

第3章 福祉用具貸与の現状と課題

第3章 福祉用具貸与の現状と課題

本委員会の検討にあたり、まず福祉用具貸与の現状がどうなっているか、そしてその課題は何かなどを、次の観点から議論した。

- ・はずれ値の存在と貸与価格の不透明性
- ・専門知識と適正な供給
- ・利用者不在の事業者・用具選定
- ・安全性の観点
- ・ビジネスモデルと利用者ニーズ

1. はずれ値の存在と貸与価格の不透明性

福祉用具貸与の価格は各事業者によって設定されるため、平均的な価格帯より大きく異なる「はずれ値」といえるような請求もみられる。また、福祉用具貸与はその価格に、商品だけでなく付加サービスも含めたものである場合が多く、利用者が適正な価格を理解しにくい状況にある。また利用者に価格が妥当であるかの評価は難しく、このため、利用者が判断できる適正なサービス内容も含めた価格情報についての情報提供が必要と考えられる。

(1) はずれ値の存在

「介護保険における福祉用具貸与の実態に関する調査研究事業 報告書」（平成 19 年 3 月 財団法人テクノエイド協会）において、はずれ値の考察とその改善策について、以下の通り方向性が示されている。

はずれ値については、個別商品の貸与価格が非常に高額となっている場合と、低額になっている場合がある。

a) はずれ値（高額）の考察、その改善方策

- ・個別商品の貸与価格について、非常に高額になっているケースがある。このような高額での貸与を行っている事業所のうち、10 種類以上の商品を取り扱っている 78 事業所について、当該商品以外の貸与価格について検証すると半数以上の商品が高額である事業所は 4 事業所のみであり、高額な商品を取り扱っているからといって、すべての商品が高額であるわけではないと推察される。
- ・当該商品のみが高額である事業所は 13 事業所（16.7%）であった。
- ・高額での貸与を行っている事業所のうち、取り扱いが少数（10 種類未満）の 8 事業所について、当該商品以外の貸与価格について検証すると、半数以上の商品が高

額である事業所は2事業所であり、残り6事業所については高額で貸与されている商品の割合は1/3以下であった。取り扱い点数が少ない事業所においても、すべての商品が高額であるわけではないと推察される。

- ・高額な商品の利用者のうち、2ヶ月間以上貸与されている102人について貸与価格の推移を検証したところ、貸し出されている全ての期間で高額であった利用者は90人であり、利用期間中はずっと高額で貸与されている場合が多い。また、高額での貸与を行っている事業所について、高額な商品の利用者の割合をみると、大半の事業所が0.25%未満となっている。したがって、一部の利用者だけが高額で貸与を受けていて、利用期間中はずっと高額で借り続ける傾向にあると推察される。

【改善方策】

- ・これらの高額な商品（「はずれ値」）は、請求ミス、あるいは、不当な請求も考えられるが、このように著しく高額な請求について、その利用者がなぜそれほど高額な福祉用具を利用するのか、その理由を把握することが必要と考えられる。また、こうした高額な価格をチェックし、必要に応じて指導するしくみの検討も必要と考えられる。

b) はずれ値（低額）の考察、その改善策

- ・個別商品の貸与価格について、非常に低額になっているケースがある。
- ・低額な商品を利用者のうち、2ヶ月間以上貸与されている796人について貸与価格の推移を検証したところ、貸し出されている全ての期間で低額であった利用者は795人と大半を占めている。
- ・また、低額での貸与を行っている事業所について、低額な商品の利用者の割合をみると、約半数の事業所が0.25%未満となっている。したがって、一部の利用者だけが低額で貸与を受けていて、利用期間中はずっと低額で借り続ける傾向にあると推察される。

【改善方策】

- ・これらの低額な商品（「はずれ値」）は、請求ミスも考えられるが、このように著しく低額な請求が発生する背景と理由について明確に把握する必要がある。
- ・また、請求ミスでないとすれば、このように著しく低額な請求については、その理由を把握することが重要であると思われる。

(2) 貸与価格の不透明性

福祉用具については、その商品情報を含め、価格のデータベースは整備されているが、介護保険給付の場合は、商品が消費者、つまり利用者のところに直接行くもので

はなく、貸与事業者を介して貸与という形で供給され、その価格も貸与事業者の貸与価格に置き換わることになる。しかし貸与価格は、福祉用具だけではなく、それに付加されたサービスなども含めた価格であり、利用者がその価格が妥当であるかどうかを認識することは容易ではない。

一方、この貸与事業者の情報については、改正介護保険法により、貸与事業者の情報の公表制度が始まり、平成 18 年 4 月から貸与価格の上限と下限が示されることになっている。利用者が貸与事業者を選択する、あるいは貸与価格を比較する場合に、これに関する情報提供が十分ではないのではないかと指摘もあるが、これについては、貸与事業者が自ら扱っている商品の貸与価格情報をどう提供していくかに大きく左右される。

ここでは、貸与事業者が貸与価格を比較できるインターネットサイトについて、本事業で行った福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する実態調査（以下、福祉用具貸与情報の実態調査）よりどのように考えているか検証する。

a) 貸与価格が比較できるインターネットサイトの必要性

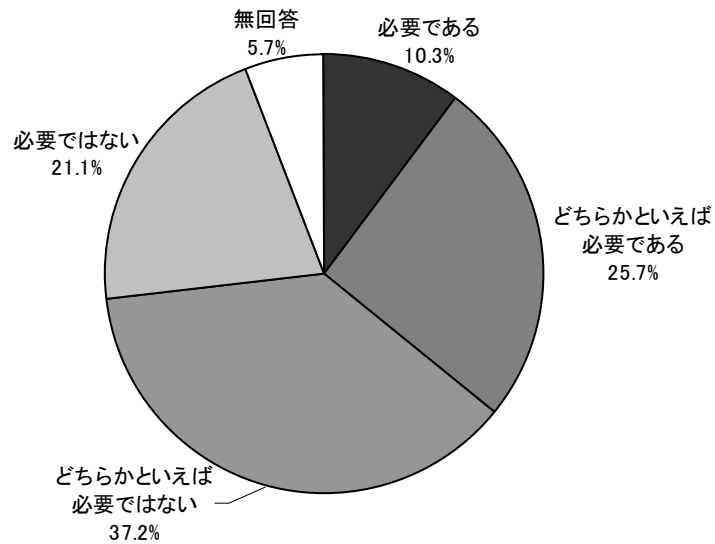
【貸与事業者向けアンケート調査結果】

福祉用具の貸与や販売価格の比較が可能なインターネットのサイトの必要性についてたずねたところ、「どちらかといえば必要ではない」が 123 事業所（全体の 37.2%）と最も多くなった。2 番目に多かったのは「どちらかといえば必要である」の 85 事業所（同 25.7%）となり、完全に否定をするわけではないが、完全に肯定するわけでもないといった意見が多くなった。

