

平成24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	90%	6%	1%	4%	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	65%	17%	9%	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	73%	15%	5%	7%	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	87%	7%	1%	5%	0%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	85%	9%	1%	5%	0%
6. ヘルパーの対応は丁寧か	89%	7%	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	82%	8%	2%	8%	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	83%	12%	1%	4%	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	79%	15%	2%	3%	0%
10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	69%	16%	5%	10%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	77%	11%	2%	11%	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	50%	9%	33%	9%	0%