

アドボカシータイムス

2017年4月号

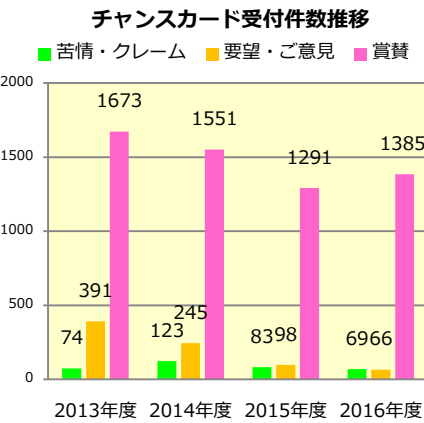
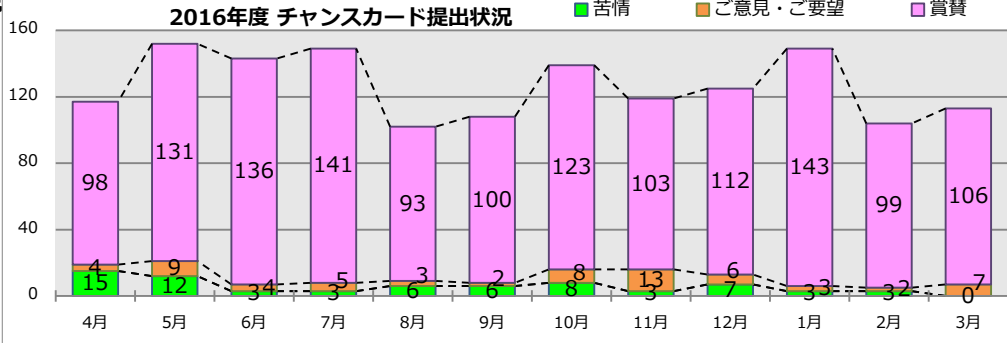


平成29年4月25日発行
発行 アドボカシー人財育成部
発行人 大久保 義人
編集人 高田 文美

FS9662/ISO9001
CMS561710/ISO10002
LSMS586624/ISO29990
EMS613457/ISO14001

2017年3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
みどりの庵			6	6
ひまわり			0	0
青空星空			8	8
施設管理			0	0
デイサービス			14	14
日輪館			10	10
在介		4	25	29
いちなのりの郷		1	4	5
ハイランド・響			0	0
ヘルパー			0	0
クリニック			1	1
通所リハビリ			12	12
総務課			7	7
栄養			0	0
すぐやる課		2	10	12
ピッコロ			0	0
リトリート			9	9
アドボカシー他			0	0
合計	0	7	106	113



平成29年3月度は苦情0件、要望・ご意見7件、賞賛106件と法人全体で113件のチャンスカードが提出され、「苦情」が減少した一方で「要望・ご意見」の増加が見られました。総提出件数は、前月(2月)の104件と比較して+9件と増加はしたものの、年間を通してみた場合の月平均130件弱と比較すると、決して多くはない状態です。

また、年間の提出件数については、左記グラフに示した年度別の提出件数推移をみると「賞賛」は毎年比較的安定して提出が出来るようになってきているのに対して、「苦情」「要望・ご意見」については大きく減少し続けている状況です。「苦情」だけでなく、「要望・ご意見」も大きく減少してしまったということは、単に「不満がなかった(満足した)」のではなく、「お客様とのコミュニケーション不足」や「信頼関係づくりが不十分」「頂いた評価やご意見を真摯に受け止め、改善する資質を備えられていない」といった状態にある可能性が考えられます。

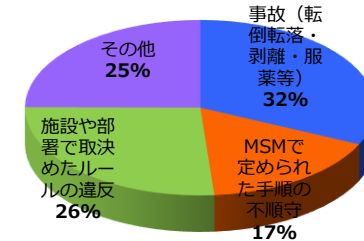
左記の部署別チャンスカード提出状況を見ると、やはり一部の部署に提出件数が集中してしまっており、取り組み状況に大きな差があります。提出が出来ていない部署については特に、苦情(お客様の苦情)がサービスの質を向上させ、満足・感謝・感動に繋がっていくことを日頃から全職員が十分に認識し、取り組めるように工夫が必要です。管理職は新年度スタートを機会に、改めて全職員の苦情・クレームに対する認識・意識改革を図りましょう。

