

4 訪問入浴介護

前回調査同様、他のサービスに比べて満足度が高くなっています。サービス全般の満足度も、「十分満足している」と「ある程度満足している」を合わせた回答が85.3%と、高くなっています。

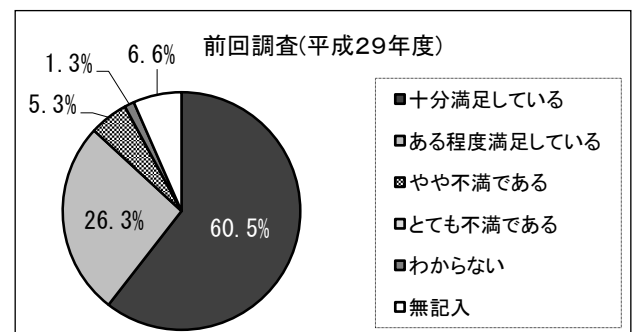
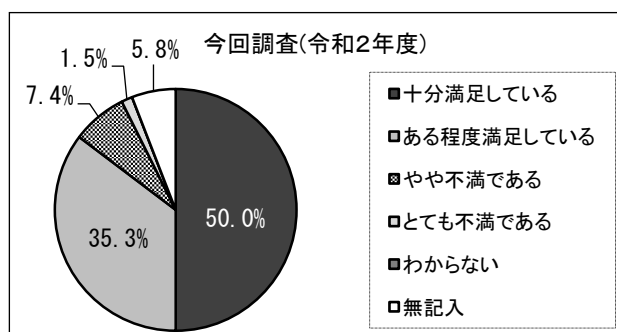
一方で、入浴以外の清潔保持に関するアドバイス（助言）を「十分受けている」、「ある程度受けている」を合わせた回答が64.7%と、前回より11.6ポイント減っています。また、「あまり受けていない」等の不満への回答は13.2%と、前回より2.7ポイント増えており、今後も利用者のニーズに合わせた個別対応が重要であると思われます。

前回調査の課題であった「苦情受付窓口の十分な周知と意見を言いやすい環境づくり」については、今回も事業所内の苦情受付窓口を「知らない」と回答したかた（51.5%）が、「知っている」と回答したかた（39.7%）を上回り、前回とほぼ同じ結果になっています。

また、「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由として、「言いづらかったため」という回答が12.9%と、前回より7.9ポイント増えており改善が必要と思われます。

今後も、利用者が自宅で安心して過ごしていくためには、介護職員（ヘルパー）や看護師等が利用者や家族に対し、訪問入浴介護の専門性を生かした積極的なアドバイスをしていくことが重要であり、利用者のニーズを把握するためのアセスメントや担当ケアマネジャーとの連携等について、再度事業所の中で検討をし、確認をすることが必要であると考えます。

サービス全般の満足度



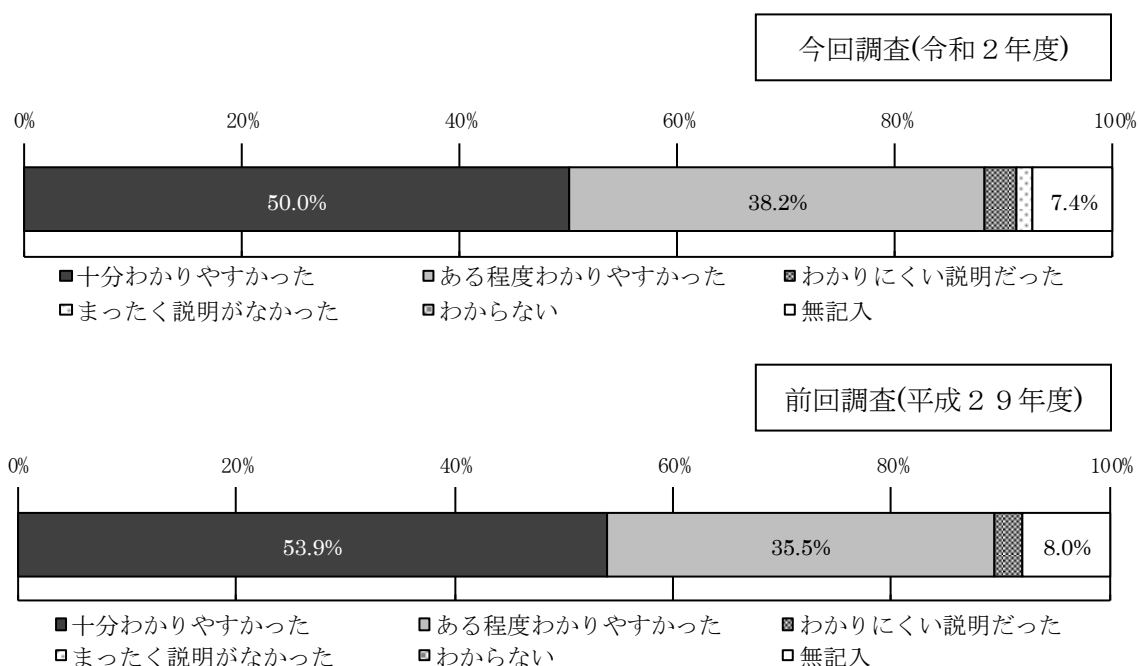
(1) 介護サービス利用前の説明について

利用者の身体や家族の状況等を十分に確認した上でサービス提供が行われ、サービス内容や契約書類等についても、利用者や家族に対し、十分に説明をしている状況がうかがえます。

