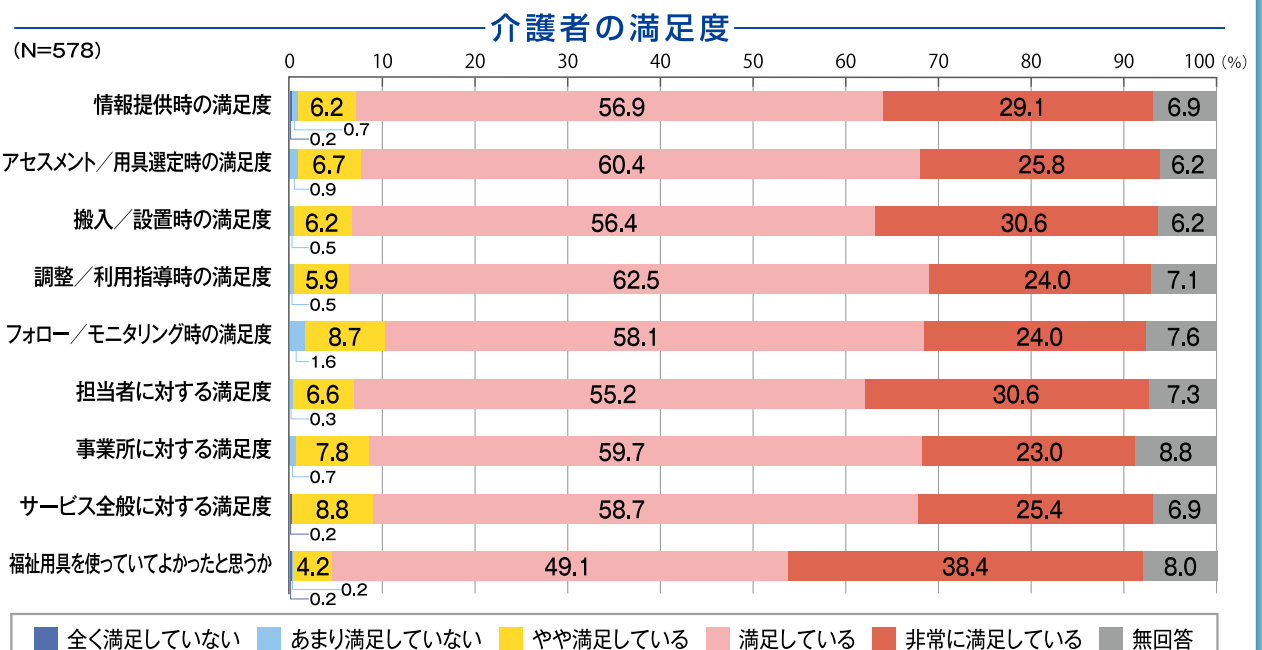
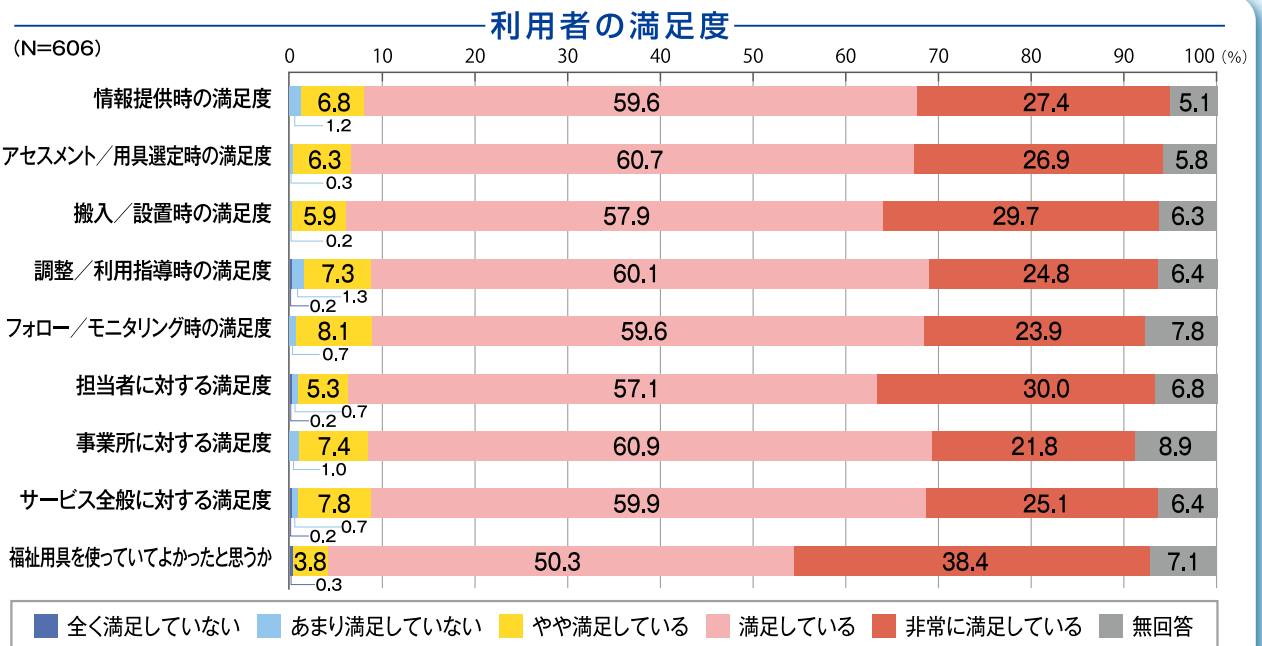


