

平成 28 年度
老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分)

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

報告書

平成 29 年 3 月

一般社団法人日本福祉用具供給協会

はじめに

本調査は平成28年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）の補助を得て、一般社団法人日本福祉用具供給協会が実施したものです。

福祉用具の貸与は、介護保険制度創設時から、他のサービスとは異なり、市場競争の中で事業者が価格を決定するという自由価格制をとってきています。

これまでの貸与価格は、給付件数の増加に反比例して、1件当たりの費用額は減少しています。しかしながら、一部に極端に高い価格の設定やバラツキが見られ、これらの改善策として、平成28年12月の介護保険部会では「上限制」の導入が決定されたところです。福祉用具サービスが自由価格であるため、価格の内訳や価格設定の「見える化」、福祉用具の貸与価格設定の妥当性の説明が求められています。

本調査ではこのよう問題意識に基づき、貸与価格のコスト構造が多様であることを明らかにするとともに、適正なサービスの質の定義づけを行い、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」を作成しました。

これらのガイドライン等は、福祉用具貸与事業所が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り、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を目的としています。

本報告書が、福祉用具サービスに関する問題意識の共有を促し、今後の福祉用具業界の健全な活動に活用されることを期待するものです。

最後に、本調査の企画及び実施にご指導賜りました検討委員の皆様並びに、アンケートやヒアリング調査にご協力を頂きました福祉用具貸与事業所の皆様に心から御礼申し上げます。

平成29年3月

一般社団法人 日本福祉用具供給協会

目 次

1. 調査の目的と全体構成	6
1-1. 事業実施の目的	6
1-2. 調査の進め方	7
1-3. 委員会等の実施	11
2. 福祉用具貸与事業所の事業実態に関する調査	14
2-1. サービスプロセス及び価格に関する実態把握（事業所ヒアリング調査）	14
2-2. 事業所運営にかかるコスト構造に関する実態把握（アンケート調査）	27
3. サービスプロセスとサービス基準の検討	33
3-1. サービスプロセスの現状把握と整理	33
3-2. サービスプロセス毎の標準的水準の検討	37
4. 価格設定プロセスの検討	38
4-1. 価格構造モデルの考え方	38
4-2. コスト構成及び価格設定プロセスの現状把握	42
4-3. モデル化の検討	52
4-4. 標準的な価格設定プロセスの検討	67
5. ガイドライン作成についての検討	80
5-1. ガイドライン作成の目的	80
5-2. ガイドラインの全体構成	81
5-3. サービスプロセスガイドラインの検討	82
5-4. 価格設定ガイドラインの検討	84
6. まとめと今後の課題	85
6-1. 本事業の成果	85
6-2. 今後の課題	86
7. 参考資料	88
アンケート調査票	
福祉用具貸与サービスプロセス整理表	
福祉用具貸与サービス事業所におけるサービスプロセス及び価格設定ガイドライン	

図表目次

図 1	事業実施フロー及びスケジュール	10
図 2	レンタル卸の利用率	28
図 3	福祉用具種目別 1 貸与期間あたりコスト	39
図 4	福祉用具種目別 1 事業所・1 か月あたりコスト	40
図 5	福祉用具種目別 1 貸与期間にかかるサービスコスト	40
図 6	価格設定モデル（作業仮説）	41
図 7	事業所数別のコスト構成	43
図 8	レンタル卸の利用率別のコスト構成	44
図 9	職員体制 福祉用具専門相談員（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）	45
図 10	職員体制 福祉用具の【保管及び消毒】に関する職員	45
図 11	職員体制 【その他職員】（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）	46
図 12	職員体制 福祉用具専門相談員（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）	48
図 13	職員体制 福祉用具の【保管及び消毒】に関する職員	48
図 14	職員体制 【その他職員】（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）	49
図 15	3 カテゴリーのコスト構成	50
図 16	価格設定の考え方【1 位=5 点、2 位=4 点、3 点=3 点、4 位=2 点、5 位=1 点で計算】	51
図 17	価格設定モデル（P. 44、図 6 の再掲加筆）	53
図 18	価格設定モデル（P. 44、図 6 の再掲加筆）	66
図 19	価格設定モデル模式図	70
図 20	減価償却費の抑制による価格設定の調整	71
図 21	レンタル卸の活用による価格設定の調整	72
図 22	福祉用具貸与の価格設定に関する考え方	73
図 23	福祉用具貸与の価格設定プロセス	78
図 24	ガイドラインの各項目の構成	83
表 1	委員会の主な議題	13
表 2	作業部会の主な議題	13
表 3	ヒアリング対象事業所の概要	14
表 4	調査項目	15
表 5	営業体制	18
表 6	モニタリング	19
表 7	メンテナンス	22
表 8	輸送業務	23
表 9	教育・研修	24

表 10	価格設定	26
表 11	法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数.....	28
表 12	福祉用具の調達方法	28
表 13	福祉用具の価格決定の考え方.....	29
表 14	1 年間に発生した費用の割合	30
表 15	自動制御機能付き歩行器のレンタル件数	31
表 16	自動排せつ処理装置のレンタル件数.....	31
表 17	自動制御機能付き歩行器のレンタル期間	31
表 18	自動排せつ処理装置のレンタル期間.....	31
表 19	介護ロボットを取扱うための対応について.....	32
表 20	介護ロボットを取扱う上での不安	32
表 21	サービスプロセスガイドラインの構成.....	35
表 22	プロセスガイドライン（案）におけるサービスの項目	38
表 23	アンケート調査におけるコスト構成の問	42
表 24	事業所の属性分類別の n 数 無回答込みで 100%.....	47
表 25	価格設定の考え方（P. 32、表 13 の再掲）	51
表 26	福祉用具貸与サービスの価格構造	52
表 27	福祉用具貸与全体と物品賃貸業のコスト構成比較.....	57
表 28	福祉用具貸与 3 タイプと物品賃貸業のコスト構成比較	58
表 29	福祉用具貸与全体のコスト構成の変動幅	60
表 30	レンタル卸型のコスト構成の変動幅.....	61
表 31	折衷型のコスト構成の変動幅.....	62
表 32	自社調達型のコスト構成の変動幅	63
表 33	価格設定影響要素のチェックシート.....	75
表 34	価格水準に関するチェックシート（案）	77

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。

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 朗	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	・ 本事業のねらいについて ・ 事業実施計画検討 ・ 事業の全体構成、スケジュールの確認 ・ 検討手順と成果のイメージ ・ 検討のプロセス ・ 業務プロセスの整理 ・ 価格構造モデルの整理 ・ 調査項目案 ・ 今後のスケジュール等
平成 29 年	2 月 3 日	第 2 回	・ 本事業の計画についての確認 ・ 業務プロセスに関する検討 ・ 価格構造モデルの検討 ・ 報告書構成案について ・ 今後のスケジュール等
	3 月 10 日	第 3 回	・ 業務プロセスガイドラインについて ・ 価格設定ガイドラインについて ・ 報告書構成案について

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	・ 本事業の成果イメージと検討事項について ・ コスト構造の明確化について ・ 業務プロセスの整理について ・ アンケート調査項目について ・ その他

2. 福祉用具貸与事業所の事業実態に関する調査

2-1. サービスプロセス及び価格に関する実態把握（事業所ヒアリング調査）

（1）ヒアリング調査概要

① 調査対象

事業所規模別（単独事業所、事業所数 2 以上の法人の事業所、事業所 10 以上の法人の事業所）にヒアリング対象を設定した。ヒアリング対象事業所は表 3 ヒアリング対象事業所の概要の通り。

表 3 ヒアリング対象事業所の概要

	事業所属性	拠点に関する情報
事業所 A	従業者数：20 名未満 専門相談員数：約 15 名 サービス利用者数：約 1,300 人	事業拠点：1 事業所 メンテナンス拠点：1 配送拠点：1
事業所 B	従業者数：約 40 名 専門相談員数：約 40 名 サービス利用者数：1,500 人 調達方法：自社ラインアップ以外が卸使用	事業拠点：5 事業所 メンテナンス拠点：1 店舗 配送拠点：なし
事業所 C	従業者数：200 名以上 専門相談員数：約 190 名 サービス利用者数：約 12,000 人	事業拠点：約 15 事業所 メンテナンス拠点：1 配送拠点：約 20

② 調査方法

調査方法は、訪問による聞き取り調査を行った。

③ 調査時期

2016 年 8 月

④ 調査項目

調査項目は、表 4 の通りで、各プロセスにかかる費用や内容について聞き取りを行った。

表 4 調査項目

大項目	小項目	確認したい項目
事業所基本 情報	事業所規模	従業者数、サービス利用者数
	組織形態	事業拠点、メンテナンス拠点、配送拠点、その他
モニタリング	モニタリング時期設定	・ 基本的なモニタリングスケジュール ・ ケースによるスケジュール変更判断の例、頻度 ・ 主な判断要素 ・ 変更した場合のコスト要素
	モニタリング実施内容 と所要時間	・ モニタリング実施担当者、ケースによる違いの有無 ・ 用具の状態確認（用具別の違いなど） ・ 用具の調整、交換 ・ 利用者、利用状況の確認（聞取りなど） ・ 改めての利用指導（用具別の傾向など） ・ 全体での所要時間の幅 ・ 「ふくせんモニタリングシート」の導入の有無
	用具変更の検討・提案	・ 変更検討、提案の発生頻度 ・ 検討プロセス（事業所への持ち帰り検討、ケアマネ連携など） ・ 所要時間の幅
	利用者コミュニケーション	・ モニタリング以外でのコミュニケーションの機会 ・ モニタリングの範囲外で対応が必要な状況について ・ その対応でのコスト要素（確認）
	その他	

大項目	小項目	確認したい項目
メンテナンス	メンテナンス作業内容	・修理、修繕（用具種類別） ・廃棄の判断 ・消毒（用具種類別） ・福祉用具の消毒工程管理認定マークの取得状況 ・作業内容基準、マニュアルなどの整備状況 ・基準に関する課題など
	メンテナンス体制整備	・施設、設備、装置、物品管理システム ・それらのコスト把握状況 ・人的運営体制（配置人数、専業・兼業状況など） ・それらの費用（人件費含めた事業所への配賦など）
	外部委託の場合	・外部委託の場合の委託の考え方 ・委託業務の範囲 ・委託先 ・委託業務コスト
輸送業務	輸送業務の実態	・輸送の頻度、スケジュール ・ルート設定 ・対応人員体制 ・僻地対応 ・輸送業務の基準、マニュアルなどの整備状況
	輸送体制整備	・輸送車両、駐車場など運用設備、その他 ・それらのコスト把握状況 ・人的運営体制（配置人数、専業・兼業状況など） ・それらの費用（人件費含めた事業所への配賦など）
	外部委託の場合	・外部委託の場合の委託の考え方 ・委託業務の範囲 ・委託先 ・委託業務コスト
教育・研修	教育研修の仕組み、内容	・教育、研修に関する仕組み、規則 ・実施している教育、研修の内容（制度変更キャ

大項目	小項目	確認したい項目
		ッチアップ、新製品キャッチアップ、顧客対応 向上、ケアマネ・他職種連携スキル、その他） ・実施方法（内部研修、OJT、外部研修） ・新人が独り立ちまでに要する期間
	教育研修の実施体制	・人的運営体制（専任担当者配置の有無など） ・その他の設備対応 ・教育研修時間の位置づけ ・それらの費用計上
	外部委託の場合	・外部委託の場合の委託の考え方 ・委託業務の範囲 ・委託先 ・委託業務コスト
価格設定	貸与価格の設定方法	・地域の価格水準の考慮 ・用具種類別の考え方 ・営業1人あたり利用者数（平均） ・その他
その他		・業界の水準向上のために設定すべき指定基準

※シルバーサービス振興会調査票におけるサービスコスト（サービス所要時間）把握の方法
 を確認の上で、コスト要素把握の方法を検討した。

(2) ヒアリング結果

ヒアリング結果については、3事業所の結果を総括して以下に整理した。

1) 営業体制

各事業所の営業体制は表 5 営業体制のとおりであった。

表 5 営業体制

項目		ヒアリング結果
営業体制	営業先（居宅、在宅、病院、その他）	・在宅、病院リハビリ、居宅併設病院等。
	営業業務の範囲（顧客獲得、クレーム対応、困難事例対応、緊急対応）	・担当者会議に参加。 ・直後モニタリング実施まで。 ・モニタリングは専任チームが実施する法人も。
	兼務状況（配送・モニタリング・メンテナンス）	・利用者数によって随時対応。兼務状況は、地域によって様々。
住宅改修実施体制	住宅改修事業の有無	・3社とも住宅改修を実施。
	委託の有無（その度合い）	・自社は2割から8割。
	自社運営の場合、その人員体制	・少額は営業が兼務。手すりは営業が実施。それ以外の工事は委託か。
	採算性（特定福祉用具と比べて）	・採算性は良い。

2) プロセス毎の費用

各事業所のプロセス毎に係る費用は表 6～表 8 のとおりであった。

表 6 モニタリング

項目		ヒアリング結果
モニタリング 時期設定	モニタリング実施者	・営業またはモニタリング専任の者。
	基本的なモニタリング スケジュール	・ケアプランの目標期間にもよるが、6 ヶ月毎 のタイミングが主流。短期目標期間が 3 ヶ月 の場合には 3 ヶ月での実施も部分的にあり。 ついでがあった時の前倒しで 4～5 ヶ月の事 業所も。
	ケースによるスケジュー ル変更判断の例、頻 度	・急激な状況の変化、経過観察が必要な方は 1 ～2 ヶ月で実施。例：床ずれ。 ・プラン変更に伴う担当者会議に合わせたの実 施。 ・ケアプラン短期・長期目標設定期間・ケアマ ネからの紹介依頼など。 ・頻度は比較的多い。
	主な判断要素	・プラン変更に伴う担当者会議など。 ・3 ヶ月への短縮やイレギュラーの紹介対応等 で実施件数が増加する場合は、実施実現に向 けて人員増が必須となる。
	変更した場合のコスト 要素	・担当者会議に伴うので単独のコスト発生なし。
モニタリング 実施内容と所 要時間	モニタリング実施担当 者、ケースによる違い 有無（用具別、生活障 害像別、疾患別）	・ふくせん準拠。
	用具の状態確認（用具 別の違い）	・状態確認を実施。 ・貸与品目数や電気系統の確認作業など品目数 別・用具別により、実施時間は異なる。

項目		ヒアリング結果
	用具の調整、交換	・ネジ増し締め、ワイヤ調整、ネジ、空気圧チェックはその場で実施。 ・フィッティング・シーティング等の不適合が確認できた場合、故障や破損・劣化等の不具合が確認された場合は、現地での調整、メンテナンス、現地対応が難しい場合は交換作業に移行。
	利用者、利用状況の確認（聞き取り）	・ふくせんモニタリングシートに沿って、利用状況を確認した上で、利用目標への達成度を評価。 ・使っていない用具は引取を行う（CM にその場で電話する）。
	改めての利用指導（用具別の傾向など）	・利用状況を確認した上で、間違った使い方やヒヤリハットに該当する際など再度使用方法や利用指導を実施。 ・歩行器や車いす・電動車いすなど移動機器や高機能エアーマット、センサー等の比較的複雑な設定が求められる場合は再説明が多い。 ・歩行器ブレーキは忘れることが多いので指導する。転倒などのヒヤリハット場所の確認等。
	全体での所要時間の幅	・20～45分 ・1日5～6件。1人多くて1時間目安。 ・15分～90分。スケジュールとしては概ね60分程度を見込むケースが多い。 ・手すり等の単品のケースから多岐にわたる複数の品目数の場合では、所要時間に大きく差がある。
用具変更の検討・提案	変更検討、提案の発生頻度	・状態変化や適合状況による一部追加・一部解約・機種交換等が想定される。提案の発生頻度については、データとして把握できていない。

項目		ヒアリング結果
		・あり。歩行器の見直しが多い。モニタリング専任者で月 4 件、5%くらい。 ・提案は CM 経由。
	検討プロセス（事業所への持ち帰り検討、ケアマネ連携など）	・検討は 100%CM 相談。 ・①実施者がモニタリング専任者の場合⇒営業担当者⇒CM⇒利用者⇒変更決定⇒デモ⇒適合状況確認⇒契約 ・②実施者が営業担当者の場合⇒CM⇒利用者⇒変更決定⇒デモ⇒適合状況確認⇒契約 ・③利用者、CM の場合⇒営業担当者⇒デモ⇒適合状況確認⇒契約
	所要時間の幅	・約 20 分。 ・①～③の大きな流れでも即日～10 日間程度の幅がある。極端なケースでは、ケアプランや担当者会議の兼ね合いで 1 ヶ月相当所要時間がかかる場合も。
利用者コミュニケーション	モニタリング以外でのコミュニケーションの機会	・担当者会議、住宅改修、販売時 ・モニタリングのみ。 ・電話連絡、担当者会議、追加・解約の納品回収時、貸与サービス以外の販売納品、退院前カンファレンス、デイサービス等の通所先、リハ室等。
	モニタリングの範囲外で対応が必要な状況について	・集金（個別対応）、他サービスによる担当者会議 ・模様替え（カーペット・絨毯の入れ替え）、部屋移動、家具廃棄等
	その対応でのコスト要素（確認）	・移動経費、所要時間経費、廃棄料、雑費等

表 7 メンテナンス

項目		ヒアリング結果
メンテナンス 作業内容	修理・修繕 (用具種類別)	・ 種目別のマニュアル存在あり。 ・ 基本的には自社で部品を仕入れて修理対応。専門的な知識や道具が必要な場合にはメーカーへ修理依頼。
	廃棄の判断	・ 判断基準フローが存在し、その内容に沿って実施。 ・ 廃棄担当者の人的判断。中古販売判断も入れる。 ・ 商品のこれからの耐久性、修理・メンテナンスコストで判断。
	消毒 (用具種類別)	・ 消毒工程標準作業書に則って自社で実施。 ・ 種目別のマニュアル存在あり。
	作業内容基準、マニュアルなどの整備状況	・ 消毒工程標準作業書、種目別のマニュアルあり。
	基準に関する課題など	・ 人的判断が伴う点。 ・ 新商品・用具の変化にマニュアルや基準が対応しきれていない。
メンテナンス 体制整備	施設、設備、装置、 物品管理システム	・ ホルマリン消毒。マットレス洗浄機、車いす本体洗浄機、車いすタイヤ洗浄機。 ・ バーコード管理。 ・ オゾン消毒。 ・ 作業環境の整備改修及び多目的洗浄機・マットレス洗浄機・車いす洗浄機・多目的乾燥機の導入。消毒工程管理システム・個品管理システムの開発。 ・ 消毒認定マーク取得。
	それらのコスト把握状況	・ 帳簿あり。減価償却。
	人的運営体制(配置人数、 専業・兼業状況 など)	・ 2 法人は 5 名程度 (配送と兼務あり) ・ 1 法人は消毒・メンテナンス合計 16 名。

項目		ヒアリング結果
	それらの費用（人件費含めた事業所への配賦など）	・帳簿あり。 ・なし。
外部委託の場合	外部委託の場合の委託の考え方	・リフト、バッテリー関連は基本的に卸。 ・自社ラインアップ以外のものを委託。電動車いすは委託。歩行器、車いす、手すり委託多い。 ・当社の技術や設備で対応できない場合と自社での作業が追い付かない場合に対応。
	委託業務の範囲	・使用頻度が低いものは卸を使う（ラインアップ、サイズ）。 ・最終消毒・点検・梱包は自社。生菌検査。廃棄品の廃棄。
	委託業務コスト	・消毒関連＞廃棄料＞生菌検査

表 8 輸送業務

項目		ヒアリング結果
輸送業務の実態	輸送実施者	・輸送担当 ・営業が納品 等
	輸送の頻度、スケジュール	・1日2件程度 ・拠点間配送：週に1回もしくは2回。外部委託（チャーター便）と離島へは運送会社を使ったカーゴ便（船便）で対応。
	対応人員体制	・積み込み及び荷卸しを当社社員で応援。
	僻地対応	・離島はカーゴ便（船便）
	輸送業務の基準、マニュアルなどの整備状況	・マニュアルあり。 ・マニュアルなし。

項目		ヒアリング結果
輸送体制整備	人的運営体制（配置人数、専業・兼業状況など）	・積み込み及び荷卸しを当社社員で応援。
	それらの費用（人件費含めた事業所への配賦など）	・なし。
外部委託の場合	外部委託の場合の委託の考え方	・費用対効果
	委託業務の範囲	・拠点間の配送のみ

3) 教育・研修

各事業所の教育・研修は表 9 のとおりであった。

表 9 教育・研修

項目		ヒアリング結果
教育研修の仕組み、内容	教育研修に関する仕組み、規則	【A 社】年度でスケジュール管理。必須研修は必ず実施。研修はほぼ内部。交代で講師になって実施（プロフェッショナル部会、広報部会、顧客満足部会の 3 部会）。 【B 社】メーカー新商品の勉強会。外部展示会への参加。メーカー開催の新入社員研修。年間プログラムはない。全体 2 ヶ月に一度会議時に実施。1 回あたり 2 時間くらい。営業ロールプレイング。 【C 社】年 3 回の営業担当者研修会、年 2 回の事務。店舗担当者研修会は必ず開催し、全社員が参加。
	実施している教育、研修の内容	・顧客満足は外部（月 1 回）、3 年実施している。 ・HCR、バリアフリー展への参加。

項目		ヒアリング結果
		・営業担当者研修会、事務店舗担当者研修会の内容 ・文化教養講座
	制度変更キャッチアップ、新製品キャッチアップ	・業界団体の外部研修。展示会への視察。メーカーを呼んでの勉強会（月 2～3 回） ・違う営業担当と同行営業。営業としての幅が広がる。 ・メーカー商品紹介、専門分野講座（介護・福祉分野） ・介護サービス情報公表制度対応研修（苦情、事故対策、倫理規定、個人情報保護とプライバシーポリシーについて）
	その他	・新人の独り立ちまでは【2～3 年、約 1 年、10 ヶ月から 1 年】
教育研修の実施体制	人的運営体制（専業担当者配置の有無など）	・統括責任者を設置。 ・教育指導担当を配置。
	教育研修時間の位置づけ	・業務上必要である外部セミナー、研修、資格取得のための研修等は業務命令と位置づけ研修等を受けさせている。また、自己研修制度があり、社員が受けたい介護・福祉に関する外部セミナー、研修等への参加申請はほぼ認めており、参加費等に係る費用については会社負担とし、平日の参加については出勤扱いともしている。
	それらの費用計上	・研修に係る費用は、ほぼ全額会社が研修費として計上負担している。
外部委託の場合	外部委託の場合の委託の考え方	・その分野（介護・福祉以外の分野）のスペシャリストがいないなど、外部に教育指導を委託せざるを得ない場合に限って外部委託している。

4) 価格設定について

各事業所の価格設定については表 10 のとおりであった。

表 10 価格設定

項目		ヒアリング結果
貸与価格の 設定方法	地域の価格水準の 考慮	・ 地域価格帯相場、テクノエイドホームページを参考に設定。 ・ 同業他社価格を基準に、卸事業者の価格も参考にする。 ・ 市場の変化に対応しており、地域毎に都度検討を行っている。
	その他	・ 地域相場レベルで設定している。下がってきている。 ・ 新規の商品は最初に値付けされた価格に習わざるをえない。卸が増えてきているので価格について意識している。

2-2. 事業所運営にかかるコスト構造に関する実態把握（アンケート調査）

（1）アンケート調査概要

① 調査対象

福祉用具貸与事業所	全国の福祉用具貸与事業所 2,000 件 うち日本福祉用具供給協会会員事業所 814 件 指定福祉用具貸与事業所からの無作為抽出 1,186 件
-----------	--

② 調査方法

自記式調査票の郵送配布・回収

③ 調査時期

2016 年 12 月（発送：12 月 5 日、〆切：12 月 26 日）

④ 回収状況

	発送数	有効回答数	有効回収率
福祉用具貸与事業所	2,000	555	28%

（有効回答のうち、日本福祉用具供給協会会員は 345、非会員は 205、無回答は 5）

⑤ 調査項目

福祉用具貸与事業所 （管理者）	● 事業所属性（法人の事業所数、併設事業所、職員体制等） ● 福祉用具の調達方法 ● 研修・人材育成の実施状況 ● 価格決定の考え方 ● 介護ロボットについて（取扱い、取り扱うための対応等） ● 事業所の運営にかかるコスト構造について
--------------------	--

(2) 主な集計結果（抜粋）

1) 事業所の属性

法人が運営する福祉用具貸与事業所数は、「1 か所」が 38.4%で最も多かった（表 11）。

表 11 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数

	貴法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数				
	全体	1か所	2～10か所	11か所以上	無回答
n	555	213	144	195	3
%	100.0%	38.4%	25.9%	35.1%	0.5%

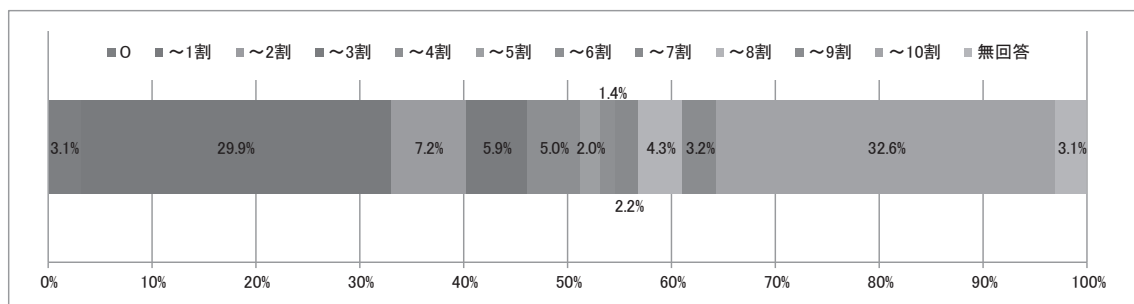
福祉用具の調達方法は、「購入とレンタル卸を併用」が 64.0%で最も多かった（表 12）。

表 12 福祉用具の調達方法

	福祉用具の調達方法				
	全体	自社購入	レンタル卸	購入とレンタル卸を併用	無回答
n	555	16	175	355	9
%	100.0%	2.9%	31.5%	64.0%	1.6%

福祉用具の調達方法は、「レンタル卸～10 割」が 32.6%で最も多く、次いで「～1 割」が 29.9%で最も多かった（図 2）。

図 2 レンタル卸の利用率



2) 福祉用具の価格について

① 福祉用具の価格決定の考え方

価格決定の際に考慮する要素のうち優先順位 1 位の回答が最も多かったのは「仕入価格」、次いで「自事業所の過去貸与価格」と「地元他事業所の貸与価格」はほぼ同じ順位の回答であった（表 13）。

表 13 福祉用具の価格決定の考え方

	価格決定の考え方						
	全体	1位	2位	3位	4位	5位	無回答
自事業所の過去貸与価格	555	76	150	162	100	4	63
	100.0%	13.7%	27.0%	29.2%	18.0%	0.7%	11.4%
地元他事業所の貸与価格	555	102	149	154	83	3	64
	100.0%	18.4%	26.8%	27.7%	15.0%	0.5%	11.5%
仕入価格	555	319	121	67	4	1	43
	100.0%	57.5%	21.8%	12.1%	0.7%	0.2%	7.7%
メンテナンスコスト	555	14	78	104	245	16	98
	100.0%	2.5%	14.1%	18.7%	44.1%	2.9%	17.7%
その他	555	12	13	8	5	59	458
	100.0%	2.2%	2.3%	1.4%	0.9%	10.6%	82.5%

② 価格構造について

事業所の運営にかかるコスト構造について、1年間に発生した費用の割合は表 14 の通りだった。

表 14 1年間に発生した費用の割合

		1年間に発生した費用			
		平均	標準偏差	最大値	最小値
売上原価		89.0	12.5	100.0	16.7
		--	--	--	--
人件費		38.1	14.9	86.3	0.3
		--	--	--	--
給与(賞与、退職金、パート給与含む)		30.6	14.0	85.0	0.0
		--	--	--	--
法定福利費		3.8	4.5	45.4	0.0
		--	--	--	--
その他		3.7	7.8	67.5	0.0
		--	--	--	--
減価償却費		5.0	7.5	56.0	0.0
		--	--	--	--
福祉用具		3.7	7.0	56.0	0.0
		--	--	--	--
土地・建物		0.6	1.8	14.4	0.0
		--	--	--	--
車両		0.4	1.6	20.0	0.0
		--	--	--	--
消毒設備		0.1	0.6	10.0	0.0
		--	--	--	--
その他		0.2	1.1	13.9	0.0
		--	--	--	--
賃借料		11.6	14.7	67.4	0.0
		--	--	--	--
福祉用具		6.1	14.3	67.4	0.0
		--	--	--	--
土地・建物		4.0	5.9	62.7	0.0
		--	--	--	--
車両		1.2	1.8	15.0	0.0
		--	--	--	--
消毒設備		0.0	0.3	5.0	0.0
		--	--	--	--
その他		0.2	0.9	12.3	0.0
		--	--	--	--
物件費		9.1	12.1	65.0	0.0
		--	--	--	--
福祉用具		8.2	11.8	65.0	0.0
		--	--	--	--
車両費		0.4	2.3	30.0	0.0
		--	--	--	--
その他		0.5	2.4	25.0	0.0
		--	--	--	--
委託費		17.0	19.6	88.4	0.0
		--	--	--	--
レンタル卸		14.5	19.7	88.4	0.0
		--	--	--	--
消毒		1.5	5.7	38.3	0.0
		--	--	--	--
運搬・配送		0.6	1.6	11.9	0.0
		--	--	--	--
その他		0.4	2.0	23.0	0.0
		--	--	--	--
その他経費		8.0	6.5	48.7	0.0
		--	--	--	--
広告宣伝費		0.6	1.0	7.6	0.0
		--	--	--	--
教育研修費		0.2	0.6	5.8	0.0
		--	--	--	--
燃料費		1.5	2.2	17.5	0.0
		--	--	--	--
通信運搬費		0.9	0.9	6.3	0.0
		--	--	--	--
旅費交通費		0.6	1.0	8.8	0.0
		--	--	--	--
福利厚生費		0.5	1.0	9.8	0.0
		--	--	--	--
保険料		0.6	1.5	20.0	0.0
		--	--	--	--
その他		3.1	5.5	46.9	0.0
		--	--	--	--

		1年間に発生した費用			
		平均	標準偏差	最大値	最小値
販管費		11.0	12.5	83.3	0.0
		--	--	--	--
本社・本部経費		8.7	10.6	83.3	0.0
		--	--	--	--
その他		2.3	6.6	46.0	0.0
		--	--	--	--

3) 介護ロボットの取り扱いについて

- 自動制御機能付き歩行器、自動排せつ処理装置のレンタル件数の平均は、それぞれ 0.9 件、2.7 件（表 16 自動排せつ処理装置のレンタル件数、表 16）。

表 15 自動制御機能付き歩行器のレンタル件数

	介護ロボットの取扱いについて実際にレンタルした件数 - 自動制御機能付き歩行器														
	全体	0件	1件	2件	3件	4件	5件	6件	7件	8件	9件	10件	それ以上	無回答	平均
全体	534	277	51	23	13	6	4	1	1	0	0	2	6	150	0.9
	100.0%	51.9%	9.6%	4.3%	2.4%	1.1%	0.7%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.4%	1.1%	28.1%	

表 16 自動排せつ処理装置のレンタル件数

	介護ロボットの取扱いについて実際にレンタルした件数 - 自動排せつ処理装置														
	全体	0件	1件	2件	3件	4件	5件	6件	7件	8件	9件	10件	それ以上	無回答	平均
全体	534	200	62	40	27	17	16	12	5	7	7	10	15	116	2.7
	100.0%	37.5%	11.6%	7.5%	5.1%	3.2%	3.0%	2.2%	0.9%	1.3%	1.3%	1.9%	2.8%	21.7%	

- 自動制御機能付き歩行器、自動排せつ処理装置のレンタル期間（最長）の平均は、それぞれ 0.9 カ月、9.0 カ月（表 17、表 18）。

表 17 自動制御機能付き歩行器のレンタル期間

	介護ロボットの取扱いについてレンタル期間（最長） - 自動制御機能付き歩行器										
	全体	0か月	～1か月	～3か月	～6か月	～12か月	～24か月	～36か月	それ以上	無回答	平均
全体	534	215	24	49	20	5	0	0	0	221	0.9
	100.0%	40.3%	4.5%	9.2%	3.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	41.4%	

表 18 自動排せつ処理装置のレンタル期間

	介護ロボットの取扱いについてレンタル期間（最長） - 自動排せつ処理装置										
	全体	0か月	～1か月	～3か月	～6か月	～12か月	～24か月	～36か月	それ以上	無回答	平均
全体	534	146	13	31	33	39	43	28	20	181	9.0
	100.0%	27.3%	2.4%	5.8%	6.2%	7.3%	8.1%	5.2%	3.7%	33.9%	

- 介護ロボットを取扱うための対応について、最も多かったのは、利用者への説明であった（表 19）。

表 19 介護ロボットを取扱うための対応について

介護ロボットを取扱うための対応について									
全体	機器特性や適用に関する情報収集	取扱い方法の習得（勉強会など）	ケアマネージャーへの説明	利用者への説明	機器の調達	メンテナンス・消毒	その他	特になし	無回答
555	183	183	98	232	43	56	16	43	112
100.0%	33.0%	33.0%	17.7%	41.8%	7.7%	10.1%	2.9%	7.7%	20.2%

- 介護ロボットを取扱う上での不安について、最も多かったのは、不安があるであった（表 20）。

表 20 介護ロボットを取扱う上での不安

	介護ロボットを取扱う上での不安				
	全体	不安がある	不安はない	どちらともいえない	無回答
全体	555	211	115	187	42
	100.0%	38.0%	20.7%	33.7%	7.6%

3. サービスプロセスとサービス基準の検討

3-1. サービスプロセスの現状把握と整理

(1) 既存のガイドライン等の収集

本調査では、福祉用具貸与事業所におけるサービスの質（提供されているサービスのプロセスと内容）をサービスプロセス毎に体系的に現状把握した上で、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）等の基準を明確化し、サービスプロセスのガイドラインを作成することを目的としている。そのため、ここでは、サービスの基準を整理する際の根拠として、指定福祉用具貸与事業所の指定基準をはじめ、関連する福祉用具貸与サービス提供のガイドラインやサービスの評価に用いられる項目を収集した。

収集した資料は以下のとおりである。

- 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第十三章 福祉用具貸与
- 介護サービス情報の公表（指定福祉用具貸与サービス）（基本情報項目、運営情報項目）
- シルバーサービス振興会 シルバーマーク申請の手引き（福祉用具貸与サービス）
- シルバーサービス振興会 福祉用具の消毒工程管理認定制度 審査内容
- 福祉用具サービス計画作成ガイドライン【全国福祉用具専門相談員協会】
- 平成 20 年 効果的な福祉用具利用を実現するための用具選定業務のあり方に関する調査研究 報告書【日本福祉用具供給協会】
- 種目別のサービス提供実態把握（映像及びヒアリング調査）【テクノエイド協会】
- サービスの質の確保のための福祉用具事業者サービス提供ガイドライン【日本福祉用具供給協会】（H18）
- 2016 年 10 月 12 日 介護保険部会参考資料 2

このほかに、本調査で実施したヒアリング調査（2-1 参照）並びに委員会における議論の内容も踏まえ、福祉用具貸与サービスのプロセス項目を検討した。

（２）サービスプロセスの構成と項目の整理

（１）で収集した基準、ガイドライン項目、評価項目等に基づいて、福祉用具貸与サービスプロセスの体系を検討した。福祉用具貸与サービスとして、個別の利用者に対応する一連の流れ（サービスプロセス）に関する項目と、サービス提供の基盤となる事業所の体制整備や運営に関する項目に二分して、それぞれについて整理を進めた。

サービスプロセスについては、参照したガイドライン等によって、異なる部分があるが、ここでは、大きな流れとして以下の項目を設定した。

- ① 情報提供・相談
- ② アセスメント
- ③ 計画作成
- ④ 契約
- ⑤ 搬入（搬出）・適合調整・環境整備
- ⑥ 使用方法の説明・指導
- ⑦ モニタリング
- ⑧ メンテナンス
- ⑨ 搬出

運営体制の整備の側面については、以下のような構成とした。

- ① 体制整備
- ② 人的管理・育成
- ③ 品質管理
- ④ 地域との協力

これらの項目を「大項目」として設定し、さらにその内容を細分化して、サービスプロセス、運営体制のそれぞれについて、表 21 のように中分類を設定した。

表 21 サービスプロセスガイドラインの構成

Ⅰ 業務プロセス		Ⅱ 運営体制	
大項目	中項目	大項目	中項目
情報提供・相談	用具の取り扱い	体制整備	用具の取り扱い数
	情報提供		用具の管理
アセスメント	情報収集		請求事務
	情報の共有	人的管理・育成	人材確保
	情報の整理		健康管理
計画作成	利用目標の設定		労務環境の整備
	用具の選定		研修の実施
計画作成	サービスの内容の記載、及び記載内容の確認		自己研鑽
	説明と同意の取得	品質管理	PDCA
	計画書の交付		規則
	情報の共有		サービスプロセスの質の向上
契約	情報の提供		記録の整備
	同意の取得		履歴の管理
	利用明細の交付		事故防止
搬入(搬出)・適合調整・環境整備	搬入		緊急時の対応
	安全な設置		利用者への対応
	環境整備		情報管理
	用具の調整		情報提供
	設置後の動作確認	地域との協力	地域との関わり
	実施内容の記録		地域他機関との連携
使用方法の説明・指導	説明書の交付		
	使用方法の説明		
	故障時の対応の説明		
	使用方法の指導		
モニタリング	訪問による状況の確認		
	計画の実施状況の把握		
	使用方法の再指導		
	用具の状態の確認・修理		
	計画の変更の検討		
	記録の管理		
	利用者とのコミュニケーション		
モニタリング	他職種との相談		
メンテナンス	点検		
	用具の衛生管理		
	消毒		
	用具の保管		
	保管状況の管理		

上記の構成に沿って、中分類毎に、「実施すべきこと」を示した業務内容を「実施項目」として位置付けた。さらに、実施項目について具体的に行う際の実施方法、実施内容を整理して、「具体的な実施内容」を示した。このほか、収集した項目には、実施の際の留意点を示すものや、より具体的な実施内容を例示しているものもあり、これらは「備考」として位置付けて、実施内容を理解し、実践する際に参考情報として活用されるよう、実施内容に対応づけて記載した。

<階層の整理>

大分類	: サービスプロセスのカテゴリ
中分類	: プロセスを構成するサブカテゴリ
実施項目	: 業務内容として実施すべきこと
具体的な実施内容	: 実施項目を実際に行う具体的な方法
備考	: 作業における留意点、具体的な作業内容の例示など

また、福祉用具の選定やモニタリングなど、福祉用具の種類別に留意点が示されている項目については、プロセス別、用具別に整理して、ガイドラインに掲載することとした。

3-2. サービスプロセス毎の標準的水準の検討

(1) レベルの設定

本調査では、福祉用具貸与事業所における適正なサービスのレベルを明確にし、サービス提供の際の業務プロセスにおける標準的な実施内容をガイドインとして示すことを目的としている。そのため、3-1で整理した業務プロセスの項目（実施項目及び具体的な実施内容）が、福祉用具貸与サービスにおいて、指定基準上必ず実施が求められるものであるか、義務付けはされていないが標準的な業務内容として実施すべきとみなされるレベルであるか、あるいはより質の高いサービス提供のために実施されることが推奨されるレベルであるか、といった要求内容の水準について検討し、明記する必要がある。

ここでは、以下に示す3つのレベルに区分することとした。

（実施項目：指定基準項目）

指定基準に位置付けられている項目。必ず実施することが求められる。

（実施項目：標準項目）

指定基準には記載されていないが、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。

（実施項目：推奨項目）

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。標準的に実施することを求めるものではない。

(2) 項目毎のレベルへの対応付け

個々の項目がどのレベルに該当するかを判断するため、福祉用具貸与事業所における各項目の実施状況についての小規模アンケートを実施した。

アンケート対象：地域、規模、特性の異なる福祉用具貸与事業者 4社

調査内容：各項目の記述内容の妥当性の確認

業務実施状況（項目への該当状況）

- | | |
|---|--------------------------|
| ◎ | 必ず実施している／ほぼすべての場合に実施している |
| ○ | 概ね実施している |
| △ | 時々実施している |
| × | 実施していない（できていない） |
| — | 必要がない（あてはまらない） |

上記の手順により整理した福祉用具貸与サービスプロセスの整理表を参考資料 7-2 に示す。

4. 価格設定プロセスの検討

4-1. 価格構造モデルの考え方

(1) 価格の水準とコスト構成

福祉用具貸与事業においては、単に福祉用具を貸与するだけではなく、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アセスメント、計画作成、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を行っている。プロセスのガイドライン（案）に示すプロセスについてみると（表 22 参照）、一般的なレンタル業（物品賃貸業）にはない、アセスメントや計画作成、モニタリング等の多様なプロセスがあり、これらは基本的に福祉用具専門相談員が対応する人的サービスである。また、各プロセス段階の方法や時間のかけ方、実施体制等は各事業所によって工夫の余地がある。中でも人的サービスのプロセスは担当者の技術、知見によってサービスの内容が異なる可能性がある。この点に着目すると、福祉用具貸与サービスの質を高めるためには、研修も含め人的サービスの質を高めることが重要である。

表 22 プロセスガイドライン（案）におけるサービスの項目

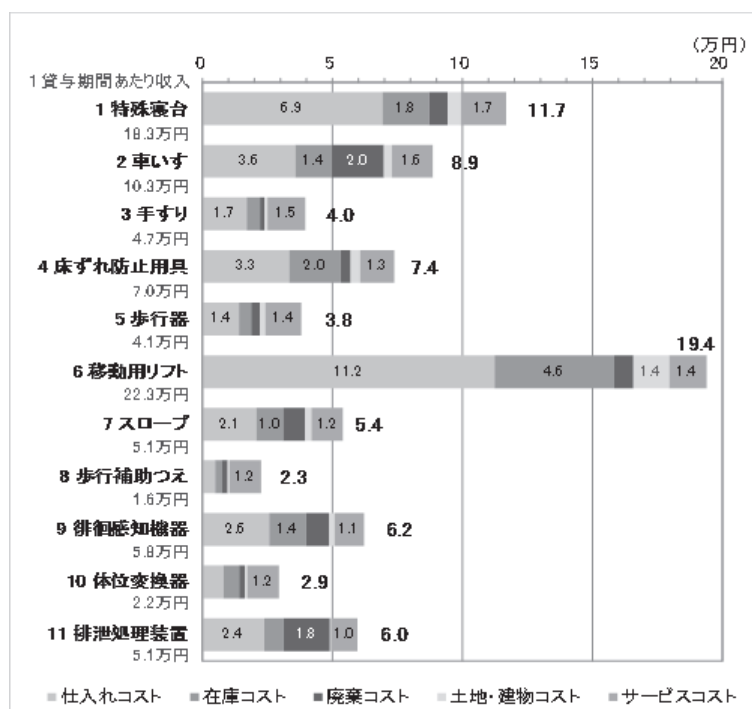
福祉用具貸与の業務プロセス	一般的なレンタル業との比較で 業務量に占める割合が大きいプロセス
情報提供・相談	○
アセスメント	◎
計画作成	◎
契約	△
搬入（搬出）・適合調整・環境整備	◎
使用方法の説明・指導	○
モニタリング	◎
搬出・メンテナンス	△
体制整備	◎
人的管理・育成	◎
品質管理	○
他の関連サービス、関連職種との協力	◎

※一般的なレンタル業と比較して業務量に占める割合が◎：大きい ○比較的大きい △同程度

◎がつくプロセスは、一般的なレンタル業では実施していないことを示している。

既存の調査において、1 貸与期間あたりのコスト（図 3）をみると、福祉用具の種目別にコストの総額は 2.3 万円から 19.4 万円までの幅がある。コストの構成に着目すると「仕入れコスト」も 1 万円程度から 11.2 万円までの幅があり、種目別のコスト差の要素となっている。一方、サービスコストは 1.0 万円から 1.7 万円までの幅に収まっており、種目別の差はあまりない。1 か月あたりのコスト（図 4）でみると、「車いす」「手すり」「歩行器」「スロープ」については、「仕入れコスト」に次いで「サービスコスト」が高い項目となっている。

図 3 福祉用具種目別 1 貸与期間あたりコスト



出典：平成 27 年度 介護保険における福祉用具・住宅改修の価格等の実態に関する調査報告書（一般社団法人シルバーサービス振興会）

図 4 福祉用具種目別 1 事業所・1 か月あたりコスト

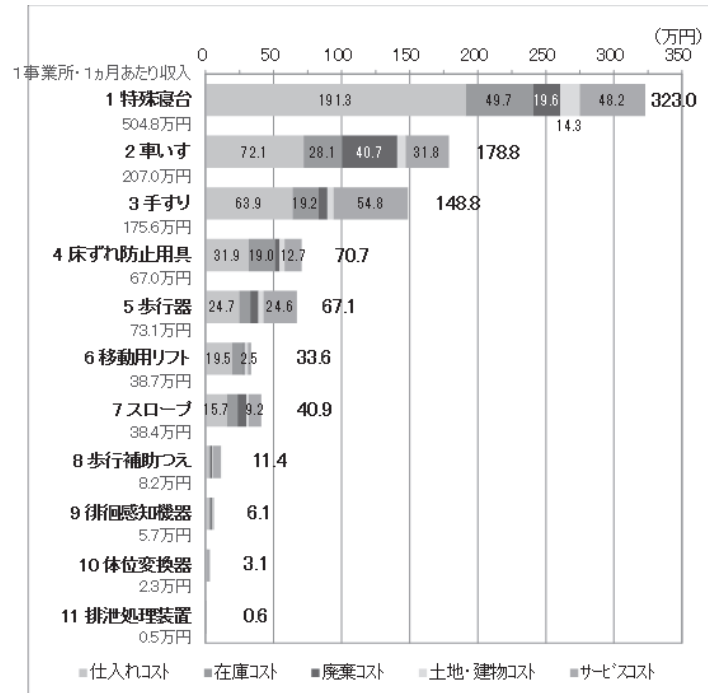
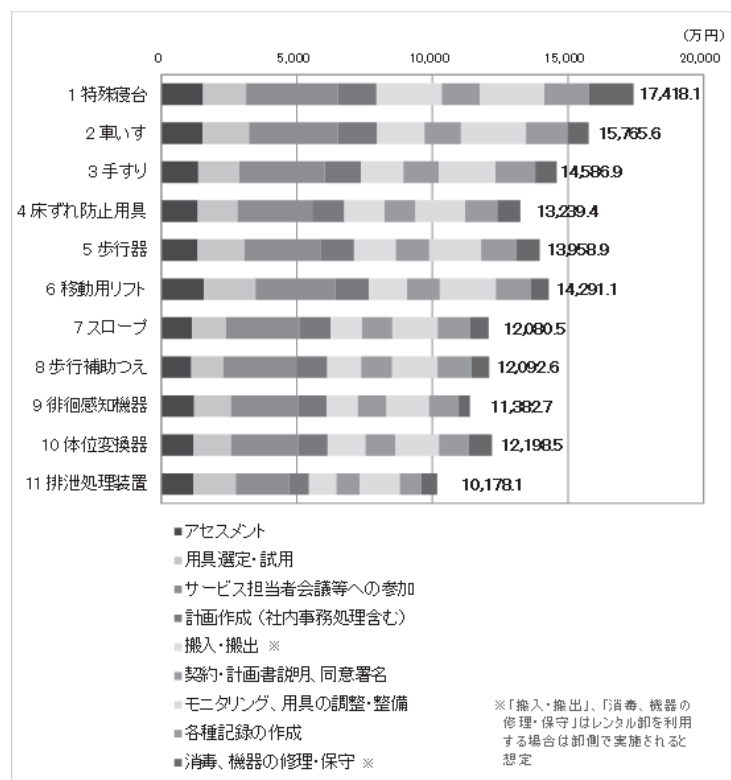


図 5 福祉用具種目別 1 貸与期間にかかるサービスコスト



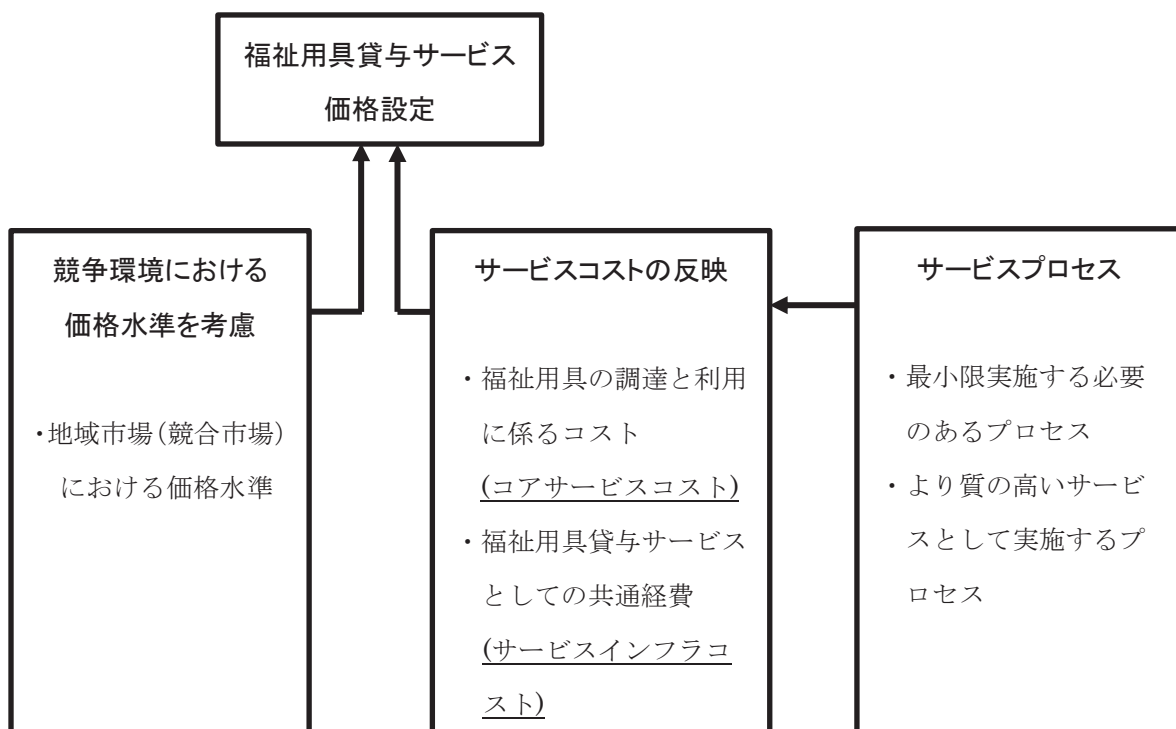
出典：平成 27 年度 介護保険における福祉用具・住宅改修の価格等の実態に関する調査報告書（一般社団法人シルバーサービス振興会）

(2) 価格設定モデル（作業仮説）

福祉用具貸与サービスにおいて、貸与価格を設定する際には、図 6 のチャートに示す福祉用具の調達と利用にかかる費用を基に、サービスに共通に係る経費（インフラコスト）を加え、さらに競争環境における価格水準等も踏まえて、価格が設定されと考えられる。

したがって、コストの構成要素と、価格水準の両面から検討する必要がある。

図 6 価格設定モデル（作業仮説）



4-2. コスト構成及び価格設定プロセスの現状把握

(1) 実態調査（アンケート調査）

本調査で実施したアンケート調査においては、平成 27 年度のシルバーサービス振興会の調査結果で把握されなかった項目（燃料費、研修費等）を含む事業所のコストの構成を把握した。

アンケート調査においては、事業所において 1 年間に発生した費用（会計上の売上原価及び販管費）について、支出項目毎の構成比を回答していただいた（表 23）。

表 23 アンケート調査におけるコスト構成の問
【事業所において 1 年間に発生した費用の構成比】

支出項目	構成比	補足説明
支出合計	100%	以下の合計が 100%となるように
売上原価	%	売上原価の合計を記入
人件費	%	
給料(賞与、退職金、パート給与含む)	%	
法定福利費	%	
その他	%	
減価償却費	%	
福祉用具	%	
土地・建物	%	
車両	%	
消毒設備	%	
その他	%	
賃借料	%	
福祉用具	%	リース含む。レンタル卸は除く
土地・建物	%	
車両	%	
消毒設備	%	
その他	%	
物件費	%	
福祉用具	%	
車両費	%	新たに購入した場合
その他	%	
委託費	%	
レンタル卸	%	
消毒	%	レンタル卸に含まれないもの
運搬・配送	%	
その他	%	レンタル卸に含まれないもの
その他経費	%	福祉用具レンタル事業分
広告宣伝費	%	
教育研修費	%	
燃料費	%	
通信運搬費	%	
旅費交通費	%	
福利厚生費	%	
保険料	%	
その他	%	
販管費	%	販管費の合計を記入
本社・本部経費	%	本社・本部経費配賦額
その他	%	

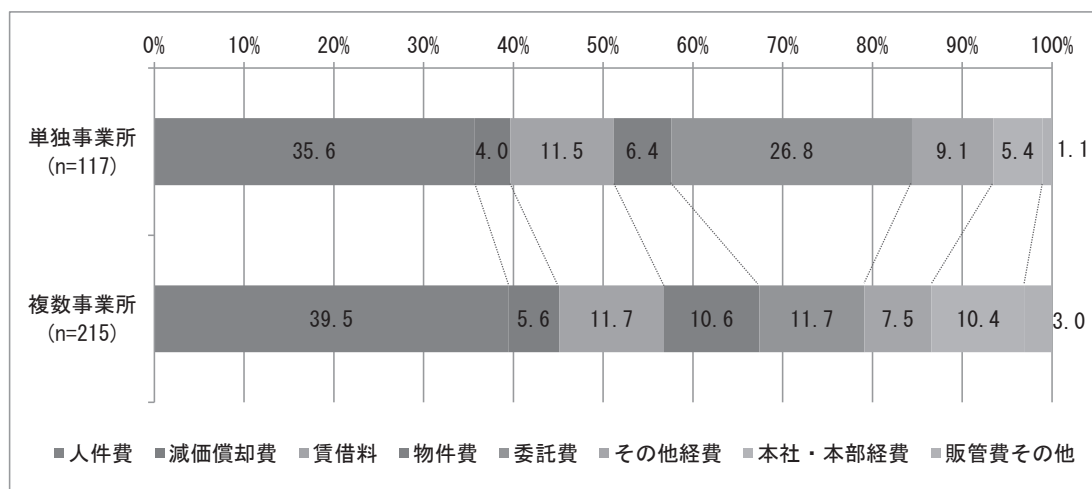
福祉用具のレンタル費用が事業所別に価格差があることを踏まえ、事業所数【単独事業所／複数事業所】による違い、調達方法別【レンタル卸の割合の多い・少ない】の事業所のコスト構成を比較した。なお、事業所数の類型については検討委員会での見解に基づき、調査票の選択肢の段階から「1 事業所（単独型）」、「2～10 事業所（複数店舗型）」、「11 事業所以上（多店舗型）」の3類型とした。調達方法別の類型については各事業所における全貸出台数に対するレンタル卸の利用比率を指標とし、類型間の差が分かり易いように「レンタル卸利用率 1 割以下（ほぼ購入）」、「レンタル卸利用率 9 割超（ほぼレンタル）」、「レンタル卸利用率 1 割超～9 割（中間の類型）」の3類型を設定した。

1) 事業所数別の比較

「委託費」の構成比は、単独事業所が 26.8%、複数事業所は 11.7%であった。

「販管費（本社・本部経費、販管費その他）」の構成比は、単独事業所が 6.5%、複数事業所は 13.4%であった。（図 7）

図 7 事業所数別のコスト構成



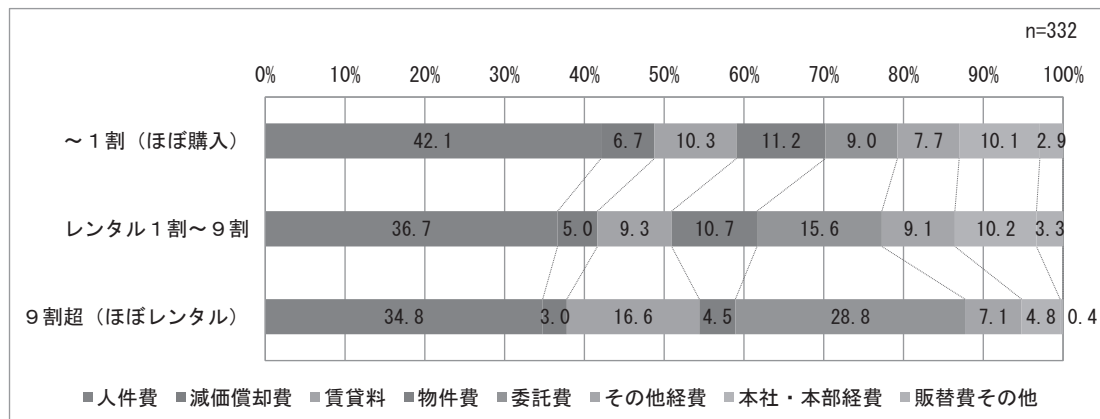
2) 用具の調達方法別の比較

「人件費」の構成比は、ほぼ購入（レンタル卸～1割）の事業所が 42.1%で最も大きく、ほぼレンタル（レンタル卸 9割超）の事業所は 34.8%であった。

「委託費」の構成比は、ほぼレンタル（レンタル卸 9割超）の事業所で 28.8%で最も大きく、レンタル卸比率が下がるとともに小さくなる傾向がみられた。

上記のように、調達方法によって、コストの構成比は異なり、人件費についても 34.8%から 42.1%と差がみられた。(図 8)

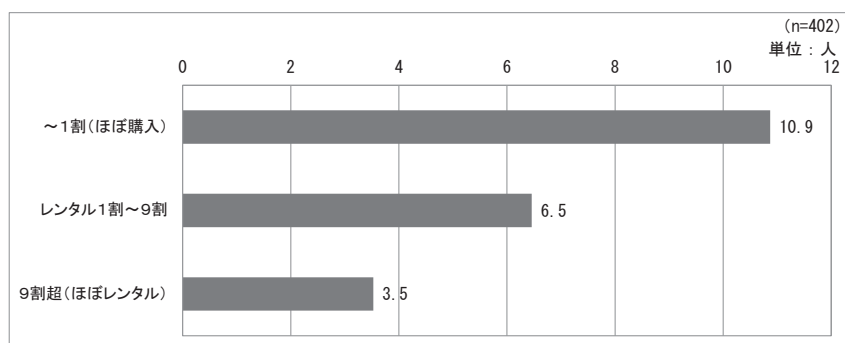
図 8 レンタル卸の利用率別のコスト構成



用具の調達方法によって、人件費の構成比が異なっていたため、職員体制の違いについて比較を行った。

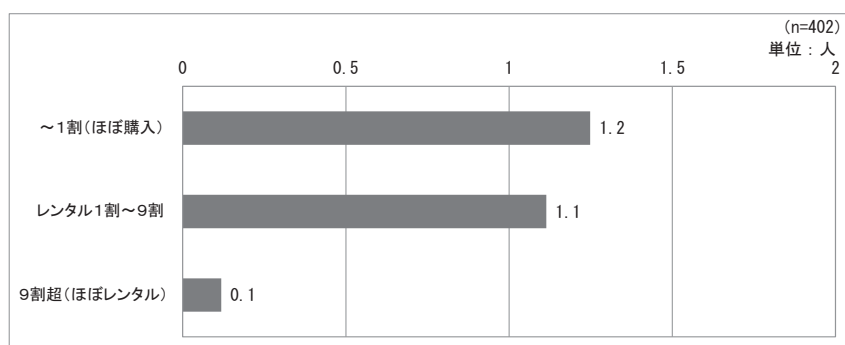
まず、主に対人サービス業務を担当する福祉用具専門相談員に注目すると、ほぼ購入（レンタル卸～1割）の事業所では、福祉用具専門相談員（常勤換算）の人数が10.9人、ほぼレンタル（レンタル卸9割超）の事業所では3.5人であった。（図9）

図9 職員体制 福祉用具専門相談員（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）



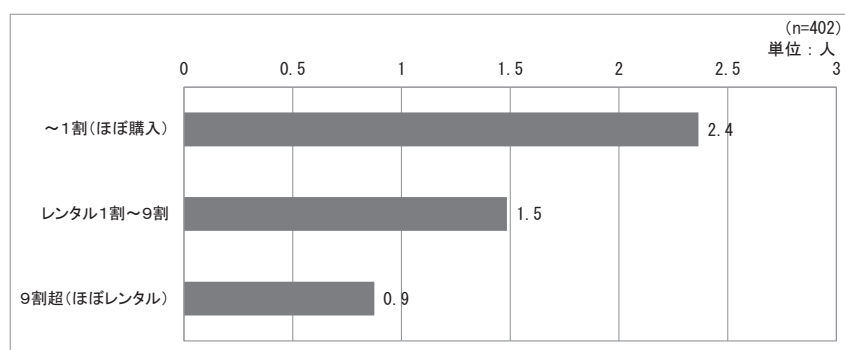
次にバックヤード業務の担当者を見ると、ほぼ購入（レンタル卸～1割）及びレンタル1～9割の事業所の事業所では、保管及び消毒に関する人数が約1人、ほぼレンタル（レンタル卸9割超）の事業所では0.1人であった。（図10）

図10 職員体制 福祉用具の【保管及び消毒】に関する職員（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）



また、それ以外の業務を担当する「その他職員」については、ほぼ購入（レンタル卸～1割）の事業所では、2.4 人、レンタル卸 1～9 割の事業所では 1.5 人、ほぼレンタル（レンタル卸 9 割超）の事業所では 0.9 人であった。（図 11）

図 11 職員体制 【その他職員】（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）



3) カテゴリの検討

本調査のアンケートに回答した事業所の、法人が運営する福祉用具貸与事業所及び調達方法による事業所割合をみると、表 24 のとおりである。図 8～11 で示されたように、調達方法及び事業所数によって、事業所における人員配置やサービスインフラ等の使い方など事業コストの構造が異なると考えられるため、調達方法の類型と事業所数のタイプの組み合わせのなかで、組合せによる特性が把握し易いと考えられる 3 つの属性【①レンタル卸比率 9 割超×単独事業所、②レンタル卸 1～9 割×事業所数 2～10 か所、③レンタル卸比率～1 割×事業所数 11 か所以上】に着目し、これら 3 類型に該当するの事業所（網掛け）を抽出した。これ以降の分析ではこの 3 属性の事業所の比較を行った。

表 24 事業所の属性分類別の n 数 無回答込みで 100%

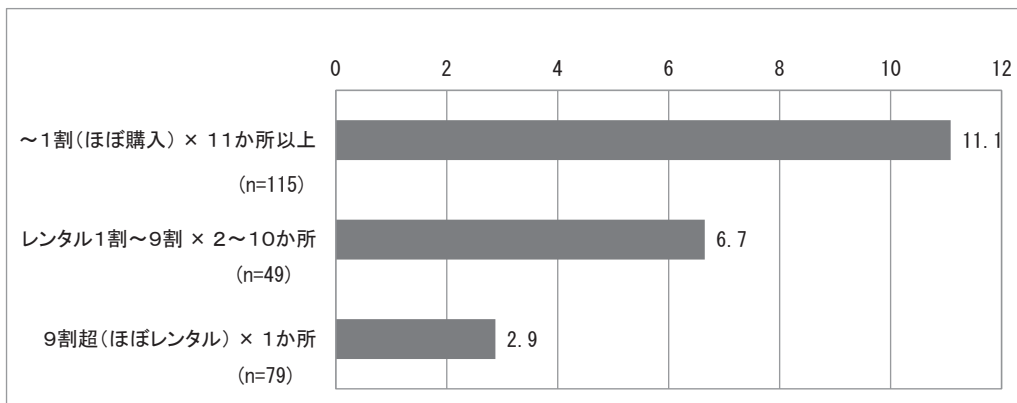
		法人が運営する福祉用具貸与事業所数（問 2）		
		1 か所 n=213	2～10 か所 n=144	11 か所以上 n=195
福祉用具の 調達方法 （調達比率） （問 6）	レンタル卸比率～1 割（ほ ぼ購入） n=183	n=15 (n=2. 7%)	n=34 (n=6. 1%)	n=134 (n=24. 1%)
	レンタル卸比率 1 割～9 割（レンタル多め） n=174	n=65 (n=11. 7%)	n=74 (n=13. 3%)	n=34 (n=6. 1%)
	レンタル卸比率 9 割超 （ほぼレンタル） n=181	n=127 (n=22. 9%)	n=34 (n=6. 1%)	n=19 (n=3. 4%)

※ここで示す n 値は、問 2 及び問 6 の両方回答があった事業所数である（後述のコスト構成の n 値は上記のうちコスト構成についての有効回答であり、必ずしも一致しない）

① 職員体制

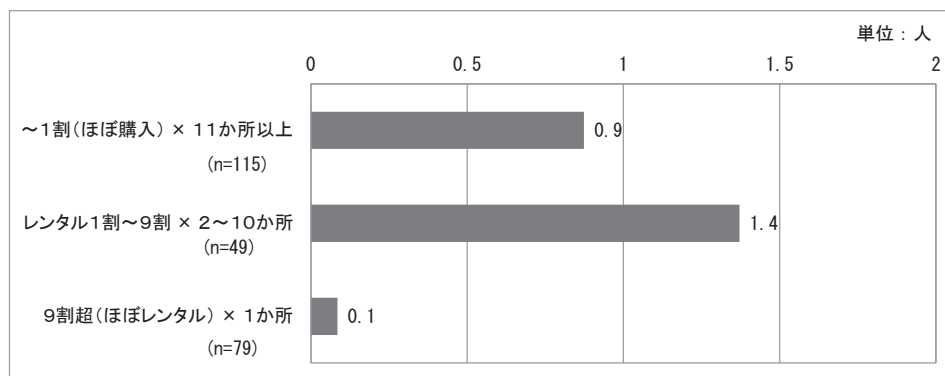
ほぼ購入（レンタル卸～1 割）×11 か所以上の事業所では、福祉用具専門相談員（常勤換算）の人数が 11.1 人、ほぼレンタル（レンタル卸 9 割超）の単独事業所では 2.9 人であった。（図 12）

図 12 職員体制 福祉用具専門相談員（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）



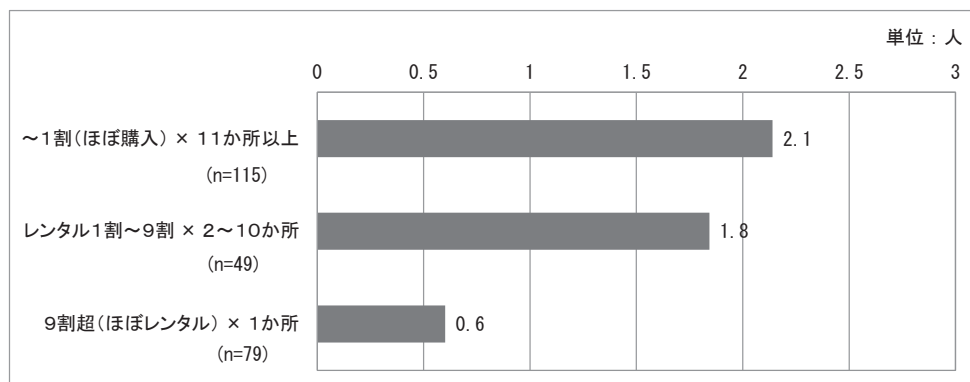
ほぼ購入（レンタル卸～1割）×11か所以上の事業所及びレンタル1～9割×2～10か所の事業所では、保管及び消毒に関する人数が約1人であったのに対し、ほぼレンタル（レンタル卸9割超）の単独事業所では0.1人であった。（図 13）

図 13 職員体制 福祉用具の【保管及び消毒】に関する職員
（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）



ほぼ購入（レンタル卸～1割）×11か所以上の事業所及びレンタル1～9割×2～10か所の事業所では、その他職員の人数が約2人、ほぼレンタル（レンタル卸9割超）の単独事業所の事業所では0.6人であった。（図 14）

