

論文

介護保険外の介護用品・福祉用具の購入時の情報ニーズ

その 1

The information needs for purchasing care aids or welfare tools excluding nursing-care insurance use Part 1

—通販サイトのレビュー分析

Analysis of reviews of online shopping site

大 橋 美 幸

OHASHI Miyuki

楽天市場の介護用品・福祉用具に関するレビューの分析を行った（2010年と2012年分18856件）。

購入商品はベッド、おむつ、肌着、シャワーチェア、介護食等、多岐にわたっている。多くの人は介護保険の対象外であったり、レンタルを嫌って商品を購入している。

利用理由は安価、店舗に商品がない、配達等である。おむつ、失禁パンツ等は店舗での購入が恥ずかしいという人もある。

介護用品の購入先、使用方法がわからないというレビューがあり、通販サイトへ電話で問い合わせがされ、組立込であれば操作方法が説明されたりしている。通販サイトで利用準備、使用方法、注意事項等の情報提供が求められる。

また、いずれの商品でもレビューが参考にされ、体験を比較して補われている。

一部の商品で安定性、丈夫さ、使用方法等に不安を感じるレビューが複数ある。商品に問題がある可能性もあり、レビューを注視して一定の基準で適正化を求めるような取り組みが必要である。

キーワード 介護用品、福祉用具、介護保険、通販サイト

1 はじめに

在宅介護には介護用品や福祉用具が必要になる。このような介護用品・福祉用具の選択にあたっては、専門的知識をもった職員によるアセスメントに基づいた適切な商品紹介、利用方法や注意事項の説明、購入時のセッティングやフォローアップがかかせない（テクノエイド協会2010）。介護保険の介護用品・福祉用具の購入では、販売事業者のガイドラインが定められ（日本福祉用具供給協会2017）、販売職員の研修が行われている（日本福祉用具供給協会2015）。それでも事業者によって差があったり（日本福祉用具供給協会2016）、職員の知識が十分でないという指摘がされている（冨田川2017）。

他方で介護用品・福祉用具産業の市場規模は拡大し続けており、2015年の市場規模は全体で1兆4337億円となっている（日本福祉用具・生活支援用具協会2017）。介護用品・福祉用具には介護保険の対象にならない一本杖、衣類、おむつ、介護食、介護ロボット等も多く、介護保険の福祉用具貸与となっている車いすやベッドを所有するために、介護保険を利用せずに購入する場合もある。介護保険を利用しない介護用品・福祉用具の購入にあたっては、介護保険サービス事業者だけでなく、スーパー、ドラッグストア、通販サイト等が利用されており、十分な案内や説明が行われていないことが危惧される。加えて、今後、ネット販売をはじめ、玩具売場でのコミュニケーションロボットの販売、家電売場でのAIを利用した見守り家電の販売等、このような専門店以外での販売の増加が推測される。

本調査ではこのような現状の問題点を把握し、特に専門店以外での介護用品や福祉用具の購入時に必要な提案をまとめる。今後、増加が予測される専門店以外での商品選択に役立てることを目的とする。

なお、介護用品や福祉用具購入時の情報不足を補うように、ネット掲示板・ネット販売のレビュー等で使用体験がシェアされている。本稿では、この口コミの分析を行う。

2 調査方法

2010年、2012年の楽天市場の介護用品及び福祉用具に関連するレビューを取り上げた。楽天市場のレビューは2010年から2012年の3年分が公開されており、

そのうち東日本大震災の影響が強いと考えられる2011年を除いた。

商品名に「介護」を含むものを選び、そこから商品名やレビュー等から子育て、ペット介護、仕事に関することが明らかであったものを除いた。加えて、コンタクトレンズ、携帯ウォシュレット等の旅行用品、簡易トイレ等の災害用設備を除いた。

レビューは商品名、記入があればレビュー投稿者の性別（男性／女性）、年代（各年代）、購入目的（実用品・普段使い／おもたせ・ギフト／プレゼント／趣味／イベント／ビジネス）、購入頻度（はじめて／リピート）、評価（0点から5点の6段階）、コメント等が公開されている。

商品種別は、商品名の記入内容から「ベッド及びベッドテーブル、ベッド柵」、「ふとん、床ずれ防止マット、クッション」、「失禁パンツ、肌着、パジャマ、くつ下」、「おむつ、尿とりパッド」、「防水シート」、「拘束着、ミトン」、「ポータブルトイレ、尿器、差し込み便器」、「靴」、「車いす及びクッション等車いす関連用品」、「杖、歩行器、シルバーカー」、「シャワーチェア、浴槽滑り止めマット、浴室の手すり、浴槽等」、「浴室以外の手すり、スロープ、踏み台」、「食事用エプロン」、「介護食」、「食器、スプーン、箸等」、「通信システム、徘徊防止センサー等」、「消臭剤、汚物処理剤」、「本、CD・DVD」、「その他」に分けた。

購入目的は、「実用品・普段使い」、「ギフト・プレゼント」、「その他」の3つに分け直した。

コメントは商品種別ごとに分析を行った。

取り上げたレビュー件数は2010年4481件、2012年14375件、計18856件である。

3 商品種別、購入目的、レビュー投稿者の基本属性と評価

商品種別は、「ベッド及びベッドテーブル、ベッド柵」2456件（13.0%）、「ふとん、床ずれ防止マット、クッション」502件（2.7%）、「失禁パンツ、肌着、パジャマ、くつ下」1937件（10.3%）、「おむつ、尿とりパッド」2227件（11.8%）、「防水シート」1670件（8.9%）、「拘束着、ミトン」134件（0.7%）、「ポータブルトイレ、尿器、差し込み便器」244件（1.3%）、「靴」1422件（7.5%）、「車いす及びクッション等車いす関連用品」894件（4.7%）、「杖、歩行器、シルバーカー」

1362件 (7.2%)、「シャワーチェア、浴槽滑り止めマット、浴室の手すり、浴槽等」1269件 (6.7%)、「浴室以外の手すり、スロープ、踏み台」184件 (1.0%)、「食事用エプロン」241件 (1.3%)、「介護食」1595件 (8.5%)、「食器、スプーン、箸等」355件 (1.9%)、「通信システム、徘徊防止センサー等」216件 (1.1%)、「消臭剤、汚物処理剤」134件 (0.7%)、「本、CD・DVD」380件 (2.0%)、「その他」1634件 (8.7%)であった。「ベッド及びベッドテーブル、ベッド柵」が最も多く、「おむつ、尿とりパッド」、「失禁パンツ、肌着、パジャマ、くつ下」、「防水シート」等が続く。ベッド及び関連用品は介護保険で貸与されるが、おむつ、肌着、防水シート等は介護保険の対象となっていない消耗品である。他方で数は少ないが、介護保険の対象となっているシャワーチェア、車いす、歩行器等も購入されている。「その他」には補聴器、ボタンエイド、薬カレンダー、爪切り、シャンプー、介護者用のエプロン、ビニール手袋等があった。

購入目的の記入があった14421件のうち「実用品・普段使い」12340件(85.6%)、「ギフト・プレゼント」1890件 (13.1%)、「その他」191件 (1.3%)である。「実用品・普段使い」が9割近いが、高齢者本人や別居している介護者、親戚、友人等へのギフト等としても購入されている。

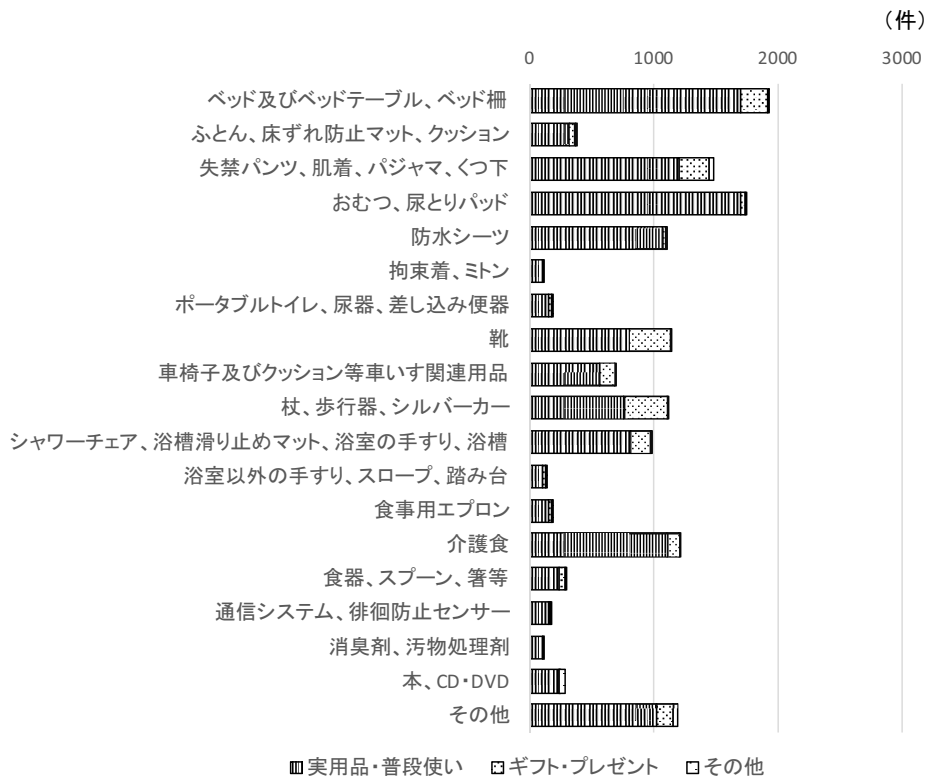
商品種別との関係を見ると、「失禁パンツ、肌着、パジャマ、くつ下」、「靴」、「車いす及びクッション等車いす関連用品」、「杖、歩行器、シルバーカー」、「シャワーチェア、浴槽滑り止めマット、浴室の手すり、浴槽等」で「ギフト・プレゼント」が多くなっている ($\chi^2=1388.60$, $df=36$, $p<0.01$ 、残差分析で「シャワーチェア、浴槽滑り止めマット、浴室の手すり、浴槽等」のみ $p<0.05$ 、他はいずれも $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.22、 $1-\beta=1.00$)【図1】。

