

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

福祉用具貸与

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 福祉用具選定時、機能や注意点についての利用者や家族への説明はわかりやすかったか	87%	8%	2%	3%	0%
2. 福祉用具選定時、職員（福祉用具専門相談員）は、身体状況や生活環境を聞いているか	87%	8%	1%	3%	0%
3. 使用開始後の福祉用具の適合状況についての確認を受けたか	86%	7%	3%	3%	0%
4. 福祉用具の調整後、職員（福祉用具専門相談員）の使用説明はわかりやすかったか	83%	12%	2%	3%	0%
5. 事業所の職員（福祉用具専門相談員）からの情報提供・相談・助言は十分か	84%	11%	2%	4%	0%
6. 定期的な調整確認により、福祉用具の状態は、良好に保たれているか	84%	12%	1%	3%	0%
7. 職員（福祉用具専門相談員）の接遇・態度は適切か	93%	5%	1%	2%	0%
8. 病気やけがをした際の職員（福祉用具専門相談員）の対応は信頼できるか	69%	9%	1%	21%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91%	6%	1%	3%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	83%	10%	0%	7%	0%
11. サービス内容に関する職員（福祉用具専門相談員）の説明はわかりやすいか	86%	10%	1%	3%	0%
12. 利用者の不満や要望は対応されているか	81%	9%	1%	9%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

福祉用具貸与

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談 できることを伝えられているか	56%	20%	5%	18%	0%