

介護ビジネス研究（Ⅲ）

——福祉用具貸与を中心にして——

森 宮 勝 子

はじめに

平成12（2000）年4月に介護保険制度が実施されてから3年余を経過したが、平成15年7月⁽¹⁾審査分の介護給付費実態調査月報によると、認定者総数363万7千5百人に対して受給者総数は291万1千百人であり、80.0%の受給率となっている。そのうち40～64歳以下を除いた、65歳以上の認定者は349万6千8百人で、受給者は280万6千4百人となっており、受給率は80.3%とわずか0.3%高くなっている。平成15年9月15日現在の高齢者人口の2,431万人に対して、認定者率は前年の13.4%より15.0%へと、受給者率も前年の10.7%より11.6%へとそれぞれ増加しており、高齢者の間で介護保険についての認知度が高まっていることが示されている。

介護ビジネスにより提供されるサービスは、居宅サービス事業と施設サービス事業に二分される。拙稿「介護ビジネス研究（Ⅰ）」⁽²⁾では、居宅サービス事業を中心に訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅管理療養指導、通所介護、通所リハビリテーションの7つの領域を考察した。さらに、「介護ビジネス研究（Ⅱ）」⁽³⁾では、居宅サービス事業の中から、短期入所生活介護、短期入所療養介護、痴呆対応型共同生活介護の3つの領域を中心に、意義と沿革、設置基準、介護報酬、現況等について詳細に論考した。本稿においては、この2年間で居宅サービス事業の中で受給者数において2.4倍、費用額において2.6倍に急増している福祉用具貸与を中心に、その意義と沿革並びに指定基準と介護報酬を考察後、福祉用具貸与事業の現状分析を行う。

第1章 福祉用具貸与の意義と沿革

第1節 意義

福祉用具貸与とは、心身機能が低下し、日常生活を営むのに支障のある要介護者等の日常生活の便宜を図るための福祉用具や、機能訓練のための福祉用具の貸出を行うものである。福祉用具の貸与は、専門相談員により行われるが、専門相談員とは、介護福祉士・義肢装具士・保健師・看護師・准看護師・理学療法士・作業療法士・社会福祉士及び厚生労働大臣の指定講習会修了者等⁽⁴⁾である。

加齢による身体機能の変化は、以下の4段階を経過するといわれている⁽⁵⁾。

①身体機能が高度化する期間（成長期）

- ②身体機能がピークを迎え緩やかに低下する期間
- ③加齢による身体機能の変化が顕在化する期間
- ④身体機能の低下が著しく進み、介護なしでは日常生活を送ることができない期間（要介護期）

福祉用具が必要とされるのは、第4段階の要介護者である。介護保険施行当初、貸与の対象は、車いす、車いす付属品、特殊寝台、特殊寝台付属品、褥瘡予防用品、体位変換器、手すり、スロープ、歩行器、歩行補助つえ、痴呆性老人徘徊感知機器、移動用リフトの12品目であったが、平成15(2003)年4月から、特殊寝台付属品、歩行器、移動用リフトの品目に含まれる製品の種類が広がり、スライディングボード及びスライディングマット、六輪歩行器、入浴リフト、段差解消リフト、立ち上がりいすが追加された。販売に関しては、腰掛け便座、特殊尿器、入浴補助用具、簡易浴槽、移動用リフトのつり具部分の5品目が、介護保険の給付の対象となった。レンタルになじまないため販売対象となっているこれら5品目については、購入費用の9割が給付される（上限基準額は年間10万円）。利用者は、販売店等で購入後、領収書などを添付した書類を市町村に提出する必要がある⁽⁷⁾。

第2節 沿革

福祉用具は、医療機器を取り扱う事業者や義肢装具士等といった医療周辺の事業者が、医療機関を仲介として利用者に提供するケースがほとんどであった。しかし、昭和51(1976)年の「在宅老人福祉対策事業の実施および推進について」という旧厚生省の通知により「日常生活用具給付等事業」や「補装具給付事業」等の公的⁽⁸⁾制度に位置づけられた。

福祉用具は、従来福祉機器と呼ばれていたが、平成5(1993)年に「福祉用具の研究開発及び普及の促進に関する法律」が制定され、以来福祉用具と呼ばれるようになった。同法によると、福祉用具とは、心身の機能が低下し日常生活を営むのに支障のある老人又は心身障害者の日常生活上の便宜を図るための用具及びこれらの者の機能訓練のための用具並びに補装具を⁽⁹⁾いう。

介護保険の施行を契機に、福祉用具の供給形態は大きく変化した。従来、都道府県や市町村が実施していた「補助用具給付事業」「日常生活用具給付事業」では福祉用具を無償供与することが多かったが、介護保険施行後、対象となる65歳以上の高齢者は原則として都道府県から指定を受けた事業者のレンタルサービスを利用することとなった。

レンタルのメリットとしては、まず、必要な福祉用具が必要な期間だけ利用できることである。要介護者等のADL(日常生活動作)は、時間の経過につれて変化し、同時に要介護者等の環境等も変化する。それらの変化に福祉用具も対応する必要がある。また、福祉用具の技術開発に対応して、利用時点で最も優れた機能の福祉用具を利用することも可能となる⁽¹⁰⁾。

第2章 福祉用具貸与の指定基準と介護報酬

第1節 指定基準

介護保険法では、福祉用具「貸与」については、居宅介護サービス事業者の指定を受けなければならない。事業主体は法人格を有していれば営利・非営利を問わず指定を受けることができる。医療法人でも人員、設備、運営の基準をそれぞれ満たしていれば、指定を受けることができる。また、福祉用具「販売」については、事業者の指定を受ける必要がない。すなわち、⁽¹¹⁾どのような事業者でも特定福祉用具の販売を行えば、全て保険給付の対象になる。