レビュー投稿者の基本属性を記入のあったものから見ると、男性2872件 (34.2%)、女性5526件 (65.8%)。女性が7割である。

年代は、19歳以下215件 (2.5%)、20代497件 (5.9%)、30代2000件 (23.8%)、40代2649件 (31.5%)、50代2107件 (25.1%)、60代773件 (9.2%)、70歳以上156件 (1.9%)。40代が最も多く、50代、30代が続くが、70歳以上もある。

男女別に年代を見ると、男性の方が年配者が多くなっている ($\chi^2=501.68$, $df=6$, $p<0.01$ 、残差分析で男性で19歳以下、20代、30代、40代が少なく、50代、60代、70歳以上が多い、いずれも $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.24、 $1-\beta$

図1 商品種別、購入目的別のレビュー件数



=1.00)。女性は40代が最も多く、男性は50代が最も多くなっている【図表2】。年代別に購入目的別のレビュー件数を見ても「実用品・普段使い」の割合はあまり変わらず（男女ともに有意な差が見られるものの実質的にあまり効果がない、男性は $\chi^2=35.92$ 、 $df=12$ 、 $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.09、 $1-\beta=0.79$ 、女性は $\chi^2=28.02$ 、 $df=12$ 、 $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.06、 $1-\beta=0.69$ ）、男性の方がネット通販を高齢者でも使いなれていることが考えられる【図3】。

購入種別との関係を見ると、男性は「ベッド及びベッドテーブル、ベッド柵」、「おむつ、尿とりパッド」、「介護食」、「杖、歩行器、シルバーカー」の順であり、いずれも50代、40代が多くなっている。女性は「おむつ、尿とりパッド」、「失禁パンツ、肌着、パジャマ、くつ下」、「介護食」の順であり、いずれも40代、30代が多くなっている（購入種別ごとに男女差を見ると、 $\chi^2=222.00$ 、 $df=18$ 、 $p<0.01$ 、残差分析で「ベッド及びベッドテーブル、ベッド柵」、「ポータブルトイレ、尿器、差し込み便器」、「車いす及びクッション等車いす関連用品」、「杖、

図表 2 レビュー投稿者（延べ件数）の男女別の年代

		年 代							合 計
		19 歳 以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 歳 以上	
性 別	男 性	18	91	494	827	920	419	103	2872
	女 性	197	406	1506	1822	1187	354	53	5525
合 計		215	497	2000	2649	2107	773	156	8397

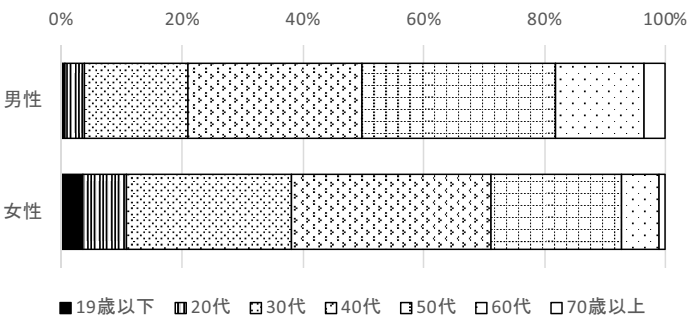
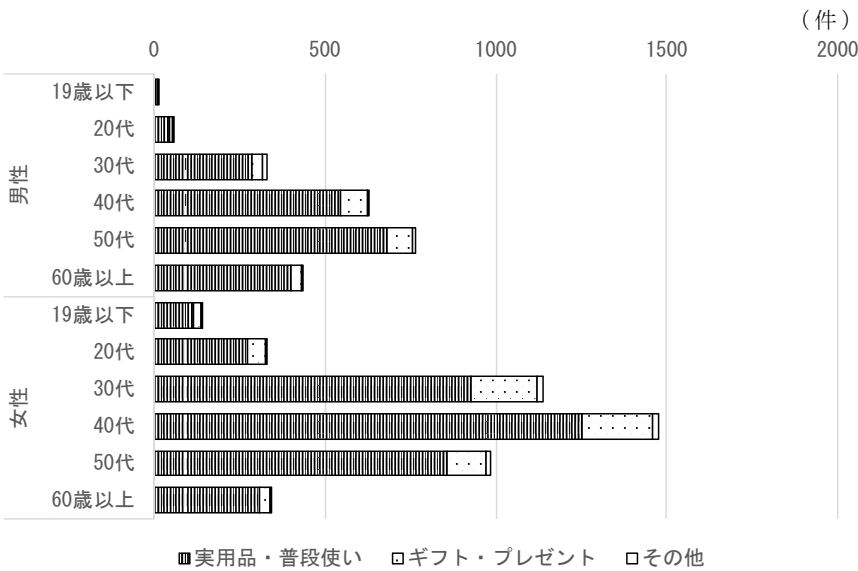


図 3 投稿者の男女別・年代別の購入目的別のレビュー件数



歩行器、シルバーカー」、「シャワーチェア、浴槽滑り止めマット、浴室の手すり、浴槽等」、「浴室以外の手すり、スロープ、踏み台」は男性が多い、「杖、歩行器、シルバーカー」と「シャワーチェア、浴槽滑り止めマット、浴室の手すり、浴槽等」は $p<0.05$ 、他はいずれも $p<0.01$ 、「失禁パンツ、肌着、パジャマ、くつ下」、「おむつ、尿とりパッド」、「靴」、「食事用エプロン」、「食器、スプーン、箸等」は女性が多い、「食事用エプロン」と「食器、スプーン、箸等」は $p<0.05$ 、他はいずれも $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.16、 $1-\beta=1.00$)【図4】。

購入頻度は、レビューに記入のあるものを見ると「はじめて」11651件(81.3%)、「リピート」2675件(18.7%)。8割が「はじめて」が占めている。通販サイトでの購入がはじめての介護用品及び福祉用具の選択になっていることがわかる。

商品種類別との関係を見ると、「おむつ、尿とりパッド」、「介護食」等の消耗品でリピートが多くなっている($\chi^2=2594.11$, $df=18$, $p<0.01$ 、残差分析で「ベッド及びベッドテーブル、ベッド柵」、「ふとん、床ずれ防止マット、クッション」、「防水シート」、「ポータブルトイレ、尿器、差し込み便器」、「靴」、「車いす及びクッション等車いす関連用品」、「杖、歩行器、シルバーカー」、「シャワーチェア、浴槽滑り止めマット、浴室の手すり、浴槽等」、「浴室以外の手すり、スロープ、踏み台」、「食器、スプーン、箸等」、「通信システム、徘徊センサー」、「その他」ははじめてが多く、「靴」のみ $p<0.05$ 、他はいずれも $p<0.01$ 、「おむつ、尿とりパッド」、「介護食」、「消臭剤・汚物処理剤」、「本」はリピートが多い、いずれも $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.43、 $1-\beta=1.00$)【図5】。

評価は0点から5点の6段階で、レビューに記入のあったものを見ると、0点0件(0.0%)、1点202件(1.4%)、2点273件(1.4%)、3点1404件(7.4%)、4点5623件(29.8%)、5点11354件(60.2%)である。5点満点が6割である。

商品種別によって違いは見られない(有意な差が見られるものの実質的な効果はあまりない、 $\chi^2=483.00$, $df=91$, $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.08、 $1-\beta=1.00$)【図6】。

購入頻度との関係を見ると、「リピート」の多い「おむつ、尿とりパッド」、「介護食」において、当然のことながら「リピート」者の評価の方が高くなっている(「おむつ、尿とりパッド」で $\chi^2=63.80$, $df=5$, $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.19、 $1-\beta=1.00$ 、「介護食」で $\chi^2=5.56$, $df=5$, $p<0.01$ 、ES:Cramer'sV=0.28、 $1-\beta$

