

評価結果
- 訪問入浴 -

< 訪問入浴 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	13	72.2%
	看護職員	1	5.6%
	介護職員	2	11.1%
	その他	2	11.1%
	未記入	0	0.0%
	合計	18	100.0%
【参加率】	実利用者数	1,440	32.3%
	参加利用者数	465	

【区】	千種	1	5.6%
	東	0	0.0%
	北	1	5.6%
	西	0	0.0%
	中村	2	11.1%
	中	1	5.6%
	昭和	0	0.0%
	瑞穂	0	0.0%
	熱田	1	5.6%
	中川	2	11.1%
	港	2	11.1%
	南	0	0.0%
	守山	0	0.0%
	緑	3	16.7%
	名東	3	16.7%
	天白	2	11.1%
	合計	18	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	124	33.3%
	女性	226	60.8%
	未記入	22	5.9%
	合計	372	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	14	3.8%
	65歳～74歳	63	16.9%
	75歳～79歳	51	13.7%
	80歳～84歳	66	17.7%
	85歳～94歳	144	38.7%
	95歳以上	31	8.3%
	未記入	3	0.8%
	合計	372	100.0%

【区】	千種	23	6.2%
	東	13	3.5%
	北	41	11.0%
	西	12	3.2%
	中村	21	5.6%
	中	5	1.3%
	昭和	13	3.5%
	瑞穂	20	5.4%
	熱田	24	6.5%
	中川	45	12.1%
	港	26	7.0%
	南	35	9.4%
	守山	21	5.6%
	緑	37	9.9%
	名東	8	2.2%
	天白	13	3.5%
その他	14	3.8%	
未記入	1	0.3%	
合計	372	100.0%	

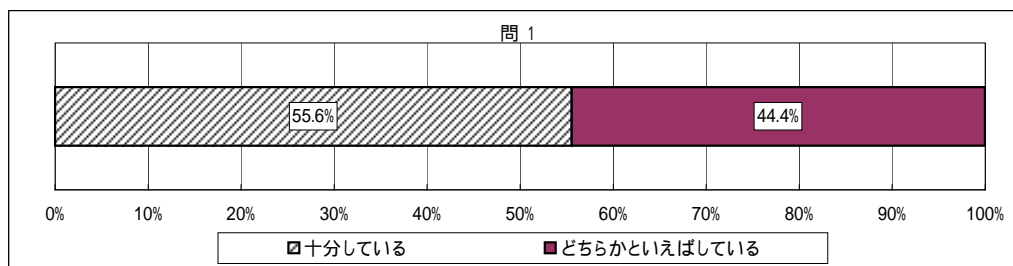
【要介護度】	要支援	1	0.3%
	要介護1	13	3.5%
	要介護2	18	4.8%
	要介護3	38	10.2%
	要介護4	82	22.0%
	要介護5	218	58.6%
	未記入	2	0.5%
	合計	372	100.0%

【記入者】	本人	12	3.2%
	同居家族	318	85.5%
	別居家族	25	6.7%
	その他	7	1.9%
	未記入	10	2.7%
	合計	372	100.0%

< 訪問入浴 >

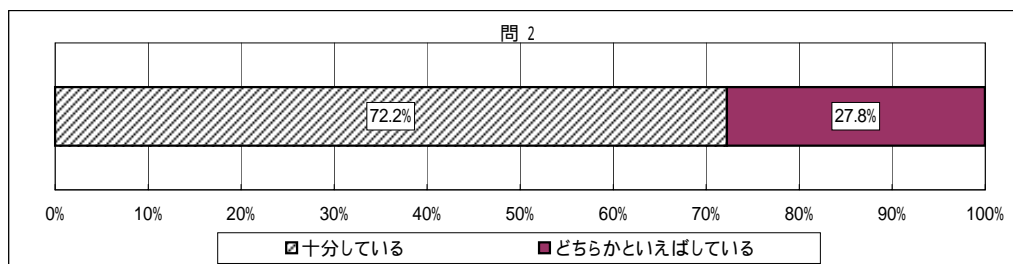
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2 . 6 点)



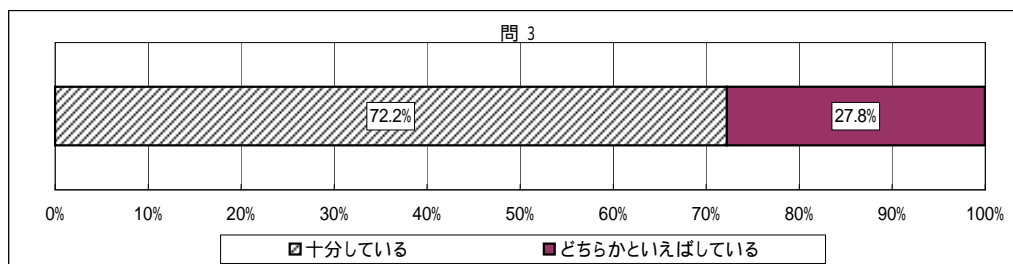
回答数:18

問2 利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか。
(2 . 7 点)



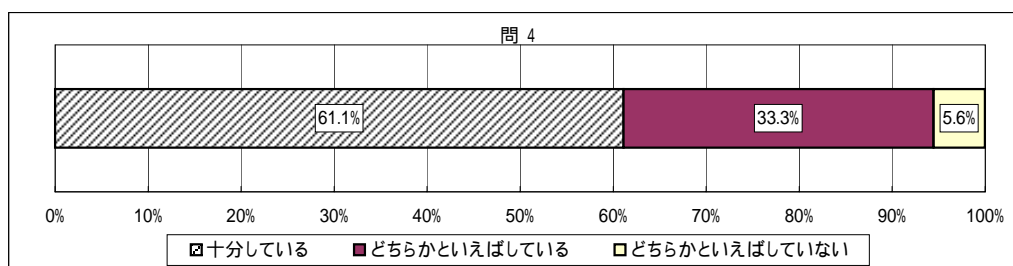
回答数:18

問3 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2 . 7 点)



回答数:18

問4 サービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすく説明をしていますか。(2 . 6 点)



回答数:18

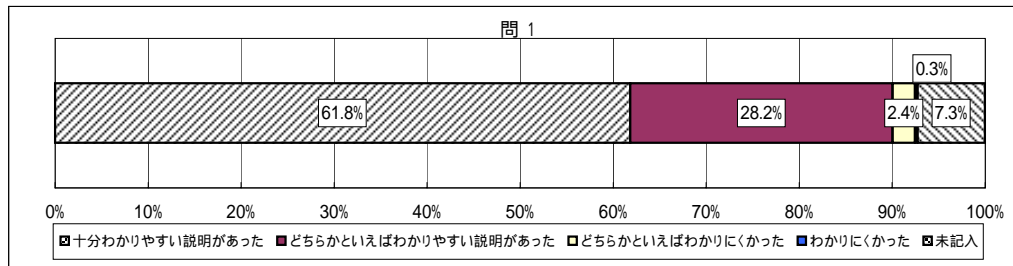
* (. . 点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 訪問入浴 >

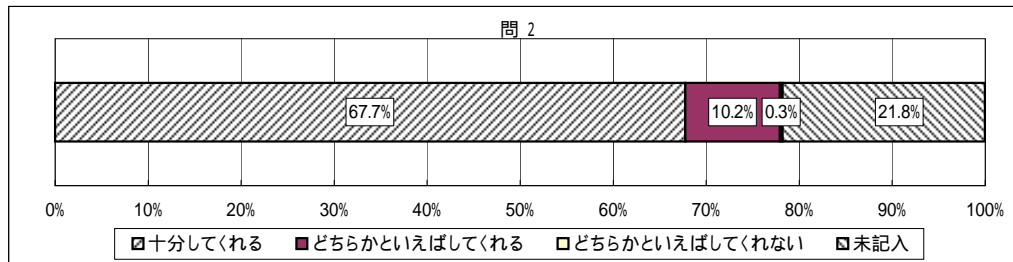
[ユーザー(利用者)評価]

