

8 福祉用具貸与

福祉用具は、介護が必要な利用者の日常生活の自立を助けるものであり、家族の負担軽減にも繋がるものです。そのかたに合ったものを使用することでそれぞれの生活をしやすくすることが目的です。そのため、定期的な訪問やケアマネジャー等と連携し、利用者の心身の状況変化や居住環境の変化または福祉用具の使用状況等を確認することが必要です。

調査結果からは、前回調査同様、ほとんどの調査項目において高い満足度が得られており、サービス全般の満足度も「十分満足している」と「ある程度満足している」を合わせた回答が86.3%と高くなっています。

福祉用具を貸し出す際には、事前の使い方の説明や利用者の身体状況に応じた調整などを十分に行っている状況がうかがえます。また、福祉用具の利用により、多くのかたが「十分（ある程度）生活がしやすくなった」と回答しており、利用者等からの満足度も高くなっています。

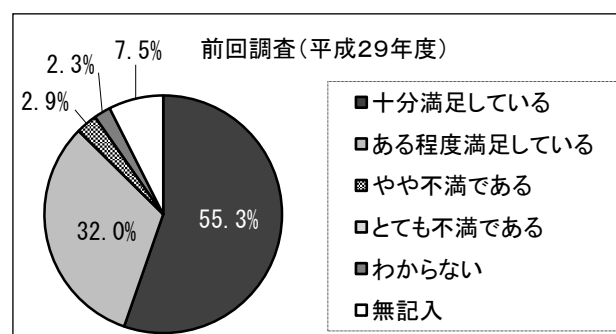
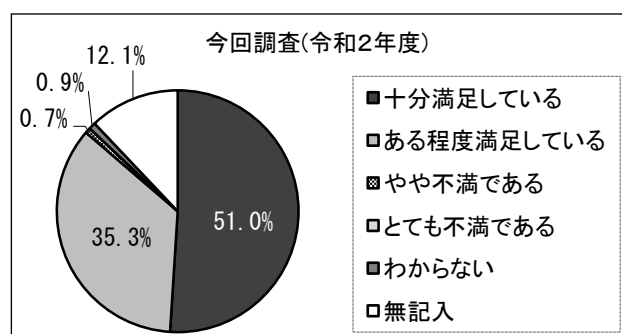
前回調査の課題であった「苦情受付窓口の十分な周知と意見を言いやすい環境づくり」については、事業所内の苦情受付窓口を前回調査は「知らない」が「知っている」を上回っていましたが、今回調査では、「知っている」が上回っています。

また、「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由として、「言いづらかったため」や「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答が前回より減っていることより、苦情受付窓口の周知や意見等を言いやすい環境づくりが改善されていることがうかがえます。

一方、定期的なメンテナンスや用具の使用状況の確認については、「定期的な訪問があり、十分（ある程度）行ってくれる」という回答が67.2%と前回より5.3ポイント減っている状況です。自由記載の要望・意見に記載があるように、契約の際には、商品の使い方や料金等の十分な説明をし、貸与開始後は定期的な点検や調整、メンテナンスを行うことは必須であると思われます。

また価格の適正性についても、国が公表している商品ごとの全国平均貸与価格や商品ごとに設定している貸与価格の上限を確認し、商品の機能や価格帯の異なる複数の商品を提示する等個々の利用者に合った適切な対応をしていく必要があると考えます。

サービス全般の満足度

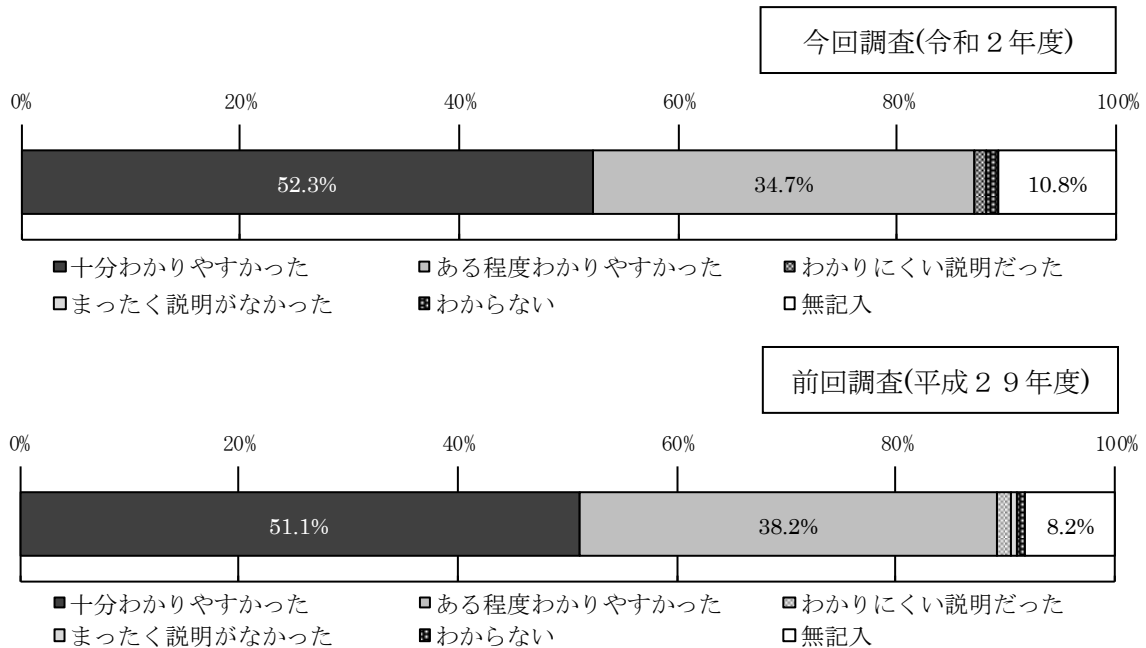


(1) 介護サービス利用前の説明について

前回同様、利用者の身体の状態や家族の状況等を十分に確認した上でサービスの提供が行われ、サービス内容や契約書類等についても、利用者や家族に対し、十分に説明をしている状況がうかがえます。

