

## 第4回「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」

### － 議 事 次 第 －

日時：平成21年8月7日（金）

10:00－12:00

場所：航空会館701、702会議室

### 議 題

1. 福祉用具サービスの利用実態及び有効性等に関する調査の実施について
2. その他

## 資料一覽

- 資料 1 福祉用具に関するこれまでの議論及び今後の進め方（案）
- 資料 2 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の実施について
- 資料 3－1 種目別のサービス提供実態調査（ケーススタディ）
- 資料 3－2 種目別のサービス提供実態調査（アンケート）
- 資料 4－1 利用効果に関する定点観測調査
- 資料 4－2 利用効果に関する満足度調査

## 参 考 資 料

**参考資料 1** 福祉用具の満足度評価スケールの開発  
— QUEST 簡易版 —

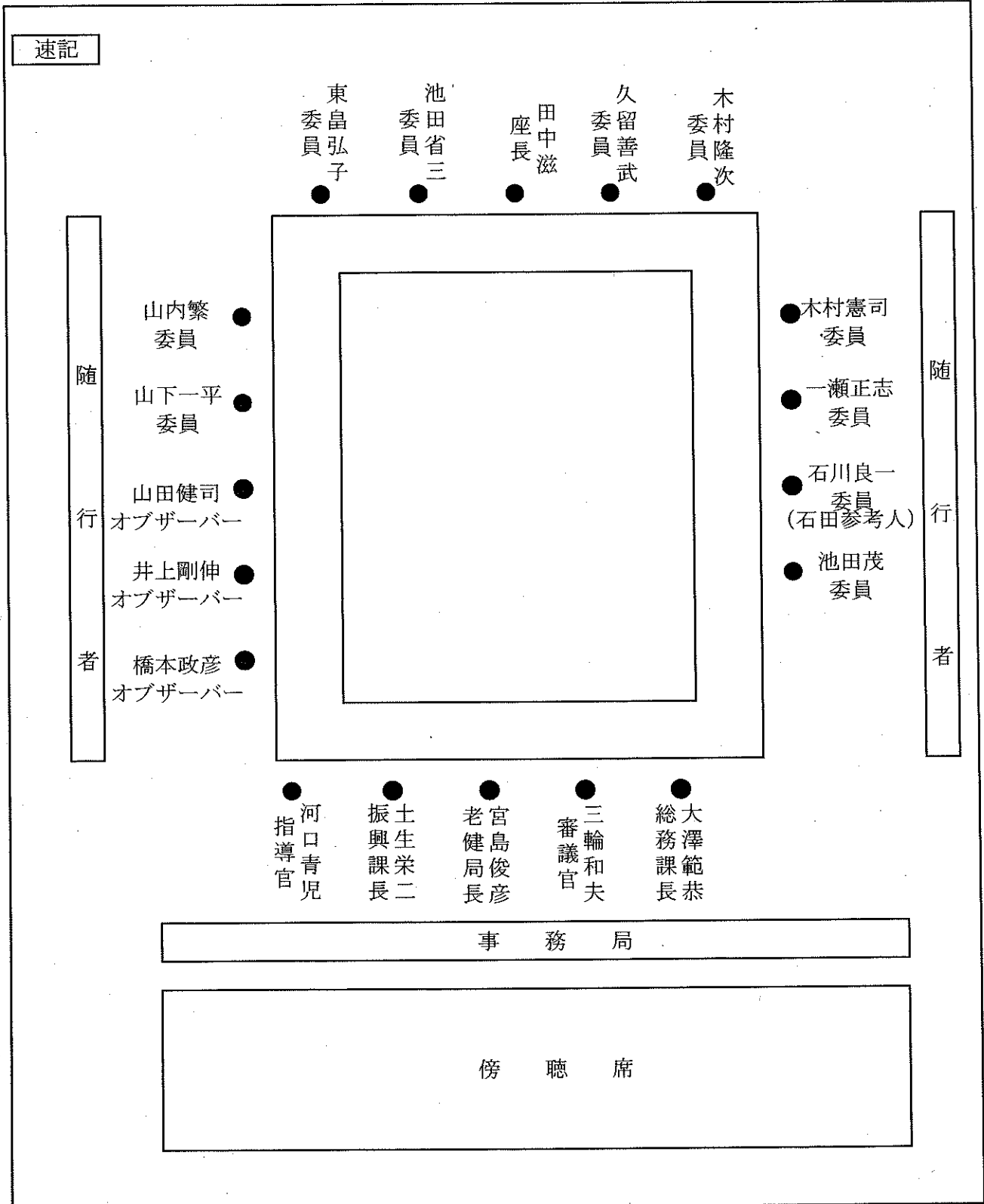
**参考資料 2** 国保連合会介護給付適正化システムの改修における福祉用具の介護給付の適正化の推進について  
(平成 21 年 6 月 17 日付事務連絡)

# 第4回「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」

## 座席図

日時：平成21年8月7日（金）10:00～12:00

場所：航空会館 701、702会議室



福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会 メンバー表

(13名)

氏 名	所 属 ・ 役 職
池田 茂	社団法人 日本福祉用具供給協会 理事長
池田 省三	龍谷大学 教授
石川 良一	全国市長会 介護保険対策特別委員会 委員長 (東京都稲城市長)
一瀬 正志	財団法人 テクノエイド協会 常務理事
伊藤 利之	横浜市総合リハビリテーションセンター 顧問
木村 憲司	日本福祉用具・生活支援用具協会 会長
木村 隆次	日本介護支援専門員協会 会長 (日本薬剤師会 常務理事)
久留 善武	社団法人 シルバーサービス振興会 企画部長
◎ 田中 滋	慶應義塾大学大学院 経営管理研究科 教授
対馬 忠明	健康保険組合連合会 専務理事
東島 弘子	ジャーナリスト
山内 繁	早稲田大学 人間科学学術院 特任教授
山下 一平	全国福祉用具専門相談員協会 会長

◎：座長

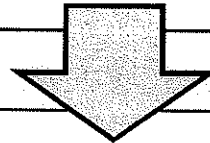
(敬称略・50音順)

## 福祉用具に関するこれまでの議論及び今後の進め方(案)

〔平成21年度介護報酬改定に関する審議報告〕(第62回介護給付費分科会抜粋)

福祉用具貸与の価格については、同一製品で非常に高額になるケース等(「いわゆる外れ値」)が一部存在していること等を踏まえ、競争を通じた価格の適正化を推進するため、製品毎等の貸与価格の分布状況等の把握・分析・公表や、介護給付費通知における同一製品の貸与価格幅等の通知を可能とするなど、都道府県、市町村の取組を支援する。

また、福祉用具サービスの向上、貸与種目と販売種目の整理等保険給付の在り方については、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、引き続き議論・検討を行い、早急に必要な対応を行う。



「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」の議論の進め方(案)

○介護給付費分科会でご指摘いただいた課題についてご議論頂くための材料となる調査研究について議論する。(調査研究は老人保健健康増進等事業として(財)テクノエイド協会が実施。)

○今年度実施する上記の調査研究の結果を踏まえ、論点を整理し、「福祉用具における保険給付の在り方」について議論する。

(参考) (第58回介護給付費分科会(平成20年11月14日)資料3-2抜粋)

○ 福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会の設置

福祉用具の報酬の在り方等について、社会保障審議会介護給付費分科会において審議を行うための論点の整理及び技術的な事項の検討を行うことを目的とする。

○ 検討状況

・第1回:平成19年9月3日

福祉用具の保険給付の在り方に関する課題の整理・明確化とその改善のための論点について

・第2回:平成19年10月22日

福祉用具の保険給付の在り方に関する改善のための論点について

・第3回:平成19年11月22日

これまでの論点整理について

- 論点1(価格差ではなく、記入ミスや不正請求と推測される外れ値が存在しているではないか)
- 論点2(利用者は適切な情報を得た上で選択を行っているか、市場原理が働いていないのではないか)について

「当面の課題に対する論点整理(案)」(以下、「論点整理という。’)として提示の上議論頂き、概ね合意が得られたところである。

## ○ 論点整理に基づく主な議論の状況

### 1. 福祉用具の情報提供に関する事項

#### ①いわゆる「外れ値」への対応について

- ・外れ値が存在していることは不適切。何らかの対応が必要。
- ・都道府県等が事業者に対して適切な意見を述べる等の指導等を行い、適正化を図るべき。
- ・要因等を保険者等が把握すれば良いのではないか。
- ・都道府県等は国保連合会介護給付適正化システム等を活用し、外れ値の実態と要因を調査し、公表すべき。
- ・公表する場合、利用者やケアマネジャーへ情報が提供できる仕組みが必要。

#### ②情報提供の方法について

- ・利用者の選択には、価格、機能、サービス内容の情報が提供される必要がある。
- ・利用者が判断することを基本とすべき。
- ・国保連合会介護給付適正化システムを活用し、事業所毎の貸与価格等を利用者等へ通知する等の情報提供システムの構築が必要。
- ・利用者等が、当該価格が都道府県内等との比較が出来ることが必要。
- ・ケアマネジャー等には、福祉用具の貸与価格について理解し、利用者にもその情報が効果的に活用させるよう、援助する役割が重要。



○ 論点3(平均貸与期間が平均回収期間を超えて貸与される福祉用具種目は、貸与という給付方式に馴染まないのではないか)について

「当面の課題に対する論点整理(案)」として提示の上議論頂いたが、基本的な方向性等についてさまざまな議論を頂き、意見集約が難しい状況である。そのため、今後とも調査研究の上、議論を継続することが必要である。

○ 論点整理に基づく主な議論の状況

2. サービスの適正化・効率化に関する事項

②給付方法の適正化について

- ・貸与種目には、メンテナンスの必要性が低く販売価格も低いものが含まれているため、必要以上の給付費が費やされているのではないか。
- ・軽度者からの利用が多く、結果的に長期間の利用となるものや、選定がきちんと行われたもの、比較的安価なものは貸与から販売としてはいいのではないか。

【主な議論】

- 歩行補助つえ、歩行器、手すりなどは購入種目へ移行してよいのではないか。
- 加齢に伴う心身の状態に応じたサービスを提供する介護保険制度の原則に則り貸与を基本としている制度の根本論について検討が必要。
- 身体状況の変化への対応、安全性の確保のため、貸与方式を維持すべき。
- 見直すのであれば、販売価格と貸与価格の実態を把握し、その上で対応を行うべき。
- 安価なものは販売ではなく、貸与、販売種目の選択制にできるようにすべき。
- ・販売においても、適切な選定、試用、メンテナンス等の体制を担保するとともに、責任の所在を明確化すべき。
- ・販売においても、利用者の不注意な使用や、保守点検の不備による事故の発生を防ぐため、安全性を担保する必要があるのではないか。
- ・貸与種目から販売種目へとする場合には、一定の経過措置期間の設定が必要ではないか。

- 論点4(現に貸与に要した費用の中に不明瞭なコストが存在しているのではないか、提供するサービスに対する価格は適切かどうか、人的サービス、物的サービス両方を分ける必要があるのではないか、サービスの質の内容は確保されているか)について

「当面の課題に対する論点整理(案)」としてアセスメント、モニタリング等の一部につき議論頂いたが、具体的な手法については、合意が得られておらず、検討が必要な状況。また、医療サービス、施設等の関係機関との連携や、福祉用具専門相談員等の質の向上等、関連する問題も多いことから、今後とも調査研究の上、検討を行うことが必要。

## ○ 論点整理に基づく主な議論の状況

### 2. サービスの適正化・効率化に関する事項

#### ① サービスの質の向上について

- ・導入時のアセスメント、利用者の状態像を考慮したマネジメントが必要
- ・貸与事業者は、居宅サービス計画を踏まえたサービスの実施、定期的な使用状況の確認が必要。

#### 【主な議論】

- 居宅サービス計画の目標を踏まえ、連携すれば良いのではないか。
- 福祉用具貸与でもPDCAが行えるよう、個別サービス計画が必要ではないか。
- ・モニタリングを活用し、正しい利用や安全性を確保すべき。
- ・福祉用具専門相談員のモニタリングの際のチェック基準を明確化すべき。
- ・メーカーもチェック基準を公表し、当該基準をメーカーへフィードバックする等の対応が必要。
- ・福祉用具の提供には、ケアマネジメントとともに、OT・PT等の専門職との連携、更生相談所等のバックアップシステムを利用してはどうか。

- 論点5(利用者の状態像の予後に応じた給付が行われていないのではないか)等について様々な議論を頂いているが、具体的な対応方針等については議論出来ていないところ。今後とも調査研究の上、議論を継続していくことが必要。

## 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の実施について

### 1. 調査の背景と目的

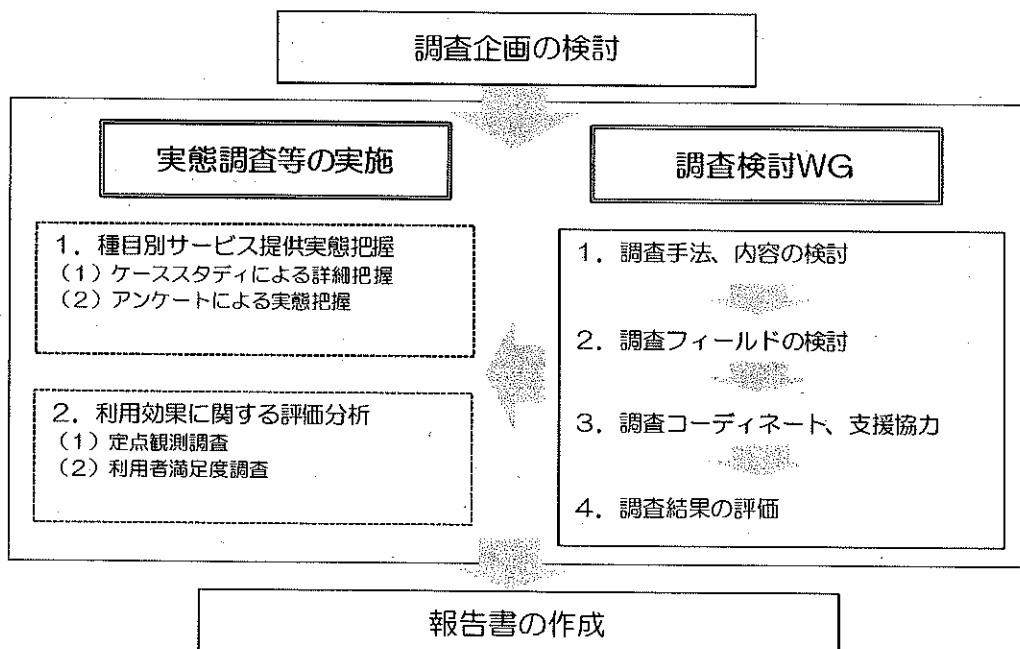
介護保険における福祉用具サービスの在り方については、利用者の状態像に応じたサービス提供の状況、メンテナンスに係る実態把握、有効性等について早急に調査研究を行い、「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」において、議論・検討されることとなっている。

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、これまでの先行研究では、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. 実施フロー



### 3. 調査検討ワーキングの設置

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を設置することとする。

#### 調査検討ワーキング 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・ヘルスケア営業推進室長
東島 弘子	福祉ジャーナリスト
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
渡邊 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. 実施スケジュール

内容等	7月から9月	10月から12月	1月から3月
調査検討WG	★	★	★
調査手法の検討	→		
調査フィールドの検討	→		
調査コーディネイト、支援協力	-----	-----	→
調査結果の評価		→	→
種目別サービス提供の実態把握			
1) ケーススタディ調査		↔	
2) アンケート調査		↔	
利用効果に関する評価分析			
1) 定点観測調査		←-----→	
2) 利用者満足度調査		↔	

## これまでに実施された福祉用具サービスの実態に関する調査研究の概要

### 1. これまでに実施された調査研究の対象範囲

これまでに実施された主な調査研究としては、次の6つの調査研究が挙げられる。

A.介護保険を利用した福祉用具貸与等の利用実態に関する調査(H14.3 テクノエイド協会)
B.福祉用具導入効果モニター等事業(H14.3 テクノエイド協会)
C.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検討調査(H19.3 福祉用具供給協会)
D.福祉用具の効果的な導入のためのガイドブック(H20.3 日本福祉用具供給協会)
E.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(H21.3 シルバーサービス振興会)
F.介護保険における福祉用具貸与の実態に関する調査(H20.3 テクノエイド協会)

6つの調査研究の対象としている範囲を図示すると以下のとおりであり、福祉用具サービスの実態について、事業所側・利用者側の双方から一通りの把握がなされてきた。

		福祉用具貸与と事業所が提供するサービス							
		情報提供・調整	相談	アセスメント	プランニング	搬入	適合	フォロー	搬出
調査の対象	事業所	福祉用具貸与と事業所	[B]母集団:福祉用具貸与とサービスの利用者 区分:標本調査-有意抽出[利用者11人] 調査方法:面接調査 調査内容:福祉用具の導入プロセス及びフォロー状況の実態						
			[C]母集団:福祉用具貸与と事業所(日本福祉用具供給協会会員事業所) 区分:標本調査-無作為抽出[65事業所] 調査方法:郵送調査 調査内容:福祉用具の導入時の実施内容及びモニタリング頻度の実態						
			[F]母集団:ー 区分:標本調査-有意抽出[福祉用具貸与と事業所18事業所] 調査方法:訪問ヒアリング 調査内容:福祉用具貸与とサービスのサービスプロセス						
			[E]母集団:福祉用具貸与と事業所 区分:標本調査-無作為抽出[4000事業所] 調査方法:郵送調査(一部ヒアリング調査で補足) 調査内容:福祉用具貸与とサービスの実態(サービスプロセス、事業所経営、価格設定)						
	利用者 (利用による変化、効果)		[A]母集団:福祉用具貸与とサービスの利用者 区分:標本調査-有意抽出[利用者718人+28人] 調査方法:面接調査 調査内容:導入時のサービスの実態、導入による生活の変化(効果)						
			[B]母集団:福祉用具貸与とサービスの利用者 区分:標本調査-有意抽出[利用者11人] 調査方法:面接調査 調査内容:福祉用具の導入プロセス及びフォロー状況の実態						
			[D]母集団:用具の効果があるサービス利用者 区分:標本調査-有為抽出[利用者700人] 調査方法:面接調査 調査内容:福祉用具の導入効果の実態						

### 2. これまでに実施された調査研究で把握出来ていない福祉用具サービスの実態

1. の調査結果では、福祉用具サービスの実態を一通り網羅して把握されているが、以下の課題について把握できていない。

- ・福祉用具種類別のサービス提供実態
- ・福祉用具の長期的な利用に伴う利用者の状態像・満足度等の変化に対応したサービス(用具の変更・調整など)の効果

## 種目別のサービス提供実態調査（ケーススタディ）

### 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。

### 2. 調査の概要

#### (1)調査の内容

##### 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、福祉用具貸与事業所を対象としたヒアリング調査を実施する。

##### 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면을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する。

#### (2)調査項目（案）<sup>1</sup>

事前ヒアリングによって福祉用具サービスで実施する作業内容は別紙の通り。これらの作業内容のうち、その実態が明らかではなく可視化する必要性が高いと考えられる以下の作業内容を選定し、調査の対象とする。なお、作業内容の撮影については、以下の作業だけを撮影することは困難であるため、以下の作業を含む業務を広く撮影し、事務局において各作業内容を編集・抽出して評価を行うこととする。

- アセスメントの作業状況・実施頻度
- 搬入・設置、搬出の作業状況・実施頻度

<sup>1</sup> 第 1 回 WG において「サービス担当者会議における福祉用具貸与事業所の役割」についても撮影してはどうかとの意見を頂いた。しかし、サービス担当者会議については、福祉用具貸与事業所だけでなく、居宅介護支援事業所等の協力を得る必要があるなど、実施上困難があるため、今回については利用者に直接提供されるサービスに限定して撮影をする。

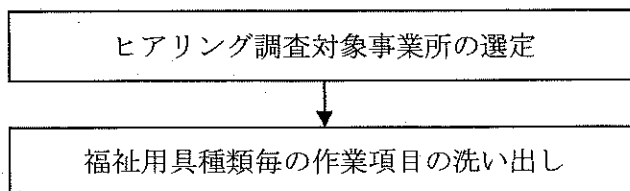
- 利用指導・適合調整の作業状況・実施頻度
- フォロー・モニタリングの作業状況・実施頻度 . . . . 等

(3)調査実施の流れ

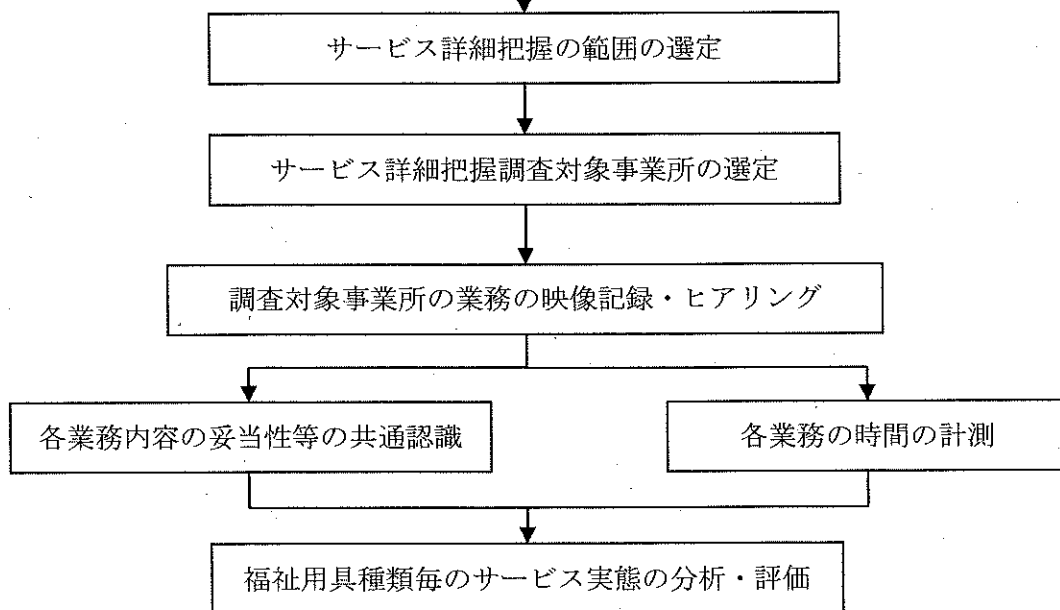
本調査では、まず「①福祉用具種類毎のサービスで実施されている作業内容の洗い出し」を行い、把握すべき詳細な作業内容の選定を行った上で、「②サービス内容詳細把握（映像記録分析とヒアリング）」を行う。

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う。

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



②サービス内容詳細把握（映像記録分析とヒアリング）



#### (4)調査の対象及び選定方法

##### 1)事前ヒアリング調査

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5事業者を選定し、ヒアリング調査を行う。

##### 2)サービス内容詳細把握調査

調査の対象は、平成20年度に(社)シルバーサービス振興会が実施した「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」の結果を基に平均的な事業所を選定する。また、選定に際しては、(財)テクノエイド協会における過去の調査実績等から協力が得られる事業所を優先的に選定する。<sup>2</sup>

調査対象とする福祉用具貸与・販売事業所は4事業所とし、事業所(または事業者)の規模毎に1事業所とする。調査の対象とする事例は各事業所が扱う福祉用具の種類毎に1ケースを対象として実施する。従って、最大では4事業所×福祉用具17種類×1ケース=68事例の各作業内容について把握出来る。<sup>3</sup>

#### (5)調査期間及び調査周期

調査期間は、平成21年9月～11月の3ヶ月間とする(調査対象とする福祉用具貸与・販売事業所では概ね3ヶ月の間には最低1回のモニタリングが実施されると想定し、調査対象が提供している全ての福祉用具に係るサービスについて捕捉が期待出来る<sup>4</sup>)。

#### (6)調査の方法(サービス内容詳細把握)

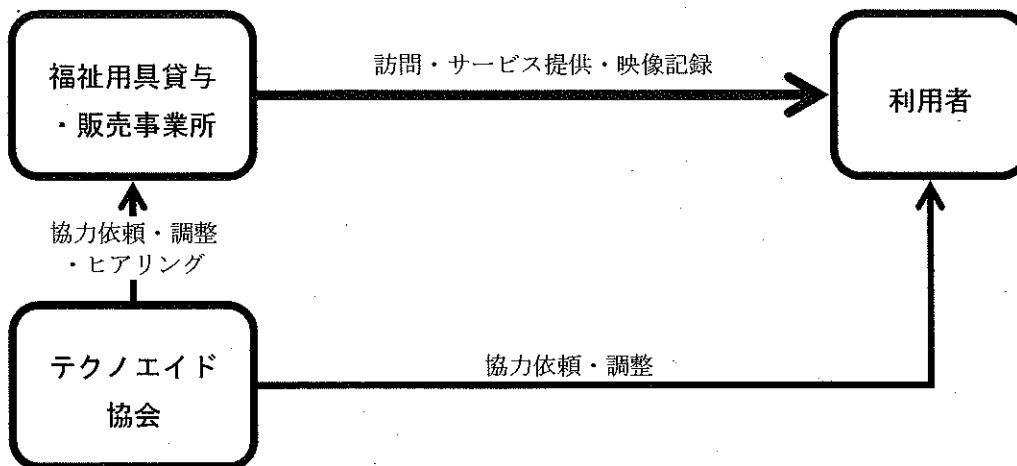
調査は、調査対象とする福祉用具貸与・販売事業所の職員の協力を得て、職員自ら業務内容を撮影する方法で実施する。撮影方法等の技術的な方法については、テクノエイド協会が事業所に対しあらかじめ講習を行う。また、撮影する業務内容の概要及び概ねの実施頻度については、あらかじめ事業所からヒアリングを行って、テクノエイド協会において把握しておく。

<sup>2</sup>平成20年度に(社)シルバーサービス振興会が実施した「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」の結果によれば、全国の福祉用具貸与事業所においてサービス提供体制及び実施内容が偏った事業所が非常に少ないことが分かっており、ある程度恣意的に選定しても極端な結果にはならないと期待出来る。

<sup>3</sup>第1回WGでは「新規利用者」と「継続利用者」で手間が異なることから両者を把握すべきとの意見があったが、本調査では「福祉用具種類別の作業状況を可視化すること」を優先すること、経費面・事業所の負担面で困難があることから「新規」「継続」の別については特に明示的に把握はしない方針とする。

<sup>4</sup>新規利用者にのみ提供されるサービス内容(例えば、相談業務等)については、調査期間中に新規利用がない福祉用具については捕捉が難しい。

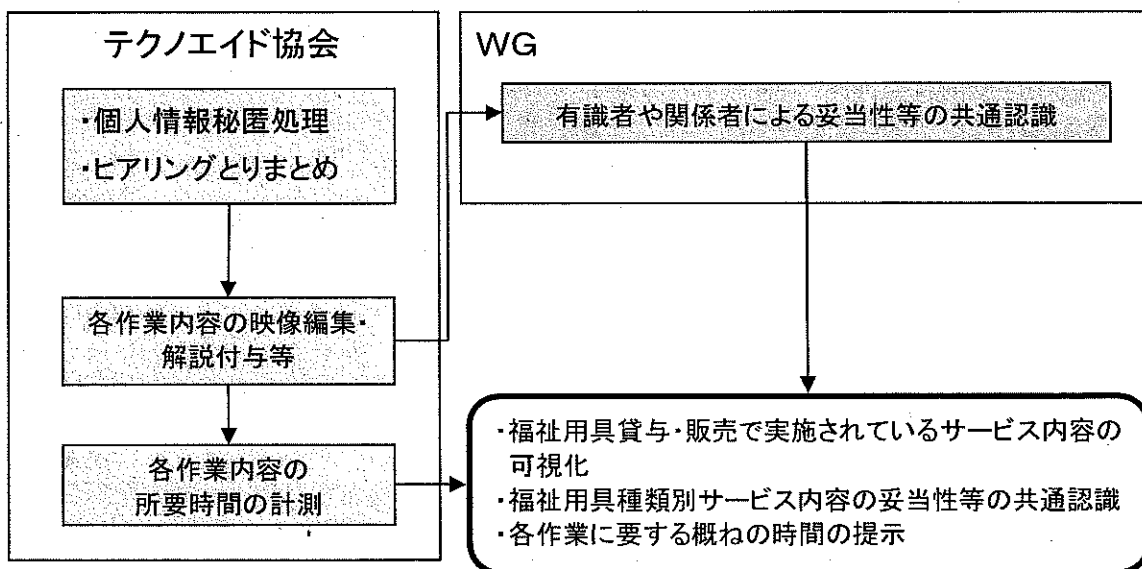




### 3. 評価の方法と結果の分析

記録された映像については、事務局において個人情報の秘匿処理等（利用者、家族、福祉用具貸与・販売事業所職員が特定出来る情報のモザイク処理等）を行う。

秘匿処理を終えた映像について、福祉用具種類別にヒアリング結果から得た作業内容の解説等を付与し、WGに提示する。WGにおいては、ヒアリング結果と映像によって可視化された作業内容について確認・議論を行い、福祉用具サービスで実施されている福祉用具種類別の各作業内容の妥当性等についての共通認識を得る。



