

独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業  
福祉用具レンタルサービス

**利用者・ご家族の満足度を  
高めるために  
ポイント集**



平成23年3月

社団法人 日本福祉用具供給協会

## はじめに

---

福祉用具貸与サービスの在り方として、利用者側による福祉用具貸与サービスに関する評価(満足度)が重要視されています。利用者の評価を把握することは、福祉用具貸与サービスの質を高め、ひいては、福祉用具貸与サービスの信頼性の確保に資するための重要な情報であると考えられます。

そこで、平成22年度に実施された「福祉用具貸与サービスに対する利用者の評価に関する調査」では、福祉用具貸与サービスに対する利用者や介護者の方の満足度向上をはかることを目的として、これら満足度と事業所や担当者の方が提供されているサービスの状況との関連について分析してとりまとめました。

この資料集では、日本福祉用具供給協会が実施した満足度調査結果の概要や、利用者、介護者の方の満足度を高めるためのポイント、収集した事例の分析結果や特徴的な事例、満足度を把握するためのチェックシートなどをご紹介します。介護支援専門員、福祉用具専門相談員等の皆様が、現場での業務において利用者、介護者の方とのコミュニケーションのツールとして活用していただき、福祉用具をより満足してご利用いただけるための助けとなれば幸いです。

---

<b>1</b>	福祉用具レンタルサービスに対する 利用者・ご家族の満足度の現状	<b>3</b>
<b>2</b>	福祉用具利用による効果について	<b>8</b>
<b>3</b>	利用者・ご家族の満足度を 高めるためのポイント	<b>10</b>
<b>4</b>	事例の紹介	<b>12</b>
<b>5</b>	満足度チェックシートについて	<b>17</b>
	おわりに	<b>18</b>