

<訪問入浴介護>

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「訪問入浴介護」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。

・ 毎回スタッフの方が違うので、名札があると良いと思います。外出時、恥ずかしいので取り外しのきくのも良いので付けてほしいです。(12→10→6→7→4)

・ 利用者は他人に体を預ける立場なので、リラックスして入浴できれば生きていると実感がわくと思います。そのためには、「安心」・「安全」・「信頼」を望みます。(13→12→10→5→7)

・ 入浴は衛生面が一番大切だと思います。健康と密接な関係があるから考えるからです。安全な対応は、介護者にとって、安心と信頼につながり、家族としても週に2、3日も家に招き入れることになり、すべてを任せる事になるので、とても大切な事だと思っています。これらの点において、今利用している事業者さんにはとても満足しています。(12)

・ リハビリも午後からで、時間帯の調整がなかなかやってもらえなかった。靴下が濡れたままで(スタッフの方の) 絨毯の上を歩かれたので、注意したが聞いてもらえなかった。(10→11→4→5→3)

・ 何回来ても覚えていなくて、家族に何をやれば良いか聞いてきて、結局やらせる。来る前に段取りを勉強して欲しいです。仕事がわかっていないと事故につながります。気持ち良く入浴できた時は、一日中晴れ晴れします。(13)

・ 同じ浴槽に何人もの方が代わる代わる入浴されるので、特に衛生面の事は特に気を付けてもらいたいです。(12)

・ 自宅介護で入浴が一番大変な問題で母を介護し始めた時、介護保険の支援が始まっていて本当に助かりました。寝たきりの母がいつも清潔にしていられる事は本人にも家族にもありがたいです。母が頑張ってくれている間、今のサービスをお願いして自宅看取り介護していきたいと思います。(9→11→12→8→13)

・ 看護師の資格を持っているのに、点滴の針を触れない(医療行為)等は、介護保険法の条文を見直すべきと考える。(13)

・ 選択した5つを進めるために、社内研修が必要と考えます。結局、人と人との対応です。(12)

・ 医療的に色々きいて薬等つけて手当てして頂けるので安心です。スタッフの方に安心してお任せ出来る事、事業所からシーツ等持って来て交換して頂けるので、干し場の少ない私達には助かります。(回答④)

・私は介護は大変だと思いますが、老々介護では入浴が出来ませんので訪問入浴サービスは大変助かります。今後の利用される人達にも入浴サービスを宜しく願います。(8→12→9→13→10)

・利用者が訪問入浴を利用するようになってから9年になりますが、変わらず快適に入浴出来るよう対応して下さるので安心して任せて居ります。(9→7→12→13→11)

・現在利用者は要介護5で身体が全く自身では動けないので、安全、安心できる事を最重要と考えています。看護師さんがついているのはとても安心です(その時の体調をみてもらえる事)(13→12→11→14→9)

・印象が第一で良い評判が良い事で安心する。個人情報流す事で人生が変わる事もあり、情報を漏らさない。料金の事はきちんと本人が分かるまで説明をして頂きたい。介護支援とケアマネジャーが十分な連絡が取れていないと介護者も不安になります。両方がしっかり連絡を取って欲しい。安全は家に入る時から始まり入浴の時も言えると思う。衛生面にも気を配り、入浴を快適に提供してくれる事。(1→6→8→11→12)

・家族の生活に、負担がかからない介護費用が大事だから。家の中に入ってもらうので、スタッフの方の信頼は必要です。サービスを受ける本人も、スタッフさんへの安心感が持てて、入浴がスムーズに出来ると思います。(回答 未記入)

・介護を受ける者の気持ちをもう少し理解して欲しい。高齢者に対する言葉使いはもう少し丁寧に(高齢者は弱っているけど先輩です)(13)

・若年層を対象とするサービスならともかく、それなりの年月を生きてきた年寄を相手とする場合は、やはり服装、言葉遣いに注目がいくのは仕方のない事である。そこにストレスを感じていても、なかなかこちらから指摘するのは難しい。「やってもらっている」感が先行するからである。したがって、サービスする側から、その事に細心の注意を図ってもらう事が、まず基本となると思う。ただ「親しみ易さ」と「無礼」をはき違えない様にすることは重要である。とにかく、週に何回かの入浴が、親にとって「楽しみ」と感じさせてもらう事、これを第一と考える。(13→7→9→10→8)