以上

サービスプロセス	作業工程	福祉用具販売の場合にも実施している工程	作業の対象を記入して下さい(利用者・家族・介護支援専門員等)	備考	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の手順や実施要件を記入して下さい(実施しなくてもよい場合の条件等)	概ねの所要時間を記入して下さい	備考
情報提供	福祉用具サービス提供の依頼の受付	○	●利用者・家族・知人・介護支援専門員 ●介護支援専門員以外のPT、OT等の専門職 ●住宅改修業者 ●福祉事務所 ●地域包括支援センター ●医療機関(医療相談室)		●福祉用具専門相談員が居宅介護支援事業所へ訪問や、利用者・家族・介護支援専門員等からの電話、FAX、または当事業所に来所された際、受付を行う。福祉事務所からの依頼もある。 ●利用者や家族については、電話や来店により相談や依頼。介護支援専門員からは、当社で作成している申込書類のFAXによることが多い。 ●利用者や家族から相談・依頼の場合は、その後介護支援専門員へ連絡をとるか、利用者から介護支援専門員に連絡とってもらうように説明し、介護支援専門員から連絡をもらう。 ●医療機関からの患者の退院後の在宅における用具ニーズにおいては、相談会議への訪問・出席の場合も多い。 ●依頼は福祉用具専門相談員が受け付ける。依頼を受けた際には相談受付票に内容を記録し、顧客情報はパソコンへ入力する。 ●基本情報の聞き取り・氏名・年齢・住所・連絡先・かかりつけ医・介護認定の有無・身障有無・ニーズの確認・訪問日程の打ち合わせ・必要な関連事業者への連絡・調整など。 グループウェア・アセスメントシートを利用。	●利用者や家族からの依頼においては、介護保険制度の説明、事業所が提供するサービス内容の説明、担当ケアマネがない場合は居宅介護支援事業所の紹介等を行う。 ●介護支援専門員から利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)と生活全般の解決すべき課題が、FAXで送られてくれば手間がかからない。 ●既に弊社を利用したことがあるかないかで変動。	●利用者や家族からであれば、説明等含めて30分くらいかかると思われる。 ●介護支援専門員であれば、書類のFAXであれば5分、電話の場合は10分。 ●医療機関への訪問は、移動時間も含め2時間前後。	
	介護保険制度の説明	○	●利用者・家族・知人 ●介護支援専門員 ●介護支援専門員以外のPT、OT等の専門職 ●住宅改修業者		●来所・電話での受付時や、アセスメントやモニタリングで利用者宅を訪問した時等に福祉用具専門相談員によって、福祉用具貸与や特定福祉用具購入のサービス内容、利用条件・費用等の説明。 ●介護保険サービス受給の申請したカタログやフローチャート・行政発行の冊子等を使用して、認定手続きの説明や認定を受けている方でも福祉用具サービスを受けるまでの所定の手続きを説明。電話で理解されない方には訪問による説明のケースもある。 ●要介護認定を受けていない利用者であれば、介護保険全体の説明をし、申請についても紹介する。福祉事務所や地域包括支援センターも、併せて紹介する。 ●福祉用具関連の制度変更がある場合は、介護支援専門員にも説明 ●資料、道具、設備…車両、自社のカタログ(制度の紹介など)。	●介護支援専門員や病院の地域連携室SWが関与する場合など、すでに説明を受けており、利用者がその内容を十分に理解していれば手間はかからない。 ●利用者が理解できない場合、改めて家族に説明が必要。リピーターに関しては説明軽減。	●5~30分	
	事業所が提供するサービス内容の説明	○	●利用者・家族・知人 ●介護支援専門員等 ●住宅改修業者 ●地域包括支援センター ●医療機関(医療相談室)		●受付時に福祉用具専門相談員によって、介護保険制度の説明と同時に、弊社のサービス内容・特長を説明する。また介護保険制度内のサービスとそれ以外に提供できるサービス内容を説明する。 ●利用者が別のサービスを希望されている場合には、適切な事業所を紹介する。 ●資料、道具、設備…車両、自社のカタログなど。	●利用者がご理解できない場合、改めて家族に説明が必要。リピーターに関しては説明軽減。 ●対になる作業…介護保険制度の説明 ●既に弊社を利用したことがあるかないかで変動。	●10~30分	
	ケアマネジメントの状況の聞き取り	○	●利用者・家族・知人 ●介護支援専門員等 ●住宅改修業者 ●病院等の相談員		●介護認定・ケアプラン・包括・居宅・他サービス受給の聞き取り・確認を行い、必要時は関連事業者への連絡・調整。 ●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に、電話や面談において、ご利用者の身体状況、提供されているサービス状況等を確認する。 ●利用者が直接依頼された場合においては、担当ケアマネジャーの確認をし、福祉用具専門相談員から居宅介護支援事業所へ連絡する。 ●介護支援専門員に、ケアプランの第1票から3票までの提供を要請する。 ●資料、道具、設備…相談受付表や書類福祉用具貸与申込書などの書類	●介護保険制度の説明、事業所が提供するサービス内容の説明 ●対になる作業…利用者の状態像の聞き取り 福祉用具へのニーズの聞き取り ●現在、レンタルサービスを実施しているかないかで変動。	●5~30分	
	居宅介護支援事業所の紹介	○	●利用者・家族・知人 ●介護支援専門員等 ●住宅改修業者 ●病院等の相談員		●利用者が居宅介護支援事業者と契約を結んでいない場合に紹介する。 ●基本的に利用者宅周辺の複数の事業者を提示する形で行っている。 ●かかりつけ医等の情報の聞き取りを行い、居宅が併設されている場合はダイレクトに相談を促す、または代行。関連が薄ければ、地元や近隣の居宅を複数ご案内。 ●ご利用者から具体的な居宅介護支援事業所の紹介を依頼された場合は、利用者に対して個人情報提供して良いか確認を取り、居宅介護支援事業所に対して、受け入れが可能であるか確認した上で紹介する。 ●福祉用具専門相談員が、介護度を出ていない利用者に対して、近隣の包括支援センターや役所を紹介する ●資料、道具、設備…紹介をする場合は、居宅介護支援事業者の一覧表など。	●介護保険制度の説明 既に居宅介護支援事業者と契約されている利用者については実施する事はない。 ●受け入れ先の居宅支援事業所が難航した場合。 ●要介護認定の有無	●5~30分	具体的な居宅介護支援事業所の紹介(受け入れの確認まで)を行うかどうかは事業所による。
相談	利用者の状態像の聞き取り	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職)		●利用者・家族・ケアマネ等からの依頼に対し福祉用具専門相談員が訪問や電話により、所定のアセスメント表に沿って利用者のADL状態、介護状態、疾病名、利用者の意向、家族の意向等基本情報や状態像を確認する。 ●利用者に連絡する前に、ケアマネやハビリ担当PT・OTから利用者のADL状態、介護状態等を確認することもある。 ●退院前の家屋評価や新規サービス導入のためのカンファレンスに参加し利用者の状態像を確認する場合もある。 ●資料、道具、設備…ケアプラン1~3、相談受付表などの書類	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無	●10~30分	
	利用者が受けている介護の状況の聞き取り	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職)		●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に電話や面談して所定のアセスメント表に沿って介護状況、他のサービスの利用を確認し、ケアプランの提供を受ける。 ●福祉用具専門相談員が家族・利用者の自宅に伺い、状況を確認する。 ●資料、道具、設備…ケアプラン1~3、相談受付表などの書類	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無	●10~30分	
	福祉用具へのニーズの聞き取り	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職)		●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に電話や面談して所定のアセスメント表に沿って利用者や家族の希望、介護状況、他のサービスの利用状況を確認し、ケアプランの提供を受け、福祉用具の利用について検討する。 ●医師、PT・OTの指示の有無を確認する。 ●福祉用具専門相談員が家族・利用者の自宅に伺い、状況を確認し、利用者や家族の希望と、それを実現するための福祉用具の利用について(住宅改修も併せ)検討する。 ●資料、道具、設備…ケアプラン1~3、相談受付表などの書類	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●情報提供書やフェイスシートに記載があれば詳細をカバーする場合あり。 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●10分~60分	事業所によっては、ケアマネジャーからの情報提供があれば、利用者へ直接聞き取りを行わない場合もある。
	介護支援専門員・利用者から提供された情報の整理	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職) ●社内の福祉用具専門相談員		●福祉用具専門相談員により、利用者のADL状況や家屋、介護状況、具体的な福祉用具のニーズなどを相談受付票、個別援助計画、アセスメント票等に記載する。 ●資料、道具、設備…パソコン入力にて、相談受付表などの書類を作成する。	●利用者の疾患・状態によっては、規定書式にまとめるのが困難なケースがある。	●5~60分	すべてのケースについて、事業所の書式で入力する事業所と、ケアマネジャーから提供された書式を照合する事業所がある。

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

サービスプロセス	作業工程	福祉用具販売の場合にも実施している工程	作業の対象を記入して下さい (利用者・家族・介護支援専門員等)	備考	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の手順や実施要素を記入して下さい (実施しなくてもよい条件等)	概ねの所要時間を記入して下さい	備考
・アセスメント判断	訪問日の日程調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●民生委員		●福祉用具専門相談員が利用者や家族と電話にて訪問日の日程調整を行う。訪問する目的と所要時間等の説明を行い、双方の都合を確認した上で訪問約束を取り付ける。 ●前後に必要であれば、介護支援専門員や関連するサービス事業者との同行訪問の調整を行う。 ●先に介護支援専門員から訪問日の連絡がある場合もある。 ●場合によっては理学療法士・作業療法士・訪問介護・訪問看護等といった関係機関と連携を図る事もあり、その時のキーパーソンや状況に応じて対応している。 ●利用者が独居などの場合で、調整が困難な場合、介護支援専門員が仲介するあたりに対応することもある。	●介護支援専門員同行の場合、調整が困難な場合がある。 ●利用者の身体状況やご家族が不在で連絡がとりづらい場合	●5分～20分	
	訪問時に持参する福祉用具サンプルの手配	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●メーカー ●社内の福祉用具専門相談員・職員		●福祉用具専門相談員が、手配する福祉用具の報告書の作成とパソコンにその情報の入力を行い、その報告書を基に商品管理者が倉庫より出荷作業を行う。 ●倉庫に在庫として商品がない場合は、メーカーに発注をしたり、他営業所より宅急便などを活用し商品の手配を行う。 ●販売等でメーカーデモ機を手配する場合は、メーカー担当者にデモ機の有無の確認を行い、商品を取り寄せ出荷作業を行う。	●訪問時に福祉用具サンプルを持参しなく良い場合 ●メーカー対応により時間が掛かる場合がある。 ●なし ●利用者の状態や、住環境により、実施しない場合がある。	●10～50分程度(メーカー側にデモ依頼した場合は回答を得るまでに数日時間が掛かる場合もある。)	
	利用者のADL状況・問題点の把握	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職)		●福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、ADL状況・問題点の把握に努める。 ●可能ならば利用者宅を訪問する前に、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。 ●福祉用具専門相談員が事前に収集した情報に修正・加筆を加え、実態を把握する作業。実際の動作を行ってもらったり、自分で疑似的に行い、問題点を把握する作業。ご家族やサービス事業者からの生の情報を収集する作業。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1～3、アセスメント票、認定調査票等	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●10～60分	事業所によっては、ケアマネジャーからの情報提供があれば、利用者に直接聞き取りを行わない場合もある。
	利用者の居宅環境・問題点の把握	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●住宅改修事業者 ●他サービス事業者		●家屋状況の全体を把握(四面・計測・撮影等)し、福祉用具を使用を想定した場合の環境整備プランの原案作り。 ●福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、居宅問題点の把握に努める。 ●可能ならば利用者宅を訪問する前に、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。併せて、住宅改修事業者の同行を依頼する。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1～3、アセスメント票、認定調査票等	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●10～60分	事業所によっては、ケアマネジャーからの情報提供があれば、利用者宅を訪問しない場合もある。
	利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者		●実際に他サービス事業者が行っているサービス内容を確認して、福祉用具プランとの整合性を図る。 ●福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、ADL状況・問題点の把握に努める。 ●可能ならば利用者宅を訪問する前に、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1～3、アセスメント票、認定調査票等	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●5～60分	事業所によっては、ケアマネジャーからの情報提供があれば、利用者宅を訪問しない場合もある。
	福祉用具を利用した改善目標の作成・福祉用具候補の選定	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者		●所定の個別援助計画やアセスメント票に落とし込むための事前記録とそこから導かれた福祉用具をカタログ等で案内する作業。 ●福祉用具を利用した改善目標は、福祉用具導入前に開催されるサービス担当者会議にて利用者・家族・関係機関で話し合い作成する。 ●福祉用具候補の選定は福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、利用者・家族の意向、介護者の介護能力の有無の確認を行い、利用者のADLや住環境に応じて福祉用具候補の選定に努める。	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●10～60分	事業所によっては、(関係者との協議を行わず)聞き取った情報に基づき目標案を作成し、候補を選定している。
	福祉用具候補の試用・試用期間の設定	△	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者 ●社内の福祉用具専門相談員・職員		●訪問時に用意していた福祉用具を搬入・組立し、実際に試用して頂きながら取扱いの説明・使用時の注意事項について案内、説明するとともに、次回訪問日程のタイミングや日時の設定を行う。 ●福祉用具候補の試用は納品時に設定するが試用期間は設定していない事業所もある。必要に応じて商品の交換を行うシステムで対応。納品後、10日以内に、訪問・確認作業を義務付けており、その折、商品の交換が必要な場合には、すぐ対応する。 ●納品時での試用対応は、メーカーにデモ機の依頼を行いデモ機を手配する場合と、社内在庫で対応する場合がある。期間についてはメーカーデモ機は約一週間、社内在庫の場合は1日。	●試用しない場合には実施しない	●15～60分 ●試用期間を設定しない場合10～20分	
	個別援助計画書の作成	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者	事業所によっては実施していない	●福祉用具を利用した改善目標をもとに、ご利用者ごとの福祉用具個別援助計画書を作成する。 ●利用者・家族の意向、介護者の介護能力の有無の確認を行い、利用者のADLや住環境に応じて選定した最適な福祉用具を記載した個別援助計画書は、ご利用者・家族、介護支援専門員に提出する。 ●またサービス担当者会議で、他のサービス事業者にも理解を求めていく。		●60～90分	作成していない事業所もある

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

サービスプロセス	作業工程	福祉用具販売の場合にも実施している工程	作業の対象を記入して下さい(利用者・家族・介護支援専門員等)	備考	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の手順の実施要領を記入して下さい(実施しなくても場合の条件等)	概ねの所要時間を記入して下さい	備考
・プラン作成	サービス担当者会議への参加	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者		●利用者退院時に介護支援専門員が、利用者や家族・各サービス事業者・主治医を招集し、今後の在宅生活についての課題を話し合う。担当する福祉用具専門相談員が出席し、福祉用具の情報提供、必要性について意見を述べる。必要資料はケアカンファレンス報告書や相談受付表。場所は利用者宅や医療相談室などで開催。 ●ご利用者のご自宅で、開催される場合もある。 ●担当する福祉用具専門相談員(もしくはモニタリング担当者)が出席し、福祉用具に関するモニタリング報告、課題分析について説明する。必要資料としてアフターサービス記録表や個別援助計画書を用意。	●利用者・利用者家族及び介護支援専門員・介護サービス事業所・医療機関等の都合により会議の開催が困難な場合、サービス担当者に対する照会(依頼)にて報告を求められることもある。 ●サービス利用が多い場合や困難事例、医療に関する特記事項がある場合、予定より時間が掛かる。	●30～90分	事業所によっては、初期選定に当たっての担当者会議の開催は稀である。
	居宅介護支援・その他の介護サービスとの連携・調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者		●担当する福祉用具専門相談員は、介護支援専門員とその他の介護サービスとの連携・調整に協力し、必要な情報提供を行う。特に独居利用者であれば、他介護サービス(例えば訪問看護など)が入っている時間を確認し、その時間帯に合わせて訪問することがある。 ●資料として、①居宅サービス計画書 ②相談受付表 ③ケアカンファレンス報告書 ④モニタリング報告書 ⑤利用実績表等を活用する。 ●介護支援専門員との連携は、直接事業所に赴き伝達するか電話・FAX連絡をする。サービス提供事業者への伝達は介護支援専門員を介して行なう。 ●可能ならば、商品選定の際、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や他サービス事業者(看護師、ヘルパー)と日程を調整して、利用者宅で介護支援専門員が立会いをして、実際に他サービス事業者(看護師、ヘルパー)に福祉用具を使ってデモを実施する。	●介護支援専門員が事前に連携・調整を済ませている場合、または他のサービスを利用していない場合。 ●困難事例の場合、調整が困難となる。	●30～90分	事業所によっては、用具の購入についてサービスと関わりがある場合にのみ、連携調整を行う(10～15分)
	利用する福祉用具の確定	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者		●アセスメント等の結果を踏まえ、福祉用具の選定を行う。 ●福祉用具専門相談員が提案した福祉用具について、利用者・家族の方に同意を得る。また介護支援専門員には報告し、確認してもらう。 ●利用者や家族に実際に触れて頂く機会を提供し、最終的に決めていただく。	●利用者・利用者家族及び介護支援専門員や他の介護サービス事業所より商品の指定等があった場合 ●利用者・家族の意見調整が発生した場合。	●30分～1時間	事業所によっては、利用者の同意、介護支援専門員の確認を行わない
	受注・福祉用具手配の事務	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●事業所内事務・商品管理		●担当する福祉用具専門相談員もしくは事務職員が、レンタル・販売実施報告書を作成、利用する福祉用具・利用開始日・納品日等を決定。 ●報告書をもとに担当営業または事務社員が、納品準備に伴う社内帳票の起票、システムへの入力。 ●介護支援専門員には、福祉用具選定理由や詳細、利用単位数の説明、納品日等の連絡。 ●商品管理担当者は福祉用具専門相談員の連絡を受け福祉用具を手配(発注や在庫確保)する。	●福祉用具の手配に関しては、自営業所内での在庫商品有無	●20～30分程度	
	経度者に係る理由書取得等の調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者 ●管轄保険者担当窓口		●担当する福祉用具専門相談員は、関係機関との連携を図り必要な情報を収集する。 ●介護支援専門員に、サービス担当者会議の開催を要請する。 ●介護支援専門員の支援計画や医師の意見書等必要書類を確認し、利用可能な福祉用具の情報提供を行う。利用者・家族については理由書や協議書を持ち、手続きや申請の説明を行う。 ●保険者に例外給付に伴う申請許可を行なう。	●介護支援専門員等が事前に関係機関との連絡・調整を済ませている場合、サービス担当者会議で必要性について確認。手すり、スロープ、歩行者、歩行補助杖は軽度者も利用可能。 ●保険者による基準	●30分～2時間(サービス担当者会議の開催時間を含む場合)	事業所によっては、介護支援専門員への申請理由書の取得を依頼するのみ
契約	契約書類の作成	○	●利用者・家族 ●事業所事務担当者		●担当する福祉用具専門相談員、もしくは事務職員が、実施するレンタル・販売実施報告書を基に、システムへ入力業務を行なう。 ●事務担当者、または福祉用具専門相談員が、書類を出力。契約書の他、取扱説明書、重要事項書類の準備も行う。	●利用者が既存顧客である場合や、契約変更に伴う事務手続きの際はデータベースの引用にて作業を簡略化できる場合がある。	●5～30分	
	契約書の内容説明	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●担当する福祉用具専門相談員が、契約書、契約書別紙(商品及び料金明細記載)の内容を利用者及び利用者家族等に説明する。	●ご利用者の判断能力等に問題がある場合 ●対になる作業…重要事項の説明・契約の取り交わし	●10～20分	
	重要事項の説明	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●担当する福祉用具専門相談員が、重要事項説明書の内容を利用者及び利用者家族等に説明する。 ●営業時間やアフターサービス・管轄窓口等の説明と署名。また緊急時の対応策として、主治医・利用者・家族の緊急時の連絡先を聴取、記入頂き、最後に署名(2部)をお願いする。	●契約変更時は不要。 ●利用者の判断能力等に問題がある場合 ●対になる作業…契約書の内容説明・契約の取り交わし	●20～30分	
	契約の取り交わし	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●担当する福祉用具専門相談員が商品納品・契約変更時に、利用者及び利用者家族に契約書の内容を説明し了承いただいた後、契約書を2通作成し押印いただく。1通は客先控えとし、もう1通を当社控えとする。	●ご利用者の判断能力等に問題がある場合 ●対になる作業…重要事項の説明	●5～10分程度	

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容・作業の対象】

サービスプロセス	作業工程	福祉用具販売の場合にも実施している工程	作業の対象を記入して下さい(利用者・家族・介護支援専門員等)	備考	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の時間の変動要素を記入して下さい(実施しなくても済む場合の条件等)	概ねの所要時間を記入して下さい	備考
搬入・設置	搬入日の日程調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●利用者宅に電話をし、先方の都合に合わせて、日時を決める。 ●介護支援専門員同行の場合はその点も考慮する。他のサービス事業者と連携を図りながら、日程調整する場合も多い。 ●日程が決まったら、介護支援専門員に報告する。	●調整対象者複数の場合 ●利用者の環境(入院等)によって調整が困難。 ●利用者や家族が不在で連絡が困難	●10~20分程度	
	出荷前点検(物品過不足・外見のチェック)	○	●担当営業・商品管理者		●福祉用具専門相談員、商品管理担当者の目視による点検実施。 ●パーツ管理されている部品の不足、品番間違えは、バーコード管理のため、システムで管理。組立のビス等は管理外のため、手間がかかる。 ●再梱包後、伝票出力	●出荷物の個数、構成数により作業の手間が変動。	●5~20分程度	
	輸送車両への積み込み	○	●担当営業・商品管理者		●概ね配送日前日に商品管理業務担当者及び福祉用具専門相談員が、配送車両への積み込みを実施。 ●伝票と照合しながら、商品に破損、荷崩れ等が生じないように、丁寧に積み込みを行なう。 ●資料、道具、設備・・・車両、納品伝票、ハンディー読取機器		●5~20分	
	輸送ルート計画の検討	○	●担当営業・商品管理者		●利用者の希望を考慮し、効率の良いルート計画策定を心掛け、時間、距離のロス回避する。 ●納品前の商品と、回収後の商品が混ざらないように、ルート計画を立てる。	●以前に訪問実績のある客先についてはルート検討の必要なし	●5~20分	
	輸送	○	●福祉用具専門相談員(担当営業)		●担当の福祉用具専門相談員が利用者・家族と約束した日時に、遅れる事なく訪問し商品をお届けする。 ●車載した福祉用具にキズや破損などが起こらないよう、配慮しながら輸送。	●交通や天候の状態、利用者宅までの距離に左右される。 ●道交法を遵守するため、2名体制で輸送する場合(都会地は特に)。	●15分~90分	
	駐車場の確保	○	●福祉用具専門相談員(担当営業) ●利用者・家族		●福祉用具専門相談員が客先付近で、法令を遵守しながら駐車スペースを確保する。 ●場合により有料駐車場を探す。営業職、事務職等にて客先付近の有料駐車場を確認。 ●可能な場合、ご家族に駐車スペースの確保をお願いする場合もある。	●以前に訪問実績のある客先については不要。 ●市街地などでは、有料駐車場が遠方の場合 ●駐車場がない場合 ●利用者宅に駐車スペース	●5~10分程度	
	搬入ルートの確保(養生等)	○	●福祉用具専門相談員(担当営業) ●利用者・家族		●福祉用具専門相談員が利用者・家族に対して搬入ルートの確認。 ●家財保護の為、ベッドパット等による養生実施。(搬入商品ごとに異なる)	●住宅環境によっては養生が困難な場合 ●2階以上の居室やマンション等の高層住宅、狭小住宅等 ●気象条件により異なる ●一人での配送や室内からは搬入が不可能な場合 ●駐車場が遠い場合は、自宅への搬送に時間がかかる。 ●ベッドやリフトなど大きい商品である時に養生が必要な場合が多いが、小物等の場合は不要。	●5~10分	
	設置場所の確保(室内の家具の移動等)	○	●福祉用具専門相談員(担当営業) ●利用者・家族		●福祉用具専門相談員が利用者・家族に対して設置場所の確認。事前に利用者が準備している場合もあるが、必要に応じて家財の移動(付随して掃除も)。 ●原則的には、事前に連絡を設置箇所スペースを開けて頂くよう、利用者・家族に依頼。	●設置場所の片付け等がなされていない場合 ●設置予定場所の確保が困難な場合、家族の希望により家具の移動を行なう場合がある。 ●利用者宅の居室の大きさなど	●5~30分	
	福祉用具の組み立て・設置	○	●福祉用具専門相談員(担当営業) ●利用者・家族		●福祉用具専門相談員が利用者・家族の指定場所に設置。商品の組立、設置、作動確認実施。 ●作業者は利用者・家族の生活動線の妨げにならない位置を確認し、作業を実施。組み立てた後、移動する場合もある。	●設置場所、により、作業の手間が変動。 ●気象条件により、作業の手間が変動。 ●組み立て工数の多いものは時間がかかる。 ●利用者宅の居室の大きさなど	●10~60分	
	福祉用具の取扱説明・取扱説明書の交付	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が福祉用具設置後、ご利用者、家族、担当サービス事業者に取り扱い説明、取り扱い説明書の交付実施。契約作業時に契約書等の書類と併せて取扱説明書交付。 ●福祉用具専門相談員が実際に商品を使用していただきながら、注意点の有無を確認し説明する。正しい利用が出来るまで指導する。 ●説明、指導、及び交付の後に、確認書に署名捺印を頂く。	●退院前、利用者不在時の納品の場合、本人退院時に再説明が必要。 ●屋外設置物においては天候に左右される	●10~60分	

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

サービスプロセス	作業工程	福祉用具販売の場合にも実施している工程	作業の対象を記入して下さい(利用者・家族・介護支援専門員等)	備考	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の予備の要否要素を記入して下さい(実施しなくても済む場合の条件等)	他の作業工程と一体に行うことが多ければ、対になる作業工程名も記入して下さい	返却の所要時間を記入して下さい	備考
利用指導・適合調整	福祉用具の適合調整作業	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が利用者の身体状況やニーズに合わせて、福祉用具の適合、調整を行なう。 ●福祉用具専門相談員が、まず、実際に使用している状況を、利用者・家族に見ていただき、その後、実際に利用者へ使用させ適合、調整を行う。(適合確認チェックシートなど)	●利用者の身体状況、採用した福祉用具の調整機能によって、作業の手間が変動。 ●退院前、利用者不在時の納品の場合、本人退院時に適合調整が必要。利用者の状況が変化した場合は、機種変更や解約もあり。 ●事前に病院、施設で調整しても、在宅での使用の場合、調整変更する可能性あり。		●10～60分	
	利用者・介護者への使い方の指導	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が利用者、家族、介護者に対し、取り扱い方法を口頭、実演にて説明。利用者、家族、介護者による試用を求め、使い方を指導。 ●介助者が複数(ヘルパー、デイ、ショート等)である場合、それぞれの介助者への取り扱い説明を実施。	●【福祉用具の組立・設置】【福祉用具の取り扱い説明・取り扱い説明書の交付】【納品後の使用状況確認】【定期的な使用状況確認】と一体に実施 ●利用者の能力、理解力によって作業の手間が変動。 ●電動車椅子の場合、試乗が数日間にわたることもあり、作業の手間が変動。 ●退院前、利用者不在時の納品の場合、本人退院時に再指導が必要。		●10～60分	
	保守・事故防止対策の説明	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●事業所が提供するサービス内容の説明、契約書、重要事項説明書に記載されている内容の説明、確認、同意。 ●福祉用具専門相談員が取扱説明書等も利用して、実際に商品を使用していただきながら、保守・事故防止対策の説明を行なう。 ●過去に誤って使用した例なども、併せて紹介し、注意を促す。	●【事業所が提供するサービス内容の説明】【重要事項の説明】【契約書の取り交わし】と一体に実施。 ●退院前、利用者不在時の納品の場合、本人退院時に再説明が必要。		●10～60分	
	不具合があった場合の連絡先等確認	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●保険者担当窓口		●福祉用具専門相談員がご利用者・家族に重要事項説明書を提示して説明し、緊急連絡先、苦情事故処理窓口等の情報を提供。 ●福祉用具専門相談員が、ご利用者・家族に重要事項説明書を提示し説明し、事故や故障など不具合が生じた場合の対応を説明。	●【事業所が提供するサービス内容の説明】【サービス担当者会議への参加】【重要事項の説明】【契約書の取り交わし】と一体に実施。		●5～10分	
フォロー・モニタリング	納品後の使用状況確認	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●基本的には、福祉用具専門相談員が納品後10日以内に利用者宅に伺い実施している。	●家族が勤めで不在が多い場合は、繰り返し連絡が必要 ●利用確認、使い方指導、動作確認と一体で対応		●10～60分	事業所によっては、基本は電話対応、必要に応じて訪問する。
	訪問日による使用状況聞き取り	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員より、利用者・家族に納入後10日以内で希望訪問日を確認し、日程調整。介護支援専門員や他の介護サービス事業者の同行が必要な場合も同様に日程調整を行う。 ●納品時に日程を決めてしまう場合もある。	●家族が勤めで不在が多い場合は、繰り返し連絡が必要		●5～10分	事業所によっては、基本は電話対応、必要に応じて訪問する。
	訪問日の日程調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が納入後10日以内に訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。	●正しく使用されていない場合、再度選定が必要。日差変動がある疾患の場合、適合判断が困難な場合がある。 ●用具の機種による違い 対になる作業・・・利用者・介護者への使い方の指導、福祉用具の動作確認・再調整		●10～60分	事業所によっては、基本は電話対応、必要に応じて訪問する。
	正しく利用できているかどうかの確認	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が納入後10日以内に訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。	●利用者・家族の理解度が低い場合、困難となる。 ●用具の機種による違い 対になる作業・・・正しく利用できているかどうかの確認、福祉用具の動作確認・再調整 ●利用方法に誤りや危険などがあると判断した場合は、再度、安全に使用する方法を説明。		●10～60分	事業所によっては、基本は電話対応、必要に応じて訪問する。
	利用者・介護者への使い方の指導	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が納入後10日以内に訪問し、「取扱説明書」や社内の「用具点検事項一覧」を用いて動作確認、利用者・家族に使用状況や要望を聞き取りのうえ、再調整を行う。	●動作不良、再調整が必要な場合 ●利用者(ご利用者、介護者)の身体状況に変化があった場合 ●利用確認、使い方指導、動作確認と一体で対応		●10～60分	事業所によっては、基本は電話対応、必要に応じて訪問する。

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

サービスプロセス	作業工程	福祉用具販売の場合にも実施している工程	作業の対象を記入して下さい(利用者・家族・介護支援専門員等)	備考	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の手順の変動要素を記入して下さい(実施しなくてもいい場合の条件等)	概ねの所要時間を記入して下さい	備考	
フォロー・モニタリング(続き)	定期的な使用状況確認	訪問日の日程調整	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員より、3ヶ月ごとに、利用者・家族に希望訪問日を確認し、日程調整。介護支援専門員や他の介護サービス事業者の同行が必要な場合も同様に日程調整を行う。	●家族が勤めで不在が多い場合は、繰り返し連絡が必要	●5~20分	
		正しく利用できているかどうかの確認	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が3ヶ月ごとに訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。	●正しく使用されていない場合、再度選定が必要。日差変動がある疾患の場合、適合判断が困難な場合がある。 ●利用確認、利用者のADL状況の確認、介護状況の確認、必要性の検討、以下定期交換の作業工程まで一体で対応	●10~60分	
		利用者のADL状況・問題点の把握	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、当社の「アフターサービス実施記録票」を用いて再アセスメント、利用者・家族へ使用状況や要望の聞き取りを行い、問題点を把握する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、ADL状況・問題点の把握を行う。 ●ADL、IADL等の変化の有無を確認。	●ADL状況の変化、問題点が困難だった場合。	●10~60分	
		利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、当社の「アフターサービス実施記録票」を用いて再アセスメント、利用者・家族へ使用状況や要望の聞き取りを行い、問題点を把握する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、介護の体制・状況・問題点の把握を行う。 ●アセスメント時と比べて変動がないかあるいは導入時に比べて状況が向上しているか確認する	●ケアプランの課題が現状と乖離している場合。	●10~60分	
		福祉用具変更の必要性の検討(機種変更・中止・追加)	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●福祉用具専門相談員		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、福祉用具の使用状況、ADL状況、介護の体制・状況を把握し、利用者・家族へ要望等の聞き取りを行い、福祉用具変更の必要性を利用者・家族へ提案・相談。担当介護支援専門員や、必要により他の介護サービス事業者にも報告し、相談を行う。 ●利用者のADLや生活環境の変化に伴い、商品の変更、中止、追加が発生する場合は、担当介護支援専門員に報告の上、場合によっては、サービス担当者会議を開催し、その妥当性を検討する。	●利用者・家族、介護支援専門員との意見の相違が生じた場合。	●10~60分	
		不具合等のある福祉用具の交換手配・交換	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●福祉用具専門相談員		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、「取扱説明書」や社内の「用具点検事項一覧」を用いて動作確認等を行い、不具合等のある福祉用具があれば、利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、代替商品との交換、担当介護支援専門員に報告を行う。 ●福祉用具に不具合がある場合には、その場で修理する。修理が出来ない場合には、即日交換する旨を利用者・家族に伝え、速やかに正常品と交換する。 ●手配は、故障・事故報告書を作成し、その内容をパソコンシステムに入力して行う。交換は作業も福祉用具専門相談員が行う。		●10~60分	
		福祉用具の清拭等	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●福祉用具専門相談員		●納品後、3ヶ月ごとに、福祉用具専門相談員が利用者宅に伺いモニタリング時に実施する。 ●簡単な汚れや埃などは、その場で拭き取り、汚れや劣化が酷い場合は代替商品と交換を行う。 ●特に車椅子、歩行器等はブレーキ部分の泥汚れ等をチェック(清拭)、その他用具に関して埃等の付着をチェックし酷い場合ふき取り作業有り。		●10~60分	
		利用者の住居・部屋の移動に伴う福祉用具の移動	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●福祉用具専門相談員		●利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、福祉用具専門相談員が訪問し、福祉用具の移動、組み立て、再調整等を行う。 ●住居の移動の場合は、移動先の住所に応じて必要な手続きを実施。 ●利用者の身体状況の変化や住環境の変化により、福祉用具専門相談員から提案し、利用者にて了承を得て、家具の移動等を行う場合と、利用者・家族の依頼により、福祉用具専門相談員が家具の移動等を行う場合がある。どちらにしても、介護支援専門員に確認、了承を得る。		●10~60分	
		消耗品・衛生品(マットレス等)の定期交換	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、福祉用具専門相談員が訪問し、1年に1度実施する。他の介護サービス事業者の協力が必要な場合も同様に日程調整を行う。		●10~60分	
	介護支援専門員への報告・記録の作成	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●福祉用具専門相談員が納品後、10日以内、その後は、3ヶ月ごとに、使用状況、適合状況を書面にて、介護支援専門員に直接、またはファックスにて報告する。		●60分 (作成20分、報告20~40分)		







サービスプロセス	作業工程	歩行補助つえ	備考	留置器	備考	移動用リフト	備考	移動用リフトのつり具	備考	腰掛便座	備考	特種尿器	備考	入浴補助用具	備考	風呂浴槽	備考
情報提供	福祉用具サービス提供の依頼の受付	○		○		○		○		○		○		○		○	
	介護保険制度の説明	○	事業所によっては他の方法で実施	○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する
	事業所が提供するサービス内容の説明	○	事業所によっては他の方法で実施	○	軽度者が中重度者かの場合	○		○		○		○		○		○	
	ケアマネジメントの状況の聞き取り	○		○		○		○		○		○		○		○	
	居宅介護支援事業所の紹介	○	要支援か要介護かの場合	○	要支援か要介護かの場合	○			○		○		○		○		○
相談	利用者の状態像の聞き取り	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施
	利用者が受けている介護の状況の聞き取り	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施
	福祉用具へのニーズの聞き取り	○		○		○		○		○		○		○		○	
	介護支援専門員・利用者から提供された情報の整理	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施
	訪問日の日程調整	○		○		○		○		○		○		○		○	
アセスメント・必要性判断	訪問時に持参する福祉用具サンプルの手配	○	●在庫がない場合	○	●在庫がない場合	○	●在庫がない場合	○	●在庫がない場合、メーカーモデルを手配する場合	○	●在庫がない場合	○	●在庫がない場合、メーカーモデルを手配する場合	○	●在庫がない場合、メーカーモデルを手配する場合	○	●在庫がない場合、メーカーモデルを手配する場合
	利用者のADL状況・問題点の把握	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施
	利用者の居宅環境・問題点の把握	○	●動線の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●動線の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる
		○	●動線の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●動線の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる	○	●設置場所の確認が必要となる





