

第5章 福祉用具貸与情報 提供システムの在り方

第5章 福祉用具貸与情報提供システムの在り方

ここまで福祉用具貸与の現状と課題を踏まえ、福祉用具貸与事業の今後の方向性について検討してきたが、ここでは今後構築されるべき、福祉用具貸与情報提供システムの在り方についてまとめる。

1. 検討委員会のまとめ

福祉用具貸与情報提供システムについては、利用者、ケアマネジャー、貸与事業者など様々なセクターが協力して構築することになる。委員会において議論された、当該情報システムの在り方、およびそれを構築するにあたっての課題について、ここに概要を示す。

(1) ITを活用したシステムの必要性

- a) 情報提供システムは、広く利用者やケアマネジャーに広く情報提供することが目的である。一方、貸与事業者がその情報提供システムの使われ方を見て、それが価格を動かす動機となる、つまり貸与事業者側から見たときにも魅力がある、無視できないシステムにする必要がある。これらの観点から、利用者、ケアマネジャー、貸与事業者を含み、誰もが必要な時に情報にアクセスできる仕組みが望ましい。
- b) 紙ベースの情報、例えば貸与事業者のカタログなどは配布される対象が限定されており、情報提供の広がりには欠ける。また貸与事業者のカタログには、当該事業者の商品という単一情報のみが記載されているが、インターネットによる比較サイトであれば、ひとつの商品をキーワードにして、さまざまな貸与サービスを比較することが可能となる。価格情報がすべてではないが、利用者やケアマネジャーが求めている、価格が妥当であるかが伝わりやすい。その価格の妥当性も、IT情報を活用すれば、その地域や全国での価格の妥当性の比較検討が可能となり、利用者やケアマネジャーの判断を助けることができる。
- c) この情報提供システムは、将来的には介護情報のポータルサイト（インターネットを使用する際に、入り口となるサイト）としての位置づけも期待できるので、ITシステムを構築し、発展させれば利用者の利便性は格段に向上する。
- d) 現在の利用者はIT活用に不慣れな世代であり、ケアマネジャーや利用者家族が当該システムの利用を支援する必要があるが、この後はIT技術を理解して使いこなすことができるITリテラシーの高い利用者が増えていくこともあり、ITを活用した情報提供システムが求められるようになる。

(2) 情報システムの設計に関する課題

- a) 単に福祉用具貸与の価格を比較するだけでなく、介護関係、福祉関係の総合的な情報を入手できる総合的な情報システム、サイトを構築するべきではないか。現在、自治体でもケアプランを利用者自らが作成することを支援するような体制になってもおり、例えば将来的には、利用者が自分でケアプランを作ることを支援するような大きなサイトの一部として、この情報システムを構築することも考えるべきである。
- b) 情報システム全体の設計として、福祉用具と貸与事業者の双方から検索できるシステムとし、価格の比較だけでなく、貸与事業者のサービス情報全体の比較が可能なサイトとするのが望ましい。
- c) 貸与価格情報の中にハード（福祉用具）とソフト（メンテナンスやサポートなど）の価格の構成などを表示することによって、利用者の貸与価格に対する認識をより深めることができる情報システムが望ましい。
- d) 商品の価格やその価格が妥当であるかの情報を提供することは、もちろん重要であるが、それに加えて貸与事業者の情報や、商品スペックの情報をほどよくブレンドして、利用者に利用してもらえるサイトがほしい。また公的機関が運営する場合は難しいかもしれないが、口コミ情報も必要であろう。同じ商品を借りる場合でも、事業者によって金額が異なる、サービス内容が違うなどのことが、わかるサイトにするべきである。
- e) 貸与事業者のサービスの内容に関する詳細情報、商品の安全性に関する情報、すでに製造中止した製品の情報など、きめ細かな情報提供が望まれる。
- g) 必ずしも介護保険の枠の中だけで考える必要はないと考える。例えば、保険外のサービスとして、自由に買う、あるいは借りるといようなものも視野に入れて情報システムを構築すると、更にいろいろな可能性があるはずである。

(3) 情報システムの運営主体に関する課題

- a) 情報システムを立ち上げる場合、その運営主体が民間なのか、あるいは国、都道府県など官に類するものか、あるいはその中間に当たる団体機関になるのかのイメージを示すと次の通りとなる。

官が運営する場合は、運営費用は補助金等になり、また中立性やデータの信頼性などの部分で一定の縛りや決め事が出てくる。逆に運営主体が民間となった場合には、サイト収入などにより民間事業者が自前運営することになり、官の運営に比べ

て自由度が高まることになる。団体機関が運営主体の場合は、その中間というニュアンスとなる。

図表 3 情報システムの運営主体

運営主体	官（国、都道府県）	民	団体機関
運営費用	補助金等に対応	サイト収入による （広告費、販売インセンティブ、登録費等）	サイト収入による （広告費、販売インセンティブ、登録費）
情報登録	義務化又は任意対応	任意対応	任意対応
中立性	必須	必要	必要
データの信頼性	必須	必要	必要
クチコミ情報等	対応不可	対応可	対応可
福祉用具ショッピング	対応不可	対応可	対応可
企業・商品の広告	対応不可	対応可	対応可
その他情報提供	制約される	制約なし	有る程度の制約

- b) 情報システムに対するニーズはあるので、その運営を官主導でやることについては、慎重であるべきではないか。情報システムの立ち上げ段階や、基金拠出などの形で官が関与することはあり得るが、運営については民主導でやるべきではないかと考える。
- c) 情報システムを立ち上げた後、公的な形で継続していくことは考えにくい。本当に必要な情報システムであれば、つまり社会的ニーズが高くマーケットが必要としているのであれば、それは自走できるはずである。ただそれを継続的に可能とする工夫、サポートは官から提供されるべきと考える。
- d) 必ずしも、官、民、団体という、すべてを縦割りで考える必要はないかもしれない。情報システムの内容から考えると、民で運営した方が効率的であるが、情報そのものについては、利用者の意識を含めて、公正中立の観点から官が関与して方が望ましいかもしれない。利用者が安心して使える情報システムとするためには、情

報の質の確保が必須である。官か民かということではなく、官と民の融合、例えば P F I 的な考え方で進めるのも一案である。

e) 例えば情報サイトの運営は民間がやるけれど、その情報の入り口は民間主導なのか、介護サービス情報の公表制度から入るのか、市町村の窓口から入るのか等々、様々な考え方があり得る。例えば、国保連からの情報を活用できれば、貸与事業者で、給付実績が年間 100 万円以上あるところの貸与価格データを集めることも可能である。

(4) その他課題

すでに稼動している「T A I S」、「W A M N E T」、「介護サービス情報の公表制度」などの情報システムと重複する部も多いので、1カ所で大体の情報が見られるようにしておくなど、利用者の利便性を考慮したサイト構築が望ましい。その意味では、今回議論している情報提供システムは、介護サービスに関する大きなポータルサイトのモジュール（構成部分）として機能するべきであると考えている。

(5) その他視点

さらに情報システムを具体的に構築するに当たっては、以下の視点も考慮すべきであると委員会で指摘されている。

a) 市場機能適正化に関する視点

福祉用具貸与に関する情報提供システムが的確に構築されれば市場機能が適正化するのではないかという仮説があるが、構築された場合でも、それが容易に実現するかどうかについては議論の余地がある。福祉用具貸与については、準市場でもあり、完全市場を目指すのであれば、克服すべき点がある。

例えば貸与事業者は、実際に貸与価格を変更する場合、その主たる理由として「同業他社の価格設定」に並び、「介護保険など制度面の変更」をあげている。特に福祉用具レンタル卸を利用している事業者においては、介護保険制度等の変更（によりレンタル卸が価格設定を変更する場合）を貸与価格変更の理由としており、需要の多寡にかかわらず、貸与価格が変動することを示しており、このあたりも市場機能適正化に向けては考慮する必要がある。

b) 利用者は貸与価格を意識していないという視点

利用者の多くは高齢者であり、それぞれの福祉用具の機能に関する知識も少なくどれを使っても同じであるという意識を持っている。自己負担が一割という状況でもあ

り、貸与価格をほとんど考慮しない利用者が 47.9%存在するなど、貸与価格によって用具を選択するという意識が低いと考えられる。

c) 貸与事業者が情報提供システムにネガティブな印象を抱いているという視点

事業者が、情報提供サイトに載せるべきと考えている情報は、福祉用具の特徴と用具の貸与に至るまでの説明が主で、「貸与価格のみでは利用者に事業所を判断してほしくないため」掲載を希望しないという事業者が非常に多い。一方、貸与事業者が情報提供システムに求める要件は、無料掲載可・貸与価格以外の情報（企業情報、企業理念、事業所のサービス内容等）・掲載を自由に更新できる事等となっている。

情報提供システム構築の実現にあたっては、サービス提供側である事業者がシステム構築にどれだけ必要性を感じているかが大きな要素の一つである。つまりシステム構築にあたっては、貸与事業者から見たときにも魅力があるシステムであること、また無視できないシステムにすることが望ましい。

例えば情報提供システムを通じ、貸与価格の情報が的確に利用者やケアマネジャーに伝わり、価格の妥当性が形成されれば、貸与事業者はその状況を踏まえて、貸与価格の変更を迫られる可能性もある。またそのような状況のもとで、貸与事業者が、情報提供システムに掲載された自社の情報を変更したいとき変更できるシステムが望まれる。

d) 情報提供システムの必要性に関する視点

- ・利用者の多くが福祉用具の選択にあたりケアマネジャーの意見を参考にしており、そのケアマネジャーの 74.3%がシステムを望んでいるのが実態であったとしても、情報提供システム構築後に当該システムが使われるかの問題もある。いかに、どのような情報提供システムを構築するかの前に、情報提供システムの必要性を十分確認しておく必要がある。また、特に価格比較を中心とした情報提供システムの必要性が確認された場合も、なぜその提供方法が IT なのかを明確にしておくことも重要である。
- ・価格が事業者の決定要因になる事を加味した場合も、その結果として、サービスの質が低下してはならない。ケアマネジャーの多くは、安い価格が満足度向上につながるとしながらも、彼らがシステムに求めるものとして、価格以外の情報（企業情報、サービス）がより重要であるとしている。

2. 福祉用具貸与情報の実態調査結果のまとめ

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の把握を目的に、福祉用具貸与事業者、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、さらに利用者を対象としたアンケート調査の結果の概要を以下に記述する。

(1) 福祉用具貸与情報の現状に関する実態

- ・貸与事業者、ケアマネジャー、はもちろん、利用者や家族においても、福祉用具貸与事業は利用者の費用負担率が1割であること、また貸与以降の様々なフォローも包含しての一括的サービスであることへの理解度は高い。
- ・利用者は貸与価格以外に、福祉用具選択の適切さ、貸与後のメンテナンス・サポートなどへの興味、意識も高く、それら情報が価格と同等の扱いで情報提供再とに掲載されるならば価格比較にも意味があるのか、という感覚を持っている。
- ・利用者とその家族は、複数事業者から貸与を受ける状況があまりなく、これも貸与価格を比較しようという考えに至らない理由のひとつと思われる。
- ・ケアマネジャー同士では貸与事業者に関する情報交換をしているが、利用者は、福祉用具についての情報を入手する範囲が狭く（ひとつの事業者・ケアマネジャーのみ等）、ケアマネジャー任せという利用者が多い。複数の事業者から選択・価格比較するといった状況は、利用者にはあまりない。
- ・貸与価格を比較できるインターネットサイトの必要性については、貸与事業者は必要でないとする回答が多く、反対にケアマネジャーは必要であるとする回答が多い。

(2) 福祉用具貸与情報の現状に関する課題

- ・貸与事業者は、福祉用具の貸与価格が前面にアピールされることにより利用者の関心が価格面ばかりに向かい、適切なサービスの提供ができなくなることを危惧しており、ハード（福祉用具）とソフト（メンテナンスやサポート）を一体的に紹介できる状況を重要視している。
- ・ケアマネジャーは、ハードとソフトを一体的に紹介できる状況を重要視することは貸与事業者と同様であるが、価格比較によって事業者選択する意向も見られる。またケアマネジャー同士で情報交換もしているが口コミの範囲に留まっている。
- ・利用者および利用者家族は、福祉用具の選定や価格比較について情報収集の接点がケアマネジャーのみ、という状況が多く主体的な意思決定はしていないように見受

けられる。実情として福祉用具の選定や入居施設を選ぶに当たっては、良いケアマネジャーを探すことが鉄則であるという認識が深く浸透しており、また、そうした用具・サービス・環境が必要となる時は急を要する場合があることも一因と考えられる。

- ・価格に対する関心が低いわけではなく、事業者が信頼できる事を前提に価格比較のニーズは十分あると考えられる。

(3) アンケート結果のポイント（対象別）

a) 貸与事業者向けアンケート結果

【情報発信】

- ・情報発信先として想定しているのは、居宅介護支援事業所が中心であり、利用者・利用者家族、在宅介護・居宅介護支援センター等が続く。
- ・情報発信の媒体としては、事業所作成のカタログが中心（約7割）であり、事業所作成のHP・メルマガが続く（約3割）。
- ・インターネットを利用した情報発信は行っていない（利用していてもほとんどが自社作成による）、また今後もその予定がない事業所が過半数である。現状、固定客や契約事業所があることからインターネット以外での情報発信で十分である一方で、情報発信したくても人的な余裕がない状況が窺える。

【貸与価格】

- ・貸与価格は、利用者負担額とレンタル価格（全額）の両方を表示している例が多く、それには利益及びその他管理費、配送費、メンテナンス費等が含まれていることが多い。また、貸与価格変更のきっかけは、他事業者の価格変更の状況によることが多い。
- ・また、利用者からは、他社の価格の方が安いといった問合せが多い。

【インターネット比較サイト】

- ・インターネット比較サイトに掲載すべき情報は、福祉用具の特徴（機能・仕様）、貸与手続の方法、貸与価格である。
- ・貸与価格を比較できるインターネットサイトについては、どちらかといえば必要ではない（37.2%）、どちらかといえば必要である（25.7%）、必要ではない（21.1%）、必要である（10.3%）の順となった。また、そのようなサイトへの貸与価格の掲載

については、どちらかといえば希望しない (37.5%)、希望しない (24.8%)、どちらかといえば希望する (19.9%)、希望する (9.7%) の順となった。

- ・希望する理由は、利用者の満足度向上につながる (54.1%)、他事業者と差別化を図ることができる (53.1%) 等であり、希望しない理由は、価格のみで判断してほしくない (90.3%)、価格の内訳は説明しなければわからない (43.2%) 等である。
- ・貸与価格を比較できるインターネットサイトに掲載する条件は、無料で掲載できる (66.2%)、価格以外の情報掲載ができる (61.3%)、経済情報を自由に更新できる (46.2%) の順となっている。

b) ケアマネジャー向けアンケート結果のポイント

【情報入手】

- ・貸与事業所の情報入手先として多いのは、貸与事業所からの営業、ケアマネジャー同士の情報交換である。
- ・情報入手の媒体としては、事業所作成のカタログが中心 (約 8 割) であり、介護・福祉関連イベント (約 4 割)、ダイレクトメール (約 3 割) が続く。事業所作成のHP・メルマガはあまり利用されていない。
- ・インターネットを利用した情報入手は行っていない人が約 8 割に達する。ネット以外で情報入手している場合が多い。

【貸与価格】

- ・貸与価格が安いことが貸与事業所の決定要因となる人が約 6 割、ならない人が約 4 割である。また、貸与価格を比較することができた場合、貸与価格が貸与事業所の決定要因となる人が約 6 割、ならない人が約 3 割である。
- ・決定要因とならない理由としては、信頼できる事業所であることが重要、メンテナンス・サポート等が重要、選択できる用具の質や量が重要との指摘が多い。

【インターネット比較サイト】

- ・インターネット比較サイトに掲載すべき情報は、福祉用具の特徴 (機能・仕様)、貸与価格である。
- ・貸与価格を比較できるインターネットサイトについては、どちらかといえば必要である (43.8%)、必要である (30.5%)、どちらかといえば必要ではない (19.2%)、必要ではない (3.2%) の順となった。また、そのようなサイトへの貸与価格の掲載に

については、どちらかといえば希望する（40.9%）、希望する（30.8%）、どちらかといえば希望しない（18.8%）、希望しない（4.5%）の順となった。

- ・希望する理由は、利用者の満足度向上につながる（76.9%）、安いほうが事業所として良い（31.2%）、安いほうが利用者の増加につながる（24.9%）等であり、希望しない理由は、価格のみで判断してほしくない（80.6%）、価格の内訳は説明がないと分からない（70.8%）等である。
- ・貸与価格を比較できるインターネットサイトへの要望は、価格以外の情報掲載（59.1%）、価格設定に関する説明があること（57.5%）、誰でも閲覧が可能（54.5%）、利用者が評価を書き込める（42.9%）の順となっている。

c) 利用者向けアンケート

【情報入手】

- ・福祉用具を選定する際のアドバイス元は、ケアマネジャーが最も多く（67.4%）、次いで福祉用具専門相談員（12.0%）である。また、貸与事業所の情報入手先はほとんどがケアマネジャー（89.5%）である。
- ・貸与事業所を決める際に、複数の事業所を比較した人は24.7%にとどまっており、ケアマネジャーから紹介された事業所をそのまま利用するのが一般的である。また、その際には貸与価格を考慮していない場合が多い。

【貸与価格】

- ・貸与価格に配送費、メンテナンス費や消毒費等が含まれることを知っている人は76%である。
- ・貸与価格が事業所間で異なることを知っている人（43.4%）は、知らない人（55.4%）より多い。
- ・貸与価格を比較することができた場合、貸与価格が貸与事業所の決定要因となる人が約6割、ならない人が約4割である。
- ・決定要因とならない理由としては、信頼できる事業所であることが重要、ケアマネジャーに任せている、サービス内容が重要との指摘が多い。

3. 既存の情報システムの検証

介護関係の情報サイトとしては、「介護サービス情報公表システム」、「WAM NET」、「介護保険対象福祉用具検索」が主要なものとしてあげられ、その概要を以下に示す。

それぞれのサイトは、福祉用具を貸与している事業所の検索、福祉用具の情報検索などの特徴を有しており、その特徴とする観点からは情報を深く掘り下げていくことが可能である。しかし別の切り口から情報検索を展開すること、例えば福祉用具の詳細情報を入手した後に、当該福祉用具を扱う事業所を探すことが難しいなど、個々のサイトには制約も見られる。また貸与事業者と用具を相互に見比べながら貸与事業者の比較検討を行ったり、また貸与事業者と福祉用具全体を俯瞰することはできない状況にある。

新たな情報提供システムの構築にあたっては、既存の情報システムの検証を十分に踏まえ、利用者にとってより良いものとするべきである。

(1) 介護サービス情報公表システム

- ・介護サービス事業所の選択を支援することを目的としており、都道府県の事業所の比較検討が可能で、介護サービスの種類ごとに共通項目の情報を定期的に公表している。
- ・公表されている情報は、事業所の名称・所在地・連絡先等の「基本情報」と、事業所のサービス内容・運営等に関する「調査情報」で構成されている。また、介護サービス情報の公表は、事業所の取組状況に関する情報をそのまま公表するものであり、事業所の評価、格付け、画一化などを目的としてはいない。
- ・福祉用具を貸与している事業所の選択を支援することがサイトの目的であるため、事業所を検索し、当該事業所に関する詳細な情報を得ることはできるが、福祉用具や価格などの情報から、それを扱っている事業所を検索することはできない。また福祉用具に関する情報も詳細には得ることができない。

(2) WAM NET

- ・福祉保健医療関連の情報を提供するための、総合的な情報ネットワークシステムである。福祉・保健・医療等のサービスを提供している事業所・施設の検索や、制度・イベント等の情報を提供している「WAM NETオープン」と、会員登録された機関の情報発信・情報交換を行える「WAM NETコミュニティ」で構成されている。

- ・福祉用具を貸与している事業所を、「所在地」「サービス提供地域」「名前」「事業者番号」から検索をし、その事業所に関する情報を得ることができるが、福祉用具や価格等の情報からは、事業所を検索することはできず、福祉用具に関する情報も詳細には得ることができない。

(3) 介護保険対象福祉用具検索（財団法人テクノエイド協会）

- ・介護保険における福祉用具・住宅改修は、急速に普及・定着しているが、一方では、活用の際に個々の身体状況等への適合が不十分であったり、選択・活用に関する情報を得る機会が少ないなどの問題が指摘されていることから、福祉用具・住宅改修の選択・活用等に関する情報を広く提供するため、利用者やケアマネジャーがインターネットで検索できるよう適切な利用事例等をデータベース化し、その情報を公表している。
- ・福祉用具を貸与している事業所や価格等の情報を得ることができないが、製品仕様等から詳細に条件設定のできる「福祉用具詳細検索」は、移動関連（車いす）（歩行）、起居・移乗関連等の様々な福祉用具の情報を得ることができる。
- ・また利用者の基本属性や利用者の身体状況等の条件設定のできる「福祉用具活用事例検索」は、使用されている福祉用具の詳細情報を検索することができる。

(4) 介護に関するその他サイト事例

その他にも、介護に関する情報サイトは存在し、その特徴も様々であるが、次の様な民間サイトがある。

- ・介護情報の提供、介護サービス関連企業の広告・介護事業のマーケティング支援、介護・福祉社会への貢献活動について情報提供している。
- ・介護施設一覧、介護ショップ一覧、介護用品貸与会社一覧、介護用品展示場一覧等について情報提供している。
- ・介護実践Q&A、介護に関するデータバンク、介護のお仕事&求人情報、障害者のお仕事&求人情報等の情報を発信するとともに、介護に関して多様な情報提供を行っている。

