

平成25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%	6%	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	64%	20%	9%	7%	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	74%	15%	6%	5%	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%	8%	0%	5%	0%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	87%	10%	1%	2%	0%
6. ヘルパーの対応は丁寧か	91%	6%	0%	3%	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	81%	9%	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	84%	11%	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	82%	14%	2%	2%	0%
10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	71%	16%	6%	8%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	77%	10%	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	49%	9%	32%	10%	0%