

平成26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1～20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1～20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) 満足 (5点)

※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	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分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分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.4
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）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	4
問3	○利用者や家族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？ ●あなた（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分かりやすかったですか？	4	4	4	4.2
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、ていねいに対応ができていますか？ ●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	4	4.3	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	3.5	4.4	4.6
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事ができていますか？ ●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	4.4
問7	○利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かす事ができていますか？ ●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	3.8	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	4.5	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といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.8	4.3	4.4
問10	○リハビリテーション（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて提供ができていますか？ ●リハビリテーション（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて実施されていると思いますか？	4	3.8	4	4.1
問11	○栄養摂取について、利用者の状態に合わせて提供ができていますか？ ●栄養摂取は、利用者の状態に合わせて適切に行われていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.4
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？	4	3.8	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？	4	4	4.2	4.2
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	4.3
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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	3.5	4.7	4.7
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事故やトラブルなどについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.1
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.8	4.4	4.3
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事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づ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
-----	--	---	-----	-----	---

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	4.2	4.3
-----	---	---	-----	-----	-----

## 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	53.6 %	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	25	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。

<p>重要事項説明書の内容の説明が不足していることご指摘いただきました。 各位説明項目についてはきちんと文章を提示しながら説明させていただくように致します。</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		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	○契約や施設サービス計画・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。		5.1	9
2	○個人情報や絶対外にもらさないこと。 ●個人情報や絶対外にもらさないこと。		3.4	11
3	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		11	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。		6.8	7
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。	■	16.9	1
6	○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。 ●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。	■	11	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。		2.5	13
8	○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。		7.6	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。		0.8	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。	■	3.4	11
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。		5.1	9
12	○できるだけ長期間入院を受け入れること。 ●できるだけ長期間入院できること。	■	11	2
13	○看取りケアを行えること。 ●看取りをしてもらえること。		0.8	14
14	○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。		8.5	5
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。	■	5.9	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	16

平成26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1～20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1～20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 (5点)

※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分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分かりやすかったですか？	5	4.3	4.6	4.4
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）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4
問3	○利用者や家族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？ ●あなた（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分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.2
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、ていねいに対応ができていますか？ ●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	4	4.2	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	3.5	4.5	4.6
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事ができていますか？ ●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	4.4
問7	○利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かす事ができていますか？ ●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	3.8	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と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（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて提供ができていますか？ ●リハビリテーション（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて実施されていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.1
問11	○栄養摂取について、利用者の状態に合わせて提供ができていますか？ ●栄養摂取は、利用者の状態に合わせて適切に行われていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.4
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	3.8	4.5	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	4	4.2	4.2
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.3
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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.7
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事故やトラブルなどについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.1
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.8	4.4	4.3
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事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4
-----	--	---	-----	-----	---

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	4.1	4.3
-----	---	---	-----	-----	-----

## 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	71.4 %	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	16	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	53.3 %	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。

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した。  
 当院では、利用者様それぞれのご希望や状態に応じたサービス提供を目指しております。お体の状態によりご希望に添えない場合もございますが、可能な範囲で対応させていただき所存です。 いただいたご意見の中には、当施設の性格上、ご希望に添えないものもございますが、今後も皆様に安心してご利用いただけますよう努めてまいりますので、よろしく願いいたします。 何かお気づきの点がございましたら、スタッフにお声かけいただくか、各病棟にございます『ご意見箱』にご意見をお寄せいただきたく、よろしく願いいたします。

## 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		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	○契約や施設サービス計画・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。	■	5.3	9
2	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	14
3	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.3	4
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。		5.3	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。	■	14.7	1
6	○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。 ●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。	■	12	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	11
8	○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
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	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。	■	8	5
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。		4	11
12	○できるだけ長期間入院を受け入れること。 ●できるだけ長期間入院できること。		8	5
13	○看取りケアを行えること。 ●看取りをしてもらえること。		6.7	8
14	○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。		10.7	3
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。		4	11
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	14

平成26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1～20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1～20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) 満足 (5点)