・4も大切。浴槽の衛生面。スタッフ等からの感染、病気等(風邪、インフル)寒くなった時期に頭を先に洗う際の上身足が肌が出たままで(タオル1枚)見ていて寒そうだが、バスタオルをかける等の配慮、必要なら用意するといった事も有ります。精神病患者に対しての会話は難しいとは思いますが、家族が聞いている事も配慮をサービスを受けてる時位無でいたいです。(12→13→14→10→6)

・私の母は92才という高齢ですので、何よりもスタッフさんの対応に安心感を持つ事が出来ます。やはり、心と心のふれ合いが何よりだと思います。(13)

・耳そうじや爪切りなど入浴後に行う方は良いものは(お願いしているのだから)行って欲しい。おむつとパッド当てを確実に行って欲しい。直さなくて良い様に。髪を完全に乾かして欲しい。後頭部が生乾きだったり、枕カバーが濡れたままだったりで

不快。(10)

- ・ 本人が体調良く快適に入浴出来る事が大事なので、その為に必要な事だと思う。少し傷があった時等、医療的ケアが必要になる為。(12)

- ・ 在宅介護で本人が気持ち良く入浴ができ、傍で見ている家族に安心感、人と人が信頼できる事。訪問入浴という仕事かもしれないけど、本人、家族はとても有難い。大変感謝しています。何ヶ月で体調に変化があり、それだけで不安になるのに、サービスがあってその場が和んだり笑ったりして、私達母娘が孤立しなくて済んでいる。良い事業者さんだと思います。(12)

- ・ 自宅での入浴が困難になり、スタッフ皆さんのお陰で入浴ができる様になり、本人、家族もとても喜んでいきます。(12→13→11→10→9)

- ・ いつも3人（看護師さん、男と女の介護士さん）で来て下さいますが、それぞれの仕事分担が決まっていて、どなたが来て下さっても同じ流れで進んでいきますので安心してお願いしております。又、同じ様に声掛けをして下さり、緊張することなくお風呂に入れて頂いております。職員さんの研修が行き届いていることを感心致しております。(7→13→12→14→10)

- ・ ケアマネジャーさんから勧められた時、あまり良く分からなかったのですが、サービス内容を前もって分かりやすく説明して頂き、本当に利用して良かったなと思っています。本人が気持ち良さそうにしている姿を見ると感謝しかありません。(9→11→12→7→1)

- ・ サービス内容が充実して満足いくものと、それを行うスタッフの方が誠実で信頼・安心できるという点が重要だと思います。（回答・ケアマネジャーから一方的に紹介されたのは一社のみです。初めから決まっていました。幸いに、不満もなく感謝していますが、「選ぶ」という行為はしていません。利用者に選ぶ余地はあるのでしょうか。（回答④）

○訪問入浴介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・ 老人は耳が遠いので、ゆっくり優しく大きな声で話して下さい。とにかく笑顔でいて下さい。真面目な顔、表情では不安になります。

- ・ サービス内容は同じでも、その日のスタッフによって結構バラツキがある。ユニフォームのズボンのはき方がルーズで屈むと半ケツで肌が見える時がある。床に飛んだ水しぶきを最後に拭いて欲しい。

- ・ 元気よく対応されますが、日によって本人が、声の大きさを気にする事があります。適度な声の大きさでお願いします。

- ・ オムツのはかせ方がきつくて跡がついてしまう事がある。毛布の掛け方が雑な時が

ある。

・訪問入浴介護を行う事業者が、利用者の時間に合わせるのが困難な事態も考えられる。そのような事態だけに一定の介護評価もされているようだが、むしろ業者から利用可能時間を公表して、利用者がそれに対応して申し込むことも考えてもいいのではないか。入浴介護の事業の参入枠を広げることも考えた方がいいと思う。