前回同様、満足度は高くなっています。

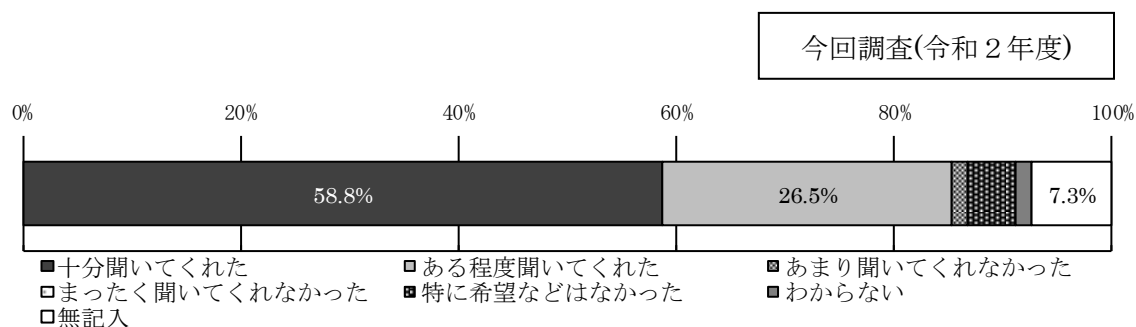
ア 契約書類や訪問入浴介護計画の内容等の説明

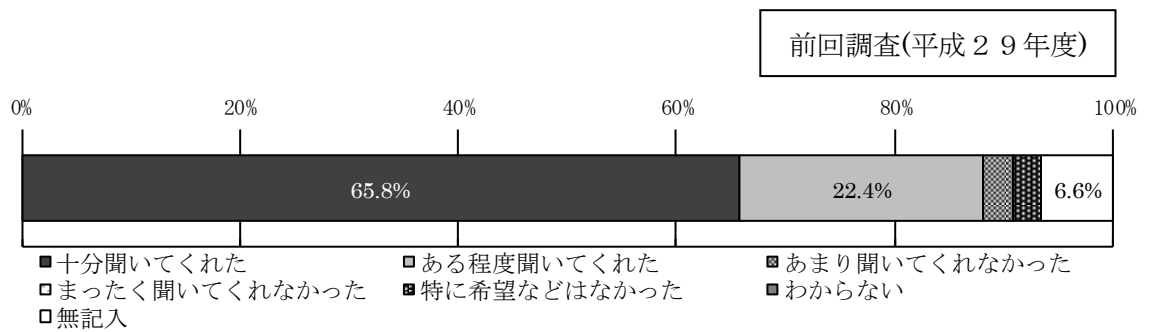
⇒「十分わかりやすかった」、「ある程度わかりやすかった」を合わせた回答が 88.2%と、前回より 1.2 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。



イ 利用者やその家族の状況と希望等の聞き取り

⇒「十分聞いてくれた」、「ある程度聞いてくれた」を合わせた回答が 85.3%と、前回より 2.9 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。





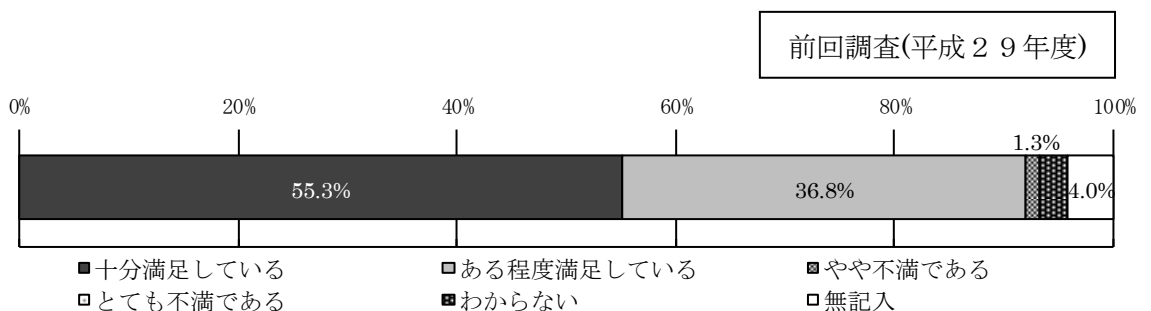
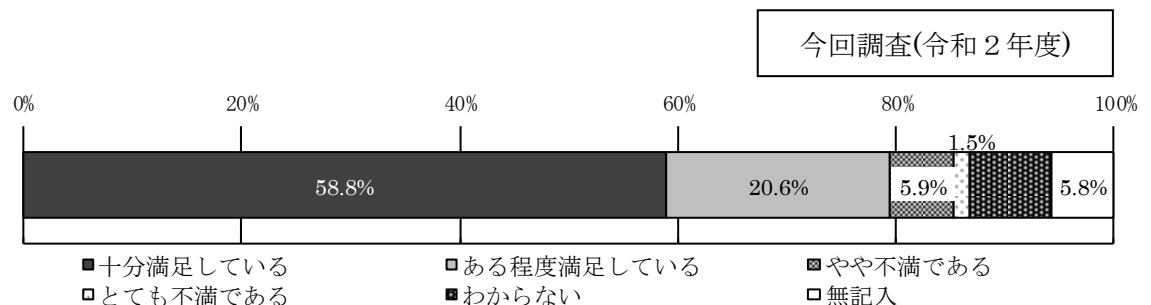
(2) 利用者本位の介護サービスの提供について

担当者の介護技術に対しては、前回より満足度が低下し、入浴以外の清潔保持に関するアドバイス（助言）に対する不満の回答が前回より増えており、一部において、十分なサービスが行き届いていない状況がうかがえます。

一方で、連絡票等を活用した家族との連携への工夫においては、「十分感じられる」、「ある程度感じられる」という回答が増え、「あまり感じられなかった」という回答が減っていることから、改善が図られていると思われます。

