

利用効果に関する満足度調査

1. 調査の目的

福祉用具サービスの利用効果は、生活機能・自立度の維持・改善といった利用者の能力面からの効果以外に、利用者及び介護者を心理的な面から支援する効果が期待される。生活機能・自立度の変化に対する福祉用具サービスの効果については、資料 4-1 に示す事例調査において詳細に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、簡易に把握が可能な心理的な「満足度」に絞って全国の福祉用具を利用している利用者及びその介護者を対象とした調査を実施することで、福祉用具サービス利用の効果について、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利用している全国の利用者及びその介護者とする。

(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。なお、定点観測調査（資料 4-1 参照）の対象者についても、生活機能・自立度とともに、同様にして福祉用具利用に関する満足度を把握する。

(3)標本抽出の方法

標本抽出は居宅介護支援事業所を一次抽出単位、福祉用具サービス利用者を二次抽出単位とする層化二段無作為抽出法¹によって行う。

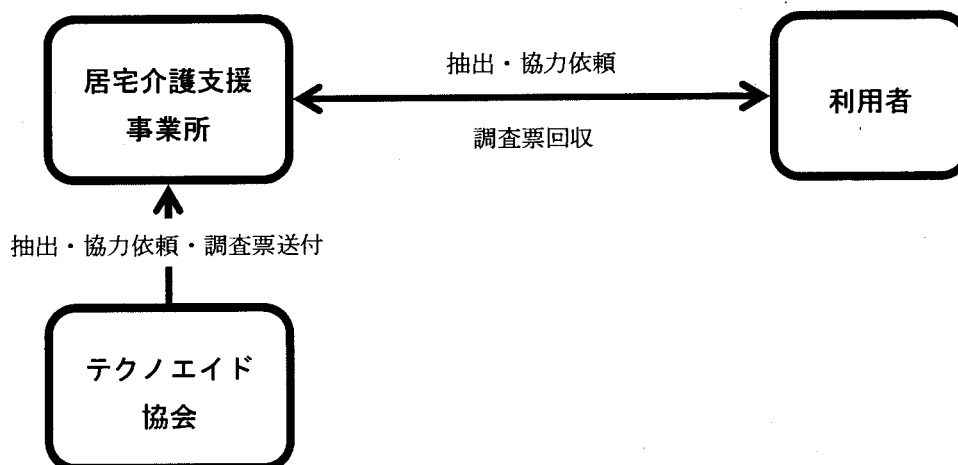
一次抽出単位の抽出枠には、平成 20 年度の介護サービス情報公表システムに登録されている居宅介護支援事業所の名簿を用いる。

標本数は約 2,000 人²を想定し、二次抽出単位の抽出率を 50%として居宅介護支援事業所

¹ 層化二段無作為抽出法は一般に層化無作為抽出法と比較して母集団の推定精度が劣る。しかし、本調査において母集団名簿（全国の福祉用具貸与利用者の名簿）を得ることは困難であることから、当該方法を採用することとした。

² 標本誤差に目標精度を設定して求めた必要標本数ではなく予算から設定された標本数であることに留意が必要。一方、調査実施前に満足度の分布情報が得られないことから必要標本数の算定が難しい実態もあるため、事後の達成精度評価が重要である。

130 事業所を調査対象とする³。



(4)調査月

調査月は、平成 21 年 10 月とする。

(5)推定方法

利用者及び介護者の満足度は、後述する方法により満足度得点の平均値で評価する。層化二段無作為抽出法では、満足度得点の母平均は次の推定式で推定する。

$$\bar{X} = \frac{1}{N} \sum_{h=1}^{47} \frac{M_h}{m_h} \sum_{i=1}^{m_h} \frac{N_{hf_i}}{n_{hf_i}} \sum_{j=1}^{n_{hf_i}} X_{hij}$$

\bar{X} : 満足度得点の母平均の推定値

X_{hij} : 第 h 層第 i 居宅介護支援事業所の第 j 利用者（介護者）の満足度得点

N : 調査月の福祉用具貸与利用者（介護者）総数

N_{hf_i} : 第 h 層第 i 居宅介護支援事業所の利用者（介護者）総数

n_{hf_i} : 第 h 層第 i 居宅介護支援事業所の調査対象者数

M_h : 第 h 層の居宅介護支援事業所数

m_h : 第 h 層の調査対象居宅介護支援事業所数

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。

³ 介護給付費実態調査（平成 21 年 4 月審査分）によれば、居宅介護予防支援事業所＋居宅介護支援事業所 34,919 事業所に対して介護予防福祉用具貸与＋福祉用具貸与利用者は 1,082 千人（1 事業所あたり平均では約 30 人）

$$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})} = \frac{1}{N} \sqrt{\sum_{h=1}^{47} \left(M_h(M_h - m_h) \frac{\text{Var}(\hat{T}_{x_h})}{m_h} + \frac{M_h}{m_h} \sum_{i=1}^{m_h} N_{hf_i} (N_{hf_i} - n_{hf_i}) \frac{\text{Var}(X_{hi})}{n_{hf_i}} \right)}$$

$\sqrt{\hat{V}(\bar{X})}$: 標準誤差の推定値

$\text{Var}(\hat{T}_{x_h})$: 第 h 層における満足度得点総和の分散

$\text{Var}(X_{hi})$: 第 h 層第 i 居宅介護支援事業所における満足度得点の分散

3. 満足度の評価方法

調査対象者が利用している福祉用具に関する満足度については、「福祉用具満足度評価 (Quebec User Evaluation of Satisfaction with assistive Technology : QUEST) 第2版」によって把握・評価を行う。QUESTは福祉用具利用者の満足度を評価するために開発された効果測定指標であり、日本においては、「福祉用具の心理的効果測定手法の開発 (平成16～17年度 厚生労働科学研究費補助金 障害保健福祉総合研究事業, 主任研究者 国立身体障害者リハビリテーションセンター研究所 井上剛伸)」において日本語版の開発・信頼性の確認がなされている。

QUEST日本語版における設問は大きく「福祉用具の満足度 (8項目)」と「サービスの満足度 (4項目)」に分かれる。それぞれの設問は、「全く満足していない」～「非常に満足している」の5段階で評価を行い、当該評価を満足度得点とする。つまり、「全く満足していない」=1点、「非常に満足している」=5点となる。

また、「福祉用具の満足度 (8項目)」の評価は、8項目の満足度得点の平均値

$$\left(\frac{\sum_{i=1}^8 X_i}{8} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

同様に、「サービスの満足度 (4項目)」の評価は、4項目の満足度得点の平均値

$$\left(\frac{\sum_{i=1}^4 X_i}{4} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

福祉用具サービスに関する総合的な評価は全12項目の満足度得点の平均値

$$\left(\frac{\sum_{i=1}^{12} X_i}{12} (X_i \text{は設問} i \text{の評価得点}) \right) \text{で評価される。}$$

表 1：評価得点

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

表 2：福祉用具の満足度に関する設問

福祉用具について	
1. その福祉用具の大きさ(サイズ, 高さ, 長さ, 幅)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
2. その福祉用具の重さに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
3. その福祉用具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
4. その福祉用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
5. その福祉用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
6. その福祉用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
7. その福祉用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
8. その福祉用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5

表 3：サービスの満足度に関する設問

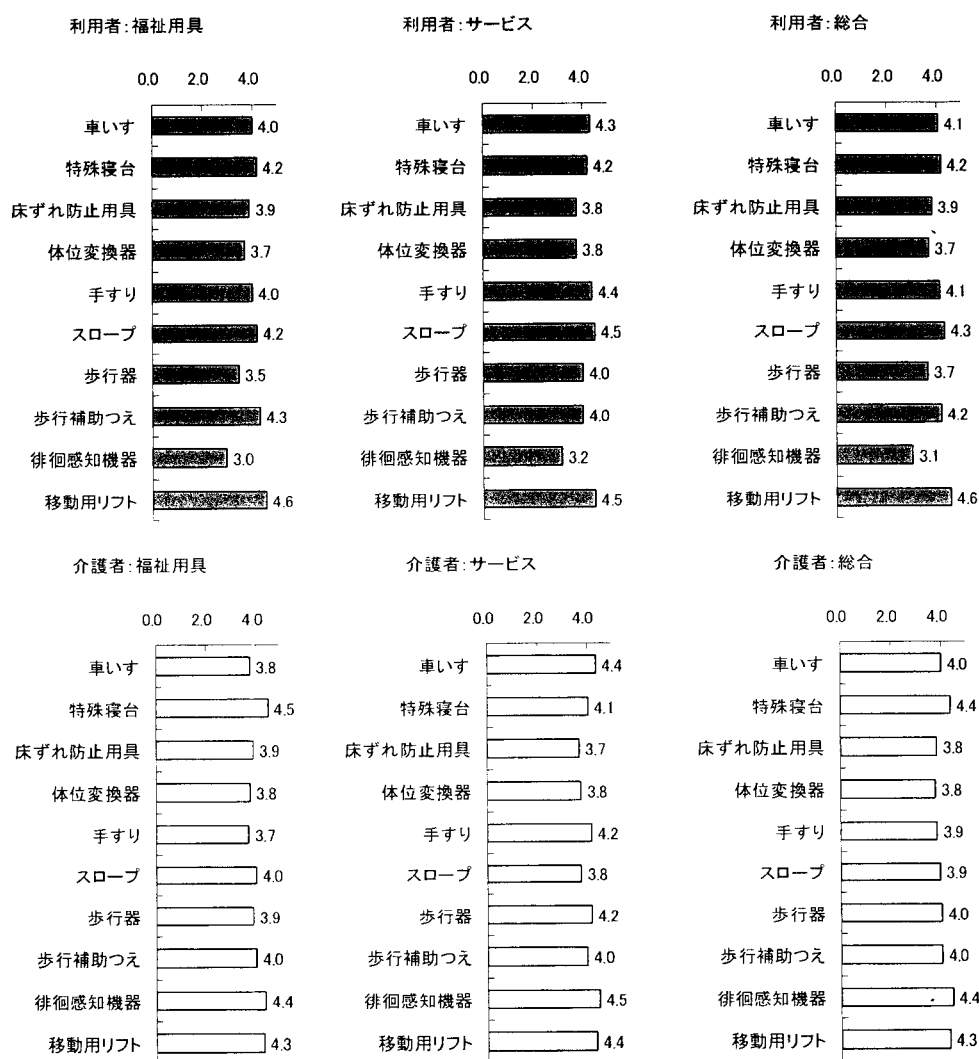
サービスについて	
9. その福祉用具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
10. その福祉用具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
11. その福祉用具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供, 注意事項)に、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5
12. その福祉用具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	1 2 3 4 5

