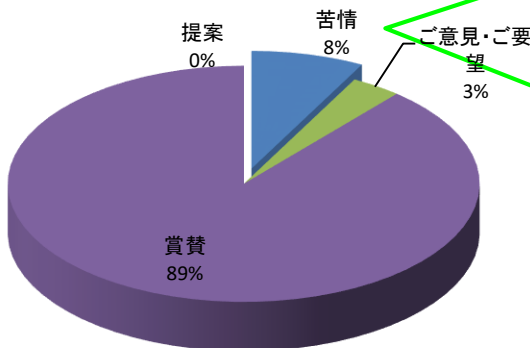


# アドボカシータイムス

## 2017年10月号

### 2017年9月 部署別チャンスカード提出状況

みどり庵	6
ひまわり	15
あすなる	0
青空星空	1
デイサービス	2
日輪館	6
在介	29
いちなりの郷	0
ハイランド	6
ヘルパー	4
クリニック	4
通所リハビリ	13
総務課	6
栄養	0
すぐやる課	10
ピッコロ	2
リトルグリーン	
バード	11
みどりの園	1
合計	116



### 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	0
連絡・伝達・説明不足に関して	0
食事に関すること	0
サービス提供の遅延、配慮の不足	8
不十分なサービス	1
思い違い、疑問	0
イベントに関して	0
合計	9

平成29年9月度は苦情9件、ご意見4件、賞賛103件と法人全体で合計116件のチャンスカードが提出されました。前月（8月）の134件と比較すると提出件数は減少していました。継続して、利用者様方とのコミュニケーションを積極的に図っていきましょう。苦情は、1件→9件と増加しています。左記の部署別チャンスカード提出状況を見ると、以前に比べると積極的にチャンスカードの取組みが出来て来ていると感じます。利用者様の声に耳を傾けようという意識の高まりも感じられます。

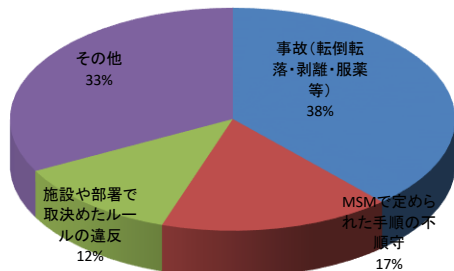
苦情の内容としては、今回は、「配慮の不足によるもの」が多半数以上を占めていました。提供しなければならぬサービスやお客様が望まれるサービスの提供・ご意向に沿う事が出来ずに発生したものが多く、こちらについてもやはり、日頃からのお客様との密なコミュニケーションとその中でのご意見の拾い上げ・タイムリーな対応が重要であるといえます。賞賛については、イベントとして敬老会や家族会もあった為、多くのお喜びの声を頂いています。

### サービス改善報告書提出状況

	9月
施設管理・Ns	
みどり庵	4
ひまわり	2
あすなる	
青空・星空	3
デイ	4
おおすみ日輪館	
いちなりの郷	1
ハイランド輝北	3
いちなりの響	
在介	1
ヘルパー	
総務	2
すぐやる課	
ピッコロ	
栄養	
厨房	
クリニック	1
通りハ	
リトルグリーンバード	1
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	
合計	22

### サービス改善内容

	9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	2
施設や部署で取決められたルールの違反	3
その他	11
総件数	22



事故の主な原因が多かったのは、介助方法についてルール通り行われていない、常に“～かもしれない”という危険予測が不十分であった事も共通して考えられました。

インシデント（ヒヤリハット）レポートは9月は全体で78件の提出がありました。8月の51件と比較すると+27件です。最も多かった内容は、56/78(72%)で転倒・転落に関するものでした。

転倒・転落のひやりはっとの割合は、毎月、多いですが、それだけどの部署もひやりとした状況に遭遇し、都度、予防処置を講じているものと思います。結果として、9月は転倒事故1件という結果でした。

また、9月は、誤薬に関するヒヤリハットも施設において見受けられました。しかし、Wチェック機能もあり事故を予防できています。継続して事故予防をお願いします。

そのためにも、ヒヤリハットは、都度提出し、都度、他のスタッフにも周知することが重要です。事故を防ぐためには、「ヒヤリはっ」と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。

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22件報告があり、前月（8月）は16件と比較すると+6件です。22件の報告のうち、事故6件（外傷4件（表皮剥離、内出血を含む）、誤薬1件、転倒1件）でした。