

地域包括ケア体制構築に向けた
高齢者の住環境向上のための
住宅改修実施事業者の質の確保に関する
調査研究事業
報告書
<概要版>

平成24年3月



第1章 調査研究概要

調査研究の趣旨・目的

1. 介護保険制度の下での住宅改修を取り巻く状況

介護保険法の趣旨である個人の尊厳の保持と自立した生活を、住み慣れた地域の中で実現するために、地域包括ケアシステムの構築が急がれており、そこでは、「ニーズに応じた住宅が提供されることが基本」とされている。そこには、サービス付き高齢者住宅などへの転居だけでなく、現住居の継続居住のためのニーズも含まれ、そのニーズ対応した住宅への改善整備も重要な課題となる。

介護保険施行後の住宅改修の施行件数、給付費の推移等を見ると、住宅改修サービスが一定の役割を果たしてきていることがうかがえる。今後とも都市部を中心として、さらに高齢化が進むことが確実な状況であり、住宅改修サービスの需要も拡大することが見込まれている。

また、内閣府の平成22年度「高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査」からは、「手すりを設置したい」、「住宅内の床の段差をなくしたい」といった具体的な住宅改修のニーズがあることがわかる。これらが介護保険の給付対象の工事となっていることから、今後とも介護保険制度における住宅改修の需要が顕在化することは確実であり、事業者の参入が進むものと考えられる。

2. 調査研究の趣旨・目的

介護保険制度の下での住宅改修については、平成18年4月の事後届出制から事前申請制への変更に伴う「理由書」の標準化など、適正化及び質の確保に関する取り組みが進められてきている。

また、住宅改修の実施に当たっては、介護支援専門員等との連携に基づく利用者の身体状況や希望に沿った適切なプランの作成や、医療・介護・リハビリテーションといった他の専門職との情報共有・連携が重要であるが、こうした取り組みに関する意向は、市町村や住宅改修事業者、介護支援専門員によって差があることが指摘されている。

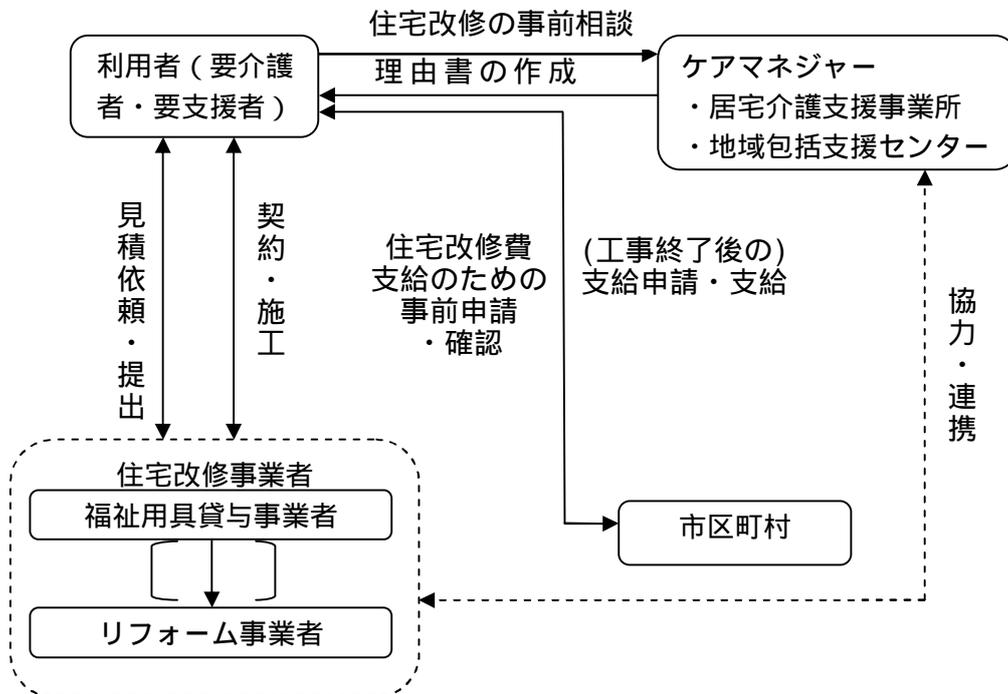
このため、介護保険制度の施行から11年を経過する住宅改修の実態について、全国規模の調査を実施し、取り組み状況を把握するとともに、今後の住宅改修の質の確保・向上のために住宅改修事業者をはじめ関係者(介護支援専門員や市町村等)に求められる取り組みについての検討を行うことを目的とした。