職員の配置としては、常勤換算で2名以上の専門相談員が求められており、管理者としては、常勤1人が必要である。ただし、従業員、併設施設・事業所の管理者を含む従業員との兼務が可能である。介護ショップなど、福祉用具貸与を専業としている事業者では、多くの場合、管理者が専門相談員を兼務している。一方、福祉用具貸与を新たに手がける訪問介護などの他の指定居宅サービス事業者の場合は、⁽¹²⁾両事業の管理業務を1人で兼務する例が多い。

設備の条件としては、事業運営に必要な広さを有すること、福祉用具の保管・消毒のために必要な設備を備え付けることとなっている。ただし、福祉用具の保管・消毒は他の事業者⁽¹²⁾に外部委託することが可能である。

第2節 介護報酬

貸与費は、全額実費算定される。ただし、痴呆対応型共同生活介護、特定施設入所者生活介護を受けている期間は、貸与費は算定されない。福祉用具貸与は、他の訪問通所系サービスと合算して支給限度額が規定されている。また、福祉用具販売は、年間の支給限度基準額が10万円に設定されている。原則、同一種目の再購入はできないが、用途及び機能が異なる場合、破損した場合、介護の程度が著しく高くなった場合⁽¹³⁾に関しては、再購入が可能である。

第3章 福祉用具貸与の現況

第1節 福祉用具の市場規模と構造

福祉用具の市場規模に関しては、平成5（1993）年より経済産業省商務情報政策局医療・福祉機器産業室により「福祉用具市場調査」が行われている。その調査結果によると、福祉用具（狭義）の市場規模は平成5（1993）年に7,731億円であったものが、平成13（2001）年には1兆1,927億円まで拡大し、8年間に54.3%の増加率となっている。⁽¹³⁾ その内訳は、図表1に示されている。

介護保険の対象となっている福祉用具を中心に見てみると、ポータブルトイレは、年次変化があまり見られず25億円規模、杖は14億円前後、歩行器は12億円前後、リフトは23億円前後で推移しているのに対して、車いすは、平成5（1993）年の175億円から平成13（2001）年には337億円と大きく伸びており、また、ベッドや褥瘡予防用具等も着実に市場規模の拡大がみられる。

図表1 福祉用具の市場規模の推計結果

(単位: 億円)

分類	93年度	94年度	95年度	96年度	97年度	98年度	99年度	2000年度	2001年度	01/00年
福祉用具 (狭義)	7,731	8,047	8,655	9,450	10,495	10,766	11,647	11,603	11,927	102.8
領域A	7,697	8,011	8,583	9,375	10,342	10,601	11,344	11,234	11,437	101.8
家庭用治療器	1,021	1,061	1,113	1,236	1,327	1,320	1,279	1,071	1,062	99.2
義肢・装具 (広義)	1,415	1,592	1,757	1,829	1,958	2,001	2,161	2,275	2,334	102.6
義肢・装具 (狭義)	296	312	327	343	342	339	343	351	352	100.3
かつら	643	700	760	836	916	1,023	1,046	1,079	1,110	102.9
義歯	836	580	670	650	700	639	772	845	872	103.2
パーソナルケア関連	1,416	1,583	1,758	2,013	2,319	2,233	2,538	2,539	2,427	95.6
おむつ	256	290	326	445	612	746	855	860	801	93.1
入浴関連	103	133	187	218	206	217	242	231	208	90.0
入浴用品	—	—	—	—	—	90	105	107	100	93.5
福祉施設用入浴装置	—	—	—	—	—	127	137	124	108	87.1
排泄関連	901	1,028	1,108	1,252	1,355	1,164	1,288	1,285	1,293	100.5
ポータブルトイレ	—	—	—	—	25	26	26	25	25	100.0
温水洗浄便座	—	—	—	1,152	1,244	1,024	1,110	1,137	1,158	101.8
ストーマ用品	—	—	—	—	69	77	84	89	94	105.6
その他排泄関連	—	—	—	—	17	37	68	34	16	47.1
その他	156	132	135	98	144	106	153	163	125	76.7
移動機器等	304	325	380	505	594	678	1,004	997	1,104	110.7
杖・歩行器	17	20	27	34	55	59	60	58	56	96.6
杖	—	—	—	—	12	15	14	15	14	93.3
歩行器・歩行車	—	—	—	—	12	13	12	12	11	84.8
シルバーカー	—	—	—	—	31	31	34	31	31	100.0
車いす	175	189	226	267	270	281	325	331	337	101.1
手動車いす	—	—	—	—	193	193	229	214	211	98.6
電動車いす	—	—	—	—	17	18	19	21	20	95.2
電動三(四)輪車	—	—	—	—	46	49	54	72	84	116.7
車いす用品	—	—	—	—	14	21	23	24	22	91.7
福祉車両等	72	86	108	183	241	311	592	582	684	117.5
乗用車(座席シフト)	—	—	2	9	17	122	181	249	285	114.5
その他	40	30	19	21	28	27	27	26	27	103.8
リフト	—	—	—	—	23	23	24	23	23	100.0
その他	—	—	—	—	5	5	3	3	4	133.3
家具・建物等	400	490	608	765	857	844	931	906	864	95.4
ベッド	270	317	414	470	474	442	565	533	492	92.3
ホームエレベータ	60	70	91	130	134	120	133	131	124	98.8
その他	70	103	103	165	249	282	233	242	248	102.5
椅子, 座位保持装置	—	—	—	—	18	24	24	29	26	89.7
階段昇降機	—	—	—	—	41	43	43	53	52	98.1
(斜行型)	—	—	—	—	—	9	11	14	14	100.0
(いす式階段昇降機)	—	—	—	—	—	34	32	39	38	97.4
段差解消機	—	—	—	—	7	13	14	11	11	100.0
手すり・握りバー	—	—	—	—	78	92	95	77	93	120.8
その他	—	—	—	—	105	110	57	72	66	91.7
コミュニケーション機器	2,697	2,497	2,489	2,538	2,826	3,050	2,900	2,921	3,135	107.3
眼鏡等	2,521	2,305	2,283	2,293	2,534	2,730	2,568	2,568	2,774	108.3
補聴器	156	166	173	193	209	223	245	258	252	97.7
その他	20	26	33	52	83	97	87	95	109	114.7
コンピュータ関連機器・ソフト	—	—	—	—	10	10	11	11	10	90.1
警報システム	—	—	—	—	45	41	43	47	40	85.1
その他	—	—	—	—	28	46	33	37	59	159.5
在宅等介護関連分野・その他	414	423	428	438	441	437	488	491	482	98.2
褥瘡予防用具等	—	—	—	—	54	53	62	72	61	84.7
その他	—	—	—	—	387	384	426	419	421	100.5
その他	30	40	50	51	20	38	43	34	29	85.3
領域B (福祉施設用機器システム)	18	22	27	30	31	41	44	77	63	81.9
領域C (社会参加支援機器など)	18	14	45	45	122	124	259	292	427	146.2