図 4 投稿者の男女別・年代別の商品種別レビュー件数

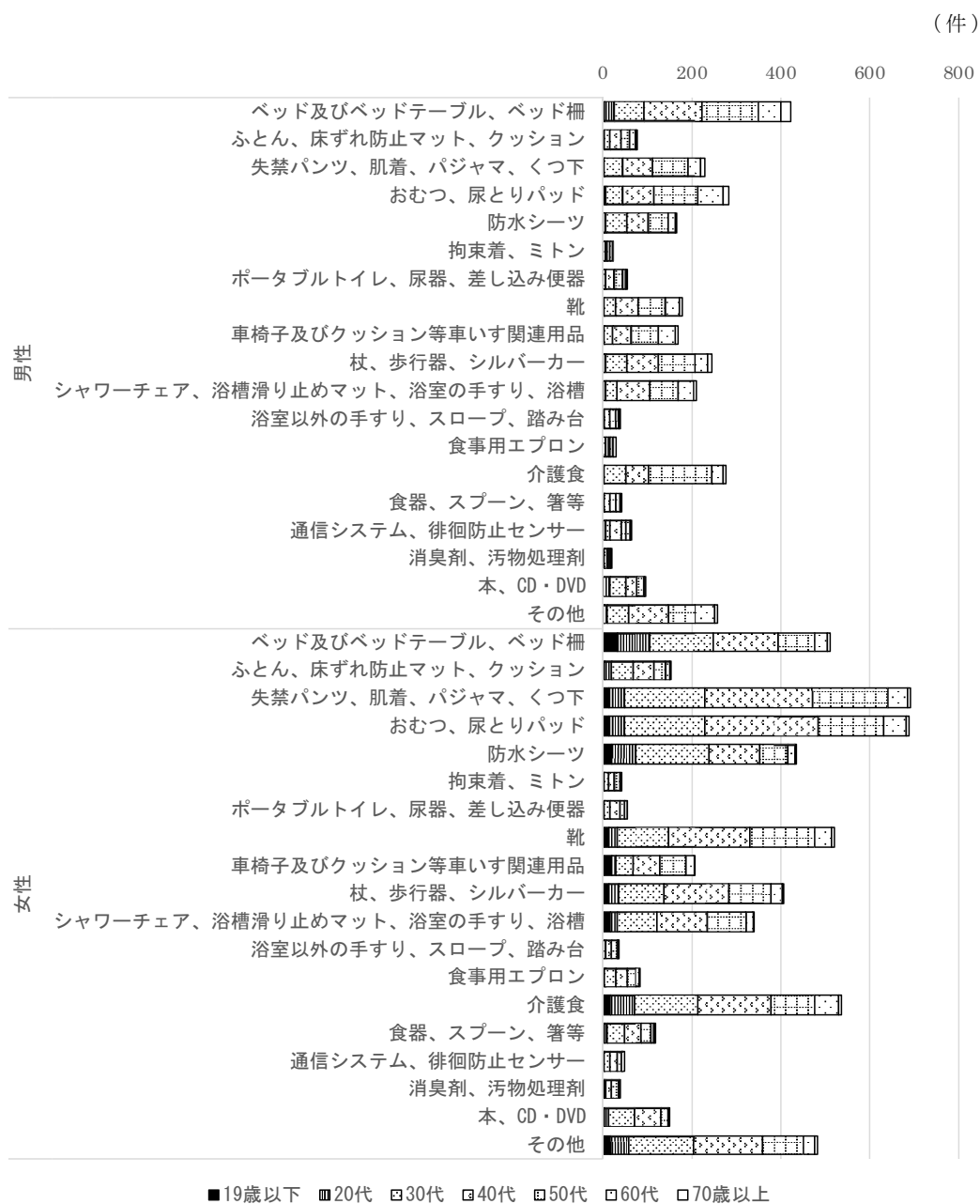


図5 商品種別の購入頻度別レビュー件数

(件)

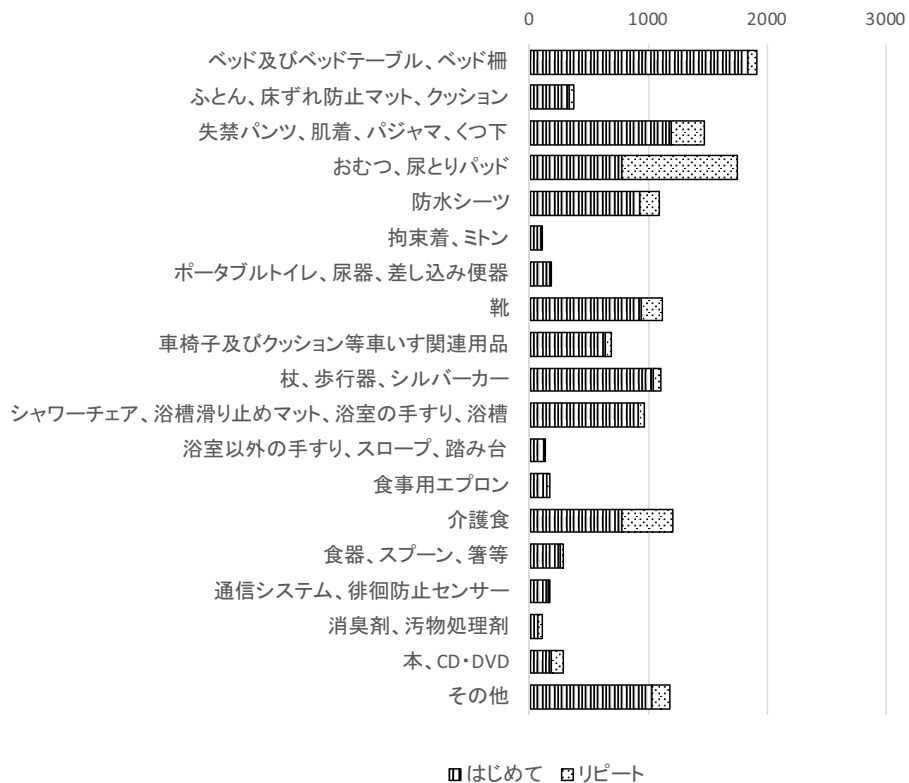
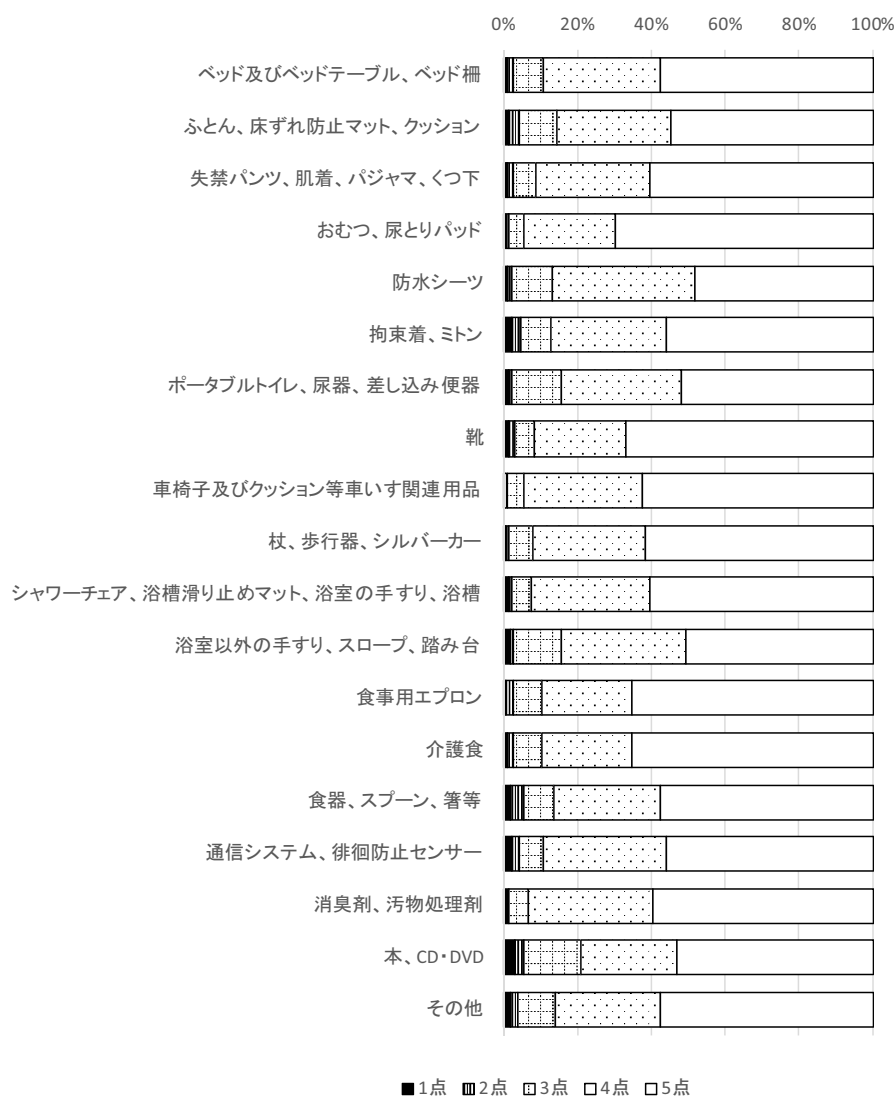


図 6 商品種別の評価レビュー件数の割合



=1.00)。

以下にレビューのコメントを見ていく。

4 ベッド及びベッドテーブル

まず、ベッドについてまとめる【資料7】。

購入の経緯として、自宅退院の準備や、病気になったことがあげられる。他に高齢者施設への入所もある。医療機関や高齢者施設の関わりがあり、購入にあたって助言が期待される。

介護保険を利用しなかった理由として、軽度のため利用できなかったり、時間がかかることがあげられている。ただし、ベッドの購入にあたって介護保険を利用していなくても、他の介護保険サービスを利用していればケアマネジャー等に相談されている。

購入時の選択には、レビューが参考にされている。通販サイトでの購入にあたってレビューが重要なポイントになっていることがわかる。実際に店舗で商品を見てから通販サイトで購入されている例もあり、店舗での説明や案内が活かされている。医療機関からもらったカタログを見たり、入院時に使用した同じ商品が購入されており、医療機関で相談にのってもらっているようである。ただし、実物を見ない通販サイト利用への不安もあるようである。

購入から使用までは、配達はやい。組み立て込みではない場合は梱包の多さに驚くレビューがあり、組み立ては比較的簡単なようであるが、マニュアルがわかりにくかった例もある。組み立て込みで購入している場合は使用方法の説明も受けている。組み立て込みの購入であれば通販サイトでの購入であっても、店舗での購入と同様に調整がされ、説明が受けられるようである。

初回利用時の評価として、立ち上がり、起き上がりがしやすくなった、ベッドを起こしてすごせるようになったというレビューがあり、寝心地は様々なようである。価格は安価と喜ばれている。評価は低くないようである。

次にベッドテーブルについてまとめる【資料8】。

購入の経緯は、ベッドで食事をしたり、ベッドですごすことが多くなったためである。

購入から使用までは、配達はやい。組み立てはわかりにくかった人もいる。

資料7 ベッドへのコメントの例

購入の経緯

- ・骨折して歩行が不自由になった父の退院に合わせて買いました。
- ・お爺ちゃんが腰を痛めて自由に起きれなくなりました。

介護保険を利用しなかった理由

- ・71歳、独居、要支援1の母のために購入
- ・介護ベッドは介護保険にてその人の状態に合わせた機能のものをリースで借りるのが基本なのですが、急に初めての介護状態になり、1日でも早くほしくて購入しました。

