

介護保険まちかど相談 苦情相談データベース Ver.1.1.1. 使用方法

< はじめに >

介護保険まちかど相談薬局の苦情相談業務の手助けになればと考え、このソフトを作成しました。

機能としては、

苦情相談等の入力とデータベース化

報告書の作成

薬局を活用した介護保険制度の周知・定着等支援事業報告書(日本薬剤師会平成 15 年 3 月)に掲載されている相談内容のデータベース

のみです。

日頃のまちかど薬局業務、事例報告にご利用ください。

< 使用環境 >

このソフトは、Windows 版、ファイルメーカー Pro Ver7 デベロッパーを使用し、ランタイム版(ファイルメーカーがなくても使用できる)として作成しています。そのため、Windows XP 上のみで動作しますので、他の OS 環境では使用できません。

< 著作権等 >

このソフトの著作権は、鹿児島県薬剤師会 薬事情報センター (E-mail : kpa-di@po2.synapse.ne.jp)、鹿児島県薬剤師会 在宅医療委員会、鹿児島市薬剤師会 在宅医療委員会が保有します。手を加えてない形での商用目的以外での配布は自由です。

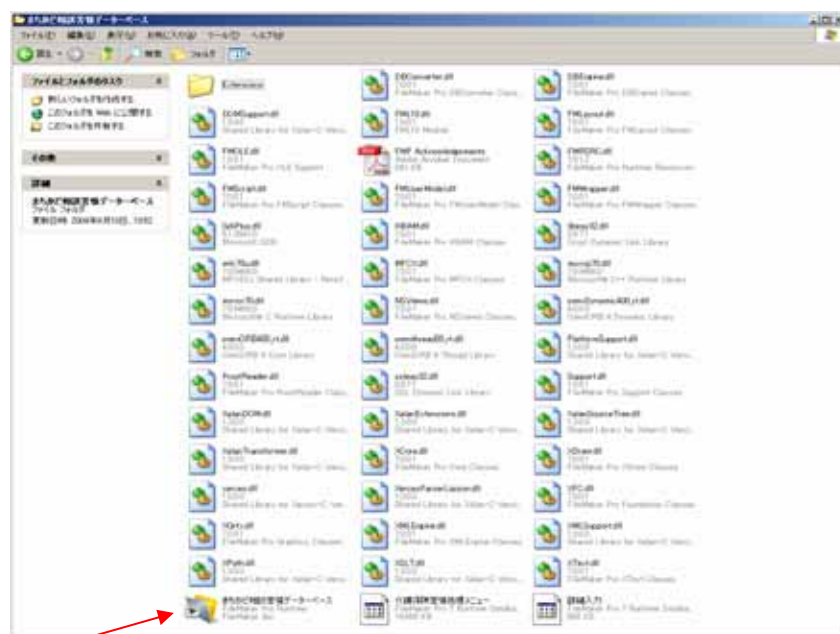
< 免責事項 >

このソフトを使用して起こったあらゆる問題に関して、作成者は全く責任を負いません。重要なバグが発見された場合等を除き、ソフトのバージョンアップは基本的に行いません。

§ 1. 使用方法

< 起動 >

「まちかど相談苦情データベース」フォルダーをハードディスクにコピーしてください。フォルダーを開くと以下のような画面が開きます。



「まちかど相談苦情データベースアイコン」をクリックしてください。次のようなメインメニューが立ち上がります。



まず、最初に薬局情報を入力してください。

データを入力する場合は、画面上部中央にある「DATA 入力」ボタンをクリックしてください。

データベースを終了する場合は、画面右上部の「終了」ボタンをクリックしてください。

「介護保険制度」「施設入所」「保険料・負担金」「介護等に関する悩み」「介護方法」「介護用品・用具」「住宅改修」「市区町村独自」「その他」「全ての項目」ボタンを押すと、データベースに保存されているそれぞれの項目に該当する事例が一覧形式で表示されます(後述)