【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:用具別】 ○=あり ×=なし 具体的な手間の変動要素(手間を要する/要しない場合の条件)

サービスプロセス	作業工程	車いす	同付商品	備考	特殊寝台	同付商品	備考	床ずれ防止用具	備考	体位変換器	備考	手すり	備考	スロープ	備考	歩行器	備考	
搬入・設置	搬入日の日程調整	○ ●電動車椅子やモジュール型椅子の場合、専門相談員以外(MR、PT等)の立会いを求められる事多く、日程調整が複雑化。	○ ●利用者(単独で移乗動作が困難)の移乗動作を伴う用具を導入する場合は、福祉用具専門相談員は移乗介助ができない為、介助者の手配も含めて日程調整の必要あり	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●ベッド設置後、利用者(単独で移乗動作が困難)をベッドに移乗させる際、福祉用具専門相談員だけでは移乗介助ができない為、介助者の手配、配慮(家族在宅日、ヘルパー利用日)の必要あり	○ ●利用者(単独で移乗動作が困難)の移乗動作を伴う用具を導入する場合は、福祉用具専門相談員は移乗介助ができない為、介助者の手配も含めて日程調整の必要あり	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●利用者(単独で移乗動作が困難)をベッドに移乗させる際、福祉用具専門相談員だけでは移乗介助ができない為、介助者の手配、配慮(家族在宅日、ヘルパー利用日)の必要あり	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●利用者(単独で移乗動作が困難)をベッドに移乗させる際、福祉用具専門相談員だけでは移乗介助ができない為、介助者の手配、配慮(家族在宅日、ヘルパー利用日)の必要あり	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●屋外で使用する商品の可能性が高いため、天候によって試乗できないケースが想定される。気象条件により、日程の再調整の必要あり	○ ●事業所によっては他の方法で実施
	出荷前点検(物品過不足・外見のチェック)	○ ●タイヤの空気圧、ブレーキなど確認箇所が多い。 ●種類により変動(モジュールタイプ標準タイプ、電動車いす等)	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●ベッドは部品の構成数が多く、機種によって大きな差がある。 ●商品構成が多数であり、組み立て部品(ネジ等)が多く、その確認に時間を要する。	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●共通部品、バリエーションも多く、その組み立て部品の確認に時間を要する	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●歩行器にはカゴを取り付ける商品多数。カゴの形状が非常に似ている為、確認作業を実施。 ●タイヤの空気圧、ブレーキなど確認等により時間を要する。	○ ●事業所によっては他の方法で実施	
	輸送車両への積み込み	○ ●電動車椅子の場合、重量がある為、積み込みには2名体制で作業をするか、スロープを活用しての積み込みになる為	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●部品の構成数が多く、種別が複数。また、木製パーツ等、頑固し強い部品も含まれる為、慎重な積み込み作業が必要 ●商品の安定も悪く輸送中の荷崩れ、破損がないよう積み込みが必要であり、時間を要する。	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●エアマットのポンプは精密機械であり、積み込みにあたっては、毛布やベッドマット等による養生が必要	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●商品によっては2m以上の大きさの物がある。商品によって、積み込み車両が限定される為	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	
	輸送ルート計画の検討	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●積み込み箱数が多い場合	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施
	輸送	○ ●電動カートは荷台のスペースの多くを要し、商品によっては複数の商品積載が困難であり、単独での輸送が余儀なくされる場合がある。 ●配達車両への積込や降し作業にスロープ等を必要な場合	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●一人での作業が難しい場合	○	○ ●付属品については、事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施
	駐車場の確保	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●付属品については、事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施
	搬入ルートの確保(養生等)	○ ●電動カートなど室外での使用の場合、搬入ルートの確保が容易 ●電動車いすの屋内使用の場合、重量が困難要素に	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●構成部品に大きな物が多く、搬入ルートに障害物等があった場合に、ルート確保が必要 ●金属製の部品多く、鋭利な箇所も多数。搬入過程で変形に接続した場合には破損が発生するリスク高く、養生等必要。	○	○ ●付属品については、事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●商品によっては2m以上の大きさの物がある。搬入ルートに障害物等があった場合に、搬入ルートの確保が必要	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施
	設置場所の確保(室内の家具の移動等)	○ ●電動車椅子の場合、保管場所の確保が必要。確保に際し、家財を移動させる必要が発生 ●実生活での動線確保の為、家具等の移動が必要な場合	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●ベッドは設置スペースを多く要する為、家財等の移動作業が必要。家財の大小当に伴い、作業の時間が変動。 ●一般ベッド等を使用していた場合、それを撤去する場合	○	○ ●付属品については、事業所によっては他の方法で実施	○ ●特殊寝台、及びベッド上で使用するため、設置場所の確保が必要がほとんど無い	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●設置予定場所に家具等が設置されて居る場合	○ ●商品によっては2m以上の大きさの物がある。設置場所に障害物等があった場合に、設置場所の確保が必要	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●動線確保の為、家具等の移動が必要な場合	○ ●事業所によっては他の方法で実施
福祉用具の組み立て・設置	○	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●構成部品数が多く、大きいものや重いものがあるため ●一人での作業が難しい商品	○	○ ●付属品については、事業所によっては他の方法で実施	○ ●設置時に利用者へベッド上から移乗して頂くためにご家族やヘルパーの手間が必要。また、設置後の移乗も同じく手間が発生 ●エアマットの空気の送り込みがスムーズに切り替わっているかの確認に時間を要する。	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○ ●設置位置の確認による手間が発生する。また、機種によっては、設置後の組み立てや高さ調整が必要になり手間が変動。	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施	○	○ ●事業所によっては他の方法で実施

サービスプロセス	作業工程	歩行補助具	調査	情報感知器	備考	移動用リフト	備考	移動用リフトのつり具	備考	腰掛保護	備考	特種床褥	備考	入浴補助用具	備考	簡易浴槽	備考
搬入・設置	搬入日の日程調整	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	出荷前点検(物品過不足・外見のチェック)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	移送車両への積み込み	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	移送ルート計画の検討	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	移送	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	駐車場の確保	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	搬入ルートの確保(養生等)	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	設置場所の確保(室内の家具の移動等)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
福祉用具の組み立て・設置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○















【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容・作業の内容】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の手順の裏面要素を記入して下さい (実施しなくても構わない条件等)	概ねの所要時間を記入して下さい	備考
戻検行程	欠品検査	各作業工程について、通常、誰がどのように行うかを記入してください。その工程を行うために必要な資料、道具、設備などあれば、併せて記入してください。 ● 自社商品管理システムの回収指示書に基づき入庫処理を行なう ● 商品を構成する部品の確認。組立ネジ等の種類・数の確認。取外し可能な部品の有無の確認。 ● 商品引取時、営業担当者が利用者宅で確認し、引取後営業所にて商品管理担当者が行う。	他の作業工程と一体に行うことが多ければ、対になる作業工程名も記入して下さい	5分～30分	
	破損・故障箇所の検査	● 商品引取時、営業担当者が利用者宅で確認し、引取後営業所にて商品管理担当者が行う。 ● 破損・故障内容を把握後、所定書類(不良箇所報告書)を作成し衛生管理センターへ修理依頼出荷を依頼する。 ● 外観は目視確認。電動部、可動部等は動かして確認。 ● 目視では、汚れ、日焼け、退色、サビ、キズ、割れ、カビ、などの外観と形状チェック。可動部はジョイント部分の破損、がたつき、部品の欠陥、緩み、モーターの可動、雑音、コントローラーの通電、接触不良、断線、バッテリー点検など。	商品の状態による	5分～20分	
	修理/廃棄の判断	● 故障状況を報告し会社の判断を仰ぐ(故障処理記録票) ● 廃棄判断は本社業務部で判断。不良箇所が見つければ、原則修理としているが、商品ニーズ、修理代とその個品のレンタル期間等を加味し統括部署と相談し修理すべきか判断する。 ● 破損の著しい商品は入庫時、他の商品については洗浄開始時に判断を行なう	● 修理箇所が多かったり、多額の部品交換が必要となることが想定される場合、修復作業を行うかレンタル及び在庫状況を調べて判断する。 ● 廃棄予定品置き場へ商品の移動(パーツ点数、重さによる)	5～10分	
	修理費用の見積・請求	● 故障、破損箇所を特定し、またそれが消耗、劣化が故意的なものか判別。故意的と判断したものに對し適正な修理費用を算出し見積りを契約者に提示し請求する。また消耗劣化と判断した場合も弁済義務が生じない事を契約者に説明する。 ● 商品管理担当者が、メーカーに修理見積り依頼をし修理を行うか判断する。客先へ請求が必要となる場合は、営業担当者が請求を行う。 ● 故障、修理箇所を明記した修理見積り依頼書を商品と一緒にメーカーへ送る。個品バーコードをスキャンニングして、MDシステムで出荷修理依頼をする。修理済みの商品が戻ってきたら、スキャンニングして修理完了処理を行ない、修理完了報告書を本社にFAXにて提出。	● ご利用者の過失と判断された場合の請求に対しご理解頂けないとき、修理等の作業を進める事が出来ない。メーカー修理が必要な場合、その輸送期間とメーカーからの見積り提示に時間を要する場合がある。		
	一次消毒処理	● 商品引取後、営業担当者が商品を積載している運搬車両内をビオフェンス(二酸化塩素)にて消毒を行う。 (事業者によっては営業車両内でエスミール噴霧処理(15秒間噴霧後、5分間密閉)) ● 商品を降ろし終わった後に再度、車庫内消毒を行う。 ● 消毒作業終了後、運搬車輛消毒済拭き記録簿の作成・保管。 ● 感染症等の恐れがある際は、梱包ビニール内での二酸化塩素による個別消毒。	● 感染症、疥癬等の情報による車両内消毒以外に発生する個別の一次消毒。	6～20分	
修理補修	分解作業	● メーカーから供給可能な部品を交換するための分解作業。一般的な工具で分解・解体の範囲。 ● 分解できる範囲内での作業(電子機器内部の分解やネジゆるみ止めが付いているなど、メーカーの奨励しない分解は行っていない)	● 頻繁に修理が発生する箇所か否かの経験。商品の構造による分解のし易さ。組立工程を遡って解体が必要な場合、不良部分まで到達するまでに多くの部品を分解しなければならない際に多くの手間を要する。	10～20分	
	部品交換作業	● メーカーから供給可能な部品を交換するための部品交換作業。一般的な工具で取り付けできる範囲。		10～20分	
	組み立て作業	● メーカーから供給可能な部品を交換する際の部品交換に伴う組立作業。一般的な工具で取り付けできる範囲。 ● 組立て後は動作確認を行う。	● 組立後の動作確認を必ず実施したのち、調整が必要になった場合	10～20分	
	塗装処理	● 錆・キズ・汚れを確認し、メーカーから供給可能な専用色、及び市販の一般的なラッカー塗料での着色塗装。 ● タッチペンの使用もしくは塗装用スプレーガンを使用し吹き付けを行なう ● 状況により手間が変動する。何回か重ね塗りする場合もある。	● 物量、マスク等により変動 ● 塗装面積や下処理の要否などで変動する。メーカーからの専用塗料が無い場合、色合わせに手間を要する。 ● 傷・塗装はがれがない場合	基本は1～20分 (重ね塗りの場合、乾かしてから塗布を繰り返すので、2時間～3日間)	
	見積取得	● メーカーからの部品提供できない場合やメンテナンス担当者の修理では危険が予測される場合及び、技術を要する際には事前に統括部署を報告。その後メーカーに症状連絡後に商品を送付し見積を取得する。	● 見積り依頼書の作成、発送の手配等	10分	
メーカーへの修理委託	福祉用具の在庫手続	● 事前に本社業務部にメーカー修理を行うべきか打診。レンタル期間、原価回収状況等を考慮の上、修理の要否の判断を仰ぐ。 ● 修理商品の個品バーコードをスキャンニング後、アップロードすることで、メーカー修理出荷中として、修理見積り依頼書と一緒にメーカーへ送る。メーカーからの見積りも書金額を確認して、メーカーへ修理依頼。 ● 自社商品管理個品番号の再発行を行い、商品の梱包を行い出庫する	● 宅配便等を利用し商品送付を行うか、メーカーから出張修理かによる商品発送準備による変動。 ● 梱包を行う為、商品の重さ、大きさによる	5分～1時間	
	福祉用具の入庫手続	● 個品バーコードをスキャンニングして、アップロードをして、MDシステムによる修理完了入荷登録をして入荷して洗浄出荷する。見積書と入荷伝票を本社業務部へFAX。	● 梱包の開封、汚染庫への商品移動	5分～30分	

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容・作業の内容】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の手間の変動要素を記入して下さい (実施しなくても済む場合の条件等)	概ねの所要時間を記入して下さい	備考
	軽度な汚れ(埃など)の除去	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アルカリ水での清拭作業を基本とする。埃の多いものはエアージェットを用い、清拭の準備として表面及び内部、隙間等の汚れを除去する。屋外で使用する場合については、泥の付着も多く清拭前の除去が必要なケースも多い。</li> <li>●マットレス等は専用工場で丸洗いをを行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●汚れ具合、商品種類、商品の特性によって手間は全て異なる。埃であっても吸引機を使用していたなど容易に除去できない場合には手間を要する。</li> </ul>	5~45分	
洗浄工程	強い汚れ(シミ、錆等)の除去	<ul style="list-style-type: none"> <li>●汚品置き場にてエアージェットで埃を落とし、アルカリ水を直接噴霧し(もしくはウエスに染み込ませ)スポンジやウエスにて清拭を行う。サビのある場合ワイヤーブラシを使用しサビを落とす。</li> <li>●サビ取り剤は臭いが強く商品に臭いが残る可能性があるため、出来るだけ使用しないように心掛け、もし使用した場合は臭いが残っていないか確認をする。マットレス等は丸洗いをを行う。シミやサビ・臭臭が取れない場合は部品交換を行うか廃棄処分とする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●汚れ具合、商品種類、商品の特性によって手間は全て異なる。ガムテープやシール等が貼ってある場合や粘着物の跡がある場合は多くの手間を要する。目視確認によって強い汚れが発見されなければ特別な処置は行わない。</li> </ul>	●10~180分	
	流水洗浄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●洗濯機で洗濯できる繊維系の商品・部品は、洗濯機でアルカリ水を用い洗浄する。</li> <li>●アルカリ水にて流水洗浄を行う。マットレス等は専用工場で丸洗いをを行う。通常流水洗浄を行っているが、駆動部や電子部品があるような商品は流水洗浄ができない。</li> <li>●車椅子・スロープなど、ウォーターガンを使用</li> <li>●自動洗濯機によるキャスト、タイヤの洗浄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●洗浄前に汚れが確認されているものは、下洗い、つけおき等の準備に手間を要する。</li> <li>●電子部品等、水を掛けられない物、水抜きが難しい商品以外は実施する。</li> </ul>	10~45分	
	清拭洗浄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アルカリ水を直接噴霧し(もしくはウエスに染み込ませ)スポンジやウエスにて清拭を行う。</li> <li>●併せて各部動作確認、機能チェックを行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品種類、商品の種類によって手間が異なる。屋外での使用商品は屋内での使用商品は相対的に汚れがひどい傾向にあり手間を要する。商品または、パーツの大きさ重量によって洗浄手間が異なる。細かな部分、狭いスペースが多い商品は清拭に手間が掛かる。</li> </ul>	車椅子等20分~30分 ベッド等1時間~1時間30分	
消毒工程	消毒方法(酸性水消毒、オゾン・イオン蒸気消毒、MRガス消毒、二酸化塩素消毒等)の選択	<ul style="list-style-type: none"> <li>●酸性水消毒→強酸性水を噴霧し、1分間放置後、ウエスでふきとる。(車いす・特殊寝台・特殊寝台付属品・手すり・スロープ・歩行器・歩行補助つえ・徘徊感知器・移動用リフト)</li> <li>●パルスインバーター式消毒装置による消毒→パルホルン消毒剤(ホルマリン)とパルスカット浄化促進剤(アンモニア)による消毒。(床ずれ防止用具・マットレス・クッション類・体位変換器・褥瘡が付着した恐れのある機器、その他感染症)</li> <li>●機械によるオゾン蒸気消毒</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●酸性水での消毒は、商品種類、商品の種類によって手間が異なる。</li> <li>●消毒機は商品の材質等によって消毒時間・温度を変えて行うが手間に変動はない。消毒機は規定温度まで上昇してから消毒を開始する為、気温に消毒時間が左右される。</li> <li>●商品ごとの消毒方法の選択については、マニュアルで規定されているので、選択作業の時間は掛からない。</li> </ul>	●酸性水消毒:10分~20分。 ●パルスインバーター式消毒装置による消毒:1~4時間(消毒機械の余熱時間・冷却時間を含む) ●オゾン蒸気消毒:12時間	
	消毒機械への福祉用具の入庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>●マットレス・床ずれ防止用具・クッション類を専用台車に積載し消毒機械へ入庫する。</li> <li>●その他、感染症の利用者が使用した商品についてはビニールに梱包された状態のまま消毒機械の中へ搬入し、庫内でビニールを閉鎖する。</li> <li>●特定の商品のみ洗浄工程終了後オゾン庫へ入庫する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●耐熱温度の低い商品は、設定温度によって同時に消毒を行えないことから区別する必要がある。</li> <li>●感染症の利用者が使用した商品については消毒機械の中へ搬入し、庫内でビニールを閉鎖する。</li> </ul>	●5~15分	
	消毒機械の調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>●基本的に、消毒する商品、感染等の状況により、消毒モードを4コース設定してある。したがって、調整には時間は掛からない。</li> <li>●新商品の消毒や新たな病毒感染等の場合には、メーカーと相談して調整する。</li> <li>●消毒対象物がマットレス・一般菌の場合→設定温度60℃・工程時間60分 消毒対象物がエアーマット・褥瘡が付着した恐れのある、電動ベッド電動機器の場合→設定温度47℃・工程時間180分 重度汚染60℃240分</li> <li>●専用の作業工程表示板を設置してあり、温度、時間、工程、エラーが視覚的に確認できる。</li> <li>●作業担当者が機器の作動チェックを行い、定期的にメーカーが保守点検を行う。</li> <li>●週一回機能チェックを行い、不具合時は部品交換をし、機能を保つ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●感染症の恐れがある場合、ケースに応じた消毒時間・温度を設定する。</li> <li>●担当者が毎回確認を行い、メーカーが定期的に調整を実施する。</li> </ul>	●1分 ●不具合による部品交換は30分	
	消毒機械からの福祉用具の出庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消毒工程に問題が無かったか、消毒機のモニターで確認、出庫する。</li> <li>●消毒機から消毒済み商品を専用テナーごと取出し。消毒前使用記録簿、消毒性能記録簿作成保管。</li> <li>●事業所によっては消毒管理システム工程終了後にまとめてオゾン庫より搬出</li> </ul>	●物量により変動	●5分 ●まとめてオゾン庫より搬出する場合には30分	
乾燥工程	自然乾燥	<ul style="list-style-type: none"> <li>●水気をウエスで拭きとる。手の届かないところは、エアージェットによって水気を飛ばす。</li> <li>●ウエスでふき取り後、乾燥スペースで専用の清潔テナーにのせて完全乾燥。</li> <li>●流水洗浄後乾燥場所へ商品を持ち乾燥後に清拭洗浄を行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●気温・湿度等の環境。</li> <li>●物量により変動</li> </ul>	●ベッド1台約30分、流水作業を要した商品は24時間 ●事業所によっては2~3日	
	機械乾燥	<ul style="list-style-type: none"> <li>●カバー類やマットレス、クッションについては、消毒機内で熱乾燥を行う。ジェルクッション等、商品の材質によっては熱乾燥ができない物は自然乾燥を行う。</li> <li>●急ぎで乾燥する必要がある場合に、消毒機内で熱乾燥を行う。</li> <li>●特定の商品のみグループ会社へ委託する</li> </ul>	●素材により変更あり	●30~120分	

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容:作業の内容】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容を記入して下さい  各作業工程について、通常、誰がどのように行うかを記入して下さい。その工程を行うために必要な資料、道具、設備などあれば、併せて記入して下さい。	作業の時間の変動要素を記入して下さい (実施しなくてもいい場合の条件等)  他の作業工程と一体に行うことが多ければ、併になる作業工程名も記入して下さい	概ねの所要時間を記入して下さい	備考
乾燥後検査	部品の変形・破損等検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>●外観の目視による確認。組立による変形等の確認。</li> <li>●マットレス等は計測台にて縮みの確認を行い、検針機にて異物の混入確認、触診にてヘタリの確認を行う。</li> <li>●検査員が工程管理票の確認を行い用具を検査後検品票を発行する。</li> </ul>	●商品・パーツの大きさ及び重量により検査手間が変動する。	●5~15分	事業所によっては他の工程で実施
	動作確認検査・メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>●車いす関連は、車軸を回転させて車軸の歪み、ブレーキの効き、タイヤのエアチェック。シートの汚れ確認。</li> <li>●ベッド等電動駆動部は、稼働・異音検査。制動確認。安全装置の稼働確認。</li> <li>●エアーマットレス関係の空気漏れ確認の為、膨らます作業。</li> <li>●最終工程確認者が再度動作確認後、消毒工程管理票を発行。</li> <li>●特定の商品のみ消毒工程終了後にも動作確認を行ない洗浄不良の場合は再度洗浄を行なう</li> </ul>	●動作確認部の多さや安全装置の多さにより変動。	●ベッド1台10分、車椅子15分、その他5分~10分。 ●組み立てを要する品については約30分程	
	洗浄結果検査・再洗浄の処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●目視確認。汚れが発覚した際は、洗浄工程に戻す。</li> <li>●検査員が工程管理票の確認を行い、用具を検査後検品票を発行する。</li> </ul>	●商品・部品の大きさや重量により手間が左右される。入り組んだ細部が多い商品は確認の手間がかかる。	●10~45分	
	欠品検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品を構成する部品の確認。組立ネジ等の種類・数の確認。取外し可能な部品の有無の確認。</li> <li>●作業担当者が欠品確認を行い、最終工程確認者が再度、欠品確認を行う。(客先納品時には営業担当者ももう一度、欠品確認を行う。)</li> </ul>	●商品を構成するパーツが多い商品、組立ネジの多い商品などは確認に手間を要する。	●10~30分	事業所によっては他の工程で実施
梱包行程	包材の管理・選択	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社名、消毒済みマーク、フリーダイヤル入りの包材を発注</li> <li>●全てビニールによる梱包。適したサイズのビニールを選択する。</li> <li>●梱包材は清潔庫倉庫にて保管管理を行う。素材の選択は本社業務部が行う。</li> <li>●ビニールロール2種類(幅120cm,60cm)、長さは自由</li> </ul>	●なし	●1分	
	機械梱包	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ユニバーサルオートシーラーによる梱包</li> <li>●用具の大きさにより梱包機によりビニールを圧着密閉する</li> <li>●通常の梱包作業は機械梱包で行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●大きな商品・重量のある商品をビニールに入れる際に手間が生じる。</li> <li>●新たな商品の梱包時等カット寸法の設定に手間が生じる。</li> <li>●突起部があるとビニールが破れないよう注意が必要であり手間が生じる。</li> </ul>	●5~10分	事業所によっては手作業梱包のみ
	手作業梱包	<ul style="list-style-type: none"> <li>●梱包機で梱包できないサイズ(特殊寝台のモーター部等)は手作業で梱包を行う。</li> <li>●ビニールロールを商品の大きさに合わせて裁断し、両側をハンドシーラーにて密閉する。</li> <li>●足踏み式シーラーを使用し二人一組にて社名入り包材での密閉梱包を行ない梱包終了時にシルバーマークシール貼付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●大型商品で規格ビニールでの梱包が不可能な際、手作業で専用サイズの袋を作成するため手間が生じる。</li> <li>●大きな商品・重量のある商品をビニールに入れる際に手間が生じる。</li> <li>●突起部があるとビニールが破れないよう注意が必要であり手間が生じる。</li> </ul>	●5~15分	
納庫管理	福祉用具の倉庫への移動	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ハンディーで個品管理されたバーコードNoを読み取り、台車ごとトラックに積載し、営業拠点倉庫に移動する。</li> <li>●同じ建物内にある営業所倉庫へ移動する場合は、専用テナーを使用し運搬する。</li> </ul>	●商品の物量、重さ、大きさによる	●他の営業所へ移動の場合、180分(1日当たりの平均往復時間) ●併設営業所倉庫に移動の場合、5分	
	福祉用具の倉庫への納庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>●積載した台車ごと営業所倉庫に納庫する。</li> <li>●製品庫への納庫する前に、ここでも個品バーコードをスキャンしてから納庫。</li> </ul>	●商品の物量、重さ、大きさによる	1時間~1時間30分	
その他	施設について	<ul style="list-style-type: none"> <li>●引取商品置き場、洗浄・消毒・メンテナンス、梱包工程は一方通行で行われ、それぞれ壁で区画が仕切られている。</li> </ul>			
	環境への配慮について	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消毒に電解水を使う事により手間が変動する。環境にやさしく、商品に消毒剤の残留物が無い為、ご利用者様に安心して使用して頂ける。また清拭・消毒を行う作業担当者にも安全である。</li> <li>●採用している消毒機も、屋外への廃棄ダクトはなく、消毒機内で中和処理する。また残留薬剤濃度も0.03PPMと、ほとんど無く、利用される方にも安心・安全である。</li> </ul>			
	管理システムについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品は部品ごとにバーコード管理がされており、それぞれの作業は個人パスワードが必要であり、作業担当者の確認、工程の後追い検証が可能である。また部品ごとに管理されている為、納品・入荷・出荷時に積み忘れ等の間違えが起こらない。</li> </ul>			
	感染症対策と健康、衛生管理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>●感染症への感染・拡大を防ぐ為に社外講習会や社内勉強会等で感染症に対する知識と意識を高めている。従業員は毎朝健康チェックを行い、うがい、手洗い、手指消毒を励行し、決められた服装、靴で作業を行い、帽子・手袋・マスクを着用している。作業場は毎日作業終了後に強酸性水にてモップ掛けを行い衛生管理に努めている。</li> </ul>			









プロセス	作業工程	車いす	開付製品	備考	特殊検査台	開付製品	備考	床ずれ防止用具	備考	体位変換器	備考	手すり	備考	スロープ	備考	歩行器	備考	歩行補助具	備考	併用感知器	備考	移動用リフト	備考		
乾燥工程	自然乾燥	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。		●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合有り。			
	機械乾燥	●商品の材質により手間が変動する。	●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。	●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。		●商品の材質により手間が変動する。			
乾燥後検査	部品の変形・破損等検査	●細かなネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。	●細かな解れ、破れの見分け判断。		●背上げ、足上げの支点となるリング部分の亀裂の判断。ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●多くの部品から構成されており、点検箇所も多い。各部品も大きく、重量がある部品が多いことから手間を要する。	●ぐらつき具合、サイテール上下運動の重、音などの見分け判断		●シミ、異臭、破れなどの見極め。クッションのヘタリ。 ●エアーマットは急凍ポンプで膨ませる点検を行っており手間を要する。		●シミ、異臭、破れなどの見極め。クッションのヘタリ。 ●動作に伴う商品は、実動させる為手間と時間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●マジックテープの粘着カネキが多商品なのでキズの把握。 ●目視が基本となるが、構造によっては内部注入されている樹脂の劣化が破損しているケースもあり商品によっては手間を要する。		●開閉具合、グリップの変色、劣化判断。 ●キャスター・ブレーキの摩耗、劣化が多破損ではないが、確認箇所が多いため手間を要する。		●グリップの変色、劣化判断。		●断線、破れの把握。		●腐食、水垢、カビの発生 ●多くの部品から構成されており、点検箇所も多く手間を要する。			
	動作確認検査・メンテナンス	●キャスター、タイヤ、シート、ブレーキワイヤーの交換 ●車椅子によってブレーキの調整に手間を要するものがある。特に電動車いすについては、動作確認すべき項目が多く手間を要する。	●カバー、クッションの取り外し作業。		●組み立て設置 ●モーター等電気部品の確認部分が多い上、連動して動く部分も多く、全体として検査すべき箇所が多く手間を要する。	●組み立て設置 ●エアーマットの各動作の動作確認には時間が掛り手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。		●組立用ネジの形状、穴径の確認。シート色具合でシミ見分けに苦労する。異臭の判断 ●点検箇所が多く手間を要する。特に電動車いすについては、ボディーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。	
	洗浄結果検査・再洗浄の処理	●各機能のロック部やピンジ、キャスター、フォーク内部など細かい部分が多く手間を要する。			●駆動部付近やボトム裏側には細かな部分が多く手間を要する。大きく重量がある部品も多く手間を要する。																				
	欠品検査	●商品によって枕や座面クッションの付属品が異なる。商品毎の確認は必要であるが特に手間は要しない。				●構成部品も多い上、組立用のネジ・ピンも多く検査を要する。							●組立用ネジの形状、穴径の確認に比較的手間を要する。						●ぐらつき防止目的の部品が分解しても確認し辛いものがあり確認に手間を要することもある。				●構成部品も多い上、組立用のネジが多い商品は検査に手間を要する。		



## 種目別のサービス提供実態調査（アンケート）

### 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、資料 3-1 に示す事例調査において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、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。

### 2. 調査の概要

#### (1) 調査の対象（母集団）

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）とする。

#### (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する。

#### (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る。<sup>1</sup>

層化基準については、抽出枠に記載されている情報及び「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）」の調査結果を分析した上で妥当な層化基準を検討する。

標本数は約 3,000 事業所<sup>2</sup>を想定し、各層への標本配置は比例配分によって行う。

<sup>1</sup> 抽出枠としては他に WAMNET の名簿を用いることも考えられるが、過去の実績から WAMNET の名簿では廃業等が十分に反映されていないことが分かっていることから、営業実態のある事業所を確実に捕捉している介護サービス情報公表の名簿を用いることとした。ただし、介護サービス情報公表の名簿では、新規開業の事業所が捕捉出来ていない点には留意が必要である。

<sup>2</sup> 標本誤差の目標精度を設定して求めた必要標本数ではなく予算の制約から設定された標本数であることに留意が必要であることから、事後の達成精度評価を適切に行うこととする。

#### (4)調査月

調査月は、平成 21 年 10 月とする。

#### (5)推定方法

福祉用具種類毎に提供されるサービス内容の実施頻度の母平均は次の推定式で推定する。

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

$\bar{X}$ : サービス実施頻度の母平均の推定値

$N$ : 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

また、推定値の達成精度（標準誤差）は次の推定式で推定する。

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

$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})}$ : 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

### 4. 調査票（案）

別紙の通りである。郵送調査であることから、記入者負担に配慮して以下の基本方針とすることとした。

#### (1)調査項目の基本方針

- 抽出枠（介護サービス情報公表の名簿）から得られる事業所の属性については、抽出枠の情報を利用し、調査は行わない。
- サービスの内容の実施頻度は「情報提供」、「相談」、「アセスメント」、「用具選定」、「契約」、「搬入・設置」、「利用指導・適合調整」、「フォロー・モニタリング」、「搬出」、「消毒・保管業務」の 10 区分について把握することとする。
- 本調査では、福祉用具種類別の実施頻度ではなく、福祉用具サービス全体としての実施頻度を把握する。
- ただし、福祉用具種類別の「メンテナンス」の状況を把握するため、福祉用具種類別に「メンテナンス」の実施有無を把握する。
- 調査月の新規利用者と継続利用者では提供するサービスが異なるものがあるため、それぞれについて把握する。

## (2)調査項目の概要

### 1)新規利用者（契約に至らなかった者）

- ・調査月における人数
- ・調査月における情報提供、相談、アセスメント、用具選定、搬入・設置（デモなど）の実施回数

### 2)新規利用者（契約に至った者）

- ・調査月における人数
- ・調査月における情報提供～利用指導・適合調整、フォローにおける延べ実施回数及び延べ訪問回数
- ・フォローの結果実施したアセスメント～利用指導・適合調整、フォローの対象者数及び延べ実施人数・回数

### 3)継続利用者（調査月に利用を終了した者を含む）

- ・調査月における人数
- ・モニタリングの対象者数及び延べ訪問回数
- ・モニタリングの結果実施したアセスメント～利用指導・適合調整、フォローの対象者数及び延べ実施人数・回数
- ・サービス担当者会議開催の通知を得た回数及び参加回数

