

訪問入浴

< 訪問入浴 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	11	68.8%
	看護職員	0	0.0%
	介護職員	4	25.0%
	その他	1	6.3%
	未記入	0	0.0%
	合計	16	100.0%

【参加率】	実利用者数	1,077	36.7%
	参加利用者数	395	

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

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	107	33.4%
	女性	207	64.7%
	未記入	6	1.9%
	無効	0	0.0%
	合計	320	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	18	5.6%
	65歳～74歳	51	15.9%
	75歳～79歳	49	15.3%
	80歳～84歳	53	16.6%
	85歳～94歳	119	37.2%
	95歳以上	28	8.8%
	未記入	2	0.6%
	無効	0	0.0%
	合計	320	100.0%

【区】	千種	35	10.9%
	東	14	4.4%
	北	30	9.4%
	西	3	0.9%
	中村	17	5.3%
	中	3	0.9%
	昭和	18	5.6%
	瑞穂	24	7.5%
	熱田	14	4.4%
	中川	27	8.4%
	港	26	8.1%
	南	15	4.7%
	守山	23	7.2%
	緑	37	11.6%
	名東	17	5.3%
	天白	12	3.8%
	その他	3	0.9%
未記入	2	0.6%	
無効	0	0.0%	
合計	320	100.0%	

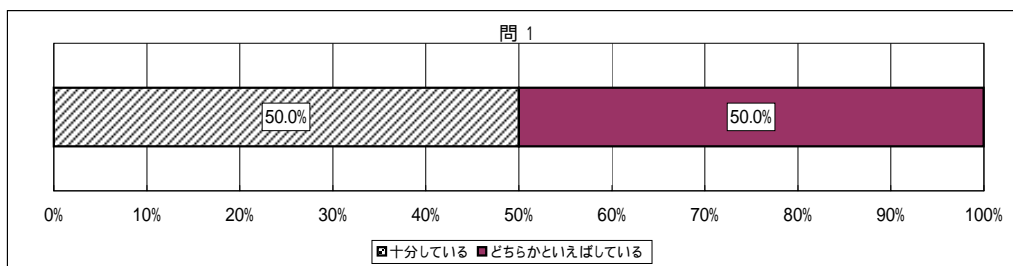
【要介護度】	要支援(1、2)	4	1.3%
	要介護1	3	0.9%
	要介護2	20	6.3%
	要介護3	40	12.5%
	要介護4	76	23.8%
	要介護5	172	53.8%
	未記入	5	1.6%
	無効	0	0.0%
	合計	320	100.0%

【記入者】	本人	17	5.3%
	同居家族	263	82.2%
	別居家族	29	9.1%
	その他	5	1.6%
	未記入	4	1.3%
	無効	2	0.6%
	合計	320	100.0%

< 訪問入浴 >

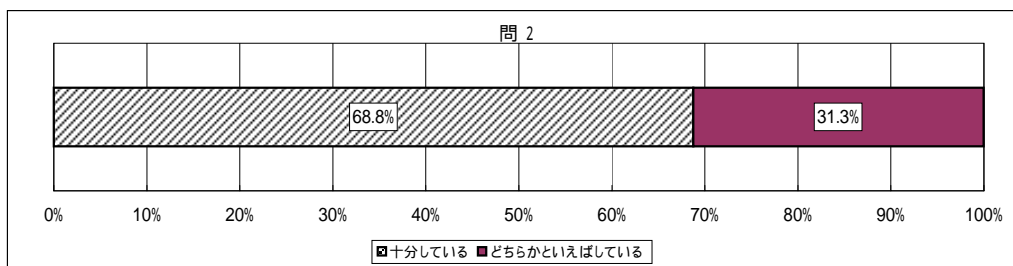
[事業者自己評価]

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)



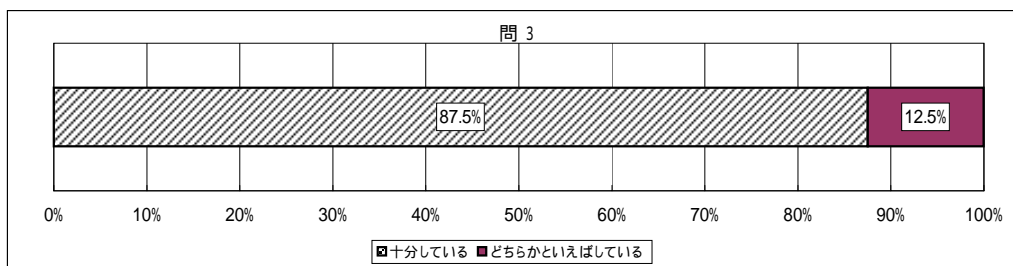
有効回答数
16

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。（2.7点）



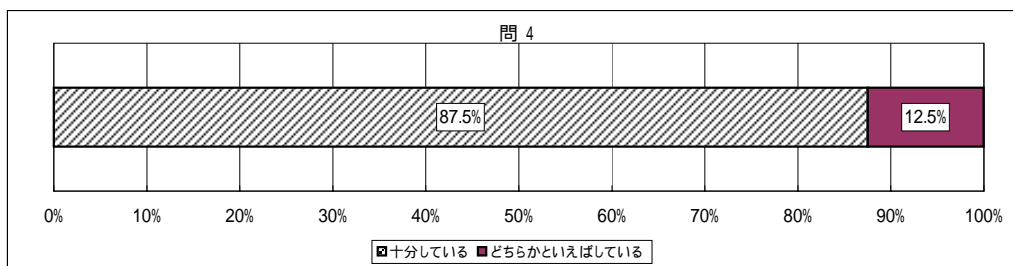
有効回答数
16

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。
(2.9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 >

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）

- ・ グループで作業するときは、始末が大切だと思います。最初に手をつけた人が作業後器具設備の始末をすることが、どんな職業でも必要です。特に、3～4人で作業をするとき、始めと終わりは、同一人であることがどんな社会でも必要だと思います。使用した、特に器具、電気等の片付けなど、必須のことと思います。グループで作業するときの成功の鍵だと思います。以上
- ・ 主人は、いつも週2回入浴しています。時間も守っていただいて体調が悪い時は、キャンセルしても「おだいじに」と言ってもとても親切です。新しい人が担当の時はとても緊張しますので、いつものメンバーでなるべく長い間勤務していただくと助かるのですが……。転勤もあり、やめる人もありで仕方がないのでしょうか。
- ・ 医療的な知識のアドバイス等をしてほしい。
- ・ お湯がぬるいのがちょっと、42℃が健康的だから仕方がないらしいけど、43℃希望。私の家は、2F建てなのに、おフロを上まで上げていただいて、入れていただいています。本当に条件の悪い多くの人達の為にもっともっといろいろなサービスをしていただける場所があるとありがたいです。
- ・ 料金が安い。他は特にありません。
- ・ 現在の方々は大変良くやっていますが、約一年の間に事業所が3つ変わりました。先の2ヶ所は共に訪問入浴から撤退とのことでした。2ヶ所とも本当に良くやってくれましたので、中止をお聞きしたときは残念でたまりませんでした。良心的なところほど経営が苦しいと聞きます。原因をよく調査してよりよいサービスが受けられるようお願いします。
- ・ 看護師の対応に同居の家族がたびたび不愉快な思いをした。
- ・ サービスを利用して6年目です。最初のメンバーは良かったけれど、どんどん辞めていき新しい人も続かず「シーツの敷き方」など、初歩ができない人も大勢いた。定着しないのはいろんな事が考えられるが、経営者の方にも考えてほしいものだ……。気持ちよく働いて欲しいから、こちらも細かいことは言わず、我慢することもありました。現場で働く人を大切にしてください。
- ・ 介護者本人にスタッフ全員が声をかけて元気づけていただいています。礼儀正しいのがとても気持ちいいです。このままずっと行ってください。介護する方もとても癒されます。
- ・ スタッフの皆さん、大変良い人達で一生懸命に取り組んでいただいております。気持ちの良い方ばかりですので、楽しみに訪問をお待ちしております。全員よく訓練されていると思います。スタッフ間の連携がよく取れていることは感心しております。今後とも頑張ってください。いつも心温かいご配慮に感謝申し上げます。
- ・ 看護師が体温を測る時うまく測れず熱があると言われて、入浴はさけて体を拭く程度にしろもう。もう少しうまく測ってもらいたい。

