

【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。