

---

## 第2章 調査研究結果

---



## 第2章 調査研究結果

### I アンケート調査実施概要

#### 1. アンケート調査実施概要

##### ア. 目的

住宅改修の業務の実態及び住宅改修の質の向上のための取組み・考え等を把握する。

##### イ. 調査対象

介護保険制度における住宅改修の実態把握を行うのに適切と思われる以下の対象事業所等とした。

##### ・ 居宅介護支援事業所等

WAM NET に掲載されている居宅介護支援事業所および地域包括支援センター 1,000 事業所程度

地域包括支援センターが要支援者の介護予防のケアプラン作成の過程で住宅改修を多く実施している可能性があるが、全国の地域包括支援センター数と居宅介護支援事業所数の比等が1対8程度であることを踏まえ、地域包括支援センターの抽出率を高く設定した（全国の地域包括支援センター数と居宅介護支援事業所数の比等を踏まえ、地域包括支援センターの抽出率を居宅介護支援事業所の約4倍に設定）。このため、集計時には、地域包括支援センターの回答に4分の1の重みを付けることで抽出率の違いを補正（ウェイトバック方式）した。

##### ・ 福祉用具貸与事業所

WAM NET に掲載されている福祉用具貸与事業所 1,000 事業所程度

##### ・ リフォーム事業所

市区町村が受領委任払登録事業者等として公開している名簿<sup>\*</sup>に記載の事業所等 1,000 事業所程度

<sup>\*</sup> 住宅改修に受領委任払いを取り入れている市区町村には、介護保険の窓口で事業者登録あるいは実績のある事業者の名簿を作成して利用者に紹介したり、受領委任払いの条件として研修の受講を義務付けたりしているところがある。そこで自治体が公開している登録事業者名簿を中心とした公開情報の中から一定数を無作為抽出し、調査対象とした。

##### ・ 市区町村

全国の市区町村の中から、1,000 程度

なお、

- ・ 各事業所とも、記入者は「住宅改修の事例を多く経験している方」に、また市区町村については「介護保険ご担当部署の住宅改修のご担当者」とした（依頼状にその旨記載）。

- ・東日本大震災の被災地域については、全県あるいは地域によって調査票の配布を行わないことで、事業所の事情に配慮した。

#### ウ. 抽出方法

無作為抽出法により抽出した。

#### エ. 調査方法

郵送法（郵送配布－郵送回収）により実施した。

#### オ. 調査内容

- ・事業所の基本属性、運営体制・実績等
- ・住宅改修の各ステップにおける各事業所の実施業務の内容、各事業所間の連携状況 等
- ・住宅改修の質を確保するための取組・考え等

## 2. アンケート調査発送・回収状況

#### ア. 調査期間

調査票発送日 : 2011年11月10日（木）

最終締切日 : 2011年12月5日（月）

#### イ. 調査票発送・回収状況

##### 最終回収状況

	発送数	回収数(無効含む)	回収率(無効含む)	回収数(無効除く)	回収率(無効除く)
居宅介護支援事業所等	996	386	38.8%	374	37.6%
居宅介護支援事業所	667	249	37.3%	239	35.8%
地域包括支援センター	329	137	41.6%	135	41.0%
福祉用具貸与事業所	1,002	359	35.8%	356	35.5%
リフォーム事業所	969	230	23.7%	220	22.7%
市区町村	999	402	40.2%	399	39.9%
計	3,966	1,377	34.7%	1,349	34.0%

## 3. 調査票集計方法

調査票は調査集計会社が回収し、調査の種類ごとに仕分けを行った上で検票し、入力・集計した。集計にあたっては、調査票ごとの単純集計に加えて同一項目についての事業所種類ごとの比較およびクロス集計もあわせて実施した。

## Ⅱ アンケート調査結果概要

本項では、「1. 住宅改修に係る業務・実績」として居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の体制や業務実施状況についてまとめ、「2. 住宅改修に係る意見」として業務あるいは住宅改修事業者に求められる点などを取りまとめた。「3. その他」では、市区町村調査あるいは居宅介護支援事業所等調査の主要な点について要約した。

### 1. 住宅改修に係る業務・実績

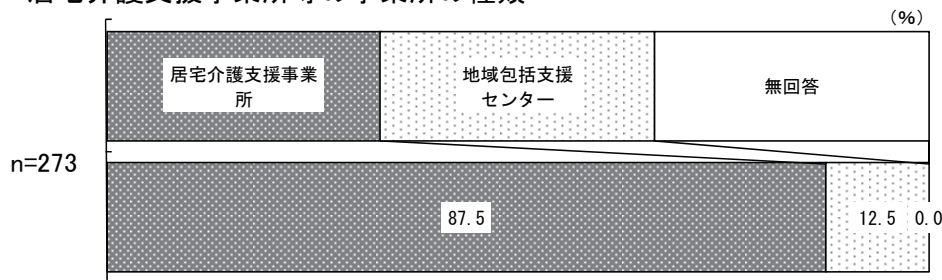
#### ア. 事業所の体制

##### ① 業種等

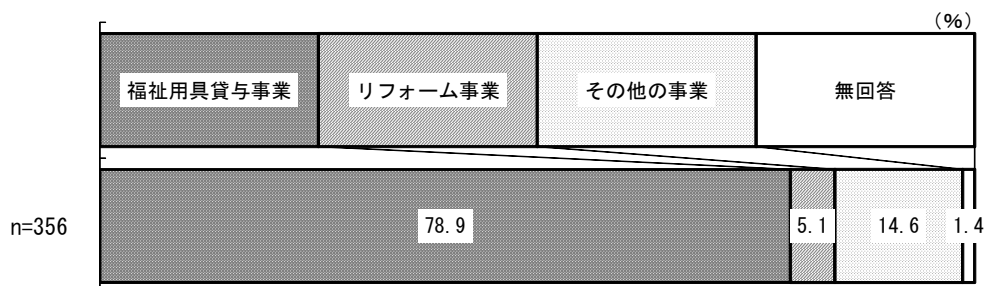
居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に業種や中心となる事業内容について確認した。

居宅介護支援事業所等については、「居宅介護支援事業所」は87.5%、「地域包括支援センター」は12.5%であった。福祉用具貸与事業所については、「福祉用具貸与事業」が78.9%、「リフォーム事業」が5.1%と「福祉用具貸与事業」が8割近くを占めている。リフォーム事業所については、最も多いのが「工務店」で30.5%、次いで「総合建設業」が29.5%、「住宅リフォーム専業」が17.3%となっている。

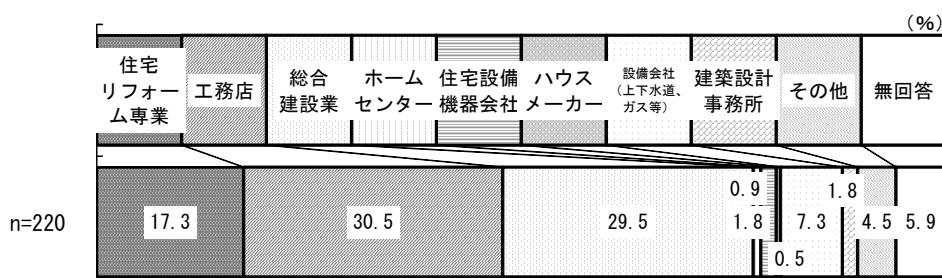
居宅介護支援事業所等の事業所の種類



福祉用具貸与事業所の中心となっている事業内容



## リフォーム事業所の業種



### ② 職員数

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に職員数について確認した。

職員規模は、平均値で見ると福祉用具貸与事業所が12.7人、リフォーム事業所が9.8人と前者の方が大きいですが、中央値では6.0人、5.0人とほとんど差がない。

	合計	1~3人	~5人	~9人	~15人	~30人	~99人	100人以上	無回答
福祉用具貸与事業所	356	90	72	70	47	28	25	5	19
	100.0%	25.3%	20.2%	19.7%	13.2%	7.9%	7.0%	1.4%	5.3%
リフォーム事業所	220	74	42	42	25	15	10	3	9
	100.0%	33.6%	19.1%	19.1%	11.4%	6.8%	4.5%	1.4%	4.1%
	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値				
福祉用具貸与事業所	12.7	6.0	22.7	2.0	200.0				
リフォーム事業所	9.8	5.0	15.9	1.0	113.0				

### ③ 資格保有状況

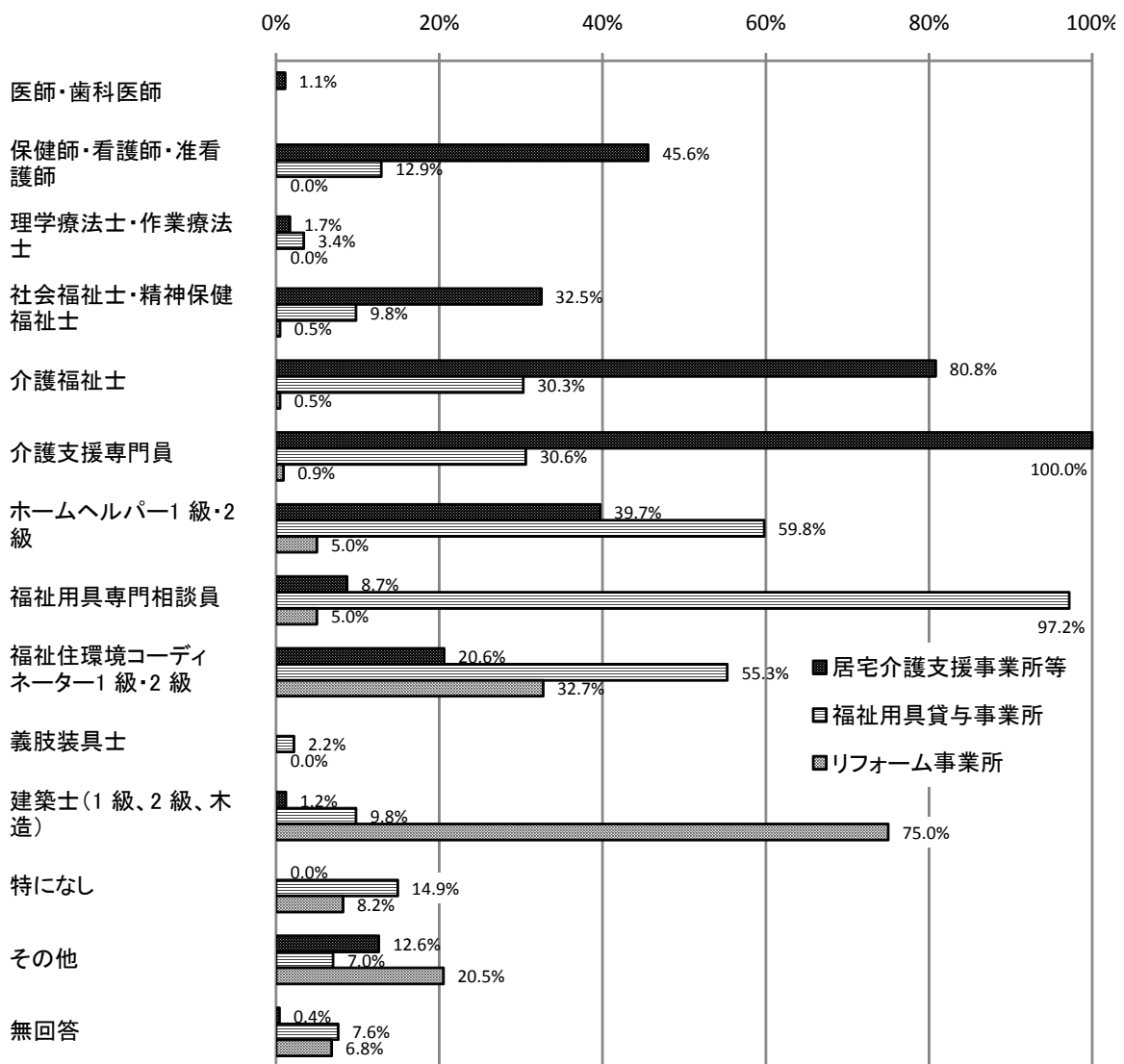
居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に職員の資格保有状況について確認した。

居宅介護支援事業所等では医療関連の資格（「保健師・看護師・准看護師」）の保有割合が45.6%と高いが、リハビリ・福祉用具関連の資格については低い。

福祉用具貸与事業所では「ホームヘルパー1級・2級」の59.8%、「福祉住環境コーディネーター」の55.3%が高めであるが、医療、リハビリ関連の資格の保有割合が低い。

リフォーム事業所では「福祉住環境コーディネーター」が32.7%であるほかは、全体的に介護・医療・リハビリ関連の資格の保有割合が低い。

また3者に共通してリハビリ関連の専門資格の保有割合が低い。

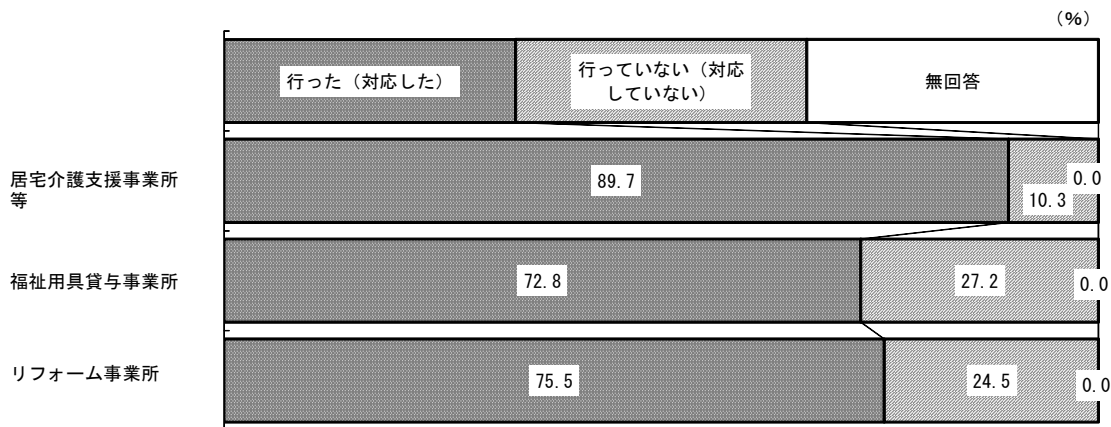


## イ. 利用者への対応

### ① 対応の有無

居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に住宅改修についての対応の有無について確認した。

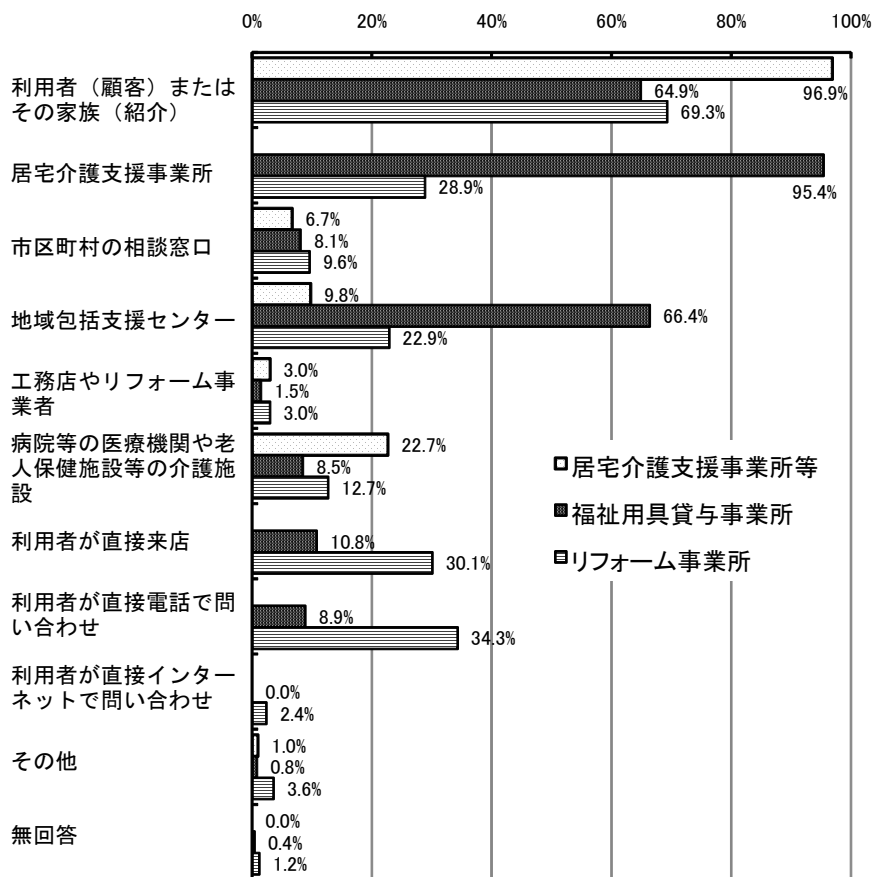
住宅改修への対応は、居宅介護支援事業所等が89.7%であり、福祉用具貸与事業所が72.8%、リフォーム事業所が75.5%となっている。なお、リフォーム事業所は、住宅改修を行っている可能性が高い事業所を中心に送付しているため、比較的高い割合になっているものと考えられる。



## ② 依頼の経路

居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に利用者が住宅改修を依頼する経路について確認した。

特徴としては、居宅介護支援事業所等は「利用者（顧客）またはその家族（紹介）」が96.9%と高く、福祉用具貸与事業所は、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターからの依頼の割合がそれぞれ95.4%、66.4%である。またリフォーム事業所は利用者からの電話あるいは来店による依頼が3割台と、他の2者に比べて高い。