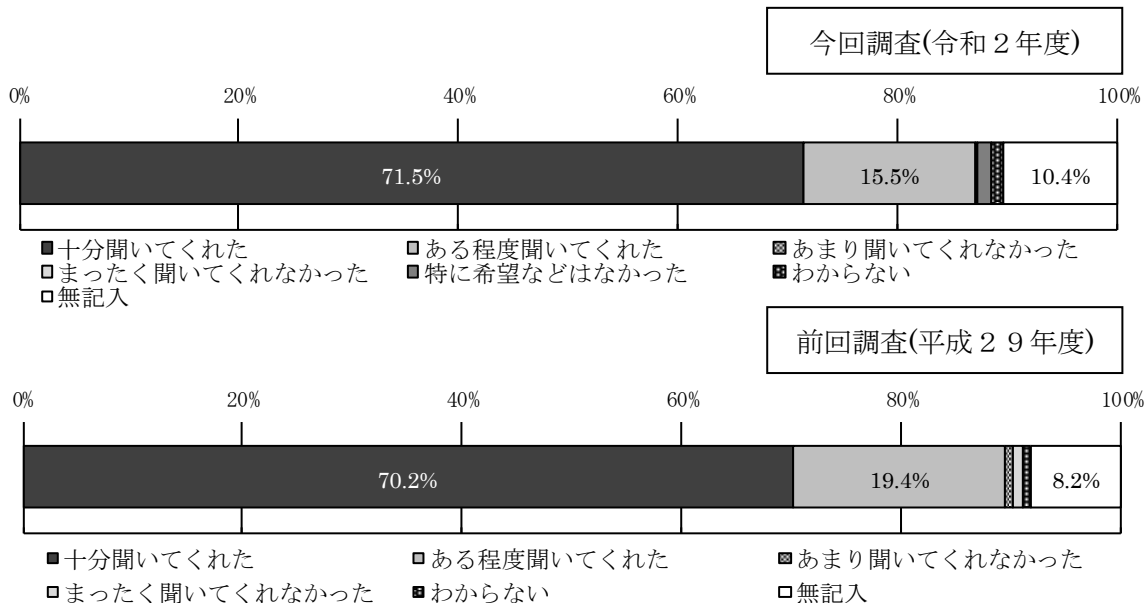
ア 契約書類やサービス内容等の説明

⇒「十分わかりやすかった」、「ある程度わかりやすかった」を合わせた回答が 87.0%と、前回より 2.3 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。



イ 利用者やその家族の状況と希望等の聞き取り

⇒「十分聞いてくれた」、「ある程度聞いてくれた」を合わせた回答が 87.0%と、前回より 2.6 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。



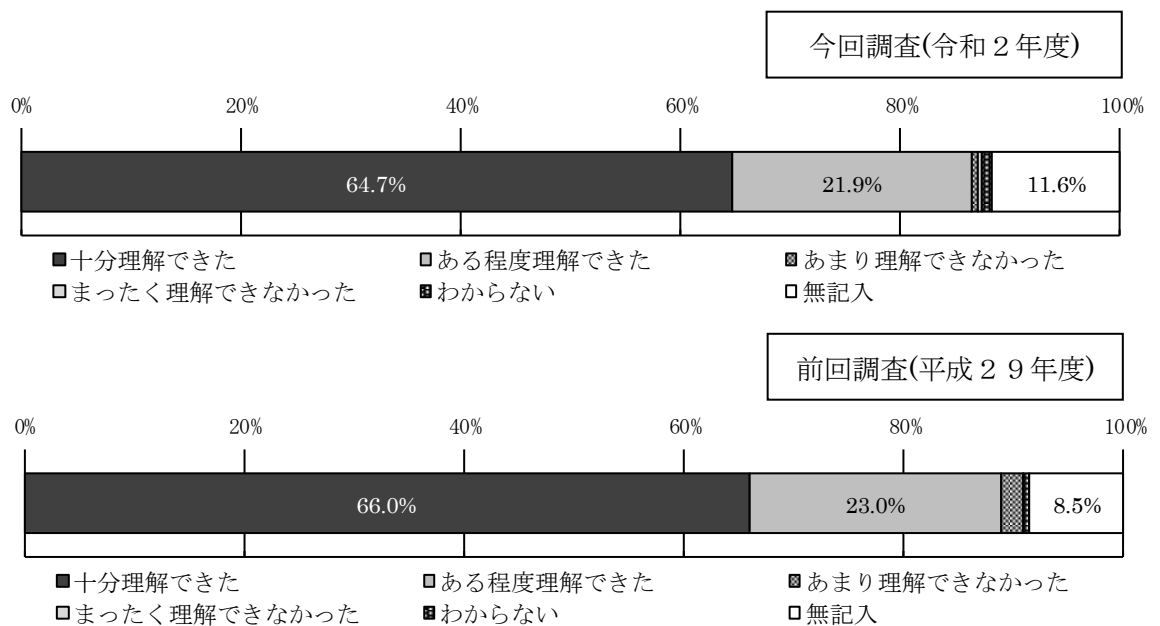
利用者本位の介護サービスの提供について

前回同様、福祉用具を貸し出すに当たっては、事前の使い方の説明や利用者の身体状況に応じた調整などを十分に行っている状況がうかがえ、現在、使用している福祉用具への満足度も 86.6%と高くなっています。

