

第4章 福祉用具貸与事業等の今後の方向性

第4章 福祉用具貸与事業等の今後の方向性

福祉用具貸与の現状と課題を踏まえ、ここでは福祉用具貸与事業等の今後の方向性についてまとめる。

国が推進する「社会福祉基礎構造改革」は、増大し、多様化しつつある福祉需要に対応すべく、個人が尊厳を持ってその人らしい自立した生活が送れるよう支えるという社会福祉の理念に基づき、進められている。

具体的な方向性としては、次の3つがあげられる。

- ①個人の自立を基本とし、その選択を尊重した制度の確立
- ②質の高い福祉サービスの拡充
- ③地域での生活を総合的に支援するための地域福祉の充実

この方向に沿って、社会福祉の各種制度改正が行われ、そのうち、利用者本位の制度としては、福祉サービスの利用制度化と利用者保護制度の創設の2つが含まれている。その中で、福祉サービスの利用制度化において、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、児童福祉法の改正を行い、行政が行政処分によりサービス内容を決定する措置制度から、利用者が事業者と対等な関係に基づきサービスを選択できることとなった。

自らが介護サービスを選択するという流れは介護保険制度にも組み込まれている。介護保険サービスの利用にあたっては、ケアプランの作成が必要であり、多くの利用者は自ら選んだケアマネジャーにケアプランの作成を依頼している。このケアプランにおいて、利用者によるサービス提供事業者の選定があり、プランに従い、利用者はサービス提供事業者と介護サービス契約を締結する。そして当該契約に基づき、必要な介護サービスが提供されることとなる。

福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）に関していえば、介護保険法の居宅サービス（介護予防サービス）の中で、居宅の要介護者（要支援者）に対する福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）として定義されており、具体的な種目については、厚生労働省の告示により定められている。

このように福祉サービスの利用制度化への移行に伴い、利用者と事業者との間で契約締結という行為が行われ、その結果として利用者の自己責任が問われる時代となっ

た。しかし一方で、事業者と利用者間において、介護サービスに関する情報量格差という問題が表面化してきており、利用者への情報提供の必要性は認識が高まりつつある。

福祉用具貸与に関しても、事業者と利用者間において情報量格差の存在は考えられる。福祉用具貸与の価格は各事業者によって設定されるため、「はずれ値」と言えるような価格設定もみられる。そしてその貸与価格も、福祉用具そのものだけではなく、それに付加されたサービスなども含めた価格であり、利用者がその価格が妥当であるかどうか認識することは現状では容易ではない。

また福祉用具を利用するにあたっては、利用者の状況やニーズに適応した用具を選定する必要があるにもかかわらず、利用者の多くが用具選定にあたりアドバイスを求めるケアマネジャーは、それぞれの背景にある専門職種により、福祉用具について必ずしも専門的な知識を有していない場合も考えられる。また、アンケート調査からは、専門的知識を有する福祉用具専門相談員は、用具選定の際にアドバイスを求められることが少ない状況が見受けられる。このことから、利用者にとっては、必ずしも最適でない福祉用具が供給される可能性も考えられる。

更に福祉用具については、利用者が福祉用具貸与契約に基づき、自ら選択することが基本であるが、利用者が事業者情報を入手する先は、ケアマネジャーが 92%で、その他は数パーセントに満たず、福祉用具貸与に関する情報が利用者に届いていない状況が顕著に見られる。

現在、福祉用具の事業者情報は、介護サービス情報の公表システムやWAM NETなどの形で、インターネットにおいて情報提供がなされている。ただし、内容や検索方法が限られていること、情報を一元的に比較できないことなど、必ずしもほしい情報が得られるような情報提供手段ではないのが現状である。このような状況がある中で、利用者へ適切な福祉用具を提供することが非常に重要であり、そのためには福祉用具を選択・決定する上で必要となる各種情報を提供する仕組みづくりが欠かせない。

当該情報提供については、福祉用具の各種情報が多方面から、そしていつでも検索できること、福祉用具の内容や価格等が比較できること、頻繁に情報が更新されていることなどが重要な要素と考えられ、それらを網羅できる仕組みとして、IT を活用した情報提供システムの構築が有効であると考えられる。

1. 福祉用具貸与事業の情報提供の現状

(1) 福祉用具の利用者の現状

福祉用具の利用者は貸与事業者の選択の際に複数の事業者ごとの価格を比較するケースは少なく、またケアマネジャーも複数の事業者の情報を利用者に提供するケースは少なく、現に利用者の 74.2%は事業者の比較検討を行っていない。また、価格を殆ど考慮しなかった利用者も多く (47.9%)、サービス需要の価格弾力性が低くなっている可能性がうかがえる。

