

<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	85	16.2%	① サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1,251	13.8%	②
13	5	1.0%	② 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	222	2.4%	12
10	9	1.7%	③ 口コミで評判が良いと言われること。	145	1.6%	14
14	0	0.0%	④ 事業所の知名度が高いこと。	166	1.8%	13
6	44	8.4%	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。	608	6.7%	8
8	23	4.4%	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。	612	6.7%	7
⑤	61	11.6%	⑦ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	707	7.8%	6
④	65	12.4%	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。	741	8.2%	⑤
12	6	1.1%	⑨ 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	470	5.2%	10
11	7	1.3%	⑩ 利用料金が適正なこと。	424	4.7%	11
9	17	3.2%	⑪ サービス内容が充実していること。	557	6.1%	9
③	66	12.6%	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。	881	9.7%	③
7	41	7.8%	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。	855	9.4%	④
①	96	18.3%	⑭ ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1,446	15.9%	①
	525	100.0%	合 計	9,085	100.0%	

比較(問21)

