

## 1. 調査の目的と全体構成

### 1-1. 事業実施の目的

福祉用具貸与事業所が提供するサービスの質は、過去の調査研究事業によって多様性が確認できたところであるが、適正な質が求められる中、この多様性が適正な質の要件を満たしているかについては、その内容を詳細に確認することに加え、適正なサービスの質の定義づけが必要である。

本調査ではこのような問題意識に基づき、貸与事業所におけるサービスの質をサービスプロセス毎に体系的に現状把握することに加え、求められる適正なサービスの質について、メンテナンス、搬出入、福祉用具専門相談員の専門サービス（役割）等の基準を明確化する。また、この検討に関しては将来的に福祉用具貸与事業所が取り扱うことが考えられる介護ロボットも含めて検討する。

さらに福祉用具貸与事業の質的向上を図ることをねらいとして、サービスの質を担保した適正な貸与価格設定に関する課題を整理し、適正なコストを反映した貸与価格の設定に資するガイドラインを作成する。

また、サービスとコストには一定の相関関係があることを踏まえ、適正な貸与価格が設定されるよう、価格決定プロセスについても明確化し、同様にガイドラインに含めることによって、福祉用具貸与事業所によるサービスの質の向上及び適正な貸与価格の設定に資するものである。

## 1-2. 調査の進め方

### (1) 福祉用具・介護ロボットの貸与（販売）価格の適正化に関わるシステム構築に関する調査研究委員会の設置

福祉用具貸与事業所のサービスの質確保のあり方、サービスプロセス毎の基準の考え方、さらに貸与事業者側が提供すべきサービスの基準とコストの対応関係を把握した上で、価格形成のガイドラインなどについて検討した。

そのために、福祉用具貸与サービス有識者、関連サービス団体、福祉用具貸与事業者、福祉用具レンタル卸事業者、介護保険における指定団体、福祉用具製造事業者、などから構成される委員会を設置した。

また、サービスプロセス毎の基準とそれを踏まえた貸与価格設定のガイドラインについては、プロセスの特性及びコスト構造を踏まえた検討をプロセス毎に行う必要があることから、基準とガイドライン検討の作業部会を設置して検討を行った。

#### 【主な検討事項】

- ① 福祉用具貸与事業所が提供するサービスレベルの評価軸について  
検討対象項目は下記を想定
  - ・ 福祉用具メンテナンスについて
  - ・ 福祉用具の搬入、搬出について
  - ・ 福祉用具専門相談員の専門サービスについて
- ② それを踏まえたレンタル価格設定のプロセスに関する検討
  - ・ 福祉用具の調達について
  - ・ サービスプロセス毎の原価構成について
  - ・ それらを踏まえた価格設定のあり方について
- ③ 上記検討の検討材料としての実態調査について
  - ・ 全体的な調査設計について
  - ・ 調査結果の解釈、整理について
- ④ 調査報告書内容の検討

#### 【基準とガイドライン作業部会の検討項目】

- ⑤ サービスプロセス毎の基準について
  - ・ サービスプロセス毎のサービス提供方法・バリエーションの整理
  - ・ 方法・バリエーション毎の基準の考え方
- ⑥ 原価構成の把握と貸与価格設定ガイドラインについて
  - ・ サービス提供方法・バリエーション毎のコスト構造整理
  - ・ プロセス毎の適切なコスト設定の考え方
  - ・ プロセス毎のコストに基づいた貸与価格設定の考え方

## (2) 福祉用具貸与事業所の事業実態に関する調査

検討委員会、分科会での検討材料とするため、福祉用具貸与事業を対象として以下の項目について調査した。サービス提供体制の特性を踏まえた事業所類型を想定し、類型毎のサービスプロセス、その基準、原価構成などを把握することをねらいとした。

### 1) サービス提供体制のタイプ分類の把握（事業所ヒアリング調査）

事業所の運営に関しては、福祉用具メンテナンス、搬入・搬出、モニタリングなどの実施方法、福祉用具レンタル卸サービスの活用の仕方により類型化した把握が可能と考えられる。

運営体制の異なる複数の貸与事業所を対象にヒアリング調査を行い、福祉用具貸与サービスの提供体制と提供内容の関係についての情報を収集した。また、収集した情報をもとに貸与事業所の運営形態について類型化を検討し、(2)の実態調査における分析軸とした。

全国の事業所から3か所、タイプ別に代表的な事業所を選定し、それぞれのサービス内容とサービス提供体制についてヒアリング調査を行った。調査対象にはレンタル卸事業者も含めた。

なお、(2)のアンケート調査の結果から、調査実施前に把握しきれなかった類型が示唆された場合には、それらについても補足のヒアリングを行った。

#### 【類型化で想定する主な視点】

- ・ 事業所規模（人員・利用者数）
- ・ 地域（都市部・地方・過疎地域・離島）
- ・ 設備（消毒・倉庫・車両・システム）
- ・ 卸利用の比率（金額レベル、委託業務レベル）