< 薬局情報の登録 >

メニューの「薬局情報入力」ボタンをクリックしてください。次のような画面が開きますので薬局情報を入力してください。



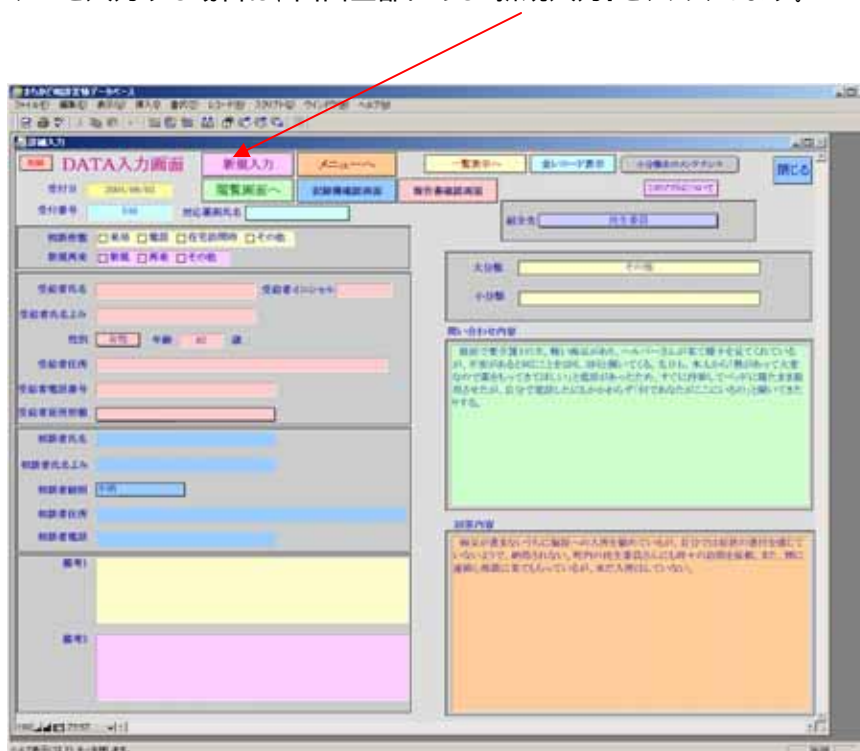
薬局情報を入力したら、「メニュー」ボタンをクリックしメニューに戻ってください。



< DATA 入力 >

メニューから「DATA 入力」ボタンをクリックすると以下の画面が開きます。

新規にデーターを入力する場合は、画面上部にある「新規入力」をクリックします。



次のような新規入力画面が開きます。

相談形態、新規再来項目については、該当する選択肢の前方にある四角をクリックすると X が表示されます。

受給者氏名等の欄には、介護保険サービスを受けている方の情報を入力します。

相談者氏名等の欄には、相談者の情報を入力します。

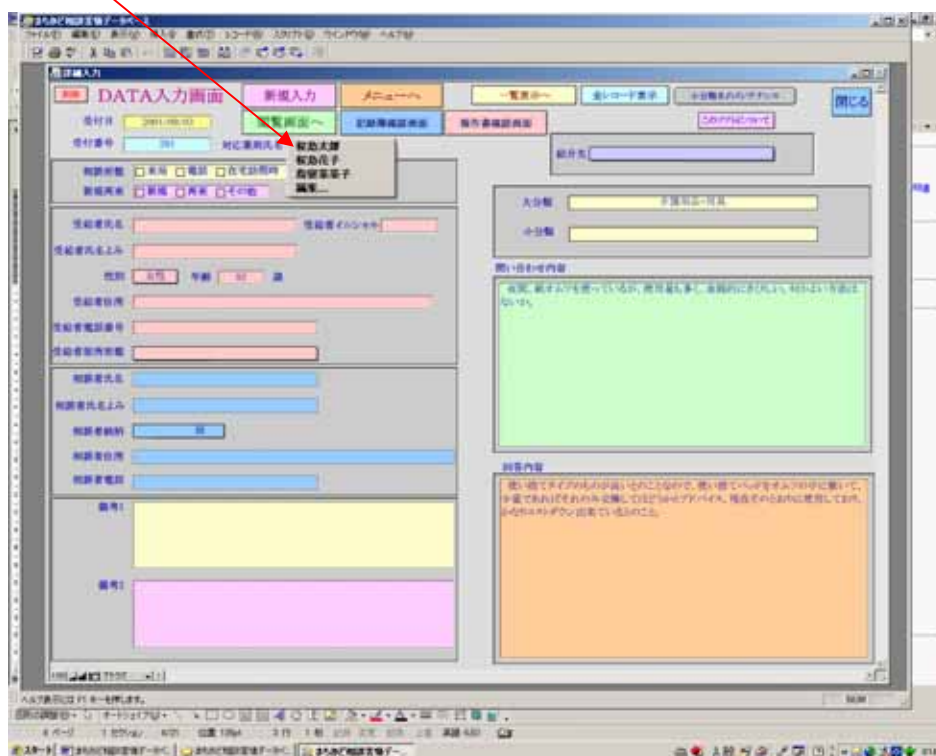
紹介先に関しては、相談を受けた薬局のみで処理できなかった場合の紹介先を入力します。

問い合わせ内容欄には、受け付けた相談内容を記入してください。

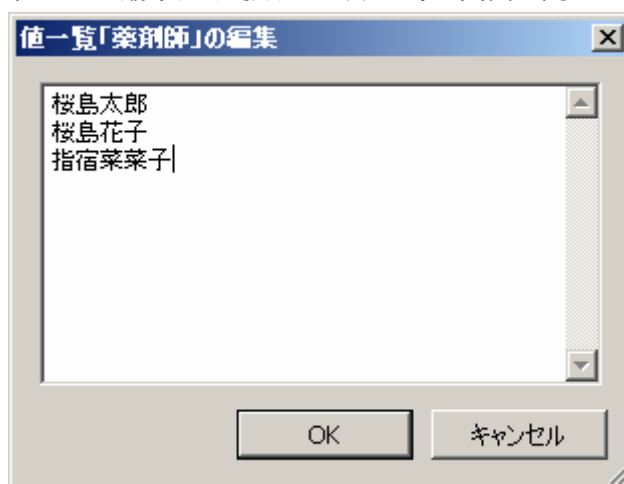
回答内容欄には、回答または対応などについて記入してください。

備考欄は、その他気付いた事などを記入してください。

「担当薬剤師」欄にカーソルを合わせると薬剤師一覧が現れるので、相談を受けた薬剤師を選択してください。



薬剤師名を編集する場合は「担当薬剤師」欄にカーソルを合わせ、一旦、薬剤師一覧を表示してください。一覧の一番下にある「編集」を選択すると次のような画面が開きます。



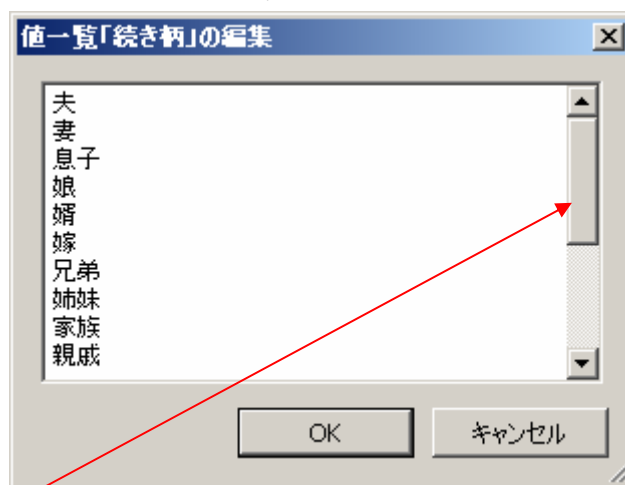
キーボードの「Enter」を押し、カーソルを一番下に移動させ、薬剤師名を追加します。薬剤師名を消去する場合は、消去したい名前のところにカーソルを合わせ、キーボードの「backspace」を使って名前を消してください。