図 14 職員体制 【その他職員】（常勤及び非常勤の[常勤換算]の合計値）



② 費用の構成

「人件費」の構成比は、ほぼ購入（レンタル卸～1割）×11か所以上の事業所が 41.5% で最も大きく、他カテゴリと比較して有意に大きな値であった。

「委託費」の構成比は、ほぼレンタル（レンタル卸 9割超）×単独事業所が 34.4% で最も大きく、他カテゴリと比較して大きい値であった。

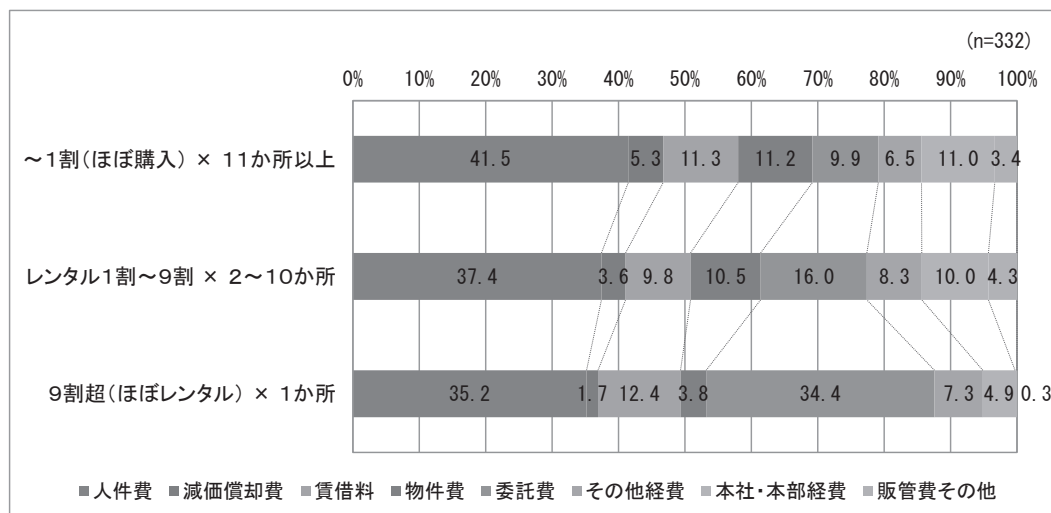
「物件費」の構成比は、ほぼレンタル（レンタル卸 9割超）×単独事業所が 3.8% で最も小さく、他カテゴリと比較して小さい値であった。

このように、事業所及び調達方法の組み合わせによって、コストの構成比は異なり、人件費についても構成比の違いがみられた。

（上記の大小の比較については、t 検定により有意水準 90%で有意差を確認した。）

（図 15）

図 15 3 カテゴリのコスト構成



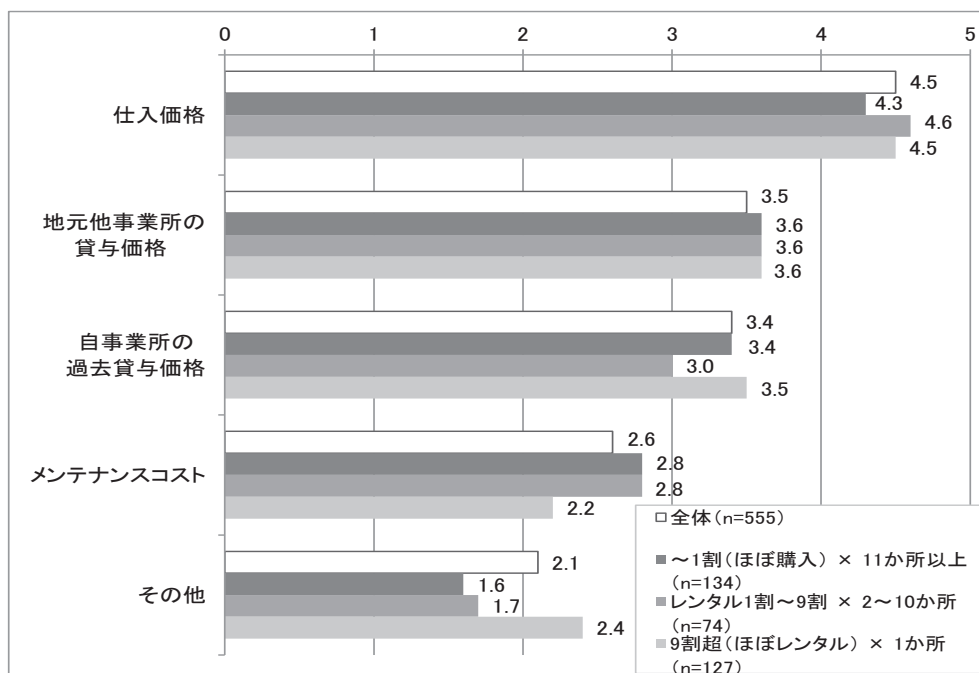
(2) 事業所における価格設定の考え方

価格決定の際に最も優先する要素は、「仕入価格」であった。次いで「地元他事業所の貸与価格」「自事業所の過去貸与価格」がほぼ同じとなっており、4位が「メンテナンスコスト」となっていた（図 16）。「地元他事業所の貸与価格」と「自事業所の過去貸与価格」は、あわせて市場価格水準との調整が意識されていると考えられる。「仕入価格」と「市場の価格水準」から価格を設定する考え方は、一般的な小売業、対個人サービス業、レンタル事業と共通する考え方である（表 25）。

表 25 価格設定の考え方（P. 31、表 13 の再掲）

	価格決定の考え方						
	全体	1位	2位	3位	4位	5位	無回答
自事業所の過去貸与価格	555 100.0%	76 13.7%	150 27.0%	162 29.2%	100 18.0%	4 0.7%	63 11.4%
地元他事業所の貸与価格	555 100.0%	102 18.4%	149 26.8%	154 27.7%	83 15.0%	3 0.5%	64 11.5%
仕入価格	555 100.0%	319 57.5%	121 21.8%	67 12.1%	4 0.7%	1 0.2%	43 7.7%
メンテナンスコスト	555 100.0%	14 2.5%	78 14.1%	104 18.7%	245 44.1%	16 2.9%	98 17.7%
その他	555 100.0%	12 2.2%	13 2.3%	8 1.4%	5 0.9%	59 10.6%	458 82.5%

図 16 価格設定の考え方【1位=5点、2位=4点、3位=3点、4位=2点、5位=1点で計算】



4-3. モデル化の検討

(1) 福祉用具の調達と利用にかかるコストと貸与サービス事業のインフラコスト

平成 27 年度シルバーサービス振興会調査では、福祉用具貸与のサービス価格を、種目別に貸与収入に対するコストの構成として把握した。種目別にコスト項目別の額が異なること、同時に、福祉用具種目によりコスト項目の構成比が異なることも示した。ここでのコスト構造の考え方は表 26 のとおりである。

表 26 福祉用具貸与サービスの価格構造

福祉用具貸与サービスの価格構造		
	機器仕入れコスト	機器の購入または卸からのレンタルコスト
	管理・運営コスト	
	在庫コスト	売上の立たない在庫機器の維持費用
	機器廃棄コスト	機器の廃棄にかかる費用
	土地・建物質料 または減価償却費	事業所のほか、展示スペース、倉庫等を含む (種目別へは按分計算)
	管理経費	本社・本部分、事業所負担分の、人件費、委託費、 その他直接経費 (同調査では詳細が把握できず)
	サービスコスト	アセスメントからプラン作成、消毒、保守等まで の一覧の貸与サービスにかかる人件費
※上記に含まれていない費用 ・ 管理部門の経費 (販管費) ・ 教育・研修にかかる費用 ・ 広報、広告経費 (カタログ作成等) ・ 輸送にかかる経費 (車両の購入等の費用、燃料費、駐車場費、自動車保険の費用等)		

最終的に整理されたのは、機器仕入れコスト、在庫コスト、機器廃棄コスト、土地・建物質料または減価償却費、サービスコストであり、主に福祉用具自体の調達と、福祉用具の特性として利用場面で必要となる人的サービスが反映される部分のコストが把握できた。

福祉用具貸与サービスの中核的な部分であり、この部分のコストが把握された意義は大きい。

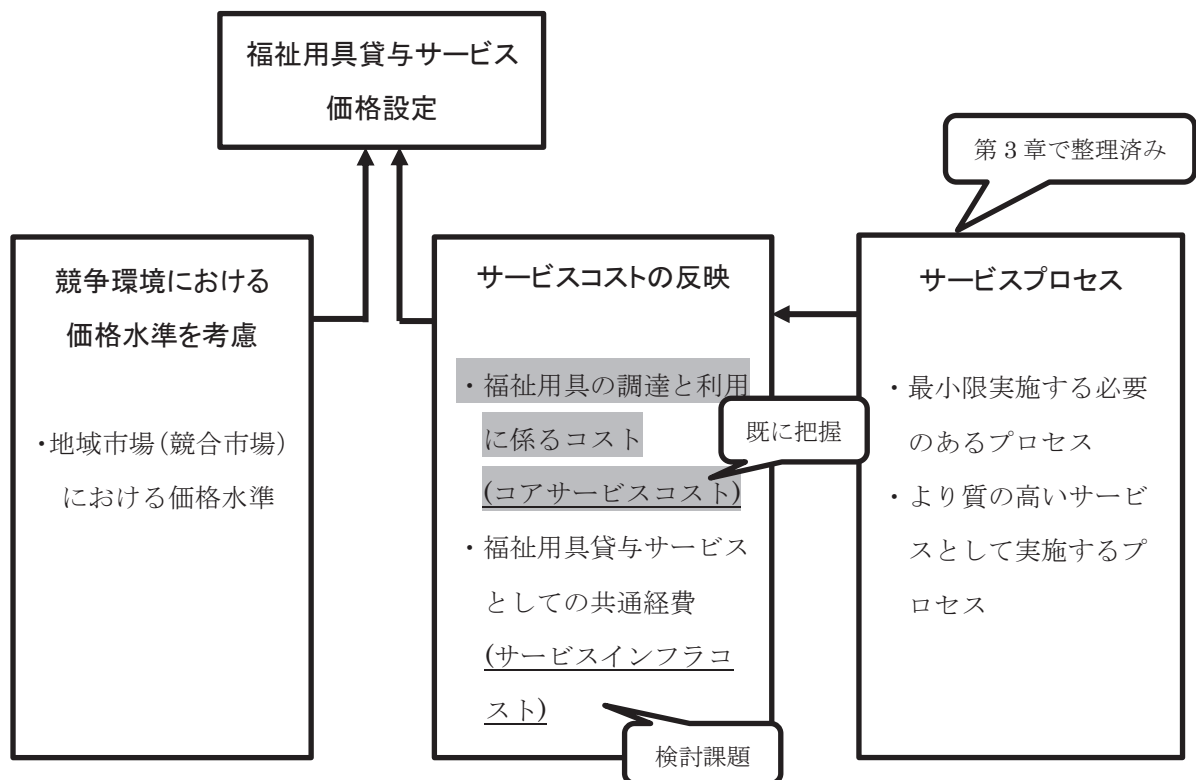
一方、福祉用具貸与サービスを事業として成り立たせるのに必要なコスト（管理経費、販管費、教育・研修費、広報・広告費、輸送にかかる経費など）は含まれておらず、これらが貸与サービスの価格にどのように反映されているかは、以後の調査課題として残されていた。

福祉用具貸与事業所としての販管費（管理経費含む）、教育・研修費、広報・広告費、輸送にかかる経費などは、福祉用具貸与サービスを事業として維持、継続するために不可欠な費用であるが、費目としては通常の事業組織と同様の構成である。

また、人的活動（人件費）の内容についても、福祉用具利用者に対応する以外の、医療機関あるいは他の介護サービスとの情報共有、活動の調整といった業務を把握する必要がある。したがって、これらの費目に含まれている福祉用具貸与サービスの特性を反映しているコスト要素を把握することが求められる。

本調査では、図 17 のチャートに示す「福祉用具の調達と利用に係るコスト」をコアサービスコスト、「福祉用具貸与サービスとしての共通経費」をサービスインフラコストと位置付けて検討を進めた。

図 17 価格設定モデル（P. 43、図 6 価格設定モデル（作業仮説）の再掲加筆）



（２）福祉用具貸与サービスの事業コストの特性把握

１）物品賃貸業の事業コスト構成との比較

福祉用具貸与サービス事業の特性を把握するため、貸与サービスという点で業態として類似性が高いと考えられる物品賃貸業（日本標準産業分類）のコスト構成と比較することで、コスト構成からみた事業モデルの特徴を把握した（表 27）。なお、物品賃貸業のコスト構成は平成 27 年度中小企業実態基本調査の結果を用いた。以下では、主なコストの項目別に福祉用具貸与サービスの特徴を見ておく。

なお（１）では、福祉用具貸与サービスの事業モデルを、実態調査で把握したレンタル卸の利用割合に着目して３タイプ【①レンタル卸比率 9 割超×単独事業所（以下ではレンタル卸型という）、②レンタル卸 1～9 割×事業所数 2～10 か所（以下では折衷型という）、③レンタル卸比率 1 割以下×事業所数 11 か所以上（以下では自社調達型という）】に分類した（表 24 参照）。ここではこの３タイプの事業コスト構成の違いも見ていく（表 28）。

【人件費比率】

- ・ 物品賃貸業の 13.9%に対して福祉用具貸与サービスは全体では 38.1%であり、人的サービスのウエイトが大きい業態であることがわかる。（表 27）
- ・ タイプ別では 35.2%（レンタル卸型）～41.5%（自社調達型）の幅がある。
 - 利用者に直接対応する場面では、アセスメント、用具選定、サービス計画書策定、モニタリング、他のサービス・多職種との連携など、多くの人的サービス活動があり、人件費比率の大きさに反映されている。（表 28）
 - また、利用者に対応するサービスの時間だけでなく、継続的に新たな利用者を確保するための様々な情報収集、介護支援専門員はじめ他の介護サービスとの連携など、サービス実施に関連する種々のサービス、社会資源間の調整活動に係る人件費も人件費比率の大きさに反映されている。
 - 福祉用具を自社調達する割合が高まると「その他人件費」の比率も拡大する。

【減価償却費比率】

- ・ 物品賃貸業の 7.5%に対して福祉用具貸与サービスは全体では 5.0%であり、減価償却の対象となる資産保有は物品賃貸業より少ない値にとどまっている。（表 27）
- ・ タイプ別では 1.7%（レンタル卸型）～5.3%（自社調達型）の幅がある。（表 28）
 - 福祉用具レンタルサービスは物品賃貸業よりも、保有する商品や設備にかかるコストの割合が低い業態であることを示している。

【賃借料・リース料比率】

- ・ 物品賃貸業の 1.4%に対して、福祉用具貸与サービス全体では 11.6%であり、貸与物件である福祉用具を含む賃貸料・リース料比率は物品賃貸業より大きな値となっている。
(表 27)

- ・ タイプ別では 9.8% (折衷型) ～12.4% (レンタル卸型) の幅がある。このうち商品である福祉用具の賃借料・リース料が 4.1% (折衷型) ～7.8% (レンタル卸型) を占めている。(表 28)

→福祉用具貸与の指定基準(運営基準)では、「指定福祉用具貸与の提供に当たっては、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、福祉用具が適切に選定され、かつ、使用されるよう、・・・」とされており、利用者の個別の状態、状況に応じた多様な機器へのニーズに対応する必要があることから、福祉用具の調達手法も多様化しており、その一部は賃借あるいはリースで調達されている。

【物件費比率】

- ・ 物品賃貸業の 35.0%に対して、福祉用具貸与サービス全体では 9.1%であり、貸与物件である福祉用具を含む物件費比率は物品賃貸業より少ない値となっている。(表 27)
- ・ タイプ別では 3.8% (レンタル卸型) ～11.2% (自社調達型) の幅がある。このうち商品である福祉用具の物件費が 3.1% (レンタル卸型) ～10.4% (自社調達型) を占めている。(表 28)

→全体では賃貸料・リース料比率と同程度であり、福祉用具の多様化する調達ルートの一つとなっているが、タイプ別では賃貸料・リース料比率よりも差異が大きく、事業タイプ別に調達ルートとしての位置づけが異なると考えられる。

【委託費比率】

- ・ 物品賃貸業の 31.6%に対して、福祉用具貸与サービス全体では 17.0%であり、貸与物件である福祉用具卸を含む委託比率は物品賃貸業より少ない値となっている。(表 27)
- ・ タイプ別では 9.9% (自社調達型) ～34.4% (レンタル卸型) の幅がある。このうち福祉用具のレンタル卸の比率は 3.6% (自社調達型) ～32.9% (レンタル卸型) を占めている。(表 28)

→事業のタイプ分けのベースとなっているレンタル卸の費用が占める割合が高く、それを反映してタイプ間での差異が大きく表れている。

→自社調達型でもレンタル卸比率が 0%とはならずレンタル卸の利用を維持している。
福祉用具貸与の利用者である要介護高齢者は、急な状態変化によるサービス中断、あるいは用具の変更などがあり、変化への対応を求められる業態であり、経営的には在庫リスクが大きくなりがちである。こうした在庫リスクを回避するために自社調達の福祉用具は、稼働率を維持できる程度にとどめ、不足が生じたときはレンタル卸の利用で対応するため一定のレンタル卸比率が残ることになる。

【その他経費比率】

- ・ 物品賃貸業の 9.2%に対して福祉用具貸与サービス全体では 8.0%であり、ほぼ同水準の値となっている。(表 27)
- ・ タイプ別でも 6.5% (自社調達型) ~8.3% (折衷型) であり、大きな差異は見られない。(表 28)

【販管費比率】

- ・ 中小企業実態基本調査の集計では販管費は明確に示されていないため、物品賃貸業の 1.3%は「その他」のみである。福祉用具貸与サービス全体では 11.0%である。(表 27)
 - ・ タイプ別では 5.2% (レンタル卸型) ~14.4% (折衷型、自社調達型) である。(表 28)
- 自社調達の比率が高まると、自社で管理する(福祉用具)の点数、種類、調達方法、いずれもが拡大し、管理が複雑化する。メンテナンス管理、在庫管理も自社で行う比率が高まり、そのためのバックアップ体制、システム整備など管理に要するコストが拡大することを示していると考えられる。

表 27 福祉用具貸与全体と物品賃貸業のコスト構成比較

支出項目	福祉用具貸与 全体 n=332	物品賃貸業 (法人)	物品賃貸業と比較してみた 福祉用具貸与サービスの特徴
	構成比平均値	構成比	サービス視点で差異要因検討
支出・経費合計	100.0%	100.0%	
売上原価・販売経費	89.0%	98.6%	
人件費	38.1%	13.9%	人件費比率は物品賃貸業よりも大幅に大きい
給料(賞与、退職金、 パート給与含む)	30.6%	13.9%	アセスメント、用具選定、サービス計画書策定、モニタリング、他のサービス・多職種との連携など、人的活動の割合が大きい
法定福利費	3.8%		
その他	3.7%		
減価償却費	5.0%	7.5%	減価償却の対象となる資産保有は物品賃貸業より低い。
福祉用具	3.7%		
土地・建物	0.6%		
車両	0.4%		
消毒設備	0.1%		
その他	0.2%		
賃借料・リース料	11.6%	1.4%	リース、賃借している物件は物品賃貸業より多い。
福祉用具	6.1%		
土地・建物	4.0%	1.4%	
車両	1.2%		
消毒設備	0.0%		
その他	0.2%		
物件費	9.1%	35.0%	物件費として購入するものは物品賃貸業より少ない。
福祉用具	8.2%		
車両費	0.4%		
その他	0.5%		
委託費	17.0%	31.6%	委託費比率は物品賃貸業より低い。
レンタル卸	14.5%		委託費の大部分がレンタル卸
消毒	1.5%		
運搬・配送	0.6%		
その他	0.4%		
その他経費	8.0%	9.2%	
広告宣伝費	0.6%	0.3%	
教育研修費	0.2%	0.0%	
燃料費	1.5%		ある程度運送コストがかかる
通信運搬費	0.9%		
旅費交通費	0.6%	0.3%	ある程度移動コストがかかる
福利厚生費	0.5%		
保険料	0.6%		
その他	3.1%	8.6%	
販管費	11.0%	1.3%	販管費比率は物品賃貸業より大きい。
本社・本部経費	8.7%		
その他	2.3%	1.3%	

注) 四捨五入誤差により小項目の合計が大項目と異なる場合がある。

表 28 福祉用具貸与 3 タイプと物品賃貸業のコスト構成比較

	レンタル卸 活用型 n=68	折衷型 n=45	自社調達型 n=91	物品賃貸業 (法人)	物品賃貸業と比較してみた 福祉用具貸与サービスの特徴
支出項目	構成比平均値	構成比平均値	構成比平均値	構成比	サービス視点で差異要因検討
支出・経費合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
売上原価・販売経費	94.8%	85.6%	85.6%	98.6%	
人件費	35.2%	37.4%	41.5%	13.9%	人件費比率は物品賃貸業よりも大幅に大きい
給料(賞与、退職金、 パート給与含む)	29.9%	30.8%	26.8%	13.9%	アセスメント、用具選定、サービス計画書策 定、モニタリング、他のサービス・多職種との 連携など、人的活動の割合が大きい
法定福利費	3.3%	4.8%	4.6%		
その他	1.9%	1.8%	10.0%		
減価償却費	1.7%	3.6%	5.3%	7.5%	減価償却の対象となる資産保有は物品賃貸 業より低い。
福祉用具	0.4%	2.5%	4.7%		
土地・建物	0.5%	0.3%	0.4%		
車両	0.9%	0.2%	0.0%		
消毒設備	0.0%	0.3%	0.0%		
その他	0.2%	0.4%	0.2%		
賃借料・リース料	12.4%	9.8%	11.3%	1.4%	リース、賃借している物件は物品賃貸業より 多い。
福祉用具	7.9%	4.1%	5.1%		
土地・建物	3.3%	4.4%	4.1%	1.4%	
車両	1.0%	1.0%	1.9%		
消毒設備	0.0%	0.0%	0.0%		
その他	0.2%	0.2%	0.2%		
物件費	3.8%	10.5%	11.2%	35.0%	物件費として購入するものは物品賃貸業より 少ない。
福祉用具	3.1%	8.9%	10.4%		
車両費	0.2%	1.0%	0.0%		
その他	0.5%	0.6%	0.8%		
委託費	34.4%	16.0%	9.9%	31.6%	レンタル卸型は委託費比率が30%を超えてい る。 レンタル卸型は委託費の大部分がレンタル卸
レンタル卸	32.9%	14.6%	3.6%		
消毒	0.6%	0.4%	4.6%		
運搬・配送	0.1%	0.3%	1.4%		
その他	0.8%	0.7%	0.4%		
その他経費	7.3%	8.3%	6.5%	9.2%	
広告宣伝費	0.4%	0.7%	0.7%	0.3%	
教育研修費	0.3%	0.2%	0.1%	0.0%	
燃料費	1.7%	1.2%	1.5%		ある程度運送コストがかかる
通信運搬費	0.8%	0.8%	1.0%		
旅費交通費	0.5%	0.7%	0.6%	0.3%	ある程度移動コストがかかる
福利厚生費	0.5%	0.3%	0.8%		
保険料	1.0%	0.4%	0.4%		
その他	2.3%	3.9%	1.4%	8.6%	
販管費	5.2%	14.4%	14.4%	1.3%	自社調達比率、さらに人件費比率の大きさに 応じて管理費用も増大していると考えられる。
本社・本部経費	4.9%	10.0%	11.0%		
その他	0.3%	4.3%	3.4%	1.3%	

注) 四捨五入誤差により小項目の合計が大項目と異なる場合がある。

2) コスト構成の変動幅の検討

1) では福祉用具貸与事業の3タイプのコスト構成比を見たが、その構成比はあくまでも各タイプに分類された企業の平均である。同じ事業タイプの企業であっても、保有する経営資源の違い、経営方針、営業方針の違いによって、コスト構造は異なる。

以下では実態調査で回答した福祉用具貸与全体と3つの事業タイプ別に、コスト構成の項目毎にどの程度の差異があるかを見ておく。具体的には、1) でみたタイプ別のコスト構成比の平均値が各タイプ別にどの程度分散しているか（振れ幅を持っているか）について、特異値を排除する観点から第1四分位数（25%）と第3四分位数（75%）を見ることで確認した。以下では全体と各タイプの結果を概観しておく。

【福祉用具貸与全体】（n=322）（表 29）

- ・ 人件費比率は平均値 38.1%に対して、第1四分位数は 28.2%、第3四分位数は 48.8%、第1四分位数と第3四分位数との差は 20.6%ポイントである。
- ・ 物件費比率は平均値 9.1%に対して、第1四分位数は 0.0%、第3四分位数は 14.0%、第1四分位数と第3四分位数との差は 14.0%ポイントである。
- ・ 委託費比率は平均値 17.0%に対して、第1四分位数は 0.6%、第3四分位数は 27.0%、第1四分位数と第3四分位数との差は 26.4%ポイントである。
- ・ 販管費比率は平均値 11.0%に対して、第1四分位数は 0.0%、第3四分位数は 16.0%、第1四分位数と第3四分位数との差は 16.0%ポイントである。
- ・ その他の費目については、第1四分位数と第3四分位数との差異は 10%ポイント以下である。

表 29 福祉用具貸与全体のコスト構成の変動幅

支出項目	平均	第1四分位数 (25%) (a)	第3四分位数 (75%) (b)	(b) - (a)	標準偏差
支出・経費合計	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	
売上原価・販売経費	89.0%	84.0%	100.0%	16.0%	12.5%
人件費	38.1%	28.2%	48.8%	20.6%	14.9%
給料(賞与、退職金、 パート給与含む)	30.6%	22.8%	38.0%	15.2%	14.0%
法定福利費	3.8%	1.0%	5.0%	4.0%	4.5%
その他	3.7%	0.0%	1.4%	1.4%	7.8%
減価償却費	5.0%	0.5%	7.0%	6.5%	7.5%
福祉用具	3.7%	0.0%	4.9%	4.9%	7.0%
土地・建物	0.6%	0.0%	0.3%	0.3%	1.8%
車両	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%
消毒設備	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%
その他	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
賃借料・リース料	11.6%	2.8%	12.1%	9.3%	14.7%
福祉用具	6.1%	0.0%	0.6%	0.6%	14.3%
土地・建物	4.0%	0.3%	5.5%	5.2%	5.9%
車両	1.2%	0.0%	2.0%	2.0%	1.8%
消毒設備	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
その他	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
物件費	9.1%	0.0%	14.0%	14.0%	12.1%
福祉用具	8.2%	0.0%	12.6%	12.6%	11.8%
車両費	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%
その他	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%
委託費	17.0%	0.6%	27.0%	26.4%	19.6%
レンタル卸	14.5%	0.0%	22.5%	22.5%	19.7%
消毒	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%
運搬・配送	0.6%	0.0%	0.1%	0.1%	1.6%
その他	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
その他経費	8.0%	4.0%	10.0%	6.0%	6.5%
広告宣伝費	0.6%	0.0%	1.0%	1.0%	1.0%
教育研修費	0.2%	0.0%	0.1%	0.1%	0.6%
燃料費	1.5%	0.0%	1.9%	1.9%	2.2%
通信運搬費	0.9%	0.0%	1.1%	1.1%	0.9%
旅費交通費	0.6%	0.0%	1.0%	1.0%	1.0%
福利厚生費	0.5%	0.0%	0.8%	0.8%	1.0%
保険料	0.6%	0.0%	0.8%	0.8%	1.5%
その他	3.1%	0.0%	4.0%	4.0%	5.5%
販管費	11.0%	0.0%	16.0%	16.0%	12.5%
本社・本部経費	8.7%	0.0%	13.2%	13.2%	10.6%
その他	2.3%	0.0%	2.1%	2.1%	6.6%

注 1) 四捨五入誤差により小項目の合計が大項目と異なる場合がある。

注 2) 四分位数は項目毎に独立した順位による数値なので小項目の数値は大項目の内訳ではない。

【レンタル卸型】（n=68）（表 30）

- ・ 人件費比率は平均値 35.2%に対して、第 1 四分位数は 22.3%、第 3 四分位数は 41.7%、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差は 19.4%ポイントである。
- ・ 委託費比率は平均値 34.4%に対して、第 1 四分位数は 0.7%、第 3 四分位数は 54.0%、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差は 53.3%ポイントである。
- ・ その他の費目は、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差は 10%ポイント以下である。

表 30 レンタル卸型のコスト構成の変動幅

支出項目	平均	第1四分位数 (25%) (a)	第3四分位数 (75%) (b)	(b) - (a)	標準偏差
支出・経費合計	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	
売上原価・販売経費	94.8%	94.5%	100.0%	5.5%	12.7%
人件費	35.2%	22.3%	41.7%	19.4%	18.1%
給料（賞与、退職金、パート給与含む）	29.9%	19.6%	37.7%	18.2%	17.8%
法定福利費	3.3%	0.0%	5.0%	5.0%	3.3%
その他	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	8.9%
減価償却費	1.7%	0.0%	1.9%	1.9%	3.2%
福祉用具	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
土地・建物	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%
車両	0.6%	0.0%	0.2%	0.2%	1.5%
消毒設備	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
その他	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%
賃借料・リース料	12.4%	1.5%	10.3%	8.8%	18.5%
福祉用具	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	17.9%
土地・建物	3.3%	0.0%	4.0%	4.0%	7.5%
車両	1.0%	0.0%	1.3%	1.3%	2.0%
消毒設備	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
物件費	3.8%	0.0%	1.4%	1.4%	11.1%
福祉用具	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	10.8%
車両費	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
その他	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%
委託費	34.4%	0.7%	54.0%	53.3%	25.8%
レンタル卸	32.9%	0.4%	53.1%	52.7%	25.6%
消毒	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%
運搬・配送	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%
その他	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%
その他経費	7.3%	3.0%	10.0%	7.0%	6.3%
広告宣伝費	0.4%	0.0%	0.3%	0.3%	0.8%
教育研修費	0.3%	0.0%	0.3%	0.3%	0.6%
燃料費	1.7%	0.0%	2.1%	2.1%	2.8%
通信運搬費	0.8%	0.0%	1.1%	1.1%	1.2%
旅費交通費	0.5%	0.0%	1.0%	1.0%	0.8%
福利厚生費	0.5%	0.0%	0.9%	0.9%	0.8%
保険料	1.0%	0.0%	1.0%	1.0%	2.5%
その他	2.3%	0.0%	3.4%	3.4%	4.0%
販管費	5.2%	0.0%	5.5%	5.5%	12.7%
本社・本部経費	4.9%	0.0%	5.0%	5.0%	12.6%
その他	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%

注 1）四捨五入誤差により小項目の合計が大項目と異なる場合がある。

注 2）四分位数は項目毎に独立した順位による数値なので小項目の数値は大項目の内訳ではない。

【折衷型】（n＝45）（表 31）

- ・ 人件費比率は平均値 37.4%に対して、第 1 四分位数は 29.0%、第 3 四分位数は 45.8%、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差は 16.8%ポイントである。
- ・ 物件費比率は平均値 10.5%に対して、第 1 四分位数は 0.0%、第 3 四分位数は 14.9%、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差は 14.9%ポイントである。
- ・ 委託費比率は平均値 16.0%に対して、第 1 四分位数は 3.0%、第 3 四分位数は 24.6%、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差は 21.6%ポイントである。
- ・ 販管費比率は平均値 14.4%に対して、第 1 四分位数は 0.8%、第 3 四分位数は 19.2%、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差は 18.4%ポイントである。
- ・ その他の費目は、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差異は 10%ポイント以下である。

表 31 折衷型のコスト構成の変動幅

支出項目	平均	第1四分位数 (25%) (a)	第3四分位数 (75%) (b)	(b) - (a)	標準偏差
支出・経費合計	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	
売上原価・販売経費	85.6%	80.8%	99.2%	18.4%	16.2%
人件費	37.4%	29.0%	45.8%	16.8%	11.8%
給料（賞与、退職金、パート給を含む）	30.8%	23.8%	38.0%	14.2%	13.0%
法定福利費	4.8%	2.9%	5.0%	2.1%	6.8%
その他	1.8%	0.0%	1.0%	1.0%	7.2%
減価償却費	3.6%	0.4%	3.2%	2.8%	6.0%
福祉用具	2.5%	0.0%	3.0%	3.0%	4.5%
土地・建物	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
車両	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
消毒設備	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
その他	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%
賃借料・リース料	9.8%	3.9%	11.2%	7.3%	9.8%
福祉用具	4.1%	0.0%	5.0%	5.0%	9.3%
土地・建物	4.4%	0.5%	6.8%	6.3%	4.6%
車両	1.0%	0.0%	2.0%	2.0%	1.3%
消毒設備	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
その他	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%
物件費	10.5%	0.0%	14.9%	14.9%	12.4%
福祉用具	8.9%	0.0%	13.0%	13.0%	11.4%
車両費	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%
その他	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%
委託費	16.0%	3.0%	24.6%	21.6%	13.8%
レンタル卸	14.6%	0.0%	22.6%	22.6%	13.6%
消毒	0.4%	0.0%	0.3%	0.3%	0.9%
運搬・配送	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
その他	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
その他経費	8.3%	4.7%	10.0%	5.3%	5.1%
広告宣伝費	0.7%	0.0%	1.0%	1.0%	1.2%
教育研修費	0.2%	0.0%	0.1%	0.1%	0.4%
燃料費	1.2%	0.0%	1.6%	1.6%	1.7%
通信運搬費	0.8%	0.0%	1.1%	1.1%	0.9%
旅費交通費	0.7%	0.0%	1.0%	1.0%	1.4%
福利厚生費	0.3%	0.0%	0.5%	0.5%	0.5%
保険料	0.4%	0.0%	0.7%	0.7%	0.6%
その他	3.9%	0.0%	6.6%	6.6%	4.9%
販管費	14.4%	0.8%	19.2%	18.4%	16.2%
本社・本部経費	10.0%	0.0%	13.4%	13.4%	13.3%
その他	4.3%	0.0%	3.0%	3.0%	9.8%

