

福祉用具貸与価格の情報提供システムに  
関する調査研究事業 報告書

- 市場機能の適正化に向けた情報提供システムの在り方 -

平成20年3月

社団法人 シルバーサービス振興会

## はじめに

平成 12 年 4 月より始まった介護保険制度も平成 20 年 4 月でまる 8 年を迎えます。その間、福祉用具貸与サービスは、平成 13 年 4 月の費用額 40.2 億、受給者数約 29 万人であったものが、平成 18 年 4 月には、152.9 億、約 101 万人にまで増加しましたが、制度見直しにより平成 19 年 4 月には、128.5 億、約 86 万人と減少に推移しました。しかし今後高齢者人口が増えるに伴い費用額、受給者数共に、再び増加が見込まれています。

そもそも介護保険法における「福祉用具貸与」とは、居宅要介護者について福祉用具（心身の機能が低下し日常生活を営むのに支障がある要介護者等の日常生活上の便宜を図るための用具及び要介護者等の機能訓練のための用具であって、要介護者等の日常生活の自立を助けるためのものをいう）のうち厚生労働大臣が定めるものの政令で定めるところにより行われる貸与をいいます。その報酬設定については、公定価格を設定せず実際の貸与額とする方法で市場競争原理を積極的に導入することにより介護サービスの向上を図ることを狙い実施されました。

しかし、実運用面においては、市場の価格競争が働いていないのではないかとといった指摘がなされ、社会保障審議会介護給付費分科会から「福祉用具貸与の価格については、同一用具に係る価格差などその実態について調査・研究を行うとともに、これを踏まえ、早急に報酬の在り方について見直しを行い、適正化を図ること」との答申が出されました。

そこで本調査研究事業では、市場原理を有効に機能させる手段の一つとして、利用者の自由な選択による適正な価格形成が行われることを目的とした「福祉用具貸与価格の情報提供システム」の検討を行いました。

最後に、検討委員会の委員長としてご尽力いただきました諏訪 基 氏（国立身体障害者リハビリテーションセンター研究所 所長）をはじめとする委員の皆様、ヒアリングやアンケート調査にご協力いただいた皆様に厚く御礼申し上げます。

今後、本調査研究事業の成果が、福祉用具貸与サービスの情報提供や利用者の選択に関する改善に少しでも寄与できれば幸いです。

平成 20 年 3 月  
社団法人 シルバーサービス振興会

## 目次

### 【概要編】

本報告書の概要 .....	3
---------------	---

### 【本編】

#### 第1章 調査研究事業の目的と概要

1. 実施計画 .....	11
2. 事業内容 .....	11
(1) 検討委員会開催 .....	11
(2) アンケート調査・ヒアリング調査 .....	12
(3) 調査研究事業報告書作成 .....	12
3. 事業の効果及び活用方法 .....	12
4. 実施主体 .....	12

#### 第2章 検討委員会における議論の進め方

1. 議論にあたり前提となる共通認識 .....	17
(1) 福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会(厚生労働省) .....	17
(2) 福祉用具貸与の現状 .....	19
(3) 委員会における論点整理 .....	20
2. 検討委員会の検討方針 .....	24
3. 第2章のまとめ .....	25

#### 第3章 福祉用具貸与の現状と課題

1. はずれ値の存在と貸与価格の不透明性 .....	29
(1) はずれ値の存在 .....	29
(2) 貸与価格の不透明性 .....	30
2. 専門知識と適正な供給 .....	43
(1) レンタルする際のアドバイス元 .....	43
3. 利用者不在の事業者・用具選定 .....	45
(1) 事業者情報の入手元 .....	45
(2) 複数の事業所の比較の有無 .....	46
(3) 比較しなかった理由 .....	47
(4) 価格の考慮 .....	48
(5) 事業所の決定要因 .....	49
4. 安全性の観点 .....	51
5. ビジネスモデルと利用者ニーズ .....	52

6. 第3章のまとめ	54
<b>第4章 福祉用具貸与事業等の今後の方向性</b>	
1. 福祉用具貸与事業の情報提供の現状	59
(1) 福祉用具の利用者の現状	59
(2) 福祉用具貸与事業者の現状	59
2. 福祉用具貸与事業における情報提供の必要性	62
(1) 利用者にとっての情報の必要性	62
(2) 情報へのアクセス	62
(3) 利用者の需要行動と貸与事業者の価格設定行動	62
3. 福祉用具貸与事業の情報提供における課題	64
(1) 公表される情報	64
(2) 基本的な考え方	64
(3) 情報の公表の対象となる介護サービス	64
(4) 情報の公表の対象となる事業所	65
(5) 公表される情報の内容	65
4. 福祉用具貸与事業の価格情報提供における方向性	65
(1) 価格情報の内容の方向性	65
(2) 価格情報システムの方向性	65
5. 第4章のまとめ	74
<b>第5章 福祉用具貸与情報提供システムの在り方</b>	
1. 検討委員会のまとめ	77
(1) ITを活用したシステムの必要性	77
(2) 情報システムの設計に関する課題	78
(3) 情報システムの運営主体に関する課題	78
(4) その他課題	80
(5) その他視点	80
2. 福祉用具貸与情報の実態調査結果のまとめ	82
(1) 福祉用具貸与情報の現状に関する実態	82
(2) 福祉用具貸与情報の現状に関する課題	82
(3) アンケート結果のポイント(対象別)	83
3. 既存の情報システムの検証	86
(1) 介護サービス情報公表システム	86
(2) WAM NET	86
(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)	87
(4) 介護に関するその他サイト事例	87
(5) 一般商品に関する情報提供の現状	88

4. 望まれる情報提供システム .....	99
(1)システム構成(案).....	107
(2)サイトマップ(イメージ) .....	109
(3)システムフロー(案).....	111
(4)画面イメージ.....	115
5. 第5章のまとめ.....	117

## 第6章 まとめ

1. 福祉用具貸与の現状.....	121
2. 福祉用具貸与に関する情報提供の必要性.....	121
3. 福祉用具貸与に関する情報提供システムの在り方.....	122
(1)ITの活用による情報提供システム.....	122
(2)モジュールとしての情報提供システム.....	123
4. 情報システムの今後.....	123

### 【資料編】

1. 福祉用具貸与の定義.....	127
(1)福祉用具(介護保険法第8条第12項).....	127
(2)特定福祉用具(介護保険法第8条第13項) .....	127
2. 福祉用具の選定の判断基準.....	128
3. 介護報酬単価 .....	129
(1)市場価格制の導入経緯 .....	129
(2)福祉用具貸与市場における価格差事例.....	130

## 【概要編】

# 本報告書の概要

## 第1章 調査研究事業の目的と概要

福祉用具貸与サービスについて、利用者の選択による事業者間の競争を促すことで、市場が適正に機能するための情報提供システムのあり方やその他方策について検討することを目的として、本調査研究事業を実施した。

## 第2章 検討委員会における議論の進め方

本委員会の基本方針は、福祉用具貸与の情報提供等に関して全体的な課題は何かなどについて十分な議論をして認識を共有した上で、結論を見出すこととした。また、利用者や家族、そして事業者の求めるもの、さらには介護サービスを提供するものや、介護サービスに関する情報提供機関の在り方などを幅広く踏まえて議論を進めることとした。

## 第3章 福祉用具貸与の現状と課題

福祉用具貸与の現状がどうなっているか、またその課題は何かなどを、次の観点から議論を展開した。

- 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

議論の結果は次に示す通りである。

- ◆ 福祉用具貸与の価格は「はずれ値」とするような価格設定も見られる。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。
- ◆ ケアマネジャーが福祉用具について必ずしも専門的な知識を持っていない場合もあり、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。
- ◆ 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、福祉用具の履歴管理の実施や事故情報の整備など安全性の観点を忘れてはならない。
- ◆ 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、貸与価格の決定構造にも影響がある。

#### 第4章 福祉用具貸与事業等の今後の方向性

福祉用具貸与の現状と課題を踏まえ、福祉用具貸与事業等の今後の方向性について議論・検討した。

- 貸与後のサービスに関する情報の提供
- 貸与事業者の価格設定
- 現状の情報提供システム
- 今後の情報提供システム

議論・検討の結果は下記に示す通りである。

- ◆ 福祉用具利用者の多くは、貸与事業者の比較検討を行っておらず、また貸与価格を考慮していないように見える。
- ◆ 利用者やケアマネジャーは、貸与後のメンテナンス等のサービスに関する情報への意識が高く、こ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。
- ◆ 貸与事業者の価格設定行動も適切な情報提供システムが構築されれば、他社の価格動向にも適時、反応すると考えられる。
- ◆ 現存する福祉用具貸与に関する情報提供システムにおいては、事業者情報や商品の提供実績と貸与価格の上限と下限を示すにとどまっており、福祉用具貸与価格が妥当であるかを認識することは難しい。
- ◆ 今後の情報提供の方向性としては、価格の構成要素について十分な情報提供を行うことが望まれる。さらに情報提供の内容として、貸与価格、商品の仕様、用具の選び方、事業者の情報など多彩な内容が求められる。



## 第5章 福祉用具貸与情報提供システムの在り方

現存する、介護関係の情報サイトは、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り、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ことから次の観点から議論・検討した。

- どのようなシステムとするか
- 総合的な情報の入手
- 情報システムの運営主体
- 提供情報の中身

議論・検討の結果は下記に示す通りである。

- ◆ 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、誰もが必要なとき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。
- ◆ 福祉用具と貸与事業所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、官に類するものなのか、あるいはその中間的なものなのか、それぞれの特徴も含めて、検討する必要がある。
- ◆ 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。

## 第6章 まとめ

福祉用具貸与サービスが実運用面においては、市場の価格競争が働いていないのではないかと  
いった指摘がなされたことを受け、本調査研究事業では、市場原理を有効に機能させる手段の一  
つとして、利用者の自由な選択による適正な価格形成が行われることを目的とした「福祉用具貸  
与価格の情報提供システム」の検討を行った。

### (1) 福祉用具貸与の現状

現状では、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

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、誰もが必要なときに、情報に  
アクセスできるシステムが望ましく、ITを活用した情報システムの構築は有効であると考えら  
れる。

#### ② モジュールとしての情報提供システム

将来的には、単に貸与価格情報を提供、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ポータルサイトを構築することも考えられ、この大きなサイトの一部として  
当該情報提供システムを構築することも検討すべきであろう。

### (4) 情報システムの今後

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。

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が予想される。

## 【本編】

# 第1章 調査研究事業の目的と概要

## 第1章 調査研究事業の目的と概要

介護保険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介護報酬額（公定価格）を定めていないが、介護給付分科会等において「市場の価格競争が働いていないのではないか」と言った指摘がなされている。

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、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、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にとどまっており、価格の比較はできない。

一方、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、主に商品（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、選択情報としての活用など、利便性が向上している。

そこで本調査研究事業では、福祉用具貸与サービスについて、利用者の選択による事業者間の競争を促すことで、市場が適正に機能するための情報提供システムの在り方やその他方策について検討することを目的とする。

### 1. 実施計画

- ①福祉用具貸与サービスの市場機能の適正化に関する検討委員会の設置
- ②アンケート調査・ヒアリング調査
- ③市場メカニズムを適正に機能するための情報提供システムの検討
- ④報告書作成・配布

### 2. 事業内容

#### (1) 検討委員会開催

委員構成：9名（委員長を含む）、開催回数：3回／年

第1回検討委員会

- ・事業概要の説明
- ・市場原理に関する共通認識

- ・事前調査結果報告
- ・アンケート調査項目の検討
- ・情報提供システムの課題検討

#### 第2回検討委員会

- ・アンケート調査の進捗
- ・価格比較サイトのヒアリング結果報告
- ・情報提供システムの検討（実施主体等）

#### 第3回検討委員会

- ・アンケート調査結果報告
- ・情報提供システムの検討
- ・報告書骨子検討

### (2) アンケート調査・ヒアリング調査

- 目的：情報提供システム構築の為の必要情報とネットの活用状況確認  
対象：福祉用具貸与事業所、居宅介護支援事業所、利用者及びその家族

### (3) 調査研究事業報告書作成

- 調査分析資料と検討内容を取りまとめた報告書を作成  
配布先：2,800ヶ所（都道府県、市町村、会員等）

## 3. 事業の効果及び活用方法

市場メカニズムが適正に機能することにより、利用者が、適切な貸与価格で最適な介護サービスを選択ができるようになる。

## 4. 実施主体

社団法人シルバーサービス振興会

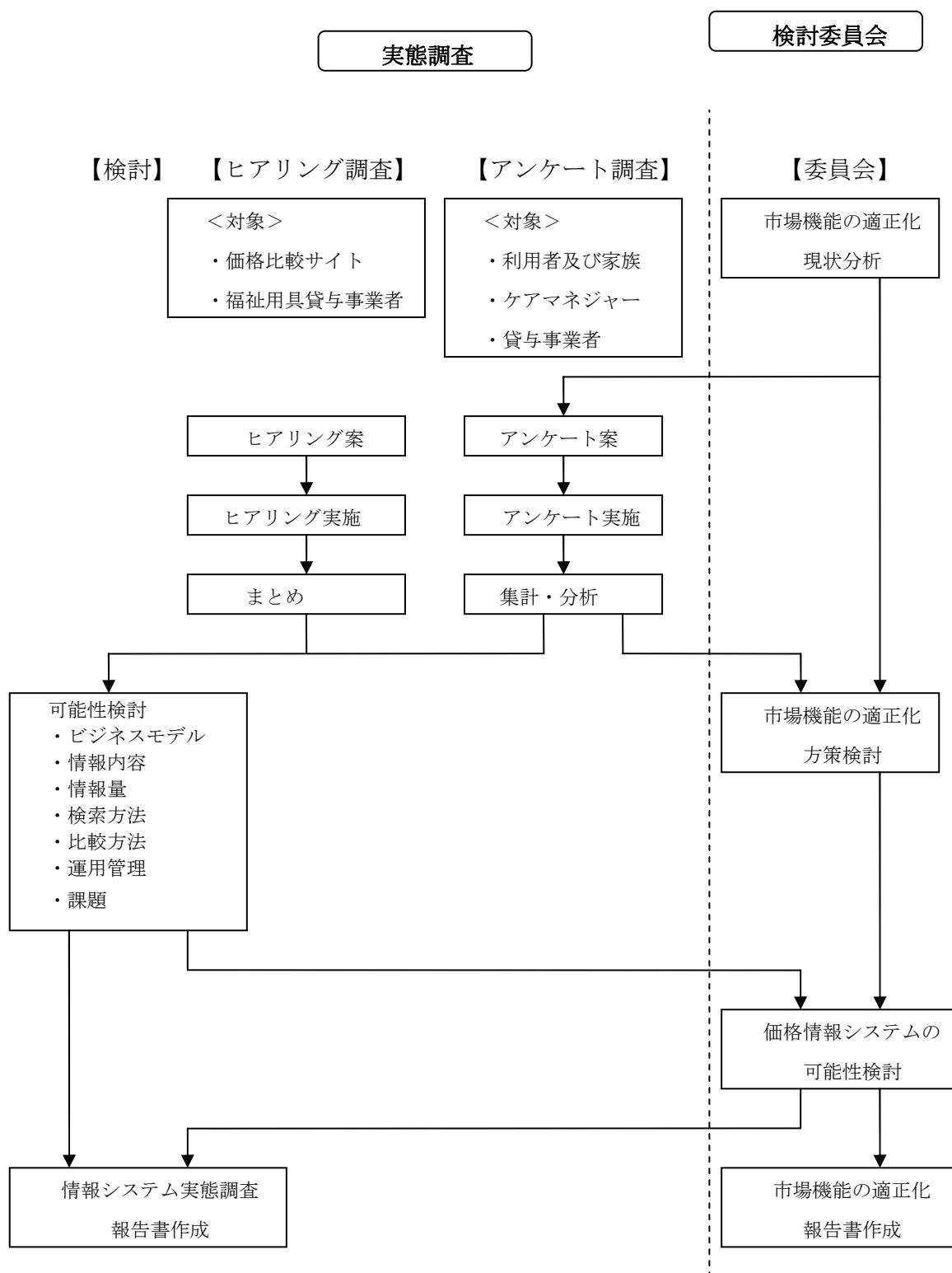
「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業」

検討委員会メンバー

(委員長以下 五十音順)

委員長	諏訪 基	国立身体障害者リハビリテーションセンター研究所	所長
委員	阿部 信子	ウェル・ナビ株式会社	代表取締役
委員	石田 光広	稲城市福祉部高齢福祉課	課長
委員	石橋 進一	社団法人日本福祉用具供給協会	
		(株式会社日本ケアサプライ	常務取締役)
委員	佐藤 泉	日本福祉用具・生活支援用具協会	
		(パラマウントベッド株式会社	営業本部部長)
委員	西沢 寿子	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	東畠 弘子	福祉用具ジャーナリスト	
委員	藤井 賢一郎	日本社会事業大学大学院	准教授
委員	渡邊 慎一	横浜市総合リハビリテーションセンター	課長補佐

<事業実施フロー図>





## 第2章 検討委員会における議論の進め方

## 第2章 検討委員会における議論の進め方

検討委員会においては、福祉用具貸与サービスについて、利用者の選択による事業者間の競争を促すことで、市場が適正に機能するための情報提供システムの在り方や、その他方策について検討した。議論にあたっての前提となる共通認識と、議論の進め方について、以下に概要を示す。

### 1. 議論にあたり前提となる共通認識

#### (1) 福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会（厚生労働省）

社会保障審議会介護給付費分科会からの「福祉用具貸与の価格については、同一用具に係る価格差などその実態について、調査・研究を行うとともに、これを踏まえ、早急に報酬の在り方について見直しを行い、適正化を図ること」との答申を踏まえ、福祉用具の報酬の在り方等について、今後社会保障審議会介護給付費分科会において審議を行うための論点の整理および技術的な事項の検討を行うことを目的として、当該検討会が設置された。