(5) 一般商品に関する情報提供の現状

a) デジタル家電等の価格比較サイト（A社）

- ・パソコンや家電をはじめ、様々なジャンルの商品についての比較サービスを提供している。サービス内容として、消費者本位・ユーザー本位の視点から、商品名称や品番、メーカー、キーワード等の検索方法から、ショッピングに必要な商品の実勢価格や最安値など販売価格を比較できる「価格比較情報」が中心となっている。
- ・さらに詳細な商品仕様や評価記事・新製品情報等の「総合的な商品情報」のほか、商品利用者の感想やレビューの「クチコミ情報」も得ることができる。

b) 多品種商品の価格比較サイト（B社）

- ・パソコン・家電製品をはじめ、投資・資産運用、保険、旅行、資格・スクール、等、様々なジャンルの商品について、情報提供を行っている。
- ・業務提携先が提供する商品・サービスに関する情報提供、業務提携先サイトのリンクの掲載または広告のみを行い、情報の作成、特定の業務提携先への加入の勧誘・募集・推奨・営業または契約締結等の行為は一切行っていない。これらの事項に関しては、業務提携先と利用者との間で交渉・解決することとなる。
- ・サービスの利用料は無償である。

c) 多品種商品の価格比較サイト（C、D、E社）

- ・会員制で当該情報サイトを運営している。
- ・ポイント制度を導入し販売促進を図っている。
- ・販売の場の提供であり、掲載情報、広告内容等については責任を負う仕組みにはなっていない。
- ・運営費用は販売元、メーカーとの契約により賄われている。
- ・図表にあるフロー図は基本的に図表—9と同様であり、その取扱い商品も多品種に及ぶ。

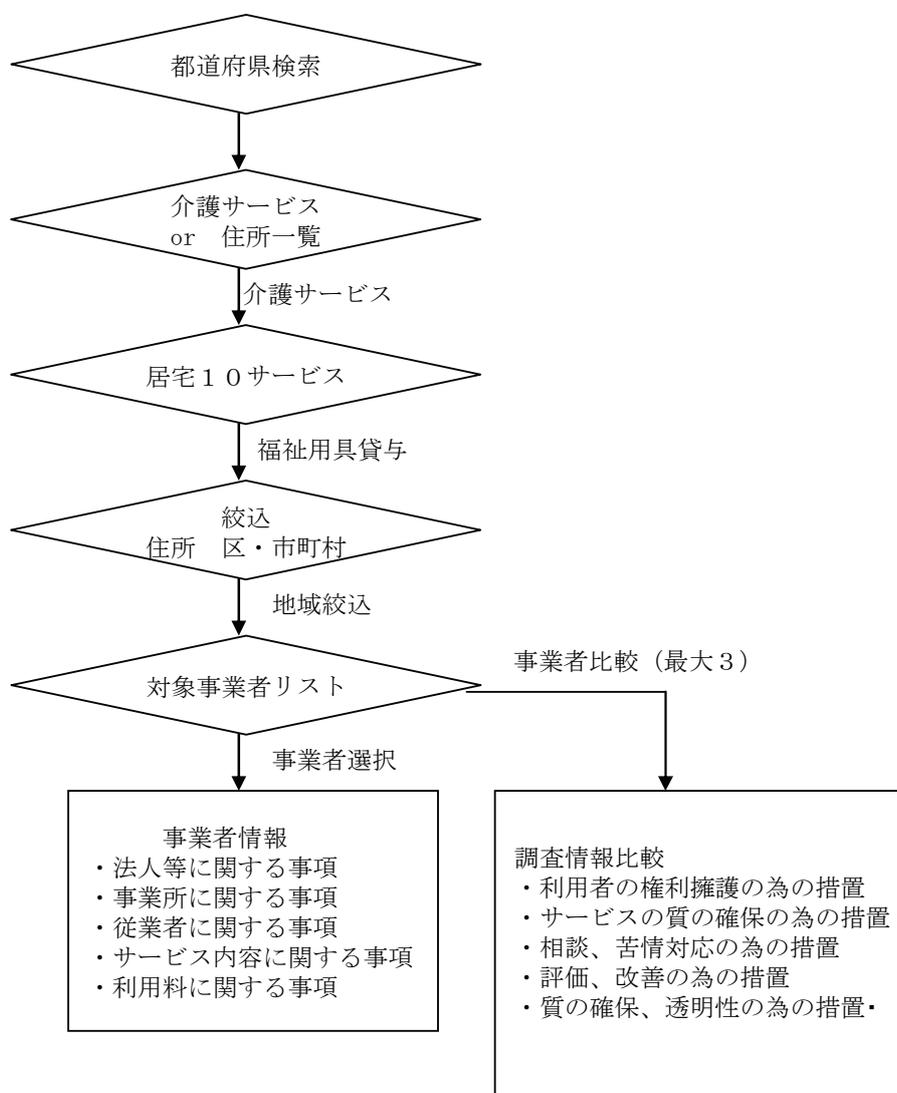
前述の通り、一般商品に関する情報提供システムは、様々な形や切り口で、当該商品にアクセスできる格好となっており、その情報の中身も、価格情報のみならず、様々な口コミ情報を含め、多岐にわたるとともに非常に豊富である。一方、福祉用具貸与の情報システムについては、一般商品に関する情報システムと比較すると、情報の種類、量ともに少ない現状が見受けられる。

福祉用具貸与に関する情報提供システムについても、単なる価格情報の提供サイトではなく、福祉用具から検索できる、貸与事業者から検索できる、そして貸与事業者のサービス内容全体が比較できる仕組みであることが望ましい。

また、今後は、介護・福祉関係の総合的な情報が入手できる情報システム、サイトが存在し、その情報システムの一部に福祉用具貸与の情報が盛り込まれるといった視点が必要となってくるであろう。

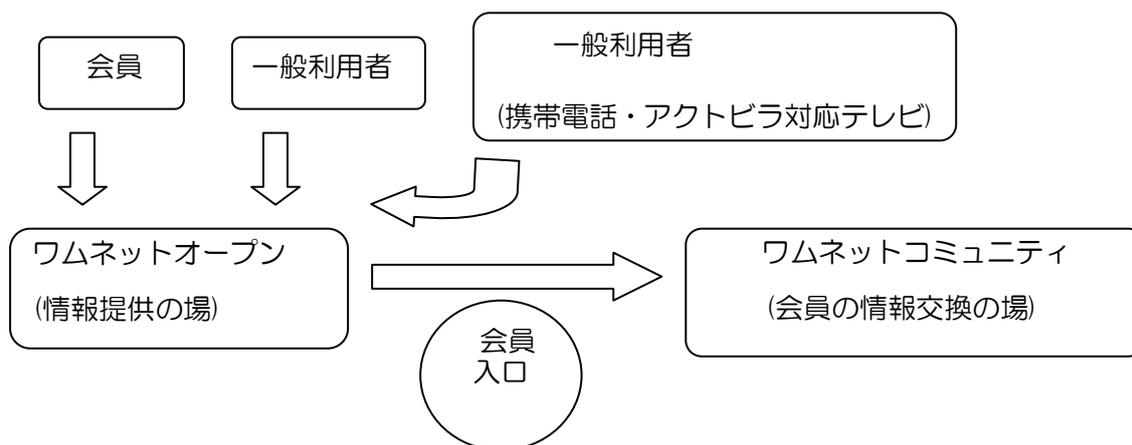
図表 4 介護サービス情報公表システム

目的	利用者の介護サービス事業所の選択を支援
実施主体	各都道府県
実施方法	基本情報と調査情報（第三者が現地調査）を年1回更新
公表内容	基本情報：法人、従業者、サービス内容（提供実績、苦情窓口、価格（最低額と最大額）） 調査情報：利用者権利養護、用具適合状態の取組み、使用状況確認の取組み等
実施義務	義務（介護保険法）
公表費用	都道府県毎に設定 約3万～5万 平均4.2万（H18年度）



図表 5 WAM NET 情報提供システム

目的	福祉・保険・医療に関する情報をインターネットを通じて総合的に提供
実施主体	独立行政法人福祉医療機構
実施方法	・ワムネットオープン：一般の利用者に対して広範で効果的な情報提供や情報開示 ・ワムネットコミュニティ：情報交換・情報発信が可能、情報の保護や安全性に配慮した会員専用のサイト
公表内容	介護保険・障害福祉サービス事業者情報や病院・診療所情報をはじめとする、福祉・保険・医療関連の各種情報を総合的に提供し、行政機関や施設・事業所の間で意見や情報を交換する
実施義務	任意
公表費用	無料



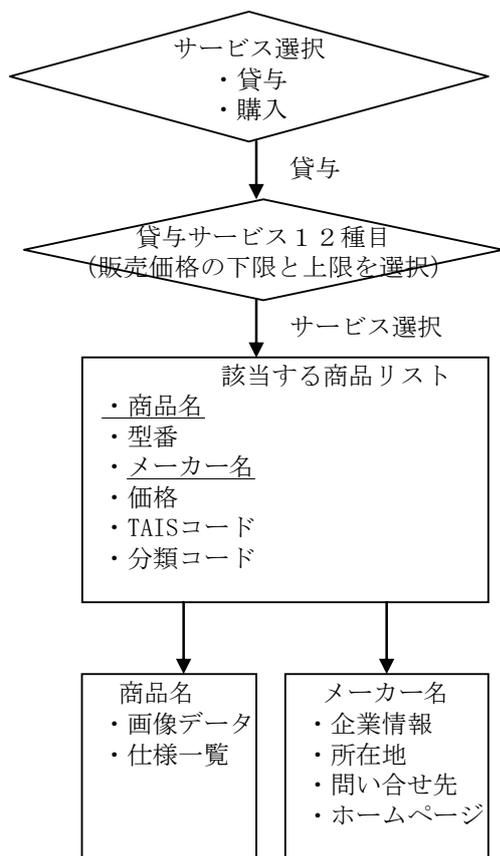
- 全国の介護保険者情報、障害福祉サービス事業者情報、病院・診療所情報
- 厚生労働省で開催された会議資料や通知などの行政資料
- 全国の福祉・保険・医療に関するイベントやセミナーの開催情報
- 福祉・保険・医療のリンク集
「ワムナビ」
- こどものための福祉情報
「こどもワムネット」
- 介護予防、人材・組織、保険、子育て情報
「週刊 WAM de レッスン」

- 会員登録した介護保険事業者、障害福祉サービス事業者及び病院・診療所などの施設・機関は、ワムネットコミュニティから自施設・機関の介護事業者情報、障害福祉サービス事業者情報、病院・診療所情報にホームページ URL やコメントなどの追加情報を発信することが可能。
- 特定の会員だけでグループを作り、グループ専用掲示板・フォーラムで情報を共有できる。

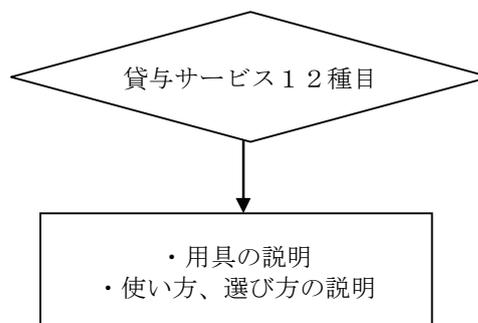
図表 6 介護保険対象福祉用具情報

目的	利用者の身体状況に合った福祉用具の選択を支援
実施主体	(財)テクノエイド協会
実施方法	使用目的別の用具検索
公表内容	商品名、価格、仕様、サイズ
実施義務	任意
公表費用	無料 (TAISコード取得時に企業情報1万、用具情報6千の登録料が発生する)