一方、「必要ではない」という回答が 70 事業所（同 21.1%）あり、当該サイトに否定的な事業所も 2 割程度見られた。「必要である」は 34 事業所（同 10.3%）と必要性を感じている事業者は 1 割にとどまった。

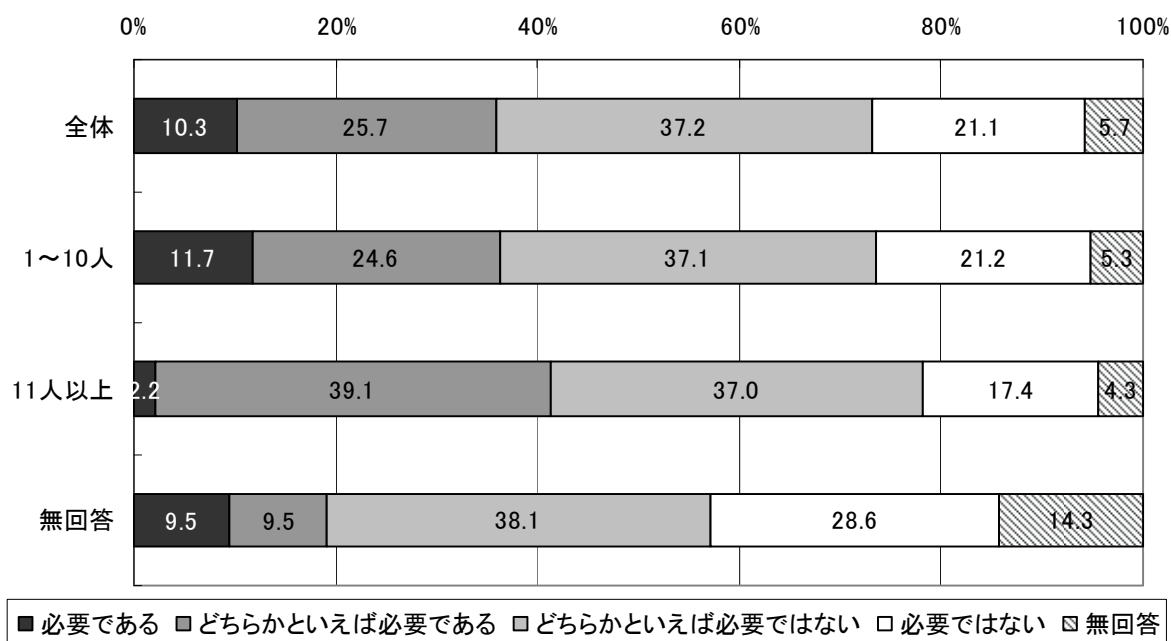
（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
必要である	34	10.3
どちらかといえば必要である	85	25.7
どちらかといえば必要ではない	123	37.2
必要ではない	70	21.1
無回答	19	5.7
全体	331	100.0



事業所従業員数別に価格比較サイトの必要性を見ると、「10人以下」の事業所では、「必要である」「どちらかといえば必要である」が全体の割合とそれほど変わらないが、「11名以上」の事業所では、「どちらかといえば必要である」が全体の比率より、割合が高くなっている。

		必要である	どちらか といえば 必要である	どちらか といえば 必要ではない	必要では ない	無回答
合計	331 100.0	34 10.3	85 25.7	123 37.2	70 21.1	19 5.7
1～10人	264 100.0	31 11.7	65 24.6	98 37.1	56 21.2	14 5.3
11人以上	46 100.0	1 2.2	18 39.1	17 37.0	8 17.4	2 4.3
無回答	21 100.0	2 9.5	2 9.5	8 38.1	6 28.6	3 14.3



b) 価格比較サイトへ自社情報の掲載を希望しない理由

【貸与事業者向けアンケート調査結果】

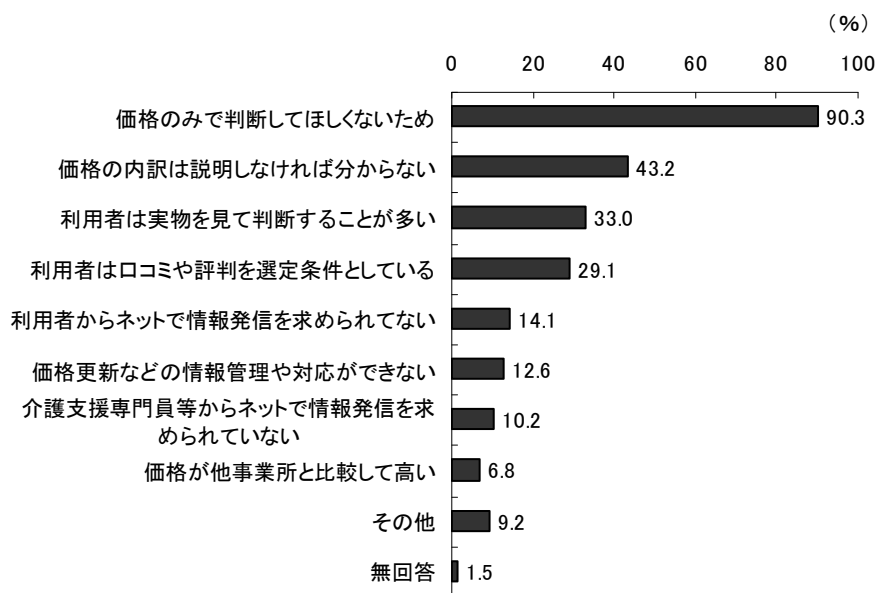
インターネットサイトへの情報の掲載を「希望しない」（82 事業所）、「どちらかといえば希望しない」（124 事業所）と回答した 206 事業所に、希望しない理由を 3 つ 選択してもらった。