居宅介護支援事業所等への設問には、利用者が直接来店、電話で問い合わせ、インターネットで問い合わせの選択肢は設けなかった。

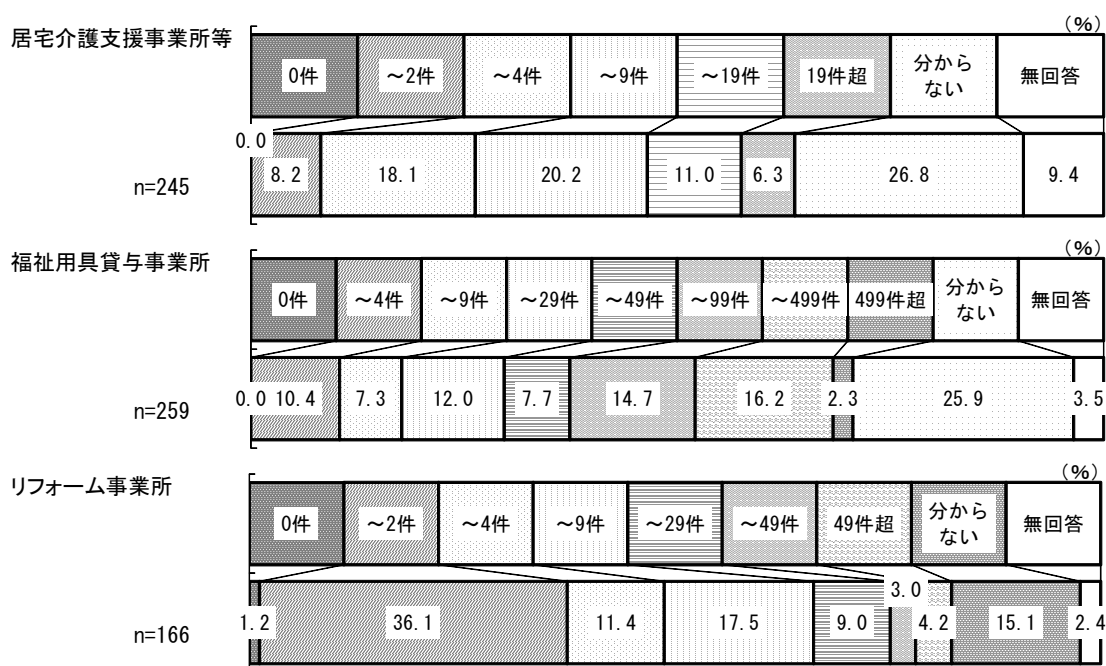


③ 事前相談件数

居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に住宅改修の事前相談件数について確認した。

事前相談件数の平均を見てみると、多い順に、福祉用具貸与事業所が平均99.1件、リフォーム事業所が平均19.2件、居宅介護支援事業所等が平均9.3件となっている。

また3者の事前相談件数の最小値と最大値を見ると（下表参照）、事業所によりかなり件数の違いがあることが分かる。



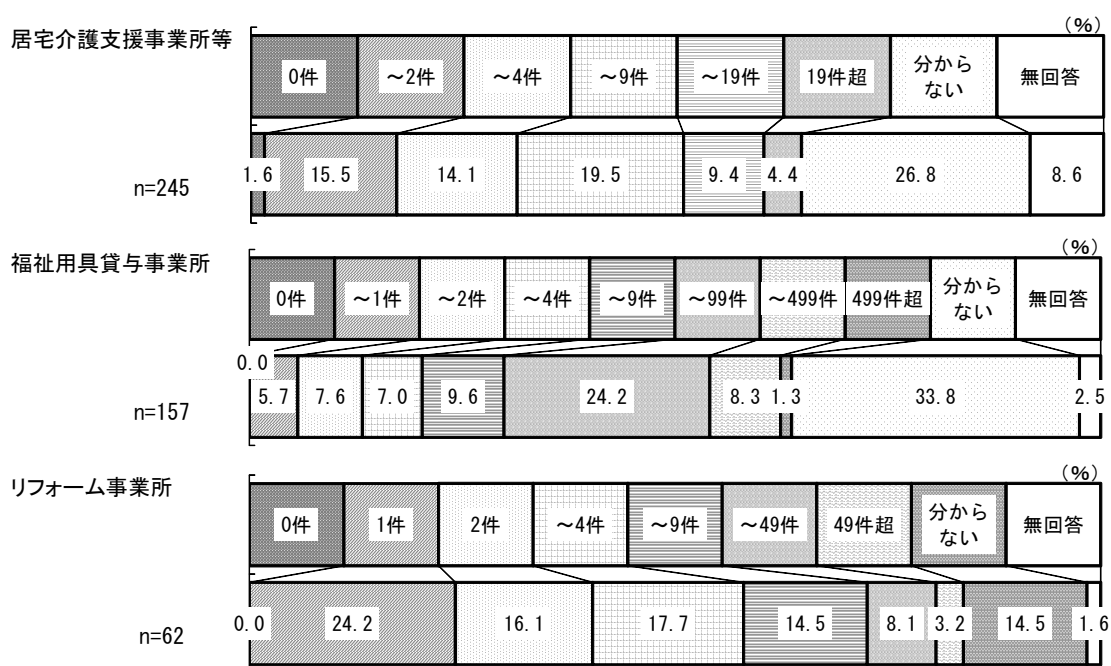
	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
居宅介護支援事業所等	9.3	6.0	17.9	1.0	263.0
福祉用具貸与事業所	99.1	36.0	204.8	1.0	2000.0
リフォーム事業所	19.2	3.0	81.3	0.0	700.0

④ 理由書作成件数

居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に理由書の作成件数について確認した。

理由書作成件数の平均を見てみると、多い順に、福祉用具貸与事業所が49.2件、居宅介護支援事業所等が7.2件、リフォーム事業所が6.8件となっている。

また3者の理由書作成件数の最小値と最大値を見ると（下表参照）、事業所によりかなり件数の違いがあることが分かる。



	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
居宅介護支援事業所等	7.2	5.0	12.6	0.0	233.0
福祉用具貸与事業所	49.2	10.0	104.3	1.0	650.0
リフォーム事業所	6.8	3.0	13.8	1.0	85.0

## ウ. 業務の実施状況

居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に業務の実施状況について、「必ず実施」と「概ね実施」の割合を合計し比較した。

### ① 事前相談

居宅介護支援事業所等は「訪問介護・訪問看護サービス提供者等からの生活状況についての確認」を除き、また福祉用具貸与事業所はすべての項目につき、100%に近い実施割合である。リフォーム事業所は「利用者の身体状況・介護状況の確認」「動作確認」の実施割合が80%台と、若干低くなっている。

	居宅介護支援事業所等	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所
利用者の身体状況・介護状況の確認	99.9%	99.2%	86.8%
利用者・家族の希望聴取	99.9%	99.3%	94.0%
訪問介護・訪問看護サービス提供者等からの生活状況についての確認	84.0%		
現場確認	99.5%	98.9%	97.6%
動作確認	99.1%	97.7%	87.3%

### ② 事前申請

居宅介護支援事業所等の「理由書の作成」は91.7%と高いが、「理由書の住宅改修事業者への提供・説明」は85.6%とやや低く、「ケアマネジャーが作成した理由書の内容確認」は福祉用具貸与・リフォーム事業所とも80%前後と若干低い。「事前申請書類の作成」・事前申請は福祉用具貸与事業所が90%前後、リフォーム事業所が80%台であるのに対して、居宅介護支援事業所等で70%弱と低くなっている。

	居宅介護支援事業所等	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所
理由書の作成	91.7%		
理由書の住宅改修事業者への提供・説明	85.6%		
ケアマネジャーが作成した理由書の内容確認		86.5%	78.4%
改修案・見積書の作成		97.3%	97.6%
改修案・見積書の確認	96.7%		
改修案・見積書の利用者の合意の確認	93.5%	98.1%	95.8%
事前申請書類の作成	68.6%	94.6%	86.7%
保険者への事前申請	67.3%	87.7%	81.9%

③ 施工関係

「施工契約書の確認」が居宅介護支援事業所等は半数弱であるのに対して、「施工契約書の作成・手交」は福祉用具貸与事業所で半数強、リフォーム事業所は8割弱となっている。その他の段階については概ね80%以上の実施割合となっている。事前申請と同様、支給申請に関する居宅介護支援事業所等の実施割合は60%台となっているが、福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所とも80~90%台の実施割合である。

	居宅介護支援事業所等	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所
施工契約書の作成・手交		52.5%	78.3%
施工契約書の確認	48.6%		
施工契約書の利用者の合意の確認	60.2%		
工程表・図面等の作成		90.0%	96.4%
工程表・図面等の確認	85.1%		
工程表・図面等の利用者の合意の確認	77.9%	90.0%	94.0%
施工完成の確認	95.7%	96.9%	97.0%
完成後のケアマネジャーへの連絡		98.1%	94.0%
支給申請書類の作成	65.7%	91.2%	86.1%
保険者への支給申請	63.6%	86.1%	80.2%

④ アフターフォロー

不具合箇所関連の業務については居宅介護支援事業所等および福祉用具貸与事業所が90%台、リフォーム事業所が70~80%台の実施割合となっている。「定期的な訪問によるモニタリング」は、福祉用具貸与事業所が57.9%、リフォーム事業所が39.1%と低めであるが、居宅介護支援事業所等は88.5%と高い。「改修についての保証」は、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所とも80%台の実施割合である。

	居宅介護支援事業所等	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所
使用状況や不具合箇所の現場での確認	94.1%	93.4%	88.0%
使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認		92.3%	76.5%
定期的な訪問によるモニタリング	88.5%	57.9%	39.1%
使用状況や不具合箇所について施工者への報告	86.8%		
改修についての保証		83.0%	81.9%

## エ. 改修工事

### ① 工事件数

福祉用具貸与事業所とリフォーム事業所の2者に工事件数を確認した。

福祉用具貸与事業所は、介護保険の支給限度額内の工事が71.2件と最も多く、次いで、介護保険を使っていないリフォームが15.8件、介護保険の支給限度額を超えた工事が13.2件である。リフォーム事業所の住宅改修件数は、介護保険の支給限度額内の工事は18.5件、介護保険の支給限度額を超えた工事が4.4件、介護保険を使っていないリフォームが56.9件である。

支給限度額内の工事は福祉用具貸与事業所が、介護保険制度を使用していないリフォームについてはリフォーム事業者が多い。

#### 福祉用具貸与事業所の工事件数

介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	183.0	71.2	27.0	136.0	1.0	1,200.0
支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	138.0	13.2	3.5	39.8	0.0	400.0
介護保険制度は使っていないリフォーム	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	118.0	15.8	3.0	48.1	0.0	350.0
合計	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	190.0	88.6	30.0	187.9	1.0	1,800.0

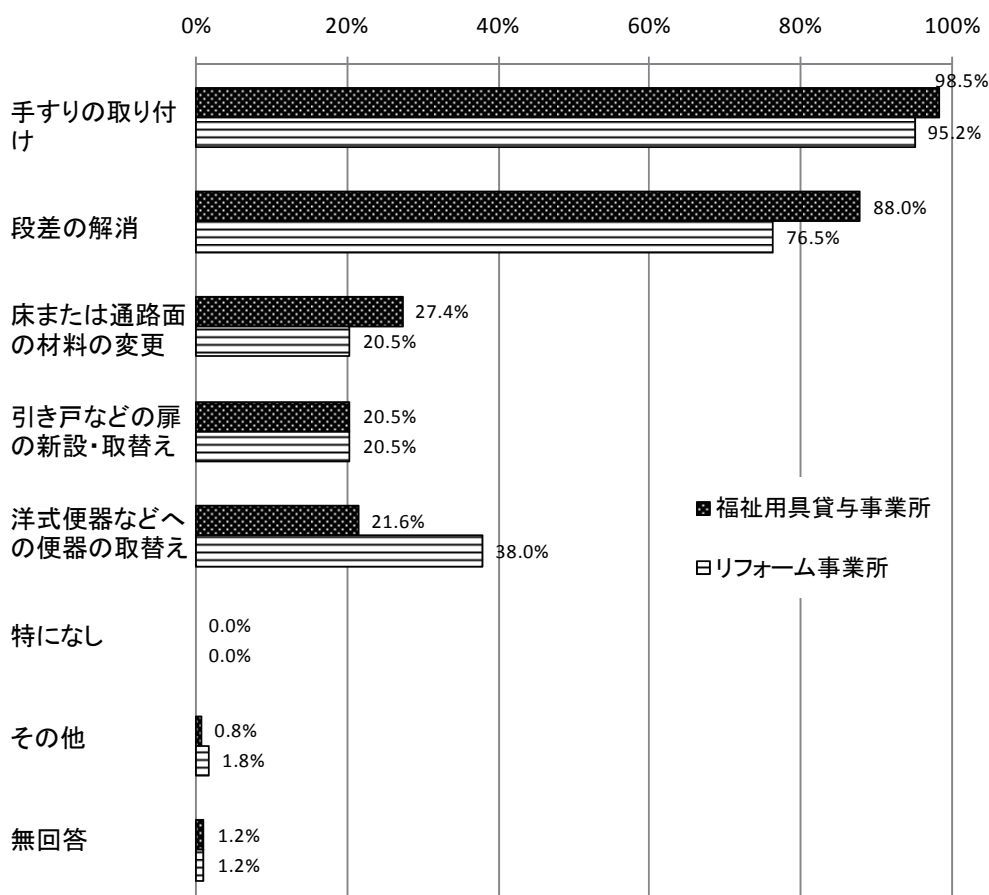
#### リフォーム事業所の工事件数

介護保険制度による住宅改修（支給限度額内）	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	114.0	18.5	2.5	66.5	0.0	520.0
支給限度額を超えた工事（介護保険を利用）	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	95.0	4.4	2.0	12.6	0.0	95.0
介護保険制度は使っていないリフォーム	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	75.0	56.9	5.0	131.8	0.0	788.0
合計	全体	平均（件）	中央値	標準偏差	最小値	最大値
	141.0	66.3	5.0	192.5	1.0	1,280.0

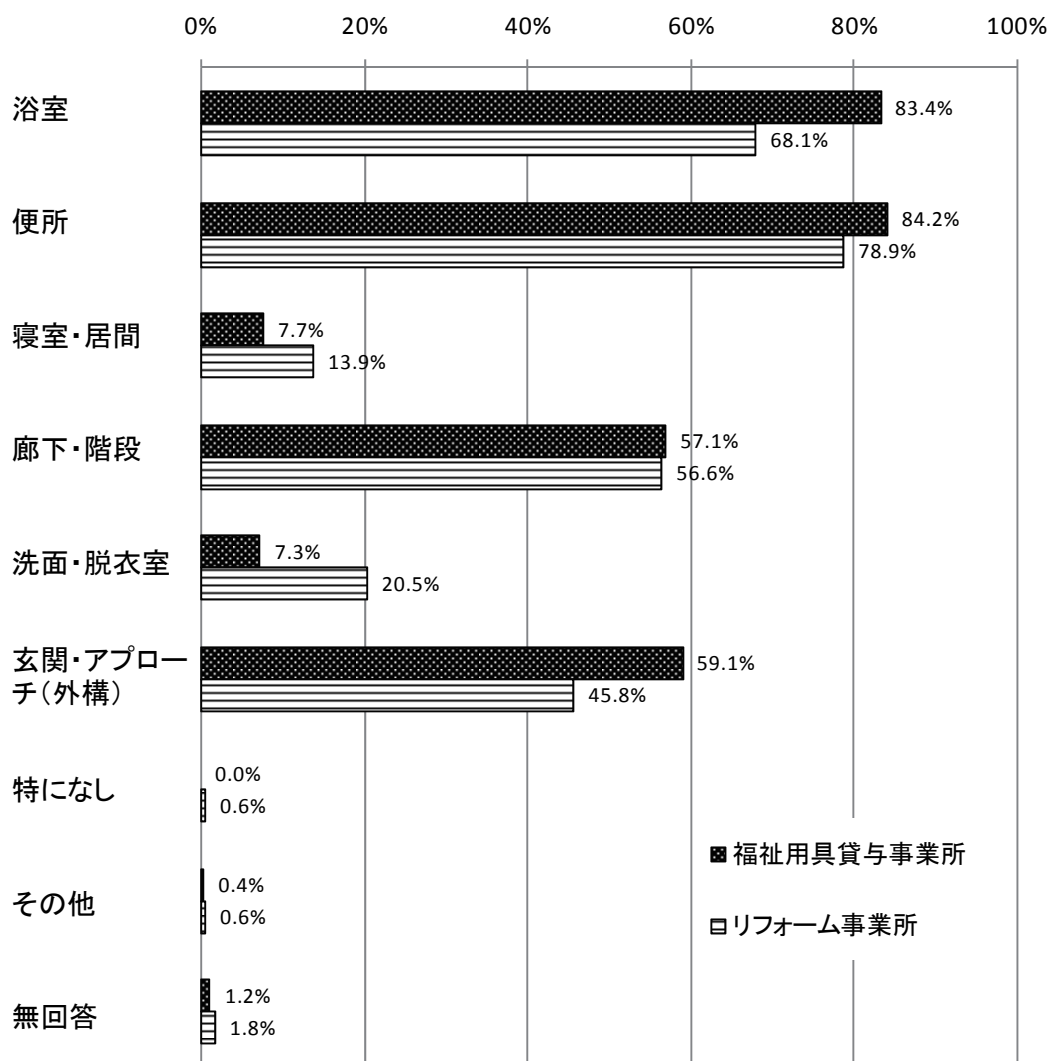
② 工事内容と工事場所

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に特に多かった工事内容とその工事場所について確認した。

工事内容で最も多いのは「手すりの取り付け」で、回答割合は両者とも90%を超えている。次いで多いのは「段差の解消」で、回答割合は70～80%台である。「洋式便器などへの便器の取替え」はリフォーム事業所の回答割合の方が約2倍である。



工事場所で最も多いのが「便所」で、両者とも80%前後である。続いて「浴室」が高く、福祉用具貸与事業所は83.4%、リフォーム事業所は68.1%である。「玄関・アプローチ（外構）」の回答割合は福祉用具貸与事業所の方が高く、「廊下・階段」ではほぼ同じになっている。この理由としては、これらの場所については手すりの取り付けあるいは段差解消などの工事が大半を占めると考えられるためである。

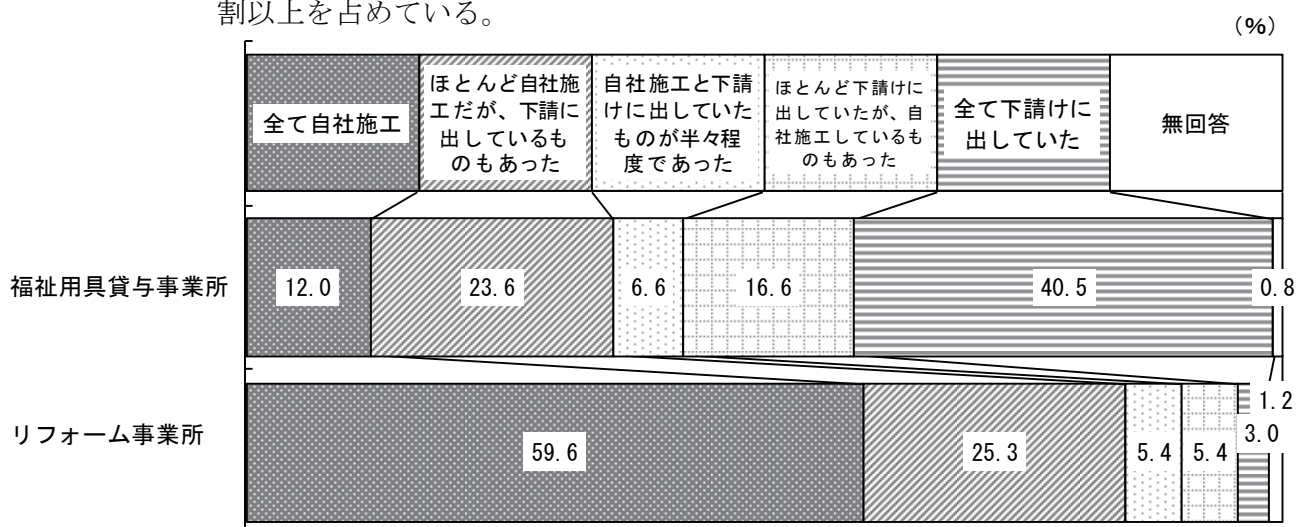


③ 下請けの状況

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に下請けの状況について確認した。

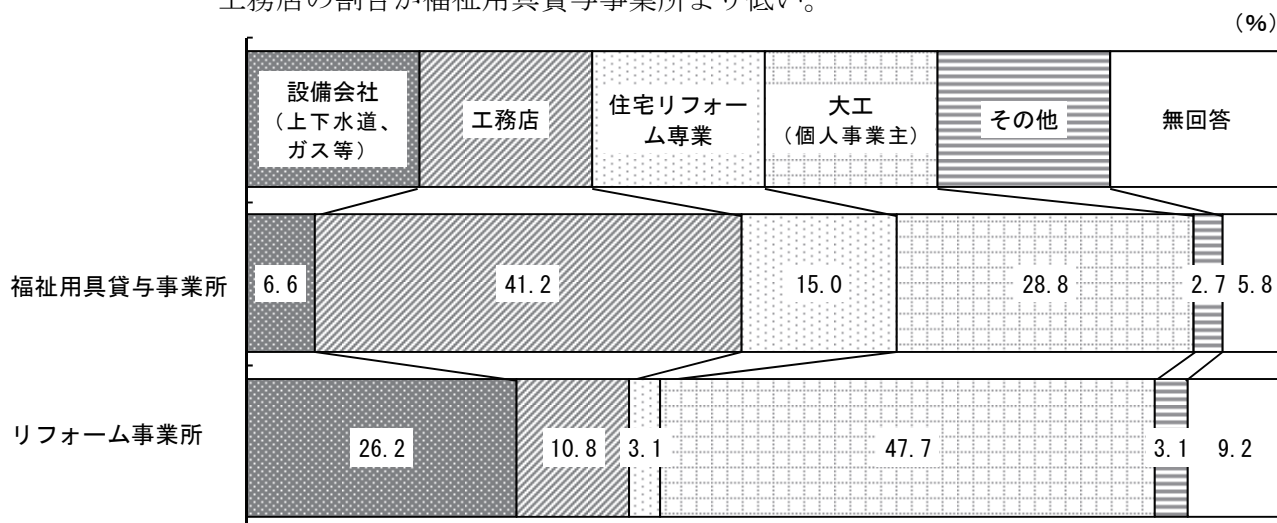
福祉用具貸与事業所は「全て自社施工」が12.0%、「ほとんど自社施工だが、下請に出しているものもあった」が23.6%、「自社施工と下請けに出していたものが半々程度であった」が6.6%で、自社施工が半分以上の事業所が4割強である。