出典: 福祉用具総合情報ネット (<http://www.fukusiyogu.com>)

福祉用具に関する将来の市場規模の予測については、福祉用具産業懇談会の第2次中間報告において、3つのシナリオが提示されている。シナリオAは、利用者が1年間に購入する福祉用具の金額と人口増加に着目した推計で、2005年度の市場規模は約1兆7千億円になっている。シナリオBは、福祉用具の品目に着目した推計で、2005年の市場規模は約2兆2千2百億円になると推計されている。シナリオCは、利用形態が大幅に変化し、規模が飛躍的に拡大すると仮定したもので、2005年の市場規模は約6兆1,200億円になると推計されている。シナリオCは、現状のトレンドを中心に推計したシナリオA・Bと性格が異なり、社会の変化への期待度を含むものとなっている。ただし、今後の対応のあり方次第では、十分達成可能な規模と考えられる。福祉用具は、およそ1000種類、約4000アイテムの商品があるといわれており、典型的な多品種少量生産が行われている。この背景としては、福祉用具が従来、身体障害者の補装具などを中心に発展してきたことにも由来しており、それゆえに、個人ごとの身体特性に適合させるオーダーメイドの商品も数多く存在している。このような商品特性から、福祉用具の生産・販売は、典型的な多品種少量生産となっている。さらに、生産・販売を担う事業者の多くが小規模事業者であることも、そのような状況に拍車をかけている。⁽¹⁵⁾

第2節 福祉用具貸与の事業者

福祉用具貸与は、介護保険マーケットの中で営利法人の参入が最も進んでいるサービスである。福祉用具貸与の事業者数は、平成12年10月に4,587であったが、平成15年9月には7,347と3年弱の期間に60%の増加率である。福祉用具貸与の事業者の約90%が営利法人である。この点、社会福祉法人の比重が高い訪問介護や訪問入浴介護と、明らかに異なる。福祉用具貸与の事業者数を県別にみると、大阪府が661で最も多く、次いで、東京都633、愛知県446、兵庫県346、福岡県345等となっている。⁽¹⁶⁾

福祉用具に関する事業者数が増加するに従い、事業者団体の設立も相次いでいる。例えば、社団法人日本福祉用具供給協会（1994年6月設立）は、福祉用具のレンタル・販売を行っている事業者の団体である。日本健康福祉用具工業会（1996年6月設立）は、健康器具や福祉用具の安全評価、規格化を推進する。全国福祉用具製造事業者協議会（1996年7月設立）は、福祉用具の臨床的データに基づくフィッティングの評価や標準化を図っている。また、事業者の自主規制として倫理要綱を定め、1989年7月にサービスの質の確保を目的としたシルバーマーク制度を創設している。福祉用具については、1990年7月レンタルサービスについて、1994年10月販売サービスについてのシルバーマークがそれぞれ制度化されている。⁽¹⁷⁾

第3節 福祉用具貸与の受給者数

福祉用具貸与の受給者数は、平成13（2001）年5月の28万8千3百人から平成15年（2003）年5月には69万6千8百人と3年間で2.4倍に増えている。その受給者を要介護度別に見てみると、要介護1が27.3%で最も多く、次いで、要介護2の21.9%で、以下介護度が上がるにつ

れて割合は低くなり、福祉用具貸与の受給者は、要介護度の低い人々により構成されている。
(図表 2 参照)

図表 2 要介護度別受給者数 (単位：千人)

	計	要支援等	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
受給者数	696.7	43.7	190.1	152.9	110.4	101.5	98.1
%	100.0	6.3	27.3	21.9	15.8	14.6	14.1

出典：「介護給付費実態調査月報（平成15年 5 月審査分）」より作表。

第 4 節 福祉用具貸与の費用額

図表 3 要介護度別費用額 (単位：百万円)

	計	要支援等	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
費用額	10,490	593	2,507	2,141	1,701	1,745	1,803
%	100.0	5.7	23.9	20.1	16.2	16.6	17.2

出典：「介護給付費実態調査月報（平成15年5月審査分）」より作表。

福祉用具貸与の費用額は、平成13（2001）年 5 月の40億 1 千 6 百万円から平成15（2003）年 5 月には104億 8 千 9 百万円と 3 年間で2.6倍に増えており、受給者数よりも伸び率が高くなっている。その費用額を要介護度別に見てみると、要介護 1 が23.9%で最も多く、次いで、要介護 2 の20.1%、要介護 5 の17.2、要介護 4 の16.6、要介護 3 の16.2で、福祉用具貸与の費用額は、受給者数が多い関係上介護度の低い者が多いが、要介護 3 以上では大きな差はみられない。
(図表 3 参照)

第 5 節 福祉用具貸与の事業所の業績変化

福祉用具貸与の事業所の業績変化を1事業所の月額平均費用額で見ると、平成14（2002）

図表 4 福祉用具貸与事業所の業績変化

	平成14年 5 月	平成15年 5 月	1 年間増加率
1 事業所当たり平均費用額/月（千円）	1,656	1,920	15.9%
1 事業所当たり平均利用実人数/月（人）	117.5	133.7	13.8%
1 件当たり平均費用/月（千円）	14.1	14.4	2.1%