したがって現状では利用者の選択が要因となる市場での価格競争が十分には機能していないと考えられる。

(2) 福祉用具貸与事業者の現状

一方で、貸与事業者の 39.0% (①) は、福祉用具貸与価格を変更する主なきっかけとして、「他の事業者の価格変更の状況による」をあげており、他社の価格動向にも、一定反応する状況にある。

そこで、利用者に対してサービス内容や貸与価格に関する情報を提供し、それらを比較検討できる「場」を提供することで、市場原理に向けて貸与事業者の価格設定行動が変わる可能性がある。

①貸与価格の変更（見直し）として多い理由

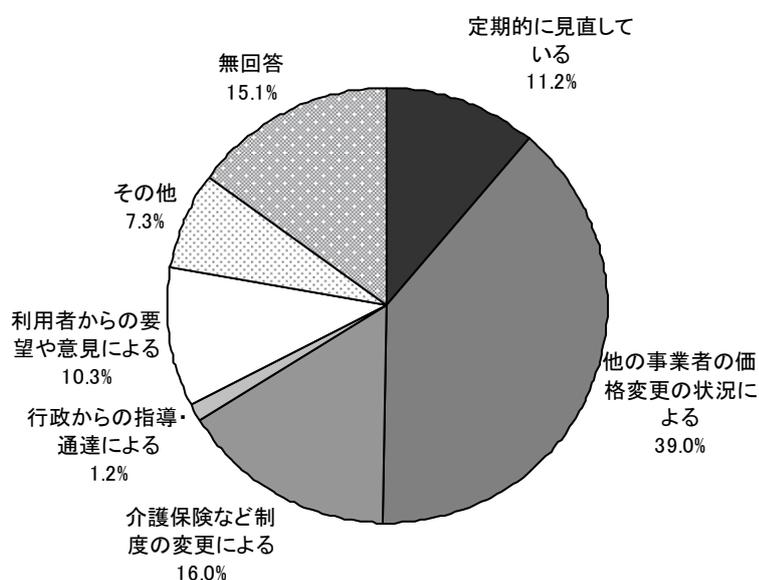
【貸与事業者向けアンケート調査結果】

価格の見直しの時機について、特に多いものをたずねたところ、「他の事業者の価格変更の状況」と回答したのが 129 事業所 (全体の 39.0%) と最も多くなった。他社の動向が影響している様子がうかがえる。

また、「介護保険など制度の変更による」と回答したのも 53 事業所 (同 16.0%) あり、「定期的に見直している」、「利用者からの要望や意見による」と回答した事業所も 1 割程度あった。

(福祉用具貸与情報の実態調査結果より)

カテゴリー名	n	%
定期的に見直している	37	11.2
他の事業者の価格変更の状況による	129	39.0
介護保険など制度の変更による	53	16.0
行政からの指導・通達による	4	1.2
利用者からの要望や意見による	34	10.3
その他	24	7.3
無回答	50	15.1
全体	331	100.0



福祉用具貸与情報の実態調査のヒアリング結果から、全国規模で事業所を構えている福祉用具貸与事業者の場合、貸与価格の変更に伴う煩雑な契約手続きや事務などを考慮して、価格を変更したことがないケースも見受けられた。また、レンタル卸を利用している小規模な事業者については、卸先の仕入価格の動きに合わせて、自社の長期的な視野にたった価格変更を考慮しない意見も散見された。

貸与価格を変更したことがある事業者の場合、「介護保険など制度面の変更」や「同業他社の価格設定」が主たる理由として挙げられている。特に福祉用具レンタル卸を利用している事業者においては、介護保険制度等の変更（によりレンタル卸が価格設定を変更する場合）をその理由として挙げる例が多数見受けられた。

利用者は、福祉用具の選定や価格比較にあたり主体的な意思決定はしていないようにも見えるが、実際には貸与価格以外に、福祉用具の適切さや貸与後のメンテナンス

への意識も高く、それら情報が価格と同等の扱いで情報提供されれば、価格比較にも意味があると考えられる。

一方、福祉用具貸与サービスの価格決定において、貸与事業者の意向という要素が大きいと考えられるが、これは貸与事業者の価格設定行動が、他からの影響を受けず、決して変わらないということを意味するものではない。福祉用具貸与事業者は情報提供システムの構築に消極的にも見えるが、その背景には、「価格のみで判断して欲しくない」、「価格の内容は説明しなければわからない」という、想定される情報提供システムが本当に利用者の判断に資するものになるかどうかの懸念があると思われる。また貸与事業者の約1割は、貸与価格を定期的に見直したり、利用者の要望や意見で見直したりもしている。さらに約4割の貸与事業者は、貸与価格を変更するきっかけとして「他の事業者の価格変更の状況による」をあげており、情報提供システムが構築された場合は、他社の価格動向にも適時、反応すると考えられる。