リフォーム事業所は「全て自社施工」が59.6%、「ほとんど自社施工だが、下請に出しているものもあった」が25.3%、「自社施工と下請けに出していたものが半々程度であった」が5.4%で、自社施工が半分以上の事業所が9割以上を占めている。



下請け先として多い事業者

下請け先として多い事業者としては、福祉用具貸与事業所は「工務店」が41.2%で最も多く、次いで「大工（個人事業主）」が28.8%、「住宅リフォーム専業」が15.0%である。リフォーム事業所は「大工（個人事業主）」が47.7%、「設備会社（上下水道、ガス等）」が26.2%、「工務店」が10.8%であり、工務店の割合が福祉用具貸与事業所より低い。

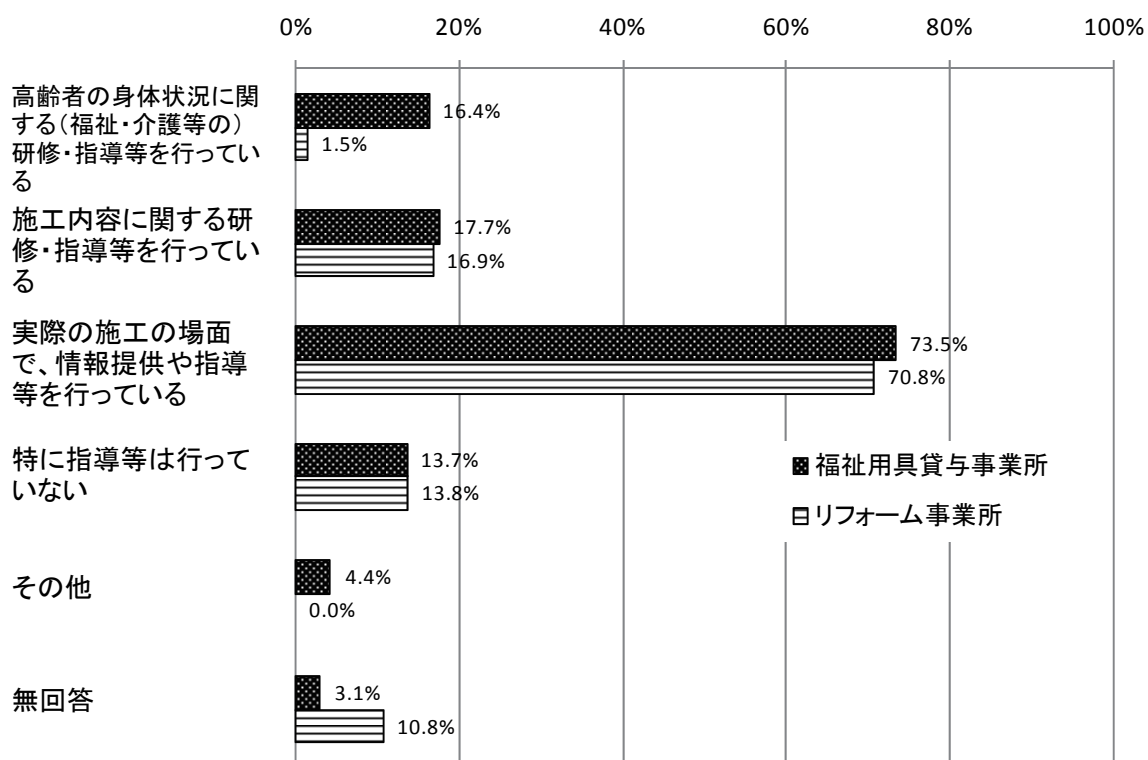




④ 下請け事業者への研修・指導

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に下請け事業者への研修・指導について確認した。

「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」が福祉用具貸与事業所で73.5%、リフォーム事業所で70.8%とほぼ同等である。そのほかの研修・指導等については、20%未満の事業所しか取り組んでいない。



## オ. 質の確保への取組み

### ① 専門職との連携

#### 連携の有無

居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に専門職との連携の有無について確認した。

ケアマネジャーとの連携について「半数程度以上で連携している」で評価すると、福祉用具貸与事業所は67.2%、リフォーム事業所は34.3%で前者の方が2倍程度である。リハビリ専門職との連携では、「連携がある」（「半数程度以上で連携している」、「連携したことが1度でもある」の合計）と回答した割合と比較すると、居宅介護支援事業所等では83.3%と高く、福祉用具貸与事業所でも79.9%と高いのに対して、リフォーム事業所では26.5%と低い。

居宅介護支援事業所等	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○◎なし)
医師・看護師などの医療専門職	245	8	86	94	151
	100.0%	3.4%	35.0%	38.4%	61.7%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	245	49	155	204	41
	100.0%	20.0%	63.1%	83.3%	16.9%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	245	94	108	202	43
	100.0%	38.2%	44.2%	82.4%	17.6%
建築士などの建築専門職	245	24	71	95	150
	100.0%	9.7%	29.1%	38.8%	61.1%

福祉用具貸与事業所	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○◎なし)
ケアマネジャー	259	174	79	253	6
	100.0%	67.2%	30.5%	97.7%	2.3%
医師・看護師などの医療専門職	259	5	87	92	167
	100.0%	1.9%	33.6%	35.5%	64.5%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	259	43	164	207	52
	100.0%	16.6%	63.3%	79.9%	20.1%
建築士などの建築専門職	259	63	84	147	112
	100.0%	24.3%	32.4%	56.8%	43.2%

リフォーム事業所	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○◎なし)
ケアマネジャー	166	57	91	148	18
	100.0%	34.3%	54.8%	89.2%	10.8%
医師・看護師などの医療専門職	166	3	17	20	146
	100.0%	1.8%	10.2%	12.0%	88.0%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	166	5	39	44	122
	100.0%	3.0%	23.5%	26.5%	73.5%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	166	9	28	37	129
	100.0%	5.4%	16.9%	22.3%	77.7%
建築士などの建築専門職	166	13	30	43	123
	100.0%	7.8%	18.1%	25.9%	74.1%

### 連携している業務の段階

各専門職と連携している段階については、ケアマネジャーとの連携では福祉用具貸与事業所は「事前相談」が98.4%と高く、「アフターフォロー」が53.4%であるのに対して、リフォーム事業所は「事前相談」が93.2%とほぼ同等、「アフターフォロー」が31.8%と低くなっている。医療専門職およびリハビリ専門職は事前相談の段階が高く、それ以降の段階では低くなっている。建築専門職は事前相談および施工関係の段階で高くなっているが、施工関係の段階で高いのは福祉用具貸与事業所である。

### 各専門職と連携している業務段階

居宅介護支援事業所等	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
医師・看護師などの医療専門職	94 100.0%	92 97.6%	6 6.4%	4 4.0%	6 6.1%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	204 100.0%	187 91.6%	25 12.4%	18 8.7%	33 16.2%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	202 100.0%	177 87.6%	77 38.1%	60 29.7%	81 40.2%
建築士などの建築専門職	95 100.0%	74 77.3%	35 36.3%	43 45.3%	19 20.3%

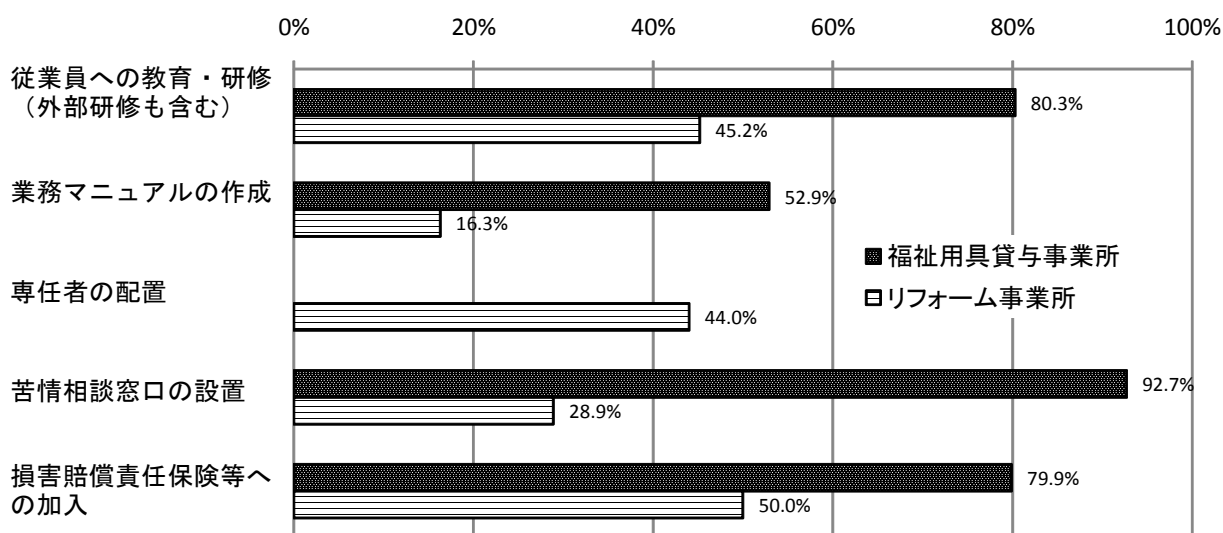
福祉用具貸与事業所	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
ケアマネジャー	253 100.0%	249 98.4%	157 62.1%	88 34.8%	135 53.4%
医師・看護師などの医療専門職	92 100.0%	86 93.5%	10 10.9%	4 4.3%	10 10.9%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	207 100.0%	195 94.2%	25 12.1%	29 14.0%	40 19.3%
建築士などの建築専門職	147 100.0%	119 81.0%	38 25.9%	109 74.1%	68 46.3%

リフォーム事業所	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
ケアマネジャー	148 100.0%	138 93.2%	87 58.8%	63 42.6%	47 31.8%
医師・看護師などの医療専門職	20 100.0%	15 75.0%	3 15.0%	0 0.0%	0 0.0%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	44 100.0%	38 86.4%	5 11.4%	5 11.4%	0 0.0%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	37 100.0%	31 83.8%	9 24.3%	8 21.6%	7 18.9%
建築士などの建築専門職	43 100.0%	36 83.7%	8 18.6%	23 53.5%	7 16.3%

## ② 質の確保への取組み

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者に質の確保への取組みについて確認した。

福祉用具貸与事業所は「苦情相談窓口の設置」が92.7%と高く、次いで「従業員への教育・研修（外部研修も含む）」が80.3%、「損害賠償責任保険等への加入」が79.9%、「業務マニュアルの作成」が52.9%となっている。一方、リフォーム事業所は「損害賠償責任保険等への加入」が50.0%、「従業員への教育・研修（外部研修も含む）」が45.2%、「専任者の配置」が44.0%と半数弱の対応状況となっている。



福祉用具貸与事業所への設問には、「専任者の配置」の選択肢は設けなかった。

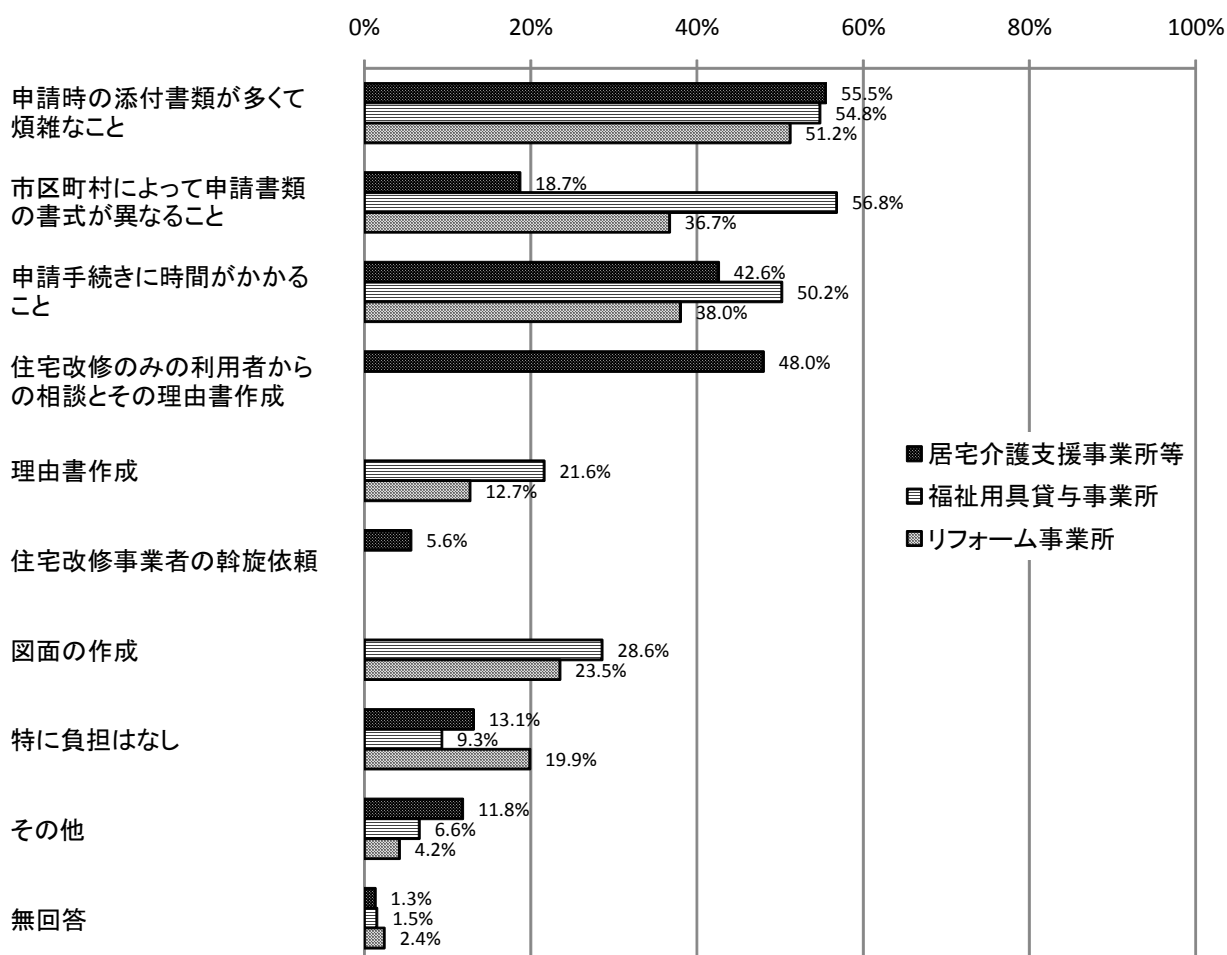
## 2. 住宅改修に係る意見

### ア. 業務に係る意見

#### ① 手続きの中で負担が大きい点

居宅介護支援事業所等及び福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の3者に住宅改修の手続きの中で負担が大きい事項について確認した。

「申請時の添付書類が多くて煩雑なこと」は3者とも50%台とほぼ同程度の割合であるが、福祉用具貸与事業所は、「市区町村によって申請書類の書式が異なること」、「申請手続きに時間がかかること」の回答割合が50%超と他の2者より高くなっている。一方、居宅介護支援事業所等は「住宅改修のみの利用者からの相談とその理由書作成」が48.0%と高くなっている。

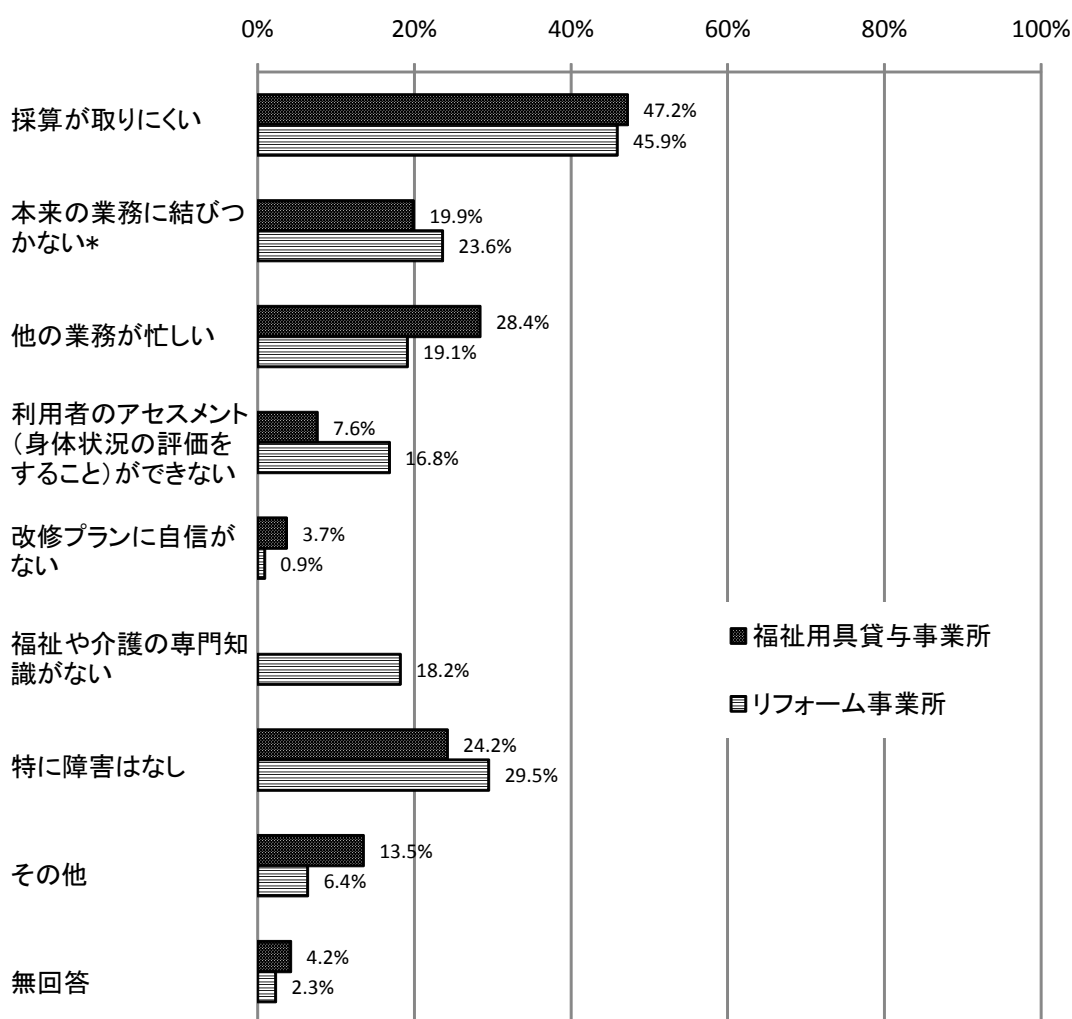


居宅介護支援事業所等の設問には、「理由書作成」「図面の作成」の選択肢は設けなかった。福祉用具貸与事業所およびリフォーム事業所の設問には、「住宅改修のみの利用者からの相談とその理由書作成」「住宅改修事業者の斡旋依頼」の選択肢は設けなかった。

② 事業を行う上での障害となっている点

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の 2 者に事業を行う上で障害となっている点について確認した。

「採算が取りにくい」が最も多く、福祉用具貸与事業所で 47.2%、リフォーム事業所で 45.9%である。次いで「特に障害はなし」が福祉用具貸与事業所で 24.2%、リフォーム事業所で 29.5%である。「利用者のアセスメント（身体状況の評価をすること）ができない」あるいは「福祉や介護の専門知識がない」といった専門性に関する障害については、回答割合が 20%未満と低い。