#### 【主なヒアリング調査項目】

- ・ サービスプロセス毎の体制と原価把握について
- ・ 介護ロボット取扱経験の有無とサービス原価に及ぼす影響
- ・ 貸与価格決定までのプロセス
- ・ 価格設定に係る判断材料と材料間の重みづけ
- ・ 最終判断主体 など

### 2) サービス提供の方法とコストに関する実態把握（アンケート調査）

全国の福祉用具貸与事業所を対象としたアンケート調査を行い、以下の事項について実態を把握した。調査設計において1)で把握した事業所タイプを分析軸とすることを検討した。

**【主な調査項目】**

- ① サービスプロセス各段階におけるサービス提供の体制と方法
- ② 各プロセスにおけるサービス標準の設定について
- ③ サービスプロセス各段階における原価の把握
- ④ 貸与価格決定のプロセス など

(調査項目の詳細については調査事業計画書を参照。また、④⑤に関しては類型を代表する事業所3か所を対象として詳細把握のためのヒアリング調査を行った。)

**(3) サービスレベルの評価軸と基準についての検討**

2) で実施した実態調査の結果を分析し、福祉用具貸与事業所の事業所タイプ(サービス提供体制)とサービス提供内容の関係を整理した。

特に以下のサービスプロセスについてサービスレベルの評価軸を検討し、それぞれの評価軸における基準について検討した。

**【検討対象とする主なサービスプロセス】**

- ・ 消毒工程を中心としたメンテナンス工程
- ・ モニタリング(回数、実施時期、方法、定期以外の相談対応など)
- ・ サービス担当者介護などでの多職種との連携 など

**(4) コスト構造と価格設定ガイドラインについての検討**

3) で検討したサービスプロセスにおける基準を踏まえて、サービス提供方法・バリエーション毎のコスト構造を整理した。

さらに、プロセス毎の適切なコスト設定の考え方を整理し、貸与価格設定のガイドラインとしてまとめた。

価格決定のプロセスについても整理し、ガイドラインに含めた。

**(5) 報告書、啓発資料の作成、配布**

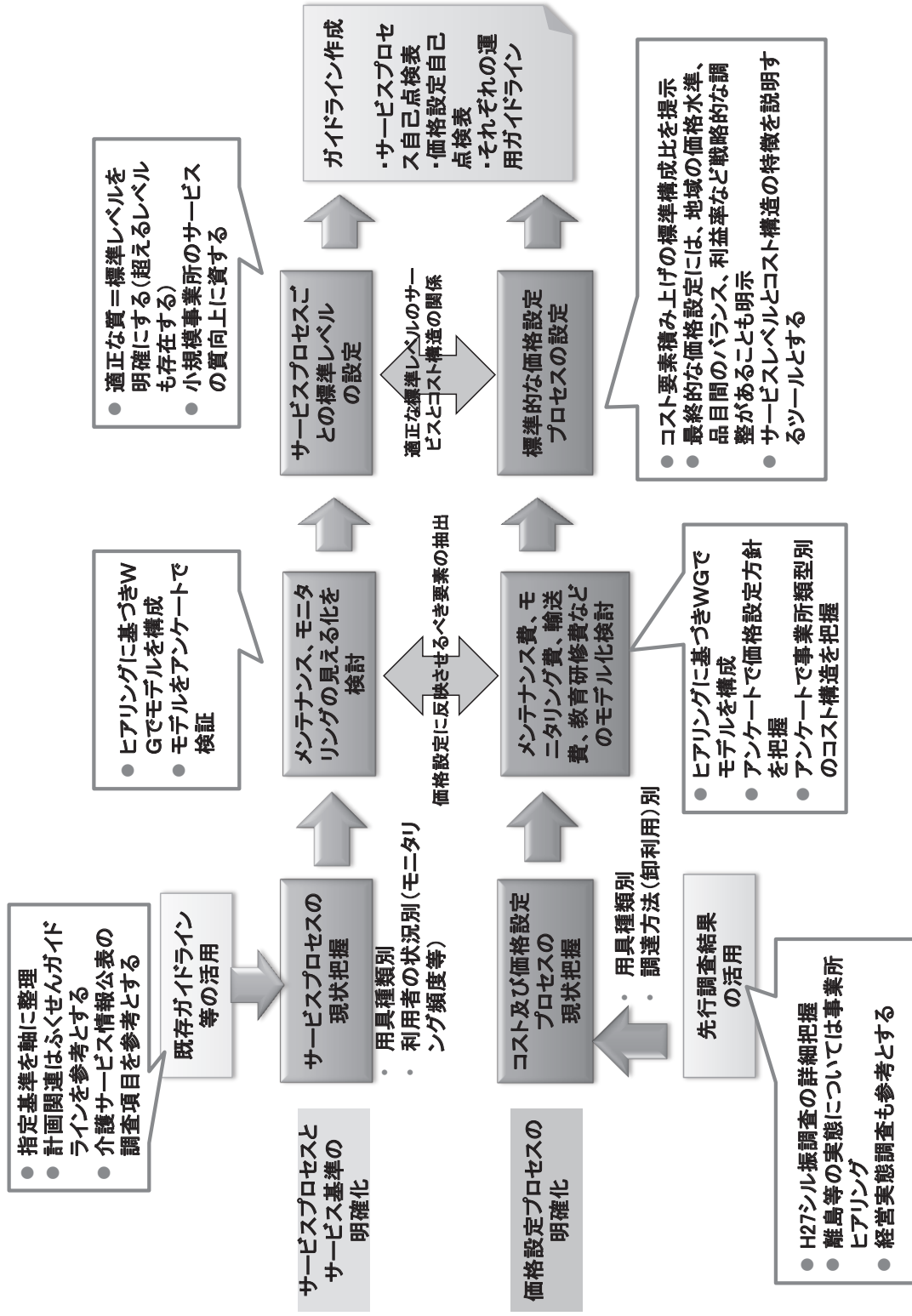
調査の結果を取りまとめた報告書を作成した。また、サービスの基準と価格設定のガイドラインに関する資料を作成した。これらの資料は全国の関係者、関係機関に配布した。