問1 訪問入浴サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書(1)について、わかりやすい説明がありましたか。(2.6点)



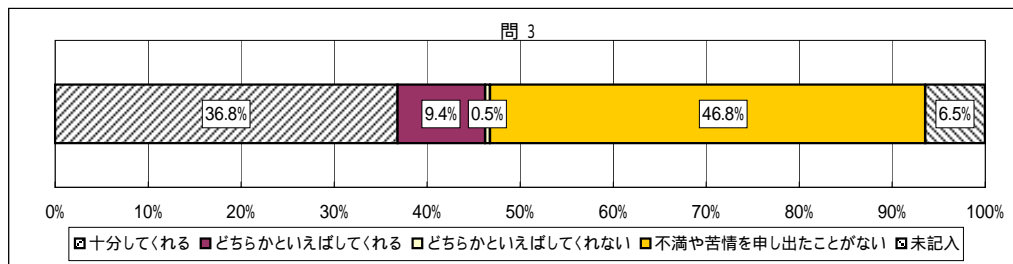
回答数:345

問2 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.9点)



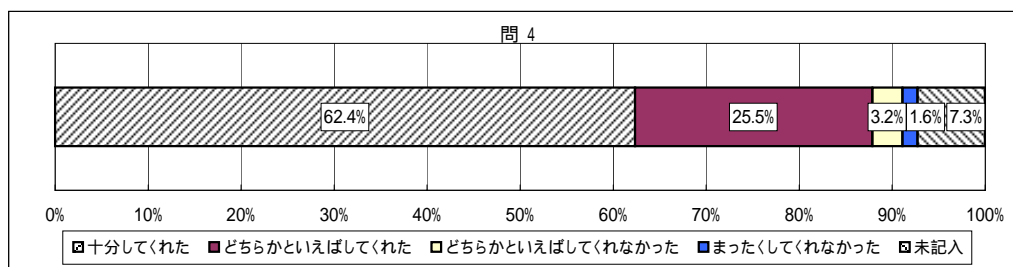
回答数:291

問3 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.8点)



回答数:348

問4 初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などのサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか。(2.6点)



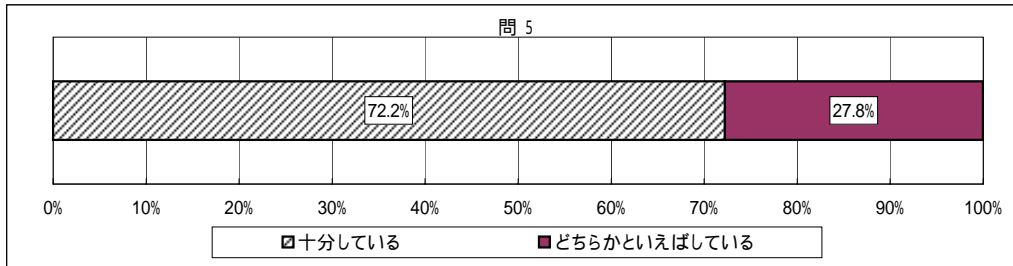
回答数:345

* (. 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、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 訪問入浴 >

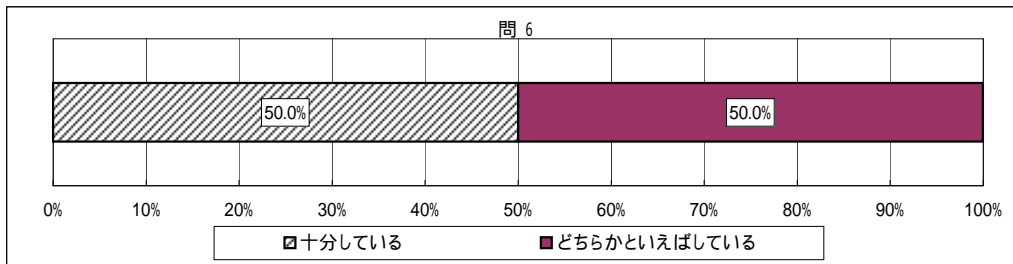
[事業者自己評価]

問5 利用者や家族から急なサービス変更（曜日や時間などの変更）の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。（2.7点）