注 1）四捨五入誤差により小項目の合計が大項目と異なる場合がある。

注 2）四分位数は項目毎に独立した順位による数値なので小項目の数値は大項目の内訳ではない。

【自社調達型】（n=91）（表 32）

- ・ 人件費比率は平均値 41.5%に対して、第 1 四分位数は 33.2%、第 3 四分位数は 50.5%、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差異は 17.3%ポイントである。
- ・ 物件費比率は平均値 11.2%に対して、第 1 四分位数は 1.7%、第 3 四分位数は 15.6%、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差異は 13.9%ポイントである。
- ・ その他の費目のについては、第 1 四分位数と第 3 四分位数との差異は 10%ポイント以下である。

表 32 自社調達型のコスト構成の変動幅

支出項目	平均	第1四分位数 (25%) (a)	第3四分位数 (75%) (b)	(b) - (a)	標準偏差
支出・経費合計	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	
売上原価・販売経費	85.6%	83.1%	89.7%	6.6%	8.4%
人件費	41.5%	33.2%	50.5%	17.3%	12.5%
給料（賞与、退職金、パート給与含む）	26.8%	23.1%	32.5%	9.4%	8.7%
法定福利費	4.6%	3.5%	4.9%	1.4%	4.0%
その他	10.0%	0.1%	15.8%	15.7%	8.0%
減価償却費	5.3%	1.0%	8.0%	7.0%	5.7%
福祉用具	4.7%	0.4%	7.1%	6.6%	5.5%
土地・建物	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	1.0%
車両	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
消毒設備	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%
賃借料・リース料	11.3%	4.5%	11.8%	7.2%	10.3%
福祉用具	5.1%	0.0%	0.2%	0.2%	11.0%
土地・建物	4.1%	1.6%	6.1%	4.5%	3.2%
車両	1.9%	0.7%	2.4%	1.7%	1.6%
消毒設備	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%
物件費	11.2%	1.7%	15.6%	13.9%	9.2%
福祉用具	10.4%	1.3%	14.1%	12.9%	9.1%
車両費	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%
委託費	9.9%	4.5%	12.1%	7.6%	8.3%
レンタル卸	3.6%	0.4%	6.1%	5.7%	3.2%
消毒	4.6%	0.0%	1.0%	1.0%	9.4%
運搬・配送	1.4%	0.0%	1.4%	1.3%	2.3%
その他	0.4%	0.0%	0.5%	0.5%	0.7%
その他経費	6.5%	4.1%	6.9%	2.8%	4.7%
広告宣伝費	0.7%	0.5%	0.9%	0.4%	0.4%
教育研修費	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%
燃料費	1.5%	0.8%	1.5%	0.7%	1.8%
通信運搬費	1.0%	0.7%	1.2%	0.4%	0.6%
旅費交通費	0.6%	0.1%	0.7%	0.6%	0.8%
福利厚生費	0.8%	0.0%	1.1%	1.0%	1.2%
保険料	0.4%	0.1%	0.4%	0.3%	1.1%
その他	1.4%	0.1%	1.3%	1.3%	3.1%
販管費	14.4%	10.3%	16.9%	6.6%	8.4%
本社・本部経費	11.0%	8.1%	14.4%	6.4%	5.5%
その他	3.4%	0.2%	3.0%	2.8%	7.2%

注 1）四捨五入誤差により小項目の合計が大項目と異なる場合がある。

注 2）四分位数は項目毎に独立した順位による数値なので小項目の数値は大項目の内訳ではない。

【コスト構成比の振れ幅のまとめ】

- ・ レンタル卸型では、委託費比率の振れ幅が 50%ポイント以上、人件費比率も 20%ポイント近く振れ幅があり、事業者毎のコスト構成比パターンがかなり異なることがわかる。
- ・ 折衷型では、委託費比率と販管費比率の振れ幅が 20%ポイント前後、人件費比率と物件費比率の振れ幅も 10%ポイント以上であり、事業者毎のコスト構成比パターンがかなり多様であることが考えられる。
- ・ 自社調達型では、人件費比率の振れ幅が 17.3%ポイント、物件費比率の振れ幅が 13.9%ポイントであるが、その他の費目の振れ幅は 10%ポイント以内である。自社調達型は人件費比率が 3 タイプ中で最も大きい事業モデルであり、その振れ幅が 20%ポイント近くあるということは、同じ事業タイプであってもコスト構成比を一様には捉えにくい状況であることが分かる。

(3) コスト構成検討の整理と価格設定検討に向けた考察

1) コスト構成把握の整理

事業のコスト構成を物品賃貸業と対比することで把握された福祉用具貸与サービスの特性は以下のように整理できる。

- ・ 人件費比率が大きな割合を占めており、人的サービス業の性格が強い。
- ・ 減価償却費、物件費ともに物品賃貸業よりも低い水準となっている。
- ・ 福祉用具調達におけるレンタル卸利用の割合（事業タイプ）により、コスト構成のパターンが異なる。
- ・ 事業タイプが異なっても、福祉用具を含む賃借料・リース料はいずれも 10%前後の比率を有している。多様なニーズに対応しつつ在庫リスクを抑制するために福祉用具調達形態の多様性は維持されている。
- ・ 同じ事業タイプの中でもコスト項目別の比率には振れ幅があり、同じ事業タイプであってもコスト構造は一様ではない。
- ・ 福祉用具貸与サービスの共通経費に相当する「その他の経費」の構成比は 10%足らずのレベルであり価格設定への影響力は小さい。

レンタル卸活用の仕方による 3 事業タイプは、それぞれ異なるコスト構成の特徴がある。

- ・ レンタル卸型は人件費と委託費（内訳はレンタル卸が主）が 2 大要素となっている。
- ・ 自社調達型は人件費比率が 40%を超える一方で、その他の費目は、賃貸料・リース料、物件費、委託費ともに 10%前後にとどまっている。
- ・ 折衷型は他の 2 タイプの中間的なコスト構造となっている。

3 つの事業タイプとも主要なコスト項目の構成比の振れ幅（事業者間の差異）が大きい。

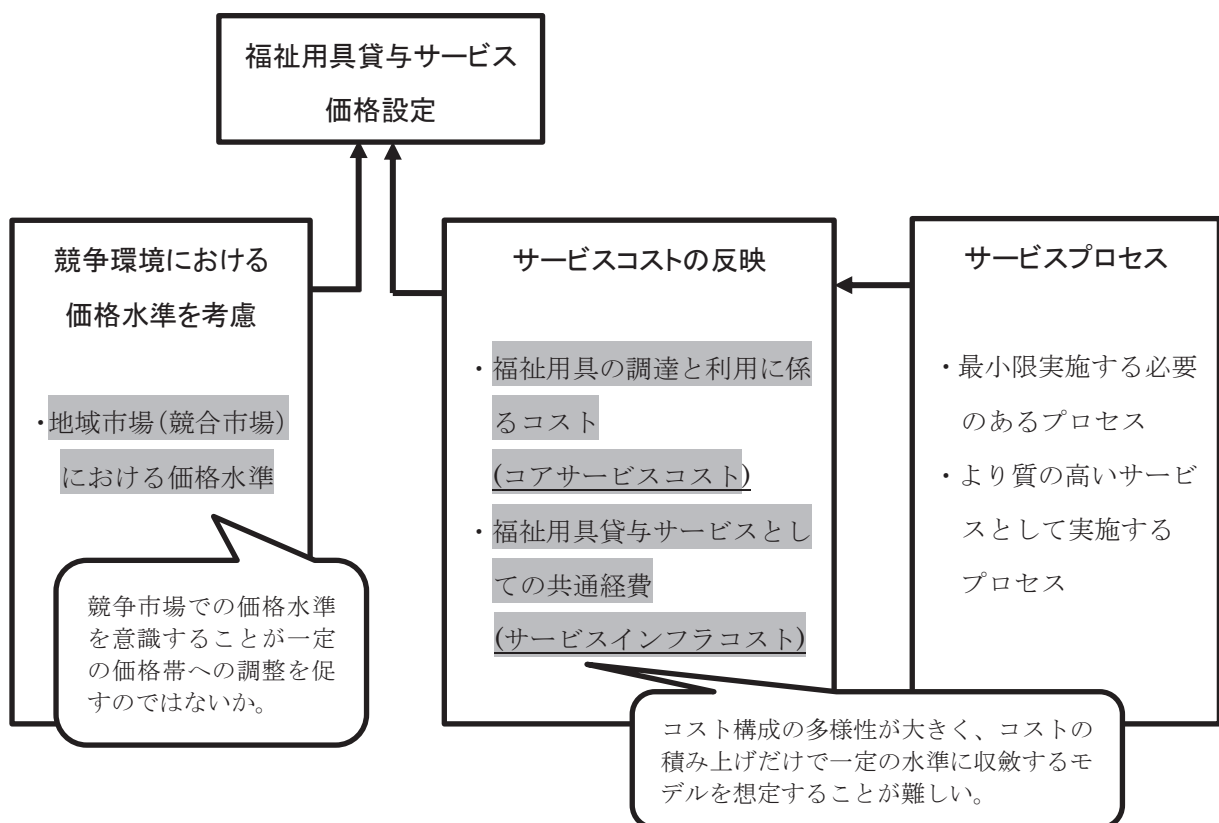
- ・ レンタル卸型はコストの 2 大要素である人件費比率、委託費比率ともに振れ幅が大きい。
- ・ 折衷型では、委託費比率と販管費比率の振れ幅が 20%ポイント前後、人件費比率と物件費比率の振れ幅も 10%ポイント以上であり、事業者毎のコスト構成比パターンがかなり多様であることが考えられる。
- ・ 自社調達型は他の 2 タイプに較べると全体的な振れ幅は比較的小さいが、主要なコスト項目である人件費の振れ幅は 20%ポイント近くあり、同じタイプの事業者間でもコスト構造は一様ではない。

2) 価格の設定に向けた考察

- ・ 福祉用具貸与サービスの人件費比率が大きいことは人的サービス要素が大きい事業特性を反映しているが、事業タイプによる振れ幅、さらに同じ事業タイプ内での振れ幅も大きい。サービスプロセスでの対応の違いと併せて、共通経費部分での活動領域の違いが大きいと考えられる。
- ・ 福祉用具貸与サービスの事業の組み立ての中核である福祉用具の調達についても、調達形態の多様性が大きく、コストの積み上げのパターンは一律には考えにくい。
- ・ また、こうした多様性のあるコスト構造を想定すると、コストの積み上げのみで設定される価格の内訳構成のパターンはかなり多様なものとなる。
- ・ 一方、今回の実態調査によれば、貸与事業者が価格設定の要素として意識している第1位は仕入れコストであるが、次いで意識されているのは地域内の価格水準である。価格設定においては、各事業者が福祉用具サービスを提供している市場における競争環境を意識することにより、一定の水準に価格が設定されていることが考えられる。

ここまでの検討と考察は図 18 のチャートのように整理できる。

図 18 価格設定モデル (P. 44、図 6 の再掲加筆)



4-4. 標準的な価格設定プロセスの検討

ここでは、標準的な価格設定の考え方に即して、福祉用具貸与サービスにおける価格設定のあり方について検討する。まず（１）では、一般的な価格設定のモデルとして、中小企業総合機構が整理している価格設定の考え方を引用して紹介する。（２）以降では、本調査で把握した福祉用具貸与事業のコスト構成の特性を価格設定のモデルに当てはめ、あるべき価格設定プロセスを検討する。

（１）一般的な価格設定のモデル

以下では、一般的な価格設定のモデルとして中小企業総合機構が「J-Net21 中小企業ビジネス支援サイト」<http://j-net21.smri.go.jp/common/help.html> で掲載している価格設定の考え方を紹介する。

価格は一般には、その商品・サービスの価値を表わすもので、消費者（サービス利用者含む。以下同じ）にとっては価格が商品の価値や品質を「判断するモノサシ」となり、購入の際の意思決定の決め手となるものである。すなわち、消費者は価格が妥当かどうかを、商品の必要度や値頃感によってそのつど決めていると考えられる。

したがって、消費者がその商品に感じる価値が価格より低い場合は、その商品は売れず、逆に感じる価値が価格より高ければその商品はヒットすることになる。しかし、売るために、商品にかかるコストや自社の利益を無視した価格設定を行うと、会社経営が維持できなくなる可能性もある。

これらを考慮すると、価格設定の基本は実務的には、総原価から判断して、販売すると損をする下限の価格と、消費者が購入してくれる上限の価格の範囲内で決まることになる。価格は、前述の設定可能範囲のなかで需給の動向、競合状況などさまざまな要素が加味、集約されて決定されるため、絶対的な設定方法はないが、通常は原価・需要・競合状況の３つの要素を踏まえたうえで価格が決められている。以下では、価格設定に関する一般的な考え方を整理しておく。

１）原価を考慮して決める方法

商品・サービスを提供する側に立った考え方で、価格がいくらであれば原価を回収して適切な利益を得ることができるか、ということを考慮して価格を決める方法で、一般に次の方法がある。

①コストプラス価格設定方式

製造原価（または仕入原価）に利益を加えて価格を決定する方法で、売り手となる企業側にコストダウンが意識されにくいという問題がある。したがって、この方法は需要に対して供給が不足する「売り手市場」の場合か、市場における競争が激しくない場合に限って有効な方法である。

②マークアップ価格設定方式

マークアップ価格設定方式は、理論的にはコストプラス価格設定方式と同じものである。投入した原価に一定の利益（値入れ額）を加えて販売価格を決める方法で、流通業界で多く用いられている。

$$\text{販売価格} = \text{仕入れ原価} + \text{値入れ額}$$

この利益は「値入れ（マークアップ）額」とよばれ、一般には次の要素をカバーする。

- 店舗もしくは部門経費（商品の管理費用や直接販売費など）
- 商品の販売に先立って予想される破損・盗難・値下げなどの損失
- 営業利益

たとえば、ある事業者が仕入れ原価 60 万円（総額）の商品を販売するときに、営業経費が 3 万円、破損などが 1 万円見込まれ、利益目標を 5 万円と見積もった場合、商品は総額で 69 万円程度で販売しなければならないことになる。

コストプラス価格設定方式やマークアップ価格設定方式のような価格設定方法は、比較的簡単な方法であり、事業者にとっては一定の利益を確保しやすく使いやすい方法といわれている。しかし、需要サイドを考慮していないため、設定した価格では市場に受け入れられない、逆に消費者が支払ってもよいと考えている価格よりも低い価格を設定してしまい、利益を逃してしまう、というリスクがある。

2) 需要を考慮して決める方法

消費者・サービス利用者のサイドに立った考え方で、「いくらなら商品を購入してもらるか」ということを考慮して価格を決める方法で、一般に次の方法がある。

①知覚価値価格設定方式

商品・サービスの価値を利用者がいくらでとらえるか、という知覚価値をなんらかの方法で測定し、それを基準に価格を決める方法であり、最初に「売れる価格」を認識し、それに原価を合わせていく。

たとえば、新製品として有機栽培野菜ジュースを開発し、消費者アンケートで「110 円なら購入するが 150 円なら購入しない」という結果がでた場合、原価を下げ、110 円でも利益がでるようにするといった考え方である。

②需要差別価格設定方式

需要に差がある市場セグメント（区分）毎に価格を設定する方法である。時間帯（早朝・深夜など）、顧客（女性）、期間（盆・正月などの繁忙期）などのセグメント毎に価格を設定する。

3）競合状況を考慮して決める方法

商品・サービスが差別化されておらず、市場内にある程度の競争相手が存在する場合に用いられ、競合する商品・サービスの市場価格を考慮して価格を決定する方法である。決定した価格に適合するように原価を調整する必要がある。一般的には次の考え方がある。

①市場価格より低く設定する方式

低価格により薄利多売を行い需要の拡大を図るか、あるいは競合する事業者のシェアを奪回しようとする場合に用いられる。一般に、中小企業は仕入れチャネルや販売力にも限界があるため、こうした価格競争に巻き込まれた場合、不利であり、この価格設定方法はあまり中小企業向きとはいえない。

②市場価格より高くまたは同一価格に設定する方式

販売価格を市場価格と同一または高く設定する戦略は、自社の商品が品質、機能、サービスなどの点において、競合する商品・サービスよりも優れている場合にのみ用いられる。

（２）経営方針と外部環境条件の考慮

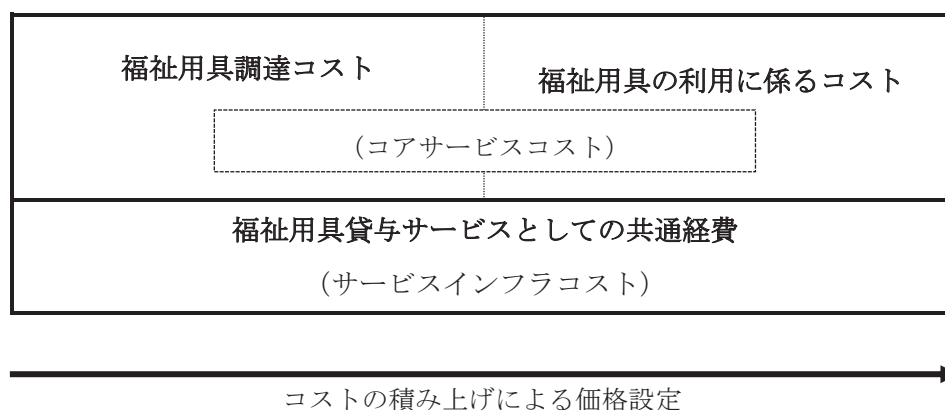
本年度の調査では、福祉用具貸与サービスの価格設定時に重視されるのは「仕入価格（＝調達コスト）」及び「地元他事業所の貸与価格と自事業所の過去の貸与価格（＝競争条件）」であり、実際には（１）で紹介した一般的な価格設定のモデルのうち１）原価を考慮して決める方法と、３）競合状況を考慮して決める方法が組み合わされていると考えられる。

１）については４－３．でコスト構成を検討したところであり、ここでは競合条件を考慮した価格設定の考え方、特に、市場価格に即して決定した価格に適合するように原価を調整するモデルを検討しておく。

１）２つのコスト調整モデル

これまでに検討してきた福祉用具貸与サービスの価格設定モデルは図 19 のように模式化できる。

図 19 価格設定モデル模式図



・ 福祉用具調達コスト：

福祉用具減価償却費、物件費（福祉用具購入費）、委託費（レンタル卸利用料）

・ 福祉用具利用に係るコスト：

アセスメントからプラン作成、モニタリング、消毒・保守までの人件費

・ 貸与サービスとしての共通経費：

販管費、在庫コスト、機器廃棄コスト、土地・建物コスト（賃料、減価償却費）、
教育・研修費、広報・広告費、輸送に係る経費

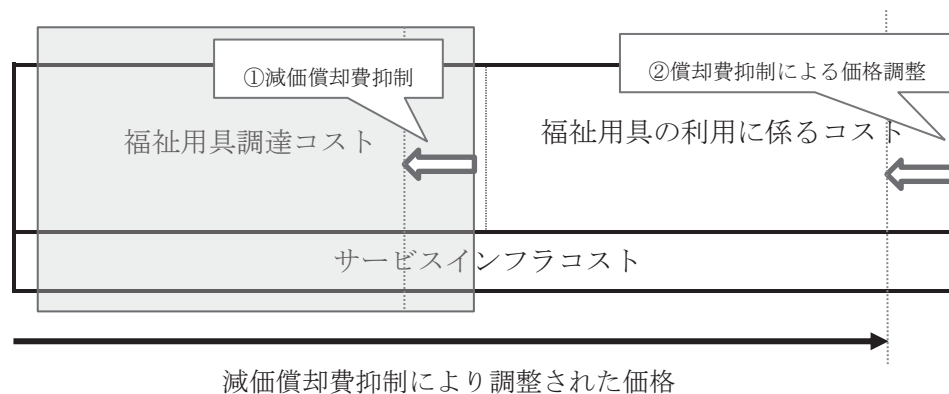
福祉用具貸与サービスの価格を、競争環境（市場の価格水準）を考慮して設定した場合、サービス提供に要したコストの積み上げが設定価格を超えてしまう場合には、コストを調整する必要がある。この場合、コスト調整の方法として以下の２つのモデルが考えられる。

①減価償却調整モデル（図 20）

福祉用具の調達費に関しては、自社で購入して調達すると減価償却費として現れる。また、一時的な品不足が生じた場合は短期のレンタルなどで賃料が発生することもあるが、費用の大きさとして減価償却費が大きな割合を占める。

減価償却費は償却期間を長期に取ることによって単年度の減価償却費を抑制することができることから、競争環境に即して設定した価格がコスト積み上げよりも低い場合は、償却期間を長めに設定することで競争環境に即した価格を実現できる。

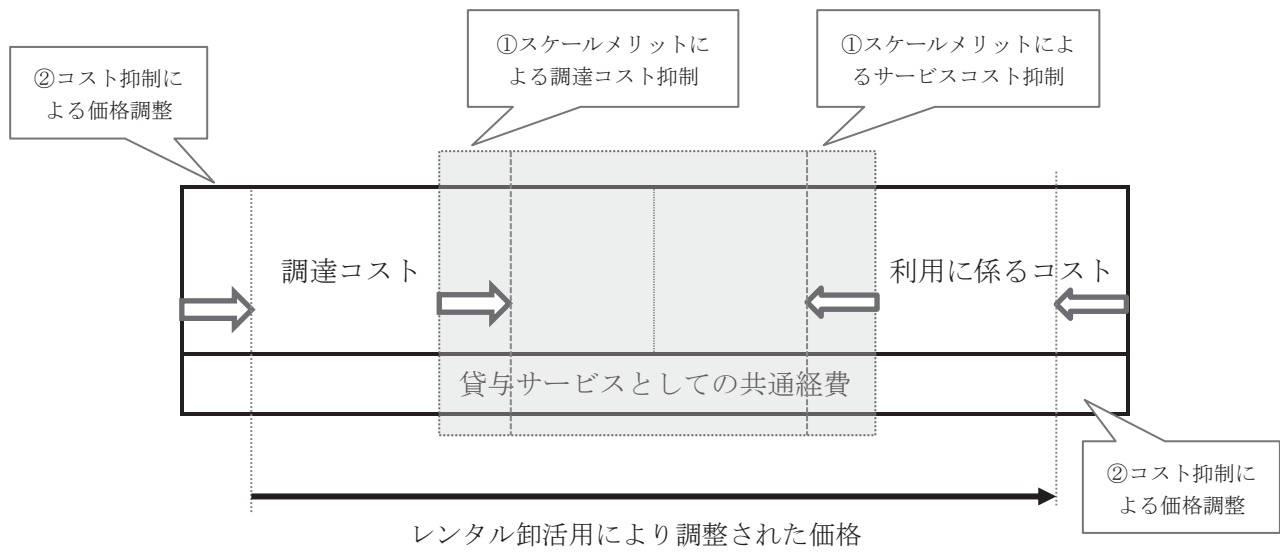
図 20 減価償却費の抑制による価格設定の調整



②レンタル卸活用モデル（図 21）

福祉用具の調達費は、自社で購入して調達すると減価償却費として現れるが、レンタル卸はこうした福祉用具の調達に要するコストと併せて、福祉用具の利用に係るコストの一部（消毒・保守に係る設備の原価償却費、人件費など）と、貸与サービスとしての共通経費の一部（在庫管理コスト、機器廃棄コスト、土地・建物コスト（在庫を持たないことによる）、輸送に係る経費の一部など）、をカバーするサービスを提供している。内訳としては自社で調達する場合と変わらないが、多数の福祉用具貸与事業所を対象にして大規模にサービス提供することでスケールメリットが生じるため、各社が個別に賄うよりも全体のコストを圧縮できる。したがって、レンタル卸を活用すると、調達コストとサービスコストを一体的に調整できる。

図 21 レンタル卸の活用による価格設定の調整



（３）福祉用具貸与の価格設定に関する考え方整理

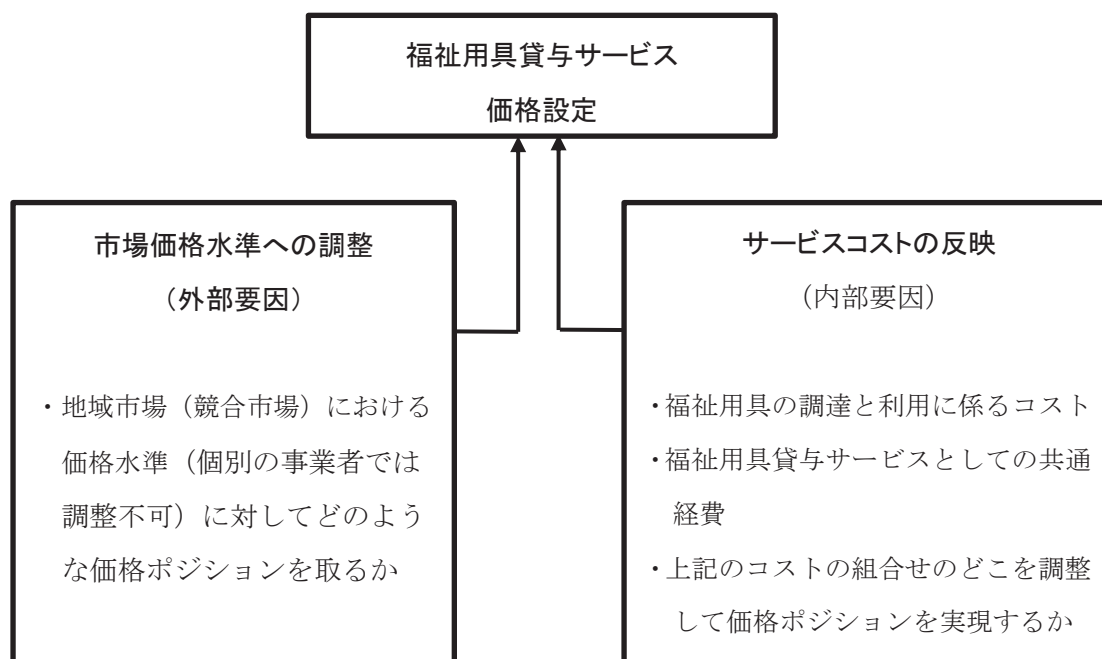
これまでに検討してきた福祉用具貸与サービスの価格設定の考え方を改めて整理すると図 22 のチャートに示すように「サービスコストの反映」と「市場価格水準への調整」の要素から設定されていると考えられる。

このうち「市場価格水準」については外部の環境条件であり、個別の事業者ではそれを変更することはできない。そのため個別の事業者の対応は、市場の価格水準に対してどのようなポジション（商品・サービスに優位性があれば市場価格と同水準かさらに上の水準に設定、優位性がなければ市場価格を下回る水準に設定のいずれか）を取るか、という対応になる。

これに対して「サービスコスト」は、個別事業者におけるコスト要素の見直し（調達方法の変更、サービス提供体制の変更、メンテナンス体制の見直し、福祉用具の輸送・配達体制の見直しなど）によって調整が可能であり、市場価格に対してどの水準に価格を設定するかの方針に応じて様々な対応を考えることができる。

したがって、適切な価格設定のプロセスとしては、まずは市場価格を把握した上で自社はどのポジションを取るか方針を明確にすることが重要である。そして、その価格水準をどのように実現するかについて、自社としてどの方法が選択可能かを検討することになる。

図 22 福祉用具貸与の価格設定に関する考え方



（４）価格設定に影響する要素のチェックシート

（３）で整理した価格設定の考え方にもとづいて価格設定の見直しを行うことを想定し、調整項目となりうるコスト要素について、自社がどのように対応しているかを自己確認できるシートを作成した（表 33、表 34）。

チェック項目は、本調査で検討してきた「福祉用具の調達コスト」→「福祉用具の利用に関するコスト」→「福祉用具貸与サービスとしての共通経費」の順に構成されている。チェックする項目は、福祉用具事業のコスト構造の特性として把握し、コスト構成の背景として考察した内容を反映している。

利用方法は、チェック項目を順に確認し、それぞれの項目について、自社での対応状況を、概ね適合していれば○、部分的な適合と評価すれば△、適合していないと評価すれば×の欄をチェックしていく。最後までチェックして、○、△、×がどの分野に分布しているかをみることで、自社のコスト項目への対応の傾向が見えてくる。○の項目はコストの調整手段を残している可能性があり、価格設定の当面の調整項目とできる可能性がある。△、×の項目は、コスト管理の視点での今後の改善項目であり、改善を進めることで長期的な調整項目に転換できる可能性がある。福祉用具貸与事業の経営としては、これらを組み合わせて経営方針と価格設定のバランスを検討することができる。

その意味でこのチェックシートは、コスト項目の現状のチェックシートであるとともに、競争環境を前提とした価格設定を検討する際のコスト構成要素見直しの指針としても活用できる。

表 33 価格設定影響要素のチェックシート

項目		【チェックする視点】 ・チェック項目	適合評価	○:適合 △:一部適合 ×:非適合		
				○	△	×
コアサービスコスト	福祉用具調達コスト	【福祉用具本体の調達】 ・用具種類別に自社調達とレンタル卸の使い分けが検討されているか ・自社調達における購入とリースの使い分けの方針は明確か ・購入、リースとも仕入れルートは仕入れ価格を比較評価したルートが確保されているか ・自社調達の仕入れの時期は調達時期による価格変動を平均化できる仕組みがあるか ・レンタル卸の仕入れルートは仕入れ価格を比較評価したルートが確保されているか ・レンタル卸への委託業務の範囲は価格以外の消毒・メンテナンスのサービスの比較評価がされているか ・在庫の商品の過不足は常時、チェックされているか ・自社保有福祉用具の減価償却費は、福祉用具以外の資産の償却費と分けて管理されているか 【減価償却費】 ・福祉用具種目別に償却期間の方針、設定及び見直しがなされているか ・福祉用具以外の物件費の償却期間の方針、設定及び見直しがなされているか 【物件費】 ・福祉用具以外の物件費で主なものは把握されているか ・その物件費は自社の福祉用具貸与サービスに不可欠なものか 【付帯的な調達コスト】 ・福祉用具本体に対する保管設備、消毒設備など、用具メンテナンスに係るコストは把握されているか ・レンタル卸以外の委託費は定期的にチェックされているか 【調達コスト全体の把握】 ・事業経費全体に占める調達コストの比率は定期的にチェックされているか ・調達コストの比率をコントロールする仕組み、ルールは明確になっているか				

項目		【チェックする視点】 ・チェック項目	適合評価	○:適合 △:一部適合 ×:非適合		
				○	△	×
	福祉用具の利用に係るコスト	・人件費（給与）水準の設定について地域の平均水準を意識しているか ・現場担当従業員の人件費とバックグラウンド担当従業員の人件費比率について基準を設定しているか ・その基準をチェックする仕組みを有しているか ・常勤従業者数と非常勤従業者数の比率について基準を設定しているか ・その基準をチェックする仕組みを有しているか ・他社に比べて、特に技術、専門性を要するサービスを行っているとの認識があるか ・技術、専門性によるサービスの特色が、人件費の違いとして認識されているか				
福祉用具貸与サービスとしての共通経費	販管費	・資材（福祉用具など）管理のシステムを有しているか ・資材（福祉用具など）管理のシステムの機能は自社の事業規模、運営手法に適したものといえるか ・そのシステムの運営コストは明確に把握されているか ・サービス実施管理、報酬請求のシステムを有しているか ・サービス実施管理、報酬請求のシステムの機能は自社の事業規模、運営手法に適したものと評価できるか ・そのシステムの運営コストは明確に把握されているか ・人材管理のシステムを有しているか ・人材管理のシステムの機能は自社の事業規模、サービス運営に適したものといえるか ・そのシステムの運営コストは明確に把握されているか				
	人件費	・資材（福祉用具など）管理の担当者、担当部署が明確になっているか ・その担当者、担当部署のコストが明確に把握されているか ・特に必要とされる技術、専門性があるか ・その技術、専門性のコストは明確に把握されているか ・サービス管理、報酬請求の担当者、担当部署が明確になっているか ・その担当者、担当部署のコストが明確に把握されているか ・特に必要とされる技術、専門性があるか ・その技術、専門性のコストは明確に把握されているか ・人材管理の担当者、担当部署が明確になっているか ・その担当者、担当部署のコストが明確に把握されているか				

項目	【チェックする視点】 ・チェック項目	適合評価	○:適合 △:一部適合 ×:非適合		
			○	△	×
	・特に必要とされる技術、専門性があるか ・その技術、専門性のコストは明確に把握されているか ・役員報酬（対象人数、報酬額の水準、支給方法など）について明確な方針があるか ・コストに対する役員報酬比率について明確な基準を設定しているか ・その方針、基準をチェックする仕組みがあるか ・人件費に対する福利厚生費について明確な基準を設定しているか ・その基準をチェックする仕組みがあるか				
	その他経費 ・広報・広告費の構成比は把握されているか。 ・その費用は、自社の福祉用具貸与サービスに不可欠なものか ・コストに対する広報・広告比率についての基準が設定されているか ・教育研修費の構成比は把握されているか。 ・その費用は、自社の福祉用具貸与サービスに不可欠なものか ・コストに対する教育研修費比率についての基準が設定されているか ・輸送関連費の構成比は把握されているか。 ・その費用は、自社の福祉用具貸与サービスに不可欠なものか ・コストに対する輸送関連費比率についての基準が設定されているか				

