

## 令和6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%        | 0%  | 1%  | 0%  |
| 2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか                 | 91% | 7%        | 1%  | 1%  | 0%  |
| 3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか               | 88% | 9%        | 1%  | 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           | 86% | 7%        | 1%  | 6%  | 0%  |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                 | 93% | 5%        | 0%  | 2%  | 0%  |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか                    | 92% | 6%        | 0%  | 2%  | 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          | 89% | 8%        | 0%  | 3%  | 0%  |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか                    | 89% | 6%        | 1%  | 4%  | 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 | 71% | 16%       | 3%  | 9%  | 0%  |

令和6年度 利用者調査結果

居宅介護支援

| 項目 | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 無回答 | 非該当 |
|----|----|---------------|-----|-----|-----|
|    |    |               |     |     |     |