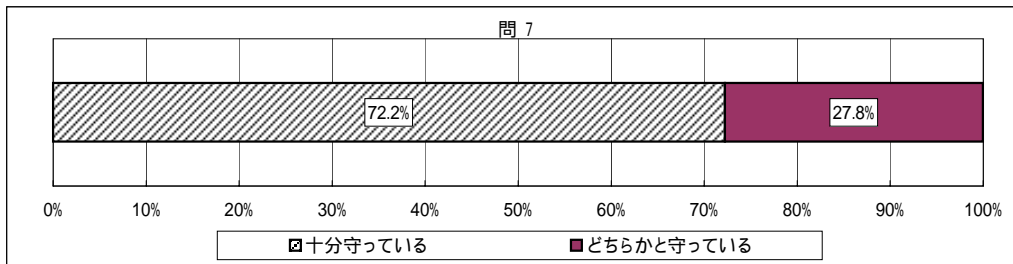
回答数:18

問6 スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか。（2.5点）



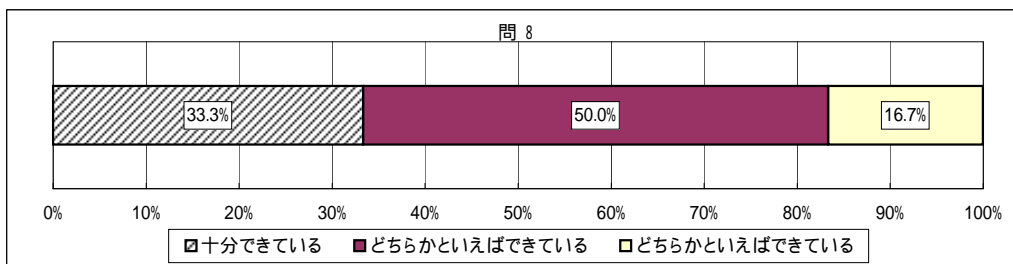
回答数:18

問7 入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか。（2.7点）



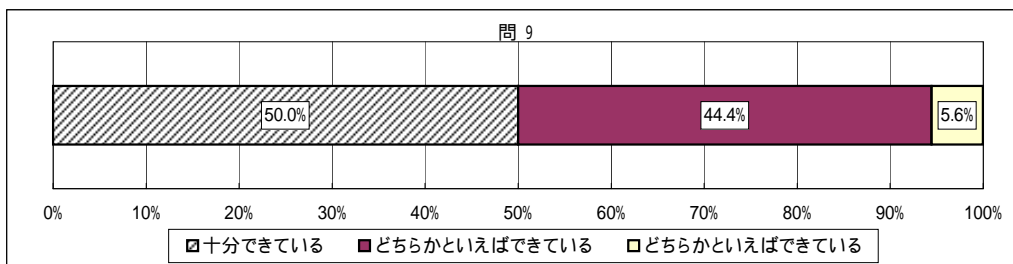
回答数:18

問8 介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか。（2.2点）



回答数:18

問9 言葉づかいや態度について、スタッフの教育はできていますか。（2.4点）

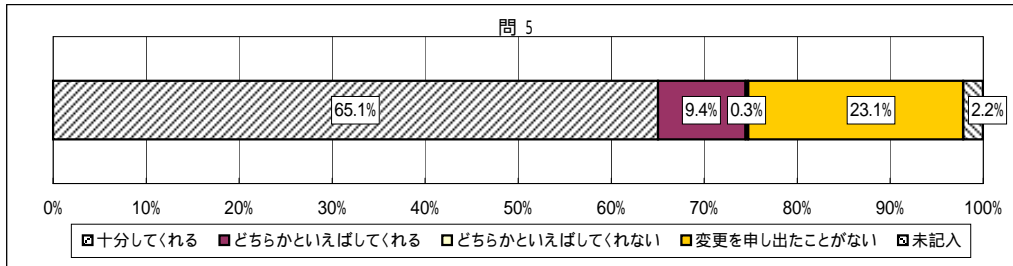


回答数:18

< 訪問入浴 >

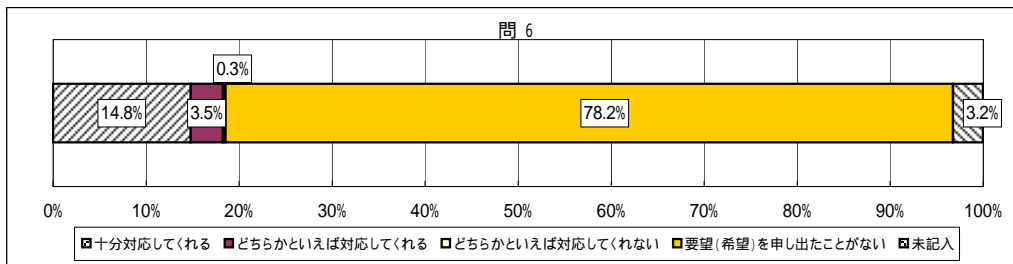
[ユーザー(利用者)評価]

問5 ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（2.9点）



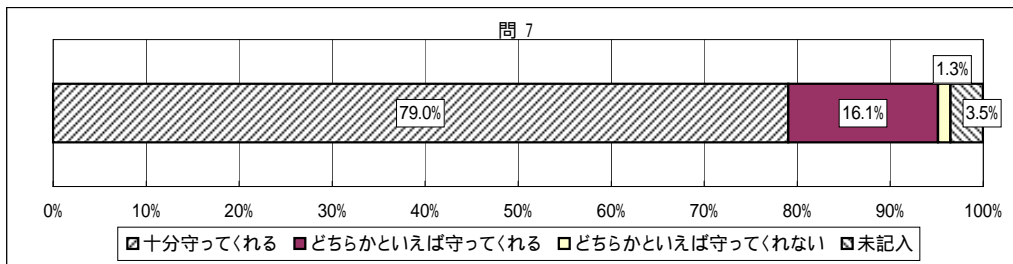
回答数:364

問6 職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してもらえますか。（2.8点）



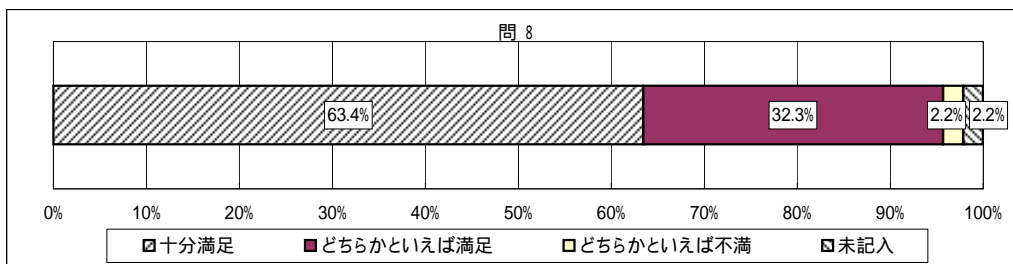
回答数:360

問7 入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか。（2.8点）



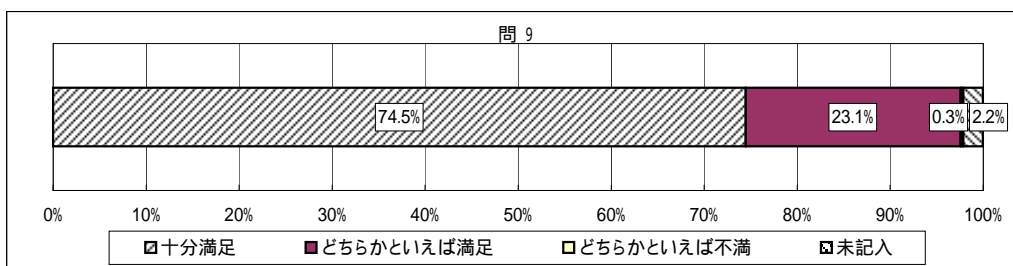
回答数:359

問8 職員の介護の知識や技術に満足していますか。（2.6点）



回答数:364

問9 職員の言葉づかいや態度に満足していますか。（2.8点）

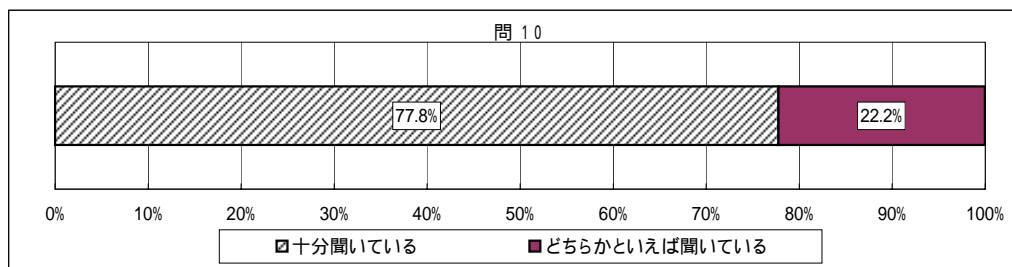


回答数:364

< 訪問入浴 >

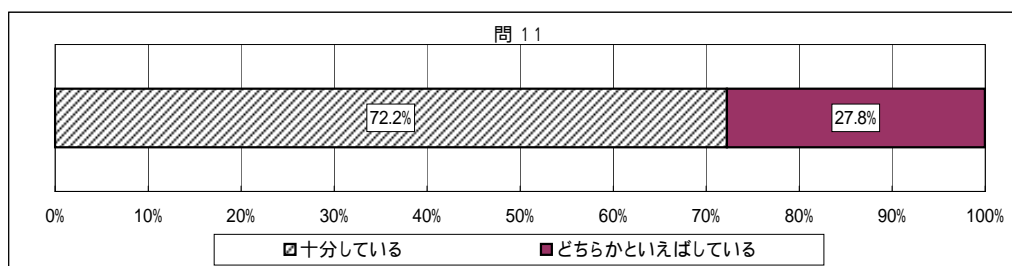
[事業者自己評価]

問10 利用者1人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について利用者の希望を聞いていますか。(2.8点)



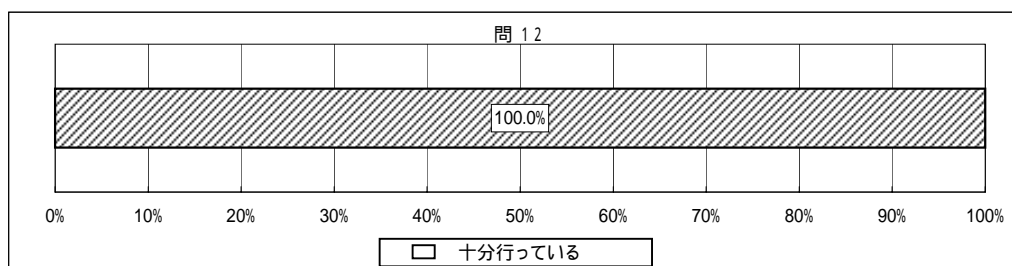
回答数:18

問11 スタッフは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し必要な配慮をしていますか。(2.7点)