<訪問入浴>

- ・ 私はケアマネジャーを信頼し全てを任せお願いしたので安心しております。各項目に十分と書いてありますが、十分と比較する項目ない為満足、してくれる、聞いてくれる等を指摘しました。このような訪問入浴介護サービスがある事はケアマネジャーから聞くまで知らなかったため、このような施設はありますかと聞いてお願いしたわけです。
- ・ 人により、誠意が感じられない（見せかけのみ）。プライベートに踏み込みすぎる。
- ・ 看護師がよく替わって利用者の状態がよくわかっていない人もいる。褥瘡の手当も出来ない人もいる。
- ・ 要介護4なので自分で入浴することが出来ないなので、事業所はそれを踏まえてケアマネジャーが紹介してくれました。入浴サービスは三人で来てくれて、丁寧に指一本一本洗ってくれるそうです。入っているときは常に話しかけてくれて、本人はとても満足しています。いつも「また来てね」と言っています。ショート、デイサービスの入浴に比べ、とても気持ちがよいとの事です。色々な説明事項については2年以上前のことでよく覚えていません。初回るとき入浴の仕方を見ていました。狭い部屋なのにスタッフの方がテキパキと進めていかれるのを見て感心しました。
- ・ 本人が血圧が高くて入浴できないことがありました。せっかく来ていただいたにもかかわらず、お断りすることになりました。しかし、ころよく次の機会でと言っていただき感謝しています。老人をいたわる気遣いにも頭が下がりました。
- ・ 入浴サービスを受ける事で義母も私も精神的に安定しております。スタッフの方が良いので感謝しています。
- ・ タオルが古くなっているときがある（黒ずんでいる）。
- ・ 色々失礼な言動もあると思いますが、親切に対応してくださいませ。職員の個性も確かにあり、丁寧さ、手早さ・・・色々ですが、いつも明るく接して下さり、うれしく思っています。これからも宜しく願います。
- ・ 入浴が大好きで楽しみにしています。言葉掛けでお風呂の間は口数が増えているようです。入浴後にぐっすり眠れるのも良い効果を上げていると思います。ありがとうございます。
- ・ 週2回の入浴は本人はもとより介護者にとっても楽しみになっております。誠実で明るく、それでいてフランクで気を使わなくて済みあつという間の1時間です。男性ですのでヒゲや爪をきちんとしていただけるのがありがたいです。体力だけでなく、精神面でも介護者は助けていただいております。義父の身体の衛生面をまかせていただけるのですから。感謝しております。
- ・ 利用させていただいてまだ日が浅いのですが、本当によくしてもらっています。一昔前だったらとても入浴などということは考えられず、もし家族で何とかしても風邪をひいたりして大変だったと思います。時間も正確でテキパキと動かれるのをとても気持ちよくみえています。
- ・ 身体のすみずみまで丁寧に洗って下さり感謝しています。介護者が見過ごしてしまう発赤や水ぶくれなど見つけて下さるのでありがたいです。

< 訪問入浴 >

- ・ 職員の方の髪型等、身だしなみが少し清潔性がないです。
- ・ 入浴の時間がみえる人によってゆっくり入れてくれたり短くさっさと入れて下さったりバラバラ（うちの母はゆっくり入れてもらった時の方が機嫌よく、短いと不機嫌になります）。どの位の時間が通常なのかよくわかりません（どの位なのか事業所によって違いますか？）。
- ・ 介護技術等は個人ごとにレベル差があるため今後共技術向上を図っていただきたく思います。又、安全・衛生面も介護を受ける側だけでなくスタッフ側の健康にも留意頂く様お願いします。
- ・ 皆さん一生懸命に作業してくれますが、なかなか十分とはいきません。しかし、ありがたい気持ちで毎回入浴させて頂いております。皆様に感謝です。

< 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
1	愛生苑訪問入浴	今回のユーザー評価の結果を踏まえ、介護の知識、技術の向上に取り組んでいきたい。具体案とし、研修、講習会への参加を積極的に行い、訪問させて頂く職員全員に統一された知識・技術を身につけていきたい。また、ご利用、ご家族様からの視点に立ち、実際に行われているサービスがどのように感じられるかを模擬演習を行い、客観的な視点からサービスを見直し、求められるサービス、知識、技術を身に付けるよう努めていきたいと思ひます。
2	アイリスケアセンター名東	ユーザー評価の結果を頂き、点数の低かった項目に関して、スタッフの間で話し合った結果いずれも、できていると思ひ込みお客様の立場に立って考えることができていなかったことを痛感致しました。今後は、この結果をしっかり受け止めスタッフ一同現状に満足する事なく質の向上、統一に努め、お客様に満足して頂けるサービスを提供して行きたいと思ひます。
3	アサヒサンクリーン在宅介護センター熱田	この一年間、利用者様にいかに快適な入浴をして頂けるか、介護者様にいかに安心安全な入浴を提供する事が出来るのか、スタッフ一丸となり定期的なミーティングを重ねて取り組んで来ました。その結果、満足度では高い評価を頂く事が出来ました。評価の低かった設問15については、各利用者様の主治医の指示を仰ぎ、より連携を密に行う事によって信頼を重ねていきたいと思ひます。
4	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種	お客様評価の当事業所に対する点数で全体平均を下まわる項目について、スタッフ間でミーティングを開き1項目ずつ再度見直しをする事と自分達はやっているつもり、出来ているつもりという思ひ込みの部分話し合い事業者と利用者の意識の差を再確認した上でスタッフの教育や意識向上につなげて行きます。
5	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋	昨年度の結果より上回る数が増えた事は良かったと思ひます。 年々、増えて行き最終的に全ての項目において上回る結果を出せる様に努めて行きたいと思ひます。 今回の評価結果、自由記載欄においてスタッフの身だしなみ等のご指摘があり、サービスに携わる以前の問題であり、このような結果を深く受けとめ、スタッフ一同話し合い、改善に向けて努力したいと思ひます。
6	アサヒサンクリーン在宅介護センター緑	契約書や重要事項説明書、苦情の同断窓口の説明が少しずつ満足していただけるようにはなりましたが、まだまだ不足していることに気がきました。今後ももっと分かりやすい説明をしていきたいと思ひます。職員の介護の知識や技術を勉強し、利用者様・介護者様に喜んで頂けるサービスに努めたいと思ひます。
7	アサヒサンクリーン在宅介護センター港	今回のアンケートの回答で医療関係者様との連携に対してやや不満と思ってる方がみえる事に気がつきました。利用者様の身体の状況等、介護支援専門員を通じて医療機関に問い合せて頂いたり、直接医療機関に問い合せて頂いておりますが、問い合せさせて頂いた内容の説明が不十分だったのかもしれない。今後は利用者様・介護者様に納得して頂ける説明をさせて頂いた上で、安心・安全・安楽で楽しい入浴時間を提供させて頂きたいと思ひます。
8	快適ライフセンター	かかりつけ医や看護師との連携が、自己評価と同じでユーザー評価でも低い値が出た。利用者側も同じ意識があるということを感じたいと思う。苦情の申し立て窓口などの説明不足ということが今回のことでよく分かった。今後は、契約の時にきちんとした説明をし、利用者又は家族に理解してもらうことを重要視していきたいと思う。今後も、介護技術、コミュニケーション力のレベルを上げていきたい。
9	株式会社ケアサービスちえの守	前回よりも評価が下がった事を大変重く受け止めております。点数が低かった点に関しては早速ミーティングを開き、1つ1つの項目で現状・問題・足りなかった所等を話し合いました。設問8職員の性別等についての項目についてはご希望にそえる様十分に検討して行きます。次回の評価では高得点を得られる様にスタッフ一同精進してまいります。

