

<通所介護>

問18 [事業者] 次の項目のうち、通所介護（デイサービス）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、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。

| 事業者自己評価 |     |        | 項目                                    | ユーザー評価 |        |    |
|---------|-----|--------|---------------------------------------|--------|--------|----|
| 回数      | 割合  | 順位     |                                       | 回数     | 割合     | 順位 |
| 14      | 7   | 1.0%   | ① 土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること              | 528    | 4.0%   | 12 |
| 8       | 34  | 5.0%   | ② 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  | 628    | 4.8%   | 9  |
| 12      | 14  | 2.1%   | ③ 利用料金が適正なこと                          | 914    | 6.9%   | 7  |
| 7       | 38  | 5.6%   | ④ 地域での評判が良いこと                         | 594    | 4.5%   | 10 |
| 6       | 40  | 5.9%   | ⑤ 個人情報を絶対に外にもらさないこと                   | 574    | 4.4%   | 11 |
| ②       | 105 | 15.4%  | ⑥ 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。    | 904    | 6.9%   | 8  |
| 11      | 19  | 2.8%   | ⑦ 自宅から近いこと                            | 1,257  | 9.5%   | ④  |
| ④       | 90  | 13.2%  | ⑧ 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  | 1,312  | 10.0%  | ③  |
| ⑤       | 56  | 8.2%   | ⑨ 利用者どうしの人間関係が良いこと                    | 941    | 7.1%   | 6  |
| 13      | 10  | 1.5%   | ⑩ いつも時間どおりに送迎が行われること。                 | 1,090  | 8.3%   | ⑤  |
| ③       | 97  | 14.3%  | ⑪ 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること | 1,531  | 11.6%  | ②  |
| ①       | 125 | 18.4%  | ⑫ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること                 | 1,975  | 15.0%  | ①  |
| 10      | 20  | 2.9%   | ⑬ 認知症の方へのケアが充実していること                  | 424    | 3.2%   | 14 |
| 9       | 25  | 3.7%   | ⑭ 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること       | 507    | 3.8%   | 13 |
|         | 680 | 100.0% | 合計                                    | 13,179 | 100.0% |    |

比較(問18)

