

## 種目別のサービス提供実態調査（アンケート）

### 1. 調査の目的

先行研究（「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業（平成 21 年 3 月（社）シルバーサービス振興会）」等）によって福祉用具サービスで実施されている業務に要している時間等については、ある程度定量的に把握されてきた。これまでに把握出来ていなかった、福祉用具サービスを提供する際に福祉用具貸与・販売事業所が福祉用具種類別に実施している具体的な作業内容の詳細については、資料 3-1 に示す事例調査において把握される予定である。しかし、詳細に把握されるのはあくまでも「事例」であり、全国で提供されている福祉用具サービスの状況を推定することは難しい。

そこで、本調査においては、特に各サービスが実施される頻度に絞って全国の福祉用具貸与（特定福祉用具販売併設を含む）サービス事業所を対象とした調査を実施することで、福祉用具サービス提供の実態について、全国の状況を把握することを目的とする。

### 2. 調査の概要

#### (1) 調査の対象（母集団）

調査の対象は、調査月の時点で福祉用具サービスを提供している指定福祉用具貸与事業所（特定福祉用具販売事業所の併設も含む）とする。

#### (2) 調査の方法

調査は標本調査によって実施し、調査票の配布・回収は郵送法によって実施する。

#### (3) 標本抽出の方法

標本抽出は層化無作為抽出法によって行い、抽出枠は平成 20 年度の介護サービス情報公表システムに登録されている福祉用具貸与事業所の名簿を用いる。<sup>1</sup>

層化基準については、抽出枠に記載されている情報及び「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業（平成 21 年 3 月（社）シルバーサービス振興会）」の調査結果を分析した上で妥当な層化基準を検討する。

標本数は約 3,000 事業所<sup>2</sup>を想定し、各層への標本配置は比例配分によって行う。

<sup>1</sup> 抽出枠としては他に WAMNET の名簿を用いることも考えられるが、過去の実績から WAMNET の名簿では廃業等が十分に反映されていないことが分かっていることから、営業実態のある事業所を確実に捕捉している介護サービス情報公表の名簿を用いることとした。ただし、介護サービス情報公表の名簿では、新規開業の事業所が捕捉出来ていない点には留意が必要である。

<sup>2</sup> 標本誤差の目標精度を設定して求めた必要標本数ではなく予算の制約から設定された標本数であることに留意が必要であることから、事後の達成精度評価を適切に行うこととする。

#### (4)調査月

調査月は、平成 21 年 10 月とする。

#### (5)推定方法

福祉用具種類毎に提供されるサービス内容の実施頻度の母平均は次の推定式で推定する。

$$\bar{X} = \frac{1}{N} \sum_{h=1}^L \frac{N_h}{n_h} \sum_{i=1}^{n_h} X_i$$

$\bar{X}$ : サービス実施頻度の母平均の推定値

$N$ : 福祉用具貸与事業所総数

$N_h$ : 第 $h$ 層の福祉用具貸与事業所総数

$n_h$ : 第 $h$ 層の標本数

また、推定値の達成精度（標準誤差）は次の推定式で推定する。

$$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})} = \frac{1}{N} \sqrt{\sum_{h=1}^L N_h (N_h - n_h) \frac{Var(X_h)}{n_h}}$$

$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})}$ : 標準誤差の推定値

$Var(X_h)$ : 第 $h$ 層におけるサービス実施頻度の分散

### 4. 調査票（案）

別紙の通りである。郵送調査であることから、記入者負担に配慮して以下の基本方針とすることとした。

#### (1)調査項目の基本方針

- 抽出枠（介護サービス情報公表の名簿）から得られる事業所の属性については、抽出枠の情報を利用し、調査は行わない。
- サービスの内容の実施頻度は「情報提供」、「相談」、「アセスメント」、「用具選定」、「契約」、「搬入・設置」、「利用指導・適合調整」、「フォロー・モニタリング」、「搬出」、「消毒・保管業務」の 10 区分について把握することとする。
- 本調査では、福祉用具種類別の実施頻度ではなく、福祉用具サービス全体としての実施頻度を把握する。
- ただし、福祉用具種類別の「メンテナンス」の状況を把握するため、福祉用具種類別に「メンテナンス」の実施有無を把握する。
- 調査月の新規利用者と継続利用者では提供するサービスが異なるものがあるため、それぞれについて把握する。

