

平成22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1～21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。

- 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 ○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 ●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	2.8	2.9	2.9
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 ●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	3	2.8	2.1	2.3
問3 ○利用者や家族のこ（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 ●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	3	2.8	2.5	2.6
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 ●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	3	3.0	2.8	2.8
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 ●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	2.5	2.6	2.7
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 ●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	3	2.8	2.5	2.5
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 ●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	2.3	2.5	2.7
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 ●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	2.3	2.3	2.6
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 ●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	3	2.5	2.2	2.6
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 ●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	3	2.5	2.4	2.7
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 ●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	2.3	2.5	2.7
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 ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.5	2.7	2.7
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なっていますか ●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	3	3.0	2.5	2.6
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 ●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	3	2.8	2.5	2.6
問15 ○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴の回数やその内容に満足していますか	2	2.3	2.2	2.4
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 ●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	2.3	2.4	2.4
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 ●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	2.5	2.1	2.4
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 ●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	3	2.8	2.5	2.6
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 ●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	3	2.5	2.3	2.5

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
●担当者に伝えたと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	2.3	2.3	2.5
---	-----	-----	-----

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
●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	2.4	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	50.0 %	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	22	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	73.3 %	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。

この度はアンケート調査にご協力頂き、厚くお礼を申し上げます。皆様方より頂きました貴重なご意見をもとに改善点を検討致しました。主な内容と致しまして、苦情受付窓口についての説明が不十分である点については、解りやすい説明方法の再検討と、適宜お声かけを行ない、不都合の有無を確認させて頂きたいと思っております。環境と衛生面では、環境の整備と感染予防対策の強化に努めていきたいと思っております。職員のマナーについては、研修等の教育及び指導を現状以上に充実させ、皆様方とのコミュニケーションを円滑に図りたいと思っております。その他、面でも不十分な点が多々あると思っておりますが、今回のご意見を活かし今後も努力をさせて頂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22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22 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、居宅介護支援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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- ア ○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
- イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと
●個人情報を絶対に外にもらさないこと
- ウ ○利用料金が適正なこと
●利用料金が適正なこと
- エ ○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
- オ ○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
- カ ○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
- キ ○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
- ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること
- ケ ○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
- コ ○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
- サ ○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
- シ ○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
- ス ○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
- セ ○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
- ソ ○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
- タ ○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
- チ ○食事がおいしいこと
●食事がおいしいこと
- ツ ○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

	事業者	利用者 %	利用者順位
	■	8.7	4
		2.9	12
		8.7	4
	■	5.8	9
	■	14.6	1
		11.7	2
	■	4.9	10
		1.0	13
		1.0	13
		7.8	7
		0.0	17
		4.9	10
	■	1.0	13
		10.7	3
		6.8	8
		8.7	4
		1.0	13
		0.0	17

平成22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。

- 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 ○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 ●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	3	2.8	2.8	2.9
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 ●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	2.8	2.4	2.3
問3 ○利用者や家族のこ（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 ●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	2.8	2.7	2.6
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 ●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	3	3.0	2.8	2.8
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 ●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	2.5	2.7	2.7
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 ●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	2.8	2.6	2.5
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 ●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	2.3	2.8	2.7
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 ●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	2.3	2.6	2.6
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 ●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	2.5	2.7	2.6
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 ●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	3	2.5	2.9	2.7
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 ●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	2.3	2.6	2.7
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 ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.5	2.6	2.7
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なっていますか ●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	3	3.0	2.3	2.6
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 ●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	3	2.8	2.5	2.6
問15 ○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴の回数やその内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.4
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 ●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	2.3	2.1	2.4
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 ●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	2.5	2.3	2.4
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 ●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	2.8	2.6	2.6
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 ●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	2.5	2.4	2.5

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
●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	2.3	2.6	2.5
---	-----	-----	-----

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
●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	2.5	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	56.6 %	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	27	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	90.0 %	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。

