

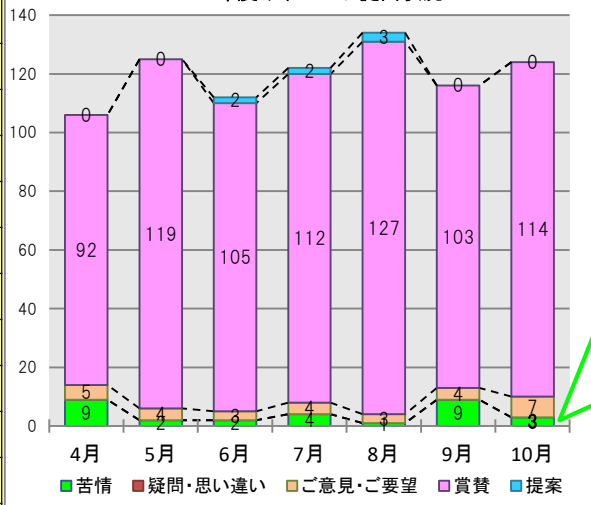
アドボカシータイムス

2017年11月号

2017年10月 部署別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			13	13
ひまわり			14	14
青空星空			0	0
デイサービス	1		3	4
日輪館		1	8	9
在介	1		36	37
ハイランド			0	0
ヘルパー		1	4	5
クリニック	1		1	2
通り八		2	10	12
総務課		6	6	6
栄養			0	0
すぐやる課		2	8	10
ピッコロ		1	1	2
沖縄事業部			10	10
合計	3	7	114	124

2017年度 チャンスカード提出状況



苦情の内容

ご意見内容	10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	2
不十分なサービス	
思い違い、疑問	
イベントに関して	
合計	3

平成29年10月度は苦情3件、ご意見7件、賞賛114件と法人全体で合計124件のチャンスカードが提出されました。苦情は、前月と比較して1/3の件数となっていますが、要望・ご意見が4→7件へと増加、賞賛も増加傾向でした。

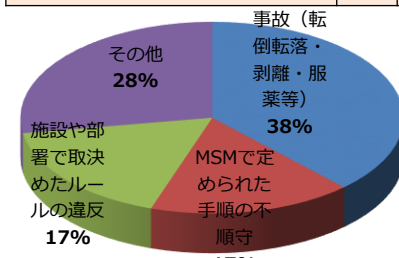
苦情の内容としては、今回、物品管理不備が要因となった「入浴サービス提供の遅延」がありました。サービス提供に必要な備品・設備は常に維持しておくことはもちろん、万が一の場合どのように対応するか、多部署が関係する場合は誰がどこまで行うべきかまで明確にしておきましょう。その他としてあがった苦情内容としては、配慮の不足した電話対応が要因となったもの、電話による説明不足が招いたものがありました。電話を介した対応・説明等は、相手の表情が見えず、相手が納得したのか、どう伝わったのかが確認しづらいといった難点が多くあります。まずは、相手を不快にさせない電話対応について再度復習してみましょう。また、重要な内容については、極力直接お伝えするようにしましょう。また、説明した内容はしっかりと記録をとるよう徹底しましょう。

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	合計
施設管理・Ns	1							1
みどり庵		2	1	2	1	4	1	11
ひまわり	4	2	2	5	3	2	9	27
青空・星空		1	3	2		3	2	11
デイ	2	1	2	2	1	4	2	14
おおすみ日輪館		1		2			2	5
いちなりの郷	1		3	1	1	1		7
ハイランド輝北	3	4	3	1		3	4	18
いちなりの響	1							1
在介						1		1
ヘルパー					1			1
総務		2	2	1	2	2	3	12
すぐやる課			1	1	2			4
ピッコロ							1	1
栄養		1		1				2
クリニック				1	2	1	1	5
通り八	3				1			4
リトリート	1					1	2	4
みどりアタスケール			1					1
市成の薬局							1	1
アドボカシー	1	1			2		1	5
合計	17	15	18	19	16	22	29	136

サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	8	6	9	7	5	6	11	52
MSMで定められた手順の不順守	3	5	2	3	3	2	5	23
施設や部署で取決めたルールの違反	1	3	2	4		3	5	18
その他	5	1	5	5	8	11	8	43
総件数	17	15	18	19	16	22	29	136



2017年10月サービス改善内容

10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28件報告があり、前月と比較すると+10件です。ヒヤリの時点での適切な予防処置を行う28件の報告のうち、事故が11件と前月と比較して5件増加しています。11件の内訳としては、転倒・転落5件、表皮剥離5件、内出血が1件という状況です。転倒・転落の発生部署はひまわり3件、みどり庵・青空星空で各1件でした。また、表皮剥離・内出血はひまわりで5件、ハイランドで1

件とほとんどがひまわりで発生したものでした。

インシデント(ヒヤリハット)レポートは10月は全体で88件の提出があり、今年度で最も提出の多い月となりました。内容として最も多いものはやはり転倒・転落関係で66/88(75%)でした。

10月度は実際に事故が多かったことも関係しているのかヒヤリハットの提出が特に多い月でした。ヒヤリハットの提出が根付いたことはとても良いことですが、全員で情報を共有しなければアクシデントを防ぐことは難しいと言えます。今後も、ヒヤリハットを意識し、報告する習慣を継続しながら、それを最大限に事故防止に活かせるような取り組みが出来るかが課題です。