

## 訪問入浴

< 訪問入浴 >

[ 事業者属性 ]

【記入者】	管理者	9	69.2%
	看護職員	0	0.0%
	介護職員	4	30.8%
	その他	0	0.0%
	未記入	0	0.0%
	合計	13	100.0%
【参加率】	実利用者数	895	40.4%
	参加利用者数	362	

【区】	千種	1	7.7%
	東	1	7.7%
	北	1	7.7%
	西	1	7.7%
	中村	0	0.0%
	中	0	0.0%
	昭和	0	0.0%
	瑞穂	0	0.0%
	熱田	1	7.7%
	中川	1	7.7%
	港	1	7.7%
	南	1	7.7%
	守山	0	0.0%
	緑	2	15.4%
	名東	3	23.1%
	天白	0	0.0%
	合計	13	100.0%

[ ユーザー (利用者) 属性 ]

【性別】	男性	99	33.7%
	女性	188	63.9%
	未記入	7	2.4%
	無効	0	0.0%
	合計	294	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	21	7.1%
	65歳～74歳	48	16.3%
	75歳～79歳	49	16.7%
	80歳～84歳	48	16.3%
	85歳～94歳	90	30.6%
	95歳以上	32	10.9%
	未記入	6	2.0%
	無効	0	0.0%
	合計	294	100.0%

【区】	千種	32	10.9%
	東	13	4.4%
	北	45	15.3%
	西	10	3.4%
	中村	6	2.0%
	中	5	1.7%
	昭和	20	6.8%
	瑞穂	17	5.8%
	熱田	9	3.1%
	中川	16	5.4%
	港	12	4.1%
	南	19	6.5%
	守山	22	7.5%
	緑	32	10.9%
	名東	16	5.4%
	天白	13	4.4%
	その他	3	1.0%
	未記入	4	1.4%
	無効	0	0.0%
	合計	294	100.0%

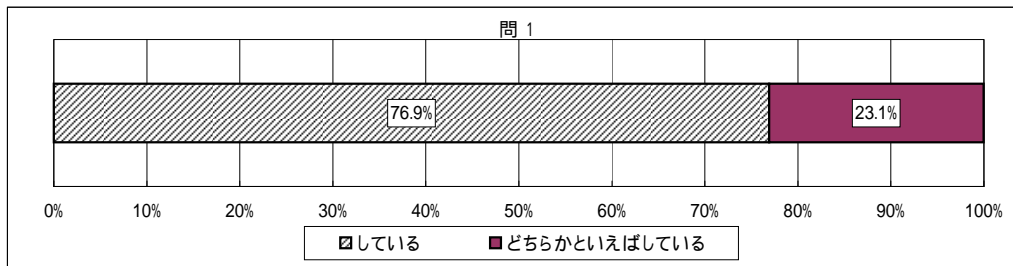
【要介護度】	要支援1	3	1.0%
	要支援2	1	0.3%
	要介護1	3	1.0%
	要介護2	14	4.8%
	要介護3	36	12.2%
	要介護4	75	25.5%
	要介護5	153	52.0%
	新規申請中	1	0.3%
	未記入	8	2.7%
	無効	0	0.0%
	合計	294	100.0%

【記入者】	本人	18	6.1%
	同居家族	239	81.3%
	別居家族	23	7.8%
	その他	5	1.7%
	未記入	9	3.1%
	無効	0	0.0%
	合計	294	100.0%

< 訪問入浴 >

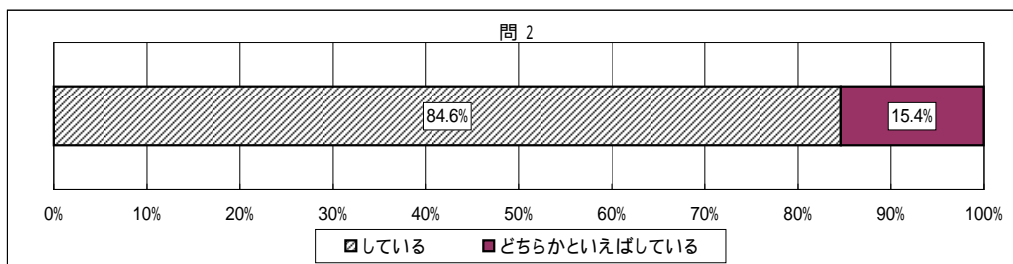
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか  
(2.8点)



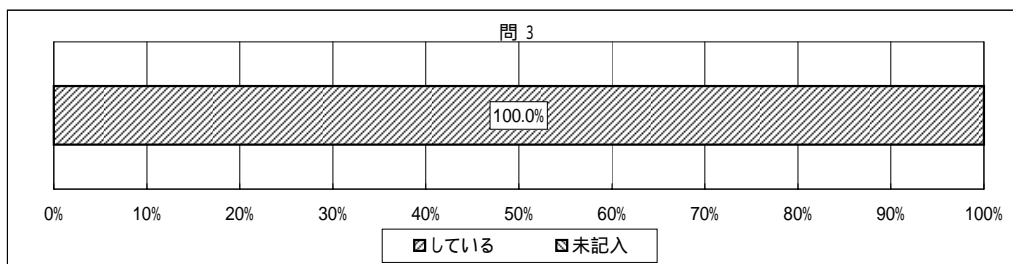
有効回答数  
13

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（2.8点）



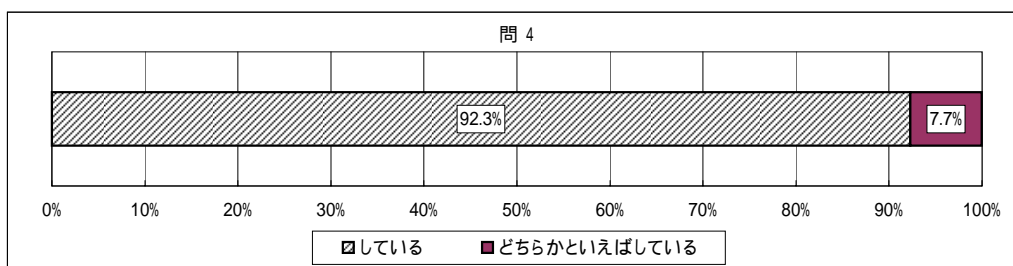
有効回答数  
13

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  
(3.0点)



有効回答数  
13

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していますか（2.9点）



有効回答数  
13

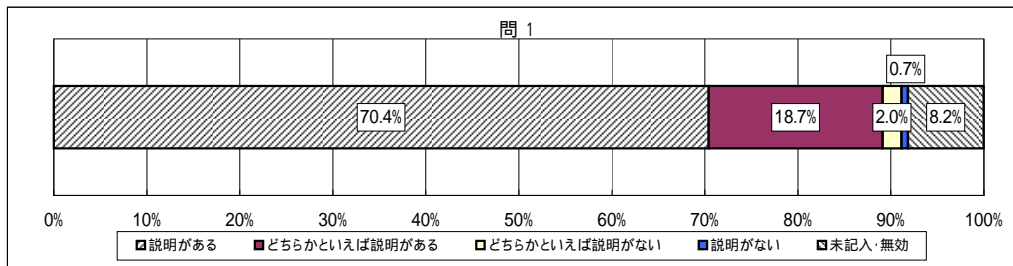
\* ( . . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等) 3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等) 2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等) 1点、まったく自信がない(まったくしていない等) 0点。