調査研究実施にあたっての基本認識

1. 実態把握の着眼点

実態把握に際しては、介護保険における住宅改修の流れが概ね以下のように認知されていると想定した。

< 住宅改修概略図 >

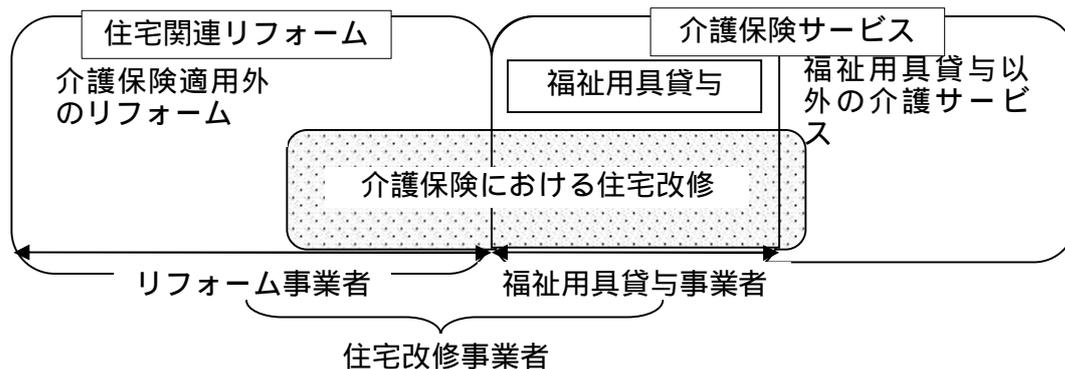


2. 住宅改修事業者の考え方

介護保険における住宅改修工事は、介護サービス事業者では福祉用具貸与事業者が、介護サービス事業者以外では住宅関連リフォーム工事を手掛ける事業者（以下「リフォーム事業者」）がリフォーム業の一環として行うことが考えられる。

両者は業態や事業活動のバックボーン等が異なるため、アンケート調査票は2種類設計した。

< 介護保険における住宅改修への参入状況イメージ >



調査研究実施概要

1. 調査研究実施体制

本調査研究では、学識経験者、利用者、住宅改修事業者、ケアマネジャー、市区町村の立場を代表する委員から構成する「地域包括ケア体制構築に向けた高齢者の住環境向上のための住宅改修実施事業者の質の確保に関する調査委員会」を設置し、年度内に3回（平成23年10月、12月、平成24年2月）開催した。

委員会委員構成

	氏名	所属・役職等
委員長	鈴木 晃	国立保健医療科学院 統括研究官
委員	小島 操	医療法人社団ミレニア会 結城クリニック 石神井訪問看護ステーション 介護支援専門員
委員	斎藤 隆輔	パナソニック エイジフリーショップス株式会社 常務取締役
委員	西澤 壽子	社団法人全国消費生活相談員協会 消費生活専門相談員
委員	吉澤 享	飯能市福祉部介護福祉課 課長
委員	渡邊 英和	一般社団法人日本増改築産業協会 監事

（敬称略、委員長を除き50音順）

オブザーバー

山下 陽子

厚生労働省老健局振興課 福祉用具・住宅改修指導官

第2章 調査研究結果

アンケート調査実施概要

1. アンケート調査実施概要

ア. 目的

住宅改修業務の実態及び住宅改修の質の向上のための取組み・考え等の把握

イ. 調査対象

・居宅介護支援事業所等

WAM NET に掲載されている居宅介護支援事業所および地域包括支援センター
1,000 事業所程度

・福祉用具貸与事業所

WAM NET に掲載されている福祉用具貸与事業所 1,000 事業所程度

・リフォーム事業所

市区町村が受領委任払登録事業者等として公開している名簿に記載の事業
所等 1,000 事業所程度

・市区町村

全国の市区町村の中から、1,000 程度

ウ. 抽出方法

無作為抽出法

エ. 調査方法

郵送法（郵送配布 - 郵送回収）

オ. 調査内容

- ・事業所の基本属性、運営体制・実績等
- ・住宅改修の各ステップにおける各事業所の実施業務の内容、各事業所間の連携状況 等
- ・住宅改修の質を確保するための取組・考え方等

