

<訪問介護>

問21 [事業者] 次の項目のうち、「訪問介護サービス」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「訪問介護サービス」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			① サービスを受ける事によって生活が向上すること。	ユーザー評価		
順位	件数	割合		件数	割合	順位
②	98	13.7%	①	1,674	13.3%	②
13	5	0.7%	② 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	362	2.9%	12
11	8	1.1%	③ 口コミで評判が良いと言われること。	198	1.6%	13
14	1	0.1%	④ 知名度が高いこと。	168	1.3%	14
7	49	6.9%	⑤ 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	774	6.2%	9
8	36	5.0%	⑥ サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	800	6.4%	7
④	91	12.7%	⑦ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	994	7.9%	⑤
⑤	86	12.0%	⑧ 不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	966	7.7%	6
10	16	2.2%	⑨ 土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	656	5.2%	11
12	7	1.0%	⑩ 利用料金が適正なこと。	698	5.6%	10
9	34	4.8%	⑪ サービス内容が充実していること。	787	6.3%	8
③	97	13.6%	⑫ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1,222	9.7%	④
6	64	9.0%	⑬ ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1,227	9.8%	③
①	123	17.2%	⑭ ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	2,037	16.2%	①
	715	100.0%	合計	12,563	100.0%	

比較(問21)