< 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）

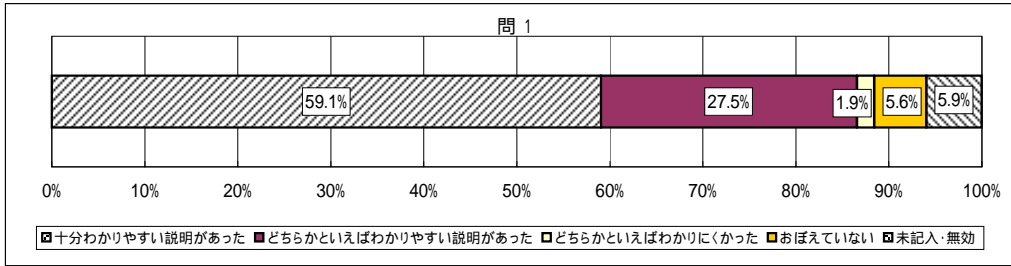
注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
10	株式会社福祉の里名 古屋鳴海営業所	前回同様サービス面では高い評価をいただいたものの、これまでの課題である「個人情報取り扱い」や「苦情の申し立て窓口」に関する利用者様への説明がまだまだ不十分であることがわかりました。今後はよりわかりやすく丁寧な表現での説明を心がけます。またケアマネージャーや主治医、看護師等医療関係者との連携も深めていき、利用者様一人ひとりのニーズに沿った入浴を提供いたします。
11	クローバーケアセンター名古屋	苦情申し立てに対する意識がまだまだ低い為、評価に影響していると考えます。よって今後は事業所での研修を増やし、苦情相談の対応方法や介護知識・技術の向上を計るよう取り組みます。また医療機関との連携を深めて、ご利用者が安心できるように情報の共有を高め、ケアマネージャー・各サービス機関との連携を密にとり、情報交換の場を多くとっていきたいと思います。今後も利用者様が安心して楽しく入浴できるよう努力改善していきたいと思います。
12	さくらの湯	契約時について説明不足とのお指摘があり今後、契約時にはよりきめ細やかな説明を心がけて行きます。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見直し、定期的に研修を行い利用者様・介護者様に喜ばれる様に努力いたします。
13	指定訪問入浴介護ゆ うらぎの森緑事業所	評価結果についてはまずまずと考えております。訪問入浴の単価が、他のサービスに比して高いので、月に利用できる回数が希望している回数より少ないと言われる方もいらっしゃる、衛生面、精神面における評価が低い原因の一つと考えております。今後、そういった部分の改善ができるよう、スタッフ一同努力してまいります。
14	総合福祉（株）ツク イ名古屋	ご利用いただく際の契約書、重要事項説明書、また苦情受付窓口等の説明に不十分な点があったとの評価に対しては、職員研修を重ね利用者の方々に十分ご理解いただけるよう親切、丁寧な説明を心掛けていきます。限られた時間でのサービスですが、ご利用者の方々が慌だしい気分にならないよう、職員の対応をもう一度見直し、ご利用者の方々が安心して、安全にご利用していただけるように努めて参ります。
15	入浴サービス株式会 社なごや訪問入浴介 護事業所	この結果を踏まえ、それぞれの役割の技術の向上を図るとともに、医療関係者との連携を強め、一層ユーザー様に満足していただけるサービスを提供していきたく思います。
16	訪問入浴介護事業所 高坂苑	私どもは、常に安全・安心・快適を最大目標に掲げ、その結果、お客様からの信頼につながっていると確信しています。どのスタッフが入っても同じ技術を提供できるように、教育、訓練を通して、高い意識をもってプロとしてのサービスを提供していける事業所を目指していきたくと今後も努力していきます。

< 訪問入浴 >

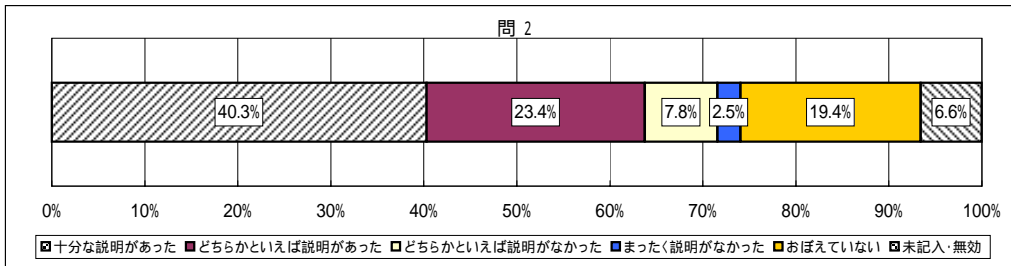
[ユーザー(利用者)評価]

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。(2.6点)



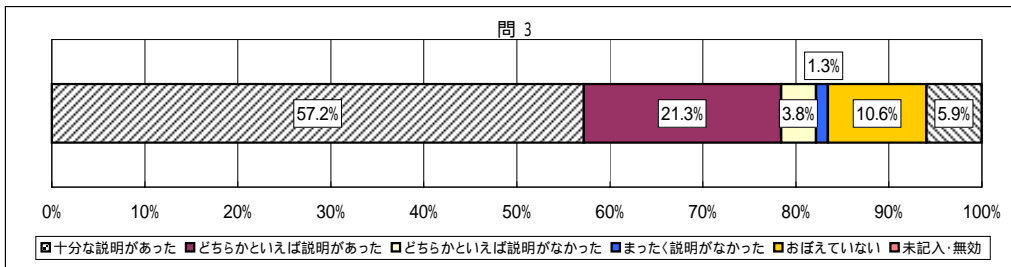
有効回答数
301

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。(2.4点)



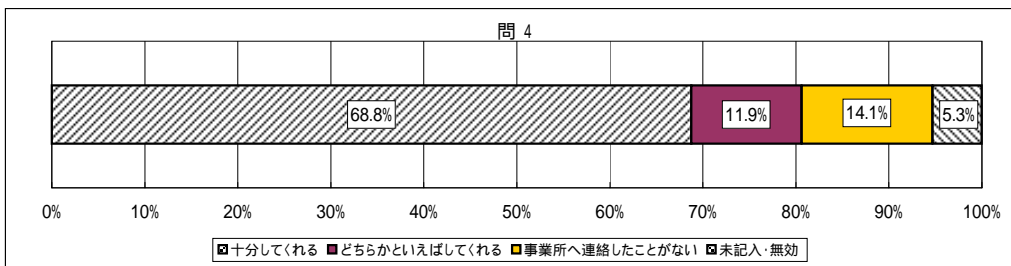
有効回答数
299

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。(2.6点)



有効回答数
301

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。(2.9点)