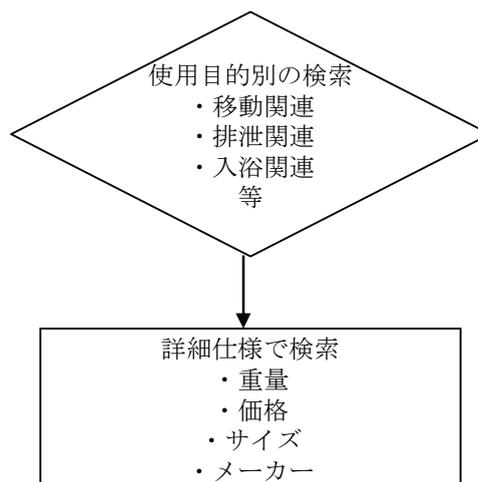
<介護保険対象福祉用具検索>



<介護保険対象福祉用具の解説>

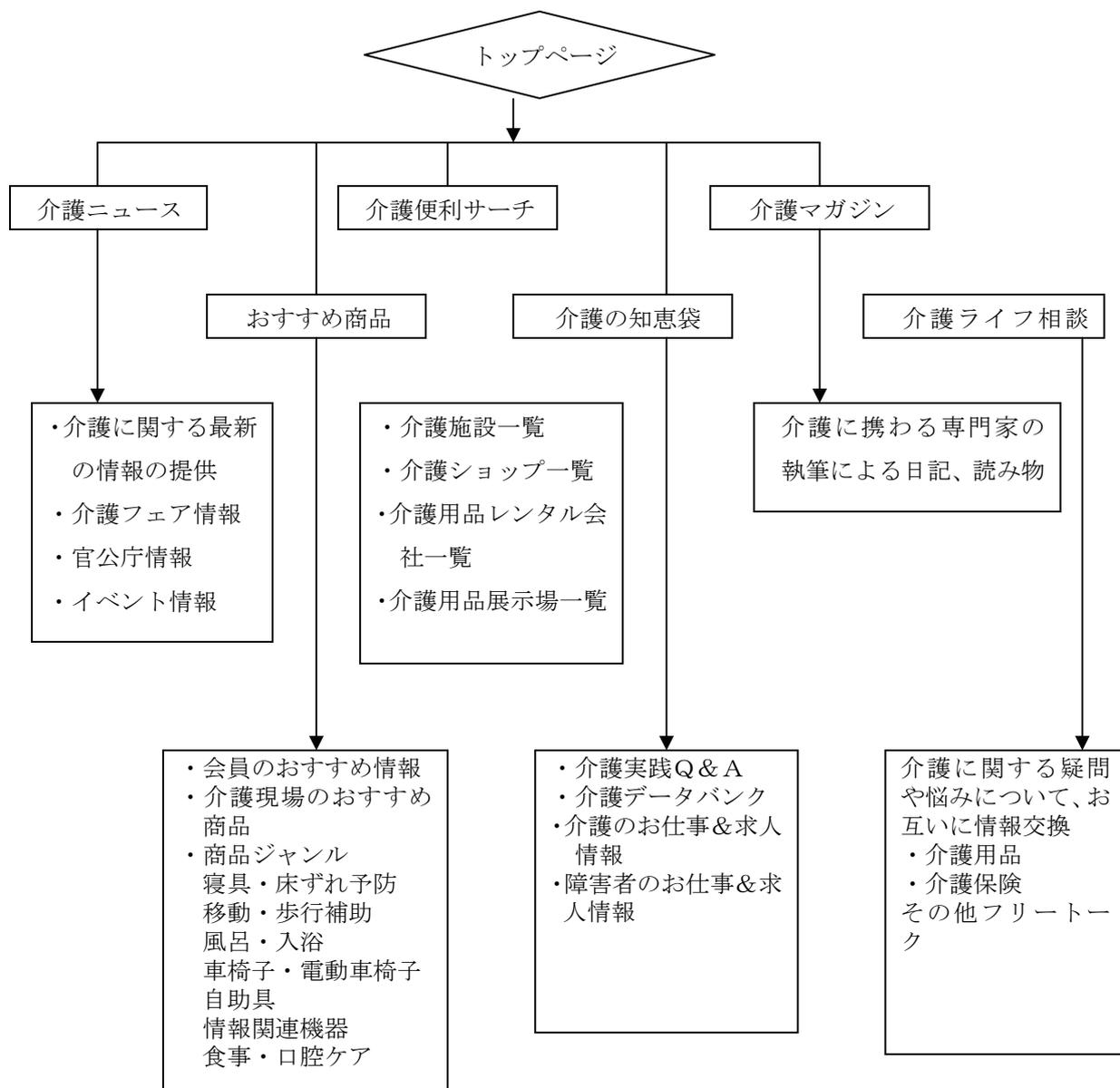


<介護保険対象福祉用具詳細情報>



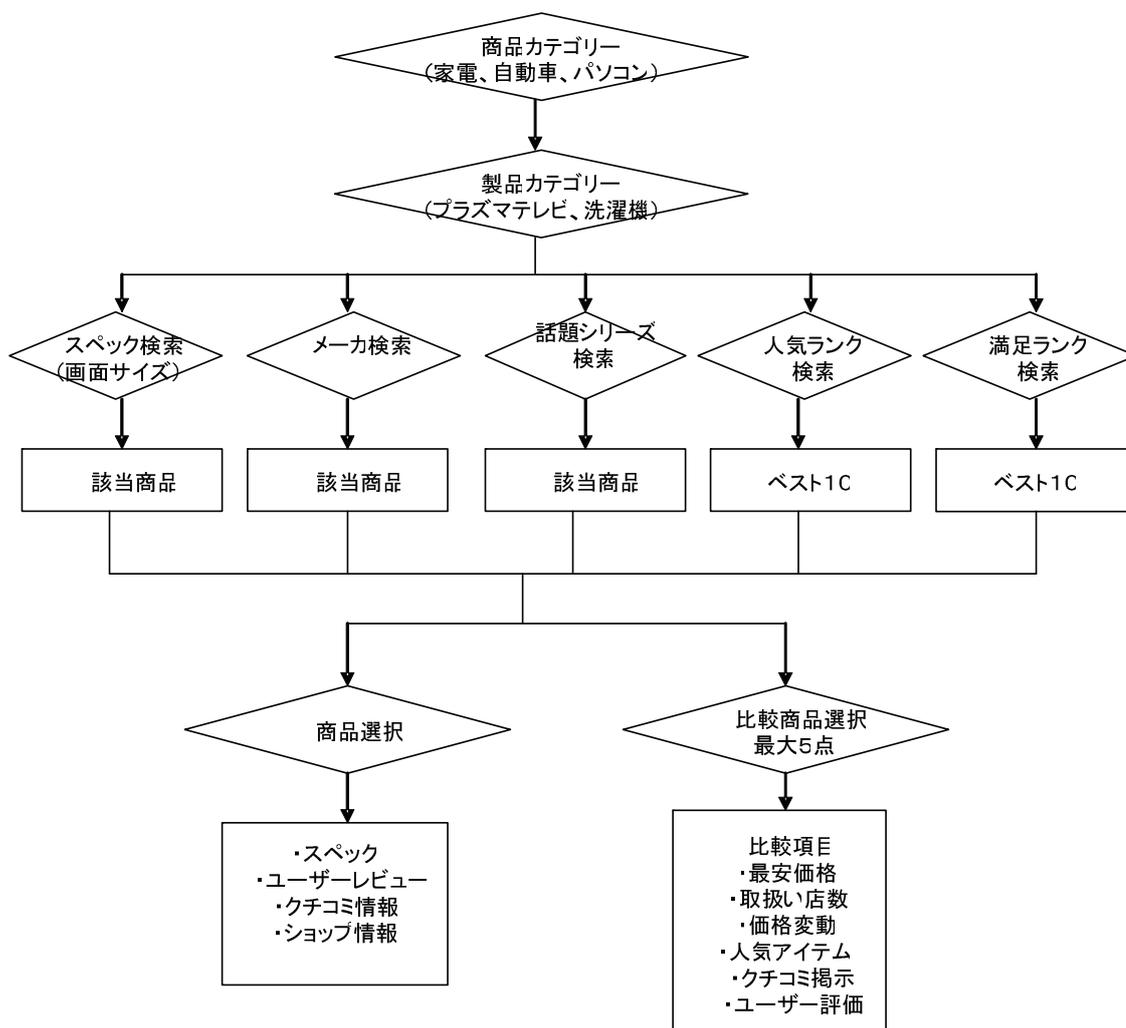
図表 7 その他サイト事例

目的	介護情報の提供、介護関連企業への広告・マーケティング支援、介護・福祉社会への貢献活動
実施主体	民間サイト運営企業
実施方法	介護・福祉情報を毎週更新
公表内容	サイトに登録してある商品数は約 5,600 件 介護情報の発信、読み物の提供 介護便利帳（介護施設一覧や介護ショップ一覧などを掲載）
実施義務	・任意
公表費用	サイトの主な収入源はバナー広告



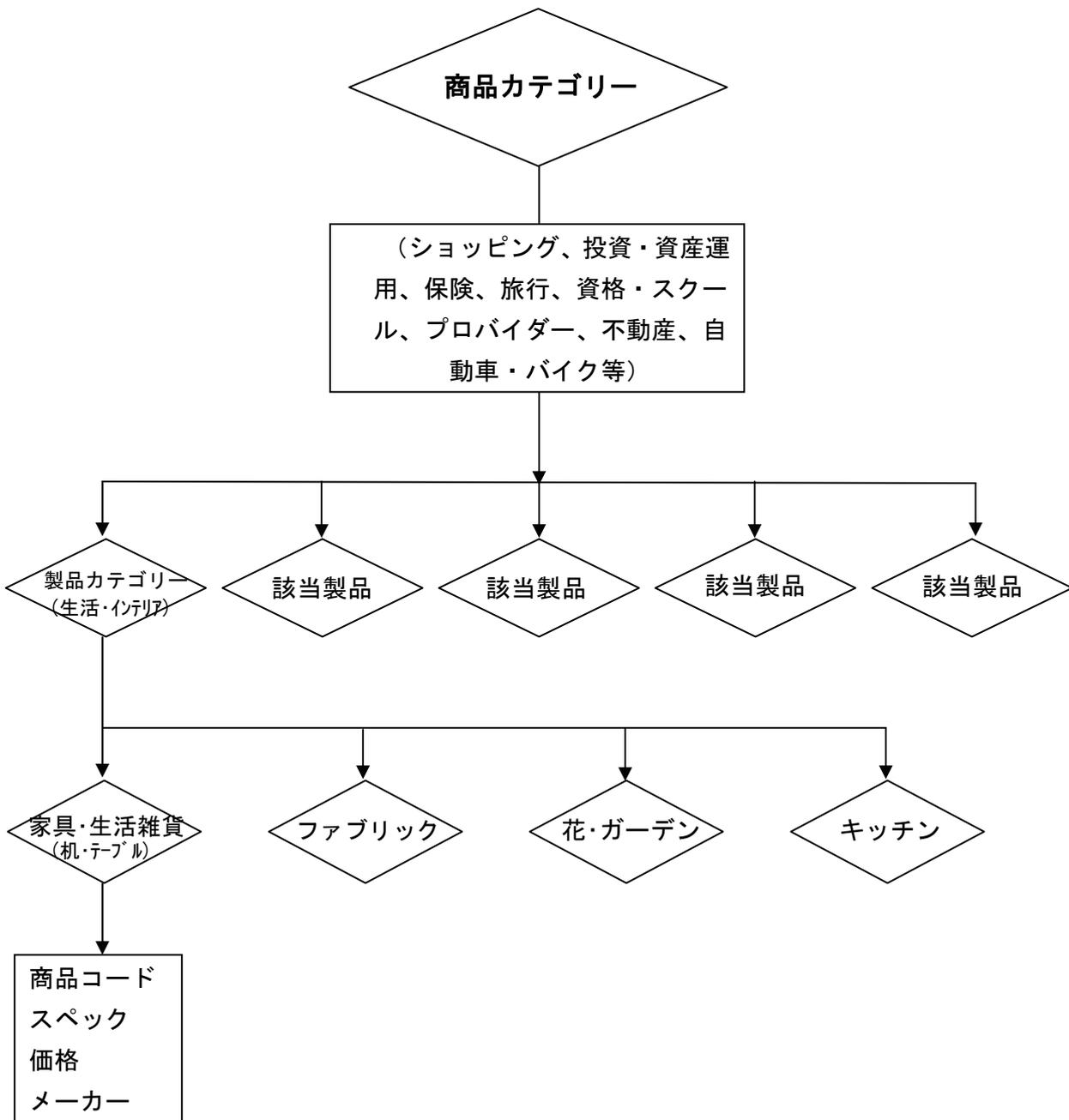
図表 8 価格比較サイト事例

目的	利用者が商品価格、仕様を比較し購入の為の支援
実施主体	民間サイト運営企業
実施方法	サイト運営側判断で商品情報、仕様データを作成し、価格について販売事業者が登録する。
公表内容	商品名、価格、仕様、クチコミ情報、人気ランク
実施義務	任意
公表費用	事業者販売ページをクリックすれば、利用料を徴収、他広告費用