図表 1 「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」における主要論点

報告書からの抽出（*）	現行制度における課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 価格の最大値が平均値等と比較すると非常に高額になっているケースが存在 (P 6 0)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 価格差ではなく、記入ミスや不正請求と推測されるはずれ値が存在しているのではないか</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用者調査において、事業所を選択する際に「価格はほとんど考慮しなかった」と回答した利用者は約半数で、その理由の43.5%は「介護専門員の判断に任せている」と回答しており、続いて27.6%が「サービス内容を重視しているので、価格にはこだわらない」と回答している (P84)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用者は適切な情報を得た上で選択を行っているか</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が事業者の選択を行う際の情報の不足やそれを活用して自ら選択する環境にない（P85）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市場原理が働いていないのではないか</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・推定された回収期間は、車いすが約47ヶ月、特殊寝台が約32ヶ月、歩行補助つえが約9ヶ月となるが、より詳細な分析が必要と思われる（P95）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平均回収期間が平均貸与期間を超えて貸与される種目は、貸与という給付方式になじまないのではないか</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・実利用者1人あたりの訪問回数別に、福祉用具1件あたり福祉用具調達費用以外の費用を基に算出した指数を比較すると、1ヶ月に1回以上の場合が最も高いが、訪問回数との間に一定の傾向は見られない（P97）</li> <li>・サービス内容に見合う対価に着目した価格の在り方を明確化（P98）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現に貸与に要した費用の中に不明瞭なコストが存在しているのではないか</li> <li>・人的サービス、物的サービス両方を分ける必要があるのではないか</li> <li>・提供するサービスに対する価格は適切かどうか</li> <li>・サービスの質の内容は確保されているか</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電動ギャジベッドは比較的長期間貸与を受ける傾向にあるが、介助用車いす、後輪駆動式車いすは1～2ヶ月の短期間で返却する場合と、35ヶ月以上の長期間貸与を受ける場合の二極化が見られる（P74）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状態像の予後に応じた用具の給付が行われているのか</li> </ul>

（\*）平成18年度老人保健健康増進等事業「介護保険における福祉用具の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）テクノエイド協会）  
 （「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」 資料より抜粋）

検討会での主な意見は以下の通りとなった。（福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会 資料より抜粋）

a) 利用者は福祉用具の貸与を受ける場合、貸与事業者の選択に際し利用者みずから複数の事業所ごとの価格を比較するケースは少なく、また、介護支援専門員も複数の事業所の情報を利用者に提供するケースも少ない。なお、価格をほとんど考慮しなかった利用者は約半数でその理由の43.5%は「介護支援専門員の判断に任せている」と回答している。費用の9割が保険給付される介護保険の仕組みの中で、サービス需要の価格弾力性が低くなっている。

b) これらの結果から、福祉用具貸与価格は、現状では利用者側の需要行動が決定されるというよりおおむね事業所、あるいはレンタル卸業者の意向によって決定されている状況が推測される。また福祉用具貸与は、物だけではなくサービスも含まれていることから利用者側が価格について妥当であるかを判断しにくい業態である

など情報の非対称性が指摘されている。事業者、利用者ともに自由競争におけるサービスの提供、選択になれていない側面があるといった現状にある。

## (2) 福祉用具貸与の現状

福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会において提示された資料に基づき、福祉用具貸与の現状について、本委員会において次の項目を確認した。

### a) 福祉用具貸与の費用額および受給者数

- ・ 福祉用具貸与の費用額
- ・ 福祉用具貸与の受給者数
- ・ 福祉用具貸与の種目ごと件数

### b) 福祉用具貸与の費用額及び受給者数の推移

- ・ 費用額の推移
- ・ 受給者数の推移

### c) 受給者数 1 人当たり費用額

### d) 請求事業所数及び 1 事業所あたり請求額

上記 a～d のまとめは以下の通りとなる。

福祉用具貸与の費用額は 132 億円（平成 19 年 5 月）、介護費用額全体の 2.4% を占めており種目別の内訳は車いす、特殊寝台および付属品が大きな割合を占めている。貸与の受給者数は 88 万 6200 人で軽度者が 18.2% を占めている。件数は 291 万件となっており、特に「手すり」が顕著に伸びていることが特徴である。

(3) 委員会における論点整理

図表 2 本委員会における論点

論点項目	論点の概要	改善のための方向性	具体策
市場原理の適正化	<p>①情報の不足</p> <p>&lt;利用者の制度情報不足&gt;</p> <p>事業所によりレンタル価格が異なる事を知らなかった利用者が多い</p> <p>(実態調査報告書 P82)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護支援専門員（以下ケアマネジャー）が、多忙な業務の中でも、福祉用具貸与サービスについて利用者に案内できる環境を整備する必要があるのではないか</li> <li>・行政が、利用者に対し介護保険制度情報を周知させる方策が必要である</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具貸与サービス説明簡易パンフレット作成（利用者対象）し、ケアマネが配布する</li> <li>・介護保険制度・サービスに関する情報提供の場（説明会等）を設ける</li> </ul>
	<p>&lt;利用者の事業者情報不足&gt;</p> <p>利用者が事業者を選択するための情報が不足しており、またそれを活用し選択する環境がない</p> <p>(実態調査報告書 P83)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が適切な福祉用具サービスを選択するために、価格の情報、多様な機能の情報、事業者のサービス内容の情報が提供される必要があるのではないか</li> <li>・情報提供システム以外に、利用者への情報提供手段は考えられないか（例えば貸与申請書と福祉用具に関する情報が連動する等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護サービス情報の公表制度の内容を更に掘り下げた福祉用具貸与情報提供システムを構築する（事業者、貸与価格が容易に比較検索できるシステム）</li> <li>・ケアマネ相談時に事業者リストを手渡す（リスト作成手段含）</li> <li>・介護サービス情報公表制度の PR（政府公報、市町村広報、簡易パンフレット等）</li> </ul>
	<p>&lt;利用者の事業者選択能力不足&gt;</p> <p>事業者選択にあたり、事業者選択の基準や用具の選択方法が判らない</p> <p>(保険給付の在り方検討会より)</p>	<p>利用者が事業者を選択できるよう基本的な選択方法を知らしめる必要があるのではないか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者選択ガイドの整備</li> <li>・事業者選択ガイドの配布、ネット掲載</li> <li>・相談窓口の整備充実（ケアマネ及び市町村窓口）</li> </ul>

論点項目		論点の概要	改善のための方向性	具体策
市場原理の適正化	② 利用者の意識改革	<p>&lt;利用者の意識改革&gt;</p> <p>利用者の多くは、価格をほとんど考慮せず、ケアマネに任せている場合が多い（利用者のコスト意識、選択意識が乏しい）</p> <p>（実態調査報告書 P84、P85）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所は利用者が選択すべきことを啓蒙する必要があるのではないか</li> <li>・利用者のコスト意識を啓蒙する必要があるのではないか</li> <li>・利用者コスト意識が働く負担価格とする必要があるのではないか</li> <li>・ケアマネが利用者に事業所情報や価格情報を提供する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具貸与サービス説明簡易パンフレット（利用者対象）</li> <li>ケアマネが配布</li> <li>・価格表示は、利用者負担額（1割）でなく給付価格額（10割）とする</li> <li>・利用者負担率や負担方法の見直し</li> <li>・介護保険制度・サービスに関する情報提供の場（説明会等）を設ける</li> <li>・ケアマネが利用者に情報を提供する仕組みを構築する（義務化）</li> </ul>
	③ その他	<p>&lt;中間取次ぎ（ケアマネ）の存在&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネが事業者を決めている場合が多い（実態調査報告書 P84）</li> <li>・ケアマネが系列事業者を紹介する</li> </ul>	ケアマネの業務基準の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者自身が事業者を選択・決定することをケアマネに周知徹底させる</li> <li>・系列事業者への不適切な誘導の禁止</li> </ul>
		<p>&lt;事業者数不足&gt;</p> <p>一部地域では事業者が不足し独占的市場となることがある</p>	複数事業者による競争原理の推進	・事業者誘致策
	<p>&lt;市場性&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・準市場での課題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険制度内における準市場であり、市場原理を完全に機能させることは困難ではないか</li> </ul>		

論点項目	論点の概要	改善のための方向性	具体策
給付方法の適正化	<p>&lt;貸与品目の見直し&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸与用具は、概ね3～4年で販売価格を回収できる高額なものと1年で回収できる低額なものがあると想定される（実態調査報告書P97）</li> <li>・平均貸与期間より換算すると販売が安い物がある （保険給付の在り方検討会より）</li> <li>・軽度者からの利用が多く、結果的に長期間の利用となるものや選定がきちんと行われたもの、比較的安価なものなどについては貸与から販売としてよいのではないか （保険給付の在り方検討会より）</li> <li>・長期貸与と短期貸与の二極化がみられるが、利用者の状態に応じて用具が貸与されているかどうか疑問 （実態調査報告書P74）</li> <li>・貸与価格には、物だけでなくサービスも含まれており利用者が価値感を得にくい業態である （実態調査報告書P98）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸与から販売としてよいものがあるのではないか（軽度者からの利用が多く、結果的に長期間の利用となるものや、選考が適切に行われたものなど）</li> <li>・必要以上の給付費が長期間にわたって費やされているのではないか（メンテナンスの必要性が低く販売価格が低いもの）</li> <li>・サービス内容に見合う対価に着目した価格の在り方を明確にすることが重要である</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の利便性からみた貸与品目の見直し</li> <li>・効果的、効率的な保険給付の見直し</li> <li>・環境問題の観点などによる貸与品目の見直し （比較的low価格用具、短期寿命用具は販売対象へ移行）</li> <li>・貸与と販売の選択制導入</li> <li>・貸与価格の内訳として物の価格とサービス価格を表記する</li> </ul>

論点項目	論点の概要	改善のための方向性	具体策
	<p>&lt;はずれ値への対応&gt;</p> <p>非常に高額になっているケース、所謂、「はずれ値」が存在する(「はずれ値」の理由が、事業所の規模や、製品の経済的価値によるものとは考えにくい)</p> <p>(実態調査報告書 P60)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他のサービス同様に公定価格を導入することも考えられる</li> <li>・都道府県および市町村は、事業者に対し、「はずれ値」について、指導を行い、適正化を図るべきではないか</li> <li>・都道府県および市町村は、「はずれ値」について、その実態と要因を調査し公表するべきではないか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「はずれ値」の定義</li> </ul> <p>国保連合格介護給付適正化システム等の活用で「はずれ値」を検出し、調査・指導する仕組み作り</p>
サービスの質の適正化	<p>&lt;適切な用具選定&gt;</p> <p>福祉用具の選択がケアマネジャー任せになりがちであり、的確なケアマネジメントが行われていない</p> <p>(保険給付の在り方検討会より)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具については、導入時に的確なアセスメントを行うとともに、利用者の状態を考慮したマネジメントを適切に行う必要があるのではないか</li> <li>・福祉用具貸与事業者は、居宅サービス計画書の目標を踏まえたサービスの実施、および定期的な使用状況の確認を行うべきではないか</li> <li>・モニタリング機能を活用して、福祉用具の正しい利用や、その安全性を担保する必要があるのではないか、またモニタリングにおいて、福祉用具専門相談員の力量に左右されないようにチェック基準を明確にするべきではないか</li> </ul>	
	<p>&lt;用具品質の確保&gt;</p> <p>・販売においても、適切な選定、試用期間、メンテナンス、何かあった時の対応等が行える体制を担保するとともに、責任の所在を明確にすべきではないか</p> <p>(保険給付の在り方検討会より)</p>		



(実態調査報告書：「介護保険における福祉用具の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)テクノエイド協会)

## 2. 検討委員会の検討方針

本委員会の基本検討方針は次の通りである。

本委員会での検討にあたっては、福祉用具貸与の現状がどうなっているか、全体的な課題は何かなどについて十分な議論をして認識を共有した上で、結論を見出すこととした。

福祉用具貸与は、市場機能が適正に機能することを前提に介護報酬額（公定価格）を定めていない自由価格をとっているが、それが適正に機能していないのではないかと、また貸与事業者の選択、商品の貸与価格の選択についても情報提供が十分ではないのではないかと指摘がある。介護保険法では、利用者と事業者の直接契約となっており、利用者が最終的に選択・契約し責任も自己責任として負うことになる。価格の情報が十分提供されないということは選択の情報が提供されない中で自己責任だけを問われるといった矛盾が存在していることになる。また介護サービス情報の公表制度もこうした背景でスタートしたが、価格情報についてはいまだ不十分な状況にある。こうした状況を含めて、既存のインターネットサイト等で、福祉用具や事業所の情報提供は行われているが、それを補完する意味合いで、貸与価格について情報提供するシステムをさらに上乗せで構築するべきかどうかを主な課題とした。

また、利用者や家族、そして事業者の求めるもの、さらには介護サービスを提供するものや、介護サービスに関する情報提供機関の在り方などを幅広く踏まえて議論を進めることとした。

### 3. 第2章のまとめ

➤ 検討委員会を進めるにあたり、福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会での議論を十分踏まえ、そこでの論点を整理することにより、議論の前提となる認識を共有した。

➤ 本委員会の基本方針は、福祉用具貸与の情報提供等に関して全体的な課題は何かなどについて十分な議論をして認識を共有した上で、結論を見出すこととした。また、利用者や家族、そして事業者の求めるもの、さらには介護サービスを提供するものや、介護サービスに関する情報提供機関の在り方などを幅広く踏まえて議論を進めることとした。

### 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るならば、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この指摘もあるが、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

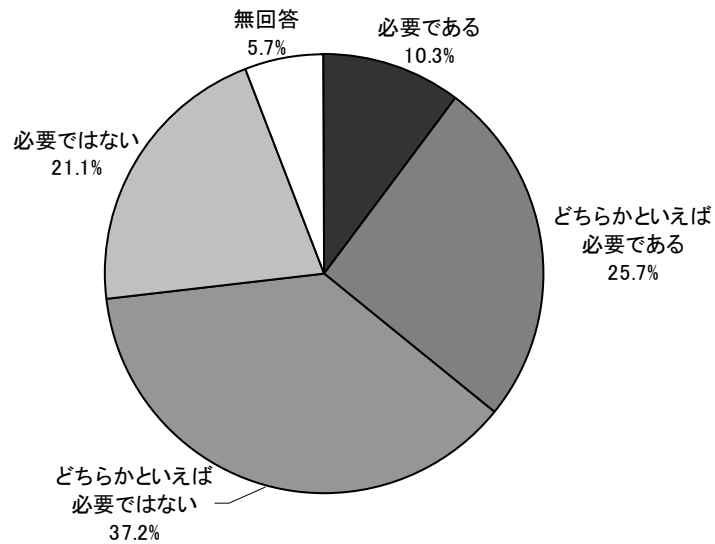
##### 【貸与事業者向けアンケート調査結果】

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。

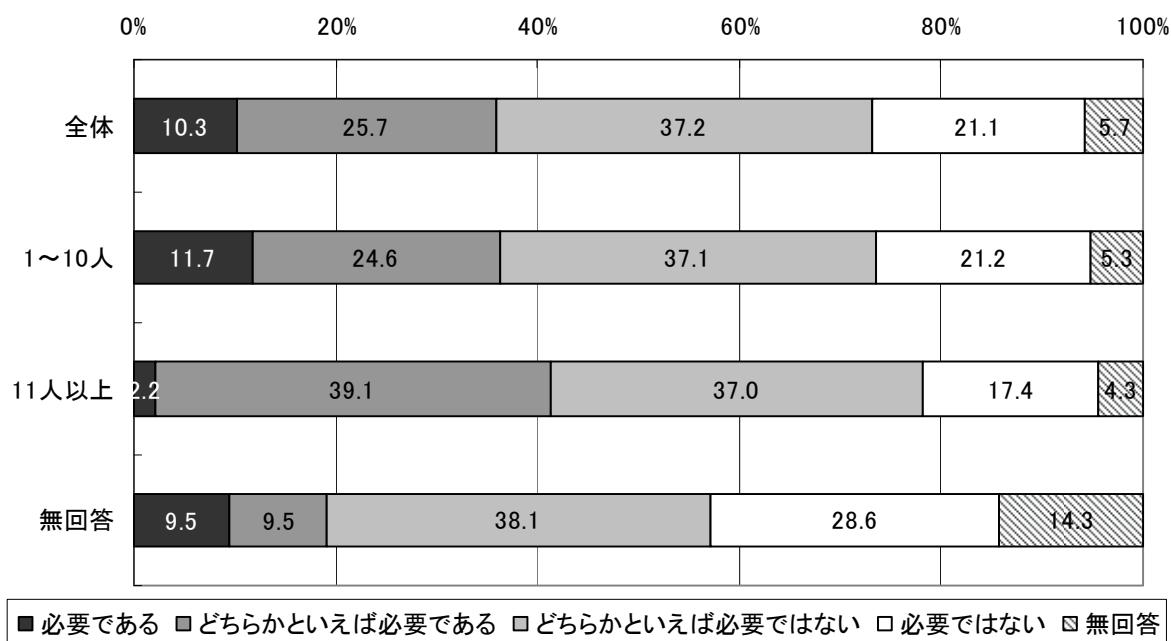
（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

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。

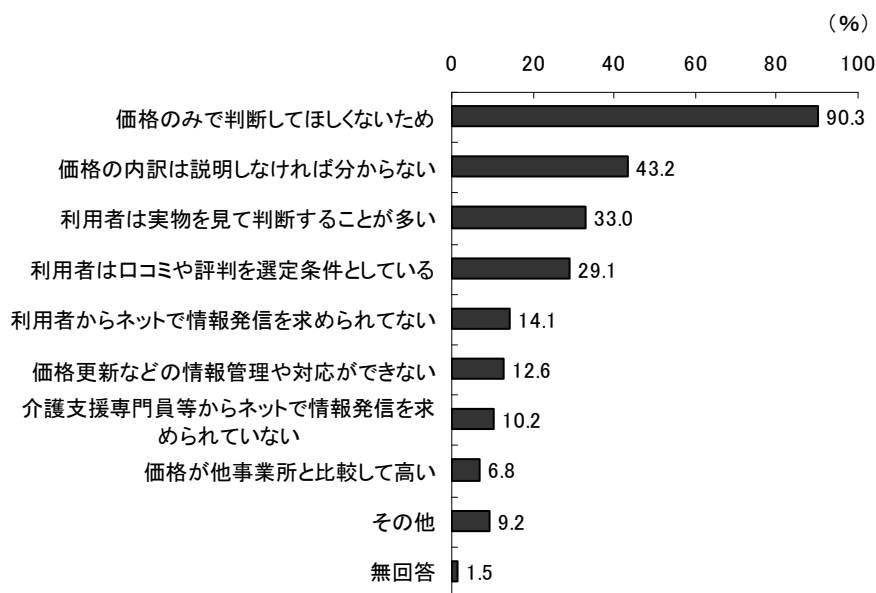
「価格のみで判断して欲しくないため」が 186 事業所（全体の 90.3%）と最も多く、9 割の事業者が掲載を希望しない理由として掲げた。

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、「利用者は実物をみ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。

