

### 3. 福祉用具貸与サービスの質の評価に関する実態調査

#### 3-1. アンケート調査概要

##### (1) 調査概要

##### ① 調査対象

福祉用具貸与事業所	全国の福祉用具貸与事業所	2000 件
居宅介護支援事業所	全国の居宅介護支援事業所	4500 件

##### ② 調査方法

自記式調査票の郵送配布・回収

##### ③ 調査時期

2015 年 10 月

##### ④ 回収状況

	発送数	有効回答数	有効回収率
福祉用具貸与事業所	2000	985	49.3%
居宅介護支援事業所	4500	1899	42.2%

##### (2) 調査項目

福祉用具専門相談員	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業所属性、福祉用具貸与の実績</li> <li>● 提供しているサービスの実態（サービスプロセスの実施方法や実施割合など）</li> <li>● 事業所としてのサービスの特徴について（価格設定、営業時間、営業時間外の対応、利用者の担当方法、人材育成方法、課題）</li> <li>● サービス提供の体制（点検・修理、消毒、在庫管理、事務システム、配送車両、ショールーム）</li> <li>● サービスの連携（居宅介護支援事業所との連携、病院・医療機関や施設との連携、リハ専門職との連携）</li> </ul>
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業所属性、回答者属性</li> <li>● 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価について</li> <li>● 福祉用具貸与事業所との関わりについて（関わりのある事業所・福祉用具専門相談員数、選定のポイント）</li> <li>● 福祉用具サービスの今後の方向性について</li> </ul>

### 3-2. 主な集計結果（抜粋）

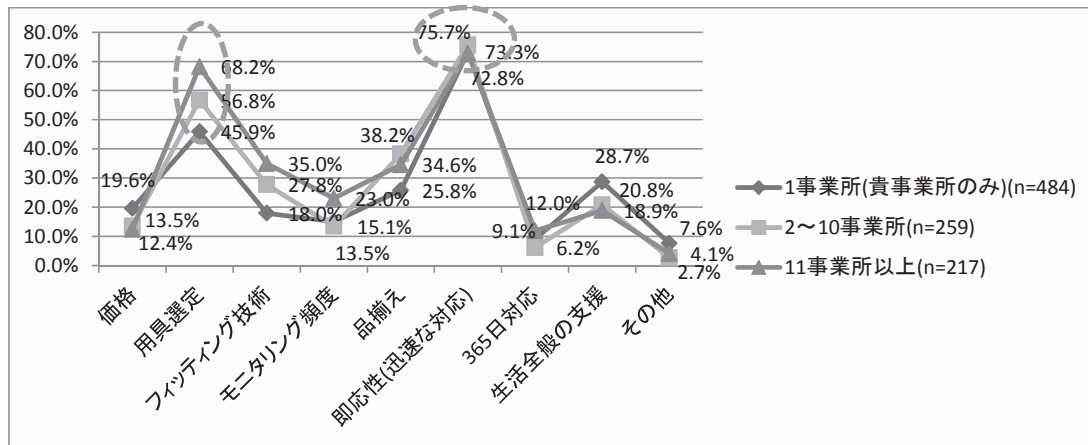
#### （1）福祉用具貸与事業所票

##### 1) サービスの方針

- ① 自社のサービスの特徴（特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど）

自社のサービスの特徴としては、法人の規模によらず「即応性」を重視する事業所が多く、約70%を占めている。また、法人規模が大きいほど「用具選定」を特徴とする割合が高く、法人の事業所数が11事業所以上の事業所と1事業所のみの事業所では約30%の差があった。

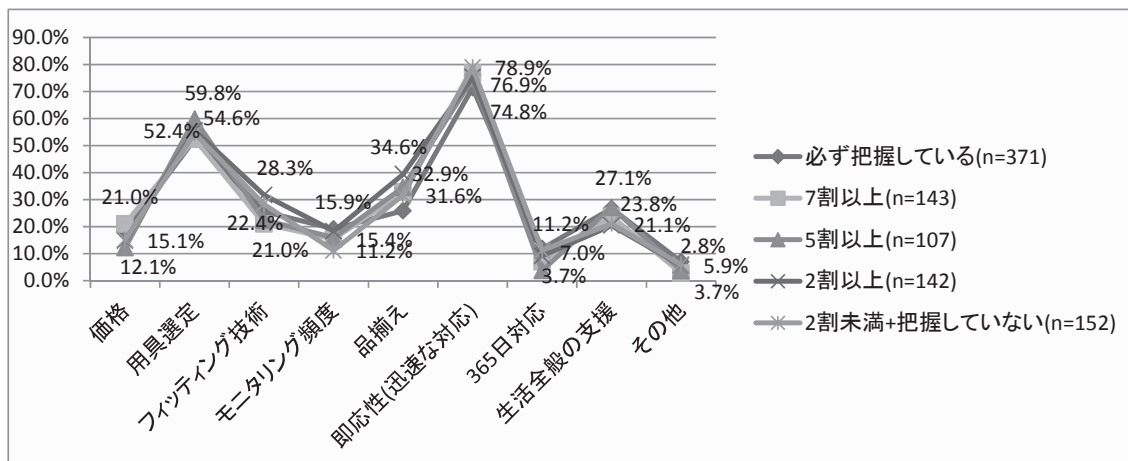
図 3-1 自社のサービスの特徴（法人の事業所数別）



「事業所管理者が、福祉用具サービス計画の内容を把握しているか」という問いに対する回答状況別で自社のサービスの特徴を比較したところ、小規模事業所と大規模事業所との間に大きな差はみられなかった。

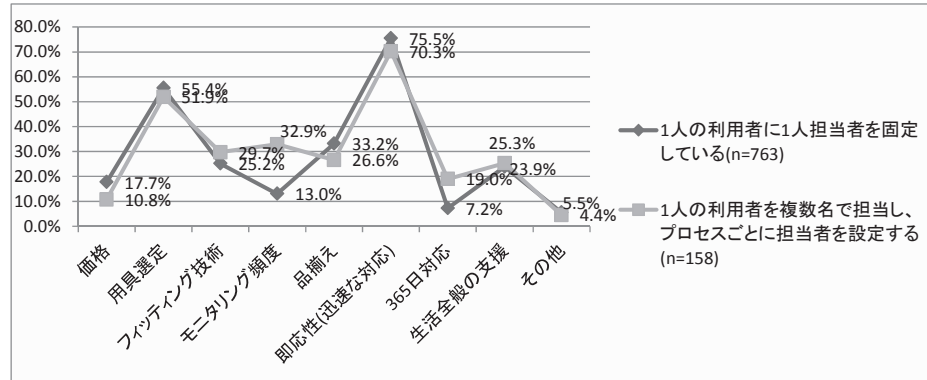
福祉用具貸与におけるプロセスのマネジメントに対する管理者の関わりと、事業所の戦略との間には、明確な関連が見られなかった。

図 3-2 自社のサービスの特徴（管理者による福祉用具サービス計画の内容把握状況別）



利用者ごとの担当者の固定状況別では、大きな差はみられないが「モニタリング頻度」「365日対応」については、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」という事業所の回答割合が高かった。

図 3-3 自社のサービスの特徴（利用者ごとの担当者の固定状況別）



福祉用具専門相談員1人あたりの最大担当利用者数別では、全体としての傾向には大きな差はみられないが「用具選定」「フィッティング技術」「品揃え」については、担当利用者数が多い事業所ほど回答割合が高かった。福祉用具専門相談員1人あたりの利用者数（算出値）別でも同様の結果であった。

図 3-4 自社のサービスの特徴（福祉用具専門相談員1人あたりの最大担当利用者数別）

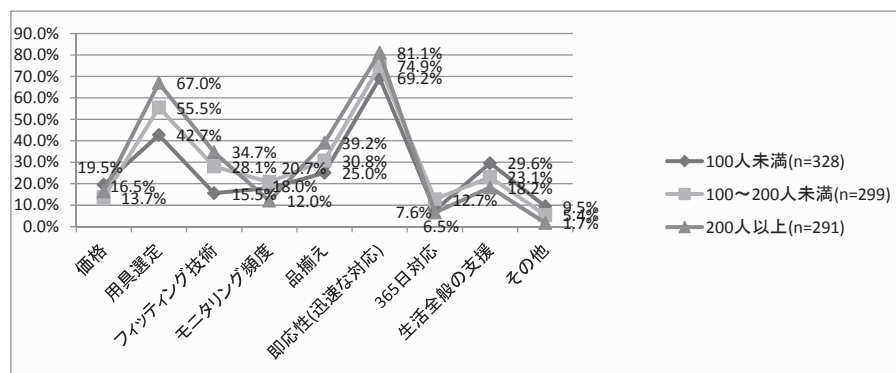
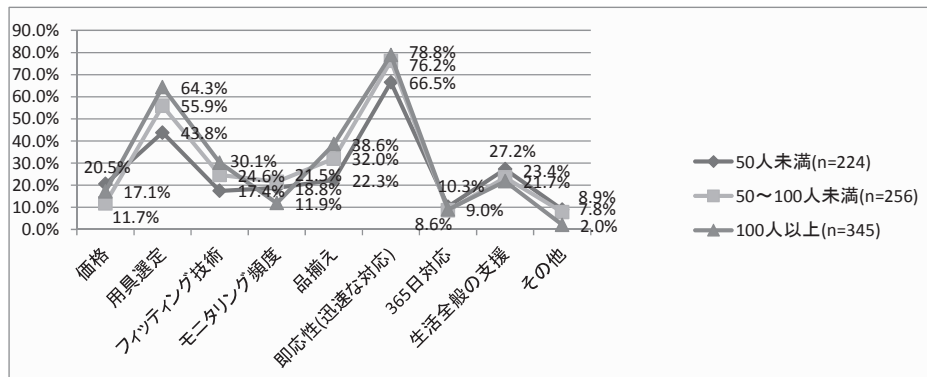


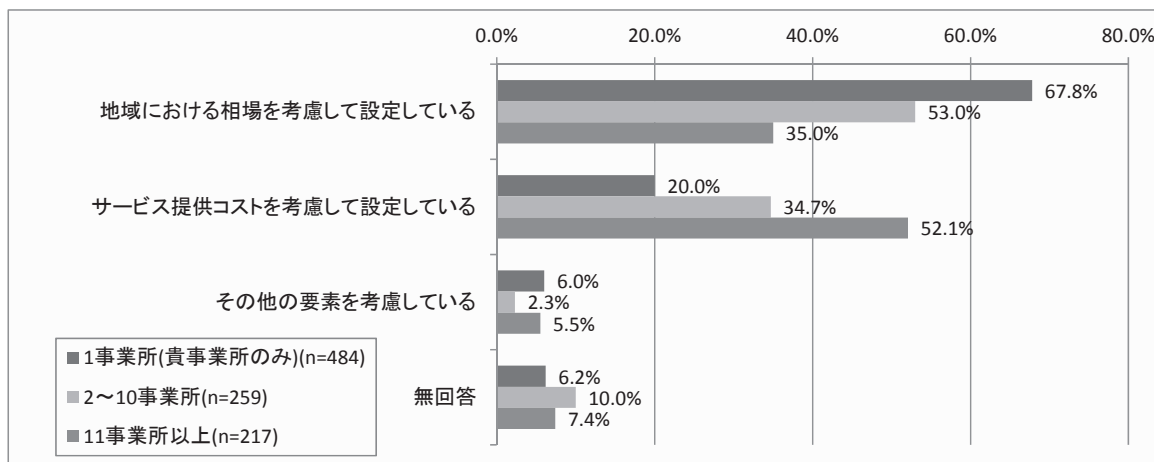
図 3-5 自社のサービスの特徴（福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者数別）



## ② 価格設定の方針

価格設定の方針については、法人規模が小さいほど「地域における相場」を考慮して価格を設定し、大きいほど「サービス提供コスト」を考慮して価格を設定する割合が大きい。

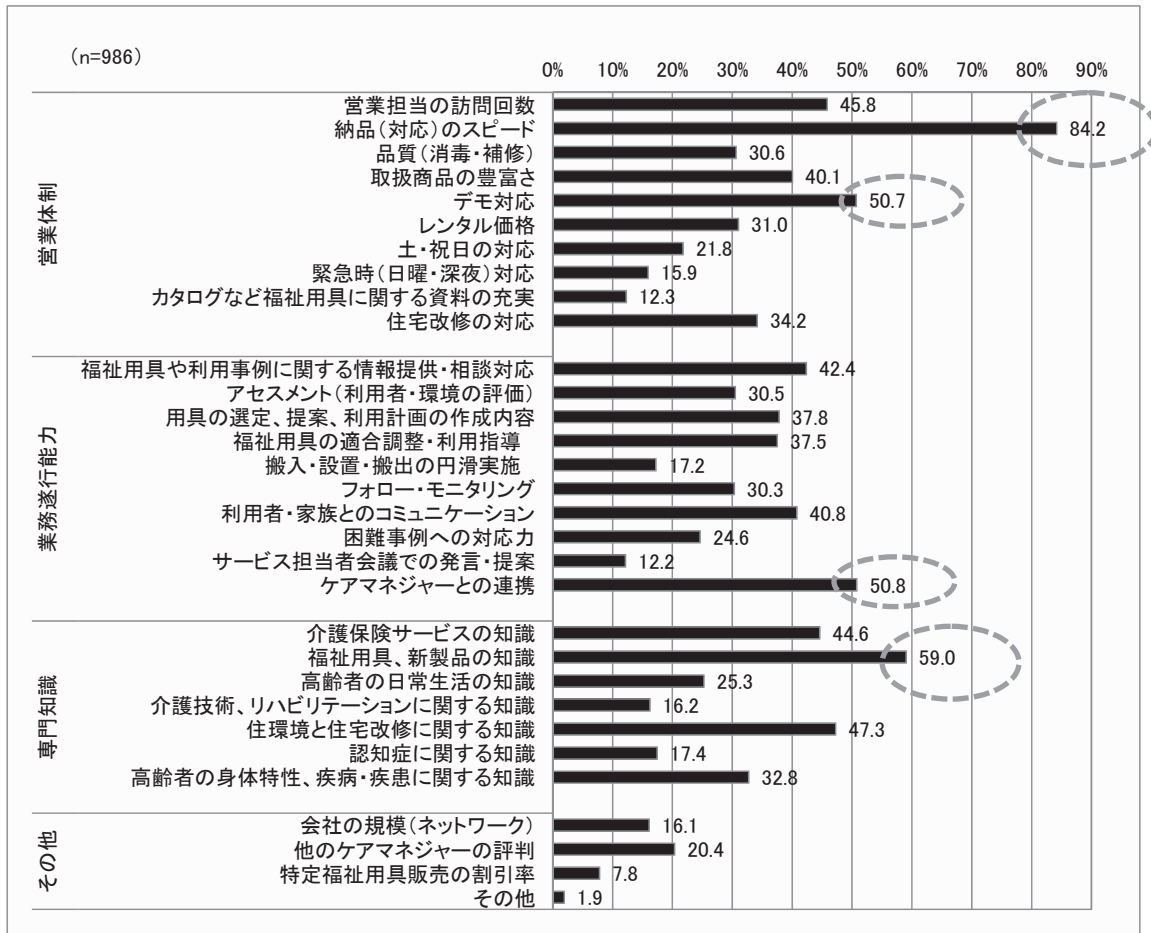
図 3-6 価格設定の方針



## ③ 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと

居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこととしては、営業体制として「納品のスピード」が最も多く8割以上の事業所で重視されている。「デモ対応」は約半数の事業所が重視している。次いで専門知識として「福祉用具・新製品の知識」、業務遂行能力として「ケアマネジャーとの連携」が約半数の事業所で重視されている。

図 3-7 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと



営業体制について、法人の規模別で違いがみられるのは「営業担当の訪問回数」「デモ対応」であり、「営業担当の訪問回数」は1事業所のみの場合他よりも回答割合が低く、「デモ対応」では高くなっている。業務遂行能力については、「アセスメント」「フォロー・モニタリング」「利用者・家族とのコミュニケーション」「ケアマネジャーとの連携」に差が見られた。専門知識については、大きな差は見られないが、1事業所のみの場合に、他よりも回答割合が高いのは「福祉用具、新製品の知識」であった。

図 3-8 居宅介護支援事業所と連携する上で福祉用具事業者として重要なこと（営業体制）

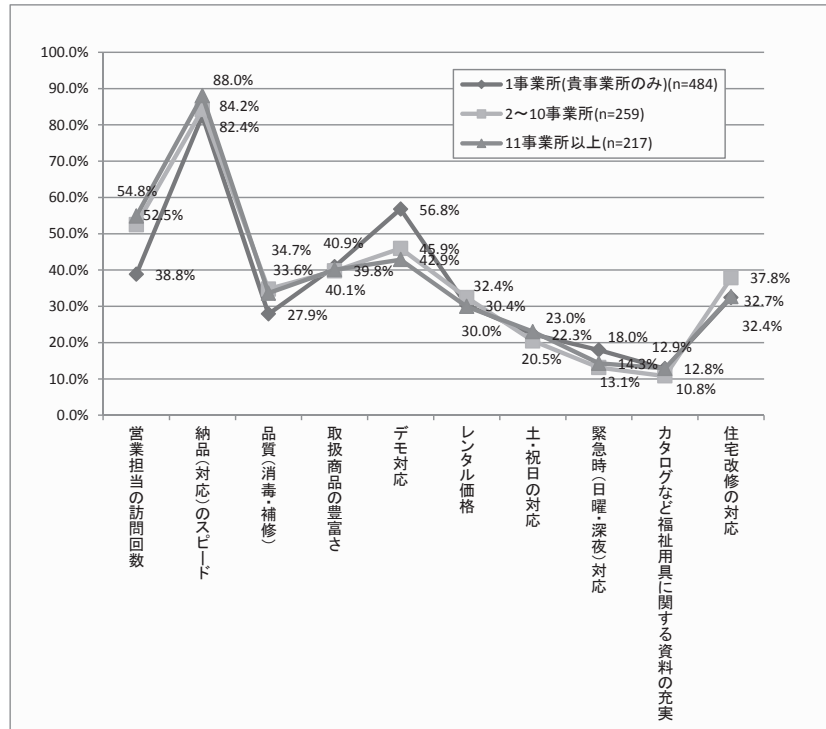


図 3-9 居宅介護支援事業所と連携する上で福祉用具事業者として重要なこと（業務遂行能力）

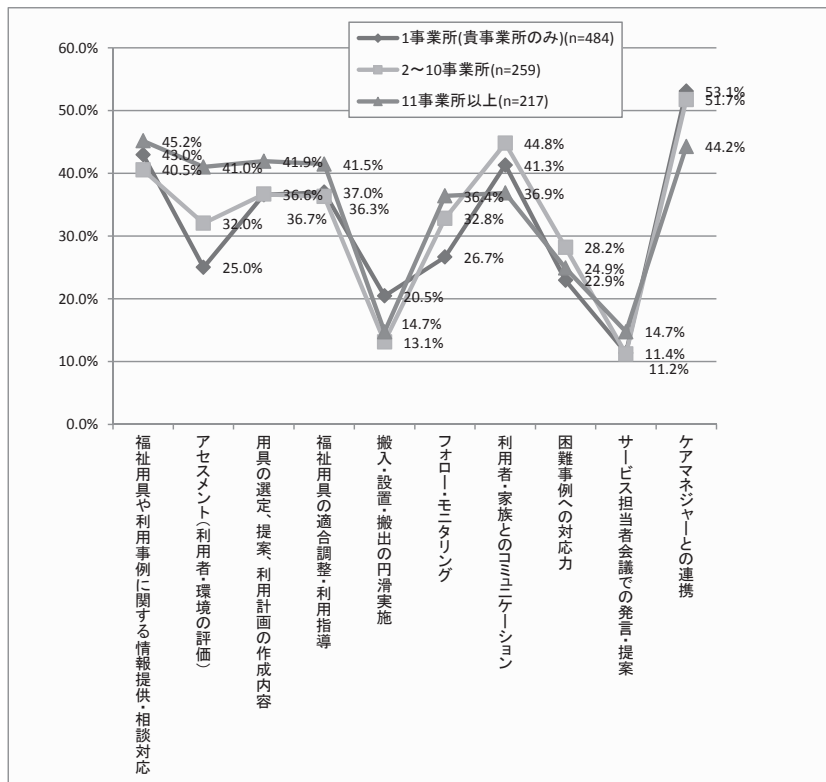
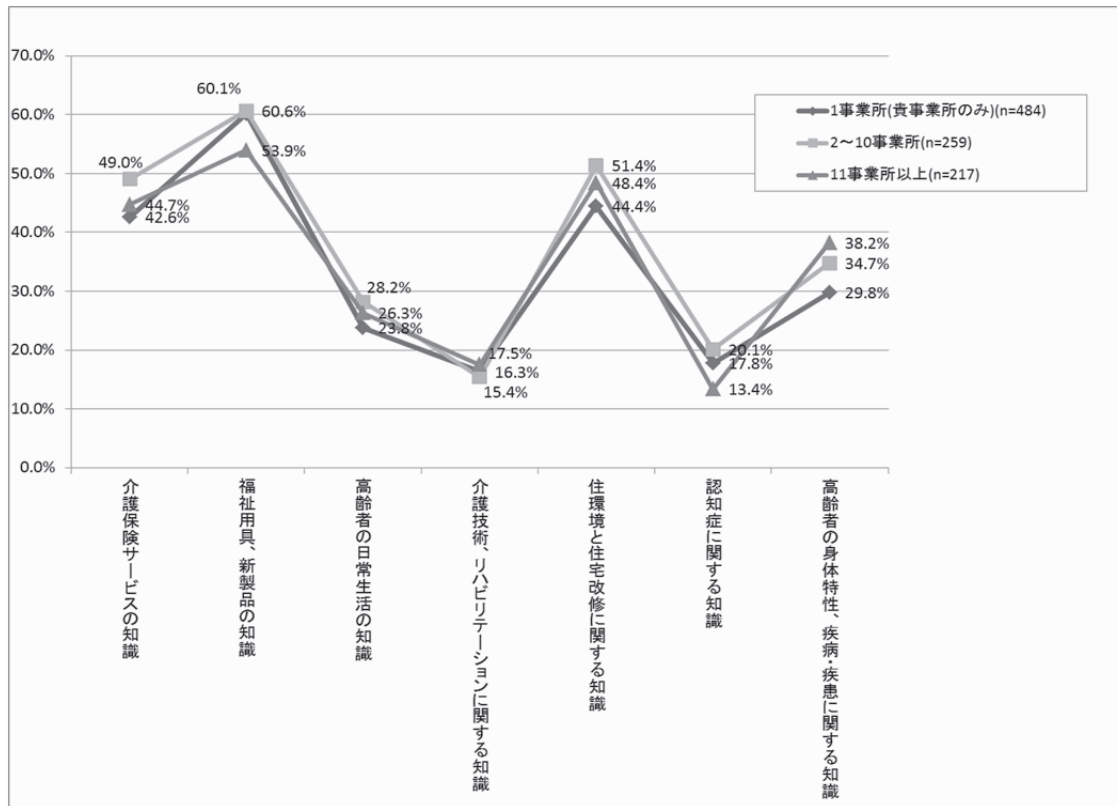


図 3-10 居宅介護支援事業所と連携する上で福祉用具事業者として重要なこと（専門知識）



また、図 3-11 に示すように、事業所の特徴として「即応性」を選択した事業所と、選択していない事業所を比較したところ、「納品（対応）のスピード」以外では大きな差は見られなかった。即応性を重視することで、他の項目を相対的に軽視することにはつながらないことが確認された。

利用者ごとの担当者の固定状況別では、図 3-12 に示すように、全体としては大きな差は見られないが、「品質（消毒・補修）」「アセスメント（利用者・環境の評価）」「福祉用具の適合調整・利用指導」「フォロー・モニタリング」「介護保険サービスの知識」「高齢者の日常生活の知識」については、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」事業所のほうが、回答割合が高かった。

さらに、福祉用具専門相談員1人あたりの利用者数別では、図 3-13 に示すように、全体の傾向は共通しているが、「営業担当の訪問回数」「住宅改修の対応」「アセスメント（利用者・環境の評価）」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「フォロー・モニタリング」「困難事例への対応力」「住環境と住宅改修に関する知識」については、利用者数が多い事業所ほど回答割合が高かった。

図 3-11 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと  
 (「即応性」を選択した事業所と不選択の事業所との比較)

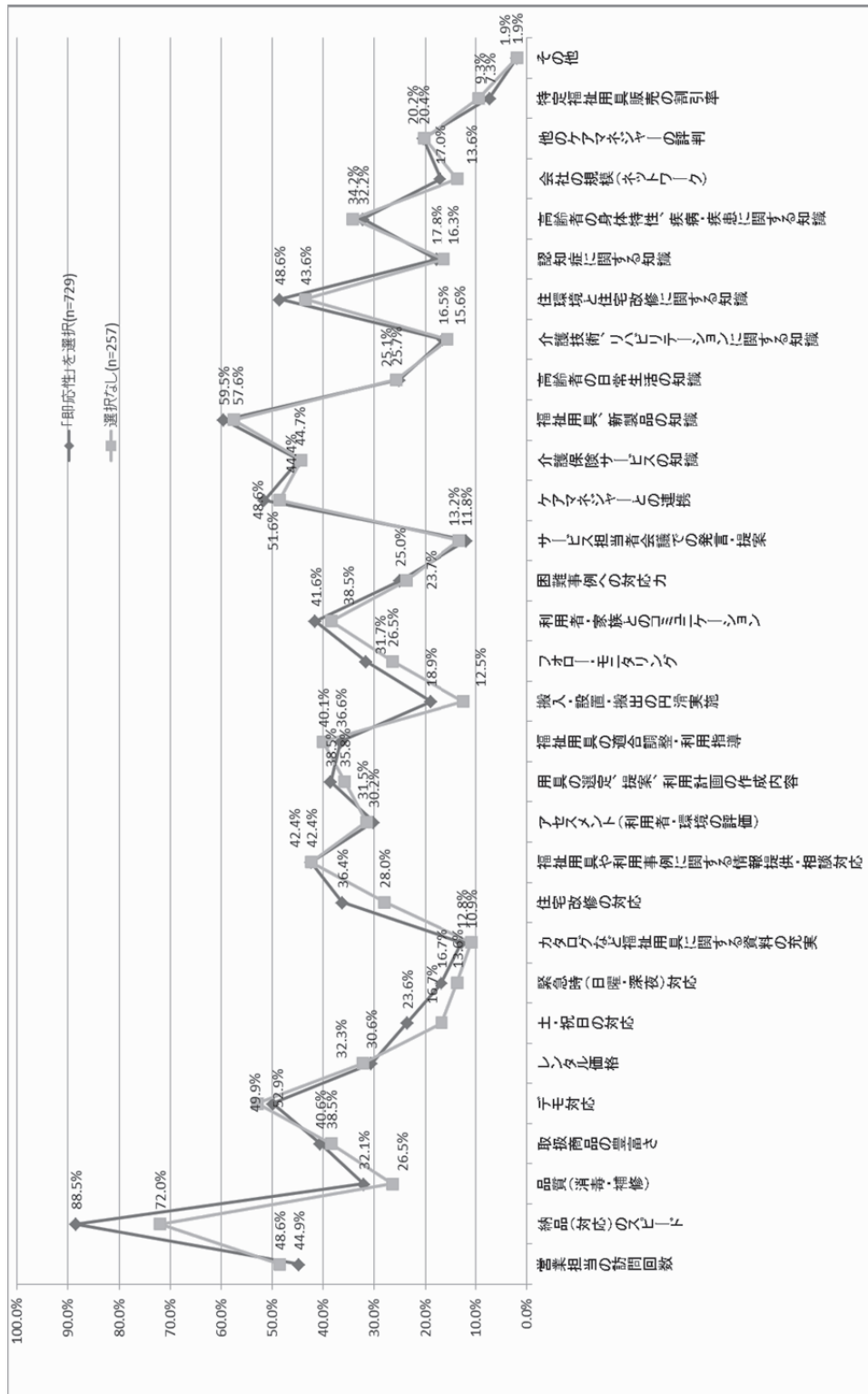




図 3-12 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと  
(利用者ごとの担当者の固定状況別の比較)

