

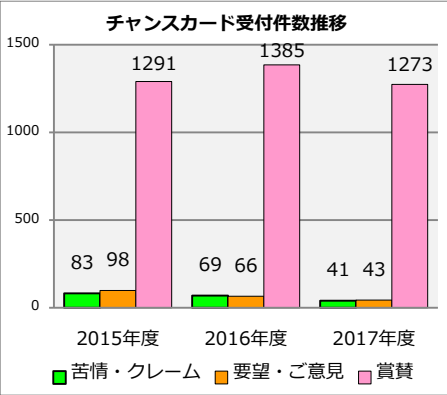
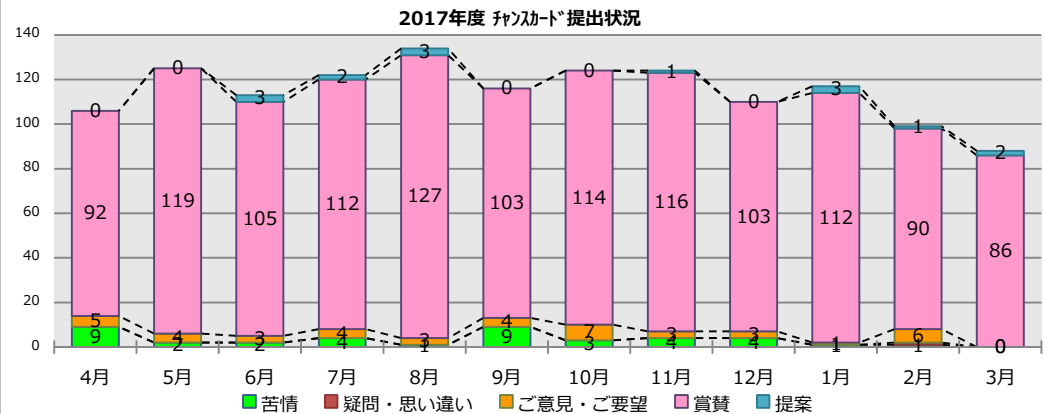
アドボカシータイムズ

2018年4月号



2018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	提案 予防	合計
みどりの庵			13		13
ひまわり			1		1
青空星空					
デｲｰビス			1		1
日輪館			10		10
在介			25	1	26
ハイランド/響					
ハルパ-			1		1
クニツカ			5		5
通リハ			16		16
総務課				1	1
栄養					
すぐやる課			6		6
ピッコ		1			1
沖繩事業部			8		8
合計	0	1	86	2	89



平成30年3月度はご意見1件、賞賛86件、提案予防2件と法人全体で合計89件のチャンスカードが提出されています。前月と比較して総件数が99件→89件へと10件減少しており、「苦情・要望・ご意見」の割合も1%程度と低くなっています。

左記のチャンスカード受付件数推移からも、「賞賛」については例年ほぼ同ペースで提出があるものの、「苦情・要望・ご意見」の件数が徐々に減少してきています。

不具合があった場合に活用する「サービス改善報告書」の件数が大きく減少していること(下記参照)を考慮すると、「苦情」が減少傾向にあるということも事実と考えられますが、些細な「苦情」を捉えることが出来ない可能性も大きくあります。

いくらサービス体制が整ったとしても、時代とともにゲストのニーズは必ず変化していくものです。その中で常に些細な「苦情」をしっかり捉え、改善を積み重ねていくことは非常に重要です。

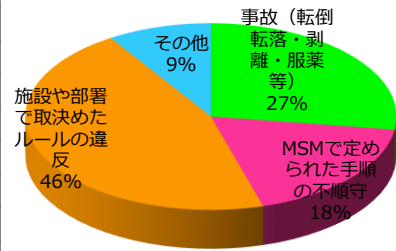
改めて、「チャンスカード」の活用の意義についてスタッフ一人ひとりが理解し、取り組んでいくことが必要かもしれません。

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		2	1	2	1	4	1	3			2	2	18
ひまわり	4	2	2	5	3	2	9	1	1		2	1	32
青空・星空		1	3	2		3	2	1	1	2	2	3	20
デｲｰビス	2	1	2	2	1		2	1	1	1			13
おおすみ日輪館		1					2	1				1	7
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	3	1	3	3	2	30
いちなりの響	1											2	3
在介						1			1				2
ハルパ-					1				1		1		3
総務		2	2	1	2	2	3	2				1	16
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	2				5
クニツカ				1	2	1	1	2		1			8
通リハ	3				1		1		1	1			7
沖繩事業部	1					5	1	2			3	1	8
みどりアカカール			1										1
各種委員会										2			2
市成の薬局							1						1
アドボカ-	1	1			2		1	1					6
合計	17	15	18	19	16	18	29	18	8	13	14	11	196

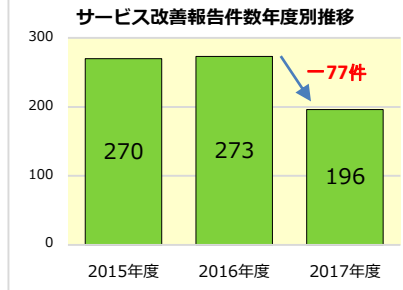
サービス改善内容

	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)	8	6	9	7	5	6	11	5	3	4	8	3	75
MSMで定められた手順の不順守	3	5	2	3	3	2	5	6		4		2	35
施設や部署で取決めたルールの違反	1	3	2	4		3	5	3	2	1	1	5	30
その他	5	1	5	5	8	7	8	4	3	4	5	1	56
総件数	17	15	18	19	16	18	29	18	8	13	14	11	196



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11件報告があり、前月と比較すると-3件でした。11件のうち「事故」が3件と、前月よりも5件減少しております。表皮剥離が前月の5件→2件へと減ってはいますが、継続して発生してしまっている状況です。ヒヤリハットの時点での予防処置を強化していく必要があるかもしれません。

インシデント(ヒヤリハット)レポートは3月全体で50件の提出がありました。前月よりも10件減少しています。提出部署を見ると、提出出来ている部署と全く提出の無い部署に大



大きく分かれてしまっています。ヒヤリハット提出の無い部署も、アクシデントが提出されているところを見ると、ヒヤリハットは存在しているが気づけていない、又は報告書での提出が出来ていない状態にあると考えられます。アクシデントになる前の時点でのヒヤリハット活用による予防処置を行う習慣づけが必要です。

また、2017年度全体ではサービス改善が196件であり、上記の年度推移から前年度と比較して77件の減少がみられます。内容としては、「MSMやルールの不順守による不具合」が117件→65件(-52件)と、「事故」が87件→75件(-12件)と特に大きく減少しています。