出典：「介護給付費実態調査月報(平成15年 5 月審査分)」より作表。

年5月から平成15（2003）年5月までの1年間で15.9%増加しており、同時期の月当たりの平均利用実人数も13.8%増加しており順調に業績は伸びている。（図表4参照）ただし、1件当たりの月額平均利用額は微増にとどまっているため、平均費用額の増大は、平均利用実人数の増加によるものと考えられる。

第6節 福祉用具の利用状況

介護保険認定者の福祉用具の利用状況を見てみると、要介護者等のうち59.9%が利用しており、「車いす」が28.3%で最も良く利用されており、次いで、「特殊寝台」23.9%、「歩行補助つえ」21.8%、「腰掛け便座」18.5%、「手すり」17.1%、「入浴補助用具」16.8%等となっている。要介護等の認定状況別にみてみると、「車いす」「特殊寝台」「特殊寝台付属品」「褥瘡予防用具」は、要介護度が高くなるにつれ利用度が上がっており、反対に、「手すり」「歩行補助つえ」は、利用度が下がっている。（図表5参照）

なお、現在利用していない福祉用具について今後の利用希望をみてみると、要支援者では「入浴補助用具」「手すり」が多く、要介護者では「特殊寝台」「車いす」が多くなっている⁽¹⁸⁾。（図表6参照）

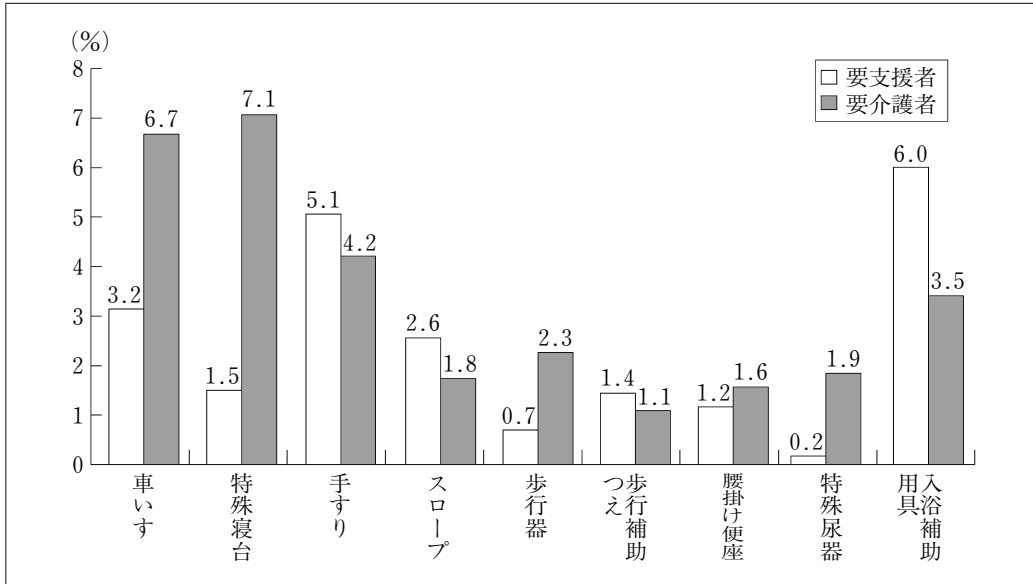
図表5 要介護度別にみた福祉用具の利用状況（複数回答） 平成13年 （単位：％）

福祉用具の利用状況	総数	要支援者	要介護者	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
総数	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
利用している	59.9	40.2	64.0	55.2	62.0	68.7	72.3	75.6
車いす	28.3	6.5	32.2	13.4	30.4	42.1	51.7	49.8
車いす付属品	3.9	0.8	4.5	1.2	2.7	5.9	9.0	9.6
特殊寝台	23.9	7.3	27.0	14.0	20.7	33.1	39.5	50.6
特殊寝台付属品	14.3	3.3	16.5	6.4	13.0	21.6	24.6	33.7
褥瘡予防用具	5.3	0.4	6.2	0.5	2.2	3.1	10.4	26.9
体位変換器	0.6	-	0.7	-	0.2	0.1	0.8	4.0
手すり	17.1	12.1	18.2	18.8	22.0	20.8	14.7	10.0
スロープ	4.3	0.8	4.9	3.1	4.6	4.6	6.8	8.5
歩行器	5.2	3.6	5.6	6.8	5.9	6.8	2.7	4.0
歩行補助つえ	21.8	20.0	22.4	26.9	25.8	23.6	17.6	8.7
痴呆性老人徘徊感知機器	0.1	-	0.1	-	0.3	-	-	0.1
移動用リフト	0.5	-	0.7	0.4	0.7	0.1	0.9	1.5
移動用リフトのつり具	0.3	-	0.3	0.1	0.1	-	0.8	1.1
腰掛け便座	18.5	8.9	20.5	15.8	23.4	24.5	25.7	16.5
特殊尿器	1.6	0.9	1.7	0.7	0.4	3.5	3.3	3.0
入浴補助用具	16.8	10.6	18.4	17.7	21.0	23.2	17.4	10.6
簡易浴槽	0.4	-	0.5	0.2	0.8	0.5	1.1	0.2
利用していない	40.1	59.8	36.0	44.8	38.0	31.3	27.7	24.4

注：「総数」には、要介護度不詳を含む。

出典：『平成13年 国民生活基礎調査』180頁。

図表6 現在利用していないが今後利用したい福祉用具(複数回答) 平成13年



注：今後利用したい福祉用具の数値は、各々の福祉用具を現在利用していない者を100とした割合である。

出典：『平成13年 国民生活基礎調査』180頁。

図表7 福祉用具貸与種目の要介護度別構成割合

(単位：%)

福祉用具	要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
車いす	3.4	19.9	22.9	19.6	19.1	15.1
特殊寝台	5.6	25.3	21.8	16.5	15.9	14.9
褥瘡予防具	0.7	4.2	6.2	9.6	25.1	54.2
体位変換器	0.5	3.7	3.9	6.3	18.0	67.5
手すり	4.2	25.9	27.2	21.9	14.9	5.8
スロープ	0.6	4.9	11.0	19.3	31.8	32.4
歩行器	6.4	36.7	27.9	17.1	8.8	3.2
歩行補助つえ	6.7	35.2	28.5	17.3	9.7	2.5
徘徊感知機器	0.8	8.9	22.0	34.3	24.7	9.3
移動用リフト	10.8	21.3	13.0	11.0	14.7	29.2

