

<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。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

| 事業者自己評価 | | | 項目 | ユーザー評価 | | |
|---------|-----|--------|--|--------|--------|----|
| 順位 | 件数 | 割合 | | 件数 | 割合 | 順位 |
| ② | 96 | 14.9% | ① サービスを受ける事によって生活が向上すること。 | 1,522 | 13.5% | ② |
| 12 | 8 | 1.2% | ② 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。 | 310 | 2.8% | 12 |
| 13 | 4 | 0.6% | ③ 口コミで評判が良いと言われること。 | 173 | 1.5% | 14 |
| 14 | 1 | 0.2% | ④ 事業所の知名度が高いこと。 | 221 | 2.0% | 13 |
| 7 | 40 | 7.1% | 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。 | 741 | 6.6% | 7 |
| 8 | 38 | 5.9% | 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。 | 692 | 6.2% | 8 |
| ⑤ | 70 | 10.9% | ⑦ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | 874 | 7.8% | ⑤ |
| ③ | 79 | 12.2% | ⑧ 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。 | 861 | 7.7% | 6 |
| 10 | 16 | 2.5% | ⑨ 土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。 | 611 | 5.4% | 10 |
| 11 | 11 | 1.7% | ⑩ 利用料金が適正なこと。 | 554 | 4.9% | 11 |
| 9 | 25 | 3.9% | ⑪ サービス内容が充実していること。 | 685 | 6.1% | 9 |
| ④ | 74 | 11.5% | 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。 | 1,101 | 9.8% | ③ |
| 6 | 63 | 9.8% | 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。 | 1,072 | 9.5% | ④ |
| ① | 114 | 17.7% | ⑭ ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1,820 | 16.2% | ① |
| | 645 | 100.0% | 合 計 | 11,237 | 100.0% | |

比較(問21)