**【成果物】**

- ・ サービスの基準と価格設定のガイドライン
- ・ 報告書作成

事業実施フロー及びスケジュールを図 1 に示す。

図 1 事業実施フロー及びスケジュール



### 1-3. 委員会等の実施

<検討委員会> (五十音順、敬称略、◎は委員長)

岩元 文雄	一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会 理事長
金子 博臣	一般社団法人日本福祉用具供給協会 理事 株式会社日本ケアサプライ 代表取締役社長
久留 善武	一般社団法人シルバーサービス振興会 事務局長・総務部長・企画部長
菅 祐太郎	神奈川県横須賀市 福祉部 介護保険課
助川 未枝保	船橋市 三山・田喜野井地域包括支援センター センター長 株式会社千葉福祉総合研究所 代表取締役・所長
山下 和洋	一般社団法人日本福祉用具供給協会 理事 株式会社ヤマシタコーポレーション 代表取締役社長
◎ 渡邊 慎一	横浜市総合リハビリテーションセンター 地域リハビリテーション部 研究開発担当部長 一般社団法人日本作業療法士協会 制度対策部 福祉用具対策委員長

<作業部会> (五十音順、敬称略、◎は部会長)

岩元 文雄	一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会 理事長
助川 未枝保	船橋市 三山・田喜野井地域包括支援センター センター長 株式会社千葉福祉総合研究所 代表取締役・所長
山下 和洋	一般社団法人日本福祉用具供給協会 理事 株式会社ヤマシタコーポレーション 代表取締役社長
◎ 渡邊 慎一	横浜市総合リハビリテーションセンター 地域リハビリテーション部 研究開発担当部長 一般社団法人日本作業療法士協会 制度対策部 福祉用具対策委員長

<オブザーバー>

小野木 孝二	一般社団法人日本福祉用具供給協会 理事長
小林 毅	厚生労働省老健局高齢者支援課 福祉用具・住宅改修指導官 介護ロボット開発普及推進官

<事務局>

本 村	光 節	一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局長
伊 藤	広 成	一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局次長
淡 路	陽 子	一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局主任
橋 本	政 彦	(株)三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部 ヘルスケア・ ウェルネス産業グループ 主席研究員
江 崎	郁 子	(株)三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部 ヘルスケア・ データ戦略グループ 主任研究員
杉 山	恵	(株)三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部 ヘルスケア・ ウェルネス産業グループ 研究員
杉 本	南	エム・アール・アイ リサーチアソシエイツ(株) 社会公共政策部 ヘル スケア・ウェルネスチーム

### ① 委員会の開催状況

委員会は表 1 の通り、3 回開催した。

表 1 委員会の主な議題

時期		回	議題
平成 28 年	9 月 21 日	第 1 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業のねらいについて</li> <li>・ 事業実施計画検討</li> <li>・ 事業の全体構成、スケジュールの確認</li> <li>・ 検討手順と成果のイメージ</li> <li>・ 検討のプロセス</li> <li>・ 業務プロセスの整理</li> <li>・ 価格構造モデルの整理</li> <li>・ 調査項目案</li> <li>・ 今後のスケジュール等</li> </ul>
平成 29 年	2 月 3 日	第 2 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業の計画についての確認</li> <li>・ 業務プロセスに関する検討</li> <li>・ 価格構造モデルの検討</li> <li>・ 報告書構成案について</li> <li>・ 今後のスケジュール等</li> </ul>
	3 月 10 日	第 3 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務プロセスガイドラインについて</li> <li>・ 価格設定ガイドラインについて</li> <li>・ 報告書構成案について</li> </ul>

### ② 作業部会の開催状況

作業部会は表 2 のとおり開催した。

表 2 作業部会の主な議題

時期		回	議題
平成 28 年	11 月 1 日	第 1 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業の成果イメージと検討事項について</li> <li>・ コスト構造の明確化について</li> <li>・ 業務プロセスの整理について</li> <li>・ アンケート調査項目について</li> <li>・ その他</li> </ul>