

## 第3章 アンケート調査結果

# 第3章 アンケート調査結果

## 1. アンケート調査の概要

### (1) アンケート調査の目的

昨年度事業より、利用者が福祉用具貸与事業者を選ぶ際には、貸与価格だけでなく提供されるサービスの内容も含めた情報提供を重要視していることが判明した。「利用者が貸与価格のみならずサービス内容についても同時に情報を得られる環境」の整備を進めるため、現在の貸与価格の下で提供されている具体的なサービス内容とこれらが価格に与える影響の度合い等について調査する。

もって、福祉用具貸与のそれぞれのプロセスが貸与価格にどのように影響するかについて、ヒアリングにおいて「見える化」された内容を定量的に裏付ける。具体的には、実際の貸与価格差が、提供されるサービスのどのような要因によって生じているのかを明らかにする。

各プロセスで定量的にデータを取る項目

- ① 実施の有無
- ② 人員体制
- ③ 平均実施回数
- ④ 帳票類の作成

### (2) アンケート調査の概要

本ヒアリング調査の対象やその他の概要は以下の通りである。

#### ①調査対象

全国の福祉用具貸与事業所 4,000ヶ所。

地域別のウェイトを崩さないよう、WAMNETから都道府県別に半分の数の事業所を無作為に抽出。

#### ②回収状況

アンケート数 4,000 に対し、回答数 1,438、回収率 36.0%であった。

#### ③実施期間

- ・2009年2月初旬～2009年2月下旬までの1ヶ月間

#### ④アンケート内容

- 1) 事業所について
- 2) 福祉用具貸与事業の状況
- 3) 個別プロセス部分における業務手順ごとのサービス内容
- 4) 個別プロセス部分におけるサービスの特徴／差別化戦略
- 5) 総数の枠組み部分（体制等）におけるサービス内容
- 6) 総数の枠組み部分（体制等）におけるサービスの特徴／差別化戦略

#### ⑤実施方法

郵送にて回答依頼。

#### ⑥結果分析

単純集計およびクロス集計し、結果を分析。

#### ⑦分析の視点

サービス提供というプロセスの視点で分析する。

どういったサービスを、どの程度行っているか、そしてそれが価格構成のどう影響しているかという視点、特にサービスのそれぞれの工程でどのような差が出てくるかの観点から、総数像を把握する。

つまり、価格差とサービス差の見える化を行い、利用者にデータとして示す。

## 2. アンケート調査の結果（詳細）

福祉用具事業所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とこれら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把握し、利用者が事業所を選択する際に、貸与価格と付随するサービス内容の双方を勘案できるような仕組みを検討するため、全国の福祉用具貸与事業所を対象としたアンケートを行った。アンケート数は4,000とした。アンケートの回収状況は、回答数1,438、回収率36.0%であった。

以下、アンケート調査結果の詳細を記載する。

(福祉用具貸与事業に係るサービス内容と貸与価格に関するアンケート)  
アンケート調査の結果(詳細)

## (1) 事業者向けアンケート調査

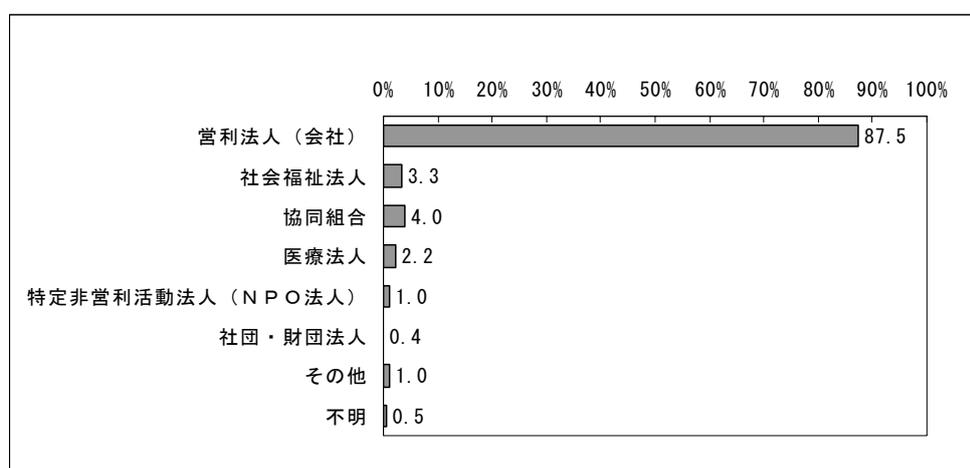
### ① 事業所種別

事業所別にたずねたところ、「営利法人(会社)」と回答した事業所が 1258 事業所(総数の 87.5%)で最も多かった。

一方、特定非営利活動法人(NPO 法人)も 15 事業所(同 1.0%)あった。

※ 不明の中は、未記入分も含まれている (以下同様)

カテゴリー名	件数	%
営利法人(会社)	1258	87.5
社会福祉法人	48	3.3
協同組合	58	4.0
医療法人	31	2.2
特定非営利活動法人(NPO法人)	15	1.0
社団・財団法人	6	0.4
その他	15	1.0
不明	7	0.5
総数	1438	100.0

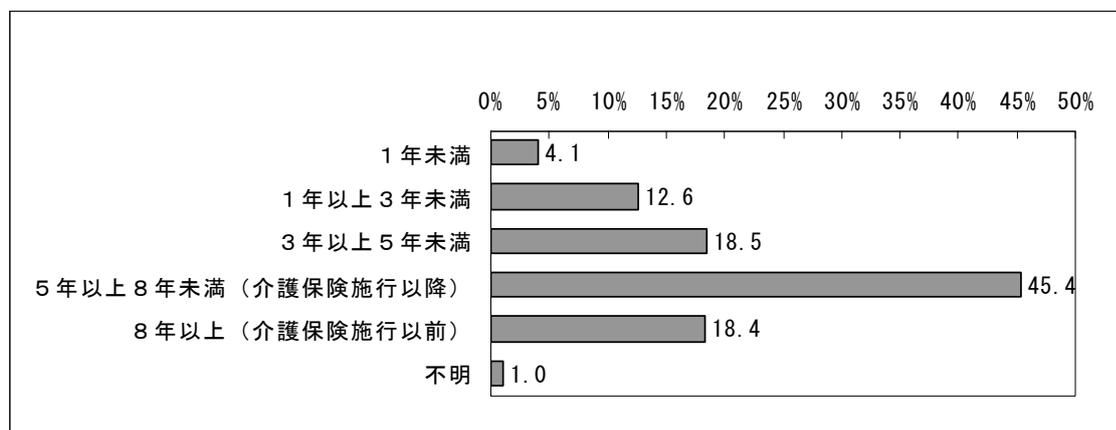


## ②事業年数

事業所の福祉用具貸与事業の実施年数をたずねたところ、653事業所(総数の45.4%)が「5年以上8年未満(介護保険施行以降)」と最も多く、次いで「3年以上5年未満」が266事業所(同18.5%)、「8年以上(介護保険施行以前)」が264事業所(同18.4%)となった。

一方、「1年未満」と回答した事業所も59事業所(同4.1%)あった。

カテゴリー名	件数	%
1年未満	59	4.1
1年以上3年未満	181	12.6
3年以上5年未満	266	18.5
5年以上8年未満(介護保険施行以降)	653	45.4
8年以上(介護保険施行以前)	264	18.4
不明	15	1.0
総数	1438	100.0

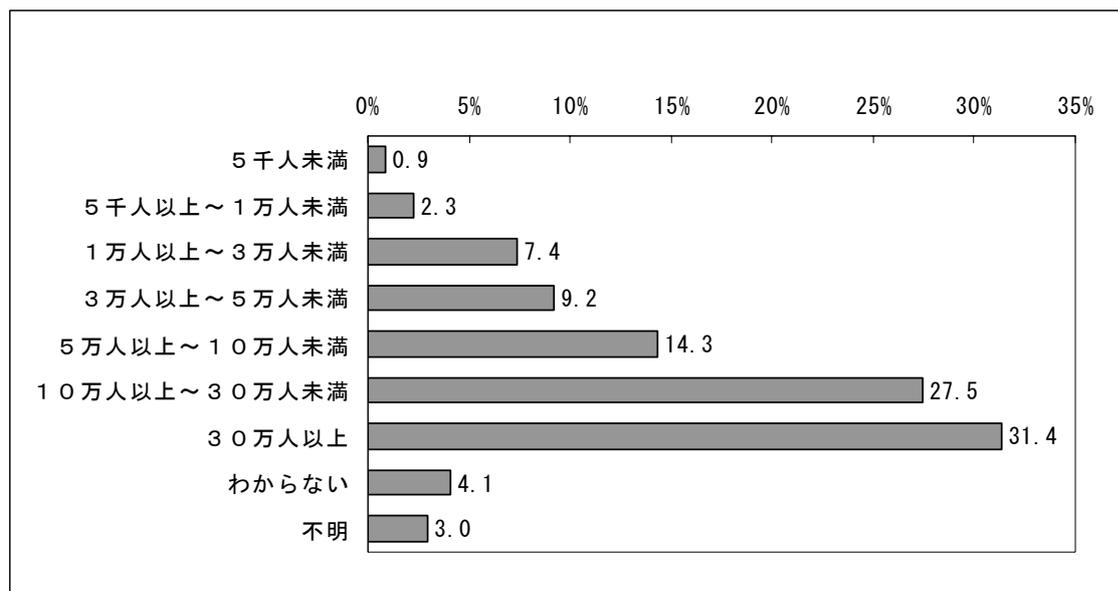


### ③事業所が立地している市町村の人口規模

事業所が立地している市町村の人口規模をたずねたところ、「30 万人以上」と回答した事業所が 451 事業所(総数の 31.4%)で最も多かった。次いで「10 万人～30 万人未満」が 395 事業所(同 27.5%)、「5 万人以上～10 万人未満」が 206 事業所(同 14.3%)となった。

一方、「5 千人未満」の市町村に立地している事業所は総数の 1%に満たなかった。

カテゴリー名	件数	%
5 千人未満	13	0.9
5 千人以上～1 万人未満	33	2.3
1 万人以上～3 万人未満	106	7.4
3 万人以上～5 万人未満	132	9.2
5 万人以上～10 万人未満	206	14.3
10 万人以上～30 万人未満	395	27.5
30 万人以上	451	31.4
わからない	59	4.1
不明	43	3.0
総数	1438	100.0

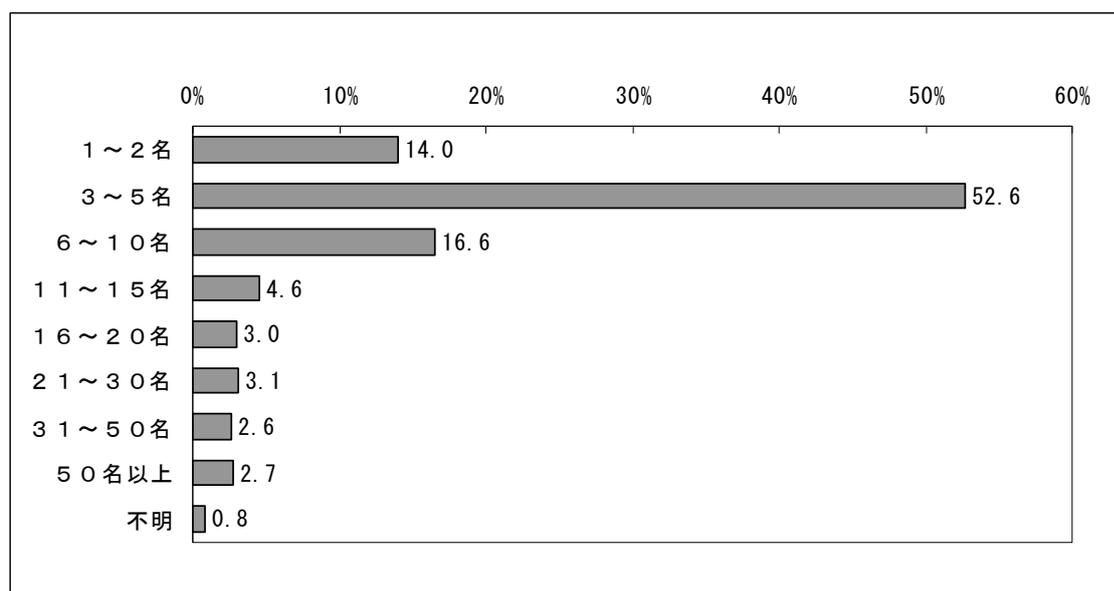


#### ④事業所の従業員数および法人総数の従業員数

事業所の従業員数をたずねたところ、3～5名と回答した事業所が総数の757事業所(総数の52.6%)となり、最も多い結果となった。次いで、「6～10名」が238事業所(同16.6%)、「1～2名」が201事業所(同14.0%)となった。

一方、「50名以上」の従業員を抱える事業所は総数の39事業所(同2.7%)であり、11人以上の従業員を抱える事業所は総数の230事業所(同15.9%)にとどまった。

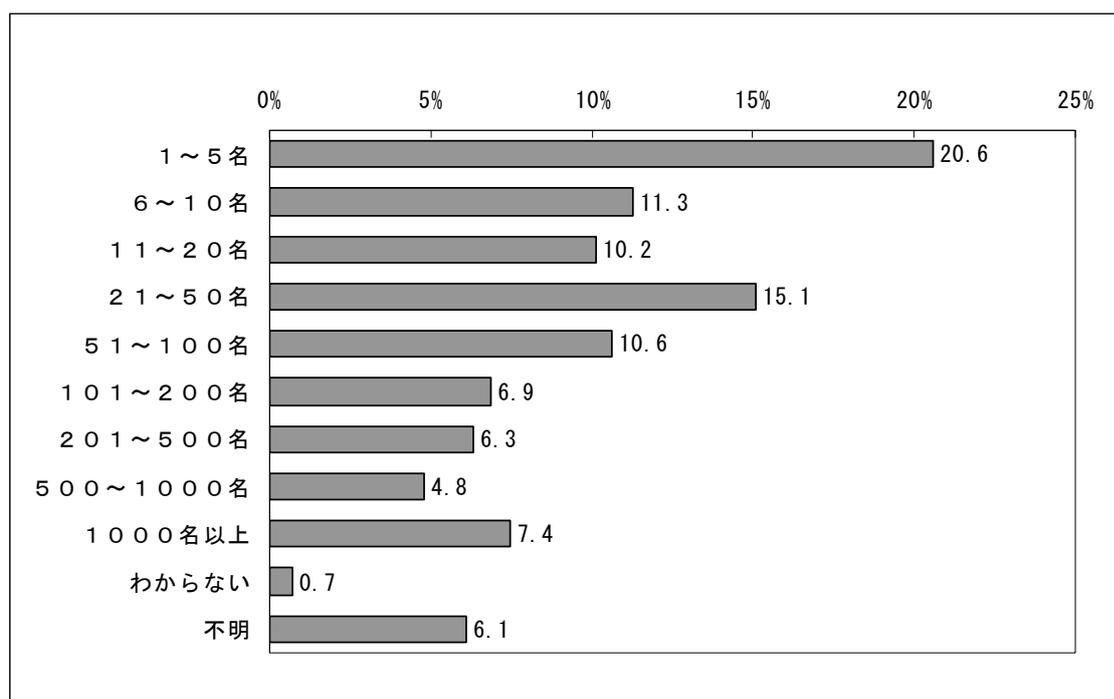
カテゴリー名	件数	%
1～2名	201	14.0
3～5名	757	52.6
6～10名	238	16.6
11～15名	66	4.6
16～20名	43	3.0
21～30名	44	3.1
31～50名	38	2.6
50名以上	39	2.7
不明	12	0.8
総数	1438	100.0



事業所の法人総数の従業員数をたずねたところ、「1～5名」が最も多く、296事業所(総数の20.6%)となり、次いで、「21～50名」の217事業所(同15.1%)となった。

一方、「1,000名以上」の従業員を抱える事業所も107事業所(総数の7.4%)あった。

カテゴリー名	件数	%
1～5名	296	20.6
6～10名	162	11.3
11～20名	146	10.2
21～50名	217	15.1
51～100名	153	10.6
101～200名	99	6.9
201～500名	91	6.3
500～1000名	69	4.8
1000名以上	107	7.4
わからない	10	0.7
不明	88	6.1
総数	1438	100.0

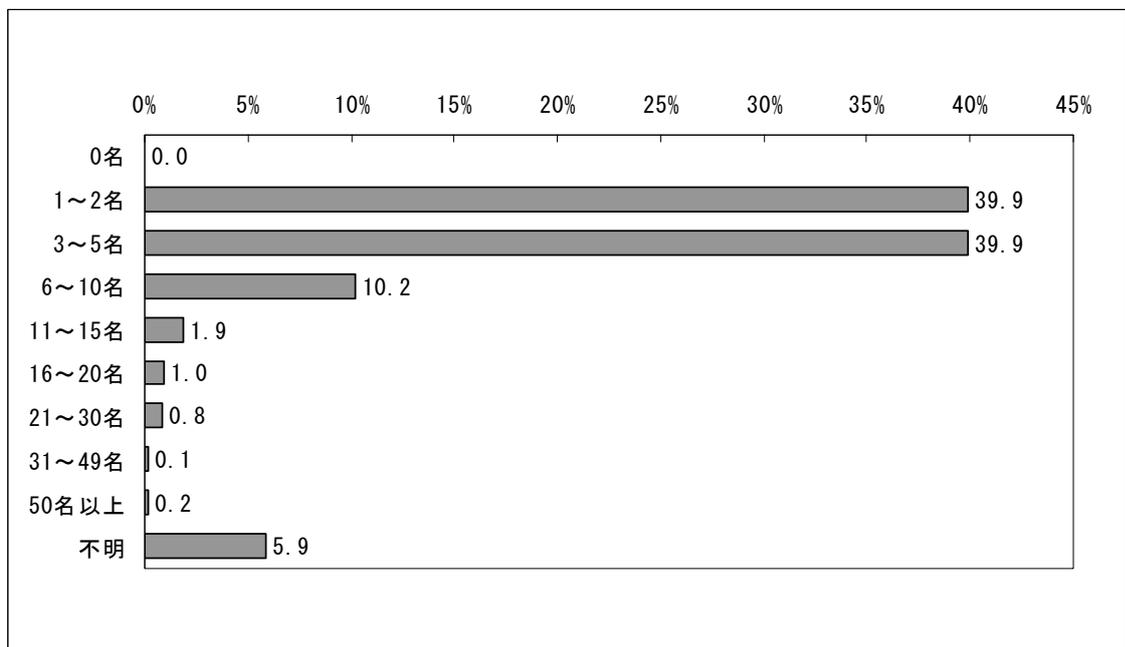


⑤有資格者(指定講習の過程修了者)の有無

事業所に福祉用具専門相談員の資格を有する人、または福祉用具専門相談員指定講習の過程修了者が何人いるかを尋ねたところ、「1～2名」、「3～5名」がどちらも574事業所(総数の39.9%)と最も多く、次いで「6～10名」が147事業所(総数の10.2%)となった。

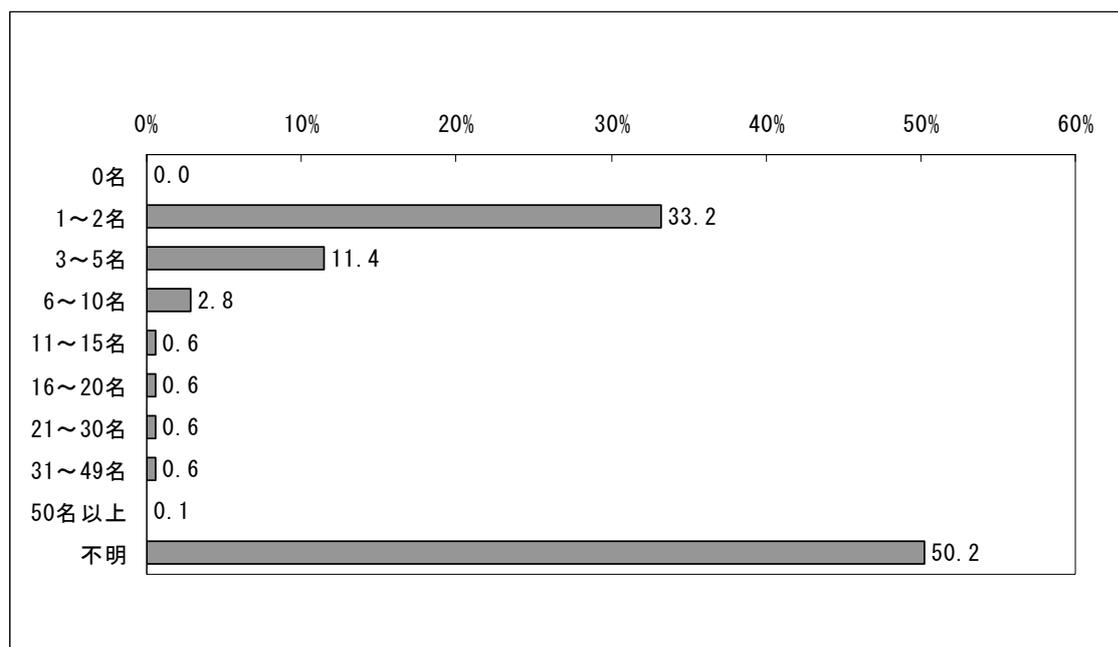
有資格者(指定講習の過程修了者)「10名以下」を集計すると1,295事業所で総数の9割である。同様に「5名以下」を集計すると1,148事業所で総数の8割である。

カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名	574	39.9
3～5名	574	39.9
6～10名	147	10.2
11～15名	27	1.9
16～20名	14	1.0
21～30名	12	0.8
31～49名	2	0.1
50名以上	3	0.2
不明	85	5.9
総数	1438	100.0



事業所に福祉用具専門相談員以外の資格を有する人(保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、介護福祉士、義肢装具士、ヘルパー研修修了者)が、何人いるかを尋ねたところ、「1～2名」と回答した事業所が 478 事業所(総数の 33.2%)と最も多く、次いで「3～5名」が 164 事業所(同 11.4%)となった。

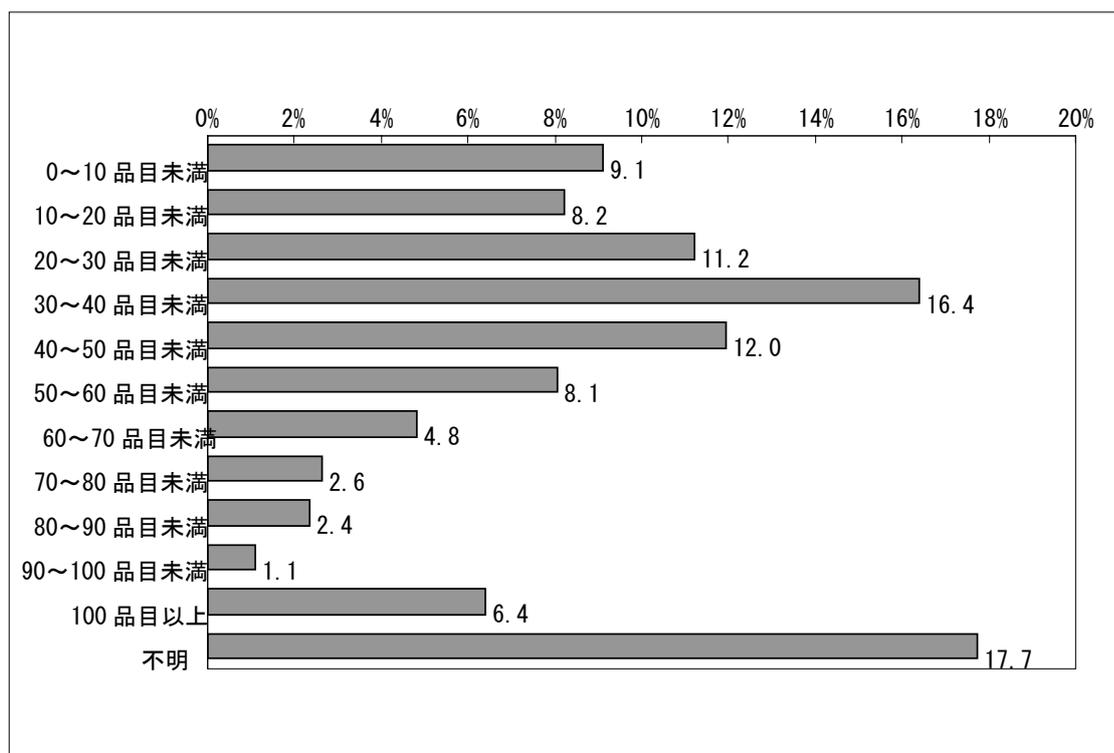
カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名	478	33.2
3～5名	164	11.4
6～10名	40	2.8
11～15名	8	0.6
16～20名	8	0.6
21～30名	8	0.6
31～49名	8	0.6
50名以上	2	0.1
不明	722	50.2
総数	1438	100.0



⑥貸与している福祉用具種類別の詳細

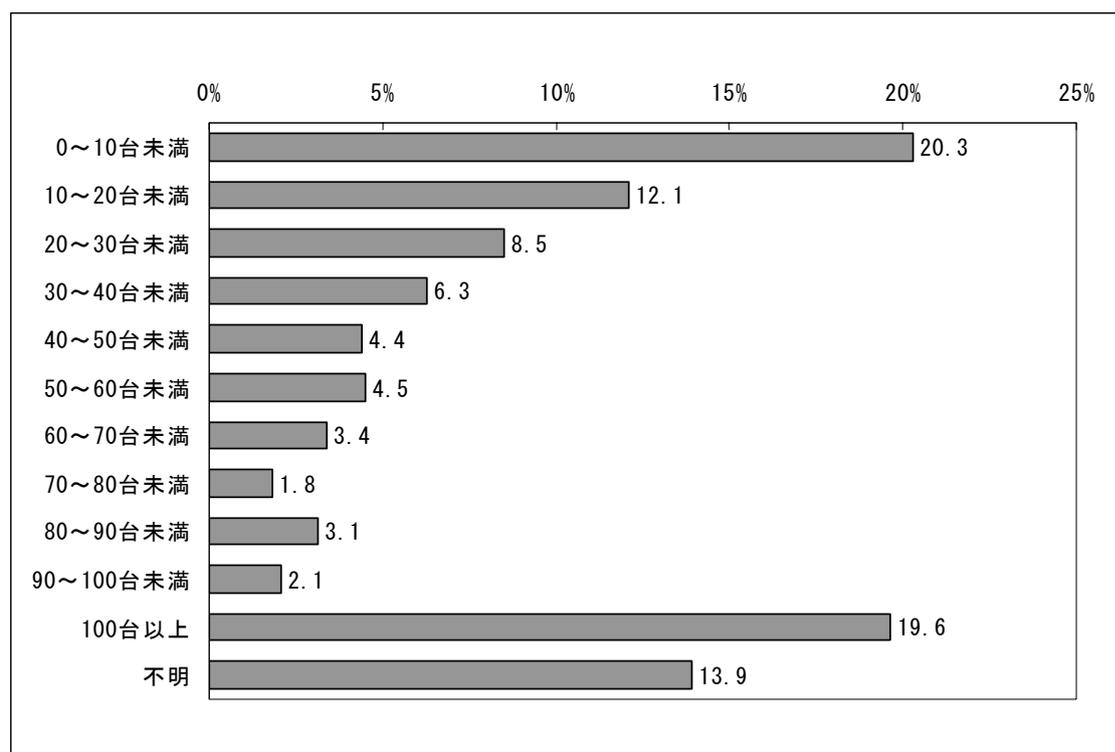
事業所に貸与している車いすの取り扱いアイテム(用具品目)数を尋ねたところ、「30～40 品目未満」と回答した事業所が 236 事業所(総数の 16.4%)で最も多く、次いで「40～50 品目未満」が 172 事業所(同 12.0%)、「20～30 品目未満」が 161 事業所(同 11.2%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～10 品目未満	131	9.1
10～20 品目未満	118	8.2
20～30 品目未満	161	11.2
30～40 品目未満	236	16.4
40～50 品目未満	172	12.0
50～60 品目未満	116	8.1
60～70 品目未満	69	4.8
70～80 品目未満	38	2.6
80～90 品目未満	34	2.4
90～100 品目未満	16	1.1
100 品目以上	92	6.4
不明	255	17.7
総数	1438	100.0



事業所に車いすの貸出台数(平成 20 年 11 月の請求実績における稼働実数)について尋ねたところ、「0～10 台未満」と回答した事業所が 292 事業所(総数の 20.3%)と最も多く、次いで「100 台以上」が 282 事業所(同 19.6%)、「10～20 台未満」が 174 事業所(同 12.1%)あった。両極化の状況が見られる。

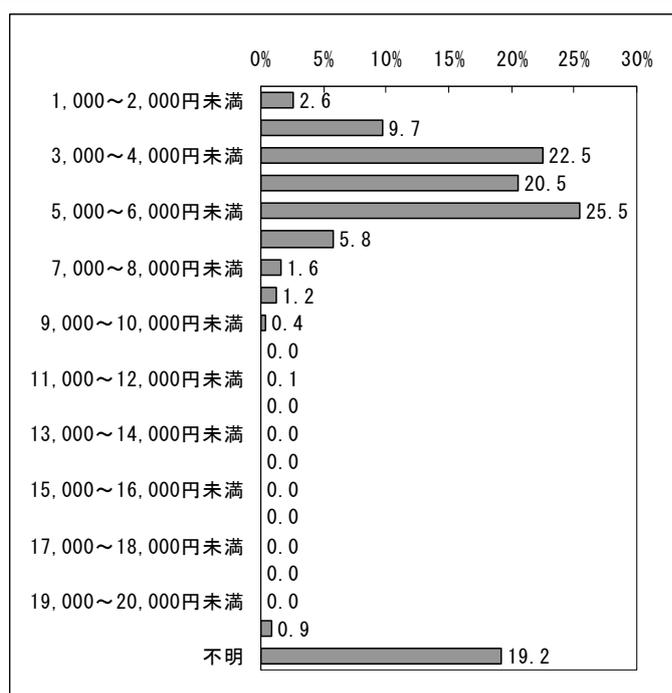
貸出台数	件数	%
0～10 台未満	292	20.3
10～20 台未満	174	12.1
20～30 台未満	122	8.5
30～40 台未満	90	6.3
40～50 台未満	63	4.4
50～60 台未満	65	4.5
60～70 台未満	49	3.4
70～80 台未満	26	1.8
80～90 台未満	45	3.1
90～100 台未満	30	2.1
100 台以上	282	19.6
不明	200	13.9
総数	1438	100.0



以下、車いすの最低／最高／最多の貸与価格の回答を集計した。(介護保険利用者負担額である総数の1割の額が混入していると思われるものは除外した)

まず最低貸与価格を尋ねたところ、「3,000～4,000円未満」が191事業所(総数の22.5%)と最も多かった。次いで「4,000～5,000円未満」が174事業所(同20.5%)、「5,000～6,000円未満」が132事業所(同15.5%)となった。

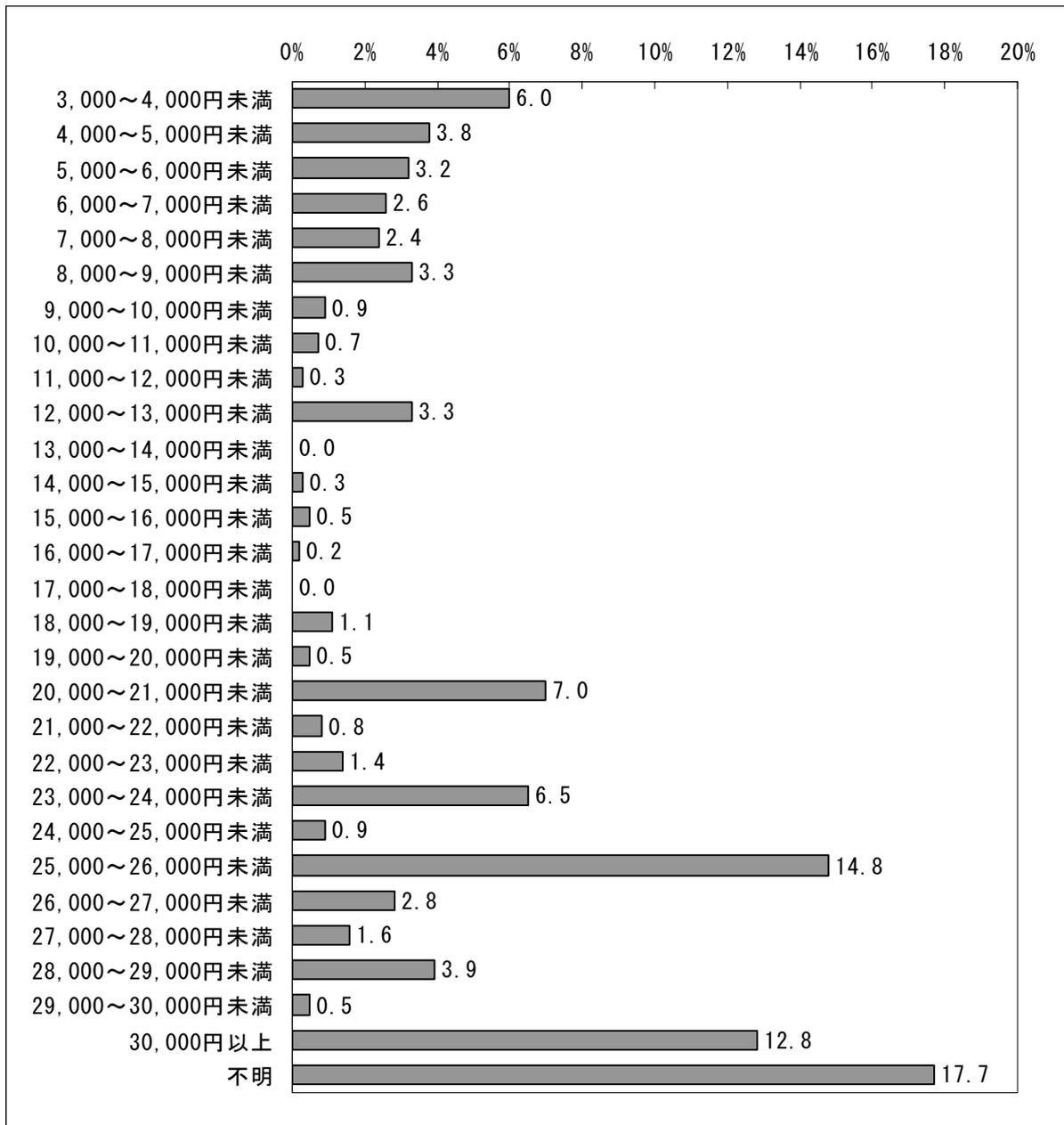
カテゴリー名	件数	%
1,000～2,000円未満	22	2.6
2,000～3,000円未満	82	9.7
3,000～4,000円未満	191	22.5
4,000～5,000円未満	174	20.5
5,000～6,000円未満	132	15.5
6,000～7,000円未満	49	5.8
7,000～8,000円未満	14	1.6
8,000～9,000円未満	10	1.2
9,000～10,000円未満	3	0.4
10,000～11,000円未満	0	0.0
11,000～12,000円未満	1	0.1
12,000～13,000円未満	0	0.0
13,000～14,000円未満	0	0.0
14,000～15,000円未満	0	0.0
15,000～16,000円未満	0	0.0
16,000～17,000円未満	0	0.0
17,000～18,000円未満	0	0.0
18,000～19,000円未満	0	0.0
19,000～20,000円未満	0	0.0
20,000円以上	8	0.9
不明	163	19.2
総数	849	100.0



最高貸与価格を尋ねたところ、「25,000～26,000 円未満」と回答した事業所が 142 事業所(総数の 14.8%)、次いで「30,000 円以上」と回答した事業所が 123 事業所(同 12.8%)となった。

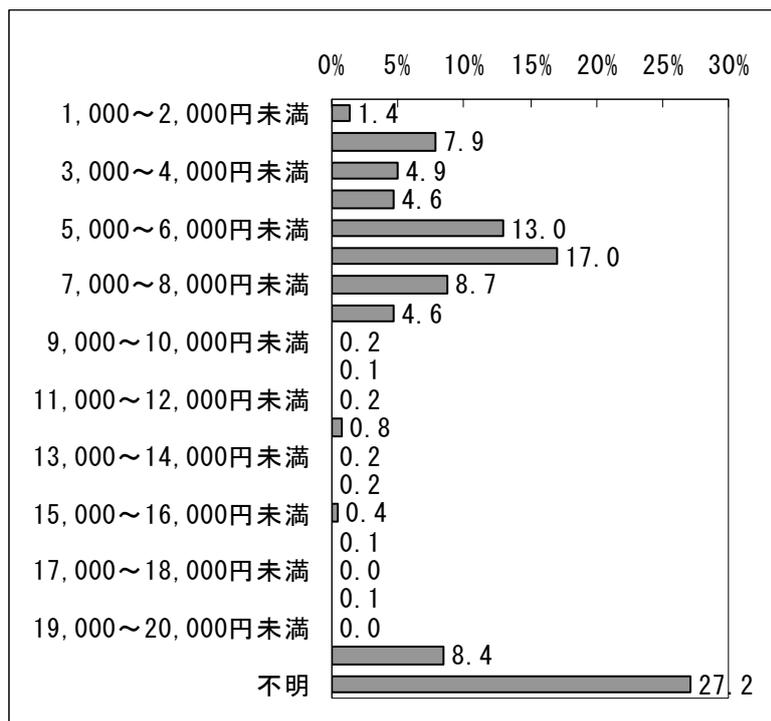
不明を除いて見てみると、「20,000 円以上」と回答した事業所は 508 事業所(総数の 52.9%)、「1 万円未満」の回答をした事業所は 214 事業所(同 22.3%)となり、最低貸与価格と比較すると、最高貸与価格は価格のばらつきが目立つ。

カテゴリー名	件数	%
3,000～4,000 円未満	58	6.0
4,000～5,000 円未満	36	3.8
5,000～6,000 円未満	31	3.2
6,000～7,000 円未満	25	2.6
7,000～8,000 円未満	23	2.4
8,000～9,000 円未満	32	3.3
9,000～10,000 円未満	9	0.9
10,000～11,000 円未満	7	0.7
11,000～12,000 円未満	3	0.3
12,000～13,000 円未満	32	3.3
13,000～14,000 円未満	0	0.0
14,000～15,000 円未満	3	0.3
15,000～16,000 円未満	5	0.5
16,000～17,000 円未満	2	0.2
17,000～18,000 円未満	0	0.0
18,000～19,000 円未満	11	1.1
19,000～20,000 円未満	5	0.5
20,000～21,000 円未満	67	7.0
21,000～22,000 円未満	8	0.8
22,000～23,000 円未満	13	1.4
23,000～24,000 円未満	62	6.5
24,000～25,000 円未満	9	0.9
25,000～26,000 円未満	142	14.8
26,000～27,000 円未満	27	2.8
27,000～28,000 円未満	15	1.6
28,000～29,000 円未満	37	3.9
29,000～30,000 円未満	5	0.5
30,000 円以上	123	12.8
不明	170	17.7
総数	960	100



次に稼働実数における最多貸与価格（カタログ上ではなく実際に貸し出している用具の中で一番多い価格）を尋ねたところ、「6,000～7,000 円未満」が 169 事業所(総数の 17.1%)と最も多かった。次いで「5,000～6,000 円未満」が 129 事業所(同 13.0%)、「7,000～8,000 円未満」が 86 事業所(同 8.7%)となった。

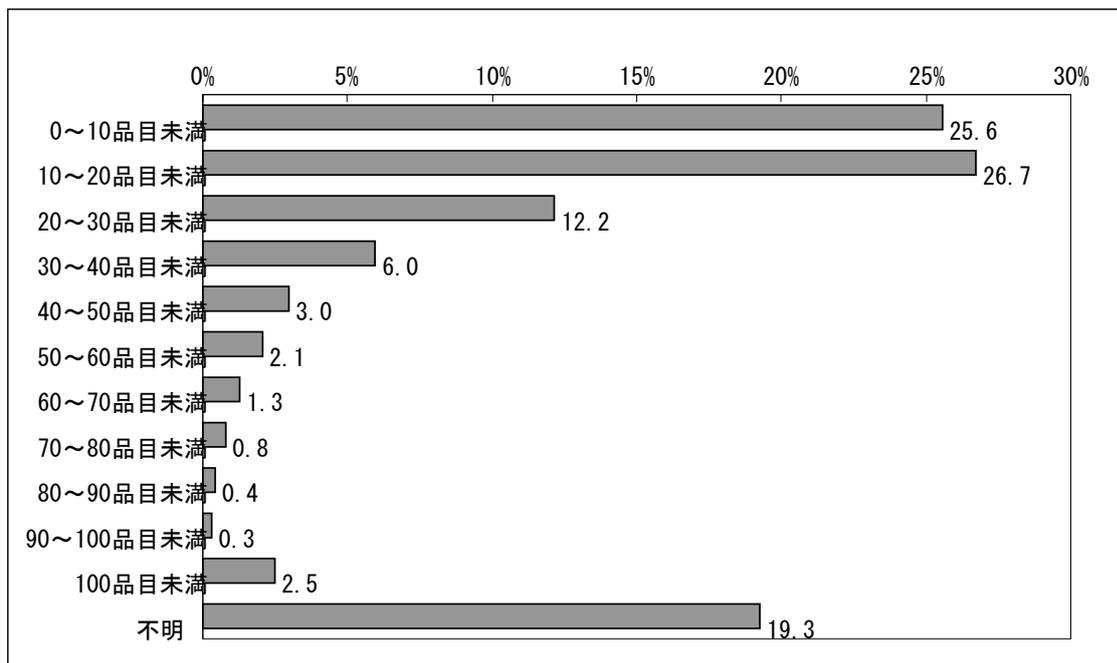
カテゴリー名	件数	%
1,000～2,000 円未満	14	1.4
2,000～3,000 円未満	78	7.9
3,000～4,000 円未満	48	4.9
4,000～5,000 円未満	45	4.6
5,000～6,000 円未満	129	13.0
6,000～7,000 円未満	169	17.0
7,000～8,000 円未満	86	8.7
8,000～9,000 円未満	45	4.6
9,000～10,000 円未満	2	0.2
10,000～11,000 円未満	1	0.1
11,000～12,000 円未満	2	0.2
12,000～13,000 円未満	8	0.8
13,000～14,000 円未満	2	0.2
14,000～15,000 円未満	2	0.2
15,000～16,000 円未満	4	0.4
16,000～17,000 円未満	1	0.1
17,000～18,000 円未満	0	0.0
18,000～19,000 円未満	1	0.1
19,000～20,000 円未満	0	0.0
20,000 円以上	83	8.4
不明	269	27.2
総数	989	100.0