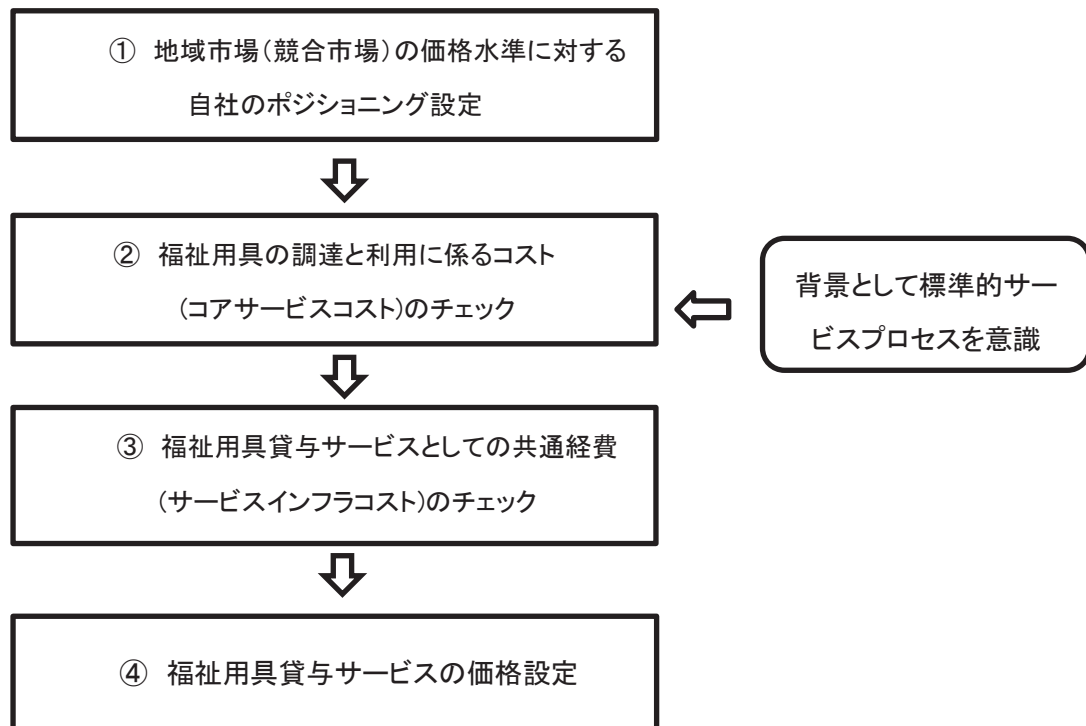
表 34 価格水準に関するチェックシート

項目	チェックする視点	適合評価	○:適合 △:一部適合 ×:非適合		
			○	△	×
コストを踏まえた価格設定	・コストと価格設定の関係に明確な方針があるか ・方針に即した価格設定がされているかをチェックする仕組みがあるか ・自社の過去の価格の推移をチェックしているか				
地域内の価格水準と自社のポジショニング	・用具種類別に地域の価格水準を常に意識しているか ・地域の価格水準に対する自社の価格設定の位置づけについて明確な方針があるか ・方針に即した価格設定になっているかをチェックする仕組みがあるか ・全国の貸与価格の平均・最頻値をチェックしているか				

（５）価格設定プロセス

価格設定の考え方の整理に基づき、福祉用具貸与の価格設定プロセスは図 23 の手順で検討することが考えられる。

図 23 福祉用具貸与の価格設定プロセス



各プロセスにおける留意点は以下のように考えられる。

1) 地域市場（競合市場）の価格水準に対する自社のポジショニング設定

- ・ 対象とする市場における価格水準を福祉用具種目別に把握する
- ・ 自社としては価格設定のポジショニングをどこに（水準より上、同じ、下）設定するかを検討する
- ・ 水準より上に設定しようとする場合、自社の差別化要素は水準以上の価格設定に耐えられるかを検討する
- ・ 同水準に設定しようとする場合、市場でシェアを確保する要素は何かを検討する
- ・ 水準より下に設定しようとする場合、収支均衡は確保できるかを検討する
- ・ シェア確保をねらいとして価格水準を下げる場合、目標とするシェアはどのように設定するかを検討する

2) 福祉用具の調達と利用に係るコストのチェック

- ・ 「価格設定影響要素のチェックシート」のコアサービスコストの項目について適合評価する
- ・ △と×の構成比を概観し、調達コスト、人件費コストが、十分に管理できているかを評価する
- ・ 管理できていると評価できた場合、コストの調整幅はどの程度あるかを確認する
- ・ 管理できていないと評価したコストについては、過大なコストになっていないか確認する
- ・ 標準とするサービスプロセスの実施に支障がないかを確認する

3) 福祉用具貸与サービスとしての共通経費のチェック

- ・ 「価格設定影響要素のチェックシート」の福祉用具貸与サービスとしての共通経費の項目について適合評価する
- ・ △と×の構成比を概観し、調達コスト、人件費コストが、十分に管理できているかを評価する
- ・ 管理できていると評価できた場合、コストの調整幅はどの程度あるかを確認する
- ・ 管理できていないと評価したコストについては、過大なコストになっていないか確認

4) 福祉用具貸与サービスの価格設定

- ・ 福祉用具種目別に、コスト構成から想定コストを積み上げた価格を仮設定する。
- ・ 仮設定した価格が当初設定したポジショニングに適合しているかを確認する
- ・ ポジショニングを上回っている場合は、超過分を調整できるコスト項目を検討し、コスト抑制の方策を検討する
- ・ ポジショニングを下回った場合は、その価格水準で当初想定したサービスを提供できるのか再度確認する。
- ・ 問題が発見された場合は、調整すべきコスト項目を検討し、サービス提供の改善を図る
- ・ 事業の方針を見直す場合は、①にもどって価格設定プロセスを再検討する。
- ・ 市場環境が変化した場合も、①にもどって価格設定プロセスを再検討する。

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

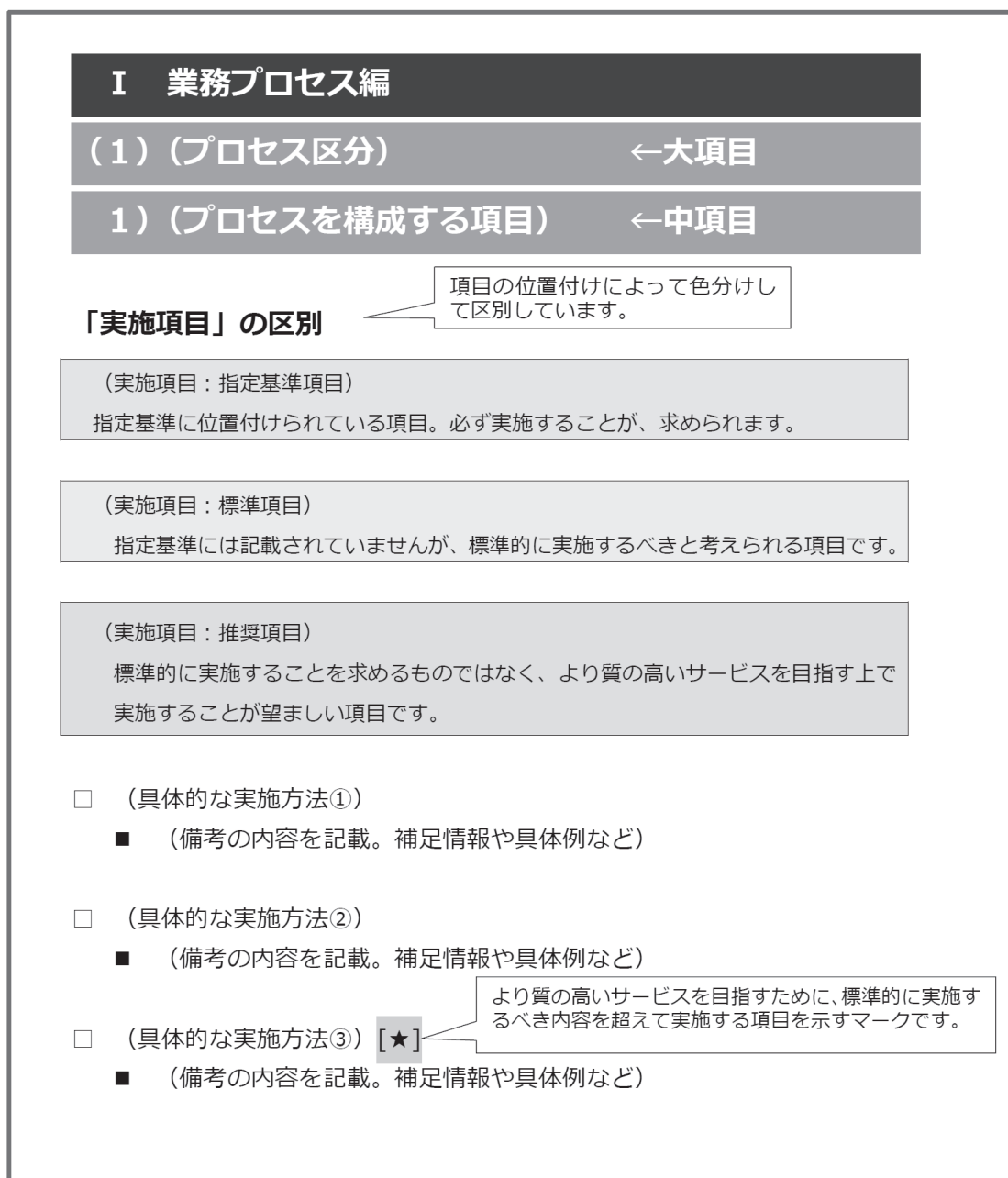
●チェックリスト

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

6. まとめと今後の課題

6-1. 本事業の成果

本事業では、福祉用具貸与サービスの適正な質が求められる中、適正なサービスを提供するための業務プロセスについて明らかにするとともに、福祉用具貸与の価格設定の妥当性を説明するための資料として、ガイドラインを作成した。

そのため、規模や地域の異なる複数の福祉用具貸与事業所（3 事業所）を対象として、ヒアリング調査を実施し、サービスプロセス及び価格設定の実態について聞き取り調査を行った。さらに、全国の福祉用具貸与事業所 2000 事業所を対象として、事業所運営にかかるコスト構造に関する実態把握を行い、事業所の人員体制、価格設定の考え方、教育研修の実施状況、事業所運営にかかるコスト構造値等について把握した。

また、サービスプロセスを明確化するにあたり、サービスの基準を整理する際の根拠として、指定福祉用具貸与事業所の指定基準をはじめ、関連する福祉用具貸与サービス提供のガイドラインやサービスの評価に用いられる項目を収集した。

これらの結果を用いて、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。

「サービスプロセスガイドライン」では、まず、福祉用具貸与サービスの適正なサービスの質については、福祉用具貸与サービスとして、「利用者に対して過不足のない適正なサービスを提供するための標準的な業務実施内容」として捉えることとした。具体的には、指定基準、既存のガイドライン、業務評価項目等を集約し再整理した業務プロセスの各項目が、福祉用具貸与サービスにおいて、指定基準上必ず実施が求められるものであるか（指定基準項目）、義務付けはされていないが標準的な業務内容として実施すべきとみなされるレベルであるか（標準項目）、あるいはより質の高いサービス提供のために実施されることが推奨されるレベルであるか（推奨項目）、という 3 つのレベルに要求内容の水準を区分した。レベル設定については、規模、地域、特徴の異なる福祉用具貸与事業者 4 社による小規模アンケートにより妥当性を検証した。

サービスプロセスガイドラインは、福祉用具貸与事業所として適正な質のサービスを提供するための望ましい業務の実施内容を示し、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ため、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。また、巻末に自己点検用のチェックリス

トを掲載した。

価格設定については、これまでは福祉用具の調達コストを踏まえつつも最終的な価格は前例踏襲の傾向が強いとみられてきたが、本調査では福祉用具貸与サービスを行うための共通経費も含めて調達コスト以外のコストの構成も把握し、その内訳構成は一律ではなく多様性に富んでいることを把握した。これを踏まえて「価格設定」については一般的な価格設定の考え方に基づいて、検討のプロセスから見直す視点を示した。また、この考え方に即して価格設定についても「コスト意識」を普及させることをねらいとして、事業者がそれぞれの事業の成り立ちを踏まえて、コストに結び付く要素を独自に自己点検できるチェックシートを作成した。

6-2. 今後の課題

福祉用具貸与事業所におけるサービスの質の水準や、サービスプロセスの明確化については、本調査において、指定基準や既存のガイドライン項目等を収集、再構成してガイドラインとして整理した。また、福祉用具貸与の適正なサービスを実現するための標準的な実施項目と、標準を超えてより高いレベルのサービスにつながる実施項目について、一定の区分を示した。

今後は、ガイドライン全体としての項目の網羅性について、より幅広く検証し、充実を図るとともに、項目の記載内容についてもより精緻化し、完成度を高めていく余地があると考えられる。また、本ガイドラインでは、「指定基準項目」「標準項目」「推奨項目」の3つの区分を設定しているが、この区分設定について、多様な事業所の実態を踏まえて妥当性を検証するとともに、事業所の属性や地域特性などに応じた場合分けなど、より精緻な評価を可能とすることも想定される。

さらに、適正なサービスを提供するための事業所の基盤整備や人的資源の投入など、コストへの影響を勘案し、サービスプロセスの実施状況を価格設定プロセスに取り込む際に、より的確に価格に反映できる考え方の整理が課題となる。

福祉用具の価格設定については、自由価格であるために「外れ値」や「価格のバラツキ」などの問題が指摘され、基準価格の設定や上制限の導入の議論がなされてきたが、実態としては上で述べた適正なサービスプロセスの実施内容に基づいた価格の設定であることを分かり易く説明し、社会的な理解を得ていくことが課題である。

また、上記の適正なサービスプロセス維持を担保する観点から、福祉用具貸与サービスを提供する事業者の事業経営の視点が何よりも重要である。そのためには福祉用具貸与サービスを構成する活動のコストに関しての共通認識の普及を図ることが重要である。本年度事業で作成した価格設定のガイドラインとコスト要素に関するチェックシートは、そうした共通認識形成のツールとして活用できるものであり、業界内でその活用を普及させていくことが課題である。

7. 參考資料

福祉用具貸与に関する実態調査

【本調査の対象】

本調査は、全国の福祉用具貸与事業所のうち、一定の条件の下で抽出した事業所を対象としています。（なお、一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員の皆様には、協会が主体的に取り組む事業として、すべての法人に送付させて頂いております。）

【調査票の取扱いについて】

- ご記入頂いた内容は、事業者や回答者がわからないよう匿名化したうえ、福祉用具に関する政策の検討に利用し、他の目的には一切使用しません。
- 調査の拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生じることはございません。
- 調査結果については、報告書にとりまとめ、当会ホームページ上で公表します。その際には、統計的に処理するなど、個別の事業者名や回答者名が特定されないよう配慮します。

【ご回答にあたりまして】

- ◆ 本調査では、福祉用具貸与事業所と法人を分けてお伺いいたします。
- ◆ ご記入にあたっては、各事業所の全体像を把握している管理者（事業所長もしくはその代理の職にある方）にご回答をお願いいたします。

調査票は、同封の返信用封筒をご使用のうえ、平成28年12月26日(月)迄にご投函ください。ご協力の程、何卒よろしくお願い申し上げます。

【本調査に関するお問い合わせ】 一般社団法人 日本福祉用具供給協会 事務局

TEL: 03-6721-5222 / FAX: 03-3434-3414
〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15 三電舎ビル4階

1. 法人について

問1 貴法人が運営する介護保険事業等（あてはまるものすべてに○） ※いずれも介護予防を含む

- | | | |
|----------|---------------------|-----------------|
| 1 居宅介護支援 | 9 認知症対応型通所介護 | 17 認知症対応型共同生活介護 |
| 2 訪問介護 | 10 夜間対応型訪問介護 | 18 特定施設入居者生活介護 |
| 3 訪問入浴介護 | 11 小規模多機能型居宅介護 | 19 介護老人福祉施設 |
| 4 訪問看護 | 12 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 20 介護老人保健施設 |
| 5 訪問リハビリ | 13 複合型サービス | 21 介護療養型医療施設 |
| 6 通所介護 | 14 短期入所生活介護 | 22 病院・診療所 |
| 7 通所リハビリ | 15 短期入所療養介護 | 23 薬局 |
| 8 療養通所介護 | 16 住宅改修 | 24 その他() |

問2 貴法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数
（平成28年10月1日時点、貴事業所を含む）

- 1 1か所（貴事業所のみ）
2 2～10か所
3 11か所以上

2. 貴事業所（福祉用具貸与事業所）について

問3 一般社団法人日本福祉用具供給協会への入会の有無

会員である 会員でない

問4 併設事業所（あてはまるものすべてに○） ※いずれも介護予防を含む

【介護保険サービス】		
1 居宅介護支援	8 療養通所介護	15 短期入所療養介護
2 訪問介護	9 認知症対応型通所介護	16 住宅改修
3 訪問入浴介護	10 夜間対応型訪問介護	17 認知症対応型共同生活介護
4 訪問看護	11 小規模多機能型居宅介護	18 特定施設入居者生活介護
5 訪問リハビリ	12 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	19 介護老人福祉施設
6 通所介護	13 複合型サービス	20 介護老人保健施設
7 通所リハビリ	14 短期入所生活介護	21 介護療養型医療施設
【その他】		
22 病院・診療所	23 薬局	24 その他()

問5 事業所及び事業所が利用する設備の延床面積

※不明点は本社等に問い合わせてください。共有の設備がない場合は「0(ゼロ)」と記載ください。
 ※消毒設備については、土地・建物に加え、設備(機器)の賃料または減価償却費も加えてください。
 ※「年額」とは直近の決算期もしくは昨年度の12ヵ月分の合計費用を記載ください。

	延床面積	同設備を共有(利用)する事業所数(貴事業所を含む)	土地・建物及び設備に関する賃料・建物減価償却の合計金額(年額)
事業所の専有スペース (専有の展示スペース等は含む)	m ²		年 円
専有以外の建物・設備 (複数事業所の共用スペース)	機器の展示スペース	事業所	年 円
	消毒設備	事業所	年 円
	倉庫・保管スペース	事業所	年 円
	事務所・その他	事業所	年 円

問6 福祉用具の調達方法

1 自社購入

2 レンタル卸

3 購入とレンタル卸を併用 ⇒ その比率 購入:レンタル卸 = :

※貴事業所における全体の貸与台数に基づき、およその比率をお答えください。

問7 貴事業所の職員体制

※住宅改修に従事する職員を含む合計人数でご回答ください。
 ※管理者が福祉用具専門相談員を保有している場合、管理者のみにカウントし、重複のないようご回答ください。
 ※「福祉用具専門相談員」には、実際に選定相談業務を行っている方の人数を記入してください。
 ※該当しない回答欄には「0(ゼロ)」と記載ください。

	常 勤		非常勤(パートタイマーを含む)
	専従人数	兼務人数(常勤換算)	人数(常勤換算)
管理者	人	人	人
福祉用具専門相談員	人	人	人
うち住宅改修専任	人	人	人
福祉用具の保管及び消毒に関する職員	人	人	人
その他職員	人	人	人
うち住宅改修専任	人	人	人
(再掲)上記のうち 福祉用具専門相談員以外の有資格者数			
理学療法士	人	人	人
作業療法士	人	人	人
言語聴覚士	人	人	人
建築士	人	人	人

3. 人材育成・研修の実施について

問8 研修・人材育成の実施状況

※ 貴事業所における1年間の研修・人材育成の実施状況についてお答えください。概算でかまいません。

勉強会やOJT等、事業所内で人材育成に投入した時間 (全職員の総勤務時間に占める延べ時間の割合)	指導した時間	%	
	指導を受けた時間	%	
勤務時間内に外部研修等を受講した時間 (全職員の総勤務時間に占める延べ時間の割合)	共通的なもの	%	
	特定の福祉用具に関するもの	用具種類	割合
			%
			%
			%
外部研修等の受講費用 (研修費総額に占める割合)	共通的なもの	%	
	特定の福祉用具に関するもの	用具種類	割合
			%
			%
			%

4. 福祉用具貸与価格について

問9 価格決定の考え方

貴事業所では新たに取扱う貸与価格決定にあたり、以下の要素をどのような優先順位でお考えですか。優先する順に【 】内に番号を記入してください。

1. 自事業所の過去貸与価格【 】	2. 地元他事業所の貸与価格【 】	3. 仕入価格【 】
4. メンテナンスコスト【 】	5. その他(具体的に:)【 】	

問10 利用者の意向について

ご利用者の自己負担を1割とした場合、ご利用者は自己負担金額を安く抑えたいとの観点から安い福祉用具を利用したいという意向は感じられますか。

1. よく感じる	2. 時々感じる	3. どちらともいえない	4. あまり感じない
----------	----------	--------------	------------

5. 介護ロボットについて

問11 介護ロボットの取り扱いについて

貴事業所では以下の機器を取り扱ったことがありますか。

機器種類	これまでに導入を提案した件数	実際にレンタルした件数	レンタル期間(最長)
自動制御機能付き歩行器	件	件	か月
自動排泄処理装置	件	件	か月

問12 介護ロボットを取り扱うための対応について

上記の機器を取り扱う上で、一般の機器と比較して特に時間や労力がかかったことはありますか。

1. 機器特性や適用に関する情報収集	2. 取扱い方法の習得(勉強会など)	3. ケアマネジャーへの説明
4. 利用者への説明	5. 機器の調達	6. メンテナンス・消毒
7. その他()	8. 特になし	

問13 介護ロボットを取り扱う上での不安

介護ロボットの取扱いを行う上での不安はありますか。それは具体的にどのようなことですか。

1. 不安がある	⇒	どのような不安ですか。
2. 不安はない		
3. どちらともいえない		

6. 事業所の運営にかかるコスト構造について

貴事業所において1年間に発生した費用(会計上の売上原価および販管費)のうち、**福祉用具貸与事業に関わる部分のみ**をご記入ください。

- ※ 福祉用具貸与以外の事業も含めて一体的な会計を行っている場合、福祉用具貸与のみにかかっている経費が明確でない項目は、「当該経費の対象となる事業の売上全体に占める福祉用具貸与売上の割合」に応じて按分した値をご記入ください。概算でかまいません。
- ※ 直近の決算に基づいてお答えください。該当のない費目欄は空欄で結構です。

支出項目	構成比	具体的な内容 特に「その他」の中で特徴的なものを記載してください。	補足説明
支出合計	100%		以下の合計が100%となるようにしてください。
売上原価	%		売上原価の合計を記入
人件費	%		
給料(賞与、退職金、パート給与含む)	%		
法定福利費	%		
その他	%		
減価償却費	%		
福祉用具	%		
土地・建物	%		
車両	%		
消毒設備	%		
その他	%		
賃借料	%		
福祉用具	%		リース含む。レンタル卸は除く
土地・建物	%		
車両	%		
消毒設備	%		
その他	%		
物件費	%		
福祉用具	%		
車両費	%		新たに購入した場合
その他	%		
委託費	%		
レンタル卸	%		
消毒	%		レンタル卸に含まれないもの
運搬・配送	%		
その他	%		レンタル卸に含まれないもの
その他経費	%		福祉用具レンタル事業分
広告宣伝費	%		
教育研修費	%		
燃料費	%		
通信運搬費	%		
旅費交通費	%		
福利厚生費	%		
保険料	%		
その他	%		
販管費	%		販管費の合計を記入
本社・本部経費	%		本社・本部経費配賦額
その他	%		

ご協力ありがとうございました

福祉用具貸与サービスプロセス整理表

この表は、福祉用具貸与サービスにおける福祉用具専門相談員の業務プロセスや、事業所運営のための仕組み等の基準や望ましい取組みについて整理したものです。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を目的としています。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から、サービス内容の状況、設備等の整備状況が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します。

- 出典 目録、実施内容、備考の内容は、下記の出典により構成されています。
- 1 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第十三章 福祉用具貸与
 - 2 介護サービス情報の公表
 - 3 平成20年 効果的な福祉用具利用を実現するための用具選定業務のあり方に関する調査研究 報告書
 - 4 種目別のサービス提供実態把握（映像及びヒアリング調査）【テクノエイト協会調査】
 - 5 委員会での意見及び福祉用具貸与事業所アンケートより作成
 - 6 シルバーサービス振興会 福祉用具の消毒工程管理認定制度 審査内容
 - 7 サービスの質の確保のための福祉用具事業者サービス提供ガイドライン（H18）
 - 8 福祉用具サービス計画作成ガイドライン
 - 9 シルバーサービス振興会 シルバーマーク申請の手引き（福祉用具貸与サービス）
 - 10 2016年10月12日 介護保険部会参考資料2（次期報酬改定への対応）

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
Ⅰ 業務プロセス編								
1	情報提供・相談	用具の取り扱い	指定福祉用具貸与事業所に、目録等を備え付ける	1	目録に、その取り扱う福祉用具の品名及び品名毎の利用料その他の必要事項を記載する	1	(例)主取り扱い機種のオリジナルカタログの作製	5
2					目録は、利用者の福祉用具の選択に資するものとする	1	(例)オリジナルカタログに選定ポイント等を記載	5
3		情報提供	利用者に対して、福祉用具の料金を配布するなど、情報提供を行う	2	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布する	2	情報提供として、配布することに重点を置く (例)オリジナルカタログに料金を記載	5
4					利用者に対して、運営規定や重要事項の説明を行う	5		
5	アセスメント	情報収集	利用者・家族との面談により情報を収集する	2, 3	福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談する	2	利用者本人ではなく、家族が回答した場合には、利用者に再度確認する 認知症など、利用者の状況に配慮し、利用者の生活のペースを崩さないように努める 入院中や緊急時等の場合は、状況に応じてケアマネジャーや医療連携室・リハ室等からの情報収集をもとに、選定を先行する 利用者本人又は家族から聞き取る情報：身体の不自由箇所、日常生活自立度、動作の不自由場面、要介護度、介護者、居室・居室・居宅の留意事項	8
6					ケアマネジャー同行のもとで家族との面談を行う	8	入院中や緊急時等の場合は、状況に応じてケアマネジャーや医療連携室・リハ室等からの情報収集をもとに、選定を先行する	5
7					家族構成、主たる介護者、介護者の心身の状態など、介護者・家族の状況に関する情報を把握する	3	※出典8 P7参照 家族構成、主たる介護者、介護者の体格、体力、心身の状態、経済状況	8
8					認知症の程度・進行状況、疾病の進行状況・進行速度など、利用者の身体状況に関する情報を把握する	3	※出典8 P7参照 認知症の程度、進行状況、疾病の進行状況・進行速度、リハの効果による変化の予測、発症前の生活	8
9					本人の意思が確認できる状態であれば、本人の意欲や意向について情報を把握する	8	利用者の気持ち、望む生活、現在困っていること、過去の生活状況（生い立ち、仕事、趣味等）について把握する 重篤な状態である、認知症が進行しているなど、本人の身体状況によっては、意向確認が難しい場合があることに留意する	8

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
10				重篤な状態である、認知症が進行しているなど、利用者本人との意思疎通が難しい場合には、関係者に確認する	3, 8	補完方法: 家族からの聞き取り、ケアマネジャーからの聞き取り、電話での利用者からの聞き取り、事業所に来店してもらい面談による聞き取り、サービス担当者会議、医療機関におけるカンファレンス等	8
11		利用者・家族との面談により情報を収集する	2, 3	(居室の場合) 利用者宅を訪問して面談する	8		
12				(利用者が入院中の場合) 医療機関で面談を行う	8	退院前カンファレンスへの参加要請時等に面談する 入院中や緊急時等の場合は、状況に応じてケアマネジャーや医療連携室・リハ室等からの情報収集をもとに、選定を先行する	5
13				候補となり得る福祉用具を面談時に持参する	8		
14				ケアマネジャーから、利用者の基本情報の聞き取りや、ケアプランの受領を通じて、情報を収集する	3, 8	可能であればアセスメントシートについても受領する 以下の項目について収集する: 要介護度、日常生活自立度、身体の不自由箇所、動作の不自由場面、主病名、現病歴、既往症、(特に進行性疾患の場合)予後の予測、日常生活行動の留意事項、ケア・支援の目標、居室・居室の留意事項、日常生活行動の目標、介護者、家族構成、ヘルパー等居宅サービス利用状況、外出に關する頻度・要望・病歴、入院・入所歴等 ※福祉用具サービス計画書基本情報への入力作業で概ね網羅できる	8
15		介護支援専門員・医療機関のスタッフから情報を収集する	2, 3	サービス担当者会議に出席し、利用者の希望や心身の状況について、他職種から情報収集を行う	7, 8	利用者像に対する認識のすりあわせを行う	8
16	アセスメント			主治医、リハビリ専門職などから情報を収集する	3	作業療法士・理学療法士と情報交換する項目の例: (検討した内容は福祉用具利用効果評価スケールに反映させる) ① 目標とする日常生活動作レベル、② 目標レベル達成のために想定する福祉用具、③ 生活動作別(福祉用具別)の利用に際しての留意事項、④ 福祉用具利用全体に関する留意事項、⑤ 現在の状況、⑥ 福祉用具導入後の状態像の予測、⑦ 姿勢管理に関する内容、など	7
17		住環境の調査をする	2, 3	それぞれの部屋の作りや家具の配置などの生活環境(住環境及び介護環境)に関する情報、動線などの生活範囲に関する情報を把握する	3	導入する福祉用具の搬入方法を検討する	5
18				訪問時に住環境の調査をする	8	必要に応じて住宅改修の導入を検討し、担当者に依頼する	8
19		利用している福祉用具の調査をする	2, 3	利用している福祉用具に関する情報を把握する	3	※出典8 P7参照 ・他のサービスの利用状況、利用している福祉用具の種類とその使用状況、使用効果 ・本人の主観的判断と専門職の客観的判断の双方を把握する	
20		他職種と情報を共有する	8	把握した情報に基づいた適切なサービス・福祉用具を提供するため、ケアマネジャーや他の専門職と情報共有する	8	主体的なコミュニケーションを通じて情報の共有を行う	5
21		収集した情報を記録として管理する	2	利用者毎に、身体状況、介護状況及び生活環境(住環境及び介護環境)の記録を管理している	2	(例)利用者毎に文書電子化にて保管する 利用者の身体状況に関する記録事項: 要介護度、日常生活自立度、身体の不自由箇所、主病名、動作の不自由場面 利用者の生活環境に関する記録事項: 介護者、日常生活の留意事項、家族構成 利用者情報の記録に使用する書類: レンタル実施報告書、利用者台帳(顧客台帳)	8
22		収集した情報を整理・分析する	8	収集した情報を整理・分析する	8	利用者に分かりやすく説明する観点及び、より適合する福祉用具を選ぶ観点から分析する 利用者の思い、家族の思い、心身機能、生活動作能力、医療情報、環境情報、家族情報などの項目に沿って情報を集約し、分析を踏まえて課題やニーズを整理し、明確化する	10

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
23				ケアプランに指定福祉用具貸与が位置づけられる場合には、ケアマネジャーにより、福祉用具貸与の必要性を検討しているかを確認する	1		
24				アセスメントで導き出された課題やニーズの解決に向けた目標等をケアプランに沿って検討する	8	アセスメント結果に基づいて検討する	8
25				利用者の目指す生活をケアプランに沿って具体化する	8		
26		利用者及び介護者の状況を踏まえて目標を設定する	1	生活課題の解決方法を検討する	8	「どのような課題に対応する必要があるのか」「どのようなリスクを防止する必要があるのか」等を踏まえたうえで、「福祉用具を導入することで、こういった動作ができる」ようになるか等を記載する	8
27				利用者の希望、心身の状況（ADLなど）、ケアプランの短期目標、利用者の置かれている環境を踏まえて目標を設定する	3	利用者の解決すべき課題、ニーズを踏まえて目標を検討する ADLの改善や、機能の維持につながる目標を設定をする 利用者の要介護状態の軽減、悪化の防止、介護者の負担軽減につながるような目標を設定する	3, 8
28				目標達成の把握、利用効果の確認のための確認項目を設定する	3	モニタリングで検証するものであることを踏まえる ケアプランの短期目標との運動を意識し、その達成状況を把握できるような目標にする必要がある	5, 8
29	計画作成			利用者の身体状況、介護状況、利用者の生活環境（住環境及び介護環境）、利用者の使用中の福祉用具を踏まえて選定する	8	利用者の身体状況： 認知症の程度、進行状況、疾病の進行状況・進行速度、リハの効果による変化の予測を踏まえて選定する リハの効果については、訪問リハやデイケア等におけるリハのゴールを明確に把握し、実際にレンタルする福祉用具を利用してリハビリをするのか、使用することでどのような効果があるかを事前に検討する必要がある 利用者の介護状況： 家族構成、主たる介護者、介護者の体格、体力、心身の状態を考慮する 利用者の生活環境： 段差や動線、住環境に合わせた色や材質、収納など福祉用具の管理方法を考慮する 利用中の福祉用具： 福祉用具の利用状況、他のサービスの利用状況等も考慮する	5, 8
30				利用者の自立支援及び介護者の介護負担軽減の視点を持つ	2		
31			2	状況や必要性に応じて、福祉用具の販売、住宅改修等も検討・提案する	5		
32	用具の選定	様々な要素を考慮して、福祉用具の選定を行う		利用者に福祉用具が適切に選定されるよう、目録等の文書を示し、福祉用具の機能、特性、使用方法等の説明を行う	9		
33				利用者の身体状況によっては、主治医やリハビリ職等に相談する	9		
34				新しい機器（介護ロボット等を含む）の導入を検討する際には、機器の特性、適用と禁忌、具体的な適用事例等についての情報を収集し、リハビリ専門職と相談する	5		
35				利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、貸与しようとする商品の特徴や貸与価格に加え、当該商品の全国平均貸与価格等を利用者に説明する	10		
36				利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、複数の商品を提示する	10	車いすや歩行器、歩行補助杖等の移動機器類は複数のモデルを準備する 複数の商品の場合、特性の違いと費用の違い、その効果をきちんと説明する	5

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
37				指定福祉用具貸与の目標が記載されているか確認する	1	以下の事項を明記する： 福祉用具・サービス提供の必要性、福祉用具導入による効果、導入する福祉用具の種目、その他付記すべき条件等	8
38				当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載する	1	介護保険給付対象外のサービスについても同様に記載を行う	8
39				利用者に関する事項を記載する	1	身体状況・ADL、介護環境、住環境について記載する	8
40				ケアプランの内容に沿っているか確認する	1		
41	サービスの内容の記載及び記載内容の確認	福祉用具貸与計画書に、目標、サービス内容の記載を確認する	1	選定した用具の機種の名称と単位数、福祉用具の機種毎に選定理由を記載する。販売の利用があるときは、販売計画と一体のものとして作成する	8	利用者の状態像や利用目標を踏まえた具体的な内容を記載する	8
42				利用者や家族が理解できるような分かりやすい表現で記載する	8		
43				留意事項を記載する	8	福祉用具の利用方法に関する留意事項 利用者の状態像や福祉用具の利用場所の特性等に応じて発生しうる事故等について注意を喚起する事項	8
44				他の専門職の意向や、意見の集約を記載する	3	以下の事項を明記する： 利用者の身体的特徴、今後生じる変化の予測、利用上の注意事項、用具選定、導入までの経緯等、社会復帰への意欲、意向等	3
45	計画作成			福祉用具貸与及びその継続が必要な場合には、その理由（ニーズ、長期・短期目標への位置づけ等）がケアプランに記載されていることを確認する	1	※居宅やケアマネジャー、保険者、地域によって、取り扱いや運用が異なる場合がある	
46				用具の選定理由や用具の特徴、貸与価格など、利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明する	2	利用者本人の希望や心身の状況、自宅等の利用環境等を踏まえて説明する	8
47				各用具の特徴や安全面について説明する	3, 4	使用環境における用具利用の安全、事故防止、生活イメージ	3, 4
48				用具の変更が可能であることを説明する	3, 9		
49	説明と同意の取得	福祉用具貸与計画の内容と費用について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得る	1	（独居や介護者不在の場合を除いて）介護者の同席の元で説明を行う	8		
50				利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求めている	2		
51				必要に応じて、福祉用具の実物を示して説明する	9		
52				上記の事項について説明したうえで、サービス提供開始の同意を得る	2	※緊急時でケアプランが無くても福祉用具計画があれば償還払いでのサービス提供が可能であるため、サービス提供が先行するケースもある ただし、指定サービスは計画に基づかなければ提供できない	5
53				作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する	1		
54	計画書の交付	作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する	1	作成した福祉用具貸与計画をケアマネジャーに交付する	10	署名の有無について運用を決める 貸与計画書の計画期間は、ケアプランの長期、短期、又は事業所独自の期間かを明確にする	5

