

<居宅介護支援>

問23 [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つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが「居宅介護支援」を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切なことは何ですか。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
②	132	11.9%	① 希望している生活を支援してくれること	2,355	10.5%	②
9	61	5.5%	② 介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	1,124	5.0%	11
10	57	5.1%	③ 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	1,261	5.6%	8
8	66	6.0%	④ 精神的な支えになってくれること	1,752	7.8%	④
7	77	6.9%	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せてくれること	1,669	7.5%	⑤
16	1	0.1%	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	428	1.9%	16
14	16	1.4%	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	496	2.2%	15
12	42	3.8%	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	1,165	5.2%	10
10	57	5.1%	⑨ 個人情報を絶対外にもらさないこと	977	4.4%	14
⑤	86	7.8%	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	991	4.4%	13
15	14	1.3%	⑪ いろいろな申請の代行をしてくれること	1,578	7.1%	6
③	113	10.2%	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	1,766	7.9%	③
6	79	7.1%	⑬ 急なサービス変更にすぐ対応してくれること	1,577	7.0%	7
④	105	9.5%	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	1,098	4.9%	12
13	26	2.3%	⑮ いつでもすぐに連絡がつくこと	1,235	5.5%	9
①	176	15.9%	⑯ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	2,905	13.0%	①
	1,108	100.0%	合 計	22,377	100.0%	

比較(問23)

