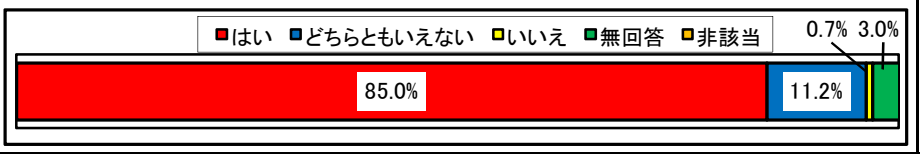
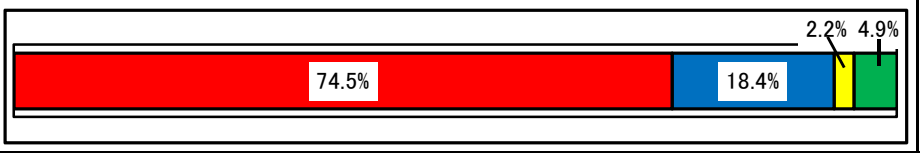
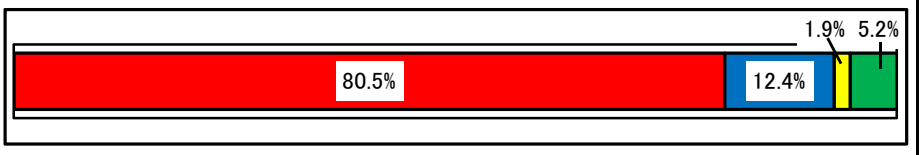
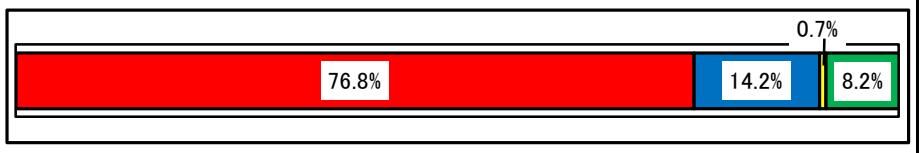
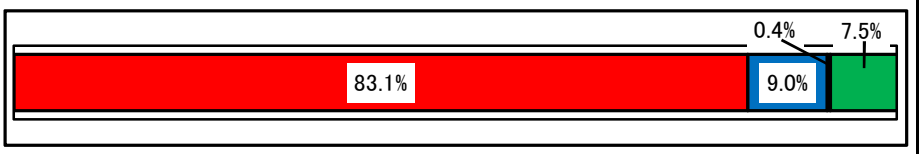
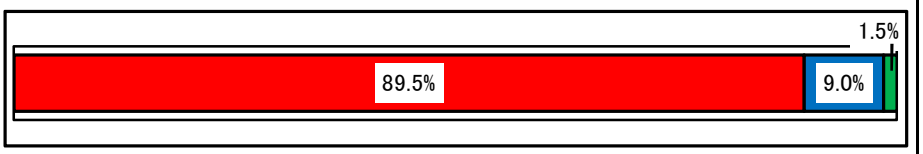
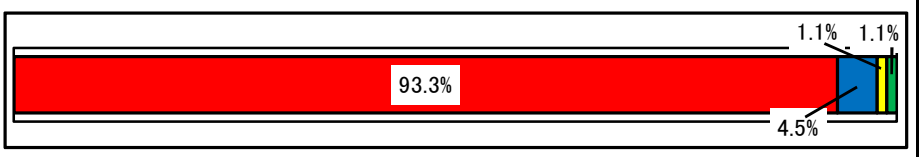
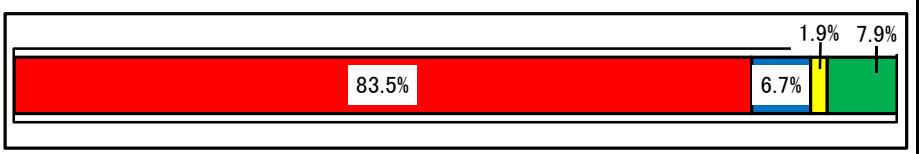
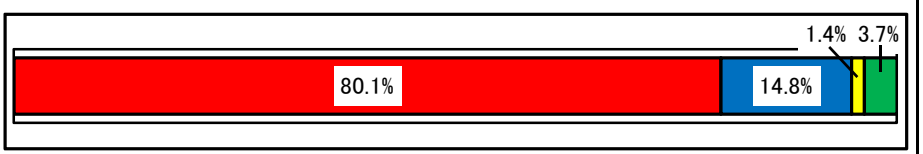
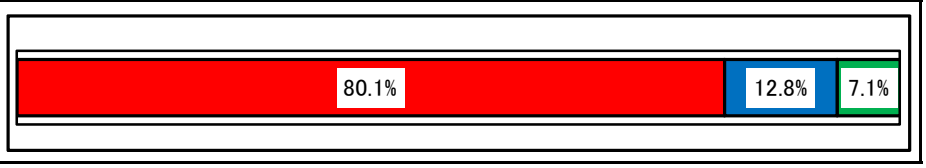
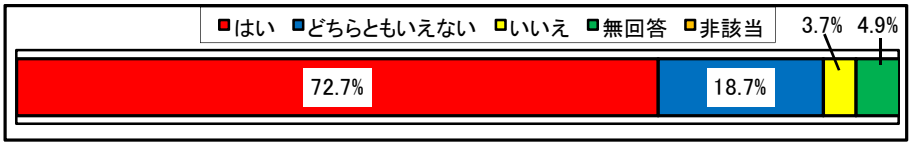
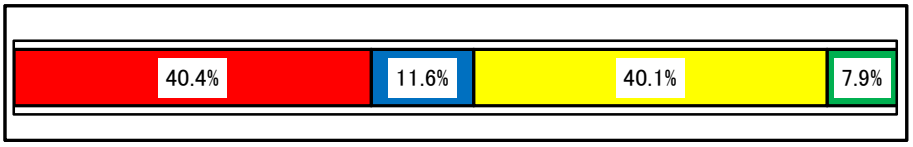
平成20年度　利用者調査結果
〔小規模多機能型居宅介護〕

項目	グラフ
1. 利用者個人の状況が把握されているか	
2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	
3. 通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに合っているか	
4. サービスの利用は、在宅での生活を継続するのに役立つものか	
5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	
6. 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	
7. 利用者の気持ちは尊重されているか	
8. 職員の対応は丁寧か	
9. 個別の小規模多機能型居宅介護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	
10.【個別の小規模多機能型居宅介護計画について説明を受けた方に】個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	
11.【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	

平成20年度　利用者調査結果
〔小規模多機能型居宅介護〕

12. 不満や要望を事業者に言いやすいか	
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	
14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか