⑪ 介護療養型医療施設

＜介護療養型医療施設＞

[事業者属性]

【記入者】

管理者	2	50.0%
事務長	0	0.0%
支援相談員	1	25.0%
その他	1	25.0%
未記入	0	0.0%
合計	4	100.0%

【参加率】

実利用者数	346	52.0%
参加利用者数	180	

【区】

千種	0	0.0%
東	0	0.0%
北	0	0.0%
西	0	0.0%
中村	0	0.0%
中	0	0.0%
昭和	0	0.0%
瑞穂	0	0.0%
熱田	1	25.0%
中川	0	0.0%
港	0	0.0%
南	1	25.0%
守山	0	0.0%
緑	0	0.0%
名東	1	25.0%
天白	1	25.0%
合計	4	100.0%

[ユーザー (利用者) 属性]

【性別】

男性	34	24.8%
女性	101	73.7%
未記入	2	1.5%
無効	0	0.0%
合計	137	100.0%

【年齢】

４０歳～６４歳	11	8.0%
６５歳～７４歳	18	13.1%
７５歳～７９歳	18	13.1%
８０歳～８４歳	27	19.7%
８５歳～９４歳	52	38.0%
９５歳以上	10	7.3%
未記入	1	0.7%
無効	0	0.0%
合計	137	100.0%

【要介護度】

要介護１	4	2.9%
要介護２	1	0.7%
要介護３	12	8.8%
要介護４	30	21.9%
要介護５	85	62.0%
未記入	4	2.9%
無効	1	0.7%
合計	137	100.0%

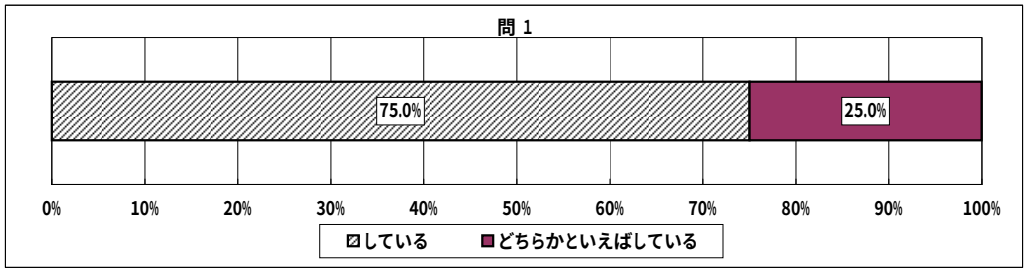
【記入者】

本人	1	0.7%
親族	132	96.4%
その他	2	1.5%
未記入	0	0.0%
無効	2	1.5%
合計	137	100.0%

＜介護療養型医療施設＞

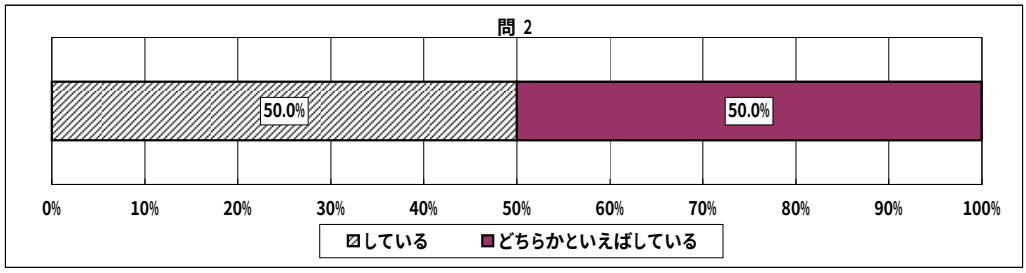
[事業者自己評価]

問1　契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか（2.8点）



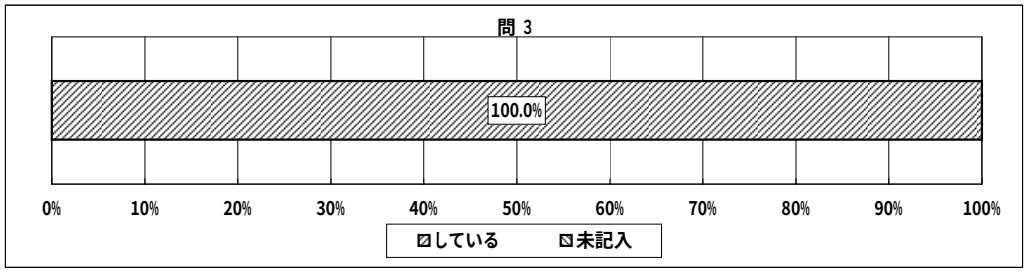
有効回答数
4

問2　サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.5点）



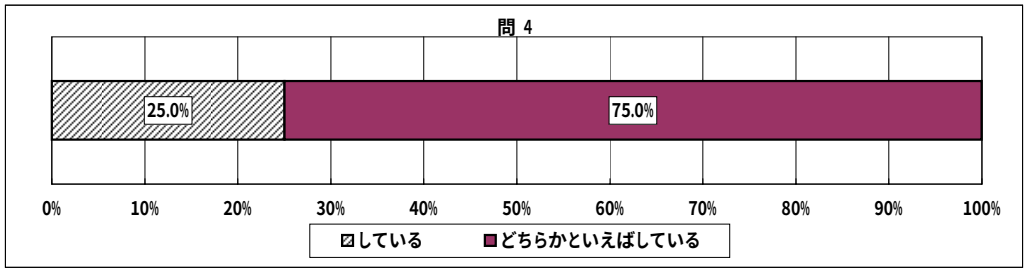
有効回答数
4

問3　利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（3.0点）



有効回答数
4

問4　施設サービス計画・看護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか（2.3点）



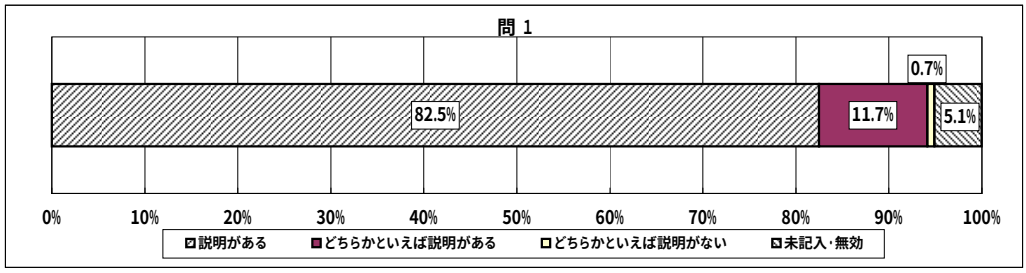
有効回答数
4

＊（○．○点）：参加事業所全体平均。十分自信がある（十分している等）3点、どちらかといえば自信がある（どちらかといえばしている等）2点、どちらかといえば自信がない（どちらかといえばしていない等）1点、まったく自信がない（まったくしていない等）0点。
＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。