### 4)用具返却者（調査月に用具を返却したの者）

- ・調査月における用具返却の理由別人数
- ・調査月におけるサービス利用期間別人数
- ・搬出作業の延べ実施回数

### 5)事業所が実施する消毒等の状況

- ・消毒・保管業務（戻検、修理補修、洗浄、消毒、乾燥、乾燥後検査、梱包、納庫）別実施有無・頻度

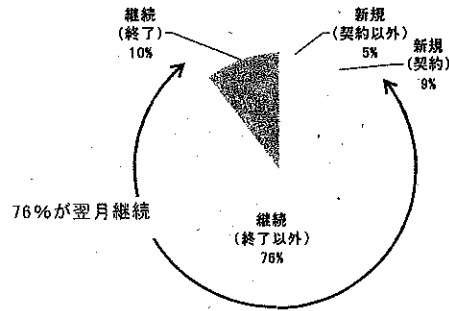
### 6)その他

- ・福祉用具種類別のメンテナンスの実施状況（訪問時に毎回実施する場合は訪問頻度、訪問時に毎回実施しない場合の実施頻度）

## 5. 調査結果のとりまとめ例

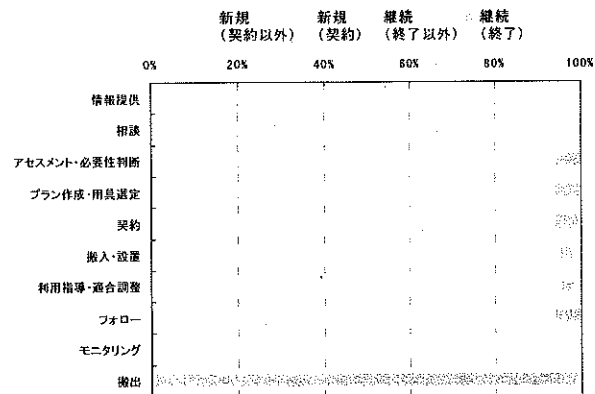
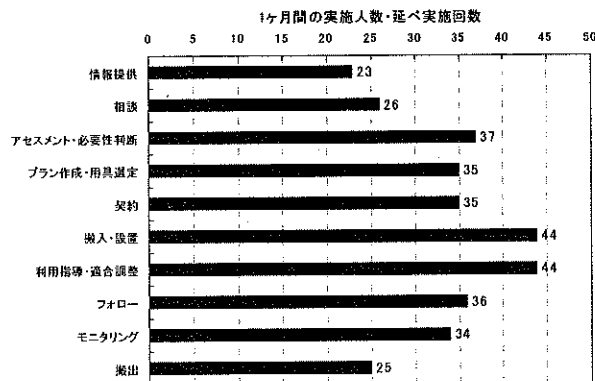
### (1) 利用者の構成

調査月における利用者の構成について確認を行う。契約に至らない新規利用者の割合によってどの程度収益にならないサービスが提供されているか推測され、また、新規及び当月終了の継続利用者の割合によってどの程度の利用者の入れ替えが発生しているのかが分かる。



### (2) サービス別の実施頻度

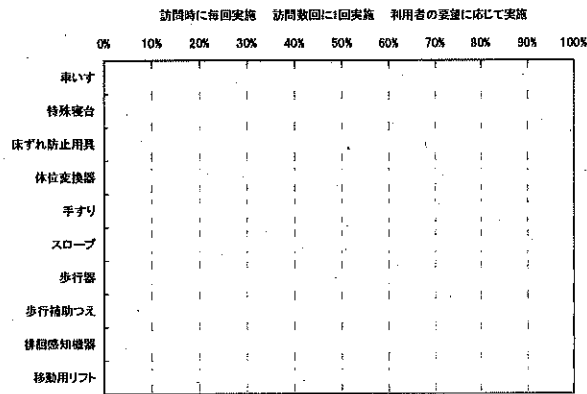
調査月における各サービスの実施頻度を確認し、資料3-1で把握されるサービス内容が全国的にどの程度の頻度で実施されているのかを把握する。また、実施対象別の構成を確認することで、特に継続利用者に対する再アセスメントの実施状況について把握できる。





### (3)福祉用具種類別のメンテナンスの状況

福祉用具種類別のメンテナンスについて、福祉用具種類別の実施状況の差について確認を行い、福祉用具貸与・販売の在り方についての議論のための基礎資料とする。<sup>3</sup>



以上

<sup>3</sup>第1回 WG では、福祉用具種類によらず「訪問時に毎回実施する」との意見が得られている。

# 福祉用具サービスの提供実態に関する調査（案）

事業所所在地	〒XXX-XXXX		
	●●県	●●市	.....
事業所名	●●●●●●●●	事業所番号	●●●●●●●●

## 【調査の目的】

介護保険制度における福祉用具サービスのあり方について、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状況、有効性等を明らかにすることが求められています。この調査では、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、全国における福祉用具サービス提供の実態をさらに詳細に把握するため、特に「頻度」という観点からサービスの実施状況をお聞きするものです。

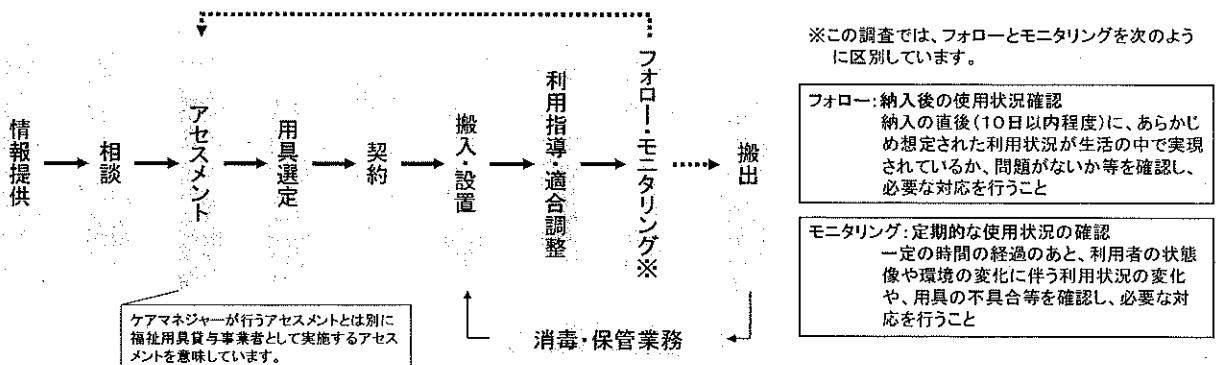
## 【記入上のご注意】

- この調査票では、利用者を次の4グループに分け、グループごとにサービスの実施頻度（グループごとのサービス実施回数の合計）をお聞きしています。

- |                                      |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| 1. 新規相談者: 10月中に新規に相談を受け、契約に至らなかったケース | 福祉用具貸与・販売事業所<br>利用者情報<br>区分別ケース |
| 2. 新規利用者: 10月中に新規に相談を受け、契約に至ったケース    |                                 |
| 3. 新規利用者: 10月以前からの利用者で、利用を継続しているケース  |                                 |

それぞれのグループごとに、調査票の項目に沿って該当する数字をご記入ください。

- この調査票では、日頃実施されておられる貸与・販売サービスの内容を次のような「サービスプロセス」の区分で捉えていただき、その区分ごとに実施回数などをお聞きしています。（特定福祉用具販売サービスは一部プロセスを除く）



実際の作業の順番は上記のサービスプロセスのとおりでなくてもかまいません。平成21年10月中の業務の内容を、上記のサービスプロセスにあてはめてご回答ください。※それぞれのサービスプロセスに含まれる作業工程(例)については、別紙をご参照ください。

- 実施回数については、実際の利用者の数ではなく「延べ実施回数」をご記入ください。例：利用者Aさんに2回、利用者Bさんに1回の場合、延べ実施回数は3回となります。

# 1. 新規相談者に対するサービスの実施状況 (2009年10月中)

## Q1 新規相談者の数

平成21年10月に、新規に相談を受けたが、契約を取り交わしていない利用者の数を記入してください。

例:

- ・利用者から用具利用の相談を受けたが、居宅介護支援専門員によるアセスメントの結果用具を利用しないこととなった利用者
- ・相談を受けたが、契約書を取り交わす段階に至っていない利用者

人

## Q2 サービス実施回数

・以下のサービスプロセスについて、10月中にQ1の対象者(新規相談者)に対して実施した回数(延べ回数)を記入してください。

・1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。

例: 2人の担当者が3時間対応した場合: 2人×3時間=6人・時間となります

・サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。

作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください

・サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合(利用者の状態像を聞き取りする中で、居宅介護支援事業所を紹介した。など)は、(1)情報提供と(2)相談で各1回と数えてください。

・搬入・設置については、事業所で実施した場合と、レンタル卸・配送事業者等が実施した場合に分けてお答え下さい。

	延べ実施回数	1回あたり作業量
(1)情報提供	回	人・時間
(2)相談	回	人・時間
(3)アセスメント	回	人・時間
(4)用具選定	回	人・時間
(5-1)搬入・設置(デモなど) (当事業所で実施の場合)	回	人・時間
(5-2)搬入・設置(デモなど) (レンタル卸・配送事業者の場合)	回	

## 2. 新規利用者に対するサービスの実施状況 (2009年10月中)

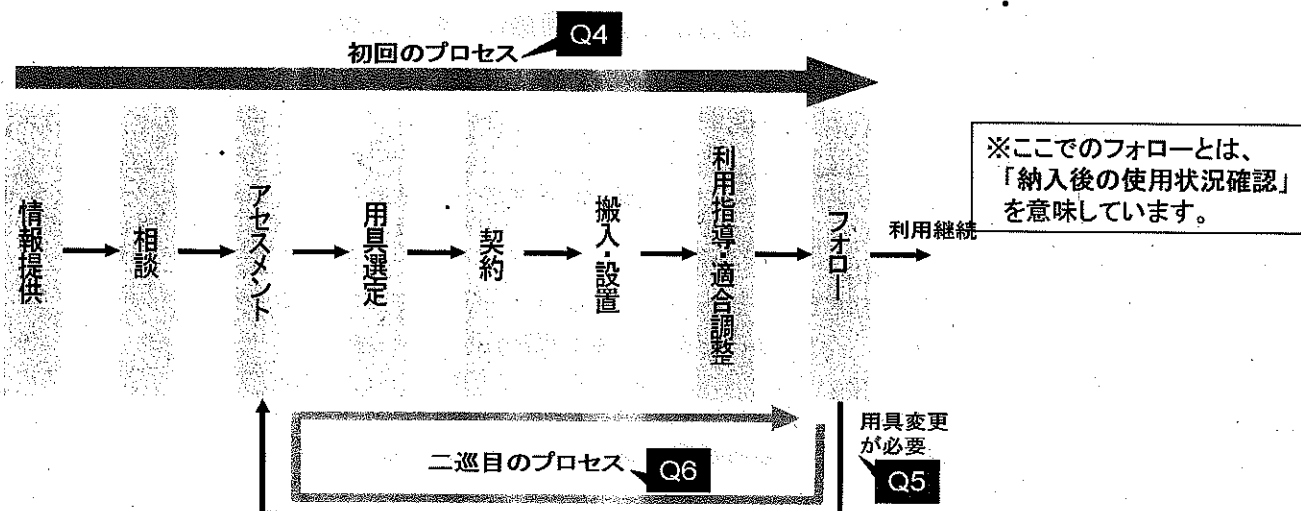
### Q3 新規利用者の数

平成21年10月に、新規に相談を受け、契約書を取り交わした利用者の数を記入してください。

人

以下では、新規利用者に対するサービスプロセスについて、お聞きします。

図に示すように「初回のプロセス」と「二巡目のプロセス」に分けてお答えください。



### Q4 初回のプロセスのサービス実施回数および訪問回数

以下のサービスプロセスについて、10月中に Q3の対象者(新規利用者)に対して「実施した回数(延べ回数)およびそのうち(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。

注) 二巡目のプロセス(納入後のフォローにより、新たに発生したプロセス)の回数は含みません。

・1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。

例: 担当者2名が3時間対応した場合: 2人×3時間=6人・時間

・サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。

作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください

・サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合(利用者の状態像を聞き取りする中で、居宅介護支援事業所を紹介した。など)は、(1)情報提供と(2)相談で各1回と数えてください。

・搬入・設置は、事業所実施の場合と、レンタル卸・配送事業者等が実施した場合に分けてお答え下さい。

	電話なども含みます	実施回数	訪問回数	1回あたり作業量
(1) 情報提供		回	回	人・時間
(2) 相談		回	回	人・時間
(3) アセスメント		回	回	人・時間
(4) 用具選定		回	回	人・時間
(5) 契約	(利用者ごとに1回)	回	回	人・時間
(6-1) 搬入・設置 (当事業所で実施の場合)		回	回	人・時間
(6-2) 搬入・設置 (レンタル卸・配送事業者の場合)		回	回	人・時間
(7) 利用指導・適合調整		回	回	人・時間
(8) フォロー(納入後の使用状況確認)		回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計			回	

<p><b>Q5 用具変更対象者の数</b></p> <p>Q4 の初回プロセスのフォローの結果、用具の変更(再度、アセスメント~のプロセスの実施)が必要となった利用者の数を記入してください。</p> <p>また、そのうち、2巡目のプロセスのフォローの結果、再度変更が必要となった利用者の数を記入してください。</p>	<p>人</p> <p>うち 2 回以上変更</p> <p>人</p>
---	-------------------------------------

- Q6 用具変更に伴うサービス実施回数および訪問回数(二巡目以降のプロセス)**
- 次のプロセスについて、Q5の対象者(用具変更対象者)に対して、「実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。  
注)初回プロセスにおける実施回数は含めないでください。
  - 2巡目のプロセスのあとに、さらにプロセスの繰返しが発生した場合には、それらの実施回数を合算してください。
  - 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。  
例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間=6人・時間
  - サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。  
作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください
  - サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合は、それぞれのプロセスで各1回と数えてください。
  - 搬入・設置は、事業所実施の場合と、レンタル卸・配送事業者等が実施した場合に分けてお答え下さい。

	電話なども 含みます	実施回数	訪問回数	1回あたり 作業量
(1)アセスメント		回	回	人・時間
(2)用具選定		回	回	人・時間
(3)契約		(利用者ごとに1回)	回	人・時間
(4-1)搬入・設置 (当事業所で実施の場合)		回	回	人・時間
(4-2)搬入・設置 (レンタル卸・配送事業者の場合)		回	回	
(5)利用指導・適合調整		回	回	人・時間
(6)フォロー(納入後の使用状況確認)		回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計			回	

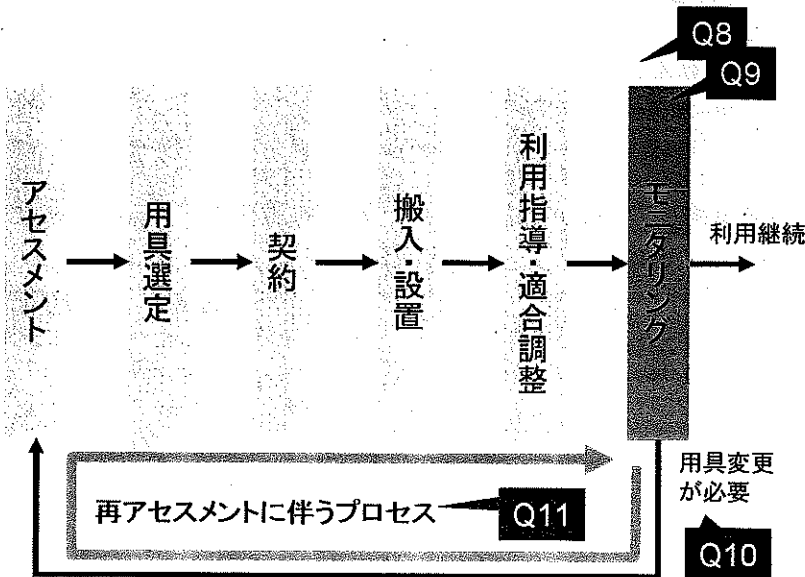
### 3. 継続利用者に対するサービスの実施状況 (2009年10月中)

#### Q7 継続利用者の数

平成21年10月よりも前から利用しており、10月中に利用を継続していた利用者(利用を終了した利用者も含む)の数を記入してください。

人

以下では、継続利用者のうち、当月のモニタリング対象者に対するサービスプロセスについてお聞きします。図に示すように「モニタリング」と、モニタリングの結果、用具の変更を検討するための「再アセスメントに伴うプロセス」に分けてお答えください。



#### Q8 10月のモニタリング対象者の数

実施予定

人

Q7の利用者のうち、10月にモニタリングを実施予定となっている利用者の人数、およびそのうち実際にモニタリングを実施した利用者の人数を記入してください。

実施

人

#### Q9 モニタリング実施回数および訪問回数

電話なども含みます

実施回数

訪問回数

1回あたり  
作業量

- ・10月中にQ7の対象者(継続利用者)に対して「モニタリングを実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。  
※人数ではなく、延べの回数を記入してください。
- ・1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。  
例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間=6人・時間
- ・モニタリングの内容については、別紙の作業工程を参照してください。  
作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください

回

回

人・時間

<p><b>Q10 再アセスメント対象者の数</b></p> <p>Q8のモニタリングの結果、再度、アセスメント～用具の適合調整のプロセスの実施が必要となった利用者の数を記入してください。</p>	<p>人</p>
--	----------

**Q11 再アセスメントに伴うサービス実施回数および訪問回数**

- 次のプロセスについて、Q10の対象者(再アセスメント対象者)に対して、「実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。
- 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。  
例: 担当者2名が3時間対応した場合: 2人×3時間=6人・時間
- サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。  
作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください
- サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合は、それぞれのプロセスで各1回と数えてください。
- 搬入・設置は、事業所実施の場合と、レンタル卸・配送事業者等が実施した場合に分けてお答え下さい。

	実施回数	訪問回数	1回あたり作業量
(1)アセスメント	回	回	人・時間
(2)用具選定	回	回	人・時間
(3)契約	(利用者ごとに1回)	回	人・時間
(4-1)搬入・設置 (当事業所で実施の場合)	回	回	人・時間
(4-2)搬入・設置 (レンタル卸・配送事業者の場合)	回	回	/
(5)利用指導・適合調整	回	回	人・時間
(6)フォロー	回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計		回	

電話なども含みます

<p><b>Q12 サービス担当者会議</b></p> <p>10月中旬にQ7の対象者(継続利用者)について、サービス担当者会議の「開催を通知された回数」とそのうち、「出席した回数」を記入してください。</p>	<p>開催を通知された回数</p> <p style="text-align: right;">回</p> <hr/> <p>出席回数</p> <p style="text-align: right;">回</p>
---	---

#### 4. 用具返却者に対するサービスの実施状況 (2009年10月中)

<b>Q13 用具返却者の数</b> 10月中に用具(使用している用具の一部、または全部)を返却した利用者の数を記入してください。 ※用具や機種の変更の場合も含まれます。		人
<b>Q14 利用を終了した理由</b> ・Q13の対象者(用具返却者)について、用具を返却した理由別に人数を記入してください。 なお、個々のケースにおける理由は下記のいずれか1つ(理由の重複はなし)としてください。		
死亡		人
入院・入所		人
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)		人
<b>Q15 利用期間</b> ・返却された用具について、利用期間別に件数を記入してください。		
1か月未満		件
～3か月未満		件
～6か月未満		件
～1年未満		件
～3年未満		件
～5年未満		件
～5年以上		件
不明		件
<b>Q16 搬出の実施回数</b> ・10月中にQ13の対象者(用具返却者)に対して「搬出を実施した回数(延べ回数)」を記入してください。 ・1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。 例: 担当者2名が3時間対応した場合: 2人×3時間 =6人・時間 ・サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。 ・作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください。 ・レンタル卸、配送事業者などに委託している場合は、配送事業者等実施回数欄にお答え下さい。	当事業所実施回数	1回あたり 作業量
	回	人・時間
	配送事業者等実施回数	回



## 5. 事業所が実施する消毒・保管業務の実施状況

### Q17 消毒・保管業務の実施状況

- 以下に示す消毒・保管業務について、実施の有無をお答えください。
- 貴事業所で実施している場合には、その作業が発生する頻度について、右欄の1～6のうち、もっともあてはまるものに○をつけてください。(対象とする用具の種類は問いません)
- 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。  
例: 担当者2名が3時間対応した場合: 2人×3時間=6人・時間
- サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。

	実施状況		1回あたり作業量
(1) 戻検	1 主に当事業所で実施 → 2 主に他事業所・専用施設で実施 3 主にレンタル卸などで実施 4 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(2) 修理補修	1 主に当事業所で実施 → 2 主に他事業所・専用施設で実施 3 主にレンタル卸などで実施 4 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(3) 洗浄	1 主に当事業所で実施 → 2 主に他事業所・専用施設で実施 3 主にレンタル卸などで実施 4 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(4) 消毒	1 主に当事業所で実施 → 2 主に他事業所・専用施設で実施 3 主にレンタル卸などで実施 4 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(5) 乾燥	1 主に当事業所で実施 → 2 主に他事業所・専用施設で実施 3 主にレンタル卸などで実施 4 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(6) 乾燥後検査	1 主に当事業所で実施 → 2 主に他事業所・専用施設で実施 3 主にレンタル卸などで実施 4 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(7) 梱包	1 主に当事業所で実施 → 2 主に他事業所・専用施設で実施 3 主にレンタル卸などで実施 4 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間
(8) 納庫	1 主に当事業所で実施 → 2 主に他事業所・専用施設で実施 3 主にレンタル卸などで実施 4 実施していない	1. 毎日実施 2. 2,3日に一度実施 3. 週に1回程度実施 4. 2週間に1回程度実施 5. 月に1回程度実施 6. 月に1回未満	人・時間

## 6. その他

## Q18 用具種類別のメンテナンス実施状況

利用者宅を訪問した際に、用具のメンテナンスをどの程度実施していますか。もつとも当てはまるものにごをつけてください。

※ここでのメンテナンスとは、福祉用具の状態の確認および部品の交換、修理、調整などを指します(例:車いすのタイヤの空気圧の調整など)。

(1)車いすおよび 付属品	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(2)特殊寝台および 付属品	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(3)床ずれ防止用具	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(4)体位変換器	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(5)手すり	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(6)スロープ	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(7)歩行器	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(8)歩行補助つえ	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(9)認知症老人徘徊 感知機器	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(10)移動用リフト	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(11)腰掛便座	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(12)特殊尿器	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(13)入浴補助用具	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(14)簡易浴槽	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない
(15)移動用リフトの つり具	1. 訪問の都度、必ず実施している →訪問頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 2. 訪問の都度、実施するわけではない →実施頻度 <input type="text"/> か月に1回程度 3. 実施していない

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

## 【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

工程 No.	作業工程	具体的な作業内容の概要
情報提供	福祉用具サービス提供の依頼の受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が居宅介護支援事業所へ訪問や、利用者・家族・介護支援専門員等からの電話、FAX、または当事業所に来所された際、受付を行う。</li> <li>●基本情報の聞き取り・氏名・年齢・住所・連絡先・かかりつけ医・介護認定の有無・身障有無・ニーズの確認・訪問日程の打ち合わせ・必要な関連事業者への連絡・調整など。</li> <li>●利用者や家族から相談・依頼の場合は、その後に介護支援専門員へ連絡をとる、または、利用者から介護支援専門員に連絡とってもらうように説明し、介護支援専門員から連絡をもらう。</li> <li>●医療機関からの患者の退院後の在宅における用具ニーズにおいては、相談会議への訪問・出席することも多い。</li> <li>●福祉用具専門相談員が相談受付票に内容を記録し、顧客情報をパソコンへ入力する。</li> </ul>
	介護保険制度の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>●来所・電話での受付時や、アセスメントやモニタリングで利用者宅を訪問した時等に福祉用具専門相談員より、福祉用具貸与や特定福祉用具購入のサービス内容、利用条件・費用等の説明。</li> <li>●介護保険サービス受給の手続きを記したカタログやフローチャート・行政発行の冊子等を使用して、認定手続きの説明。</li> <li>●要介護認定を受けていない利用者には、介護保険全体の説明をし、申請方法、福祉事務所や地域包括支援センター等を紹介する。</li> <li>●認定を受けている方には福祉用具サービスを受けるまでの所定の手続きを説明。電話で理解されない方には訪問により説明。</li> <li>●福祉用具関連の制度変更がある場合は、介護支援専門員にも説明。</li> </ul>
	事業所が提供するサービス内容の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>●受付時に福祉用具専門相談員によって、介護保険制度の説明と同時に、事業所のサービス内容・特長を説明。介護保険制度内のサービスとそれ以外に提供できるサービス内容を説明。</li> <li>●利用者が別のサービスを希望されている場合は、適切な事業所を紹介する。</li> </ul>
	ケアマネジメントの状況の聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介護認定・ケアプラン・包括・居宅・他サービス受給の聞き取り・確認を行い、必要時は関連事業者への連絡・調整。</li> <li>●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に、電話や面談において、ご利用者の身体状況、提供されているサービス状況等を確認する。</li> <li>●介護支援専門員に、ケアプランの第1票から3票までの提供を要請する。</li> </ul>
	居宅介護支援事業所の紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者が居宅介護支援事業者と契約を結んでいない場合に紹介する。</li> <li>●かかりつけ医等の情報の聞き取りを行い、居宅が併設されていればダイレクトに相談を促す、または代行。関連が薄ければ、地元の包括や近隣の居宅を複数ご案内。</li> <li>●ご利用者から具体的な居宅介護支援事業所の紹介を依頼された場合は、利用者に対して個人情報を提供して良いか確認を取り、居宅介護支援事業所に対しても、受け入れが可能であるか確認した上で紹介する。</li> </ul>
相談	利用者の状態像の聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が訪問や電話により、アセスメント表等に沿って利用者のADL状態、家屋の状態、介護状態、疾病名、利用者の意向、家族の意向等基本情報や状態像を確認する。</li> <li>●利用者に連絡する前に、ケアマネやリハビリ担当のPT・OTから利用者のADL状態、介護状態等を確認することもある。</li> <li>●退院前の家屋評価や新規サービス導入のためのカンファレンスに参加して確認する場合もある。</li> </ul>
	利用者が受けている介護の状況の聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に電話や面談して所定のアセスメント表に沿って介護状況、他のサービスの利用状況を確認し、ケアプランの提供を受ける。</li> <li>●福祉用具専門相談員が家族・利用者の自宅に伺い、状況を確認する。</li> </ul>
	福祉用具へのニーズの聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に電話や面談してアセスメント表等に沿って利用者や家族の希望、介護状況、他のサービスの利用状況を確認し、ケアプランの提供を受け、福祉用具の利用について検討する。</li> <li>●医師、PT・OTの指示の有無を確認する。</li> <li>●福祉用具専門相談員が家族・利用者の自宅に伺い、状況を確認し、利用者や家族の希望と、それを実現するための福祉用具の利用について(住宅改修も併せ)検討する。</li> </ul>
	介護支援専門員・利用者から提供された情報の整理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者のADL状況や家屋、介護状況、具体的な福祉用具のニーズなどを相談受付票、個別援助計画、アセスメント票等に記載する。</li> </ul>

## 【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
アセスメント	訪問日の日程調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が利用者や家族と電話にて訪問日の日程調整を行う。訪問する目的と所要時間等の説明を行い、先方の都合を確認した上で訪問約束を取り付ける。</li> <li>●前後して必要であれば、介護支援専門員や関連するサービス事業者との同行訪問の調整を行う。</li> <li>●場合によっては理学療法士・作業療法士・訪問介護・訪問看護等といった関係機関と連携を図る事もあり、その時のキーパーソンや状況に応じて対応。</li> </ul>
	訪問時に持参する福祉用具サンプルの手配	<ul style="list-style-type: none"> <li>●手配する福祉用具の報告書を作成し、その報告書を基に商品管理者が倉庫より出荷作業を行う。</li> <li>●倉庫に在庫として商品がない場合は、メーカーに発注、他営業所より宅急便などを活用し商品の手配を行う。</li> <li>●販売等でメーカーデモ機を手配する場合は、メーカー担当者にデモ機の有無の確認を行い、商品を取り寄せ出荷作業を行う。</li> </ul>
	利用者のADL状況・問題点の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者宅を訪問し、ADL状況・問題点の把握に努める。</li> <li>●可能ならば介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。</li> <li>●福祉用具専門相談員が事前に収集した情報に修正・加筆を加え、実態を把握する。実際の動作を行ってもらったり、自分で擬似的に行い、問題点を実感する。ご家族やサービス事業者からの生の情報を収集する。</li> <li>●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。</li> </ul>
	利用者の居宅環境・問題点の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>●家屋状況の全体を把握(図面・計測・撮影等)し、福祉用具を使用を想定した場合の環境整備プランの原案作り。</li> <li>●利用者宅を訪問し、居宅問題点の把握に努める。</li> <li>●可能ならば介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。併せて、住宅改修事業者の同行を依頼する。</li> <li>●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。</li> </ul>
	利用者が受けている介護の体制状況・問題点の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>●他サービス事業者によるサービス内容を確認し、福祉用具プランとの整合性を図る。</li> <li>●利用者宅を訪問し、ADL状況・問題点の把握に努める。</li> <li>●可能ならば介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。</li> <li>●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。</li> </ul>
	福祉用具を利用した改善目標の作成・福祉用具候補の選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>●所定の個別援助計画やアセスメント票に落とし込むための事前記録。そこから導かれた福祉用具をカタログ等で案内。</li> <li>●福祉用具を利用した改善目標は、福祉用具導入前に開催されるサービス担当者会議にて利用者・家族・関係機関で話し合い作成する。</li> <li>●福祉用具候補の選定は福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、利用者・家族の意向、介護者の介護能力の有無の確認を行い、利用者のADLや住環境に応じて福祉用具候補の選定に努める。</li> </ul>
	福祉用具候補の試用・試用期間の設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>●訪問時に用意していた福祉用具を搬入・組立し、実際に試用して頂きながら取扱いの説明・使用時の注意事項について案内、説明するとともに、次回訪問日程のタイミングや日時の設定を行う。</li> <li>●試用期間を設定していない事業所もある。必要に応じて商品の交換を行う。納品後10日以内に、訪問・確認作業を義務付けており、商品の交換が必要な場合にはすぐ対応する。</li> <li>●納品時での試用対応は、メーカーにデモ機の依頼を行いデモ機を手配する場合と、社内在庫で対応する場合がある。</li> </ul>
個別援助計画書の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具を利用した改善目標をもとに、ご利用者ごとの福祉用具個別援助計画書を作成する。</li> <li>●利用者・家族の意向、介護者の介護能力の有無の確認を行い、利用者のADLや住環境に応じて選定した最適な福祉用具を記載した個別援助計画書は、ご利用者・家族、介護支援専門員に提出する。</li> <li>●またサービス担当者会議で、他のサービス事業者にも理解を求めていく。</li> </ul>	
用具選定	サービス担当者会議への参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者退院時に介護支援専門員が、利用者や家族・各サービス事業者・主治医を招集し、今後の在宅生活についての課題を話し合う。</li> <li>●担当する福祉用具専門相談員が出席し、福祉用具の情報提供、必要性について意見を述べる。利用者宅や医療相談室などで開催。</li> <li>●担当する福祉用具専門相談員(もしくはモニタリング担当者)が出席し、アフターサービス記録表や個別援助計画書に基づいて福祉用具に関するモニタリング報告、課題分析について説明。</li> </ul>
	居宅介護支援・その他の介護サービスとの連携・調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介護支援専門員とその他の介護サービスとの連携・調整に協力し、必要な情報提供を行う。特に独居利用者であれば、他介護サービス(例えば訪問看護など)が入っている時間を確認、その時間帯に合わせて訪問する。</li> <li>●①居宅サービス計画書 ②相談受付表 ③ケアカンファレンス報告書 ④モニタリング報告書 ⑤利用実績表等を活用。</li> <li>●介護支援専門員との連携は、直接事業所に赴き伝達するか電話・FAX連絡をする。サービス提供事業者への伝達は介護支援専門員を介して行なう。</li> <li>●可能ならば、商品選定の際、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や他サービス事業者(看護師、ヘルパー)と日程を調整して、利用者宅で介護支援専門員が立会いをして、実際に他サービス事業者(看護師、ヘルパー)に福祉用具を使ってデモを実施する。</li> </ul>
	利用する福祉用具の確定	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アセスメント等の結果を踏まえ、福祉用具の選定を行う。</li> <li>●福祉用具専門相談員が提案した福祉用具について、利用者・家族の方に同意を得る。また介護支援専門員には報告し、確認してもらう。</li> <li>●利用者や家族に実際に触れて頂く為の機会を提供し、最終的に決めていただく。</li> </ul>
	受注・福祉用具手配の事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●担当する福祉用具専門相談員もしくは事務職員が、レンタル・販売実施報告書を作成、利用する福祉用具・利用開始日・納品日等を決定。</li> <li>●報告書をもとに担当営業または事務社員が、納品準備に伴う社内帳票の起票、システムへの入力。</li> <li>●介護支援専門員には、福祉用具選定理由や詳細、利用単位数の説明、納品日等の連絡。</li> <li>●商品管理担当者は福祉用具専門相談員の連絡を受け福祉用具を手配(発注や在庫確保)。</li> </ul>
	軽度者に係る理由書取得等の調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介護支援専門員に、サービス担当者会議の開催を要請する。</li> <li>●介護支援専門員の支援計画や医師の意見書等必要書類を確認し、利用可能な福祉用具の情報提供を行う。利用者・家族については理由書や協議書を持ち、手続きや申請の説明を行う。</li> <li>●保険者に例外給付に伴う申請許可を行なう。</li> </ul>