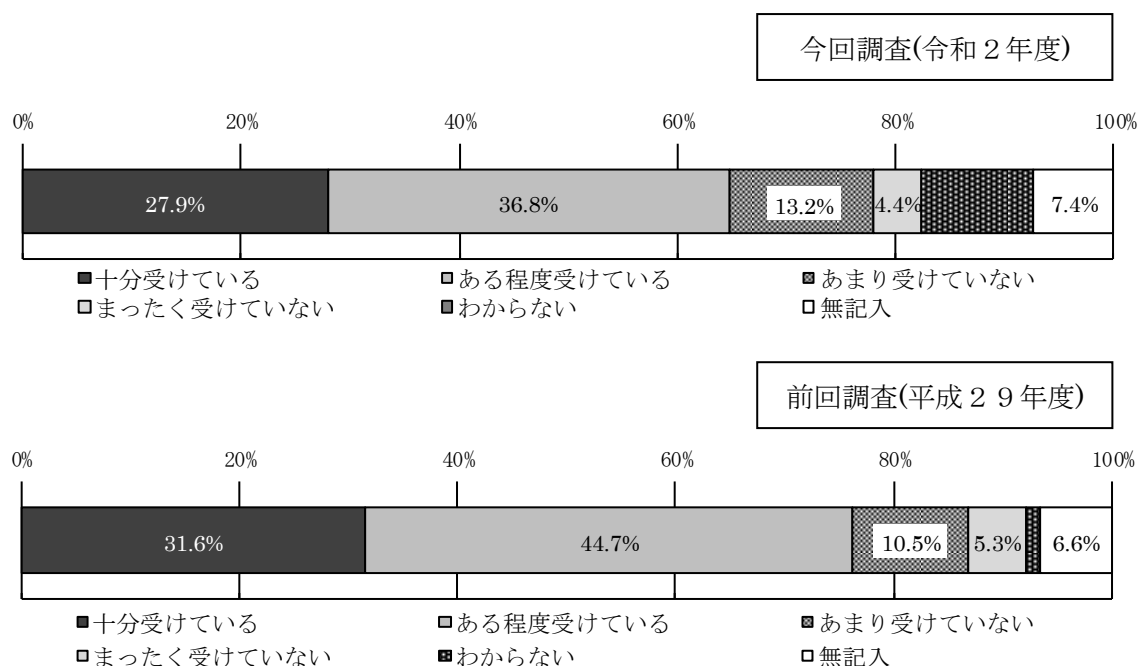
ア 介護技術への満足度

⇒「十分満足している」、「ある程度満足している」を合わせた回答が 79.4%と、前回より 12.7 ポイント減っています。また、「やや不満である」という回答は 5.9%と、前回より 4.6 ポイント増え、「とても不満である」という回答は 1.5%あります。



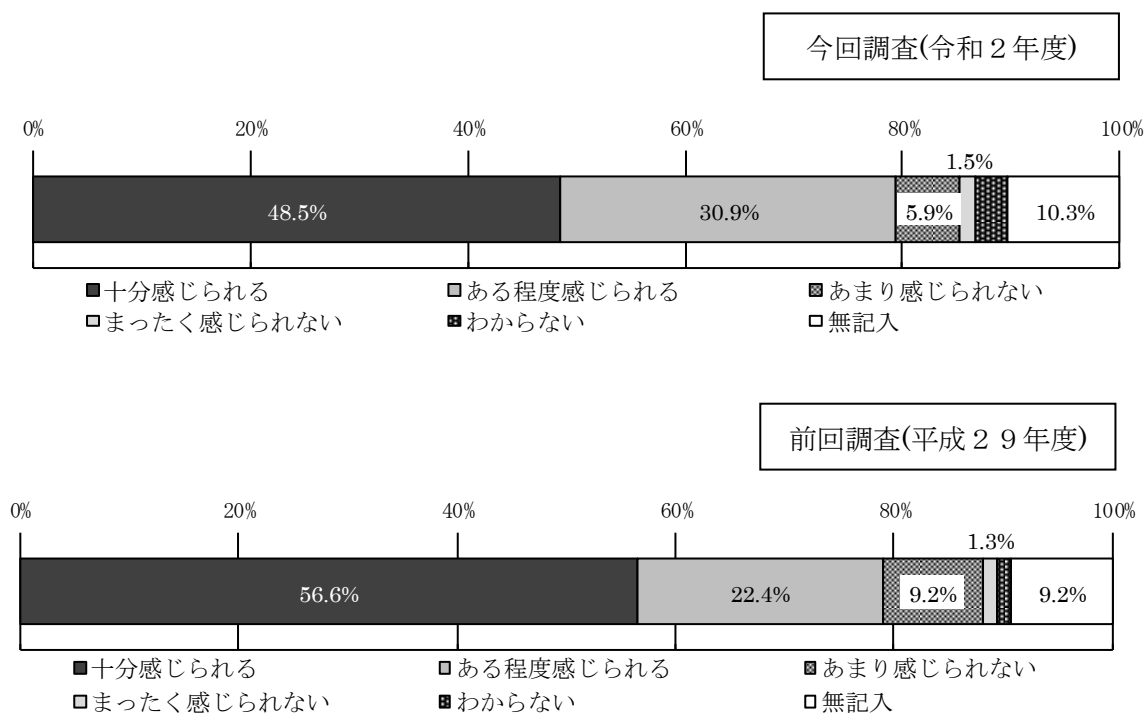
イ 入浴以外の清潔保持に関するアドバイス（助言）

⇒「十分受けている」、「ある程度受けている」を合わせた回答が 64.7%と、前回より 11.6 ポイント減っています。また、「あまり受けていない」等の不満への回答は 13.2%と、前回より 2.7 ポイント増えています。