購入時の選択

- ・レビューを見ても皆さん満足されてる意見ばかりだったので、このベッドに決めました
- ・近くの家具屋で実物を確認し、マットレスを含めとても良いベッドであると思い購入しました。
- ・入院していた病院のベッドがパラマウントベッドだったので、選択しました。
- ・インターネットで購入するのに不安もありましたが、モーター付きでお値段も手頃で信じて良かったです。姉達にも納得して貰えました。ありがとうございました。

購入から利用まで

- ・モーター部分がかなりの重量でしたが、1時間弱もあれば、十分に組立てられました。
- ・組み立ての説明図が、コピーのかすれているところや、解説の分かりにくいところがあり、組み立てには少し時間がかかりました。
- ・専門の方が迅速に組み立てて下さった。電動リモコンの扱いも88歳の母に特に危険な場合等（サイドガード越しに触らない）丁寧に教えて下さった。

初回利用時の評価

- ・足腰が弱くなった母は電動リクライニングで好き位置で調整ができ、低位ベッドなので起き立ち上がりも楽だと喜んでいました。
- ・寝る時、起き上がる時にこの低反発のマットレスのお陰でとても簡単に快適にできる様になったのがうれしいです。
- ・上半身を起こしてテレビを見たりしています。あえて難を言えばリモコンのコードがもう少し長ければ良かったです。全体的には大満足です。
- ・低反発マットレスのおかげで、寝心地も良いみたいです。
- ・このお値段で介護ベッドが買えるなんてびっくりです。

資料 8 ベッドテーブルへのコメントの例

購入の経緯

- ・体調を崩しがちな夫ですが、食事をベッドの上でする時にも困っていました。
- ・要介護3の母がベットで食事が出来るようにと購入したのですが、正解でした。
- ・母は庭の手入れをしたり編み物をしたりとまだまだ元気なのですが、リビングのソファや、座卓、コタツでなくベットが一番居心地がいいらしい。

購入から利用まで

- ・組み立ては簡単でしたが高さ幅を左右対称に設定し、ねじを止めるのがチョッと時間がかかりました。
- ・組み立て時、パイプが曲がっているせいかうまくはまらず大変でした。
- ・組立ての説明が分かりにくい。わからない部品一式が説明文もなく同梱されている。
- ・他店と違い、購入してすぐに商品が到着して、大変助かりました。

初回利用時の評価

- ・いいです。ワイヤーのブックスタンドも付いているので、ベッドでも本が読めます。サイドテーブルにドリンクも置け便利です。前面がいい感じにカーブしていて使いやすいです。
- ・テーブルのふちが高くなっていて、転がり落ちにくいのでよかったです。
- ・大きさも大きすぎず、小さすぎず、ちょうどよかったです。
- ・新聞の全紙面に目を通すのが日課になっているので、新聞が広げられるこの大きなテーブルに大変喜んでます。寒い冬はここでの食事になりそうです。
- ・スライドの伸び縮みがないので、微調整できない。本体は重く使い心地が悪い。一回使用しただけで押し入れにしまっしまい、そのまま。
- ・天板も塗装が雑だし、溶接が曲がっているので水平にならない。
- ・がたつきも気になりました、やはり価格相応という印象でした。
- ・とりあえず一時的に必要な購入、安いので決めたもののデザインがちょっと…。
- ・サイズも丁度よく、かなり格安で手に入れることができました。
- ・値段も安く、とても良い商品を購入したと思っています。
- ・値段も品質の割には高いかも。
- ・自分用に購入しましたが、あまりにも便利だったので、家族用にも購入しました。

初回利用時の評価は、使いやすさは両面あり、気に入って他の家族に同じようにリピート購入している人もいる。

そして、ふとん、床ずれ防止マット、クッションについてまとめる【資料9】。購入の経緯は、寝たきり等の床ずれ予防が多く、在宅介護だけでなく、医療機関や高齢者施設から購入を求められているようである。エアーマット等は介護保険の貸与の対象となり、すすめられたが、購入したというレビューもある。

購入の際に、店舗を利用しなかった理由として、店舗に商品がなかったり、価格が通販サイトの方が安かったことがあげられている。

購入時の選択では、レビューが参考にされている。メーカー名からの購入もある。通販サイトからの購入であっても、電話をかけて相談にのってもらっている人もいる。

ただし、通販サイトからの購入では、使用方法がわかりにくかったり、硬さや肌触りがわからず選択に悩んでいるレビューがある。使用後の評価では、手がきれいに保てるようになったり、腰痛が楽になったり、手足が伸びるようになったりしており、気に入った人がリピート購入をしている。

5 失禁パンツ、肌着、パジャマ、くつ下

まず、失禁パンツについてまとめる【資料10】。

購入の経緯は、失禁への不安解消のためにはじめて購入したり、おむつやパッド等からの変更もある。リピート購入では日常的に使用されている。

購入時の選択には、レビューが参考にされている。商品のサイズ等だけでなく、根本的な商品の内容等を含めて体験談が参考になっているようである。医療機関や介護保険サービスの関わりがない状況で利用をはじめている人も多く、相談先があまりなく、レビューが役立っているようである。

店舗を利用しなかった理由として、店舗で購入するのが恥ずかしいというレビューがある。これに答えて、通販サイトからの配達時には商品種別がわからないように配慮されている。

初回利用時の評価として、サイズが異なったりしているが、履き心地、吸収力、色合い、価格等が評価されている。レビューからは、いろいろな商品を試してみた様子がわかり、良かったものがリピートされているようである。

資料9 ふとん、床ずれ防止マット、クッションへのコメントの例

購入の経緯

- ・体調悪く、ほとんど寝たきり状態の夫が、尾底骨に床ずれを起こしまして、その後、横寝しか出来ないので、腰骨のところが赤くなりましたので、急いで注文いたしました。
- ・ほぼ寝たきりの祖母用として購入しました
- ・入院中の母に購入。このようなクッションを置いてない病院なので、これで一安心です！
- ・入院中の父に購入しました。
- ・施設から床ずれ防止のためのエアーマットのレンタルを勧められましたが、こちらで購入の方がいいと思い、決めました。
- ・今まで使っているドーナツ型のクッションがへたって、お尻が痛いとのことでこれを買いました。

店舗を利用しなかった理由

- ・クッションを買ったお店に補充用ビーズが置いてなく、探し回るのも時間がもったいないと思いネットで探すこととしました。
- ・なかなか、店頭で売ってないので助かりました。
- ・入院中の父の為に購入。 その辺にある店で購入するとこちらより高い

購入時の選択

- ・レビューの評価が良かったので購入しました。
- ・ちゃんとしたメーカーのちゃんとした製品なので、全く問題なしです。
- ・電話で相談したところ、このマットレスを紹介してくれました。
- ・発送も素早く対応していただきとても感謝しています
- ・どの部位に使うのか良く解らず、写真で判断しました
- ・なれないと（手に）着けにくいですが、取れにくいので大変重宝しています。

利用後の評価

- ・麻痺している手にはめ込んでいます。汗の匂いも減っているし、汗のシミがついたら洗濯しているのだけど、きれいにシミが落ちているし、干して普通に乾きます。・父は腰痛に苦しんでいましたが「こんなに気持ちのいいものはない。最高。初めて娘が親孝行してくれた」と大変喜んでいます。
- ・寝たきりでいつも足の間にクッションを挟んでいましたが、適度に足が開き、とても安定しています。使って数日ですが、曲がった足が、少し伸ばせるようになってきました。
- ・前にも買いまして、リピします。

資料 10 失禁パンツへのコメント例

購入の経緯

- ・ホームの母に買っています。必需品なので、お安くなってありがたいです。
- ・血圧の薬を飲んでいる影響かトイレに行きたくないと ガマンがあまり出来ないそうなので、不安だそうです。その不安を少しでも取り除いてあげられれば…と思い購入しました
- ・入院中の妻のために購入しました。排尿障害でオムツを使用していましたが、このパンツ＋尿とりパットで対応可能でした。退院に向けて服の選択が増えて喜んでいました。

購入時の選択

- ・サイズは大きめとレビューで拝見したので、メーカーサイトの表記を参考に、実際に測りながら検討しました。

店舗を利用しなかった理由

- ・こういうものは、買いにくいので良かったです！
- ・この手の下着は実店舗では、なかなか大きなサイズが見つから無かったので、大変助かりました。
- ・母親用に購入。店舗購入よりも安価なので良いと思います。

購入から利用まで

- ・お店の対応も早くて丁寧です。品名を解らないようにしてくれた
- ・急ぎで発送していただきありがとうございました

初回利用時の評価

- ・縫製もしっかりしている
- ・少しゴムが緩いのが気になりますが、安心して着ています
- ・かなりサイズが大きかったです。
- ・普段の下着とあまり変わらず履き心地もよいそうです。
- ・たっぷり吸収で使い易いみたいです。
- ・レースも付いていてお洒落さがありました ♪
- ・安くて送料が無料で助かりました。
- ・いろいろ試して母にはこのショーツが一番良いのでリピートしています
- ・よかったリピート。9枚くらいあると着回し楽かなー

次に、肌着、パジャマ、くつ下についてまとめる【資料11】。

購入の経緯は、入退院が多く、他には在宅だけでなく高齢者施設から依頼されている。

店舗を利用しなかった理由は、忙しかったり、店舗になかったり、通販サイトの方が安いためである。

購入から利用までは、パジャマ等はギフトで贈られることもあり、ラッピング等がされている。

初回利用時の評価は、着替えやすさ、丈夫さ、サイズ、色合い、肌触り、価格等は両面からレビューがある。気に入られた商品がリピート購入されている。

6 おむつ、尿とりパッド

購入の経緯は、日常的に利用していたり、おむつから尿とりパッドに変わったりしている。

購入時の選択は、病院指定のものがあったり、介護保険サービス利用時に利用したものを購入したり、ヘルパー等から教えられたりしている。複数種類を購入して試してみるというレビューもある。医療機関に関わっていたり、介護保険サービスを利用しているため、相談相手がいるようである。

