

平成21年度 利用者調査結果 〔訪問介護〕

項目	グラフ
1. 安心して、サービスを受けているか	■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答 ■非該当 0.8% 1.8% 92.1% 5.3% 0.8% 1.8%
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	61.9% 19.2% 11.0% 7.8%
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	72.1% 15.3% 7.2% 5.4%
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	0.8% 5.8% 84.4% 9.0% 0.8% 5.8%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	0.4% 4.6% 85.8% 9.2% 0.4% 4.6%
6. ヘルパーの対応は丁寧か	0.8% 3.9% 88.5% 6.9% 0.8% 3.9%
7. 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	2.9% 79.1% 7.8% 2.9% 10.2%
8. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	1.5% 82.9% 10.3% 1.5% 5.2%
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	2.6% 76.5% 11.1% 2.6% 9.9%
10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	68.1% 16.3% 5.5% 10.1%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.9% 11.0% 1.7% 13.5%

平成21年度 利用者調査結果 〔訪問介護〕