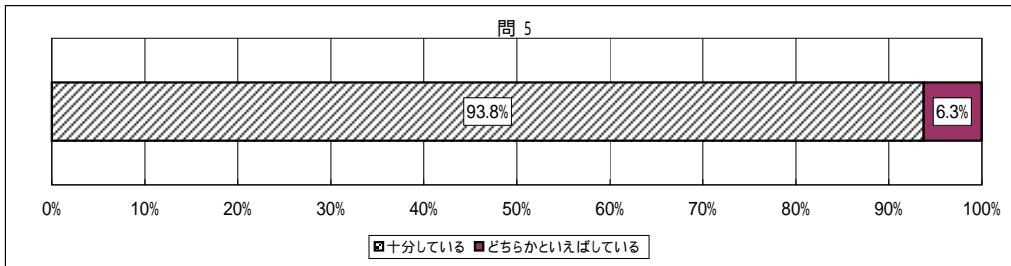
有効回答数
303

* (. . . 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 >

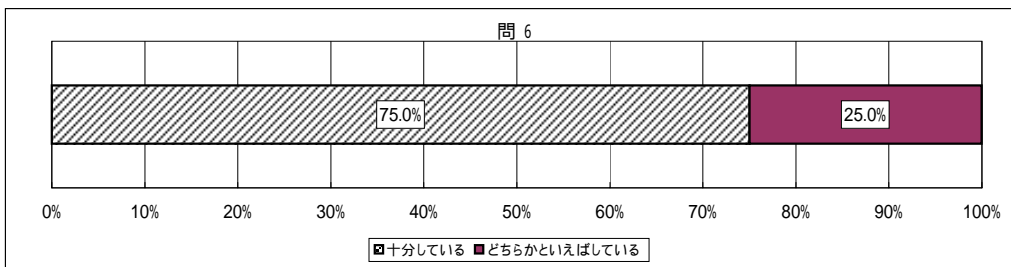
[事業者自己評価]

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。(2.9点)



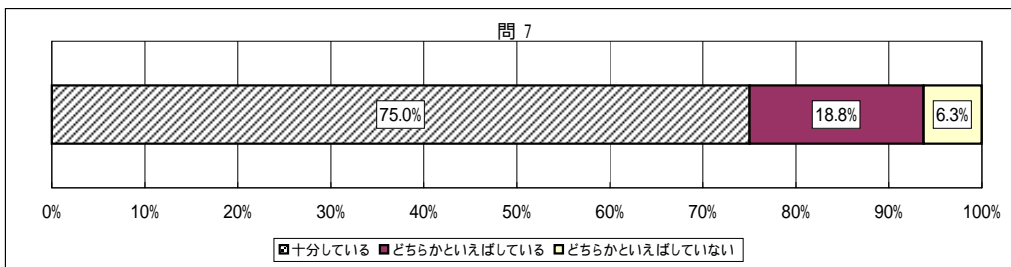
有効回答数
16

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。(2.8点)



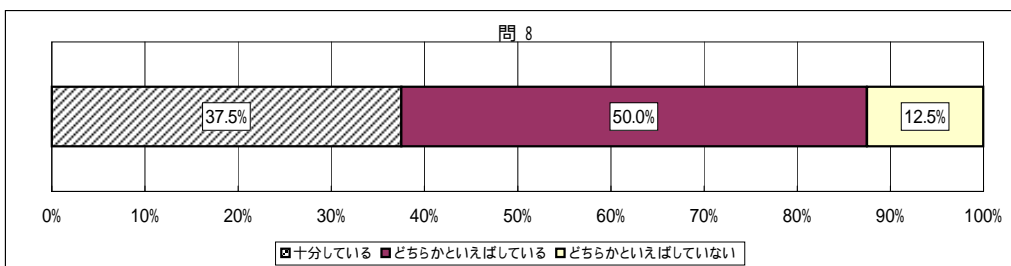
有効回答数
16

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。(2.7点)



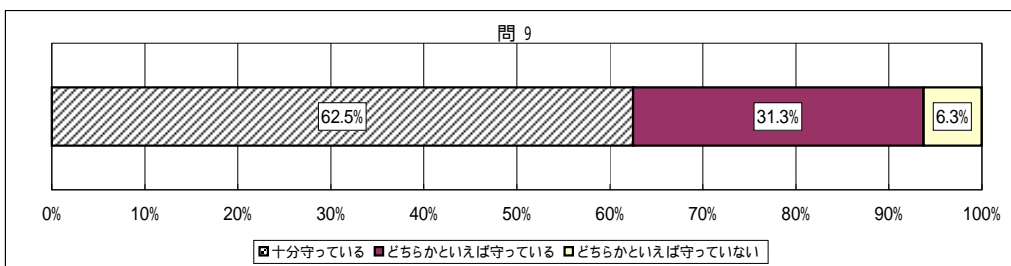
有効回答数
16

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。(2.3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。(2.6点)

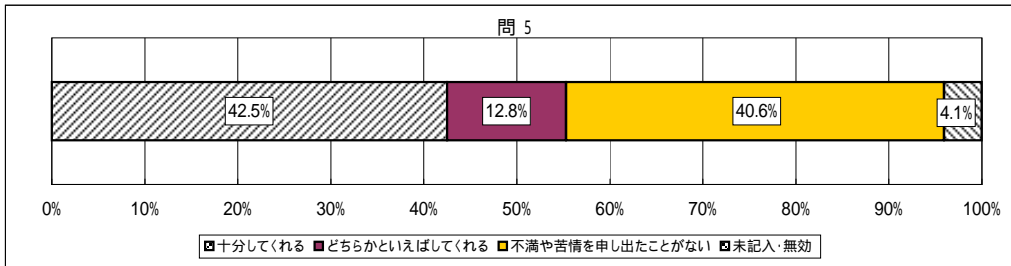


有効回答数
16

< 訪問入浴 >

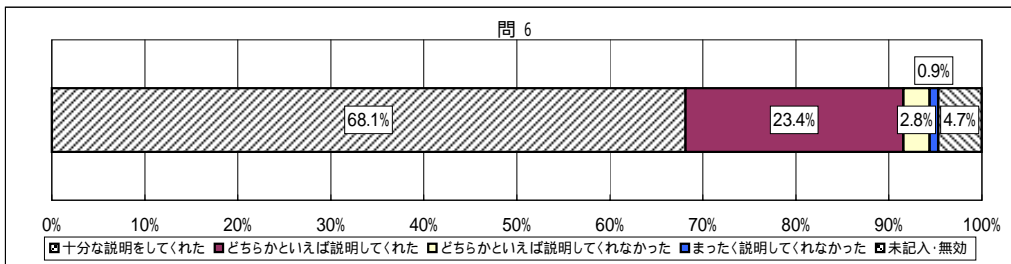
[ユーザー(利用者)評価]

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。(2.8点)



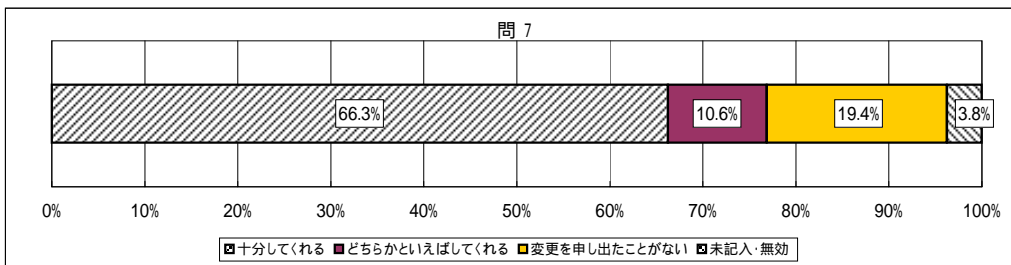
有効回答数
307

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。(2.7点)