特殊寝台の取り扱いアイテム(品目)数を尋ねたところ、「10～20品目未満」と回答した事業所が384事業所(総数の26.7%)と最も多く、次いで「0～10品目未満」が368事業所(25.6%)となった。

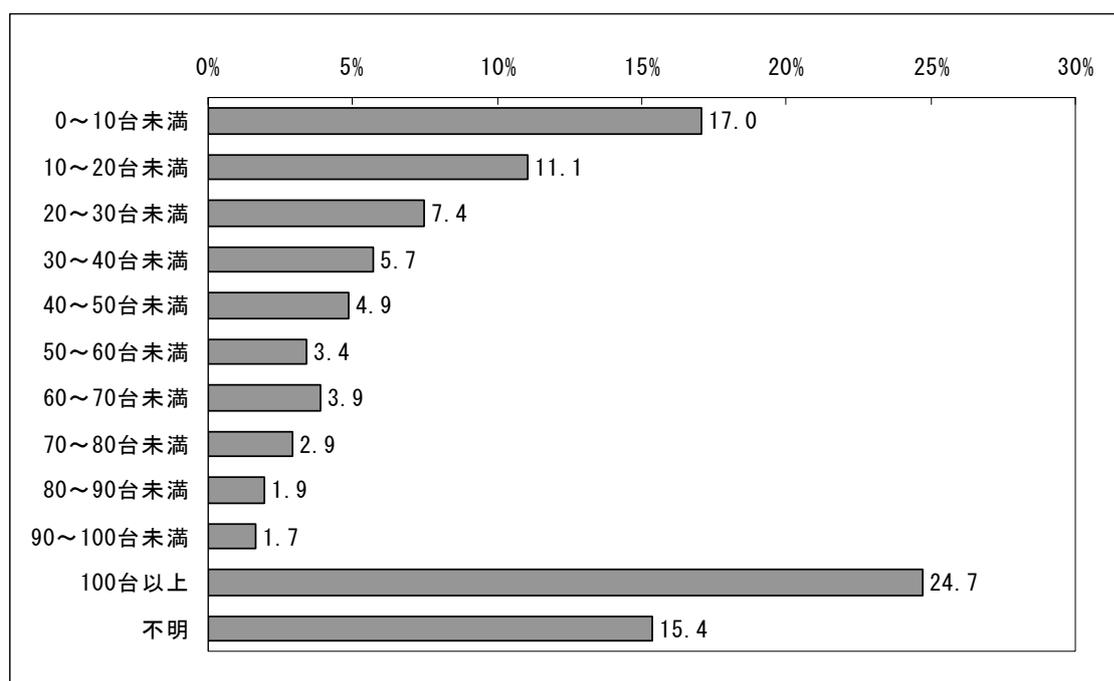
20品目未満だけで5割以上となり、車いすよりも取り扱いアイテム(品目)数が少なくなっている。

カテゴリー名	件数	%
0～10品目未満	368	25.6
10～20品目未満	384	26.7
20～30品目未満	175	12.2
30～40品目未満	86	6.0
40～50品目未満	43	3.0
50～60品目未満	30	2.1
60～70品目未満	18	1.3
70～80品目未満	11	0.8
80～90品目未満	6	0.4
90～100品目未満	4	0.3
100品目未満	36	2.5
不明	277	19.3
総数	1438	100.0



特殊寝台の貸出台数(平成 20 年 11 月の請求実績における稼働実数)について尋ねたところ、「100 台以上」と回答した事業所が 355 事業所(総数の 24.7%)と最も多かった。次いで「0～10 台未満」が 245 事業所(同 17.0%)、「10～20 台未満」が 159 事業所(同 11.1%)となった。両極化の状況が見られる。

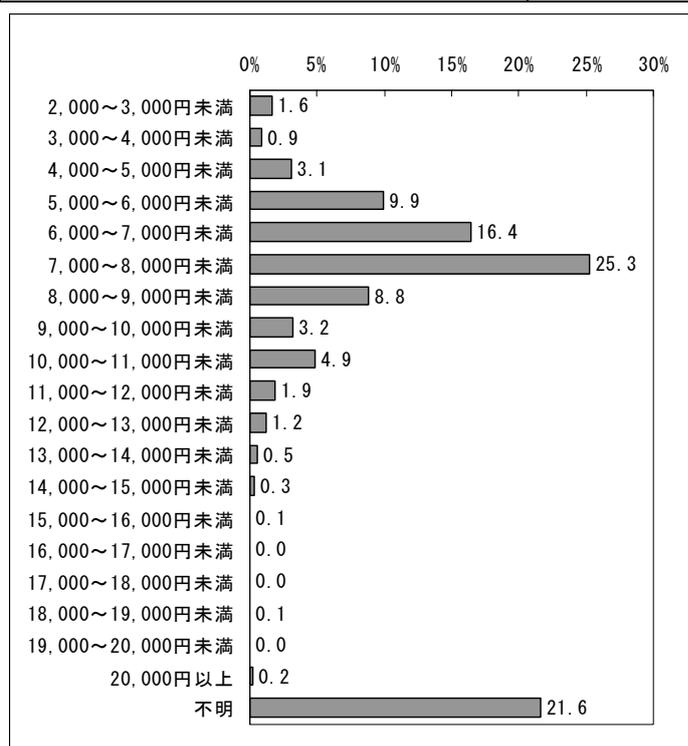
カテゴリー名	件数	%
0～10 台未満	245	17.0
10～20 台未満	159	11.1
20～30 台未満	107	7.4
30～40 台未満	82	5.7
40～50 台未満	70	4.9
50～60 台未満	49	3.4
60～70 台未満	56	3.9
70～80 台未満	42	2.9
80～90 台未満	28	1.9
90～100 台未満	24	1.7
100 台以上	355	24.7
不明	221	15.4
総数	1438	100.0



以下、特殊寝台の最低／最高／最多の貸与価格の回答を集計した。(介護保険利用者負担額である総数の1割の額が混入していると思われるものは除外した)

最低貸与価格を尋ねたところ、「7,000～8,000円未満」が218事業所(総数の25.3%)と最も多かった。次いで「6,000～7,000円未満」が141事業所(同16.4%)となった。

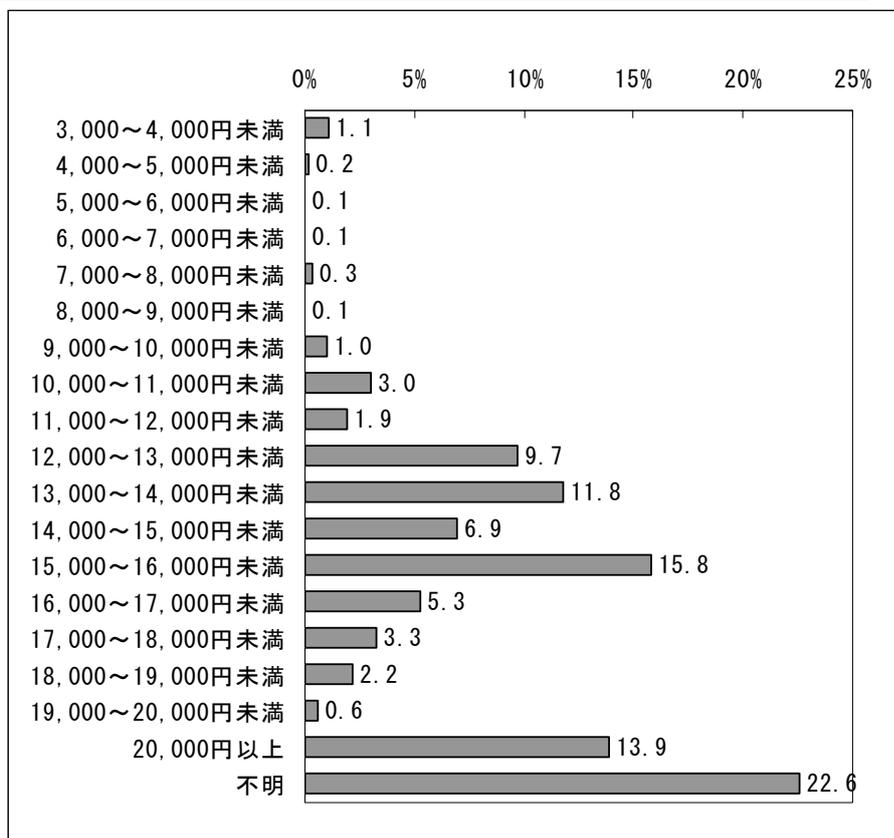
カテゴリー名	件数	%
2,000～3,000円未満	14	1.6
3,000～4,000円未満	8	0.9
4,000～5,000円未満	27	3.1
5,000～6,000円未満	85	9.9
6,000～7,000円未満	141	16.4
7,000～8,000円未満	218	25.3
8,000～9,000円未満	76	8.8
9,000～10,000円未満	28	3.2
10,000～11,000円未満	42	4.9
11,000～12,000円未満	16	1.9
12,000～13,000円未満	10	1.2
13,000～14,000円未満	4	0.5
14,000～15,000円未満	3	0.3
15,000～16,000円未満	1	0.1
16,000～17,000円未満	0	0.0
17,000～18,000円未満	0	0.0
18,000～19,000円未満	1	0.1
19,000～20,000円未満	0	0.0
20,000円以上	2	0.2
不明	186	21.6
総数	862	100.0



次に最高貸与価格について尋ねたところ、「15,000～16,000 円未満」と回答した事業所が 138 事業所(総数の 15.8%)と最も多く、次いで「20,000 円以上」が 121 事業所(総数の 13.9%)、「13,000～14,000 円未満」が 103 事業所(同 11.8%)となった。

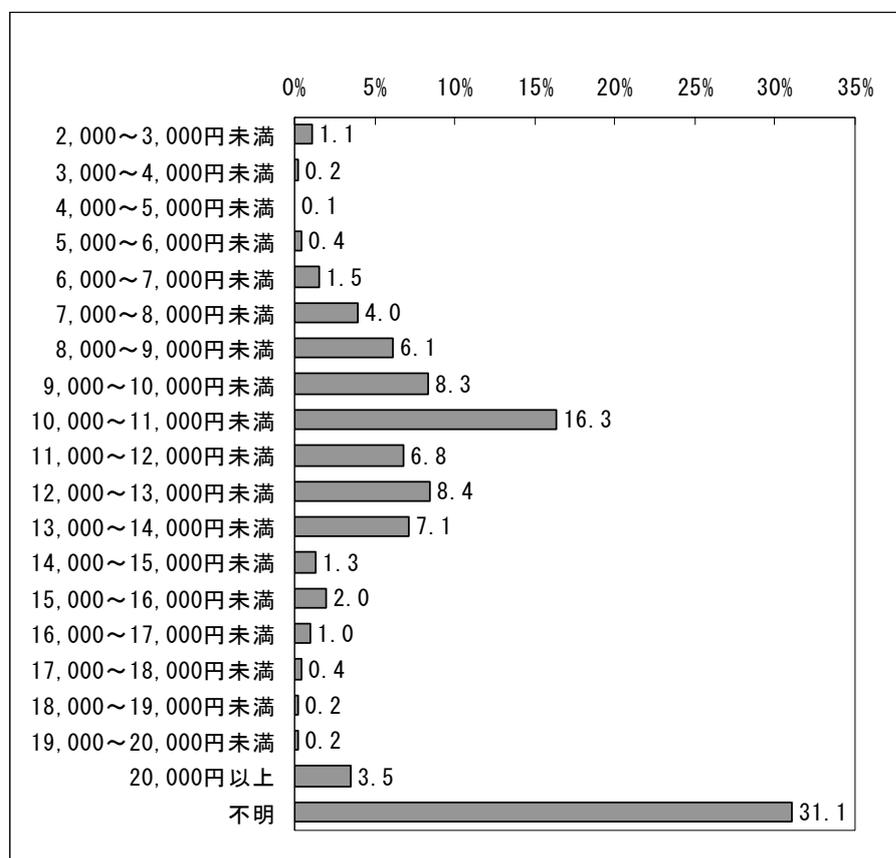
最低貸与価格と異なり、最高貸与価格は総数的にばらつきが目立つ結果となった。

カテゴリー名	件数	%
3,000～4,000 円未満	10	1.1
4,000～5,000 円未満	2	0.2
5,000～6,000 円未満	1	0.1
6,000～7,000 円未満	1	0.1
7,000～8,000 円未満	3	0.3
8,000～9,000 円未満	1	0.1
9,000～10,000 円未満	9	1.0
10,000～11,000 円未満	26	3.0
11,000～12,000 円未満	17	1.9
12,000～13,000 円未満	85	9.7
13,000～14,000 円未満	103	11.8
14,000～15,000 円未満	60	6.9
15,000～16,000 円未満	138	15.8
16,000～17,000 円未満	46	5.3
17,000～18,000 円未満	29	3.3
18,000～19,000 円未満	19	2.2
19,000～20,000 円未満	5	0.6
20,000 円以上	121	13.9
不明	197	22.6
総数	873	100.0



稼動実数における最多貸与価格（カタログ上ではなく実際に貸し出している用具の中で一番多い価格）を尋ねた。「10,000～11,000円未満」153事業所(総数の16.3%)、「12,000～13,000円未満」79事業所(総数の8.4%)、「9,000～10,000円未満」78事業所(同8.3%)の順となった。

カテゴリー名	件数	%
2,000～3,000円未満	10	1.1
3,000～4,000円未満	2	0.2
4,000～5,000円未満	1	0.1
5,000～6,000円未満	4	0.4
6,000～7,000円未満	14	1.5
7,000～8,000円未満	38	4.0
8,000～9,000円未満	57	6.1
9,000～10,000円未満	78	8.3
10,000～11,000円未満	153	16.3
11,000～12,000円未満	64	6.8
12,000～13,000円未満	79	8.4
13,000～14,000円未満	67	7.1
14,000～15,000円未満	12	1.3
15,000～16,000円未満	19	2.0
16,000～17,000円未満	9	1.0
17,000～18,000円未満	4	0.4
18,000～19,000円未満	2	0.2
19,000～20,000円未満	2	0.2
20,000円以上	33	3.5
不明	292	31.1
総数	940	100.0



車いす、特殊寝台以外については、調査対象の用具の母数（貸し出し対象の福祉用具の数や種類）が少ないため、最も多かった回答の結果（最頻値帯、幅で表示）のみを示す。

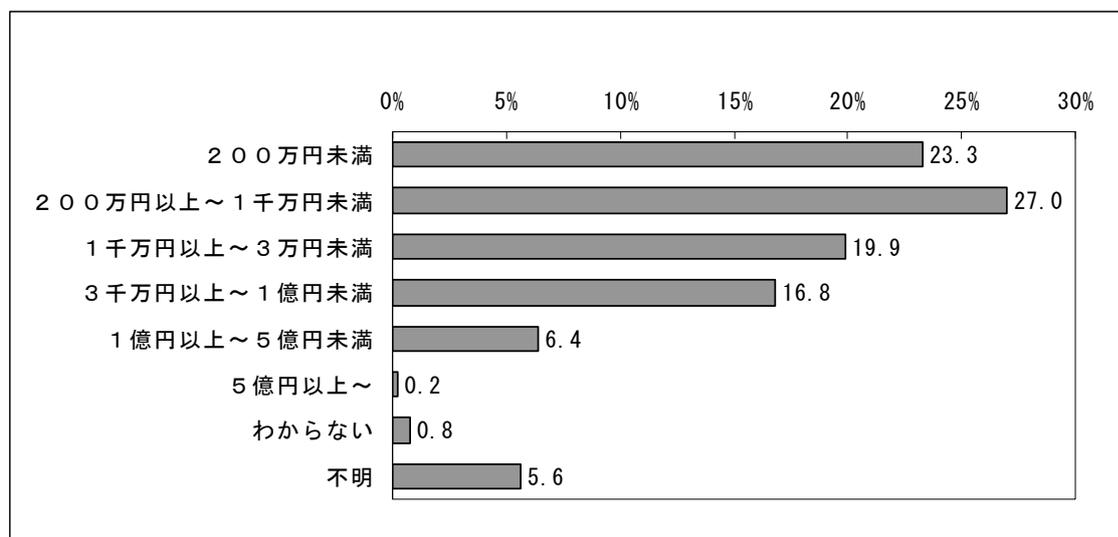
（参考のため、次表には前述の車いす、特殊寝台も含めて表示。）

	取扱7行目数	貸出台数	最低貸与価格	最高貸与価格	最多貸与価格
車いす	30～40 品目未満	0～10 台未満	3,000～ 4,000 円 未満	25,000～ 26,000 円未満	6,000～ 7,000 円未満
車いす付属品	10～20 品目未満	0～10 台未満	1,000～ 2,000 円 未満	5,000～ 6,000 円未満	2,000～ 3,000 円未満
特殊寝台	10～20 品目未満	100 台以上	7,000～ 8,000 円 未満	15,000～ 16,000 円未満	10,000～ 11,000 円未満
特殊寝台付属品	30～40 品目未満	100 台以上	1,000～ 2,000 円 未満	5,000～ 6,000 円未満	2,000～ 3,000 円未満
床ずれ防止用具	10～20 品目未満	0～10 台未満	5,000～ 6,000 円 未満	12,000～ 13,000 円未満	6,000～ 7,000 円未満
体位変換器	0～10 品目未満	0～10 台未満	2,000～ 3,000 円 未満	3,000～ 4,000 円未満	2,000～ 3,000 円未満
手すり	0～10 品目未満	0～10 台未満	2,000～ 3,000 円 未満	5,000～ 6,000 円未満	3,000～ 4,000 円未満
スロープ	0～10 品目未満	0～10 台未満	4,000～ 5,000 円 未満	8,000～ 9,000 円未満	6,000～ 7,000 円未満
歩行器	10～20 品目未満	0～10 台未満	2,000～ 3,000 円 未満	4,000～ 5,000 円未満	3,000～ 4,000 円未満
歩行補助つえ	0～10 品目未満	0～10 台未満	0～1,000 円未満	1,000～ 2,000 円未満	1,000～ 2,000 円未満
認知症老人徘徊感知機器	0～10 品目未満	0～10 台未満	8,000～ 9,000 円 未満	8,000～ 9,000 円未満	8,000～ 9,000 円未満
移動用リフト	0～10 品目未満	0～10 台未満	10,000～ 11,000 円 未満	30,000 円以上	20,000 円以上

⑦福祉用具貸与事業の売上高

直近会計年度1年間の福祉用具貸与事業についての売上高を尋ねたところ、「200万円以上～1千万円未満」と回答した事業所が388事業所(総数の27.0%)で最も多く、次いで「200万円未満」が335事業所(同23.3%)、「1千万円以上～3千万円未満」が286事業所(同19.9%)となった。

カテゴリー名	件数	%
200万円未満	335	23.3
200万円以上～1千万円未満	388	27.0
1千万円以上～3千万円未満	286	19.9
3千万円以上～1億円未満	242	16.8
1億円以上～5億円未満	92	6.4
5億円以上～	3	0.2
わからない	11	0.8
不明	81	5.6
総数	1438	100.0

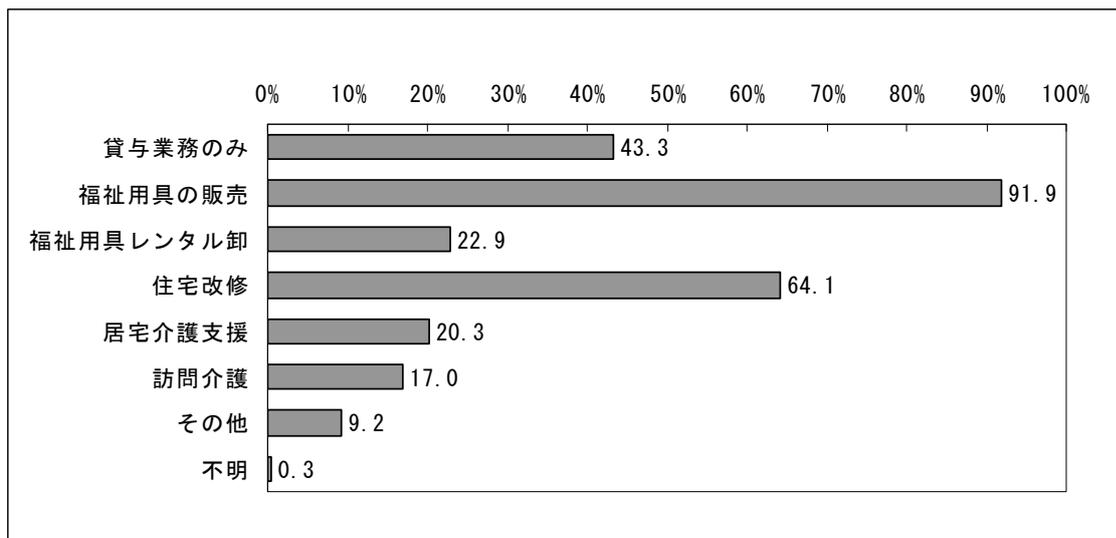


⑧業務の内容

事業所が行っている業務の内容について当てはまるものすべてを選んでもらったところ、「福祉用具の販売」が1321事業所(総数の91.9%)と最も多く、次いで「住宅改修」が921事業所(同64.1%)となった。

福祉用具の販売、住宅改修等、福祉用具貸与事業に関連する業務を同時に行っている事業者が多い。

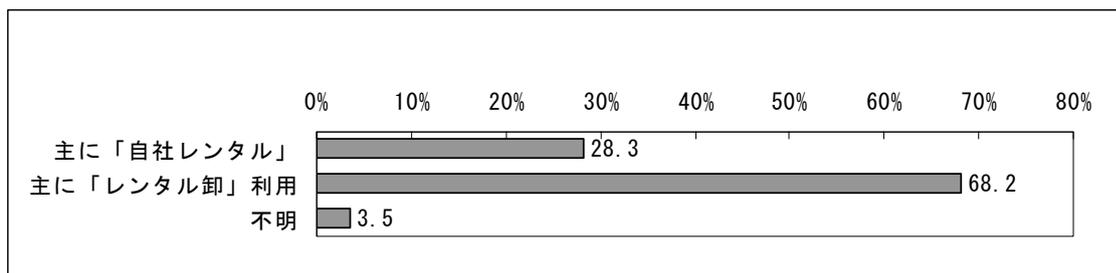
カテゴリー名	件数	%
貸与業務のみ	622	43.3
福祉用具の販売	1321	91.9
福祉用具レンタル卸	329	22.9
住宅改修	921	64.1
居宅介護支援	292	20.3
訪問介護	244	17.0
その他	132	9.2
不明	6	0.3
総数	1438	100.0



### ⑨貸与品の仕入れ形態

事業所に仕入れ形態について、主に「自社レンタル」と、主に「レンタル卸」利用、のどちらかを回答してもらった。主に「レンタル卸」利用と回答した事業所が約7割を占める結果となった。

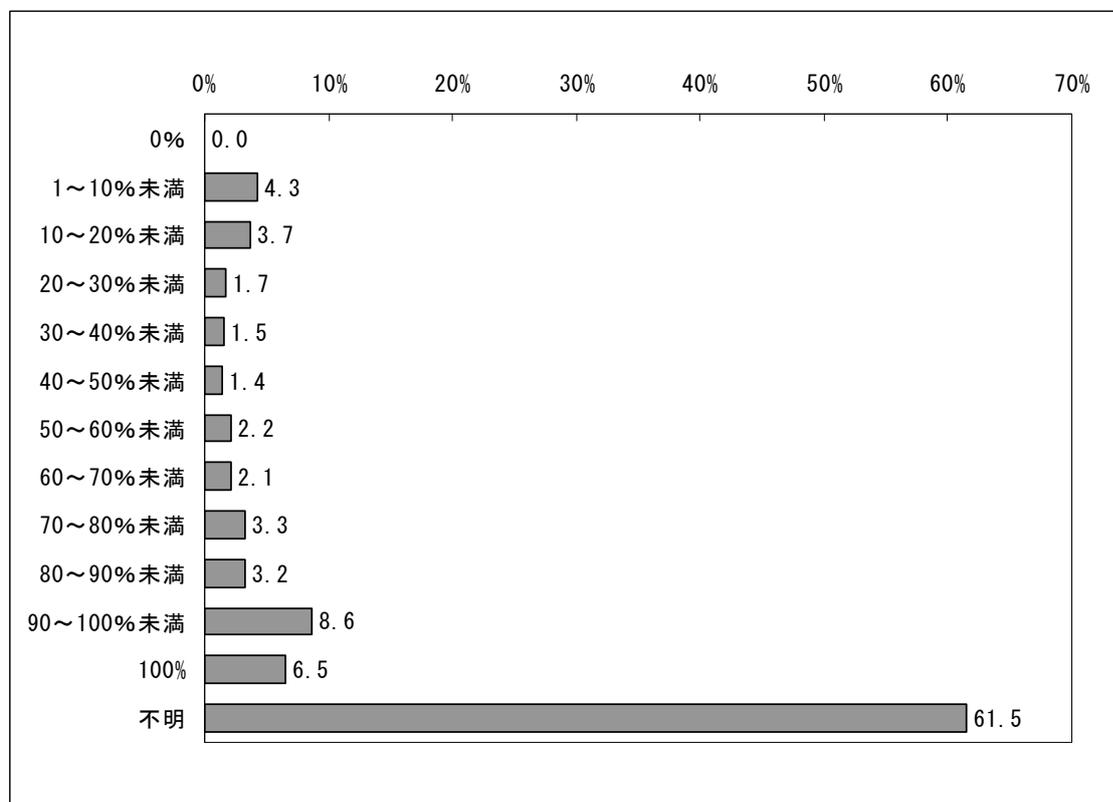
カテゴリー名	件数	%
主に「自社レンタル」	407	28.3
主に「レンタル卸」利用	980	68.2
不明	51	3.5
総数	1438	100.0



また、貸与品総数の自社レンタル割合を尋ねたところ、「90～100%未満」と回答した事業所が124事業所(総数の8.6%)で最も多い結果となった。次いで「100%」が93事業所(同6.5%)となった。

前問の結果と合わせると、主に「自社レンタル」利用の事業所は総数の3割(407件)で、その中で自社レンタルの比率が90%を占める事業所(217件)が53%となっている。

カテゴリー名	件数	%
0%	0	0.0
1～10%未満	62	4.3
10～20%未満	53	3.7
20～30%未満	25	1.7
30～40%未満	22	1.5
40～50%未満	20	1.4
50～60%未満	31	2.2
60～70%未満	30	2.1
70～80%未満	47	3.3
80～90%未満	46	3.2
90～100%未満	124	8.6
100%	93	6.5
不明	885	61.5
総数	1438	100.0

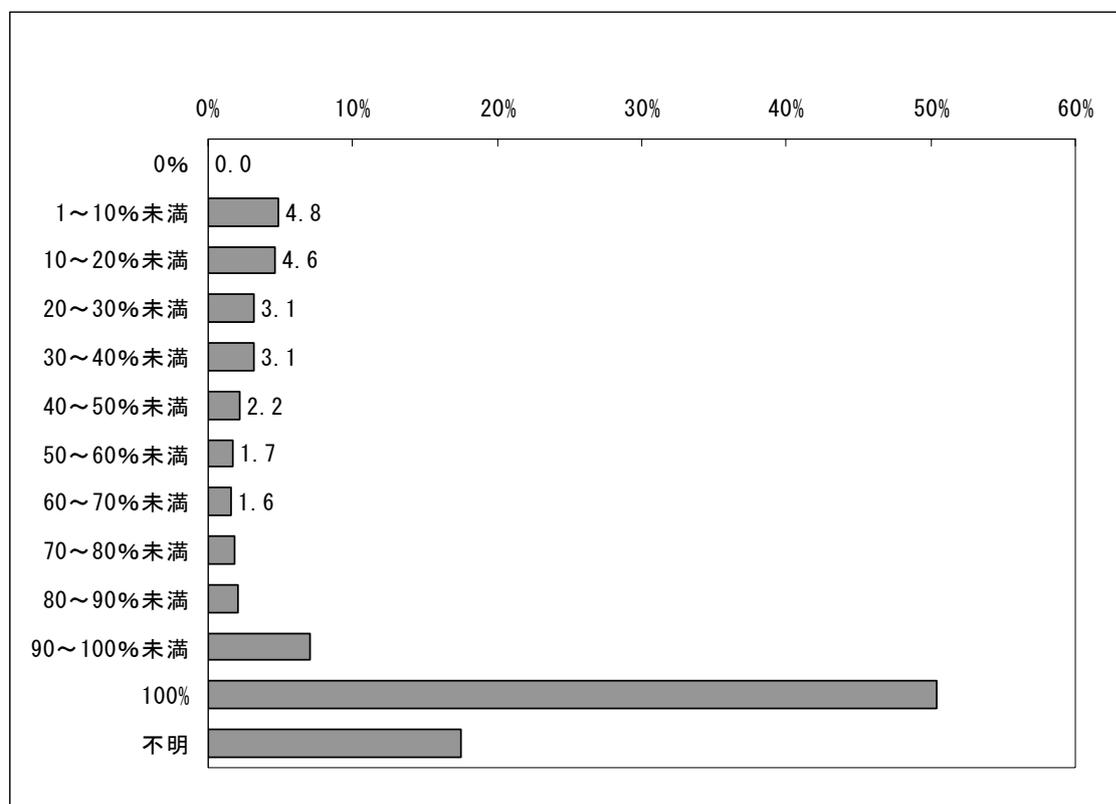


逆に、貸与品総数のレンタル卸割合を尋ねたところ、「100%」と回答した事業所が 725 事業所 (総数の 50.4%)と最も多かった。次いで「90～100%未満」が 101 事業所(同 7.0%)となった。

80%以上を足すと 855 事業所(同 59.4%)となる。

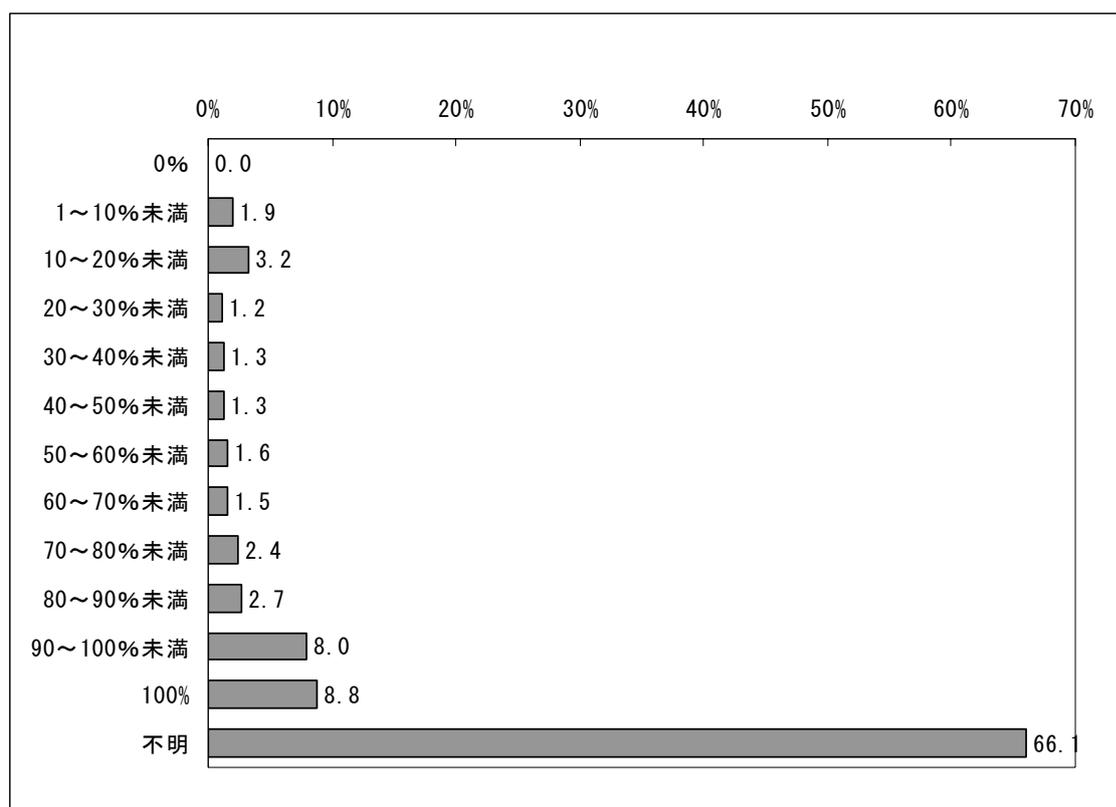
前問の結果と合わせると、主に「レンタル卸」利用の事業所は総数の 7 割 (980 件) で、その中で、「100%レンタル卸利用」の事業所が総数の 7 割 (725 件) となっている。つまり、多くの事業所が、用具のすべてをレンタル卸から調達している状況を示している。

カテゴリー名	件数	%
0%	0	0.0
1～10%未満	69	4.8
10～20%未満	66	4.6
20～30%未満	45	3.1
30～40%未満	45	3.1
40～50%未満	32	2.2
50～60%未満	25	1.7
60～70%未満	23	1.6
70～80%未満	27	1.9
80～90%未満	29	2.0
90～100%未満	101	7.0
100%	725	50.4
不明	251	17.5
総数	1438	100.0



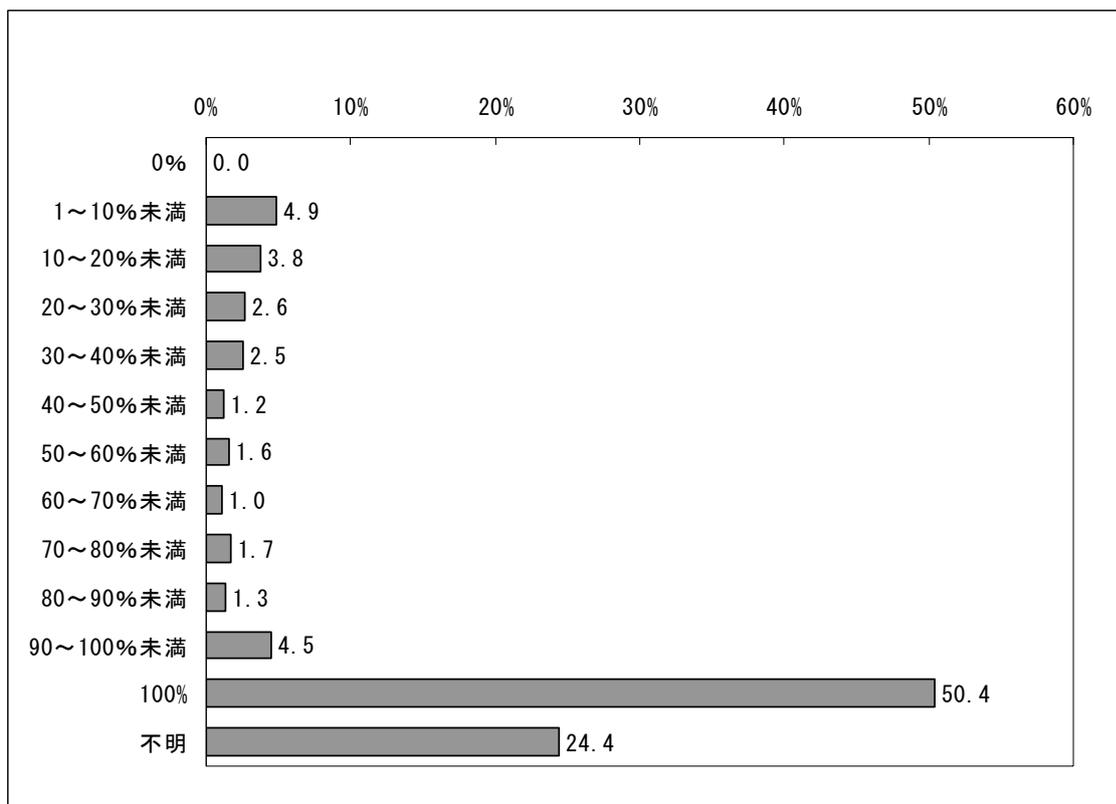
車いすの自社レンタル割合を尋ねたところ、「100%」と回答した事業所が 126 事業所(総数で 8.8%)を占めている。「90~100%未満」が 115 事業所(同 8.0%)と続いている。

カテゴリー名	件数	%
0%	0	0.0
1~10%未満	28	1.9
10~20%未満	46	3.2
20~30%未満	17	1.2
30~40%未満	19	1.3
40~50%未満	18	1.3
50~60%未満	23	1.6
60~70%未満	22	1.5
70~80%未満	35	2.4
80~90%未満	39	2.7
90~100%未満	115	8.0
100%	126	8.8
不明	950	66.1
総数	1438	100.0



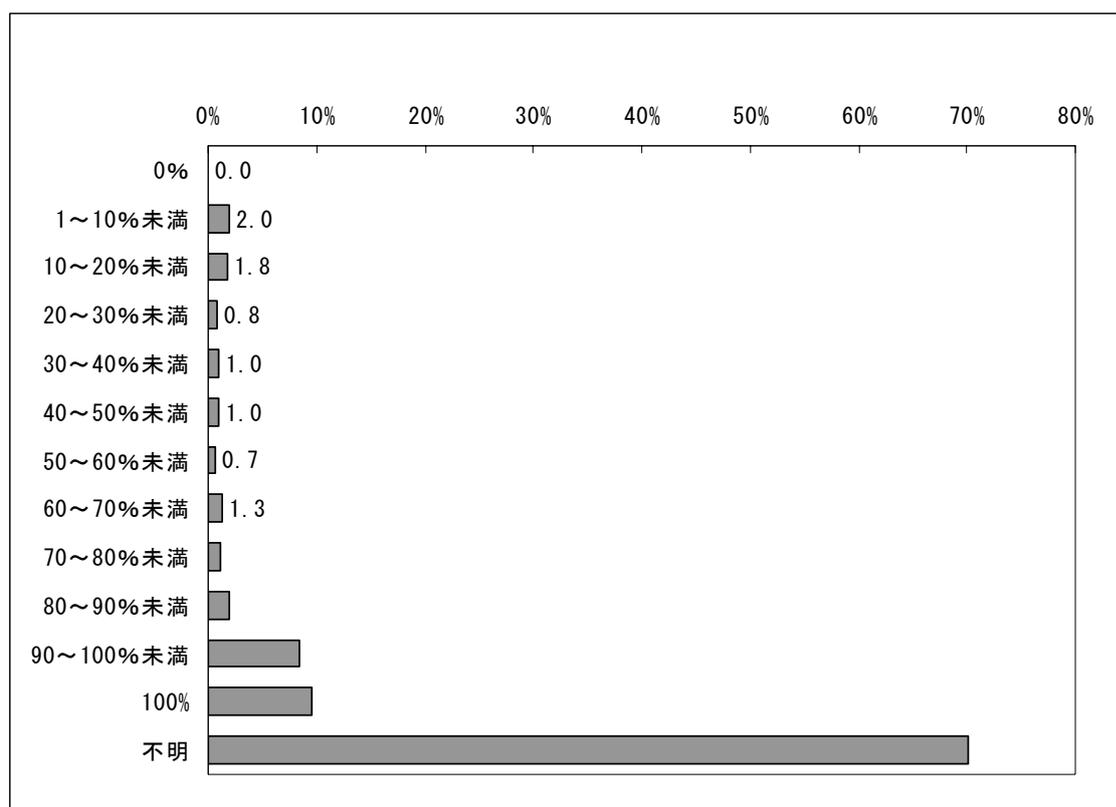
また、車いすのレンタル卸を利用している割合を尋ねたところ、「100%」と回答した事業所が725事業所(50.4%)と半数を占める結果となった。

カテゴリー名	件数	%
0%	0	0.0
1～10%未満	70	4.9
10～20%未満	55	3.8
20～30%未満	38	2.6
30～40%未満	36	2.5
40～50%未満	17	1.2
50～60%未満	23	1.6
60～70%未満	15	1.0
70～80%未満	24	1.7
80～90%未満	19	1.3
90～100%未満	65	4.5
100%	725	50.4
不明	351	24.4
総数	1438	100.0



