

第4章 福祉用具貸与におけるサービス内容の現状

第4章 福祉用具貸与におけるサービス内容の現状

ヒアリング調査およびアンケート調査を踏まえた上で、ここでは福祉用具貸与価格の構成要素の重要な部分である、福祉用具貸与事業の内容につきその現状を明らかにする。特にその過程においては、次に示す貸与サービスにおける各手順（プロセス）と、その他貸与サービス業務（個別プロセス以外の部分）が、事業者によりどのように異なるかの観点から述べる。

貸与導入における基本的な手順・流れ（プロセス）

- (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

その他事業運営に必要となる業務（上記プロセス以外の例示）

- (1) 営業活動 (2) 苦情・相談への対応 (3) 第三者認証取得（シルバーマーク、ISO等）
- (4) 保険の手当て (5) 居宅介護支援事業等との連携（サービス担当者会議への出席）
- (6) スタッフ教育・研修（社内・社外） (7) 展示会、セミナー等の情報提供活動
- (8) 職員の労務管理 (9) リスク管理 (10) 商品情報や介護保険の情報提供

1. ヒアリング調査からわかる福祉用具貸与サービス内容の現状

福祉用具貸与事業者7社、利用者サイド2者（行政、ケアマネジャー）を対象としたヒアリング結果の詳細は既述の通りであるが、主な内容は次の通りである。

（1）事業者ヒアリング

①「自社レンタル」と「レンタル卸」に関する考え方

「自社レンタル」と「レンタル卸」に対する考え方の違いが、それぞれの業務形態の差に結びついている。

専門の事業者は「自社レンタル」のところが多く、そこでは自社消毒設備等に十分な設備投資を行っているため、自社資産商品の稼働率アップにより投下資本を早く回収し効率性をあげたいとする事業者もみられた。

一方で、「レンタル卸」利用の理由は、ほとんどの事業者が資産の設備投資リスク（不稼働リスク）と管理（保守・消毒等）不備による事故リスクの回避をあげており、また稼働率を気にせず、品揃えを増やせるということも一因となっている。

②個別プロセスにおける自社サービスの特徴と差別化できる部分

自社サービスの何が特徴か、そして他社と差別化できる部分は何かという点については、7事業者を通して共通して多かったのが、必要性判断・品目の選定（選定相談）、適合性判断（フィッティング）、モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）の各プロセスである。人的な触れ合いがある「対人支援」系のサービスが自社の特徴であり、また他社と差別化できる部分と考えている。

③個別プロセスにおける、貸与価格に与える影響が大きいサービス

個別プロセスにおいて、貸与価格に与える影響が大きいサービスとしては、「用具（ハード）」系のサービスをあげる事業者と、「対人支援」系のサービスをあげる事業者に二分された。

「用具（ハード）」系のサービスには、保管保守（保守点検、保管、在庫管理）、搬入・取付・調整（納品業務）、搬出（回収業務）が、「対人支援」系のサービスには、必要性判断・品目の選定（選定相談）、適合性判断（フィッティング）、モニタリング（納品後点検、故障・修理時対応）が含まれる。

④事業全体における、自社サービスの特徴と差別化できる部分

自社サービスの特徴として他社と差別化できる部分については、営業体制、スタッフ教育・研修、居宅介護支援事業所等との連携、展示会・セミナー等の情報提供活動をあげているところがほとんどである。

⑤事業全体における、貸与価格に与える影響が大きいサービス

ここでも他社との差別化のために各社とも相当なコストをかけていると考えられる。事業全体において、貸与価格に与える影響が大きいサービスは、上述④とほぼ同様であり、営業体制、スタッフ教育・研修、居宅介護支援事業所等との連携に集中している。

⑥貸与価格決定の考え方

貸与価格は市場の相場から大きく逸脱できないものの、貸与事業者は、利用者（ケアマネジャー）から選ばれる要素は価格だけではなく、むしろサービスの質であると認識している。貸与事業の性質上、価格の変動が短期にはできないこともあり、その価格の中で工夫してサービスの質を上げ、他者との差別化を図っているようにみえる。