図表 9 価格比較サイト事例

目 的	利用者が商品・サービス・価格を比較し購入
実施主体	民間サイト運営企業
実施方法	情報提供、参加会社サイトのリンク掲載または広告掲載のみを実施 営業、契約等の締結等の行為は一切行わない
公表内容	商品名、価格、仕様、人気ランク
実施義務	任意



図表 10 価格比較サイトの現状

		価格比較サイト										介護情報サイト									
		A社		B社		C社		D社		E社		介護サービス情報公表システム		WAM NET		財団法人テクノエイド協会		F社			
		情報有無	ページ	情報有無	ページ	情報有無	ページ	情報有無	ページ	情報有無	ページ	情報有無	ページ	情報有無	ページ	情報有無	ページ	情報有無	ページ		
検索条件	商品名検索	○		○		○		○		○							○		○		
	品番検索	○		○		○		○		○							○				
	メーカー検索	○		○		○		○		○							○		○		
	キーワード検索	○								○											
	スペック検索	○		○		○		○									○				
	話題検索	○																			
	人気ランキング検索	○		○		○		○		○											
	満足度検索	○																			
	価格検索	○		○		○		○		○							○				
	比較対象	商品比較	○		○				○		○										
価格比較(安い順)		○				○				○											
比較条件	自動的																				
	選択																				
	選択最大数	5		5				5													
比較情報	商品名	○		○				○		○											
	製品画像	○		○				○		○											
	メーカー名	○		○				○		○											
	型番	○		○				○		○											
	最安価格	○		○				○		○											
	標準価格	○																			
	店舗	○		○						○											
	人気ランキング	○																			
	クチコミ件数	○		○																	
	レビュー件数	○																			
	ユーザー評価	○								○											
	発売日	○							○												
	価格変動	○		○					○												
	商品スペック	○		○					○												
	商品評価	○		○																	
	製品情報	ショップ評価	○		○																
		支払い、発送条件	○		○																
在庫状況		○		○																	
最安価格		○		○		○		○		○		○									
メーカーサイトリンク先		○		○		○		○		○		○					○		○		
製品画像		○		○		○		○		○		○					○		○		
ランキング		○		○				○		○		○									
レビュー		○		○		○		○		○		○									
店舗情報	クチコミ	○		○				○		○											
	製品詳細情報	○		○		○		○		○						○		○			
	住所	○		○		○		○						○		○					
	電話	○		○		○		○						○		○					
	FAX	○		○		○		○						○		○					
	ホームページアドレス	○		○		○		○		○											
	メールアドレス	○		○		○		○													
	ショップ評価	○		○				○													
	支払い・返品方法	○		○		○		○													
	商品発送について	○		○		○															
サイトの特徴	カテゴリ別ショップランキング	○																			
	地図			○																	
												<p>●福祉用具を貸与をしている事業所を検索できるサイト。事業所の情報を詳細に調べることができる。</p> <p>●商品から事業所を検索することや、商品に関する情報は得られない。</p> <p>●福祉用具を貸与をしている事業所を検索できるサイト。事業所の基本情報を調べることができる。</p> <p>●商品から事業所を検索することや、商品に関する情報は得られない。</p> <p>●福祉用具について、様々な方法で検索できるサイト。福祉用具の情報を詳細に調べることができる。</p> <p>●福祉用具を貸与している事業所に関する情報は得られないが、メーカーサイトのリンク先で貸与情報などを得ることが可能。</p> <p>●商品ジャンルから検索し、福祉用品を購入することができるサイト。商品の基本情報を調べることができる。</p>									
												<p>c. その他福祉関連情報の掲載・データベース化サイト</p> <p>1)「TAIS」:財団法人テクノエイド協会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具情報検索システム 一福祉用具情報のみ掲載 <p>2)「WAMNET」:独立行政法人福祉医療機構</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉・保険・医療の総合情報サイト 一福祉事業者情報を掲載、価格等の掲載はない <p>3)介護保険の情報公開制度:都道府県(国民健康保険団体連合会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具貸与事業では提供実績及び価格の上限と下限を表示 									

4. 望まれる情報提供システム

福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する委員会における議論、福祉用具貸与情報の実態調査、さらに既存の価格情報システム等の現状を踏まえ、ここでは価格貸与の情報提供システムに求められる姿をまとめる。

利用者の自己責任が問われる時代となっていながら、その一方で事業者と利用者間において、介護サービスに関する情報量に大きな差がある。福祉用具貸与については、利用者の多くが福祉用具の選択にあたりケアマネジャーの意見を参考にしており、そのケアマネジャーの74.3%が情報提供システムを望んでいるというのが実態である。

また利用者や利用者家族については、福祉用具の選定や価格比較について情報収集の接点がケアマネジャーのみという状況が多く、主体的な意思決定はしていないように見受けられる。しかし利用者は貸与価格以外に、福祉用具の適切さ、貸与後のメンテナンス・サポートなどへの意識も高く、それら情報が価格と同等の扱いで情報提供されれば、価格比較にも意味があると考えられる。(①)

さらに、福祉用具事業者は情報提供システムの構築に消極的にも見えるが、福祉用具貸与情報の実態調査によれば、その背景には、「価格のみで判断してほしくない」、「価格の内容は説明しなければわからない」という、想定される情報提供システムが本当に利用者の判断に資するものになるかどうかの懸念があると思われる。(②) 一方、貸与事業者の約4割は、福祉用具貸与価格を変更するきっかけとして、「他の事業者の価格変更の状況による」をあげており、情報提供システムが構築された場合は、他社の価格動向にも適時、反応すると考えられる。(③)

このように利用者と利用者家族、ケアマネジャー、そして貸与事業者のそれぞれが、その考え方は異なるものの、情報提供システムを望んでいるのであれば、より活用しやすい形で構築する必要がある。(④) 具体的には利用者やケアマネジャーが、貸与事業者および用具を選択したいときに、いつでもどこでも参照できること、また貸与事業者が、情報提供システムに掲載された自社の情報を変更したいとき、即時に変更できる仕組みが望ましい。つまり、福祉用具や貸与事業者の多岐にわたる情報が多方面から、そしていつでも検索できること、福祉用具の内容や価格などが、様々な切り口で比較できること、また情報が遅滞なくタイムリーに更新されることなどが、(⑤) 非常に重要な要素と考えられ、これらを網羅できる仕組みとして、課題はありながらも、ITを活用した情報システムの構築が有効であると考えられる。

福祉用具貸与価格の情報提供システムという切り口から、利用者、ケアマネジャーそして貸与事業者のニーズなどをみてきたが、そのどこにも貸与価格だけを比較したいという観点はなく、むしろ様々な情報を参照したいというニーズが強い。現在、介

介護関係の情報サイトは、「介護サービス情報公表システム」、「WAM NET」、「介護保険対象福祉用具検索」など、いくつかあるが、それぞれのサイトは、福祉用具貸与事業者の情報検索、福祉用具そのものの情報検索などに特化されており、当該情報については相当深掘りができるものの、逆に貸与事業者と用具を相互に見比べるなどの機能がなく、福祉用具と貸与事業者全体を俯瞰することができない状況にある。

①価格が事業所決定要因とならない理由

【ケアマネジャー向けアンケート調査結果】

「価格が事業所の決定要因にならない」と回答した 102 人に、その理由を 3つ選択してもらった。

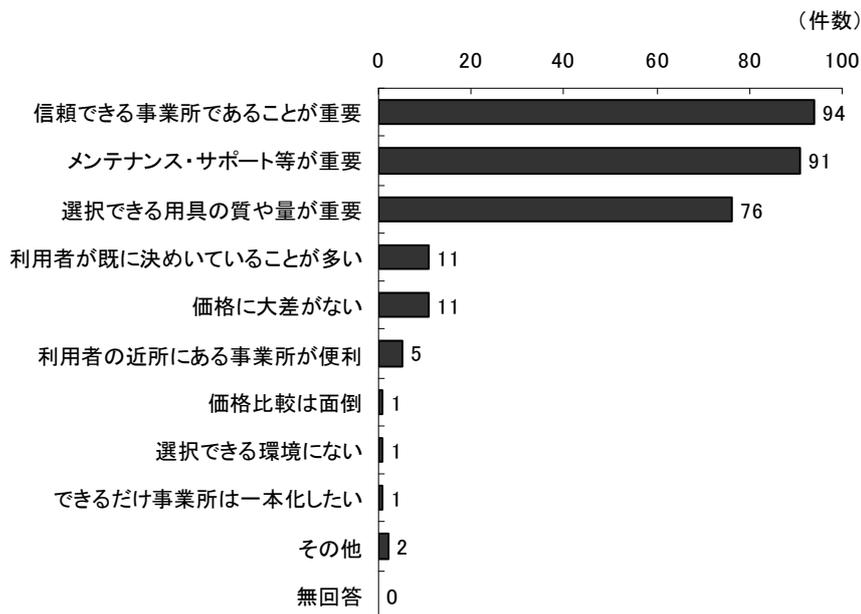
「信頼できる事業所であることが重要」と回答したのが 94 人（全体の 92.2%）でほとんどのケアマネジャーが選択した項目となった。また、「用具貸与後のメンテナンス・サポート等が重要だから」も 91 人（同 89.2%）となり、9割近くのケアマネジャーが重視していることがうかがえる。

一方、「価格比較は面倒」、「事業所を選択できるだけの環境にない（周りに事業所が少ない）」、「複数の事業所から貸与するのは面倒（事業所を一本化したい）」はいずれも 1 人（同 1.0%）にとどまった。

