

平成24年度 利用者調査結果  
居宅介護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. サービスに安心感があるか	87%	8%	0%	5%	0%
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスが提供されているか	74%	18%	3%	5%	0%
3. 事業者の連絡・伝達は安定的に実施されているか	79%	13%	3%	5%	0%
4. 事業所やヘルパーから、必要な情報提供や相談、助言を受けているか	69%	18%	5%	8%	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	62%	26%	3%	10%	0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	90%	8%	0%	3%	0%
7. 職員の対応は丁寧か	90%	5%	0%	5%	0%
8. 個別の目標や計画は、利用者や家族の状況や要望を聞いてくれているか	82%	5%	0%	13%	0%
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	73%	12%	6%	9%	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	0%	0%	0%	0%	0%
11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	69%	18%	8%	5%	0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	79%	13%	3%	5%	0%