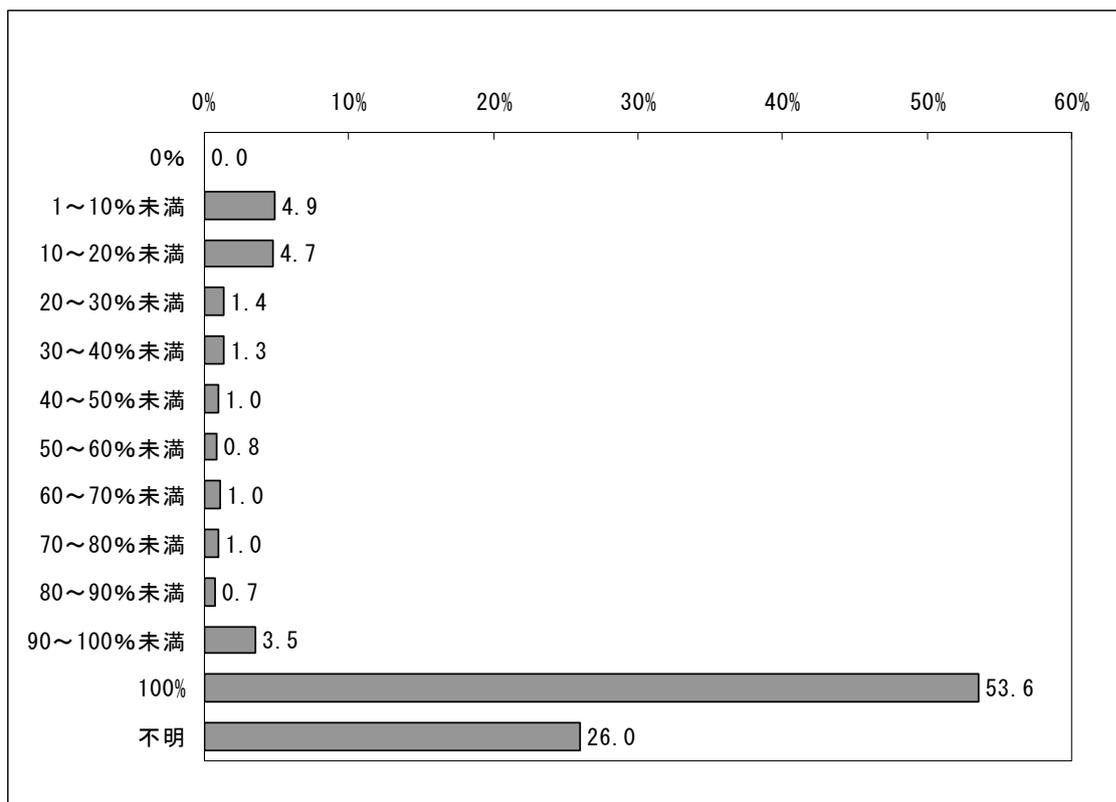
さらに、特殊寝台についても自社レンタルの割合を尋ねたところ、車いす同様「100%」が138事業所(総数の9.6%)、「90~100%」が122事業所(同8.5%)の順番となっている。

カテゴリー名	件数	%
0%	0	0.0
1~10%未満	29	2.0
10~20%未満	26	1.8
20~30%未満	12	0.8
30~40%未満	14	1.0
40~50%未満	15	1.0
50~60%未満	10	0.7
60~70%未満	18	1.3
70~80%未満	16	1.1
80~90%未満	29	2.0
90~100%未満	122	8.5
100%	138	9.6
不明	1009	70.2
総数	1438	100.0



特殊寝台についてレンタル卸を利用している割合を尋ねたところ、「100%」と回答した事業所が 771 事業所(総数の 53.6%)と、車いす同様半数を占める結果となった。

カテゴリー名	件数	%
0%	0	0.0
1～10%未満	70	4.9
10～20%未満	68	4.7
20～30%未満	20	1.4
30～40%未満	19	1.3
40～50%未満	14	1.0
50～60%未満	12	0.8
60～70%未満	15	1.0
70～80%未満	14	1.0
80～90%未満	10	0.7
90～100%未満	51	3.5
100%	771	53.6
不明	374	26.0
総数	1438	100.0



⑩福祉用具貸与事業の業務手順(プロセス)毎のサービス内容

福祉用具貸与事業の流れを次の8つの手順(プロセス)に分け、それぞれについてサービスの内容を尋ねた。

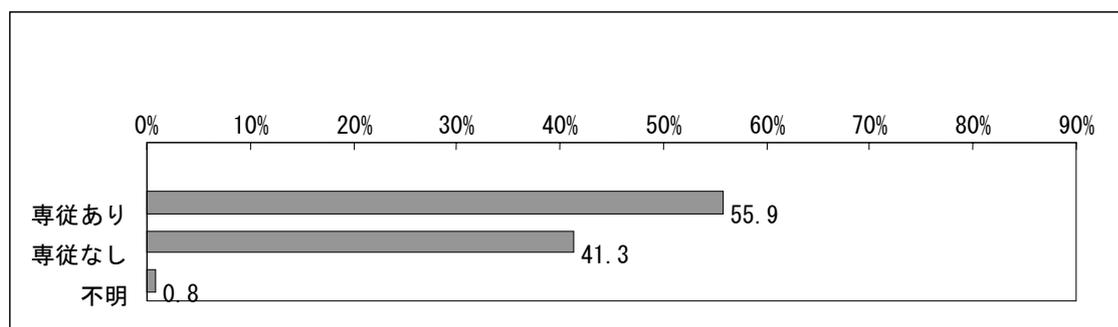
- (1)保管・保守           (2)必要性判断・品目の選定           (3)搬入・取付・調整
- (4)適合性の判断       (5)使い方指導                       (6)モニタリング
- (7)搬出                 (8)点検・修理・消毒

各手順については、ほぼ同様の内容を訊いており、アンケート結果の傾向が似ているため、ここでは「(2)必要性判断・品目の選定」「(6)モニタリング」についてのみ結果を示す。

(2)必要性判断・品目の選定

まず、選定相談業務(必要性判断・品目の選定)の体制について、関わっているスタッフと専従者は何人いるかを尋ねた。総数の5割以上の事業所で専従者が対応していることがわかった。

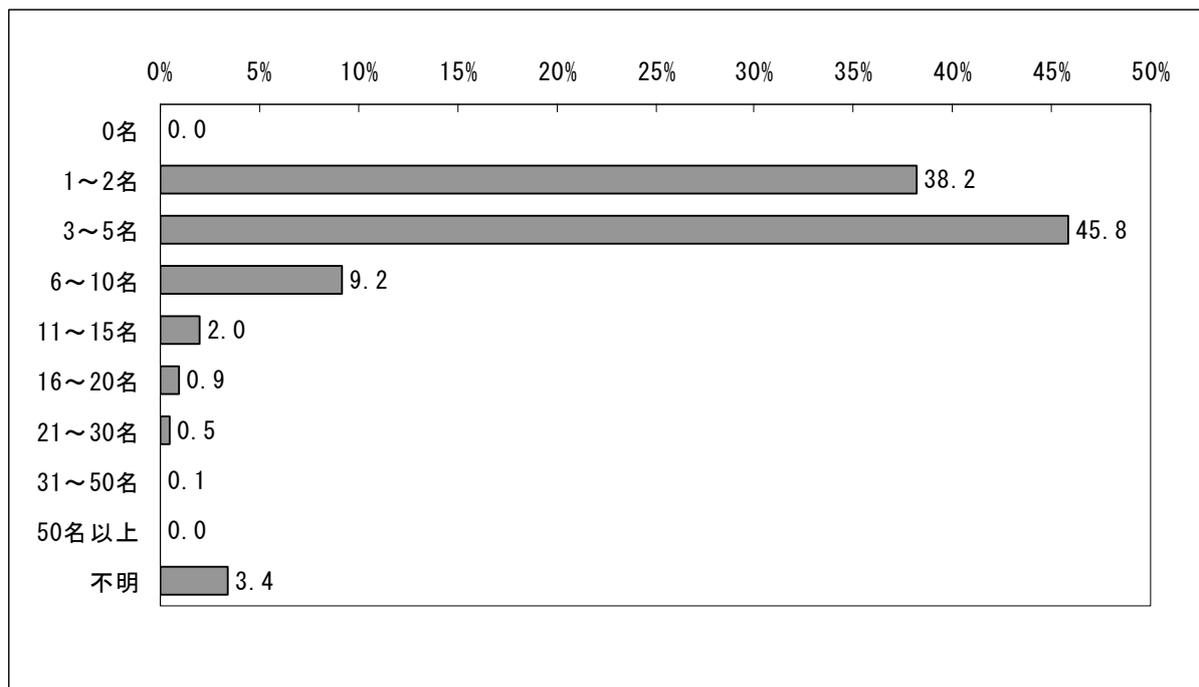
カテゴリー名	件数	% (n=1438 に対する割合)
専従あり	803	55.8
専従なし	593	41.2
不明	12	0.8
総数	1438	100.0



選定相談業務(必要性判断・品目の選定)に関わっているスタッフの人数は、「3～5名」が563事業所(総数の45.8%)で最も多く、次いで「1～2名」が470事業所(同38.2%)となった。

「5名以下」を集計すると84.0%となり、大半を占める。

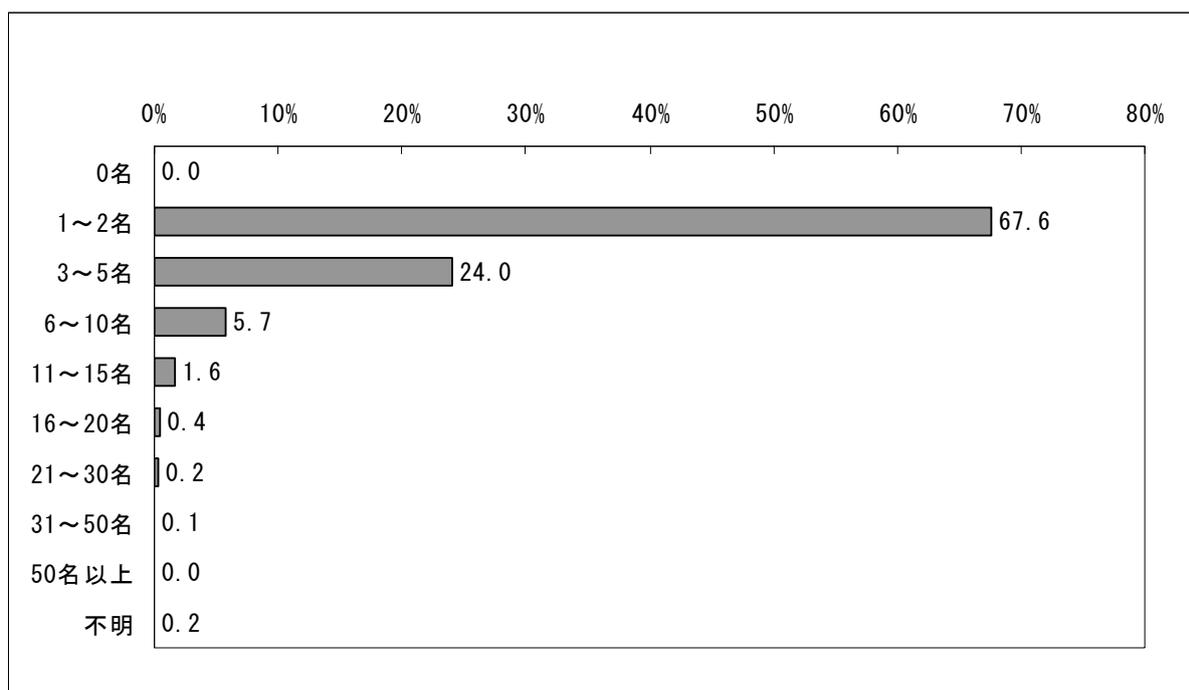
カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名	470	38.2
3～5名	563	45.8
6～10名	113	9.2
11～15名	24	2.0
16～20名	11	0.9
21～30名	6	0.5
31～50名	1	0.1
50名以上	0	0.0
不明	42	3.4
総数	1230	100.0



選定相談業務(必要性判断・品目の選定)に関わっている専従者の人数は、「1～2名」が543事業所(総数の67.6%)で最も多く、次いで「3～5名」が193事業所(同24.0%)となった。

「5名以下」を集計すると91.6%となり、大半を占める。

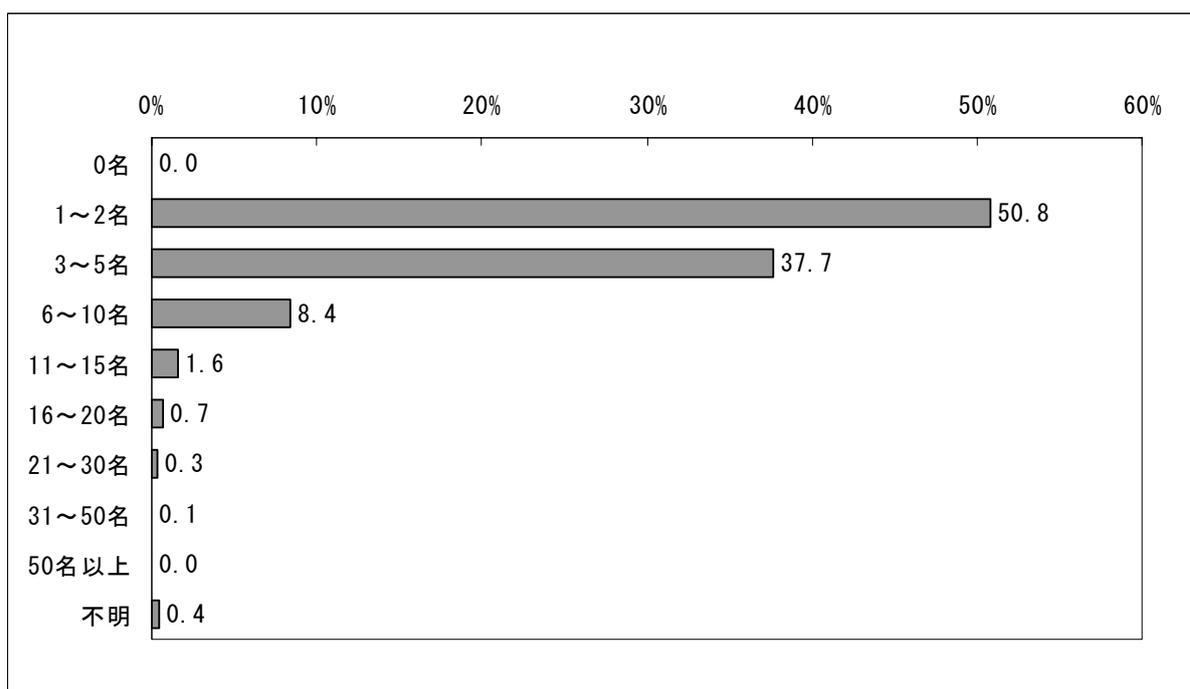
カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名	543	67.6
3～5名	193	24.0
6～10名	46	5.7
11～15名	13	1.6
16～20名	3	0.4
21～30名	2	0.2
31～50名	1	0.1
50名以上	0	0.0
不明	2	0.2
総数	803	100.0



選定相談業務(必要性判断・品目の選定)に関わっている福祉用具専門相談員の人数は、「1～2名」が693事業所(総数の50.8%)で最も多く、次いで「3～5名」が514事業所(同37.7%)となった。

「5名以下」を集計すると88.5%となり、大半を占める。

カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名	693	50.8
3～5名	514	37.7
6～10名	114	8.4
11～15名	22	1.6
16～20名	9	0.7
21～30名	4	0.3
31～50名	2	0.1
50名以上	0	0.0
不明	5	0.4
総数	1363	100.0



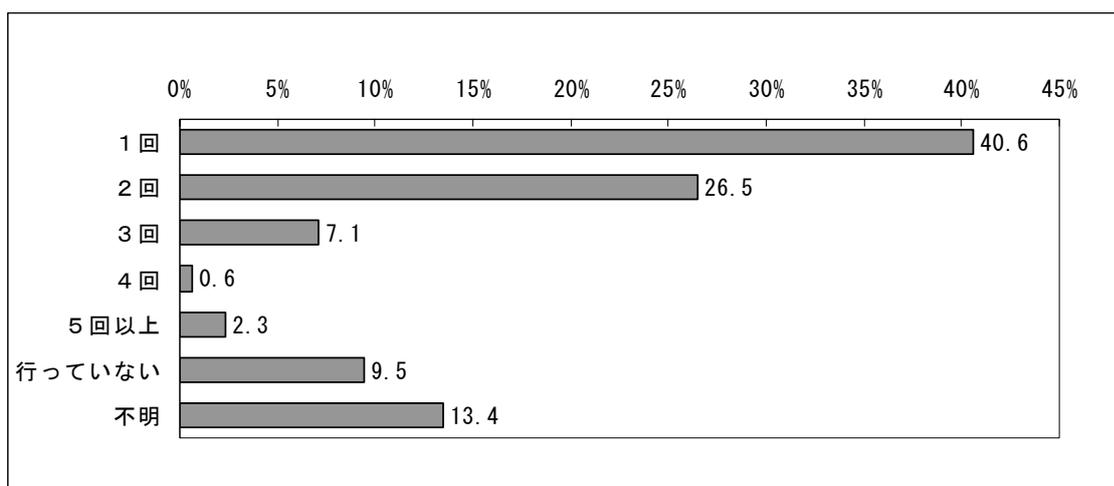
選定相談に際して、利用者へ電話での確認や訪問での対応をどのように行っているのか、品目別に平均回数、平均時間を尋ねた。

まず、車いすの選定相談について電話確認の平均回数を尋ねた。「1回」と回答した事業所が583事業所(総数の40.5%)と最も多く、次いで「2回」が381事業所(同26.5%)となった。

「行っていない」と回答した事業所は136事業所(同9.5%)であった。

選定相談に際し、8割以上の事業所が回数は少ないが電話にて確認を行っていた。

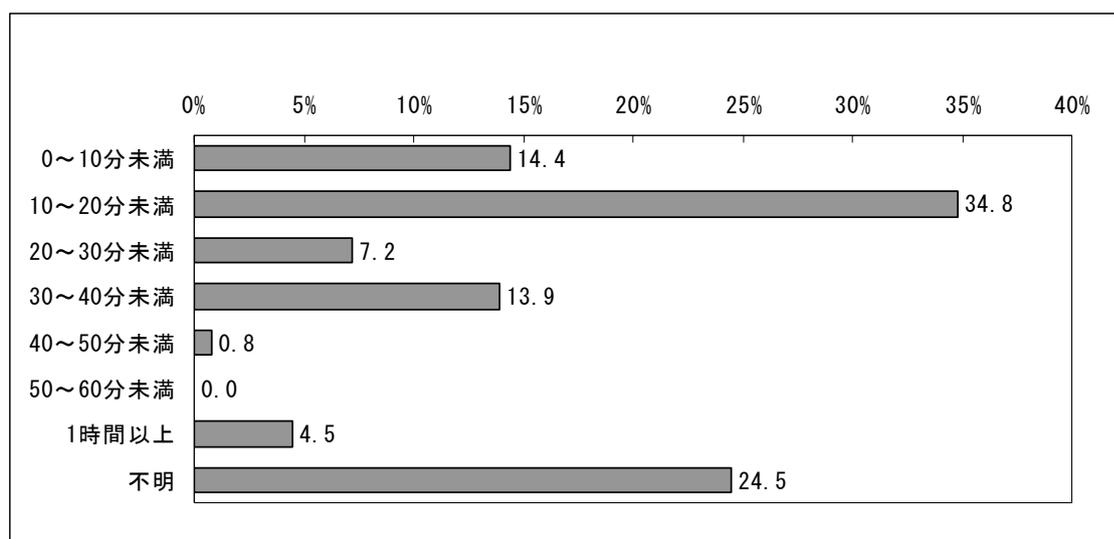
カテゴリー名	件数	%
1回	583	40.5
2回	381	26.5
3回	102	7.1
4回	9	0.6
5回以上	33	2.3
行っていない	136	9.5
不明	193	13.4
総数	1438	100.0



続いて、選定相談時の電話確認の平均時間を尋ねたところ、「10～20 分未満」と回答した事業所が 453 事業所(総数の 34.8%)と最も多く、「0～10 分未満」が 188 事業所(同 14.4%)となった。

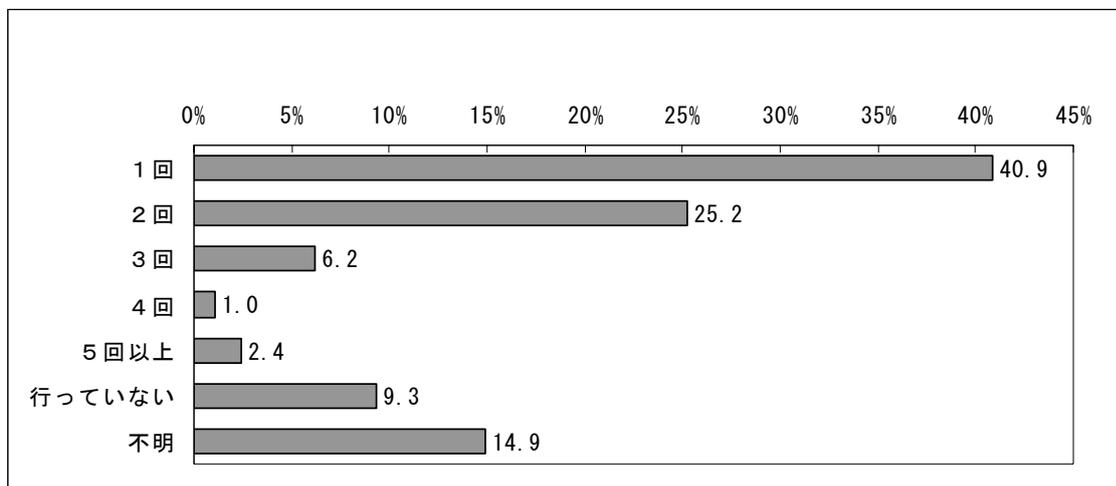
「30～40 分未満」も 181 事業所(同 13.9%)あり、電話での選定相談業務時間に山が 2 つ存在している。

カテゴリー名	件数	%
0～10分未満	188	14.4
10～20分未満	453	34.8
20～30分未満	94	7.2
30～40分未満	181	13.9
40～50分未満	10	0.8
50～60分未満	0	0.0
1時間以上	58	4.5
不明	319	24.5
総数	1438	100.0



次に、車いすと同様に特殊寝台の選定相談について電話確認の平均回数を尋ねた。「1回」と回答した事業所が588事業所(総数の40.9%)と最も多く、「2回」が363事業所(同25.2%)となった。特殊寝台についても、車いすと平均回数はほぼ変わらない。

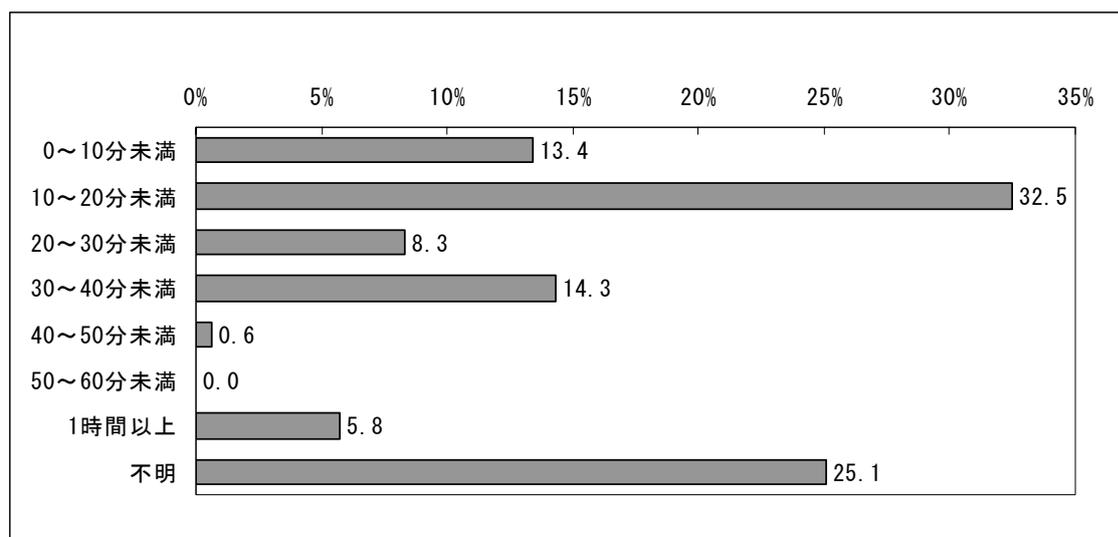
カテゴリー名	件数	%
1回	588	40.9
2回	363	25.2
3回	89	6.2
4回	15	1.0
5回以上	35	2.4
行っていない	134	9.3
不明	214	14.9
総数	1438	100.0



続いて、特殊寝台の選定相談について電話確認の平均時間を尋ねた。「10～20分未満」と回答した事業所が424事業所(総数の32.5%)と最も多く、次いで「30～40分未満」が187事業所(同14.3%)、「0～10分未満」が174事業所(同13.4%)となった。

選定相談の電話確認に山が2つ存在するなど、特殊寝台の平均時間についても車いすと同様の傾向が読み取れる。

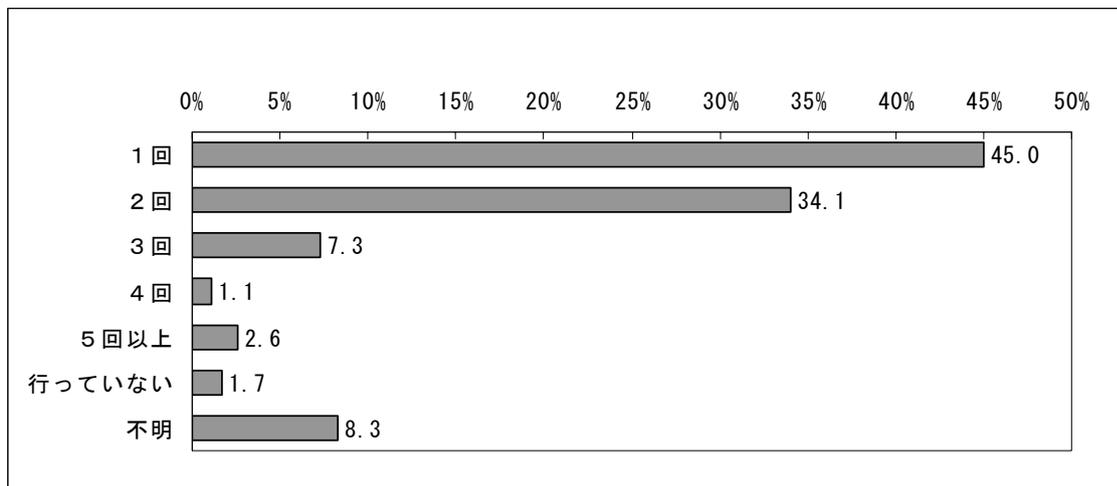
カテゴリー名	件数	%
0～10分未満	175	13.4
10～20分未満	424	32.5
20～30分未満	108	8.3
30～40分未満	187	14.3
40～50分未満	8	0.6
50～60分未満	0	0.0
1時間以上	75	5.8
不明	327	25.1
総数	1438	100.0



今度は、車いすの選定相談業務に際して利用者へ訪問での対応回数を尋ねた。「1回」と回答した事業所が 647 事業所(総数の 45.0%)と最も多く、次いで「2回」が 490 事業所(同 34.1%)となった。

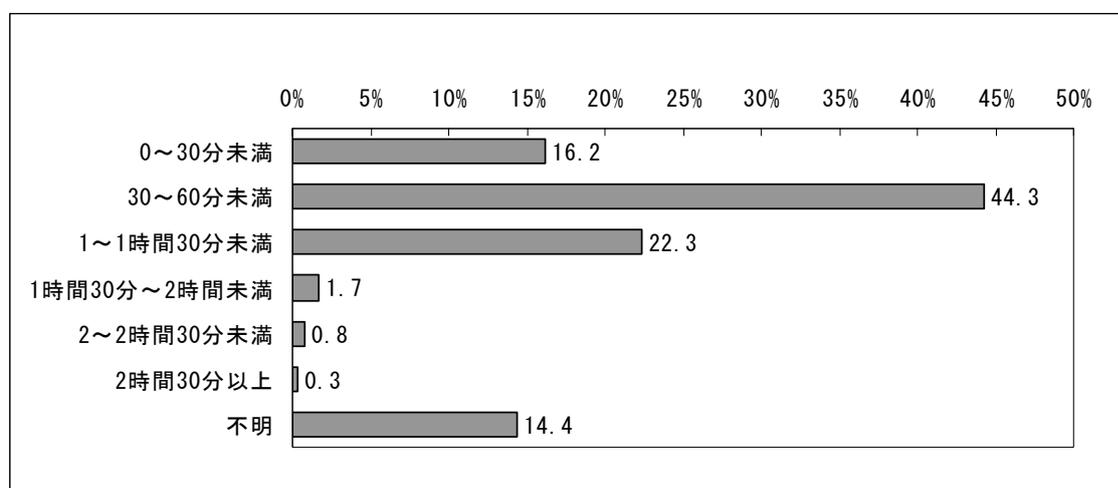
電話相談回数同様、訪問回数も 1～2 回の事業所が多い。

カテゴリー名	件数	%
1回	647	45.0
2回	490	34.1
3回	105	7.3
4回	16	1.1
5回以上	37	2.6
行っていない	24	1.7
不明	119	8.3
総数	1438	100.0



次に訪問平均時間について尋ねたところ、「30～60分未満」と回答した事業所が626事業所(総数の44.3%)と最も多く、次いで「1～1時間30分未満」が316事業所(同22.3%)となった。

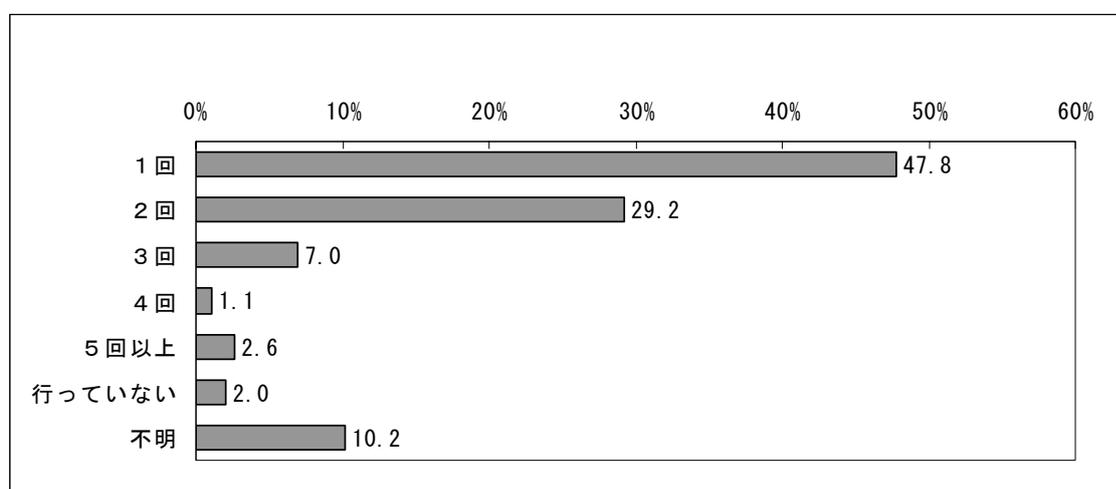
カテゴリー名	件数	%
0～30分未満	229	16.2
30～60分未満	626	44.3
1～1時間30分未満	316	22.3
1時間30分～2時間未満	24	1.7
2～2時間30分未満	11	0.8
2時間30分以上	4	0.3
不明	204	14.4
総数	1438	100.0



特殊寝台についても同様に、訪問での選定相談業務の平均回数を尋ねた。「1回」と回答した事業所が688事業所(総数の47.8%)、次いで「2回」が420事業所(同29.2%)となった。

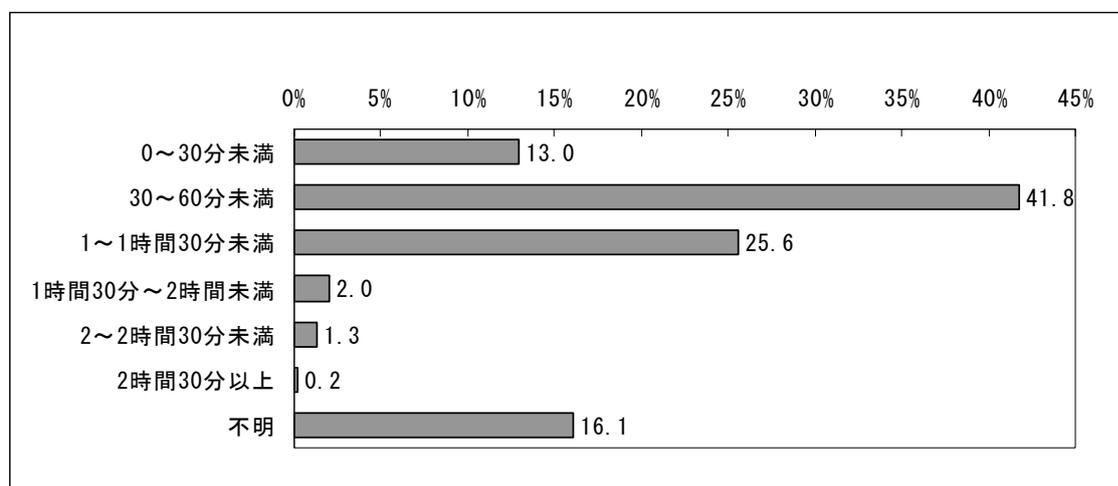
こちらも平均回数は1～2回が9割以上を占める。

カテゴリー名	件数	%
1回	688	47.8
2回	420	29.2
3回	100	7.0
4回	16	1.1
5回以上	38	2.6
行っていない	29	2.0
不明	147	10.2
総数	1438	100.0



平均時間についても尋ねたところ、「30～60 分未満」と回答した事業所が 589 事業所(総数の 25.6%)と最も多く、「1～1 時間 30 分未満」が 361 事業所(同 25.6%)となった。こちらも、車いすと同様の結果となった。

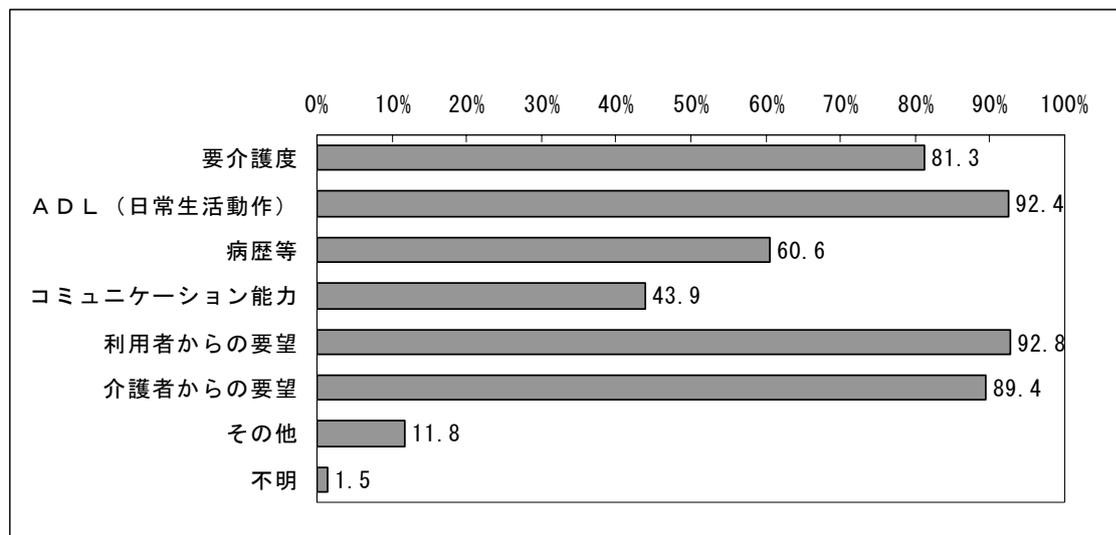
平均時間	件数	%
0～30 分未満	183	13.1
30～60 分未満	589	41.8
1～1 時間 30 分未満	361	25.6
1 時間 30 分～2 時間未満	28	2.0
2～2 時間 30 分未満	18	1.3
2 時間 30 分以上	3	0.2
不明	227	16.1
総数	1438	100.0



選定相談業務では何を確認しているのかを尋ねた。(複数回答可)

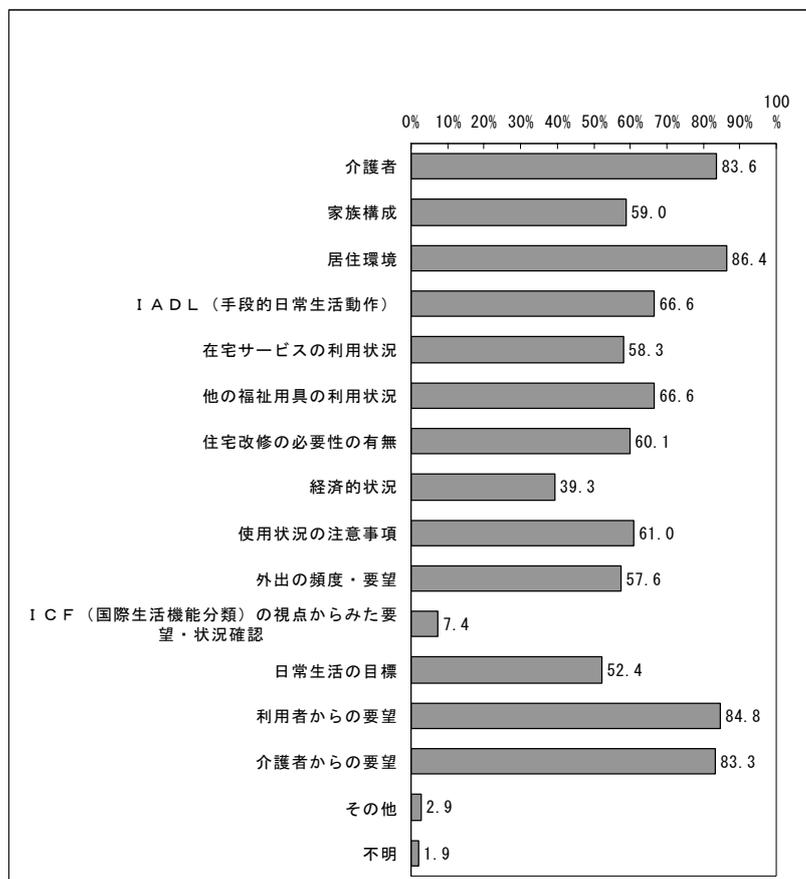
まずは、利用者の身体の状態について確認している項目を尋ねたところ、「利用者からの要望」と回答した事業所が 1334 事業所、「ADL(日常生活動作)」が 1329 事業所、「介護者からの要望」が 1286 事業所、「要介護度」が 1169 事業所で、いずれも 8 割以上となっている。

カテゴリー名(複数回答可)	件数	%(n=1438 に対する割合)
要介護度	1169	81.3
ADL(日常生活動作)	1329	92.4
病歴等	872	60.6
コミュニケーション能力	631	43.9
利用者からの要望	1334	92.8
介護者からの要望	1286	89.4
その他	170	11.8
不明	21	1.5
総数	6812	473.7



続いて、利用者の生活環境について確認している項目を尋ねたところ、「居住環境」と回答した事業所が 1242 事業所、「利用者からの希望」が 1219 事業所、「介護者」が 1202 事業所、「介護者からの要望」が 1198 事業所となり、いずれも 8 割を超えている。

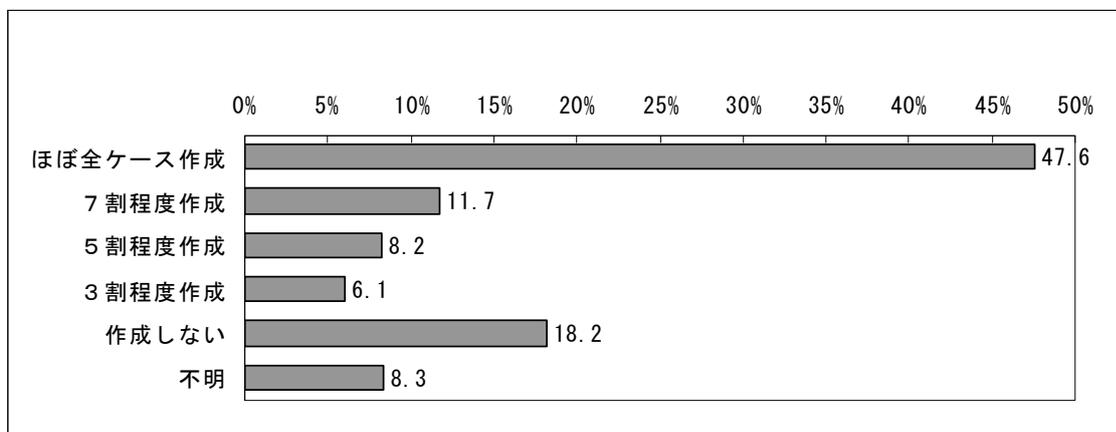
カテゴリー名(複数回答可)	件数	%(n=1438 に対する割合)
介護者	1202	83.6
家族構成	848	59.0
居住環境	1242	86.4
IADL (手段的日常生活動作)	957	66.6
在宅サービスの利用状況	839	58.3
他の福祉用具の利用状況	958	66.6
住宅改修の必要性の有無	864	60.1
経済的状况	565	39.3
使用状況の注意事項	877	61.0
外出の頻度・要望	829	57.6
ICF (国際生活機能分類) の視点からみた要望・状況確認	106	7.4
日常生活の目標	754	52.4
利用者からの要望	1219	84.8
介護者からの要望	1198	83.3
その他	42	2.9
不明	28	1.9
総数	12528	871.2



選定相談業務の際、選定相談用のシートを作成しているかを尋ねたところ、「ほぼ全ケース作成」と回答した事業所が 684 事業所(総数の 47.6%)と最も多い。「作成しない」も 261 事業所(同 18.2%)あった。

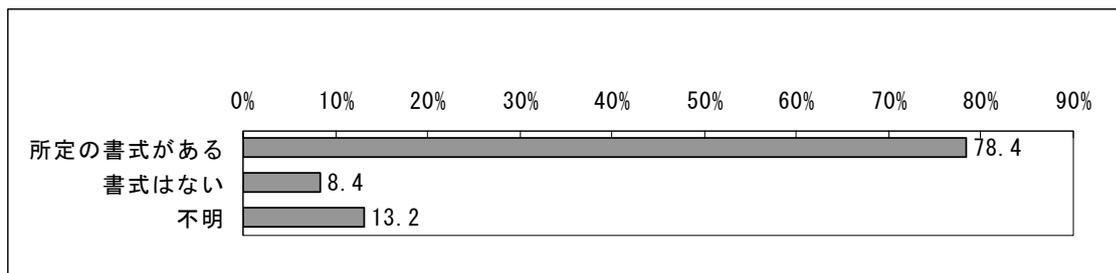
少しでも「作成している」と回答した事業所を合わせると、1,057 事業所(同 73.6%)となった。

カテゴリー名	件数	%
ほぼ全ケース作成	684	47.6
7割程度作成	168	11.7
5割程度作成	118	8.2
3割程度作成	87	6.1
作成しない	261	18.2
不明	120	8.3
総数	1438	100.0