ウ 家族への情報提供等の工夫（連絡票の活用等）

⇒「十分感じられる」、「ある程度感じられる」を合わせた回答が 79.4%と、前回より 0.4 ポイント増えています。また、「あまり感じられない」等の不満への回答が 7.4%と、前回より 3.1 ポイント減っています。



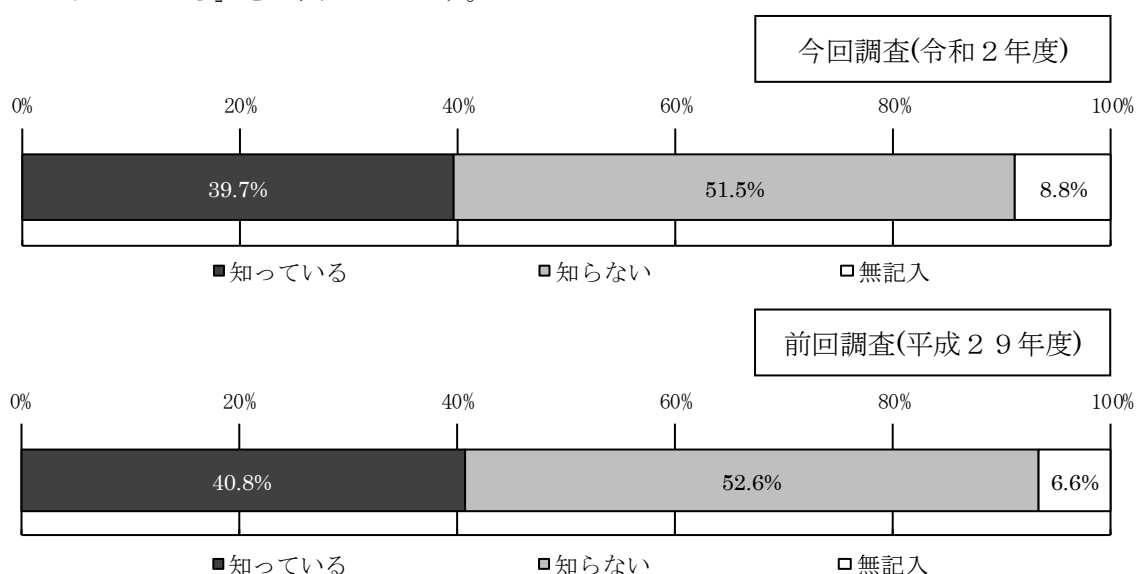
(3) 相談苦情等の対応について

事業所内の苦情受付窓口については、「知らない」と回答したかたが、「知っている」と回答したかたを上回っており、前回とほぼ同様の結果になっています。

「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由として、「苦情や意見がなかったため」という回答が 77.4%と最も多いですが、「言いづらかったため」という回答が前回よりも 7.9 ポイント増えており改善が必要と思われます。

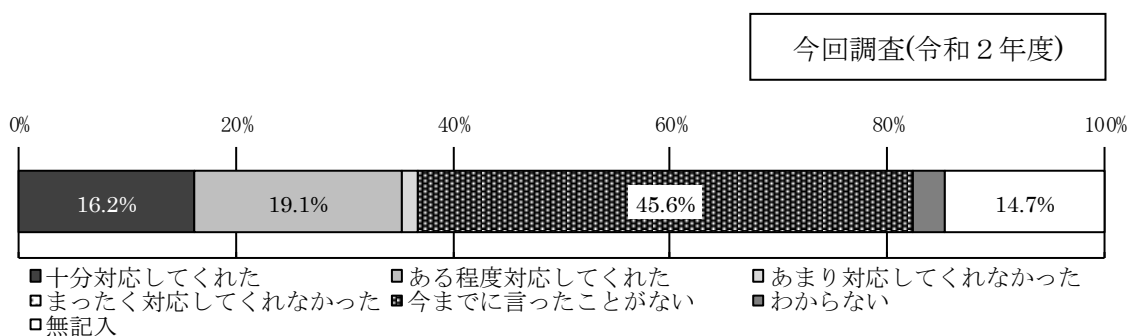
ア 事業所内の苦情受付窓口の周知

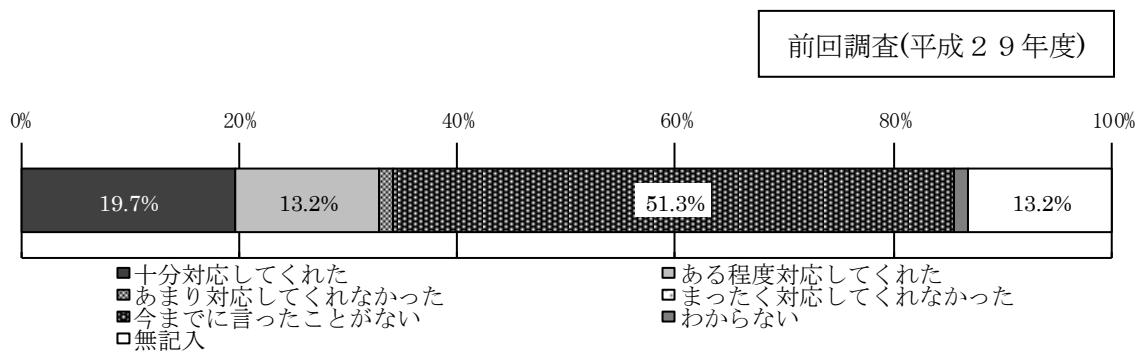
⇒「知っている」という回答は 39.7%と、前回より 1.1 ポイント減り、前回同様に「知らない」が「知っている」を上回っています。