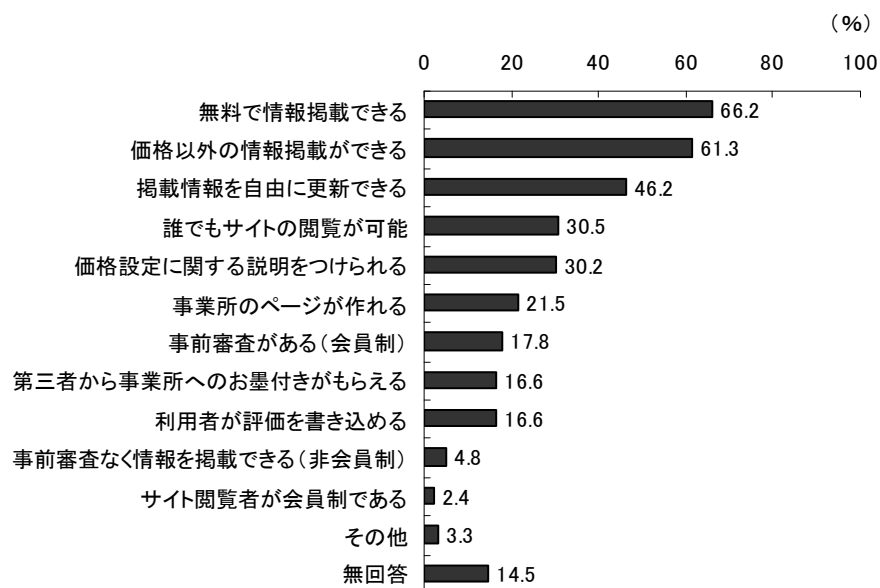
「無料で情報が掲載できること」が 219 事業所（全体の 66.2%）と最も多く、次いで、「価格以外の情報が掲載できること」の 203 事業所（同 61.3%）となった。また、

「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。

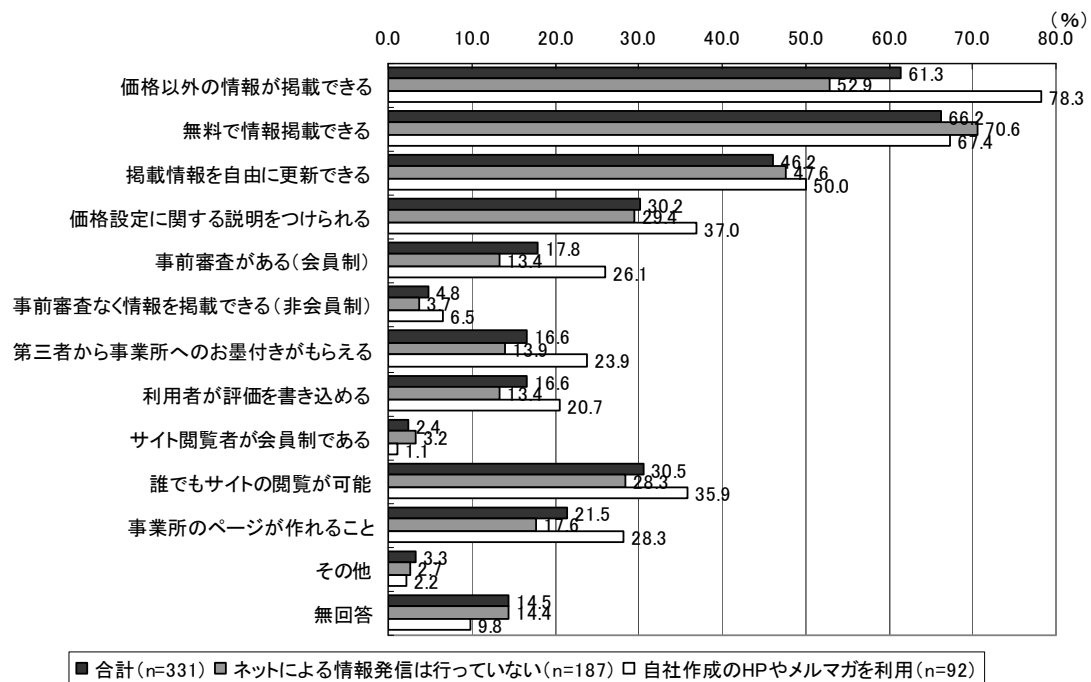
（福祉用具貸与情報の実態調査結果より）

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。

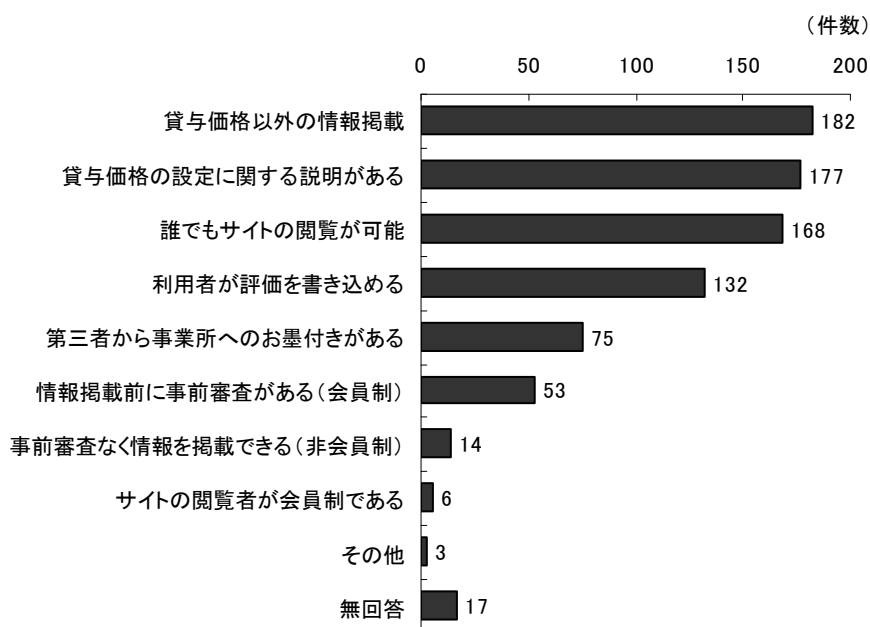
価格比較サイトができた場合、サイトへ要望する事項を複数回答でたずねたところ、「貸与価格以外の情報掲載」が182人（全体の59.1%）と最も多く、次いで、「貸与価格の設定に関する説明があること」が177人（同57.5%）、「誰でもサイトの閲覧が可能であること」が168人（同54.5%）となり、いずれも過半数を超える結果となった。

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】

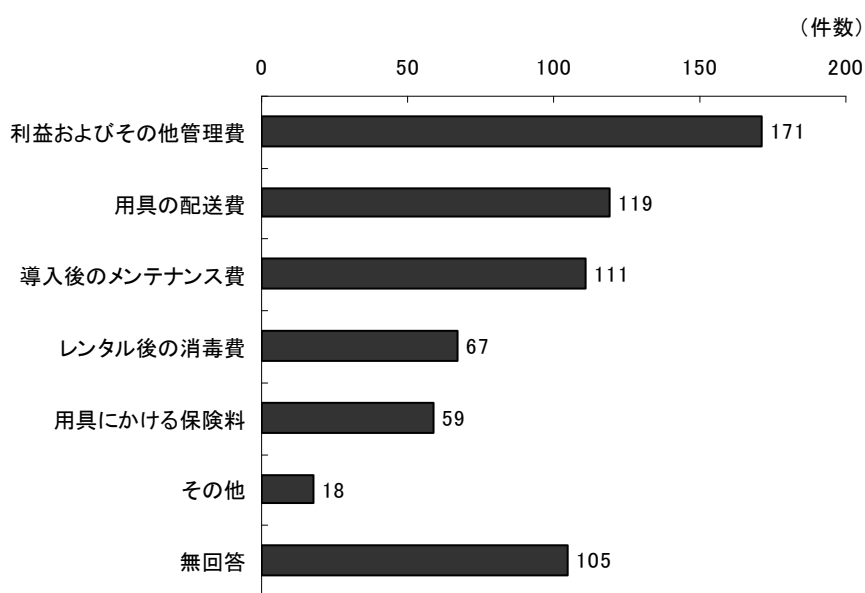
#### ア) レンタル卸の場合

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】

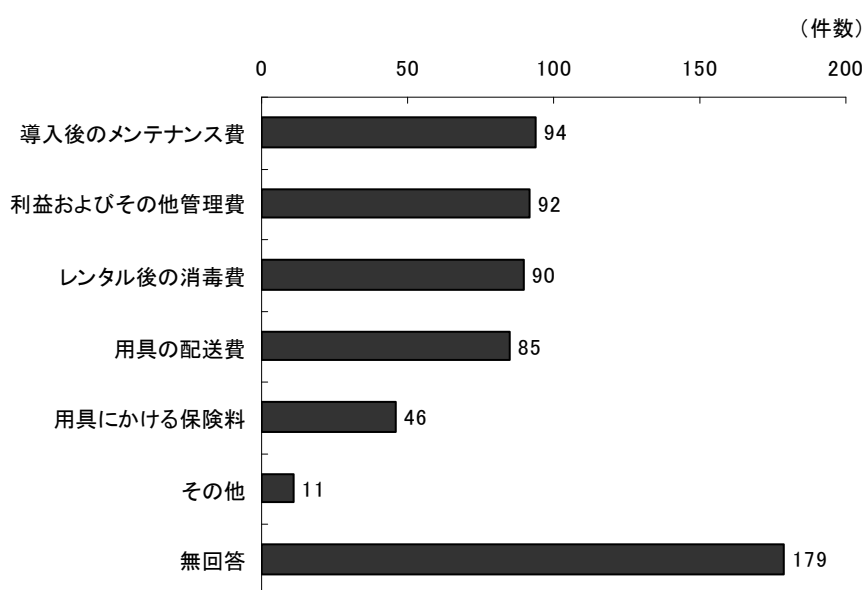
自社レンタルのケースでは、福祉用具貸与価格を構成する要素について当てはまるもの全てをたずねたところ、「導入後のメンテナンス費」(28.4%)、「利益およびそ

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。

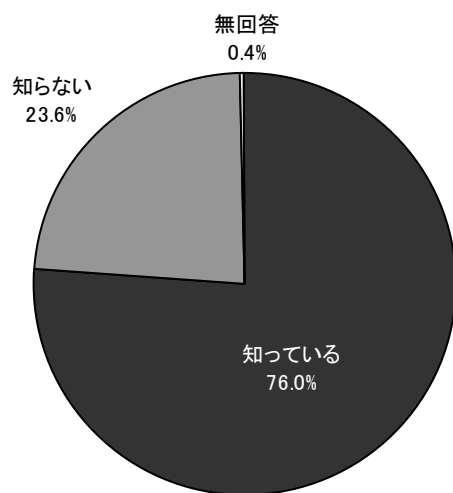


利用者で借りている福祉用具の月払い金額を知っている人は 94%、また価格全体の 1 割が利用者負担であることを知っている人は 96%であるが、貸与価格の構成要素、とくにメンテナンス費用や消毒費用が含まれていることを知っている人は 76%と、低い結果となった。

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

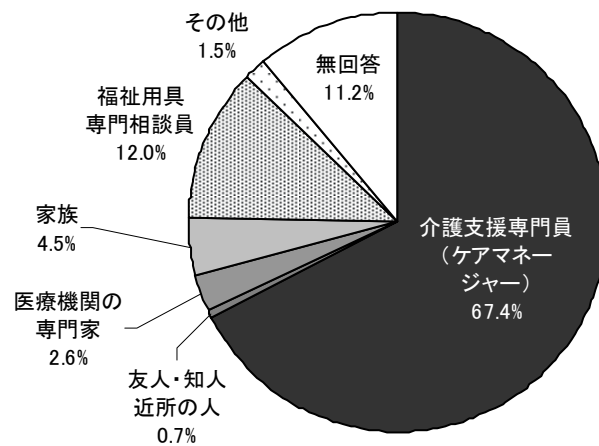
#### 【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

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】

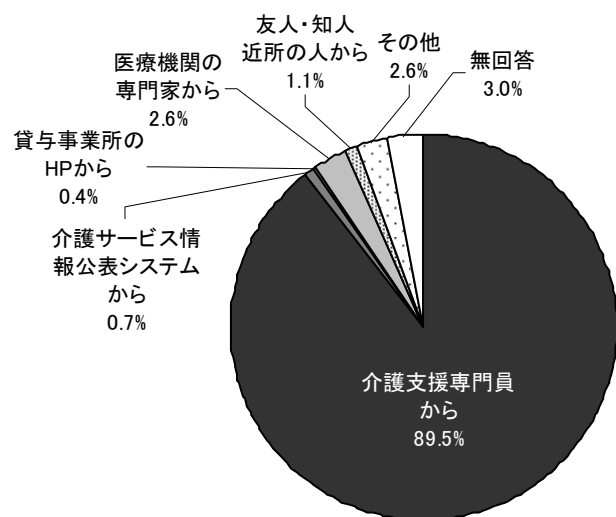
現在、利用している事業所の情報の入手元についてたずねたところ、「ケアマネジャーから」が239人（全体の89.5%）と最も多くなった。

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



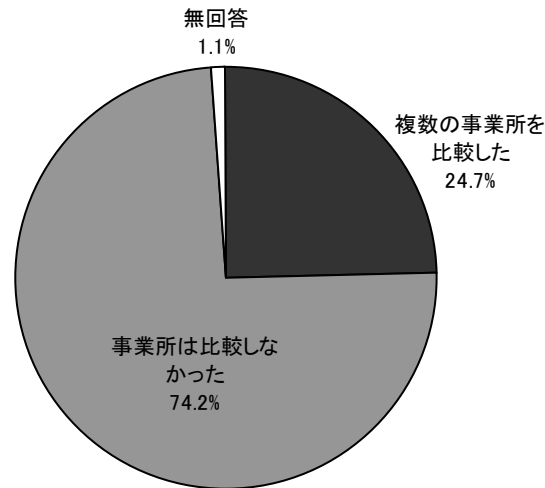
## (2) 複数の事業所の比較の有無

### 【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。

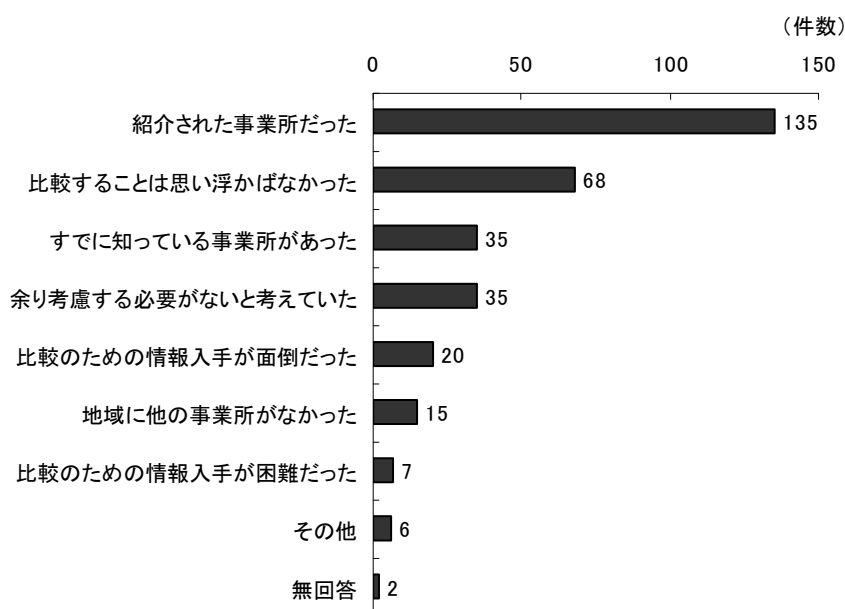
「紹介された事業所だった」が 135 人 (全体の 68.2%) と最も多くなった。次いで、「比較することは思い浮かばなかった」の 68 人 (同 34.3%)、「すでに知っている事業所があった」と「あまり考慮する必要がないと考えていた」の各 35 人 (同 17.7%) となった。

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】

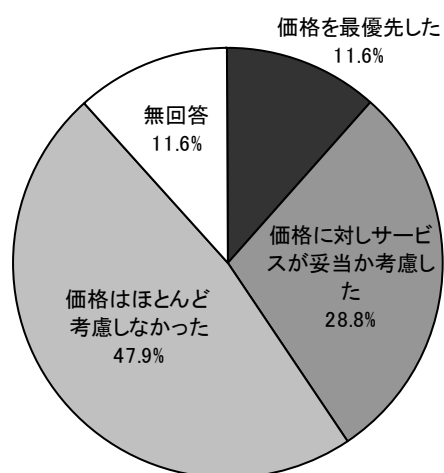
現在、利用している事業所に決めた際に、価格はどの程度考慮したかをたずねた。「価格はほとんど考慮しなかった」が128人（全体の47.9%）と過半数近くの人の回答となり、最も多くなった。

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



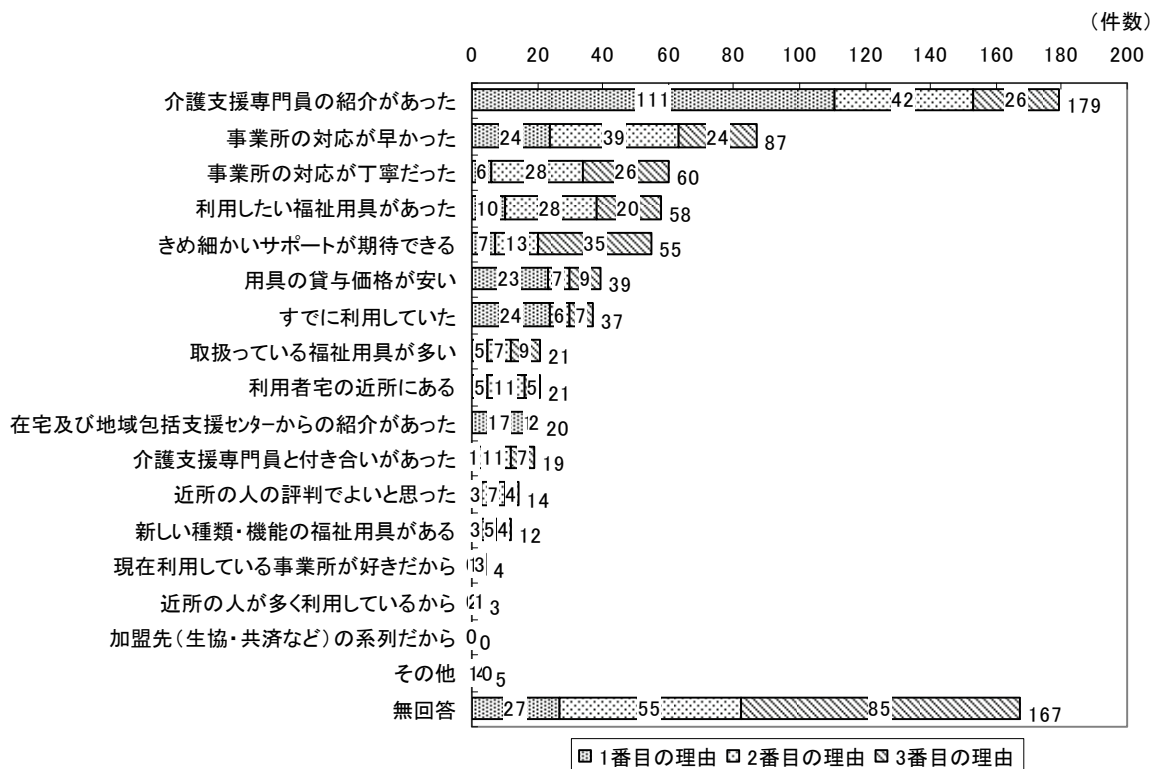
体の 41.6%) となった。また 3 番目までに選んだ利用者数を加算すると、全体で 179 人 (同 67.0%) となった。