## (2)調査項目の概要

### 1)新規利用者（契約に至らなかった者）

- ・調査月における人数
- ・調査月における情報提供、相談、アセスメント、用具選定、搬入・設置（デモなど）の実施回数

### 2)新規利用者（契約に至った者）

- ・調査月における人数
- ・調査月における情報提供～利用指導・適合調整、フォローにおける延べ実施回数及び延べ訪問回数
- ・フォローの結果実施したアセスメント～利用指導・適合調整、フォローの対象者数及び延べ実施人数・回数

### 3)継続利用者（調査月に利用を終了した者を含む）

- ・調査月における人数
- ・モニタリングの対象者数及び延べ訪問回数
- ・モニタリングの結果実施したアセスメント～利用指導・適合調整、フォローの対象者数及び延べ実施人数・回数
- ・サービス担当者会議開催の通知を得た回数及び参加回数

### 4)用具返却者（調査月に用具を返却したの者）

- ・調査月における用具返却の理由別人数
- ・調査月におけるサービス利用期間別人数
- ・搬出作業の延べ実施回数

### 5)事業所が実施する消毒等の状況

- ・消毒・保管業務（戻検、修理補修、洗浄、消毒、乾燥、乾燥後検査、梱包、納庫）別実施有無・頻度

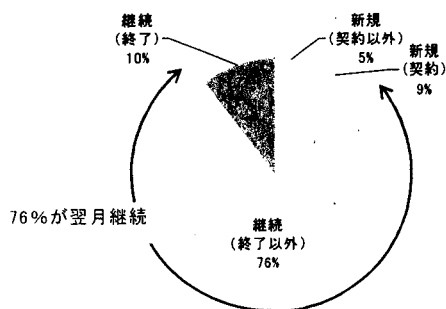
### 6)その他

- ・福祉用具種類別のメンテナンスの実施状況（訪問時に毎回実施する場合は訪問頻度、訪問時に毎回実施しない場合の実施頻度）

## 5. 調査結果のとりまとめ例

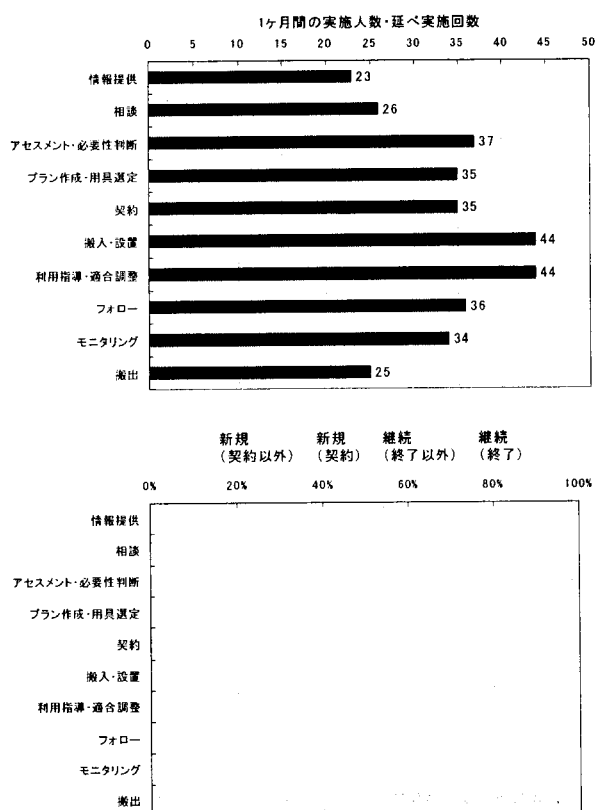
### (1) 利用者の構成

調査月における利用者の構成について確認を行う。契約に至らない新規利用者の割合によってどの程度収益にならないサービスが提供されているか推測され、また、新規及び当月終了の継続利用者の割合によってどの程度の利用者の入れ替えが発生しているのかが分かる。



