

# アドボカシータイムス

## 2018年11月号

社会福祉法人 敏徳会  
介護老人福祉施設 みどりの園

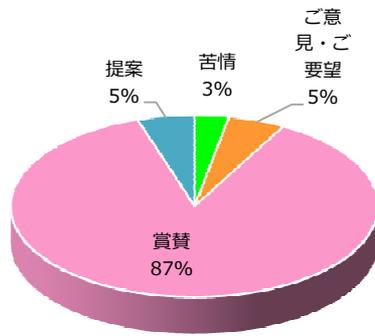
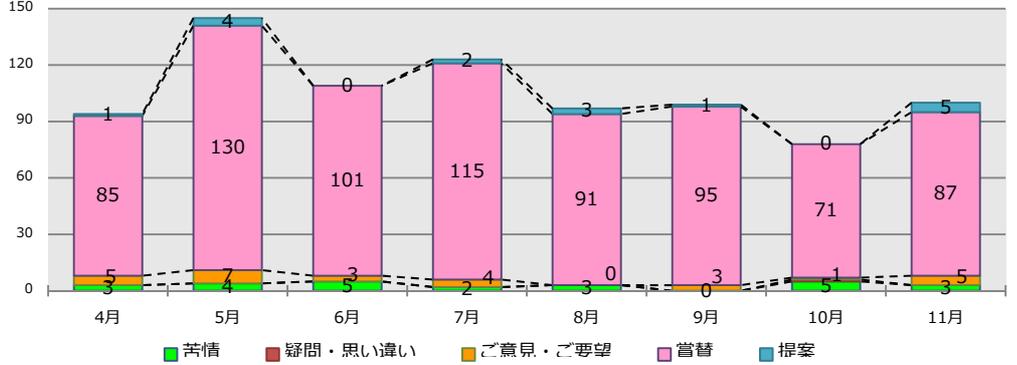


平成30年12月20日発行  
発行 アドボカシー人財育成部  
発行人 大久保 義人  
編集人 高田 文美

### 2018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
ひまわり					0
青空星空			5		5
デイサービス			6		6
日輪館		1	11		12
在介	3	2	10		15
ハイランド/響			5		5
ハルパー			5		5
クニック			9		9
通所リハビリ			6		6
総務課		2	1	2	5
フードサービス			4	2	6
すぐやる課			9	1	10
ピッコロ			1		1
リハビリ豊見城			4		4
リハビリよぎ			11		0
リハビリおもしろまち					0
アドボカシー他					0
合計	3	5	87	5	100

### 2018年度 チャンスカード提出状況



平成30年11月度は苦情3件、要望・ご意見5件、賞賛87件、提案予防5件と合計100件のチャンスカードが提出されています。前月（H30.10月総件数78件）と比較して22件増加しました。今年度最も件数の少なかった10月と比較すると全体の件数はUPしましたが、各部署ごとの提出状況（左記の表）をみると、やはり全く提出の全く無い部署、極端に少ない部署も多く、取り組みの強化が課題といえる状況が継続してしまっています。苦情は3件提出がありましたが、全て「在介（介護総合相談センター）」のケアマネジャーが受付者となった、他の部署についての指摘でした。他部署のスタッフだからこそ話ができることの中にはありますが、ゲストが感じていることを察する、常日頃から直接ご意見を伺うことを習慣化するなど、よりタイムリーな対応をするためには「満足してもらっているか？」と常に「自分たちで」ゲストの声を意識し、拾い上げられるように体質改善をしていくことも必要かもしれません。

11月度は「苦情」だけでなく、「要望」や「提案予防」も計10件の提出があり、ゲストの声をもとにして外出計画をしたり、職員の意見をもとに業務改善に繋げたりなど、比較的活発に改善活動はできた様子が見られました。

### 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
みどり庵	2	2	1	1	1				7
ひまわりあすなろ	4	3	2	2	4	6	4	1	26
青空・星空	3	3	1	4	1	3	2		17
デイサービス	2	1	1					5	9
おおすみ日輪館	2			1	1		1		5
ハイランド/響	2	2	4	1	4	5	3	2	23
在介		1							1
ハルパー									0
総務	1		3	2	2		1	2	11
すぐやる課				1				1	2
ピッコロ			1						1
フードサービス	2	2	3			1		2	10
クニック	2		1	1		2			6
通りハ			2						2
リハビリ豊見城									0
リハビリよぎ	2	1	1	1	1				6
リハビリおもしろまち	1	4			1				6
各種委員会		1	2	1					4
熊本事業所			1				1		2
市成の薬局						1			1
合計	23	20	23	15	15	18	12	13	139

### サービス改善内容 (件数)

	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）	4	5	5	3	7	4	3	5	36
MSMで定められた手順の不遵守	6	4	6	2	1	0	3	3	25
施設や部署で取決められたルールの違反	9	8	8	7	3	12	5	3	55
その他	4	3	4	3	4	2	1	2	23
総件数	23	20	23	15	15	18	12	13	139

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13件報告があり、前月と比較すると12→13件へと1件増加しました。また、そのうち「事故」に該当するものは、12件中5件で、前月と比較すると3→5件へと2件増加しています。「事故」の内訳は、転倒3件、誤薬と誤嚥が各1件で、そのほとんど（4/5件）がデイサービスにおいて発生しています。その他の内容としては、ルールの不遵守による不適合が6件（全体の46%）と約半数を占めていました。具体的な内容としては、契約書や食事箋等の書類の管理不備や、配車計画の不備、発注ミスなどがありました。どれについても、だれがどのように実施・管理をするのかについてはもともとルールを整備してあるものですが、ルールの把握が出来ていない、知っていて怠った、ルールに不足があった等が根本原因としてあげられていました。新人職員はもちろん、その他の職員についても定期的にルールを見返す、手順を基に仕事をする習慣づけをするなど、個々の心掛けが非常に重要です。また、所属長による把握・指導も強化が必要です。

一方、インシデント（ヒヤリハット）レポートは11月全体で43件の提出があり、前月よりも15件減少しました。今年度全体をみると、最も少ない件数となっています。ヒヤリハットの提出部署をみると、ほとんどの部署から提出はあるものの、件数をみると、いつも比べて件数が著しく少ない部署が複数あり、全体的な件数の減少につながったと思われます。件数が極端に減少した部署についてはヒヤリハットの活用がうまくできなくなっている可能性があります。予防対策を日ごろからとっていないと、不適合に繋がるリスクが高まることを認識するよう今一度意識づけをしましょう。

また、実際に転倒されたゲストについてはヒヤリハットの報告はありませんでした。目立って転倒リスクが高いゲストだけでなく、危険な環境はないか、最近ADL変化がみられるゲストはいないかといった視点でも常に注意を払うことが大切です。