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も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。

## 第4章 福祉用具貸与事業等の今後の方向性

## 第4章 福祉用具貸与事業等の今後の方向性

福祉用具貸与の現状と課題を踏まえ、ここでは福祉用具貸与事業等の今後の方向性についてまとめる。

国が推進する「社会福祉基礎構造改革」は、増大し、多様化しつつある福祉需要に対応すべく、個人が尊厳を持ってその人らしい自立した生活が送れるよう支えるという社会福祉の理念に基づき、進められている。

具体的な方向性としては、次の3つがあげられる。

- ①個人の自立を基本とし、その選択を尊重した制度の確立
- ②質の高い福祉サービスの拡充
- ③地域での生活を総合的に支援するための地域福祉の充実

この方向に沿って、社会福祉の各種制度改正が行われ、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2つが含まれている。その中で、福祉サービスの利用制度化において、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、児童福祉法の改正を行い、行政が行政処分によりサービス内容を決定する措置制度から、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。

自らが介護サービスを選択するという流れは介護保険制度にも組み込まれている。介護保険サービスの利用にあたっては、ケアプランの作成が必要であり、多くの利用者は自ら選んだケアマネジャーにケアプランの作成を依頼している。このケアプランにおいて、利用者によるサービス提供事業者の選定があり、プランに従い、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する。そして当該契約に基づき、必要な介護サービスが提供されることとなる。

福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）に関していえば、介護保険法の居宅サービス（介護予防サービス）の中で、居宅の要介護者（要支援者）に対する福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）として定義されており、具体的な種目については、厚生労働省の告示により定められている。

このように福祉サービスの利用制度化への移行に伴い、利用者と事業者との間で契約締結という行為が行われ、その結果として利用者の自己責任が問われる時代となっ

た。しかし一方で、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おり、利用者への情報提供の必要性は認識が高まりつつある。

福祉用具貸与に関しても、事業者と利用者間において情報量格差の存在は考えられる。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」と言えるような価格設定もみられる。そしてその貸与価格も、福祉用具そのものだけではなく、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認識することは現状では容易ではない。

また福祉用具を利用するにあたっては、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、必ずしも最適でない福祉用具が供給される可能性も考えられる。

更に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、ケアマネジャーが 92%で、その他は数パーセントに満たず、福祉用具貸与に関する情報が利用者に届いていない状況が顕著に見られる。

現在、福祉用具の事業者情報は、介護サービス情報の公表システムやWAM NETなどの形で、インターネットにおいて情報提供がなされている。ただし、内容や検索方法が限られていること、情報を一元的に比較できないことなど、必ずしもほしい情報が得られるような情報提供手段ではないのが現状である。このような状況がある中で、利用者へ適切な福祉用具を提供することが非常に重要であり、そのためには福祉用具を選択・決定する上で必要となる各種情報を提供する仕組みづくりが欠かせない。

当該情報提供については、福祉用具の各種情報が多方面から、そしていつでも検索できること、福祉用具の内容や価格等が比較できること、頻繁に情報が更新されていることなどが重要な要素と考えられ、それらを網羅できる仕組みとして、IT を活用した情報提供システムの構築が有効であると考えられる。



## 1. 福祉用具貸与事業の情報提供の現状

### (1) 福祉用具の利用者の現状

福祉用具の利用者は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く、現に利用者の 74.2%は事業者の比較検討を行っていない。また、価格を殆ど考慮しなかった利用者も多く (47.9%)、サービス需要の価格弾力性が低くなっている可能性がうかがえる。

したがって現状では利用者の選択が要因となる市場での価格競争が十分には機能していないと考えられる。

### (2) 福祉用具貸与事業者の現状

一方で、貸与事業者の 39.0% (①) 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。

そこで、利用者に対してサービス内容や貸与価格に関する情報を提供し、それらを比較検討できる「場」を提供することで、市場原理に向けて貸与事業者の価格設定行動が変わる可能性がある。

#### ①貸与価格の変更（見直し）として多い理由

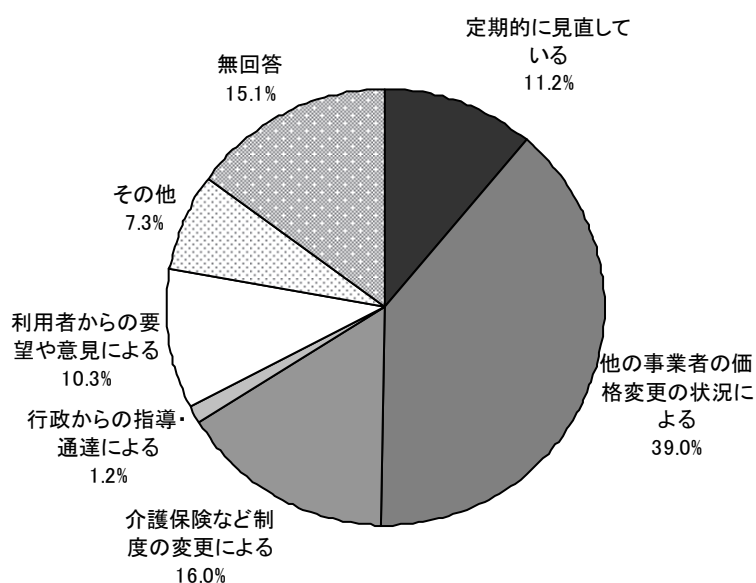
##### 【貸与事業者向けアンケート調査結果】

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



福祉用具貸与情報の実態調査のヒアリング結果から、全国規模で事業所を構えている福祉用具貸与事業者の場合、貸与価格の変更に伴う煩雑な契約手続きや事務などを考慮して、価格を変更したことがないケースも見受けられた。また、レンタル卸を利用している小規模な事業者については、卸先の仕入価格の動きに合わせて、自社の長期的な視野にたった価格変更を考慮しない意見も散見された。

貸与価格を変更したことがある事業者の場合、「介護保険など制度面の変更」や「同業他社の価格設定」が主たる理由として挙げられている。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）をその理由として挙げる例が多数見受けられた。

利用者は、福祉用具の選定や価格比較にあたり主体的な意思決定はしていないようにも見えるが、実際には貸与価格以外に、福祉用具の適切さや貸与後のメンテナンス

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。

一方、福祉用具貸与サービスの価格決定において、貸与事業者の意向という要素が大きいと考えられるが、これは貸与事業者の価格設定行動が、他からの影響を受けず、決して変わらないということを意味するものではない。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、その背景には、「価格のみで判断して欲しくない」、「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。また貸与事業者の約1割は、貸与価格を定期的に見直したり、利用者の要望や意見で見直したりもしている。さらに約4割の貸与事業者は、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。

このように利用者とケアマネジャー、そして貸与事業者のそれぞれが、その情報提供に関する考え方は異なるものの、情報提供システムに価値を見出すのであれば、そのニーズや必要性を踏まえ、より活用しやすいものを構築することが望まれる。

そこで利用者やケアマネジャーに対して事業者のサービス情報や貸与価格に関する情報を提供し、それらを比較検討する「場」が提供できれば、貸与事業者の価格設定行動も変わり、市場原理に向けて動き出す可能性が十分にあると考えられる。

## 2. 福祉用具貸与事業における情報提供の必要性

福祉用具貸与事業において、利用者は貸与事業者の選択を行う際に、事業者ごとの価格を比較するケースは少なく、また価格をほとんど考慮していない場合が多い。利用者の多くは、ケアマネジャーの提案によって事業者を選択しており、自らが事業所間の比較を行っておらず、そもそも価格が事業者が独自に設定していることを知らない利用者も多く見受けられる。このような状況から、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。

このような現状のもと、福祉用具貸与事業における情報提供の必要性については、実態調査および委員会の議論を踏まえて次のように考える。

### (1) 利用者にとっての情報の必要性

利用者が適切な福祉用具サービスを選択するためには、価格の情報、多様な機能等の情報、事業者のサービス内容の情報が適切に提供される必要がある。利用者の多くがレンタルする際のアドバイス元としてあげているケアマネジャーは、その多く(74.3%) (①) が、福祉用具に関する貸与価格の比較が「必要」あるいは、「どちらかといえば必要」であると考えている。

### (2) 情報へのアクセス

利用者やケアマネジャーを含め、誰もが必要な時に応じて、価格を含む貸与情報にアクセスできることが重要である。現在でも様々な情報が貸与事業者から紙ベースを中心に提供されているが、カタログなどの紙情報は、配布対象が限られるとともに、他の事業者との比較や価格について妥当であるかの判断も難しい。IT技術を活用した情報提供システムを構築すれば、これらの情報も適時に利用者に伝わることになり、利用者の利便性も格段に向上する。

### (3) 利用者の需要行動と貸与事業者の価格設定行動

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、それぞれの立場から情報提供システムに価値を見いだしている。そしてその情報提供システムのもとで、貸与価格やサービスなどの情報を共有することにより、より市場原理に近い形にむけて、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ものと考えられる。

### ①価格比較サイトの必要性

#### 【ケアマネジャー向け調査結果】

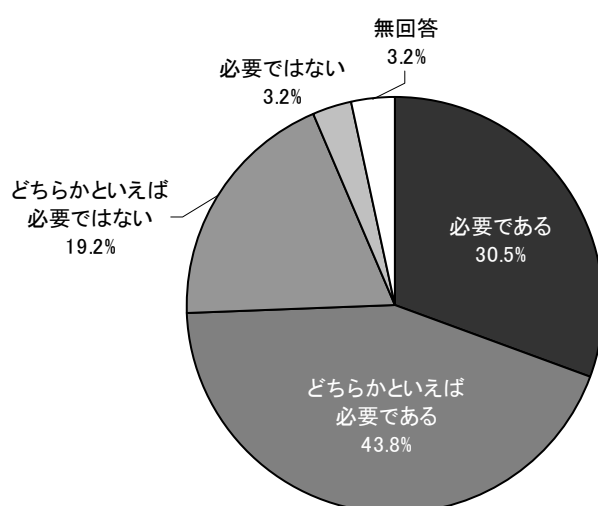
福祉用具の貸与や販売に関する情報とともに貸与価格も比較できるようなインターネットサイトの必要性についてたずねた。

「どちらかといえば必要である」が135人（全体の43.8%）となり最も多く、次いで、「必要である」の94人（同30.5%）と、必要性が高いと考えているケアマネジャーが多いことがうかがえる。

一方、「どちらかといえば必要ではない」が59人（同19.2%）、「必要ではない」が10人（同3.2%）となり、必要性を感じないケアマネジャーが22.4%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	%
必要である	94	30.5
どちらかといえば必要である	135	43.8
どちらかといえば必要ではない	59	19.2
必要ではない	10	3.2
無回答	10	3.2
全体	308	100.0



### 3. 福祉用具貸与事業の情報提供における課題

現状では、各都道府県が利用者の介護サービス事業者選択支援のために、介護サービス情報公表システムを実施しており、法人情報、サービス実績などを記載している。ただし、福祉用具貸与事業では提供実績、価格の上限と下限を表示するにとどまっており、利用者が福祉用具貸与の価格について妥当かどうかを把握することは難しい。

介護サービス情報公表システムは、介護保険法の規定にもとづいて、都道府県内の介護サービス事業所・施設が、その提供するサービス内容及び運営状況に関する情報を公表するものであるが、ここでは東京都の「介護サービス情報公表システム」について概略を示す。

#### (1) 公表される情報

- ・都道府県内の介護サービス事業所・施設が、サービスの内容及び運営状況に関する情報を公表する。
- ・公表情報は、事業所・施設ごとに、基本情報と調査情報がある。  
(調査情報は都道府県が、事実確認調査を行った情報)
- ・利用者が、この情報に基づいて、より良いサービスを選択する。

#### (2) 基本的な考え方

「介護サービス情報の公表」は、介護保険制度の基本理念である「利用者本位」「高齢者の自立支援」「利用者による選択（自己決定）」を現実のサービス利用において保障するための新しい仕組みである。利用者による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、都道府県内の事業所の比較検討が可能となるよう、介護サービスの種類ごとに共通の項目を定期的に公表する。

「介護サービス情報の公表」は、介護サービス事業所の基本的な事項やサービスの内容、運営等の取り組み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するものではない。

また、ここで公表される情報の責任は介護サービス事業所が有する。

なお公表される情報のうち、調査情報については、調査員が当該事業所を訪問し、その情報の根拠となる事実を確認し公表する。

#### (3) 情報の公表の対象となる介護サービス

訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、特定施設入居者生活介護（軽費老人ホーム又は有料老人ホーム）、福祉用具貸与、居宅介護支援、介護老人福祉施設サ

ービス、介護老人保険施設サービス、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、介護療養型医療施設

#### (4) 情報の公表の対象となる事業所

介護保険法に基づく指定事業者のうち、常時、介護サービスを提供していない事業所については、対象とならない。具体的には、都道府県が定める報告に係る計画の基準日前の1年間において、介護サービスの対価として支払いを受けた金額が100万円以下の事業所については対象とならない。

#### (5) 公表される情報の内容

事業所が提供する介護サービスの内容及び事業所の運営状況に関する情報のうち、利用者が適切かつ円滑に介護サービスを利用する機会を確保するために公表することが必要な情報。

### 4. 福祉用具貸与事業の価格情報提供における方向性

福祉用具貸与事業の価格情報提供の現状とその必要性、さらにその課題を踏まえると、価格情報提供の方向性は次の通り考えられる。

#### (1) 価格情報の内容の方向性

貸与事業者を決定するにあたり、「価格を最優先した」(11.6%) (①)、「価格に対してサービスが妥当かどうか考慮した」(28.8%) (①) 利用者が存在する一方、貸与サービスがメンテナンスや消毒の費用を含むサービスであることを知らない利用者が、23.6% (②) いる。利用者が貸与価格の比較を行うのであれば、少なくとも福祉用具の機能・内容とともに、価格構成要素を理解している必要があり、次のような貸与価格情報を提供することが求められる。

a)福祉用具の基本機能と貸与価格を明確に表示する。

b)貸与価格は、福祉用具というハード面、つまりモノの価格と、そしてそれに付随するサービスというソフトの価格で構成されているということについて十分に説明する。

#### (2) 価格情報システムの方向性

利用者は、貸与事業者を選択するにあたり、ケアマネジャーの紹介を最も重視しているが(41.6%) (③)、必ずしもそれだけではない。その他にも、貸与価格、事業所の対応の早さ、丁寧さ、新しい種類、機能の福祉用具の提供など様々な要素を考慮しており、具体的には、次のような項目が、価格情報システムにおいて必要と考えられる。

a)情報提供の内容

- ・ 貸与価格
- ・ 商品の仕様（タイヤの幅などの数値とともに、商品写真など）
- ・ 用具の選び方（用具選択のヒントや具体的なアドバイスなど）
- ・ 事業者の情報（事業者の企業情報や基本的な情報など）

b)情報の質及び量

- ・ 用具の掲載数（どのような用具が何点掲載されているかなど）
- ・ 利用評価（口コミ情報など）
- ・ 情報の質の確保（適時に更新されているかどうかなど）

c)情報システムの運営

- ・ 運営システムの内容（民間サイトか、官のサイトかなど）

①価格の考慮（再掲）

【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、価格ほ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。

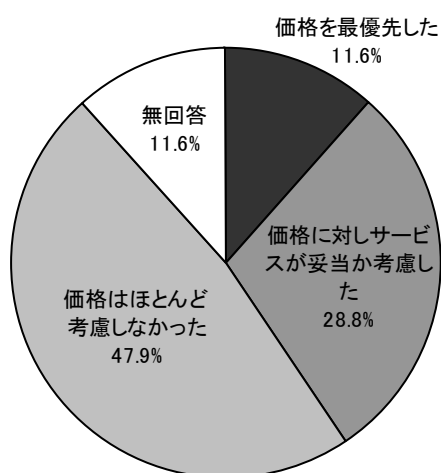
一方、「価格を最優先した」が 31 人（同 11.6%）おり、価格に敏感な利用者や利用者家族がいることがうかがえる。

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



## ②貸与価格の構成要素について（再掲）

### 【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

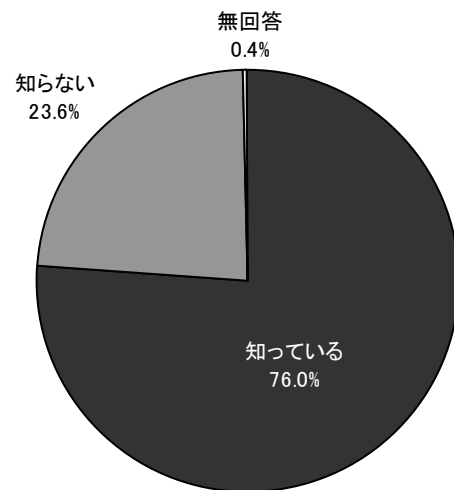
貸与価格にメンテナンス費や消毒費が含まれる金額であることを知っているかどうかたずねた。

「知っている」と回答したのは、203人（全体の76.0%）となり、月の支払額や貸与価格が総額の1割であるといった認知度と比較して、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結果より）

