

平成20年度 利用者調査結果 〔訪問介護〕

項目	グラフ
1. 安心して、サービスを受けているか	■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答 ■非該当
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	
4. 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	
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	
6. ヘルパーの対応は丁寧か	
7. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	
8. 【個別の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	
9. 【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	
10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	

平成20年度 利用者調査結果 〔訪問介護〕

12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか

