

平成23年度 利用者調査結果
居宅介護支援

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
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	93%	4%	1%	2%	0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88%	8%	1%	3%	0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	83%	12%	2%	3%	0%
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	90%	6%	0%	4%	0%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	91%	5%	1%	3%	0%
6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	94%	3%	0%	3%	0%
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	84%	9%	1%	6%	0%
8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	83%	8%	2%	7%	0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85%	7%	1%	7%	0%
10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	48%	9%	33%	10%	0%