4. 調査票（案）

別紙の通りであり、郵送調査である点に配慮して記入者が設問を理解しやすいように設問を工夫する。使用している福祉用具の種類別にそれぞれの満足度について調査を行う。

5. 調査結果のとりまとめ例

調査結果から推定された全国の福祉用具サービスの満足度について福祉用具種類別に提示し、福祉用具サービスが心理的満足度に与える効果を評価する。仮に、利用者及び介護者の総合満足度が全国的に比較的高い状況であるならば、心理的な面からの支援という効果においては、福祉用具サービスの効果が一定程度あるものと推測できる。



また、利用者及び介護者の属性（性・年齢・要介護度・使用頻度・使用を始めてからの期間等）別に満足度を評価するとともに、利用者・介護者が感じている具体的な不満点についても取りまとめて、満足度が高く/低くなる要因の実態についても明らかにする。

以上



福祉用具利用に関する満足度調査（案）

【調査の目的】

福祉用具を利用することにより、利用者の自立度の維持・改善といった効果のほか、心理的な効果も期待されます。この調査は、福祉用具を利用することによる心理的な効果を把握するため、全国の福祉用具を利用している方ならびに、その介護者の皆様を対象として、福祉用具やその提供にあたってのサービスについての「満足度」をお伺いするものです。

【記入上のご注意】

この調査票は、【居宅介護支援事業所記入欄】（このページの下段）と【利用状況調査票】【利用者調査票】【介護者調査票】にわかれています。

【居宅介護支援事業所記入欄】 → 1 ページ

居宅介護支援事業所にてご記入の上、ご利用者に配布してください。

【利用状況調査票】 → 2 ページ

福祉用具の利用状況について、利用者ご本人または介護者がご記入ください。

【利用者満足度調査票】 → 3～13 ページ

利用者ご本人が記入、またはご本人のご意見を聞き取って代理の方が記入してください。

【介護者満足度調査票】 → 14～25 ページ

主に介護を行っている方が、介護者の立場で記入してください。

※なお、「福祉用具による生活動作・介護環境の変化観察」調査の対象となっている方については、2 ページ以降についても調査員が聴き取りで調査させていただきます。

居宅介護支援事業所 記入欄

居宅介護支援事業所 事業所番号				
福祉用具貸与・販売事業所 事業所番号 ※複数の事業所からサービス提供を受けている場合には、事業所番号ごとに貸与・販売を受けている福祉用具をご記入ください。 ※サービス提供を受けている事業所が1か所であれば、福祉用具を記入いただかなくてもかまいません。 ※3つ以上ある場合には、主な用具の貸与・販売を受けている事業所3か所までをご記入ください。	事業所番号	福祉用具 (複数事業所を利用している場合のみ記載)		
利用者の年齢・性別	歳	男性	・	女性
利用者の要介護度	要支援1 要介護3	要支援2 要介護4	要介護1 要介護5	要介護2

利用状況 調査票

※利用者ご本人または介護者の方が記入してください。

- ・ 福祉用具の利用状況についてお聞きします。
- ・ お使いになっている用具に○をつけてください。
- ・ 用具別に、利用を開始した年月を記入してください。
- ・ 現在の利用頻度としてもっとも近い番号に○をつけてください。

- | |
|----------------|
| 1. 毎日定常的に使用 |
| 2. 2、3日に一回程度使用 |
| 3. 週に1回程度使用 |
| 4. 2週に1回程度使用 |
| 5. 月に1回程度使用 |
| 6. ほとんど使わない |

使用している用具に○をつけてください

	利用	利用開始年月			利用頻度					
(1)車いすおよび付属品		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(2)特殊寝台および付属品		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(3)床ずれ防止用具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(4)体位変換器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(5)手すり		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(6)スロープ		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(7)歩行器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(8)歩行補助つえ		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(9)認知症老人徘徊感知機器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(10)移動用リフト		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(11)腰掛便座		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(12)特殊尿器		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(13)入浴補助用具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(14)簡易浴槽		平成	年	月	1	2	3	4	5	6
(15)移動用リフトのつり具		平成	年	月	1	2	3	4	5	6

利用者満足度 調査票

※利用者ご本人、またはご本人のご意見を聞き取って代理の方が記入してください。

この質問では、あなたが現在お使いになっている福祉用具と関連するサービスに、あなたがどれくらい満足しているかをおうかがいします。

以下の【はじめにお読みください】では、この質問に答えるときの考え方について説明しています。必ず、この部分をお読みになってから、次のページ以降の質問にお答えください。

質問は、次のページから福祉用具の種類別に分かれています。お使いになっている福祉用具について、お答えください。使っていない福祉用具については空欄でかまいません。

※最後のページ(18ページ)にも質問がありますのでご注意ください。

【はじめにお読みください】

次のページから始まる質問は、お使いになっている福祉用具について、「あなたがどれくらい満足しているか」をお聞きするものです。「どのくらい満足しているか」は、次の5段階で評価してください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

満足度をお答えいただくときには、次のようにお考えください。

福祉用具の状態や性質そのものを判定するのではなく、あなたがそのことに対して感じている満足度について、率直にお答えください。

→たとえば、「その車いすの大きさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。使っている用具(たとえば車いす)の大きさが、大きいか小さいかという判断をするのではなく、「あなたにとって、その大きさが満足できるものであるかどうか」をお答えください。

また、「その車いすの調節のしやすさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。仮に、自分では調節をしないため、調節しやすさがわからない場合でも、あなたが調節しやすさということに対して感じる満足度をお答えください。

福祉用具の一つ一つの部分に対する満足度を比べたり、足し合わせたりするのではなく、その福祉用具全体を大まかに捉えて、直観的にどの程度満足しているかをお答えください。

→たとえば、「その車いすの調節しやすさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。1つの用具にもいろいろな面があり、使っている車いすのうち、ある部分は調節しやすくて満足しているけれど、別の部分は調節しにくくて満足していないかもしれません。そのような場合には、その車いす全体の調節しやすさとして、直観的に頭に浮かぶ満足度をお答えください。

同じ種類の福祉用具を複数利用されている場合には、最もよく利用されている用具についての満足度をお答え下さい。

→たとえば、自走用車いす(毎日利用)と、介助用車いす(たまに利用)がある場合には、毎日利用している自走用車いすについてお答え下さい。

利用者満足度調査票 (1) 車いすについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【車いすの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その車いすの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その車いすの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その車いすの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その車いすの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その車いすの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その車いすの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その車いすの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その車いすの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その車いすの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その車いすの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その車いすを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その車いすのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (2) 特殊寝台について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【特殊寝台の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊寝台の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊寝台の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊寝台の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊寝台の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊寝台の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊寝台の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊寝台の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	寝心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊寝台の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊寝台の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊寝台の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊寝台を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その特殊寝台のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (3) 床ずれ防止用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【床ずれ防止用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その床ずれ防止用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その床ずれ防止用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その床ずれ防止用具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その床ずれ防止用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その床ずれ防止用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その床ずれ防止用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その床ずれ防止用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	寝心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その床ずれ防止用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その床ずれ防止用具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その床ずれ防止用具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その床ずれ防止用具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)にどれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その床ずれ防止用具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (4) 体位変換器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【体位変換器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その体位変換器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その体位変換器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その体位変換器の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その体位変換器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その体位変換器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その体位変換器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その体位変換器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その体位変換器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その体位変換器の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その体位変換器の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その体位変換器を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その体位変換器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (5) 手すりについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【手すりの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その手すりの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その手すりの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その手すりの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、位置の調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その手すりの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その手すりの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その手すりの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	手すりの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その手すりの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	つかまり心地、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その手すりの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その手すりの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その手すりの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障やゆるみがあるときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その手すりを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その手すりのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (6) スロープについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【スロープの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. そのスロープの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. そのスロープの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. そのスロープの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、位置の調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. そのスロープの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. そのスロープの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. そのスロープの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	スロープの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. そのスロープの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	設置したり走行する際に感じる感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. そのスロープの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. そのスロープの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. そのスロープの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障やゆるみがあるときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. そのスロープを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. そのスロープのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (7) 歩行器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【歩行器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その歩行器の大きさ(サイズ, 高さ, 長さ, 幅)に、どれくらい満足していますか?	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その歩行器の重さに、どれくらい満足していますか?	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その歩行器の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか?	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その歩行器の安全性に、どれくらい満足していますか?	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その歩行器の耐久性に、どれくらい満足していますか?	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その歩行器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか?	歩行器の使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その歩行器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか?	つかまり心地、歩いた時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その歩行器の有効性に、どれくらい満足していますか?	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その歩行器の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか?	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その歩行器の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか?	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その歩行器を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供, 注意事項)に、どれくらい満足していますか?	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その歩行器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか?	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (8) 歩行補助つえについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【歩行補助つえの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その歩行補助つえの大きさ(サイズ, 高さ, 長さ, 幅)に、どれくらい満足していますか?	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その歩行補助つえの重さに、どれくらい満足していますか?	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その歩行補助つえの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか?	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その歩行補助つえの安全性に、どれくらい満足していますか?	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その歩行補助つえの耐久性に、どれくらい満足していますか?	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その歩行補助つえの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか?	歩行補助つえの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その歩行補助つえの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか?	歩き心地、握ったときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その歩行補助つえの有効性に、どれくらい満足していますか?	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その歩行補助つえの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか?	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その歩行補助つえの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか?	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その歩行補助つえを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供, 注意事項)に、どれくらい満足していますか?	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含みます。	1 2 3 4 5
12. その歩行補助つえのアフターサービスに、どれくらい満足していますか?	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (9) 移動用リフトについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【移動用リフトの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その移動用リフトの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その移動用リフトの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その移動用リフトの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その移動用リフトの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その移動用リフトの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その移動用リフトの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	移動用リフトの操作方法が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その移動用リフトの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や動き、つかまる時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その移動用リフトの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その移動用リフトの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その移動用リフトの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その移動用リフトを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例：情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その移動用リフトのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (10) 腰掛便座について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【腰掛便座の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その腰掛便座の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その腰掛便座の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その腰掛便座の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その腰掛便座の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その腰掛便座の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その腰掛便座の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その腰掛便座の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	座り心地、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その腰掛便座の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その腰掛便座の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その腰掛便座の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その腰掛便座を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その腰掛便座のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (11) 特殊尿器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【特殊尿器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊尿器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊尿器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊尿器の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊尿器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊尿器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊尿器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊尿器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	使用した時の感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊尿器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊尿器の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊尿器の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊尿器を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その特殊尿器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (12) 入浴補助用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【入浴補助用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その入浴補助用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その入浴補助用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その入浴補助用具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その入浴補助用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その入浴補助用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その入浴補助用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その入浴補助用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	座り心地や感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その入浴補助用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その入浴補助用具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その入浴補助用具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その入浴補助用具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その入浴補助用具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (13) 簡易浴槽について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【簡易浴槽の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その簡易浴槽の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その簡易浴槽の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その簡易浴槽の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その簡易浴槽の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その簡易浴槽の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その簡易浴槽の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その簡易浴槽の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	入浴した時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その簡易浴槽の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その簡易浴槽の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その簡易浴槽の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その簡易浴槽を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その簡易浴槽のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
18ページへお進みください。

