

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護療養型医療施設)

事業者番号	事業者名
2310900341	医療法人杏園会 熱田リハビリテーション病院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.8	2.6	2.7
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.4	2.7	2.6
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.2	2.4	2.6
問4 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	1.8	2.3	2.7
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	1.8	2.4	2.6
問6 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.8	2.5	2.6
問7 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.8
問8 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.8	2.6	2.6
問9 ○リハビリテーションの実施内容や効果について、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	1	1.4	2.1	2.4
問10 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.3	2.6
問11 ○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	2	1.8	2.4	2.5
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.4	2.4	2.6
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.2	2.9	2.8
問15 ○介護・看護計画やサービス内容について説明していますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問16 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.6	2.5	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>日頃より当施設におきまして、ご理解とご協力を頂き、厚くお礼を申し上げます。当施設が今後、より改善が必要な点として、①介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか？②不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧に対応をしていますか？以上の2点について対応を強化したいと思います。引き続きご家族様のご面会時には、こまめに声をおかけし、問題把握に努めていきたいと思っております。又、現在職員とご家族との意見交換の場を設け、問題把握に努めていますが、参加人数が少ない、問題点の把握に繋がる意見が少ないため、交流会を定期的で開催し、内容を充実させ皆様に信頼頂ける施設運営に努めたいと思っております</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
<p>上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています</p> <p>○次の項目のうち、介護療養型医療施設のサービスを提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。</p> <p>●次の項目のうち、あなたが介護療養型医療施設を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。</p>			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	7.2	5
2	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	2.9	11
3	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	8.7	3
4	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	1.4	14
5	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	18.8	1
6	○食事介助や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	8.7	3
7	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	5.8	7
8	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	4.3	10
9	○持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること ●持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること	1.4	14
10	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	7.2	5
11	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	1.4	14
12	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	2.9	11
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	1.4	14
14	○できるだけ長期間入院できること ●できるだけ長期間入院できること	13.0	2
15	○医療面での安心感があること ●医療面での安心感が持てること	5.8	7
16	○立地が自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	5.8	7
17	○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	0.0	18
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	2.9	11

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護療養型医療施設)

事業者番号	事業者名
2311201947	名南ふれあい病院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	1	1.8	2.6	2.7
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.4	2.6	2.6
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.2	2.7	2.6
問4 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	1.8	2.9	2.7
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	1	1.8	2.8	2.6
問6 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.8	2.7	2.6
問7 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.4	2.9	2.8
問8 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.8	2.6	2.6
問9 ○リハビリテーションの実施内容や効果について、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	1	1.4	2.3	2.4
問10 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	1	2.0	2.7	2.6
問11 ○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	1	1.8	2.8	2.5
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	1	2.0	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.4	2.5	2.6
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.2	2.9	2.8
問15 ○介護・看護計画やサービス内容について説明していますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	2	2.8	2.9	2.8
問16 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	1	2.6	2.7	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

いつも貴重な御意見をいただき、感謝しております。今回の評価で、利用者様や御家族が、私達が想像する以上に、今後の事に不安を持ってみえる事や、施設職員に気を使っておられる事がわかりました。日頃のケアの質を向上させる事はもちろんですが、より御家族や御本人の要望を聞きとれるような、コミュニケーションスキルの向上と、職員の態度で気を使わせるような事のないよう努めてまいりたいと思っております。今後ともよろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護療養型医療施設のサービスを提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護療養型医療施設を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.4	12
2 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.9	15
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.5	5
4 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.6	13
5 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.8	1
6 ○食事介助や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	8.5	5
7 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.3	10
8 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.8	8
9 ○持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること ●持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること		0.0	17
10 ○感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること		10.3	4
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
12 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.1	9
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.9	15
14 ○できるだけ長期間入院できること ●できるだけ長期間入院できること		11.1	2
15 ○医療面での安心感があること ●医療面での安心感が持てること	■	11.1	2
16 ○立地が自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.7	7
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.7	14
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		4.3	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護療養型医療施設)

