

5. ガイドライン作成についての検討

3章、4章における検討の成果を活用し、福祉用具貸与事業所における適切なサービス提供のためのサービスプロセス及び価格設定のガイドラインを作成した。

5-1. ガイドライン作成の目的

福祉用具貸与事業所が提供するサービスの質は、多様性を持つことがこれまでの調査研究により明らかにされてきた。福祉用具貸与サービスの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ことを示すためには、適正なサービスの質の定義づけが必要となる。一方で、福祉用具の貸与価格には事業所や地域によって幅があることが知られており、福祉用具は自由価格であることから、価格設定の妥当性を説明することが求められている。

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具体的な実施項目として整理した「サービスプロセスガイドライン」と、適正な価格設定のプロセスについても明確化し、サービスの質を反映した価格の設定やその妥当性の説明に資する「価格設定ガイドライン」を作成した。

福祉用具貸与サービスが、単に福祉用具を貸与するだけでなく、利用者の状況に応じて適切な福祉用具が適切に利用されるために、福祉用具専門相談員による人的なサービスや福祉用具のメンテナンス、それを実現するための事業所運営の体制整備等のさらなる質の向上を目指すことが必要であることを示すことを目的としたものである。

提供するサービスや体制、設備等の整備状況が事業所毎に異なること、サービス内容の状況、設備等の整備状況が各事業所のサービスに見合う福祉用具貸与価格の根拠となることを示す資料として活用されることを意図したものである。

5-2. ガイドラインの全体構成

本ガイドラインの全体構成は、以下に示すように、「はじめに」ガイドライン全体の構造とガイドライン作成のねらい、考え方について説明した上で、第一部として、サービスプロセスガイドライン、第二部として価格設定のガイドラインをまとめた。また巻末にはそれぞれのガイドラインに対応するチェックリストを掲載して、自己評価を可能とした。

はじめに ガイドラインの目的、使い方、サービスの質とコスト、価格についての考え方を説明する。

第一部 サービスプロセスガイドライン

福祉用具貸与サービスのプロセスを整理し、一定の質を担保するための標準的なサービス内容（実施項目）をまとめたもの。

第二部 価格設定ガイドライン

福祉用具貸与サービスに関わるさまざまなコストを考慮して、適正な価格設定を行ったり、価格の妥当性を説明するための考え方をまとめたもの。

参考資料：

サービスプロセスチェックリスト：ガイドライン項目の実施状況を自己評価することにより自事業所のサービスの水準や特徴を把握する。

価格設定プロセスチェックリスト：ガイドライン対象のコスト要素を自己評価することにより自社のコストの構造を把握する。

5-3. サービスプロセスガイドラインの検討

(1) サービスプロセスガイドラインの概要

1) ガイドラインの目的

福祉用具貸与サービスの適正な質が求められることから、サービスプロセス毎に、求められる適正なサービスの質の基準を明確化することを目的として作成した。特に、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の基準を明確にすることを意図した。

2) ガイドライン作成の方針

福祉用具貸与事業者として適正な質のサービスを提供するための望ましい姿を示し、事業所における業務プロセスに関する自己点検表として活用できるものとする。そのため、指定基準に位置付けられている内容に加えて、適正なサービスを提供する上で、標準的に実施すべきと考えられる項目を整理するとともに、より質の高いサービスを目指す上で実施することが望ましい項目についても記載する。

