

## はじめに

わが国では現在、急速な少子・高齢化の進展に伴い、総人口が減少する中で、これに占める高齢者の割合は年々大きくなるなど、人口構造の変化が社会や経済に大きく影響を及ぼしはじめています。このため、政府においては、平成24年2月17日に「社会保障・税一体改革大綱」が閣議決定され、この中でも、できる限り住み慣れた地域で在宅を基本とした生活の継続を目指す「地域包括ケアシステム」の構築に取り組むこととされています。

この「地域包括ケアシステム」においては、住まい・医療・介護・予防・生活支援などが一体的に提供されることが必要であり、中でも住まいは生活の基盤となるものです。大半の高齢者は、住み慣れた住宅において暮らし続けることを希望しています。近年、高齢者の住まいについては、従来の施設等に加えサービス付き高齢者向け住宅などが急速に整備されてきていますが、入居できる高齢者の数には限界があります。

こうした中、介護保険制度における住宅改修は、身体機能や生活状況に合わせた適切な住環境の整備を行うという点で大きな役割を果たしてきており、今後、都市部を中心とした高齢者人口の増大と、単身世帯、夫婦のみ世帯の増加に伴い、住宅改修の需要はさらに高まっていくことが予想されています。その一方で、一般的なリフォームも含め住宅改修の領域においては、施工業者と消費者との間のトラブルが多く見られるのも事実です。

これまで、(社)シルバーサービス振興会では、介護保険制度の下での住宅改修事業者の実態調査の実施、住宅改修サービスの提供に係る「理由書」の標準化、住宅改修事業従事者の研修など、質の確保策に取り組んでまいりました。

この度、介護保険制度の創設から12年目を迎え、平成23年度厚生労働省老人保健健康増進等事業の一環として「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」を実施致しました。

本事業では、介護保険制度における住宅改修に関する業務の実態や質の確保のための取組や課題等について、ケアマネジャー・福祉用具貸与事業者・リフォーム事業者・市区町村にアンケート調査・ヒアリング調査を実施し、委員会（委員長：鈴木 晃氏（国立保健医療科学院 統括研究官））を設置して活発な議論をいただきました。

本報告書はこうした事業の成果を取りまとめたものです。本報告書が介護保険制度における住宅改修の実態の把握や住宅改修実施事業者の質の確保を検討する上での一助となれば幸いです。

最後に、鈴木委員長をはじめ委員の皆様、アンケート調査・ヒアリング調査にご協力いただいた事業者の皆様、事務局にご支援いただきました株式会社明治安田生活福祉研究所、株式会社コミュニケーション科学研究所ほか、関係各位に、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

平成24年3月

社団法人シルバーサービス振興会



## 目次

### 第1章 調査研究概要

I 調査研究の趣旨・目的	1
1. 介護保険制度の下での住宅改修を取り巻く状況	1
2. 調査研究の趣旨・目的	1
II 調査研究実施にあたっての基本認識	3
1. 実態把握の着眼点	3
2. 住宅改修事業者の考え方	5
III 調査研究実施概要	7
1. 調査研究実施体制	7
2. 調査実施方法	7
3. 実施スケジュール	8

### 第2章 調査研究結果

I アンケート調査実施概要	9
1. アンケート調査実施概要	9
2. アンケート調査発送・回収状況	10
3. 調査票集計方法	10
II アンケート調査結果概要	11
1. 住宅改修に係る業務・実績	11
2. 住宅改修に係る意見	27
3. その他	33
III ヒアリング調査実施概要及び結果概要	43
1. ヒアリング調査実施概要	43
2. ヒアリング調査結果概要	43
IV 住宅改修の質の向上に向けて	49
1. 住宅改修事業者に求められる質	49
2. 住宅改修事業者の質の確保の考察	53
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	69
4. 終わりに（提言）	70

#### <付属資料>アンケート集計結果

アンケート集計結果—居宅介護支援事業所等	71
アンケート集計結果—福祉用具貸与事業所	95
アンケート集計結果—リフォーム事業所	127
アンケート集計結果—市区町村	161



---

## 第1章 調査研究概要

---



## 第1章 調査研究概要

### I 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いる。平成22年3月に取り纏められた「地域包括ケア研究会報告書」においては、この地域包括ケアシステムの構築にあたっては、「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、サービス付高齢者住宅などへの転居も想定されるが、現住居の継続居住のためのニーズも当然ながら含まれ、そのニーズに対応した住宅への改善整備も重要な課題となる。

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ることから、介護保険サービスの需要が急速に高まることは必至であり、これに伴い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。

介護保険施行後の住宅改修の施行件数、給付費の推移（「参考資料1」参照）や、要支援・要介護度別住宅改修一件あたり支給額（「参考資料2」参照）を見ても、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。

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」において、具体的に「手すりを設置したい」、「住宅内の床の段差をなくしたい」、「浴槽を入りやすいものに取り替えたい」、「玄関から道路までの間の段差を解消したい」などといった住宅改修のニーズがあることがわかる。これらは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（「参考資料3」参照）。

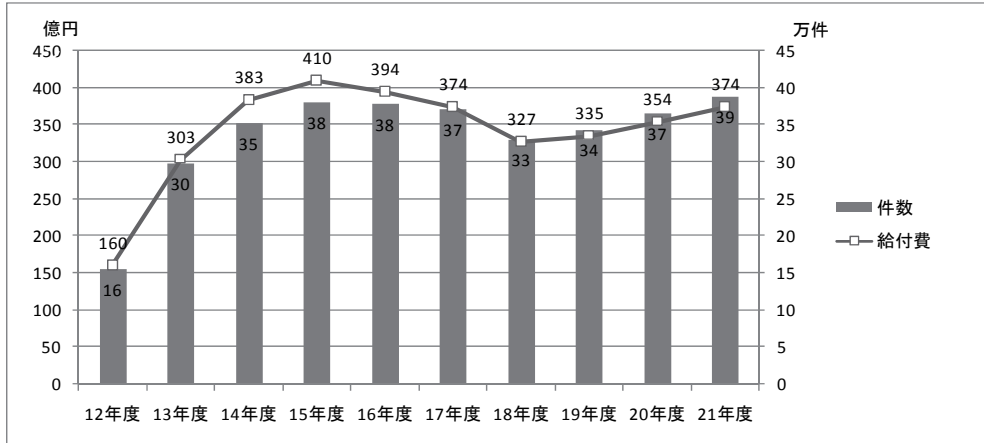
#### 2. 調査研究の趣旨・目的

介護保険制度の下での住宅改修については、平成18年4月から事後届出制から事前申請制が導入された。これに伴い、介護支援専門員や地域包括支援センターの担当職員等が作成する住宅改修が必要な「理由書」の作成が標準化されるなど、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、利用者の身体特性等を考慮し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き利用者の身体状況や希望に沿った適切なプランを作成することや、医療や介護、リハビリテーションといった他の専門職との情報の共有や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。

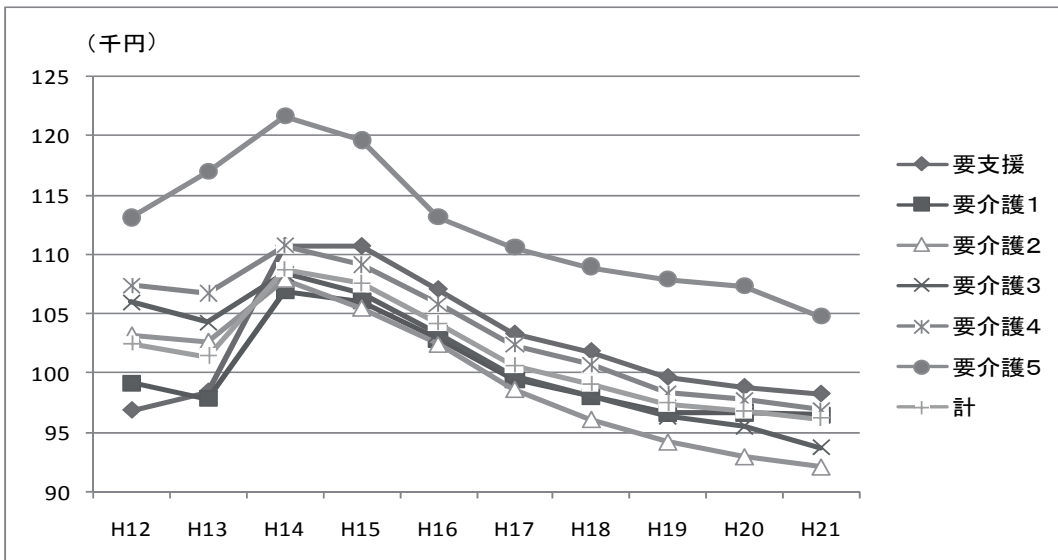
このため、介護保険制度の施行から11年を経過する住宅改修の実態について、全国規模の調査を実施し、住宅改修に取り組む事業者のみならず、介護支援専門員や市町村等の取り組み状況を把握するとともに、今後の住宅改修の質の確保・向上のために住宅改修事業者をはじめ関係者に求められる取り組みについての検討を行うことを目的とした。

<参考資料1 介護保険住宅改修-件数・給付費の推移>



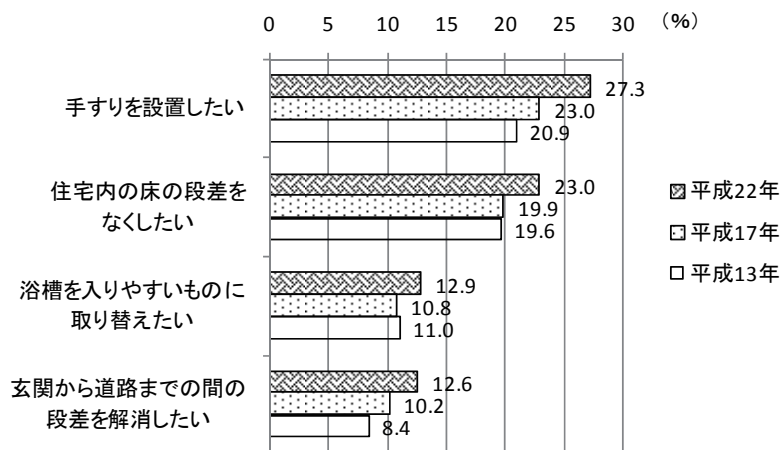
出典:介護保険事業状況報告(厚生労働省)平成12年度~平成21年度

<参考資料2 要支援・要介護度別住宅改修一件あたり支給額(平成12年~21年)>



出典:介護保険事業状況報告(厚生労働省)平成12年度~平成21年度

<参考資料3 高齢者向けに必要な構造・設備 上位4項目(「特になし」の42.5%を除く上位4項目)>



出典:平成22年度「高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査」(内閣府)



## Ⅱ 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

介護保険における住宅改修の流れの1つの典型例としては、概ね以下のとおり認知されていると考えられる。

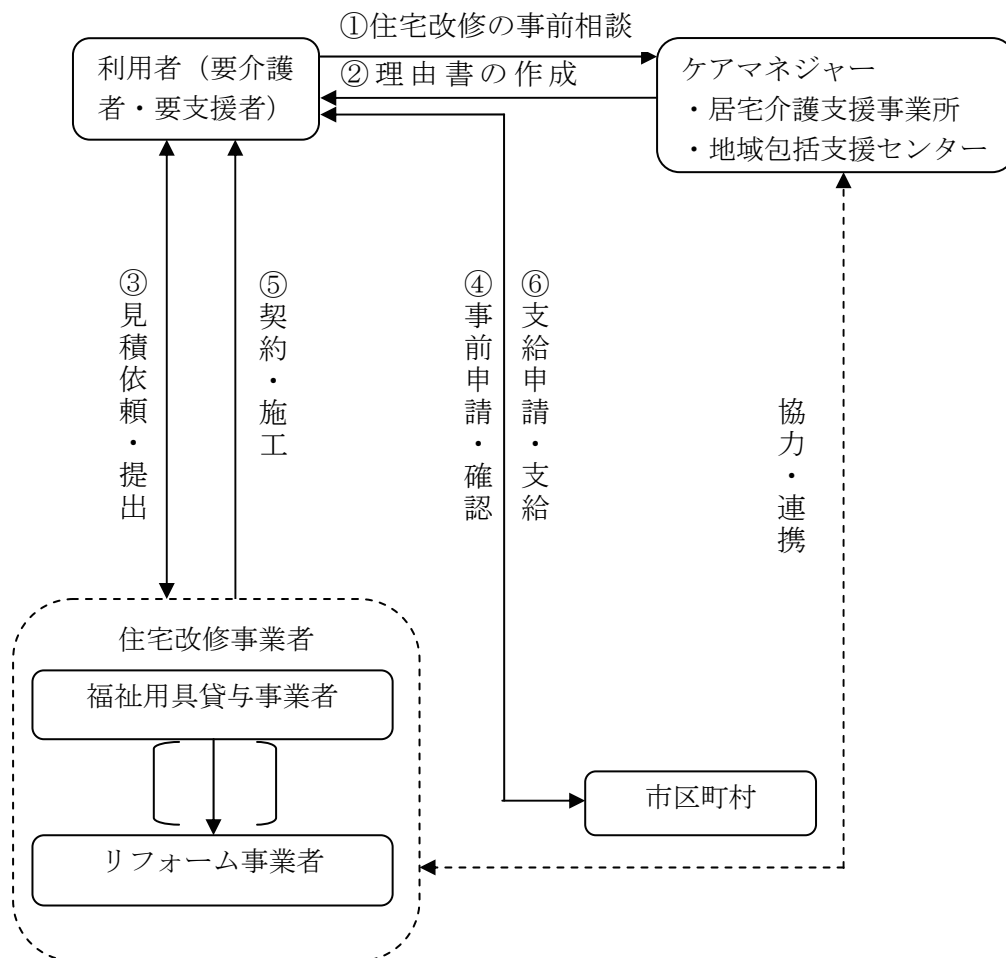
まず、利用者からケアマネジャーに対して住宅改修の事前相談を行い（「<住宅改修概略図>」①）、ケアマネジャーはこれを受けて理由書を作成する（同②）。

この後、利用者は、住宅改修事業者との間で見積依頼・提出を行い（同③）、市区町村との間で住宅改修費の支給を受けるための事前申請・（市区町村からの必要に応じた）確認を行う（同④）。

施工は住宅改修事業者が契約等に基づき行い（同⑤）、工事終了後に支給申請を経て支給となる（同⑥）。

ケアマネジャーと住宅改修事業者とは、通常の業務の中で協力・連携の関係を持っていると考えられる。

#### <住宅改修概略図>



今回調査においては、各関係者が実際にどのような業務を実施しているか、また、関係者間の連携場面にはどのようなものがあり、それぞれの場面において各関係者がどのような役割を担っているかをより具体的に把握するため、上記の①～⑥について、下表のとおり、さらに細かく「住宅改修のステップ」を想定のうえ、特に重要と思われる段階を中心に調査を実施した。

住宅改修のステップ		
1	相談申込の受付	事前相談
2	事前相談（利用者・家族）	
3	専門家からのヒアリング	
4	現場確認	
5	動作確認	
6	施工者の選定・紹介	事前申請
7	関係者による改修内容の協議	
8	理由書作成（注1）	
9	改修案・見積書作成	
10	改修案・見積書の利用者・家族への説明	
11	保険者への事前申請	施工関係
12	保険者による事前の現場確認	
13	施工契約	
14	行程表、図面の作成・利用者への提出・説明	
15	施工	
16	施工完成確認	アフターフォロー
17	完成後のケアマネジャーへの連絡	
18	支払	
19	保険者への支給申請	
20	保険者による完成後の現場確認	
21	支給	
22	完成後のモニタリング・アフターサービス	

※上記のステップは、ケアプラン作成上で、要支援者・要介護者の心身状況と居住する住宅の状況から住宅改修の必要性があると認められる場合のもの

（注1）平成18年4月から住宅改修の事前申請制が導入されたことに伴い  
国が「理由書」の標準様式を定めている。

## 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を行う者としては、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。

この2者を「住宅改修事業者」として調査対象としたが、両者は業態や事業活動のバックボーン等が異なる。このため、アンケート調査票は2種類設計した。

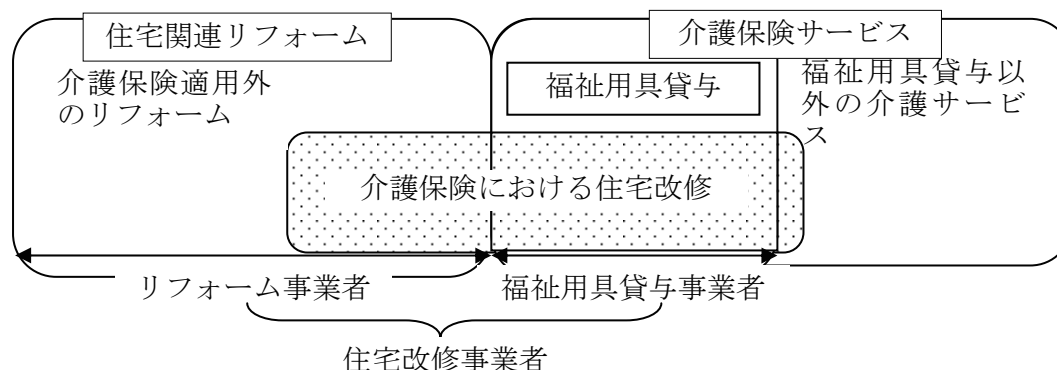
なお、リフォーム事業者の主な業種・業態としては、以下を想定した。

### <主なリフォーム事業参入業種>

リフォーム專業会社系	塗装工事、内装工事等の従来の主業を軸に、住宅関連リフォームを総合展開するようになった会社が多い
地場工務店系	新築受注を中心に展開する一方、小規模の修理・補修の需要は常にあり、近年の新築市場の低迷を背景にリフォーム分野の拡大傾向がみられる
総合建設業(デベロッパー/ゼネコン)系	大型工事を中心としており、自社施工建築物に関するメンテナンスを行う
ホームセンター系	住宅関連資材の販売、使用方法等のアドバイスをを行う一方で、工事を請け負う
住宅設備機器会社系	水廻りリフォームを中心とし、自社商品のリフォーム工事への利用促進により営業展開
ハウスメーカー系	新築で建てた自社物件のアフターメンテナンスが中心
エネルギー供給会社系	住宅系リフォームにおいては、水廻り工事、生活の電化等を中心に展開

※「住宅リフォーム市場データブック 2011」(㈱リフォーム産業新聞社)、「建築物リフォーム・リニューアル調査 概要」(国土交通省)等を参考に作成

### <介護保険における住宅改修への参入状況イメージ>





### Ⅲ 調査研究実施概要

#### 1. 調査研究実施体制

本調査研究では、「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 委員会」を設置し、住宅改修事業者等の現況や住宅改修事業者に求められるものについて多角的見地からの検討・議論を行った。

同委員会は、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

#### 2. 調査実施方法

以下のとおり、実態把握等のため、アンケート調査及びヒアリング調査を実施した。

##### ア. アンケート調査

対象：介護保険制度における住宅改修の実態把握を行うのに適切と思われる対象事業所等

(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・市区町村) 各 1,000 件程度

調査項目：介護保険制度における住宅改修の業務内容や質の確保・向上への取組・考え等

## イ. ヒアリング調査

対象：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、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  
計 8 か所

調査項目：アンケート調査の補足及び住宅改修の質の確保・向上への取組・考え等

### 3. 実施スケジュール

		実施事項	委員会	
平成 23 年	10 月		10 月 7 日 (金)	アンケート・ヒアリング調査方法、アンケート調査票案検討等
	11 月			
	12 月		12 月 22 日 (木)	中間分析結果の検証、報告書骨子の検討等
平成 24 年	1 月			
	2 月		2 月 15 日 (水)	最終分析結果の検証、報告書素案の検討
	3 月			

---

## 第2章 調査研究結果

---





## 第2章 調査研究結果

### I 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

住宅改修の業務の実態及び住宅改修の質の向上のための取組み・考え等を把握する。

##### イ. 調査対象

介護保険制度における住宅改修の実態把握を行うのに適切と思われる以下の対象事業所等とした。

##### ・ 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

地域包括支援センターが要支援者の介護予防のケアプラン作成の過程で住宅改修を多く実施している可能性があるが、全国の地域包括支援センター数と居宅介護支援事業所数の比等が1対8程度であることを踏まえ、地域包括支援センターの抽出率を高く設定した（全国の地域包括支援センター数と居宅介護支援事業所数の比等を踏まえ、地域包括支援センターの抽出率を居宅介護支援事業所の約4倍に設定）。このため、集計時には、地域包括支援センターの回答に4分の1の重みを付けることで抽出率の違いを補正（ウェイトバック方式）した。

##### ・ 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<sup>\*</sup>に記載の事業所等 1,000 事業所程度

<sup>\*</sup> 住宅改修に受領委任払いを取り入れている市区町村には、介護保険の窓口で事業者登録あるいは実績のある事業者の名簿を作成して利用者に紹介したり、受領委任払いの条件として研修の受講を義務付けたりしているところがある。そこで自治体が公開している登録事業者名簿を中心とした公開情報の中から一定数を無作為抽出し、調査対象とした。

##### ・ 市区町村

全国の市区町村の中から、1,000 程度

なお、

- ・ 各事業所とも、記入者は「住宅改修の事例を多く経験している方」に、また市区町村については「介護保険ご担当部署の住宅改修のご担当者」とした（依頼状にその旨記載）。

- ・東日本大震災の被災地域については、全県あるいは地域によって調査票の配布を行わないことで、事業所の事情に配慮した。

#### ウ. 抽出方法

無作為抽出法により抽出した。

#### エ. 調査方法

郵送法（郵送配布－郵送回収）により実施した。

#### 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%

## 3. 調査票集計方法

調査票は調査集計会社が回収し、調査の種類ごとに仕分けを行った上で検票し、入力・集計した。集計にあたっては、調査票ごとの単純集計に加えて同一項目についての事業所種類ごとの比較およびクロス集計もあわせて実施した。

## Ⅱ アンケート調査結果概要

本項では、「1. 住宅改修に係る業務・実績」として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体制や業務実施状況についてまとめ、「2. 住宅改修に係る意見」として業務あるいは住宅改修事業者に求められる点などを取りまとめた。「3. その他」では、市区町村調査あるいは居宅介護支援事業所等調査の主要な点について要約した。

### 1. 住宅改修に係る業務・実績

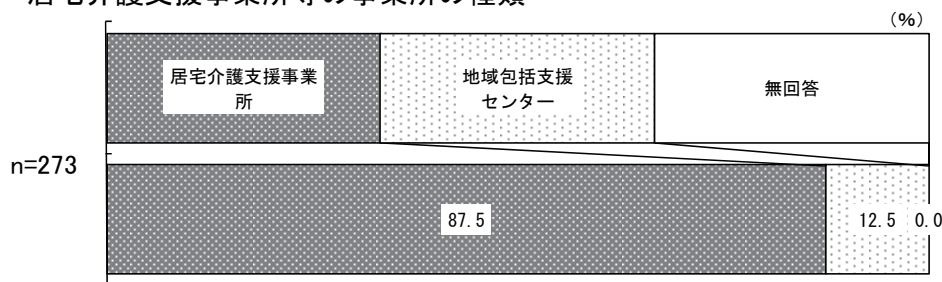
#### ア. 事業所の体制

##### ① 業種等

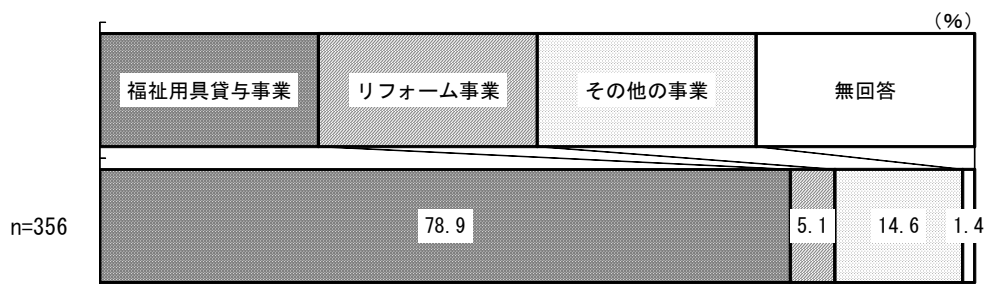
居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に業種や中心となる事業内容について確認した。

居宅介護支援事業所等については、「居宅介護支援事業所」は87.5%、「地域包括支援センター」は12.5%であった。福祉用具貸与事業所については、「福祉用具貸与事業」が78.9%、「リフォーム事業」が5.1%と「福祉用具貸与事業」が8割近くを占めている。リフォーム事業所については、最も多いのが「工務店」で30.5%、次いで「総合建設業」が29.5%、「住宅リフォーム専業」が17.3%となっている。

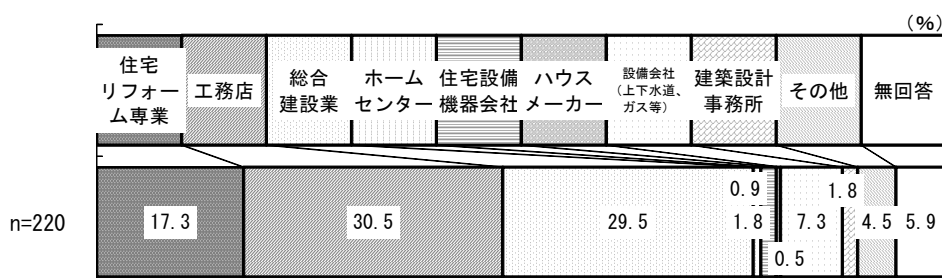
居宅介護支援事業所等の事業所の種類



福祉用具貸与事業所の中心となっている事業内容



## リフォーム事業所の業種



### ② 職員数

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に職員数について確認した。職員規模は、平均値で見ると福祉用具貸与事業所が12.7人、リフォーム事業所が9.8人と前者の方が大きいですが、中央値では6.0人、5.0人とほとんど差がない。

	合計	1~3人	~5人	~9人	~15人	~30人	~99人	100人以上	無回答
福祉用具貸与事業所	356	90	72	70	47	28	25	5	19
	100.0%	25.3%	20.2%	19.7%	13.2%	7.9%	7.0%	1.4%	5.3%
リフォーム事業所	220	74	42	42	25	15	10	3	9
	100.0%	33.6%	19.1%	19.1%	11.4%	6.8%	4.5%	1.4%	4.1%
	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値				
福祉用具貸与事業所	12.7	6.0	22.7	2.0	200.0				
リフォーム事業所	9.8	5.0	15.9	1.0	113.0				

### ③ 資格保有状況

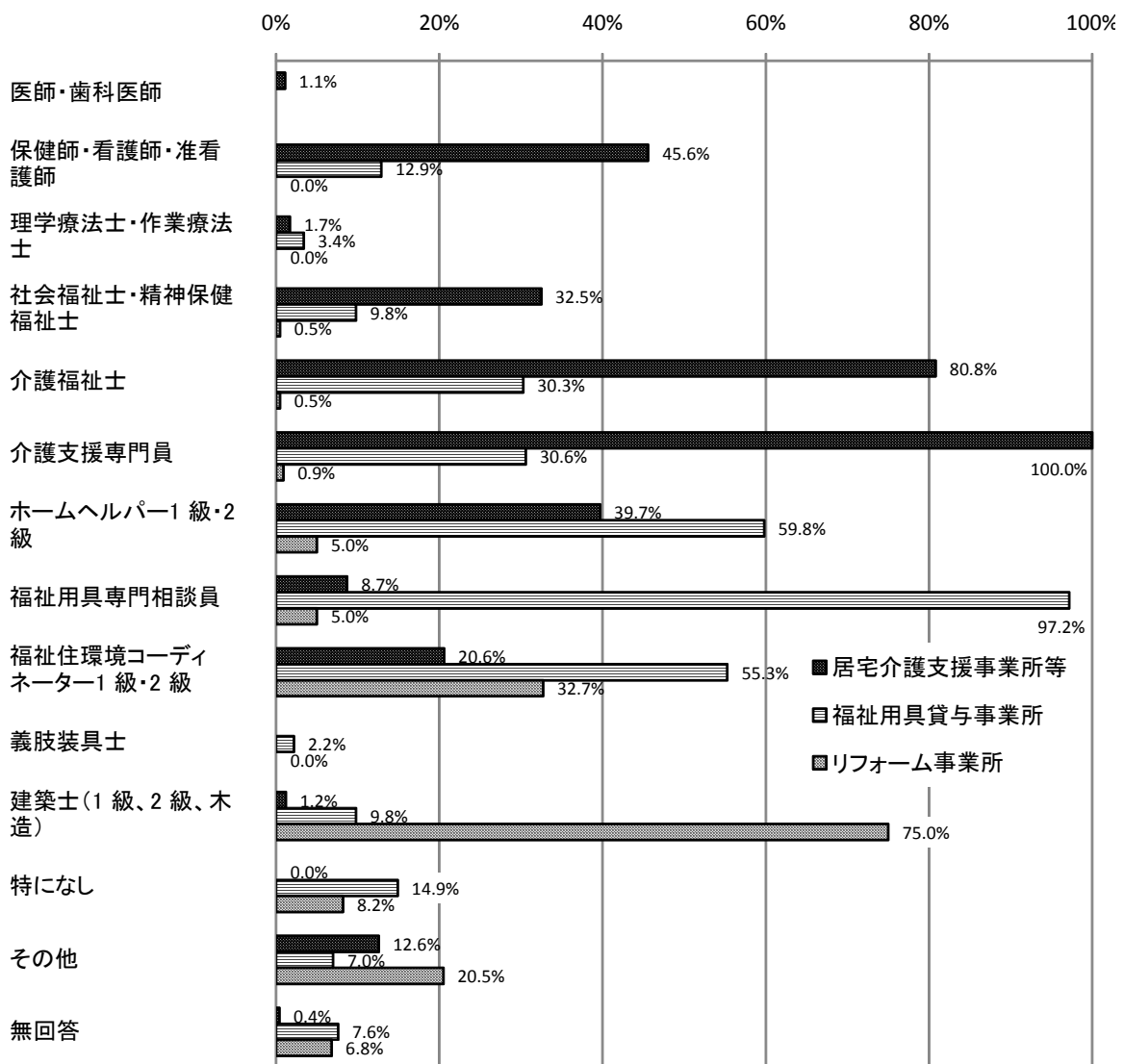
居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に職員の資格保有状況について確認した。

居宅介護支援事業所等では医療関連の資格（「保健師・看護師・准看護師」）の保有割合が45.6%と高いが、リハビリ・福祉用具関連の資格については低い。

福祉用具貸与事業所では「ホームヘルパー1級・2級」の59.8%、「福祉住環境コーディネーター」の55.3%が高めであるが、医療、リハビリ関連の資格の保有割合が低い。

リフォーム事業所では「福祉住環境コーディネーター」が32.7%であるほかは、全体的に介護・医療・リハビリ関連の資格の保有割合が低い。

また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。

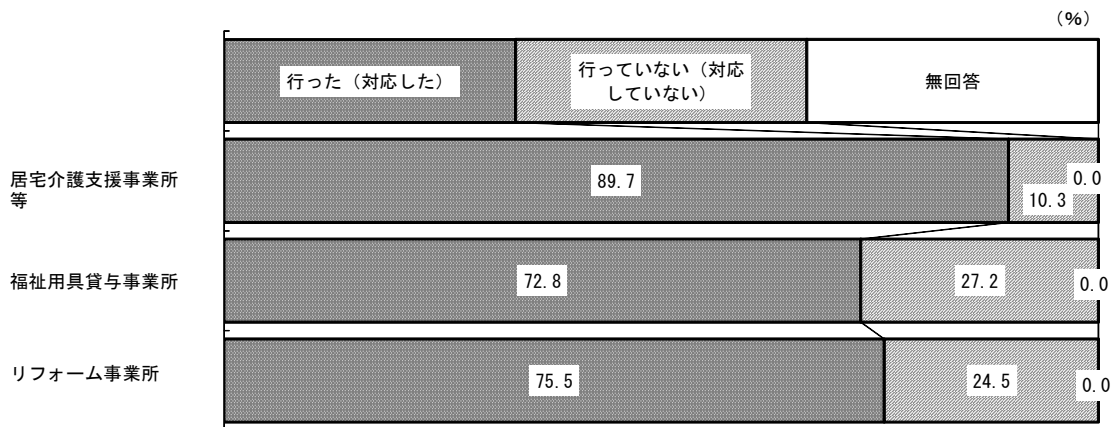


## イ. 利用者への対応

### ① 対応の有無

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3者に住宅改修についての対応の有無について確認した。

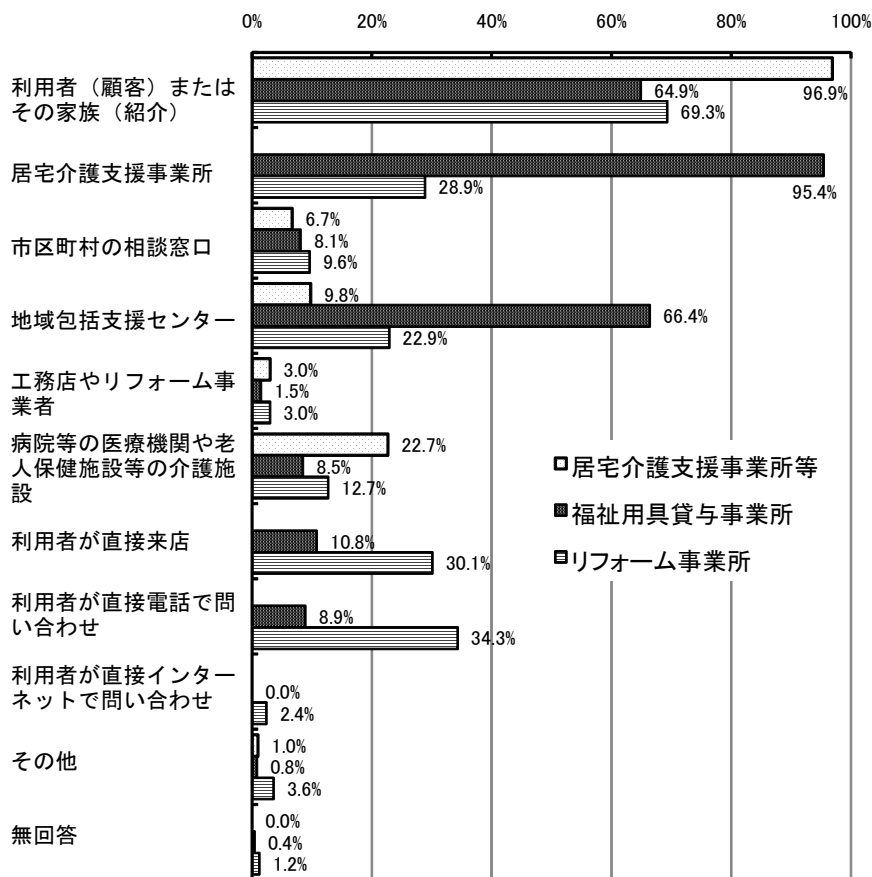
住宅改修への対応は、居宅介護支援事業所等が89.7%であり、福祉用具貸与事業所が72.8%、リフォーム事業所が75.5%となっている。なお、リフォーム事業所は、住宅改修を行っている可能性が高い事業所を中心に送付しているため、比較的高い割合になっているものと考えられる。



## ② 依頼の経路

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3者に利用者が住宅改修を依頼する経路について確認した。

特徴としては、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96.9%と高く、福祉用具貸与事業所は、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターからの依頼の割合がそれぞれ95.4%、66.4%である。またリフォーム事業所は利用者からの電話あるいは来店による依頼が3割台と、他の2者に比べて高い。



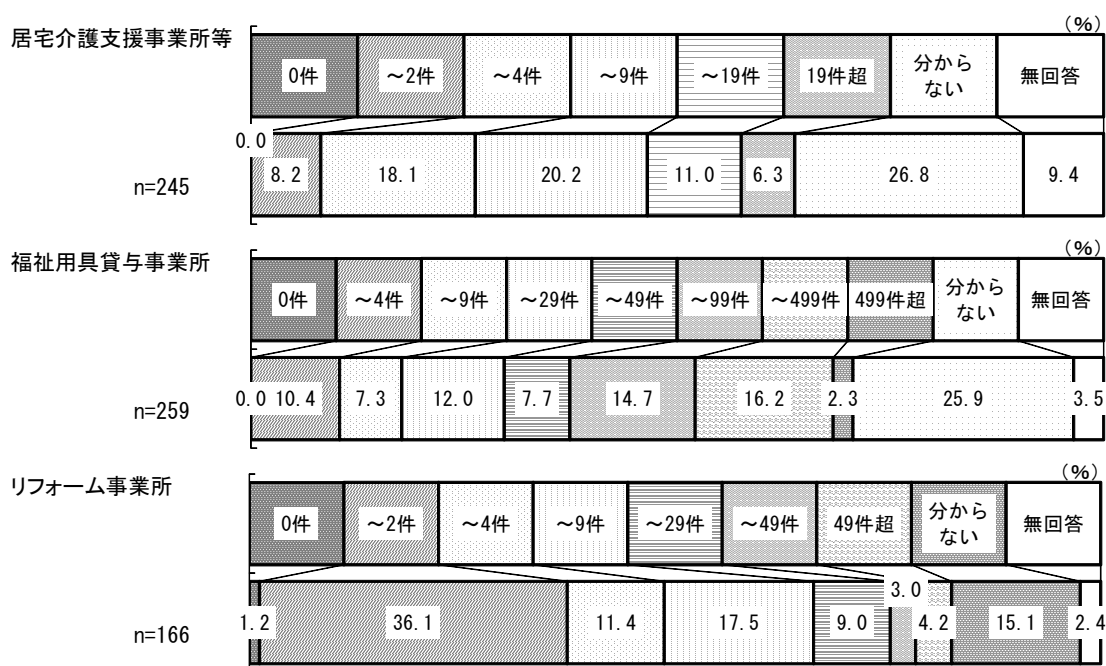
居宅介護支援事業所等への設問には、利用者が直接来店、電話で問い合わせ、インターネットで問い合わせの選択肢は設けなかった。

③ 事前相談件数

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3者に住宅改修の事前相談件数について確認した。

事前相談件数の平均を見てみると、多い順に、福祉用具貸与事業所が平均99.1件、リフォーム事業所が平均19.2件、居宅介護支援事業所等が平均9.3件となっている。

また3者の事前相談件数の最小値と最大値を見ると（下表参照）、事業所によりかなり件数の違いがあることが分かる。



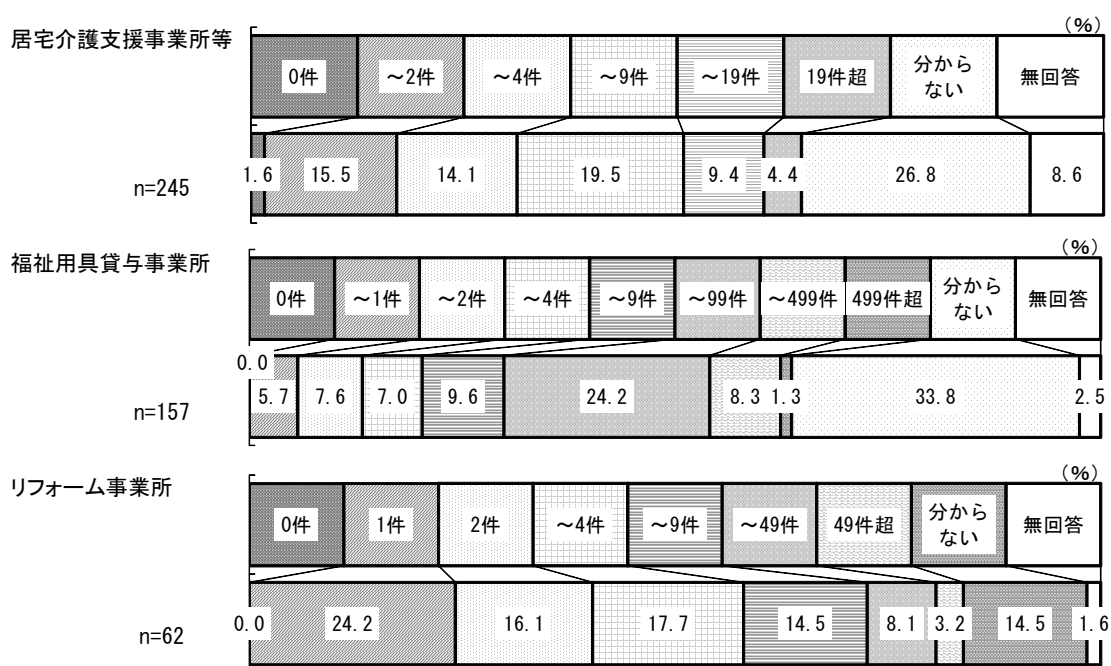
	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
居宅介護支援事業所等	9.3	6.0	17.9	1.0	263.0
福祉用具貸与事業所	99.1	36.0	204.8	1.0	2000.0
リフォーム事業所	19.2	3.0	81.3	0.0	700.0

④ 理由書作成件数

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3者に理由書の作成件数について確認した。

理由書作成件数の平均を見てみると、多い順に、福祉用具貸与事業所が49.2件、居宅介護支援事業所等が7.2件、リフォーム事業所が6.8件となっている。

また3者の理由書作成件数の最小値と最大値を見ると（下表参照）、事業所によりかなり件数の違いがあることが分かる。



	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
居宅介護支援事業所等	7.2	5.0	12.6	0.0	233.0
福祉用具貸与事業所	49.2	10.0	104.3	1.0	650.0
リフォーム事業所	6.8	3.0	13.8	1.0	85.0



## ウ. 業務の実施状況

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3者に業務の実施状況について、「必ず実施」と「概ね実施」の割合を合計し比較した。

### ① 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%に近い実施割合である。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%台と、若干低くなっている。

	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
利用者の身体状況・介護状況の確認	99.9%	99.2%	86.8%
利用者・家族の希望聴取	99.9%	99.3%	94.0%
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	84.0%		
現場確認	99.5%	98.9%	97.6%
動作確認	99.1%	97.7%	87.3%

### ② 事前申請

居宅介護支援事業所等の「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%とやや低く、「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・リフォーム事業所とも80%前後と若干低い。「事前申請書類の作成」・事前申請は福祉用具貸与事業所が90%前後、リフォーム事業所が80%台であるのに対して、居宅介護支援事業所等で70%弱と低くなっている。

	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
理由書の作成	91.7%		
理由書の住宅改修事業者への提供・説明	85.6%		
ケアマネジャーが作成した理由書の内容確認		86.5%	78.4%
改修案・見積書の作成		97.3%	97.6%
改修案・見積書の確認	96.7%		
改修案・見積書の利用者の合意の確認	93.5%	98.1%	95.8%
事前申請書類の作成	68.6%	94.6%	86.7%
保険者への事前申請	67.3%	87.7%	81.9%

③ 施工関係

「施工契約書の確認」が居宅介護支援事業所等は半数弱であるのに対して、「施工契約書の作成・手交」は福祉用具貸与事業所で半数強、リフォーム事業所は8割弱となっている。その他の段階については概ね80%以上の実施割合となっている。事前申請と同様、支給申請に関する居宅介護支援事業所等の実施割合は60%台となっているが、福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所とも80~90%台の実施割合である。

	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
施工契約書の作成・手交		52.5%	78.3%
施工契約書の確認	48.6%		
施工契約書の利用者の合意の確認	60.2%		
工程表・図面等の作成		90.0%	96.4%
工程表・図面等の確認	85.1%		
工程表・図面等の利用者の合意の確認	77.9%	90.0%	94.0%
施工完成の確認	95.7%	96.9%	97.0%
完成後のケアマネジャーへの連絡		98.1%	94.0%
支給申請書類の作成	65.7%	91.2%	86.1%
保険者への支給申請	63.6%	86.1%	80.2%

④ アフターフォロー

不具合箇所関連の業務については居宅介護支援事業所等および福祉用具貸与事業所が90%台、リフォーム事業所が70~80%台の実施割合となっている。「定期的な訪問によるモニタリング」は、福祉用具貸与事業所が57.9%、リフォーム事業所が39.1%と低めであるが、居宅介護支援事業所等は88.5%と高い。「改修についての保証」は、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所とも80%台の実施割合である。

	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
使用状況や不具合箇所の現場での確認	94.1%	93.4%	88.0%
使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認		92.3%	76.5%
定期的な訪問によるモニタリング	88.5%	57.9%	39.1%
使用状況や不具合箇所について施工者への報告	86.8%		
改修についての保証		83.0%	81.9%

## エ. 改修工事

### ① 工事件数

福祉用具貸与事業所とリフォーム事業所の2者に工事件数を確認した。

福祉用具貸与事業所は、介護保険の支給限度額内の工事が71.2件と最も多く、次いで、介護保険を使っていないリフォームが15.8件、介護保険の支給限度額を超えた工事が13.2件である。リフォーム事業所の住宅改修件数は、介護保険の支給限度額内の工事は18.5件、介護保険の支給限度額を超えた工事が4.4件、介護保険を使っていないリフォームが56.9件である。

支給限度額内の工事は福祉用具貸与事業所が、介護保険制度を使用していないリフォームについてはリフォーム事業者が多い。

### 福祉用具貸与事業所の工事件数

介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	183.0	71.2	27.0	136.0	1.0	1,200.0
支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	138.0	13.2	3.5	39.8	0.0	400.0
介護保険制度は使っていないリフォーム	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	118.0	15.8	3.0	48.1	0.0	350.0
合計	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	190.0	88.6	30.0	187.9	1.0	1,800.0

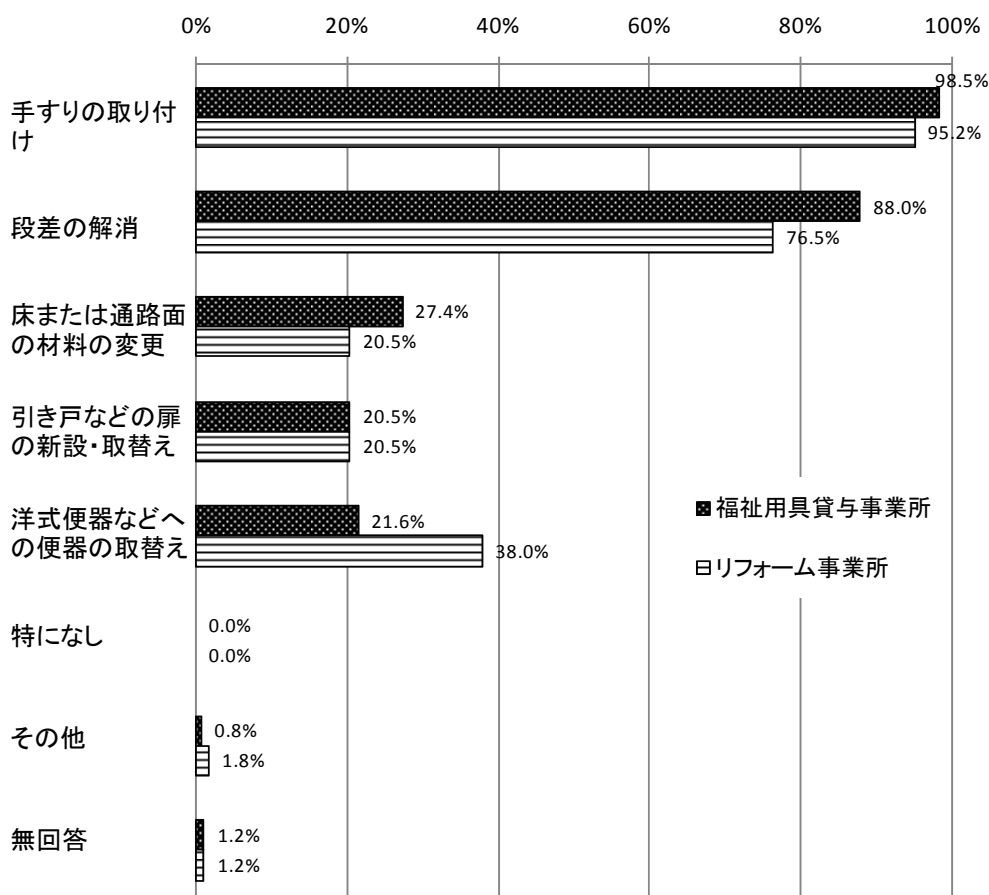
### リフォーム事業所の工事件数

介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	114.0	18.5	2.5	66.5	0.0	520.0
支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	95.0	4.4	2.0	12.6	0.0	95.0
介護保険制度は使っていないリフォーム	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	75.0	56.9	5.0	131.8	0.0	788.0
合計	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	141.0	66.3	5.0	192.5	1.0	1,280.0

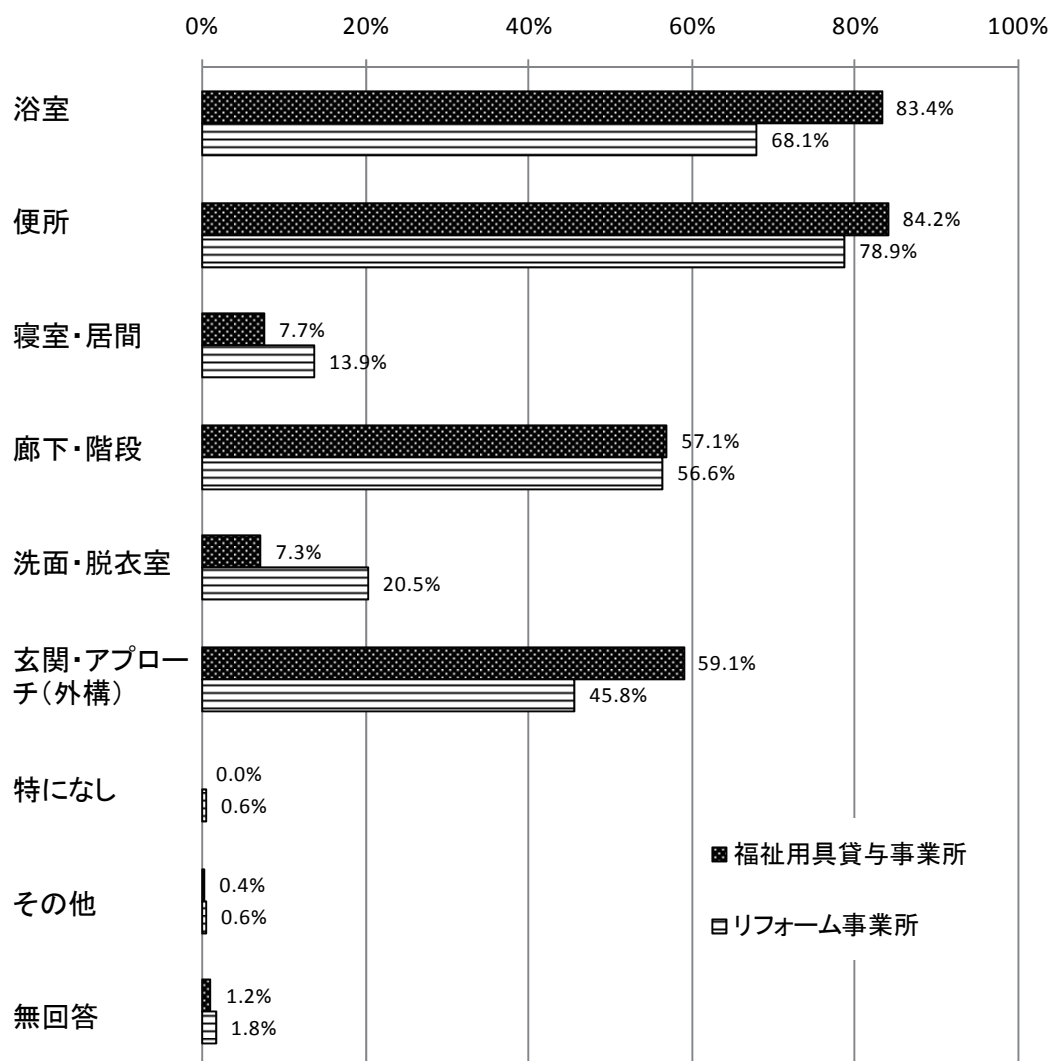
② 工事内容と工事場所

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に特に多かった工事内容とその工事場所について確認した。

工事内容で最も多いのは「手すりの取り付け」で、回答割合は両者とも90%を超えている。次いで多いのは「段差の解消」で、回答割合は70～80%台である。「洋式便器などへの便器の取替え」はリフォーム事業所の回答割合の方が約2倍である。



工事場所で最も多いのが「便所」で、両者とも80%前後である。続いて「浴室」が高く、福祉用具貸与事業所は83.4%、リフォーム事業所は68.1%である。「玄関・アプローチ（外構）」の回答割合は福祉用具貸与事業所の方が高く、「廊下・階段」ではほぼ同じになっている。この理由としては、これらの場所については手すりの取り付けあるいは段差解消などの工事が大半を占めると考えられるためである。

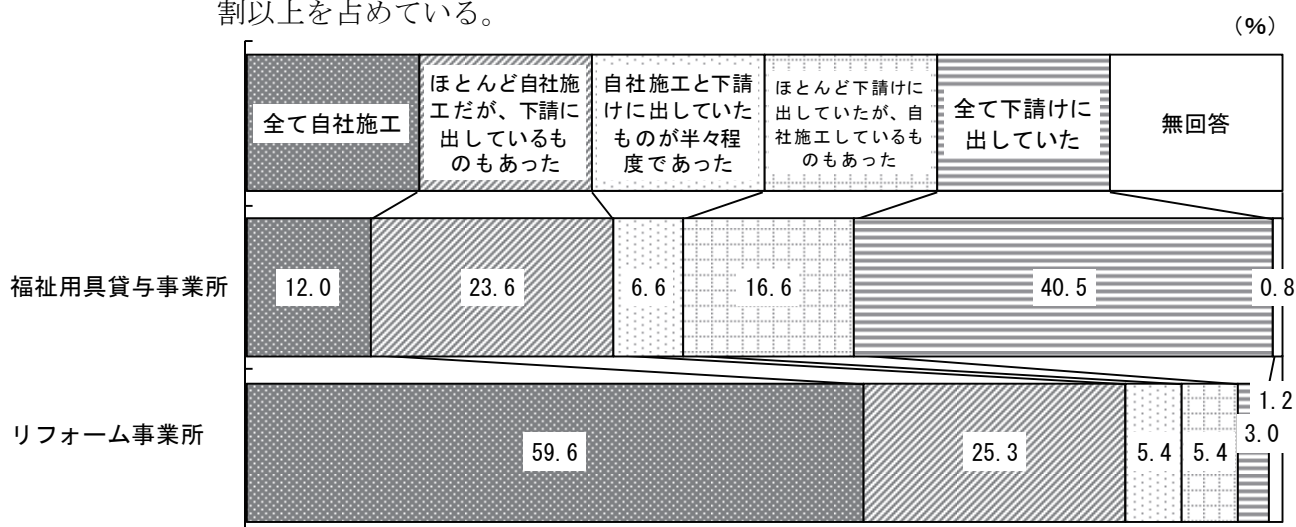


③ 下請けの状況

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に下請けの状況について確認した。

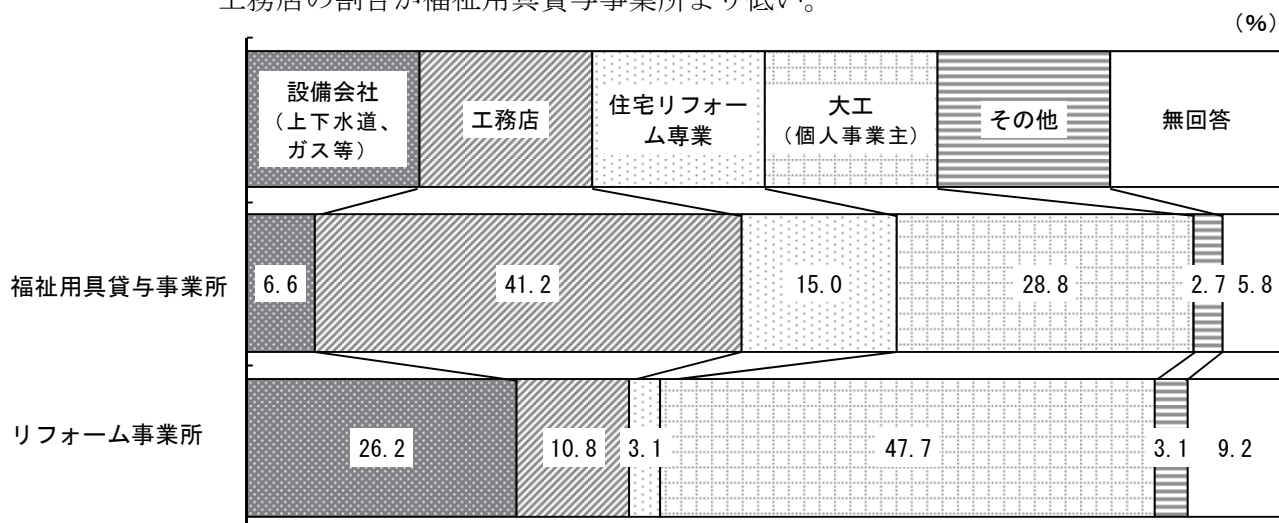
福祉用具貸与事業所は「全て自社施工」が12.0%、「ほとんど自社施工だが、下請に出しているものもあった」が23.6%、「自社施工と下請けに出していたものが半々程度であった」が6.6%で、自社施工が半分以上の事業所が4割強である。

リフォーム事業所は「全て自社施工」が59.6%、「ほとんど自社施工だが、下請に出しているものもあった」が25.3%、「自社施工と下請けに出していたものが半々程度であった」が5.4%で、自社施工が半分以上の事業所が9割以上を占めている。



下請け先として多い事業者

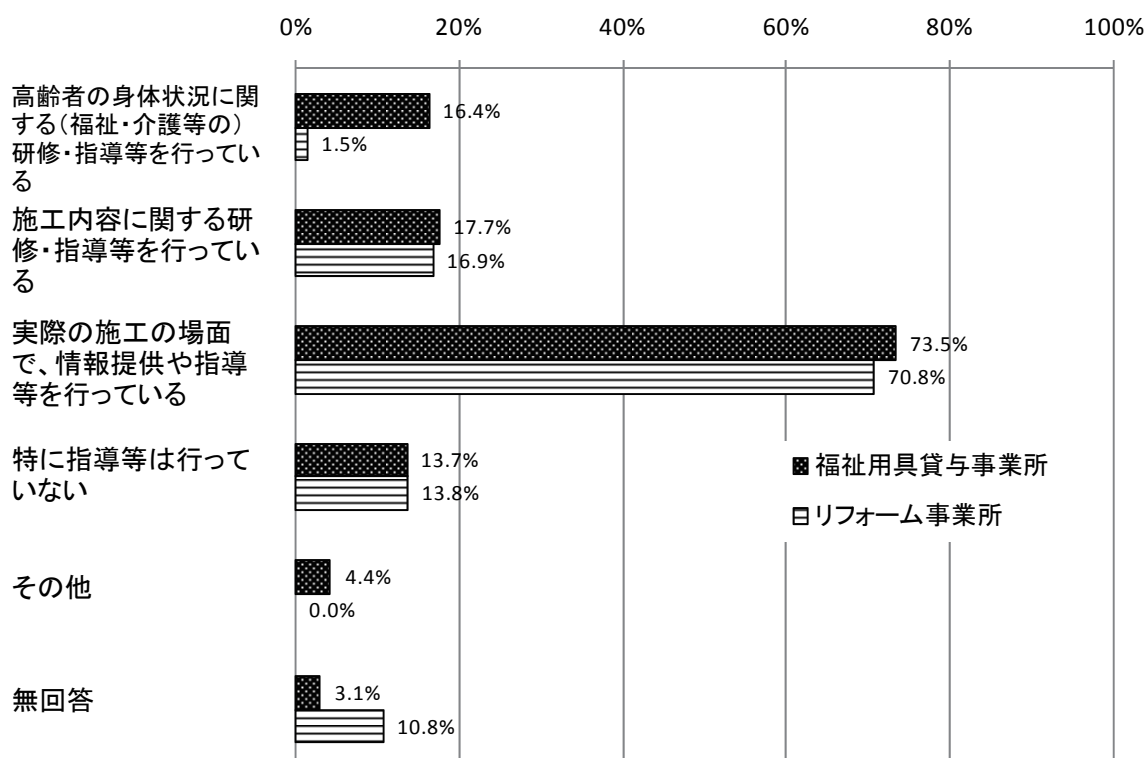
下請け先として多い事業者としては、福祉用具貸与事業所は「工務店」が41.2%で最も多く、次いで「大工（個人事業主）」が28.8%、「住宅リフォーム専業」が15.0%である。リフォーム事業所は「大工（個人事業主）」が47.7%、「設備会社（上下水道、ガス等）」が26.2%、「工務店」が10.8%であり、工務店の割合が福祉用具貸与事業所より低い。



④ 下請け事業者への研修・指導

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に下請け事業者への研修・指導について確認した。

「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」が福祉用具貸与事業所で73.5%、リフォーム事業所で70.8%とほぼ同等である。そのほかの研修・指導等については、20%未満の事業所しか取り組んでいない。



## オ. 質の確保への取組み

### ① 専門職との連携

#### 連携の有無

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3者に専門職との連携の有無について確認した。

ケアマネジャーとの連携について「半数程度以上で連携している」で評価すると、福祉用具貸与事業所は67.2%、リフォーム事業所は34.3%で前者の方が2倍程度である。リハビリ専門職との連携では、「連携がある」（「半数程度以上で連携している」、「連携したことが1度でもある」の合計）と回答した割合と比較すると、居宅介護支援事業所等では83.3%と高く、福祉用具貸与事業所でも79.9%と高いのに対して、リフォーム事業所では26.5%と低い。

居宅介護支援事業所等	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○◎なし)
医師・看護師などの医療専門職	245	8	86	94	151
	100.0%	3.4%	35.0%	38.4%	61.7%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	245	49	155	204	41
	100.0%	20.0%	63.1%	83.3%	16.9%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	245	94	108	202	43
	100.0%	38.2%	44.2%	82.4%	17.6%
建築士などの建築専門職	245	24	71	95	150
	100.0%	9.7%	29.1%	38.8%	61.1%

福祉用具貸与事業所	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○◎なし)
ケアマネジャー	259	174	79	253	6
	100.0%	67.2%	30.5%	97.7%	2.3%
医師・看護師などの医療専門職	259	5	87	92	167
	100.0%	1.9%	33.6%	35.5%	64.5%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	259	43	164	207	52
	100.0%	16.6%	63.3%	79.9%	20.1%
建築士などの建築専門職	259	63	84	147	112
	100.0%	24.3%	32.4%	56.8%	43.2%

