

## 訪問入浴

< 訪問入浴 >

【事業者属性】

記入者】	管理者	8	50.0%
	看護職員	0	0.0%
	介護職員	4	25.0%
	その他	4	25.0%
	未記入	0	0.0%
	合計	16	100.0%

参加率】	実利用者数	1,163	32.4%
	参加利用者数	377	

【区】	千種	1	6.3%
	東	0	0.0%
	北	1	6.3%
	西	1	6.3%
	中村	1	6.3%
	中	1	6.3%
	昭和	0	0.0%
	瑞穂	0	0.0%
	熱田	1	6.3%
	中川	1	6.3%
	港	1	6.3%
	南	1	6.3%
	守山	0	0.0%
	緑	3	18.8%
	名東	2	12.5%
	天白	2	12.5%
	合計	16	100.0%

【ユーザー（利用者）属性】

【性別】	男性	96	33.6%
	女性	175	61.2%
	未記入	15	5.2%
	無効	0	0.0%
	合計	286	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	17	5.9%
	65歳～74歳	48	16.8%
	75歳～79歳	35	12.2%
	80歳～84歳	48	16.8%
	85歳～94歳	115	40.2%
	95歳以上	20	7.0%
	未記入	3	1.0%
	無効	0	0.0%
	合計	286	100.0%

【区】	千種	30	10.5%
	東	10	3.5%
	北	22	7.7%
	西	8	2.8%
	中村	11	3.8%
	中	3	1.0%
	昭和	11	3.8%
	瑞穂	23	8.0%
	熱田	16	5.6%
	中川	19	6.6%
	港	20	7.0%
	南	28	9.8%
	守山	18	6.3%
	緑	33	11.5%
	名東	12	4.2%
	天白	12	4.2%
	その他	7	2.4%
未記入	3	1.0%	
無効	0	0.0%	
合計	286	100.0%	

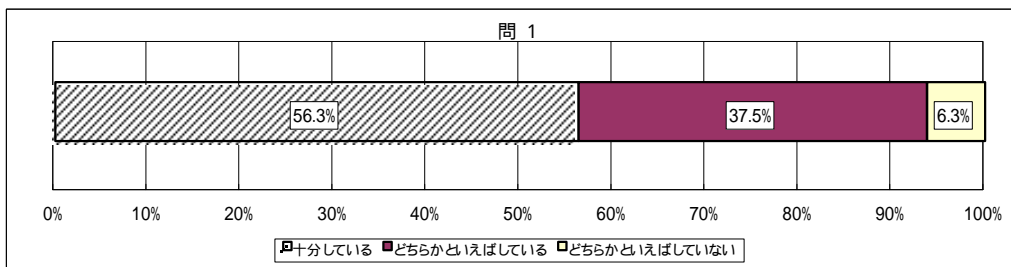
【要介護度】	要支援	0	0.0%
	要介護1	6	2.1%
	要介護2	14	4.9%
	要介護3	31	10.8%
	要介護4	68	23.8%
	要介護5	161	56.3%
	未記入	6	2.1%
	無効	0	0.0%
	合計	286	100.0%

【記入者】	本人	5	1.7%
	同居家族	245	85.7%
	別居家族	28	9.8%
	その他	2	0.7%
	未記入	4	1.4%
	無効	2	0.7%
	合計	286	100.0%

<訪問入浴>

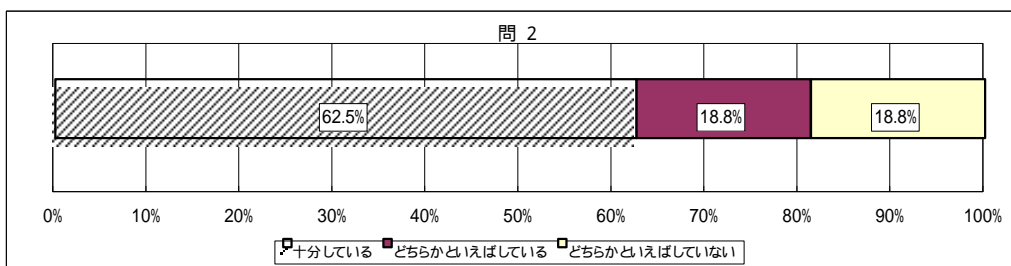
[事業者自己評価]

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。  
(2.5点)



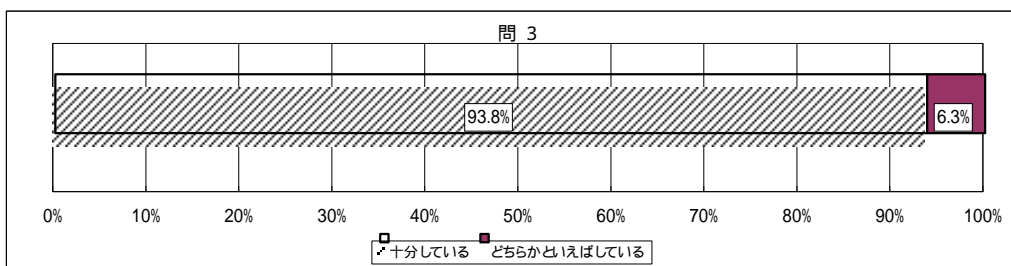
有効回答数  
16

問2 苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、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。(2.4点)



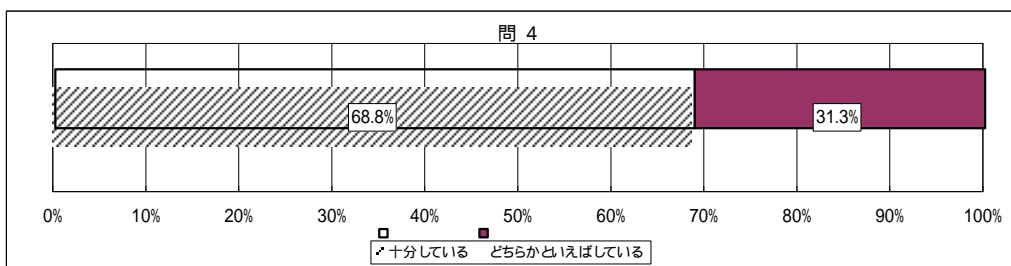
有効回答数  
16

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。  
(2.9点)



有効回答数  
16

問4 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)



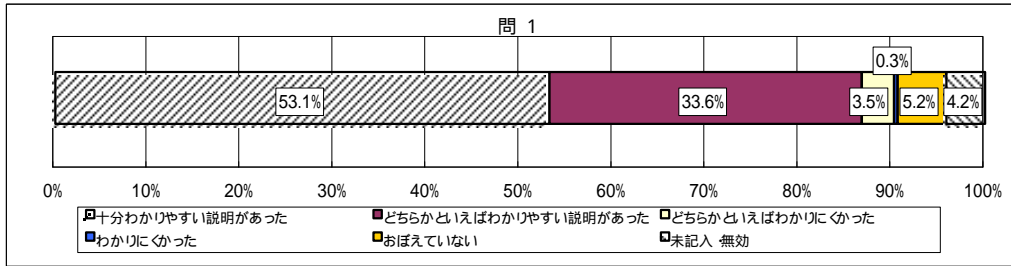
有効回答数  
16

\* ( . 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。

< 訪問入浴 >

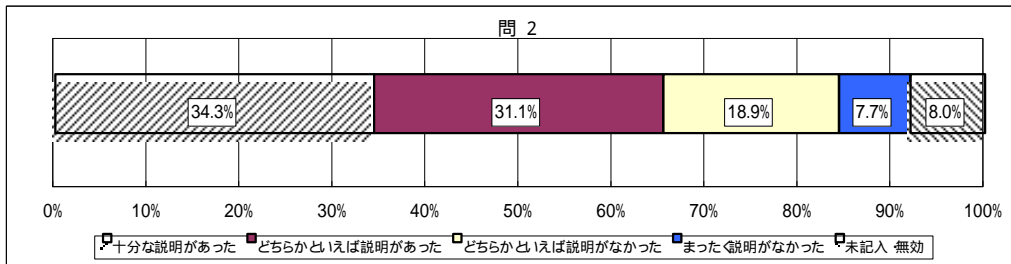
[ ユーザー (利用者) 評価 ]