出典：第20回社会保障審議会介護給付分科会資料より作表。

引き続き、福祉用具貸与種目の要介護度別構成割合をみてみたい。(図表7参照)

①車いす

要介護度別にみると、要介護2の割合が最も高いが介護度別の明確な差は見られず、要介護5になると割合が若干落ちている。

②特殊寝台

自分で操作可能な要介護1が最も高く、要介護度が上がるにつれて割合が低くなっている。

③褥瘡予防具

福祉用具の特性上、要介護度の高い利用者が多く、要介護5が過半数を占めている。

④体位変換器

圧倒的に要介護度の高い利用者が多く、要介護5が7割弱を占めている。

⑤手すり

比較的要介護度の軽い利用者が多く、要介護3までで、約8割を占めている。

⑥スロープ

要介護度があがるにつれて利用者が増加しており、要介護4・5で6割を上回っている。

⑦歩行器

要介護度の軽い利用者に使われており、要介護1・2で6割を上回っている。

⑧歩行補助つえ

歩行器と同じ傾向が見られ、要介護度の軽い利用者が多い。

⑨徘徊感知機器

要介護2～4の利用者が多い。

⑩移動用リフト

他の福祉用具と異なり、要介護度との明確な関連性を指摘することはできない。

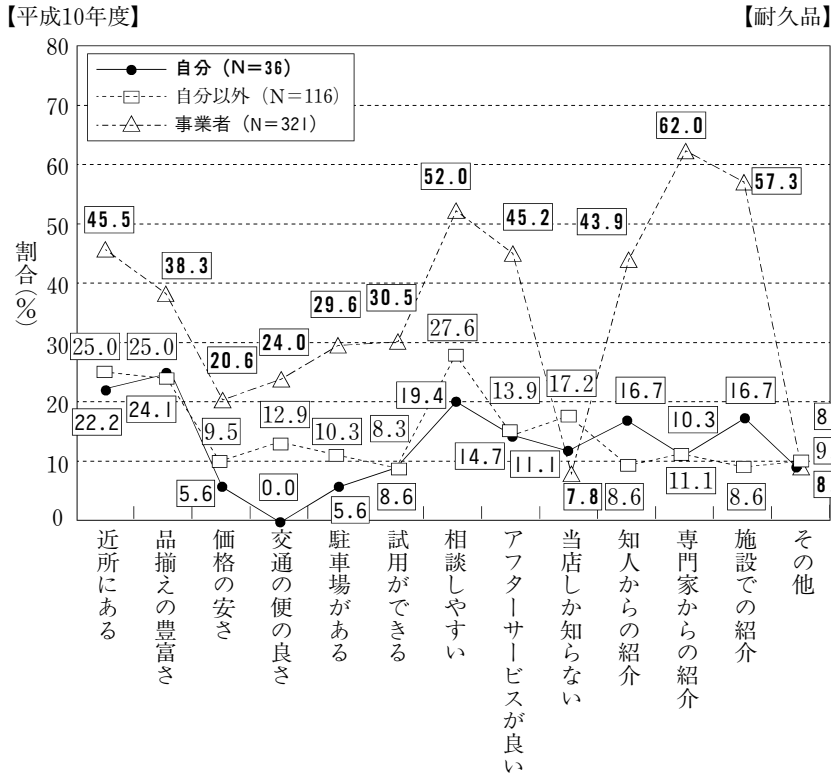
第7節 福祉用具利用者の意識調査結果

平成11(1999)年3月に行われた通産省・福祉用具産業懇談会による福祉用具を購入した消費者と福祉用具流通事業者を対象とした意識調査結果⁽¹⁹⁾に依拠して、介護保険の支給対象となっている耐久品購入を中心にみてみると、以下のようなことが明らかにされている。⁽²⁰⁾

①販売店を選ぶ際の基準

福祉用具(耐久品:ベッド類(電動含)、マット類(エアマット含)、サイドレール、車いす(電動含)、歩行器、ポータブルトイレ、手すり、各種浴槽等)の取扱店を選考する基準(複数回答)は、消費者(自分以外のために購入する場合)が1位「相談しやすい」27.6%、2位「品揃えの豊富さ」25.0%、3位「近所にある」25.0%であるのに対して、事業者が1位「専門家からの紹介」62.0%、2位「施設での紹介」57.3%、3位「相談しやすい」52.0%と消費者と事業者との意識に乖離がみられる。(図表8参照)

図表 8 販売店を選ぶ際の基準



出典：『福祉用具産業政策'99』135頁。

②商品選択のきっかけ

商品選択のきっかけについての消費者意識では、1位「利用者本人の要望」32.8%，2位「店員の勧め」28.4%，3位「専門家の勧め」22.4%であるのに対して、事業者が1位「専門家の勧め」31.9%，2位「利用者本人の要望」26.5%，となっており、ここにも意識の乖離がみられる。(図表9参照)

