

平成22年度 利用者調査結果  
訪問介護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 安心して、サービスを受けているか	90%	7%	1%	2%	0%
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	64%	19%	9%	8%	0%
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	73%	16%	5%	6%	0%
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	84%	10%	0%	6%	0%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	86%	11%	0%	3%	0%
6. ヘルパーの対応は丁寧か	90%	6%	1%	3%	0%
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	81%	10%	2%	8%	0%
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	85%	10%	1%	4%	0%
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	81%	12%	1%	6%	0%
10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	67%	19%	6%	9%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	74%	13%	1%	12%	0%
12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	47%	8%	36%	9%	0%