ここでは、日本福祉用具供給協会が平成22年度に実施した福祉用具レンタルサービスに対する利用者・ご家族の満足度に関する調査※において収集した回答(利用者606人、介護者578人)について、集計・分析した結果の中から、主なものをご紹介します。

※この調査は、当協会会員の中から162事業所に協力を依頼し、それぞれ10人の利用者・ご家族に、満足度に関する調査票を配布し、事業所を通さずに直接郵送で回収したものです。あわせて、担当する福祉用具相談員および事業所に対するアンケート調査も実施し、対応づけて分析しました。

利用者・介護者の満足度

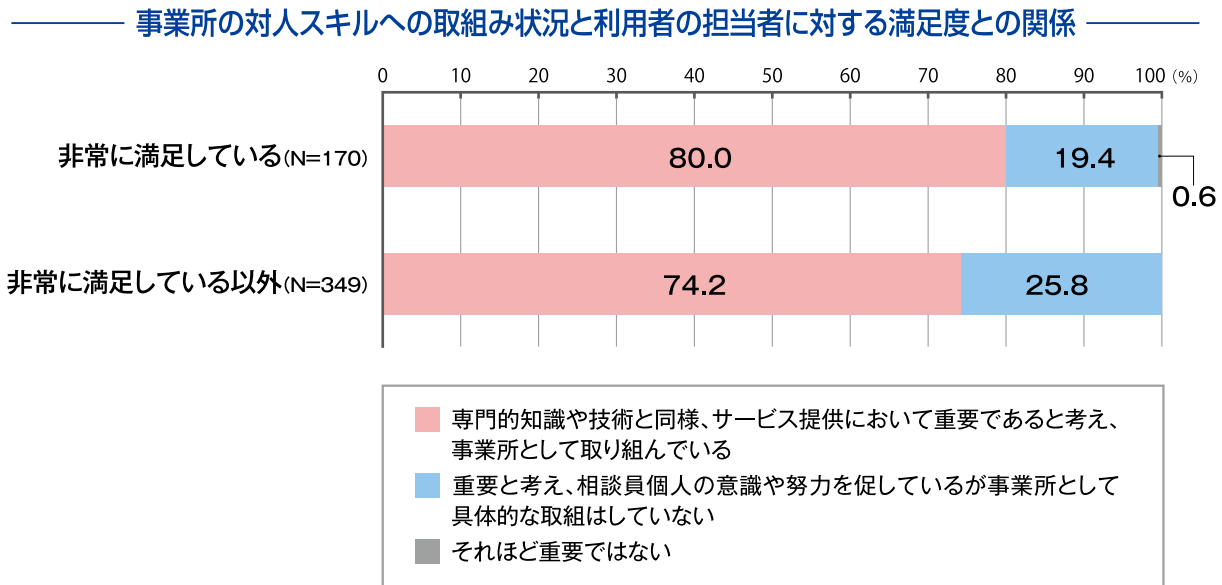


- 利用者・介護者ともに、どのサービスプロセスにおいても、また、担当者、事業所、サービス全般に対しても高い満足が得られています。利用者・介護者の満足度は、非常に類似した結果となりました。ご利用者の満足度が高ければ、ご家族の満足度も高いといえます。
- 特に、福祉用具を使ってよかったと思うかどうかについては、「非常に満足している」とする回答が利用者、介護者ともに4割近くにのぼっています。
- 多くのケースでは「満足している」という評価を得ていることから、次ページからは「非常に満足している」という評価を得るためのポイントについて分析します。

族の満足度の現状

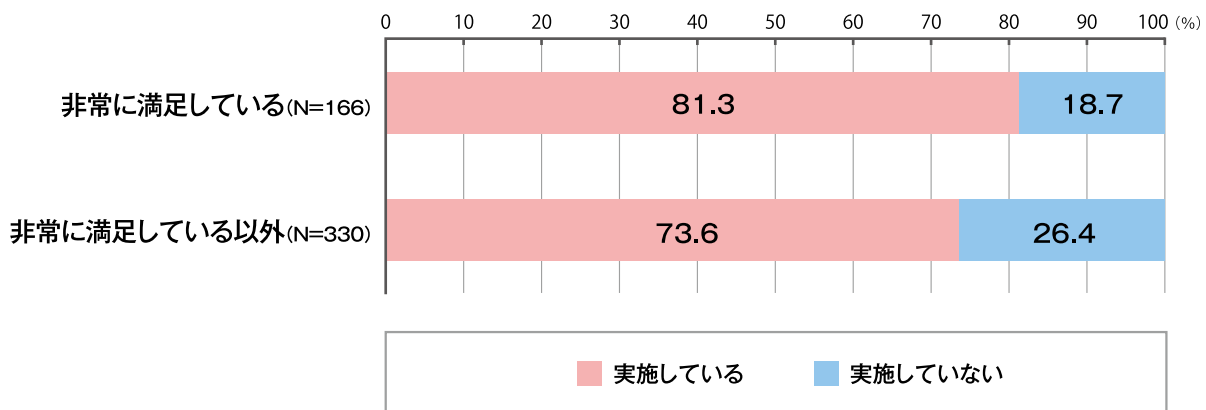
福祉用具に関する専門的な知識やスキルとは区別して、コミュニケーションなど、利用者・ご家族との信頼関係を築くための「対人スキル」に注目し、事業所としての取組みと利用者・ご家族の満足度の関係について分析しました。

