

<居宅介護支援>

問14 [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つ選択お選びください。

[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）大切と思うことは何ですか。

事業者自己評価				ユーザー評価		
②	109	11.7%	① 希望している生活を支援してくれること	1,950	10.5%	②
11	30	3.2%	② さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること	665	3.6%	13
6	71	7.6%	③ 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	1,197	6.5%	7
7	70	7.5%	④ 精神的な支えになってくれること	1,667	9.0%	③
8	68	7.3%	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	1,487	8.0%	⑤
15	5	0.5%	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	397	2.1%	15
13	20	2.1%	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	471	2.5%	14
12	21	2.2%	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	961	5.2%	11
10	45	4.8%	⑨ 個人情報を絶対外にもらさないこと	781	4.2%	12
⑤	82	8.8%	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	964	5.2%	10
14	12	1.3%	⑪ いろいろな申請の代行をしてくれること	1,169	6.3%	8
③	99	10.6%	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	1,646	8.9%	④
9	65	7.0%	⑬ 急なサービス変更にすぐ対応してくれること	1,430	7.7%	6
④	92	9.8%	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	1,003	5.4%	9
①	146	15.6%	⑮ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	2,730	14.7%	①
	935	100.0%	合 計	18,518	100.0%	

比較(問14)