このように利用者とケアマネジャー、そして貸与事業者のそれぞれが、その情報提供に関する考え方は異なるものの、情報提供システムに価値を見出すのであれば、そのニーズや必要性を踏まえ、より活用しやすいものを構築することが望まれる。

そこで利用者やケアマネジャーに対して事業者のサービス情報や貸与価格に関する情報を提供し、それらを比較検討する「場」が提供できれば、貸与事業者の価格設定行動も変わり、市場原理に向けて動き出す可能性が十分にあると考えられる。

2. 福祉用具貸与事業における情報提供の必要性

福祉用具貸与事業において、利用者は貸与事業者の選択を行う際に、事業者ごとの価格を比較するケースは少なく、また価格をほとんど考慮していない場合が多い。利用者の多くは、ケアマネジャーの提案によって事業者を選択しており、自らが事業所間の比較を行っておらず、そもそも価格が事業者が独自に設定していることを知らない利用者も多く見受けられる。このような状況から、利用者の選択が要因となる市場での価格競争が十分に機能していないと考えられる。

このような現状のもと、福祉用具貸与事業における情報提供の必要性については、実態調査および委員会の議論を踏まえて次のように考える。

(1) 利用者にとっての情報の必要性

利用者が適切な福祉用具サービスを選択するためには、価格の情報、多様な機能等の情報、事業者のサービス内容の情報が適切に提供される必要がある。利用者の多くがレンタルする際のアドバイス元としてあげているケアマネジャーは、その多く(74.3%) (①) が、福祉用具に関する貸与価格の比較が「必要」あるいは、「どちらかといえば必要」であると考えている。

(2) 情報へのアクセス

利用者やケアマネジャーを含め、誰もが必要な時に応じて、価格を含む貸与情報にアクセスできることが重要である。現在でも様々な情報が貸与事業者から紙ベースを中心に提供されているが、カタログなどの紙情報は、配布対象が限られるとともに、他の事業者との比較や価格について妥当であるかの判断も難しい。IT技術を活用した情報提供システムを構築すれば、これらの情報も適時に利用者に伝わることになり、利用者の利便性も格段に向上する。

(3) 利用者の需要行動と貸与事業者の価格設定行動

利用者およびそれを支えるケアマネジャー、さらには貸与事業者が、それぞれの立場から情報提供システムに価値を見いだしている。そしてその情報提供システムのもとで、貸与価格やサービスなどの情報を共有することにより、より市場原理に近い形にむけて、利用者の需要行動および、貸与事業者の価格設定行動が変わるものと考えられる。

①価格比較サイトの必要性

【ケアマネジャー向け調査結果】

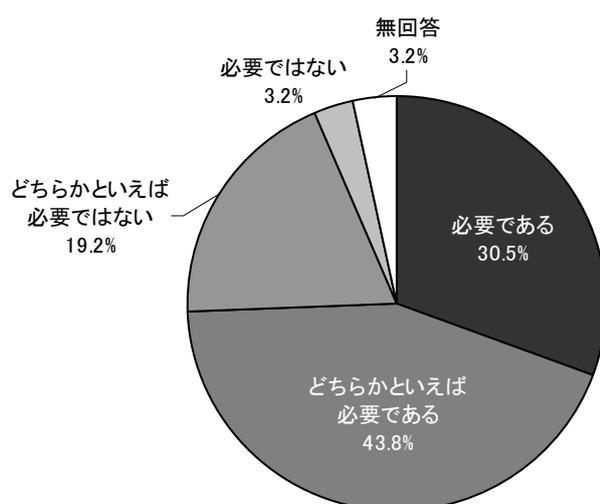
福祉用具の貸与や販売に関する情報とともに貸与価格も比較できるようなインターネットサイトの必要性についてたずねた。

「どちらかといえば必要である」が135人（全体の43.8%）となり最も多く、次いで、「必要である」の94人（同30.5%）と、必要性が高いと考えているケアマネジャーが多いことがうかがえる。

一方、「どちらかといえば必要ではない」が59人（同19.2%）、「必要ではない」が10人（同3.2%）となり、必要性を感じないケアマネジャーが22.4%となった。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
必要である	94	30.5
どちらかといえば必要である	135	43.8
どちらかといえば必要ではない	59	19.2
必要ではない	10	3.2
無回答	10	3.2
全体	308	100.0



3. 福祉用具貸与事業の情報提供における課題

現状では、各都道府県が利用者の介護サービス事業者選択支援のために、介護サービス情報公表システムを実施しており、法人情報、サービス実績などを記載している。ただし、福祉用具貸与事業では提供実績、価格の上限と下限を表示するにとどまっており、利用者が福祉用具貸与の価格について妥当かどうかを把握することは難しい。

