

第三者評価支援機構苦情・意見受付シート

受付日	分野	区分	苦情・意見申出者、		苦情・意見内容	第1次対応状況	第2次対応状況
			区分	区分			
2011/4/25	介護	苦情	事業者	評価機関に対して	H22. 10. 21に受診（訪問調査）したが、6か月経っても評価結果が報告されず、職員もがっかりしている。評価結果を今後に生かすために年末までには報告してほしいと評価機関に伝えもした。（ここまで遅くなっているので）施設の代表者からは①訪問調査から今日までの経過、②遅延している理由を文書で回答してほしいと言われている。支援機構として対応してほしい。	当該評価機関に申し出の内容を伝えました。その後、4/27評価機関より受診事業所に謝罪文書と評価結果が送付されました。また4/28には受診事業所より文書が届いたとの連絡がありました。	評価機関の会議で受診事業所からの要望事項を伝え、内容を全体で共有するとともに、今後は出来る限り迅速に評価結果を伝えるように確認を行いました。
2011/12/14	保育	意見	保育所利用者	評価機関に対して	第三者評価のアンケートが子どものカバンに入っており、書いてまた子どものカバンに入れて保育園に提出したが、その前に色々と保育園とやりとりした（評価とは関係のない）複雑な気持ちのままアンケートを書いてしまったので、保育園に見られたらと思うと不安で…。それで子どもに対して対応が変わったりしたら嫌なので聞いてみようと思って電話しました。一般的にアンケートは直接投函ではないのですか？	お話を聞いた上で、基本的に密封してもらい、直接評価機関におくってもらうという対応になっていることを説明する。	この事業の信頼性にもかかわるところでもあるので、評価機関の会議で徹底を図り、今後、このようなことが無いように確認を行いました。
2012/2/9	福祉	苦情	評価機関	京都府に対して	今回の更新にあたって団体理事より再検討すべしという意見が出たため、現在提出している更新申請書を返却してほしい旨の電話があった。主な理由としては「今回、更新申請の添付書類（経歴書、同意書など）が前回に比べて増えた理由が理解できない。これまで活動してきたにも関わらず信頼されていないのではないか。」とのこと。更新申請のための資料の添付が多い。また、印鑑証明書が必要なのは京都府だけ。理事の中で疑義がでているため今回の更新については再協議を行う。	京都府に相談。その結果「従来通りの添付で可」との回答がありその旨伝えたとこ、 「180度の方向展開が理解できない。必要というなら意見があつてすぐに『いりません』というのもおかしい」という返答があった。団体理事会で諮るとのことであったため、以降は連絡を取っていない。（2/20現在）	24年度に評価機関の認定更新・変更のあり方について、要綱や提出書類の見直しなどに取り掛かることとしました。
2012/2/23	福祉	意見	施設利用者(家族)	評価内容について	実際と違うことが多い。参考にはなるが使えない印象。	本事業ですべてのことはわからない。制度上の限界はある。また、事業所の特徴を活かすことが趣旨でもあるので、できていないことなどを強調するような報告にはなりにくい。	
2012/2/24	福祉	意見	評価調査者養成研修の実習施設	実習同行者について	実習での同行者の言動についてご意見いただく。今回園としても練習のため、対応を副園長と主任が行った。「園長でないといけない」等の返答をした場面があり、同行者は「園長しかわからないことが問題です」等多々コメントをはさまれた。内容自体は間違っていないかもしれないが、批判的な態度であり、あくまで良いところを伸ばすといった姿勢が見られなかった。実習とは関係ないが、調査評価者としてどうかと思い伝えることを迷ったが連絡したとのこと。	同行者が所属する評価機関に状況を説明し、以後、同行していただく際には気をつけていただくように依頼をした。	評価機関の会議で報告し、同行していただく評価者には、評価機関として注意を促すように依頼しました。
2012/3/28	福祉	意見	受診事業所	評価内容について	今年度受診したが、特にBだった項目について改善したいと思った項目にある内容についてはそれに対する具体的なフォローが欲しい。	ご意見を評価機関と共有し、検討する旨お伝えする。	評価機関の会議で報告し、受診事業所が評価機関にコンサルタント的なものを求められるのであれば、評価機関だけで対応することは難しいところもあるので、別の手段を考える必要性が確認されました。