\*福祉用具貸与事業所の場合は「福祉用具貸与の依頼に結びつかない」、リフォーム事業所の場合は「他のリフォームの依頼に結びつかない」

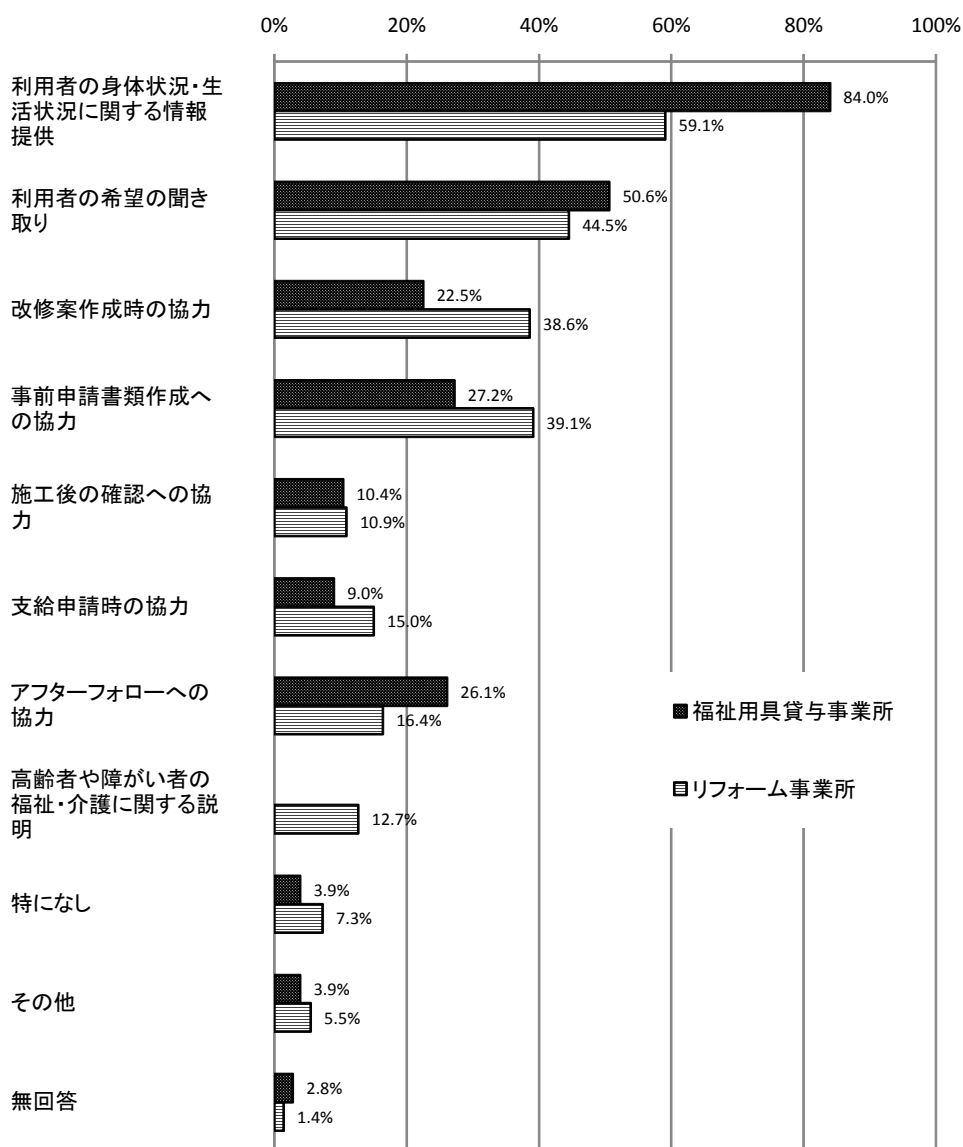
福祉用具貸与事業所への設問には、「福祉や介護の専門知識がない」の選択肢は設けなかった。

## イ. 関係者への意見

### ① ケアマネジャーに求める点

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所の2者にケアマネジャーに求める点を確認した。

「利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供」が最も高く、福祉用具貸与事業所で84.0%、リフォーム事業所で59.1%である。次いで、「利用者の希望の聞き取り」が、福祉用具貸与事業所で50.6%、リフォーム事業所で44.5%である。このほか、リフォーム事業所では「改修案作成時の協力」、「事前申請書類作成への協力」が40%弱であったが、福祉用具貸与事業所では30%に満たなかった。



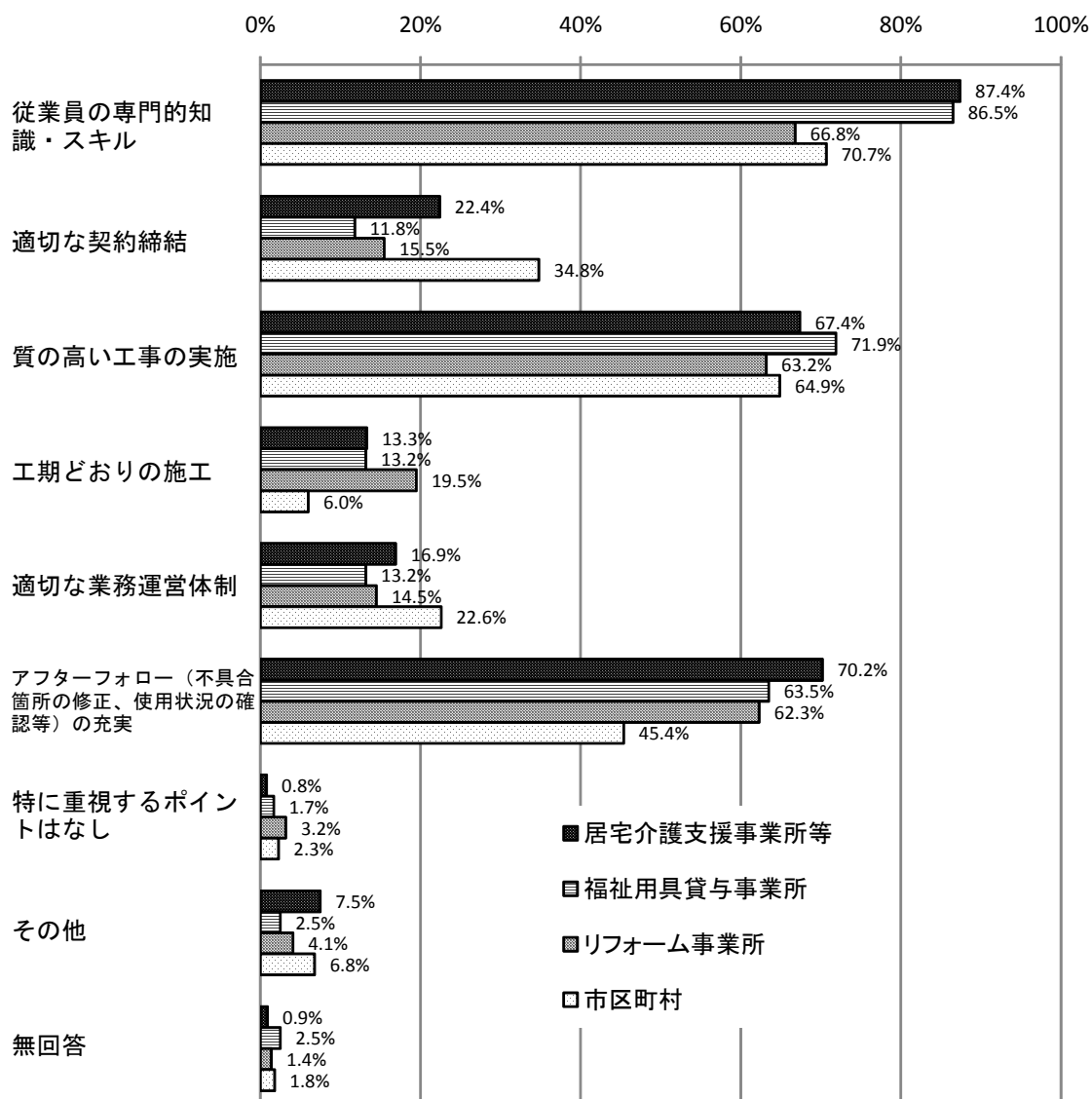
福祉用具貸与事業所への設問には、「高齢者や障がい者の福祉・介護に関する説明」の選択肢は設けなかった。

② 住宅改修事業者に求める点・求められる点

居宅介護支援事業所等および市区町村が住宅改修事業者を求める点、及び、福祉用具貸与事業所あるいはリフォーム事業所が住宅改修事業者に求められると考える点を確認した。

全般的に回答割合が高いのは、「従業員の専門的知識・スキル」、「質の高い工事の実施」、「アフターフォローの充実」の3項目である。このうち、「従業員の専門的知識・スキル」は居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所の回答割合が他の2者より高い。「質の高い工事の実施」については関係者間の差はほとんどない。「アフターフォローの充実」については居宅介護支援事業所等が70.2%と高く、市区町村は45.4%と若干低い。

「適切な契約締結」については市区町村が34.8%、居宅介護支援事業所等が22.4%であるが、残りの2者は20%未満だった。





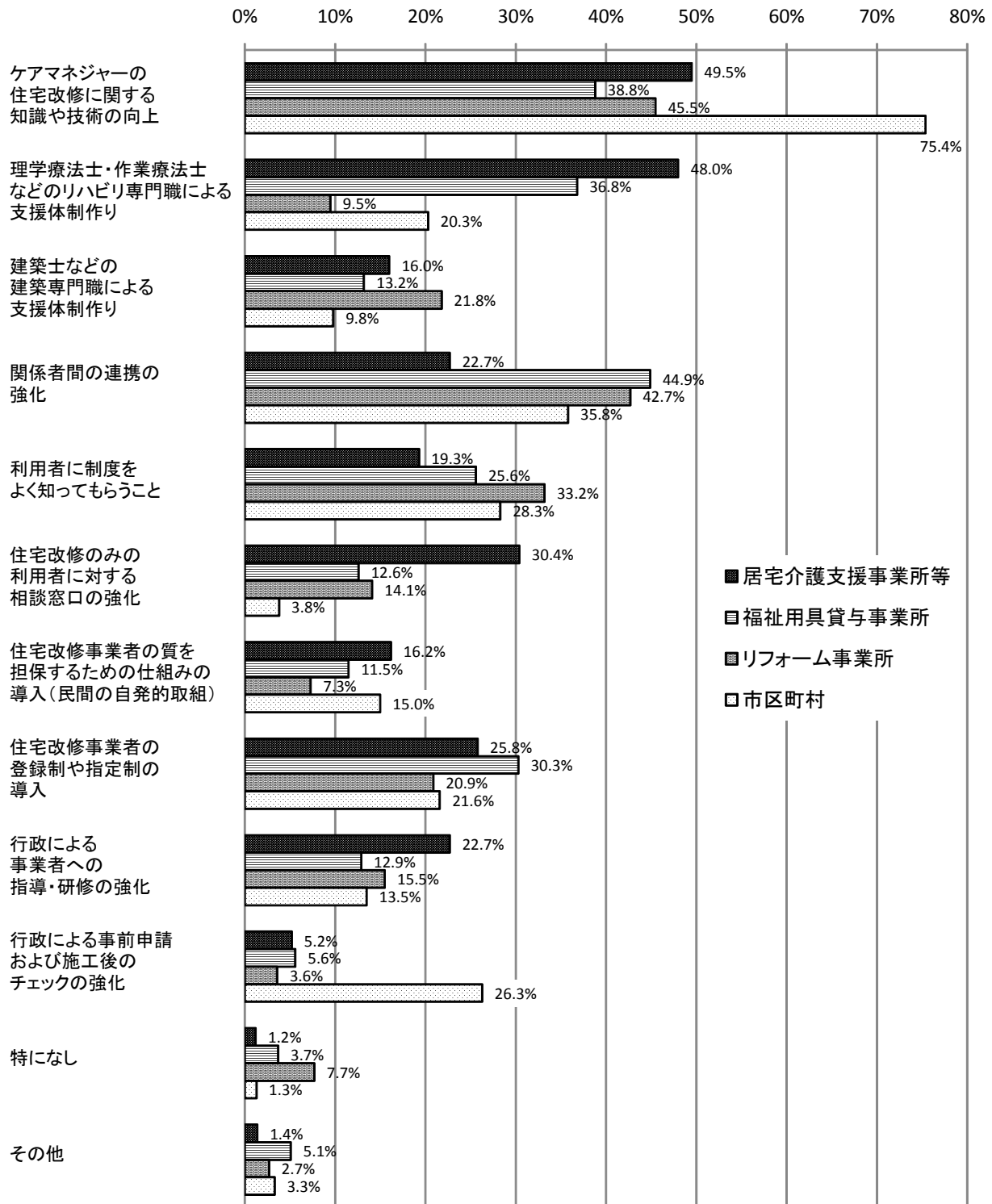
## ウ. 住宅改修全般への意見

### ① 質の向上に向けて重要と考える点

居宅介護支援事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所、市区町村の4者に住宅改修の質の向上に向けて重要と考える点について確認した。

全般的に回答の割合が高かったのは、「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上」、「理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職による支援体制作り」、「関係者間の連携の強化」である。「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上」については市区町村が75.4%と高く、居宅介護支援事業所等、リフォーム事業所も選択肢の中で最も回答割合が高かった。福祉用具貸与事業所で最も高かったのは「関係者間の連携の強化」である。

(次ページ図参照)



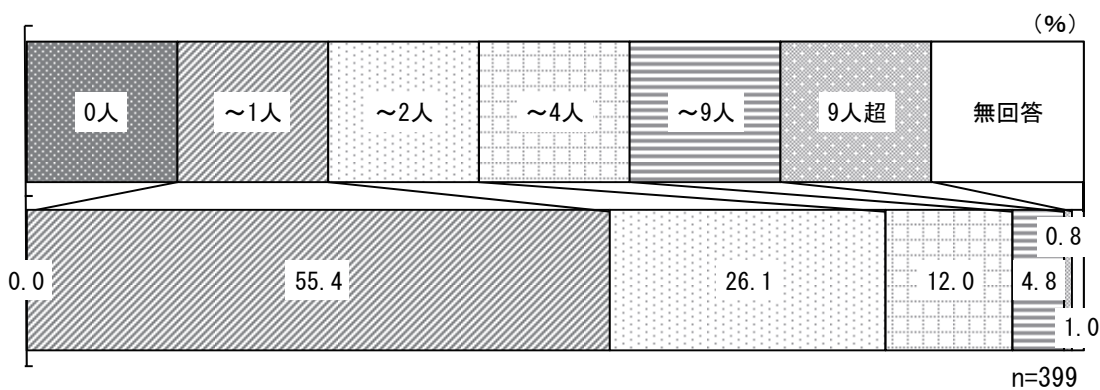
### 3. その他

#### ア. 市区町村調査

##### ① 担当職員数と経験年数

住宅改修を担当している職員数を確認した。

職員数は平均 2.0 人、最多で 32 人であり、1 人という回答が 55.4%と過半数を占め、2 人の回答 26.1%を合計して 81.5%である。

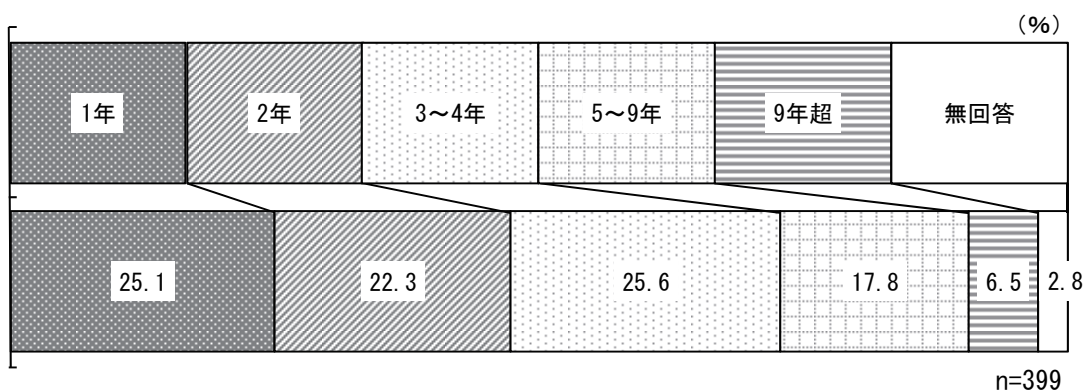


平均 (人)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
2.0	1.0	2.2	1.0	32.0

当該業務経験の最も長い方の年数

当該業務経験の最も長い方の年数を確認した。

年数は平均 3.5 年、最短が 1 年、最長が 16 年である。1 年が 25.1%、2 年が 22.3%で、合計 47.4%と 2 年以下で約半数を占めている。

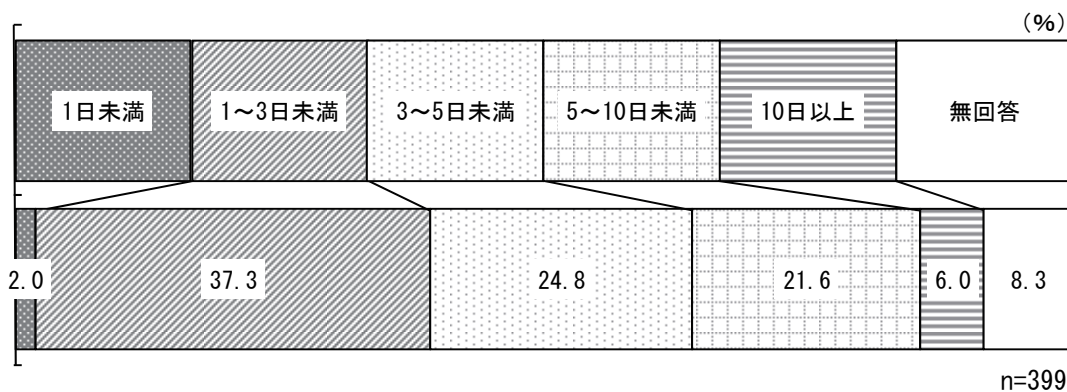


平均 (年)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
3.5	3.0	2.9	1.0	16.0

② 事前申請・支給申請から承認までの期間

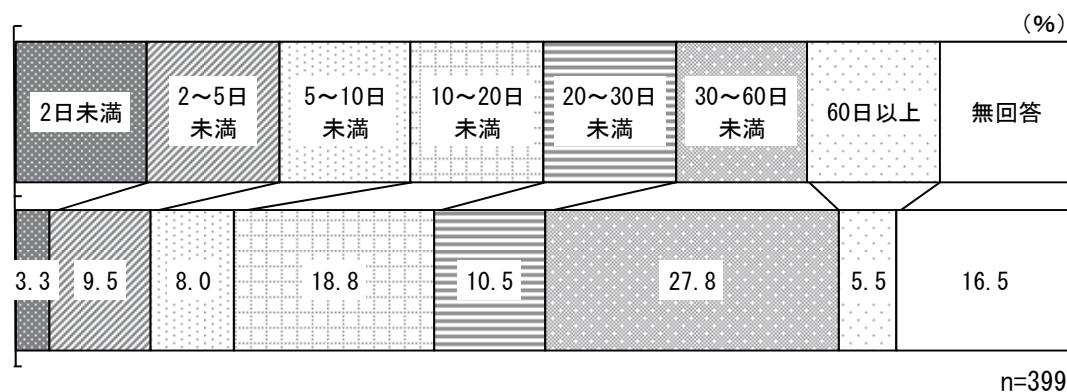
事前申請・支給申請から承認までの期間を確認した。

事前申請書類受理から承認までの期間については、平均 4.0 日、最長 33 日であった。1 日未満が 2.0%、1~3 日未満が 37.3%で、合計 39.3%であり、4 割弱である。



平均 (日)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
4.0	3.0	3.8	0.0	33.0

支給申請書類受理から支給決定までの期間については、平均 22.7 日、最長 90 日であった。2 日未満が 3.3%、2~5 日未満が 9.5%、5~10 日未満が 8.0%で、10~20 日未満が 18.8%、20~30 日未満が 10.5%で、1 ヶ月未満が合計 50.1%であり、半数を占めている。



平均 (日)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
22.7	20.0	17.4	1.0	90.0

③ 申請に係る独自書類

事前申請にあたって市区町村が独自に要求していることとしては、入院中の事前申請の場合のPT、OTによる現地調査実施書類、理由書についてケアマネジャーの作成を条件とすること、ケアマネジャー作成でない場合にケアマネジャーの確認印を必要とすることなどがある。