登録が済んだら「OK」ボタンをクリックしてください。

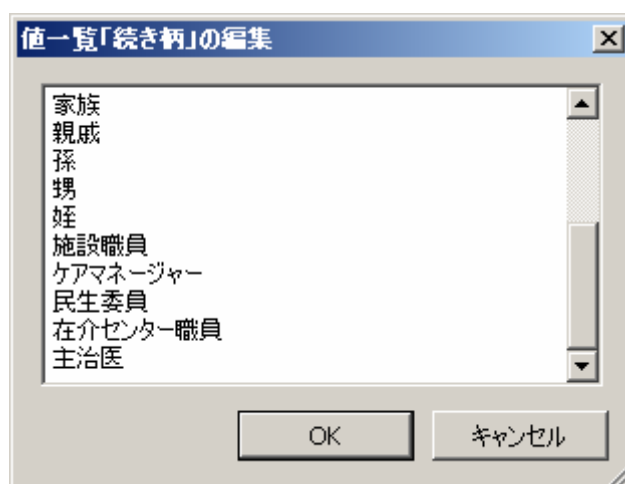
「性別」欄にカーソルを合わせると、下図のように選択肢が表示されますので、適当な選択肢にカーソルを合わせ選択してください。

「相談者続柄」欄にカーソルを合わせると、選択肢が表示されます。予め登録してある選択肢に該当するものがない場合は、選択肢の一番下にある編集を選択し適当な項目を追加してください。

