

平成21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	■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答 ■非該当 92.0% 4.9% 0.8% 2.4%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.5% 8.3% 1.1% 3.1%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	81.5% 12.3% 1.9% 4.3%
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	89.0% 5.7% 0.4% 4.9%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	91.5% 4.9% 0.7% 2.9%
6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	94.7% 2.4% 0.3% 2.6%
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	76.3% 8.2% 1.4% 14.1%
8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	83.0% 7.3% 1.7% 8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.8% 7.7% 1.0% 8.5%
10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	45.0% 9.3% 34.3% 11.4%