

<居宅介護支援>

問21 [事業者] 次の項目のうち、「居宅介護支援サービス」を提供する上で重要だと思うものを5つ選択して下さい。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが「居宅介護支援サービス」を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切だと思うことは何ですか。

事業者自己評価				ユーザー評価		
②	121	12.3%	① 希望している生活を支援してくれること。	1,991	10.5%	②
11	28	2.9%	② さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。	658	3.5%	13
9	56	5.7%	③ 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。	1,241	6.6%	7
④	85	8.7%	④ 精神的な支えになってくれること。	1,585	8.4%	④
7	76	7.8%	⑤ 費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。	1,556	8.2%	⑤
15	0	0.0%	⑥ 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。	424	2.2%	15
13	23	2.3%	⑦ 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	492	2.6%	14
12	25	2.6%	⑧ 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	937	5.0%	11
10	55	5.6%	⑨ 個人情報を絶対外にもらさないこと。	792	4.2%	12
6	78	8.0%	⑩ 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	1,040	5.5%	10
14	4	0.4%	⑪ いろいろな申請の代行をしてくれること。	1,045	5.5%	9
③	109	11.1%	⑫ 質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。	1,543	8.2%	6
8	73	7.4%	⑬ 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1,658	8.8%	③
⑤	83	8.5%	⑭ 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1,141	6.0%	8
①	164	16.7%	⑮ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2,790	14.8%	①
	980	100.0%	合 計	18,893	100.0%	

比較(問21)