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
55		関係者と福祉用具貸与計画について情報を共有する	3	他サービス事業者と、用具使用上の注意事項等を共有する	3	サービス担当者会議等や他サービス提供時に情報提供できる場合、ケアマネジャーや利用者・家族経由にならざるを得ない場合、などがある	5
56				利用者の状況等に関する情報を共有する	8		
57	情報の共有			利用目標やサービス内容(選定した福祉用具)の妥当性について検討する	8		
58		サービス担当者会議に出席する	8	ケアプラン原案の内容に対して、福祉用具専門相談員の立場から意見を述べる	8		
59				福祉用具サービス計画について説明する	8		
60				契約の主体、契約の目的を明確にする	9		
61				契約期間、自動更新の継続規定について明確にする	9		
62				サービスの定義及び内容に関する事項を明確にする	9	(利用者に提供されるサービスの定義や具体的な内容、利用料、介護保険給付対象サービスと対象外サービスとの取り扱い、実施地域外の交通費や搬出入の特別料金など)	8, 9
63	情報の提供			サービス従事者に関する事項を明確にする	9	(直接サービスに従事する者の職種、資格、職務内容など)	9
64		目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する	1, 2	福祉用具の選定・適合の確認等サービス実施に関する事項を明確にする	9		
65				福祉用具利用を解約する場合に必要な手続きやキャンセル料について説明する	8		
66	契約			損害賠償責任に関する事項を説明する	9	(賠償責任を負う場合の取り扱い、損害賠償がなされない場合の取り扱い)	9
67				契約内容の説明後に、同意を得る	1, 2		
68	同意の取得	個別の福祉用具の貸与にかかわる同意を得る	1, 2	状況に応じて、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求める	2	※利用申込者の判断能力に障害が見られる場合等	2
69				利用者と書面により契約を締結する	8		
70				緊急対応や利用者の都合によっては、契約締結を後日に延期する	8	その後速やかに契約の締結を必ず行なう	8
71				利用者に対して、適切に料金の請求を行い、支払い後は領収書を発行する	5		
72	利用明細の交付	利用者に対して、利用明細を交付する	2	利用者に対して、利用明細を交付する	2	納品伝票並びに契約書面に利用明細が記載されている場合がある	5

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
73				利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出日について、利用者又はその家族の希望に応じて日程を決める	3, 7		
74	搬入	利用者宅へ福祉用具を搬入する	2, 3, 4	納品前に福祉用具を点検する	2, 7	以下の事項を確認する: ① 全体的な状態(破損や汚れはないか)、② 可動部の動作点検、③ ゆるみ、ガタツキなどの点検	7
75				使用済福祉用具と納品用福祉用具を混載して運搬する場合は、納品用福祉用具はビニール梱包を行うなど、区分して運搬する	9		
76				運搬用車両の清掃及び消毒を行う	9		
77	安全な設置	福祉用具を安全・確実に設置する	3, 4	介護環境や住環境等を考慮した場所へ設置する	3, 4		
78	環境整備	福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う	2, 3, 4	福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う	2, 3, 4		
79	搬入(搬出)・適合調整・環境整備	利用者の身体状況等に応じて福祉用具の調整を行う	1	納品時及び納品後に、利用者の身体状況、介護者の都合、周辺の環境を踏まえて調整を行う	1	必ずケアプランの目的・目標に照らし合わせて行なう 以下のような情報から総合的に行う ① 福祉用具専門相談員自身による観察、② 利用者の意見、③ 家族ないしは常時介護している人の意見、④ 看護師、PT、OTなど専門職の意見、⑤ 介護支援専門員の意見	7
80				事業所内で整備されたルールに基づいて、福祉用具の確認を行う	2		
81	設置後の動作確認	設置後に福祉用具の使用前点検や動作の確認を行う	2	納品後10日以内に、使用状況を確認する	7	家族・その他介護者・ケアマネジャーからの利用状況や評価についても意見を聴取する	7
82				確認結果を記録する	7	次のような資料を用いて確認結果を記録する ① レンタル実施報告書、② 利用者別ケース記録、③ 福祉用具適合確認シート、④ 初回訪問票、⑤ レンタル巡回票、⑥ レンタル搬出入票 介護保険給付対象外のサービス以外の項目についても確認する	7
83	実施内容の記録	福祉用具の適合調整の実施内容を記録する	7	福祉用具の適合調整の実施内容を記録する	7	次のような書類に記録すること ① 受付聴取(相談受付記録)、② レンタル実施報告書、③ 顧客台帳 ④ 利用者別ケース記録、⑤ 業務日誌	7

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
84	説明書の交付	福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付する	2	取扱説明書等の文書を交付する	2	配布する文書： ① 取扱説明書、② メーカー作成の注意案内資料、③ 重要事項説明書	7
85				重要な事項について説明する	7	① 基本的な取扱方法、② 取扱注意事項、③ 事故の発生注意 テクノエイド協会ヒヤリハット事例を提示するなど、誤った使い方によって機能が低下した事例や、事故が発生した(しそうな)事例等を示し、理解を促す	7, 8
86				必要に応じて、説明の事項を追加する	7	望ましい活用方法、同機種の利用例、ケアプランの目標に沿った利用方法、用具の手入れの方法	1
87	使用方法の説明・指導	利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法的説明を行う	1	口頭説明だけでなく、書類を活用して説明する	7	説明書を交付し、使用方法の説明をしたことを記名押印等形に残す 説明に活用する書類： ① 取扱説明書、② メーカー作成の注意案内資料、③ 重要事項説明書 ④ テクノエイド協会ヒヤリハット事例の提示等	7
88				理解しやすいように配慮して説明する	3	用具の種類が多い場合、混乱のないよう一つずつ丁寧に説明する	3
89	故障時の対応の説明	故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う	1	故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う	1	福祉用具サービス計画書留意事項への記載等も行う	5
90	使用方法の指導	利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法的指導を行う	1	必要に応じて、利用者に実際に当該福祉用具を使用させながら指導を行う	3		
91				貸与した福祉用具の使用方が正しいか、想定された使用方法で利用しているか確認する	1	確認事項の例： ・当初の想定通りの頻度で福祉用具が利用されているか ・使い方に不明点等はないか ・誤った使い方や、事故・ヒヤリハット等は発生しなかったか ・介護環境に合っているか ・介護者が負担や危険を感じることはないか	3, 4
92				利用者の状況を確認する	2	(身体状況・ADL の変化、意欲・意向等の変化、サービス利用等の変化、住環境の変化など)	2
93				介護状況を確認する	2	(家族構成、主介護者の変化など)	2
94	訪問による状況の確認	定期的に利用者の居宅を訪問し、確認等を行う	2	用具の状態を確認する	2	福祉用具のメンテナンス状況、不具合の有無、動作確認、消耗部品の確認、部品の摩耗のチェック、修理、交換の必要性を確認する チェックシート等を利用して確認する	2
95				住環境の変化を確認する	2		
96				実際に動作を再現してもらって確認する	3		
97				一定以上の頻度で(例えば6ヶ月に1回以上)訪問する	9	次のような資料に基づいて確認結果を記録する ① 利用効果評価スケール、② モニタリング連絡票、③ 訪問点検・適合調査票、④ レンタル実施報告書、⑤ 受付履歴、⑥ 苦情・事故処理記録票、⑦ フィットティング確認報告書、⑧アフターフォロー伝票、⑨ レンタル巡回票	7
98				サービス開始後3ヶ月以内に1回以上電話等で連絡を行い、必要に応じて訪問を行う	9		
99				利用者の状況や要請等に応じて、訪問の頻度を増やす	5		

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
100				利用者宅の訪問等を通じて、計画の実施状況を把握する	2	利用目標の達成度を確認する 6か月に1回以上の頻度で行う	8
101				用具利用の効果や問題点や課題等を把握する	2	適合調整の評価は、次のような情報から総合的に行うのが望ましい ① 福祉用具専門相談員自身による観察、② 利用者の意見、③ 家族ないしは常時介護している人の意見、④ 看護師、PT、OTなど専門職の意見、⑤ ケアマネジャーの意見	7
102				ケアプランの目的や短期目標に照らして確認し、ケアプランの短期目標の達成状況について把握する	5, 7	ケアプランの短期目標が達成できていないようであれば、ケアマネジャーに対して、ケアプランの変更等の提案も行う	5
103	計画の実施状況の把握	福祉用具貸与計画の作成後、計画の実施状況の把握を行う	1	ケアマネジャーと電話や書面で相談して、ケアプランの目的や目標を確認する	7	短期目標の達成状況を意識した報告を行う 具体的には以下の点に注意する必要があります ① 地域包括支援センターに対して、ケアプラン上のサービスの実施状況等（提供状況や利用者の状態等）に関する報告を、少なくとも1月に1回、訪問、電話、FAX等で行う ② 予防サービス事業所として予防福祉用具サービス計画の期間が終了するまでに少なくとも1回を目安として、予防福祉用具サービス計画の目標等の達成状況の把握等（モニタリング）を行い、必要に応じて計画の変更等の検討を行う	5
104				サービス担当者会議に参加してケアプランの目的や目標を確認する	7	サービス担当者会議で検証を行うための情報を提供する	8
105	使用方法の再指導	必要に応じて、使用方法の再指導を行う	1, 3	誤使用の防止や事故の回避のための注意事項を再度説明する	1, 3		
106				難しい操作について再度説明する	1, 3		
107				用具の状態に応じて、修理や交換等を検討する	1		
108	用具の状態の確認・修理	貸与した福祉用具の状態を確認し、必要な場合は、用具の修理等を行う	1	修理後に修理記録を作成する	9	モニタリング記録を運用して、修理の記録をとる	9
109				利用者から福祉用具の故障や不具合があった場合は直ちに修理、取替え等を行うなど、迅速に対応する	9		
110				用具の必要性、機種の適切さ、変更の必要性を検討する	1, 3	利用方法の変更といった視点も含めて判断を行う	3
111	計画の変更の検討	必要に応じて、福祉用具貸与計画の変更を行う	1, 3	貸与した福祉用具の使用が終了した場合、又はレンタル期間が満了した場合は、迅速に回収を行う	9		
112				計画の見直しについて、ケアマネジャーと協議する	2, 3, 8		
113	記録の管理	利用者毎に、記録を管理する	2	身体状況、介護状況及び生活環境（住環境及び介護環境）に関するモニタリング記録を利用者毎に管理する	2	サービス提供に関わる報告書、提供の終了日の記録、サービス開始後実施された利用者の身体状況、介護状況、福祉用具の使用状況、適応状況の記録等を適切に管理する	8
114				モニタリング記録は利用者へのサービス完了後、2年以上保管する	9		

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
115	利用者とのコミュニケーション	モニタリングを通して信頼関係を築く	2, 3	相談、苦情等対応の結果も含め、利用者・家族にモニタリング結果を説明する	2, 3, 8	利用目標の達成状況、利用状況の問題点等を強調する 利用目標の達成に向けた意欲の向上、福祉用具の誤操作等への注意を促す	8
116				ケアマネジャーに、福祉用具のモニタリング結果を報告する	2, 3	短期目標の達成状況を意識した報告を行う モニタリング実施後3日以内に報告する 口頭での報告だけでなく次のような書類による報告を行う ① モニタリング報告書、② 福祉用具点検票、③ レンタル実施報告書、④ アフターサービス実施報告書、⑤ フィッティング報告書、⑥ 受付聴取、⑦ 営業日報	5, 7
117				利用者の状況によっては、医師の意見を重視する	2, 3		
118	モニタリング 他職種との相談	モニタリングに際して、他の職種と相談・連携する	2, 3	サービス担当者会議へ出席してモニタリング結果の報告や検証を行う	8	利用者の福祉用具利用全体に係る留意点の報告や改善提案を行う 情報を提供し、福祉用具サービスの継続利用の必要性を検証する	8
119				他の担当者（福祉用具専門相談員）とモニタリング結果を共有する	8	※1 人の利用者に対して複数の福祉用具専門相談員が分担してサービスを提供している場合	8
120				福祉用具の必要性について、6か月に1回以上、ケアマネジャーと相談する	2, 3		
121				地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている	2, 3		
122				ヘルパー、リハビリ担当者からも意見や情報を聞き取る	2, 3	ディスプレイ等他サービス利用時や夜間の様子、福祉用具の利用状況、今後の回復の見込み	2, 3
123	点検	貸与する福祉用具の機能・安全性・衛生状況等に関し、点検を行う	1	福祉用具は回収後、速やかに補修を行う	1		
124				福祉用具の種類毎に、洗浄及び消毒を行う仕組みがあり、また洗浄及び消毒の状況を把握している	2		
125				回収した福祉用具を、その種類、材質等からみて適切な消毒効果を得る方法により速やかに消毒する	2		
126				消毒効果や安全性を考慮して選定した消毒方法を使用する	9	以下の事項を考慮する： 消毒効果の確実さ、福祉用具との適合性、人畜に対する安全性、臭気の残存の有無、内部の消毒が可能であること	9
127	メンテナンス	福祉用具を適切に洗浄・消毒する	2	消毒剤は分類して表示し、所定の保管庫等に保管する	9		
128				福祉用具の保管又は消毒を他の事業者に委託した場合は、委託先で保管又は消毒が適切な方法により行われることを担保するとともに、業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録する	2		
129				消毒後に作動確認、検診機による異物混入チェックを行う	6		
130				福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管する	9		
131				消毒の設備、消毒剤を定期的に点検し、管理する	9		

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
132				(福祉用具自社購入の場合) 使用済みの福祉用具を消毒する (レンタル利用の場合) 使用済みの福祉用具をレンタル卸業者に引渡し、消毒する	9	消毒法を選定するにあたり、次の事項を参考とする ・消毒効果が確実である ・被消毒物件を傷めない方法である ・人畜に対して毒性がない ・被消毒物件に臭気を残さない ・表面だけでなく内部も消毒できる ※福祉用具別の消毒方法と作用条件一覧表、福祉用具と適応消毒方法一覧表を参考に福祉用具の種類毎に具体的な方法を定める	9
133	消毒	回収後すみやかに消毒を行う	9	(福祉用具自社購入の場合) 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管する (レンタル利用の場合) 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管していることを確認する	9		
134				(福祉用具自社購入の場合) 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理する (レンタル利用の場合) 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理していることを確認する	9	1か月に1回以上の点検が望ましい	9
メンテナン				(福祉用具自社購入の場合) 消毒済みの用具をビニールに梱包して保管する	6		
136				(福祉用具自社購入の場合) 迅速で安定的な供給のために必要な規模の施設を確保する	9		
137				(福祉用具自社購入の場合) 採光あるいは照明及び換気が十分に行える構造を有する施設で保管する	9		
138	用具の保管	消毒済みの用具を区別し、衛生的に管理する	1, 2	(福祉用具自社購入の場合) 既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管する	1		
139				(福祉用具自社購入の場合) 洗浄及び消毒済みの福祉用具について、水やほこりが容易に入らないよう管理している	1, 2		
140				事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めている	1	毎日清掃して清潔保持に努める 必要に応じて補修する	9
141	保管状況の管理	貸与する福祉用具の保管状況を管理する	9	(福祉用具自社購入の場合) 用具の保管状況、清掃状況を定期的に点検し、チェックリストにより管理する	9		

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
Ⅱ 運営体制編								
142	体制整備	用具の取り扱い 数	利用者の身体の状態の多様性、変化等に対応することができるよう、できる限り多くの種類の福祉用具を取り扱う	1	福祉用具の開発動向を踏まえ、良質な福祉用具の提供に努める	9	年々開発・改良される福祉用具を、利用者のニーズに従い、積極的に取り扱い品目に加えるように努める 介護ロボット等、新たな機器の動向についても情報収集する 取り扱い品目の検討時に、安全面について十分に調査する	9
143					同種の福祉用具においても、利用者の多様性及び状態の変化に対応しうる多様な品揃えに努める	9	取り扱い福祉用具の品目毎に、利用者のニーズや状態に適合できるように多様な品揃えに努める 厚生労働大臣が定める福祉用具について取り扱いが可能であるようにする	9
144			利用者の身体の状態の多様性、変化等に対応することができるよう、できる限り多くの種類の福祉用具を取り扱う	1	レンタル卸を利用している場合は、卸での現地調査を行う	-		
145		用具の管理			福祉用具の点検基準や廃棄基準を整備している	2		
146			事業所のルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う	2	事業所等で整備されたルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う	2		
147					福祉用具毎に識別可能であり、製造年月、件数、貸与日数、故障及び修理の年月日並びにその内容の記載がある管理台帳等がある	9		
148		請求事務	用具の請求事務が適切に管理されている	5	用具毎の課税・非課税の整理、国民健康保険団体連合会への請求が正しく管理できている	5		
149		人材確保	常勤換算方法で2人以上の福祉用具専門相談員を配置する	1	良質な従業員を確保できるよう、採用や定着率向上のための方針と参酌を規定し、計画的に人材を確保している	9	事業方針に則った人事計画の作成、従業員定着率を意識した人身体制の見直しを行う	9
150		健康管理	従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う	1	管理者は、業務開始前に所定のチェックリストに基づき、従業員の清潔の保持及び健康状態を確認し、業務に従事することの可否について判断する 健康状態等の記録を保管する	9		
151	人的管理・育成				就業形態やサービスの技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価がなされるようにしている	9		
152		労働環境の整備	労働時間や報酬、福利厚生が整備されている	9	従業員の福利厚生の充実に努めている	9	例：事業者独自の福利厚生制度の整備、法定項目を拡大した健康診断の実施、従業員からの相談対応窓口の設置、育児介護、ボランティア等休暇制度の整備、社外活動への補助制度など	9
153					職場内の安全管理体制を確保している	9	例：感染予防マニュアルや自己予防マニュアルの整備、感染症予防や自己予防に関する研修の実施、従業員の腰痛対策、夜間勤務、移動を伴う業務の事故防止対策	9
154					従業員の職場内外での知識や技術の習得、自己啓発、研修等の機会を確保している	9	例：従業員を対象とした研修計画を策定した上での研修の実施、従業員の受講率の把握、従業員への働きかけ、など	9
155		研修の実施	福祉用具貸与事業所は、福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保する	1	従業員が職場内外の研修を受けやすい環境づくりをしている	9	例：従業員のニーズの把握、勤務体制の調整、研修に際しての交通費や給与の支給、など	9
156								
157					新しい知識・スキルの習得や職位に応じたマネジメント能力の習得を奨励している	9	例：ステップアップ研修、自己啓発研修の実施、職位に応じたマネジメント研修の実施	9

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
158 人的管理・育成	研修の実施	当該サービスに従事する従業員を対象とする研修を計画的に行う	2	従業員に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行う	2		
	自己研鑽	自己研鑽に努める	1	福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具貸与の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努める	1		
160	PDCA	提供する指定福祉用具貸与の質の自己評価を行い、常にその改善を図る	1, 2	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する	1, 2		
161	規則	品質管理について、マニュアルを整備する	2	マニュアル等は、いつでも利用可能な状態にしている	2		
162				定期的に、マニュアル等の見直しについて検討している	2		
163	サービスのプロセスの質の向上	サービスの提供にあたり、業務プロセスを標準化している	9	サービス実施マニュアルを定め、遵守している	9	マニュアルの実施について、自己点検する	9
164				新しい技術の導入や創造を促している	9		
165	記録の整備	従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する	1	従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備している	1		
166		利用者に対する指定福祉用具貸与の提供に関する記録を整備し、その完了の日から2年間保存する	1	福祉用具貸与計画書、利用者に対する各種の記録等を整備、保存している	1	記録・保存の対象： ・福祉用具貸与計画 ・提供した具体的なサービスの内容等の記録 ・結果等の記録 ・市町村への通知に係る記録 ・苦情の内容等の記録 ・事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録	1
167	履歴の管理	福祉用具毎の履歴の管理を行う	2	福祉用具毎に、貸与や修理等の履歴を管理している	2		
168	事故防止	事故防止のための取り組みを行う	2	事故及び事故につながりそうな事例の情報を収集し、原因分析及び対策を検討する	2	利用者の居室における事故や福祉用具の故障等緊急時の連絡先を利用者又はその家族に提示する 事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居室における緊急時の対応に関する従業員に対する研修を行う 事故発生、福祉用具の故障等利用者の居室における緊急時の経過及びその対応内容について記録する	9
169	緊急時の対応	緊急時の対応方法を整備している	9	事故発生、福祉用具の故障等利用者の居室における緊急時の対応方法を定めている	2	予測できる緊急事態の対応策を整備する 緊急事態の報告及び記録を保管する	9
170				利用者の病状急変等の対応の仕組みがある	9		
171				緊急時の連絡先を利用者又はその家族に提示する	2		
172				事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居室における緊急時の対応に関する従業員に対する研修を行っている	2		
173				事業者の突発的な事態により、サービス実施に支障が生じた場合に備え、緊急連絡網等の対応策が講じられている	9		

大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	備考	出典
174	緊急時の対応	緊急時の対応方法を整備している	9	サービス提供により賠償すべき事故が発生したときの対応の仕組みがある	9		
175		利用者の特性に応じた対応を取る仕組みがある	2	認知症の利用者への対応及び認知ケアの質を確保するための仕組みがある	2		
176				利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する	2, 3		
177		相談、苦情等の対応のための取組を行っている	2	相談、苦情等対応の経過を記録する	2		
178	品質管理			相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している	2		
179				従業員に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている	2		
180	情報管理	個人情報等を適切に管理する	2	事業所の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報利用目的を公表する。また、個人情報保護の保護に関する方針を公表している	2		
181				パソコンの鍵管理、外部データの保存制限等の管理を行っている	8		
182				利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示している	2		
183	情報提供	情報の開示を行っている	2	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている	2		
184				地域ニーズを把握するための取組を行っている	9		
185				地域ニーズを分析し、ニーズに沿って事業計画を作成している	9		
186				地域特性に応じたサービス種類、提供のあり方を検討している	9	地域の連携集会に参加する、地域ケア会議に参加するなど、地域共同が求める場に応じる体制を整えている	5
187				地域社会に事業者としての活動を積極的に広報している	9		
188	地域との関わり	地域社会との積極的な関わりを持つよう努める	9	地域住民に向けて普及啓発活動を行っている	9		
189				地域住民に向けて、情報提供や相談窓口の開設などを行っている	9		
190	地域との協力			災害時における地域協力のあり方について検討している	9		
191				市町村の介護保険事業計画を把握している	9		
192				利用者との書面により契約を締結する地域との交流方針を作成している	9		
193				困難な事例について、地域包括センターに報告している	9		
194	地域との連携	地域との他機関との連携を図り、ネットワーク構築を進めている	9	連携、協力する機関や協力内容を明らかにしている	9		
195				利用者毎の記録にかかりつけ医等を記載している	9	ケアプランに記載されている記録の保管を行う	9
196				マニュアル等に主治医等へ連絡する場合の基準を記載している	9		

～平成28年度 老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)～

福祉用具貸与サービス事業所における サービスプロセス及び価格設定 ガイドライン



平成29年3月
一般社団法人日本福祉用具供給協会

目 次

はじめに.....	6
サービスプロセス及び価格設定ガイドライン作成の背景と目的	6
サービスプロセス及び価格設定ガイドラインの構成と使い方	6
第一部 サービスプロセス ガイドライン.....	7
I 業務プロセス編	10
(1) 情報提供・相談	10
1) 用具の取り扱い	10
2) 情報提供	10
(2) アセスメント（情報収集）	11
1) 利用者・家族との面談	11
2) 介護支援専門員・医療機関のスタッフとの情報共有	14
3) 住環境の調査	15
4) 利用している福祉用具	15
5) 情報の整理	16
(3) 計画作成	17
1) 利用目標の設定	17
2) 用具の選定	18
3) サービスの内容の記載及び記載内容の確認	21
4) 利用者への「説明と同意」と計画書の交付	22
5) 情報の共有	23
6) 契約に当たっての説明と同意の取得	24
(4) 搬入（搬出）・適合調整・環境整備	25
1) 搬入・安全な設置	25
2) 適合調整・環境整備	26
3) 設置後の動作確認	28
4) 実施内容の記録	28
(5) 使用方法の説明・指導	29
1) 説明書の交付・使用方法の説明	29
2) 使用方法の指導	30
(6) モニタリング	32
1) 訪問による状況の確認	32
2) 計画の実施状況の把握	36

3) 使用方法の再指導	37
4) 用具の状態の確認・修理	37
5) 計画の変更の検討	37
6) 記録の管理	38
7) 利用者とのコミュニケーション	38
8) 他職種との相談	39
(7) 搬出・メンテナンス	40
1) 消毒	40
2) 用具の保管	41
3) 点検	41
II 運営体制編	42
(8) 用具に関する体制整備	42
1) 用具の取り扱い数	42
2) 用具の管理	43
(9) 人的管理・育成	44
1) 人材確保	44
2) 健康管理	44
3) 労務環境の整備	45
4) 研修の実施	46
5) 自己研鑽	46
(10) 品質管理	47
1) PDCA	47
2) 規則	47
3) サービスプロセスの質の向上	47
4) 記録の整備	48
5) 履歴の管理	48
6) 事故防止	49
7) 緊急時の対応	49
8) 利用者への対応	50
9) 情報管理	50
10) 情報提供	51
(11) 地域との協力	52
1) 地域との関わり	52
2) 地域その他機関との連携	53
第二部 価格設定 ガイドライン	62
I 価格設定プロセス編	64
(1) ポジショニング設定	64

（２）福祉用具の調達と利用に係るコストのチェック	65
（３）福祉用具貸与サービスとしての共通経費のチェック	66
（４）福祉用具貸与サービスの価格設定.....	67
Ⅱ 価格設定要素のチェックシート	69

はじめに

サービスプロセス及び価格設定ガイドライン作成の背景と目的

- 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ました。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ります。
- 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います。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ます。
- 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」を作成しました。
- 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を目的としています。
- 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から、サービス内容の状況、設備等の整備状況が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します。

サービスプロセス及び価格設定ガイドラインの構成と使い方

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）をまとめたものです。

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知ることができます。

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です。

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します。

第一部 サービスプロセス ガイドライン

サービスプロセスガイドラインについて

- このガイドラインは、福祉用具貸与事業所において適正なサービスを提供する際の業務プロセスにおける標準的な実施内容を示したものです。福祉用具貸与事業所の指定基準や、福祉用具貸与サービスに関する様々なガイドライン、評価項目などを参考として、サービスプロセス毎に、求められる適正なサービスの質を担保するための、具体的な実施項目を整理しています。
- 福祉用具貸与サービスの標準的な業務内容（「標準項目」）を示すとともに、義務づけられた内容ではないが、より質の高いサービスの提供のために実践することが望ましい項目についても、「推奨項目」として記載しています。
- ここで整理した項目に基づいて、業務プロセスに関する自己点検に活用していただくため、チェックリストを作成しました。

このガイドラインの使い方

●全体構成

利用者へのサービス提供に関わる業務（業務プロセス編）と、サービスを提供する基盤となる事業所の運営体制（運営体制編）との2つの区分に分けて整理しました。それぞれには、以下の内容が含まれています。

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 など

II 運営体制編

体制整備、人的管理と育成、品質管理、地域との協力

●項目ごとの構成、見方（詳細は次頁参照）

各項目は以下のような構成としています。

大項目 ⇒ 中項目 ⇒ 実施項目（出典）⇒具体的な実施内容

●チェックリストを用いた自己点検

巻末に業務プロセス及び運営体制の自己点検用チェックリストを添付しています。自事業所でのサービスプロセス項目の実施状況を確認してみましょう。定期的に確認し、変化を把握することも有効です。

各項目の構成（見方）

I 業務プロセス編

（１）（プロセス区分）

←大項目

１）（プロセスを構成する項目）

←中項目

「実施項目」の区別

項目の位置付けによって色分けして区別しています。

（実施項目：指定基準項目）

指定基準に位置付けられている項目。必ず実施することが、求められます。

（実施項目：標準項目）

指定基準には記載されていませんが、標準的に実施するべきと考えられる項目です。

（実施項目：推奨項目）

標準的に実施することを求めるものではなく、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です。

□ （具体的な実施方法①）

- （備考の内容を記載。補足情報や具体例など）

□ （具体的な実施方法②）

- （備考の内容を記載。補足情報や具体例など）

□ （具体的な実施方法③） [★]

より質の高いサービスを目指すために、標準的に実施するべき内容を超えて実施する項目を示すマークです。

- （備考の内容を記載。補足情報や具体例など）

I 業務プロセス編

(1) 情報提供・相談

1) 用具の取り扱い

指定福祉用具貸与事業所に、目録等を備え付ける

- ☐ 目録に、その取り扱う福祉用具の品名及び品名毎の利用料その他の必要事項を記載する
(例) 主取り扱い機種のオリジナルカタログの作製
- ☐ 目録は、利用者の福祉用具の選択に資するものとする
(例) オリジナルカタログに選定のポイントや料金表等を記載

2) 情報提供

利用者に対して、福祉用具の料金表を配布するなど、情報提供を行う

- ☐ 利用者に対して、福祉用具の料金表を配布する
(例) オリジナルカタログに料金を記載する
- ☐ 利用者に対して、運営規定や重要事項の説明を行う。

(2) アセスメント（情報収集）

1) 利用者・家族との面談

利用者及び家族との面談により、情報を把握する

- ☐ 福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談する
 - 利用者本人ではなく、家族が回答した場合は、利用者に再度確認する
 - 認知症など、利用者の状況に配慮し、利用者の生活のペースを崩さないように努める
 - 訪問により面談することが困難な場合には電話や事業所への来店で面談を行う。

<情報収集する項目の例>

- 身体状況・ADL：
現病歴及び既往歴、合併症、障害の状況、障害高齢者日常生活自立度、認知症の程度、日常生活動作の状況
- 利用者の意欲・意向：
利用者の気持ち、望む生活、現在困っていること、過去の生活状況（生い立ち、仕事、趣味等）
- 介護環境：
他のサービスの利用状況（介護保険サービス、保険外サービス）、家族構成、主たる介護者、利用している福祉用具、経済状況
- ※ 認知症の場合：
認知症の程度、進行状況、原因疾患、疾病の進行状況・進行速度、リハビリの効果による変化の予測、発症前の生活

- ☐ 重篤な状態である、認知症が進行しているなど、利用者本人との意思疎通が難しい場合には、関係者に確認する

【居宅の場合】

- ☐ 利用者宅を訪問して面談する
 - ケアマネジャー同行のもとで家族との面談を行う

【利用者が入院中の場合】

- ☐ 医療機関で面談する [★]
- 退院前カンファレンスへの参加要請時等に面談する
 - 入院中や緊急時等の場合は、状況に応じてケアマネジャーや医療連携室・リハ室等からの情報収集をもとに、選定を先行する
- ☐ 候補となり得る福祉用具を面談時に持参する [★]

用具別の確認ポイント	
車いす	各車いすの特徴について説明する 使用環境や身体状況（座位保持能力、移乗方法、駆動能力）について確認する
特殊寝台	各特殊寝台の特徴について説明する 利用者の起居動作や立ち上がり動作を確認する
床ずれ防止用具	皮膚への摩擦、臀筋の委縮の程度、失禁の状態、栄養状態等、床ずれの可能性及び原因を確認する 他サービス担当者などと連携して確認する
体位変換器	他のサービス担当や介護者と連携し、必要な体位変換を確認する
手すり	利用者の握力や歩行能力を確認する
スロープ	設置場所の段差や間口の広さを測る 利用者の住環境や歩行能力、利用している車いす、介護者の体力を確認する 使用しない時の保管場所を確認する
歩行器	使用環境（屋内・屋外、段差、悪路など危険な場所）、歩行能力や握力を確認する
歩行補助つえ	各歩行補助つえの特徴について説明する 使用環境（段差、悪路など危険な場所）を確認する
認知症老人徘徊感知機器	各徘徊感知機器の特徴について説明する 介護者から利用者の徘徊の状況（動線等）を確認する

用具別の確認ポイント

移動用リフト	各移動用リフトの特徴について説明する 使用環境を確認する 段差解消機は、設置場所の土台を確認する 階段移動用リフトは、操作者の条件を確認のうえ、実機を用いて安全に操作できるかを確認する 床走行リフトは、車いすやベッド、ポータルトイレなど、使用する他の用具との適合、部屋間の移動を確認する
自動排泄処理装置	利用者家族に装着の仕方等を説明し、安全に利用できるか確認する

(2) アセスメント（情報収集）

2) 介護支援専門員・医療機関のスタッフとの情報共有

介護支援専門員・医療機関のスタッフから情報を収集する

- ☐ 利用者の基本情報の聞き取りや、ケアプランの受領を通じて、ケアマネジャーから情報を収集する

- 可能であれば、アセスメントシートも受領する [★]

＜収集する情報＞

- 利用者の基本情報：
氏名、住所、電話番号、要介護度、相談の概要等
 - 身体状況に関する事項：
現病歴及び既往歴、合併症障害の状況、障害高齢者日常生活自立度、認知症の程度、日常生活動作の状況
 - 生活環境に関する事項：
日常生活行動の留意事項、ケア・支援の目標、日常生活行動の目標、外出に関する頻度・要望、居室・居宅の留意事項、介護者、家族構成、ヘルパー等居宅サービス利用状況

