

# 平成19年度 利用者調査結果

## 〔居宅介護支援〕

項目	グラフ								
1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	<p>■ はい □ どちらともいえない □ いいえ □ 無回答・非該当</p> <table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>92.9%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>4.1%</td> <td>いいえ</td> <td>2.9%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>0.5%</td> </tr> </table>	はい	92.9%	どちらともいえない	4.1%	いいえ	2.9%	無回答・非該当	0.5%
はい	92.9%	どちらともいえない	4.1%	いいえ	2.9%	無回答・非該当	0.5%		
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>86.8%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>8.9%</td> <td>いいえ</td> <td>1.0%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>3.3%</td> </tr> </table>	はい	86.8%	どちらともいえない	8.9%	いいえ	1.0%	無回答・非該当	3.3%
はい	86.8%	どちらともいえない	8.9%	いいえ	1.0%	無回答・非該当	3.3%		
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>81.1%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>12.9%</td> <td>いいえ</td> <td>1.9%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>4.1%</td> </tr> </table>	はい	81.1%	どちらともいえない	12.9%	いいえ	1.9%	無回答・非該当	4.1%
はい	81.1%	どちらともいえない	12.9%	いいえ	1.9%	無回答・非該当	4.1%		
4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>88.9%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>6.2%</td> <td>いいえ</td> <td>0.3%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>4.6%</td> </tr> </table>	はい	88.9%	どちらともいえない	6.2%	いいえ	0.3%	無回答・非該当	4.6%
はい	88.9%	どちらともいえない	6.2%	いいえ	0.3%	無回答・非該当	4.6%		
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>91.3%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>5.3%</td> <td>いいえ</td> <td>0.6%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>2.9%</td> </tr> </table>	はい	91.3%	どちらともいえない	5.3%	いいえ	0.6%	無回答・非該当	2.9%
はい	91.3%	どちらともいえない	5.3%	いいえ	0.6%	無回答・非該当	2.9%		
6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>93.4%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>3.1%</td> <td>いいえ</td> <td>0.5%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>3.1%</td> </tr> </table>	はい	93.4%	どちらともいえない	3.1%	いいえ	0.5%	無回答・非該当	3.1%
はい	93.4%	どちらともいえない	3.1%	いいえ	0.5%	無回答・非該当	3.1%		
7. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>85.5%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>7.6%</td> <td>いいえ</td> <td>0.3%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>6.6%</td> </tr> </table>	はい	85.5%	どちらともいえない	7.6%	いいえ	0.3%	無回答・非該当	6.6%
はい	85.5%	どちらともいえない	7.6%	いいえ	0.3%	無回答・非該当	6.6%		
8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>84.4%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>6.8%</td> <td>いいえ</td> <td>1.3%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>7.5%</td> </tr> </table>	はい	84.4%	どちらともいえない	6.8%	いいえ	1.3%	無回答・非該当	7.5%
はい	84.4%	どちらともいえない	6.8%	いいえ	1.3%	無回答・非該当	7.5%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>83.4%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>7.6%</td> <td>いいえ</td> <td>0.7%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>8.3%</td> </tr> </table>	はい	83.4%	どちらともいえない	7.6%	いいえ	0.7%	無回答・非該当	8.3%
はい	83.4%	どちらともいえない	7.6%	いいえ	0.7%	無回答・非該当	8.3%		
10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	<table border="1"> <tr> <td>はい</td> <td>46.1%</td> <td>どちらともいえない</td> <td>12.4%</td> <td>いいえ</td> <td>30.4%</td> <td>無回答・非該当</td> <td>11.1%</td> </tr> </table>	はい	46.1%	どちらともいえない	12.4%	いいえ	30.4%	無回答・非該当	11.1%
はい	46.1%	どちらともいえない	12.4%	いいえ	30.4%	無回答・非該当	11.1%		

No	はいの合計	どちらともいえないの合計	いいえの合計	無回答・非該当の合計	計の合計
1	2,693	119	15	71	2,898
2	2,516	257	30	95	2,898
3	2,349	373	56	120	2,898
4	2,577	181	8	132	2,898
5	2,645	153	17	83	2,898
6	2,706	89	14	89	2,898
7	842	75	3	65	985
8	2,447	197	37	217	2,898
9	2,417	221	20	240	2,898
10	1,336	359	881	322	2,898