また、福祉用具の利用により「十分（ある程度）生活がしやすくなった」という回答が 85.9%となっており、前回同様に高い満足度が得られています。

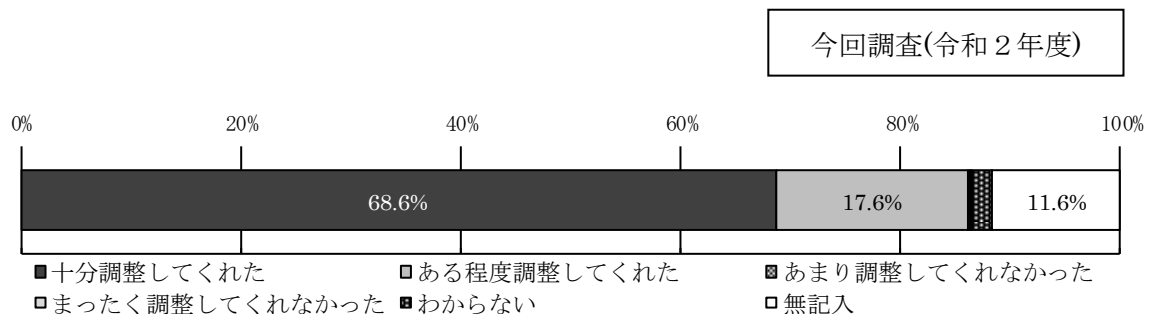
ア 福祉用具の使い方の説明

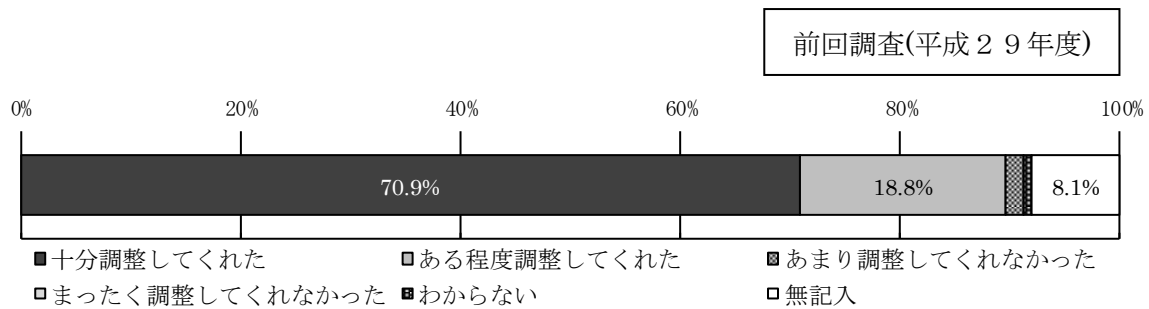
⇒「十分理解できた」、「ある程度理解できた」を合わせた回答が 86.6%と、前回より 2.4 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。



イ 福祉用具の調整

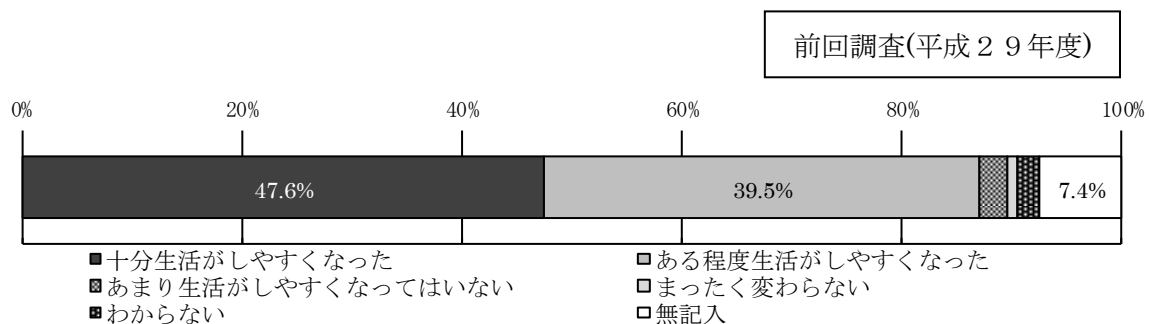
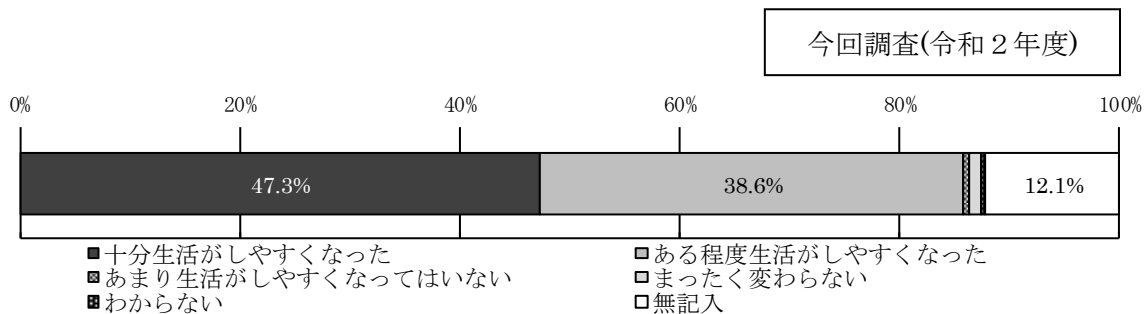
⇒「十分調整してくれた」、「ある程度調整してくれた」を合わせた回答が 86.2%と、前回より 3.5 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。