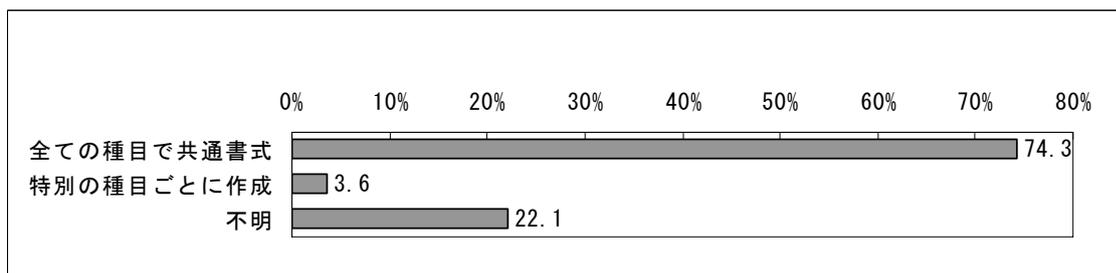
選定相談用のシートを作成していると回答した事業所に対して、選定相談用のシートに所定の書式があるかを尋ねたところ、「所定の書式がある」と回答した事業所が 923 事業所(総数の 78.4%)と、約 8 割の事業所では所定の書式を使用して選定相談業務にあたっている。

カテゴリー名	件数	%
所定の書式がある	923	78.4
書式はない	99	8.4
不明	155	13.2
総数	1177	100.0



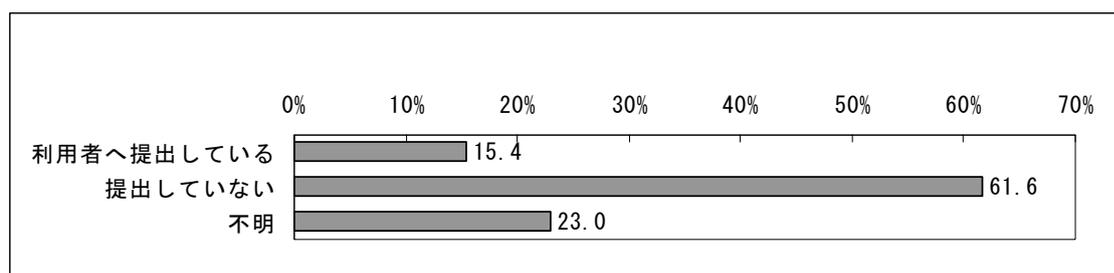
選定相談用のシートを作成していると回答した事業所に対して、作成書式はどのようにしているかを尋ねたところ、総数の 7 割以上の事業所が「全ての種目で共通書式」と回答している。

カテゴリー名	件数	%
全ての種目で共通書式	874	74.3
特別の種目ごとに作成	42	3.6
不明	260	22.1
	1174	100.0



選定相談用のシートを作成していると回答した事業所へ、作成したシートを利用者へ提出しているかを尋ねたところ、「提出していない」と回答した事業所が 725 事業所(総数の 61.6%)となった。「提出している」は 181 事業所(同 15.4%)であり、2割に満たなかった。

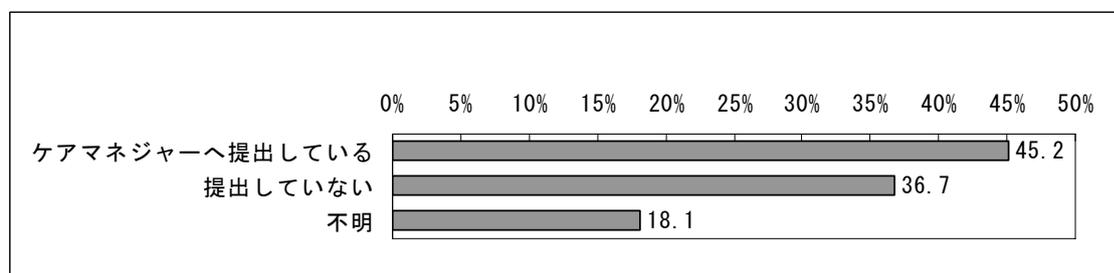
カテゴリー名	件数	%
利用者へ提出している	181	15.4
提出していない	725	61.6
不明	270	23.0
	1176	100.0



次に、作成した選定相談用のシートをケアマネジャーへ提出しているかを尋ねたところ、「提出している」と回答した事業所が 531 事業所(総数の 55.2%)となった。

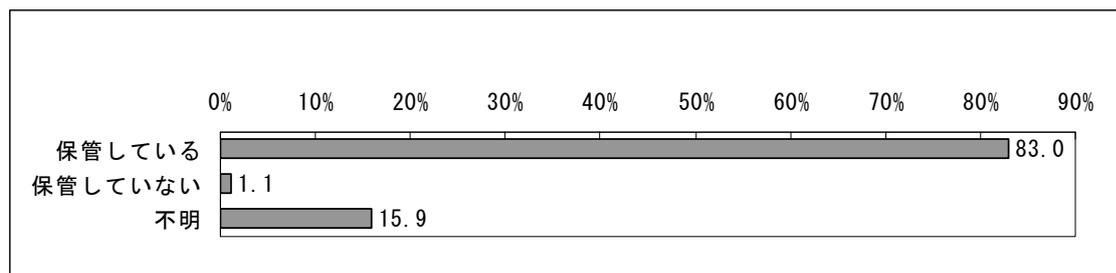
大半の事業所では、選定相談用のシートをケアマネジャーへ提出し、利用者には提出していない状況が読み取れる。

カテゴリー名	件数	%
ケアマネジャーへ提出している	531	55.2
提出していない	432	36.7
不明	213	18.1
総数	1176	100.0



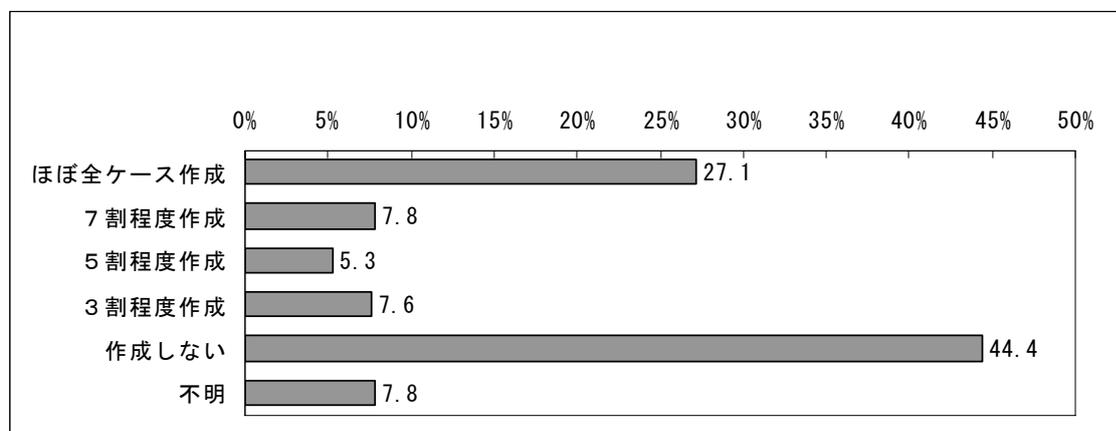
作成した選定相談用のシートを保管しているかを尋ねたところ、8割以上の事業所が「保管している」と回答した。

カテゴリー名	件数	%
保管している	976	83.0
保管していない	13	1.1
不明	187	15.9
総数	1176	100.0



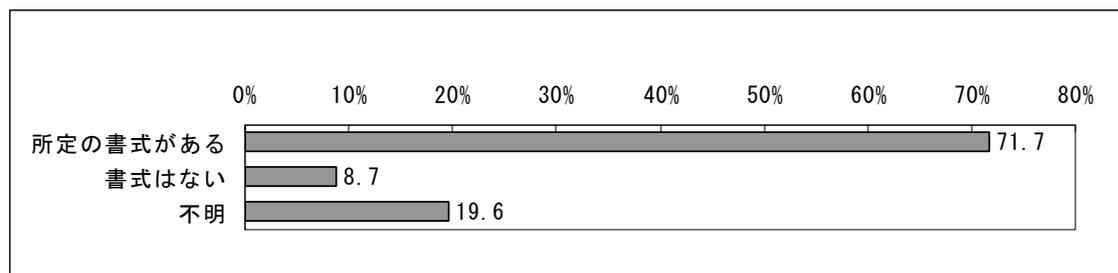
次に、利用計画書を作成しているかと尋ねたところ、「作成しない」と回答した事業所が 639 事業所(総数の 44.4%)となった。少しでも「作成している」と回答した事業所を合わせると、687 事業所(同 47.8%)となった。

カテゴリー名	件数	%
ほぼ全ケース作成	390	27.1
7割程度作成	112	7.8
5割程度作成	76	5.3
3割程度作成	109	7.6
作成しない	639	44.4
不明	112	7.8
総数	1438	100.0



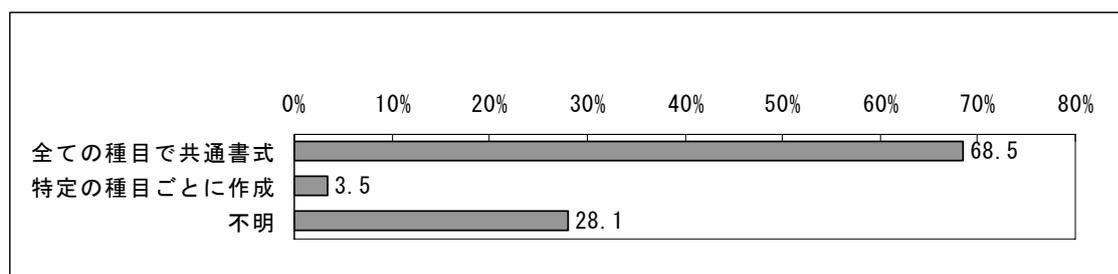
利用計画書を作成していると回答した事業所に、所定の書式があるかを尋ねたところ、約7割の事業所が「所定の書式がある」と回答した。

カテゴリー名	件数	%
所定の書式がある	575	71.7
書式はない	70	8.7
不明	157	19.6
総数	802	100.0



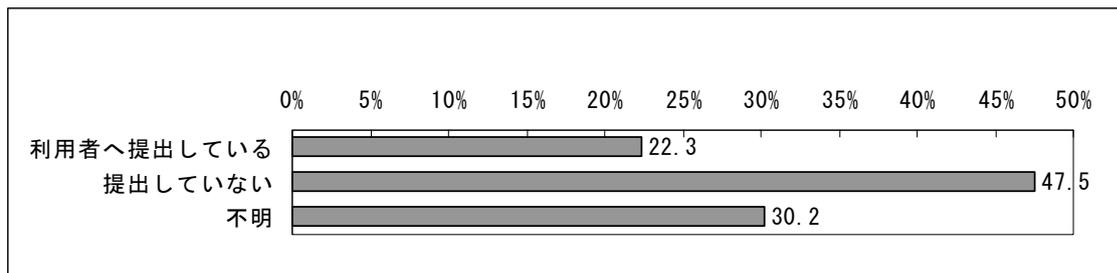
利用計画書を作成していると回答した事業所に、作成書式について尋ねたところ、「全ての種目で共通書式」と回答した事業所が約7割となった。

カテゴリー名	件数	%
全ての種目で共通書式	549	68.5
特定の種目ごとに作成	28	3.5
不明	225	28.1
総数	802	100.0



また、作成した利用計画書を利用者へ提出しているかを尋ねたところ、「提出していない」と回答した事業所が 381 事業所(総数の 47.5%)、「提出している」が 179 事業所(同 22.3%)となった。

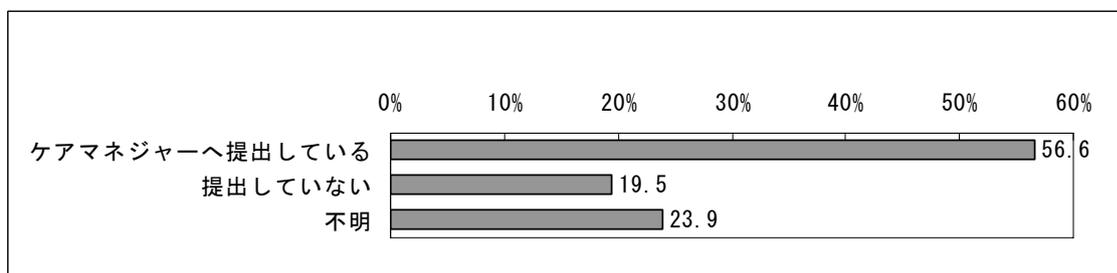
カテゴリー名	件数	%
利用者へ提出している	179	22.3
提出していない	381	47.5
不明	242	30.2
総数	802	100.0



作成した利用計画書をケアマネジャーへ提出しているかを尋ねたところ、「提出している」と回答した事業所が 454 事業所(総数の 56.6%)、「提出していない」が 156 事業所(同 19.5%)となった。

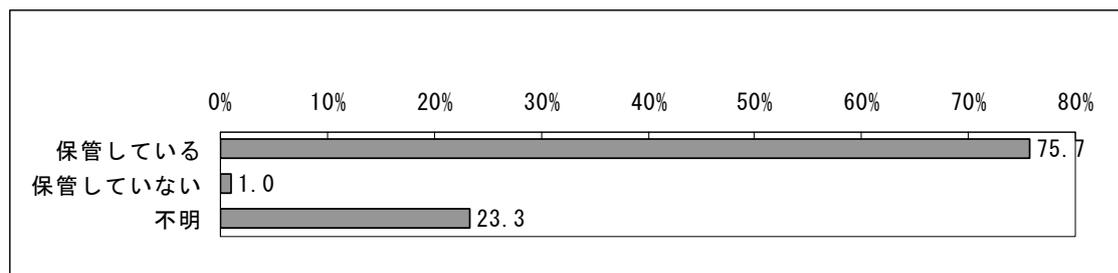
大半の事業所では、利用計画書をケアマネジャーへ提出し、利用者には提出していない状況が読み取れる。

カテゴリー名	件数	%
ケアマネジャーへ提出している	454	56.6
提出していない	156	19.5
不明	192	23.9
総数	802	100.0



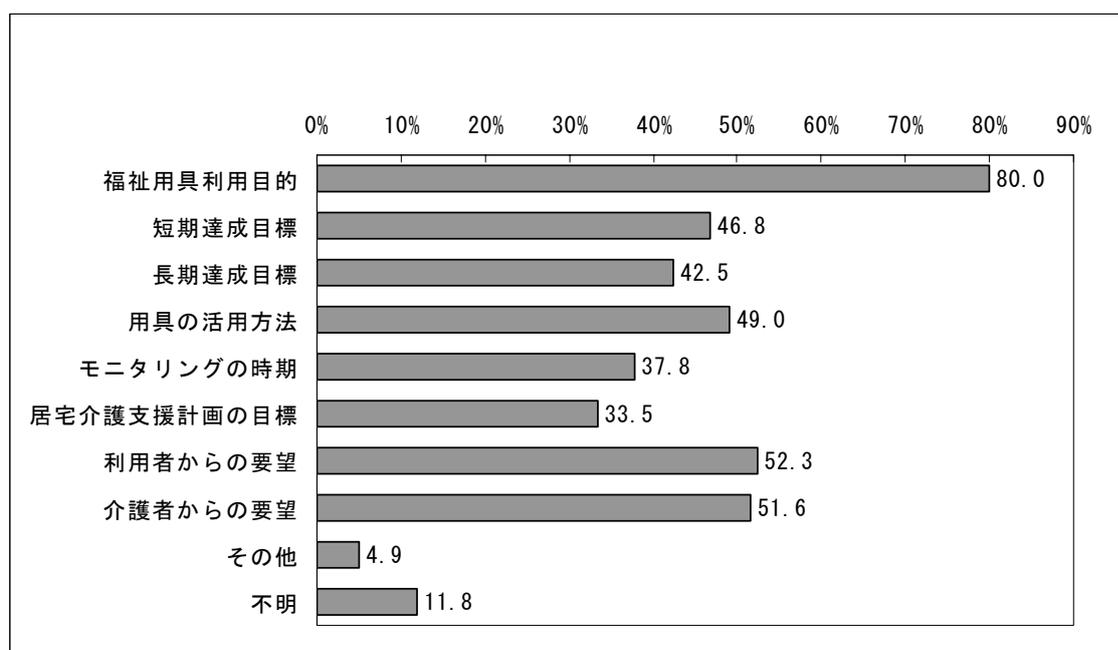
作成した利用計画書を保管しているかを尋ねたところ、「保管している」と回答した事業所が608事業所(総数の75.7%)となった。選定相談用のシートの保管と同等の傾向を示した。

カテゴリー名	件数	%
保管している	608	75.7
保管していない	8	1.0
不明	187	23.3
総数	802	100.0



利用計画書の記載項目について尋ねたところ(複数回答可)、最も多かった回答は「福祉用具利用目的」が 650 事業所であった。その他多かった項目は「利用者からの要望」、「介護者からの要望」、「用具の活用方法」であった。

カテゴリー名	件数	%(n=802 に対する割合)
福祉用具利用目的	650	80.0
短期達成目標	380	46.8
長期達成目標	345	42.5
用具の活用方法	398	49.0
モニタリングの時期	307	37.8
居宅介護支援計画の目標	272	33.5
利用者からの要望	425	52.3
介護者からの要望	419	51.6
その他	40	4.9
不明	96	11.8
総数	802	100.0

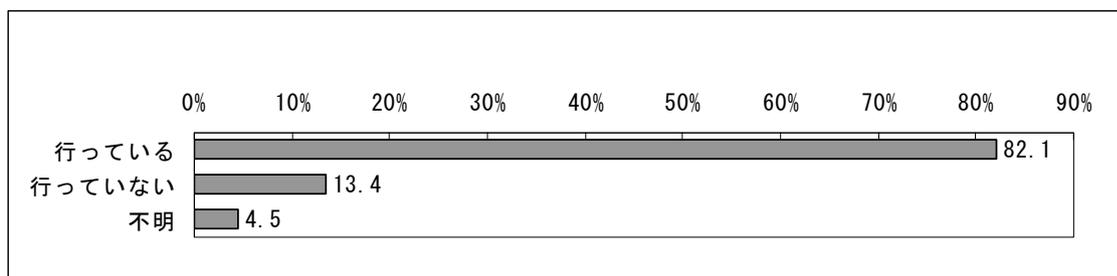


商品の事前貸出サービスの有無と、行っている場合の貸出期間について尋ねたところ、「行っている」が1,180事業所（総数の82.1%）と大半であった。

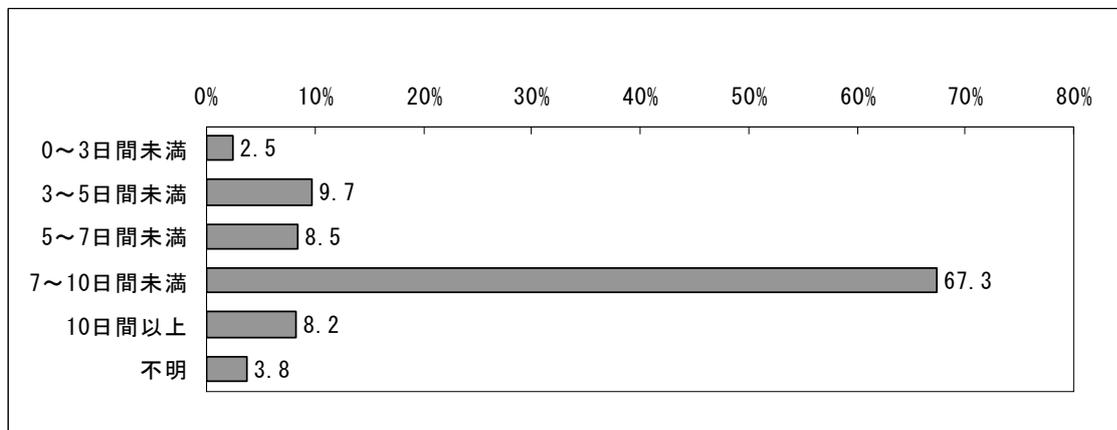
行っている場合の貸出期間は、「7～10日間未満」が794事業所（67.3%）で最も多い。

次いで「3～5日間未満」114事業所（9.7%）、「5～7日間未満」100事業所（8.5%）、「10日間以上」97事業所（8.2%）がほぼ横に並んだ。

カテゴリー名	件数	%
行っている	1180	82.1
行っていない	193	13.4
不明	65	4.5
総数	1438	100.0



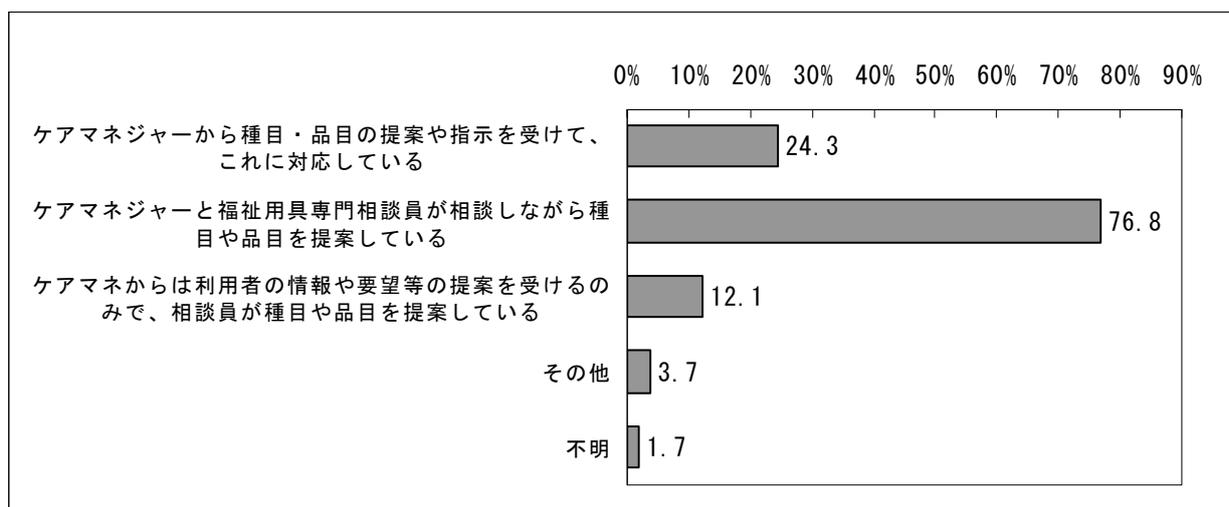
貸出期間	件数	%
0～3日間未満	30	2.5
3～5日間未満	114	9.7
5～7日間未満	100	8.5
7～10日間未満	794	67.3
10日間以上	97	8.2
不明	45	3.8
総数	1180	100.0



指定基準では、福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具選定の相談・援助を行うことになっている。その際、事業所においてケアマネジャーとは主にどのような関わりを持ちながら進めているか、訊いた。

「ケアマネジャーと福祉用具専門相談員が相談しながら種目や品目を提案している」と回答した事業所が 1102 事業所(総数の 76.7%)となった。

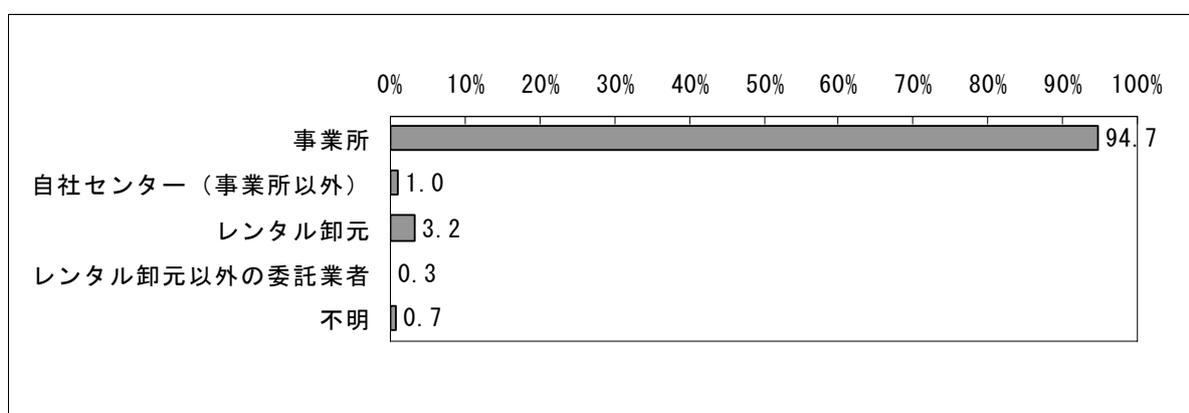
利用者とケアマネジャーの関係はどのようなものですか	件数	%
ケアマネジャーから種目・品目の提案や指示を受けて、これに対応している	349	24.3
ケアマネジャーと福祉用具専門相談員が相談しながら種目や品目を提案している	1102	76.7
ケアマネジャーからは利用者の情報や要望等の提案を受けるのみで、相談員が種目や品目を提案している	174	12.1
その他	53	3.7
不明	25	1.7
総数	1436	100.0



(6)モニタリング

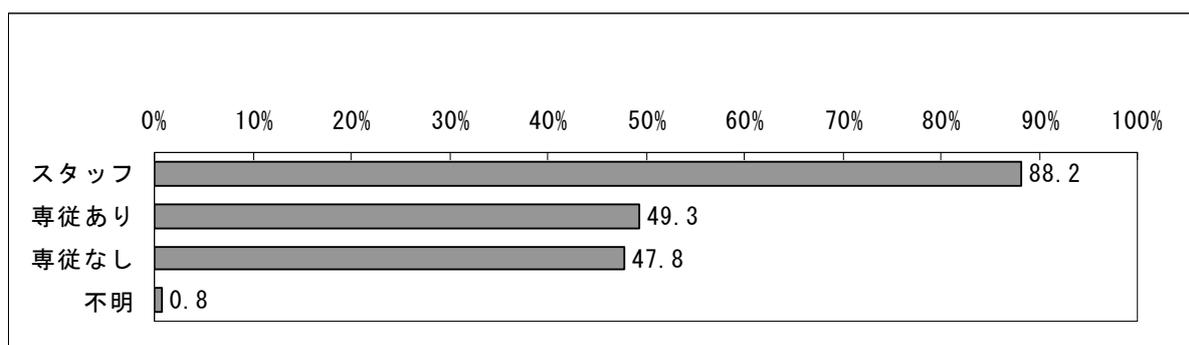
モニタリング業務について主としてどこが対応しているかを尋ねたところ、「事業所」と回答した事業所が 1361 事業所(総数の 94.7%)と最も多かった。

カテゴリー名	件数	%
事業所	1361	94.7
自社センター（事業所以外）	15	1.0
レンタル卸元	46	3.2
レンタル卸元以外の委託業者	5	0.3
不明	10	0.7
総数	1437	100.0



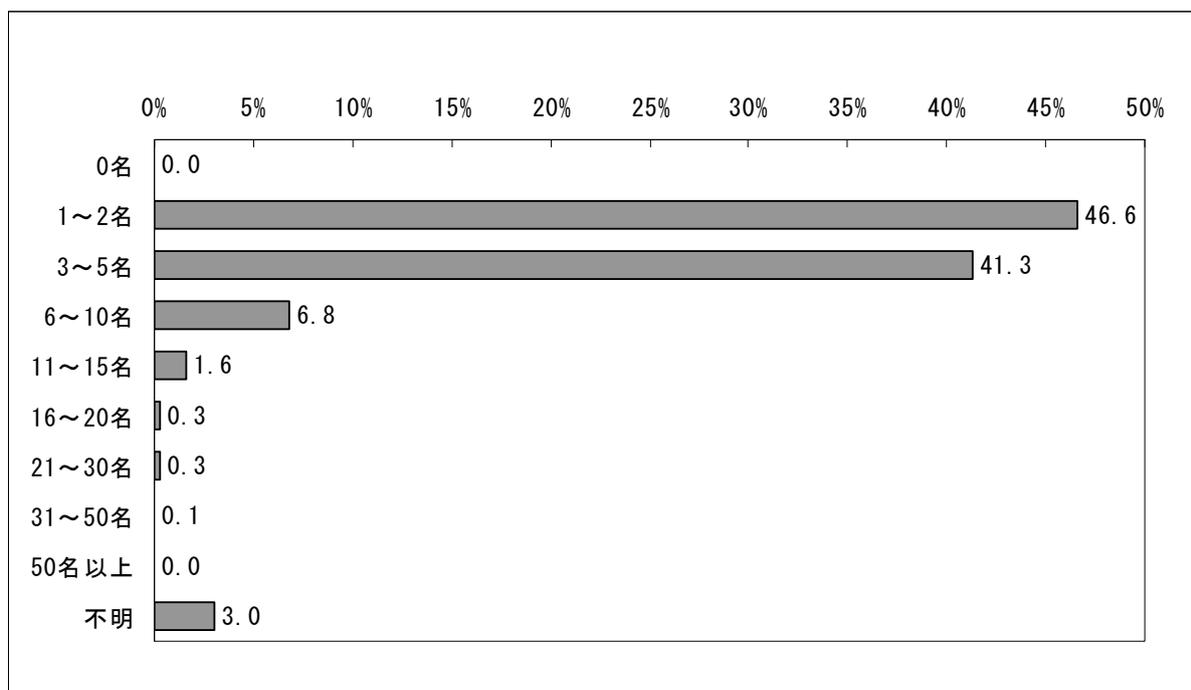
事業所で対応していると回答した事業所に、モニタリング業務に関わっている人の有無と専従者の有無を尋ねた。スタッフが関わっている事業所は 1228 事業所(総数の 88.2%)だった。その内、「専従あり」は 686 事業所(総数の 49.3%)となった。

カテゴリー名	件数	% (n=1361 に対する割合)
スタッフ	1228	88.2
専従あり	686	49.3
専従なし	666	47.8
不明	11	0.8
総数	1361	100.0



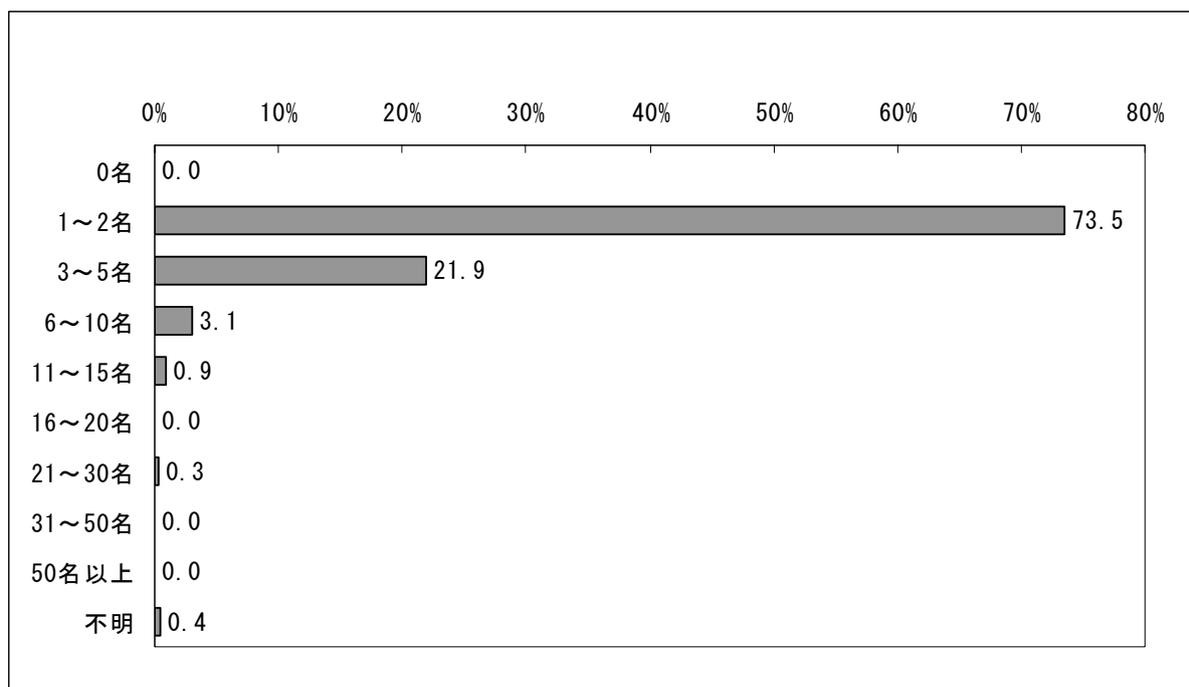
具体的にモニタリング業務に関わるスタッフの人数を尋ねたところ、「1～2名」が572事業所(総数の46.6%)、「3～5名」が507事業所(同41.3%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名	572	46.6
3～5名	507	41.3
6～10名	83	6.8
11～15名	20	1.6
16～20名	4	0.3
21～30名	4	0.3
31～50名	1	0.1
50名以上	0	0.0
不明	37	3.0
総数	1228	100.0



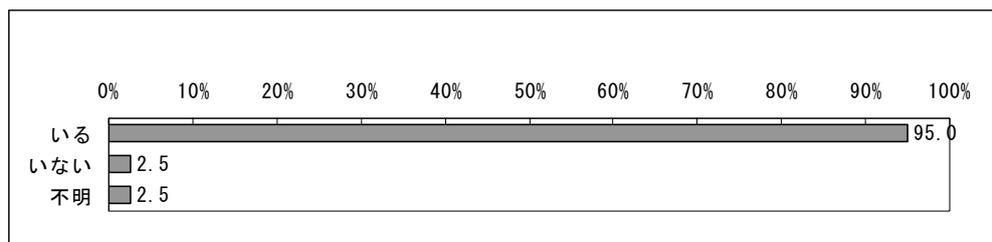
次に、モニタリング業務専従のスタッフの人数を尋ねた。「1～2名」が 504 事業所(総数の 73.5%)、「3～5名」が 150 事業所(同 21.9%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名	504	73.5
3～5名	150	21.9
6～10名	21	3.1
11～15名	6	0.9
16～20名	0	0.0
21～30名	2	0.3
31～50名	0	0.0
50名以上	0	0.0
不明	3	0.4
総数	686	100.0



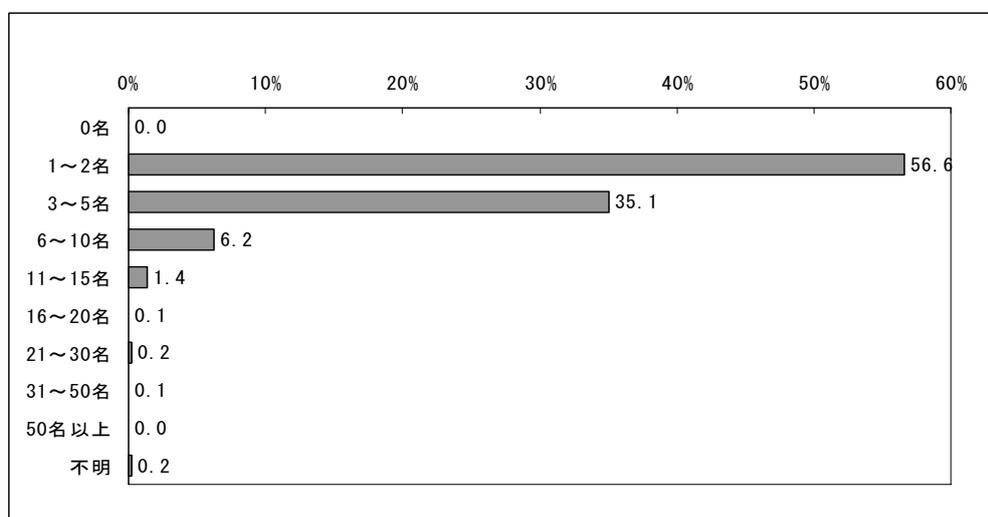
さらに、モニタリング業務に関わっている人の中に福祉用具専門相談員がいるかを尋ねたところ、「いる」と回答した事業所が 1322 事業所(総数の 95.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
いる	1322	95.0
いない	35	2.5
不明	35	2.5
総数	1361	100.0



福祉用具専門相談員の人数について尋ねたところ、「1～2名」が 748 事業所(総数の 56.6%)、「3～5名」が 464 事業所(同 35.1%)となった。

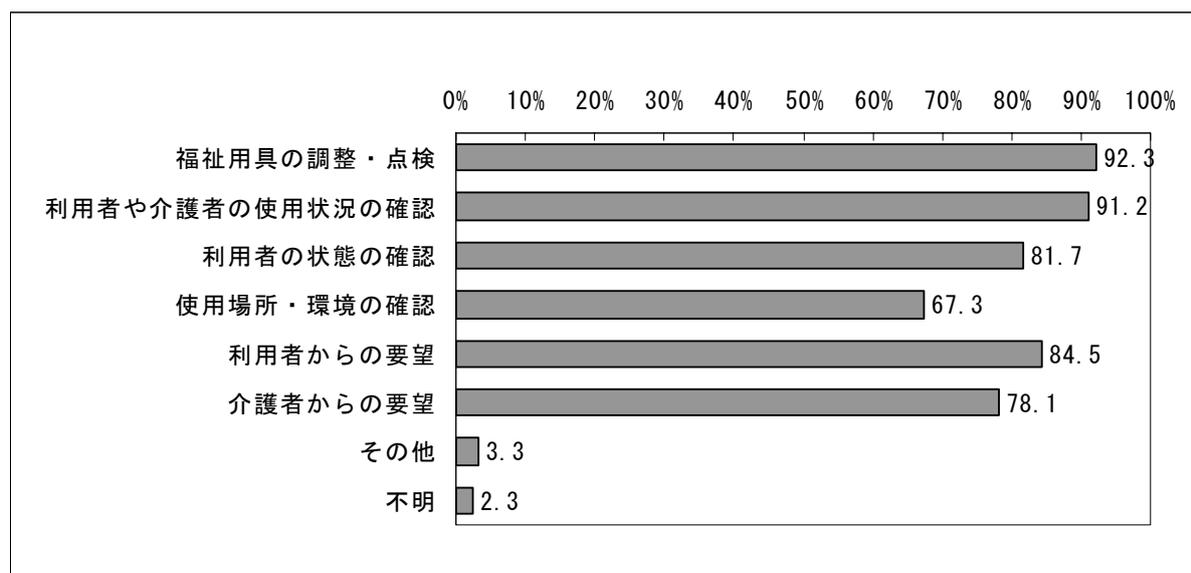
カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名	748	56.6
3～5名	464	35.1
6～10名	82	6.2
11～15名	19	1.4
16～20名	2	0.1
21～30名	3	0.2
31～50名	1	0.1
50名以上	0	0.0
不明	3	0.2
総数	1322	100.0



モニタリング業務で何を確認しているかを尋ねた。(複数回答可) 9割以上の事業所が確認しているカテゴリーは、「福祉用具の調整・点検」1327 事業所(総数の 92.3%)、「利用者や介護者の使用状況の確認」1321 事業所(同 91.2%)だった。続いて8割以上確認しているものは、「利用者からの要望」1215 事業所(同 84.5%)、「利用者の状態の確認」1175 事業所(同 81.7%)だった。

この結果より、上記4つの項目は多くの事業所で確認されている傾向がある。

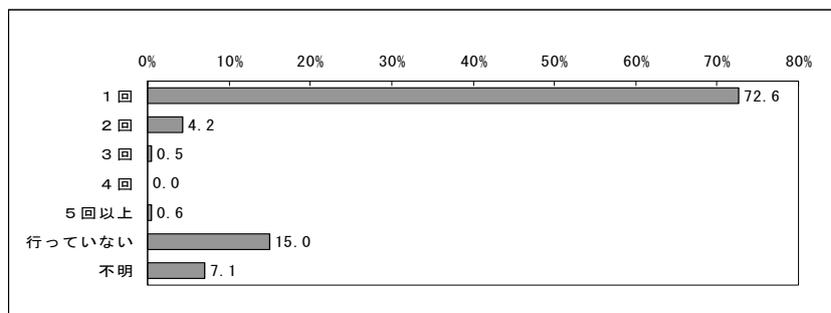
カテゴリー名	件数	% (n=1438 に対する割合)
福祉用具の調整・点検	1327	92.3
利用者や介護者の使用状況の確認	1312	91.2
利用者の状態の確認	1175	81.7
使用場所・環境の確認	968	67.3
利用者からの要望	1215	84.5
介護者からの要望	1123	78.1
その他	47	3.3
不明	33	2.3
総数	1438	100.0



納品後 10 日以内(初期)のモニタリング業務について、利用者へ電話での確認や訪問での点検を行っているか「車いす」と「特殊寝台」に絞って尋ねた。

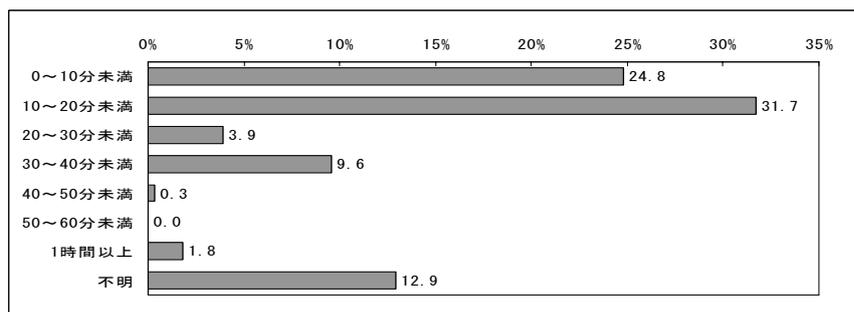
まず、「車いす」について電話での確認は平均何回行っているかを尋ねたところ、「1 回」が 1044 事業所(総数の 72.6%)と最も多く、次いで「行っていない」が 216 事業所(同 15.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
1 回	1044	72.6
2 回	61	4.2
3 回	7	0.5
4 回	0	0.0
5 回以上	8	0.6
行っていない	216	15.0
不明	102	7.1
総数	1438	100.0