2. アンケート調査発送・回収状況

ア. 調査期間

調査票発送日 : 2011 年 11 月 10 日（木）

最終締切日 : 2011 年 12 月 5 日（月）

イ．調査票発送・回収状況

最終回収状況

	発送数	回収数(無効含む)	回収率(無効含む)	回収数(無効除く)	回収率(無効除く)
居宅介護支援事業所等	996	386	38.8%	374	37.6%
居宅介護支援事業所	667	249	37.3%	239	35.8%
地域包括支援センター	329	137	41.6%	135	41.0%
福祉用具貸与事業所	1,002	359	35.8%	356	35.5%
リフォーム事業所	969	230	23.7%	220	22.7%
市区町村	999	402	40.2%	399	39.9%
計	3,966	1,377	34.7%	1,349	34.0%

アンケート調査結果

調査結果については、本編を参照のこと。なお、特にポイントとなる結果については、でふれている。

ヒアリング調査実施概要

1．ヒアリング調査実施概要

ア．目的

アンケート調査を補うため、各業務に関する考え方や問題点の詳細、住宅改修事業に関する考え方等について聴取し、課題点のとりまとめの参考とする。

イ．調査対象と選定の考え方

居宅介護支援事業所、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所等につき、介護保険制度における住宅改修に熱心に取り組んでいる事業所を、委員の推薦等を元に、計8箇所を選定。

ウ．調査方法

訪問面談方式

エ．調査内容

該当する事業所種別調査票の設問に沿って聴取

オ．調査期間

2011年11月15日(火)～2012年1月19日(木)

2．ヒアリング調査結果概要

ヒアリング調査結果は、本編を参照のこと。

調査結果概要及び考察

1. アンケート調査結果のポイント

居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所のアンケート調査結果から、特にポイントとなる点を挙げている。市区町村調査結果を含む詳細については本編参照のこと。

ア. 住宅改修に係る業務・実績

事業所の体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ <業種・中心となる事業>福祉用具貸与事業所は、「福祉用具貸与事業」が約8割であり、リフォーム事業所は「工務店」、「総合建設業」、「住宅リフォーム専業」の順に多い。 ・ <職員数平均>福祉用具貸与事業所 12.7人、リフォーム事業所 9.8人。 ・ <資格保有者>居宅介護支援事業所等・福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所3者に共通して、リハビリ関連の専門資格の保有割合が低い。またリフォーム事業所は介護・医療・リハビリ関連資格の保有割合が全体的に低い。
利用者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ <住宅改修への対応状況>居宅介護支援事業所等 89.7%、福祉用具貸与事業所 72.8%、リフォーム事業所 75.5%。 ・ <依頼の経路>居宅介護支援事業所等は「利用者（顧客）またはその家族（紹介）」が、福祉用具貸与事業所は居宅介護支援事業所や地域包括支援センターからの依頼の割合が高い。またリフォーム事業所は利用者からの電話や来店による依頼が3割台と、他の2者に比べて高い。 ・ <事前相談件数平均>福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所、居宅介護支援事業所等の順に多く、理由書作成件数は、福祉用具貸与事業所、居宅介護支援事業所等、リフォーム事業所の順に多い。
業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ <事前相談>居宅介護支援事業所等は「訪問介護・訪問看護サービス提供者等からの生活状況についての確認」を除き、また、福祉用具貸与事業所はすべての項目につき、100%に近い実施割合。リフォーム事業所は「利用者の身体状況・介護状況の確認」「動作確認」の実施割合が80%台で他の項目より若干低い。 ・ <事前申請>居宅介護支援事業所等は、「理由書の作成」は91.7%と高いが、「理由書の住宅改修事業者への提供・説明」は85.6%とやや低い。「ケアマネジャーが作成した理由書の内容確認」は、福祉用具貸与事業所 86.5%、リフォーム事業所 78.4%。「事前申請書類の作成」「保険者への事前申請」は居宅介護支援事業所等よりも福祉用具貸与事業所およびリフォーム事業所の実施割合が高い。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ <施工関係>「契約書の作成・手交」は福祉用具貸与事業所 52.5%、リフォーム事業所 78.3%。居宅介護支援事業所等による「施工契約書の確認」は 48.6%。 ・ <アフターフォロー>「定期的な訪問によるモニタリング」は、居宅介護支援事業所 88.5%、福祉用具貸与事業所 57.9%、リフォーム事業所 39.1%で、住宅改修事業者の方が低め。「改修についての保証」は、福祉用具貸与事業所 83.0%、リフォーム事業所 81.9%と高い実施割合。
改修工事	<ul style="list-style-type: none"> ・ <工事件数>介護保険の支給限度額内の工事は福祉用具貸与事業所がリフォーム事業所より多い。リフォーム事業所は介護保険制度を使用しないリフォームの件数が多い。 ・ <工事内容と場所>工事内容で多いのは「手すりの取り付け」「段差の解消」の順、工事場所で多いのは「便所」と「浴室」。 ・ <下請けの状況>自社施工が半分以上の事業所は福祉用具貸与事業所が4割強、リフォーム事業所は9割以上で、福祉用具貸与事業所のほうが下請けに出す割合が多い。下請け先として多い事業者は、福祉用具貸与事業所は「工務店」、「大工（個人事業主）」、「住宅リフォーム専門」の順で、リフォーム事業所は「大工（個人事業主）」、「設備会社（上下水道、ガス等）」、「工務店」の順。 ・ <下請事業者への研修・指導>「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」が多い。
質の確保への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ <専門職との連携>ケアマネとの連携は、福祉用具貸与事業所がリフォーム事業所の2倍程度の回答率。リハビリ専門職との連携では、居宅介護支援事業所等・福祉用具貸与事業所に比べて、リフォーム事業所は低い。連携している業務の段階は、いずれの専門職も「事前相談」の段階の割合が高い。 ・ <質の確保への取り組み>福祉用具貸与事業所は「苦情相談窓口の設置（92.7%）」、「従業員への教育・研修（外部研修も含む）（80.3%）」、「損害賠償責任保険等への加入（79.9%）」の実施割合が高い。一方、リフォーム事業所は、高いものでも「損害賠償責任保険等への加入（50.0%）」、「従業員への教育・研修（外部研修も含む）（45.2%）」、「専任者の配置（44.0%）」と半数弱となっている。