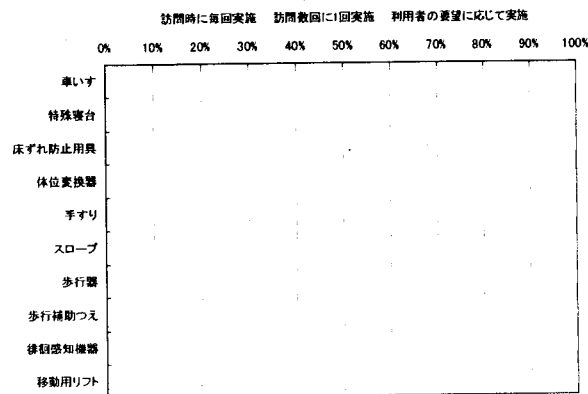
### (2) サービス別の実施頻度

調査月における各サービスの実施頻度を確認し、資料3-1で把握されるサービス内容が全国的にどの程度の頻度で実施されているのかを把握する。また、実施対象別の構成を確認することで、特に継続利用者に対する再アセスメントの実施状況について把握できる。



### (3)福祉用具種類別のメンテナンスの状況

福祉用具種類別のメンテナンスについて、福祉用具種類別の実施状況の差について確認を行い、福祉用具貸与・販売の在り方についての議論のための基礎資料とする。<sup>3</sup>



以上

<sup>3</sup>第1回WGでは、福祉用具種類によらず「訪問時に毎回実施する」との意見が得られている。

# 福祉用具サービスの提供実態に関する調査（案）

事業所所在地	〒XXX-XXXX ●●県 ●●市 . . . . .		
	事業所名	●●●●●●●●	事業所番号

## 【調査の目的】

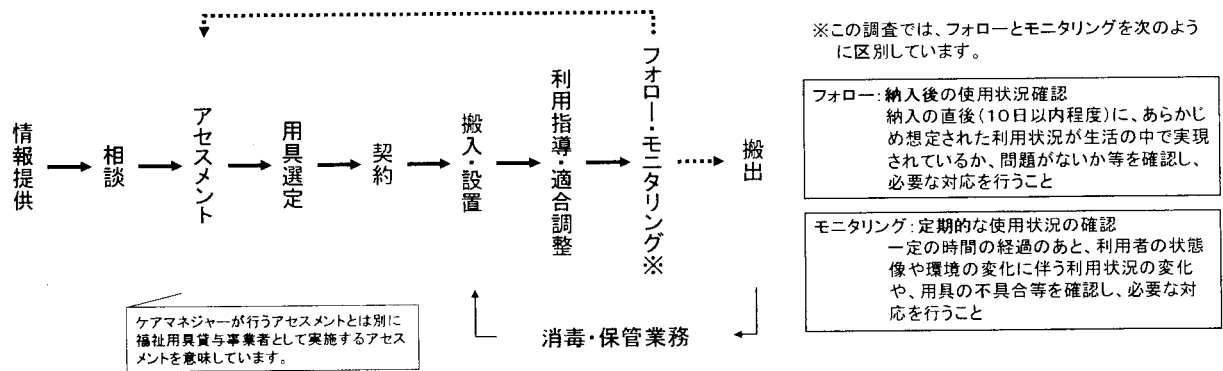
介護保険制度における福祉用具サービスのあり方について、利用者の状態像に応じたサービス提供の状況、メンテナンスに係る実態状況、有効性等を明らかにすることが求められています。この調査では、福祉用具貸与・販売事業所が実施している具体的な作業内容について、全国における福祉用具サービス提供の実態をさらに詳細に把握するため、特に「頻度」という観点からサービスの実施状況をお聞きするものです。

## 【記入上のご注意】

- この調査票では、利用者を次の4グループに分け、グループごとにサービスの実施頻度（グループごとのサービス実施回数の合計）をお聞きしています。
  1. 新規相談者：10月中に新規に相談を受け、契約に至らなかったケース
  2. 新規利用者：10月中に新規に相談を受け、契約に至ったケース
  3. 新規利用者：10月以前からの利用者で、利用を継続しているケース

それぞれのグループごとに、調査票の項目に沿って該当する数字をご記入ください。

- この調査票では、日頃実施されておられる貸与・販売サービスの内容を次のような「サービスプロセス」の区分で捉えていただき、その区分ごとに実施回数などをお聞きしています。（特定福祉用具販売サービスは一部プロセスを除く）