「価格のみで判断して欲しくないため」が 186 事業所（全体の 90.3%）と最も多く、9 割の事業者が掲載を希望しない理由として掲げた。

次いで、「価格の内訳は説明しなければわからない」が 89 事業所（同 43.2%）となり、「利用者は実物を見て判断することが多い」も 68 事業所（同 33.0%）が選択した。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
価格のみで判断してほしくないため	186	90.3
価格の内訳は説明しなければ分からない	89	43.2
利用者は実物を見て判断することが多い	68	33.0
利用者は口コミや評判を選定条件としている	60	29.1
利用者からネットで情報発信を求められてない	29	14.1
価格更新などの情報管理や対応ができない	26	12.6
介護支援専門員等からネットで情報発信を求められていない	21	10.2
価格が他事業所と比較して高い	14	6.8
その他	19	9.2
無回答	3	1.5
非該当	125	
全体	206	100.0



c) 価格比較サイトへの掲載条件

【貸与事業者向けアンケート調査結果】

インターネット上で福祉用具の価格が比較できるサイトができた場合、掲載を承諾する条件について複数回答でたずねた。

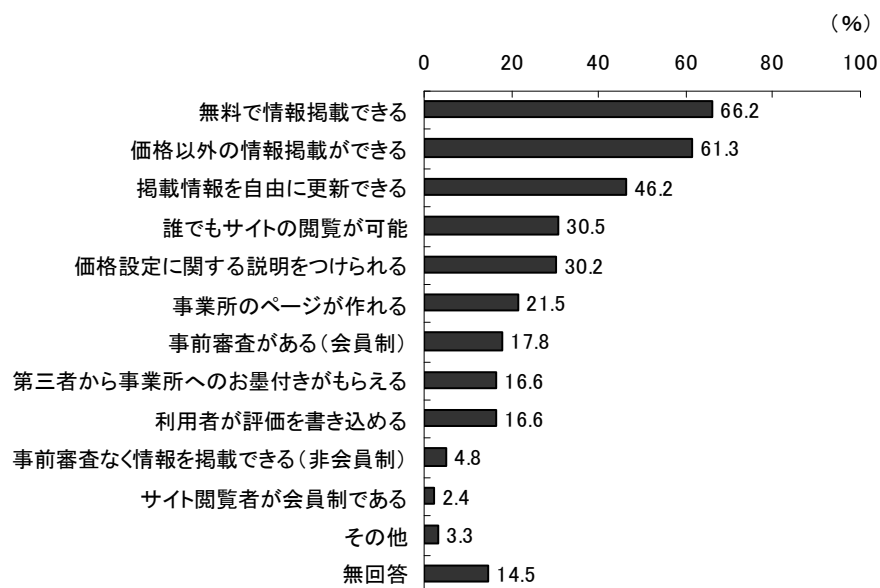
「無料で情報が掲載できること」が 219 事業所（全体の 66.2%）と最も多く、次いで、「価格以外の情報が掲載できること」の 203 事業所（同 61.3%）となった。また、

「掲載した情報を自由に更新できること」についても 153 事業所（同 46.2%）が承諾する条件として選択した。

一方、「第三者から事業所へお墨付きがもらえること」、「利用者が評価を書き込めること」といった「評価の付与」を選択した事業所は全体の 55 事業所（同 16.6%）となり、サイトを通じた評価をあまり求めている傾向が見受けられた。

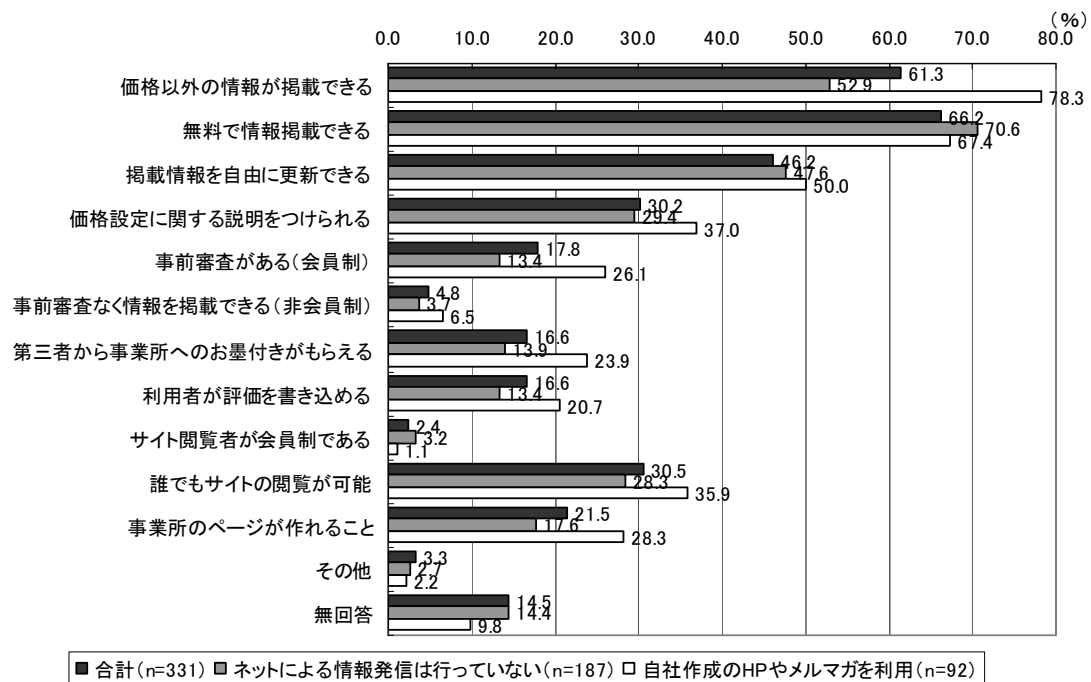
（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
無料で情報掲載できる	219	66.2
価格以外の情報掲載ができる	203	61.3
掲載情報を自由に更新できる	153	46.2
誰でもサイトの閲覧が可能	101	30.5
価格設定に関する説明をつけられる	100	30.2
事業所のページが作れる	71	21.5
事前審査がある(会員制)	59	17.8
第三者から事業所へのお墨付きがもらえる	55	16.6
利用者が評価を書き込める	55	16.6
事前審査なく情報を掲載できる(非会員制)	16	4.8
サイト閲覧者が会員制である	8	2.4
その他	11	3.3
無回答	48	14.5
全体	331	100.0



掲載条件をネットでの情報発信の有無別に見ると、「価格以外の情報掲載ができる」、「事前審査がある(会員制)」、「第三者から事業所へお墨付きがもらえる」、などで「自社作成のHPやメルマガを利用」している事業所は全体の割合を大きく上回った。「ネットによる情報発信は行っていない」事業所については、「価格以外の情報が掲載できる」、「事前審査がある(会員制)」などで全体の割合を下回った。