【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
契約	契約書類の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>●担当する福祉用具専門相談員、もしくは事務職員が、実施するレンタル・販売実施報告書を基に、システムに入力業務を行なう。</li> <li>●事務担当者または福祉用具専門相談員が、書類を出力。契約書の他、取扱説明書、重要事項書類の準備も行う。</li> </ul>
	契約書の内容説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>●担当する福祉用具専門相談員が、契約書、契約書別紙(商品及び料金明細記載)の内容を利用者及び利用者家族等に説明する。</li> </ul>
	重要事項の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>●担当する福祉用具専門相談員が、重要事項説明書の内容を利用者及び利用者家族等に説明する。</li> <li>●営業時間やアフターサービス・苦情窓口等の説明と署名。また緊急時の対応策として、主治医・利用者・家族の緊急時の連絡先を聴取、記入頂き、最後に署名(2部)をお願いする。</li> </ul>
	契約の取り交わし	<ul style="list-style-type: none"> <li>●担当する福祉用具専門相談員が商品納品・契約変更時に、利用者及び利用者家族に契約書の内容を説明し了承いただいた後、契約書を2通作成し押印いただく。1通は客先控えとし、もう1通を事業所控えとする。</li> </ul>
搬入・設置	搬入日の日程調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者宅に電話をし、先方の都合に合わせて、日時を決める。</li> <li>●介護支援専門員同行の場合はその点も考慮する。他のサービス事業者と連携を図りながら、日程調整する場合も多い。</li> <li>●日程が決まったら、介護支援専門員に報告する。</li> </ul>
	出荷前点検(物品過不足・外見のチェック)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員、商品管理担当者の目視による点検実施。</li> <li>●パーツ管理されている部品の不足、品番間違いは、バーコード管理のため、システムで管理。</li> <li>●再梱包後、伝票出力</li> </ul>
	輸送車両への積み込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>●概ね配送日前日に商品管理業務担当者及び福祉用具専門相談員が、配送車両への積み込みを実施。</li> <li>●伝票と照合しながら、商品に破損、荷崩れ等が生じないように、丁寧に積み込みを行なう。</li> </ul>
	輸送ルート計画の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者の希望を考慮し、効率の良いルート計画策定を心掛け、時間、距離のロスを回避する。</li> <li>●納品前の商品と、回収後の商品が混在しないように、ルート計画を立てる。</li> </ul>
	輸送	<ul style="list-style-type: none"> <li>●担当の福祉用具専門相談員が利用者・家族と約束した日時に、遅れる事なく訪問し商品を納品する。</li> <li>●車載した福祉用具にキズや破損などが起こらないよう、配慮しながら輸送。</li> </ul>
	駐車場の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が客先付近で、法令を遵守しながら駐車スペースを確保する。</li> <li>●場合により有料駐車場を探す。営業職、事務職等が配送日までに、インターネット検索等にて客先付近の有料駐車場を確認。</li> <li>●可能な場合、ご家族に駐車スペースの確保をお願いする場合もある。</li> </ul>
	搬入ルートの確保(養生等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が利用者、家族に対して搬入ルートの確認。</li> <li>●家財保護の為、ベッドパット等による養生実施。(搬入商品ごとに異なる)</li> </ul>
	設置場所の確保(室内の家具の移動等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者、家族に対して設置場所の確認。</li> <li>●原則的には、事前に連絡を設置箇所スペースを開けて頂くよう、利用者・家族に依頼。</li> <li>●必要に応じて家財の移動(付随して掃除も)。</li> </ul>
	福祉用具の組み立て・設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者、家族の指定場所に設置。商品の組立、設置、作動確認実施。</li> <li>●作業者は利用者・家族の生活動線の妨げにならない位置を確認し、作業を実施。組み立てた後、移動する場合もある。</li> </ul>
	福祉用具の取扱説明・取扱説明書の交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具設置後、ご利用者、家族、担当サービス事業者に取り扱い説明、取り扱い説明書の交付実施。契約作業時に契約書等の書類と併せて取扱説明書交付。</li> <li>●福祉用具専門相談員が実際に商品を使用いただきながら、注意点の有無を確認し説明する。正しい利用が出来るまで指導する。</li> <li>●説明、指導、及び交付の後に、確認書に署名捺印を頂く。</li> </ul>
利用指導	福祉用具の適合調整作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者の身体状況やニーズに合わせて、福祉用具の適合、調整を行なう。</li> <li>●福祉用具専門相談員が、まず、実際に使用している状況を、利用者・家族に見ていただき、その後、実際に利用者を使用させ適合、調整を行う。(適合確認チェックシートなど)</li> </ul>
	利用者・介護者への使い方の指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が利用者、家族、介護者に対し、取り扱い方法を口頭、実演にて説明。利用者、家族、介護者による試用を求め、使い方を指導。</li> <li>●介助者が複数(ヘルパー、デイ、ショート等)である場合、それぞれの介助者への取り扱い説明を実施。</li> </ul>
	保守・事故防止対策の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業所が提供するサービス内容、契約書、重要事項説明書に記載されている内容の説明、確認、同意。</li> <li>●取扱説明書等も利用して、実際に商品を使用いただきながら、保守・事故防止対策の説明を行なう。</li> <li>●過去に誤って使用した例なども、併せて紹介し、注意を促す。</li> </ul>
	不具合があった場合の連絡先等確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員がご利用者・家族に重要事項説明書を提示して説明し、事故や故障など不具合が生じた場合の対応や緊急連絡先、苦情事故処理窓口等の情報提供。</li> </ul>

【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

サービス項目	作業工程	具体的な作業内容の例	
モニタリング	納品後の使用状況確認	訪問による使用状況聞き取り	●基本的には、福祉用具専門相談員が納品後(10日以内など)に利用者宅に伺い実施している。
		訪問日の日程調整	●福祉用具専門相談員より、利用者・家族に納入後(10日以内などで)希望訪問日を確認し、日程調整。介護支援専門員や他の介護サービス事業者の同行が必要な場合も同様に日程調整を行う。 ●納品時に日程を決める場合もある。
		正しく利用できているかどうかの確認	●福祉用具専門相談員が納入後(10日以内など)に訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。
		利用者・介護者への使い方の指導	●福祉用具専門相談員が納入後(10日以内など)に訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。
		福祉用具の動作確認・再調整	●福祉用具専門相談員が納入後(10日以内など)に訪問し、「取扱説明書」や社内の「用具点検事項一覧」を用いて動作確認、利用者・家族に使用状況や要望を聞き取りのうえ、再調整を行う。
	定期的な使用状況確認	訪問日の日程調整	●福祉用具専門相談員より、3ヶ月ごとに、利用者・家族に希望訪問日を確認し、日程調整。 ●介護支援専門員や他の介護サービス事業者の同行が必要な場合も同様に日程調整を行う。
		正しく利用できているかどうかの確認	●福祉用具専門相談員が3ヶ月ごとに訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。
		利用者のADL状況・問題点の把握	●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、「アフターサービス実施記録票」等を用いて再アセスメント、利用者・家族へ使用状況や要望の聞き取りを行い、問題点を把握する。 ●介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、ADL、IADL等の変化・問題点の把握を行う。
		利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握	●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、「アフターサービス実施記録票」等を用いて再アセスメント、利用者・家族へ使用状況や要望の聞き取りを行い、問題点を把握する。 ●介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、介護の体制・状況・問題点の把握を行う。 ●アセスメント時と比べて変動がないかあるいは導入時に比べて状況が向上しているか確認する
		福祉用具変更の必要性の検討(機種変更・中止・追加)	●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、福祉用具の使用状況、ADL状況、介護の体制・状況を把握する。利用者・家族へ要望等の聞き取りを行い、福祉用具変更の必要性を利用者・家族へ提案・相談。担当介護支援専門員や、必要により他の介護サービス事業者にも報告し、相談を行う。 ●利用者のADLや生活環境の変化に伴い、商品の変更、中止、追加が発生する場合は、担当介護支援専門員に報告の上、場合によっては、サービス担当者会議を開催し、その妥当性を検討する。
不具合等のある福祉用具の交換手配・交換		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、「取扱説明書」や社内の「用具点検事項一覧」を用いて動作確認等を行い、不具合等のある福祉用具が有れば、利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、代替商品との交換、担当介護支援専門員に報告を行う。 ●福祉用具に不具合がある場合には、その場で修理する。修理が出来ない場合には、即日交換する旨を利用者・家族に伝え、速やかに正常品と交換する。 ●手配は、故障・事故報告書を作成し、その内容をパソコンシステムに入力して行う	
福祉用具の清拭等		●納品後、3ヶ月ごとに、福祉用具専門相談員が利用者宅に伺いモニタリング時に実施する。 ●簡単な汚れや埃などは、その場で拭き取り、汚れや劣化が酷い場合は代替商品と交換を行う。 ●特に車椅子、歩行器等はブレーキ部分の泥汚れ等をチェック(清拭)、その他用具に関しても埃等の付着をチェックし必要に応じてふき取る。	
利用者の住居・部屋の移動に伴う福祉用具の移動		●利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、福祉用具専門相談員が訪問し、福祉用具の移動、組み立て、再調整等を行う。 ●住居の移動の場合は、移動先の住所に応じて必要な手続きを実施。	
消耗品・衛生品(マットレス等)の定期交換	●利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、福祉用具専門相談員が訪問し、1年に1度実施する。 ●他の介護サービス事業者の協力が必要な場合も同様に日程調整を行う。		
介護支援専門員への報告・記録の作成	●福祉用具専門相談員が納品後、10日以内、その後は、3ヶ月ごとに、使用状況、適合状況を書面により介護支援専門員に直接、またはファックスにて報告する。		

## 【福祉用具貸与/販売サービスのプロセスと作業工程】

サービス プロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
搬出	搬出日の日程調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員より、利用者・家族に希望訪問日を確認し、日程調整、搬出日を担当介護支援専門員へ報告する。</li> </ul>
	福祉用具の点検(物品過不足・外見のチェック)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が訪問し、福祉用具の動作確認、物品過不足・外見の確認を行う。</li> <li>●合わせて、バーコードリーダーにて商品バーコードを読み込み、物品過不足を再確認する。</li> </ul>
	搬出ルートの確保(養生等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が利用者、家族に対して搬出ルートの確認。</li> <li>●家財保護の為、ベッドパット等による養生実施。</li> </ul>
	設置場所の片付け(室内の整理等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●適宜、設置場所の片づけを行う場合がある。その場合、利用者にて了承を得て、家具の移動、ほうきにて簡単な清掃を行う。</li> </ul>
	輸送車両への積み込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉用具専門相談員が商品に破損、荷崩れ等が生じないように、丁寧に積み込みを行なう。</li> </ul>
	輸送	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自社の福祉用具専門相談員が破損に気を付け安全に帰社する。</li> <li>●荷台と運転席が隔離された専用車両により用具を輸送する</li> </ul>
	輸送車両の消毒	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品が積載された状態で福祉用具専門相談員が二酸化塩素消毒機スライザーミニで噴霧消毒し10分放置。</li> <li>●その後商品を下ろした状態で同作業を再度行なう。</li> <li>●「専用運搬車両消毒記録票」を作成する。</li> </ul>

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容】

作業工程		具体的な作業内容の例	
戻検行程	欠品検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品管理システムの回収指示書に基づき入庫処理を行なう。</li> <li>●商品を構成する部品の確認。組立ネジ等の種類・数の確認。取外し可能な部品の有無の確認。</li> <li>●商品引取時、営業担当者が利用者宅で確認し、引取後営業所にて商品管理担当者が行う。</li> </ul>	
	破損・故障箇所の検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品引取時、営業担当者が利用者宅で確認し、引取後営業所にて商品管理担当者が行う。</li> <li>●破損・故障内容を把握後、所定書類(不良箇所報告書)を作成し衛生管理センターへ修理依頼出荷を依頼する。</li> <li>●外観は目視確認。電動部、可動部等は動かして確認。</li> <li>●目視では、汚れ、日焼け、退色、サビ、キズ、剥がれ、カビ、などの外観と形状チェック。可動部はジョイント部分の破損、がたつき、部品の欠陥、緩み、モーターの可動、雑音、コントローラーの通電、接触不良、断線、バッテリー点検など。</li> </ul>	
	修理/廃棄の判断	<ul style="list-style-type: none"> <li>●廃棄判断は本社業務部で判断。不良箇所が見つければ、原則修理としているが、商品ニーズ、修理代とその個品のレンタル期間等を加味し統括部署と相談し修理すべきか判断する。</li> <li>●破損の著しい商品は入庫時、他の商品については洗浄開始時に判断を行う。</li> </ul>	
	修理費用の見積・請求	<ul style="list-style-type: none"> <li>●故障、破損箇所を特定し、消耗、劣化か故意的なものか判別。故意的と判断したものに對し適正な修理費用を算出し見積りを契約者に提示し請求する。消耗劣化と判断した場合も弁済義務が生じない事を契約者に説明する。</li> <li>●商品管理担当者が、メーカーに修理見積り依頼をし修理を行うか判断する。客先へ請求が必要となる場合は、営業担当者が請求を行う。</li> <li>●故障、修理箇所を明記した修理見積依頼書を商品と一緒にメーカーへ送る。個品バーコードをスキャンニングして、MDシステムで出荷修理依頼をする。修理済みの商品が戻ってきたら、スキャンニングして修理完了処理を行ない、修理完了報告書を本社にFAXにて提出。</li> </ul>	
	一次消毒処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品引取後、営業担当者が商品を積載している運搬車両内をビオフェンス(二酸化塩素)にて消毒。</li> <li>●営業車両内でエスミール噴霧処理(15秒間噴霧後、5分間密閉)</li> <li>●商品を降ろし終わった後に再度、車体内消毒。</li> <li>●消毒作業終了後、運搬車両消毒清拭記録簿の作成・保管。</li> <li>●感染症等の恐れがある際は、梱包ビニール内での二酸化塩素による個別消毒。</li> </ul>	
修理補修	社内での修理	分解作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●メーカーから供給可能な部品を交換する為の分解作業。一般的な工具で分解・解体の範囲。</li> <li>●分解できる範囲内での作業。</li> </ul>
		部品交換作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●メーカーから供給可能な部品を交換する為の部品交換作業。一般的な工具で取り付けできる範囲。</li> </ul>
		組み立て作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●メーカーから供給可能な部品を交換する為の部品交換に伴う組立作業。一般的な工具で取り付けできる範囲。</li> <li>●組立て後は動作確認を行う。</li> </ul>
		塗装処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●錆・キズ・汚れを確認し、メーカーから供給可能な専用色、及び市販の一般的なラッカー塗料での着色塗装。</li> <li>●タッチペンの使用もしくは塗装用スプレーガンを使用し吹き付けを行なう</li> <li>●状況により手間が変動する。何回か重ね塗りする場合もある。</li> </ul>
	メーカーへの修理委託	見積取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>●メーカーからの部品提供できない場合やメンテナンス担当者の修理では危険が予測される場合及び、技術を要する際には事前に統括部署を報告。その後メーカーに症状連絡後に商品を送付し見積を取得する。</li> </ul>
福祉用具の出庫 手続	福祉用具の出庫手続	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事前に本社業務部にメーカー修理を行うべきか打診。レンタル期間、原価回収状況等を考慮の上、修理の要否の判断を仰ぐ。</li> <li>●修理商品の個品バーコードをスキャンニング後、アップロードし、メーカー修理出荷中として、修理見積もり依頼書と一緒にメーカーへ送る。メーカーからの見積もり書金額を確認して、メーカーへ修理依頼。</li> <li>●自社商品管理個品番号の再発行を行い、商品の梱包を行い出庫する</li> </ul>	
	福祉用具の入庫手続	<ul style="list-style-type: none"> <li>●個品バーコードをスキャンニングして、アップロードをして、MDシステムによる修理完了入荷登録をして入荷して洗浄出荷する。見積書と入荷伝票を本社業務部へFAX。</li> </ul>	
	軽度な汚れ(埃など)の除去	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アルカリ水での清拭作業を基本とする。埃の激しいものはエアガンを用い、清拭の下準備として表面及び内部、隙間等の汚れを除去する。</li> <li>●屋外で使用の商品は、泥の付着も多く清拭前の除去が必要なケースも多い。</li> <li>●マットレス等は専用工場で丸洗いをを行う。</li> </ul>	
洗浄工程	強い汚れ(シミ、錆等)の除去	<ul style="list-style-type: none"> <li>●汚品置き場にてエアガンで埃を落とした後、アルカリ水を直接噴霧し(もしくはウエスに染み込ませ)スポンジやウエスにて清拭を行う。</li> <li>●サビのある場合ワイヤーブラシを使用しサビを落とす。</li> <li>●サビ取り剤は臭いが強く商品に臭いが残る可能性がある為、出来るだけ使用しないように心掛け、もし使用した場合は臭いが残っていないか確認をする。</li> <li>●マットレス等は丸洗いをを行う。</li> <li>●シミやサビ・異臭が取れない場合は部品交換を行うか廃棄処分とする。</li> </ul>	
	流水洗浄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●洗濯機で洗濯できる繊維系の商品・部品は、洗濯機でアルカリ水を用い洗浄する。</li> <li>●アルカリ水にて流水洗浄を行う。マットレス等は専用工場で丸洗いをを行う。</li> <li>●通常流水洗浄を行っているが、駆動部や電子部品があるような商品は流水洗浄ができない。</li> <li>●車椅子・スロープなど、ウォーターガンを使用。</li> <li>●自動洗濯機によるキャスト、タイヤの洗浄。</li> </ul>	
	清拭洗浄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アルカリ水を直接噴霧し(もしくはウエスに染み込ませ)スポンジやウエスにて清拭を行う。</li> <li>●併せて各部動作確認、機能チェックを行なう。</li> </ul>	



【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容の例
消毒行程	消毒方法(酸性水消毒、オゾン・イオン蒸気消毒、MRガス消毒、二酸化塩素消毒等)の選択	<ul style="list-style-type: none"> <li>●酸性水消毒→強酸性水を噴霧し、1分間放置後、ウエスでふきとる。(車いす・特殊寝台・特殊寝台付属品・手すり・スロープ・歩行器・歩行補助つえ・徘徊感知器・移動用リフト)</li> <li>●パルスインバーター式消毒装置による消毒→パルホルン消毒剤(ホルマリン)とパルスカット浄化促進剤(アンモニア)による消毒。(床ずれ防止用具・マットレス・クッション類・体位変換器・疥癬が付着した恐れのある機器、その他感染症)</li> <li>●機械によるオゾン蒸気消毒</li> </ul>
	消毒機械への福祉用具の入庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>●マットレス・床ずれ防止用具・クッション類を専用台車に積載し消毒機械へ入庫する。</li> <li>●その他、感染症の利用者が使用した商品についてはビニールに梱包された状態のまま消毒機械の中へ搬入し、庫内でビニールを開封する。</li> <li>●特定の商品のみ洗浄工程終了後オゾン庫へ入庫する</li> </ul>
	消毒機械の調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新商品の消毒や新たな病毒感染等の場合には、メーカーと相談して調整する。</li> <li>●消毒対象物がマットレス・一般菌の場合→設定温度60℃・工程時間60分</li> <li>●消毒対象物がエアーマット・疥癬が付着した恐れのある、電動ベッド電動機器の場合→設定温度47℃・工程時間180分</li> <li>●重度汚染→設定温度60℃工程時間240分</li> <li>●専用の作業工程表示板を設置してあり、温度、時間、工程、エラーが視覚的に確認できる。</li> <li>●作業担当者が機器の作動チェックを行い、定期的にメーカーが保守点検を行う。</li> <li>●週一回機能チェックを行い、不具合時は部品交換をし、機能を保つ</li> </ul>
	消毒機械からの福祉用具の出庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消毒工程に問題が無かったか、消毒機のモニターで確認、出庫する。</li> <li>●消毒機から消毒済み商品を専用テナーごと取出し、消毒剤使用記録簿、消毒性能記録簿作成保管。</li> <li>●事業所によっては消毒管理システム工程終了後にまとめてオゾン庫より搬出</li> </ul>
乾燥工程	自然乾燥	<ul style="list-style-type: none"> <li>●水気をウエスで拭きとる。手の届かないところは、エアガンによって水気を飛ばす。</li> <li>●ウエスでふき取り後、乾燥スペースで専用の清潔テナーにのせて完全乾燥。</li> <li>●流水洗浄後乾燥場所へ商品を持ち乾燥後に清拭洗浄を行う。</li> </ul>
	機械乾燥	<ul style="list-style-type: none"> <li>●カバー類やマットレス、クッションについては、消毒機内で熱乾燥を行う。ジェルクッション等、商品の材質によっては熱乾燥ができない物は自然乾燥を行う。</li> <li>●急ぎで乾燥する必要のある場合に、消毒機内で熱乾燥を行う。</li> <li>●特定の商品のみグループ会社へ委託する。</li> </ul>
乾燥後検査	部品の変形・破損等検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>●外観の目視による確認。組立による変形等の確認。</li> <li>●マットレス等は計測台にて縮みの確認を行い、検針機にて異物の混入確認、触診にてヘタリの確認。</li> <li>●検査員が工程管理票の確認を行い用具を検査後検品票を発行。</li> </ul>
	動作確認検査・メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>●車いす関連は、車軸を回転させて車軸の歪み、ブレーキの効き、タイヤのエアチェック、シートの汚れ確認。</li> <li>●ベッド等電動駆動部は、稼働・異音検査、制動確認、安全装置の稼働確認。</li> <li>●エアーマットレス関係は膨らませて空気漏れ確認。</li> <li>●最終工程確認者が再度動作確認後、消毒工程管理票を発行。</li> <li>●特定の商品のみ消毒工程終了後にも動作確認を行い、洗浄不良の場合は再度洗浄。</li> </ul>
	洗浄結果検査・再洗浄の処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●目視確認。汚れが発覚した際は、洗浄工程に戻す。</li> <li>●検査員が工程管理票の確認を行い、用具を検査後検品票を発行する。</li> </ul>
	欠品検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品を構成する部品の確認。組立ネジ等の種類・数の確認。取外し可能な部品の有無の確認。</li> <li>●作業担当者が欠品確認を行い、最終工程確認者が再度、欠品確認を行う。(客先納品時には営業担当者がもう一度、欠品確認を行う。)</li> </ul>
梱包行程	包材の管理・選択	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社名、消毒済みマーク、フリーダイヤル入りの包材を発注</li> <li>●全てビニールによる梱包。適したサイズのビニールを選択する。</li> <li>●梱包材は清潔庫倉庫にて保管管理を行う。素材の選択は本社業務部が行う。</li> <li>●ビニールロール2種類(幅120cm、60cm)、長さは自由</li> </ul>
	機械梱包	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ユニバーサルオートシーラーによる梱包。</li> <li>●用具の大きさにより梱包機によりビニールを圧着密閉する。</li> </ul>
	手作業梱包	<ul style="list-style-type: none"> <li>●梱包機で梱包できないサイズ(特殊寝台のモーター部等)は手作業で梱包を行う。</li> <li>●ビニールロールを商品の大きさに合わせて裁断し、両側をハンドシーラーにて密閉する。</li> <li>●足踏み式シーラーを使用し二人一組にて社名入り包材での密閉梱包を行ない梱包終了時にシルバーマークシール貼付。</li> </ul>
納庫管理	福祉用具の倉庫への移動	<ul style="list-style-type: none"> <li>●個品管理されたバーコードNoを読み取り、台車ごとトラックに積載し、営業拠点倉庫に移動する。</li> <li>●同じ建物内にある営業所倉庫へ移動する場合は、専用テナーを使用し運搬する。</li> </ul>
	福祉用具の倉庫への納庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>●積載した台車ごと営業所倉庫に納庫する。</li> <li>●製品庫への納庫する前に、個品バーコードをスキャンニングしてから納庫。</li> </ul>

## 利用効果に関する定点観測調査

## 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。

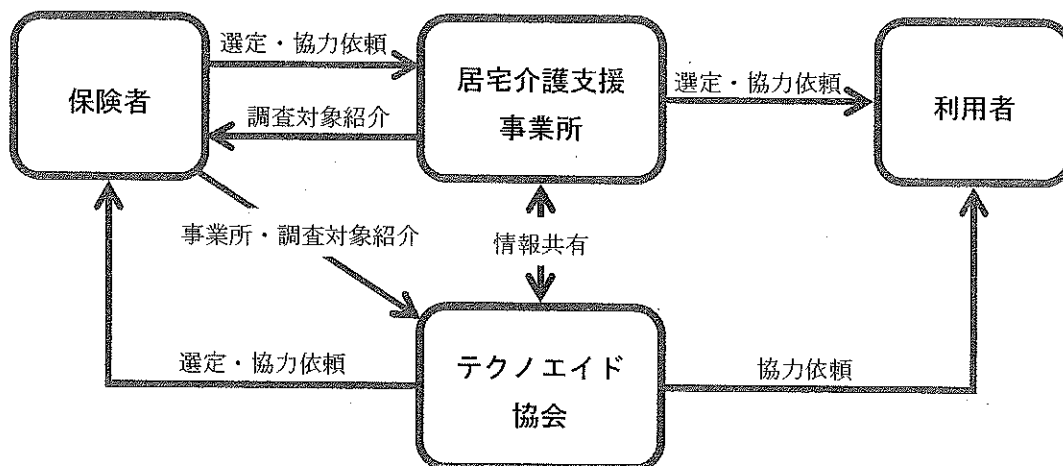
そこで、本調査は、特定福祉用具販売の種目も含め、ニーズ変化に応じた福祉用具の変更の実態について継続的に把握し、福祉用具サービスの効果について評価を行うことを目的として実施する。

## 2. 調査の概要

## (1) 調査の対象及び選定方法

調査の対象は、調査開始月に福祉用具サービスを利用し始めた<sup>1</sup>要支援・要介護者約 200 人とし、選定された要支援・要介護者について定期的（継続的）に調査を行う。

調査対象の選定は保険者から紹介を受けた居宅介護支援事業所における利用者の中からテクノエイド協会が行うものとし、サービスを提供する福祉用具貸与・販売事業所の影響がないように配慮を行う。また、居宅介護支援事業所における選定は、使用されている福祉用具の種類に偏りがないような選定となるように配慮を行う<sup>2</sup>。



なお、保険者については、厚生労働省老健局振興課にご協力頂き、4 保険者の協力を得られることになっている。

<sup>1</sup> 調査月に利用を開始する事例が得られない福祉用具については「既に利用している」利用者も含めて調査を行う。

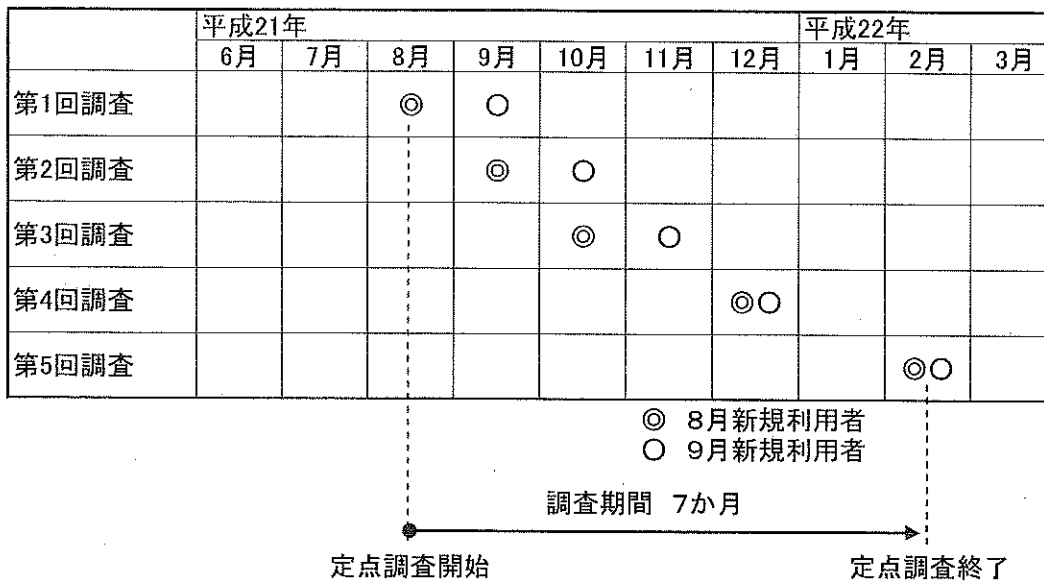
<sup>2</sup> 調査期間中に ADL の変化が明らかに見込めない重度（要介護 5 等）や特殊な家屋の状況の利用者については選定を行わない。

(2)調査期間及び調査周期

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 回の調査を実施する。

ただし、実務上の制約から、平成 21 年 8 月の新規利用者のみでは目標とする調査対象数を確保できないことが想定されるため、平成 21 年 9 月の新規利用者も対象とする。



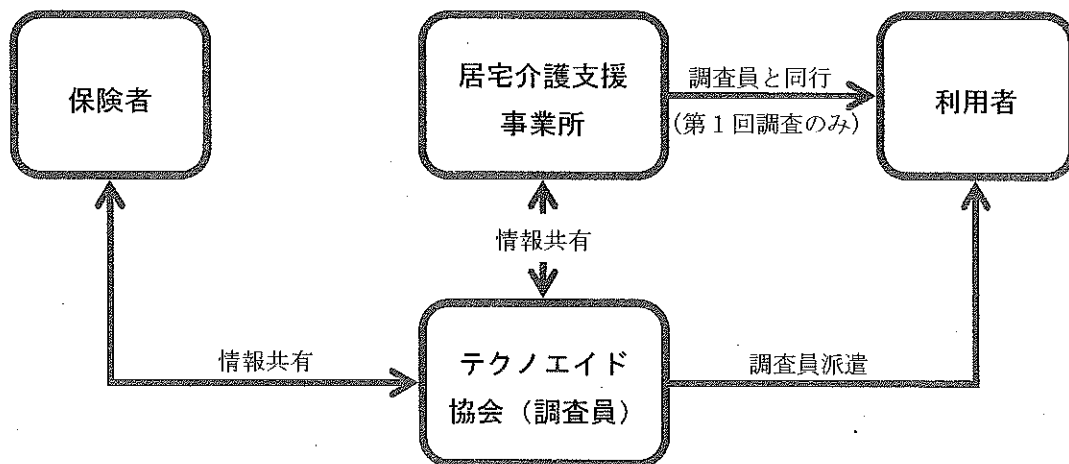
### (3)調査の方法

調査は、調査員による訪問面接法によって実施する。

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、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う。

調査員は、毎回の訪問時に利用者の状態（生活機能・自立度）、家屋の状況等の聞き取りを行う。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う。

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る。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る。



(参考1) 調査対象の選定方法について

調査対象の選定方法については、その選定ができる限り恣意的にならない方法が望ましい。福祉用具貸与利用者を選定する方法としては、次の3つの方法が考えられる。それぞれ次のような特徴が考えられるが、実務的な面で実現可能性が高い②の方法を採用することとした。

方法	特徴	採用
① 保険者が選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具サービスの提供主体と直接関係がないものが選定を行うため、恣意的な選定となる可能性は低い。</li> <li>・保険者が把握している情報（要介護認定情報・給付情報）では調査開始月から利用開始する利用者を捕捉することが難しい。</li> <li>・保険者の事務的な負担が大きい。</li> <li>・事前の保険者ヒアリングでは負担の大きさから協力を得ることが難しい。</li> </ul>	
② 居宅介護支援事業所が選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具サービスの提供主体ではないものが選定を行うため、恣意的な選定となる可能性は低い。一部に福祉用具貸与事業所を併設しているなど、無関係とは言えないが、③に比較すれば充分低いと考えられる。</li> <li>・調査開始月から利用開始する利用者が確実に捕捉可能である。</li> </ul>	○
③ 福祉用具貸与事業所が選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具サービスの提供主体が選定するため、恣意的選定になる可能性がある。</li> </ul>	

(参考2) 調査員の選定について

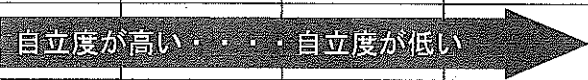
調査員については、利用者の状態（生活機能・自立度）、家屋の状況、福祉用具貸与への満足度（資料4-2にて別途説明）等について適切に聞き取りを行える者である必要がある。その意味においては、調査対象を担当する介護支援専門員を調査員にすることが、利用者との関係及び専門的なスキルの面から好ましいと考えられる。

一方、介護支援専門員の業務負担の現状を考慮すれば、通常の業務に加えて本調査に協力することは困難である。そこで、次善の方法として、一定の専門的スキルを持つと想定されるリハビリテーション専門職養成学校の学生を調査員とすることとした。

