

平成23年度 利用者調査結果  
小規模多機能型居宅介護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 利用者個人の状況が把握されているか	89%	8%	1%	2%	0%
2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	80%	8%	1%	11%	0%
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	74%	20%	2%	4%	0%
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	87%	8%	1%	4%	0%
5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	80%	11%	1%	8%	0%
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	87%	9%	1%	3%	0%
7. 利用者の気持ちは尊重されているか	90%	7%	1%	1%	0%
8. 職員の対応は丁寧か	93%	5%	0%	1%	0%
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	80%	10%	3%	7%	0%
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	78%	11%	1%	10%	0%
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	71%	14%	1%	14%	0%
12. 不満や要望を事業者に言いやすいか	74%	16%	3%	6%	0%
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	76%	15%	1%	7%	0%
14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	46%	10%	34%	10%	0%