事業者番号	事業者名
2311500827	名古屋市厚生院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.8	2.7	2.7
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.4	2.7	2.6
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.2	2.7	2.6
問4 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	1.8	2.7	2.7
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	1.8	2.6	2.6
問6 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.8	2.8	2.6
問7 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問8 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.8	2.6	2.6
問9 ○リハビリテーションの実施内容や効果について、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	1.4	2.5	2.4
問10 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.0	2.8	2.6
問11 ○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	3	1.8	2.6	2.5
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.0	2.6	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.4	2.6	2.6
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.2	2.8	2.8
問15 ○介護・看護計画やサービス内容について説明していますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問16 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.6	2.3	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院へのおほめのお言葉をいただき感謝しております。ご利用者様もしくはご家族の方々には、十分に説明を行い、安心してご利用いただけますよう努めてまいります。今後ともよろしくお願い申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護療養型医療施設のサービスを提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護療養型医療施設を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.0	6
2 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.0	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		14.0	2
4 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.0	9
5 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1
6 ○食事介助や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	4.0	8
7 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.0	9
8 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.0	6
9 ○持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること ●持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること		3.0	9
10 ○感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること	■	14.0	2
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	14
12 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	14
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	14
14 ○できるだけ長期間入院できること ●できるだけ長期間入院できること		10.0	5
15 ○医療面での安心感があること ●医療面での安心感が持てること		11.0	4
16 ○立地が自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		2.0	13
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.0	14
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護療養型医療施設)

事業者番号	事業者名
2311600965	東樹会病院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.8	2.7	2.7
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.4	2.6	2.6
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.2	2.7	2.6
問4 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	1.8	2.8	2.7
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	1.8	2.6	2.6
問6 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.8
問8 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.8	2.7	2.6
問9 ○リハビリテーションの実施内容や効果について、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	3	1.4	2.4	2.4
問10 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.5	2.6
問11 ○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	2	1.8	2.5	2.5
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.4	2.6	2.6
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.2	2.8	2.8
問15 ○介護・看護計画やサービス内容について説明していますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問16 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.6	2.6	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	90	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	60	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度は、貴重なご意見と評価を頂き誠にありがとうございました。これからもご利用様・ご家族様が安心して療養して頂ける医療・介護、医学的管理下での介護・リハビリテーションを提供させて頂くことはもちろんですが、更にご利用様・ご家族様との積極的なコミュニケーションに努めて、質の高い施設サービスを提供できる様、努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護療養型医療施設のサービスを提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護療養型医療施設を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.6	4
2 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.4	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.1	1
4 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.9	12
5 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.1	1
6 ○食事介助や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	6.7	7
7 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.7	10
8 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		8.5	5
9 ○持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること ●持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること		1.1	14
10 ○感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること		6.4	8
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.4	16
12 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.3	11
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	18
14 ○できるだけ長期間入院できること ●できるだけ長期間入院できること		11.7	3
15 ○医療面での安心感があること ●医療面での安心感が持てること	■	7.1	6
16 ○立地が自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		6.0	9
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.7	15
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.4	16

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護療養型医療施設)

事業者番号	事業者名
2311601302	青木内科

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.8	2.4	2.7
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.4	2.7	2.6
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	1	2.2	2.5	2.6
問4 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	1.8	2.7	2.7
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	1	1.8	2.2	2.6
問6 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.8
問8 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.8	2.6	2.6
問9 ○リハビリテーションの実施内容や効果について、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	0	1.4	2.1	2.4
問10 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.5	2.6
問11 ○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	1	1.8	2.4	2.5
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.4	2.6	2.6
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	0	2.2	2.9	2.8
問15 ○介護・看護計画やサービス内容について説明していますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問16 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.6	2.3	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

思いのほか高い評価を頂きまして恐縮しております。私どもの施設は築30余年の古い有床診療所を介護療養型医療病床として改装したものです。入浴設備や居室周り等、必ずしも使い勝手の良いものではありません。限られた環境の中、スタッフ一同アイデアを出し合いながら日々利用者様と向き合っています。今回のユーザー評価にて私どもが考えているよりも利用料の設定にご家族様の関心が高いことがわかりました。当院では介護保険外の自己負担分は極力少なくなる様に設定をしておりますが、今後とも必要経費の詳細に関しては丁寧な説明を心掛けていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護療養型医療施設のサービスを提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護療養型医療施設を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.9	4
2 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	0.0	14
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		20.0	1
4 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0.0	14
5 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2
6 ○食事介助や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		6.7	8
7 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.4	9
8 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		8.9	4
9 ○持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること ●持ち物管理をはじめ身の回りや環境の整備が行き届いていること		0.0	14
10 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.2	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	10
12 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	14
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	14
14 ○できるだけ長期間入院できること ●できるだけ長期間入院できること	■	8.9	4
15 ○医療面での安心感があること ●医療面での安心感が持てること	■	11.1	3
16 ○立地が自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.9	4
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.2	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.2	10