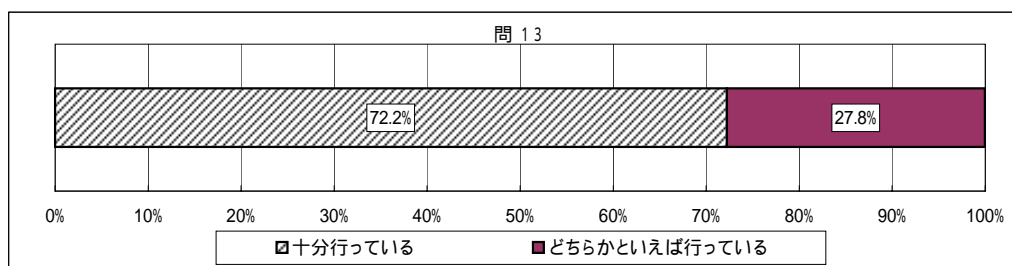
回答数:18

問12 必ず看護職員によって、入浴前後の健康チェック(バイタル等)を行っていますか。(3.0点)



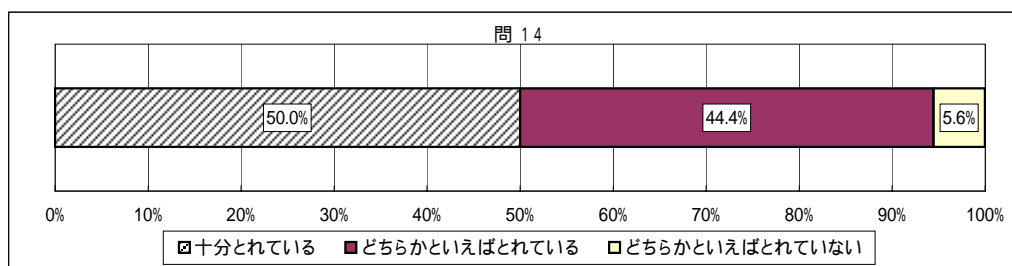
回答数:18

問13 準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全の体制をとり、快適な入浴を行っていますか。(2.7点)



回答数:18

問14 ケアマネジャーと連携がとれていますか。(2.4点)

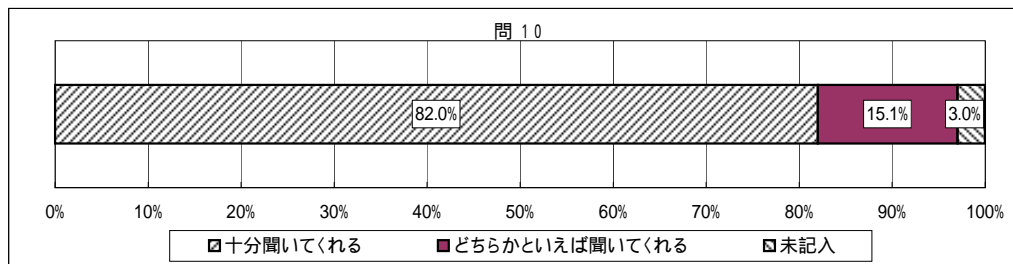


回答数:18

< 訪問入浴 >

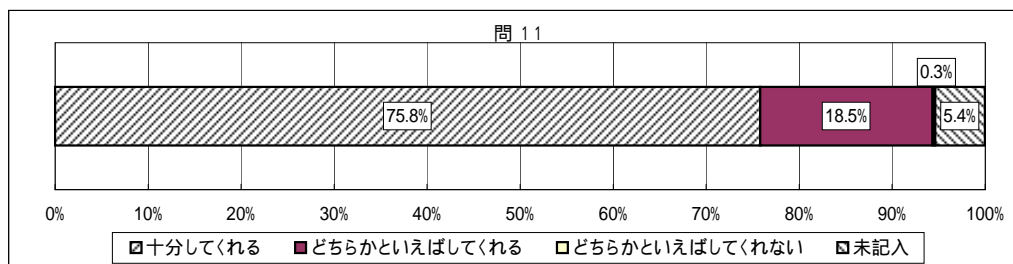
[ユーザー(利用者)評価]

問10 入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてもらえますか。
(2.8点)



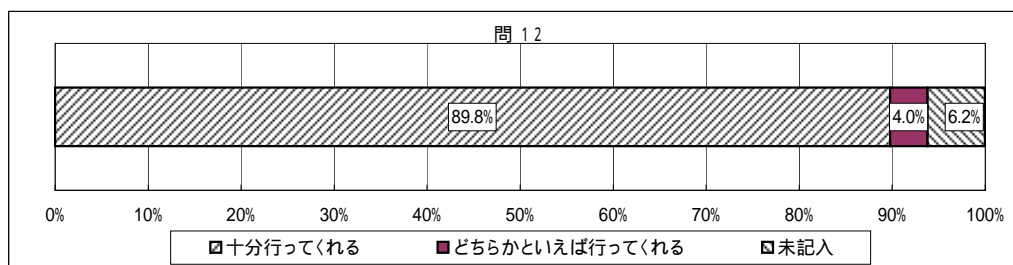
回答数:361

問11 職員は、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し必要な気くばりをしてくれますか。
(2.8点)



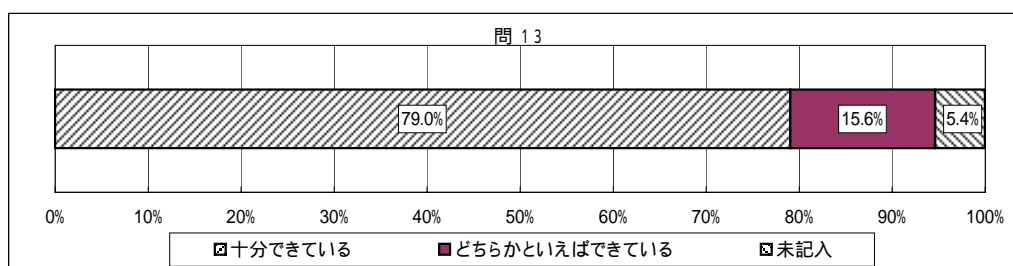
回答数:352

問12 看護職員により、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行っていただけますか。
(3.0点)



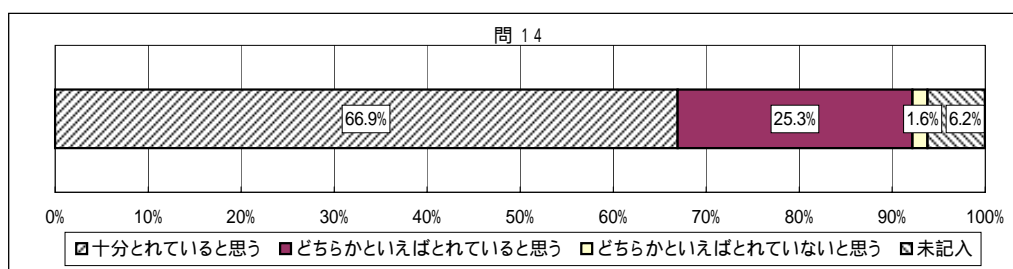
回答数:349

問13 安全面・衛生面に十分な気くばりがなされ、快適に入浴ができていますか。
(2.8点)



回答数:352

問14 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等について、ケアマネジャーと調整がとれていると思いますか。(2.7点)