実際の作業の順番は上記のサービスプロセスのとおりでなくてもかまいません。平成21年10月中の業務の内容を、上記のサービスプロセスにあてはめてご回答ください。※それぞれのサービスプロセスに含まれる作業工程(例)については、別紙をご参照ください。

- 実施回数については、実際の利用者の数ではなく「延べ実施回数」をご記入ください。  
例：利用者Aさんに2回、利用者Bさんに1回の場合、延べ実施回数は3回となります。

# 1. 新規相談者に対するサービスの実施状況 (2009年10月中)

## Q1 新規相談者の数

平成21年10月に、新規に相談を受けたが、契約を取り交わしていない利用者の数を記入してください。

例:

- ・利用者から用具利用の相談を受けたが、居宅介護支援専門員によるアセスメントの結果用具を利用しないこととなった利用者
- ・相談を受けたが、契約書を取り交わす段階に至っていない利用者

人

## Q2 サービス実施回数

・以下のサービスプロセスについて、10月中にQ1の対象者(新規相談者)に対して実施した回数(延べ回数)を記入してください。

・1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。

例:2人の担当者が3時間対応した場合:2人×3時間=6人・時間となります

・サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。

作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください

・サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合(利用者の状態像を聞き取りする中で、居宅介護支援事業所を紹介した。など)は、(1)情報提供と(2)相談で各1回と数えてください。

・搬入・設置については、事業所で実施した場合と、レンタル卸・配送事業者等が実施した場合に分けてお答え下さい。

	延べ実施回数	1回あたり作業量
(1)情報提供	回	人・時間
(2)相談	回	人・時間
(3)アセスメント	回	人・時間
(4)用具選定	回	人・時間
(5-1)搬入・設置(デモなど) (当事業所で実施の場合)	回	人・時間
(5-2)搬入・設置(デモなど) (レンタル卸・配送事業者の場合)	回	

## 2. 新規利用者に対するサービスの実施状況 (2009年10月中)

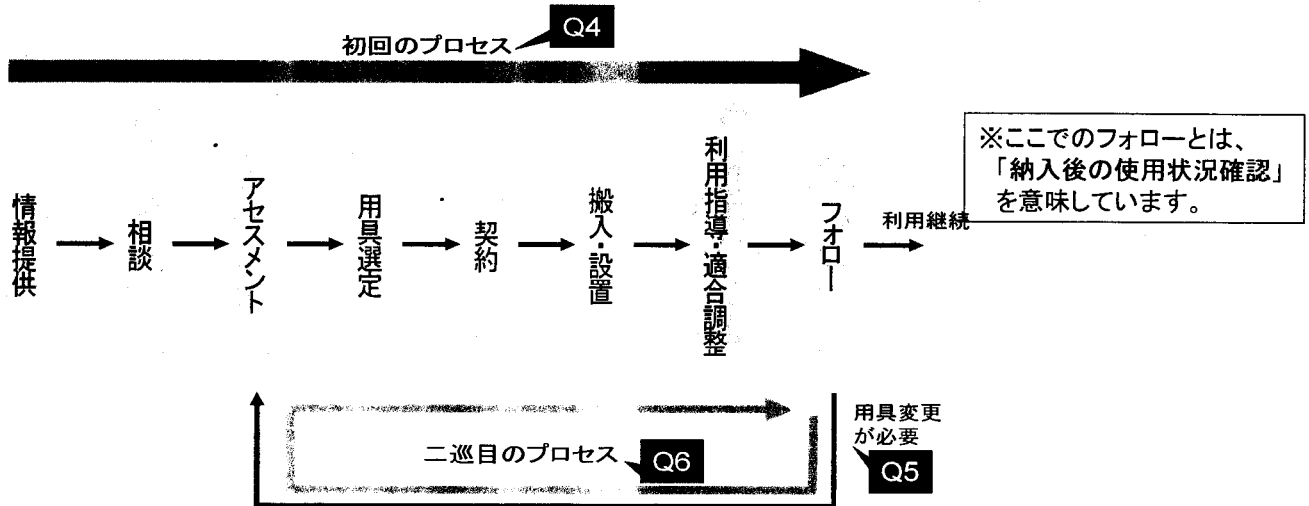
### Q3 新規利用者の数

平成21年10月に、新規に相談を受け、契約書を取り交わした利用者の数を記入してください。

人

以下では、新規利用者に対するサービスプロセスについて、お聞きします。

図に示すように「初回のプロセス」と「二巡目のプロセス」に分けてお答えください。



### Q4 初回のプロセスのサービス実施回数および訪問回数

以下のサービスプロセスについて、10月中にQ3の対象者(新規利用者)に対して「実施した回数(延べ回数)」およびそのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。