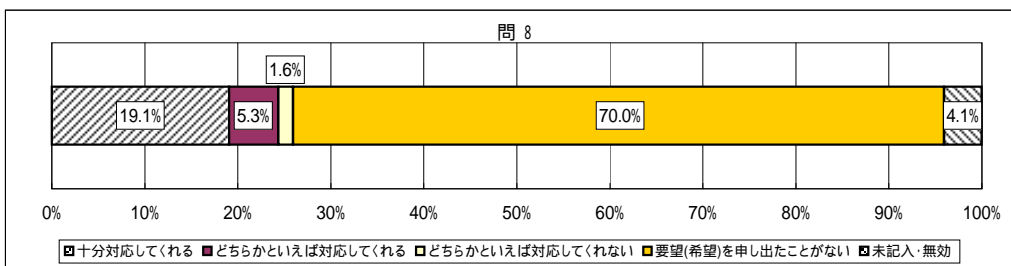
有効回答数
305

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。(2.9点)



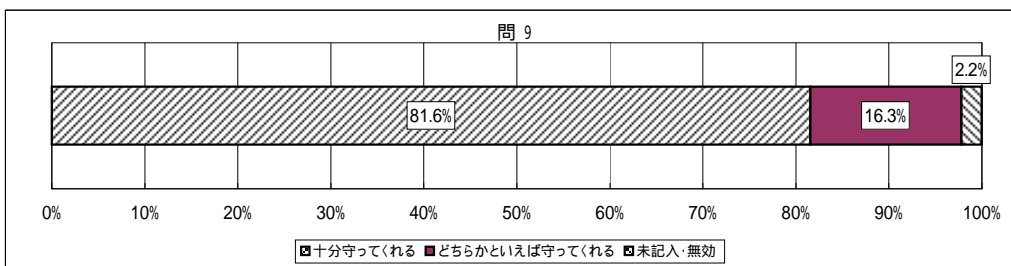
有効回答数
308

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
307

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)

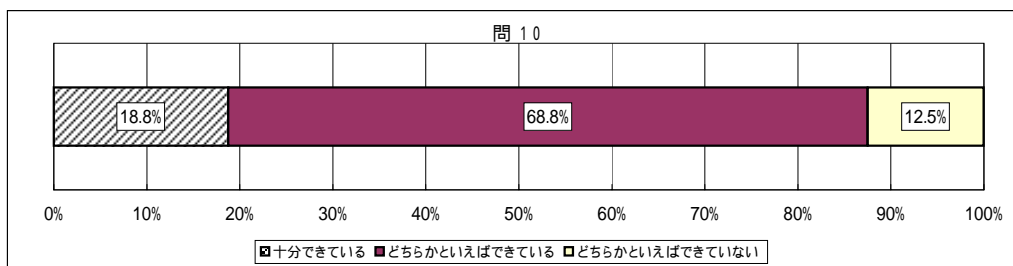


有効回答数
313

< 訪問入浴 >

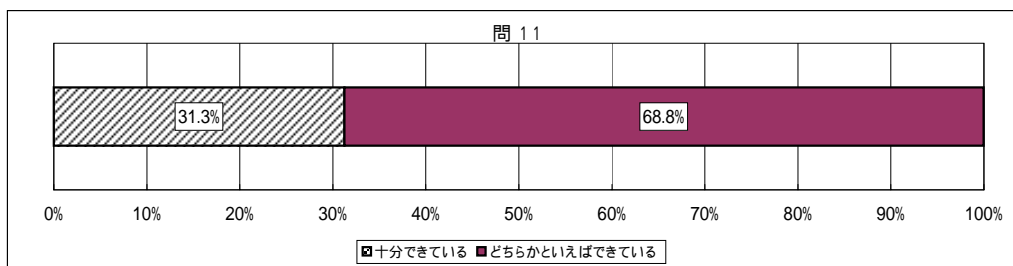
[事業者自己評価]

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)



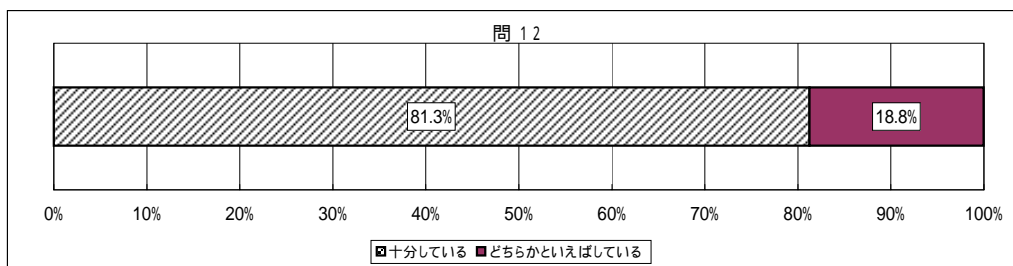
有効回答数
16

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。
(2.3点)



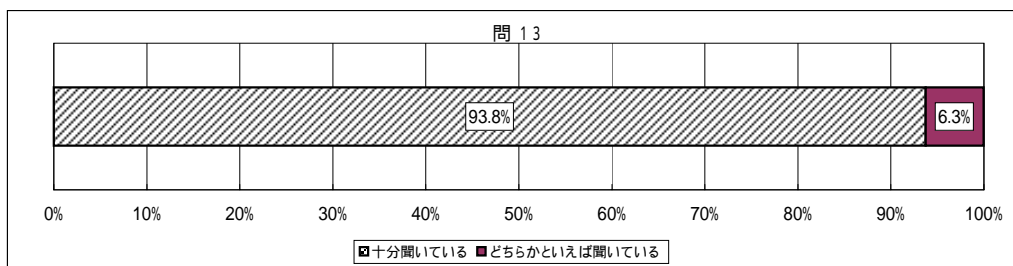
有効回答数
16

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。
(2.8点)



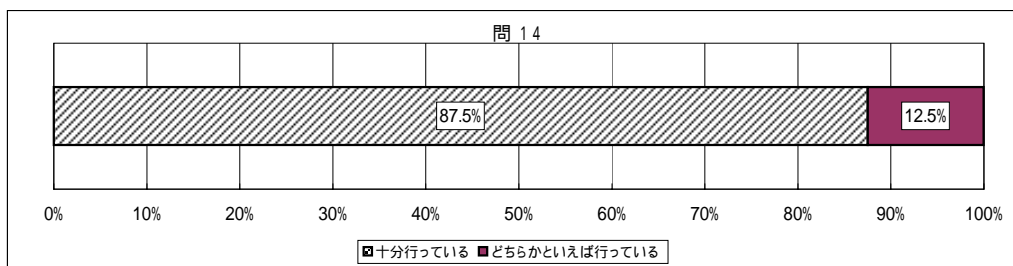
有効回答数
16

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。(2.9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。
(2.9点)

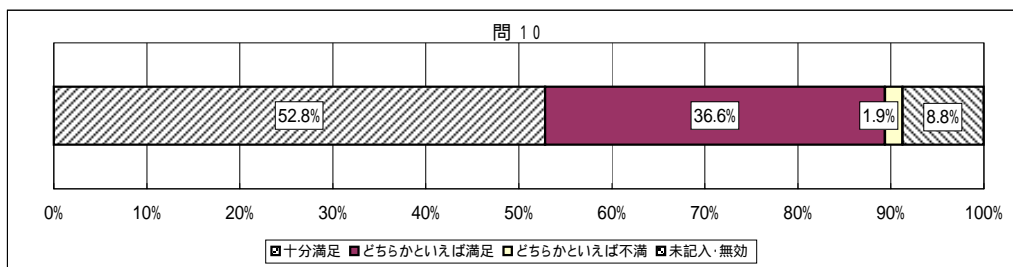


有効回答数
16

< 訪問入浴 >

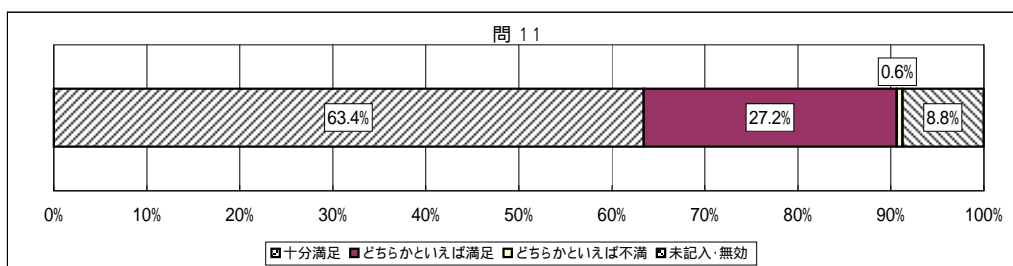
[ユーザー(利用者)評価]