問 1 訪問入浴介護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書 ( ) について、わかりやすい説明がありましたか。( 2 . 5 点)



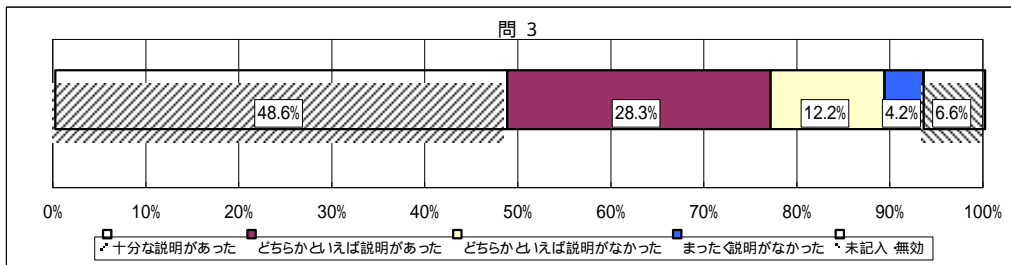
有効回答数  
274

問 2 苦情を受け付ける窓口 (訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など) があることについて説明がありましたか。( 2 . 0 点)



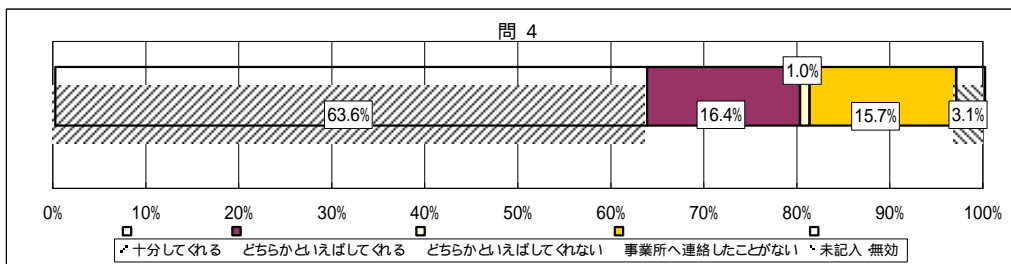
有効回答数  
263

問 3 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 . 3 点)



有効回答数  
267

問 4 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 . 8 点)



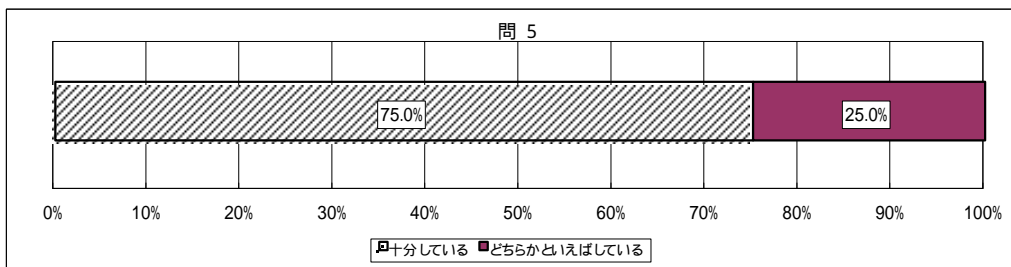
有効回答数  
277

\* ( . 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。

<訪問入浴>

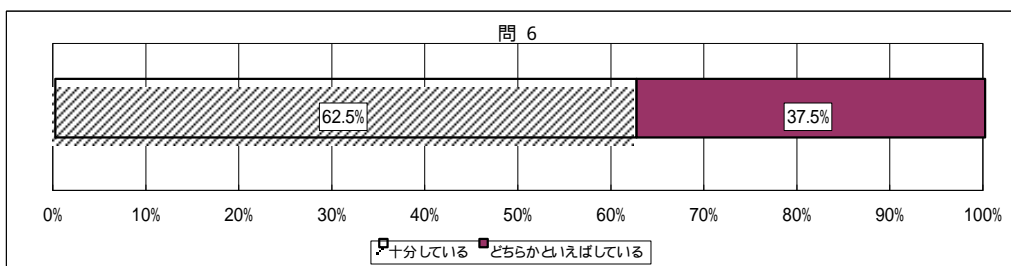
[事業者自己評価]

問5 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。(2.8点)



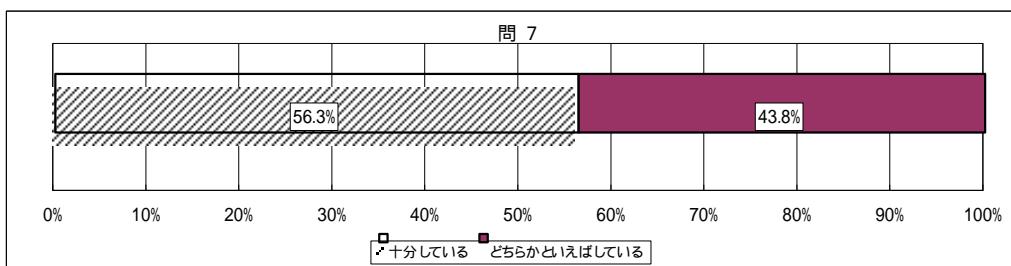
有効回答数  
16

問6 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)



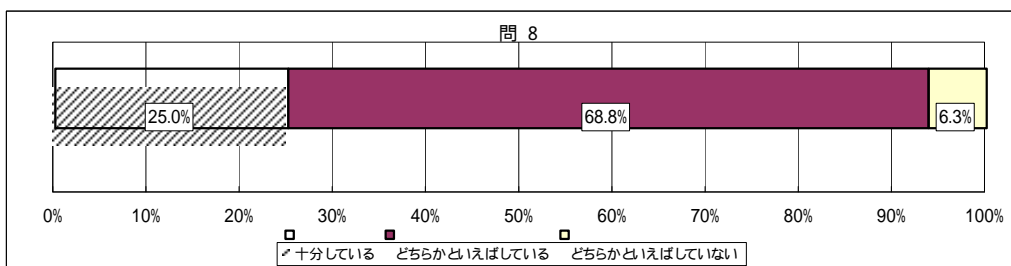
有効回答数  
16

問7 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。(2.6点)



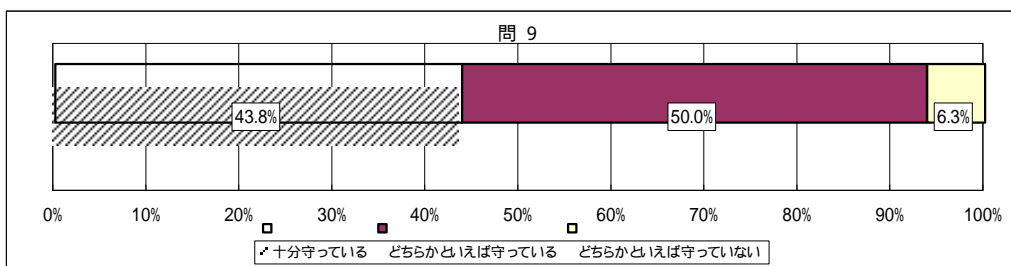
有効回答数  
16

問8 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。(2.2点)



有効回答数  
16

問9 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。(2.4点)

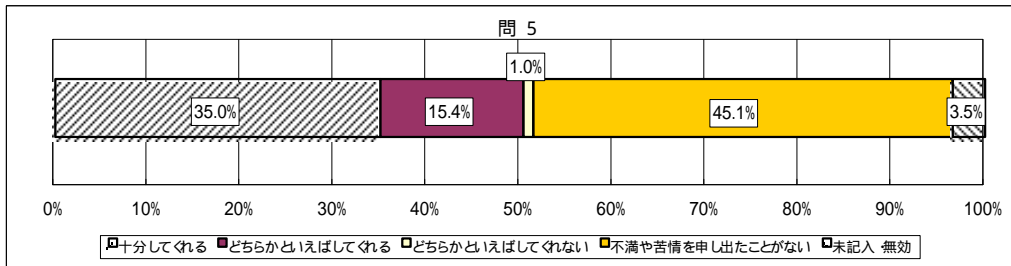


有効回答数  
16

< 訪問入浴 >

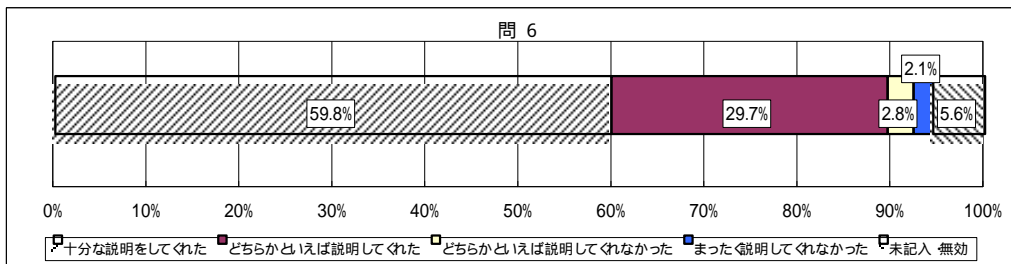
[ ユーザー (利用者) 評価 ]

問 5 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。



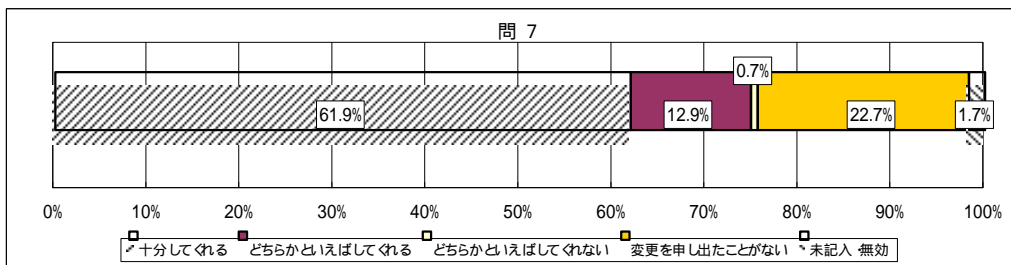
有効回答数  
276

問 6 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、わかりやすく説明してくれましたか。（2.6点）



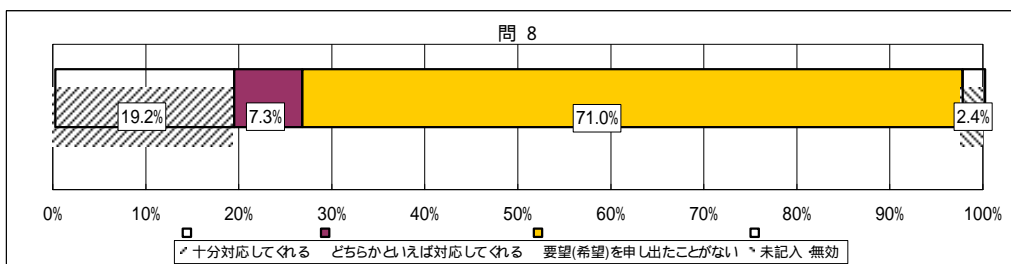
有効回答数  
270

問 7 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。（2.8点）



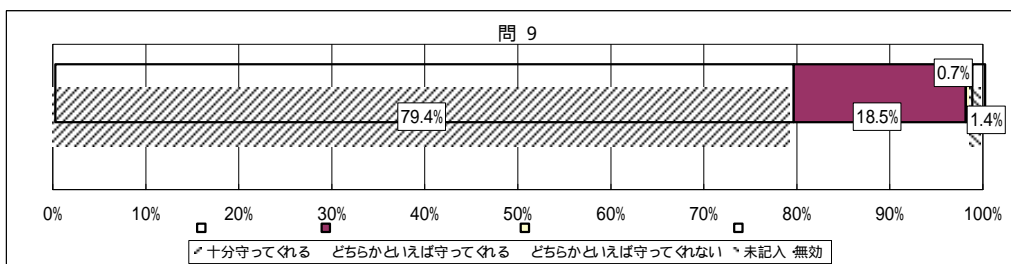
有効回答数  
281

問 8 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。（2.7点）



有効回答数  
279

問 9 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）

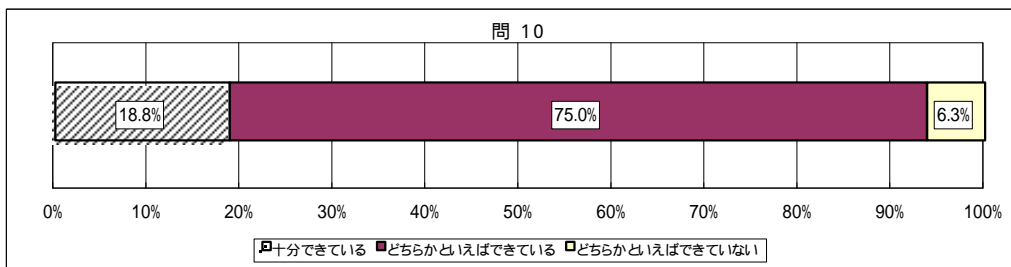


有効回答数  
282

<訪問入浴>

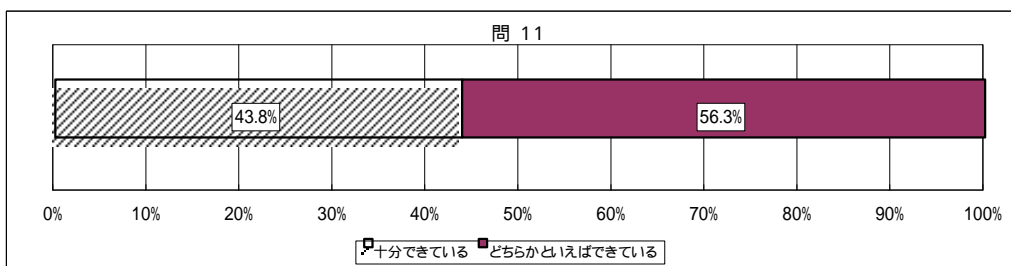
[事業者自己評価]

問 10 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 . 1 点 )



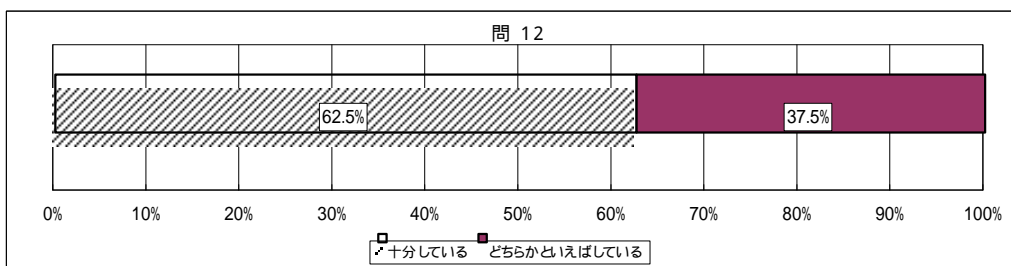
有効回答数  
16

問 11 言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか。  
( 2 . 4 点 )



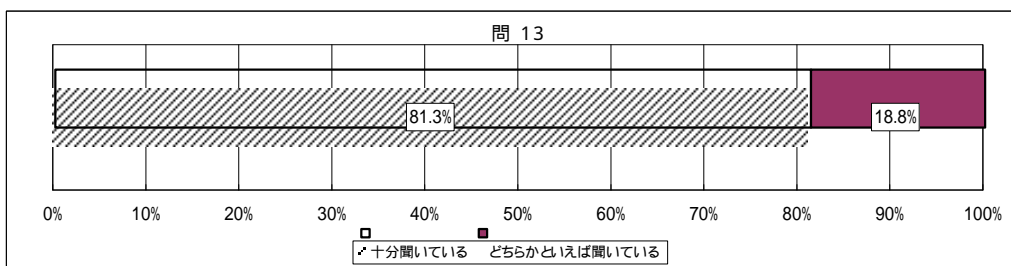
有効回答数  
16

問 12 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 . 6 点 )