⑦貸与価格の変更

ヒアリングを行った事業者については、貸与価格をほとんど変更しておらず、変更実績のある事業者の場合も、その頻度は、数年に一度のように少ない。理由は福祉用具貸与という事業の性質上、また変更に伴う事務にかかる負担とコストが大きいからである。

（２）行政・ケアマネジャーヒアリング

ヒアリングにおいて、事業所選択の視点／貸与事業者のサービス内容に求める事項・貸与事業者に求める能力について聴取した結果をまとめると次の通りである。

- ① 商品そのものより、人的サービスを重視して選ぶ。具体的には、利用実績があり、対応がよく、メンテナンスや納品・引上げ、使い方指導等のサービスがしっかりしている事業者を選ぶ。
- ② ケアマネジャーに対して、どんな用具を選んだか、またどんな対応をしたか等のフィードバックをしてくれる事業者を重視している。ケアマネジャーと連携プレーができ、良好な関係を築ける事業者が望ましい。そのためには、しっかり連絡がとれることも必要である。
- ③ 書類が整っていればフィードバックもされやすく、フィードバック回数も多いと言えるので、貸与サービスに関する対応等を記載した書類がしっかりしている事業者を選ぶ。
- ④ ケアプランをよく読みこんでいる事業者がよい。つまりケアプランを理解し、それを根拠に福祉用具の提案をする事業者、ケアプラン上のサービス内容の部分を用具について具体的に

しっかり記入できる事業所を選ぶ。

- ⑤ 説明能力、表現力、プレゼンテーションに長けた事業所が望ましい。サービス内容（モニタリングの内容、選定相談の内容等）を説明し、売り込んで欲しい。商品情報・価格情報より、事業所の付加価値であるサービス力を売り込んで欲しい。ケアマネジャーにサービス内容を説得できるかが重要である。
- ⑥ 利用者に対しても事業者のサービス内容、要求する方法、要求できる範囲を説明して欲しい。これらを説明して利用者が相談できる関係を築ける事業者がよい。商品カタログではなく、自社のサービスや連絡先が書いてある自社パンフレットを利用者宅へ持って行って欲しい。
- ⑦ 事業者の選択に際し、価格が重要な要素であることは事実だが、サービス内容の質や説明力等の方が優先するし、またどこまでサービスをしてくれるかで選ぶ。
- ⑧ サービス価格に見合うサービスをすればよく、価格が高くてもなぜ高いか説明できればよい。むしろその説明がない場合が問題であり、サービス内容のプレゼンが重要となる。

2. アンケート調査からわかる福祉用具貸与サービス内容の現状

全国の福祉用具貸与事業所、4,000ヶ所を対象にアンケート調査を行った結果（回答数、1,438、回収率 36.0%）の詳細は、既述の通りであるが、主な内容は次の通りである。

（1）対象となった事業所について

- ① 事業所については、小規模事業者が多く、業務形態についても、単独事業所が6割強を占めている。87.5%が営利法人（会社）であるが、従業員数は5名以下が66.6%、また法人全体でも20名以下が42.1%となっている。
- ① 貸出台数については、事業所の売り上げ規模に両極化が見られる。車いす、及び特殊寝台についてみると、20台未満が最も多いが、それに次ぐ層は100台以上である。
- ② 貸与事業のみを行っている事業者は43.3%であり、福祉用具品の仕入れ形態については、主にレンタル卸が68.2%、主に自社レンタルが28.3%である。
- ④ 貸与品の仕入れ形態について、約7割の事業者が「主にレンタル卸を利用」している。レンタル卸100%も5割ある。一方、「主に自社レンタル」は約3割で、自社レンタル100%は約7%である。「主に自社レンタル」の事業所ではレンタル卸も併用している傾向が見られるが、その一方、「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。

（2）各業務手順（プロセス）について

- ① 各プロセスにおいて、レンタル卸元が対応する割合は、「保管・保守」が61%、「点検・修理」が56%、「消毒」が69%となっている。
- ② 「搬入・取付・調整」、「搬出」については、それぞれ「搬入・取付・調整」が28%、「搬出」が32%レンタル卸元の対応となっている。
- ③ 人員については、回答した事業者の多くが小規模事業者であったこともあり、どのプロセス