注)二巡目のプロセス(納入後のフォローにより、新たに発生したプロセス)の回数は含みません。

・1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。

例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間=6人・時間

・サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。

作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください

・サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合(利用者の状態像を聞き取りする中で、居宅介護支援事業所を紹介した。など)は、(1)情報提供と(2)相談で各1回と数えてください。

・搬入・設置は、事業所実施の場合と、レンタル卸・配送事業者等が実施した場合に分けてお答え下さい。

	電話なども含みます	実施回数	訪問回数	1回あたり作業量
(1)情報提供		回	回	人・時間
(2)相談		回	回	人・時間
(3)アセスメント		回	回	人・時間
(4)用具選定		回	回	人・時間
(5)契約	(利用者ごとに1回)	回	回	人・時間
(6-1)搬入・設置 (当事業所で実施の場合)		回	回	人・時間
(6-2)搬入・設置 (レンタル卸・配送事業者の場合)		回	回	人・時間
(7)利用指導・適合調整		回	回	人・時間
(8)フォロー(納入後の使用状況確認)		回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計			回	



<b>Q5 用具変更対象者の数</b>  Q4 の初回プロセスのフォローの結果、用具の変更(再度、アセスメント～のプロセスの実施)が必要となった利用者の数を記入してください。 また、そのうち、2巡目のプロセスのフォローの結果、再度変更が必要となった利用者の数を記入してください。	人
	うち 2 回以上変更 人

**Q6 用具変更に伴うサービス実施回数および訪問回数(二巡目以降のプロセス)**

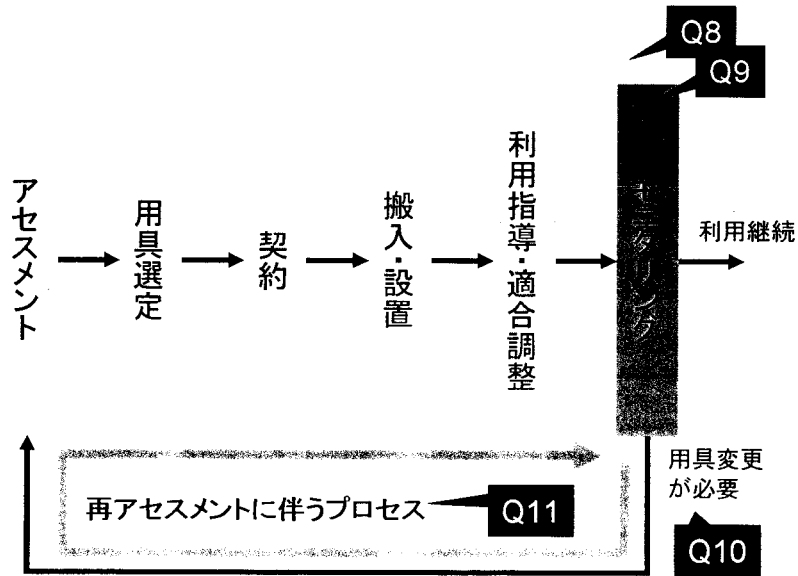
- 次のプロセスについて、Q5の対象者(用具変更対象者)に対して、「実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。  
 注)初回プロセスにおける実施回数は含めないでください。
- 2巡目のプロセスのあとに、さらにプロセスの繰返しが発生した場合には、それらの実施回数を合算してください。
- 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。  
 例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間=6人・時間
- サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。  
 作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください
- サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合は、それぞれのプロセスで各1回と数えてください。
- 搬入・設置は、事業所実施の場合と、レンタル卸・配送事業者等が実施した場合に分けてお答え下さい。