貴重な御意見をいただき、ありがとうございました。「接遇・マナー」や「わかりやすい説明」については、日頃から心がけているつもりでしたが、まだまだ不十分である事がわかりました。又、リハビリや基本的な身の回りのケアについても、今回の率直な御意見をこれからのケアの質の向上に生かし、思いやりのあるきめ細かなケアが提供できるよう、職員一同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、評価項目の問22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22	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、居宅介護支援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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		7.0	7
イ ○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		0.9	15
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.7	6
エ ○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		3.5	11
オ ○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	■	13.9	1
カ ○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	■	9.6	3
キ ○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		2.6	13
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.3	10
ケ ○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		0.9	15
コ ○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		6.1	8
サ ○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	18
シ ○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	■	5.2	9
ス ○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	■	3.5	11
セ ○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		12.2	2
ソ ○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		9.6	3
タ ○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		9.6	3
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.9	15
ツ ○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		1.7	14

平成22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。

- 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。

問	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等について、わかりやすく説明していますか ●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	3	2.8	2.8
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 ●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	3	2.8	2.3
問3 ○利用者や家族のこ（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 ●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	3	2.8	2.2
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 ●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	3	3.0	2.5
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 ●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	3	2.5	2.6
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 ●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	3	2.8	2.2
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 ●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	3	2.3	2.7
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 ●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	3	2.3	2.5
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 ●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	3	2.5	2.3
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 ●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	2.5	2.8
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 ●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	3	2.3	2.7
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 ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.5	2.7
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なっていますか ●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	3	3.0	2.5
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 ●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	3	2.8	2.7
問15 ○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴の回数やその内容に満足していますか	3	2.3	2.5
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 ●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	2.3	2.5
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 ●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	3	2.5	2.5
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 ●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	3	2.8	2.6
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 ●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	3	2.5	2.6

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
●担当者に伝えたと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	2.3	2.4	2.5
---	-----	-----	-----

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
●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	54.5 %	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	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	46.7 %	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は、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。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、評価項目の問22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22	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、居宅介護支援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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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	■	3.2	9
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.6	13
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.7	2
エ ○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		4.8	8
オ ○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	■	11.1	4
カ ○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	■	9.5	5
キ ○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		7.9	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	3.2	9
ケ ○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
コ ○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	■	12.7	2
サ ○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	15
シ ○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		3.2	9
ス ○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	15
セ ○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		9.5	5
ソ ○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		15.9	1
タ ○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		3.2	9
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.0	15
ツ ○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		1.6	13

平成22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。

○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。

問	内容	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等について、わかりやすく説明していますか ●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	3	2.8	2.9	2.9
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 ●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	3	2.8	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のここと（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 ●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	3	2.8	2.6	2.6
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 ●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	3	3.0	2.8	2.8
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 ●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	3	2.5	2.6	2.7
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 ●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	3	2.8	2.6	2.5
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 ●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	2.3	2.7	2.7
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 ●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	2.3	2.7	2.6
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 ●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	2.5	2.7	2.6
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 ●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	2.5	2.7	2.7
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 ●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	2.3	2.8	2.7
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 ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.5	2.8	2.7
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なっていますか ●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	3	3.0	2.7	2.6
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 ●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	2.8	2.6	2.6
問15	○入浴の回数や内容には十分配慮していますか ●入浴の回数やその内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.4
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 ●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	3	2.3	2.5	2.4
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 ●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	3	2.5	2.6	2.4
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 ●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	3	2.8	2.7	2.6
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 ●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	2.5	2.5	2.5

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
●担当者に伝えたと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	2.3	2.6	2.5
---	-----	-----	-----

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
●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	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	70	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	77.8 %	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。

貴重なご意見と評価をいただき誠にありがとうございました。皆様にお誉めいただいたスタッフの明るい接遇は、当施設のモットーの一つでもあり、今後共ご利用者様ご家族様とより良いコミュニケーションが図れる様に、更なる努力を続けてまいります。また、ご要望等につきましては今後の検討課題とし、ご利用者様ご家族様が安心して利用できる施設サービスが提供できる様に、施設全体の質の向上に努めます。

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22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22	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、居宅介護支援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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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	5
イ ○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		1.6	14
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.5	3
エ ○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	■	2.5	10
オ ○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	■	15.8	1
カ ○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		9.5	3
キ ○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	■	6.6	8
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.6	14
ケ ○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		1.9	12
コ ○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	■	6.0	9
サ ○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		0.3	18
シ ○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		1.9	12
ス ○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		0.6	16
セ ○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	■	13.9	2
ソ ○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		8.2	6
タ ○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		8.2	6
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.6	16
ツ ○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	11