においても、2人までで対応が4割から5割、5人までの対応が8割強である。

■ 福祉用具貸与事業のプロセス毎サービス内容一覧表 (主な対応先・スタッフ・専門相談員)

		(1) 保管・保守・在庫管理	(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	
							10日以内	10日以降モニタリング	不具合時の対応		点検・修理	消毒
主な対応先 (一部複数回答有)	事業者	32%	—	74%	—	—	—	—	—	70%	41%	18%
	自社センター	11%	—	3%	—	—	—	—	—	3%	10%	12%
	レンタル卸元	61%	—	28%	—	—	—	—	—	32%	56%	69%
	卸元以外の事業者	3%	—	2%	—	—	—	—	—	2%	3%	6%
スタッフ	0～2人	50%	38%	42%	45%	43%	47%	同左	46%	40%	46%	51%
	3～5人	41%	46%	44%	42%	43%	41%	同左	40%	46%	36%	38%
	6～10人	5%	9%	9%	7%	9%	7%	同左	8%	8%	6%	7%
	11人～	1%	4%	2%	3%	3%	2%	同左	2%	2%	2%	1%
専門相談員	関わりあり	93%	—	98%	—	—	—	—	—	98%	94%	86%
	0～2人	64%	51%	51%	54%	54%	57%	同左	58%	51%	64%	65%
	3～5人	32%	38%	38%	36%	36%	35%	同左	33%	38%	29%	30%
	6～10人	3%	8%	9%	7%	7%	6%	同左	8%	8%	5%	5%
	11人～	1%	3%	2%	3%	2%	2%	同左	2%	2%	1%	1%

※アンケート結果 問12 福祉用具貸与サービスの流れについて より 抜粋

割合が一番高い個所

④ 「必要性判断・品目の選定」において電話確認回数の分布をみると、車いす、特殊寝台とも1回が約40%、2回が約25%である。訪問対応回数の分布については、車いす、特殊寝台とも1回が50%弱、2回が約30%である。

⑤ また「必要性判断・品目の選定」における対応時間についての分布をみると、車いす、特殊寝台とも、次の二つの山がある。

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

⑥ 「モニタリング（10日以内）」における電話確認回数の分布をみると、車いす、特殊寝台とも1回が約70%、2回が約4%である。訪問対応回数の分布については、車いす、特殊寝台とも1回が約70%、2回が約8%である。

⑦ また「モニタリング（10日以内）」における対応時間についての分布をみると、車いす、特殊寝台とも、次の二つの山がある。

電話：20分未満と、30～40分未満

訪問：30分未満と、30～60分未満

■ 福祉用具貸与事業のプロセス毎サービス内容一覧表 TEL 確認 比較表
(車いす・特殊寝台)

		(6)モニタリング					(6)モニタリング		
		(2)必要性 判断・品目 の選定	10日 以内	10日以降 モニタリング			(2)必要性 判断・品目 の選定	10日 以内	10日以降 モニタリング
車いす TEL 確認回数 (10日以降モニタ リングは頻度)	1回	41%	73%	0~3ヶ月未満 23.9%	特殊寝台 TEL 確認 回数 (10日以 降モニタ リングは 頻度)	1回	41%	72%	0~3ヶ月未満 22.9%
	2回	27%	4%	3~6ヶ月未満 24.0%		2回	25%	4%	3~6ヶ月未満 23.9%
	3回	7%	1%	6~12ヶ月未満 43.3%		3回	6%	1%	6~12ヶ月未満 43.5%
	4回	1%	0%	12ヶ月以上 0.1%		4回	1%	0%	12ヶ月以上 0.3%
	5回以上	2%	1%	不明 8.7%		5回以上	3%	1%	不明 9.4%
車いす TEL 確認時間	0~10分 未満	14%	25%	22%	特殊寝台 TEL 確認 時間	0~10分 未満	13%	28%	20%
	10~20 分未満	35%	32%	31%		10~20分 未満	33%	36%	29%
	20~30 分未満	7%	4%	4%		20~30分 未満	8%	5%	4%
	30~40 分未満	14%	10%	9%		30~40分 未満	14%	12%	9%
	40~50 分未満	1%	0%	1%		40~50分 未満	1%	1%	1%
	50~60 分未満	0%	0%	0%		50~60分 未満	0%	0%	0%
	1時間以 上	5%	2%	2%		1時間以 上	6%	3%	3%