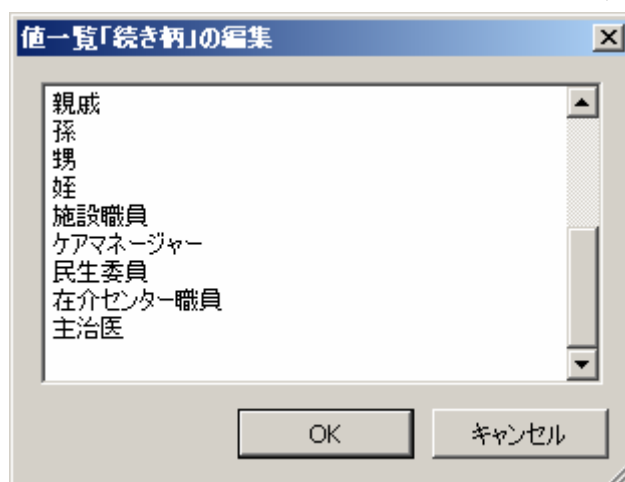
編集を選択すると次のような画面が開きます。



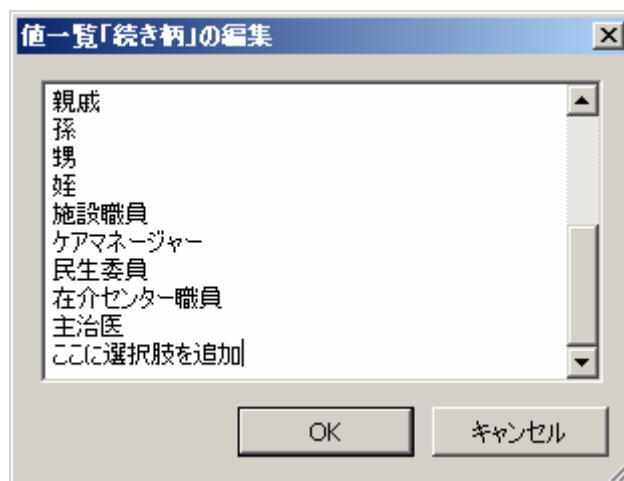
右側にあるスライドバーにカーソルを合わせ一番下まで下します。



主治医の横にカーソルを持ってきてキーボードの Enter を押してください。

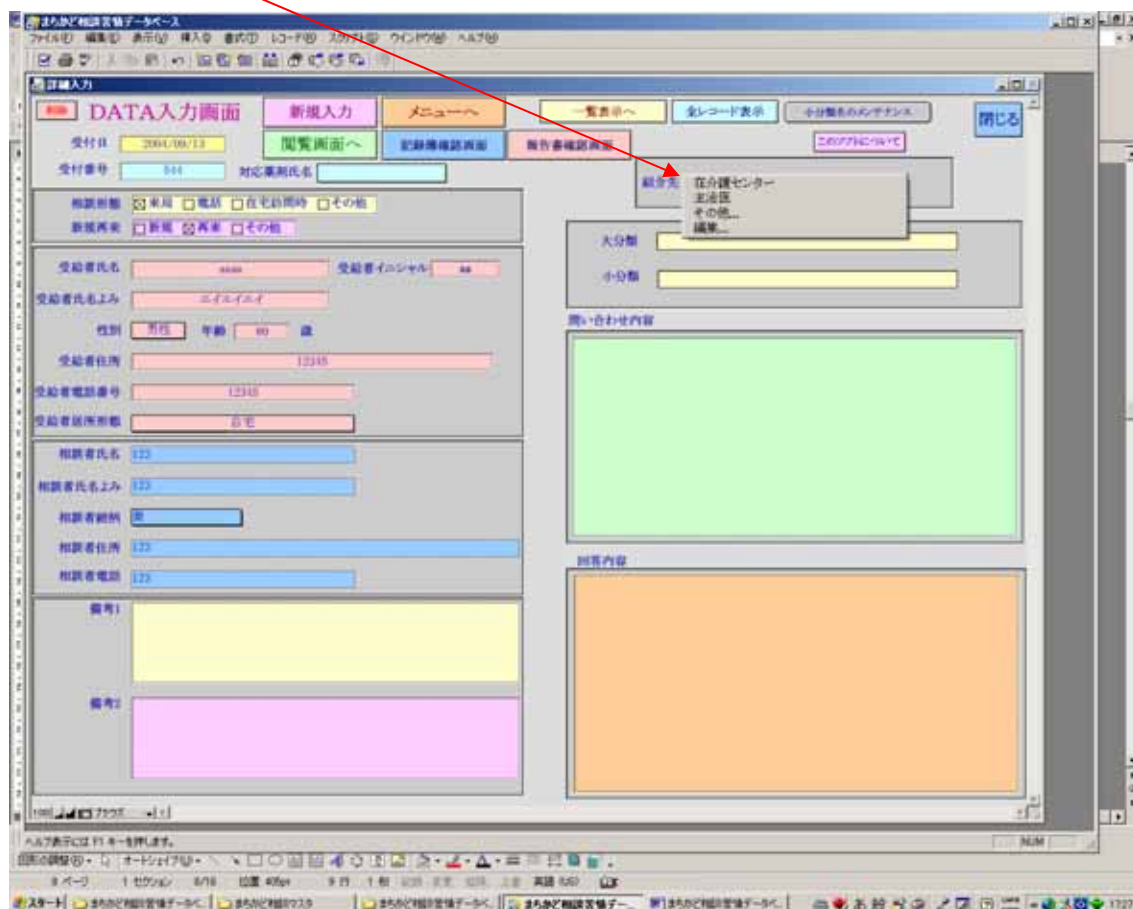


入力スペースができますので、ここに選択肢をキーボードから入力し追加します。



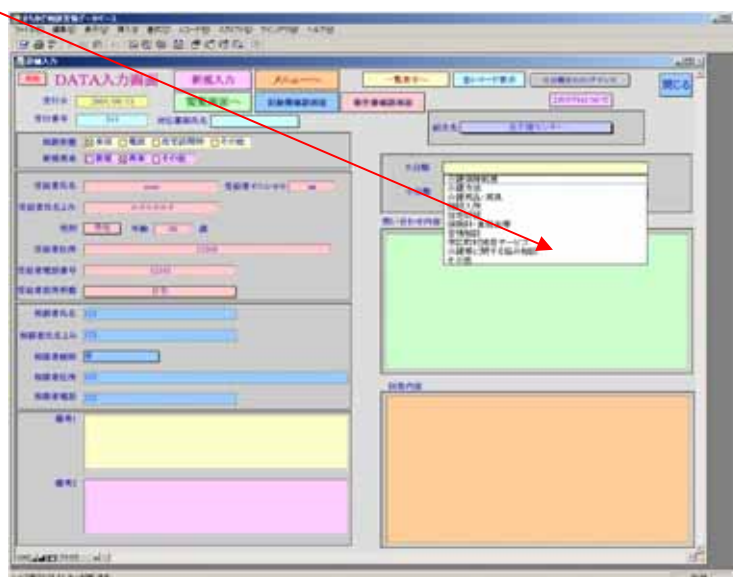
入力した選択肢でよい場合は「OK」をクリックしてください。これで、選択肢が追加され、一覧から入力できるようになります。

「紹介先」欄にカーソルを合わせると選択肢が表示されます。該当するものを選んでください。適当な選択肢がない場合は、選択肢の一番下にある編集を選択し、「続柄」欄への選択肢の追加と同様の操作をすることで選択肢を追加できます。



「大分類」「小分類」欄は、相談内容を分類し入力することで、後の検索に役立てます。

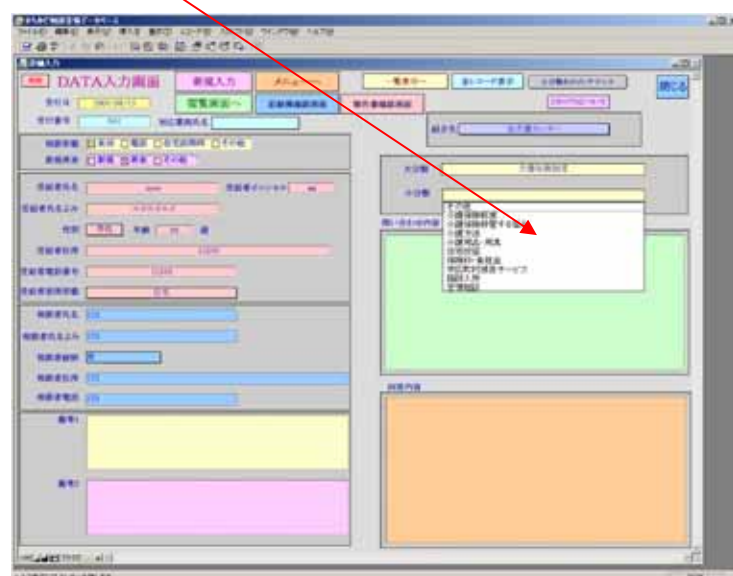
「大分類」欄にカーソルを合わせ、クリックすると選択肢が現れます。大分類は、日本薬剤師会の相談事例に使用されている分類区分を採用しています。



該当する、分類を選択してください。

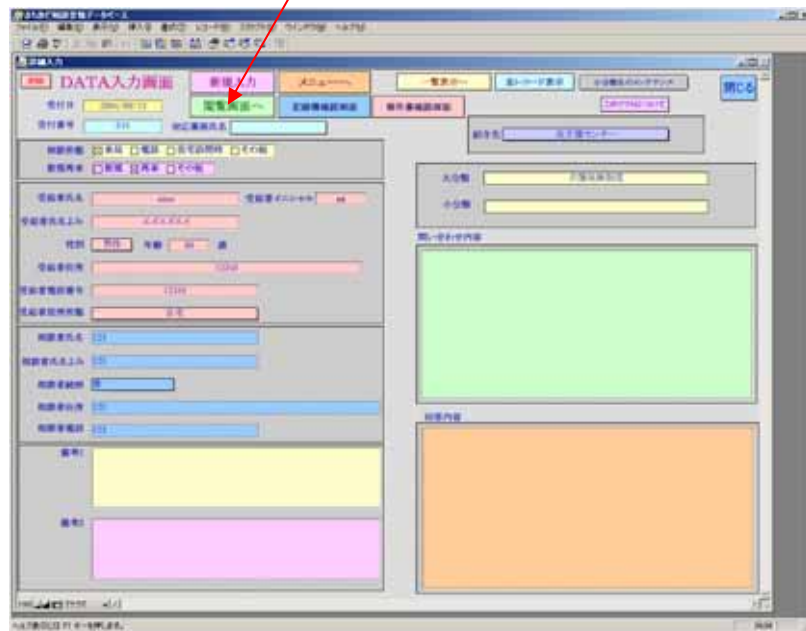
「小分類」にカーソルを合わせクリックすると、選択した大分類に該当する小分類が表示されます。

