

本編

第 1 章 調査研究事業の概要

第1章 調査研究事業の概要

1. 事業の背景・目的

介護保険制度における福祉用具貸与事業は、市場機能を通じて適正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。しかし実際には、利用者のための情報が十分でないことや、市場の機能が働いておらず、価格が硬直化しているのではないかと、と言った指摘もされている。

これに対して厚生労働省では、早急に実態を把握し「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、議論・検討を行っていくことも示されている。

このような状況の下、当振興会では、利用者の自由な選択を支持し、市場原理を有効に機能させる方策の一つとして、平成19年度に「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」を実施、利用者、ケアマネジャー、事業者に対して、福祉用具選定の際に必要な情報等についてのアンケート調査を行い、情報提供の在り方について検討した。その結果から、利用者・家族の半数は「事業所間で福祉用具貸与に価格差があることを知らない」ことがわかった。また、ケアマネジャーが事業者を紹介する際には「価格情報だけではなくサービス内容などを勘案して決める」という実態も明らかになった。利用者・家族が事業所を決定する際には「価格に対してサービスが妥当か考慮した」との回答も約3割あり、これらの事からも、利用者が福祉用具貸与事業所を選択する際には、貸与価格だけではなく提供サービスの内容も含めた情報提供が重要であることが明らかになった。

平成20年度の本調査研究事業では、平成19年度の調査研究結果を踏まえ、事業者が実施しているサービスの提供状況を明らかにし、利用者が選択する際の情報提供方策を検討することを目的とする。具体的には、事業者が福祉用具を貸与する際に提供しているサービスの内容について調査し、福祉用具貸与に付随したサービスが、貸与価格に対してどのように影響しているかについて分析する。この結果をもとに、利用者等が福祉用具貸与事業者を選択する際の支援となる情報提供方策について検討し提言することで、事業者の「利用者へ選択される質の高いサービス」の提供に向けた取り組みが進むことを目指す。

2. 事業内容

(1) 検討委員会の設置

事業者が提供するサービス実態についての調査項目、調査結果の分析方法、利用者に対する効果的な情報提供方法等について検討するため、学識者、有識者、事業者等により構成される委員会を設置した。

委員構成：9名（委員長を含む） 開催回数：3回

第1回委員会

- ・介護保険における福祉用具に関する状況説明
- ・本調査研究事業の概要説明
- ・本事業内容の方向性の検討
- ・福祉用具導入のプロセスと関連指定基準の説明
- ・サービス内容調査にあたっての「福祉用具導入プロセス」の捉え方検討
- ・調査の手段の検討
- ・具体的な調査内容（ヒアリングおよびアンケート内容について）検討

第2回委員会

- ・ヒアリング実施先事業者の概要報告
- ・既実施ヒアリング結果の報告
- ・ヒアリング結果及びまとめ方についての討議

第3回委員会

- ・ヒアリング結果の報告
- ・アンケート結果の報告
- ・委員会及び実態調査におけるまとめ
- ・今後の検討課題について検討
- ・報告書骨子（案）について討議

(2) 福祉用具貸与サービス内容の把握方法

前記1. 事業の目的を受けて、貸与価格に加えサービス内容についてもその情報を提供するため、本事業ではヒアリング、アンケート等の手法を用いて、貸与価格の裏付けとなる提供サービスの内容を調査した。福祉用具貸与事業のありのままの姿、サービスの実態を把握する趣旨である。価格を含めサービスをよりよくするためのメカニズムを検討するため、まずは事実確認、サービス実態の把握を行った。

提供サービスといっても様々な内容や捉え方があるため、ここではサービス内容を可視化、定量化するため、福祉用具貸与事業における導入プロセスを次表のとおり分解し、それぞれのプロセス毎に付随するサービス内容について調査した。具体的には、サービス体制、訪問回数・頻度、対応時間、対応程度・内容、記録の有無／提出／保管、等について調べた。