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



### ③事業所の決定要因（再掲）

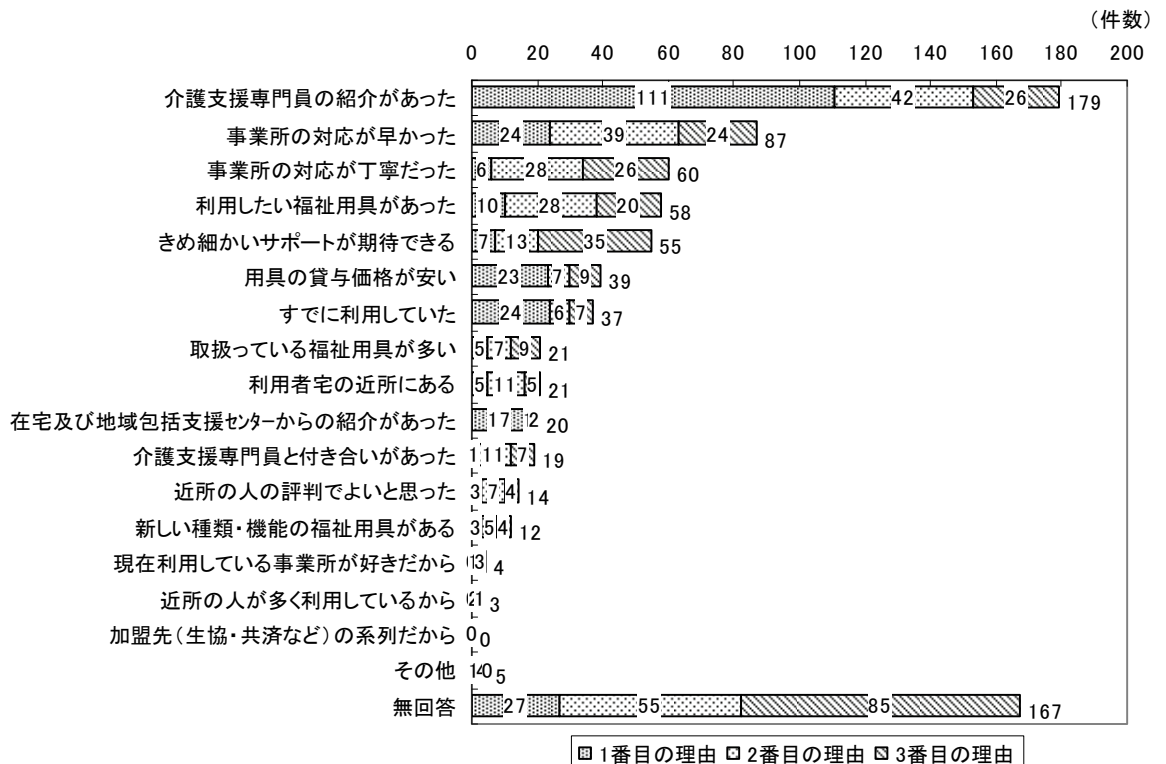
#### 【利用者及び利用者家族向けアンケート調査結果】

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。

（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



利用者の多くは、事業所の選択にあたり価格をほとんど考慮していないというのが現状であるが、その一方で、価格に対してサービスが妥当かどうか考慮する、つまり総合的なサービスを勘案して貸与事業者を決めている利用者や利用者家族も約3割存在する。例えば、「事業所の対応が丁寧であった」、「事業所の対応が早かった」、また「きめ細かいサポートが期待できる」など、貸与後のメンテナンスなどにも興味と関心を持っている。

福祉用具は、貸与事業者を介して貸与という形で利用者に供給されており、その価格も貸与事業者の貸与価格として設定されるものである。その価格は、福祉用具そのものの価格だけではなく、それに付加されたサービスなども含めた価格であるが、実際に利用者がその価格が妥当であるかを理解することは難しい。

価格情報システムを構築するにあたっては、その貸与価格の内容、つまり貸与価格は、福祉用具というモノの価格と、それに付随するサービスの価格で構成されているということが盛り込まれているとともに、それに関して専門的な説明がされていることも重要である。

さらに貸与価格以外の項目、例えば事業所のサービス体制や商品の内容や仕様などが的確に掲載されているとともに、それらの情報の質や量が確保されることも求められている。(④)、(⑤)

#### ④貸与事業所の選択理由

##### 【ケアマネジャー向けアンケート調査結果】

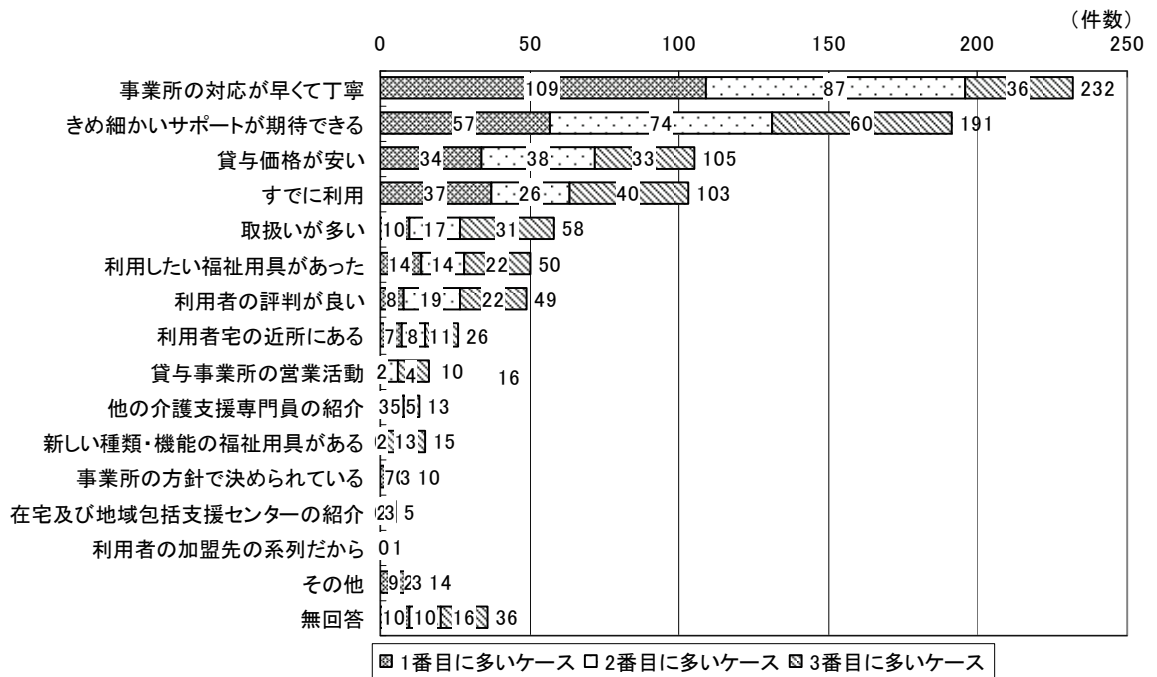
担当している要介護者が、現在、利用している貸与事業所を選んだ理由について、上位3つを選択してもらった。

1番目に多いケースとしては、「事業所の対応が早くて丁寧」が全体で232人となった。次いで、「きめ細かいサポートが期待できる」が191人となり、これら2点が重視されていることがうかがえる。

一方、「貸与事業所の営業活動」、「他のケアマネジャーの紹介」、「新しい福祉用具を主有している」などについては、全体でも10人程度となり、あまり重視されていないことがうかがえる。

(福祉用具貸与情報の実態調査結果より)

カテゴリー名	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	%
事業所の対応が早くて丁寧	109	11.0	87	28.2	36	11.7
きめ細かいサポートが期待できる	57	2.6	74	24.0	60	19.5
貸与価格が安い	34	3.2	38	12.3	33	10.7
すでに利用	37	12.0	26	8.4	40	13.0
取扱いが多い	10	1.0	17	5.5	31	10.1
利用したい福祉用具があった	14	2.3	14	4.5	22	7.1
利用者の評判が良い	8	0.0	19	6.2	22	7.1
利用者宅の近所にある	7	35.4	8	2.6	11	3.6
貸与事業所の営業活動	2	18.5	4	1.3	10	3.2
他の介護支援専門員の紹介	3	4.5	5	1.6	5	1.6
新しい種類・機能の福祉用具がある	0	0.6	2	0.6	13	4.2
事業所の方針で決められている	7	0.0	0	0.0	3	1.0
在宅及び地域包括支援センターの紹介	0	2.3	2	0.6	3	1.0
利用者の加盟先の系列だから	1	0.3	0	0.0	0	0.0
その他	9	2.9	2	0.6	3	1.0
無回答	10	3.2	10	3.2	16	5.2
全体	308	100.0	308	100.0	308	100.0



⑤福祉用具選択で重視していること

【ケアマネジャー向けアンケート調査結果】

福祉用具を選択する上で、重視していることについて、上位3つを選択してもらった。

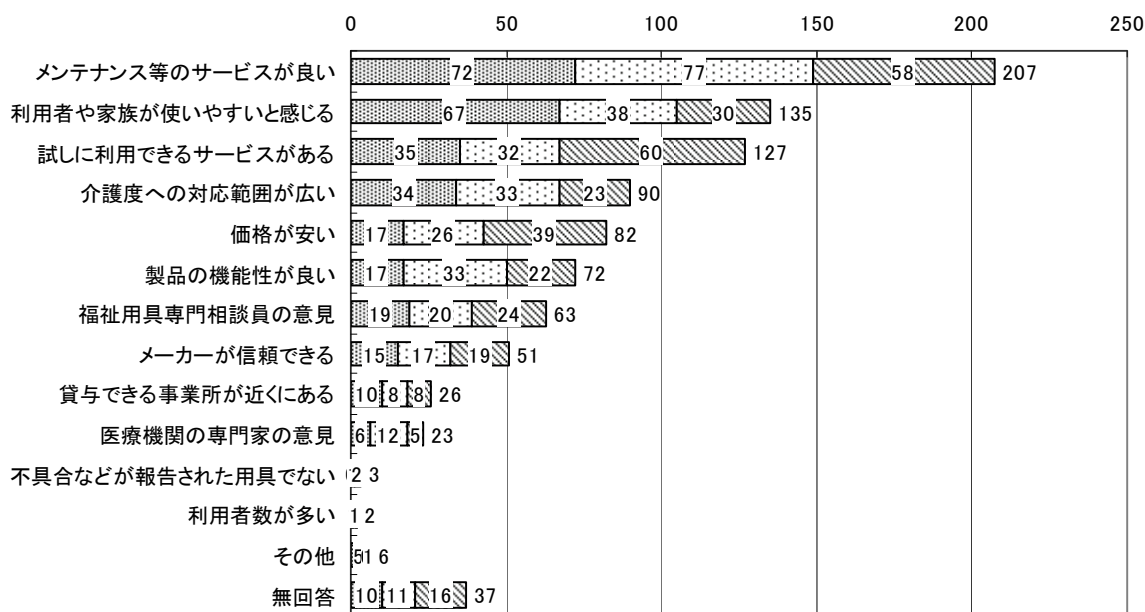
1番目に重視していることとしては、「メンテナンス等のサービスがよい」で72人(全体の23.4%)、次いで、「利用者や家族が使いやすいと感じる」の67人(同21.8%)となった。

全体でも重視する内容の傾向は変わらず、「メンテナンス等のサービスが良い」については、3番目までに重視すると回答した人が207人となり、全体67.2%の人が重視している結果となった。また、「利用者や家族が使いやすいと感じる」、「試しに利用できるサービスがある」も全体の41.3%の人が3番目までに重視すると回答した。

(福祉用具貸与情報の実態調査結果より)

カテゴリー名	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	%
メンテナンス等のサービスが良い	72	23.4	77	25.0	58	18.8
利用者や家族が使いやすいと感じる	67	21.8	38	12.3	30	9.7
試しに利用できるサービスがある	35	11.4	32	10.4	60	19.5
介護度への対応範囲が広い	34	11.0	33	10.7	23	7.5
価格が安い	17	5.5	26	8.4	39	12.7
製品の機能性が良い	17	5.5	33	10.7	22	7.1
福祉用具専門相談員の意見	19	6.2	20	6.5	24	7.8
メーカーが信頼できる	15	4.9	17	5.5	19	6.2
貸与できる事業所が近くにある	10	3.2	8	2.6	8	2.6
医療機関の専門家の意見	6	1.9	12	3.9	5	1.6
不具合などが報告された用具でない	0	0.0	1	0.3	2	0.6
利用者数が多い	1	0.3	0	0.0	1	0.3
その他	5	1.6	0	0.0	1	0.3
無回答	10	3.2	11	3.6	16	5.2
全体	308	100.0	308	100.0	308	100.0

(件数)



■ 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

## 5. 第4章のまとめ

- 福祉用具の利用者の多くは、貸与事業者の比較検討を行っておらず、また貸与価格も考慮していないように見える。その結果として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。
- しかし利用者は実際には、福祉用具の適切さや貸与後のメンテナンスへの意識も高く、それら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。
- 貸与事業者の価格設定行動も決して変わらないというのではなく、適切な情報提供システムが構築されれば、他社の価格動向にも適時、反応すると考えられる。
- 利用者やケアマネジャーに対して事業者のサービス情報や貸与価格に関する情報を提供し、それらを比較検討する「場」が提供できれば、貸与事業者の価格設定行動も変わり、市場原理に向けて動き出す可能性が十分ある。
- 現存する福祉用具貸与に関する情報提供システムにおいては、事業者情報や商品の提供情報と貸与価格の上限と下限を示すにとどまっており、利用者が福祉用具貸与の価格における値ごろ感を把握することは難しい。
- 今後の情報提供の方向性としては、福祉用具の機能・内容とともに、モノの価格とそれに付随するサービスの価格という、価格の構成要素について十分な情報提供を行うことが望まれる。さらに情報提供の内容として、貸与価格、商品の仕様、用具の選び方、事業者の情報など多彩な内容が求められる。



## 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、自由を買う、あるいは借りるという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する仮説があるが、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。

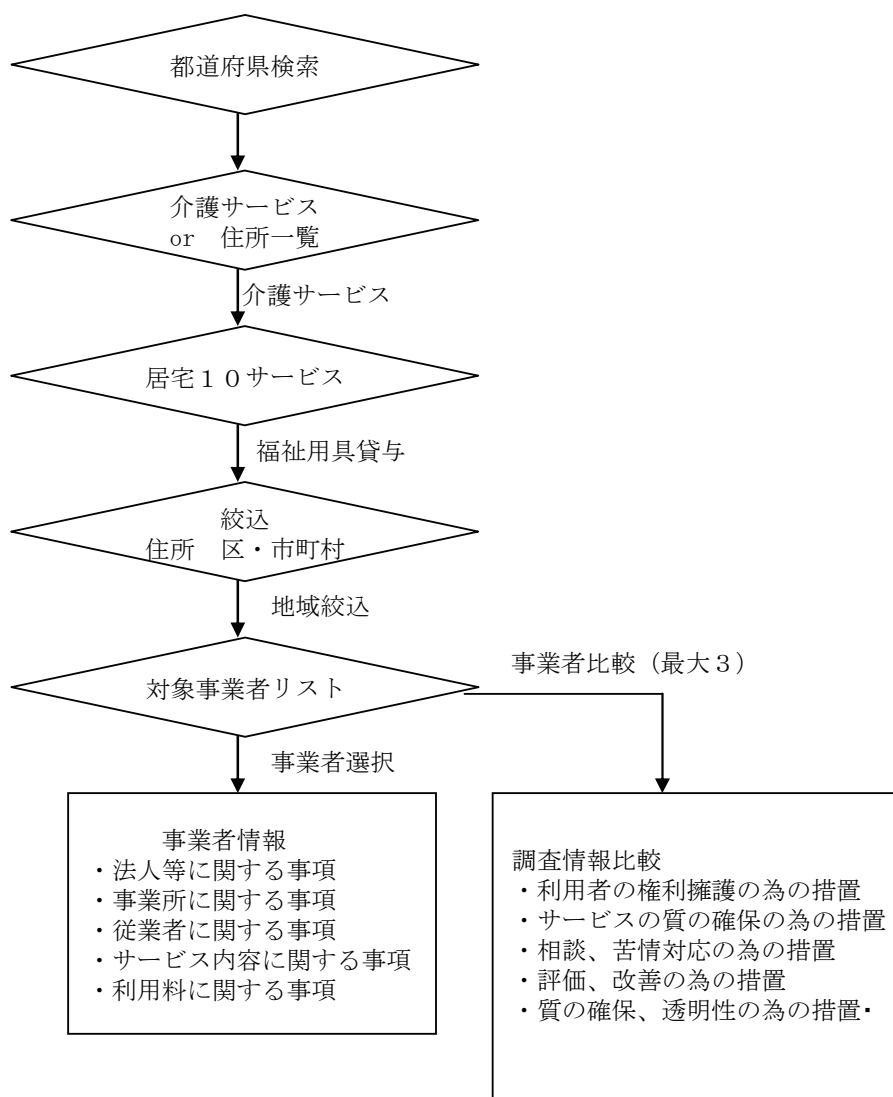
前述の通り、一般商品に関する情報提供システムは、様々な形や切り口で、当該商品にアクセスできる格好となっており、その情報の中身も、価格情報のみならず、様々な口コミ情報を含め、多岐にわたるとともに非常に豊富である。一方、福祉用具貸与の情報システムについては、一般商品に関する情報システムと比較すると、情報の種類、量ともに少ない現状が見受けられる。

