

平成26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. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	76%	17%	5%	2%	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	83%	13%	2%	1%	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%	16%	3%	3%	0%
4. ヘルパーや看護師等の接遇・態度は適切か	78%	14%	6%	2%	0%
5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80%	13%	2%	5%	0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85%	12%	1%	2%	0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82%	15%	1%	2%	0%
8. 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%	14%	2%	3%	0%
9. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	75%	20%	3%	2%	0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	79%	15%	2%	4%	0%
11. 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	60%	23%	9%	7%	0%