	福祉用具導入プロセス	実施者
1	保管・保守	貸与事業所
2	必要性判断・品目の選定	福祉用具専門相談員、ケアマネジャー
3	搬入・取付け・調整	福祉用具専門相談員等
4	適合性判断	福祉用具専門相談員
5	使い方指導	福祉用具専門相談員
6	モニタリング	福祉用具専門相談員、ケアマネジャー
7	搬出	福祉用具専門相談員等
8	点検・修理・消毒	貸与事業所

再評価

次に個別プロセス部分において、各事業所がその特徴／差別化が図れると考えている業務プロセス、貸与価格に与える影響が大きいと考えている業務プロセス、商品や利用状況により内容が異なる業務プロセスを調査した。

さらに、各個別業務プロセス以外の、事業全体に関わるサービス内容についても、営業体制、居宅介護支援事業等との連携、スタッフ教育・研修、展示会・セミナー等の情報提供活動、苦情相談体制、ISO等の第三者認証取得、保険の手当て等の項目について調査した。ここでも各事業所がその特徴／差別化が図れると考えている項目、貸与価格に与える影響が大きいと考えている項目を調査した。

(3) ヒアリング調査の実施

調査内容：福祉用具貸与事業者が、利用者に対して提供しているサービス内容、手順、コスト等の実態を調査した。また、居宅介護支援事業所等などに利用者に対してどのような情報を求めているか等を調査した。

対象者：福祉用具貸与事業所、行政機関、ケアマネジャー

9ヶ所（事業規模および地域により抽出）

実施時期：平成20年1月～3月

(4) アンケート調査の実施

調査内容：福祉用具貸与事業所が、利用者に対して提供しているサービス内容、手順、コスト等の実態を調査した。

対象者：福祉用具貸与事業所 4,000カ所

実施時期：平成20年1月～3月

(5) 報告書の作成・配布

調査分析結果及び検討内容を取りまとめた報告書を作成し配布した。

配布先：都道府県、市町村、関係団体等

3. 実施計画

(1) 既存文献等による現状把握

福祉用具貸与事業におけるサービス提供実態についての先行調査等を調査・収集し、整理する。さらに福祉用具貸与事業者のカタログやインターネット等を調査し、利用者・ケアマネジャー等に対する情報提供の実態を整理し、現状を把握した。

(2) 福祉用具貸与事業者が提供しているサービス内容の把握

福祉用具貸与事業のサービス内容の実態を把握するため、事業者に対してヒアリング・アンケートを実施した。

まず、福祉用具貸与事業におけるサービス実態の現状を把握するためにヒアリング調査を実施した。次にヒアリング結果に基づいて「福祉用具貸与に付随するサービスの提供状況」や「サービスが貸与価格に与える影響」等に関する仮説を設定し、それを検証するためにアンケートを実施した。そのため、本事業ではヒアリング調査を先行して実施した。

ヒアリング・アンケート項目

- ① 福祉用具貸与事業の具体的内容と実施手順
(福祉用具貸与商品によるサービス内容の違い、独自サービスの具体的な内容等)
- ② 提供サービスの価格への影響
(サービスに係るコストの算出方法、貸与価格への反映の仕組み等)

