

<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。

| 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 | 119 | 11.4% | ① 希望している生活を支援してくれること | 2,143 | 10.1% | ② |
| 9 | 58 | 5.6% | 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 | 989 | 4.7% | 13 |
| 10 | 54 | 5.2% | ③ 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること | 1,117 | 5.3% | 9 |
| ⑤ | 81 | 7.8% | ④ 精神的な支えになってくれること | 1,686 | 8.0% | ④ |
| 7 | 72 | 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させてくれること | 1,655 | 7.8% | 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 | 399 | 1.9% | 16 |
| 15 | 8 | 0.8% | 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 | 499 | 2.4% | 15 |
| 12 | 32 | 3.1% | 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 | 1,112 | 5.3% | 10 |
| 10 | 54 | 5.2% | ⑨ 個人情報を絶対外にもらさないこと | 831 | 3.9% | 14 |
| 6 | 75 | 7.2% | 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 | 1,022 | 4.8% | 12 |
| 14 | 11 | 1.1% | ⑪ いろいろな申請の代行をしてくれること | 1,398 | 6.6% | 7 |
| ③ | 105 | 10.1% | 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 | 1,695 | 8.0% | ③ |
| 8 | 67 | 6.4% | ⑬ 急なサービス変更にすぐ対応してくれること | 1,544 | 7.3% | 6 |
| ④ | 101 | 9.7% | 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 | 1,048 | 4.9% | 11 |
| 13 | 29 | 2.8% | ⑮ いつでもすぐに連絡がつくこと | 1,184 | 5.6% | 8 |
| ① | 173 | 16.6% | ⑯ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること | 2,852 | 13.5% | ① |
| | 1,040 | 100.0% | 合計 | 21,174 | 100.0% | |

比較(問23)