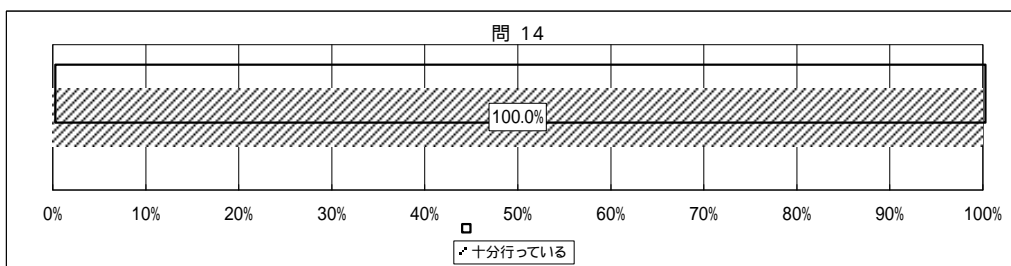
有効回答数  
16

問 13 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 )



有効回答数  
16

問 14 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 )

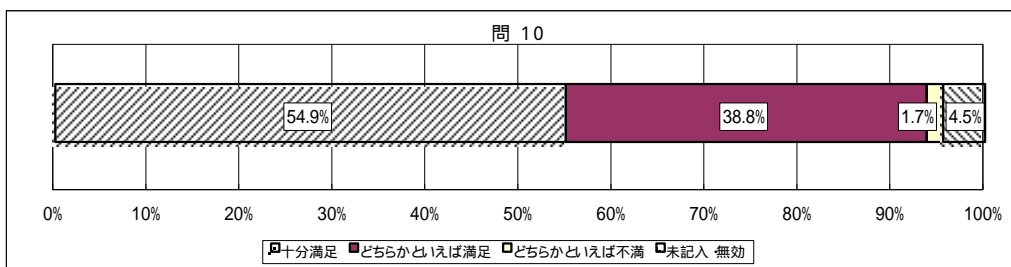


有効回答数  
16

<訪問入浴>

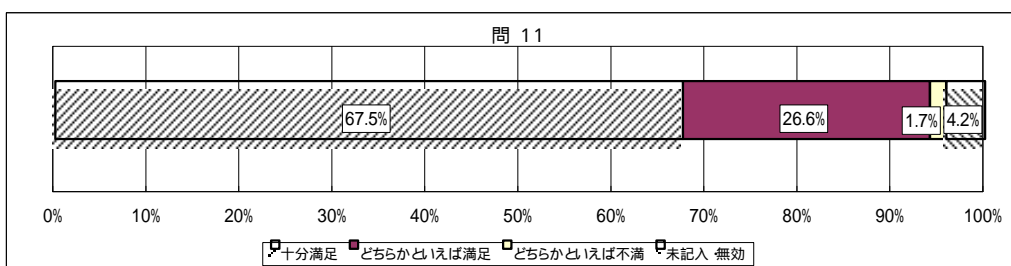
### [ユーザー (利用者) 評価]

問 10 職員の介護の知識や技術に満足していますか。  
( 2 . 6 点 )



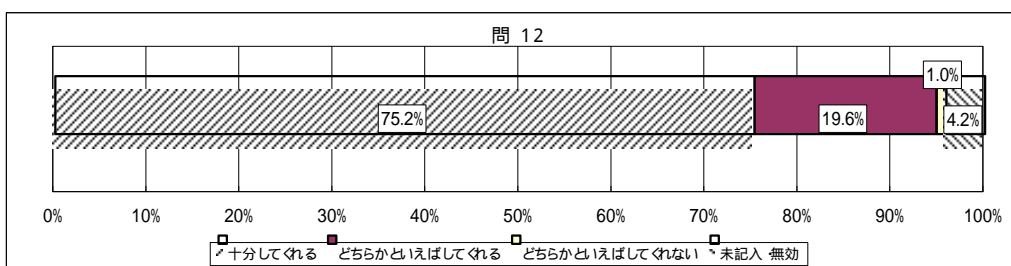
有効回答数  
273

問 11 職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。  
( 2 . 7 点 )



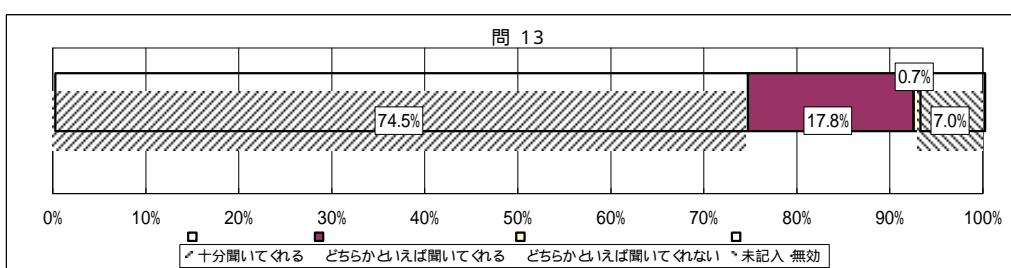
有効回答数  
274

問 12 職員は、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか。  
( 2 . 8 点 )



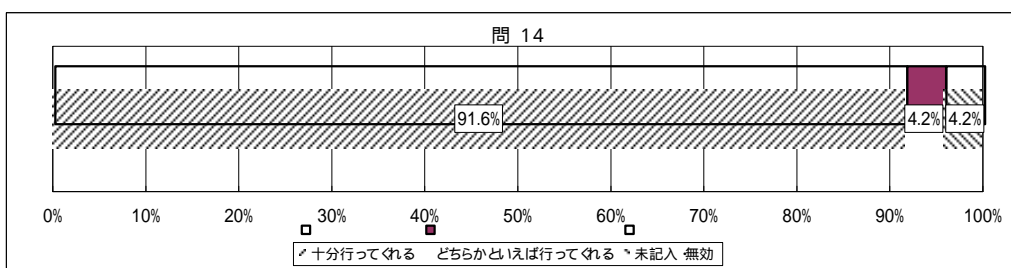
有効回答数  
274

問 13 湯温や洗髪、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 )



有効回答数  
266

問 14 看護職員が、入浴前後の健康チェック ( 体温・脈拍・血圧等 ) を行ってくれますか。  
( 3 . 0 点 )



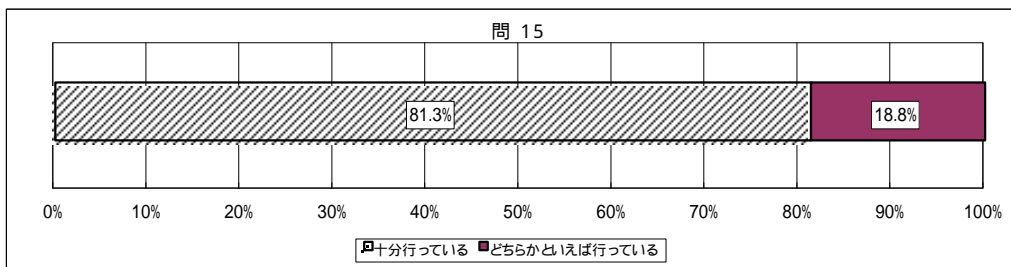
有効回答数  
274



< 訪問入浴 >

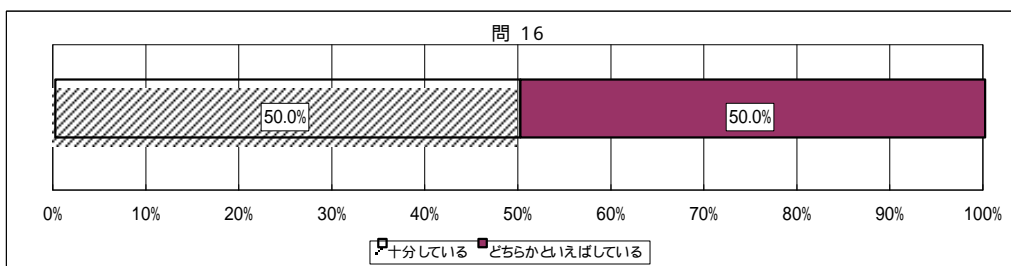
[ 事業者自己評価 ]

問 15 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 . 8 点)