＜介護療養型医療施設＞

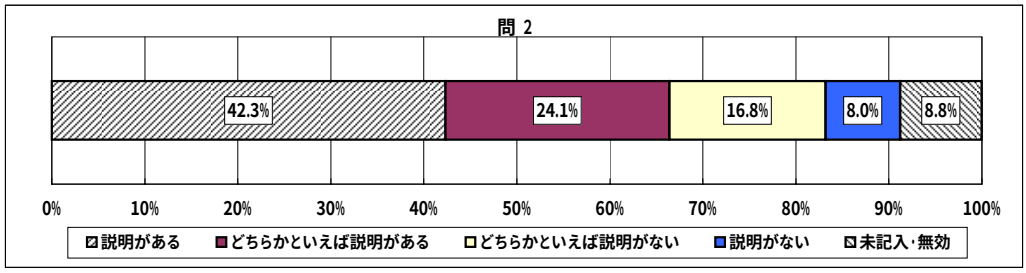
[ユーザー（利用者）評価]

問1　利用する際に、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すか（2.9点）



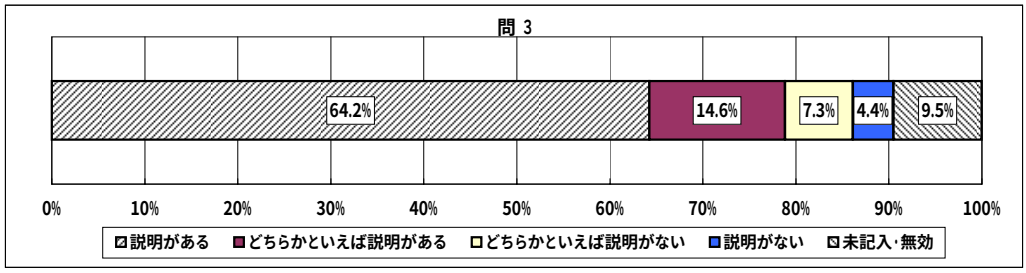
有効回答数
130

問2　苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.1点）



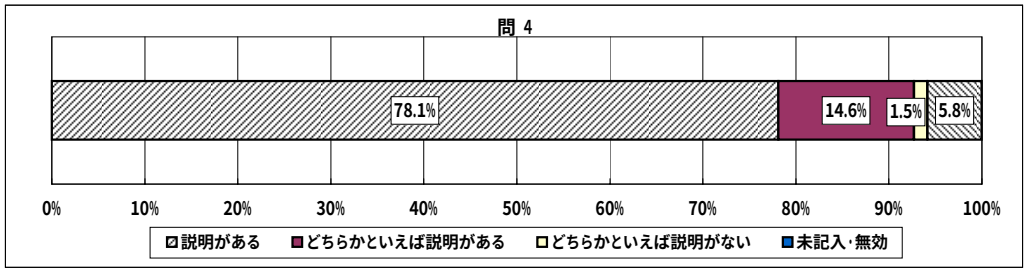
有効回答数
125

問3　ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか（2.5点）



有効回答数
124

問4　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すか（2.8点）



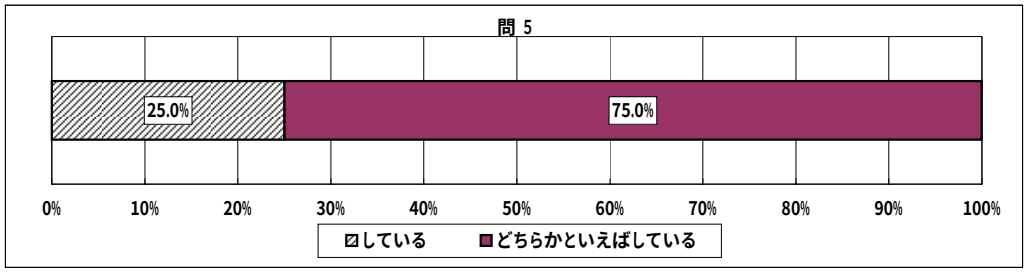
有効回答数
129

＊（○．○点）：参加ユーザー（利用者）全体平均。十分満足（十分な説明があった等）3点、どちらかといえば満足（どちらかといえば説明があった等）2点、どちらかといえば不満（どちらかといえば説明がなかった等）1点、まったく不満（まったく説明がなかった）0点。
＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。

＜介護療養型医療施設＞

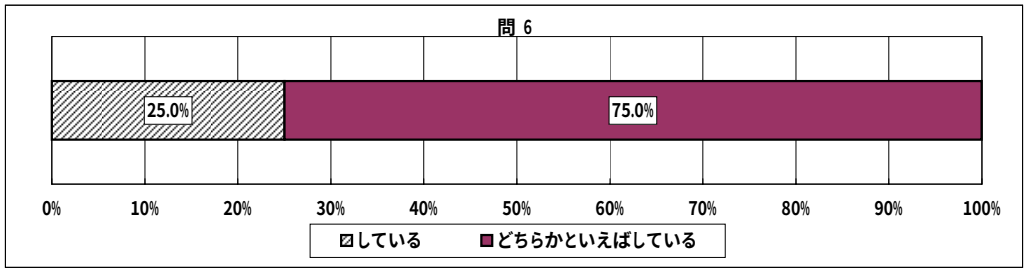
[事業者自己評価]