\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

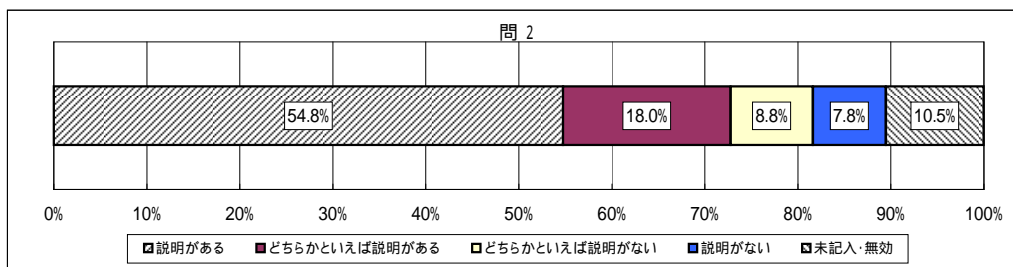
< 訪問入浴 >

[ユーザー(利用者)評価]

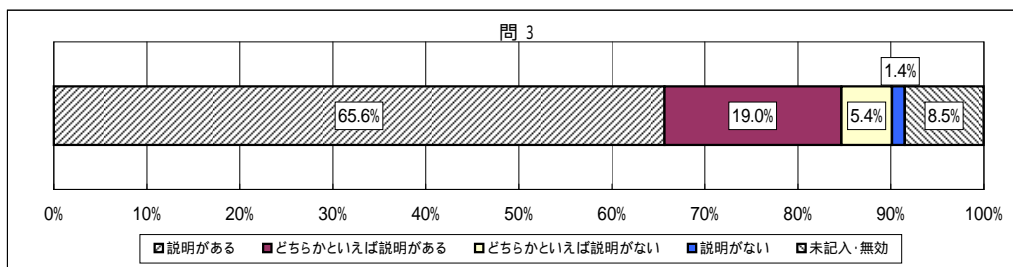
問1 契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか (2.7点)



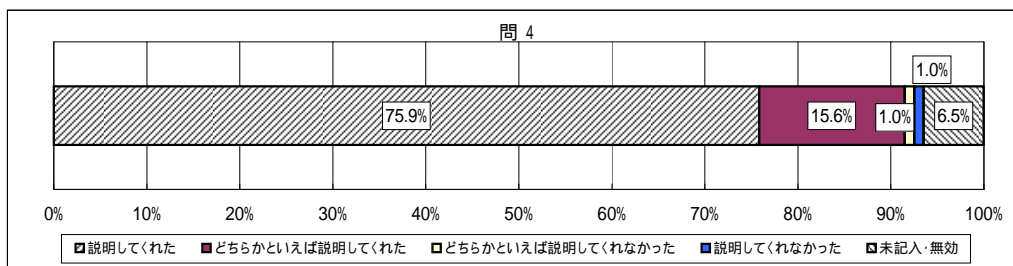
問2 苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか (2.3点)



問3 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や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか (2.6点)



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 (2.8点)

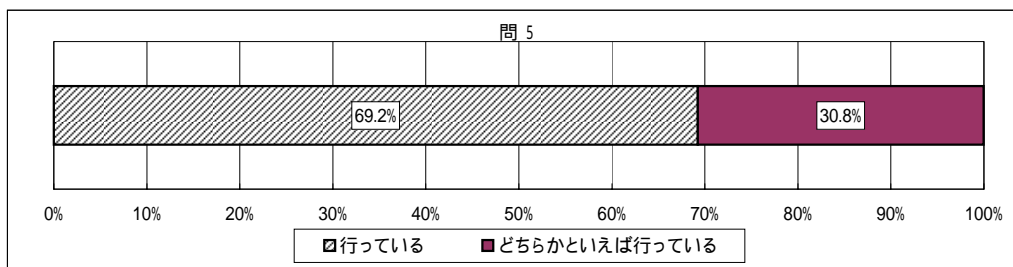


\* ( . 点 ): 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等) 3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等) 2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等) 1点、まったく不満(まったく説明がなかった) 0点。  
\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 訪問入浴 >

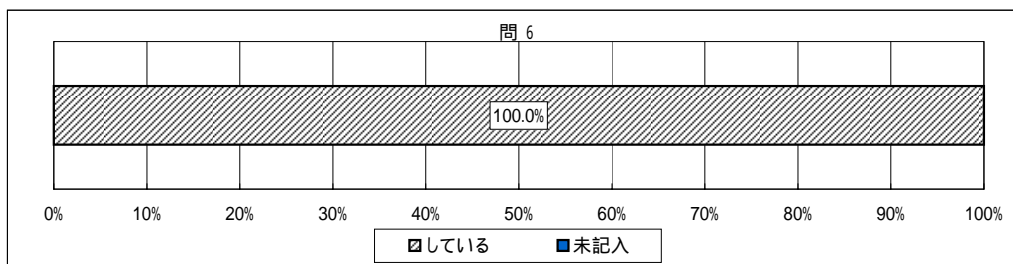
[事業者自己評価]

問5 訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか (2.7点)



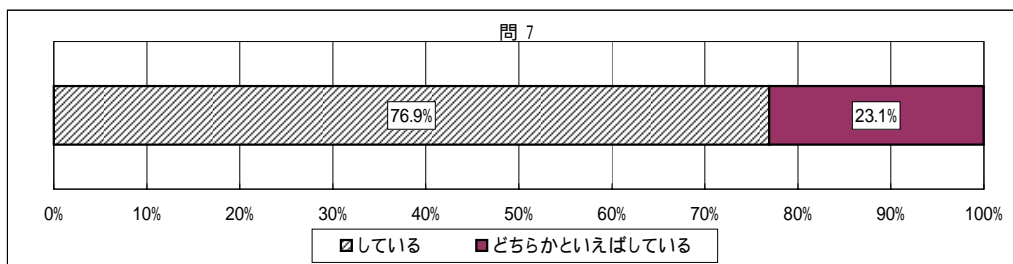
有効回答数  
13

問6 利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス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 (3.0点)



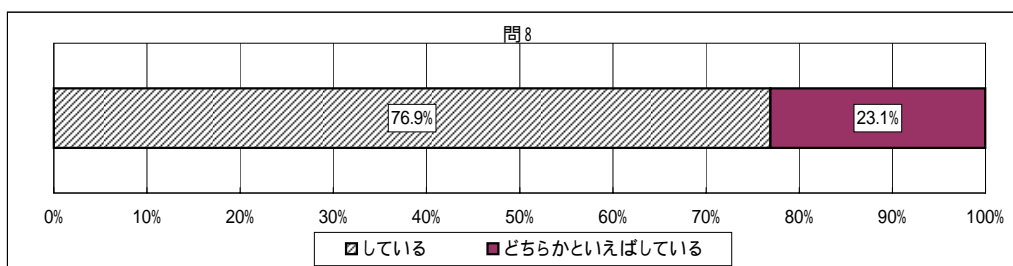
有効回答数  
13

問7 そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか (2.8点)