介護サービス情報公表システムは、介護保険法の規定にもとづいて、都道府県内の介護サービス事業所・施設が、その提供するサービス内容及び運営状況に関する情報を公表するものであるが、ここでは東京都の「介護サービス情報公表システム」について概略を示す。

(1) 公表される情報

- ・都道府県内の介護サービス事業所・施設が、サービスの内容及び運営状況に関する情報を公表する。
- ・公表情報は、事業所・施設ごとに、基本情報と調査情報がある。
(調査情報は都道府県が、事実確認調査を行った情報)
- ・利用者が、この情報に基づいて、より良いサービスを選択する。

(2) 基本的な考え方

「介護サービス情報の公表」は、介護保険制度の基本理念である「利用者本位」「高齢者の自立支援」「利用者による選択(自己決定)」を現実のサービス利用において保障するための新しい仕組みである。利用者による介護サービス事業所の選択を支援することを目的として、都道府県内の事業所の比較検討が可能となるよう、介護サービスの種類ごとに共通の項目を定期的に公表する。

「介護サービス情報の公表」は、介護サービス事業所の基本的な事項やサービスの内容、運営等の取り組み状況に関する情報をそのまま公表するものであり、事業所の評価、格付け、画一化などを目的とするものではない。

また、ここで公表される情報の責任は介護サービス事業所が有する。

なお公表される情報のうち、調査情報については、調査員が当該事業所を訪問し、その情報の根拠となる事実を確認し公表する。

(3) 情報の公表の対象となる介護サービス

訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、特定施設入居者生活介護(軽費老人ホーム又は有料老人ホーム)、福祉用具貸与、居宅介護支援、介護老人福祉施設サ

ービス、介護老人保険施設サービス、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、介護療養型医療施設

(4) 情報の公表の対象となる事業所

介護保険法に基づく指定事業者のうち、常時、介護サービスを提供していない事業所については、対象とならない。具体的には、都道府県が定める報告に係る計画の基準日前の1年間において、介護サービスの対価として支払いを受けた金額が100万円以下の事業所については対象とならない。

(5) 公表される情報の内容

事業所が提供する介護サービスの内容及び事業所の運営状況に関する情報のうち、利用者が適切かつ円滑に介護サービスを利用する機会を確保するために公表することが必要な情報。

4. 福祉用具貸与事業の価格情報提供における方向性

福祉用具貸与事業の価格情報提供の現状とその必要性、さらにその課題を踏まえると、価格情報提供の方向性は次の通り考えられる。

(1) 価格情報の内容の方向性

貸与事業者を決定するにあたり、「価格を最優先した」(11.6%) (①)、「価格に対してサービスが妥当かどうか考慮した」(28.8%) (①) 利用者が存在する一方、貸与サービスがメンテナンスや消毒の費用を含むサービスであることを知らない利用者が、23.6% (②) いる。利用者が貸与価格の比較を行うのであれば、少なくとも福祉用具の機能・内容とともに、価格構成要素を理解している必要があり、次のような貸与価格情報を提供することが求められる。

a)福祉用具の基本機能と貸与価格を明確に表示する。

b)貸与価格は、福祉用具というハード面、つまりモノの価格と、そしてそれに付随するサービスというソフトの価格で構成されているということについて十分に説明する。

(2) 価格情報システムの方向性

利用者は、貸与事業者を選択するにあたり、ケアマネジャーの紹介を最も重視しているが(41.6%) (③)、必ずしもそれだけではない。その他にも、貸与価格、事業所の対応の早さ、丁寧さ、新しい種類、機能の福祉用具の提供など様々な要素を考慮しており、具体的には、次のような項目が、価格情報システムにおいて必要と考えられる。

a)情報提供の内容

- ・ 貸与価格
- ・ 商品の仕様（タイヤの幅などの数値とともに、商品写真など）
- ・ 用具の選び方（用具選択のヒントや具体的なアドバイスなど）
- ・ 事業者の情報（事業者の企業情報や基本的な情報など）

b)情報の質及び量

- ・ 用具の掲載数（どのような用具が何点掲載されているかなど）
- ・ 利用評価（口コミ情報など）
- ・ 情報の質の確保（適時に更新されているかどうかなど）

c)情報システムの運営

- ・ 運営システムの内容（民間サイトか、官のサイトかなど）

①価格の考慮（再掲）

【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

現在、利用している事業所に決めた際に、価格ほどの程度考慮したかをたずねた。

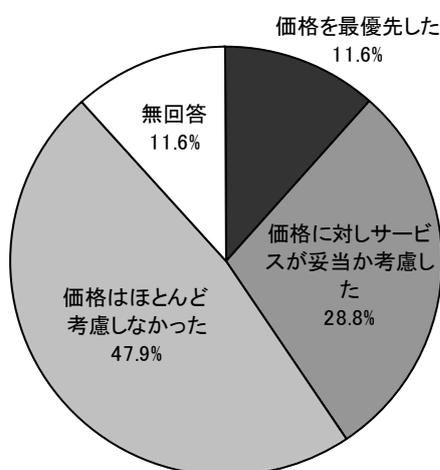
「価格はほとんど考慮しなかった」が 128 人（全体の 47.9%）と過半数近くの人の回答となり、最も多くなった。