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。

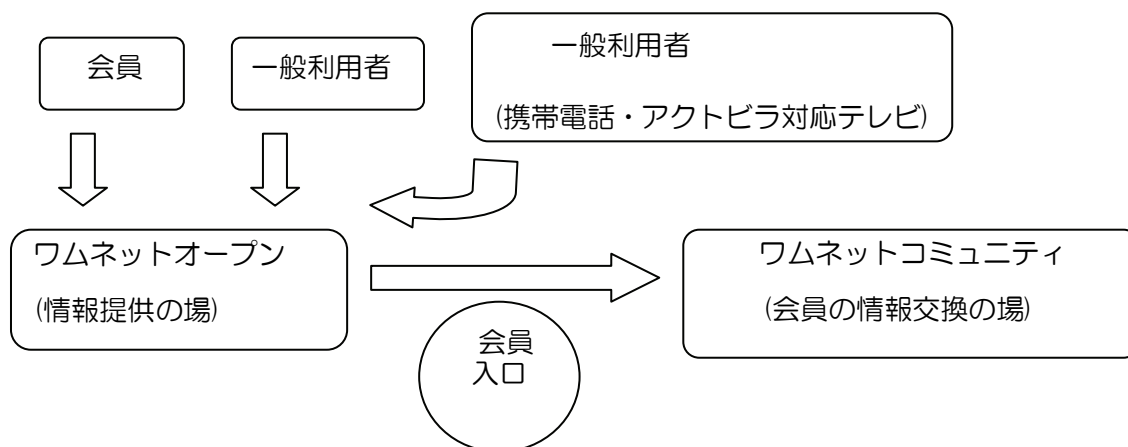
図表 4 介護サービス情報公表システム

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」

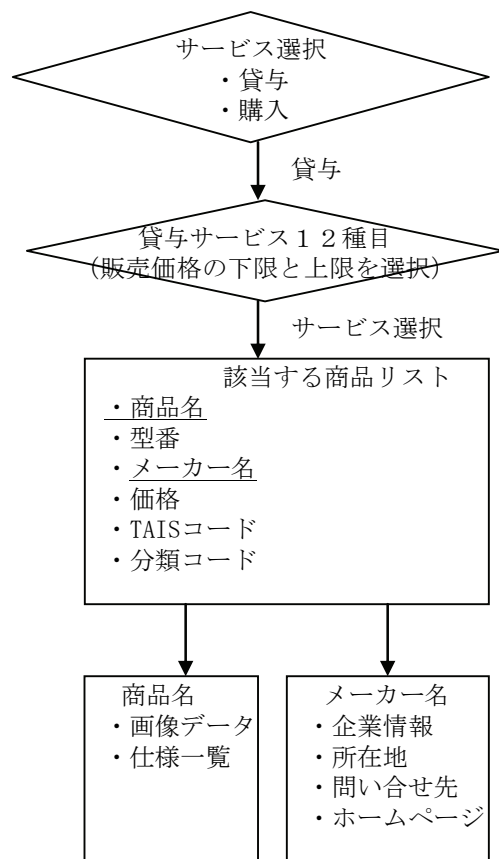
- 会員登録した介護保険事業者、障害福祉サービス事業者及び病院・診療所などの施設・機関は、ワムネットコミュニティから自施設・機関の介護事業者情報、障害福祉サービス事業者情報、病院・診療所情報にホームページ URL やコメントなどの追加情報を発信することが可能。
- 特定の会員だけでグループを作り、グループ専用掲示板・フォーラムで情報を共有できる。



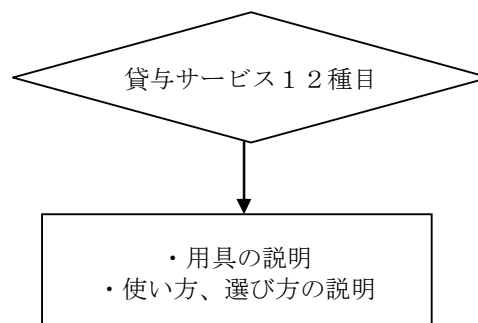
図表 6 介護保険対象福祉用具情報

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)

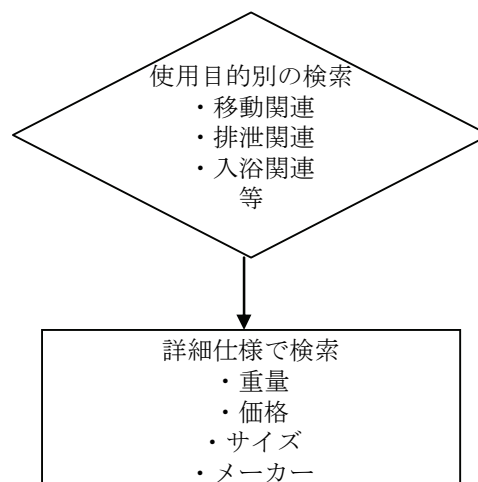
<介護保険対象福祉用具検索>



<介護保険対象福祉用具の解説>

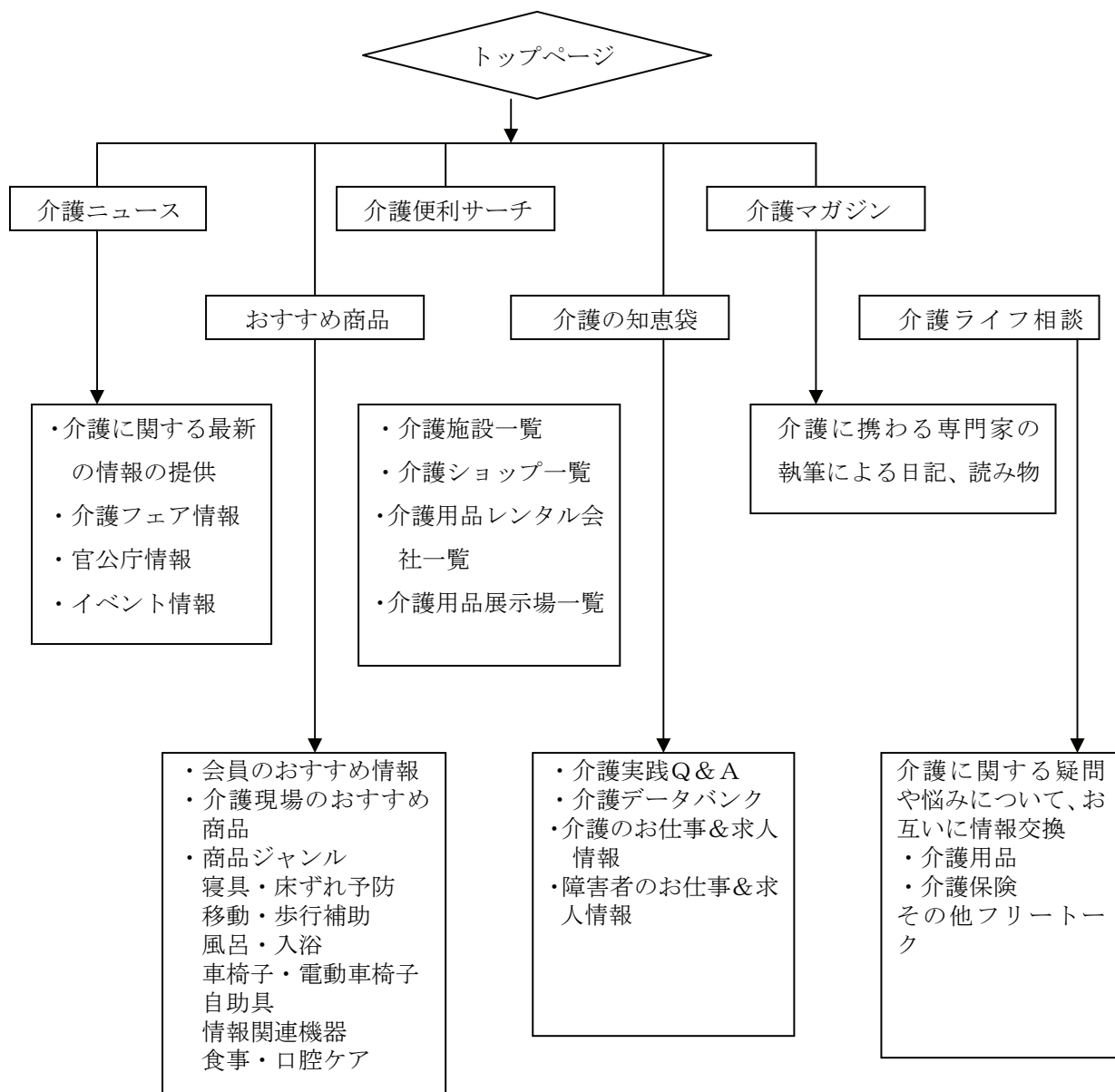


<介護保険対象福祉用具詳細情報>



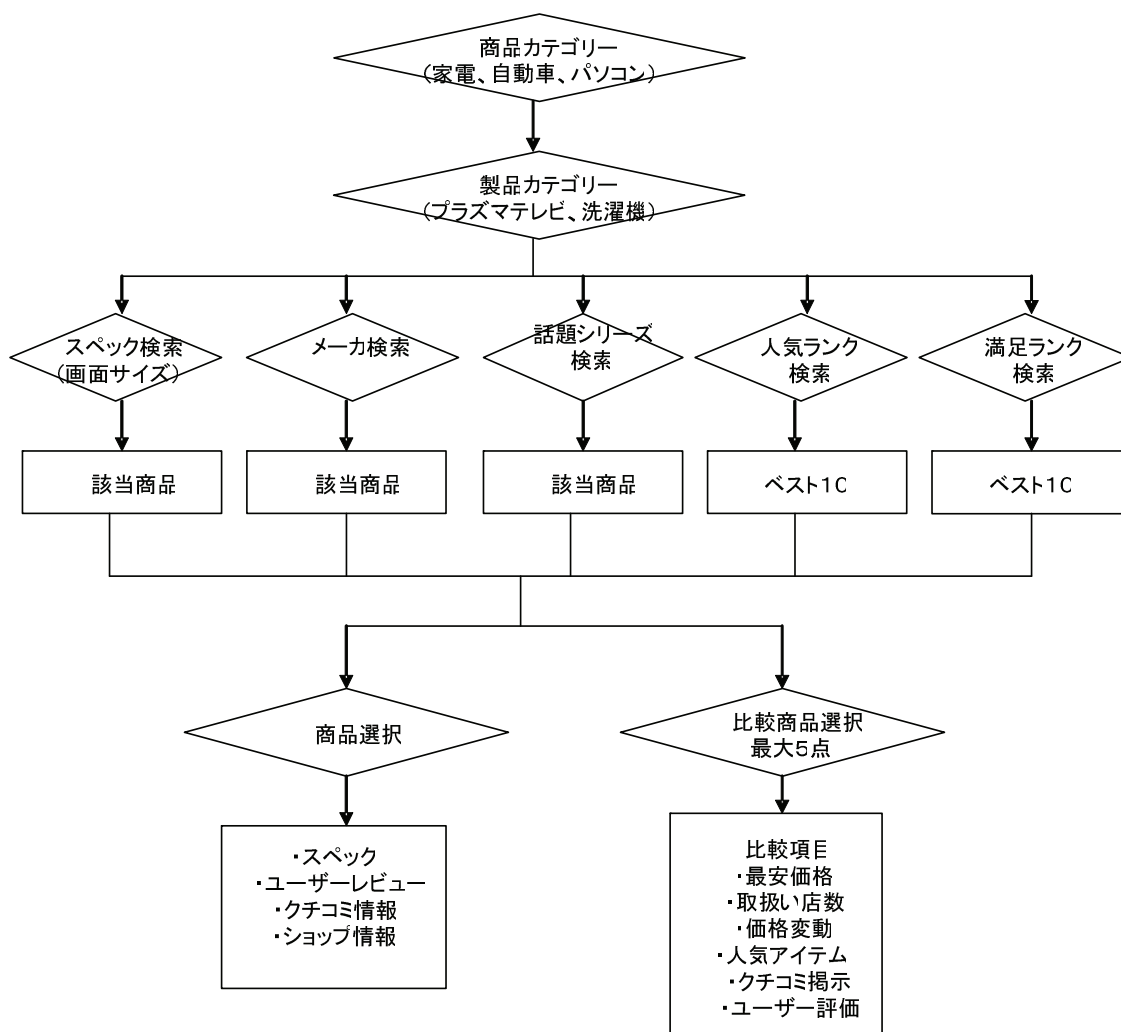
図表 7 その他サイト事例

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パールなどを掲載）
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



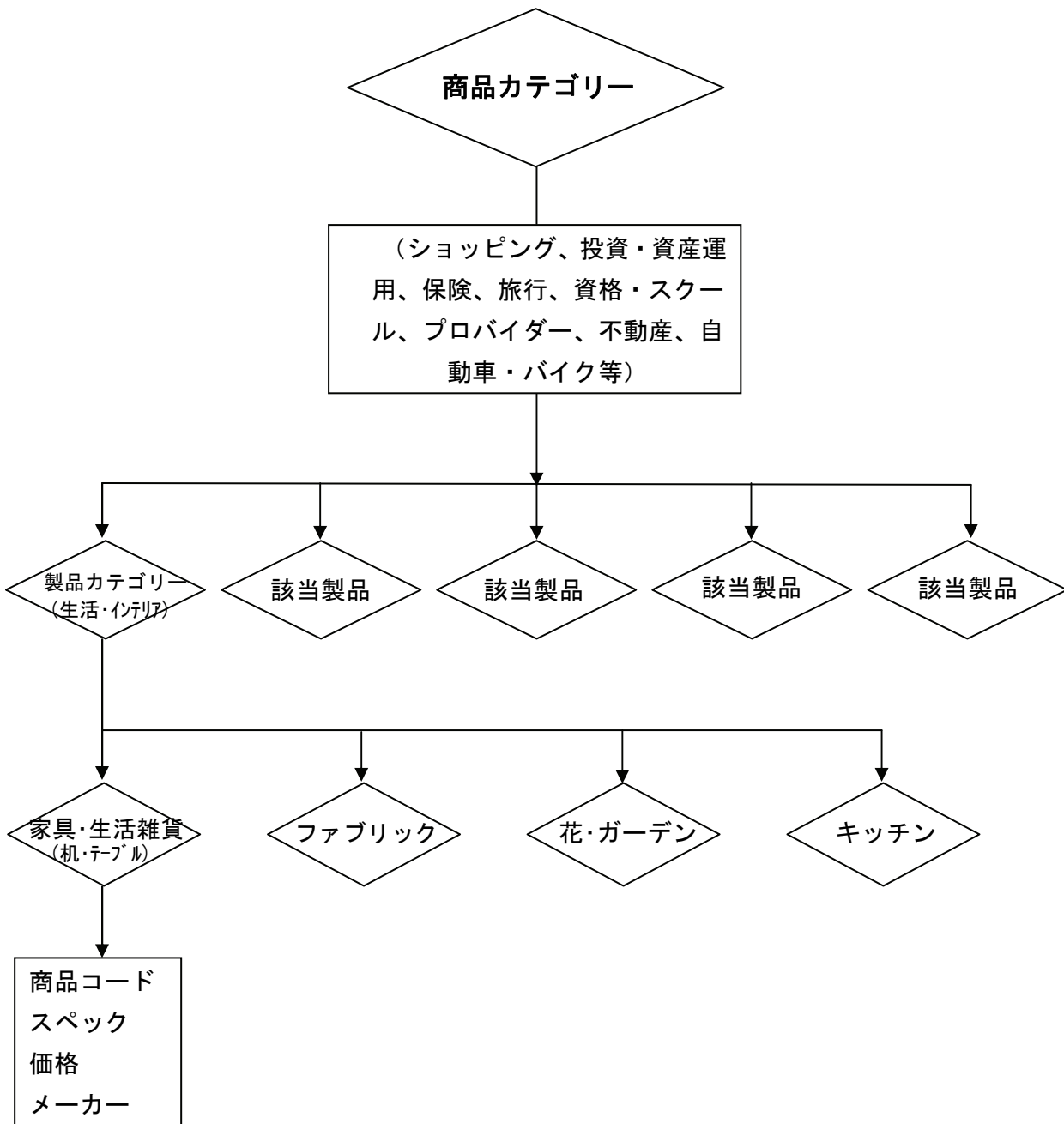
図表 8 価格比較サイト事例

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		最安価格		最安価格														
	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	○		○															
	ショップ評価	○		○															
	支払い、発送条件	○		○															
在庫状況	○		○																
製品情報	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	○				○		○		○									
	クチコミ	○		○				○		○									
	製品詳細情報	○		○		○		○		○						○		○	
店舗情報	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	○		○		○													
	カテゴリ別ショップランキング	○																	
	地図			○															
サイトの特徴												●福祉用具を貸与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。	●福祉用具を貸与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。	●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。	●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。				
												●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。	●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。	●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は可能。					
												c. その他福祉関連情報の掲載・データベース化サイト							
												1)「TAIS」:財団法人テクノエイド協会 ・福祉用具情報検索システム 一福祉用具情報のみ掲載 2)「WAMNET」:独立行政法人福祉医療機構 ・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 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) ・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。

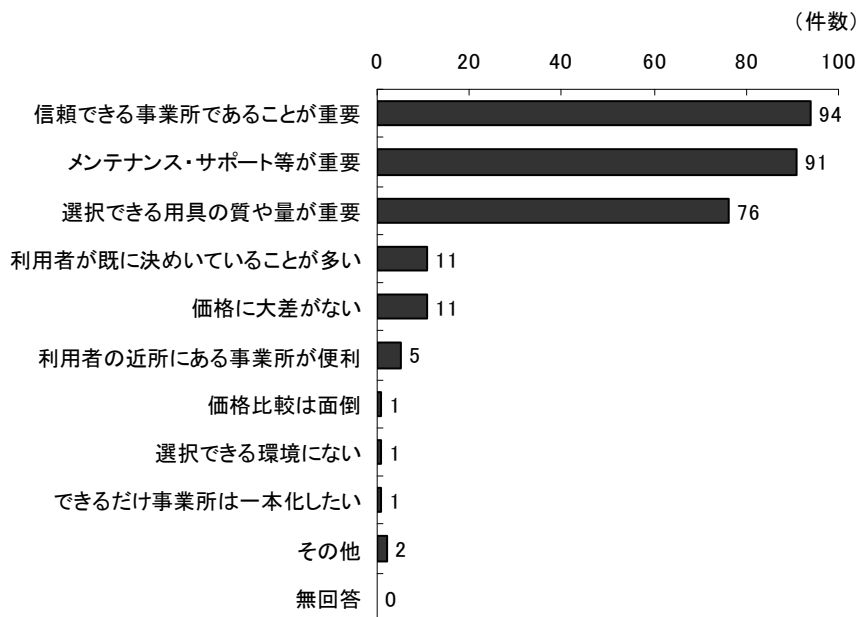
「信頼できる事業所であることが重要」と回答したのが 94 人（全体の 92.2%）でほとんどのケアマネジャーが選択した項目となった。また、「用具貸与後のメンテナンス・サポート等が重要だから」も 91 人（同 89.2%）となり、9割近くのケアマネジャーが重視していることがうかがえる。