問5　不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
（2.3点）



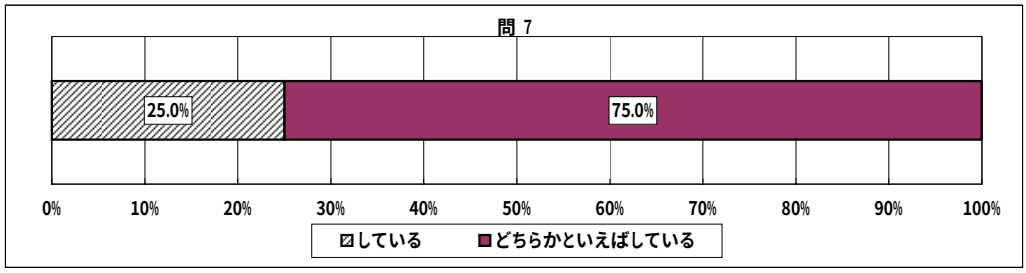
有効回答数
4

問6　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
（2.3点）



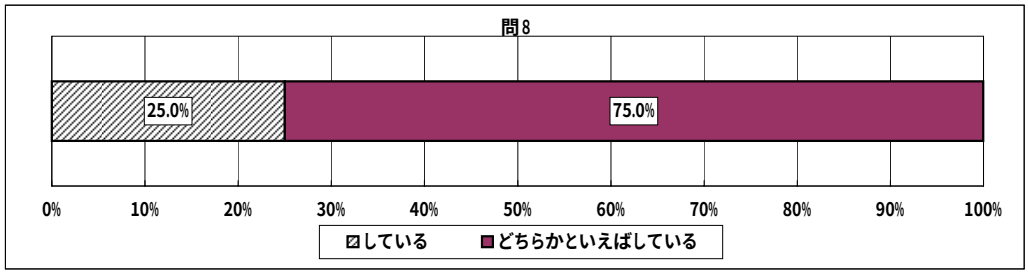
有効回答数
4

問7　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
（2.3点）



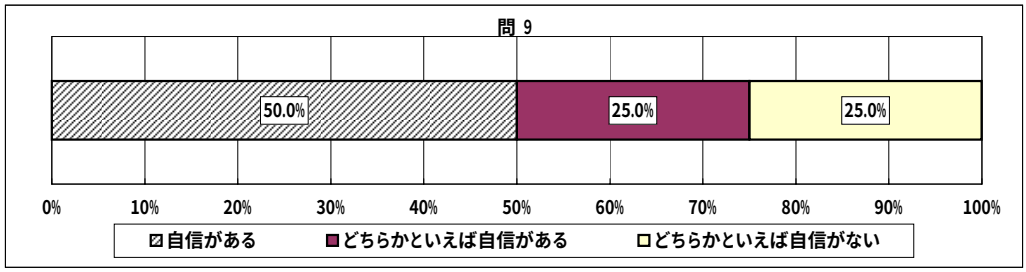
有効回答数
4

問8　設備や備品の整備・修繕、清掃、清潔の保持に配慮していますか
（2.3点）



有効回答数
4

問9　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
（2.3点）

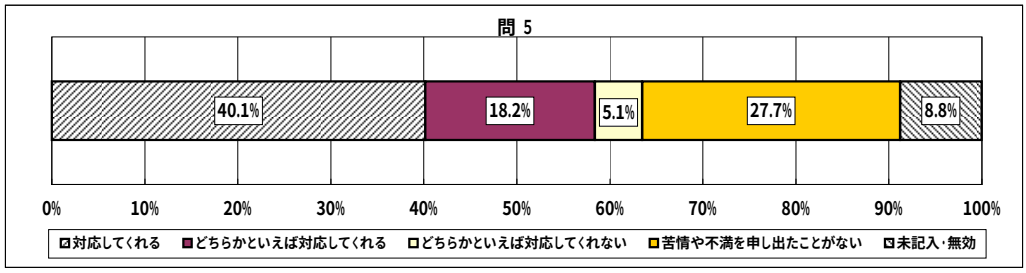


有効回答数
4

＜介護療養型医療施設＞

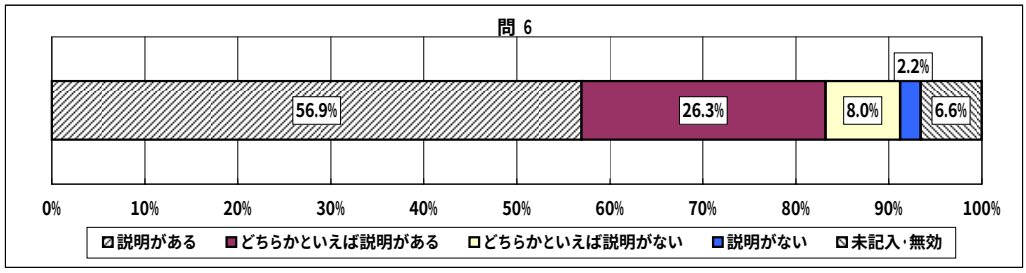
[ユーザー（利用者）評価]

問5　不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
（2.6点）



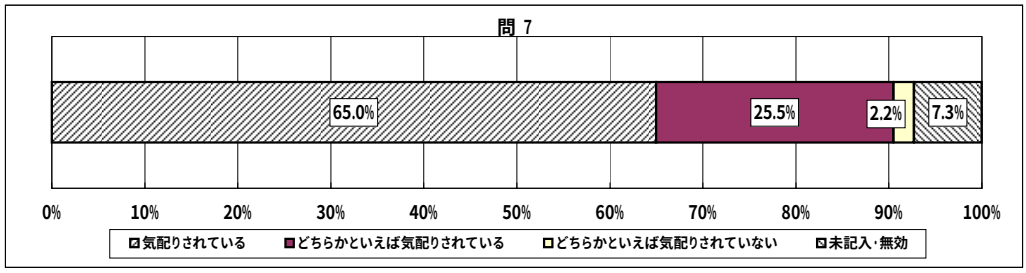
有効回答数
125

問6　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すか
（2.5点）



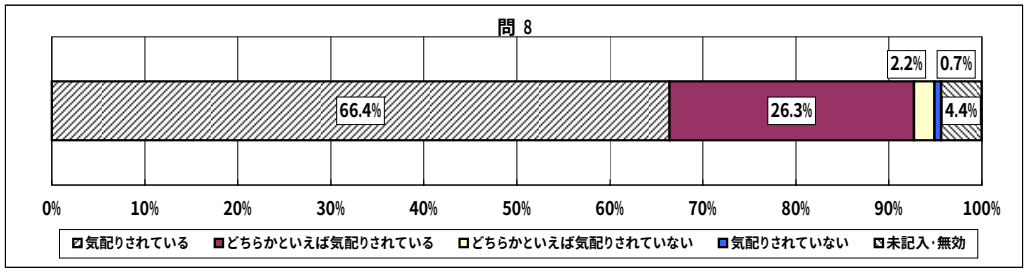
有効回答数
128

問7　入浴やトイレ（排泄）介助の際などに、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか
（2.7点）