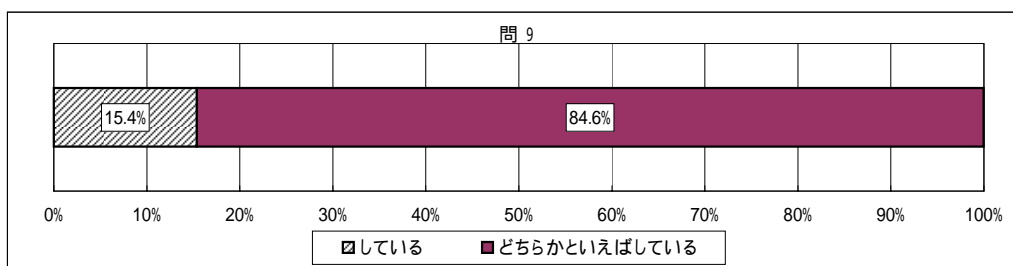
有効回答数  
13

問8 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  
13

問9 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)

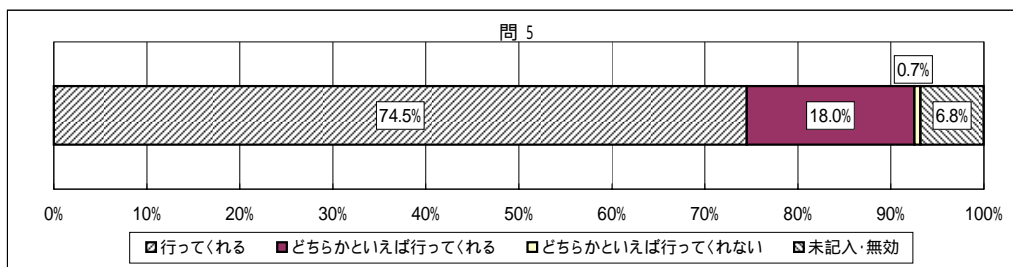


有効回答数  
13

< 訪問入浴 >

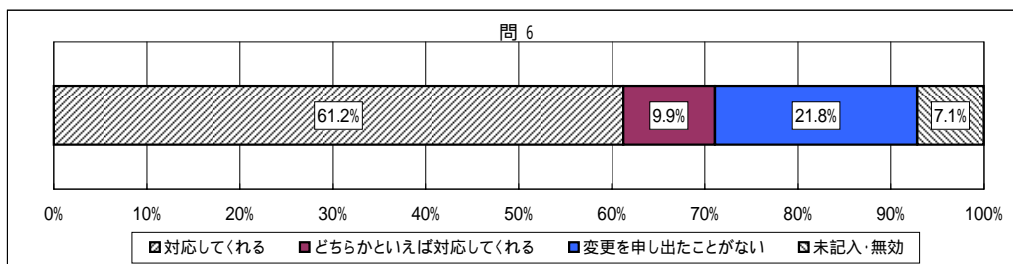
[ユーザー(利用者)評価]

問5 訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行って頂けますか(2.8点)



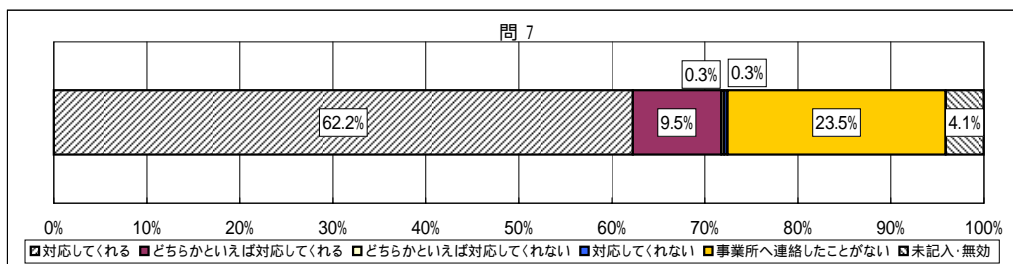
有効回答数  
274

問6 ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス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)



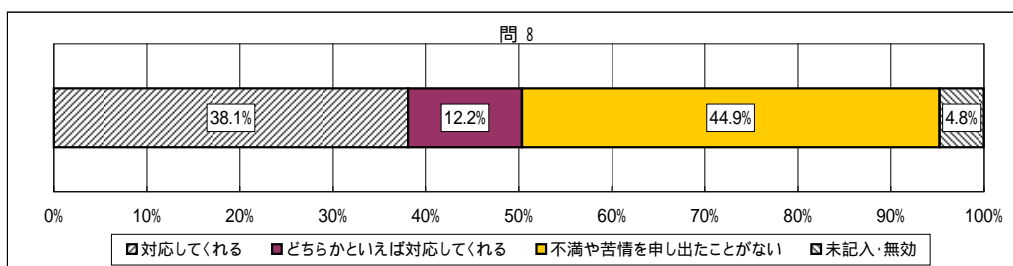
有効回答数  
273

問7 急なサービス変更以外でも、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)



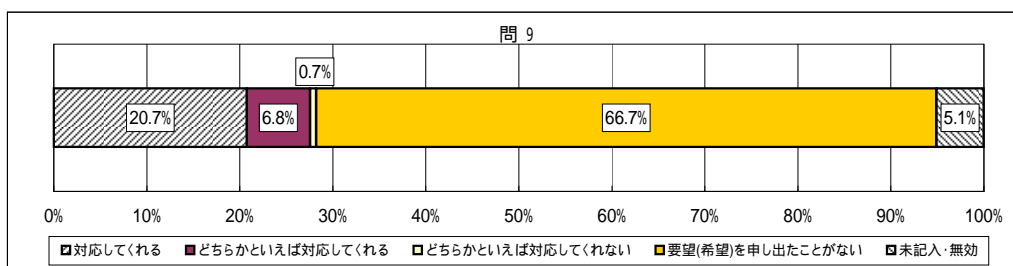
有効回答数  
282

問8 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)



有効回答数  
280

問9 職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか(2.7点)

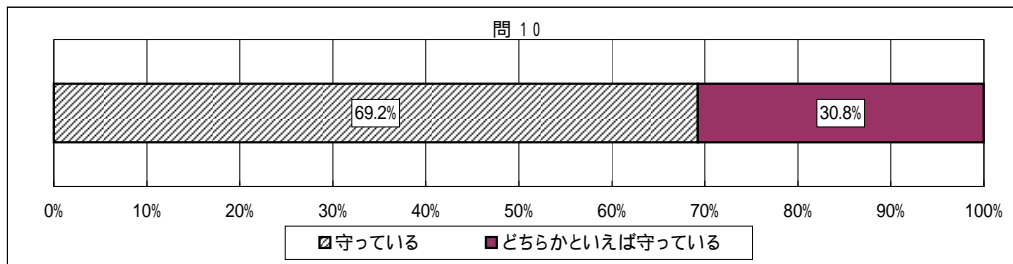


有効回答数  
279

< 訪問入浴 >

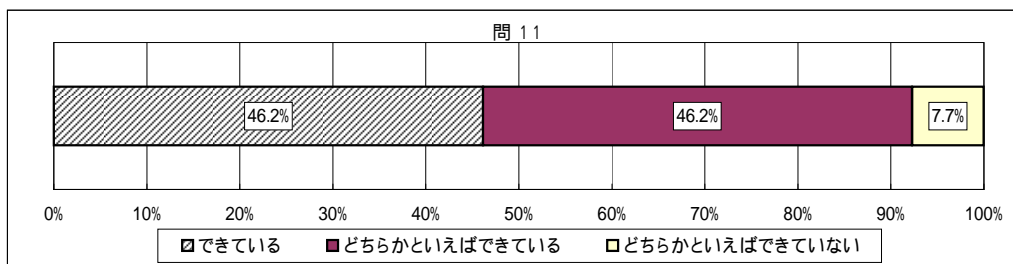
[事業者自己評価]