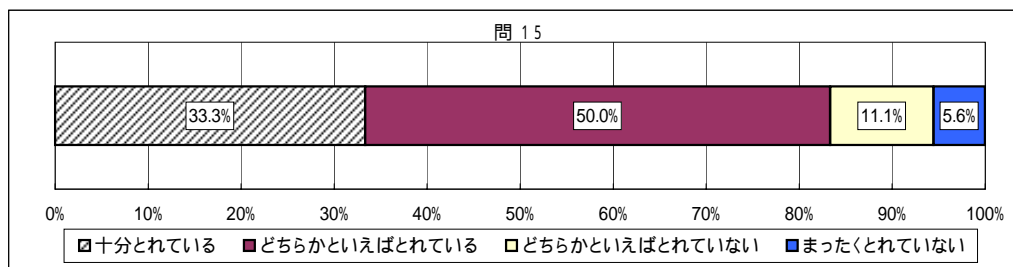


回答数:349

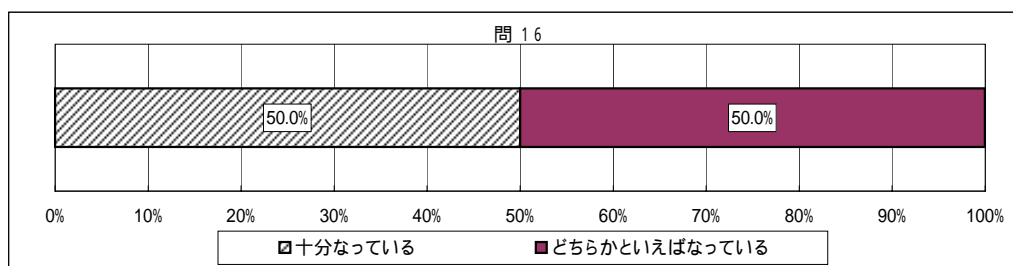
< 訪問入浴 >

[事業者自己評価]

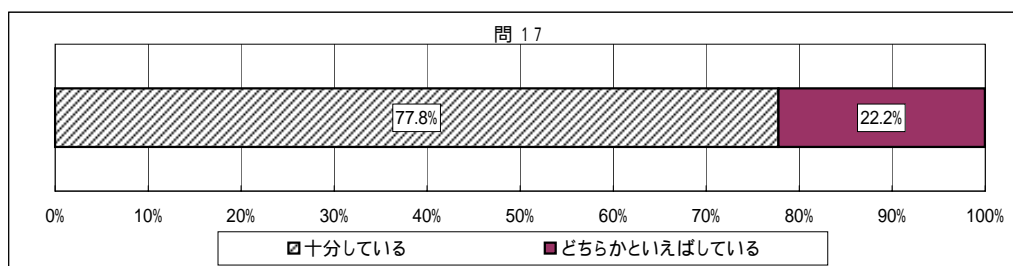
問15 かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか。
(2 . 1 点)



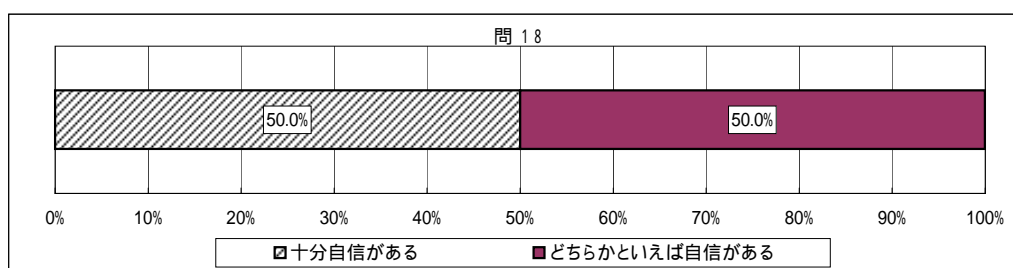
問16 スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか。
(2 . 5 点)



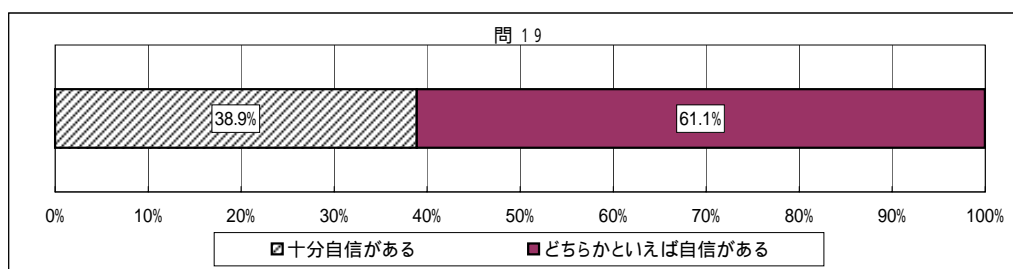
問17 利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。
(2 . 8 点)



問18 訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか。
(2 . 5 点)



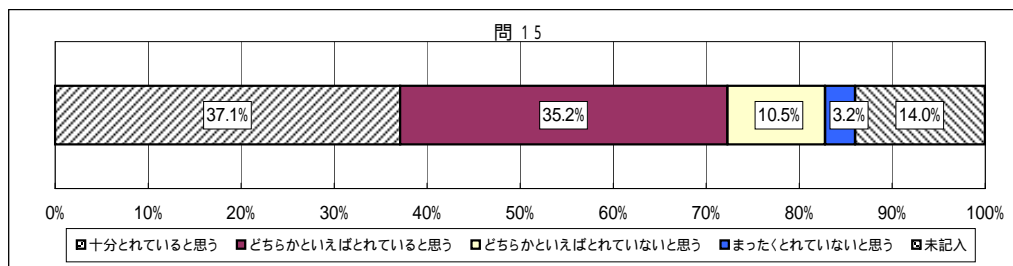
問19 利用者は訪問入浴サービス全般について満足されていると思いますか。
(2 . 4 点)



< 訪問入浴 >

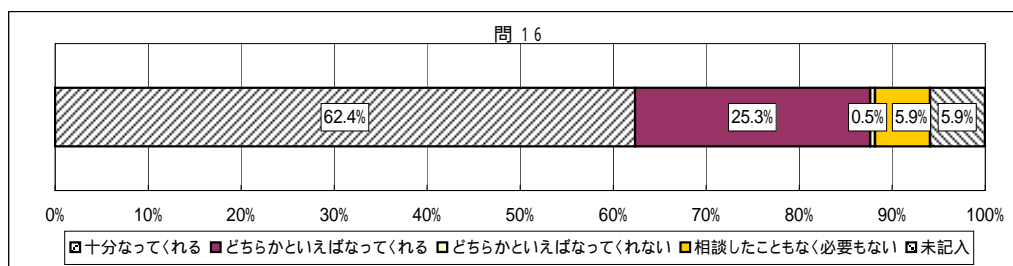
[ユーザー(利用者)評価]

問15 事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師等医療関係者と連携がとれていると思いますか。
(2 . 2 点)



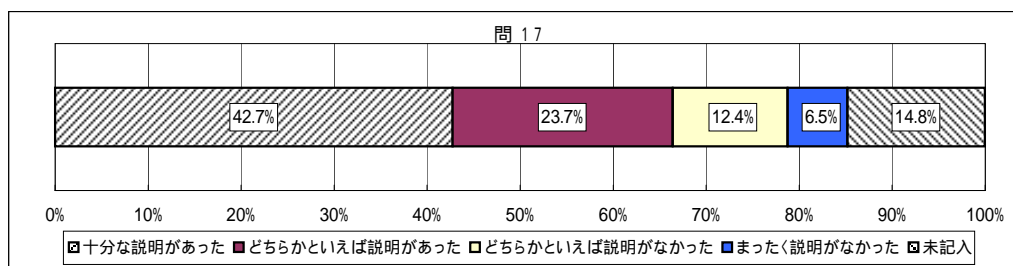
回答数:320

問16 職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか。
(2 . 7 点)



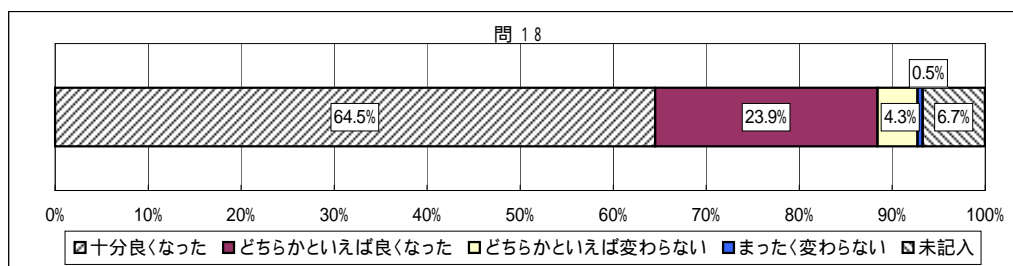
回答数:350

問17 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他のサービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2 . 2 点)