### 3. 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)<sup>3</sup>を基に京都女子大学 山田教授が作成した簡易型自立度評価表を用いて評価を行う。

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。

	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）
		自立度が高い・・・自立度が低い 			
目的 日常 生活 動作 能力	① 食べる				
	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)				

<sup>3</sup> 概要については（参考）参照のこと

#### 4. 調査結果のとりまとめ例

##### (1) 個別事例のとりまとめ

調査対象となった各利用者の事例について、以下の例のようにとりまとめを行い、ニーズの変化に応じて適切に福祉用具が変更されているかどうか、福祉用具が変更される場合の要因等の実態について明らかにする。

性別:女性 年齢:78 要介護度:要介護1

- 1=自分で助け無しでやっている
- 2=用具を使って自分でやっている
- 3=人の補助を利用して自分でやっている
- 4=自分ではできない

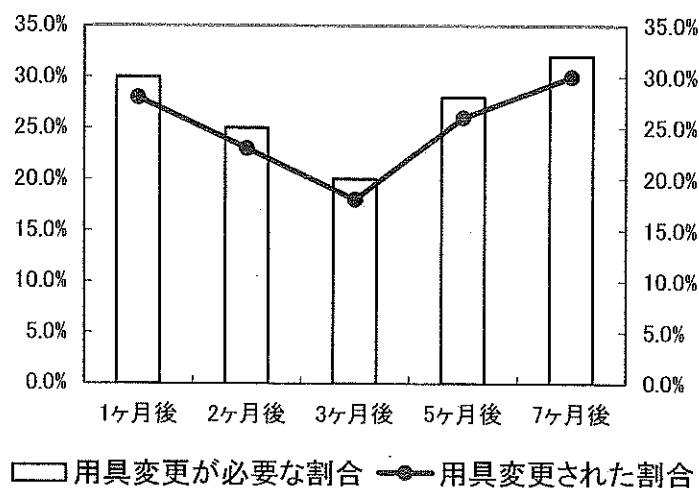
状態像の変化

		調査開始前	調査開始時	1ヶ月後	2ヶ月後	3ヶ月後
日常生活動作	食べる	1	1	1	1	1
	排泄	1	1	1	1	1
	屋内の移動	3	2	2	3	2
	トイレまでの移動	3	2	2	3	2
	移乗動作	1	1	1	1	1
	衣服の着脱	1	1	1	3	3
	日常的な衛生	1	1	1	1	1
	調理	4	2	2	2	2
	風呂・シャワー	3	2	2	2	2
	家庭内の家事	4	2	2	2	2
	屋外での移動	3	2	2	2	2
	コミュニケーション	1	1	1	1	1
福祉用具の利用	車いす	-	-	-	◎	◎
	特殊寝台	-	-	-	◎	◎
	体位変換器	-	-	-	-	-
	歩行器	-	-	-	-	-
	歩行補助つえ	-	◎	◎	-	-
	認知症老人徘徊感知機器	-	-	-	-	-
	移動用リフト	-	-	-	-	-
	腰掛便座	-	-	-	-	-
	特殊尿器	-	-	-	-	-
	簡易浴槽	-	-	-	-	-
リフト吊具	-	-	-	-	-	
1ヶ月間に受けたサービス						
満足度 (QUEST)			4.5	3.9	4.7	4.5
特記事項	福祉用具の見直しに併せて住宅改修を行い、家屋内の段差解消が行われた。					

## (2)事例を集約したとりまとめ

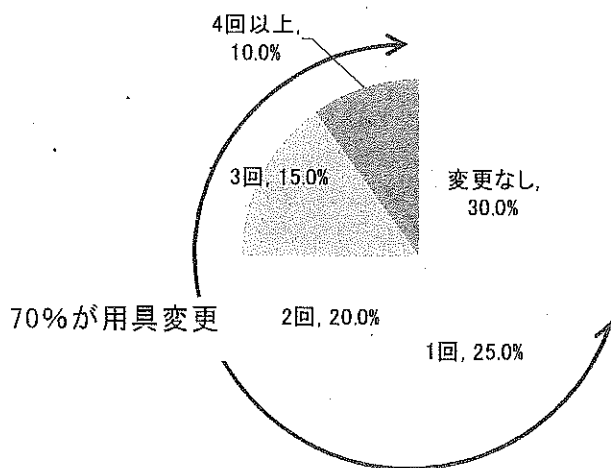
### ①必要なニーズの変化があった場合、福祉用具の変更が適切になされているか

調査期間中に利用者のニーズ（生活機能・自立度）に変化があり、福祉用具を変更することが適切と思われる状態になった利用者の割合と、適切に福祉用具の変更が行われていた割合を比較する。仮に両者の乖離が少なくなっているならば、福祉用具貸与のサービスが効果的に機能しているものと推測出来る。



### ②福祉用具変更の理由及び頻度

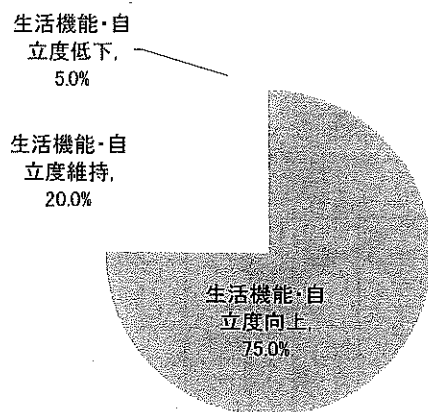
調査期間中の福祉用具変更の頻度及び変更理由について確認を行う。どのような理由であれ、変更の頻度が一定程度高いのであれば、「柔軟に福祉用具を変更出来る」福祉用具貸与サービスの長所が効果的に機能しているものと推測出来る。





### ③福祉用具変更前後の生活機能・自立度の変化

調査期間中の福祉用具変更前後における利用者の生活機能・自立度の変化について確認を行う。福祉用具の変更は、利用者のニーズ変更に基づいて実施されている場合には、変更の前後では生活機能・自立度が向上するケースが多いと想定される。



以上

## 「福祉用具による生活動作・介護環境の変化観察」調査 調査票 (案)

## 【基本情報フェイスシート】

対象者 ID \_\_\_\_\_ 記録者 ID \_\_\_\_\_ 記入日 月 日

居宅介護支援事業所 \_\_\_\_\_ 福祉用具貸与事業所 \_\_\_\_\_

1. 要介護者の基本情報【初回調査時に記入】	
(1)性別	男 ・ 女
(2)年齢	歳
(3)要介護度	要支援1 要支援2 要介護1 要介護2 要介護3 要介護4 要介護5 (認定時期 H 年 月)
(4)身体障害者手帳の有無	有り( 種 級) ・ なし
(5)認知障害	認知症が ある ・ ない 知的障害が ある ・ ない 精神障害が ある ・ ない

2. 要介護者の生活環境、生活行動について					
	初回調査	2回目	3回目	4回目	5回目
(1)世帯類型	① 独居 ② 夫婦のみ世帯 ③ 子と同居 ④ 3世代同居 ⑤ その他	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
(2)日常的な主たる介護者 (ヘルパーを除く)	①配偶者 ②子 ③子の配偶者 ④その他の親族( ) ⑤親族以外( ) ⑥介護者はいない				
(3)主たる介護者の負担感 (主観的評価)	① かなり負担を感じる ② 時々負担を感じる ③ 負担は感じない				
(4)外出頻度	① 毎日 ② 2、3日に一回程度 ③ 週1回程度 ④ 2週に1回程度 ⑤ 月に1回程度 ⑥ 月に1回未満	前回比較して ① 増加 ② 変化なし ③ 減少	前回比較して ① 増加 ② 変化なし ③ 減少	前回と比較して ① 増加 ② 変化なし ③ 減少	前回比較して ① 増加 ② 変化なし ③ 減少
(5)住宅改修箇所数と内容	内容 ヶ所	前回以降 ①有 ②無	前回以降 ①有 ②無	前回以降 ①有 ②無	前回以降 ①有 ②無
(6)食事支度の	① 配偶者 ②子 ③ 子の配偶者				

2. 要介護者の生活環境、生活行動について					
	初回調査	2回目	3回目	4回目	5回目
主な担当者	④ その他の親族( ) ⑤ 親族以外( ) ⑥ 担当者はいない				
(7)介護支援専門員との接触頻度と方法	① 毎日 ② 2、3日に一回程度 ③ 週1回程度 ④ 2週に1回程度 ⑤ 月に1回程度 <主な方法> ① 来訪 ② 電話 ③ その他( )	同左	同左	同左	同左
(8)その他 特記事項					

3. 介護保険サービスの導入頻度 (最近1ヵ月間の「1週間あたり平均」を記入)					
サービス種類	初回調査	2回目	3回目	4回目	5回目
訪問介護	回/週 時間/1回	前回と比較して ① 増加 ② 変化なし ③ 減少	前回と比較して ① 増加 ② 変化なし ③ 減少	前回と比較して ① 増加 ② 変化なし ③ 減少	前回と比較して ① 増加 ② 変化なし ③ 減少
訪問看護	回/週、 時間/1回	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少
訪問リハビリテーション	回/週 ( 回/月)	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少
通所介護・通所リハビリテーション	回/週 ( 回/月)	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少
短期入所生活介護・短期入所療養介護	日/最近1ヵ月で	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少	① 増加 ② 変化なし ③ 減少

4. 前回調査日から今回調査日までの福祉用具専門相談員の活動内容	
1回目調査以降 2回目調査の間	
2回目調査以降 3回目調査の間	
3回目調査以降 4回目調査の間	
4回目調査以降 5回目調査の間	

「福祉用具による生活動作・介護環境の変化観察」調査票(案) [初回用]

対象者 ID \_\_\_\_\_

記録者 ID \_\_\_\_\_

記入日 月 日

	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 利用してほ ぼ自分でや っている	自分では できない(全 助または介 助していない)
目的 日常 生活 動作 能力	① 食べる				
	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 社会的コミュニケーション (電話、外出時等、家族・介護者 を除く)				

## 使用している福祉用具

使用している福祉用具欄に○を付け、使用の有無のあてはまる番号に○をつけてください。

また、利用経過時間を月単位で記入してください。

例：1か月半利用している場合→1.5 か月

使用している福祉用具	使用の有無	利用経過期間 (月単位:小数可)
1. 車いす	①使用している                      ②使用していない	か月
2. 車いす付属品	①使用している                      ②使用していない	か月
3. 特殊寝台	①使用している                      ②使用していない	か月
4. 特殊寝台付属品	①使用している                      ②使用していない	か月
5. 床ずれ防止用具	①使用している                      ②使用していない	か月
6. 体位変換器	①使用している                      ②使用していない	か月
7. 手すり	①使用している                      ②使用していない	か月
8. スロープ	①使用している                      ②使用していない	か月
9. 歩行器	①使用している                      ②使用していない	か月
10. 歩行補助つえ	①使用している                      ②使用していない	か月
11. 認知症老人徘徊感知機器	①使用している                      ②使用していない	か月
12. 移動用リフト	①使用している                      ②使用していない	か月
13. 腰掛便座	①使用している                      ②使用していない	か月
14. 特殊尿器	①使用している                      ②使用していない	か月
15. 入浴補助用具	①使用している                      ②使用していない	か月
16. 簡易浴槽	①使用している                      ②使用していない	か月
17. リフトつり具	①使用している                      ②使用していない	か月
18. その他福祉用具 (具体名 )	①使用している                      ②使用していない	か月

# 「福祉用具による生活動作・介護環境の変化観察」調査票(案) [2回目以降]

前回調査以降の変化について(特記事項)

月 日現在

例: 区分変更、サービスメニューの増加、サービスの回数変更 等

※前回調査とレベルが同じである場合には、動作能力の変化をより詳細に評価し、あてはまるものに○をつけてください。

目的 日常 生活 動作 能力	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ほぼ自分でやっている	自分ではできない(全介助またはやっていない)	前回調査と同レベルの場合の変化の有無※
	① 食べる					改善・維持・悪化
	② 排泄					改善・維持・悪化
	③ 屋内の移動					改善・維持・悪化
	④ トイレまでの移動					改善・維持・悪化
	⑤ 移乗動作 (立ち座り、ベッドから椅子まで)					改善・維持・悪化
	⑥ 衣服の着脱					改善・維持・悪化
	⑦ 日常的な衛生 (洗面、歯ブラシなど)					改善・維持・悪化
	⑧ 風呂/シャワー (洗髪や体拭きなど含む)					改善・維持・悪化
	⑨ 調理 (皿フォークセットや後片付けなど含む)					改善・維持・悪化
	⑩ 家庭内の家事 (部屋の掃除、ゴミ出しなど含む)					改善・維持・悪化
	⑪ 屋外での移動					改善・維持・悪化
	⑫ 社会的コミュニケーション (電話、外出時等、家族・介護者を除く)					改善・維持・悪化

## 新たに追加した・返却した福祉用具

新規導入、返却の場合には○をつけてください。

機種変更または追加した場合には、変更・追加の理由について、記入してください。

新規導入のみ  
の場合に○

返却のみの  
場合に○

機種変更・追加した場  
合に理由を記入

使用している福祉用具	新規 導入	返却	機種変更・追加の理由、内容
1. 車いす			
2. 車いす付属品			
3. 特殊寝台			
4. 特殊寝台付属品			
5. 床ずれ防止用具			
6. 体位変換器			
7. 手すり			
8. スロープ			
9. 歩行器			
10. 歩行補助つえ			
11. 認知症老人徘徊感知 機器			
12. 移動用リフト			
13. 腰掛便座		/	
14. 特殊尿器		/	
15. 入浴補助用具		/	
16. 簡易浴槽		/	
17. リフトつり具		/	
18. その他福祉用具		/	

(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する評価が、たとえば従前の障害類型である ICIDH モデルでは、測定域が動作の領域に偏り生活行為の側面が制限されるなどの問題が、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、その一環として 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、これを山田が日本での適用を念頭に一部分改良したものである。



## 利用効果に関する満足度調査

### 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、資料 4-1 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する。

### 2. 調査の概要

#### (1) 調査の対象（母集団）

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する。

#### (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する。なお、定点観測調査（資料 4-1 参照）の対象者についても、生活機能・自立度とともに、同様にして福祉用具利用に関する満足度を把握する。

#### (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<sup>1</sup>によって行う。

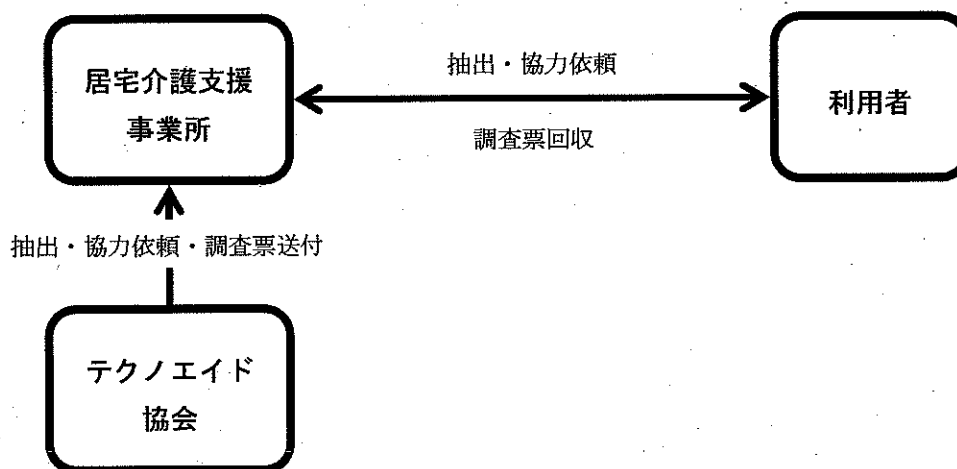
一次抽出単位の抽出枠には、平成 20 年度の介護サービス情報公表システムに登録されている居宅介護支援事業所の名簿を用いる。

標本数は約 2,000 人<sup>2</sup>を想定し、二次抽出単位の抽出率を 50%として居宅介護支援事業所

<sup>1</sup> 層化二段無作為抽出法は一般に層化無作為抽出法と比較して母集団の推定精度が劣る。しかし、本調査において母集団名簿（全国の福祉用具貸与利用者の名簿）を得ることは困難であることから、当該方法を採用することとしたい。

<sup>2</sup> 標本誤差に目標精度を設定して求めた必要標本数ではなく予算から設定された標本数であることに留意が必要。一方、調査実施前に満足度の分布情報が得られないことから必要標本数の算定が難しい実態もあるため、事後の達成精度評価が重要である。

130 事業所を調査対象とする<sup>3</sup>。



#### (4)調査月

調査月は、平成 21 年 10 月とする。

#### (5)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する。

$$\bar{X} = \frac{1}{N} \sum_{h=1}^{47} \frac{M_h}{m_h} \sum_{i=1}^{m_h} \frac{N_{hf_i}}{n_{hf_i}} \sum_{j=1}^{n_{hf_i}} X_{hij}$$

$\bar{X}$  : 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する。

<sup>3</sup> 介護給付費実態調査（平成 21 年 4 月審査分）によれば、居宅介護予防支援事業所＋居宅介護支援事業所 34,919 事業所に対して介護予防福祉用具貸与＋福祉用具貸与利用者は 1,082 千人（1 事業所あたり平均では約 30 人）

$$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})} = \frac{1}{N} \sqrt{\sum_{h=1}^{47} \left( M_h (M_h - m_h) \frac{\text{Var}(\hat{T}_{x_h})}{m_h} + \frac{M_h}{m_h} \sum_{i=1}^{m_h} N_{hfi} (N_{hfi} - n_{hfi}) \frac{\text{Var}(X_{hi})}{n_{hfi}} \right)}$$

$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})}$ : 標準誤差の推定値

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

$\text{Var}(X_{hi})$ : 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

### 3. 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

$$\left( \frac{\sum_{i=1}^8 X_i}{8} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

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

$$\left( \frac{\sum_{i=1}^4 X_i}{4} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

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

$$\left( \frac{\sum_{i=1}^{12} X_i}{12} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

表 1：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

表 2：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

表 3：サービスの満足度に関する設問

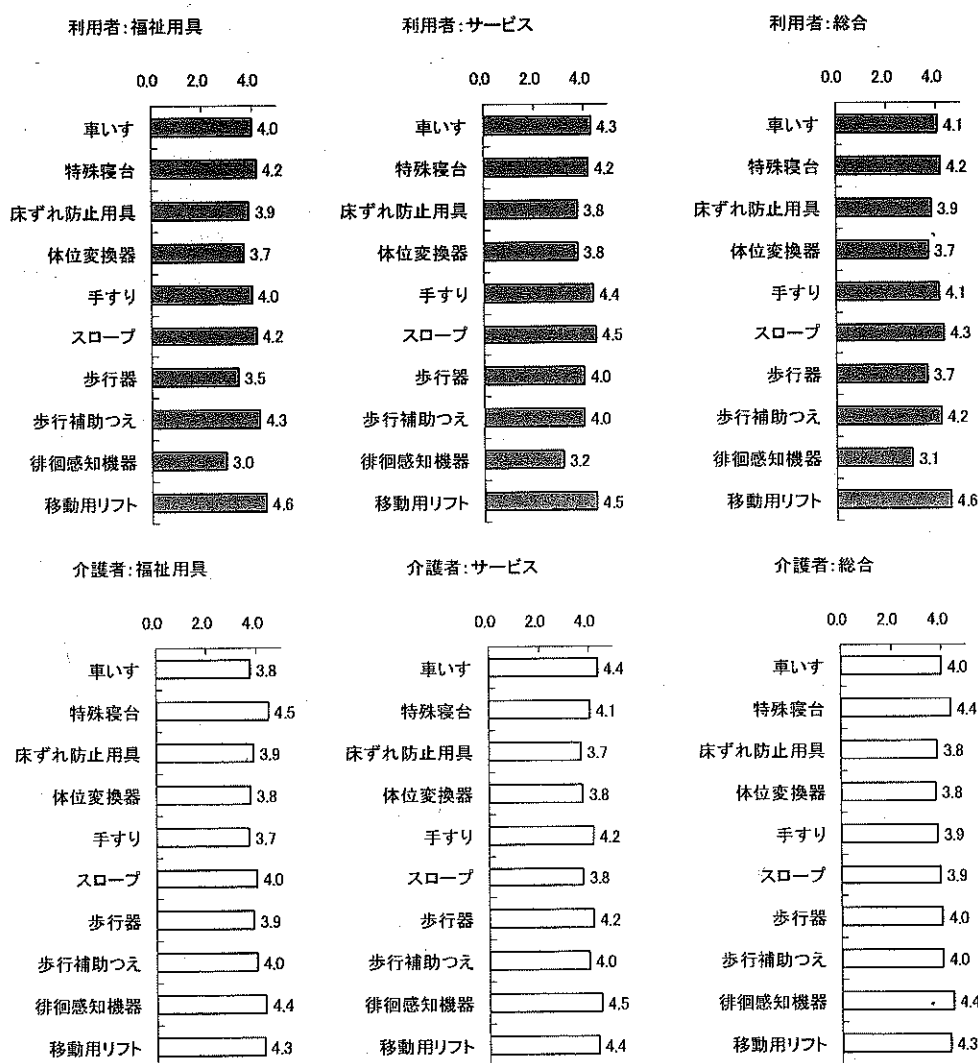
サービスについて	
9. その福祉用具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
10. その福祉用具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
11. その福祉用具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供, 注意事項)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
12. その福祉用具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5

#### 4. 調査票(案)

別紙の通りであり、郵送調査である点に配慮して記入者が設問を理解しやすいように設問を工夫する。使用している福祉用具の種類別にそれぞれの満足度について調査を行う。

#### 5. 調査結果のとりまとめ例

調査結果から推定された全国の福祉用具サービスの満足度について福祉用具種類別に提示し、福祉用具サービスが心理的満足度に与える効果を評価する。仮に、利用者及び介護者の総合満足度が全国的に比較的高い状況であるならば、心理的な面からの支援という効果においては、福祉用具サービスの効果が一定程度あるものと推測できる。



また、利用者及び介護者の属性（性・年齢・要介護度・使用頻度・使用を始めてからの期間等）別に満足度を評価するとともに、利用者・介護者が感じている具体的な不満点についても取りまとめて、満足度が高く/低くなる要因の実態についても明らかにする。

以上

# 福祉用具利用に関する満足度調査（案）

## 【調査の目的】

福祉用具を利用することにより、利用者の自立度の維持・改善といった効果のほか、心理的な効果も期待されます。この調査は、福祉用具を利用することによる心理的な効果を把握するため、全国の福祉用具を利用している方ならびに、その介護者の皆様を対象として、福祉用具やその提供にあたってのサービスについての「満足度」をお伺いするものです。

## 【記入上のご注意】

この調査票は、【居宅介護支援事業所記入欄】（このページの下段）と【利用状況調査票】【利用者調査票】【介護者調査票】にわかれています。

### 【居宅介護支援事業所記入欄】 → 1 ページ

居宅介護支援事業所にてご記入の上、ご利用者に配布してください。

### 【利用状況調査票】 → 2 ページ

福祉用具の利用状況について、利用者ご本人または介護者がご記入ください。

### 【利用者満足度調査票】 → 3～13 ページ

利用者ご本人が記入、またはご本人のご意見を聞き取って代理の方が記入してください。

### 【介護者満足度調査票】 → 14～25 ページ

主に介護を行っている方が、介護者の立場で記入してください。

※なお、「福祉用具による生活動作・介護環境の変化観察」調査の対象となっている方については、2ページ以降についても調査員が聴き取りで調査させていただきます。

## 居宅介護支援事業所 記入欄

居宅介護支援事業所 事業所番号				
福祉用具貸与・販売事業所 事業所番号 ※複数の事業所からサービス提供を受けている場合には、事業所番号ごとに貸与・販売を受けている福祉用具をご記入ください。 ※サービス提供を受けている事業所が1か所であれば、福祉用具を記入いただかなくてもかまいません。 ※3つ以上ある場合には、主な用具の貸与・販売を受けている事業所3か所までをご記入ください。	事業所番号	福祉用具 (複数事業所を利用している場合のみ記載)		
利用者の年齢・性別	歳	男性 ・ 女性		
利用者の要介護度	要支援1 要介護3	要支援2 要介護4	要介護1 要介護5	要介護2

# 利用状況 調査票

※利用者ご本人または介護者の方が記入してください。

- ・ 福祉用具の利用状況についてお聞きします。
- ・ お使いになっている用具に○をつけてください。
- ・ 用具別に、利用を開始した年月を記入してください。
- ・ 現在の利用頻度としてもっとも近い番号に○をつけてください。

- |                |
|----------------|
| 1. 毎日定常的に使用    |
| 2. 2、3日に一回程度使用 |
| 3. 週に1回程度使用    |
| 4. 2週に1回程度使用   |
| 5. 月に1回程度使用    |
| 6. ほとんど使わない    |

使用している用具に○をつけてください

	利用	利用開始年月			利用頻度					
(1)車いすおよび付属品		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(2)特殊寝台および付属品		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(3)床ずれ防止用具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(4)体位変換器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(5)手すり		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(6)スロープ		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(7)歩行器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(8)歩行補助つえ		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(9)認知症老人徘徊感知機器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(10)移動用リフト		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(11)腰掛便座		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(12)特殊尿器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(13)入浴補助用具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(14)簡易浴槽		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(15)移動用リフトのつり具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6

# 利用者満足度 調査票

※利用者ご本人、またはご本人のご意見を聞き取って代理の方が記入してください。

この質問では、あなたが現在お使いになっている福祉用具と関連するサービスに、あなたがどれくらい満足しているかをおうかがいします。

以下の【はじめにお読みください】では、この質問に答えるときの考え方について説明しています。必ず、この部分をお読みになってから、次のページ以降の質問にお答えください。

質問は、次のページから福祉用具の種類別に分かれています。お使いになっている福祉用具について、お答えください。使っていない福祉用具については空欄でかまいません。

※最後のページ(18ページ)にも質問がありますのでご注意ください。

## 【はじめにお読みください】

次のページから始まる質問は、お使いになっている福祉用具について、「あなたがどれくらい満足しているか」をお聞きするものです。「どのくらい満足しているか」は、次の5段階で評価してください。

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

満足度をお答えいただくときには、次のようにお考えください。

福祉用具の状態や性質そのものを判定するのではなく、あなたがそのことに対して感じている満足度について、率直にお答えください。

→たとえば、「その車いすの大きさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。使っている用具(たとえば車いす)の大きさが、大きいか小さいかという判断をするのではなく、「あなたにとって、その大きさが満足できるものであるかどうか」をお答えください。

また、「その車いすの調節のしやすさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。仮に、自分では調節をしないため、調節しやすさがわからない場合でも、あなたが調節しやすさということに対して感じる満足度をお答えください。

福祉用具の一つ一つの部分に対する満足度を比べたり、足し合わせたりするのではなく、その福祉用具全体を大まかに捉えて、直観的にどの程度満足しているかをお答えください。

→たとえば、「その車いすの調節しやすさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。1つの用具にもいろいろな面があり、使っている車いすのうち、ある部分は調節しやすく満足しているけれど、別の部分は調節しにくくて満足していないかもしれません。そのような場合には、その車いす全体の調節しやすさとして、直観的に頭に浮かぶ満足度をお答えください。

同じ種類の福祉用具を複数利用されている場合には、最もよく利用されている用具についての満足度をお答え下さい。

→たとえば、自走用車いす(毎日利用)と、介助用車いす(たまに利用)がある場合には、毎日利用している自走用車いすについてお答え下さい。



# 利用者満足度調査票 (1) 車いすについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【車いすの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その車いすの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その車いすの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その車いすの調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その車いすの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その車いすの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その車いすの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その車いすの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その車いすの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その車いす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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その車いす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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その車いす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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その車いすのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

## 利用者満足度調査票 (2) 特殊寝台について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【特殊寝台の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊寝台の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊寝台の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊寝台の調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊寝台の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊寝台の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊寝台の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊寝台の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	寝心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊寝台の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊寝台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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊寝台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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊寝台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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その特殊寝台のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

## 利用者満足度調査票 (3) 床ずれ防止用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【床ずれ防止用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その床ずれ防止用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その床ずれ防止用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その床ずれ防止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？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その床ずれ防止用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その床ずれ防止用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その床ずれ防止用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その床ずれ防止用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	寝心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その床ずれ防止用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その床ずれ防止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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その床ずれ防止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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その床ずれ防止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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その床ずれ防止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？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

## 利用者満足度調査票 (4) 体位変換器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【体位変換器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その体位変換器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに 対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その体位変換器の重さに、どれくらい満足 していますか？	重いかどうかではなく、重さにどの くらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その体位変換器の調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さや傾きの調節 などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その体位変換器の安全性に、どれくらい 満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して 使えるかという安全性の満足度を 記入します。	1 2 3 4 5
5. その体位変換器の耐久性に、どれくらい 満足していますか？	継続使用する上での耐久性につ いての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その体位変換器の使いやすさ(簡単に使 えるかどうか)に、どれくらい満足してい ますか？	使うための操作が簡単か、わかり やすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その体位変換器の使い心地の良さに、ど れくらい満足していますか？	乗り心地や動き、感触などの感覚 的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その体位変換器の有効性に、どれくらい 満足していますか？	あなたが期待した効果が得られて いるかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その体位変換器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？	手に入れるまでとは、必要性が生 じてから納入され利用できるよう になるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その体位変換器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？	故障や様子がおかしいときなど、事 業所に連絡して点検、修理してもら う場合です。これまでそのような場合 がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その体位変換器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？	専門家とは、医療関係者やリハビ リの専門職のほか、福祉用具貸与 事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その体位変換器のアフターサービスに、 どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検 など、事業所が主体的に行うサービ スです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

# 利用者満足度調査票 (5) 手すりについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【手すりの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その手すりの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その手すりの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その手すりの調節しやすさ(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？	部品取り付け、位置の調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その手すりの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その手すりの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その手すりの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	手すりの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その手すりの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	つかまり心地、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その手すりの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その手すり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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その手すり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？	故障やゆるみがあるときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その手すり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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その手すりのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

## 利用者満足度調査票 (6) スロープについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【スロープの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. そのスロープの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. そのスロープの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. そのスロープの調節しやすさ(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？	部品取り付け、位置の調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. そのスロープの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. そのスロープの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. そのスロープの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	スロープの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. そのスロープの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	設置したり走行する際に感じる感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. そのスロープの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. そのスロープ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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. そのスロープ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？	故障やゆるみがあるときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. そのスロープ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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. そのスロープのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

# 利用者満足度調査票 (7) 歩行器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【歩行器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その歩行器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その歩行器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その歩行器の調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その歩行器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その歩行器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その歩行器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	歩行器の使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その歩行器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	つかまり心地、歩いた時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その歩行器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その歩行器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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その歩行器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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その歩行器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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その歩行器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は18ページへお進みください。

## 利用者満足度調査票 (8) 歩行補助つえについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【歩行補助つえの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その歩行補助つえの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その歩行補助つえの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その歩行補助つえの調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その歩行補助つえの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その歩行補助つえの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その歩行補助つえの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	歩行補助つえの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その歩行補助つえの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	歩き心地、握ったときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その歩行補助つえの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その歩行補助つえ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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その歩行補助つえ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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その歩行補助つえ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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含みます。	1 2 3 4 5
12. その歩行補助つえのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。



## 利用者満足度調査票 (9) 移動用リフトについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【移動用リフトの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その移動用リフトの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに 対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その移動用リフトの重さに、どれくらい満足 していますか？	重いかどうかではなく、重さにどの くらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その移動用リフトの調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さの調節などの しやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その移動用リフトの安全性に、どれくらい 満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して 使えるかという安全性の満足度を 記入します。	1 2 3 4 5
5. その移動用リフトの耐久性に、どれくらい 満足していますか？	継続使用する上での耐久性につ いての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その移動用リフトの使いやすさ(簡単に使 えるかどうか)に、どれくらい満足してい ますか？	移動用リフトの操作方法が簡単 か、わかりやすいかなどの満足度 です。	1 2 3 4 5
7. その移動用リフトの使い心地の良さに、ど れくらい満足していますか	乗り心地や動き、つかまる時の感 触などの感覚的な快適さの満足度 です。	1 2 3 4 5
8. その移動用リフトの有効性に、どれくらい 満足していますか？	あなたが期待した効果が得られて いるかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その移動用リフト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？	手に入れるまでとは、必要性が生 じてから納入され利用できるよう になるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その移動用リフト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？	故障や様子がおかしいときなど、事 業所に連絡して点検、修理してもら う場合です。これまでそのような場合 がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その移動用リフト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？	専門家とは、医療関係者やリハビ リの専門職のほか、福祉用具貸与 事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その移動用リフトのアフターサービスに、 どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検 など、事業所が主体的に行うサービ スです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

--

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

## 利用者満足度調査票 (10) 腰掛便座について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【腰掛便座の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その腰掛便座の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その腰掛便座の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その腰掛便座の調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その腰掛便座の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その腰掛便座の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その腰掛便座の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その腰掛便座の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	座り心地、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その腰掛便座の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その腰掛便座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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その腰掛便座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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その腰掛便座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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その腰掛便座のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

# 利用者満足度調査票 (11) 特殊尿器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【特殊尿器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊尿器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに 対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊尿器の重さに、どれくらい満足 していますか？	重いかどうかではなく、重さにどの くらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊尿器の調節しやすさ(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？	部品取り付け、調節などのしやす さへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊尿器の安全性に、どれくらい満 足していますか？	使う上で危険がないか、安心して 使えるかという安全性の満足度を 記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊尿器の耐久性に、どれくらい満 足していますか？	継続使用する上での耐久性につ いての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊尿器の使いやすさ(簡単に使える かどうか)に、どれくらい満足してい ますか？	使うための操作が簡単か、わかり やすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊尿器の使い心地の良さに、どれ くらい満足していますか	使用した時の感覚的な快適さの満 足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊尿器の有効性に、どれくらい満 足していますか？	あなたが期待した効果が得られて いるかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊尿器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？	手に入れるまでとは、必要性が生 じてから納入され利用できるよ うになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊尿器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？	故障や様子がおかしいときなど、事 業所に連絡して点検、修理してもら う場合です。これまでそのような場合 がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊尿器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？	専門家とは、医療関係者やリハビ リの専門職のほか、福祉用具貸与 事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その特殊尿器のアフターサービスに、ど れくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検 など、事業所が主体的に行うサービ スです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

## 利用者満足度調査票 (12) 入浴補助用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【入浴補助用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その入浴補助用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その入浴補助用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その入浴補助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？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その入浴補助用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その入浴補助用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その入浴補助用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その入浴補助用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	座り心地や感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その入浴補助用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その入浴補助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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その入浴補助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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その入浴補助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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その入浴補助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？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

# 利用者満足度調査票 (13) 簡易浴槽について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【簡易浴槽の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その簡易浴槽の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その簡易浴槽の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その簡易浴槽の調節しやすさ(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？	部品取り付け、調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その簡易浴槽の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その簡易浴槽の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その簡易浴槽の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その簡易浴槽の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	入浴した時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その簡易浴槽の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その簡易浴槽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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その簡易浴槽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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その簡易浴槽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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その簡易浴槽のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
18ページへお進みください。

## 利用者満足度調査票 (14) 移動用リフトのつり具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【移動用リフトのつり具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その移動用リフトのつり具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その移動用リフトのつり具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その移動用リフトのつり具の調節しやすさ(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？	取り付けや調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その移動用リフトのつり具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その移動用リフトのつり具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その移動用リフトのつり具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その移動用リフトのつり具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その移動用リフトのつり具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その移動用リフトのつり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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その移動用リフトのつり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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その移動用リフトのつり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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その移動用リフトのつり具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

--

# 利用者満足度調査票

問.