リフォーム事業所	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○◎なし)
ケアマネジャー	166	57	91	148	18
	100.0%	34.3%	54.8%	89.2%	10.8%
医師・看護師などの医療専門職	166	3	17	20	146
	100.0%	1.8%	10.2%	12.0%	88.0%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	166	5	39	44	122
	100.0%	3.0%	23.5%	26.5%	73.5%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	166	9	28	37	129
	100.0%	5.4%	16.9%	22.3%	77.7%
建築士などの建築専門職	166	13	30	43	123
	100.0%	7.8%	18.1%	25.9%	74.1%



### 連携している業務の段階

各専門職と連携している段階については、ケアマネジャーとの連携では福祉用具貸与事業所は「事前相談」が98.4%と高く、「アフターフォロー」が53.4%であるのに対して、リフォーム事業所は「事前相談」が93.2%とほぼ同等、「アフターフォロー」が31.8%と低くなっている。医療専門職およびリハビリ専門職は事前相談の段階が高く、それ以降の段階では低くなっている。建築専門職は事前相談および施工関係の段階で高くなっているが、施工関係の段階で高いのは福祉用具貸与事業所である。

### 各専門職と連携している業務段階

居宅介護支援事業所等	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
医師・看護師などの医療専門職	94 100.0%	92 97.6%	6 6.4%	4 4.0%	6 6.1%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	204 100.0%	187 91.6%	25 12.4%	18 8.7%	33 16.2%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	202 100.0%	177 87.6%	77 38.1%	60 29.7%	81 40.2%
建築士などの建築専門職	95 100.0%	74 77.3%	35 36.3%	43 45.3%	19 20.3%

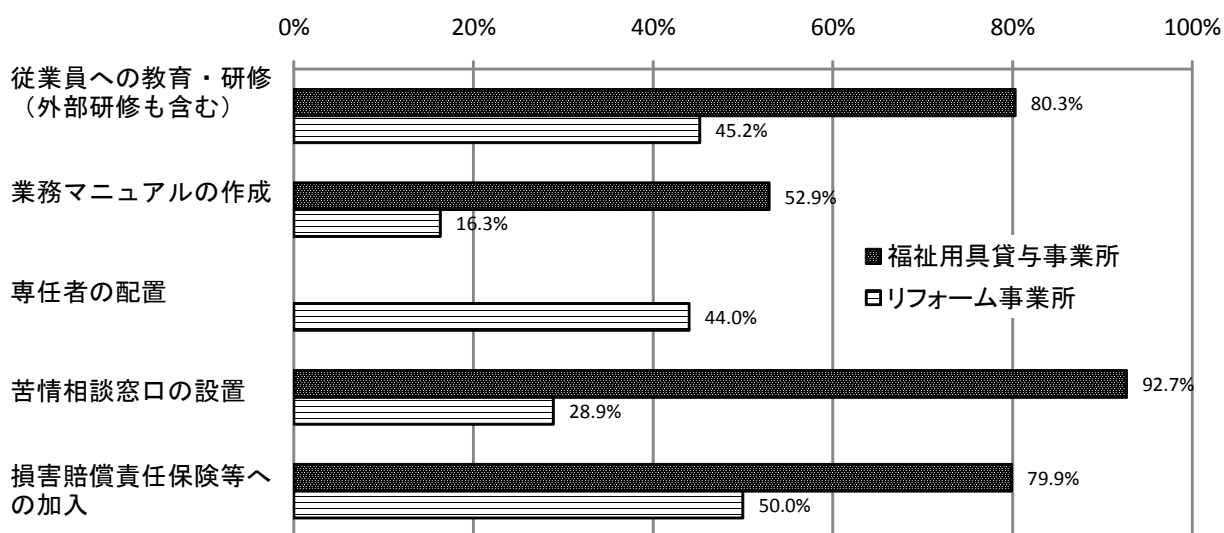
福祉用具貸与事業所	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
ケアマネジャー	253 100.0%	249 98.4%	157 62.1%	88 34.8%	135 53.4%
医師・看護師などの医療専門職	92 100.0%	86 93.5%	10 10.9%	4 4.3%	10 10.9%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	207 100.0%	195 94.2%	25 12.1%	29 14.0%	40 19.3%
建築士などの建築専門職	147 100.0%	119 81.0%	38 25.9%	109 74.1%	68 46.3%

リフォーム事業所	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
ケアマネジャー	148 100.0%	138 93.2%	87 58.8%	63 42.6%	47 31.8%
医師・看護師などの医療専門職	20 100.0%	15 75.0%	3 15.0%	0 0.0%	0 0.0%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	44 100.0%	38 86.4%	5 11.4%	5 11.4%	0 0.0%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	37 100.0%	31 83.8%	9 24.3%	8 21.6%	7 18.9%
建築士などの建築専門職	43 100.0%	36 83.7%	8 18.6%	23 53.5%	7 16.3%

## ② 質の確保への取組み

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に質の確保への取り組みについて確認した。

福祉用具貸与事業所は「苦情相談窓口の設置」が92.7%と高く、次いで「従業員への教育・研修（外部研修も含む）」が80.3%、「損害賠償責任保険等への加入」が79.9%、「業務マニュアルの作成」が52.9%となっている。一方、リフォーム事業所は「損害賠償責任保険等への加入」が50.0%、「従業員への教育・研修（外部研修も含む）」が45.2%、「専任者の配置」が44.0%と半数弱の対応状況となっている。



福祉用具貸与事業所への設問には、「専任者の配置」の選択肢は設けなかった。

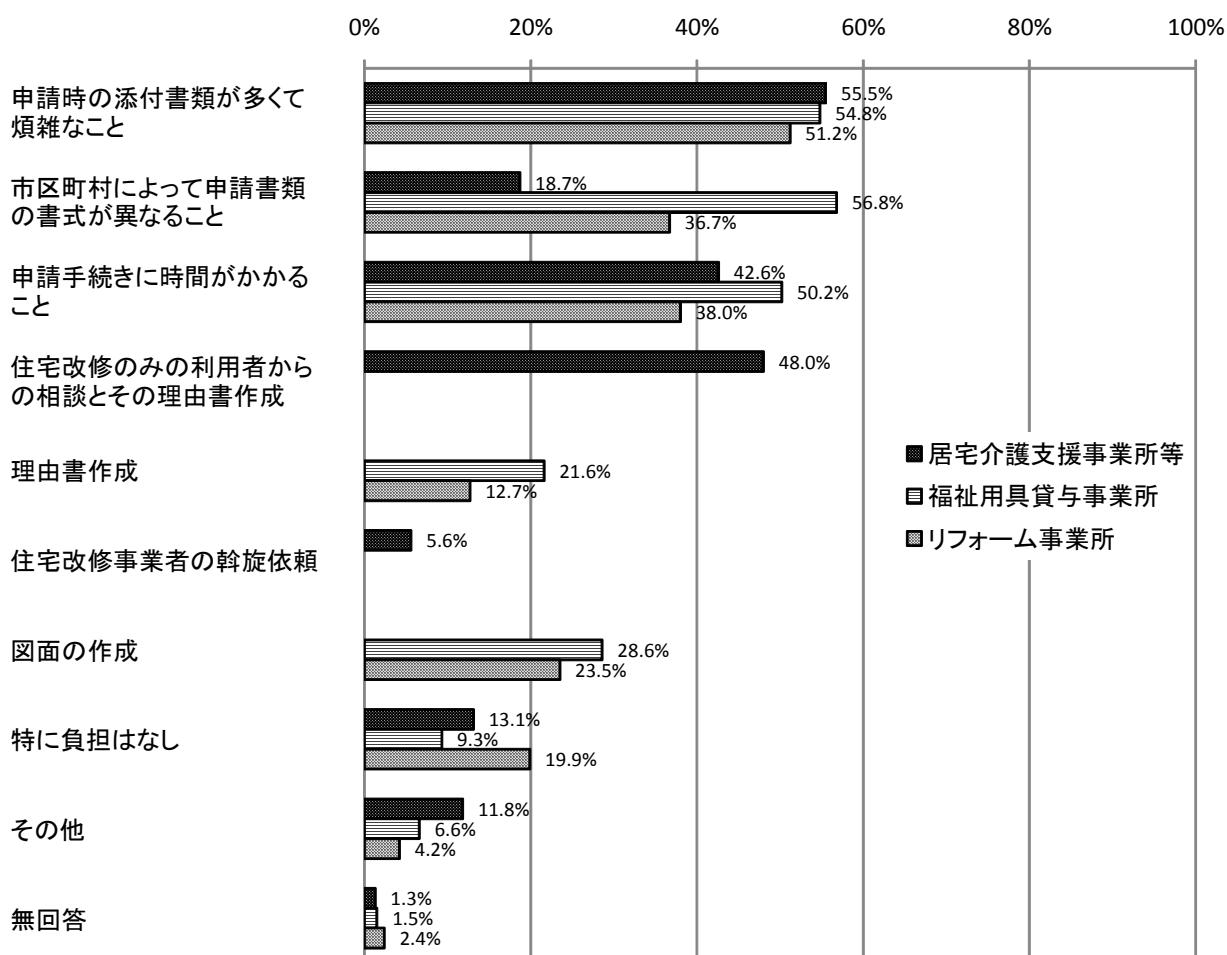
## 2. 住宅改修に係る意見

### ア. 業務に係る意見

#### ① 手続きの中で負担が大きい点

居宅介護支援事業所等及び福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に住宅改修の手続きの中で負担が大きい事項について確認した。

「申請時の添付書類が多くて煩雑なこと」は3者とも50%台とほぼ同程度の割合であるが、福祉用具貸与事業所は、「市区町村によって申請書類の書式が異なること」、「申請手続きに時間がかかること」の回答割合が50%超と他の2者より高くなっている。一方、居宅介護支援事業所等は「住宅改修のみの利用者からの相談とその理由書作成」が48.0%と高くなっている。

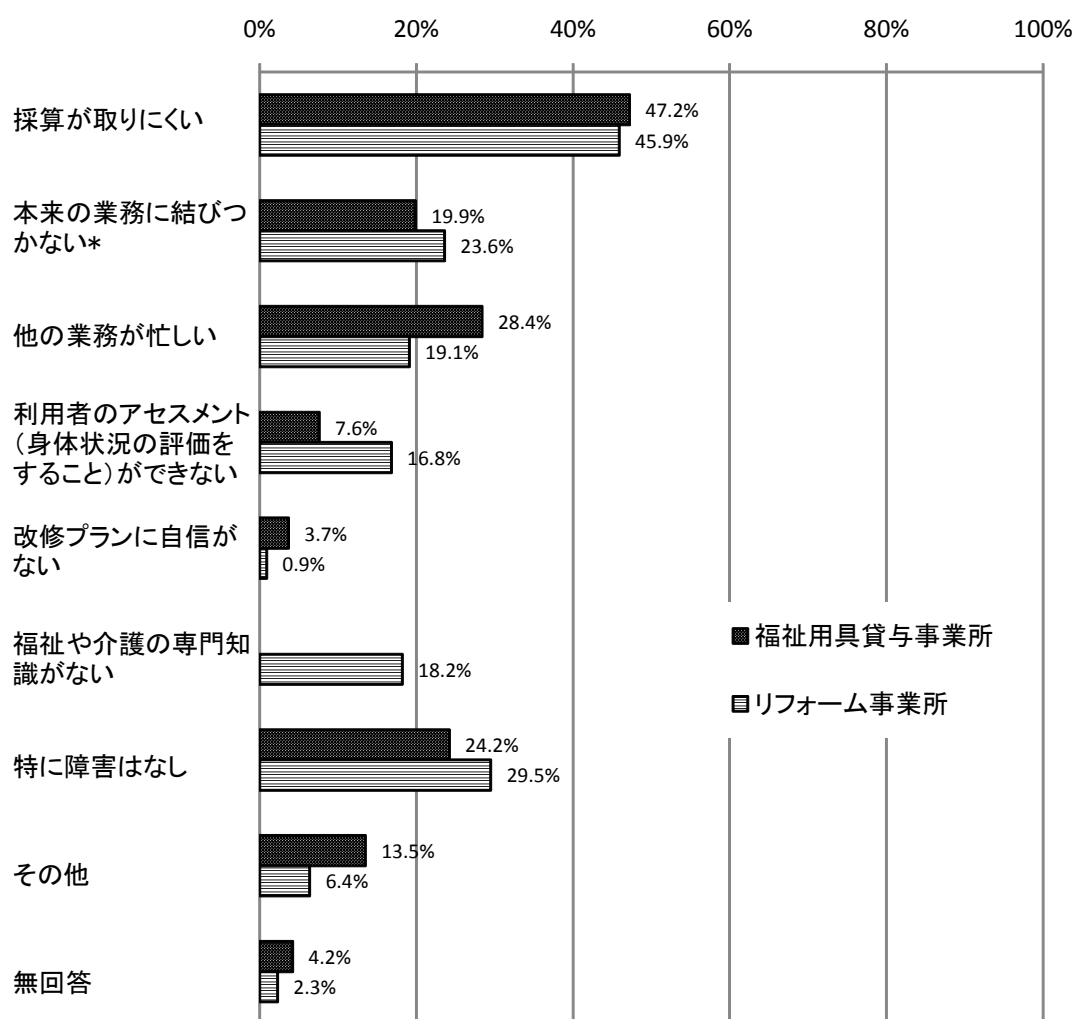


居宅介護支援事業所等の設問には、「理由書作成」「図面の作成」の選択肢は設けなかった。福祉用具貸与事業所およびリフォーム事業所の設問には、「住宅改修のみの利用者からの相談とその理由書作成」「住宅改修事業者の斡旋依頼」の選択肢は設けなかった。

② 事業を行う上での障害となっている点

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の 2 者に事業を行う上で障害となっている点について確認した。

「採算が取りにくい」が最も多く、福祉用具貸与事業所で 47.2%、リフォーム事業所で 45.9%である。次いで「特に障害はなし」が福祉用具貸与事業所で 24.2%、リフォーム事業所で 29.5%である。「利用者のアセスメント（身体状況の評価をすること）ができない」あるいは「福祉や介護の専門知識がない」といった専門性に関する障害については、回答割合が 20%未満と低い。



\*福祉用具貸与事業所の場合は「福祉用具貸与の依頼に結びつかない」、リフォーム事業所の場合は「他のリフォームの依頼に結びつかない」

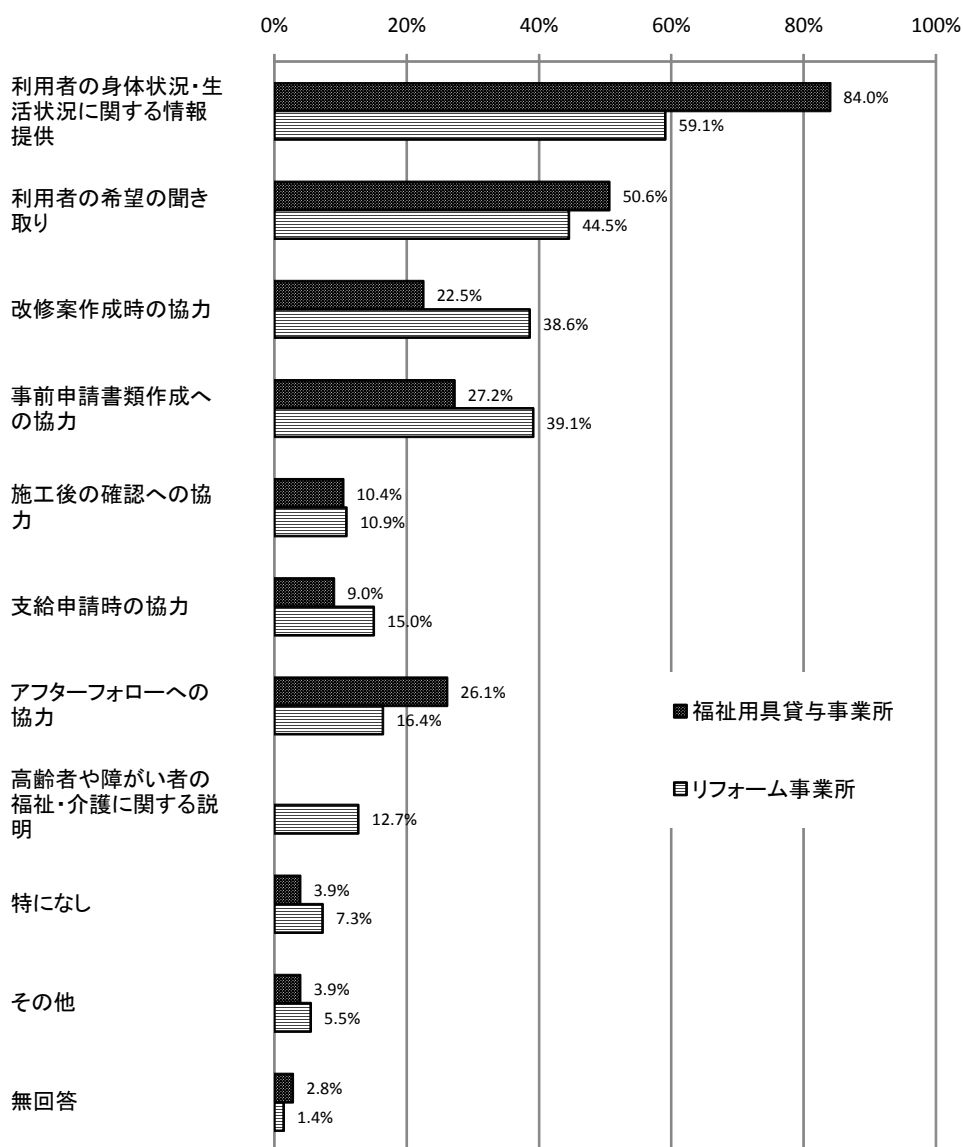
福祉用具貸与事業所への設問には、「福祉や介護の専門知識がない」の選択肢は設けなかった。

## イ. 関係者への意見

### ① ケアマネジャーに求める点

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者にケアマネジャーに求める点を確認した。

「利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供」が最も高く、福祉用具貸与事業所で84.0%、リフォーム事業所で59.1%である。次いで、「利用者の希望の聞き取り」が、福祉用具貸与事業所で50.6%、リフォーム事業所で44.5%である。このほか、リフォーム事業所では「改修案作成時の協力」、「事前申請書類作成への協力」が40%弱であったが、福祉用具貸与事業所では30%に満たなかった。



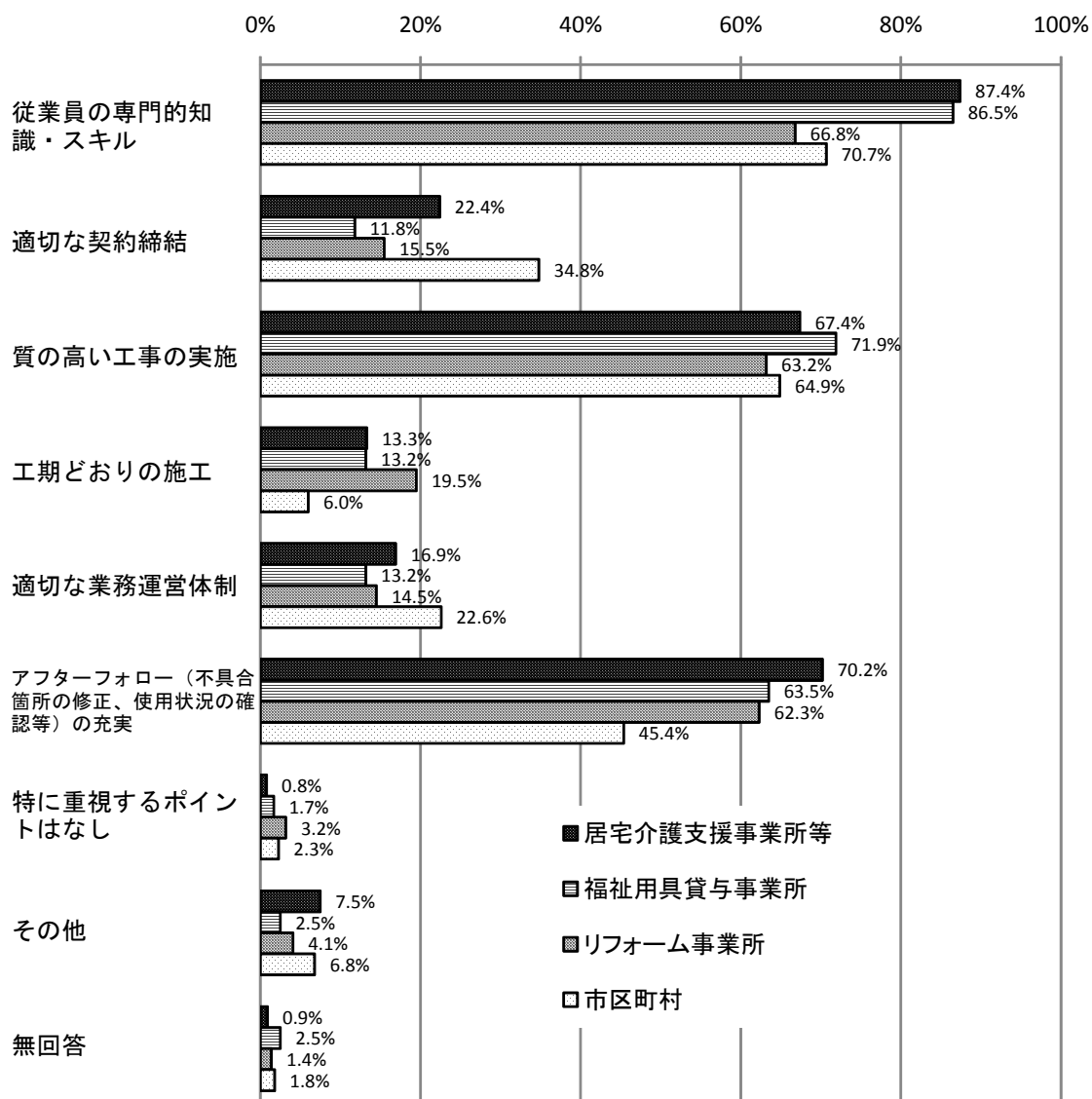
福祉用具貸与事業所への設問には、「高齢者や障がい者の福祉・介護に関する説明」の選択肢は設けなかった。

② 住宅改修事業者に求める点・求められる点

居宅介護支援事業所等および市区町村が住宅改修事業者を求める点、及び、福祉用具貸与事業所あるいはリフォーム事業所が住宅改修事業者に求められると考える点を確認した。

全般的に回答割合が高いのは、「従業員の専門的知識・スキル」、「質の高い工事の実施」、「アフターフォローの充実」の3項目である。このうち、「従業員の専門的知識・スキル」は居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所の回答割合が他の2者より高い。「質の高い工事の実施」については関係者間の差はほとんどない。「アフターフォローの充実」については居宅介護支援事業所等が70.2%と高く、市区町村は45.4%と若干低い。

「適切な契約締結」については市区町村が34.8%、居宅介護支援事業所等が22.4%であるが、残りの2者は20%未満だった。



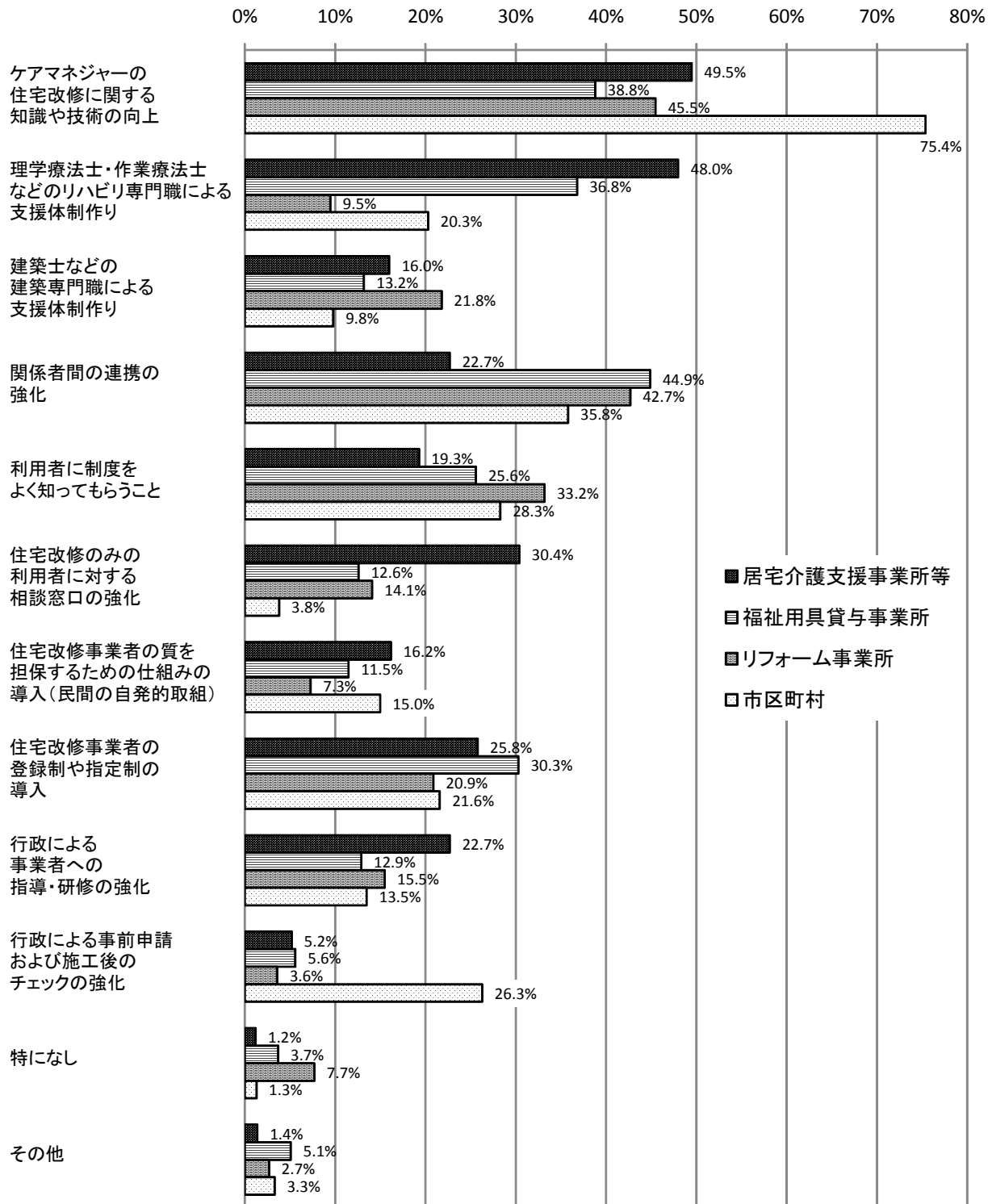
## ウ. 住宅改修全般への意見

### ① 質の向上に向けて重要と考える点

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、市区町村の4者に住宅改修の質の向上に向けて重要と考える点について確認した。

全般的に回答の割合が高かったのは、「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上」、「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作り」、「関係者間の連携の強化」である。「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上」については市区町村が75.4%と高く、居宅介護支援事業所等、リフォーム事業所も選択肢の中で最も回答割合が高かった。福祉用具貸与事業所で最も高かったのは「関係者間の連携の強化」である。

(次ページ図参照)





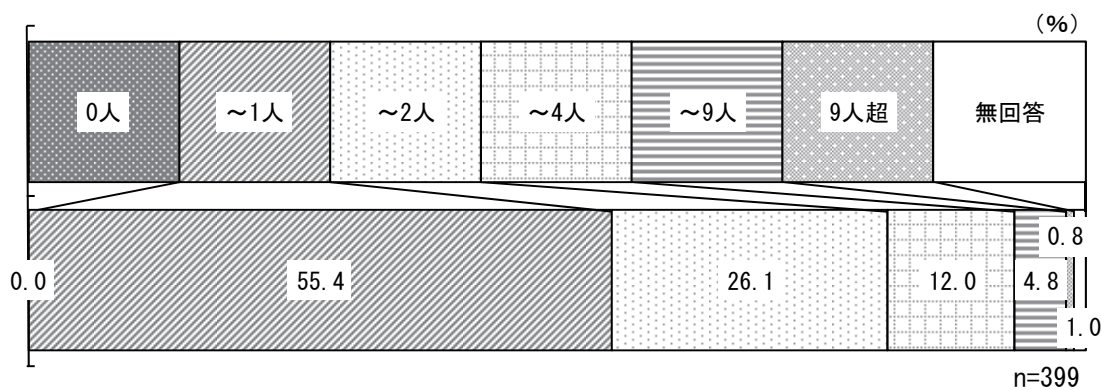
### 3. その他

#### ア. 市区町村調査

##### ① 担当職員数と経験年数

住宅改修を担当している職員数を確認した。

職員数は平均 2.0 人、最多で 32 人であり、1 人という回答が 55.4%と過半数を占め、2 人の回答 26.1%を合計して 81.5%である。

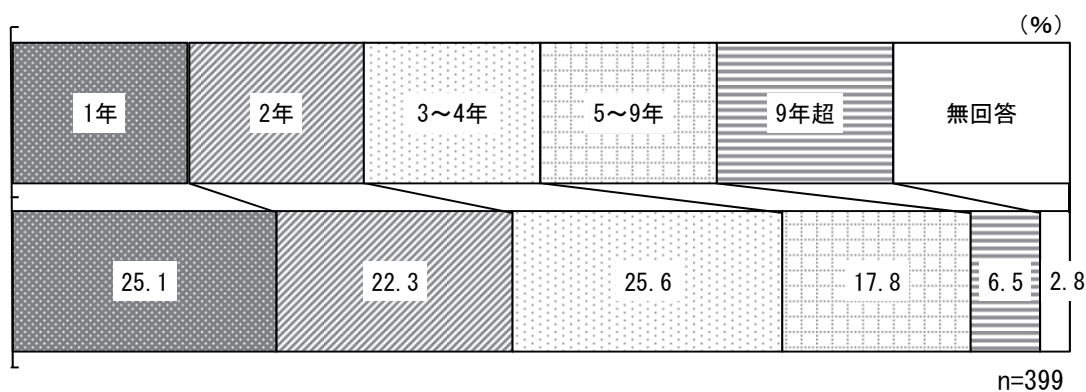


平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
2.0	1.0	2.2	1.0	32.0

当該業務経験の最も長い方の年数

当該業務経験の最も長い方の年数を確認した。

年数は平均 3.5 年、最短が 1 年、最長が 16 年である。1 年が 25.1%、2 年が 22.3%で、合計 47.4%と 2 年以下で約半数を占めている。

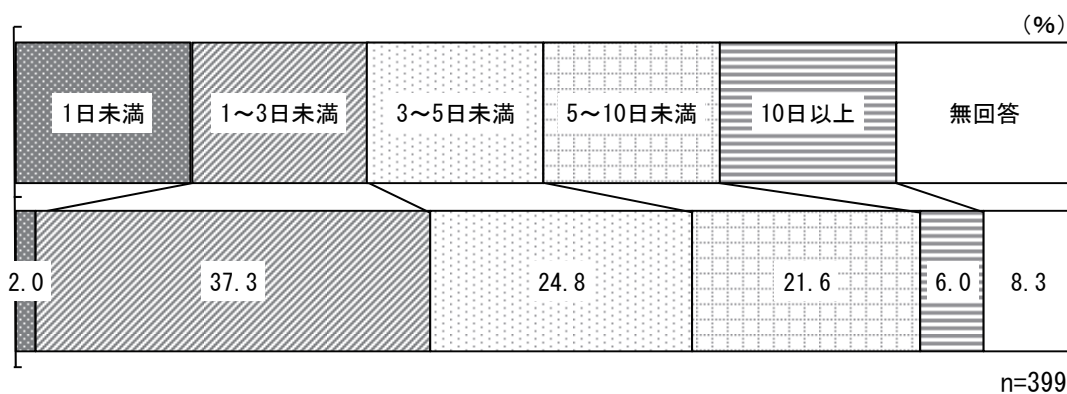


平均 (年)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
3.5	3.0	2.9	1.0	16.0

② 事前申請・支給申請から承認までの期間

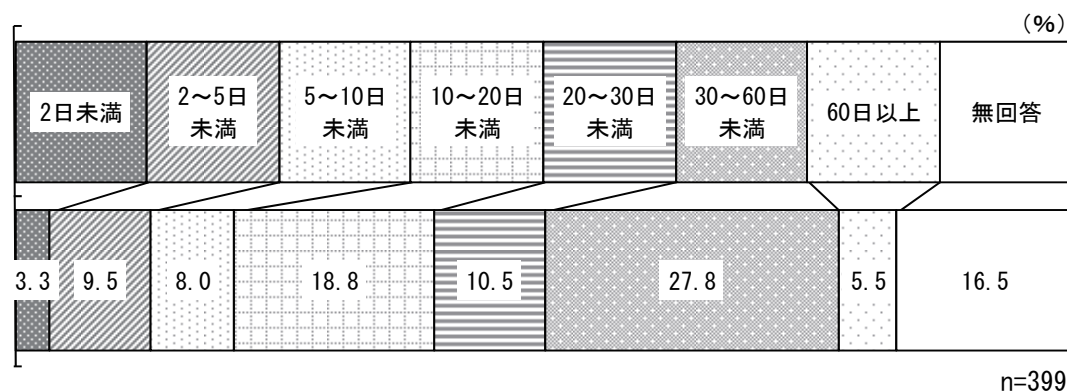
事前申請・支給申請から承認までの期間を確認した。

事前申請書類受理から承認までの期間については、平均 4.0 日、最長 33 日であった。1 日未満が 2.0%、1~3 日未満が 37.3%で、合計 39.3%であり、4 割弱である。



平均 (日)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
4.0	3.0	3.8	0.0	33.0

支給申請書類受理から支給決定までの期間については、平均 22.7 日、最長 90 日であった。2 日未満が 3.3%、2~5 日未満が 9.5%、5~10 日未満が 8.0%で、10~20 日未満が 18.8%、20~30 日未満が 10.5%で、1 ヶ月未満が合計 50.1%であり、半数を占めている。



平均 (日)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
22.7	20.0	17.4	1.0	90.0

③ 申請に係る独自書類

事前申請にあたって市区町村が独自に要求していることとしては、入院中の事前申請の場合のPT、OTによる現地調査実施書類、理由書についてケアマネジャーの作成を条件とすること、ケアマネジャー作成でない場合にケアマネジャーの確認印を必要とすることなどがある。

事前申請時の独自書類

書類の名称	貴自治体で独自に要求していること
1. 住宅改修事前申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支給方式・住宅改造併用の有無の記載</li> <li>・過去の住宅改修の有無の確認</li> <li>・本人・ケアマネジャー以外が申請する場合の委任状</li> </ul>
2. 費用の見積書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事内容の内訳 7</li> <li>・カタログの添付 4</li> <li>・2社以上の提出</li> </ul>
3. 理由書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作成者の資格を証する書類 3</li> <li>・市町村の独自の様式 2</li> <li>・ケアマネジャー、包括支援センター職員、高齢福祉課職員の記載によるもの(それ以外は不可)</li> <li>・ケアマネジャー作成が条件</li> <li>・改修業者による理由書作成の際は、受領委任払は原則不可</li> <li>・ケアマネジャー作成でない場合、ケアマネジャーの確認印</li> <li>・入院中の事前申請の場合、PT、OTによる現地調査実施関係書類</li> <li>・居宅サービス計画の有無の記入</li> <li>・施工業者とケアマネジャーの事前打合せ日の記入</li> <li>・記入内容の確認欄</li> </ul>
4. 改修予定の状況を確認できるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日付入り 38</li> <li>・工事箇所を朱書等で図示する 18</li> <li>・メジャー等で段差などを示す 8</li> <li>・部品のカタログ 7</li> <li>・ケアプラン 1</li> </ul>
5. 住宅の所有者の承諾書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸家や公営住宅の場合 4</li> <li>・申請者と所有者が異なる場合 2</li> <li>・本人・家族の所有以外である場合</li> <li>・同居親族の所有であっても提出</li> </ul>

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

支給申請時の独自書類

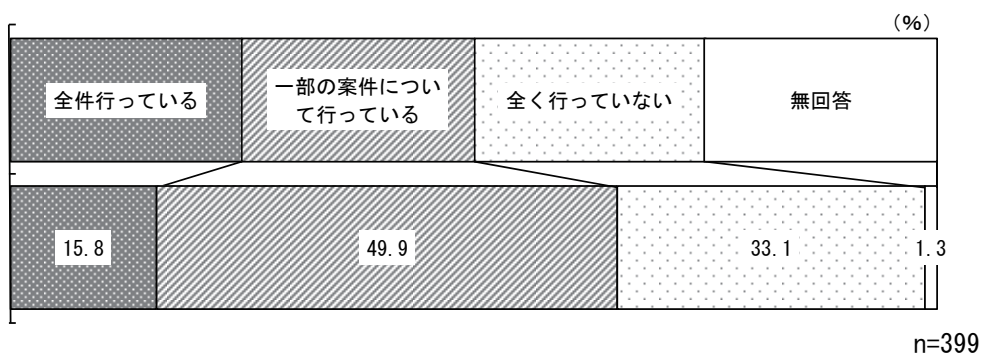
書類の名称	貴自治体で独自に要求していること
1. 住宅改修支給申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・押印は事前申請書と同じ印鑑であること</li> <li>・支給方式、住宅改造併用の有無の記載</li> <li>・口座が対象者以外に指定の場合は委任状を提出</li> <li>・請求書</li> </ul>
2. 領収証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原本提出 7</li> <li>・原本の写し 3</li> <li>・但書に住宅改修を含む旨記載</li> <li>・請求書の写</li> </ul>
3. 工事費内訳書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見積書から変更した場合 6</li> <li>・材料費、数量等を区分し記載 2</li> <li>・工事完了証明書</li> </ul>
4. 完成後の状態が確認できるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日付入り 32</li> <li>・スケール、メジャー、利用者名入り 4</li> <li>・図面 3</li> <li>・完了届 2</li> </ul>

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

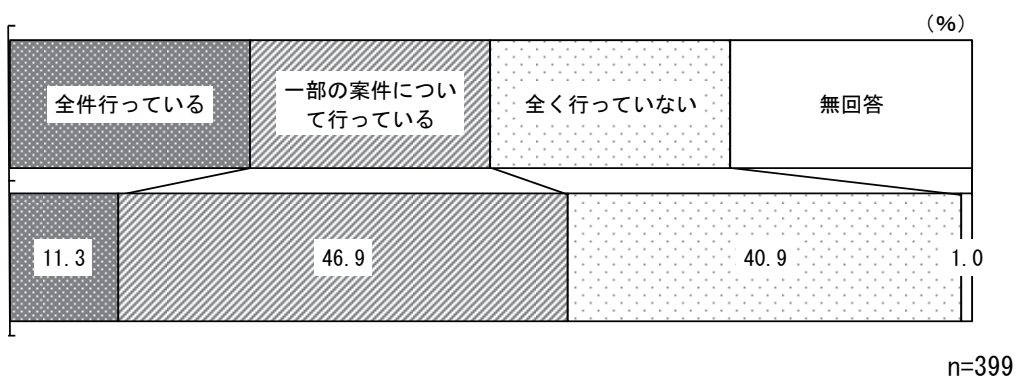
④ 申請に係る訪問確認

事前申請あるいは支給申請に関連して訪問を行っているかどうかを確認した。

事前申請に係る訪問確認を行っているかどうかについては、「全件行っている」は15.8%、「一部の案件について行っている」は49.9%であり、合計で65.7%と3分の2弱が事前訪問を実施している。



支給申請に関する工事完了後の訪問確認については、「全件行っている」が11.3%、「一部の案件について行っている」が46.9%であり、合計58.2%と過半数を占めている。事前申請に係る訪問確認よりも割合が低くなっている。

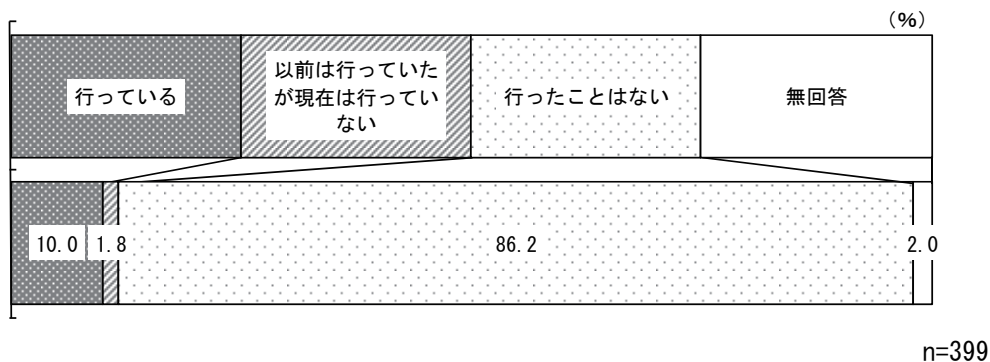


⑤ 専門職による相談事業の実施

実施の有無

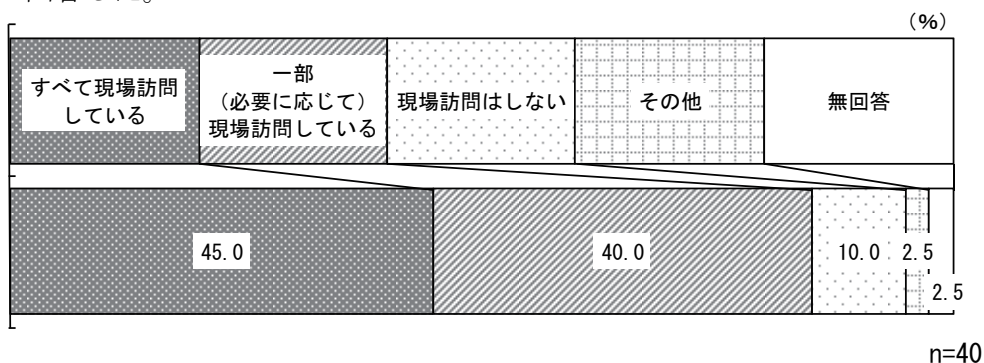
建築士や理学療法士・作業療法士等の専門職による相談事業の実施について確認した。

相談事業を「行ったことはない」の回答割合が 86.2%と最も高く、「行っている」は 10.0%、「以前は行っていたが現在は行っていない」は 1.8%である。



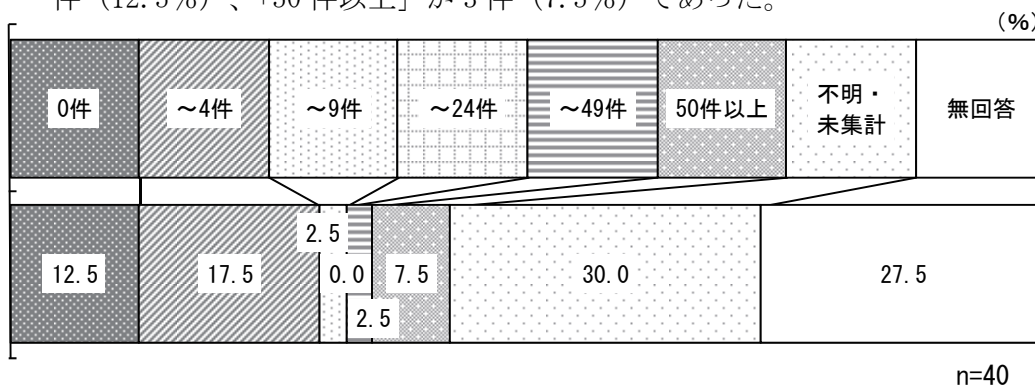
現場訪問の有無

相談は現場訪問によるものかどうかを質問し、相談事業を「行っている」と回答した 40 件のうち、18 件 (45.0%) が「すべて現場訪問している」と回答した。



平成 22 年度の相談件数

相談事業を「行っている」と回答したうち、相談件数について質問した。件数回答があった 17 件の回答は、「1~4 件」が 7 件 (17.5%)、「0 件」が 5 件 (12.5%)、「50 件以上」が 3 件 (7.5%)であった。

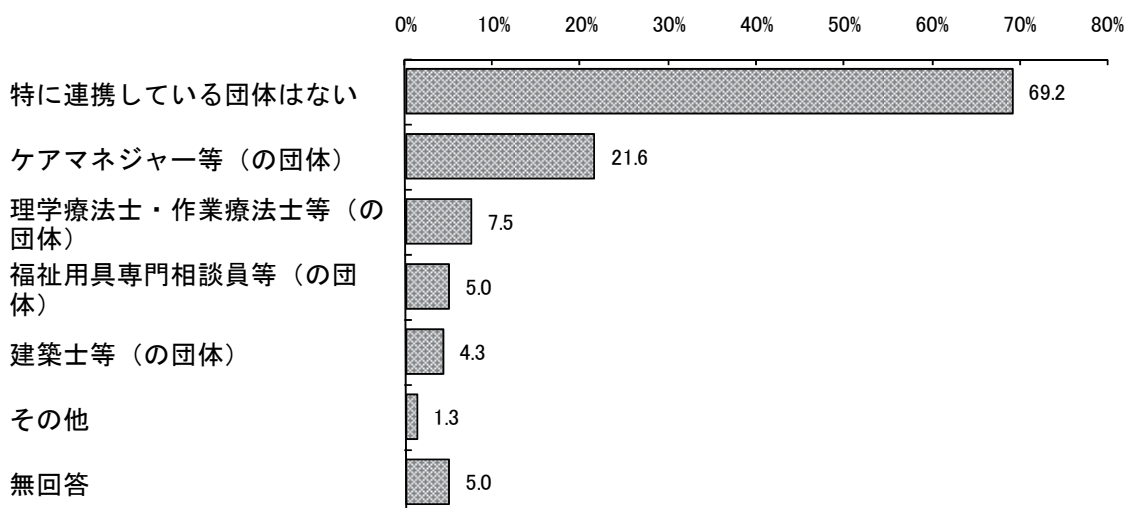


## ⑥ 専門職団体との連携

### 連携の有無

住宅改修に関連した専門職団体との連携について確認した。

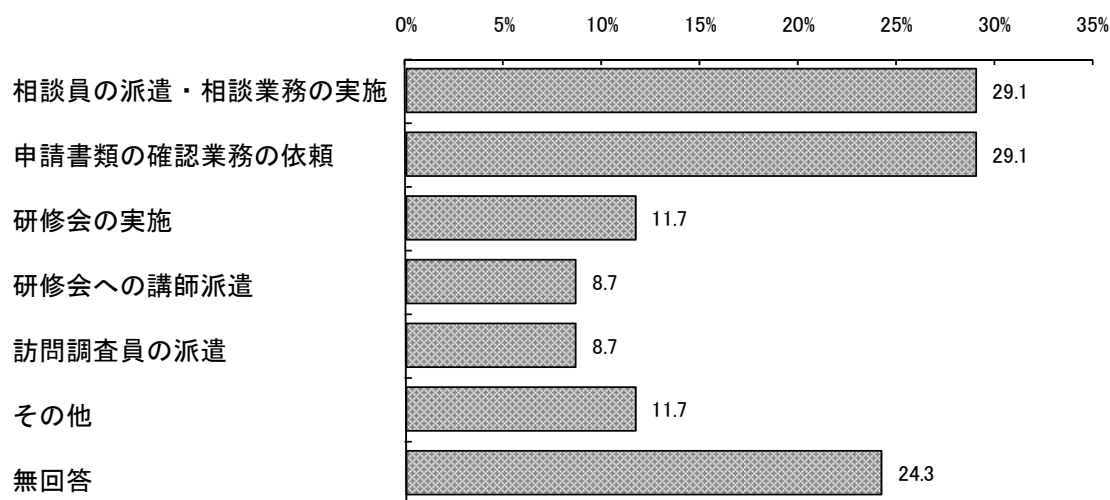
専門職団体との連携については、「ケアマネジャー等（の団体）」が最も高く21.6%、次いで「理学療法士・作業療法士等（の団体）」が7.5%、「福祉用具専門相談員等（の団体）」が5.0%である。なお、「特に連携している団体はない」は69.2%である。



n=399

### 専門職団体との連携の内容

専門職団体との連携の内容については、「相談員の派遣・相談業務の実施」および「申請書類の確認業務の依頼」が29.1%で最も高く、次いで「研修会の実施」の11.7%、「研修会への講師派遣」および「訪問調査員の派遣」が8.7%となっている。



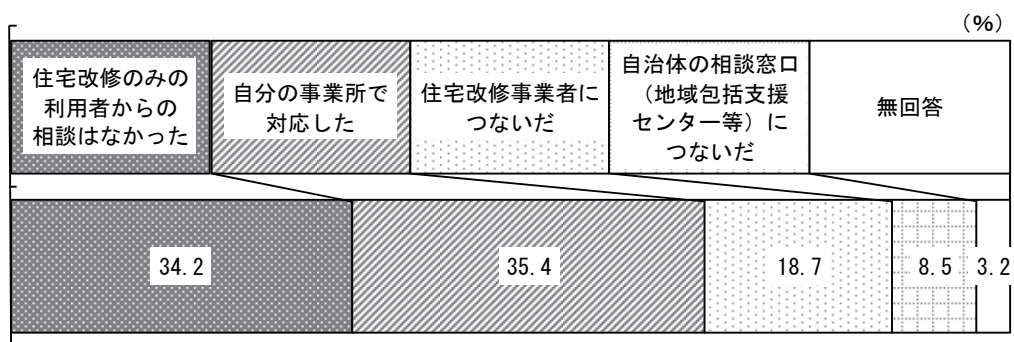
n=103

## イ. 居宅介護支援事業所等調査

### ① 住宅改修のみの利用者の対応

居宅介護支援事業所等に住宅改修のみの利用者の対応について確認した。

住宅改修のみの利用者からの相談については、「住宅改修のみの利用者からの相談はなかった」が34.2%、「自分の事業所で対応した」が35.4%、「住宅改修事業者につないだ」が18.7%の順となっている。

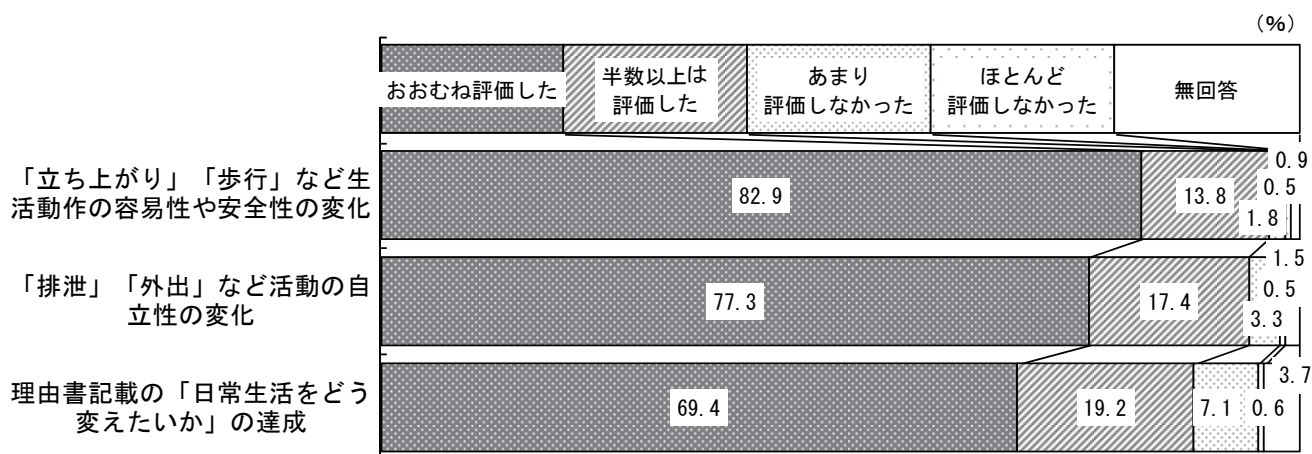


n=245

### ② 住宅改修による動作や生活の変化

居宅介護支援事業所等に住宅改修による動作や生活の変化について確認した。

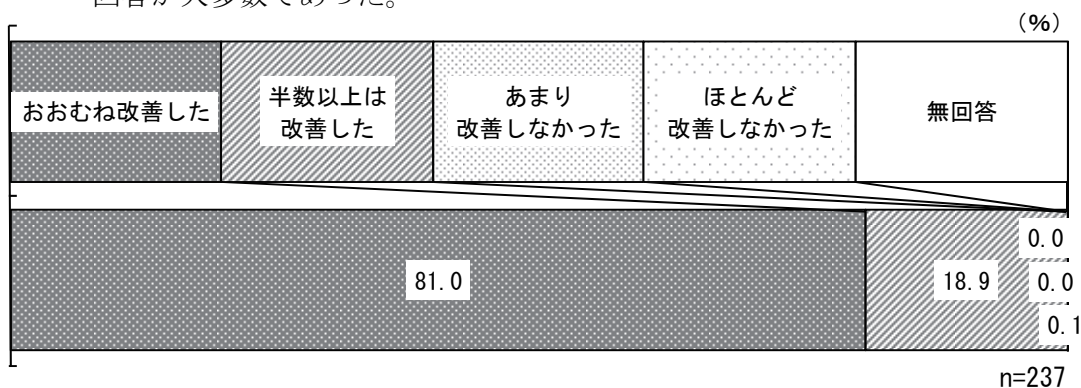
「生活動作の容易性や安全性の変化」を「おおむね評価した」が82.9%、「半数以上は評価した」が13.8%とほとんどが評価している。「活動の自立性の変化」についてもおおむね同様の傾向であるが、「理由書記載の『日常生活をどう変えたいか』の達成」は「おおむね評価した」が69.4%、「半数以上は評価した」が19.2%で、若干割合が低くなっている。



n=245



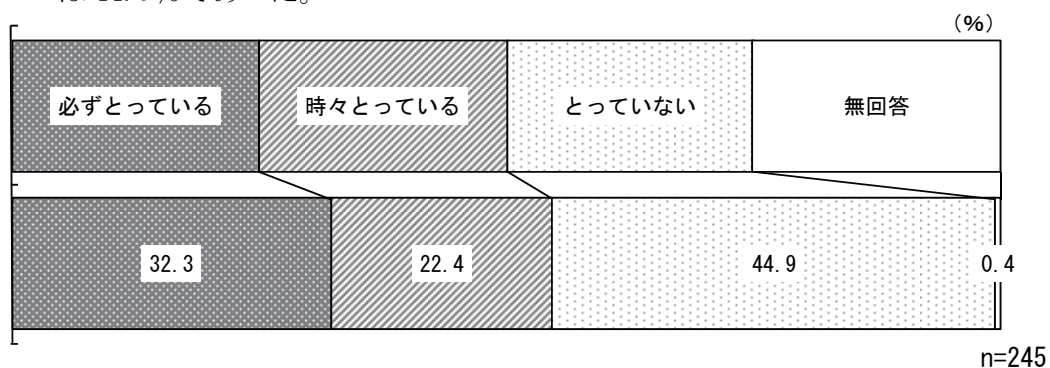
住宅改修による生活動作の容易性や安全性の改善については、「おおむね改善した」が81.0%、「半数以上は改善した」が18.9%と、改善したとする回答が大多数であった。



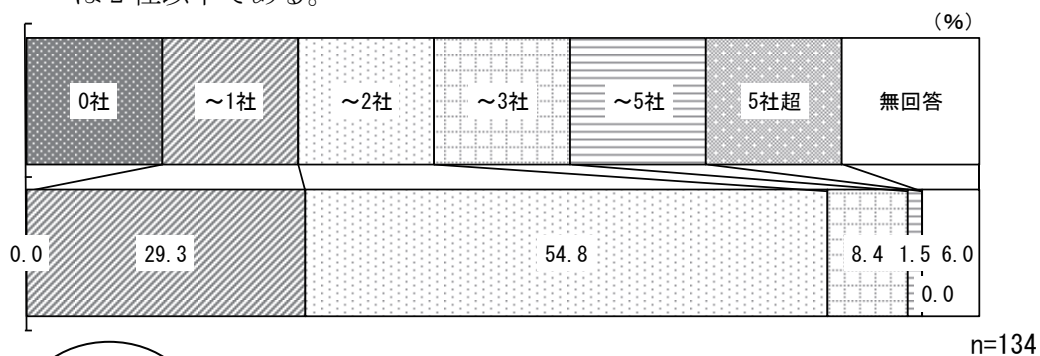
### ③ 相見積りの取得状況

居宅介護支援事業所等へ相見積りの取得状況について確認した。

相見積りを「必ずとっている」は32.3%、「時々とっている」は22.4%であり過半数は何らかの形で相見積りを取得している。一方、「とっていない」は44.9%であった。



相見積りの取得社数は平均1.7社であり、最大が4.0社である。取得者数が「1社以下」が29.3%、「～2社」が54.8%、合計84.1%であり、大多数は2社以下である。



平均 (社)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
1.7	2.0	0.6	1.0	4.0



### Ⅲ ヒアリング調査実施概要及び結果概要

#### 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、各業務プロセスにおけ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に際しての参考とする。

##### 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箇所選定した。

##### ウ. 調査方法

訪問面談方式により実施した。

##### 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した。

##### 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の概要は、別表のとおりである。



	幸風苑地域包括支援センター	A 居宅介護支援事務所	東京都介護福祉士会 コア	株式会社日本生科学研究 所 日生薬局介護支 援事業部 河田町店	太陽シルバーサービス 株式会社	株式会社あつぷる	株式会社アイライフ	フジックスハートフル
事業所の 種類	地域包括支援センター	居宅介護支援事務所	居宅介護支援事務所	居宅介護支援事務所	福祉用具貸与事業所	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所	リフォーム事業所
職員/ 従業員数	—	3名	3名	7名	130名程度	20名	17名	12名
連携 している 専門職	・ほとんどのケースで福 祉用具の専門職と連 携	・ほとんどのケースで福 祉用具の専門職と連 携。最大のメリットはレ ンタルと改修のすみ分 けの判断ができること ・医療専門職 ・リハビリ専門職	・福祉用具の専門職。専 門的な知見を持ってい る方も多い ・医療専門職 ・リハビリ専門職	・福祉用具の専門職。工 事と用具(レンタル、購 入)をいろいろと組み 合わせ、生活しやすい ものにするということ では、一つの事業者の方 に任せる方が、効果が 高い ・リハビリ専門職 ・建築専門職	・ほとんどのケースでケ アマネジャー ・リハビリ専門職 ・まれに建築専門職	・ケアマネジャー ・リハビリ専門職 ・建築専門職	・ケアマネジャー ・まれにリハビリ専門職	・ケアマネジャー ・医療専門職 ・リハビリ専門職
専門職 との連携 場面	・福祉用具の専門職は、 すべての項目。要支援 の方が多いため自立 度も高く、福祉用具の 範疇で間に合ってしまう人も多い	・福祉用具の専門職は すべての項目 ・医療専門職は事前相 談。病院の状態と家で の状態は違うのでやり にくいと感じる ・リハビリ専門職は事前 相談	・医療専門職は事前相 談。訪問診療専門の医 師も増えてきている。 在宅面でのことに気づ いてくれると大変助か る ・リハビリ専門職は事前 相談 ・福祉用具の専門職は 事前相談、事前申請、 アフターフォロー	・福祉用具の専門職は 事前相談、事前申請 ・リハビリ専門職は事前 相談。退院時に連携退 院の事前の外出時に 立ち会うという形。PT、 OTの数も少ないので 在宅の場合の連携は あまりない ・建築専門職は事前相 談	・ケアマネジャーはすべ ての項目 ・リハビリ専門職は事前 相談。退院日というエ ックスデーがあるので 完成を急がされる ・医療専門職は事前相 談 ・建築専門職はすべて の項目	・ケアマネジャーはすべ ての項目 ・リハビリ専門職は事前 相談。退院時に係るた め ・建築専門職はすべて の項目	・ケアマネジャーはすべ ての項目 ・リハビリ専門職と連携 するのは、事前相談、 退院時	・ケアマネジャーは事前 相談 ・医療専門職は事前相 談 ・リハビリ専門職は事前 相談 ・構造に関わる工事の 場合、建築士がいない ところでは他に相談し ないといけない
住宅改修の みの相談へ の対応	・4件とも住宅改修事業 者につないだ	・住宅改修のみの相談 はなかった	・住宅改修のみの相談 はなかった	—	—	—	—	—

	幸風苑地域包括支援センター	A 居宅介護支援事務所	東京都介護福祉士会 コア	株式会社日本生科学研究 所 日生薬局介護支 援事業部 河田町店	太陽シルバーサービス 株式会社	株式会社あつる	株式会社アイライフ	フジックスハートフル
住宅改修事 業者選定の ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手すりなどは他の福祉用具と組み合わせて使うので幅広い福祉用具の知識が必要</li> <li>・アフターフォローの充実</li> <li>・質の高い工事の実施。アセスメントがよくて、本人にあった工事ができるということ。専門的な知識やスキルに合わせて間違いなく工事をしてくれること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル。メリット・デメリット(手すり設置により、トイレが狭くなる、風呂では、家族には使い勝手が悪くなるというような話)を言えることが重要</li> <li>・質の高い工事の実施</li> <li>・工期通りの施工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル</li> <li>・質の高い工事の実施。利用者の望むものと専門的な見立てからのアドバイスの折り合いを満たすこと</li> <li>・アフターフォローの充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル。高齢者に対する知識をもつことが重要</li> <li>・適切な契約</li> <li>・質の高い工事の実施。利用者の自立に役立つこと。経験を積んでくると質の向上になると感じる</li> </ul>	—	—	—	—
福祉用具貸 与事業者 /施工業者に 求められる もの	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル</li> <li>・質の高い工事の実施</li> <li>・「見た目の出来栄」「利用者が喜んでいただけること」「家族も使いやすいこと」。利用者目線で提案すると、「家族にとっては不便だ」ということがある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル</li> <li>・質の高い工事の実施</li> <li>・アフターフォローの充実。書類も適切に管理することが重要。利用者目線で考えてもらえ、プライバシーについても配慮する事業者がよい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル。家族などによく聞き、その家その人にあった工事を行うことを心がけている。そのためには情報の収集が必要であり、教科書通りではできない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル</li> <li>・アフターフォローの充実</li> <li>・質の高い工事の実施</li> <li>・質とは、利用者様の目的を果たせて配慮あるもの</li> </ul>
ケアマネジャ ー に求めるもの	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前申請書類作成への協力。理由書を早く出してほしいということはある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供。積極的なアドバイスをしてもらい、あわせていくことが重要と考えている</li> <li>・改修案作成時の協力</li> <li>・アフターフォローへの協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供</li> <li>・改修案作成時の協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供。目的とかの情報を知らせておかないと違う結果になってしまう</li> <li>・アフターフォローへの協力</li> <li>・事前申請書類作成への協力</li> </ul>