- * Ver.1.0 では、小分類はまだ試験的に設けているだけなので選択する必要はありません。将来的には、大分類をさらに細かく分けた項目を追加したバージョンをリリースします。
- * 小分類の管理方法については、一番最後に説明します。独自に小分類を設定し、利用することもできます。



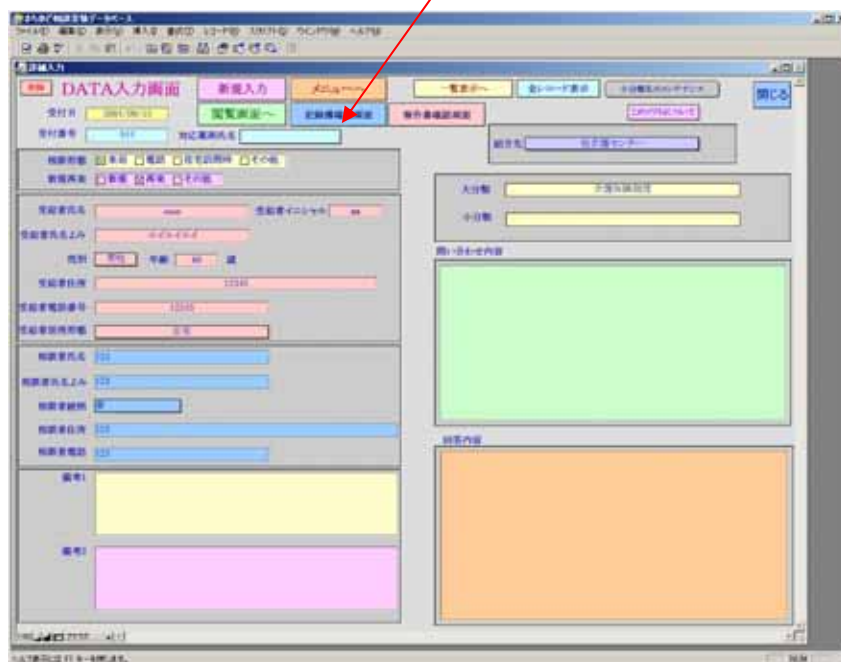
<入力 DATA 確認>

入力した DATA を確認する場合は、「閲覧画面へ」ボタンをクリックします。



以下のような閲覧画面が開きます。閲覧画面では、DATA の編集はできません。

入力した DATA の記録簿を確認する場合は、「記録簿確認画面」ボタンをクリックしてください。



以下のような記録簿確認画面が開きます。

内容を確認し、間違いがなければ、「印刷」ボタンをクリックしてください。

The screenshot shows a web application window titled '介護相談・苦情報告書' (Nursing Consultation / Complaint Report). It contains various input fields for case details, a large text area for the report content, and a sidebar with a landscape image. A red arrow points to a red '印刷' (Print) button located in the upper right section of the form.

以下のような画面が表示されます。印刷が「現在のレコード」になっていることを確認し、「OK」をクリックします。

The screenshot shows a standard Windows print dialog box. The '印刷(R):' (Print) dropdown menu is set to '現在のレコード' (Current Record). Below this, printer information for 'Canon LASER SHOT LBP-1820' is displayed. The '印刷範囲' (Print Range) section shows 'すべて(A)' (All) selected. The '印刷部数' (Print Count) is set to 1. At the bottom right, there are 'OK' and 'キャンセル' (Cancel) buttons. A red arrow points to the 'OK' button.

以下のような報告書が印刷されます。(画面では記録簿の周囲が灰色となっていますが、実際には

無色です)