	全体	価格以外の 情報が掲載 できる	無料で情報 掲載できる	掲載情報を 自由に更新 できる	価格設定に 関する説明 をつけられ る	事前審査が ある(会員 制)	事前審査なく 情報を掲載 できる(非会 員制)	第三者から 事業所へ お墨付きが もらえる	利用者が評 価を書き込 める	サイト閲覧 者が会員制 である	誰でもサイ トの閲覧が 可能	事業所の ページが作 れること	その他	無回答
合計	331 100.0	203 61.3	219 66.2	153 46.2	100 30.2	59 17.8	16 4.8	55 16.6	55 16.6	8 2.4	101 30.5	71 21.5	11 3.3	48 14.5
ネットによる情報発信 は行っていない	187 100.0	99 52.9	132 70.6	89 47.6	55 29.4	25 13.4	7 3.7	26 13.9	25 13.4	6 3.2	53 28.3	33 17.6	5 2.7	27 14.4
自社及び自社作成以外 のHPやメルマガを併用	19 100.0	13 68.4	11 57.9	9 47.4	4 21.1	3 15.8	1 5.3	2 10.5	5 26.3	0 0.0	7 36.8	3 15.8	1 5.3	4 21.1
自社作成以外のHPや メルマガを利用	15 100.0	8 53.3	6 40.0	4 26.7	4 26.7	7 46.7	0 0.0	3 20.0	5 33.3	0 0.0	6 40.0	4 26.7	2 13.3	2 13.3
自社作成のHPやメル マガを利用	92 100.0	72 78.3	62 67.4	46 50.0	34 37.0	24 26.1	6 6.5	22 23.9	19 20.7	1 1.1	33 35.9	26 28.3	2 2.2	9 9.8
その他	9 100.0	7 77.8	4 44.4	3 33.3	2 22.2	0 0.0	1 11.1	1 11.1	0 0.0	0 0.0	1 11.1	4 44.4	1 11.1	2 22.2
無回答	9 100.0	4 44.4	4 44.4	2 22.2	1 11.1	0 0.0	1 11.1	1 11.1	1 11.1	1 11.1	1 11.1	1 11.1	0 0.0	4 44.4



ここまで貸与事業者が、貸与価格を比較できるインターネットサイトについてどのように考えているか、福祉用具貸与情報の実態調査をもとに検証してきた。貸与価格が比較できるインターネットサイトの必要性については、完全に否定するわけではないが、完全に肯定するものでもなく、またそのサイトへの掲載についても、「希望しない」、「どちらかといえば希望しない」が6割以上を占めており、当該インターネットサイトの構築について、前向きではないように見える。

しかし、インターネットサイトへの自社情報の掲載を希望しない事業者に、その理由を尋ねると、「価格のみで判断して欲しくない」、「価格の内訳は説明しなければわからない」、「利用者は実物をみて判断することが多い」などをあげており、提供される情報が価格のみに偏るなど適切なものになるかどうかの懸念が感じられる。さらに、福祉用具の貸与価格が比較できるサイトができた場合の掲載承諾条件として、「無料で情報が掲載できること」の他に、「価格以外の情報が掲載できること」、「掲載した情報を自由に更新できること」があがっており、サイトができるならば、事業者のサービス内容なども利用者に理解してもらいたい、あるいは状況に応じて掲載情報を更新したいという意識も見て取れる。

貸与事業者は、確たる理由もなく、価格比較ができるインターネットサイトについて消極的な姿勢を示しているのではなく、構築されるインターネットサイトの内容が明確にならない段階では、完全否定でもなく、完全肯定でもないという立ち位置にな

ったと考えられる。言い換えれば、当該インターネットサイトの構築にあたり、貸与事業者のニーズも踏まえ、貸与事業者から見たときにも納得ができ、魅力があるシステムを目指すことによって、利用者、ケアマネジャー、そして貸与事業者のそれぞれが、適切に活用できるサイトが実現できるとも考えられる。

d) 価格比較サイトへの要望

【ケアマネジャー向けアンケート調査結果】

利用者が、現在利用している事業所の情報の入手元は「ケアマネジャー」からが90%である。

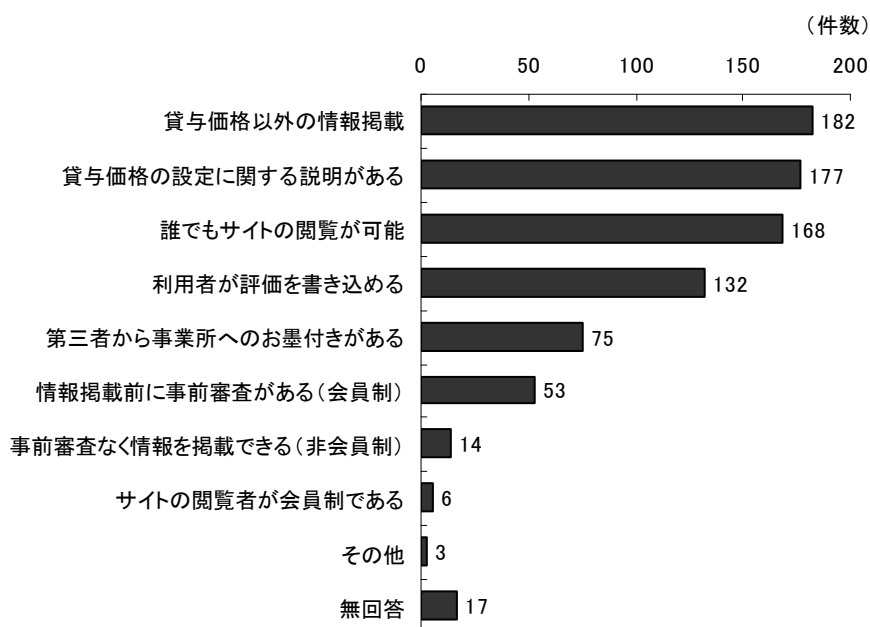
価格比較サイトができた場合、サイトへ要望する事項を複数回答でたずねたところ、「貸与価格以外の情報掲載」が182人（全体の59.1%）と最も多く、次いで、「貸与価格の設定に関する説明があること」が177人（同57.5%）、「誰でもサイトの閲覧が可能であること」が168人（同54.5%）となり、いずれも過半数を超える結果となった。

また、「利用者が評価を書き込めること」が132人（同42.9%）と比較的多くのケアマネジャーが要望している項目となったほか、「第三者から事業所へのお墨付きがあること」、「情報掲載前に事前審査があること（会員制であること）」といった要望も多かった。