イ 苦情・意見を言ったときの事業所の対応

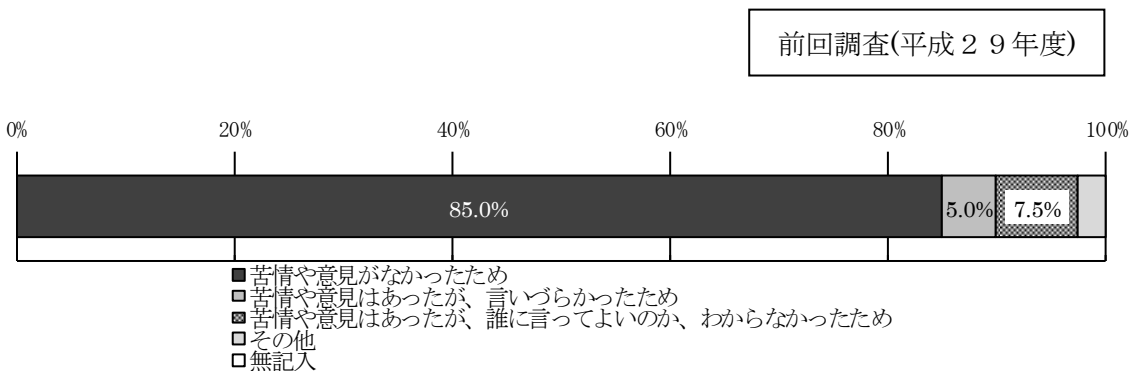
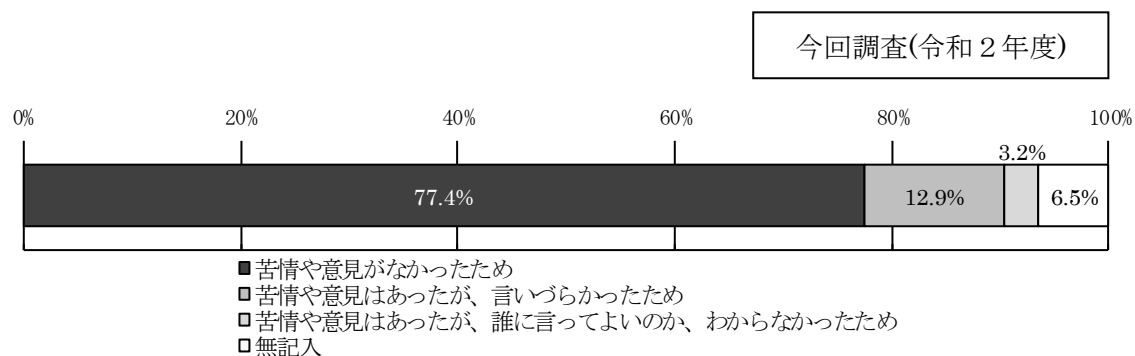
⇒「今までに言ったことがない」という回答が 45.6%と、前回同様に最も多くなっています。また、「十分対応してくれた」、「ある程度対応してくれた」を合わせた回答は 35.3%と、前回より 2.4 ポイント増えています。





ウ 苦情・意見を言ったことがない理由

⇒イの「今までに言ったことがない」理由としては、「苦情や意見がなかったため」という回答が 77.4%と最も多くなっています。一方で、「苦情や意見はあったが、言いづらかったため」という回答が 12.9%と、前回より 7.9 ポイント増え、「苦情や意見はあったが、誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答が 3.2%と、前回より 4.3 ポイント減っています。



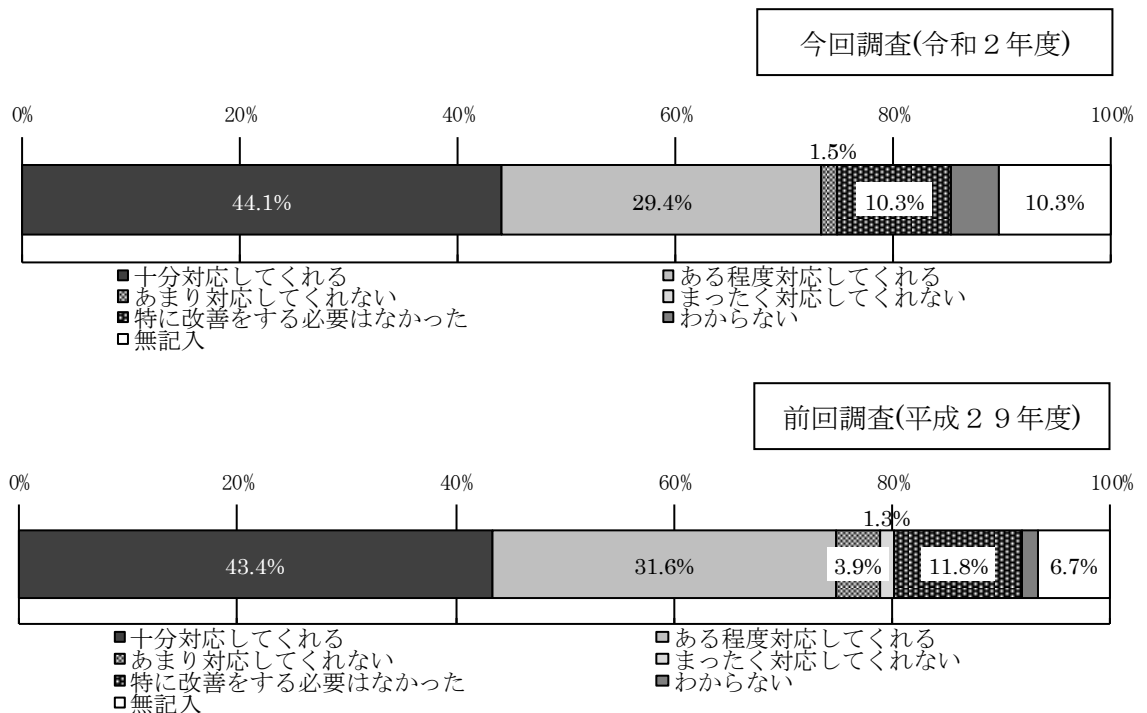
(4) サービス提供の改善について

今回は前回よりも、不満への回答が減っていることから、前回同様、介護職員（ヘルパー）等は、サービス提供を開始してからも利用者やその家族の希望を十分に確認しながら、サービス改善のための提案や工夫をしているものと思われます。

