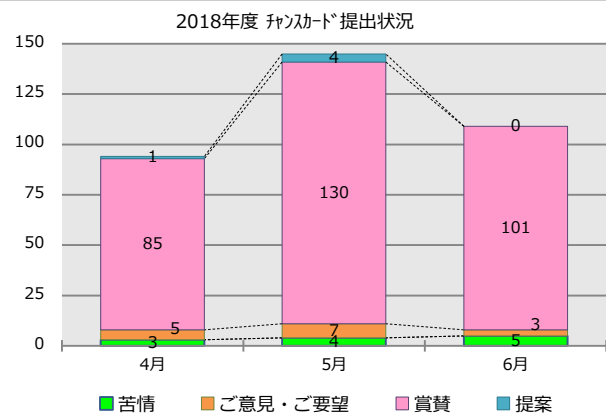
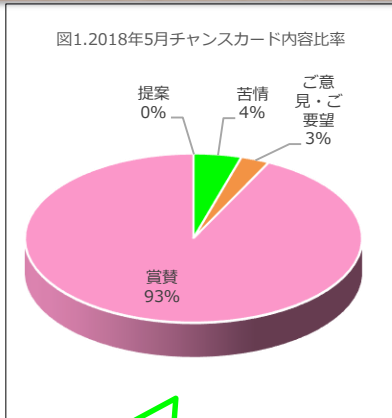


アドボカシータイムス

2018年6月号

2018年6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 | | | 16 | | 16 |
| ひまわり | | | 5 | | 5 |
| 青空星空 | 2 | | 5 | | 7 |
| デイサービス | 1 | | 5 | | 6 |
| 日輪館 | | 1 | 15 | | 16 |
| 在介 | 1 | | 9 | | 10 |
| ハイランド/響 | | | 1 | | 1 |
| ハルパー | | | 6 | | 6 |
| クリニック | 1 | | 3 | | 4 |
| 通所リハビリ | | | 6 | | 6 |
| 総務課 | | | | | 0 |
| フードサービス | | 1 | 8 | | 9 |
| すぐやる課 | | | 9 | | 9 |
| ピッコロ | | 1 | 1 | | 2 |
| リトル豊城 | | | 5 | | 5 |
| リトルよぎ | | | 7 | | 7 |
| リトルおもろまち | | | | | 0 |
| アドボカシー-他 | | | | | 0 |
| 合計 | 5 | 3 | 101 | 0 | 109 |



苦情の具体的内容

| ご意見内容 | 6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 | 1 |
| 食事に関すること | 1 |
| サービス提供の遅延、配慮の不足 | |
| 不十分なサービス | 3 |
| 思い違い、疑問 | |
| イベントに関して | |
| 合計 | 5 |

平成30年6月度は苦情5件、要望・ご意見3件、賞賛101件、提案予防0件と合計109件のチャンスカードが提出されています。前月（H30.5月）と比較すると、全体で36件減少していますが、内訳をみると苦情は4→5件へ増加しています。

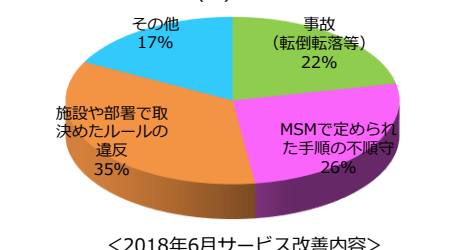
苦情の具体的内容としては、『不十分なサービス』に分類されるものが3件と多くを占めています。サービスの質に対する、またはサービス体制に対するご意見（約束の時間に来ない、希望を聞いてもらえないなど）がこれに該当しますが、ゲストのニーズに十分応えられていないその前提として、常日頃からそのニーズを引き出せていない、またはご意見として改善に繋がられていないことが懸念されます。左記のチャンスカードへの展開件数からも、部署によっては利用ゲストの人数と比較するとまだまだ提出があってもおかしくないところも少なくなく、要望・提案予防の比率が全体の3%と非常に低いのも現状です。ゲストのニーズは日々変化する事を再認識し、継続的にしっかりと取り組んでいくことが大切です。また、発生原因として決まったこと（ルール）を守らなかったがために生じた苦情も少なくありません。最低限度として、決まりごとは徹底して実施できるよう、全員がルールを理解し、所属長は定期的なチェックを確実にに行い、習慣づけ（躰）をしましょう。