福祉用具の貸与については、メンテナンスやサポート体制等を含んだ、信頼のある事業所を選択し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	%
信頼できる事業所であることが重要	94	92.2
メンテナンス・サポート等が重要	91	89.2
選択できる用具の質や量が重要	76	74.5
利用者が既に決めいていることが多い	11	10.8
価格に大差がない	11	10.8
利用者の近所にある事業所が便利	5	4.9
価格比較は面倒	1	1.0
選択できる環境にない	1	1.0
できるだけ事業所は一本化したい	1	1.0
その他	2	2.0
無回答	0	0.0
非該当	206	
全体	102	100.0



②価格比較サイトへの掲載条件（再掲）

【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。

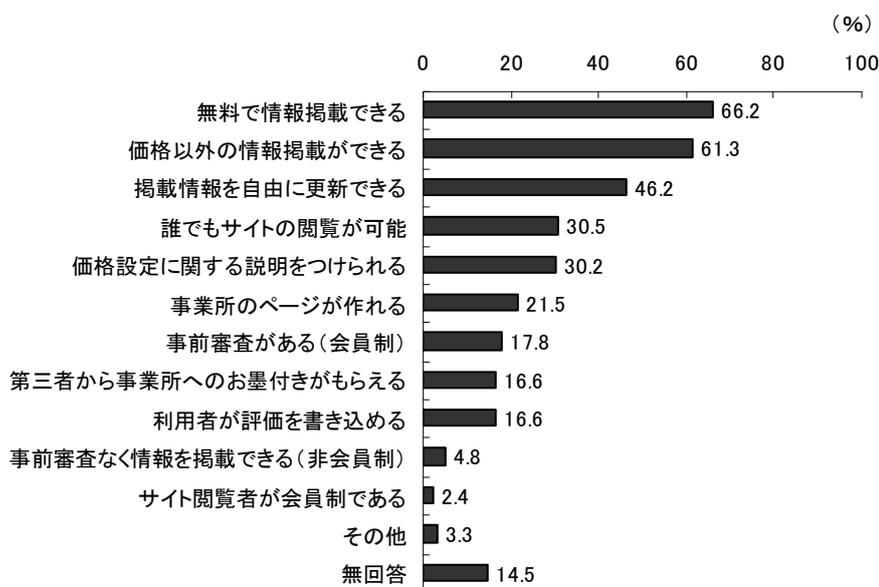
「無料で情報が掲載できること」が 219 事業所（全体の 66.2%）と最も多く、次いで、「価格以外の情報が掲載できること」の 203 事業所（同 61.3%）となった。また、「掲載した情報を自由に更新できること」についても 153 事業所（同 46.2%）が承諾する条件として選択した。

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、第三者の評価については、福祉用具についての評価だけを求めている傾向がうかがえた。

価格比較サイトへの掲載条件として自由回答で挙げられたものとしては、「まとめて価格比較ができるような構造としないこと（一覧表示をしないこと）」、「貸与価格につながるあらゆる情報が掲載可能になること」などがあつた。

（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



③価格の見直しとして多い理由（再掲）

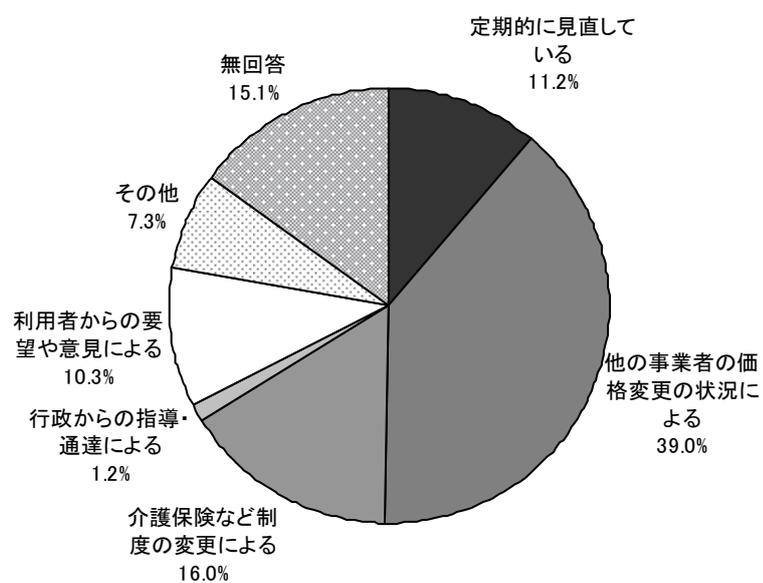
【貸与事業者向けアンケート調査結果】

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

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

（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

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



④福祉用具貸与・販売に関する第三者の関与

【ケアマネジャー向けアンケート調査結果】

福祉用具の貸与や販売に関する情報を貸与事業者以外の第三者がまとめ、インターネットで検索や比較が可能となった場合の掲載の必要性に、重要だと思う項目について3つ選択してもらった。

「福祉用具の特徴（機能・仕様）」については157人（全体の51.0%）のケアマネジャーが1番目に重要な項目として選択し、他の項目と比較しても最も重要とされていることがわかる。また、2番目、3番目に重要であると選択したものも含めて、228人（同74.0%）が重視している結果となった。

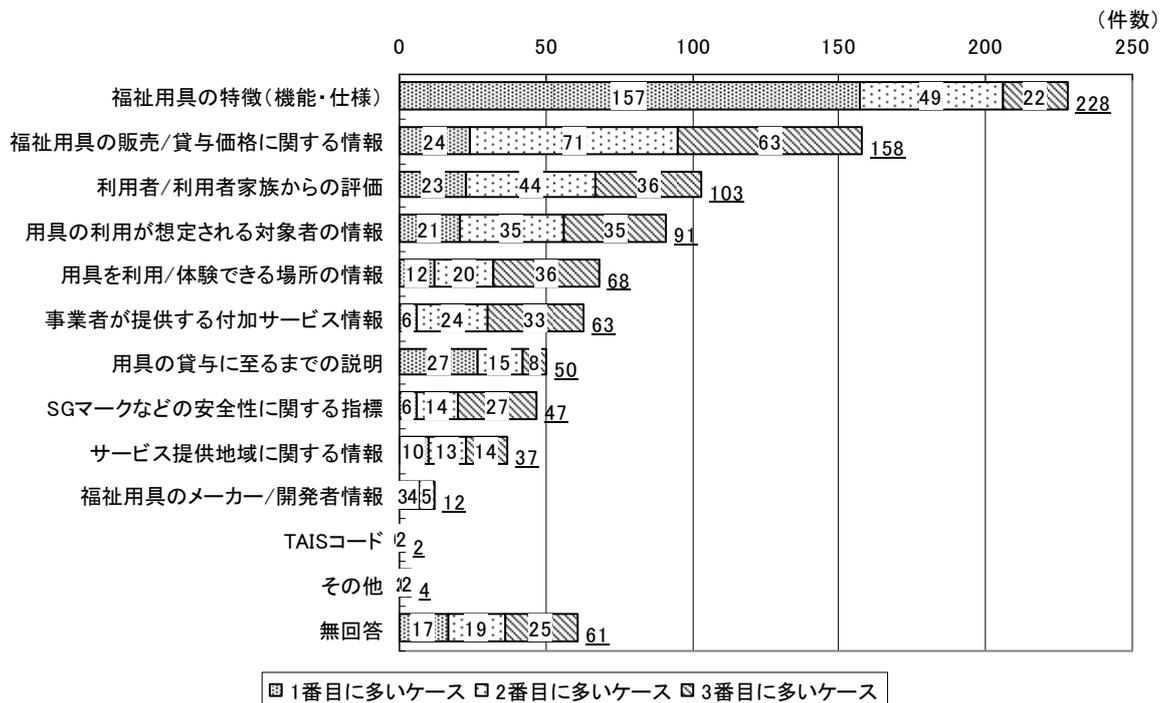
次いで、「福祉用具の販売／貸与価格に関する情報」が全体で158人（同51.4%）と過半数を超えたほか、「利用者や利用者家族からの評価」が103人（同33.5%）となった。

「事業者が提供する付加サービス情報」については、1番目に重視しているケアマネジャーは6人（同1.9%）にとどまったものの、3番目までに重要であると考えているケアマネジャー数を加算すると63人（同20.5%）と2割に到達した。

認証コードについては、「SGマークなど安全性に関する指標」については、全体の47人（同15.3%）となったものの、「TAISコード」については、2人（同0.6%）となり、安全性が重視され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	1番目に多いケース		2番目に多いケース		3番目に多いケース	
	n	%	n	%	n	%
福祉用具の特徴(機能・仕様)	157	51.0	49	15.9	22	7.1
福祉用具の販売/貸与価格に関する情報	24	7.8	71	23.1	63	20.5
利用者/利用者家族からの評価	23	7.5	44	14.3	36	11.7
用具の利用が想定される対象者の情報	21	6.8	35	11.4	35	11.4
用具を利用/体験できる場所の情報	12	3.9	20	6.5	36	11.7
事業者が提供する付加サービス情報	6	1.9	24	7.8	33	10.7
用具の貸与に至るまでの説明	27	8.8	15	4.9	8	2.6
SGマークなどの安全性に関する指標	6	1.9	14	4.5	27	8.8
サービス提供地域に関する情報	10	3.2	13	4.2	14	4.5
福祉用具のメーカー/開発者情報	3	1.0	4	1.3	5	1.6
TAISコード	0	0.0	0	0.0	2	0.6
その他	2	0.6	0	0.0	2	0.6
無回答	17	5.5	19	6.2	25	8.1
全体	308	100.0	308	100.0	308	100.0



⑤価格比較サイトへの要望 (再掲)

【ケアマネジャー向けアンケート調査結果】

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)

カテゴリー名	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

このような状況を踏まえると、今回構築を目指す情報提供システムは、単に福祉用具貸与の価格を比較するだけではなく、福祉用具貸与に関する様々な情報を入手できる情報システムやサイトとして構築されるべきであろう。情報システム構成としては、福祉用具を探す利用者もあり、貸与事業者を探す利用者もあることから、その双方から検索できるものが望ましい。また比較という観点からは、貸与事業者がもっていた、「価格のみで判断してほしくない」という懸念を払拭する意味からも、貸与価格のみではなく、貸与事業者のサービス全体が比較できるものとするのが重要である。もちろん利用者やケアマネジャーに対して貸与価格の妥当性を提供することは必要であるが、それに加えて貸与事業者そのものの情報や、商品スペックの情報などが過不足なく、盛り込まれるようにすべきである。

