

## 2. 福祉用具貸与事業所の事業実態に関する調査

### 2-1. サービスプロセス及び価格に関する実態把握（事業所ヒアリング調査）

#### （1）ヒアリング調査概要

##### ① 調査対象

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

表 3 ヒアリング対象事業所の概要

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

##### ② 調査方法

調査方法は、訪問による聞き取り調査を行った。

##### ③ 調査時期

2016 年 8 月

#### ④ 調査項目

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

表 4 調査項目

大項目	小項目	確認したい項目
事業所基本 情報	事業所規模	従業者数、サービス利用者数
	組織形態	事業拠点、メンテナンス拠点、配送拠点、その他
モニタリング	モニタリング時期設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的なモニタリングスケジュール</li> <li>・ケースによるスケジュール変更判断の例、頻度</li> <li>・主な判断要素</li> <li>・変更した場合のコスト要素</li> </ul>
	モニタリング実施内容 と所要時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング実施担当者、ケースによる違いの有無</li> <li>・用具の状態確認（用具別の違いなど）</li> <li>・用具の調整、交換</li> <li>・利用者、利用状況の確認（聞取りなど）</li> <li>・改めての利用指導（用具別の傾向など）</li> <li>・全体での所要時間の幅</li> <li>・「ふくせんモニタリングシート」の導入の有無</li> </ul>
	用具変更の検討・提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・変更検討、提案の発生頻度</li> <li>・検討プロセス（事業所への持ち帰り検討、ケアマネ連携など）</li> <li>・所要時間の幅</li> </ul>
	利用者コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング以外でのコミュニケーションの機会</li> <li>・モニタリングの範囲外で対応が必要な状況について</li> <li>・その対応でのコスト要素（確認）</li> </ul>
	その他	

大項目	小項目	確認したい項目
メンテナンス	メンテナンス作業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修理、修繕（用具種類別）</li> <li>・廃棄の判断</li> <li>・消毒（用具種類別）</li> <li>・福祉用具の消毒工程管理認定マークの取得状況</li> <li>・作業内容基準、マニュアルなどの整備状況</li> <li>・基準に関する課題など</li> </ul>
	メンテナンス体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設、設備、装置、物品管理システム</li> <li>・それらのコスト把握状況</li> <li>・人的運営体制（配置人数、専業・兼業状況など）</li> <li>・それらの費用（人件費含めた事業所への配賦など）</li> </ul>
	外部委託の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部委託の場合の委託の考え方</li> <li>・委託業務の範囲</li> <li>・委託先</li> <li>・委託業務コスト</li> </ul>
輸送業務	輸送業務の実態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送の頻度、スケジュール</li> <li>・ルート設定</li> <li>・対応人員体制</li> <li>・僻地対応</li> <li>・輸送業務の基準、マニュアルなどの整備状況</li> </ul>
	輸送体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送車両、駐車場など運用設備、その他</li> <li>・それらのコスト把握状況</li> <li>・人的運営体制（配置人数、専業・兼業状況など）</li> <li>・それらの費用（人件費含めた事業所への配賦など）</li> </ul>
	外部委託の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部委託の場合の委託の考え方</li> <li>・委託業務の範囲</li> <li>・委託先</li> <li>・委託業務コスト</li> </ul>
教育・研修	教育研修の仕組み、内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教育、研修に関する仕組み、規則</li> <li>・実施している教育、研修の内容（制度変更キャ</li> </ul>