※アンケート結果 問12 福祉用具貸与サービスの流れについて より 抜粋

	割合が一番目高い個所
	割合が二番目に高い個所

■福祉用具貸与事業のプロセス毎サービス内容一覧表 訪問回数 比較表
(車いす・特殊寝台)

							(6)モニタリング							(6)モニタリング	
		(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)使い方の指導	10日以内	10日以降モニタリング			(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)使い方の指導	10日以内	10日以降モニタリング
車いす 訪問回数 (10日以降モニタリングは頻度)	1回	45%	49%	55%	63%	70%	0~3ヶ月未満 21.8%	特殊寝台 訪問回数 (10日以降モニタリングは頻度)	1回	48%	51%	58%	63%	68%	0~3ヶ月未満 20.4%
	2回	34%	34%	29%	24%	8%	3~6ヶ月未満 19.6%		2回	29%	31%	23%	22%	7%	3~6ヶ月未満 19.0%
	3回	7%	7%	5%	4%	2%	6~12ヶ月未満 52.0%		3回	7%	7%	4%	3%	2%	6~12ヶ月未満 52.3%
	4回	1%	1%	1%	0%	0%	12ヶ月以上 0.6%		4回	1%	1%	1%	0%	0%	12ヶ月以上 0.7%
	5回以上	3%	1%	2%	1%	2%	不明 6.1%		5回以上	3%	1%	2%	1%	1%	不明 7.7%
車いす 訪問時間	0~30分未満	16%	17%	24%	32%	37%	35%	特殊寝台 訪問時間	0~30分未満	13%	4%	18%	27%	33%	32%
	30~60分未満	44%	48%	44%	42%	32%	36%		30~60分未満	42%	32%	41%	42%	34%	38%
	1時間~1時間30分未満	22%	21%	17%	12%	7%	7%		1時間~1時間30分未満	26%	42%	21%	15%	8%	8%
	1時間30分~2時間未満	2%	1%	1%	0%	0%	0%		1時間30分~2時間未満	2%	6%	1%	1%	0%	1%
	2時間~2時間30分未満	1%	2%	1%	1%	0%	0%		2時間~2時間30分未満	1%	2%	1%	1%	0%	0%
	2時間30分以上	0%	0%	0%	0%	0%	0%		2時間30分以上	0%	0%	0%	0%	0%	1%

※アンケート結果 問12 福祉用具貸与サービスの流れについて より 抜粋

割合が一番目高い個所
 割合が二番目に高い個所

(3) プロセス毎、サービス結果記録の作成・使用状況

- ①全ケース作成している事業所が、約4割から6割あるものの、作成しないところも、1割～2割存在する。「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、他の記録と異なる傾向を示しており、全ケース作成するところが27%、作成しないところが44%となっている。
- ② また書式については、約7割の事業所が種目共通で、所定の書式をもっている。
- ③ 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割の事業所がケアマネジャーに提出している。しかし利用者に提出しているところは、2割を切っている。

■福祉用具貸与事業のプロセス毎 サービス結果記録の作成・使用状況 一覧表(n=1,438)

		商品履歴	保守点検・結果記録	選定相談用のシート	利用計画書	フィッティング実施結果記録	納品後10日以内モニタリング結果記録	納品後10日以降モニタリング結果記録	モニタリング時、用具不具合対応結果記録	点検・修理結果記録	消毒結果記録
作成	全ケース	58%	52%	48%	27%	39%	48%	58%	56%	48%	49%
	7割	5%	7%	12%	8%	10%	11%	9%	9%	6%	2%
	5割	2%	4%	8%	5%	6%	6%	5%	5%	3%	1%
	3割	2%	2%	6%	8%	5%	5%	3%	4%	2%	1%
	作成しない	10%	12%	18%	44%	29%	18%	10%	17%	16%	11%
所定の書式	あり	55%	52%	64%	40%	48%	61%	70%	57%	49%	47%
	なし	6%	5%	7%	5%	9%	7%	4%	12%	6%	2%
種目ごと	共通	—	—	60%	39%	47%	59%	63%	56%	—	—
	特定の種目ごと	—	—	3%	2%	5%	3%	4%	5%	—	—
利用者提出	している	—	—	13%	12%	10%	10%	13%	11%	—	—
	していない	—	—	50%	27%	40%	50%	52%	49%	—	—
ケアマネ提出	している	—	—	37%	32%	35%	42%	59%	33%	—	—
	していない	—	—	30%	11%	19%	21%	12%	30%	—	—
保管	している	50%	47%	68%	42%	53%	64%	70%	65%	50%	43%
	していない	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%