店舗で購入しない理由には、店舗では恥ずかしいためがある。ただし、通販サイトからの購入でも、配慮が十分でなく配達時に商品種別がわかってしまうことがある。他に、日常的に使用するものでかさばるため、通販サイトからの購入は手間がかからず、便利というレビューが多数ある。

利用時の評価は、吸収量、通気性、フィット感、価格等に焦点があたっている。気に入った商品がリピート購入されている【資料12】。

7 拘束着、ミトン

購入の経緯は、病院からの依頼と在宅介護で必要になったためがある。

購入時の選択は、病院からすすめられたり、レビューが参考にされている。

このように医療機関との関わりから購入している例が多い。抑制につながる商品であるが、購入時に専門家の助言が行われているようである。

初回利用時の評価として、高齢者本人に嫌がられたり、役に立たなかったりし

資料 11 肌着、パジャマ、くつ下へのコメントの例

購入の経緯

- ・入院のために着替え用の寝巻が多く必要で購入しました。
- ・母が現在、入院しているので。病室の室内着で使えるように、購入しました。
- ・義母の退院に慌てて注文しました。
- ・介護施設で母がお世話になっていて身体が不自由になって来て「マジックテープの前開きシャツ」の指定を受け探していました。

店舗を利用しなかった理由

- ・忙しい中、ネットで買えるのは大変便利でした。
- ・買いに行く手間が省けるのでいいと思います。
- ・LLサイズまでが多いなか、3Lサイズまで揃っていた
- ・病院で寝巻きを3枚用意するように言われましたが、なかなか売ってなくて…。
- ・病院の売店はやたら高いですし…。こちらで買えて良かったです。

購入から利用まで

- ・迅速な対応で、間に合いました ありがとうございます。
- ・祖母が入院中に誕生日を迎えました。もう少しで退院できそうですが、在宅での生活が少しでもできるように、介護用パジャマを贈りました。急ぎでお願いしたところ、すぐに送っていただき、ラッピングもしていただきました。

初回利用時の評価

- ・前あきでマジックテープつきがとても使いやすいようです。
- ・着用するときはワンタッチでは着られないので時間がかかります。
- ・3枚購入しました。しっかりした生地で、洗濯してもへたることはありません。とてもいい商品だと思います。
- ・数回洗濯ただけで、裏地のガーゼが破れました。
- ・寝たきりの母用で購入しました。Sサイズを購入しましたが上半身はゆったりして大きいのですが下半身が小さめで足のすねが出てしまいます。
- ・柄もかわいらしいので、気に入ってくれました。
- ・70代の父親の為に購入いたしました。もう少し地味目の色があればと思います。
- ・布地も柔らかくて肌触りもいい
- ・価格がもう少し手ごろだとあと数枚欲しいところです。
- ・肌触りが良く、お手頃価格なので、リピしようと思います。

資料 12 おむつ、尿とりパッドへのコメントの例

購入の経緯

- ・今までも使用しているので、ないと本人が心配して夜も眠れないくらいです。
- ・以前使用していたサイズがあわなくなり、サイズアップしての購入です。
- ・母がアルツハイマーなので紙パンツをはいていますが、面倒を見ている父が、いちいちズボン脱がすのが大変と言う事で、これをプレゼントしました。

購入時の選択

- ・病院でこの尿とりパッドにして下さいと言われ、病院にしか売っていなかったのですが、とても高く安いお店を探していました。
- ・病院がコレを使っていたので介護度 5 の母に使用しています。足の付け根が細いのでこのタイプがいいと看護師さんからの勧めでした。
- ・義母が最近オムツを常用するようになり ヘルパーさんの紹介でこの製品にしました。
- ・家族が入所している施設で使用しているものを探していました
- ・どれがいいのかわからないので数種類買ってみました。
- ・以前使用していたモノが在庫薄となったため、おむつで利用したことのあるこちらで発注です。おむつと同様、医療用なので市販のモノとは違い、蒸れにくく吸収性も抜群です。

店舗で購入しない理由

- ・頼まれての購入ですが、店頭で買いづらいみたいですし助かりますね！
- ・消耗品なのでまとめ買いができて良かったです。
- ・S サイズの在庫が店舗では少ない。
- ・かさばるものだからいつも宅配です。
- ・近くの色々なドラッグストアより安く、丁寧なお店の対応でした。

購入から利用まで

- ・ダンボールのパンツの絵はいらないですよ

利用時の評価

- ・吸収力も良いし、我が家ではもうずっとこれを使っています。
- ・通気性も良いのでかぶれたり蒸れず、快適に過ごせるようです。
- ・肌触りも悪くありません。
- ・この尿とりパッドは男女兼用だし取り替えも簡単で使いやすいです。
- ・すでに何度もリピートしています。

ている。サイズ、肌触り、価格等へのレビューがある【資料13】。

8 ポータブルトイレ

購入の経緯は、病気等でトイレまで行けなくなったことだが、古いものからの買い替え、介護保険の利用もある。

購入時の選択に、他で利用したことがあるものを参考にしたり、電話をかけたりされているが、医療機関との関わりや介護保険サービスを利用している場合は相談先がある。

購入から利用までは、組み立てに苦労しているレビューが多い。

初回利用時の評価は、立ち上がり、サイズ、安定感、後始末、色合い、臭い、価格等についてレビューがある【資料14】。

9 靴

購入の経緯は、靴の着脱が難しくなったり、歩きにくくなったりしたことだが、リハビリやデイサービス利用のためにも購入されている。プレゼントに贈っている例もある。

購入時の選択は、レビューが参考にされており、電話で問い合わせたりされている。

初回利用時の評価は、履きやすさ、歩きやすさ、サイズ、履き心地等のレビューがあり、うまく合った商品がリピートされている【資料15】。

10 車いす

購入の経緯は、歩行が難しくなったことだが、普段、近場は歩いているが遠出や旅行のためというレビューが多数あり、これらの多くは要介護2以上である介護保険の車いす貸与の対象になっていないことが推測される。他方で、これまでの車いすの買い替えも、介護保険の貸与を利用することなく行われている。

購入時の選択は、レビューが参考にされており、電話での問い合わせもされている。

初回利用時の評価は、使いやすさ、安定感、重量、色合い、価格等のレビューがされている。外出しやすくなっているようである【資料16】。

資料 13 拘束着、ミトンへのコメントの例

購入の経緯

- ・家族の入院している病院より購入を求められ注文いたしました。
- ・認知症のある父が手術して、入院先の病院から用意して欲しいと言われさがしていた所、見つけました。
- ・病院からつなぎタイプを用意してくれと言われました。
- ・要介護3の父親が眠っている時、無意識におむつに手を突っ込んだり、外してしまったりする事が頻繁にあった為、対策用で購入しました。
- ・歩けなくなり、少し認知症になってきた実家の父用に贈りました。自分でオムツを取ってしまい困っていた母に頼まれて購入。

購入時の選択

- ・病院で使っていて勧められました。
- ・レビューを参考に通常 M サイズですが L サイズを選んでちょうどでした。

初回利用時の評価

- ・本人も装着に嫌がる事を予想していたので、着け無ければならない理由を丁寧に説明して着けてもらったのですが、着けて間も無く外してしまいました。老人ですから、手首の固定部を強く締めると窮屈でずし痛がります。かといって、緩めにすれば（うちだけではないと思いますが）老人の手首は細いので、器用に外してしまいます。したがって残念ですが今の所役立っていません。
- ・胃ろうのチューブを抜いたりオムツを外したりしてしまう祖母の為に購入しました。が、残念ながら、器用にチャックを下ろし、オムツを外してしまったそうです
- ・のびる素材では無いので 少し大きめ位の方が着替えが楽だと思います
普段は男性 M サイズですが、袖丈が若干短めでしたので、L サイズを購入して正解でした。
- ・生地がしっかりしているのはいいのですが、もう少し肌触りがやさしいとうれしいです。
- ・総柄のプリントなので、子供のパジャマみたいです。無地生地の方が抵抗ないかも…。せめて、もう少し、落ち着いた色合いだとメーカーに伝えてほしいです。
- ・介護者の着脱もファスナーが多く楽です
- ・お安く買えたので嬉しいです。
- ・特養施設、老健施設の方からの見解として、つなぎは拘束着に該当するので、これがどうしても必要な方の入居はお断りしているという話を聞いて非常に残念に思いました。

資料 14 ポータブルトイレへのコメントの例

購入の経緯

- ・妻が腰骨の一部を骨折し寝室からトイレまで歩けなくなり購入しました。
- ・長い入院をして歩行が不安定な状態になり買いました。退院後体力が回復するまでは使ってみます。
- ・脳梗塞で片麻痺の父が 足を骨折してしまい、急遽 購入しました。
- ・以前使っていたのが壊れかけていたので。早く届いたのでとても喜んでくれました。
- ・介護保険で賄えたので良かったです。

購入時の選択

- ・病院で使用していたものにそっくりだったのが決め手で購入しました。
- ・購入前に、お店に電話に納期等確認させて頂いた際に、質問させていただいた内容にも、丁寧に回答いただき、とても素早く送って頂けて助かりました。

購入から利用まで

- ・高さ調整が一番大変でした。高さを 4 か所の穴の位置に合わせるのに電話帳を使ったり缶詰めを積み重ねたり。ところが、事が終わってから気づいたこと。キャスターの方に傾けると簡単に調整ができました。説明書には書いていなかった気がします。
- ・説明書がおおざっぱすぎます。図も小さすぎて、細かなところがよくわかりませんでした。