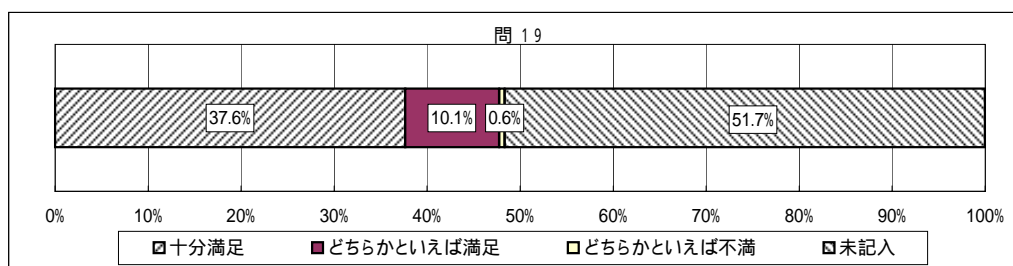
回答数:317

問18 訪問入浴を利用してから、利用者の衛生面や精神面はよくなったと感じですか。
(2 . 6 点)



回答数:347

問19 現在利用している事業所の訪問入浴サービス全般に満足していますか。
(2 . 8 点)



回答数:348

1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制、苦情相談窓口などについて書かれた書類

< 訪問入浴 >

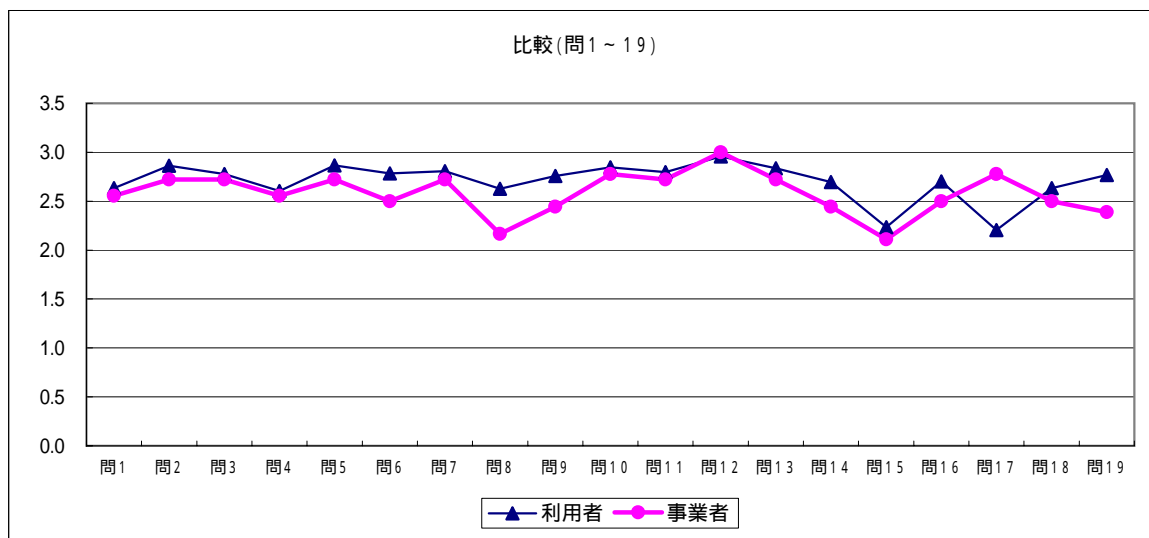
問1～19 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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

参加事業者全体平均合計点数:49.1点
(1設問あたり平均点数:2.6点)

(*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問10】 利用者1人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について利用者の希望を聞いていますか。(2.8点)

【問17】 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。(2.8点)

点数が低い項目

【問15】 かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか。(2.1点)

【問8】 介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか。(2.2点)

< 訪問入浴 >

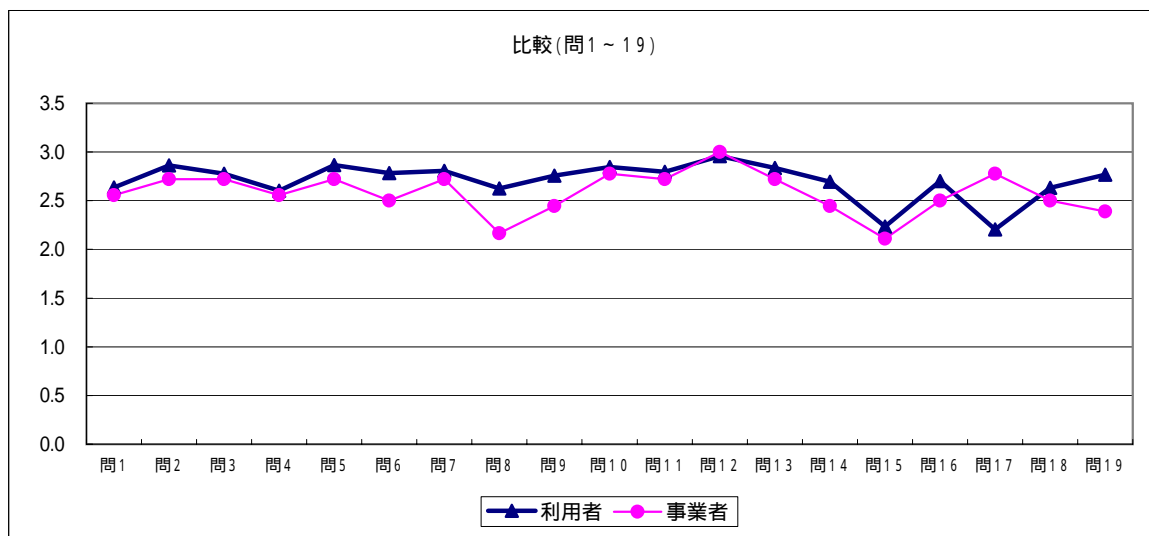
問1～19 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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

参加ユーザー全体平均合計点数:51.4点
(1設問あたり平均点数:2.7点)

(*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問 2】 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2 . 9 点)

【問 5】 ご本人やご家族が急なサービス変更(曜日や時間などの変更)を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2 . 9 点)

点数が低い項目

【問15】 事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師等医療関係者と連携がとれていると思いますか。(2 . 2 点)

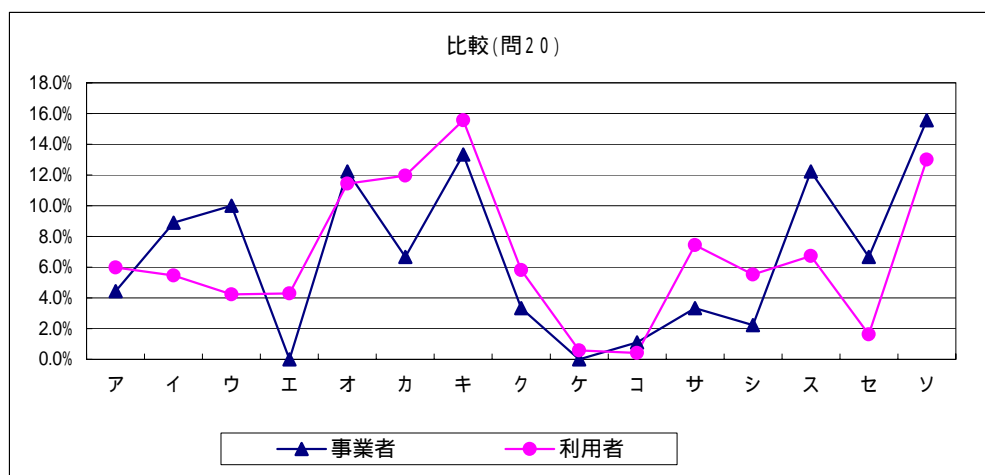
【問17】 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他のサービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2 . 2 点)