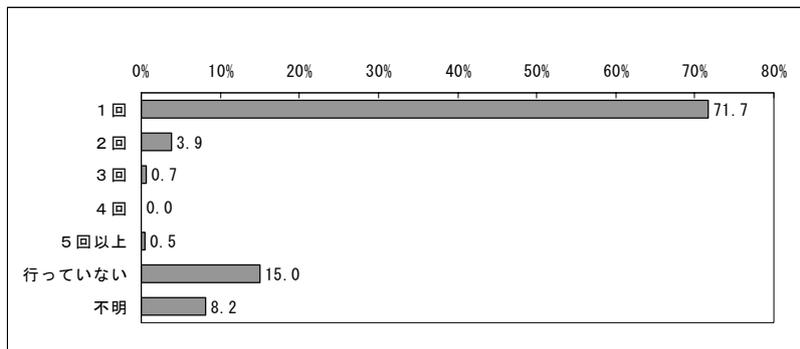
また、平均時間についても尋ねた。「10～20 分未満」が 456 事業所(総数の 31.7%)、「0～10 分未満」が 356 事業所(同 24.8%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～10 分未満	356	24.8
10～20 分未満	456	31.7
20～30 分未満	56	3.9
30～40 分未満	138	9.6
40～50 分未満	4	0.3
50～60 分未満	0	0.0
1 時間以上	26	1.8
不明	186	12.9
総数	1438	100.0



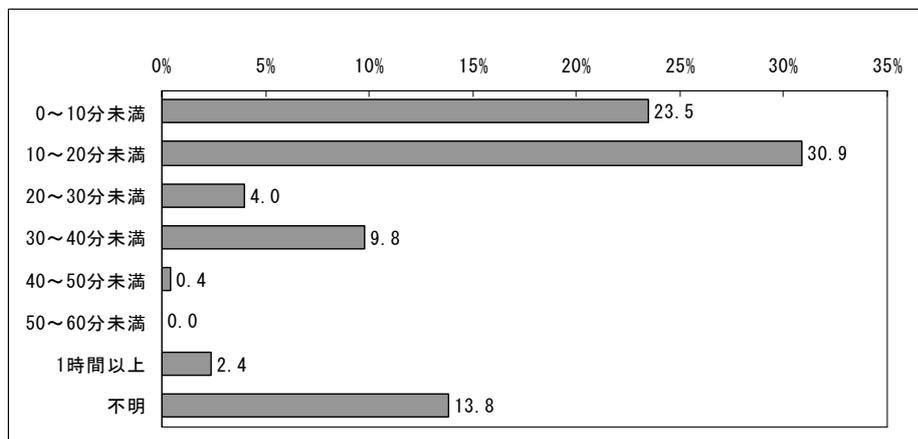
同様に、「特殊寝台」についても電話確認の平均回数を尋ねた。こちらも「1回」が1030事業所(総数の71.6%)、「行っていない」が216事業所(同15.0%)となった。

カテゴリー名	件	%
1回	1030	71.6
2回	56	3.9
3回	10	0.7
4回	0	0.0
5回以上	7	0.5
行っていない	216	15.0
不明	118	8.2
総数	1438	100.0



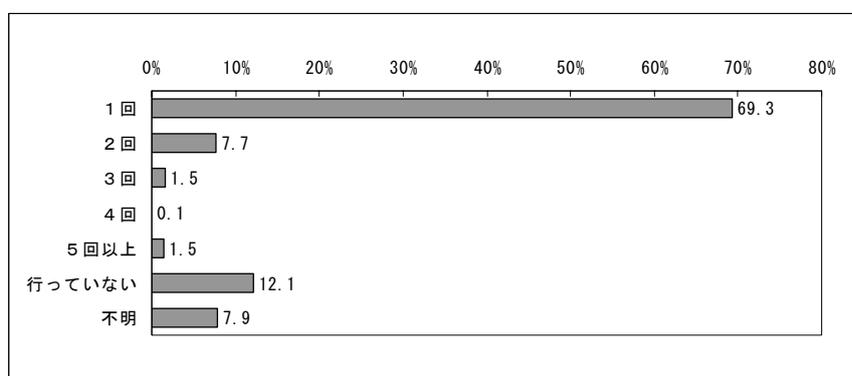
電話での確認の平均時間を尋ねたところ、「10～20分未満」が445事業所(総数の30.9%)、「0～10分未満」が338事業所(同23.5%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～10分未満	338	23.5
10～20分未満	445	30.9
20～30分未満	58	4.0
30～40分未満	141	9.8
40～50分未満	6	0.4
50～60分未満	0	0.0
1時間以上	35	2.4
不明	198	13.8
総数	1438	100.0



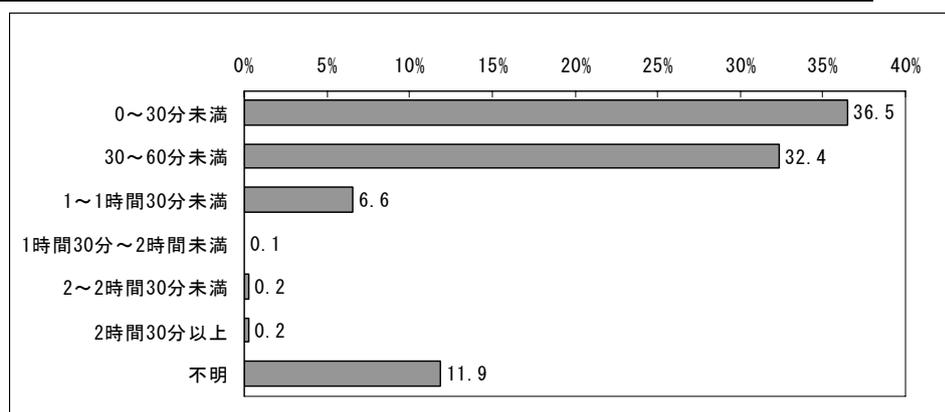
次に、「車いす」について訪問での確認の平均回数を尋ねた。「1回」が 996 事業所(総数の 69.3%)と最も多く、「行っていない」が 174 事業所(同 12.1%)となった。

カテゴリー名	件数	%
1回	996	69.3
2回	110	7.6
3回	22	1.5
4回	1	0.1
5回以上	21	1.5
行っていない	174	12.1
不明	113	7.9
総数	1438	100.0



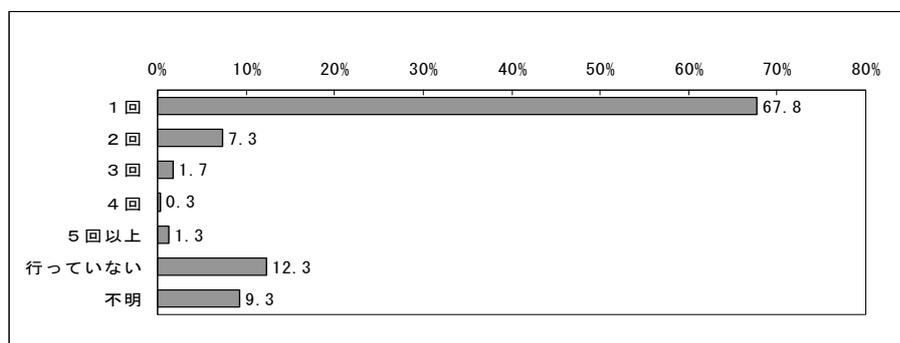
1回の平均時間について尋ねたところ、「0～30分未満」が 525 事業所(総数の 36.5%)、ついで「30～60分未満」が 466 事業所(同 32.4%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～30分未満	525	36.5
30～60分未満	466	32.4
1～1時間30分未満	95	6.6
1時間30分～2時間未満	2	0.1
2～2時間30分未満	3	0.2
2時間30分以上	3	0.2
不明	171	11.9
総数	1438	100.0



同様に、「特殊寝台」についても訪問での確認の平均回数を尋ねた。「1回」が974事業所(総数の67.7%)と最も多く「行っていない」が177事業所(同12.3%)となった。

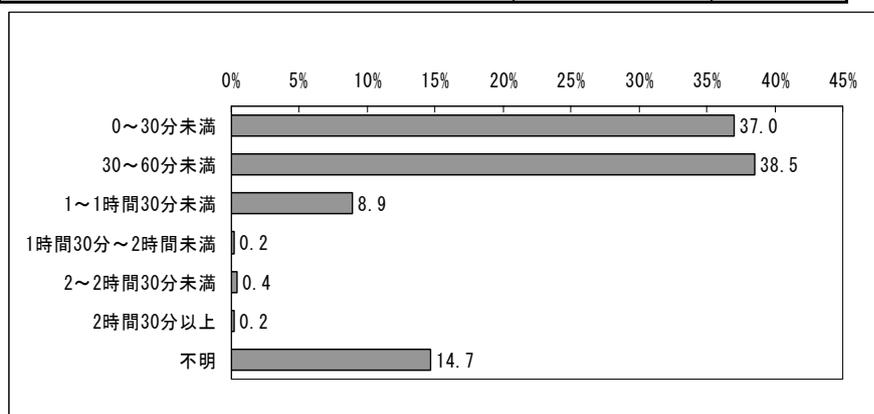
カテゴリー名	件数	%
1回	974	67.7
2回	105	7.3
3回	25	1.7
4回	4	0.3
5回以上	19	1.3
行っていない	177	12.3
不明	133	9.2
総数	1438	100.0



1回の平均時間について尋ねたところ、「30～60分未満」が486事業所(総数の38.5%)、「0～30分未満」が467事業所(同37.0%)となった。

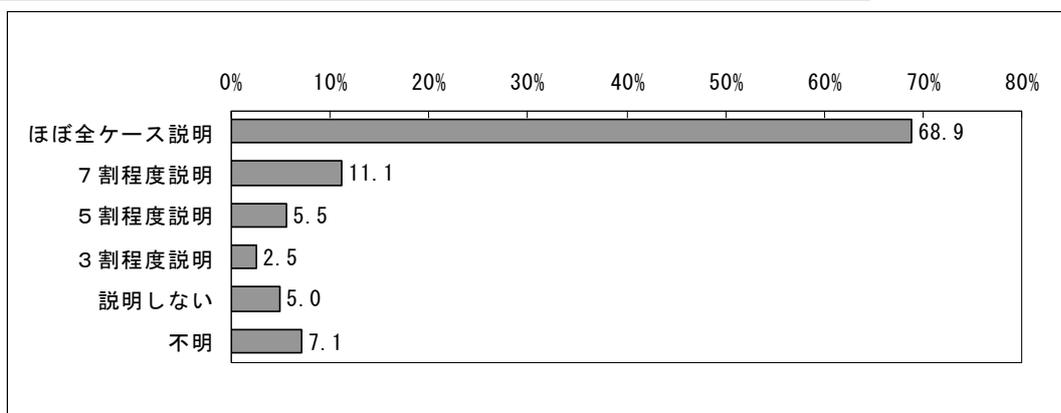
電話、訪問どちらのモニタリング確認の回数・時間について、種目の違いはあっても同様の傾向があることがわかった。

カテゴリー名	件数	%
0～30分未満	467	37.0
30～60分未満	486	38.5
1～1時間30分未満	112	8.9
1時間30分～2時間未満	3	0.2
2～2時間30分未満	5	0.4
2時間30分以上	3	0.2
不明	185	14.7
総数	1438	100.0



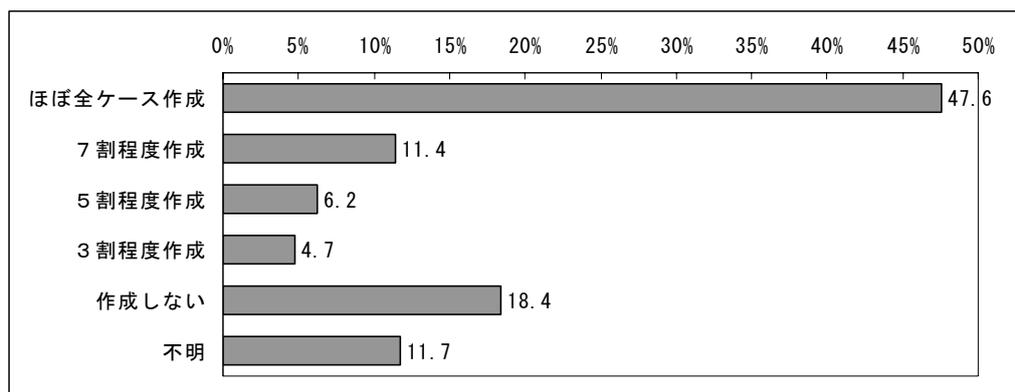
モニタリング確認を行った結果、利用者と介護者へどのように対応したかを説明しているか尋ねた。「ほぼ全ケース説明」が最も多く 982 事業所(総数の 68.9%)、次いで「7割程度説明」が 158 事業所(同 11.1%)となった。

カテゴリー名	件数	%
ほぼ全ケース説明	982	68.9
7割程度説明	158	11.1
5割程度説明	79	5.5
3割程度説明	35	2.5
説明しない	71	5.0
不明	101	7.1
総数	1438	100.0



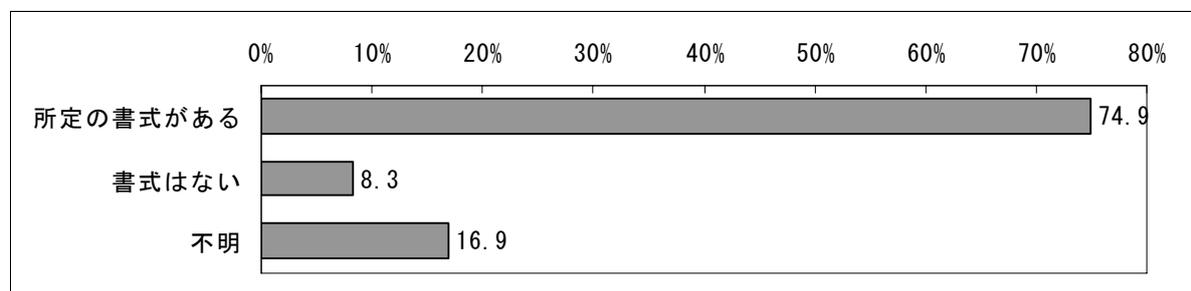
モニタリング確認の結果記録を作成しているかを尋ねたところ、「ほぼ全ケース作成」が 684 事業所(総数の 47.6%)と最も多く、次いで「作成しない」が 265 事業所(同 18.4%)となった。

カテゴリー名	件数	%
ほぼ全ケース作成	684	47.6
7割程度作成	164	11.4
5割程度作成	89	6.2
3割程度作成	68	4.7
作成しない	265	18.4
不明	168	11.7
総数	1438	100.0



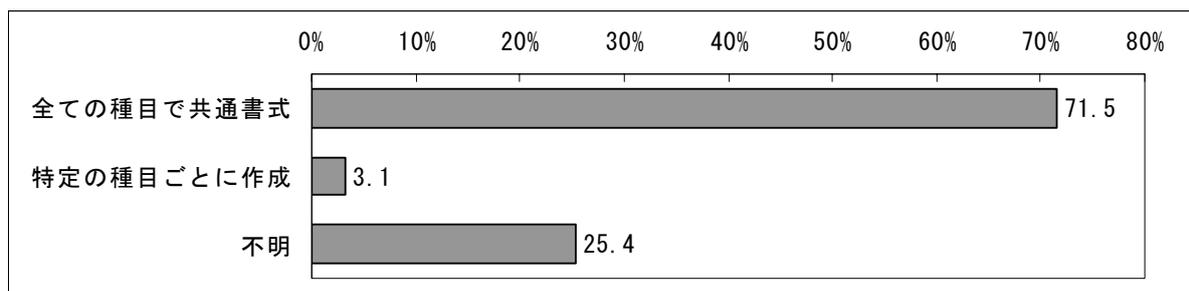
「作成している」と回答した事業所に、所定の書式があるかを訪ねた。「所定の書式がある」と回答した事業所は 880 事業所(総数の 87.6%)となった。

カテゴリー名	件数	%
所定の書式がある	880	87.6
書式はない	97	9.7
不明	198	19.7
総数	1005	100.0



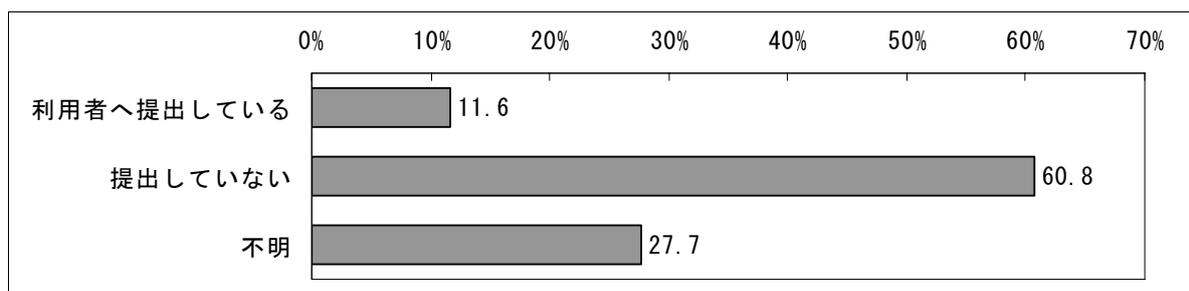
結果記録の書式はどのように作成しているかを尋ねたところ、「全ての種目で共通書式」と回答した事業所は 840 事業所(総数の 71.5%)、逆に「特定の種目ごとに作成」は 37 事業所(同 3.1%)となった。

カテゴリー名	件数	%
全ての種目で共通書式	840	71.5
特定の種目ごとに作成	37	3.1
不明	298	25.4
総数	1175	100.0



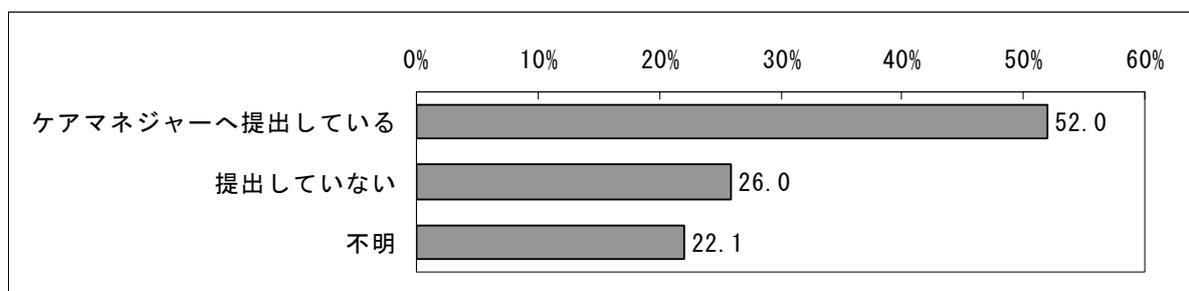
作成した書式を利用者へ提出しているかを尋ねたところ、「提出していない」が 325 事業所(総数の 60.8%)と多く、「提出している」は 136 事業所(同 11.6%)だった。

カテゴリー名	件数	%
利用者へ提出している	136	11.6
提出していない	714	60.8
不明	325	27.7
	1175	100.0



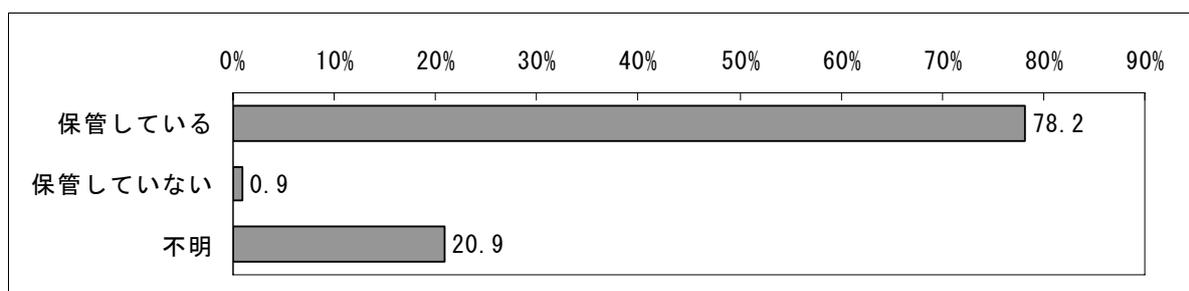
作成した書式をケアマネジャーへ提出しているかを尋ねたところ、「提出している」は 610 事業所(総数の 52.0%)、「提出していない」は 305 事業所(同 26.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
ケアマネジャーへ提出している	610	52.0
提出していない	305	26.0
不明	259	22.1
	1174	100.0



作成した書式を保管しているかを尋ねたところ、「保管している」は 919 事業所(総数の 78.2%)、「保管していない」は 11 事業所(同 0.9%)となった。

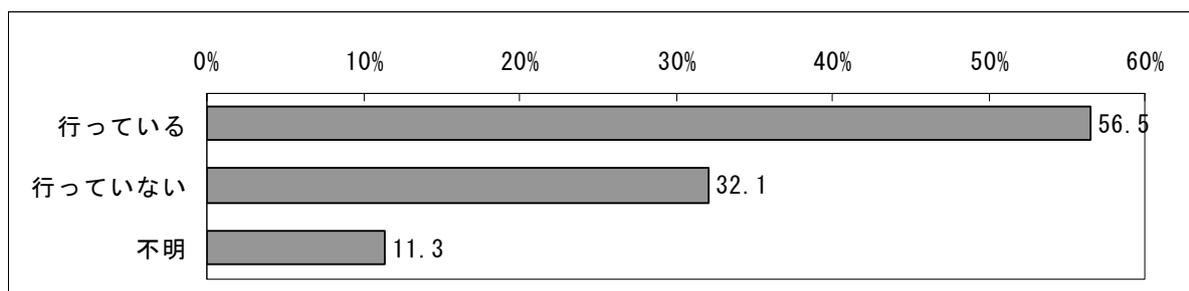
カテゴリー名	件数	%
保管している	919	78.2
保管していない	11	0.9
不明	245	20.9
	1175	100.0



次に、納品後(初回モニタリング後 10 日以降)のモニタリング業務について、電話や訪問での確認を行っているかを、「車いす」と「特殊寝台」に絞って尋ねた。

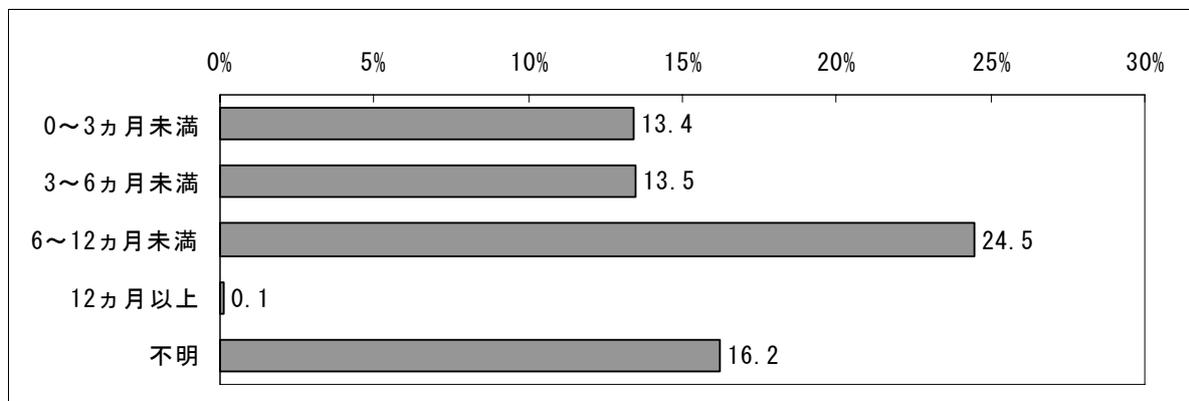
まず、「車いす」について電話でのモニタリング業務を行っているかを尋ねたところ、「行っている」が 813 事業所(総数の 56.5%)、「行っていない」が 462 事業所(同 32.1%)となった。

カテゴリー名	件数	%
行っている	813	56.5
行っていない	462	32.1
不明	163	11.3
総数	1438	100.0



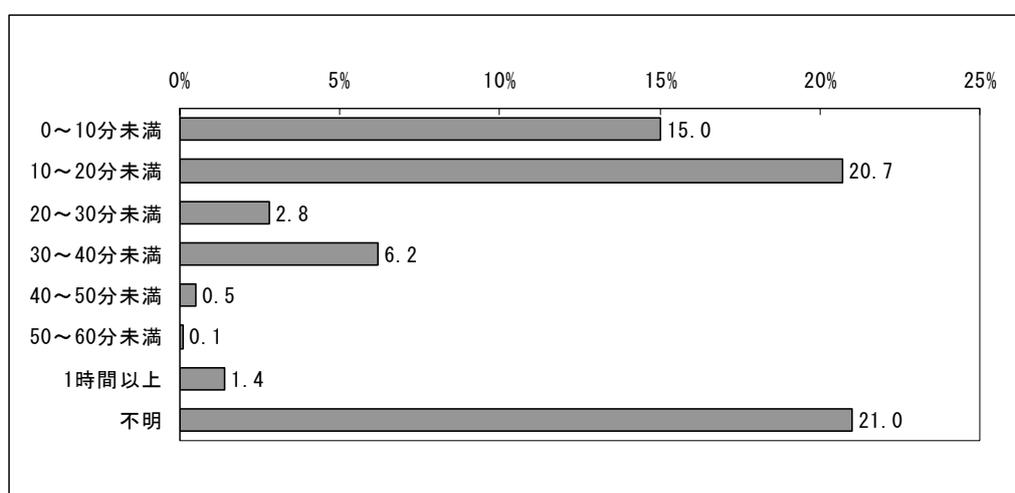
電話での確認頻度として、何ヶ月毎に行っているかを尋ねた。「6～12ヶ月未満」が 352 事業所(総数の 24.5%)と最も多く、次いで「3～6ヶ月未満」が 195 事業所(同 13.5%)、「0～3ヶ月未満」が 194 事業所(同 13.4%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～3ヵ月未満	194	13.4
3～6ヵ月未満	195	13.5
6～12ヵ月未満	352	24.5
12ヵ月以上	1	0.1
不明	71	16.2
総数	1438	100.0



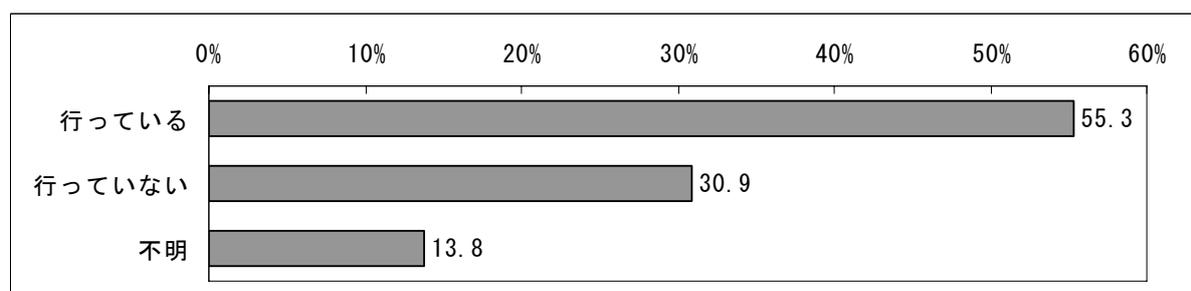
電話確認の1回当たりの平均時間についても尋ねたところ、「10～20分未満」が298事業所(総数の20.7%)、「0～10分未満」が216事業所(同15.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～10分未満	216	15.0
10～20分未満	298	20.7
20～30分未満	40	2.8
30～40分未満	89	6.2
40～50分未満	7	0.5
50～60分未満	2	0.1
1時間以上	20	1.4
不明	302	21.0
総数	1438	100.0



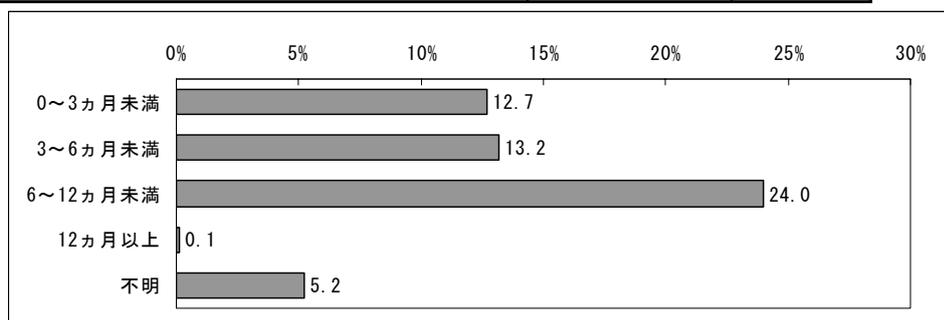
「特殊寝台」についても同様に、電話でのモニタリング業務を行っているかを尋ねた。「行っている」が794事業所(総数の55.2%)、「行っていない」が444事業所(同30.9%)となった。

カテゴリー名	件数	%
行っている	794	55.2
行っていない	444	30.9
不明	198	13.8
総数	1438	100.0



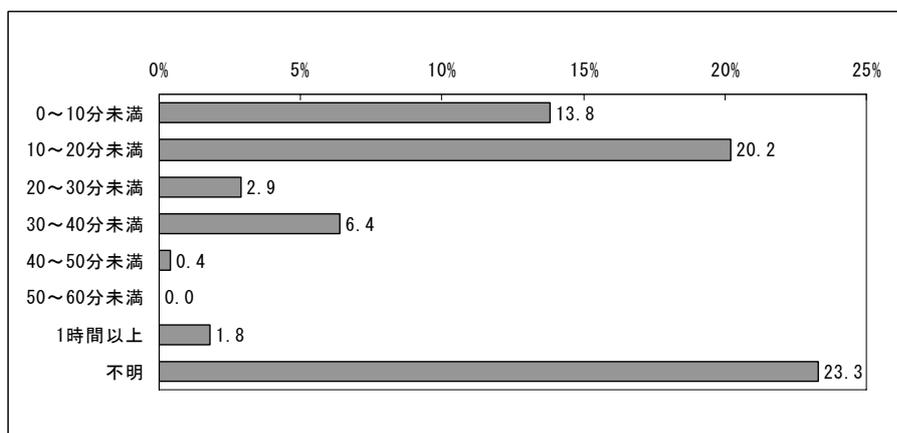
電話での確認頻度について、何ヶ月毎に行っているかを尋ねた。「6～12ヶ月未満」が345事業所(総数の24.0%)、次いで「3～6ヶ月未満」が190事業所(同13.2%)、「0～3ヶ月未満」が182事業所(同12.7%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～3ヵ月未満	182	12.7
3～6ヵ月未満	190	13.2
6～12ヵ月未満	345	24.0
12ヵ月以上	2	0.1
不明	75	5.2
総数	1438	100.0



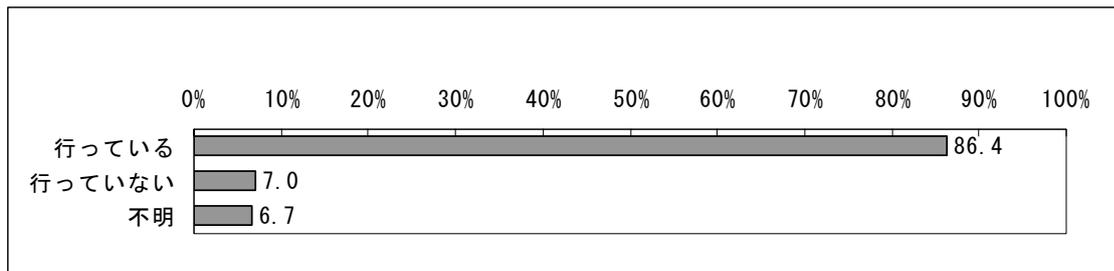
電話確認において、1回当たりの平均時間について尋ねた。「10～20分未満」が290事業所(総数の20.2%)、「0～10分未満」が199事業所(同13.8%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～10分未満	199	13.8
10～20分未満	290	20.2
20～30分未満	42	2.9
30～40分未満	92	6.4
40～50分未満	6	0.4
50～60分未満	0	0.0
1時間以上	26	1.8
不明	335	23.3
総数	1438	100.0



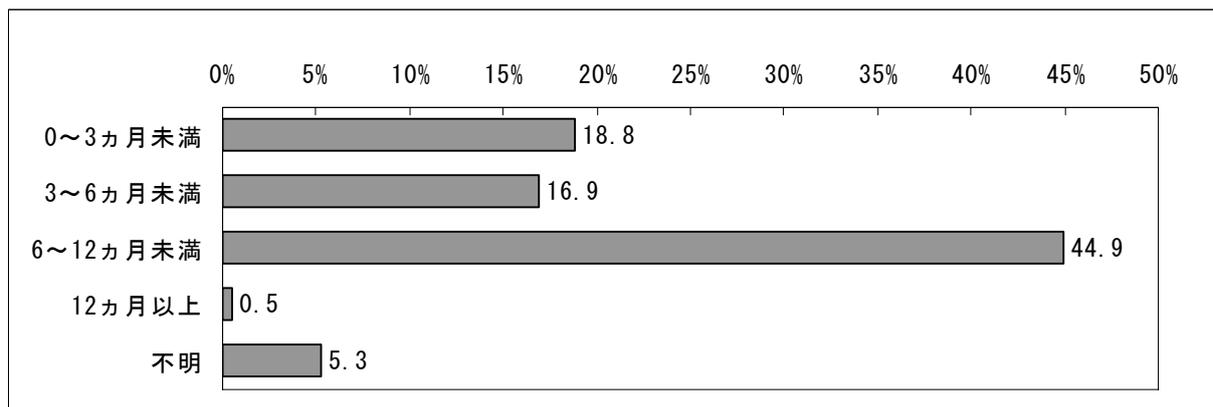
次に、「車いす」について訪問での確認を行っているかを尋ねた。「行っている」が 1241 事業所(総数の 86.3%)、「行っていない」が 100 事業所(同 7.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
行っている	1241	86.4
行っていない	100	7.0
不明	96	6.7
総数	1438	100.0



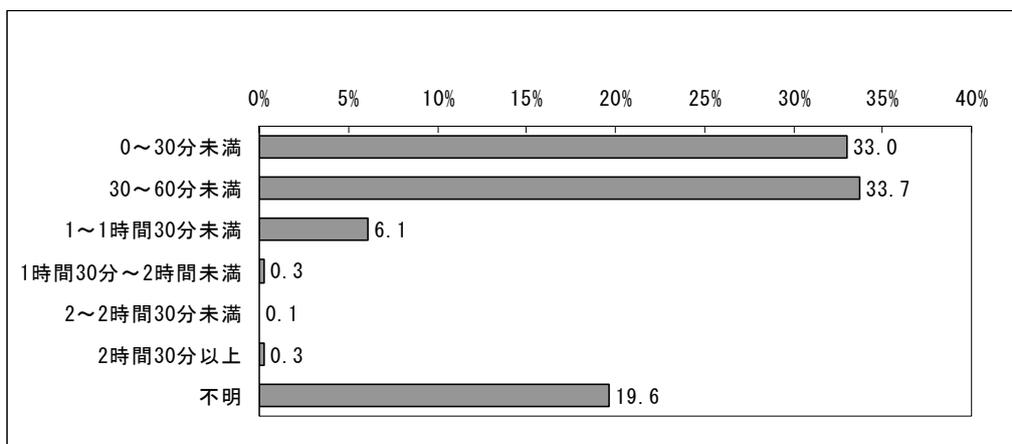
頻度として、何ヶ月毎に訪問確認を行っているかを尋ねた。「6～12ヶ月未満」が 645 事業所(総数の 52.0%)と最も多く、次いで「0～3ヶ月未満」が 270 事業所(同 21.8%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～3ヶ月未満	270	21.8
3～6ヶ月未満	243	19.6
6～12ヶ月未満	645	52.0
12ヶ月以上	7	0.6
不明	76	6.1
総数	1438	100.0



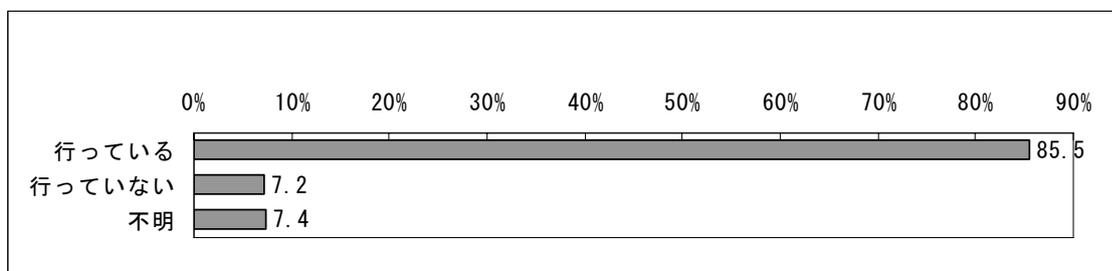
訪問確認の1回当たりの平均時間についても尋ねた。「30～60分未満」が484事業所(総数の33.7%)、「0～30分未満」が474事業所(同33.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～30分未満	474	33.0
30～60分未満	484	33.7
1～1時間30分未満	87	6.1
1時間30分～2時間未満	4	0.3
2～2時間30分未満	1	0.1
2時間30分以上	5	0.3
不明	282	19.6
総数	1438	100.0



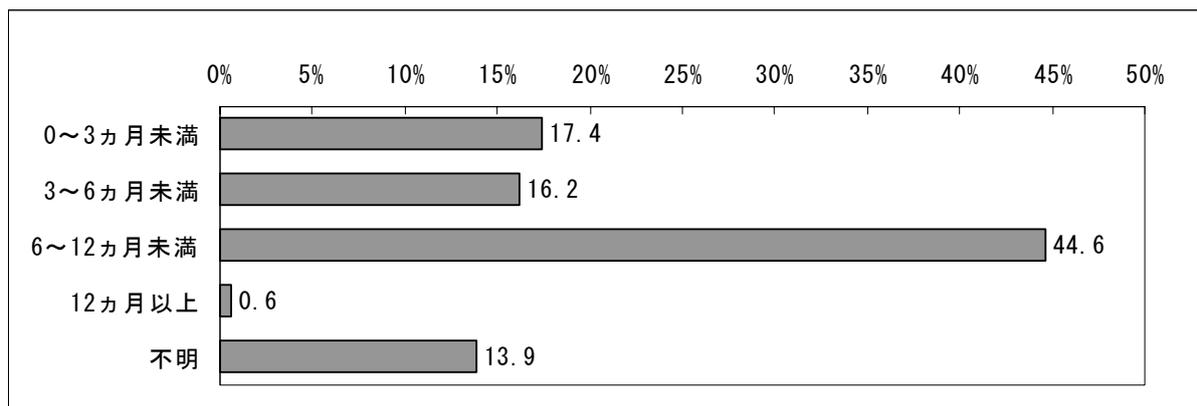
「特殊寝台」について、訪問での確認を行っているかを尋ねた。「行っている」が1228事業所(総数の85.5%)、「行っていない」が103事業所(同7.2%)となった。

カテゴリー名	件数	%
行っている	1228	85.5
行っていない	103	7.2
不明	106	7.4
総数	1438	100.0



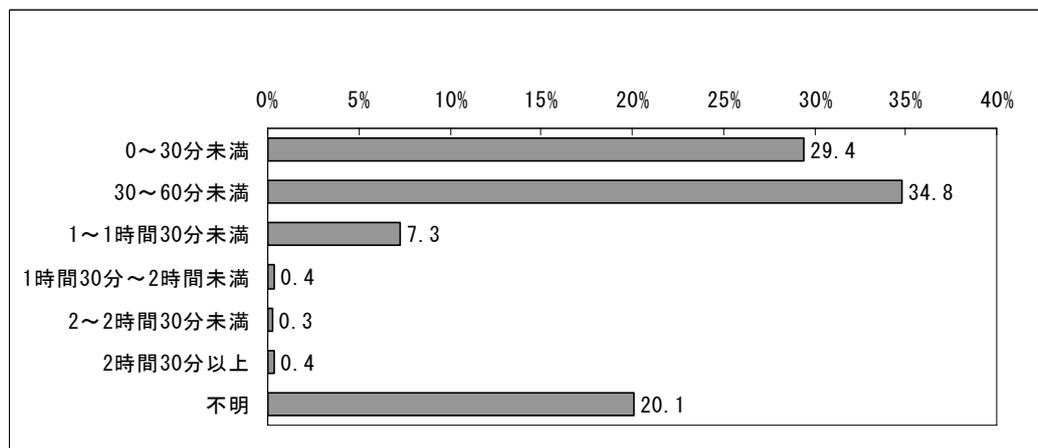
訪問確認の頻度について、何ヶ月毎に行っているかを尋ねた。「6～12ヶ月未満」が642事業所(総数の44.6%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～3ヶ月未満	250	17.4
3～6ヶ月未満	233	16.2
6～12ヶ月未満	642	44.6
12ヶ月以上	9	0.6
不明	200	13.9
総数	1438	100.0



訪問確認1回当たりの平均時間について尋ねた。「30～60分未満」が500事業所(総数の34.8%)と最も多く、次いで「0～30分未満」が423事業所(同29.4%)となった。

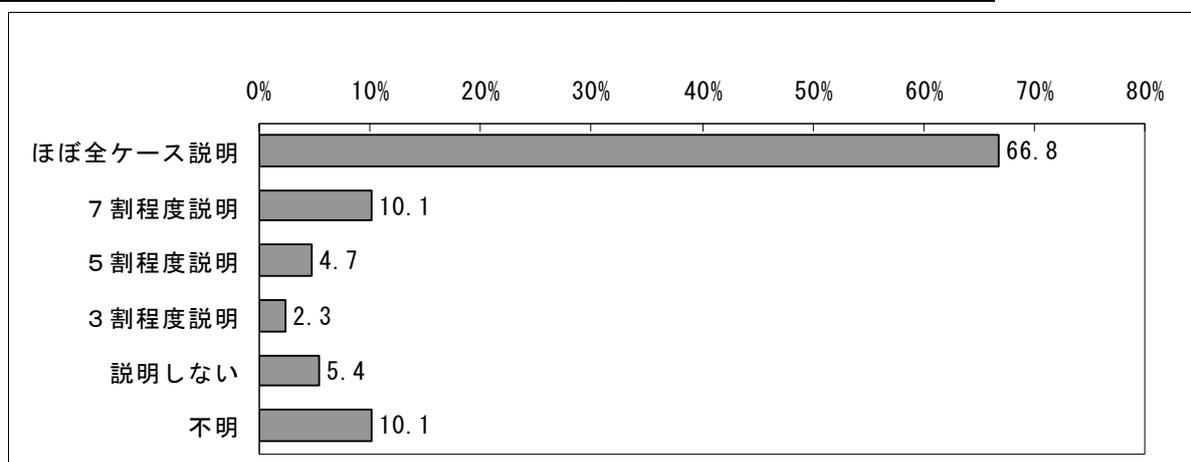
カテゴリー名	件数	%
0～30分未満	423	29.4
30～60分未満	500	34.8
1～1時間30分未満	105	7.3
1時間30分～2時間未満	6	0.4
2～2時間30分未満	4	0.3
2時間30分以上	6	0.4
不明	289	20.7
総数	1338	100.0



