

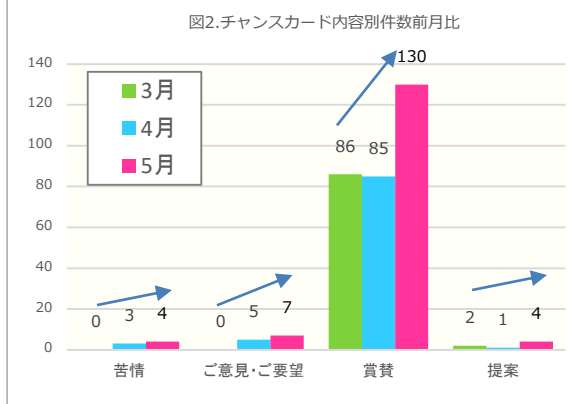
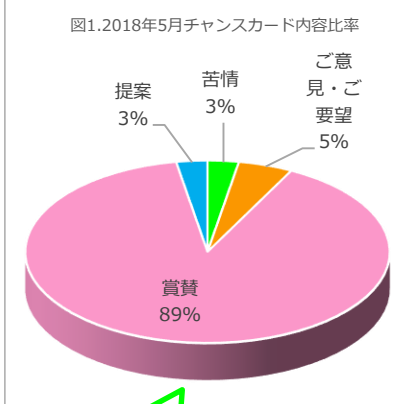
アドボカシータイムス

2018年5月号



2018年5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			20		20
ひまわり			13		13
青空星空			12		12
デｲサービス			9		9
日輪館		1	16		17
在介		1	7		8
ハワイノ響			9		9
ハルパ-			6		6
クリニック	1		7		8
通所リハビリ		2	5		7
総務課			3		3
フードサービス			4	1	5
すぐやる課			11		11
ピッコロ			1	2	3
リトル豊見城		2	1	1	4
リトルよぎ	1	1	4		6
リトルおもしろまち	1		2		3
アドボカシー	1				1
合計	4	7	130	4	145



苦情の具体的内容

ご意見内容	5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	1
サービス提供の遅延、配慮の不足	1
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	4

平成30年5月度は苦情4件、要望・ご意見7件、賞賛130件、提案予防4件と合計145件のチャンスカードが提出されています。前月（H30.4月）と比較すると、全ての内容について増加傾向ですが、特に賞賛意見については+45件（前月の1.5倍へ）と大幅に増加しました。部署別の提出状況からも、全ての部署からの発信があった事が分かり、法人全体としてゲストのご意見を拾い上げることが積極的になってきた結果ではないかと思えます。

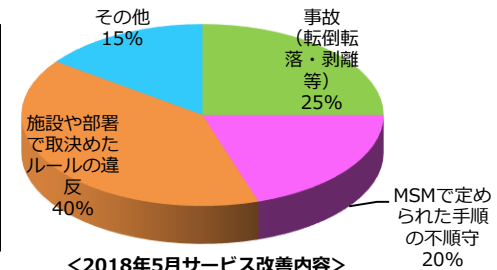
苦情の具体的内容としては、『不十分なサービス』に分類されるものが2件発生しましたが、どちらも沖縄のハルパ-リポートに対するご意見でした。そのうち1件については、苦情対応や上司への報告の遅れがあり、ゲストご家族が不安を抱かれてしまったというもの（二次苦情に該当するもの）がありました。スタッフ、上司部間の報告・連絡・相談の徹底は、ゲストに満足頂けるサービスを提供する為の基本であり、重要なことです。また、苦情を受け付けたときには、ご意見を言って頂いた相手に納得頂けるよう、出来るだけ早く対応を行わなければなりません。全スタッフが苦情対応の目的や方法を理解し、サービスの向上意識をもっておくことが大切です。他の部署でも、改めて再認識しておきましょう。

サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	合計
みどり庵	2	2	4
ひまわりあすなろ	4	3	7
青空・星空	3	3	6
デｲサービス	2	1	3
おおすみ日輪館	2		2
ハワイノ響	2	2	4
在介		1	1
ハルパ-			0
総務	1		1
すぐやる課			0
ピッコロ			0
フードサービス	2	2	4
クリニック	2		2
通リハ			0
リトル豊見城			0
リトルよぎ	2	1	3
リトルおもしろまち	1	4	5
みどりアタスケール			0
各種委員会		1	1
アドボカシー			0
合計	23	20	43

サービス改善内容（件数）

	4月	5月	合計
事故（転倒転落・剥離・服薬等）	4	5	9
MSMで定められた手順の不順守	6	4	10
施設や部署で取決めたルールの違反	9	8	17
その他	4	3	7
総件数	23	20	43



H30.5月ヒヤリハット報告書提出状況

部署	提出枚数
みどり庵	17
ひまわりあすなろ	19
青空星空	13
デｲ	10
おおすみ日輪館	3
ハワイノ響	7
クリニック	5
通所リハビリ	6
在介	0
ピッコロ	2
リトルグリーンバード	2
フードサービス	2
総務	0
総件数	86

5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20件報告があり、前月と比較すると23→20件へと減少しています。「事故」については、20件のうち5件と、前月よりも1件増加しており、内訳は転倒転落3件（デｲ1件、青空1件、ハワイノ響1件）と表皮剥離1件、擦過傷1件でした。青空とデｲについては2カ月連続して転倒転落が発生してしまっています。

インシデント（ヒヤリハット）レポートは5月全体で86件の提出がありました。前月よりも7件増加しています。5月は、ほとんどの部署から提出がみられており、ヒヤリハット活用による予防処置を行う習慣がつつあるように思えます。

ヒヤリハットの内容としては71件（83%）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約半分がやはり「ホール・食堂」における立ち上がりやふらつき等で、それに次いで「居室」が2割以上を占めており、ゲストが付き添いなくおひとりでお立ち上がりされていたといった事例が特に目立ちました。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おり、半数以上は重複案件となっています。青空ユニットでは、実際に転落されたゲストについてヒヤリが事前に提出されていることも、数日後に発生してしまっています。ヒヤリの時点で予防対策を的確に行うことが、全スタッフで情報を共有することを徹底していきましょう。また、複数の居宅事業所ご利用のゲストについて、各事業所からヒヤリハットが上がっている方もおり、各事業所のスタッフがお互いに情報を共有できるよう連携を図ることも大切です。

今後も、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ただきたいと思います。さらに、サービス改善報告書の75%（15件）は、事故以外のものでした。転倒転落以外のインシデントについても気づきを持ち、ヒヤリハットを活用した予防処置を積極的に行っていきましょう。

<2018年5月サービス改善内容>