

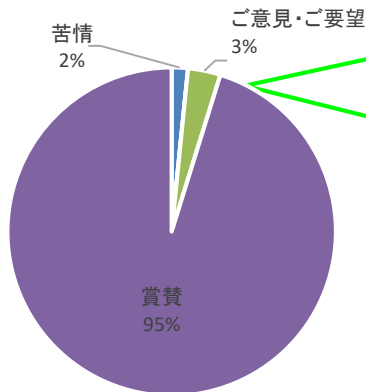
アドボカシータイムス

2017年6月号



2017年5月部署別チャンスカード提出状況

	合計枚数
みどり庵	11
ひまわり	20
青空星空	
施設管理	1
デイサービス	4
日輪館	12
在介	28
いちなりの郷	12
ハイランド	1
ヘルパー	4
クリニック	5
通所リハビリ	12
総務課	2
栄養	
すぐやる課	9
ピッコロ	2
リトルグリーン	
ボード	1
アドボカシー	1
合計	125



苦情の具体的内容

ご意見内容	5月
職員の態度・あいさつ・マナー	
連絡・伝達・説明不足に関して	1
食事に関すること	
サービス提供の遅延、配慮の不足	
不十分なサービス	1
思い違い、疑問	
イベントに関して	
合計	2

平成29年5月度は苦情2件、要望・ご意見4件、賞賛119件と法人全体で合計125件のチャンスカードが提出されました。前月（4月）の106件と比較してプラス19件の提出増です。苦情の件数は4月が9件でしたので、2件へと減少しています。内容は、表のとおりです。一方、要望・ご意見も5件→4件へ減少しています。左記の部署別チャンスカード提出状況を見ると、5月は比較的、どの部署も積極的にチャンスカードの取組みが出来ているところが多かったように思いますが、部署によってまだ温度差が見られるため、さらに利用者様との積極的なコミュニケーションをはかりましょう。

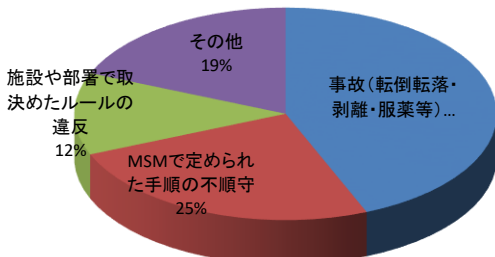
苦情の内容としては、「連絡・伝達・説明不足に関して」が1件、「配慮の不足によるもの」が1件上がっており、先月と同様に、こちらの「説明不足」と「配慮不足」で苦情を頂いています。また、「配慮の不足によるもの」については、～大丈夫だろう、という職員の思い込みにより結果的に、利用者様から申し出があったという事例がありました。常に[察しのこころ]による、マニュアルを越えた気配りや裏表なく利用者様のことを思い、利用者様と接することこそが相手思いに繋がります。利用者様のニーズに応えるのはもちろんのこと、利用者様は気づいていなくても「もっと良いサービスがあるのではないか」と常に考えましょう。待ちの姿勢ではなく、積極的に利用者様とコミュニケーションを図り、利用者様の声に耳を傾けて頂きたいと思えます。

サービス改善報告書提出状況

	5月
施設管理・Ns	
みどり庵	2
ひまわり	2
あすなる	
青空・星空	1
デイ	1
おおすみ日輪館	1
いちなりの郷	
ハイランド輝北	4
いちなりの響	
在介	
ヘルパー	
総務	2
すぐやる課	
ピッコロ	
栄養	1
厨房	
クリニック	
通りハ	
リトルグリーンボード	
みどりアフタースクール	
各種委員会	
市成の薬局	
アドボカシー	1
合計	15

サービス改善内容

	5月
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	6
MSMで定められた手順の不順守	5
施設や部署で取決められたルールの違反	3
その他	1
総件数	15



ひまわり、デイサービスとともに、見守り不足による転倒であった為、さらなる見守り体制の強化に努め、是正処置を継続的に実行しましょう。

インシデント（ヒヤリハット）レポートは5月は全体で61件の提出がありました。4月の53件と比較すると若干ですが、増加傾向にあります。提出部署には大きな偏りがあります。ヒヤリハットは、予防処置であることを念頭に置き、気づきの段階で都度、報告書を提出しましょう。

5月のヒヤリハット報告書での主な内容は、47/61(77%)が転倒・転落に関するものでした。利用者様が立ち上がり、ふらつかれて転倒されそうになったというケースも多く見受けられ、見守りによりすぐに対応でき転倒事故には至っていませんが、ベッド柵やコールマットなど設置をしないといけないのにしていない、当然、忘れることもあると思うので、やはり職員がお互いにチェックしながら連携を図っていくことが重要と考えます。また、5月は他施設の送迎中の死亡事故もあり、通所リハビリでは職員間で送迎中の送迎について情報を共有するとともに安全運転に対する意識強化に努めていました。他の送迎に携わる事業所においても、ハンドルを握ったら安全運転に対する意識をもって頂くとともに、もう一度、共通認識をもって安全運転をお願いします。また、日頃から利用者様への気づきをもち、何か変化があればすぐに情報を共有するなど各部署で予防処置に努めてほしいと思えます。

4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15件報告があり、前月（4月）と比較すると2件の減少です。15件の報告のうち2件（約13%）が転倒に関するものでした。内訳を見てみると、ひまわり、デイサービスでそれぞれ1件ずつでした。