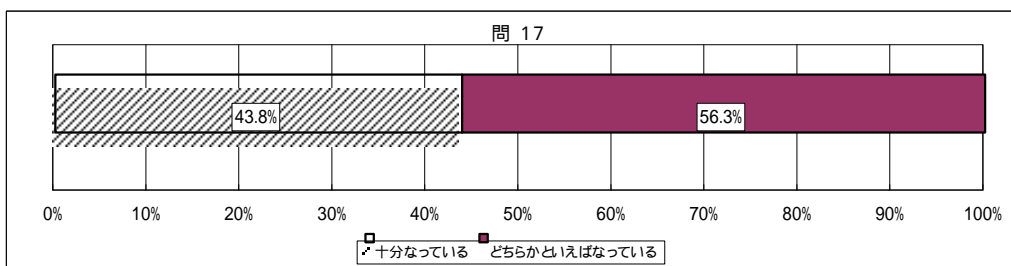
有効回答数  
16

問 16 訪問入浴の一回の時間内で、利用者の満足のいくサービスをしていますか。( 2 . 5 点)



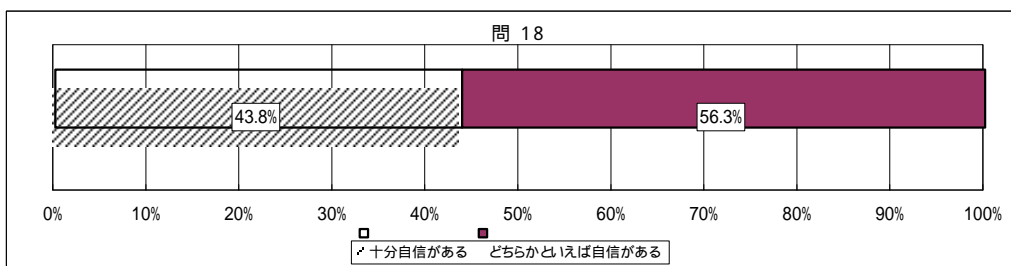
有効回答数  
16

問 17 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 . 4 点)



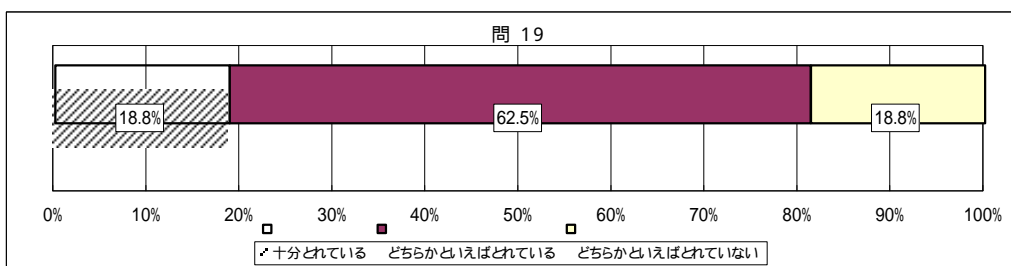
有効回答数  
16

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 . 4 点)



有効回答数  
16

問 19 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 . 0 点)

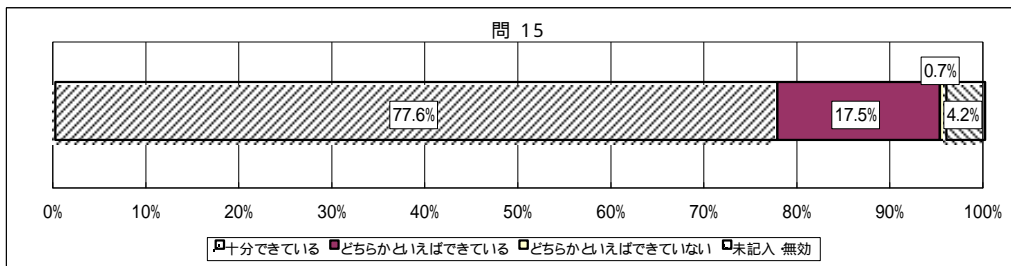


有効回答数  
16

< 訪問入浴 >

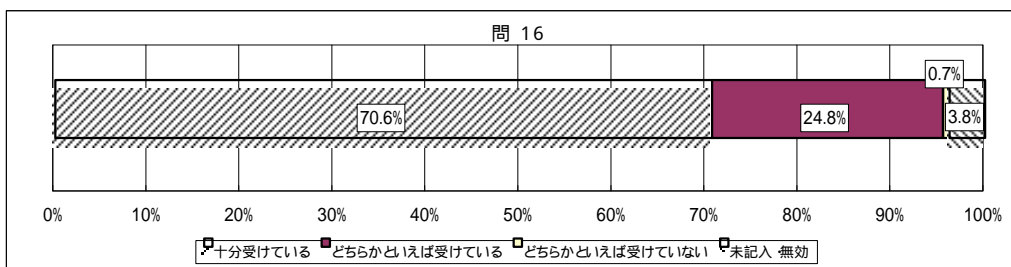
[ ユーザー (利用者) 評価 ]

問 15 安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか。  
( 2 . 8 点 )



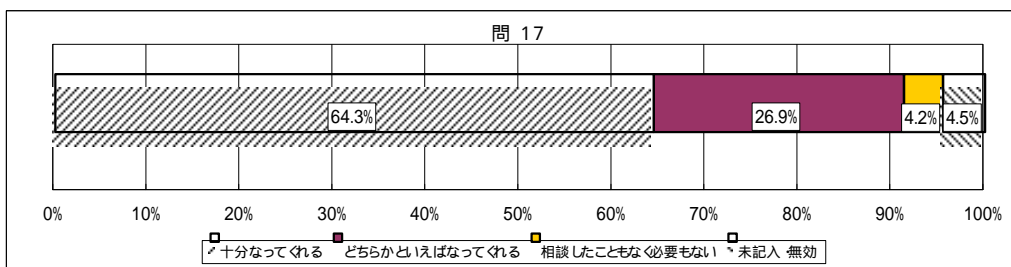
有効回答数  
274

問 16 一回の時間内で満足のいくサービスを受けていますか。  
( 2 . 7 点 )



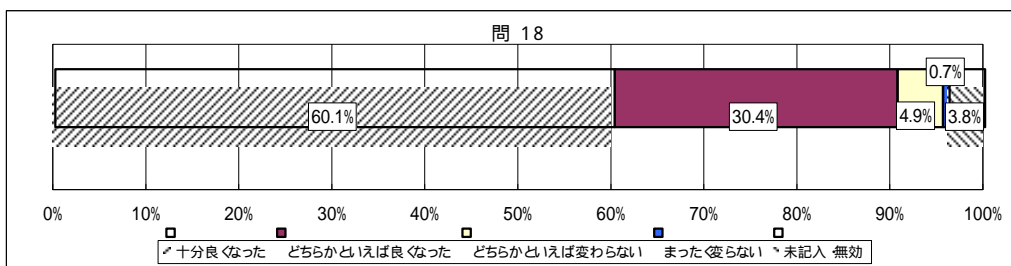
有効回答数  
275

問 17 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 )



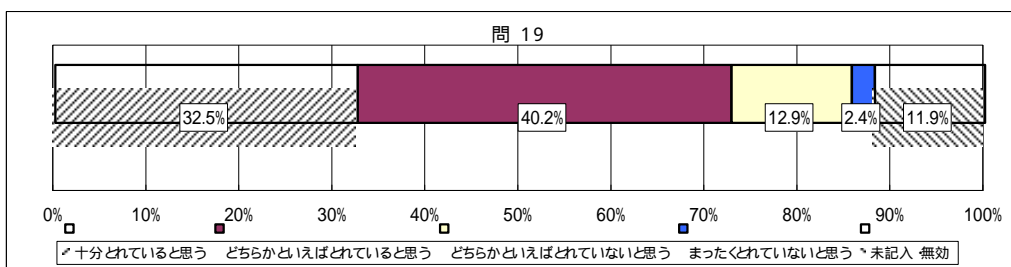
有効回答数  
273

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



有効回答数  
275

問 19 事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか。  
( 2 . 2 点 )

