

## <訪問介護・予防専門型訪問>

〔事業者〕 次の項目のうち、「訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス」を提供する上で重要だと思うものを1位から5位まで順位をつけて下さい。

〔利用者〕 次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス」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。1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。

| 事業者自己評価 |       |        |                                                | ユーザー評価 |        |    |
|---------|-------|--------|------------------------------------------------|--------|--------|----|
| ①       | 379   | 25.8%  | ① サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4,507  | 17.2%  | ②  |
| 9       | 44    | 3.0%   | ② 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       | 993    | 3.8%   | 12 |
| 10      | 25    | 1.7%   | ③ 口コミで評判が良いと言われること。                            | 207    | 0.8%   | 14 |
| 14      | 14    | 1.0%   | ④ 事業所の知名度が高いこと。                                | 243    | 0.9%   | 13 |
| 7       | 54    | 3.7%   | 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。             | 1,178  | 4.5%   | 10 |
| 11      | 24    | 1.6%   | 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。 | 1,318  | 5.0%   | 8  |
| ⑤       | 127   | 8.6%   | ⑦ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           | 1,578  | 6.0%   | 7  |
| 6       | 82    | 5.6%   | 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。             | 1,853  | 7.1%   | 6  |
| 12      | 22    | 1.5%   | ⑨ 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 1,097  | 4.2%   | 11 |
| 13      | 21    | 1.4%   | ⑩ 利用料金が適正なこと。                                  | 1,229  | 4.7%   | 9  |
| 8       | 48    | 3.3%   | ⑪ サービス内容が充実していること。                             | 2,016  | 7.7%   | ⑤  |
| ③       | 175   | 11.9%  | 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。          | 2,526  | 9.6%   | ④  |
| ④       | 134   | 9.1%   | 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。        | 2,609  | 10.0%  | ③  |
| ②       | 321   | 21.8%  | ⑭ ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                       | 4,831  | 18.4%  | ①  |
|         | 1,470 | 100.0% | 合 計                                            | 26,185 | 100.0% |    |

比較