ウ サービス利用による生活のしやすさ

⇒「十分生活がしやすくなった」、「ある程度生活がしやすくなった」を合わせた回答が **85.9%** と、前回より **1.2 ポイント** 減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。



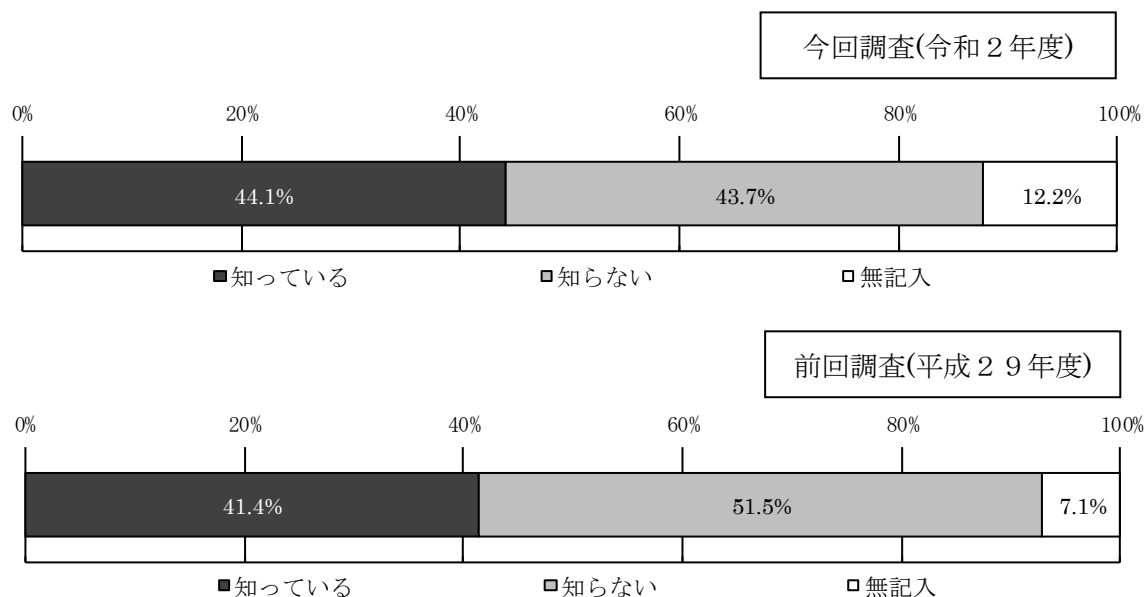
(2) 相談苦情等の対応について

事業所内の苦情受付窓口については、「知っている」と回答したかたが、「知らない」と回答したかたを上回りました。

また、苦情や意見を言ったことがない理由として、「言いづらかったため」や「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答が前回より減っていることより、苦情受付窓口の周知や意見等を言いやすい環境づくりが改善されていると思われます。

