

<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
11	0	0.0%	① 口こみで評判が良いと言われること。	27	2.4%	13
11	0	0.0%	② 事業所の知名度が高いこと。	17	1.5%	14
9	2	3.3%	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。	63	5.5%	8
9	2	3.3%	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。	51	4.5%	9
⑤	6	10.0%	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。	64	5.6%	7
8	3	5.0%	⑥ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	49	4.3%	10
③	8	13.3%	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。	132	11.6%	③
11	0	0.0%	⑧ 利用料金が適正なこと。	38	3.3%	12
7	4	6.7%	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。	94	8.3%	6
②	10	16.7%	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。	119	10.5%	④
⑤	6	10.0%	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。	102	9.0%	⑤
④	7	11.7%	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。	148	13.0%	②
①	12	20.0%	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。	187	16.4%	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。	46	4.0%	11
60	100.0%		合計	1,137	100.0%	

比較(問21)