事業所の対人スキルへの取組み状況と利用者の担当者に対する満足度との関係



注：集計対象とする設問が無回答のサンプルを除く。

対人スキルに関する研修等の実施状況と利用者の担当者に対する満足度との関係

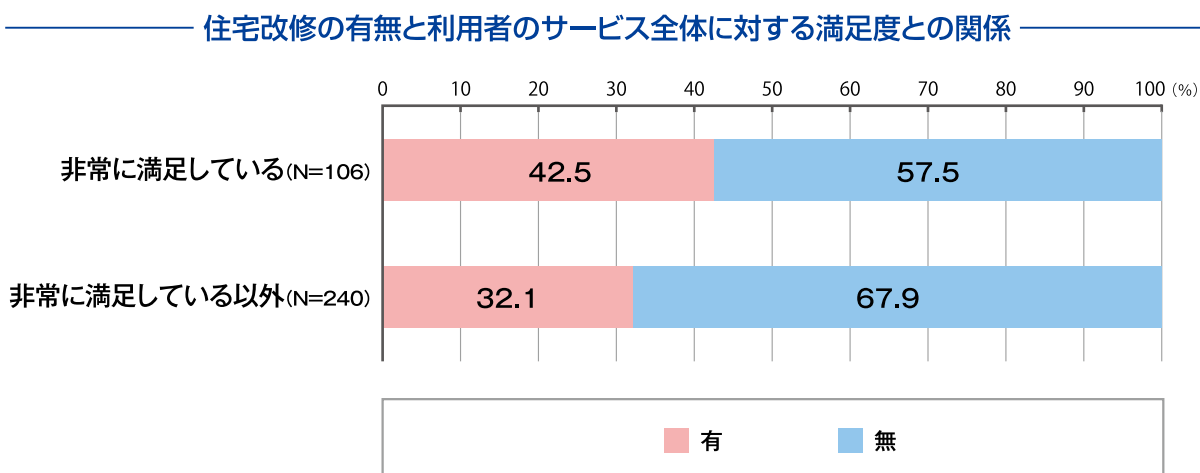


注：集計対象とする設問が無回答のサンプルを除く。

- 利用者・ご家族が担当者に対して「非常に満足している」と思っていたくためには、
 - ・事業所が、専門的知識や技術と同様に「対人スキル」を重視すること
 - ・実際に事業所として「対人スキル」向上のための取組みを行っていることが重要であると考えられます。
- 具体的な方法として、対人スキルに関する研修等を実施が有効であることがわかります。

利用者やご家族の満足度のさらなる向上につながるような事業所としての取り組みについて、分析したものです。

住宅改修の有無と利用者のサービス全体に対する満足度との関係



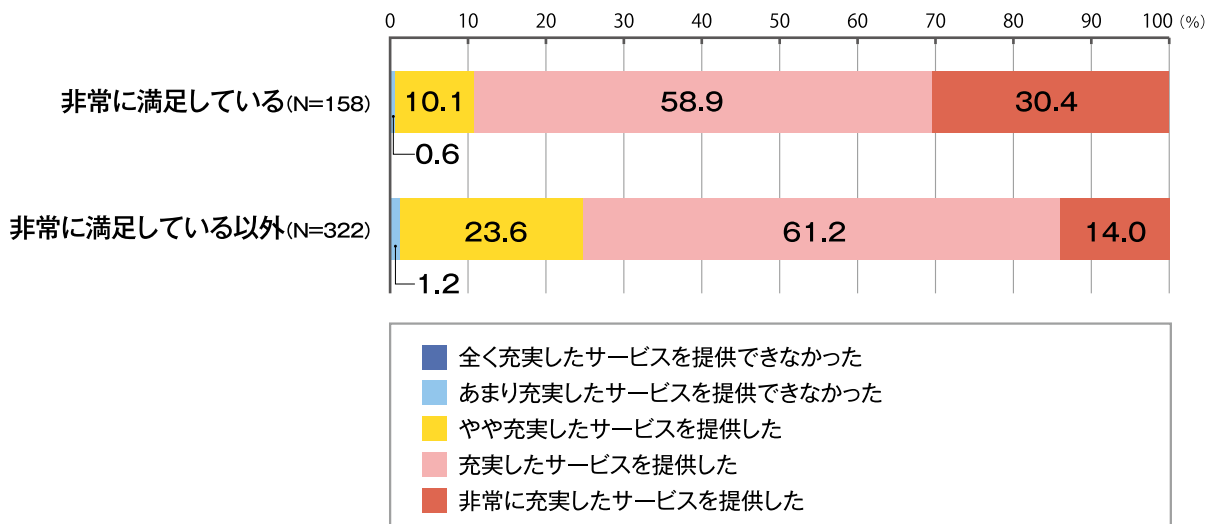
- 住宅改修を行っている場合は、行っていない場合と比較して、利用者の方に、サービス全体に対する満足度として「非常に満足している」と思っていただけの状況にあります。福祉用具貸与サービスのみではなく、住環境等も含めたトータルでの提案、サービスの提供が重要となります。
- このほか、サービスプロセスの実施に関するマニュアル等の有無、価格の設定方針や営業時間、利用者からの連絡への対応方法、ケアマネジャーとの連携、福祉用具専門相談員の資質向上に向けた取り組みなどについて調査しましたが、「非常に満足している」と「それ以外」で大きな違いが見られる項目はありませんでした。