そのため、訪問入浴介護サービス全般の満足度は 85.3%と、前回同様に高くなっています。

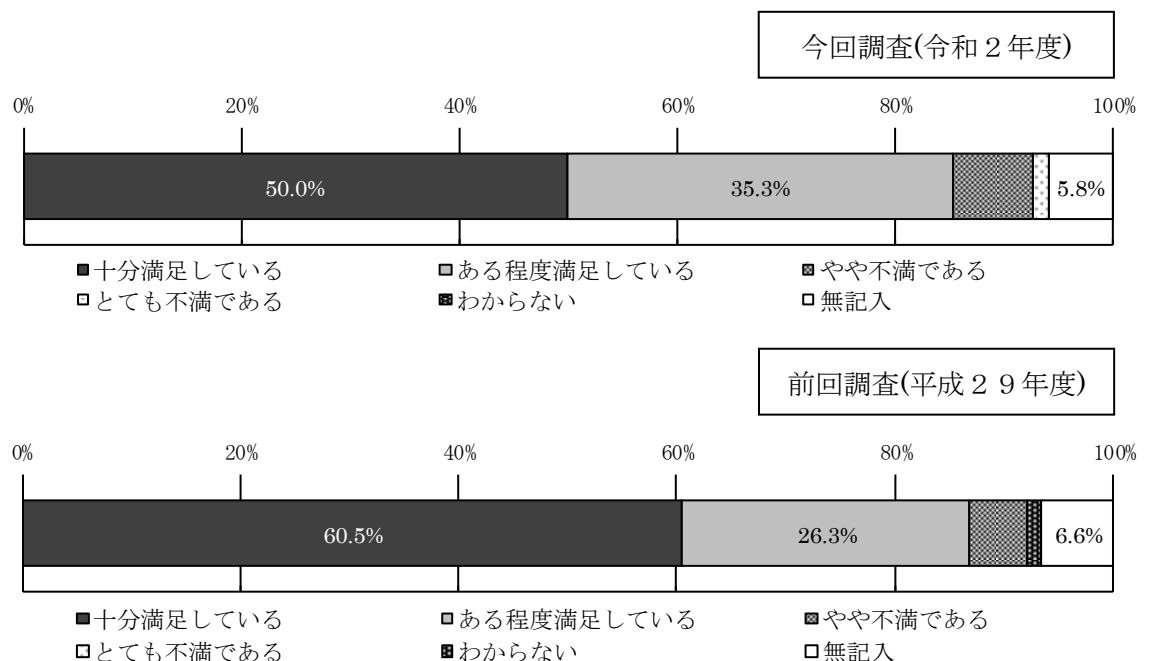
ア サービス改善のための提案や工夫

⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が **73.5%**と、前回より **1.5** ポイント減っています。また、「特に改善をする必要はなかった」への回答が **10.3%**と、前回より **1.5** ポイント減っています。一方で、「あまり対応してくれない」等の不満への回答が **1.5%**と、前回より **3.7** ポイント減っています。



イ 訪問入浴介護サービス全般の満足度

⇒「十分満足している」という回答が **50.0%**と前回より **10.5** ポイント減りましたが、「ある程度満足している」を合わせた回答が **85.3%**と、前回同様に高い満足度となっています。



