

利用効果に関する満足度調査

1. 調査の目的

福祉用具サービスの利用効果は、生活機能・自立度の維持・改善といった利用者の能力面からの効果以外に、利用者及び介護者を心理的な面から支援する効果が期待される。生活機能・自立度の変化に対する福祉用具サービスの効果については、資料 4-1 に示す事例調査において詳細に把握される予定である。しかし、詳細に把握されるのはあくまでも「事例」であり、全国で提供されている福祉用具サービスの状況を推定することは難しい。

そこで、本調査においては、簡易に把握が可能な心理的な「満足度」に絞って全国の福祉用具を利用している利用者及びその介護者を対象とした調査を実施することで、福祉用具サービス利用の効果について、全国の状況を把握することを目的とする。

2. 調査の概要

(1)調査の対象（母集団）

調査の対象は、調査月の時点で福祉用具サービスを利用している全国の利用者及びその介護者とする。

(2)調査の方法

調査は標本調査によって実施し、調査票の配布・回収は郵送法によって実施する。なお、定点観測調査（資料 4-1 参照）の対象者についても、生活機能・自立度とともに、同様にして福祉用具利用に関する満足度を把握する。

(3)標本抽出の方法

標本抽出は居宅介護支援事業所を一次抽出単位、福祉用具サービス利用者を二次抽出単位とする層化二段無作為抽出法¹によって行う。

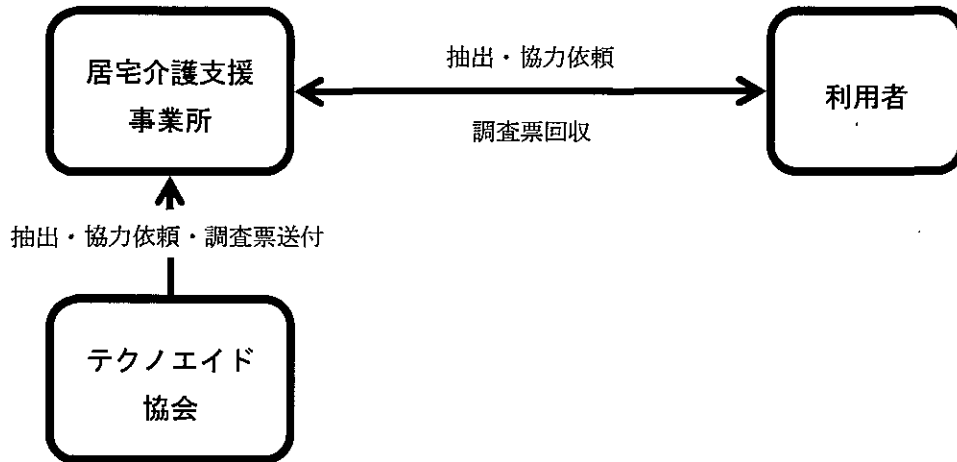
一次抽出単位の抽出枠には、平成 20 年度の介護サービス情報公表システムに登録されている居宅介護支援事業所の名簿を用いる。

標本数は約 2,000 人²を想定し、二次抽出単位の抽出率を 50%として居宅介護支援事業所

¹ 層化二段無作為抽出法は一般に層化無作為抽出法と比較して母集団の推定精度が劣る。しかし、本調査において母集団名簿（全国の福祉用具貸与利用者の名簿）を得ることは困難であることから、当該方法を採用することとした。

² 標本誤差に目標精度を設定して求めた必要標本数ではなく予算から設定された標本数であることに留意が必要。一方、調査実施前に満足度の分布情報が得られないことから必要標本数の算定が難しい実態もあるため、事後の達成精度評価が重要である。

130 事業所を調査対象とする³。



(4)調査月

調査月は、平成21年10月とする。

(5)推定方法

利用者及び介護者の満足度は、後述する方法により満足度得点の平均値で評価する。層化二段無作為抽出法では、満足度得点の母平均は次の推定式で推定する。

$$\bar{X} = \frac{1}{N} \sum_{h=1}^{47} \frac{M_h}{m_h} \sum_{i=1}^{m_h} \frac{N_{hfi}}{n_{hfi}} \sum_{j=1}^{n_{hfi}} X_{hij}$$