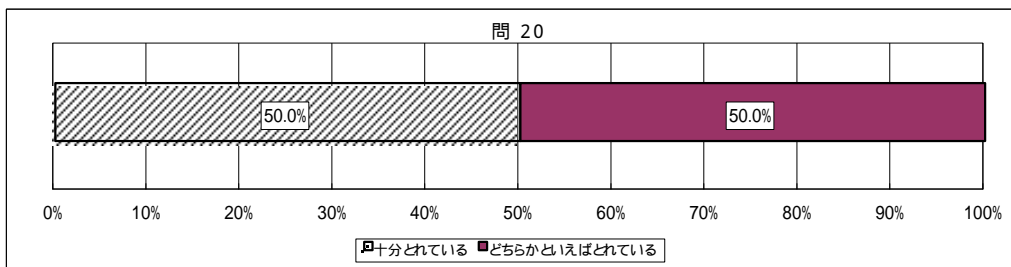


有効回答数  
252

< 訪問入浴 >

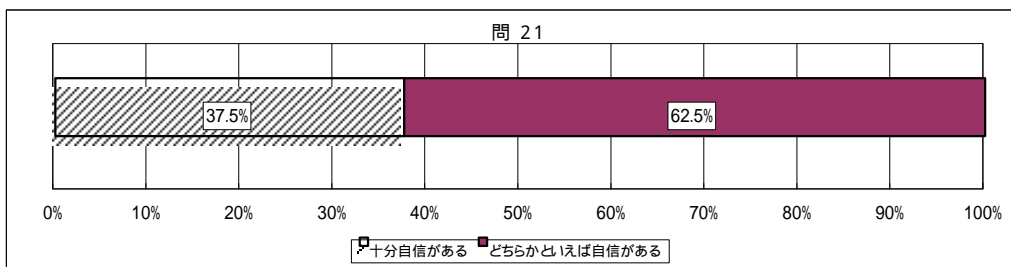
[事業者自己評価]

問 20 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか。  
( 2 . 5 点 )



有効回答数  
16

問 21 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 )

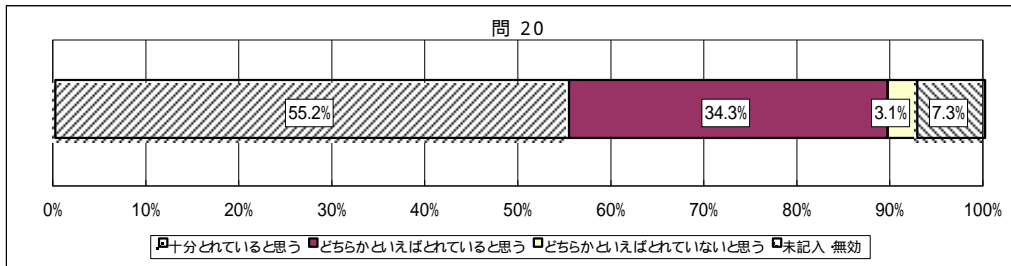


有効回答数  
16

< 訪問入浴 >

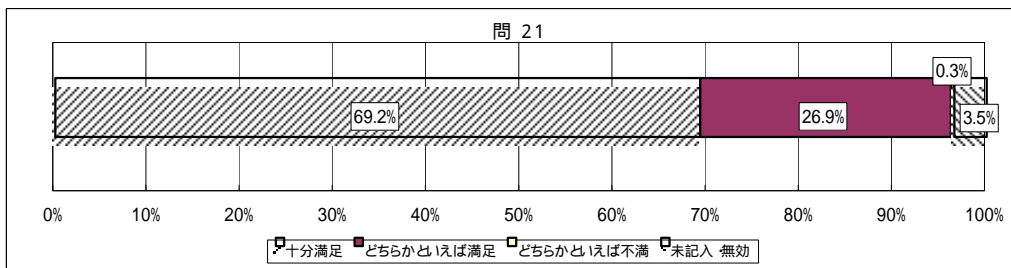
[ ユーザー (利用者) 評価 ]

問 20 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、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか。( 2 . 6 点)



有効回答数  
265

問 21 現在利用している事業所の訪問入浴介護サービス全般に満足していますか。( 2 . 7 点)



有効回答数  
276

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>

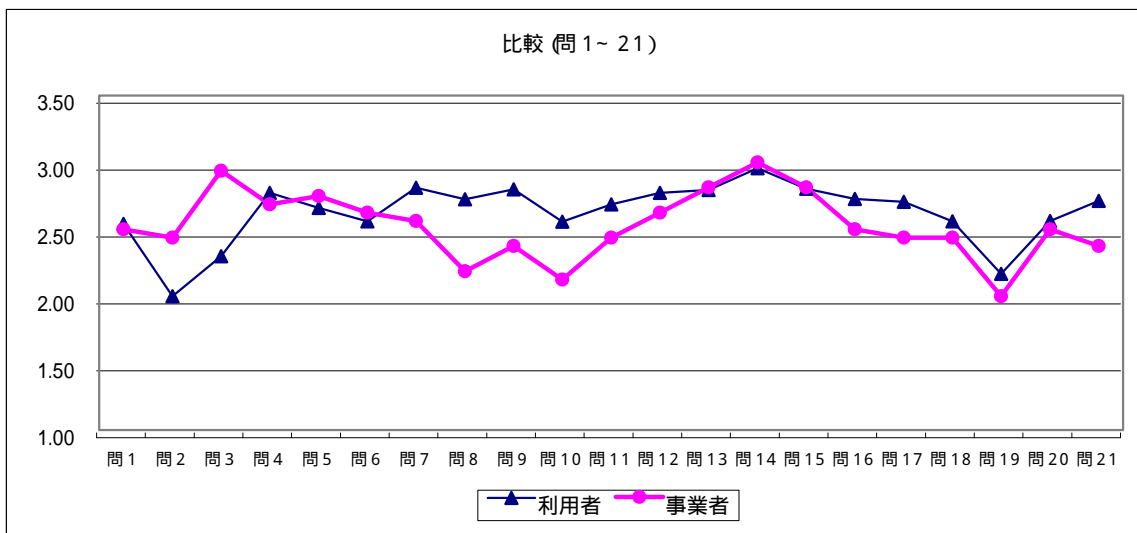
## 問1～21 総括 (事業者と利用者の意識の差)

### [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

参加事業者全体平均合計点数 53.1点  
(1設問あたり平均点数 2.5点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



#### 点数が高い項目

- 【問14】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。(3.00)
- 【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。(2.94点)
- 【問13】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。(2.81点)
- 【問15】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。(2.81点)

#### 点数が低い項目

- 【問19】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。(2.00点)
- 【問10】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。(2.13点)
- 【問8】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。(2.19点)

< 訪問入浴 >

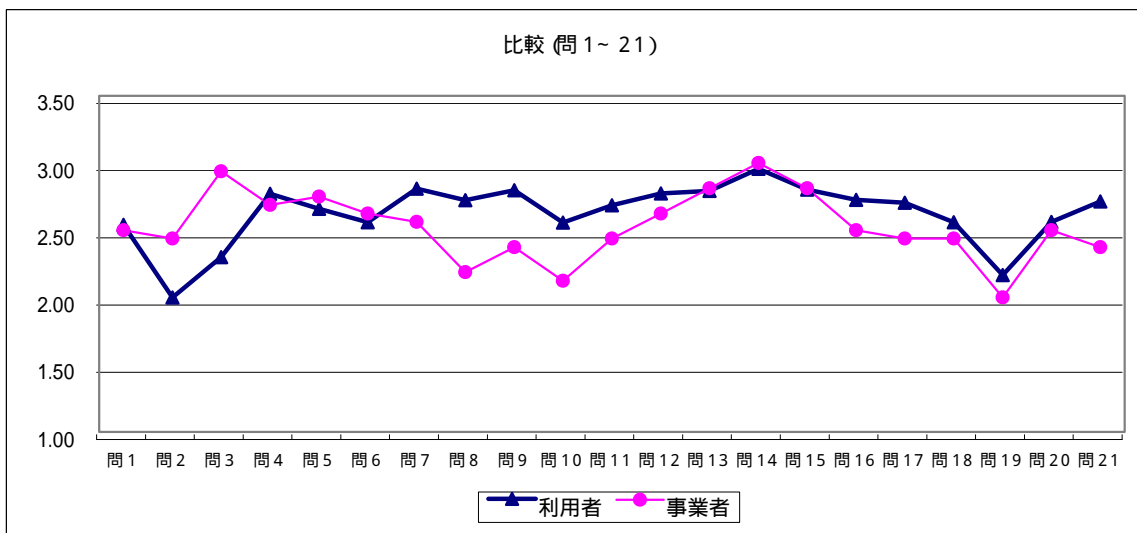
問 1 ~ 21 総括 (事業者と利用者の意識の差)