問10 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）



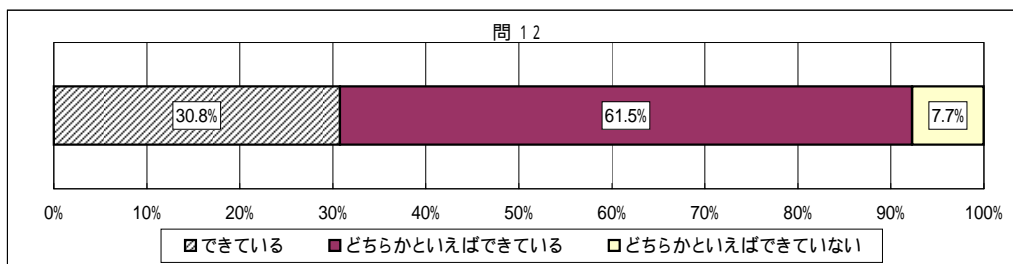
有効回答数  
13

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）



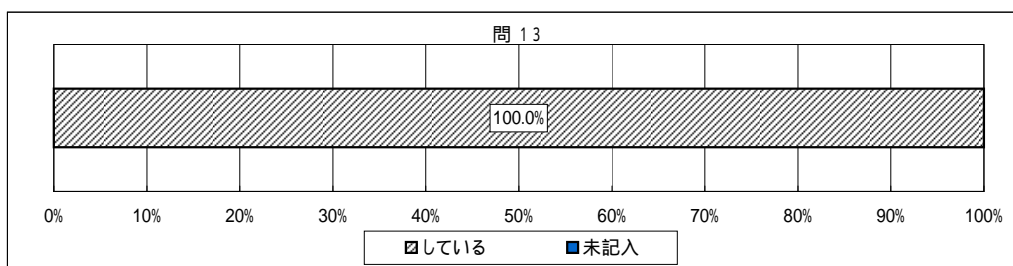
有効回答数  
13

問12 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）



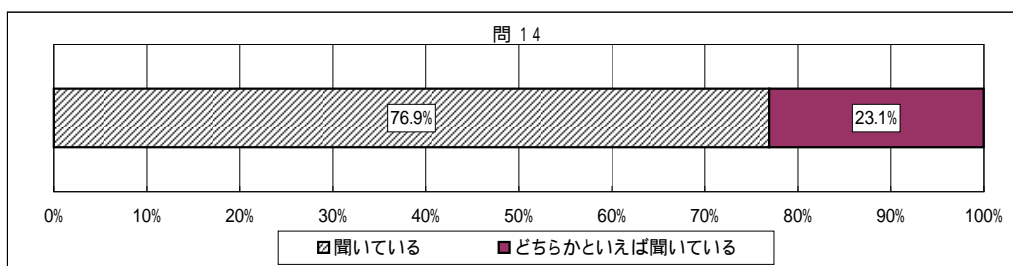
有効回答数  
13

問13 必ず看護職員によって、入浴前後のバイタルチェックを行い、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（3.0点）



有効回答数  
13

問14 利用者一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）

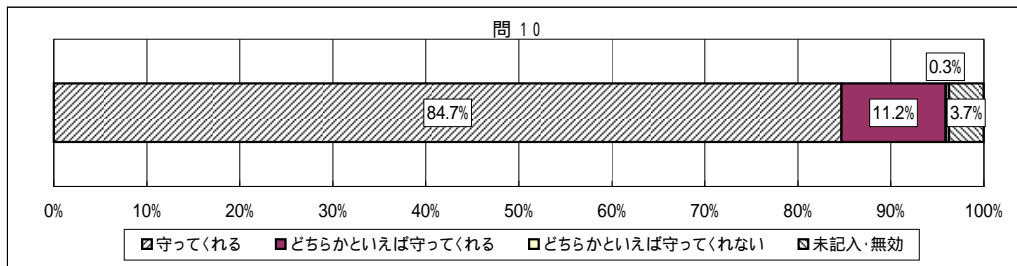


有効回答数  
13

< 訪問入浴 >

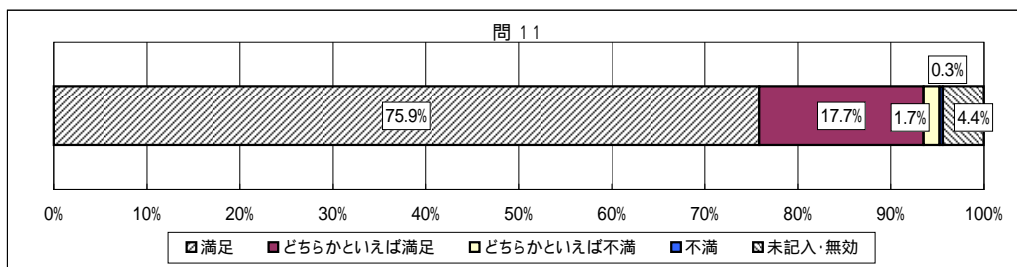
[ユーザー(利用者)評価]

問10 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（2.9点）



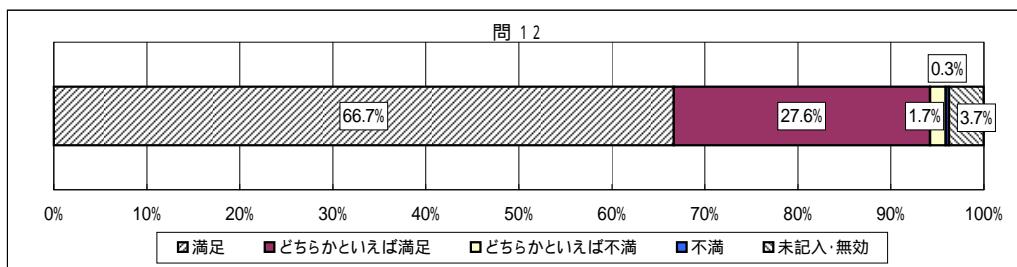
有効回答数  
283

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（2.8点）



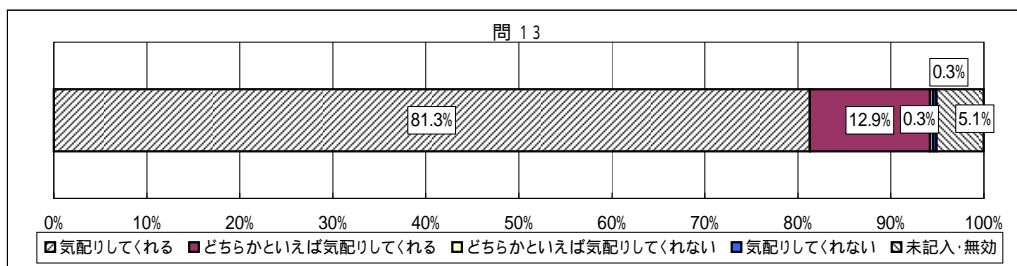
有効回答数  
276

問12 職員の介護の知識や技術に満足していますか（2.7点）



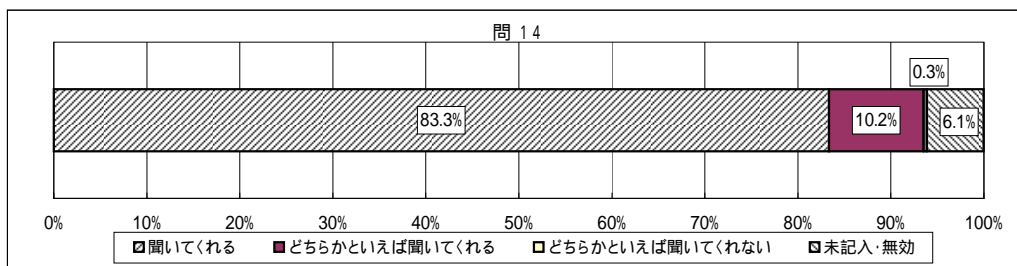
有効回答数  
283

問13 看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握したうえで、必要な気配りをしてくれますか（2.8点）