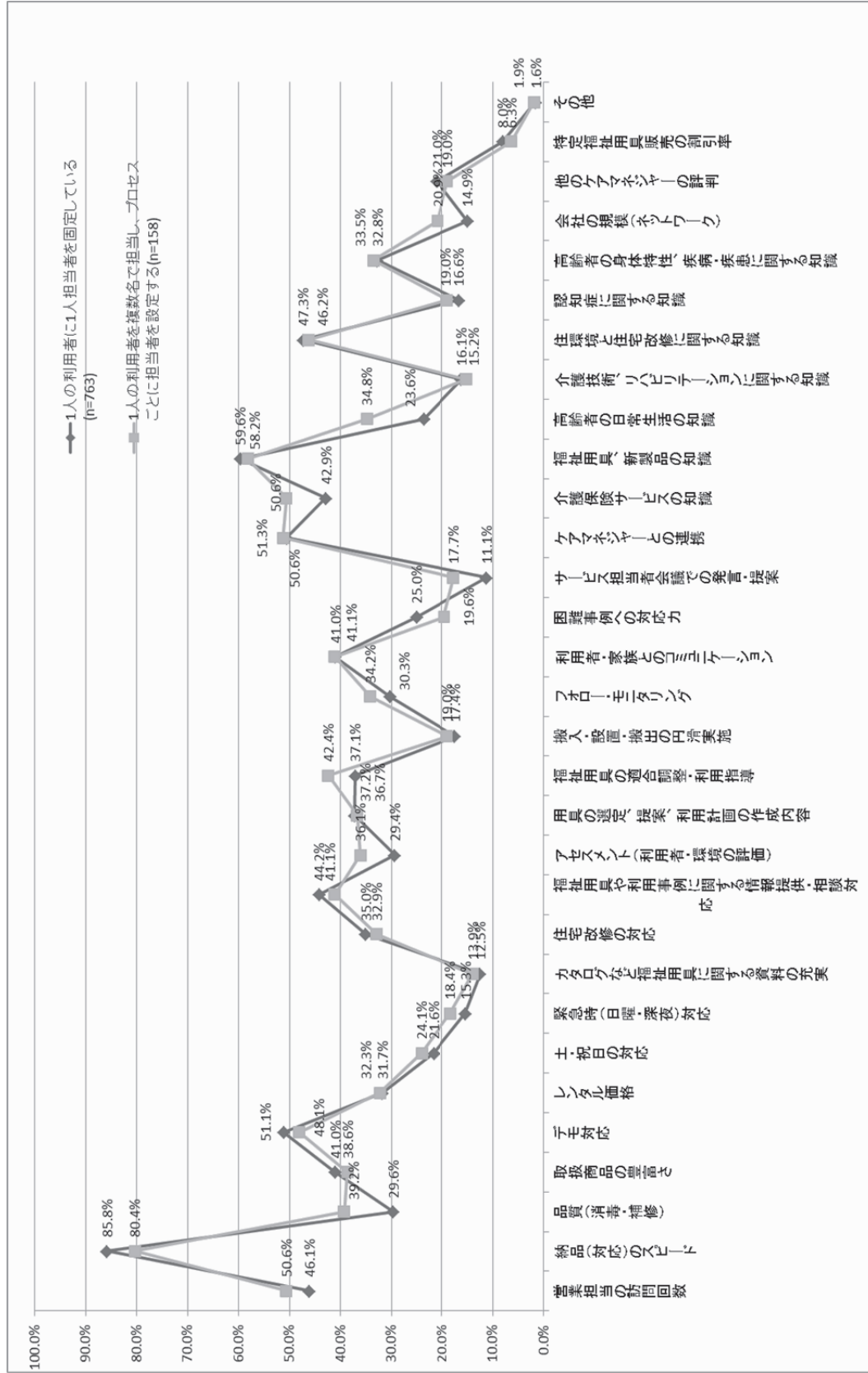
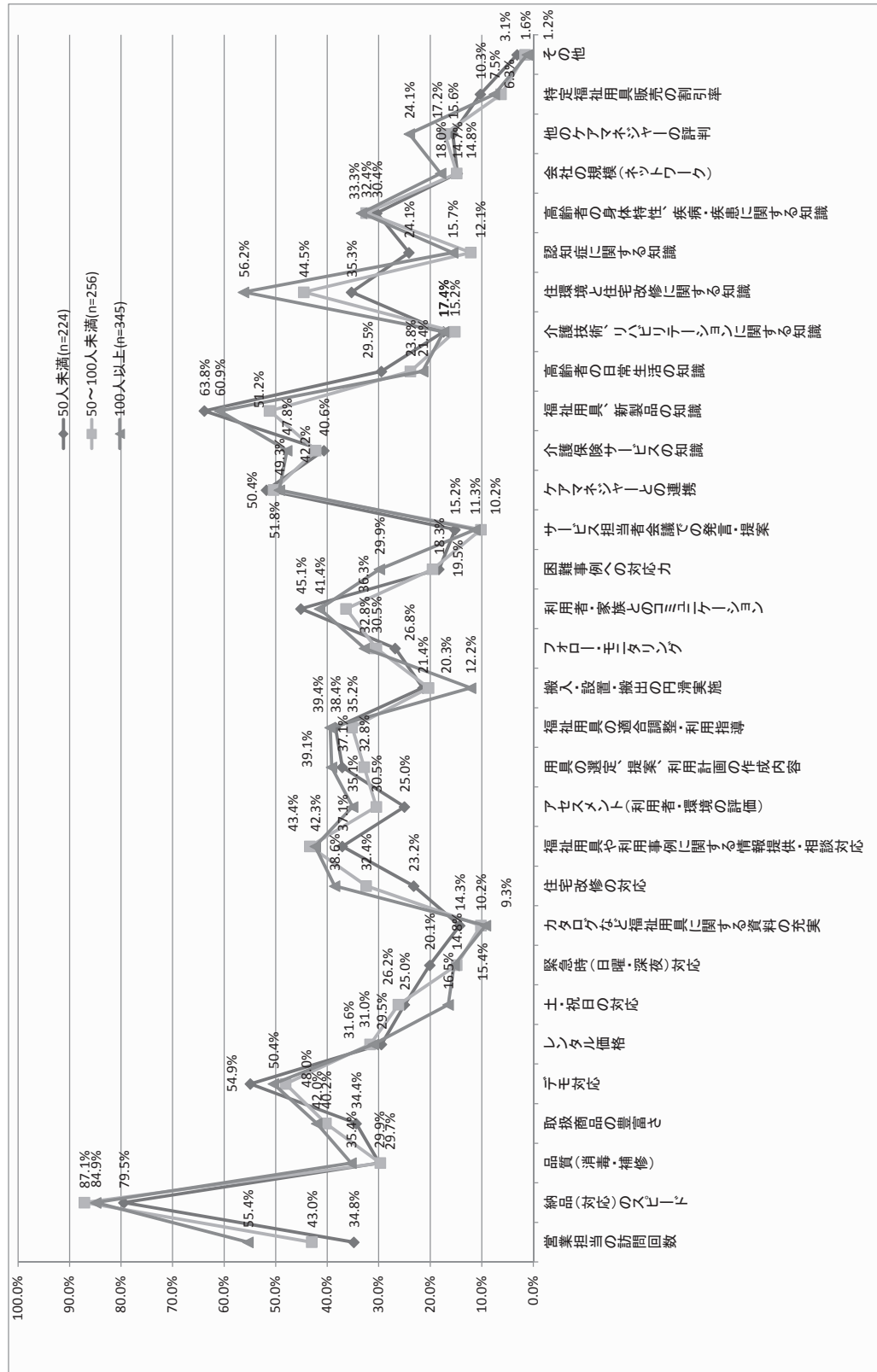


図 3-13 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと  
(福祉用具専門相談員 1 人あたりの利用者数別)

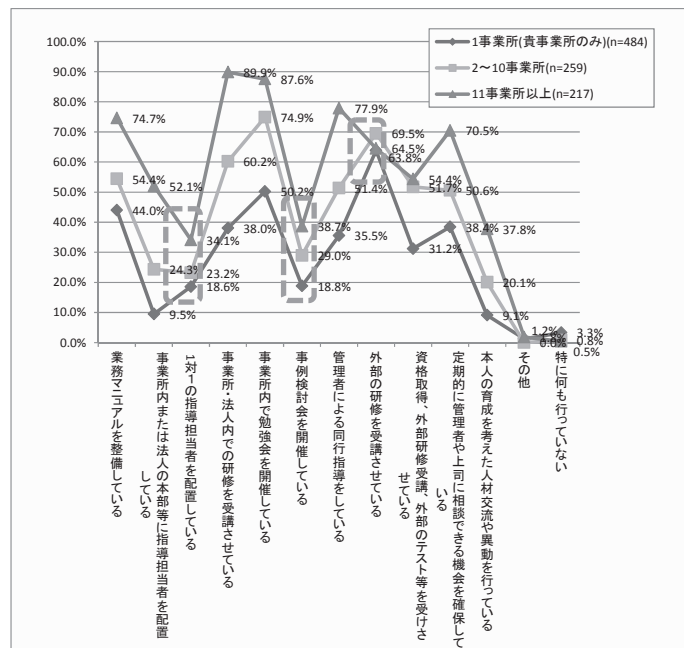


## 2) 人材育成

### ① 人材の育成について行っていること

人材の育成について行っていることについては、「外部研修」を除き、いずれの項目についても法人規模が大きい事業所のほうが実施している割合が高い。マニュアル整備や研修、勉強会は多くの事業所が実施しているが、指導担当者を置いている事業所や事例検討会を行っている事業所は少なく、特に小規模の場合には少ない。

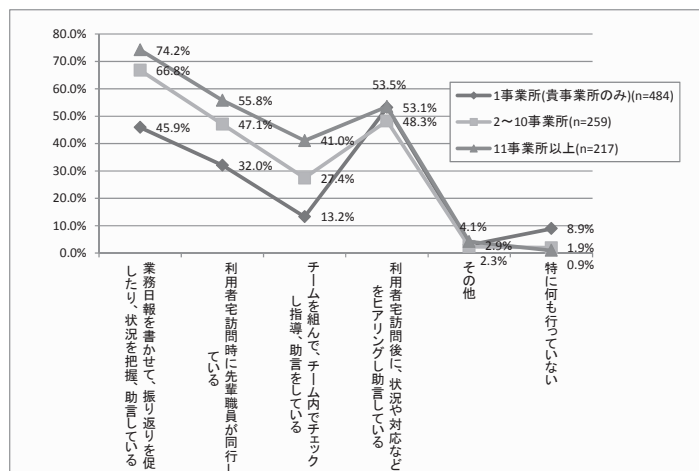
図 3-14 人材の育成について行っていること



### ② 業務を通じた指導の方法

業務日報を用いた振り返り、先輩職員の同行は法人規模が大きいほど実施している割合が高い。チームでの指導を行っている事業所は半数以下であった。

図 3-15 業務を通じた指導の方法



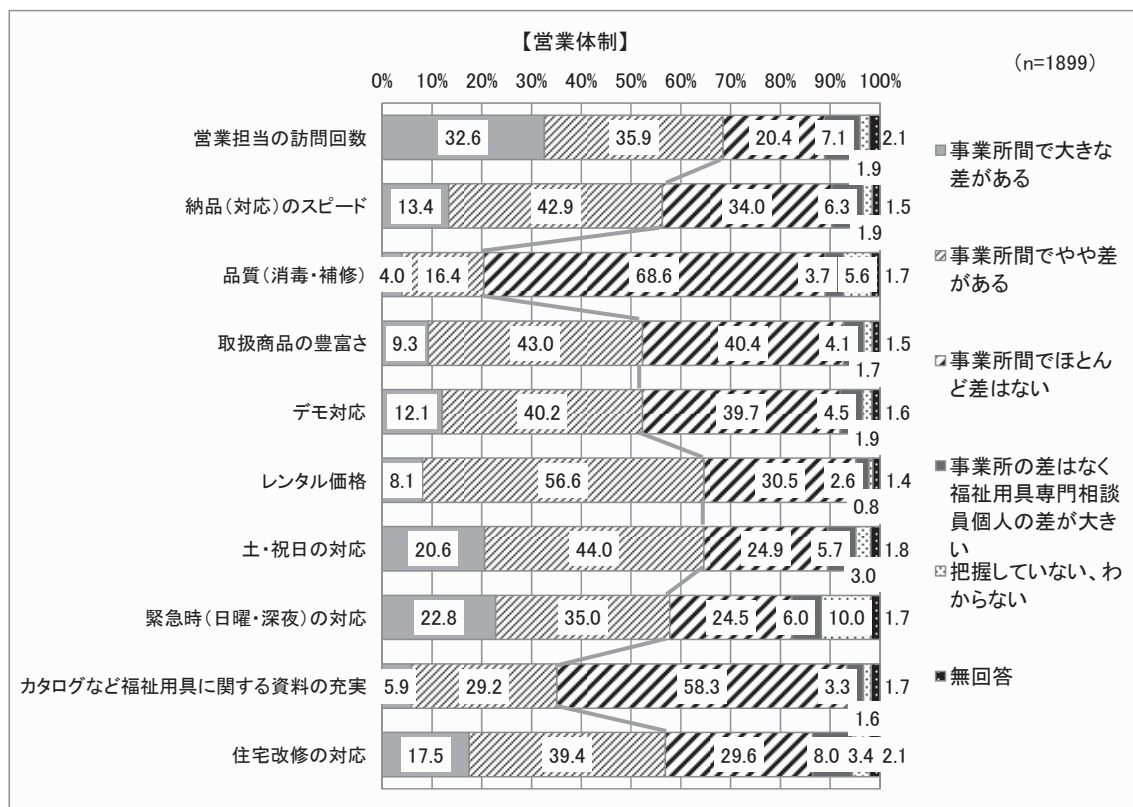
(2) 介護支援専門員票

1) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

① 営業体制

事業所間で差があると評価されているのは、「営業担当の訪問回数」「レンタル価格」「土・祝日の対応」であった。一方、事業所間で差がないと評価されているのは、「品質（消毒・補修）」「カタログなど福祉用具に関する資料の充実」であった。

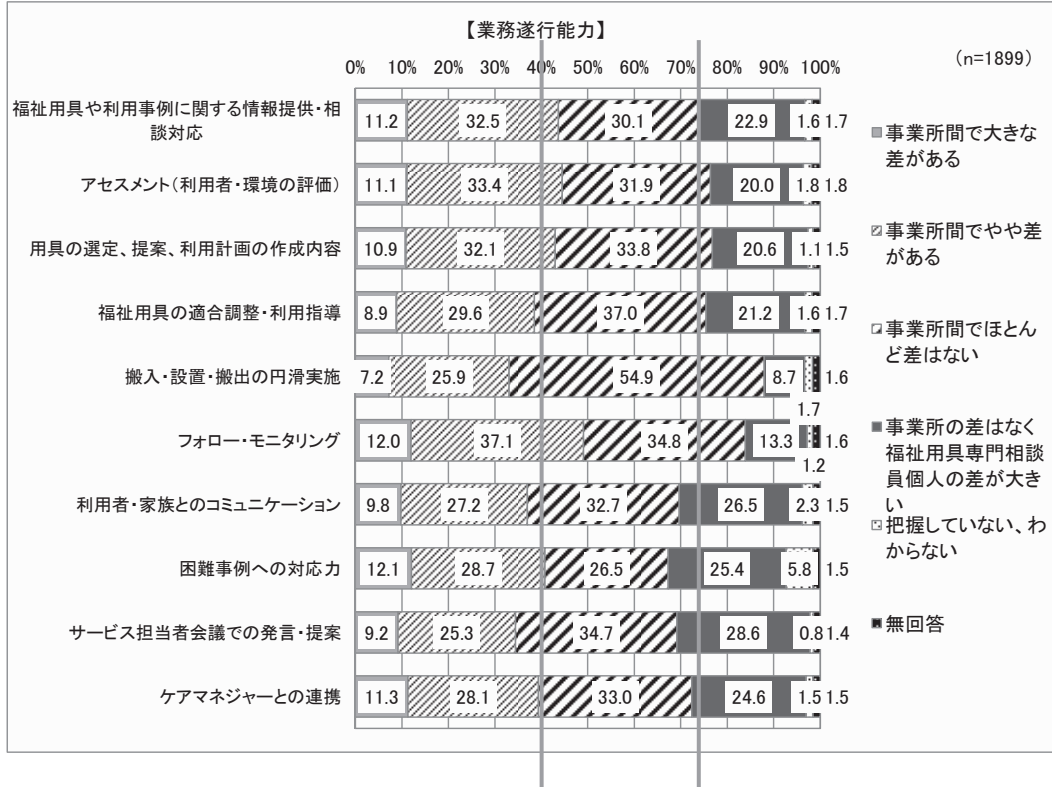
図 3-16 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価



② 業務遂行能力

業務遂行能力については、事業所間で差があるという回答は概ね4割程度であり、「搬入・設置・搬出」は差がないという回答が特に多かった。福祉用具専門相談員の個人差が大きいという回答は「搬入・設置・搬出」「フォロー・モニタリング」以外は2~3割程度であった。

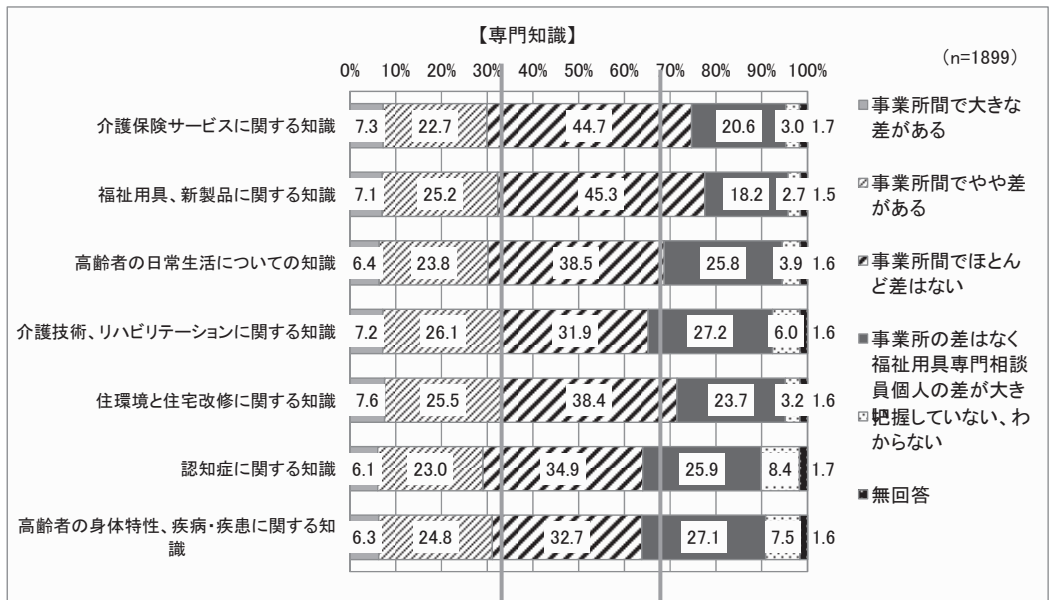
図 3-17 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価



③ 専門知識

専門知識については、事業所間で差があるという回答はいずれも約 3 割であり、差がないという回答が特に多いのは「介護保険サービス」「福祉用具、新製品」であった。福祉用具専門相談員の個人差が大きいという回答はいずれも 2~3 割程度で大きな差がない。

図 3-18 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

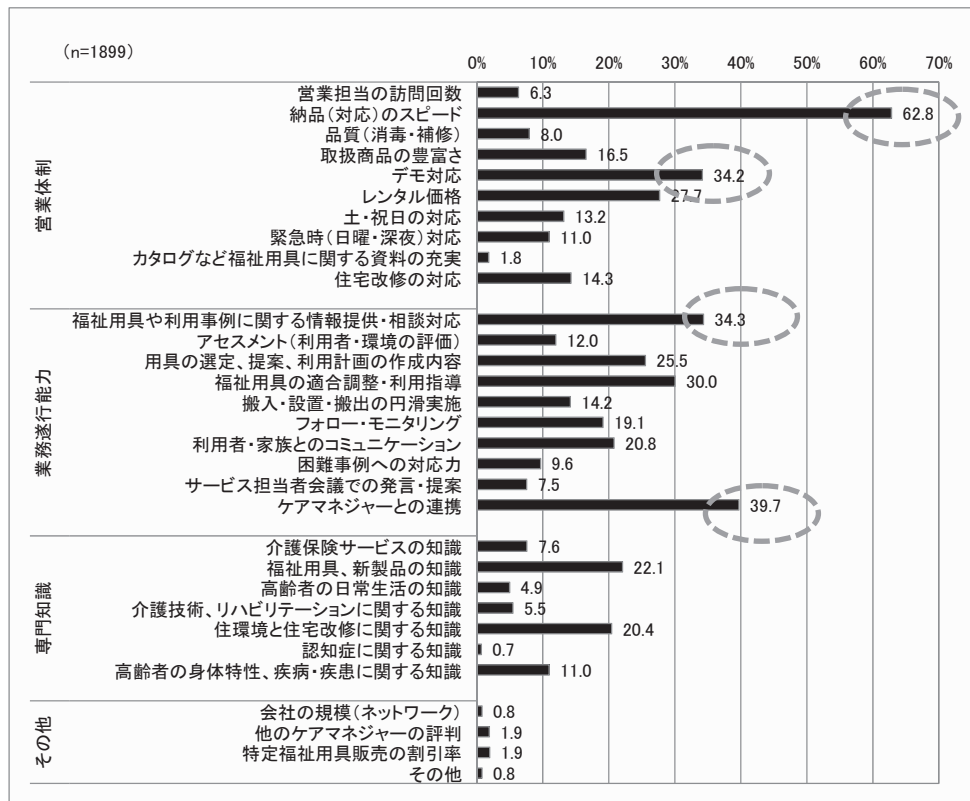


## 2) 福祉用具貸与業者の選定について

### ① 福祉用具貸与業者の選定ポイント

福祉用具貸与事業者の選定ポイントとして1位から5位に挙げられた項目を合計して集計した結果、「納品（対応）のスピード」が62.8%と最も多く、次いで「ケアマネジャーとの連携」が39.7%、「福祉用具・新製品の知識」が22.1%、「住環境と住宅改修に関する知識」が20.4%とであった。

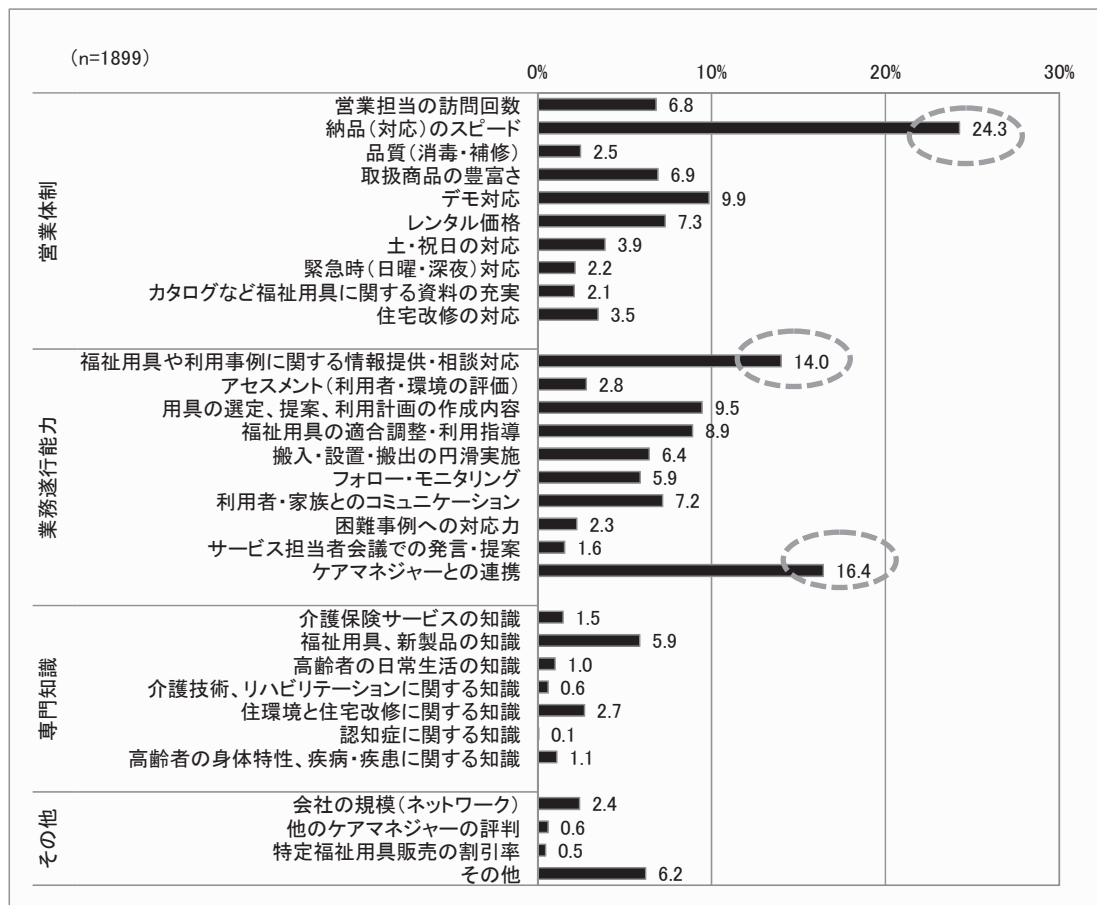
図 3-19 福祉用具貸与業者の選定ポイント（1～5位合計 順位無回答含む）



② 事業所を選定した理由

取引の多い福祉用具貸与事業者上位5社について、それぞれを選定した理由（3つまで）は、『営業体制』においては、「納品（対応）のスピード」が24.3%と最も多く、『営業遂行能力』においては、「ケアマネジャーとの連携」が16.4%、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」が14.0%であった。

図 3-20 取引の多い事業所を選定した理由



③ 「福祉用具貸与事業所が重視する項目」（5つまで）と「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント」（上位5項目）

図 3-22 に示すように、福祉用具貸与事業所が介護支援専門員と連携する上で重要と考える項目（5つまで）（※6つ以上を選択した回答を除外して集計）と介護支援専門員が重視する項目（上位5つ）を比較すると、両者の全体的な傾向はほぼ一致している。「営業担当の訪問回数」「納品（対応）のスピード」「品質（消毒・補修）」「取扱商品の豊富さ」「福祉用具、新製品の知識」は福祉用具貸与事業所のほうが多く「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定・提案・利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「ケアマネジャーとの連携」は介護支援専門員のほうが多い。

④ 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位3項目）」と「取引の多い事業所を選定した理由（3つまで）」

図 3-23 に示すように、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定する際に重視している点は、実際に、取引の多い事業所の選定理由となっている割合が高い。

ただし、実際に選定される際に重視される割合が低いのは、「レンタル価格」「アセスメント（利用者・環境の評価）」「用具の選定、提案、利用計画の作成」「福祉用具の適合調整・利用指導」などであった。実際に選定される際に重視される割合が高いのは、「営業担当の訪問回数」「取扱商品の豊富さ」「カタログなど福祉用具に関する情報提供、相談対応」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「ケアマネジャーとの連携」などであった。

⑤ 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（主任介護支援専門員の有無別）

図 3-24 に示すように、主任介護支援専門員か否かでは、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイントは全体的にはほとんど差がみられなかった。

主任介護支援専門員のほうがやや重視する点としては「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「アセスメント」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「ケアマネジャーとの連携」などであった。