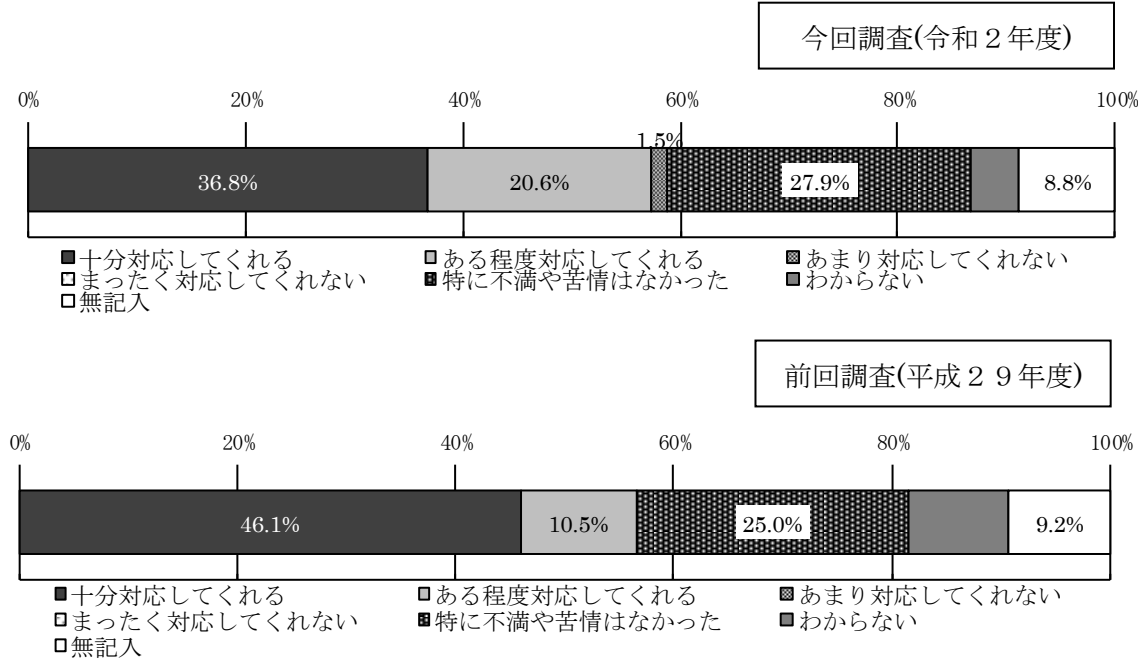
(5) 外部との連携について

ケアマネジャーとの連携の満足度が前回よりも高くなっている状況です。

また、「特に不満や苦情はなかった」「特に調整の必要がなかった」等の回答も増えていることから、おおむね連携が図られているものと思われます。

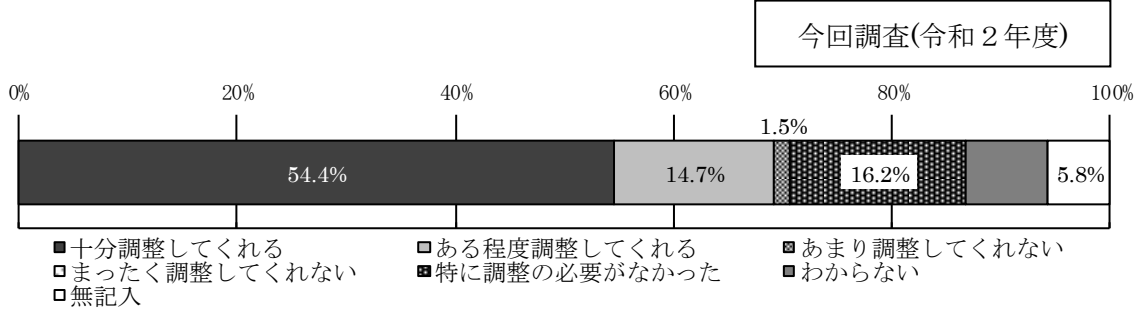
ア 本人や家族のサービス内容の不満等に対するケアマネジャーとの調整

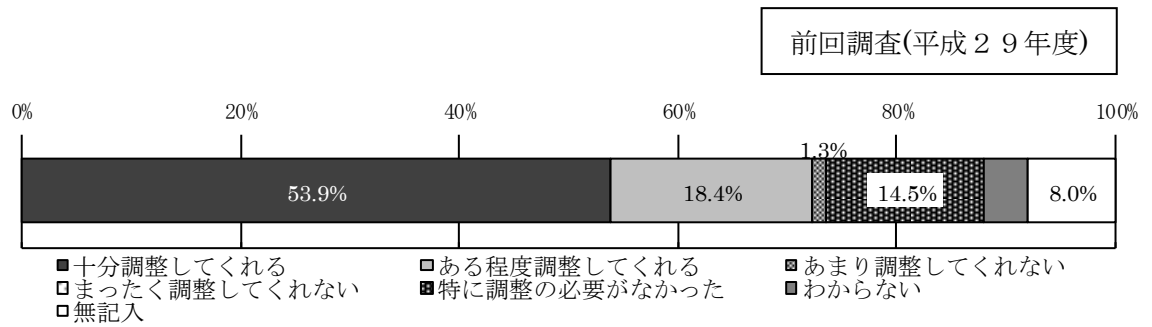
⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が **57.4%**と、前回より **0.8** ポイント増えています。また、「特に不満や苦情はなかった」への回答が **27.9%**と、前回より **2.9** ポイント増えています。一方で、「あまり対応してくれない」という回答は **1.5%**と前回から皆増しています。



イ 本人や家族の状況変化に対するサービス内容の調整（ケアマネジャーへの連絡等）

⇒「十分調整してくれる」、「ある程度調整してくれる」を合わせた回答が **69.1%**と、前回より **3.2** ポイント減っています。また、「特に調整の必要がなかった」という回答が **16.2%**と、前回より **1.7** ポイント増えています。一方で、「あまり調整してくれない」という回答は **1.5%**と、前回より **0.2** ポイント増えています。



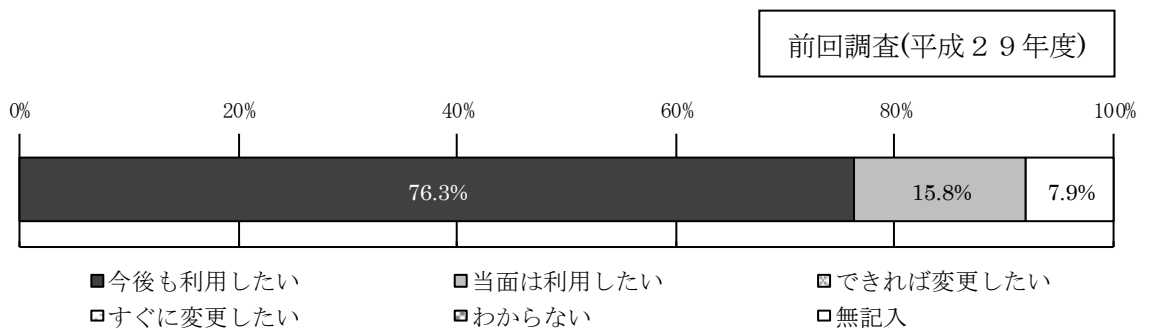
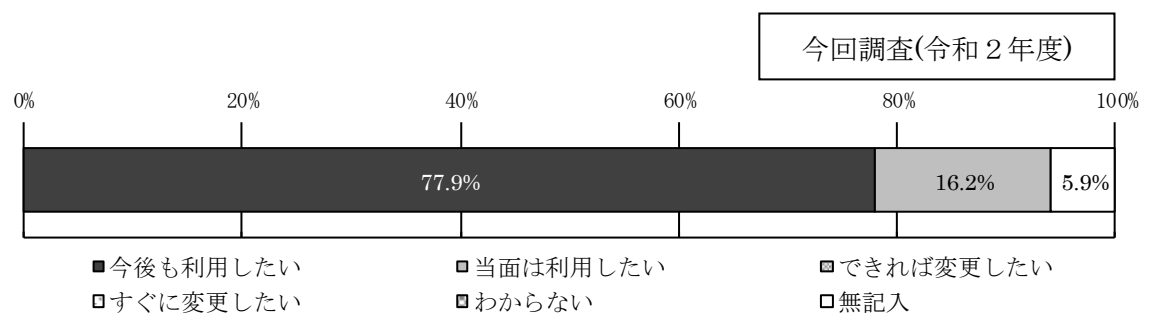