会員制であるといった要望が2割弱あった一方、「事前審査なく情報を掲載できる（非会員制）」については、14人（同4.5%）となり、サイトへ掲載するための事前審査を求めていること、また、事業所へお墨付きを求めていることなどから、サイトの信頼性を求めていることがうかがえる。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリ名	n	%
貸与価格以外の情報掲載	182	59.1
貸与価格の設定に関する説明がある	177	57.5
誰でもサイトの閲覧が可能	168	54.5
利用者が評価を書き込める	132	42.9
第三者から事業所へのお墨付きがある	75	24.4
情報掲載前に事前審査がある(会員制)	53	17.2
事前審査なく情報を掲載できる(非会員制)	14	4.5
サイトの閲覧者が会員制である	6	1.9
その他	3	1.0
無回答	17	5.5
全体	308	100.0



e) 貸与価格の構成要素

【貸与事業者向けアンケート調査結果】

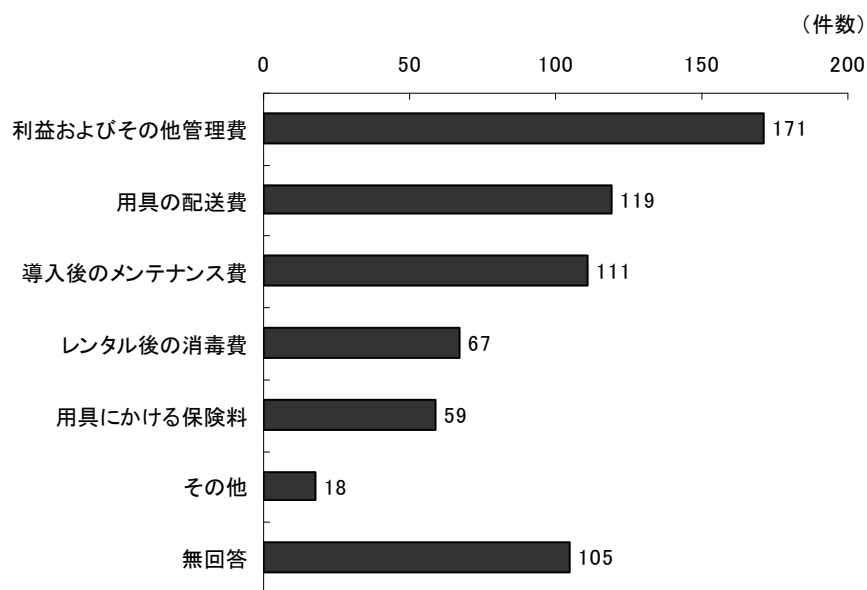
ア) レンタル卸の場合

レンタル卸のケースでは、福祉用具貸与価格を構成する要素について当てはまるもの全てをたずねたところ、「利益およびその他管理費」を含むと回答したのが 171 事業所 (全体の 51.7%) と最も多くなった。次いで、「用具の配送費」が 119 事業所 (同 36.0%)、「導入後のメンテナンス費」が 111 事業所 (同 33.5%) といずれも 3 割を超える結果となった。

一方、「レンタル後の消毒費」、「用具にかかる保険料」を貸与価格の構成要素としている事業所は2割前後となった。

(福祉用具貸与情報の実態調査より)

カテゴリー名	n	%
利益およびその他管理費	171	51.7
用具の配送費	119	36.0
導入後のメンテナンス費	111	33.5
レンタル後の消毒費	67	20.2
用具にかかる保険料	59	17.8
その他	18	5.4
無回答	105	31.7
全体	331	100.0



イ) 貸与価格の構成要素 (自社レンタルの場合)

【貸与事業者向けアンケート調査結果】

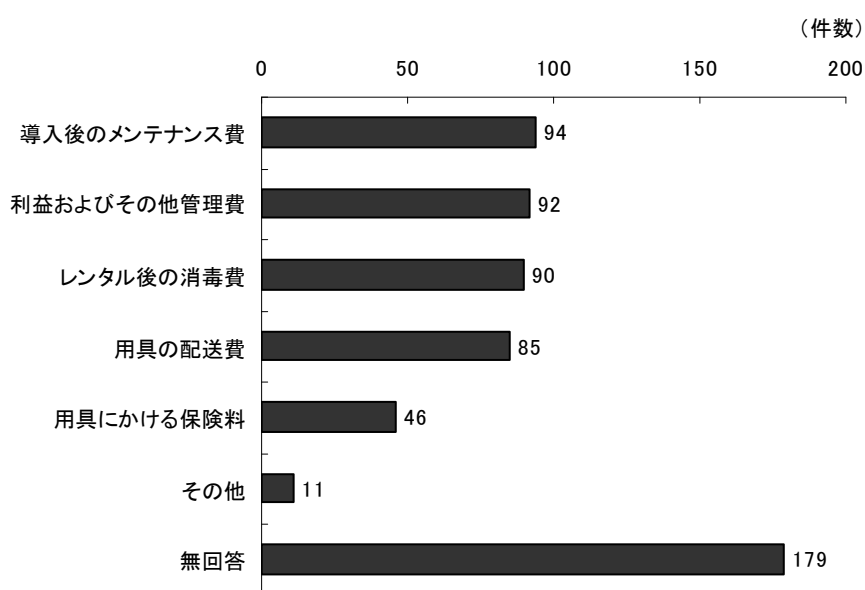
自社レンタルのケースでは、福祉用具貸与価格を構成する要素について当てはまるもの全てをたずねたところ、「導入後のメンテナンス費」(28.4%)、「利益およびそ

の他管理費」(27.8%)、「レンタル後の消毒費用」(27.2%)、「用具の配送費」(25.7%)の順となった。

一方、レンタル価格の構成要素を明確には把握していないあるいは意識をしていないという傾向もうかがえる。

(福祉用具貸与情報の実態調査より)

カテゴリー名	n	%
導入後のメンテナンス費	94	28.4
利益およびその他管理費	92	27.8
レンタル後の消毒費	90	27.2
用具の配送費	85	25.7
用具にかかる保険料	46	13.9
その他	11	3.3
無回答	179	54.1
全体	331	100.0



ウ) 貸与価格の構成要素 (利用者の認識)

【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

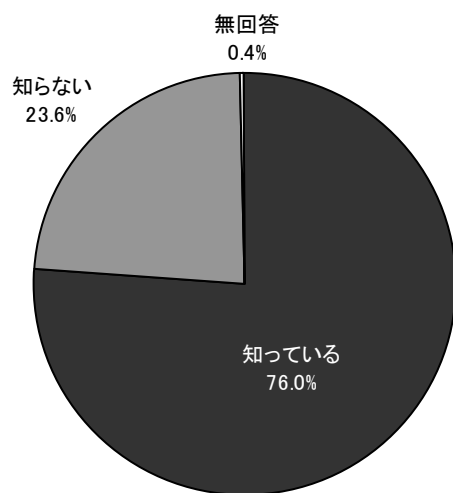
貸与価格にメンテナンス費や消毒費が含まれる金額であることを知っているかどうかたずねた。

利用者で借りている福祉用具の月払い金額を知っている人は 94%、また価格全体の 1 割が利用者負担であることを知っている人は 96%であるが、貸与価格の構成要素、とくにメンテナンス費用や消毒費用が含まれていることを知っている人は 76%と、低い結果となった。

一方、「知らない」は 63 人（同 23.6%）と 2 割を超えた。

（福祉用具貸与情報の実態調査より）

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



2. 専門知識と適正な供給

福祉用具を利用するにあたっては、専門的な知識を元に、利用者の状況やニーズに適応した用具を選定する必要があるにもかかわらず、利用者はケアマネジャーをアドバイス元としており、福祉用具の専門知識を有する福祉用具専門相談員への相談が少ない状況が見受けられ、利用者にとっては、必ずしも最適ではない福祉用具が供給される可能性も考えられる。

(1) レンタルする際のアドバイス元

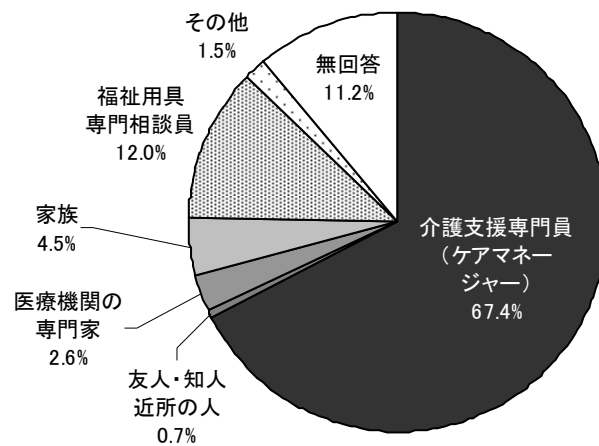
【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

現在、利用している福祉用具を選ぶ際にアドバイスとして誰の意見が参考になったかをたずねたところ、「ケアマネジャー」が180人（全体の67.4%）と最も多くなった。次いで、「福祉用具専門相談員」であったが、32人（同12.0%）と1割を少し超えた程度にとどまった。

福祉用具の貸与に当たっては、福祉用具を熟知している専門家の意見を求める傾向がうかがえる。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
介護支援専門員(ケアマネジャー)	180	67.4
友人・知人、近所の人	2	0.7
医療機関の専門家	7	2.6
家族	12	4.5
福祉用具専門相談員	32	12.0
その他	4	1.5
無回答	30	11.2
全体	267	100.0



福祉用具貸与事業者は介護保険の指定を受けるにあたって、各事業所に常勤換算で2名以上の専門相談員を配置することが定められており、「福祉用具専門相談員」がその役割を果たすことになる。福祉用具専門相談員は、利用者の状態を的確に見極め、そのニーズにあわせた福祉用具の選定や使い方について利用者に対してアドバイスを行うことを業務としている。

利用者の多く（67.4%）はレンタルする際のアドバイス元として、ケアマネジャーをあげている。ケアマネジャーが、福祉用具専門相談員やPT・OTなどの専門職とともに、カンファレンスを行い、関係者全員が利用者に対して福祉用具貸与支援を行うという枠組みになっている。

その結果、利用者の多くが用具選定にあたりアドバイスを求めるケアマネジャーは、それぞれの背景にある専門職種により、福祉用具について必ずしも専門的な知識を有していない場合も考えられる。また、アンケート調査からは、専門的知識を有する福祉用具専門相談員は、用具選定の際にアドバイスを求められることが少ない状況が見受けられる。このことから、利用者にとっては、必ずしも最適とは言えない福祉用具が供給される可能性も考えられる。

3. 利用者不在の事業者・用具選定

福祉用具については、利用者が福祉用具貸与契約に基づき、自ら選択することが基本であるが、利用者が事業者情報を入手する先は事業所からではなく、ケアマネジャーが多くなっている。また、利用者が事業所比較や価格の考慮を行わずに事業所を選定している状況が見受けられる。

(1) 事業者情報の入手元

【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

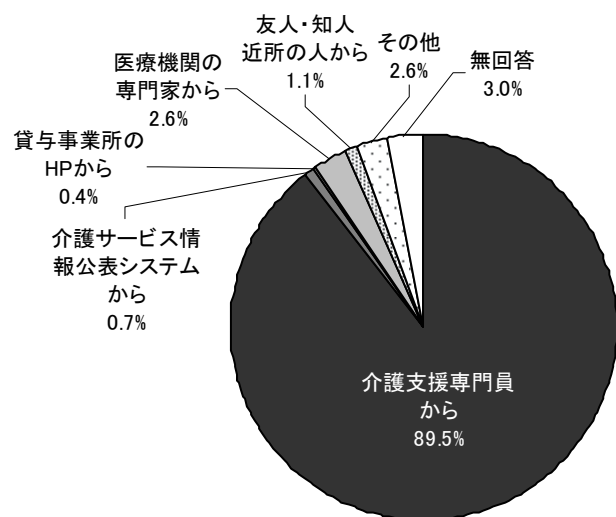
現在、利用している事業所の情報の入手元についてたずねたところ、「ケアマネジャーから」が239人（全体の89.5%）と最も多くなった。

その他、「貸与事業所のホームページ」、「医療機関の専門家」などについては、いずれも数人が情報を入手したにとどまった。

ケアプランなどを作成し、貸与する福祉用具をアドバイスする立場であるケアマネジャーからの情報の入手に頼っている傾向がうかがえる。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
介護支援専門員から	239	89.5
介護サービス情報公表システムから	2	0.7
貸与事業所のHPから	1	0.4
介護保険関連のHPから	0	0.0
医療機関の専門家から	7	2.6
友人・知人、近所の人から	3	1.1
その他	7	2.6
無回答	8	3.0
全体	267	100.0



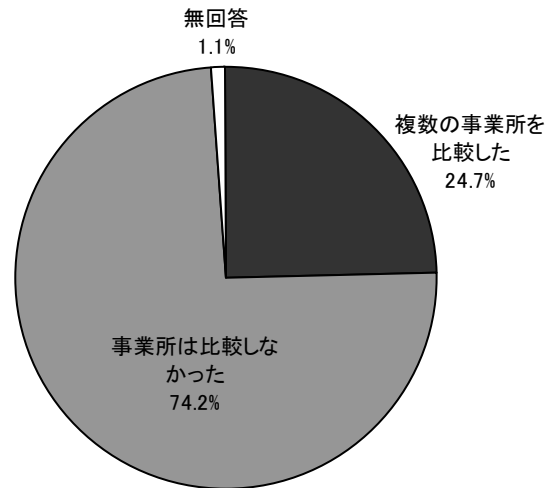
(2) 複数の事業所の比較の有無

【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

事業所を決定する際、他の事業所との比較を行ったかをたずねたところ、「事業所は比較しなかった」が198人（全体の74.2%）と多くなり、「複数の事業所を比較した」のは66人（同24.7%）と3割を切る結果となった。

