介護保険における福祉用具サービスの利用実態
及び有効性に関する調査研究事業
報告書

平成 22 年 3 月

財団法人テクノエイド協会

はじめに

本事業は、厚生労働省「平成 21 年度老人保健事業推進費補助金（老人保健健康増進等事業分)」から国庫補助金の交付を受けて実施したものです。

介護保険における福祉用具サービスの在り方については、利用者の状態像に応じたサービス提供の状況、メンテナンスに係る実態把握、有効性等について、早急に調査研究を行い、「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」において議論・検討されることとなっております。

介護保険における福祉用具サービスの実態把握を目的とした調査研究は、これまで関係団体等において、サービスを提供する側、サービスを利用する側、それぞれ個別の視点に立った調査が複数行われており、また、福祉用具の利用効果に関する研究についても事例の収集等を通じて行われております。しかし、これまでの研究では、福祉用具サービスの提供実態とその効果・検証までを総合的に位置付けた評価研究は行われていません。

本調査研究は、こうした状況を踏まえて実施するものであり、これまで十分に把握されていなかった、種目別導入プロセスにおける作業内容の詳細について把握・分析するとともに、利用者の状態（生活機能・自立度）や意向の変化に応じた福祉用具サービスの有効性について把握することを目的として実施したものであります。

最後になりましたが、本事業の実施にあたり、調査の手法や進め方、調査結果に対して評価を戴いた調査検討ワーキングの皆様、さらにはアンケート調査やヒアリング調査等において、ご協力を戴きました関係者の皆様方には、心から感謝申し上げます。

平成２２年３月

財団法人テクノエイド協会
理事長　小　嶋　弘　仲

目　次

１．調査研究の背景と目的 1
２．調査研究の実施フロー 1
３．調査検討ワーキンググループの設置 2
４．調査研究の構成と各調査のねらい 3
５．福祉用具種類別のサービス提供の実態把握 4
5.1 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（事例調査） 4
5.1.1 調査の目的 4
5.1.2 調査の概要 4
(1)調査の方法 4
(2)調査の対象及び選定 7
(3)調査期間 7
(4)サービス内容詳細把握調査の方法 7
(5)サービス内容詳細把握の範囲 7
5.1.3 調査結果の分析及び評価 8
5.1.4 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（事例調査）の結果総括 12
5.2 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（全国調査） 13
5.2.1 調査の目的 13
5.2.2 調査の概要 13
(1)調査の対象 13
(2)調査の方法 13
(3)標本抽出の方法 13
(4)調査月 14
(5)回収の状況 14
(6)推定方法 15
(7)達成精度 15
5.2.3 調査結果の評価及び分析 17
(1)結果の概要 17
(2)利用者数の状況 18
(3)新規相談者に対するサービスの実施状況 21
(4)新規利用者に対するサービスの実施状況 23
(5)継続利用者に対するサービスの実施状況 30
(6)福祉用具返却者の状況 35
(7)利用者属性別のサービスの比較 37

(8)用具種類別のメンテナンス実施状況 39
5.2.4 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（全国調査）の総括 45
6．福祉用具の利用効果に係る実態把握 46
6.1 福祉用具の利用効果に係る定点観測調査 46
6.1.1 調査の目的 46
6.1.2 調査の概要 46
(1)調査の対象及び選定方法 46
(2)調査期間及び周期 47
(3)調査の方法 48
(4)生活機能・自立度の把握・評価方法 49
6.1.3 調査結果の評価及び分析 51
(1) 調査対象事例の概要 51
(2) サービス提供効果を評価する視点からの事例ケースの分析 54
① 生活動作能力が改善した事例 54
② 福祉用具を返却・交換した事例 56
③ 生活動作能力の変化に対応して福祉用具を見直した事例 56
④ 福祉用具の使用状況等の定期的な確認等 57
(3) サービス提供に対する満足度 58
6.1.4 福祉用具の利用効果に係る定点観測調査　結果の総括 58
6.2 福祉用具の利用効果に係る満足度調査 60
6.2.1 調査の目的 60
6.2.2 調査の概要 60
(1)調査の対象 60
(2)調査の方法 60
(3)標本抽出の方法 60
(4)調査月 61
(5)回収の状況 61
(6)推定方法 62
(7)満足度の評価方法 63
(8)達成精度 65
6.2.3 調査結果の評価及び分析 66
(1)結果の概要 66
(2)福祉用具サービスに関する総合的な評価 67
(3)福祉用具に対する満足度 70
(4)福祉用具に係わるサービスに対する満足度 71
(5)福祉用具の導入による人的サービスの増減 71

6.2.4 福祉用具の利用効果に係る満足度調査の結果の総括.....72
７．個別調査結果に基づく調査全体のまとめ.....73

１．調査研究の背景と目的

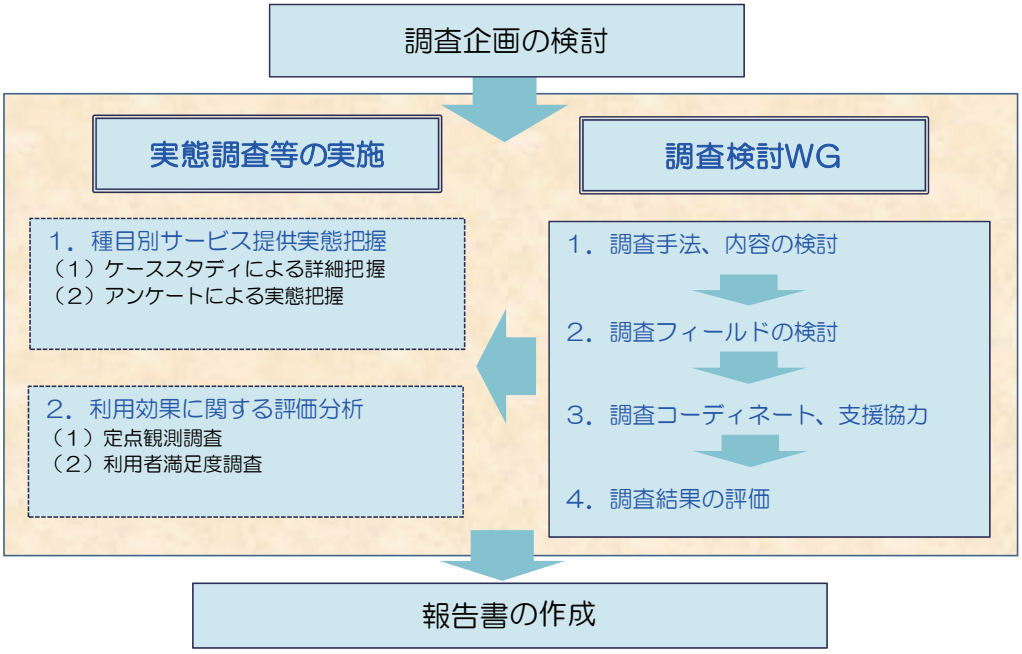
介護保険における福祉用具サービスの在り方については、利用者の状態像に応じたサービス提供の状況、メンテナンスに係る実態把握、有効性等について早急に調査研究を行い、「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」において、議論・検討されることとなっている。

福祉用具サービスの実態把握を目的とした調査については、関係団体等において、サービスを提供する側、サービスを利用する側、それぞれ個別の視点に立った研究が複数行われており、福祉用具の利用効果に関する研究についても事例の収集等が行われている。しかし、これまでの研究では、福祉用具サービス提供の実態とその効果・検証までを総合的に位置付けた評価研究は行われていない。

こうした状況を踏まえ、これまで十分に把握されていなかった種目別導入プロセスにおける作業内容の詳細について把握・分析するとともに、利用者の状態（生活機能・自立度）や意向の変化に応じた福祉用具サービスの有効性について評価することを目的として、テクノエイド協会が老人保健健康増進事業における調査研究として実施するものである。

また、本調査研究により得られた詳細なデータ及び評価結果については、「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」等に報告するものとし、保険給付の在り方を議論・検討するための基礎的資料に役立たせるものとする。

２．調査研究の実施フロー



３．調査検討ワーキンググループの設置

本調査研究を効果的に実施するためには、福祉用具サービスの現場の状況に即した実際的な調査を行う必要があり、調査手法についての検討や調査結果の評価等、技術的な支援を得ることを目的として、有識者や関係者等からなる調査検討ワーキンググループを設置した。

調査検討ワーキンググループ　委員名簿

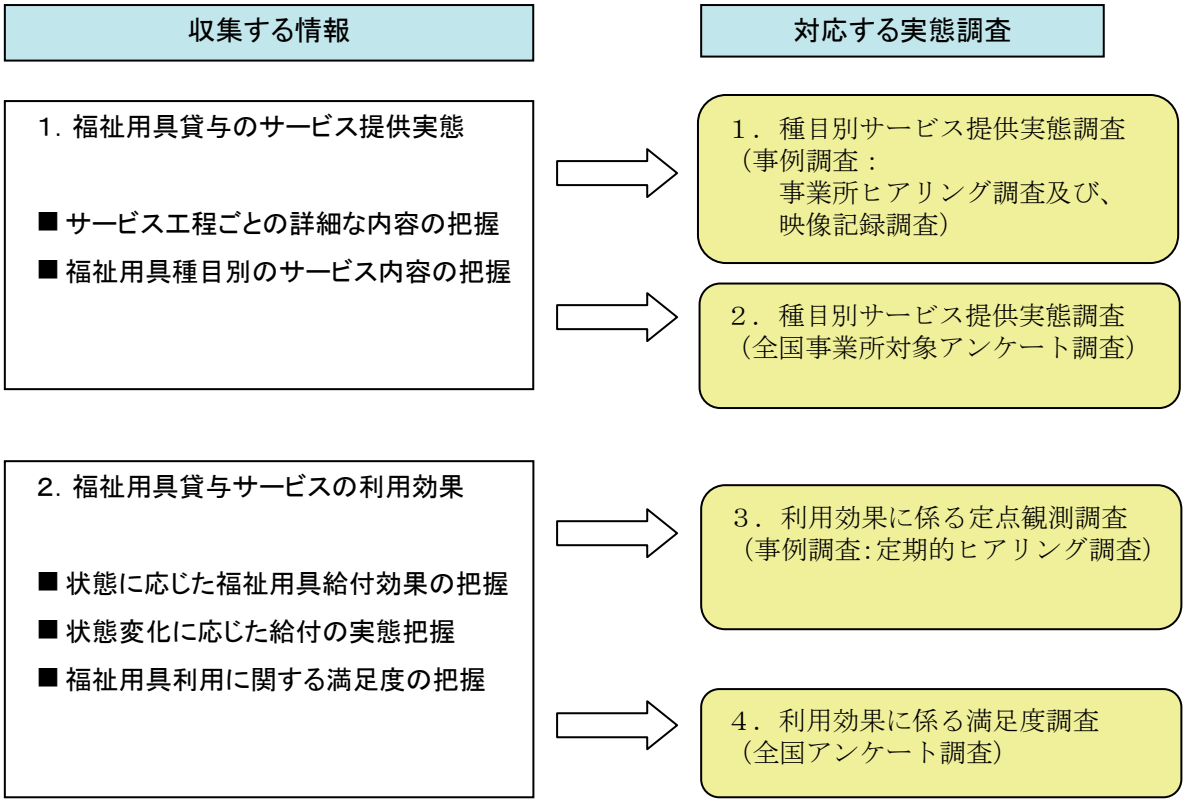
（敬称略・五十音順）

氏　名	所　　属
石田　光広	稲城市福祉部長
井塚　裕一	株式会社新和メディカル代表取締役
井上　剛伸	国立障害者リハビリテーションセンター研究所福祉機器開発部長
加島　　守	高齢者生活福祉研究所代表
柏木多佳史	フランスベッド株式会社営業推進部副部長
久留　善武	社団法人シルバーサービス振興会企画部長
高橋　宗重	株式会社サカイ・ヘルスケアー営業推進室長
長尾　哲男	長崎大学大学院　医歯薬学総合研究科教授
東畠　弘子	福祉ジャーナリスト（医療福祉経営学博士）
肥後　一也	株式会社カクイックスウィング鹿児島営業所所長
山下　一平	株式会社ヤマシタコーポレーション代表取締役
山田　健司	京都女子大学家政学部生活福祉学科准教授
渡邉　慎一	横浜市総合リハビリテーションセンター理学・作業療法課課長

４．調査研究の構成と各調査のねらい

本調査研究事業では以下に示す４つの調査を実施した。それぞれのねらいと、調査結果の評価に関する関連性は以下のとおりである。

背景と目的で記したように、本調査研究事業では種目別導入プロセスにおける作業内容の詳細について把握・分析するとともに、利用者の状態（生活機能・自立度）や意向の変化に応じた福祉用具サービスの有効性について評価することとした。これまでの福祉用具貸与サービスに係る調査等の経過を踏まえ、収集すべき情報の内容とレベルを下記のように設定し、ねらいとした情報を収集するために４つの調査を実施した。



５．福祉用具種類別のサービス提供の実態把握

5.1 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（事例調査）

5.1.1 調査の目的

先行研究（「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業（平成 21 年 3 月　（社）シルバーサービス振興会)」等）によって福祉用具サービスで実施されている業務に要している時間等については、ある程度定量的に把握されてきた。

しかし、福祉用具サービスを提供する際に福祉用具貸与・販売事業所が実施している具体的な作業内容については把握できておらず、福祉用具サービスの有効性・必要性について議論する際に必要となる、サービス実態についての共通認識が得られていない。

そこで、本調査では、福祉用具サービスの有効性・必要性を議論するための基礎資料として、福祉用具サービスで実施されている作業内容の詳細を把握する。

5.1.2 調査の概要

(1)調査の方法

本調査では、まず「①福祉用具種類毎のサービスで実施されている作業内容の洗い出し」を行い、把握すべき詳細な作業内容の選定を行った上で、「②サービス内容詳細把握（映像記録分析とヒアリング)」を行った。

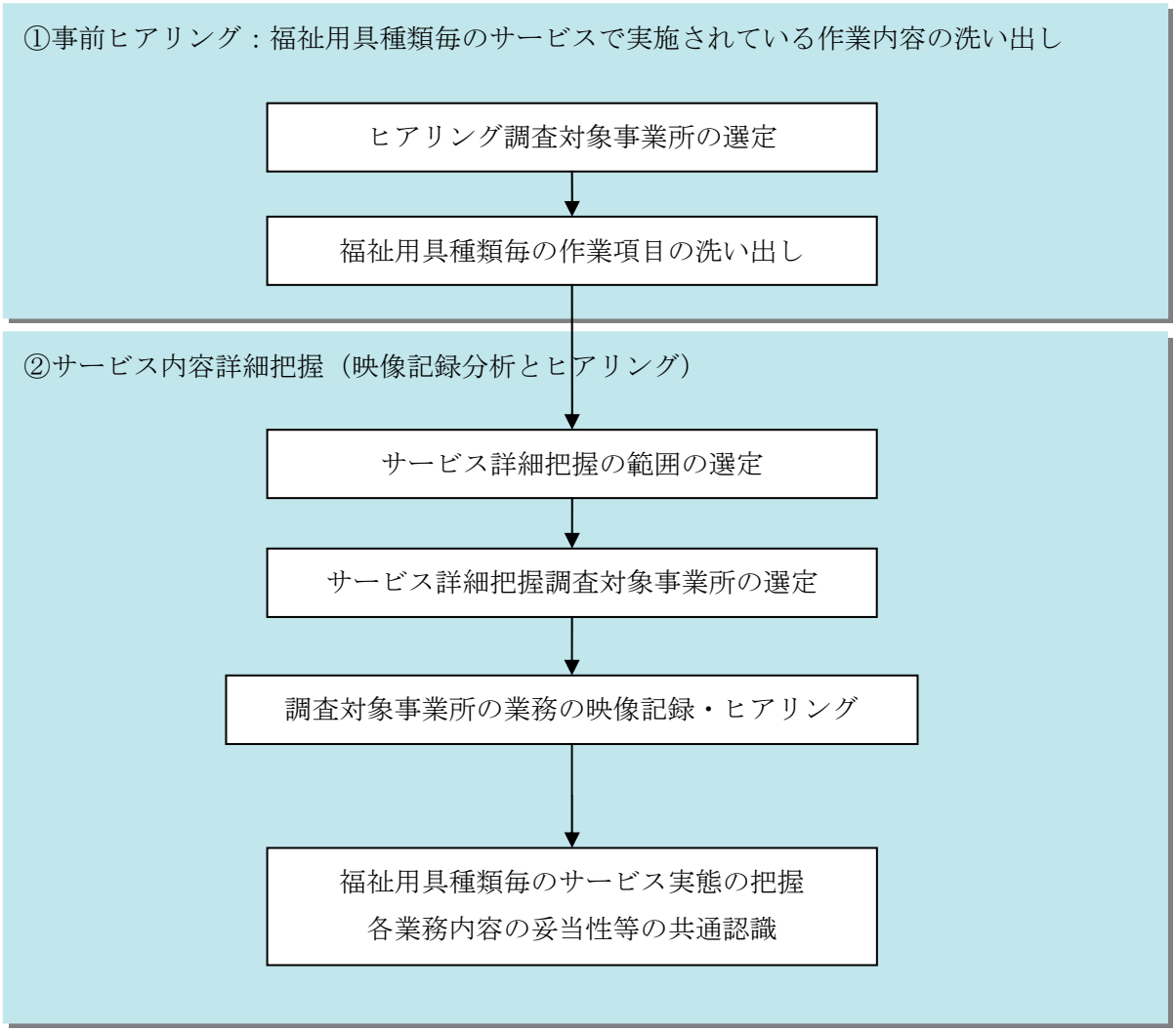
なお、把握すべき詳細な作業内容の選定及び映像記録分析に際しては、ワーキンググループの助言を得ながら検討を行った。

1)ヒアリング調査

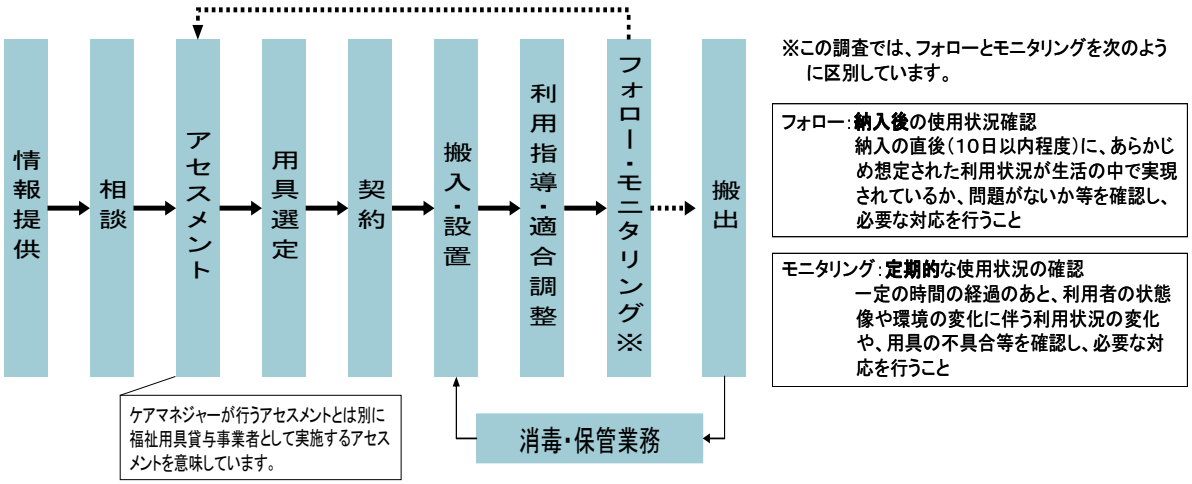
福祉用具種類毎のサービスで実施されている具体的な作業内容の詳細について把握するため、福祉用具貸与・販売事業所を対象としたヒアリング調査を実施した。

2)映像記録の分析

福祉用具種類毎のサービスで実施されている具体的な作業内容のうち、把握すべき詳細な作業内容の選定を行った上で、作業場面を撮影し、映像記録を分析することにより、詳細なサービス内容やサービス提供の実態を把握した。


①事前ヒアリング：福祉用具種類毎のサービスで実施されている作業内容の洗い出し
ヒアリング調査対象事業所の選定
福祉用具種類毎の作業項目の洗い出し
②サービス内容詳細把握（映像記録分析とヒアリング）
サービス詳細把握の範囲の選定
サービス詳細把握調査対象事業所の選定
調査対象事業所の業務の映像記録・ヒアリング
福祉用具種類毎のサービス実態の把握
各業務内容の妥当性等の共通認識

なお、本調査では、福祉用具貸与サービスのプロセスを以下のように整理し、福祉用具納入直後に実施する使用状況確認を重要なプロセスとして「モニタリング」とは区別して「フォロー」として位置づけることとした。なお、アセスメント、フォロー、モニタリングについては下記のように定義して調査を進めた。



(2)調査の対象及び選定

1)ヒアリング調査

福祉用具サービスで実施されている具体的な作業内容を洗い出すため、過去の調査研究等で協力を得られた事業者の中から 4 事業者を選定し、ヒアリング調査を行った。その結果として、本調査においては、アセスメント、搬入／設置、利用指導／適合調整、フォロー、モニタリングの詳細について実態を把握する方針とした。

また、各サービスプロセスの内容について、プロセス別に通常行っている作業項目を書き出していただき、ヒアリングによりその内容を確認した。福祉用具種目別の作業内容の差異についてもヒアリングで確認した。

2)サービス内容詳細把握調査（映像記録調査）

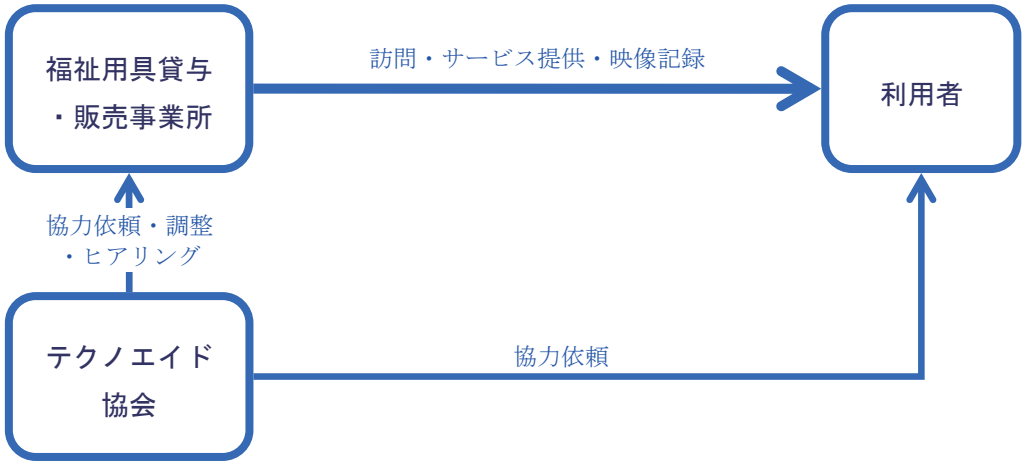
上記ヒアリング調査に協力頂いた 4 事業所において、作業場面の映像記録を行った。

(3)調査期間

調査期間は、平成 21 年 12 月～平成 22 年 2 月の 3 ヶ月間とした。

(4)サービス内容詳細把握調査の方法

調査は、調査対象とする福祉用具貸与・販売事業所の職員の協力を得て、職員自ら業務内容を撮影する方法で実施した。



(5)サービス内容詳細把握の範囲

福祉用具の種類別にアセスメント、搬入／設置、利用指導／適合調整、フォロー、モニタリングの各作業場面を撮影出来るように事業所の協力を得ながら、利用者との調整、撮

影作業を進めた。最終的なサービス内容詳細把握の把握範囲は次のとおりである。「○」は映像によって把握出来た福祉用具種類・サービス、「×」は映像によって把握出来なかったため、別途ヒアリング調査によって詳細を把握した福祉用具種類・サービスを示している。映像によって把握出来なかった福祉用具種類・サービスは、協力をお願いした事業所において、調査期間中に当該福祉用具種類・サービスが発生しなかった又は利用者の同意が得られなかったものであり、「認知症老人徘徊感知機器」「簡易浴槽」等、全国でも利用者が少ない福祉用具において生じている。

