

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構 平成20年度意見・要望・苦情受付対応状況

No.	受付日	分野	区分	意見・要望・苦情申出者の区分 (誰からの意見等か)	意見・要望・苦情の内容		対応状況
					対象 (何に対してのご意見等か)	内容	
1	H20.4.25	介護	苦情	サービス利用者等	その他	受診事業所が訪問調査を受けた日から、評価結果が公開されるまでの期間に時間がかかっているのではないか。	評価機関から評価結果を支援機構が受け取った後、支援機構事務局で内容について誤字脱字がないかなどのチェックをするため公開までに時間がかかる。なるべく迅速にしたい。
						利用者にはヒアリングをしているのか。	全ての利用者をヒアリング対象とはしていないが、複数名に対してヒアリングを実施することとしている。
						入所者が一人でポツンと座っていて職員は声かけなどもしていない。だから評価結果も悪いのではないかと思うが、どのような評価結果になっているか。	パソコンを持っていないとのことなので、アドバイスレポートの改善事項の内容などを伝える。
2	H20.5.9	福祉	苦情	受診事業者	その他	〔第三者評価のリーフレットについて〕 受診事業所一覧が掲載されているが、介護分野のみの事業所となっている。福祉分野の受診事業所も掲載すべきである。 また、京都新聞に「冊子」と大きく記事が掲載されたが、冊子でもない。送付先の行政窓口も関係のない場所に置かれてあったとのことでは有効に活用されていないのではないか。	今回は特に介護分野の受診促進を念頭に置いて作成したので介護分野の受診事業所のみの掲載となった。 ご意見を受けて、次回作成する時は両分野の受診事業所一覧も掲載する。 送付先については府民・市民の方に見てもらえるようお願いしたいと思っている。
3	H20.8.6	介護	意見	受診事業者	その他	第三者評価の評価料金が変わったのは仕方ないが、情報の公表や外部評価も受けているのに居宅系・訪問系を除く評価料金が高いのではないか。今年度より求人票に第三者評価受診の有無を記入しないとイケないので支援機構としても、もう少し一体化を考えて欲しい。	評価料金の改定については評価項目改定とあわせてのことなのでご理解をいただきたい。 情報の公表と第三者評価事業の調整などは支援機構や京都府からも厚生労働省などに働きかけている。 今後とも支援機構として要望していきたいと伝える。

No.	受付日	分野	区分	意見・要望・苦情申出者の区分 (誰からのご意見等か)	意見・要望・苦情の内容		対応状況
					対象 (何に対してのご意見等か)	内容	
4	H20.10.14	介護	苦情	その他	評価機関	<p>評価を受けた事業所に勤務している。訪問調査の講評時に利用者アンケートの結果について発表されたが、その内容に限定された職員（職種）に関わるものが含まれていた。</p> <p>発表されたアンケート結果の意見は、アドバイスや苦情でもなく内容が抽象的すぎて、今後どのように対応してよいか分からず、その職員の仕事に対する自信喪失などにつながり、精神的にも追い込まれる状態になっている。</p> <p>評価調査者の方々自体は良い人だったが、講評時の表現や方法に気をつけないとその職員のように自信喪失につながる者が出ることを知って欲しい。</p> <p>(手紙にて届く)</p>	<p>(手紙にて返答を行う)</p> <p>第三者評価の目指すところとのズレが生じていて誠に申し訳ありません(第三者評価事業の目的は、事業所自らが自分たちのサービスを振り返り向上していくためのきっかけづくりであり、事業所で業務に従事されている職員さん一人ひとりを尊重した上で、次のステップに歩んでいただくことが大切)。</p> <p>評価機関にも当日どのような講評を行ったか確認していきたい。</p> <p>個人の資質に関わるような講評は十分配慮するよう養成研修でも伝えていきたい。</p>
5	H20.11.4	介護	苦情	評価機関	支援機構	<p>支援機構のホームページ上で「評価機関」の検索をかけると、評価分野が「介護」ではなく、「その他施設」になっている。正しく表示されないことで、事業所からの選択に影響を及ぼしたかもしれないのではないか。</p>	<p>ホームページ上の仕様を修正した。</p>
6	H20.12.5	その他	相談	受診事業者	評価機関	<p>訪問調査の希望日について、評価機関と調整した際、希望日を複数あげて伝えたが、その後決定の通知がないまま、調査を受ける予定月になってしまったので評価機関に確認の連絡を入れた。</p> <p>すると訪問調査日が決まっていたが、その日は職員体制などを考えて、できれば外したい日である。評価機関としては、「日程の通知はしたはず。その日でお願したい」とのこと。評価機関の都合もあるだろうし、信頼関係を壊したくないのでこのまま受けた方がよいのだろうか？</p>	<p>「第三者評価は、事業所の取組みが最も大切。事業所がしっかりと体制を組んで調査を受入れてもらうことが重要になってくるので、事業所の都合を優先してもらって構わない。評価機関も調査者の調整などきつい部分もあるかもしれないが、互いの都合が合う日になるよう再度調整を依頼してみてもどうか」と回答。</p> <p>もしも評価機関に再調整を依頼して、何か不都合があるようであれば再度こちらに相談して下さいと伝えた。</p>

