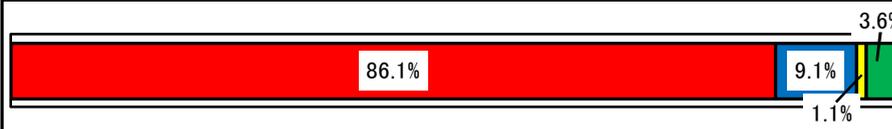
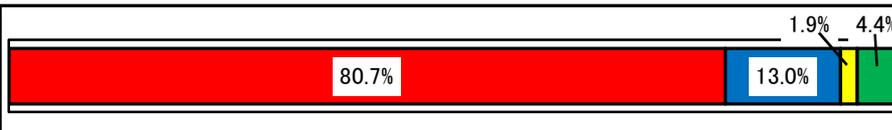
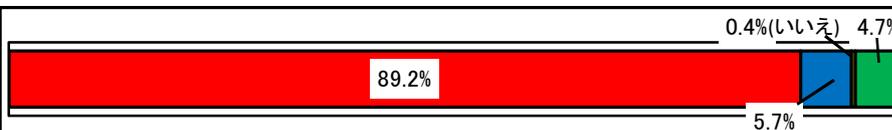
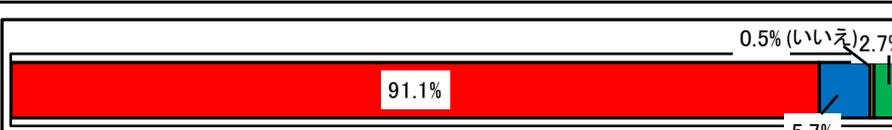
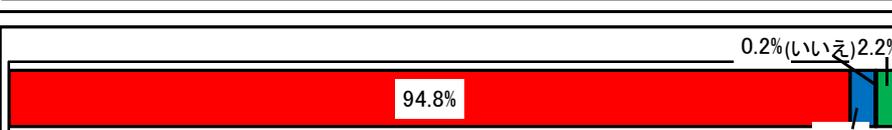
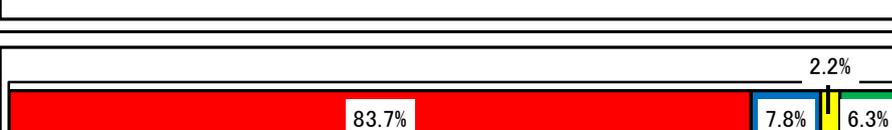
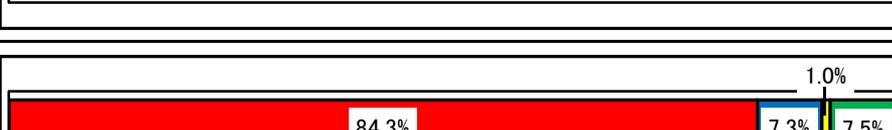


平成20年度 利用者調査結果 〔居宅介護支援〕

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> <p>92.2% 4.9% 0.6% 2.4%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	 <p>86.1% 9.1% 1.1% 3.6%</p>
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	 <p>80.7% 13.0% 1.9% 4.4%</p>
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	 <p>89.2% 5.7% 0.4% (いいえ) 4.7%</p>
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	 <p>91.1% 5.7% 0.5% (いいえ) 2.7%</p>
6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	 <p>94.8% 2.8% 0.2% (いいえ) 2.2%</p>
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	 <p>80.1% 9.1% 0.7% 10.1%</p>
8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	 <p>83.7% 7.8% 2.2% 6.3%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	 <p>84.3% 7.3% 1.0% 7.5%</p>
10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	 <p>44.6% 10.2% 34.8% 10.5%</p>