

<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「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			① 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	ユーザー評価		
回数	割合	順位		回数	割合	順位
10	12	1.8%	① 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	543	4.3%	11
12	9	1.3%	② 口コミで評判が良いといわれること	320	2.6%	13
13	1	0.1%	③ 事業所の知名度が高いこと	323	2.6%	12
⑤	73	10.7%	④ 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	1,086	8.7%	⑤
7	35	5.1%	⑤ 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	916	7.3%	7
③	95	13.9%	⑥ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	1,142	9.1%	④
②	111	16.2%	⑦ 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	1,058	8.4%	6
9	23	3.4%	⑧ 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	828	6.6%	9
11	10	1.5%	⑨ 利用料金が適正なこと	751	6.0%	10
8	32	4.7%	⑩ サービス内容が充実していること	898	7.2%	8
④	86	12.6%	⑪ 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	1,242	9.9%	③
6	72	10.5%	⑫ 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	1,299	10.4%	②
①	126	18.4%	⑬ ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	2,129	17.0%	①
	685	100.0%	合 計	12,535	100.0%	

比較(問22)

