

第6章 まとめ

第6章 まとめ

1. 福祉用具貸与の現状

国が推進する「社会福祉基礎構造改革」は、多様化し、増大しつつある福祉需要に対応すべく、個人が尊厳を持ちつつ、そしてその人らしい自立した生活が送れるように支えるという社会福祉の理念に基づいて進められている。この方向性に沿って、社会福祉の各種制度改正が行われたが、その具体策としては、利用者の立場に立った社会福祉制度の構築やサービスの質の向上などがあげられる。そのうち利用者本位の制度としては、福祉サービスの利用制度化と利用者保護制度の創設の二つが含まれており、この福祉サービスの利用制度化において、利用者が事業者と対等な関係に基づきサービスを選択できることとなった。具体的には、介護保険制度のもとで、利用者はサービス提供事業者と介護サービス契約を締結し、その契約に基づき必要な介護サービスを受けることになる。福祉用具貸与についても利用者は、貸与事業者を選択し、当該事業者との契約により、福祉用具の貸与を受けるが、その結果として利用者は自己責任を問われる状況にもある。

しかし、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格差という問題が表面化してきている。福祉用具の利用者が、貸与事業者の選択の際に複数の事業者ごとの価格を比較するケースは少なく、またケアマネジャーも複数の事業者の情報を利用者に提供するケースは少ない。実際、利用者の74.2%は貸与事業者の比較検討を行っておらず、また貸与価格をほとんど考慮しなかった利用者も47.9%存在する。つまりサービス重要な価格弾力性が低くなっている可能性が考えられ、利用者の選択が要因となる市場での価格競争が十分に機能していないと考えられる。

2. 福祉用具貸与に関する情報提供の必要性

利用者が適切な福祉用具貸与サービスを選択できるようになるためには、貸与価格の情報、多様な機能などの情報、貸与事業者のサービス内容などが適切に提供される必要がある。そして利用者の多くが、貸与サービスを受ける際のアドバイス元としているケアマネジャーの74.3%が、福祉用具に関する貸与価格の比較が必要であると考えている。

利用者や利用者家族は、福祉用具の選定や価格比較についてケアマネジャー頼みであるという現状が見え、主体的な意思決定を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、それらの情報が価格と同等の扱いで提供されれば、価格比較にも意味があると考えられる。

さらに、福祉用具貸与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欲しくない」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。また貸与事業者の約4割は、福祉用具貸与価格を変更する主なきっかけとして、「他の事業者の価格変更の状況による」をあげており、他社の価格動向にも一定反応する状況にある。

つまり利用者およびそれを支えるケアマネジャー、さらには貸与事業者がこれら貸与価格情報を共有することで、より市場原理に近い形に向けて、利用者の需要行動および、貸与事業者の価格設定行動が変わると考えられる。

3. 福祉用具貸与に関する情報提供システムの在り方

(1) ITの活用による情報提供システム

このように利用者と利用者家族、ケアマネジャーの多くが福祉用具貸与に関する情報提供を望んでおり、又、貸与事業者も利用者へのサービス内容の情報掲載等で情報提供システムに価値を見いだしていることから、この情報提供システムは誰もが活用しやすい形で構築される必要がある。構築される情報提供システムは、広く利用者やケアマネジャーに情報提供するとともに、貸与事業者がその情報提供システムを見ることで、それが貸与価格の見直しの動機になり得るためには、情報提供システムを広く利用者に定着させ貸与事業者にとっても無視できないシステムにする必要もある。これらの観点から、当該システムは、利用者、ケアマネジャー、貸与事業者を含み、誰もが情報にアクセスできるシステムが望ましい

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、即時に変更できるシステムが望ましい。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、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の特性を十分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。

紙ベースの情報では、その広がりには欠けることを考えると、IT活用による情報提供システムを構築することで、様々な情報を比較検討することができるようになり、

価格の妥当性の把握を含め、利用者やケアマネジャーの、事業者や用途選択に関する判断を助けることも可能となる。

(2) モジュールとしての情報提供システム

利用者、ケアマネジャーそして貸与事業者の、福祉用具貸与価格の情報提供システムに対するそれぞれのニーズをみると、そのどこにも、貸与価格だけを比較したいというものはなく、むしろ介護や福祉に関する様々な情報を参照したいというニーズが非常に強い。このような状況を踏まえると、将来的には、単に貸与価格情報を提供、比較するだけではなく、介護関係、福祉関係の総合的な情報を入手できるポータルサイトの構築も検討すべきであると考えられる。具体的には、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検討するべきであろう。

また当該システムは、福祉用具と貸与事業者の双方の切り口で検索できるものが望ましく、価格の比較による価格の妥当性の提供にとどまらず、貸与事業者の情報や商品スペックの情報などの情報が総合的に把握できるサイトとすることが重要である。

4. 情報システムの今後

将来的には、介護と福祉に関して総合的な情報を入手できるポータルサイトを目指しつつ、当面は福祉用具の貸与価格比較や貸与事業者の情報、そして商品スペックなどの情報が総合的に把握できるサイトを構築することとなる。そして利用者、ケアマネジャー、貸与事業者のニーズを更に具体的に踏まえ、より使いやすく、また多く活用される情報システムの構築に向けて検討が進められることが望まれる。

現在の利用者はIT活用に不慣れな世代であり、当面のシステム利用は、ケアマネジャーや利用者家族となると思われるが、今後はIT技術を理解して使いこなすことができる利用者が増え、利用者自らが情報提供システムを利用することになることが予想される。