イ．住宅改修に係る意見

住宅改修事業に関する考え方等に関する質問のうち、「住宅改修事業者に求めるもの（求められていると思うもの）」「住宅改修の質の向上に向けて必要と思われること」の上位は次表のとおりである。

住宅改修事業者自身に求められるもの上位3

	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所	居宅介護支援事業所	市区町村
1	従業員の専門知識・スキル(86.5%)	従業員の専門知識・スキル(66.8%)	従業員の専門知識・スキル(87.4%)	従業員の専門知識・スキル(70.7%)
2	質の高い工事の実施(71.9%)	質の高い工事の実施(63.2%)	アフターフォローの充実(70.2%)	質の高い工事の実施(64.9%)
3	アフターフォローの充実(63.5%)	アフターフォローの充実(62.3%)	質の高い工事の実施(67.4%)	アフターフォローの充実(45.4%)

住宅改修の質の向上に向けて必要だと思うこと上位5

	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所	居宅介護支援事業所	市区町村
1	関係者間の連携の強化(44.9%)	ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上(45.5%)	ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上(49.5%)	ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上(75.4%)
2	ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上(38.8%)	関係者間の連携の強化(42.7%)	理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職による支援体制づくり(48.0%)	関係者間の連携の強化(35.8%)
3	理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職による支援体制づくり(36.8%)	利用者に制度をよく知ってもらうこと(33.2%)	住宅改修のみの利用者に対する相談窓口の強化(30.4%)	利用者に制度をよく知ってもらうこと(28.3%)
4	住宅改修事業者の登録制や指定制の導入(30.3%)	建築士などの建築専門職による支援体制づくり(21.8%)	住宅改修事業者の登録制や指定制の導入(25.8%)	行政による事前申請および施工後のチェックの強化(26.3%)
5	利用者に制度をよく知ってもらうこと(25.6%)	住宅改修事業者の登録制や指定制の導入(20.9%)	関係者間の連携の強化(22.7%) 行政による事業者への指導・研修の強化(22.7%)	住宅改修事業者の登録制や指定制の導入(21.6%)