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

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

## (2) ヒアリング結果

ヒアリング結果については、3事業所の結果を総括して以下に整理した。

### 1) 営業体制

各事業所の営業体制は表 5 営業体制のとおりであった。

表 5 営業体制

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

## 2) プロセス毎の費用

各事業所のプロセス毎に係る費用は表 6～表 8 のとおりであった。

表 6 モニタリング

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

項目		ヒアリング結果
	用具の調整、交換	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネジ増し締め、ワイヤ調整、ネジ、空気圧チェックはその場で実施。</li> <li>・フィッティング・シーティング等の不適合が確認できた場合、故障や破損・劣化等の不具合が確認された場合は、現地での調整、メンテナンス、現地対応が難しい場合は交換作業に移行。</li> </ul>
	利用者、利用状況の確認（聞き取り）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ふくせんモニタリングシートに沿って、利用状況を確認した上で、利用目標への達成度を評価。</li> <li>・使っていない用具は引取を行う（CM にその場で電話する）。</li> </ul>
	改めての利用指導（用具別の傾向など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用状況を確認した上で、間違った使い方やヒヤリハットに該当する際など再度使用方法や利用指導を実施。</li> <li>・歩行器や車いす・電動車いすなど移動機器や高機能エアーマット、センサー等の比較的複雑な設定が求められる場合は再説明が多い。</li> <li>・歩行器ブレーキは忘れることが多いので指導する。転倒などのヒヤリハット場所の確認等。</li> </ul>
	全体での所要時間の幅	<ul style="list-style-type: none"> <li>・20～45分</li> <li>・1日5～6件。1人多くて1時間目安。</li> <li>・15分～90分。スケジュールとしては概ね60分程度を見込むケースが多い。</li> <li>・手すり等の単品のケースから多岐にわたる複数の品目数の場合では、所要時間に大きく差がある。</li> </ul>
用具変更の検討・提案	変更検討、提案の発生頻度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・状態変化や適合状況による一部追加・一部解約・機種交換等が想定される。提案の発生頻度については、データとして把握できていない。</li> </ul>

項目		ヒアリング結果
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・あり。歩行器の見直しが多い。モニタリング専任者で月4件、5%くらい。</li> <li>・提案はCM経由。</li> </ul>
	検討プロセス（事業所への持ち帰り検討、ケアマネ連携など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検討は100%CM相談。</li> <li>・①実施者がモニタリング専任者の場合⇒営業担当者⇒CM⇒利用者⇒変更決定⇒デモ⇒適合状況確認⇒契約</li> <li>・②実施者が営業担当者の場合⇒CM⇒利用者⇒変更決定⇒デモ⇒適合状況確認⇒契約</li> <li>・③利用者、CMの場合⇒営業担当者⇒デモ⇒適合状況確認⇒契約</li> </ul>
	所要時間の幅	<ul style="list-style-type: none"> <li>・約20分。</li> <li>・①～③の大きな流れでも即日～10日間程度の幅がある。極端なケースでは、ケアプランや担当者会議の兼ね合いで1ヶ月相当所要時間がかかる場合も。</li> </ul>
利用者コミュニケーション	モニタリング以外でのコミュニケーションの機会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者会議、住宅改修、販売時</li> <li>・モニタリングのみ。</li> <li>・電話連絡、担当者会議、追加・解約の納品回収時、貸与サービス以外の販売納品、退院前カンファレンス、デイサービス等の通所先、リハ室等。</li> </ul>
	モニタリングの範囲外で対応が必要な状況について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集金（個別対応）、他サービスによる担当者会議</li> <li>・模様替え（カーペット・絨毯の入れ替え）、部屋移動、家具廃棄等</li> </ul>
	その対応でのコスト要素（確認）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動経費、所要時間経費、廃棄料、雑費等</li> </ul>

表 7 メンテナンス

項目		ヒアリング結果
メンテナンス 作業内容	修理・修繕 (用具種類別)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 種目別のマニュアル存在あり。</li> <li>・ 基本的には自社で部品を仕入れて修理対応。専門的な知識や道具が必要な場合にはメーカーへ修理依頼。</li> </ul>
	廃棄の判断	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 判断基準フローが存在し、その内容に沿って実施。</li> <li>・ 廃棄担当者の人的判断。中古販売判断も入れる。</li> <li>・ 商品のこれからの耐久性、修理・メンテナンスコストで判断。</li> </ul>
	消毒 (用具種類別)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消毒工程標準作業書に則って自社で実施。</li> <li>・ 種目別のマニュアル存在あり。</li> </ul>
	作業内容基準、マニュアルなどの整備状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消毒工程標準作業書、種目別のマニュアルあり。</li> </ul>
	基準に関する課題 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人的判断が伴う点。</li> <li>・ 新商品・用具の変化にマニュアルや基準が対応しきれていない。</li> </ul>
メンテナンス 体制整備	施設、設備、装置、 物品管理システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホルマリン消毒。マットレス洗浄機、車いす本体洗浄機、車いすタイヤ洗浄機。</li> <li>・ バーコード管理。</li> <li>・ オゾン消毒。</li> <li>・ 作業環境の整備改修及び多目的洗浄機・マットレス洗浄機・車いす洗浄機・多目的乾燥機の導入。消毒工程管理システム・個品管理システムの開発。</li> <li>・ 消毒認定マーク取得。</li> </ul>
	それらのコスト把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 帳簿あり。減価償却。</li> </ul>
	人的運営体制(配置人数、 専業・兼業状況 など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2法人は5名程度(配送と兼務あり)</li> <li>・ 1法人は消毒・メンテナンス合計16名。</li> </ul>