一方、「価格を最優先した」が 31 人（同 11.6%）おり、価格に敏感な利用者や利用者家族がいることがうかがえる。

また、「価格に対しサービスが妥当か考慮した」が 77 人（同 28.8%）おり、価格だけでなく、総合的なサービスを勘案して事業所を決定している利用者や利用者家族も約 3 割程度いた。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
価格を最優先した	31	11.6
価格に対しサービスが妥当か考慮した	77	28.8
価格はほとんど考慮しなかった	128	47.9
無回答	31	11.6
全体	267	100.0



②貸与価格の構成要素について（再掲）

【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

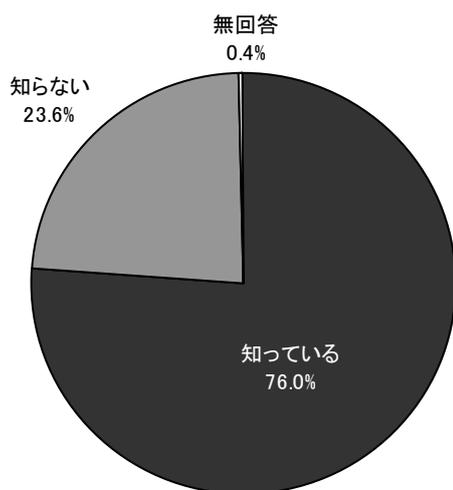
貸与価格にメンテナンス費や消毒費が含まれる金額であることを知っているかどうかたずねた。

「知っている」と回答したのは、203人（全体の76.0%）となり、月の支払額や貸与価格が総額の1割であるといった認知度と比較して、低い結果となった。

一方、「知らない」は63人（同23.6%）と2割を超えた。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
知っている	203	76.0
知らない	63	23.6
無回答	1	0.4
全体	267	100.0



③事業所の決定要因（再掲）

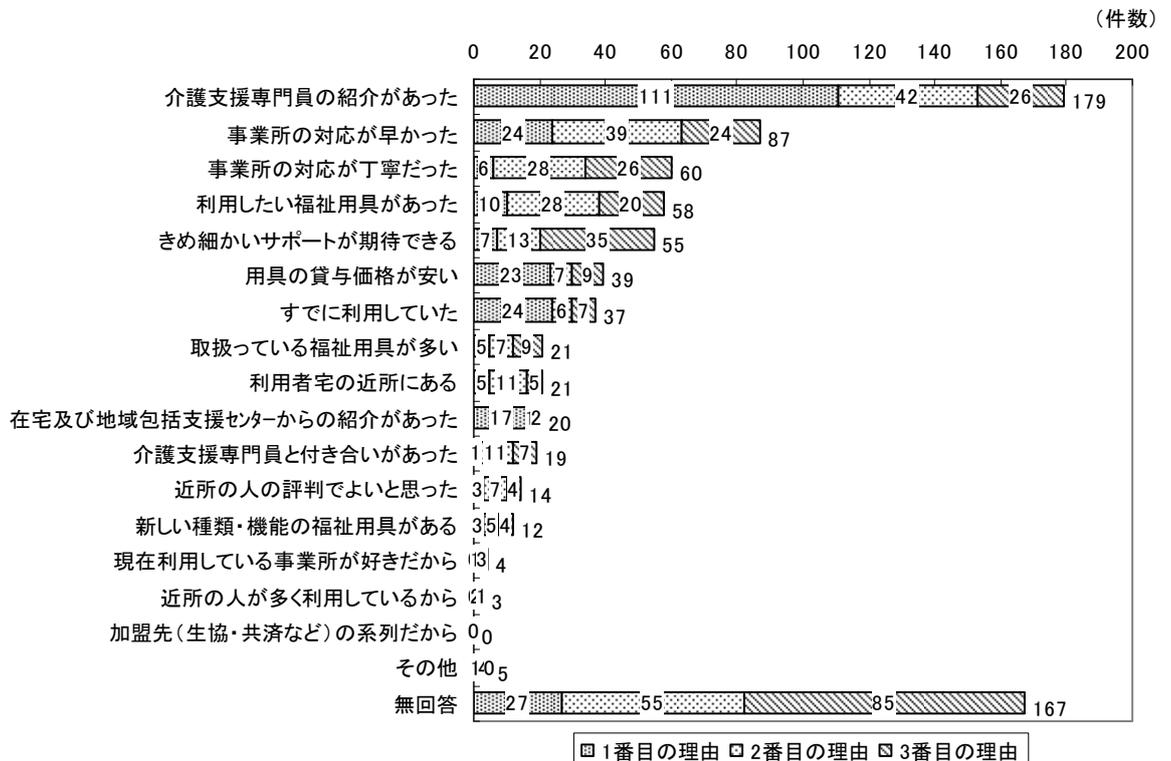
【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

