

平成30年度 利用者調査結果
居宅介護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. サービスに安心感があるか	89%	8%	3%	0%	0%
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスが提供されているか	68%	16%	8%	8%	0%
3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	81%	15%	3%	1%	0%
4. 事業所やヘルパーから、必要な情報提供や相談、助言を受けているか	75%	16%	2%	7%	0%
5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88%	8%	3%	1%	0%
6. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	69%	14%	2%	15%	0%
7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84%	8%	3%	5%	0%
8. 利用者のプライバシーは守られているか	74%	10%	8%	8%	0%
9. 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	75%	15%	3%	7%	0%
10. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	76%	15%	5%	5%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	77%	9%	6%	8%	0%
12. 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	52%	18%	9%	20%	0%