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。

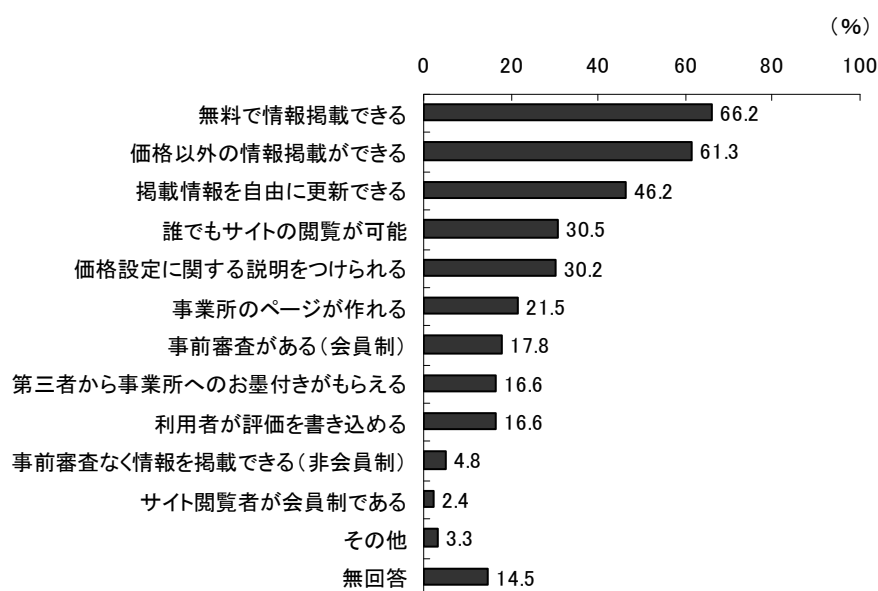
一方、「第三者から事業所へお墨付きがもらえること」、「利用者が評価を書き込めること」といった「評価の付与」を選択した事業所は全体の 55 事業所（同 16.6%）となり、第三者の評価については、福祉用具についての評価だけを求めている傾向がうかがえた。

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）

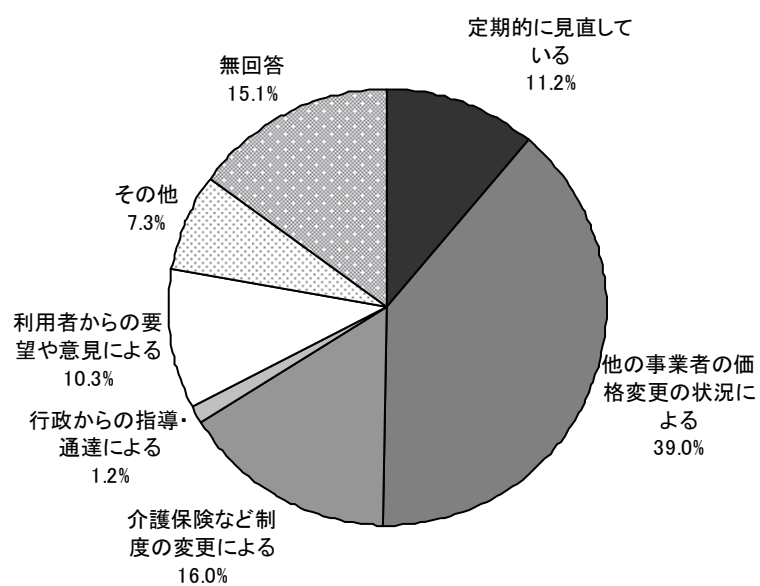
#### 【貸与事業者向けアンケート調査結果】

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。

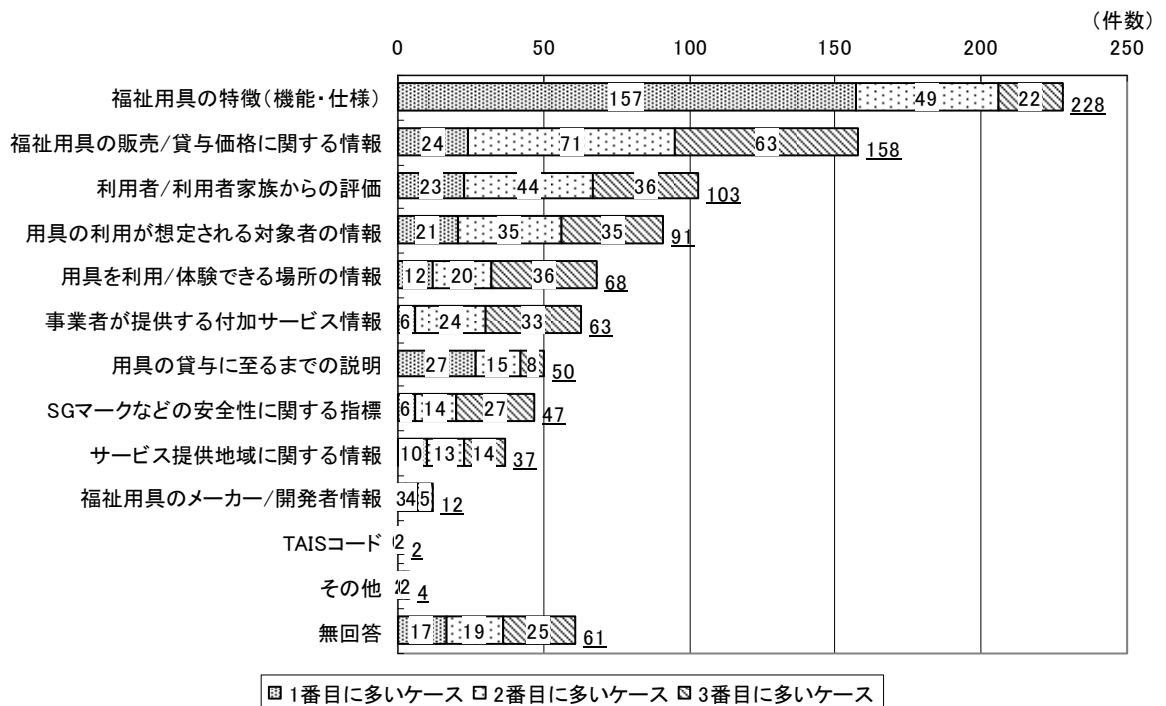
次いで、「福祉用具の販売／貸与価格に関する情報」が全体で158人（同51.4%）と過半数を超えたほか、「利用者や利用者家族からの評価」が103人（同33.5%）となった。

「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るべきである。

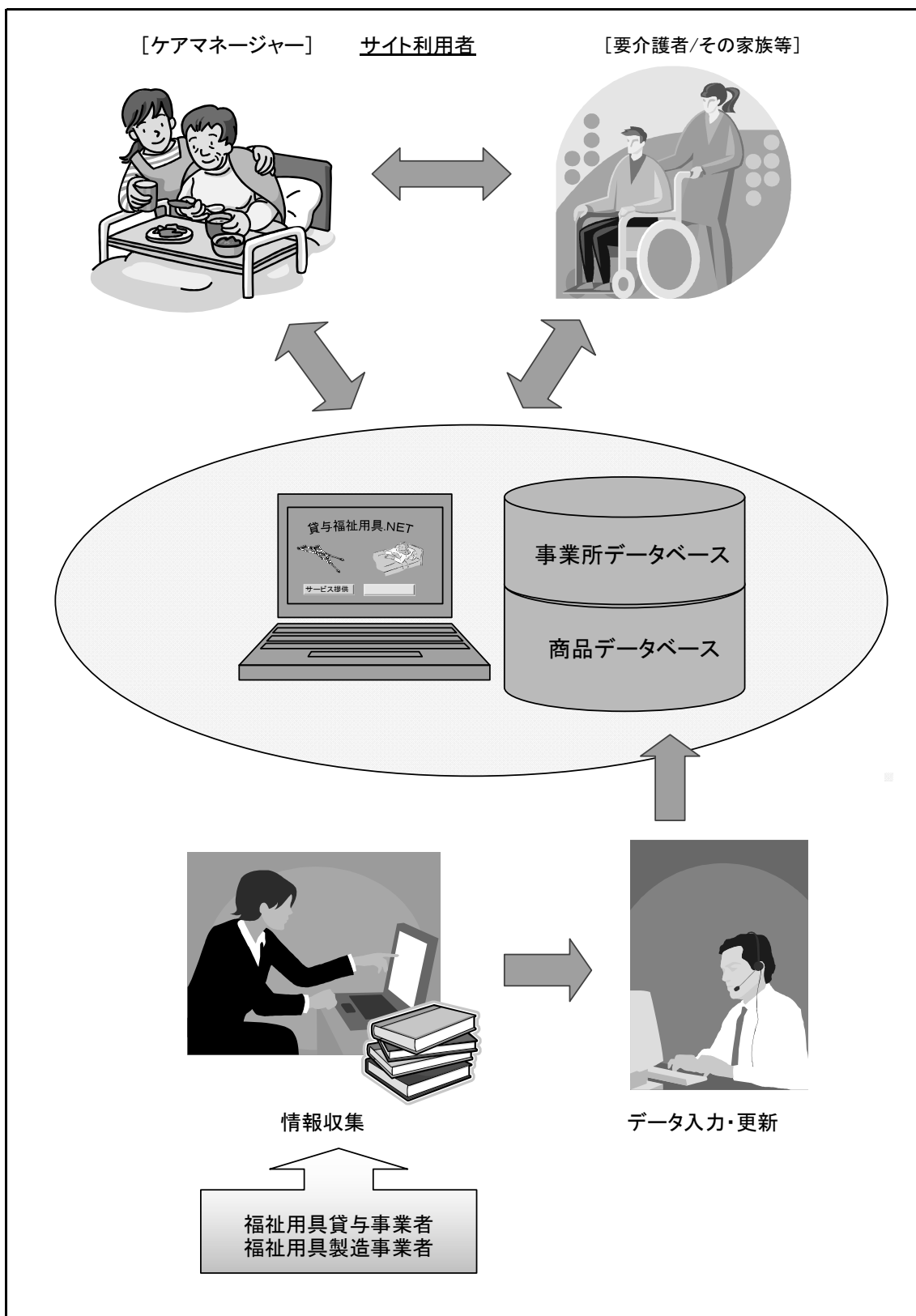
これら福祉用具貸与の情報提供システムに求められる姿を具体的イメージとして示すと次の通りとなる。

## (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

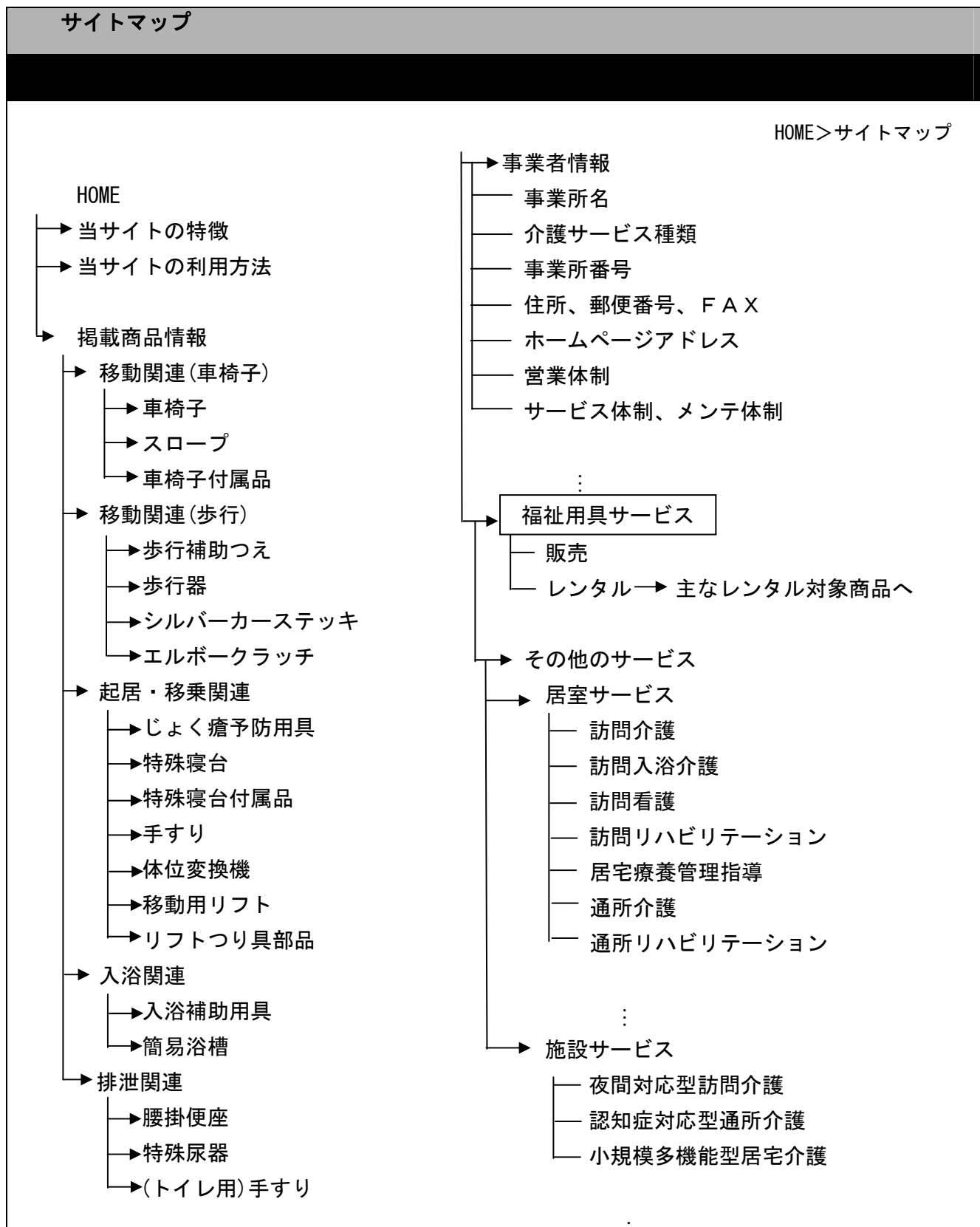


## (2) サイトマップ (イメージ)

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。



図表 12 サイトマップ (イメージ)