2. 住宅改修事業者の質の確保に向けた取り組みのポイント

調査結果からみた住宅改修事業者としての福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所それぞれの現状と今後の取り組みのポイントをまとめると、次表のとおりである。

着眼点	居宅介護支援事業所・市区町村の視点	福祉用具貸与事業所		リフォーム事業所	
		現状	今後の取組みのポイント	現状	今後の取組みのポイント
アセスメント等（利用者の身体状況・介護状況の確認、利用者・家族の希望聴取、現場確認、動作確認）	居宅介護支援事業所等のアンケート調査でも、アセスメント不足を指摘する意見がある	概ね実施されており、ケアマネジャーとの密な連携が実施率の高さに繋がっているものと考えられる	事業所自身の知識・技術の向上とともに、理由書のアセスメント関連部分の情報をケアマネジャーと共有することが有効と思われる	福祉用具貸与事業所に同じ	福祉用具貸与事業所に同じ
適切な契約（施工契約書の作成・手交）	市区町村アンケート調査における「住宅改修事業者に求めるもの」3位	全体の半数にとどまるが、事業者側だけの問題ではない実状がうかがわれる。質の向上への取組が熱心な事業所が比較的良好	トラブル向上の観点から、書面による契約締結が促進されることが望ましい	実施事業所が多い（約8割）	福祉用具貸与事業所に同じ
職員・従業員の教育・研修等					
	保有資格	「従業員の専門知識・スキル」は全てのアンケート調査において「住宅改修事業者に求めるもの」1位	関連資格の取得者が比較的幅広に在籍しているが、医療、リハビリ関係資格保有者は少なめ	介護関連資格の保有者がほとんどない（福祉住環境コーディネーターは3割程度の保有率）	高齢者の身体状況に関する知識を含む介護・福祉関連知識・スキルの底上げに取組むことが望ましい
	教育・研修		意識・取組状況ともに概ね高い水準	利用者との身体状況・介護状況の確認等をはじめとした専門知識・スキル向上に向け、資格保有者の充実や研修等に取組むことが望ましい	取り組んでいるのは全体の約半数にとどまり、専門知識取得意向も比較的低い
サービス提供体制					
	職員・従業員数				
	専任者の配置			配置しているのは全体の約半数	「サービス運営」参照
サービス運営					
	業務マニュアルの作成、苦情相談窓口の設置、損害賠償責任保険等への加入	比較的良好。特に苦情相談窓口については9割以上が設置。一方、業務マニュアルの作成は半数程度		いずれも全体の半数以下にとどまっているが、年間実施件数が多い事業所は比較的良好	業務運営マニュアルの整備や専任者の配置など、「介護保険による住宅改修」特有の業務運営を円滑にするための体制づくりが望まれる
	専門職との連携	全てのアンケート調査において「住宅改修の質の向上に向けて必要なもの」上位5位以内	ケアマネジャーとの連携は良好。一方、リハビリ・医療関係専門職との連携が比較的少ない	特に理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職による連携体制づくりを進めることが望ましい	ケアマネジャーとの連携強化（特にアフターフォロー段階）および他の専門職との接点・情報交換の場が必要
	下請け事業者への研修・指導		実際の施工場面での指導が7割強である。研修等までは行われていない	事業所の性格上、下請けに出すことが多いことから、下請け事業者への現場指導以外の指導・教育が重要	下請け事業者への高齢者の身体状況に関する指導を含めた指導・教育が望まれる
	アフターフォロー	市区町村を除く3つのアンケート調査における「住宅改修の質の向上に向けて必要なもの」上位5位以内	概ね実施されているが、定期的な訪問によるモニタリングがやや低い	事業者において定期的モニタリングを行う工夫をするとともに、理由書におけるケアマネジャーの評価結果を共有することが有効と思われる	定期的な訪問によるモニタリングが特に低い

3. 住宅改修の質の向上に向けたケアマネジャー・市区町村の役割

介護保険サービスはチームアプローチにより要介護者・要支援者の状況に適合するよう提供されるべきものである。住宅改修事業者以外の関係者がどのように関与し、地域包括ケアの理念に沿ったチームアプローチを実現させていけるのかの観点から考察した、ケアマネジャー・市区町村の役割は以下のとおりである。