モニタリングの結果、利用者本人と介護者へどのように対応したかを説明しているかを尋ねた。「ほぼ全ケース説明」が 960 事業所(総数の 66.8%)と最も多く、次いで「7割程度説明」が 145 事業所(同 10.1%)となった。

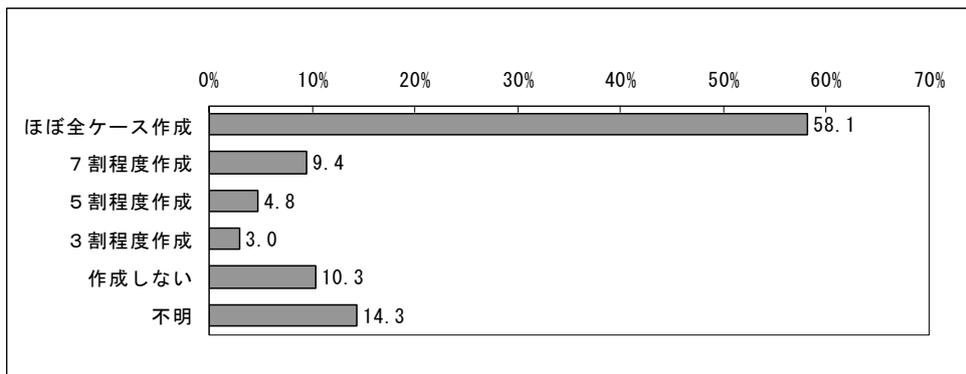
説明している事業所の合計は 1206 事業所(同 83.9%)となり、8割以上の事業所が程度の差はあるものの、説明を行っていることがわかった。

カテゴリー名	件数	%
ほぼ全ケース説明	960	66.8
7割程度説明	145	10.1
5割程度説明	68	4.7
3割程度説明	33	2.3
説明しない	77	5.4
不明	145	10.1
総数	1438	100.0



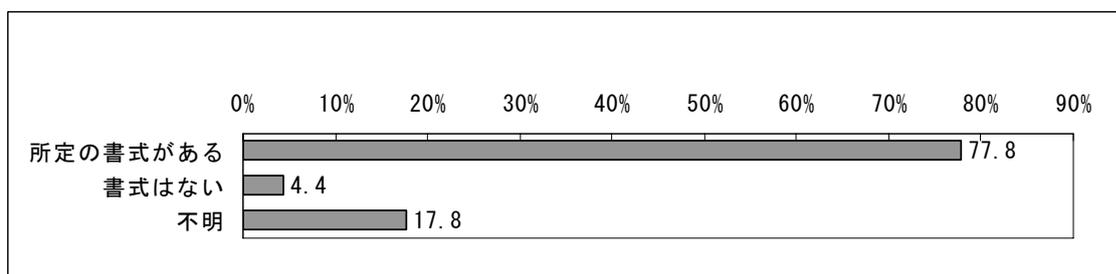
モニタリング業務に関する結果記録を作成しているかを尋ねた。「ほぼ全ケース作成」が 835 事業所(総数の 58.1%)と最も多く、「作成しない」が 148 事業所(同 10.3%)となった。

カテゴリー名	件数	%
ほぼ全ケース作成	835	58.1
7割程度作成	135	9.4
5割程度作成	69	4.8
3割程度作成	43	3.0
作成しない	148	10.3
不明	206	14.3
総数	1438	100.0



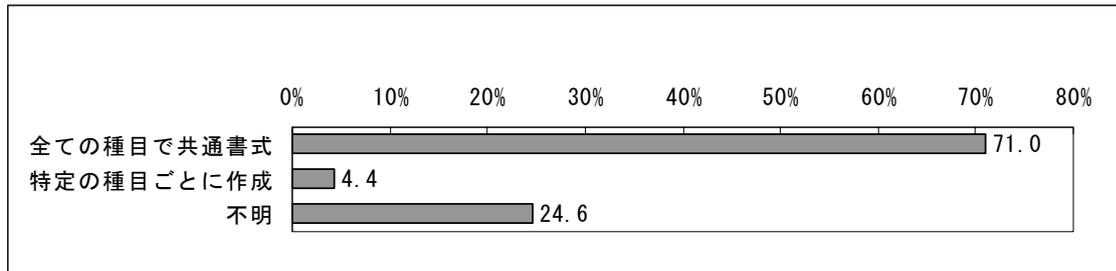
作成している結果記録について、所定の書式があるかを尋ねたところ、「所定の書式がある」が 998 事業所(総数の 77.8%)、「書式はない」が 57 事業所(同 4.4%)となった。

カテゴリー名	件数	%
所定の書式がある	998	77.8
書式はない	57	4.4
不明	228	17.8
総数	1283	100.0



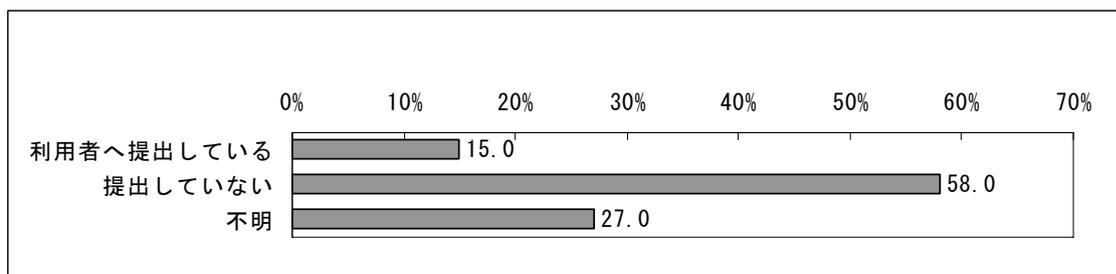
結果記録の作成はどのように行っているかを尋ねた。「全ての種目で共通書式」が 911 事業所(総数の 71.0%)、「特定の種目ごとに作成」が 56 事業所(同 4.4%)となった。

カテゴリー名	件数	%
全ての種目で共通書式	911	71.0
特定の種目ごとに作成	56	4.4
不明	316	24.6
総数	1283	100.0



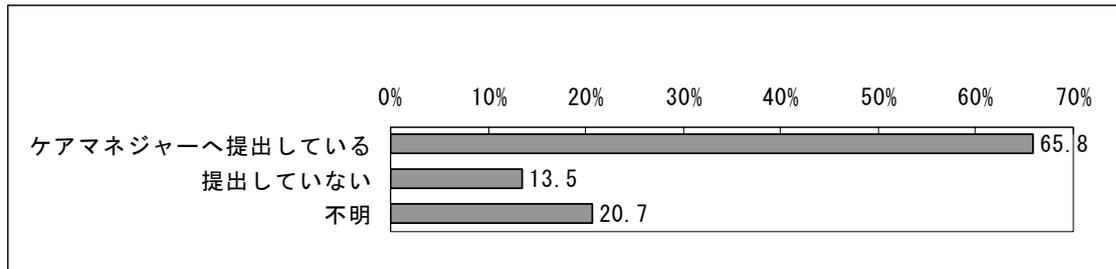
作成した結果記録を利用者へ提出しているかを尋ねた。「提出していない」が 744 事業所(総数の 58.0%)と多く、「提出している」は 192 事業所(同 15.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
利用者へ提出している	192	15.0
提出していない	744	58.0
不明	347	27.0
総数	1283	100.0



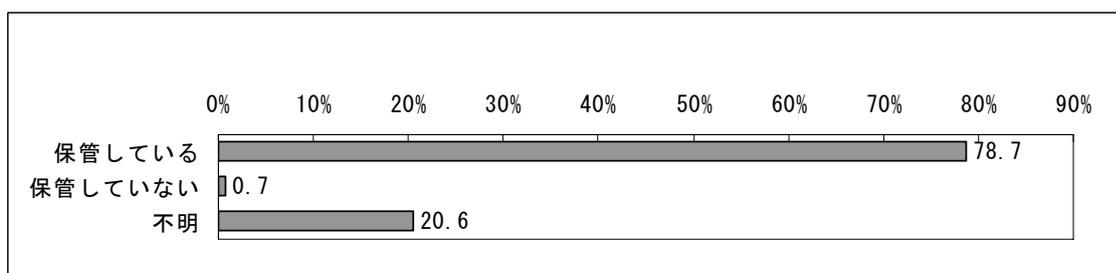
作成した結果記録をケアマネジャーへ提出しているかを尋ねた。「提出している」が 844 事業所 (総数の 65.8%)、「提出していない」は 173 事業所(同 13.5%)となった。

カテゴリー名	件数	%
ケアマネジャーへ提出している	844	65.8
提出していない	173	13.5
不明	266	20.7
総数	1283	100.0



結果記録を保管しているかを尋ねた。「保管している」が 1010 事業所(総数の 78.7%)、「保管していない」は 9 事業所(同 0.7%)となった。

カテゴリー名	件数	%
保管している	1010	78.7
保管していない	9	0.7
不明	264	20.6
総数	1283	100.0

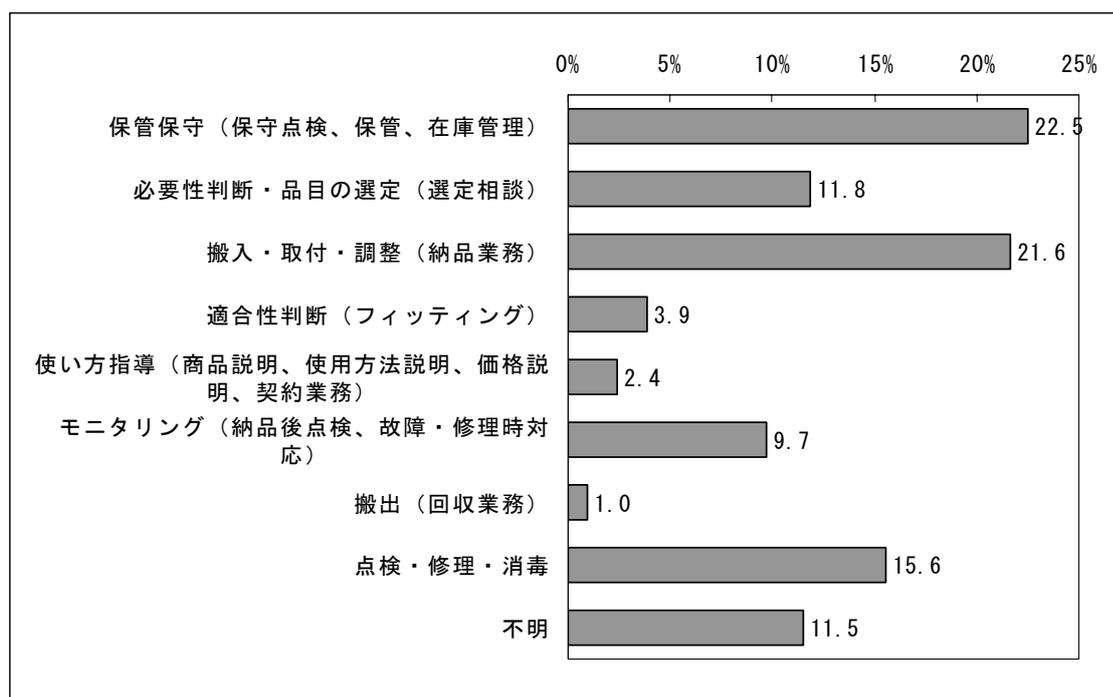


⑪サービスの特徴/差別化

福祉用具貸与サービスにおける各手順(プロセス)のうち、貸与価格への影響が大きいものを順に一番目から三番目までそれぞれ尋ねた。

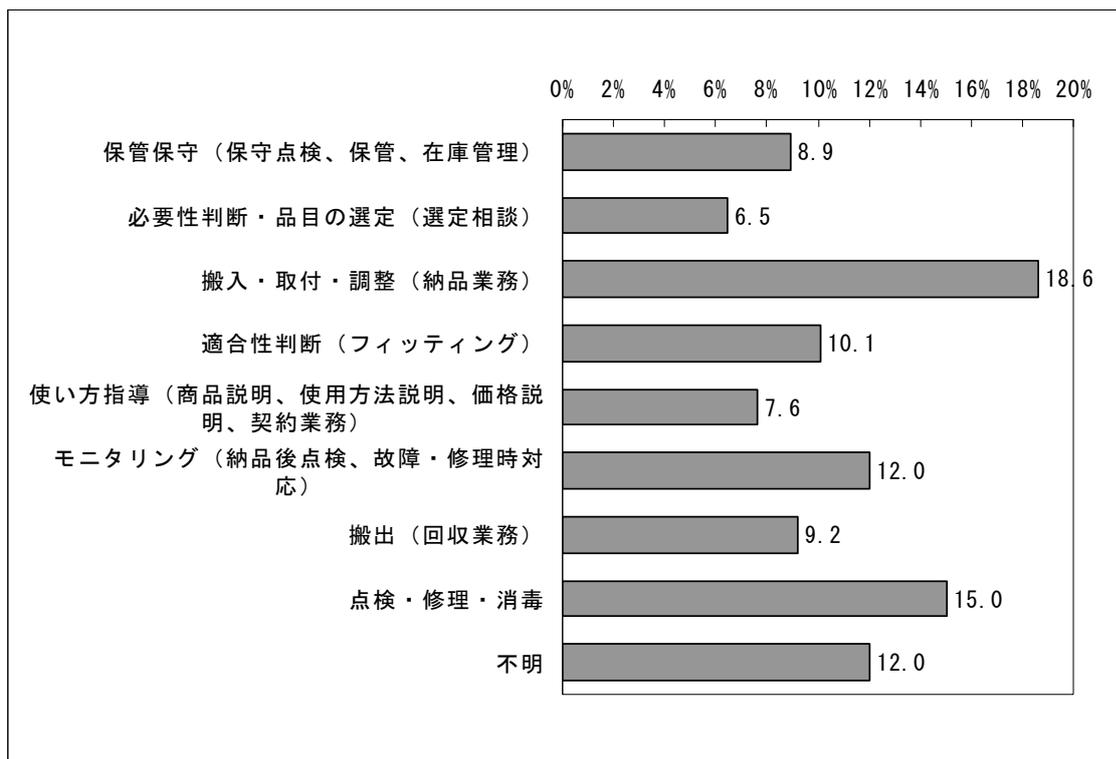
貸与価格への影響で一番目に大きい手順は、「保管保守(保守点検、保管、在庫管理)」の324事業所(総数の22.5%)が最も多く、次いで「搬入・取付・調整(納品業務)」の311事業所(21.6%)となった。

カテゴリー名	件数	%
保管保守(保守点検、保管、在庫管理)	324	22.5
必要性判断・品目の選定(選定相談)	170	11.8
搬入・取付・調整(納品業務)	311	21.6
適合性判断(フィッティング)	56	3.9
使い方指導(商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務)	34	2.4
モニタリング(納品後点検、故障・修理時対応)	139	9.7
搬出(回収業務)	14	1.0
点検・修理・消毒	224	15.6
不明	165	11.5
総数	1438	100.0



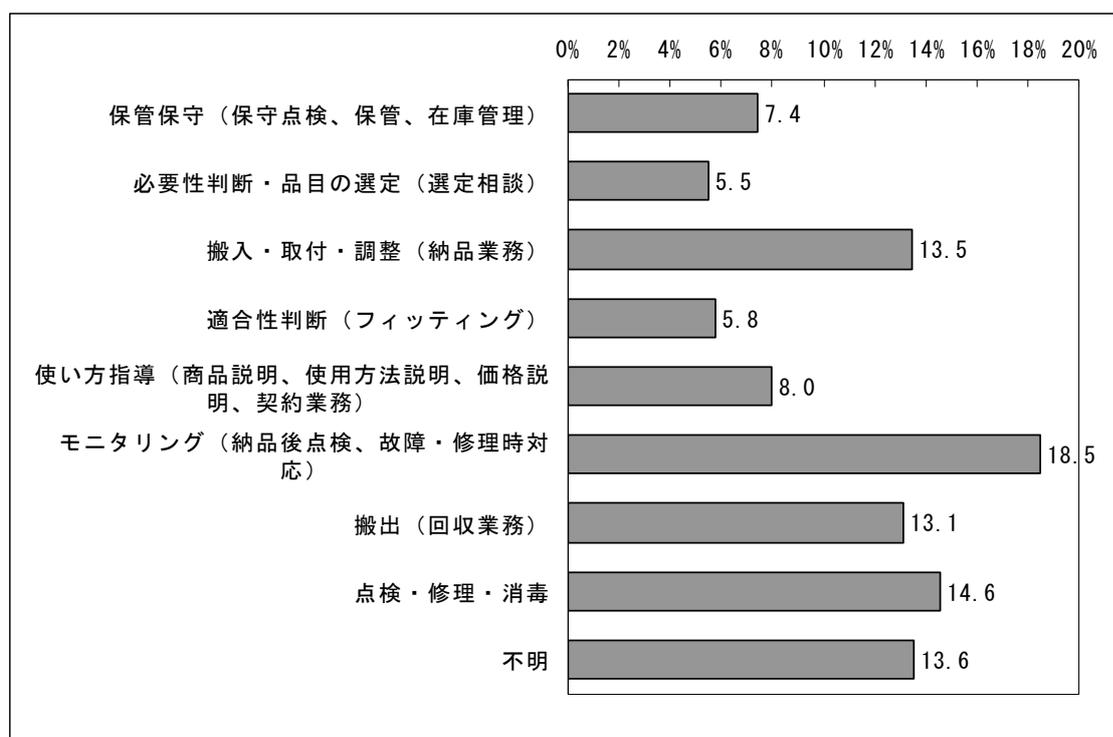
価格への影響が大きい手順の二番目は、「搬入・取付・調整（納品業務）」の268事業所(総数の18.6%)が最も多く、次いで「点検・修理・消毒」が216事業所(同15.0%)、「モニタリング(納品後点検、故障、修理時対応)」が173事業所(同12.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	128	8.9
必要性判断・品目の選定（選定相談）	93	6.5
搬入・取付・調整（納品業務）	268	18.6
適合性判断（フィッティング）	145	10.1
使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）	110	7.6
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	173	12.0
搬出（回収業務）	132	9.2
点検・修理・消毒	216	15.0
不明	173	12.0
総数	1438	100.0



価格への影響が大きい手順の三番目は、「モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）」の266事業所(総数の18.5%)が最も多かった。次いで「点検・修理・消毒」の210事業所(同14.6%)となった。

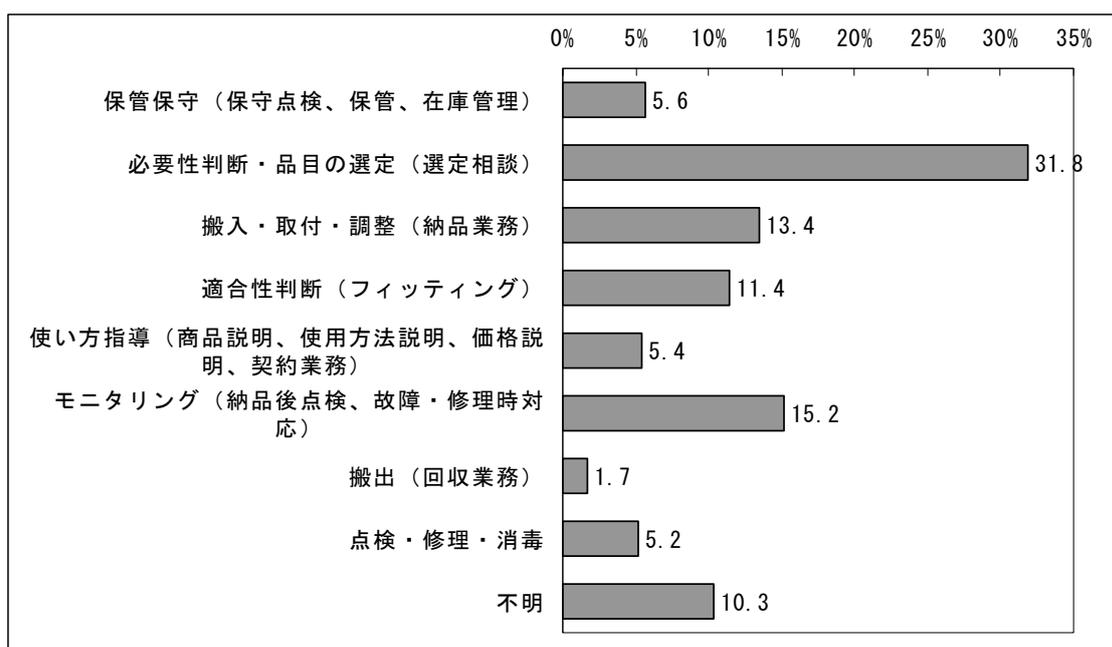
カテゴリー名	件数	%
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	107	7.4
必要性判断・品目の選定（選定相談）	79	5.5
搬入・取付・調整（納品業務）	194	13.5
適合性判断（フィッティング）	83	5.8
使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）	115	8.0
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	266	18.5
搬出（回収業務）	189	13.1
点検・修理・消毒	210	14.6
不明	195	13.6
総数	1438	100.0



次に、福祉用具貸与サービスにおける各手順(プロセス)のうち、他社とのサービスの差別化が図れるものを一番目から三番目まで尋ねた。

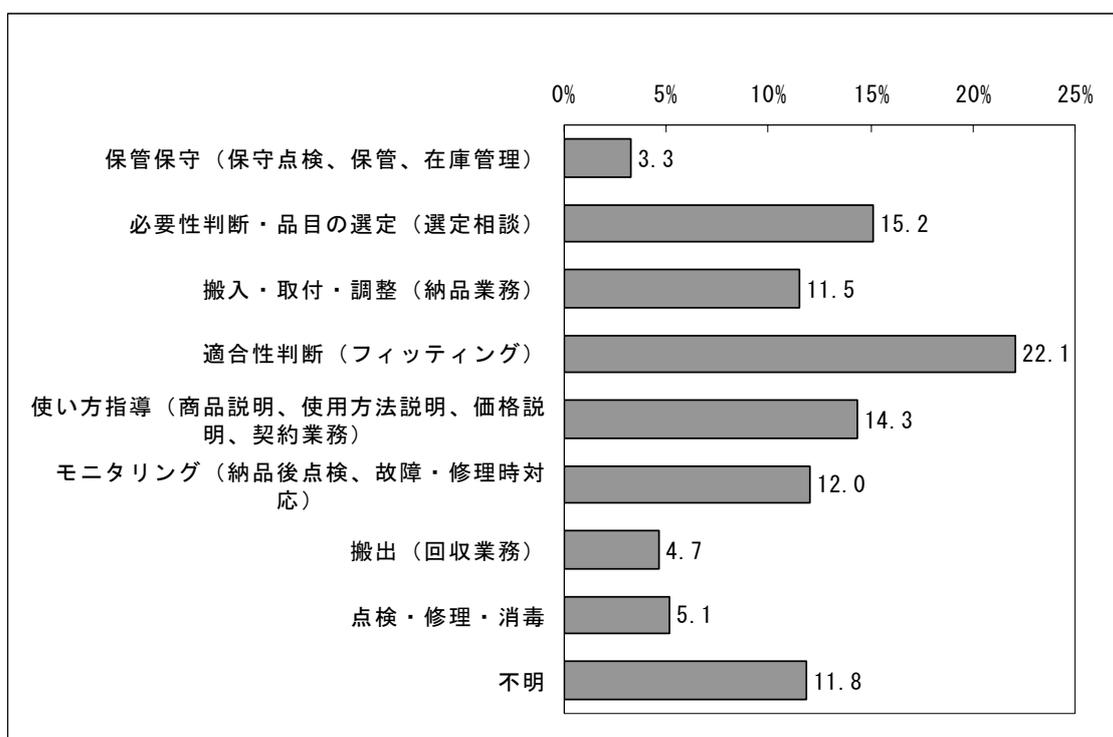
最も多かった回答は「必要性判断・品目の選定(選定相談)」が 458 事業所(総数の 31.8%)であった。次いで多いのは、「モニタリング(納品後点検、故障・修理時対応)」で 218 事業所(同 15.2%)となった。

カテゴリー名	件数	%
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	81	5.6
必要性判断・品目の選定（選定相談）	458	31.8
搬入・取付・調整（納品業務）	193	13.4
適合性判断（フィッティング）	164	11.4
使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）	77	5.4
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	218	15.2
搬出（回収業務）	24	1.7
点検・修理・消毒	75	5.2
不明	148	10.3
総数	1438	100.0



差別化が図れる手順の二番目は、「適合性判断(フィッティング)」が 318 事業所(総数の 22.1%)で最も多く、次いで「必要性判断・品目の選定(選定相談)」が 218 事業所(同 15.2%)、「使い方指導(商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務)」が 206 事業所(同 14.3%)となった。

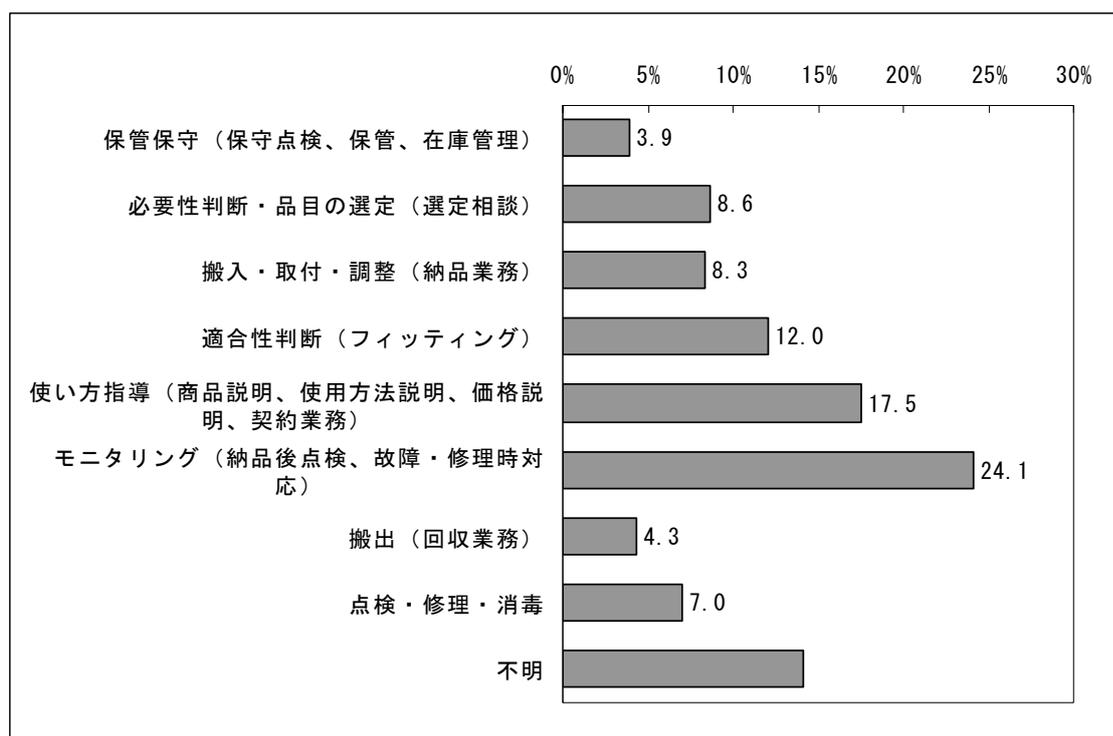
カテゴリー名	件数	%
保管保守(保守点検、保管、在庫管理)	47	3.3
必要性判断・品目の選定(選定相談)	218	15.2
搬入・取付・調整(納品業務)	165	11.5
適合性判断(フィッティング)	318	22.1
使い方指導(商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務)	206	14.3
モニタリング(納品後点検、故障・修理時対応)	173	12.0
搬出(回収業務)	67	4.7
点検・修理・消毒	74	5.1
不明	170	11.8
総数	1438	100.0



差別化が図れる手順の三番目は、「モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）」が 347 事業所(総数の 24.1%)と最も多く、次いで「使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）」が 252 事業所(同 17.5%)となった。

サービスの差別化が図れるものについては、どれも利用者本人と介護者に関わる対人サービス系の手順(プロセス)が上位にくる結果となった。

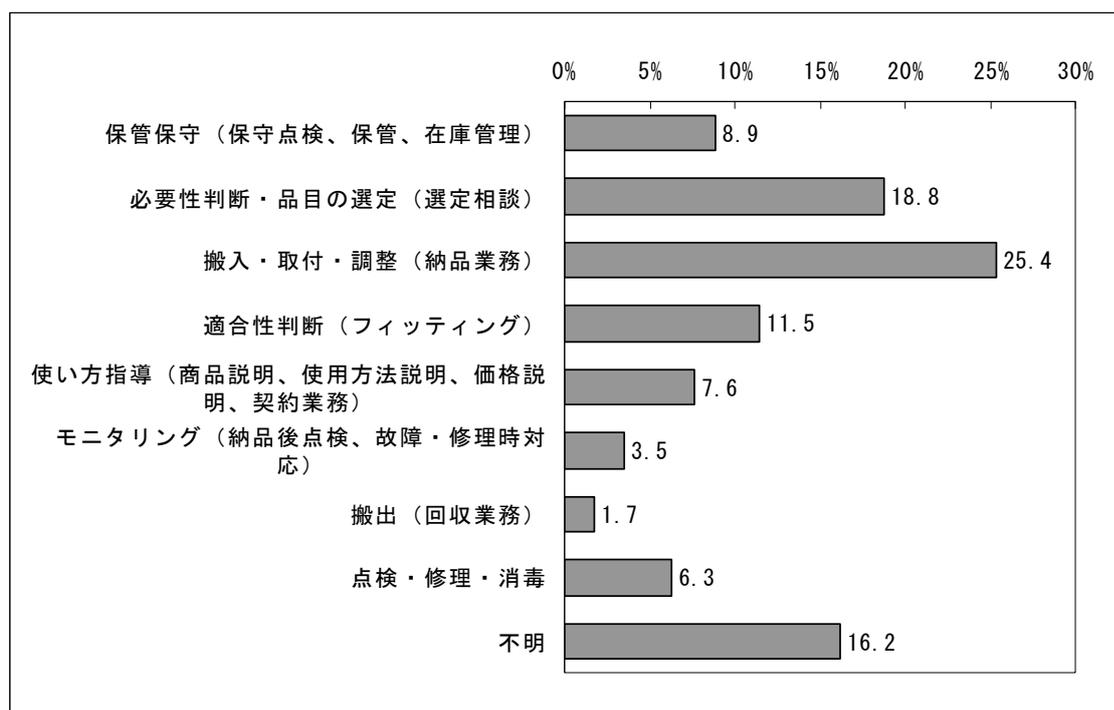
カテゴリー名	件数	%
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	56	3.9
必要性判断・品目の選定（選定相談）	124	8.6
搬入・取付・調整（納品業務）	120	8.3
適合性判断（フィッティング）	173	12.0
使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）	252	17.5
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	347	24.1
搬出（回収業務）	62	4.3
点検・修理・消毒	101	7.0
不明	203	14.1
総数	1438	100.0



次に、福祉用具貸与サービスにおける各手順(プロセス)のうち、福祉用具の種目に応じて内容が異なるものはどれか、一番目から三番目までを尋ねた。

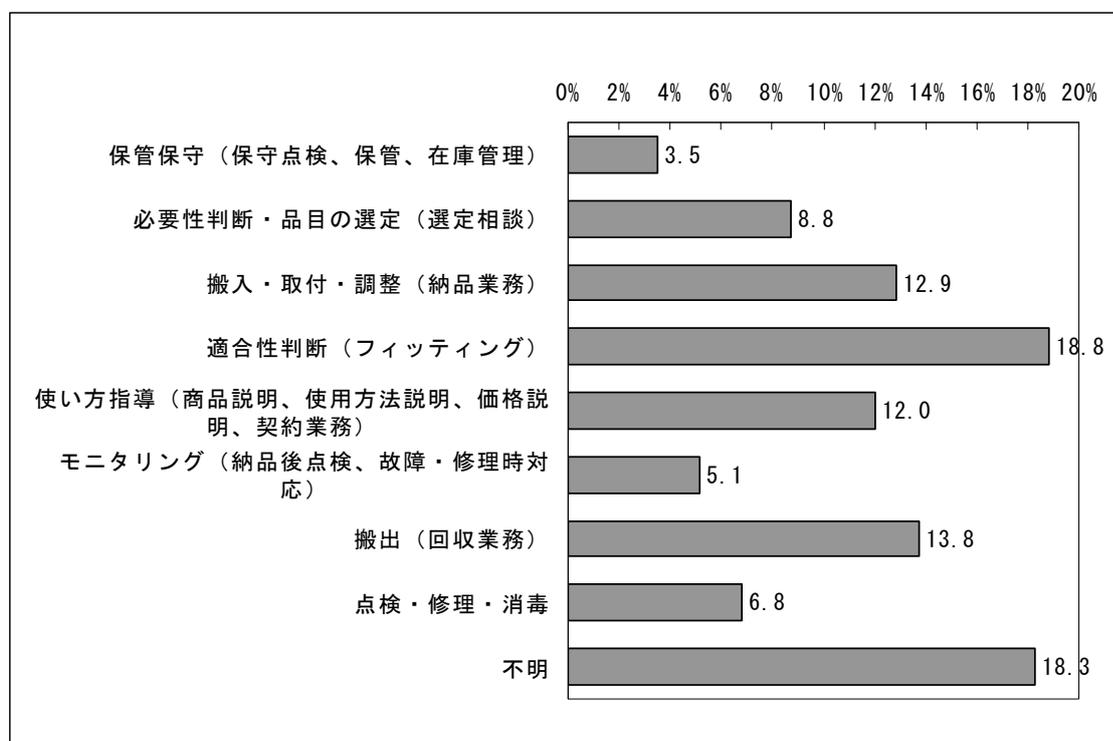
内容が異なるものの一番目は、「搬入・取付・調整（納品業務）」が 365 事業所(総数の 25.4%)で最も多く、次いで「必要性判断・品目の選定（選定相談）」が 270 事業所(同 18.8%)となった。

カテゴリー名	件数	%
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	128	8.9
必要性判断・品目の選定（選定相談）	270	18.8
搬入・取付・調整（納品業務）	365	25.4
適合性判断（フィッティング）	165	11.5
使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）	110	7.6
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	51	3.5
搬出（回収業務）	25	1.7
点検・修理・消毒	91	6.3
不明	233	16.2
総数	1438	100.0



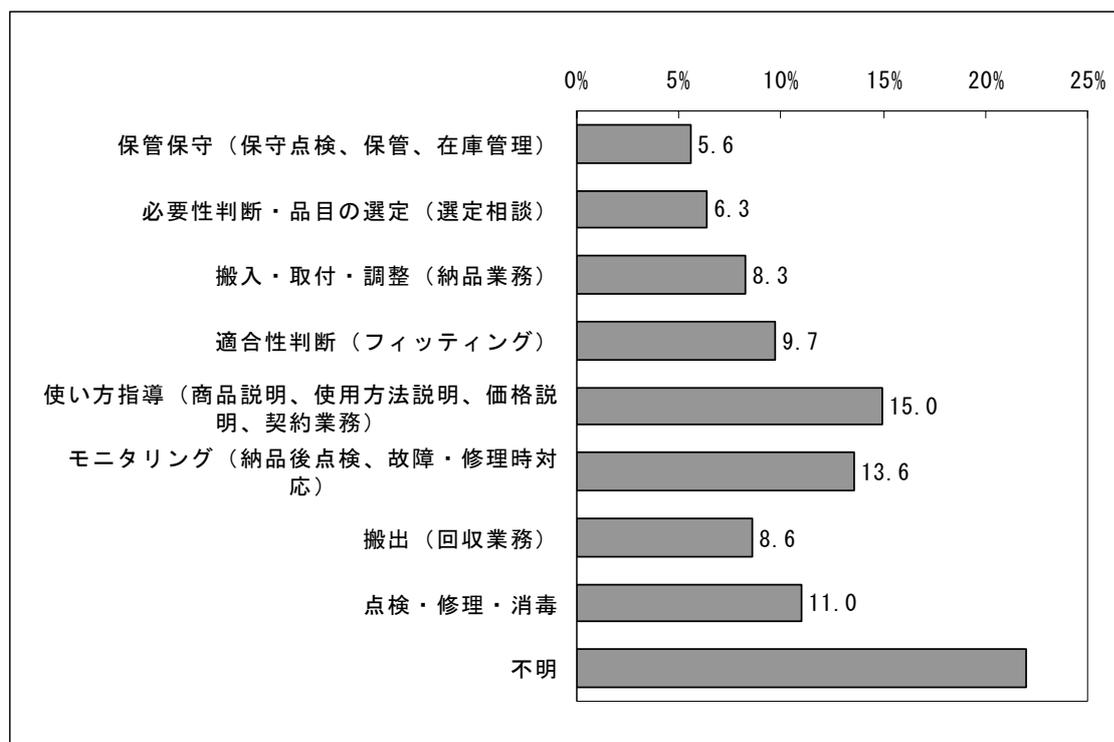
内容が異なるものの二番目は、「適合性判断（フィッティング）」が 271 事業所(総数の 18.8%)と最も多かった

カテゴリー名	件数	%
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	50	3.5
必要性判断・品目の選定（選定相談）	126	8.8
搬入・取付・調整（納品業務）	185	12.9
適合性判断（フィッティング）	271	18.8
使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）	173	12.0
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	74	5.1
搬出（回収業務）	198	13.8
点検・修理・消毒	98	6.8
不明	263	18.3
総数	1438	100.0



内容が異なるものの三番目は、「使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）」が 215 事業所(総数の 15.0%)で最も多い。次いで「モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）」が 195 事業所(同 13.6%)となった。

カテゴリー名	件数	%
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	80	5.6
必要性判断・品目の選定（選定相談）	91	6.3
搬入・取付・調整（納品業務）	119	8.3
適合性判断（フィッティング）	140	9.7
使い方指導（商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務）	215	15.0
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	195	13.6
搬出（回収業務）	124	8.6
点検・修理・消毒	158	11.0
不明	316	22.0
総数	1438	100.0



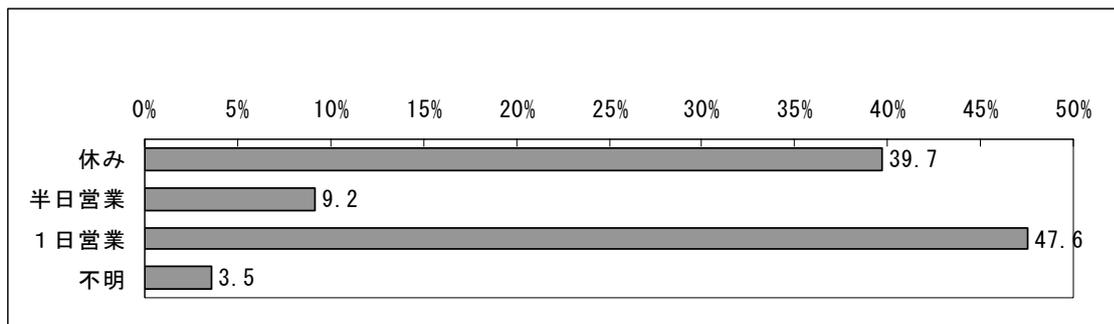
⑫営業体制

事業所に土曜日の営業有無と営業時間について尋ねた。

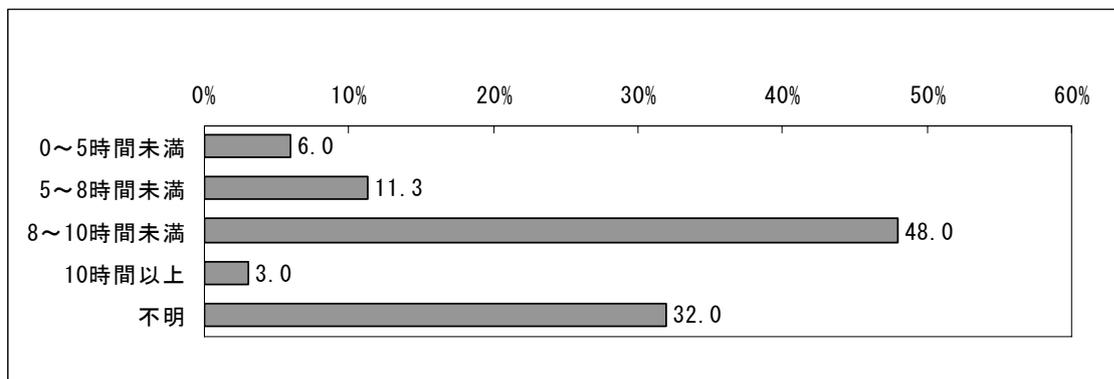
営業有無については、「1日営業」と回答した事業所が 684 事業所(総数の 47.6%)と最も多く、次いで「休み」が 571 事業所(同 39.7%)、「半日営業」が 132 事業所(同 9.2%)となった。

営業時間について見てみると、「8～10 時間未満」と回答した事業所が 419 事業所(総数の 29.1%)と最も多い。土曜日は平日同様の業務を行っている事業所と、完全に休みとしている事業所のどちらかが多く、半日営業は少ない。