有効回答数  
279

問14 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くれますか（2.9点）



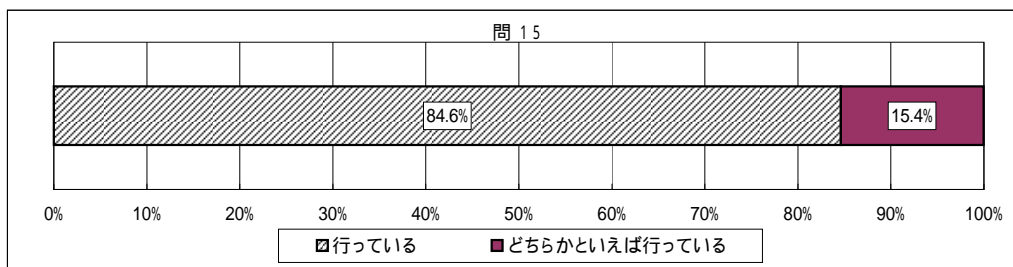
有効回答数  
276



< 訪問入浴 >

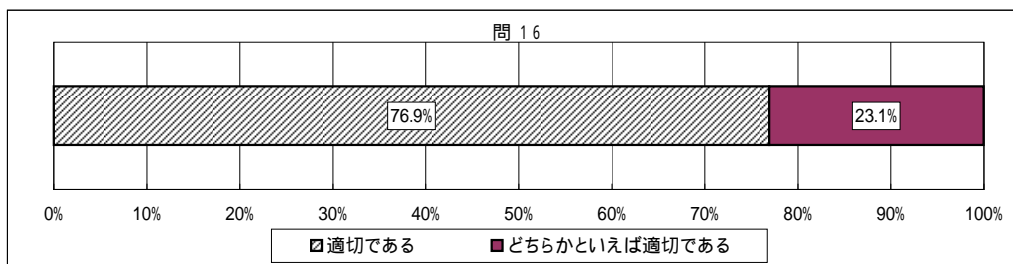
[事業者自己評価]

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）



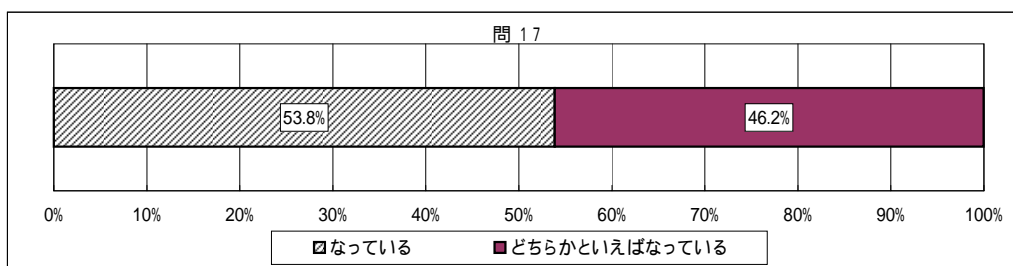
有効回答数  
13

問16 訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか（2.8点）



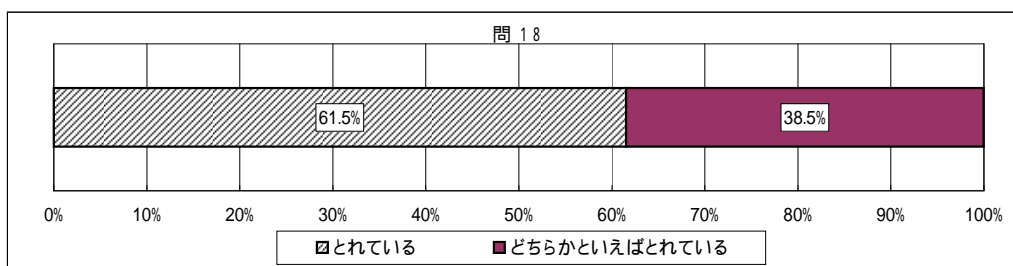
有効回答数  
13

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（2.5点）



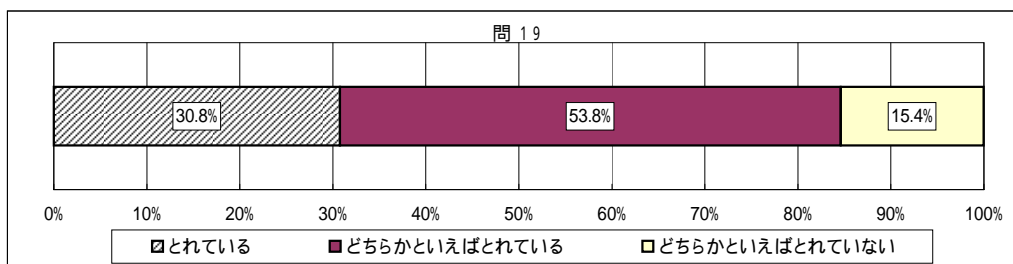
有効回答数  
13

問18 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか（2.6点）



有効回答数  
13

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（2.2点）

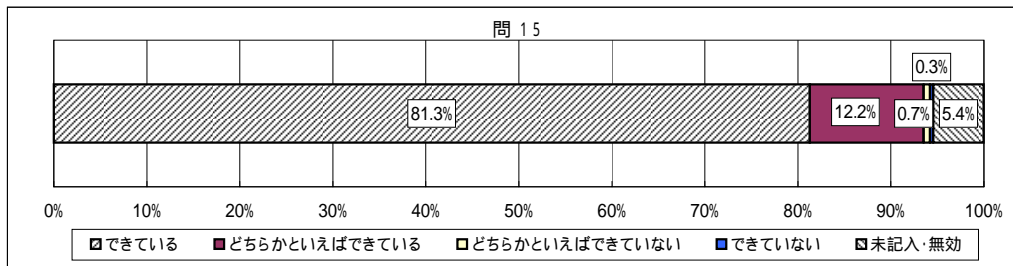


有効回答数  
13

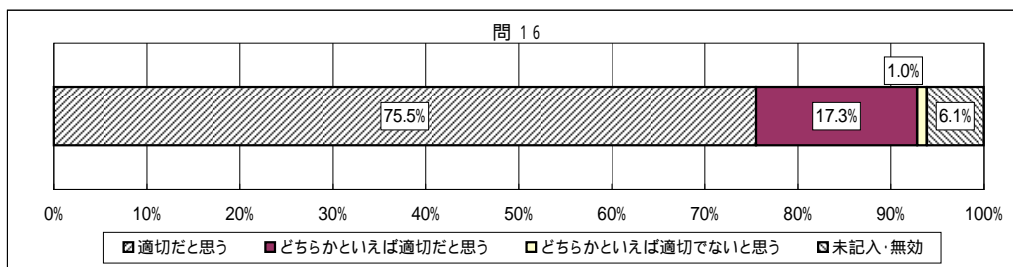
< 訪問入浴 >

[ユーザー(利用者)評価]