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

カテゴリー名	n	%
複数の事業所を比較した	66	24.7
事業所は比較しなかった	198	74.2
無回答	3	1.1
全体	267	100.0



(3) 比較しなかった理由

【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

(2) で「事業所を比較しなかった」と回答した 198 人に比較をしなかった理由をたずねた。

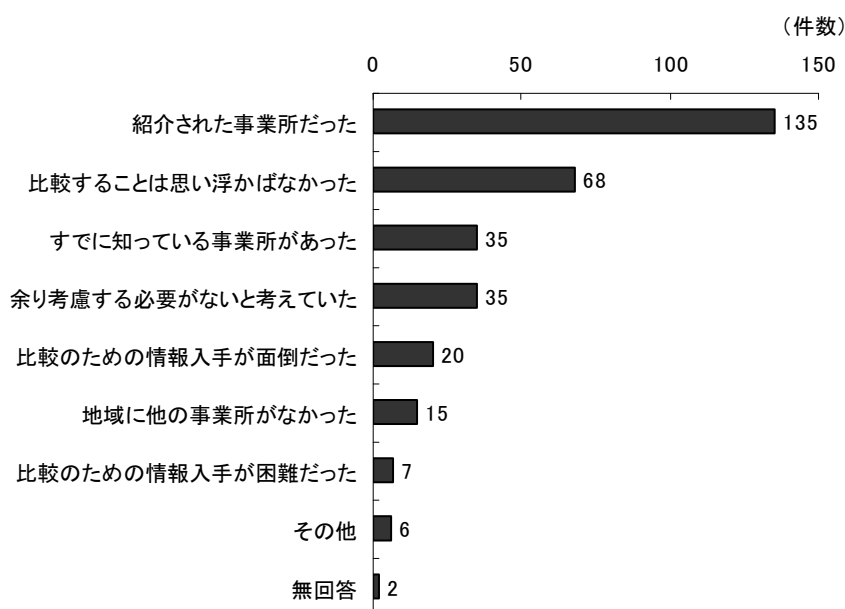
「紹介された事業所だった」が 135 人 (全体の 68.2%) と最も多くなった。次いで、「比較することは思い浮かばなかった」の 68 人 (同 34.3%)、「すでに知っている事業所があった」と「あまり考慮する必要がないと考えていた」の各 35 人 (同 17.7%) となった。

また、「地域の他の事業所がなかった」が 15 人 (同 7.6%)、「比較のための情報入手が困難だった」が 7 人 (同 3.5%) おり、比較することが難しい環境や地域からの回答もあった。

比較しなかった理由として、「どこでも同じだと思った」といった意見があったほか、「親族がすでに利用したことのある事業所があった」という意見もあった。また、「どこでもよいと思った」ため比較しなかったという意見もあった。

(福祉用具貸与情報の実態調査結果より)

カテゴリー名	n	%
紹介された事業所だった	135	68.2
比較することは思い浮かばなかった	68	34.3
すでに知っている事業所があった	35	17.7
余り考慮する必要がないと考えていた	35	17.7
比較のための情報入手が面倒だった	20	10.1
地域に他の事業所がなかった	15	7.6
比較のための情報入手が困難だった	7	3.5
その他	6	3.0
無回答	2	1.0
非該当	69	
全体	198	100.0



(4) 価格の考慮

【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

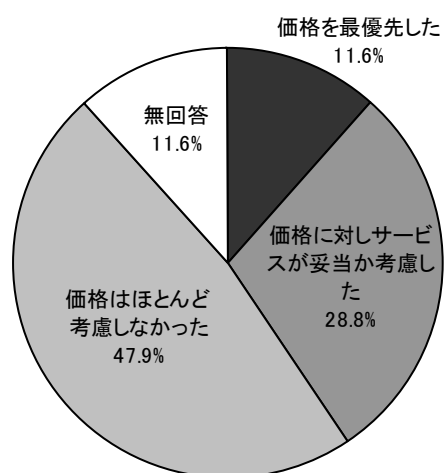
現在、利用している事業所に決めた際に、価格はどの程度考慮したかをたずねた。「価格はほとんど考慮しなかった」が128人（全体の47.9%）と過半数近くの人の回答となり、最も多くなった。

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

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

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

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



（５） 事業所の決定要因

【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

現在、利用している事業所を選択した理由について上位 3 つを選んでももらったところ、「ケアマネジャーの紹介があった」が 1 番目の理由として最も多く 111 人(全

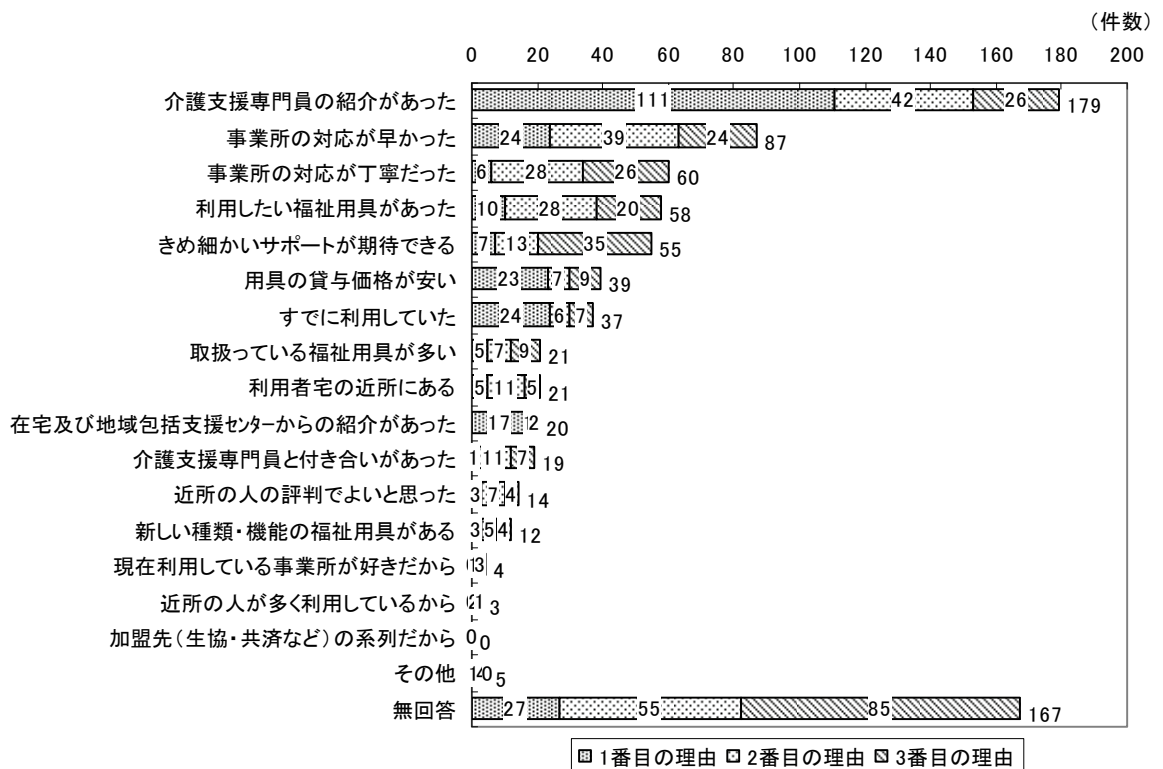
体の 41.6%) となった。また 3 番目までに選んだ利用者数を加算すると、全体で 179 人 (同 67.0%) となった。