\bar{X} : 満足度得点の母平均の推定値

X_{hij} : 第 h 層第 i 居宅介護支援事業所の第 j 利用者（介護者）の満足度得点

N : 調査月の福祉用具貸与利用者（介護者）総数

N_{hfi} : 第 h 層第 i 居宅介護支援事業所の利用者（介護者）総数

n_{hfi} : 第 h 層第 i 居宅介護支援事業所の調査対象者数

M_h : 第 h 層の居宅介護支援事業所数

m_h : 第 h 層の調査対象居宅介護支援事業所数

また、推定値の達成精度（標準誤差）は次の推定式で推定する。

³ 介護給付費実態調査（平成21年4月審査分）によれば、居宅介護予防支援事業所＋居宅介護支援事業所 34,919 事業所に対して介護予防福祉用具貸与＋福祉用具貸与利用者は 1,082 千人（1 事業所あたり平均では約 30 人）

$$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})} = \frac{1}{N} \sqrt{\sum_{h=1}^{47} \left(M_h (M_h - m_h) \frac{Var(\hat{T}_{x_h})}{m_h} + \frac{M_h}{m_h} \sum_{i=1}^{m_h} N_{hf_i} (N_{hf_i} - n_{hf_i}) \frac{Var(X_{hi})}{n_{hf_i}} \right)}$$

$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})}$: 標準誤差の推定値

$Var(\hat{T}_{x_h})$: 第 h 層における満足度得点総和の分散

$Var(X_{hi})$: 第 h 層第 i 居宅介護支援事業所における満足度得点の分散

3. 満足度の評価方法

調査対象者が利用している福祉用具に関する満足度については、「福祉用具満足度評価 (Quebec User Evaluation of Satisfaction with assistive Technology : QUEST) 第2版」によって把握・評価を行う。QUESTは福祉用具利用者の満足度を評価するために開発された効果測定の指標であり、日本においては、「福祉用具の心理的効果測定手法の開発 (平成16～17年度 厚生労働科学研究費補助金 障害保健福祉総合研究事業, 主任研究者 国立身体障害者リハビリテーションセンター研究所 井上剛伸)」において日本語版の開発・信頼性の確認がなされている。

QUEST日本語版における設問は大きく「福祉用具の満足度 (8項目)」と「サービスの満足度 (4項目)」に分かれる。それぞれの設問は、「全く満足していない」～「非常に満足している」の5段階で評価を行い、当該評価を満足度得点とする。つまり、「全く満足していない」=1点、「非常に満足している」=5点となる。

また、「福祉用具の満足度 (8項目)」の評価は、8項目の満足度得点の平均値

$$\left(\frac{\sum_{i=1}^8 X_i}{8} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

同様に、「サービスの満足度 (4項目)」の評価は、4項目の満足度得点の平均値

$$\left(\frac{\sum_{i=1}^4 X_i}{4} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

福祉用具サービスに関する総合的な評価は全12項目の満足度得点の平均値

$$\left(\frac{\sum_{i=1}^{12} X_i}{12} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

表 1：評価得点

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

表 2：福祉用具の満足度に関する設問

福祉用具について	
1. その福祉用具の大きさ(サイズ, 高さ, 長さ, 幅)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
2. その福祉用具の重さに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
3. その福祉用具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
4. その福祉用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
5. その福祉用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
6. その福祉用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
7. その福祉用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
8. その福祉用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5

表 3：サービスの満足度に関する設問

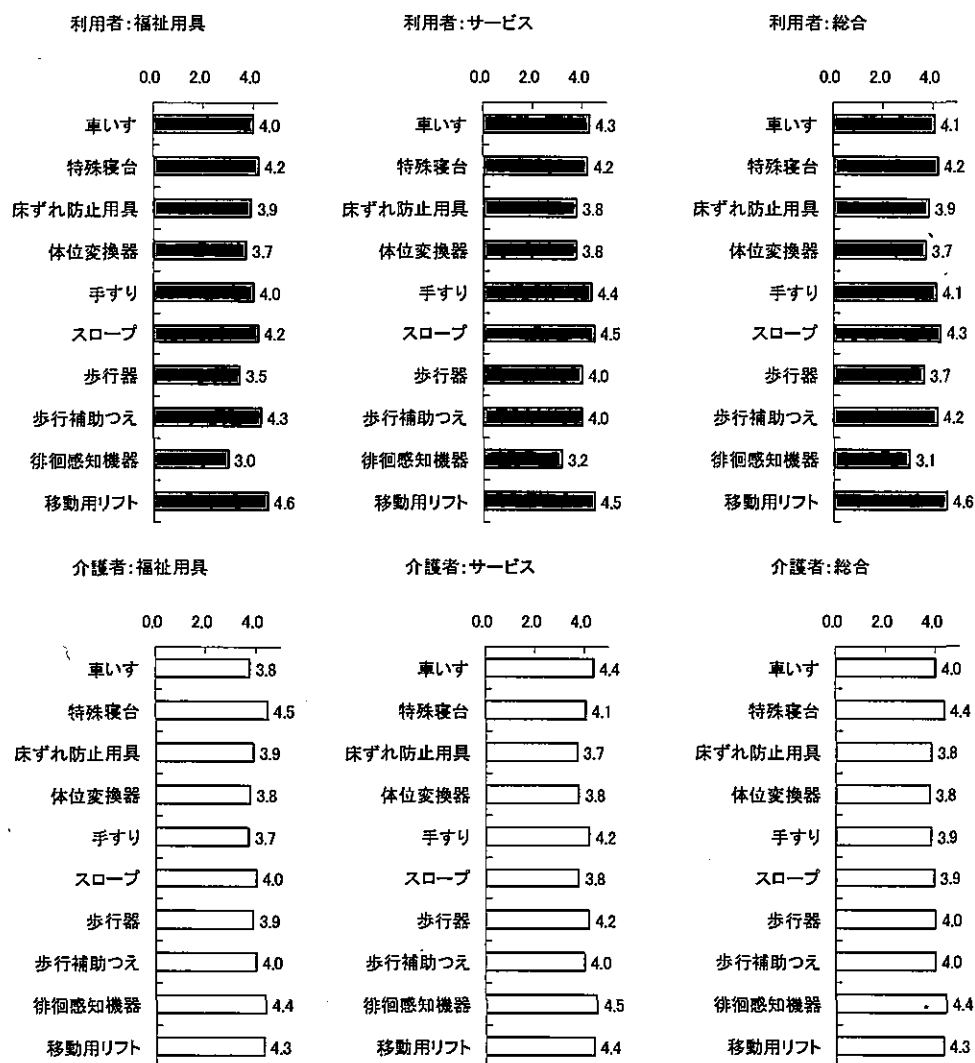
サービスについて	
9. その福祉用具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
10. その福祉用具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
11. その福祉用具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供, 注意事項)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
12. その福祉用具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5