(6) 今後のサービス利用について

前回同様、現在利用している事業所への満足度は高くなっています。

今の事業所の今後の利用意向

⇒「今後も利用したい」という回答が 77.9%、「当面は利用したい」という回答を含めると 94.1%と、前回より 2.0 ポイント増え、前回同様に高い満足度となっています。

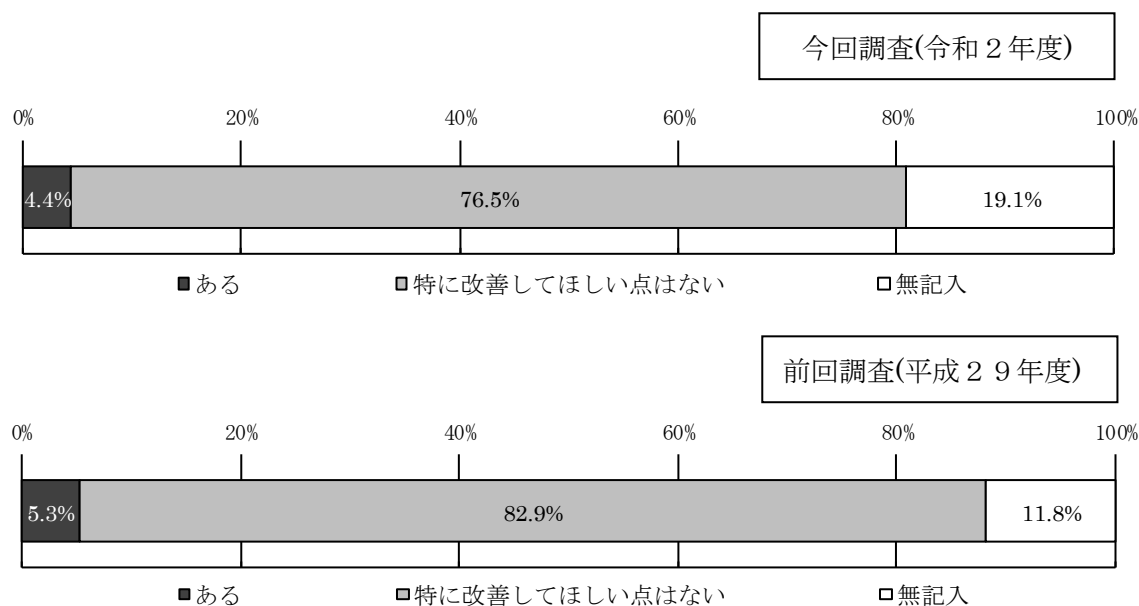


(7) サービス改善への要望について

サービス改善への要望が少ない状況からも、現在利用している事業所への満足度が高いことがうかがえます。

今の事業所への要望の有無

⇒「要望がある」という回答が 4.4%と、前回より 0.9 ポイント減っています。一方で、「特に改善してほしい点はない」という回答が 76.5%と、前回より 6.4 ポイント減っています。



(8) 自由記載

ア 満足している点

- (ア) いつも穏やかに接して頂きありがとうございます。家族一同感謝しております。
- (イ) 大いに満足しております。これからもよろしくお願い致します。
- (ウ) 訪問入浴の日は楽しみにしています。よく私たちの話を一つ一つ聞いてくれ、丁寧に聞いてくれて楽しみに待っています。
- (エ) 訪問入浴介護に来ていただいている社員の皆様には感謝しています。
- (オ) 十分にやっけていただいております。
- (カ) おやさしい方々ばかりで常に感謝申し上げます。「ありがとうございます」
- (キ) 入浴の日を楽しみにしていて、スタッフの人たちが明るく接してくれていたのが楽しんでいました。
- (ク) 難病のため身体の痛みの場所が変わるのですが、入浴の際よく話を聞いてくれてよく対応してくれています。身体もよく見て床ずれ防止もしてくれます。

イ 要望・意見等

- (ア) 入浴後、浴槽からベッドに移動する時タンカ(高さ約1m)から落とされ額にケガをした。ケアマネジャーには話してあり、看護師を呼んで病状みてもらったが、その料金は病院から請求された。
- (イ) 訪問入浴を利用させていただいております。訪問スタッフの中に看護師のかたがいて、検温・血圧測定等入浴前の身体状況を確認しているようです。私のところはタンの吸引が必要な状況の時があります。しかし看護師でありながら、タンの吸引はその中の仕事ではない為、その行為はできないというのです。何のための看護師の同行なのでしょう。