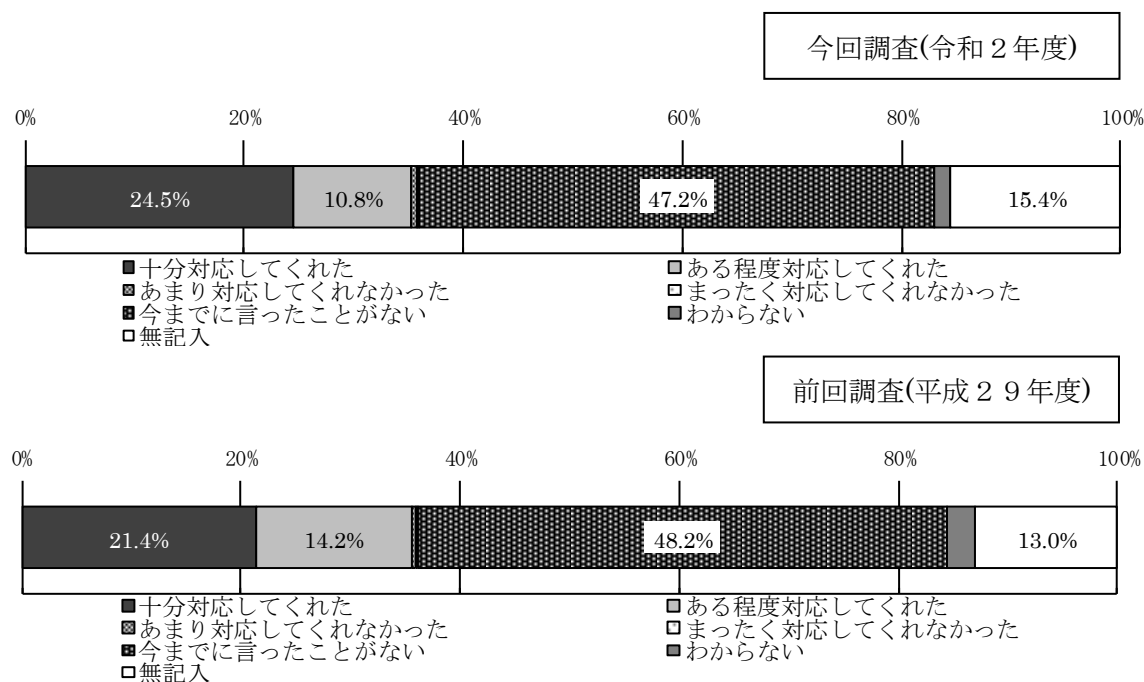
ア 事業所内の苦情受付窓口の周知

⇒「知っている」という回答が **44.1%** と、前回より **2.7 ポイント** 増えて、「知っている」が「知らない」を上回っています。



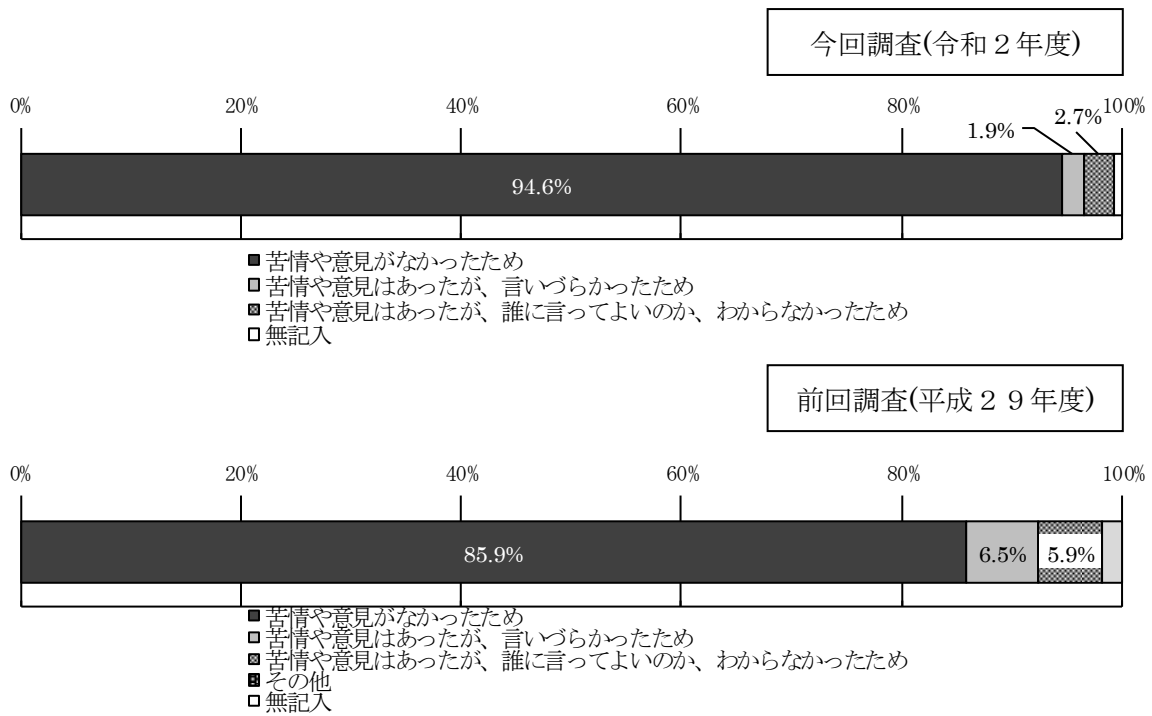
イ 苦情・意見を言ったときの事業所の対応

⇒「今までに苦情や意見を言ったことがない」という回答が 47.2%と最も多くなっています。「十分対応してくれた」、「ある程度対応してくれた」を合わせた回答は 35.3%と、前回同様です。



ウ 苦情・意見を言ったことがない理由

⇒イの「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由としては、「苦情や意見がなかったため」という回答が 94.6%と最も多く、「苦情や意見はあったが、言いづらかったため」という回答が 1.9%と、前回より 4.6 ポイント減っており、「苦情や意見はあったが、誰に言っていいのか、わからなかったため」という回答も 2.7%と、前回より 3.2 ポイント減っています。

