

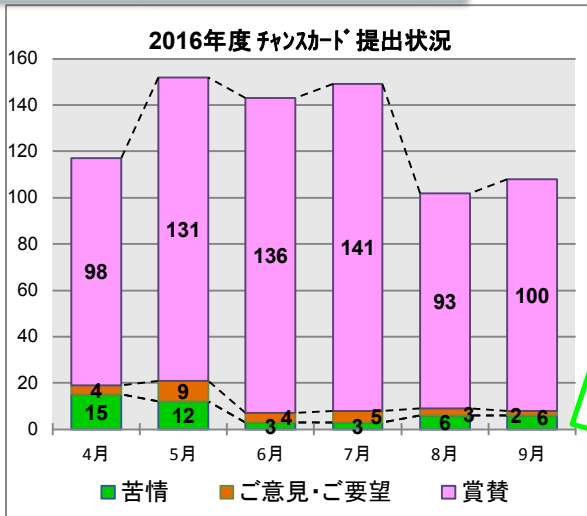
アドボカシータイムス

2016年10月号



2016年9月チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛	合計
みどり庵			4	4
ひまわり			1	1
青空星空	2		9	11
施設管理			2	2
デイサービス			18	18
日輪館			10	10
在介	1		7	8
いちなりの郷		1	3	4
ハイランド・響				0
ヘルパー			5	5
クリニック	1		3	4
通所リハビリ	1		12	13
総務課			9	9
栄養			1	1
すぐやる課			10	10
ピッコロ	1	1	1	3
リハビリパート			5	5
アドボカシー他				0
合計	6	2	100	108



苦情の具体的内容

ご意見内容	9月
職員の態度・あいさつ・マナー	1
連絡・伝達・説明不足に関して	1
食事に関すること	0
サービス提供の遅延、配慮の不足	1
不十分なサービス	3
思い違い、疑問	0
イベントに関して	0
合計	6

平成28年9月度は苦情6件、要望・ご意見2件、賞賛100件と法人全体で合計108件のチャンスカードが提出されており、月別で見ると前月（8月）と比較すると6件増加はありましたが、今年度の提出状況からみると少ない件数となってしまっています。部署別の提出状況を見ると、やはり取り組み状況に大きな差が見られます。苦情・クレームを含むお客様からのご意見は、改善の良ききっかけとなります。また、お客様の声を拾い上げていく努力を重ねる中で、自然とコミュニケーションの機会が増え、信頼関係の構築へと繋がるはずで、さらに積極的な取り組みを期待したいと思います。

苦情の内容としては、「不十分なサービス」が3/6件と半数を占めていました。提供すべきサービス、お客様が望まれるサービスの提供が出来ずに発生したものが多く、こちらについてもやはり、日頃からのお客様との密なコミュニケーションとその中でのご意見の拾い上げ・タイムリーな対応が重要とよくことが分かります。また、最も件数の多い賞賛意見の内容としては、やはり敬老会・家族会・外出等のイベントに対するものが多く見られています。また、9月に数多く発生した「台風」の避難対策に対する賞賛の声も多く聞かれています。

サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
施設管理・Ns	1						1
みどり庵	1	1	2	3	2	4	13
ひまわり	3	6	3	8	5	6	31
青空・星空		2	3	4		1	10
デイ	1	3	3	3	2		12
おおすみ日輪館	1				2		3
いちなりの郷		4	1		3		8
ハイランド輝北	1	6	1	4	4		16
いちなりの響	4					1	5
在介						2	2
ヘルパー							0
総務	1	3	3	2		2	11
すぐやる課	2			2		4	8
ピッコロ							0
栄養	1						1
厨房	1		1	2			4
クリニック		4	3		2		9
通リハ					2		2
リハビリパート		1	1		2	1	5
みどりアタースクール				2			2
各種委員会		1		1			2
アドボカシー							0
市成の薬局						1	1
合計	17	31	21	31	24	22	146

サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
事故（転倒転落・剥離・服薬等）	3	7	7	13	7	5	42
MSMで定められた手順の不順守	2	4	2	6	4	6	24
施設や部署で取決められたルールの違反	5	16	7	6	2	6	42
その他	7	4	5	6	11	5	38
総件数	17	31	21	31	24	22	146

9月度のアクシデント・不適合（サービス改善報告書）は、法人全体で20件報告があり、前月（8月）と比較すると4件減少しました。20件の報告のうち転倒や剥離などを含む「事故」が5件（23%）でした。その内訳としては、転倒転落が2件、表皮剥離1件（転倒伴うものを加算すると2件）、やけど1件、打撲1件という状況です。転倒が発生した部署は、「ひまわり」のみでした。

一方、9月度のインシデント（ヒヤリハット）は、全体で47件提出がありました。前回よりも件数が大幅に減少してしまっています。ヒヤリハットの内容については、36/47（75%）が転倒・転落に関するもので、多くを占めていました。具体的内容として9月は、トイレ・食堂（ホール）での転倒や転落に関するヒヤリハットが多い傾向にありました。転倒の時間帯に着目して見てみると、特に多い時間は見られず、どの時間帯でも同程度のヒヤリハットが発見されていました。しかしながら、ユニット別で見ると、食堂（ホール）においては、みどり庵は、夕食前後に、青空・星空では、朝の6時～7時台に多い傾向があるなど、ユニットによって異なる特徴がみられました。このように、自分たちの部署・ユニットでも分析をしてみてもいいかもしれません。分析することで色々なことが見えてくると思います。

また、デイサービスでは、台風による停電で温泉へ外出していますが、その入浴での転倒に関するヒヤリハットもありました。いつもとは違う環境でのサービスは、特に様々なリスクを伴います。実施していることをいつも以上に注意喚起をして、サービスを行っていく必要があると感じます。今後予定している一泊旅行等、他の機会でもこういった教訓を活かして事前のリスク対策をとっていくことが大切です。

サービス改善については、「転倒・転落」に関するものなど事故の不適合よりも、様々な遵守すべきルールや報告体制の不備によるサービス改善報告書が、相変わらず変わらず多い状態が続いています。各部署においても様々なルールを今度、確認することが大切です。