

平成21年度 第三者評価事業 苦情受付一覧

	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	内容	
1	H21.6.18	介護	苦情	事業者	評価機関	<p>(評価結果の通知について)</p> <p>2つの事業所についての結果通知が遅い。A事務所(12/22受診、3/31評価結果通知)、B事務所(3/31受診、5月中旬評価結果通知)。できれば、新年度事業に反映させたいというおもいがあるが、反映しにくい状況である。評価機関に問い合わせたところ「しっかり見ているので時間がかかっている」とのことであった。事情はあるかと思うがもう少し早くできないか。</p>	<p>ご趣旨は理解しました。各ケースごとに事情があり、日程面だけで判断することは難しいのですが、支援機構事務局に到着した結果報告だけで見ると時間がかかっているものも一部見受けられます。当該の評価機関及び評価機関会議等で趣旨をお伝えしていきます。</p>
2	H21.6.24	福祉	要望	事業者	評価手法	<p>(自己評価について)</p> <p>自己評価実施手順がわからない。より丁寧な説明や例示をしてほしい。</p>	<p>受診にあたっては「受診の手引き」をお送りしています。併せて問い合わせについては、電話も含め、その都度、説明いたしております。また、ホームページ(評価サイト)にも自己評価の流れ、評価の手順を掲載しておりますので参考にさせていただきご記入ください。</p> <p>また、(ご提案のように)例示を載せるのも一つの案ですが、自己評価をどのように進めるか、各事業所の実態に見合った方法を検討されることも大切と考えています。自己評価実施手順についてより丁寧な説明ができるよう検討します。</p>
3	H21.9.4	介護	その他	評価機関	その他	<p>第三者評価を受診したが京都市が発行している「エリアマップ」に認知症対応型デイのサービスが載っていない。事業所概要書に受診サービスを載せていたが・・・併せて受診したサービスとはならないのか。</p>	<p>受診申し込みの際には、併せたサービスに認知症対応型デイは記入されていませんでした。決まり事はありませんが、事業所の意向によりメインサービス以外に併せたサービスが増える可能性もあります。</p> <p>第三者評価を受診をすれば「エリアマップ(H19)」事業所欄に受診済マークがつきますが、サービス種別は指定を受けたサービスとなっています。評価機関より事業所にその旨を</p>

							説明していただくようお願いしました。 (本ケースについては) 評価結果に、認知症対応型デイサービスのコメントも入っていましたので、調査結果の併せたサービス欄を修正いたします。
4	H21. 10. 9	介護	苦情	利用者家族	その他	(利用者アンケートについて) 特別養護老人ホーム利用者のご家族からの電話。 受診している事業所から利用者アンケートが2年連続で送られてきた。 1日の訪問調査で何がわかるのか。 「はい」しか書けないではないか。	利用者アンケートは、「アンケート実施要領」に基づいて事業所と評価機関にすすめていただいています。アンケートを実施するにあたっては、丁寧な説明をお願いしています。支援機構としては、毎年受診される事業所のアンケート送付先については、今後検討を要する事項と考えています。アンケートは利用者様の率直な意見をいただくものなので、方法等にご意見がある場合も自由記述欄にご記入いただくようお願いいたします。
5	H21. 10. 13	介護	意見	利用者家族	その他	(利用者アンケートについて) 母親が利用しているが、いつもは妹が、全て対応している。 今回アンケートを代わりに書くことになったが、アンケート項目の内容がわからない。わからない(どちらでもない)に○印をつけて、評価に反映されるのか。辞退してはいけないか。	事務局としては、アンケートの辞退の申し出を受け付けることはできませんので、評価機関へ連絡していただくことにしました。また、ご意見がある場合は自由記述欄にご記入いただくようお願いをしました。

6	H21. 12. 7	介護	苦情	事業者	評価 手法	<p>(訪問調査時間について)      想定時間より2時間短かった。講評についても、自己評価との差異などについてコメントもなかった。</p> <p>(ガイダンス、管理者からの説明について)      昨年度受診されたので不要ということで行われなかった。</p> <p>(職員ヒアリングについて)      当初2名とのことだったが、この2名以外に他の職種の職員も管理者への確認なくヒアリングを受けた。管理者を経由しない方法でのヒアリングに疑問を感じる。</p> <p>(共通評価項目のヒアリングについて)      管理者との調整なく、職員ヒアリングと同時に項目のヒアリングをされたことには疑問を感じる。</p> <p>(威圧的態度について)      調査員が威圧的で「怖い」という声があった。</p> <p>(職員ヒアリング内容について)      職員に対して「前の職場はどこ？」など本評価とは関係しないことまで尋ねられた。管理者が質問すると「ヒアリング内容は口外しない」との答えだったが、質問の意図が納得できない。</p>	<p>評価機関へ連絡し、状況を確認しました。</p> <p>また、苦情に係る改善点については評価機関連絡会議等で報告します。</p>
---	------------	----	----	-----	----------	--	--