ア．ケアマネジャーの役割

住宅改修のプロセスのうち、アセスメント（身体状況等の確認）や、改修工事後の利用者の生活の質の向上への貢献度の確認が適切にできるのはケアマネジャーであり、介護保険が求める自立生活に資する住宅改修の質を確保するための、チームアプローチにおけるキーパーソンである。

したがって、特にアセスメントやアフターフォローなどの住宅改修事業者だけでは十分に対応できない部分を中心に、ケアマネジャーが中心となって担当者会議など関係者の情報共有の場を作り、住宅改修事業者、医療・リハビリ専門職各々の専門性と技術をマッチングさせることが可能となる体制の構築が望まれる。

さらに、ケアマネジャーが作成した理由書のアセスメントに係る部分を住宅改修事業者が確認したり、アフターフォローにおいてはケアマネジャーが実施した改修後の評価に係る部分を住宅改修事業者に確実に伝達するようにするといった、理由書の活用による的確な情報共有・伝達を行っていくことも有効であろう。

イ．市区町村の役割

市区町村は、現在、保険者として住宅改修の事前・事後の申請を受け、所定の費用を給付する立場にあり、これに伴い必要なチェック機能を担っているが、今後はこれに加えて、担当行政区における地域包括ケアの推進の観点から、ケアマネジャー及び住宅改修事業者（特にリフォーム事業者）に対して、研修の場を提供する役割をも担っていくことが望ましい。

住宅改修に関する知識や技術への不安は、ケアマネジャーの側にも存在する。居宅介護支援事業所等アンケートにおける「住宅改修の質の向上に向けて必要なこと」の回答数が最も多かったのは、「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上（49.5%）」である。

現況でも、市区町村によっては、住宅改修事業者に対しては理由書の書き方などの実務のポイントをケアマネジャーも含めて実施しているところもある。

その内容も、一般的な制度説明や受領委任に係る事務にとどまらず、自立

した在宅生活に資する住宅改修の質の向上に向けた実務的な内容にまで踏み込んだものとされることが望まれる。

4. 終わりに(提言)

住宅改修の質の向上に向けた制度的担保の必要性について言及する。

ア. 住宅改修事業者の質に関するメルクマールの必要性

利用者が住宅改修事業者を選択する際に判断材料となる基準があることは、利用者にとってのリスク回避策・安心感につながると思われる。今回のアンケート調査における「住宅改修の質の向上のために必要なこと」に対する回答のなかで、「住宅改修事業者の登録制や指定制の導入」はすべての調査において上位5位以内に入っている。

ただ一方で、「戸建てに居住する利用者の場合は、旧知の工務店等に依頼したがることが多い」「このような制度は一部の都市部では適合するものの、地方都市ではうまく機能しないのでは」といった指摘もある。

したがって、地域によっては利用者の選択の幅を逆に狭くするような画一的な制度化を回避しつつ、住宅改修事業者の質の判断基準として利用者に広く周知しうるメルクマールが設定されることが望ましい。

イ. ケアマネジャーの専門性の向上とその評価

ケアマネジャーの住宅改修に関する業務については、他のサービスと同様、利用者の心身の状況や住環境等に係るアセスメントに加え、本人や家族等の希望を勘案して住宅改修の必要性や目標等を記載する「理由書」を作成することなどが求められている。また、住環境整備においては、福祉用具の活用をはじめ、リハビリテーション等の専門職とのチームアプローチの視点も重要である。

しかしながら、今回の調査結果や実務家からの意見として、ケアマネジャーについて、「住宅改修に関する専門性が不足している」、「住宅改修に係る業務を住宅改修事業者まかせにしている」といった指摘もみられる。

このため、ケアマネジャー自身の住宅改修に関する専門性を高める必要があるとともに、住宅改修の質を高めるためにリハビリテーション等の専門職や住宅改修事業者との連携が重要となる。

例えば、住宅改修の理由書の作成やプラン作成にあたって、リハビリテーション等の専門職や住宅改修事業者と同行訪問を行ったり、住宅改修の施工中に現場の住宅改修事業者と連携を強化したりといった、住宅改修サービスの質を向上させるための取り組みについて、介護報酬上の適切な評価を行う

などの検討も必要である。

さらには、質の高い住宅改修事業者（一定の基準を満たした事業者）の評価を行うこと及びその評価結果がケアマネジャーに提供されるような仕組みを検討することも必要である。

以 上