※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	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分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分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.4
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）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	4
問3	○利用者や家族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？ ●あなた（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分かりやすかったですか？	5	4	4.3	4.2
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、ていねいに対応ができていますか？ ●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	4	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？	3	3.5	4.6	4.6
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事ができていますか？ ●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	4.5	4.4
問7	○利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かす事ができていますか？ ●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	3.8	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？	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といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.8	4.4	4.4
問10	○リハビリテーション（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて提供ができていますか？ ●リハビリテーション（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて実施されていると思いますか？	5	3.8	4.1	4.1
問11	○栄養摂取について、利用者の状態に合わせて提供ができていますか？ ●栄養摂取は、利用者の状態に合わせて適切に行われていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.4
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？	4	3.8	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？	4	4	4.1	4.2
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.3	4.1	4.3
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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	3.5	4.8	4.7
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事故やトラブルなどについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.3	4	4.1
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.8	4.3	4.3
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事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	4
-----	--	---	-----	-----	---

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	4.3
-----	---	---	-----	-----	-----

## 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	40	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	45.5 %	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	31	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	77.5 %	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。

今年度も貴重なご意見と評価をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 長期の療養を必要とされるご利用者様と支えるご家族様が、安心して日々を過ごせる施設サービスを提供し続けられる様、更に努力を続けてまいります。 また、頂いたご要望等につきましては今後の検討課題とし、施設全体の質の向上につながる様 推し進めてまいります。

## 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		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	○契約や施設サービス計画・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。		5.8	8
2	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
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。		3.2	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。	■	14.9	1
6	○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。 ●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。		11.7	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	8
8	○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。	■	7.1	7
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。		0.6	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。		7.8	5
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。		5.8	8
12	○できるだけ長期間入院を受け入れること。 ●できるだけ長期間入院できること。	■	9.7	4
13	○看取りケアを行えること。 ●看取りをしてもらえること。	■	3.9	11
14	○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。	■	7.8	5
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。		1.9	13
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	16

平成26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1～20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1～20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) 満足 (5点)

※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	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分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分かりやすかったですか？	3	4.3	4.7	4.4
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）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.3	4
問3	○利用者や家族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？ ●あなた（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分かりやすかったですか？	3	4	4.4	4.2
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、ていねいに対応ができていますか？ ●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	4	4.7	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	3.5	4.9	4.6
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事ができていますか？ ●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	4.9	4.4
問7	○利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かす事ができていますか？ ●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？	2	3.8	4.4	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	4.9	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と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（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて提供ができていますか？ ●リハビリテーション（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて実施されていると思いますか？	2	3.8	4.4	4.1
問11	○栄養摂取について、利用者の状態に合わせて提供ができていますか？ ●栄養摂取は、利用者の状態に合わせて適切に行われていると思いますか？	3	4.3	4.6	4.4
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？	2	3.8	4.1	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	4	4.4	4.2
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	4.3	4.7	4.3
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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	2	3.5	5	4.7
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事故やトラブルなどについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.3	4.9	4.1
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.8	4.3	4.3
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事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.1	4
-----	--	---	-----	-----	---

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	4.6	4.3
-----	---	---	-----	-----	-----

## 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 %	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	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数を表します。
評価票の回収率	58.3 %	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。

今年度も利用者の方々からはあたたかいコメントを頂き感謝しております。ありがとうございました。当院は築30年の診療所の病室を改築して12床の介護療養型病床として運営しており、居室の環境整備や浴室などハード面で整ったサービスを提供するのが難しい現実があります。しかし病棟スタッフは利用者の皆様お気持ちに寄り添ったケアが出来るよう日々頑張ってくれています。身体拘束や医療安全対策など課題はまだありますが、この評価を励みにしてまた一年取り組んでいきたいと思っております。

## 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		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	○契約や施設サービス計画・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。		5.7	6
2	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
3	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		11.4	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。		2.9	10
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。		11.4	2
6	○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。 ●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。		5.7	6
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	6
8	○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。		8.6	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	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。	■	5.7	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。		2.9	10
12	○できるだけ長期間入院を受け入れること。 ●できるだけ長期間入院できること。	■	20	1
13	○看取りケアを行えること。 ●看取りをしてもらえること。	■	2.9	10
14	○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。	■	11.4	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。	■	2.9	10
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	15