

<訪問介護>

問21 [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つ選択して下さい。
 [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す。

事業者自己評価			項目	ユーザー評価		
順位	件数	割合		件数	割合	順位
②	96	14.9%	① サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1,522	13.5%	②
12	8	1.2%	② 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	310	2.8%	12
13	4	0.6%	③ 口コミで評判が良いと言われること。	173	1.5%	14
14	1	0.2%	④ 事業所の知名度が高いこと。	221	2.0%	13
7	40	7.1%	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。	741	6.6%	7
8	38	5.9%	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。	692	6.2%	8
⑤	70	10.9%	⑦ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	874	7.8%	⑤
③	79	12.2%	⑧ 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。	861	7.7%	6
10	16	2.5%	⑨ 土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	611	5.4%	10
11	11	1.7%	⑩ 利用料金が適正なこと。	554	4.9%	11
9	25	3.9%	⑪ サービス内容が充実していること。	685	6.1%	9
④	74	11.5%	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。	1,101	9.8%	③
6	63	9.8%	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。	1,072	9.5%	④
①	114	17.7%	⑭ ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1,820	16.2%	①
	645	100.0%	合 計	11,237	100.0%	

比較(問21)