種目	アセスメント	搬入／設置	利用指導／適合調整	フォロー	モニタリング
(1)車いすおよび付属品	○	○	○	○	○
(2)特殊寝台および付属品	○	○	○	○	○
(3)床ずれ防止用具	×	○	○	○	×
(4)体位変換器	×	○	○	×	×
(5)手すり	×	○	○	○	○
(6)スロープ	○	○	○	○	○
(7)歩行器	○	○	○	○	○
(8)歩行補助つえ	×	○	○	○	×
(9)認知症老人徘徊感知機器	×	×	×	○	○
(10)移動用リフト	○	○	×	×	○
(11)腰掛便座	○	○	○	－	－
(12)特殊尿器	○	×	○	－	－
(13)入浴補助用具	○	○	○	－	－
(14)簡易浴槽	×	×	×	－	－
(15)移動用リフトのつり具	×	○	○	－	－

5.1.3 調査結果の分析及び評価

得られた映像から把握された、福祉用具貸与・販売事業所が実施するアセスメント、搬入／設置、利用指導／適合調整、フォロー、モニタリングにおけるサービス内容の実態を福祉用具種類別にまとめると次のとおりである。また、映像に記録されたサービス内容の実態及びヒアリング調査によって把握されたサービス内容の詳細を福祉用具貸与・販売事業所に「必要と思われる業務内容」として併せて取りまとめた。

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）一括表　　ー貸与種目ー

	（1）車いすおよび付属品	（2）特殊寝台および付属品	（3）床ずれ防止用具	（4）体位変換器	（5）手すり	（6）スロープ	（7）歩行器	（8）歩行補助つえ	（9）認知症老人徘徊感知機器	（10）移動用リフト
アセスメント	（映像内容） 駐車場から利用者宅へ（複数の機種を）運搬、搬入している 各機種、機能や特徴の説明（重さ、耐荷重、フットサポートやアームサポートの操作方法など）をしている 利用者に試用してもらい、操作方法の確認と概ねの使用時間を確認している 使用時間と利用者の要望から、クッションの必要性を検討している フットレストの高さ調整を行い適合状況を確認している アセスメントの結果、座面サイズが合わないことを確認し、次回、４２㎝幅を持参することとなった （必要と思われる業務内容） 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 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 （備　考） 電動車いすの場合、使用環境（段差や坂道、踏切等の危険場所など）や本人の操作能力を確認し、歩行者としての取扱であることを確認する 介助用車いすの場合、介護力（操作や移乗方法など）を確認する	（映像内容） 自宅を訪問し、家族から現在利用している普通寝台についての問題点を聞き取りしている 特殊寝台の機能を説明している マットレスの硬さなどについて説明し使用するタイプを検討している 現在、ベッドボードを使用して、伝い歩きをしているため、使用するベッドボードの形状を確認している （必要と思われる業務内容） 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し、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 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	（必要と思われる業務内容） 各床ずれ防止用具の特徴について説明する 他サービス担当者などと連携して、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 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しながら利用者に合ったタイプの用具を検討する （床ずれ防止用具のタイプ） ・体圧分散マットレス（静止型） ・圧切り替え型エアマットレス（波動型）	（必要と思われる業務内容） 各体位変換器の特徴について説明する 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	（必要と思われる業務内容） 各手すりの特徴について説明する 利用者の握力や歩行能力を確認する 設置場所とスペースを検討する 握りの形状やサイズを検討する （備　考） 支柱式を使用する場合、特に天井の強度について確認する トイレで使用する手すりの場合、トイレの構造（扉や便器の位置、広さ）や便器の形状を確認する ベッドの脇で使用する手すりの場合、立ち上がり動作等を確認しながら、必要なタイプを検討する	（映像内容） 車から利用者宅へ運搬・搬入している（長さの違うもの複数） 用意したスロープの特徴（長さ・重さ・設置方法等）を説明している 実際にスロープを設置し、介護者に車いすでの上りや下りを試してもらっている （必要と思われる業務内容） 各スロープの特徴について説明する 設置場所の段差や間口の広さを測り、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の上、適切なスロープを検討する 使用しない時の保管場所を確認する	（映像内容） 利用者及び家族を交えたサービス担当者会議に参加し、ケアプラン、今後の方針等について確認している 本人の歩行能力が改善傾向にあるため、短期目標を外出することとし、歩行器の導入を検討している （必要と思われる業務内容） 各歩行器の特徴について説明する 使用環境（屋内・屋外、段差、悪路など危険な場所）を確認する 歩行能力や握力を確認し、使用可能なタイプを検討する （歩行器のタイプ） ・持ち上げ型 ・交互型 ・四脚二輪、四脚四輪 （備　考） 状況に応じて制動ブレーキや駐車ブレーキなどの必要性を確認する	（必要と思われる業務内容） 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 歩行能力や握力を確認し、適切なタイプを検討する （歩行補助つえのタイプ） ・松葉づえ ・カナディアン・クラッチ ・ロフトランド・クラッチ ・プラットホームクラッチ ・多点杖	（必要と思われる業務内容） 各徘徊感知機器の特徴について説明する 介護者から本人の徘徊の状況（動線等）を確認し、必要なタイプを検討する （徘徊感知機器のタイプ） ・離床センサー（ベッドから離れたことを知らせる） ・小型の機器を携帯するタイプ ・特定の場所を人が通過することで感知するタイプ 設置場所を検討する （備　考） デモ機を用いて電波が届くか確認する	（映像内容） メーカーが参加し、使用環境や使用方法を確認している 実際の操作により、玄関から路面までを昇降させながら、機器と環境の適合を確認している 代替機種使用の可能性について検討している （必要と思われる業務内容） 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 使用目的と場所に応じて必要なタイプを検討する （リフトのタイプ） ・床走行式（階段移動用リフトなど） ・固定式（浴槽やベッドに固定するもの） ・据置式（段差解消機や座イス型リフトなど） 利用者及び介護者の意向と能力を確認する （備　考） 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、ポータブルトイレなど、使用する他の用具との適合、部屋間の移動を確認する
搬入／設置	（映像内容） 駐車場から利用者宅まで運搬している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する （備　考） ハンドル型電動車いすなど屋外で使用する車いすの場合には、保管場所を確認、確保	（映像内容） 搬送車からの荷を下ろし、２階の利用者宅まで搬入している 複数の要員で組立作業を行っている （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する 組立後に動作を確認する （備　考） 利用者宅の状況によっては、養生、設置場所の確保、家具の移動、既存ベッドの撤去などを行う	（映像内容） 利用者宅へ搬入している 用具を特殊寝台の上に設置している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する エアマットの場合、マットにエアを注入する 用具を特殊寝台の上に設置する	（映像内容） 利用者宅へ搬入している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する	（映像内容） 利用者宅に搬入している 取付位置を確認の上、組み立て固定をしている しっかりと固定されているか、ガタつきがないか確認している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する 取付位置を確認の上、組み立て固定をする	（映像内容） 利用者宅へ搬入している 上がり框に設置している 安定性が確保され、ガタつきはないか確認する （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する 位置を確認の上、設置する 設置後に動作を確認する	（映像内容） 古いものを取り外す作業をしている 新しいものを設置している ・土台を取付 ・支柱の設置、固定 ・アームやフックやコントローラーの取付 動作確認をしている （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する 固定して使用するリフトについては、安全・確実に固定する 組立後に動作を確認する （備　考） 利用者宅の状況によっては、養生、設置場所や動線の確保、家具の移動などを行う ベッド固定タイプのリフトは、ベッド下にベースを固定する作業を行う 段差解消機は、土台が安定していることを確認し、本体が水平になるよう設置する作業を行う 入浴用リフトは、浴槽に固定する作業を行う固定式リフトは、安全な固定方法が確保できるか確認する
利用指導／適合調整	（映像内容） 用具の機能と使用方法を説明している ・段差乗り越え時の操作 ・下り時の操作 ・ブレーキの操作 ・シート張り調整の仕方･･･ （必要と思われる業務内容） 利用者の身体状況に合わせた適合調整を行い、座位が保持できているか確認する ・座幅、前座高（キャスタ）の位置調整 ・アームサポート、フットサポートの高さ調整 ・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 利用者及び介護者に操作方法を説明し指導する ・レッグサポートやアームサポートの取り外し ・ティルトやリクライニングの方法 ・移乗方法 （備　考） 電動車いすの場合には実地評価を行う ・ジョイスティックレバーやハンドル操作、歩行者の回避、交差点や踏切の横断、坂道、保管場所からの出し入れ、充電管理････	（映像内容） 背上げ、膝上げなど実際に動かしながら、リモコンの操作方法を説明している 用具を使用して介助の仕方などを説明している サイドレールへの挟み込みの危険性を説明している ギャッチアップ時に発生する、背中の圧迫解消の仕方を説明している ハイロー機能の緊急停止装置について説明している 介助バーの使い方と注意事項を説明している （必要と思われる業務内容） 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 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 （備　考） 小さい子供がいる家庭では、ギャッチアップ時に上にのぼったり、下にはもぐらないよう注意する	（映像内容） 用具の構造と特徴を介護者に説明している ベッドの背上げ動作時に利用者の体がずれにくい構造になっていることを介護者に説明している （必要と思われる業務内容） 利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う ・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 利用者及び介護者に操作方法を説明し指導する ・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	（映像内容） 介護者に対して使用方法を説明をしている 床ずれの状態を確認しながら、用具の使用方法を説明している （必要と思われる業務内容） 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	（映像内容） 段差の昇降を利用者に実際に行ってもらい、取付位置等に問題がないか確認している （必要と思われる業務内容） 利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う ・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 利用者に使用方法を説明し指導する （備　考） トイレの手すりの場合、肘掛けの高さを調整するとともに、足もとのフレームが動作の妨げにならないか確認する	（映像内容） 玄関の段差の近くで方向転換しなければならない環境であるため、介護者に注意する必要があることを説明している 持ち運ぶ際の折りたたみ方法について説明している （必要と思われる業務内容） 本人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 利用者に使用方法を説明し指導する （備　考） 使用する環境に応じて注意事項を説明する	（映像内容） ２種類の歩行器を持ち込み、実際に操作しながら使用感を確認している 双方の用具の特徴を説明している どちらの用具が使用しやすいか本人に確認し、四脚二輪のタイプを使用することとした （必要と思われる業務内容） 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 利用者に使用方法を説明し指導する ・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 （備　考） 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	（必要と思われる業務内容） 利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う ・つえの高さの調整を行う 利用者に使用方法を説明し指導する ・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 （備　考） 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	（必要と思われる業務内容） 介護者に使用方法を説明する ・音量調整の仕方を説明する ・電池交換の仕方を説明する	（必要と思われる業務内容） 本人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 ・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 介護者に使用方法を説明し指導する ・安全な使用方法を指導する ・バッテリ不足に伴う緊急時の対応等について説明する （備　考） 階段移動用リフトをヘルパーが操作する場合、当該ヘルパーが研修を修了しているか確認する

	（1）車いすおよび付属品	（2）特殊寝台および付属品	（3）床ずれ防止用具	（4）体位変換器	（5）手すり	（6）スロープ	（7）歩行器	（8）歩行補助つえ	（9）認知症老人徘徊感知機器	（10）移動用リフト
フォロー	（映像内容） 利用者から車いすとクッションの使用感を聞き取り、現在のクッションでは、体が前に滑ってしまい、使用しづらいことを確認した 形状の違うクッションを試してみることにした 座面の高さに問題があり、足こぎしにくいことを聞き取った キャスタと車軸の取付位置を調節することで問題の解決を図った （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・適切な座位姿勢が確保されているか ・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 想定された使用方法で利用されているか確認する ・傾斜地や踏切等での使用状況 ・ベッドへの移乗方法 （備　考） 電動車いすの場合、目的地までの間に危険な場所などはなかったか確認する	（映像内容） 夜間時におけるベッドの高さについて再確認している リモコンの使い方について再確認している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・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	（映像内容） 特殊寝台の背上げ動作時に利用者の体がずれにくく、圧迫が少ない構造になっていることを他のサービス担当者に説明している マットレスの構造上、頭側では端座位をとらないよう説明している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・床ずれの状況や経過を確認する 想定された使用方法で利用されているか確認する ・エアマットの場合、空気圧が適切か確認するとともに、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確認する （備　考） 起居動作（寝返り、起き上がり、座位）ができた利用者は、用具導入後もその動作ができているか確認する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・サイズや種類に問題がないか確認する 想定された使用方法で利用されているか確認する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・取付位置に問題はないか確認する 想定された使用方法で利用されているか確認する ・玄関の上がり框や階段の段差、トイレ時の使用状況	（映像説明） スロープを下りるときには後ろ向きで、上るときには前向きで上っているかを再確認している スロープには上端と下端があり介護者が適切に設置・撤去できているか確認する （必要と思われる業務内容） 本人に不安感がないか確認する 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・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 想定された使用方法で利用されているか確認する ・適切な介助方法が行われているか	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・高さや重さ等に問題はないか 想定された使用方法で利用されているか確認する ・段差や坂道等で問題なく使用できているか確認する	（映像内容） つえの高さが合っていないことを利用者から聞き取り、高さの再調整を行う 高さ調節の仕方を説明、その場で調節し、再度試してもらい最適な高さを再確認している 屋外での使用状況についても再確認している 利用場面に不都合な場所はないかなど確認している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・歩行能力や握力等本人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 想定された使用方法で利用されているか確認する ・段差や坂道等で問題なく使用できているか確認する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、介護者からの聞き取り等により、徘徊の状況に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・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 想定した使用方法で利用されているか確認する	（必要と思われる業務内容） 本人に不安感がないか確認する 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認し、必要に応じて再調整する ・介護環境に合っているか ・介護者が負担に感じたり利用者が危険と感じることはないか 想定された使用方法で利用されているか確認する ・介護環境に合った種類となっているか ・適切な介助方法を行っているか
モニタリング	（映像内容） 利用者及び介護者から使用状況や問題点を聞き取っている 各部の動作を確認している（タイヤの空気圧、ブレーキの操作、フットサポートの操作‥） 介護者に対して、日常的な空気圧の確認をお願いし、圧が低い場合の注意点を説明している ベッドへの移乗方法を確認している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認する ・適切な座位姿勢が確保されているか ・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 ・介護環境に変化がないか 想定された使用方法で利用されているか確認する ・傾斜地や踏切等での使用状況 ・ベッドへの移乗方法 ・使用の有無と頻度を確認する 必要に応じて用具の点検・修理を行う ・タイヤの空気圧や各パーツの不具合がないか確認する	（映像内容） ２人でモニタリングを行っている 用具の使用方法を再確認している １人は終始、家族と会話しながら詳細に生活状況を聞き取り、記録している もう１人は用具に不具合がないか確認している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認する ・マットレスの硬さなど、寝心地はどうか確認する ・本人の状態や介護環境に大きな変化がないか確認する 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、きちんと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 必要に応じて用具の点検・修理を行う ・マットレスにへたりが生じていないか確認する ・モーター等の不具合やサイドレールの破損等がないか確認する ・配置の再検討が必要か確認する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認する ・床ずれの状況や経過を確認し、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 ・介護環境に変化がないか 想定された使用方法で利用されているか確認する 必要に応じて用具の点検・修理を行う ・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	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認する ・本人の状態像に変化がないか確認する 想定された使用方法で利用されているか確認する ・使用の有無と頻度を確認する 必要に応じて用具の点検・修理を行う ・破損等がないか確認する	（映像内容） 手すりの固定状況の確認をしている 手すりに付着した汚れを拭き取っている （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認する ・握力や歩行能力など本人の状態像に変化がないか ・取付位置に問題はないか確認する 想定された使用方法で利用されているか確認する ・玄関の上がり框や階段の段差、トイレでの使用状況 ・使用の有無と頻度を確認する 必要に応じて用具の点検・修理を行う ・緩みや不具合等がないか確認する	（映像内容） 用具に付着した汚れを拭き取っている 用具の正しい使用方法を再確認している 介護者に車いすに乗車してもらい、用具の安全性を確認している （必要と思われる業務内容） 本人に不安感がないか確認する 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況に合った用具であるか確認する ・本人の状態像に変化がないか確認する ・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 想定された使用方法で利用されているか確認する ・使用の有無と頻度を確認する ・適切な介助方法が行われているか 必要に応じて用具の点検・修理を行う ・ゴムの劣化や製品に不具合がないか確認する	（映像内容） 折り畳み機構の可動部分を確認している ４本の脚パイプをそれぞれ取り外し、ゆがみなどが無いか確認している 用具を掃除している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認する ・握力や歩行能力など本人の状態像に変化がないか ・高さや重さに問題がないか 想定された使用方法で利用しているか確認する ・段差や勾配等で問題なく使用できているか再確認する ・使用の有無と頻度を確認する ・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 必要に応じて用具の点検・修理を行う ・先ゴムは劣化していないか確認する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認する ・歩行能力や握力等本人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 想定された使用方法で利用されているか確認する ・段差や坂道等で問題なく使用できているか確認する ・使用の有無と頻度を確認する 必要に応じて用具の点検・修理を行う ・先ゴムは劣化していないか確認する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、徘徊の状況に合った用具であるか確認する ・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 想定された使用方法で利用しているか確認する ・使用の有無と頻度を確認する 必要に応じて機器の点検・修理を行う	（映像内容） 用具に異常がないか、昇降動作や回転などを実際に行いながら確認している 安定性が保たれているか確認している 肘掛けに不具合がないか確認している 用具を掃除している 利用方法を聞き取り、実際に確認している 本人の生活状況等の聞き取りしている モニタリング様式に記入し、利用者や家族に結果を報告している（本映像には含まれていない） （必要と思われる業務内容） 本人に不安感がないか確認する 利用者宅へ訪問し、利用者等からの聞き取り等により、身体状況等に合った用具であるか確認する ・使用環境に合っているか ・介護者が負担に感じたり利用者が危険と感じることはないか 想定された使用方法で利用されているか確認する ・適切な介助方法を行っているか ・使用の有無と頻度を確認する 必要に応じて用具の点検・修理を行う

種目別のサービス提供の実態把握（映像及びヒアリング調査）ー括表　　ー販売種目ー

	（１１）腰掛便座	（１２）特殊尿器	（１３）入浴補助用具	（１４）簡易浴槽	（１５）移動用リフトのつり具
アセスメント	（映像内容） ケアマネジャーと同行してアセスメントを行っている ポータブルトイレの設置位置を想定し、既存の手すりを利用した移乗方法の検討を行っている ポータブルトイレの機能や仕様、操作性を説明のうえ、具体的な機種選定を行っている （必要と思われる業務内容） 各腰掛便座の特徴について説明する 立ち上がりや移乗の動作、座位保持能力の確認をし、アームレストやバックレストの必要性を検討する 各腰掛便座の特徴について説明する 便座の硬さや高さについて、本人の希望を確認する （ポータブルトイレ以外） ・補高便座　和式を洋式に変更するもの ・電動昇降便座 既存トイレとの適合について確認する	（映像内容） ケアマネジャーと居宅を訪問している 夜間の排泄の状況や本人の意向を家族や利用者から確認している 利用者や家族に用具の機能や使い方の説明をしている 利用者の排尿の頻度と要望に沿った用具の選定が重要であることを説明し、用具の適否を検討している 検討の結果、本用具の利用は見送り、ポータブルトイレの利用を検討することとなった （必要と思われる業務内容） 各特殊尿器の特徴について説明する 尿意の有無・回数、歩行や座位などの身体状況、認知症の有無、認知症の有無、自宅トイレの位置と距離、経路を確認し特殊尿器の必要性を判断する （特殊尿器のタイプ） ・手持ち式収尿器 ・装着式自動吸引収尿器	（映像内容） ケアマネジャーと居宅を訪問している シャワーチェアの設置スペースと介助動作を確認している 家族の意向を確認している 利用者の退院後、あらためて本人と相談のうえ検討することとした （必要と思われる業務内容） （入浴用補助用具のタイプ） ・入浴用いす　・浴槽用手すり ・入浴用介助ベルト　・槽内いす ・入浴台　・浴室内すのこ　・浴槽内すのこ 各入浴補助用具の特徴について説明する 現在の入浴方法や身体能力（座位保持能力、握力、またぎ動作）を確認し、必要な入浴補助用具を検討する （備　考） オーダーすのこの場合、浴室サイズを正確に計測しメーカーに作成を依頼する	（必要と思われる業務内容） 各簡易浴槽の特徴について説明する （簡易浴槽のタイプ） ・空気式 ・折りたたみ式 本人から要望を聞き取り、本用具を利用して入浴できるだけの介護力があるかを確認する 給水や排水方法を確認する 使用する場所と移乗方法を検討する	（必要と思われる業務内容） 各つり具の特徴について説明する 使用の目的を確認し、適切なつり具を検討する 利用者の身体状況（関節可動域等）については、専門職と連携して確認する （つり具のタイプ） ・シート型（ローバック、ハイバック） ・脚分離型 ・トイレ用 ・入浴用
搬入／設置	（映像内容） 居室にて用具を組み立てている 脚や肘置きの高さ調整している 本人や家族と相談し、設置位置を再確認している 電源位置を確認している 便座、ふた、消臭液などの使い方を説明している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する	（映像内容） 浴室へ用具を搬入・設置している 利用者と利用方法を確認している レンタルではなく購入であることを説明している 購入の手続きを説明している 使用しないときの保管方法や場所について説明している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する	（必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入し組立る	（映像内容） 居宅へ複数の用具を搬入し、違いを説明している これまでのつり具の使用状況を踏まえて、ポータブルトイレへの移乗を重視した用具を説明している 試用結果を踏まえ、家族の意向を確認している 装着方法や介助の仕方を確認している （必要と思われる業務内容） 利用者宅へ搬入する
利用指導／適合調整	（映像内容） 用具の機能と使用方法を説明している （必要と思われる業務内容） 利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う ・便座高や肘掛の高さを利用者に合わせて調整する ・据置いた場所に実際に排泄行為が可能であるか確認する 利用者及び介護者に使用方法を説明し指導する ・使用後の処理方法を説明する ・肘掛けや蓋が可動するタイプのものについては、実際に操作しながら動作を確認する	（映像内容） 用具の機能やパッドの装着方法、使用の手順を説明している 横漏れやズレを防止するパンツについて説明している 夜間利用時の注意事項を説明している 取り外し方法を説明している チューブの洗浄方法を説明している （必要と思われる業務内容） 利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う 利用者及び介護者に使用方法を説明し指導する ・用具の機能やパッドの装着方法、使用の手順、使用後の処理方法、洗浄方法、夜間利用時の注意事項を説明する	（映像内容） 設置方法を説明している 手すりを使用し、入浴台から浴槽内いすまでの移動動作を確認しながら留意事項を説明している （必要と思われる業務内容） 利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う ・入浴用いすは、高さ等を調節する ・浴槽用手すりは、設置位置を調整する ・浴槽内いすは、高さ等を調節する ・浴室内・浴槽内すのこは、高さ等を調節する 利用者及び介護者へ実際に用具を使用させながら入浴方法を指導する ・入浴用いすは、肘掛けの操作方法を説明する ・浴槽用いすは、吸盤の取り外し方法を説明する ・入浴台は、固定方法を説明する ・入浴介助用ベルトを使用した介助方法を介助者へ説明する 用具の手入れ方法について説明する	（必要と思われる業務内容） 利用者及び介護者に使用方法を説明し指導する ・エアの注入方法を説明する ・給排水の方法について説明する ・家族等へ浴槽への移乗方法を確認する 用具の手入れ方法について説明する	（映像内容） 専門相談員が付き添い、家族やヘルパーが、つり具の装着方法を確認している つり上げるまでの手順、注意事項を説明している 深く着座するための留意点を説明している ズボンを脱ぐタイミングを確認している ポータブルトイレへの移乗に問題ないことを確認している （必要と思われる業務内容） 利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う ・つられた時に不安、危険はないか本人に確認する 利用者及び介護者に使用方法を説明し指導する ・つり具の装着及び着脱方法を説明する