	幸風苑地域包括支援センター	A 居宅介護支援事務所	東京都介護福祉士会 コア	株式会社日本生科学研究 所 日生薬局介護支 援事業部 河田町店	太陽シルバーサービス 株式会社	株式会社あつぷる	株式会社アイライフ	フジックスハートフル
教育・マニュアル作成等	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会に参加して住宅改修についての知識習得をする</li> <li>・住宅改修の特段のマニュアルはない</li> </ul>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に実施する営業担当者研修などにおいて教育している</li> <li>・マニュアルは、新人向けのものがある</li> <li>・苦情相談窓口は営業所それぞれがなる</li> <li>・保険は加入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改修した写真を集めたチラシを作成して研修に活用</li> <li>・支給申請手続きの流れのマニュアルを作成</li> <li>・アフターフォローは標準化</li> <li>・苦情相談窓口は各事業部に設置</li> <li>・保険は加入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門の研修はない</li> <li>・マニュアルはない</li> <li>・専任者の設置はない</li> <li>・苦情は一連の流れを社長と専務で確認する体制</li> <li>・保険は加入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリングの研修</li> <li>・マニュアルはない</li> <li>・専任者の設置はない</li> <li>・苦情相談窓口はない</li> <li>・保険は加入</li> </ul>
住宅改修の質の向上に向けた実施事項 (自由記述)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情窓口の設置</li> <li>・質の高い事業者の選定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の良し悪し、改修の時期、必要性などを事業所内で相談、意見交換</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所内での検討、事業者の情報や評価の交換</li> <li>・モニタリング、担当者会議での検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所内での意見交換、情報交換</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修(階層別営業担当者研修の中に住宅改修のコマを設ける。それぞれの階層で年2回)。内容は事例発表やその検討がほとんど。あとは新素材の使用方法など</li> <li>・アフターフォロー体制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内の研修会やプライバシーマークに関する研修会を実施</li> <li>・事例の検討会で課題を出し、ケアマネジャーなどの意見を交えて検討する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本経営品質賞を参考、経営に導入</li> <li>・ドラッガー関係の本を読み社内の品質向上に役立てている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様なニーズに合致する提案のための研究</li> <li>・月に1回、アセスメント技術向上のため、利用者がどう使っているか、効果がどうであったか自己評価をする研修をしている</li> </ul>
手続きのなかで負担が多いもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に負担はなし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・市町村により、書式が異なること</li> <li>・手続きに時間がかかる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・市町村により、書式が異なること</li> <li>・手続きに時間がかかる。お金がかかることより時間がかかることを嫌がり、制度を利用せず、自費で手すりを付けてしまった利用者もいた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・手続きに時間がかかる</li> <li>・住宅改修のみの相談とその理由書の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・手続きに時間がかかる</li> <li>・理由書の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きに時間がかかる</li> <li>・市町村により、書式が異なること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・手続きに時間がかかる</li> </ul>

	幸風苑地域包括支援センター	A 居宅介護支援事務所	東京都介護福祉士会 コア	株式会社日本生科学研究 所 日生薬局介護支 援事業部 河田町店	太陽シルバーサービス 株式会社	株式会社あつぷる	株式会社アイライフ	フジックスハートフル
障害となっ ているもの	—	—	—	—	・他の業務が忙しい ・採算が取りにくい	・採算がとりにくい	・採算が取りにくい	・採算がとりにくい
今後の取組 み意向	—	—	—	—	—	—	・依頼があったときだけ 工事を請ける	・積極的に取り組みたい
住宅改修の 質の向上に 必要な事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの知識や技術の向上</li> <li>・リハビリ専門職の支援体制。退院時にPTを派遣すること</li> <li>・住宅改修のみ利用者の相談窓口の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの知識や技術の向上</li> <li>・リハビリ専門職の支援体制</li> <li>・登録・指定制の導入。登録されているところには自然と件数も集まっていくものなので質も上がるのではないかと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ専門職の支援体制。ケアマネジャーとは違った点(動作、生活の行為)から観てくれることとアドバイスが的確なことが多い。モニタリングは自分たちでも行うが、理学療法士に事後の評価をしてもらうと助かる</li> <li>・利用者に制度をよく知ってもらうこと</li> <li>・行政による事業者への指導・研修の評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの知識や技術の向上</li> <li>・リハビリ専門職の支援体制</li> <li>・関係者の連携の強化。高齢者の住宅改修は、通常の住宅改修とは違う所が結構ある。福祉貸与事業者がチームの一員として取り組み、経験を積んできたということが住宅改修工事の質を上げることにつながってきた</li> <li>・登録・指定制の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者の連携の強化。ケアマネジャー、医療関係者、建築関係それぞれが知恵を出し合えないとできない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ専門職の支援体制。手すりを付けた後に、動作がどのようになったかなど、相談内容と異なるところの確認がモニタリングとして必要である。貸与事業者にもPTの資格を持っている人がいるところもあり、アドバイスしてもらえることが重要</li> <li>・登録・指定制の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの知識や技術の向上、ポイントさえ知ってくれていれば、打ち合わせも早い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ専門職の支援体制</li> <li>・登録・指定制の導入</li> <li>・福祉に関する建築職の悩みの相談対応、助言、工事後のチェックができる場所があれば良い</li> </ul>



## IV 住宅改修の質の向上に向けて

### 1. 住宅改修事業者求められる質

#### ア. 介護保険法の趣旨に応える住宅改修の質

介護保険法の趣旨を踏まえると、住宅改修に求められるのは、要介護状態又は要支援状態にある者の心身の状況や置かれている環境等に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう、居住環境を整えるという観点から施工が行われることが重要である。

また、介護サービスの提供においては所謂チームアプローチが重要であるが、住み慣れた地域で自立した尊厳ある暮らしを継続していくための「地域包括ケアの推進」の観点から、在宅の継続に重要な役割を果たす住宅改修においても、関係する職種が各々の専門性を活かし、連携しあって進められることが、今後一層必要になると思われる。

#### イ. 介護保険法制度上の要件等

住宅改修の質に関して、介護保険法制上は以下のとおり要件等が定められている。

- ①「要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない」（介護保険法第2条第1項。「参考表4」）
- ②「居宅要介護被保険者の心身の状況、住宅の状況等を勘案して必要と認められる場合に限り支給する」（介護保険法施行規則第74条。「参考表5」参照）
- ③「被保険者の心身の状況及び日常生活上の動線、住宅の状況、福祉用具の導入状況、家族構成、住宅改修の予算等を総合的に勘案することが必要」（老企第42号。「参考表6」参照）

したがって、住宅改修のプロセスにおいて、**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**が十分になされることが必要である。

今回の調査では、これらに関する住宅改修事業者自身の実施状況や、他の専門家(ケアマネジャー、リハビリ専門職、医療専門職等)との連携状況も尋ね、住宅改修事業者の今後の課題について検討した。

#### ウ. シルバーマーク制度で求められるサービス基準

加えて、住宅改修事業者については、サービス提供事業者として必要な人員・人材、サービス提供体制、業務運営等の一定水準以上の確保も求められる。

この点、当会が運営する「シルバーマーク制度」\*で採用している介護サービス事業所に対するサービス基準を勘案すると、検証ポイントとして以下の4

点が考えられる。

①適切な契約 ②職員・従業員の研修・教育 ③サービス提供体制 ④サービス運営

### エ. アンケート結果にみる住宅改修・事業者の質

アンケート調査において、居宅介護事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所、市区町村それぞれに対し、「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」をたずねた結果、その上位は以下のとおりである（P29、P30）。

#### 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%)

以上ア・イ・ウ・エを踏まえ、次項においては、イの「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」とウの①～④の計5点に着目して考察する。

※ 高齢者が安心して健康に暮らすことができる良質なサービスを提供できる事業者の品質基準を福祉適合性の観点から設け、希望する事業者に対しこれを付与する制度。現在5つの在宅サービスについて運営している（「参考表7」参照）。

#### <参考表4 介護保険法>

(介護保険)

第2条 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態に関し、必要な保険給付を行うものとする。

2 前項の保険給付は、要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない。

3 第一項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

4 第一項の保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮されなければならない。

#### <参考表5 介護保険法施行規則>

(居宅介護住宅改修費の支給が必要と認める場合)

第74条 居宅介護住宅改修費は、当該住宅改修が当該居宅要介護被保険者が現に居住する住宅について行われたものであり、かつ、当該居宅要介護被保険者の心身の状況、住宅の状況等を勘案して必要と認められる場合に限り支給するものとする。

#### <参考表6 居宅介護住宅改修費及び介護予防住宅改修費の支給について（通知）>

(平成12年3月8日、老企第42号) >

4 支援体制等の整備

(1) 支援体制の整備

住宅改修は、被保険者の心身の状況及び日常生活上の動線、住宅の状況、福祉用具の導入状況、家族構成、住宅改修の予算等を総合的に勘案することが必要であり、福祉用具と同様に個別性が強いものである。また、ひとたび住宅改修を行うと、簡単に

修正できるものではないことから、2の(1)で事前に提出される申請書又は書類により、当該申請に係る住宅改修が保険給付として適当なものかどうかを確認し、事前に被保険者に対して、その確認結果を教示するとともに、被保険者からの事前の相談に対し適切な助言等を行うことができるよう、市町村は、都道府県、関係機関、関係団体、居宅介護支援事業者等とも連携を図り、住宅改修に関する専門的知識及び経験を有する者等による支援体制を整備することが望ましい。

なお、市町村は、地域支援事業の一つである福祉用具・住宅改修支援事業として相談、助言等の事業、住宅改修費の支給の申請に係る必要な理由がわかる書類を作成した場合の経費を助成する事業を行うことが可能である。

＜参考表7 シルバーマーク制度における介護サービス事業所に対するサービス基準＞

	職員の 研修・ 教育	適切な 表示	適切な 契約	指定基準の 遵守	サービス体制 と手順	サービス運営	サービス提供 にあたっての 安全・衛生対策
訪問介護 サービス	○指定 研修 の実 施	○適切 な表 示の 遵守	○適切 な契 約の 遵守	○介護保険 の指定基 準を満た している こと	○適切な人員 配置	○サービス実施マニュアルの整備 ○賠償資力の確保 ○金銭管理 ○鍵の管理	○用品の安全・ 衛生対策
訪問入浴 介護サー ビス					○適切な人員 配置	○サービス実施マニュアルの整備 ○賠償資力の確保	○用品の安全・ 衛生対策
福祉用具 貸与サー ビス					○適切な人員 配置	○サービス実施マニュアルの整備 ○福祉用具の提供 ○福祉用具の展示等 ○賠償資力の確保 ○個々の福祉用具管理	○用品の安全・ 衛生対策
福祉用具 販売サー ビス			—		○サービス実施マニュアルの整備 ○福祉用具の提供 ○福祉用具の展示等 ○賠償資力の確保	○用品の安全・ 衛生対策	
在宅配食 サービス			○適切 な契 約の 遵守		—	○適切な人員 配置	○サービス実施マニュアルの整備 ○献立等の開発及び献立表の作成 ○賠償資力の確保

## 2. 住宅改修事業者の質の確保の考察

「1. 住宅改修事業者に求められる質」で挙げた5つの項目について、以下、アンケート調査結果等に基づき、福祉用具貸与事業所およびリフォーム事業所について検証・考察する。

### ア. 介護保険法で求められていること

- ① 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）

法制度上の要請事項として重要である4つの業務プロセスについては、福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所ともに「実施している（「必ず実施」「概ね実施」の合計。以下同様）」との回答割合が80～90%台と高く、全般的に取組状況は良好である（P16参照）。

これをケアマネジャーとの連携状況別に「必ず実施」の割合でみると以下のとおりであり、福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所ともに、ケアマネジャーとの連携が出来ている事業所の方がより良好である。

### ケアマネジャーとの連携状況別：福祉用具貸与事業所

		Q8.1. 利用者の身体状況・介護状況の確認					無回答
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	
全体		259	242	15	0	0	2
		100.0%	93.4%	5.8%	0.0%	0.0%	0.8%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(○)	249	236	13	0	0	0
		100.0%	94.8%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	I. 事前相談 連携なし	10	6	2	0	0	2
		100.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%
		Q8.2. 利用者・家族の希望聴取					
全体		259	248	9	0	0	2
		100.0%	95.8%	3.5%	0.0%	0.0%	0.8%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(○)	249	242	7	0	0	0
		100.0%	97.2%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%
	I. 事前相談 連携なし	10	6	2	0	0	2
		100.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%
		Q8.3. 現場確認					
全体		259	254	2	0	0	3
		100.0%	98.1%	0.8%	0.0%	0.0%	1.2%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(○)	249	246	2	0	0	1
		100.0%	98.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.4%
	I. 事前相談 連携なし	10	8	0	0	0	2
		100.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
		Q8.4. 動作確認					
全体		259	189	64	3	0	3
		100.0%	73.0%	24.7%	1.2%	0.0%	1.2%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(○)	249	183	63	2	0	1
		100.0%	73.5%	25.3%	0.8%	0.0%	0.4%
	I. 事前相談 連携なし	10	6	1	1	0	2
		100.0%	60.0%	10.0%	10.0%	0.0%	20.0%

ケアマネジャーとの連携状況別：リフォーム事業所

		Q8_1. 利用者の身体状況・介護状況の確認					
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		166 100.0%	110 66.3%	34 20.5%	11 6.6%	7 4.2%	4 2.4%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(O)	138 100.0%	97 70.3%	27 19.6%	8 5.8%	5 3.6%	1 0.7%
	I. 事前相談 連携なし	28 100.0%	13 46.4%	7 25.0%	3 10.7%	2 7.1%	3 10.7%
		Q8_2. 利用者・家族の希望聴取					
全体		166 100.0%	134 80.7%	22 13.3%	5 3.0%	2 1.2%	3 1.8%
Q8SQ2_3.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(O)	138 100.0%	118 85.5%	15 10.9%	5 3.6%	0 0.0%	0 0.0%
	I. 事前相談 連携なし	28 100.0%	16 57.1%	7 25.0%	0 0.0%	2 7.1%	3 10.7%
		Q8_3. 現場確認					
全体		166 100.0%	155 93.4%	7 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	4 2.4%
Q8SQ2_3.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(O)	138 100.0%	131 94.9%	6 4.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%
	I. 事前相談 連携なし	28 100.0%	24 85.7%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	3 10.7%
		Q8_4. 動作確認					
全体		166 100.0%	102 61.4%	43 25.9%	13 7.8%	1 0.6%	7 4.2%
Q8SQ2_3.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(O)	138 100.0%	85 61.6%	38 27.5%	12 8.7%	0 0.0%	3 2.2%
	I. 事前相談 連携なし	28 100.0%	17 60.7%	5 17.9%	1 3.6%	1 3.6%	4 14.3%

なお、アセスメント等に関し、実務関係者等からは以下の指摘がある。

- ・利用者が自身にとって必要なことを理解するのは困難であることが多いため、一般的なリフォームと異なり、利用者の意向を確認することによりケアマネジャーからの指示に従うことが優先されているのではないかと。
- ・建築業者の本来の職能は、施主の意図の図面化及び図面通りの施工であり、アセスメントを住宅改修事業者自身で行わないことがまずいというものでもないのでは。チームアプローチの中で、たとえばケアマネジャーのアセスメント結果に基づき住宅改修事業者が必要に応じてさらに突っ込んだ情報収集をして施工するという連携により、介護保険法の趣旨が担保されることで良いのではないかと。

また、居宅介護支援事業所等のアンケート調査において、以下のような意見があった。

- ・(事業者だけだと) 利用者の身体状況介護状況の確認をしなかったり、改修費用を制度限度まで工事内容に関わらず使うといったことがある。
- ・「テキスト通りに、物理的にバリアフリーにすることだけ」考えてはダメ。「身体状況の把握」の中には「病気の進行を考えておく」がある。
- ・定期的な確認、研修、ケアマネジャーとの密な連携がないとスムーズにいかない。

これに関連して、「ケアマネジャーに求めるもの」の設問に対する回答割合が最も高かったのも「利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供」（福祉用具貸与事業所 84.0%・リフォーム事業所 59.1%）である（P28 参照）。アセスメントの場面においてケアマネジャーとの密な連携が重要ポイントとなっている。

## イ. 適切な契約

### ① 施工契約書の作成・手交（P17 参照）

書面による契約の締結は法制度上の必須事項ではないが、一般的にはサービス提供に際して契約書等の書面が作成・手交されることが多い。この「施工契約書の作成・手交」を「実施している」との回答割合は、福祉用具貸与事業所が約半数、リフォーム事業所が約8割と、リフォーム事業所の方が高い。

また、「住宅改修事業者に求めるもの」の設問に対する「適切な契約締結」との回答割合は、福祉用具貸与事業所 11.8%、リフォーム事業所 15.5%であり、両者とも他の項目に比べて必要性の認識が低い（P29 参照）。

これらのことから、特に福祉用具貸与事業所において、書面による契約締結が必ずしも重視されない傾向があるといえる。

ただし、下表のとおり、福祉用具貸与事業所のなかでも質の向上への取組みに熱心な福祉用具貸与事業所の取組状況は比較的良好である。

### 質の確保への取組状況別：福祉用具貸与事業所

		Q8_10.施工契約書の作成・手交					
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
Q15.質の確保の取組	全体	259 100.0%	95 36.7%	41 15.8%	58 22.4%	52 20.1%	13 5.0%
	4項目全てしている	110 100.0%	53 48.2%	20 18.2%	16 14.5%	17 15.5%	4 3.6%
	上記以外	149 100.0%	42 28.2%	21 14.1%	42 28.2%	35 23.5%	9 6.0%

この点について、実務関係者等からは、

- ・一定金額(5、10、20万円など)を超える場合に締結する。
- ・10万円を超す工事は実際にはなく、自己負担は数千円程度となるため、利用者側も契約書を必要としないのではないか。
- ・事前申請など、一連の手続きで書類作成が多いのに加えて施工契約書も、となると「またですか」と利用者から言われる。
- ・ケアマネジャーから「そんなことをするのですか」と言われることもある。

と、事業所側の事情のみによるものではない現状を指摘する声がある一方で、

- ・トラブルの防止の観点から、書面での契約締結が必要。
- ・(今まで見たことはないが)本来は、あるべきもの。

との意見がある。

#### ウ. 職員・従業員の教育・研修等

##### ① 職員・従業員の保有資格（P11～12 参照）

保有資格についてみると、福祉用具貸与事業所は、資格種別により差があるものの、ホームヘルパーや福祉住環境コーディネーターなどの業務に関連する資格保有者が比較的在籍している。一方、リフォーム事業者は、福祉住環境コーディネーターを除き、介護サービス関連資格の保有者がほとんど見られない。

##### ② 職員・従業員の教育・研修（P25、P29 参照）

教育・研修への取組状況および意識面については、以下のとおり、福祉用具貸与事業所は意識・取組状況ともに概ね良好であるのに対し、リフォーム事業者は、介護保険による住宅改修に意欲的な事業所を除き、それよりは低い水準となっている。

##### a. 福祉用具貸与事業所

「質の向上に向けた取組み」について「従業員への教育・研修」を「している」との回答割合は 80.3%である。また、「住宅改修事業者に求められるもの」の設問に対する「従業員の専門知識・スキル」との回答割合も 86.5%と、選択肢の中で最も高い。



b. リフォーム事業所

「質の向上に向けた取組み」について「従業員への教育・研修」を「している」との回答割合は45.2%と、リフォーム事業所全体的では半数に満たない。ただし、下表のとおり、住宅改修実施件数が多い階層において、また今後の取組み意向が高い階層において、比較的高い傾向がみられる。

件数別「従業員への教育・研修」：リフォーム事業所

		Q15.1.従業員への教育・研修			
		全体	している	していない	無回答
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	75 45.2%	73 44.0%	18 10.8%
	0～1件	36 100.0%	17 47.2%	14 38.9%	5 13.9%
	2～4件	39 100.0%	15 38.5%	22 56.4%	2 5.1%
	5件以上	39 100.0%	25 64.1%	11 28.2%	3 7.7%

今後の取組み意向別「従業員への教育・研修」：リフォーム事業所

		Q15.1.従業員への教育・研修			
		全体	している	していない	無回答
介護保険制度による住宅改修への今後の取組み意向	全体	166 100.0%	75 45.2%	73 44.0%	18 10.8%
	積極的に介護保険住宅改修に取り組む	67 100.0%	42 62.7%	18 26.9%	7 10.4%
	上記以外(積極的ではない)	95 100.0%	32 33.7%	53 55.8%	10 10.5%

また、「住宅改修事業者に求められるもの」の設問に対する「従業員の専門知識・スキル」との回答割合は66.8%と、選択肢の中では最も高い数字であるが、福祉用具貸与事業所とは約20ポイントの開きがある。

さらに、「事業を行う上での障害となっている事項」の設問に対する「福祉や介護の専門知識がないこと」との回答割合は18.2%である(P27参照)。

これらの点に関し、実務関係者等からは以下の指摘がある。

- ・福祉用具貸与事業所は行政によるチェックや介護サービス情報公表制度により社内研修の取組状況が問われるため、リフォーム事業所に比べて高い数値として表れるのではないか。
- ・リフォーム事業所は、専門知識の必要性をまだそれほど認識していないため、欠如することが障害とも感じられないのではないか。
- ・介護保険による住宅改修に積極的に取り組む意向があるリフォーム事業者は専門知識へのニーズを感じているが、勉強の機会がない。自治体主導で研修を実施するなどの指導を実施している例も全国的に少ない。

また、居宅介護支援事業所等および市区町村のアンケート調査において、以下のような意見があった。

- ・福祉用具貸与事業者以外は、1回で事前申請がすむことはない。介護保険の住宅改修を理解していないと何度も見積り、写真の段階で修正が必要となる（居）。
- ・利用者から指定された工務店は、知識が不足し、利用者が希望する所に何でも手すりを取り付けようとする（居）。
- ・住宅改修事業者だけでなく、ケアマネジャーや行政の担当者等、住宅改修に係る者の専門的なスキルアップが必要（市）。

## エ. サービス提供体制

### ① 職員・従業員数（P12 参照）

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所ともに「～9人」までの規模の事業所が多く、それぞれ65.2%、71.8%である。

	合計	1～3人	～5人	～9人	～15人	～30人	～99人	100人以上	無回答
福祉用具貸与事業所	356	90	72	70	47	28	25	5	19
	100.0%	25.3%	20.2%	19.7%	13.2%	7.9%	7.0%	1.4%	5.3%
リフォーム事業所	220	74	42	42	25	15	10	3	9
	100.0%	33.6%	19.1%	19.1%	11.4%	6.8%	4.5%	1.4%	4.1%
	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値				
福祉用具貸与事業所	12.7	6.0	22.7	2.0	200.0				
リフォーム事業所	9.8	5.0	15.9	1.0	113.0				

### ② 専任者の配置（P25 参照）

「質の向上に向けた取組み」の設問で、リフォーム事業所に対してのみ「専任者（介護保険による住宅改修の専任者）の配置」の有無を聞いたところ、「している」が44.0%、「していない」が45.2%と半々である。

また、介護保険による住宅改修への今後の取組み意向が積極的な事業者の方が回答割合が高い。

今後の取組み意向別「専任者の配置」：リフォーム事業所

		Q15_3.専任者の設定			
		全体	している	していない	無回答
介護保険制度による住宅改修への今後の取組み意向	全体	166 100.0%	73 44.0%	75 45.2%	18 10.8%
	積極的に介護保険住宅改修に取り組む	67 100.0%	35 52.2%	25 37.3%	7 10.4%
	上記以外(積極的ではない)	95 100.0%	36 37.9%	48 50.5%	11 11.6%

オ. サービス運営

- ① 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（P25 参照）

安定した業務遂行およびリスク管理の観点から重要である3項目の実施状況は、下表のとおり、福祉用具貸与事業所が概ね良好であるのに対し、リフォーム事業所はその3分の1～2分の1強である。

但し、リフォーム事業所のなかでも実施件数「5件以上」の階層においては、比較的高い傾向がみられる。

	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所
業務マニュアルの作成	52.9%	16.3%
苦情相談窓口の設置	92.7%	28.9%
損害賠償責任保険等への加入	79.9%	50.0%

件数別「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」

：リフォーム事業所

		Q15.2.業務マニュアルの作成			
		全体	している	していない	無回答
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	27 16.3%	116 69.9%	23 13.9%
	0～1件	36 100.0%	6 16.7%	24 66.7%	6 16.7%
	2～4件	39 100.0%	5 12.8%	31 79.5%	3 7.7%
	5件以上	39 100.0%	10 25.6%	24 61.5%	5 12.8%
		Q15.4.苦情相談窓口の設置			
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	48 28.9%	96 57.8%	22 13.3%
	0～1件	36 100.0%	9 25.0%	21 58.3%	6 16.7%
	2～4件	39 100.0%	12 30.8%	24 61.5%	3 7.7%
	5件以上	39 100.0%	16 41.0%	19 48.7%	4 10.3%
		Q15.5.損害賠償責任保険などへの加入			
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	83 50.0%	64 38.6%	19 11.4%
	0～1件	36 100.0%	12 33.3%	18 50.0%	6 16.7%
	2～4件	39 100.0%	19 48.7%	17 43.6%	3 7.7%
	5件以上	39 100.0%	26 66.7%	10 25.6%	3 7.7%

② 専門職との連携（P23～24 参照）

チームアプローチの観点から重要なケアマネジャー、医療、リハビリ、福祉用具、建築の各専門職との連携状況は、以下のとおりである。

a. 福祉用具貸与事業所

連携状況が良好であるのは、ケアマネジャーの97.7%およびリハビリ専門職の79.9%である。ただし、ケアマネジャーはそのうち「半数程度以上で連携」が67.2%であるのに対して、リハビリ専門職は「半数程度以上で連携」が16.6%と、頻度は高くない。

一方、あまり連携していないのは医療専門職であり、連携しているのは35.5%、そのうち「半数程度以上で連携」は1.9%である。

また連携の段階は、どの職種も事前相談段階の回答割合が最も高い。

専門職との連携度合いおよび連携段階：福祉用具貸与事業所

福祉用具貸与事業所	連携頻度					連携段階				
	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○○なし)	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
ケアマネジャー	259	174	79	253	6	253	249	157	88	135
	100.0%	67.2%	30.5%	97.7%	2.3%	100.0%	98.4%	62.1%	34.8%	53.4%
医師・看護師などの医療専門職	259	5	87	92	167	92	86	10	4	10
	100.0%	1.9%	33.6%	35.5%	64.5%	100.0%	93.5%	10.9%	4.3%	10.9%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	259	43	164	207	52	207	195	25	29	40
	100.0%	16.6%	63.3%	79.9%	20.1%	100.0%	94.2%	12.1%	14.0%	19.3%
建築士などの建築専門職	259	63	84	147	112	147	119	38	109	68
	100.0%	24.3%	32.4%	56.8%	43.2%	100.0%	81.0%	25.9%	74.1%	46.3%

b. リフォーム事業所

ケアマネジャーの89.2%を除き、福祉用具貸与事業所に比べて全体的に連携している割合が低い。

ケアマネジャーについても「半数程度以上で連携」は34.3%と福祉用具貸与事業所の約半分であり、また、アフターフォロー段階で連携している割合が低い。

ただし、住宅改修実施件数が多い階層において、また今後の取り組み意向が高い階層において、「半数程度以上で連携」の割合が比較的高い傾向がみられる。

専門職との連携度合いおよび連携段階：リフォーム事業所

リフォーム事業所	連携頻度					連携段階				
	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○○なし)	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
ケアマネジャー	166	57	91	148	18	148	138	87	63	47
	100.0%	34.3%	54.8%	89.2%	10.8%	100.0%	93.2%	58.8%	42.6%	31.8%
医師・看護師などの医療専門職	166	3	17	20	146	20	15	3	0	0
	100.0%	1.8%	10.2%	12.0%	88.0%	100.0%	75.0%	15.0%	0.0%	0.0%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	166	5	39	44	122	44	38	5	5	0
	100.0%	3.0%	23.5%	26.5%	73.5%	100.0%	86.4%	11.4%	11.4%	0.0%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	166	9	28	37	129	37	31	9	8	7
	100.0%	5.4%	16.9%	22.3%	77.7%	100.0%	83.8%	24.3%	21.6%	18.9%
建築士などの建築専門職	166	13	30	43	123	43	36	8	23	7
	100.0%	7.8%	18.1%	25.9%	74.1%	100.0%	83.7%	18.6%	53.5%	16.3%

件数別「ケアマネジャーとの連携」：リフォーム事業所

		Q8SQ1_1.ケアマネジャー			
		全体	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携なし(○◎なし)
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	57 34.3%	91 54.8%	18 10.8%
	0～1件	36 100.0%	6 16.7%	26 72.2%	4 11.1%
	2～4件	39 100.0%	12 30.8%	24 61.5%	3 7.7%
	5件以上	39 100.0%	25 64.1%	13 33.3%	1 2.6%

今後の取組み意向別「ケアマネジャーとの連携」：リフォーム事業所

		Q8SQ1_1.ケアマネジャー			
		全体	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携なし(○◎なし)
介護保険制度による住宅改修への今後の取組み意向	全体	166 100.0%	57 34.3%	91 54.8%	18 10.8%
	積極的に介護保険住宅改修に取り組む	67 100.0%	34 50.7%	29 43.3%	4 6.0%
	上記以外(積極的ではない)	95 100.0%	21 22.1%	60 63.2%	14 14.7%

専門職との連携について、実務関係者等からは以下の意見・指摘がある。

- ・リフォーム事業者の場合、普段からの接点がない中で、不明点をケアマネジャーやリハビリ専門職に尋ねたいと思っても、どう尋ねてよいかわからなかったり、説明を聞いてもよくわからなかったりする。
- ・ケアマネジャーはアセスメントの面で、リハビリ専門職は日常生活動作等についてアドバイスをし、住環境整備の部分は住宅改修事業者が担うというチームアプローチにより、住宅改修が行われるべきである。
- ・本来的にはケアマネジャーが住宅改修のための担当者会議等の情報共有の場を作っていないと、関係者が互いに欲しい情報がないまま事が進むのではないかと。但し、ケアマネジャーの積極的関与のためには、住宅改修についてもケアマネジャーの報酬を確保することが必要なのではないか。
- ・リフォーム事業者については、リハビリ専門職との最初の出会いの場・接点をいかに作っていくかも1つの課題。

また、居宅介護支援事業所等および市区町村のアンケート調査において、以下のような意見があった。

- ・ 定期的な確認、研修、ケアマネジャーとの密な連携がないとスムーズにいかない（居）。
- ・ P T、O Tの在宅訪問指導など、協力体制の強化（居）。
- ・ 地元の業者に頼むように指導がありましたが、実際は難しい。知識がなくケアマネジャーとの連携がうまくとれていない。書類も間違いが多く、ケアマネジャーより苦情が多い（市）。

③ 下請け事業者への研修・指導（P22 参照）

福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所ともに「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」との回答が他の選択肢に比べて圧倒的に多い。

また、「高齢者の身体状況に関する研修指導を行っている」との回答は福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所ともに少ない。

a. 福祉用具貸与事業所

「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」の73.5%に対して、「施工内容に関する研修・指導等を行っている」は17.7%、「高齢者の身体状況に関する研修指導を行っている」は16.4%と低い。

但し、実施件数が多い階級は、「高齢者の身体状況に関する研修・指導を行っている」「施工内容に関する研修・指導を行っている」の回答割合が、他の階層よりやや高い。

件数別「下請け事業者への研修・指導」：福祉用具貸与事業所

		Q14SQ2. 下請事業者への研修・指導(複数回答)(Q14 が2～5のみ)						
		全体	高齢者の身体状況に関する研修・指導を行っている	施工内容に関する研修・指導を行っている	実際の施工の場面で、情報提供や指導を行っている	特に指導等を行っていない	その他	無回答
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	226 100.0%	37 16.4%	40 17.7%	166 73.5%	31 13.7%	10 4.4%	7 3.1%
	1～10件	47 100.0%	4 8.5%	7 14.9%	38 80.9%	5 10.6%	1 2.1%	1 2.1%
	11～60件	58 100.0%	10 17.2%	7 12.1%	42 72.4%	5 8.6%	3 5.2%	5 8.6%
	61件以上	56 100.0%	14 25.0%	13 23.2%	45 80.4%	6 10.7%	0 0.0%	0 0.0%

b. リフォーム事業所

「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」の70.8%に対して、「施工内容に関する研修・指導等を行っている」は16.9%、「高齢者の身

体状身体状況に関する研修・指導等を行っている」は1.5%である。

これらの点について、実務関係者等からは以下の指摘がある。

・福祉用具貸与事業所は下請けに出すことが多いため、下請け業者への研修はより重要であるが、リフォーム事業者については下請けに出すことが少ないため、自ら知識を持つことが重要で、下請けの研修は行っていないという傾向が出ているということではないか。

④ アフターフォロー（P17 参照）

アフターフォロー（使用状況や不具合箇所の現場での確認、使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認、定期的な訪問によるモニタリング、改修についての保証）については、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所ともに「定期的な訪問によるモニタリング」の回答割合が他の選択肢に比べて低いことが特徴的である。

また、特に福祉用具貸与事業所についてはケアマネジャーと連携をしている事業所の方が、「必ず実施」との回答割合が高い傾向がみられる。

a. 福祉用具貸与事業所

下表のとおり、「定期的な訪問によるモニタリング」を除く3項目については、取組状況は概ね良好である。

また、同じ3項目について、アフターフォロー段階においてケアマネジャーと連携している事業所の方が、「必ず実施」との回答割合が20ポイント以上高い。

ケアマネジャーとの連携状況別：福祉用具貸与事業所

		Q8.17.使用状況や不具合箇所の現場での確認						
		全体	実施している	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		259 100.0%	242 93.4%	188 72.6%	54 20.8%	10 3.9%	3 1.2%	4 1.5%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(○)	135 100.0%	133 98.5%	111 82.2%	22 16.3%	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%
	IV. アフターフォロー 連携なし	124 100.0%	109 87.9%	77 62.1%	32 25.8%	10 8.1%	2 1.6%	3 2.4%
		Q8.18.使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認						
全体		259 100.0%	239 92.3%	165 63.7%	74 28.6%	10 3.9%	5 1.9%	5 1.9%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(○)	135 100.0%	131 97.1%	100 74.1%	31 23.0%	2 1.5%	1 0.7%	1 0.7%
	IV. アフターフォロー 連携なし	124 100.0%	108 87.1%	65 52.4%	43 34.7%	8 6.5%	4 3.2%	4 3.2%
		Q8.19.定期的な訪問によるモニタリング						
全体		259 100.0%	150 57.9%	57 22.0%	93 35.9%	84 32.4%	17 6.6%	8 3.1%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(○)	135 100.0%	89 65.9%	38 28.1%	51 37.8%	37 27.4%	7 5.2%	2 1.5%
	IV. アフターフォロー 連携なし	124 100.0%	61 49.2%	19 15.3%	42 33.9%	47 37.9%	10 8.1%	6 4.8%
		Q8.20.改修についての保証						
全体		259 100.0%	215 83.0%	156 60.2%	59 22.8%	25 9.7%	8 3.1%	11 4.2%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(○)	135 100.0%	115 85.2%	97 71.9%	18 13.3%	14 10.4%	1 0.7%	5 3.7%
	IV. アフターフォロー 連携なし	124 100.0%	100 80.7%	59 47.6%	41 33.1%	11 8.9%	7 5.6%	6 4.8%



b. リフォーム事業所

下表のとおり、「定期的な訪問によるモニタリング」の回答割合が特に低いほかは、福祉用具貸与事業所よりは低めながら、概ね良好である。

また、「使用状況や不具合箇所の現場での確認」「使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認」について、アフターフォロー段階においてケアマネジャーと連携している事業所の方が、「必ず実施」との回答割合が高い。

「定期的な訪問によるモニタリング」については介護保険による住宅改修への今後の取組み意向が積極的な事業者の方が、そうでない事業者に比べて回答割合が高い傾向がみられる。

ケアマネジャーとの連携状況別：リフォーム事業所

		Q8.17.使用状況や不具合箇所の現場での確認						
		全体	実施している	うち必ず実施	うち概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		166	146	107	39	14	3	3
		100.0%	88.0%	64.5%	23.5%	8.4%	1.8%	1.8%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(O)	47	45	34	11	2	0	0
		100.0%	95.7%	72.3%	23.4%	4.3%	0.0%	0.0%
IV. アフターフォロー 連携なし	119	101	73	28	12	3	3	
	100.0%	84.8%	61.3%	23.5%	10.1%	2.5%	2.5%	
		Q8.18.使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認						
全体		166	127	75	52	21	11	7
		100.0%	76.5%	45.2%	31.3%	12.7%	6.6%	4.2%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(O)	47	43	25	18	3	0	1
		100.0%	91.5%	53.2%	38.3%	6.4%	0.0%	2.1%
IV. アフターフォロー 連携なし	119	84	50	34	18	11	6	
	100.0%	70.6%	42.0%	28.6%	15.1%	9.2%	5.0%	
		Q8.19.定期的な訪問によるモニタリング						
全体		166	65	18	47	70	20	11
		100.0%	39.1%	10.8%	28.3%	42.2%	12.0%	6.6%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(O)	47	21	5	16	22	2	2
		100.0%	44.6%	10.6%	34.0%	46.8%	4.3%	4.3%
IV. アフターフォロー 連携なし	119	44	13	31	48	18	9	
	100.0%	37.0%	10.9%	26.1%	40.3%	15.1%	7.6%	
		Q8.20.改修についての保証						
全体		166	136	87	49	22	3	5
		100.0%	81.9%	52.4%	29.5%	13.3%	1.8%	3.0%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(O)	47	39	22	17	5	2	1
		100.0%	83.0%	46.8%	36.2%	10.6%	4.3%	2.1%
IV. アフターフォロー 連携なし	119	97	65	32	17	1	4	
	100.0%	81.5%	54.6%	26.9%	14.3%	0.8%	3.4%	

今後の取組み意向別「定期的な訪問によるモニタリング」：リフォーム事業所

		Q8.19.定期的な訪問によるモニタリング					
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		166	18	47	70	20	11
		100.0%	10.8%	28.3%	42.2%	12.0%	6.6%
介護保険制度による住宅改修への今後の取組み意向	積極的に介護保険住宅改修に取り組む	67	11	23	24	9	0
		100.0%	16.4%	34.3%	35.8%	13.4%	0.0%
上記以外(積極的ではない)	95	7	23	45	11	9	
	100.0%	7.4%	24.2%	47.4%	11.6%	9.5%	

なお、アフターフォローに関し、実務関係者等からは以下の指摘がある。

- ・「定期的にモニタリング」については、福祉用具貸与事業所の場合、貸与用具のモニタリングに併せて行っている。
- ・リフォーム事業者は改修という限られた時点のみの関わりなので、定期的なモニタリングは実態としては難しいのではないかと。
- ・リフォーム事業者の場合、モニタリングというと、取り付けたものがちゃんとなっているかというハード面の確認をもってアフターフォローととらえている数字が高いのではないかと。そのため、この数字を持って良いと評価してよいかは判断しづらいのではないかと。

#### カ. まとめ

調査結果からみた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	利用者の身体状況・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り組むことが望ましい	介護関連資格の保有者がほとんどいない（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り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		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	・全体的にケアマネジャー以外の専門職との連携が少ない ・ケアマネジャーとはアフターフォロー段階での連携が少ない	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	・実際の施工場面での指導が7割強である ・特に高齢者の身体状況に関する指導の不足がみられる	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	福祉用具貸与事業所に同じ



### 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

2. では住宅改修事業者の質について考察したが、「1. ア」で述べたとおり、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。住宅改修にもその原則が貫かれ、住宅改修事業者の努力だけで住宅改修の質が向上するというものではない。

ここでは、住宅改修にかかわる他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、今回の残りの調査対象であるケアマネジャー・市区町村の役割について考察する。

#### 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て、住宅改修事業者の今後の取り組みのポイント、およびケアマネジャー・市区町村の担う役割について考察したが、それぞれの課題が解決されるための制度的担保の必要性について言及したい。

##### 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

---

---

＜付属資料＞アンケート集計結果

---

---

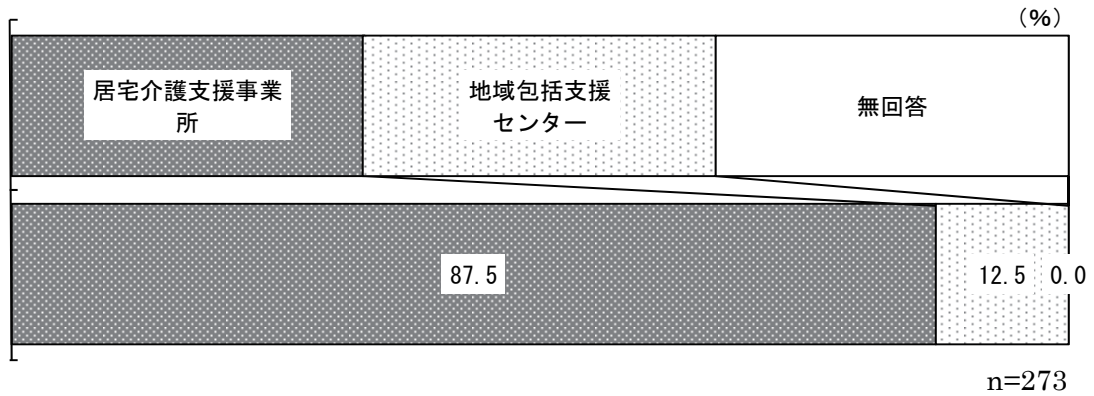




## アンケート集計結果—居宅介護支援事業所等

問1 貴事業所の種類はいずれかお答えください。なお、居宅介護支援事業所と地域包括支援センターを併設している場合には、2. に○をつけてください(○は1つ)。

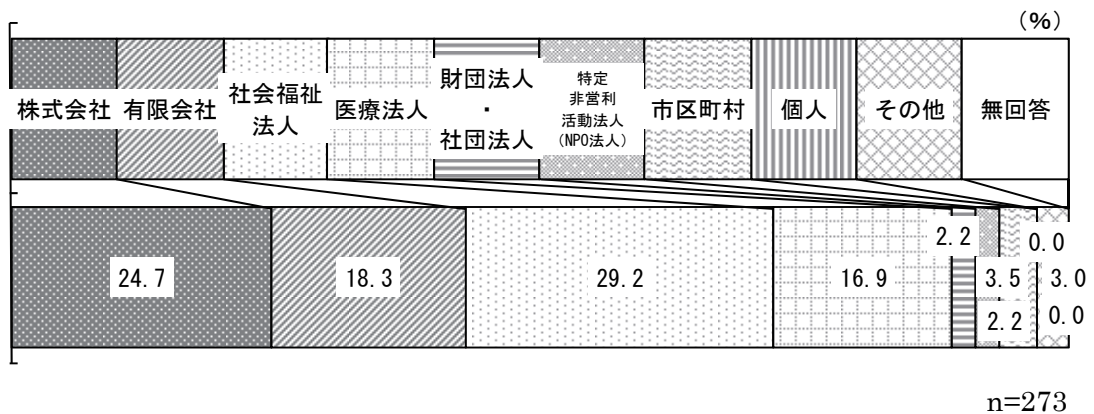
「居宅介護支援事業所」は87.5%、「地域包括支援センター」は12.5%であった。



注) ケアマネジャー全体の集計は、地域包括支援センターのデータに0.253(約4分の1)のウェイトをかけているため、端数処理の関係から、見かけ上数値にずれが生じる場合がある。以下同様。

問2 貴事業所の法人の種類をお答えください。公設民営の場合は、運営主体の法人の種類をお答えください(○は1つ)。

「社会福祉法人」が最も多く29.2%、次いで「株式会社」24.7%、「有限会社」18.3%、「医療法人」16.9%であった。

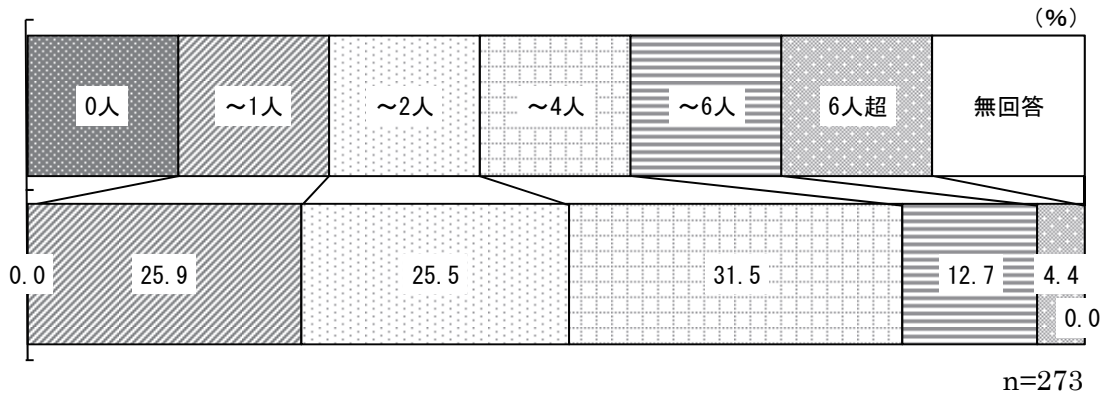


問3 貴事業所の所在地をご記入ください(○はそれぞれ1つ)。

<集計略>

問4 貴事業所のケアマネジャー（介護支援専門員）の人数は何人ですか。勤務形態等を問わずに実際の人数でお答えください。

平均3.0人、中央値が3.0人、最小値1.0人、最大値36.0人であった。1位は「～4人」で31.5%、2位は「～1人」で25.9%、3位は「～2人」で25.5%である。

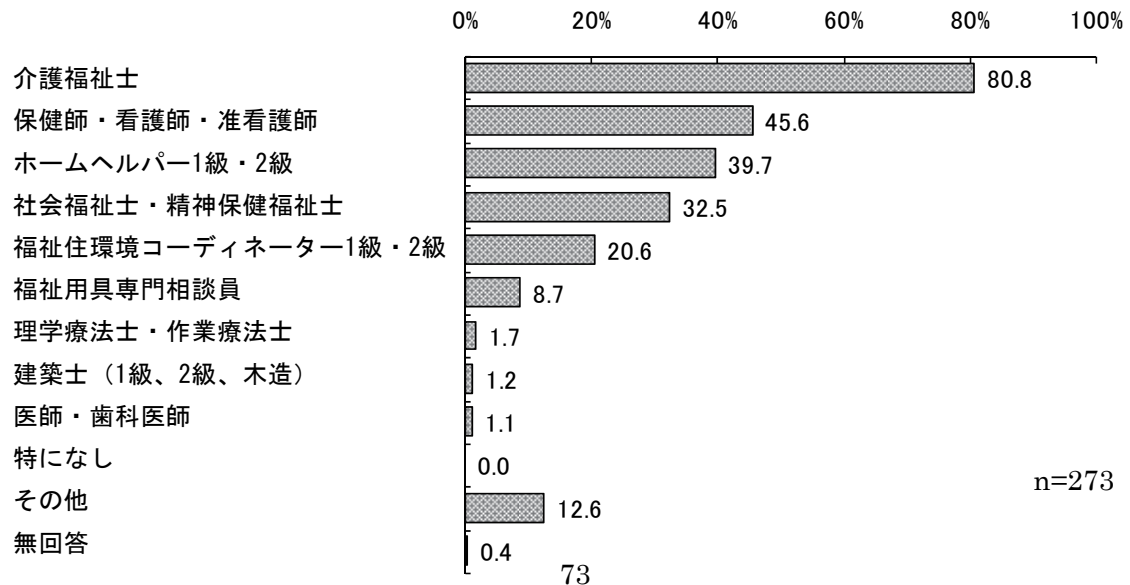


平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
3.0	3.0	2.3	1.0	36.0

問5 貴事業所の従業員が所有している資格等についてお答えください（〇はいくつでも）。

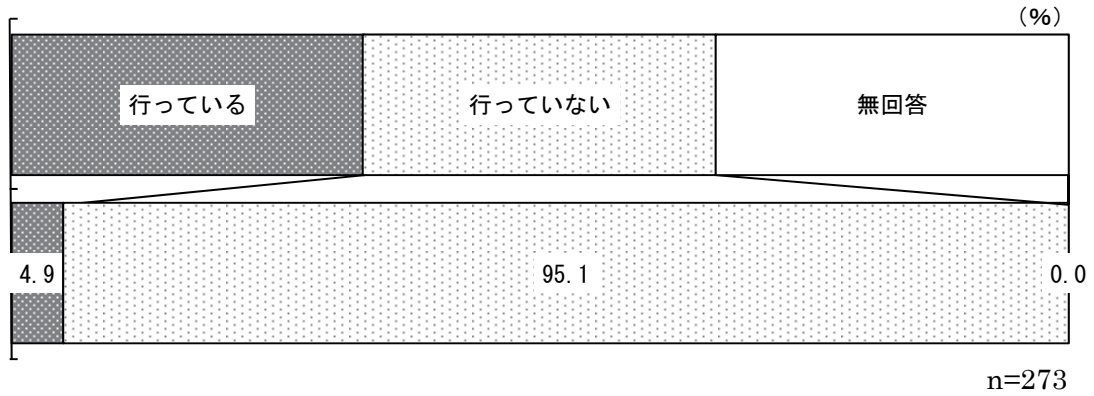
1位は「介護福祉士」で80.8%、2位は「保健師・看護師・准看護師」で45.6%、3位は「ホームヘルパー1級・2級」で39.7%であった。

その他の回答は、30件であった。主な回答としては、「社会福祉主事」8件、「歯科衛生士」5件、「鍼灸師」と「栄養士」が各3件であった。



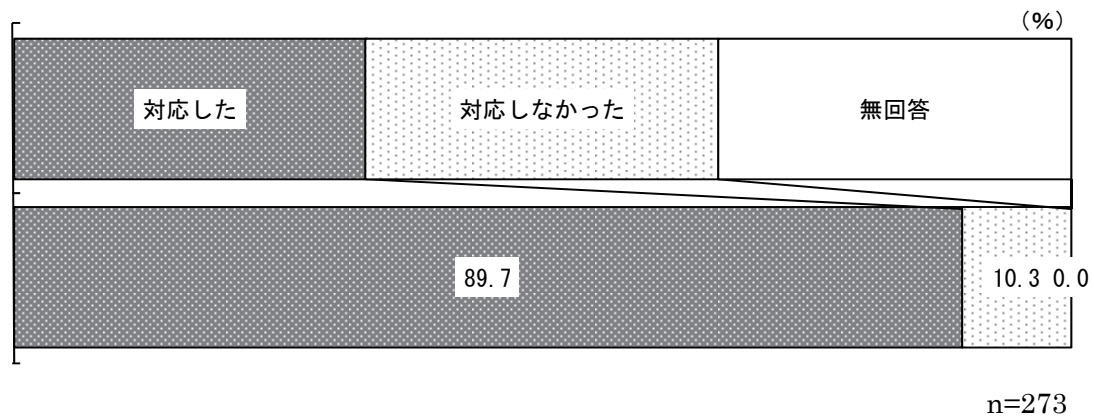
問6 貴事業所の同一法人内で、施工業者として介護保険の住宅改修の事業を行っていますか（○は1つ）。

「行っている」は4.9%、「行っていない」は95.1%であった。



問7 昨年度、貴事業所で介護保険制度による住宅改修の相談に対応しましたか（○は1つ）。

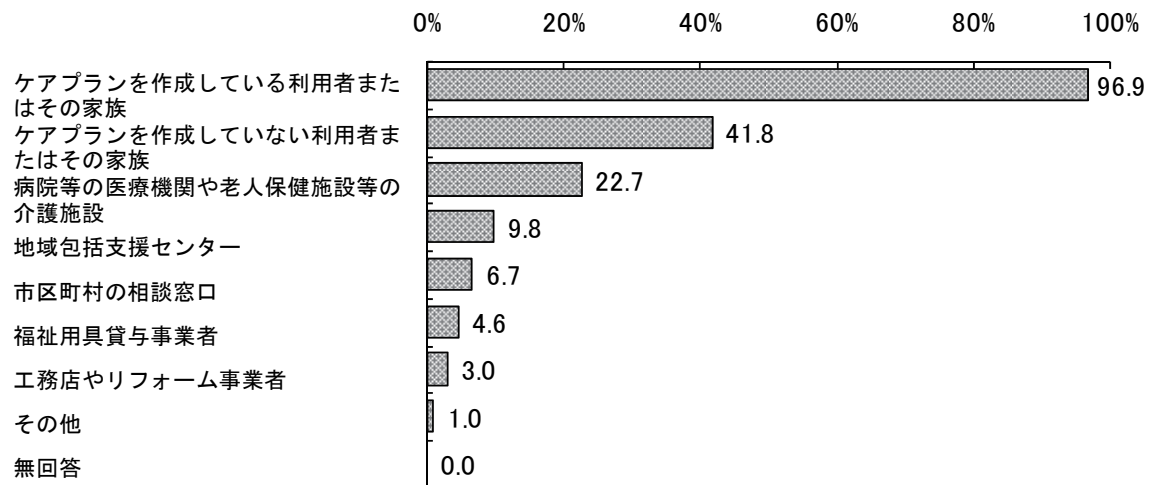
「対応した」は89.7%、「対応しなかった」は10.3%であった。



問8 介護保険制度による住宅改修についての貴事業所への依頼は主にどのようなところから来ていますか。特に多いものを3つまで○をつけてください(○は3つまで)。

1位は「ケアプランを作成している利用者またはその家族」で96.9%、2位は「ケアプランを作成していない利用者またはその家族」で41.8%、3位は「病院等の医療機関や老人保健施設等の介護施設」で22.7%であった。

その他の回答は、「申請をしていない知人」と「サービス提供事業所」の2件であった。

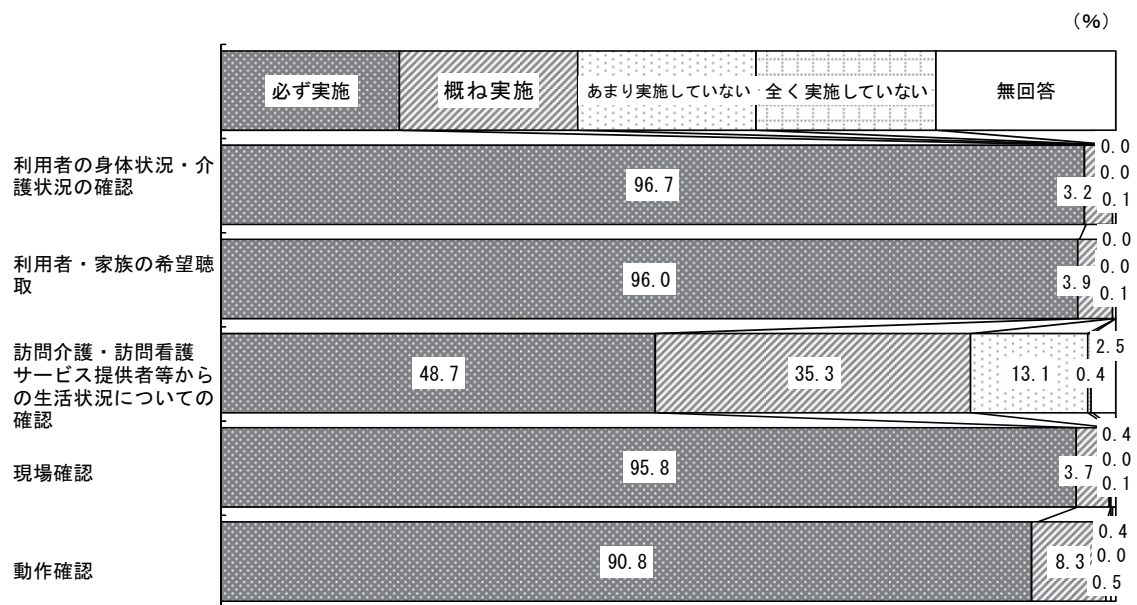


n=245

問9 貴事業所では介護保険制度による住宅改修に関する以下の業務をケアマネジャーの業務として行っていますか。それぞれ最も近いものに○をつけてください（○はそれぞれ1つ）。

I. 事前相談

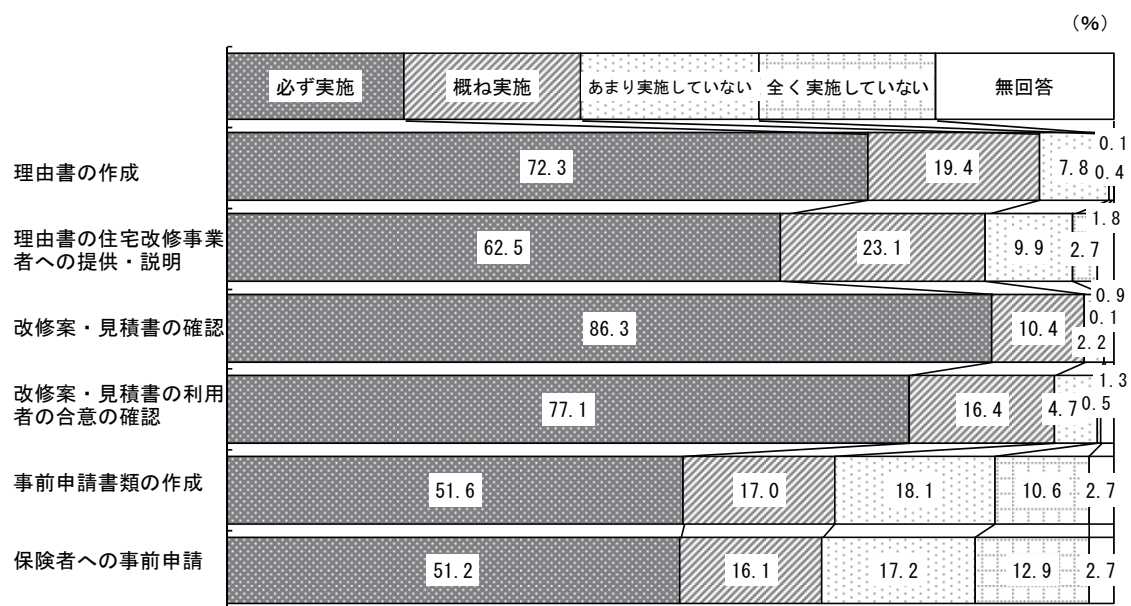
実施割合が最も高いのは、「利用者の身体状況・介護状況の確認」で、「必ず実施」は96.7%であった。次いで「利用者・家族の希望聴取」で「必ず実施」は96.0%。「現場確認」「動作確認」の「必ず実施」の割合はそれぞれ95.8%、90.8%である。最も低いのは、「訪問介護・訪問看護サービス提供者等からの生活状況についての確認」で「必ず実施」「概ね実施」をあわせても84.0%であった。



n=245

## II. 事前申請

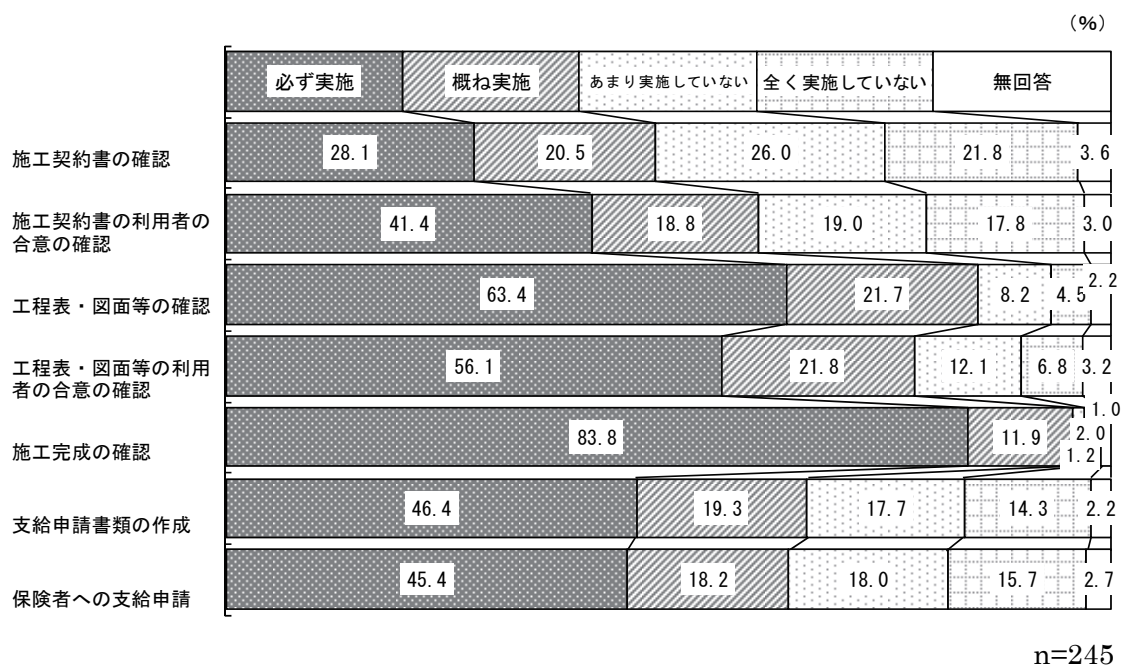
実施割合が最も高いのは「改修案・見積書の確認」で、「必ず実施」は86.3%であった。次いで「改修案・見積書の利用者の合意の確認」が「必ず実施」は77.1%、「理由書の作成」が同じく72.3%である。最も低いのは、「保険者への事前申請」で「必ず実施」、「概ね実施」をあわせても67.3%であった。



n=245

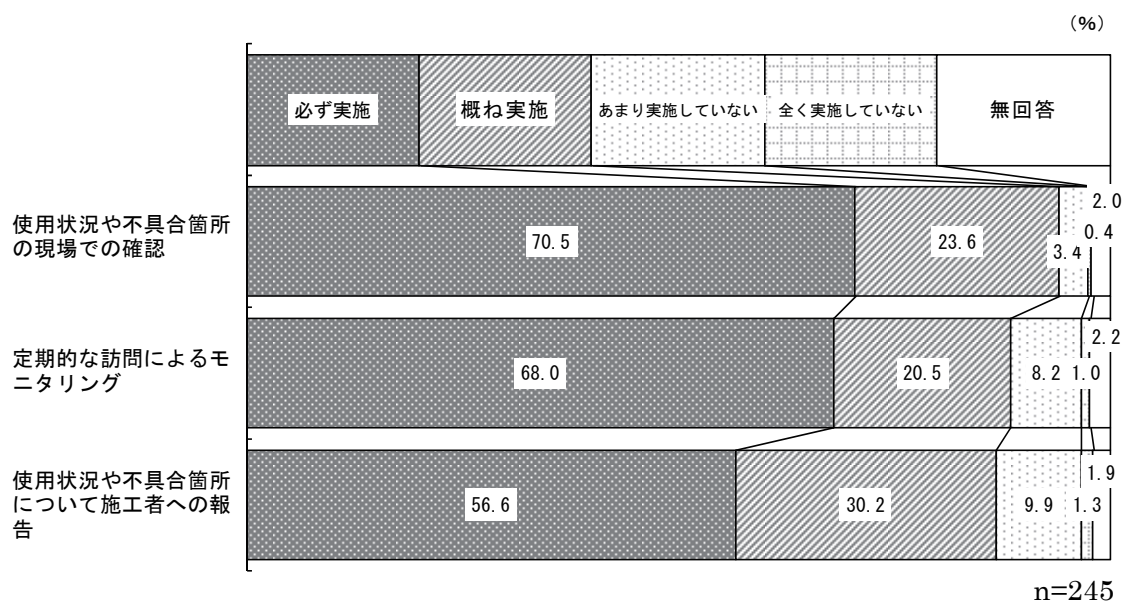
### Ⅲ. 施工関係

実施割合が最も高いのは「施工完成の確認」で、「必ず実施」は83.8%、次いで「工程表・図面等の確認」が同じく63.4%である。低いのは、「施工契約書の確認」で「必ず実施」「概ね実施」をあわせても48.6%であった。