カテゴリー名	件数	%
休み	571	39.7
半日営業	132	9.2
1日営業	684	47.6
不明	51	3.5
総数	1438	100.0



カテゴリー名	件数	%
0～5 時間未満	52	3.6
5～8 時間未満	99	6.9
8～10 時間未満	419	29.1
10 時間以上	26	1.8
不明	279	19.4
総数	1438	100.0

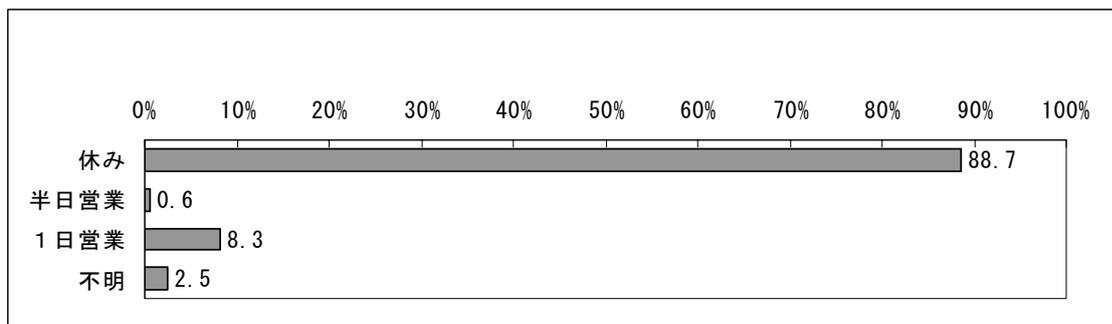


次いで、日曜日の営業有無と営業時間について尋ねた。

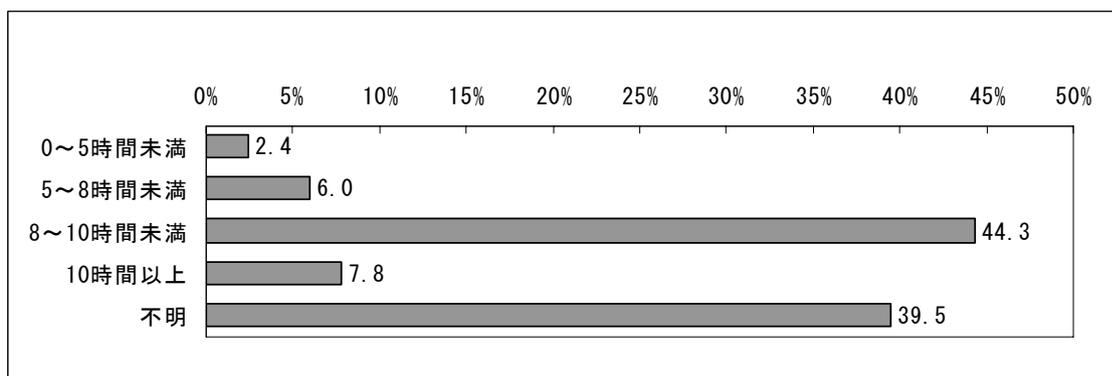
「休み」と回答した事業所が 1275 事業所(総数の 88.7%)と最も多い結果となった。ほとんどの事業所が日曜日は定休日としている。

日曜日も営業している事業所に営業時間についてうかがってみると、「8～10 時間未満」と回答した事業所が 74 事業所(総数の 44.3%)と最も多く、次いで「10 時間以上」が 13 事業所(同 7.8%)、「5～8 時間未満」が 10 事業所(同 6.0%)となっており、日曜日でも営業している事業所は、ほぼ平日と変わらない営業を行っている。

カテゴリー名	件数	%
休み	1275	88.7
半日営業	8	0.6
1日営業	119	8.3
不明	36	2.5
総数	1438	100.0

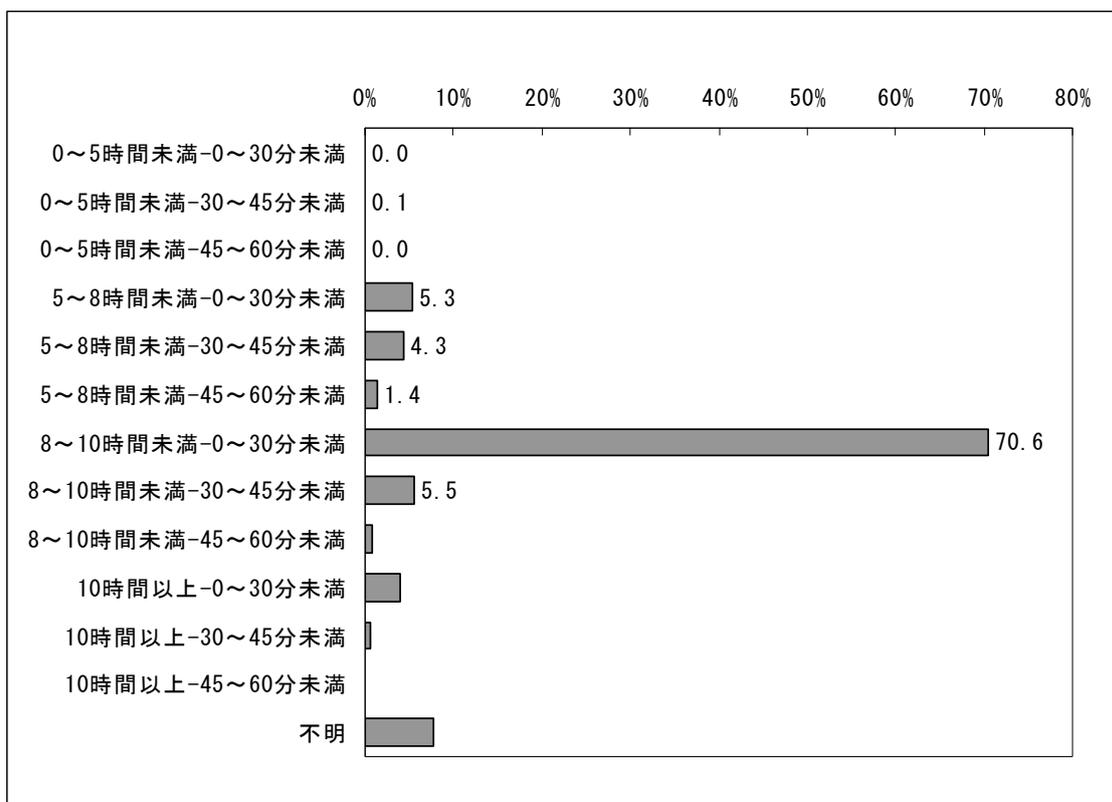


カテゴリー名	件数	%
0～5 時間未満	4	2.4
5～8 時間未満	10	6.0
8～10 時間未満	74	44.3
10 時間以上	13	7.8
不明	66	39.5
総数	167	100.0



事業所に平日の営業時間について尋ねたところ、「10時間～10時間30分未満」が1014事業所(総数の70.5%)と最も多かった。

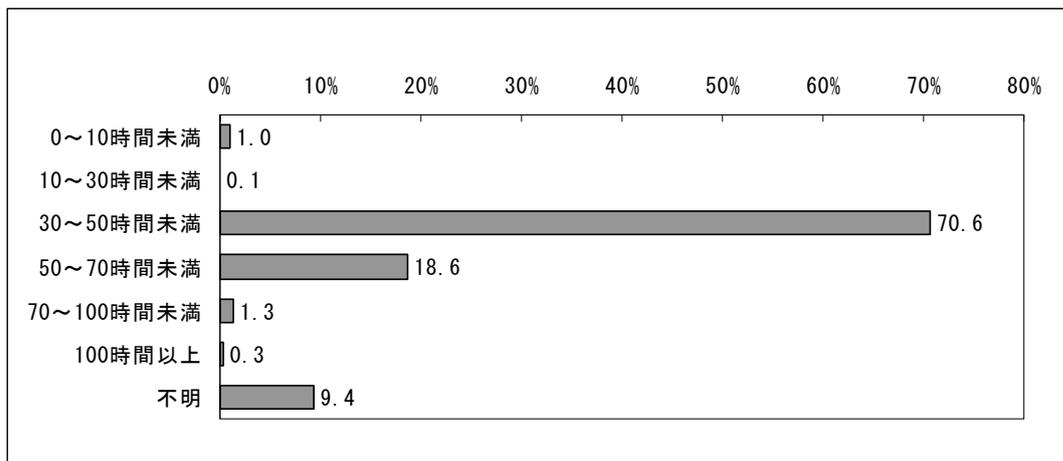
カテゴリー名	件数	%
5時間～5時間30分未満	0	0.0
5時間30分～45分未満	1	0.1
5時間45分～6時間未満	0	0.0
8時間～8時間30分未満	76	5.3
8時間30分～8時間45分未満	62	4.3
8時間45分～9時間未満	20	1.4
10時間～10時間30分未満	1014	70.5
10時間30分～10時間45分未満	79	5.5
10時間45分～11時間未満	11	0.8
11時間～11時間30分未満	56	3.9
11時間30分～11時間45分未満	8	0.6
11時間45分以上	0	0.0
不明	110	7.6
総数	1438	100.0



続いて週の延べ営業時間について尋ねたところ、「30～50 時間未満」と回答した事業所が 1015 事業所(総数の 70.6%)となり、次いで「50～70 時間未満」が 268 事業所 (同 18.6%) となった。

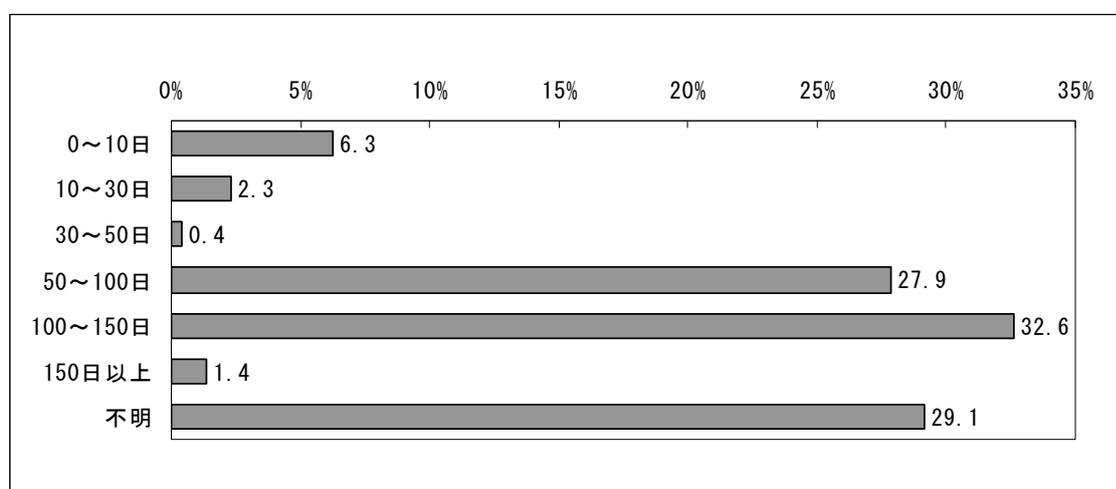
一日の営業時間が 10 時間と仮定した場合、多くの事業所が週 5 日または 6 日営業していると思われる。

カテゴリー名	件数	%
0～10 時間未満	15	1.0
10～30 時間未満	2	0.1
30～50 時間未満	1015	70.6
50～70 時間未満	268	18.6
70～100 時間未満	18	1.3
100 時間以上	5	0.3
不明	135	9.4
総数	1438	100.0



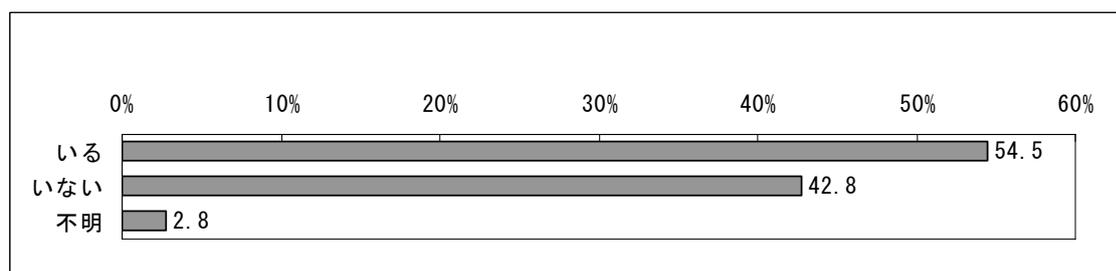
年間定休日をうかがうと、「100～150日」と回答した事業所が469事業所(総数の32.6%)、「50～100日」が401事業所(同27.9%)となった。多くの事業所は月4～8日(週1日または2日)の定休日を設定している。

カテゴリー名	件数	%
0～10日	90	6.3
10～30日	33	2.3
30～50日	6	0.4
50～100日	401	27.9
100～150日	469	32.6
150日以上	20	1.4
不明	419	29.1
総数	1438	100.0



また、サービス業務として事業所において商品展示を行っているかを尋ねたところ、「行っている」と回答した事業所が783事業所(総数の54.5%)である。「行っていない」は615事業所(同42.8%)であり、若干ではあるが商品展示を行っている事業所の方が多い。

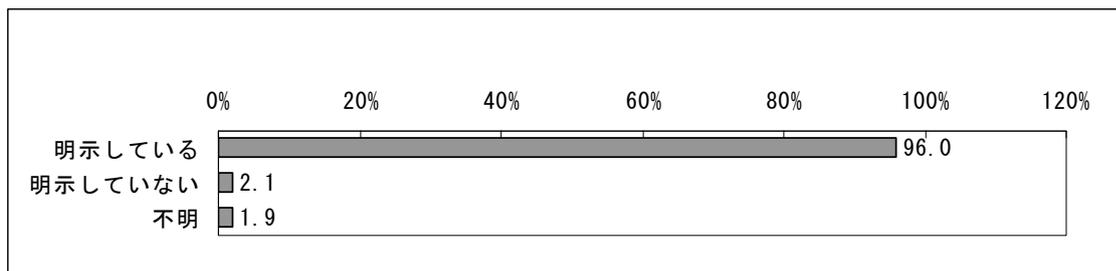
カテゴリー名	件数	%
行っている	783	54.5
行っていない	615	42.8
不明	40	2.8
総数	1438	100.0



### ⑬ 苦情相談体制

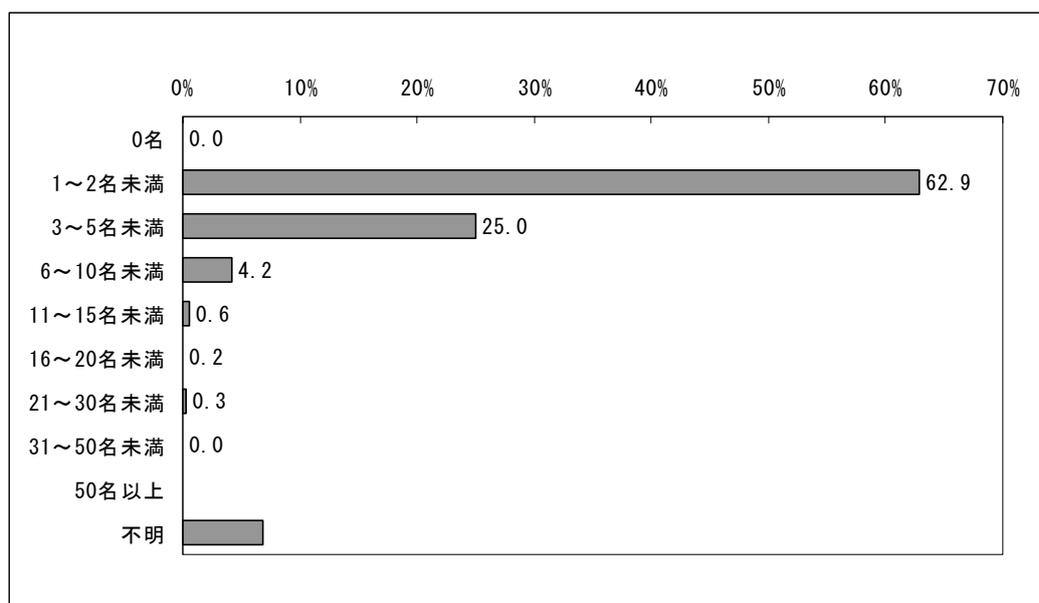
利用者に対して苦情窓口を明示しているかどうか尋ねたところ、「明示している」と回答した事業所が 1380 事業所(総数の 96.0%)とほとんどを占めた。

カテゴリー名	件数	%
明示している	1380	96.0
明示していない	30	2.1
不明	28	1.9
総数	1438	100.0



次に、苦情に対応するスタッフは何人いるのかを尋ねた。「1～2名未満」と回答した事業所は904事業所(総数の62.9%)、「3～5名未満」が359事業所(同25.0%)となった。

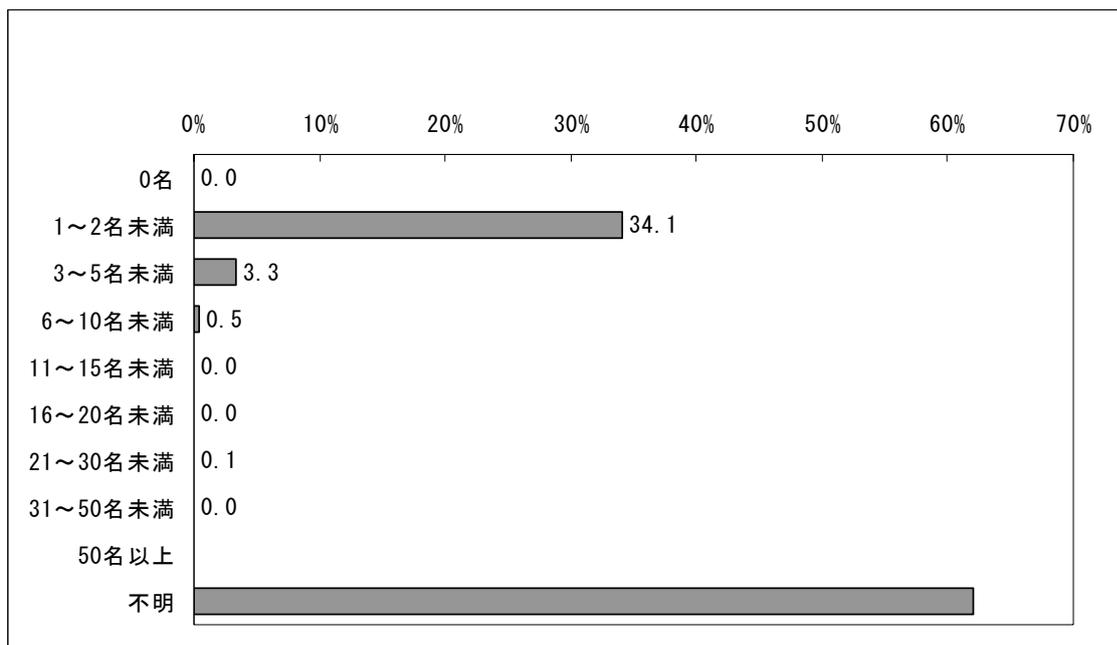
カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名未満	904	62.9
3～5名未満	359	25.0
6～10名未満	61	4.2
11～15名未満	8	0.6
16～20名未満	3	0.2
21～30名未満	4	0.3
31～50名未満	0	0.0
50名以上	0	0.0
不明	99	6.9
総数	1438	100.0



苦情に対応する専従者がいるかどうかを尋ねたところ、「1～2名未満」と回答した事業所が 490 事業所(総数の 34.1%)となった。

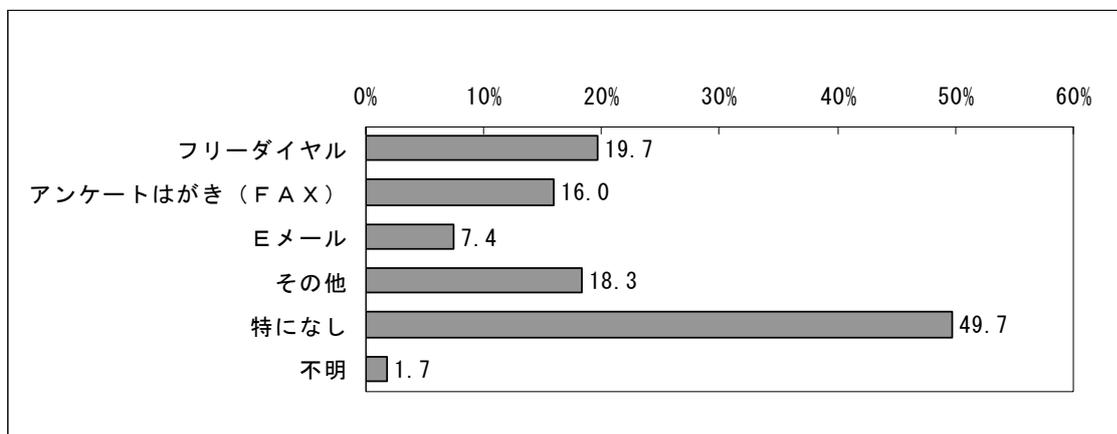
多くの事業者の状況は、利用者に対して苦情窓口を明示し、1～2名ほどのスタッフで苦情に対応し、スタッフの多くが苦情対応専従者である。

カテゴリー名	件数	%
0名	0	0.0
1～2名未満	490	34.1
3～5名未満	48	3.3
6～10名未満	7	0.5
11～15名未満	0	0.0
16～20名未満	0	0.0
21～30名未満	1	0.1
31～50名未満	0	0.0
50名以上	0	0.0
不明	892	62.0
総数	1438	100.0



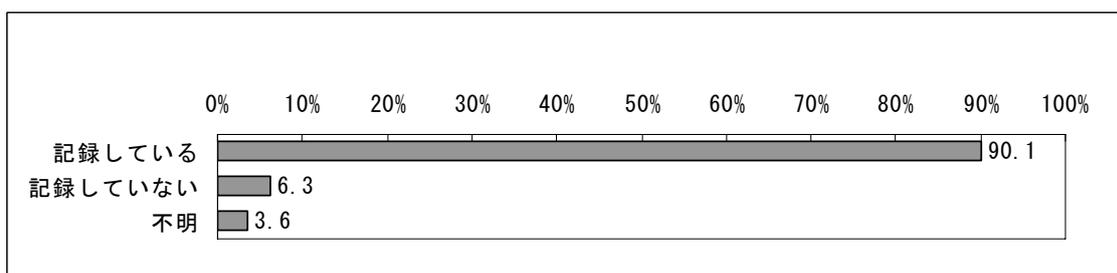
トラブルや苦情を積極的に吸い上げる仕組みがあるかどうかを尋ねたところ、「特になし」と回答した事業所が 715 事業所(総数の 49.7%)となった。次いで「フリーダイヤル」が 283 事業所(同 19.7%)、「その他」が 263 事業所(同 18.3%)、「アンケートはがき(FAX)」が 230 事業所(同 16.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
フリーダイヤル	283	19.7
アンケートはがき ( F A X )	230	16.0
Eメール	106	7.4
その他	263	18.3
特になし	715	49.7
不明	25	1.7
総数	1438	100.0



トラブルや苦情は記録されているか尋ねたところ、「記録している」と回答した事業所が 1296 事業所(総数の 90.1%)でほとんどである。

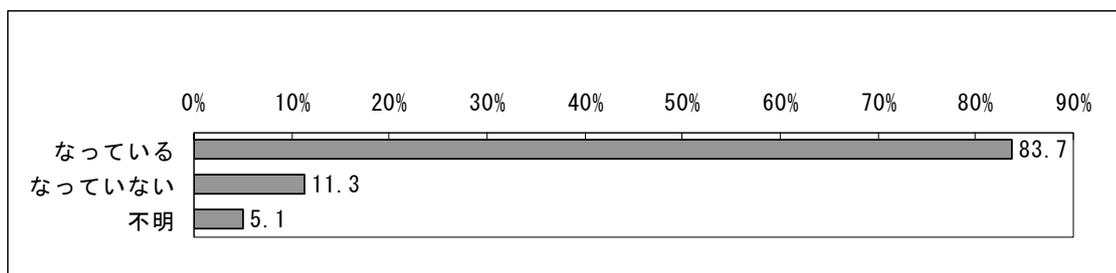
カテゴリー名	件数	%
記録している	1296	90.1
記録していない	90	6.3
不明	52	3.6
総数	1438	100.0



利用者から寄せられたトラブルや苦情の対応結果を、社内関係者へフィードバックや注意喚起を実施する仕組みになっているかを尋ねたところ、「なっている」と回答した事業所が 1203 事業所(総数の 83.7%)となった。

前問と合わせ、多くの事業所では利用者から寄せられたトラブルや苦情は記録し、その結果を社内関係者へフィードバックしており、日々の業務の改善に役立っている。

カテゴリー名	件数	%
なっている	1203	83.7
なっていない	162	11.3
不明	73	5.1
総数	1438	100.0

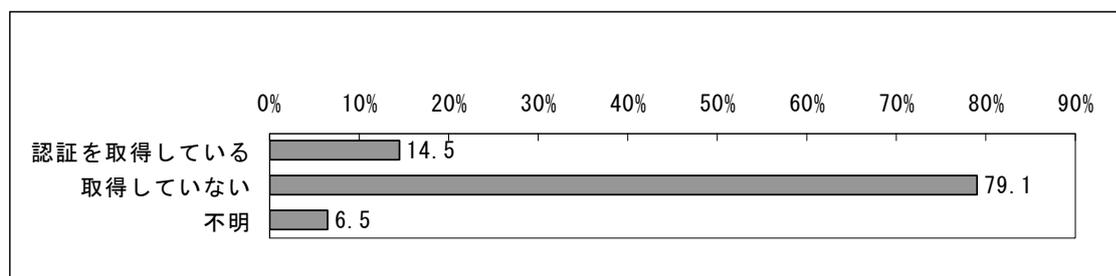


#### ⑭ 第三者認証の取得

シルバーマークや ISO 等の第三者認証を取得しているかを尋ねたところ、「取得していない」と回答した事業所が 1137 事業所(総数の 79.1%)となった。「取得している」は 208 事業所(同 14.5%)となっており、第三者認証を取得している事業所は 2 割に満たない。

取得していると回答した事業所に認証名をうかがうと、「シルバーマーク」、「ISO9001」、「ISO14001」、「福祉用具消毒工程管理認定証」と回答する事業所が多かった。

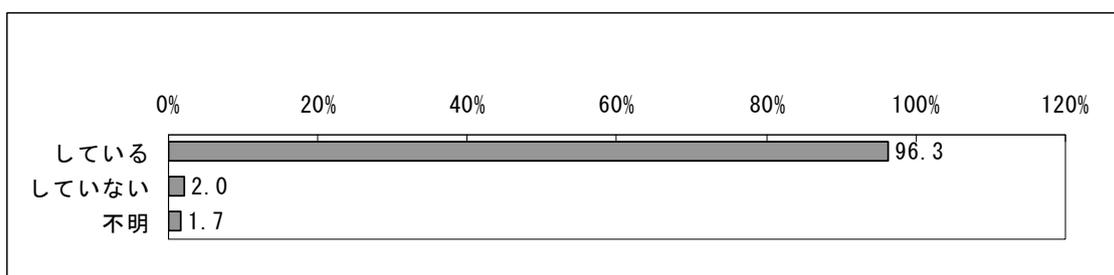
カテゴリー名	件数	%
認証を取得している	208	14.5
取得していない	1137	79.1
不明	93	6.5
総数	1438	100.0



⑩福祉用具相談専門員と居宅介護支援事業所等との連携の仕組み

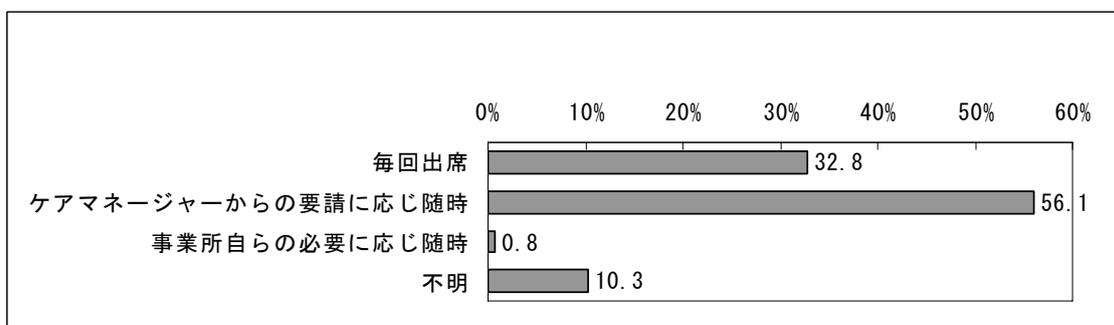
事業所の福祉用具相談専門員が居宅介護支援事業所等と連携をとる仕組みについて、サービス担当者会議へ出席しているかどうかを尋ねたところ、「出席している」と回答した事業所が 1385 事業所(総数の 96.3%)となった。ほとんどの事業所が、連携をとるためサービス担当者会議を活用している。

カテゴリー名	件数	%
している	1385	96.3
していない	29	2.0
不明	24	1.7
総数	1438	100.0



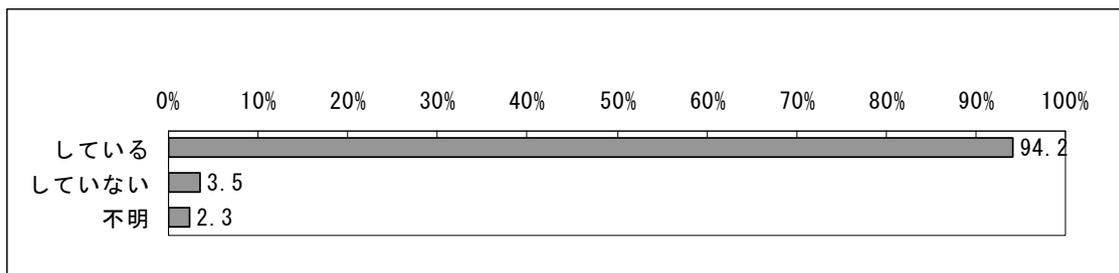
サービス担当者会議への出席頻度について、「ケアマネジャーからの要請に応じ随時」と回答した事業所が 790 事業所(総数の 56.1%)、次いで「毎回出席」が 462 事業所(同 32.8%)となった。事業所が主体的、率先して動くというより、うまく関係者と連携している状況が読み取れる。

カテゴリー名	件数	%
毎回出席	462	32.8
ケアマネジャーからの要請に応じ随時	790	56.1
事業所自らの必要に応じ随時	11	0.8
不明	145	10.3
総数	1408	100.0



次に、ケアマネジャーと利用者宅へ同行訪問をしているかを尋ねたところ、「している」と回答した事業所が 1354 事業所(総数の 94.2%)となり、多くの事業所の福祉用具専門相談員はケアマネジャーと利用者宅まで同行している。

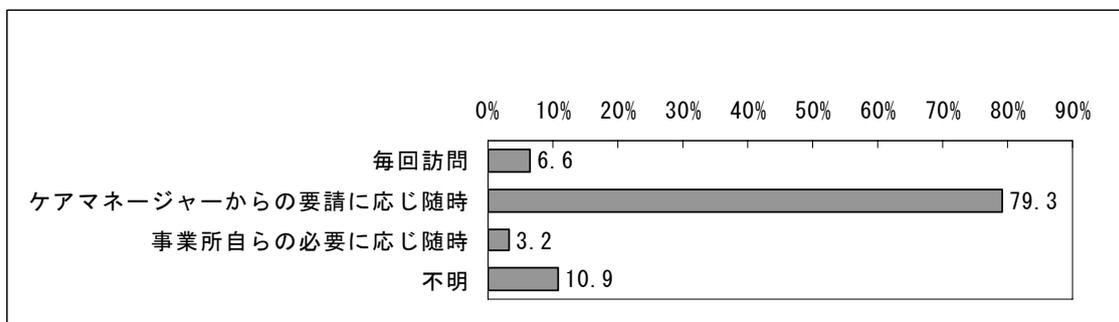
カテゴリー名	件数	%
している	1354	94.2
していない	51	3.5
不明	33	2.3
総数	1438	100.0



訪問頻度を尋ねたところ、「ケアマネジャーからの要請に応じ随時」と回答した事業所が 1100 事業所(総数の 79.3%)、「毎回訪問」が 91 事業所(同 6.6%)となった。

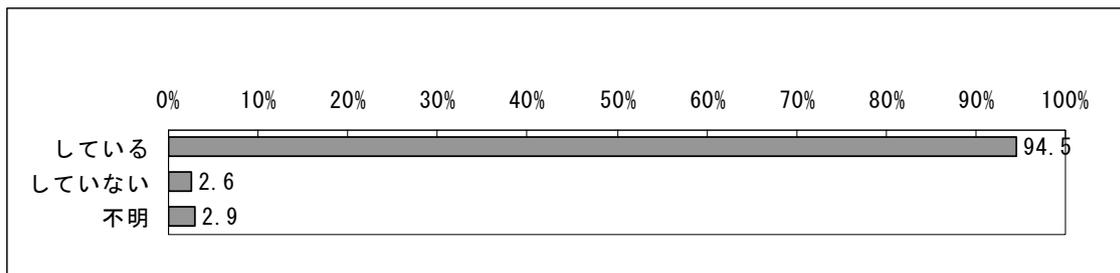
事業所が主体的、率先して動くというより、うまく関係者と連携している状況が読み取れる。

カテゴリー名	件数	%
毎回訪問	91	6.6
ケアマネジャーからの要請に応じ随時	1100	79.3
事業所自らの必要に応じ随時	45	3.2
不明	151	10.9
総数	1387	100.0



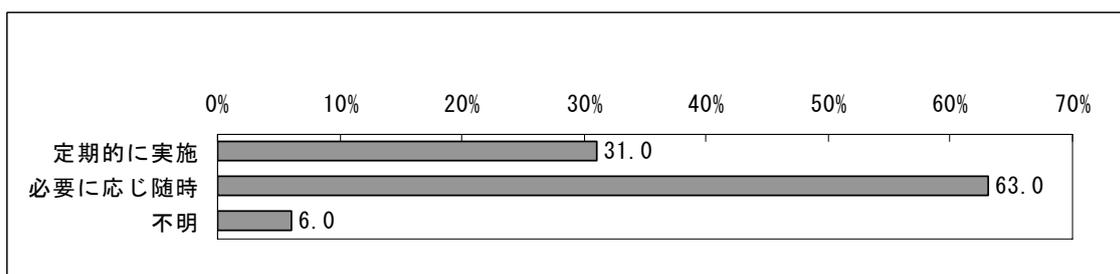
また、連絡や情報交換をしているかを尋ねたところ、「している」と回答した事業所が 1359 事業所(総数の 94.5%)である。

カテゴリー名	件数	%
している	1359	94.5
していない	37	2.6
不明	42	2.9
総数	1438	100.0



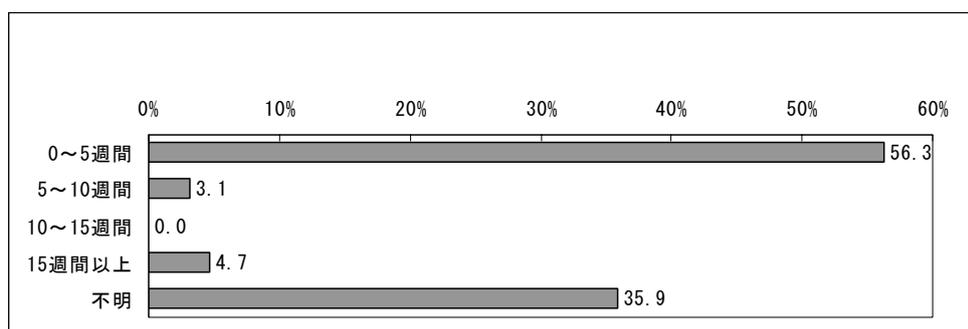
連絡や情報交換の頻度についても尋ねたところ、「必要に応じ随時」と回答した事業所が 885 事業所(総数の 63.0%)、次いで「定期的実施」が 435 事業所(同 31.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
定期的実施	435	31.0
必要に応じ随時	885	63.0
不明	84	6.0
総数	1404	100.0



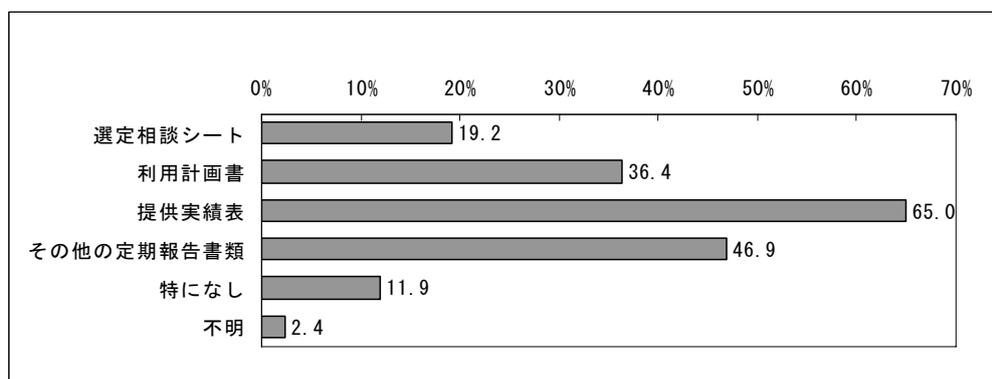
定期的に連絡、情報交換を行うと回答した事業所に対して、どのくらいの間隔かを尋ねたところ、「0～5週間」と回答した事業所が36事業所(総数の56.3%)となった。約1ヶ月に1回程度、連絡や情報交換を行っている状況が読み取れる。

カテゴリー名	件数	%
0～5週間	36	56.3
5～10週間	2	3.1
10～15週間	0	0.0
15週間以上	3	4.7
不明	23	35.9
総数	64	100.0



更に、連携をとるために共有しているツールがあるかを尋ねたところ、「提供実績表」と回答した事業所が933事業所(総数の64.9%)と最も多く、次いで「その他の定期報告書類」が673事業所(同46.8%)、「利用計画書」が522事業所(同36.3%)となった。

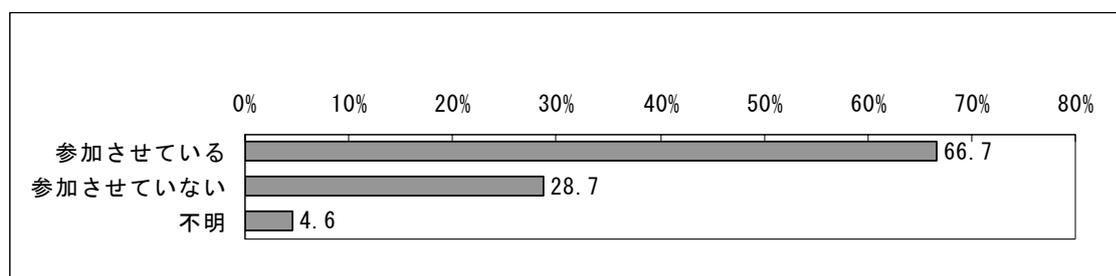
カテゴリー名	件数	%
選定相談シート	275	19.1
利用計画書	522	36.3
提供実績表	933	64.9
その他の定期報告書類	673	46.8
特になし	171	11.9
不明	35	2.4
総数	2609	100.0



⑰ スタッフの教育・研修

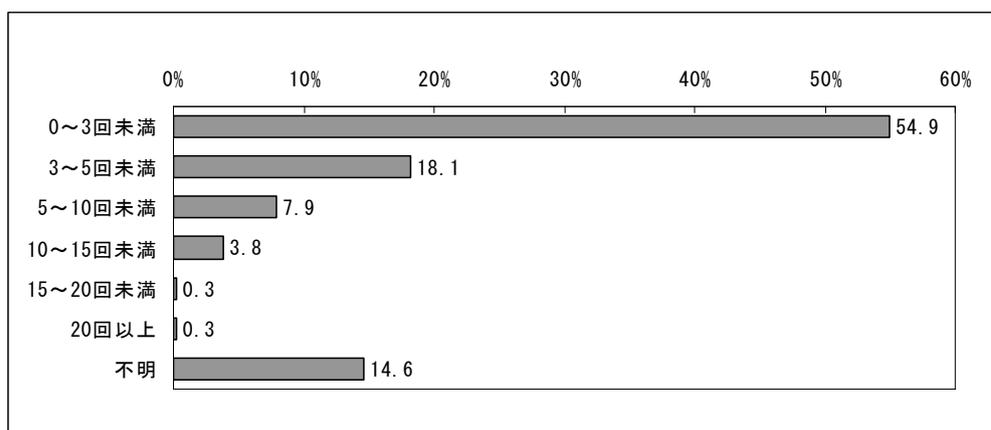
事業所のスタッフをスキルアップ用の(ケアマネジャー・住宅改修業者・理学／作業療法士等が行う)社外主催の教育・研修に参加させているかを尋ねたところ、「参加させている」と回答した事業所が 959 事業所(総数の 66.7%)であった。「参加させていない」は 413 事業所(同 28.7%)となった。

カテゴリー名	件数	%
参加させている	959	66.7
参加させていない	413	28.7
不明	66	4.6
総数	1438	100.0



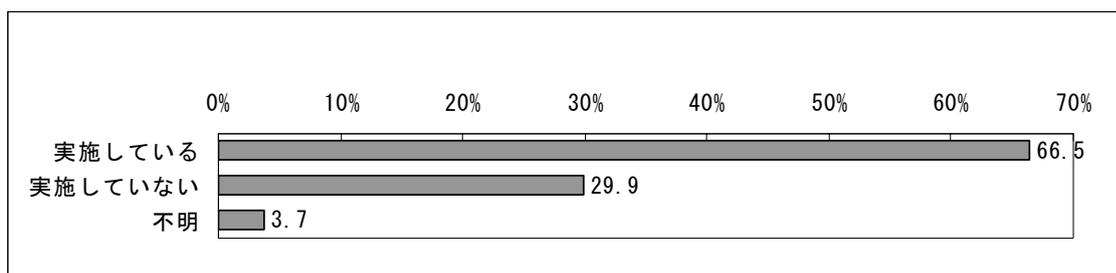
年間の参加回数を尋ねたところ、「0～3回未満」と回答した事業所が 563 事業所(総数の 54.9%)と最も多く、次いで「3～5回未満」が 186 事業所(同 18.1%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～3回未満	563	54.9
3～5回未満	186	18.1
5～10回未満	81	7.9
10～15回未満	39	3.8
15～20回未満	3	0.3
20回以上	3	0.3
不明	150	14.6
総数	1438	100.0



