

平成22年度 利用者調査結果  
訪問入浴介護

| 項目                                                        | はい  | どちらとも<br>いえない | いいえ | 無回答 | 非該当 |
|-----------------------------------------------------------|-----|---------------|-----|-----|-----|
| 1. 入浴の際の体調には配慮があるか                                        | 97% | 2%            | 1%  | 0%  | 0%  |
| 2. 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か                                      | 86% | 13%           | 1%  | 0%  | 0%  |
| 3. 入浴時間の変更の際、利用者へきちんと連絡されているか                             | 89% | 7%            | 1%  | 3%  | 0%  |
| 4. 事業所や入浴スタッフは必要な情報提供・相談・助言をしているか                         | 70% | 17%           | 6%  | 7%  | 0%  |
| 5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか                         | 91% | 7%            | 0%  | 2%  | 0%  |
| 6. 利用者の気持ちは尊重されているか                                       | 90% | 10%           | 0%  | 0%  | 0%  |
| 7. 入浴スタッフの対応は丁寧か                                          | 95% | 5%            | 0%  | 0%  | 0%  |
| 8. 個別の訪問入浴計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか                     | 82% | 8%            | 1%  | 9%  | 0%  |
| 9. 【個別の訪問入浴計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか         | 94% | 6%            | 0%  | 0%  | 0%  |
| 10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか | 80% | 20%           | 0%  | 0%  | 0%  |
| 11. 不満や要望を事業者に言いやすいか                                      | 82% | 11%           | 0%  | 7%  | 0%  |
| 12. 利用者の不満や要望は対応されているか                                    | 79% | 9%            | 1%  | 10% | 0%  |
| 13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか                               | 55% | 7%            | 31% | 7%  | 0%  |