利用者満足度調査票 (14) 移動用リフトのつり具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【移動用リフトのつり具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その移動用リフトのつり具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その移動用リフトのつり具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その移動用リフトのつり具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	取り付けや調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その移動用リフトのつり具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その移動用リフトのつり具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その移動用リフトのつり具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その移動用リフトのつり具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その移動用リフトのつり具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その移動用リフトのつり具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その移動用リフトのつり具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その移動用リフトのつり具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その移動用リフトのつり具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

--

利用者満足度調査票

問.

以下は、これまでの12の質問項目を並べたものです。

あなたが、もっとも重要だと思う項目3つを選んで、番号を○でかこんでください。

記入例:

1. 大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)

1. 大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)	7. 使い心地
2. 重さ	8. 有効性
3. 調節しやすさ	9. 取得手続きと期間
4. 安全性	10. 修理とメンテナンス
5. 耐久性	11. 専門家の指導・助言
6. 使いやすさ	12. アフターサービス

問

福祉用具が導入される場合には、同時に、自立度の向上等により訪問介護等の人的サービスが減る場合と、自立度向上に伴い活動範囲が広がる等、それによって人的サービスが増える場合とがあります。あなたの場合は、福祉用具を利用することによって、人的なサービスの利用に変化が生じましたか。(自立度とは、要介護度や介助の有無にかかわらず、日常生活でできることや行動範囲の広さを示す度合いと考えてください。)

1. 人的サービス利用が増えた 2. 変わらない 3. 人的サービス利用が減った

「増えた」あるいは「減った」場合、それはどのような経過での変化でしたか。変化が見られたサービス名(主要なもの2つまで)と、そのサービスの利用が変化した要因を選んでください。

サービス名	変化した要因(サービス別に一つだけ選択)	
	利用が増えた要因	利用が減った要因
	1. 用具と同時にケアプランで増加 2. 自立度が向上して増加 3. 身体状況が悪化して増加 4. 環境変化等その他の理由で増加	1. 用具と同時にケアプランで減少 2. 自立度が向上して減少 3. 入院、施設利用が増えたため減少 4. 環境変化等その他の理由で減少
	1. 用具と同時にケアプランで増加 2. 自立度が向上して増加 3. 身体状況が悪化して増加 4. 環境変化等その他の理由で増加	1. 用具と同時にケアプランで減少 2. 自立度が向上して減少 3. 入院、施設利用が増えたため減少 4. 環境変化等その他の理由で減少

「利用者満足度調査票」の設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

介護者満足度 調査票

※介護者の方が記入してください。

この質問では、あなたが介護している利用者が現在お使いになっている福祉用具と関連するサービスに、あなたがどれくらい満足しているかをおうかがいします。

以下の【はじめにお読みください】では、この質問に答えるときの考え方について説明しています。必ず、この部分をお読みになってから、次のページ以降の質問にお答えください。

質問は、次のページから福祉用具の種類別に分かれています。お使いになっている福祉用具について、お答えください。使っていない福祉用具については空欄でかまいません。

※最後のページにも質問がありますのでご注意ください。

【はじめにお読みください】

次のページから始まる質問は、利用者がお使いになっている福祉用具について、介護者である「あなたがどれくらい満足しているか」をお聞きするものです。「どのくらい満足しているか」は、次の5段階で評価してください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

満足度をお答えいただくときには、次のようにお考えください。

福祉用具の状態や性質そのものを判定するのではなく、あなたがそのことに対して感じている満足度について、率直にお答えください。

→たとえば「その車いすの大きさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。使っている用具(たとえば車いす)の大きさが、大きいか小さいかという判断をするのではなく、「あなたにとって、その大きさが満足できるものであるかどうか」をお答えください。

福祉用具の一つ一つの部分に対する満足度を比べたり、足し合わせたりするのではなく、その福祉用具全体を大まかに捉えて、直観的にどの程度満足しているかをお答えください。

→たとえば「その車いすの調節しやすさにどれくらい満足していますか？」という質問があります。1つの用具にもいろいろな面があり、使っている車いすのうち、ある部分は調節しやすく満足しているけれど、別の部分は調節しにくくて満足していないかもしれません。そのような場合には、その車いす全体の調節しやすさとして、直観的に頭に浮かぶ満足度をお答えください。

同じ種類の福祉用具を複数利用されている場合には、利用者ご本人が最もよく利用されている用具についての満足度をお答え下さい。

→たとえば、自走用車いす(本人が毎日利用)と、介助用車いす(本人がたまに利用)がある場合には、毎日利用している自走用車いすについてお答え下さい。

介護者満足度調査票 (1) 車いすについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【車いすの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その車いすの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その車いすの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その車いすの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その車いすの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その車いすの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その車いすの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その車いすの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	動き、操作したときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その車いすの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その車いすの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その車いすの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その車いすを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その車いすのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (2) 特殊寝台について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【特殊寝台の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊寝台の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊寝台の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊寝台の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊寝台の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊寝台の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊寝台の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊寝台の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	操作した時の動きや感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊寝台の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊寝台の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊寝台の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊寝台を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例：情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その特殊寝台のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (3) 床ずれ防止用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【床ずれ防止用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その床ずれ防止用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その床ずれ防止用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その床ずれ防止用具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その床ずれ防止用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その床ずれ防止用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その床ずれ防止用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その床ずれ防止用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	操作したり動かしたときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その床ずれ防止用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その床ずれ防止用具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その床ずれ防止用具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その床ずれ防止用具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)にどれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その床ずれ防止用具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (4) 体位変換器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【体位変換器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その体位変換器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その体位変換器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その体位変換器の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その体位変換器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その体位変換器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その体位変換器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その体位変換器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	使用したときの動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その体位変換器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その体位変換器の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その体位変換器の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その体位変換器を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その体位変換器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (5) 手すりについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【手すりの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その手すりの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その手すりの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その手すりの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、位置の調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その手すりの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その手すりの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その手すりの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	手すりの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その手すりの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	つかまり心地、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その手すりの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その手すりの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その手すりの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障やゆるみがあるときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その手すりを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その手すりのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (6) スロープについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【スロープの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. そのスロープの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. そのスロープの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. そのスロープの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、位置の調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. そのスロープの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. そのスロープの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. そのスロープの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	スロープの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. そのスロープの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	設置したり走行する際に感じる感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. そのスロープの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. そのスロープの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. そのスロープの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障やゆるみがあるときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. そのスロープを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. そのスロープのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (7) 歩行器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【歩行器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その歩行器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その歩行器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その歩行器の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その歩行器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その歩行器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その歩行器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	歩行器の使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その歩行器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	つかまり心地、歩いた時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その歩行器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その歩行器の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その歩行器の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その歩行器を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その歩行器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (8) 歩行補助つえについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【歩行補助つえの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その歩行補助つえの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その歩行補助つえの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その歩行補助つえの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その歩行補助つえの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その歩行補助つえの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その歩行補助つえの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	歩行補助つえの使い方が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その歩行補助つえの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	歩き心地、握ったときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その歩行補助つえの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その歩行補助つえの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その歩行補助つえの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その歩行補助つえを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その歩行補助つえのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (9) 移動用リフトについて

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【移動用リフトの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その移動用リフトの大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その移動用リフトの重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その移動用リフトの調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その移動用リフトの安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その移動用リフトの耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その移動用リフトの使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	移動用リフトの操作方法が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その移動用リフトの使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	乗り心地や動き、つかまる時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その移動用リフトの有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その移動用リフトの取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その移動用リフトの修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その移動用リフトを手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その移動用リフトのアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (10) 認知症老人徘徊感知機器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【認知症老人徘徊感知機器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その徘徊感知機器の大きさ(サイズ, 高さ, 長さ, 幅)に、どれくらい満足していますか?	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その徘徊感知機器の重さに、どれくらい満足していますか?	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その徘徊感知機器の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか?	部品取り付け、アンテナの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その徘徊感知機器の安全性に、どれくらい満足していますか?	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その徘徊感知機器の耐久性に、どれくらい満足していますか?	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その徘徊感知機器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか?	操作が簡単か、アラームがわかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その徘徊感知機器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか?	操作の感触や設置した場所との親和性などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その徘徊感知機器の有効性に、どれくらい満足していますか?	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その徘徊感知機器の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか?	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その徘徊感知機器の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか?	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その徘徊感知機器を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供, 注意事項)に、どれくらい満足していますか?	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その徘徊感知機器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか?	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護満足度調査票 (11) 腰掛便座について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【腰掛便座の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その腰掛便座の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その腰掛便座の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その腰掛便座の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その腰掛便座の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その腰掛便座の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その腰掛便座の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その腰掛便座の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	設置や昇降機能进行操作したときの動き、感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その腰掛便座の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その腰掛便座の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その腰掛便座の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その腰掛便座を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その腰掛便座のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (12) 特殊尿器について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【特殊尿器の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その特殊尿器の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その特殊尿器の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その特殊尿器の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その特殊尿器の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その特殊尿器の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その特殊尿器の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その特殊尿器の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	使用した時の感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その特殊尿器の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その特殊尿器の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その特殊尿器の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その特殊尿器を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その特殊尿器のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (13) 入浴補助用具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足して いない	あまり満足して いない	やや満足している	満足している	非常に満足して いる