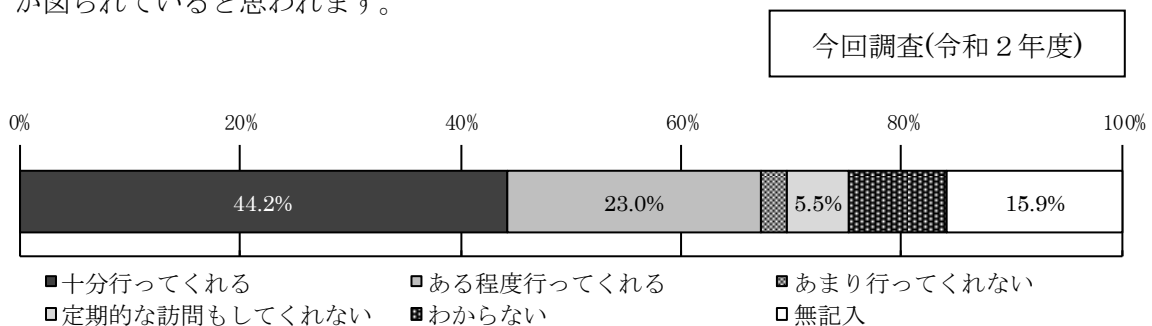


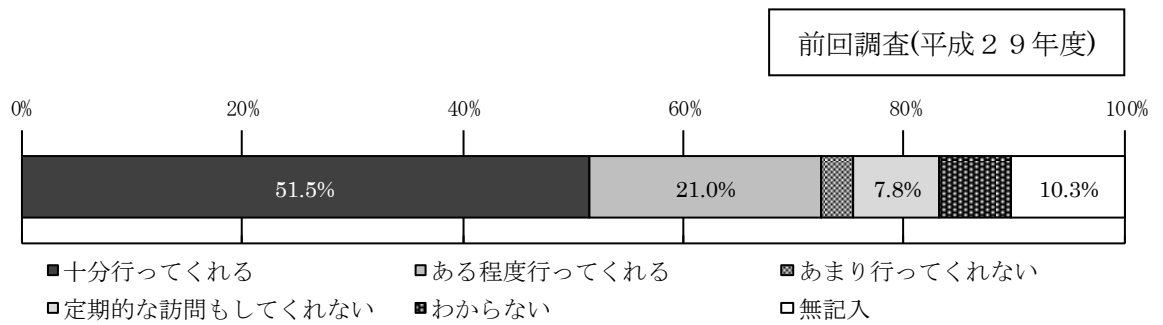
(3) サービス提供の改善について

定期的なメンテナンスや福祉用具の使用状況の確認については、「定期的な訪問があり、十分行ってくれる」、「定期的な訪問があり、ある程度行ってくれる」を合わせた回答が前回より減っています。また、「定期的な訪問がない」という回答が5.5%と、前回より2.3ポイント減り改善されましたが、まだ少数ながらもある状況を踏まえると、引き続き、課題として認識していく必要があると思われます。

ア 定期的なメンテナンス

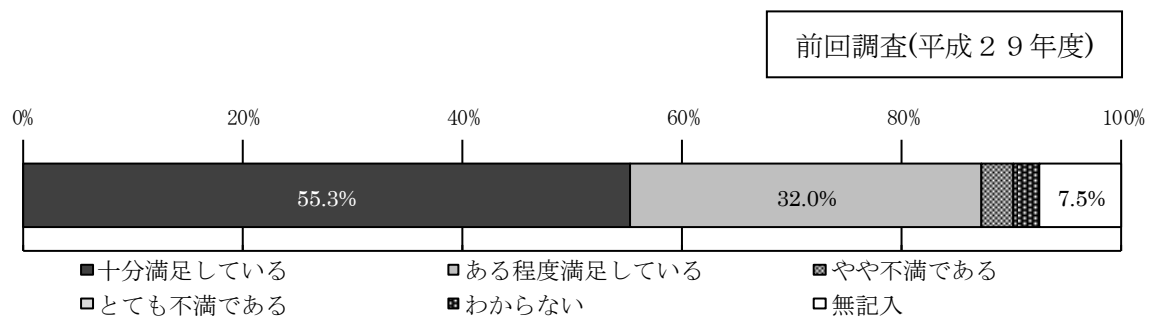
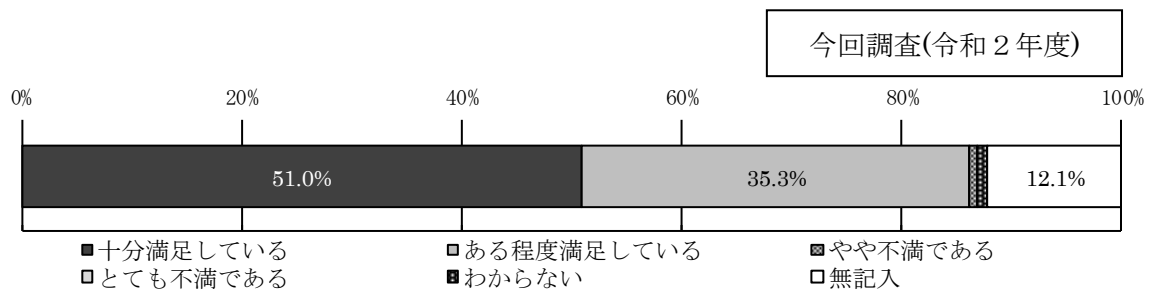
⇒「定期的な訪問があり、十分行ってくれる」、「定期的な訪問があり、ある程度行ってくれる」を合わせた回答が67.2%と、前回より5.3ポイント減っています。一方で、「定期的な訪問もしてくれない」という回答は5.5%と、前回より2.3ポイント減っており、改善が図られていると思われます。





