

平成26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 | 94% | 4% | 1% | 1% | 0% |
| 2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか | 90% | 7% | 1% | 2% | 0% |
| 3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか | 85% | 11% | 2% | 2% | 0% |
| 4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か | 83% | 4% | 10% | 4% | 0% |
| 5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか | 83% | 9% | 1% | 7% | 0% |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 91% | 5% | 1% | 4% | 0% |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか | 87% | 7% | 1% | 5% | 0% |
| 8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか | 83% | 7% | 1% | 8% | 0% |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか | 87% | 6% | 1% | 6% | 0% |
| 10. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか | 63% | 16% | 10% | 11% | 0% |