※ 福祉用具サービス計画書基本情報への入力作業で概ね網羅できる

- ☐ サービス担当者会議に出席し、利用者の希望や心身の状況について、他職種から情報収集を行う

- 利用者像に対する認識のすりあわせを行う

- ☐ ケアマネジャーや他の専門職と情報を共有する

- 主体的なコミュニケーションを通じた情報の共有を行う

- ☐ 主治医、リハビリ専門職などから情報を収集する [★]

- 医療機関におけるカンファレンス出席時に情報収集を行う

＜作業療法士・理学療法士から収集する項目の例＞

目標とする日常生活動作レベル、目標レベル達成のために想定する福祉用具、生活動作別（福祉用具別）の利用に際しての留意事項、現在の状況、福祉用具導入後の状態像の予測、姿勢管理に関する内容

3) 住環境の調査

住環境の調査をする

- 訪問時に住環境の調査をする

- 必要に応じて住宅改修の導入を検討し、担当者に依頼する

＜情報収集する項目の例＞

持家又は借家、エレベーターの有無（集合住宅の場合）、屋内の段差の有無、居室内での動線、トイレの状況（広さ、和式・様式）、浴室の状況（脱衣所の広さ、浴室の広さ、浴槽のまたぎ高さ等）、通路及び各部屋出入り口の有効幅、家具、等の設置状況

- それぞれの部屋の作りや家具の配置などの生活環境（住環境及び介護環境）に関する情報、動線などの生活範囲に関する情報を把握する
 - 導入する福祉用具の搬入方法を検討する

4) 利用している福祉用具

利用している福祉用具とその利用状況を調査する

- 利用している福祉用具に関する情報を把握する

- 利用者の主観的判断と専門職の客観的判断の双方を把握する

＜把握する項目＞

他のサービスの利用状況

利用している福祉用具の種類とその利用状況、使用効果

5) 情報の整理

収集した情報を記録として管理する

- 利用者毎に、身体状況、介護状況及び生活環境（住環境及び介護環境）の記録を管理している

（例）利用者毎に文書電子化にて保管する

＜利用者情報の記録に使用する書類＞

レンタル実施報告書、 利用者台帳（顧客台帳）

＜利用者の身体状況に関する記録事項＞

要介護度、 日常生活自立度、 身体の不自由箇所、 主病名、 動作の不自由場面

＜利用者の生活環境（住環境及び介護環境）に関する記録事項＞

介護者、 日常生活の留意事項、 家族構成

収集した情報を整理・分析する

- 収集した情報を整理・分析する
 - 利用者に分かりやすく説明される観点及び、より適合する福祉用具を選ぶ観点から分析する
 - 利用者の思い、家族の思い、心身機能、生活動作能力、医療情報、環境情報、家族情報、などの項目に沿って情報を集約し、分析を踏まえて課題やニーズを整理し、明確化する

(3) 計画作成

1) 利用目標の設定

利用者及び介護者の状況を踏まえて目標を設定する

- アセスメントで導き出された課題やニーズの解決に向けた目標等をケアプランに沿って設定し、利用者の目指す生活を具体化する
 - アセスメント結果に基づいて検討する
 - ADL の改善や、機能の維持、利用者の要介護状態の軽減、悪化の防止、介護者の負担軽減につながるような目標を設定する
- ※ 償還過払いなどで、ケアプランがない場合もある
- ＜考慮する事項＞

利用者の希望、心身の状況（ADL など）、ケアプランの短期目標、利用者の置かれている環境

- 生活課題の解決方法を検討する
 - 「どのような課題に対応する必要があるのか」あるいは「どのようなリスクを防止する必要があるのか」等を踏まえたうえで、「福祉用具を導入することで、こういった動作ができる」ようになるか等を記載する
- ケアプランに指定福祉用具貸与が位置づけられる場合には、ケアマネジャーにより、福祉用具貸与の必要性を検討しているかを確認する
- 目標達成の把握、利用効果の確認のための確認項目を設定する
 - モニタリングで検証するものであることを踏まえる
 - ケアプランの短期目標との連動を意識し、その達成状況を把握できるような目標にする必要がある

2) 用具の選定

様々な要素を考慮して用具の選定を行う

- 利用者の身体状況、介護状況、生活環境、利用中の福祉用具を踏まえて選定する

＜選定の際の視点＞

- 利用者の身体状況：
認知症の程度、進行状況、疾病の進行状況・進行速度、リハの効果による変化の予測を踏まえて選定する
- 利用者の介護状況：
家族構成、主たる介護者、介護者の体格、体力、心身の状態を考慮する
- 利用者の生活環境（住環境及び介護環境）：
段差や動線等、住環境に合わせた色や材質、収納など福祉用具の管理方法を考慮する
- 利用者の使用中の福祉用具：
他のサービスの利用状況等も考慮する

- 状況や必要性に応じて、福祉用具の販売、住宅改修等も検討・提案する
- 福祉用具が適切に選定されるよう、利用者に目録等の文書を示し、福祉用具の機能、特性、使用方法等の説明を行う
- 利用者の身体状況によっては、主治医やリハビリ職等に相談する [★]
- 新しい機器（介護ロボット等を含む）の導入を検討する際には、機器の特性、適用と禁忌、具体的な適用事例等についての情報を収集し、リハビリ専門職と相談する [★]
- 利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、商品の特徴や貸与価格に加え、当該商品の全国平均貸与価格等を利用者に説明する [★]
- 利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、複数の商品を提示する [★]
 - 車いすや歩行器、歩行補助杖等の移動機器類は複数のデモ機を準備する
 - 複数の種類がある商品の場合、特性の違いと費用の違い、その効果をきちんと説明する

用具別の確認ポイント

車いす	・利用者の可能な動作や筋力、体格を確認の上、適切なタイプを検討する ・介護者にとっての扱いやすさ、安全性、利用時間（短時間/長時間）、利用場所（屋内/屋外）、利用方法（自走/補助あり）、座り心地を確認の上、適切なタイプを検討する ・住居の廊下の幅、家具の配置、近隣の環境を確認の上、適切なタイプを検討する
車いす付属品	必要に応じてクッション等の付属品の導入についても検討する
特殊寝台	・利用者の起居動作や立ち上がり動作に基づき、ベッドの基本的な機能（モーター数等）を検討する ・利用者の身体状況や動線などを考慮して、用具の設置位置を検討する
特殊寝台付属品	必要に応じてサイドレールのタイプや介助バー等の付属品について検討する
床ずれ防止用具	寝返りや座位がとれるか、円背や骨突出、拘縮はないかなどを確認の上、適切なタイプの用具を検討する
体位変換器	・他のサービス担当や介護者と連携し、必要な体位変換を確認の上、適切な体位変換器を検討する
スロープ	・利用者の歩行能力を考慮して、適切なスロープを検討する ・介護者の体力を考慮して、適切なスロープを検討する ・設置場所の段差や間口の広さなど、利用者の住環境を確認の上、適切なタイプを検討する ・利用者の使用している車いす等を確認の上、適切なタイプを検討する

用具別の確認ポイント

歩行器	・ リウマチによる関節変形や、握力など、利用者個人の状況に配慮して検討する ・ 安全に歩行できる機種を選定する ・ 玄関先の砂利道を走行しやすい機種を選定する ・ 部屋間の段差を考慮して、場合によってはタイヤが大きくブレーキをかけやすい機種を選定する
歩行補助つえ	長時間の歩行時に疲れにくく、安定歩行が可能な機種を選定する
認知症老人徘徊感知機器	介護者から利用者の徘徊の状況（動線等）を確認し、必要なタイプを検討する
移動用リフト	操作者の状況、使用目的と場所に応じて必要なタイプを検討する
自動排泄処理装置	利用者の状態を確認するとともに、介護者の意見を聞き、必要なタイプを選定する

3) サービスの内容の記載及び記載内容の確認

福祉用具貸与計画書に、目標、サービス内容の記載を確認する

- ☐ 身体状況・ADL、介護環境、住環境など、利用者に関する事項を記載する
- ☐ 指定福祉用具貸与の目標が記載されていることを確認する
＜明記する事項＞

福祉用具サービス提供の必要性、福祉用具導入による効果、その他付記すべき条件等

- ☐ 当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載する
 - 介護保険給付対象外のサービスについても同様に記載を行う
- ☐ 選定した用具の機種の種類と単位数、機種毎に選定理由を記載する
 - 利用者の状態像や利用目標を踏まえた具体的な選定理由を記載する
 - ※ 販売の利用があるときは、販売計画と一体のものとして作成する

- ☐ 留意事項を記載する
＜記載する事項の例＞

福祉用具の利用方法に関する留意事項、利用者の状態像や福祉用具の利用場所の特性等に応じて発生しうる事故等について注意を喚起する事項

- ☐ ケアプランの内容に沿っているか確認する
- ☐ 利用者や家族が理解できるような分かりやすい表現で記載する
- ☐ 他の専門職の意向や、意見の集約を記載する **[★]**
＜記載する事項の例＞

利用者の身体的特徴、今後生じる変化の予測、利用上の注意事項、用具選定、導入までの経緯等、社会復帰への意欲、意向等

- ☐ 福祉用具貸与及びその継続が必要な場合には、その理由（ニーズ、長期・短期目標への位置づけ等）がケアプランに記載されていることを確認する **[★]**
 - ※ 居宅やケアマネジャー、保険者、地域によって、取り扱いや運用が異なる場合がある

4) 利用者への「説明と同意」と計画書の交付

福祉用具貸与計画の内容と費用について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得る

- ☐ 用具の選定理由や用具の特徴、貸与価格など、利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明する
 - 利用者本人の希望や心身の状況、自宅等の利用環境等を踏まえて説明する
- ☐ 各用具の特徴や安全面について説明する
 - ＜説明する事項＞

使用環境における用具利用の安全、事故防止、生活イメージ、等
- ☐ 用具の変更が可能であることを説明する
- ☐ 可能な場合は、福祉用具の実物を示して説明する
- ☐ 上記の事項について説明したうえで、サービス提供開始の同意を得る
- ☐ 緊急時でケアプランが無くても福祉用具計画があれば償還払いでのサービス提供が可能であるため、サービス提供が先行するケースもある。ただし、指定サービスは計画に基づかなければ提供できない。
- ☐ 介護者の同席の元で説明を行う ★
 - ※ 利用申込者の判断能力に障害が見られる場合等、状況に応じて、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求める
 - ※ 独居や介護者不在の場合を除く

利用者に対して、利用明細を交付する

- ☐ 利用者に対して、利用明細を交付する
 - ※ 納品伝票並びに契約書面に利用明細が記載されている場合がある

4) 利用者への「説明と同意」と計画書の交付

作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する

- ☐ 作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する
- ☐ 作成した福祉用具貸与計画をケアマネジャーに交付する
 - 署名の有無について運用を決める
 - 貸与計画書の計画期間は、ケアプランの長期、短期、又は事業所独自の期間かを明確にする

5) 情報の共有

関係者と福祉用具貸与計画について情報を共有する

- ☐ 他サービス事業者と、用具使用上の注意事項等を共有する ★
 - ※ サービス担当者会議等や他サービス提供時に情報提供できる場合
 - ※ ケアマネジャーや利用者・家族経由にならざるを得ない場合

サービス担当者会議に出席する

- ☐ 利用者の状況等に関する情報を共有する
- ☐ 利用目標やサービス内容（選定した福祉用具）の妥当性について検討する
- ☐ ケアプラン原案の内容に対して、福祉用具専門相談員の立場から意見を述べる ★
- ☐ 福祉用具サービス計画について説明する ★

6) 契約に当たっての説明と同意の取得

契約にあたり、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する

☐ 契約の主体、契約の目的、契約期間、自動更新の継続規定を明確にする

☐ サービスの定義及び内容に関する事項を明確にする

＜明確にすべき事項＞

利用者に提供されるサービスの定義や具体的な内容、利用料、介護保険給付対象サービスと対象外サービスとの取り扱い、実施地域外の交通費や搬出入の特別料金など

☐ サービス従事者に関する事項を明確にする

＜明確にすべき事項＞

直接サービスに従事する者の職種、資格、職務内容など

☐ 福祉用具の選定・適合の確認等サービス実施に関する事項を明確にする

☐ 福祉用具利用を解約する場合に必要な手続きやキャンセル料について説明する

☐ 利用者に対して、適切に料金の請求を行い、支払い後は領収書を発行する

☐ 損害賠償責任に関する事項を説明する

■ 賠償責任を負う場合の取り扱い、損害賠償がなされない場合の取り扱い

個別の福祉用具の貸与にかかわる同意を得る

☐ 利用者と書面により契約を締結する

☐ 緊急対応や利用者の都合によっては、契約締結を後日に延期する

■ その後速やかに契約の締結を必ず行なう

（４）搬入（搬出）・適合調整・環境整備

１）搬入・安全な設置

利用者宅へ福祉用具を搬入する

- ☐ 利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出日について、利用者又はその家族の希望に応じて日程を決める
- ☐ 納品前に福祉用具を点検する
＜確認する事項＞

全体的な状態（破損や汚れはないか）、可動部の動作点検、ゆるみ、ガタツキなどの点検
- ☐ 使用済福祉用具と納品用福祉用具を混載して運搬する場合は、納品用福祉用具はビニール梱包を行うなど、区分して運搬する
- ☐ 運搬用車両の清掃及び消毒を行う

福祉用具を安全・確実に設置する

- ☐ 介護環境や住環境等を考慮した場所へ設置する

2) 適合調整・環境整備

利用者の身体状況等に応じて福祉用具の調整を行う

- 納品時及び納品後に、利用者の身体状況、介護者の都合、周辺環境を踏まえて調整を行う

■ 必ずケアプランの目的・目標に照らし合わせて行う

＜参考にすべき情報の例＞

福祉用具専門相談員自身による観察

利用者の意見

家族ないしは常時介護している人の意見

看護師、理学療法士、作業療法士など専門職の意見

介護支援専門員の意見

福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う

- 福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う

用具別の確認ポイント

車いす	・ 座位が保持できているか確認する ・ 以下の事項について調整する - 座幅、前座高（キャスト）の位置 - アームサポート、フットサポートの高さ - 座や背の張り調整 - 駐車ブレーキ位置、介助用グリップの高さ、硬さ等
特殊寝台	・ 利用者の身体状況に合わせた適合調整（実際にベッドパットやシーツを置く）を行う ・ 起き上がりが可能な利用者には、起居動作や立ち上がり、移乗動作を確認する

用具別の確認ポイント	
床ずれ防止用具	・エアマットの場合、利用者の体重を確認し、空気圧の設定を行う ・オーバーレイタイプの場合、底付していないか確認する
体位変換器	使用目的（体位変換か、寝位置修正か）に合わせた適合調整を行う。
手すり	・手すりの位置や高さを調節する ・利用者の握りやすさ、安定感について確認する
スロープ	・利用者に不安感がないか確認する ・利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う
歩行器	・利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う ・グリップの高さ等の調整を行う
歩行補助つえ	つえの高さの調整を行う
認知症老人徘徊感知機器	・利用者の行動に合わせた感知がされるよう調整する。 ・実際の利用状況を想定し、発信器と受信器間の電波が届くか確認する。
移動用リフト	座イス型リフトは、利用者の状況に応じてスイッチの左右位置を決定する
自動排泄処理装置	・利用者の排泄状況が機器の機能に適合しているか確認する。 ・レシーバーやパットから伸びるホースが、利用者の妨げにならないか確認する。

3) 設置後の動作確認

設置後に福祉用具の使用前点検や動作の確認を行う

- ☐ 事業所で設定したルールに基づいて、福祉用具の確認を行う
- ☐ 納品後 10 日以内に、使用状況を確認する [★]
 - 家族・その他介護者・ケアマネジャーからの利用状況や評価についても意見を聴取する
- ☐ 確認結果を記録する [★]
 - 介護保険給付対象外のサービス以外の項目についても確認する

<用いる資料の例>

レンタル実施報告書、利用者別ケース記録、福祉用具適合確認シート、初回訪問票、レンタル巡回票、レンタル搬出入票

4) 実施内容の記録

福祉用具の適合調整の実施内容を記録する

- ☐ 福祉用具の適合調整の実施内容を記録する [★]

<記録する書類の例>

受付聴取（相談受付記録）、レンタル実施報告書、顧客台帳、利用者別ケース記録、業務日誌

(5) 使用方法の説明・指導

1) 説明書の交付・使用方法の説明

福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付する

- ☐ 取扱説明書等の文書を交付する

＜配布する文書＞

取扱説明書、メーカー作成の注意案内資料、重要事項説明書

利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法的説明を行う

- ☐ 重要な事項について説明する

- テクノエイド協会ヒヤリハット事例を提示するなど、誤った使い方によって機能が低下した事例や、事故が発生した（しそうになった）事例等
を示し、理解を促す

＜説明する事項＞

基本的な取扱方法、取扱注意事項、事故の発生注意取扱説明書

- ☐ 必要に応じて、説明の事項を追加する

- 説明する事項：

望ましい活用方法、同機種の利用例、ケアプランの目標に沿った利用方法、用具の手入れの方法

- ☐ 口頭説明だけではなく、書類を活用して説明する

- 説明書を交付し、使用方法の説明をしたことを記名押印等形に残す
＜説明に活用する書類＞

取扱説明書、メーカー作成の注意案内資料、重要事項説明書、テクノエイド協会ヒヤリハット事例の提示等

- ☐ 理解しやすいように配慮して説明する [★]

- 用具の種類が多い場合、混乱のないよう一つずつ丁寧に説明する

故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う

- 故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う
 - 福祉用具サービス計画書留意事項への記載等も行う

2) 使用方法の指導

利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法的指導を行う

- 必要に応じて、利用者に実際に当該福祉用具を使用させながら指導を行う

用具別の確認ポイント

車いす	レッグサポートやアームサポートの取り外しについて説明する ティルトやリクライニングの方法・移乗方法を説明する
特殊寝台	利用者及び介護者に操作方法を説明し指導する 起き上がりが困難な利用者には、介護者に用具の機能を利用した、介助動作の仕方について指導する
床ずれ防止用具	エアマットの場合、空気圧の調整方法と動作モードの切替の方法を説明する 停電時の対応について説明する
体位変換器	介護者に使用方法を説明し、使用を踏まえた介助方法を指導する
手すり	利用者の握りやすさ、安定感について確認する 利用者に使用方法を説明し指導する

用具別の確認ポイント	
スロープ	利用者に不安感がないか確認する 勾配の高低等による介護者の使い勝手や負担感について確認する 利用者及び介護者に使用方法を説明し指導する ・スロープの設置及び撤去方法 ・傾斜での車いす等の介助方法 使用する環境に応じて注意事項を説明する
歩行器	段差乗り越えや旋回など利用者が安全にできるかなど確認する ブレーキ付きのタイプは、利用者に操作可能か確認する 屋外で使用する場合、実際の使用環境（段差や坂道、悪路等の危険場所など）にて操作方法を確認する
歩行補助つえ	段差乗り越えなど利用者が安全にできるかなど確認する 屋外で使用する場合、実際の使用環境（段差や坂道、悪路等の危険場所など）にて操作方法を確認する
認知症老人 徘徊感知機器	音量調整の仕方 電池交換の仕方
移動用リフト	・利用者及び介護者に対し、安全な使用方法を説明・指導する ・バッテリー不足に伴う緊急時の対応等について説明する
自動排泄処理 装置	・レシーバーやパットの装着方法、タンクの処理方法について説明する。

(6) モニタリング

1) 訪問による状況の確認

定期的に利用者の居宅を訪問し、確認等を行う

☐ 利用者の状況を確認する

- 実際に使用している場面で確認する
- 介護保険給付対象外のサービスについても確認する

＜確認事項＞

身体状況・ADL の変化、意欲・意向等の変化、サービス利用等の変化、住環境の変化など

☐ 介護状況を確認する

＜確認事項＞

家族構成の変化、主介護者の変化など

☐ 用具の状態を確認する

- チェックシート等を利用して確認する

＜確認事項＞

福祉用具のメンテナンス状況、不具合の有無、動作確認、消耗部品の確認、部品の摩耗のチェック、修理、交換の必要性

☐ 住環境の変化を確認する

☐ 貸与した福祉用具の使用方法が正しいか、想定された使用方法で利用しているか確認する

＜確認事項の例＞

- ・ 当初の想定通りの頻度で福祉用具が利用されているか
- ・ 使い方に不明点等はないか
- ・ 誤った使い方や、事故・ヒヤリハット等は発生しなかったか
- ・ 介護環境に合っているか
- ・ 介護者が負担や危険を感じることはないか

☐ 実際に動作を再現してもらって確認する

- 一定以上の頻度で（例えば 6 ヶ月に 1 回以上）訪問する
＜確認結果を記録する際に参考にする資料＞

利用効果評価スケール、モニタリング連絡票、訪問点検・適合調査票、レンタル実施報告書、受付聴取、苦情・事故処理記録票、フィッティング確認報告書、アフターフォロー伝票、レンタル巡回票

- サービス開始後 3 ヶ月以内に 1 回以上電話等で連絡を行い、必要に応じて訪問を行う [★]
- 利用者の状況や要請等に応じて、訪問の頻度を増やす [★]

用具別の確認ポイント	
車いす	・ 使用している用具のサイズは利用者及び介護者に合っているか ・ タイヤの空気圧や各パーツの不具合がないか ・ 傾斜地や踏切等での使用状況 ・ 適切な座位姿勢が確保されているか ・ ベッドへの移乗方法
特殊寝台	・ マットレスの硬さなど、寝心地はどうか確認する ・ 想定された使用方法で利用されているか確認する ・ 起居や立ち上がり時に、ハイローやギャッチアップなどの機能が操作できているか確認する ・ サイドレールなどによる挟み込みなど、危険なことはなかったか確認する
床ずれ防止用具	・ 床ずれの状況や経過を確認する ・ エアセルに空気漏れ等が生じていないか確認する ・ 静止型のマットレスの場合、へたりが生じていないか確認する ・ 必要に応じて空気圧の設定等の変更や他のマットレスの検討を行う ・ エアマットの場合、空気圧が適切か ・ 介護者がモードの切替機能等を正しく使いこなしているか
体位変換器	・ サイズや種類に問題がないか確認する ・ 破損等がないか確認する
手すり	・ 握力や歩行能力など利用者の状態像に変化がないか ・ 緩みや不具合等がないか確認する ・ 取付位置に問題はないか確認する ・ 玄関の上がり框や階段の段差、トイレ時の使用状況を確認する

用具別の確認ポイント

スロープ	・握力や歩行能力など利用者の状態像に変化がないか ・高さや重さ等に問題はないか ・ゴムの劣化や製品に不具合がないか ・傾斜により利用者等が負担や危険を感じることはないか ・適切な介助方法が行われているか
歩行器	・握力や歩行能力など利用者の状態像に変化がないか ・高さや重さ等に問題はないか ・先ゴムは劣化していないか確認する ・段差や坂道等で問題なく使用できているか確認する ・以前に比べて危険な場所等で使用していないか再確認する
歩行補助つえ	・歩行能力や握力等利用者の状態像に変化がないか確認する ・高さや種類に問題がないか確認する ・先ゴムは劣化していないか確認する ・段差や坂道等で問題なく使用できているか確認する
認知症老人 徘徊感知機器	・徘徊の状況（動線）に変化はないか ・設置位置が適切であったか ・センサーや音に問題はないか
移動用リフト	・利用者に不安感がないか確認する ・適切な介助方法を行っているか
自動排泄処理 装置	・利用者の排泄状況に変化はないか。 ・使用による床ずれなどの皮膚トラブルはないか。 ・ホース等消耗品の劣化はないか。

2) 計画の実施状況の把握

福祉用具貸与計画の作成後、計画の実施状況の把握を行う

- ☐ 利用者宅の訪問等を通じて、計画の実施状況を把握する
 - 利用目標の達成度を確認する
 - 目安として、6 か月に 1 回以上の頻度で行う
- ☐ 用具利用の効果や問題点や課題等を把握する
 - 以下の情報を用いて総合的に評価する
＜適合調整の評価に用いる情報＞

福祉用具専門相談員自身による観察、利用者の意見、家族ないしは常時介護している人の意見、看護師、理学療法士、作業療法士など専門職の意見、ケアマネジャーの意見
- ☐ ケアプランの目的や短期目標に照らして確認し、ケアプランの短期目標の達成状況について把握する
 - ケアプランの短期目標が達成できていないようであれば、ケアマネジャーに対して、ケアプランの変更等の提案も行う
- ☐ ケアマネジャーと電話や書面で相談して、ケアプランの目的や目標を確認する
 - ケアプランの短期目標の達成状況を意識した報告を行う
 - 具体的に注意すべき点
 - ①地域包括支援センターに対して、ケアプラン上のサービスの実施状況等（提供状況や利用者の状態等）に関する報告は少なくとも 1 月に 1 回、訪問、電話、FAX 等で報告する
 - ②予防サービス事業所として、予防福祉用具サービス計画の期間が終了するまでに少なくとも 1 回を目安として、予防福祉用具サービス計画の目標等の達成状況の把握等（モニタリング）を行い、必要に応じて計画の変更等の検討を行う
- ☐ サービス担当者会議に参加してケアプランの目的や目標を確認する
- ☐ サービス担当者会議で検証を行うための情報を提供する

3) 使用方法の再指導

必要に応じて、使用方法の再指導を行う

- ☐ 誤使用の防止や事故の回避のための注意事項を再度説明する
- ☐ 難しい操作について再度説明する

4) 用具の状態の確認・修理

貸与した福祉用具の状態を確認し、必要な場合は、用具の修理等を行う

- ☐ 用具の状態に応じて、修理や交換等を検討する
- ☐ 修理後に修理記録を作成する
 - モニタリング記録を運用して、修理の記録をとる
- ☐ 利用者から福祉用具の故障や不具合があった場合は直ちに修理、取替え等を行うなど、迅速に対応する

5) 計画の変更の検討

必要に応じて、福祉用具貸与計画の変更を行う

- ☐ 用具の必要性、機種の適切さ、変更の必要性を検討する
 - 利用方法の変更といった視点も含めて判断を行う
- ☐ 貸与した福祉用具の使用が終了した場合、又はレンタル期間が満了した場合は、迅速に回収を行う
- ☐ 計画の見直しについて、ケアマネジャーと協議する [★]

6) 記録の管理

利用者毎に、記録を管理する

- 身体状況、介護状況及び生活環境（住環境及び介護環境）に関するモニタリング記録を利用者毎に管理する
 - サービス提供に関わる報告書、提供の終了日の記録、サービス開始後実施された利用者の身体状況、介護状況、福祉用具の使用状況、適合状況の確認の記録等を適切に管理する
- モニタリング記録は利用者へのサービス完了後、2年以上保管する

7) 利用者とのコミュニケーション

モニタリングを通して信頼関係を築く

- 相談、苦情等対応の結果も含め、利用者・家族へのモニタリング結果を説明する
 - 利用目標の達成状況、利用状況の問題点等を強調する
 - 利用目標の達成に向けた意欲の向上、福祉用具の誤操作等への注意を促す

8) 他職種との相談

モニタリングに際して、他の職種と相談・連携する

- ケアマネジャーに、福祉用具のモニタリング結果を報告する
 - モニタリング実施後3日以内に報告する
 - 福祉用具の必要性について、一定以上の頻度で（例えば6か月に1回以上）ケアマネジャーと相談する[★]
 - 口頭のみでの報告だけでなく次のような書類による報告を行う
＜書類の例＞

モニタリング報告、福祉用具点検票、レンタル実施報告書、アフターサービス実施報告書、フィッティング報告書、受付聴取、営業日報

- サービス担当者会議へ出席してモニタリング結果の報告や検証を行う
 - 利用者の福祉用具利用全体に係る留意点の報告や改善提案を行う
 - 情報を提供し、福祉用具サービスの継続利用の必要性を検証する
- 他の担当者（福祉用具専門相談員）とモニタリング結果を共有する
 - ※ 1人の利用者に対して複数の福祉用具専門相談員が分担してサービスを提供している場合
- 地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行う [★]
- 利用者の状況によっては、医師の意見を重視する
- ヘルパー、リハビリ担当者などからも情報を聞き取る [★]
＜把握する情報＞

デイサービス等他サービス利用時、夜間の様子、現在の状況、今後の回復の見込み、福祉用具の利用状況等

(7) 搬出・メンテナンス

1) 消毒

回収後すみやかに消毒を行う

【福祉用具自社購入の場合】

- ☐ 使用済みの福祉用具を消毒する
- ☐ 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管する
- ☐ 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理する

【レンタル卸利用の場合】

- ☐ 使用済みの福祉用具をレンタル卸業者に引渡し、消毒する
 - 下記のような事項を参考にして消毒方法を選定する

＜参考にするべき事項＞

- ・消毒効果が確実であること
- ・被消毒物件を傷めない方法であること
- ・人畜に対して毒性がないこと
- ・被消毒物件に臭気を残さないこと
- ・表面だけでなく内部も消毒できること

※ 福祉用具別の消毒方法と作用条件一覧表、福祉用具と適応消毒方法一覧表を参考に福祉用具の種類毎に具体的な方法を定める。利用者の福祉用具利用全体に係る留意点の報告や改善提案を行う。

- ☐ 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管していることを確認する
- ☐ 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理していることを確認する
 - 1 か月に 1 回以上の点検が望ましい

2) 用具の保管

消毒済みの用具を区別し、衛生的に管理する

【福祉用具自社購入の場合】

- ☐ 既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管する
- ☐ 消毒済みの用具をビニールに梱包して保管する
- ☐ 迅速で安定的な供給のために必要な規模の施設を確保する
- ☐ 採光あるいは照明及び換気が十分に行える構造を有する施設で保管する
- ☐ 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めている
 - 毎日清掃して清潔保持に努める
 - 必要に応じて補修する

【福祉用具自社購入の場合】

- ☐ 洗浄及び消毒済みの福祉用具について、水やほこりが容易に入らないよう管理している

3) 点検

消毒済みの用具を区別し、衛生的に管理する

【福祉用具自社購入の場合】

- ☐ 用具の保管状況、清掃状況を定期的に点検し、チェックリストにより管理する 

Ⅱ 運営体制編

(8) 用具に関する体制整備

1) 用具の取り扱い数

利用者の身体の状態の多様性、変化等に対応することができるよう、できる限り多くの種類の福祉用具を取り扱う

- ☐ 福祉用具の開発動向を踏まえ、良質な福祉用具の提供に努める
 - 年々開発・改良される福祉用具を、利用者のニーズに従い、積極的に取り扱い品目に加えるように努める
 - 介護ロボット等、新たな機器の動向についても情報収集する
 - 取り扱い品目の検討時に、安全面について十分に調査する
- ☐ 同種の福祉用具においても、利用者の多様性及び状態の変化に対応し得る多様な品揃えに努める
 - 取り扱う福祉用具の品目毎に、利用者のニーズや状態に適合できるような多様な品揃えに努める
 - 厚生労働大臣が定める福祉用具について取り扱いが可能であるようにする
- ☐ レンタル卸を利用している場合は、卸での現地調査を行う

2) 用具の管理

事業所で設定したルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う

- ☐ 事業所で設定したルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う
- ☐ 福祉用具毎に識別可能であり、製造年月、件数、貸与日数、故障及び修理の年月日並びにその内容の記載がある管理台帳等がある

用具の請求事務が適切に管理されている

- ☐ 用具毎の課税・非課税の整理、国民健康保険団体連合会への請求が正しく管理できている

(9) 人的管理・育成

1) 人材確保

常勤換算方法で2人以上の福祉用具専門相談員を配置する

- ☐ 良質な従業員を確保できるよう、採用や定着率向上のための方針と参酌を規定し、計画的に人材を確保している
 - 事業方針に則った人事計画の作成、従業員定着率を意識した人員体制の見直し

2) 健康管理

従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う

- ☐ 管理者は、業務開始前に所定のチェックリストに基づき、従業員の清潔の保持及び健康状態を確認し、業務に従事することの可否について判断する
- ☐ 健康状態等の記録を保管する

3) 労務環境の整備

労働時間や報酬、福利厚生が整備されている

- ☐ 就業形態やサービスの技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価がなされるようにしている

- ☐ 従業員の福利厚生の充実に努めている

＜制度の例＞

事業者独自の福利厚生制度の整備、法定項目を拡大した健康診断の実施、従業員からの相談対応窓口の設置、育児介護、ボランティア等休暇制度の整備、社外活動への補助制度など

- ☐ 職場内の安全管理体制を確保している

＜制度の例＞

感染予防マニュアル、自己予防マニュアルの整備、感染症予防や自己予防に関する研修の実施、従業員の腰痛対策、夜間勤務、移動を伴う業務の事故防止対策

4) 研修の実施

福祉用具貸与事業所は、福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保する

- ☐ 従業員の職場内外での知識や技術の習得、自己啓発、研修等の機会を確保している

＜取組みの例＞

従業員を対象とした研修計画を策定した上での研修の実施、従業員の受講率の把握、従業員への働きかけ、など

- ☐ 従業員が職場内外の研修を受けやすい環境づくりをしている

＜取組みの例＞

従業員のニーズの把握、勤務体制の調整、研修に際しての交通費や給与の支給、など

- ☐ 新しい知識・スキルの習得や職位に応じたマネジメント能力の習得を奨励している

＜取組みの例＞

ステップアップ研修、自己啓発研修の実施、職位に応じたマネジメント研修の実施

当該サービスに従事する従業者を対象とする研修を計画的に行う

- ☐ 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行う

5) 自己研鑽

自己研鑽に努める

- ☐ 福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具貸与の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努める

(10) 品質管理

1) PDCA

提供する指定福祉用具貸与の質の自己評価を行い、常にその改善を図る

- ☐ 利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する

2) 規則

品質管理について、マニュアルを整備する

- ☐ マニュアル等は、いつでも利用可能な状態にしている
- ☐ 定期的に、マニュアル等の見直しについて検討している

3) サービスプロセスの質の向上

サービスの提供にあたり、業務プロセスを標準化している

- ☐ サービス実施マニュアルを定め、遵守している
 - マニュアルの実施について、自己点検する
- ☐ 新しい技術の導入や創造を促している

4) 記録の整備

従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備している

- ☐ 従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する

利用者に対する指定福祉用具貸与の提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存する

- ☐ 福祉用具貸与計画書、利用者に対する各種の記録等を整備、保存している
＜記録・保存の対象となるもの＞

- ・福祉用具貸与計画
- ・提供した具体的なサービスの内容等の記録
- ・結果等の記録
- ・市町村への通知に係る記録
- ・苦情の内容等の記録
- ・事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