初回利用時の評価

- ・手すりも一緒に購入したので立ち座りが楽になったと喜んでくれました。ベッドの近くに置いてあるので大変便利です。
- ・思ったより大きかったです。母いわく、イスにもなるね…でした。パッと見にポリタンクが二つ重なっている感じです。これでトイレの近い母もいいかも。
- ・便座が少し小さい感じなので使用は慎重に！
- ・座ってもグラグラしないし安定感があります。高さも調度いいです。
- ・軽くてコンパクトで持ち運びも楽で重宝しています。
- ・バケツ式なので排泄物の処理もしやすいです。
- ・他のポータブルトイレも同じかもしれませんが中のフタが便座を上げないと開け閉め出来ないのが少し使いにくいところでした。
- ・見た目も素敵で、母も気に入った様子です。
- ・水洗式になっているので匂いが余り気にならないのが良いですね。
- ・介護用品専門店等での同等商品よりほぼ半額で購入できましたので、大変助かりました。

資料 15 靴へのコメントの例

購入の経緯

- ・足の不自由な母が一人でも履けるような靴を探していました。
- ・高齢な母親の足が浮腫んだので買いました。
- ・膝関節変形と外反母趾で苦しんでいる母のために購入しました。
- ・足をケガしてしまった母へのプレゼントです。とても軽くて歩きやすいし履きやすいと大変喜んでくれました。
- ・母が股関節の手術をするので入院中のリハビリ用に購入しました。
- ・母のデイケア用に購入。はきやすくかわいいデザインに
- ・母の日にプレゼントしました 軽くて歩きやすいそうです。とても、よろこんでいました。

購入時の選択

- ・装具が入るか電話で問い合わせしましたが、とても親切に対応して頂き、即日発送してくれました。
- ・インターネットでじっくり評価等を調べてこれにしました。本人は履きやすいと言っています。

初回利用時の評価

- ・履きやすくて母もとても喜んでます。
- ・ワンタッチで履けるのに、おしゃれで、マジックテープで留めているとは思えません。
- ・一日履きましたが、すごく歩きやすいそうです。
- ・軽くて使いやすい、おすすめです。
- ・Lを注文しましたが、実物は1センチ大きかったです。
- ・姑が「最近足がむくむので絶対に24にしてほしい。」というので24を注文しましたが試着すると大きく、サイズを交換していただくことになりました。
- ・サイズが22.5ということで、Sサイズでは小さかったようです。次回は、その上のサイズにします。少し残念でした。
- ・程よい滑りどめがついていて、とても履き心地が良いそうです。
- ・履き心地、歩き心地は良いようです。
- ・足の装具に合う靴は軽くて履きやすくて、なんといっても丈夫！
- ・片足に装具をつけるので、片足ずつ買えるものを探していました。
- ・先日こちらのキャメルを購入し、歩いたところとても軽く歩きやすかったなので、もう一足ブラックを購入しました。お気に入りの靴になりました。

資料 16 車いすへのレビューの例

購入の経緯

- ・けがの為、歩行時に痛みが生じるようになった母のために購入しました。
- ・買い物に行ってもすぐ疲れて座り込んでしまう祖母にと思い購入しました。とても気に入ってもらい出かけるのが楽しくなったみたいです。 押してあげる時も軽い力で押せるのでとても楽です。
- ・旅行に、持って行くことが出来る車椅子を、ずっと、探していました。とても、本人は、喜んでいます、希望通りで、これから、旅行が、楽しみです
- ・長年使用していた母の車椅子がパンクしてしまい修理をする事も考えましたが 収納場所の関係で コンパクトで軽い物にと思い購入しました。

購入時の選択

- ・サイズが合うか不安でしたので事前に電話でお伺いしました。高齢者が使うものですので、電話での対応が有り難かったです。
- ・皆さんのレビューを見て購入を決めました！
- ・一流メーカー品とあったので決めました

購入から利用まで

- ・もっと時間がかかると思っていたので対応の速さに驚きました。
- ・緊急を要していたので配送時にタイヤの空気を一杯に入れておいて欲しかったです。
- ・敬老の日のプレゼントに。喜んでもらえましたが、値段付きのパンフレットが同封されていて、値段がわかってしまったのが残念です。

初回利用時の評価

- ・初めて車椅子を使用したのですが、小回りもききブレーキ等扱いやすく、車に積む際も楽に出来ました。座り心地も良いようです。通院に役立ちそうです。
- ・今回値段も手ごろで使いやすそうだったため父にプレゼントとして送ったところ、これでまた母とふたりで散歩にいけると、たいへん喜んでくれました。
- ・強度的には問題ないかんじですが、使用してみて少し思ったのが、幅せまめなので曲がり角とかではバランス崩しやすいような感じがしました。
- ・軽くて持ち運びしやすく、折りたたみも簡単です。簡易なので仕方ありませんが、すわってみると少々窮屈な感じなので、長時間だと疲れそうです
- ・色合いもとても良く母も気に入ってくれました。
- ・近所の店で買うよりかなり安く買えました。

1 1 杖、歩行器、シルバーカー

購入の経緯は、歩きにくくなったことだが、旅行のためやプレゼント等もある。施設等から借りられるものが使いにくかったり、施設入所にもなって介護保険の貸与が利用できなくなり購入したというレビューもある。

購入時の選択には、電話で問い合わせたり、実際に店舗で見てから通販サイトで購入したりされている。

購入から利用までは、プレゼント用の配慮がうまくいたり、いかなかったりしている。

初回利用時の評価は、歩きやすい、立ち上がりやすい等があるが、使い方がわからない例もあり、必要に応じた助言が求められる。

重さ、色合い、価格等についてレビューがある。また、折り畳み杖をカバンに入れて携帯して、疲れた時に利用されており、折り畳みのしやすさ、携帯しやすさのレビューが多数があがっている【資料17】。

1 2 シャワーチェア、浴室の手すり

まず、シャワーチェアについてまとめる【資料18】。

購入の経緯は、立ち上がりにくくなったことであるが、施設からの一時帰宅、これまでのものからの買い替えもある。

店舗で購入したなった理由は多忙があげられている。

購入時の選択は、専門家の話を聞いたり、病院で利用していたものと同じものを選択したりされている。同様にレビューが参考にされている。

購入から利用までは、組み立てについてレビューがある。

初回利用時の評価は、立ち上がりやすくなったり、介助がしやすくなったりしている。安定感、重さ、使用後の収納、価格等のレビューがされている。

介護保険については対象外であるというレビューもある。

次に、浴室の手すりについてまとめる【資料19】。

購入の経緯は、浴槽の出入りがしにくくなったり、転倒予防のためである。

購入から利用までは、設置についてのレビューがある。設置ができる浴槽についての案内が十分でないという批判がされている。安全性にかかわるため改善が求められる。

資料 17 杖、歩行器、シルバーカーへのコメントの例

購入の経緯

- ・足の怪我で急に必要になり購入しました 介護用品としては軽くて使いやすそうです
- ・最近膝の痛みで歩くのが大変になった母へのプレゼントに購入しました。
- ・足の悪い母と旅行に行くため購入しました。 とても軽く足回りもよく母も大喜びでした。
- ・膝の手術をして病院からロフト杖を借りて使っていたのですが、800gとかなり重く。
- ・今までは自宅介護だったので、介護保険からレンタルさせてもらっていましたが、ホームに入所するために返還しなくてはならなくなり今まで使用していたものと同じものを探していました
- ・父の使っているものが古くなったので、新しく購入。

購入時の選択

- ・自宅前が坂道なのでどのタイプがよいかショップに電話で問い合わせをしましたら、丁寧に説明して下さいました。私が間違えてブラウンで発注してしまったことに気づき慌ててショップに電話したところ、発送準備に入っていたのにピンクに変更してもらえました。
- ・母にプレゼントしました。こちらの商品を拝見し店頭に見に行ったところ大変気に入リネットで購入しました。

購入から利用まで

- ・母にプレゼントしました。名入れチャームもお願いしました。可愛らしくラッピングしてあり、母も喜んでいました。
- ・父の日のプレゼントということで着指定していたのにもかかわらず。これはショップじゃなくて配送会社のミスとは思いますが、一応書かせてもらいました。

初回利用時の評価

- ・腰が曲がっている母曰く、腰が伸びて軽くて歩きやすいそうです。
- ・何よりベッドから立ち上がる時に便利なようで大変喜んでいました。
- ・足の悪い母は、なるべく杖をなしで歩くようにしていますが、疲れると使いたいそうなので、カバンに入れられてちょうどいいです。
- ・力が弱いので自力で折りたたむことは出来ないようです。引っ張りながら折り曲げる感じなのですが、なかなか難しい
- ・私は軽いと思ったのですが、母は若干重さが気になったようです。
- ・おもった以上にしっかりした作りでした。実用的で満足です。
- ・握力のあまりない父には、持ち手の部分が太いようです。

資料 18 シャワーチェアへのコメントの例

購入の経緯

- ・足の不自由になってきた母の為に買いました。
- ・今回は背骨を手術したばかりの母の為にこちらのお風呂用の椅子を購入しました。
- ・施設に入っている母の一時帰宅に家に連れ帰ったときの入浴用に購入。
- ・前まで使っていたものが割れてしまったので購入しました

店舗で購入しなかった理由

- ・頼まれて購入しました。介護をしていると、なかなか買い物に行く時間がないらしく、ネットでの購入が楽ですね。
- ・急遽必要になったのでネットで介護用品を買う事が出来て本当に助かりました。

購入時の選択

- ・高さ調節出来る椅子は湯船に入る際に不可欠と理学療法士の先生から言われていたのですが、なかなか手頃なお値段の商品が見つからなかったので助かりました。
- ・病院で使用していたものとほぼ同型で使い易いです。
- ・同等商品を色々と見ましたが、結局パナソニックという名に惹かれて購入しました
- ・レビューを見て参考にしました。

購入から利用まで

- ・組み立ては簡単でした。
- ・シャワーチェアの裏側でボルト／ナットで締めるのですが、ワッシャー部が球面に沿っていないため締めるときに力が必要

初回利用時の評価

- ・肘掛も付いているので、足の悪い人が手を使って立ち上がれるので便利です。
- ・膝などの負担を軽減するのにとても良い椅子でした。
- ・風呂での介助が楽になった
- ・安定感も良く、高さも3段階あって良かったです。
- ・軽くてとても使いやすくて良いです！
- ・大きさも大丈夫だと言っていました。
- ・使わないときは場所をとらないので好都合。
- ・冬場で冷たいのでしっかりお湯をかけながら使わないといけないようです。
- ・肘かけ付きは1万円以上するものばかりだったので助かりました。