### Ⅳ. アフターフォロー

実施割合が最も高いのは「使用状況や不具合箇所の現場での確認」で、「必ず実施」は70.5%であった。次いで「定期的な訪問によるモニタリング」で「必ず実施」が68.0%である。



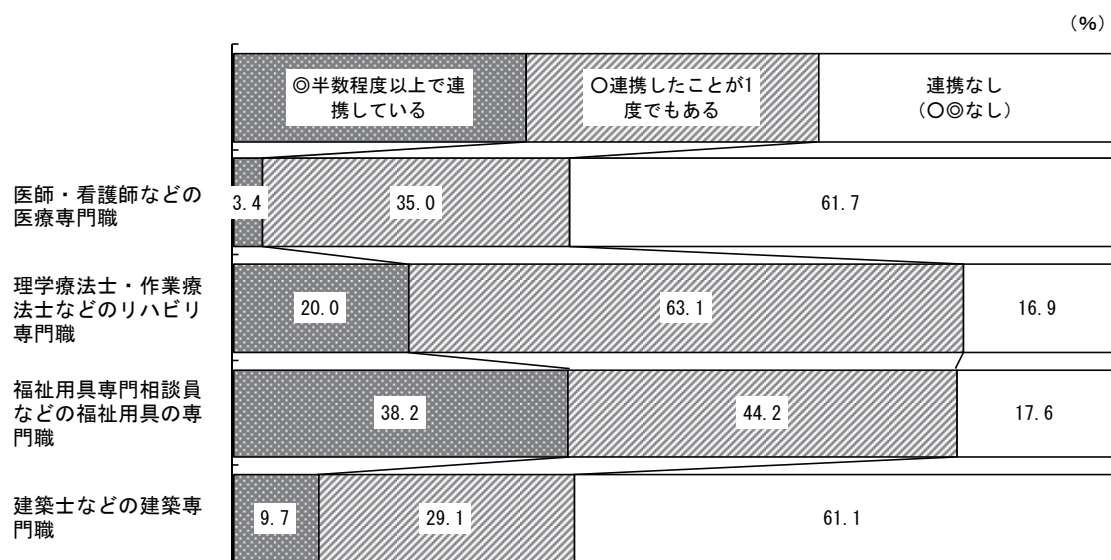


問9-1【問9の業務に関連してお聞きします】「業務の詳細」に記載の「Ⅰ. 事前相談」「Ⅱ. 事前申請」「Ⅲ. 施工関係」「Ⅳ. アフターフォロー」の4つのステップのいずれかにおいて、専門職と連携して業務を行うことはありますか。昨年度の改修事例について、以下の専門職と連携したことが1度でもあれば○、半数程度以上で連携していれば◎、連携していなければ5. に○をつけてください（○、◎はいくつでも）。

なお、「連携」とは利用者（施主）の住宅改修の質を高める目的で、それぞれの専門性を補い合い改修目的や方法を共有することで、具体的には現場への同行訪問や情報・意見交換などを指すものとします。

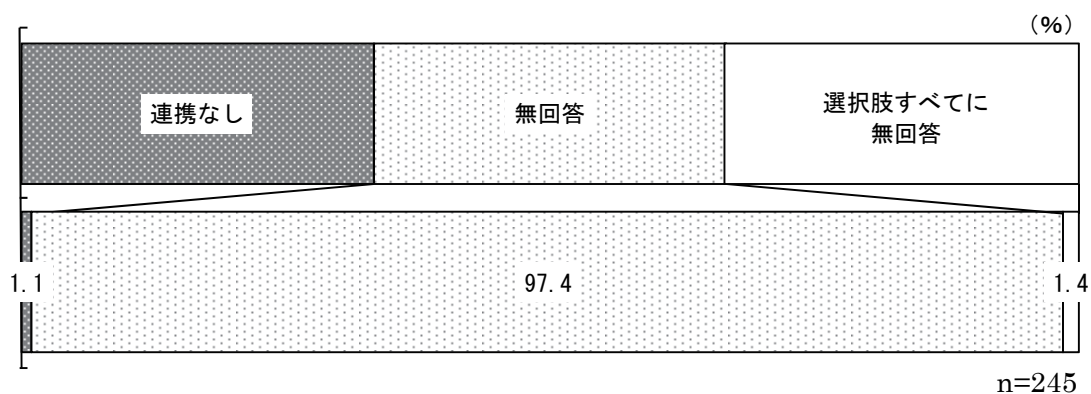
連携度合いが高いのは「福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職」で、「半数程度以上で連携している」は38.2%、「連携したことが1度でもある」をあわせると82.4%であった。また、「理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職」で、「半数程度以上で連携している」は20.0%、「連携したことが1度でもある」をあわせると83.1%であった。

一方、低いのは「建築士などの建築専門職」で、「半数程度以上で連携している」、「連携したことが1度でもある」をあわせても38.8%であった。また、「医師・看護師などの医療専門職」は、「半数程度以上で連携している」が3.4%と他の職種に比べて低く、「連携したことが1度でもある」をあわせても38.4%であった。



n=245

なお、上記の「専門職との連携をすることはなかった」と回答した事業者は1.1%であった。



問9-2【問9-1で、5.以外に○または◎をつけた方にお聞きします】その専門職との連携は、4つのステップのどの段階で行われましたか。連携したことのある専門職ごとに、該当する箇所に○をつけてください（○はいくつでも）。

#### 医師・看護師などの医療専門職

1位は「I. 事前相談」で97.6%、2位は「II. 事前申請」で6.4%、3位は「IV. アフターフォロー」で6.1%であった。

#### 理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職

1位は「I. 事前相談」で91.6%、2位は「IV. アフターフォロー」で16.2%、3位は「II. 事前申請」で12.4%であった。

#### 福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職

1位は「I. 事前相談」で87.6%、2位は「IV. アフターフォロー」で40.2%、3位は「II. 事前申請」で38.1%であった。

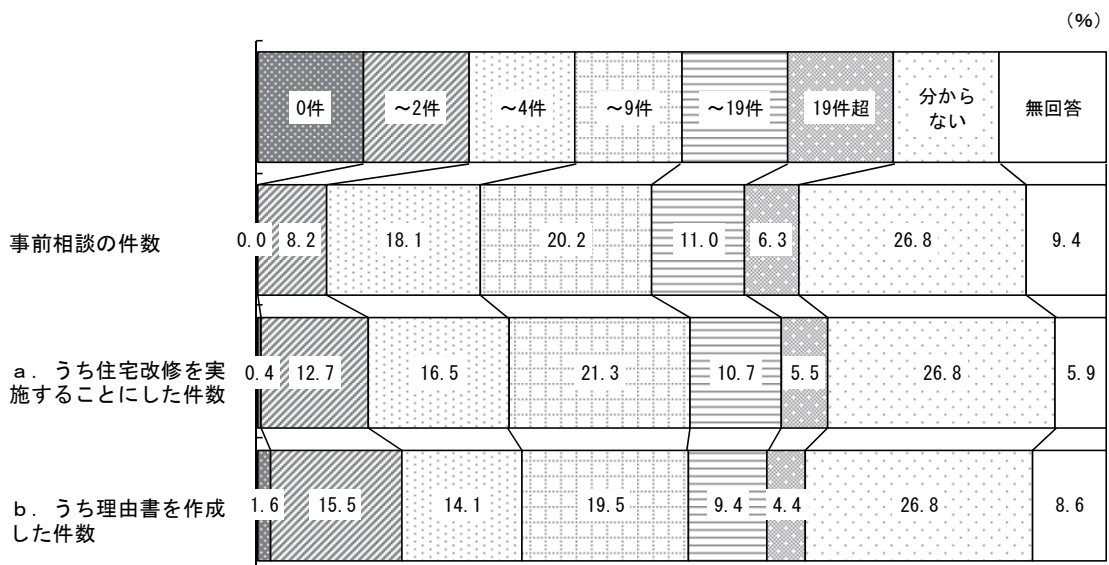
#### 建築士などの建築専門職

1位は「I. 事前相談」で77.3%、2位は「III. 施工関係」で45.3%、3位は「II. 事前申請」で36.3%であった。

	合計	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー	無回答
医師・看護師などの医療専門職	94	92	6	4	6	2
	100.0%	97.6%	6.4%	4.0%	6.1%	1.9%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	204	187	25	18	33	8
	100.0%	91.6%	12.4%	8.7%	16.2%	4.1%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	202	177	77	60	81	9
	100.0%	87.6%	38.1%	29.7%	40.2%	4.3%
建築士などの建築専門職	95	74	35	43	19	5
	100.0%	77.3%	36.3%	45.3%	20.3%	5.5%

問 10 昨年度の介護保険制度による住宅改修に関する事前相談の件数、住宅改修を実施することにした件数、理由書を作成した件数、は何件ですか。数字をご記入ください。お分かりにならない場合は2. に○をつけてください。

事前相談の件数は平均 9.3 件、中央値が 6.0 件で、「うち住宅改修を実施することにした件数」は平均 8.2 件、中央値が 5.0 件、「うち理由書を作成した件数」は平均 7.2 件、中央値が 5.0 件であった。なお、「事前相談の件数」「住宅改修を実施することにした件数」「理由書作成件数」のいずれも、「～9 件」の割合が最も高かった。

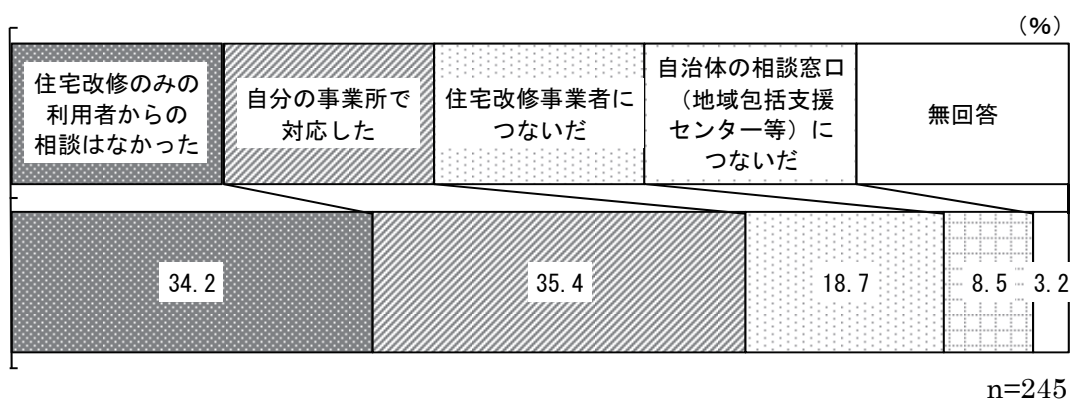


n=245

	平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
事前相談の件数	9.3	6.0	17.9	1.0	263.0
a. うち住宅改修を実施することにした件数	8.2	5.0	13.3	0.0	233.0
b. うち理由書を作成した件数	7.2	5.0	12.6	0.0	233.0

問 11 昨年度、住宅改修のみの利用者から相談はありましたか。その場合どのように対応されましたか。最も多かった対応方法に○をつけてください（○は1つ）。

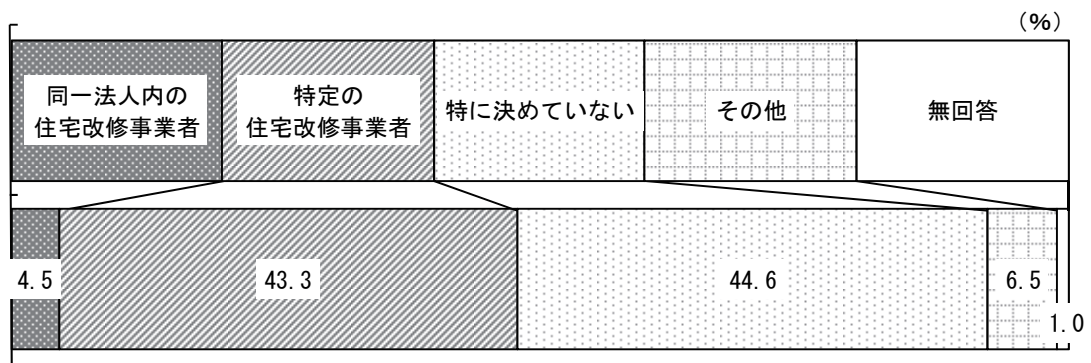
「住宅改修のみの利用者からの相談はなかった」は34.2%。対応した場合、1位は「自分の事業所に対応した」で35.4%、2位は「住宅改修事業者につないだ」で18.7%、3位は「自治体の相談窓口（地域包括支援センター等）につないだ」で8.5%であった。



問 12 【住宅改修事業者を利用者にどのように紹介しているかお聞きします】住宅改修事業者に関する利用者の希望が特にない場合、紹介する住宅改修事業者はどのようなところですか。最も近いものに○をつけてください（○は1つ）。

「同一法人内の住宅改修事業者」は 4.5%、「特定の住宅改修事業者」は 43.3%であった。

その他の回答は、12 件であった。主な回答としては、「福祉用具貸与事業者」5 件、「利用者のニーズ、条件に合わせて紹介する」が 2 件であった。



n=245

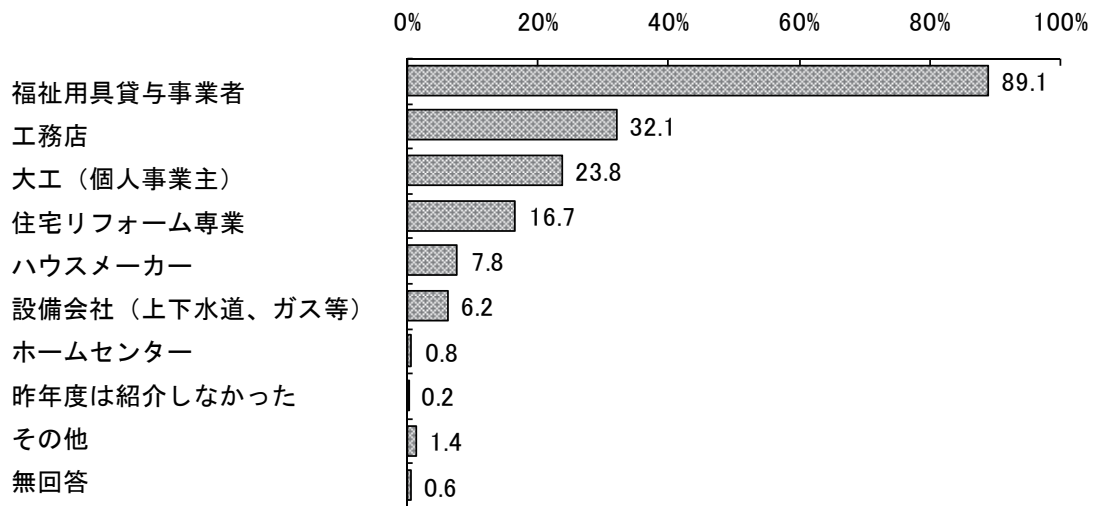
紹介する「事業者数」は、平均 3.5 社、中央値が 3.0 社であった。

	平均 (社)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
事業者数	3.5	3.0	6.0	1.0	118.0

問 13 昨年度紹介した住宅改修事業者は以下のうちどれに該当しますか（〇はいくつでも）。

1位は「福祉用具貸与事業者」で89.1%、2位は「工務店」で32.1%、3位は「大工（個人事業主）」で23.8%であった。

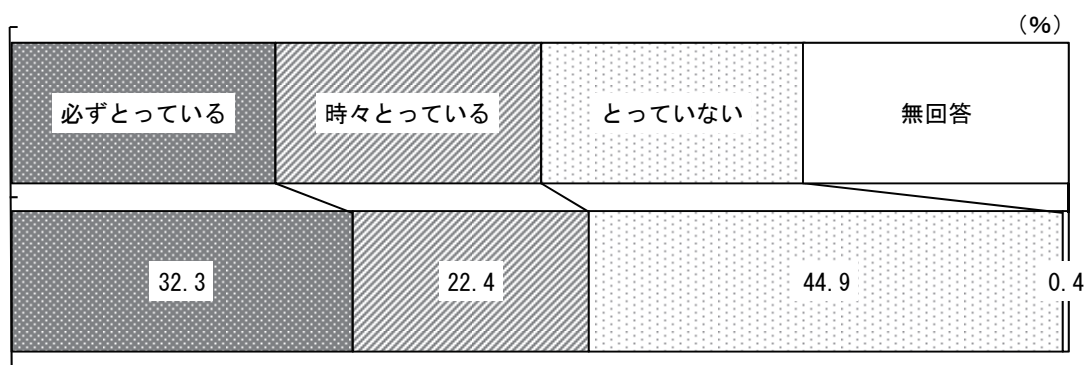
その他の回答は、「土木建築会社」と「住宅改修専門業者」の2件であった。



n=245

問 14 住宅改修事業者選定に関して相見積りをとっていますか（〇は1つ）。

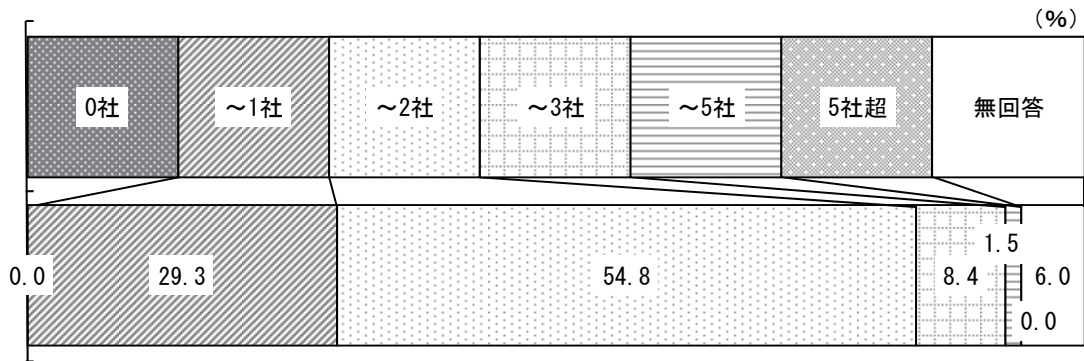
「必ずとっている」は32.3%、「時々とっている」は22.4%、「とっていない」は44.9%であった。



n=245

問 14-1 【問 14 で 1. または 2. とお答えの方にお聞きします】見積りを手配する場合、平均何社から取り寄せますか。数字をご記入ください。

平均 1.7 社、中央値が 2.0 社である。1 位は「～2 社」で 54.8%、2 位は「～1 社」で 29.3%、3 位は「～3 社」で 8.4%であった。



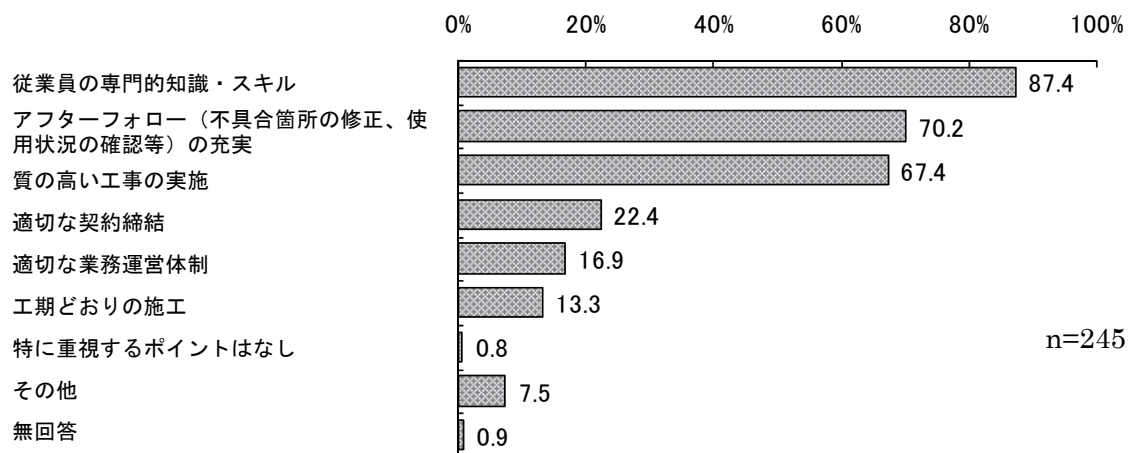
平均 (社)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
1.7	2.0	0.6	1.0	4.0

n=134

問 15 住宅改修事業者を選定する上で重視するポイントは何ですか。特に重視する事項に3つまで○をつけてください。(○は3つまで)。

1 位は「従業員の専門的知識・スキル」で 87.4%、2 位は「アフターフォロー（不具合箇所の修正、使用状況の確認等）の充実」で 70.2%、3 位は「質の高い工事の実施」で 67.4%であった。

その他の回答は、15 件であった。主な回答としては、値段、低価格など「費用」としたものと、「利用者や家族の意向を重視する」が 5 件であった。



n=245

問 16 介護保険制度による住宅改修の質の向上に向けて貴事業所で実施している事項について、以下にご記入ください（苦情相談窓口の設置、業務マニュアルの作成など）。

回答は 80 件あった。最も多い回答は「苦情相談窓口の設置」で 40 件、次いで「マニュアル作成」が 9 件であった。

施工後に「モニタリングやアフターフォローを行う」8 件、事前相談時に利用者、家族の意向や身体状況の難易度動作を確認するため、「利用者宅を訪問する」5 件、及び、日常生活にどのように反映するか、利用者の身体状況、利用状況、家族の意向を実際に確認し、自立支援の向上につなげることを重視する回答が 13 件あった。

また、事業所内で「事例検討、情報交換する」7 件、外部の「勉強会、研修会に参加する」6 件と、知識の向上、情報の共有を図る回答が 13 件あった。

### 自立支援の向上につなげることを重視する回答

#### 1. 施工後に「モニタリングやアフターフォローを行う」

- ・アフターフォロー3 件
- ・モニタリング 2 件
- ・住宅改修後、必ずご自宅を訪問し、使用状況の確認（動作確認等）
- ・設置後の使い勝手等について、定期的なモニタリングを行っている。
- ・利用者、家族の意向通り（全体的に評価したうえで）に、竣工されているか使用状況等の評価を行う。

#### 2. 事前相談時「利用者宅を訪問する」

- ・本人の ADL、I ADL のアセスメント。本人、家族の生活向上への意向確認。
- ・現場確認、本人の動作確認を事業者を含め、必ず行う。
- ・施工前、PT 等から意見を聞いたり、本人、家族の意見を十分にマネジメントする。
- ・必ずケアマネジャーが同行し、事前見積り、アセスメント、カンファレンスを行う。
- ・事前調査、情報の収集

### 知識の向上を図る回答

#### 1. 「事例検討、情報交換する」

- ・事業所内のケアマネジャーが住宅改修を行う時に良い情報があれば共有している。
- ・事例検討を行い、適切であったかを検討している。
- ・事業所内勉強会
- ・症例を参考にする。



- ・プランにそった期間での、評価や利用者よりの苦情の対応等、書類を保存。
  - ・業者についての情報交換
  - ・質のよい事務所の情報交換を事務所内で行う。
2. 「勉強会、研修会に参加する」
- ・福祉用具、住宅改修の研修に参加3件
  - ・市の説明会への出席2件
  - ・業者が施工事例を写真で紹介して説明してくれる機会があり、勉強になる。
  - ・プランナー研修会にできるだけ参加。

問 17 住宅改修による動作や生活の変化について、改修後に評価を行っていますか。昨年度の改修事例全体についてそれぞれ最も近いものに○をつけてください（○はそれぞれ1つ）。

**「立ち上がり」「歩行」など生活動作の容易性や安全性の変化**

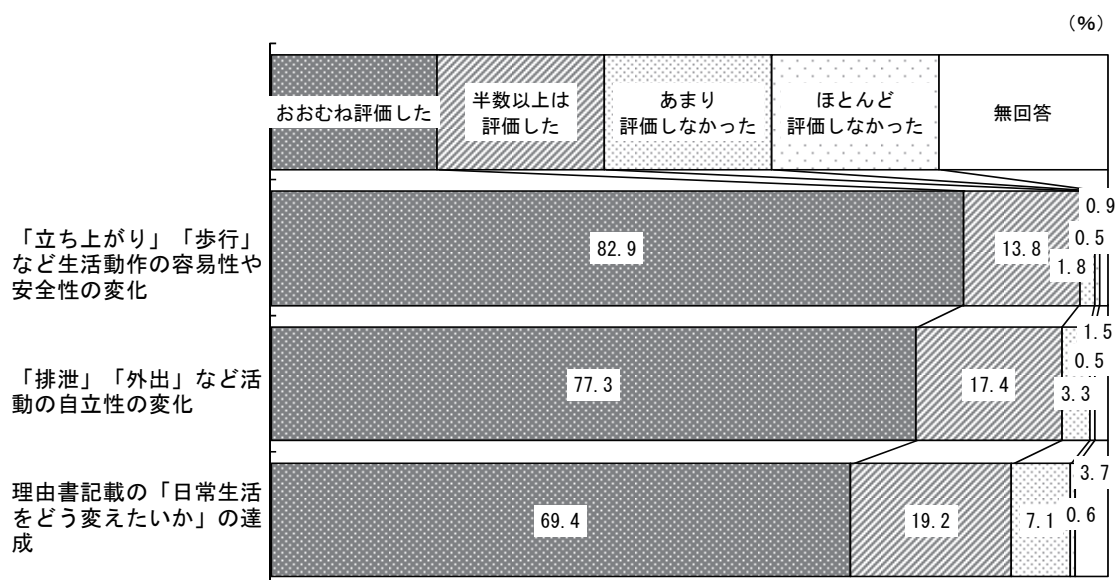
「おおむね評価した」は82.9%、「半数以上は評価した」は13.8%、あわせて96.7%であった。

**「排泄」「外出」など活動の自立性の変化**

「おおむね評価した」は77.3%、「半数以上は評価した」は17.4%、あわせて94.7%であった。

**理由書記載の「日常生活をどう変えたいか」の達成**

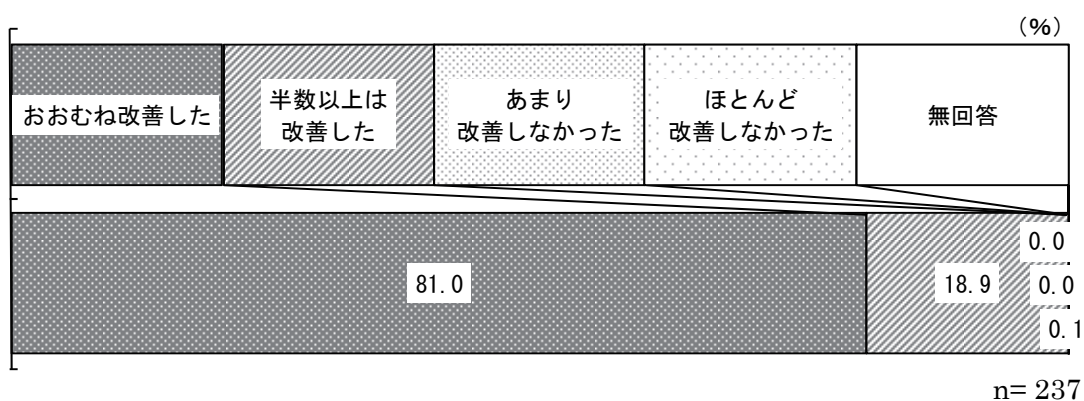
「おおむね評価した」は69.4%、「半数以上は評価した」は19.2%、あわせて88.6%であった。



n=245

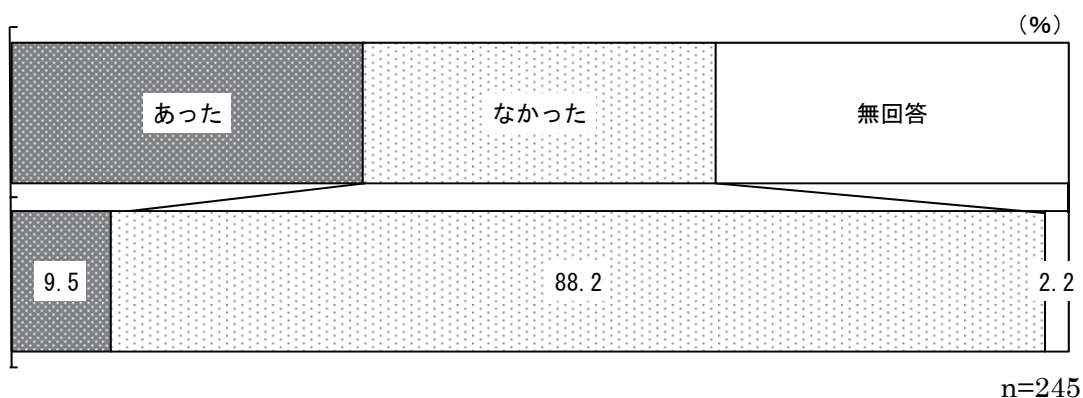
問 17-1 【問 17 の「『立ち上がり』『歩行』など生活動作の容易性や安全性の変化」について 1 または 2 とお答えの方にお聞きします】昨年度の改修事例全体では、住宅改修の結果、生活動作の容易性や安全性は改善しましたか（○は 1 つ）。

「おおむね改善した」は 81.0%、「半数以上は改善した」は 18.9%、あわせて 99.9%であった。



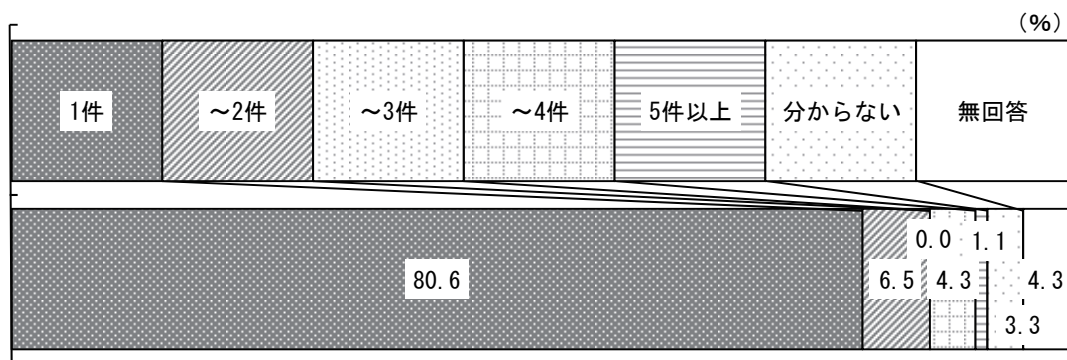
問 18 昨年度、貴事業所に事前相談あるいは理由書作成を行った住宅改修に関して、施工状況等についての利用者からの苦情はありましたか（○は 1 つ）。

「あった」は 9.5%、「なかった」は 88.2%であった。



問 18-1 【問 18 で 1. とお答えの方にお聞きします】昨年度の苦情件数は何件  
 でしょうか。数字をご記入ください。お分かりにならない場合は 2 に○を  
 つけてください。

平均 1.3 件、中央値は 1.0 件である。1 位は「1 件」で 80.6%、2 位は「～2 件」で  
 6.5%、3 位は「～4 件」で 4.3%。



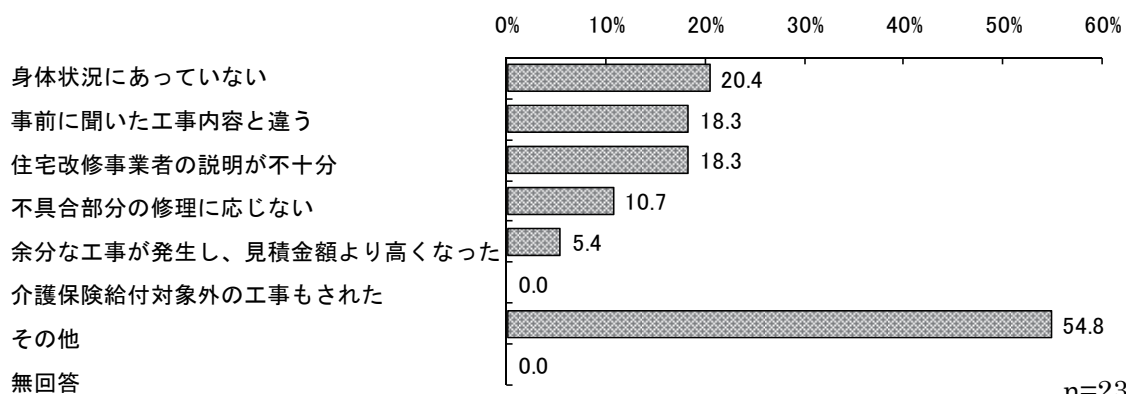
n=23

平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
1.3	1.0	0.8	1.0	5.0

問 18-2 【問 18 で 1. とお答えの方にお聞きします】多い苦情内容はどのよう  
 な内容でしょうか。特に多いものに 3 つまで○をつけてください (○は 3  
 つまで)。

1 位は「身体状況にあっていない」で 20.4%、2 位は「事前に聞いた工事内容と違う」  
 と「住宅改修事業者の説明が不十分」で 18.3%であった。

その他の回答は 10 件であった。主な回答としては、剥がれ、接着不十分など「工事  
 の質が悪い」とした回答が 4 件、書類手続きの遅れなどで「工期の遅れ」とした回答が  
 3 件であった。

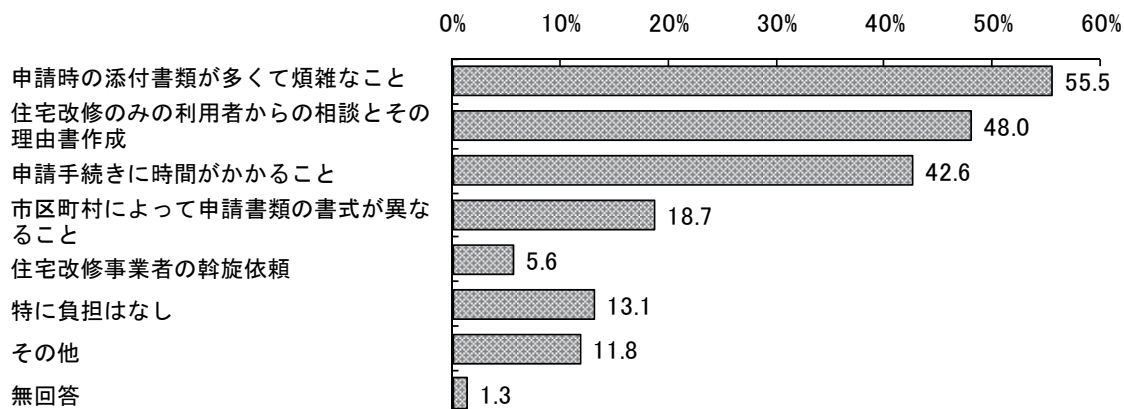


n=23

問 19 介護保険制度による住宅改修に関する手続きの中で負担が大きいものは何ですか。特に負担が大きいものに3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「申請時の添付書類が多くて煩雑なこと」で55.5%、2位は「住宅改修のみの利用者からの相談とその理由書作成」で48.0%、3位は「申請手続きに時間がかかること」で42.6%であった。

その他の回答は、22件であった。住宅改修事業者が、「介護保険制度を理解していないため、説明すること」が14件と最も多かった。そのうち、5件は、「利用者や家族が指定した事業者の場合」であった。

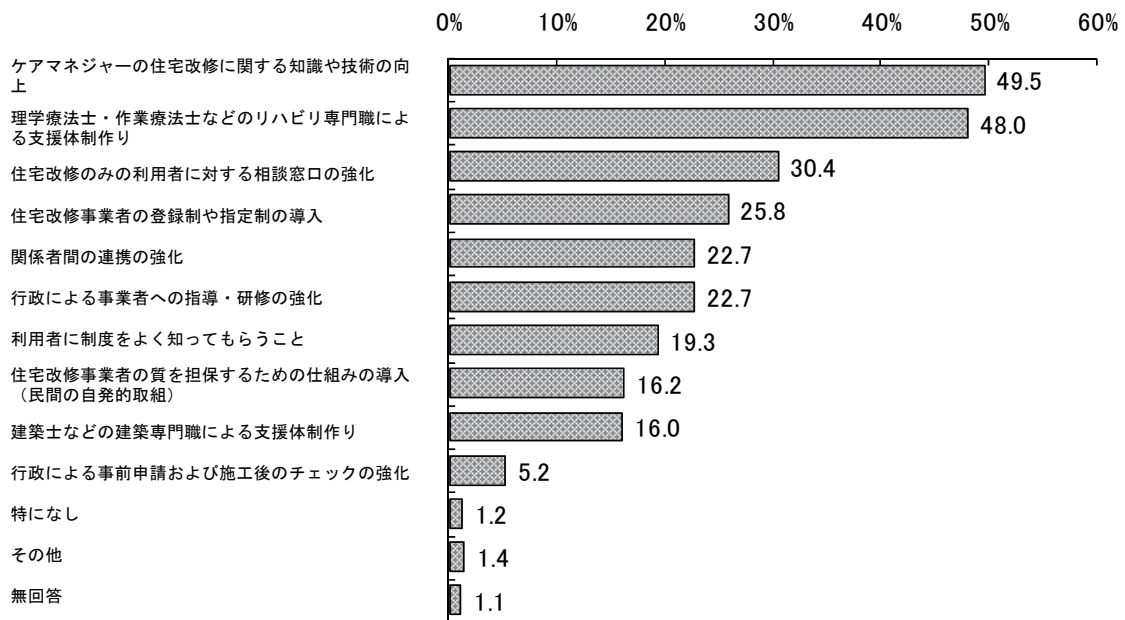


n=245

問 20 介護保険制度による住宅改修の質の向上に向けてどのようなことが必要だと思いますか。特に必要と思うものを3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上」で49.5%、2位は「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作り」で48.0%、3位は「住宅改修のみの利用者に対する相談窓口の強化」で30.4%であった。

その他の回答は、「改修後の評価をフィードバックさせる」、「実際の費用より上乗せする改修事業者もあるため、内容を把握し、検討する」、「改修事業者の専門性向上」の3件であった。



n=273

## 自由意見

### 1. 「住宅改修相談への対応」

申請手続きの煩雑さなどの負担や医療や住宅改修の知識の少ないことからケアマネジャーの仕事からはずして欲しいという意見が見られた。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・PTに依頼するには時間調整もかかるし、ケアマネジャーにとっては専門外である為、医療知識と住宅のノウハウをもった（兼ねた）専門職、住宅改修専門の業者（福祉住環境コーディネーター2級の取得者）に任せた方が良い。
- ・住宅改修の事前相談や立会い、理由付けは、担当者会議で決定するのは当然であるが、それに関わる諸手続きや理由書作成は業者側がすべき
- ・高額な負担（事業者の利益）や手続きの煩雑さ（行政の業務）の行程に立会い関与するのは本来の「介護」とは違うような気がする。ケアマネジャーの業務量が多すぎるため負担感は大きい。
- ・ケアマネジャーの仕事からはずして、福祉住環境コーディネーターのいる業者に任せたい。
- ・理由書は本来良く知っているケアマネジャーが書くのが良いが、記入への手間、書類の確認等にかかなりの時間がかかり負担である。
- ・福祉住環境コーディネーター2級に理由書を作成していただけると、業者負担の軽減がはかれる。

### 2. 「負担に感じること」

改修事業者の介護保険に対する住宅改修の経験不足・制度の理解不足から生じる負担が多いという意見が多く寄せられた。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・福祉用具貸与事業者以外は、1回で事前申請がすむことはない。介護保険の住宅改修を理解していないと何度も見積り、写真の段階で修正が必要となる。
- ・一般の大工に家の方から頼まれた場合、何度も打ち合わせが必要で、手を取られる。
- ・家族が近所の大工へ依頼を希望されるが、工事前の写真に日付が無かったり、必要などが上手く写っていないこともあり、スムーズにいかない。
- ・なじみの大工に依頼したいという希望も多く、住宅改修の制度や工程の流れからすべて説明も必要となり大きな負担となっている。
- ・本人、家族の希望で知り合いの大工さんで行うことがありますが、制度の説明や前後の写真を撮ったり、業務が増え困る。
- ・利用者から指定された工務店は、知識が不足し、利用者が希望する所に何でも手すりを取り付けようとする。工事に時間がかかり、病院は入院期間が決定し、工事が済んでなくても退院させようとするので、困った。

- ・時間の余裕もないまま、すぐ申請して工事がしたいとの依頼が多い。慣れない業者に指定された場合、理解してもらうのに時間がかかる。

### 3. 「現状での問題点」

「実際の生活とはそぐわない改修もある」、「適正価格が分らない」という問題点も指摘された。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・実際の生活とはそぐわない面が多々ある。生活面からみた住宅改修を考えて欲しい。
- ・利用者の身体状況・介護状況の確認をしなかったり、改修費用を制度限度まで工事内容にかかわらず使うといったことがあるため、チェック機能が必要。
- ・専門家によるアドバイスと利用者や家族の希望の相違により、本来必要と思われる改修ができない場合もあって、悩む。
- ・個人の大工さんなど、不必要と思われる部分まで、改修をすすめることが多い。
- ・「ついでに、ここも直しておいたらどうか」とか、「いずれ子世代も年をとるから、今回直しておいたら」等すすめて、家族も同意させられることがあり、修正するのに労力がある。
- ・1割負担だと利用者側も安易に改修を行う傾向がある。
- ・手すり等、簡単な改修を介護保険で安く利用したい為、特に必要でない軽度者が認定を受ける。
- ・手すりの値段や工事が高いと思う。適正価格が分らない。
- ・工事業者によって金額の差が大きい。
- ・料金が不明瞭。
- ・工事は同じではないが、指針となるもの、目安がないと、高いか安いかなど、比べようがない。
- ・工事がその金額で妥当なものであるか、見積りをとっても判断しにくい。行政的なガイドラインがあってもよい。
- ・統一した価格があるといい。工賃などの違いが大きい。

### 4. 「質の向上につながるために必要なこと」

質の向上には身体状況の変化を予測した「利用者の身体状況の確認」と「専門職との連携や協力体制」が大切であるとの意見があった。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・「住宅改修」は長期を見越し必要性を評価していく、身体状況の変化を予測していくことが大切。
- ・「テキスト通りに、物理的にバリアフリーにすることだけ」考えていてはダメで、「身体状況の把握」の中には「病気の進行を考えておく」ということも入る。
- ・定期的な確認、研修、ケアマネジャーとの密な連携がないとスムーズにいかない。
- ・PT、OTの在宅訪問指導など、協力体制の強化。

## 5. 「登録・指定制度」について

施工業者の介護保険の住宅改修の経験不足・制度の理解不足から生じる負担を解消するために、「登録・指定制度」を望む意見も多かった。

### ○主な意見（抜粋）

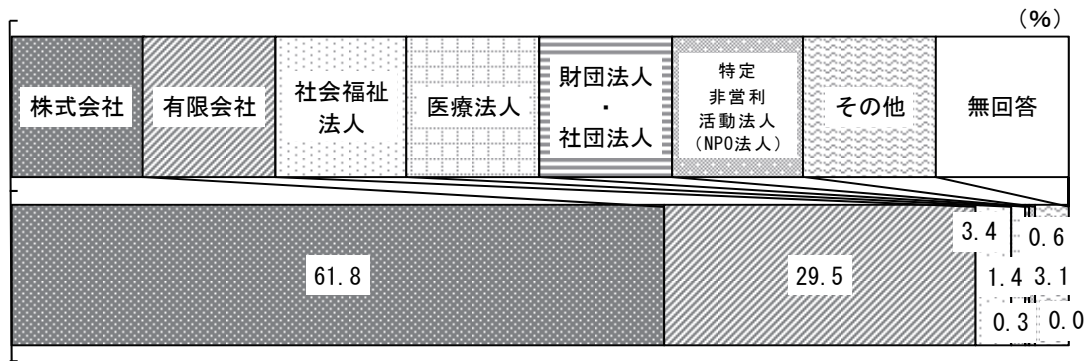
- ・利用者からの相談は、顔馴染みの業者をお願いしたい、という声が多い。身近な存在ゆえに「お任せ」で、細かい所までは相談しない。何か質を担保する仕組みがあれば良い。
- ・勉強をされている（福祉用具購入（販売）業者等）所と、平面図等もあまり記入したことがない業者とでは改修までかなりの時間差とケアマネジャーの負担差がある。できれば住宅改修も指定制度にして欲しい。
- ・施工業者が介護保険の住宅改修に詳しくない場合、見積書、写真等全てケアマネジャーが担い、大変なので指定された（市等の）方が良い。
- ・行政により指導と、指定制を導入してもらいたい。指定の際は、見積書作成等、研修を必修項目にしてもらいたい。
- ・個人の大工や、工務店の場合、見積書とか写真など、後から困ることがある。指定された業者を利用することが良い。
- ・住宅改修業者の登録制、指定制。申請書の書き方などの指導もキチンとしてほしい。
- ・住宅改修業者の登録制や指定制の導入、行政による事業者への指導・研修の強化。
- ・優良業者などわかると有り難い。
- ・住宅改修業者の指定制を希望。
- ・事業者の登録、指定制は是非導入してもらいたい。慣れていない工務店の対応には、書類をきちんと作成してもらえず、時間がかかったり、工事施工の段階で工事内容を変更したり、本当に困る。



## アンケート集計結果—福祉用具貸与事業所

問1 貴事業所の法人の種類をお答えください（○は1つ）。

「株式会社」が最も多く61.8%、次いで「有限会社」29.5%、「社会福祉法人」3.4%、「医療法人」1.4%であった。



n=356

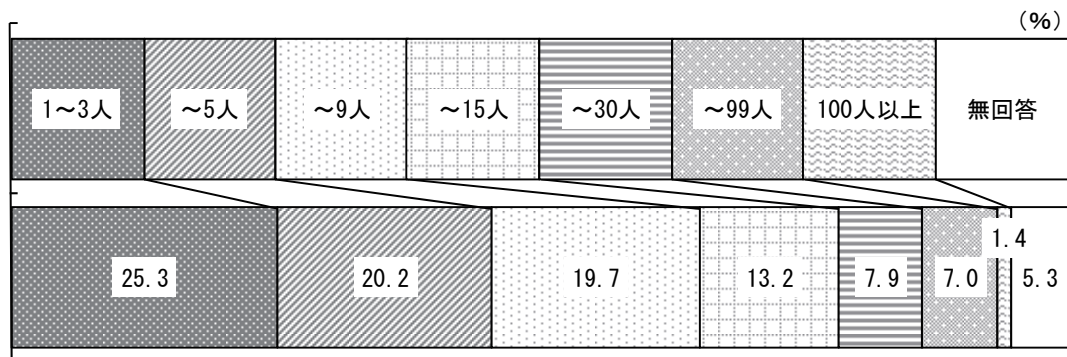
問2 貴事業所の所在地をお答えください（○はそれぞれ1つ）。

<集計略>

問3 貴事業所の職員は何人ですか。そのうちで福祉・住宅関連資格等取得者は何人ですか。勤務形態等を問わずに実際的人数でお答えください。なお、2.～5.の資格を複数取得している方は、それぞれの資格者の人数に加えて記入してください（例：2.と3.両方の資格を取得している方が1人おられる場合は、2.と3.それぞれに1人を加算して記入）。

### 1. 全体の職員数

平均12.7人、中央値が6.0人である。1位は「1～3人」で25.3%、2位は「～5人」で20.2%、3位は「～9人」で19.7%であった。

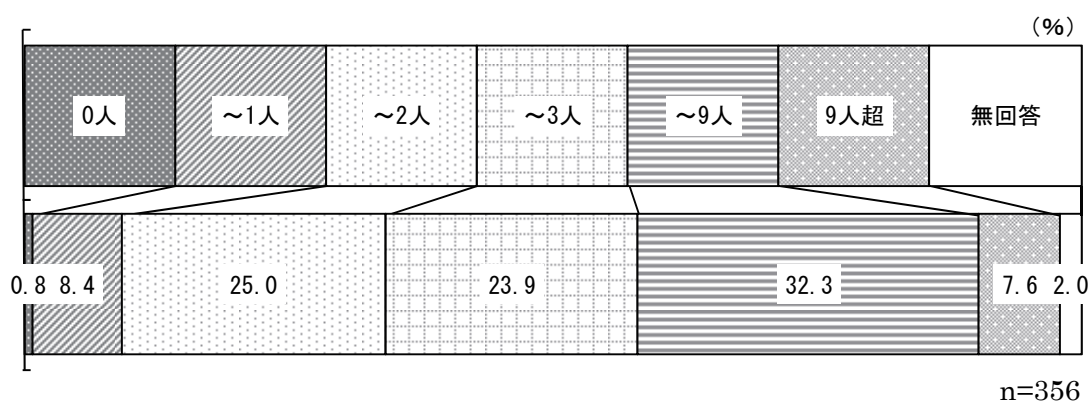


平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
12.7	6.0	22.7	2.0	200.0

n=356

## 2. 福祉用具専門相談員

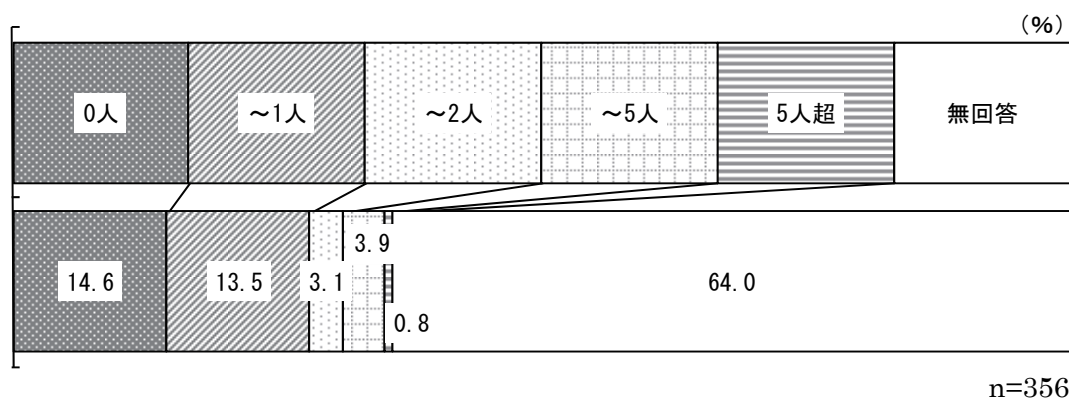
平均 4.4 人、中央値が 3.0 人である。1 位は「～9 人」で 32.3%、2 位は「～2 人」で 25.0%、3 位は「～3 人」で 23.9%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
4.4	3.0	4.6	0.0	54.0

## 3. 福祉用具プランナー

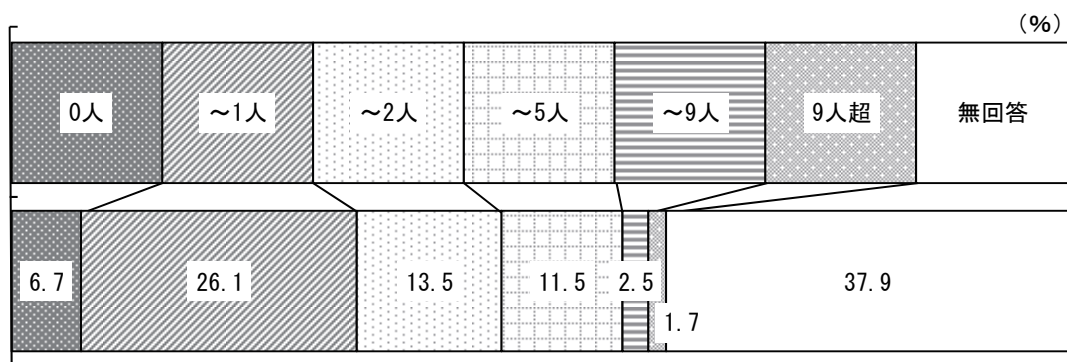
平均 1.1 人、中央値が 1.0 人である。1 位は「0 人」で 14.6%、2 位は「～1 人」で 13.5%、3 位は「～5 人」で 3.9%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
1.1	1.0	1.6	0.0	12.0

#### 4. 福祉住環境コーディネーター（1級・2級）

平均 2.2 人、中央値が 1.0 人である。1 位は「～1 人」で 26.1%、2 位は「～2 人」で 13.5%、3 位は「～5 人」で 11.5%であった。

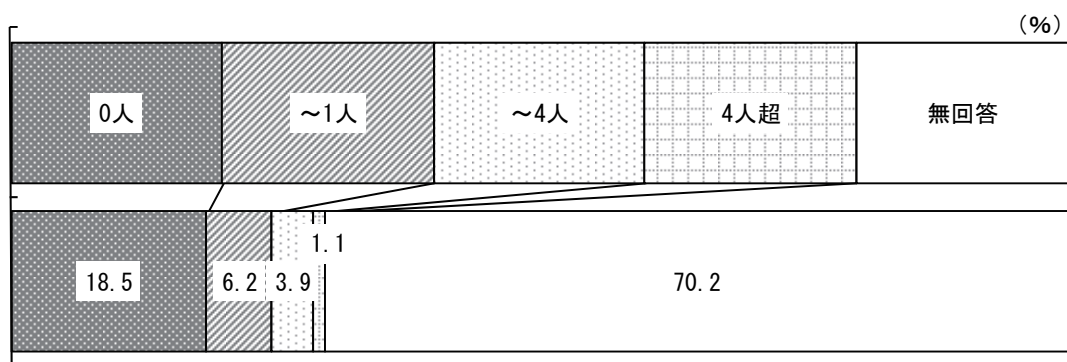


n=356

平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
2.2	1.0	3.1	0.0	27.0

#### 5. 増改築相談員

平均 0.8 人で、中央値が 0.0 人である。1 位は「0 人」で 18.5%、2 位は「～1 人」で 6.2%、3 位は「～4 人」で 3.9%であった。



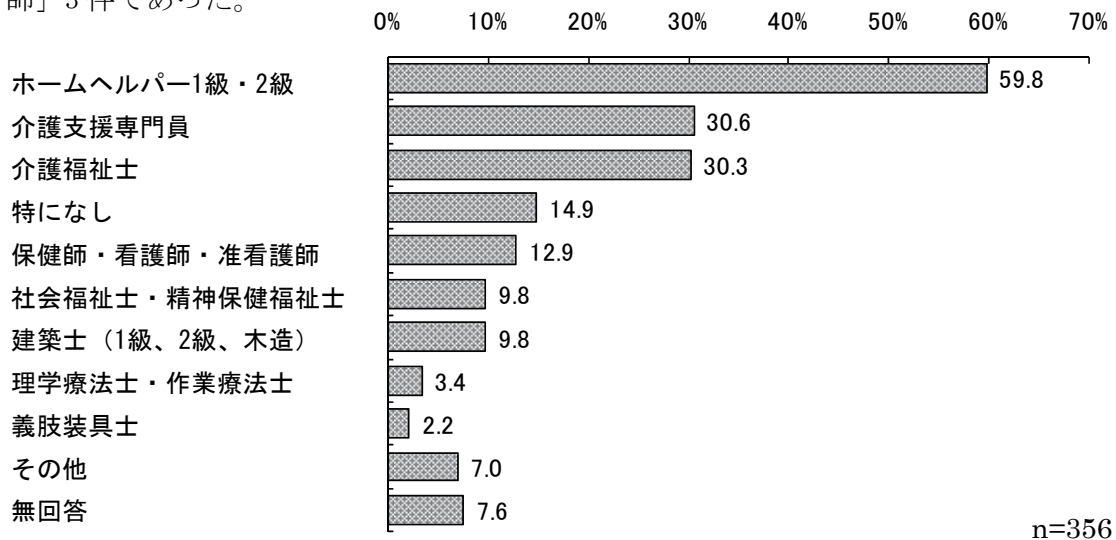
n=356

平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
0.8	0.0	1.8	0.0	14.0

問4 問3でお答えいただいた有資格者のほかに、貴事業所の従業員が所有している資格等についてお答えください（〇はいくつでも）。

1位は「ホームヘルパー1級・2級」で59.8%、2位は「介護支援専門員」で30.6%、3位は「介護福祉士」で30.3%であった。

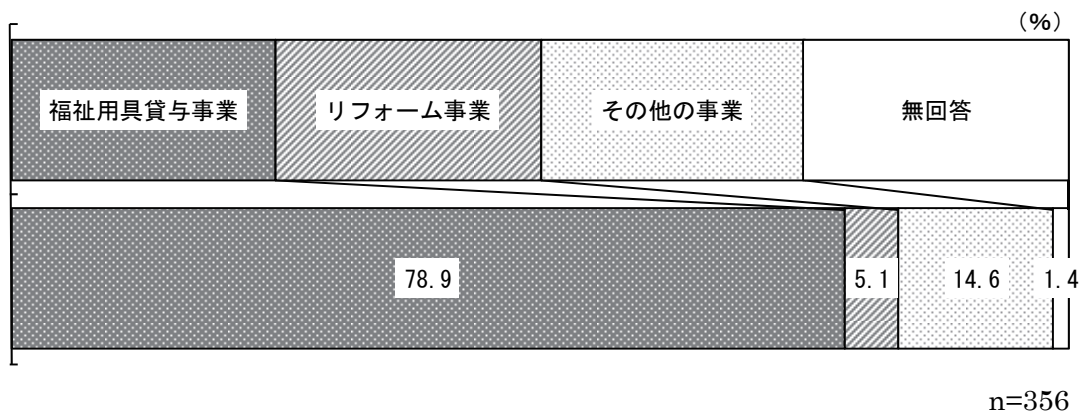
その他の回答は、25件であった。主な回答としては、「建築施工管理士」6件、「薬剤師」3件であった。



問5 貴事業所は、福祉用具貸与事業・リフォーム事業あるいはその他の事業のいずれが中心の事業となっていますか。実施件数で最も大きいものでお答えください（〇は1つ）。

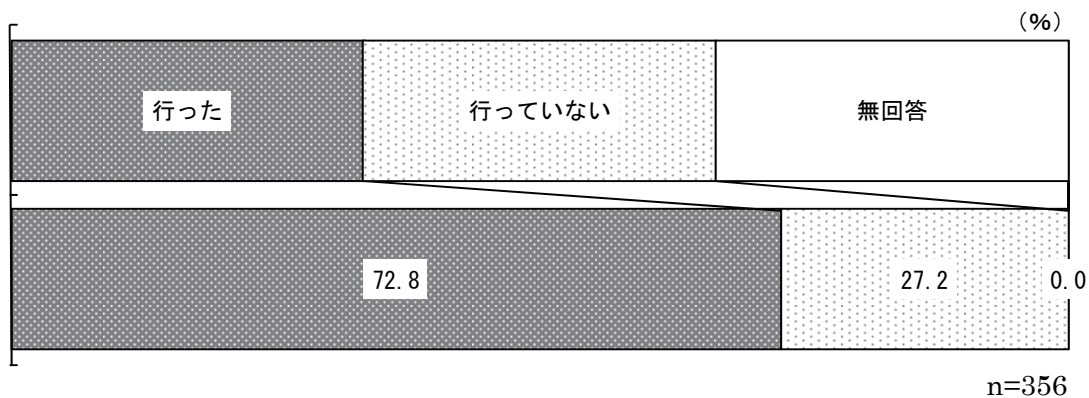
「福祉用具貸与事業」は78.9%、「リフォーム事業」は5.1%であった。

その他の回答は、52件であった。主な回答としては、「訪問介護事業」9件、「福祉用具販売業」7件、「通所介護事業」6件、「医療機器卸売業」が5件であった。



問6 昨年度、貴事業所で介護保険制度による住宅改修を行いましたか（○は1つ）。

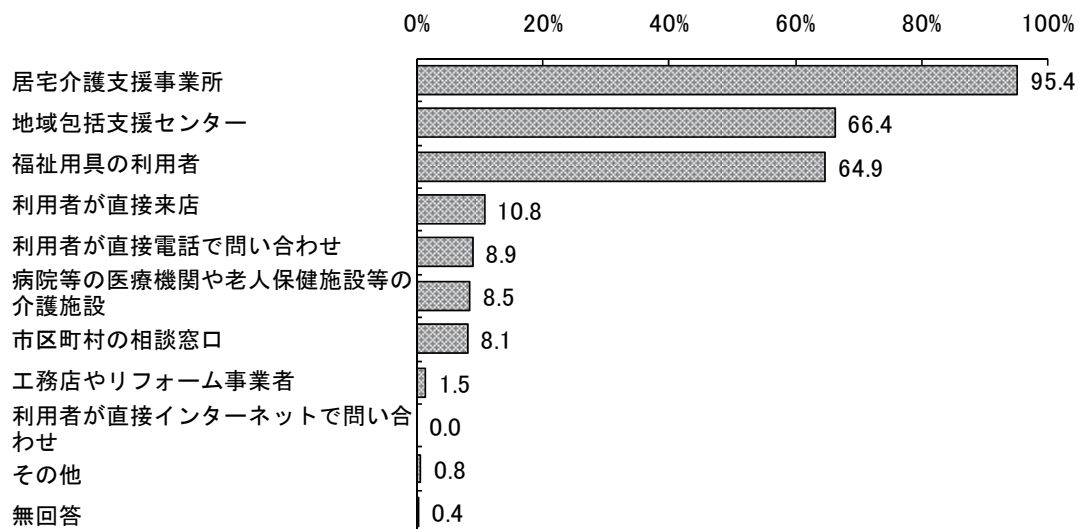
「行った」は72.8%、「行っていない」は27.2%であった。



問7 介護保険制度による住宅改修についての貴事業所への依頼は、主にどのようなところを通して来ていますか。特に多いものを3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「居宅介護支援事業所」で95.4%、2位は「地域包括支援センター」で66.4%、3位は「福祉用具の利用者」で64.9%であった。