事前申請時の独自書類

書類の名称	貴自治体で独自に要求していること
1. 住宅改修事前申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支給方式・住宅改造併用の有無の記載</li> <li>・過去の住宅改修の有無の確認</li> <li>・本人・ケアマネジャー以外が申請する場合の委任状</li> </ul>
2. 費用の見積書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事内容の内訳 7</li> <li>・カタログの添付 4</li> <li>・2社以上の提出</li> </ul>
3. 理由書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作成者の資格を証する書類 3</li> <li>・市町村の独自の様式 2</li> <li>・ケアマネジャー、包括支援センター職員、高齢福祉課職員の記載によるもの(それ以外は不可)</li> <li>・ケアマネジャー作成が条件</li> <li>・改修業者による理由書作成の際は、受領委任払は原則不可</li> <li>・ケアマネジャー作成でない場合、ケアマネジャーの確認印</li> <li>・入院中の事前申請の場合、PT、OTによる現地調査実施関係書類</li> <li>・居宅サービス計画の有無の記入</li> <li>・施工業者とケアマネジャーの事前打合せ日の記入</li> <li>・記入内容の確認欄</li> </ul>
4. 改修予定の状況を確認できるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日付入り 38</li> <li>・工事箇所を朱書等で図示する 18</li> <li>・メジャー等で段差などを示す 8</li> <li>・部品カタログ 7</li> <li>・ケアプラン 1</li> </ul>
5. 住宅の所有者の承諾書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸家や公営住宅の場合 4</li> <li>・申請者と所有者が異なる場合 2</li> <li>・本人・家族の所有以外である場合</li> <li>・同居親族の所有であっても提出</li> </ul>

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

支給申請時の独自書類

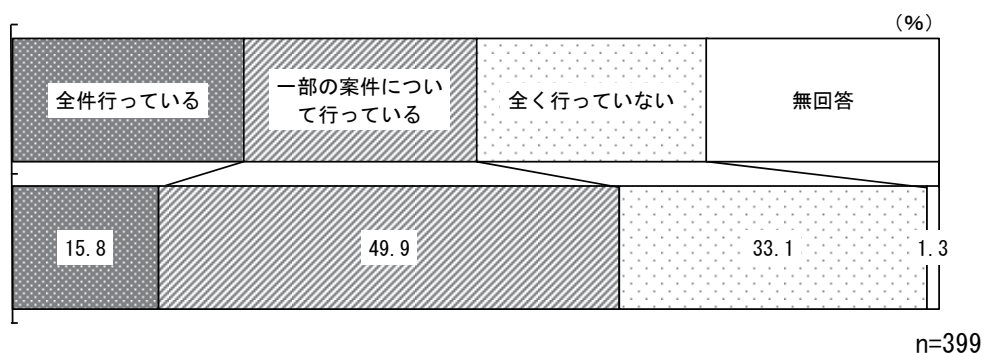
書類の名称	貴自治体で独自に要求していること
1. 住宅改修支給申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・押印は事前申請書と同じ印鑑であること</li> <li>・支給方式、住宅改造併用の有無の記載</li> <li>・口座が対象者以外に指定の場合は委任状を提出</li> <li>・請求書</li> </ul>
2. 領収証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原本提出 7</li> <li>・原本の写し 3</li> <li>・但書に住宅改修を含む旨記載</li> <li>・請求書の写</li> </ul>
3. 工事費内訳書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見積書から変更した場合 6</li> <li>・材料費、数量等を区分し記載 2</li> <li>・工事完了証明書</li> </ul>
4. 完成後の状態が確認できるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日付入り 32</li> <li>・スケール、メジャー、利用者名入り 4</li> <li>・図面 3</li> <li>・完了届 2</li> </ul>

(数字は同様の回答が複数あった場合の回答数)

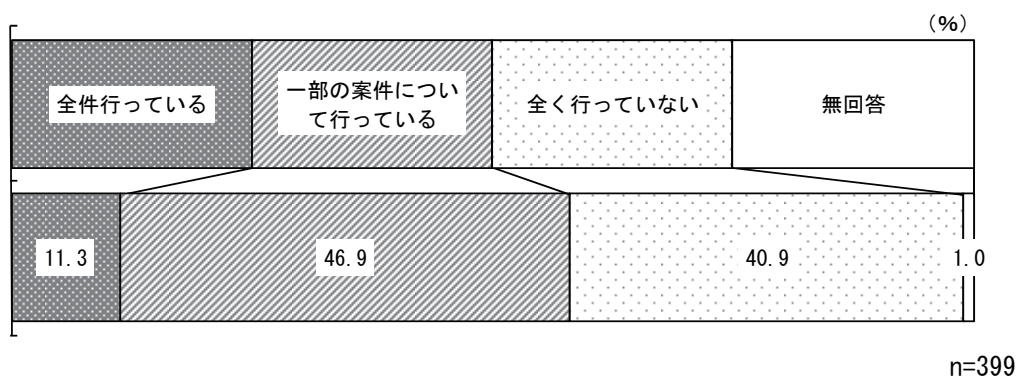
④ 申請に係る訪問確認

事前申請あるいは支給申請に関連して訪問を行っているかどうかを確認した。

事前申請に係る訪問確認を行っているかどうかについては、「全件行っている」は15.8%、「一部の案件について行っている」は49.9%であり、合計で65.7%と3分の2弱が事前訪問を実施している。



支給申請に関する工事完了後の訪問確認については、「全件行っている」が11.3%、「一部の案件について行っている」が46.9%であり、合計58.2%と過半数を占めている。事前申請に係る訪問確認よりも割合が低くなっている。

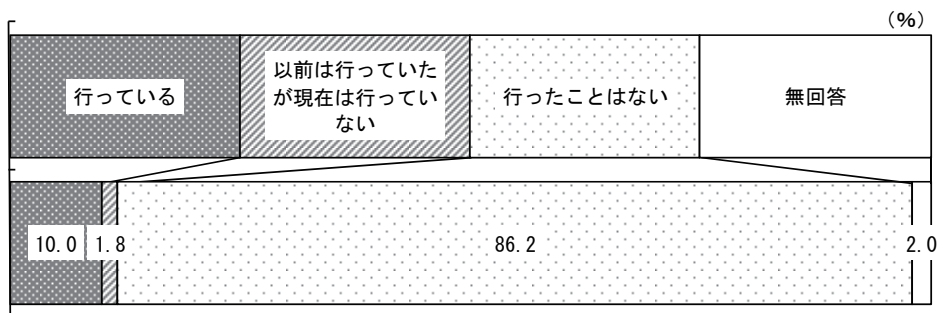


⑤ 専門職による相談事業の実施

実施の有無

建築士や理学療法士・作業療法士等の専門職による相談事業の実施について確認した。

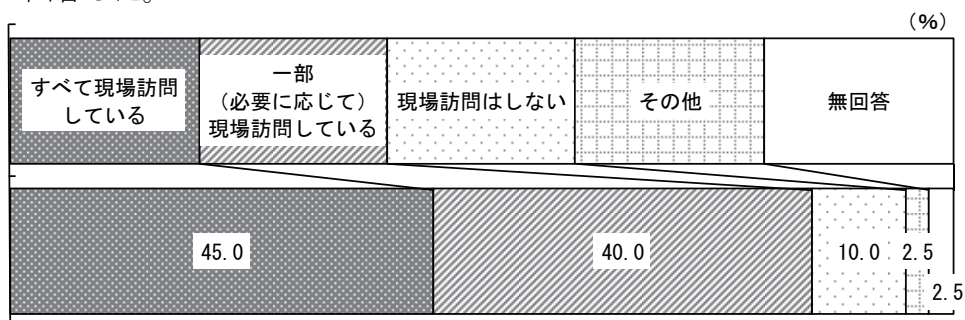
相談事業を「行ったことはない」の回答割合が 86.2%と最も高く、「行っている」は 10.0%、「以前は行っていたが現在は行っていない」は 1.8%である。



n=399

現場訪問の有無

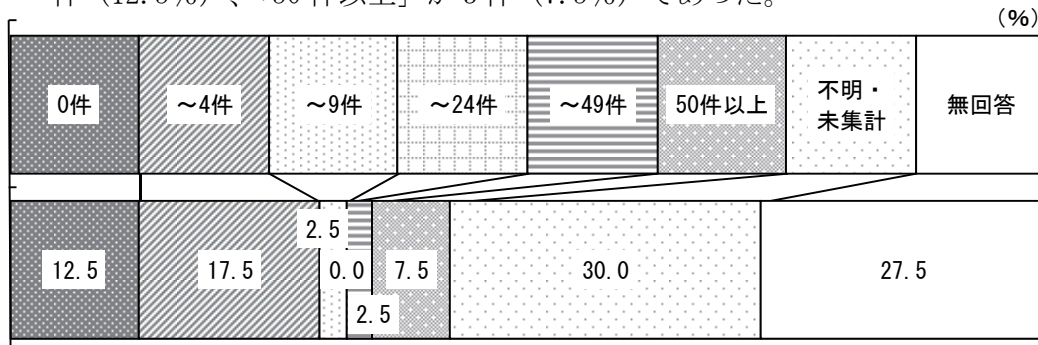
相談は現場訪問によるものかどうかを質問し、相談事業を「行っている」と回答した 40 件のうち、18 件 (45.0%) が「すべて現場訪問している」と回答した。



n=40

平成 22 年度の相談件数

相談事業を「行っている」と回答したうち、相談件数について質問した。件数回答があった 17 件の回答は、「1~4 件」が 7 件 (17.5%)、「0 件」が 5 件 (12.5%)、「50 件以上」が 3 件 (7.5%)であった。



n=40

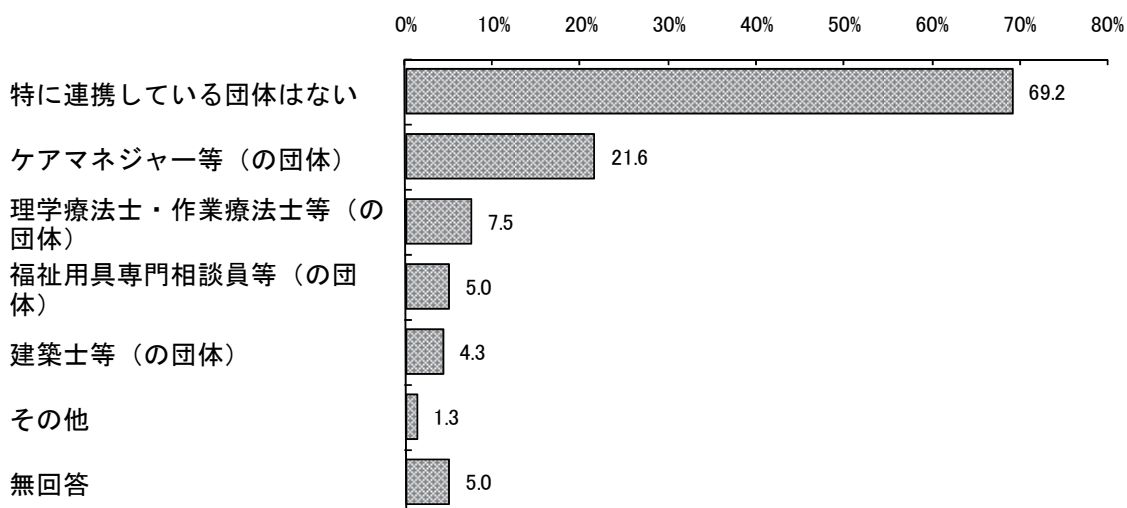


⑥ 専門職団体との連携

連携の有無

住宅改修に関連した専門職団体との連携について確認した。

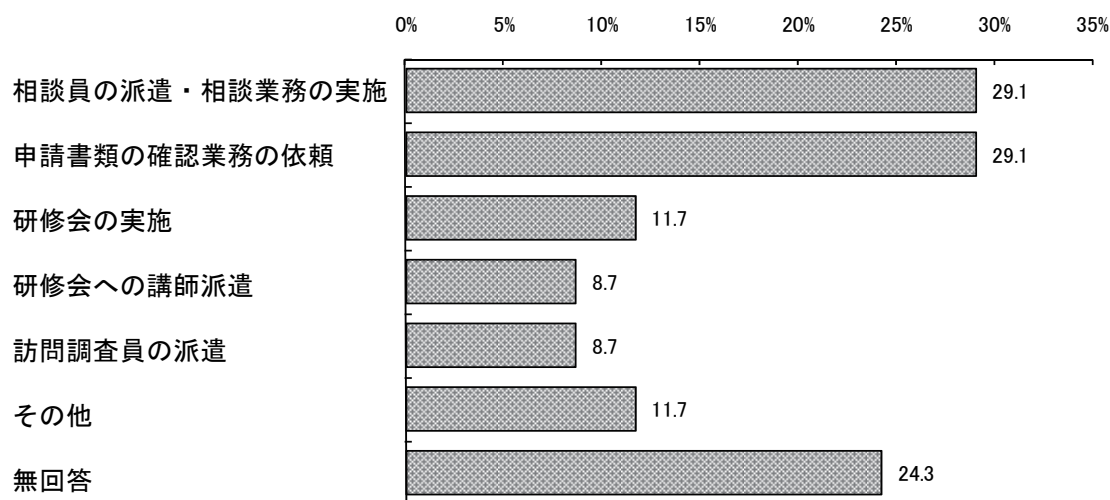
専門職団体との連携については、「ケアマネジャー等（の団体）」が最も高く21.6%、次いで「理学療法士・作業療法士等（の団体）」が7.5%、「福祉用具専門相談員等（の団体）」が5.0%である。なお、「特に連携している団体はない」は69.2%である。



n=399

専門職団体との連携の内容

専門職団体との連携の内容については、「相談員の派遣・相談業務の実施」および「申請書類の確認業務の依頼」が29.1%で最も高く、次いで「研修会の実施」の11.7%、「研修会への講師派遣」および「訪問調査員の派遣」が8.7%となっている。



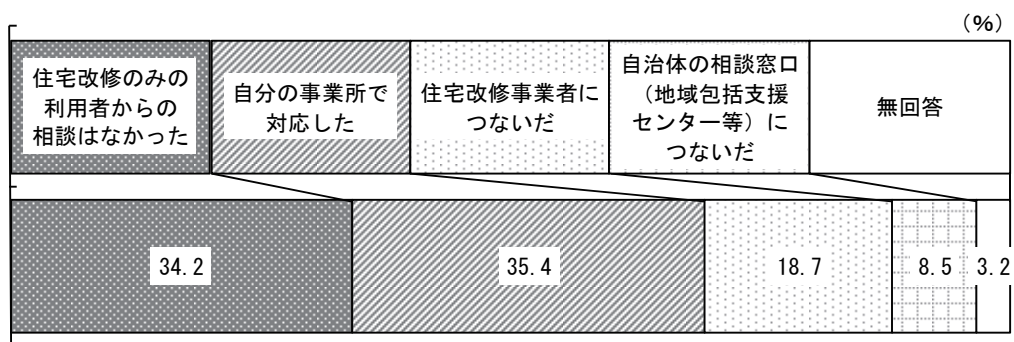
n=103

## イ. 居宅介護支援事業所等調査

### ① 住宅改修のみの利用者の対応

居宅介護支援事業所等に住宅改修のみの利用者の対応について確認した。

住宅改修のみの利用者からの相談については、「住宅改修のみの利用者からの相談はなかった」が34.2%、「自分の事業所で対応した」が35.4%、「住宅改修事業者につないだ」が18.7%の順となっている。

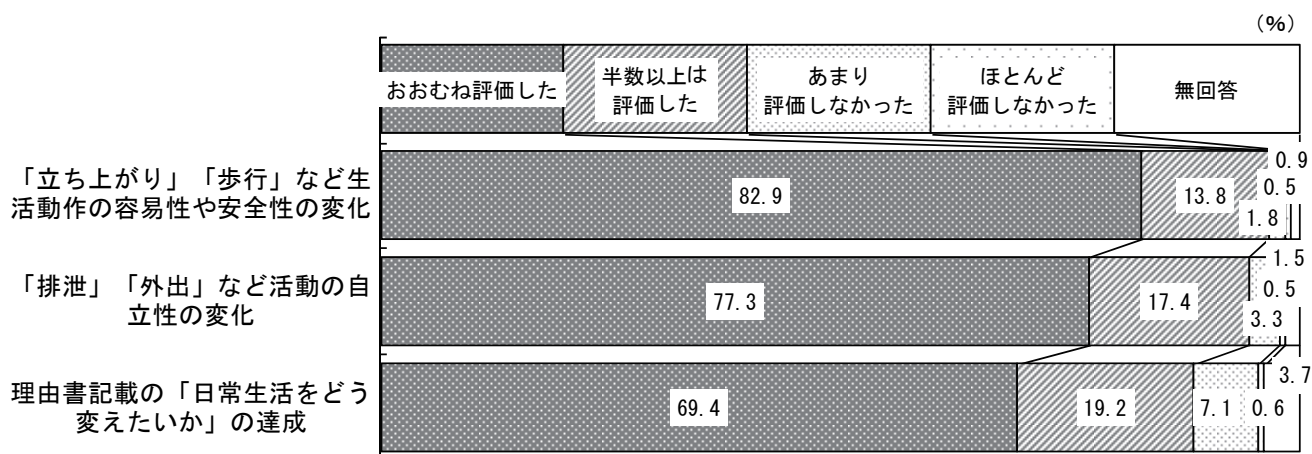


n=245

### ② 住宅改修による動作や生活の変化

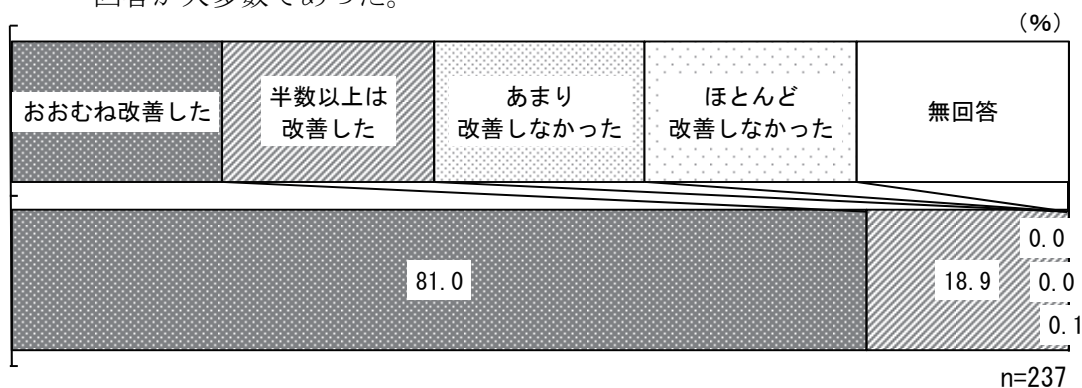
居宅介護支援事業所等に住宅改修による動作や生活の変化について確認した。

「生活動作の容易性や安全性の変化」を「おおむね評価した」が82.9%、「半数以上は評価した」が13.8%とほとんどが評価している。「活動の自立性の変化」についてもおおむね同様の傾向であるが、「理由書記載の『日常生活をどう変えたいか』の達成」は「おおむね評価した」が69.4%、「半数以上は評価した」が19.2%で、若干割合が低くなっている。



n=245

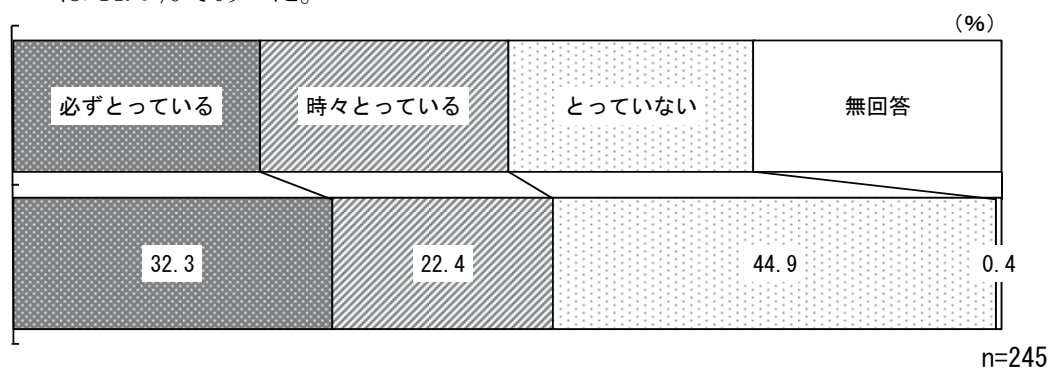
住宅改修による生活動作の容易性や安全性の改善については、「おおむね改善した」が81.0%、「半数以上は改善した」が18.9%と、改善したとする回答が大多数であった。