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

利用者やご家族の満足度のさらなる向上につながるようなサービスプロセスの実施状況についてについて分析したものです。

担当者が提供したサービスの質的充実度と利用者の担当者に対する満足度との関係

担当者が提供したサービスの質的充実度と利用者の担当者に対する満足度との関係

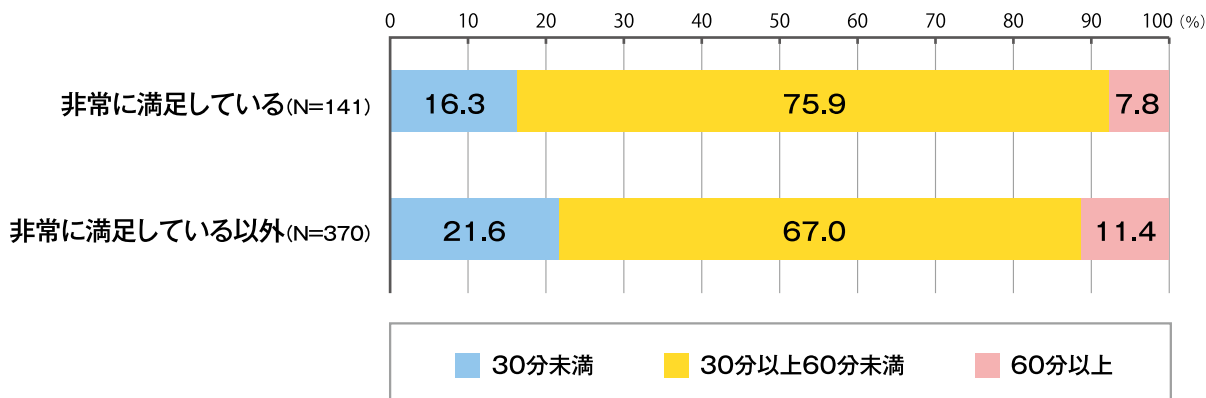


注: 集計対象とする設問が無回答のサンプルを除く。

■ 担当者自身が「非常に充実したサービスを提供した」と思えるほど、利用者が担当者に対して「非常に満足した」という評価をしています。単にコミュニケーションなどを適切に行うだけでなく、「非常に充実したサービスを提供した」と自己評価できるような専門性を発揮した質の高いサービスの提供が、利用者の満足につながっていると考えられます。