その他の回答は、「訪問介護の利用者」と「福祉用具販売店」の2件であった。

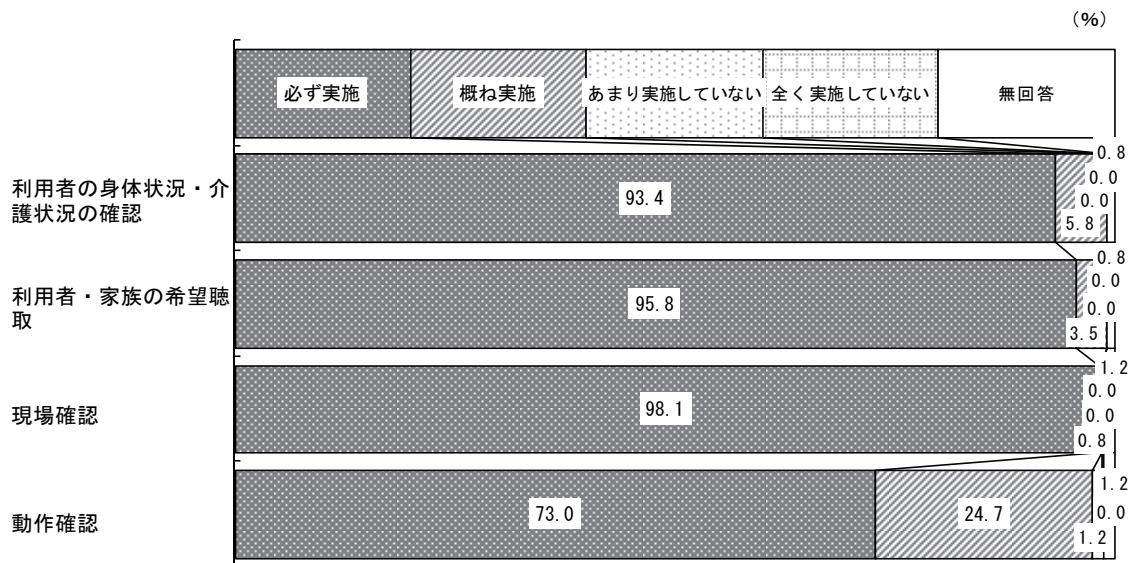


n=259

問8 貴事業所で介護保険制度による住宅改修に関する以下の業務等を行っていますか。それぞれ最も近いものに○をつけてください（○はそれぞれ1つ）。

I. 事前相談

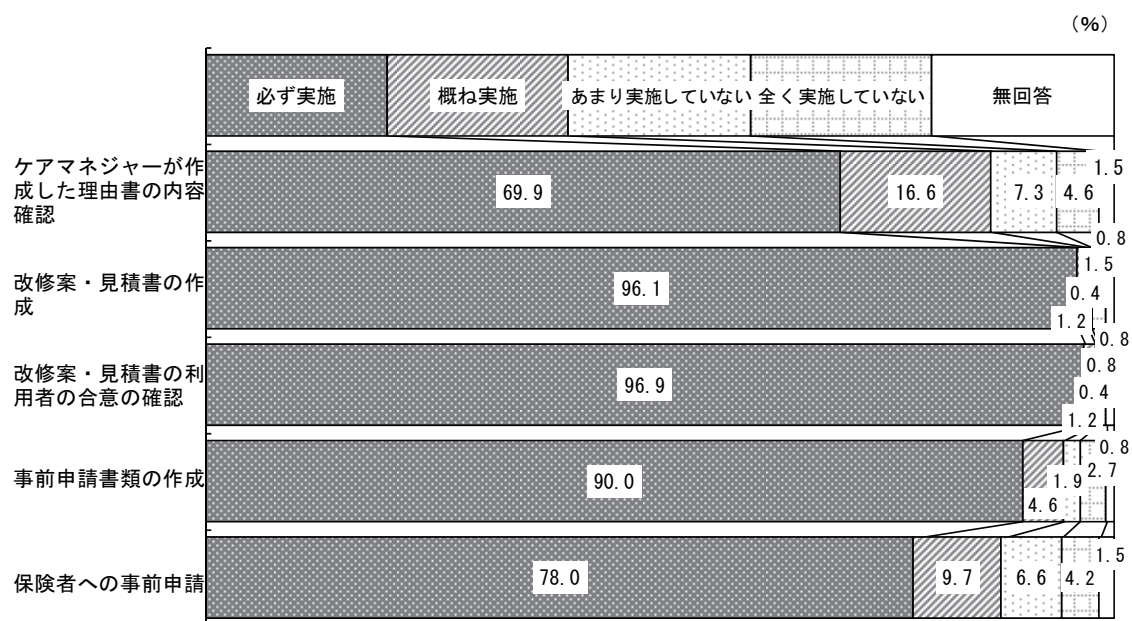
動作確認を除いて「必ず実施」の割合が90%台と高かった。「動作確認」を「必ず実施」しているのは73.0%と他の項目に比べてやや低い。



n=259

## II. 事前申請

実施割合が最も高いのは「改修案・見積書の利用者の合意の確認」で、「必ず実施」の割合が 96.9%であった。「改修案・見積書の作成」「改修案・見積書の利用者の合意の確認」「事前申請書類の作成」は「必ず実施」が 90%台である。「ケアマネジャーが作成した理由書の内容確認」は「必ず実施」の割合が 69.9%、「保険者への事前申請」は「必ず実施」の割合が 78.0%であった。



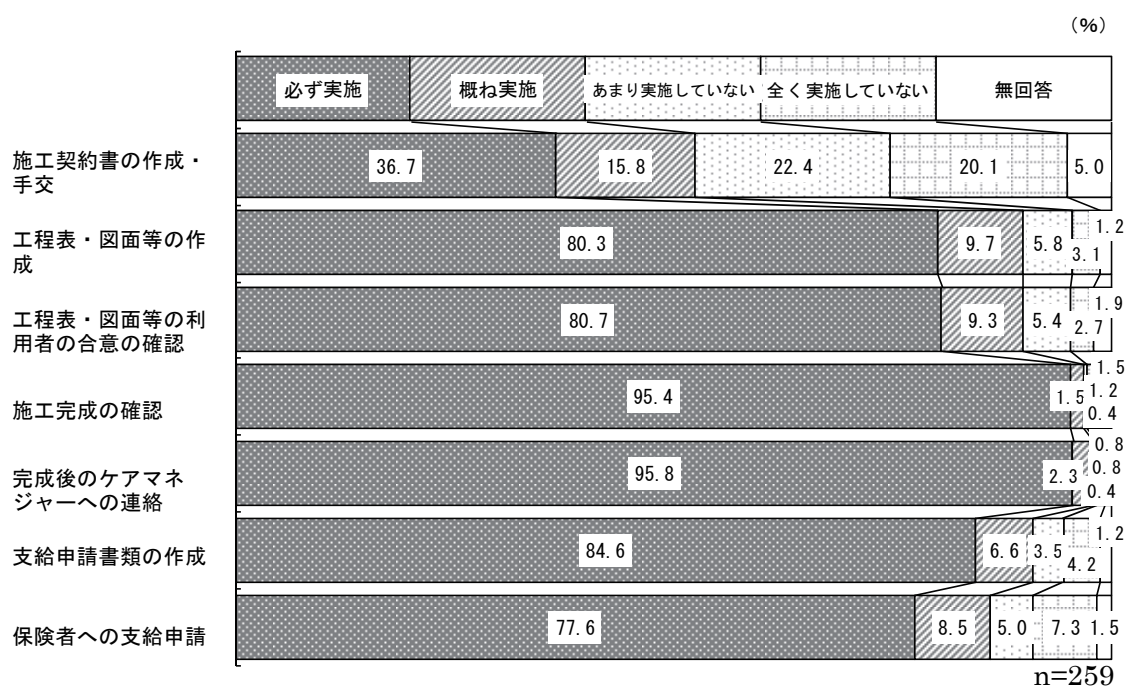
n=259



### Ⅲ. 施工関係

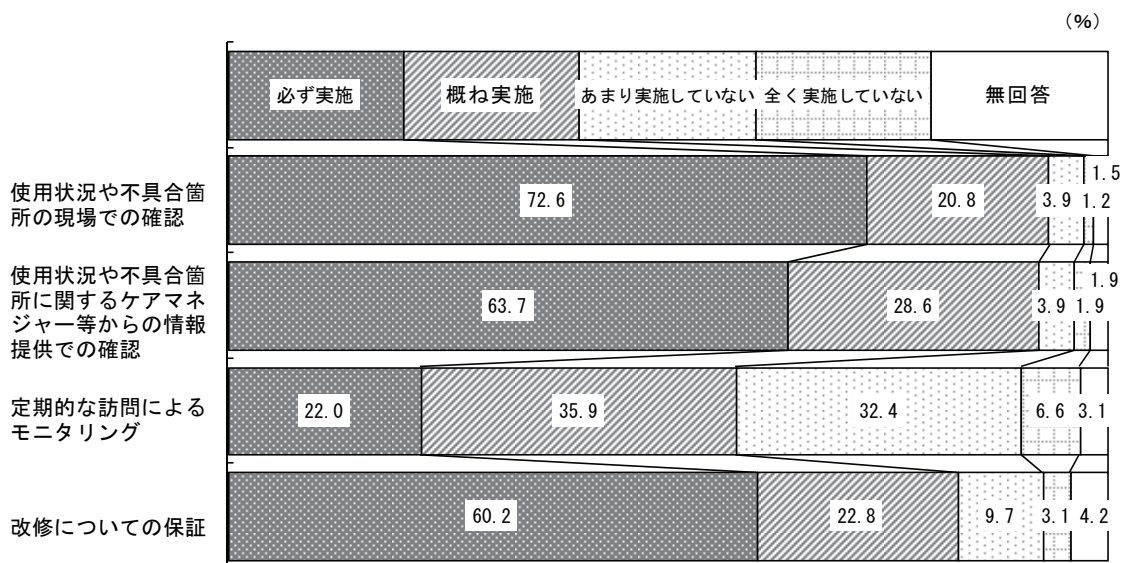
実施割合が最も高いのは「完成後のケアマネジャーへの連絡」で、「必ず実施」の割合が95.8%、次いで「施工完成の確認」で「必ず実施」の割合は95.4%であった。「工程表・図面等の作成」および「工程表・図面等の利用者の合意の確認」は、「必ず実施」の割合がそれぞれ80.3%、80.7%である。

実施割合が最も低いのは、「施工契約書の作成・手交」で「必ず実施」、「概ね実施」をあわせても52.5%であった。



#### IV. アフターフォロー

いずれの項目も実施割合がⅠ～Ⅲに比べて低かった。なかでも「定期的な訪問によるモニタリング」が最も低く、「必ず実施」しているのは 22.0%で、「必ず実施」、「概ね実施」をあわせても 57.9%であった。「使用状況や不具合箇所の現場での確認」は「必ず実施」が 72.6%で最も高かった。



n=259

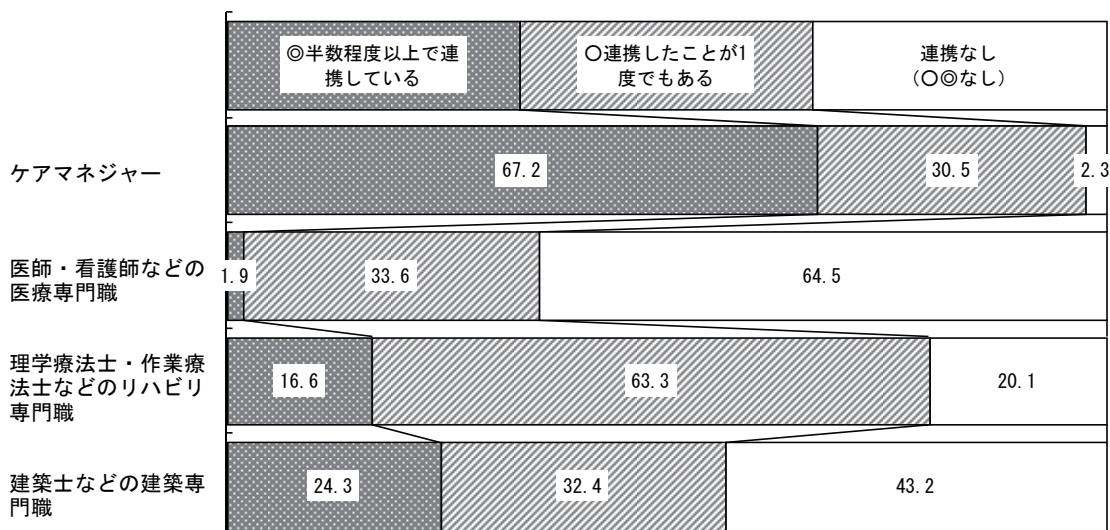
問8-1 【問8の業務に関連してお聞きします】「業務の詳細」に記載の「Ⅰ. 事前相談」「Ⅱ. 事前申請」「Ⅲ. 施工関係」「Ⅳ. アフターフォロー」の4つのステップのいずれかにおいて、専門職と連携して業務を行うことはありますか。昨年度の改修事例について、以下の専門職と連携したことが1度でもあれば○、半数程度以上で連携していれば◎、連携していなければ5. に○をつけてください（○、◎はいくつでも）。

なお、「連携」とは利用者（施主）の住宅改修の質を高める目的で、それぞれの専門性を補い合い改修目的や方法を共有することで、具体的には現場への同行訪問や情報・意見交換などを指すものとします。

連携度合いが最も高いのは「ケアマネジャー」で、「半数程度以上で連携している」67.2%、「連携したことが1度でもある」をあわせて97.7%であった。次いで「理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職」で、「半数程度以上で連携している」16.6%、「連携したことが1度でもある」をあわせて79.9%であった。

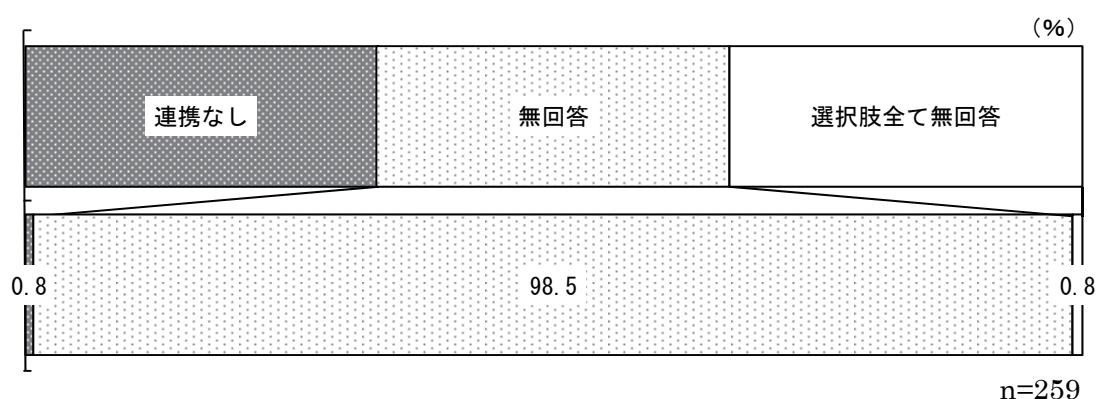
一方、最も低いのは「医師・看護師などの医療専門職」で、「半数程度以上で連携している」は1.9%、「連携したことが1度でもある」を合わせても35.5%であった。

(%)



n=259

なお、「専門職との連携をすることはなかった」と回答した事業者は0.8%であった。



問8-2【問8-1で、5.以外に○または◎をつけた方にお聞きします】その専門職との連携は、4つのステップのどの段階で行われましたか。連携したことのある専門職ごとに、該当する箇所に○をつけてください（○はいくつでも）。

#### ケアマネジャー

1位は「Ⅰ. 事前相談」で98.4%、2位は「Ⅱ. 事前申請」で62.1%、3位は「Ⅳ. アフターフォロー」で53.4%であった。

#### 医師・看護師などの医療専門職

1位は「Ⅰ. 事前相談」で93.5%、2位は「Ⅱ. 事前申請」と「Ⅳ. アフターフォロー」で各10.9%であった。

#### 理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職

1位は「Ⅰ. 事前相談」で94.2%、2位は「Ⅳ. アフターフォロー」で19.3%、3位は「Ⅲ. 施工関係」で14.0%であった。

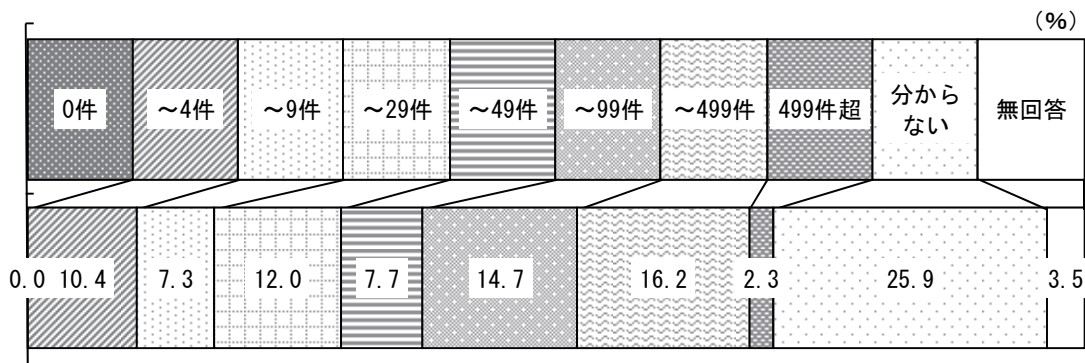
#### 建築士などの建築専門職

1位は「Ⅰ. 事前相談」で81.0%、2位は「Ⅲ. 施工関係」で74.1%、3位は「Ⅳ. アフターフォロー」で46.3%であった。

	合計	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー	無回答
ケアマネジャー	253 100.0%	249 98.4%	157 62.1%	88 34.8%	135 53.4%	3 1.2%
医師・看護師などの医療専門職	92 100.0%	86 93.5%	10 10.9%	4 4.3%	10 10.9%	5 5.4%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	207 100.0%	195 94.2%	25 12.1%	29 14.0%	40 19.3%	7 3.4%
建築士などの建築専門職	147 100.0%	119 81.0%	38 25.9%	109 74.1%	68 46.3%	4 2.7%

問9 昨年度の介護保険制度による住宅改修に関する事前相談の実施件数は何件でしょうか。数字をご記入ください。お分かりにならない場合は2. に○をつけてください。

事前相談の実施件数は平均 99.1 件、中央値が 36.0 件である。「分からない」25.9%を除くと、1位は「～499件」で16.2%。2位は「～99件」で14.7%、3位は「～29件」で12.0%であった。

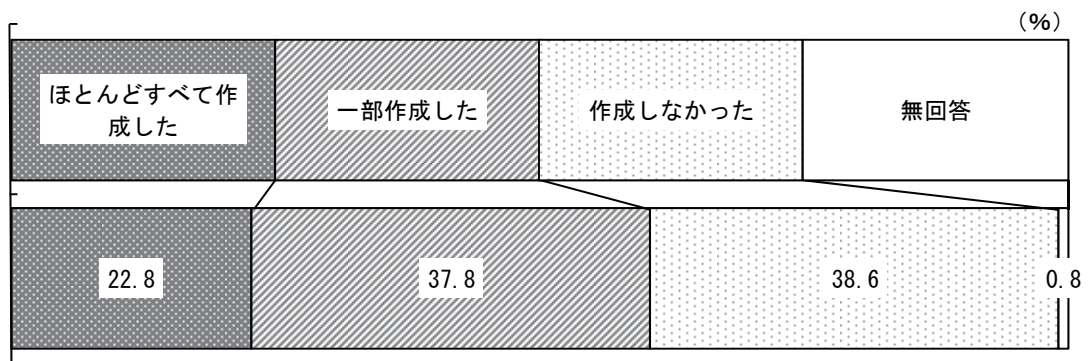


n=259

平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
99.1	36.0	204.8	1.0	2000.0

問10 昨年度、貴事業所で実施した介護保険制度による住宅改修のなかで、理由書を作成したものはありましたか (○は1つ)。

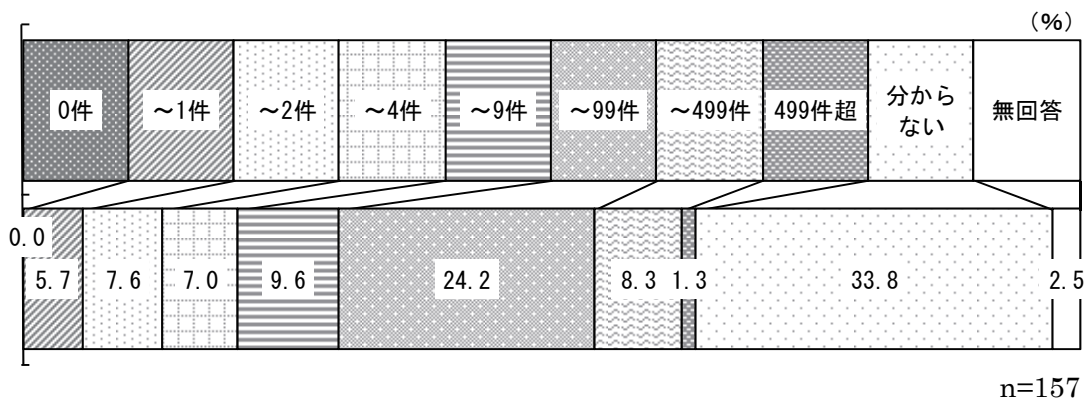
「ほとんどすべて作成した」は22.8%、「一部作成した」は37.8%、「作成しなかった」は38.6%であった。



n=259

問 10-1 【問 10 で 1. または 2. とお答えの方にお聞きします】昨年度の市区町村に提出した住宅改修に関する理由書の作成件数は何件でしょうか。数字をご記入ください。お分かりにならない場合は 2. に○をつけてください。

平均 49.2 件、中央値が 10.0 件である。「分からない」33.8%を除くと、1 位は「～99 件」で 24.2%。2 位は「～9 件」で 9.6%、3 位は「～499 件」で 8.3%であった。



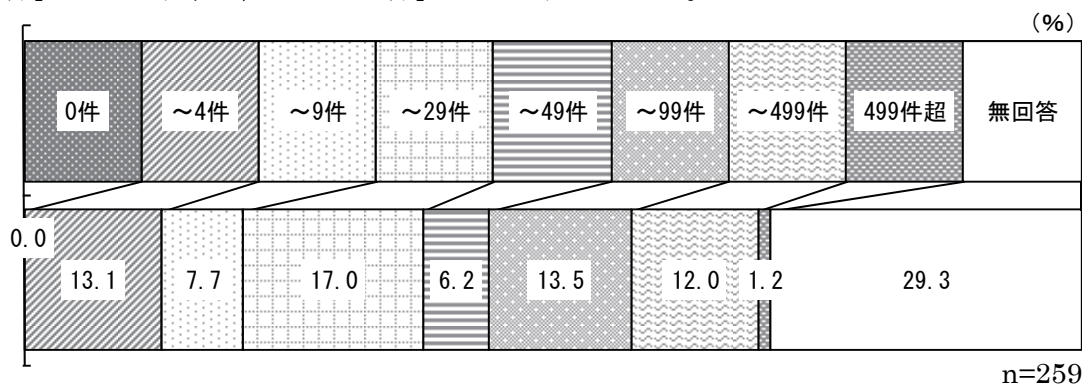
平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
49.2	10.0	104.3	1.0	650.0

問 11 貴事業所で行っている介護保険制度による住宅改修およびそれ以外のリフォーム全般についての昨年度の実績をお答えください。なお、介護保険制度による支給限度額 20 万円を超える工事については、件数、金額とも「介護保険制度による住宅改修」に加えないで、「支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）」に加えてください。金額は消費税込みの売上ベース（給付額に自己負担を加えた金額）でお答えください。

<件数>

介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）

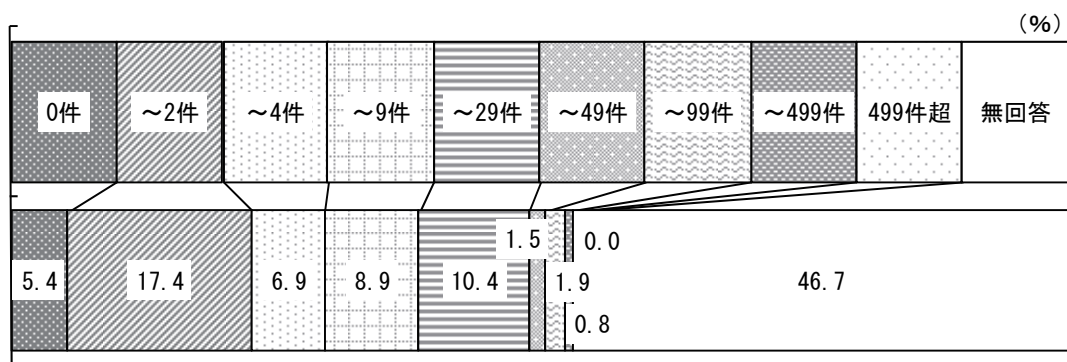
平均 71.2 件、中央値は 27.0 件である。1 位は「～29 件」で 17.0%。2 位は「～99 件」で 13.5%、3 位は「～4 件」で 13.1%であった。



平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
71.2	27.0	136.0	1.0	1200.0

支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）

平均は 13.2 件、中央値が 3.5 件である。1 位は「～2 件」で 17.4%、2 位は「～29 件」で 10.4%、3 位は「～9 件」で 8.9%であった。

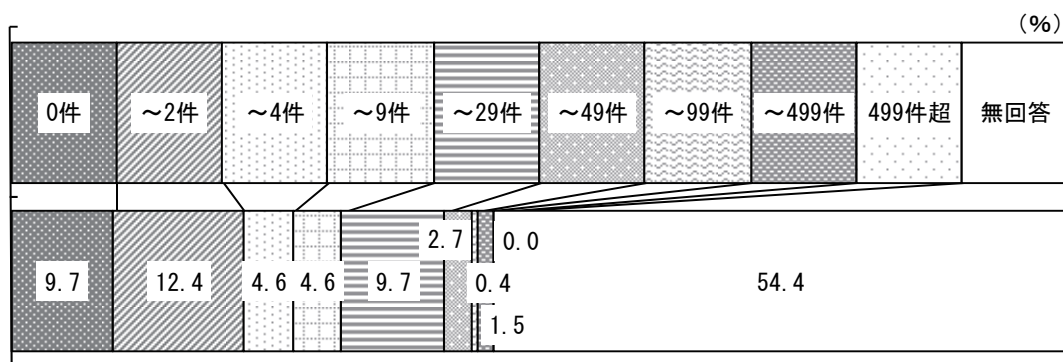


平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
13.2	3.5	39.8	0.0	400.0



### 介護保険制度は使っていないリフォーム

平均が 15.8 件で、中央値が 3.0 件である。1 位は「～2 件」で 12.4%、2 位は「0 件」と「～29 件」で各 9.7%であった。

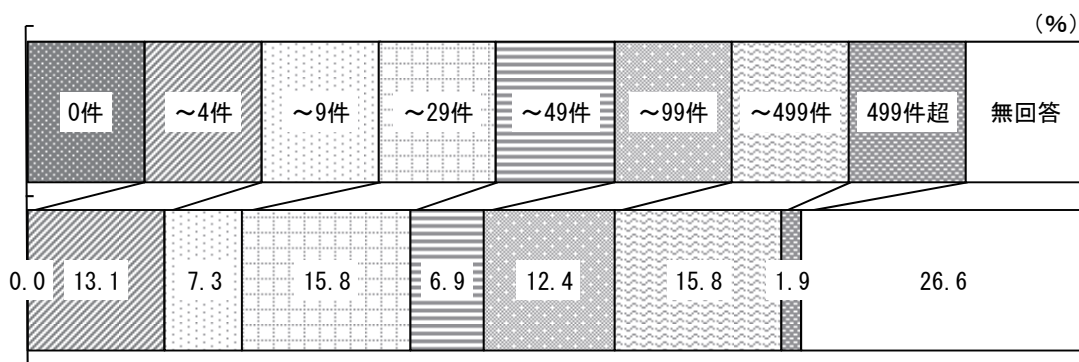


n=259

平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
15.8	3.0	48.1	0.0	350.0

### 合計

平均が 88.6 件で、中央値が 30.0 件である。1 位は「～29 件」と「～499 件」で各 15.8%、3 位は「～4 件」で 13.1%であった。

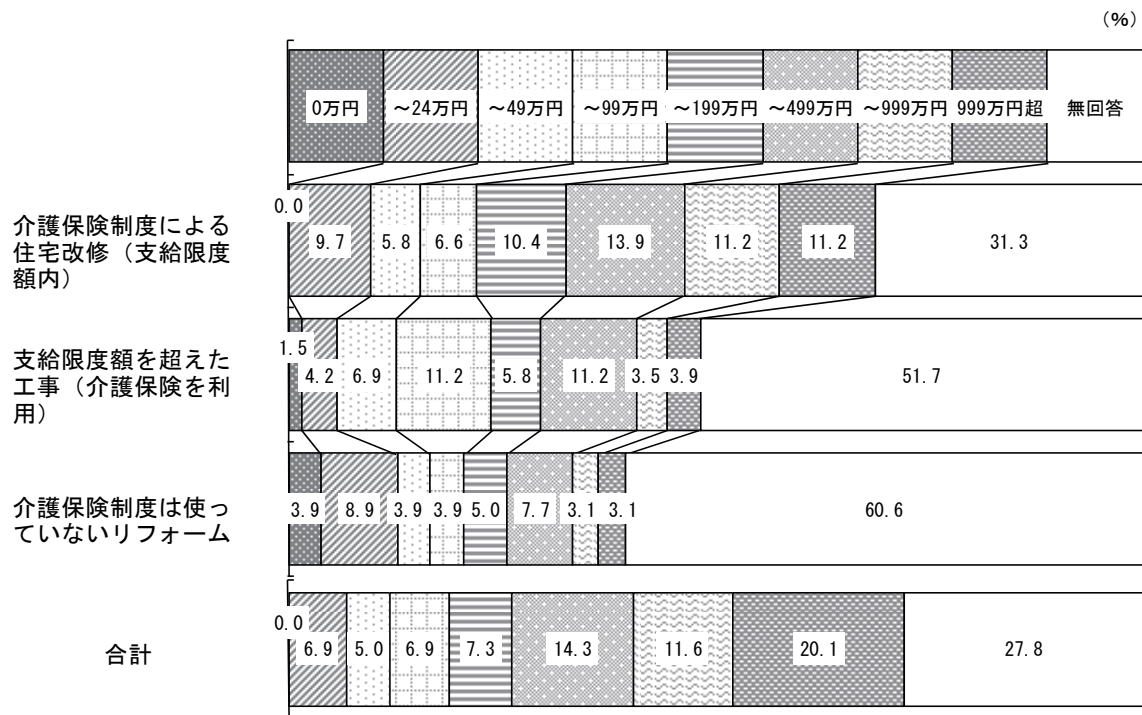


n=259

平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
88.6	30.0	187.9	1.0	1800.0

<金額>

「介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）」では「～499万円」が13.9%と高く、平均612.1万円、中央値が226.0万円であった。「支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）」では「～99万円」と「～499万円」が11.2%と高く、平均486.0万円、中央値が100.0万円であった。「介護保険制度は使っていないリフォーム」では「～24万円」が8.9%と高く、平均960.6万円、中央値が79.0万円であった。「合計」では「999万円超」が20.1%と高く、平均1,457.1万円、中央値が400.0万円であった。



n=259

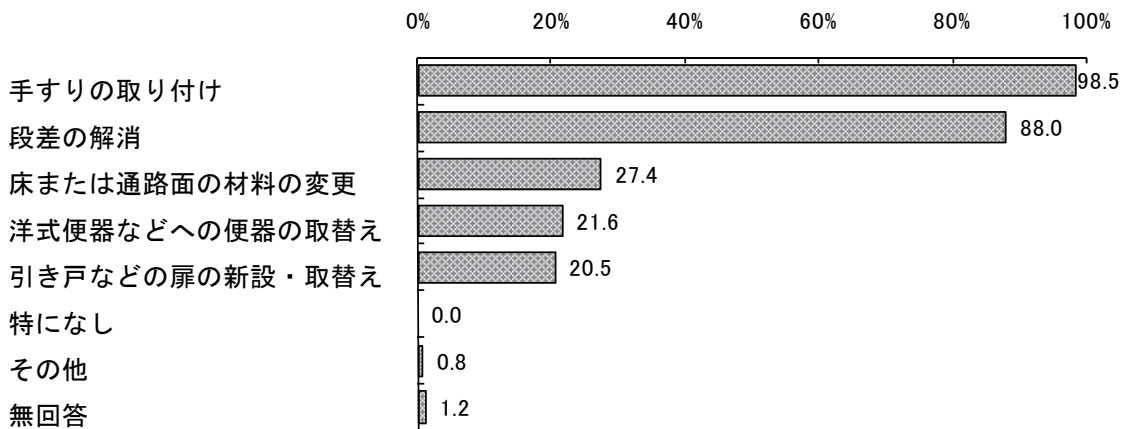
	平均 (万円)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）	612.1	226.0	1239.1	4.0	10000.0
支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）	486.0	100.0	1875.0	0.0	20000.0
介護保険制度は使っていないリフォーム	960.6	79.0	3994.2	0.0	35600.0
合計	1457.1	400.0	4682.1	4.0	46000.0

問 12 貴事業所で実施している介護保険による住宅改修のうち、昨年度特に多かった工事内容と実施場所を上位3つまでお選びください（〇はそれぞれ3つまで）。

### <工事内容>

1位は「手すりの取り付け」で98.5%、2位は「段差の解消」で88.0%、3位は「床または通路面の材料の変更」で27.4%あった。

その他の回答は、「既存戸をV戸車に変更」の1件であった。

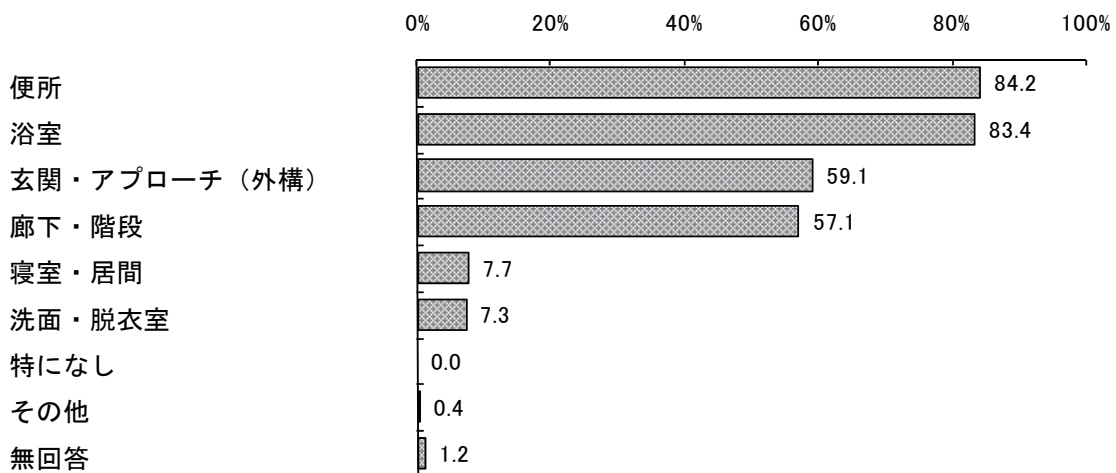


n=259

### <工事場所>

1位は「便所」で84.2%、2位は「浴室」で83.4%、3位は「玄関・アプローチ（外構）」で59.1%であった。

その他の回答は、「屋外土間」の1件であった。

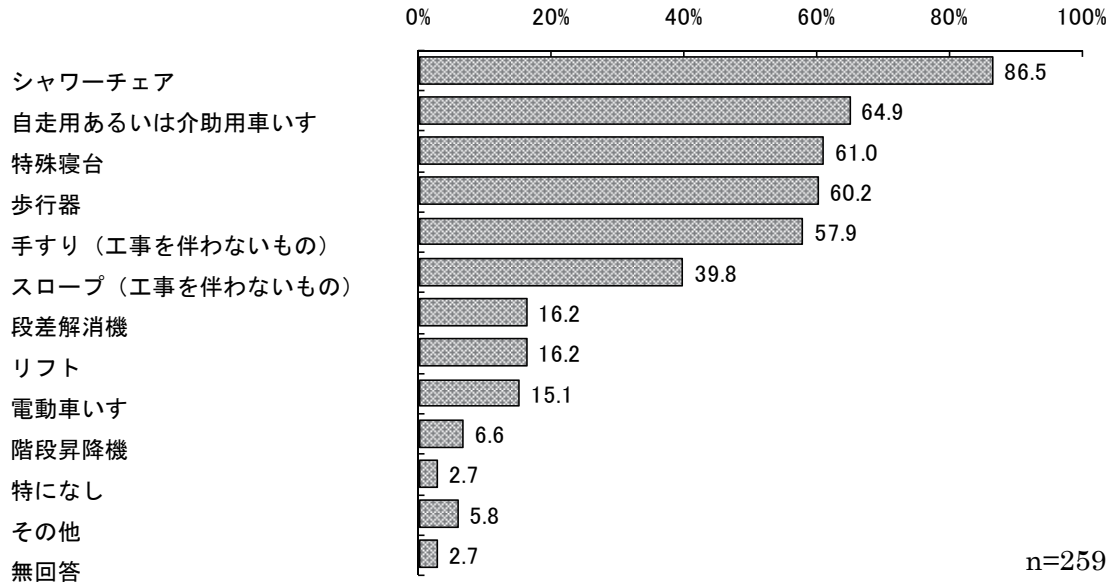


n=259

**問 13 昨年度、貴事業所で介護保険制度による住宅改修に併せて貸与もしくは販売した福祉用具は何ですか（〇はいくつでも）。**

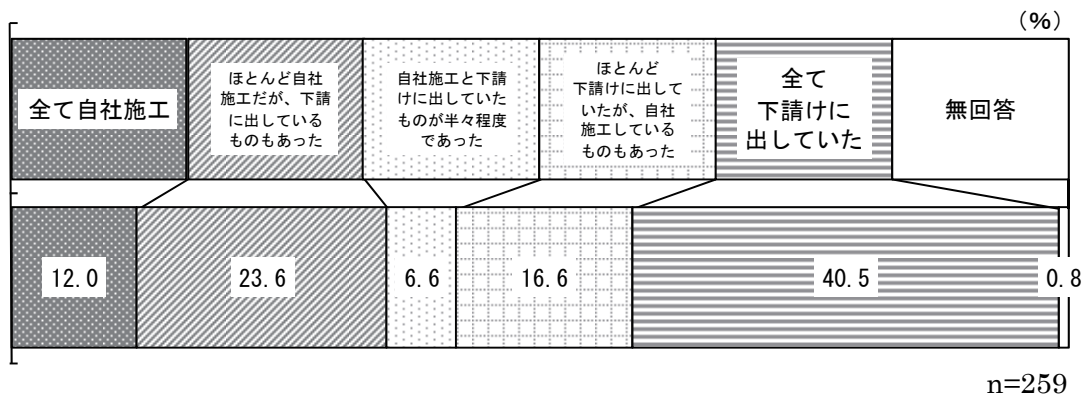
1位は「シャワーチェア」で86.5%、2位は「自走用あるいは介助用車いす」で64.9%、3位は「特殊寝台」で61.0%であった。

その他の回答は、15件であった。主な回答としては、「ポータブルトイレ」9件、「入浴補助用具」が4件であった。



**問 14 【自社施工が下請けに出しているかお聞きます】昨年度、介護保険制度による住宅改修を実施する際、実際の施工はどのようにしていましたか（〇は1つ）。**

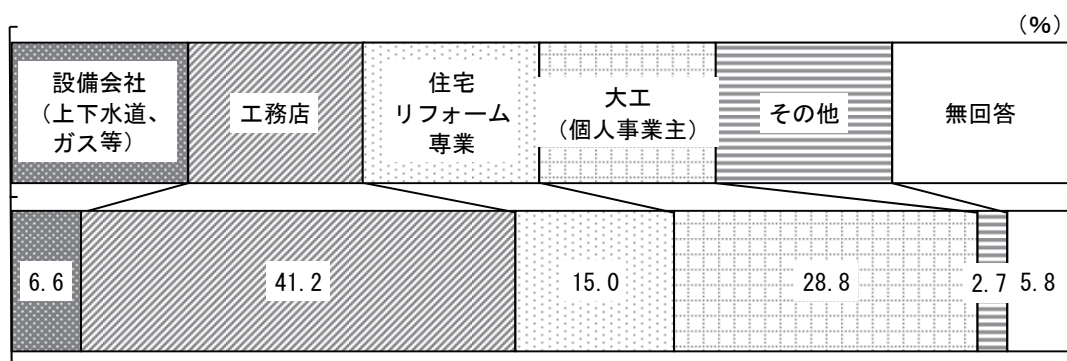
1位は「全て下請けに出していた」で40.5%、2位は「ほとんど自社施工だが、下請けに出しているものもあった」は23.6%、3位は「ほとんど下請けに出していたが、自社施工しているものもあった」で16.6%であった。



問 14-1 【問 14 で 1. 以外にお答えの方にお聞きします】下請け先として最も多い住宅改修事業者は以下のどれに該当しますか（○は1つ）。

1 位は「工務店」で 41.2%、2 位は「大工（個人事業主）」が 28.8%、3 位は「住宅リフォーム専門」で 15.0%であった。

その他の回答は、6 件であった。「同業他社」が 2 件、「土木工事業者」「木材店」、「専門事業所」、未記入が各 1 件であった。

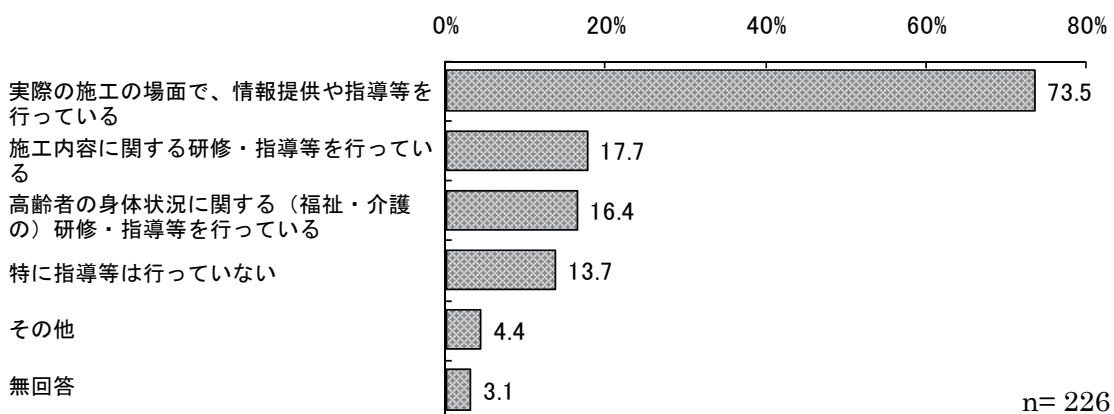


n= 226

問 14-2 【問 14 で 1. 以外にお答えの方にお聞きします】下請事業者への研修・指導等はどのようにしていますか（○はいくつでも）。

1 位は「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」で 73.5%、2 位は「施工内容に関する研修・指導等を行っている」で 17.7%、3 位は「高齢者の身体状況に関する（福祉・介護の）研修・指導等を行っている」で 16.4%であった。

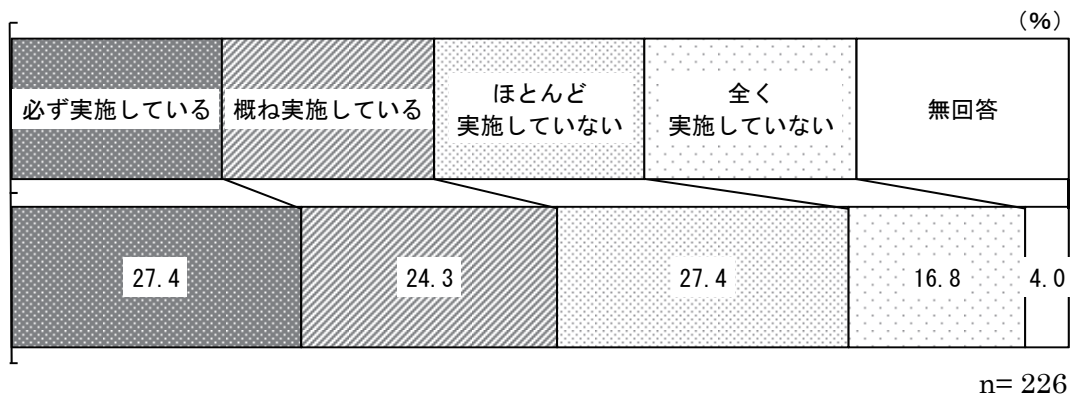
その他の回答は、10 件であった。主な回答としては、「資格や知識のある所に依頼するので、指導等の必要がない」が 6 件であった。指導する場合は「細かく施工内容を表示する」、「共同で改修内容を検討する」という回答があった。



n= 226

問 14-3 【問 14 で 1. 以外にお答えの方にお聞きします】 下請事業者への理由書の提供・説明は行っていますか（○は1つ）。

「必ず実施している」は 27.4%、「概ね実施している」は 24.3%、「ほとんど実施していない」は 27.4%、「全く実施していない」は 16.8%であった。



問 15 貴事業所あるいは法人で、介護保険制度による住宅改修について以下の取り組みをしていますか（○はそれぞれ1つ）。

**従業員への教育・研修（外部研修も含む）**

「している」は 80.3%、「していない」は 15.1%であった。

**業務マニュアルの作成**

「している」は 52.9%、「していない」は 39.8%であった。

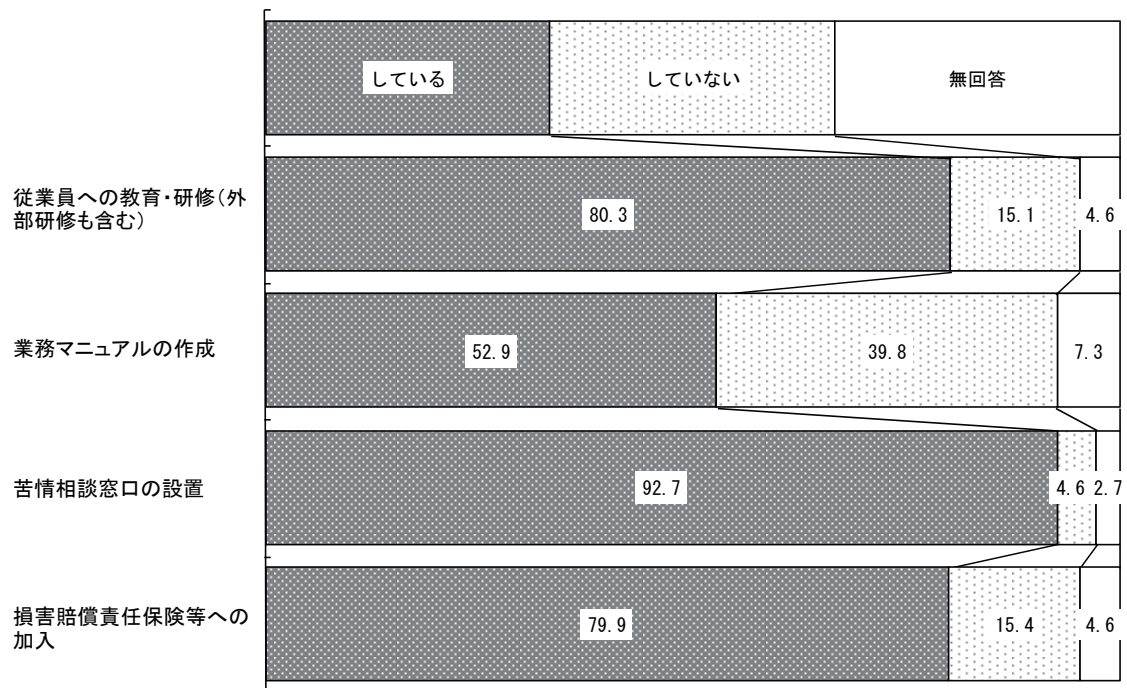
**苦情相談窓口の設置**

「している」は 92.7%、「していない」は 4.6%であった。

**損害賠償責任保険等への加入**

「している」は 79.9%、「していない」は 15.4%であった。

(%)



n=259

問 16 そのほか、介護保険制度による住宅改修の質の向上に向けて貴事業所で実施している事項について、以下にご記入ください。

回答は 80 件あった。最も多い回答は、新商品や新工法等の情報収集のため、外部の「勉強会、研修会に参加する」が 24 件、次いで、事業所内で事例集を作成し内部研修を行う、施工事例や困難事例の情報共有化を目的とする「事例検討、情報交換」が 20 件と、技術や知識の向上を図る回答が半数以上の 44 件あった。

また、自立支援の向上につながることを重視する回答として、事前相談時に、利用者の身体状況、利用状況、家族の意向を実際に確認し、日常生活にどのように反映するか、動作を確認するために「利用者の状況確認、訪問」が 13 件、施工後に「モニタリングやアフターフォローを行う」が 4 件、とあわせて 17 件あった。

「利用者の状況確認、訪問」の際に「理学療法士、作業療法士の指導、意見を参考にする」、「他職種との円滑な連携を行なうことに留意する」という回答もみられた。

## 技術や知識の向上を図る回答

1. 「勉強会、研修会に参加する」
  - ・ HCR、新商品などの展示会の見学 8 件
  - ・ 住宅改修部材メーカーと講習会 6 件
  - ・ 勉強会やセミナー等への参加 6 件
  - ・ 定期的に住宅改修に関する講義を受けている。
  - ・ 新商品や新工法等の情報収集
  - ・ 便利な住宅改修部品が発売されたとの周知
  - ・ 同業者への相談
2. 「事例検討、情報交換する」
  - ・ 事例集を作成し、会議の中で意見を交換 7 件
  - ・ 社内研修による資質向上 4 件
  - ・ 住宅改修委員会を設置し、施工事例、研修等の実施
  - ・ ミーティングでのプラン作成シミュレーション
  - ・ クレーム内容等の共有
  - ・ 困難事例の事業所職員全員の情報共有
  - ・ 職員間での事例検討などで情報の共有
  - ・ ケースによる意見交換、情報収集
  - ・ 定期的に自社ケアマネジャーとの研修
  - ・ 施工に関しての反省
  - ・ 疾病や障害における ADL の変化等研修



## 自立支援の向上につなげることを重視する回答

### 1. 事前相談時「利用者宅を訪問する」

- ・理学療法士、作業療法士の指導、意見を参考に利用者本人の動き（動線）等を確認し利用者及家族様のご希望を含め、手すりの位置又、段差解消等を提案し理解頂いてから図面、見積りを作成、提示し了解を頂いて事前申請を行ない、工事をする。現場調査には必ず建築専門職が同席出来なければケアマネジャーにも同席してもらおう。
- ・利用者、家族構成、建物の状況、あらゆる問題点、必要とする重点項目を選定し利用者の自立に最小限度に必要と認識したものを提案し、利用者ご家族が了解したものの支援を実施。
- ・利用者個々のADLを把握し、残存能力を阻害しない住宅改修を実施するよう、利用者、家族、ケアマネジャー、関係事業者等で検討。
- ・利用者、家族の動線状況を把握し、他職種との円滑な連携を行なえるよう平面図を活用し、分かりやすく、家具、動線も含め記入。
- ・利用効果があらわれるように利用者の必要性に応じて改修を行う。
- ・利用者と家族の話をよく聞き、動きを見る。
- ・必ずケアマネジャー、利用者、家族と意見を出し、サンプルの手すりですべて具体的に説明している。
- ・利用者に合わせた高さや位置に、必ず手すりを設置する。工事前に見て頂き、納得して頂けるようにしている。
- ・仕様、取付位置の確認。
- ・材料の品質の向上、商品と利用者の適合性。
- ・事業所と利用者間で思い違いがないよう事前の説明と同意を得る。
- ・打合わせを多くして家族に納得してもらおう。

### 2. 「モニタリングやアフターフォロー」を行う

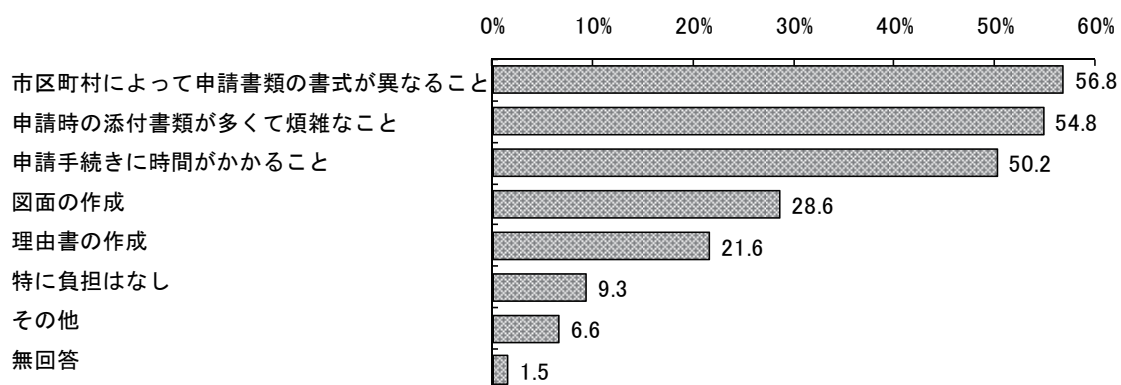
- ・モニタリングを実施。
- ・極端にわがままなケースを除いて、無料で変更・修正を行う。
- ・定期訪問。
- ・ハガキにて不具合等の調査。

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

問 17 介護保険制度による住宅改修に関する手続きの中で負担が大きいものは何ですか。特に負担が大きいものに3つまで○をつけてください(○は3つまで)。

1位は「市区町村によって申請書類の書式が異なること」で56.8%、2位は「申請時の添付書類が多くて煩雑なこと」で54.8%、3位は「申請手続きに時間がかかること」で50.2%であった。

その他の回答は、17件であった。主な回答としては「市町村により審査基準が違う」と「審査の時間がかかる」が各3件、「本人の身体状況等の確認」と「訪問回数が多い」が各2件であった。

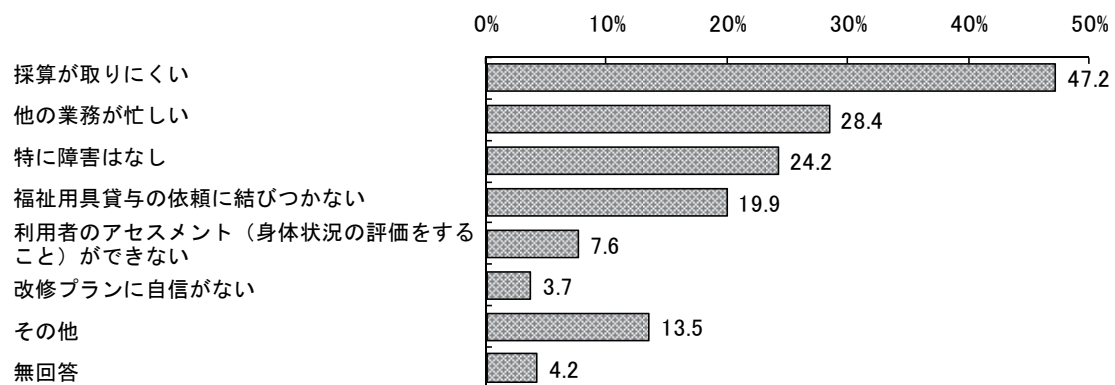


n=259

問 18 介護保険制度による住宅改修事業を行う上で障害となっているものは何ですか。障害が大きいと考えられるものに3つまで○をつけてください。(○は3つまで)。

1位は「採算が取りにくい」で47.2%、2位は「他の業務が忙しい」で28.4%、3位は「特に障害はなし」で24.2%であった。

その他の回答は、48件であった。主な回答としては、手続、立会など「手間がかかる」8件、書類が多いなど「申請手続き」7件、審査基準の違いなど「市町村の対応」が6件であった。

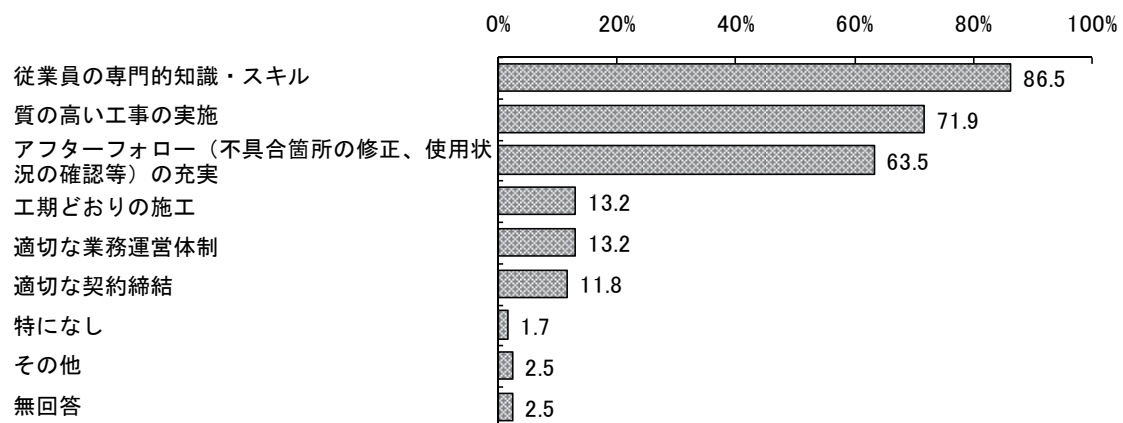


n=356

問 19 介護保険制度による住宅改修に関して福祉用具貸与事業者に求められるものは何だと思えますか。特に重要と考えられるものに3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「従業員の専門的知識・スキル」で86.5%、2位は「質の高い工事の実施」で71.9%、3位は「アフターフォロー（不具合箇所の修正、使用状況の確認等）の充実」で63.5%あった。

その他の回答は、9件であった。主な回答としては、「適切な価格の提示」、「利用者の身体状況に応じた適切な改修の提案」がそれぞれ3件であった。

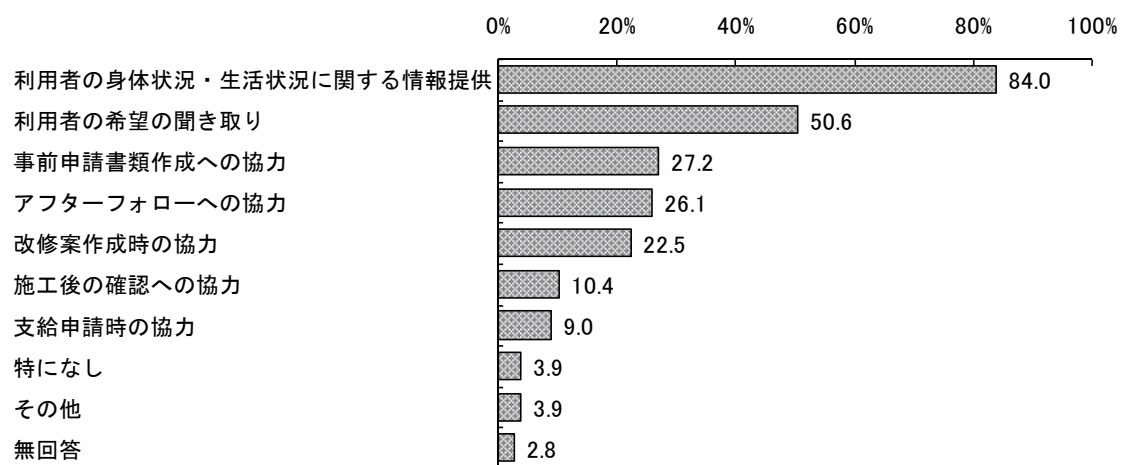


n=356

問 20 介護保険制度による住宅改修に関して居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）には何を求めますか。特に求めたい事柄を3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供」で84.0%、2位は「利用者の希望の聞き取り」で50.6%、3位は「事前申請書類作成への協力」で27.2%であった。

その他の回答は、14件であった。主な回答としては、「理由書の作成はケアマネジャーがする必要がある」4件、「20万円以内の範囲を指示しない」が3件であった。

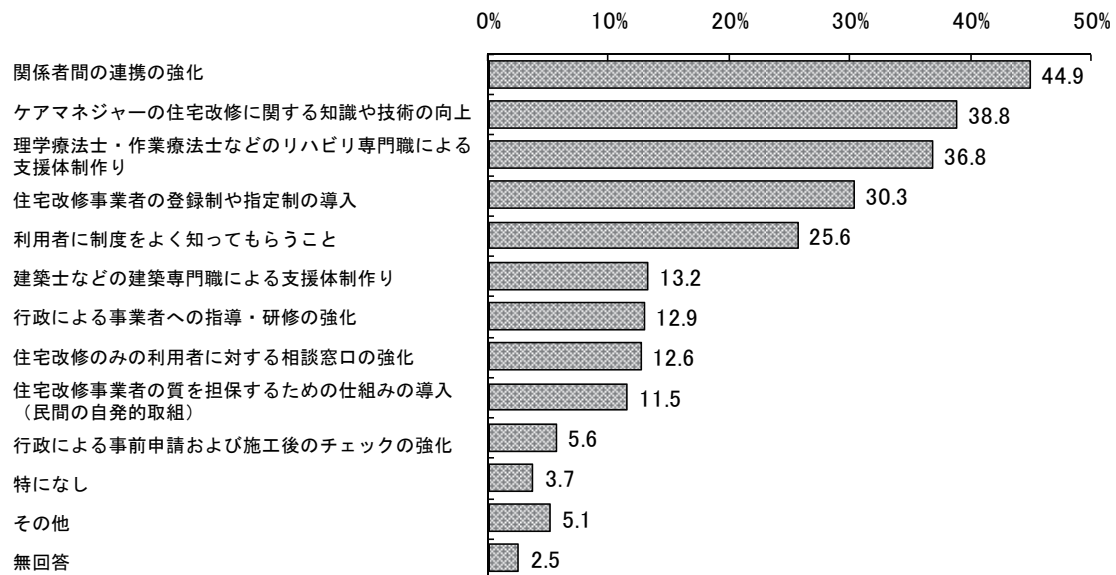


n=356

問 21 介護保険制度による住宅改修の質の向上に向けてどのようなことが必要だと思いますか。特に必要と思うものを3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「関係者間の連携の強化」で44.9%、2位は「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上」で38.8%、3位は「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作り」で36.8%であった。

その他の回答は、18件であった。主な回答としては、「行政担当者の質、知識の向上」が9件であった。



n=356

## 自由意見

### 1. 「住宅改修への対応」

ケアマネジャーの意識や指示により利用者の希望通りの住宅改修ができないという意見が見られた。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・住宅改修をすることによりADLが自立し、介護費や介護者の負担が軽減できると考えられるのに、ケアマネジャーがとどまり、住宅改修までに至らないケースがとでも多い。
- ・利用者本人の希望よりもケアマネジャーが20万円以内での工事をするように指示されることが多く、もう少し改修すれば便利になったり、安全性が増すことが多い。
- ・住宅改修がケアマネジャーのポイントとなくなってきた為、住宅改修への意識がケアマネジャーによる差が出ている。
- ・施工方法の詳細等が分からないケアマネジャーも多い、理由書の作成者を福祉住環境コーディネーター2級以上等にする事で円滑に住宅改修工事が行なえる。