資料 19 浴室の手すりへのコメントの例

購入の経緯

- ・母は膝を曲げると痛いと言い、浴槽の手すりが欲しいと言っていましたので、手頃な値段で、取っ手の箇所も握りやすそうでしたので、注文しました。
- ・両親共に足腰が衰えて入浴の際にバスタブを跨ぐのも一苦労の状態でした。この浴槽手すりを見つけたときにこれだと思い即購入しました。
- ・まだ介護が必要な状態ではありませんが、これがあることで安心して入浴できているようです。

購入から利用まで

- ・商品もすぐに送ってくださり、大変満足しています。ありがとうございました。
- ・旦那の実家につけに行きました。使いやすく助かっていると言っていました。
- ・取り付けは難しくはないが、安全性を考えるとちゃんと説明書は読んだ方がいいと思う。
- ・取付できない浴槽があるなら商品の説明に載せて下さい。

初回利用時の評価

- ・介助が必要な 86 歳になる父のために、購入しました。いままで、しっかりとつかめるところがなくて危なっかしかったのですが、手すりが備わったので、安心です。
- ・頑丈で重宝しています
- ・締め付けるノブは大きくて回しやすいですが、我家の洗い場が狭いため当たります。
- ・イメージしていたより形状が大きかったので取り付け場所によっては出入りに邪魔になる。
- ・我が家のお風呂には手すりがないので 浴槽の淵にくっつけて利用しています。しかしすぐにカビてしまうので防カビ加工してくれると 良いのになと思います。
- ・サイズがちょうど良くリピートです。

初回利用時の評価は、しっかりつかまれる等がある。

1 3 浴室以外の手すり、スロープ、踏み台

購入の経緯は、高齢者が立ち上がりにくくなったり、段差が上がりにくくなったことだが、高齢者だけでなく子どもや家族も利用している。

購入から利用までは、自分で組み立てたり、取り付けは大工さんにしてもらったというレビューがある。

初回利用時の評価は、立ち上がりやすくなったり、段差が上がりやすくなったりしているが、移動できる手すりが安定性に乏しく、使い慣れないというレビューが多数あり、手すりの安全性に関わる問題であり、専門家による助言が求められる。他に、高さ、スペース、色合い、価格等のレビューがある【資料20】。

1 4 食事用エプロン

購入の経緯は、入院中や高齢者施設で使用するためだったり、在宅介護で食べこぼすようになったためである。

店舗を利用しなかった理由は、施設入所等で急に必要になったり、通販サイトの方が安いためである。

購入時の選択は、施設で利用したものと同じものを購入したり、レビューが参考にされている。複数種類を試してみたレビューもある。

購入から利用までは、配達はやいが、梱包が大きすぎないメール便で届いたり、メール便指定がうまく伝わっていなかったりしている。

初回利用時の評価は、食べこぼしても汚さなくなり、汚れが落ちやすく洗濯した時に乾きやすいとされている。ポケットのかたちがつかいにくかったり、首回りが小さかったり、情報交換がされている。また、サイズ、色、価格等のレビューがある。気に入った商品がリピート購入されている。

医療機関や介護保険サービスの関わりがあると思われるが、介護用品をどこで買うのかわからなかったというレビューもあり、専門職による助言が求められる【資料21】。

資料 20 浴室以外の手すり、スロープ、踏み台へのコメントの例

購入の経緯

- ・筋力の衰えた義父のために、立ち上がりの手すりを探していました
- ・足が不自由になった母親の介護用に購入しました。
- ・今回は縁側に上がるのにあまりに段差が大きかったので購入したのですが、普段は玄関に置いて使う予定です

購入から利用まで

- ・メール便発送をしたはずなのに又「ダンボール」に入ってきました。 メーカーが怠慢なのか？ 送料節約やゴミを出さないようにとメール便をお願いしたのに
- ・日本語の説明書もついており、組み立ても簡単にできました。
- ・取り付け、組み立ても自分で簡単にできました。
- ・取り付けは大工さんに依頼しました。

初回利用時の評価

- ・祖母やこどもが乗り降りするときに重宝してます
- ・足腰が弱ってきた祖母の為に購入しました。段差の上がり下がりが楽になったみたいです。
- ・母親のベッドからの立ち上がりに、横に置きました。安心感があり、助かります。
- ・軽くてどこへでも移動できるので、立ち上がる時や玄関先でも大変便利に使っています
- ・パーキンソン病の父へ購入しました。足腰が弱くなり立ったり座ったりが心許ない様子でしたが、こちらを使うようになってずいぶん楽になったと申しております
- ・安定性については、本人が（手すりの）掴み方のコツを覚えるしか無いと思います。
- ・安定して使いやすい踏み台が届いて満足しています
- ・（手すりで）補助とはいえぐらつきやすく、なんの役にも立ちません。返品、交換もできないので、無駄な買いものになってしまいました。
- ・立ち上がりに使うときは、もう少し重いほうがいいです
- ・軽いので持ち運びにはいいですが、完全にこれに頼りきって立つには少し不安定になるような気がします。
- ・（踏み台の）高さが非常によいです。 軽くて便利で気に入りました
- ・（手すりが）邪魔にならず、スリムで景観を損なわず、しかも実用的でとても気に入っています。
- ・玄関用に購入しました。お色もしっかりと馴染んで気に入っています
- ・ほかのお店よりお安く購入できました。

資料 21 食事用エプロンへのコメントの例

購入の経緯

- ・入院中の義母の為に購入しました。それまでは病院のものをお借りしていたのですが、色が地味なものでした。
- ・義母は施設なので、直接使うのは職員さんなのですが、たまたま昼食時に行ったので、食べさせてきました。
- ・父の介護用に購入。食べ物を落とすようになり購入しました

店舗を利用しなかった理由

- ・急に家族の介護で必要になってしまった
- ・薬局などで購入すると非常にお高いことにビックリ！ きっと、枚数も必要になるだろうし、と三枚購入させていただきました。

購入時の選択

- ・施設で使っていたのと同じものだったので購入しました。大きくて使いやすいです。
- ・評価も良かったので試しに、91歳の母に購入しました。
- ・認知症の妻用に、いろいろなタイプを試験購入しました。

購入から利用まで

- ・メール便対応も嬉しいです。
- ・メール便可となっているのに送料 450 円がかかりました。
- ・商品の到着も早かったので、助かりました！

初回利用時の評価

- ・周りにこぼさず、汁物溢しても、服が汚れずで、良かったです。
- ・縫製、生地もしっかりしていて気に入りました。
- ・首回りがちょっと小さめだけど
- ・多少の汚れは拭けば落ちるし、洗ってもすぐに乾きました。
- ・首回りの固定用リボンは、デザイン的に考えたのでしょうか、長すぎて邪魔になります。
- ・ポケットに食べこぼしがたまり毎回しっかり洗わないとダメです。かえって不衛生になるのでポケット無しの方が使いやすいと思いました。
- ・手触りやデザインも良く、満足しています。
- ・介護用品はどこで購入するか、価格はいかほどなのか、不明だらけでした。こちらの存在を知ることが出来て価格の安さにびっくり、安心して今後も利用させていただきます。

1 5 介護食

購入経緯は、食事を食べなくなったり、固形物が食べられなくなったことである。

購入時の選択は、病院からすすめられたり、病院で使ったものと同じものを選択したりしている。ブログで見たり、いろいろな商品を試してみたりされている。

初回利用時の評価は、味、食べやすさ、量、扱いやすさ等のレビューがされている。好みに応じてリピート購入されている【資料22】。

1 6 食器、スプーン、箸等

購入の経緯は、利き手が使えなくなったり、手の力が弱くなったりして、食べにくくなったことである。

購入時の選択は、複数種類を購入して試してみたりされている。

初回購入時の評価は、食べやすくなった人もいれば、使えなくなった人もいる。重さ、握りやすさ、大きさ、使いやすさ、色、価格等のレビューがあり、電子レンジ・食器洗浄機対応や、とろみのつけ加減を確認するために透明度が必要であること等、細やかな情報交換がされている。一部に壊れやすい商品があり注意が必要なようである【資料23】。

1 7 通信システム、徘徊防止センサー等

まず、通信システムについてまとめる【資料24】。

購入の経緯は、緊急通報が必要になったり、ナースコールの代わりに使われている。

購入時の選択は、レンタルで使ってみてから購入したりされている。

購入から利用までは、設置はわかりやすかったようであるが、説明書が英語のみであったというレビューがある。

初回利用時の評価は、必要な距離はおおむねカバーできたようであり、安心できる、操作しやすい等のレビューがある。音量の調整ができない商品があり、音を小さくするための工夫がされている。

次に、徘徊防止センサー等についてまとめる【資料25】。

通販サイトへのレビューはあまりない。通販サイトであまり購入されていないようである。

資料 22 介護食へのコメントの例

購入の経緯

- ・食事がとれなくなってしまった知り合いへ送りました。
- ・カロリーが不足しがちな母の為に購入しました。
- ・胃がんで固形物が食べられなくなってしまった父のために買いました。
- ・入れ歯の具合が悪くて歯肉が痛いという義母にお試しで送りました。

購入時の選択

- ・病院でも使う位ですから、安心ですね。
- ・高齢のため筋肉がつきにくく体力回復のために病院から勧められ購入しました。
- ・いろんな人のブログで紹介されていたので買ってみました。
- ・他のメーカーの物も試しました
- ・お試しで購入してみました。

