

【本編】

第1章 調査研究の概要

第1章 調査研究の概要

1. 調査研究の目的

介護保険制度における福祉用具貸与・販売サービスは、市場機能を通じて適切な価格によるサービスが提供されるような公定価格(介護報酬額)が定められていないが、介護給付分科会等では「市場の価格競争が働いていない」といった指摘がなされている。たとえば、平成18年度より施行された「介護サービス情報の公表」制度の中では、福祉用具貸与サービスの基本情報については取扱いの有無や品目数、種目ごとに利用者が負担すべき貸与価格の最高額と最低額を公表することにどまっている。

インターネットの普及を背景としたネットビジネス市場においては、主として商品(ハード)と価格(ホテル・旅館検索等については一部サービス含む)を比較検討するサイトが多数運用され、利用者が容易にアクセスし購入できるシステムが構築されている。この中では価格競争が活発に働き、消費者の値頃感の形成や選択情報としての活用など、利便性が向上していることから、今後は福祉用具を貸し出す際にも同様の価格競争が活発に働き、消費者の値頃感の形成や選択情報として寄与することが期待される。

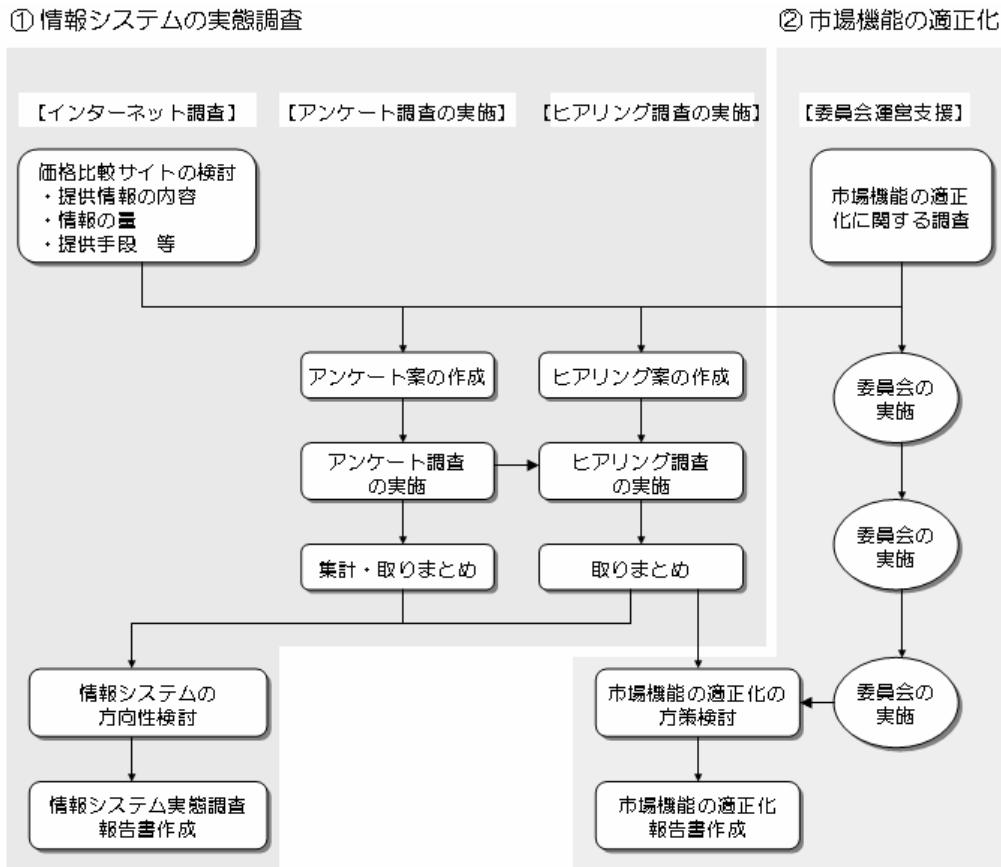
一方、福祉用具のように用途や利用者が特化された商品については、「価格比較」の意義やその必要性、そもそもインターネットを通じた情報提供のニーズの有無について必ずしも明確になっていないことから、今後福祉用具に関する検索/比較サイトの構築を想定するのであれば、実際の利用が想定される福祉用具貸与・販売事業者やケアマネジャー、利用者等のニーズや課題等を把握する必要があると推察される。ニーズや課題を把握することによって、高い利便性を備えた情報発信が実施できることが期待される。

本調査研究事業においては、福祉用具貸与に関する情報提供/発信や価格表示等についての現状を詳細に把握し、情報提供システムの方向性を検討するための基礎資料を作成することを目的とする。

2. 調査研究の実施概要

本調査研究の実施の流れは次頁のフロー図の通りである。

図表 1 本調査研究の実施の流れ



*本調査研究事業は上図の「①情報システムの実態調査」の位置づけである。

(1) 基礎調査(インターネット・文献調査)の実施

インターネット検索が急速に普及する中、商品やサービスの価格を比較できるサイトも近年増加している。本パートでは将来的に(福祉用具に関する)価格比較サイトや福祉関連情報提供サイトを構築することを想定して、主要な価格比較サイトや福祉関連の情報を扱ったインターネットサイト(福祉関連情報提供サイト)の現状を把握・整理し、その問題点等を検討した。インターネットサイトは、本調査のテーマに則し、メーカーと商品間の価格が掲載されているサイトを抽出した。さらに運営会社の特性からマーケティング、インターネット総合サービス、商社、福祉用具貸与販売事業者を選択した。

(2) アンケート調査の実施

福祉用具に関する情報提供の現状および必要とする情報の内容、今後期待される情報提供システムのニーズ等を把握することを目的に、利用者および介護・福祉サービスの利用者の立場をよく把握しているケアマネジャーを対象としたアンケート調査を実施した。

情報提供の現状および提供できる情報の内容、価格競争に関する意向、今後利用を予定している情報提供システム等を把握することを目的に、福祉用具貸与事業者を対象としたアンケート調査も併せて実施した。

(3)ヒアリング調査の実施

福祉用具貸与事業者に対するアンケート調査結果に基づき、事業者の情報発信の現状や将来的な意向をより詳細に把握することを目的に、貸与事業者を対象としたヒアリング調査を実施した。

また、①に関連して、価格比較サイトや福祉関連情報提供サイトの運営現状や課題、意向等を把握することを目的に、価格比較サイトを運営する事業者および福祉関連情報提供サイトを運営する事業者にも併せてヒアリング調査を実施した。

調査対象数は以下の通りである。

- 商品やサービスの価格比較サイトを運営する事業者（2社）
- 福祉や介護に関連する情報を提供するサイトを運営する事業者（3社）
- （事前に実施した）アンケート調査の回答があった事業者（8社）

※アンケート調査の回答のうち、自由回答などに記載があった事業者を選定。