### 2. 「負担に感じること」

申請手続きを簡素化、市町村の無意味と言える位の過度のチェックという意見が多いが、「行政の介護保険に対する現場の認識不足から負担が生じる」、「適正な施工内容の確認をして適正価格を判断してほしい」という意見も見られた。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・行政によって対応が違って、統一されている様でされていない。
- ・市区町村で異なる内容があると業者としては混乱してしまう。
- ・市区町村での受付担当によって基準がバラバラ。
- ・添付書類が、種類は適正と思うが内容の細部について不要な要求がどんどん増えている感じを持つ。担当者が身体のこと、建築のこと、利用者の生活のこと等を総合的に理解できる必要がある。
- ・事前相談の際、行政も立ち会って、保険・保険外の判断してほしい。
- ・各市町村での意見の違い。現場の認識不足。住宅改修について勉強不足。以上のことから、事前調査の時点での、同行を強く求めます。
- ・付随工事に関して、写真での判定が難しいときは現場視察をして判断するような体制を作してほしい。
- ・市町村は競争見積を実施し金額のみで安い業者を選ぶケースがあるが、適正な施工内容の確認を行ってほしい。
- ・行政がもっと勉強し、価格だけでなくそこまで行く過程を見て判断すること。

### 3. 「現状での問題点」

償還払いについて、「利用者の負担が大きく、一時金支払いが出来ないため、必要にもかかわらず、実施できないことがある」という問題点が指摘された。

○主な意見（抜粋）

- ・工事代金全額支払い後9割返す今の制度では、利用者の負担が大きく、一時金支払いが出来ない人がある。
- ・お金のない家では、前払いできるお金がない。支払い方法の改善が必要と思う。
- ・償還払いとなる為、負担できない利用者に対して必要にもかかわらず、実施できないことがある。

#### 4. 「質の向上につながるために必要なこと」

質の向上には現地調査による「利用者の身体状況の確認」と「利用者と家族の意思の尊重」が大切であるとの意見があった。

○主な意見（抜粋）

- ・利用者にとって、良い住宅改修ができるポイントは、現地調査が一番のポイント。現地調査時に、利用者、家族、ケアマネジャー（場合によってはPT、OTも交えて）とで、必要箇所、方法等を動作確認なども含めて、打合せられるのが一番。
- ・屋内での行き来（トイレ⇔居間⇔台所等）が多いと思われ、旧式の日本家屋での敷居等段差解消や、家具配置の提案が出来れば良いが、本人の意思の尊重を考えると「今までの生活を変えたくない。」「このままで。」になる傾向があり、難しい点もある。
- ・高さ、位置など利用者の動作を全く考えていない工事をしていることがみられる。
- ・利用者、ご家族様の視点に立ったアドバイスや施工が行なえる制度になることを期待している。

#### 5. 「登録・指定制度」について

利用者にとって適切なサービスが受けられるためには、「登録・指定制度」がよいという意見が多かった。

○主な意見（抜粋）

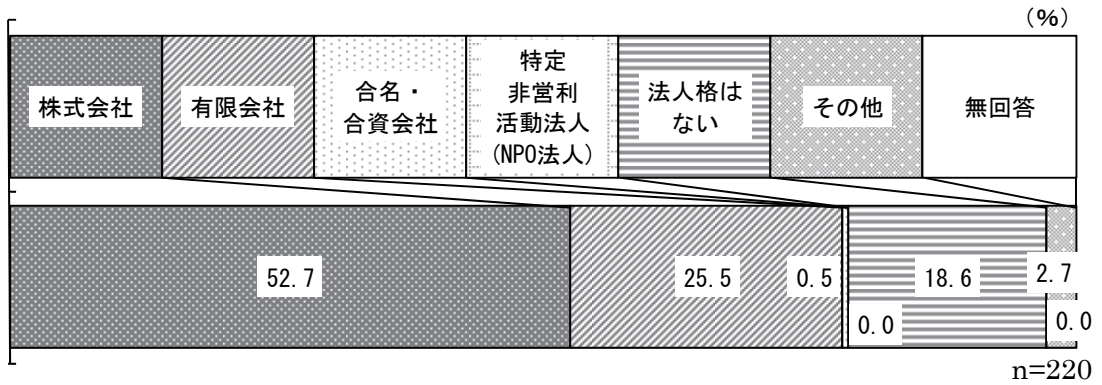
- ・金額でおかしな事例があっても、行政窓口には貸与等が必要な利用者は、連絡や出向くことが出来ず、泣き寝入り状態です。指導が入れる業者指定制度にするべき。
- ・犯罪歴のある事業者の排除、専門資格者の有無による指定制度。各専門職と連携が取れている事業所のみ指定。
- ・段差解消になっていないスロープ板など見たことがある、登録とか免許にされたらどうか。
- ・利用者の身体機能に合っていない施工内容や、手すりの取付高さが身体に合っていないなどが見受けられる。事業者の指定制を導入すれば、利用者にとって適切なサービスが受けられる。
- ・適切なサービスを行なう為には指定を受けた業者であることが望ましい。



## アンケート集計結果—リフォーム事業所

問1 貴事業所の法人の種類をお答えください（○は1つ）。

「株式会社」が最も多く、52.7%。次いで「有限会社」で25.5%、3位は「法人格はない」で18.6%であった。



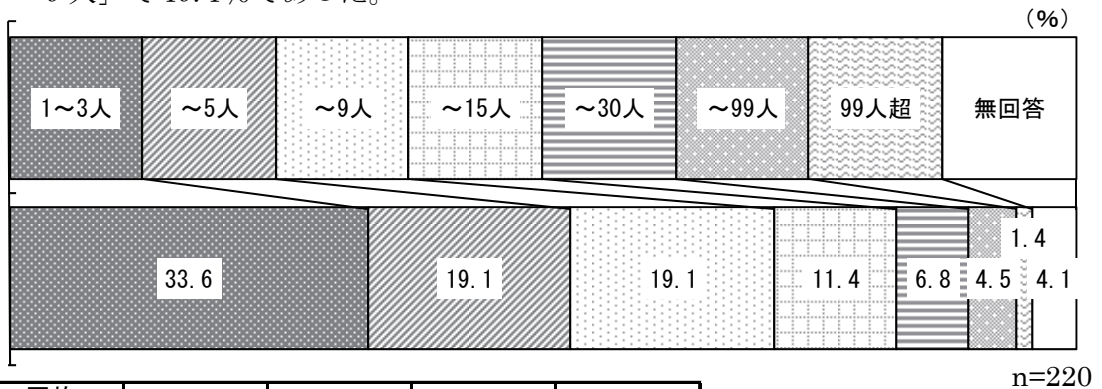
問2 貴事業所の所在地をお答えください（○はそれぞれ1つ）。

<集計略>

問3 貴事業所の職員は何人ですか。そのうちで福祉・住宅関連資格等取得者は何人ですか。勤務形態等を問わずに実際的人数でお答えください。なお、2.～4.の資格を複数取得している方は、それぞれの資格者の人数に加えて記入してください（例：2.と3.両方の資格を取得している方が1人おられる場合は、2.と3.それぞれに1人を加算して記入）。

### 1. 全体の職員数

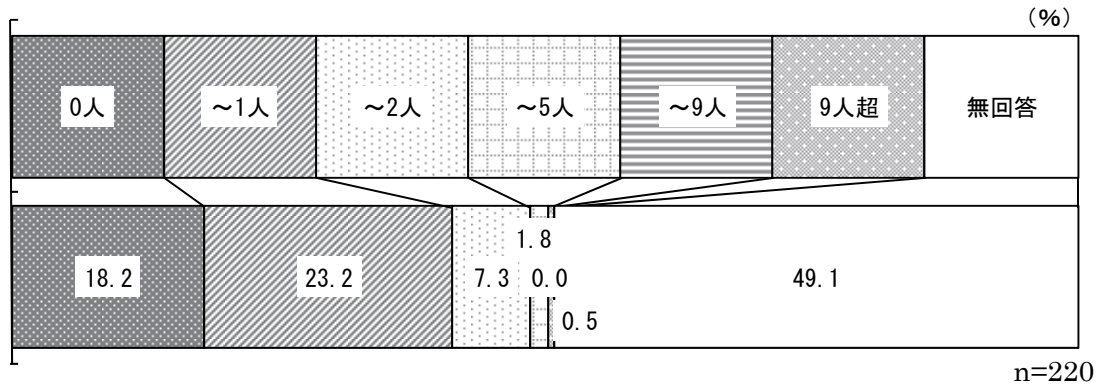
平均9.8人、中央値が5.0人である。1位は「1～3人」で33.6%、2位は「～5人」と「～9人」で19.1%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
9.8	5.0	15.9	1.0	113.0

## 2. 福祉住環境コーディネーター（1級・2級）

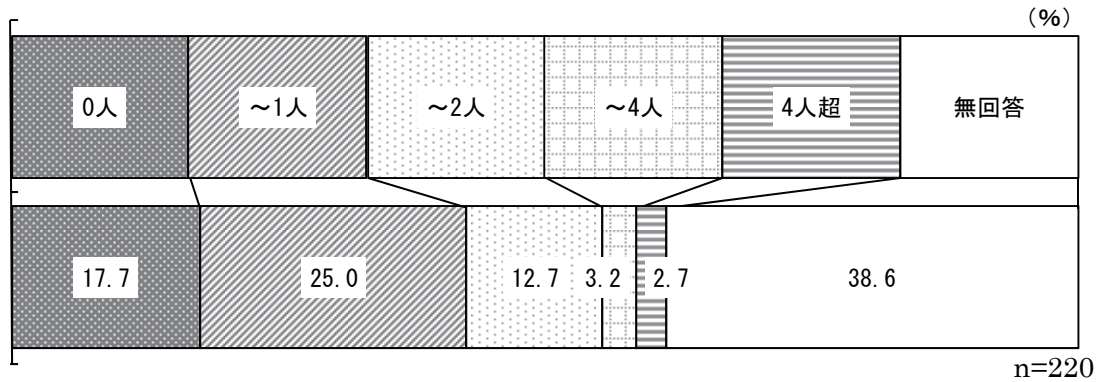
平均 1.0 人、中央値が 1.0 人である。1 位は「～1 人」で 23.2%、2 位は「0 人」で 18.2%、3 位は「～2 人」で 7.3%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
1.0	1.0	1.3	0.0	11.0

## 3. 増改築相談員

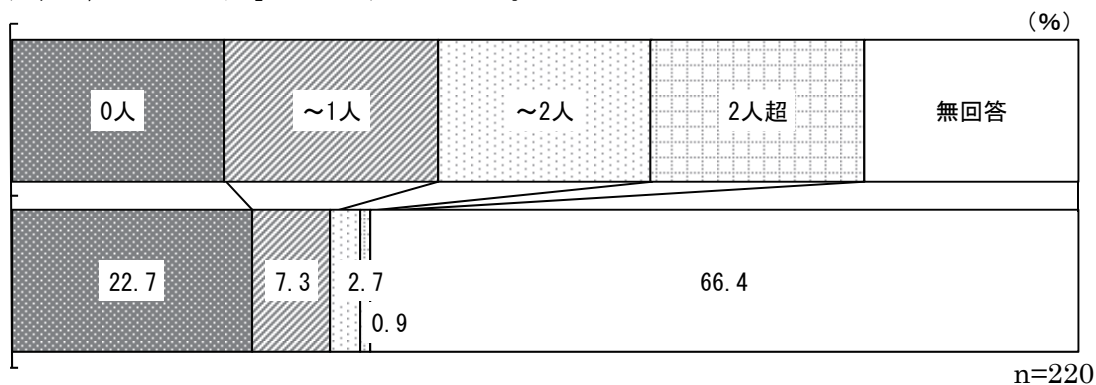
平均 1.2 人、中央値が 1.0 人である。1 位は「～1 人」で 25.0%、2 位は「0 人」で 17.7%、3 位は「～2 人」で 12.7%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
1.2	1.0	1.3	0.0	8.0

#### 4. マンションリフォームマネジャー

平均 0.5 人、中央値は 0.0 人である。1 位は「0 人」で 22.7%、2 位は「～1 人」で 7.3%、3 位は「～2 人」で 2.7%であった。

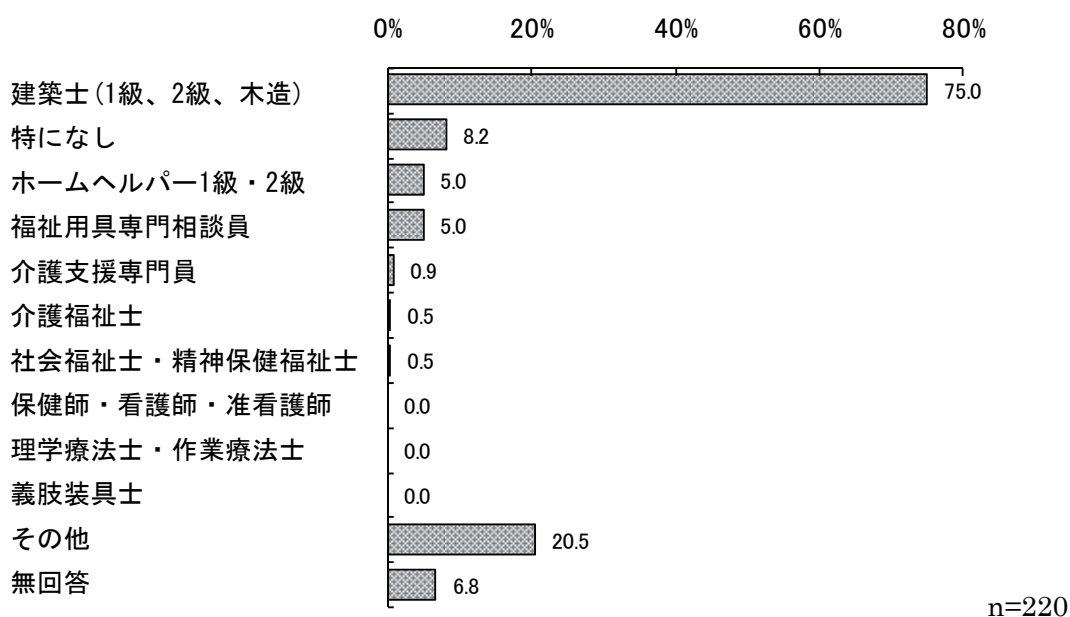


平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
0.5	0.0	1.1	0.0	8.0

問4 問3にお答えいただいた有資格者のほか、貴事業所の従業員が所有している資格等についてお答えください (〇はいくつでも)。

「特になし」8.2%を除くと、1位は「建築士(1級、2級、木造)」で75.0%。2位は「ホームヘルパー1級・2級」と「福祉用具専門相談員」で各5.0%であった。

その他の回答は、45件であった。主な回答としては、「建築施工管理技士」21件、「土木、造園」関係の資格と「給排水、管工事」関係の資格が各8件であった。

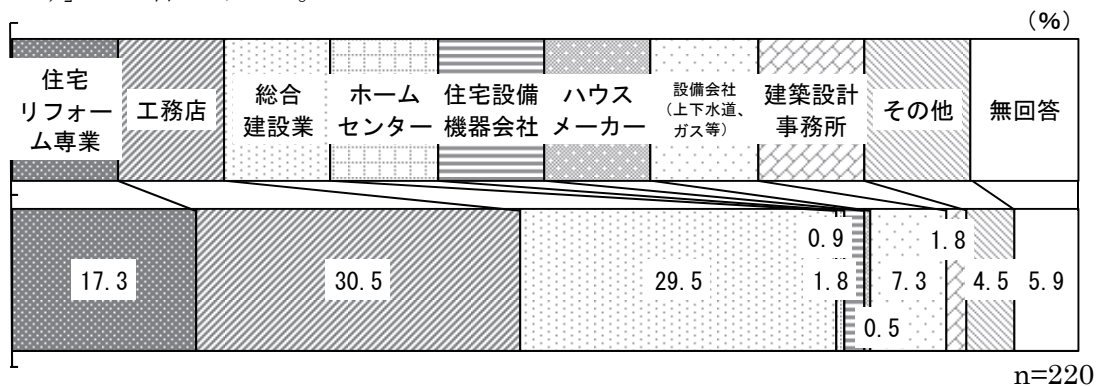


問5 貴事業所の業種は以下のどれに最も近いですか。最も近いものに○をつけてください。また、福祉用具貸与や販売等の介護保険事業所の指定をとっているかどうかお答えください（○はそれぞれ1つ）。

### 業種

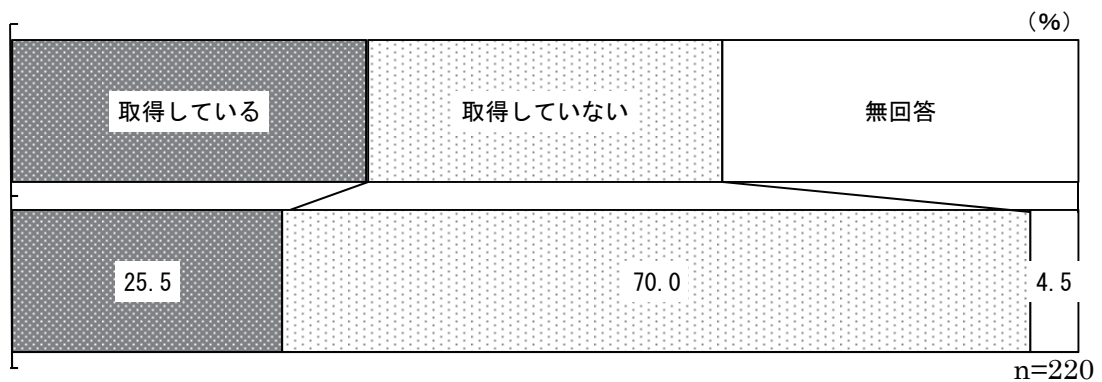
1位は「工務店」で30.5%、2位は「総合建設業」で29.5%、3位は「住宅リフォーム専業」で17.3%であった。

その他の回答は、10件であった。主な回答としては、「内装業」3件、「外構（エクステリア）」が2件であった。



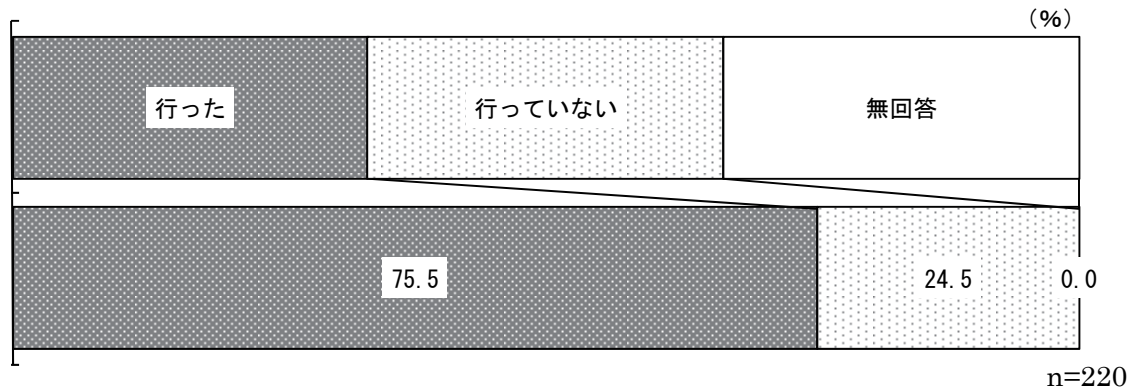
### 介護保険事業所の指定

「取得している」は25.5%、「取得していない」は70.0%であった。



問6 昨年度、貴事業所で介護保険制度による住宅改修を行いましたか（○は1つ）。

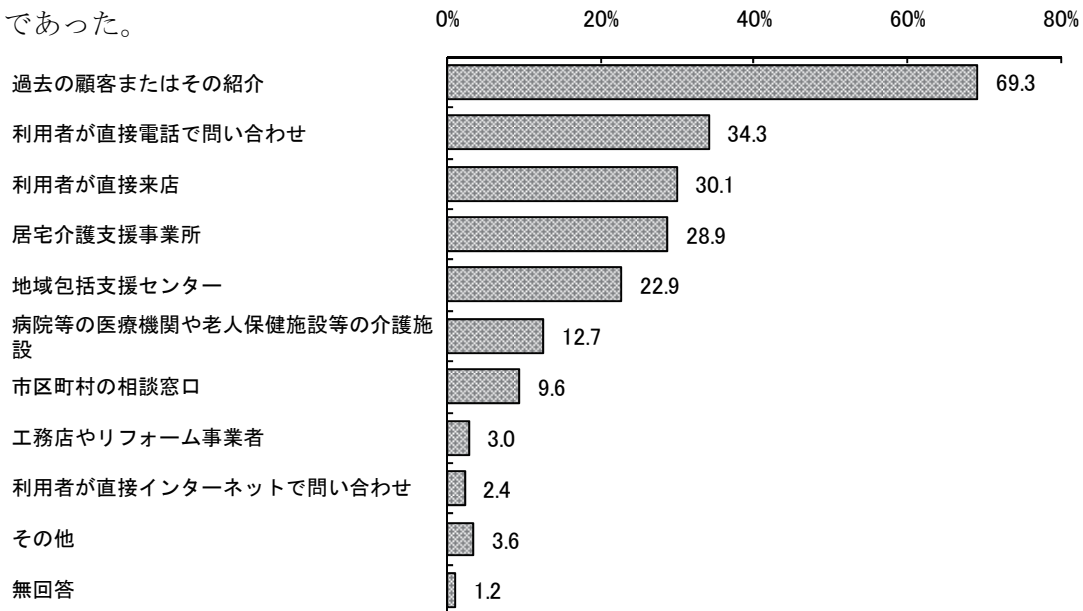
「行った」は75.5%、「行っていない」は24.5%であった。



問7 介護保険制度による住宅改修についての貴事業所への依頼は主にどのようなところを通じて来ていますか。特に多いものを3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「過去の顧客またはその紹介」で69.3%、2位は「利用者が直接電話で問い合わせ」で34.3%、3位は「利用者が直接来店」で30.1%であった。

その他の回答は、6件であった。主な回答としては、「福祉用具貸与事業所」が3件であった。

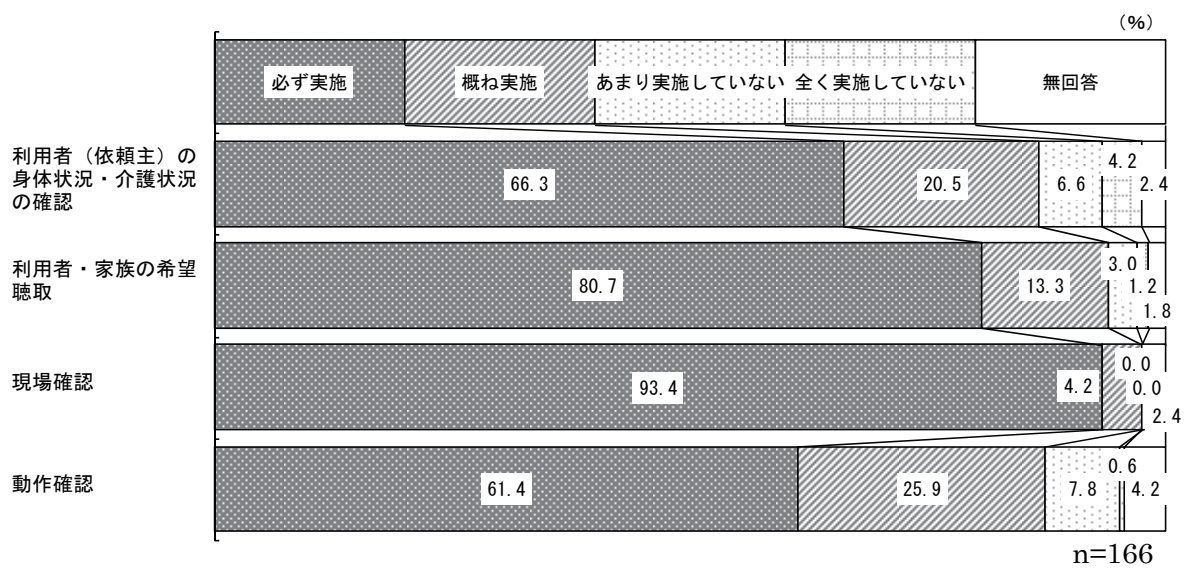


n=166

問 8 貴事業所で介護保険制度による住宅改修に関する以下の業務等を行っていますか。それぞれ最も近いものに○をつけてください（○はそれぞれ1つ）。

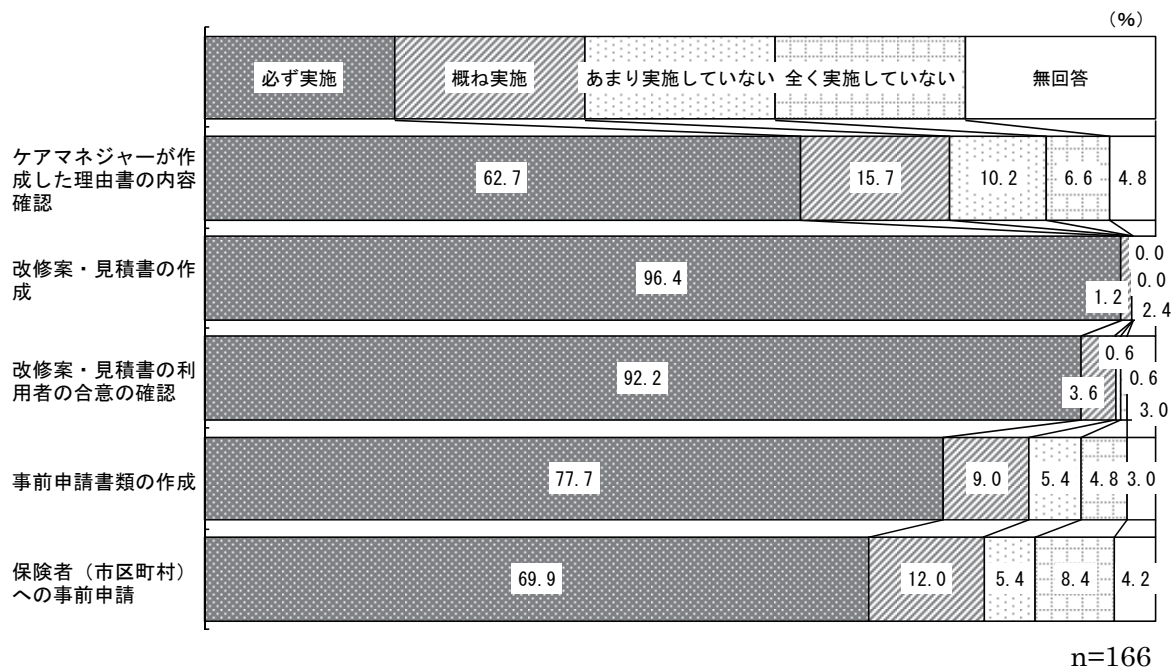
I. 事前相談

実施割合が最も高いのは「現場確認」で、「必ず実施」93.4%「概ね実施」4.2%をあわせて97.6%であった。次いで、「利用者・家族の希望聴取」で「必ず実施」80.7%、「概ね実施」13.3%をあわせて94.0%である。一方、最も低いのは、「利用者（依頼主）の身体状況・介護状況の確認」で、「必ず実施」「概ね実施」をあわせても86.8%であった。



## II. 事前申請

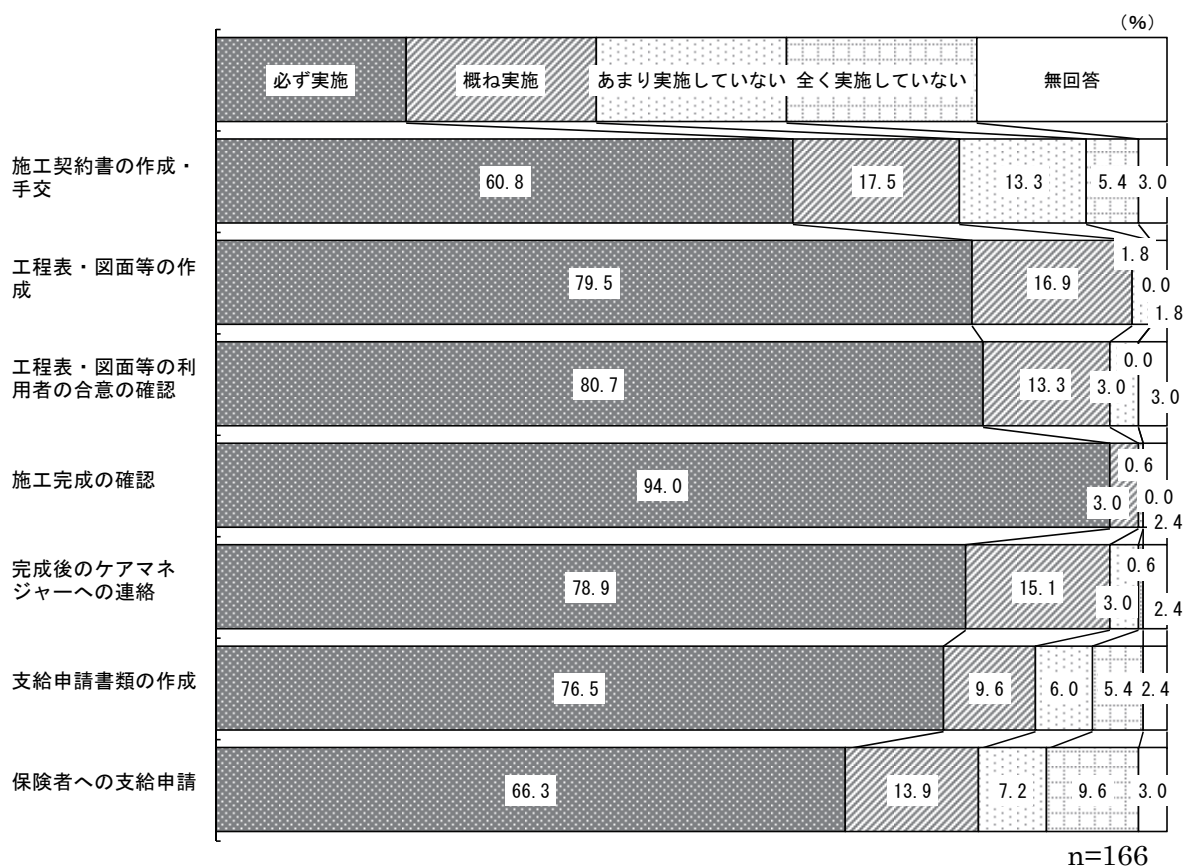
実施割合が最も高いのは「改修案・見積書の作成」で「必ず実施」は 96.4%、次いで「改修案・見積書の利用者の合意の確認」で「必ず実施」が 92.2%であった。一方、最も低いのは、「ケアマネジャーが作成した理由書の内容確認」で「必ず実施」「概ね実施」をあわせても 78.4%であった。





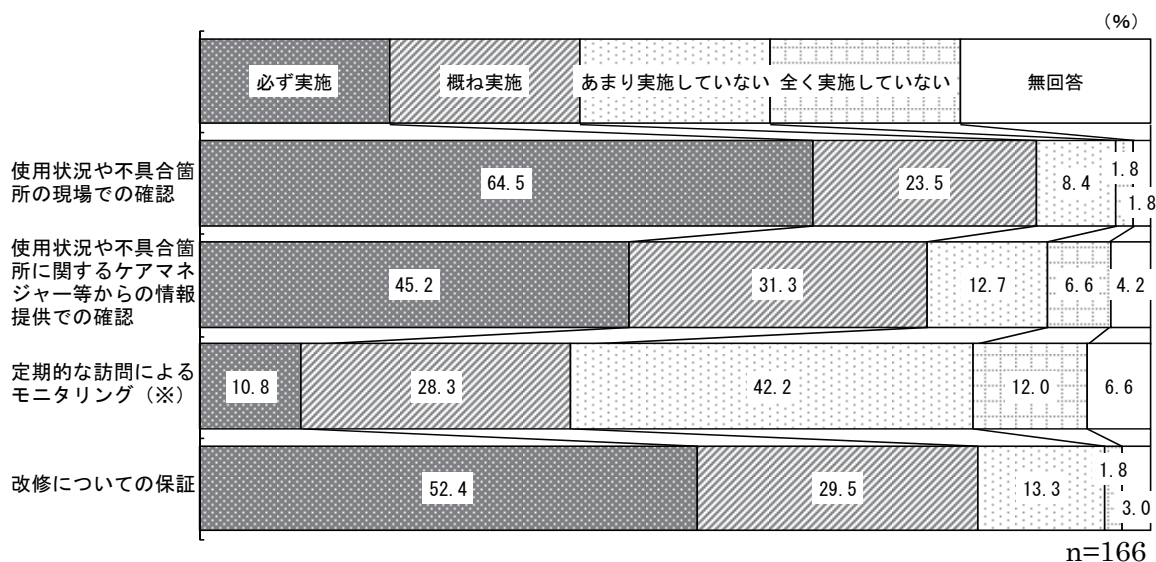
### Ⅲ. 施工関係

実施割合が最も高いのは「施工完成の確認」で「必ず実施」は94.0%であった。次いで、「工程表・図面等の利用者の合意の確認」「工程表・図面等の作成」で「必ず実施」はそれぞれ80.7%、79.5%である。一方、最も低いのは、「施工契約書の作成・手交」で「必ず実施」「概ね実施」をあわせても78.3%であった。



#### IV. アフターフォロー

「使用状況や不具合箇所の現場での確認」は「必ず実施」が64.5%、「概ね実施」が23.5%をあわせて88.0%、次いで「改修についての保証」が「必ず実施」が52.4%、「概ね実施」が29.5%をあわせて81.9%である。一方、「定期的な訪問によるモニタリング」は「必ず実施」「概ね実施」をあわせても39.1%と半数に満たなかった。



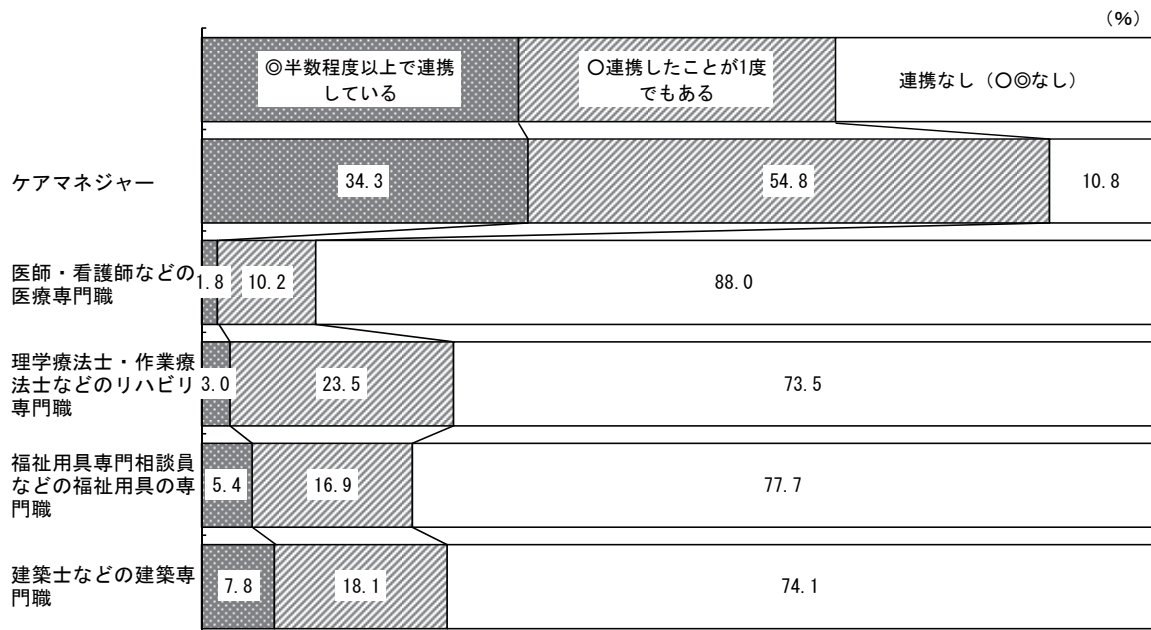
※点検、使用状況の確認、再調整・改良等

問8-1 【問8の業務に関連してお聞きします】「業務の詳細」に記載の「Ⅰ. 事前相談」「Ⅱ. 事前申請」「Ⅲ. 施工関係」「Ⅳ. アフターフォロー」の4つのステップのいずれかにおいて、専門職と連携して業務を行うことはありますか。昨年度の改修事例について、以下の専門職と連携したことが1度でもあれば○、半数程度以上で連携していれば◎、連携していなければ△。に○をつけてください（○、◎はいくつでも）。

なお、「連携」とは利用者（施主）の住宅改修の質を高める目的で、それぞれの専門性を補い合い改修目的や方法を共有することで、具体的には現場への同行訪問や情報・意見交換などを指すものとします。

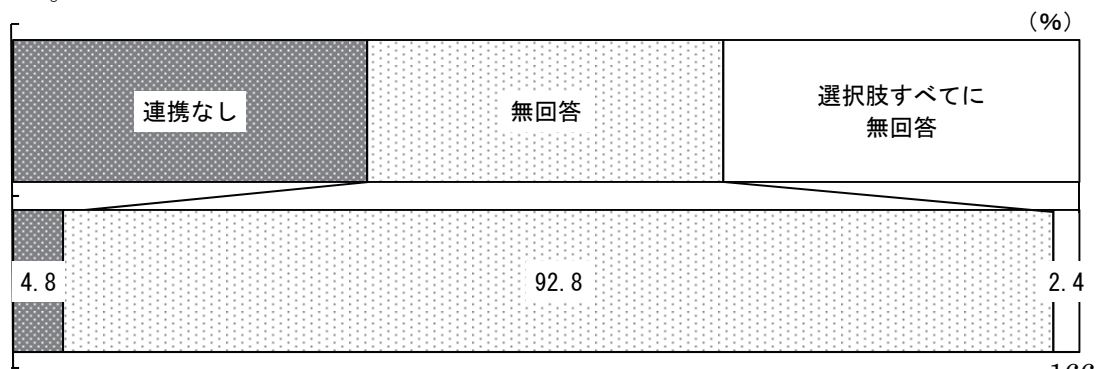
連携度合いが最も高いのは「ケアマネジャー」で、「半数程度以上で連携している」、「連携したことが1度でもある」をあわせて89.1%であった。次いで「理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職」で、「半数程度以上で連携している」、「連携したことが1度でもある」をあわせて26.5%であった。

一方、最も低いのは「医師・看護師などの医療専門職」で、「半数程度以上で連携している」は1.8%、「連携したことが1度でもある」をあわせても12.0%であった。



n=166

なお、上記の「専門職との連携をすることはなかった」と回答した事業者は4.8%であった。



n=166

問 8 - 2 【問 8 - 1 で、6. 以外に○または◎をつけた方にお聞きします】

その専門職との連携は、4つのステップのどの段階で行われましたか。連携したことのある専門職ごとに、該当する箇所に○をつけてください（○はいくつでも）。

**ケアマネジャー**

1位は「Ⅰ. 事前相談」で 93.2%、2位は「Ⅱ. 事前申請」で 58.8%、3位は「Ⅲ. 施工関係」で 42.6%であった。

**医師・看護師などの医療専門職**

1位は「Ⅰ. 事前相談」で 75.0%、2位は「Ⅱ. 事前申請」で 15.0%であった。

**理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職**

1位は「Ⅰ. 事前相談」で 86.4%、2位は「Ⅱ. 事前申請」、「Ⅲ. 施工関係」で 11.4%であった。

**福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職**

1位は「Ⅰ. 事前相談」で 83.8%、2位は「Ⅱ. 事前申請」で 24.3%、3位は「Ⅲ. 施工関係」で 21.6%であった。

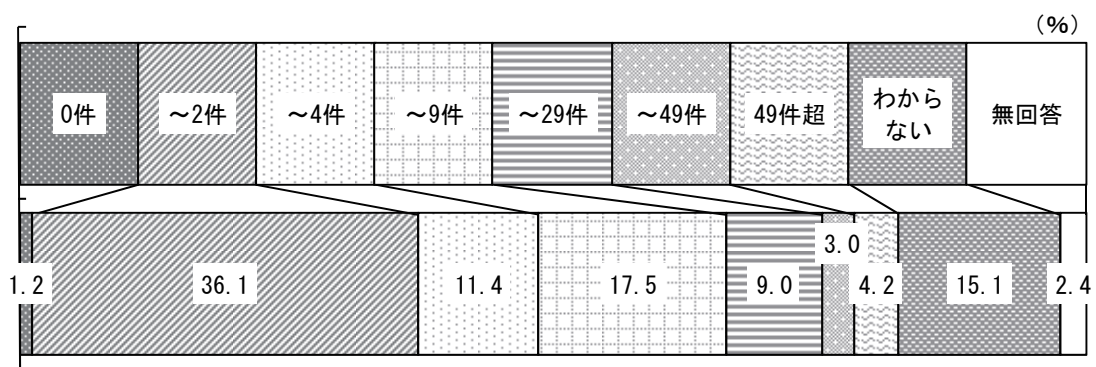
**建築士などの建築専門職**

1位は「Ⅰ. 事前相談」で 83.7%、2位は「Ⅲ. 施工関係」で 53.5%、3位は「Ⅱ. 事前申請」で 18.6%であった。

	合計	Ⅰ. 事前相談	Ⅱ. 事前申請	Ⅲ. 施工関係	Ⅳ. アフターフォロー	無回答
ケアマネジャー	148 100.0%	138 93.2%	87 58.8%	63 42.6%	47 31.8%	5 3.4%
医師・看護師などの医療専門職	20 100.0%	15 75.0%	3 15.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 15.0%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	44 100.0%	38 86.4%	5 11.4%	5 11.4%	0 0.0%	3 6.8%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	37 100.0%	31 83.8%	9 24.3%	8 21.6%	7 18.9%	4 10.8%
建築士などの建築専門職	43 100.0%	36 83.7%	8 18.6%	23 53.5%	7 16.3%	4 9.3%

問9 昨年度の介護保険制度による住宅改修に関する事前相談の実施件数は何件でしょうか。数字をご記入ください。お分かりにならない場合は2. に○をつけてください。

平均 19.2 件で中央値は 3.0 件である。1 位は「～2 件」で 36.1%、2 位は「～9 件」で 17.5%、3 位は「～4 件」で 11.4%であった。

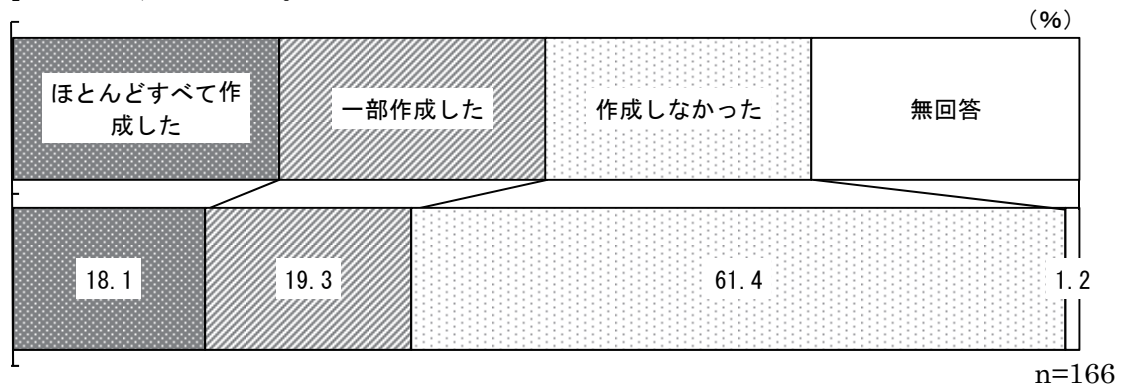


n=166

平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
19.2	3.0	81.3	0.0	700.0

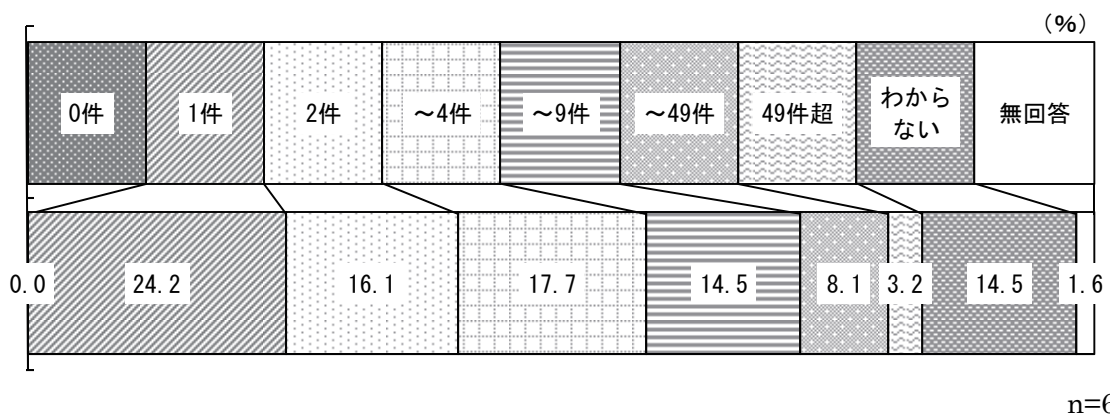
問 10 昨年度、貴事業所で実施した介護保険制度による住宅改修のなかで、理由書を作成したものはありましたか（○は1つ）。

「ほとんどすべて作成した」は18.1%、「一部作成した」は19.3%、「作成しなかった」は61.4%であった。



問 10-1 【問 10 で 1. または 2. とお答えの方にお聞きします】昨年度の市区町村に提出した住宅改修に関する理由書の作成件数は何件でしょうか。数字をご記入ください。お分かりにならない場合は 2. に○をつけてください。

平均 6.8 件で中央値は 3.0 件である。1 位は「1 件」で 24.2%、2 位は「～4 件」で 17.7%、3 位は「2 件」で 16.1%であった。



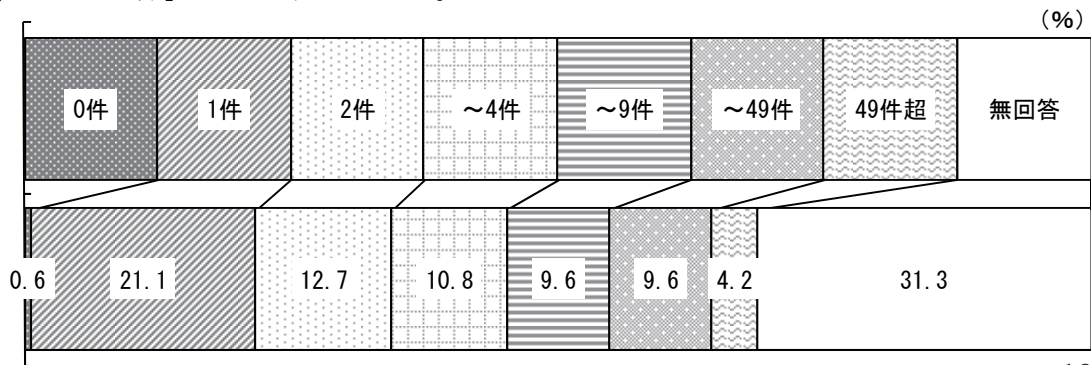
平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
6.8	3.0	13.8	1.0	85.0

問 11 貴事業所で行っている介護保険制度による住宅改修およびそれ以外のリフォーム全般についての昨年度の実績をお答えください。なお、介護保険制度による支給限度額 20 万円を超える工事については、件数、金額とも「介護保険制度による住宅改修」に加えないで、「支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）」に加えてください。金額は消費税込みの売上ベース（給付額に自己負担を加えた金額）でお答えください。

件数

介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）

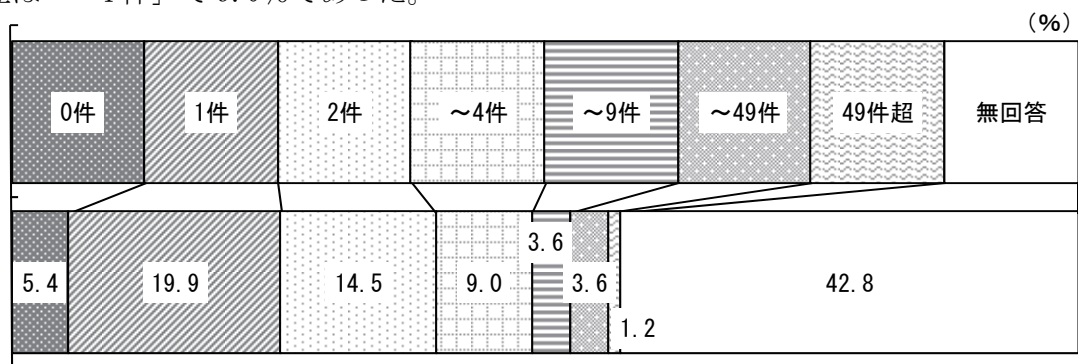
平均 18.5 件で中央値は 2.5 件である。1 位は「1 件」で 21.1%、2 位は「2 件」で 12.7%、3 位は「～4 件」で 10.8%であった。



平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
18.5	2.5	66.5	0.0	520.0

支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）

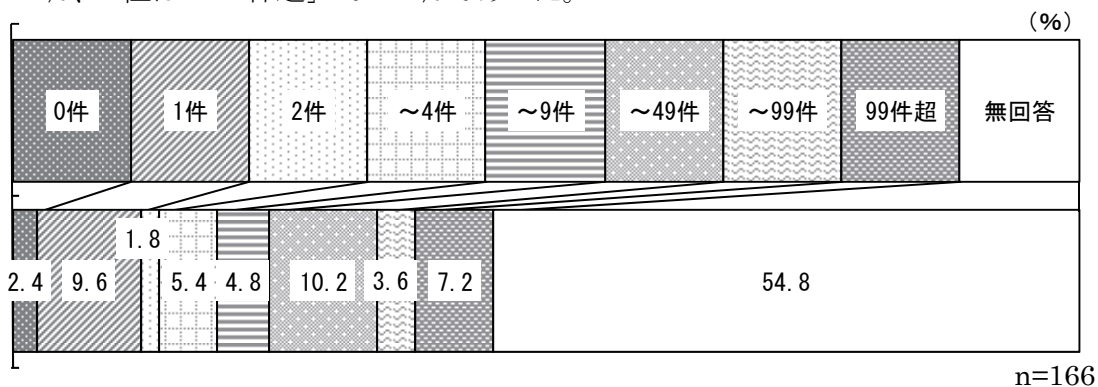
平均 4.4 件で中央値は 2.0 件である。1 位は「1 件」で 19.9%、2 位は「2 件」で 14.5%、3 位は「～4 件」で 9.0%であった。



平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
4.4	2.0	12.6	0.0	95.0

### 介護保険制度は使っていないリフォーム

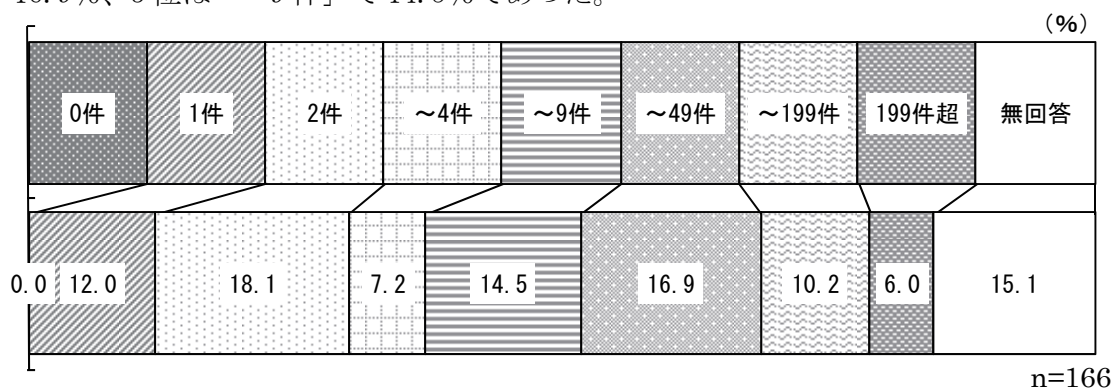
平均 56.9 件で中央値は 5.0 件である。1 位は「～49 件」で 10.2%、2 位は「1 件」で 9.6%、3 位は「99 件超」で 7.2%であった。



平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
56.9	5.0	131.8	0.0	788.0

### 合計

平均 66.3 件で中央値は 5.0 件である。1 位は「2 件」で 18.1%、2 位は「～49 件」で 16.9%、3 位は「～9 件」で 14.5%であった。



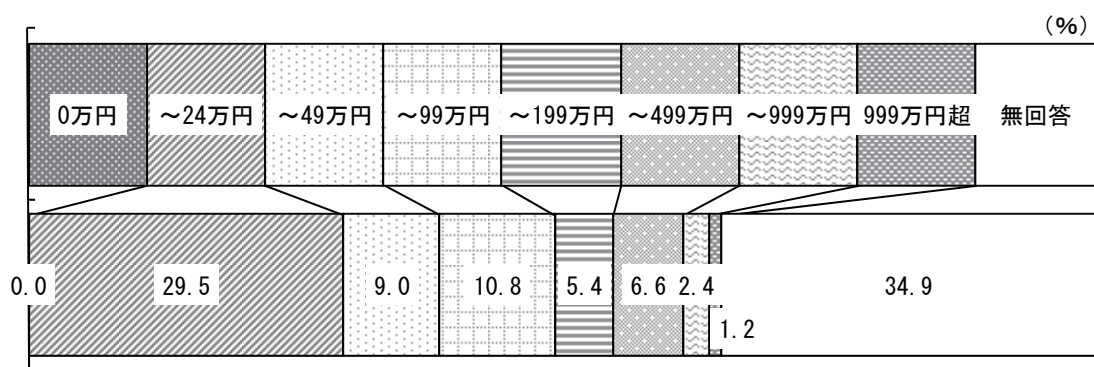
平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
66.3	5.0	192.5	1.0	1280.0



## 金額

### 介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）

平均 137.5 万円、中央値が 32.5 万円である。1 位は「～24 万円」で 29.5%、2 位は「～99 万円」で 10.8%、3 位は「～49 万円」で 9.0%であった。

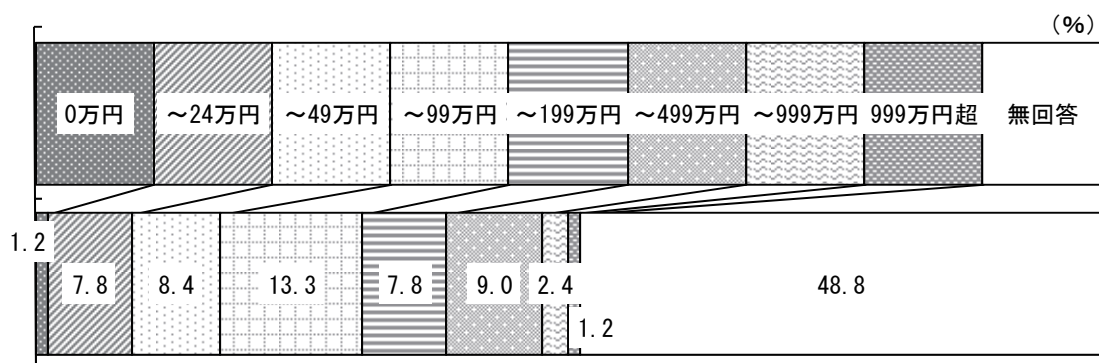


n=166

平均 (万円)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
137.5	32.5	391.7	2.0	3461.0

### 支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）

平均 227.2 万円、中央値が 80.0 万円である。1 位は「～99 万円」で 13.3%、2 位は「～499 万円」で 9.0%、3 位は「～49 万円」で 8.4%であった。

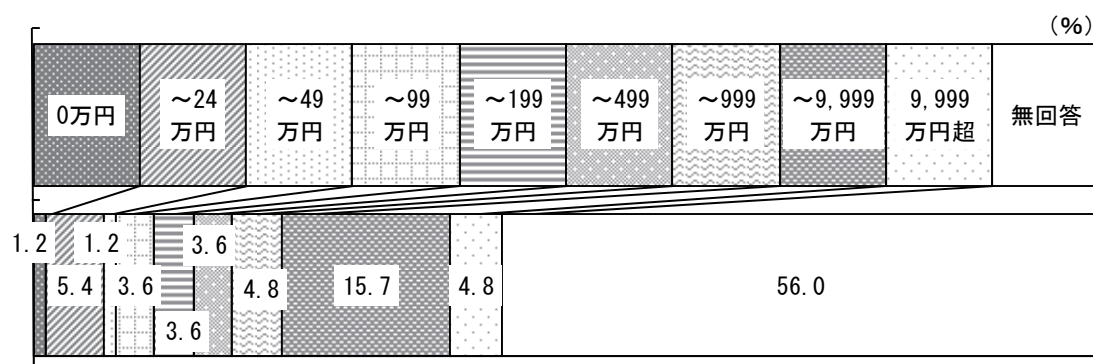


n=166

平均 (万円)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
227.2	80.0	749.9	0.0	6860.0

### 介護保険制度は使っていないリフォーム

平均 4,043.0 万円、中央値が 734.0 万円である。1 位は「～9,999 万円」で 15.7%、2 位は「～24 万円」で 5.4%、3 位は「～999 万円」と「9,999 万円超」で各 4.8%であった。

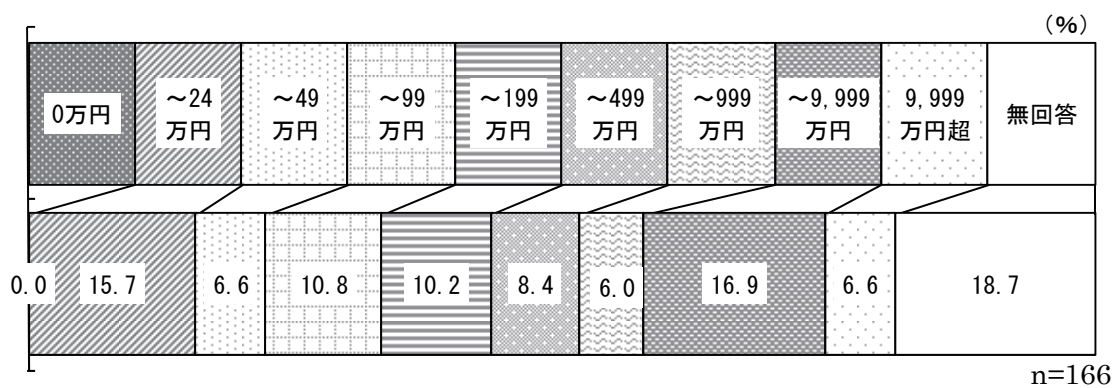


n=166

平均 (万円)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
4043.0	734.0	9001.9	0.0	48883.0

## 合計

平均 3,688.9 万円、中央値が 170.0 万円である。1 位は「～9,999 万円」で 16.9%、2 位は「～24 万円」で 15.7%、3 位は「～99 万円」で 10.8%であった。



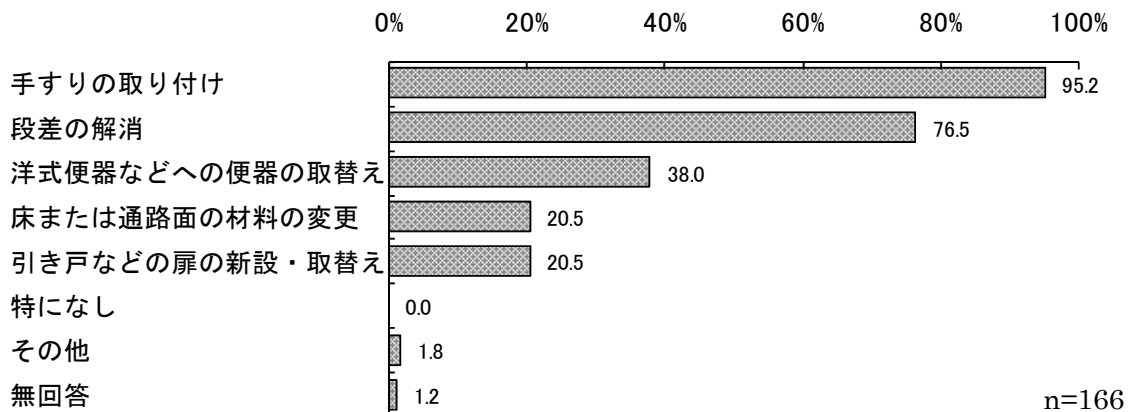
平均 (万円)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
3688.9	170.0	12175.7	4.0	88800.0

問 12 貴事業所で実施している介護保険による住宅改修のうち、昨年度特に多かった工事内容と実施場所を上位3つまでお選びください(〇はそれぞれ3つまで)。

### <工事内容>

1位は「手すりの取り付け」で95.2%、2位は「段差の解消」で76.5%、3位は「洋式便器などへの便器の取替え」で38.0%であった。

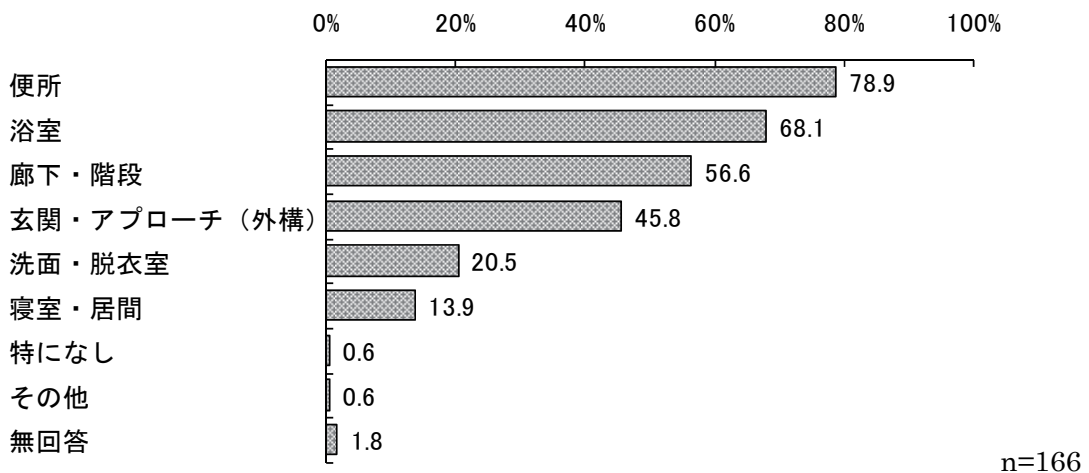
その他の回答は、「浴室改修」3件であった。



### <工事場所>

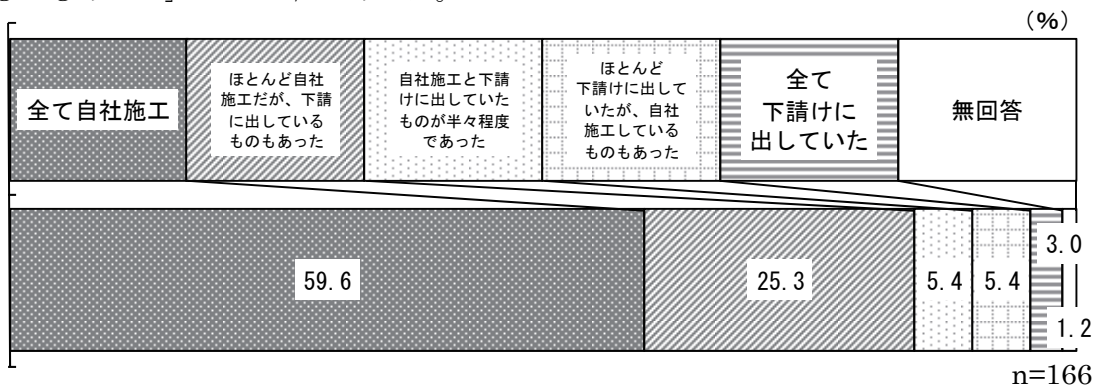
1位は「便所」で78.9%、2位は「浴室」で68.1%、3位は「廊下・階段」で56.6%であった。