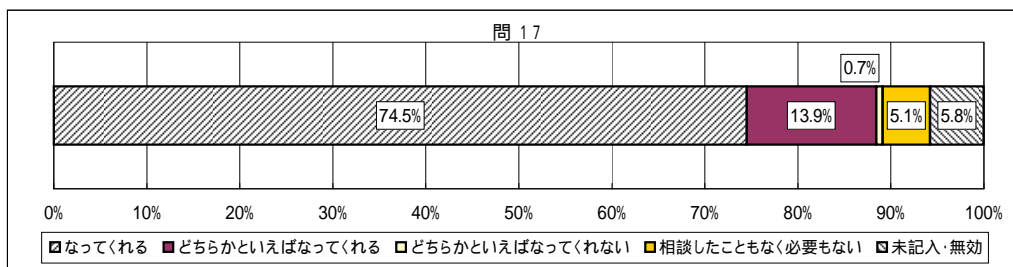
問15 安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか  
(2.8点)



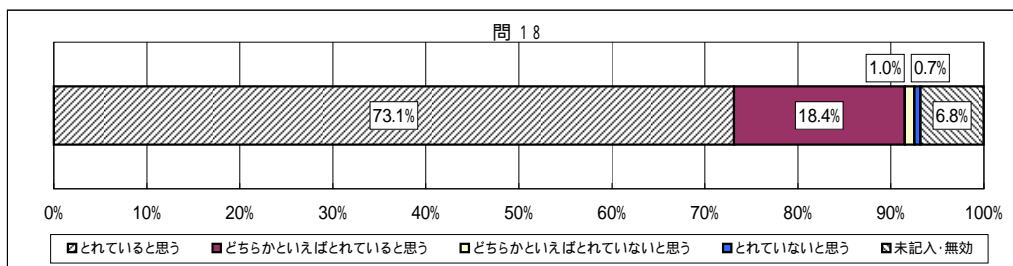
問16 1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか  
(2.8点)



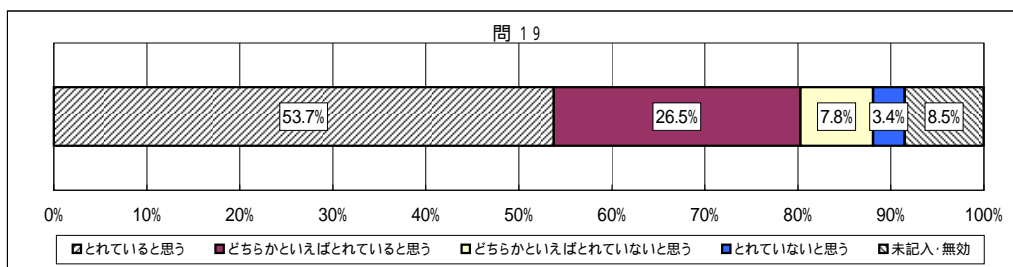
問17 職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか  
(2.8点)



問18 事業所の担当者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか(2.8点)



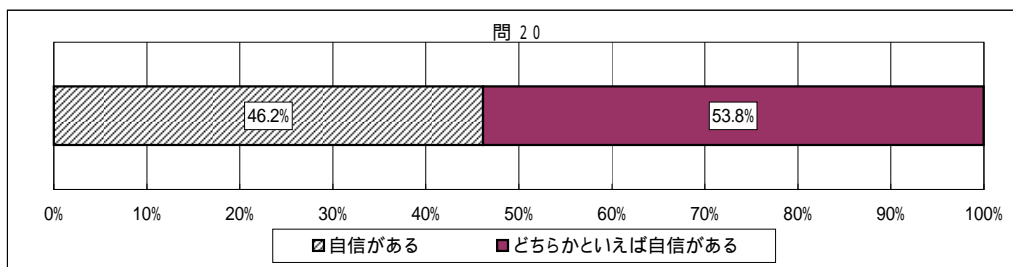
問19 事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか  
(2.4点)



< 訪問入浴 >

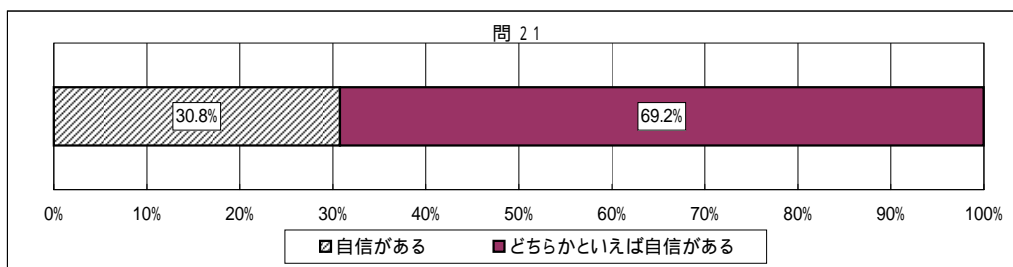
[事業者自己評価]

問20 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)



有効回答数  
13

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  
(2.3点)

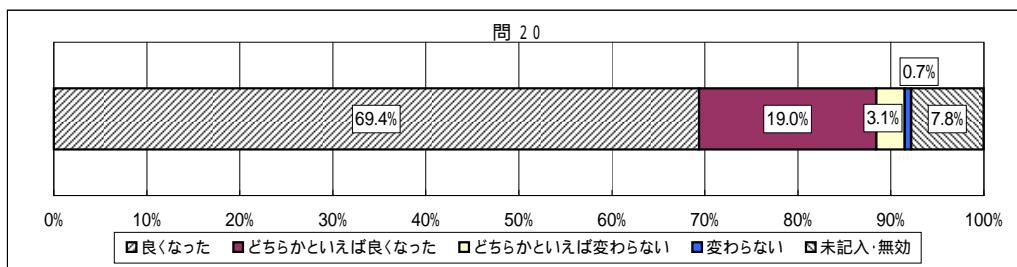


有効回答数  
13

< 訪問入浴 >

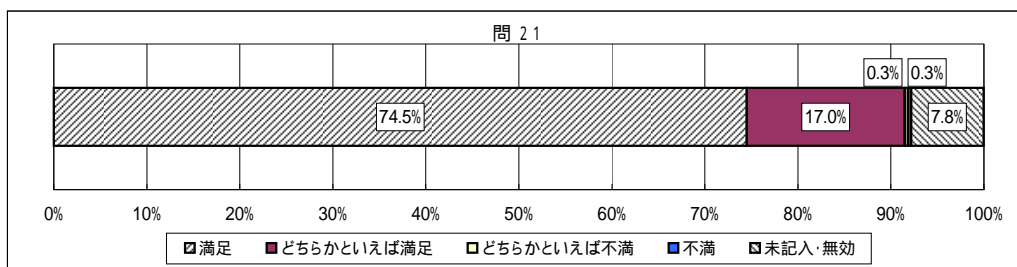
[ユーザー(利用者)評価]

問20 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  
(2.7点)



有効回答数  
271

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ついて、満足していますか  
(2.8点)



