

令和2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 | 90% | 7% | 1% | 3% | 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 | 78% | 13% | 2% | 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 | 80% | 14% | 1% | 5% | 0% |
| 4. ヘルパーの接遇・態度は適切か | 87% | 8% | 1% | 4% | 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 | 74% | 11% | 1% | 14% | 0% |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 85% | 7% | 0% | 7% | 0% |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか | 80% | 9% | 1% | 10% | 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 | 79% | 9% | 1% | 11% | 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 | 81% | 11% | 1% | 7% | 0% |
| 10. 利用者の不満や要望は対応されているか | 79% | 10% | 1% | 10% | 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 | 59% | 19% | 5% | 17% | 0% |