

アドボカシータイムス

2017年2月号

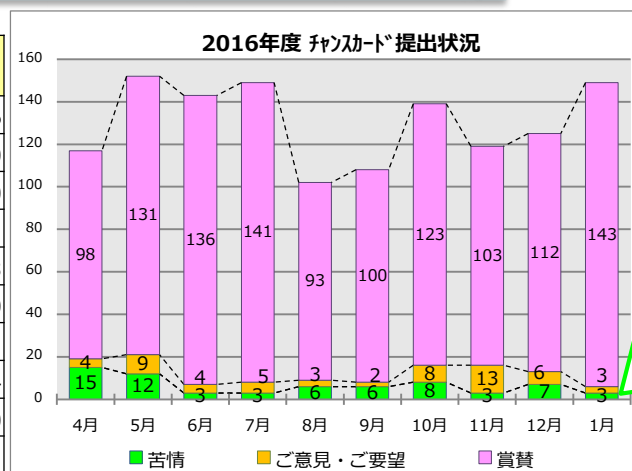


平成29年2月24日発行
発行 アドボカシー人財育成部
発行人 大久保 義人
編集人 高田 文美

FS96662 / ISO9001
CMS561710 / ISO10002
LSMS586624 / ISO29990
EMS613457 / ISO14001

2017年1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		1	5	6
ひまわり				0
青空星空				0
施設管理			1	1
デイサービス			23	23
日輪館			10	10
在介	1		30	31
いちなりの郷			4	4
ハイランド・響				0
ヘルパー			1	1
クリニック	1		2	3
通所リハビリ			23	23
総務課		1	20	21
栄養				0
すぐやる課			11	11
ピッコロ				0
リトルグリーンパト	1	1	13	15
アドボカシー他				0
合計	3	3	143	149



苦情の具体的内容

ご意見内容	1月
職員の態度・あいさつ・マナー	0
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	0
不十分なサービス	2
思い違い、疑問	0
イベントに関して	0
合計	3

平成29年1月度は苦情3件、要望・ご意見3件、賞賛143件と法人全体で合計149件のチャンスカードが提出されました。前月（H28.12月）の125件と比較して、提出件数が24件増加しましたが、内訳をみると前月比で苦情・要望・ご意見の数が合計13→6件と半数未満へ（全体に対する割合10→4%へ）減少し、賞賛が大きく増加しています。

左記の部署別チャンスカード提出件数を見ると、やはり、取り組みの状況の差が大きい状況です。苦情については3件と少なく、内容の分類は上記の表の通りで原因も様々でしたが、どの事例にも共通する部分として「利用者様・ご家族の立場に立って考え、行動する」ことが十分に出来なかったという所が見られます。「業務中心・優先」になってしまいがちであるとも言えるかもしれません。「今は何を最優先すべきなのか」優先順位の判断力を鍛えていくことも大切です。

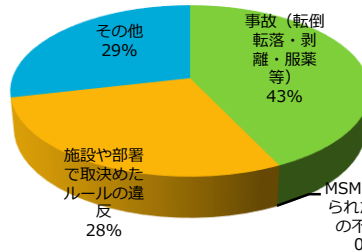
最も多く提出があった賞賛の中でも特に多く頂いた内容が、1月中旬にみどり元気村で開催した「合同新年会」に対するもので58件（賞賛の41%）提出されています。具体的ご意見の例として「（新年会は）とっても楽しかった。おでんも美味しく大根を二個も食べた。味が染みていてもうお腹いっぱい、お弁当もとてもいいものが入っていた。カラオケも歌わせてもらえたり職員さんの書初め（余興）も感動していて皆さんのがんばりに涙が出た。」といった食事・余興等々、どれについても良かったという嬉しい内容を沢山いただいています。今年度は5つの居宅サービス事業所が合同で最大の規模となりましたが、例年の反省点に配慮し、利用者様が楽しく安全に新年を祝って頂けるように企画からすべて試行錯誤しながら職員の手で行いました。お客様からの嬉しいお言葉を糧に、今後も常に改善と工夫に努めていきたいと思います。

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	10月	11月	12月	1月	合計
施設管理・Ns	1										1
みどり庵	1	1	2	3	2	4	4	6	1	1	25
ひまわり	3	6	3	8	5	6	5	1	5	3	45
青空・星空		2	3	4		1	4	4	2		20
デイ	1	3	3	3	2				2	1	15
おおすみ日輪館	1				2		1				4
いちなりの郷		4	1		3					1	9
ハイランド輝北	1	6	1	4	4		3	2	1	3	25
いちなりの響	4					1	1	1	1		8
在介						2				1	3
ヘルパー											0
総務	1	3	3	2		2	1	1	3	1	17
すぐやる課	2			2		4	1	1	1		11
ピッコロ											0
栄養	1						1				2
厨房	1		1	2			1	1			6
クリニック		4	3		2		2	1	1	1	14
通リハ					2		3	2		1	8
リトルグリーンパト	1	1			2	1	2	1	1		9
みどりアタスケール				2							2
各種委員会		1		1					1		3
市成の薬局						1					1
アドボカシー他											0
合計	17	31	21	31	24	22	27	23	18	14	228

サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計
事故（転倒転落・剥離・服薬等）	3	7	7	13	7	5	7	5	9	6	69
MSMで定められた手順の不順守	2	4	2	6	4	6	2	3	3	0	32
施設や部署で取決められたルールの違反	5	16	7	6	2	6	11	6	2	4	65
その他	7	4	5	6	11	5	7	9	4	4	62
総件数	17	31	21	31	24	22	27	23	18	14	228



1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14件の報告で、前月（12月）と比較すると4件減少しました。14件のうち転倒や剥離、誤薬などの「事故」に該当するものが6件（43%）でした。内訳としては、「転倒転落」が4件（発生部署：ひまわり、通リハ、ハイランド、リトルグリーンパト）、「表皮剥離」1件、「誤薬」1件という状況です。前月と比較すると「事故」は9→6件へ減少していますが、内容別に推移をみると、「転倒転落」が3→4件へ増加してしまっています。一方、「内出血・打撲・表皮剥離」が5件→「表皮剥離」1件へ大きく減少しています。「事故」以外のアクシデント・不適合の内容として、前月から連続して発生してしまっているのがハイランド輝北デイセンターにおける「利用者様の無断外出・所在不明」についてで

す。利用者様が職員の気づかないうちに施設内から出られ、既に帰宅されていたというもので、怪我や事故はありませんでしたが、一歩間違えば大きな事故に巻き込まれるリスクのある事例です。利用者様の見守り体制の見直しだけでなく、なぜ帰宅されたのか根本的な原因を追究し改善することも重要です。

1月のインシデント（ヒヤリハット）については、全体で61件の提出がありました。12月の75件と比較すると減少傾向で、特に施設サービスの各ユニットでは、それぞれ提出枚数が一桁でした。提出することが目的ではありませんが、日々の気づき、気づいたら本当に事故が発生する前にスタッフ間で周知することが大事です。まずは予防の意識を高め、提出する習慣がなければ予防処置も十分に行えません。

ヒヤリハット報告書の内容は43/60(72%)が転倒・転落に関するもので12月と同様の割合でした。利用者様に着目してみると、特定の利用者様についてのヒヤリハットが同じ内容で複数あげられている傾向にあります。自分たちの部署では、どのようなヒヤリハットが多いのか、どのようなことに気をつけたらいいのか、というような分析をしたり部署として予防処置をとっているでしょうか？あの日こうしておけばこの事故は防げたかもしれない、ということもあり得ることで、いかにヒヤリハットの段階で予防処置を講じるかで事故防止につながります。