初回利用時の評価

・ばあちゃんにたびたび購入しています。好きな味なようなのでしっかり食事が出来て体力つく和良好的な…

- ・程よく薄い塩加減です
- ・キャラメル味ですが飲みやすいです
- ・お味は、海老チリは衣がでかくてモサモサして×。他は普通でした。
- ・美味しいと期待してはいけませんでしたね。家族の口には合いませんでした。
- ・病院のものより美味しいとのことで、前より食欲が増えました。 本当に助かりました！
- ・食事の品数が増えると食事も進むようです。
- ・あまり食欲のなかった父が完食しますので美味しいのだと思います。
- ・区分1でどうかと思いました、柔らかくて嚥むには問題なかった
- ・やわらかく喉越しも良いようなので母親もよろこんで食べていました。
- ・量は高齢者には適量でした。
- ・溶かしてすぐ使えるのでとても助かっています☆
- ・父が減塩食をしているので、塩分調整してあるちよい足し一品として日替わりで使用しています。
- ・ユニバーサルデザインとなっていて、説明が平易で文字が大きいです。
- ・手軽に使い、とても便利です。
- ・リピートです。これだけはいいと食べてくれます。
- ・いつも利用させていただいています。 ずっと使い続けます。

資料 23 食器、スプーン、箸等へのコメントの例

購入の経緯

- ・利き腕を怪我した母親が、入院するので、急いで注文しました。
- ・手が不自由になった義母ヘリハビリを兼ねてあげました。
- ・お味噌汁を飲む際、手が震えてしまう母は、最近、汁物を敬遠していました。
- ・親の手が震えてはしが使えませんでした。

購入時の選択

- ・大きさが分からず、2種類買いました。
- ・今度は箸先の小の方を購入してみようかと検討中です。

初回利用時の評価

- ・また楽にお味噌汁を飲むことが出来ました。 母もととても嬉しそうです。
- ・このはしをプレゼントしたら 上手に使いこなせた様でとっても喜んでいます。麺類が大好きな父です。ざるそばも食べられると感激していました。
- ・持ちやすくこぼす事もなく大喜びでした。
- ・軽くて使いやすく喜んでくれました。
- ・持つところがスポンジで、持ちやすい
- ・太い持ち手を握れるので、以前より食べやすくなった様です。
- ・握力がかなり弱っていたため、最初は箸でつかむのがやりにくそうでした。でも、今はなれて使いよさそうです。
- ・大きさも大人にはちょうどいいです。
- ・底が深いので飲み干すに、少し大変です。
- ・思っていたより小ぶりでした
- ・角度が変えられるので自分で使いやすいように調整して使っています
- ・模様も、木目調の物を購入しましたが、品があります
- ・電子レンジ、食洗機使用可は言うことなしです。
- ・食洗機が使えないので★-1です
- ・4ヶ月ほどの使用で、ジョイント部分のプラスチックパーツが割れて壊れてしまいました。3本を交代で使用していたので、意外にもろいという印象です。
- ・これしか使えないため買っていますが、こういう商品だからこそ低価格であって欲しいと思います。
- ・介護用品は高いですね。

資料 24 通信システムへのコメントの例

購入の経緯

- ・一人で暮らしております。隣の敷地に息子が家庭を持っております。2 か月前にお風呂ですごいめまいで転びました。息子に知らせる手段を考えて探しておりました。
- ・寝たきりになったおじいちゃんに買ってあげました。急な発作が起きても安心です。
- ・父が病気で母との寝室が離れていたため購入しました。
- ・実家の寝たきりの母が父を呼ぶのに使っています。

購入時の選択

- ・レンタルで利用して便利でしたので、安く買えるこのショップで購入しました。 レンタルよりずっとお得です。必需品となっています。

購入から利用まで

- ・英語表記だし説明書もないですが絵見たらなんとなく分かります。
- ・英語だけの親切な取扱説明書が付く。この頁に書いてある説明で正しいのはドアチャイムと家族に知らせる介護用かな。

初回利用時の評価

- ・これからは安心です。送信機を 3 個「お風呂・トイレ・寝室」に置きました。
- ・1 階と 2 階で使用していますが全然届くそうです。
- ・軽量鉄筋造の家では電波を通す場所通さない場所があるので注意が必要です。
- ・体が不自由な父のために購入しました。呼び出しボタンが大きくて押しやすいようです。
- ・使い方も簡単で 60 代の母でもすぐ使えたそうです。満足しているみたいですよ。
- ・大きさやナースコールの種類なども多いのでよいと思います。
- ・音も選べるし。感度もいい。親戚から頼まれての注文でしたが。喜んでもらえました。
- ・介護用呼び出しに購入しました。音が大きくてよく聞こえます♪
- ・音量を大きく設定することができ、メロディーの種類もたくさんあるので大満足です。
- ・大きな音なので少し耳の遠い父にもよく聞こえ重宝しています。
- ・父の介護用に購入しました。しかし音の調整ができないので、とても困りました。何十にもタオルを巻いてやっとちょうど良い音量になりました。
- ・温かみのあるかたちがいい雰囲気できにいました。
- ・防水であるのも使いやすいです。
- ・この金額でこの品質は大変満足しております。

資料 25 徘徊防止センサー等へのコメントの例

購入の経緯

- ・認知症老人の徘徊を警戒するために購入。
- ・介護の為に購入。音を感知するんですが、微妙な音には反応しないので、ベットから起き上がる祖母のさせる音には気付けません。ちょっと介護に行くのが遅れます。

購入から利用まで

- ・設置は簡単、増設子機も問題なく作動。
- ・介護用に買いました。説明書と首っ引きで、コード合わせを何回もして、こんなものかなと音が、まあまあ拾えそうな感じです

初回利用時の評価

- ・家中の隅から隅まで反応を確認しましたが、1階からの送信を3階の受信機がしっかりキャッチしており、家のどこでも使用可能なことが確認できました。離床センサーを探している方にはお勧めです。
- ・欲を言えば「プザー」と「メロディー」を選べたりなんかすれば、尚良いんだけどナアと思います。

購入の経緯は、徘徊を考慮する以外に、自分から手助けを頼めない高齢者の介護のためにも利用されている。

購入から利用までは、設置は両面からレビューがある。

初回利用時の評価は、必要な範囲はカバーできたようである。

1 8 通販サイトで購入時に求められる情報

通販サイトで購入されている商品種別は「ベッド及ベッドテーブル、ベッド柵」、「おむつ、尿とりパッド」、「失禁パンツ、肌着、パジャマ、くつ下」、「防水シート」が多いが、「シャワーチェア、浴槽滑り止めマット、浴室の手すり、浴槽等」、「介護食」、「車いす及びクッション等車いす関連用品」等、多岐にわたっている。介護保険で貸与される商品種別もあるが、軽度のために対象になっていない等、介護保険を利用せずに購入されている。介護保険で購入できる商品は、一部、介護

保険が利用されている。

通販サイトを利用する理由は、安価だったり、店舗に商品がなかったり、頻繁に購入する商品は買い物が楽であったりしている。おむつ、尿とりパッド、失禁パンツ等は、店舗で買うことが恥ずかしいというレビューもある。購入した商品の使用後の評価は低くなく、今後も、通販サイトの利用は進むと考えられる。

また、調査時点でレビュー投稿者は女性40代、男性50代が最も多かったが、今後、高齢者が一層、通販サイトを利用するようになっていくことが想定される。

購入にあたっては医療機関や介護保険サービスとの関わりがあれば、相談にのってもらっていると考えられるが、独自に購入して、介護用品をどこで買うのかわからなかった、使用方法がわからないというレビューもある。通販サイトへ電話をかけて問い合わせがされており、組み立て込みであれば操作方法が説明されたりしているが、通常の配達だけであればフォローアップはない。通販サイトにおいて、利用までの準備、使用方法、注意事項等について情報提供が求められる。

困ったというレビューが特に多かったのは、ベッドとポータブルトイレの組み立て、浴室の手すりの設置方法、床ずれ防止等のクッションの使用方法、杖や歩行器の使用方法、スプーン等の適性である。改善が求められる。

加えて、購入目的はほぼ「実用品・普段使い」であるが、高齢者や他の家族に頼まれて購入したり、別居している家族に送っている例も多く、間に立って購入している場合は、利用までの準備や利用方法、注意事項等の必要な情報を伝えてもらう必要がある。

また、いずれの商品種別でも購入時にレビューが参考にされている。通販サイトでは、実際にさわってみられないため、硬さや肌触り、大きさがわかりにくく、写真と見た目が違うというレビューもある。実際に店舗で見てから通販サイトで購入したり、病院等で使ったことがある商品を購入したりされている。

加えて、レビューは利用後のフォローアップがない部分を他の体験を知り比較して補う効果があると考えられる。一部の商品では「安定性が弱い」、「使いづらい」、「壊れそう」等のレビューが複数寄せられている。レビュー投稿者は使用方法や能力等に問題があると思っているようであるが、商品に問題がある可能性もあり、レビューを注視して一定の基準で適正化を求めるような取り組みが求められる。

文献

- 日本福祉用具供給協会（2017）『福祉用具貸与サービス事業所におけるサービスプロセス及び価格設定ガイドライン』
- 日本福祉用具供給協会（2015）『専門的知識を有する福祉用具相談員の養成に向けた研修内容に関する調査研究事業』
- 日本福祉用具供給協会（2016）『福祉用具貸与事業所の提供するサービスの質の確保のために必要な方策に関する調査研究事業』
- 日本福祉用具・生活支援用具協会（2017）『福祉用具産業の市場動向調査（2015年度）報告』
- テクノエイド協会（2010）『介護保険における福祉用具サービスの利用実態及び有効性に関する調査研究事業 報告書』
- 富田川智志（2017）「福祉用具貸与事業者における腰痛予防対策と移動・移乗補助具に関する知識・技術の現状と課題」『京都女子大学生活福祉学科紀要』12、41-48ページ

本研究は公益社団法人在宅医療助成勇美記念財団、2017年度（後期）「在宅医療研究への助成」を受けました。

また、研究にあたり、楽天株式会社から公開データの提供を受けました。