⑥ 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（資格別）

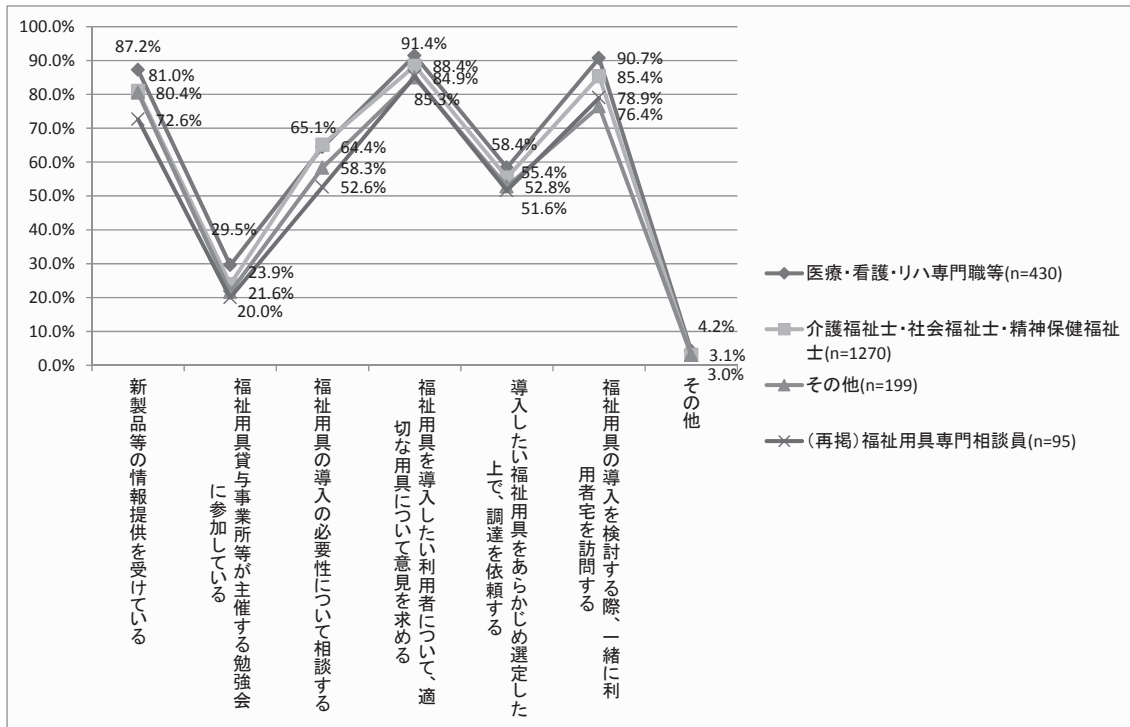
図 3-25 に示すように、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイントの全体的な傾向は資格によらず共通であった。

ただし、医療・看護・リハ専門職等の資格を有する場合、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「住環境と住宅改修に関する知識」などの割合が高かった。

参考として、通常業務での福祉用具専門相談員との連携状況について、資格別に比較すると、医療・看護・リハ専門職の資格を有する場合、「福祉用具の導入の必要性について相談する」以外の各項目について連携している割合が高かった（図 3-21）。



図 3-21 通常業務での福祉用具専門相談員との連携



⑦ 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（福祉用具貸与業者の選定ポイント\_「2.納品（対応）のスピード」を選んだ順位別）

図 3-26 に示すように、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイントの全体的な傾向は、「2.納品（対応）のスピード」を選んだ順によらずほぼ共通であった。

順位によって差があるのは「デモ対応」「レンタル価格」などであり、「納品（対応）スピード」を選定ポイントとして重視していない介護支援専門員ほど、選定している割合が高いのは、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「フォロー・モニタリング」「住環境と住宅改修に関する知識」であった。

図 3-22 「福祉用具貸与事業所が重視する項目」(5つまで)と「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント」(上位5項目)

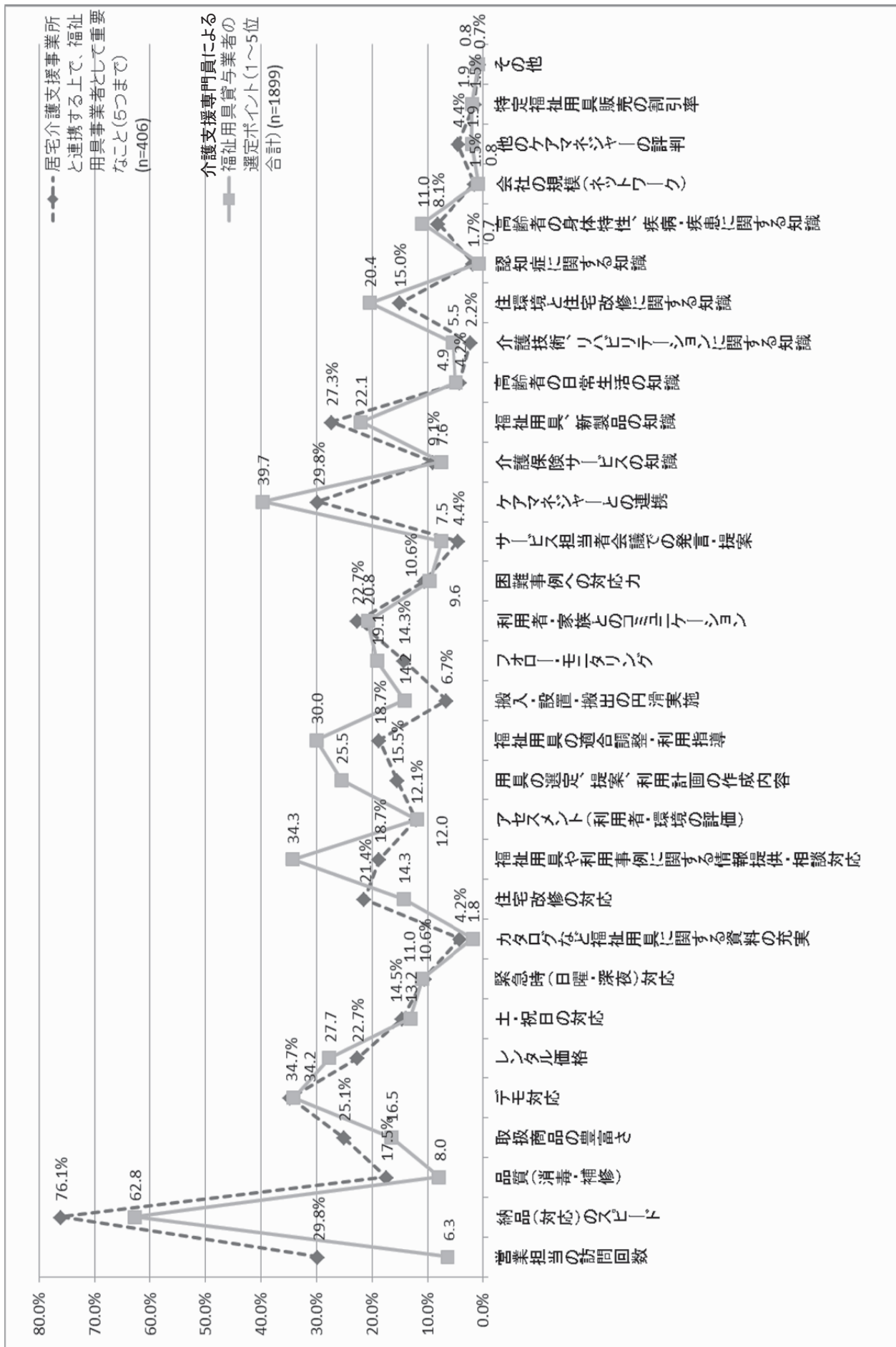


図 3-23 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位3項目）」と「取引の多い事業所を選定した理由（3つまで）」

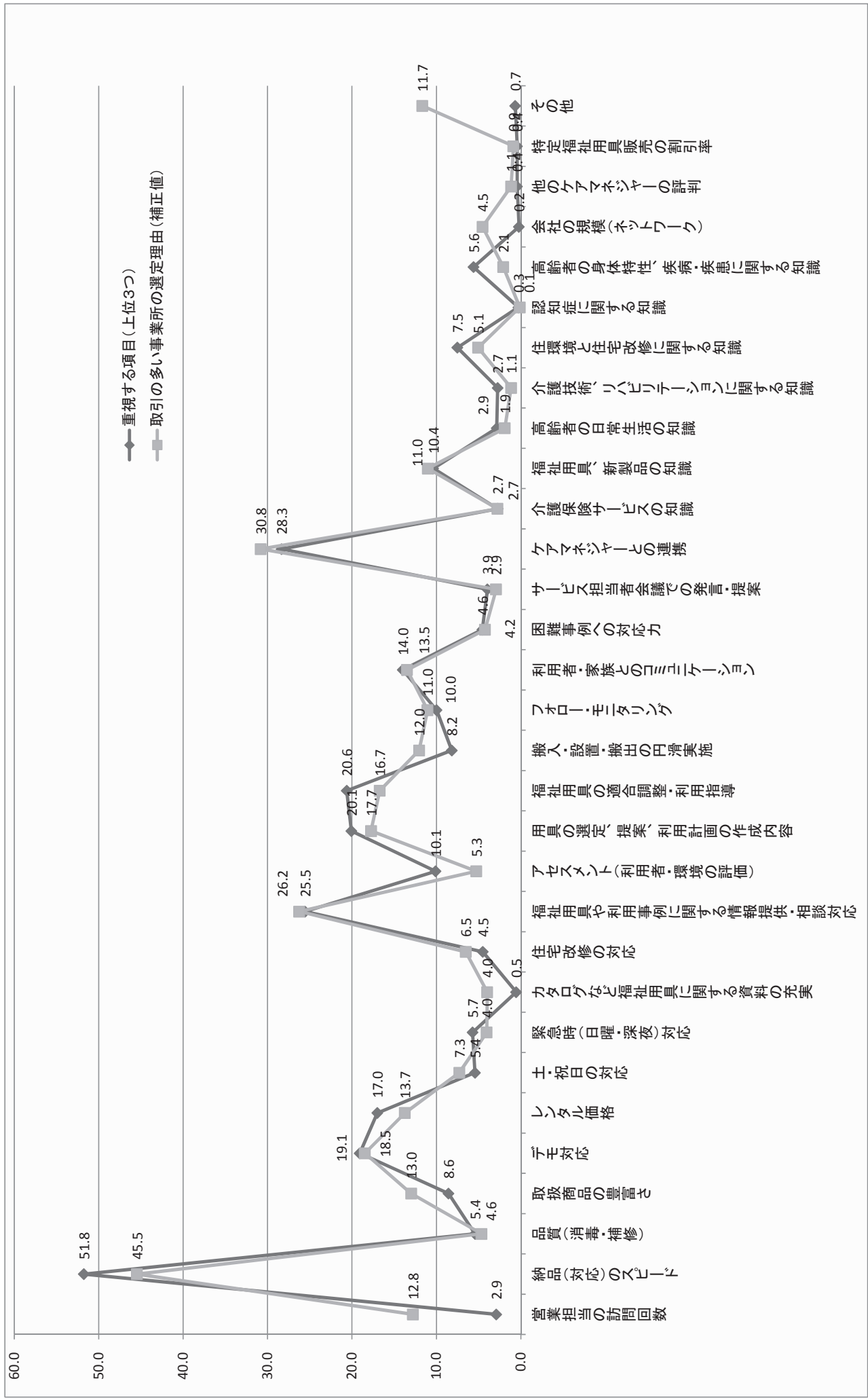


図 3-24 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（主任介護支援専門員の有無別）

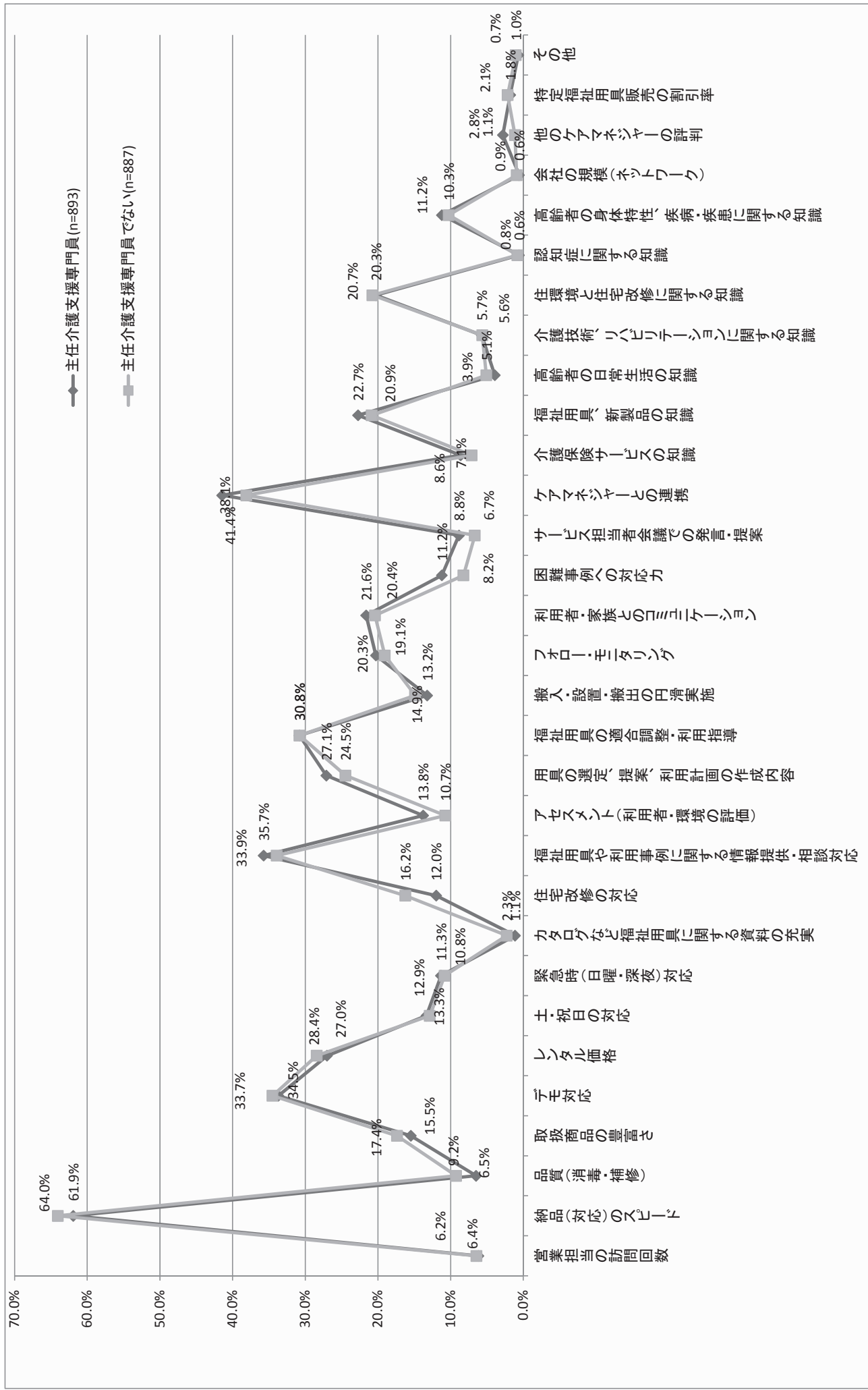


図 3-25 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（資格別）

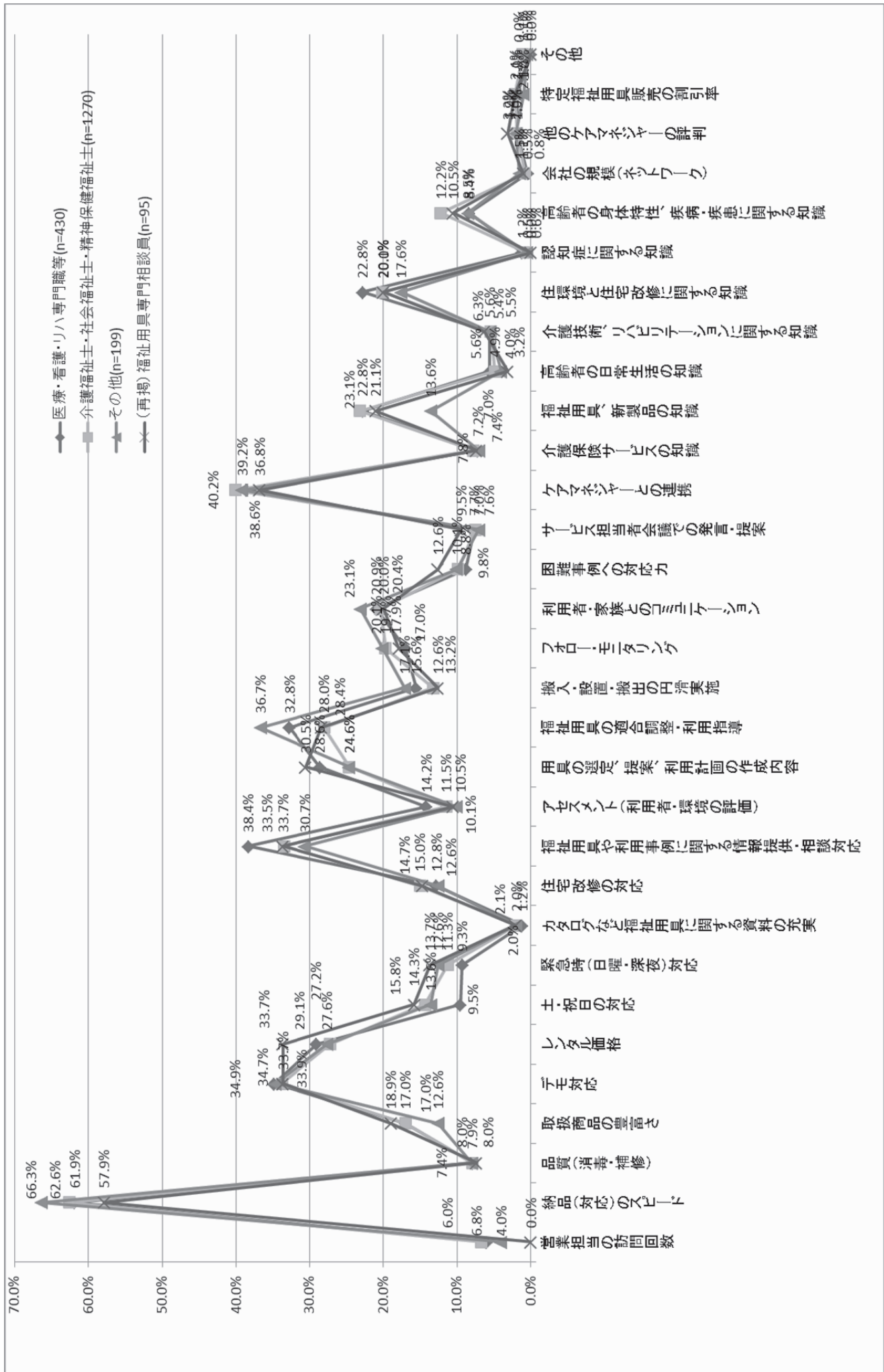
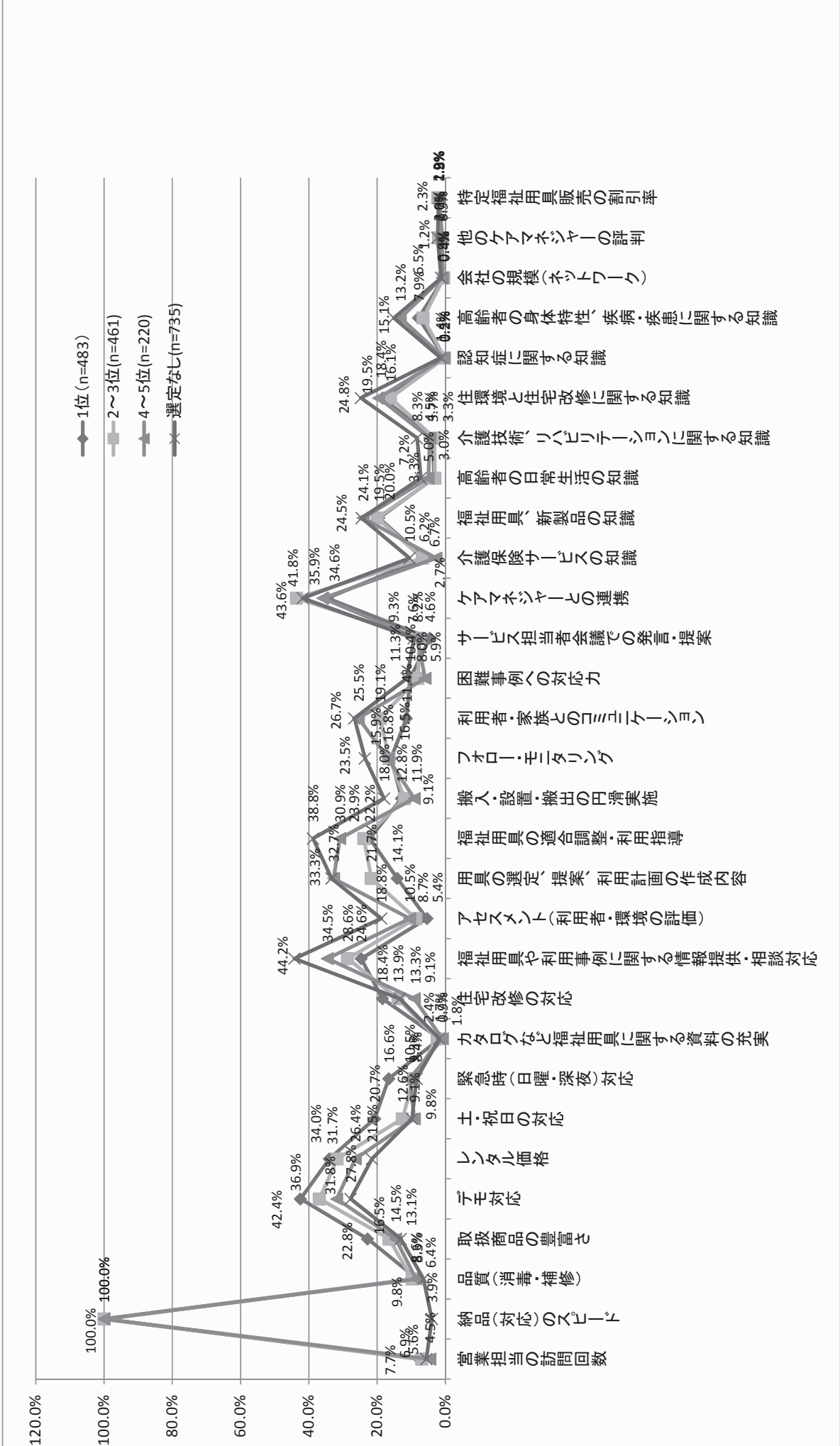


図 3-26 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（福祉用具貸与業者の選定ポイント「2.納品（対応）のスピード」を選んだ順位別）



### 3-3. 福祉用具貸与事業所アンケート調査結果

#### (1) 事業所について

##### 1) 事業所の所在地

事業所の所在地は以下のとおりであった。

図 3-27 事業所の所在地

全体	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県
986	32	10	16	16	10	10	19	5	7	12	51	32	92	74	16	13
100.0%	3.2%	1.0%	1.6%	1.6%	1.0%	1.0%	1.9%	0.5%	0.7%	1.2%	5.2%	3.2%	10.0%	7.5%	1.6%	1.3%
石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	
8	6	2	13	15	31	56	15	16	26	90	52	9	18	10	10	
0.8%	0.6%	0.2%	1.3%	1.5%	3.1%	5.7%	1.5%	1.6%	2.6%	9.1%	5.3%	0.9%	1.8%	1.0%	1.0%	
岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答	
12	34	8	4	13	14	6	50	6	2	6	5	11	15	7	1	
1.2%	3.4%	0.8%	0.4%	1.3%	1.4%	0.6%	5.1%	0.6%	0.2%	0.6%	0.5%	1.1%	1.5%	0.7%	0.1%	

##### 2) 事業所の開設年

事業所の開設年は、「2000～2004年」が最も多く、33.8%、次いで、「2005～2009年」が16.3%となっている。

図 3-28 事業所の開設年

全体	1989年以前	1990～1999年	2000～2004年	2005～2009年	2010～2012年	2013～2015年	無回答
986	70	120	333	161	129	100	73
100.0%	7.1%	12.2%	33.8%	16.3%	13.1%	10.1%	7.4%

##### 3) 一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員・非会員別

一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員・非会員別は、「会員である」が47.7%、「会員ではない」が45.1%となっている。尚、協会による仕分けでは、「会員である」が47.5%、「会員ではない」が52.5%であった。

図 3-29 一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員・非会員別

全体	会員である	会員ではない	無回答
986	470	445	71
100.0%	47.7%	45.1%	7.2%
986	468	518	0
100.0%	47.5%	52.5%	0.0%

#### 4) 同一法人の持つ福祉用具貸与事業所数

同一法人の持つ福祉用具貸与事業所数は、「1事業所」が49.1%と半数をしめており、最も多かった。

図 3-30 同一法人の持つ福祉用具貸与事業所数

全体	1事業所 (貴事業所のみ)	2~10事業所	11事業所 以上	無回答
986 100.0%	484 49.1%	259 26.3%	217 22.0%	26 2.6%

#### 5) 事業所に併設している介護保険サービス

事業所に併設している介護保険サービスは、「居宅介護支援事業所」が24.7%と最も多く、次いで、「訪問介護事業所」が18.8%、「通所介護事業所」が10.1%となっている。

図 3-31 「事業所に併設している介護保険サービス

全体	病院・診療所・ 歯科診療所	訪問看護事業 所	訪問介護 事業所	訪問リハ ビリテー ション事 業所	通所リハ ビリテー ション事 業所	訪問入浴 介護事業 所	通所介護 事業所	介護老人 保健施設	居宅介護 支援事業 所	その他	無回答
986 100.0%	22 2.2%	47 4.8%	185 18.8%	10 1.0%	13 1.3%	28 2.8%	100 10.1%	8 0.8%	244 24.7%	42 4.3%	647 65.6%

#### 6) 住宅改修の実施状況

住宅改修の実施状況は、「事業所内で提供」が50.6%と最も多く、次いで、「他の事業者  
に委託」が32.7%となっている。

図 3-32 住宅改修の実施状況

全体	事業所内で提 供	同一法人が提 供	他の事業 者に委託	実施して いない	無回答
986 100.0%	499 50.6%	56 5.7%	322 32.7%	95 9.6%	14 1.4%



### 7) 実質的な営業範囲

実質的な営業範囲は、「所在地の隣接市町村まで」が45.7%と最も多く、次いで、「所在地の広域市町村圏程度」が25.3%となっている。

図 3-33 実質的な営業範囲

全体	所在地市町村内	所在地の隣接市町村まで	所在地の広域市町村圏程度	所在都道府県全域	それ以上	無回答
986 100.0%	109 11.1%	451 45.7%	249 25.3%	137 13.9%	24 2.4%	16 1.6%

### 8) 職員体制

職員体制は、『現場担当職（営業職）』の『常勤実人数』については、「2人」体制が20.0%と最も多く、次いで、「3人」体制が18.2%、「5～6人」体制が15.0%となっており、平均は5.2人であった。『福祉用具専門相談員』については、「3人」体制が19.8%と最も多く、次いで、「2人」体制が16.9%となっており、平均は5.2人であった。