現在、利用している事業所を選択した理由について上位3つを選んでもらったところ、「ケアマネジャーの紹介があった」が1番目の理由として最も多く111人（全体の41.6%）となった。また3番目までに選んだ利用者数を加算すると、全体で179人（同67.0%）となった。

次いで、「事業所の対応が早かった」が全体の87人（同32.6%）と3割を超えた。一方、「新しい種類・機能の福祉用具がある」、「現在利用している事業所が好きだから」、「近所の人が多く利用しているから」といった回答はいずれも数%にとどまった。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリ名	1番目の理由		2番目の理由		3番目の理由	
	n	%	n	%	n	%
介護支援専門員の紹介があった	111	41.6	42	15.7	26	9.7
事業所の対応が早かった	24	9.0	39	14.6	24	9.0
事業所の対応が丁寧だった	6	2.2	28	10.5	26	9.7
利用したい福祉用具があった	10	3.7	28	10.5	20	7.5
きめ細かいサポートが期待できる	7	2.6	13	4.9	35	13.1
用具の貸与価格が安い	23	8.6	7	2.6	9	3.4
すでに利用していた	24	9.0	6	2.2	7	2.6
取扱っている福祉用具が多い	5	1.9	7	2.6	9	3.4
利用者宅の近所にある	5	1.9	11	4.1	5	1.9
在宅及び地域包括支援センターからの紹介があった	17	6.4	1	0.4	2	0.7
介護支援専門員と付き合いがあった	1	0.4	11	4.1	7	2.6
近所の人の評判でよいと思った	3	1.1	7	2.6	4	1.5
新しい種類・機能の福祉用具がある	3	1.1	5	1.9	4	1.5
現在利用している事業所が好きだから	0	0.0	1	0.4	3	1.1
近所の人が多く利用しているから	0	0.0	2	0.7	1	0.4
加盟先(生協・共済など)の系列だから	0	0.0	0	0.0	0	0.0
その他	1	0.4	4	1.5	0	0.0
無回答	27	10.1	55	20.6	85	31.8
全体	267	100.0	267	100.0	267	100.0



利用者の多くは、事業所の選択にあたり価格をほとんど考慮していないというのが現状であるが、その一方で、価格に対してサービスが妥当かどうか考慮する、つまり総合的なサービスを勘案して貸与事業者を決めている利用者や利用者家族も約3割存在する。例えば、「事業所の対応が丁寧であった」、「事業所の対応が早かった」、また「きめ細かいサポートが期待できる」など、貸与後のメンテナンスなどにも興味と関心を持っている。

福祉用具は、貸与事業者を介して貸与という形で利用者に供給されており、その価格も貸与事業者の貸与価格として設定されるものである。その価格は、福祉用具そのものの価格だけではなく、それに付加されたサービスなども含めた価格であるが、実際に利用者がその価格が妥当であるかを理解することは難しい。

価格情報システムを構築するにあたっては、その貸与価格の内容、つまり貸与価格は、福祉用具というモノの価格と、それに付随するサービスの価格で構成されているということが盛り込まれているとともに、それに関して専門的な説明がされていることも重要である。

さらに貸与価格以外の項目、例えば事業所のサービス体制や商品の内容や仕様などが的確に掲載されているとともに、それらの情報の質や量が確保されることも求められている。(④)、(⑤)