1回の訪問あたりの滞在時間の平均と利用者の担当者に対する満足度との関係

1回の訪問あたりの滞在時間の平均と利用者の担当者に対する満足度との関係



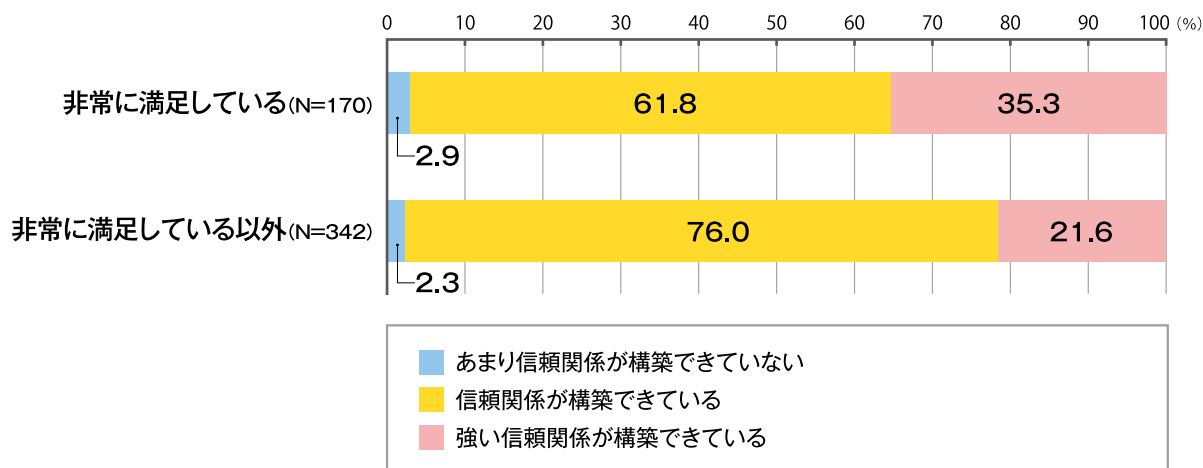
注: 集計対象とする設問が無回答のサンプルを除く。

■ 1回の訪問あたりの滞在時間は30分以上60分未満の場合に、利用者の方に、担当者に対して「非常に満足している」と思っている方が多くなっています。それより短かったり長かったりすると満足度が低下する恐れがあります。利用者の立場に立って、サービスに十分納得でき、かつ負担を感じない範囲の適度な時間の滞在を心がけることが重要です。

利用者やご家族の満足度のさらなる向上につながるような「担当者(福祉用具専門相談員)としての意識、取り組み」について分析したものです。

ケアマネジャーとの信頼関係の状況(担当者の自己評価)と利用者の担当者に対する満足度との関係

—— ケアマネジャーとの信頼関係の状況(担当者の自己評価)と利用者の担当者に対する満足度との関係 ——

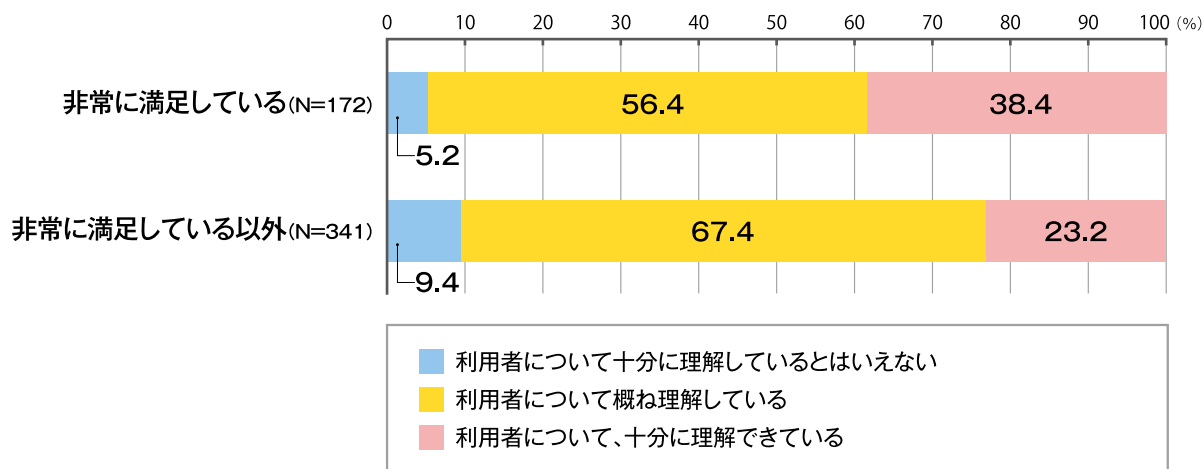


注:集計対象とする設問が無回答のサンプルを除く。

- 利用者が担当者に対する満足度として「非常に満足している」と評価しているケースでは、その他のケースよりも「ケアマネジャーと強い信頼関係が構築できている」という割合が高いことがわかります。ケアマネジャーとの強い信頼関係が構築できているほうが、利用者にとっては「関係者が連携して生活を支えてくれている」という安心感を持つことができ、「非常に満足している」という評価につながると考えられます。

利用者に対する理解度(担当者の自己評価)と利用者の担当者に対する満足度との関係

—— 利用者に対する理解度(担当者の自己評価)と利用者の担当者に対する満足度との関係 ——



注:集計対象とする設問が無回答のサンプルを除く。

- 利用者が担当者に対して「非常に満足している」と評価しているケースでは、担当者自身が「利用者について十分に理解できている」と自己評価している割合が高くなっています。高い満足度を得る充実したサービス提供のためには、その基盤として利用者やその生活環境、目標に対する十分に理解することが重要であることが、あらためて確認できます。