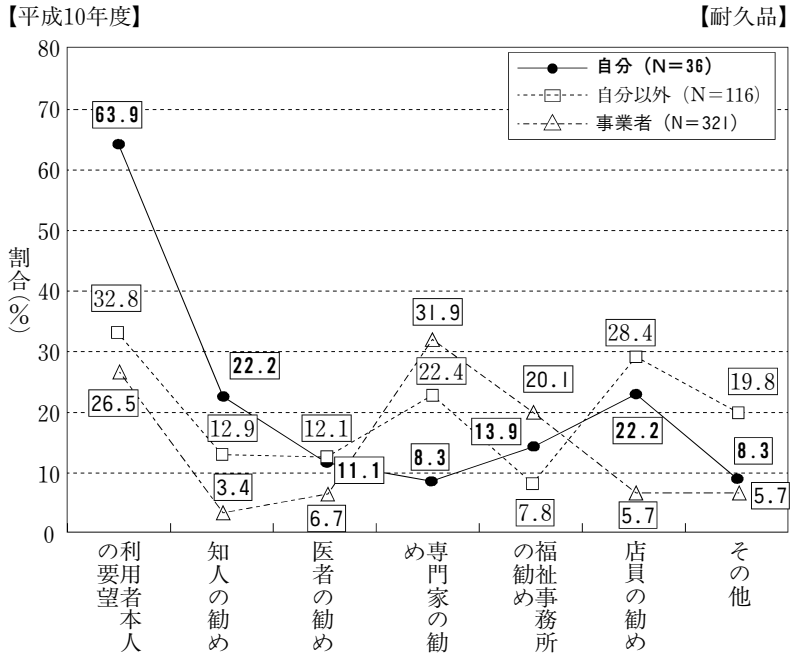
③商品選択の基準

商品選択の基準についての消費者意識では、1位「操作性」66.4%，2位「安全性」55.6%，3位「価格」26.7%であるのに対して、事業者が1位「価格」83.5%，2位「操作性」81.9%，3位「安全性」63.6%となっており、ここでも両者の意識の乖離が明示されている。(図表10参照)

④販売店への要望

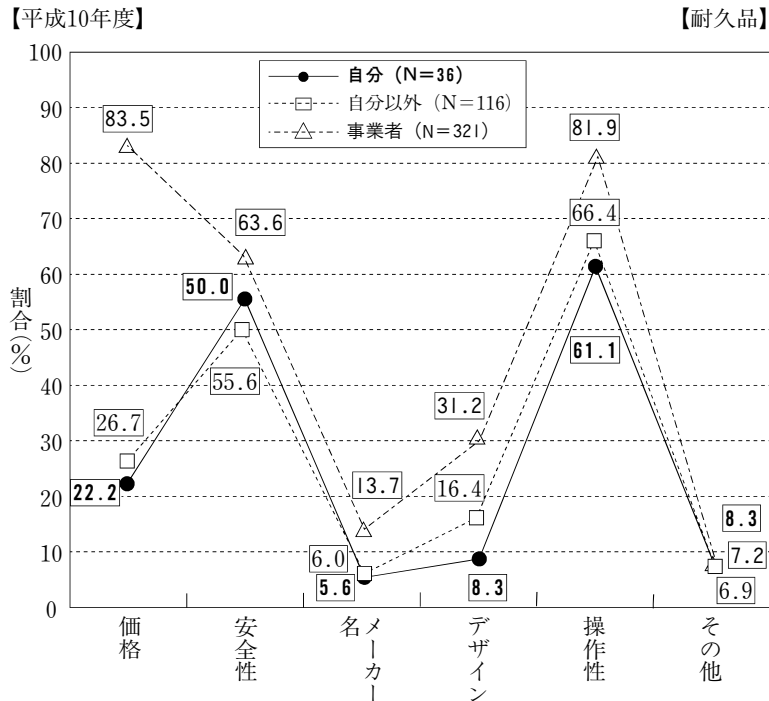
消費者の販売店への要望は、1位「価格を安くしてほしい」56.0%，2位「新製品等の情報提供をしてほしい」35.3%，3位「試用期間を設ける等サービスをより充実してほしい」25.0%，4位「品揃えを充実してほしい」22.4%，5位「下取制度等アフターサービスをより充実してほしい」19.8%等となっており、販売店にとり今後の経営を考慮する上で、有益なヒント

図表9 商品選択のきっかけ



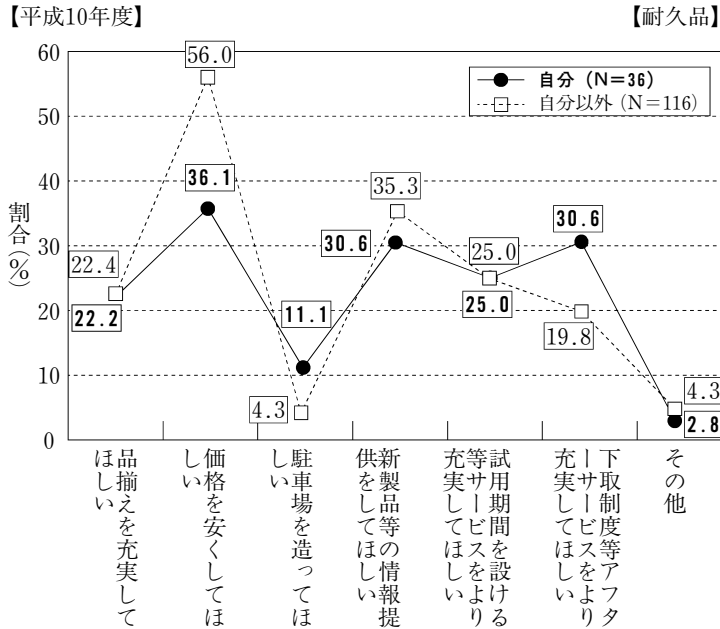
出典：『福祉用具産業政策'99』137頁。

図表10 商品選択の基準



出典：『福祉用具産業政策'99』137頁。

図表 11 販売店への要望



出典：『福祉用具産業政策'99』141頁。

が示唆されている。(図表11参照) すなわち、福祉用具の流通業態に対しては、コンサルティング、購買の利便性、選択の幅、価格、サービスとの融合化等の機能が求められる。⁽²¹⁾ 介護保険の施行により、福祉用具の選択決定権は利用者に移行し、利用者個々人との契約が基本となるため、利用者本意のサービスを提供できない事業者は淘汰されていくことになる。⁽²²⁾

第8節 福祉用具の消費者相談

全国の消費生活センターに寄せられた介護用品と福祉用具の相談は、平成12(2000)年度102件であったが、平成13(2001)年度は215件と倍増した。215件を商品別に見ると、車いす(21.9%)とベッド(14.4%)の相談が目立つ。次いで、歩行器・ショッピングカート(10.2%)、おむつ・尿漏れパッド(8.8%)、その他5%前後で移動用リフト、電動三輪車、階段昇降機、腰掛け便座等が続く。