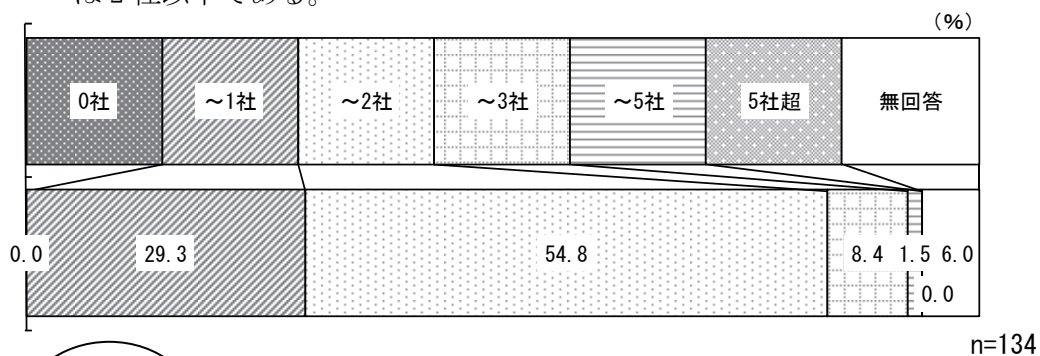
### ③ 相見積りの取得状況

居宅介護支援事業所等へ相見積りの取得状況について確認した。

相見積りを「必ずとっている」は32.3%、「時々とっている」は22.4%であり過半数は何らかの形で相見積りを取得している。一方、「とっていない」は44.9%であった。



相見積りの取得社数は平均1.7社であり、最大が4.0社である。取得者数が「1社以下」が29.3%、「～2社」が54.8%、合計84.1%であり、大多数は2社以下である。



平均 (社)	中央値	標準偏差	最小値	最大値
1.7	2.0	0.6	1.0	4.0



### Ⅲ ヒアリング調査実施概要及び結果概要

#### 1. ヒアリング調査実施概要

##### ア. 目的

アンケート調査を補うため、各業務プロセスにおける考え方や問題点の詳細住宅改修事業に関する考え方等について聴取し、課題点のとりまとめに際しての参考とする。

##### イ. 調査対象と選定の考え方

居宅介護支援事業所、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所等につき、介護保険制度における住宅改修に熱心に取り組んでいる事業所を、委員の推薦等を元に、計8箇所選定した。

##### ウ. 調査方法

訪問面談方式により実施した。

##### エ. 調査内容

該当する事業所種別調査票の設問に沿って聴取した。

##### オ. 調査期間

2011年11月15日（火）～2012年1月19日（木）

#### 2. ヒアリング調査結果概要

ヒアリング調査結果の概要は、別表のとおりである。



	幸風苑地域包括支援センター	A 居宅介護支援事務所	東京都介護福祉士会 コア	株式会社日本生科学研究 所 日生薬局介護支 援事業部 河田町店	太陽シルバーサービス 株式会社	株式会社あつぷる	株式会社アイライフ	フジックスハートフル
事業所の 種類	地域包括支援センター	居宅介護支援事務所	居宅介護支援事務所	居宅介護支援事務所	福祉用具貸与事業所	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所	リフォーム事業所
職員/ 従業員数	—	3名	3名	7名	130名程度	20名	17名	12名
連携 している 専門職	・ほとんどのケースで福 祉用具の専門職と連 携	・ほとんどのケースで福 祉用具の専門職と連 携。最大のメリットはレ ンタルと改修のすみ分 けの判断ができること ・医療専門職 ・リハビリ専門職	・福祉用具の専門職。専 門的な知見を持ってい る方も多い ・医療専門職 ・リハビリ専門職	・福祉用具の専門職。工 事と用具(レンタル、購 入)をいろいろと組み 合わせ、生活しやすい ものにするということ は、一つの事業者の方 に任せる方が、効果が 高い ・リハビリ専門職 ・建築専門職	・ほとんどのケースでケ アマネジャー ・リハビリ専門職 ・まれに建築専門職	・ケアマネジャー ・リハビリ専門職 ・建築専門職	・ケアマネジャー ・まれにリハビリ専門職	・ケアマネジャー ・医療専門職 ・リハビリ専門職
専門職 との連携 場面	・福祉用具の専門職は、 すべての項目。要支援 の方が多いため自立 度も高く、福祉用具の 範疇で間に合ってしまう人も多い	・福祉用具の専門職は すべての項目 ・医療専門職は事前相 談。病院の状態と家で の状態は違うのでやり にくいと感じる ・リハビリ専門職は事前 相談	・医療専門職は事前相 談。訪問診療専門の医 師も増えてきている。 在宅面でのことに気づ いてくれると大変助か る ・リハビリ専門職は事前 相談 ・福祉用具の専門職は 事前相談、事前申請、 アフターフォロー	・福祉用具の専門職は 事前相談、事前申請 ・リハビリ専門職は事前 相談。退院時に連携退 院の事前の外出時に 立ち会うという形。PT、 OTの数も少ないので 在宅の場合の連携は あまりない ・建築専門職は事前相 談	・ケアマネジャーはすべ ての項目 ・リハビリ専門職は事前 相談。退院日というエ ックスデーがあるので 完成を急がされる ・医療専門職は事前相 談 ・建築専門職はすべて の項目	・ケアマネジャーはすべ ての項目 ・リハビリ専門職は事前 相談。退院時に係るた め ・建築専門職はすべて の項目	・ケアマネジャーはすべ ての項目 ・リハビリ専門職と連携 するのは、事前相談、 退院時	・ケアマネジャーは事前 相談 ・医療専門職は事前相 談 ・リハビリ専門職は事前 相談 ・構造に関わる工事の 場合、建築士がいない ところでは他に相談し ないといけない
住宅改修の みの相談へ の対応	・4件とも住宅改修事業 者につないだ	・住宅改修のみの相談 はなかった	・住宅改修のみの相談 はなかった	—	—	—	—	—

	幸風苑地域包括支援センター	A 居宅介護支援事務所	東京都介護福祉士会 コア	株式会社日本生科学研究 所 日生薬局介護支 援事業部 河田町店	太陽シルバーサービス 株式会社	株式会社あつぷる	株式会社アイライフ	フジックスハートフル
住宅改修事 業者選定の ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手すりなどは他の福祉用具と組み合わせて使うので幅広い福祉用具の知識が必要</li> <li>・アフターフォローの充実</li> <li>・質の高い工事の実施。アセスメントがよくて、本人にあった工事ができるということ。専門的な知識やスキルに合わせて間違いなく工事をしてくれること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル。メリット・デメリット(手すり設置により、トイレが狭くなる、風呂では、家族には使い勝手が悪くなるというような話)を言えることが重要</li> <li>・質の高い工事の実施</li> <li>・工期通りの施工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル</li> <li>・質の高い工事の実施。利用者の望むものと専門的な見立てからのアドバイスの折り合いを満たすこと</li> <li>・アフターフォローの充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル。高齢者に対する知識をもつことが重要</li> <li>・適切な契約</li> <li>・質の高い工事の実施。利用者の自立に役立つこと。経験を積んでくると質の向上になると感じる</li> </ul>	—	—	—	—
福祉用具貸 与事業者 /施工業者に 求められる もの	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル</li> <li>・質の高い工事の実施</li> <li>・「見た目の出来栄」「利用者が喜んでいただけること」「家族も使いやすいこと」。利用者目線で提案すると、「家族にとっては不便だ」ということがある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル</li> <li>・質の高い工事の実施</li> <li>・アフターフォローの充実。書類も適切に管理することが重要。利用者目線で考えてもらえ、プライバシーについても配慮する事業者がよい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル。家族などによく聞き、その家その人にあった工事を行うことを心がけている。そのためには情報の収集が必要であり、教科書通りではできない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知識・スキル</li> <li>・アフターフォローの充実</li> <li>・質の高い工事の実施</li> <li>・質とは、利用者様の目的を果たせて配慮あるもの</li> </ul>
ケアマネジャ ー に求めるもの	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前申請書類作成への協力。理由書を早く出してほしいということはある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供。積極的なアドバイスをしてもらい、あわせていくことが重要と考えている</li> <li>・改修案作成時の協力</li> <li>・アフターフォローへの協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供</li> <li>・改修案作成時の協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供。目的とかの情報を知らせておかないと違う結果になってしまう</li> <li>・アフターフォローへの協力</li> <li>・事前申請書類作成への協力</li> </ul>



	幸風苑地域包括支援センター	A 居宅介護支援事務所	東京都介護福祉士会 コア	株式会社日本生科学研究 所 日生薬局介護支 援事業部 河田町店	太陽シルバーサービス 株式会社	株式会社あつぷる	株式会社アイライフ	フジックスハートフル
教育・マニュアル作成等	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会に参加して住宅改修についての知識習得をする</li> <li>・住宅改修の特段のマニュアルはない</li> </ul>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に実施する営業担当者研修などにおいて教育している</li> <li>・マニュアルは、新人向けのものがある</li> <li>・苦情相談窓口は営業所それぞれがなる</li> <li>・保険は加入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改修した写真を集めたチラシを作成して研修に活用</li> <li>・支給申請手続きの流れのマニュアルを作成</li> <li>・アフターフォローは標準化</li> <li>・苦情相談窓口は各事業部に設置</li> <li>・保険は加入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門の研修はない</li> <li>・マニュアルはない</li> <li>・専任者の設置はない</li> <li>・苦情は一連の流れを社長と専務で確認する体制</li> <li>・保険は加入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリングの研修</li> <li>・マニュアルはない</li> <li>・専任者の設置はない</li> <li>・苦情相談窓口はない</li> <li>・保険は加入</li> </ul>
住宅改修の質の向上に向けた実施事項 (自由記述)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情窓口の設置</li> <li>・質の高い事業者の選定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の良し悪し、改修の時期、必要性などを事業所内で相談、意見交換</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所内での検討、事業者の情報や評価の交換</li> <li>・モニタリング、担当者会議での検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所内での意見交換、情報交換</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修(階層別営業担当者研修の中に住宅改修のコマを設ける。それぞれの階層で年2回)。内容は事例発表やその検討がほとんど。あとは新素材の使用方法など</li> <li>・アフターフォロー体制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内の研修会やプライバシーマークに関する研修会を実施</li> <li>・事例の検討会で課題を出し、ケアマネジャーなどの意見を交えて検討する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本経営品質賞を参考、経営に導入</li> <li>・ドラッグー関係の本を読み社内の品質向上に役立てている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様なニーズに合致する提案のための研究</li> <li>・月に1回、アセスメント技術向上のため、利用者がどう使っているか、効果がどうであったか自己評価をする研修をしている</li> </ul>
手続きのなかで負担が多いもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に負担はなし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・市町村により、書式が異なること</li> <li>・手続きに時間がかかる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・市町村により、書式が異なること</li> <li>・手続きに時間がかかる。お金がかかることより時間がかかることを嫌がり、制度を利用せず、自費で手すりを付けてしまった利用者もいた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・手続きに時間がかかる</li> <li>・住宅改修のみの相談とその理由書の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・手続きに時間がかかる</li> <li>・理由書の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きに時間がかかる</li> <li>・市町村により、書式が異なること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が多く煩雑なこと</li> <li>・手続きに時間がかかる</li> </ul>

	幸風苑地域包括支援センター	A 居宅介護支援事務所	東京都介護福祉士会 コア	株式会社日本生科学研究 所 日生薬局介護支 援事業部 河田町店	太陽シルバーサービス 株式会社	株式会社あつぷる	株式会社アイライフ	フジックスハートフル
障害となっ ているもの	—	—	—	—	・他の業務が忙しい ・採算が取りにくい	・採算がとりにくい	・採算が取りにくい	・採算がとりにくい
今後の取組 み意向	—	—	—	—	—	—	・依頼があったときだけ 工事を請ける	・積極的に取り組みたい
住宅改修の 質の向上に 必要な事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの知識や技術の向上</li> <li>・リハビリ専門職の支援体制。退院時にPTを派遣すること</li> <li>・住宅改修のみ利用者の相談窓口の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの知識や技術の向上</li> <li>・リハビリ専門職の支援体制</li> <li>・登録・指定制の導入。登録されているところには自然と件数も集まっていくものなので質も上がるのではないかと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ専門職の支援体制。ケアマネジャーとは違った点(動作、生活の行為)から観てくれることとアドバイスが的確なことが多い。モニタリングは自分たちでも行うが、理学療法士に事後の評価をしてもらうと助かる</li> <li>・利用者に制度をよく知ってもらうこと</li> <li>・行政による事業者への指導・研修の評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの知識や技術の向上</li> <li>・リハビリ専門職の支援体制</li> <li>・関係者の連携の強化。高齢者の住宅改修は、通常の住宅改修とは違う所が結構ある。福祉貸与事業者がチームの一員として取り組み、経験を積んできたということが住宅改修工事の質を上げることにつながってきた</li> <li>・登録・指定制の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者の連携の強化。ケアマネジャー、医療関係者、建築関係それぞれが知恵を出し合えないとできない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ専門職の支援体制。手すりを付けた後に、動作がどのようなかなど、相談内容と異なるところの確認がモニタリングとして必要である。貸与事業者にもPTの資格を持っている人がいるところもあり、アドバイスしてもらえることが重要</li> <li>・登録・指定制の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの知識や技術の向上、ポイントさえ知ってくれていれば、打ち合わせも早い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ専門職の支援体制</li> <li>・登録・指定制の導入</li> <li>・福祉に関する建築職の悩みの相談対応、助言、工事後のチェックができる場所があれば良い</li> </ul>

## IV 住宅改修の質の向上に向けて

### 1. 住宅改修事業者求められる質

#### ア. 介護保険法の趣旨に応える住宅改修の質

介護保険法の趣旨を踏まえると、住宅改修に求められるのは、要介護状態又は要支援状態にある者の心身の状況や置かれている環境等に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう、居住環境を整えるという観点から施工が行われることが重要である。

また、介護サービスの提供においては所謂チームアプローチが重要であるが、住み慣れた地域で自立した尊厳ある暮らしを継続していくための「地域包括ケアの推進」の観点から、在宅の継続に重要な役割を果たす住宅改修においても、関係する職種が各々の専門性を活かし、連携しあって進められることが、今後一層必要になると思われる。

#### イ. 介護保険法制度上の要件等

住宅改修の質に関して、介護保険法制上は以下のとおり要件等が定められている。

- ①「要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない」（介護保険法第2条第1項。「参考表4」）
- ②「居宅要介護被保険者の心身の状況、住宅の状況等を勘案して必要と認められる場合に限り支給する」（介護保険法施行規則第74条。「参考表5」参照）
- ③「被保険者の心身の状況及び日常生活上の動線、住宅の状況、福祉用具の導入状況、家族構成、住宅改修の予算等を総合的に勘案することが必要」（老企第42号。「参考表6」参照）

したがって、住宅改修のプロセスにおいて、**利用者の身体状況・介護状況の確認、利用者・家族の希望聴取、現場確認、動作確認**が十分になされることが必要である。

今回の調査では、これらに関する住宅改修事業者自身の実施状況や、他の専門家(ケアマネジャー、リハビリ専門職、医療専門職等)との連携状況も尋ね、住宅改修事業者の今後の課題について検討した。

#### ウ. シルバーマーク制度で求められるサービス基準

加えて、住宅改修事業者については、サービス提供事業者として必要な人員・人材、サービス提供体制、業務運営等の一定水準以上の確保も求められる。

この点、当会が運営する「シルバーマーク制度」\*で採用している介護サービス事業所に対するサービス基準を勘案すると、検証ポイントとして以下の4

点が考えられる。

①適切な契約 ②職員・従業員の研修・教育 ③サービス提供体制 ④サービス運営

### エ. アンケート結果にみる住宅改修・事業者の質

アンケート調査において、居宅介護事業所等、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所、市区町村それぞれに対し、「住宅改修事業者に求めるもの（求められていると思うもの）」「住宅改修の質の向上に向けて必要と思われること」をたずねた結果、その上位は以下のとおりである（P29、P30）。

#### 住宅改修事業者自身に求められるもの上位3

	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所	居宅介護支援事業所	市区町村
1	従業員の専門知識・スキル (86.5%)	従業員の専門知識・スキル (66.8%)	従業員の専門知識・スキル (87.4%)	従業員の専門知識・スキル (70.7%)
2	質の高い工事の実施 (71.9%)	質の高い工事の実施 (63.2%)	アフターフォローの充実 (70.2%)	質の高い工事の実施 (64.9%)
3	アフターフォローの充実 (63.5%)	アフターフォローの充実 (62.3%)	質の高い工事の実施 (67.4%)	アフターフォローの充実 (45.4%)

#### 住宅改修の質の向上に向けて必要だと思うこと上位5

	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所	居宅介護支援事業所	市区町村
1	関係者間の連携の強化 (44.9%)	ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上 (45.5%)	ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上 (49.5%)	ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上 (75.4%)
2	ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上 (38.8%)	関係者間の連携の強化 (42.7%)	理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職による支援体制づくり (48.0%)	関係者間の連携の強化 (35.8%)
3	理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職による支援体制づくり (36.8%)	利用者に制度をよく知ってもらうこと (33.2%)	住宅改修のみの利用者に対する相談窓口の強化 (30.4%)	利用者に制度をよく知ってもらうこと (28.3%)
4	住宅改修事業者の登録制や指定制の導入 (30.3%)	建築士などの建築専門職による支援体制づくり (21.8%)	住宅改修事業者の登録制や指定制の導入 (25.8%)	行政による事前申請および施工後のチェックの強化 (26.3%)
5	利用者に制度をよく知ってもらうこと (25.6%)	住宅改修事業者の登録制や指定制の導入 (20.9%)	関係者間の連携の強化 (22.7%) 行政による事業者への指導・研修の強化 (22.7%)	住宅改修事業者の登録制や指定制の導入 (21.6%)

以上ア・イ・ウ・エを踏まえ、次項においては、イの「利用者の身体状況・介護状況の確認、利用者・家族の希望聴取、現場確認、動作確認」とウの①～④の計5点に着目して考察する。

※ 高齢者が安心して健康に暮らすことができる良質なサービスを提供できる事業者の品質基準を福祉適合性の観点から設け、希望する事業者に対しこれを付与する制度。現在5つの在宅サービスについて運営している（「参考表7」参照）。

#### <参考表4 介護保険法>

(介護保険)

第2条 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態に関し、必要な保険給付を行うものとする。

2 前項の保険給付は、要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない。

3 第一項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

4 第一項の保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮されなければならない。

#### <参考表5 介護保険法施行規則>

(居宅介護住宅改修費の支給が必要と認める場合)

第74条 居宅介護住宅改修費は、当該住宅改修が当該居宅要介護被保険者が現に居住する住宅について行われたものであり、かつ、当該居宅要介護被保険者の心身の状況、住宅の状況等を勘案して必要と認められる場合に限り支給するものとする。

#### <参考表6 居宅介護住宅改修費及び介護予防住宅改修費の支給について（通知）>

(平成12年3月8日、老企第42号) >

4 支援体制等の整備

(1) 支援体制の整備

住宅改修は、被保険者の心身の状況及び日常生活上の動線、住宅の状況、福祉用具の導入状況、家族構成、住宅改修の予算等を総合的に勘案することが必要であり、福祉用具と同様に個別性が強いものである。また、ひとたび住宅改修を行うと、簡単に

