

<訪問介護>

問17 [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。

事業者自己評価			項目	ユーザー評価		
順位	回数	割合		回数	割合	順位
②	83	12.5%	① サービスを受ける事によって生活が向上すること	1,647	13.9%	②
11	14	2.1%	② 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	366	3.1%	12
12	8	1.2%	③ 口コミで評判が良いといわれること	206	1.7%	13
14	0	0.0%	④ 知名度が高いこと	180	1.5%	14
8	35	5.3%	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	827	7.0%	7
7	52	7.8%	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	671	5.6%	10
⑤	70	10.5%	⑦ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	923	7.8%	⑤
③	77	11.6%	⑧ 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	845	7.1%	6
10	27	4.1%	⑨ 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	704	5.9%	8
12	8	1.2%	⑩ 利用料金が適正なこと	650	5.5%	11
9	31	4.7%	⑪ サービス内容が充実していること	679	5.7%	9
④	74	11.1%	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	1,149	9.7%	③
6	64	9.6%	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	1,121	9.4%	④
①	122	18.3%	⑭ ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	1,915	16.1%	①
	665	100.0%	合 計	11,883	100.0%	

比較(問17)

