

平成24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1～21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1～21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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか	3	4.0	3.9	3.8
問3 ○利用者や加増に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	3.8	4.4	4.4
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用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ることができているか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かすことができているか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか	4	4.0	4.2	4.2
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明ができていますか ●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	4	4.5	4.6	4.5
問9 ○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う事ができていますか ●医師の診療や看護師等の処置をいった医療的ケアについて、安心感が持てますか	4	4.8	4.4	4.4
問10 ○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けるサービス提供ができていますか ●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	4.0	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.4	4.2
問12 ○入浴の回数や内容について、満足していただけるサービス提供ができていますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	3	3.5	4.4	4.2
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足していただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.8	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感がもてますか	4	4.3	4.3	4.4
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアが実践できていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.0	4.7	4.6
問16 ○入院中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●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	4.0	4.1	4.2
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.5	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができているか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.5	4.4

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか
●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から介護療養型医療施設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	24	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	80.0 %	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。

いつも貴重な御意見をいただき、感謝しております。みなさまからの声の中には、多くの暖い励ましの御言葉もあり、職員の大きな励みになります。又、御指摘につきましては、職員内で振り返り、ケアの質の向上はもちろん、患者様や御家族様の気持ちをより尊重した対応ができるよう努力していきたくと思っています。そして、入院されている患者様や御家族様が、今後も安心して生活していけるよう、介護療養型医療施設の存続を強く希望します。

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、評価項目の問21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21	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	事業者	利用者 %	利用者順位
	○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		3.3	12
2	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	14
3	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	11.7	2
4	○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 ●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		5.8	8
5	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.7	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	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してくれること ●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		5.0	10
8	○個人を尊重したケアが行われていること ●個人を尊重したケアが行われていること	■	7.5	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		0.8	15
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		5.8	8
11	○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 ●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		5.0	10
12	○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		15.8	1
13	○看取りをしてもらえること ●看取りをしてもらえること		2.5	13
14	○医療面での安心感が持てること ●医療面での安心感が持てること	■	8.3	4
15	○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		7.5	5
16	○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		0.8	15

平成24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1～21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1～21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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか	5	4.0	3.5	3.8
問3 ○利用者や加増に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.0	3.6	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	3.8	4.1	4.4
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用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ることができているか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かすことができているか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか	5	4.0	4.3	4.2
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明ができていますか ●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	5	4.5	4.4	4.5
問9 ○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う事ができていますか ●医師の診療や看護師等の処置をいった医療的ケアについて、安心感が持てますか	5	4.8	4.5	4.4
問10 ○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けるサービス提供ができていますか ●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	4	4.0	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.3	4.2
問12 ○入浴の回数や内容について、満足していただけるサービス提供ができていますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	5	3.5	4.3	4.2
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足していただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか	5	3.8	4.4	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感がもてますか	5	4.3	4.6	4.4
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアが実践できていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.0	4.7	4.6
問16 ○入院中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●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	5	4.0	4.3	4.2
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.5	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができているか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.3	4.4

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか
 ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
 ●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から介護療養型医療施設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	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。

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。入所時には、ご利用者様もしくはご家族の方々に、苦情受付の窓口や個人情報の取扱いなどについて、十分に説明を行うよう努めてまいります。また、みなさまに安心してご利用いただけますよう努めてまいります。

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、評価項目の問21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21	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	事業者	利用者 %	利用者順位
1	○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	■	7.7	6
2	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.5	14
3	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.8	3
4	○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 ●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		3.8	11
5	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●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	■	6.9	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してくれること ●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		2.3	13
8	○個人を尊重したケアが行われていること ●個人を尊重したケアが行われていること	■	10.8	3
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	15
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	■	7.7	6
11	○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 ●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		3.1	12
12	○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		9.2	5
13	○看取りをしてもらえること ●看取りをしてもらえること		4.6	10
14	○医療面での安心感が持てること ●医療面での安心感が持てること		11.5	2
15	○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		6.9	8
16	○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	15