5.1.4 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（事例調査）の結果総括

本調査では、これまで詳細が把握できていなかった福祉用具サービスを提供する際に福祉用具貸与・販売事業所が実施している具体的な作業内容についてサービスプロセスを定義し、全国に事業を展開している大手事業者と地方拠点の中堅事業者からなる 4 事業者に対する詳細なヒアリングを行うとともに、サービスプロセスごとに映像を記録し可視化する作業を行った。

それにより、4 事業者と限られた範囲ではあるが、アセスメント、搬入／設置、利用指導／適合調整、フォロー、モニタリングにおいて福祉用具貸与事業所が利用者宅を訪問して実施している作業内容、利用者・家族及び介護支援専門員とのやり取りの一例を把握することができた。

これらの結果は、用具種目別、サービスプロセス別に、「映像内容」「必要と思われる業務内容」として整理した。

なお、映像記録したサービスの内容は、福祉用具利用の安全確保の観点からも、安全配慮義務、予見義務、注意義務、予防・回避義務が適切に履行されているとの意見がワーキンググループの委員から得られた。

5.2 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（全国調査）

5.2.1 調査の目的

先行研究（「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業（平成 21 年 3 月　（社）シルバーサービス振興会)」等）によって福祉用具サービスで実施されている業務に要している時間等については、ある程度定量的に把握されてきた。これまでに把握出来ていなかった、福祉用具サービスを提供する際に福祉用具貸与・販売事業所が福祉用具種類別に実施している具体的な作業内容の詳細については、5.1 に示す事例調査において把握している。しかし、詳細に把握されるのはあくまでも「事例」であり、全国で提供されている福祉用具サービスの状況を推定することは難しい。

そこで、本調査においては、特に各サービスが実施される頻度に絞って全国の福祉用具貸与（特定福祉用具販売併設を含む）サービス事業所を対象とした調査を実施することで、福祉用具サービス提供の実態について、全国の状況を把握することを目的とする。

5.2.2 調査の概要

(1)調査の対象

調査の対象は、調査月の時点で福祉用具サービスを提供している指定福祉用具貸与事業所（特定福祉用具販売事業所の併設も含む)。

(2)調査の方法

調査は標本調査によって実施し、調査票の配布・回収は郵送法によって実施。

(3)標本抽出の方法

標本抽出は層化無作為抽出法によって行い、抽出枠は平成 20 年度の介護サービス情報公表システムに登録されている福祉用具貸与事業所の名簿を用いた。

層化基準については、地域ブロック（8 区分）×福祉用具貸与の利用者数規模（4 区分）とした。標本数は 2,995 事業所とし、各層への標本配置は比例配分によって行った。

地域ブロック	抽出率					抽出事業所数					母集団の事業所数				
	30人未満	30～100人	100～200人	200人以上	計	30人未満	30～100人	100～200人	200人以上	計	30人未満	30～100人	100～200人	200人以上	計
北海道	51.2%	50.0%	50.0%	50.0%	50.2%	21	26	18	36	101	41	52	36	72	201
東北	50.0%	50.0%	50.4%	50.2%	50.2%	57	60	61	103	281	114	120	121	205	560
関東	50.1%	50.0%	50.2%	50.1%	50.1%	210	185	127	274	796	419	370	253	547	1,589
中部	50.0%	50.0%	50.0%	50.1%	50.0%	107	112	87	205	511	214	224	174	409	1,021
近畿	50.1%	50.0%	50.3%	50.2%	50.1%	225	145	85	147	602	449	290	169	293	1,201
中国	50.5%	50.0%	50.0%	50.0%	50.1%	48	44	36	68	196	95	88	72	136	391
四国	50.0%	50.7%	51.4%	50.7%	50.6%	45	34	19	38	136	90	67	37	75	269
九州	50.0%	50.0%	50.4%	50.0%	50.1%	136	78	62	102	378	272	156	123	204	755
全国	50.1%	50.0%	50.3%	50.1%	50.1%	849	684	495	973	3,001	1,694	1,367	985	1,941	5,987

(4)調査月

調査月は、平成 21 年 10 月とした。

(5)回収の状況

回収率は 39.6%であり、層別の回収率は以下のとおり。なお、「配布数」からは、調査票の発送後に「廃業」等が判明した事業所は除いている。

地域ブロック	利用者数規模	回収率	回収数	配布数
北海道	～29人	28.6%	6	21
	30～99人	42.3%	11	26
	100～199人	50.0%	9	18
	200人～	33.3%	12	36
	計	37.6%	38	101
東北	～29人	35.1%	20	57
	30～99人	42.4%	25	59
	100～199人	54.1%	33	61
	200人～	50.0%	51	102
	計	46.2%	129	279
関東	～29人	32.9%	69	210
	30～99人	35.7%	66	185
	100～199人	36.5%	46	126
	200人～	50.0%	137	274
	計	40.0%	318	795
中部	～29人	31.4%	33	105
	30～99人	40.2%	45	112
	100～199人	47.1%	41	87
	200人～	51.2%	105	205
	計	44.0%	224	509
近畿	～29人	35.6%	80	225
	30～99人	30.3%	44	145
	100～199人	45.2%	38	84
	200人～	40.8%	60	147
	計	36.9%	222	601
中国	～29人	32.7%	16	49
	30～99人	44.7%	21	47
	100～199人	29.3%	12	41
	200人～	40.0%	30	75
	計	37.3%	79	212
四国	～29人	20.0%	9	45
	30～99人	24.2%	8	33
	100～199人	31.6%	6	19
	200人～	50.0%	19	38
	計	31.1%	42	135
九州	～29人	28.4%	38	134
	30～99人	38.2%	29	76
	100～199人	35.1%	20	57
	200人～	50.0%	48	96
	計	37.2%	135	363
全ブロック計		39.6%	1,187	2,995

(6)推定方法

母平均及び母集団の総和は次の推定式で推定した。

$$\hat{\bar{X}} = \frac{1}{N}\sum_{h=1}^{L}\frac{N_h}{n_h}\sum_{i=1}^{n_h}X_i$$

$$\hat{T}_X = \sum_{h=1}^{L}\frac{N_h}{n_h}\sum_{i=1}^{n_h}X_i$$

$\hat{\bar{X}}$: サービス実施回数等の母平均の推定値

$\hat{T}_X$: サービス実施回数等の母集団の総和の推定値

N : 福祉用具貸与事業所総数

N_h : 第h層の福祉用具貸与事業所総数

n_h : 第h層の標本数

L : 層の総数

また、母平均の達成精度（標準誤差）は次の推定式で推定した。

$$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})} = \frac{1}{N}\sqrt{\sum_{h=1}^{L}N_h(N_h - n_h)\frac{Var(X_h)}{n_h}}$$

$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})}$: 標準誤差の推定値

$Var(X_h)$: 第h層におけるサービス実施頻度の分散

(7)達成精度

主要な調査項目について、全国の母平均の標準誤差率を推定すると次のとおりであり、概ね5%程度の標準誤差率[1]となっている。

Q1　新規相談者の数

項目	標準誤差率
新規相談者の数	5.0%

Q2　サービス実施回数

項目	標準誤差率
(1)情報提供	5.5%
(2)相談	5.4%
(3)アセスメント	6.2%
(4)用具選定	5.7%
(5－1)搬入・設置(当事業所で実施の場合)	7.2%
(5－2)搬入・設置(レンタル卸・配送事業者の場合)	12.5%

[1] 5%の標準誤差率とは、推定された母平均が概ね±10%の誤差を持つことを意味する。(正確には、95%の信頼確率において±1.96×5%の標本誤差を有することを意味する。)

Q3　新規利用者の数

項目	標準誤差率
新規利用者の数	4.9%

Q4 初回のプロセスのサービス実施回数および訪問回数

項目	標準誤差率	
	実施回数	訪問回数
(1)情報提供	5.7%	5.2%
(2)相談	5.7%	4.9%
(3)アセスメント	4.9%	4.8%
(4)用具選定	4.9%	4.8%
(5)契約	4.8%	5.1%
(6－1)搬入・設置(当事業所で実施の場合)	5.3%	5.2%
(6－2)搬入・設置(レンタル卸・配送事業者の場合)	12.5%	9.5%
(7)利用指導・適合調整	5.3%	5.4%
(8)フォロー(納入後の使用状況確認)	5.4%	5.2%

Q5　用具変更対象者の数

項目	標準誤差率
用具変更対象者の数	8.0%
うち2回以上変更	15.9%

Q6　用具変更に伴うサービス実施回数

項目	標準誤差率	
	実施回数	訪問回数
(1)アセスメント	1.9%	6.2%
(2)用具選定	1.3%	5.8%
(3)契約	1.9%	6.1%
(4－1)搬入・設置(当事業所で実施の場合)	1.4%	5.9%
(4－2)搬入・設置(レンタル卸・配送事業者の場合)	3.6%	14.9%
(5)利用指導・適合調整	1.3%	5.6%
(6)フォロー(納入後の使用状況確認)	1.3%	5.9%

Q7　継続利用者の数

項目	標準誤差率
継続利用者の数	3.6%

Q8　10月のモニタリング対象者の数

項目	標準誤差率
実施予定	4.6%
実施	4.2%

Q9　モニタリング実施回数

項目	標準誤差率
実施回数	4.3%
訪問回数	4.9%

Q10　再アセスメント対象者の数

項目	標準誤差率
再アセスメント対象者の数	5.7%

Q11　再アセスメントに伴うサービス実施回数

項目	標準誤差率	
	実施回数	訪問回数
(1)アセスメント	5.9%	5.8%
(2)用具選定	6.1%	5.8%
(3)契約	5.7%	6.8%
(4－1)搬入・設置(当事業所で実施の場合)	6.8%	6.4%
(4－2)搬入・設置(レンタル卸・配送事業者の場合)	13.8%	13.7%
(5)利用指導・適合調整	6.6%	6.1%
(6)フォロー	6.5%	6.1%

Q13　用具返却者の数

項目	標準誤差率
用具返却者の数	5.5%

Q16　搬出の実施回数

項目	標準誤差率
実施回数	5.7%
配送業者等実施回数	13.4%

5.2.3 調査結果の評価及び分析

(1)結果の概要

回収された 1,187 事業所のうち、サービス実施回数等が未記入であった事業所を除く 1,155 事業所の回答結果を用いて母集団の推定を行った。

福祉用具貸与事業所における利用者の構成は約 9 割が継続の利用者となっているが、サービスの実施状況で見れば、その多くが新規利用者を対象として実施されており、契約に至らない新規相談者への対応も必要となっている。従って、福祉用具貸与事業所では、新規利用者への福祉用具の導入の際には多くの業務量が必要となっていると推察される。

また、福祉用具の導入に際しては、「情報提供」～「フォロー」までのプロセス[2]が一と通り提供されており、導入後のモニタリングは概ね 5 ヶ月以内に 1 回程度の頻度で提供されている。

提供されるサービスの頻度は自社のみでサービスを提供する事業所も他社からのレンタルを利用している事業所（いわゆるレンタル卸を利用している事業所）も大きな差は見ら

[2] プロセスのうち、「搬入・設置」については、当該事業所が実施している場合と配送事業者等が実施している場合とを区別して把握しているため、「搬入・設置」の実施頻度は両者を合計して評価する必要がある。また、配送事業者等が実施した際に当該事業所の職員が立ち会っているかどうかについては把握していない。

れない。なお、レンタル卸の利用有無は介護サービス情報公表における「福祉用具貸与の種目の他社からのレンタル実施状況」について「一部又は全て」実施している事業所の場合に「利用あり」としており、本調査の標本では、995 事業所が「利用あり」、160 事業所が「利用なし」となっている。

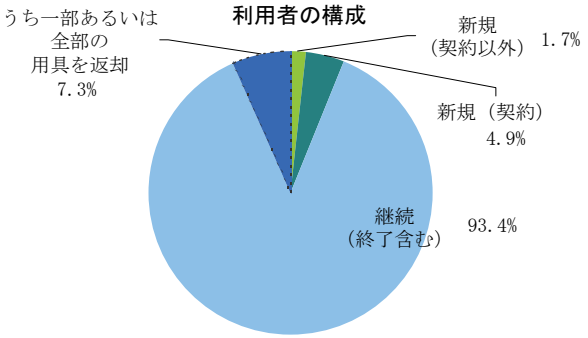
また、福祉用具貸与事業所の規模（利用者数）別に比較しても同様に大きな差はみられない。

ただし、本調査においては、各プロセスで実施されている内容については把握していないため、各プロセスを「実施している」頻度を比較できるのみであり、その内容や作業時間を含めた業務量の差については比較ができない。また、本調査で把握を行ったプロセス別の実施回数・訪問回数は、1 回の実施・訪問によって複数のプロセスを実施した場合であっても、各プロセスについて 1 回実施・訪問を行ったものとして計上しており、プロセス間での作業時間を含めた業務量の差は反映されていないことに留意が必要である。これは、以下の各項目の分析でも共通である。

(2)利用者数の状況

1)全国の状況

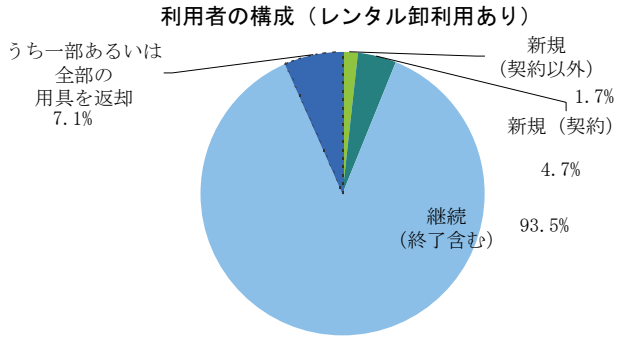
平成 21 年 10 月の全国の福祉用具貸与事業所及び福祉用具貸与事業所に併設される特定福祉用具販売事業所の利用者数は約 136 万人。そのうち、93.4%が継続利用者、4.9%が契約に至った新規利用者、1.7%が契約に至らなかった新規利用者である。また、1 ヶ月間に貸与していた福祉用具の返却を行った利用者は 7.3%であった。



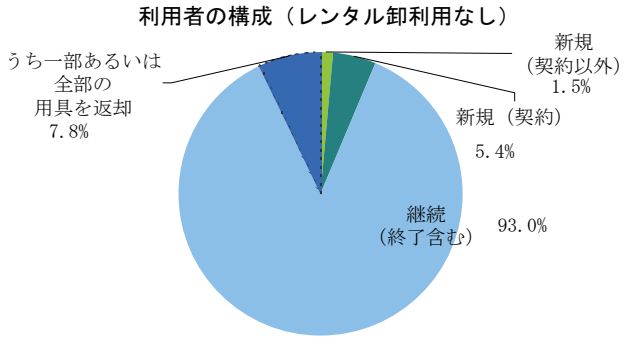
	（人）	
新規（契約以外）	22,809	1.7%
新規（契約）	67,118	4.9%
継続（終了含む）	1,268,958	93.4%
（再掲）継続のうち用具を返却	98,997	7.3%
総　数	1,358,885	100.0%

2)レンタル卸の利用有無別の状況

利用者数の状況について、レンタル卸を利用している事業所と利用していない事業所で比較すると、その構成にほとんど差は見られない。



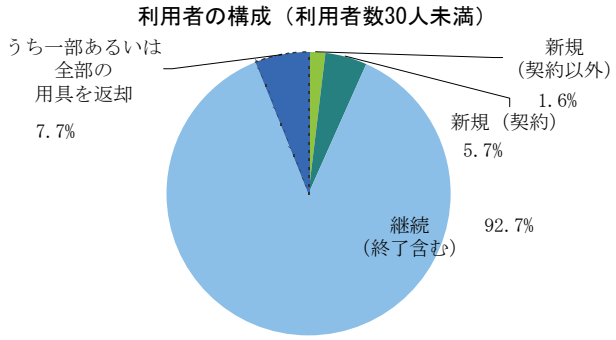
	（人）	
新規（契約以外）	16,968	1.7%
新規（契約）	46,539	4.7%
継続（終了含む）	917,714	93.5%
（再掲）継続のうち用具を返却	69,472	7.1%
総　数	981,222	100.0%



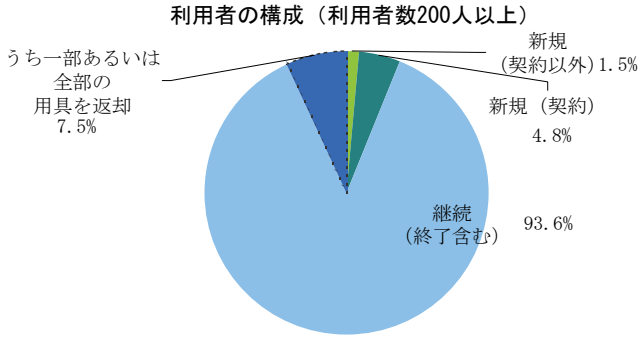
	（人）	
新規（契約以外）	5,841	1.5%
新規（契約）	20,579	5.4%
継続（終了含む）	351,243	93.0%
（再掲）継続のうち用具を返却	29,526	7.8%
総　数	377,664	100.0%

3)利用者数規模別の状況

利用者数の状況について、利用者数の少ない事業所と利用者数の多い事業所で比較すると、その構成にほとんど差は見られない。



	（人）	
新規（契約以外）	3,290	1.6%
新規（契約）	12,005	5.7%
継続（終了含む）	194,315	92.7%
（再掲）継続のうち用具を返却	16,048	7.7%
総　数	209,609	100.0%



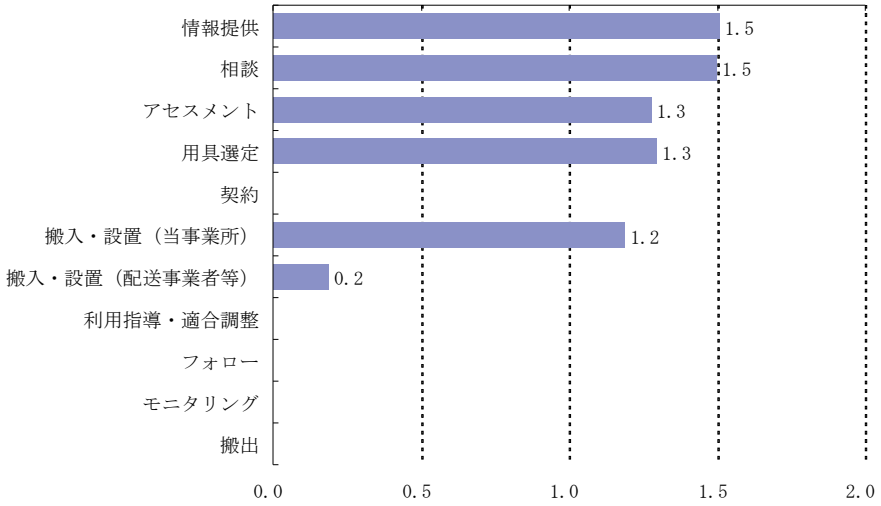
	（人）	
新規（契約以外）	14,728	1.5%
新規（契約）	46,028	4.8%
継続（終了含む）	895,358	93.6%
（再掲）継続のうち用具を返却	71,462	7.5%
総　数	956,115	100.0%

(3)新規相談者に対するサービスの実施状況

1)全国の状況

契約に至らなかった新規相談者 1 人に実施するサービスの延べ実施回数を見ると次のとおりである。契約に至らない場合であっても、「アセスメント」「用具選定」「搬入・設置」のサービスが 1 回以上実施されている。

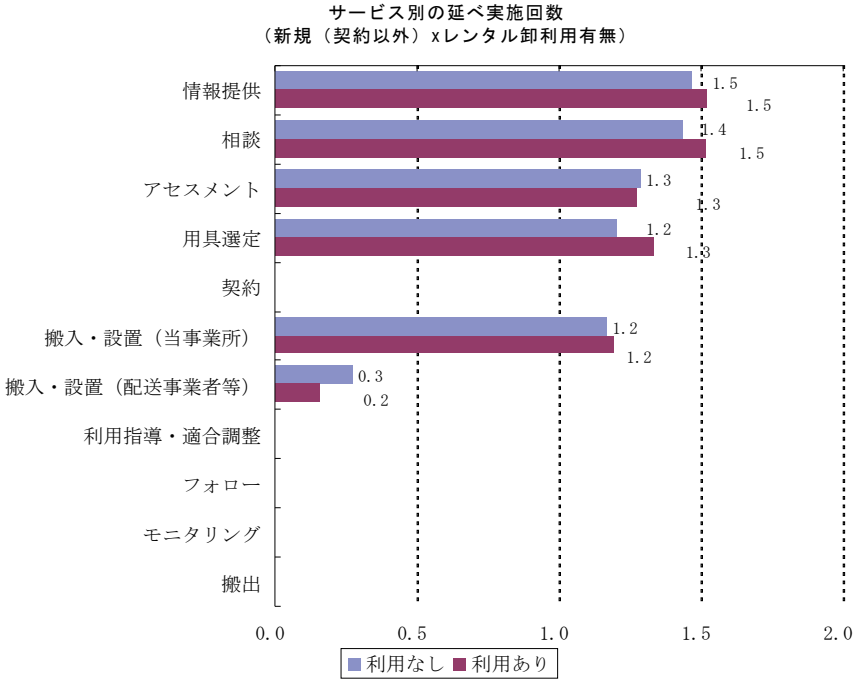
サービス別の延べ実施回数（新規（契約以外））



	総和(回)	平均(回)
情報提供	34,375	1.5
相談	34,121	1.5
アセスメント	29,081	1.3
用具選定	29,601	1.3
契約	0	0.0
搬入・設置（当事業所）	27,072	1.2
搬入・設置（配送事業者等）	4,266	0.2
利用指導・適合調整	0	0.0
フォロー	0	0.0
モニタリング	0	0.0
搬出	0	0.0

2)レンタル卸利用有無別の状況

契約に至らなかった新規相談者 1 人に実施するサービスの延べ実施回数をレンタル卸の利用有無別に見ると次のとおりである。レンタル卸の利用有無によって大きな差は見られない。



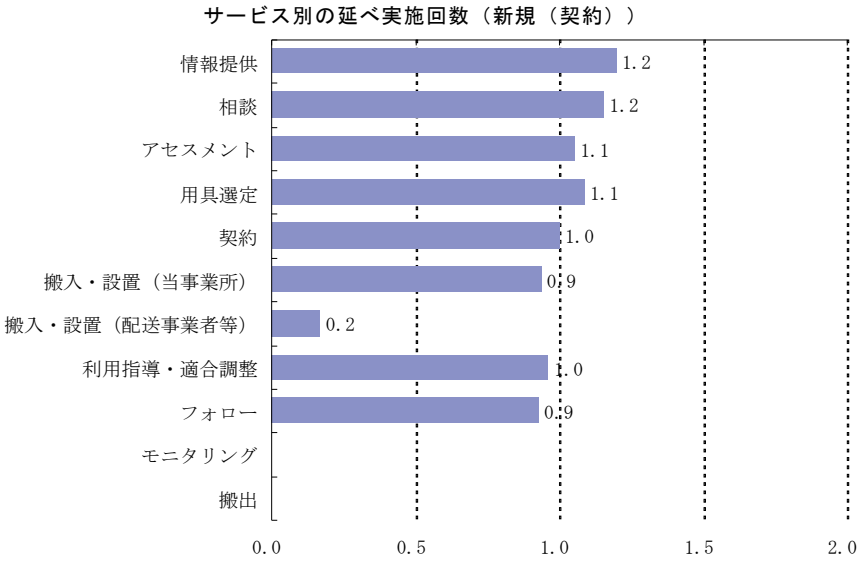
	利用なし		利用あり	
	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)
情報提供	8,572	1.5	25,803	1.5
相談	8,378	1.4	25,743	1.5
アセスメント	7,509	1.3	21,572	1.3
用具選定	7,026	1.2	22,576	1.3
契約	0	0.0	0	0.0
搬入・設置（当事業所）	6,833	1.2	20,239	1.2
搬入・設置（配送事業者等）	1,578	0.3	2,689	0.2
利用指導・適合調整	0	0.0	0	0.0
フォロー	0	0.0	0	0.0
モニタリング	0	0.0	0	0.0
搬出	0	0.0	0	0.0

