

令和2年度 利用者調査結果

小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	83%	8%	1%	8%	0%
2. 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	83%	13%	1%	3%	0%
3. 日常生活に必要な介助を受けているか	88%	6%	1%	5%	0%
4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	75%	18%	3%	3%	0%
5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84%	10%	1%	5%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	87%	9%	1%	2%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	81%	10%	1%	8%	0%
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	64%	17%	0%	19%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86%	9%	1%	3%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	84%	9%	0%	7%	0%
11. 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	81%	13%	3%	4%	0%
12. 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%	2%	4%	0%

令和2年度 利用者調査結果

小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	81%	13%	1%	5%	0%
14. 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	47%	25%	10%	18%	0%