

平成23年度 利用者調査結果  
訪問介護

| 項目                                                       | はい  | どちらとも<br>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                                      | 90% | 6%            | 1%  | 3%  | 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                           | 59% | 21%           | 11% | 9%  | 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                          | 71% | 17%           | 7%  | 6%  | 0%  |
| 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                        | 84% | 9%            | 1%  | 6%  | 0%  |
| 5. 利用者の気持ちは尊重されているか                                      | 87% | 8%            | 2%  | 3%  | 0%  |
| 6. ヘルパーの対応は丁寧か                                           | 89% | 6%            | 1%  | 4%  | 0%  |
| 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                        | 78% | 9%            | 2%  | 11% | 0%  |
| 8. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか            | 84% | 10%           | 1%  | 6%  | 0%  |
| 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 | 80% | 14%           | 2%  | 5%  | 0%  |
| 10. 不満や要望を事業者に言いやすいか                                     | 67% | 16%           | 6%  | 11% | 0%  |
| 11. 利用者の不満や要望は対応されているか                                   | 73% | 12%           | 3%  | 12% | 0%  |
| 12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか                              | 46% | 7%            | 34% | 13% | 0%  |