

平成25年度 利用者調査結果
定期巡回・随時対応型訪問介護看護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. ヘルパーや看護師が替わる場合も、安定的なサービスになっているか	59%	24%	14%	3%	0%
2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	85%	10%	2%	3%	0%
3. ヘルパー、看護師等から必要な情報提供・助言を受けているか	79%	13%	5%	3%	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	88%	8%	2%	2%	0%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	85%	12%	1%	2%	0%
6. ヘルパーや看護師等の対応は丁寧か	91%	7%	1%	1%	0%
7. 個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	81%	14%	3%	2%	0%
8. 【個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護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	72%	22%	2%	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	64%	27%	4%	5%	0%
10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	75%	18%	5%	2%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	79%	16%	2%	3%	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	53%	13%	30%	3%	0%