以下は、これまでの12の質問項目を並べたものです。

あなたが、もっとも重要だと思う項目3つを選んで、番号を○でかこんでください。

記入例:

1. 大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)
---------------------

1. 大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)	7. 使い心地
2. 重さ	8. 有効性
3. 調節しやすさ	9. 取得手続きと期間
4. 安全性	10. 修理とメンテナンス
5. 耐久性	11. 専門家の指導・助言
6. 使いやすさ	12. アフターサービス

問

福祉用具が導入される場合には、同時に、自立度の向上等により訪問介護等の人的サービスが減る場合と、自立度向上に伴い活動範囲が広がる等、それによって人的サービスが増える場合とがあります。あなたの場合は、福祉用具を利用することによって、人的なサービスの利用に変化が生じたか。(自立度とは、要介護度や介助の有無にかかわらず、日常生活でできることや行動範囲の広さを示す度合いと考えてください。)

1. 人的サービス利用が増えた	2. 変わらない	3. 人的サービス利用が減った
-----------------	----------	-----------------

「増えた」あるいは「減った」場合、それはどのような経過での変化でしたか。変化が見られたサービス名(主要なもの2つまで)と、そのサービスの利用が変化した要因を選んでください。

サービス名	変化した要因(サービス別に一つだけ選択)	
	利用が増えた要因	利用が減った要因
	1. 用具と同時にケアプランで増加 2. 自立度が向上して増加 3. 身体状況が悪化して増加 4. 環境変化等その他の理由で増加	1. 用具と同時にケアプランで減少 2. 自立度が向上して減少 3. 入院、施設利用が増えたため減少 4. 環境変化等その他の理由で減少
	1. 用具と同時にケアプランで増加 2. 自立度が向上して増加 3. 身体状況が悪化して増加 4. 環境変化等その他の理由で増加	1. 用具と同時にケアプランで減少 2. 自立度が向上して減少 3. 入院、施設利用が増えたため減少 4. 環境変化等その他の理由で減少

「利用者満足度調査票」の設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

# 介護者満足度 調査票

※介護者の方が記入してください。

この質問では、あなたが介護している利用者が現在お使いになっている福祉用具と関連するサービスに、あなたがどれくらい満足しているかをおうかがいします。

以下の【はじめにお読みください】では、この質問に答えるときの考え方について説明しています。必ず、この部分をお読みになってから、次のページ以降の質問にお答えください。

質問は、次のページから福祉用具の種類別に分かれています。お使いになっている福祉用具について、お答えください。使っていない福祉用具については空欄でかまいません。

※最後のページにも質問がありますのでご注意ください。

## 【はじめにお読みください】

次のページから始まる質問は、利用者がお使いになっている福祉用具について、介護者である「あなたがどれくらい満足しているか」をお聞きするものです。「どのくらい満足しているか」は、次の5段階で評価してください。

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

満足度をお答えいただくときには、次のようにお考えください。

福祉用具の状態や性質そのものを判定するのではなく、あなたがそのことに対して感じている満足度について、率直にお答えください。

→たとえば「その車いすの大きさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。使っている用具(たとえば車いす)の大きさが、大きいか小さいかという判断をするのではなく、「あなたにとって、その大きさが満足できるものであるかどうか」をお答えください。

福祉用具の一つ一つの部分に対する満足度を比べたり、足し合わせたりするのではなく、その福祉用具全体を大まかに捉えて、直観的にどの程度満足しているかをお答えください。

→たとえば「その車いすの調節しやすさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。1つの用具にもいろいろな面があり、使っている車いすのうち、ある部分は調節しやすく満足しているけれど、別の部分は調節しにくくて満足していないかもしれません。そのような場合には、その車いす全体の調節しやすさとして、直観的に頭に浮かぶ満足度をお答えください。

同じ種類の福祉用具を複数利用されている場合には、利用者ご本人が最もよく利用されている用具についての満足度をお答え下さい。

→たとえば、自走用車いす(本人が毎日利用)と、介助用車いす(本人がたまに利用)がある場合には、毎日利用している自走用車いすについてお答え下さい。



# 介護者満足度調査票 (1) 車いすについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【車いすの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その車いすの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その車いすの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その車いすの調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その車いすの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その車いすの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その車いすの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その車いすの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	動き、操作したときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その車いすの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その車いす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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その車いす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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その車いす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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その車いすのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (2) 特殊寝台について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【特殊寝台の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊寝台の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊寝台の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊寝台の調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊寝台の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊寝台の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊寝台の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊寝台の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	操作した時の動きや感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊寝台の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊寝台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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊寝台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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊寝台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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その特殊寝台のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (3) 床ずれ防止用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【床ずれ防止用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その床ずれ防止用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その床ずれ防止用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その床ずれ防止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？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その床ずれ防止用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その床ずれ防止用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その床ずれ防止用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その床ずれ防止用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	操作したり動かしたときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その床ずれ防止用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その床ずれ防止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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その床ずれ防止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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その床ずれ防止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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その床ずれ防止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？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (4) 体位変換器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【体位変換器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その体位変換器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに 対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その体位変換器の重さに、どれくらい満足 していますか？	重いかどうかではなく、重さにどの くらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その体位変換器の調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さや傾きの調節 などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その体位変換器の安全性に、どれくらい 満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して 使えるかという安全性の満足度を 記入します。	1 2 3 4 5
5. その体位変換器の耐久性に、どれくらい 満足していますか？	継続使用する上での耐久性につ いての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その体位変換器の使いやすさ(簡単に使 えるかどうか)に、どれくらい満足してい ますか？	使うための操作が簡単か、わかり やすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その体位変換器の使い心地の良さに、ど れくらい満足していますか？	使用したときの動き、感触などの 感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その体位変換器の有効性に、どれくらい 満足していますか？	あなたが期待した効果が得られて いるかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その体位変換器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？	手に入れるまでとは、必要性が生 じてから納入され利用できるよう になるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その体位変換器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？	故障や様子がおかしいときなど、事 業所に連絡して点検、修理してもら う場合です。これまでそのような場合 がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その体位変換器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？	専門家とは、医療関係者やリハビ リの専門職のほか、福祉用具貸与 事業所の相談員も含みます。	1 2 3 4 5
12. その体位変換器のアフターサービスに、 どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検 など、事業所が主体的に行うサービ スです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (5) 手すりについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【手すりの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その手すりの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに 対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その手すりの重さに、どれくらい満足して いますか？	重いかどうかではなく、重さにどの くらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その手すりの調節しやすさ(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？	部品取り付け、位置の調節などの しやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その手すりの安全性に、どれくらい満足し ていますか？	使う上で危険がないか、安心して 使えるかという安全性の満足度を 記入します。	1 2 3 4 5
5. その手すりの耐久性に、どれくらい満足し ていますか？	継続使用する上での耐久性につ いての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その手すりの使いやすさ(簡単に使えるか どうか)に、どれくらい満足していますか？	手すりの使い方が簡単か、わかり やすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その手すりの使い心地の良さに、どれくら い満足していますか	つかまり心地、感触などの感覚的 な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その手すりの有効性に、どれくらい満足し ていますか？	あなたが期待した効果が得られて いるかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その手すり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？	手に入れるまでとは、必要性が生 じてから納入され利用できるよ うになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その手すり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？	故障やゆるみがあるときなど、事業 所に連絡して点検、修理してもら う場合です。これまでそのような場合 がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その手すり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？	専門家とは、医療関係者やリハビ リの専門職のほか、福祉用具貸与 事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その手すりのアフターサービスに、どれく らい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検 など、事業所が主体的に行うサービ スです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (6) スロープについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【スロープの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. そのスロープの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. そのスロープの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. そのスロープの調節しやすさ(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？	部品取り付け、位置の調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. そのスロープの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. そのスロープの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. そのスロープの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	スロープの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. そのスロープの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	設置したり走行する際に感じる感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. そのスロープの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. そのスロープ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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. そのスロープ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？	故障やゆるみがあるときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. そのスロープ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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. そのスロープのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

# 介護者満足度調査票 (7) 歩行器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【歩行器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その歩行器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その歩行器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その歩行器の調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その歩行器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その歩行器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その歩行器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	歩行器の使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その歩行器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	つかまり心地、歩いた時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その歩行器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その歩行器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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その歩行器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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その歩行器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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その歩行器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (8) 歩行補助つえについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【歩行補助つえの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その歩行補助つえの大きさ(サイズ, 高さ, 長さ, 幅)に、どれくらい満足していますか?	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その歩行補助つえの重さに、どれくらい満足していますか?	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その歩行補助つえの調節しやすさ(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?	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その歩行補助つえの安全性に、どれくらい満足していますか?	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その歩行補助つえの耐久性に、どれくらい満足していますか?	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その歩行補助つえの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか?	歩行補助つえの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その歩行補助つえの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか?	歩き心地、握ったときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その歩行補助つえの有効性に、どれくらい満足していますか?	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その歩行補助つえ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?	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その歩行補助つえ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?	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その歩行補助つえ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?	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その歩行補助つえのアフターサービスに、どれくらい満足していますか?	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。



# 介護者満足度調査票 (9) 移動用リフトについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【移動用リフトの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その移動用リフトの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その移動用リフトの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その移動用リフトの調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その移動用リフトの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その移動用リフトの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その移動用リフトの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	移動用リフトの操作方法が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その移動用リフトの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や動き、つかまる時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その移動用リフトの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その移動用リフト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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その移動用リフト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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その移動用リフト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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その移動用リフトのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (10) 認知症老人徘徊感知機器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【認知症老人徘徊感知機器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その徘徊感知機器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その徘徊感知機器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その徘徊感知機器の調節しやすさ(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？	部品取り付け、アンテナの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その徘徊感知機器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その徘徊感知機器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その徘徊感知機器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	操作が簡単か、アラームがわかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その徘徊感知機器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	操作の感触や設置した場所との親和性などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その徘徊感知機器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その徘徊感知機器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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その徘徊感知機器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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その徘徊感知機器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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その徘徊感知機器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

# 介護満足度調査票 (11) 腰掛便座について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【腰掛便座の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その腰掛便座の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その腰掛便座の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その腰掛便座の調節しやすさ(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？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その腰掛便座の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その腰掛便座の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その腰掛便座の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その腰掛便座の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	設置や昇降機能を操作したときの動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その腰掛便座の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その腰掛便座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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その腰掛便座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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その腰掛便座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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その腰掛便座のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (12) 特殊尿器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【特殊尿器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊尿器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊尿器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊尿器の調節しやすさ(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？	部品取り付け、調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊尿器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊尿器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊尿器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊尿器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	使用した時の感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊尿器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊尿器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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊尿器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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊尿器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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含みます。	1 2 3 4 5
12. その特殊尿器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

# 介護者満足度調査票 (13) 入浴補助用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【入浴補助用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その入浴補助用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その入浴補助用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その入浴補助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？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その入浴補助用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その入浴補助用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その入浴補助用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その入浴補助用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	座り心地や感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その入浴補助用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その入浴補助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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その入浴補助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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その入浴補助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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含みます。	1 2 3 4 5
12. その入浴補助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？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

--	--

⇒他の用具を使用していない場合は最終ページへお進みください。

## 介護者満足度調査票 (14) 簡易浴槽について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

### 【簡易浴槽の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その簡易浴槽の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その簡易浴槽の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その簡易浴槽の調節しやすさ(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？	部品取り付け、調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その簡易浴槽の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その簡易浴槽の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その簡易浴槽の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その簡易浴槽の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	入浴介助した時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その簡易浴槽の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

### 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その簡易浴槽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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その簡易浴槽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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その簡易浴槽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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その簡易浴槽のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は  
最終ページへお進みください。

# 介護者満足度調査票 (15) 移動用リフトのつり具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

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

## 【移動用リフトのつり具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その移動用リフトのつり具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その移動用リフトのつり具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その移動用リフトのつり具の調節しやすさ(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？	取り付けや調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その移動用リフトのつり具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その移動用リフトのつり具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その移動用リフトのつり具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その移動用リフトのつり具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	そのつり具を使って介助したときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その移動用リフトのつり具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

## 【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その移動用リフトのつり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？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その移動用リフトのつり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？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その移動用リフトのつり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？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その移動用リフトのつり具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

# 介護者満足度調査票

問.

以下は、これまでの12の質問項目を並べたものです。

あなたが、もっとも重要だと思う項目3つを選んで、番号を○でかこんでください。

記入例:

1. 大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)

1. 大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)	7. 使い心地
2. 重さ	8. 有効性
3. 調節しやすさ	9. 取得手続きと期間
4. 安全性	10. 修理とメンテナンス
5. 耐久性	11. 専門家の指導・助言
6. 使いやすさ	12. アフターサービス

問

福祉用具が導入される場合には、同時に、自立度の向上等により訪問介護等の人的サービスが減る場合と、自立度向上に伴い活動範囲が広がる等、それによって人的サービスが増える場合とがあります。あなたの場合は、福祉用具を利用することによって、人的なサービスの利用に変化が生じたか。(自立度とは、要介護度や介助の有無にかかわらず、日常生活でできることや行動範囲の広さを示す度合いと考えてください。)

1. 人的サービス利用が増えた      2. 変わらない      3. 人的サービス利用が減った

「増えた」あるいは「減った」場合、それはどのような経過での変化でしたか。変化が見られたサービス名(主要なもの2つまで)と、そのサービスの利用が変化した要因を選んでください。

サービス名	変化した要因(サービス別の一つだけ選択)	
	利用が増えた要因	利用が減った要因
	1. 用具と同時にケアプランで増加 2. 自立度が向上して増加 3. 身体状況が悪化して増加 4. 環境変化等その他の理由で増加	1. 用具と同時にケアプランで減少 2. 自立度が向上して減少 3. 入院、施設利用が増えたため減少 4. 環境変化等その他の理由で減少
	1. 用具と同時にケアプランで増加 2. 自立度が向上して増加 3. 身体状況が悪化して増加 4. 環境変化等その他の理由で増加	1. 用具と同時にケアプランで減少 2. 自立度が向上して減少 3. 入院、施設利用が増えたため減少 4. 環境変化等その他の理由で減少

「介護者満足度調査票」の設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

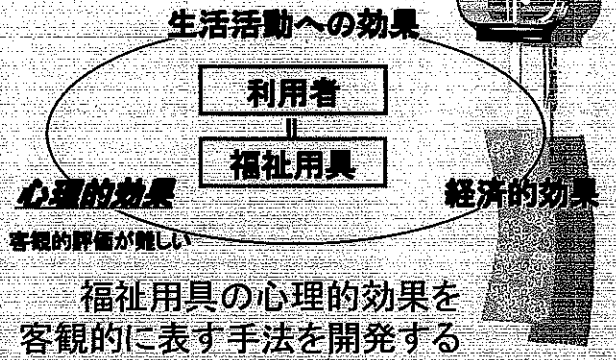


## 福祉用具の満足度評価スケールの開発 —QUEST簡易版—

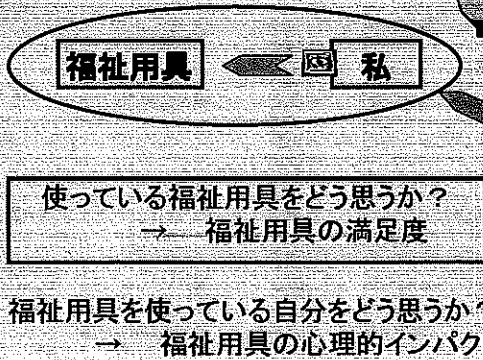
国立身体障害者リハビリテーションセンター研究所  
井上剛伸、佐々木一弘、森浩一、酒井奈緒美  
信州大学医学部保健学科 上村智子  
東京電機大学 塚田敦史  
早稲田大学 二瓶美里

## 研究目的

## 福祉用具の利用効果



## 福祉用具心理的評価の2つの視点



## 福祉用具の満足度を評価するスケール

Item number	Strongly satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very dissatisfied
1. How satisfied are you with the use of the device?	5	4	3	2	1
2. The device makes your life easier.	5	4	3	2	1
3. You like to use the device.	5	4	3	2	1
4. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1
5. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1
6. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1
7. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1
8. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1
9. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1
10. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1
11. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1
12. You can use the device for a long time.	5	4	3	2	1

### QUEST (Quebec User Evaluation of Satisfaction with assistive Technology) Ver.2

- ◆ 満足度を測るスケール
- ◆ 用具因子とサービス因子
- ◆ 12項目
- ◆ 5点法(1~5)
- ◆ 自記式
- ◆ 英語の他3カ国語の翻訳版

これを基にした日本語版スケールの開発

## QUEST 簡易版の作成

1	2	3	4	5
まったく満足していない	やや満足していない	満足していない	満足している	とても満足している
<p>福祉用具について</p> <p>1. この福祉用具があなたの生活に、読み、書き、聴き、見、話すに、役に立っていますか？</p> <p>2. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>3. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>4. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>5. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>6. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>7. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>8. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>9. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>10. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>11. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p> <p>12. この福祉用具があなたの生活に、役に立っていますか？</p>				
<p>サービスについて</p> <p>1. この福祉用具を調達する際に、役に立っていますか？</p> <p>2. この福祉用具を修理する際に、役に立っていますか？</p> <p>3. この福祉用具を廃棄する際に、役に立っていますか？</p> <p>4. この福祉用具を貸出する際に、役に立っていますか？</p> <p>5. この福祉用具を返却する際に、役に立っていますか？</p> <p>6. この福祉用具をレンタルする際に、役に立っていますか？</p> <p>7. この福祉用具をリースする際に、役に立っていますか？</p> <p>8. この福祉用具をサブリースする際に、役に立っていますか？</p> <p>9. この福祉用具をリースバックする際に、役に立っていますか？</p> <p>10. この福祉用具をリースアップする際に、役に立っていますか？</p> <p>11. この福祉用具をリースダウンする際に、役に立っていますか？</p> <p>12. この福祉用具をリースアウトする際に、役に立っていますか？</p>				

## 質問の内容

- ◆ 質問1  
各項目の満足度の点数化(5段階)  
1.まったく満足していない 2.あまり満足していない  
3.やや満足している 4.満足している 5.とても満足している
- ◆ 質問2  
質問1の12項目の中から、福祉用具利用者が満足度を評価する上で最も重要だと考える項目を3つ選択する。
- ◆ 質問3  
福祉用具と関連するサービスに対する全体的な満足度の点数化(5段階)  
1.まったく満足していない 2.あまり満足していない  
3.やや満足している 4.満足している 5.とても満足している  
※妥当性の検証用の質問

## スケールの標準化

- ◆ 対象用具 : 車いす(手動, 電動), 入浴関連用具, 排泄関連用具, 義足, 吃音軽減用具
- ◆ データ収集 : 対面調査
- ◆ 信頼性の検証 : 1週間をおいた再テスト (ピアソン相関係数)  
内部一貫性(クロンバック $\alpha$ 係数)
- ◆ 妥当性の検証 : 用具の全体的な満足度(質問3)と QUEST得点(質問1)の相関

※ 本調査は国立身体障害者リハビリテーションセンター倫理委員会の承認を得て行った

## 被検者の属性

用具	被検者数 (男・女)	年齢	備考
車いす	30(27・3)	33.8±8.5	手動25, 電動5
義足	15(12・3)	51.8±13.5	股義足2, 大腿6, 下腿7
入浴・排泄用具	23(12・11)	73.3±8.1	ポータブルトイレ12, 尿器・便器4, 入浴用いす4, 浴槽内いす2, 浴槽リフト1
吃音軽減用具	4(1・3)	31.0±13.6	メトロ2, DAF 2

## 信頼性に関する解析結果

		車いす	義足	入浴・排泄用具
再テスト	総合得点	0.87	0.96	0.93
	用具得点	0.86	0.80	0.87
	サービス得点	0.86	0.97	0.92
内部一貫性	総合得点	0.92	0.75	-
	用具得点	0.88	0.85	-
	サービス得点	0.84	0.69	-

⇒ 高い信頼性が得られた

## 妥当性に関する解析結果

対象用具: 車いす

	全体的な満足度(質問3)との相関係数
総合得点	0.91
用具得点	0.61
サービス得点	0.74

総合得点については高い相関

⇒ 妥当性が得られた

## 吃音軽減用具の効果と満足度

被験者	非流暢性頻度(%)		QUEST 用具得点
	使用前	使用后	
A	20	5~25	4.13
B	35	25	4.25
C	45	37~50	3.50
D	27~46	9~13	4.25

効果が見られない被験者の満足度は低い

⇒ 妥当性を支持する結果

## 各項目の検討

項目	手動車いす		電動車いす	
	得点4,5	得点1,2,3	得点4,5	得点1,2,3
大きさ	75.0%	25.0%	50.0%	50.0%
重さ	37.5%	62.5%	16.7%	83.3%
調整	45.8%	54.2%	33.3%	66.7%
安全性	75.0%	25.0%	50.0%	50.0%
耐久性	83.3%	16.7%	66.7%	33.3%
簡便さ	66.7%	33.3%	83.3%	16.7%
使い心地	66.7%	33.3%	83.3%	16.7%
有効性	83.3%	16.7%	83.3%	16.7%

⇒ 妥当性を支持する結果

## まとめ

福祉用具の心理的利用効果の測定  
福祉用具の満足度評価スケールの開発

QUEST Ver.2 の日本語訳の作成

車いす、入浴器運用具、排泄器運用具、義足、吃音軽減用具

再テスト法 → 高い信頼性が得られた

満足度との比較

効果との比較 → 妥当性を支持する結果が得られた

機器の特徴

福祉用具の満足度を客観的に評価するスケール



事務連絡  
平成21年6月17日

各都道府県福祉用具・住宅改修担当者様

厚生労働省老健局振興課

国保連合会介護給付適正化システムの改修における  
福祉用具の介護給付の適正化の推進について

平素より介護保険に関する福祉用具の推進にご尽力いただき厚く御礼申し上げます。

福祉用具貸与の価格については、社会保障審議会介護給付費分科会において、以下のとおり取り纏められたところです。

これを踏まえ、当省といたしましては競争を通じた価格の適正化を推進するため、今年度の介護報酬改定に併せ、国保連合会介護給付適正化システム（以下、システム）を改修する旨、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議等を通じご連絡したところでありますが、今般別添1のとおり国民健康保険中央会より各都道府県国保連合会に事務連絡を发出しましたので、情報提供します。

各都道府県におかれては、管内保険者・関係機関等へ積極的にご周知いただき、システムが活用されるようお取り計らい願います。

なお、価格等に関して行政指導を行う場合は、「私的独占及び公正取引の確保に関する法律」との関係に十分留意する必要があります。参考として別添2の公正取引委員会のガイドラインを送付させていただきます。

（参考）社会保障審議会介護給付費分科会「平成21年度介護報酬改定に関する審議報告（平成20年12月12日）」（一部抜粋）

「福祉用具貸与の価格については、同一製品で非常に高額になるケース等（いわゆる外れ値）が一部存在していること等を踏まえ、競争を通じた価格の適正化を推進するため、製品毎等の貸与価格の分布状況等の把握・分析・公表や、介護給付費通知における同一製品の貸与価格幅等の通知を可能とするなど、都道府県、市町村の取組を支援する。」

（連絡先）

厚生労働省老健局振興課福祉用具・住宅改修係  
河口・石川・高木

TEL：03-5253-1111（内線：3985）

FAX：03-3503-7894

事 務 連 絡  
平成21年6月12日

都道府県

国民健康保険団体連合会事務局長 殿

国民健康保険中央会

審議役 河野 孝 明

平成21年4月介護報酬改定に対応した介護給付適正化システムの拡充等について

本会の事業運営につきましては平素よりご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

さて、平成21年4月介護報酬改定に対応した国保連合会介護給付適正化システムの拡充内容等について、別紙のとおりとりまとめましたので取り急ぎご連絡いたします。

記

1. 縦覧点検について

(1) プログラム提供予定時期

平成21年7月27日(月)

(2) 拡充内容

別紙の「I. 縦覧点検の拡充について」をご参照ください。

2. 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知について

(1) プログラム提供予定時期

平成21年8月31日(月)

(2) 拡充内容

別紙の「II. 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について」  
をご参照ください。

3. 医療給付情報との突合について

平成21年4月介護報酬改定に対応した変更はありません。

#### 4. 国保連合会向け認定情報作成ソフト2009について

##### (1) 配布時期

平成21年7月10日(金) 連合会到着予定

※連合会分(1枚)及び保険者分を配布いたしますので、貴会より保険者への配布をお願いいたします。

##### (2) 拡充内容

別紙の「付録3. 認定情報の取込み」をご参照ください。

#### 5. その他

##### (1) プログラム提供までの運用方法について

平成21年4月9日付事務連絡「平成21年4月介護報酬改定に伴う国保連合会介護給付適正化システムの運用等について」をご参照ください。

##### (2) 適正化関連マニュアルについて

「国保連合会介護給付適正化システム<提供情報活用マニュアル>」及び「介護給付適正化システム(Web検索機能)操作マニュアル」につきましては、平成21年秋～平成22年春頃の提供を予定しております。

配布時期等につきましては、別途ご連絡いたします。

<担当>

介護保険部介護保険課

: 小林、小澤

TEL: 03-3581-6835

FAX: 03-5251-1799

(別紙)

平成21年4月介護報酬改定等にかかる  
介護給付適正化システムの機能拡充について

国民健康保険中央会  
介護保険部介護保険課

## Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

### 3. 福祉用具貸与費の外れ値把握にかかる拡充

福祉用具貸与費外れ値公表制度に伴い、国保連合会介護給付適正化システムにおいて以下の機能拡充を行う。

項番	項目	対応概要
(1)	福祉用具貸与費一覧表の拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在の情報に加えて、全国・都道府県の最低単位数、最高単位数、最頻単位数、希望小売価格を出力する。</li> <li>・全国又は都道府県又は事業所所在保険者のヒストグラム作成用データ分布状況を出力する。</li> <li>・事業所所在保険者毎の最低単位数、最高単位数、最頻単位数、平均単位数を出力する。</li> <li>・データ出力時に「最高単位数－最低単位数」が指定した値以上のもの、指定したヒストグラム横軸範囲に該当するもの、最頻単位数＋指定した単位数以上のもの、を抽出する条件指定を追加する。</li> </ul>
(2)	新規適正化帳票の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具貸与費一覧表の内容を以下の単位で集計した帳票を作成する               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 品目毎（全国及び都道府県単位）</li> <li>② 事業所毎（全国及び都道府県単位）</li> </ul> </li> <li>・（1）で拡充した内容の福祉用具貸与費一覧表を被保険者所在保険者向けとして、各保険者宛に出力する。</li> </ul>
(3)	介護給付費通知書の拡充	福祉用具貸与品目毎に、最低単位数、最高単位数、最頻単位数、請求件数、希望小売価格、ヒストグラム作成用データ分布状況等を出力する（インタフェースの変更）



## Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

### (1) 福祉用具貸与費一覧表の拡充

#### 【現状】

都道府県単位、又は、福祉用具貸与を行った事業所が所在する保険者単位に、事業所+保険者+被保険者+サービスコード+品目コード毎の情報を作成している。出力対象となるのは当該品目を月を通じて利用している場合、かつ、品目コードがT A I Sコードである場合のみである。

### 福祉用具貸与費一覧表

保険者番号 990001

保険者名 テスト市

抽出条件	サービス提供年月	2007年04月
抽出項目	全国平均割合	
割合	150%以上	
抽出項目	都道府県平均割合	
割合	150%以上	

平成 20年 2月 1日 作成

〇〇県国民健康保険団体連合会

事業所番号	事業所名	事業所所在 保険者番号	事業所所在 保険者名	保険者番号	保険者名	被保険者番号	被保険者名	要介護度	障害高齢者 自立度	認知症高齢者 自立度	支援事業所 番号	支援事業所 名	サービス コード	品目コード	商品名	提供単位数	全国		都道府県		更新年月
																	平均単位数	割合	平均単位数	割合	
9970100319	テスト事業所2	990001	テスト市	990001	テスト市	0000000001	ヒコシキ1	要介護2	A1	I	9970100137	事業所04B	171004	00170-00070	ベッドサイドレール(2本セット)	100	60	57%	74	135%	200705
9970100319	テスト事業所2	990001	テスト市	990001	テスト市	0000000002	ヒコシキ2	要介護2	A1	I	9970100137	事業所04B	171004	00170-000224	スイングアーム介助バー	400	200	20%	179	223%	200705
9970100319	テスト事業所2	990001	テスト市	990001	テスト市	0000000003	ヒコシキ3	要介護4	A1	自立	9970102166	事業所12B	171004	00170-00068	ベッドサイドレール(2本組)	100	62	61%	60	103%	200705
9970100319	テスト事業所2	990001	テスト市	990001	テスト市	0000000004	ヒコシキ4	要介護3			9970100244	事業所05S	171004	00170-00070	ベッドサイドレール(2本セット)	100	60	61%	74	135%	200705

- ・全国又は都道府県の「平均単位数」は出力対象となる「提供単位数」の算術平均により求めている。
- ・全国又は都道府県の「割合」は各レコードの「提供単位数」÷「平均単位数」により求めている。
- ・連合会、都道府県、事業所所在保険者は、全国又は都道府県の「割合」が指定した割合以上(又は以下)の情報のみを抽出する。

## II 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

【拡充後】

以下に該当するデータを抽出するための条件を追加する（※抽出条件に指定する値については、何らかの指標（適正化平均値）を示すことが必要。）

- ・「最高単位数－最低単位数」が指定した単位数（0～999999）以上のデータ（＝分布が存在する品目を絞り込む）
- ・「単位数」が「単位 n」（n は指定する 1～10 までの値）（以上）に含まれているもの
- ・「単位数」が「最頻単位数＋指定した単位数（0～999999）」以上のもの