[ 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

参加ユーザー全体平均合計点数 55.2点  
(1設問あたり平均点数 2.6点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 1 4】 看護職員が、入浴前後の健康チェック (体温・脈拍・血圧等) を行ってくれますか。 (2.96)
- 【問 7】 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。 (2.81点)
- 【問 1 5】 安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか。 (2.80点)

点数が低い項目

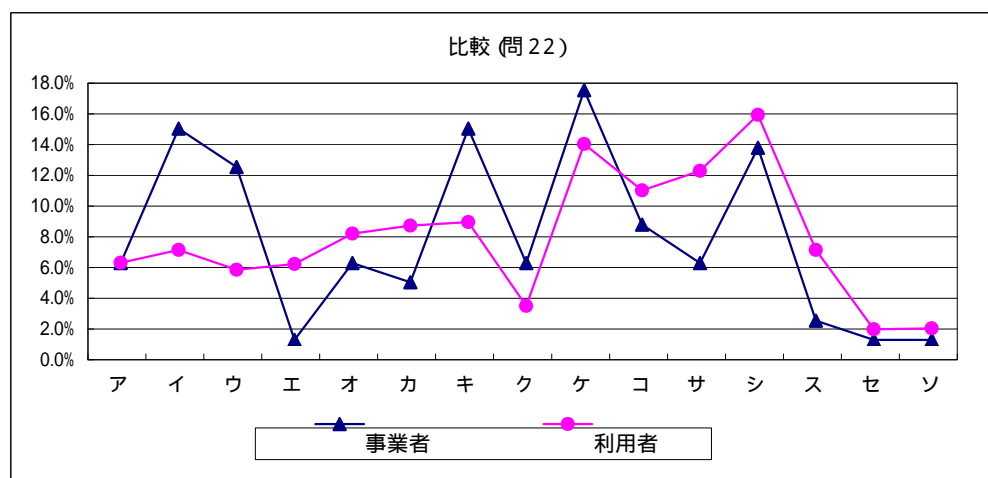
- 【問 2】 苦情を受け付ける窓口 (訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など) があることについて説明がありましたか。 (2.00点)
- 【問 1 9】 事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか。
- 【問 3】 ご本人やご家族のこと (個人情報) は、みなさんの同意なしに他のサービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。 (2.30点)

< 訪問入浴 >

問 22 [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、あなたが訪問入浴介護サービスを利用していく上で(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5 つ をつけてください。

事業者自己評価				ユーザー評価		
7	4	5.0%	ア 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。	66	5.0%	10
	11	13.8%	イ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。	77	5.8%	8
	9	11.3%	ウ 不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	60	4.6%	12
13	0	0.0%	エ 利用料金が適正なこと。	65	4.9%	11
7	4	5.0%	オ 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。	91	6.9%	7
11	3	3.8%	カ 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。	98	7.4%	6
	11	13.8%	キ 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。	101	7.7%	
7	4	5.0%	ク 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。	29	2.2%	13
	13	16.3%	ケ 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。	168	12.8%	
6	6	7.5%	コ 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。	128	9.7%	
7	4	5.0%	サ スタッフ(職員)の人柄が良いこと。	145	11.0%	
	10	12.5%	シ スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること。	193	14.7%	
12	1	1.3%	ス 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。	77	5.8%	8
13	0	0.0%	セ 事業所の知名度が高いこと。	9	0.7%	15
13	0	0.0%	ソ 口コミで評判が良いといわれること。	10	0.8%	14
	80	100.0%	合 計	1,317	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	アイリスケアセンター名東	ユーザー評価の内容を見ると、ご利用者様は、サービスの質を一番重視していることがわかります。最近、新規の訪問入浴のご利用者様は、重度の方がとても多い傾向にあります。特に気管切開のご利用者様がかなりの人数いらっしゃいます。当社も医療との連携をますます密にし、スタッフの技術向上をはかり、休日稼働等でご利用者様のニーズに対応していきたいと思えます。
2	アサヒサンクリーン在宅介護センター熱田	今年度の評価を頂き、問2、問3の結果の低さに驚きました。問2は新設ですが、問3は昨年の結果を下回ることのない様十分な説明を行ってきたつもりが残念な結果となりました。今後も事前調査において更なる詳しい説明を心掛けていきたいと思えます。また、これも比較になりますが、前回の結果より全体的には良い評価を頂き、職員一同、大きな励みとなりました。来年度も利用者様に反映できる質の向上を目指し取り組んでまいります。
3	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種	今回のユーザー評価は前年度に比べ低い項目が多かった様です。私を含めスタッフにしても、やっているつもりと言うのが多かった様に思われますが、お客様に伝わってなければ何も意味のない事なので、この結果をよく受けとめたうえで、スタッフ一同気を引きしめサービスにあたって行きます。
4	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋	昨年度の結果より全体的に平均を上回った事は良かったと思えますが、本来、全ての項目において上回る事が当然の事と受け止め、平均を下回った項目に対し、改善に向けて努力して行きたいと思えます。ユーザーからの意見において、看護師の質に関してのご指摘があり、その点については日頃から考える部分も非常にあり、レベルの統一、さらなる向上に向けて具体的にどのように教育していくかを考え満足して頂けるように努力して行きたいと考えております。
5	アサヒサンクリーン在宅介護センター緑	今回のアンケートで、苦情を受けつける窓口の説明が不足している事に気が付きました。説明をしているつもりでも伝わっていないので説明方法等改善したいと思えます。また医療機関との連携についても、今後の課題とし、よりチームでの介護に留意したいと思えます。今後も利用者様、介護者様により安心してサービス提供できるよう日々サービス向上に努めていくことをお約束致します。
6	アサヒサンクリーン在宅介護センター港	事業者と利用者の意識の差を縮める様に改善していく方針です。スタッフの人柄や対応が誠実、信頼感が持てる事はすべての事に共通する事(技術や知識を含めて)と思え、介護、福祉にたずさわる従事者には、教育及び研修等を見直し、利用者様への支援する為の評価が良くなるカリキュラムを思案、実施しサービスにつなげたいと考えていく様に努力したい。
7	株式会社コムスン天白ケアセンター	契約内容に関して、説明が不足しているという御指摘に対し真摯に受けとめ、丁寧かつ細やかな説明を心がけて参りたいと思えます。
8	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	ユーザー評価では、比較的良い評価をいただきまして、ありがたく思えます。この評価に自惚れる事なく、より良いサービスを目指して努力していきたいと思えます。特に、事前訪問時の説明と医師との連携に対して、努力が必要であると思っております。スタッフには日常の業務をより良くするべく、もう一度普段行っている業務を見直し、情性で仕事をしないように徹底すると共に、さらに細かな気配りをするよう徹底していきたいと思えます。



< 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	ケアサポート 東海東邦丸の内	ユーザー評価において、説明不足や各関係者との連携部分、又訪問時についてのご指摘があり、契約時に再度分かりやすい説明を心がけ、その際に苦情・相談に関しても窓口で対応する旨理解を頂けるよう説明し対応の旨お伝えする。訪問時には緊張感を持ち、接客マナーについても再度研修に取り入れ徹底をはかりたいと思います。利用者様はもとより関連との連携を密に取り合い迅速な対応が行なえるよう取り組んでゆきます。今回の結果を真摯に受け止め喜ばれる事業者を目指し改善と心掛けをします。
10	さくらの湯	今回のユーザー評価により、入浴方法や留意点の内容説明に不十分な点と、初回訪問での説明不足があることが分かりました。今後の対策として説明方法の改善を検討し、その後の安心と信頼の入浴につながるような分かり易い説明を実施できるよう努めてまいります。
11	指定訪問入浴 介護ゆうらぎ の森緑事業所	サービス開始前に必ず説明いたしますが、説明事項が多い為か一度ではなかなか理解されていない事を実感しました。今後は、時間をかけて説明をし、理解して頂くよう説明方法を含めて改善していきます。又、社内・外の研修を今以上に活用しスタッフの介護知識・技術の向上に努めてまいります。
12	訪問入浴介護 事業所高坂苑	とても満足、心待ちにしている。の評価をいただきましたが、さらにレベルアップをするために契約時でのきめ細かな説明、訪問時の明るい挨拶の仕方等を留意していきたいと考えています。又、技術面に対しても、どのスタッフが入っても質の高い入浴サービスを提供できる様にOJTの中で新人教育、スタッフの定期研修を実施していきたいと考えています。今後共、安全・安心・快適な訪問入浴サービスを提供できる様にスタッフ一同努力していきます。
13	有限会社猫嫁 在宅福祉総合 サポートセン ターひだまり 訪問入浴部	入浴中はお体への負担がとても大きく、緊張の連続です。しかし、利用者様とのスキンシップの時間として、大切な時間も過ごさせて頂いています。衛生面に配慮することもさることながら、オゾン入浴や泡風呂、アロマ入浴も取り入れ、今後もすべての利用者様に楽しく入浴して頂ける様、工夫してまいりたいと思います。宜しくお願い致します。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