5) 履歴の管理

福祉用具毎の履歴の管理を行う

- ☐ 福祉用具毎に、貸与や修理等の履歴を管理している

6) 事故防止

事故防止のための取組みを行う

- ☐ 事故及び事故につながりそうな事例の情報を収集し、原因分析及び対策を検討する
 - 利用者の居宅における事故や福祉用具の故障等緊急時の連絡先を利用者又はその家族に提示する
 - 事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応に関する従業者に対する研修を行う
 - 事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の経過及びその対応内容について記録するマニュアルの実施について、自己点検する

7) 緊急時の対応

緊急時の対応方法を整備している

- ☐ 事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応方法を定めている
 - 予測できる緊急事態の対応策を整備する
 - 緊急事態の報告及び記録を保管する
- ☐ 利用者の病状急変等の対応の仕組みがある
- ☐ 緊急時の連絡先を利用者又はその家族に提示する
- ☐ 事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応に関する従業者に対する研修を行っている
- ☐ 事業者の突発的な事態により、サービス実施に支障が生じた場合に備え、緊急連絡網等の対応策が講じられている
- ☐ サービス提供により賠償すべき事故が発生したときの対応の仕組みがある

8) 利用者への対応

利用者の特性に応じた対応を取る仕組みがある

- ☐ 認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある

相談、苦情等の対応のための取組を行っている

- ☐ 利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する
- ☐ 相談、苦情等対応の経過を記録する
- ☐ 相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している

9) 情報管理

個人情報を適切に管理する

- ☐ 従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている
- ☐ 事業所の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表する
- ☐ 個人情報の保護に関する方針を公表している
- ☐ パソコンの鍵管理、外部データの保存制限等の管理を行っている

10) 情報提供

情報の開示を行っている

- ☐ 利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示している
- ☐ 事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている

(1 1) 地域との協力

1) 地域との関わり

地域社会との積極的な関わりを持つよう努める

- ☐ 地域ニーズを把握するための取組みを行っている
- ☐ 地域ニーズを分析し、ニーズに沿って事業計画を作成している
- ☐ 地域特性に応じたサービス種類、提供のあり方を検討している
 - 地域の連携集会に参加する、地域ケア会議に参加するなど、地域共同が求める場に応じる体制を整えている
- ☐ 地域社会に事業者としての活動を積極的に広報している
- ☐ 地域住民に向けて普及啓発活動を行っている
- ☐ 地域住民に向けて、情報提供や相談窓口の開設などを行っている
- ☐ 災害時における地域協力のあり方について検討している
- ☐ 市町村の介護保険事業計画を把握している [★]
- ☐ 利用者との書面により契約を締結する地域との交流方針を作成している [★]

2) 地域その他機関との連携

地域その他機関との連携を図り、ネットワーク構築を進めている

- ☐ 困難な事例について、地域包括センターに報告している
- ☐ 連携、協力する機関や協力内容を明らかにしている[★]
- ☐ 利用者毎の記録にかかりつけ医等を記載している[★]
 - ケアプランに記載されている記録の保管を行う
- ☐ マニュアル等に主治医等へ連絡する場合のルールを記載している[★]

福祉用具貸与サービスプロセス チェックリスト

このチェックリストは、福祉用具貸与サービスにおける福祉用具専門相談員の業務プロセスや、事業所運営のための仕組み等の基準や望ましい取り組みについて整理したものです。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はなく、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を目的としています。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から、サービス内容の状況、設備等の整備状況が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します。

出典：目標、実施内容、備考の内容は、下記の出典により構成されています。

- 1 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第十三章 福祉用具貸与
- 2 介護サービス情報の公表
- 3 平成20年 効果的な福祉用具利用を実現するための用具選定業務のあり方に関する調査研究 報告書
- 4 種目別のサービス提供実態把握(映像及びヒアリング調査)【テクノエイド協会調査】
- 5 委員会での意見及び福祉用具貸与事業所アンケートより作成
- 6 シルバーサービス振興会 福祉用具の消毒工程管理認定制度 審査内容
- 7 サービスの質の確保のための福祉用具事業者サービス提供ガイドライン(H18)
- 8 福祉用具サービス計画作成ガイドライン
- 9 シルバーサービス振興会 シルバーマーク申請の手引き(福祉用具貸与サービス)
- 10 2016年10月12日 介護保険部会参考資料2(次期報酬改定への対応)

福祉用具貸与サービスプロセス チェックリスト I 業務プロセス編

	指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
項目数	20	96	25
必ず実施している／ほぼすべての場合に実施している	◎	○	△
概ね実施している	○	△	×
時々実施している	△	×	－
実施していない(できていない)	×	－	
必要がない(あてはまらない)	－		

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
1	情報提供・相談	用具の取り扱い	指定福祉用具貸与事業所に、目録等を備え付ける	1	目録に、その取り扱い福祉用具の品名及び品名毎の利用料その他の必要事項を記載する	1			
2					目録は、利用者の福祉用具の選択に資するものとする	1			
3		情報提供	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布するなど、情報提供を行う	2	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布する	2			
4					利用者に対して、運営規定や重要事項の説明を行う	5			
5	アセスメント	情報収集	利用者・家族との面談により情報を収集する	2, 3	福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談する	2			
6					(居宅の場合) 利用者宅を訪問して面談する	8			
7					ケアマネジャー同行のもとで家族との面談を行う	8			
8					家族構成、主たる介護者、介護者の心身の状態など、介護者・家族の状況に関する情報を把握する	3			
9					認知症の程度・進行状況、疾病の進行状況・進行速度など、利用者の身体状況に関する情報を把握する	3			
10					本人の意思が確認できる状態であれば、本人の意欲や意向について情報を把握する	8			
11					重篤な状態である、認知症が進行しているなど、利用者本人との意思疎通が難しい場合には、関係者に確認する	3, 8			
12					(利用者が入院中の場合) 医療機関で面談を行う	8			
13					候補となり得る福祉用具を面談時に持参する	8			
14		介護支援専門員・医療機関のスタッフから情報を収集する		2, 3	ケアマネジャーから、利用者の基本情報の聞き取りや、ケアプランの受領を通じて、情報を収集する	3, 8			
15					サービス担当者会議に出席し、利用者の希望や心身の状況について、他職種から情報収集を行う	7, 8			
16					主治医、リハビリ専門職などから情報を収集する	3			
17		住環境の調査をする		2, 3	それぞれの部屋の作りや家具の配置などの生活環境(住環境及び介護環境)に関する情報、動線などの生活範囲に関する情報を把握する	3			
18					訪問時に住環境の調査をする	8			
19		利用している福祉用具の調査をする		2, 3	利用している福祉用具に関する情報を把握する	3			
20		情報の共有	他職種と情報を共有する	8	把握した情報に基づいた適切なサービス・福祉用具を提供するため、ケアマネジャーや他の専門職と情報共有する	8			
21		情報の整理	収集した情報を記録として管理する	2	利用者毎に、身体状況、介護状況及び生活環境(住環境及び介護環境)の記録を管理している	2			
22			収集した情報を整理・分析する	8	収集した情報を整理・分析する	8			
23	計画作成	利用目標の設定	利用者及び介護者の状況を踏まえて目標を設定する	1	ケアプランに指定福祉用具貸与が位置づけられる場合には、ケアマネジャーにより、福祉用具貸与の必要性を検討しているかを確認する	1			
24					アセスメントで導き出された課題やニーズの解決に向けた目標等をケアプランに沿って検討する	8			
25					利用者の目指す生活をケアプランに沿って具体化する	8			
26					生活課題の解決方法を検討する	8			
27					利用者の希望、心身の状況(ADLなど)、ケアプランの短期目標、利用者の置かれている環境を踏まえて目標を設定する	3			
28					目標達成の把握、利用効果の確認のための確認項目を設定する	3			

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
29	計画作成	用具の選定	様々な要素を考慮して、福祉用具の選定を行う	2	利用者の身体状況、介護状況、利用者の生活環境(住環境及び介護環境)、利用者の使用中の福祉用具を踏まえて選定する	8			
30					利用者の自立支援及び介護者の介護負担軽減の視点を持つ	2			
31					状況や必要性に応じて、福祉用具の販売、住宅改修等も検討・提案する	5			
32					利用者に福祉用具が適切に選定されるよう、目録等の文書を示し、福祉用具の機能、特性、使用方法等の説明を行う	9			
33					利用者の身体状況によっては、主治医やリハビリ職等に相談する	9			
34					新しい機器(介護ロボット等を含む)の導入を検討する際には、機器の特性、適用と禁忌、具体的な適用事例等についての情報を収集し、リハビリ専門職と相談する	5			
35					利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、貸与しようとする商品の特徴や貸与価格に加え、当該商品の全国平均貸与価格等を利用者に説明する	10			
36					利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、複数の商品を提示する	10			
37		サービスの内容の記載及び記載内容の確認	福祉用具貸与計画書に、目標、サービス内容の記載を確認する	1	指定福祉用具貸与の目標が記載されているか確認する	1			
38					当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載する	1			
39					利用者に関する事項を記載する	1			
40					ケアプランの内容に沿っているか確認する	1			
41					選定した用具の機種の種類と単位数、福祉用具の機種毎に選定理由を記載する	8			
42					販売の利用があるときは、販売計画と一体のものとして作成する				
43					利用者や家族が理解できるような分かりやすい表現で記載する	8			
44					留意事項を記載する	8			
45					他の専門職の意向や、意見の集約を記載する	3			
46		説明と同意の取得	福祉用具貸与計画の内容と費用について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得る	1	福祉用具貸与及びその継続が必要な場合には、その理由(ニーズ、長期・短期目標への位置づけ等)がケアプランに記載されていることを確認する	1			
47					用具の選定理由や用具の特徴、貸与価格など、利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明する	2			
48					各用具の特徴や安全面について説明する	3, 4			
49					用具の変更が可能であることを説明する	3, 9			
50					利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求めている	2			
51					必要に応じて、福祉用具の実物を示して説明する	9			
52					上記の事項について説明したうえで、サービス提供開始の同意を得る	2			
53					(独居や介護者不在の場合を除いて)介護者の同席の元で説明を行う	8			
54		計画書の交付	作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する	1	作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する	1			
55					作成した福祉用具貸与計画をケアマネジャーに交付する	10			
56		情報の共有	関係者と福祉用具貸与計画について情報を共有する	3	他サービス事業者と、用具使用上の注意事項等を共有する	3			
57			サービス担当者会議に出席する	8	利用者の状況等に関する情報を共有する	8			
58					利用目標やサービス内容(選定した福祉用具)の妥当性について検討する	8			
59					ケアプラン原案に内容に対して、福祉用具専門相談員の立場から意見を述べる	8			
					福祉用具サービス計画について説明する	8			

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
60	契約	情報の提供	目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する	1, 2	契約の主体、契約の目的を明確にする	9			
61					契約期間、自動更新の継続規定について明確にする	9			
62					サービスの定義及び内容に関する事項を明確にする	9			
63					サービス従事者に関する事項を明確にする	9			
64					福祉用具の選定・適合の確認等サービス実施に関する事項を明確にする	9			
65					福祉用具利用を解約する場合に必要な手続きやキャンセル料について説明する	8			
66					損害賠償責任に関する事項を説明する	9			
67		同意の取得	個別の福祉用具の貸与にかかわる同意を得る	1, 2	契約内容の説明後に、同意を得る	1, 2			
68					状況に応じて、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求める	2			
69					利用者と書面により契約を締結する	8			
70					緊急対応や利用者の都合によっては、契約締結を後日に延期する	8			
71		利用明細の交付	利用者に対して、利用明細を交付する	2	利用者に対して、適切に料金の請求を行い、支払い後は領収書を発行する	5			
72					利用者に対して、利用明細を交付する	2			
73	搬入(搬出)・適合調整・環境整備	搬入	利用者宅へ福祉用具を搬入する	2, 3, 4	利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出日について、利用者又はその家族の希望に応じて日程を決める	3, 7			
74					納品前に福祉用具を点検する	2, 7			
75			利用者宅へ福祉用具を搬入する	2, 3, 4	使用済福祉用具と納品用福祉用具を混載して運搬する場合は、納品用福祉用具はビニール梱包を行うなど、区分して運搬する	9			
76					運搬車両の清掃及び消毒を行う	9			
77		安全な設置	福祉用具を安全・確実に設置する	3, 4	介護環境や住環境等を考慮した場所へ設置する	3, 4			
78		環境整備	福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う	2, 3, 4	福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う	2, 3, 4			
79		用具の調整	利用者の身体状況等に応じて福祉用具の調整を行う	1	納品時及び納品後に、利用者の身体状況、介護者の都合、周辺の環境を踏まえて調整を行う	1			
80		設置後の動作確認	設置後に福祉用具の使用前点検や動作の確認を行う	2	事業所内で整備されたルールに基づいて、福祉用具の確認を行う	2			
81					納品後10日以内に、使用状況を確認する	7			
82					確認結果を記録する	7			
83		実施内容の記録	福祉用具の適合調整の実施内容を記録する	7	福祉用具の適合調整の実施内容を記録する	7			
84	使用方法の説明・指導	説明書の交付	福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付する	2	取扱説明書等の文書を交付する	2			
85		使用方法の説明	利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法の説明を行う	1	重要な事項について説明する	7			
86					必要に応じて、説明の事項を追加する	7			
87					口頭説明だけでなく、書類を活用して説明する	7			
88					理解しやすいように配慮して説明する	3			
89		故障時の対応の説明	故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う	1	故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う	1			
90		使用方法の指導	利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法の指導を行う	1	必要に応じて、利用者に実際に当該福祉用具を使用させながら指導を行う	3			

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
91	モニタリング	訪問による状況 の確認	定期的に利用者の居宅を訪問し、確認等を行う	2	貸与した福祉用具の使用方法が正しいか、想定された使用方法で利用しているか確認する	1			
92					利用者の状況を確認する	2			
93					介護状況を確認する	2			
94					用具の状態を確認する	2			
95					住環境の変化を確認する	2			
96					実際に動作を再現してもらって確認する	3			
97					一定以上の頻度で(例えば6ヶ月に1回以上)訪問する	9			
98					サービス開始後3ヶ月以内に1回以上電話等で連絡を行い、必要に応じて訪問を行う	9			
99					利用者の状況や要請等に応じて、訪問の頻度を増やす	5			
100		計画の実施状況 の把握	福祉用具貸与計画の作成後、 計画の実施状況の把握を行う	1	利用者宅の訪問等を通じて、計画の実施状況を把握する	2			
101					用具利用の効果や問題点や課題等を把握する	2			
102					ケアプランの目的や短期目標に照らして確認し、ケアプランの短期目標の達成状況について把握する	5, 7			
103					ケアマネジャーと電話や書面で相談して、ケアプランの目的や目標を確認する	7			
104					サービス担当者会議に参加してケアプランの目的や目標を確認する	7			
105		使用方法の再指 導	必要に応じて、使用方法の再 指導を行う	1, 3	誤使用の防止や事故の回避のための注意事項を再度説明する	1, 3			
106					難しい操作について再度説明する	1, 3			
107		用具の状態の確認・修理	貸与した福祉用具の状態を確認し、必要な場合は、用具の修理等を行う	1	用具の状態に応じて、修理や交換等を検討する	1			
108					修理後に修理記録を作成する	9			
109					利用者から福祉用具の故障や不具合があった場合は直ちに修理、取替え等を行うなど、迅速に対応する	9			
110		計画の変更の検討	必要に応じて、福祉用具貸与 計画の変更を行う	1, 3	用具の必要性、機種の適切さ、変更の必要性を検討する	1, 3			
111					貸与した福祉用具の使用が終了した場合、又はレンタル期間が満了した場合は、迅速に回収を行う	9			
112					計画の見直しについて、ケアマネジャーと協議する	2, 3, 8			
113		記録の管理	利用者毎に記録を管理する	2	身体状況、介護状況及び生活環境(住環境及び介護環境)に関するモニタリング記録を利用者毎に管理する	2			
114					モニタリング記録は利用者へのサービス完了後、2年以上保管する	9			
115		利用者とのコミュニケーション	モニタリングを通して信頼関係を築く	2, 3	相談、苦情等対応の結果も含め、利用者・家族にモニタリング結果を説明する	2, 3, 8			
116		他職種との相談	モニタリングに際して、他の職種と相談・連携する	2, 3	ケアマネジャーに、福祉用具のモニタリング結果を報告する	2, 3			
117					利用者の状況によっては、医師の意見を重視する	2, 3			
118					サービス担当者会議へ出席してモニタリング結果の報告や検証を行う	8			
119					他の担当者(福祉用具専門相談員)とモニタリング結果を共有する	8			
120					福祉用具の必要性について、6か月に1回以上、ケアマネジャーと相談する	2, 3			
121					地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている	2, 3			
122					ヘルパー、リハビリ担当者からも意見や情報を聞き取る	2, 3			

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
123	メンテナンス	点検	貸与する福祉用具の機能・安全性・衛生状況等に関し、点検を行う	1	福祉用具は回収後、速やかに補修を行う	1			
124		用具の衛生管理	福祉用具を適切に洗浄・消毒する	2	福祉用具の種類毎に、洗浄及び消毒を行う仕組みがあり、また洗浄及び消毒の状況を把握している	2			
125					回収した福祉用具を、その種類、材質等からみて適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒する	2			
126					消毒効果や安全性を考慮して選定した消毒方法を使用する	9			
127					消毒剤は分類して表示し、所定の保管庫等に保管する	9			
128					福祉用具の保管又は消毒を他の事業者へ委託した場合は、委託先で保管又は消毒が適切な方法により行われることを担保するとともに、業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録する	2			
129					消毒後に作動確認、検診機による異物混入チェックを行う	6			
130					福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管する	9			
131					消毒の設備、消毒剤を定期的に点検し、管理する	9			
132		消毒	回収後すみやかに消毒を行う	9	(福祉用具自社購入の場合) 使用済みの福祉用具を消毒する (レンタル卸利用の場合) 使用済みの福祉用具をレンタル卸業者に引渡し、消毒する	9			
133					(福祉用具自社購入の場合) 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管する (レンタル卸利用の場合) 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管していることを確認する	9			
134					(福祉用具自社購入の場合) 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理する (レンタル卸利用の場合) 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理していることを確認する	9			
135		用具の保管	消毒済みの用具を区別し、衛生的に管理する	1, 2	事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めている	1			
136					(福祉用具自社購入の場合) 既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管する	1			
137					(福祉用具自社購入の場合) 洗浄及び消毒済みの福祉用具について、水やほこりが容易に入らないよう管理している	1, 2			
138					(福祉用具自社購入の場合) 消毒済みの用具をビニールに梱包して保管する	6			
139					(福祉用具自社購入の場合) 迅速で安定的な供給のために必要な規模の施設を確保する	9			
140					(福祉用具自社購入の場合) 採光あるいは照明及び換気が十分に行える構造を有する施設で保管する	9			
141		保管状況の管理	貸与する福祉用具の保管状況を管理する	9	(福祉用具自社購入の場合) 用具の保管状況、清掃状況を定期的に点検し、チェックリストにより管理する	9			

福祉用具貸与サービスプロセス チェックリスト II 運営体制編

	指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
項目数	3	47	5
必ず実施している／ほぼすべての場合に実施している	◎	○	○
概ね実施している	○	○	○
時々実施している	△	○	○
実施していない(できていない)	×	○	○
必要がない(あてはまらない)	－	○	○

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
142	体制整備	用具の取り扱い数	利用者の身体の状態の多様性、変化等に対応することができるよう、できる限り多くの種類の福祉用具を取り扱う	1	福祉用具の開発動向を踏まえ、良質な福祉用具の提供に努める	9			
143					同種の福祉用具においても、利用者の多様性及び状態の変化に対応し得る多様な品揃えに努める	9			
144					レンタル卸を利用している場合は、卸での現地調査を行う	－			
145		用具の管理	事業所のルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う	2	福祉用具の点検基準や廃棄基準を整備している	2			
146					事業所等で整備されたルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う	2			
147					福祉用具毎に識別可能であり、製造年月、件数、貸与日数、故障及び修理の年月日並びにその内容の記載がある管理台帳等がある	9			
148		請求事務	用具の請求事務が適切に管理されている	5	用具ごとの課税・非課税の整理、国民健康保険団体連合会への請求が正しく管理できている	5			
149	人的管理・育成	人材確保	常勤換算方法で2人以上の福祉用具専門相談員を配置する	1	良質な従業員を確保できるよう、採用や定着率向上のための方針と参酌を規定し、計画的に人材を確保している	9			
150		健康管理	従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う	1	管理者は、業務開始前に所定のチェックリストに基づき、従業員の清潔の保持及び健康状態を確認し、業務に従事することの可否について判断する	9			
151					健康状態等の記録を保管する	9			
152		労務環境の整備	労働時間や報酬、福利厚生が整備されている	9	就業形態やサービスの技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価がなされるようにしている	9			
153					従業員の福利厚生の充実に努めている	9			
154					職場内の安全管理体制を確保している	9			
155		研修の実施	福祉用具貸与事業所は、福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保する	1	従業員の職場内外での知識や技術の習得、自己啓発、研修等の機会を確保している	9			
156					従業員が職場内外の研修を受けやすい環境づくりをしている	9			
157					新しい知識・スキルの習得や職位に応じたマネジメント能力の習得を奨励している	9			
158				2	従業員に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行う	2			
159		自己研鑽	自己研鑽に努める	1	福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具貸与の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努める	1			
160	品質管理	PDCA	提供する指定福祉用具貸与の質の自己評価を行い、常にその改善を図る	1, 2	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する	1, 2			
161		規則	品質管理について、マニュアルを整備する	2	マニュアル等は、いつでも利用可能な状態にしている	2			
162					定期的に、マニュアル等の見直しについて検討している	2			
163		サービスプロセスの質の向上	サービスの提供にあたり、業務プロセスを標準化している	9	サービス実施マニュアルを定め、遵守されている	9			
164					新しい技術の導入や創造を促している	9			
165		記録の整備	従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する	1	従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備している	1			
166			利用者に対する指定福祉用具貸与の提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存する	1	福祉用具貸与計画書、利用者に対する各種の記録等を整備、保存している	1			
167		履歴の管理	福祉用具毎の履歴の管理を行う	2	福祉用具毎に、貸与や修理等の履歴を管理している	2			
168		事故防止	事故防止のための取組みを行う	2	事故及び事故につながりそうな事例の情報を収集し、原因分析及び対策を検討する	2			

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
169	品質管理	緊急時の対応	緊急時の対応方法を整備している	9	事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応方法を定めている	2			
170					利用者の病状急変等の対応の仕組みがある	9			
171					緊急時の連絡先を利用者又はその家族に提示する	2			
172					事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応に関する従業者に対する研修を行っている	2			
173					事業者の突発的な事態により、サービス実施に支障が生じた場合に備え、緊急連絡網等の対応策が講じられている	9			
174					サービス提供により賠償すべき事故が発生したときの対応の仕組みがある	9			
175		利用者への対応	利用者の特性に応じた対応を取る仕組みがある	2	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある	2			
176			相談、苦情等の対応のための取組を行っている	2	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する	2, 3			
177					相談、苦情等対応の経過を記録する	2			
178		情報管理	個人情報を適切に管理する	2	相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している	2			
179					従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている	2			
180					事業所の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表する。また、個人情報の保護に関する方針を公表している	2			
181		情報提供	情報の開示を行っている	2	パソコンの鍵管理、外部データの保存制限等の管理を行っている	8			
182					利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示している	2			
183					事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている	2			
184	地域との協力	地域との関わり	地域社会との積極的な関わりを持つよう努める	9	地域ニーズを把握するための取組を行っている	9			
185					地域ニーズを分析し、ニーズに沿って事業計画を作成している	9			
186					地域特性に応じたサービス種類、提供のあり方を検討している	9			
187					地域社会に事業者としての活動を積極的に広報している	9			
188					地域住民に向けて普及啓発活動を行っている	9			
189					地域住民に向けて、情報提供や相談窓口の開設などを行っている	9			
190					災害時における地域協力のあり方について検討している	9			
191					市町村の介護保険事業計画を把握している	9			
192					利用者との書面により契約を締結する地域との交流方針を作成している	9			
193		地域の他機関との連携	地域の他機関との連携を図り、ネットワーク構築を進めている	9	困難な事例について、地域包括センターに報告している	9			
194					連携、協力する機関や協力内容を明らかにしている	9			
195					利用者毎の記録にかかりつけ医等を記載している	9			
196					マニュアル等に主治医等へ連絡する場合の基準を記載している	9			

第二部 価格設定 ガイドライン

I 価格設定プロセス編

(1) ポジショニング設定

地域市場（競合市場）の価格水準に対する自社のポジショニングを設定する。

- ☐ 対象とする市場における価格水準を福祉用具種目別に把握する
- ☐ 自社としては価格設定のポジショニングをどこに（水準より上、同じ、下）
設定するかを検討する
- ☐ 水準より上に設定しようとする場合、自社の差別化要素は水準以上の価格設定に耐えられるかを検討する
- ☐ 同水準に設定しようとする場合、市場でシェアを確保する要素は何かを検討する
- ☐ 水準より下に設定しようとする場合、収支均衡は確保できるかを検討する
- ☐ シェア確保をねらいとして価格水準を下げる場合、目標とするシェアはどのように設定するかを検討する

(2) 福祉用具の調達と利用に係るコストのチェック

福祉用具の調達と利用に係るコストの構成をチェックする

- ☐ 「価格設定影響要素のチェックシート」のコアサービスコストの項目について適合評価する
- ☐ △と×の構成比を概観し、調達コスト、人件費コストが、十分に管理できているかを評価する
- ☐ 管理できていると評価できた場合、コストの調整幅はどの程度あるかを確認する
- ☐ 管理できていないと評価したコストについては、過大なコストになっていないか確認する
- ☐ 標準とするサービスプロセスの実施に支障がないかを確認する

(3) 福祉用具貸与サービスとしての共通経費のチェック

福祉用具貸与サービスとしての共通経費の構成要素をチェックする

- ☐ 「価格設定影響要素のチェックシート」の福祉用具貸与サービスとしての共通経費の項目について適合評価する
- ☐ △と×の構成比を概観し、調達コスト、人件費コストが、十分に管理できているかを評価する
- ☐ 管理できていると評価できた場合、コストの調整幅はどの程度あるかを確認する
- ☐ 管理できていないと評価したコストについては、過大なコストになっていないか確認する

（４）福祉用具貸与サービスの価格設定

経費の構成要素のチェックを踏まえて福祉用具貸与サービスの価格を設定する

- ☐ 福祉用具種目別に、コスト構成から想定コストを積み上げた価格を仮設定する
- ☐ 仮設定した価格が当初設定したポジショニングに適合しているかを確認する
- ☐ ポジショニングを上回っている場合は、超過分を調整できるコスト項目を検討し、コスト抑制の方策を検討する
- ☐ ポジショニングを下回った場合は、その価格水準で当初想定したサービスを提供できるのか再度確認する。
- ☐ 問題が発見された場合は、調整すべきコスト項目を検討し、サービス提供の改善を図る
- ☐ 事業の方針を見直す場合は、（１）にもどって価格設定プロセスを再検討する
- ☐ 市場環境が変化した場合も、（１）にもどって価格設定プロセスを再検討する

Ⅱ 価格設定要素のチェックシート

【利用方法】

- チェック項目を順に確認し、それぞれの項目について、自社での対応状況を、概ね適合していれば○、部分的な適合と評価すれば△、適合していないと評価すれば×の欄をチェックしていきます。
- 最後までチェックして、○、△、×がどの分野に分布しているかをみることで、自社のコスト項目への対応の傾向が見えてきます。
- ○の項目はコストの調整手段を残している可能性があり、価格設定の当面の調整項目とできる可能性があります。
- △、×の項目は、コスト管理の視点での今後の改善項目であり、改善を進めることで長期的な調整項目に転換できる可能性があります。
- 福祉用具貸与事業の経営としては、これらを組み合わせて経営方針と価格設定のバランスを検討することができます。

価格設定影響要素のチェックシート

項目		【チェックする視点】 ・チェック項目	適合評価	○：適合 △：一部適合 ×：非適合		
				○	△	×
コアサービスコスト	福祉用具調達コスト	【福祉用具本体の調達】 ・用具種類別に自社調達とレンタル卸の使い分けが検討されているか ・自社調達における購入とリースの使い分けの方針は明確か ・購入、リースとも仕入れルートは仕入れ価格を比較評価したルートが確保されているか ・自社調達の仕入れの時期は調達時期による価格変動を平均化できる仕組みがあるか ・レンタル卸の仕入れルートは仕入れ価格を比較評価したルートが確保されているか ・レンタル卸への委託業務の範囲は価格以外の消毒・メンテナンスのサービスの比較評価がされているか ・在庫の商品の過不足は常時、チェックされているか ・自社保有福祉用具の減価償却費は、福祉用具以外の資産の償却費と分けて管理されているか 【減価償却費】 ・福祉用具種目別に償却期間の方針、設定及び見直しがなされているか ・福祉用具以外の物件費の償却期間の方針、設定及び見直しがなされているか 【物件費】 ・福祉用具以外の物件費で主なものは把握されているか ・その物件費は自社の福祉用具貸与サービスに不可欠なものか 【付帯的な調達コスト】 ・福祉用具本体に対する保管設備、消毒設備など、用具メンテナンスに係るコストは把握されているか ・レンタル卸以外の委託費は定期的にチェックされているか 【調達コスト全体の把握】 ・事業経費全体に占める調達コストの比率は定期的にチェックされているか ・調達コストの比率をコントロールする仕組み、ルールは明確になっているか				

項目		【チェックする視点】 ・チェック項目	適合評価	○：適合 △：一部適合 ×：非適合		
				○	△	×
	福祉用具の利用に係るコスト	・人件費（給与）水準の設定について地域の平均水準を意識しているか ・現場担当従業員の人件費とバックグラウンド担当従業員の人件費比率について基準を設定しているか ・その基準をチェックする仕組みを有しているか ・常勤従業者数と非常勤従業者数の比率について基準を設定しているか ・その基準をチェックする仕組みを有しているか ・他社に比べて、特に技術、専門性を要するサービスを行っているとの認識があるか ・技術、専門性によるサービスの特色が、人件費の違いとして認識されているか				
福祉用具貸与サービスとしての共通経費	販管費	・資材（福祉用具など）管理のシステムを有しているか ・資材（福祉用具など）管理のシステムの機能は自社の事業規模、運営手法に適したものといえるか ・そのシステムの運営コストは明確に把握されているか ・サービス実施管理、報酬請求のシステムを有しているか ・サービス実施管理、報酬請求のシステムの機能は自社の事業規模、運営手法に適したものと評価できるか ・そのシステムの運営コストは明確に把握されているか ・人材管理のシステムを有しているか ・人材管理のシステムの機能は自社の事業規模、サービス運営に適したものといえるか ・そのシステムの運営コストは明確に把握されているか				
	人件費	・資材（福祉用具など）管理の担当者、担当部署が明確になっているか ・その担当者、担当部署のコストが明確に把握されているか ・特に必要とされる技術、専門性があるか ・その技術、専門性のコストは明確に把握されているか ・サービス管理、報酬請求の担当者、担当部署が明確になっているか ・その担当者、担当部署のコストが明確に把握されているか ・特に必要とされる技術、専門性があるか ・その技術、専門性のコストは明確に把握されているか ・人材管理の担当者、担当部署が明確になっているか ・その担当者、担当部署のコストが明確に把握されているか				

項目	【チェックする視点】 ・チェック項目	適合評価	○：適合 △：一部適合 ×：非適合		
			○	△	×
	・特に必要とされる技術、専門性があるか ・その技術、専門性のコストは明確に把握されているか ・役員報酬（対象人数、報酬額の水準、支給方法など）について明確な方針があるか ・コストに対する役員報酬比率について明確な基準を設定しているか ・その方針、基準をチェックする仕組みがあるか ・人件費に対する福利厚生費について明確な基準を設定しているか ・その基準をチェックする仕組みがあるか				
	その他経費 ・広報・広告費の構成比は把握されているか。 ・その費用は、自社の福祉用具貸与サービスに不可欠なものか ・コストに対する広報・広告比率についての基準が設定されているか ・教育研修費の構成比は把握されているか。 ・その費用は、自社の福祉用具貸与サービスに不可欠なものか ・コストに対する教育研修費比率についての基準が設定されているか ・輸送関連費の構成比は把握されているか。 ・その費用は、自社の福祉用具貸与サービスに不可欠なものか ・コストに対する輸送関連費比率についての基準が設定されているか				

価格水準に関するチェックシート

項目	チェックする視点	適合評価	○：適合 △：一部適合 ×：非適合		
			○	△	×
コストを踏まえた価格設定	・コストと価格設定の関係に明確な方針があるか ・方針に即した価格設定がされているかをチェックする仕組みがあるか ・自社の過去の価格の推移をチェックしているか				
地域内の価格水準と自社のポジショニング	・用具種類別に地域の価格水準を常に意識しているか ・地域の価格水準に対する自社の価格設定の位置づけについて明確な方針があるか ・方針に即した価格設定になっているかをチェックする仕組みがあるか ・全国の貸与価格の平均・最頻値をチェックしているか				

福祉用具貸与サービス事業所における
サービスプロセス及び価格設定
ガイドライン

平成 29 年 3 月 発行

発行者 一般社団法人 日本福祉用具供給協会
〒 105-0013 東京都港区浜松町 2-7-15
TEL 03-6721-5222
FAX 03-3434-3414

※本事業は、平成 28 年度 老人保健事業推進費等補助金の助成を受け、行ったものです。

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報告書

平成 29 年 3 月 発行

発行者 一般社団法人日本福祉用具供給協会
〒 105-0013 東京都港区浜松町 2-7-15
TEL 03-6721-5222
FAX 03-3434-3414

本事業は、平成 28 年度 老人保健事業推進費等補助金の助成を受け、行ったものです。