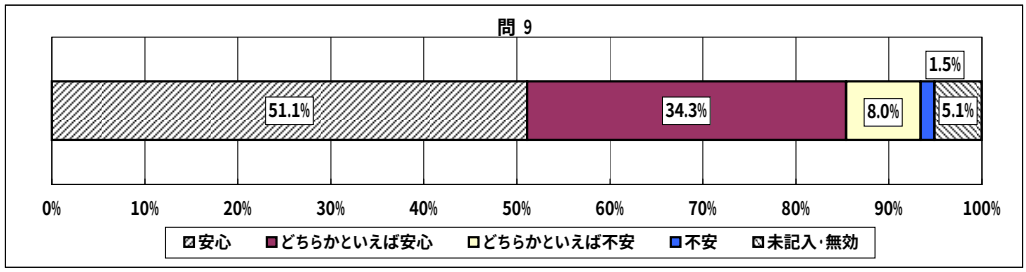
有効回答数
127

問8　環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか
（2.7点）



有効回答数
131

問9　感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか
（2.4点）

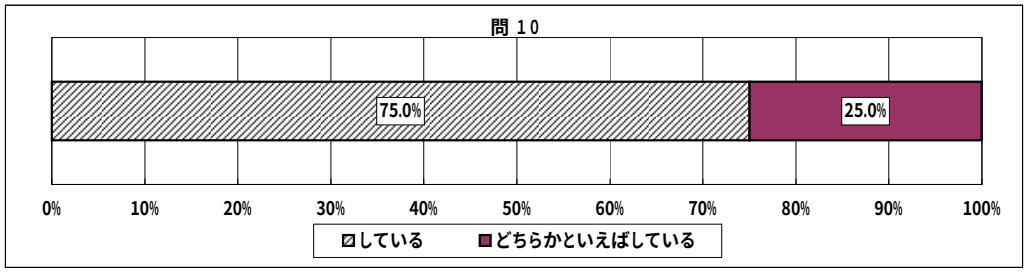


有効回答数
130

＜介護療養型医療施設＞

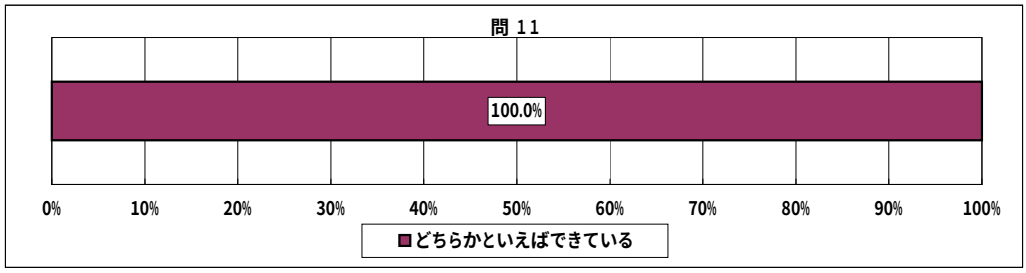
[事業者自己評価]

問１０　車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか（2.8点）



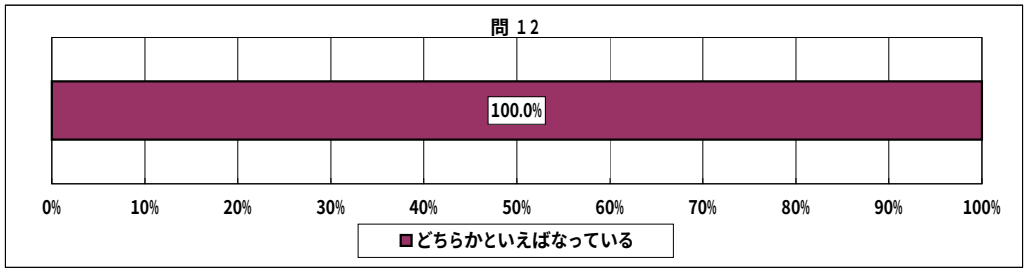
有効回答数
4

問１１　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（2.0点）



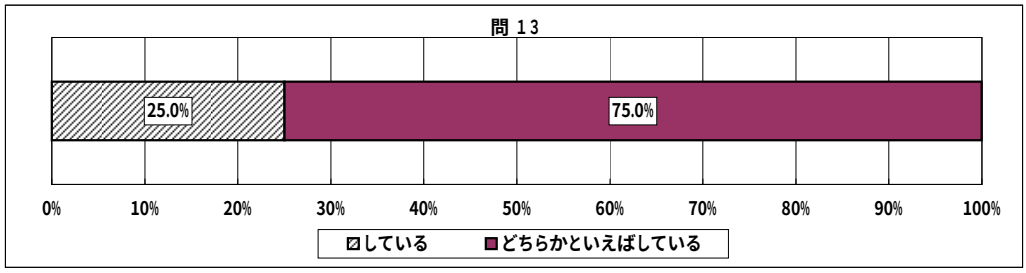
有効回答数
4

問１２　職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか（2.0点）



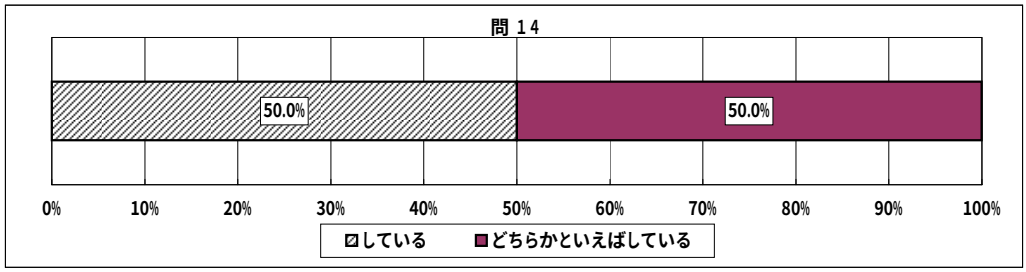
有効回答数
4

問１３　食事は、栄養面に配慮し、利用者の状態に合わせたものにしていますか（2.3点）



有効回答数
4

問１４　食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか（2.5点）

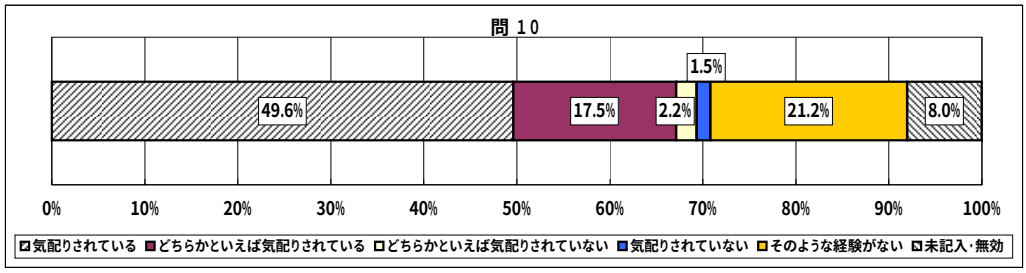


有効回答数
4

＜介護療養型医療施設＞

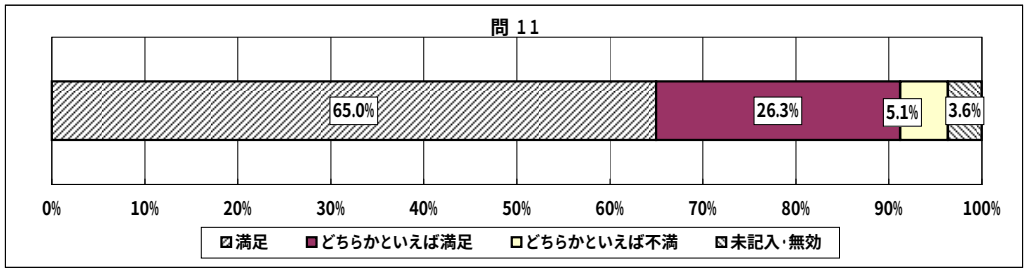
[ユーザー（利用者）評価]