### (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

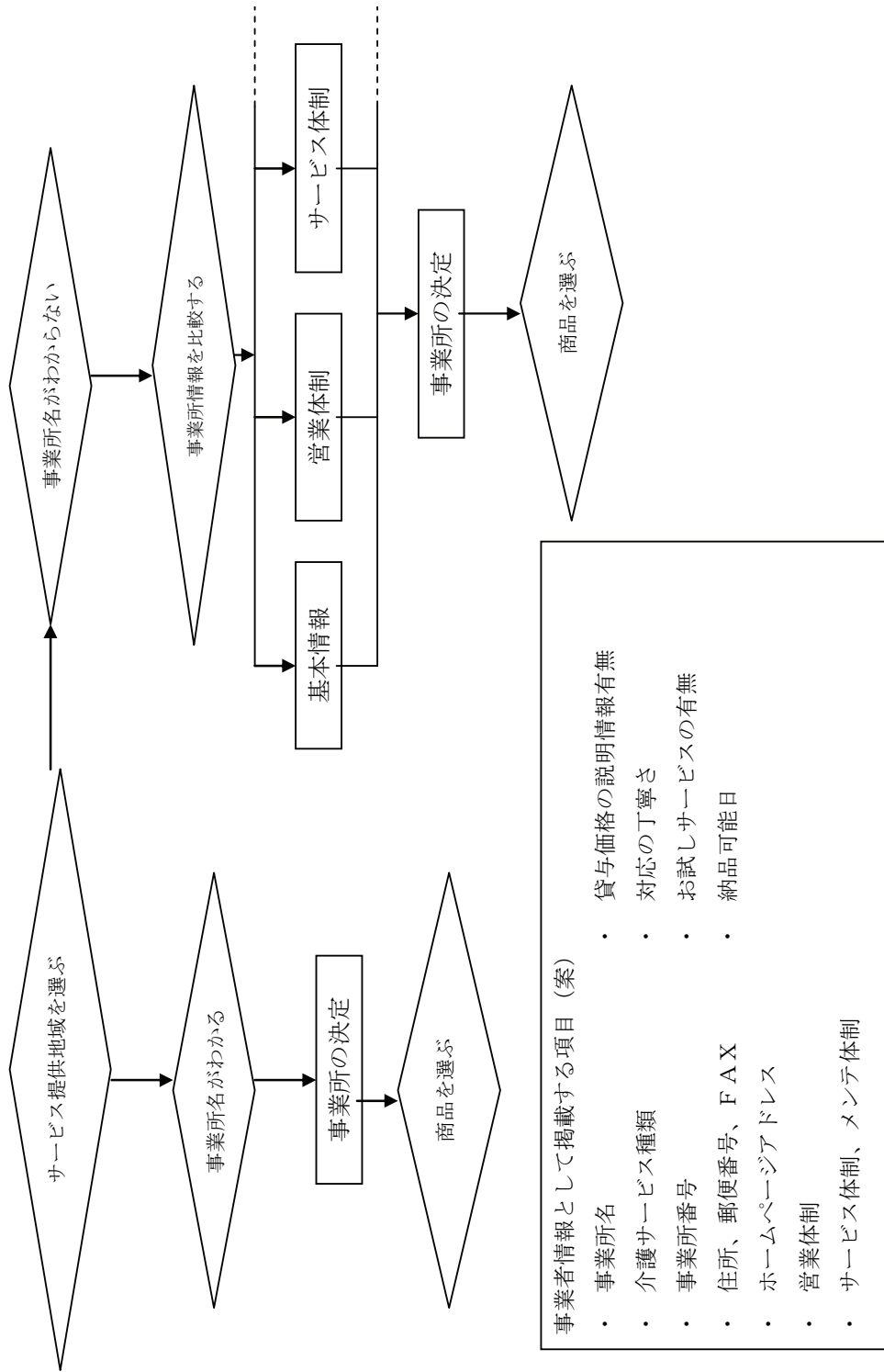
- ・納品可能日

##### 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

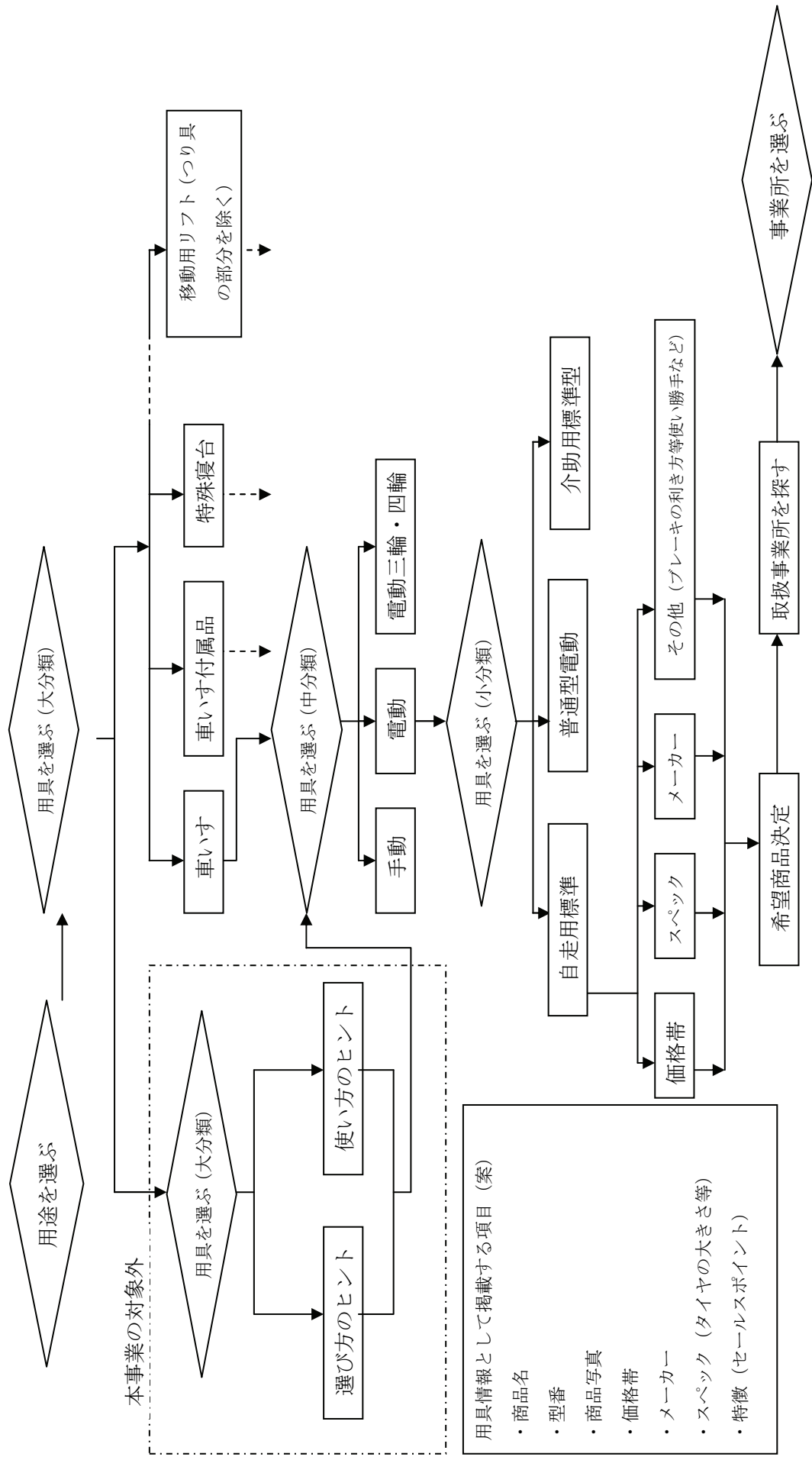
- ・価格帯

### 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

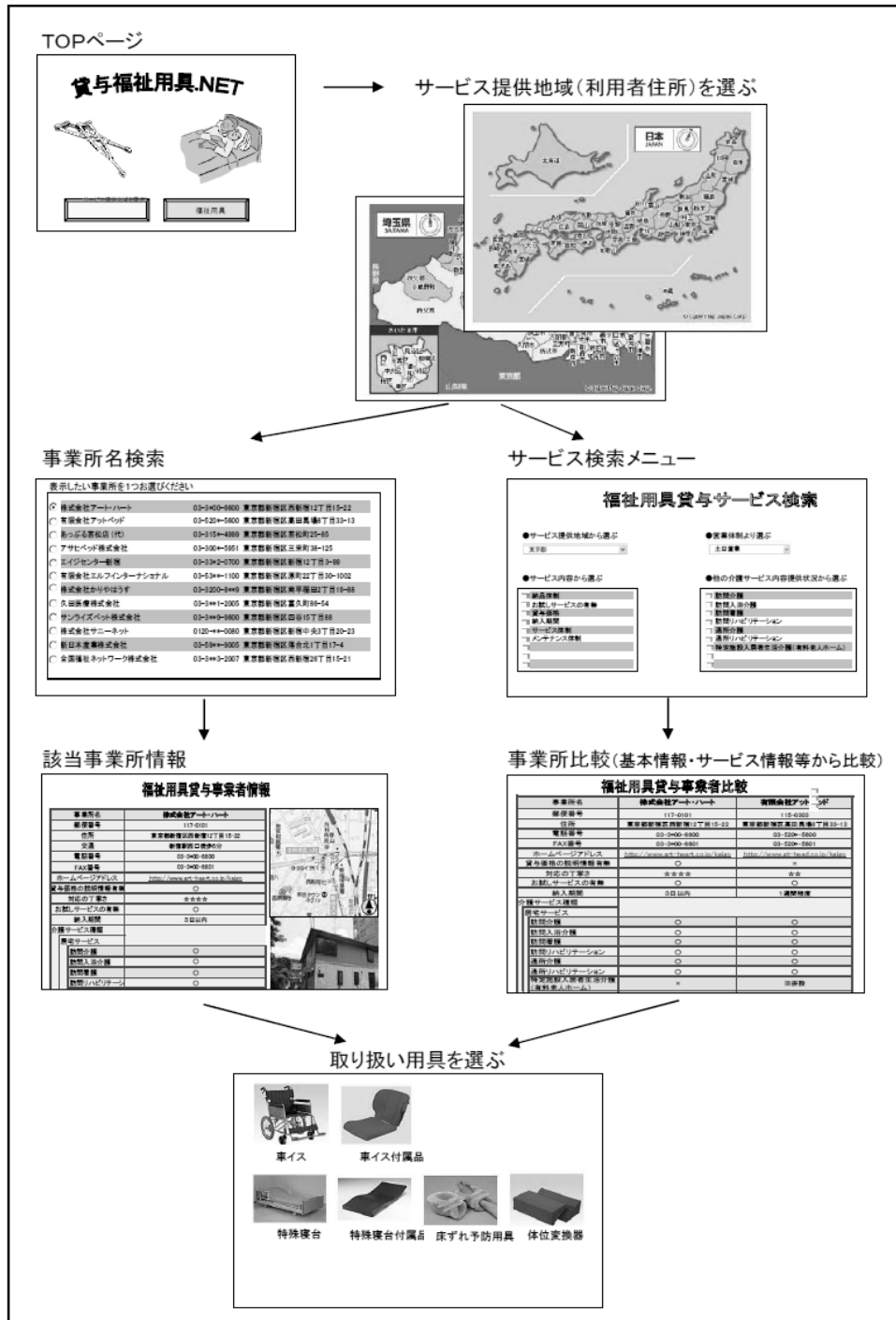
図表 14 システムフロー [用具] 案



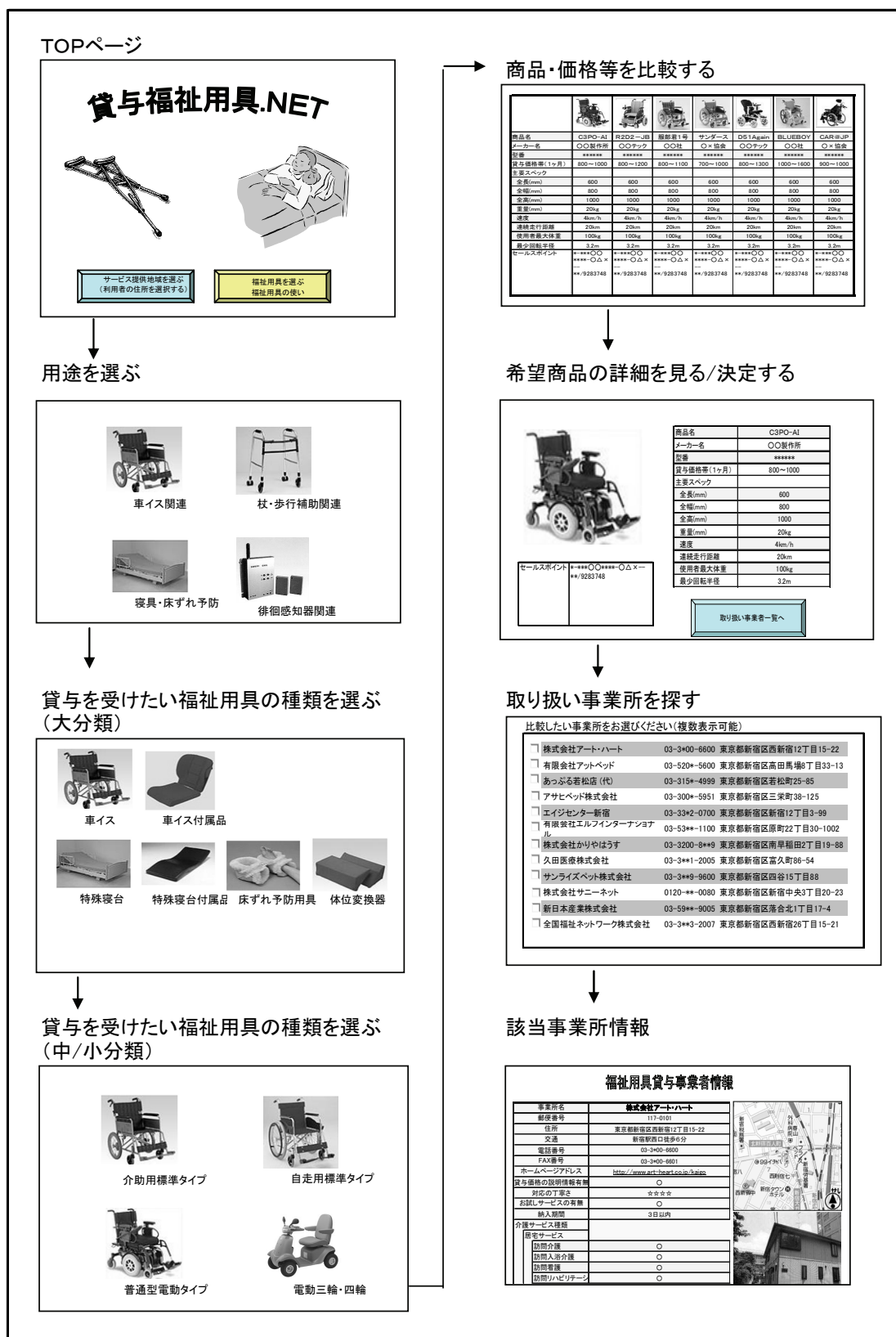
#### (4) 画面イメージ

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。



## 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の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。

## 【資料編】

## 資料編

### 1. 福祉用具貸与の定義

福祉用具貸与事業の基本方針は、「要介護状態となった場合においても、その利用者が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、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえた適切な福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、福祉用具を貸与することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り、その機能訓練に資するとともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図るもの」となっている。

(注) 指導検査基準（指定福祉用具貸与事業）：平成 19 年版による。

#### (1) 福祉用具（介護保険法第 8 条第 1 2 項）

この法律において「福祉用具貸与」とは、居宅要介護者について福祉用具（心身の機能が低下し日常生活を営むのに支障がある要介護者等の日常生活上の便宜を図るための用具及び要介護者等の機能訓練のための用具であって、要介護者等の日常生活の自立を助けるためのものをいう。次項並びに次条第十二項及び第十三項において同じ。）のうち厚生労働大臣が定めるものの政令で定めるところにより行われる貸与をいう。

対象品目

- |          |                   |
|----------|-------------------|
| ・車いす     | ・手すり              |
| ・車いす付属品  | ・スロープ             |
| ・特殊寝台    | ・歩行器              |
| ・特殊寝台付属品 | ・歩行補助杖            |
| ・床ずれ防止用具 | ・認知症徘徊感知          |
| ・体位変換器   | ・移動リフト（つり具の部分を除く） |

#### (2) 特定福祉用具（介護保険法第 8 条第 1 3 項）

この法律において「特定福祉用具販売」とは、居宅要介護者について福祉用具のうち入浴又は排せつの用に供するものその他の厚生労働大臣が定めるもの（以下「特定福祉用具」という。）の政令で定めるところにより行われる販売をいう。

## 対象品目

- ・腰掛便座
- ・特殊尿器
- ・入浴補助用具
- ・簡易浴槽
- ・移動用リフトのつり具の部分

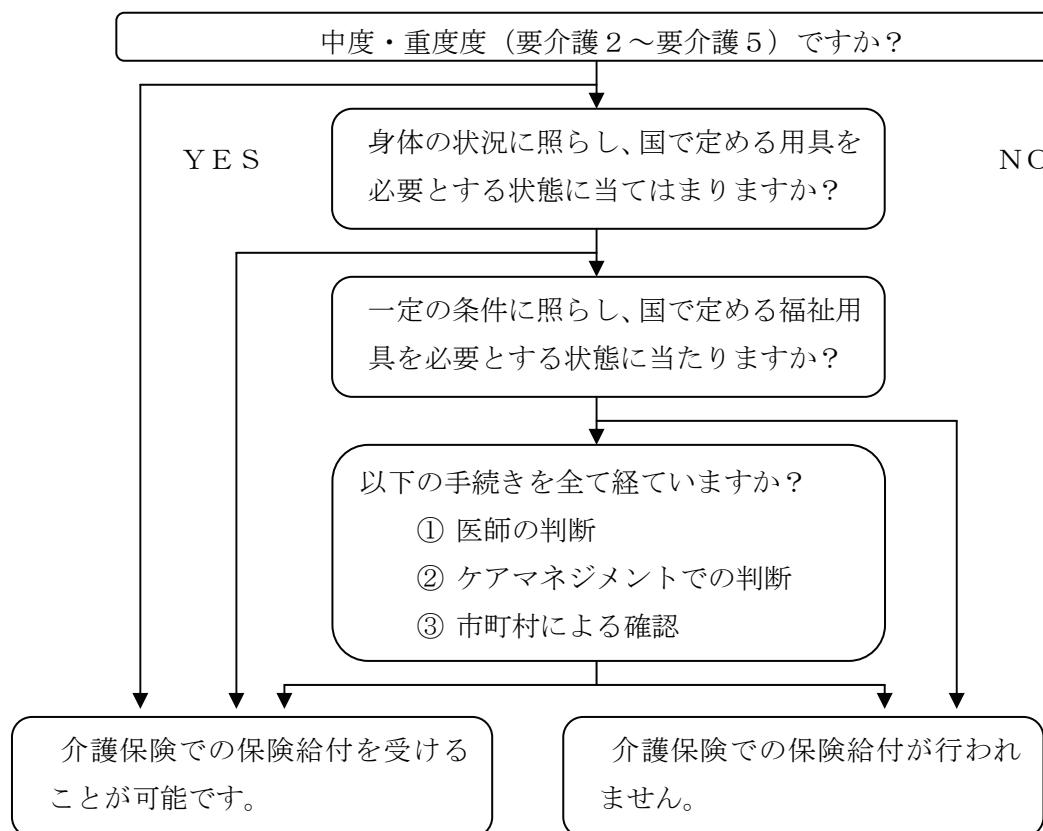
## 特定福祉用具の考え方

- ・他人が使用したものを再利用することに心理的抵抗感が伴うもの。(入浴・排せつ関連用具)
- ・使用により、もとの形態・品質が変化し、再度利用できないもの。(つり上げ式リフトの吊り具)

## 2. 福祉用具の選定の判断基準

福祉用具については、介護保険の施行後、要介護者の日常生活を支える道具として急速に普及、定着しているが、その一方で、要介護度の軽い者に対する特殊寝台、車いすの貸与など、利用者の状態像からその必要性が想定しにくい福祉用具が給付され、介護保険法の理念である自立支援の趣旨に沿わない事例が見受けられ、そこで、介護保険における福祉用具が要介護者に適正に利用されるよう、ケアマネジャーが居宅サービス計画に福祉用具を位置付ける場合等における標準的な目安として「介護保険における福祉用具の選定の判断基準」(以下「判断基準」という)が平成16年度に作成された。さらに平成18年度には、真に必要とする者に対し、福祉用具の提供を行うことを徹底した制度見直しが実施され、平成19年度には、軽度者であることをもって一律的にサービス制限を行うのではなく真に必要とする者に対して適切な福祉用具貸与サービスが提供されるよう見直しが実施されている。

図表 17 福祉用具貸与サービスのフロー



※上記の流れが対象となるのが、車いす、特使寝台、床ずれ防止用具、体位変換器、認知症老人徘徊感知器、移動用リフトになります。手すり、スロープ、歩行器、歩行補助つえは、介護度による保険給付の制限はありません。

平成18年度4月の判断基準の見直しにより、福祉用具貸与の費用額及び受給者数は、平成18年4月152.9億円、101.2万人が、平成19年4月128.5億円、86万人まで減少した。

### 3. 介護報酬単価

#### (1) 市場価格制の導入経緯

a. 介護保険における福祉用具貸与の介護報酬は、市場の価格競争を通じて適切な価格による給付が行われるよう、保険給付の公定価格を定めず、自由価格により保険給付する仕組みとしている。

b. 平成10年の医療保険福祉審議介護給付費部会における論点



- ・報酬設定の方法として、用具の種類ごとに公定価格を定める方法、公定価格を設定せず実際の賃貸の額とする方法などが考えられる。
- ・個別に価格設定すると、機能などに着目した細かな分類を設定し、市場の実勢価格を把握し多くの単価を設定しなければならず、複雑な仕組みとなること、多様な種類の用具について機能別にまとめて公定価格を設定すれば、個別の機能の評価が不十分になること、また、公定価格を設定すれば、かえって、価格が硬直化する恐れがあることなどを考えると、実際の賃貸価格で償還する方式を基本とすることが適当と考えられる。この場合、賃貸価格の情報開示が十分行われることなどにより、利用者の自由な選択による適正な価格形成が行われるような仕組みとすることが必要である。
- ・報酬の設定に当たっては、納品・回収費用や設置費用、保管・消毒費用など通常要する経費を評価することが必要である。

## (2) 福祉用具貸与市場における価格差事例

福祉用具貸与市場の現状につき、「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」（平成19年3月 財団法人テクノエイド協会）より、特殊寝台と車いすの具体的価格差事例を示す。

特殊寝台については、福祉用具の種類ごとの給付額シェア第3位までの商品で38.4%を占めている。特殊寝台、電動ギャッチベッドの価格の分布の分析によるとそれぞれの最頻値は1050、950である。しかし700未満の分布を示すとともにごく僅かではあるが、1600以上というはずれ値を示す分布となっている。

車いすについては、福祉用具の種類ごとの給付額シェア第3位までの商品で30.1%を占めている。介助用車いす、後輪駆動式車いす、電動三輪車・電動四輪車について、同一商品の価格の分析を行うと、最頻値はそれぞれ650,650,2100である。しかし最頻値650に対し900以上、最頻値2100に対して2600以上というはずれ値を示す分布となっている。

（厚生労働省「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会資料の抜粋」をもとに、ここでは事業所の規模や製品の経済的価値等の低下を要因とはしがたい大きな貸与価格差を「はずれ値」とする。）

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。

福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業 報告書  
- 市場機能の適正化に向けた情報提供システムの在り方 -

平成 20 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  
〒102-0083  
東京都千代田区麴町 3 丁目 1 番地  
TEL 03-5276-1602