

6. まとめと今後の課題

6-1. 本事業の成果

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

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

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

これらの結果を用いて、貸与事業所におけるサービスの質を具体的な実施項目として整理した「サービスプロセスガイドライン」と、適正な価格設定のプロセスについても明確化し、サービスの質を反映した価格の設定やその妥当性の説明に資する「価格設定ガイドライン」を作成した。

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

サービスプロセスガイドラインは、福祉用具貸与事業所として適正な質のサービスを提供するための望ましい業務の実施内容を示し、事業所における業務プロセスに関する自己点検表として活用できるものとするため、項目毎に、項目の要求レベル（指定基準項目、標準項目、推奨項目の3段階）を色分けで示し、実施すべき内容を実践する上での具体的な実施方法について、参考情報も合わせて示す形とした。また、巻末に自己点検用のチェックリス

トを掲載した。

価格設定については、これまでは福祉用具の調達コストを踏まえつつも最終的な価格は前例踏襲の傾向が強いとみられてきたが、本調査では福祉用具貸与サービスを行うための共通経費も含めて調達コスト以外のコストの構成も把握し、その内訳構成は一様ではなく多様性に富んでいることを把握した。これを踏まえて「価格設定」については一般的な価格設定の考え方に基づいて、検討のプロセスから見直す視点を示した。また、この考え方に即して価格設定についても「コスト意識」を普及させることをねらいとして、事業者がそれぞれの事業の成り立ちを踏まえて、コストに結び付く要素を独自に自己点検できるチェックシートを作成した。

6-2. 今後の課題

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

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

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

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

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