(4)新規利用者に対するサービスの実施状況

1)全国の状況

1)-1 サービスの延べ実施回数

契約に至った新規利用者 1 人に実施するサービスの延べ実施回数を見ると次のとおり。契約に至った場合には「アセスメント」～「フォロー」までのサービスが概ね 1 回程度実施されている。ただしこの回数は（1）で記したとおりあくまでもプロセスの経過を確認したものであり、作業時間を含めた業務量まで示すものではない。

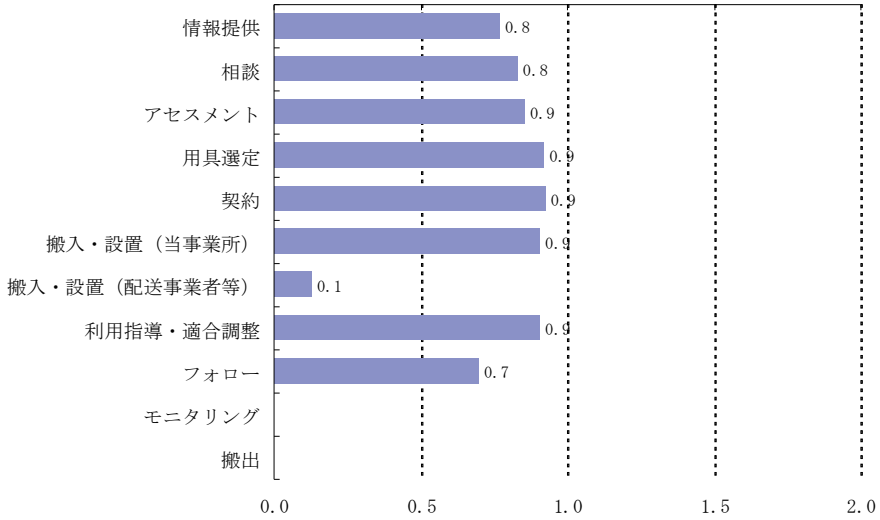


	総和(回)	平均(回)
情報提供	80,310	1.2
相談	77,383	1.2
アセスメント	70,680	1.1
用具選定	72,935	1.1
契約	67,118	1.0
搬入・設置（当事業所）	62,886	0.9
搬入・設置（配送事業者等）	11,250	0.2
利用指導・適合調整	64,668	1.0
フォロー	62,145	0.9
モニタリング	0	0.0
搬出	0	0.0

1)-2 サービス実施のための延べ訪問回数

契約に至った新規利用者 1 人への延べ訪問回数を見ると次のとおりである。延べ実施回数と比較すると、どのプロセスも少ない頻度となっており、訪問せずに電話等で対応する場合があることが窺える。ただし、その差はわずかであり、概ねは各プロセスにおいて訪問がなされる場合が多いものと推察される。

サービス別の訪問回数（新規（契約））

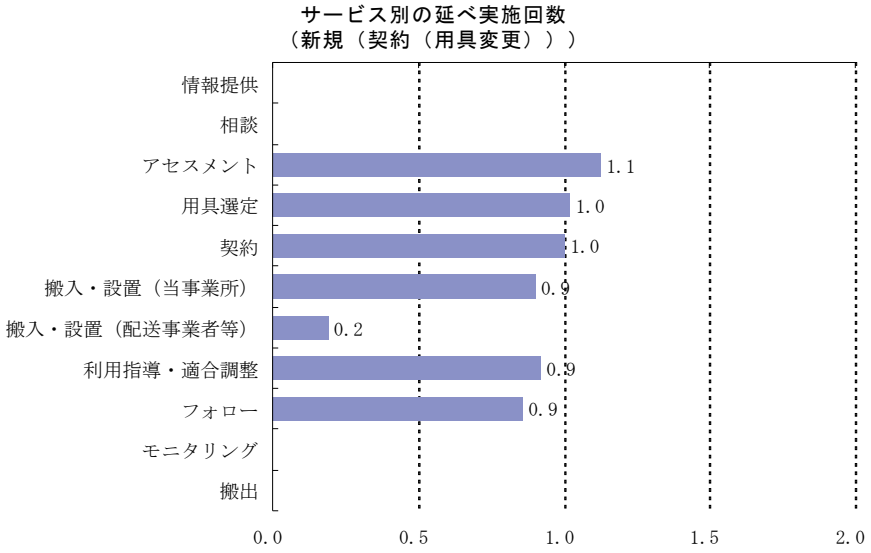


	総和(回)	平均(回)
情報提供	51,685	0.8
相談	55,784	0.8
アセスメント	57,283	0.9
用具選定	61,744	0.9
契約	61,953	0.9
搬入・設置（当事業所）	60,710	0.9
搬入・設置（配送事業者等）	8,457	0.1
利用指導・適合調整	60,609	0.9
フォロー	46,614	0.7
モニタリング	0	0.0
搬出	0	0.0

1)-3 福祉用具変更に伴うサービスの状況

1)-3-1 サービスの延べ実施回数

契約に至った新規利用者（67,118 人）について、初回プロセスのフォローの結果、福祉用具の変更が必要となった利用者は 16,762 人であり、約 25%の利用者について用具の変更が行われている。当該利用者 1 人に実施するサービスの延べ実施回数を見ると次のとおり。用具の変更が必要となった場合には、初回プロセスと同様に、「アセスメント」～「フォロー」までのサービスが概ね 1 回程度実施されている。

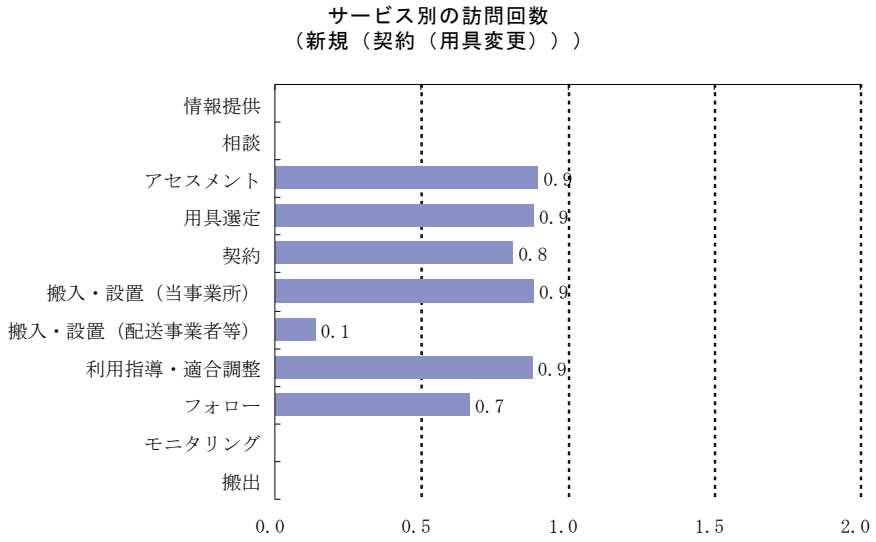


新規（契約）のうち用具変更対象　　16,762 人

	総和(回)	平均(回)
情報提供	0	0.0
相談	0	0.0
アセスメント	18,908	1.1
用具選定	17,146	1.0
契約	16,762	1.0
搬入・設置（当事業所）	15,151	0.9
搬入・設置（配送事業者等）	3,239	0.2
利用指導・適合調整	15,443	0.9
フォロー	14,415	0.9
モニタリング	0	0.0
搬出	0	0.0

1)-3-2 サービス実施のための延べ訪問回数

契約に至った新規利用者（67,118 人）について、初回プロセスのフォローの結果、福祉用具の変更が必要となった利用者は 16,762 人であり、約 25%の利用者について用具の変更が行われている。当該利用者への延べ訪問回数を見ると次のとおり。延べ実施回数と比較すると、どのプロセスも少ない頻度となっており、訪問せずに電話等で対応する場合があることが窺える。ただし、その差はわずかであり、概ねは各プロセスにおいて訪問がなされる場合が多いものと推察される。



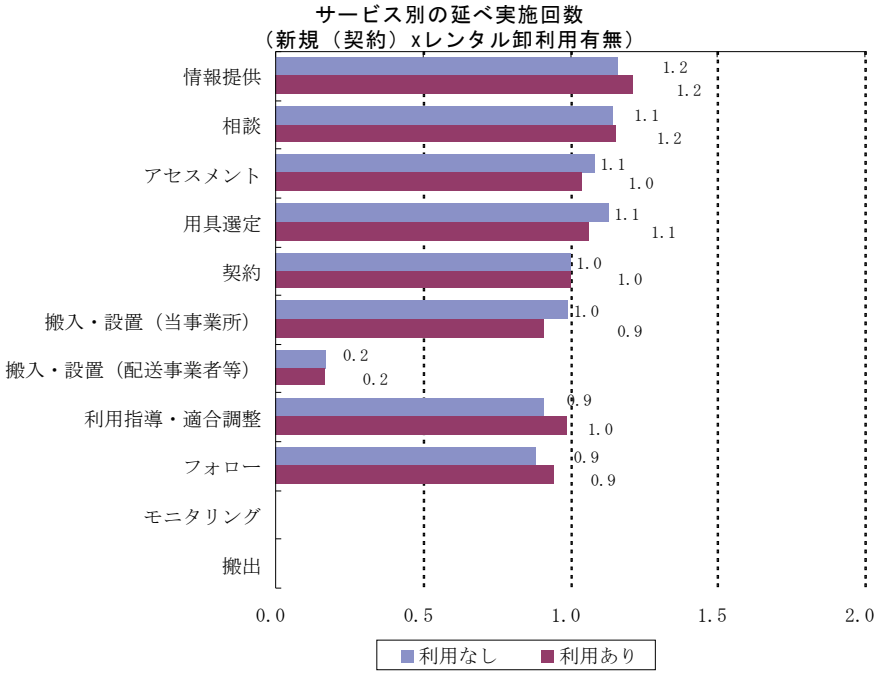
新規（契約）のうち用具変更対象　　16,762 人

	総和(回)	平均(回)
情報提供	0	0.0
相談	0	0.0
アセスメント	15,039	0.9
用具選定	14,834	0.9
契約	13,580	0.8
搬入・設置（当事業所）	14,840	0.9
搬入・設置（配送事業者等）	2,345	0.1
利用指導・適合調整	14,703	0.9
フォロー	11,145	0.7
モニタリング	0	0.0
搬出	0	0.0

2)レンタル卸利用有無別の状況

2)-1 サービスの延べ実施回数

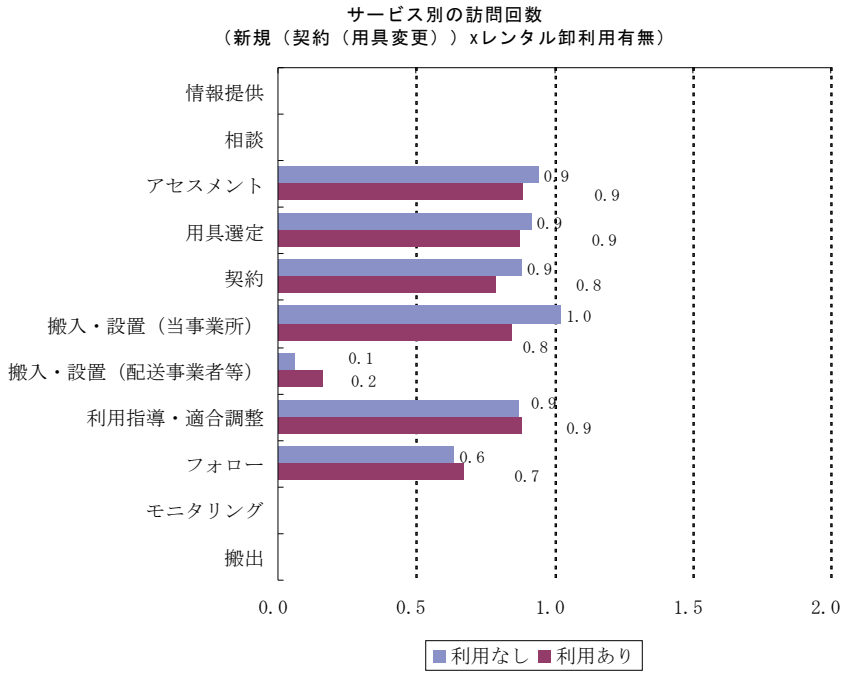
契約に至った新規利用者 1 人に実施するサービスの延べ実施回数をレンタル卸の利用有無別に見ると次のとおりであり、レンタル卸の利用有無によって大きな差は見られない。



	利用なし		利用あり	
	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)
情報提供	23,915	1.2	56,395	1.2
相談	23,595	1.1	53,789	1.2
アセスメント	22,260	1.1	48,420	1.0
用具選定	23,307	1.1	49,628	1.1
契約	20,579	1.0	46,539	1.0
搬入・設置（当事業所）	20,391	1.0	42,495	0.9
搬入・設置（配送事業者等）	3,498	0.2	7,752	0.2
利用指導・適合調整	18,767	0.9	45,901	1.0
フォロー	18,159	0.9	43,986	0.9
モニタリング	0	0.0	0	0.0
搬出	0	0.0	0	0.0

2)-2 サービスの延べ訪問回数

契約に至った新規利用者 1 人への延べ訪問回数をレンタル卸の利用有無別に見ると次のとおりであり、レンタル卸の利用有無によって大きな差は見られない。



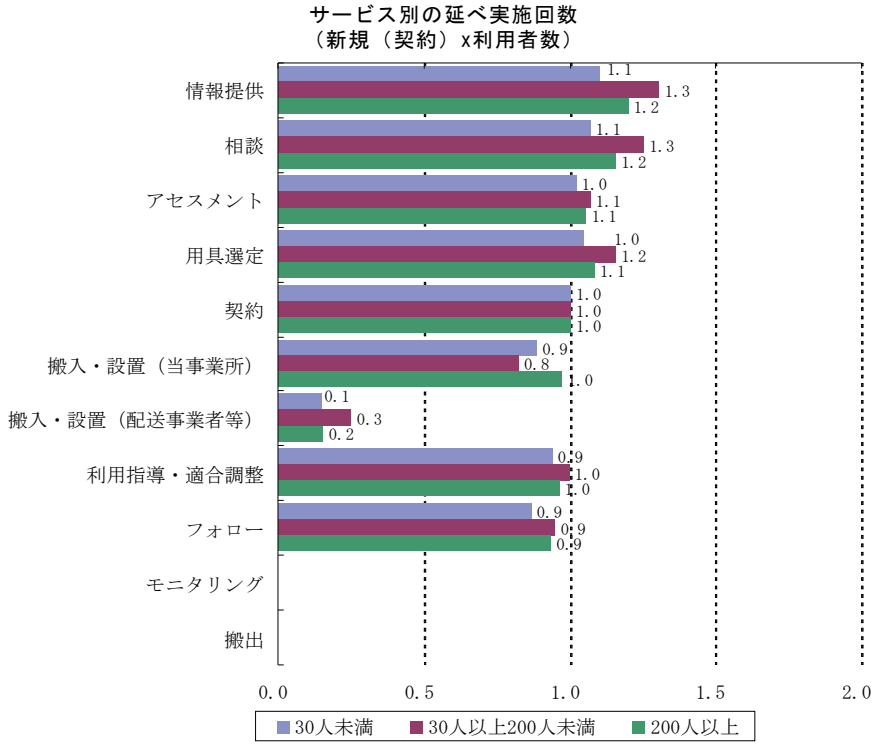
新規（契約）のうち用具変更対象　　3,739 人　　13,023 人

	利用なし		利用あり	
	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)
情報提供	0	0.0	0	0.0
相談	0	0.0	0	0.0
アセスメント	3,518	0.9	11,522	0.9
用具選定	3,426	0.9	11,408	0.9
契約	3,298	0.9	10,282	0.8
搬入・設置（当事業所）	3,830	1.0	11,010	0.8
搬入・設置（配送事業者等）	235	0.1	2,110	0.2
利用指導・適合調整	3,263	0.9	11,440	0.9
フォロー	2,383	0.6	8,761	0.7
モニタリング	0	0.0	0	0.0
搬出	0	0.0	0	0.0

3)利用者数規模別の状況

3)-1 サービスの延べ実施回数

契約に至った新規利用者 1 人に実施するサービスの延べ実施回数を利用者数の規模別に見ると次のとおりであり、利用者数の規模によって大きな差は見られない。



	30人未満		30人以上200人未満		200人以上	
	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)
情報提供	13,228	1.1	11,871	1.3	55,211	1.2
相談	12,838	1.1	11,379	1.3	53,166	1.2
アセスメント	12,286	1.0	9,712	1.1	48,682	1.1
用具選定	12,532	1.0	10,524	1.2	49,878	1.1
契約	12,005	1.0	9,086	1.0	46,028	1.0
搬入・設置（当事業所）	10,630	0.9	7,498	0.8	44,758	1.0
搬入・設置（配送事業者等）	1,769	0.1	2,282	0.3	7,199	0.2
利用指導・適合調整	11,282	0.9	9,054	1.0	44,332	1.0
フォロー	10,411	0.9	8,617	0.9	43,116	0.9
モニタリング	0	0.0	0	0.0	0	0.0
搬出	0	0.0	0	0.0	0	0.0

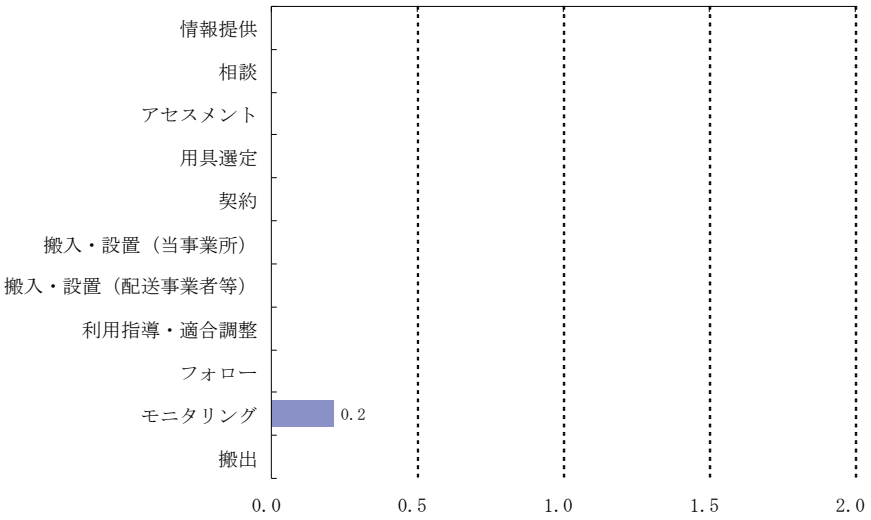
(5)継続利用者に対するサービスの実施状況

1)全国の状況

1)-1 サービスの延べ実施回数

継続利用者 1 人に対して、平成 21 年 10 月 1 ヶ月間に実施されたモニタリングの延べ実施回数を見ると次のとおりであり、1 人あたり 0.2 回となっている。従って、概ね 5 ヶ月に 1 回の頻度でモニタリングが実施されていることとなる。

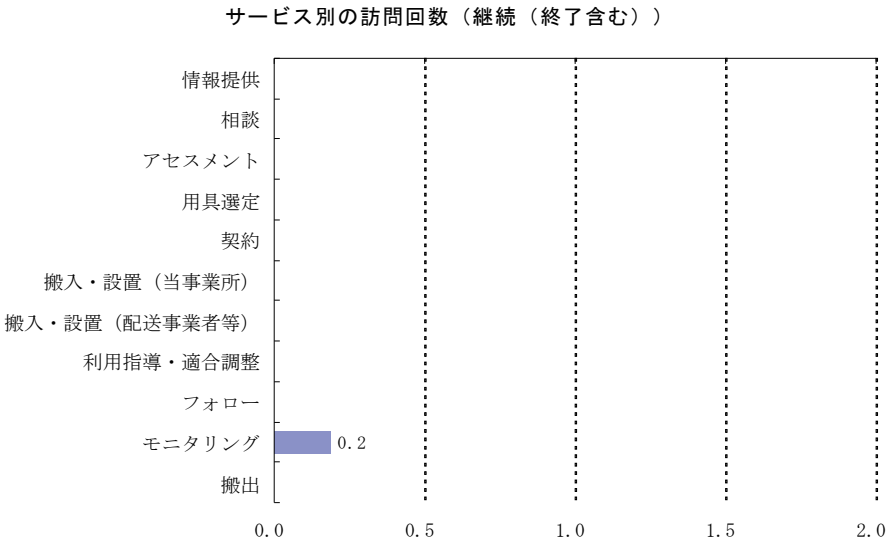
サービス別の延べ実施回数（継続（終了含む））



	総和(回)	平均(回)
情報提供	0	0.0
相談	0	0.0
アセスメント	0	0.0
用具選定	0	0.0
契約	0	0.0
搬入・設置（当事業所）	0	0.0
搬入・設置（配送事業者等）	0	0.0
利用指導・適合調整	0	0.0
フォロー	0	0.0
モニタリング	274,274	0.2
搬出	0	0.0

1)-2 サービス実施のための延べ訪問回数

継続利用者 1 人に対して、平成 21 年 10 月 1 ヶ月間に行ったモニタリングに係る延べ訪問回数を見ると次のとおりであり、1 人あたり 0.2 回となっている。これは、概ね延べ実施回数と一致しており、モニタリングが概ね訪問によって実施されることが推察される。



	(回)	平均(回)
情報提供	0	0.0
相談	0	0.0
アセスメント	0	0.0
用具選定	0	0.0
契約	0	0.0
搬入・設置（当事業所）	0	0.0
搬入・設置（配送事業者等）	0	0.0
利用指導・適合調整	0	0.0
フォロー	0	0.0
モニタリング	238,584	0.2
搬出	0	0.0

1)-3 サービス担当者会議

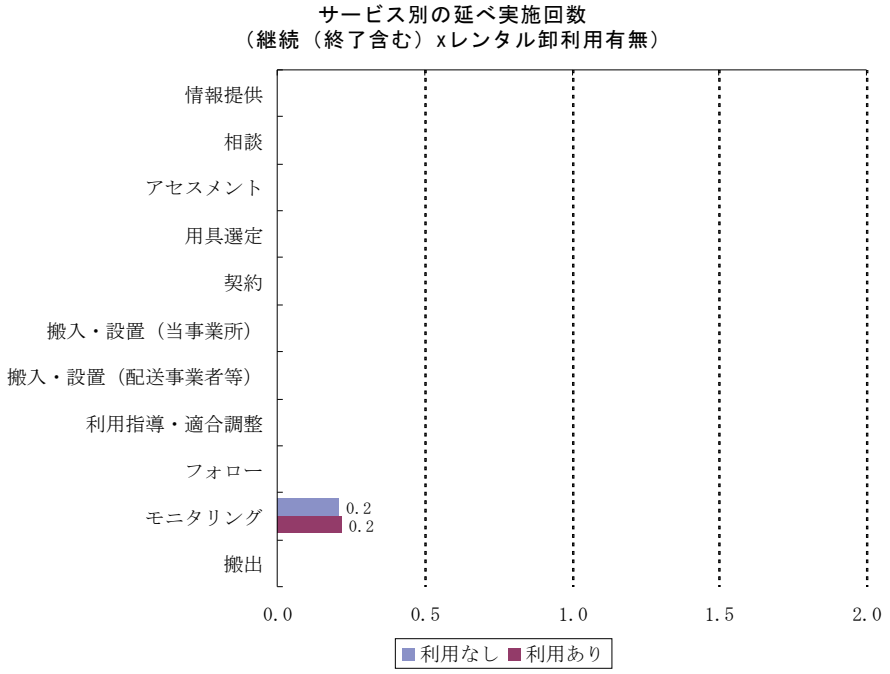
平成 21 年 10 月中に全国の福祉用具貸与事業所がサービス担当者会議の開催を通知された回数は約 8.7 万回であり、そのうち出席した回数は約 7.8 万回（90.5%）。サービス担当者会議の開催が通知されれば、約 9 割に出席している状況である。