(3) サービス提供内容の把握・分析

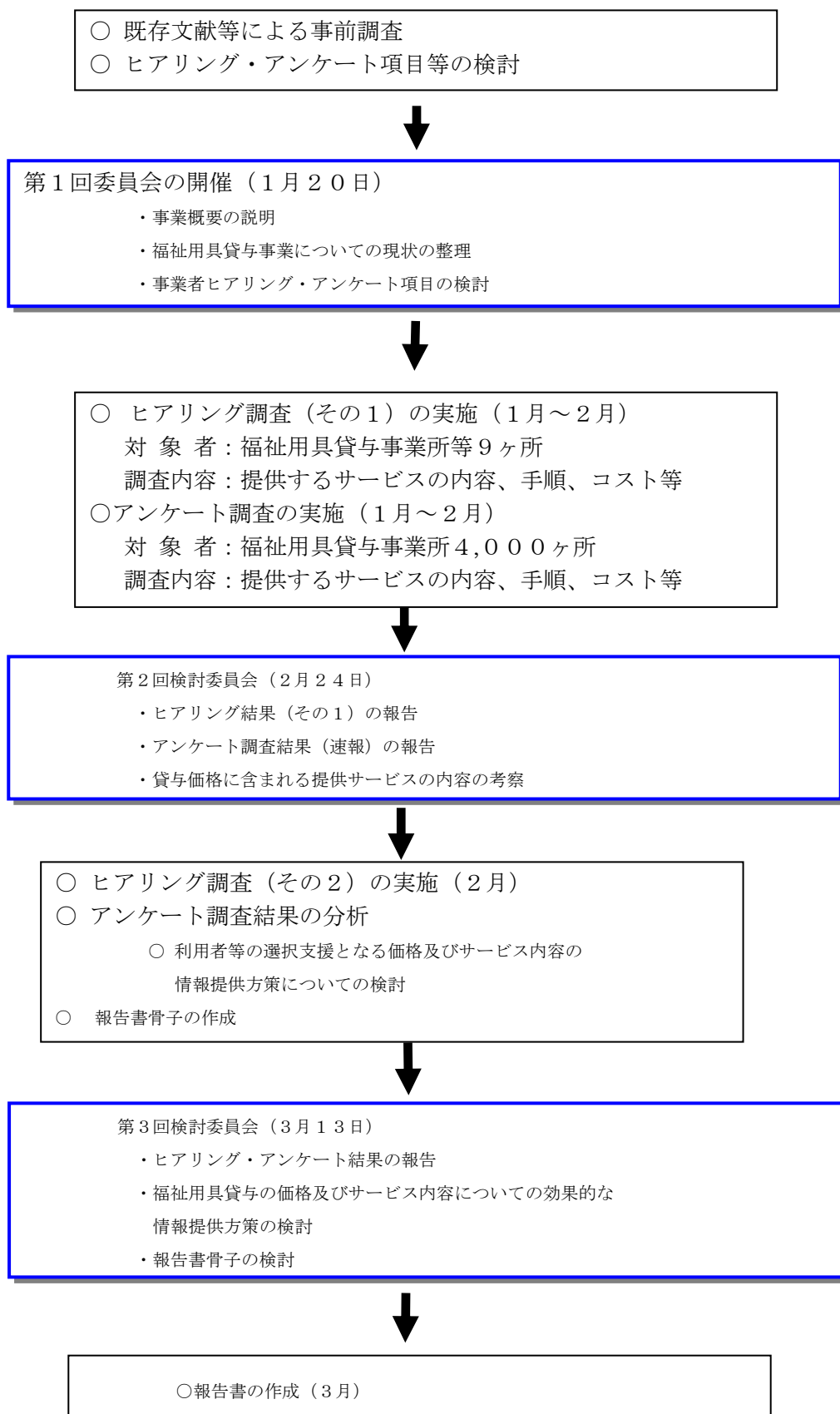
以下の項目等について整理・分析し、各事業者が提供しているサービスについて、共通して実施されているサービスと、特徴的な独自サービスについて把握、分類した。さらに、これらの提供サービスが貸与価格に及ぼす影響について分析し、実際の貸与価格の差がどのような要因によって生じているのかを考察した。

- ・ 共通的なサービスと各事業者の特徴が見られる独自サービスの分類
- ・ どの商品でも必要となるコストと、商品や利用状況で変動するコストの整理
- ・ 貸与価格におけるサービス内容の影響についての分析

(4) 利用者への情報提供方策についての検討

福祉用具貸与価格の差は、どのような要因によって生じているかについての分析をもとに、貸与価格に含まれるサービス内容についての情報を、どのように利用者に提供すれば選択の支援となるか等について検討した。

4. スケジュール



「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) | 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)日本福祉用具供給協会
(株)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)) | 営業本部部長 |
| 委員 | 西沢 寿子 | (社)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 |