< 報告書の確認と印刷 >

報告書を確認印刷する場合は、「報告書確認画面」ボタンをクリックしてください。

次のような報告書確認画面が開きます。

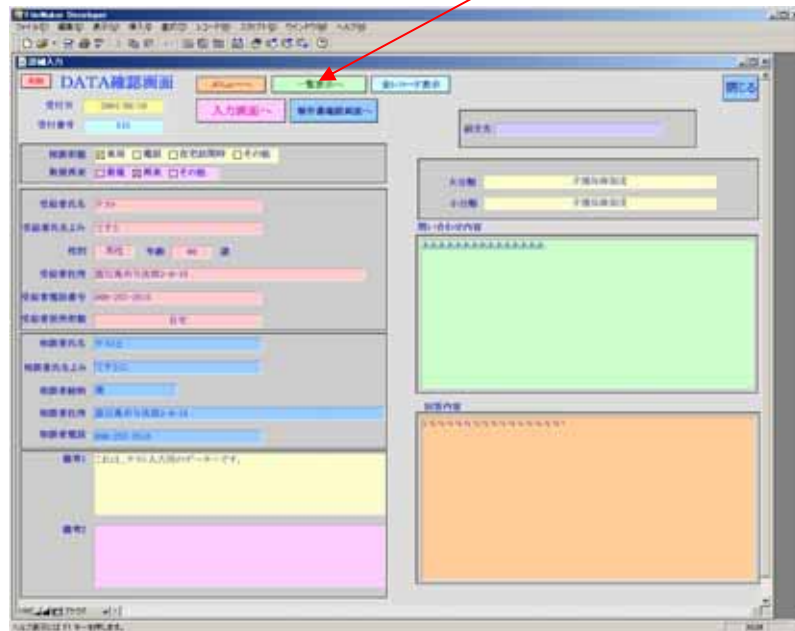
内容を確認し、問題がない場合は、「印刷」ボタンをクリックしてください。

以下のような画面が表示されます。印刷が「現在のレコード」になっていることを確認し、「OK」をクリックします。

報告書が印刷されますので、関係機関に提出してください。

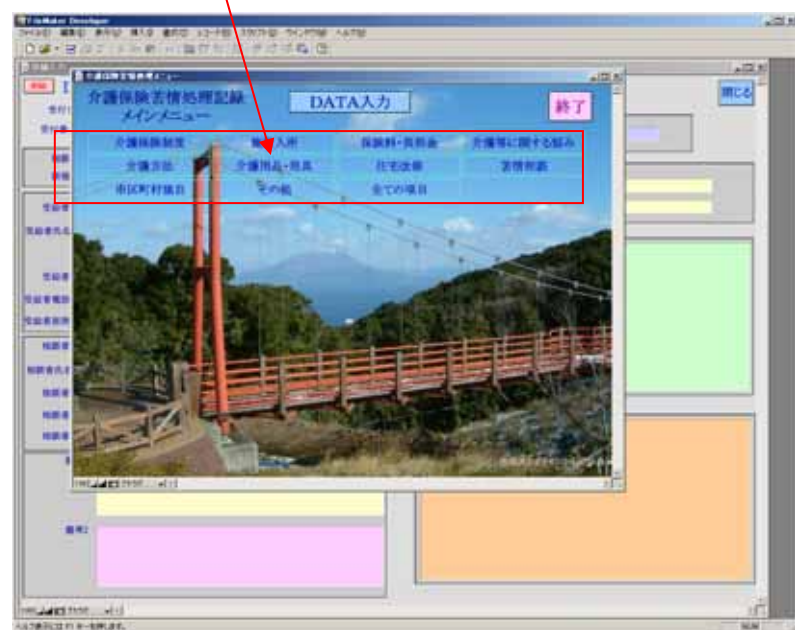
< データベース機能 >

データベース機能を利用するためには、入力画面などにある「一覧表示へ」ボタンをクリックしてください。

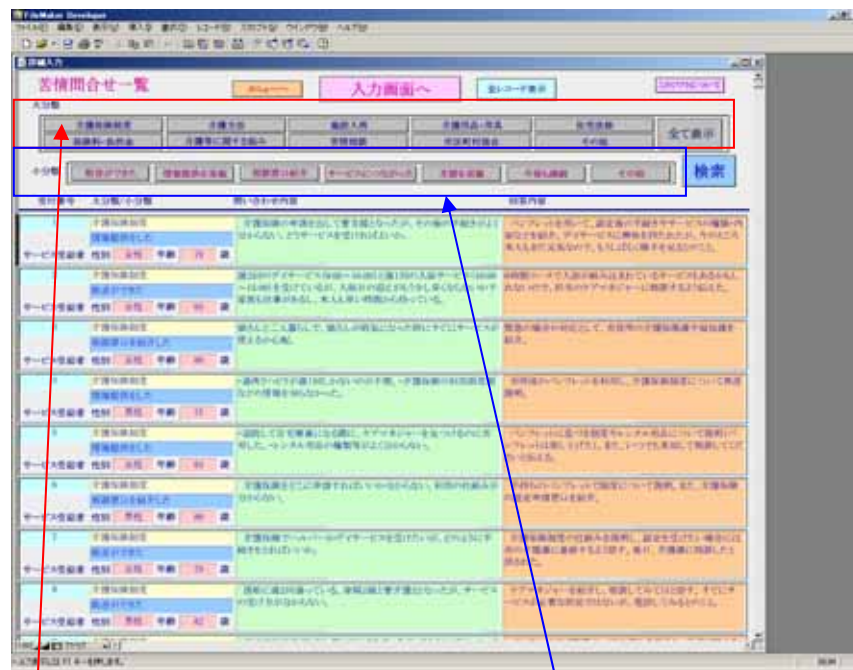


または、[メニューへ]ボタンをクリックしメニューを開いてください。

メニュー画面や一覧表示画面の「介護保険制度」「施設入所」「保険料・負担金」「介護等に関する悩み」「介護方法」「介護用品・用具」「住宅改修」「市区町村独自」「その他」「全ての項目」ボタンを押すと、データベースに保存されているそれぞれの項目に該当する事例が一覧形式で表示されます。

