

<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つ選択して下さい。

[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。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願いま

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	116	11.8%	① 希望している生活を支援してくれること。	2,096	10.7%	②
11	30	3.0%	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。	636	3.3%	13
9	59	6.0%	③ 介護保険制度やその他の制度をよく知っていること。	1,290	6.6%	7
8	79	8.0%	④ 精神的な支えになってくれること。	1,703	8.7%	③
6	81	8.2%	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。	1,591	8.1%	6
15	2	0.2%	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。	440	2.3%	15
13	20	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。	496	2.5%	14
12	23	2.3%	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。	936	4.8%	11
10	45	4.6%	⑨ 個人情報を絶対外にもらさないこと。	777	4.0%	12
7	80	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。	1,057	5.4%	10
14	12	1.2%	⑪ いろいろな申請の代行をしてくれること。	1,084	5.6%	9
③	99	10.1%	⑫ 質問をされるといねいに、わかりやすく説明してくれること。	1,651	8.5%	⑤
④	91	9.2%	⑬ 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1,656	8.5%	④
⑤	88	8.9%	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。	1,204	6.2%	8
①	160	16.2%	⑮ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2,913	14.9%	①
	985	100.0%	合 計	19,530	100.0%	

比較(問21)