④貸与事業所の選択理由

【ケアマネジャー向けアンケート調査結果】

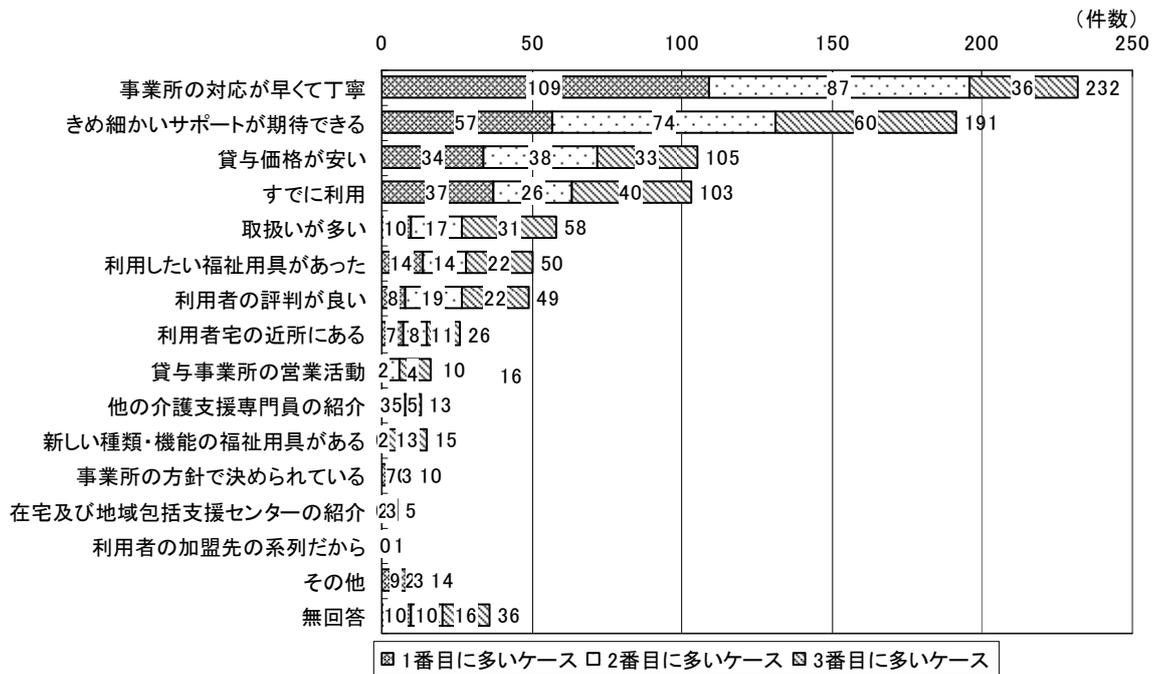
担当している要介護者が、現在、利用している貸与事業所を選んだ理由について、上位3つを選択してもらった。

1番目に多いケースとしては、「事業所の対応が早くて丁寧」が全体で232人となった。次いで、「きめ細かいサポートが期待できる」が191人となり、これら2点が重視されていることがうかがえる。

一方、「貸与事業所の営業活動」、「他のケアマネジャーの紹介」、「新しい福祉用具を主有している」などについては、全体でも10人程度となり、あまり重視されていないことがうかがえる。

(福祉用具貸与情報の実態調査結果より)

カテゴリー名	1番目に多いケース		2番目に多いケース		3番目に多いケース	
	n	%	n	%	n	%
事業所の対応が早くて丁寧	109	11.0	87	28.2	36	11.7
きめ細かいサポートが期待できる	57	2.6	74	24.0	60	19.5
貸与価格が安い	34	3.2	38	12.3	33	10.7
すでに利用	37	12.0	26	8.4	40	13.0
取扱いが多い	10	1.0	17	5.5	31	10.1
利用したい福祉用具があった	14	2.3	14	4.5	22	7.1
利用者の評判が良い	8	0.0	19	6.2	22	7.1
利用者宅の近所にある	7	35.4	8	2.6	11	3.6
貸与事業所の営業活動	2	18.5	4	1.3	10	3.2
他の介護支援専門員の紹介	3	4.5	5	1.6	5	1.6
新しい種類・機能の福祉用具がある	0	0.6	2	0.6	13	4.2
事業所の方針で決められている	7	0.0	0	0.0	3	1.0
在宅及び地域包括支援センターの紹介	0	2.3	2	0.6	3	1.0
利用者の加盟先の系列だから	1	0.3	0	0.0	0	0.0
その他	9	2.9	2	0.6	3	1.0
無回答	10	3.2	10	3.2	16	5.2
全体	308	100.0	308	100.0	308	100.0