項目		ヒアリング結果
	それらの費用（人件費含めた事業所への配賦など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帳簿あり。</li> <li>・なし。</li> </ul>
外部委託の場合	外部委託の場合の委託の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リフト、バッテリー関連は基本的に卸。</li> <li>・自社ラインアップ以外のものを委託。電動車いすは委託。歩行器、車いす、手すり委託多い。</li> <li>・当社の技術や設備で対応できない場合と自社での作業が追い付かない場合に対応。</li> </ul>
	委託業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用頻度が低いものは卸を使う（ラインアップ、サイズ）。</li> <li>・最終消毒・点検・梱包は自社。生菌検査。廃棄品の廃棄。</li> </ul>
	委託業務コスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒関連＞廃棄料＞生菌検査</li> </ul>

表 8 輸送業務

項目		ヒアリング結果
輸送業務の実態	輸送実施者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送担当</li> <li>・営業が納品 等</li> </ul>
	輸送の頻度、スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日2件程度</li> <li>・拠点間配送：週に1回もしくは2回。外部委託（チャーター便）と離島へは運送会社を使ったカーゴ便（船便）で対応。</li> </ul>
	対応人員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積み込み及び荷卸しを当社社員で応援。</li> </ul>
	僻地対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・離島はカーゴ便（船便）</li> </ul>
	輸送業務の基準、マニュアルなどの整備状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルあり。</li> <li>・マニュアルなし。</li> </ul>

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

### 3) 教育・研修

各事業所の教育・研修は表 9 のとおりであった。

表 9 教育・研修

項目		ヒアリング結果
教育研修の仕組み、内容	教育研修に関する仕組み、規則	<p>【A 社】年度でスケジュール管理。必須研修は必ず実施。研修はほぼ内部。交代で講師になって実施（プロフェッショナル部会、広報部会、顧客満足部会の 3 部会）。</p> <p>【B 社】メーカー新商品の勉強会。外部展示会への参加。メーカー開催の新入社員研修。年間プログラムはない。全体 2 ヶ月に一度会議時に実施。1 回あたり 2 時間くらい。営業ロールプレイング。</p> <p>【C 社】年 3 回の営業担当者研修会、年 2 回の事務。店舗担当者研修会は必ず開催し、全社員が参加。</p>
	実施している教育、研修の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客満足は外部（月 1 回）、3 年実施している。</li> <li>・HCR、バリアフリー展への参加。</li> </ul>

項目		ヒアリング結果
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業担当者研修会、事務店舗担当者研修会の内容</li> <li>・文化教養講座</li> </ul>
	制度変更キャッチアップ、新製品キャッチアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業界団体の外部研修。展示会への視察。メーカーを呼んでの勉強会（月2～3回）</li> <li>・違う営業担当と同行営業。営業としての幅が広がる。</li> <li>・メーカー商品紹介、専門分野講座（介護・福祉分野）</li> <li>・介護サービス情報公表制度対応研修（苦情、事故対策、倫理規定、個人情報保護とプライバシーポリシーについて）</li> </ul>
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新人の独り立ちまでは【2～3年、約1年、10ヶ月から1年】</li> </ul>
教育研修の実施体制	人的運営体制（専任担当者配置の有無など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統括責任者を設置。</li> <li>・教育指導担当を配置。</li> </ul>
	教育研修時間の位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務上必要である外部セミナー、研修、資格取得のための研修等は業務命令と位置づけ研修等を受けさせている。また、自己研修制度があり、社員が受けたい介護・福祉に関する外部セミナー、研修等への参加申請はほぼ認めており、参加費等に係る費用については会社負担とし、平日の参加については出勤扱いともしている。</li> </ul>
	それらの費用計上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修に係る費用は、ほぼ全額会社が研修費として計上負担している。</li> </ul>
外部委託の場合	外部委託の場合の委託の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その分野（介護・福祉以外の分野）のスペシャリストがいないなど、外部に教育指導を委託せざるを得ない場合に限り外部委託している。</li> </ul>