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)



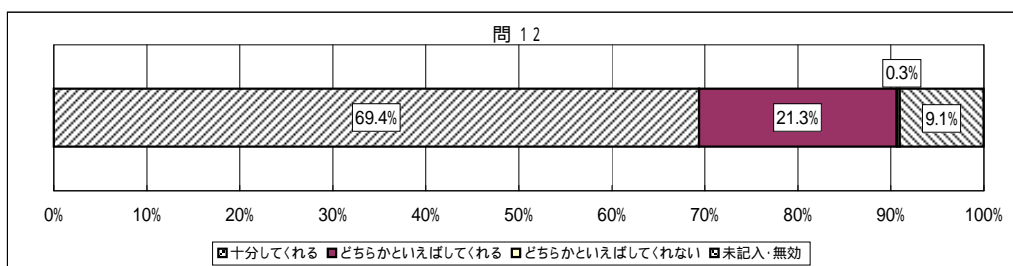
有効回答数
292

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)



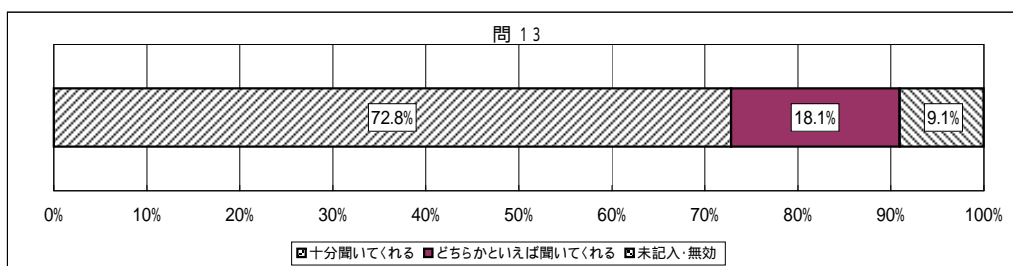
有効回答数
292

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)



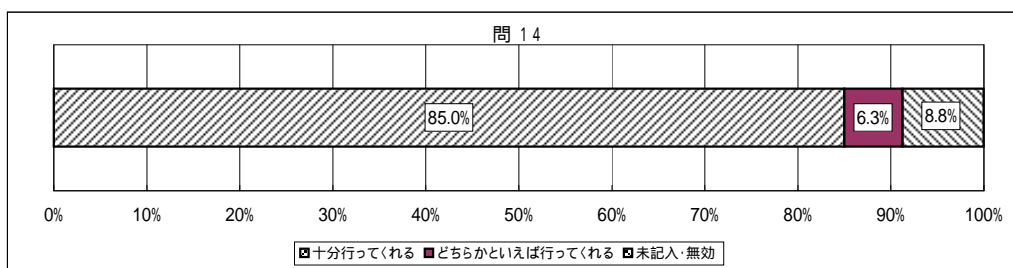
有効回答数
291

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
291

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。
(2.9点)

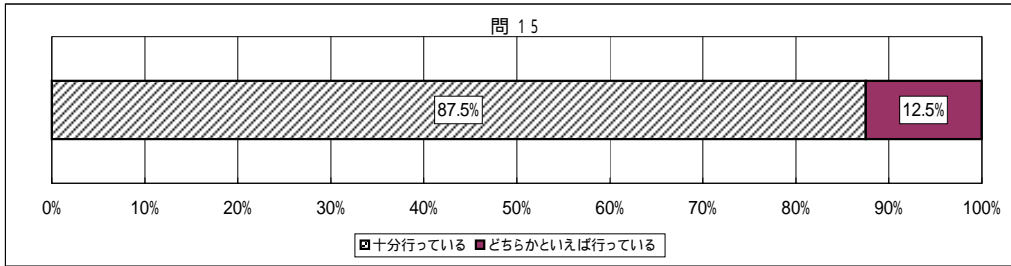


有効回答数
292

< 訪問入浴 >

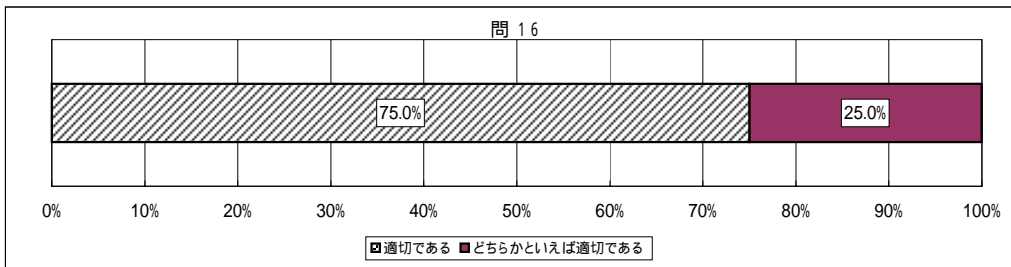
[事業者自己評価]

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。(2.9点)



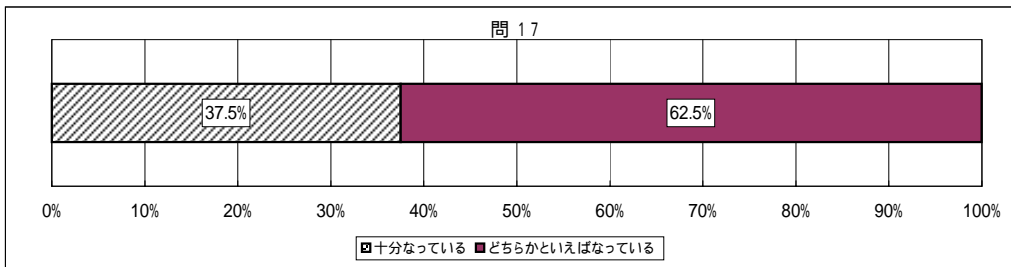
有効回答数
16

問16 訪問入浴の一回にかかる時間は、適切ですか。(2.8点)



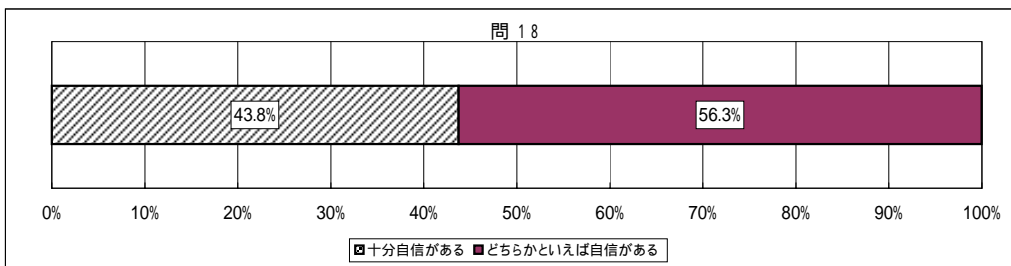
有効回答数
16

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)