有効回答数  
271

< 訪問入浴 >

問 1 ～ 21 総括(事業者と利用者の意識の差)

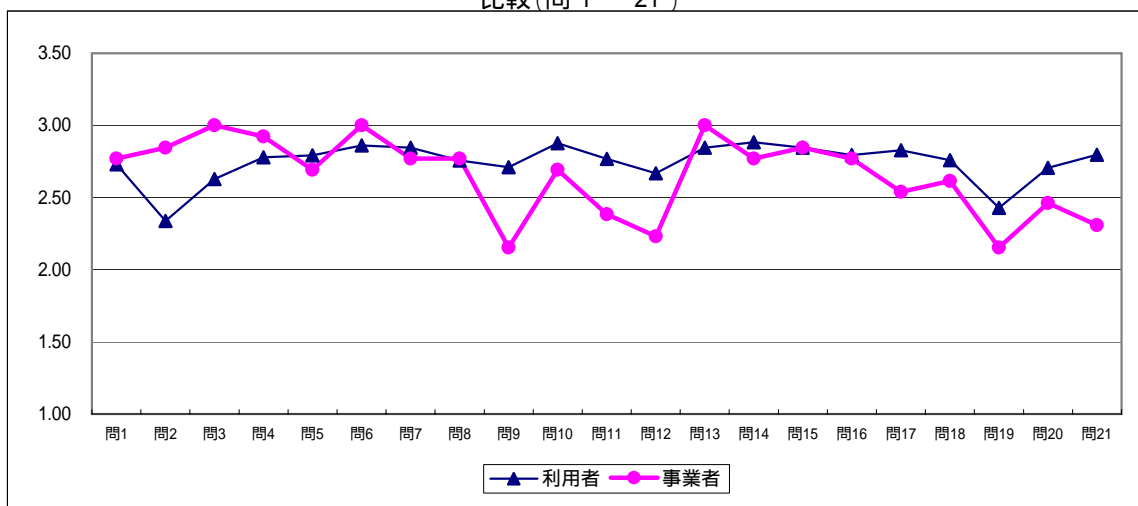
[事業者自己評価]

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:55.7点  
(1設問あたり平均点数:2.7点)

( \* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。 )

比較(問 1 ～ 21 )



点数が高い項目

- 【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 (3.0点)
- 【問 6】利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス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 (3.0点)
- 【問 13】必ず看護職員によって、入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体や精神の状況を把握し、必要な配慮をしていますか (3.0点)

点数が低い項目

- 【問 9】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)
- 【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 (2.2点)
- 【問 12】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 ～ 21 総括(事業者と利用者の意識の差)

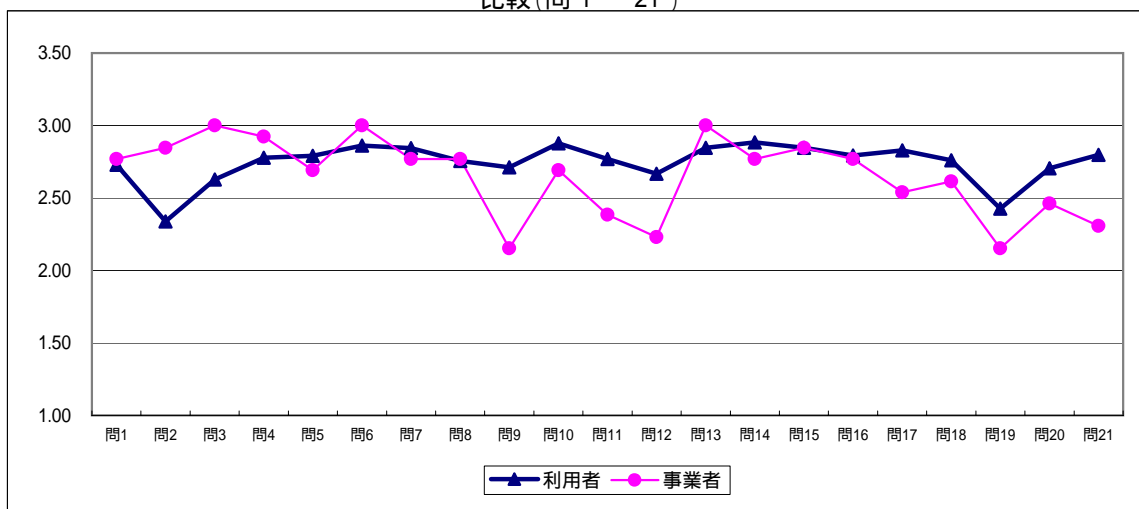
[ユーザー(利用者)評価]

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:57.6点  
(1設問あたり平均点数:2.7点)

( \* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。 )

比較(問 1 ～ 21 )



点数が高い項目

【問 1 4】 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くれますか  
( 2.9点 )

【問 1 0】 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( 2.9点 )

【問 6】 ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス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 2】 苦情受付窓口(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)について、説明がありますか( 2.3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( 2.4点 )

【問 3】 ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか( 2.6点 )

< 訪問入浴 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
1	愛生苑訪問入浴	今回のユーザー評価の結果、苦情受付窓口についての説明が不十分との評価があり、サービスの変更等に関しても、サービスの変更等を申し出たことがない。という結果でした。契約時に苦情受付窓口についてや、サービスの変更等についてわかりやすく説明すると共に、入浴に関しても快適な入浴を提供できるよう日々心掛けていきたいと考えています。
2	アサヒサンクリーン 在宅介護センター熱田	今回の評価で、ご利用者様・介護者様より貴重なご意見をいただき大変感謝しております。評価の低かった設問2・19の項目については、今後さらに契約時等に丁寧にわかりやすいお言葉で、ご説明することに努めてまいります。又、ご利用者様の身体・精神的状況を常に把握し、安心して在宅生活が送れるよう、主治医やケアマネジャー及び他職種と連携して情報交換を蜜に図っていきます。今後もより一層皆様に安心・信頼して頂けるサービス提供を行えるようスタッフ一同日々努力してまいります。
3	アサヒサンクリーン 在宅介護センター千種	苦情受付窓口の説明と医療関係者との連携が低い評価となってしまいました。契約時にはもちろん、定期的に書面にて説明できる機会を作り、より理解していただける様努めます。医療関係者との連携について、現在医療依存度の高い利用者様が増えてきており、連携はとても重要な事だと思われます。主治医、訪問看護さんともっと密になり、継続的なサービスを提供できるよう、スタッフ一同努力してまいります。
4	アサヒサンクリーン 在宅介護センター名古屋	御利用者様、介護者様よりの貴重なご意見感謝いたします。全体評価の平均より低い項目は特に真摯に受けとめ、より一層質の高いサービスが提供できるよう努めてまいります。また、苦情受付窓口や契約書、重要事項に関する説明等十分に行っているつもりではありましたが、伝っていない点も多々あると感じましたので、今後はそういった点もしっかり伝わるよう努めてまいります。
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は、お褒めの言葉を多く頂きましたが、現状に満足する事なく今後もサービスの向上に努めていきたいと思えます。 その為にもケアマネジャーはもちろん、医療機関やその他のサービスとの連携をよりいっそう取っていききたいと思えます。 今後も、利用者様やご家族様に喜んで頂ける様、努力を重ねていきます。
6	アサヒサンクリーン 在宅介護センター港	自社事業所においてユーザー様評価と自社自己評価の相違部分の問2（苦情の申し立て窓口があることについて、説明していますか）に関しまして契約時にユーザー様にしっかりとご理解頂ける様、今以上に丁寧に説明させて頂きたいと思えます。 その他ユーザー様評価について点数の低い項目に関しましては、当事業所内にて話し合いユーザー様評価と事業者との意識の差を無くしていける様に努力したい。
7	アサヒサンクリーン 訪問入浴 浄心	契約時にしっかりと苦情受付窓口の説明、サービス内容の説明などを行ない、利用者様介護者様の希望にそったサービスを行なっていきます。
8	アサヒサンクリーン 訪問入浴 中川	今後は、利用者様、介護者様の立場になって、心のこもったサービスを提供していきます。
9	快適ライフセンター	評価が低かった点に関しては、ミーティングを開き、改善していきたいと思えます。今後も、スタッフには業務をより良くする為、普段行っている業務を直し、定期的に研修などを行い、利用者様、介護人様に喜ばれる様努力したいと思えます。
10	株式会社ケアサービス ちえの守	前回および全体の平均より点数が上がってはいますが、この結果に驕ることなく、今回以上の点数を目指して、スタッフ一同精進していきます。 自由記載欄にて手厳しい意見を頂きましたが、ミーティングを行い、改善策を話し合い、サービスの向上を図ってまいります。

