

令和元年度（2019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	93%	7%	0%	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	64%	29%	4%	4%	0%
3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	86%	7%	0%	7%	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	82%	14%	4%	0%	0%
5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	96%	4%	0%	0%	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	93%	7%	0%	0%	0%
7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82%	14%	0%	4%	0%
8. 利用者のプライバシーは守られているか	79%	21%	0%	0%	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	86%	11%	0%	4%	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	79%	18%	0%	4%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	82%	14%	0%	4%	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	68%	18%	7%	7%	0%