

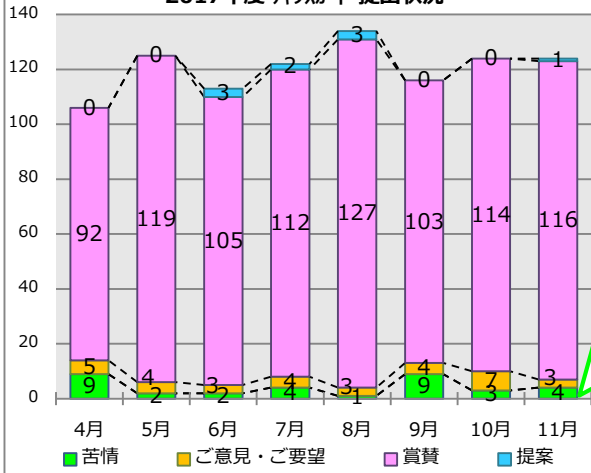
# アドボカシータイムス

## 2017年12月号

### 2017年11月 部署別チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛	提案予防	合計
みどり庵	1		8		9
ひまわり			7		7
青空星空					0
デイサービス	1		7		8
日輪館			10		10
在介			27		27
ハワイド/響	1		2		3
ハルパー		1	1		2
クニツク			3		3
通所リハビリ			11		11
総務課			7	1	8
栄養					0
すぐやる課			9		9
ピッコ			6		6
沖縄事業部	1	2	18		21
合計	4	3	116	1	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	11月
職員の態度・あいさつ・マナー	1
連絡・伝達・説明不足に関して	1
食事に関すること	1
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	4

平成29年11月度は苦情4件、ご意見3件、賞賛116件、提案予防1件と法人全体で合計124件のチャンスカードが提出されています。提出件数、苦情・ご意見・賞賛の比率ともに前月とほとんど変わりませんでした。左記の部署別提出状況の集計結果から、10件以上の提出があったのが15部署中4部署で、4部署からのチャンスカードが全体の6割弱を占めている状態であり、取り組みが出来ている部署、出来ていない部署の差が大きくなっています。

苦情を内容別に集計すると、11月は内容に共通点は特にみられませんでした(右上表参照)。しかし、苦情の報告部署(左記表参照)と実際に苦情の対象となった部署が異なるものがほとんどであり、且つチャンスカードの提出件数が少ない部署ほど苦情の対象になっている傾向にあります。他部署職員による受付の前に、自部署でゲストのご意見を拾い上げ、改善へ繋げられるようまずは提出する習慣をつけるように努める必要があります。

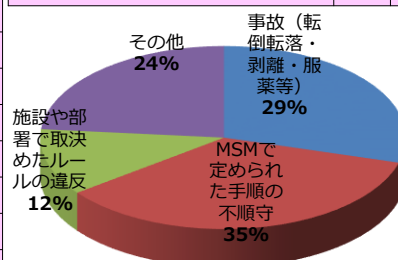
賞賛として多くみられたご意見は、11月下旬に行ったデイサービス日帰り旅行や、施設におけるケータリングやホーム喫茶、いきいきサロン等に関するものでした。

### 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	合計
施設管理/Ns	1								1
みどり庵		2	1	2	1	4	1	3	14
ひまわり	4	2	2	5	3	2	9	1	28
青空・星空		1	3	2		3	2	1	12
デイサービス	2	1	2	2	1		2	1	11
日輪館		1		2			2	1	6
いちなりの郷	1		3	1	1	1			7
ハワイド/輝北	3	4	3	1		3	4	3	21
いちなりの響	1								1
在介						1			1
ハルパー					1				1
総務		2	2	1	2	2	3	1	13
すぐやる課			1	1	2			1	5
ピッコ							1		1
フードサービス		1		1				1	3
クニツク				1	2	1	1	2	7
通リハ	3				1			1	5
沖縄事業部	1					1	2		4
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	1	6
合計	17	15	18	19	16	18	29	17	149

### サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	8	6	9	7	5	6	11	5	57
MSMで定められた手順の不順守	3	5	2	3	3	2	5	6	29
施設や部署で取決めたルールの違反	1	3	2	4		3	5	2	20
その他	5	1	5	5	8	7	8	4	43
総件数	17	15	18	19	16	18	29	17	149



### 2017年11月サービス改善内容

11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17件報告があり、前月と比較すると-12件です。サービス改善内容の中でも特に「事故」が5件と前月と比較して6件減少しています。5件の事故の内訳としては、転倒・転落3件、骨折1件、腫脹1件という状況です。先月と比較して転倒転落は5→3件へ、表皮剥離・内出血が6件→腫脹1件のみと表皮剥離・外傷が大幅に減少しました。

3件の転落の発生部署はみどり庵、通所リハビリ、おおすみ日輪館で各1件でした。インシデント(ヒヤリハット)レポートは11月は全体で61件の提出がありました。今年度もっとも提出の多かった前月と比較すると27件の減少です。内容として最も多いものはやはり転倒・転落関係で46/61(76%)でした。

転倒転落のインシデントで対象者としてあがったゲストに着目してみると、おおすみ日輪館において11月下旬に発生した転落事例のゲストについて、数日前にヒヤリハットがあがっています。ヒヤリハットの時点でせっかく気づけていたのであれば、下肢筋力の低下に対して対応策を考え、予防策をしっかりとれていれば防げていたかもしれないという事例です。やはり、ヒヤリハットの時点で、しっかりと予防対策をしていく、全員で情報共有をしていくことが重要です。