（４）福祉用具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

- ①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、第一位が「搬入・取付・調整（納品業務）」、第二位が「保守保管（保守点検、保管、在庫管理）」である。実際、「搬入・取付・調整（納品業務）」については、その対応時間、対応回数に幅が見られ、当該プロセスに注力している事業者が存在していることがみてとれる。

（５）福祉用具貸与サービスの各手順で差別化可能なサービス

- ①事業者が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。実際、その対応時間、対応回数に幅が見られ、当該プロセスに注力している事業者が存在していることがみてとれる。

3. 福祉用具貸与におけるサービス内容の現状

ヒアリング調査およびアンケート調査の結果から、福祉用具貸与サービスの内容の現状について、以下の通り述べる。

（１）福祉用具貸与事業者の現状

今回のアンケート調査の結果では、従業者 5 名以下が 66.6%を占め、また貸与台数についても、車いす、及び特殊寝台について、20 台未満が最多層であるなど、小規模事業者が多い。その結果として、サービス提供の各プロセスについても、2 人までで対応する事業者が 4 割から 5 割、5 人まででの対応が 8 割強となっている。

貸与品の仕入れ形態については、「主に自社レンタル」が約 3 割、「主にレンタル卸利用」が約 7 割である。「主に自社レンタル」の事業者は、一定の稼働率を越えれば利益率が高くなる、つまり自社資産の商品の稼働率を上げることにより、利益の増加を図るという考え方をもっていると考えられる。一方、「主にレンタル卸利用」という事業者は、設備投資リスクや管理（保守・消毒等）不備によるリスクを回避したい、また稼働率を気にせず、品揃えを増やしたいなどの意向をもっていると思われる。

貸与価格については、利用者から選ばれる要素は価格だけではなく、むしろサービスの質であると考えていることもあり、貸与価格の変更は、頻繁には行われていない。またその背景には、多くの事業者が貸与価格は市場の相場から大きく逸脱できないと考えているとともに、変更に伴う事務負担とコストが大きいからと言う理由があると思われる。

（２）各業務手順（プロセス）におけるサービス提供の現状

①事業者の差別化／貸与価格に対する考え方とサービス提供の現状

各事業者が、貸与サービスの各手順（プロセス）のうち、どの手順が他社と差別化可能か、そしてどの手順が貸与価格に大きな影響を与えるか、と言うことについての考え方が、実際のサービス提供の現状に表れている。

アンケート結果によれば、事業者が、他社と最も差別化が図れる手順としてあげたものは、順

に、「必要性判断・品目の選定（選定相談）」、「モニタリング（納品後点検、故障・修理対応）」、「適合性判断（フィッティング）」である。

例えば、「必要性判断・品目の選定（選定相談）」は、利用者支援という観点から非常に重要なサービスであるが、これに関する電話確認回数は、車いす、特殊寝台とも1回が約40%、2回が約25%であり、訪問回数についても、車いす、特殊寝台とも1回が50%弱、2回が約30%と、事業者によって対応が分かれている。電話、訪問とも1回対応という事業者が多くを占めているが、そのサービスに注力すべく2回の対応を行っている事業者も一定数存在する。

また回数のみならず、対応時間についても同じことが言え、車いす、特殊寝台ともに、電話については、「20分未満」と「30～40分未満」の二つの山、訪問については、「30～60分未満」と「1時間～1時間30分未満」の二つの山が出来ており、他事業者より当該サービスに手間をかけている事業者が存在する状況がみてとれる。