イ 福祉用具貸与サービス全般の満足度

⇒「十分満足している」、「ある程度満足している」を合わせた回答が 86.3%と、前回より 1.0 ポイント減っていますが、前回同様に高い満足度となっています。

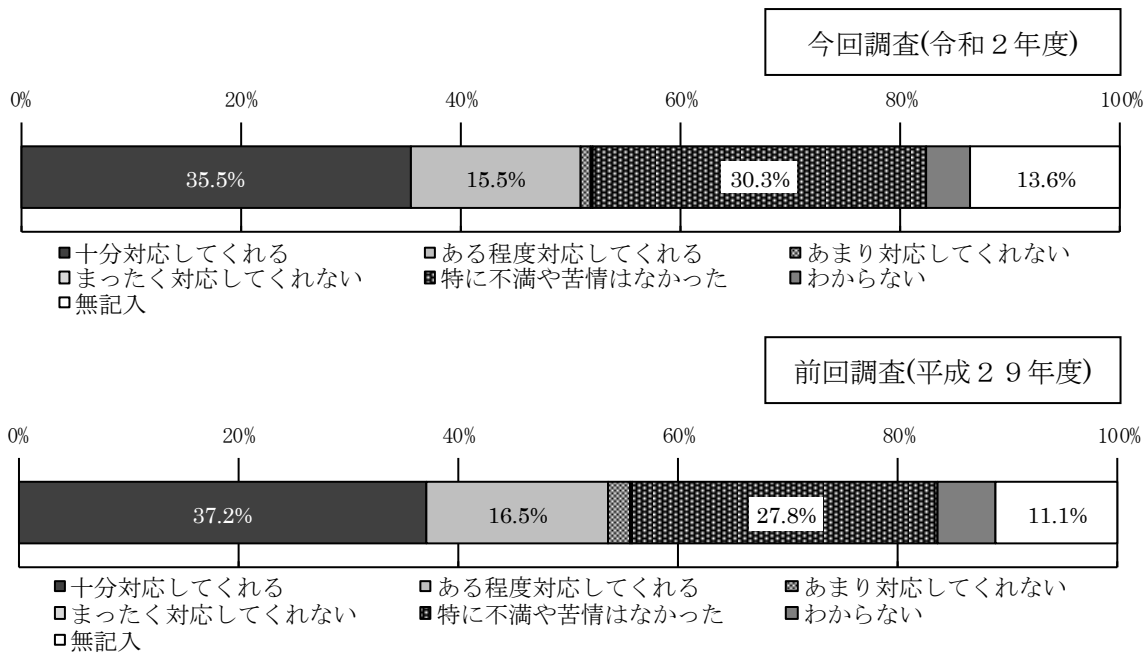


(4) 外部との連携について

事業所の担当者とケアマネジャー等との連携については、必要な時に、連絡や調整等「対応してくれる」という回答が 51.0%と、前回より 2.7 ポイント減っていますが、おおむね連携が図られているものと思われます。

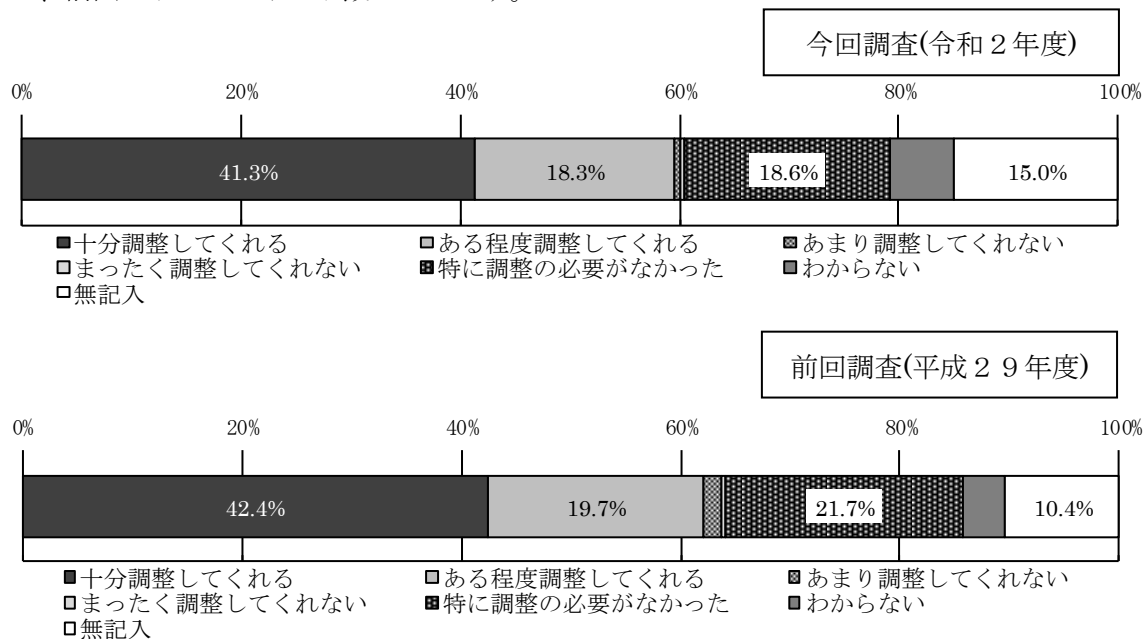
ア 本人や家族のサービス内容に対する不満等への対応（ケアマネジャーへの連絡等）

⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が 51.0%と、前回より 2.7 ポイント減っています。一方で、「特に不満や苦情はなかった」という回答は 30.3%と、前回より 2.5 ポイント増えています。



イ 本人や家族の状況変化に対するサービス内容の調整（ケアマネジャーへの連絡等）

⇒「十分調整してくれる」、「ある程度調整してくれる」を合わせた回答が **59.6%**と、前回より **2.5** ポイント減っています。また、「特に調整の必要がなかった」という回答が **18.6%**と、前回より **3.1** ポイント減っています。

