

平成26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	88%	10%	1%	1%	0%
2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	82%	9%	1%	8%	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	80%	14%	2%	4%	0%
4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87%	8%	1%	3%	0%
5. 職員の接遇・態度は適切か	82%	8%	8%	2%	0%
6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	84%	10%	1%	6%	0%
7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	67%	14%	1%	18%	0%
8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89%	8%	1%	2%	0%
9. 利用者のプライバシーは守られているか	83%	11%	1%	6%	0%
10. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	83%	10%	2%	4%	0%
11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	77%	16%	3%	5%	0%
12. 利用者の不満や要望は対応されているか	80%	12%	1%	6%	0%
13. 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	54%	20%	12%	14%	0%