図 3-34 職員体制

		全体	0人	1人	2人	3人	4人	5～6人	7～9人	10人以上	無回答	平均
現場担当職 (営業職)	常勤実人数	986	51	68	198	179	118	148	100	118	6	5.2
		100.0%	5.2%	6.9%	20.0%	18.2%	12.0%	15.0%	10.1%	12.0%	0.6%	-
	非常勤実人数	986	788	93	52	17	13	8	5	3	7	0.5
		100.0%	80.0%	9.4%	5.3%	1.7%	1.3%	0.8%	0.5%	0.3%	0.7%	-
	福祉用具専門相談員資格保有者数	986	74	42	167	195	130	157	102	113	6	5.2
		100.0%	7.5%	4.3%	16.9%	19.8%	13.2%	15.9%	10.3%	11.5%	0.6%	-
事務専業職	リハ専門職（PT・OT・ST）資格者数	986	952	22	2	2	1	0	1	0	6	0.0
		100.0%	96.6%	2.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.6%	-
	常勤実人数	986	357	269	160	70	59	38	12	15	6	1.6
		100.0%	36.2%	27.3%	16.2%	7.1%	6.0%	3.9%	1.2%	1.5%	0.6%	-
	非常勤実人数	986	769	153	34	14	4	5	1	0	6	0.3
		100.0%	78.1%	15.5%	3.4%	1.4%	0.4%	0.5%	0.1%	0.0%	0.6%	-
その他	福祉用具専門相談員資格保有者数	986	584	208	93	48	27	12	4	4	6	0.8
		100.0%	59.3%	21.1%	9.4%	4.9%	2.7%	1.2%	0.4%	0.4%	0.6%	-
	リハ専門職（PT・OT・ST）資格者数	986	974	5	1	0	0	0	0	0	6	0.0
		100.0%	98.8%	0.5%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	-
	常勤実人数	986	711	120	47	33	21	20	14	14	6	1.2
		100.0%	72.2%	12.2%	4.8%	3.3%	2.1%	2.0%	1.4%	1.4%	0.6%	-
その他	非常勤実人数	986	887	55	15	5	3	4	2	6	9	0.2
		100.0%	90.0%	5.6%	1.5%	0.5%	0.3%	0.4%	0.2%	0.6%	0.9%	-
	福祉用具専門相談員資格保有者数	986	752	105	55	25	17	11	3	9	9	0.6
		100.0%	76.4%	10.6%	5.6%	2.5%	1.7%	1.1%	0.3%	0.9%	0.9%	-
	リハ専門職（PT・OT・ST）資格者数	986	971	6	0	1	0	0	0	0	8	0.0
		100.0%	98.5%	0.6%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	-

### 9) 要介護度別利用者数

要介護度別利用者数は、『要支援1』では、「10～29人」の事業所が20.8%と最も多く、次いで、「2人以下」の事業所が15.6%、1事業所当たりの平均利用人数は、40.3人であった。『要支援2』では、「10～29人」が19.1%と最も多く、次いで、「100～199人」が15.6%、平均は75.2人であった。『要介護1』では、「10～29人」が19.5%と最も多く、次いで、「100～199人」が18.1%、平均は93.7人であった。『要介護2』では、「100～199人」が16.9%と最も多く、次いで、「50～99人」が15.3%、平均は148.6人であった。『要介護3』では、「10～29人」が18.3%と最も多く、次いで、「100～199人」が17.6%、平均は100.8人であった。『要介護4』では、「10～29人」が19.9%と最も多く、次いで、「100～199人」が17.4%、平均は77.5人であった。『要介護5』では、「10～29人」が22.0%と最も多く、次いで、「50～99人」が18.4%、平均は58.4人であった。

1事業所当たりの平均利用人数は、148.6人の「要介護2」が最も多く、次いで、100.8人の「要介護3」となっている。

図 3-35 要介護度別利用者数

	全体	2人以下	3～4人	5～9人	10～29人	30～49人	50～99人	100～199人	200～299人	300人以上	無回答	平均
要支援1	986 100.0%	154 15.6%	65 6.6%	112 11.4%	205 20.8%	119 12.1%	141 14.3%	76 7.7%	19 1.9%	6 0.6%	89 9.0%	40.3
要支援2	986 100.0%	82 8.3%	55 5.6%	85 8.6%	188 19.1%	99 10.0%	147 14.9%	154 15.6%	47 4.8%	40 4.1%	89 9.0%	75.2
要介護1	986 100.0%	64 6.5%	34 3.4%	51 5.2%	193 19.5%	116 11.8%	140 14.2%	178 18.1%	68 6.9%	53 5.4%	89 9.0%	93.7
要介護2	986 100.0%	34 3.4%	21 2.1%	45 4.6%	149 15.1%	99 10.0%	151 15.3%	166 16.9%	108 11.0%	124 12.6%	89 9.0%	148.6
要介護3	986 100.0%	45 4.6%	29 2.9%	62 6.3%	180 18.3%	109 11.1%	163 16.5%	174 17.6%	80 8.1%	55 5.6%	89 9.0%	100.8
要介護4	986 100.0%	74 7.5%	31 3.1%	64 6.5%	195 19.9%	123 12.5%	163 16.5%	172 17.4%	46 4.7%	29 2.9%	89 9.0%	77.5
要介護5	986 100.0%	95 9.6%	34 3.4%	100 10.1%	216 22.0%	109 11.1%	181 18.4%	120 12.2%	25 2.5%	17 1.7%	89 9.0%	58.4

### 10) 要介護度別利用者数

要介護度別利用者数は、「100人以上」の事業所が16.9%と最も多く、次いで、「100～200人」の事業所が14.0%、「49人以下」の事業所が11.7%となっており、1事業所あたりの平均利用人数は594.7人であった。

図 3-36 要介護度別利用者数\_合計

全体	49人以下	50～99人	100～200人	200～299人	300～499人	500～699人	700～999人	1000人以上	無回答	平均
986 100.0%	115 11.7%	87 8.8%	138 14.0%	93 9.4%	106 10.8%	91 9.2%	100 10.1%	166 16.9%	90 9.1%	594.7

11) 平成27年9月の請求実績件数

平成27年9月の請求実績件数は、『車いす』では、請求実績が「100～299件」の事業所が27.4%と最も多く、1事業所当たりの請求実績件数の平均は195.9件であった。

『特殊寝台』、『歩行器』は、共に、請求実績が「100～299件」の事業所が最も多く、25%を上回っており、請求実績件数の平均は、『特殊寝台』が250.4件、『歩行器』が158.8件であった。また、『手すり』についても同様に、20%を上回っており、平均は355.1件であった。

『移動用リフト』、『床ずれ防止用具』、『スロープ』は、請求実績が「10～29件」の事業所が最も多く、『移動用リフト』については25.1%、『床ずれ防止用具』、『スロープ』については共に20%を上回っている。また、『移動用リフト』の平均は16.8件、『床ずれ防止用具』の平均は70.3件、『スロープ』の平均は62.9件であった。

図 3-37 平成27年9月の請求実績件数

		全体	0件	1～2件	3～4件	5～9件	10～29件	30～49件	50～99件	100～299件	300～499件	500～999件	1000件以上	無回答	平均
合計	車いす	986	7	22	15	42	107	88	183	270	105	59	17	71	195.9
		100.0%	0.7%	2.2%	1.5%	4.3%	10.9%	8.9%	18.6%	27.4%	10.6%	6.0%	1.7%	7.2%	-
	車いす付属品	986	80	42	35	86	195	131	154	162	18	9	3	71	70.6
		100.0%	8.1%	4.3%	3.5%	8.7%	19.9%	13.3%	15.6%	16.4%	1.8%	0.9%	0.3%	7.2%	-
	特殊寝台	986	20	10	13	36	94	75	157	254	133	90	33	71	250.4
		100.0%	2.0%	1.0%	1.3%	3.7%	9.5%	7.6%	15.9%	25.9%	13.5%	9.1%	3.3%	7.2%	-
	特殊寝台付属品	986	63	4	8	25	72	51	92	202	94	118	186	71	602.0
		100.0%	6.4%	0.4%	0.8%	2.5%	7.3%	5.2%	9.3%	20.5%	9.5%	12.0%	18.9%	7.2%	-
	床ずれ防止用具	986	46	46	43	83	203	119	159	193	16	5	2	71	70.3
		100.0%	4.7%	4.7%	4.4%	8.4%	20.5%	12.1%	16.1%	19.6%	1.6%	0.5%	0.2%	7.2%	-
	体位変換器	986	207	201	107	160	184	35	19	2	0	0	0	71	8.2
		100.0%	21.0%	20.4%	10.9%	16.2%	18.7%	3.5%	1.9%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	-
	手すり	986	45	22	17	37	91	70	114	212	84	146	77	71	355.1
		100.0%	4.6%	2.2%	1.7%	3.8%	9.2%	7.1%	11.6%	21.5%	8.5%	14.8%	7.8%	7.2%	-
	スロープ	986	96	58	39	85	203	112	137	158	19	6	2	71	62.9
		100.0%	9.7%	5.9%	4.0%	8.6%	20.6%	11.4%	13.9%	16.0%	1.9%	0.6%	0.2%	7.2%	-
	歩行器	986	37	20	28	36	160	97	147	249	81	49	11	71	156.8
		100.0%	3.8%	2.0%	2.8%	3.7%	16.2%	9.8%	14.9%	25.3%	8.2%	5.0%	1.1%	7.2%	-
	歩行補助つえ	986	70	66	65	91	250	106	142	116	7	1	1	71	45.1
		100.0%	7.1%	6.7%	6.6%	9.2%	25.3%	10.8%	14.4%	11.8%	0.7%	0.1%	0.1%	7.2%	-
認知症老人徘徊感知機器	986	250	163	126	172	165	27	9	3	0	0	0	71	7.1	
	100.0%	25.5%	16.5%	12.8%	17.4%	16.7%	2.7%	0.9%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	-	
移動用リフト	986	151	122	82	150	247	88	63	11	0	1	0	71	16.8	
	100.0%	15.3%	12.4%	8.3%	15.2%	25.1%	8.9%	6.4%	1.1%	0.0%	0.1%	0.0%	7.2%	-	
自動排泄処理装置	986	668	205	31	8	3	0	0	0	0	0	0	71	0.5	
	100.0%	67.8%	20.8%	3.1%	0.8%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	-	
うちレンタル卸	車いす	986	124	48	35	76	155	105	152	135	17	10	3	126	65.7
		100.0%	12.6%	4.9%	3.5%	7.7%	15.8%	10.6%	15.4%	13.7%	1.7%	1.0%	0.3%	12.8%	-
	車いす付属品	986	231	84	66	107	193	79	67	30	3	0	0	126	21.2
		100.0%	23.4%	8.5%	6.7%	10.9%	19.6%	8.0%	6.8%	3.0%	0.3%	0.0%	0.0%	12.8%	-
	特殊寝台	986	142	55	49	71	157	76	124	142	30	11	3	126	71.5
		100.0%	14.4%	5.6%	5.0%	7.2%	15.9%	7.7%	12.6%	14.4%	3.0%	1.1%	0.3%	12.8%	-
	特殊寝台付属品	986	186	29	37	62	120	78	86	156	49	32	25	126	147.4
		100.0%	18.9%	2.9%	3.8%	6.3%	12.2%	7.9%	8.7%	15.8%	5.0%	3.2%	2.5%	12.8%	-
	床ずれ防止用具	986	153	87	72	115	222	91	72	46	1	1	0	126	24.3
		100.0%	15.5%	8.8%	7.3%	11.7%	22.5%	9.2%	7.3%	4.7%	0.1%	0.1%	0.0%	12.8%	-
	体位変換器	986	409	200	87	84	69	7	4	0	0	0	0	126	3.3
		100.0%	41.5%	20.3%	8.8%	8.5%	7.0%	0.7%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-
	手すり	986	183	46	33	52	129	79	112	159	26	34	7	126	96.9
		100.0%	18.6%	4.7%	3.3%	5.3%	13.1%	8.0%	11.4%	16.1%	2.6%	3.4%	0.7%	12.8%	-
	スロープ	986	266	99	64	87	167	81	55	37	4	0	0	126	20.4
		100.0%	27.0%	10.0%	6.5%	8.8%	16.9%	8.2%	5.6%	3.8%	0.4%	0.0%	0.0%	12.8%	-
	歩行器	986	156	46	48	70	186	106	123	101	18	6	0	126	51.8
		100.0%	15.8%	4.7%	4.9%	7.1%	18.8%	10.8%	12.5%	10.2%	1.8%	0.6%	0.0%	12.8%	-
	歩行補助つえ	986	292	121	79	107	167	49	31	14	0	0	0	126	12.1
		100.0%	29.6%	12.3%	8.0%	10.9%	16.9%	5.0%	3.1%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-
認知症老人徘徊感知機器	986	439	167	81	98	65	8	2	0	0	0	0	126	3.0	
	100.0%	44.6%	16.9%	8.2%	9.9%	6.6%	0.8%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-	
移動用リフト	986	244	163	96	133	167	33	20	4	0	0	0	126	8.5	
	100.0%	24.9%	16.5%	9.7%	13.5%	16.9%	3.3%	2.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-	
自動排泄処理装置	986	722	128	8	2	0	0	0	0	0	0	0	126	0.2	
	100.0%	73.2%	13.0%	0.8%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-	

### 12) レンタル卸利用率

レンタル卸利用率は、どの福祉用具についても、レンタル卸利用率「100%」の事業所が最も多く、31%~38%となっている。「自動排泄処理装置」を除く) また、1事業所当たりの平均は、どの福祉用具についても、50%~60%となっている。

図 3-38 レンタル卸利用率

	全体	0%	~10% 未満	10~30% 未満	30~50% 未満	50~ 100%未 満	100%	無回答	平均
車いす	986	117	129	105	62	101	332	140	54.8
	100.0%	11.9%	13.1%	10.6%	6.3%	10.2%	33.7%	14.2%	-
車いす付属品	986	155	94	86	38	88	320	205	53.6
	100.0%	15.7%	9.5%	8.7%	3.9%	8.9%	32.5%	20.8%	-
特殊寝台	986	129	185	85	28	71	342	146	51.4
	100.0%	13.1%	18.8%	8.6%	2.8%	7.2%	34.7%	14.8%	-
特殊寝台付属品	986	131	194	53	29	74	319	186	50.4
	100.0%	13.3%	19.7%	5.4%	2.9%	7.5%	32.3%	18.9%	-
床ずれ防止用具	986	114	114	81	46	96	365	170	58.1
	100.0%	11.6%	11.6%	8.2%	4.7%	9.7%	37.0%	17.2%	-
体位変換器	986	218	18	34	28	59	308	321	54.8
	100.0%	22.1%	1.8%	3.4%	2.8%	6.0%	31.2%	32.7%	-
手すり	986	146	120	79	44	90	338	169	54.8
	100.0%	14.8%	12.2%	8.0%	4.5%	9.1%	34.3%	17.1%	-
スロープ	986	181	65	56	42	86	340	216	56.3
	100.0%	18.4%	6.6%	5.7%	4.3%	8.7%	34.4%	21.9%	-
歩行器	986	127	127	82	44	112	332	162	55.8
	100.0%	12.9%	12.9%	8.3%	4.5%	11.4%	33.6%	16.4%	-
歩行補助つえ	986	235	58	92	21	71	319	190	49.9
	100.0%	23.8%	5.9%	9.3%	2.1%	7.2%	32.4%	19.3%	-
認知症老人徘徊感知機器	986	207	7	22	21	45	323	361	58.7
	100.0%	21.0%	0.7%	2.2%	2.1%	4.6%	32.8%	36.6%	-
移動用リフト	986	105	36	53	40	115	370	267	66.8
	100.0%	10.6%	3.7%	5.4%	4.1%	11.7%	37.4%	27.1%	-
自動排泄処理装置	986	92	0	1	1	7	128	757	58.0
	100.0%	9.3%	0.0%	0.1%	0.1%	0.7%	13.0%	76.8%	-

### 13) 利用しているレンタル卸の数

利用しているレンタル卸の数は、「3社」が18.4%と最も多く、次いで、「5~6社」が16.0%、「0~1社」が14.5%となっている。

図 3-39 利用しているレンタル卸の数

	合計	なし	1社	2社	3社	4社	5~6社	7~9社	10社以上	無回答	平均
全体	986	31	112	139	181	134	158	95	82	54	5.6
	100.0%	3.1%	11.4%	14.1%	18.4%	13.6%	16.0%	9.6%	8.3%	5.5%	-
1事業所(貴事業所のみ)	484	10	49	76	117	72	77	40	22	21	6.5
	100.0%	2.1%	10.1%	15.7%	24.2%	14.9%	15.9%	8.3%	4.5%	4.3%	-
2~10事業所	259	14	16	23	33	33	50	33	41	16	5.4
	100.0%	5.4%	6.2%	8.9%	12.7%	12.7%	19.4%	12.7%	15.8%	6.2%	-
11事業所以上	217	7	46	36	23	24	28	18	19	16	4.0
	100.0%	3.2%	21.1%	16.6%	10.6%	11.1%	12.9%	8.3%	8.8%	7.4%	-

#### 14) レンタル卸を利用するねらい

レンタル卸を利用するねらいは、「品揃え補強」が65.7%と最も多く、次いで、「レンタル資産購入資金の負担不用」が40.7%となっている。小規模事業所は「レンタル資産購入資金の負担不用」や「人件費削減」など経営上の理由が高く、大規模事業所ほど品揃えの補強が高い。

図 3-40 レンタル卸を利用するねらい

	合計	レンタル資産購入資金の負担不用	品揃え補強	人件費削減	即応性の強化	メンテナンス品質向上	その他	無回答
全体	986	401	648	98	284	241	12	61
	100.0%	40.7%	65.7%	9.9%	28.8%	24.4%	1.2%	6.2%
1事業所(貴事業所のみ)	484	248	283	63	166	166	5	27
	100.0%	51.2%	58.5%	13.0%	34.3%	34.3%	1.0%	5.6%
2~10事業所	259	92	184	24	81	54	1	16
	100.0%	35.5%	71.0%	9.3%	31.3%	20.8%	0.4%	6.2%
11事業所以上	217	51	162	6	32	17	6	17
	100.0%	23.5%	74.7%	2.8%	14.7%	7.8%	2.8%	7.8%

#### 15) レンタル卸事業者を選定する際の基準

レンタル卸事業者を選定する際の基準は、「即応性(対応の迅速さ)」が73.4%と最も多く、次いで、「品揃え」が69.6%、「価格」が56.5%となっている。

図 3-41 レンタル卸事業者を選定する際の基準

	合計	価格	品揃え	消毒設備の充実	即応性(対応の迅速さ)	メンテナンス技術	試用期間への対応	その他	無回答
全体	986	557	686	350	724	370	264	37	47
	100.0%	56.5%	69.6%	35.5%	73.4%	37.5%	26.8%	3.8%	4.8%
1事業所(貴事業所のみ)	484	296	348	202	401	209	158	14	16
	100.0%	61.2%	71.9%	41.7%	82.9%	43.2%	32.6%	2.9%	3.3%
2~10事業所	259	162	195	93	186	77	59	11	14
	100.0%	62.5%	75.3%	35.9%	71.8%	29.7%	22.8%	4.2%	5.4%
11事業所以上	217	81	126	49	116	76	36	12	16
	100.0%	37.3%	58.1%	22.6%	53.5%	35.0%	16.6%	5.5%	7.4%

#### (2) 提供しているサービスの実態について

##### 1) 利用者やケアマネジャー等に対する日常的な福祉用具の情報提供として行っていること

利用者やケアマネジャー等に対する日常的な福祉用具の情報提供として行っていることは、「電話問い合わせへの対応」が62.4%と最も多く、次いで、「カタログの定期的な配布」が62.0%、「パンフレットなどの定期的な配布」が60.0%となっている。

図 3-42 利用者やケアマネジャー等に対する日常的な福祉用具の情報提供として行っていること

全体	電話問い合わせへの対応	来店相談への対応	パンフレットなどの定期的な配布	カタログの定期的な配布	ニュースレターなどの発行、送信	ホームページを開し情報発信	その他	特に行っていない	無回答
986 100.0%	615 62.4%	384 38.9%	592 60.0%	611 62.0%	138 14.0%	214 21.7%	35 3.5%	18 1.8%	6 0.6%

## 2) アセスメントの実施方法別の割合

アセスメントの実施方法別の割合は、『訪問』が「90%～99%」が 31.2%と最も多く、次いで、「100%」が 21.2%、「80～89%」が、20.1%となっており、1事業所当たりの平均は 80.9%であった。『電話』については、「10～19%」が 25.6%と最も多く、次いで、「0%」が 24.4%となっており、平均は 15.6%であった。

図 3-43 アセスメントの実施方法別の割合

全体	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	無回答	平均(%)
986 100.0%	10 1.0%	0 0.0%	6 0.6%	9 0.9%	23 2.3%	14 1.4%	58 5.9%	40 4.1%	106 10.8%	198 20.1%	308 31.2%	209 21.2%	5 0.5%	80.9
986 100.0%	241 24.4%	115 11.7%	251 25.6%	174 17.6%	93 9.4%	32 3.2%	43 4.4%	7 0.7%	13 1.3%	7 0.7%	4 0.4%	1 0.1%	5 0.5%	15.6
986 100.0%	775 78.7%	63 6.4%	89 9.0%	19 1.9%	16 1.6%	6 0.6%	3 0.3%	0 0.0%	2 0.2%	0 0.0%	2 0.2%	6 0.6%	5 0.5%	3.5

## 3) アセスメントから用具選定までのプロセスの実施体制別の割合

アセスメントから用具選定までのプロセスの実施体制別の割合は、『担当者のみで実施』では、「8～9割未満」が 21.3%と最も多く、次いで、「7～8割未満」が 17.5%となっており、平均は 6.6割であった。『他の従業員が担当者の相談相手となる』では、「1～2割未満」が 32.2%と最も多く、次いで、「0割」が 31.9%となっており、平均は 1.2割であった。『相談者の上司、管理者等が相談相手となる』では、「1～2割」が 32.2%、「0割」が 36.0%となっており、平均は 1.2割であった。『事業所以外の専門職(医師、PT、OT等)が相談相手となる』では、「0割」が 50.9%であり、平均は 0.8割であった。

図 3-44 アセスメントから用具選定までのプロセスの実施体制別の割合

全体	0割	～1割未満	1～2割未満	2～3割未満	3～4割未満	4～5割未満	5～6割未満	6～7割未満	7～8割未満	8～9割未満	9～10割未満	10割	無回答	平均(割)
986 100.0%	47 4.8%	5 0.5%	27 2.7%	30 3.0%	37 3.8%	36 3.7%	96 9.7%	88 8.9%	173 17.5%	209 21.3%	139 14.1%	87 8.8%	12 1.2%	6.6
986 100.0%	315 31.9%	66 6.7%	316 32.2%	158 16.0%	60 6.1%	12 1.2%	23 2.3%	3 0.3%	10 1.0%	7 0.7%	2 0.2%	2 0.2%	12 1.2%	1.2
986 100.0%	355 36.0%	75 7.6%	318 32.3%	110 11.2%	56 5.7%	14 1.4%	17 1.7%	5 0.5%	8 0.8%	7 0.7%	4 0.4%	5 0.5%	12 1.2%	1.2
986 100.0%	500 50.9%	79 8.0%	241 24.4%	87 8.8%	32 3.2%	6 0.6%	18 1.8%	1 0.1%	1 0.1%	3 0.3%	2 0.2%	4 0.4%	12 1.2%	0.8
986 100.0%	883 89.7%	21 2.1%	26 2.6%	13 1.3%	8 0.8%	4 0.4%	5 0.5%	4 0.4%	2 0.2%	4 0.4%	2 0.2%	2 0.2%	12 1.2%	0.2

#### 4) 事業所管理者の計画の内容に対する把握

事業所管理者の計画の内容に対する把握は、「必ず把握している」が37.6%、「把握することもある」が50.2%、「把握していない」が8.9%であった。

図 3-45 事業所管理者の計画の内容に対する把握

全体	必ず把握している	把握することもある	把握していない	無回答
986 100.0%	371 37.6%	494 50.2%	88 8.9%	33 3.3%

#### 5) 「把握することもある」場合の把握する割合

4)で、「把握することもある」とした回答者の把握する割合については、「5～6割未満」が15.5%と最も多く、次いで、「3～4割未満」が13.8%、「8～9割未満」、「2割未満」が共に13.0%であり、平均は4.7割であった。

図 3-46 「把握することもある」場合の把握する割合

全体	2割未満	2～3割未満	3～4割未満	4～5割未満	5～6割未満	6～7割未満	7～8割未満	8～9割未満	9割以上	無回答	平均(割)
494 100.0%	64 13.0%	61 12.3%	68 13.8%	13 2.6%	77 15.5%	30 6.1%	50 10.1%	64 13.0%	29 5.9%	38 7.7%	4.7

#### 6) ケアマネジャーに計画書を提出しているか

ケアマネジャーに計画書を提出しているかについては、「必ず提出している」が78.2%、「提出することもある」が19.5%、「提出していない」が1.3%となっている。

図 3-47 ケアマネジャーに計画書を提出しているか

全体	必ず提出している	提出することもある	提出していない	無回答
986 100.0%	771 78.2%	192 19.5%	13 1.3%	10 1.0%

7) 「提出することもある場合の提出する割合

6) で、「提出することもある」とした回答者の提出する割合は、「8割～9割未満」が24.4%と最も多く、次いで、「5～6割未満」が18.8%、「9割未満」が14.1%となっており、平均は6.3割であった。

図 3-48 「提出することもある場合の提出する割合

全体	2割未満	2～3割未満	3～4割未満	4～5割未満	5～6割未満	6～7割未満	7～8割未満	8～9割未満	9割以上	無回答	平均(割)
192 100.0%	7 3.6%	9 4.7%	10 5.2%	4 2.1%	36 18.8%	7 3.6%	23 12.0%	47 24.4%	27 14.1%	22 11.5%	6.3

8) 計画書をどのように活用しているか

計画書をどのように活用しているかは、「利用者、家族への説明」が70.2%と最も多く、次いで、「ケアマネジャーとの連携」が64.8%となっている。

図 3-49 計画書をどのように活用しているか

全体	利用者、 家族への 説明	ケアマネ ジャーと の連携	他のサー ビス事業 者との連 携	事業所内 での人材 育成(教 材とし て)	その他	特に活用 してい ない	無回答
986 100.0%	692 70.2%	639 64.8%	81 8.2%	49 5.0%	6 0.6%	35 3.5%	12 1.2%

9) 評価の期間の設定

評価の期間の設定は、「月数を設定している」が50.0%、「随時」が46.2%となっている。

図 3-50 評価の期間の設定

全体	月数を設 定	随時	無回答
986 100.0%	493 50.0%	456 46.2%	37 3.8%



10) 期間を設定している場合の月数

9)で、「月数を設定している」とした回答者の、設定している月数は、「6～7ヶ月未満」が74.4%と最も多く、次いで、「3～4ヶ月未満」が13.4%、となっており、平均月数は5.6ヶ月であった。

図 3-51 期間を設定している場合の月数

全体	3ヶ月未満	3～4ヶ月未満	4～6ヶ月未満	6～7ヶ月未満	7ヶ月以上	無回答	平均(ヶ月)
493 100.0%	19 3.9%	66 13.4%	14 2.8%	367 74.4%	23 4.7%	4 0.8%	5.6 -

11) 福祉用具サービス計画の作成のための取り組み

福祉用具サービス計画の作成のための取り組みは、「事業所内の勉強会」が42.4%と最も多く、次いで、「研修会の受講」が37.0%、「管理者が個別に指導」が35.9%となっている。

図 3-52 福祉用具サービス計画の作成のための取り組み

全体	管理者が個別に指導	研修会の受講	事業所内の勉強会	事業所がテキスト購入、配布	福祉用具サービス計画の発表会	その他	無回答
986 100.0%	354 35.9%	365 37.0%	418 42.4%	127 12.9%	31 3.1%	42 4.3%	23 2.3%