相談内容別で見ると、解約・返品(29.8%)、品質・機能(25.1%)、販売方法(16.7%)に関する相談が多い。これらの相談の背景には、介護用品の知識に乏しい消費者、要介護の消費者の特性についての認識不足の事業者、表示の不徹底、不十分な説明、販売体制の不備などの要因がある。⁽²³⁾

第9節 福祉用具流通の業態

現在よく見られる福祉用具流通の業態は、以下の4つである。⁽²⁴⁾

①介護ショップ

中小規模の店舗で、地域に密着した商品・サービスを提供する。外商の比重が比較的大きく、きめ細かいコンサルティングを行い、住居改造などのサービスを合わせて提供するものも多い。零細規模のものが多く、規模が小さくなるほど事業採算性が厳しくなる傾向があるといわれている。

②大型店の売場

90年代後半以降、百貨店や総合スーパーに代表される大型店が「介護コーナ」をもうける例が増えている。

③専門店

広い意味では、介護ショップの中に含まれるが、高度な専門性と広い経験を持ち、専門として十分な事業採算性を有する。

④通信販売

高齢化や介護に手を離せず来店機会のとりづらい消費者等のため、通信販売の需要が高まっている。

第10節 福祉用具レンタル事業の特質

福祉用具レンタルは、他の一般的な生活用具のレンタルと異なり、以下のような業務遂行上の⁽²⁵⁾特性を有している。

①搬入・回収作業

現在の福祉用具市場の大きな部分を占める特殊ベッドや車いすは健常者でも持ち運ぶことは困難な大きさである。したがって、このような福祉用具の供給においては、用具をユーザーの居宅まで搬入する作業が不可欠となる。レンタルの場合は、回収作業も供給事業者のサービスの一環となる。

②多様なレンタル期間

福祉用具のユーザーは、身体状況や体力、症状の変化が起こりやすい。また、住居や介護環境の変化により使用する福祉用具を変更する必要性が生じる。したがって、各ユーザーごとに福祉用具の利用期間、利用パターンが異なり、また、同一ユーザーでも利用期間や利用パターンが変化することがある。レンタルシステムを導入することによりこのような状況変化に対応し、ユーザーの負担を軽減し、円滑に福祉用具を変更することが可能となる。

③事前相談

福祉用具は各ユーザーの身体状況や利用状況に合わせて仕様道具を選び、適応度を高めた上で利用を行うことが望ましい。そのためには、用具を供給する前のユーザーとの相談や状況確認の作業を行うことが重要である。事前相談は、用具選定によるユーザーの症状への適合性を高め使用開始後のトラブルや、取替えの発生率を下げることになる。

④搬入時の作業

福祉用具の搬入時は、利用者の居宅へ用具を届けるだけでなく、利用できる状態に配置・取り付けまで行うことが求められる。その際、用具の組立作業はもちろん、居宅の状況によっては家具の移動や据付調整の作業を行うことになる。また、用具の搬入時は利用者及びその介護者と直接接触する機会となるが、用具の適合状況の確認や利用方法についての相談はもちろん、用具以外の生活上の悩みなどを相談される場合が少なくない。

⑤消毒処理

福祉用具の利用状況としては、利用者の排泄処理や褥瘡の発生などで、清潔な利用が維持できない場合も多い。そのような利用状況から回収した用具を再度、貸与するためには用具の清潔を確保するための消毒処理が不可欠になる。用具の使い回しを前提とするレンタルの場合は、トラブルを予防する意味で消毒は重要である。

上述のような業務遂行上の特性から、福祉用具のレンタル事業には、以下のような負担も不可避的なものとなる。⁽²⁶⁾

①レンタル商品を揃えるための初期投資

介護保険制度では措置制度とは異なり、利用者が機器を自由に選択することができるため、利用者のニーズに適応しうる幅広い品揃えが求められ、初期投資の資金手当てが必要になる。

②保守、消毒、保管などの設備を取得するための初期投資

地域別の倉庫や物流システムを、事業開始の際に用意しておく必要がある。

③顧客支援や物流システムを運営するための維持費

顧客サービスを提供するための要員や、物流センターの維持費が必要になる。

④経営環境の変化によるリスクの負担

新商品の登場による既存商品の陳腐化のリスクは事業者が負担しなければならない。

おわりに

福祉用具の販売・レンタル事業の特性の一つとして、商圏がある程度限定された地域性があげられる。福祉用具を利用しようとする高齢者やその家族は、店頭で専門的知識を有する販売員の説明を聞きながら、商品を比較検討して納得したうえで購入もしくはレンタルすることを希望する。また、福祉用具が故障した時のメンテナンスへの対応も十分考慮した上で、利用店舗の選択を行う。したがって、利潤追求よりも社会的使命感に重点を置きながら親しみやすく便利⁽²⁷⁾ということは、福祉ショップにとり重要な要素となる。

在宅における介護の大きな担い手である家族は、一般的に介護に関する専門知識・技能が十分であるとはいえない。また、ホームヘルパーや訪問看護師など、在宅介護を支える専門職であっても、福祉用具に関する知識、使用方法などを熟知しているという状況には至っていない。さらに、要介護者本人は、生活の不自由さを訴えるよりは我慢するという世代特性を有している。したがって、在宅介護においては、利用者本人の生活全般を把握した上で、適切な福祉用具を選択し、使用方法を説明し、場合によっては住宅改造などの利用環境を整備するといった

(28)
総合的なコンサルタント機能が必要である。

福祉用具の利用に際しては、利用の決定者及び費用負担者は、多くの場合、実際に福祉用具を利用する人と異なる。生活自立者であれば、利用決定も費用負担も基本的には本人である。しかし、要介護者の場合、福祉用具の選択をはじめとする利用決定権及び費用負担は、要介護者本人ではなく、介護している家族であることが多い。福祉用具事業を展開する上では、これらの利用者、利用決定者、費用負担等を見極めて、事業戦略を策定することが重要である。(29)

