

平成28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	92%	5%	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	80%	11%	3%	6%	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	82%	11%	1%	6%	0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	90%	6%	1%	3%	0%
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	80%	9%	0%	11%	0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89%	7%	1%	3%	0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86%	9%	0%	5%	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	84%	9%	1%	6%	0%
9. 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	78%	12%	1%	9%	0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78%	10%	1%	11%	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	57%	18%	5%	20%	0%