その他の回答は、「利用者の生活動線に合わせた空間」1件であった。



問 13 【自社施工か下請けに出しているかお聞きします】昨年度、介護保険制度による住宅改修を実施する際、実際の施工はどのようにしていましたか（○は1つ）。

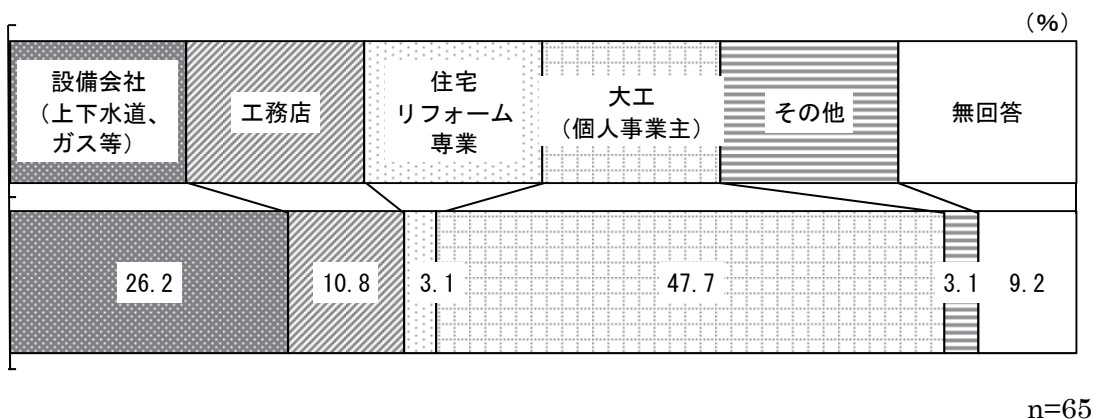
1位は「全て自社施工」で59.6%、2位は「ほとんど自社施工だが、下請けに出しているものもあった」で25.3%であった。



問 13-1 【問 13 で 1. 以外にお答えの方にお聞きします】下請け先として最も多い住宅改修事業者は以下のどれに該当しますか（○は1つ）。

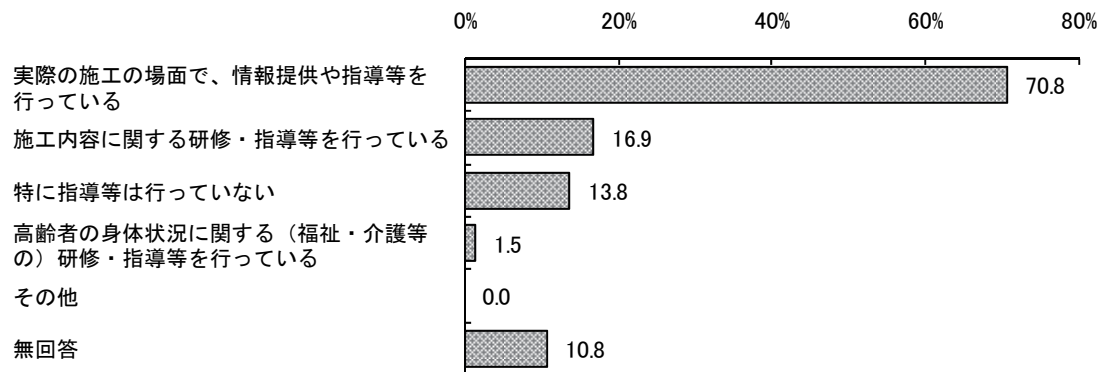
1位は「大工（個人事業主）」で47.7%、2位は「設備会社（上下水道、ガス等）」で26.2%、3位は「工務店」で10.8%であった。

その他の回答は、「外構（エクステリア）」の2件であった。



問 13-2 【問 13 で 1. 以外にお答えの方にお聞きします】下請事業者への教育・指導体制を含む関係はどのようにしていますか（〇はいくつでも）。

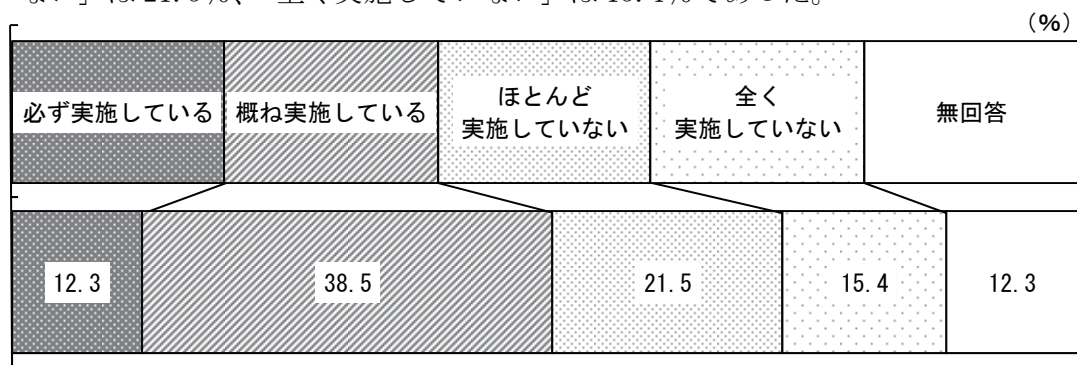
1 位は「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」で 70.8%、2 位は「施工内容に関する研修・指導等を行っている」で 16.9%であった。



n=65

問 13-3 【問 13 で 1. 以外にお答えの方にお聞きします】下請事業者への理由書の提供・説明は行っていますか（〇は 1 つ）。

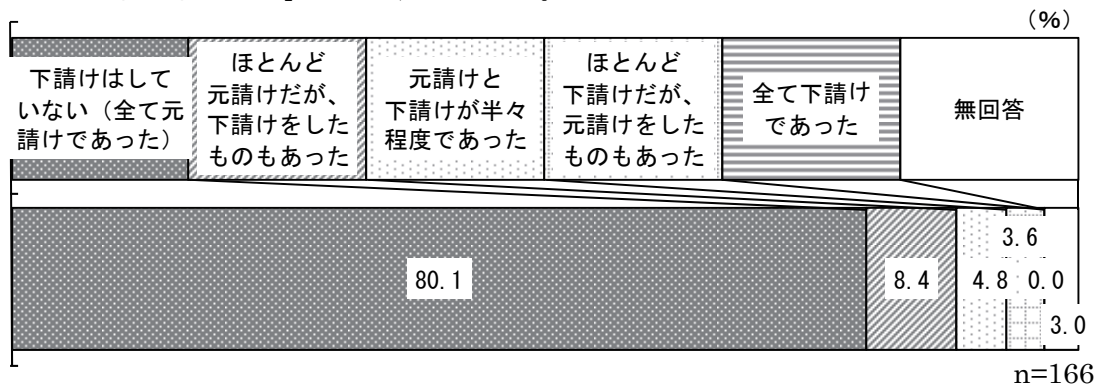
「必ず実施している」は 12.3%、「概ね実施している」は 38.5%、「ほとんど実施していない」は 21.5%、「全く実施していない」は 15.4%であった。



n=65

問 14 【下請けしているかお聞きします】昨年度、介護保険制度による住宅改修の  
 施工業務を下請けしましたか（○は1つ）。

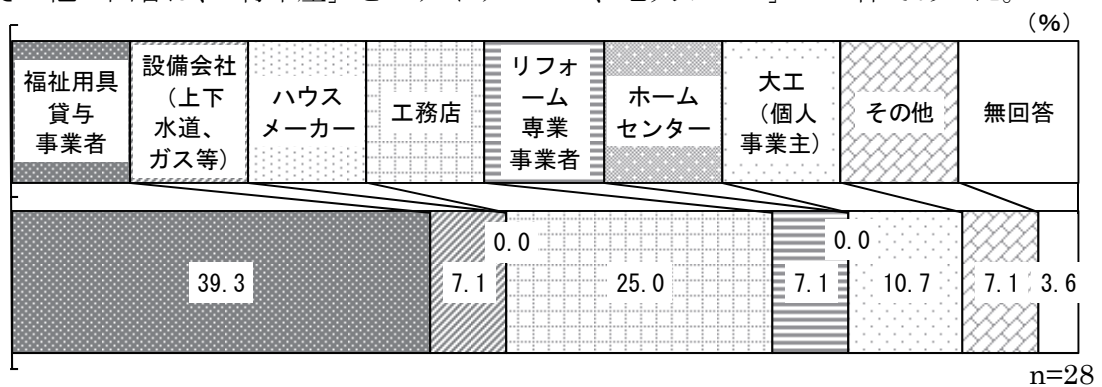
「下請けはしていない(全て元請けであった)」が80.1%、「ほとんど元請けだが、下  
 請けをしたものもあった」が8.4%であった。



問 14-1 【問 14 で 1. 以外にお答えの方にお聞きします】元請けとして最も多  
 い住宅改修事業者は以下のどれに該当しますか（○は1つ）。

1 位は「福祉用具貸与事業者」で39.3%、2 位は「工務店」で25.0%、3 位は「大工  
 (個人事業主)」で10.7%であった。

その他の回答は、「材木屋」と「デイサービス、老人ホーム」の2件であった。



問 15 貴事業所あるいは法人で、介護保険制度による住宅改修について以下の取り組みをしていますか（○はそれぞれ1つ）。

**従業員への教育・研修（外部研修も含む）**

「している」は45.2%、「していない」は44.0%であった。

**業務マニュアルの作成**

「している」は16.3%、「していない」は69.9%であった。

**専任者（※）の配置**

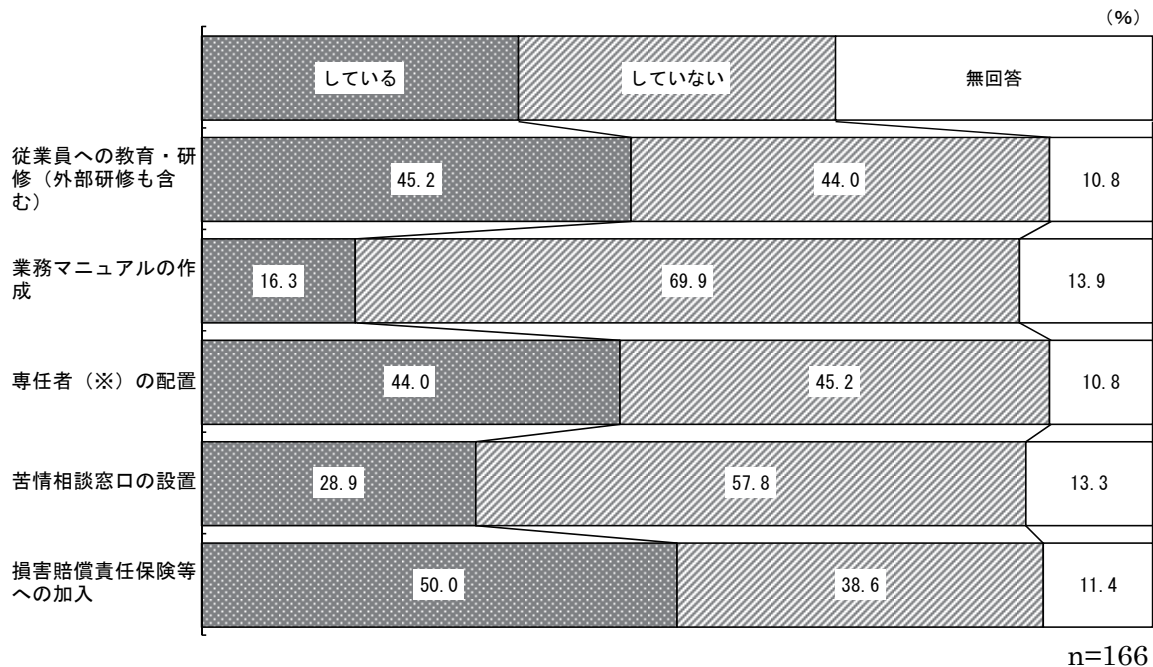
「している」は44.0%、「していない」は45.2%であった。

**苦情相談窓口の設置**

「している」は28.9%、「していない」は57.8%であった。

**損害賠償責任保険等への加入**

「している」は50.0%、「していない」は38.6%であった。



（※）介護保険制度による住宅改修の専任者のこと



問 16 そのほか、介護保険制度による住宅改修の質の向上に向けて貴事業所で実施している事項について、以下にご記入ください。

回答は 22 件あった。最も多い回答は知識の向上を図るため、「勉強会、研修会に参加する」で 7 件、次いで自立支援の向上につなげるため、「利用者の身体状況の確認、訪問」が 6 件であった。

#### 知識の向上を図る回答

- ・ 講習会等の積極的な参加
- ・ まちづくり協会等の講習会等、定期的に参加
- ・ バリアフリー展示会に参加。介護住宅改修工事関連企業組合の定期講習会に参加
- ・ 福祉用具など新商品調査。展示会参加
- ・ 市、町の研修会へ参加
- ・ 毎年、市町の業者講習会へ出席
- ・ 各市住宅改修事業者部会への参加（勉強会）

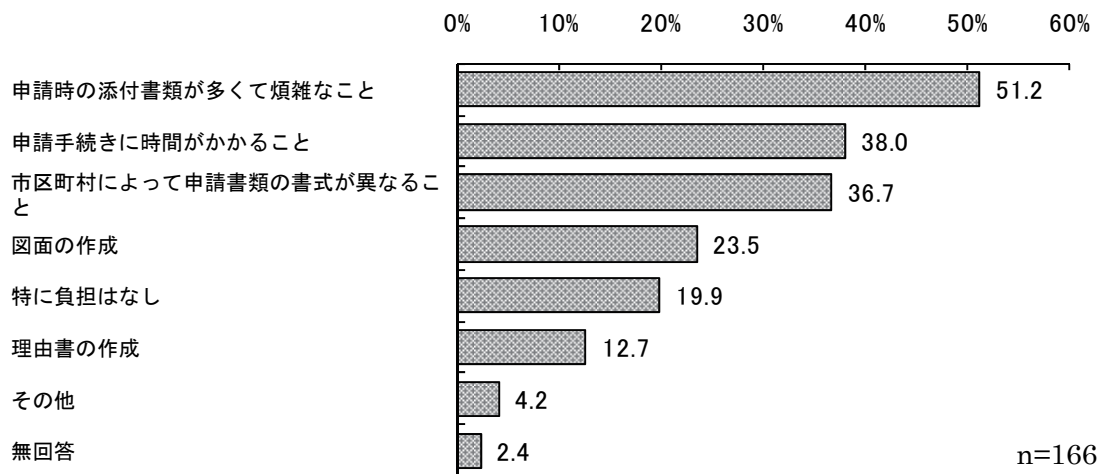
#### 自立支援の向上につなげることを重視する回答

- ・ 必ずご本人（利用者）の意見をきくこと。
- ・ 施工前の利用者への工事内容の確認、工事後の確認
- ・ 高齢者の立場で、工事を行うこと（手すりの設置場所等）。
- ・ 改修プランの作成時に、利用者様との打合せをしっかりとし、身体に合うよう手すりの高さ等、実際に確認し施工の説明もし、安全、適切な施工をする。
- ・ 要介護者の動作可能状況によって、手摺の設置などは違うので、マニュアルに関わらずに、個々で対処できる能力を磨く（要介護者、病気、病状をしっかりとみること）。
- ・ 介護保険住宅改修は被保険者本人の身体状態を知っている者でないとよい工事は出来ない。

問 17 介護保険制度による住宅改修に関して求められていることで負担が大きいものは何ですか。特に負担が大きいものに3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「申請時の添付書類が多くて煩雑なこと」で51.2%、2位は「申請手続きに時間がかかること」で38.0%、3位は「市区町村によって申請書類の書式が異なること」で36.7%であった。

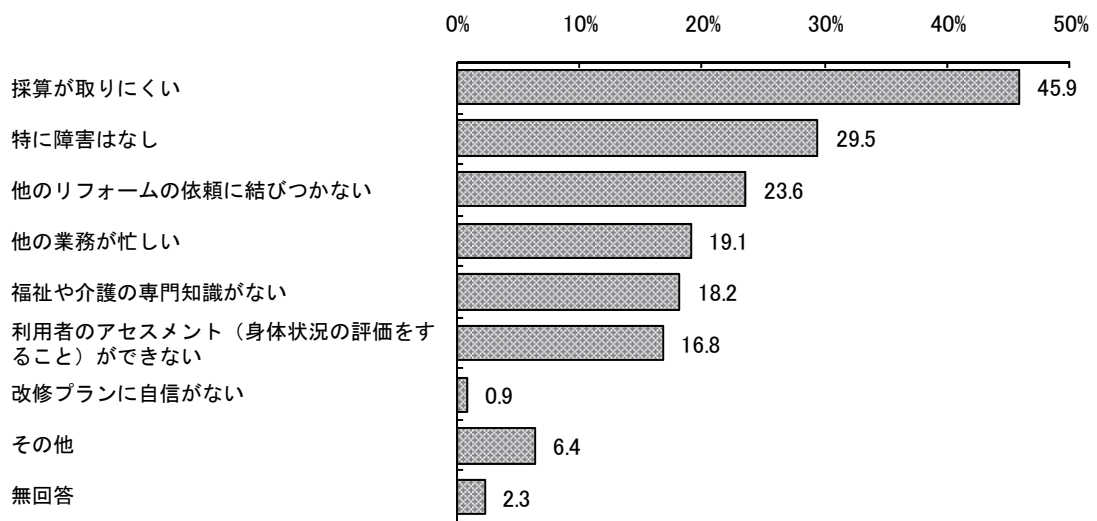
その他の回答は、7件であった。主な回答としては、「見積もりなどへ申請時に指示が多い」が3件、「市町村により、窓口の答えが違う」、「受注したものの、前日お亡くなりなどの、利用者様の身体変化による、やむを得ないキャンセルを受ける（資材が在庫となる）」という回答が各1件であった。



問18 介護保険制度による住宅改修事業を行う上で障害となっているものは何ですか。障害が大きいと考えられるものに3つまで○をつけてください。(○は3つまで)。

「特に障害はなし」29.5%を除くと、1位は「採算が取りにくい」で45.9%。2位は「他のリフォームの依頼に結びつかない」で23.6%、3位は「他の業務が忙しい」で19.1%であった。

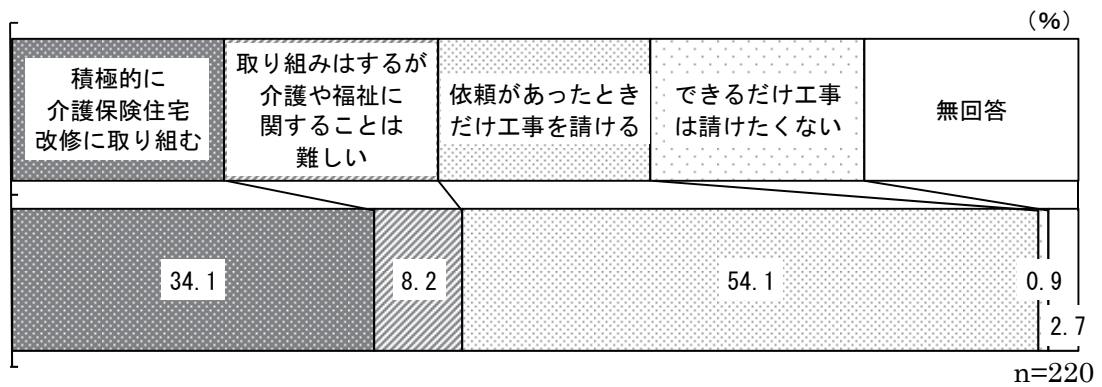
その他の回答は、14件であった。主な回答としては、「申請手続きが煩しい」6件、「依頼者が高齢の為、手続きや説明の理解までが大変」と「各専門職との連携が少ない」という回答が2件であった。



n=220

問 19 介護保険制度による住宅改修への今後の取り組み意向をお聞かせください  
(○は1つ)。

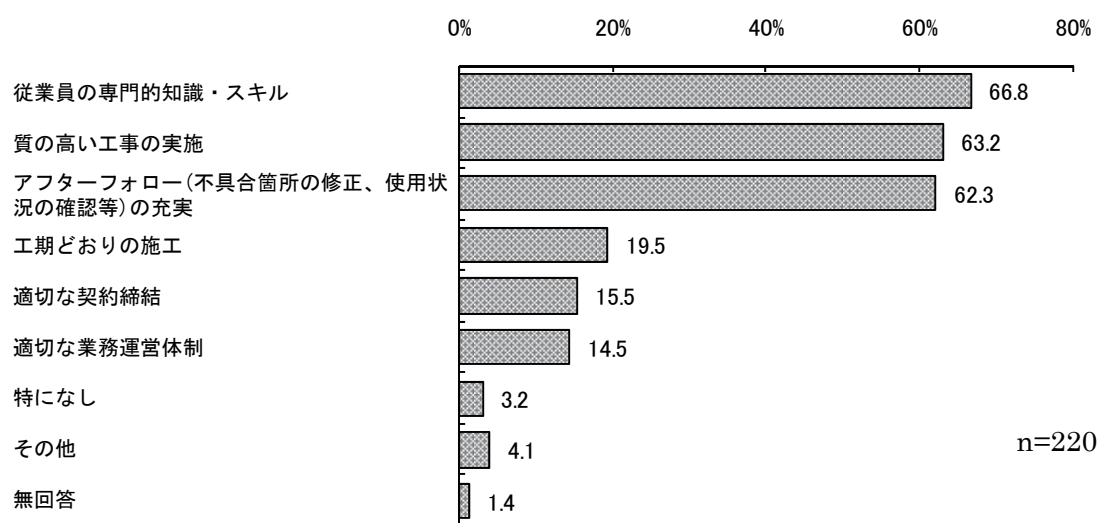
「積極的に介護保険住宅改修に取り組む」は34.1%、「取り組みはするが介護や福祉に関することは難しい」は8.2%、「依頼があったときだけ工事を請ける」は54.1%、「できるだけ工事は請けたくない」は0.9%であった。



問20 介護保険制度による住宅改修に関して施工事業者に求められるものは何だと思えますか。特に重要と考えられるものに3つまで○をつけてください(○は3つまで)。

1位は「従業員の専門的知識・スキル」で66.8%、2位は「質の高い工事の実施」で63.2%、3位は「アフターフォロー(不具合箇所の修正、使用状況の確認等)の充実」で62.3%であった。

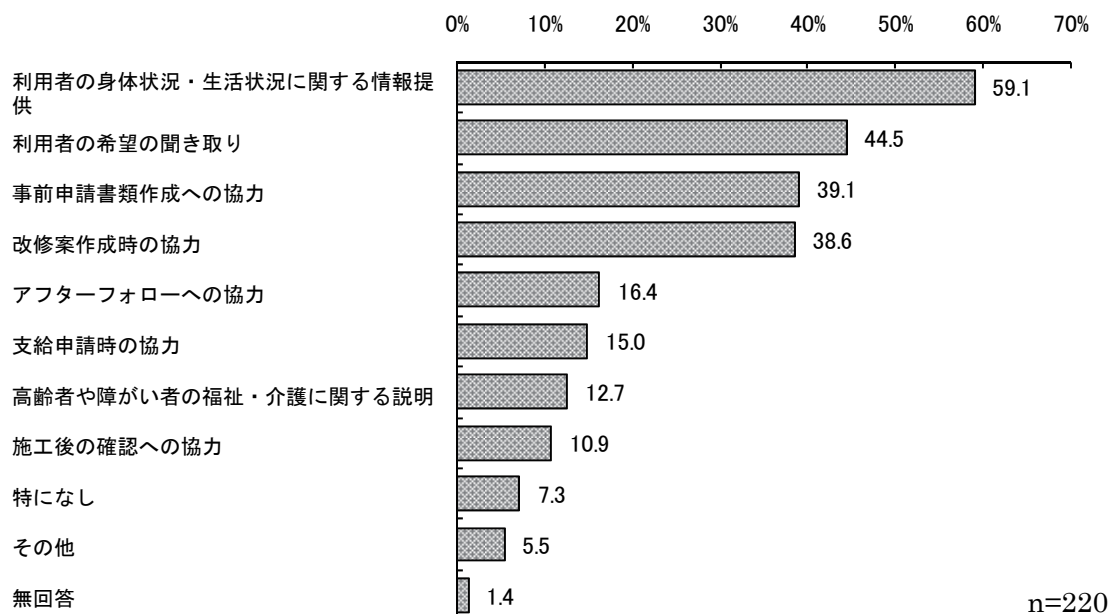
その他の回答は9件であった。主な回答としては、「利用者の身体状況、要望の確認」が4件、「利用者との信頼関係」2件であった。



問21 介護保険制度による住宅改修に関して居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)には何を求めますか。特に求めたい事柄を3つまで○をつけてください(○は3つまで)。

1位は「利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供」で59.1%、2位は「利用者の希望の聞き取り」で44.5%、3位は「事前申請書類作成への協力」で39.1%であった。

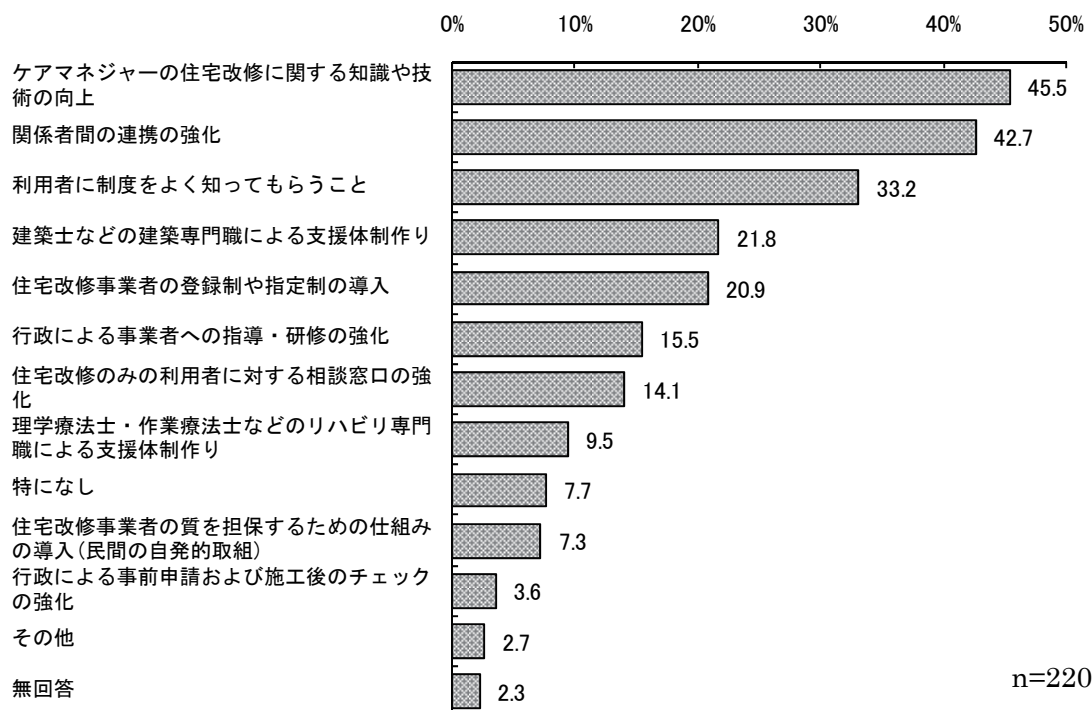
その他の回答は12件であった。主な回答としては、「工事の内容等専門的知識を知らない人が多い」が4件。「サポートに徹してほしい」3件、「利用者の身体能力等改善へ向けた目標を適正に導入していただきたい」2件であった。



問22 介護保険制度による住宅改修の質の向上に向けてどのようなことが必要だと思いますか。特に必要と思うものを3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上」で45.5%、2位は「関係者間の連携の強化」で42.7%、3位は「利用者に制度をよく知ってもらうこと」で33.2%であった。

その他の回答は6件であった。主な回答としては、「支給限差額の引き上げ」が2件、それ以外では「同等級において2回まで利用可とする」、「行政が工事費に口を挟まない」、「申請書の簡素化」、「居宅介護支援事業所への指導」があった。



## 自由意見

### 1. 「住宅改修への対応」

住宅改修はケアマネジャーの資質による部分が多いという意見が見られた。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・住宅改修の必要性はあっても、相談窓口がなかったり、ケアマネジャーの資質による部分が多い。
- ・ケアマネジャーに知識のない人が多い、また業者に丸投げして理由書もまともに書かない、書いてくれなかったことがある。もう少し建築士等の連携が必要。
- ・ケアマネジャーの住宅に対する知識や技術が向上しないと、書類が前に進まない。
- ・担当ケアマネを変えてもらったが、介護保険の利用はできないと言われたことが、利用できることになり改修工事ができた。ケアマネジャーの質に不満を感じた。
- ・ケアマネジャーにより導入率やプラン内容が大きく違う為、難しい面もある。

### 2. 「負担に感じること」

申請手続きを簡素化という意見が多いが、「行政担当者の工事内容の理解度の差が大きい」、「採算がとりにくいので経費も認めてほしい」という意見も見られた。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・市町村での申請書式、申請許可に要する期間、細かい内容についての認識の違い等、差が有りすぎて複雑で、手間がかかりすぎる。統一してほしい。
- ・申請書類も全く異なる為、毎回記入を迷う、全国統一してほしい。
- ・各市町村によって改修内容の是非に幅がある。
- ・市町村により行政担当者の工事内容の理解度の差が大きい。
- ・行政窓口の担当者も建築的な知識がほとんど無く、説明するのも一苦労。
- ・行政窓口の担当者は書類上の細かい指摘はするが、現場に出向いての確認は面倒ではない。
- ・補助で請求できる金額は、書類作りが含まれず、無料で何度も依頼主の現場とケアマネジャーの間を往復し、書類作りだけで、従業員1人がつきっきりになる。
- ・採算がとりにくいので経費も認めてほしい。
- ・事業の特性上、工事内容に対して利益をそう取れる事業ではないが、ケアマネジャーへの連絡や書類の行き来、事前申請時に添付する写真や図面作成等、省く事ができない手続きが多く感じる。書類作成経費に関して補助頂ければと思う。

### 3. 「現状での問題点」

償還払いについて、「内容により費用がかかる場合がある。20万円の上限ではおさまらないことが多い」という問題点が指摘された。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・要望の多い便器の取替は、ほとんど支給限度額20万円で収まらない。



- ・内容により費用がかかる場合がある。20 万円の上限ではおさまらないことが多く、利用者様の負担によることが多い。
- ・20 万円では、手摺工事のみしかできない。

#### 4. 「質の向上につながるために必要なこと」

「連携をとるための時間をつくるのが難しい」、「ケアマネジャーは受け持つ利用者が多すぎる」という意見があった。

##### ○主な意見（抜粋）

- ・ケアマネジャー、施主、業者間の連絡、打合わせ、話し合い、時間を合わせるのが難しい。
- ・地域包括の担当ケアマネジャーは受け持つ利用者が多すぎて、1 人 1 人に細かいケアが出来ずに、住宅改修のことまで手が回らない。

#### 5. 「登録・指定制度」について

利用者にとって適切なサービスが受けられるためには、「登録・指定制度」がよいという意見が多かった。

##### ○主な意見（抜粋）

- ・福祉用具販売やレンタル業者が住宅改修の窓口になって、利益を得るのは、利用者の負担が大きくなる。建築許可業者等に依頼できる体制を作ってほしい。そうすれば 20 万円の住宅改修で本人の希望が少しでも多くかなえられる。
- ・利用者から「どこに頼めばいいか判らない」とよく言われます。登録制などにし、行政から施工業者を紹介できる様にして欲しい。写真すらまともに撮れない業者まで工事に参入するので、ある程度行政の指導のもと登録制などに行ないとトラブルが減らない。
- ・「建設会社だから介護はわからない」とみなされてしまい、なかなか依頼されません。登録番号などあればと思います。
- ・増改築相談員の様に知識を身に付けた者でないと十分な活用が出来ない。専門的知識のもとでの施工が必要であり、一定の登録制や指定制などが必要と思われる。



## アンケート集計結果—市区町村

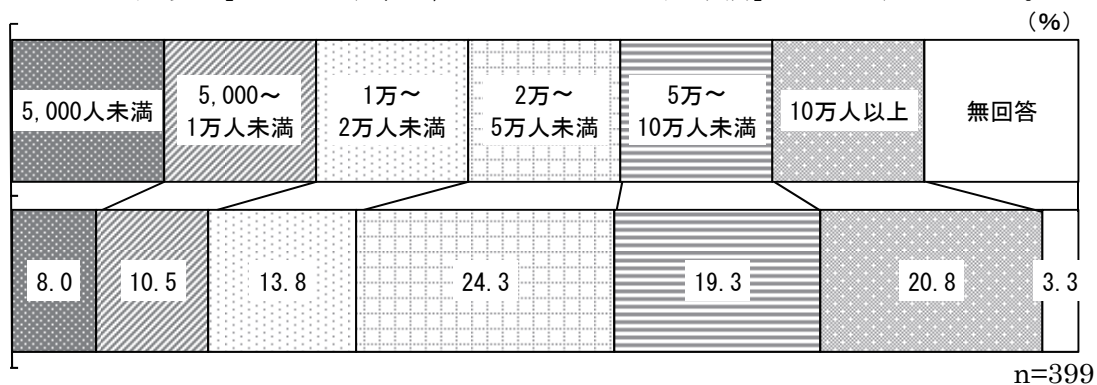
問1 貴自治体の所在地をお答えください（〇はそれぞれ1つ）。

<集計略>

問2 貴自治体の平成23年10月1日現在の人口、高齢者数、要介護認定者数、要支援認定者数をご記入ください。未判明の場合は直近のものをご記入ください。

### 人口

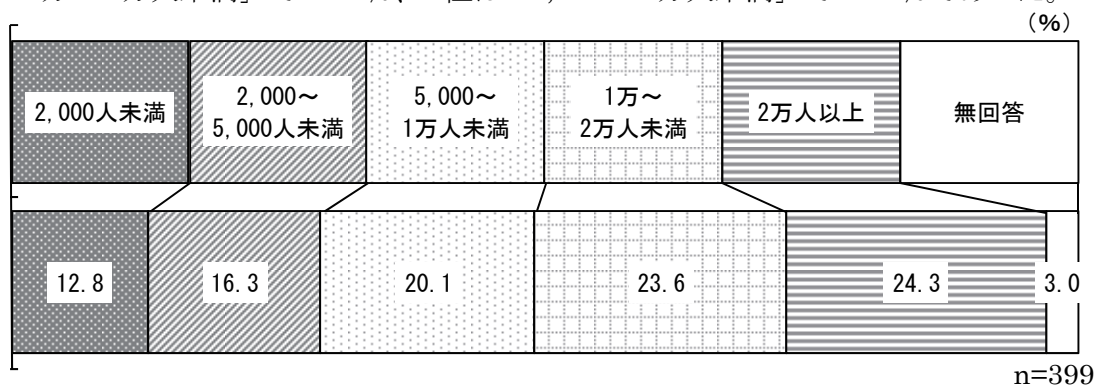
平均105,035.1人、中央値が36,547.0人である。1位は「2万～5万人未満」で24.3%、2位は「10万人以上」で20.8%、3位は「5万～10万人未満」で19.3%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
105035.1	36547.0	291353.3	789.0	3692523.0

### 高齢者数

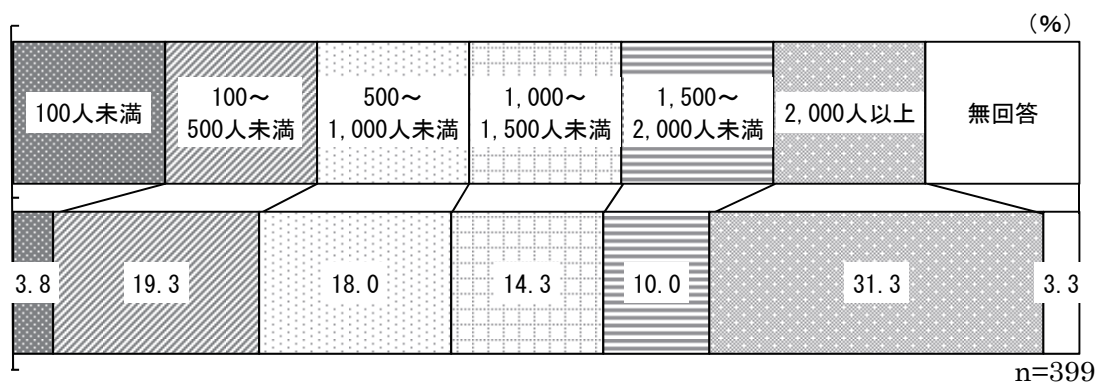
平均23,359.9人、中央値が9,797.0人である。1位は「2万人以上」で24.3%、2位は「1万～2万人未満」で23.6%、3位は「5,000～1万人未満」で20.1%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
23359.9	9797.0	60890.8	210.0	738782.0

### 要介護認定者数

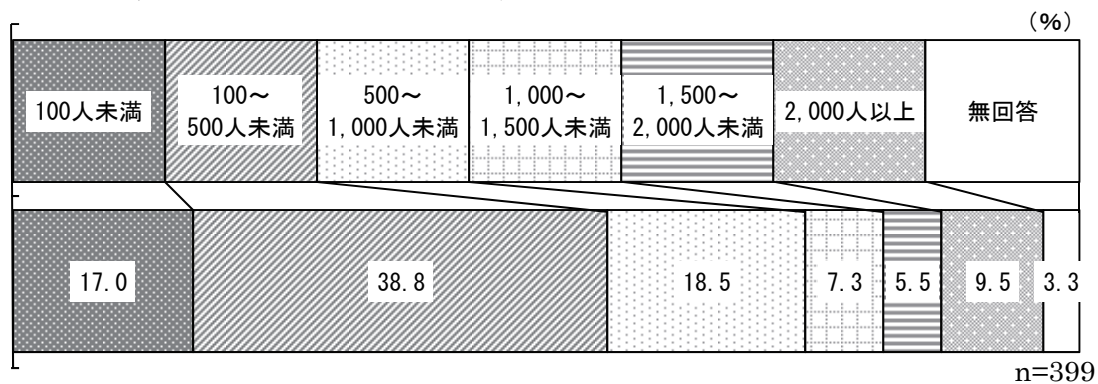
平均 3,019.1 人、中央値が 1,287.5 人である。1 位は「2,000 人以上」で 31.3%、2 位は「100~500 人未満」で 19.3%、3 位は「500~1,000 人未満」で 18.0%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
3019.1	1287.5	7973.0	29.0	93082.0

### 要支援認定者数

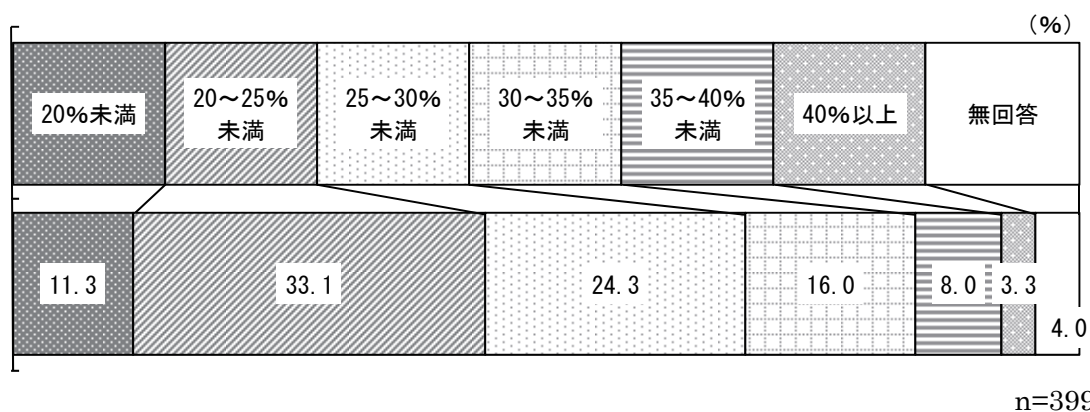
平均 1,149.9 人、中央値が 395.5 人である。1 位は「100~500 人未満」で 38.8%、2 位は「500~1,000 人未満」で 18.5%、3 位は「100 人未満」で 17.0%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
1149.9	395.5	3446.0	3.0	43038.0

## 高齢化率

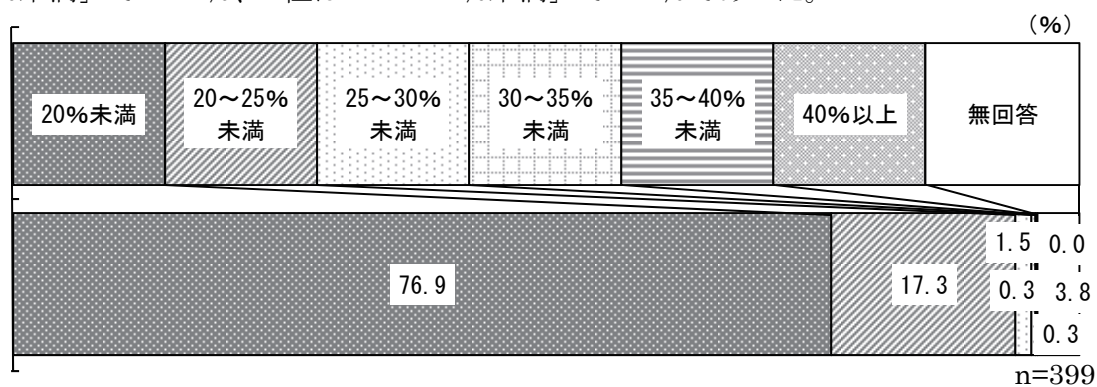
平均 26.7%、中央値が 25.8%である。1 位は「20～25%未満」で 33.1%、2 位は「25～30%未満」で 24.3%、3 位は「30～35%未満」で 16.0%であった。



平均 (%)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
26.7	25.8	6.4	13.5	49.6

## 要介護・要支援認定率

平均 17.6%、中央値が 17.2%である。1 位は「20%未満」で 76.9%、2 位は「20～25%未満」で 17.3%、3 位は「25～30%未満」で 1.5%であった。

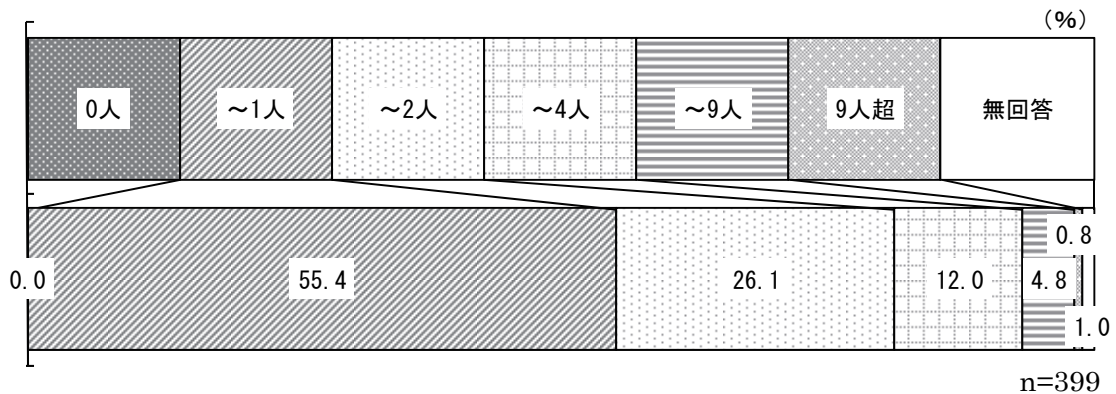


平均 (%)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
17.6	17.2	3.6	5.0	35.3

問3 介護保険制度による住宅改修を担当している職員数および当該業務で最も経験の長い方の年数（平成23年10月末時点）をご記入ください。

### 住宅改修を担当している職員数

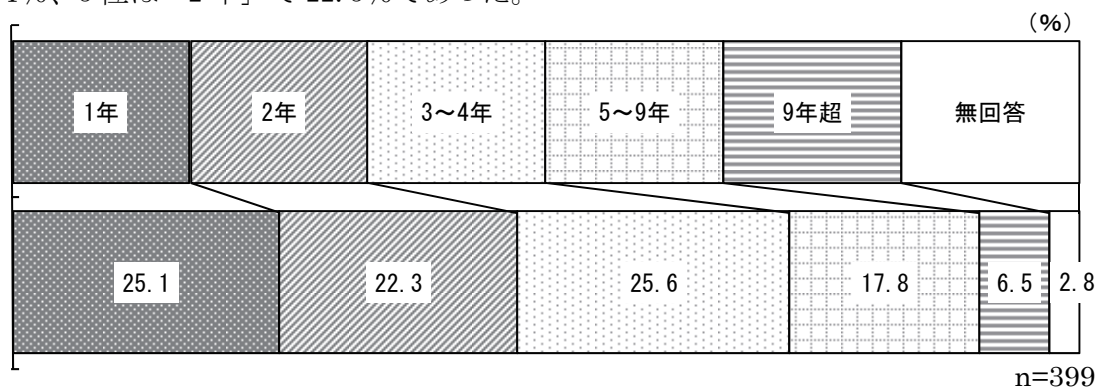
平均2.0人、中央値が1.0人である。1位は「～1人」で55.4%、2位は「～2人」で26.1%、3位は「～4人」で12.0%であった。



平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
2.0	1.0	2.2	1.0	32.0

### 当該業務経験の最も長い方の年数

平均3.5年、中央値が3.0年である。1位は「3～4年」で25.6%、2位は「1年」で25.1%、3位は「2年」で22.3%であった。

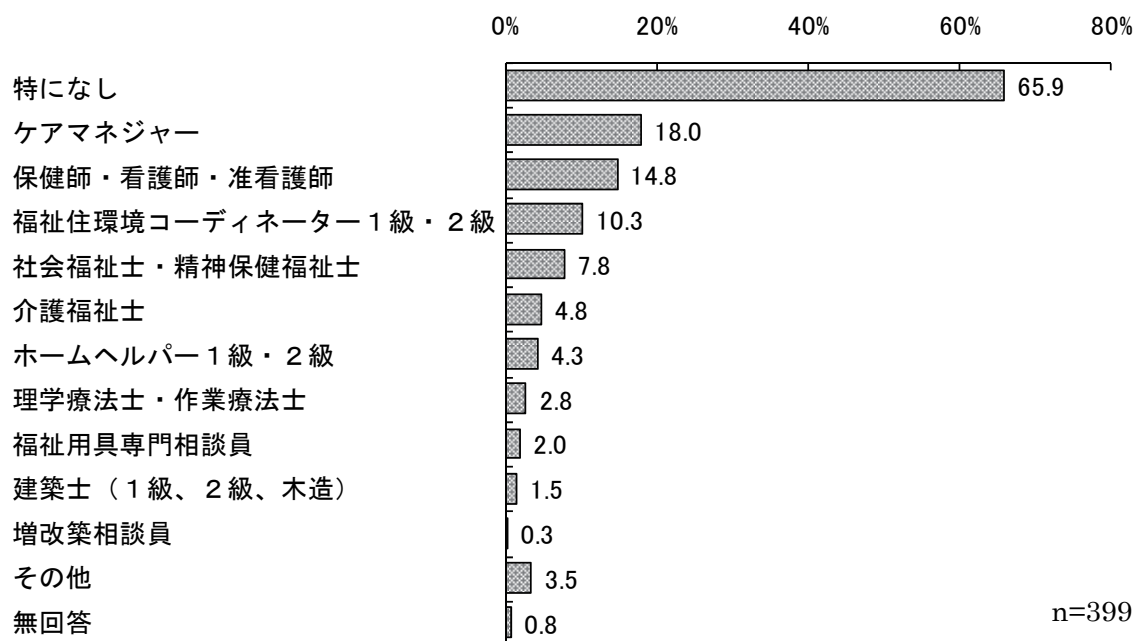


平均 (年)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
3.5	3.0	2.9	1.0	16.0

問4 住宅改修の審査業務に関わっている職員が所有している資格等についてお答えください（〇はいくつでも）。

「特になし」65.9%を除くと、1位は「ケアマネジャー」で18.0%、2位は「保健師・看護師・准看護師」で14.8%、3位は「福祉住環境コーディネーター1級・2級」で10.3%であった。

その他の回答は、14件であった。主な回答としては、「社会福祉主事」5件であった。

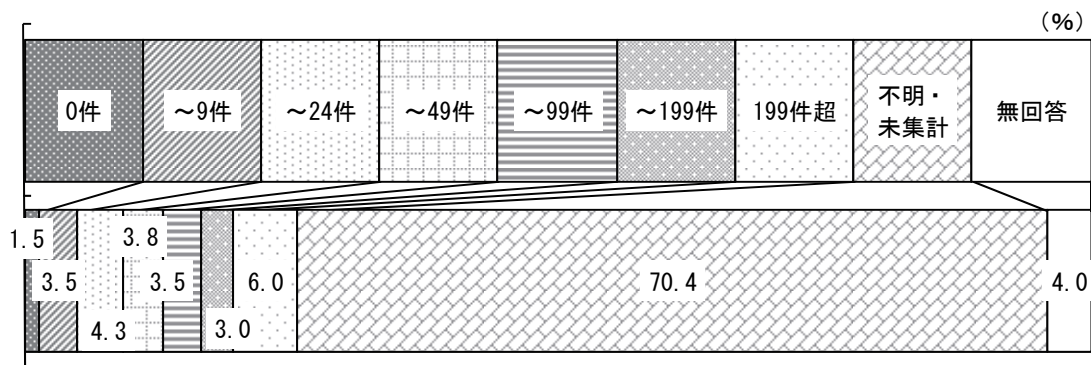




問5 貴自治体における住宅改修の実績についてお尋ねします。平成22年度における事前相談件数、事前申請受理件数、支給申請受理件数、給付実績（件数、給付金額）をご記入ください。お分かりにならないか集計されていない場合はイ. に○をつけてください。

### 事前相談件数

平均165.7件、中央値が44.5件である。1位は「199件超」で6.0%、2位は「～24件」で4.3%、3位は「～49件」で3.8%であった。

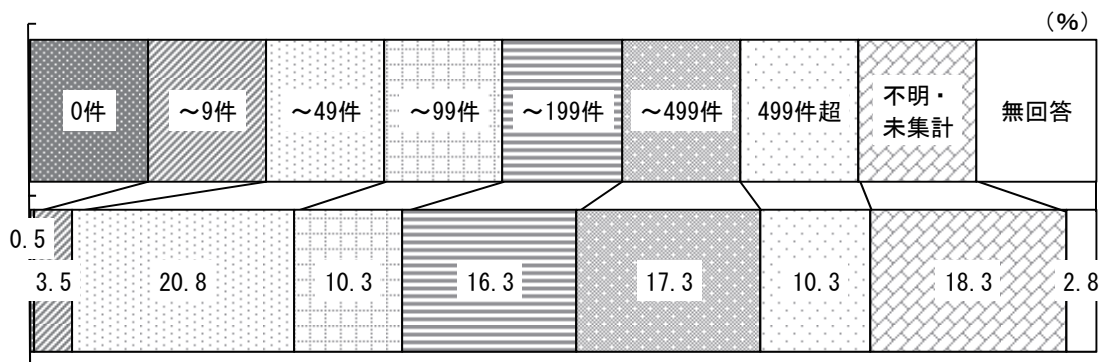


n=399

平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
165.7	44.5	364.7	0.0	2730.0

### 事前申請受理件数

平均 253.8 件、中央値が 125.0 件である。1 位は「～49 件」で 20.8%、2 位は「～499 件」で 17.3%、3 位は「～199 件」で 16.3%であった。

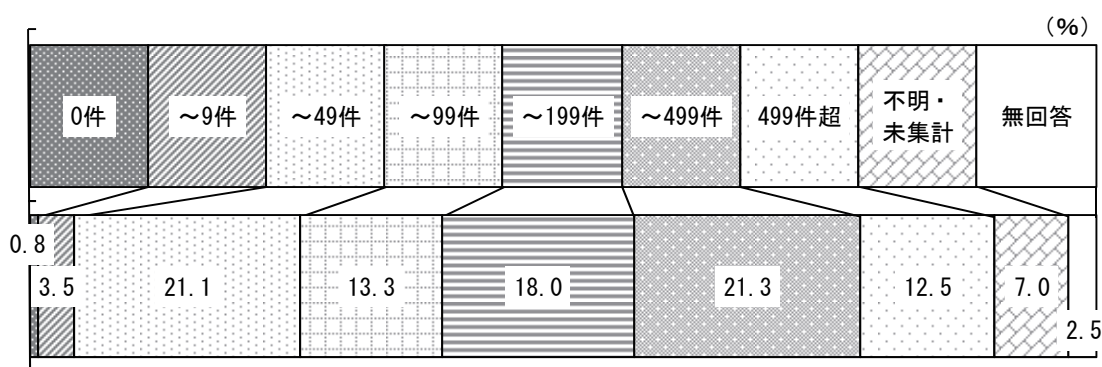


n=399

平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
253.8	125.0	419.1	0.0	4032.0

### 支給申請受理件数

平均 268.3 件、中央値が 130.0 件である。1 位は「～499 件」で 21.3%、2 位は「～49 件」で 21.1%、3 位は「～199 件」で 18.0%であった。



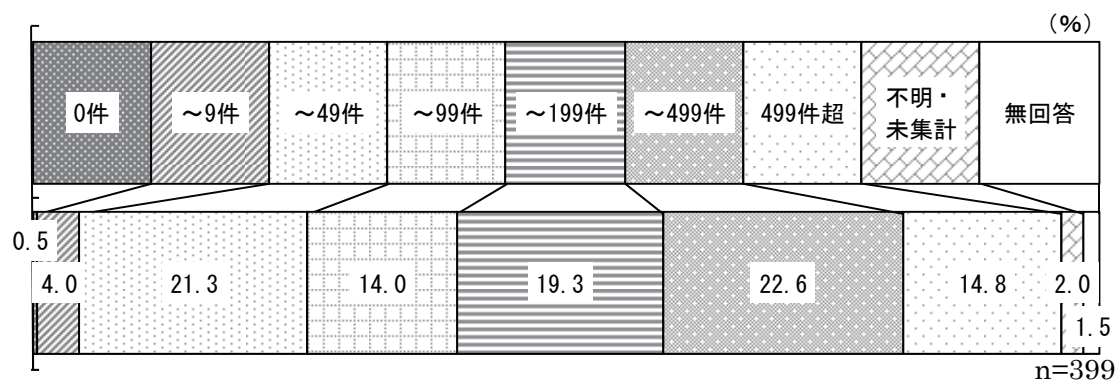
n=399

平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
268.3	130.0	455.0	0.0	4548.0

## 給付実績

### <件数>

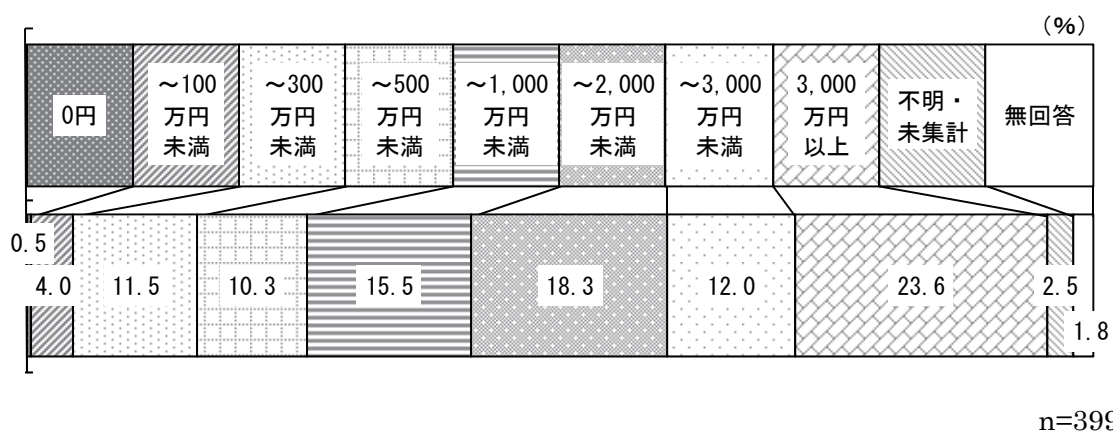
平均 369.5 件、中央値が 139.0 件である。1 位は「～499 件」で 22.6%、2 位は「～49 件」で 21.3%、3 位は「～199 件」で 19.3%であった。



平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
369.5	139.0	1007.6	0.0	11426.0

### <給付額>

平均 3,560.7 万円、中央値が 1,214.0 万円である。1 位は「3,000 万円以上」で 23.6%、2 位は「～2,000 万円未満」で 18.3%、3 位は「～1,000 万円未満」で 15.5%であった。

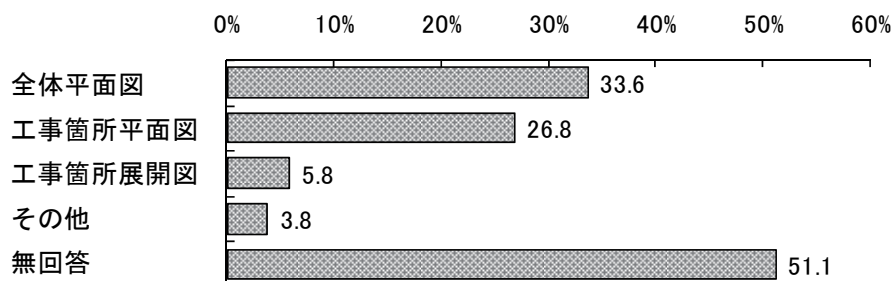


平均 (万円)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
3560.7	1214.0	9842.7	0.0	105106.0

問6 住宅改修の事前申請に必要な以下の書類に関し、貴自治体独自に要求していることがあればご記入ください。「4. 改修予定の状況を確認できるもの」として、独自に要求している図面があれば該当するものに○をつけ（○はいくつでも）、図面以外で独自に要求しているものがあれば図面以外の箇所にご記入ください。また別途添付を要求している書類があればご記入ください。

<図面>

1位は「全体平面図」で33.6%、2位は「工事箇所平面図」で26.8%、3位は「工事箇所展開図」で5.8%であった。



n=399

その他の回答 15 件の内訳は、以下の通りであった。

工事箇所写真	6
段差解消の場合断面図	4
段差解消の場合立面図	3
動線を考慮した平面図	2

<図面以外の独自に要求しているもの>

書類の名称	貴自治体で独自に要求していること
1. 住宅改修事前申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支給方式・住宅改造併用の有無の記載</li> <li>・過去の住宅改修の有無の確認</li> <li>・本人・ケアマネジャー以外が申請する場合の委任状</li> </ul>
2. 費用の見積書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事内容の内訳 7</li> <li>・カタログの添付 4</li> <li>・2社以上の提出</li> </ul>
3. 理由書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作成者の資格を証する書類 3</li> <li>・市町村の独自の様式 2</li> <li>・ケアマネジャー、包括支援センター職員、高齢福祉課職員の記載によるもの（それ以外は不可）</li> <li>・ケアマネジャー作成が条件</li> <li>・改修業者による理由書作成の際は、受領委任払は原則不可</li> <li>・ケアマネジャー作成でない場合、ケアマネジャーの確認印</li> <li>・入院中の事前申請の場合、PT、OTによる現地調査実施関係書類</li> <li>・居宅サービス計画の有無の記入</li> <li>・施工業者とケアマネジャーの事前打合せ日の記入</li> <li>・記入内容の確認欄</li> </ul>
4. 改修予定の状況を確認できるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日付入り 38</li> <li>・工事箇所を朱書等で図示する 18</li> <li>・メジャー等で段差などを示す 8</li> <li>・部品のカタログ 7</li> <li>・ケアプラン 1</li> </ul>
5. 住宅の所有者の承諾書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸家や公営住宅の場合 4</li> <li>・申請者と所有者が異なる場合 2</li> <li>・本人・家族の所有以外である場合</li> <li>・同居親族の所有であっても提出</li> </ul>

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

別添添付が必要な書類とその内容 (回答者数 77 件)

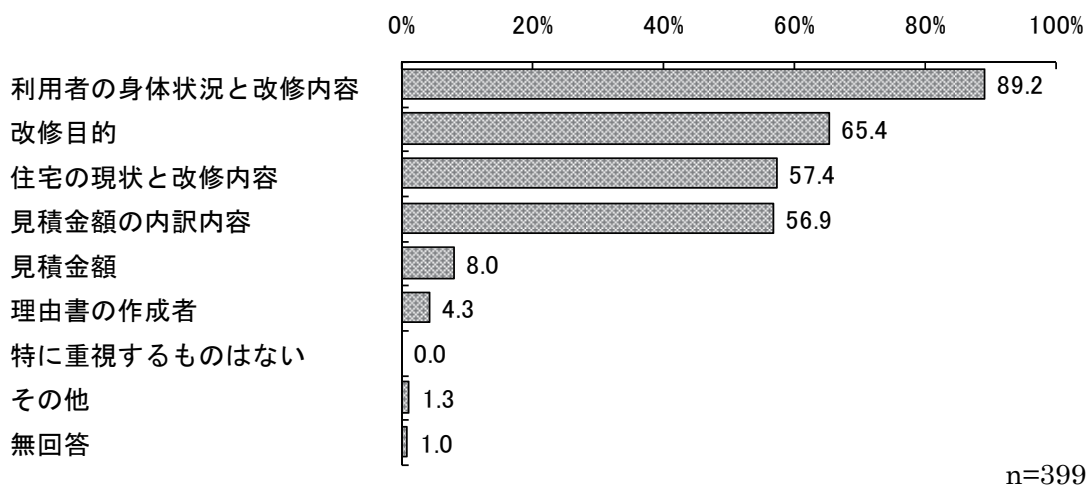
工事箇所の写真	25
委任状	17
受領委任払いなど本人以外に支給する場合	1
生活保護受給者の場合	1
本人以外の申請の場合	15
カタログ (価格を確認するため)	11
入院中の場合、退院後非該当の場合、無支給となる旨の同意書	10
ケアプラン	7
承諾書	5
公営住宅の場合	3
所有者が違う場合	1
本人でも提出	1
認定新規申請中の場合の念書	5
見積書、内訳書	2
資格証	2
その他	5
・ 施工計画図面	1
・ 住民票及び家屋課税台帳閲覧の同意書	1
・ 改修対象となる住宅の記載された住宅地図	1
・ 住宅改修アセスメントシート	1
・ 領収書、請求書	1

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

問7 事前申請書類を確認するに当たって、何を重視しますか。特に重視するものを3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「利用者の身体状況と改修内容」で89.2%、2位は「改修目的」で65.4%、3位は「住宅の現状と改修内容」で57.4%であった。