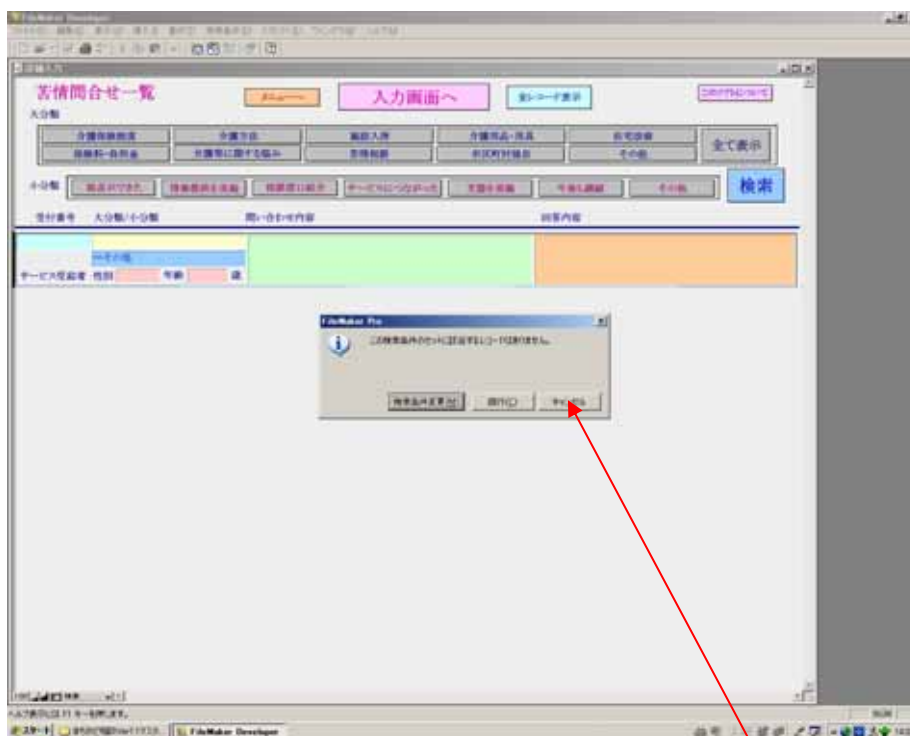


一覧表示画面



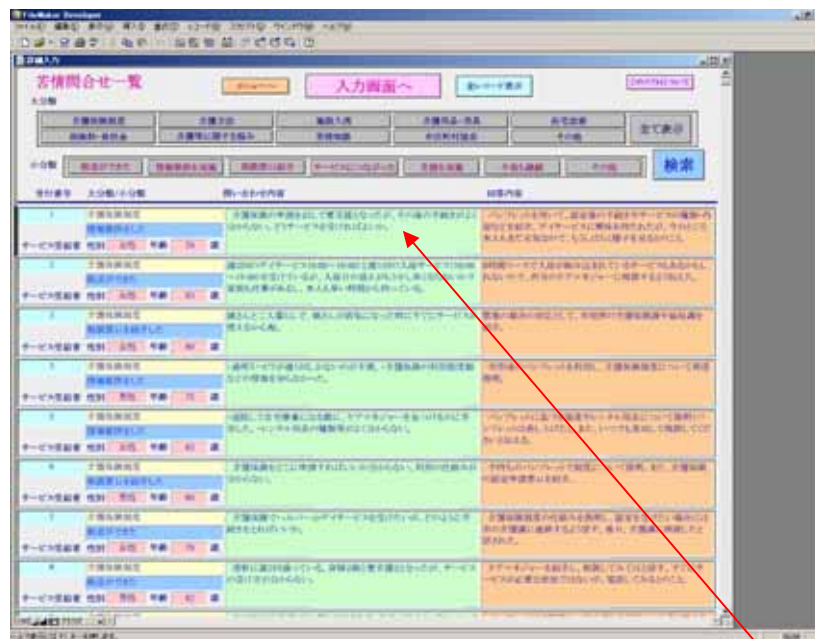
例えば「介護保険制度」ボタンをクリックすると、大分類「介護保険制度」に分類されている事例がピックアップされ表示されます。続いて大分類の下に配された小分類の項目を押すと先に選択された大分類に該当するものの中で、選択した小分類に該当するものが表示されます。

*** 必ず大分類を選択した後に小分類を選択してください。**

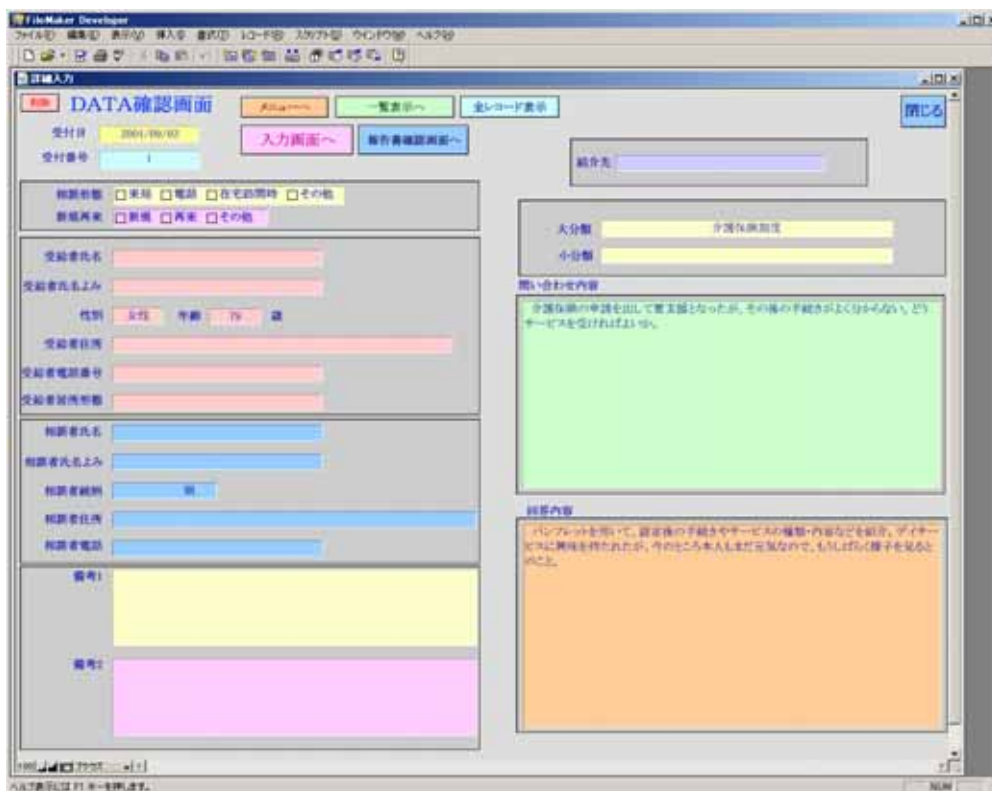


該当事例がない場合は、上図のような画面が現れますが、「キャンセル」ボタンをクリック

くし作業を続けてください。



詳しく内容を確認したい事例のカラムにカーソルを合わせクリックすると、詳細が閲覧画面で表示されます(次の図を参照)。例えば、介護保険制度の一番上の事例を表示するには、ここにカーソルを合わせてクリックします。