修正できるものではないことから、2の(1)で事前に提出される申請書又は書類により、当該申請に係る住宅改修が保険給付として適当なものかどうかを確認し、事前に被保険者に対して、その確認結果を教示するとともに、被保険者からの事前の相談に対し適切な助言等を行うことができるよう、市町村は、都道府県、関係機関、関係団体、居宅介護支援事業者等とも連携を図り、住宅改修に関する専門的知識及び経験を有する者等による支援体制を整備することが望ましい。

なお、市町村は、地域支援事業の一つである福祉用具・住宅改修支援事業として相談、助言等の事業、住宅改修費の支給の申請に係る必要な理由がわかる書類を作成した場合の経費を助成する事業を行うことが可能である。

＜参考表7 シルバーマーク制度における介護サービス事業所に対するサービス基準＞

	職員の 研修・ 教育	適切な 表示	適切な 契約	指定基準の 遵守	サービス体制 と手順	サービス運営	サービス提供 にあたっての 安全・衛生対策
訪問介護 サービス	○指定 研修 の実 施	○適切 な表 示の 遵守	○適切 な契 約の 遵守	○介護保険 の指定基 準を満た している こと	○適切な人員 配置	○サービス実施マニュアルの整備 ○賠償資力の確保 ○金銭管理 ○鍵の管理	○用品の安全・ 衛生対策
訪問入浴 介護サー ビス					○適切な人員 配置	○サービス実施マニュアルの整備 ○賠償資力の確保	○用品の安全・ 衛生対策
福祉用具 貸与サー ビス					○適切な人員 配置	○サービス実施マニュアルの整備 ○福祉用具の提供 ○福祉用具の展示等 ○賠償資力の確保 ○個々の福祉用具管理	○用品の安全・ 衛生対策
福祉用具 販売サー ビス			—		○サービス実施マニュアルの整備 ○福祉用具の提供 ○福祉用具の展示等 ○賠償資力の確保	○用品の安全・ 衛生対策	
在宅配食 サービス			○適切 な契 約の 遵守		—	○適切な人員 配置	○サービス実施マニュアルの整備 ○献立等の開発及び献立表の作成 ○賠償資力の確保

## 2. 住宅改修事業者の質の確保の考察

「1. 住宅改修事業者に求められる質」で挙げた5つの項目について、以下、アンケート調査結果等に基づき、福祉用具貸与事業所およびリフォーム事業所について検証・考察する。

### ア. 介護保険法で求められていること

- ① アセスメント等（利用者の身体状況・介護状況の確認、利用者・家族の希望聴取、現場確認、動作確認）

法制度上の要請事項として重要である4つの業務プロセスについては、福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所ともに「実施している（「必ず実施」「概ね実施」の合計。以下同様）」との回答割合が80～90%台と高く、全般的に取組状況は良好である（P16参照）。

これをケアマネジャーとの連携状況別に「必ず実施」の割合でみると以下のとおりであり、福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所ともに、ケアマネジャーとの連携が出来ている事業所の方がより良好である。

### ケアマネジャーとの連携状況別：福祉用具貸与事業所

		Q8.1. 利用者の身体状況・介護状況の確認					無回答
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	
全体		259	242	15	0	0	2
		100.0%	93.4%	5.8%	0.0%	0.0%	0.8%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(○)	249	236	13	0	0	0
	I. 事前相談 連携なし	10	6	2	0	0	2
		100.0%	94.8%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%
		100.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%
		Q8.2. 利用者・家族の希望聴取					
全体		259	248	9	0	0	2
		100.0%	95.8%	3.5%	0.0%	0.0%	0.8%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(○)	249	242	7	0	0	0
	I. 事前相談 連携なし	10	6	2	0	0	2
		100.0%	97.2%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%
		100.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%
		Q8.3. 現場確認					
全体		259	254	2	0	0	3
		100.0%	98.1%	0.8%	0.0%	0.0%	1.2%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(○)	249	246	2	0	0	1
	I. 事前相談 連携なし	10	8	0	0	0	2
		100.0%	98.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.4%
		100.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
		Q8.4. 動作確認					
全体		259	189	64	3	0	3
		100.0%	73.0%	24.7%	1.2%	0.0%	1.2%
Q8SQ2_1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(○)	249	183	63	2	0	1
	I. 事前相談 連携なし	10	6	1	1	0	2
		100.0%	73.5%	25.3%	0.8%	0.0%	0.4%
		100.0%	60.0%	10.0%	10.0%	0.0%	20.0%

ケアマネジャーとの連携状況別：リフォーム事業所

		Q8.1. 利用者の身体状況・介護状況の確認					
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		166 100.0%	110 66.3%	34 20.5%	11 6.6%	7 4.2%	4 2.4%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(O)	138 100.0%	97 70.3%	27 19.6%	8 5.8%	5 3.6%	1 0.7%
	I. 事前相談 連携なし	28 100.0%	13 46.4%	7 25.0%	3 10.7%	2 7.1%	3 10.7%
		Q8.2. 利用者・家族の希望聴取					
全体		166 100.0%	134 80.7%	22 13.3%	5 3.0%	2 1.2%	3 1.8%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(O)	138 100.0%	118 85.5%	15 10.9%	5 3.6%	0 0.0%	0 0.0%
	I. 事前相談 連携なし	28 100.0%	16 57.1%	7 25.0%	0 0.0%	2 7.1%	3 10.7%
		Q8.3. 現場確認					
全体		166 100.0%	155 93.4%	7 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	4 2.4%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(O)	138 100.0%	131 94.9%	6 4.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%
	I. 事前相談 連携なし	28 100.0%	24 85.7%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	3 10.7%
		Q8.4. 動作確認					
全体		166 100.0%	102 61.4%	43 25.9%	13 7.8%	1 0.6%	7 4.2%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	I. 事前相談 連携あり(O)	138 100.0%	85 61.6%	38 27.5%	12 8.7%	0 0.0%	3 2.2%
	I. 事前相談 連携なし	28 100.0%	17 60.7%	5 17.9%	1 3.6%	1 3.6%	4 14.3%

なお、アセスメント等に関し、実務関係者等からは以下の指摘がある。

- ・利用者が自身にとって必要なことを理解するのは困難であることが多いため、一般的なリフォームと異なり、利用者の意向を確認することによりケアマネジャーからの指示に従うことが優先されているのではないかと。
- ・建築業者の本来の職能は、施主の意図の図面化及び図面通りの施工であり、アセスメントを住宅改修事業者自身で行わないことがまずいというものでもないのでは。チームアプローチの中で、たとえばケアマネジャーのアセスメント結果に基づき住宅改修事業者が必要に応じてさらに突っ込んだ情報収集をして施工するという連携により、介護保険法の趣旨が担保されることで良いのではないかと。

また、居宅介護支援事業所等のアンケート調査において、以下のような意見があった。

- ・(事業者だけだと) 利用者の身体状況介護状況の確認をしなかったり、改修費用を制度限度まで工事内容に関わらず使うといったことがある。
- ・「テキスト通りに、物理的にバリアフリーにすることだけ」考えてはダメ。「身体状況の把握」の中には「病気の進行を考えておく」がある。
- ・定期的な確認、研修、ケアマネジャーとの密な連携がないとスムーズにいかない。



これに関連して、「ケアマネジャーに求めるもの」の設問に対する回答割合が最も高かったのも「利用者の身体状況・生活状況に関する情報提供」（福祉用具貸与事業所 84.0%・リフォーム事業所 59.1%）である（P28 参照）。アセスメントの場面においてケアマネジャーとの密な連携が重要ポイントとなっている。

## イ. 適切な契約

### ① 施工契約書の作成・手交（P17 参照）

書面による契約の締結は法制度上の必須事項ではないが、一般的にはサービス提供に際して契約書等の書面が作成・手交されることが多い。この「施工契約書の作成・手交」を「実施している」との回答割合は、福祉用具貸与事業所が約半数、リフォーム事業所が約8割と、リフォーム事業所の方が高い。

また、「住宅改修事業者に求めるもの」の設問に対する「適切な契約締結」との回答割合は、福祉用具貸与事業所 11.8%、リフォーム事業所 15.5%であり、両者とも他の項目に比べて必要性の認識が低い（P29 参照）。

これらのことから、特に福祉用具貸与事業所において、書面による契約締結が必ずしも重視されない傾向があるといえる。

ただし、下表のとおり、福祉用具貸与事業所のなかでも質の向上への取組みに熱心な福祉用具貸与事業所の取組状況は比較的良好である。

### 質の確保への取組状況別：福祉用具貸与事業所

		Q8_10.施工契約書の作成・手交					
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
Q15.質の確保の取組	全体	259 100.0%	95 36.7%	41 15.8%	58 22.4%	52 20.1%	13 5.0%
	4項目全てしている	110 100.0%	53 48.2%	20 18.2%	16 14.5%	17 15.5%	4 3.6%
	上記以外	149 100.0%	42 28.2%	21 14.1%	42 28.2%	35 23.5%	9 6.0%

この点について、実務関係者等からは、

- ・一定金額(5、10、20万円など)を超える場合に締結する。
- ・10万円を超す工事は実際にはなく、自己負担は数千円程度となるため、利用者側も契約書を必要としないのではないか。
- ・事前申請など、一連の手続きで書類作成が多いのに加えて施工契約書も、となると「またですか」と利用者から言われる。
- ・ケアマネジャーから「そんなことをするのですか」と言われることもある。

と、事業所側の事情のみによるものではない現状を指摘する声がある一方で、

- ・トラブルの防止の観点から、書面での契約締結が必要。
- ・(今まで見たことはないが)本来は、あるべきもの。

との意見がある。

#### ウ. 職員・従業員の教育・研修等

##### ① 職員・従業員の保有資格 (P11~12 参照)

保有資格についてみると、福祉用具貸与事業所は、資格種別により差があるものの、ホームヘルパーや福祉住環境コーディネーターなどの業務に関連する資格保有者が比較的在籍している。一方、リフォーム事業者は、福祉住環境コーディネーターを除き、介護サービス関連資格の保有者がほとんど見られない。

##### ② 職員・従業員の教育・研修 (P25、P29 参照)

教育・研修への取組状況および意識面については、以下のとおり、福祉用具貸与事業所は意識・取組状況ともに概ね良好であるのに対し、リフォーム事業者は、介護保険による住宅改修に意欲的な事業所を除き、それよりは低い水準となっている。

##### a. 福祉用具貸与事業所

「質の向上に向けた取組み」について「従業員への教育・研修」を「している」との回答割合は 80.3%である。また、「住宅改修事業者に求められるもの」の設問に対する「従業員の専門知識・スキル」との回答割合も 86.5%と、選択肢の中で最も高い。

b. リフォーム事業所

「質の向上に向けた取組み」について「従業員への教育・研修」を「している」との回答割合は45.2%と、リフォーム事業所全体的では半数に満たない。ただし、下表のとおり、住宅改修実施件数が多い階層において、また今後の取組み意向が高い階層において、比較的高い傾向がみられる。

件数別「従業員への教育・研修」：リフォーム事業所

		Q15_1.従業員への教育・研修			
		全体	している	していない	無回答
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	75 45.2%	73 44.0%	18 10.8%
	0～1件	36 100.0%	17 47.2%	14 38.9%	5 13.9%
	2～4件	39 100.0%	15 38.5%	22 56.4%	2 5.1%
	5件以上	39 100.0%	25 64.1%	11 28.2%	3 7.7%

今後の取組み意向別「従業員への教育・研修」：リフォーム事業所

		Q15_1.従業員への教育・研修			
		全体	している	していない	無回答
介護保険制度による住宅改修への今後の取組み意向	全体	166 100.0%	75 45.2%	73 44.0%	18 10.8%
	積極的に介護保険住宅改修に取り組む	67 100.0%	42 62.7%	18 26.9%	7 10.4%
	上記以外(積極的ではない)	95 100.0%	32 33.7%	53 55.8%	10 10.5%

また、「住宅改修事業者に求められるもの」の設問に対する「従業員の専門知識・スキル」との回答割合は66.8%と、選択肢の中では最も高い数字であるが、福祉用具貸与事業所とは約20ポイントの開きがある。

さらに、「事業を行う上での障害となっている事項」の設問に対する「福祉や介護の専門知識がないこと」との回答割合は18.2%である(P27参照)。

これらの点に関し、実務関係者等からは以下の指摘がある。

- ・福祉用具貸与事業所は行政によるチェックや介護サービス情報公表制度により社内研修の取組状況が問われるため、リフォーム事業所に比べて高い数値として表れるのではないか。
- ・リフォーム事業所は、専門知識の必要性をまだそれほど認識していないため、欠如することが障害とも感じられないのではないか。
- ・介護保険による住宅改修に積極的に取り組む意向があるリフォーム事業者は専門知識へのニーズを感じているが、勉強の機会がない。自治体主導で研修を実施するなどの指導を実施している例も全国的に少ない。

また、居宅介護支援事業所等および市区町村のアンケート調査において、以下のような意見があった。

- ・福祉用具貸与事業者以外は、1回で事前申請がすむことはない。介護保険の住宅改修を理解していないと何度も見積り、写真の段階で修正が必要となる（居）。
- ・利用者から指定された工務店は、知識が不足し、利用者が希望する所に何でも手すりを取り付けようとする（居）。
- ・住宅改修事業者だけでなく、ケアマネジャーや行政の担当者等、住宅改修に係る者の専門的なスキルアップが必要（市）。

## エ. サービス提供体制

### ① 職員・従業員数（P12 参照）

福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所ともに「～9人」までの規模の事業所が多く、それぞれ65.2%、71.8%である。

	合計	1～3人	～5人	～9人	～15人	～30人	～99人	100人以上	無回答
福祉用具貸与事業所	356	90	72	70	47	28	25	5	19
	100.0%	25.3%	20.2%	19.7%	13.2%	7.9%	7.0%	1.4%	5.3%
リフォーム事業所	220	74	42	42	25	15	10	3	9
	100.0%	33.6%	19.1%	19.1%	11.4%	6.8%	4.5%	1.4%	4.1%
	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値				
福祉用具貸与事業所	12.7	6.0	22.7	2.0	200.0				
リフォーム事業所	9.8	5.0	15.9	1.0	113.0				

### ② 専任者の配置（P25 参照）

「質の向上に向けた取組み」の設問で、リフォーム事業所に対してのみ「専任者（介護保険による住宅改修の専任者）の配置」の有無を聞いたところ、「している」が44.0%、「していない」が45.2%と半々である。

また、介護保険による住宅改修への今後の取組み意向が積極的な事業者の方が回答割合が高い。

今後の取組み意向別「専任者の配置」：リフォーム事業所

		Q15_3.専任者の設定			
		全体	している	していない	無回答
介護保険制度による住宅改修への今後の取組み意向	全体	166 100.0%	73 44.0%	75 45.2%	18 10.8%
	積極的に介護保険住宅改修に取り組む	67 100.0%	35 52.2%	25 37.3%	7 10.4%
	上記以外(積極的ではない)	95 100.0%	36 37.9%	48 50.5%	11 11.6%

オ. サービス運営

- ① 業務マニュアルの作成、苦情相談窓口の設置、損害賠償責任保険等への加入（P25 参照）

安定した業務遂行およびリスク管理の観点から重要である3項目の実施状況は、下表のとおり、福祉用具貸与事業所が概ね良好であるのに対し、リフォーム事業所はその3分の1～2分の1強である。

但し、リフォーム事業所のなかでも実施件数「5件以上」の階層においては、比較的高い傾向がみられる。

	福祉用具貸与事業所	リフォーム事業所
業務マニュアルの作成	52.9%	16.3%
苦情相談窓口の設置	92.7%	28.9%
損害賠償責任保険等への加入	79.9%	50.0%

件数別「業務マニュアルの作成、苦情相談窓口の設置、損害賠償責任保険等への加入」

：リフォーム事業所

		Q15.2.業務マニュアルの作成			
		全体	している	していない	無回答
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	27 16.3%	116 69.9%	23 13.9%
	0～1件	36 100.0%	6 16.7%	24 66.7%	6 16.7%
	2～4件	39 100.0%	5 12.8%	31 79.5%	3 7.7%
	5件以上	39 100.0%	10 25.6%	24 61.5%	5 12.8%
		Q15.4.苦情相談窓口の設置			
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	48 28.9%	96 57.8%	22 13.3%
	0～1件	36 100.0%	9 25.0%	21 58.3%	6 16.7%
	2～4件	39 100.0%	12 30.8%	24 61.5%	3 7.7%
	5件以上	39 100.0%	16 41.0%	19 48.7%	4 10.3%
		Q15.5.損害賠償責任保険などへの加入			
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	83 50.0%	64 38.6%	19 11.4%
	0～1件	36 100.0%	12 33.3%	18 50.0%	6 16.7%
	2～4件	39 100.0%	19 48.7%	17 43.6%	3 7.7%
	5件以上	39 100.0%	26 66.7%	10 25.6%	3 7.7%

② 専門職との連携（P23～24 参照）

チームアプローチの観点から重要なケアマネジャー、医療、リハビリ、福祉用具、建築の各専門職との連携状況は、以下のとおりである。

a. 福祉用具貸与事業所

連携状況が良好であるのは、ケアマネジャーの97.7%およびリハビリ専門職の79.9%である。ただし、ケアマネジャーはそのうち「半数程度以上で連携」が67.2%であるのに対して、リハビリ専門職は「半数程度以上で連携」が16.6%と、頻度は高くない。

一方、あまり連携していないのは医療専門職であり、連携しているのは35.5%、そのうち「半数程度以上で連携」は1.9%である。

また連携の段階は、どの職種も事前相談段階の回答割合が最も高い。

専門職との連携度合いおよび連携段階：福祉用具貸与事業所

福祉用具貸与事業所	連携頻度					連携段階				
	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○○なし)	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
ケアマネジャー	259	174	79	253	6	253	249	157	88	135
	100.0%	67.2%	30.5%	97.7%	2.3%	100.0%	98.4%	62.1%	34.8%	53.4%
医師・看護師などの医療専門職	259	5	87	92	167	92	86	10	4	10
	100.0%	1.9%	33.6%	35.5%	64.5%	100.0%	93.5%	10.9%	4.3%	10.9%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	259	43	164	207	52	207	195	25	29	40
	100.0%	16.6%	63.3%	79.9%	20.1%	100.0%	94.2%	12.1%	14.0%	19.3%
建築士などの建築専門職	259	63	84	147	112	147	119	38	109	68
	100.0%	24.3%	32.4%	56.8%	43.2%	100.0%	81.0%	25.9%	74.1%	46.3%

b. リフォーム事業所

ケアマネジャーの89.2%を除き、福祉用具貸与事業所に比べて全体的に連携している割合が低い。

ケアマネジャーについても「半数程度以上で連携」は34.3%と福祉用具貸与事業所の約半分であり、また、アフターフォロー段階で連携している割合が低い。

ただし、住宅改修実施件数が多い階層において、また今後の取り組み意向が高い階層において、「半数程度以上で連携」の割合が比較的高い傾向がみられる。

専門職との連携度合いおよび連携段階：リフォーム事業所

リフォーム事業所	連携頻度					連携段階				
	合計	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携あり	連携なし(○○なし)	全体	I. 事前相談	II. 事前申請	III. 施工関係	IV. アフターフォロー
ケアマネジャー	166	57	91	148	18	148	138	87	63	47
	100.0%	34.3%	54.8%	89.2%	10.8%	100.0%	93.2%	58.8%	42.6%	31.8%
医師・看護師などの医療専門職	166	3	17	20	146	20	15	3	0	0
	100.0%	1.8%	10.2%	12.0%	88.0%	100.0%	75.0%	15.0%	0.0%	0.0%
理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職	166	5	39	44	122	44	38	5	5	0
	100.0%	3.0%	23.5%	26.5%	73.5%	100.0%	86.4%	11.4%	11.4%	0.0%
福祉用具専門相談員などの福祉用具の専門職	166	9	28	37	129	37	31	9	8	7
	100.0%	5.4%	16.9%	22.3%	77.7%	100.0%	83.8%	24.3%	21.6%	18.9%
建築士などの建築専門職	166	13	30	43	123	43	36	8	23	7
	100.0%	7.8%	18.1%	25.9%	74.1%	100.0%	83.7%	18.6%	53.5%	16.3%