⑤福祉用具選択で重視していること

【ケアマネジャー向けアンケート調査結果】

福祉用具を選択する上で、重視していることについて、上位3つを選択してもらった。

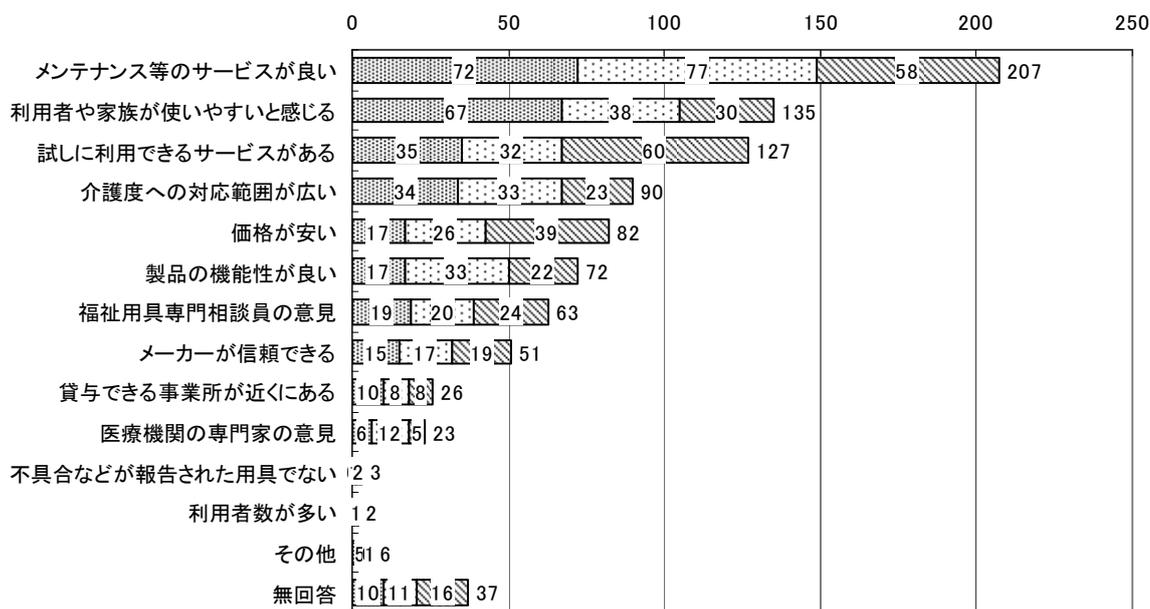
1番目に重視していることとしては、「メンテナンス等のサービスがよい」で72人(全体の23.4%)、次いで、「利用者や家族が使いやすいと感じる」の67人(同21.8%)となった。

全体でも重視する内容の傾向は変わらず、「メンテナンス等のサービスが良い」については、3番目までに重視すると回答した人が207人となり、全体67.2%の人が重視している結果となった。また、「利用者や家族が使いやすいと感じる」、「試しに利用できるサービスがある」も全体の41.3%の人が3番目までに重視すると回答した。

(福祉用具貸与情報の実態調査結果より)

カテゴリー名	1番目に多いケース		2番目に多いケース		3番目に多いケース	
	n	%	n	%	n	%
メンテナンス等のサービスが良い	72	23.4	77	25.0	58	18.8
利用者や家族が使いやすいと感じる	67	21.8	38	12.3	30	9.7
試しに利用できるサービスがある	35	11.4	32	10.4	60	19.5
介護度への対応範囲が広い	34	11.0	33	10.7	23	7.5
価格が安い	17	5.5	26	8.4	39	12.7
製品の機能性が良い	17	5.5	33	10.7	22	7.1
福祉用具専門相談員の意見	19	6.2	20	6.5	24	7.8
メーカーが信頼できる	15	4.9	17	5.5	19	6.2
貸与できる事業所が近くにある	10	3.2	8	2.6	8	2.6
医療機関の専門家の意見	6	1.9	12	3.9	5	1.6
不具合などが報告された用具でない	0	0.0	1	0.3	2	0.6
利用者数が多い	1	0.3	0	0.0	1	0.3
その他	5	1.6	0	0.0	1	0.3
無回答	10	3.2	11	3.6	16	5.2
全体	308	100.0	308	100.0	308	100.0

(件数)



■ 1番目に多いケース □ 2番目に多いケース ▨ 3番目に多いケース

5. 第4章のまとめ

- 福祉用具の利用者の多くは、貸与事業者の比較検討を行っておらず、また貸与価格も考慮していないように見える。その結果として利用者の選択が要因となる市場での価格競争が十分に機能していないと考えられる。
- しかし利用者は実際には、福祉用具の適切さや貸与後のメンテナンスへの意識も高く、それら情報が価格と同等の扱いで提供されれば、価格比較にも意味があると考えられる。
- 貸与事業者の価格設定行動も決して変わらないというのではなく、適切な情報提供システムが構築されれば、他社の価格動向にも適時、反応すると考えられる。
- 利用者やケアマネジャーに対して事業者のサービス情報や貸与価格に関する情報を提供し、それらを比較検討する「場」が提供できれば、貸与事業者の価格設定行動も変わり、市場原理に向けて動き出す可能性が十分ある。
- 現存する福祉用具貸与に関する情報提供システムにおいては、事業者情報や商品の提供情報と貸与価格の上限と下限を示すにとどまっており、利用者が福祉用具貸与の価格における値ごろ感を把握することは難しい。
- 今後の情報提供の方向性としては、福祉用具の機能・内容とともに、モノの価格とそれに付随するサービスの価格という、価格の構成要素について十分な情報提供を行うことが望まれる。さらに情報提供の内容として、貸与価格、商品の仕様、用具の選び方、事業者の情報など多彩な内容が求められる。