	総和(回)	平均(回)
開催を通知された回数	87,095	0.07
出席回数	78,842	0.06

2)レンタル卸利用有無別の状況

2)-1 サービス実施のための延べ実施回数

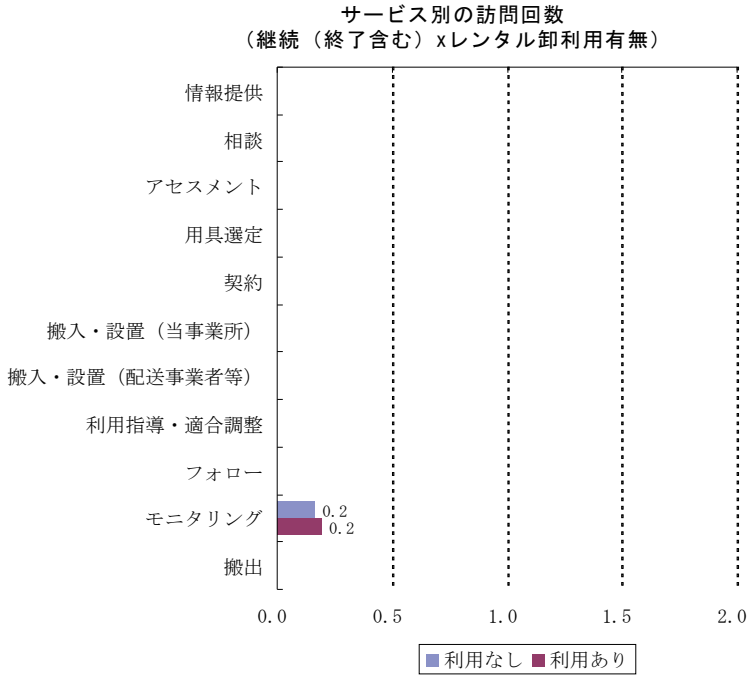
継続利用者 1 人に実施したモニタリングの延べ実施回数をレンタル卸の利用有無別に見ると次のとおりであり、レンタル卸の利用有無によって大きな差は見られない。



	利用なし		利用あり	
	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)
情報提供	0	0.0	0	0.0
相談	0	0.0	0	0.0
アセスメント	0	0.0	0	0.0
用具選定	0	0.0	0	0.0
契約	0	0.0	0	0.0
搬入・設置（当事業所）	0	0.0	0	0.0
搬入・設置（配送事業者等）	0	0.0	0	0.0
利用指導・適合調整	0	0.0	0	0.0
フォロー	0	0.0	0	0.0
モニタリング	74,122	0.2	200,152	0.2
搬出	0	0.0	0	0.0

2)-2 サービス実施のための延べ訪問回数

継続利用者 1 人に実施したモニタリングに係る延べ訪問回数をレンタル卸の利用有無別に見ると次のとおりであり、若干、レンタル卸を利用していない場合の方が、頻度が高くなっている。

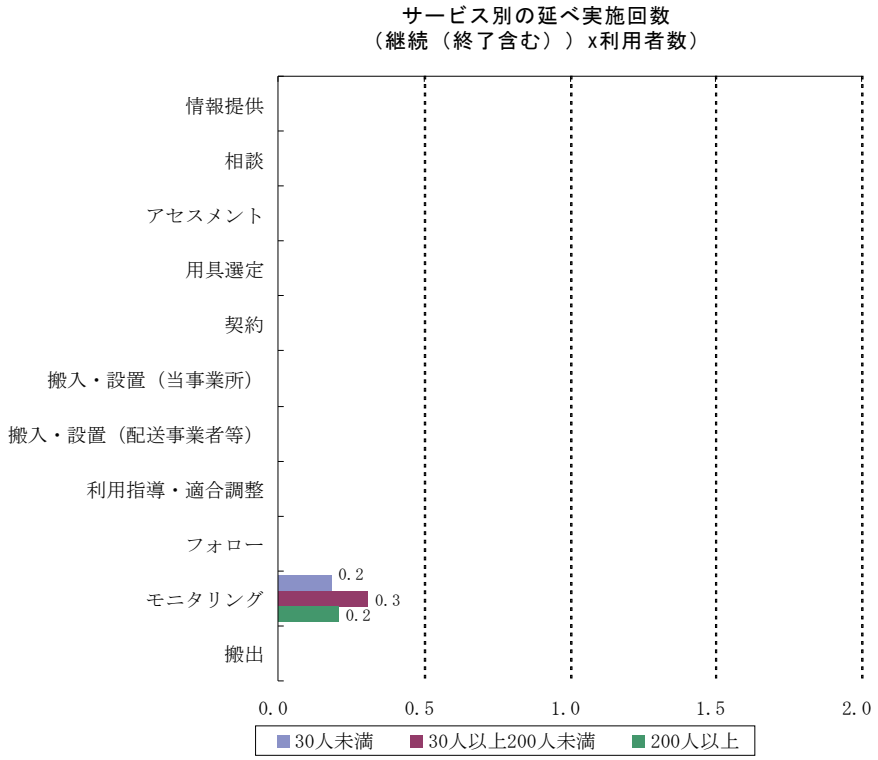


	利用なし		利用あり	
	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)
情報提供	0	0.0	0	0.0
相談	0	0.0	0	0.0
アセスメント	0	0.0	0	0.0
用具選定	0	0.0	0	0.0
契約	0	0.0	0	0.0
搬入・設置（当事業所）	0	0.0	0	0.0
搬入・設置（配送事業者等）	0	0.0	0	0.0
利用指導・適合調整	0	0.0	0	0.0
フォロー	0	0.0	0	0.0
モニタリング	57,625	0.2	180,959	0.2
搬出	0	0.0	0	0.0

3) 利用者数規模別の状況

3)-1 サービスの延べ実施回数

継続利用者 1 人に実施するモニタリングの延べ実施回数を利用者数の規模別に見ると次のとおりであり、利用者数の規模によって大きな差は見られない。



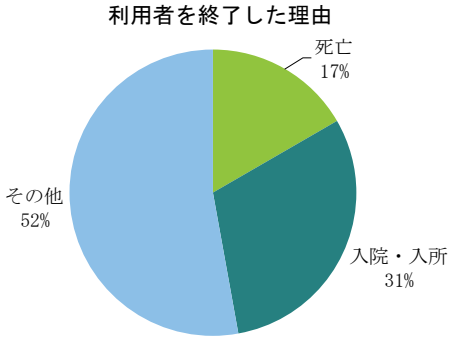
	30人未満		30人以上200人未満		200人以上	
	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)	総和(回)	平均(回)
情報提供	0	0.0	0	0.0	0	0.0
相談	0	0.0	0	0.0	0	0.0
アセスメント	0	0.0	0	0.0	0	0.0
用具選定	0	0.0	0	0.0	0	0.0
契約	0	0.0	0	0.0	0	0.0
搬入・設置（当事業所）	0	0.0	0	0.0	0	0.0
搬入・設置（配送事業者等）	0	0.0	0	0.0	0	0.0
利用指導・適合調整	0	0.0	0	0.0	0	0.0
フォロー	0	0.0	0	0.0	0	0.0
モニタリング	35,118	0.2	55,645	0.3	183,511	0.2
搬出	0	0.0	0	0.0	0	0.0

(6)福祉用具返却者の状況

1)全国の状況

1)-1 利用を終了した理由

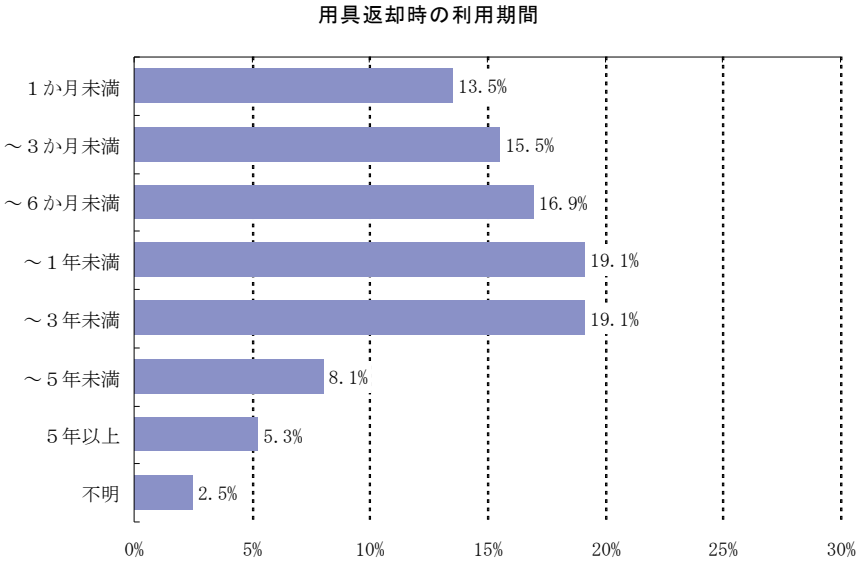
福祉用具の利用を終了した理由を見ると、次のとおりであり、死亡が 17%、入院・入所が 31%、その他（利用者本人の状態像の変化や介護環境の変化など）が 52%となっている。



	（人）
死亡	15,620
入院・入所	28,835
その他	49,745
総　数	94,199

1)-2 返却[3]した用具の利用期間

平成 21 年 10 月に返却された福祉用具について、利用期間を見ると、次のとおりであり、3 ヶ月未満が約 30%、1 年未満では約 70%を占める。10 月に返却した利用者が特に短い期間で返却する属性の利用者に偏っているとは考えにくく、一般的に、福祉用具貸与の利用者 7 割は 1 年以内で返却を行っているものと推察される。

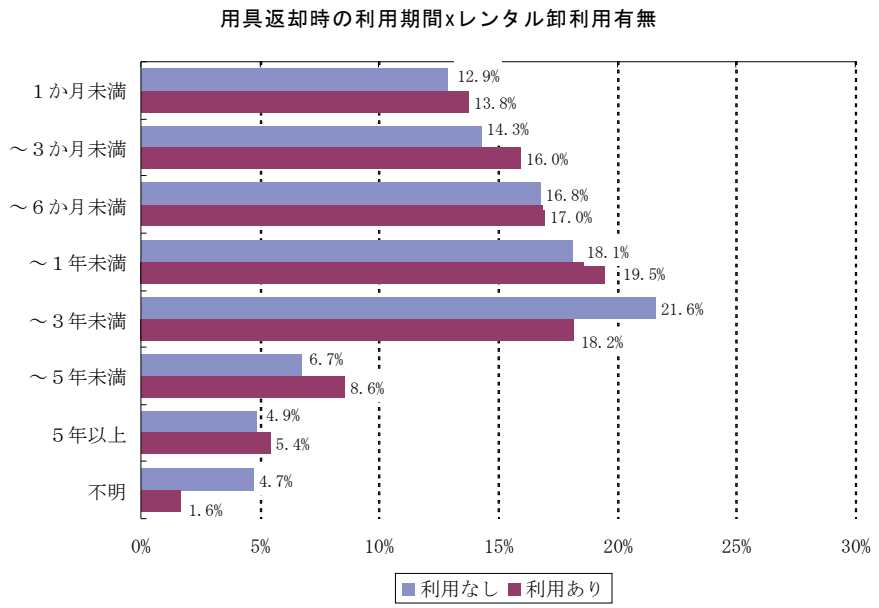


	（件）	構成比
１か月未満	14,504	13.5%
～３か月未満	16,644	15.5%
～６か月未満	18,155	16.9%
～１年未満	20,507	19.1%
～３年未満	20,507	19.1%
～５年未満	8,647	8.1%
５年以上	5,668	5.3%
不明	2,661	2.5%
総数	107,293	100.0%

[3] ここでの返却には、複数の福祉用具を利用しているうちのいずれかの用具を返却した場合、機種交換のための返却の場合も含まれるため、全てが福祉用具貸与の利用を終了した利用者ではない。

2)レンタル卸利用有無別の状況

平成 21 年 10 月に返却された福祉用具について、利用期間を見ると、レンタル卸の利用有無によって大きな差は見られない。



	利用なし		利用あり	
	(件)	(%)	(件)	(%)
１か月未満	3,762	12.9%	10,743	13.8%
～３か月未満	4,190	14.3%	12,454	16.0%
～６か月未満	4,914	16.8%	13,242	17.0%
～１年未満	5,304	18.1%	15,203	19.5%
～３年未満	6,332	21.6%	14,175	18.2%
～５年未満	1,963	6.7%	6,684	8.6%
５年以上	1,421	4.9%	4,247	5.4%
不明	1,379	4.7%	1,282	1.6%
総数	29,263	100.0%	78,030	100.0%

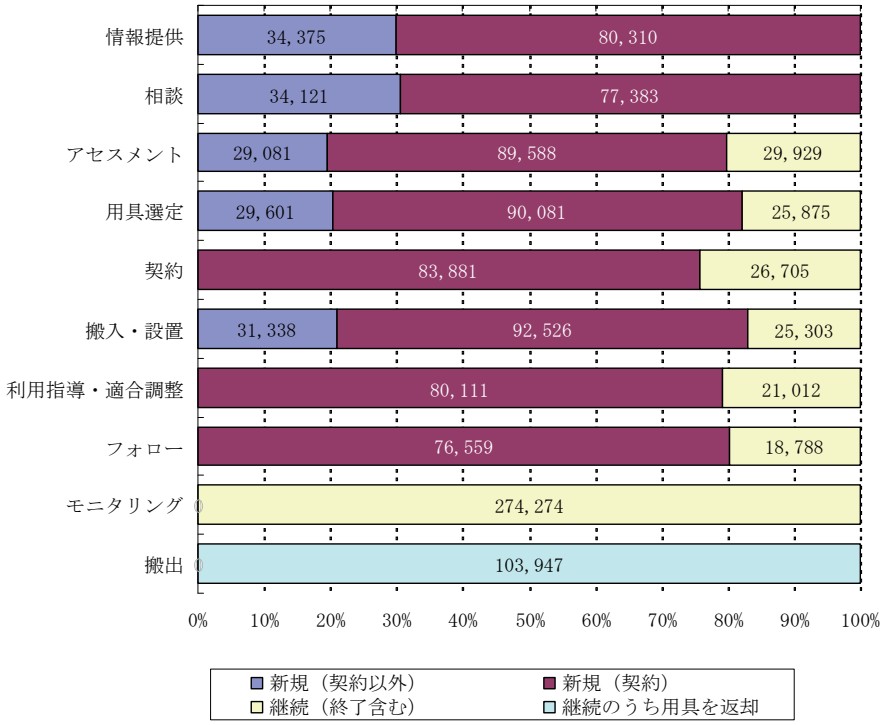
(7)利用者属性別のサービスの比較

全国の福祉用具貸与事業所が平成 21 年 10 月 1 ヶ月間に実施したプロセス別延べ実施回数を利用者の属性別に見ると次のとおり。最も多く実施されているのは継続利用者に対するモニタリングであるが、モニタリング以外のプロセスにおいては、新規利用者を対象として実施している割合が多い。新規利用者への対応は情報提供から利用指導・適合調整までの多くのプロセスを実施する必要があることから、延べ実施回数の合計で見れば、約 70%が新規利用者を対象とした実施となっている。新規利用者が利用者の 7%程度であることを考慮すれば、新規利用者に対する福祉用具の導入の際は相当の業務量が必要となっていると推察される。

また、継続利用者に対しても福祉用具見直しに伴う「アセスメント」～「フォロー」の

各プロセスが一定程度発生しており、これらの利用者には継続利用者であっても新規利用者と同等の対応が必要となっていると推察される。ただし、各プロセスを 1 回実施するのに要した時間までは把握されていないため、作業時間を含めた業務量の多寡を示すものではないことに留意する必要がある。

利用者構成別、サービス別の延べ実施回数



	新規（契約以外）	新規（契約）	継続（終了含む）	継続のうち用具を返却
情報提供	34, 375	80, 310	0	0
相談	34, 121	77, 383	0	0
アセスメント	29, 081	89, 588	29, 929	0
用具選定	29, 601	90, 081	25, 875	0
契約	0	83, 881	26, 705	0
搬入・設置	31, 338	92, 526	25, 303	0
利用指導・適合調整	0	80, 111	21, 012	0
フォロー	0	76, 559	18, 788	0
モニタリング	0	0	274, 274	0
搬出	0	0	0	103, 947

(8)用具種類別のメンテナンス[4]実施状況

1)全国の状況

1)-1 メンテナンスの実施状況

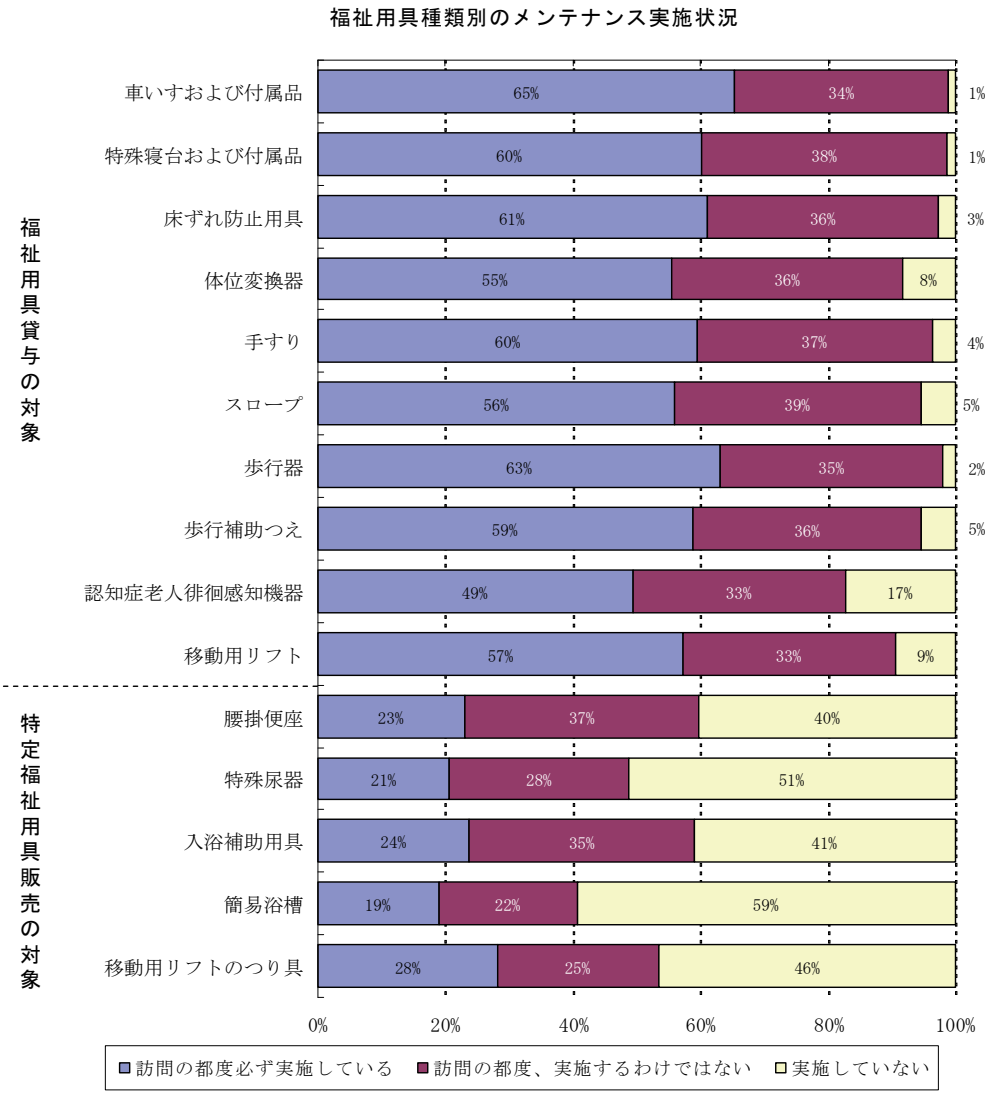
利用者宅を訪問した際に実施するメンテナンスについて、事業所による対応の違いを福祉用具種類別に見ると次のとおり。福祉用具貸与の対象品目では、概ね 6 割程度の事業所が「訪問の都度必ず実施」しており、「実施していない」という事業所は非常に少ない。また、認知症老人徘徊感知機器では「実施しない」事業所が比較的多くなっているが、その他の福祉用具では、福祉用具の種類別に大きな差は見られない。

一方で、特定福祉用具販売の対象品目では、「実施していない」事業所の割合が 4 割～5 割程度である。貸与と販売ではメンテナンスの実施状況を単純に比較できないが、特定福祉用具販売の品目であっても半数程度の事業所では継続的にメンテナンスを実施している実態がうかがえる[5]。

---

[4] メンテナンスとは、一定時間の経過の後、福祉用具の不具合等を確認し、必要な対応を行うことを言う。

[5] 本調査における母集団は福祉用具貸与事業所及び福祉用具貸与事業所に併設される特定福祉用具販売の事業所であることから、特定福祉用具販売のみを実施している事業所は含まれず、福祉用具貸与事業所が実施する特定福祉用具販売についての実態であることに留意が必要。