【入浴補助用具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その入浴補助用具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その入浴補助用具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その入浴補助用具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、高さや傾きの調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その入浴補助用具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その入浴補助用具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その入浴補助用具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その入浴補助用具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	座り心地や感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その入浴補助用具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その入浴補助用具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その入浴補助用具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その入浴補助用具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その入浴補助用具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (14) 簡易浴槽について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【簡易浴槽の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その簡易浴槽の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その簡易浴槽の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その簡易浴槽の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	部品取り付け、調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その簡易浴槽の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その簡易浴槽の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その簡易浴槽の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その簡易浴槽の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	入浴介助した時の感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その簡易浴槽の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その簡易浴槽の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その簡易浴槽の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その簡易浴槽を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例: 情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その簡易浴槽のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

⇒他の用具を使用していない場合は
最終ページへお進みください。

介護者満足度調査票 (15) 移動用リフトのつり具について

次の質問について、次の1から5のうち、あなたの満足度をもっともよく表している数字を1つ選んで、その数字を○でかこんでください。

1	2	3	4	5
全く満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	非常に満足している

【移動用リフトのつり具の満足度に関する設問】

質問	説明	回答
1. その移動用リフトのつり具の大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)に、どれくらい満足していますか？	大きいかどうかではなく、大きさに対する満足度を記入します。	1 2 3 4 5
2. その移動用リフトのつり具の重さに、どれくらい満足していますか？	重いかどうかではなく、重さにどのくらい満足しているか記入します。	1 2 3 4 5
3. その移動用リフトのつり具の調節しやすさ(部品の取り付け方法や部品の調節方法)に、どれくらい満足していますか？	取り付けや調節などのしやすさへの満足度です。	1 2 3 4 5
4. その移動用リフトのつり具の安全性に、どれくらい満足していますか？	使う上で危険がないか、安心して使えるかという安全性の満足度を記入します。	1 2 3 4 5
5. その移動用リフトのつり具の耐久性に、どれくらい満足していますか？	継続使用する上での耐久性についての満足度を記入します。	1 2 3 4 5
6. その移動用リフトのつり具の使いやすさ(簡単に使えるかどうか)に、どれくらい満足していますか？	使うための操作が簡単か、わかりやすいかなどの満足度です。	1 2 3 4 5
7. その移動用リフトのつり具の使い心地の良さに、どれくらい満足していますか？	そのつり具を使って介助したときの感触などの感覚的な快適さの満足度です。	1 2 3 4 5
8. その移動用リフトのつり具の有効性に、どれくらい満足していますか？	あなたが期待した効果が得られているかという意味の満足度です。	1 2 3 4 5

【サービスの満足度に関する設問】

質問	説明	回答
9. その移動用リフトのつり具の取得手続きと期間(手に入れるまでの手続きや期間)に、どれくらい満足していますか？	手に入れるまでとは、必要性が生じてから納入され利用できるようになるまでという意味です。	1 2 3 4 5
10. その移動用リフトのつり具の修理とメンテナンスのサービスに、どれくらい満足していますか？	故障や様子がおかしいときなど、事業所に連絡して点検、修理してもらう場合です。これまでそのような場合がなければ「該当なし」を選びます。	1 2 3 4 5 該当なし
11. その移動用リフトのつり具を手に入れたときの、専門家の指導・助言(例:情報提供、注意事項)に、どれくらい満足していますか？	専門家とは、医療関係者やリハビリの専門職のほか、福祉用具貸与事業所の相談員も含まれます。	1 2 3 4 5
12. その移動用リフトのつり具のアフターサービスに、どれくらい満足していますか？	アフターサービスは、定期的な点検など、事業所が主体的に行うサービスです。	1 2 3 4 5

※上記の項目のうち、満足していない項目についてその理由をお答えください。

介護者満足度調査票

問.

以下は、これまでの12の質問項目を並べたものです。

あなたが、もっとも重要だと思う項目3つを選んで、番号を○でかこんでください。

記入例:

1. 大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)

1. 大きさ(サイズ、高さ、長さ、幅)	7. 使い心地
2. 重さ	8. 有効性
3. 調節しやすさ	9. 取得手続きと期間
4. 安全性	10. 修理とメンテナンス
5. 耐久性	11. 専門家の指導・助言
6. 使いやすさ	12. アフターサービス

問

福祉用具が導入される場合には、同時に、自立度の向上等により訪問介護等の人的サービスが減る場合と、自立度向上に伴い活動範囲が広がる等、それによって人的サービスが増える場合とがあります。あなたの場合は、福祉用具を利用することによって、人的なサービスの利用に変化が生じたか。(自立度とは、要介護度や介助の有無にかかわらず、日常生活でできることや行動範囲の広さを示す度合いと考えてください。)

1. 人的サービス利用が増えた 2. 変わらない 3. 人的サービス利用が減った

「増えた」あるいは「減った」場合、それはどのような経過での変化でしたか。変化が見られたサービス名(主要なもの2つまで)と、そのサービスの利用が変化した要因を選んでください。

サービス名	変化した要因(サービス別に一つだけ選択)	
	利用が増えた要因	利用が減った要因
	1. 用具と同時にケアプランで増加 2. 自立度が向上して増加 3. 身体状況が悪化して増加 4. 環境変化等その他の理由で増加	1. 用具と同時にケアプランで減少 2. 自立度が向上して減少 3. 入院、施設利用が増えたため減少 4. 環境変化等その他の理由で減少
	1. 用具と同時にケアプランで増加 2. 自立度が向上して増加 3. 身体状況が悪化して増加 4. 環境変化等その他の理由で増加	1. 用具と同時にケアプランで減少 2. 自立度が向上して減少 3. 入院、施設利用が増えたため減少 4. 環境変化等その他の理由で減少

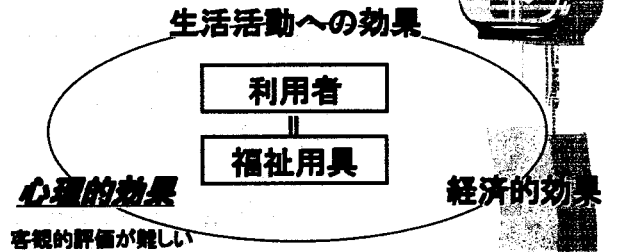
「介護者満足度調査票」の設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

福祉用具の満足度評価スケールの開発 —QUEST簡易版—

国立身体障害者リハビリテーションセンター研究所
井上剛伸, 佐々木一弘, 森浩一, 酒井奈緒美
信州大学医学部保健学科 上村智子
東京電機大学 塚田敦史
早稲田大学 二瓶美里

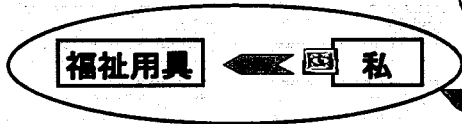
研究目的

福祉用具の利用効果



福祉用具の心理的効果を客観的に表す手法を開発する

福祉用具心理的評価の2つの視点



使っている福祉用具をどう思うか？
→ 福祉用具の満足度

福祉用具を使っている自分をどう思うか？
→ 福祉用具の心理的インパクト

福祉用具の満足度を評価するスケール

QUEST (Quebec User Evaluation of Satisfaction with assistive Technology) Ver.2

- ◆ 満足度を測るスケール
- ◆ 用具因子とサービス因子
- ◆ 12項目
- ◆ 5点法(1~5)
- ◆ 自記式
- ◆ 英語の他3カ国語の翻訳版

これを基にした日本語版スケールの開発

QUEST 簡易版の作成

1	2	3	4	5
まったく満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	とても満足している
福祉用具について				
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？

1	2	3	4	5
まったく満足していない	あまり満足していない	やや満足している	満足している	とても満足している
サービスについて				
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？
1. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	2. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	3. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	4. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？	5. この福祉用具があなたの生活に満足感を与えていますか？

質問の内容

- ◆ 質問1
各項目の満足度の点数化(5段階)
1.まったく満足していない 2.あまり満足していない
3.やや満足している 4.満足している 5.とても満足している
- ◆ 質問2
質問1の12項目の中から、福祉用具利用者が満足度を評価する上で最も重要だと考える項目を3つ選択する。
- ◆ 質問3
福祉用具と関連するサービスに対する全体的な満足度を点数化(5段階)
1.まったく満足していない 2.あまり満足していない
3.やや満足している 4.満足している 5.とても満足している
※妥当性の検証用の質問

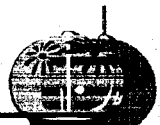
スケールの標準化



- ◆ 対象用具 : 車いす(手動, 電動), 入浴関連用具, 排泄関連用具, 義足, 吃音軽減用具
- ◆ データ収集 : 対面調査
- ◆ 信頼性の検証 : 1週間をおいた再テスト (ピアソン相関係数)
内部一貫性(クロンバックα係数)
- ◆ 妥当性の検証 : 用具の全体的な満足度(質問3)と QUEST得点(質問1)の相関

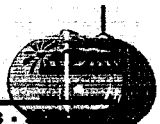
※ 本調査は国立身体障害者リハビリテーションセンター倫理委員会の承認を得て行った

被検者の属性



用具	被検者数 (男・女)	年齢	備考
車いす	30(27・3)	33.8±8.5	手動25, 電動5
義足	15(12・3)	51.8±13.5	股義足2, 大腿6, 下腿7
入浴・排泄用具	23(12・11)	73.3±8.1	ポータブルトイレ12, 尿器・便器4, 入浴用いす4, 浴槽内いす2, 浴槽リフト1
吃音軽減用具	4(1・3)	31.0±13.6	メトロ2, DAF 2