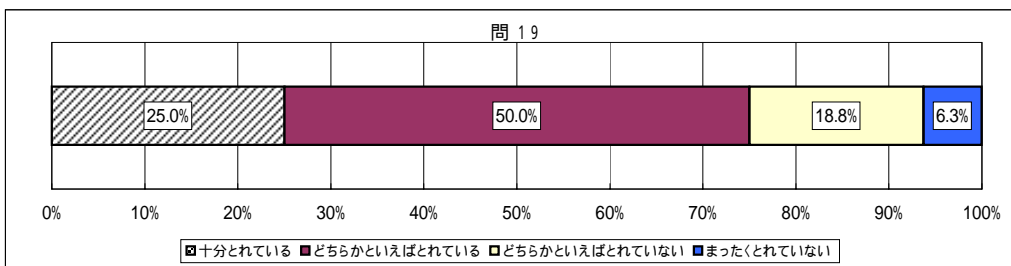
有効回答数
16

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。(1.9点)

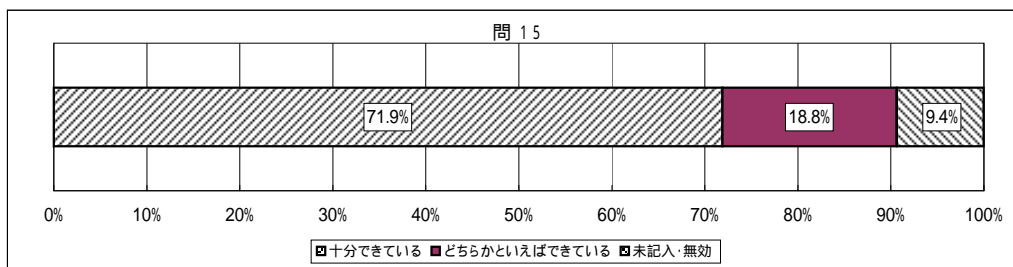


有効回答数
16

< 訪問入浴 >

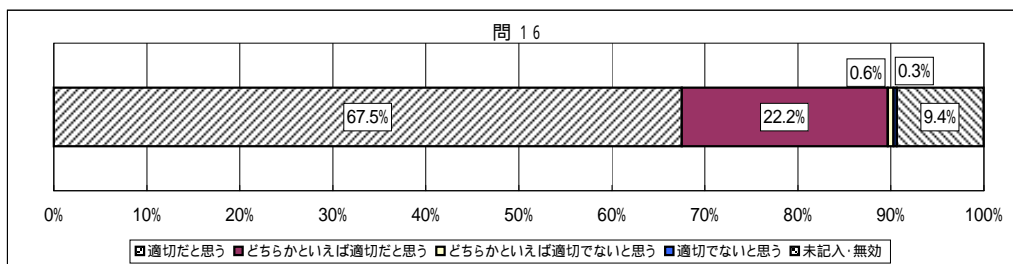
[ユーザー(利用者)評価]

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)



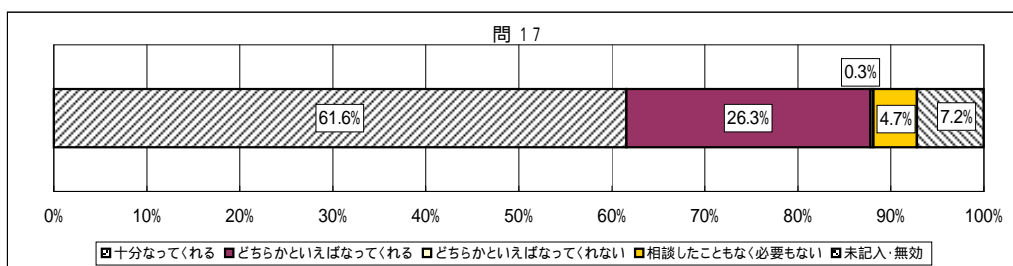
有効回答数
290

問 16 一回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか。
(2.7点)



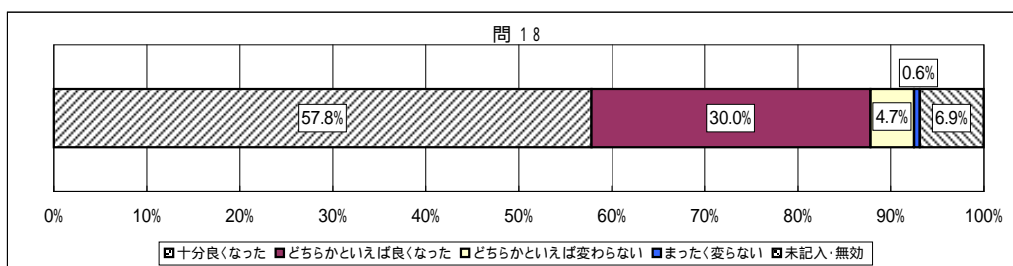
有効回答数
290

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)



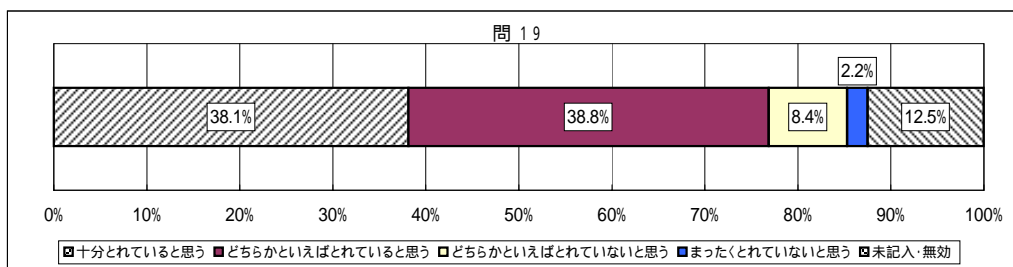
有効回答数
297

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ますか。
(2.6点)



有効回答数
298

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。
(2.3点)

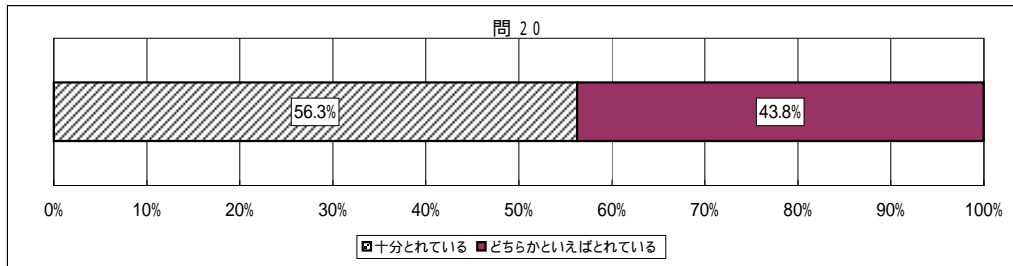


有効回答数
280

< 訪問入浴 >

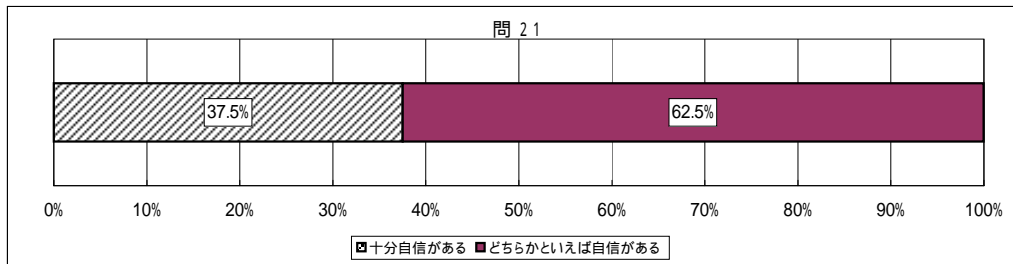
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか。
(2.6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)

