

令和元年度（2019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%	1%	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	79%	14%	3%	5%	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	79%	12%	2%	7%	0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	91%	7%	1%	1%	0%
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	80%	10%	1%	9%	0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88%	8%	1%	4%	0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81%	10%	1%	8%	0%
8. 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	80%	10%	2%	8%	0%
9. 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	78%	13%	3%	6%	0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	79%	12%	2%	8%	0%
11. 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	56%	21%	7%	17%	0%