< 訪問入浴 >

問20 [事業者] 次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。5つ をつけてください。

事業者自己評価				ユーザー評価		
9	4	4.4%	ア 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	103	6.0%	7
6	8	8.9%	イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	94	5.5%	10
	9	10.0%	ウ 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	73	4.2%	12
14	0	0.0%	エ 利用料金が適正なこと。	74	4.3%	11
	11	12.2%	オ スタッフ（職員）の介護知識・技術がよく教育されていること。	197	11.4%	
7	6	6.7%	カ スタッフ（職員）の人柄が良いこと。	206	12.0%	
	12	13.3%	キ 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。	268	15.6%	
10	3	3.3%	ク 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携が取れていること。	100	5.8%	8
14	0	0.0%	ケ 事業所の知名度が高いこと。	10	0.6%	14
13	1	1.1%	コ 口コミで評判が良いと言われていること。	7	0.4%	15
10	3	3.3%	サ 職員の言葉づかい、服装、態度がよく教育されていて気持ちよいこと。	128	7.4%	
12	2	2.2%	シ サービス内容（入浴剤、タオルなどの付加的なサービスを含む）が充実していること。	95	5.5%	9
	11	12.2%	ス 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。	116	6.7%	6
7	6	6.7%	セ 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場合等）に対応できること。	28	1.6%	13
	14	15.6%	ソ 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。	224	13.0%	
	90	100.0%	合 計	1,723	100.0%	



<訪問入浴>

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)

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	改善コメント
1	愛生苑訪問入浴	自己評価とユーザー評価を照らし合わせた結果、個人情報の保護の説明と個人情報使用のための個人情報使用同意書を作成致します。又、利用者の身体的・精神的状態に合ったサービスが出来る様に、主治医及び訪問看護などの連携を充実させていきます。
2	アイリスケアセンター名東	評価結果で明らかになった事は、知名度、料金の事よりも個々のスタッフの人柄、態度、服装、言葉遣いに対してよく注目しているのがわかる。安心・安全・快適も重要なキーワードである。自由記載欄も満足しているという意見がほとんどだが、さらに技術をみがきよりいっそう利用者に満足していただける様気を引きしめて業務にあたりたいと思う。
3	アサヒサンクリーン在宅介護センター熱田	設問15について。訪問入浴は各利用者様の主治医や訪問看護等の指示は仰ぎますが原則医療行為は行いません。よって連携がとれているの！？と思われることはいなめません。ただそういった法律のシステムに埋もれてしまわない様、つまり「在宅だから」とか「施設ケアだから仕方ない」と考えず一人1人の人生に軸足がある様に私達も単に法律や制度の実践者ではなく専門職としてしっかりとした軸足が残せる様、また何か一つでも新しい物を身に付けられるよう日々励み、来年再び、新たな気持ちでこの評価に取り組みたいです。
4	アサヒサンクリーン在宅介護センターたんぼ	今回のアンケート評価で、契約書・重要事項説明書について説明がまだまだ不十分だとわかりました。特に守秘義務の重要性を再認識し職員教育のなかで徹底していくよう努めます。さらに多くの御利用者様に御満足頂けるよう、スタッフの全般的な技術・知識のレベルアップに努めるとともに、御利用者様からの御意見を多く聞ける環境作りを心掛けたいと思います。
5	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種	スタッフによって多少のサービスの違いがあると思われます。今後は今まで以上に申し送りを徹底し誰がどこの利用者のお宅を訪問しても、満足して頂けるよう努めます。
6	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋	やはり、前回の評価結果と同じく個人情報に関する説明に対して、事業者とユーザーとの間の差が今回もありましたので、今後はさらに重点的に説明をしていきたいと考えております。また、ユーザー側のスタッフの人柄や言葉遣い等に関して最も重要だという結果に対して、今後、スタッフを教育していく上で、そういった面を徹底して行きたいと思っております。あと、ご意見・ご感想の所で気になった、申し送りが行き届いてない点も、今後は再度、徹底して行きたいと思っております。
7	アサヒサンクリーン在宅介護センター港	職員と利用者との意識の差を少しでもなくすように技術面、対応、知識面を認識し、教育及び研修等を実施して行きたいと考えております。
8	快適ライフセンター	利用者様からいただいた貴重なご意見を今後の業務に反映して、より良く安全な入浴を目指しスタッフ一同精進していきたく思います。

<訪問入浴>

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)

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	改善コメント
9	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	二十年の実績におごる事のないよう、日々の研修などでより良いサービスを心がけていますが、医師や他のサービスとの連携などについて、少し不安があるように思います。ますます多様化していくニーズの中で、より満足していただく事が出来るよう、スタッフ一同ぬくもりの心を忘れず努力していきたいと思ひます。
10	クローバーケアセンター名古屋	現状に満足する事なく、常にスタッフの技術力、知識等のスキルアップを心掛けて、研修にはげみ自社独自のアンケート調査を実施する事によりお客様からのニーズをよりの確に把握し質の高いサービスを提供するよう努めていきたいと思ひます。
11	ケアサポート東海東邦丸の内	事前訪問時の説明に関する評価の低い事が判明いたしましたので訪問する際に十分な時間を取り説明し理解していただけるように、また、安心して利用していただけるように、ケアマネジャー様、お医者様、看護師様との連携を密にしてスタッフの指導、教育、技術研修などしていき今以上に利用者様に喜んで頂ける訪問入浴に心掛けていきます。
12	さくらの湯	今回の回収結果で、評価して頂いた利用者様にはかなり満足して頂いておりますが、この結果に甘える事なく、全ての利用者様に100%満足して頂けるようサービスひとつひとつに誠心誠意スタッフ一同努力してまいります。
13	指定訪問入浴介護ゆうらぎの森緑事業所	平均的に見て、大部分自己評価とユーザー評価とが同じではありましたが、個人情報については、事業所が思っている以上にきびしい評価をいただきました。今後、この点については重要事項等の説明方法の改善を再検討し、よりわかりやすく利用者様に説明していきたいと思ひてます。
14	総合福祉ツクイ名古屋	今後、要介護度4、5の利用者が更に増えると想定される。心身の健康状態が不安定となることや医療処置を要する場面も多い為、利用者・家族が安心、信頼できる看護・介護知識と技術を提供できるスタッフで対応をしたい。又、個人情報等を外に漏らさないことは契約書での説明時、十分に同意頂ける説明を行う必要がある。今後も慣れたスタッフ、希望に沿った時間での対応も継続していきたい。
15	東海ケアサービス指定訪問入浴介護事業所	全体的には評価が良く安心しましたがスタッフへの苦情不満の指摘を頂きました。安全性に欠けた行動が不安を家族の方に与えてしまった様です。スタッフ同士の協力に努め認識を深めていきたいと思ひております。また馴れたスタッフに来てもらいたいとのご意見に対して極力その様に便宜を図って行きたいと思ひます。
16	訪問入浴介護事業所高坂苑	初回のサービス実施前の説明について、入浴の流れや注意事項などのわかりやすい資料を準備することを検討し、一方的な説明にならないようにしていきたいと思ひます。職員の性別について、事業者から希望をきいたことがなかったため、依頼を受ける時にこちらから確認していきたいと思ひます。個人情報のとり扱いについて、最初の説明が不足していたと思ひます。わかりやすい説明を心がけ、契約にのぞみたいと思ひます。

<訪問入浴>

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)

