

平成22年度 第三者評価苦情・意見 一覧

	受付日	分野	区分	苦情・意見 申出者	苦情・意見内容		対応状況
				区分	区分	内容	
1	H22. 5. 25	福祉	意見	事業者	その他	福祉サービス第三者評価(養護老人ホーム)を受診した。 本来は介護保険事業所ではない、養護老人ホームに介護保険事業である「特定施設入所者介護」(以下「特定」)の利用者が定員の60%おられる。また、「特定」と同じ事業所番号で、「ショートステイ」(3床)、「訪問介護」もあり各事業とも予防事業も実施している。これら介護保険事業には養護老人ホームの職員が兼務であたっている。受診の際の自己評価には介護保険事業も含めて実施した。 これら介護保険事業については、第三者評価事業を受診したことになるのか。それとも、養護老人ホームの「介護」部分だけを改めて「介護サービス第三者評価」を受診しないといけないのか。見解を伺いたい。	養護老人ホームは、制度上「福祉サービス分野」での受診対象施設となります。したがって、「特定」部分だけを「介護サービス分野」で受診することはできません。
2	H22. 8. 3	介護	意見	事業者	評価機関	2月の受診に向けて評価機関と調整しているが、12月～2月の訪問希望であれば、訪問日を8月末までに確定してほしいと言われた。今の時点(8月)では、できれば複数日や「上旬」「下旬」など幅のある期間を決めて、もう少ししてから確定したいと思い、評価機関に伝えたが無理と言われた。どこの評価機関もこれほど早い時期に決めないといけないのか。再度調整してみるが、難しいようであれば評価機関の変更をお願いするかもしれない。	日程の調整はどちらか一方が決めていくことではないと考えています。(事務局に報告したい旨の連絡だったので、お話しを伺うことで終了しました。今後、状況に変化があれば連絡いただくようお願いしました。)
3	H22. 9. 6	介護	意見	事業者	評価機関	評価結果通知をもらう際に、訪問調査日などが抜けていることが多い。支援機構として改善指示をしてほしい。	指摘のあった評価機関にその旨連絡しました。
4	H22. 10. 26		要望	利用者	評価手法	今回で3年連続アンケートが送られてきた。ランダムと書いてあるがその通りではないのではないかとアンケートは色々な人の意見があった方が良く思う。改善して欲しい。また来年度はあまり書きたくない。(入所時の説明など、何度聞かれても同じ内容であるし、意味がないと思うので)	検討していることお伝えし、お話しを伺いました。(事業所名は不明です。)  →評価基準等委員会でアンケート対象者が固定されないよう選抜要領を改訂しました。 ※選抜要領に「受診回数が複数になり、アンケート対象者が重なることが予想される場合」についてのサンプリング方法を追加。

	受付日	分野	区分	苦情・意見 申出者	苦情・意見内容		対応状況
				区分	区分	内容	
5	H22. 11. 9	福祉	意見	評価機関	評価手法	障害分野の利用者アンケートについて 知的障害者でアンケート回答が難しい場合は、家族が回答しても良いか。また実施要領の中で「予備の対象者」を選抜するにはどうすれば良いか。(事業所より質問あり)	なるべく利用者に回答してもらえるように、家族がアンケートの内容を伝える。選抜要領は、詳しくは載せていないので、現在は事業所の判断のもとで選抜してもらう。 →評価基準等委員会でアンケート対象者が固定されないよう選抜要領を改訂しました。 ※選抜要領に「受診回数が複数になり、アンケート対象者が重なることが予想される場合」についてのサンプリング方法を追加。
6	H22. 11. 11	福祉	要望	評価機関	研修	研修を年度末ではなく、もっと早い時期にしてもらわないと評価調査に行けない。	本年度に受講した方だけが調査に行かれることを想定した研修実施にはなっていないので、ご理解をお願いします。ただし、今後の研修実施時期については検討させていただきます。
7	H22. 11. 11	福祉	要望	評価機関	評価内容	一年を通して評価実施できるような仕組みにしてほしい。どうしても年度末に集中するため、断らざるをえないこともある。	一年を通して評価をしてもらえることは課題と認識しています。しかしながら、受診（訪問）の時期は事業所と評価機関との関係で決められることであるため、支援機構としては限界もあることを了承いただきたい。
8	H23. 1. 27	介護	意見	利用者	その他	アンケートが来たが、利用している立場では、本当のことを書けない。	アンケートは直接、事業所には見せないことになっているので、正直に書いていただきたい。  →利用事業所名を伺いましたので、ご本人の了解を得て、お話しいただいた内容（事業所への意見等）について評価機関にお知らせしました。
9	H23. 2. 2	介護	その他	利用者		利用者アンケートのなかで、「職員」とは誰をさすのか。また、2人のうち1人の人が気になる場合の回答はどうすればいいのか。	「職員」はその事業所に関わる全ての人を指します。「はい」「いいえ」の回答方法については、すべてを満たしている場合のみ「はい」（もしくは「いいえ」）となります。
10	H23. 2. 21	介護	苦情	事業者	評価機関	訪問調査に本来は3名が訪問すべきところ2名しか来なかった。しかも、時間通りに訪問されたのは1名のみ。結局、その日は実施できなかった。	当該評価機関に確認したところ、事実であることが判明しました。まずは、評価機関と事業所の間で状況の確認及び事後への対応を依頼しました。  →最終的には、評価機関が謝罪し日を改めて評価を実施されました。