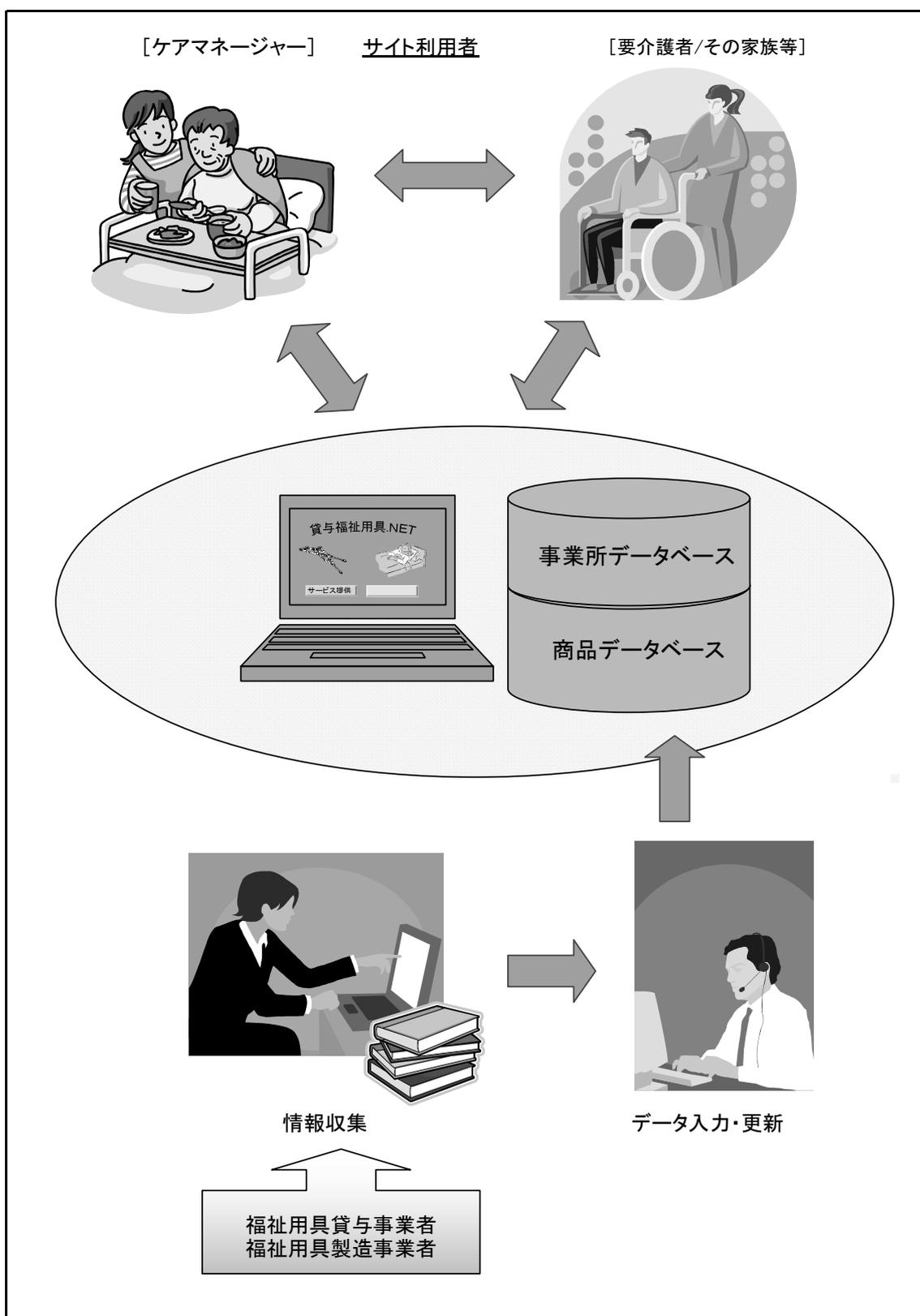
これら福祉用具貸与の情報提供システムに求められる姿を具体的イメージとして示すと次の通りとなる。

(1) システム構成(案)

まず、システムの中のデータベースは、事業所データベースと商品データベースの二本立てとし、それぞれのデータベースには、利用者やケアマネジャーが必要とするデータが、福祉用具の貸与事業者および製造事業者などによって情報収集のうえ、入力・更新されるものとする。また貸与事業者から見たときにも魅力があり、そして無視できないサイトにするためにも、データベースの内容については、貸与事業者の要望も十分に踏まえる必要がある。

このシステムの利用者側は、利用者、利用者の家族、そしてケアマネジャーなどが考えられるが、それぞれが単独で、あるいは利用者とケアマネジャーと一緒に利用することを想定して、使いやすいシステムを構成する必要がある。

図表 11 システム構成案



(2) サイトマップ (イメージ)

当該情報提供システムについては、福祉用具貸与に関する様々な情報を入手できるものを目指すが、一方で利用者やその家族が高齢であることも考慮し、いたずらに複雑なものにせず、そのサイトマップはシンプルなもの望ましく、結果として利用しやすいものとするべきである。利用者が探している情報、求めている情報については、何度もクリックすることなく、必要最低限のステップでたどり着けるものが必要である。

(3) システムフロー（案）

システムフローについては、利用者のニーズを踏まえ、「事業所を選びたい」という要望と、「用具を選びたい」という要望にこたえる形の二本立てとする。

a) システムフロー〔事業所〕案

利用者が貸与事業者に期待している内容としては、貸与にかかわる各段階で丁寧に対応してもらえるかなど、そのサービス体制に関わるものも多く、それらの情報は、事業者の基本情報に加えて盛り込まれるべきである。具体的には、次のようなものが必要となる。

基本情報

- ・事業所名
- ・介護サービス情報
- ・事業所番号
- ・住所、郵便番号、電話番号、FAX番号
- ・ホームページアドレス

営業体制

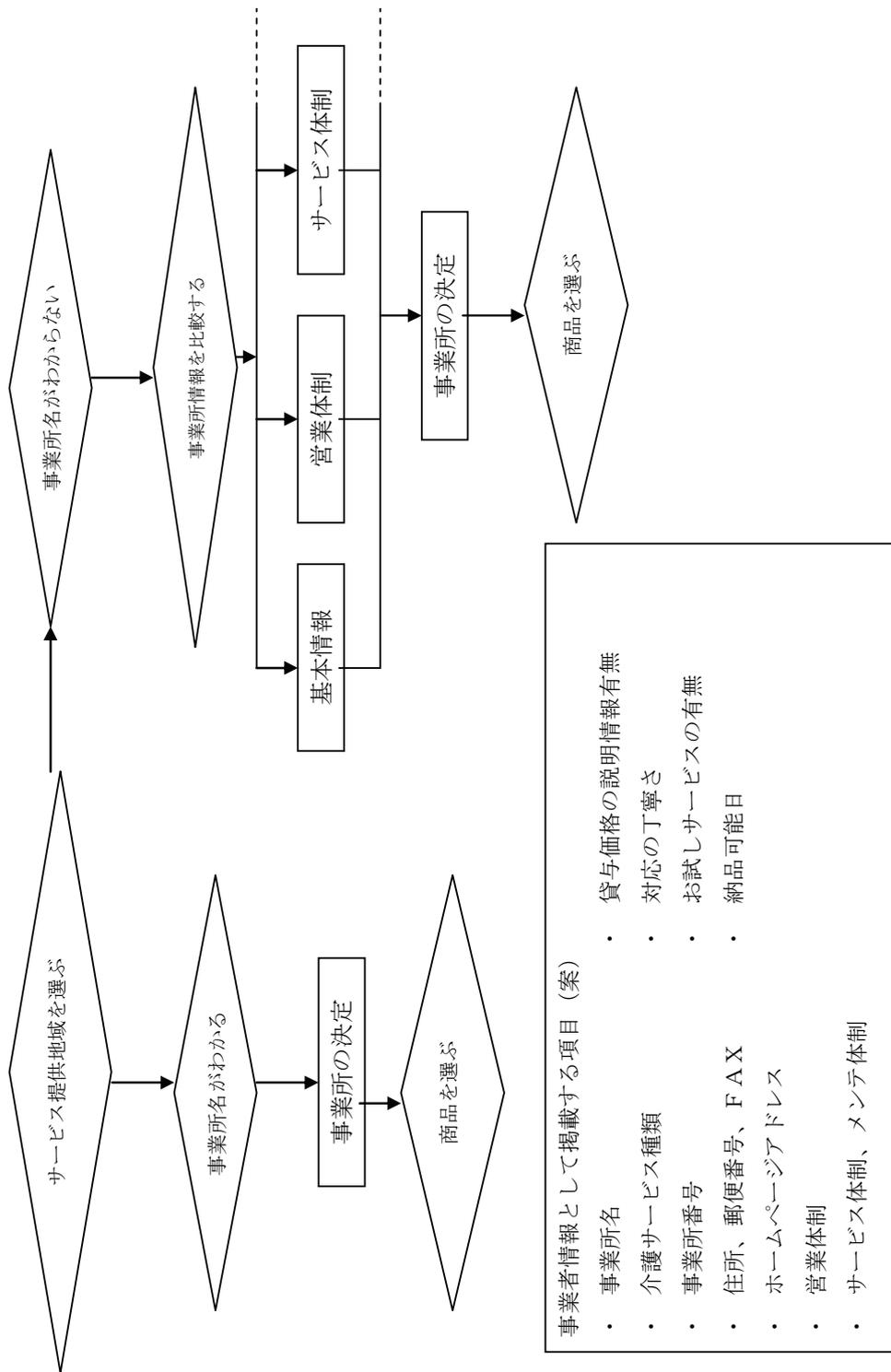
- ・納品可能日

サービス体制

- ・メンテナンス体制
- ・貸与価格の説明情報の有無
- ・対応の丁寧さ
- ・お試しサービスの有無

など

図表 13 システムフロー [事業所] 案



b) システムフロー〔用具〕案

福祉用具を選ぶ利用者やその家族は、必ずしも当該商品に詳しいわけではなく、むしろ情報提供サイトに、その選択に資する情報のあることが期待される。商品スペックや価格の妥当性の提供はもちろん、商品の安全性や製造中止した製品の情報、あるいは用具を利用するにあたってのヒントなどが含まれていると望ましい。具体的には次のようなものが必要となる。

