

福祉用具貸与事業者の選び方

— 消費者の視点から —

NPO 法人 高齢社会をよくする女性の会 理事

このま
木間 昭子

1 なぜ、消費者の視点か

2 福祉用具に関する消費者相談の特徴とトラブルの要因

[消費者相談の特徴]

- ・ 体に合わない、使いづらい、品質・機能が悪いといった相談が目立つ。
- ・ 安全性に関する相談の場合、構造上の問題のほか、取付け、補修、点検、操作の説明等について事業者の対応が不十分な事例がみられる。
- ・ 解約、返品、交換に関する相談が少なくない。

[トラブルの要因]

- ・ これまで使用経験のない商品であるうえに、介護が必要な人や高齢の家族は、店頭に出向き現物を見て試すことが難しい。
- ・ 介助する人の視点で選択されがち。
- ・ 不十分なアフターサービス。心身の状態変化に対応できていない。
- ・ 福祉用具に対する介護支援専門員の知識等の不足、相談体制の不備。

3 介護サービス情報から事業所を比較

(1) 介護サービス情報公表とは

(2) 介護サービス事業所選びのポイント

- ① 誰が (どのような実績のある事業者が)
- ② いくらで (特に、介護サービス給付以外の費用)
- ③ どのような質の介護を提供するのか (スタッフに関する情報)
- ④ 消費者 (利用者) の意見を把握する取り組みをしているか
- ⑤ その他、利用できる時間や第三者評価の実施など

福祉用具貸与事業所選びのポイント

介護サービス情報から2つの事業所の「基本情報」*と「調査情報」**をとりあげ、福祉用具を貸与する事業所選びのポイントをみる。

*「基本情報」：事業者が記入した内容がそのまま記載。 **「調査情報」：一定の要件を満たす調査員が事業所を訪問して、事実を確認したうえで公表。

(1) どのような事業所か (基本情報)

① 事業開始年月日 ② 介護給付サービスの費用・利用者数・種類

例えば、特殊寝台（背部または脚部の傾斜角度が調整できる機能、または床板の高さが無段階に調整できる機能のいずれかを有するもの）をみると、2つの事業者の費用（1か月当たりの利用者負担額）と種類の差は顕著。

〈費用〉A事業所は800～3,000円に対し、B事業所は600～1500円。

最低額は200円差であるが、Bの最高額はAの半額。

〈種類〉Aは39種類の特殊寝台があるが、BはAの約半数20種類。

費用の差は特殊寝台の種類の差によるのかもしれないし、人件費や衛生管理費等の相違によるのかもしれない。

現物を見て利用者の背を持ち上げる機能はあるか、膝を上げる機能はあるか、高さは調節できるかなどを確認して選ぶとよい。

③ 福祉用具専門相談員1人当たり1か月の利用者数

「利用者数」と「福祉用具専門相談員1人当たり1か月の利用者数」に大差（A51.2人、B16人）があるのは、Aは福祉用具の専門事業者であり広範囲の地域において貸与事業を展開しているのに対し、Bは主に訪問介護と居宅介護支援を行う事業所であることが理由と思われる。

(2) 介護給付以外の費用は何か必要か (基本情報)