問１０　車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか（2.6点）



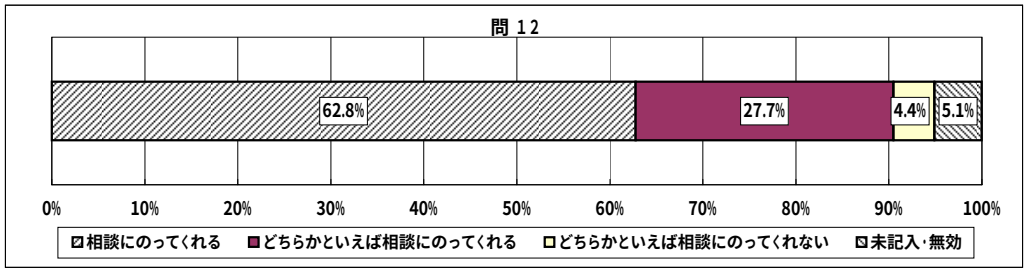
有効回答数
126

問１１　職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか（2.6点）



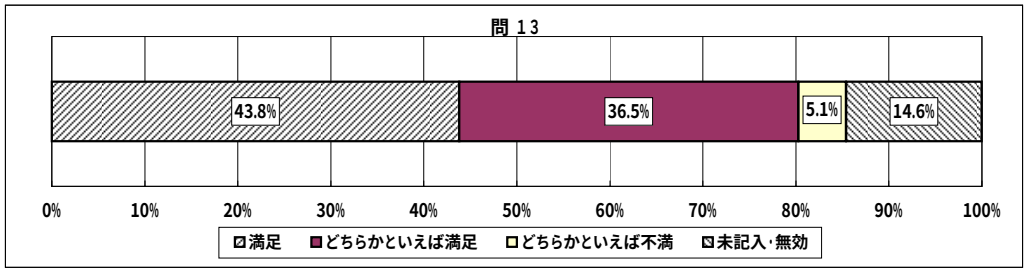
有効回答数
112

問１２　職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか（2.6点）



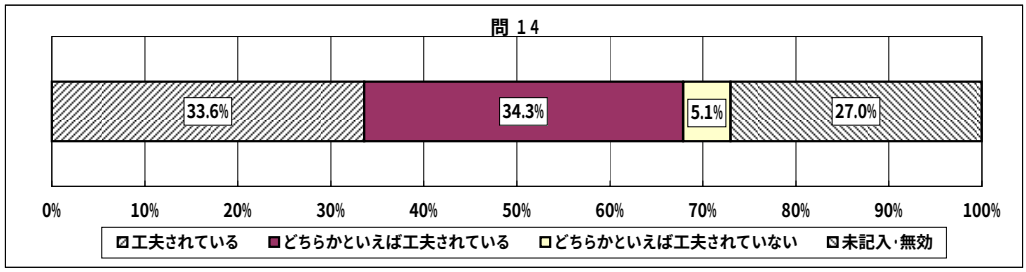
有効回答数
130

問１３　食事は、栄養面に配慮され、ご本人の状態に合ったものになっていますか（2.5点）



有効回答数
117

問１４　食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか（2.4点）

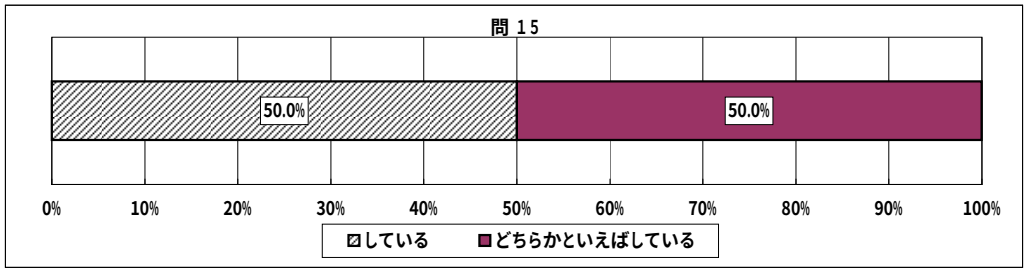


有効回答数
100

＜介護療養型医療施設＞

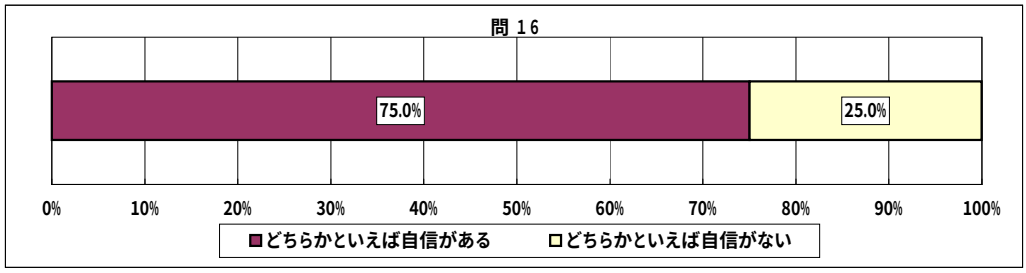
[事業者自己評価]