#### 4) 価格設定について

各事業所の価格設定については表 10 のとおりであった。

表 10 価格設定

項目		ヒアリング結果
貸与価格の 設定方法	地域の価格水準の 考慮	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 地域価格帯相場、テクノエイドホームページを参考に設定。</li><li>・ 同業他社価格を基準に、卸事業者の価格も参考にする。</li><li>・ 市場の変化に対応しており、地域毎に都度検討を行っている。</li></ul>
	その他	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 地域相場レベルで設定している。下がってきている。</li><li>・ 新規の商品は最初に値付けされた価格に習わざるをえない。卸が増えてきているので価格について意識している。</li></ul>

## 2-2. 事業所運営にかかるコスト構造に関する実態把握（アンケート調査）

### （1）アンケート調査概要

#### ① 調査対象

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

#### ② 調査方法

自記式調査票の郵送配布・回収

#### ③ 調査時期

2016年12月（発送：12月5日、〆切：12月26日）

#### ④ 回収状況

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

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

#### ⑤ 調査項目

福祉用具貸与事業所 （管理者）	<ul style="list-style-type: none"><li>● 事業所属性（法人の事業所数、併設事業所、職員体制等）</li><li>● 福祉用具の調達方法</li><li>● 研修・人材育成の実施状況</li><li>● 価格決定の考え方</li><li>● 介護ロボットについて（取扱い、取り扱うための対応等）</li><li>● 事業所の運営にかかるコスト構造について</li></ul>
--------------------	---

(2) 主な集計結果 (抜粋)

1) 事業所の属性

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

表11 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数

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

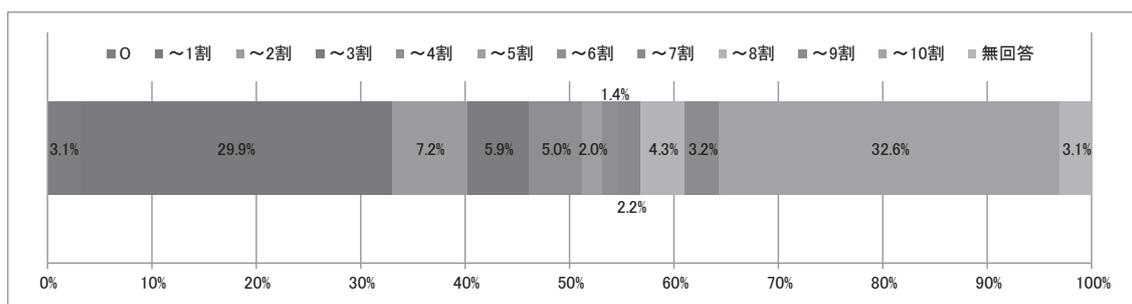
福祉用具の調達方法は、「購入とレンタル卸を併用」が64.0%で最も多かった(表12)。

表12 福祉用具の調達方法

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

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

図2 レンタル卸の利用率



## 2) 福祉用具の価格について

### ① 福祉用具の価格決定の考え方

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

表13 福祉用具の価格決定の考え方

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

## ② 価格構造について

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

表 14 1年間に発生した費用の割合

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

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

### 3) 介護ロボットの取り扱いについて

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

表 15 自動制御機能付き歩行器のレンタル件数

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

表 16 自動排せつ処理装置のレンタル件数

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

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

表 17 自動制御機能付き歩行器のレンタル期間

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

表 18 自動排せつ処理装置のレンタル期間

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

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

表 19 介護ロボットを取扱うための対応について

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

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

表 20 介護ロボットを取扱う上での不安

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