< キーワードによる検索 >

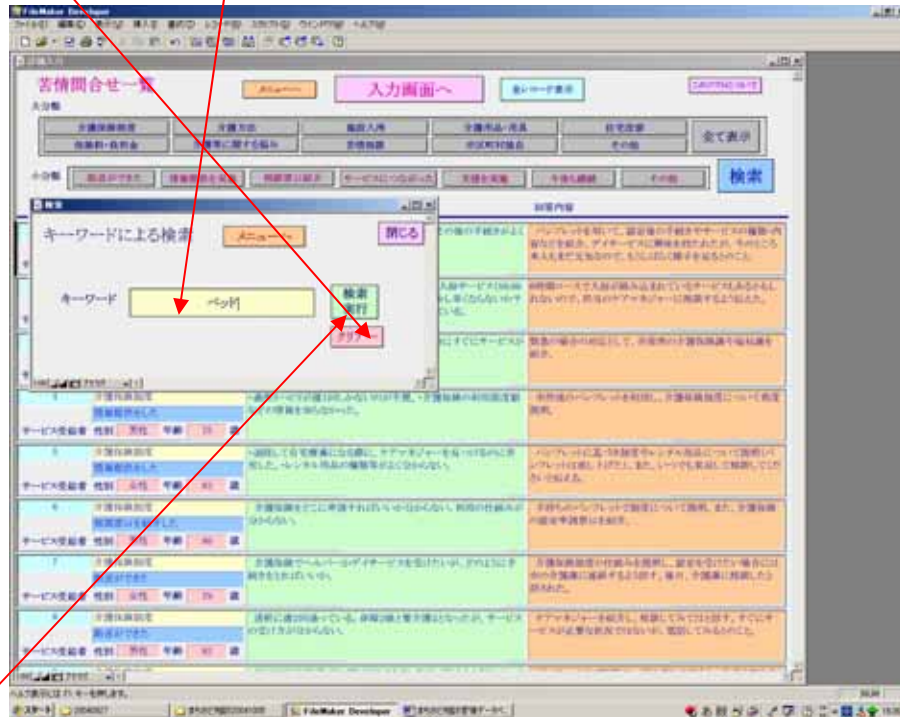
The screenshot shows a web application interface for managing complaint inquiries. At the top, there are tabs for '苦情問合せ一覧' (Complaint Inquiry List), '入力画面へ' (To Input Screen), and '問い合わせ履歴' (Inquiry History). Below these are several filter buttons: '全件表示' (Show All), '苦情発生年度' (Complaint Occurrence Year), '苦情発生月' (Complaint Occurrence Month), '苦情発生日' (Complaint Occurrence Day), '苦情発生場所' (Complaint Occurrence Location), '苦情発生品' (Complaint Occurrence Item), '苦情発生者' (Complaint Occurrence Person), and 'その他' (Others). A '検索' (Search) button is located on the right side of the filter area. Below the filters is a table with columns for 'お問い合わせ番号' (Inquiry Number), 'お問い合わせ内容' (Inquiry Content), and '回答内容' (Response Content). The table contains several rows of data, each representing a complaint inquiry. A red arrow points to the '検索' button in the top right corner of the main table area.

問い合わせ内容をキーワードによって検索することもできます。「検索」ボタンをクリックすると次のような画面が開きます。

The screenshot shows a web application interface for searching by keyword. At the top, there are tabs for '苦情問合せ一覧' (Complaint Inquiry List), '入力画面へ' (To Input Screen), and '問い合わせ履歴' (Inquiry History). Below these are several filter buttons: '全件表示' (Show All), '苦情発生年度' (Complaint Occurrence Year), '苦情発生月' (Complaint Occurrence Month), '苦情発生日' (Complaint Occurrence Day), '苦情発生場所' (Complaint Occurrence Location), '苦情発生品' (Complaint Occurrence Item), '苦情発生者' (Complaint Occurrence Person), and 'その他' (Others). A '検索' (Search) button is located on the right side of the filter area. Below the filters is a search form with a 'キーワード' (Keyword) input field and a '検索' (Search) button. The search results are displayed in a table format with columns for 'お問い合わせ番号' (Inquiry Number), 'お問い合わせ内容' (Inquiry Content), and '回答内容' (Response Content). The table contains several rows of data, each representing a complaint inquiry. A red arrow points to the '検索' button in the top right corner of the main table area.

キーワード欄に適当なキーワードを入れ「検索実行」ボタンをクリックします。キーワードを訂正する場合は「クリア」ボタンをクリックします。

例えば、キーワードとして「ベッド」を入れ、



「検索実行」ボタンをクリックすると、「ベッド」という語が含まれている、相談事例がピックアップされてきます。



< 小分類項目の編集 >

小分類項目を編集する場合は、入力画面の「小分類のメンテナンス」ボタンをクリックします。

The screenshot shows the 'DATA入力画面' (Data Input Screen) with various input fields and buttons. A red arrow points to the '小分類のメンテナンス' (Maintenance of Sub-classification) button in the top right corner.

すると、次のような画面が開きます。

The screenshot shows the '小分類のメンテナンス' (Maintenance of Sub-classification) screen. It displays a table with columns for '小分類' (Sub-classification) and '選択' (Select). The table contains multiple rows of data, including '小分類' and '選択' columns.

大分類項目の直ぐ下のカラムに、それぞれの大分類項目に対する小分類項目を登録していきます。

このバージョンでは、全ての大分類項目について相談後の処理形態により以下の 7 つに分類しています。

1) 助言ができた、2) 情報提供を実施した、3) 相談窓口を紹介した、4) サービスにつながった、5) 支援を実施した、6) 今後も継続、7) その他。

項目を追加したらキーボードの Enter キーを必ずおして、次の項目を追加してください。

項目の追加訂正が終わったら、戻るボタンを押し入力画面へ戻ってください。

§2 掲載データについて

本データベースには、「**薬局を活用した介護保険制度の周知・定着等支援事業報告書**」(日本薬剤師会 平成 15 年 3 月、平成 14 年度老人保険事業推進費等補助金事業(老人保健健康増進等事業分))に掲載された事例が予め収載されています。

§3 協力機関

本データベース作成に当たり、鹿児島市在宅介護支援センターの協力をいただきました。