

<福祉用具貸与>

問21 [事業者] 次の項目のうち、「福祉用具貸与サービス」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「福祉用具貸与サービス」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			項目	ユーザー評価		
順位	回数	割合		回数	割合	順位
①	9	15.0%	① 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	183	15.3%	①
12	1	1.7%	② 口コミで評判が良いと言われること。	14	1.2%	13
14	0	0.0%	③ 知名度が高いこと。	7	0.6%	14
7	3	5.0%	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。	116	9.7%	6
⑤	5	8.3%	⑤ 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。	122	10.2%	④
7	3	5.0%	⑥ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	43	3.6%	11
7	3	5.0%	⑦ 職員の言葉づかい、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。	76	6.4%	8
11	2	3.3%	⑧ 利用料金が適正なこと。	95	7.9%	7
⑤	5	8.3%	⑨ 福祉用具の品数が充実していること。	55	4.6%	10
③	8	13.3%	⑩ 対応がはやいこと。	145	12.1%	②
①	9	15.0%	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。	123	10.3%	③
7	3	5.0%	⑫ アフターサービスが充実していること。	70	5.9%	9
12	1	1.7%	⑬ 土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	25	2.1%	12
③	8	13.3%	⑭ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	121	10.1%	⑤
	60	100.0%	合 計	1,195	100.0%	

比較(問21)

