

平成28年度 利用者調査結果  
居宅介護支援事業

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. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	86%	10%	2%	2%	0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95%	3%	1%	1%	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	82%	9%	1%	8%	0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92%	5%	1%	2%	0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90%	7%	0%	3%	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	86%	8%	1%	5%	0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86%	7%	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	66%	18%	5%	11%	0%