12) 契約前に試用期間（料金を請求しないお試し期間）を設けている機種

契約前に試用期間（料金を請求しないお試し期間）を設けている機種は、「車いす」が94.6%と最も多く、次いで、「歩行器」が93.7%、「手すり」が90.7%となっている。

図 3-53 契約前に試用期間（料金を請求しないお試し期間）を設けている機種

全体	車いす(付属品含む)	特殊寝台(付属品含む)	床ずれ防止用具	体位変換器	手すり	スロープ	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	自動排泄処理装置	無回答
986 100.0%	933 94.6%	466 47.3%	685 69.5%	786 79.7%	894 90.7%	833 84.5%	924 93.7%	888 90.1%	791 80.2%	658 66.7%	270 27.4%	44 4.5%

### 13) 選定する際の複数の商品候補の持参

選定する際の複数の商品候補の持参は、『持参する』については、「歩行器」が91.5%と最も多く、次いで、「車いす付属品」が85.8%、「車いす」、「歩行補助つえ」が共に84.9%となっている。『持参しない』については、「特殊寝台」が93.2%、「自動排泄処理装置」が85.4%、「移動用リフト」が83.9%となっている。

図 3-54 選定する際の複数の商品候補の持参

	全体	する	しない	無回答
車いす	986	837	140	9
	100.0%	84.9%	14.2%	0.9%
車いす付属品	986	846	124	16
	100.0%	85.8%	12.6%	1.6%
特殊寝台	986	36	919	31
	100.0%	3.7%	93.2%	3.1%
特殊寝台付属品	986	560	387	39
	100.0%	56.8%	39.2%	4.0%
床ずれ防止用具	986	307	647	32
	100.0%	31.1%	65.7%	3.2%
体位変換器	986	481	465	40
	100.0%	48.7%	47.2%	4.1%
手すり	986	767	193	26
	100.0%	77.8%	19.6%	2.6%
スロープ	986	566	386	34
	100.0%	57.5%	39.1%	3.4%
歩行器	986	902	59	25
	100.0%	91.5%	6.0%	2.5%
歩行補助つえ	986	837	119	30
	100.0%	84.9%	12.1%	3.0%
認知症老人徘徊感知機器	986	203	733	50
	100.0%	20.6%	74.3%	5.1%
移動用リフト	986	107	828	51
	100.0%	10.9%	83.9%	5.2%
自動排泄処理装置	986	43	842	101
	100.0%	4.4%	85.4%	10.2%

### 14) 納品時の適合調整の仕組み

納品時の適合調整の仕組みは、「適合調整の知識・技術を有する福祉用具専門相談員が対応している」が76.7%となっている。

図 3-55 納品時の適合調整の仕組み

全体	適合調整の知識・技術を有する福祉用具専門相談員が対応している	適合確認のマニュアル、チェックリストなどがある	事業所内（管理者、先輩職員、チームなど）のアドバイス体制がある	他の職種（外部も含む）も含まれた専門職のチームから助言を得る仕組みがある	特にない	その他	無回答
986	756	211	365	115	29	6	12
100.0%	76.7%	21.4%	37.0%	11.7%	2.9%	0.6%	1.2%

### 15) 納品後10日以内のモニタリング実施者

納品後10日以内のモニタリングの実施者は、「納品時の担当者」が94.5%となっている。

図 3-56 納品後10日以内のモニタリング実施者

全体	納品時の担当者	モニタリング専用 の担当者 (納品時 は別)	担当チ ームの他メ ンバー	レンタル 卸事業者	その他	無回答
986 100.0%	932 94.5%	142 14.4%	133 13.5%	17 1.7%	20 2.0%	14 1.4%

### 16) 納品後10日以内のモニタリングの実施方法別の割合

納品後10日以内のモニタリングの実施方法別の割合は、「100% 訪問」が13.9%、「90~99% 訪問」が15.5%、「50~59% 訪問」が16.8%となっており、モニタリングの実施は訪問で行うと回答した事業所の平均値は59%であった。

「電話」での実施割合は、「50~59%」と回答した事業所が16.8%、「10~19%」が14.6%、「0%」が15.6%となっており、モニタリングの実施は電話で行うと回答した事業所の平均値は38%であった。

図 3-57 納品後10日以内のモニタリングの実施方法別の割合

	全体	0%	1~9%	10~19%	20~29%	30~39%	40~49%	50~59%	60~69%	70~79%	80~89%	90~99%	100%	無回答	平均(%)
訪問	986	34	11	70	97	66	23	165	39	63	112	153	137	16	59.0
	100.0%	3.4%	1.1%	7.1%	9.8%	6.7%	2.3%	16.8%	4.0%	6.4%	11.4%	15.5%	13.9%	1.6%	-
電話	986	154	29	144	114	65	32	164	21	64	93	71	19	16	38.0
	100.0%	15.6%	2.9%	14.6%	11.6%	6.6%	3.2%	16.8%	2.1%	6.5%	9.4%	7.2%	1.9%	1.6%	-
その他	986	866	13	42	16	7	4	6	4	1	0	0	11	16	3.0
	100.0%	87.9%	1.3%	4.3%	1.6%	0.7%	0.4%	0.6%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	1.1%	1.6%	-

### 17) 通常のモニタリング実施頻度

通常のモニタリングの実施頻度は、「6か月以内」が75.1%となっている。

図 3-58 通常のモニタリング実施頻度

全体	1か月以 内	3か月以 内	6か月以 内	その他	無回答
986 100.0%	62 6.3%	141 14.3%	740 75.1%	24 2.4%	19 1.9%

18) 通常のモニタリングの実施者

通常のモニタリングの実施者については、「納品時の担当者」が80.7%となっている。

図 3-59 通常のモニタリング実施者

全体	納品時の 担当者	モニタリ ング専用 の担当者 (納品時 は別)	担当チー ムの他メ ンバー	レンタル 卸事業者	その他	無回答
986 100.0%	796 80.7%	369 37.4%	209 21.2%	22 2.2%	20 2.0%	10 1.0%

19) 通常のモニタリングの実施方法別の割合

通常のモニタリングの実施方法別の割合は、「100% 訪問」が34.7%、「90~99%」が35.7%となっており、通常のモニタリングを「訪問」で行う事業所の平均値は86.7%であった。

「電話」での通常のモニタリングの実施割合は、「0%」が37.2%、「10~19%」が25.1%となっており、平均は11.3%であった。

図 3-60 通常のモニタリングの実施方法別の割合

	全体	0%	1~9%	10~19%	20~29%	30~39%	40~49%	50~59%	60~69%	70~79%	80~89%	90~99%	100%	無回答	平均(%)
訪問	986	10	1	5	9	4	7	49	13	49	137	352	342	8	86.7
	100.0%	1.0%	0.1%	0.5%	0.9%	0.4%	0.7%	5.0%	1.3%	5.0%	13.9%	35.7%	34.7%	0.8%	-
電話	986	368	119	247	126	45	13	36	7	3	7	5	2	8	11.3
	100.0%	37.2%	12.1%	25.1%	12.8%	4.6%	1.3%	3.7%	0.7%	0.3%	0.7%	0.5%	0.2%	0.8%	-
その他	986	890	23	39	9	3	4	1	0	0	0	1	8	8	1.9
	100.0%	90.3%	2.3%	4.0%	0.9%	0.3%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.8%	0.8%	-

(3) 事業所としてのサービスの特徴について

1) 地域の標準的価格と比べた自社のレンタル価格設定

地域の標準的価格と比べた自社のレンタル価格設定は、すべての福祉用具において、約80%が、地域の標準価格と「同程度」となっている。

図 3-61 地域の標準的価格と比べた自社のレンタル価格設定

	全体	高い	同程度	低い	不明	無回答
車いす	986	73	825	62	19	7
	100.0%	7.4%	83.7%	6.3%	1.9%	0.7%
車いす付属品	986	36	883	37	20	10
	100.0%	3.7%	89.5%	3.8%	2.0%	1.0%
特殊寝台	986	90	772	87	20	17
	100.0%	9.1%	78.4%	8.8%	2.0%	1.7%
特殊寝台付属品	986	47	836	66	20	17
	100.0%	4.8%	84.8%	6.7%	2.0%	1.7%
床ずれ防止用具	986	61	842	42	21	20
	100.0%	6.2%	85.4%	4.3%	2.1%	2.0%
体位変換器	986	25	885	24	31	21
	100.0%	2.5%	89.9%	2.4%	3.1%	2.1%
手すり	986	61	788	95	22	20
	100.0%	6.2%	80.0%	9.6%	2.2%	2.0%
スロープ	986	64	839	31	30	22
	100.0%	6.5%	85.2%	3.1%	3.0%	2.2%
歩行器	986	58	811	76	20	21
	100.0%	5.9%	82.3%	7.7%	2.0%	2.1%
歩行補助つえ	986	33	849	60	19	25
	100.0%	3.3%	86.2%	6.1%	1.9%	2.5%
認知症老人徘徊防止用具	986	47	833	31	47	28
	100.0%	4.8%	84.5%	3.1%	4.8%	2.8%
移動用リフト	986	56	818	35	46	31
	100.0%	5.7%	83.0%	3.5%	4.7%	3.1%
自動排泄処理機	986	28	766	20	105	67
	100.0%	2.8%	77.8%	2.0%	10.6%	6.8%

2) 価格設定の方針

福祉用具の価格設定の方針は、「地域における相場を考慮して設定している」が 56.6%となっている。

図 3-62 価格設定の方針

全体	地域における相場を考慮して設定している	サービス提供コストを考慮して設定している	その他の要素を考慮している	無回答
986	558	306	47	75
100.0%	56.6%	31.0%	4.8%	7.6%

### 3) 届出上の営業時間（始業時間）

届出上の始業時間は、「9時～9時29分」が最も多く、69.0%、次いで、「8時30分～8時59分」が23.8%となっている。

図 3-63 届出上の始業時間

全体	7時～8時 29分	8時30分 ～8時59 分	9時～9時 29分	9時30分 以降	無回答	平均(時)
986 100.0%	26 2.6%	235 23.8%	679 69.0%	35 3.5%	11 1.1%	8.8

### 4) 届出上の営業時間（終業時間）

届出上の終業時間は、「18時～18時29分」が41.6%と最も多く、41.6%、次いで、「17時30分～17時59分」が37.3%となっている。

図 3-64 届出上の終業時間

全体	15時～16 時59分	17時～17 時29分	17時30分 ～17時59 分	18時～18 時29分	18時30分 以降	無回答	平均(時)
986 100.0%	8 0.8%	153 15.5%	368 37.3%	410 41.6%	36 3.7%	11 1.1%	17.6

### 5) 届出上の営業時間（1日の営業時間の長さ）

届出上の営業時間（1日の営業時間の長さ）は、「9時間」が57.5%と最も多く、次いで、「8時間30分～8時間59分」が25.5%となっている。

図 3-65 届出上の営業時間（1日の営業時間の長さ）

全体	5時間～7 時間59分	8時間～8 時間29分	8時間30 分～8時 間59分	9時間	9時間超	無回答	平均(分)
986 100.0%	15 1.5%	97 9.8%	251 25.5%	567 57.5%	45 4.6%	11 1.1%	528.5

## 6) 休業日

休業日は、「年末年始」が 84.9%、「祝日」が 71.9%、「(決まった) 特定の曜日」が 70.3%となっている。

図 3-66 休業日

全体	なし	特定の曜日	祝日	お盆	年末年始	その他	無回答
986 100.0%	56 5.7%	693 70.3%	709 71.9%	465 47.2%	837 84.9%	33 3.3%	8 0.8%

## 7) 休業日 (特定の曜日の場合の決まった曜日)

休業日となる特定の曜日は、「土曜・日曜」が 32.0%と最も多く、次いで、「日曜」が 49.2%となっている。

図 3-67 休業日\_特定の曜日

全体	火曜	水曜	木曜	土曜	日曜	土曜・日曜	その他	無回答
693 100.0%	1 0.1%	7 1.0%	1 0.1%	36 5.2%	340 49.2%	222 32.0%	5 0.7%	81 11.7%

## 8) 対応のルール

対応のルールについては、「即日対応を原則としている」が 40.6%、「翌営業日までの対応を原則としている」が 21.8%、「特にルールはない」が 25.9%となっている。

図 3-68 対応のルール

全体	即日対応を原則としている	翌営業日までの対応を原則としている	それ以外	特にルールはない	無回答
986 100.0%	401 40.6%	215 21.8%	75 7.6%	255 25.9%	40 4.1%

### 9) 受付の仕組み

受付の仕組みについては、『平日業務時間外』、『土曜日』、『日曜・祝日』共に、「(携帯電話転送等により) 24時間受け付けている」が約47%であった。

図 3-69 受付の仕組み

	全体	(携帯、電話転送等により) 24時間、受付している	(携帯、電話転送等により) 【 】時までは受付している	留守番電話で受け付けている	連絡を受けられない	無回答
平日業務時間外	986	470	160	241	107	8
	100.0%	47.7%	16.2%	24.4%	10.9%	0.8%
土曜日	986	467	238	168	56	57
	100.0%	47.4%	24.1%	17.0%	5.7%	5.8%
日曜・祝日	986	466	128	248	126	18
	100.0%	47.2%	13.0%	25.2%	12.8%	1.8%

### 10) 受付時間 (何時まで受け付けているか)

受付時間について、『平日業務時間外』の受付時間は、「20時台」が29.3%と最も多く、次いで「19時台」が26.9%となっており、平均時刻は19時18分であった。『土曜日』は、「18時台」が42.0%と最も多く、次いで、「17時台」が21.0%となっており、平均時刻は18時であった。

『日曜・祝日』は、「18時台」が45.3%で、平均時刻は18時24分となっている。

図 3-70 受付時間 (何時まで受け付けているか)

	全体	12時~16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	21時以降	無回答	平均(時)
平日業務時間外	160	0	3	35	43	47	15	17	19.3
	100.0%	0.0%	1.9%	21.9%	26.9%	29.3%	9.4%	10.6%	-
土曜日	238	15	50	100	13	23	11	26	18.0
	100.0%	6.3%	21.0%	42.0%	5.5%	9.7%	4.6%	10.9%	-
日曜・祝日	128	3	17	58	7	15	7	21	18.4
	100.0%	2.3%	13.3%	45.3%	5.5%	11.7%	5.5%	16.4%	-



### 1 1) 受付の仕組み（対応）

受付の仕組みは、『平日業務時間外』、『土曜日』、『日曜・祝日』共に、「必要に応じて即日対応」が、約 50%～60%となっている。

図 3-71 受付の仕組み\_対応

	全体	原則、即日対応	必要に応じて即日対応	翌営業時間に対応	その他	対応していない	無回答
平日営業時間外	986	177	523	228	8	26	24
	100.0%	18.0%	53.1%	23.1%	0.8%	2.6%	2.4%
土曜日	986	136	583	173	10	21	63
	100.0%	13.8%	59.2%	17.5%	1.0%	2.1%	6.4%
日曜・祝日	986	84	475	313	5	59	50
	100.0%	8.5%	48.2%	31.7%	0.5%	6.0%	5.1%

### 1 2) 連絡を受けている件数（件/月）

連絡を受けている月毎の件数は、『平日業務時間外』では、「10～29 件」の事業所が 27.6%で、平均は 27.6 件となっている。『休業日』は「10～29 件」が 19.7%、「0 件」が 18.9%、「2 件」が 16.9%となっており、平均は 7.3 件であった。『平日の営業時間外』で、実際に訪問した件数については、「10～29 件」が 20.3%、「0 件」が 18.9%、「2 件」が 15.9%となっており、平均は 10.9 件であった。『休日』で、実際に訪問した件数は、「0 件」が 28.6%、「1 件」が 21.5%、「2 件」が 20.1%となっており、平均は 3.4 件であった。

図 3-72 連絡を受けている件数（件/月）

	全体	0件	1件	2件	3件～4件	5件～9件	10件～29件	30件～49件	50件以上	無回答	平均
平日の営業時間外	986	120	99	122	21	108	273	58	127	58	27.6
	100.0%	12.2%	10.0%	12.4%	2.1%	11.0%	27.6%	5.9%	12.9%	5.9%	-
休業日	986	186	135	167	17	157	193	27	22	82	7.3
	100.0%	18.9%	13.7%	16.9%	1.7%	15.9%	19.7%	2.7%	2.2%	8.3%	-
（実際に訪問）平日の営業時間外	986	186	151	157	15	136	200	28	43	70	10.9
	100.0%	18.9%	15.3%	15.9%	1.5%	13.8%	20.3%	2.8%	4.4%	7.1%	-
（実際に訪問）休業日	986	281	212	198	20	96	72	8	8	91	3.4
	100.0%	28.6%	21.5%	20.1%	2.0%	9.7%	7.3%	0.8%	0.8%	9.2%	-

### 13) 利用者ごとの担当者の固定

利用者ごとの担当者の固定については、「1人の利用者に1人担当者を固定している」が77.4%となっている。法人の事業所数別にみると、規模が多い方が「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」割合が高くなっている。

図 3-73 利用者ごとの担当者の固定

	合計	1人の利用者に1人担当者を固定している	1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する	その他の分担方法	無回答
全体	986 100.0%	763 77.4%	158 16.0%	45 4.6%	20 2.0%
1事業所(貴事業所のみ)	484 100.0%	372 76.9%	65 13.4%	31 6.4%	16 3.3%
2~10事業所	259 100.0%	208 80.3%	46 17.8%	3 1.2%	2 0.8%
11事業所以上	217 100.0%	162 74.7%	44 20.3%	9 4.1%	2 0.9%

### 14) 福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者

福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者は、『最大の担当利用者数』では、「100~149人」が17.1%、「150~199人」が13.3%、「200~249人」が13.0%、「250人以上」が16.5%となっており、平均は147.5人であった。

『最少の担当利用者数』では、「9人以下」が13.4%、「10人~29人」が13.9%、「30~49人」が12.4%、「50~69人」が12.4%、「70~99人」が13.9%、「100~149人」が14.4%となっており、平均は62.3人であった。

利用者ごとの担当者の固定状況別では、最大の担当利用者数、最小の担当利用者数では大きな差が見られないが、事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除した算出値で見ると、1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定するほうが担当利用者数が多かった。

法人の事業所数別では、最大の担当利用者数、算出値ともに、規模が大きいほど担当利用者数が多かった。

図 3-74 福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者(利用者ごとの担当者の固定状況別)  
(最大の担当利用者数)

	合計	9人以下	10~29人	30~49人	50~69人	70~99人	100~149人	150~199人	200~249人	250人以上	無回答	平均
全体	986 100.0%	31 3.1%	70 7.1%	54 5.5%	79 8.0%	94 9.5%	168 17.1%	131 13.3%	128 13.0%	163 16.5%	68 6.9%	147.5
1人の利用者に1人担当者を固定している	763 100.0%	20 2.6%	53 6.9%	40 5.2%	63 8.3%	79 10.4%	139 18.2%	102 13.4%	100 13.1%	131 17.2%	36 4.7%	148.1
1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する	158 100.0%	9 5.7%	12 7.6%	10 6.3%	11 7.0%	8 5.1%	21 13.3%	25 15.7%	21 13.3%	24 15.2%	17 10.8%	149.5
その他の分担方法	45 100.0%	2 4.4%	4 8.9%	3 6.7%	4 8.9%	7 15.5%	7 15.6%	4 8.9%	4 8.9%	6 13.3%	4 8.9%	125.5

(最少の担当利用者数)

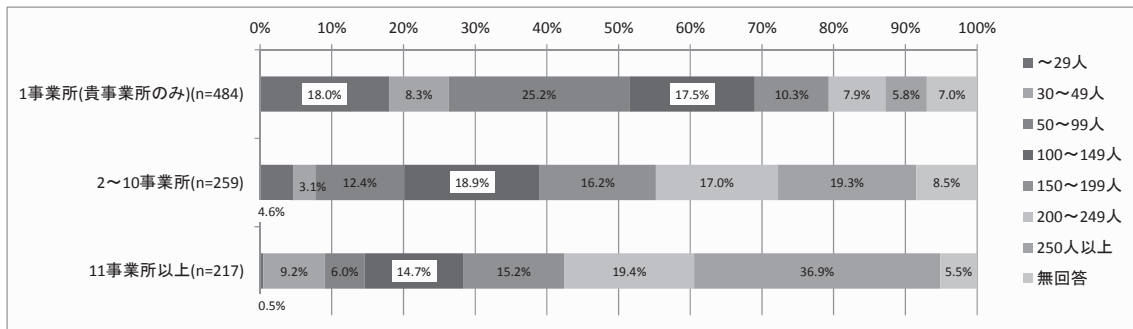
	合計	9人以下	10~29人	30~49人	50~69人	70~99人	100~149人	150~199人	200~249人	250人以上	無回答	平均
全体	986	132	137	122	122	137	143	45	15	8	125	62.3
	100.0%	13.4%	13.9%	12.4%	12.4%	13.9%	14.4%	4.6%	1.5%	0.8%	12.7%	-
1人の利用者に1人担当者を固定している	763	99	115	102	104	106	113	36	10	6	72	61.4
	100.0%	13.0%	15.1%	13.4%	13.6%	13.9%	14.8%	4.7%	1.3%	0.8%	9.4%	-
1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する	158	27	13	16	15	24	19	8	3	1	32	63.4
	100.0%	17.1%	8.2%	10.1%	9.5%	15.2%	12.0%	5.1%	1.9%	0.6%	20.3%	-
その他の分担方法	45	6	7	4	3	6	8	1	1	1	8	69.1
	100.0%	13.3%	15.6%	8.9%	6.7%	13.3%	17.8%	2.2%	2.2%	2.2%	17.8%	-

(福祉用具専門相談員1名あたりの利用数(算出値))

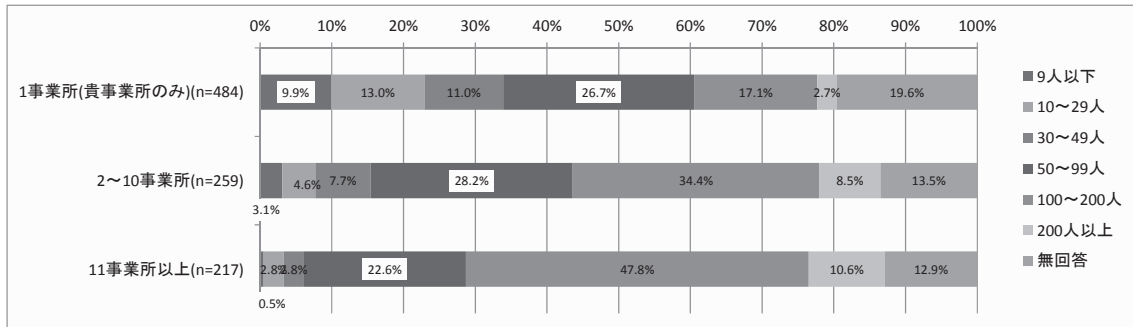
	合計	9人以下	10~29人	30~49人	50~99人	100~200人	200人以上	無回答	平均
全体	986	59	84	81	256	286	59	161	99.7
	100.0%	6.0%	8.5%	8.2%	26.0%	29.0%	6.0%	16.3%	-
1人の利用者に1人担当者を固定している	763	48	62	65	202	217	47	122	97.5
	100.0%	6.3%	8.1%	8.5%	26.5%	28.4%	6.2%	16.0%	-
1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する	158	6	16	10	46	48	7	25	111.5
	100.0%	3.8%	10.1%	6.3%	29.1%	30.5%	4.4%	15.8%	-
その他の分担方法	45	3	4	4	8	18	3	5	96.4
	100.0%	6.7%	8.9%	8.9%	17.8%	39.9%	6.7%	11.1%	-

図 3-75 福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者(法人の事業所数別)

(最大の担当利用者数)



(福祉用具専門相談員1名あたりの利用数(算出値))



15) 自社のサービスの特徴（特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど）

自社のサービスの特徴は、「即応性（迅速な対応）」が 73.9%と最も多く、次いで、「用具の選定」が 53.9%となっている。利用者ごとの担当者の固定状況別では、大きな差はみられないが「モニタリング頻度」「365日対応」については、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」という事業所の回答割合が高かった。

図 3-76 自社のサービスの特徴

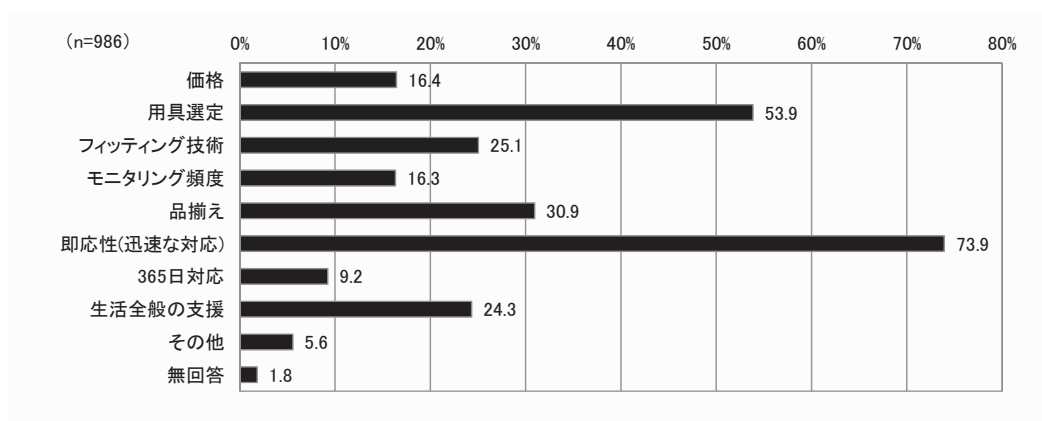
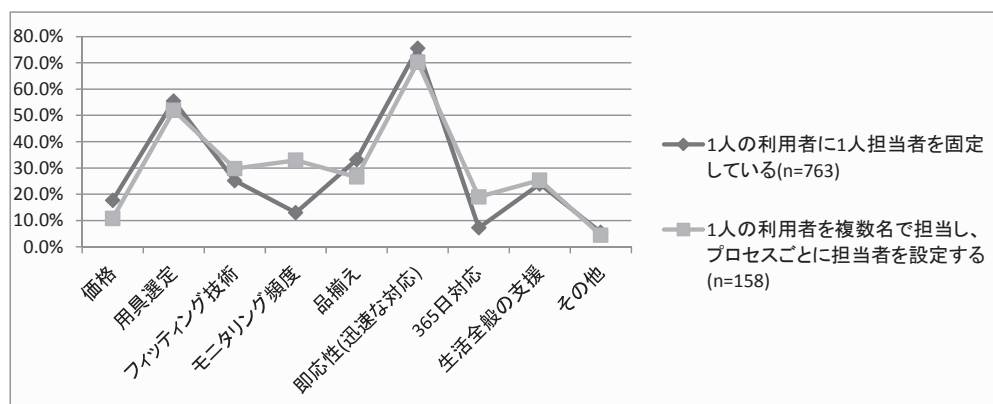