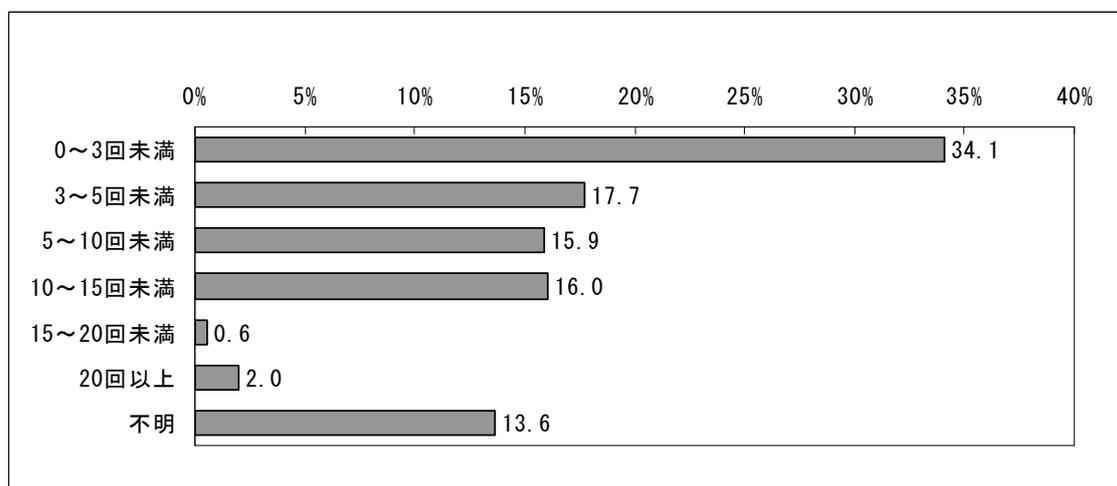
社内講師によるスキルアップ研修を実施しているかを尋ねたところ、「実施している」と回答した事業所は 955 事業所(総数の 66.4%)であった。「実施していない」は 429 事業所(同 29.8%)となった。

カテゴリー名	件数	%
実施している	955	66.4
実施していない	429	29.8
不明	53	3.7
総数	1438	100.0



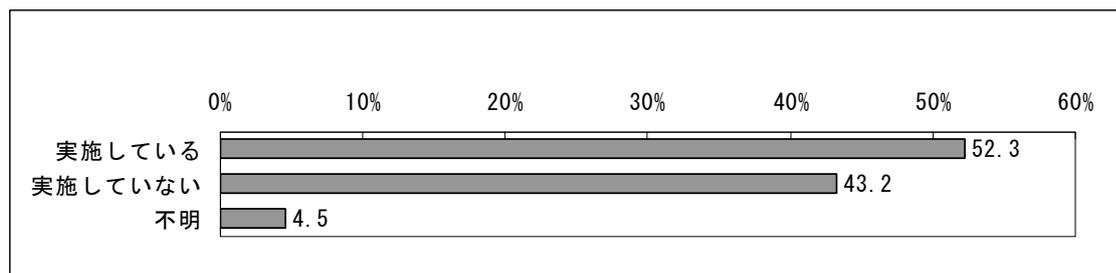
その年間実施回数について尋ねたところ、「0～3回未満」と回答した事業所が 345 事業所(総数の 34.1%)と最も多く、次いで「3～5回未満」が 179 事業所(同 17.7%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～3回未満	345	34.1
3～5回未満	179	17.7
5～10回未満	161	15.9
10～15回未満	162	16.0
15～20回未満	6	0.6
20回以上	20	2.0
不明	138	13.6
総数	1438	100.0



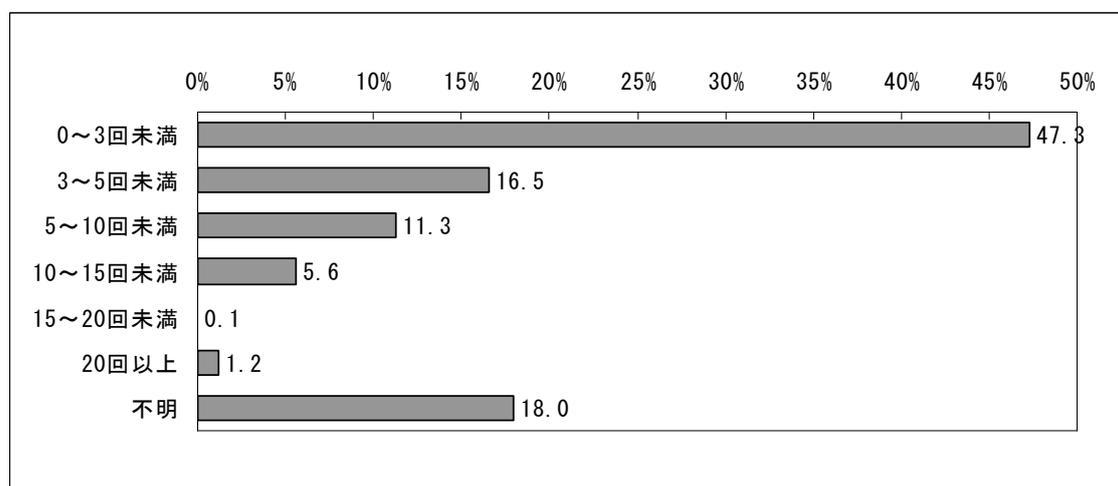
社外講師による社内研修を実施しているかを尋ねたところ、「実施している」と回答した事業所は 752 事業所(総数の 52.3%)であった。「実施していない」は 621 事業所(同 43.2%)となった。

カテゴリー名	件数	%
実施している	752	52.3
実施していない	621	43.2
不明	65	4.5
総数	1438	100.0



その年間実施回数について尋ねたところ、「0～3 回未満」と回答した事業所は 389 事業所(総数の 47.3%)と最も多く、次いで「3～5 回未満」が 136 事業所(同 16.5%)となった。

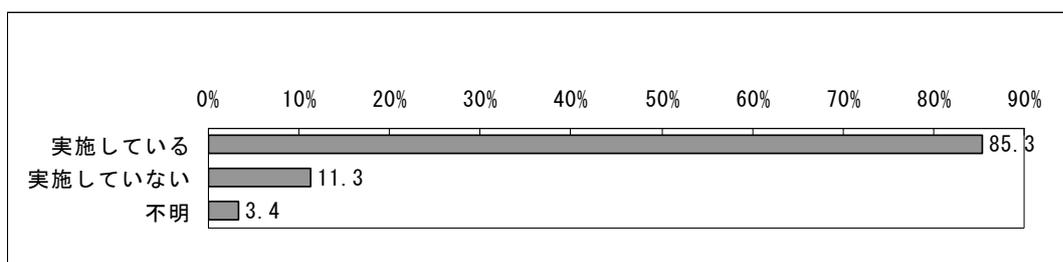
カテゴリー名	件数	%
0～3 回未満	389	47.3
3～5 回未満	136	16.5
5～10 回未満	93	11.3
10～15 回未満	46	5.6
15～20 回未満	1	0.1
20 回以上	10	1.2
不明	148	18.0
総数	1438	100.0



社内・社外研修のうち、商品知識をつけるための教育・研修を実施しているか尋ねたところ、「実施している」と回答した事業所は 1225 事業所(総数の 85.2%)であった。「実施していない」は 162 事業所(同 11.3%)となった。

スキルアップ用の教育・研修よりも商品知識をつけるための教育・研修の方が、重要視されている。

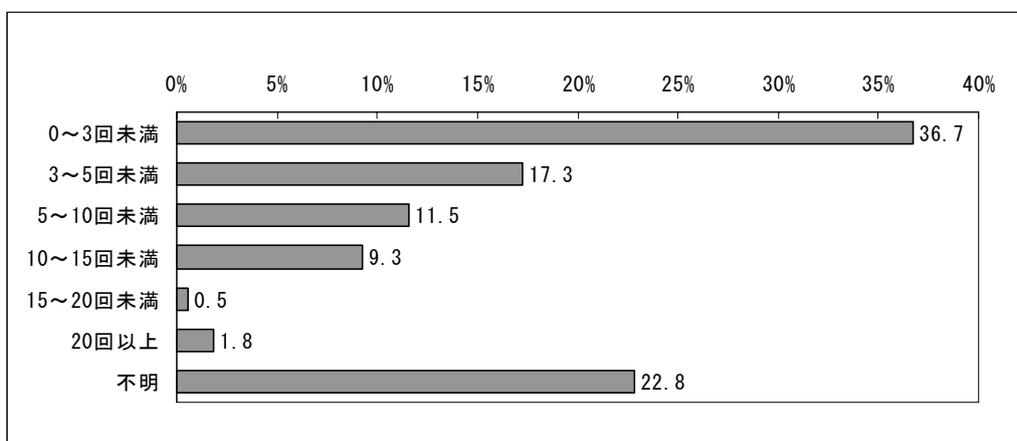
カテゴリー名	件数	%
実施している	1225	85.2
実施していない	162	11.3
不明	49	3.4
総数	1438	100.0



その年間実施回数を尋ねたところ、「0～3 回未満」と回答した事業所が 468 事業所(総数の 36.7%)と最も多く、次いで「3～5 回未満」が 220 事業所(同 17.3%)となった。

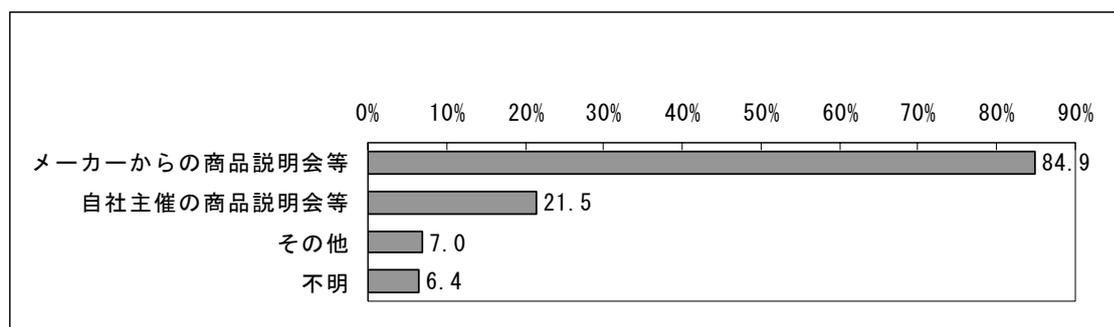
実施回数はスキルアップ用の教育・研修とさほど変わっていない。

年間実施回数	件数	%
0～3 回未満	468	36.7
3～5 回未満	220	17.3
5～10 回未満	147	11.5
10～15 回未満	118	9.3
15～20 回未満	7	0.5
20 回以上	23	1.8
不明	291	22.8
総数	1438	100.0



商品知識をつけるための教育・研修内容を尋ねたところ、「メーカーからの商品説明会等」と回答した事業所が 1088 事業所(総数の 84.9%)と最も多く、次いで「自社主催の商品説明会等」が 276 事業所(同 21.5%)となった。

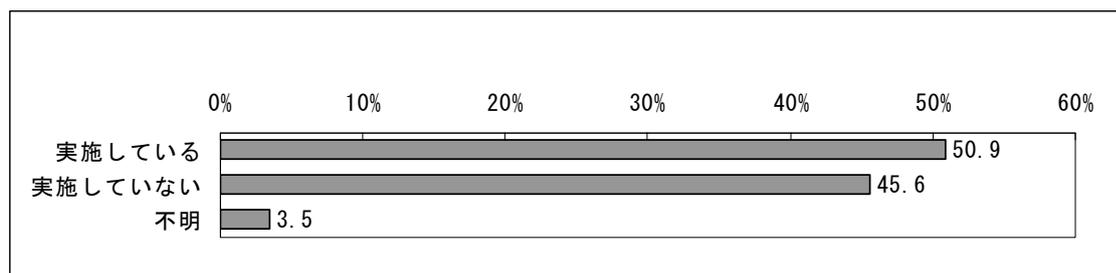
カテゴリー名	件数	%
メーカーからの商品説明会等	1088	84.9
自社主催の商品説明会等	276	21.5
その他	90	7.0
不明	82	6.4
総数	1281	100.0



⑱情報提供活動

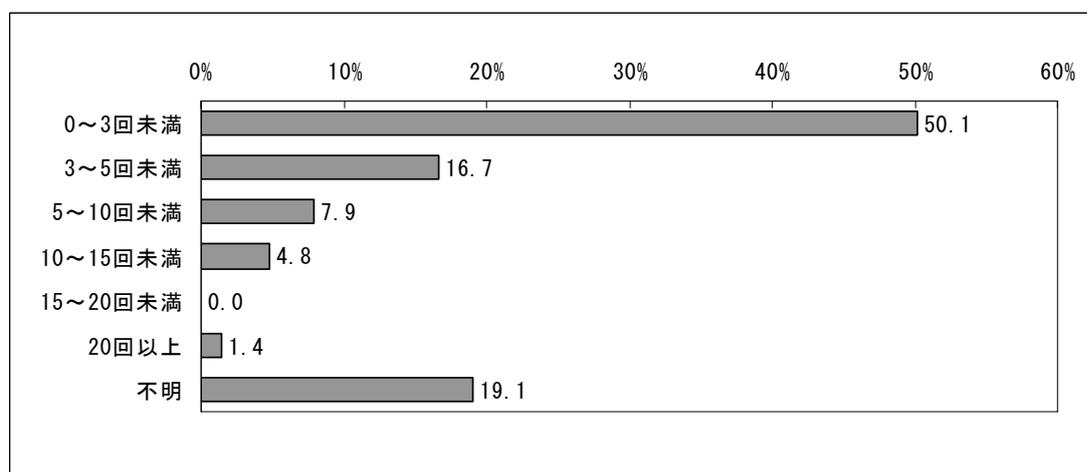
事業所で、展示会・セミナー・勉強会等、社外関係者(ケアマネジャー等)への情報提供活動を実施しているかを尋ねたところ、「実施している」と回答した事業所が 732 事業所(総数の 50.9%)であった。「実施していない」が 655 事業所(同 45.5%)となった。

カテゴリー名	件数	%
実施している	732	50.9
実施していない	655	45.5
不明	50	3.5
総数	1438	100.0



また、その年間実施回数を尋ねたところ、「0～3回未満」と回答した事業所が 394 事業所(総数の 50.1%)、「3～5回未満」が 131 事業所(同 16.7%)となった。

カテゴリー名	件数	%
0～3回未満	394	50.1
3～5回未満	131	16.7
5～10回未満	62	7.9
10～15回未満	38	4.8
15～20回未満	0	0.0
20回以上	11	1.4
不明	150	19.1
総数	786	100.0

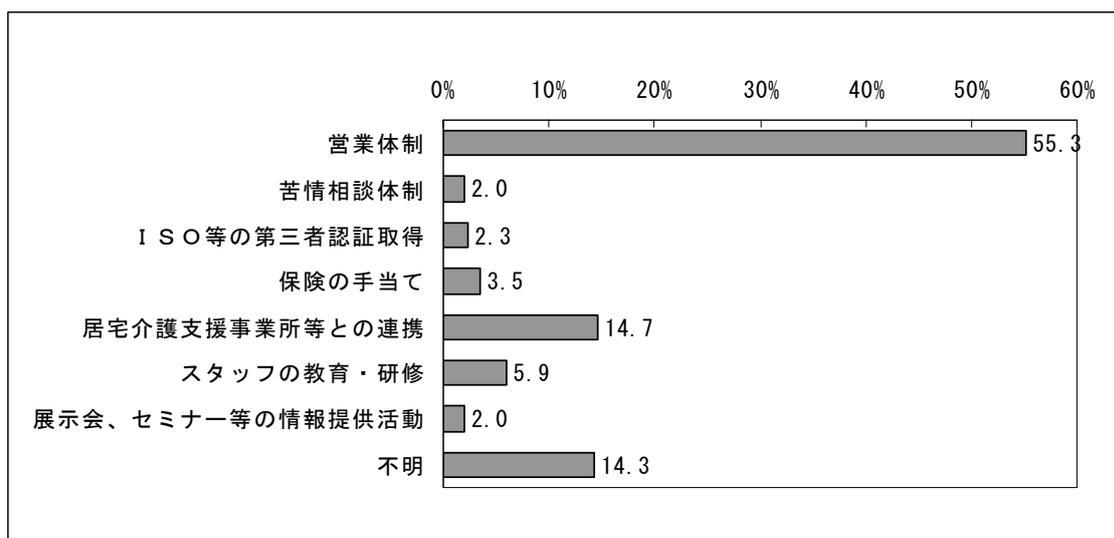


⑱その他貸与サービス業務の特徴／差別化

事業所に対し、その他貸与サービス業務(個別プロセス以外の部分)のうち、貸与価格への影響が大きいものを、一番目から三番目まで尋ねた。

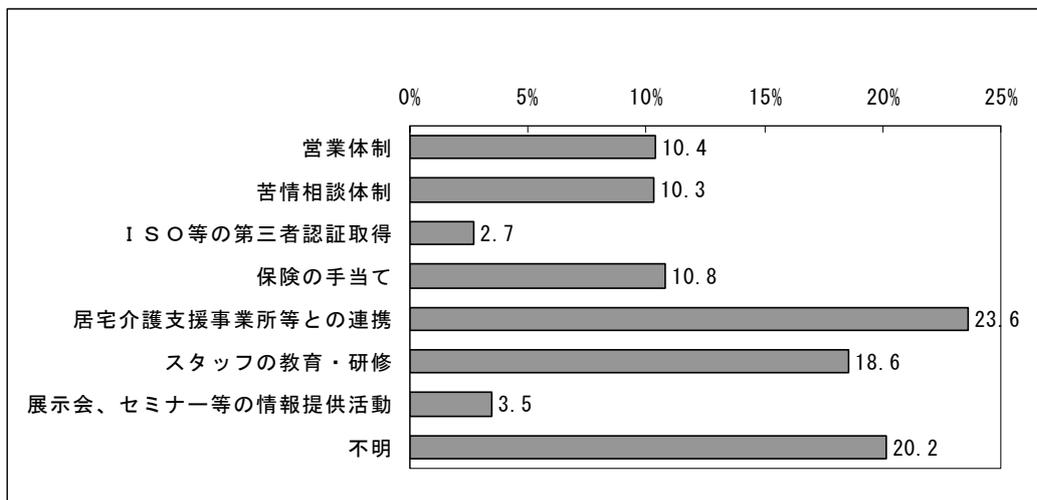
貸与価格への影響が大きいものの一番目は、「営業体制」が794事業所(総数の55.2%)で最も多かった。次に多かったものは「居宅介護支援事業所等との連携」で、211事業所(同14.7%)となった。

カテゴリー名	件数	%
営業体制	794	55.2
苦情相談体制	29	2.0
I S O等の第三者認証取得	33	2.3
保険の手当て	51	3.5
居宅介護支援事業所等との連携	211	14.7
スタッフの教育・研修	85	5.9
展示会、セミナー等の情報提供活動	29	2.0
不明	205	14.3
総数	1438	100.0



大きいものの二番目は、「居宅介護支援事業所等との連携」が 339 事業所(総数の 23.6%)で最も多かった。次いで「スタッフの教育・研修」が 267 事業所(同 18.6%)となった。

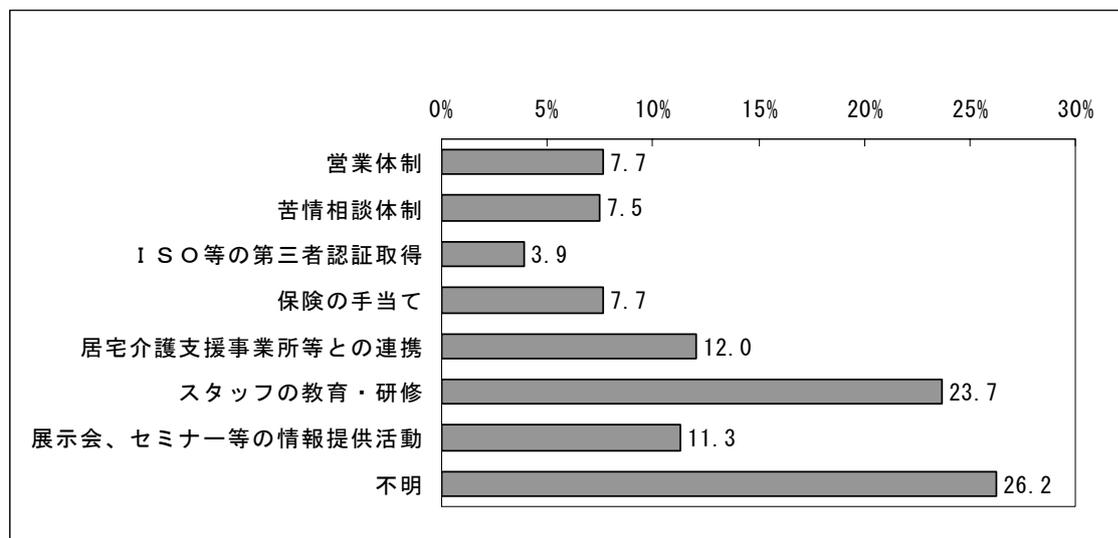
カテゴリー名	件数	%
営業体制	149	10.4
苦情相談体制	148	10.3
I S O等の第三者認証取得	39	2.7
保険の手当て	155	10.8
居宅介護支援事業所等との連携	339	23.6
スタッフの教育・研修	267	18.6
展示会、セミナー等の情報提供活動	50	3.5
不明	290	20.2
総数	1438	100.0



影響が大きいものの三番目は、「スタッフの教育・研修」が 340 事業所(総数の 23.6%)で最も多かった。次いで「居宅介護支援事業所等との連携」が 173 事業所(同 12.0%)となった。

「居宅介護支援事業所等との連携」は、一番目から三番目まで全てにおいて上位に上がっており、多くの事業所が価格への影響が大きいと考えている。

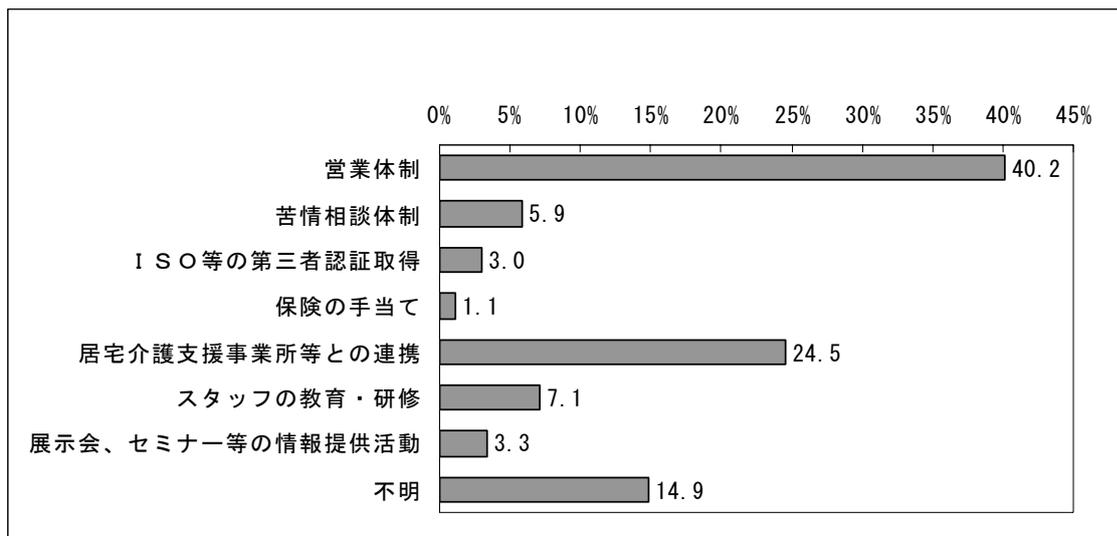
カテゴリー名	件数	%
営業体制	110	7.6
苦情相談体制	108	7.5
I S O等の第三者認証取得	56	3.9
保険の手当て	110	7.6
居宅介護支援事業所等との連携	173	12.0
スタッフの教育・研修	340	23.6
展示会、セミナー等の情報提供活動	163	11.3
不明	377	26.2
総数	1438	100.0



次に、その他貸与サービス業務(個別プロセス以外の部分)のうち、事業所のサービスの特徴または他社との差別化が図れるものは何か、一番目から三番目までを尋ねた。

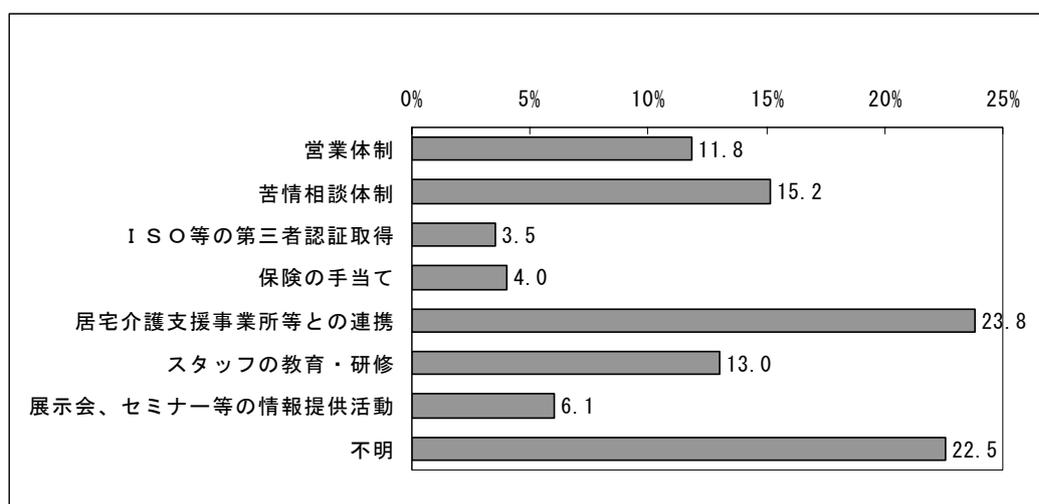
差別化が図れるものの一番目は、「営業体制」が 577 事業所(総数の 40%)で最も多く、次いで「居宅介護支援事業所等との連携」が 352 事業所(同 24.5%)となった。

カテゴリー名	件数	%
営業体制	577	40.1
苦情相談体制	85	5.9
I S O等の第三者認証取得	43	3.0
保険の手当て	16	1.1
居宅介護支援事業所等との連携	352	24.5
スタッフの教育・研修	102	7.1
展示会、セミナー等の情報提供活動	48	3.3
不明	214	14.9
総数	1438	100.0



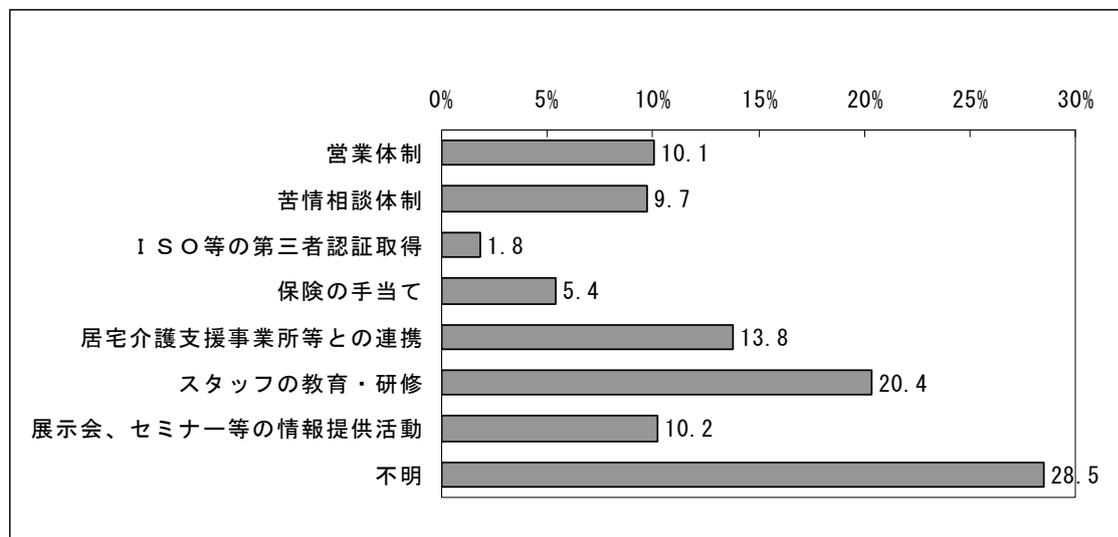
差別化が図れるものの二番目は、「居宅介護支援事業所等との連携」が 342 事業所(総数の 23.8%)で最も多く、次いで「苦情相談体制」が 218 事業所(同 15.2%)、「スタッフの教育・研修」が 187 事業所(同 13.0%)となった。

カテゴリー名	件数	%
営業体制	170	11.8
苦情相談体制	218	15.2
I S O等の第三者認証取得	51	3.5
保険の手当て	58	4.0
居宅介護支援事業所等との連携	342	23.8
スタッフの教育・研修	187	13.0
展示会、セミナー等の情報提供活動	87	6.1
不明	324	22.5
総数	1438	100.0



差別化が図れるものの三番目は、「スタッフの教育・研修」が 293 事業所(総数の 20.4%)で最も多く、次いで「居宅介護支援事業所等との連携」が 198 事業所(同 13.8%)となった。

カテゴリー名	件数	%
営業体制	145	10.1
苦情相談体制	140	9.7
I S O等の第三者認証取得	26	1.8
保険の手当て	78	5.4
居宅介護支援事業所等との連携	198	13.8
スタッフの教育・研修	293	20.4
展示会、セミナー等の情報提供活動	147	10.2
不明	410	28.5
総数	1438	100.0



### 3. アンケート調査の結果（総括）

本アンケートのまとめは、以下の通りである。

#### （1）事業所について

- ・ 事業所については、87.5%が営利法人（会社）であるが、従業者数は5名以下が66.6%、また法人総数でも20名以下が42.1%と、小規模事業者が多い。
- ・ 年間売上高については、「200万円以上～1千万円未満」が27.0%、「200万円未満」が23.3%で、1千万円未満が5割を占めている。
- ・ 事業所の福祉用具専門相談員（指定講習の課程修了者）の数は、1～2名が39.9%、3～5名が同じく39.9%、6～10名が10.2%となっている。5名以下で総数の8割、10名以下で総数の9割となる。
- ・ 事業所の業務形態については、複数展開無しの単独事業所が64.7%、複数展開しているうちの1事業所（1支店）が29.5%、フランチャイズ加盟店が4.0%であり、単独事業所が6割超を占めている。
- ・ 貸出台数については、車いす、及び特殊寝台について、20台未満が、それぞれ32.4%、28.1%と最も多いが、それに次ぐ層は、100台以上で、それぞれ19.6%、24.7%である。事業所の売り上げ規模に両極化が見られる。
- ・ 取り扱いアイテム(用具品目)数について、車いすは「30～40品目未満」16.4%、「40～50品目未満」12.0%の順で多いのに対し、特殊寝台では20品目未満だけで5割以上である。特殊寝台では車いすよりも取り扱いアイテム(品目)数が少ない。
- ・ 車いすの最低貸与価格は3～4千円、最高貸与価格は2万5千～6千円が最も多いのに対し、特殊寝台では最低貸与価格は7～8千円、最高貸与価格は1万5千～6千円が最も多くなっている。車いすの方が取り扱い商品の価格に高低差が見られる。
- ・ 車いすの最多貸与価格は6～7千円、特殊寝台の最多貸与価格は1万～1万1千円が最も多くなっている。
- ・ 貸与事業のみを行っている事業者は、43.3%である。福祉用具の販売、住宅回収等、福祉用具貸与事業に関連する業務を同時に行っている事業者が多い。
- ・ 貸与品の仕入れ形態については、主にレンタル卸が68.2%と約7割を占める。レンタル卸100%も50.4%ある。一方、主に自社レンタルは28.3%と約3割で、自社レンタル100%は6.5%である。レンタル卸を主に利用している事業所の大半が貸与品のすべてをレンタル卸から調達している傾向が見られるのに対し、主に自社レンタルの事業所ではレンタル卸を併用している割合が高い。

## (2) 各業務手順（プロセス）について

- ・ 「保管・保守」、「点検・修理」、「消毒」のプロセスについては、それぞれ 61%、56%、69%の事業者でレンタル卸元が対応している。
- ・ 「搬入・取付・調整」、「モニタリング（不具合時の対応）」、「搬出」については、約3割がレンタル卸元の対応となっている。
- ・ 人員については、どのプロセスについても、2人までで対応が4割から5割、5人までの対応が8割強となっている。
- ・ 「必要性判断・品目の選定」における電話確認回数については、車いす、特殊寝台とも1回が約40%、2回が約25%である。訪問対応回数については、車いす、特殊寝台とも1回が50%弱、2回が約30%である。
- ・ また「必要性判断・品目の選定」における対応時間については、車いす、特殊寝台とも、次の山がある。

電話：20分未満と、30～40分未満

訪問：30～60分未満と、1時間～1時間30分未満

- ・ 「モニタリング（10日以内）」における電話確認回数については、車いす、特殊寝台とも1回が約70%、2回が約4%である。訪問対応回数については、車いす、特殊寝台とも1回が約70%、2回が約8%である。
- ・ また「モニタリング（10日以内）」における対応時間については、車いす、特殊寝台とも、次の山がある。

電話：20分未満と、30～40分未満

訪問：30分未満と、30～60分未満

## (3) プロセス毎、サービス結果記録の作成・使用状況

- ・ 全ケース作成しているところが、約4割から6割であり、作成しないところが1割～2割であるが、「利用計画書」（福祉用具の利用目的、留意事項、短期目標や長期目標等を盛り込んだ計画書）については、全ケース作成するところが27%、作成しないところが44%と、他の記録と異なる傾向を示している。
- ・ また書式については、約7割が所定の書式をもち、それは種目共通である。
- ・ 当該サービス記録については、プロセスに応じて、約5割から6割がケアマネジャーに提出しているが、利用者に提出しているところは、2割を切っている。

#### (4) 貸与サービスの各手順で貸与価格への影響が大きいもの

- ・ 事業者が、一番目に貸与価格への影響が大きいと考える手順（プロセス）は、第一位が「保守保管（保守点検、保管、在庫管理）」、第二位が「搬入・取付・調整（納品業務）」であり、ここは実際、その対応時間、対応回数に幅がある。
- ・ 順に二番目、三番目に貸与価格への影響が大きいと考える手順（プロセス）も訊いており、その結果は次表のようである。

カテゴリー名（プロセス順）	1番目件数	2番目件数	3番目件数
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	324	128	107
必要性判断・品目の選定（選定相談）	170	93	79
搬入・取付・調整（納品業務）	311	268	194
適合性判断（フィッティング）	56	145	83
使い方指導（商品説明、使用方法説明等）	34	110	115
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	139	173	266
搬出（回収業務）	14	132	189
点検・修理・消毒	224	216	210

- ・ 事業者が貸与価格への影響が大きいと考える手順（プロセス）の一番目3点、二番目2点、三番目1点の重み付けをしてその点数を合計するとにそのポイントは次表のようになる。
- ・ ポイントの第一位は「搬入・取付・調整（納品業務）」、第二位「保守保管（保守点検、保管、在庫管理）」第三位「点検・修理・消毒」である。
- ・ 事業者が貸与価格への影響が大きいと考える手順（プロセス）は、「用具（ハード）」系の管理サービスが上位に来ている。

順位	カテゴリー名（ポイントが高い順）	1番目件数 （×3点）	2番目件数 （×2点）	3番目件数 （×1点）	重み付け 後点数計
1	搬入・取付・調整（納品業務）	311	268	194	1,663
2	保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	324	128	107	1,335
3	点検・修理・消毒	224	216	210	1,314
4	モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	139	173	266	1,029
5	必要性判断・品目の選定（選定相談）	170	93	79	775
6	適合性判断（フィッティング）	56	145	83	541
7	搬出（回収業務）	14	132	189	495
8	使い方指導（商品説明、使用方法説明等）	34	110	115	437

## (5) 貸与サービスの各手順で差別化可能なサービス

- ・ 事業者が、一番目に差別化可能と考える手順（プロセス）は、第一位が「必要性判断・品目の選定（選定相談）」、第二位が「モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）」であるが、ここでも、その対応時間に差が出ている。対応回数にも幅が見られる。
- ・ 順に二番目、三番目に差別化可能と考える手順（プロセス）も訊いており、その結果は次表のようである。

カテゴリー名（プロセス順）	1番目件数	2番目件数	3番目件数
保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	81	47	56
必要性判断・品目の選定（選定相談）	458	218	124
搬入・取付・調整（納品業務）	193	165	120
適合性判断（フィッティング）	164	318	173
使い方指導（商品説明、使用方法説明等）	77	206	252
モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	218	173	347
搬出（回収業務）	24	67	62
点検・修理・消毒	75	74	101

- ・ 事業者が差別化可能と考える手順（プロセス）の一番目3点、二番目2点、三番目1点の重み付けをしてその点数を合計するとにそのポイントは次表のようになる。
- ・ ポイントの第一位は「必要性判断・品目の選定（選定相談）」、第二位「モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）」第三位「適合性判断（フィッティング）」である。
- ・ 事業者が差別化可能と考える手順（プロセス）では、人的な触れ合いがある「対人支援」系のサービスが多くなっている。

順位	カテゴリー名（ポイントが高い順）	1番目件数 （×3点）	2番目件数 （×2点）	3番目件数 （×1点）	重み付け 後点数計
1	必要性判断・品目の選定（選定相談）	458	218	124	1,934
2	モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）	218	173	347	1,347
3	適合性判断（フィッティング）	164	318	173	1,301
4	搬入・取付・調整（納品業務）	193	165	120	1,029
5	使い方指導（商品説明、使用方法説明等）	77	206	252	895
6	点検・修理・消毒	75	74	101	474
7	保管保守（保守点検、保管、在庫管理）	81	47	56	393
8	搬出（回収業務）	24	67	62	268

## (6) 事業総数において、貸与価格への影響が大きいサービス

- ・ 個別手順ではなく事業総数において、一番目に事業者が貸与価格への影響が大きいと考えるサービスは、第一位が「営業体制」、第二位が「居宅介護支援事業所等との連携」、第三位が「スタッフの教育・研修」である。
- ・ 順に二番目、三番目に貸与価格への影響が大きいと考えるサービスも訊いており、その結果は次表のようである。

カテゴリー名（プロセス順）	1番目件数	2番目件数	3番目件数
営業体制	794	149	110
苦情相談体制	29	148	108
I S O等の第三者認証取得	33	39	56
保険の手当て	51	155	110
居宅介護支援事業所等との連携	211	339	173
スタッフの教育・研修	85	267	340
展示会、セミナー等の情報提供活動	29	50	163

- ・ 事業者が貸与価格への影響が大きいと考えるサービスの一番目3点、二番目2点、三番目1点の重み付けをしてその点数を合計するとにそのポイントは次表のようになる。
- ・ ポイントの第一位は「営業体制」、第二位「居宅介護支援事業所等との連携」第三位「スタッフの教育・研修」である。
- ・ 事業者が貸与価格への影響が大きいと考えるサービスは、「対人支援体制」「人材育成」系が上位に来ている。

順位	カテゴリー名（ポイントが高い順）	1番目件数 (×3点)	2番目件数 (×2点)	3番目件数 (×1点)	重み付け 後点数計
1	営業体制	794	149	110	2,790
2	居宅介護支援事業所等との連携	211	339	173	1,484
3	スタッフの教育・研修	85	267	340	1,129
4	保険の手当て	51	155	110	573
5	苦情相談体制	29	148	108	491
6	展示会、セミナー等の情報提供活動	29	50	163	350
7	I S O等の第三者認証取得	33	39	56	233

## (7) 事業総数において、差別化可能なサービス

- ・ 個別手順ではなく事業総数において、一番目に、事業者が差別化可能もしくは事業所の特徴と考えるサービスは、第一位が「営業体制」、第二位が「居宅介護支援事業所等との連携」、第三位が「スタッフの教育・研修」である。事業者が貸与価格への影響が大きいと考えるサービスと同様となった。
- ・ 順に二番目、三番目に事業者が差別化可能もしくは事業所の特徴と考えるサービスも訊いており、その結果は次表のようである。

カテゴリー名（プロセス順）	1番目件数	2番目件数	3番目件数
営業体制	577	170	145
苦情相談体制	85	218	140
I S O等の第三者認証取得	43	51	26
保険の手当て	16	58	78
居宅介護支援事業所等との連携	352	342	198
スタッフの教育・研修	102	187	293
展示会、セミナー等の情報提供活動	48	87	147

- ・ 事業者が差別化可能もしくは事業所の特徴と考えるサービスの一番目3点、二番目2点、三番目1点の重み付けをしてその点数を合計するとにそのポイントは次表のようになる。
- ・ ポイントの第一位は「営業体制」、第二位「居宅介護支援事業所等との連携」第三位「スタッフの教育・研修」である。事業者が貸与価格への影響が大きいと考えるサービスと同様となった。
- ・ 事業者が差別化可能もしくは事業所の特徴と考えるサービスについても、「対人支援体制」「人材育成」系が上位に来ている。

順位	カテゴリー名（ポイントが高い順）	1番目件数 （×3点）	2番目件数 （×2点）	3番目件数 （×1点）	重み付け 後点数計
1	営業体制	577	170	145	2,216
2	居宅介護支援事業所等との連携	352	342	198	1,938
3	スタッフの教育・研修	102	187	293	973
4	苦情相談体制	85	218	140	831
5	展示会、セミナー等の情報提供活動	48	87	147	465
6	I S O等の第三者認証取得	43	51	26	257
7	保険の手当て	16	58	78	242