4. 調査票（案）

別紙の通りであり、郵送調査である点に配慮して記入者が設問を理解しやすいように設問を工夫する。使用している福祉用具の種類別にそれぞれの満足度について調査を行う。

5. 調査結果のとりまとめ例

調査結果から推定された全国の福祉用具サービスの満足度について福祉用具種類別に提示し、福祉用具サービスが心理的満足度に与える効果を評価する。仮に、利用者及び介護者の総合満足度が全国的に比較的高い状況であるならば、心理的な面からの支援という効果においては、福祉用具サービスの効果が一定程度あるものと推測できる。



また、利用者及び介護者の属性（性・年齢・要介護度・使用頻度・使用を始めてからの期間等）別に満足度を評価するとともに、利用者・介護者が感じている具体的な不満点についても取りまとめて、満足度が高く/低くなる要因の実態についても明らかにする。

以上

福祉用具利用に関する満足度調査（案）

【調査の目的】

福祉用具を利用することにより、利用者の自立度の維持・改善といった効果のほか、心理的な効果も期待されます。この調査は、福祉用具を利用することによる心理的な効果を把握するため、全国の福祉用具を利用している方ならびに、その介護者の皆様を対象として、福祉用具やその提供にあたってのサービスについての「満足度」をお伺いするものです。

【記入上のご注意】

この調査票は、【居宅介護支援事業所記入欄】（このページの下段）と【利用状況調査票】【利用者調査票】【介護者調査票】にわかれています。

【居宅介護支援事業所記入欄】 → 1 ページ

居宅介護支援事業所にてご記入の上、ご利用者に配布してください。

【利用状況調査票】 → 2 ページ

福祉用具の利用状況について、利用者ご本人または介護者がご記入ください。

【利用者満足度調査票】 → 3～13 ページ

利用者ご本人が記入、またはご本人のご意見を聞き取って代理の方が記入してください。

【介護者満足度調査票】 → 14～25 ページ

主に介護を行っている方が、介護者の立場で記入してください。

※なお、「福祉用具による生活動作・介護環境の変化観察」調査の対象となっている方については、2 ページ以降についても調査員が聴き取りで調査させていただきます。

居宅介護支援事業所 記入欄

居宅介護支援事業所 事業所番号			
福祉用具貸与・販売事業所 事業所番号 ※複数の事業所からサービス提供を受けている場合には、事業所番号ごとに貸与・販売を受けている福祉用具をご記入ください。 ※サービス提供を受けている事業所が1か所であれば、福祉用具を記入いただかなくてもかまいません。 ※3つ以上ある場合には、主な用具の貸与・販売を受けている事業所3か所までをご記入ください。	事業所番号	福祉用具 (複数事業所を利用している場合のみ記載)	
利用者の年齢・性別	歳	男性	女性
利用者の要介護度	要支援1 要介護3	要支援2 要介護4	要介護1 要介護5