(注)

- (1) 「介護給付費実態調査月報（平成15年7月審査分）」
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/kyuufu/2003/07.html>
- (2) 森宮勝子 「介護ビジネス研究(I)」『文京学院大学 経営学部 経営論集』第11巻第1号 平成13年 63～83頁。
- (3) 森宮勝子 「介護ビジネス研究(II)」『文京学院大学 経営学部 経営論集』第12巻第1号 平成14年 97～112頁。
- (4) 社会保険研究所 『介護保険制度の解説 平成13年1月版』社会保険研究所 平成13年 68頁。
- (5) 通商産業省生活産業局 高齢社会対応型産業研究会 『高齢サービス対応型産業研究会(第二期) 報告書 高齢社会対応型製品ガイドライン』平成9年 通産資料調査会 29頁。
- (6) 電動ベッドは、要介護者の起床行動を支援する役割を担っている。寝台を昇降、傾斜させることで起居が容易になり、要介護者の自立を支援する。さらに、褥瘡予防にも役立つのである。寝ている時間が長い要介護高齢者にとっては、褥瘡は避けておれない問題である。電動ベッドは、寝台を傾斜させることができるので、寝返りを容易にし、褥瘡予防の効果をもたらす。さらに、在宅で要介護高齢者を抱える家族にとって、寝床から車椅子への移乗などは、介護者にとり腰痛などの大きな原因で、介護労働負担の大きな重荷となり、社会問題となっている。介護者の疲労の原因となるさまざまな作業をスムーズに行うために電動ベッドの果たす役割は大きいのである。「FINANSURANCE」(Vol.10 No.4 2002) 株式会社明治生命フィナンシャルランス研究所 39～40頁。
- (7) 日経シニアビジネス編『詳報介護保険ビジネスガイド2001』日経BP社 平成12年 45頁。
- (8) 医療経済研究機構監修 『先進事例に見る在宅介護事業成功への条件』日経メディカル開発 平成12年 254頁。
- (9) E & Cプロジェクト編 『「バリアフリー」の商品開発』日本経済新聞 平成6年 58頁。
- (10) 石田勇樹 「拡大する福祉用具レンタル業の「勝ち組」と「負け組」」日本能率協会総合研究所 『市場予測レポート3 パーソナル編』日本能率協会総合研究所 平成10年 199頁。
- (11) 『先進事例に見る在宅介護事業成功への条件』 255頁。
- (12) 日経ヘルスケア21編 『介護ビジネス パワーアップガイド』日経BP社 平成15年 275頁。
- (13) 福祉用具総合情報ネット (<http://www.fukusiyogu.com>)
- (14) 具体的には、以下のような点を予想している。
 - ①日常生活支援のためのコミュニケーション機器の普及
パソコンの利用やインターフェイスの普及が進み、高齢者や障害者の在宅等での福祉用具利用の大幅な拡大を予想。
 - ②在宅改造の普及
高齢者や障害者がいる世帯において、手すりの設置や段差の解消、浴室の改造、ホームエレベータの設置等が急速に普及すると予想。

③福祉車両の普及

運転免許を持つ障害者への福祉車両の普及が一層進み、また、高齢者や障害者によりきめ細かく対応する車両の出現を仮定。

④公共交通機関のバリアフリー化の進展

低床型バスの導入促進等が、今後急速に進むと予想。

⑤公設施設の高齢者・障害者対応の進展

駅、空港等の公共施設へのエレベータやエスカレータ、点字ブロック等の設置、音響信号機の設置、公共空間への視覚障害者用の誘導システム、聴覚障害者向けの情報提供システムの設置等が一層進むと予想。

⑥文化施設等でのコミュニケーション関連機器の普及

美術館、博物館等の来場者へのコミュニケーション機器を用いた音声・文字ガイド等新たな機器・用途の出現を予想。

通商産業省機械情報産業局編 『福祉用具産業政策の基本的方向—福祉用具産業懇談会 第2次中間報告—』 通商産業調査会 平成9年 101~104頁。

(15) テクノエイド・全国福祉用具製造事業者協議会・三菱総合研究所編 『福祉用具ビジネス白書'98』 中央法規 平成10年 176~177頁。

(16) WAM ネット (<http://www.wam.go.jp>)

(17) シニアライフプロ21編 「高齢者の暮らしを支えるシルバービジネス」 ミネルヴァ書房 平成10年 232頁。

(18) 厚生労働省大臣官房統計情報部編 『平成13年 国民生活基礎調査』(第1巻 解説編) 厚生統計協会 平成15年 180頁。

(19) 本調査は、実際に福祉用具を販売店で購入している消費者が、どのような視点で福祉用具を購入しているのか、また、販売店側は消費者の視点をどのようにとらえているのかを把握するために平成9年度に引き続き平成10年度にも行われたものである。本調査における消費者の意識調査は、自分のために福祉用具を購入した消費者と自分以外のために購入した消費者と2種類に区分されて調査が行われているが、本稿ではサンプル数の多い「自分以外」と事業者の意識を比較検討することにする。

(20) 通商産業省機械情報産業局編 『福祉用具産業政策'99—「多様性の支援」を目指して—』 通商産業調査会 平成11年 133~142頁。

(21) 『福祉用具産業政策の基本的方向—福祉用具産業懇談会 第2次中間報告—』 263頁。

(22) 『先進事例に見る在宅介護事業成功への条件』 254頁。

(23) 国民生活センター編 『消費生活年報 2002』 国民生活センター 平成14年 114頁。

(24) 『福祉用具産業政策の基本的方向—福祉用具産業懇談会 第2次中間報告—』 271~272頁に依拠。

(25) 『福祉用具ビジネス白書'98』 171~174頁に依拠。

(26) 後藤芳一 『福祉用具の流通ビジネス』 同友館 平成10年 204~205頁。

(27) 『福祉用具ビジネス白書'98』 38頁。

(28) 前掲書 187~188頁。

(29) 前掲書 184頁。