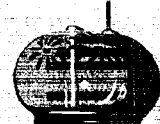
信頼性に関する解析結果



		車いす	義足	入浴・排泄用具
再テスト	総合得点	0.87	0.96	0.93
	用具得点	0.86	0.80	0.87
	サービス得点	0.86	0.97	0.92
内部一貫性	総合得点	0.92	0.75	-
	用具得点	0.88	0.85	-
	サービス得点	0.84	0.59	-

➡ 高い信頼性が得られた

妥当性に関する解析結果



対象用具: 車いす

	全体的な満足度(質問3)との相関係数
総合得点	0.91
用具得点	0.61
サービス得点	0.74

総合得点については高い相関

➡ 妥当性が得られた

吃音軽減用具の効果と満足度

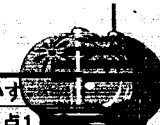


被験者	非流暢性頻度(%)		QUEST 用具得点
	使用前	使用后	
A	20	5~25	4.13
B	35	25	4.25
D	27~46	9~13	4.25

効果が見られない被験者の満足度は低い

➡ 妥当性を支持する結果

各項目の検討



項目	手動車いす		電動車いす	
	得点4,5	得点1,2,3	得点4,5	得点1,2,3
調整	45.8%	54.2%	33.3%	66.7%
耐久性	83.3%	16.7%	66.7%	33.3%
簡便さ	66.7%	33.3%	83.3%	16.7%
使い心地	66.7%	33.3%	83.3%	16.7%
有効性	83.3%	16.7%	83.3%	16.7%

➡ 妥当性を支持する結果

まとめ

福祉用具の心理的利用効果の測定：
福祉用具の満足度評価スケールの開発

QUEST Ver.2 の日本語訳の作成

車いす、入浴関連用具、排泄関連用具、義足、吃音軽減用具

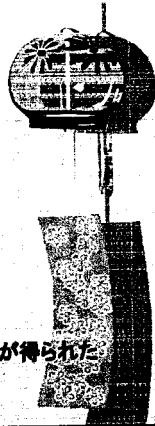
再テスト法 → 高い信頼性が得られた

満足度との比較 → 妥当性を支持する結果が得られた

効果との比較

機器の特徴

福祉用具の満足度を客観的に評価するスケール



事務連絡
平成21年6月17日

各都道府県福祉用具・住宅改修担当者 様

厚生労働省老健局振興課

国保連合会介護給付適正化システムの改修における
福祉用具の介護給付の適正化の推進について

平素より介護保険に関する福祉用具の推進にご尽力いただき厚く御礼申し上げます。

福祉用具貸与の価格については、社会保障審議会介護給付費分科会において、以下のとおり取り纏められたところです。

これを踏まえ、当省といたしましては競争を通じた価格の適正化を推進するため、今年度の介護報酬改定に併せ、国保連合会介護給付適正化システム（以下、システム）を改修する旨、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議等を通じご連絡したところでありますが、今般別添1のとおり国民健康保険中央会より各都道府県国保連合会に事務連絡を発出しましたので、情報提供します。

各都道府県におかれては、管内保険者・関係機関等へ積極的にご周知いただき、システムが活用されるようお取り計らい願います。

なお、価格等に関して行政指導を行う場合は、「私的独占及び公正取引の確保に関する法律」との関係に十分留意する必要があります。参考として別添2の公正取引委員会のガイドラインを送付させていただきます。

（参考）社会保障審議会介護給付費分科会「平成21年度介護報酬改定に関する審議報告（平成20年12月12日）」（一部抜粋）

「福祉用具貸与の価格については、同一製品で非常に高額になるケース等（いわゆる外れ値）が一部存在していること等を踏まえ、競争を通じた価格の適正化を推進するため、製品毎等の貸与価格の分布状況等の把握・分析・公表や、介護給付費通知における同一製品の貸与価格幅等の通知を可能とするなど、都道府県、市町村の取組を支援する。」

（連絡先）

厚生労働省老健局振興課福祉用具・住宅改修係
河口・石川・高木

TEL：03-5253-1111（内線：3985）

FAX：03-3503-7894

事 務 連 絡
平成 21 年 6 月 12 日

都道府県

国民健康保険団体連合会事務局長 殿

国民健康保険中央会

審議役 河野 孝 明

平成 21 年 4 月介護報酬改定に対応した介護給付適正化システムの拡充等について

本会の事業運営につきましては平素よりご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。
さて、平成 21 年 4 月介護報酬改定に対応した国保連合会介護給付適正化システムの
拡充内容等について、別紙のとおりとりまとめましたので取り急ぎご連絡いたします。

記

1. 縦覧点検について

(1) プログラム提供予定時期

平成 21 年 7 月 27 日 (月)

(2) 拡充内容

別紙の「Ⅰ. 縦覧点検の拡充について」をご参照ください。

2. 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知について

(1) プログラム提供予定時期

平成 21 年 8 月 31 日 (月)

(2) 拡充内容

別紙の「Ⅱ. 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について」
をご参照ください。

3. 医療給付情報との突合について

平成 21 年 4 月介護報酬改定に対応した変更はありません。

4. 国保連合会向け認定情報作成ソフト2009について

(1) 配布時期

平成21年7月10日（金）連合会到着予定

※連合会分（1枚）及び保険者分を配布いたしますので、貴会より保険者への配布をお願いいたします。

(2) 拡充内容

別紙の「付録3. 認定情報の取込み」をご参照ください。

5. その他

(1) プログラム提供までの運用方法について

平成21年4月9日付事務連絡「平成21年4月介護報酬改定に伴う国保連合会介護給付適正化システムの運用等について」をご参照ください。

(2) 適正化関連マニュアルについて

「国保連合会介護給付適正化システム<提供情報活用マニュアル>」及び「介護給付適正化システム（Web検索機能）操作マニュアル」につきましては、平成21年秋～平成22年春頃の提供を予定しております。

配布時期等につきましては、別途ご連絡いたします。

<担当>

介護保険部介護保険課

: 小林、小澤

TEL : 03-3581-6835

FAX : 03-5251-1799

(別紙)

平成21年4月介護報酬改定等にかかる
介護給付適正化システムの機能拡充について

国民健康保険中央会

介護保険部介護保険課

Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

3. 福祉用具貸与費の外れ値把握にかかる拡充

福祉用具貸与費外れ値公表制度に伴い、国保連合会介護給付適正化システムにおいて以下の機能拡充を行う。

項番	項目	対応概要
(1)	福祉用具貸与費一覧表の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の情報に加えて、全国・都道府県の最低単位数、最高単位数、最頻単位数、希望小売価格を出力する。 ・全国又は都道府県又は事業所所在保険者のヒストグラム作成用データ分布状況を出力する。 ・事業所所在保険者毎の最低単位数、最高単位数、最頻単位数、平均単位数を出力する。 ・データ出力時に「最高単位数－最低単位数」が指定した値以上のもの、指定したヒストグラム横軸範囲に該当するもの、最頻単位数＋指定した単位数以上のもの、を抽出する条件指定を追加する。
(2)	新規適正化帳票の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具貸与費一覧表の内容を以下の単位で集計した帳票を作成する <ul style="list-style-type: none"> ① 品目毎（全国及び都道府県単位） ② 事業所毎（全国及び都道府県単位） ・（1）で拡充した内容の福祉用具貸与費一覧表を被保険者所在保険者向けとして、各保険者宛に出力する。
(3)	介護給付費通知書の拡充	福祉用具貸与品目毎に、最低単位数、最高単位数、最頻単位数、請求件数、希望小売価格、ヒストグラム作成用データ分布状況等を出力する（インタフェースの変更）

Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

(1) 福祉用具貸与費一覧表の拡充

【現状】

都道府県単位、又は、福祉用具貸与を行った事業所が所在する保険者単位に、事業所+保険者+被保険者+サービスコード+品目コード毎の情報を作成している。出力対象となるのは当該品目を月を通じて利用している場合、かつ、品目コードがT A I Sコードである場合のみである。

福祉用具貸与費一覧表

平成 20年 2月 1日 作成

〇〇国民健康保険団体連合会

保険者番号	990001
保険者名	テスト市
抽出条件	サービス提供年月
	2007年04月
抽出項目	全国平均割合
割合	150%以上
抽出項目	都道府県平均割合
割合	150%以上

事業所番号	事業所名	事業所所在 保険者番号	事業所所在 保険者名	保険者番号	保険者名	被保険者番号	被保険者名	要介護度	障害高齢者 自立度	認知症高齢者 自立度	支援事業所 番号	支援事業所 名	サービス コード	品目コード	商品名	提供単位数	全国		都道府県		更新年月
																	平均単位数	割合	平均単位数	割合	
9970100319	テスト事業所 2	990001	テスト市	990001	テスト市	0000000001	ヒゲソウナ1	要介護 2	A 1	I	9970100137	事業所 0 4 8	171004	00170-00070	ベッドサイドレール (2本セット)	100	60	74	74	200705	
9970100319	テスト事業所 2	990001	テスト市	990001	テスト市	0000000002	ヒゲソウナ2	要介護 2	A 1	I	9970100137	事業所 0 4 8	171004	00170-000224	スイングアーム介助バー	400	200	179	179	200705	
9970100319	テスト事業所 2	990001	テスト市	990001	テスト市	0000000003	ヒゲソウナ3	要介護 4	A 1	自立	9970102166	事業所 1 2 6	171004	00170-00068	ベッドサイドレール (2本組)	100	62	60	60	200705	
9970100319	テスト事業所 2	990001	テスト市	990001	テスト市	0000000004	ヒゲソウナ4	要介護 3			9970100244	事業所 0 5 5	171004	00170-00070	ベッドサイドレール (2本セット)	100	60	74	63	200705	

- ・ 全国又は都道府県の「平均単位数」は出力対象となる「提供単位数」の算術平均により求めている。
- ・ 全国又は都道府県の「割合」は各レコードの「提供単位数」÷「平均単位数」により求めている。
- ・ 連合会、都道府県、事業所所在保険者は、全国又は都道府県の「割合」が指定した割合以上（又は以下）の情報のみを抽出する。

Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

【拡充後】

以下に該当するデータを抽出するための条件を追加する（※抽出条件に指定する値については、何らかの指標（適正化平均値）を示すことが必要。）

- ・「最高単位数－最低単位数」が指定した単位数（0～999999）以上のデータ（＝分布が存在する品目を絞り込む）
- ・「単位数」が「単位n」（nは指定する1～10までの値）（以上）に含まれているもの
- ・「単位数」が「最頻単位数＋指定した単位数（0～999999）」以上のもの

福祉用具貸与費一覧表

希望小売価格	最頻単位数	最低単位数	最高単位数	平均単位数	割合	最頻単位数	最低単位数	最高単位数	平均単位数	割合	最頻単位数	最低単位数	最高単位数	平均単位数	割合	範囲1	範囲2	範囲3	範囲4	範囲5	範囲6	範囲7	範囲8	範囲9	範囲10	更新年月												
11,000	50	24	200	60	107%	50	24	200	74	135%	50	24	200	60	107%	<400	400-499	500-599	600-699	700-799	800-899	900-999	1000-1099	1100-1199	1200≤	1	10	5	100	10	40	35	0	0	1	200905		
45,000	100	50	800	200	200%	100	50	800	179	223%	100	50	800	200	200%	<400	400-499	500-599	600-699	700-799	800-899	900-999	1000-1099	1100-1199	1200≤	1	0	0	0	100	0	0	200	0	1	200905		
15,000	50	24	300	62	161%	50	24	300	60	167%	50	24	300	62	167%	<200	200-299	300-399	400-499	500-599	600-699	700-799	800-899	900-999	1000-1099	1100-1199	1200≤	15	5	10	50	100	200	80	20	10	5	200905
11,000	50	24	200	60	167%	50	24	200	74	135%	50	24	200	60	167%	<400	400-499	500-599	600-699	700-799	800-899	900-999	1000-1099	1100-1199	1200≤	1	10	5	100	10	40	35	0	0	1	200905		

全国データの場合「全国単位数分布状況」
都道府県データの場合「都道府県単位数分布状況」と出力する
保険者データの場合「保険者単位数分布状況」と出力する

「希望小売価格」
「全国、都道府県毎の最頻単位数、最低単位数、最高単位数」
「事業所所在保険者の最頻単位数、最低単位数、最高単位数、平均単位数」
「全国又は都道府県又は事業所所在保険者のヒストグラム作成用データ」を追加する

ヒストグラムを作成するためのデータを出力する
エクセルマクロ機能により、簡易な操作でヒストグラム作成を可能とする

Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

【ヒストグラムの作成について】

ヒストグラムの横軸は下表のように定義する。(平成20年4月サービス分の調査結果により、平成21年度に適用する値として決定する。)

項目コード	サービス名称	CCTAコード	開始	終了	刻み幅	開始単位数～終了単位数の範囲に含まれる割合
1001	車いす貸与	下記以外	400未満	1,200以上	100	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 96.58%
		122124, 122127	1,540未満	2,660以上	140	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 94.38%
1002	車いす付属品貸与	—	200未満	1,000以上	100	93.85%
1003	特殊寝台貸与	—	600未満	1,400以上	100	98.53%
1004	特殊寝台付属品貸与	—	100未満	900以上	100	99.98%
1005	床ずれ防止用具貸与	—	400未満	1,200以上	100	96.78%
1006	体位変換器貸与	—	200未満	1,000以上	100	94.43%
1007	手すり貸与	—	200未満	1,000以上	100	97.66%
1008	スロープ貸与	—	400未満	1,200以上	100	98.09%
1009	歩行器貸与	—	200未満	1,000以上	100	99.94%
1010	歩行補助つえ貸与	—	100未満	900以上	100	100%
1011	徘徊感知機器貸与	—	550未満	1,750以上	150	94.11%
1012	移動用リフト貸与	下記以外	750未満	2,780以上	250	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 99.40%
		123612	1,750未満	3,750以上	250	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 99.17%
		183006	950未満	3,750以上	350	(対象のCCTAコードを分母とする場合) 99.91%

※ヒストグラムを作成する際の項目コードは当該TAISコードで最も件数の多いものに従うこととする。(同数の場合は若いもの)

※横軸の見直しは、年に1回行う。(4月サービス(5月審査)のTAISコード集信時に分布状況を確認し、範囲・刻み値について厚生労働省殿の了解を得て決定するものとする。)

※適性化加工情報には請求件数によらず全てのヒストグラム作成用データを出力する。

II 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

【二次加工画面】 指定した抽出項目の条件を全て満たすデータを抽出する。

福祉用具貸与費に偏りがある事業所の抽出

サービス提供年月 年 月 ~ 年 月 ※年度は西暦入力(年:yyyy 月:mm)
※開始年月から終了年月の期間は12ヶ月以内

抽出項目情報

全国平均価格割合 % ※入力値範囲:0~999
条件 もしくは

都道府県平均価格割合 % ※入力値範囲:0~999
抽出区分 以上 以下

全国の「最高単位数」-「最低単位数」 単位以上 ※入力値範囲:0~999999

都道府県の「最高単位数」-「最低単位数」 単位以上 ※入力値範囲:0~999999

全国の最頻単位数から + 単位以上 ※入力値範囲:0~999999

都道府県の最頻単位数から + 単位以上 ※入力値範囲:0~999999

単位数分布状況の範囲 範囲 ※入力値範囲:1~10
 であるもの 以上であるもの

ヒストグラムデータ 全国 都道府県 保険者

【抽出項目追加】

全国（又は都道府県）における、最高単位数と最低単位数の差が、指定した単位数以上の品目を抽出

全国（又は都道府県）における、最頻単位数から指定した単位数以上である品目を抽出

指定した単位数分布範囲（以上）に存在する品目を抽出

ヒストグラム作成に使用するデータを指定する。既定値は全国

ページが表示されました マイコンピュータ

Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

【二次加工画面】

(2) ②の抽出指示を行う画面。

事業所別福祉用具貸与品目一覧の抽出 - Microsoft Internet Explorer

ユーザID: H00009900010
経過時間:

国保連合会における介護給付適正化

事業所別福祉用具貸与品目一覧の抽出

サービス提供年月 2007 年 01 月 ~ 年 月

※年度は西暦入力(年:yyyy 月:mm)
※開始年月から終了年月の期間は12ヶ月以内

抽出項目情報

事業所番号

福祉用具品目コード

ページが表示されました ● インターネット

※ 福祉用具貸与費一覧表（被保険者所在保険者）は、(1)の福祉用具貸与費一覧表出力時に、同じ指定条件で抽出される。

Ⅱ 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

(3) 介護給付費通知書の拡充

インタフェースに新たに「福祉用具貸与品目情報レコード」を追加する。

・福祉用具貸与品目情報レコード（複数レコード）

以下の条件の全てを満たす場合、給付費通知出力対象期間に含まれる全てのサービス提供年月分について出力する。

- ・ 明細レコードのサービス種類が“17：福祉用具貸与”又は“67：介護予防福祉用具貸与”である。
- ・ 摘要欄にT A I Sコードの記載がある。
- ・ 月を通じて利用されている。
- ・ 福祉用具貸与品目情報を出力するオプションを選択した保険者である。
- ・ ヒストグラム出力条件は（1）【拡充後】に記載する内容に従う。
- ・ 但し、全国データ、都道府県データのいずれも、全国で100件以上請求の存在する品目のみヒストグラム作成用データを出力する。

【帳票レイアウト】

出力条件に該当する場合、「介護給付費通知」「介護給付費通知改頁」に続けて出力する。

サービス提供年月＋福祉用具品目（3品目ずつ）の単位で1枚作成する。

II 給付実績を活用した情報提供及び介護給付費通知の拡充について

介護給付費通知書（福祉用具貸与品目）

〇〇 〇〇 様（被保険者番号：14207700XX）

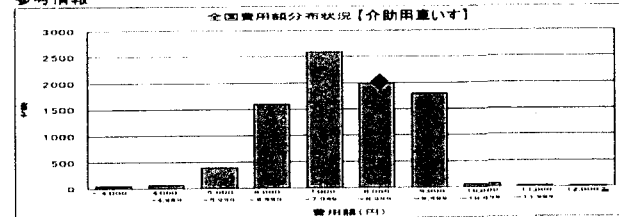
○ このお知らせは、あなたが利用する製品と同じものの費用額の分布と、あなたの費用額が分布のどこに位置するかを知っていただくためのものです。

平成 20 年 〇 月 分

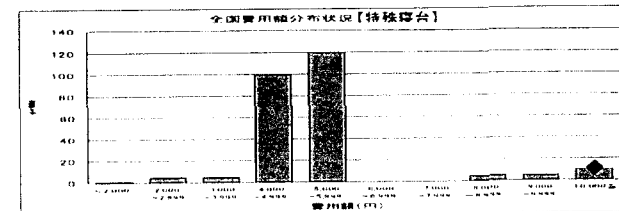
【あなたが利用した福祉用具と費用】

サービス事業所	TAISコード	福祉用具商品名	費用額
福祉用具貸与事業所	99999-999999	介助用車いす	8,000
福祉用具貸与事業所	99999-999999	特殊寝台	10,500
福祉用具貸与事業所	99999-999999	特殊寝台付属品	2,000

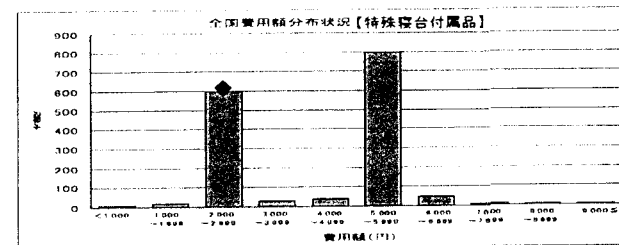
参考情報



	全国	都道府県	保険者
請求件数	10,000	1,000	100
最低費用額	2,000	2,500	2,000
最高費用額	7,500	7,500	7,000
基本費用額	120,000	100,000	100,000
平均費用額	12,220	10,750	9,700