No.	受付日	分野	区分	意見・要望・苦情申出者の区分 (誰からのご意見等か)	意見・要望・苦情の内容		対応状況
					対象 (何に対してのご意見等か)	内容	
7	H20. 12. 22	介護	苦情	サービス利用者等	評価手法	<p>利用者アンケートを受け取ったが、これで公平公正にできるのかが疑問である。 何名を対象として抽出しているのかも分からない。 回答者の人数が少なければ事業所に回答内容が特定されるのではないか。 本来なら評価機関に名簿を提出し、評価機関が無作為抽出すべきではないか。その方が公平公正であると思う。 アンケート内容についても、事業所の全職員を対象としているのか部署なのかもわからず答えにくい。 他の利用者からこのような問い合わせはないのか。 評価機関の事務局に問い合わせたが、最初は何人にアンケートを実施しているのかさえ答えられないといわれた。おかしいのではないか。</p>	<p>利用者アンケートは、経費の関係などもあり全利用者を対象に実施することにはなっていない。 事業者はアンケート実施要領により回答者を抽出するが、回答は直接評価機関に郵送されるので、事業所が内容を閲覧することはない。 アンケート対象者数は20名～40名である。 頂いたご意見をもとに、利用者に対して配布する「アンケートのお願い(文例)」を修正する。 また、アンケート実施要領も今後見直していきたい。</p>
8	H21. 1. 6	介護	苦情	サービス利用者等	評価手法	<p>利用者アンケートについて、いい加減なやり方である。これでは評価結果も信用できない。 何人を抽出して行っているのかさえ分からない。 今回、特養利用の父親に年末、年明けてから別サービス利用の母親の2人に来た。なぜ2人に来るのか、またなぜ別々に渡されるのか。 評価機関の事務局に聞いたが、回答に納得がいかない。 5年もしていて、こんな利用者アンケートの取り方は利用者に対しての気配りが足りないのではないか。</p>	<p>年末にご意見をいただいた後、「アンケートお願い」の文例を一部改定して、回答者として何人を抽出して送付しているかを記載するようにした。 アンケート実施の際は事業所からも利用者さんに対して丁寧の説明して頂くことが大切と感じている。 支援機構として、しっかり説明していくようにしたい。 今後とも、利用者アンケートの内容や実施方法について、頂いたご意見を参考にしながら改善をしていきたいと思っている。</p>
9	H21. 1. 22	介護	その他	評価機関	評価項目	<p>今年度から評価項目が改定されたが、評価方法で点数化がなくなったことに対して事業所から苦情が来ている。 その事業所は前にも評価を受けていて今回も全てA評価となっている。「頑張っている事業所は100点と表示されるようにしてほしい。点数化されている方が利用者は選択しやすい」という理由を述べておられる。</p>	<p>今回の項目改定の目的の一つに、点数化はしないということがあった。狙いとしては、項目の一つひとつに対して「事業所がどのような取組みをしているのか」をコメントでしっかりと表わしていくことで質の向上につなげようということがあった。 点数化してしまうと、項目の数を調整したりして無駄な項目が増えることがある。 また、今までの項目では事業所が100点狙いでチェック項目を満たすのみに走る傾向もあった。100点の事業所＝質の高い事業所と言えないところもあった。 よって、今回は点数化はしなかった。</p>