問15　入浴の回数や内容には十分配慮していますか
（2.5点）



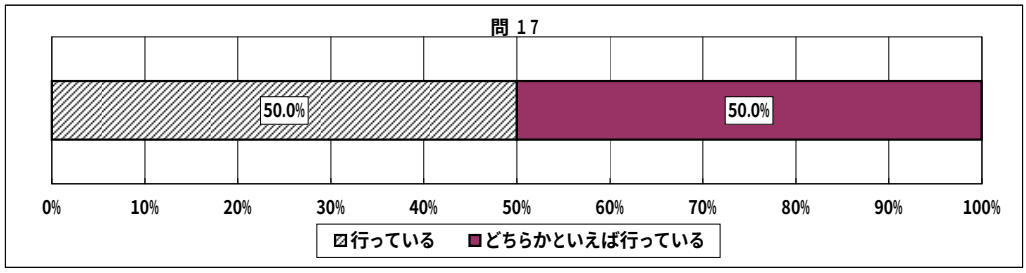
有効回答数
4

問16　理学療法士・作業療法士などの専門職員が行うリハビリテーションは、本人の状態にあった内容で、利用者に満足していただいていますか（1.8点）



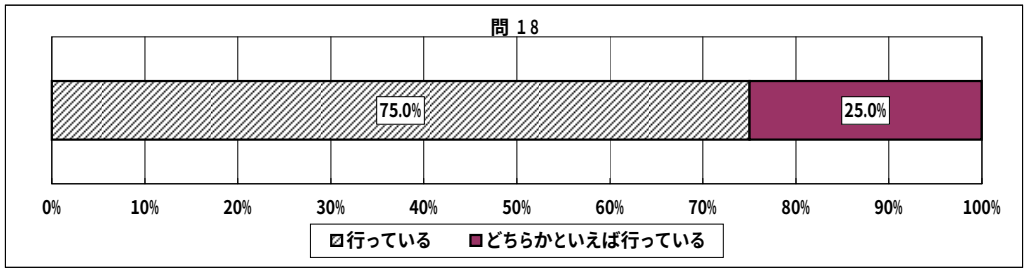
有効回答数
4

問17　口腔ケア、着替えの介助、整容など、必要な介護を行っていますか
（2.5点）



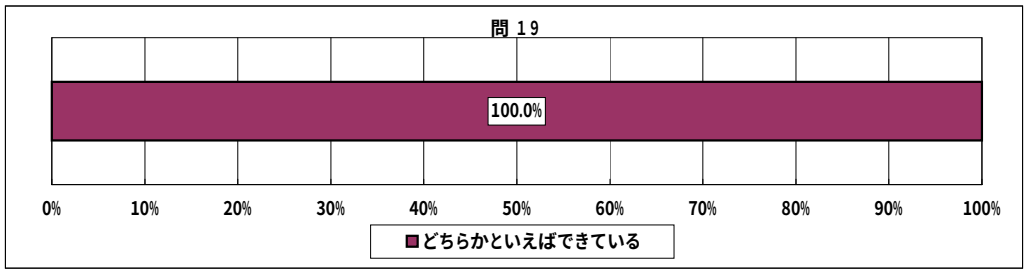
有効回答数
4

問18　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（2.8点）



有効回答数
4

問19　インフォームドコンセントは十分実施できていますか
（2.0点）

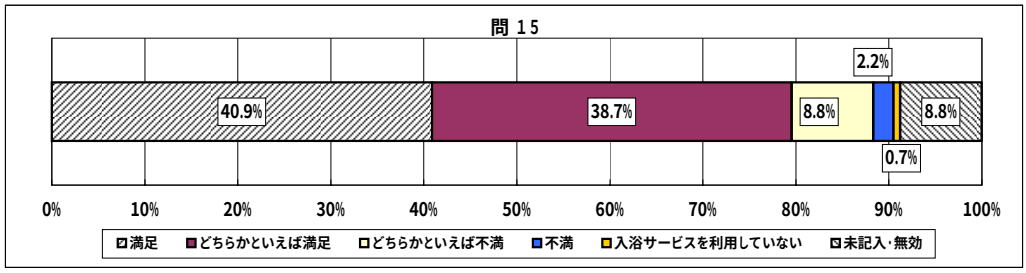


有効回答数
4

＜介護療養型医療施設＞

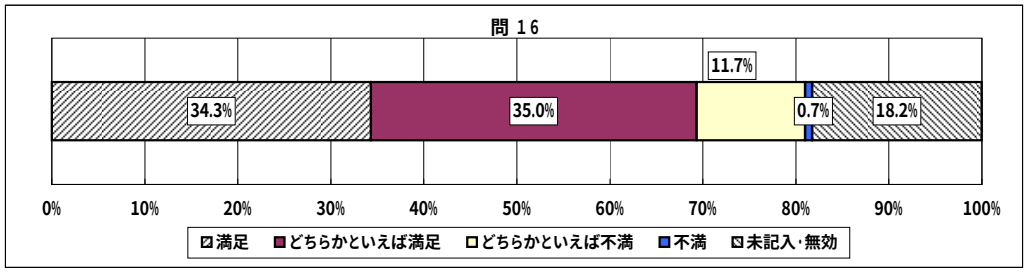
[ユーザー（利用者）評価]

問15　入浴の回数やその内容に満足していますか（2.3点）



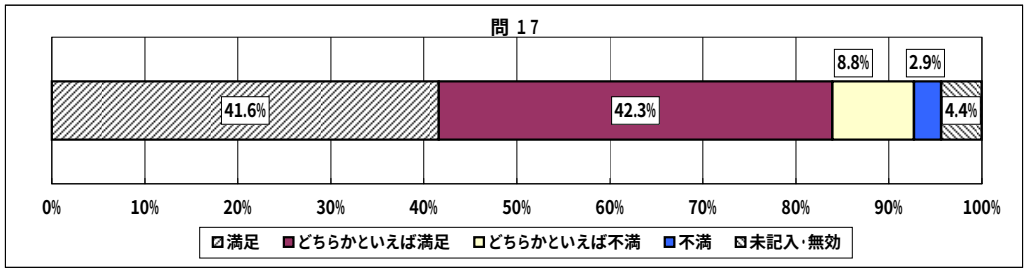
有効回答数
125

問16　リハビリテーションの実施内容や効果には満足していますか（2.3点）



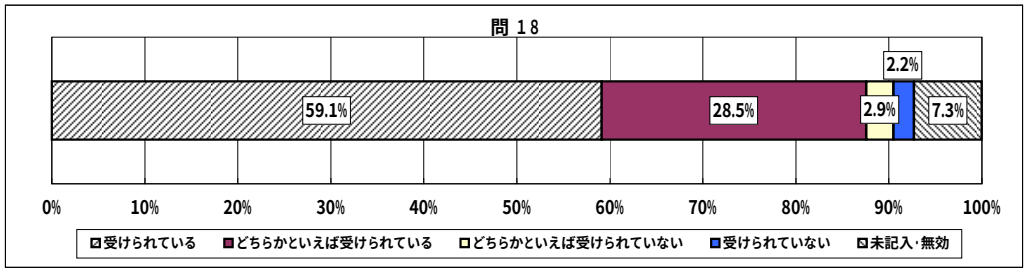
有効回答数
112

問17　整容ケア（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（2.3点）



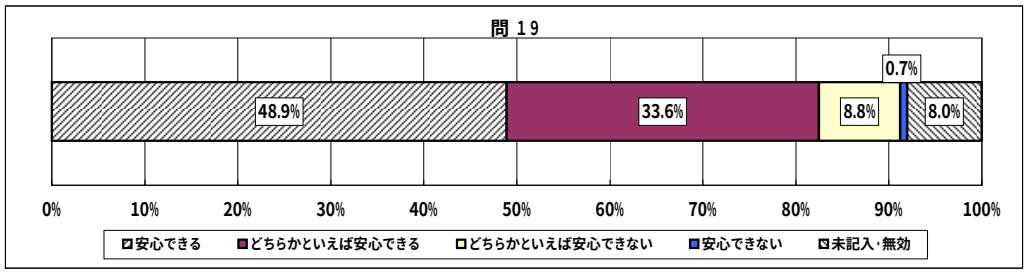
有効回答数
131

問18　医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアを十分に受けられていますか（2.6点）



有効回答数
127

問19　診療や処置などについてわかりやすい説明があり、安心できますか（2.4点）

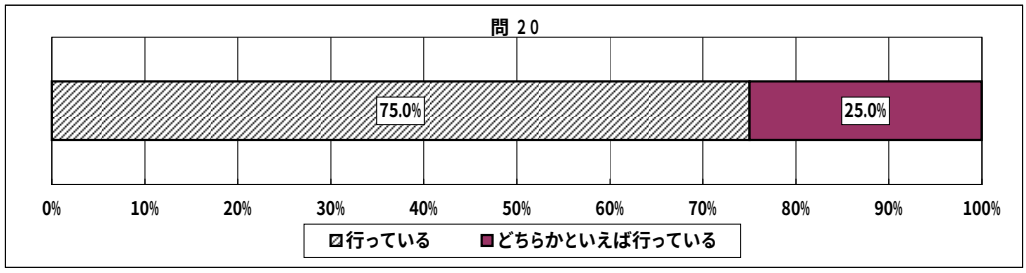


有効回答数
126

＜介護療養型医療施設＞

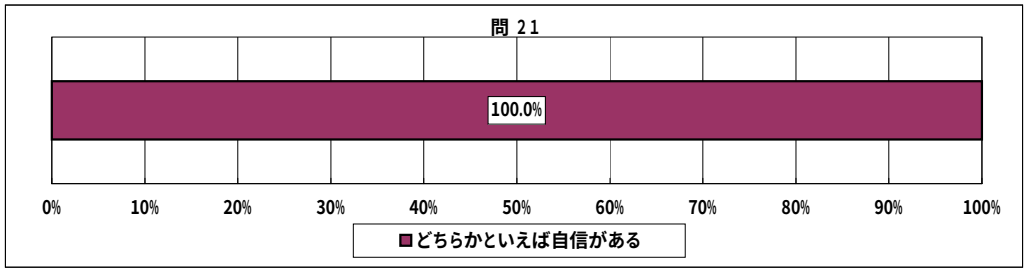
[事業者自己評価]