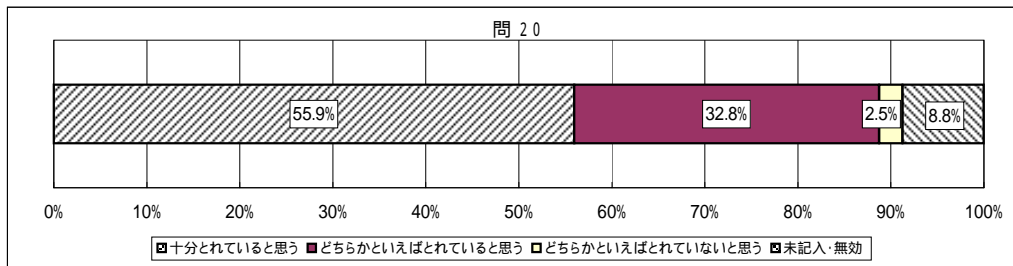


有効回答数
16

< 訪問入浴 >

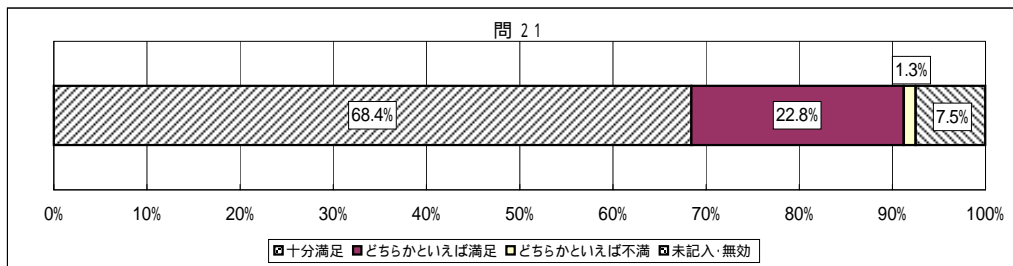
[ユーザー(利用者)評価]

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
292

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
296

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 >

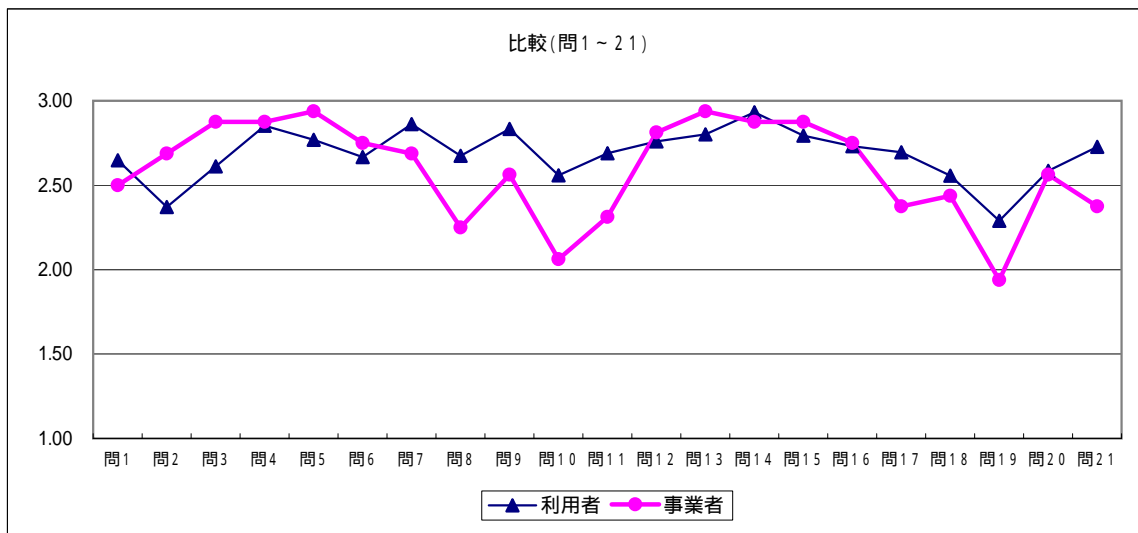
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:54.4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 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。(2.9点)
- 【問 1 3】 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。(2.9点)
- 【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)
- 【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。(2.9点)
- 【問 1 4】 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。(2.9点)
- 【問 1 5】 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。(2.9点)

点数が低い項目

- 【問 1 9】 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。(1.9点)
- 【問 1 0】 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)
- 【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。(2.3点)

< 訪問入浴 >

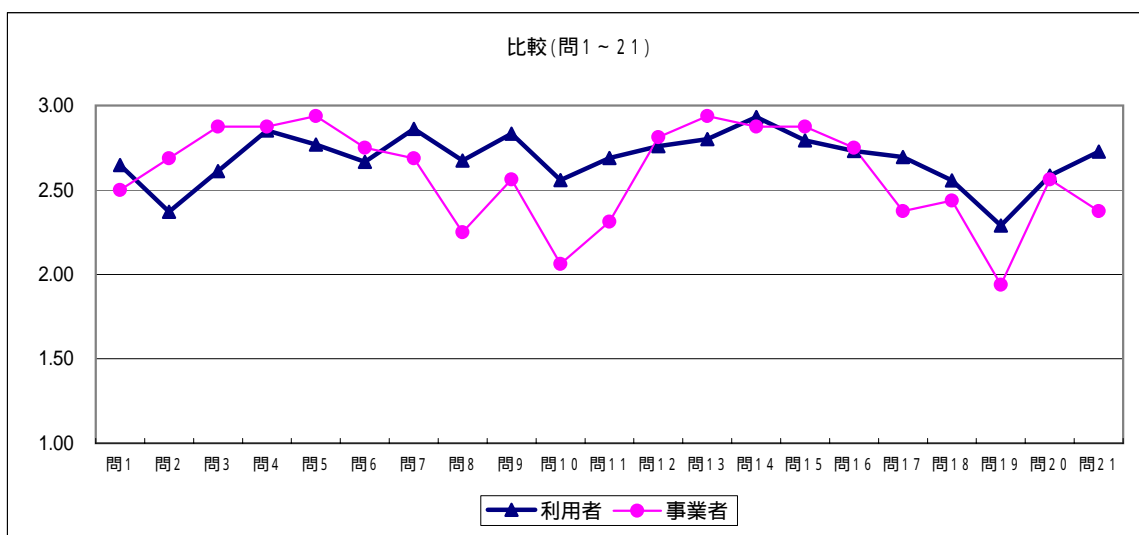
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:56.4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。)



点数が高い項目

- 【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)を行って頂けますか。(2.9点)
- 【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頂けますか。(2.9点)
- 【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頂けますか。(2.9点)

点数が低い項目

- 【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。(2.3点)
- 【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。(2.4点)
- 【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お感じですか。(2.6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。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			項目	ユーザー評価		
回数	割合	内容		回数	割合	回数
9	3.8%	ア	口こみで評判が良いといわれること。	19	1.3%	12
13	0.0%	イ	事業所の知名度が高いこと。	19	1.3%	12
7	5.0%	ウ	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。	93	6.6%	7
9	3.8%	エ	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。	39	2.8%	11
	13.8%	オ	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。	78	5.5%	8
6	7.5%	カ	個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。	60	4.2%	10
	8.8%	キ	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。	177	12.5%	
12	1.3%	ク	利用料金が適正なこと。	68	4.8%	9
7	5.0%	ケ	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。	153	10.8%	
	16.3%	コ	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。	142	10.0%	
11	2.5%	サ	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。	123	8.7%	6
	16.3%	シ	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。	208	14.7%	
	16.3%	ス	スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感がもてること。	239	16.9%	
80	100.0%	合 計		1,418	100.0%	

