

<訪問介護>

問22 [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最も重要だと思うものを、5つお選びください。

[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)大切と思うことは何ですか。優先順位の高いものに5つ〇をつけてください。

事業者自己評価				ユーザー評価		
順位	回答数	割合		回答数	割合	順位
12	10	1.4%	① 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	476	3.8%	11
11	12	1.6%	② 口コミで評判が良いといわれること	332	2.7%	13
13	1	0.1%	③ 事業所の知名度が高いこと	391	3.2%	12
6	63	8.7%	④ 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	1,050	8.5%	⑤
7	43	5.9%	⑤ 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	898	7.2%	8
③	105	14.4%	⑥ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	1,068	8.6%	④
②	121	16.6%	⑦ 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	1,014	8.2%	6
9	15	2.1%	⑧ 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	813	6.6%	9
10	14	1.9%	⑨ 利用料金が適正なこと	736	5.9%	10
8	38	5.2%	⑩ サービス内容が充実していること	907	7.3%	7
④	104	14.3%	⑪ 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	1,320	10.7%	③
⑤	71	9.8%	⑫ 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	1,335	10.8%	②
①	131	18.0%	⑬ ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	2,054	16.6%	①
	728	100.0%	合 計	12,394	100.0%	

比較(問22)

