

令和3年度 利用者調査結果

居宅介護

| 項目                                       | はい  | どちらとも<br>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                          | 81% | 13%           | 4%  | 2%  | 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         | 70% | 13%           | 11% | 6%  | 0%  |
| 3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか                | 74% | 19%           | 4%  | 4%  | 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       | 68% | 21%           | 4%  | 8%  | 0%  |
| 5. ヘルパーの接遇・態度は適切か                        | 92% | 4%            | 2%  | 2%  | 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              | 79% | 9%            | 4%  | 8%  | 0%  |
| 7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                 | 85% | 4%            | 4%  | 8%  | 0%  |
| 8. 利用者のプライバシーは守られているか                    | 79% | 11%           | 0%  | 9%  | 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        | 74% | 9%            | 6%  | 11% | 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         | 75% | 9%            | 2%  | 13% | 0%  |
| 11. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 79% | 9%            | 0%  | 11% | 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 | 55% | 17%           | 8%  | 21% | 0%  |