平成24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1～21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1～21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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか	5	4.0	3.9	3.8
問3 ○利用者や加増に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.0	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	3.8	4.5	4.4
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用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ることができているか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かすことができているか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか	4	4.0	4.0	4.2
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明ができていますか ●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	5	4.5	4.5	4.5
問9 ○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う事ができていますか ●医師の診療や看護師等の処置をいった医療的ケアについて、安心感が持てますか	5	4.8	4.3	4.4
問10 ○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けるサービス提供ができていますか ●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	5	4.0	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.0	4.2
問12 ○入浴の回数や内容について、満足していただけるサービス提供ができていますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	3	3.5	4.0	4.2
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足していただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.8	4.0	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感がもてますか	5	4.3	4.3	4.4
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアが実践できていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.0	4.5	4.6
問16 ○入院中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●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	5	4.0	4.1	4.2
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.5	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができているか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.2	4.4

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか
 ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
 ●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から介護療養型医療施設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	70	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	43.8 %	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	47	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	67.1 %	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お寄せ頂き、誠にありがとうございました。皆様からお誉めいただきましたスタッフの明るい接遇は、当院のモットーの一つでもあります。ご利用者様、ご家族様に安心して療養生活を送って頂く為の医療・介護・医学的管理下でのリハビリテーションの提供はもちろんのこと、より良いコミュニケーションを図りながら、施設全体への質の向上に更に努めてまいります。

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、評価項目の問21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21	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	事業者	利用者 %	利用者順位
1	○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。		8.0	5
2	○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		1.8	14
3	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		8.4	4
4	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	10
5	○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 ●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	■	12.9	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		8.0	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してくれること ●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	11
8	○個人を尊重したケアが行われていること ●個人を尊重したケアが行われていること	■	9.3	3
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		1.3	15
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		6.2	8
11	○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 ●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		2.7	13
12	○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		13.3	1
13	○看取りをしてもらえること ●看取りをしてもらえること	■	4.0	12
14	○医療面での安心感が持てること ●医療面での安心感が持てること	■	7.6	7
15	○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		6.2	8
16	○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24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1～21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1～21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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	2	4.0	4.7	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか	3	4.0	4.1	3.8
問3 ○利用者や加増に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	2	4.0	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	3.8	4.8	4.4
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用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ることができているか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.8	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かすことができているか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか	3	4.0	4.7	4.2
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明ができていますか ●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	4	4.5	4.7	4.5
問9 ○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う事ができていますか ●医師の診療や看護師等の処置をいった医療的ケアについて、安心感が持てますか	5	4.8	4.7	4.4
問10 ○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けるサービス提供ができていますか ●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	*	4.0	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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	4.0	4.6	4.2
問12 ○入浴の回数や内容について、満足していただけるサービス提供ができていますか ●入浴や清拭の内容に満足していますか	3	3.5	4.4	4.2
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足していただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.8	4.5	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感がもてますか	3	4.3	4.5	4.4
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアが実践できていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.0	5.0	4.6
問16 ○入院中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●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	4.0	4.5	4.2
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	2	3.5	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができているか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.6	4.4

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか
●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

2	3.5	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.8	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から介護療養型医療施設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	10	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	83.3 %	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。

本年度も思いのほか好評価を頂きまして院長以下スタッフ一同とても喜んでおります。これまで以上に「話のしやすい施設」を目指して利用者様、ご家族様の声に耳を傾けていきたいと思っております。私どもの思っている以上に入院日数や利用料について関心が深いことが分かりました。終の住処としてご選択頂いた利用者さまとご家族が安心して日々を過ごせるためにできることは何なのか、スタッフ会議等で継続して考えていきたいと気持ちを新たにしております。

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、評価項目の問21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21	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	事業者	利用者 %	利用者順位
	○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		9.1	5
2	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.3	9
3	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.6	3
4	○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 ●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	12
5	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.2	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		15.9	2
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してくれること ●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		2.3	9
8	○個人を尊重したケアが行われていること ●個人を尊重したケアが行われていること		9.1	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		0.0	12
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		0.0	12
11	○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 ●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	12
12	○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	■	13.6	3
13	○看取りをしてもらえること ●看取りをしてもらえること	■	2.3	9
14	○医療面での安心感が持てること ●医療面での安心感が持てること		6.8	7
15	○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	■	6.8	7
16	○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	12