④ 介護給付以外のサービスの費用

通常の事業の実施地域以外の場合は交通費を、搬入に特別な措置が必要な場合は、その費用を請求する事業所がある。

交通費の計算根拠を公表している事業所もある。

トラブルを避けるために見積書を取り費用を確認したほうがよい。

	A福祉用具貸与事業所			B福祉用具貸与事業所		
① 事業開始年月日	年 月 日			年 月 日		
② 介護給付サービス 費用・利用者数・種類	利用 費用／月 者数 種類			利用 費用／月 者数 種類		
車いす	800～2,800 円	1,210 人	76	400～2,000 円	36 人	23
特殊寝台	800～3,000 円	1,253 人	39	600～1,500 円	43 人	20
床ずれ防止用具	800～1,500 円	318 人	34	300～ 800 円	11 人	11
体位変換器	300～ 300 円	16 人	1	150～ 800 円	4 人	3
手すり	500～ 800 円	156 人	10	400～ 860 円	3 人	2
スロープ	600～ 800 円	137 人	18	300～ 500 円	2 人	2
歩行器	400～ 500 円	234 人	34	200～ 400 円	3 人	3
歩行補助つえ	150～ 150 円	143 人	8	100～ 150 円	4 人	2
徘徊感知機器	1,200～1,200 円	9 人	2	なし		
移動用リフト	1,000～3,500 円	87 人	16	1,000～3,500 円	6 人	3
③ 福祉用具専門相談員 1 人当たり 1 か月利用者数	51.2 人			16 人		
④ 介護給付以外の サービスの費用	搬入出の際、クレーン等使用の 場合実費。見積書提示(略)			通常の事業の実施地域以外で 行う場合の交通費実費(略)		
⑤ 福祉用具専門相談員数 前年度退職者数	常 勤 (常勤換算) 44 人(非専従 1 人) 43.5 人 2 人			常 勤 (常勤換算) 非専従 4 人 2 人 0		
⑥ 業務に従事した年数	常 勤	非常勤		常 勤	非常勤	
1 年未満	4 人	0		0	0	
1～3 年未満	6 人	0		4 人	0	
3～5 年未満	11 人	0		0	0	
5～10 年未満	20 人	0		0	0	
10 年以上	3 人	0		0	0	
⑦ 常勤福祉用具専門相 談員が有する資格	介護福祉士 1 人、社会福祉士 5 人、大臣指定講習*38 人			介護福祉士 1 人、大臣指定講 習*1 人、介護職員研修 2 人		

* 厚生労働大臣が指定した講習会を修了した者

(3) 相談はどのような体制で受けているのか (基本情報)

⑤ 福祉用具専門相談員数と前年度退職者数 ⑥ 業務に従事した年数

Aは、44 人の相談員（専従 43 人、非専従 1 人）がおり、2 人が退職(前年度)。

Bは、非専従 4 人のため常勤換算すると 2 人。退職者はゼロ。

Aの相談員の過半数は、5 年以上の経験者（23／44 人）。

⑦ 福祉用具専門相談員が有する資格

厚生労働大臣指定の講習会の修了者が、Aは38人、Bは1人。

その他、介護福祉士、社会福祉士、介護職員研修修了者となっている。

(4) 調査情報から貸与事業の内容を確認

利用者の相談から、次のような福祉用具貸与事業所の問題点が明らかとなっている。

- ・ 福祉用具を選ぶ前に、相談員が利用者と話し合いをしていない。
- ・ 相談をしても、相談員が納得のいくように説明をしていない。
- ・ 搬入した後、相談員が使用状況を確認していない。
- ・ 安全性や使い勝手の面から使用状況を確認していない。

これらに関する貸与事業所の事業内容は、調査情報に掲載されている。

⑧ 用具の選定前に利用者と面談しているか

調査員は事業所を訪問し、「福祉用具の選定を行う前に、利用者またはその家族と面談したことが確認できる日付、面談者及び内容の記録」を見る。

調査員は、この記録を確認できると、調査項目*にチェックをする。

Aは確認できているが、Bはできていない。

* 調査情報「大項目1—中項目1—小項目2—確認事項(1)」

⑨ 相談、苦情対応の結果を利用者に説明しているか

「相談、苦情等対応の結果について、利用者またはその家族に説明している記録」を調査員が確認できれば、調査項目*にチェックがされる。

この説明の記録についても、Aは確認できているが、Bはできていない。

* 調査情報「大項目1—中項目3—小項目1—確認事項(3)」

⑩ 搬入日から10日以内に、使用状況を確認しているか

「利用者の居宅への福祉用具の搬入日から10日以内に、電話または利用者の居宅を訪問して、福祉用具の使用状況を確認した記録」の調査項目*をみると、Aは確認できているが、Bは確認できていない。