	全国	都道府県	保険者
請求件数	500	80	10
最低費用額	1,000	1,000	1,000
最高費用額	5,500	5,500	5,000
基本費用額	17,500	11,500	11,000
平均費用額	4,500	4,167	4,000



	全国	都道府県	保険者
請求件数	2,000	500	10
最低費用額	500	1,000	2,000
最高費用額	5,500	5,500	5,000
基本費用額	10,000	10,000	9,500
平均費用額	3,500	3,667	3,833

※ 費用額は、あなたが福祉用具をレンタルされた際にお支払いになった金額と保険給付額の合計額を記載しています。（特別地域加算分を除く。）

※ 右の表では、あなたが借りている福祉用具と同一製品の貸与価格について、全国、都道府県、保険者それぞれの範囲での、「最低費用額（最も安い価格）」、「最頻費用額（最も請求の多い価格）」、「最大費用額（最も高い価格）」、「平均費用額（平均値）」を表しています。
また、費用額には、搬出入費、メンテナンス費等のサービス費用が含まれている場合もあり、また、価格の分布状況等により平均費用額等が必ずしも代表値とはいえない場合があります。

※ グラフでは、同一製品の価格について、それぞれの価格幅（横軸）について、どれくらい貸与されているのか（縦軸）を示しており、更にあなたが借りた価格（点）も示しています。なお、適正価格を表したものではありません。

（標準帳票のイメージ。記載する福祉用具数、注釈等は保険者により変更可能。）

独占禁止法

[公正取引委員会トップページへ](#)[ホーム](#) > [独占禁止法ホーム](#) > [法令・ガイドライン等](#) > [行政指導に関する独占禁止法上の考え方](#)

行政指導に関する独占禁止法上の考え方

(平成六年六月三十日公正取引委員会)

はじめに

我が国においては、広範な分野において様々な形で行政指導が実施されており、行政指導は、行政の中で大きな比重を占めている。このような行政指導は、行政需要への機敏な対応、行政の弾力性の確保、行政目的の円滑な達成等のために行われている。一方、行政運営の公正の確保と透明性の向上を図るため、行政手続法(平成五年法律第八八号)が制定され、同法において、行政指導の濫用を防止するとともに、行政指導の明確性及び公平性を確保する観点から、行政機関が行政指導を行う場合に遵守すべき事項について一定の規定が設けられている。

近年、消費者利益を確保することや我が国市場をより開かれたものとするのが内外から求められており、そのためには公正かつ自由な競争の維持・促進を図ることが重要となっている。また、公正かつ自由な競争を一層促進するとの観点からも規制緩和が積極的に進められているが、法令による規制が緩和又は廃止されたとしても仮に行政指導により事実上同様のことが行われれば、規制緩和の趣旨に反する結果となる。

行政指導は、行政機関が多様な目的のために行っているが、その中で、事業者の参入・退出、商品又は役務の価格、数量、設備等に直接・間接に影響を及ぼすような行政指導は、その目的、内容、方法等によっては、公正かつ自由な競争を制限し、又は阻害するとともに、独占禁止法違反行為を誘発する場合さえあることに十分留意する必要がある。

事業者又は事業者団体の行為については、たとえそれが行政機関の行政指導により誘発されたものであっても、独占禁止法の適用が妨げられるものではない。公正取引委員会は、当該事業者又は事業者団体の行為が独占禁止法違反行為の要件に該当するときは、当該行為を排除するための法的措置等を講じている。事業者又は事業者団体が行政指導に従って独占禁止法上問題のある行為を行った場合、当該行為について直接法的責任を問われるのは行政指導に従った事業者又は事業者団体となることから、行政機関は行政指導を行うに当たって、この観点からも慎重であることが求められるものである。また、このような場合、事業者又は事業者団体は、行政指導に従った行為であっても独占禁止法上問題となることを十分留意する必要がある。

公正取引委員会は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある行政指導については、従来、個々の事案ごとに事前に関係行政機関と調整を図り、問題点を指摘し、改善等を要望してきたところである。今般、公正取引委員会は、これまでの他の行政機関との調整事例や独占禁止法違反被疑事件の審査の過程等で認められた事例を踏まえて、行政指導に関する独占禁止法上の考え方を具体的に明らかにするため、「行政指導に関する独占禁止法上の考え方」(以下「本考え方」という。)を作成・公表することとした。行政機関においては、本考え方に十分留意するとともに、本考え方で示したような独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある行政指導を行うに当たって個々の事案ごとに事前に公正取引委員会と調整することを期待するものである。

なお、本考え方の作成・公表に伴い、「独占禁止法と行政指導との関係についての考え方」(昭和五六年三月一六日公正取引委員会)を廃止する。

本考え方においては、次の用語は、以下のような意味を持つものとする。

- ・ 行政指導
行政機関がその任務又は所掌事務の範囲内において一定の行政目的を実現するため特定の者に一定の作為又は不作為を求める指導、勧告、助言その他の行為であって処分に該当しないものをいう。
- ・ 行政機関
地方公共団体の機関を含む。
- ・ 法令
法律、法律に基づく命令(告示を含む。)、条例及び地方公共団体の執行機関の規則(規程を含む。)をいう。
- ・ 許認可等

公正取引委員会:行政指導に関する独占禁止法上の考え方

法令に基づき許可、認可、免許その他事業者に対し何らかの利益を付与する処分をいう。

- ・ 事業者
商業、工業、金融業その他の事業を行うものをいう。
- ・ 事業者団体
事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体をいう。
- ・ 参入・退出
既存事業分野への参入・退出のほか、新規事業分野、地域市場等への参入・退出等を含む。
- ・ 価格
割戻し、値引等実質的に価格の構成要素となるものを含む。
- ・ 設備
生産設備のほか、店舗等を含む。

1 行政指導と独占禁止法との関係についての基本的な考え方

(1) 法令に具体的な規定がある行政指導

法令に助言、指導、勧告、指示等の具体的な規定がある行政指導の場合、当該行政指導の目的、内容、方法等は当該法令の規定に合致したものでなければならず、その相手方が個々に自主的に判断して、このような行政指導に従う限り、当該行政指導の相手方の行為は独占禁止法上問題とはならない。しかしながら、独占禁止法の適用除外規定がない限り、当該行政指導によって誘発された行為であっても独占禁止法違反行為の要件に該当する場合には、当該行為に対する同法の適用が妨げられるものではない。

また、法令に命令、認可、勧告、指示等の規定が定められている場合であって、法令の運用として、その規定を発動することができる実体要件が存在するときに、その規定の発動の前段階又は代替として行われる行政指導についても、独占禁止法との関係についての考え方は法令に具体的な規定がある行政指導と同様である。

なお、法令に具体的な規定があってもその目的、内容、方法等が当該法令の規定に合致しない行政指導又は各省庁設置法の規定若しくは事業法令上の一般的な監督権限を根拠とする行政指導は、ここでいう法令に具体的な規定がある行政指導とは言えない。

(2) 法令に具体的な規定がない行政指導

法令に具体的な規定がない行政指導の場合、行政機関は、当該行政指導の中には、その目的、内容、方法等によっては、公正かつ自由な競争を制限し、又は阻害するとともに、独占禁止法違反行為を誘発する場合さえあることに、十分留意する必要がある。行政指導によって誘発された行為であっても独占禁止法違反行為の要件に該当する場合には、当該行為に対する同法の適用が妨げられるものではないことは言うまでもない。

法令に具体的な規定がない行政指導の目的、内容及び方法と独占禁止法との関係についての考え方は、次のとおりである。

ア 行政指導の目的との関係

行政指導は、物価の安定、国民生活の安定又は充実、取引の公正性・透明性の確保、環境保全、保険衛生の向上、安全性の向上、中小企業保護等多様な行政目的のために行われているが、その中で、過度の競争の防止、需給調整、価格低下の抑制、事業者間の利害調整、業界の秩序維持といった観点から行われる行政指導は、市場メカニズムに直接的な影響を及ぼすこととなる。

イ 行政指導の内容との関係

行政指導は、その内容が多岐にわたり、また、その市場における競争に及ぼす影響も区々である。

参入・退出、商品又は役務の価格、数量、設備等は、本来、市場における事業者の公正かつ自由な競争を通じて形成され、又は決められるべきものである。これらの事項についての事業者の自由な活動を制限するおそれのある行政指導は、市場メカニズムに直接的な影響を及ぼすこととなる。

他方、営業方法、品質・規格、広告・表示等は、事業者の重要な競争手段ではあるが、参入・退出、価格、数量、設備等と比べ市場メカニズムに及ぼす影響が直接的であるとは必ずしも言えない。

ウ 行政指導の方法との関係

内容に具体性のある行政指導は、事業者が他の事業者もこれに従うことを前提としてのみ従おうとする場合が多いので、事業者団体を通じて行う場合、独占禁止法違反行為を最も誘発しやすい。個別事業者に対する行政指導であっても、例えば、特定の事業分野における主導的な事業者に対して行う場合、特定の事業分野に属する相当数の事業者に対して画一的な基準を定める等の方法により行う場合、事業者間に競争制限につ

公正取引委員会：行政指導に関する独占禁止法上の考え方

いて暗黙の了解又は共通の意思が形成されやすい状況において行う場合には、独占禁止法違反行為を誘発するおそれがある。

(備考) 物価の抑制が最大の国民的課題となっているような事態において価格の抑制を目的として行われる行政指導については、第一次石油危機当時の政府統一見解(別添)がある。

2 行政指導の諸類型と独占禁止法

法令に具体的な規定がない行政指導に関し、どのような行政指導が独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがあるかについての考え方を行政指導の諸類型ごとに具体的に示すと、次のとおりである。

(1) 参入・退出に関する行政指導

公正かつ自由な競争を維持・促進するためには、参入・退出の自由が保障されている必要があり、行政機関は、法令に具体的な規定がない参入・退出に関する行政指導により公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。例えば、次のような行政指導は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある(独占禁止法第三条、第八条第一項第一号・三号・四号)。