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	11月	12月	1月	2月	3月	合計
施設管理・NS	1												1
みどりの庵	1	1	2	3	2	4	4	6	1	1			25
ひまわり	3	6	3	8	5	6	5	1	5	3	2	3	50
青空・星空		2	3	4		1	4	4	2		2	1	23
デイ	1	3	3	3	2				2	1	2	3	20
おおすみ日輪館	1				2		1						4
いちなのりの郷		4	1		3						1		9
ハイランド・輝北	1	6	1	4	4		3	2	1	3	4	4	33
いちなのりの響	4					1	1	1	1				9
在介						2				1	1	1	5
ヘルパー													0
総務	1	3	3	2		2	1	1	3	1	2	3	22
すぐやる課	2		2		4	1	1	1			1	1	13
ピッコロ													0
栄養	1						1					1	3
厨房	1		1	2			1	1			1	3	10
クリニック		4	3		2		2	1	1	1			14
通所リハ					2		3	2		1	2	2	12
リトリート	1	1		2	1		2	1	1	3	1		13
みどりのアタスケル				2									2
各種委員会		1		1				1					3
市成の薬局						1							1
事業本部											1		1
合計	17	31	21	31	24	22	27	23	18	14	21	24	273

サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	3	7	7	13	7	5	7	5	9	6	11	7	87
MSMで定められた手順の不順守	2	4	2	6	4	6	2	3	3	0	7	7	46
施設や部署で取決めたルールの違反	5	16	7	6	2	6	11	6	2	4	1	6	72
その他	7	4	5	6	11	5	7	9	4	4	2	4	68
総件数	17	31	21	31	24	22	27	23	18	14	21	24	273

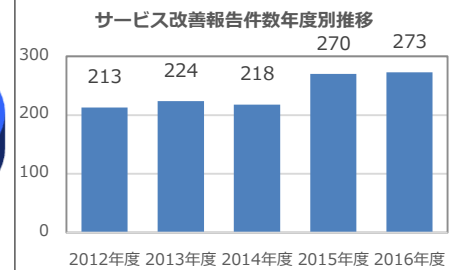


<平成28年度サービス改善内容比率>

3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24件報告があり、前月(1月)と比較すると3件増加しています。24件の報告の内訳をみると7件が「事故」に関するもので、「事故」は前月度と比較すると減少しています。

「事故」の内訳を見てみると、「転倒・転落」が4件と最も多く、その他「内出血」2件、「表皮剥離」1件という状況でした。

一方、3月度のインシデント(ヒヤリハット)レポートは、3月は全体で53件の提出があり、2月の44件と比較すると増加しています。ヒヤリハット報告書の内容のうち最も多かったのが「転倒・転落」に関するもので43/53件(81%)でした。転倒転落に関しては、毎月最も多くのヒヤリ



ハットが提出されており、実際の転倒件数も減少している状況です。しかし、サービス改善報告書で転倒の報告があった利用者様についてはヒヤリハットの段階での事例が上がっており、まだまだ多くのヒヤリハットが存在している可能性が高いと言えます。ヒヤリハット報告書を書くことが自らが目的ではありませんが、まずは書くことを意識して日々の気づきとリスクに対する意識を高められるように取り組んでいきたいと思います。

2016年度のサービス改善報告書の合計件数は273件で、上記グラフの年度別件数推移からみると昨年度と同程度の発生状況です。事業所の数が増加したことを考慮すると、妥当な件数とも考えられますが、今後、マネジメントレビューに向けて発生内容について分析し、各部署で課題の抽出と改善に取り組んでいきたいと思います。