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	改善コメント
17	松下電工エイジフリーサービス株式会社名古屋営業所	・営業所に1名サービスを管理する者を置く事によって利用者により安全なサービスを提供できる様にする。・ケアマネに月に1度(月末月初どちらか)に利用者の状況を報告している。

<訪問入浴>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
1	入浴中に便が出るのが何度もあるのですが、いやな顔もされず、気持ちよく対応して下さることは大変感動します。大変ありがたいと思っています。最初はあまり本人さんは、あいさつなどことばが出ませんでした。大きな声でことばをかけて下さるようになってから、「ありがとう」とか「こんにちは」など言えるようになりました。
2	充分満足しております。スタッフが皆さん明るいので、暗くなりがちな気分がなごみます。
3	大変なお仕事なのに若い方が率先して手順よく色々な知識を基に入浴させていただき、本人に対して的確なアドバイスを下さり喜んでおります。大変ですが今後共よろしく願いいたします。
4	入浴剤がお茶ばかりなので、以前のように色々な入浴剤が楽しめたらと思っています！！入浴料金が少し高くなっても、その方がいいと思っています。今度は何にしようか？(モモ・ジャスミン・森の香りとか)楽しみの一つです！！
5	一度だけですが、若い看護師さんが夏風邪で咳が大変ひどいのにマスクもなしで利用者本人の世話(体温、血圧測定、着換え等)をされ、長らく病床にあって体力・抵抗力のない高齢の利用者に風邪の症状が出ないか(後日)はらはらしました。幸い風邪の症状は出ませんでした。こういう場合、世話をして下さる方はマスクをつけていただきたく思います。
6	スタッフが迅速に対応してくれるので、とても助かっています。1つ要望ですが、名札をつけていただくと話がしやすいと思っています。
7	本人はすべて人まかせ、されるがままですが、訪問入浴が一番好きなようです。何時も気もちよさそうに介護していただき、満足顔をしています。入浴後、帰られるまでにはもう、良い寝息をたてているくらいです。今後共よろしく願いしたいと思います。ありがとうございました。
8	スタッフの皆さんの対応が親切なので本人が喜んでます。特に、同じ話をくり返し話すのにもかわらず、やさしく合槌を打つなど身内の我々でもできないような態度で接してくれるので感謝しています。スタッフの皆さんが単に「仕事」として対応しているのではなく使命感をもって、行動していることに敬意を表したいと思います。ありがとうございました。
9	主人は175cmと、今としては背が高い方なので、ひざがでてしまって寒いかなと思う時がある。私も166cmなので高齢となって利用する場合はもっと長い浴槽があったらと思う。
10	週一度の入浴の時は、スタッフの方々が話しかけてくれるので、うれしそうな顔をします。ベッドでの生活が長いのでだんだん家族と話すのが面倒みたいでよその人だと少しは話すので助かります。これからもよろしく願います。いつもありがとう！
11	利用者の要望(苦情不満)を聞いてくれるが、その場のみで次のスタッフへの持続性がない。伝達されていない。
12	夫である私一人ではなかなかできなかった入浴も在宅で入れてもらえること、病人の楽しみの一つで、朝から待ちに待ってます。看護師さん一人と介護職員さん二人の計3名の方々なので家族の力は出さなくて済みますので安心して見守ってます。今後もよろしく願いいたします。

<訪問入浴>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
13	私の母は浴槽の中で足を曲げることができません。体が沈んで足がつかえます。体を上にすると頭が浮きます。製造メーカーの人に改良してもらいたいと思います(例えば浴槽の長さを長くする)。
14	いつもお世話になっております。介護歴が11月で3年になりましたが、始めの頃は、精神面、身体的に疲れて本人も不安があったと思いますが、入浴のスタッフの方々に色々相談にのっていただいて、励まされたこともありました。時間も厳守して下さるので助かります。
15	今まで慣れてずっと来てくれていたスタッフの一人が10月末で来てくれなくなってしまい、とても淋しい気分です。若い男の人で、家族(本人から見て孫)を大切にしてくれていました。子供たちはこのお兄さんにとてもなついていただけにとても残念です。スタッフの異動の理由とかを聞きたいと思います。こちらにもし悪い所があれば言ってもらいたいと思うし。スタッフの人柄も大切だと思うので事務的に作業を進めていく人が多い中、このスタッフのような人もいますので感心しています。
16	姑が訪問入浴のお世話になっています。膀胱カテーテル装着、人工肛門で痴呆がひどく、入浴がきらいなので、スタッフの方々はいつも大変です。入浴させていただいている間、スタッフの方々を手当り次第、たたいたりつねったりします。スタッフの方々はいつもこやかにテキパキと入浴を進めて下さいます。いつも頭がさがります。清拭だけではなかなかきれいになりません。週一回の入浴は大変嬉しくありがたいことです。いつも本当にありがとうございます。心からお礼申し上げます。
17	市営住宅3階に住む者ですが、3階まで若い方達が重い入浴台を持ち元気に明るく「お早うございます」と声をかけてくれます。皆さんがんばって下さり、一人でがんばっている私はいつもありがたくうれしく思っております。毎日感謝しています。
18	まだ入浴をお願いして間もない頃は、入浴がとてもりズミカルに、テンポよく実施されることに、感心もしましたが、実際1~2か月が過ぎてみると患者の細部への清拭が、十分にされていないことに気付き、いろいろ不満な部分が、出てくるようになりました。初めは、面と向かって不満を言うことに抵抗があり、言いだせなかったのですが、ケアマネジャーや看護師から話してもらったり、自分からもやはり言うべきと思い、相手に伝えました。それ以後は良くなり、的確に対応してもらえたと思います。事業の担当者の中には、ベテランも新人の方もいらっしゃるため、一様には質の高い対応ということは充分には望めないかもしれませんが、1回の入浴料金が高い分、それに見合ったサービスの向上に日々努めていただけたらと思います。また、利用者側としても、不満に思うことはきっちりと相手に伝えたりして常々のコミュニケーションを密にとっていこうと思います。そして、料金を払っているから、あたりまえというのではなく、サービスを受けられることへの感謝の念と、入浴に限らず担当者の方々への感謝の気持ちを持ちつつ、より質の高い対応がされるよう、協力し合っていけたらと考えています。そのことが結局患者にとってよりよい対応がなされることにつながってゆくことだと思ふから。
19	毎日とても丁寧な対応をして下さって本人(94才)は満足なようで心待ちにしております。万事に心配りが行き届いているように感じています。
20	この評価においてお答えできない部分が多々ありました。もう少し具体的でわかりやすく直接事業所に関する内容にして下さい。
21	入浴時間がもう少し融通できたらよいと思う。

<訪問入浴>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

	意見・感想
22	訪問入浴を開始してから元気になり、また、次いつ来てくれるのか本人も大変楽しみにしています。自力でできない入浴は精神的にも影響がある中、「訪問」という形で、入れるのは最高の楽しみであり、スタッフの方との会話も本人に刺激を与えてくれて、家族としては大変嬉しく感謝しております。ありがとうございました。
23	スタッフの皆さんの態度が誠実で安心しておまかせしています。大変な仕事を笑顔と優しい言葉で利用者の心をやわらげて楽しい入浴時間を作って下さって感謝しております。今後共よろしく願い申し上げます。
24	介護の技術に欠け、注意力が不足だったりして、身体の扱い方が見えてハラハラすることがある。部屋を元通りにということが不十分で、終わった後で直さねばならないのが困る。今のところ大体同じ人が来て下さってるのでまあ安心だが、馴れてない人の場合は気を配るのに疲れる。
25	訪問入浴サービスを利用するようになって、より母の心身の状態がとても良くなり感謝いたしております。スタッフの方たちが、耳の遠い母に、とても上手に話しかけて下さり、良いコミュニケーションがとれているように感じられます。入浴後の母の機嫌はとても良いようです。