

<居宅介護支援>

問21 [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「居宅介護支援サービス」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 希望している生活を支援してくれること。	ユーザー評価		
順位	件数	割合		件数	割合	順位
②	109	11.4%	① 希望している生活を支援してくれること。	2,064	10.6%	②
11	30	3.1%	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。	690	3.5%	13
6	76	8.0%	③ 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。	1,340	6.9%	7
7	72	7.5%	④ 精神的な支えになってくれること。	1,629	8.4%	③
7	72	7.5%	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。	1,594	8.2%	⑤
15	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。	417	2.1%	15
13	19	2.0%	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。	504	2.6%	14
12	24	2.5%	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。	1,020	5.2%	11
10	51	5.3%	⑨ 個人情報を絶対外にもらさないこと。	853	4.4%	12
⑤	77	8.1%	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。	1,045	5.4%	10
14	10	1.0%	⑪ いろいろな申請の代行をしてくれること。	1,122	5.8%	9
③	105	11.0%	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。	1,564	8.0%	6
9	64	6.7%	⑬ 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1,610	8.3%	④
④	86	9.0%	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。	1,159	6.0%	8
①	159	16.6%	⑮ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2,827	14.5%	①
	955	100.0%	合 計	19,438	100.0%	

比較(問21)