図 3-77 自社のサービスの特徴（利用者ごとの担当者の固定状況別）



サービス提供の方針や考え方についての自由記述の主な内容は以下のとおりであった(図 3-78)。

特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていることは以下のとおりであった(図 3-79)。

図 3-78 サービス提供の方針や考え方（自由記述）

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
利用者の生活の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者、介護者身体状況、生活環境、住環境にあった福祉用具の選定</li> <li>利用者の安心、安全を第一に考える</li> <li>利用者、家族様のお話をよく聞き迅速な対応を心掛ける</li> <li>利用者や介護者の不便さや痛みを迅速に解消できるよう心がける</li> <li>利用者の生活全体から見る。</li> <li>利用者の身体状況を踏まえ困っている事や出来ない動作など一つ一つ丁寧に解決していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者、家族の意向を重視し、ケアマネとの連携をしながらサービス提供。家族にとって使用上の問題がないか事前確認として出来るだけ使用品を用意しフィッティングを行う</li> <li>利用者との時間を多くとる</li> <li>利用者様目線での提案、相談</li> <li>利用者の自立向上と介護負担の軽減を目標に、利用者や家族の意向をふまえ、丁寧に相談にのること</li> <li>利用者の自立の支援や、介護者の介護負担の軽減に資する福祉用具を利用者の立場に立って選定・提供</li> <li>顧客満足度を向上させるために、フィッティングや聞き取りに力を入れている</li> <li>利用者の QOL の向上に向けて生活全般を支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具の選定、対応、コミュニケーション等全てにおいて、お客様、CMに満足をして頂く事が大事</li> <li>利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供用具を使用する事で、利用者の生活を今までと同じ様に移動、行える様に考えて活動。用具を生活の一部として使用出来るようにする。</li> <li>利用者の ADL、生活環境に合わせた商品選定と、利用者本人が望む生活を大切に対応</li> <li>利用者が自立して日常生活が営むことができるよう、福祉用具の選定、取り付け調整等を行う</li> </ul>
迅速な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>オーダーを受けてから即対応</li> <li>土日祝も即応。希望により夜間も。</li> <li>平日営業時間はその日のうちに対応。休業日でも連絡は携帯で受付</li> <li>即応性を重視しフットワークを軽く、をモットーにし連帯をとりながら対応</li> <li>迅速な対応ができるよう 24 時間体制</li> <li>電話転送により迅速に対応</li> <li>ベッド即納対応（当日 16:00 までの依頼に当日納品）</li> <li>PT の知識を活用し 365 日対応を可能とする</li> <li>タブレットを利用したソフトを使い即対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支店在庫を持っている事により対応が早い</li> <li>地域密着の迅速かつ適切なサービス提供</li> <li>商品搬入の際の迅速な対応（基本即日納品）</li> <li>自店在庫が多く、即日納品ができる</li> <li>適確な用具選定、迅速なサービス、スピーディな対応</li> <li>大手は物流の関係で納期が遅いので、急ぎのケースは当日対応</li> <li>土曜・日曜・祝日対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即日対応を基本としご利用者の身体状況に適した商品を選定する</li> <li>全国に広がるサービス網で迅速に対応</li> <li>自社在庫にて対応している為、在庫品での迅速対応ができる仕組みがある</li> <li>土・日曜も相談・納品・モニタリング等全ての対応可能。即応性も合わせて利用者に合わせてサービス提供</li> <li>当日から翌日までに問い合わせ等対応出来るよう心がけている</li> <li>電動車いす専門業者として、安全、安心にご利用いただけるよう迅速なサービスの実施</li> </ul>
豊富な品揃え	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 社の卸業者と提携し、特殊な用具も取り扱っている</li> <li>複数の業者の商品の中から利用者ニーズに最も合うものを選定している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社レンタル在庫に加え他取次卸からの商品も扱うため品揃えが豊富</li> <li>自社保有の商品がある為、迅速な対応が出来、卸会社 8 社あり、商品ラインナップが多い。福祉用具だけでなく、家電製品なども販売提供が可能</li> <li>利用者の身体状況や希望に沿った福祉用具を提供するため、委託業者より品揃えを強化している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>豊富な品揃えで最適な用具選びを専門相談員が対応</li> <li>独自性の高い商品を取り揃える事で他社とは違った用具の提案。大型倉庫があり、在庫を豊富に確保</li> </ul>
専門性	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフにリハビリ専門職を採用</li> <li>質の高い移動技術提供</li> <li>シーティング技術、床ずれリスクへの対応</li> <li>介護福祉・福祉用具プランナーが用具の選定、フィッティングを行なう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門知識を高め、確実にお困り事を解決できる商品選定。他サービスと社内で連携し、生活全般の支援を行う</li> <li>相談員の用具の知識の向上やご利用者や家族に対するコミュニケーション</li> <li>OT、CW 資格者のみ勤務となっているため知識、経験に基づく対応が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集力を高め専門性と提案力に磨きをかけ付加価値の高いサービスを地域に提供</li> <li>営業全員がプロの目線で適切な選定とアドバイスできる体制を整備</li> <li>全員で福祉用具の知識を高め、より最適な福祉用具の提供ができるよう実践</li> </ul>
モニタリングの重視	<ul style="list-style-type: none"> <li>モニタリングの 6 ヶ月以外にも随時訪問し使用状況を把握し、不具合があれば修理交換</li> <li>モニタリングの徹底。3 ヶ月に 1 度、または 10 日以内モニタリング</li> <li>アフターフォローを重視し、都度担当 CM に報告</li> <li>状態が安定するまでは頻回に訪問</li> <li>毎月 1 回訪問して利用者の状態を確認し、ケアマネや他事業者へ報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>モニタリングアセスメントを通じて利用者の状況を随時把握</li> <li>目標に対して、何がアセスメントした時よりモニタリングで変化があったかなかったか等の成果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>モニタリング 3 ヶ月毎</li> <li>使用適合状況と定期的確認し、安全・安心なサービス提供を行う</li> </ul>
サービス内容の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>新しい技術、ロボット情報の提供</li> <li>小回りの出来る営業対応</li> <li>複数車両にて選定。電動カート専門店の為レンタル開始より毎月のメンテナンス及び緊急対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>残存能力の発揮。病院連携</li> <li>ACS、ISO、OHSAS 方針の浸透を図り、実践を通じて信頼される事業所となる</li> <li>ケアマネに対して、要望を 100% 目標で</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適正な用具選定フィッティングを第一に考えて行動</li> <li>ミーティングアセスメントや OH スケール活用による選定</li> <li>安全に利用できるように丁寧な指導、</li> </ul>

	1 事業所	2～10 事業所	11 事業所以上
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3 ヶ月ごとのモニタリング時にガスコンロのお掃除サービスとガス器具点検のサービス</li> <li>●</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対応</li> <li>● オリジナルカタログの配布や専門相談員による選定</li> <li>● 清潔かつ安全で正常な製品の提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 練習。月一度の訪問、点検による利用状況、利用適性の確認</li> <li>● 用具選定には必ず専門相談員がご本人と会い、CM 立会いのもと決定。</li> </ul>
担当制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個々の担当がフィッティングから納品、終了までを行う事で利用者様との密接なつながりを図っている。</li> <li>● 一担当制でより深く利用者、介護者の事を理解し、的確な相談、選定</li> <li>● サービス提供開始から終了まで専属担当にて対応</li> <li>● 迅速に動けるように担当制にしない</li> <li>● 担当以外の方の内容の把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者ごとに担当者を固定し、アセスメントから搬入、モニタリング、全てをおこなっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 居宅・エリアごとに担当を固定し、選定、モニタリング、点検を同じ相談員が行っている</li> <li>● 一貫専任制</li> </ul>
トータルな支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 同一施設内に居宅介護支援・訪問介護・通所介護を併設し、生活全般の支援が可能</li> <li>● 地域密着でひとつの事業所でトータルサポートする。</li> <li>● 用具だけではなく、居住環境や生活スタイルに伴い住宅改修でのアプローチや自費工事での対応。</li> <li>● ベテランが多いので身近な相談にのれる地域密着タイプを目指している</li> <li>● 他の福祉サービス事業との連携を密にし、利用者の生活全般を支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 用具貸与に拘らず多角的に見た生活総合支援</li> <li>● 生活に関わる困りごと全般を支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生活全般という事で他のサービス(住改)などを併せて、住環境改善の提案を行っている</li> <li>● 福祉用具に対する対応のみだけではなく、介護生活の相談相手となる</li> </ul>
ケアマネジャーとの連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ケアマネジャーの計画プランに基づき常にモニタリングと報告を行う</li> <li>● ケアマネジャーを含む他職種との連携を取り最良のサービスを進めていける様に取り組んでいる。</li> <li>● ケアマネジャーとの連携による利用者に適した用具の選定。</li> <li>● 担当のサ責、CM と同一事業所で情報の把握が早く、変更対応も迅速</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 居宅介護支援事業所との連携を図る為、報告を行う頻度を増やしていく</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アセスメント結果報告をCMヘフィードバックし、選定理由、導入商品の詳細を事前に知らせて情報共有</li> </ul>
卸業者・メーカーとの連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期的にメーカーによる新商品の紹介。外部サービス事業所向け研修会の実施</li> <li>● 近隣の卸会社を活用。対応出来る担当者が豊富にいる。</li> <li>● アセスメントにて利用者の状態を把握し選定した福祉用具がうまく適合できるものであるか、レンタル卸メーカーよりアドバイスを受け搬入搬出をサポートしてもらっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ループ会社の他職種連携でスムーズな支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 専門職との連携</li> </ul>
人材育成・専門性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 講習を受け、さらに勉強している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 専門性の強化を図り(研修等で)根拠をもった選定</li> <li>● 若手、中堅社員への勉強会、研修会の充実で人材の育成</li> <li>● 月3件のカンファレンス(事例検討会、2ヶ月に1回本社にて)</li> <li>● 管理者のマネジメント力向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● メーカー勉強会等で商品知識向上を図る</li> </ul>
デモ機・試用	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デモ機を利用し利用者に合った福祉用具を選定する。</li> <li>● カタログだけの説明だけに終わらないように、レンタル、購入、自費すべてに返品、交換、デモ(メーカーより)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お試し利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 出来るだけ利用者の希望にそえられる様にデモ機を活用した選定</li> </ul>
価格設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 卸会社と複数取引があり品揃えや価格の最低価格を基準に利用単位を決めている</li> <li>● 利用頻度の高い用具単位を低く設定し他のサービスを利用しやすくする。</li> </ul>		

図 3-79 特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていること（自由記述）

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
人材の確保、育成、資質向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>社員一人一人の用具や商品の事をよく理解し、いろいろな方向から見る事を常に全体または個人が勉強して実行する</li> <li>各担当のケース会議を定期的に行い個人のスキルアップとサービス向上を目指す</li> <li>用具の選定に関してはメーカー講習会や同業他社勉強会に参加。</li> <li>相談員の確保、相談員のスキル</li> <li>心身の状態を正しく理解するためOTと福祉用具専門相談員による研究会を隔月に開催し疾患特性研修や困難事例対応検討会を実施。</li> <li>独自の報告シート、住宅チェックシートなどを活用</li> <li>営業以外、多くの福祉用具相談員で即応性（迅速対応）が出来る様、日々研修を行っている</li> <li>フィッティング技術の講習実施。卸業者を3社契約し、商品数を揃えている</li> <li>一担当者の能力アップの為、レンタル・販売・住宅改修全てにおいて提案できる環境づくりと教育</li> <li>利用者、介護者に敬意をもって誠実に対応する感性を養う指導</li> <li>定期的に質の評価を行い、常にその改善をはかる</li> <li>生活動作に係わる全てのことに対応できる専門的なスキルを身に付ける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>メーカー研修の実施、参加</li> <li>選定力の向上</li> <li>社員のコミュニケーションを大事にし情報の共有を行う事でスキル向上を図る</li> <li>定期的な社内研修会や先輩社員、一般社員による事例のOJTを行う事で、社員のスキルの統一化。</li> <li>ICFモデルに基づいた社内研修を月に1回以上行い、すべての職員のレベルアップを図っている</li> <li>担当スタッフから対応する案件に対して必ず相談がくるように管理者が意識して声掛けを行っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門相談員の質、知識や対応のレベルアップのための勉強や情報交換ができる教育、指導体制</li> <li>メーカーによる勉強会参加。</li> <li>人員と人材の充足。</li> <li>専門相談員、事務員を含めた知識向上の勉強会や事例の共有により、良いサービスをできるレベルを上げている</li> <li>利用者が長期に渡り在宅生活を行えるように日頃から勉強（商品・疾病・介護保険制度）。</li> <li>商品勉強会の実施</li> <li>戦略リーダーを選任し、定期的に会議を行い事業所全体のボトムアップ</li> <li>SAPS会議の導入</li> <li>市場調査、社内勉強会の実施、展示会の開催等</li> <li>介護・障害の制度、福祉用具以外のサービスの研修・勉強会を行い、より専門性のある職員の育成を行っている</li> <li>適正な用具を提供するために知識習得するための研修やアセスメントを行う時間を確保。</li> <li>専門的な知識のスキルアップだけではなく、人間力の向上に向けて幅広い研修に取り組んでいる。</li> <li>社内研修だけではなく、外部研修への参加も事業所としてバックアップ。</li> <li>営業が一人で対応出来る様な知識の習得。</li> <li>日次ミーティング時に困難事例の対応方法を話し合いスキルアップを行う</li> </ul>
資格取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>常勤社員には全員、福祉用具専門相談員資格取得を指示</li> <li>職員全員が専門相談員の資格を持ち社内に OT を配置している</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具プランナー研修などの資格取得</li> </ul>
情報共有・管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>クラウドやタブレット端末を活用し、社内での正確な情報共有や迅速な発注、納品に努めている</li> <li>事業所内で即対応できるよう連絡を営業間で取りあっている。</li> <li>スタッフ同士の情報交換、共有を意識的に図る。週一回会議開催。</li> <li>ヘルパーなどの日頃の様子チェックをモニタリングとして随時 SNS で収集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各担当者のスケジュール管理の一元化</li> <li>担当エリア職員の連携</li> <li>情報共有を行う事で、スタッフ一人にかかる時間的負担を軽減</li> <li>営業、配送、事務員が常に情報を共用し、適切且つ適格なサービスを提供</li> <li>従業員の日程を共有し、柔軟な対応ができる様、常時お客様情報等も共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内顧客管理システムによる利用者最新情報の共有。</li> <li>営業全体で情報を共有し協力出来る体制</li> <li>iPadを導入し、より解り易い提案、報告を行う</li> </ul>
担当制・人員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>1人の担当者がアセスメント～選定まで一貫しておこなうことで、きめ細かいサービスを提供</li> <li>担当者を決めず情報を共有することで基本的に初期段階以降は誰でも対応できるように体制を整えている</li> <li>相談員以外に配送員を設け、即用具を納品出来る体制にしている</li> <li>1つのエリアを複数で担当し、急な依頼が来ても誰かが迅速に対応する事が出来る</li> <li>情報を共有し、一人の利用者に複数の担当で対応</li> <li>モニタリング、定期点検は毎月実行するため、メンテナンス担当者も協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者ごとに1担当者を固定し、アセスメントから搬入、モニタリング、全てをおこなっている</li> <li>営業担当者以外にメンテナンスに関わる担当者を設け、複数人の目でみる環境を整える</li> <li>主担当者の他、サポート担当者を設け、迅速対応</li> <li>利用者との信頼関係を築くため、担当営業制</li> <li>利用者の身体状況、生活環境を確認するアフターフォロースタッフの採用</li> <li>営業、モニタリング、住宅改修ごとに担当を分けて各専門員を置くことでサービスの充実を図っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当者が行けない場合でも連携をとって対応</li> <li>営業職、業務担当、モニタリング担当、納品担当配送員と役割分担を明確に設定しそれぞれの専門性を高める</li> <li>エリア割した営業人員配置</li> <li>モニタリング専従の配置</li> <li>住宅改修の専任者を置くことで、手すりの工事等の相談をスムーズに行える</li> <li>営業人員、事務人員等の確保</li> <li>担当を固定しているが、公休時、緊急対応時などは、違う担当が対応訪問等できるよう日頃から申し送りを行う。</li> <li>営業配送、モニタリング、受付のそれぞれ専門職が受け持つ事で、それぞれの</li> </ul>

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 担当者を固定しているが、故障時や急な納品に対応出来る様他スタッフも同行し、利用状況を把握</li> <li>● 訪問スタッフの負担軽減する為の役割分担ができる為の人員を確保</li> <li>● アフター専門員がおり、モニタリングに力を入れている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 時間が重なった時など他の担当者が対応するため日常的に利用者のサービス状況を確認し合う</li> <li>● 即時対応できるようチーム編成。個人で対応できない場合はチーム、チームで対応できない場合は店舗全体で対応。</li> <li>● 3ヶ月に1回のモニタリングを実施するため点検専門スタッフを配置</li> <li>● 営業以外のバックアップ体制を充実させる為に配送、住改といった部門に分けてチームでサポート出来る仕組みを設けている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスの質を高める</li> <li>● 365 日対応である為人員の確保、また相談員がシフト制で勤務している為、チームを作り 1 人の利用者に対して複数名が状況を知っている状態にする</li> </ul>
併設サービスとの連携、活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 訪問介護、居宅介護支援を併設。アセスメント時に他のニーズや課題があった場合にアドバイスを受けたりケアマネジャーに相談ができる</li> <li>● 居宅介護事務所が併設されているため、ケアマネジャーと綿密に連絡をとりあい、迅速に対応</li> <li>● 幅広い専門家(建築や大工、工業デザイナー)との連携。通行幅の拡張、扉のとり外し、壁の補強等が自社でできる(低価格や無償で)</li> <li>● 住宅改修での施工専門職員がおり、他事業所では対応出来ないような住環境整備及び用具選定が行える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デイ等併設している強みを生かし、現場の声を反映した商品選定、アフターフォローを実施</li> <li>● 訪問看護の重症を対応するステーションの併設であるため即日対応を行う。上限10人。</li> <li>● 併設の訪問介護員にも用具について訪問サービス提供時に不具合等を観察させ、早期発見に努めている</li> </ul>	
医療機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の生活全般を他の事業者や医療(担当医師、訪看)からの情報を得て把握し、自立への支援を行う</li> <li>● 地域医療機関と連携し、医療の確保が必要な利用者であっても安心、快適な在宅療養生活を送っていただけるような体制を整備。</li> </ul>	● 病院営業(義肢装具士)との連携	● 病院リハ室へ退院患者支援サービスを実施
多職種連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 担当ケアマネジャーの連絡を密にし、利用者様の状態を把握</li> <li>● 訪問前後のCM 他サービス事業者への連絡業務に力を入れている。</li> <li>● CMを含めたチームとして他業者と連携をとる</li> <li>● レンタル卸業者との連携を行い迅速な対応。</li> <li>● 卸事業者とも、新商品等の商品に関する情報交換の実施</li> </ul>	● レンタル卸会社との関係強化により、プラスαの協力体制をつくる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 他社のメンテナンスを利用、納品依頼をしない自社完結の納品やサービス提供体制がある</li> <li>● フィットニング、アセスメント力向上とケアマネジャーとの連携を密にする</li> </ul>
価格	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 卸会社との価格の相談により、利用単位を下げ、利用者の負担を軽減</li> <li>● 初期費用や値段による負担をかけないよう購入品などの価格を安く設定</li> <li>● 良く出る車いす、特殊寝台、手すりなどに価格を特に下げたものを用意</li> <li>● 低価格を実現する為、一番安い卸業者から仕入れる</li> <li>● 価格の市場調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● レンタル卸業者の1つと連携し、新製品、推奨品、よくできている商品を提供しただけ低価格で提供している</li> <li>● 軽度者向けの歩行者、手すり等比較的安価に設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本部の社員が全国的なニーズをとりまとめ、商品の選定や価格調整</li> <li>● 価格は市場価格を調べて設定</li> </ul>
迅速な対応(人員配置)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日祝日は動ける人間が対応</li> <li>● 利用者全体を把握している職員で連携を取り、迅速な対応</li> <li>● 各地域に担当 2 名以上が対応できるように人員体制を取り、緊急時等迅速な対応が取れる体制</li> <li>● 専門相談員 2、3 名毎に 1 名のサブメンバーをつけ、モニタリングや納品、回収</li> <li>● 営業プラスアフターアセスメント担当を置き、即時対応できる体制作り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者に対し納品回収担当をつけることによる即応性の強化</li> <li>● 原則地域割で人員を配置しているが、緊急時等の対応は、その時の条件にて、いち早く対応できるスタッフが対応</li> <li>● 土曜、祝日も 3 名以上人員を置き緊急時にも対応。</li> <li>● 各自にある程度の権限を与え短時間で決定できる体制</li> <li>● 緊急時には、当日対応を行い、翌日ケアマネに連絡・報告の徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 即時対応できる人員配置</li> <li>● スケジュールの共有化を図り、担当者以外の相談員でも最も早く対応出来る方法をとる</li> <li>● 営業マンと配送スタッフを別にして、迅速に対応</li> </ul>



	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス担当者が(平日)は同じ日に休みが重ならないように調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>土日祝日の人員を確保し、即応が必要な場合は管理者が対応</li> <li>特に急ぐケースでは担当者以外のスタッフでも急ぎで納品対応</li> </ul>	
迅速な対応 (連絡受付)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベルシステムを利用し24時間365日の受付を行っている</li> <li>電話はいつでもつながる様に、必要であれば夕方の依頼でも即対応</li> <li>訪問介護事業所と連携して24時間365日の電話対応。夜間の連絡は担当者かサ責につなげる体制を整備。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>時間外には携帯に転送になり状況により緊急対応</li> <li>事業所から1時間以内の地域でのみサービス提供。</li> <li>365日営業</li> <li>会社から貸与された携帯電話を常時持ち歩いて対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>365日対応、転送電話にて土、日、祝等対応</li> <li>社員一人に対し、携帯電話を貸与し、即連絡体制を整備。</li> <li>日曜、祝日に0120の緊急対応</li> </ul>
迅速な対応 (在庫・設備)	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社R、卸R、セニアカーレンタルを最大の強みにお客様の希望で行く場所まで安全運転同行指導。セニアカー専門整備常勤で即応性がある</li> <li>重要が高い商品は常に倉庫にあり、必要時には即日届けられる。</li> <li>自社在庫を確保。自社倉庫での商品在庫により、即対応。営業以外でも専門相談員として納品出来る体制</li> <li>即応対応が出来るように自社でメンテナンス施設を設置。</li> <li>会社として他の部所(介護事業部以外)からも手を借りる場合もある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レンタル取次数社と取引し、幅広い品揃えをすると共に自社在庫も持ち、即納体制を整えている</li> <li>在庫を店に置いて即対応</li> <li>事業所近くに卸業者があり、即日からデモ対応可能</li> <li>定番商品を在庫し、即日対応</li> <li>常時店内に在庫しておく商品を設定し、即日対応を可能にする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即対応できる在庫管理</li> <li>緊急対応が必要になるアイテムは常時在庫するようにしている</li> <li>即対応が行えるよう自社で消毒、保管。都心部でもきめ細かなサービスが提供できるよう物流体制を整備。</li> </ul>
品揃え	<ul style="list-style-type: none"> <li>多種多様な要望に対応出来る様、扱い品目を最大限増やす</li> <li>店舗販売も行っている為、商品の種類が豊富</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品ラインナップの充実化</li> <li>自社の取扱い品を増やして豊富な品揃えを実現し、常に在庫をコントロールする事で利用者の要望に応えている</li> <li>中規模商品センター(350坪)を立ち上げ品質向上と品揃えの充実を図る</li> <li>倉庫にカタログ記載商品の在庫を多めにするようにしている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レンタル卸を活用し、あらゆる利用者に対応できる商品種類の豊富さ</li> <li>レンタル卸4社と契約</li> <li>在庫品を多くすること</li> <li>在庫の充実と営業連携による納品体制強化</li> </ul>
デモ・試用	<ul style="list-style-type: none"> <li>無料お試し期間を設け、納得頂けるまでデモを続ける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用具選定では可能な限り試用に応えフイッティングを重視する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お試しレンタル</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>居宅事務所を分けて、移動がコンパクトにできるようにレンタル卸店も使い分け、ロスのない働きを目指す。</li> <li>他作業所が行っていないと思われること(例:モニタリング時のちょっとした清掃など)、商品だけでなく利用者、家族、ケアマネが喜ぶサービス</li> <li>管理者にPTを置くことにより、利用者の状態に最適な用具を選定する。</li> <li>ロボット情報の収集、提供。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>商品開発力(本社)</li> <li>一人の担当地域を広げないように心掛け、無駄な動きをせず、効率よく訪問できるようにしています</li> <li>SAPS 経営を通じて、ベテランから新人まで質の高い営業を行う</li> <li>アフターサービスを強化し顧客満足度の向上を図る</li> </ul>

### 16) 外部認証（シルバーサービス振興会のサービス認証など）の取得

サービス全般に関する外部認証（シルバーサービス振興会のサービス認証など）の取得については、「取得している」が24.9%、「取得していない」が69.4%となっている。

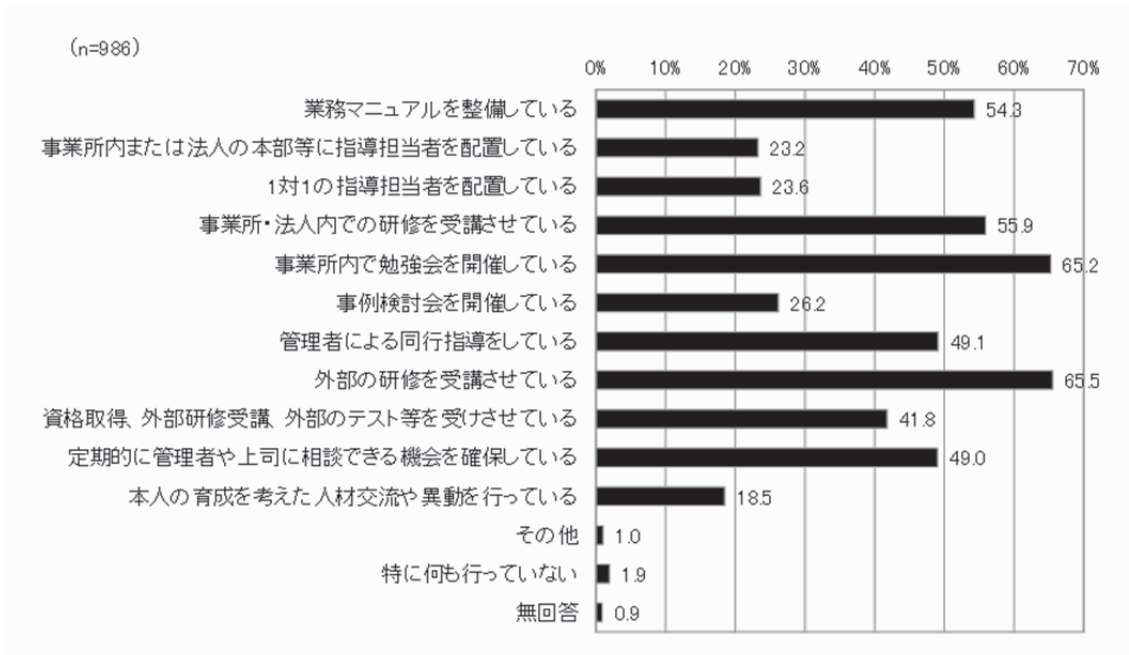
図 3-80 外部認証（シルバーサービス振興会のサービス認証など）の取得

全体	取得している	取得していない	無回答
986 100.0%	246 24.9%	684 69.4%	56 5.7%

### 17) 人材の育成について行っていること

マニュアル整備や研修、勉強会は半数以上の事業所が実施しているが、指導担当者を置いている事業所や事例検討会を行っている事業所は約4分の1であった。

図 3-81 人材の育成について行っていること



### 18) 業務を通じた指導の方法

業務を通じた指導の方法は、「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言している」が58.0%と最も多く、次いで、「利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングして助言している」が51.6%となっている。

図 3-82 業務を通じた指導の方法

全体	業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言している	利用者宅訪問時に先輩職員が同行している	チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている	利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングして助言している	その他	特に何も行っていない	無回答
986 100.0%	572 58.0%	406 41.2%	235 23.8%	509 51.6%	29 2.9%	53 5.4%	22 2.2%

19) 質の高いサービスを提供する上での課題

質の高いサービスを提供する上での課題は、「書類作成の負担が大きい」が 78.4%と最も多く、次いで、「計画書作成の負担が大きい」が 56.5%、「サービス担当者会議出席の負担が大きい」が 41.1%となっている。