調査員は、事業所が「電話または訪問」をしていればチェックをすることになっている。しかし、電話で利用者に尋ねるだけでは、利用者が不適切な使い方や危険な使い方をしていても分からない。契約前に、「搬入日から10日以内に訪問して確認してくれるか」、事業所に尋ねるとよい。

* 調査情報「大項目1—中項目4—小項目1—確認事項(1)」

	A福祉用具貸与事業所	B福祉用具貸与事業所	
⑧ 用具選定前の面談	○		調査情報 調査員が 確認：○
⑨ 相談、苦情対応結果	○		
⑩ 10日以内の確認作業	○		
⑪ 6か月に1回以上訪問	○	○	
⑫ 営業時間	365日 9～18時	平日・土・祝日9時～18時	Aは 意見把握 第三者評 価実施
⑬ 利用者の都合で提供できなかった場合の費用	なし	なし	
⑭ 利用者の意見の把握	あり 開示あり	なし	
⑮ 第三者評価の実施	あり 開示なし	なし	

⑪ 6か月に1回以上訪問し、使用状況を把握しているか

「少なくとも6か月に1回以上、利用者の居宅を訪問し、福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換等」を行った記録があれば、調査項目＊にチェックがされている。この点は、A、Bとも確認できている。

＊ 調査情報「大項目1－中項目4－小項目2－確認事項(1)」

以上のほかに、「介護支援専門員と6か月に1回以上相談している日付及び内容の記録」を確認する項目（大項目1－中項目1－小項目3－確認事項(1)）がある。これもAはできているが、Bはできていない。

(5) 営業時間、キャンセル料、利用者の意見把握、第三者評価も確認

⑫ 営業時間

Aは365日、Bは平日、土曜、祝日に営業。営業時間は同じ。

⑬ 利用者の都合で提供できなかった場合の費用の徴収

利用者の都合でキャンセルする場合の費用徴収はトラブル原因の1つ。

A、Bとも「なし」とあるが、徴収する事業所もある。

⑭ 利用者の意見等を把握する取り組み ⑮ 第三者による評価の実施

- ・ Aは利用者の意見等を把握する取り組みをし、結果を開示しているので事前に見ることができる。Bは意見等の把握をしていない。
- ・ Aは第三者による評価（社団法人の評価）を受けているが、結果は開示していない。
- ・ Bは第三者評価を受けていない。

[参考] 情報公表からみる世田谷区の福祉用具貸与事業

(1) どのような事業所か [世田谷区の福祉用具貸与事業所数 29*]

② 介護給付サービスの費用・利用者数・種類

費用も利用者数も種類も事業所により大差あり。

なかには記載のない事業所や貸与価格の 1 割を記載する「1 か月当たりの利用者負担額」の欄に 10 割の額を掲載していると思われる事業所あり。

③ 福祉用具専門相談員 1 人当たり 1 か月の利用者数

0、2 人から 210 人と差あり。ただし、記載ミスあり。

(2) 介護給付以外のサービスの費用

記載していない事業所あり。

(3) 相談はどのような体制で受けているのか

⑤ 福祉用具専門相談員数と前年度退職者数

常勤換算人数：2～2.5 人は 16 事業所。

常勤換算で 2 人以上いなくてはならないが、2 人未満の事業所あり。

退職者数：大半がゼロ。

⑥ 業務に従事した年数：5 年以上の経験者がいるのは、10 事業所。

(4) 調査情報から貸与事業の内容を確認 ⑧～⑪について

すべて確認 : 17 事業所

3 つを確認 : 4 事業所

1 つのみ確認 : 1 事業所

すべて確認できず : 7 事業所

(5) キャンセル料、利用者の意見の把握、第三者評価の実施

⑬ 利用者の都合で提供できなかった場合の費用徴収：「なし」は 19 事業所。

⑭ 利用者の意見等を把握：4 事業所が取り組み、2 事業所が結果を開示。

⑮ 第三者による評価：実施している事業所なし。

*区内事業者数は 45 (平成 20 年 3 月世田谷区『平成 19 年度介護保険実態調査報告書』)。ここでは公表している事業所数を記している。