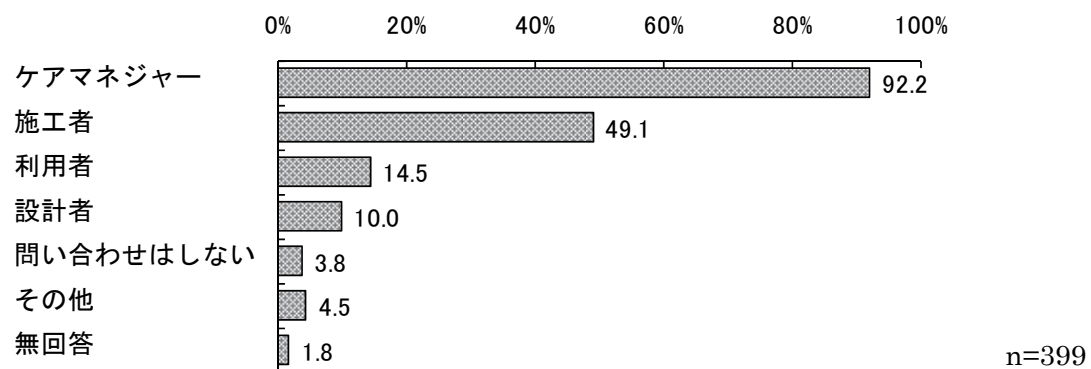
その他の回答は「過去の改修状況」、「介護保険料滞納の有無」、「理由と改修内容の整合性」、「各種書類の日付の順序、整合性」、「改修箇所の写真」の5件であった。



問8 事前申請書類を確認する際、電話等で誰に問い合わせをしますか（○はいくつでも）。

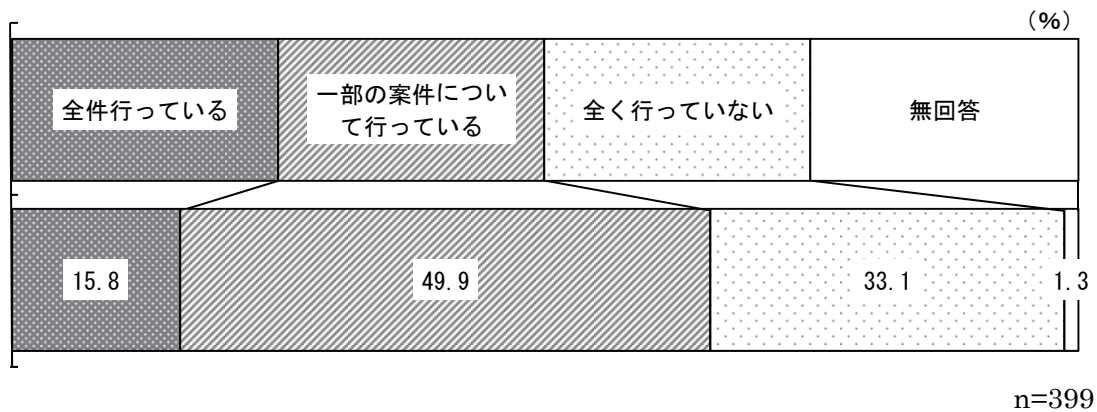
1位は「ケアマネジャー」で92.2%、2位は「施工者」で49.1%、3位は「利用者」で14.5%であった。

その他の回答は、18件であった。主な回答は、「理由書作成者」7件、「申請者」5件、「内容により異なる」4件であった。



問9 事前申請に関連して、事前訪問による確認を行っていますか（○は1つ）。

「全件行っている」は15.8%、「一部の案件について行っている」は49.9%、「全く行っていない」は33.1%、であった。



問9-1 【問9で2. とご回答の方にお聞きします】訪問確認を行う案件の選択条件（施工費用が高額であるなど）を以下にご記入ください。

回答は、以下の通りであった。（回答者数 192 件）

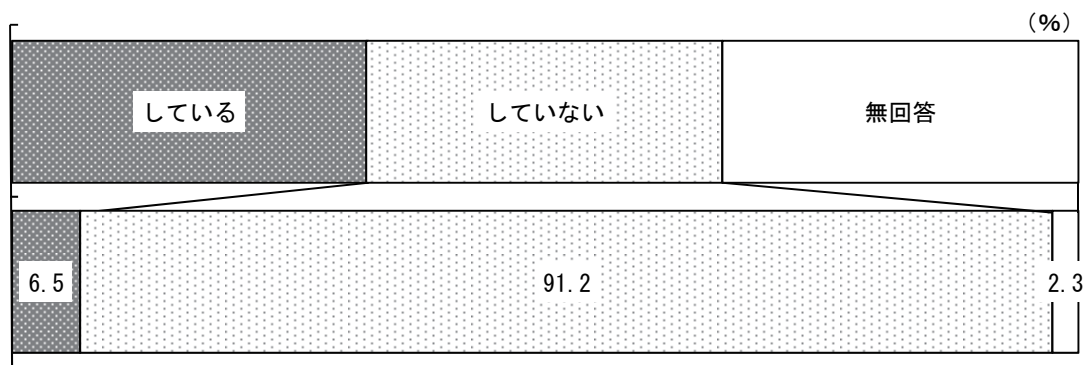
提出書類（図面、写真等）では確認できない場合	90
改修目的に疑問がある	50
費用が高額	37
助成事業と併用して申請した案件	16
ケアマネジャー・申請者からの依頼	11
特殊な施工、複雑な施工	6
無作為抽出	4
理由書を、市役所の職員が作成する場合	4
大規模な住宅改修	4
住宅改修を初めて行う事業者	3

（数字は同様の回答が複数あった場合の回答数）



問9-2 【問9で1. または2. とご回答の方にお聞きします】訪問確認を外部委託していますか（○は1つ）。

「している」は6.5%、「していない」は91.2%、であった。

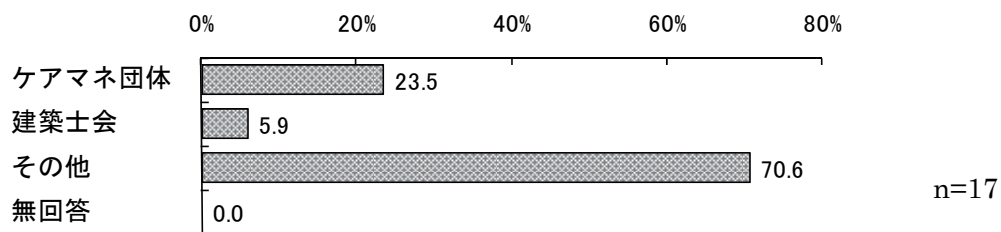


n=262

問9-3 【問9-2で1. とご回答の方にお聞きします】外部委託している先をお答えください（○はいくつでも）。

「ケアマネ団体」が23.5%、「建築士会」が5.9%であった。

その他回答は12件あった。「リハビリ専門職」と「市関連団体」3件、「シルバー人材センター」、「NPO法人」、「建築士」がそれぞれ2件であった。

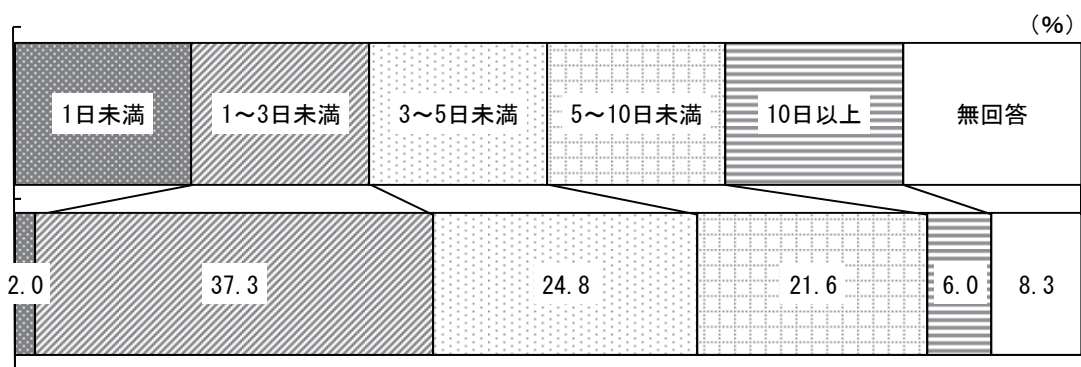


n=17

問 10 事前申請書類受理から施工の可否の教示までにかかる平均的な期間（日数）と、上限として設定している期間があればそれをご記入ください。

### 1. 平均的な期間

平均 4.0 日、中央値が 3.0 日である。1 位は「1～3 日未満」で 37.3%、2 位は「3～5 日未満」で 24.8%、3 位は「5～10 日未満」で 21.6%であった。

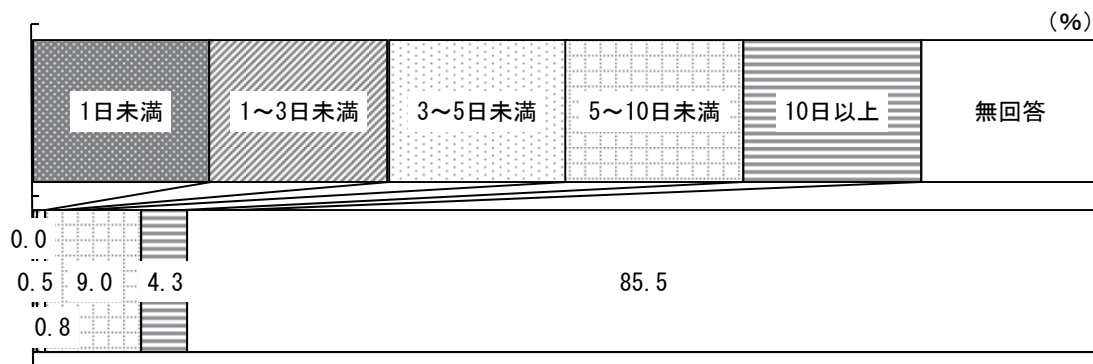


n=399

平均 (日)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
4.0	3.0	3.8	0.0	33.0

### 2. 上限として設定している期間

平均 8.4 日、中央値が 7.0 日である。1 位は「5～10 日未満」で 9.0%、2 位は「10 日以上」で 4.3%、3 位は「3～5 日未満」で 0.8%であった。



n=399

平均 (日)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
8.4	7.0	4.3	1.0	30.0

問 11 住宅改修の支給申請に必要な以下の書類に関し、貴自治体独自に要求していることがあればご記入ください。別途添付を要求している書類があればそれについてもご記入ください。

回答内容は以下の通りであった。

書類の名称	貴自治体で独自に要求していること
1. 住宅改修支給申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 押印は事前申請書と同じ印鑑であること</li> <li>・ 支給方式、住宅改造併用の有無の記載</li> <li>・ 口座が対象者以外に指定の場合は委任状を提出</li> <li>・ 請求書</li> </ul>
2. 領収証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原本提出 7</li> <li>・ 原本の写し 3</li> <li>・ 但書に住宅改修を含む旨記載</li> <li>・ 請求書の写</li> </ul>
3. 工事費内訳書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 見積書から変更した場合 6</li> <li>・ 材料費、数量等を区分し記載 2</li> <li>・ 工事完了証明書</li> </ul>
4. 完成後の状態が確認できるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日付入り 32</li> <li>・ スケール、メジャー、利用者名入り 4</li> <li>・ 図面 3</li> <li>・ 完了届 2</li> </ul>

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

別添添付が必要な書類とその内容 (回答者数 60 件)

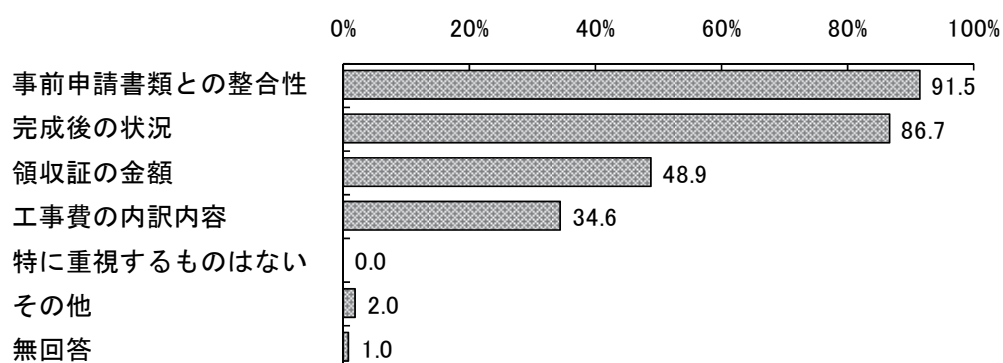
委任状 (受領口座が本人以外の場合)	12
工事前と比較がしやすい写真	12
請求書 (受領委任払いの場合)	8
ケアマネジャーのモニタリング記録 (実際の改修効果の確認)	6
事前申請を受けたことが分かる書類	6
工事完了報告書	5
事前申請時と、工事の内容や金額が変更になった場合	4
ケアプラン	2
振込口座依頼書	2
事前申請書類一式	2

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

問 12 支給申請書類を確認するに当たって、何を重視しますか。特に重視するものを3つまで○をつけてください (○は3つまで)。

1位は「事前申請書類との整合性」で91.5%、2位は「完成後の状況」で86.7%、3位は「領収証の金額」で48.9%であった。

その他回答は8件あった。「改修後の使用状況」3件と日付、宛先など「領収書の内容」2件、「請求書 (振込先)」、「申請者及び施工者の押印」、「各種書類の日付の順序、整合性」がそれぞれ1件であった。

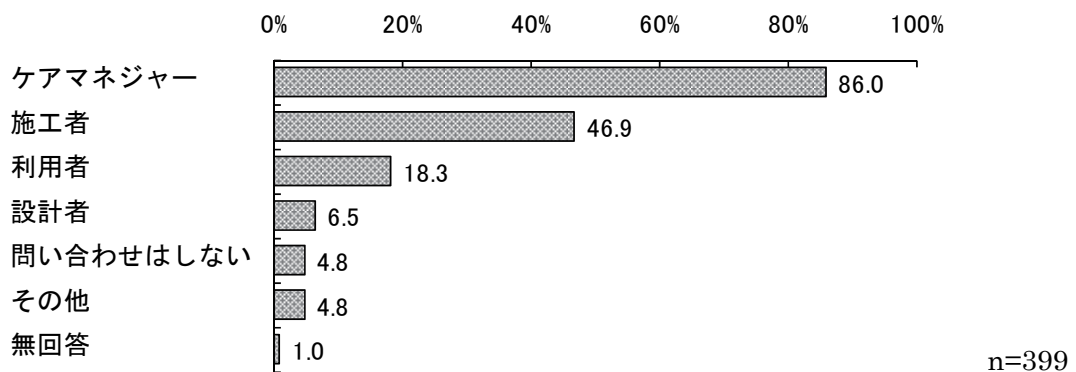


n=399

問 13 支給申請書類を確認する際、電話等で誰に問い合わせをしますか（○はいくつでも）。

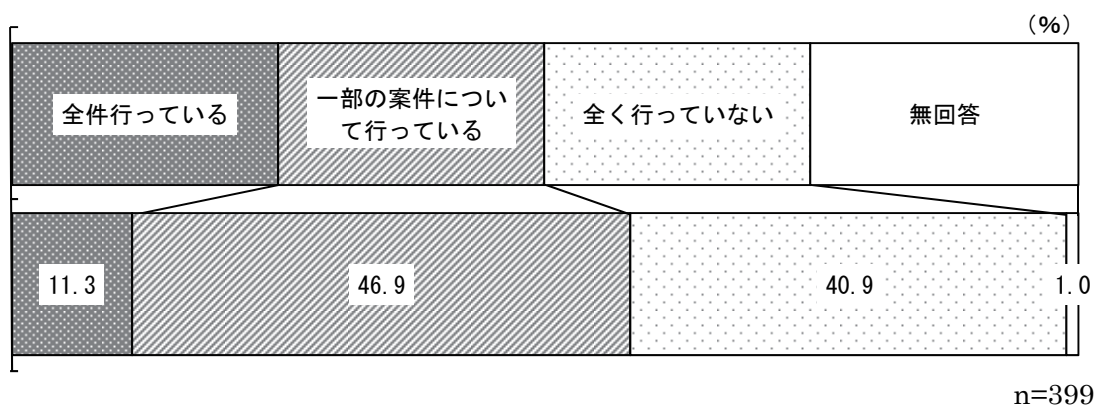
1位は「ケアマネジャー」で86.0%、2位は「施工者」で46.9%、3位は「利用者」で18.3%であった。

その他回答は19件あった。主な回答は「内容により異なる」6件と「理由書作成者」4件であった。



問 14 支給申請に関連して、工事完了後の訪問確認を行っていますか（○は1つ）。

「全件行っている」は11.3%、「一部の案件について行っている」は46.9%、「全く行っていない」は40.9%であった。



**問 14-1 【問 14 で 2. とご回答の方にお聞きします】訪問確認を行う案件の選択条件（工事費が見積金額より高額であるなど）を以下にご記入ください。**

回答は、以下の通りであった。（回答者数 181 件）

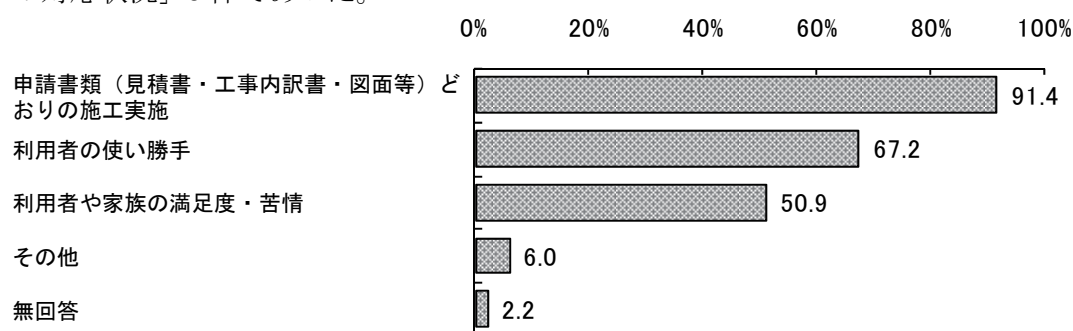
提出書類（図面、写真等）では確認できない場合	64
費用が高額	33
改修内容に疑問がある	23
助成事業と併用して申請した案件	21
事前申請と変更された場合	21
無作為抽出	13
事前申請時の訪問確認を行った場合	11
特殊な施工、複雑な工事	6
安全確認が必要であると判断した場合	5
住宅改修を初めて行う事業者	4

（数字は同様の回答が複数あった場合の回答数）

**問 14-2 【問 14 で 1. または 2. とご回答の方にお聞きします】工事完了後の訪問では、何を確認しますか（〇はいくつでも）。**

1 位は「申請書類（見積書・工事内訳書・図面等）どおりの施工実施」で 91.4%、2 位は「利用者の使い勝手」で 67.2%、3 位は「利用者や家族の満足度・苦情」で 50.9% であった。

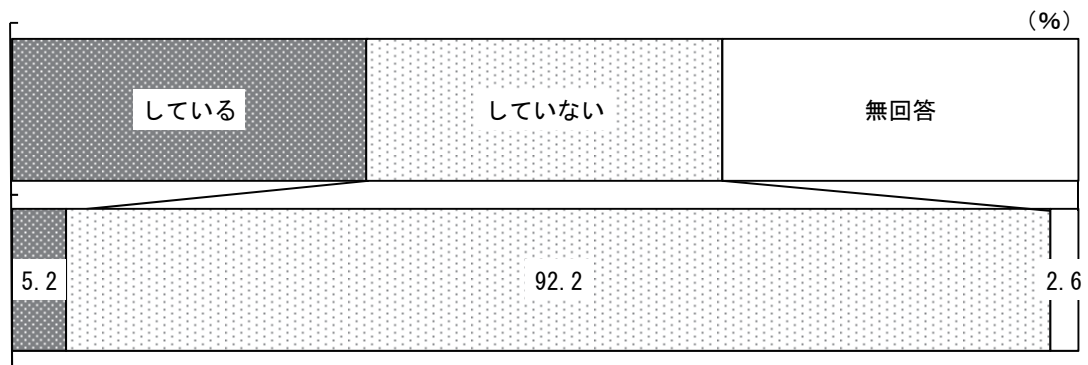
その他回答は 14 件あった。主な回答は「安全性、施工状況」6 件と「ケアマネジャーの対応状況」3 件であった。



n=232

問 14-3 【問 14で1. または2. とご回答の方にお聞きします】訪問確認を外部委託していますか（○は1つ）。

「している」は5.2%、「していない」は92.2%、であった。

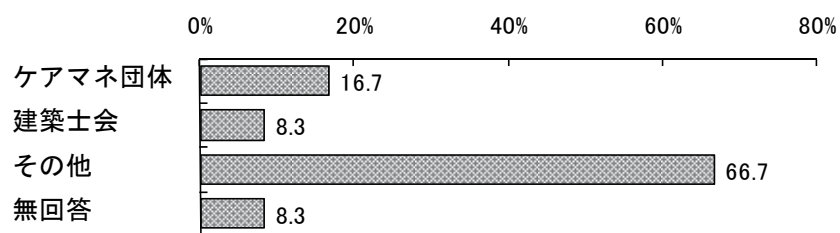


n=232

問 14-4 【問 14-3で1. とご回答の方にお聞きします】外部委託している先をお答えください（○はいくつでも）。

「ケアマネ団体」が16.7%、「建築士会」が8.3%であった。

その他回答は8件あった。主な回答は「シルバー人材センター」5件と「市関連団体」2件であった。

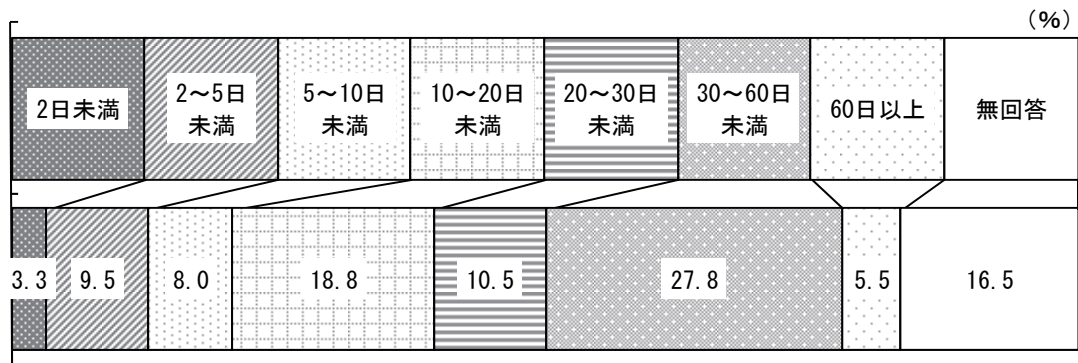


n=12

問 15 支給申請書類受理から支給決定までにかかる平均的な期間（日数）と、上限として設定している期間があればそれをご記入ください。

### 1. 平均的な期間

平均 22.7 日、中央値が 20.0 日である。1 位は「30～60 日未満」で 27.8%、2 位は「10～20 日未満」で 18.8%、3 位は「20～30 日未満」で 10.5%であった。

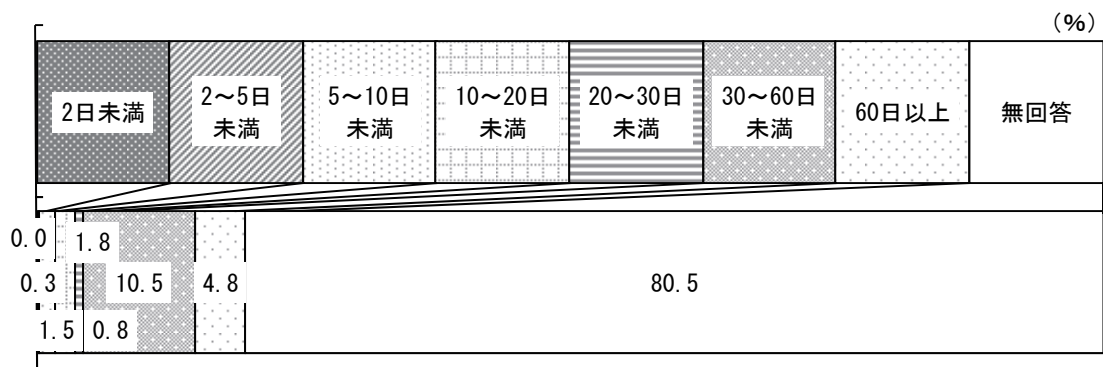


n=399

平均 (日)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
22.7	20.0	17.4	1.0	90.0

### 2. 上限として設定している期間

平均 40.5 日、中央値が 30.0 日である。1 位は「30～60 日未満」で 10.5%、2 位は「60 日以上」で 4.8%、3 位は「10～20 日未満」で 1.8%であった。



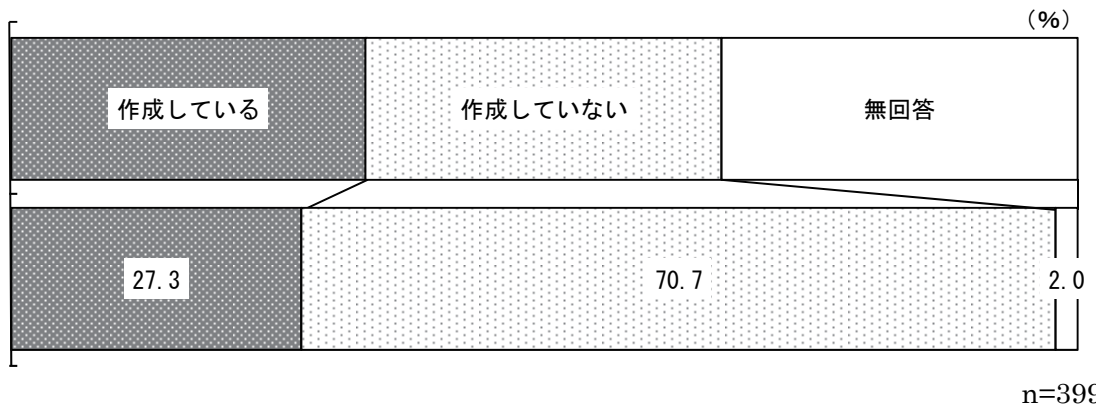
n=399

平均 (日)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
40.5	30.0	42.4	2.0	365.0



問 16 住宅改修の事前申請および給付申請の審査に関連して、業務マニュアル等を作成していますか（○は1つ）。

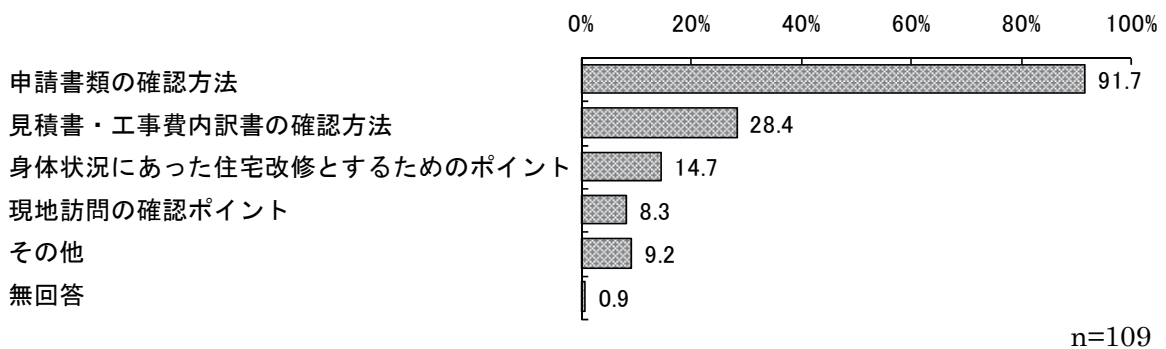
「作成している」は27.3%、「作成していない」は70.7%であった。



問 16-1 【問 16 で 1. とご回答の方にお聞きします】作成しているマニュアルはどのような内容ですか（○はいくつでも）。

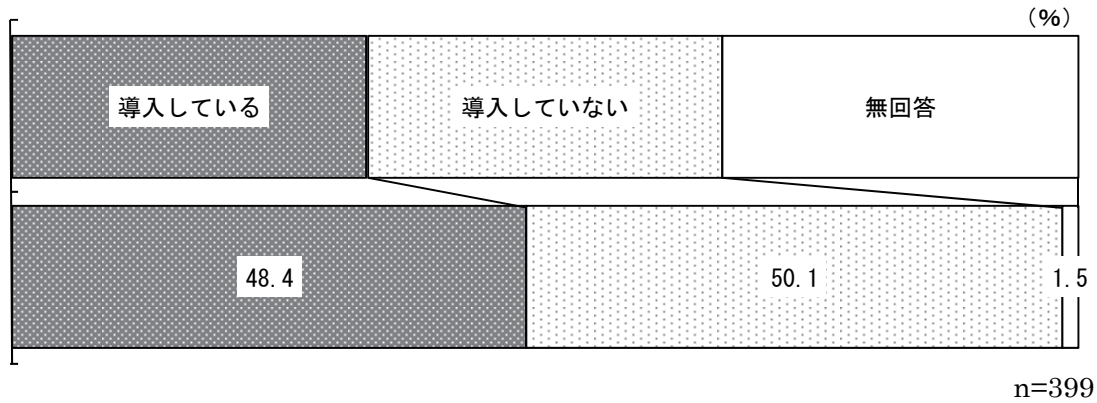
1 位は「申請書類の確認方法」で 91.7%、2 位は「見積書・工事費内訳書の確認方法」で 28.4%、3 位は「身体状況にあった住宅改修とするためのポイント」で 14.7%であった。

その他回答は 10 件あった。主な回答は「申請から給付申請までの事務処理の流れ」と「Q&A」が 3 件と「システム端末への入力方法」と「対象となる工事内容の説明」がそれぞれ 2 件であった。



問 17 住宅改修について受領委任払いを導入していますか（○は1つ）。

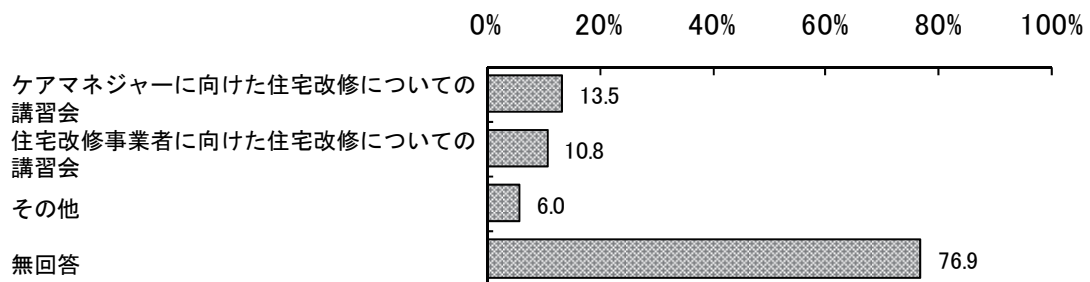
「導入している」は48.4%、「導入していない」は50.1%であった。



問 18 住宅改修についての指導・研修等を実施していますか。実施しているものに○をつけてください（○はいくつでも）。

「ケアマネジャーに向けた住宅改修についての講習会」が13.5%、「住宅改修事業者に向けた住宅改修についての講習会」が10.8%であった。

その他回答は24件あった。主な回答は「記入要領の配布、HPでの周知」6件、「ケアマネジャー等の会議で、説明」5件であった。



n=399

問 18-1 指導・研修等を実施している場合、具体的な内容をご記入ください。

回答は、以下の通りであった。(回答者数 70 件)

申請の仕方	43
必要書類の記載の留意点	16
写真撮り方、見積・図面の記載の留意点	10
申請の流れ	17
講習会、講演会	28
制度説明	25
対象工事	7
制度概要	15
制度の変更点	3
介護保険以外の助成制度	3
ケアマネ連絡会等で情報提供	7
その他	8

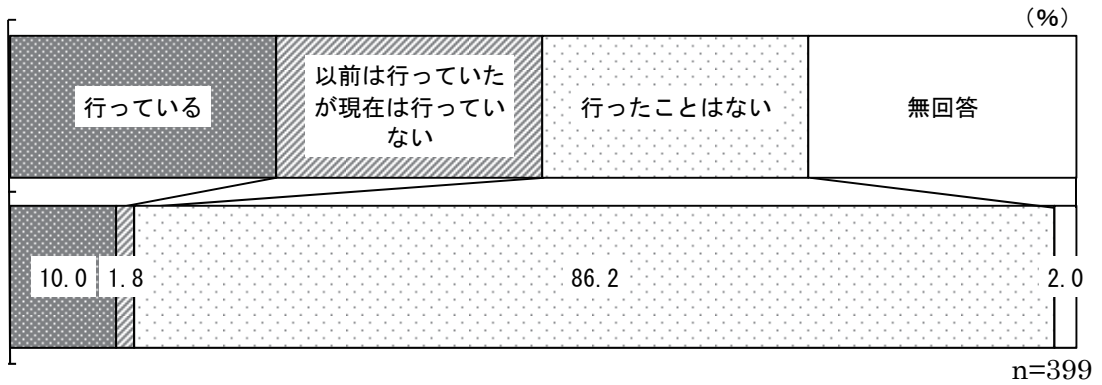
「講習会、講演会」のテーマでは、以下のものがあげられた。

- ・住宅改修のポイント 10
- ・事例紹介 3
- ・ワークショップ 2
- ・高齢者の状態に合わせて何が必要か
- ・住宅改修と福祉用具の一体化利用
- ・ケアマネジャーや保険者の関わり
- ・理学療法士による講習
- ・給付適正化

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

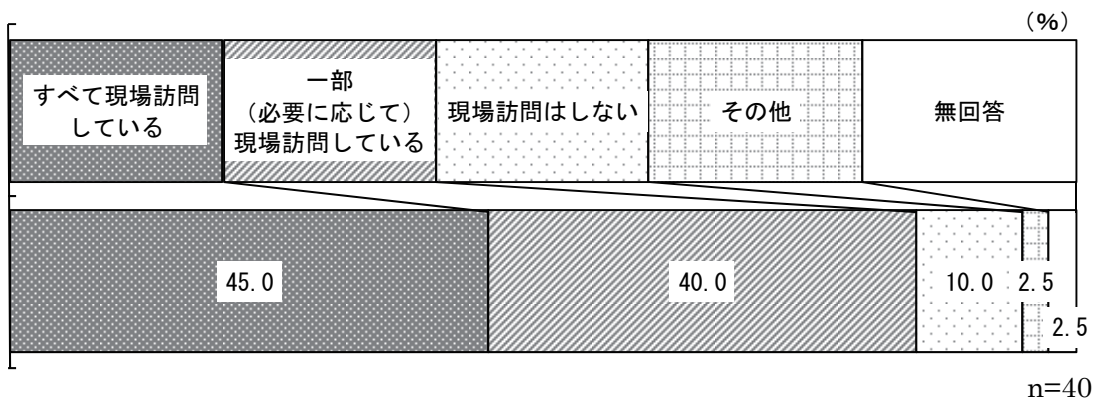
問 19 介護保険の住宅改修に関して、建築士や理学療法士・作業療法士等の専門職による相談事業（アドバイザー制度やリフォームヘルパー制度、あるいは訪問を伴わない来所相談会等）を行っていますか（○は1つ）。

「行っている」が10.0%、「以前は行っていたが現在は行っていない」が1.8%、「行ったことはない」が86.2%であった。



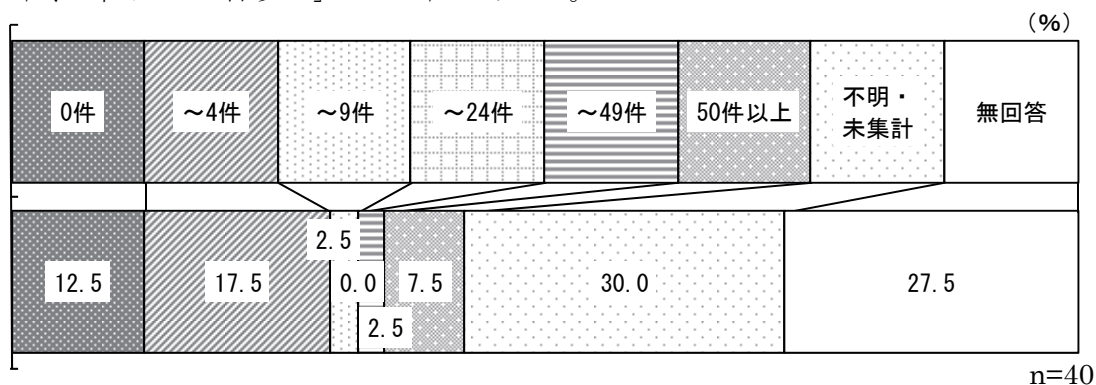
問 19-1 【問 19 で 1. とご回答の方にお聞きします】相談は現場訪問によるものですか（○は1つ）。

「すべて現場訪問している」は45.0%、「一部（必要に応じて）現場訪問している」は40.0%、「現場訪問はしない」は10.0%であった。その他回答は「病院等と相談」が1件であった。



問 19-2 【問 19 で 1. とご回答の方にお聞きします】平成 22 年度の相談対応件数は何件ですか。数字をご記入ください。お分かりにならないか集計されていない場合はイ. に○をつけてください。

平均 50.5 件、中央値が 2.0 件である。1 位は「～4 件」で 17.5%、2 位は「0 件」で 12.5%、3 位は「50 件以上」で 7.5%であった。

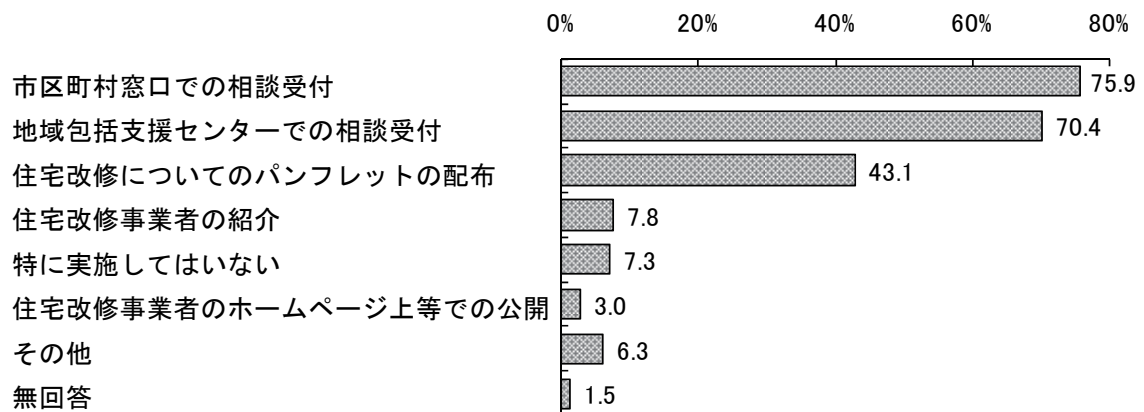


平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
50.5	2.0	115.1	0.0	451.0

問 20 貴自治体において介護保険による住宅改修に関連して、利用者向けの情報提供として実施しているものをお答えください (○はいくつでも)。

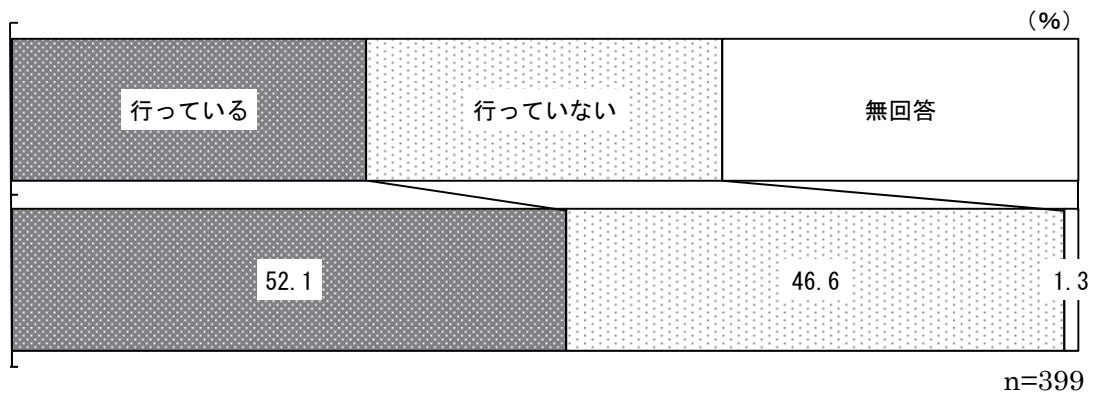
1 位は「市区町村窓口での相談受付」で 75.9%、2 位は「地域包括支援センターでの相談受付」で 70.4%、3 位は「住宅改修についてのパンフレットの配布」で 43.1%であった。

その他回答は 25 件あった。主な回答は「介護保険のパンフレットに掲載」8 件、「ホームページでの案内」7 件、「自治体広報での周知」4 件であった。



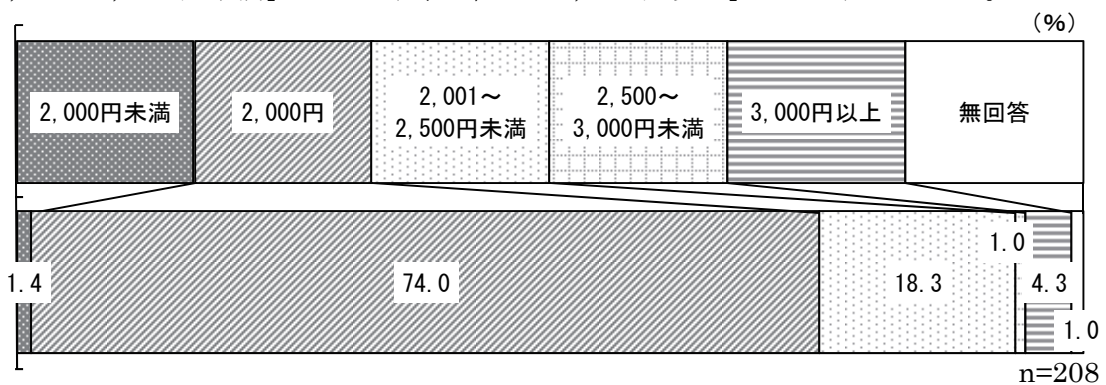
問 21 貴自治体では、ケアプランを作成していない利用者（住宅改修のみの利用者）に対して理由書を作成した場合、作成料の補助を行っていますか（○は1つ）。

「行っている」は52.1%、「行っていない」は46.6%であった。



問 21-1 【問 21 で 1. とご回答の方にお聞きします】 1 件当たりの作成料の補助額をお答えください。

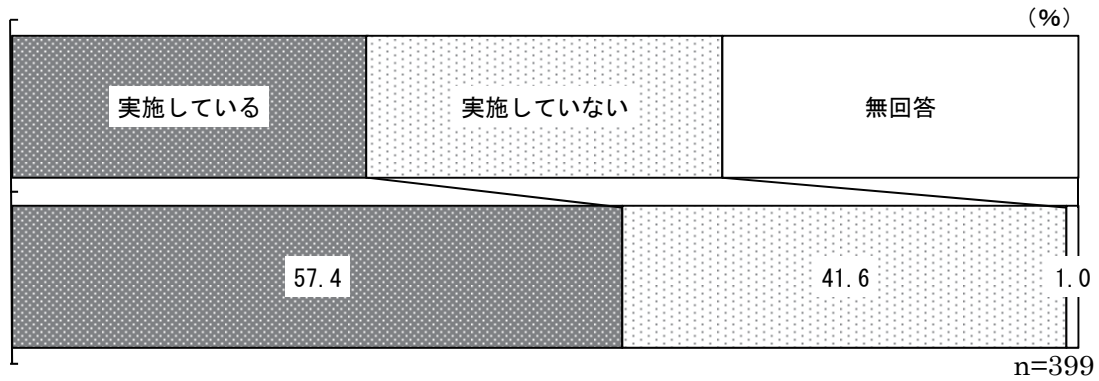
平均 2,089.0 円、中央値が 2,000.0 円である。1 位は「2,000 円」で 74.0%、2 位は「2,001~2,500 円未満」で 18.3%、3 位は「3,000 円以上」で 4.3%であった。



平均 (円)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
2089.0	2000.0	458.9	800.0	6500.0

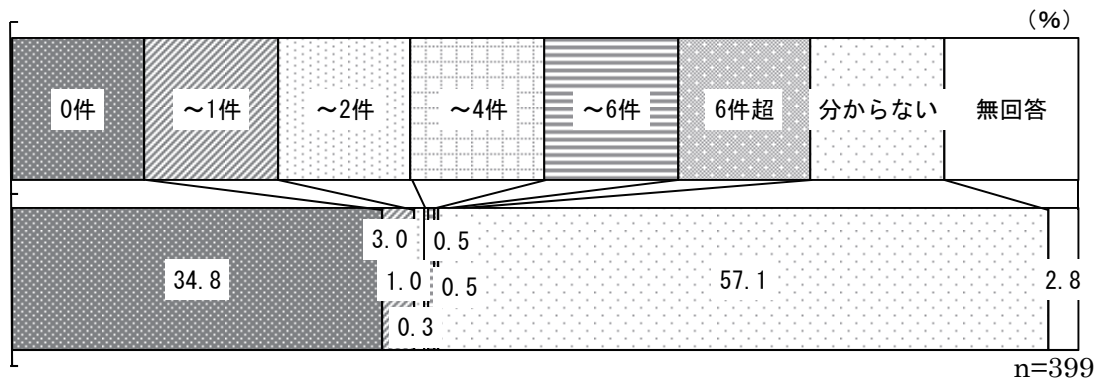
問 22 貴自治体では市区町村あるいは都道府県の事業による介護保険以外の住宅改修の給付を実施していますか（○は1つ）。

「実施している」は57.4%、「実施していない」は41.6%であった。



問 23 住宅改修に関連して昨年度の苦情件数は何件でしょうか。数字をご記入ください。お分かりにならない場合は2. に○をつけてください。

平均 0.3 件、中央値が 0.0 件である。1 位は「0 件」で 34.8%、2 位は「～1 件」で 3.0%、3 位は「～2 件」で 1.0%であった。

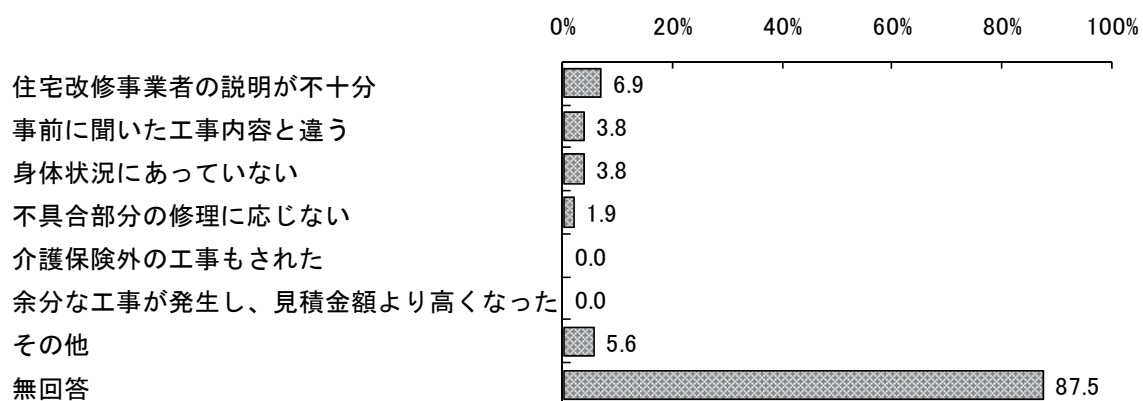


平均 (件)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
0.3	0.0	1.5	0.0	15.0

問 23-1 【問 23 で 1. にお答えの方にお聞きします】多い苦情内容はどのような内容でしょうか。特に多いものを3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「住宅改修事業者の説明が不十分」で6.9%、2位は「事前に聞いた工事内容と違う」と「身体状況にあっていない」で各3.8%であった。

その他回答は「支給対象外となったこと」5件、「業者が制度を熟知していない」、「見積金額が高い」、「悪質業者の情報提供」、「支給額を増額してほしい」の9件であった。



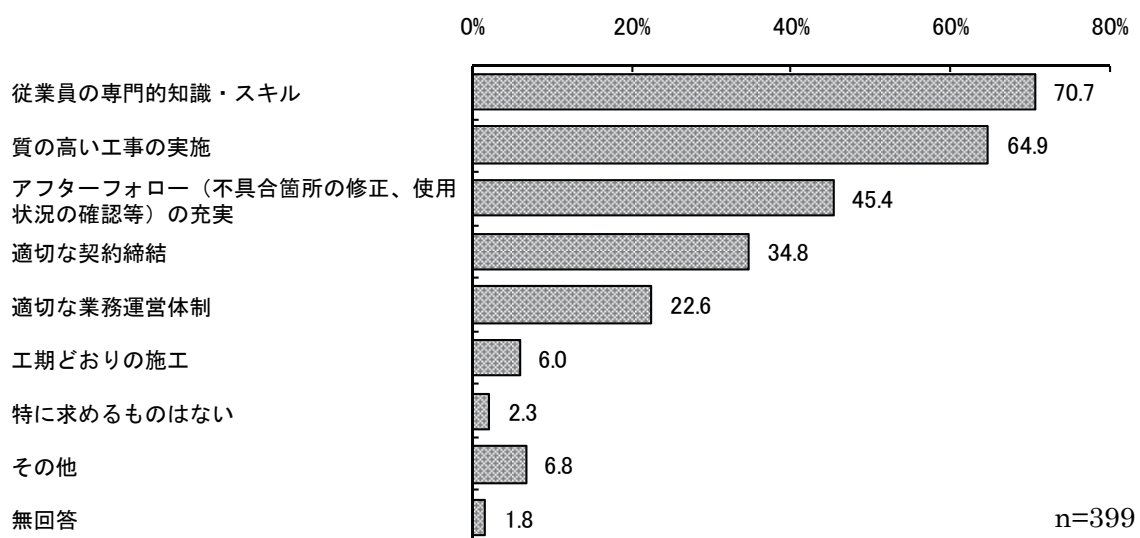
n=160



問 24 住宅改修に関して住宅改修事業者は何を求めますか。特に求めるものを3つまで○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「従業員の専門的知識・スキル」で70.7%、2位は「質の高い工事の実施」で64.9%、3位は「アフターフォロー（不具合箇所の修正、使用状況の確認等）の充実」で45.4%であった。

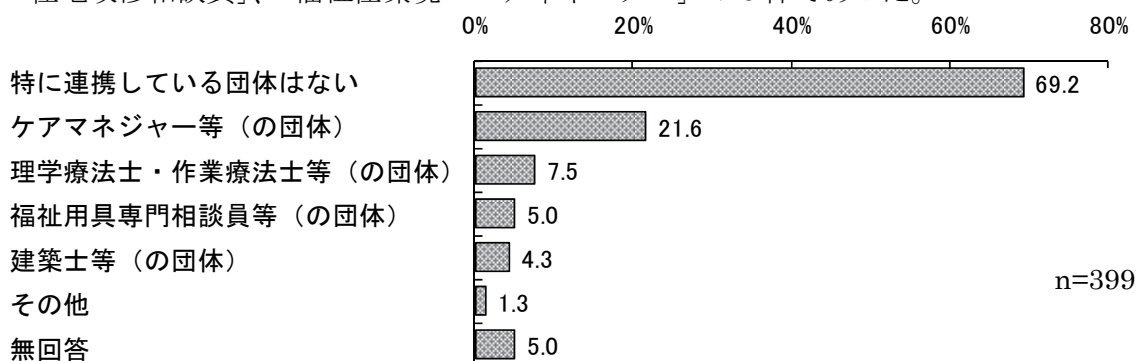
その他回答は27件あった。主な回答は「書類（写真）の適切な作成」10件、「制度に対する理解」6件、「ケアマネジャーとの連携」、「適正価格での実施」、「利用者の身体状況に適した工事を提案、施工」がそれぞれ4件であった。



問 25 介護保険の住宅改修に関連して、専門職種（の団体）等と連携していますか。連携している専門職種（の団体）に○をつけてください（○はいくつでも）。

1位は「ケアマネジャー等（の団体）」で21.6%、2位は「理学療法士・作業療法士等（の団体）」で7.5%、3位は「福祉用具専門相談員等（の団体）」で5.0%であった。

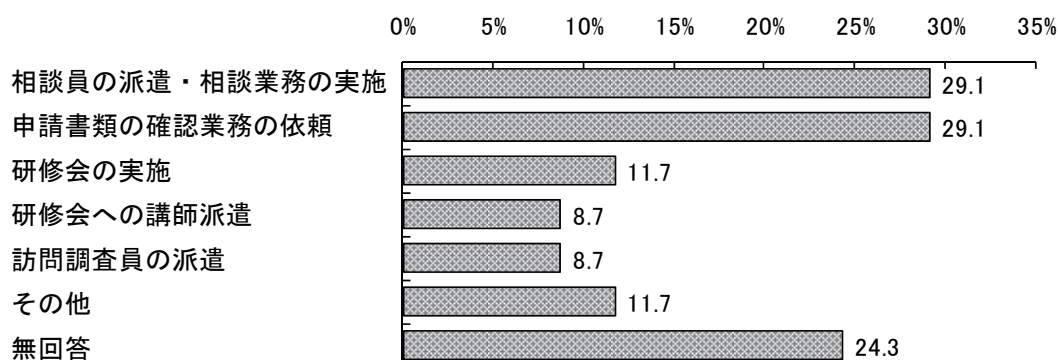
その他回答は、「地域包括支援センター」、「役場職員（専門職員）」、「社会福祉協議会」、「住宅改修相談員」、「福祉住環境コーディネーター」の5件であった。



問 25-1 【問 25 で 5. 以外にご回答された方にお聞きします】連携されている内容はどのようなものですか。当てはまるものに○をつけてください（○はいくつでも）。

1位は「相談員の派遣・相談業務の実施」と「申請書類の確認業務の依頼」で各 29.1%、3位は「研修会の実施」で 11.7%であった。

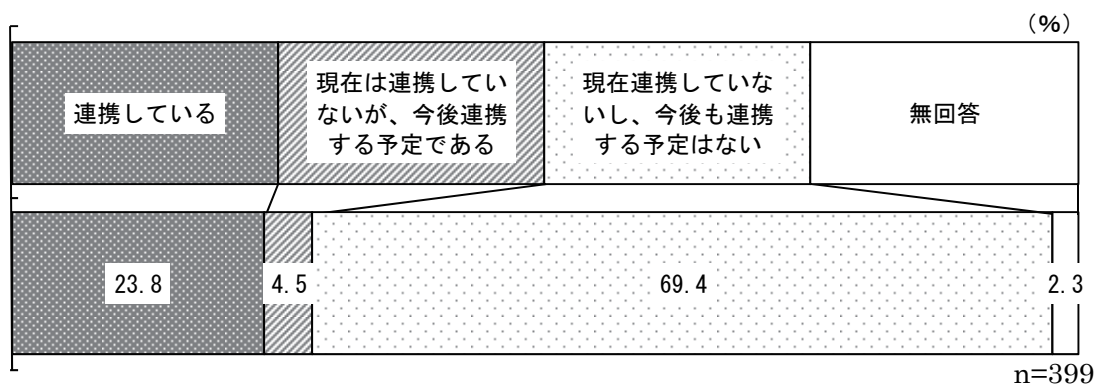
その他回答は 12 件あった。主な回答は「訪問調査の依頼」4 件、「担当者による相談業務の実施」3 件、「ケアマネ会議で課題とし説明」が 2 件であった。



n=103

問 26 介護保険制度による住宅改修に関連して、貴自治体内の住宅関連部署と連携していますか。該当するものに○をつけてください（○は1つ）。

「連携している」は 23.8%、「現在は連携していないが、今後連携する予定である」は 4.5%、「現在連携していないし、今後も連携する予定はない」は 69.4%であった。

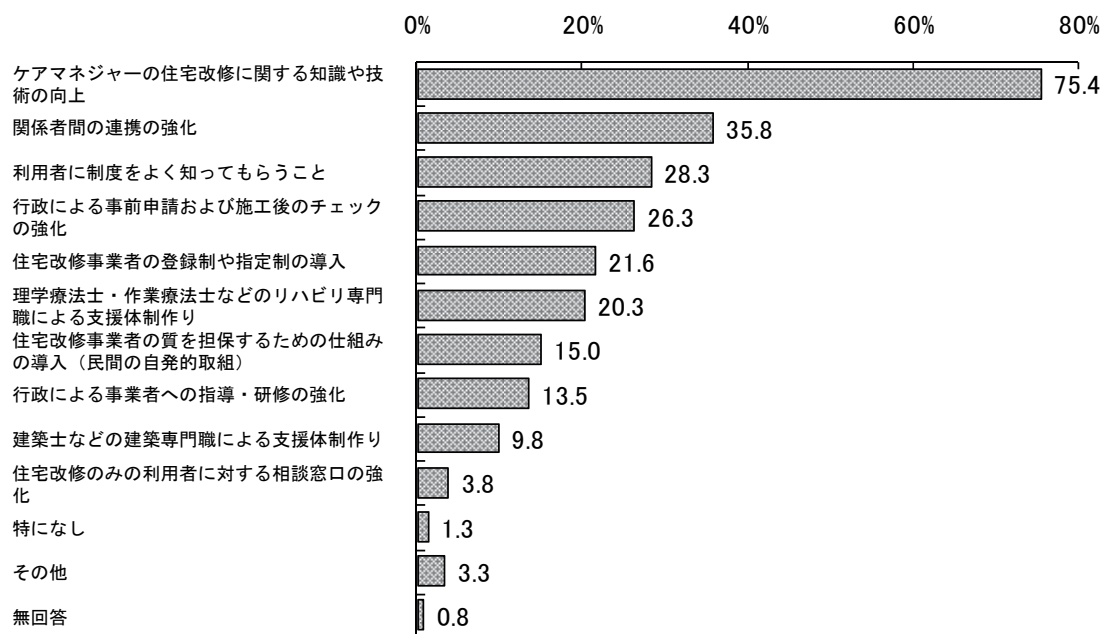


n=399

問 27 住宅改修の質の向上に向けてどのようなことが必要だと思いますか。必要と思うもの3つまでに○をつけてください（○は3つまで）。

1位は「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上」で75.4%、2位は「関係者間の連携の強化」で35.8%、3位は「利用者に制度をよく知ってもらうこと」で28.3%であった。

その他回答は13件あった。主な回答は「行政担当者の知識、スキルの向上」4件、「住宅改修事業者の制度への理解、知識の向上」と「対象工事の見積額の目安の設定」が3件、「行政として統一した住宅改修適用範囲の確認と共有」が2件であった。



n=399

## 自由意見

### 1. 「住宅改修への対応（施工業者に求めるもの）」

施工業者に一定以上の技術と提出書類作成知識が欲しいという意見が見られた。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・技術的担保不要なので丁寧な仕事をしない場合や写真の撮り方を知らない業者がいて、手間がかかりすぎる場合がある、施工業者に一定以上の技術と提出書類作成知識が欲しい。
- ・住宅改修事業者自体の介護保険制度の理解を深めることが重要
- ・地元の業者に頼むように指導がありましたが、実際は難しい。知識がなくケアマネジャーとの連携がうまくとれていない。書類も間違いが多く、ケアマネジャーより苦情が多い。

### 2. 「負担に感じること」

「審査基準やQA等を詳しく提示してほしい」、「個々の身体状況、住宅環境により給付対象となるか、判断に迷う」ため、ガイドライン、マニュアル等がほしいという意見が見られた。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・申請内容が適正であるか否か。否であった場合の指導根拠等のガイドラインが示されていないため、一般行政職員が担当するには、適正化の観点から見ても厳しい。
- ・専門用語（規格等）に戸惑う。改修の対象となる工事は決まっているが、個々の身体状況、住宅環境により給付対象となるか、判断に迷うケースも多々ある。
- ・土地建物形状、利用者の身体状況によっても、様々。建築部材も進化してきており、審査段階にて時間を要する場合もある。審査基準やQA等を厚生労働省より詳しく提示して頂けたらよい。
- ・付帯工事をどこまで認めるか（ウォシュレット付トイレ・既存の和式トイレとは別の場所に洋式トイレ設置の場合など）。
- ・同様の工事でも（例 手すりの取付）部品、取付費（1ヵ所3,000円～15,000円）諸経費（5～13%）と大きく異なる場合がある。平均的な単価はいくらぐらいなのか。

### 3. 「現状での問題点」

「住宅改修の為だけの介護認定申請が増加している」という問題点が指摘された。

#### ○主な意見（抜粋）

- ・理由書作成には多くの手間、時間がかかるので、保険給付金対象とするとよい。現状では、特に住宅改修のみ利用者の工事情質の担保が難しい。

- ・住宅改修の為だけの介護認定申請が増加している。そのため、アセスメントやモニタリングの効果が上がりにくくなる恐れが出てきている。
- ・住宅改修のためだけに介護保険を申請する方も多いことから後期高齢の年齢に達する方には必要なら住宅改修は施工してもよいのでは。介護認定申請が減ると思う。
- ・介護保険の住宅改修とその他のリフォーム工事を同時に施工する事例が増えており、特に浴室のユニットバス施工に、保険対象となる部分は介護保険を適用させたいという希望が多い。現状では、工事費を明確に按分できれば、対象箇所の保険給付を行っているが、純粋な介護保険の住宅改修に比べ、高額になりがちで、本来の住宅改修の必要性（利用者の自立支援、身体的負担の軽減等）が、後付されたような印象を受けるものが見受けられる。

#### 4. 「質の向上につながるために必要なこと」

「住宅改修に係る者の専門的なスキルアップが必要」という意見があった。

##### ○主な意見（抜粋）

- ・住宅改修事業者だけでなく、ケアマネジャーや行政の担当者等、住宅改修に係る者の専門的なスキルアップが必要
- ・自治体職員向けの研修会開催や、建築士等の有資格者の配置を義務付ける等保険者単位ではない対応を望む。
- ・住宅改修のポイント等の講習会
- ・県単位で事務担当研修の開催

#### 5. 「登録・指定制度」について

行政による事業者への指導・研修の強化ためには、「登録・指定制度」を望むという意見があった。

##### ○主な意見（抜粋）

- ・施工業者の規制がなく、現場としては苦慮している。ケアマネジャー、福祉住環境コーディネーターなどの資格保持者の在籍の義務付け、許可制度の導入などの制度設計をお願いしたい。
- ・住宅改修事業者の登録制や指定制の導入、行政による事業者への指導・研修の強化を強く要望。
- ・事業者を登録制にすると、専門的になってよい。

この事業は厚生労働省の老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）事業の一環として行われたものです。

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

平成 24 年 3 月発行

内容照会先 社団法人 シルバーサービス振興会

〒107-0052 東京都港区赤坂 1 丁目 9 番地 3

TEL : 03-3568-2861

FAX : 03-3568-2874