1	特にありませんが、入浴サービスを受ける様になってから、本人の気持が落ち着き、体調も安定する様になりました。この制度に感謝しております。
2	植物人間状態の主人を在宅看護していますが、良い入浴サービスを受けられ、身ぎれいに日々を過せることに感謝しています。そして話相手のない看護人の私の話しもよく聞いて下さって(お忙しい事でしょうが・・・)私もいやされる思いです。
3	契約日に入れない場合(熱などで)別の日にお願いできたらと思います。
4	タオルがもう少しきれいな方が良いと思う。
5	私の母親は91才です。一度スタッフ4人来ました。4人の年令が91才にならないです。やはり着替えをする人、看護師(21才)は学校を卒業したばかりで、けいけんのない方はだめです。まともに服も着せる事もできない。自分で着せました。介護度によってスタッフを入れるべきです。一度ケアマネジャーから言っていました。それから充分に気を付けてくれますので安心していきます。
6	ケアマネジャーの紹介でお世話になる様になりましたが、良い事業所を紹介して戴いて感謝しております。職員の皆さんはよく教育されている様に思われます。感じの良い方ばかりで、安心しておまかせ出来ます。
7	祭日も返上して入浴サービスを実施して頂き、本当に有難く思っております。
8	入浴とスタッフの方とおしゃべりを毎週楽しみにしています。今後共よろしくお願い致します。お世話になります。
9	いやな顔を見せずいつもニコニコしていて大変よい感じですが、いつも気持よくしていただき感謝しています。これからもお世話をかけますがよろしく願います。頑張ってください。
10	2回ばかり血圧が高く準備していたにもかかわらず入浴出来なかった時、とても気持よく引き上げてくれました。こちらの気持をやわらげていただき感謝しています。
11	問2と3は説明があったかどうか、最近もの忘れが多くおぼえていません。すみません。かかりつけ医とは連絡あるのでしょうか？
12	一回の時間が59分約束になっているが40分~45分位で終り帰って行くので充分時間を掛けてお願い致します。
13	医療的アドバイスもいろいろしていただけるのでたすかっています。
14	全体に良くやってくれていますが、職員に個人差(特に看護師)が目立つ。
15	入浴するようになって体調が落ち着いてきたのでホッとしています。初めのうちは曜日によってスタッフの人が同じなのかなと思っていましたが、毎回人が変わるようになり、なんとなく気が重くなる時があります。トイレは済ませて来ていただけないでしょうか。本人に声かけをしてくださっているのだと思うのですが、3人とか4人の方が戸を閉めきった中で同じような事を言われています。私は室外ですので技術とかやり方がどうのではなく、もう少し静かに入れていただけないかと思う時があります。3人一組のようでお仕事は分かれていると思うのです。他の人の仕事迄入り込まなくても感じる時があります。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

16	言葉を発することができず意思表示が出来ない(泣くことはある)母に対して言葉がけをして、いつも気持ちよく接して下さり感謝しています。訪問入浴を利用することで母の身体を清潔に保つことができ喜んでいきます。
17	ご近所で利用されている方がおられ、便利になって来たのだと思っていました。家の状況を考えるとムリかなと思っていましたが、相談してお話を伺い「どんな所でも行きます」と言われ、とても安心し、即、利用させて頂いております。実際入浴時見せてもらいまして、スタッフの方々の機敏な動作と親切な対応にとっても嬉しく、そして何よりも本人がとても気持ち良く入浴している姿を見て、良かったと感謝しております。現在、本人の体調もわずかですが、当時よりは良好です。いつまで利用できるかわかりませんが、これからもよろしくお願ひします。有難うございました。
18	時間が週毎、月毎で変わるのでなるべく一定にしてほしい。
19	名札を付けてほしい。スタッフを選べない。大変な仕事なのによくやってくれると思う。
20	タオルを何枚も持参して頂きますが、本人の物を準備し使用しては不都合はありますか。お仕事がしやすいようにサイズなど指定して頂ければよいと思います。
21	スタッフの態度、言葉使いがとても良く、利用者本人も家族も信頼してお願いでき喜んでいる。介護の知識、技術も大切ですが、利用者として一番気になるのはスタッフの笑顔だと思う。
22	シーツの無料交換のサービスに大変感謝しております。入浴そのものも洗髪、左足の指の洗いなど感謝しております。
23	狭い部屋でテキパキと準備をし、いつも湯かげんやこすり具合等、声を掛けながらの仕事ぶり、頭がさがります。お見事です。
24	介護サービス後、原状復帰(ベッドの高低、リモコンの位置、ベッド策)が時々出来ないことがあり、安全面でひやとしたことがありました。スタッフがよくかわるので、連絡がとれていないように思います。
25	本人が認知症の為、その日の状態に敏速に対応していただいておりますのでとても助かります。(入浴の業務だけでなく、本人への気配りが出来、とても安心しております)
26	スタッフが明るい雰囲気で大判シーツのクリーニング等サービスが良い。本人への呼びかけに心くばりを感じる。
27	使用するバスタブ等用具のより衛生面に配慮し入浴技術の向上を推進お願いします。(持込用具のみではなく、訪問する家での利用時、又は利用後の衛生面にも配慮が必要ではないでしょうか)
28	他の事業者を利用したことがないので比較もできないし、何が適切であるかもあまり把握してないのが私共の現状ですが、ただスタッフの人間性はやはり気になるものですね。
29	仕事がテキパキしており、礼儀正しく、明るい。患者に対して暗い様子がなく話してくれます。仕事に熱意が認められ、やる気のある態度です。いやいやの点が全くありません。私が40年同じ職場につとめた時の仕事はずかしいです。後輩に見習わせたい位です。訪問時間が正確です。チームの仕事上の連絡、やり方が正しくうまく行っています。3人が1つになっていてスムーズです。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

30	本人が初めてのうちは入浴をいやがりましたが、上手に説得して下さって入浴出来るようになりましたので有難いと思っております。
31	ケアマネジャーからの紹介で利用するようになりましたが、事業所との契約書や重要事項説明書をいただけていないことがこの書面をみて初めて気づきました。幸いにも訪問入浴のスタッフの方々がとてもいい人ばかりで知識も有り対応も誠実で安心しておまかせしています。新人の方が入るようになってきましたが、一生懸命さはわかりますが、まだまだ全てに余裕がなく、ひとりよがりの判断、行動が目につきます。先輩からの指導を受け入れ成長して下さい。
32	これから寒くなり風邪が流行するようになります。少しでも(せき・風邪ぎみ)の人はマスクを掛けるか他の健康な方にやっていただきたいと思います。年寄りではいこう力がないのでお願いします。いつも笑顔でやって頂きうれしく思います。
33	入浴中に便が出たりしますが、いやな顔もされなく、洗って頂けますので大変ありがたく思っております。
34	入浴時間(湯船につかっている時間をもう少し長くしてほしい。体を洗ったあとの入浴時間の事です)
35	時々、風邪気味のスタッフが来られまして、はらはら致します。インフルエンザの予防注射を受けてもらえない方が多く、老人を扱う職業の方達なのに変に思いました。ホームドクターも一寸不思議ですね、と云われました。