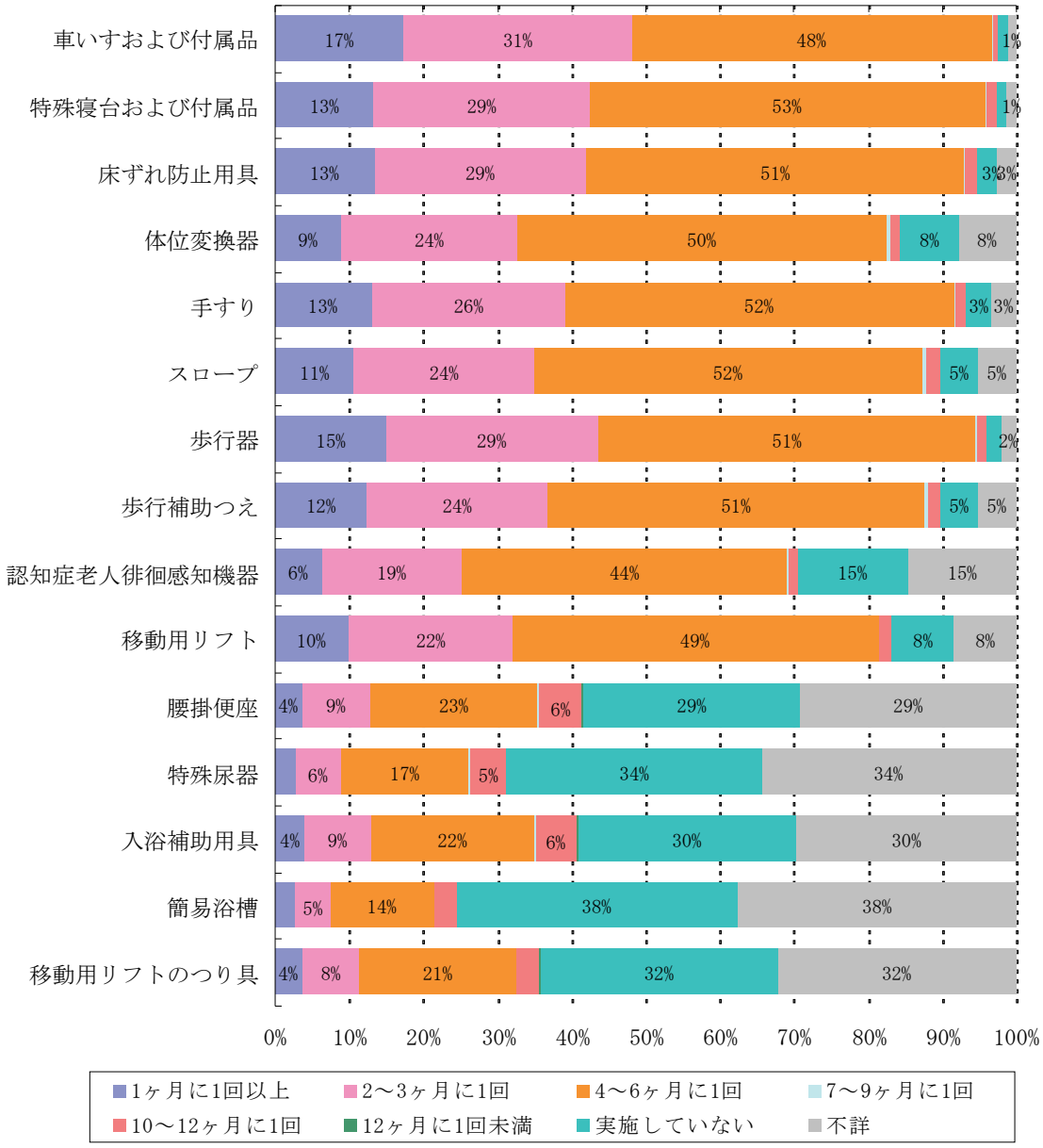
1)-2 メンテナンスの実施頻度

利用者宅を訪問した際に実施するメンテナンスについて、実施頻度を福祉用具種類別に見ると次のとおり。福祉用具貸与の対象品目では、概ね 7 割以上が「6 ヶ月以内に 1 回」程度の頻度でメンテナンスしており、それ以下の頻度の事業所は少ない。福祉用具種類別に見ても、比較的頻度の低い体位変換器、スロープ、歩行補助つえ等であっても「6 ヶ月以内に 1 回」程度の事業所が 8 割である。

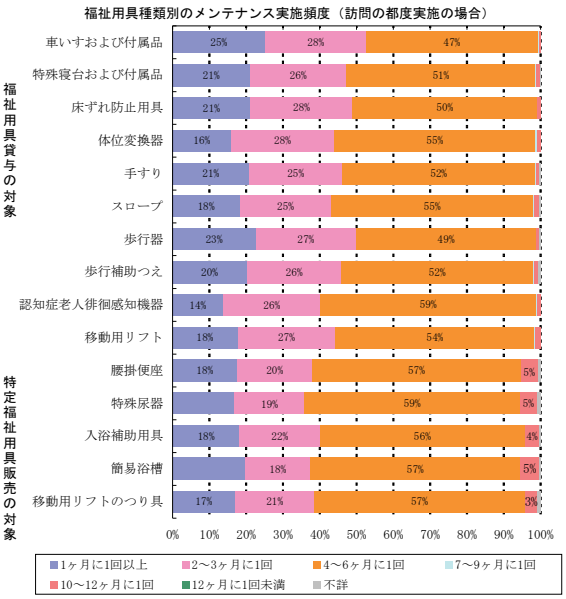
実施頻度の内訳をみると、「1 ヶ月に 1 回以上」の事業所が 1 割程度、「2～3 ヶ月に 1 回」が 2 割～3 割、「4～6 ヶ月に 1 回」が 5 割程度であり、事業所間で実施頻度のばらつきがあることがわかる。

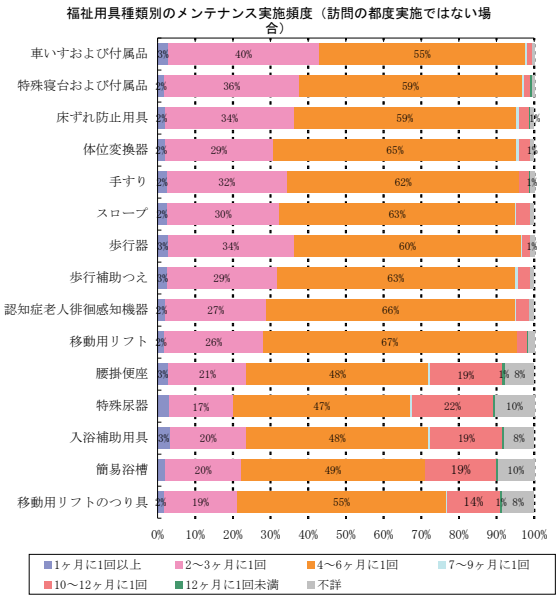
また、特定福祉用具販売の対象品目であっても概ね 4 割程度の事業所では「6 ヶ月以内に 1 回」程度の頻度でメンテナンスが実施されている。

福祉用具種類別のメンテナンス実施頻度



メンテナンスの実施頻度を「訪問の都度実施」している場合と「訪問の都度実施ではない」場合を比較すると次のとおりであり、「訪問の都度実施」している場合のほうが高い頻度でメンテナンスを行っている傾向にある。

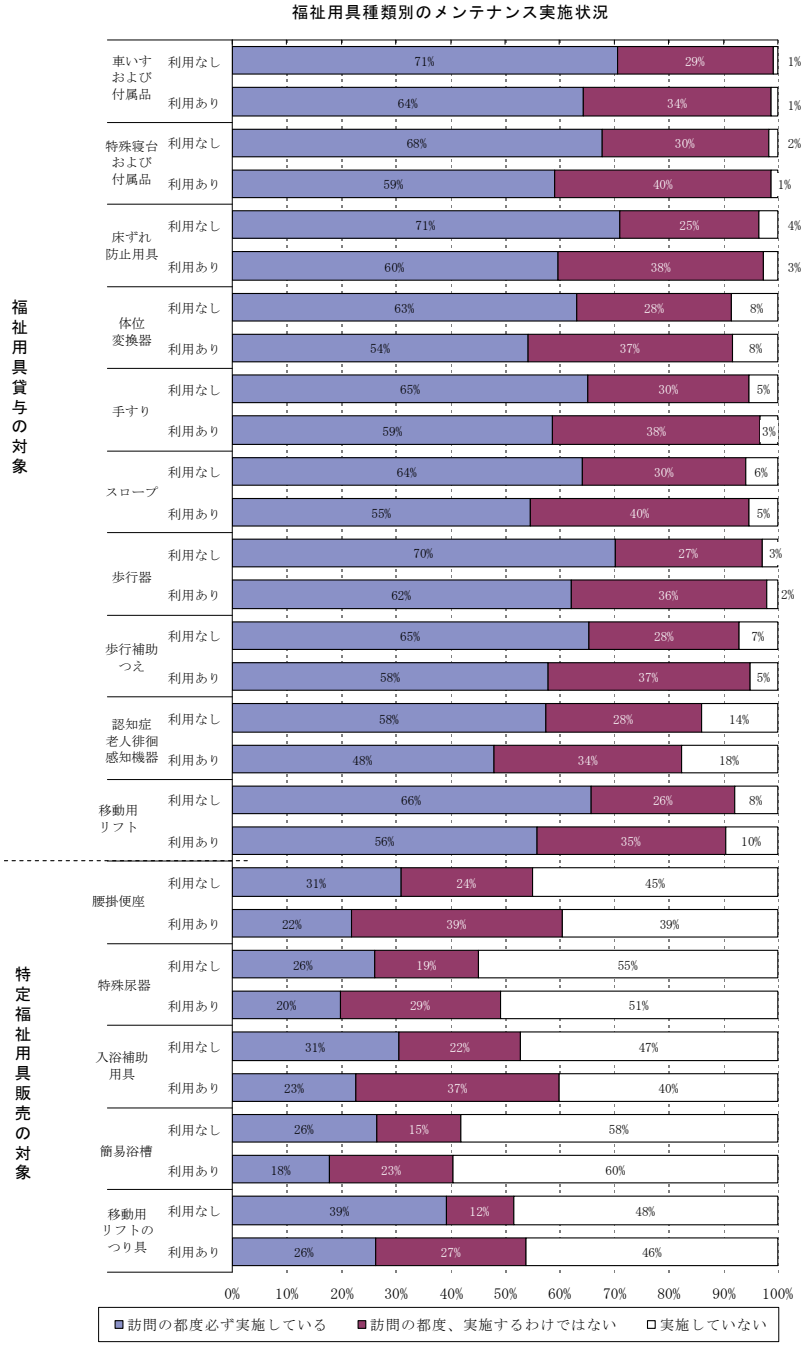




2)レンタル卸利用有無別の状況

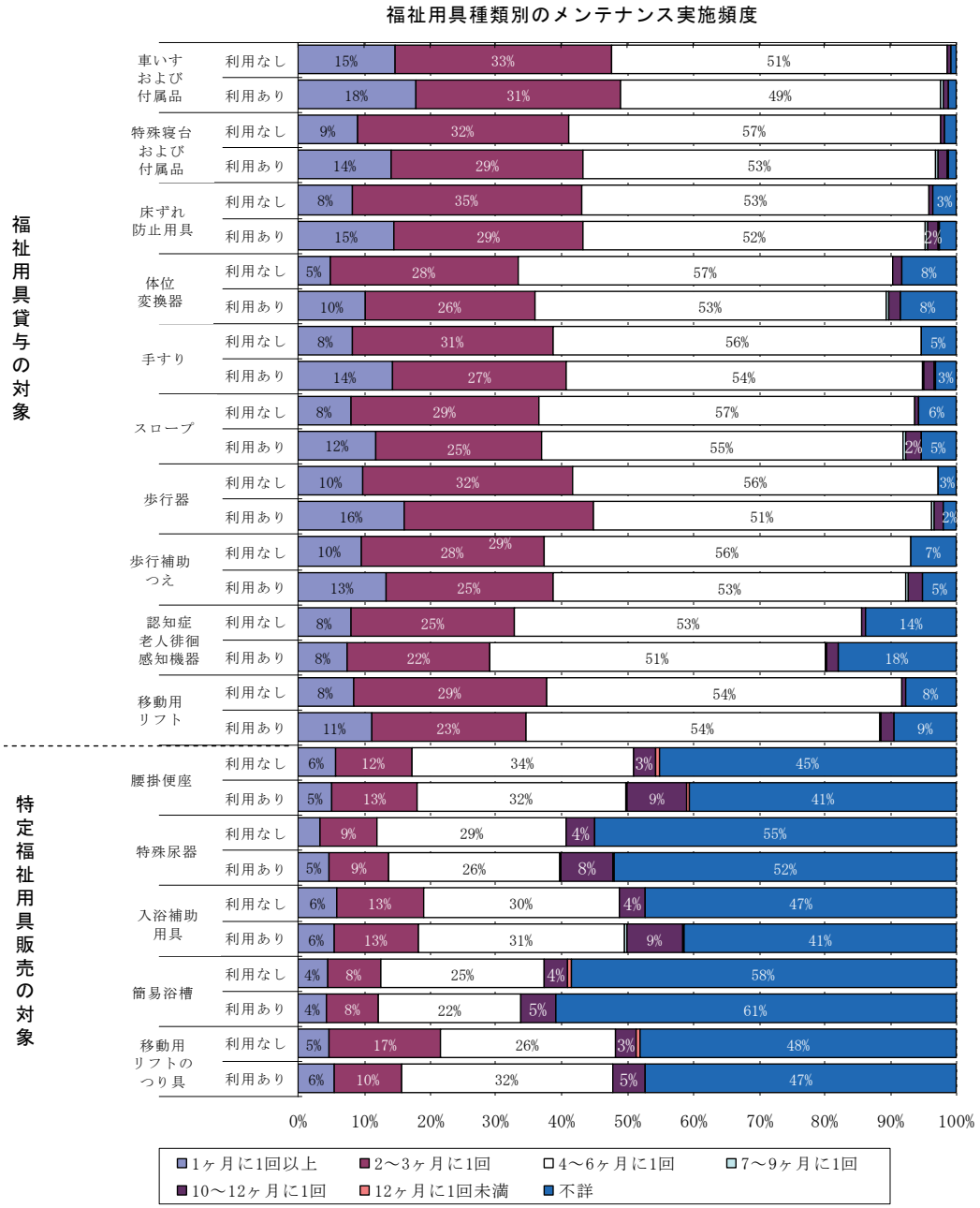
2)-1 メンテナンスの実施状況

利用者宅を訪問した際に実施するメンテナンスの状況をレンタル卸の利用有無別に見ると次のとおり。レンタル卸を利用していない事業所の方が、「訪問の都度必ず実施」する割合が高いが、「実施していない」割合は大きな差は見られない。



2)-2 メンテナンスの実施頻度

利用者宅を訪問した際に実施するメンテナンスについて、実施頻度をレンタル卸の利用有無別に見ると次のとおり。「6 ヶ月以内に 1 回」程度の頻度で比較するとレンタル卸の利用有無による大きな差は見られない。



5.2.4 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（全国調査）の総括

本調査では、福祉用具貸与事業所における利用者の構成について、約 9 割が継続の利用者であることが明らかとなった。また、サービスの実施状況（実施回数ベース）で見れば、その多くが新規利用者を対象として実施されていることが明らかとなった。

福祉用具の導入に際しては、「情報提供」～「フォロー」までのすべてのプロセス が利用者 1 人に対して平均 1 回以上提供されており、導入後のメンテナンスは概ね 6 ヶ月以内に 1 回程度の頻度で提供されている。また、特定福祉用具販売の対象品目であっても福祉用具貸与事業所に併設された特定福祉用具販売事業所では、半数程度の事業所で継続的にメンテナンスを実施している実態が明らかとなった。

なお、福祉用具貸与事業の属性別（いわゆるレンタル卸の利用の有無別、サービス利用者数規模別）の集計も行ったが、いずれも大きな差は見られず、サービスの実施状況については事業所の属性による大きな差は見られないことが明らかとなった。

また、福祉用具貸与利用者のうち、約 7%の利用者が利用している福祉用具の一部又は全部を返却していること、新規の利用者についても福祉用具導入後のフォローの結果、福祉用具の変更が必要となった利用者が約 25%いることが明らかとなった。

６．福祉用具の利用効果に係る実態把握

6.1 福祉用具の利用効果に係る定点観測調査

6.1.1 調査の目的

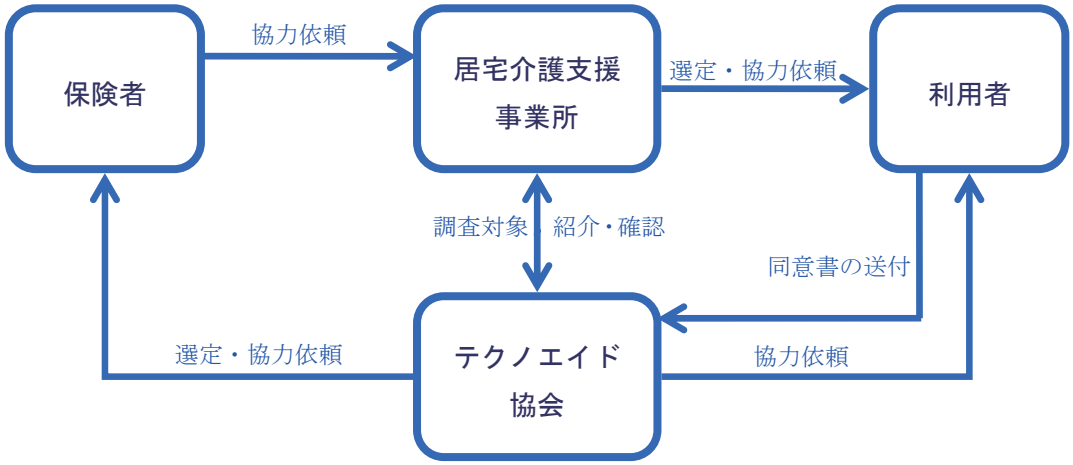
福祉用具貸与サービスの長所の１つは、利用者の状態（生活機能・自立度）等や利用者の意向の変化（以下、ニーズの変化）に応じて、使用する福祉用具を柔軟に変更出来る点にあり、この点が特定福祉用具販売とも大きく異なっている。しかし、これまでのところ、福祉用具サービスにおいてニーズの変化に応じた福祉用具の変更がどのように行われているかについて実態は把握されておらず、その効果は不明である。

そこで、本調査は、特定福祉用具販売の種目も含め、ニーズ変化に応じた福祉用具の変更の実態について継続的に把握し、福祉用具サービスの効果について評価を行うことを目的として実施した。

6.1.2 調査の概要

(1)調査の対象及び選定方法

調査対象は、調査対象地域の保険者管内の全居宅介護支援事業所に協力いただき、調査開始時期に新規に福祉用具利用を開始した利用者のうち、調査協力の同意が得られた方を対象とした。



最終的な調査対象は、以下の条件により選定した。

・平成 20 年 10 月以降に福祉用具貸与を利用開始した要支援・要介護の利用者
　（現在から遡ってできるだけ新しい利用者）

・但し、「認知症高齢者の日常生活自立度」がⅢ以上の利用者は、調査対象から除外した。

上記の条件により本調査に同意を得た 126 人を調査の対象としたところであるが、126 人のうち 40 人が利用者の都合や初回調査時前の利用中止により調査を実施することができなかった。なお、中止の主な理由は、「死亡」「体調の悪化」「福祉用具の利用中止」「利用者

の都合により中止」である。

(2)調査期間及び周期

調査期間は、平成 21 年 8 月～平成 22 年 2 月の 7 ヶ月間とする。

過去の調査結果（「介護保険における福祉用具貸与の実態に関する調査研究事業（平成 20 年 3 月）」）から福祉用具の変更が多いと想定される利用開始当初についてできるだけ密に把握出来るように、調査周期は、平成 21 年 8 月～10 月までの間は毎月 1 回、平成 21 年 11 月～平成 22 年 2 月までの間は 2 ヶ月に 1 回の周期とし、調査期間中に 5 回の調査を実施した。

	平成21年							平成22年		
	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第1回調査			◎	○						
第2回調査				◎	○					
第3回調査					◎	○				
第4回調査							◎○			
第5回調査									◎○	

◎ 8月新規利用者
○ 9月新規利用者

調査期間 7か月

定点調査開始　　定点調査終了

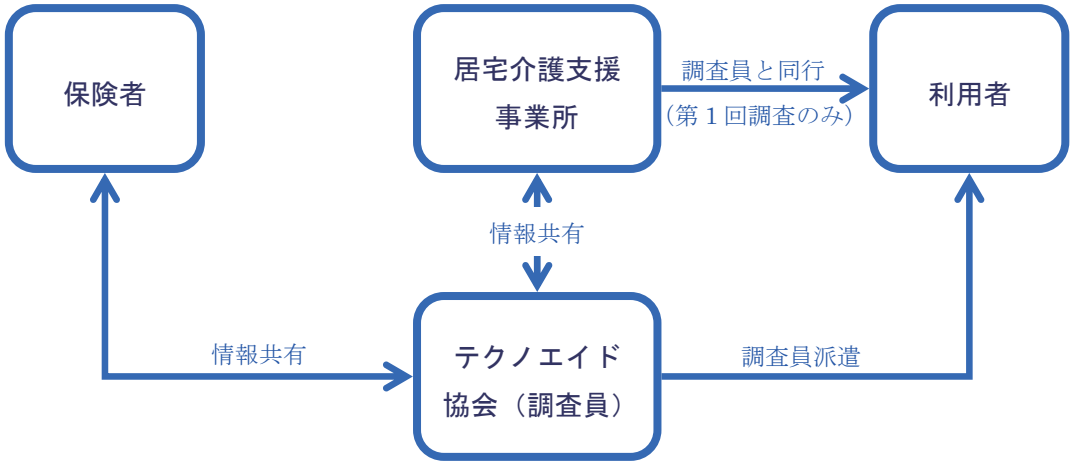
(3)調査の方法

調査は、調査員による訪問面接法によって実施した。

利用者の状態（生活機能・自立度）、家屋の状況等について適切に聞き取りができるように、リハビリテーション専門職養成学校の学生を調査員として派遣することとし、原則として各回の調査では同一調査対象について同一の調査員が調査を行った。なお、調査員の選定は学校側で行い、具体的な調査内容や留意事項等の説明については、テクノエイド協会が行った。

調査員は、毎回の訪問時に利用者の状態（生活機能・自立度）、家屋の状況、利用している福祉用具の満足度[6]等の聞き取りを行った。また、第 1 回目の訪問時には、福祉用具サービス利用前の状態（生活機能・自立度）についても併せて聞き取りを行った。

なお、調査対象となった利用者についての属性情報（氏名、住所、年齢、要介護度、生活機能・自立度、家屋の状況、介護者の状況等）については居宅介護支援事業所から提供を受けた。また、第 1 回の調査については、担当の介護支援専門員が同行し、調査対象者への説明等について協力を得た。



[6] 満足度については、6.2(7)に記述する方法と同様の方法によって評価を行った。

(4)生活機能・自立度の把握・評価方法

生活機能・自立度の把握・評価は、ADL INDEX(Scandinavia)[7]を基に京都女子大学　山田准教授が作成した簡易型自立度評価表を用いて評価を行った。

簡易型自立度評価表では、生活行為自立度順位尺度（横軸）によって自立度の評価が可能となっている。6.1.3 の分析では、この尺度を点数化（「自分で助け無しでやっている」1 点～「自分ではできない（全介助またはやっていない）」４点）して評価を行った。

	評価項目	自分で助け無しでやっている	用具を使ってほぼ自分でやっている	人の補助を利用して自分でやっている	自分ではできない（全介助またはやっていない
目的日常生活動作能力	① 食べる	自立度が高い・・・・自立度が低い			
	② 排泄				
	③ 屋内の移動				
	④ トイレまでの移動				
	⑤ 移乗動作 （立ち座り、ベッドから椅子まで）				
	⑥ 衣服の着脱				
	⑦ 日常的な衛生（洗面、歯ブラシなど）				
	⑧ 風呂／シャワー （洗髪や体拭きなど含む）				
	⑨ 調理 （皿フォークセットや後片付けなど含む）				
	⑩ 家庭内の家事 （部屋の掃除、ゴミ出しなど含む）				
	⑪ 屋外での移動				
	⑫ コミュニケーション （電話、外出時等、家族・介護者を除く）				

[7] 概要については（参考）参照のこと

（参考）簡易型自立度評価表について

現存しかつ臨床において使用されている ADL Index の多くは、身体機能の稼動程度と日常生活動作との連関性を一定の基準を設けて評価するものが主であった。しかしながら、身体機能の回復や機能程度の改善が望めない者の生活行為に関して、たとえば従前の障害類型である ICIDH モデルでは、測定域が身体機能と動作の領域に偏り生活行為の側面が制限さるなどの問題がスケール公開当初より指摘されていた。

ICIDH2 として開発された ICF モデルは前モデルを揚棄し「障害＝生活上の困難性」の因子を心身疾患に求めず環境因子内に収斂させ、とくに生活行為の問題点を従属的変数に位置させ、その原因を環境因子に説明させる方法をとっている。

欧州北欧諸国内では ICF 公開の以前より、とくに退院間際と退院後のリハビリテーションの臨床において、患者の生活行為や目的行為の達成に焦点化した自立生活評価指標の開発研究が持続的に行われてきた。その評価スキームは、生活場面に他者が介入する前段階として機器や用具などのあらゆる手段を導入して本人の動作・行為の完結性を追及するというものである。この Index 原型は、これら生活行為の自立度を評価する index 開発の一環として Sweden Stockholm 市にある赤十字病院を中核とした医療機関ネットワークで広く使用されてきたものであり、これを京都女子大学の山田准教授が日本での適用を念頭に一部分改良した版である。