商品情報

- ・メーカー
- ・商品名
- ・型番
- ・商品写真
- ・商品スペック（車いすであれば、タイヤの大きさなども含む）

価格情報

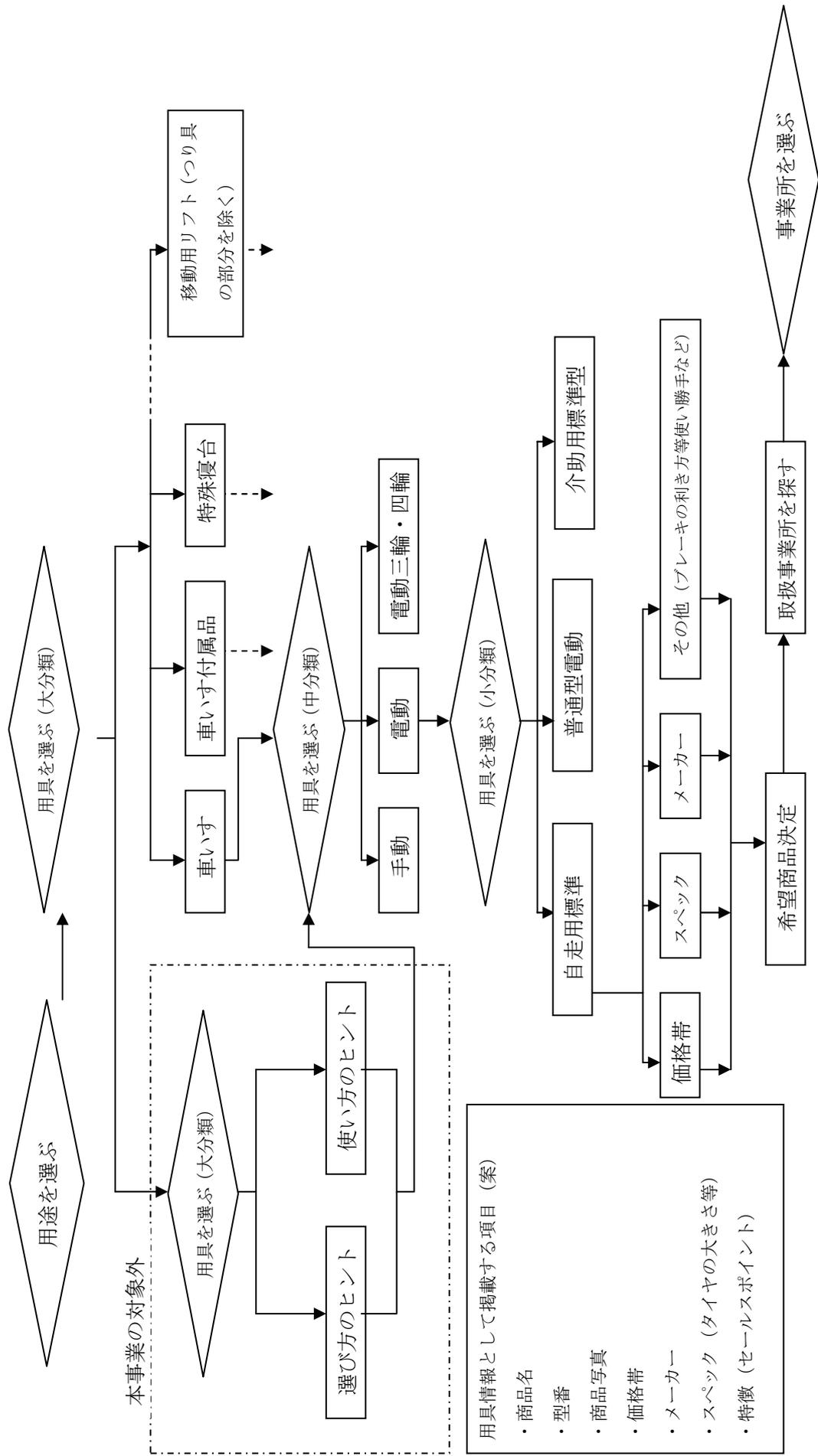
- ・価格帯

その他の情報

- ・特徴（セールスポイント）
- ・利用にあたってのヒント
- ・安全性情報

など

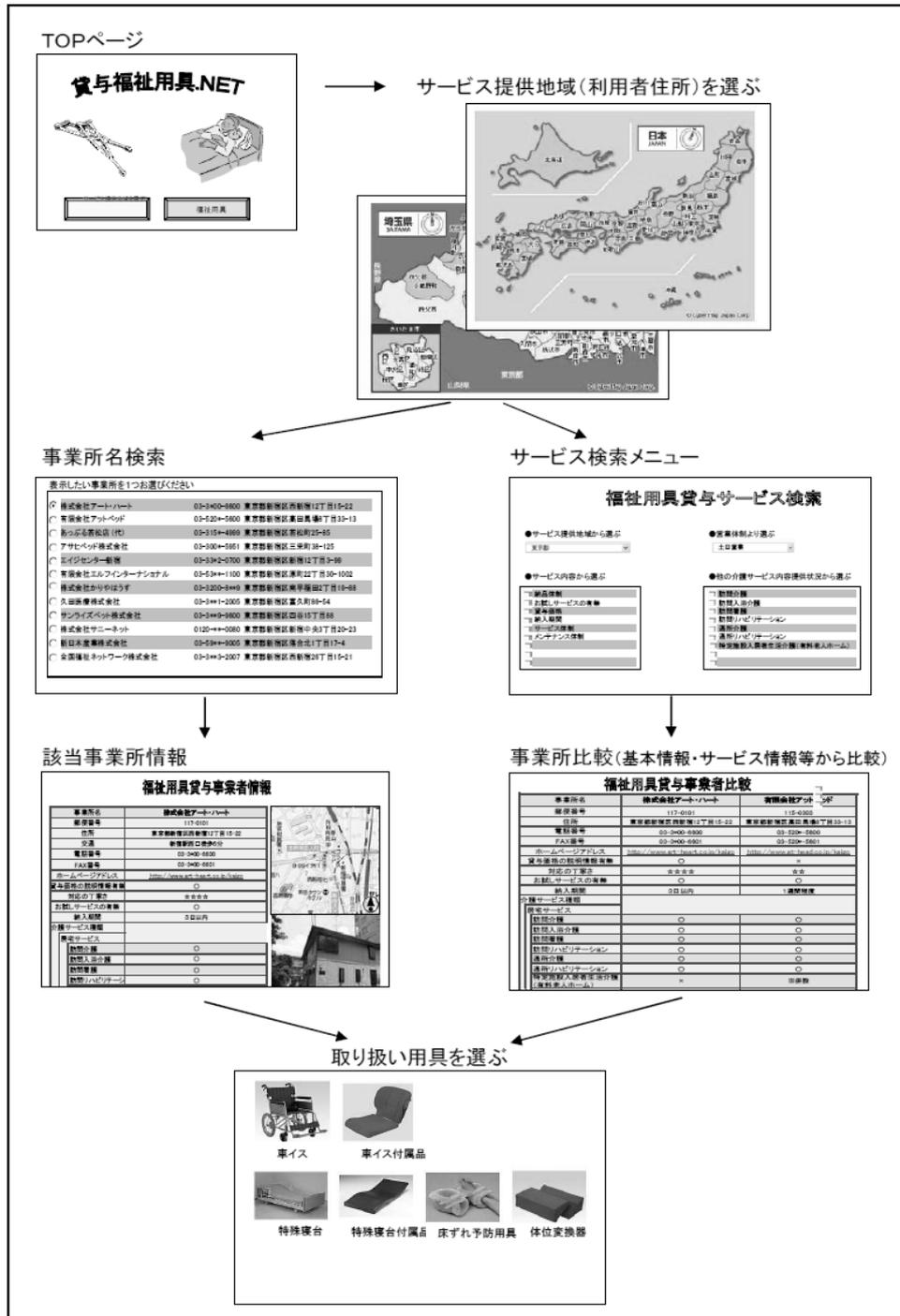
図表 14 システムフロー [用具] 案



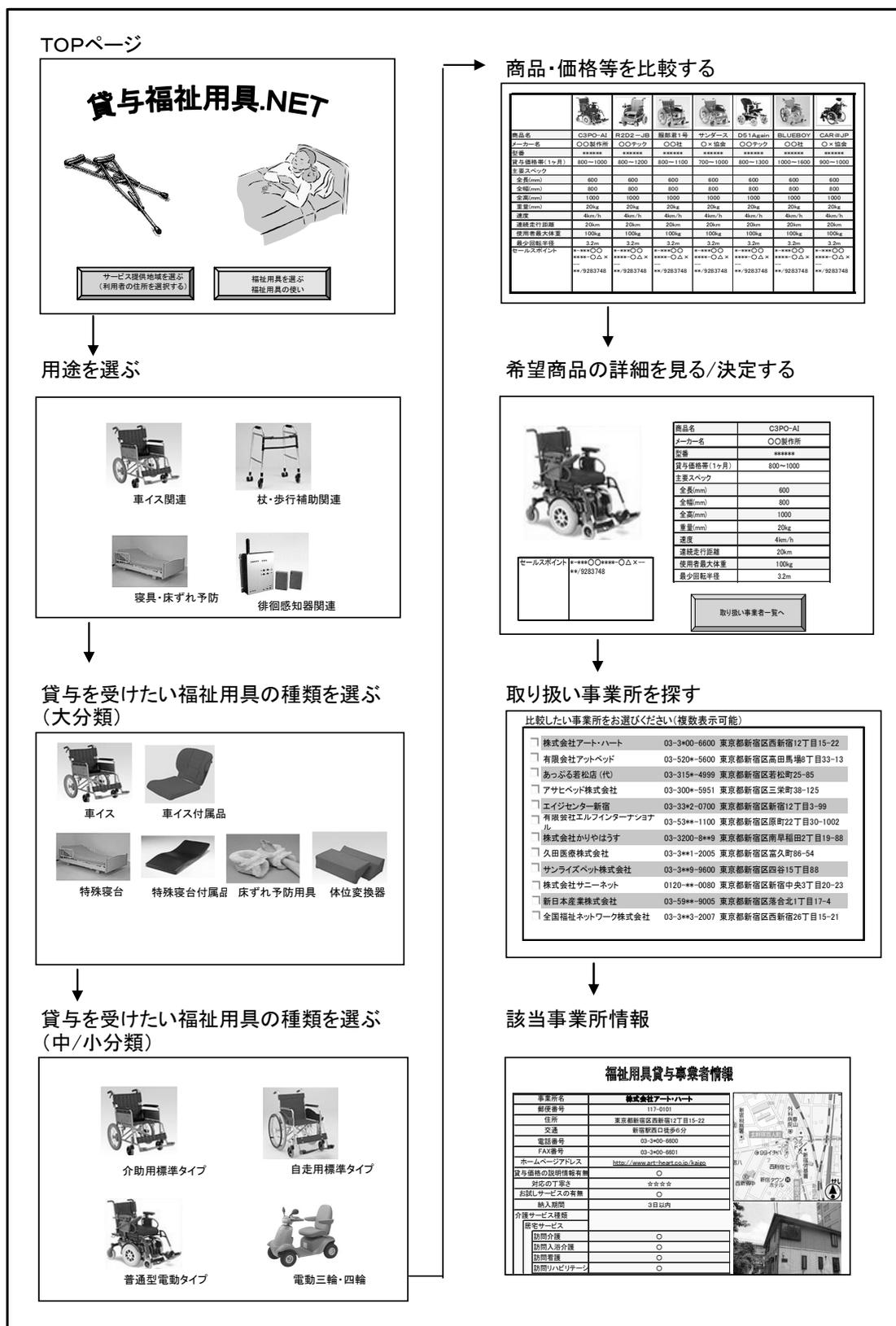
(4) 画面イメージ

画面は高齢者が利用することを想定し、見やすく、そしてわかりやすいものが望ましい。色使い、フォント、製表の大きさなど、利用者に十分配慮したものとすべきである。

図表 15 画面イメージ [事業所]



図表 16 画面イメージ [用具]



5. 第5章のまとめ

- 情報提供システムは、利用者、ケアマネジャー、貸与事業者を含み、誰もが必要な時に情報にアクセスできる仕組みが望ましく、その観点からITを活用したシステムが適していると思われる。
- 情報システム全体の設計として、福祉用具と貸与事業者の双方から検索できる仕組みとし、価格の比較だけではなく、貸与事業者のサービス情報全体の比較が可能なサイトとすることが望ましい。
- 情報システムの運営主体についても、民間なのか、パブリックなのか、あるいはその中間的なものなのか、それぞれの特徴を含めて、検討する必要がある。
- 現在ある福祉用具貸与の情報提供システムについては、それぞれの特徴はあるものの、一般商品に関する情報提供システムに比べると、情報の種類や量ともに少ない現状がある。一般商品に関する情報提供システムは、様々な切り口で、当該商品にアクセスできる格好になっており、その情報の中身も、価格情報のみならず、口コミ情報を含め非常に豊富なものとなっている。福祉用具貸与の情報提供システムについても同じようなレベル感が求められる。
- 将来的には、単に福祉用具の貸与価格を比較するだけでなく、介護・福祉関係の総合的な情報が入手できるサイトを構築することも求められており、ここで検討している情報提供システムは、その大きなサイトの一部として検討することも必要である。