

平成28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	73%	19%	6%	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	79%	15%	2%	4%	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	75%	19%	3%	3%	0%
4. ヘルパーや看護師等の接遇・態度は適切か	78%	17%	4%	1%	0%
5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76%	19%	1%	4%	0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81%	16%	1%	2%	0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84%	12%	1%	3%	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	83%	12%	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%	18%	3%	4%	0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77%	17%	1%	5%	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	55%	26%	11%	8%	0%