

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 職員が替わる場合も、安定的なサービスになっているか	79%	15%	5%	2%	0%
2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	84%	13%	2%	2%	0%
3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	77%	21%	2%	1%	0%
4. 職員の接遇・態度は適切か	86%	11%	3%	1%	0%
5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	81%	15%	1%	3%	0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83%	14%	2%	2%	0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	83%	14%	1%	3%	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	77%	19%	2%	3%	0%
9. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	71%	23%	4%	2%	0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76%	18%	2%	4%	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	54%	31%	9%	6%	0%