6.1.3 調査結果の評価及び分析

(1) 調査対象事例の概要[8]

1）調査回数について

本調査の枠組みでは、最大 5 回の調査訪問を行っている。調査対象者ごとの調査回数は以下のとおりであった。

	（件）	
調査回数1回	21	24.4%
調査回数2回	10	11.6%
調査回数3回	20	23.3%
調査回数4回	18	20.9%
調査回数5回	17	19.8%
総数	86	100.0%

2)性別

男性が 26 件（30.2%）、女性が 60 件（69.8%）であった。

	（件）	
男性	26	30.2%
女性	60	69.8%
総数	86	100.0%

[8] 以下で紹介するデータは、調査票記載内容をそのまま抽出、集計したものである。一部のデータは、記入漏れや利用している用具と満足度調査への回答の不整合などの不備を含むものであるが、補正等は行っていない。

3)年齢

年齢は、75 歳以上 85 歳未満が最も多く 35 件（40.7%）を占め、次いで 85 歳以上 95 歳未満が 20 件（23.3%）、65 歳以上 75 歳未満が 20 件（23.3%）であった。

	（件）	
65歳未満	3	3.5%
75歳未満	20	23.3%
85歳未満	35	40.7%
95歳未満	20	23.3%
95歳以上	6	7.0%
不明	2	2.3%
総数	86	100.0%

4)要介護度

要介護度別にみると、要介護２（22 件、25.8%）、要介護１（18 件、20.9%）が多かった。設定した調査期間の初期から福祉用具の利用開始となる事例を優先して収集したため、比較的要介護度が低い事例が多くなったと考えられる。

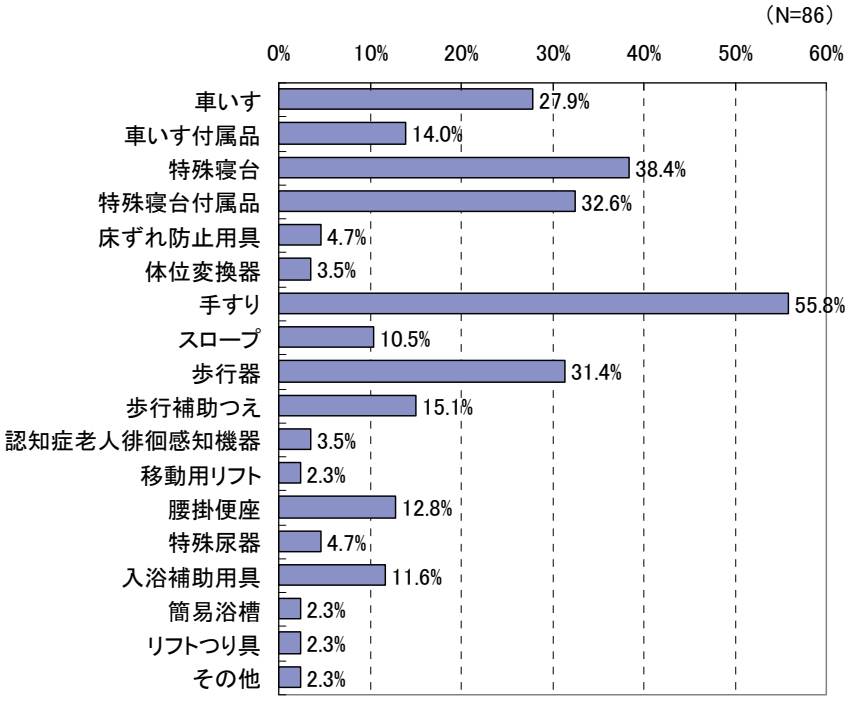
	（件）	
要支援1	12	14.0%
要支援2	8	9.3%
要介護1	18	20.9%
要介護2	22	25.6%
要介護3	11	12.8%
要介護4	11	12.8%
要介護5	4	4.7%
総数	86	100.0%

5)利用している福祉用具（複数回答）

利用している福祉用具は、手すりが 48 件（55.8%）と最も多く、次いで特殊寝台が 33 件（38.4%）、特殊寝台付属品 28 件（32.6%）、歩行器 27 件（31.4%）であった。手すりが多いのは、要介護度が低い事例が多かったためと考えられる。

特定福祉用具販売の対象となる福祉用具では腰掛便座（11 件、12.8%）が多かった。

	（件）	
車いす	24	27.9%
車いす付属品	12	14.0%
特殊寝台	33	38.4%
特殊寝台付属品	28	32.6%
床ずれ防止用具	4	4.7%
体位変換器	3	3.5%
手すり	48	55.8%
スロープ	9	10.5%
歩行器	27	31.4%
歩行補助つえ	13	15.1%
認知症老人徘徊感知機器	3	3.5%
移動用リフト	2	2.3%
腰掛便座	11	12.8%
特殊尿器	4	4.7%
入浴補助用具	10	11.6%
簡易浴槽	2	2.3%
リフトつり具	2	2.3%
その他	2	2.3%



(2) サービス提供効果を評価する視点からの事例ケースの分析

定点観測調査では、同一の福祉用具利用者を５ヶ月程度にわたって継続的に観察することで、日常生活動作能力（以下「生活動作能力」。）の変化も含めた、貸与サービス利用の種々のメリットと評価できる事例の抽出を試みた。貸与サービスのメリットを評価する視点として、以下の 4 点を設定することとした。

【サービス評価の視点】

①福祉用具の導入に伴う利用者の生活動作能力の改善
②利用者の状態や意向の変化に伴う福祉用具の返却・交換
③利用者の生活動作能力の変化に対応した福祉用具の見直し
④福祉用具の使用状況等の定期的な確認等

以下では、順に各視点に該当すると考えられる事例を検討する。

なお、調査回数が 2 回以下の事例については、性別欄に「＊」を付記している。

① 生活動作能力が改善した事例

新たな福祉用具導入後、生活動作能力に改善が見られた事例がどの程度あったかに注目した。85 事例中 15 事例で生活動作能力の改善が見られ、ここでは調査開始時と調査した各月において、いずれかの生活動作能力の区分で評価点が 1 点以上改善したものを改善事例としてとりあげることとした。

＜生活動作能力が改善した事例＞

性別	年齢	要介護度	福祉用具	改善の内容
男性	86 歳	要支援 1	手すり、［歩行器］	移乗動作、調理、家庭内の家事、屋外移動などが、自分で助け無しでやれるようになった。
女性	80 歳	要支援 1	［手すり］、［歩行補助つえ］、［入浴補助用具］	屋内移動、風呂／シャワー、調理、屋外移動で、一時的ではあるが生活動作能力に改善が見られた。
女性	80 歳	要支援 1	［手すり］、［歩行器］、［入浴補助用具］	移乗動作が、一時的ではあるが自分で助け無しでやれるようになった。 屋外での移動は、用具を使ってほぼ自分でできるようになった。
女性	84 歳	要支援 1	［手すり］、歩行器	屋内移動、トイレまでの移動、移乗動作、屋外での移動が、自分で助け無しでやれるようになった。
男性	75 歳	要支援 2	車いす（ハンド	屋外での移動が、自分で助け無しでやれるようになっ

性別	年齢	要介護度	福祉用具	改善の内容
			ル形電動車いす)	た。
男性	不明	要介護 1	手すり	屋内の移動、トイレまでの移動が、自分で助け無しでやれるようになった。
女性	69 歳	要介護 1	手すり、歩行器	屋外での移動が、人の補助を受けてほぼ自分でできるようになった。
女性	78 歳	要介護 1	手すり	調理、家庭内の家事が、自分で助け無しでやれるようになった。
女性	81 歳	要介護 1	手すり、[腰掛け便座]	食事、トイレまでの移動が、自分で助け無しでやれるようになった。 排泄、調理も導入後一時的ではあるが、自分で助け無しでやれるようになった。
女性	86 歳	要介護 1	［手すり］	排泄、屋内の移動、トイレまでの移動、移乗動作、屋外での移動、社会的コミュニケーションが、用具を使ってほぼ自分でできるようになった。 風呂／シャワーは、自分で助け無しでやれるようになった。
女性	65 歳	要介護 2	車いす、特殊寝台、手すり、歩行補助つえ、入浴補助用具	排泄、衣服の着脱、風呂／シャワー、調理、家庭内の家事、屋外での移動に、生活動作能力の改善が見られた。
女性	92 歳	要介護 2	［特殊寝台］、手すり、[歩行器]、入浴補助用具	屋内の移動、トイレまでの移動が、自分で助け無しでやれるようになった。 屋外での移動が、用具を使ってほぼ自分でできるようになった。 日常的な衛生（洗面、歯ブラシ等）が、人の補助を受けてほぼ自分でできるようになった。
女性	78 歳	要介護 2	［特殊寝台］、［手すり］	生活動作能力の全般が向上し、自分で助け無しでやれるようになった。
女性	89 歳	要介護 4	［特殊寝台］、［手すり］	移乗動作が、自分で助け無しでやれるようになった。
女性	98 歳	要介護 4	特殊寝台、歩行器	移乗動作と排泄が、自分で助け無しでやれるようになった。 屋内の移動が、用具を使ってほぼ自分でできるようになった。

※福祉用具欄の［　　］は調査開始時に新たに導入された福祉用具

② 福祉用具を返却・交換した事例

生活環境、身体状況が変化した際に利用していた福祉用具を返却あるいは交換できるのは福祉用具貸与サービスの大きなメリットの一つである。今回の調査で用具の返却・追加欄に記載のあった事例は、86 事例中 7 事例であり、そのうち 1 事例は同じ種目での機種変更が見られた。

返却に関しては外出機会の減少や、入院、手術等のため利用しなくなり返却するケースが多いが、生活動作能力の改善により、用具が不要になったため返却したという事例も見られた。具体的な事例は、以下のとおりである。

＜福祉用具を返却・交換した事例＞

性別	年齢	要介護度	福祉用具	内容
男性	95 歳	要介護 2	特殊寝台、歩行補助つえ	特殊寝台付属品を 3 ヶ月間使用して、別のタイプのものに変更した。歩行補助つえを交換した。
男性	86 歳	要支援 1	手すり、歩行器	一端、歩行器を返却したが、生活上必要となり再度利用を開始した。
女性	78 歳	要介護 2	特殊寝台、手すり	生活動作能力に大きな改善が見られため、「特殊寝台」を 5 ヶ月間使用して途中で返却した。
女性	80 歳	要支援 1	手すり、歩行補助つえ、入浴補助用具	身体機能の変化により 4 ヶ月間利用していた「歩行補助つえ」を返却した。
男性＊	67 歳	要介護 2	車いす	寒くなり外出機会が少なくなった為「車いす」を 2 ヶ月間使用して返却した。
女性＊	74 歳	要介護 2	車いす	膝の手術のため、「車いす」を 2 ヶ月間使用して返却した。（調査終了）
女性＊	96 歳	要介護 2	車いす、特殊寝台、手すり	入院のため、「全ての用具」を 3 ヶ月間使用して返却した。（調査終了）

※上記以外でも、利用頻度等の記録から用具利用を中断したと考えられるが、用具の返却・追加欄に記載がない事例、返却・交換等の理由が記入されていない事例が見受けられた。

③ 生活動作能力の変化に対応して福祉用具を見直した事例

生活環境、身体状況などの変化で生活動作能力が変化しても、能力に応じて利用していた福祉用具を交換できるのは福祉用具貸与サービスの大きなメリットの一つである。しかし今回の調査では、福祉用具の追加があった事例は 86 事例中 2 事例にとどまり、生活動作

能力の変化に伴って見直しが行われた事例は確認できなかった。追加されたことが確認できた事例は以下のとおりである。

＜福祉用具を追加の事例＞

性別	年齢	要介護度	福祉用具	内容
女性	92 歳	要介護 3	特殊寝台、手すり、床ずれ防止用具	調査開始時期から特殊寝台、手すりの利用を始めたが、3ヶ月後に「床ずれ防止用具」が追加された。 移乗や移動の生活動作能力の低下に伴い、新しい種目が追加された事例。
男性	67 歳	要介護 2	車いす、歩行補助つえ、手すり、入浴補助用具	調査開始の半年ほど前から手すり、入浴補助用具を利用していたが、トイレまでの移動の生活動作能力が低下したため「車いす」と「歩行補助つえ」が追加された。

【生活動作能力の変化に伴う福祉用具の見直し事例に関する留意点】

・アセスメントでは予後の状態変化も見込んだ用具選定が行われるため、適切なアセスメントが実施されていれば、極端な身体能力の変化が生じた場合を除いて、短期間に福祉用具の見直しが発生しない可能性も考えられる。本調査は調査期間に制約があるため長期の予後の変化を観察出来ていない点は留意が必要となる。

・本調査では生活動作能力の低下あるいは身体状況の低下が見られても、福祉用具の追加、変更が見られない事例が見られた。生活動作能力の変化は様々な状況が考えられ、他のサービス利用を優先するなど、必ずしも福祉用具の追加・変更による対応が最適でないケース、福祉用具の追加・変更が検討されたが調査期間内では実施されなかったケースもありうるので、福祉用具の追加、変更が見られないことが必ずしも問題とは言えない点に留意する必要がある。

④ 福祉用具の使用状況等の定期的な確認等

調査期間中における福祉用具専門相談員の活動内容として記載された事例は、86 事例中 7 事例であった。主に用具の点検、簡易な調整、状況確認のための写真撮影などが行われている。個別の内容は以下のとおりである。多くの事例では実質的な調査期間が 5 ヶ月以下であり、かつ調査回数が 5 回であったものは 17 件と少なく、調査期間内では福祉用具専門相談員の活動をとらえにくかった状況に留意する必要がある。

＜確認できた事例＞

性別	年齢	要介護度	用具	内容	利用開始からの経過月数
女性	86 歳	要介護 1	手すり	11 月に点検 1 月に点検	3～4 カ月 5～6 カ月
女性	68 歳	要介護 1	車いす、手すり	メンテナンスと集金	4～5 カ月
女性	76 歳	要介護 2	車いす、特殊寝台、歩行器、歩行補助つえ	車いすの状況確認、調整	5～6 カ月
女性	72 歳	要支援 2	手すり	手すりの状況確認	2.5～3.5 カ月
女性	76 歳	要支援 2	手すり	手すりの状況確認	6～7 カ月
女性	65 歳	要介護 2	車いす、特殊寝台、手すり、歩行補助つえ、入浴補助用具	特殊寝台の状況確認	6.5～7.5 カ月
女性 ＊	81 歳	要介護 3	特殊寝台、手すり、腰掛便座	使用している福祉用具についてケアマネジャーを通して相談	7～8 カ月

なお、①～④に示した要件に該当しなかった事例は、62 事例である。これらは要介護度にかかわらず調査開始前あるいは調査開始時からの生活動作能力に変化が見られず、福祉用具の利用についても変化（返却、追加、機種変更、点検など）が見られなかった事例である。心身の状態が安定しており福祉用具利用での対応の必要がなかった、あるいは変化のスピードが穏やかで、調査期間内では対応をとらえる機会が発生しなかった事例であると考えられる。

(3) サービス提供に対する満足度

満足度については、多くのケースで 4.0（満足している）前後の評価となった。特に福祉用具の利用が継続しており調査も 3 回以上実施されたケースでは、満足度も 4.0 以上を維持している例が多かった。一方、少数ではあるが利用期間が短いケースでは 3.0（やや満足）台の評価となったケースもあった。また、1 ヶ月に 1 度程度の訪問を望むコメントも 1 件あった。

6.1.4 福祉用具の利用効果に係る定点観測調査　結果の総括

福祉用具貸与の利用者について、継続的に生活動作能力及び福祉用具に対する満足度を把握することで、福祉用具の利用効果の把握を行った。調査データの回収できた 86 事例の

うち、福祉用具の導入によって生活動作能力が向上した事例は 15 事例あり、福祉用具導入の効果が見られた。

調査期間中に利用している福祉用具の返却・交換が行われた事例は 7 事例、用具が追加された事例が 2 事例あり、福祉用具貸与サービスの長所の 1 つである利用者の状態（生活機能・自立度）等や利用者の意向の変化に応じた福祉用具の柔軟な変更の効果が見られた。また、利用期間中の状況確認、点検、調整などが実施された例は 7 事例あり、利用状態の確認、モニタリングといった貸与サービスの長所も確認された。

これらサービスへの評価となる満足度は、利用状況による評価の差は見られるものの、全体としては「満足している」水準となっている。

6.2 福祉用具の利用効果に係る満足度調査

6.2.1 調査の目的

福祉用具サービスの利用効果は、生活機能・自立度の維持・改善といった利用者の能力面からの効果以外に、利用者及び介護者を心理的な面から支援する効果が期待される。生活機能・自立度の変化に対する福祉用具サービスの効果については、6.1 に示す事例調査において詳細に把握される予定である。しかし、詳細に把握されるのはあくまでも「事例」であり、全国で提供されている福祉用具サービスの状況を推定することは難しい。

そこで、本調査においては、簡易に把握が可能な心理的な「満足度」に絞って全国の福祉用具を利用している利用者及びその介護者を対象とした調査を実施することで、福祉用具サービス利用の効果について、全国の状況を把握することを目的とした。

6.2.2 調査の概要

(1)調査の対象

調査の対象は、調査月の時点で福祉用具サービスを利用している全国の利用者及びその介護者とした。

(2)調査の方法

調査は標本調査によって実施し、調査票の配布・回収は郵送法によって実施した。調査票では「満足度」と併せて、福祉用具貸与を利用することによって他のサービスに増減があったかどうかについても把握している。

なお、定点観測調査（6.1 参照）の対象者についても、生活機能・自立度とともに、聞き取り調査で福祉用具利用に関する満足度を把握した。

(3)標本抽出の方法

標本抽出は居宅介護支援事業所を一次抽出単位、福祉用具サービス利用者を二次抽出単位とする層化二段無作為抽出法によって行った。

一次抽出単位の抽出枠には、平成 20 年度の介護サービス情報公表システムに登録されている居宅介護支援事業所の名簿を用いた。

標本数は約 4,000 人を想定し、二次抽出単位の標本数 1 事業所当たり 3 人として居宅介護支援事業所 1333 事業所を調査対象とした。

層化基準は地域ブロック（8 区分）として、比例配分によって以下のとおり標本を配置した。

地域ブロック	標本数（事業所数）
北海道	54
東北	111
関東	380
中部	225
関西	251
中国	95
四国	55
九州	162
総数	1,333

(4)調査月

調査月は、平成 21 年 10 月とした。

(5)回収の状況

回収率は 45.4%であり、層別の回収率は以下のとおりであった。

地域ブロック	回収率	回収数	配布数
北海道	40.3%	64	159
東北	53.6%	177	330
関東	40.4%	461	1,140
中部	45.3%	306	675
近畿	46.6%	351	753
中国	47.0%	134	285
四国	55.2%	91	165
九州	47.1%	229	486
計	45.4%	1,813	3,993

(6)推定方法

利用者及び介護者の満足度は、後述する方法により満足度得点の平均値で評価する。層化二段無作為抽出法では、満足度得点の母平均は次の推定式で推定した。

$$\overline{X} = \frac{1}{N}\sum_{h=1}^{8}\frac{M_h}{m_h}\sum_{i=1}^{m_h}\frac{N_{hf_i}}{n_{hf_i}}\sum_{j=1}^{n_{hfi}}X_{hij}$$

$\overline{X}$: 満足度得点の母平均の推定値

X_{hij} : 第h層第i居宅介護支援事業所の第j利用者（介護者）の満足度得点

N : 調査月の福祉用具貸与利用者（介護者）総数

N_{hf_i} : 第h層第i居宅介護支援事業所の利用者（介護者）総数

n_{hf_i} : 第h層第i居宅介護支援事業所の調査対象者数

M_h : 第h層の居宅介護支援事業所数

m_h : 第h層の調査対象居宅介護支援事業所数

また、推定値の達成精度（標準誤差）は次の推定式で推定した。

$$\sqrt{\hat{V}\left(\overline{X}\right)} = \frac{1}{N}\sqrt{\sum_{h=1}^{8}\left(M_h(M_h - m_h)\frac{Var\left(\hat{T}_{x_h}\right)}{m_h} + \frac{M_h}{m_h}\sum_{i=1}^{m_h}N_{hf_i}(N_{hf_i} - n_{hf_i})\frac{Var\left(X_{hi}\right)}{n_{hf_i}}\right)}$$

$\sqrt{\hat{V}\left(\overline{X}\right)}$: 標準誤差の推定値

$Var\left(\hat{T}_{x_h}\right)$: 第h層における満足度得点総和の分散

$Var\left(X_{hi}\right)$: 第h層第i居宅介護支援事業所における満足度得点の分散

(7)満足度の評価方法

調査対象者が利用している福祉用具に関する満足度については、「福祉用具満足度評価（Quebec User Evaluation of Satisfaction with assistive Technology：QUEST）第 2 版」によって把握・評価を行う。QUEST は福祉用具利用者の満足度を評価するために開発された効果測定の指標であり、日本においては、「福祉用具の心理的効果測定手法の開発（平成 16～17 年度　厚生労働科学研究費補助金　障害保健福祉総合研究事業,主任研究者 国立身体障害者リハビリテーションセンター研究所　井上剛伸)」において日本語版の開発・信頼性の確認がなされている。

QUEST 日本語版における設問は大きく「福祉用具の満足度（8 項目)」と「サービス[9]の満足度（4 項目)」に分かれる。それぞれの設問は、「全く満足していない」～「非常に満足している」の 5 段階で評価を行い、当該評価を満足度得点とする。つまり、「全く満足していない」＝1 点、「非常に満足している」＝5 点となる。

また、「福祉用具の満足度（8 項目)」の評価は、8 項目の満足度得点の平均値（$\frac{\sum_{i=1}^{8} X_i}{8}$ (X_iは設問iの評価得点)）で評価される。

同様に、「サービスの満足度（4 項目)」の評価は、4 項目の満足度得点の平均値（$\frac{\sum_{i=1}^{4} X_i}{4}$ (X_iは設問iの評価得点)）で評価される。

福祉用具サービスに関する総合的な評価は全 12 項目の満足度得点の平均値（$\frac{\sum_{i=1}^{12} X_i}{12}$ (X_iは設問iの評価得点)）で評価される。

評価得点

1	2	3	4	5
全く 満足していない	あまり 満足していない	やや 満足している	満足している	非常に 満足している

[9] QUEST における「サービス」は次頁に記載された設問にあるサービスであり、福祉用具貸与における「サービス」とは異なる点に留意が必要である。

福祉用具の満足度に関する設問

福祉用具について	
1.　その福祉用具の**大きさ**(**サイズ**, **高さ**, **長さ**, **幅**)に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
2.　その福祉用具の**重さ**に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
3.　その福祉用具の**調節しやすさ**(**部品の取り付け方法や部品の調節方法**)に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
4.　その福祉用具の**安全性**に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
5.　その福祉用具の**耐久性**に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
6.　その福祉用具の**使いやすさ**(**簡単に使えるかどうか**)に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
7.　その福祉用具の**使い心地**の良さに、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
8.　その福祉用具の**有効性**に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５

サービスの満足度に関する設問

サービスについて	
9.　その福祉用具の**取得手続きと期間**(**手に入れるまでの手続きや期間**)に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
10.　その福祉用具の**修理とメンテナンス**のサービスに、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
11.　その福祉用具を手に入れたときの、**専門家の指導・助言**(例：情報提供, 注意事項)に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５
12.　その福祉用具の**アフターサービス**に、どれくらい満足していますか？	１ ２ ３ ４ ５