件数別「ケアマネジャーとの連携」：リフォーム事業所

		Q8SQ1_1.ケアマネジャー			
		全体	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携なし(○◎なし)
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	166 100.0%	57 34.3%	91 54.8%	18 10.8%
	0～1件	36 100.0%	6 16.7%	26 72.2%	4 11.1%
	2～4件	39 100.0%	12 30.8%	24 61.5%	3 7.7%
	5件以上	39 100.0%	25 64.1%	13 33.3%	1 2.6%

今後の取組み意向別「ケアマネジャーとの連携」：リフォーム事業所

		Q8SQ1_1.ケアマネジャー			
		全体	◎半数程度以上で連携している	○連携したことが1度でもある	連携なし(○◎なし)
介護保険制度による住宅改修への今後の取組み意向	全体	166 100.0%	57 34.3%	91 54.8%	18 10.8%
	積極的に介護保険住宅改修に取り組む	67 100.0%	34 50.7%	29 43.3%	4 6.0%
	上記以外(積極的ではない)	95 100.0%	21 22.1%	60 63.2%	14 14.7%

専門職との連携について、実務関係者等からは以下の意見・指摘がある。

- ・リフォーム事業者の場合、普段からの接点がない中で、不明点をケアマネジャーやリハビリ専門職に尋ねたいと思っても、どう尋ねてよいかわからなかったり、説明を聞いてもよくわからなかったりする。
- ・ケアマネジャーはアセスメントの面で、リハビリ専門職は日常生活動作等についてアドバイスをし、住環境整備の部分は住宅改修事業者が担うというチームアプローチにより、住宅改修が行われるべきである。
- ・本来的にはケアマネジャーが住宅改修のための担当者会議等の情報共有の場を作っていないと、関係者が互いに欲しい情報がないまま事が進むのではないかと。但し、ケアマネジャーの積極的関与のためには、住宅改修についてもケアマネジャーの報酬を確保することが必要なのではないか。
- ・リフォーム事業者については、リハビリ専門職との最初の出会いの場・接点をいかに作っていくかも1つの課題。



また、居宅介護支援事業所等および市区町村のアンケート調査において、以下のような意見があった。

- ・ 定期的な確認、研修、ケアマネジャーとの密な連携がないとスムーズにいかない（居）。
- ・ P T、O Tの在宅訪問指導など、協力体制の強化（居）。
- ・ 地元の業者に頼むように指導がありましたが、実際は難しい。知識がなくケアマネジャーとの連携がうまくとれていない。書類も間違いが多く、ケアマネジャーより苦情が多い（市）。

③ 下請け事業者への研修・指導（P22 参照）

福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所ともに「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」との回答が他の選択肢に比べて圧倒的に多い。

また、「高齢者の身体状況に関する研修指導を行っている」との回答は福祉用具貸与事業所・リフォーム事業所ともに少ない。

a. 福祉用具貸与事業所

「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」の73.5%に対して、「施工内容に関する研修・指導等を行っている」は17.7%、「高齢者の身体状況に関する研修指導を行っている」は16.4%と低い。

但し、実施件数が多い階級は、「高齢者の身体状況に関する研修・指導を行っている」「施工内容に関する研修・指導を行っている」の回答割合が、他の階層よりやや高い。

件数別「下請け事業者への研修・指導」：福祉用具貸与事業所

		Q14SQ2. 下請事業者への研修・指導(複数回答)(Q14 が2～5のみ)						
		全体	高齢者の身体状況に関する研修・指導を行っている	施工内容に関する研修・指導を行っている	実際の施工の場面で、情報提供や指導を行っている	特に指導等を行っていない	その他	無回答
Q11.介護保険制度による住宅改修件数	全体	226 100.0%	37 16.4%	40 17.7%	166 73.5%	31 13.7%	10 4.4%	7 3.1%
	1～10件	47 100.0%	4 8.5%	7 14.9%	38 80.9%	5 10.6%	1 2.1%	1 2.1%
	11～60件	58 100.0%	10 17.2%	7 12.1%	42 72.4%	5 8.6%	3 5.2%	5 8.6%
	61件以上	56 100.0%	14 25.0%	13 23.2%	45 80.4%	6 10.7%	0 0.0%	0 0.0%

b. リフォーム事業所

「実際の施工の場面で、情報提供や指導等を行っている」の70.8%に対して、「施工内容に関する研修・指導等を行っている」は16.9%、「高齢者の身

体状身体状況に関する研修・指導等を行っている」は1.5%である。

これらの点について、実務関係者等からは以下の指摘がある。

・福祉用具貸与事業所は下請けに出すことが多いため、下請け業者への研修はより重要であるが、リフォーム事業者については下請けに出すことが少ないため、自ら知識を持つことが重要で、下請けの研修は行っていないという傾向が出ているということではないか。

④ アフターフォロー（P17 参照）

アフターフォロー（使用状況や不具合箇所の現場での確認、使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認、定期的な訪問によるモニタリング、改修についての保証）については、福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所ともに「定期的な訪問によるモニタリング」の回答割合が他の選択肢に比べて低いことが特徴的である。

また、特に福祉用具貸与事業所についてはケアマネジャーと連携をしている事業所の方が、「必ず実施」との回答割合が高い傾向がみられる。

a. 福祉用具貸与事業所

下表のとおり、「定期的な訪問によるモニタリング」を除く3項目については、取組状況は概ね良好である。

また、同じ3項目について、アフターフォロー段階においてケアマネジャーと連携している事業所の方が、「必ず実施」との回答割合が20ポイント以上高い。

ケアマネジャーとの連携状況別：福祉用具貸与事業所

		Q8.17.使用状況や不具合箇所の現場での確認						
		全体	実施している	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		259 100.0%	242 93.4%	188 72.6%	54 20.8%	10 3.9%	3 1.2%	4 1.5%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(○)	135 100.0%	133 98.5%	111 82.2%	22 16.3%	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%
	IV. アフターフォロー 連携なし	124 100.0%	109 87.9%	77 62.1%	32 25.8%	10 8.1%	2 1.6%	3 2.4%
		Q8.18.使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認						
全体		259 100.0%	239 92.3%	165 63.7%	74 28.6%	10 3.9%	5 1.9%	5 1.9%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(○)	135 100.0%	131 97.1%	100 74.1%	31 23.0%	2 1.5%	1 0.7%	1 0.7%
	IV. アフターフォロー 連携なし	124 100.0%	108 87.1%	65 52.4%	43 34.7%	8 6.5%	4 3.2%	4 3.2%
		Q8.19.定期的な訪問によるモニタリング						
全体		259 100.0%	150 57.9%	57 22.0%	93 35.9%	84 32.4%	17 6.6%	8 3.1%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(○)	135 100.0%	89 65.9%	38 28.1%	51 37.8%	37 27.4%	7 5.2%	2 1.5%
	IV. アフターフォロー 連携なし	124 100.0%	61 49.2%	19 15.3%	42 33.9%	47 37.9%	10 8.1%	6 4.8%
		Q8.20.改修についての保証						
全体		259 100.0%	215 83.0%	156 60.2%	59 22.8%	25 9.7%	8 3.1%	11 4.2%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(○)	135 100.0%	115 85.2%	97 71.9%	18 13.3%	14 10.4%	1 0.7%	5 3.7%
	IV. アフターフォロー 連携なし	124 100.0%	100 80.7%	59 47.6%	41 33.1%	11 8.9%	7 5.6%	6 4.8%

b. リフォーム事業所

下表のとおり、「定期的な訪問によるモニタリング」の回答割合が特に低いほかは、福祉用具貸与事業所よりは低めながら、概ね良好である。

また、「使用状況や不具合箇所の現場での確認」「使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認」について、アフターフォロー段階においてケアマネジャーと連携している事業所の方が、「必ず実施」との回答割合が高い。

「定期的な訪問によるモニタリング」については介護保険による住宅改修への今後の取組み意向が積極的な事業者の方が、そうでない事業者に比べて回答割合が高い傾向がみられる。

ケアマネジャーとの連携状況別：リフォーム事業所

		Q8.17.使用状況や不具合箇所の現場での確認						
		全体	実施している	うち必ず実施	うち概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		166	146	107	39	14	3	3
		100.0%	88.0%	64.5%	23.5%	8.4%	1.8%	1.8%
Q8SQ2.1.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(O)	47	45	34	11	2	0	0
	IV. アフターフォロー 連携なし	119	101	73	28	12	3	3
		100.0%	84.8%	61.3%	23.5%	10.1%	2.5%	2.5%
		Q8.18.使用状況や不具合箇所に関するケアマネジャー等からの情報提供での確認						
		全体	実施している	うち必ず実施	うち概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		166	127	75	52	21	11	7
		100.0%	76.5%	45.2%	31.3%	12.7%	6.6%	4.2%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(O)	47	43	25	18	3	0	1
	IV. アフターフォロー 連携なし	119	84	50	34	18	11	6
		100.0%	70.6%	42.0%	28.6%	15.1%	9.2%	5.0%
		Q8.19.定期的な訪問によるモニタリング						
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答	
全体		166	65	18	47	70	20	11
		100.0%	39.1%	10.8%	28.3%	42.2%	12.0%	6.6%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(O)	47	21	5	16	22	2	2
	IV. アフターフォロー 連携なし	119	44	13	31	48	18	9
		100.0%	37.0%	10.9%	26.1%	40.3%	15.1%	7.6%
		Q8.20.改修についての保証						
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答	
全体		166	136	87	49	22	3	5
		100.0%	81.9%	52.4%	29.5%	13.3%	1.8%	3.0%
Q8SQ2.3.ケアマネジャーとの連携	IV. アフターフォロー 連携あり(O)	47	39	22	17	5	2	1
	IV. アフターフォロー 連携なし	119	97	65	32	17	1	4
		100.0%	81.5%	54.6%	26.9%	14.3%	0.8%	3.4%

今後の取組み意向別「定期的な訪問によるモニタリング」：リフォーム事業所

		Q8.19.定期的な訪問によるモニタリング					
		全体	必ず実施	概ね実施	あまり実施していない	全く実施していない	無回答
全体		166	18	47	70	20	11
		100.0%	10.8%	28.3%	42.2%	12.0%	6.6%
介護保険制度による住宅改修への今後の取組み意向	積極的に介護保険住宅改修に取り組む	67	11	23	24	9	0
	上記以外(積極的ではない)	99	7	23	45	11	9
		100.0%	7.4%	24.2%	47.4%	11.6%	9.5%

なお、アフターフォローに関し、実務関係者等からは以下の指摘がある。

- ・「定期的にモニタリング」については、福祉用具貸与事業所の場合、貸与用具のモニタリングに併せて行っている。
- ・リフォーム事業者は改修という限られた時点のみの関わりなので、定期的なモニタリングは実態としては難しいのではないかと。
- ・リフォーム事業者の場合、モニタリングというと、取り付けたものがちゃんとなっているかというハード面の確認をもってアフターフォローととらえている数字が高いのではないかと。そのため、この数字を持って良いと評価してよいかは判断しづらいのではないかと。

#### カ. まとめ

調査結果からみた福祉用具貸与事業所、リフォーム事業所それぞれの現状と今後の取り組みのポイントをまとめると、次表のとおりである。

着眼点	居宅介護支援事業所・市区町村の視点	福祉用具貸与事業所		リフォーム事業所	
		現状	今後の取組みのポイント	現状	今後の取組みのポイント
アセスメント等（利用者の身体状況・介護状況の確認、利用者・家族の希望聴取、現場確認、動作確認）	居宅介護支援事業所等のアンケート調査でも、アセスメント不足を指摘する意見がある	概ね実施されており、ケアマネジャーとの密な連携が実施率の高さにつながっているものと考えられる	事業所自身の知識・技術の向上とともに、理由書のアセスメント関連部分の情報をケアマネジャーと共有することが有効と思われる	福祉用具貸与事業所に同じ	福祉用具貸与事業所に同じ
適切な契約（施工契約書の作成・手交）	市区町村アンケート調査における「住宅改修事業者に求めるもの」3位	全体の半数にとどまるが、事業者側だけの問題ではない実状がうかがわれる。質の向上への取組が熱心な事業所が比較的良好	トラブル向上の観点から、書面による契約締結が促進されることが望ましい	実施事業所が多い（約8割）	福祉用具貸与事業所に同じ
職員・従業員の教育・研修等					
保有資格	「従業員の専門知識・スキル」は全てのアンケート調査において「住宅改修事業者に求めるもの」1位	関連資格の取得者が比較的幅広に在籍しているが、医療、リハビリ関係資格保有者は少なめ	利用者の身体状況・介護状況の確認等をはじめとした専門知識・スキル向上に向け、資格保有者の充実や研修等に取り組むことが望ましい	介護関連資格の保有者がほとんどいない（福祉住環境コーディネーターは3割程度の保有率）	高齢者の身体状況に関する知識を含む介護・福祉関連知識・スキルの底上げに取り組むことが望ましい
教育・研修		意識・取組状況ともに概ね高い水準		取り組んでいるのは全体の約半数にとどまり、専門知識取得意向も比較的低い	
サービス提供体制					
職員・従業員数	—	—	—	—	—
専任者の配置	—	—	—	配置しているのは全体の約半数	「サービス運営」参照
サービス運営					
業務マニュアルの作成、苦情相談窓口の設置、損害賠償責任保険等への加入	—	比較的良好。特に苦情相談窓口については9割以上が設置。一方、業務マニュアルの作成は半数程度	—	いずれも全体の半数以下にとどまっているが、年間実施件数が多い事業所は比較的良好	業務運営マニュアルの整備や専任者の配置など、「介護保険による住宅改修」特有の業務運営を円滑にするための体制づくりが望まれる
専門職との連携	全てのアンケート調査において「住宅改修の質の向上に向けて必要なもの」上位5位以内	ケアマネジャーとの連携は良好。一方、リハビリ・医療関係専門職との連携が比較的少ない	特に理学療法士・作業療法士などのリハビリ専門職による連携体制づくりを進めることが望ましい	・全体的にケアマネジャー以外の専門職との連携が少ない ・ケアマネジャーとはアフターフォロー段階での連携が少ない	ケアマネジャーとの連携強化（特にアフターフォロー段階）および他の専門職との接点・情報交換の場が必要
下請け事業者への研修・指導	—	実際の施工場面での指導が7割強である。研修等までは行われていない	事業所の性格上、下請けに出すことが多いことから、下請け事業者への現場指導以外の指導・教育が重要	・実際の施工場面での指導が7割強である ・特に高齢者の身体状況に関する指導の不足がみられる	下請け事業者への高齢者の身体状況に関する指導を含めた指導・教育が望まれる
アフターフォロー	市区町村を除く3つのアンケート調査における「住宅改修の質の向上に向けて必要なもの」上位5位以内	概ね実施されているが、定期的な訪問によるモニタリングがやや低い	事業者において定期的モニタリングを行う工夫をするとともに、理由書におけるケアマネジャーの評価結果を共有することが有効と思われる	定期的な訪問によるモニタリングが特に低い	福祉用具貸与事業所に同じ



### 3. 住宅改修の質の向上に向けたケアマネジャー・市区町村の役割

2. では住宅改修事業者の質について考察したが、「1. ア」で述べたとおり、介護保険サービスはチームアプローチにより要介護者・要支援者の状況に適合するよう提供されるべきものである。住宅改修にもその原則が貫かれ、住宅改修事業者の努力だけで住宅改修の質が向上するというものではない。

ここでは、住宅改修にかかわる他の関係者がどのように関与し、地域包括ケアの理念に沿ったチームアプローチを実現させていけるのかの観点から、今回の残りの調査対象であるケアマネジャー・市区町村の役割について考察する。

#### ア. ケアマネジャーの役割

住宅改修のプロセスのうち、アセスメント（身体状況等の確認）や、改修工事後の利用者の生活の質の向上への貢献度の確認が適切にできるのはケアマネジャーであり、介護保険が求める自立生活に資する住宅改修の質を確保するための、チームアプローチにおけるキーパーソンである。

したがって、特にアセスメントやアフターフォローなどの住宅改修事業者だけでは十分に対応できない部分を中心に、ケアマネジャーが中心となって担当者会議など関係者の情報共有の場を作り、住宅改修事業者、医療・リハビリ専門職各々の専門性と技術をマッチングさせることが可能となる体制の構築が望まれる。

さらに、ケアマネジャーが作成した理由書のアセスメントに係る部分を住宅改修事業者が確認したり、アフターフォローにおいてはケアマネジャーが実施した改修後の評価に係る部分を住宅改修事業者に確実に伝達するようにするといった、理由書の活用による的確な情報共有・伝達を行っていくことも有効であろう。

#### イ. 市区町村の役割

市区町村は、現在、保険者として住宅改修の事前・事後の申請を受け、所定の費用を給付する立場にあり、これに伴い必要なチェック機能を担っているが、今後はこれに加えて、担当行政区における地域包括ケアの推進の観点から、ケアマネジャー及び住宅改修事業者（特にリフォーム事業者）に対して、研修の場を提供する役割をも担っていくことが望ましい。

住宅改修に関する知識や技術への不安は、ケアマネジャーの側にも存在する。居宅介護支援事業所等アンケートにおける「住宅改修の質の向上に向けて必要なこと」の回答数が最も多かったのは、「ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や技術の向上（49.5%）」である。

現況でも、市区町村によっては、住宅改修事業者に対しては理由書の書き方などの実務のポイントをケアマネジャーも含めて実施しているところもある。

その内容も、一般的な制度説明や受領委任に係る事務にとどまらず、自立した在宅生活に資する住宅改修の質の向上に向けた実務的な内容にまで踏み込んだものとされることが望まれる。

#### 4. 終わりに(提言)

住宅改修の質の向上に向けて、住宅改修事業者の今後の取り組みのポイント、およびケアマネジャー・市区町村の担う役割について考察したが、それぞれの課題が解決されるための制度的担保の必要性について言及したい。

##### ア. 住宅改修事業者の質に関するメルクマールの必要性

利用者が住宅改修事業者を選択する際に判断材料となる基準があることは、利用者にとってのリスク回避策・安心感につながると思われる。今回のアンケート調査における「住宅改修の質の向上のために必要なこと」に対する回答のなかで、「住宅改修事業者の登録制や指定制の導入」はすべての調査において上位5位以内に入っている。

ただ一方で、「戸建てに居住する利用者の場合は、旧知の工務店等に依頼したがることが多い」「このような制度は一部の都市部では適合するものの、地方都市ではうまく機能しないのでは」といった指摘もある。

したがって、地域によっては利用者の選択の幅を逆に狭くするような画一的な制度化を回避しつつ、住宅改修事業者の質の判断基準として利用者に広く周知しうるメルクマールが設定されることが望ましい。

##### イ. ケアマネジャーの専門性の向上とその評価

ケアマネジャーの住宅改修に関する業務については、他のサービスと同様、利用者の心身の状況や住環境等に係るアセスメントに加え、本人や家族等の希望を勘案して住宅改修の必要性や目標等を記載する「理由書」を作成することなどが求められている。また、住環境整備においては、福祉用具の活用をはじめ、リハビリテーション等の専門職とのチームアプローチの視点も重要である。

しかしながら、今回の調査結果や実務家からの意見として、ケアマネジャーについて、「住宅改修に関する専門性が不足している」、「住宅改修に係る業務を住宅改修事業者まかせにしている」といった指摘もみられる。

このため、ケアマネジャー自身の住宅改修に関する専門性を高める必要があるとともに、住宅改修の質を高めるためにリハビリテーション等の専門職や住宅改修事業者との連携が重要となる。

例えば、住宅改修の理由書の作成やプラン作成にあたって、リハビリテーション等の専門職や住宅改修事業者と同行訪問を行ったり、住宅改修の施工中に現場の住宅改修事業者と連携を強化したりといった、住宅改修サービスの質を向上させるための取り組みについて、介護報酬上の適切な評価を行うなどの検討も必要である。

さらには、質の高い住宅改修事業者(一定の基準を満たした事業者)の評価を行うこと及びその評価結果がケアマネジャーに提供されるような仕組みを検討することも必要である。

以上