

<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。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		
回数	割合	順位		回数	割合	順位
①	11	16.9%	① 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	153	14.6%	①
13	0	0.0%	② 口コミで評判が良いと言われること。	15	1.4%	13
13	0	0.0%	③ 知名度が高いこと。	4	0.4%	14
7	4	6.2%	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。	105	10.0%	④
④	6	9.2%	⑤ 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。	98	9.3%	⑤
6	5	7.7%	⑥ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	38	3.6%	11
8	3	4.6%	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。	80	7.6%	8
12	1	1.5%	⑧ 利用料金が適正なこと。	93	8.8%	6
10	2	3.1%	⑨ 福祉用具の品数が充実していること。	47	4.5%	10
④	6	9.2%	⑩ 対応がはやいこと。	115	10.9%	③
①	11	16.9%	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。	84	8.0%	7
10	2	3.1%	⑫ アフターサービスが充実していること。	57	5.4%	9
8	3	4.6%	⑬ 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	31	2.9%	12
①	11	16.9%	⑭ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	131	12.5%	②
	65	100.0%	合 計	1,051	100.0%	

比較(問21)