(8)達成精度

全国の母平均の標準誤差率を推定すると次のとおりであり、概ね15%程度の標準誤差率[10]となっている。

	総合		福祉用具		サービス	
	利用者	介護者	利用者	介護者	利用者	介護者
(1)車いす	13.6%	14.2%	13.5%	14.5%	13.0%	13.8%
(2)特殊寝台	11.7%	11.8%	11.6%	11.9%	11.5%	12.1%
(3)床ずれ防止用具	12.9%	13.1%	12.6%	13.0%	12.2%	13.4%
(4)体位変換機	12.6%	13.9%	11.0%	14.5%	11.6%	10.4%
(5)手すり	13.8%	13.1%	13.6%	13.1%	13.2%	13.4%
(6)スロープ	14.0%	15.0%	14.0%	15.7%	11.9%	12.8%
(7)歩行器	14.0%	13.8%	13.7%	14.3%	13.7%	12.8%
(8)歩行補助つえ	14.6%	14.3%	14.5%	14.2%	13.4%	14.1%
(9)認知症老人徘徊感知機器	−	13.5%	−	13.5%	−	13.2%
(10)移動用リフト	14.5%	9.2%	14.0%	9.3%	14.2%	8.0%
(11)腰掛便座	14.2%	16.6%	13.7%	16.6%	13.9%	16.5%
(12)特殊尿器	16.3%	15.9%	15.9%	16.3%	12.2%	13.7%
(13)入浴補助用具	16.6%	15.9%	16.4%	16.1%	14.4%	14.6%
(14)簡易浴槽	12.6%	1.5%	11.5%	1.7%	12.2%	1.2%
(15)移動用リフトのつり具	12.1%	14.1%	11.9%	14.3%	11.2%	12.1%

なお、標本数の制約から、居宅介護支援事業所内の福祉用具種類別の満足度の分散が求められない場合（標本数が 2 未満の場合）、同じ地域ブロックに属する全ての利用者の福祉用具種類別の満足度の分散で代用した。また、地域ブロックにおいても福祉用具種類別の満足度の分散が求められない場合（標本数が 2 未満の場合）、全地域ブロックの利用者の満足度の分散で代用した。

[10] 15%の標準誤差率とは、推定された母平均が概ね±30%の誤差を持つことを意味する。（正確には、95%の信頼確率において±1.96×15%の標本誤差を有することを意味する。）

6.2.3 調査結果の評価及び分析

(1)結果の概要

回収された 1,813 人のうち、未記入等でなかった 1,635 人の回答結果を用いて母集団の推定を行った。推定に用いた福祉用具種類別の標本数は次のとおりである。

	利用者	介護者
車いす	799	790
特殊寝台	1,011	987
床ずれ防止用具	260	288
体位変換器	30	35
手すり	388	366
スロープ	168	174
歩行器	311	282
歩行補助つえ	153	134
移動用リフト	95	89
認知症老人徘徊感知機器	-	14
腰掛便座	158	161
特殊尿器	21	18
入浴補助用具	129	123
簡易浴槽	4	3
移動用リフトのつり具	8	12

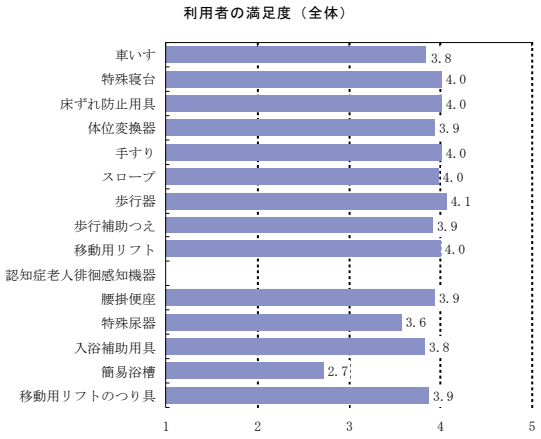
福祉用具サービス（貸与・販売）に対する利用者及び介護者の満足度はいずれの福祉用具でも概ね 4.0 前後であり、総じて満足度が高い。また、福祉用具（モノ）に対する満足度と事業所から受けるサービスに対する満足度はそれぞれ高く、「モノ」だけでなく福祉用具「サービス」全体としての満足度が高くなっている。

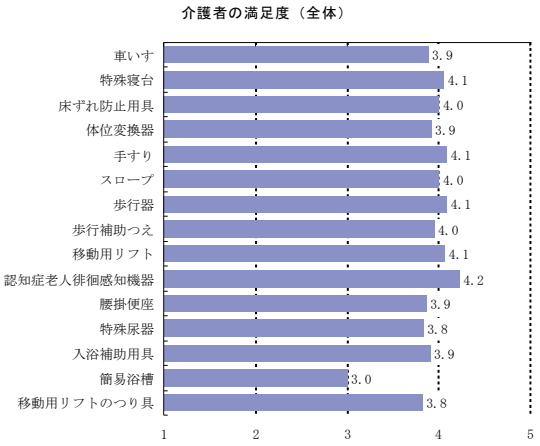
福祉用具サービス（貸与・販売）が満足度の高いサービスであるならば、福祉用具サービス（貸与・販売）全体として、利用者及び介護者の生活を支える上で一定の効果が見られた。

(2)福祉用具サービスに関する総合的な評価

1)福祉用具サービス利用者全員の評価

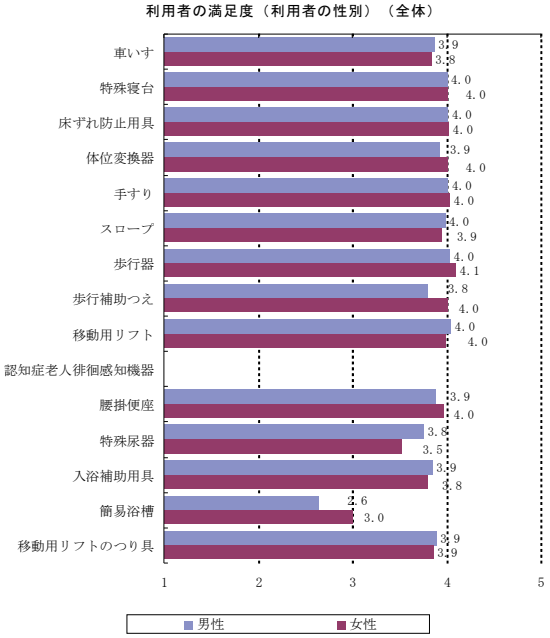
福祉用具サービスの利用者及び介護者の総合的な満足度は以下のとおりである。特に、福祉用具貸与の対象となる品目では、いずれの福祉用具も満足度は概ね 4.0 前後であり、満足度が高い。一方、特定福祉用具販売の対象品目では、特殊尿器及び簡易浴槽の満足度が低いが、他の品目は 3.8～3.9 程度であり、満足度は概ね高いといえる結果となった。

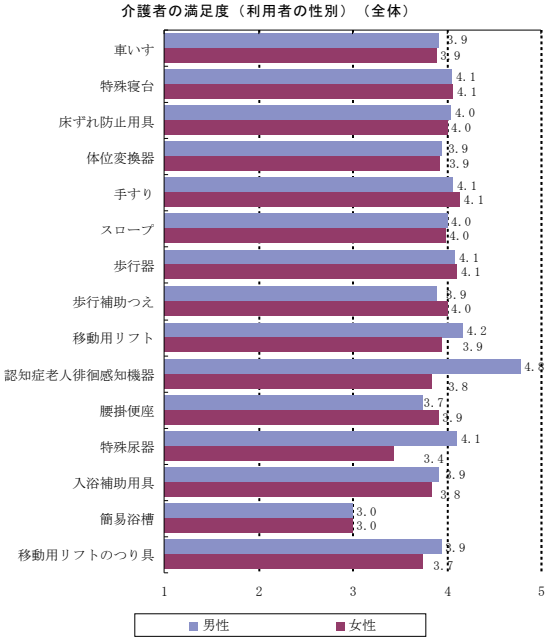




2)男女別の評価

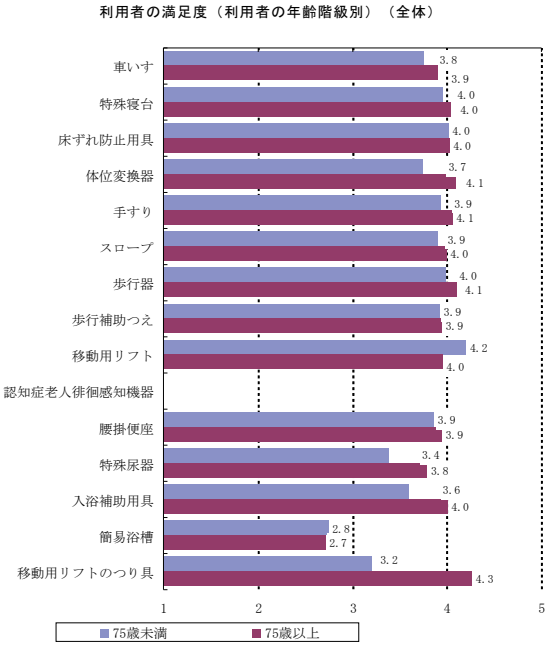
総合的な満足度を利用者の性別に見ると、次のとおりであり、性別によって満足度に大きな差は見られない。なお、回収された標本は 666 人が男性、877 人が女性であった。

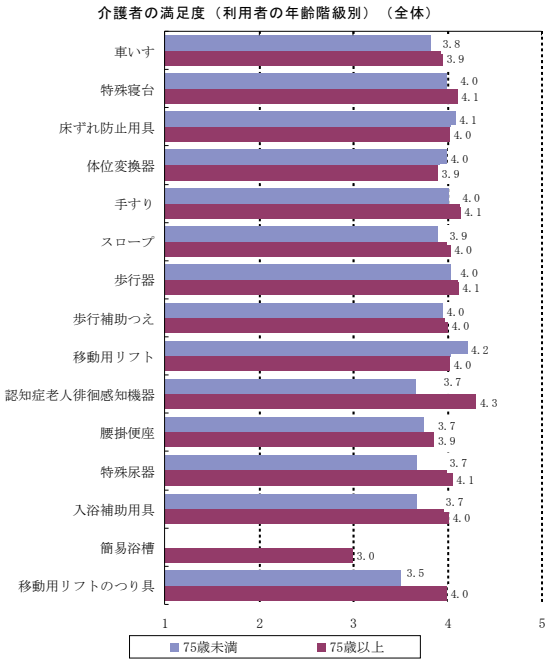




3)年齢別の評価

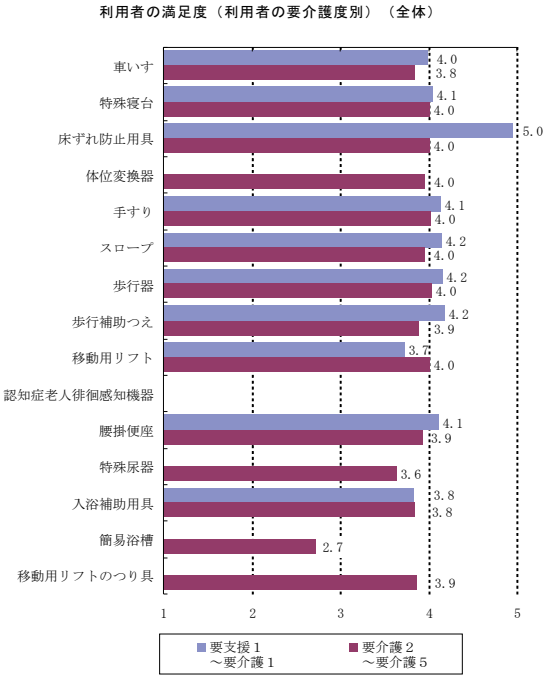
総合的な満足度を利用者の年齢別（前期・後期別）に見ると、次のとおりである。利用者の満足度では、体位変換器、特殊尿器、入浴補助用具、移動用リフトのつり具では年齢が高い利用者の満足度が高い傾向が見られる。また、介護者の満足度でも特殊尿器、入浴補助用具、移動用リフトのつり具では年齢が高い利用者の満足度が高い傾向が見られる。なお、回収された標本は 402 人が 75 歳未満、1120 人が 75 歳以上であった。

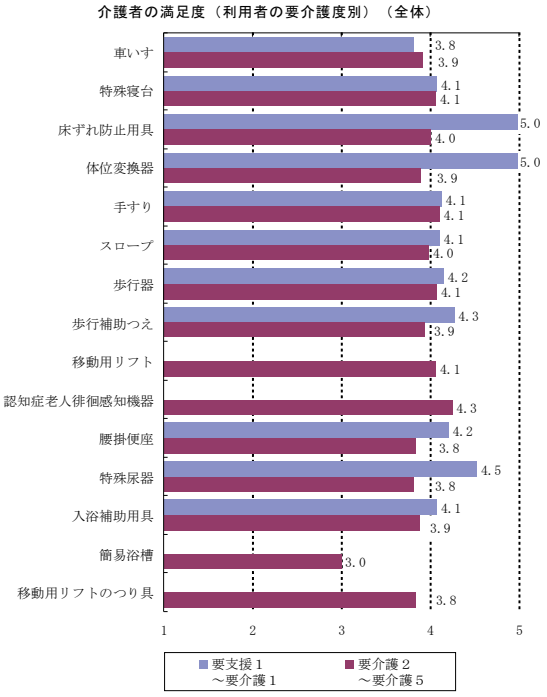




4)要介護度別の評価

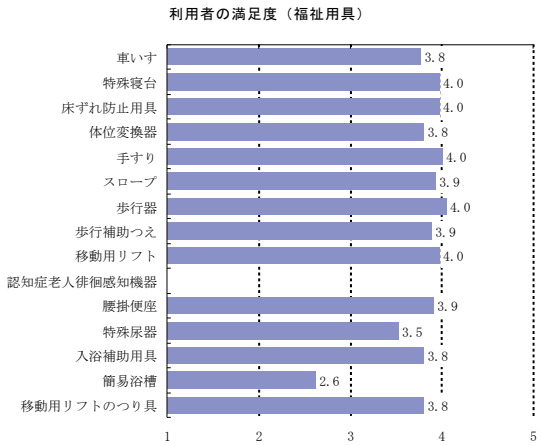
総合的な満足度を利用者の要介護度別に見ると、次のとおりである。歩行補助つえ、腰掛便座では要介護度が低い利用者の満足度が高い傾向が見られる。なお、回収された標本は 194 人が要支援 1～要介護 1、1,346 人が要介護 2～5 であった。

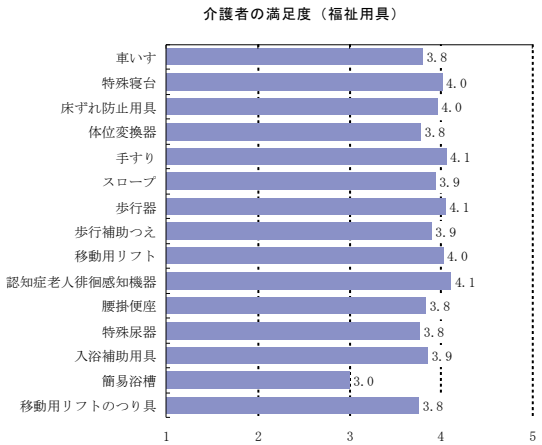




(3)福祉用具に対する満足度

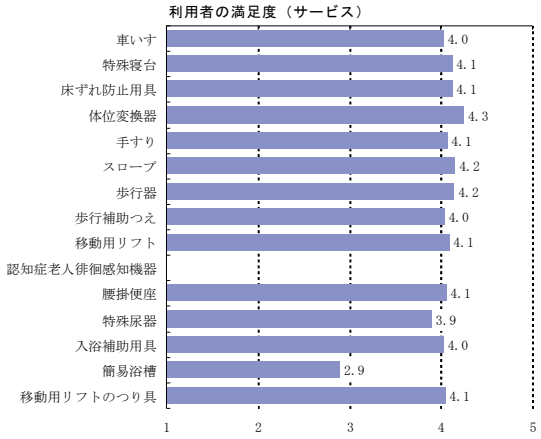
利用している福祉用具に対する利用者及び介護者の満足度は以下のとおり。概ね総合的な満足度と同様の傾向で、いずれの福祉用具についても総じて高い満足度となっている。また、総合的な満足度が低い特殊尿器及び簡易浴槽は、福祉用具そのものに対する満足度が低くなっている。

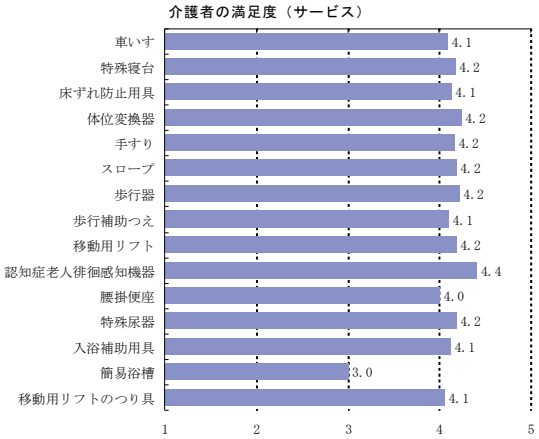




(4)福祉用具に係わるサービスに対する満足度

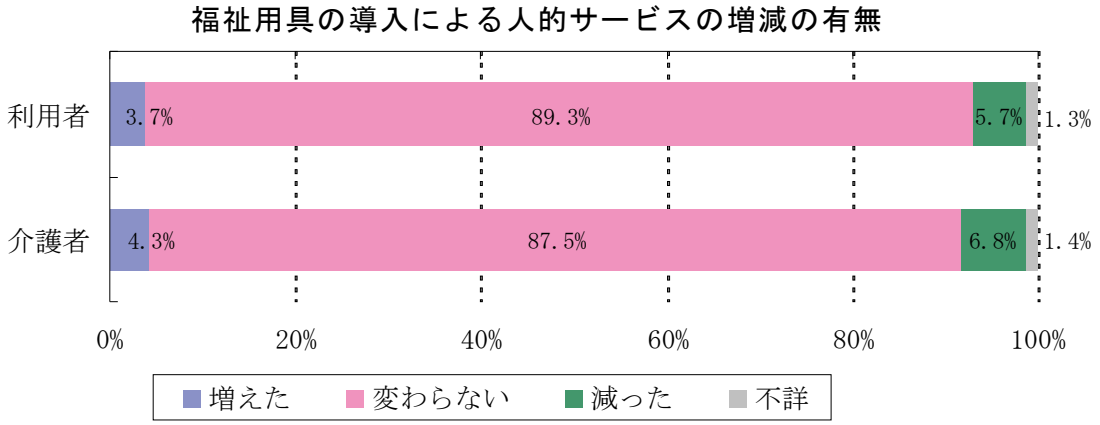
利用している福祉用具に対して提供されるサービスに対する利用者及び介護者の満足度は以下のとおり。概ね総合的な満足度と同様の傾向で、いずれの福祉用具についても総じて高い満足度となっている。また、福祉用具に対する満足度と比較しても、サービスに対する満足度が高い傾向にある。





(5)福祉用具の導入による人的サービスの増減

福祉用具を導入したことで、他の人的サービス（訪問介護、通所介護等）のサービス量に増減が生じたかどうかについて、回答のあった標本で集計すると次のとおりである。調査に回答のあった標本では、約 9 割が「変わらない」と回答している。



6.2.4 福祉用具の利用効果に係る満足度調査の結果の総括

福祉用具サービス（貸与・販売）に対する利用者及び介護者の満足度はいずれの福祉用具でも概ね 4.0 前後であり、総じて満足度が高くなっている。また、福祉用具（モノ）に対する満足度と、事業所から受けるサービスに対する満足度は、それぞれ高く「モノ」だけでなく福祉用具「サービス」全体としての満足度が高くなっており、利用者及び介護者への心理的な面からの支援において、福祉用具サービスの利用効果が見られた。

７．個別調査結果に基づく調査全体のまとめ

（１）サービスの実施状況について

- 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握（事例調査）では、これまで詳細が把握できていなかった福祉用具サービスを提供する際に福祉用具貸与・販売事業所が実施している具体的な作業内容についてサービスプロセスを定義し、全国に事業を展開している大手事業者と地方拠点の中堅事業者からなる 4 事業者に対する詳細なヒアリングを行うとともに、サービスプロセスごとに映像を記録し可視化する作業を行った。
- それにより、4 事業者と限られた範囲ではあるが、アセスメント、搬入／設置、利用指導／適合調整、フォロー、モニタリングにおいて福祉用具貸与事業所が利用者宅を訪問して実施している作業内容、利用者・家族及び介護支援専門員とのやり取りの一例を把握することができた。
- また、映像記録から、事故防止に配慮した業務がなされている事例が確認された。
- これらの結果は、用具種目別、サービスプロセス別に、「映像内容」「必要と思われる業務内容」として整理した。

- 実施した福祉用具種類別のサービス提供の実態把握に係る全国調査の結果から、福祉用具貸与事業所における利用者の構成について、約 9 割が継続の利用者であることが明らかとなった。
- 福祉用具の導入に際しては、「情報提供」～「フォロー」までのすべてのプロセス が利用者 1 人に対して平均 1 回以上提供されており、導入後のメンテナンスは概ね 6 ヶ月以内に 1 回程度の頻度で提供されていることが明らかとなった。
- 福祉用具貸与事業の属性別（いわゆるレンタル卸の利用の有無別、サービス利用者数規模別）の集計も行ったが、いずれも大きな差は見られず、サービスの実施状況については事業所の属性による大きな差は見られなかった。
- 特定福祉用具販売の対象品目であっても福祉用具貸与事業所に併設された特定福祉用具販売事業所では、半数程度の事業所で継続的にメンテナンスを実施している実態が明らかとなった。

（２）福祉用具サービスの効果について

- 福祉用具の利用効果に係る定点観測調査では、福祉用具貸与の利用者について、継続的に生活動作能力及び福祉用具に対する満足度を把握することで、福祉用具の利用効果の把握を行った。評価分析の対象とした 86 事例のうち、福祉用具の導入によって生活動作能力が向上した事例は 15 事例あり、福祉用具導入の効果が見られた。

- 調査期間中に利用している福祉用具の返却・交換が行われた事例は 7 事例、用具が追加された事例が 2 事例あり、福祉用具貸与サービスの長所の一つである利用者の状態（生活機能・自立度）等や利用者の意向の変化に応じた福祉用具の柔軟な変更の効果が見られた。また、利用期間中の状況確認、点検、調整などが実施された例は 7 事例あり、利用状態の確認、モニタリングといった貸与サービスの長所も確認された。
- 福祉用具種類別のサービス提供の実態把握に係る全国調査の結果でも、福祉用具貸与利用者のうち、約 7%の利用者が利用している福祉用具の一部又は全部を返却している。新規の利用者についても、福祉用具導入後のフォローにより福祉用具の変更が必要となった利用者が約 25%いることが明らかになっており、福祉用具貸与サービスの長所の 1 つである利用者の状態（生活機能・自立度）等や利用者の意向の変化に応じた福祉用具の柔軟な変更の効果が見られた。
- 福祉用具の利用効果に係る満足度調査では、福祉用具サービス（貸与・販売）に対する利用者及び介護者の満足度はいずれの福祉用具でも概ね 4.0（満足している）前後であり、総じて満足度が高くなっている。また、福祉用具（モノ）に対する満足度と事業所から受けるサービスに対する満足度はそれぞれ高く、「モノ」だけでなく福祉用具「サービス」全体としての満足度が高くなっており、利用者及び介護者への心理的な面からの支援において、福祉用具サービスの利用効果が見られた。

介護保険における福祉用具サービスの利用実態及び
有効性に関する調査研究事業　報告書

発行日　平成２２年３月
発行者　財団法人テクノエイド協会
〒１６２－０８２３
東京都新宿区神楽河岸１番１号　セントラルプラザ４階
ＴＥＬ　０３（３２６６）６８８０
ＦＡＸ　０３（３２６６）６８８５

この事業は、老人保健健康増進等事業の一環として厚生労働省から補助金の交付を受けて実施したものです。