	電話なども含みます	実施回数	訪問回数	1回あたり作業量
(1)アセスメント		回	回	人・時間
(2)用具選定		回	回	人・時間
(3)契約		(利用者ごとに1回)	回	人・時間
(4-1)搬入・設置 (当事業所で実施の場合)		回	回	人・時間
(4-2)搬入・設置 (レンタル卸・配送事業者の場合)		回	回	
(5)利用指導・適合調整		回	回	人・時間
(6)フォロー(納入後の使用状況確認)		回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計			回	

### 3. 継続利用者に対するサービスの実施状況 (2009年10月中)

<p><b>Q7 継続利用者の数</b></p> <p>平成21年10月よりも前から利用しており、10月中に利用を継続していた利用者(利用を終了した利用者も含む)の数を記入してください。</p>	人
---	---

以下では、継続利用者のうち、当月のモニタリング対象者に対するサービスプロセスについてお聞きします。図に示すように「モニタリング」と、モニタリングの結果、用具の変更を検討するための「再アセスメントに伴うプロセス」に分けてお答えください。



<p><b>Q8 10月のモニタリング対象者の数</b></p> <p>Q7の利用者のうち、10月にモニタリングを実施予定となっている利用者の人数、およびそのうち実際にモニタリングを実施した利用者の人数を記入してください。</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">実施予定</td> <td style="text-align: right;">人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">実施</td> <td style="text-align: right;">人</td> </tr> </table>	実施予定	人	実施	人
実施予定	人				
実施	人				

<p><b>Q9 モニタリング実施回数および訪問回数</b></p> <p>電話なども含みます</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10月中に Q7の対象者(継続利用者)に対して「モニタリングを実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。 ※人数ではなく、延べの回数を記入してください。</li> <li>1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。 例:担当者2名が3時間対応した場合:2人×3時間=6人・時間</li> <li>モニタリングの内容については、別紙の作業工程を参照してください。 作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください</li> </ul>	実施回数 回	訪問回数 回	1回あたり 作業量 人・時間
---	-----------	-----------	----------------------

<p><b>Q10 再アセスメント対象者の数</b></p> <p>Q8のモニタリングの結果、再度、アセスメント～用具の適合調整のプロセスの実施が必要となった利用者の数を記入してください。</p>	人
--	---

**Q11 再アセスメントに伴うサービス実施回数および訪問回数**

- 次のプロセスについて、Q10の対象者(再アセスメント対象者)に対して、「実施した回数(延べ回数)」と、そのうち「(利用者宅を)訪問した回数(延べ回数)」を記入してください。
- 1回あたりのおよその作業量を人×時間でお答えください。  
例: 担当者2名が3時間対応した場合: 2人×3時間=6人・時間
- サービスプロセスの内容については、別紙の作業工程を参照してください。  
作業工程ごとに1回と数えるのではなく、一連のサービス(実施しない工程があってもかまいません)を実施した場合に、1回と数えてください
- サービスプロセスの区分にまたがる内容を一連のサービスとして実施した場合は、それぞれのプロセスで各1回と数えてください。
- 搬入・設置は、事業所実施の場合と、レンタル卸・配送事業者等が実施した場合に分けてお答え下さい。

	実施回数	訪問回数	1回あたり 作業量
(1)アセスメント	回	回	人・時間
(2)用具選定	回	回	人・時間
(3)契約	(利用者ごとに1回)	回	人・時間
(4-1)搬入・設置 (当事業所で実施の場合)	回	回	人・時間
(4-2)搬入・設置 (レンタル卸・配送事業者の場合)	回	回	/
(5)利用指導・適合調整	回	回	人・時間
(6)フォロー	回	回	人・時間
実際に訪問した回数の合計		回	

<p><b>Q12 サービス担当者会議</b></p> <p>・10月中に Q7の対象者(継続利用者)について、サービス担当者会議の「開催を通知された回数」とそのうち、「出席した回数」を記入してください。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: right;">開催を通知された回数</td> <td style="text-align: center;">回</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">出席回数</td> <td style="text-align: center;">回</td> </tr> </table>	開催を通知された回数	回	出席回数	回
開催を通知された回数	回				
出席回数	回				