

<訪問入浴>

問21 [事業者] 次の項目のうち、「訪問入浴介護サービス」を提供する上で重要だと思うものを5つ選択して下さい。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが「訪問入浴介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で) 大切だと思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

事業者自己評価			項目	ユーザー評価		
回数	割合	項目		回数	割合	順位
10	1	1.3%	① 口こみで評判が良いと言われること。	30	2.2%	13
11	0	0.0%	② 事業所の知名度が高いこと。	10	0.7%	14
7	3	4.0%	③ 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	91	6.6%	7
9	2	2.7%	④ 特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	73	5.3%	9
③	13	17.3%	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。	89	6.5%	8
7	3	4.0%	⑥ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	64	4.7%	10
6	4	5.3%	⑦ スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	150	10.9%	③
11	0	0.0%	⑧ 利用料金が適正なこと。	48	3.5%	11
11	0	0.0%	⑨ サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。	107	7.8%	6
①	14	18.7%	⑩ 利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	138	10.1%	④
⑤	9	12.0%	⑪ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	108	7.9%	⑤
④	12	16.0%	⑫ 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	198	14.4%	②
①	14	18.7%	⑬ スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	222	16.2%	①
11	0	0.0%	⑭ 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。	44	3.2%	12
	75	100.0%	合計	1,372	100.0%	

比較(問21)

