

# アドボカシータイムス

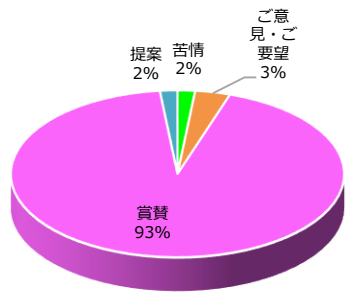
## 2018年7月号



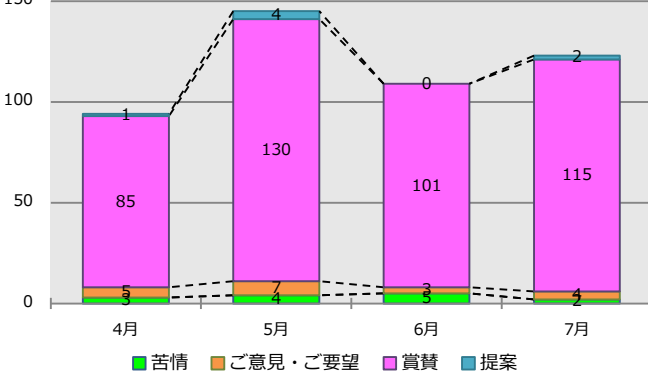
### 2018年7月 部署別チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛	提案 予防	合計
みどり庵			17		17
ひまわり			7		7
青空星空			10		10
デイサービス			7		7
日輪館		3	10		13
在介		1	8	1	10
ハイランド/響			3		3
ハルパ-			5		5
クリニック	2		8		10
通所リハビリ			9		9
総務課			3	1	4
フードサービス			4		4
すぐやる課			10		10
ピッコロ			1		1
リトル豊見城			7		7
リトルよぎ			6		6
リトルおもるまち					
アドボカシー-他					
合計	2	4	115	2	123

2018年7月チャンスカード内容比率



2018年度 チャンスカード提出状況



### 苦情の具体的内容

ご意見内容	7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	
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	2
思い違い、疑問	
イベントに関して	
合計	2

平成30年7月度は苦情2件、要望・ご意見4件、賞賛115件、提案予防2件と合計123件のチャンスカードが提出されています。前月（H30.6月）と比較すると、全体の件数は増加しましたが、苦情の数は5→2件へと減少しました。

苦情の具体的内容としては、『不十分なサービス』に分類されるもののみとなっており、デイサービスや小規模多機能ホームにおいてどちらとも「楽しみがない。」といったご意見でした。たくさんのゲストにご利用いただく中で、ゲスト一人ひとりに合った、満足いただけるサービスを提供できる体制を整えていくには、やはりコミュニケーションを密にとり、常にご意見・ご要望を確認していくことが重要です。

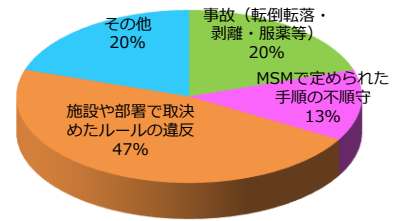
また、賞賛意見として最も多くご意見を頂いたのが7月下旬に行った「みどりの園夏祭り」に対するもので、「今日は夏祭りに参加できて家族もきて一緒に見ることができてよかった。踊りも見れたし楽しかった。」「この夏祭りは盛大だ！こんなに楽しいことはない。長生きしているといいことがあるもんだ。」などと多くのゲストやそのご家族にお喜び頂いたようでした。

### サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月	7月	合計
みどり庵	2	2	1	1	6
ひまわりあすなろ	4	3	2	2	11
青空・星空	3	3	1	4	11
デイサービス	2	1	1		4
おおすみ日輪館	2			1	3
ハイランド/響北/響	2	2	4	1	9
在介		1			1
ハルパ-					0
総務	1		3	2	6
すぐやる課				1	1
ピッコロ			1		1
フードサービス	2	2	3		7
クリニック	2		1	1	4
通リハ			2		2
リトル豊見城					0
リトルよぎ	2	1	1	1	5
リトルおもるまち	1	4			5
みどりアカスカル					0
各種委員会		1	2	1	4
熊本事業所			1		1
合計	23	20	23	15	81

### サービス改善内容（件数）

	4月	5月	6月	7月	合計
事故（転倒転落・剥離・服薬等）	4	5	5	3	17
MSMで定められた手順の不順守	6	4	6	2	18
施設や部署で取決めたルールの違反	9	8	8	7	32
その他	4	3	4	3	14
総件数	23	20	23	15	81



<2018年7月サービス改善内容>

### H30.7月ヒヤリハット報告書提出状況

部署	提出枚数
みどり庵	19
ひまわりあすなろ	12
青空星空	5
デイ	11
おおすみ日輪館	4
ハイランド・いちなりの響	0
クリニック	8
通所リハビリ	6
在介	0
ピッコロ	1
リトルグリーンバード	3
フードサービス	4
総務	0
総件数	73

7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、前月と比較すると23→15件へと大きく減少しました。15件のうち「事故」が3件（20%）で、その内訳としては転落1件、表皮剥離1件、誤薬1件でした。前月（6月）は、転倒転落が5件発生した上、骨折や頭部外傷など大きなケガを伴う転倒が4件と多くを占めていましたが、7月は同様の事例も発生しておらず、再発防止対策が有効に行えた結果とも考えられます。

インシデント（ヒヤリハット）レポートは7月全体で73件の提出がありました。前月とほぼ同件数ではありますが、ほとんどの部署から提出がみられており、ヒヤリハット活用は継続して出来ている様子です。

ヒヤリハットの内容としては53件（73%）が転倒転落に関するものでした。転倒・転落に関するヒヤリハットを、場所別に集計してみるとやはり「ホール・食堂」における立ち上がりやポジショニングの崩れ等、それに次いで「居室」・「トイレ」が2割程度、「脱衣場・風呂場」が13%を占めていました。「脱衣場・風呂場」でのヒヤリ発生場所は「みどり庵」と「デイサービス」に集中しており、ハード面も少なからず影響していると考えられ、今後も介助の工夫が必要です。また、対象として上がったゲストをみると、やはり同じゲストについて複数件のヒヤリハットが提出されていますが、実際に転倒に至った例はなく、ヒヤリハットの時点での対策がしっかりと行なっているのではないかと思います。今後も、日ごろからヒヤリハットをうまく活用して転倒転落予防に努めていきたいと思います。

また、転倒転落以外のヒヤリハットとして「異食」が2件提出されていました。8月に入ってから「窒息」事故が発生しており、認知症による影響で「異食」をしてしまったり、危険な食べ方をされる方もいらっしゃいます。そういった行動についても情報共有を行い、見守り、声掛けをしっかりと行っていきましょう。