事業者の貸与価格への影響についての考え方も、サービス提供の現状に表れている。アンケート結果によれば、事業者が、貸与価格への影響が大きい手順としてあげたものは、順に、「搬入・取付・調整（納品業務）」、「保守管理（保守点検、保管、在庫管理）」、「点検・修理・消毒」、「モニタリング（納品後点検、故障・修理対応）」である。

例えば、「対人支援」系サービス手順の「モニタリング（納品後点検、故障・修理対応）」についても、上述と同傾向がみられる。これに関する電話確認回数は、車いす、特殊寝台とも1回が約70%、2回が約4%であり、訪問回数についても、車いす、特殊寝台とも1回が約70%、2回が約8%と、事業者によって対応が分かれている。電話、訪問とも1回対応という事業者が多くを占めているが、そのサービスに注力すべく2回の対応を行っている事業者も一定数存在する。

また回数のみならず、対応時間についても同じことが言え、車いす、特殊寝台ともに、電話については、「20分未満」と「30～40分未満」の二つの山、訪問については、「30分未満」と「30分未満と30～60分未満」の二つの山が出来ており、他事業者より当該サービスに手間をかけている事業者が存在する状況がみてとれる。

上述の通り、サービス提供の各手順において、サービス頻度やサービス提供時間の観点から、その内容を向上させることに注力している事業者は一定存在するが、それら事業者が、その事業者の属性、例えば法人格、事業所規模、売上げ等と関連があるか、さらに訪問回数や対応時間と価格差に関連があるかどうかについて、アンケート結果からクロス集計分析を行ったが、有意差は見られなかった。

例えば事業所の従業員規模別によって、サービス提供の各手順において差があるかどうかをみるために、車いすと特殊寝台の電話確認回数および電話確認時間において、従業員規模「1名～2名」と「16名～18名」の割合を比較した。車いすでは、「モニタリング」における電話確認時間において、また特殊寝台では、「必要性判断・品目の選定」における電話確認回数と、「モニタリング」における電話確認時間において、「16名～18名」の事業所が、「1名～2名」の事業所より、10%以上高い数字を示している。しかし、その他のサービス手順においては、大きな差が見られない。

また車いすと特殊寝台の訪問回数および訪問対応時間においても、従業員規模「1名～2名」と「16名～18名」の割合を比較した。車いすでは、「搬入・取付・調整」、「適合性の判断」、「使い方指導」における訪問回数と、「適合性の判断」、「使い方指導」、「モニタリング」における訪問

対応時間において、また特殊寝台では、「搬入・取付・調整」、「適合性の判断」、「モニタリング」における訪問回数と、「搬入・取付・調整」、「モニタリング」における訪問時間において、「16名～18名」の事業所が、「1名～2名」の事業所より、10%以上高い数字を示している。しかし、その他のサービス手順においては、大きな差が見られない。

上述の通り、利用者を直接支援するサービス手順である、「必要性判断・品目の選定」、「搬入・取付・調整」、「適合性の判断」、「使い方指導」、「モニタリング」において、従業員規模別に差が出ている項目があるものの、今回の調査だけでは従業員規模の大小が、サービスの質に結びつくという結論には至らない。

②各業務手順（プロセス）におけるサービス結果の記録

サービス提供そのものに加え、サービスの質の向上に向けて、事業者が手順毎のサービス結果の記録に注力している姿勢も明らかになった。

アンケート結果によると、全ケースについて作成している事業所が概ね、約4割から6割であったが、「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は27%にとどまり、他の記録と異なる傾向を示している。この利用計画書の作成については、福祉用具貸与サービスの関連指定基準等でも義務付けられていないにもかかわらず、約三分の一の事業者が全ケースについて作成していることになり、当該事業者が利用者の心身の状況、希望やその置かれている環境を踏まえ、福祉用具貸与サービスを的確に提供しようとしていることがみてとれる。

またこれらサービス結果の記録については、その手順に応じて、約5割から6割の事業者がケアマネジャーに提出しており、1割強の事業者については利用者にも提出し、適切なフィードバックを行う努力をしている。