また、今後の報酬改定において、新たに求められる内容や介護ロボットへの対応も視野に入れたものとした。

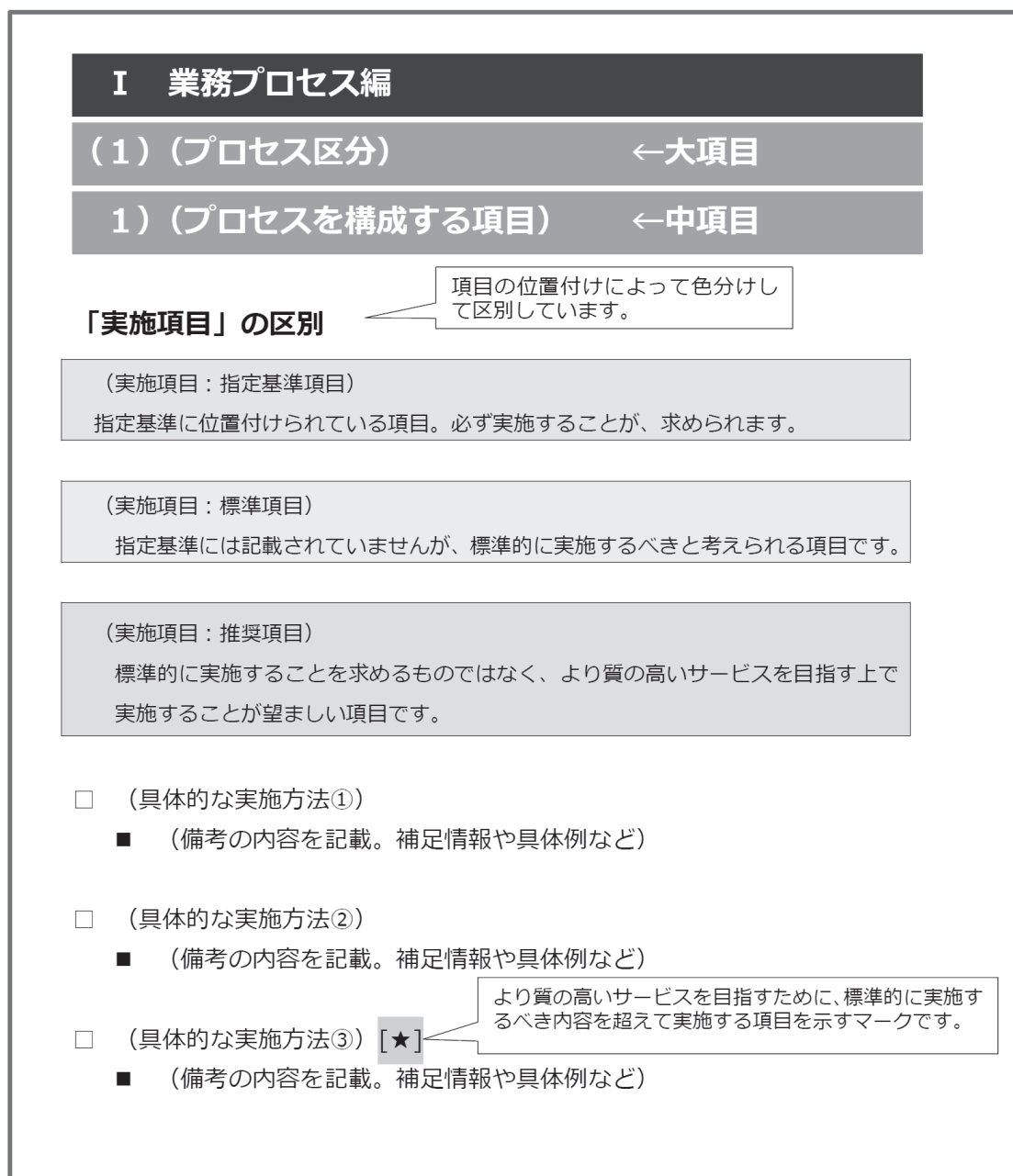
(2) サービスプロセスガイドラインの構成

●はじめに
サービスプロセスガイドラインについて
このガイドラインの使い方
●ガイドライン
I 業務プロセス編
情報提供、アセスメント、計画作成（目標設定、用具の選定、利用者・家族への説明と同意）、サービス担当者会議、福祉用具の導入（搬入・設置、適合調整、利用指導）、モニタリング、メンテナンス
II 運営体制編
体制整備、人材管理と育成、品質管理
●チェックリスト
自己評価用チェックリスト

(3) ガイドラインの内容

ガイドラインの項目構成は、3章(表 21)に示した通りである。この項目構成に沿って、ガイドラインの各項目は図 24のように構成した。項目毎に、項目の要求レベル(指定基準項目、標準項目、推奨項目の3段階)を色分けで示し、実施すべき内容を実践する上での具体的な実施方法について、参考情報も合わせて示す形とした。

図 24 ガイドラインの各項目の構成



5-4. 価格設定ガイドラインの検討

(1) 価格設定ガイドラインの概要

1) ガイドラインの目的

福祉用具貸与サービスの価格の適正化が求められていることから、価格設定の考え方を整理し、個別の事業者が価格設定のプロセスと価格の構成要素であるコスト管理の状況を自己点検するための資料とすることを目的として作成した。

2) ガイドライン作成の方針

福祉用具貸与事業者として適正な価格を設定するための望ましい姿を示し、価格設定プロセスに関する自己点検表として活用できるものとする。そのため、一般的な価格設定の考え方に基づき、価格設定のプロセスを示すとともに、サービスの質を反映した価格の設定やその妥当性の説明に資するガイドラインを作成する方針とした。

また実際の価格設定のツールとなるよう、価格設定に影響するコストなどの管理状況について、福祉用具貸与事業の特性を踏まえたチェックシートを用意した。

(2) 価格設定ガイドラインの構成

●はじめに

価格設定ガイドラインについて
このガイドラインの使い方

●ガイドライン

I 価格設定プロセス

II 価格設定に影響する要素のチェックシート