問２０　利用者の身体状況やニーズなどを把握し、実際のケアを行っていますか
（2.8点）



有効回答数
4

問２１　利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか
（2.0点）

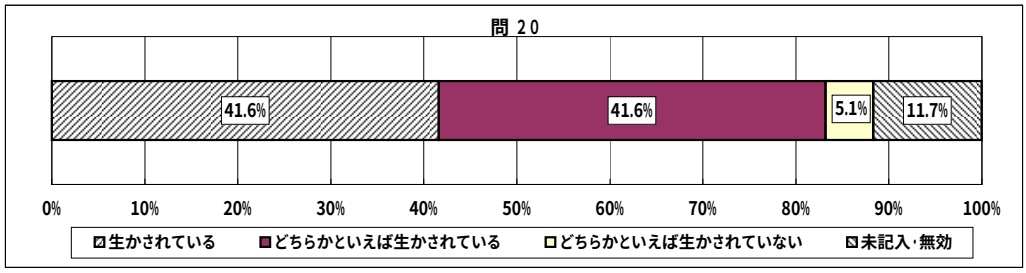


有効回答数
4

＜介護療養型医療施設＞

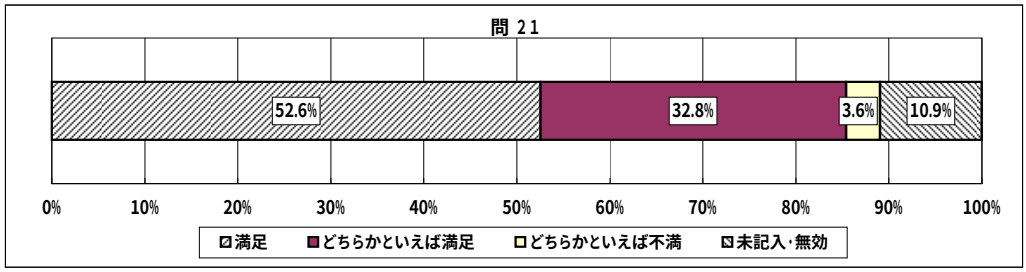
[ユーザー（利用者）評価]

問20　担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか（2.4点）



有効回答数
121

問21　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（2.5点）



有効回答数
122

＜介護療養型医療施設＞

問 1～21　総括（事業者と利用者の意識の差）

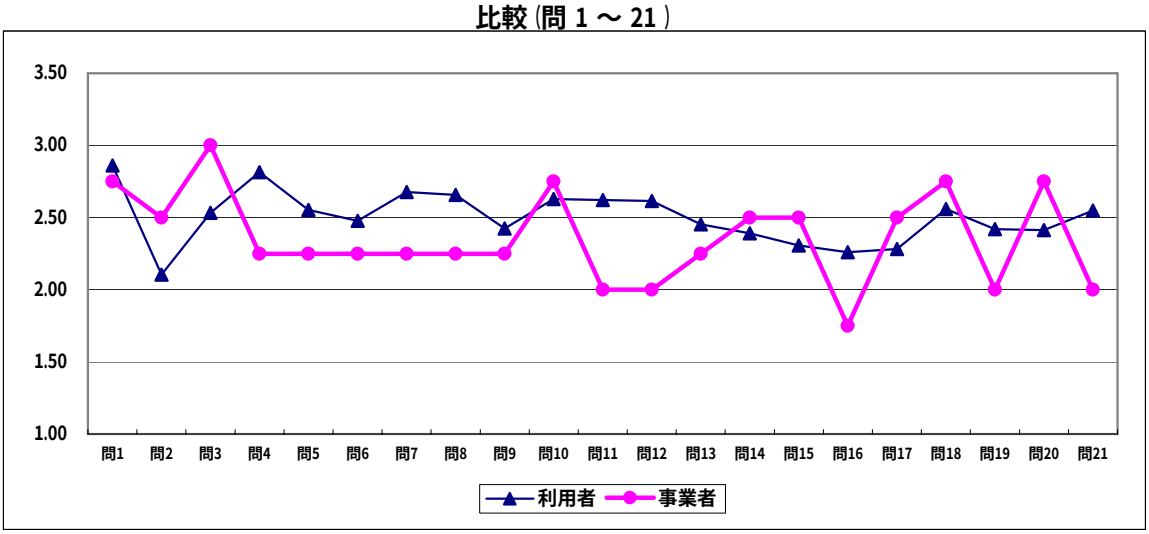
[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加事業者全体平均合計点数：49.5点
（1設問あたり平均点数：2.4点）

比較（問 1 ～ 21 ）



●点数が高い項目

【問　３】 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（3.0点）

【問　１】 契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか（2.8点）

【問１０】 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか（2.8点）

【問１８】 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（2.8点）

【問２０】 利用者の身体状況やニーズなどを把握し、実際のケアを行っていますか（2.8点）

●点数が低い項目

【問１６】 理学療法士・作業療法士などの専門職員が行うリハビリテーションは、本人の状態にあった内容で、利用者に満足していただいていますか（1.8点）

【問１１】 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（2.0点）

【問１２】 職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか（2.0点）

【問１９】 インフォームドコンセントは十分実施できていますか（2.0点）

【問２１】 利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか（2.0点）

＜介護療養型医療施設＞

問 1～21　総括（事業者と利用者の意識の差）

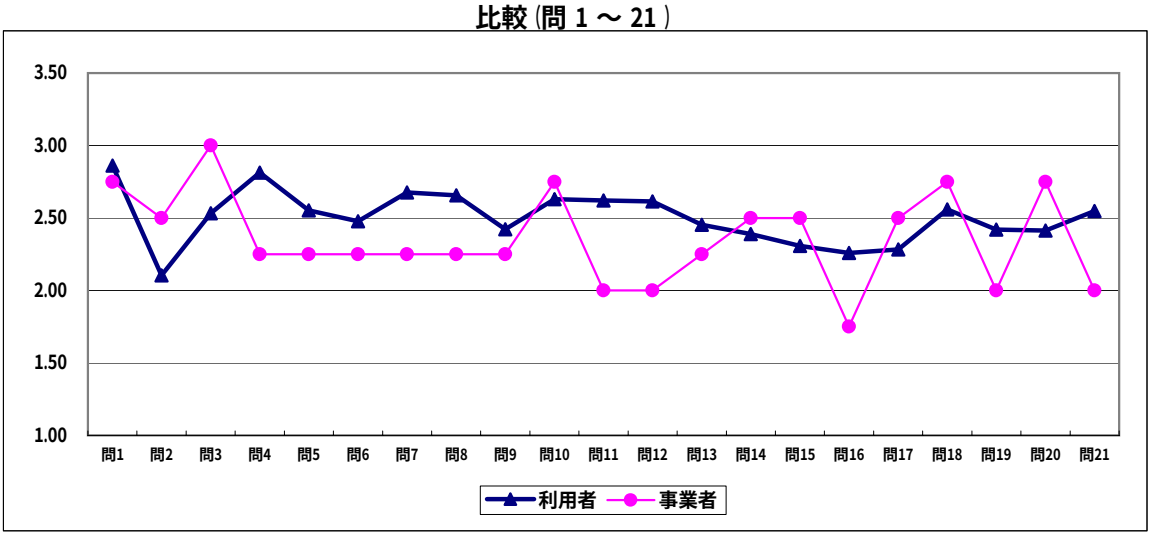
[ユーザー（利用者）評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加ユーザー全体平均合計点数：52.6点
（1設問あたり平均点数：2.5点）