利用状況 調査票

※利用者ご本人または介護者の方が記入してください。

- ・ 福祉用具の利用状況についてお聞きします。
- ・ お使いになっている用具に○をつけてください。
- ・ 用具別に、利用を開始した年月を記入してください。
- ・ 現在の利用頻度としてもっとも近い番号に○をつけてください。

使用している用具に○をつけてください

- | |
|----------------|
| 1. 毎日定常的に使用 |
| 2. 2、3日に一回程度使用 |
| 3. 週に1回程度使用 |
| 4. 2週に1回程度使用 |
| 5. 月に1回程度使用 |
| 6. ほとんど使わない |

	利用	利用開始年月			利用頻度					
(1)車いすおよび付属品		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(2)特殊寝台および付属品		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(3)床ずれ防止用具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(4)体位変換器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(5)手すり		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(6)スロープ		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(7)歩行器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(8)歩行補助つえ		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(9)認知症老人徘徊感知機器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(10)移動用リフト		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(11)腰掛便座		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(12)特殊尿器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(13)入浴補助用具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(14)簡易浴槽		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(15)移動用リフトのつり具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6

利用者満足度 調査票

※利用者ご本人、またはご本人のご意見を聞き取って代理の方が記入してください。

この質問では、あなたが現在お使いになっている福祉用具と関連するサービスに、あなたがどれくらい満足しているかをおうかがいします。

以下の【はじめにお読みください】では、この質問に答えるときの考え方について説明しています。必ず、この部分をお読みになってから、次のページ以降の質問にお答えください。

質問は、次のページから福祉用具の種類別に分かれています。お使いになっている福祉用具について、お答えください。使っていない福祉用具については空欄でかまいません。

※最後のページ(18ページ)にも質問がありますのでご注意ください。

【はじめにお読みください】

次のページから始まる質問は、お使いになっている福祉用具について、「あなたがどれくらい満足しているか」をお聞きするものです。「どのくらい満足しているか」は、次の5段階で評価してください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

満足度をお答えいただくときには、次のようにお考えください。

福祉用具の状態や性質そのものを判定するのではなく、あなたがそのことに対して感じている満足度について、率直にお答えください。

→たとえば、「その車いすの大きさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。使っている用具(たとえば車いす)の大きさが、大きいか小さいかという判断をするのではなく、「あなたにとって、その大きさが満足できるものであるかどうか」をお答えください。

また、「その車いすの調節のしやすさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。仮に、自分では調節をしないため、調節しやすさがわからない場合でも、あなたが調節しやすさということに対して感じる満足度をお答えください。

福祉用具の一つ一つの部分に対する満足度を比べたり、足し合わせたりするのではなく、その福祉用具全体を大まかに捉えて、直観的にどの程度満足しているかをお答えください。

→たとえば、「その車いすの調節しやすさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。1つの用具にもいろいろな面があり、使っている車いすのうち、ある部分は調節しやすくて満足しているけれど、別の部分は調節しにくくて満足していないかもしれません。そのような場合には、その車いす全体の調節しやすさとして、直観的に頭に浮かぶ満足度をお答えください。

同じ種類の福祉用具を複数利用されている場合には、最もよく利用されている用具についての満足度をお答え下さい。

→たとえば、自走用車いす(毎日利用)と、介助用車いす(たまに利用)がある場合には、毎日利用している自走用車いすについてお答え下さい。

利用者満足度調査票 (1) 車いすについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【車いすの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その車いすの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その車いすの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その車いすの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その車いすの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その車いすの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その車いすの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その車いすの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その車いすの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その車いすの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その車いすの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その車いすを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その車いすのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (2) 特殊寝台について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【特殊寝台の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊寝台の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊寝台の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊寝台の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊寝台の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊寝台の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊寝台の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊寝台の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	寝心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊寝台の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊寝台の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊寝台の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊寝台を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その特殊寝台のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (3) 床ずれ防止用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【床ずれ防止用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その床ずれ防止用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その床ずれ防止用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その床ずれ防止用具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その床ずれ防止用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その床ずれ防止用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その床ずれ防止用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その床ずれ防止用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	寝心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その床ずれ防止用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その床ずれ防止用具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その床ずれ防止用具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その床ずれ防止用具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)にどれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その床ずれ防止用具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (4) 体位変換器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【体位変換器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その体位変換器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その体位変換器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その体位変換器の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その体位変換器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その体位変換器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その体位変換器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その体位変換器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その体位変換器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その体位変換器の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その体位変換器の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その体位変換器を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その体位変換器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (5) 手すりについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【手すりの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その手すりの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その手すりの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その手すりの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、位置の調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その手すりの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その手すりの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その手すりの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	手すりの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その手すりの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	つかまり心地、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その手すりの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その手すりの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その手すりの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障やゆるみがあるときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その手すりを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その手すりのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。