図 3-83 質の高いサービスを提供する上での課題

全体	書類作成業務の負担が大きい	計画書作成の負担が大きい	サービス担当者会議出席の負担が大きい	時間外や休日の対応の負担が大きい	人材の確保・育成が困難	その他	無回答
986 100.0%	773 78.4%	557 56.5%	405 41.1%	193 19.6%	425 43.1%	20 2.0%	28 2.8%

(4) サービス提供の体制（設備）について

1) 設備の保有状況

設備の保有状況は、『点検・修理の設備』及び、『消毒の設備』では、「外部サービスを利用」が共に、約60%、「自社で保有・実施あり」が約40%となっている。『用具の在庫管理システム』では、「外部サービスを利用」が36.3%、「自社独自のシステム開発」が32.4%となっている。『事務システム』では、「自社独自のシステム開発」が35.8%、「市販システムを購入」が28.0%となっている。『配送・車両』では、「自社で保有・実施あり」が78.5%となっている。『ショールーム』は、「自社で保有・実施あり」が46.5%、「外部サービスを利用」が32.0%となっている。

図 3-84 設備の保有状況

	全体	自社で保有・実施あり	外部サービスを利用	無回答			
点検・修理の設備	986 100.0%	490 49.7%	561 56.9%	15 1.5%			
消毒の設備	986 100.0%	454 46.0%	595 60.3%	15 1.5%			
	全体	自社で独自システム開発	市販システムを購入	外部サービスを利用	なし	無回答	
用具の在庫管理システム	986 100.0%	319 32.4%	194 19.7%	358 36.3%	112 11.4%	19 1.9%	
	全体	自社で独自システム開発	在庫管理と一体のシステムを使用	市販システムを購入	外部サービスを利用	なし	無回答
事務システム	986 100.0%	353 35.8%	91 9.2%	276 28.0%	143 14.5%	127 12.9%	48 4.9%
	全体	自社で保有・実施あり	外部サービスを利用	無回答			
配送車両	986 100.0%	774 78.5%	306 31.0%	15 1.5%			
ショールーム	986 100.0%	458 46.5%	316 32.0%	214 21.7%			

## 2) 設備の保有形態

設備の保有形態は、『点検・修理の設備』、『消毒の設備』では、「複数事業所で共有」が、共に60%弱、「事業所専用の設備」が共に40%弱となっている。『配送車両』、『ショールーム』では、「事業所専用の設備」が共に、約80%、「複数事業所で共有」が10%前後となっている。

図 3-85 設備の保有形態

	全体	複数事業所で共有	事業所専用の設備	無回答
点検・修理の設備	490	269	186	35
	100.0%	54.9%	38.0%	7.1%
消毒の設備	454	267	162	25
	100.0%	58.8%	35.7%	5.5%
配送車両	774	79	612	83
	100.0%	10.2%	79.1%	10.7%
ショールーム	458	69	371	18
	100.0%	15.1%	81.0%	3.9%

## 3) シルバーサービス振興会の消毒工程管理認定の取得

シルバーサービス振興会の消毒工程管理認定の取得については、「認定あり」が40.7%、「認定なし」が33.5%であった。

図 3-86 シルバーサービス振興会の消毒工程管理認定の取得

	全体	認定あり	認定なし	無回答
消毒の設備	454	185	152	117
	100.0%	40.7%	33.5%	25.8%

## 4) 用具の在庫管理システム運用・管理の専従者の設置

システム運用・管理の専従者の設置は、『用具の在庫管理システム』及び、『事務管理システム』共に、「置いている」が約50%、「置いていない」が約45%であった。

図 3-87 システム運用・管理の専従者の設置

	全体	置いていない	置いている	無回答
用具の在庫管理システム	319	145	162	12
	100.0%	45.5%	50.7%	3.8%
事務システム	353	158	181	14
	100.0%	44.8%	51.2%	4.0%

### 5) 用具の在庫管理システム運用の専従者数

専従者数は、『点検・修理の設備』では、「10人以上」の事業所が15.7%と最も多く、次いで、「1人」が12.9%となっており、1事業所あたりの平均人数は5.8人であった。『消毒の設備』については、「10人以上」が20.7%と最も多く、次いで、「5～9人」が13.9%となっており、平均は6.8人であった。『用具の在庫管理システム』については、「1人」が40.1%と最も多く、平均は2.8人であった。『事務システム』では、「1人」が38.6%と最も多く、平均は、2.8人であった。『ショールーム』では、「1人」が23.1%と最も多く、平均は3.0人となっている。

図 3-88 専従者数

	全体	0人	1人	2人	3人	4人	5～9人	10人以上	無回答	平均
点検・修理の設備	490	27	63	53	39	22	49	77	160	5.8
	100.0%	5.5%	12.9%	10.8%	8.0%	4.5%	10.0%	15.7%	32.6%	-
消毒の設備	454	28	53	44	35	26	63	94	111	6.8
	100.0%	6.2%	11.7%	9.7%	7.7%	5.7%	13.9%	20.7%	24.4%	-
用具の在庫管理システム	162	0	65	28	13	6	22	5	23	2.8
	100.0%	0.0%	40.1%	17.3%	8.0%	3.7%	13.6%	3.1%	14.2%	-
事務システム	181	1	70	38	14	7	23	5	23	2.8
	100.0%	0.6%	38.6%	21.0%	7.7%	3.9%	12.7%	2.8%	12.7%	-
ショールーム	458	32	106	73	44	25	43	15	120	3.0
	100.0%	7.0%	23.1%	15.9%	9.6%	5.5%	9.4%	3.3%	26.2%	-

### 6) 事業所で保有している配送車両の台数

事業所で保有している配送車両の台数は、「5～9台」が19.1%と最も多く、次いで、「3台」が13.8%、「10台以上」が13.6%となっており、1事業所あたりの保有台数は6.0台であった。

図 3-89 事業所で保有している台数

	全体	1台	2台	3台	4台	5～9台	10台以上	無回答	平均
配送車両	774	74	89	107	72	148	105	179	6.0
	100.0%	9.6%	11.5%	13.8%	9.3%	19.1%	13.6%	23.1%	-

(5) サービス提供の体制（サービス連携）について

1) 9月分の請求実績がある居宅介護支援事業所数

9月分の請求実績がある居宅介護支援事業所数は、「100～199か所」の事業所が19.4%と最も多く、次いで、「50～100か所」が19.0%となっており、平均では102.7件であった。

図 3-90 9月分の請求実績がある居宅介護支援事業所数

全体	1か所	10～29か所	30～49か所	50～99か所	100～199か所	200か所以上	無回答	平均
986 100.0%	121 12.3%	151 15.3%	126 12.8%	187 19.0%	192 19.4%	140 14.2%	69 7.0%	102.7

2) 最も利用者数の多い居宅介護支援事業所の利用者が、自事業所の利用者全体に占める割合  
(9月実績)

最も利用者数の多い居宅介護支援事業所の利用者が、事業所の利用者全体に占める割合は、「5～9%」の事業所が、22.3%と最も多く、次いで、「10～19%」が20.0%となっており、平均は23.7%であった

図 3-91 最も利用者数の多い居宅介護支援事業所の利用者が、自事業所の利用者全体に占める割合  
(9月実績)

全体	4%以下	5～9%	10～19%	20～29%	30～49%	50%以上	無回答	平均(%)
986 100.0%	137 13.9%	219 22.3%	203 20.6%	91 9.2%	83 8.4%	170 17.2%	83 8.4%	23.7

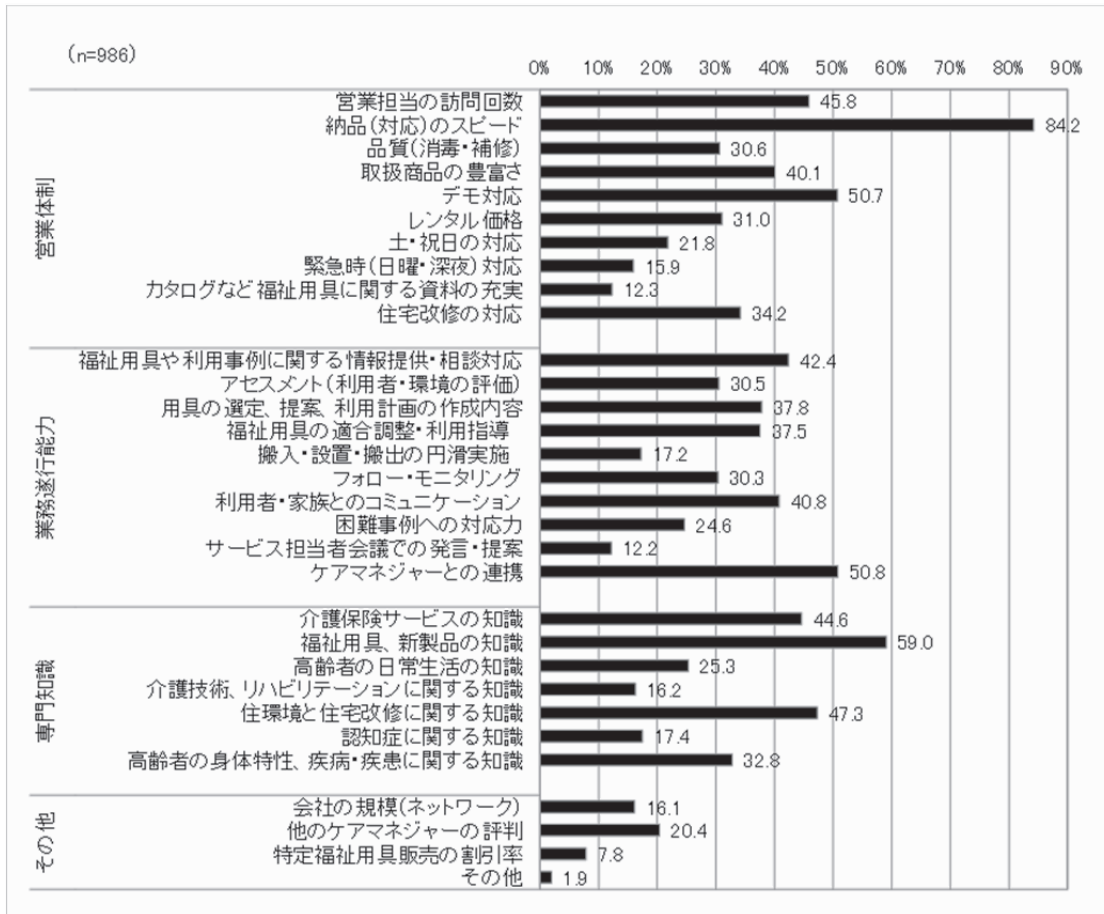
3) 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと

営業体制として「納品のスピード」が最も多く8割以上の事業所で重視されている。

「デモ対応」は約半数の事業所が重視している。

次いで専門知識として「福祉用具・新製品の知識」、業務遂行能力として「ケアマネジャーとの連携」が約半数の事業所で重視されている。

図 3-92 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと



4) 福祉用具サービスの提供についての病院や介護保険施設との継続的な関わり

福祉用具サービスの提供についての病院や介護保険施設との継続的な関わりについては、「病院・医療機関および施設と関わりがある」が45.9%であった。

図 3-93 福祉用具サービスの提供についての病院や介護保険施設との継続的な関わり

全体	病院・医療機関および施設と関わりがある	病院・医療機関と関わりがある	施設と関わりがある	いずれともかかわりがない	無回答
986	453	106	79	288	60
100.0%	45.9%	10.8%	8.0%	29.2%	6.1%



5) 「病院・医療機関」「介護保険施設」と関わりがある件数

『医院・医療機関』と関わりがある件数については、「3カ所」が16.6%、「10～19カ所」が15.0%、「1カ所」が13.6%、「5カ所」が13.2%となっており、1事業所が関わりのある件数の平均は7.5件であった。また、『介護保険施設』と関わりがある件数については、「10～19カ所」が19.4%、「20カ所以上」が17.3%となっており、平均は13.7件であった。

図 3-94 「病院・医療機関」「介護保険施設」と関わりがある件数

	全体	1カ所	2カ所	3カ所	4カ所	5カ所	6～9カ所	10～19カ所	20カ所以上	無回答	平均
病院・医療機関と関わりがある	559	76	72	93	39	74	49	84	40	32	7.5
	100.0%	13.6%	12.9%	16.6%	7.0%	13.2%	8.8%	15.0%	7.2%	5.7%	-
介護保険施設と関わりがある	532	50	56	66	28	71	32	103	92	34	13.7
	100.0%	9.4%	10.5%	12.4%	5.3%	13.3%	6.0%	19.4%	17.3%	6.4%	-

6) 病院や介護保険施設と連携する職種

病院や介護保険施設と連携する職種については、「リハ専門職 (PT、OT、ST 等)」が60.9%と最も多く、「介護支援専門員 (施設の場合)」が42.1%、「MSW (病院の場合)」が41.5%となっている。

図 3-95 病院や介護保険施設との連携\_連携する職種

全体	リハ専門職 (PT、OT、ST 等)	看護師	MSW (病院の場合)	介護支援専門員 (施設の場合)	生活相談員 (施設の場合)	その他	連携していない	無回答
986	600	190	409	415	303	7	115	47
100.0%	60.9%	19.3%	41.5%	42.1%	30.7%	0.7%	11.7%	4.8%

7) 病院や介護保険施設との連携の内容

病院や介護保険施設との連携の内容については、「退院・退所時のカンファレンスへの参加」が64.0%と最も多く、次いで、「退院・退所前訪問への同行」が50.8%であり、いずれも、退院・退所時となっている。

図 3-96 病院や介護保険施設との連携\_連携の内容

全体	退院・退所前訪問への同行	退院・退所時カンファレンスへの参加	退院・退所後の居宅訪問への同行	退院・退所後のモニタリング・フィードバック	その他	連携していない	無回答
986	501	631	318	175	9	107	61
100.0%	50.8%	64.0%	32.3%	17.7%	0.9%	10.9%	6.2%

8) 病院や介護保険施設との継続的な関わりがある場合、福祉用具貸与事業所のサービスとしてどのようなメリットがあるか

病院や介護保険施設との継続的な関わりがある場合の福祉用具貸与事業所のサービスのメリットは、「病院、施設での福祉用具利用状況をふまえた福祉用具サービスの提案ができる」が48.0%、「退院、退所後に福祉用具を利用する可能性のある要介護者の状態をフォローできる」が36.4%であり、いずれも福祉用具に関する場合となっている。

図 3-97 病院や介護保険施設との継続的な関わりがある場合、福祉用具貸与事業所のサービスとしてどのようなメリットがあるか

全体	福祉用具貸与サービスを利用して利用者の状態をフォローできる	退院、退所後に福祉用具を利用する可能性のある要介護者の状態をフォローできる	病院、施設での福祉用具利用状況をふまえた福祉用具サービスの提案ができる	病院、施設の医療専門職とのネットワークが形成できる	その他	無回答
986 100.0%	273 27.7%	359 36.4%	473 48.0%	244 24.7%	6 0.6%	81 8.2%

9) 病院や介護保険施設と継続的な関わりがある場合、退院・退所前のカンファレンスに出席することはあるか

病院や介護保険施設と継続的に関わりがある場合、退院・退所前のカンファレンスに出席することはあるか、については、「毎月ではないが継続的に出席の機会がある」が36.0%、「毎月いずれかの施設で出席の機会がある」が21.9%であり、「まれに出席の機会がある」を含めると、85%が出席の機会があると回答している。

図 3-98 病院や介護保険施設と継続的関わりがある場合、退院・退所前のカンファレンスへの出席することはあるか

全体	毎月いずれかの施設で出席の機会がある	毎月ではないが継続的に出席の機会がある	まれに出席の機会がある	出席の機会はない	無回答
986 100.0%	216 21.9%	355 36.0%	267 27.1%	69 7.0%	79 8.0%

10) 福祉用具の選定、適合調整についてリハ専門職と連携する機会

福祉用具の選定、適合調整についてリハ専門職と連携する機会については、「ケースによって協議する機会をつくることある」が63.5%となっている。

図 3-99 福祉用具の選定、適合調整についてリハ専門職と連携する機会

全体	個別ケースについて協議する機会が定期的にある	ケースによって協議する機会をつくることある	ケース対応ではないが技術の研修、指導を受ける機会がある	リハ専門職と連携する機会はない	無回答
986 100.0%	172 17.4%	626 63.5%	54 5.5%	95 9.6%	39 4.0%

(6) サービスの質確保のための取り組みや課題について

サービスの質確保のための取り組みや課題について、法人の事業所数別の主な回答内容は以下のとおりであった。

図 3-100 サービスの質確保のための取り組みや課題についての自由意見（自由記述）

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
質確保の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 営業とモニタリングとの分業によりスピーディな対応と緊急性が必要な際の対応が行え、ケアマネや利用者からの信頼を得られるよう心がける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社員の生活の質を向上させ、それがお客様の生活の質を向上させる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務改善、クレーム管理等、質の向上を目標とし全社で情報提供</li> <li>● 自社利用者アンケートでお客様の声を反映しサービス向上に取り組む</li> </ul>
サービスの質向上に向けた課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスの質を上げる為の役割分担</li> <li>● 福祉用具サービス事業所が過当競争のため、現在以上に売上を伸ばす事は考えていません。赤字にならぬよう、人員の配置を考える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社内で苦情やイレギュラーな故障が発生した場合は翌日には事例検討を行って情報共有を図っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 他職種との連携が不十分</li> <li>● モニタリング実施時期、内容の向上による、関連職との連携強化</li> </ul>
社員教育・人材確保・育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修(外部)の機会があれば参加に努めている。小さな会社なりにネットワークを軽くし取り扱う品数をできるだけ揃え、身体状況に応じてできる限り対応できるよう心掛けている</li> <li>● 研修会への派遣・社内勉強会・メーカーによるデモ、説明会・福祉機器展示会への派遣・他部門(補装具部門との連携)</li> <li>● サービスに係る人のコミュニケーションを大切にしている</li> <li>● 外部研修や勉強会等に積極的に参加し情報収集</li> <li>● 週1回、必ず利用者の案件事例を元に各営業から質問等を全員で共有する機会を設けている</li> <li>● 書類業務を円滑に行い、福祉用具の選定知識をより充実させていくこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● メーカーによる商品勉強会を定期的に行い、社員の商品知識の向上に努めている</li> <li>● 訪看から疾患を持つ人の指導や必要な資質指導を受けられる</li> <li>● モチベーションの向上</li> <li>● 理事会、定例会で情報を共有し、課題などに取り組み、内部学習会、外部研修会等でメンバーのスキルアップに努める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特に新人~若手専門相談員の教育に注力</li> <li>● 定期的に所内会議を行い、サービス提供の質について話し合いをしている</li> <li>● 福祉用具専門相談員を含めた事業所内の連携力の向上</li> <li>● 書類作成の精度、ファイリングについて質向上と、一人一人の課員の今以上の知識、対応力の向上</li> <li>● 定期的な研修の開催。新商品についての勉強会。情報の共有</li> <li>● 人材育成が最も重要であるため、社内での人材育成に力を入れている(研修の実施、勉強会の実施等)</li> <li>● 関わる職種の方との連携や社内でのケース共有と事例検討</li> <li>● 連携強化による即日対応、福祉用具のプロとしての知識・提案力向上に向けた研修</li> <li>● コミュニケーションによる情報の共有</li> <li>● サービスの質の向上を目指し、福祉用具や住宅改修のプロの育成</li> </ul>
人材確保・育成の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個々のスキルにバラつきがある。個人スキルの平準化が課題</li> <li>● 人材の確保・育成</li> <li>● 人手不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人材の確保、採用が課題</li> <li>● 専門性の強化を図る為の研修を行ってはいるが、現場で活かされていない</li> <li>● 福祉用具専門相談員の増員、1人あたりの利用者数</li> <li>● スタッフの能力レベルの均一化・事務作業・営業作業のマニュアル化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人材の確保と育成。</li> <li>● 若手で有望な、将来性の有る社員の離職(所得面)</li> <li>● 人材確保が課題</li> <li>● 人員不足、地域密着やサービスをもっと充実させていく為の人員配置</li> </ul>
制度に関連する課題・要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業所の指定に於ける人員の資格要件の変更については、問題有。又、福祉用具プランナーは資格要件に入れるべき</li> <li>● ケア会議等の開催により時間の拘束が余儀なくされ、効率の良いサービス提供ができない場合が増えている</li> <li>● 制度上、必要な書類や記録、担当者会議等が多く、利用者と接する時間が削られ本当のサービスが行えない</li> <li>● サービス計画書作成に当たり、システム導入し、身体状況など入力しているが、1名の作成時間がかかり、収支を考えると負担が大きい</li> <li>● 振興局ごとに個別実地指導の内容が異なり、明確な指示が出ていない事柄が多く、必要書類における質の</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自費レンタルの位置付けをどうしていくか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 介護保険のルールを遵守しない業社が多く、現場が混乱するケースがある</li> <li>● 特養などの介護保険施設、介護付き有料老人ホーム、病院への介護保険レンタル適用になれば医療との連携が図れる</li> </ul>

	1 事業所	2～10 事業所	11 事業所以上
	<p>確保に課題がある</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自費ベッド(介護保険上利用可の方) 認定額の枠を越えると福祉用具を自費にするというのは大きな課題</li> <li>● リハ専門職の中には住環境や福祉用具の選定に知識も経験がない場合も多く連携の意義が感じられない。</li> </ul>		
コストと価格に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利益が少ない為運営上今後どうするか課題</li> <li>● 貸与価格を下げる為計画書作成の事務作業の軽減が必要。</li> <li>● 価格競争が厳しい中、利用者様にご利用しやすい価格に努めていますが、デモコスト・消毒コストなど様々なコストがかかるため、あまり極端な低価格というものは困る</li> <li>● 2018 年に改定があるが社員の生活の確保ができるか不安である</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 介護保険申請前の相談</li> </ul>	
その他の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● へき地にある事業所なので研修会への参加の負担が大きい</li> <li>● 利用者の数が多く、書類等対応しきれない</li> <li>● 大手事業所との卸値の違いが課題</li> <li>● 現在の業界は規模の経済を利かせた事業所の評価が高い。小規模事業所であっても質の高いサービス提供を行う事業所が評価される仕組みが必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 医療従事者、看護師などが福祉用具の身勝手なアドバイスをするケースが多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務量が多く負担となっている</li> <li>● 新鮮な情報を常に取り込む努力をしているが、非常に大変な労力と時間を要するため難しい</li> </ul>

### 3-4. 居宅介護支援事業所アンケート調査結果

#### (1) 事業所の基本情報について

##### 1) 事業所の所在地

事業所の所在については、以下のとおりであった。

図 3-101 事業所の所在地

全体	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県
1899	94	29	36	8	21	21	38	12	12	34	70	41	243	129	69	19
100.0%	4.9%	1.5%	1.9%	0.4%	1.1%	1.1%	2.0%	0.6%	0.6%	1.8%	3.7%	2.2%	12.9%	6.8%	3.6%	1.0%
石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	
15	14	0	35	30	48	83	3	32	44	204	99	19	22	5	22	
0.8%	0.7%	0.0%	1.8%	1.6%	2.5%	4.4%	0.2%	1.7%	2.3%	10.7%	5.2%	1.0%	1.2%	0.3%	1.2%	
岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答	
32	68	17	6	6	34	8	89	3	6	0	14	15	33	11	6	
1.7%	3.6%	0.9%	0.3%	0.3%	1.8%	0.4%	4.7%	0.2%	0.3%	0.0%	0.7%	0.8%	1.7%	0.6%	0.3%	

##### 2) 事業所の開設年

事業所の開設年数は、「2000年」が23.0%、「2001～2005年」が22.9%、「2006～2010年」が21.1%となっている。

図 3-102 事業所の開設年

全体	～1999年	2000年	2001～ 2005年	2006～ 2010年	2011年以 降	無回答
1899	156	438	434	400	309	162
100.0%	8.2%	23.0%	22.9%	21.1%	16.3%	8.5%

##### 3) 特定事業所加算

特定事業所加算については、「算定していない」が60.6%となっている。

図 3-103 特定事業所加算

全体	特定事業 所加算Ⅰ を算定	特定事業 所加算Ⅱ を算定	特定事業 所加算Ⅲ を算定	算定して いない	無回答
1899	58	398	248	1153	42
100.0%	3.1%	21.0%	13.1%	60.6%	2.2%

#### 4) 給付管理を行っている実利用者数（居宅介護支援）

居宅介護支援において、給付管理を行っている実利用者数は、「30～49人」の利用者が在籍する事業所が18.2%と最も多く、次いで、「70～99人」が16.7%、「100～149人」が16.1%となっており、1事業所あたりの利用者数の平均は、75.0人であった。

図 3-104 給付管理を行っている実利用者数（居宅介護支援）

全体	～9人以下	10～29人	30～49人	50～69人	70～99人	100～149人	150人以上	無回答	平均
1899 100.0%	142 7.5%	271 14.3%	347 18.2%	284 15.0%	317 16.7%	305 16.1%	187 9.8%	46 2.4%	75.0

#### 5) 給付管理を行っている実利用者数（介護予防支援）

介護予防支援において、給付管理を行っている利用者数は、「5～9人」の利用者が在籍する事業所が16.4%と最も多く、次いで、「1～4人」が14.6%、「30人以上」が14.3%となっており、1事業所あたりの利用者数の平均は15.6人であった。

図 3-105 給付管理を行っている実利用者数（介護予防支援）

全体	0人	1～4人	5～9人	10～14人	15～19人	20～29人	30人以上	無回答	平均
1899 100.0%	210 11.1%	277 14.6%	311 16.4%	263 13.8%	179 9.4%	260 13.7%	271 14.3%	128 6.7%	15.6

#### 6) 事業所に併設しているサービス

事業所に併設しているサービスについては、「訪問介護（介護予防含む）」が46.3%と最も多く、次いで、「通所介護（介護予防含む）」が38.3%となっている。

図 3-106 事業所に併設しているサービス

全体	病院・診療所・歯科診療所	訪問介護（介護予防含む）	訪問看護（介護予防含む）	訪問リハビリテーション（介護予防含む）	通所介護（介護予防含む）	通所リハビリテーション（介護予防含む）	福祉用具貸与・販売（介護予防含む）	認知症対応型通所介護（介護予防含む）	地域包括支援センター	介護老人福祉施設（地域密着型を含む）	介護老人保健施設	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）（介護予防含む）	その他	無回答
1899 100.0%	250 13.2%	879 46.3%	354 18.6%	119 6.3%	728 38.3%	226 11.9%	132 7.0%	88 4.6%	156 8.2%	241 12.7%	160 8.4%	138 7.3%	281 14.8%	220 11.6%

### 7) 事業所の職員体制

事業所の職員体制については、『ケアマネジャー』では、“常勤実人数”が、「1人」が26.4%、「2人」が21.3%、内、主任介護支援専門員は、「0人」が40.3%、「1人」が36.3%となっている。

図 3-107 事業所の職員体制

		全体	0人	1人	2人	3人	4人	5人以上	無回答	平均
ケアマネジャー	常勤実人数	1899	15	502	404	382	251	340	5	3.0
		100.0%	0.8%	26.4%	21.3%	20.1%	13.2%	17.9%	0.3%	-
	常勤実人数 (うち主任介護支援専門員)	1899	765	689	284	105	35	16	5	1.0
		100.0%	40.3%	36.3%	15.0%	5.5%	1.8%	0.8%	0.3%	-
	非常勤実人数	1899	1289	373	143	46	27	16	5	0.5
		100.0%	68.0%	19.6%	7.5%	2.4%	1.4%	0.8%	0.3%	-
事務職員・その他	常勤換算数	1899	316	402	369	314	210	283	5	2.5
		100.0%	16.6%	21.2%	19.4%	16.5%	11.1%	14.9%	0.3%	-
	常勤実人数	1899	1483	350	36	11	2	12	5	0.3
		100.0%	78.1%	18.4%	1.9%	0.6%	0.1%	0.6%	0.3%	-
	常勤実人数 (うち主任介護支援専門員)	1899	1874	16	2	0	1	1	5	0.0
		100.0%	98.6%	0.8%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.3%	-
事務職員・その他	非常勤実人数	1899	1709	154	23	5	1	2	5	0.1
		100.0%	89.9%	8.1%	1.2%	0.3%	0.1%	0.1%	0.3%	-
	常勤換算数	1899	1607	248	20	10	4	5	5	0.2
		100.0%	84.5%	13.1%	1.1%	0.5%	0.2%	0.3%	0.3%	-