比較（問 1 ～ 21 ）



●点数が高い項目

【問　１】 利用する際に、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すか
（2.9点）

【問　４】 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すか
（2.8点）

【問　７】 入浴やトイレ（排泄）介助の際などに、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか（2.7点）

●点数が低い項目

【問　２】 苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.1点）

【問１６】 リハビリテーションの実施内容や効果には満足していますか
（2.3点）

【問１７】 整容ケア（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
（2.3点）

＜介護療養型医療施設＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
1	熱田リハビリテーション病院	ユーザーの皆様からの率直なご意見をお聞きすることができました。このご意見をもとに改善点を以下のようにあげ、早急に取り組んでまいります。苦情受付窓口については、契約書に記載がありそれで説明をしていましたが、今後はパンフレット等を利用し、わかりやすい説明をしていきます。整容ケアにつきましては、技術の向上に努め、ご指摘のありました回数は他の業務等を調整しながら増やしていく方向で改善していきます。
2	医療法人東樹会東樹会病院	施設全体の質の向上に繋がる様に、施設内研修・勉強会の充実、外部研修等への積極的な参加を更に推し進めて、ご利用者様・ご家族様から安心してご利用頂ける施設サービスの提供を目指して努力を続けてまいります。また、重要事項の説明・サービス計画書提示の際には、ご利用者様・ご家族様にわかりやすくお伝えする事ができる様に努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。
3	名古屋市厚生院	みなさまからいただいたご意見について院内で検討し、一つでも改善できるように努力します。
4	名南ふれあい病院	貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。長く療養生活をおくられている皆さまに少しでも快適な生活の場を提供できればと考えております。基本の食事、清潔、排泄などにご不自由をおかけすることのないよう、職員一同心掛けてまいります。接遇マナーにつきましても、陰日向なく、心を込めて対応させていただけるよう更に、努力をしてまいりたいと存じます。今後ともよろしくお願い致します。

＜介護療養型医療施設＞

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・ いつもお世話になりありがとうございます。職業とはいえ寝たきりの患者に対する手厚い看護、介護には、本当に頭が下がります。また家族に対しても親しく声掛けをして頂いたり相談にのって頂いたりと、大変心が暖まります。日本の礎を築いて下さった先輩の方々の終末が心安らかに穏やかに送れる事を願っています。これからもよろしくお願い致します。

・ スタッフにより対応が違う。食事前のトイレに行き忘れなのか、食事の席についているのにおしりがズボンまでぬれていました。

・ お世話をして下さるスタッフの方々の対応に満足しています。出来るだけ本人の持っている能力が維持出来るよう手助けがなされるよう希望します。

・ ベッドに寝ている状態が多いので、ベッドか椅子に座らせてもらいたいと思う。

・ なかなか行ってあげられない家族にかわって毎日お世話いただいて本当に感謝しております。ただ毎日いけないので日頃の本人の様子が少しでもお話いただけると幸いです。このサービスはこれからの医療ではなくてはならない職種だと思います。これからも協力できるところは協力させて頂きたいと思います。

・ 職員の人達はよくやってくれていますが、中には排泄介助等をお願いすると、露骨にいやな顔をされたり、中々来てくれない事もあります。忙しいのは解りますが患者に不安をあたえない気くばりをお願い致します。

・ 床頭台の収納スペースが少ない。病室の清掃がもう少し丁寧にしてほしい。おむつ交換の時に、もう少し気をつかってほしい。（ベッドの柵に汚物がついている。シーツに汚物がついてもそのまま）交換時の部屋の換気など。病室前の消毒液など、病院の入口付近にも接置してほしい。

・ 日中はスタッフや来客などの人が多い為、スタッフの患者への接し方が丁寧なのだが、夜間になると接し方が変わるスタッフがいる。何時も変わらない患者への態度、接し方をお願いしたい。

・ 一応、丁寧にみて下さっているようですが、訪ねた折にもう少し状態、又、あった事等話して頂けたら嬉しく思うのですが・・・家で介護出来ないので仕方ありません。

・ 行事予定をわかりやすい場所に書いてほしい。行事に参加しているかどうかわかる様にしてほしい。細かな事でもきちんと連絡があるので安心しております。ありがとうございます、これからもよろしくお願い致します。

＜介護療養型医療施設＞

・ 患者への声かけは赤ちゃん言葉を使わない方が良いと思います。人生を生きぬいて来た大人です。入浴が唯一の開放感とリラックスの手段だと思います。もう少していねいにゆったりと行って欲しいです。寝たきりの人は特に何の自由もありません。暖かい湯舟の中につかっているのは至福の時だと思います。顔や手の指の間、足の指の間などたいへんな事は充分わかっておりますが、しっかりやって下さい。爪切りが周期的に行われていないと思います、改善して下さい。看護師さんやヘルパーさんのある程度の毎日の出来事についての私語も患者さんにとっては良い刺激になるとおもいます。”昨日こんな事があってたいへんだった”とか”子供がこんな事したのよ”等々です。言葉を話せない患者でも聞こえています。話しかけをして下さい。

・ 毎日、お世話していただいて感謝しています。本人はどれだけ満足しているか、話もできないのでわかりませんが、少しでもいい刺激になることを考えて取り入れてくれればいいと思っています。

・ 病室の床が汚い。

・ 患者に対して差別があるように感じる？医師、看護師さんに対して、こちらから挨拶しても挨拶が無い。（社会人として失格）

・ 週2日の入浴サービスを祝日になると1日になっていたので、代替を依頼実施してもらえる様になったので、ずーっと続けてほしい。看護師、介護職員、の職員の人達に帰る際に私共から「お願いします」と言うと「ご苦労様でした。ありがとうございました」と家族に優しくねぎらってもらえ嬉しく思っています。

・ 今一度自宅へ帰れるようにリハビリテーションを特に強く指導していただきたいと思う。入院してもう10年ほどになるので、この問題は非常にむずかしいと思われるが、とにかく自分生活（本人）が最低限出来るようにならないかと希望します。