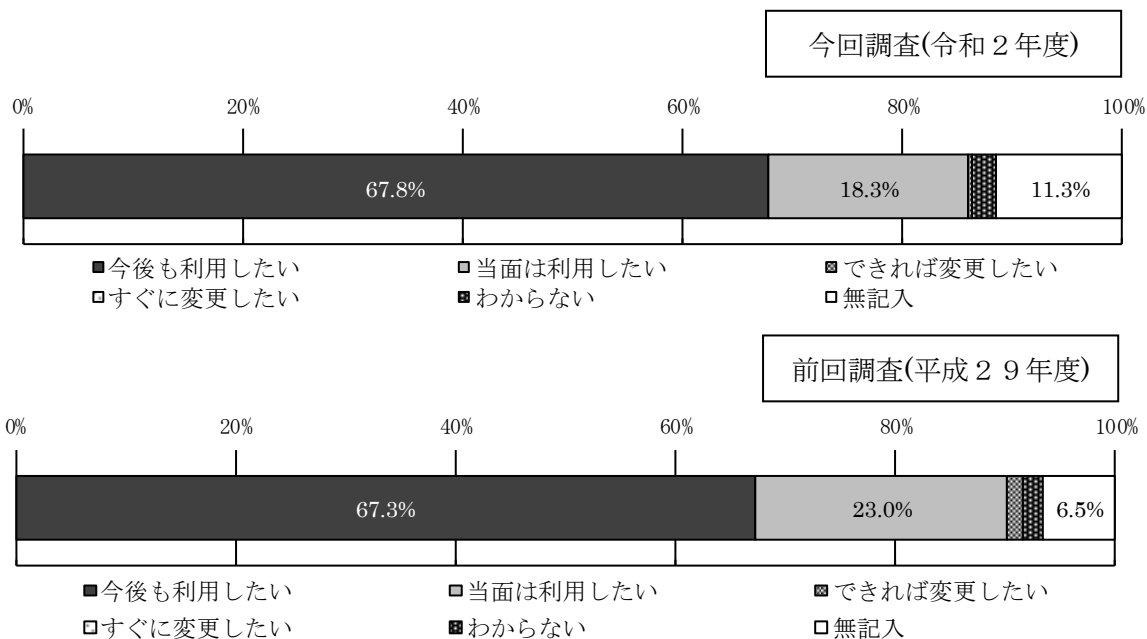


(5) 今後のサービス利用について

前回同様、現在利用している事業所への満足度は高くなっています。

今の事業所の今後の利用意向

⇒「今後も利用したい」という回答が **67.8%**、「当面は利用したい」という回答を含めると **86.1%**と、前回より **4.2** ポイント減っていますが、前回同様に高い満足度となっています。

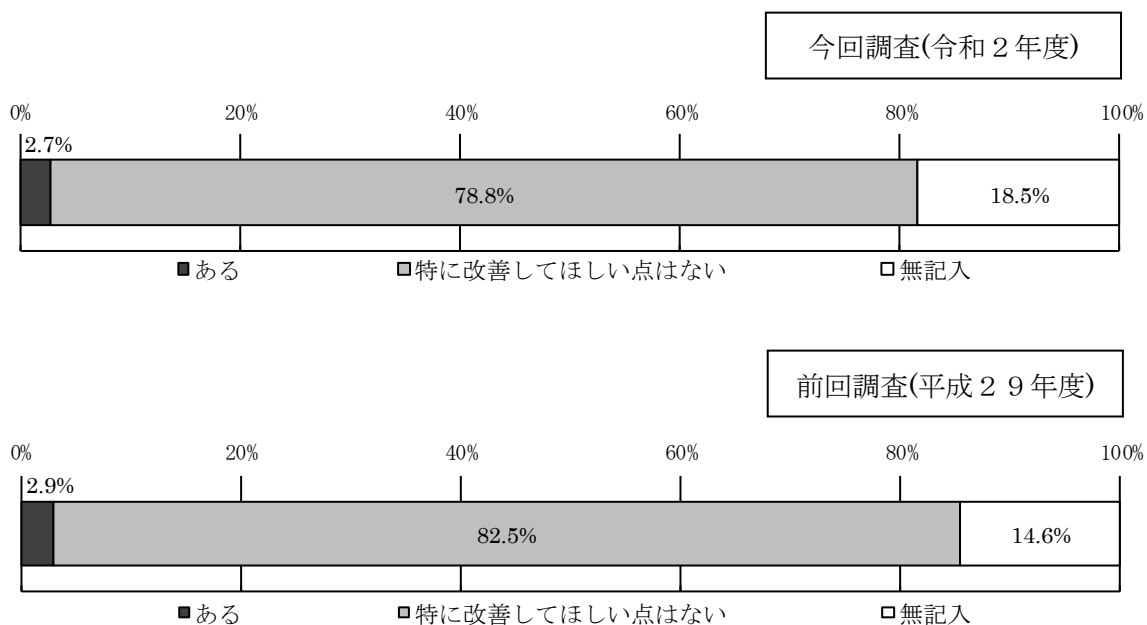


(6) サービス改善への要望について

サービス改善への要望が少ない状況からも、現在利用している事業所への満足度が高いことがうかがえます。

今の事業所への要望の有無

⇒「要望がある」という回答が2.7%と、前回より0.2ポイント減っています。「特に、改善してほしい点はない」という回答が78.8%と、前回より3.7ポイント減っています。



(7) 自由記載

ア 満足している点

- (ア) 日々ケアマネジャーと担当者と会話しており、ケアマネジャー自体が良く本人の状態を観てくれており、安心してサービスを受けています。
- (イ) 最近利用を始めた事業所は、すぐに用意してほしい車イスやスロープなど急なお願いにも非常に良く対応していただき助かっています。担当のかたも丁寧に対応していただいています。ありがとうございます。
- (ウ) 生活しやすい環境になりました。
- (エ) 機器のメンテナンスにきてくださるかたはとてもいねいで親切です。これからもよろしくお願いします。
- (オ) その他、満足している、すぐに対応してくれる等・・・外22件

イ 要望・意見等

- (ア) ベッドの安全柵は無料でよいと思う（現在有料）。
- (イ) 福祉用具を借りていますが、毎月同じ内容にもかかわらず、送られて来るハガキは不用です。書類、印鑑の省略化を希望します。
- (ウ) エアーマットレスを利用しています。年に1度は、点検とかエアーマットレスの消毒をしてくれると良いのではないかと思います。
- (エ) その人に合った車椅子の種類や移動しやすい車がほしい。
- (オ) 福祉用具の料金が高価すぎる。商品購入した場合は1年分合計金額で用具が買える。3年間も利用していると3倍にもなる。一考を要する。
- (カ) コロナウイルスにより口座引き落としになりました。以後、様子伺いの連絡はありません。
- (キ) 貸し出し担当者は、負担割合、住宅改修の上限があること等を決定する前に説明して欲しいです。