< 訪問入浴 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
11	株式会社福祉の里名 古屋鳴海営業所	自社評価とユーザー評価とのギャップのある項目を見ると「説明」や「連携」がキーワードのように思います。当事業所は、訪問介護・訪問入浴・居宅介護支援・福祉用具貸与（販売）・移送タクシーが併設しており、複数のサービスをご利用いただいている方も多くみえます。契約や苦情窓口等をご理解いただけるようわかりやすく丁寧に「説明」するとともに、縦割りでなく各サービスが「連携」し情報を共有することで、皆様に信頼していただける事業所を目指します。
12	さくらの湯	前回同様、事業者と利用者の意識の差の部分で相違があった項目を、重点的に改善して行きたい。まずはサービス内容について、現在ではどの事業者でもほぼ当然のように行っている付加的サービスをより良くさせ、利用者の満足度を上げると共に、ＣＭとの連携を利用者（介護者）を介して充実した調整をする事。あとは訪問スタッフの対応面で、きちんとした教育が行えるよう事業所内での接遇研修等への積極的参加を行って行きたい。
13	ニチイケアセンター 名東	問1、2の契約書、重量事項説明書、苦情の申し立て窓口の部分の説明不足がまだ有ると思われます。訪問入浴を初めて利用される利用者に安心、安全を提供するのは責務だと考えております。ユーザーの声を真摯に受けとめ、責任を持って利用者一人ひとり納得して頂ける様丁寧に説明して行きたいと思います。



## < 訪問入浴 >

### 利用者の主な意見・感想(ユーザー評価票自由記載欄より抜粋)

- ・ 本人が入浴も気持ちよく受け、スタッフの方々も優しく、本人に接する態度も丁寧、かつ優しく、家族のものの全員十分に満足しております。
- ・ 大変明るい方々で本人も入浴の日を心待ちに致しています。今後とも宜敷くお願い致します。
- ・ ”はだか”のつきあい・・・！？のせいか、本音で何事も進んでゆくので、気持の通い合ったお話ができ、うれしく感じています。一日でも長く元気でいられる為の入浴サービスは・・・弱った”からだ”を、励ましてくれる介護商品と受けとめております。
- ・ リラックス効果も得られて非常にうれしいです。これからも入浴剤やせっけん等、体にやさしく安全なものを使い、さらに季節感ある内容(しょうぶ湯やゆずぶるなど・・・)も多く取り入れてもらえればうれしいです。何よりもケアしてくれるスタッフの明るい正しい知識での対応をこれからも望んでいます。
- ・ スタッフの方が毎回ごとに変わられると受け入れ側としましては目が離せないこともありますので、せめて2 - 3回又は1ヶ月単位で交代していただきたいと思います。
- ・ 入浴器材を搬入したり、セットしたりする時等、利用者宅のドアや床にキズ等付かないよう気くばりがほしい。どんなにベテランな人でも初めての人は利用者にとっては初心者、何もわかってない人と同じ。しっかり連絡をとりあってほしいと思う。利用者は不安でいっぱい。こんな時の対応を(利用者が安心出来る対応)考えてほしい。
- ・ つめ切り、散髪などもこちらからお願いするのではなく「しましうか」と声をかけてくださり、気を使わず頼むことが出来、とても感謝しています。
- ・ 入浴介護では何時もお世話になり家族ともども喜んでいきます。暗くなりがちな毎日の生活に若い人達の明るい仕事ぶりに、救われています。病人にもいろいろな性格が有り、賑やかな事についていけない時もあります。度を過ぎない事は必要かと思えます。
- ・ 入浴サービスを受けるようになって、心の状態が非常に良くなり、表情も明るくなった。入浴スタッフの人が、名前を呼びながらお世話をしていただき、上手にほめてもらいながらの入浴は(「おばあちゃん」としか呼んでもらえなかったの)本人は大いに嬉しそうで、お風呂の後は体も心もポカポカのようすです。看護師さんが健康状態をチェックしてもらえるのも家族にとってとても安心です。スタッフの皆さん終ると「ありがとうございました」と帰られますが、私共はその言葉を何倍にもしてお礼がいいいたい。ありがとうございました。

## < 訪問入浴 >

- ・ 集合住宅(団地)に入居しているので、ドアの開閉やバスタブの設置時に音が響いて気になる。もっと静かにして欲しいとは直接言えない。家の風呂にポンプを入れる際にキズが付いている。
- ・ 職員の異動が多いのか、スタッフがよく変わるのでその都度お願いしないといけないことが多い。ついつい遠慮してしまう。
- ・ 浴槽を運ぶ重い仕事をいつもありがとうございます。入浴してもらうものはいへん満足です。季節毎に変化のある湯を準備して下さり、うれしいです。
- ・ 世間話を中心に入浴中に話しかけること等をしていただけるので、固くなってしまっている心をかなりほぐしてもらっています。お陰さまで訪問入浴を本人は楽しみに待っています。今のところ職員と上手にいらっていると思います。今後もこの形で続いてくれることを願っています。
- ・ 入浴介護、時間、室温すべてに心配りをしていただきありがとうございます。暑い夏、さむい冬(気温の変化)等体力のいる仕事ですね。これからも私共のために「力」をかけて下さい。よろしくお願いいたします。
- ・ もっと早く入浴サービスを利用すれば良かったと実感しています。毎回とても気持ちよくサービス向上に努めて下さり、スタッフの明るい対応に介護する者は気分が明るくなり、ストレス解消となります。またいろんな状況に応じて対応して下さるので感謝することばかりです。長い介護が続いている中で、本人は高齢のため話ができないのですが、よく話しかけてくださいます。介護者の手を少しでも楽にできるように気遣っていただき、感謝することばかりでありがたく思っております。
- ・ 親父は初期性認知症ですが、入浴中ずっと話しかけていただき、また次回くるまでに簡単な宿題を与えてくれます。毎日の生活の中で、「おやじ」は「地球人」になったり「宇宙人」になりますが、入浴した後は「地球人」の時間が多くなります。大変な仕事だと思います！労働に対して賃金が低いとマスコミ等で流されていますので、大幅な値上げをお願いします。