- ① 参入に当たり、当該事業分野の既存事業者若しくは事業者団体の同意を得ることを求め、又は参入の条件についてこれらのものと調整するよう指導すること。
このような行政指導により、当該既存事業者が共同して、又は事業者団体が、参入の同意を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。
- ② 参入に当たり、既存事業者との利害調整の観点から、当該事業分野の事業者団体に加入するよう指導すること。
このような行政指導により、当該事業者団体が、加入を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は加入に当たり参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。
- ③ 事業活動を遂行するために必要な公的機関からの融資等の手続に、需給調整、事業者間の利害調整等の観点から、当該事業分野の事業者団体に関与させること。
このような行政指導により、当該事業者団体が、新規参入者からの申請を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。

(2) 価格に関する行政指導

公正かつ自由な競争を維持・促進するためには、商品又は役務の価格設定が事業者の自主的な判断に委ねられる必要があり、行政機関は、法令に具体的な規定がない価格に関する行政指導により公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。例えば、次のような行政指導は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある(独占禁止法第三条、第八条第一項第一号・四号・五号、第十九条)。

- ① 価格の引上げ又は引下げについて、その額・率(幅)等目安となる具体的な数字を示して指導すること。
このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、示された目安まで価格を引き上げ、又は引き下げることを決定することになるおそれがある。なお、ここでいう決定とは、明示的に決定し、又は合意することだけをいうのではなく、暗黙の了解又は共通の意思が形成されることも含まれる(以下同じ。)
- ② 価格が低下している状況等において、安値販売、安値受注又は価格の引下げの自粛を指導すること。
このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、価格の維持又は引上げを決定することになるおそれがある。
- ③ 構成事業者の個々の取引における価格等通常各事業者の営業上の秘密とされている事項について事業者団体を通じて報告を求めること。
このような行政指導により、当該事業者団体が取りまとめに当たり価格を決定することになるおそれがある。
- ④ 製造業者若しくは流通業者又はそれらの団体に対して、小売価格等その取引の相手方の販売価格を安定させるよう指導すること。
このような行政指導により、再販売価格維持行為を誘発することになるおそれがある。
- ⑤ 個々の事業者が自主的な判断で決めることとされている価格について事前届出制が採られている場合に、目安となる具体的な数字を示して届出事項について指導したり、事業者間又は事業者団体に調整をさせたり、事業者団体に一括して届出をさせたり、事業者団体を經由して届出をさせること。

公正取引委員会：行政指導に関する独占禁止法上の考え方

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、届出事項である価格について決定することになるおそれがある。

(3) 数量・設備に関する行政指導

公正かつ自由な競争を維持・促進するためには、数量・設備に関する事業活動が事業者の自主的な判断に委ねられる必要があり、行政機関は、法令に具体的な規定がない数量・設備に関する行政指導により公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。例えば、次のような行政指導は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある(独占禁止法第三条、第八条第一項第一号・三号・四号)。

- ① 生産・販売数量、輸入・輸出数量、減産率(幅)、原材料の購入数量等について目安となる具体的な数字を示して指導すること。
このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、数量等について決定することになるおそれがある。
- ② 短期の需給見通し等具体的な目安を示して生産・販売数量、輸入・輸出数量、設備の新增設等に関する事業計画を提出させること。
このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、示された目安に応じた事業計画を作成し、それに従って事業活動を行うことを決定することになるおそれがある。
- ③ 構成事業者の個々の取引における数量等通常各事業者の営業上の秘密とされている事項について事業者団体を通じて報告を求めること。
このような行政指導により、当該事業者団体が取りまとめに当たり、構成事業者の生産・販売数量、輸入・輸出数量等を決定することになるおそれがある。
- ④ 短期の需給見通しの作成に当たって、事業者間又は事業者団体において、供給計画に関する意見交換等を行わせること。
需給見通しを作成するに当たって、行政機関が個別の事業者から聴取する限りでは問題はないが、このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、生産・販売数量等を決定することになるおそれがある。
- ⑤ 設備投資又は設備廃棄の時期又は規模に関し輪番制等の具体的な目安を示して指導すること。
このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、設備投資等について決定することになるおそれがある。
- ⑥ 個々の事業者が自主的判断で決定することとされている生産・販売数量、輸入・輸出数量、設備の新增設等について事前届出制が採られている場合に、具体的な目安を示して届出事項について指導したり、事業者間又は事業者団体に調整をさせたり、事業者団体に一括して届出をさせたり、事業者団体を經由して届出をさせること。
このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、届出事項である数量等について決定することになるおそれがある。

(4) 営業方法、品質・規格、広告・表示等に関する行政指導

営業方法、品質・規格、広告・表示等は、事業者が創意工夫を発揮して行う重要な競争手段であり、行政機関は、法令に具体的な規定がない営業方法、品質・規格、広告・表示等に関する行政指導により、これらの事項についての事業者の活動が不当に制限され、公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。

法令の遵守、不正行為の防止等の社会公共への配慮、取引の透明性の確保、保健衛生の向上、安全性の向上等の観点から行政機関が営業方法、品質・規格、広告・表示等に関して、具体的に制限したり、事業者又は事業者団体に対して自主規制を行うよう指導することがある。また、商品の生産若しくは流通又は役務の供給の合理化のために、行政機関が品質・規格等に関して、具体的に制限したり、事業者又は事業者団体に対して標準化を図るよう指導することがある。これらの行政指導は、原則として、独占禁止法との関係において問題となるものではないが、当該行政指導を受けて事業者が共同して、又は事業者団体が決定した基準等が、需要者の利益を不当に害し、又は構成事業者等にその遵守を強制するものであれば、事業者又は事業者団体の当該基準等の決定は独占禁止法上問題となることから、行政機関は、この点に十分留意する必要がある。

また、行政機関が営業方法、品質・規格、広告・表示等に関して指導する場合において、事業者が共同して、又は事業者団体が、当該行政指導を受けて価格等の取引条件についてまで決定すれば、遵守を強制するものではなくても、当該決定は独占禁止法上問題となるので、この点についても十分留意する必要がある。

3 許認可等に伴う行政指導についての独占禁止法上の考え方

公正取引委員会：行政指導に関する独占禁止法上の考え方

事業分野によっては、参入・退出、価格、数量、設備等に関して、許認可等により規制が行われていることがある。このような許認可等による規制は、法令に規定された要件のみに基づき行われるべきであり、行政機関は、当該要件を超えた観点を加えて許認可等の運用をすることにより事業者の自由な事業活動が制限され、公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。また、参入・退出、価格、数量、設備等について法令の規定により届出が義務付けられている場合もあるが、届出を許認可等の申請と事実上同様に取り扱うことにより、これらの事項について事業者の自由な事業活動を制限することも同様である。

行政機関が法令に規定された許認可等の運用に当たって行政指導を行う場合であっても、当該行政指導の内容や方法によっては、事業者又は事業者団体による独占禁止法違反行為を誘発する場合があります。行政機関は、特に、許認可等を背景とする行政指導は、事実上強制力を有しやすきことに留意する必要がある。行政機関が法令に規定された要件に照らして事業者の許認可等の申請内容の変更等を個別に指導すること自体は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるものではないが、事業者又は事業者団体に対し許認可等の申請内容又は手続に関与するよう指導する場合には、事業者又は事業者団体による独占禁止法違反行為を誘発するおそれがある（独占禁止法第三条、第八条第一項第一号・三号・四号）。

例えば、次のような行政指導は、独占禁止法との関係において問題を生じさせるおそれがある。

- ① 参入の許認可等の申請に際し、当該事業分野の既存事業者若しくは事業者団体の同意を得ることを求め、又は参入の条件についてこれらのものと調整するよう指導すること。

このような行政指導により、当該既存事業者が共同して、又は事業者団体が、参入の同意を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。

- ② 参入の許認可等の申請に際し、既存事業者との利害調整の観点から、当該事業分野の事業者団体に加入するよう指導すること。

このような行政指導により、当該事業者団体が、加入を拒否することにより新規参入を断念させ、当該事業分野の事業者の数を制限し、又は加入に当たり参入しようとする事業者の事業活動を不当に制限する条件を付すことになるおそれがある。

- ③ 複数の事業者から参入の許認可等の申請がある等の場合に、申請事業者間又は当該事業分野の事業者団体等において調整するよう指導すること。

許認可等の要件の一つとしていわゆる需給調整条項が法令に規定されている場合であっても、このような指導を受けて申請事業者間又は当該事業分野の事業者団体等において行われる調整行為は、独占禁止法に違反するおそれがある。

- ④ 法律上個々の事業者が自主的な判断で行うこととされている価格等に関する許認可等の申請について、構成事業者の委任を受けて事業者団体が一括して申請するよう指導すること。

このような行政指導により、事業者団体が許認可等の申請内容について決定することになるおそれがある。

- ⑤ 法律上個々の事業者が自主的な判断で行うこととされている価格等に関する許認可等の申請について、事業者間又は事業者団体が調整をさせ、当該事業分野の事業者団体を經由し、又は既存事業者若しくは事業者団体の同意を得た上で申請するよう指導すること。

このような行政指導により、事業者が共同して、又は事業者団体が、許認可等の申請内容について決定することになるおそれがある。

(別添)

価格カルテルと行政指導に関する政府統一見解(第七二回国会衆議院予算委員会(昭和四九年三月一二日) 国内閣法制局長官の答弁)

価格カルテルと行政指導に関する見解として申し上げます。

第一に、価格は、本来市場における需給関係を基準として、事業者の自由な競争によって決まるべきものでございますから、事業者がカルテルによって価格操作を行なうことは、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律第二条第六項の「不当な取引制限」に該当いたしまして、認めるべきでないことは当然でございます。

第二に、一方、最近のように、物価抑制が最大の国民的な課題となっておりますことを考慮いたしますならば、物資所管官庁が価格抑制の観点から、価格に関する行政指導を行なうことは必要やむを得ないものと考えられまして、その根拠は各省設置法に求めることができます。たとえば通商産業省設置法第三条第二号、石油につきましては第三六条の七第一号でございます。

第三といたしまして、ただ、価格に関する行政指導が認められるとは申しまして、指導を受けました事業者がさらに共同して価格操作を行うことがございますならば、先ほど一に述べましたと同様に、認めるべきでないことはいうまでもございません。