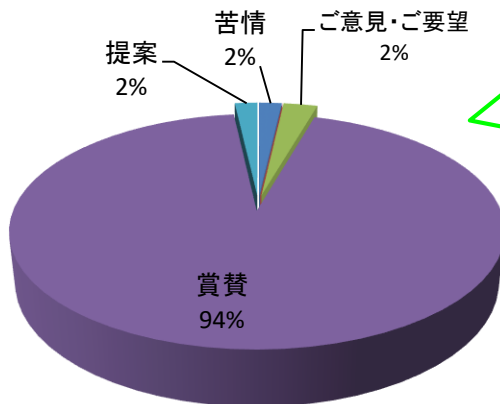


アドボカシータイムス

2017年7月号

2017年7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	9
あすなる	0
青空星空	0
施設管理	0
デイサービス	6
日輪館	11
在介	32
いちなりの郷	6
ハイランド	0
ヘルパー	4
クリニック	5
通所リハビリ	10
総務課	8
栄養	0
すぐやる課	6
ピッコロ	1
リトルグリーン ボード	3
合計	112



苦情の具体的内容

ご意見内容	6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	1
不十分なサービス	
思い違い、疑問	
イベントに関して	
合計	2

平成29年6月度は苦情2件、ご意見3件、提案2件、賞賛105件と法人全体で合計112件のチャンスカードが提出されました。前月（5月）の125件と比較すると提出件数は減少しています。苦情の件数が2件と変わらず、要望・ご意見が4件→3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、積極的にチャンスカードの取組みが出来ているところもありますが、部署によって温度差があるようです。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。

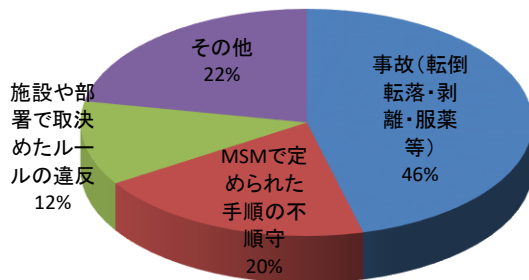
苦情の内容としては、「連絡・伝達・説明不足に関して」が1件、「配慮の不足によるもの」が1件上がっています。「連絡・伝達・説明不足」については、利用者様へ十分伝わっていないというものもありましたが、部署間・部署内での連携が出来ていなかったことで、苦情へ発展したものが多く傾向にあります。配慮が不足していたり、伝達や説明不足が原因による苦情は、毎月見られています。フィロソフィにもあるように、感性や思いやりとは、相手が言葉に出さなくともそれを察し、先回りして提供する、ちょっとした気遣いのことです。マニュアルを越えた気配りによって感動を与え、感謝されるようになるまで感性を高められるよう日々愛を持ち業務にあたることを心がけたいものです。

サービス改善報告書提出状況

	6月
施設管理・Ns	
みどり庵	1
ひまわり	2
あすなる	
青空・星空	3
デイ	2
おおすみ日輪館	
いちなりの郷	3
ハイランド輝北	3
いちなりの響	
在介	
ヘルパー	
総務	2
すぐやる課	1
ピッコロ	
栄養	
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	1
各種委員会	
市成の薬局	
アドボカシー	
合計	18

サービス改善内容

	6月
事故（転倒転落・剥離・服薬等）	9
MSMで定められた手順の不順守	2
施設や部署で取決めたルールの違反	2
その他	5
総件数	18



6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18件報告があり、前月（5月）と比較すると+4件です。18件の報告のうち4件（約20%）が転倒に関するものでした。みどり庵、ひまわり、青星、いちなりの郷、学童でそれぞれ1件でした。

インシデント（ヒヤリハット）レポートは6月は全体で59件の提出がありました。5月の61件と比較すると-2件ですが、提出件数に大きな変化はありません。

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。

6月のヒヤリハット報告書での主な内容は、44/59(74%)が転倒・転落に関するものでした。転倒に関する割合も、変化なく先月と同様の結果でした。

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は毎月のように多く見受けられていますが、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、予防処置も有効であるといえます。

ヒヤリはつの中で、異食に関する事例もあり、お菓子の中に入っている脱酸素剤を口に入れそうになったという内容がありました。異食の可能性があるものについては、置く場所など特に注意が必要であることを再認識しなければならないと思います。事故を防ぐためには、「ヒヤリはつ」を共有することが重要と考えます。ヒヤリハットはなぜ起こったのか、予防の段階で、考え、また、実際の行動に反映させて予防処置に努めましょう。