

平成26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	91%	9%	0%	0%	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	73%	9%	9%	9%	0%
3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	86%	5%	5%	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	73%	27%	0%	0%	0%
5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	68%	14%	18%	0%	0%
6. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	82%	14%	0%	5%	0%
7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91%	5%	0%	5%	0%
8. 利用者のプライバシーは守られているか	77%	9%	5%	9%	0%
9. 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	64%	18%	5%	14%	0%
10. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	64%	14%	9%	14%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	73%	14%	0%	14%	0%
12. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	41%	18%	9%	32%	0%