福祉用具貸与費一覧表

希望小売価格	最頻単位数	最低単位数	最高単位数	平均単位数	割合	都道府県		保険者		全国単位数分布状況										更新年月											
						最頻単位数	最低単位数	最高単位数	平均単位数	割合	最頻単位数	最低単位数	最高単位数	平均単位数	割合	単位数範囲 (横軸)															
11,000	50	24	200	60	16%	50	24	200	74	13%	<400	400-499	500-599	600-699	700-799	800-899	900-999	1000-1099	1100-1199	1200≤	1	10	5	100	10	40	35	0	0	1	200905
45,000	100	50	800	200	20%	100	50	800	179	22%	<400	400-499	500-599	600-699	700-799	800-899	900-999	1000-1099	1100-1199	1200≤	1	0	0	0	100	0	0	200	0	1	200905
15,000	50	24	300	62	16%	50	24	300	60	16%	<200	200-299	300-399	400-499	500-599	600-699	700-799	800-899	900-999	1000≤	15	5	10	50	100	200	80	20	10	5	200905
11,000	50	24	200	60	16%	50	24	200	74	13%	<400	400-499	500-599	600-699	700-799	800-899	900-999	1000-1099	1100-1199	1200≤	1	10	5	100	10	40	35	0	0	1	200905

全国データの場合「全国単位数分布状況」  
都道府県データの場合「都道府県単位数分布状況」と出力する  
保険者データの場合「保険者単位数分布状況」と出力する

「希望小売価格」  
「全国、都道府県毎の最頻単位数、最低単位数、最高単位数」  
「事業所所在保険者の最頻単位数、最低単位数、最高単位数、平均単位数」  
「全国又は都道府県又は事業所所在保険者のヒストグラム作成用データ」を追加する

ヒストグラムを作成するためのデータを出力する  
エクセルマクロ機能により、簡易な操作でヒストグラム作成を可能とする

## Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

### 【ヒストグラムの作成について】

ヒストグラムの横軸は下表のように定義する。(平成20年4月サービス分の調査結果により、平成21年度に適用する値として決定する。)

項目コード	サービス名称	CCTAコード	開始	終了	刻み幅	開始単位数～終了単位数の範囲に含まれる割合
1001	車いす貸与	下記以外	400 未満	1,200 以上	100	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 96.58%
		122124, 122127	1,540 未満	2,660 以上	140	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 94.38%
1002	車いす付属品貸与	—	200 未満	1,000 以上	100	93.85%
1003	特殊寝台貸与	—	600 未満	1,400 以上	100	98.53%
1004	特殊寝台付属品貸与	—	100 未満	900 以上	100	99.98%
1005	床ずれ防止用具貸与	—	400 未満	1,200 以上	100	96.78%
1006	体位変換器貸与	—	200 未満	1,000 以上	100	94.43%
1007	手すり貸与	—	200 未満	1,000 以上	100	97.66%
1008	スロープ貸与	—	400 未満	1,200 以上	100	98.09%
1009	歩行器貸与	—	200 未満	1,000 以上	100	99.94%
1010	歩行補助つえ貸与	—	100 未満	900 以上	100	100%
1011	徘徊感知機器貸与	—	550 未満	1,750 以上	150	94.11%
1012	移動用リフト貸与	下記以外	750 未満	2,780 以上	250	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 99.40%
		123612	1,750 未満	3,750 以上	250	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 99.17%
		183006	950 未満	3,750 以上	350	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 99.91%

※ヒストグラムを作成する際の項目コードは当該TAISコードで最も件数の多いものに従うこととする。(同数の場合は若いもの)

※横軸の見直しは、年に1回行う。(4月サービス(5月審査)のTAISコード集信時に分布状況を確認し、範囲・刻み値について厚生労働省殿の了解を得て決定するものとする。)

※適性化加工情報には請求件数によらず全てのヒストグラム作成用データを出力する。

## II 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

【二次加工画面】 指定した抽出項目の条件を全て満たすデータを抽出する。

**福祉用具貸与費に偏りがある事業所の抽出**

サービス提供年月 年 月 ~ 年 月 ※年度は西暦入力(年:yyyy 月:mm)  
※開始年月から終了年月の期間は12ヶ月以内

**抽出項目情報**

<input checked="" type="checkbox"/>	全国平均価格割合	<input type="text"/> %	※入力値範囲:0~999
	条件	もしくは	
<input checked="" type="checkbox"/>	都道府県平均価格割合	<input type="text"/> %	※入力値範囲:0~999
	抽出区分	<input checked="" type="radio"/> 以上 <input type="radio"/> 以下	
<input checked="" type="checkbox"/>	全国の「最高単位数」-「最低単位数」	<input type="text"/> 単位以上	※入力値範囲:0~999999
<input checked="" type="checkbox"/>	都道府県の「最高単位数」-「最低単位数」	<input type="text"/> 単位以上	※入力値範囲:0~999999
<input checked="" type="checkbox"/>	全国の最頻単位数から	+ <input type="text"/> 単位以上	※入力値範囲:0~999999
<input checked="" type="checkbox"/>	都道府県の最頻単位数から	+ <input type="text"/> 単位以上	※入力値範囲:0~999999
<input checked="" type="checkbox"/>	単位数分布状況の範囲	範囲 <input type="text"/>	※入力値範囲:1~10 <input checked="" type="radio"/> であるもの <input type="radio"/> 以上であるもの
	ヒストグラムデータ	<input checked="" type="radio"/> 全国 <input type="radio"/> 都道府県 <input type="radio"/> 保険者	

**【抽出項目追加】**

全国（又は都道府県）における、最高単位数と最低単位数の差が、指定した単位数以上の品目を抽出

全国（又は都道府県）における、最頻単位数から指定した単位数以上である品目を抽出

指定した単位数分布範囲（以上）に存在する品目を抽出

ヒストグラム作成に使用するデータを指定する。既定値は全国

(左) ページが表示されました マイコンピュータ

## Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

### (2) 新規適正化帳票の作成

・福祉用具貸与費一覧表の内容を、都道府県又は全国単位に、①品目毎、②事業所+品目毎に集計した資料を作成する。

#### ①品目毎 (※分析に資する情報)

#### 福祉用具貸与費一覧表 (品目別)

都道府県番号		99		平成 21年 10月 1日 作成												
都道府県名		テスト県		〇〇県国民健康保険団体連合会												
抽出条件		サービス提供年月		2009年04月												
品目コード	商品名	請求件数	希望小売価格	全国				都道府県				保険者				更新年月
				最頻単位数	最盛単位数	最高単位数	平均単位数	最頻単位数	最盛単位数	最高単位数	平均単位数	最頻単位数	最盛単位数	最高単位数	平均単位数	
00170-00070	ベッドサイドレール (2本セット)	200	11,000	50	24	200	60	50	24	200	74	50	24	200	74	200905
00170-00024	スイングアーム補助バー	300	45,000	100	50	800	200	100	50	800	179	100	50	800	178	200905
00170-00068	ベッドサイドレール (2本組)	500	15,000	50	24	300	62	50	24	300	60	50	24	300	60	200905

#### ②事業所+品目毎 (※二次加工情報のみ)

#### 福祉用具貸与費一覧表 (事業所別)

都道府県番号		99		平成 21年 10月 1日 作成																		
都道府県名		テスト県		〇〇県国民健康保険団体連合会																		
抽出条件		サービス提供年月		2009年04月																		
抽出項目		全国平均割合		事業所番号																		
割合		15%以上		更新年月																		
抽出項目		都道府県平均割合		品目コード																		
割合		15%以上		更新年月																		
事業所番号	事業所名	事業所所在保険者番号	事業所所在保険者名	品目コード	商品名	請求件数	最頻単位数	最盛単位数	最高単位数	平均単位数	希望小売価格	全国				都道府県				更新年月		
												最頻単位数	最盛単位数	最高単位数	平均単位数	割合	最頻単位数	最盛単位数	最高単位数		平均単位数	割合
990000001	テスト事業所1	990001	テスト市	00170-00070	ベッドサイドレール (2本セット)	20	50	24	700	100	11,000	50	24	200	60	167%	50	24	200	74	135%	200905
990000001	テスト事業所1	990001	テスト市	00170-00024	スイングアーム補助バー	30	100	50	800	400	45,000	100	50	800	200	200%	100	50	800	179	223%	200905
990000001	テスト事業所1	990001	テスト市	00170-00068	ベッドサイドレール (2本組)	50	50	24	300	100	15,000	50	24	300	62	161%	50	24	300	60	167%	200905
990000002	テスト事業所2	990001	テスト市	00170-00070	ベッドサイドレール (2本セット)	40	50	24	200	100	11,000	50	24	200	60	167%	50	24	200	74	135%	200905

・(1) で拡充した内容の福祉用具貸与費一覧表を被保険者所在保険者向け (一次・二次加工情報) として、各保険者宛に出力する。

#### 福祉用具貸与費一覧表 (被保険者所在保険者)

都道府県番号		990001		平成 21年 10月 1日 作成																		
都道府県名		テスト県		〇〇県国民健康保険団体連合会																		
抽出条件		サービス提供年月		2009年04月																		
抽出項目		全国平均割合		事業所番号																		
割合		15%以上		更新年月																		
抽出項目		都道府県平均割合		品目コード																		
割合		15%以上		更新年月																		
事業所番号	事業所名	事業所所在保険者番号	事業所所在保険者名	品目コード	商品名	請求件数	最頻単位数	最盛単位数	最高単位数	平均単位数	希望小売価格	全国				都道府県				更新年月		
												最頻単位数	最盛単位数	最高単位数	平均単位数	割合	最頻単位数	最盛単位数	最高単位数		平均単位数	割合
990000001	テスト事業所1	990001	テスト市	00170-00070	ベッドサイドレール (2本セット)	100	50	24	700	100	11,000	50	24	200	60	167%	50	24	200	74	135%	200905
990000002	テスト事業所2	990001	テスト市	00170-00070	ベッドサイドレール (2本セット)	40	50	24	200	100	11,000	50	24	200	60	167%	50	24	200	74	135%	200905

## II 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

【二次加工画面】

(2) ②の抽出指示を行う画面。

事業所別福祉用具貸与品目一覧の抽出 - Microsoft Internet Explorer

ユーザID: H00009900010  
経過時間:

### 国保連合会における介護給付適正化

#### 事業所別福祉用具貸与品目一覧の抽出

サービス提供年月  年  月 ~  年  月 ※年度は西暦入力(年:yyyy 月:mm)  
※開始年月から終了年月の期間は12ヶ月以内

#### 抽出項目情報

事業所番号	<input type="text"/>
福祉用具品目コード	<input type="text"/>

ページが表示されました インターネット

※ 福祉用具貸与費一覧表（被保険者所在保険者）は、(1)の福祉用具貸与費一覧表出力時に、同じ指定条件で抽出される。

## Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

---

### (3) 介護給付費通知書の拡充

インタフェースに新たに「福祉用具貸与品目情報レコード」を追加する。

#### ・福祉用具貸与品目情報レコード（複数レコード）

以下の条件の全てを満たす場合、給付費通知出力対象期間に含まれる全てのサービス提供年月分について出力する。

- ・ 明細レコードのサービス種類が“17：福祉用具貸与”又は“67：介護予防福祉用具貸与”である。
- ・ 摘要欄にTAISコードの記載がある。
- ・ 月を通じて利用されている。
- ・ 福祉用具貸与品目情報を出力するオプションを選択した保険者である。
- ・ ヒストグラム出力条件は(1)【拡充後】に記載する内容に従う。
- ・ 但し、全国データ、都道府県データのいずれも、全国で100件以上請求の存在する品目のみヒストグラム作成用データを出力する。

#### 【帳票レイアウト】

出力条件に該当する場合、「介護給付費通知」「介護給付費通知改頁」に続けて出力する。

サービス提供年月＋福祉用具品目（3品目ずつ）の単位で1枚作成する。

## II 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

### 介護給付費通知書（福祉用具貸与品目）

〇〇 〇〇 様（被保険者番号：14207700XX）

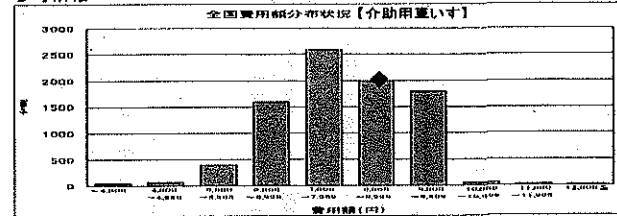
○ このお知らせは、あなたが利用する製品と同じものの費用額の分布と、あなたの費用額が分布のどこに位置するかを知っていただくためのものです。

平成 20 年〇 月分

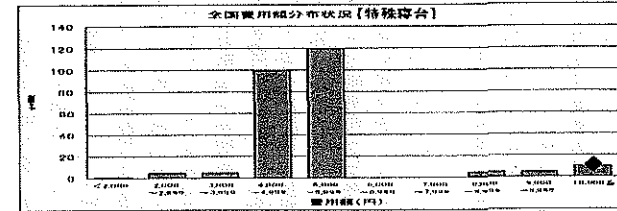
【あなたが利用した福祉用具と費用】

サービス事業所	TAISコード	福祉用具商品名	費用額
福祉用具貸与事業所	99999-999999	介助用車いす	8,000
福祉用具貸与事業所	99999-999999	特殊寝台	10,500
福祉用具貸与事業所	99999-999999	特殊寝台付属品	2,000

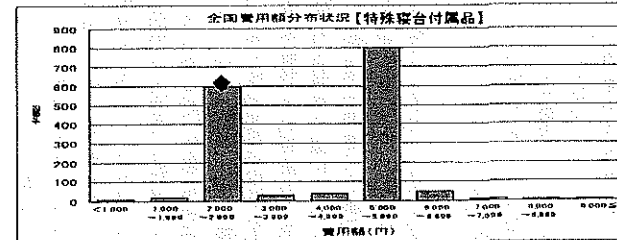
参考情報



	全国	都道府県	保険者
請求件数	10,000	1,000	100
最低費用額	2,000	2,500	2,000
最頻費用額	7,500	7,500	7,000
最高費用額	120,000	100,000	100,000
平均費用額	12,220	10,250	9,700



	全国	都道府県	保険者
請求件数	500	80	10
最低費用額	1,000	1,000	1,000
最頻費用額	5,500	5,500	5,000
最高費用額	12,500	11,500	11,000
平均費用額	4,500	4,167	4,000



	全国	都道府県	保険者
請求件数	2,000	500	10
最低費用額	500	1,000	2,000
最頻費用額	5,500	5,500	5,000
最高費用額	10,000	10,000	9,500
平均費用額	3,500	3,667	3,833

※ 費用額は、あなたが福祉用具をレンタルされた際にお支払いになった金額と保険給付額の合計額を記載しています。（特別地域加算分を除く。）

※ 右の表では、あなたが借りている福祉用具と同一製品の貸与価格について、全国、都道府県、保険者それぞれの範囲での、「最低費用額（最も安い価格）」、「最頻費用額（最も請求の多い価格）」、「最大費用額（最も高い価格）」、「平均費用額（平均値）」を表しています。

また、費用額には、搬出入費、メンテナンス費等のサービス費用が含まれている場合もあり、また、価格の分布状況等により平均費用額等が必ずしも代表値とはいえない場合があります。

※ グラフでは、同一製品の価格について、それぞれの価格幅（横軸）について、どれくらい貸与されているのか（縦軸）を示しており、更にあなたが借りた価格（点）も示しています。なお、適正価格を表したものではありません。

（標準帳票のイメージ。記載する福祉用具数、注釈等は保険者により変更可能。）



## 独占禁止法

公正取引委員会トップページへ

[ホーム](#) > [独占禁止法ホーム](#) > [法令・ガイドライン等](#) > [行政指導に関する独占禁止法上の考え方](#)

## 行政指導に関する独占禁止法上の考え方

(平成六年六月三十日公正取引委員会)

## はじめに

我が国においては、広範な分野において様々な形で行政指導が実施されており、行政指導は、行政の中で大きな比重を占めている。このような行政指導は、行政需要への機敏な対応、行政の弾力性の確保、行政目的の円滑な達成等のために行われている。一方、行政運営の公正の確保と透明性の向上を図るため、行政手続法(平成五年法律第八八号)が制定され、同法において、行政指導の濫用を防止するとともに、行政指導の明確性及び公平性を確保する観点から、行政機関が行政指導を行う場合に遵守すべき事項について一定の規定が設けられている。

近年、消費者利益を確保することや我が国市場をより開かれたものとするのが内外から求められており、そのためには公正かつ自由な競争の維持・促進を図ることが重要となっている。また、公正かつ自由な競争を一層促進するとの観点からも規制緩和が積極的に進められているが、法令による規制が緩和又は廃止されたとしても仮に行政指導により事実上同様のことが行われれば、規制緩和の趣旨に反する結果となる。

行政指導は、行政機関が多様な目的のために行っているが、その中で、事業者の参入・退出、商品又は役務の価格、数量、設備等に直接・間接に影響を及ぼすような行政指導は、その目的、内容、方法等によっては、公正かつ自由な競争を制限し、又は阻害するとともに、独占禁止法違反行為を誘発する場合さえあることに十分留意する必要がある。

事業者又は事業者団体の行為については、たとえそれが行政機関の行政指導により誘発されたものであっても、独占禁止法の適用が妨げられるものではない。公正取引委員会は、当該事業者又は事業者団体の行為が独占禁止法違反行為の要件に該当するときは、当該行為を排除するための法的措置等を講じている。事業者又は事業者団体が行政指導に従って独占禁止法上問題のある行為を行った場合、当該行為について直接的責任を問われるのは行政指導に従った事業者又は事業者団体となることから、行政機関は行政指導を行うに当たって、この観点からも慎重であることが求められるものである。また、このような場合、事業者又は事業者団体は、行政指導に従った行為であっても独占禁止法上問題となることを十分留意する必要がある。

公正取引委員会は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある行政指導については、従来、個々の事案ごとに事前に関係行政機関と調整を図り、問題点を指摘し、改善等を要望してきたところである。今般、公正取引委員会は、これまでの他の行政機関との調整事例や独占禁止法違反被疑事件の審査の過程等で認められた事例を踏まえて、行政指導に関する独占禁止法上の考え方を具体的に明らかにするため、「行政指導に関する独占禁止法上の考え方」(以下「本考え方」という。)を作成・公表することとした。行政機関においては、本考え方に十分留意するとともに、本考え方で示したような独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある行政指導を行うに当たって個々の事案ごとに事前に公正取引委員会と調整することを期待するものである。

なお、本考え方の作成・公表に伴い、「独占禁止法と行政指導との関係についての考え方」(昭和五六年三月一六日公正取引委員会)を廃止する。

本考え方においては、次の用語は、以下のような意味を持つものとする。

- ・ 行政指導  
行政機関がその任務又は所掌事務の範囲内において一定の行政目的を実現するため特定の者に一定の作為又は不作為を求める指導、勧告、助言その他の行為であって処分に該当しないものをいう。
- ・ 行政機関  
地方公共団体の機関を含む。
- ・ 法令  
法律、法律に基づく命令(告示を含む。)、条例及び地方公共団体の執行機関の規則(規程を含む。)をいう。
- ・ 許認可等

# 公正取引委員会：行政指導に関する独占禁止法上の考え方

法令に基づき許可、認可、免許その他事業者に対し何らかの利益を付与する処分をいう。

- ・ 事業者  
商業、工業、金融業その他の事業を行うものをいう。
- ・ 事業者団体  
事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体をいう。
- ・ 参入・退出  
既存事業分野への参入・退出のほか、新規事業分野、地域市場等への参入・退出等を含む。
- ・ 価格  
割戻し、値引等実質的に価格の構成要素となるものを含む。
- ・ 設備  
生産設備のほか、店舗等を含む。

## 1 行政指導と独占禁止法との関係についての基本的な考え方

### (1) 法令に具体的な規定がある行政指導

法令に助言、指導、勧告、指示等の具体的な規定がある行政指導の場合、当該行政指導の目的、内容、方法等は当該法令の規定に合致したものでなければならず、その相手方が個々に自主的に判断して、このような行政指導に従う限り、当該行政指導の相手方の行為は独占禁止法上問題とはならない。しかしながら、独占禁止法の適用除外規定がない限り、当該行政指導によって誘発された行為であっても独占禁止法違反行為の要件に該当する場合には、当該行為に対する同法の適用が妨げられるものではない。

また、法令に命令、認可、勧告、指示等の規定が定められている場合であって、法令の運用として、その規定を発動することができる実体要件が存在するときに、その規定の発動の前段階又は代替として行われる行政指導についても、独占禁止法との関係についての考え方は法令に具体的な規定がある行政指導と同様である。

なお、法令に具体的な規定があってもその目的、内容、方法等が当該法令の規定に合致しない行政指導又は各省庁設置法の規定若しくは事業法令上の一般的な監督権限を根拠とする行政指導は、ここでいう法令に具体的な規定がある行政指導とは言えない。

### (2) 法令に具体的な規定がない行政指導

法令に具体的な規定がない行政指導の場合、行政機関は、当該行政指導の中には、その目的、内容、方法等によっては、公正かつ自由な競争を制限し、又は阻害するとともに、独占禁止法違反行為を誘発する場合さえあることに、十分留意する必要がある。行政指導によって誘発された行為であっても独占禁止法違反行為の要件に該当する場合には、当該行為に対する同法の適用が妨げられるものではないことは言うまでもない。

法令に具体的な規定がない行政指導の目的、内容及び方法と独占禁止法との関係についての考え方は、次のとおりである。

#### ア 行政指導の目的との関係

行政指導は、物価の安定、国民生活の安定又は充実、取引の公正性・透明性の確保、環境保全、保険衛生の向上、安全性の向上、中小企業保護等多様な行政目的のために行われているが、その中で、過度の競争の防止、需給調整、価格低下の抑制、事業者間の利害調整、業界の秩序維持といった観点から行われる行政指導は、市場メカニズムに直接的な影響を及ぼすこととなる。

#### イ 行政指導の内容との関係

行政指導は、その内容が多岐にわたり、また、その市場における競争に及ぼす影響も区々である。

参入・退出、商品又は役務の価格、数量、設備等は、本来、市場における事業者の公正かつ自由な競争を通じて形成され、又は決められるべきものである。これらの事項についての事業者の自由な活動を制限するおそれのある行政指導は、市場メカニズムに直接的な影響を及ぼすこととなる。

他方、営業方法、品質・規格、広告・表示等は、事業者の重要な競争手段ではあるが、参入・退出、価格、数量、設備等と比べ市場メカニズムに及ぼす影響が直接的であるとは必ずしも言えない。

#### ウ 行政指導の方法との関係

内容に具体性のある行政指導は、事業者が他の事業者もこれに従うことを前提としてのみ従おうとする場合が多いので、事業者団体を通じて行う場合、独占禁止法違反行為を最も誘発しやすい。個別事業者に対する行政指導であっても、例えば、特定の事業分野における主導的な事業者に対して行う場合、特定の事業分野に属する相当数の事業者に対して画一的な基準を定める等の方法により行う場合、事業者間に競争制限につ

いて暗黙の了解又は共通の意思が形成されやすい状況において行う場合には、独占禁止法違反行為を誘発するおそれがある。

(備考) 物価の抑制が最大の国民的課題となっているような事態において価格の抑制を目的として行われる行政指導については、第一次石油危機当時の政府統一見解(別添)がある。

## 2 行政指導の諸類型と独占禁止法

法令に具体的な規定がない行政指導に関し、どのような行政指導が独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがあるかについての考え方を行政指導の諸類型ごとに具体的に示すと、次のとおりである。

### (1) 参入・退出に関する行政指導

公正かつ自由な競争を維持・促進するためには、参入・退出の自由が保障されている必要があり、行政機関は、法令に具体的な規定がない参入・退出に関する行政指導により公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。例えば、次のような行政指導は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある(独占禁止法第三条、第八条第一項第一号・三号・四号)。

① 参入に当たり、当該事業分野の既存事業者若しくは事業者団体の同意を得ることを求め、又は参入の条件についてこれらのものと調整するよう指導すること。

このような行政指導により、当該既存事業者が共同して、又は事業者団体が、参入の同意を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。

② 参入に当たり、既存事業者との利害調整の観点から、当該事業分野の事業者団体に加入するよう指導すること。

このような行政指導により、当該事業者団体が、加入を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は加入に当たり参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。

③ 事業活動を遂行するために必要な公的機関からの融資等の手続に、需給調整、事業者間の利害調整等の観点から、当該事業分野の事業者団体に関与させること。

このような行政指導により、当該事業者団体が、新規参入者からの申請を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。

### (2) 価格に関する行政指導

公正かつ自由な競争を維持・促進するためには、商品又は役務の価格設定が事業者の自主的な判断に委ねられる必要があり、行政機関は、法令に具体的な規定がない価格に関する行政指導により公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。例えば、次のような行政指導は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある(独占禁止法第三条、第八条第一項第一号・四号・五号、第十九条)。

① 価格の引上げ又は引下げについて、その額・率(幅)等目安となる具体的な数字を示して指導すること。

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、示された目安まで価格を引き上げ、又は引き下げることを決定することになるおそれがある。なお、ここでいう決定とは、明示的に決定し、又は合意することだけをいうのではなく、暗黙の了解又は共通の意思が形成されることも含まれる(以下同じ)。

② 価格が低下している状況等において、安値販売、安値受注又は価格の引下げの自粛を指導すること。

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、価格の維持又は引上げを決定することになるおそれがある。

③ 構成事業者の個々の取引における価格等通常各事業者の営業上の秘密とされている事項について事業者団体を通じて報告を求めること。

このような行政指導により、当該事業者団体が取りまとめに当たり価格を決定することになるおそれがある。

④ 製造業者若しくは流通業者又はそれらの団体に対して、小売価格等その取引の相手方の販売価格を安定させるよう指導すること。

このような行政指導により、再販売価格維持行為を誘発することになるおそれがある。

⑤ 個々の事業者が自主的判断で決めることとされている価格について事前届出制が採られている場合に、目安となる具体的な数字を示して届出事項について指導したり、事業者間又は事業者団体に調整をさせたり、事業者団体に一括して届出をさせたり、事業者団体を經由して届出をさせること。

## 公正取引委員会:行政指導に関する独占禁止法上の考え方

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、届出事項である価格について決定することになるおそれがある。

### (3) 数量・設備に関する行政指導

公正かつ自由な競争を維持・促進するためには、数量・設備に関する事業活動が事業者の自主的な判断に委ねられる必要があり、行政機関は、法令に具体的な規定がない数量・設備に関する行政指導により公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。例えば、次のような行政指導は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある(独占禁止法第三条、第八条第一項第一号・三号・四号)。

- ① 生産・販売数量、輸入・輸出数量、減産率(幅)、原材料の購入数量等について目安となる具体的な数字を示して指導すること。

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、数量等について決定することになるおそれがある。

- ② 短期の需給見通し等具体的な目安を示して生産・販売数量、輸入・輸出数量、設備の新增設等に関する事業計画を提出させること。

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、示された目安に応じた事業計画を作成し、それに従って事業活動を行うことを決定することになるおそれがある。

- ③ 構成事業者の個々の取引における数量等通常各事業者の営業上の秘密とされている事項について事業者団体を通じて報告を求めること。

このような行政指導により、当該事業者団体が取りまとめに当たり、構成事業者の生産・販売数量、輸入・輸出数量等を決定することになるおそれがある。

- ④ 短期の需給見通しの作成に当たって、事業者間又は事業者団体において、供給計画に関する意見交換等を行わせること。

需給見通しを作成するに当たって、行政機関が個別の事業者から聴取する限りでは問題はないが、このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、生産・販売数量等を決定することになるおそれがある。

- ⑤ 設備投資又は設備廃棄の時期又は規模に関し輪番制等の具体的な目安を示して指導すること。

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、設備投資等について決定することになるおそれがある。

- ⑥ 個々の事業者が自主的な判断で決定することとされている生産・販売数量、輸入・輸出数量、設備の新增設等について事前届出制が採られている場合に、具体的な目安を示して届出事項について指導したり、事業者間又は事業者団体が調整をさせたり、事業者団体に一括して届出をさせたり、事業者団体を經由して届出をさせること。

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、届出事項である数量等について決定することになるおそれがある。

### (4) 営業方法、品質・規格、広告・表示等に関する行政指導

営業方法、品質・規格、広告・表示等は、事業者が創意工夫を発揮して行う重要な競争手段であり、行政機関は、法令に具体的な規定がない営業方法、品質・規格、広告・表示等に関する行政指導により、これらの事項についての事業者の活動が不当に制限され、公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。

法令の遵守、不正行為の防止等の社会公共への配慮、取引の透明性の確保、保健衛生の向上、安全性の向上等の観点から行政機関が営業方法、品質・規格、広告・表示等に関して、具体的に制限したり、事業者又は事業者団体に対して自主規制を行うよう指導することがある。また、商品の生産若しくは流通又は役務の供給の合理化のために、行政機関が品質・規格等に関して、具体的に制限したり、事業者又は事業者団体に対して標準化を図るよう指導することがある。これらの行政指導は、原則として、独占禁止法との関係において問題となるものではないが、当該行政指導を受けて事業者が共同して、又は事業者団体が決定した基準等が、需要者の利益を不当に害し、又は構成事業者等にその遵守を強制するものであれば、事業者又は事業者団体の当該基準等の決定は独占禁止法上問題となることから、行政機関は、この点に十分留意する必要がある。

また、行政機関が営業方法、品質・規格、広告・表示等に関して指導する場合において、事業者が共同して、又は事業者団体が、当該行政指導を受けて価格等の取引条件についてまで決定すれば、遵守を強制するものでも、当該決定は独占禁止法上問題となるので、この点についても十分留意する必要がある。

## 3 許認可等に伴う行政指導についての独占禁止法上の考え方

事業分野によっては、参入・退出、価格、数量、設備等に関して、許認可等により規制が行われていることがある。このような許認可等による規制は、法令に規定された要件のみに基づき行われるべきであり、行政機関は、当該要件を超えた観点を加えて許認可等の運用をすることにより事業者の自由な事業活動が制限され、公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。また、参入・退出、価格、数量、設備等について法令の規定により届出が義務付けられている場合もあるが、届出を許認可等の申請と事実上同様に取り扱うことにより、これらの事項について事業者の自由な事業活動を制限することも同様である。

行政機関が法令に規定された許認可等の運用に当たって行政指導を行う場合であっても、当該行政指導の内容や方法によっては、事業者又は事業者団体による独占禁止法違反行為を誘発する場合があります。行政機関は、特に、許認可等を背景とする行政指導は、事実上強制力を有しやすいことに留意する必要がある。行政機関が法令に規定された要件に照らして事業者の許認可等の申請内容の変更等を個別に指導すること自体は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるものではないが、事業者又は事業者団体に対し許認可等の申請内容又は手続に関与するよう指導する場合には、事業者又は事業者団体による独占禁止法違反行為を誘発するおそれがある（独占禁止法第三条、第八条第一項第一号・三号・四号）。

例えば、次のような行政指導は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある。

- ① 参入の許認可等の申請に際し、当該事業分野の既存事業者若しくは事業者団体の同意を得ることを求め、又は参入の条件についてこれらのものと調整するよう指導すること。  
このような行政指導により、当該既存事業者が共同して、又は事業者団体が、参入の同意を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。
- ② 参入の許認可等の申請に際し、既存事業者との利害調整の観点から、当該事業分野の事業者団体に加入するよう指導すること。  
このような行政指導により、当該事業者団体が、加入を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は加入に当たり参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。
- ③ 複数の事業者から参入の許認可等の申請がある等の場合に、申請事業者間又は当該事業分野の事業者団体等において調整するよう指導すること。  
許認可等の要件の一つとしていわゆる需給調整条項が法令に規定されている場合であっても、このような指導を受けて申請事業者間又は当該事業分野の事業者団体等において行われる調整行為は、独占禁止法に違反するおそれがある。
- ④ 法律上個々の事業者が自主的な判断で行うこととされている価格等に関する許認可等の申請について、構成事業者の委任を受けて事業者団体が一括して申請するよう指導すること。  
このような行政指導により、事業者団体が許認可等の申請内容について決定することになるおそれがある。
- ⑤ 法律上個々の事業者が自主的な判断で行うこととされている価格等に関する許認可等の申請について、事業者間又は事業者団体が調整をさせ、当該事業分野の事業者団体を經由し、又は既存事業者若しくは事業者団体の同意を得た上で申請するよう指導すること。  
このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、許認可等の申請内容について決定することになるおそれがある。

(別添)

価格カルテルと行政指導に関する政府統一見解(第七二回国会衆議院予算委員会(昭和四九年三月一二日)吉国内閣法制局長官の答弁)

価格カルテルと行政指導に関する見解として申し上げます。

第一に、価格は、本来市場における需給関係を基準として、事業者の自由な競争によって決まるべきものでございますから、事業者がカルテルによって価格操作を行なうことは、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律第二条第六項の「不当な取引制限」に該当いたしまして、認めるべきでないことは当然でございます。

第二に、一方、最近のように、物価抑制が最大の国民的な課題となっておりますことを考慮いたしますならば、物資所管官庁が価格抑制の観点から、価格に関する行政指導を行なうことは必要やむを得ないものと考えられまして、その根拠は各省設置法に求めることができます。たとえば通商産業省設置法第三条第二号、石油につきましては第三六条の七第一号でございます。

第三といたしまして、ただ、価格に関する行政指導が認められるとは申しまして、指導を受けました事業者がさらに共同して価格操作を行うことがございますならば、先ほど一に述べましたと同様に、認めるべきでないことはいうまでもございません。