・出来れば毎回、測定した体温、血圧等をお知らせください。

・人には色々な性格があると思います。余りお話しの好きではない方には、しすぎず適宜にその方にあった会話をされると尚更いいと思います。

・入浴したついでに、髪のカットを一緒にして頂けるサービスがほしいです。

・認知症の母を快く入浴して下さり感謝しております。

・近年、気象の異常が激化する中、夏場の熱中症対策（利用者側、事業者側双方）には、もう少し力を入れるべきと考える。例えば、高齢者の中には、夏の最中にも関わらず、エアコンを入れない方が多いと聞く。サービス側も「暑い」とは言い出せず、双方、入浴時の湿気と熱気に苦しむ等とは馬鹿げた話。事業者側が説得してエアコンを入れさせる事、積極的な働きかけが必要なのではないだろうか？高齢者の方々が、若年の頃に体感した夏の気温と、現在では全く違う「朝の涼しいうちに宿題をしろ」等と言っていたのは大昔の話。30度まで気温が上がるのが午前10時前等というのは、高齢者にとっては想像もつかない事項かもしれないのである。人手不足の折、今の人材を失しない為にも、高齢者の熱中症予防にも是非、一考して頂きたい。

・今後の精神状態の変化に不安が有り、サービスを受ける時にどうなるか正直心配です。ハイテンションで会話をふってもらっても寝てるのを起こされて気が向いてない時、どう反応するんだろうと…。前もって体調が悪そうと分かってる時はこちらから予定を断るのですが…。不慣れなスタッフ、合わないスタッフが担当された時、その人に不快な思いをさせない為、病状を解かってる人が担当してもらえる方が見守る方としては安心ですが、長い間お世話になっていると慣れ合ってしまった事もお互いに良し悪し有る事と思います（帰った後、以前は洗い流し直し、ふき直しを言っていた事もあり、困りましたが）浴槽の運搬時、組立、解体時に床、壁への配慮引き続きお願いします（以前何度か注意）玄関が開かなくなった事も有りました。入浴サービス後、かゆがらない為しっかり流し、湯ざめない程度に。今後も宜しくお願い致します。

・他の利用者さんの所に行かれても同じ事だと思います。その人の性格に合わせたサービスをきちんとされて（プロ）歌を歌ったり、身近な出来事の話をしたり、利用者、家族に寄り添ってくれてサービスの日が楽しみ。これからも期待しています。

・願わくは、月1回位、爪切り、耳掃除等があれば有難いと思います。介護する者が年を取ると細かい作業が出来にくく、そんなサービスを出来れば希望します。

・評判が良いという事でしたが、やはり口コミ通りだと思いました。週一回を楽しみに待っています。

・週1回、訪問入浴サービスを利用中。1、利用開始して4ヶ月になるが、非常に丁寧、親切で、本人（利用者）も非常に楽しみにしています。来訪時間も正確で手際も良いと思います。本人は、入浴介護の職員の方との会話も楽しんでいます。2、来訪される方（3人／男性1、女性2）のうち1人は看護師資格がある方ですが、入浴介護に限定されている様で、例えば本人の足の指の巻爪を指摘されても、切ってもらえない様な制約がある様でしたので（訪問看護師のお仕事か？）そうした制約がなければ、家族としては更に助かると思いました。

・このような業務に携わって下さる方々に感謝しています。職員の方には、どうか定着して頂きたい。そのために十分な研修と待遇を保障して下さい。あえていえば、時に名乗って下さる方と、なしの方がいます。週1回ですが、しばらくお出にならないとうっかりお名前を忘れてしまいます。できれば名乗って下さると忘れっぽい高齢者としては有難い。初めての方は必ず名乗って下さいます（ルールでしょうか）が、時には1年ぶりとかおっしゃる方もいます。「知らない人」にお世話になるよりは、お顔もお名前も分かっている人の方が有難い。寝たきりの高齢者はお名前を伺ってもストーカー行為などしません。色々ご都合もおありでしょうが、出来る限りおっしゃって下さい。

・サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれているかについて、今の所変更した事が無いが熱が高い時があった為、一度中止した事がありました。