(2) 回答者（介護支援専門員）について

1) 介護支援専門員としての業務経験年数

介護支援専門員としての業務経験年数は、「10～13年未満」が24.0%と最も多く、次いで、「4年以下」が17.7%となっており、平均年数は8.8年であった。

図 3-108 介護支援専門員としての業務経験年数

全体	4年以下	5～7年未満	7～9年未満	9～10年未満	10～13年未満	13～15年未満	15年以上	無回答	平均
1899	336	260	241	176	457	191	213	25	8.8
100.0%	17.7%	13.7%	12.7%	9.3%	24.0%	10.1%	11.2%	1.3%	-

2) 現在の担当利用者数

現在の担当利用者数は、「35～39人」が26.6%、「30～34人」が25.7%となっており、1人あたりの担当利用者数の平均は29.7人であった。

図 3-109 現在の担当利用者数

全体	19人以下	20～24人	25～29人	30～34人	35～39人	40人以上	無回答	平均
1899	265	168	234	488	505	195	44	29.7
100.0%	14.0%	8.8%	12.3%	25.7%	26.6%	10.3%	2.3%	-

3) 「介護支援専門員」のほかに保有している資格

「介護支援専門員」のほかに保有している資格については、「介護福祉士」が62.2%となっている。

図 3-110 「介護支援専門員」のほかに保有している資格

全体	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師	准看護師	理学療法士	作業療法士	社会福祉士	介護福祉士
1899	0	1	14	23	2	247	60	4	4	315	1181
100.0%	0.0%	0.1%	0.7%	1.2%	0.1%	13.0%	3.2%	0.2%	0.2%	16.6%	62.2%

	視能訓練士	義肢装具士	歯科衛生士	言語聴覚士	栄養士	精神保健師	ホームヘルパー	ホームヘルパー	福祉用具	その他	無回答
	2	1	56	3	42	45	118	523	95	186	45
	0.1%	0.1%	2.9%	0.2%	2.2%	2.4%	6.2%	27.5%	5.0%	9.8%	2.4%

4) 主任介護支援専門員資格の有無

主任介護支援専門員の資格の有無については、「あり」が47.0%、「なし」が46.7%となっている。

図 3-111 主任介護支援専門員資格の有無

全体	あり	なし	無回答
1899	893	887	119
100.0%	47.0%	46.7%	6.3%



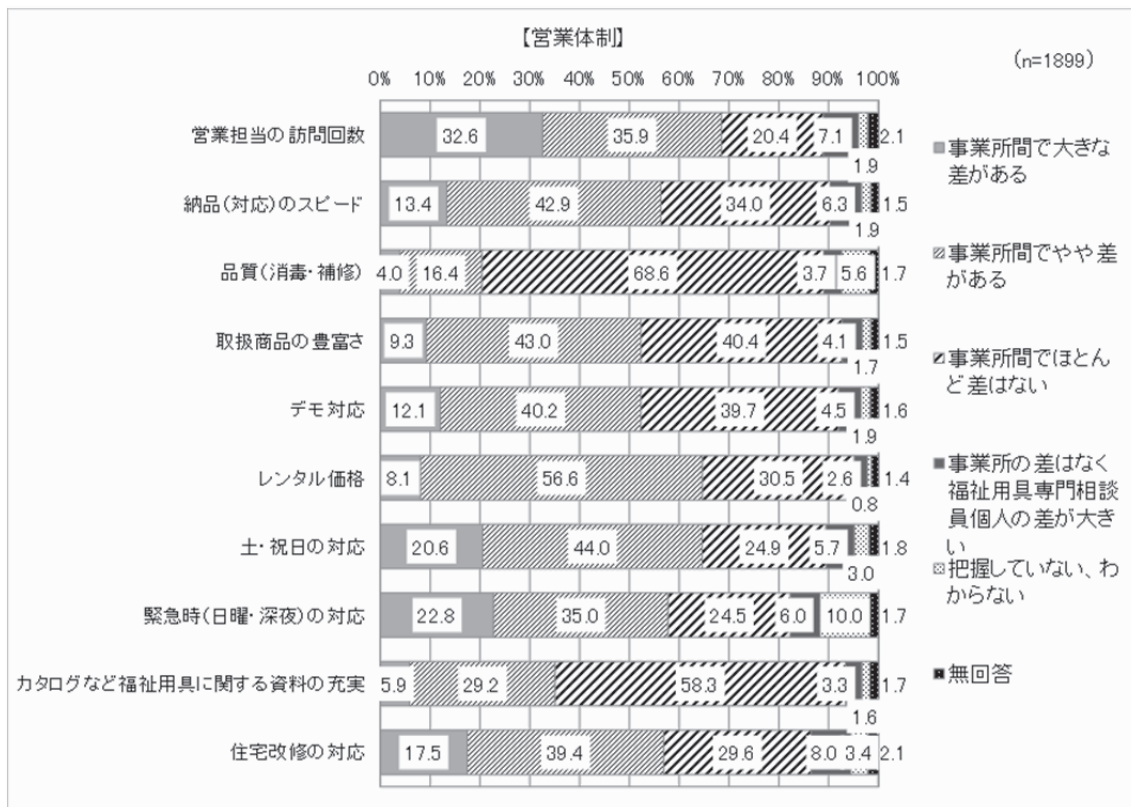
(3) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価について

1) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価は、『営業担当の訪問回数』では、「事業所間で大きな差がある」が32.8%、「事業所間でやや差はある」が35.9%となっている。『納品（対応）のスピード』（42.9%）、『取扱商品の豊富さ』（43.0%）、『レンタル価格』（56.6%）、『土・祝日の対応』（44.0%）、『緊急時（日曜・深夜）の対応』（44.0%）、『住宅改修の対応』（39.4%）では、「事業所間でやや差がある」が最も多くなっている。

『デモ対応』では、「事業所間でやや差がある」が40.2%、「事業所間でほとんど差はない」が39.7%となっている。『カタログなど福祉用具に関する資料の充実』では、「事業所間でほとんど差はない」が58.3%となっている。

図 3-112 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（営業体制の評価）

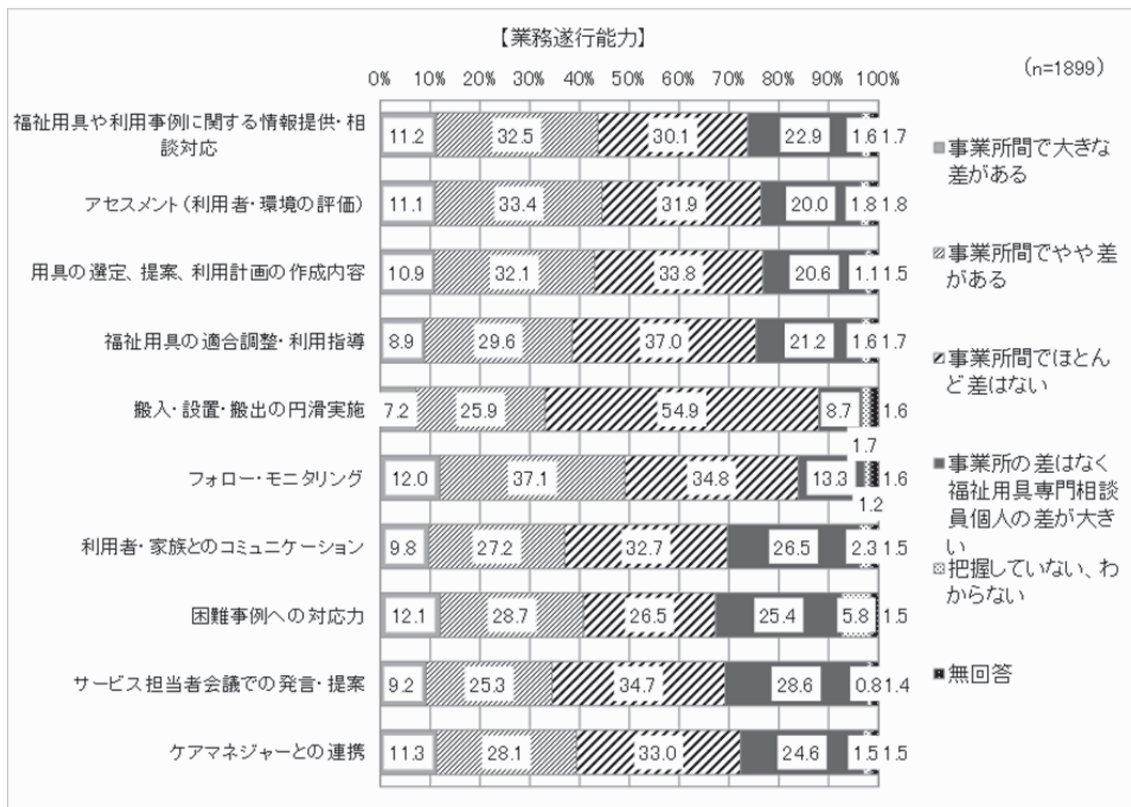


## 2) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（営業遂行能力の評価）

福祉用具貸与事業所の営業遂行能力の評価については、『福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応』、『アセスメント（利用者・環境の評価）』、『用具の選定、提案、利用計画の作成内容』、『フォロー・モニタリング』、『利用者・家族とのコミュニケーション』、『困難事への対応力』、『サービス担当者会議での発言・提案』、『ケアマネジャーとの連携』については、「事業所間で大きな差がある」と「事業所間でやや差がある」が共に、約 30%となっている。『福祉用具の適合調整の作成内容』では、「事業所間で大きな差がある」が 29.6%、「事業所間でやや差がある」が 37.0%となっている。

『搬入・設置・搬出の円滑実施』では、「事業所間で大きな差がある」が 25.9%、「事業所間でやや差がある」が 54.9%となっている。

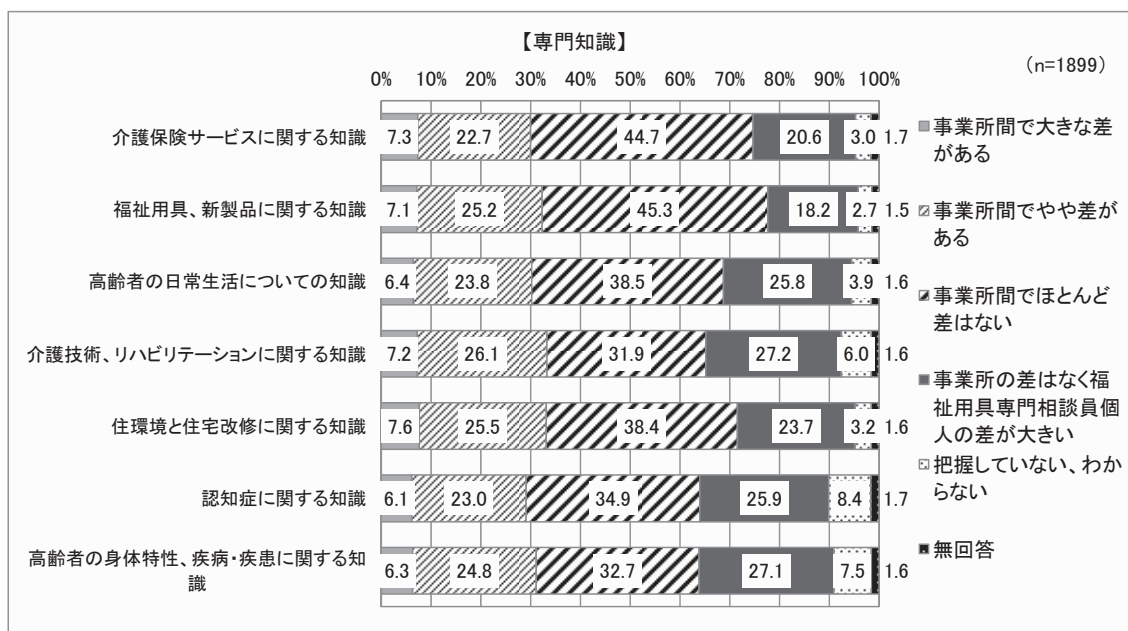
図 3-113 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（営業遂行能力の評価）



### 3) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（専門知識の評価）

福祉用具貸与事業所の専門知識の評価については、『介護保険サービスに関する知識』、『福祉用具、新製品に関する知識』では、「事業所間でほとんど差はない」が45%前後となっている。『高齢者の日常生活についての知識』、『住環境と住宅改修に関する知識』では、「事業所間でほとんど差はない」が約40%となっている。『介護技術、リハビリテーションに関する知識』、『認知症に関する知識』、『高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識』では、「事業所間でほとんど差はない」が約30%、「事業所間でやや差がある」及び、「事業所の差はなく福祉用具専門相談員個人の差が大きい」が、共に、約25%となっている。

図 3-114 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（専門知識の評価）



(4) 福祉用具貸与事業所との関わりについて

1) 日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数

日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数は、「5～6事業所」が28.1%と最も多く、次いで、「7～9事業所」が23.7%となっている。また、関わりのある福祉用具貸与事業所の内、『新しい福祉用具に関する情報や利用に適した福祉用具選定について相談できる事業所』は、「3～4事業所」が38.3%、「0～2事業所」が22.2%となっている。

図 3-115 日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数

	全体	0～2事業所	3～4事業所	5～6事業所	7～9事業所	10～14事業所	15事業所以上	無回答	平均
日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数	1899 100.0%	68 3.6%	394 20.7%	533 28.1%	451 23.7%	326 17.2%	100 5.3%	27 1.4%	7.2
うち、新しい福祉用具に関する情報や利用者に適した福祉用具の選定について相談できる事業所数	1899 100.0%	421 22.2%	729 38.3%	400 21.1%	188 9.9%	101 5.3%	20 1.1%	40 2.1%	4.4

2) 福祉用具専門相談員の数

福祉用具専門相談員の人数は、「7～9人」の事業所が22.6%と最も多く、次いで、「5～6人」が21.7%、「10～14人」が20.1%となっており、1事業所あたりの人数の平均は7.8人であった。また、『相談できる福祉用具専門相談員の人数』は、「3～4人」が36.1%であった。

図 3-116 福祉用具専門相談員の数

	全体	0～2人	3～4人	5～6人	7～9人	10～14人	15人以上	無回答	平均
福祉用具専門相談員の数	1899 100.0%	69 3.6%	329 17.3%	413 21.7%	428 22.6%	381 20.1%	132 7.0%	147 7.7%	7.8
相談できる福祉用具専門相談員の数	1899 100.0%	385 20.3%	685 36.1%	390 20.5%	201 10.6%	118 6.2%	27 1.4%	93 4.9%	4.6

### 3) 通常業務での福祉用具専門相談員との連携

通常業務での福祉用具専門相談員との連携については、「福祉用具を導入したい利用者について、適切な用具について意見を求める」が 88.7%と最も多く、次いで、「福祉用具導入を検討する際、一緒に利用者宅を訪問する」が 85.6%、「新製品等の情報提供を受けている」が 82.4%となっている。

図 3-117 通常業務での福祉用具専門相談員との連携

全体	新製品等の 情報提供を 受けている	福祉用具貸 与事業所等 が主催する 勉強会に参 加している	福祉用具の 導入の必要 性について 相談する	福祉用具を 導入したい 利用者につ いて、適切 な用具につ いて意見を 求める	導入したい 福祉用具を あらかじめ 選定した上 で、調達を 依頼する	福祉用具の 導入を検討 する際、一 緒に利用者 宅を訪問す る	その他	無回答
1899 100.0%	1564 82.4%	474 25.0%	1220 64.2%	1685 88.7%	1060 55.8%	1626 85.6%	63 3.3%	18 0.9%

#### 4) 福祉用具貸与業者の選定ポイント

福祉用具貸与業者の選定ポイントについて、『1位』は、「納品（対応）のスピード」で、25.0%となっている。『2位』、『3位』についても「納品（対応）のスピード」が最も多くなっている。

図 3-118 福祉用具貸与業者の選定ポイント

	全体	営業担当の訪問回数	納品（対応）のスピード	品質（消費・補修）	取扱商品の豊富さ	デモ対応	レンタル価格	土・祝日の対応	緊急時（日曜・深夜）対応	カタログなど福祉用具に関する資料の充実	住宅改修の対応	福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応
1位	1899	13	483	28	27	58	78	12	22	1	13	220
	100.0%	0.7%	25.0%	1.5%	1.4%	3.1%	4.1%	0.6%	1.2%	0.1%	0.7%	11.6%
2位	1899	22	264	29	52	137	106	49	37	3	21	140
	100.0%	1.2%	13.7%	1.5%	2.7%	7.2%	5.6%	2.5%	1.9%	0.2%	1.1%	7.4%
3位	1899	18	197	42	77	153	126	39	45	6	48	106
	100.0%	0.9%	10.4%	2.2%	4.1%	8.1%	6.6%	2.1%	2.4%	0.3%	2.5%	5.6%
4位	1899	20	122	32	72	160	93	75	42	10	71	109
	100.0%	1.1%	6.4%	1.7%	3.8%	8.4%	4.9%	3.9%	2.2%	0.5%	3.7%	5.7%
5位	1899	41	98	17	76	128	111	67	55	14	109	58
	100.0%	2.2%	5.2%	0.9%	4.0%	6.7%	5.8%	3.5%	2.9%	0.7%	5.7%	3.1%

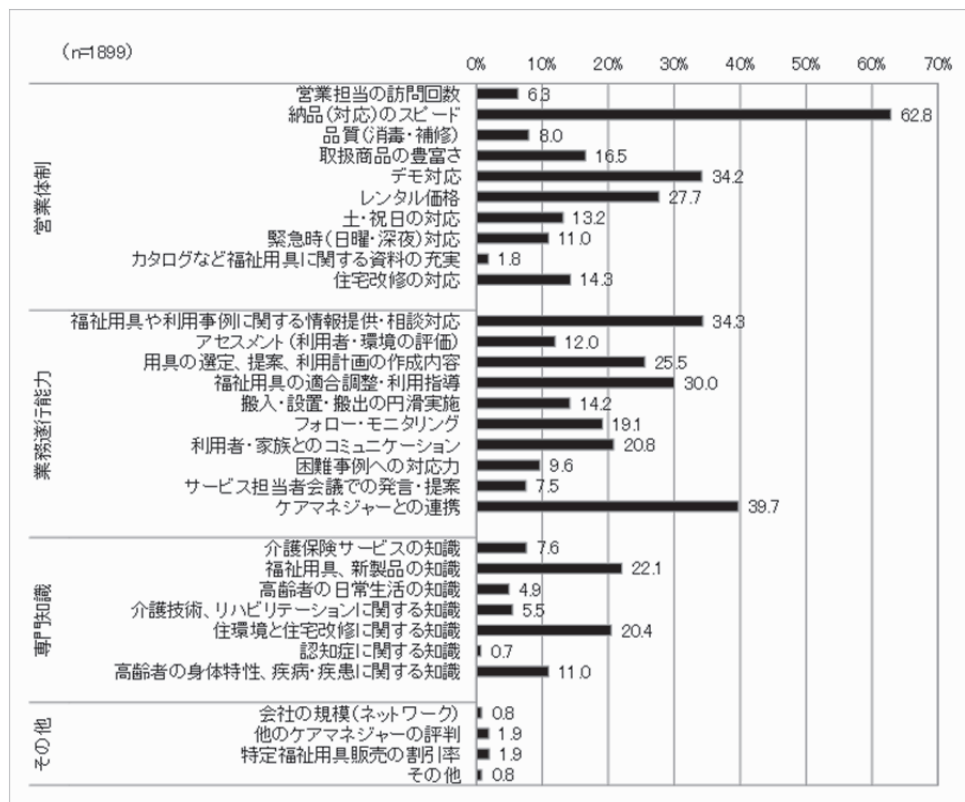
アセスメント（利用者・環境の評価）	用具の選定、提案、利用計画の作成内容	福祉用具の適合調整・利用指導	搬入・設置・搬出の円滑実施	フォロー・モニタリング	利用者・家族とのコミュニケーション	困難事例への対応力	サービス担当者会議での発言・提案	ケアマネジャーとの連携	介護保険サービスの知識	福祉用具、新製品の知識
85	140	96	28	25	88	15	15	233	10	59
4.5%	7.4%	5.1%	1.5%	1.3%	4.6%	0.8%	0.8%	12.3%	0.5%	3.1%
69	123	143	62	73	98	24	31	137	22	70
3.6%	6.5%	7.5%	3.3%	3.8%	5.2%	1.3%	1.6%	7.2%	1.2%	3.7%
30	103	137	59	84	69	44	26	147	18	60
1.6%	5.4%	7.2%	3.1%	4.4%	3.6%	2.3%	1.4%	7.7%	0.9%	3.2%
20	62	118	70	91	75	39	35	111	31	104
1.1%	3.3%	6.2%	3.7%	4.8%	3.9%	2.1%	1.8%	5.8%	1.6%	5.5%
18	46	59	48	83	57	58	33	111	54	112
0.9%	2.4%	3.1%	2.5%	4.4%	3.0%	3.1%	1.7%	5.8%	2.8%	5.9%

高齢者の日常生活の知識	介護技術、リハビリテーションに関する知識	住環境と住宅改修に関する知識	認知症に関する知識	高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識	会社の規模（ネットワーク）	他のケアマネジャーの評判	特定福祉用具販売の割引率	その他	無回答
9	11	19	0	26	0	1	1	11	72
0.5%	0.6%	1.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.1%	0.1%	0.6%	3.8%
22	15	30	3	36	3	2	3	1	73
1.2%	0.8%	1.6%	0.2%	1.9%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	3.8%
21	24	88	2	40	1	5	4	0	80
1.1%	1.3%	4.6%	0.1%	2.1%	0.1%	0.3%	0.2%	0.0%	4.2%
20	21	113	2	51	3	7	6	0	114
1.1%	1.1%	6.0%	0.1%	2.7%	0.2%	0.4%	0.3%	0.0%	6.0%
20	29	129	6	49	7	18	23	3	162
1.1%	1.5%	6.8%	0.3%	2.6%	0.4%	0.9%	1.2%	0.2%	8.7%

5) 福祉用具貸与業者の選定ポイント（1～5位合計 順位無回答含む）

福祉用具貸与業者の選定ポイントの1位から5位の合計では、『営業体制』においては、「納品（対応）のスピード」が62.8%と最も多く、『営業遂行能力』においては、「ケアマネジャーとの連携」が39.7%と最も多くなっている。『専門知識』においては、「福祉用具・新製品の知識」が22.1%、「住環境と住宅改修に関する知識」が20.4%となっている。

図 3-119 福祉用具貸与業者の選定ポイント（1～5位合計 順位無回答含む）



6) 9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者数

9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者数は、「10～14社」が21.1%、「7～9社」が21.0%となっており、1事業所の利用事業者数の平均は9.2社であった。

図 3-120 9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者数

全体	4社以下	5～6社	7～9社	10～14社	15社以上	無回答	平均
1899	232	312	399	401	195	360	9.2
100.0%	12.2%	16.4%	21.0%	21.1%	10.3%	19.0%	-

### 7) 利用者数の割合 (%)

利用者全体に対する当該の福祉用具貸与事業所を利用している利用者数の割合は、「5～10%未満」が22.1%と最も多く、次いで、「10～15%」が17.9%となっており、平均は18.5%であった。

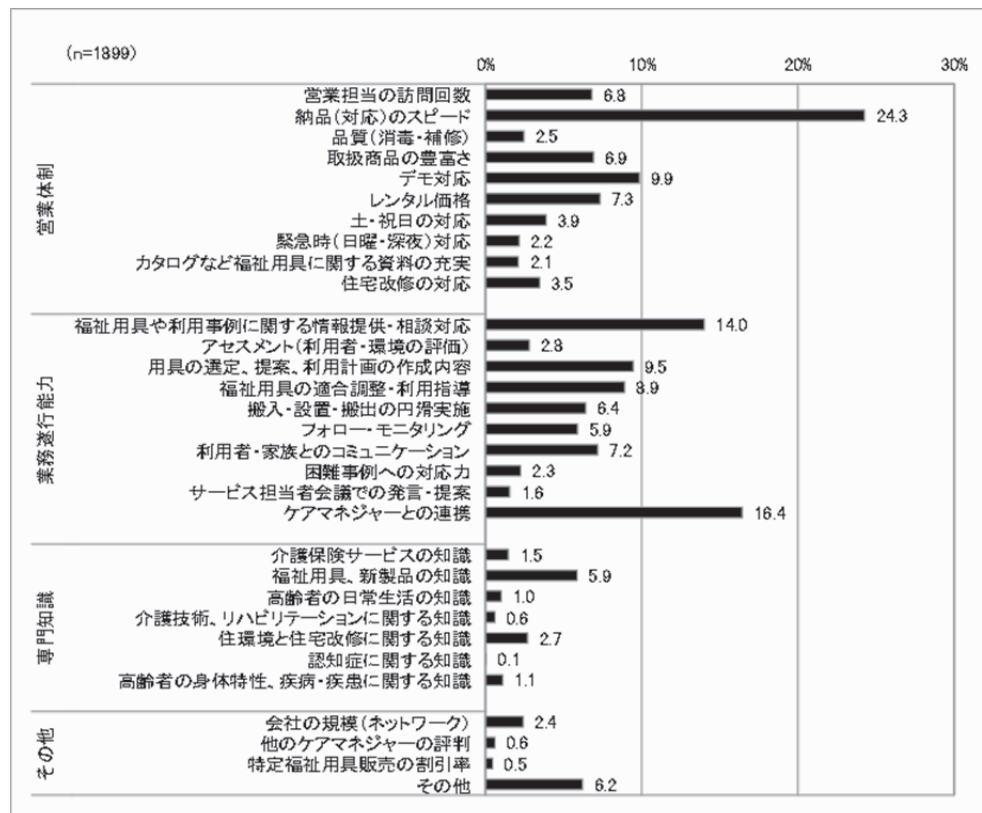
図 3-121 利用者数の割合 (%)

全体 (※記載されている事業所数ベース-事業所名、事業所番号、利用者数割合、選定理由のいずれかに回答がある事業所)	5%未満	5～10%未満	10～15%未満	15～20%未満	20～25%未満	25～30%未満	30～40%未満	40%以上	無回答	平均
6414	720	1420	1147	630	498	354	429	671	545	18.5
100.0%	11.2%	22.1%	17.9%	9.8%	7.8%	5.5%	6.7%	10.5%	8.5%	-

### 8) 選定理由

9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者の選定理由について、『営業体制』においては、「納品(対応)のスピード」が、24.3%、『営業遂行能力』においては、「ケアマネジャーとの連携」が16.4%、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」が14.0%と、それぞれ最も多くなっている。

図 3-122 選定理由





9) 福祉用具貸与事業者のサービス向上の方向性として望む方向性

福祉用具貸与事業者のサービス向上の方向性として望む方向性については、「全体としてのサービスの専門性を高める」が、44.0%となっている。

図 3-123 福祉用具貸与事業者のサービス向上の方向性として望む方向性

全体	事業所間のサービスレベルの差をなくす（レベルの低い事業所の底上げ）	事業所ごとにサービスの特徴を明確にする（各事業所の得意分野を伸ばす）	全体としてサービスの効率を高める（レンタル価格の水準を下げ）	全体としてサービスの専門性を高める	その他	無回答
1899 100.0%	249 13.1%	516 27.2%	205 10.8%	836 44.0%	49 2.6%	159 8.4%