サービス改善報告書提出状況

| | 4月 | 5月 | 6月 | 合計 |
|------------|----|----|----|----|
| みどり庵 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| ひまわりあすなろ | 4 | 3 | 2 | 9 |
| 青空・星空 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| デイサービス | 2 | 1 | 1 | 4 |
| おおすみ日輪館 | 2 | | | 2 |
| ハイランド/輝北/響 | 2 | 2 | 4 | 8 |
| 在介 | | 1 | | 1 |
| ハルパー | | | | 0 |
| 総務 | 1 | | 3 | 4 |
| すぐやる課 | | | | 0 |
| ピッコロ | | | 1 | 1 |
| フードサービス | 2 | 2 | 3 | 7 |
| クリニック | 2 | | 1 | 3 |
| 通所リハ | | | 2 | 2 |
| リトル豊城 | | | | 0 |
| リトルよぎ | 2 | 1 | 1 | 4 |
| リトルおもろまち | 1 | 4 | | 5 |
| みどりアターカール | | | | 0 |
| 各種委員会 | | 1 | 2 | 3 |
| 熊本事業所 | | | 1 | 1 |
| アドボカシー-他 | | | | 0 |
| 合計 | 23 | 20 | 23 | 66 |

サービス改善内容（件数）

| | 4月 | 5月 | 6月 | 合計 |
|------------------|----|----|----|----|
| 事故（転倒転落・剥離・服薬等） | 4 | 5 | 5 | 14 |
| MSMで定められた手順の不順守 | 6 | 4 | 6 | 16 |
| 施設や部署で取決めたルールの違反 | 9 | 8 | 8 | 25 |
| その他 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 総件数 | 23 | 20 | 23 | 66 |



<2018年6月サービス改善内容>

H30.6月ヒヤリハット報告書提出状況

| 部署 | 提出枚数 |
|--------------|------|
| みどり庵 | 16 |
| ひまわりあすなろ | 16 |
| 青空星空 | 10 |
| デイ | 10 |
| おおすみ日輪館 | 2 |
| ハイランド・いちなりの響 | 7 |
| クリニック | 3 |
| 通所リハビリ | 6 |
| 在介 | 0 |
| ピッコロ | 3 |
| リトルグリーンバード | 2 |
| フードサービス | 1 |
| 総務 | 0 |
| 総件数 | 76 |

6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23件報告があり、前月と比較すると20→23件へと増加しています。

内容としては「事故」に関するものが、23件のうち5件（全体の22%）で、すべてが転倒転落（熊本事業所戻りも含む）でした。事故の件数は5月と同様ですが、転倒転落件数の推移としては、前月が3件であるため2件増加してしまいました。また、5件中4件が、転倒に伴う骨折や頭部外傷等があり、病院受診をする必要のある（結果の重大性が高い）事故が多くなってしまっています。発生（再発）防止だけでなく、もしも発生した場合を想定した、被害が最低限で済むようにする為の対策も大切です。

一方、インシデント（ヒヤリハット）レポートは6月全体で76件の提出がありました。前月よりも10件減少しましたが、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（リスクマネジメント活動）は習慣的に行っている様子です。

ヒヤリハットの内容としては61/76件（80%）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たつき等で、それに次いで「居室」が2割、「廊下」と「トイレ」が各13%となっています。通例として、「廊下」でのヒヤリは少ない傾向にありましたが、6月は割合として増加しており、特に「みどり庵」「ひまわり」でゲストが一人で移動されているのを目撃すると言ったケースや、付添いのゲストのふらつきが著しいといったケースが多く見られています。

また、ヒヤリハットの対象として上がったゲストをみると、同じ（リスクの高い）ゲストについて複数件のヒヤリハットが提出されている状況には変わりありませんが、実際に転倒をされたゲストについてのヒヤリの提出がありませんでした。他の転倒転落危険度が特に高いゲストを優先していたか、状態変化に気付けなかった可能性もあります。今後も、常日ごろからヒヤリハットを活用して転倒転落予防に努めていきたいと思っております。