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

決定の要因として自由回答で挙げられていたものとしては「入院後、すぐに事業所を決める必要があり、悩んでいる時間がなかった」という時間的な制約から比較する時間がなかった様子がうかがえる意見もあった。

(福祉用具貸与情報の実態調査結果より)

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



利用者の選択による福祉用具貸与契約が基本であるが、利用者が貸与事業所情報を入手する先は、ケアマネジャーが 89.5%、その他は数パーセントに満たず、ほとんどの情報をケアマネジャーから入手している偏った状況が見受けられる。事業者情報については、既に「介護サービス情報の公表」制度で提供されているが、その中で価格情報については、その上限と下限が示されているだけである。そのため、介護サービス情報の公表制度の更なる認知度向上も必要であると考えられる。利用者自身の多くは、インターネットの活用には不慣れであるが、利用者の家族は、IT社会に順応していると思われる。ただし、高齢者単独世帯など IT に詳しい相談者がいない場合の対応も考慮すべきであろう。また事業者、福祉用具の選定をケアマネジャーに任せている利用者が多く、自らの手で、事業者や用具を利用者が選定するという意識改革も必要であろう。

4. 安全性の観点

福祉用具貸与に関する情報提供については、安全性の観点を忘れてはならない。福祉用具の特徴として、利用するのは障害を持った人が多く、そのことを前提として安全に関する情報提供がされるべきであろう。

例えば、製造が中止となった商品も、貸与市場にはレンタル商材として流通している可能性があり、他の商品と同様に、商品の一部が経年変化をしても大丈夫かどうかについても、情報提供される必要があると考えられる。

福祉用具貸与に関し、安全性の観点から考えられる点は次の通り。

①安全な福祉用具の供給を実施するために、個々の商品の購入時期や故障・修理の履歴などの管理システムの導入が必要であるが、半数の事業者では実施されていない。

（「介護保険における福祉用具活用のための制度および普及実態等の調査研究報告書」：平成16年3月）

②福祉用具の安全かつ適正な利用のために、事業者による説明が重要であるが、事業者における説明内容の標準化が進んでいないため、的確な情報提供が行われていないことが懸念される。

③平成19年度5月から改正消費生活用製品安全法が施行され、「製品事故が起きた場合の報告・公表」が義務付けられ、福祉用具もこの対象とされている。これに基づき、電動ベッド、介護ベッド用すりすりによる事故などが公表され注意喚起されているところであるが、この様な情報についても、利用者に届きやすい環境を整備する必要があるのではないかとと思われる。

5. ビジネスモデルと利用者ニーズ

福祉用具貸与事業の課題として、そのビジネスモデルに起因するものが考えられる。

福祉用具貸与事業におけるビジネスモデルは、利用者への商品提供を前提としており、貸与事業者は製造事業者から直接仕入を行う、もしくはレンタル卸事業者から仕入を行うなど在庫リスクを抱えており、その上で貸与サービスを行っている。言い換えれば、貸与事業者及び福祉用具卸事業者は福祉用具の直接の利用者ではないが、流通事業者として、製造事業者からしてみると顧客としての要素を持っている。

これに対して、福祉用具の製造業者は、その接点の多くを貸与事業者・卸事業者との間にもっており、その他の製造事業者と同様に、利用者と直接、また個別に対峙する局面が少なく、利用者の個別ニーズを把握することが難しくなっている。その結果、例えば用具の改善点など利用者のニーズや要望が福祉用具の製造業者まで伝わりにくい状況が発生している。福祉用具の貸与に関する情報提供システムが、構築されオープンなものとなれば、このような利用者の個別ニーズについても、製造業者にフィードバックされることが期待できる。

現状のレンタル卸を前提としたビジネスモデルは、貸与価格の決定構造にも影響がある。特に小規模の貸与事業者は、卸先が設定した仕入価格に準拠して貸与価格を決定している状況も見受けられる。その結果として、卸先の仕入価格の動きに合わせるだけで、自社の長期的な視野にたった価格変更を考慮しない傾向をも見られる。

6. 第3章のまとめ

- 福祉用具貸与の価格は各事業者によって設定されるため、「はずれ値」といえるような価格設定も見られるが、その価格には商品だけでなく付加サービスも含めたものである場合が多く、利用者には価格について妥当であるかを把握することが難しい。利用者に対して、何らかの形で、サービス内容も含めた価格情報の提供が必要である。
- 利用者の多くが用具選定にあたりアドバイスを求めるケアマネジャーは、それぞれの背景にある専門職種により、福祉用具について必ずしも専門的な知識を有していない場合も考えられる。また、アンケート調査から、専門的な知識を有している福祉用具専門相談員は、用具選定の際にアドバイスを求められることが少ない状況が見受けられる。そのため、利用者にとっては、必ずしも最適とは言えない福祉用具が供給される可能性も考えられる
- 貸与事業者に関する情報が利用者に届いていない状況が見られることもあり、事業者や福祉用具の選定をケアマネジャーに任せている利用者が多く、今後は自らの手で利用者が用具を選定するという意識改革も必要となろう。
- 福祉用具貸与に関する情報提供については、安全性の観点を忘れてはならない。具体的には、福祉用具の履歴管理の実施や、事業者の安全な利用のための説明、事故情報の整備などが考えられる。
- 福祉用具貸与事業の課題として、そのビジネスモデルに起因するものが考えられる。例えば福祉用具の製造業者は、その他の製造事業者と同様に、その接点の多くを貸与事業者との間にもっており、利用者と直接対峙する局面が少なく、利用者の個別ニーズや要望が、福祉用具の製造業者にまで伝わりにくい状況にある。また、レンタル卸からの商品提供を前提としている小規模の貸与事業者は、卸先が設定した仕入価格に準拠して貸与価格を決定している状況もあり、その結果として、卸先の仕入価格の動きに合わせるだけで、自社の長期的な視野にたった価格変更を考慮しない傾向も見受けられる。