

<訪問介護>

問22 [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つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

[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)大切だと思うことは何ですか。

事業者自己評価			① サービスを受ける事によって生活が向上すること。	ユーザー評価		
順位	件数	割合		件数	割合	順位
②	99	14.7%	① サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1,541	13.1%	②
13	4	0.6%	② 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	341	2.9%	12
12	7	1.0%	③ 口コミで評判が良いと言われること。	193	1.6%	13
14	0	0.0%	④ 知名度が高いこと。	148	1.3%	14
8	33	4.9%	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。	783	6.6%	7
7	41	6.1%	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。	760	6.4%	8
⑤	76	11.3%	⑦ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。	883	7.5%	⑤
③	84	12.4%	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。	880	7.5%	6
10	14	2.1%	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。	647	5.5%	11
11	9	1.3%	⑩ 利用料金が適正なこと。	657	5.6%	10
9	30	4.4%	⑪ サービス内容が充実していること。	705	6.0%	9
④	79	11.7%	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。	1,150	9.7%	④
⑤	76	11.3%	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。	1,170	9.9%	③
①	123	18.2%	⑭ ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。	1,942	16.5%	①
	675	100.0%	合 計	11,800	100.0%	

比較(問22)

