

福祉用具サービスの 業態提携

事 例 集



平成22年3月
社団法人日本福祉用具供給協会

目次

はじめに	2
1. この事例集のねらい	3
2. 業態連携事例の分析結果	4
3. 効果的な業態連携のための取り組み	9
4. 事例の紹介	11
おわりに	20

はじめに

多くの福祉用具貸与事業所では貸与のみではなく、同時に販売および住宅改修を行っています。サービス利用者の状態の変化に対応して、上記のサービス連携が求められることも想定され、こうした連携サービスが円滑に行われることによる利用者および事業者にとってのメリットも大きいと考えられます。

そこで、平成21年度に実施された「福祉用具サービスの業態連携の実態調査」では、上記のような連携したサービス提供の実態（サービス提供の連携が利用全体のどの程度の割合を占めているのか、実際に各サービス間でどのような連携をしているのかなど）を把握するとともに、福祉用具貸与と住宅改修、福祉用具販売が相互にサービス連携を行うことによる利用者、事業所それぞれに対するメリットを整理しました。

この事例集では、調査の結果をとりまとめ、収集した事例の分析結果や特徴的な事例をご紹介します。今後、福祉用具貸与事業所における効果的なサービス展開の可能性を検討し、利用者の生活の質向上に資する効果的なサービス連携を促進する際のご参考として、この事例集をご活用いただければ幸いです。

1. この事例集のねらい

この事例集は、福祉用具貸与、住宅改修、福祉用具販売の連携の状況や効果的な連携のための取組、具体的な事例をご紹介します。各事業所における今後の効果的なサービス展開の可能性の検討や、効果的なサービス連携の促進に役立てていただくことを目的としたものです。

平成21年度に行われたアンケート調査の結果や収集された業態連携の事例をもとに、効果的なサービス展開のため、業態連携のための取り組みのポイントや、具体的な事例をご紹介します。

この事例集の構成は、次のとおりです。

業態連携事例の分析

はじめに、アンケート調査の集計結果の中から、主なデータを示しています。事業所が考えている業態連携の利点、業態連携の効果などについてご紹介しています。

効果的な業態連携のための取り組み

アンケート調査により寄せられた、各事業所で取り組まれている効果的な業態連携のための工夫についてまとめました。

効果的な業態連携の事例

調査において収集した事例の中から、8つの事例を取り上げて、業態連携の状況を具体的に示し、業態連携のポイントを整理しています。

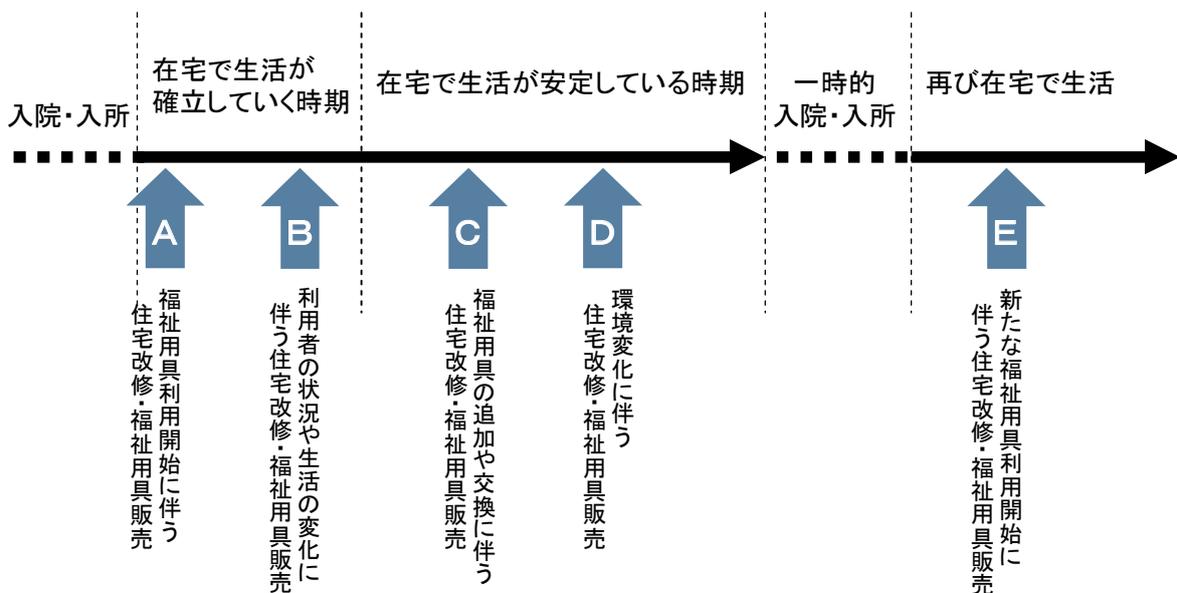
2. 業態連携事例の分析結果

この調査では、次のような業態連携のパターンを設定し、このパターンに沿って、業態連携の実態および効果を整理しています。

ここでの「業態連携」とは、ケアマネジャーによるケアマネジメントの中で、福祉用具貸与サービスとともに住宅改修や福祉用具販売サービスを提供して環境整備を行うことを指します。

福祉用具貸与事業者が住宅改修業や福祉用具販売業を一体的に行う場合や、住宅改修・福祉用具販売の窓口を担う場合、他の住宅改修事業者や福祉用具販売事業者と連携する場合のすべてを含むものとしています。

業態連携が行われる場面として、以下のような想定を置いています。

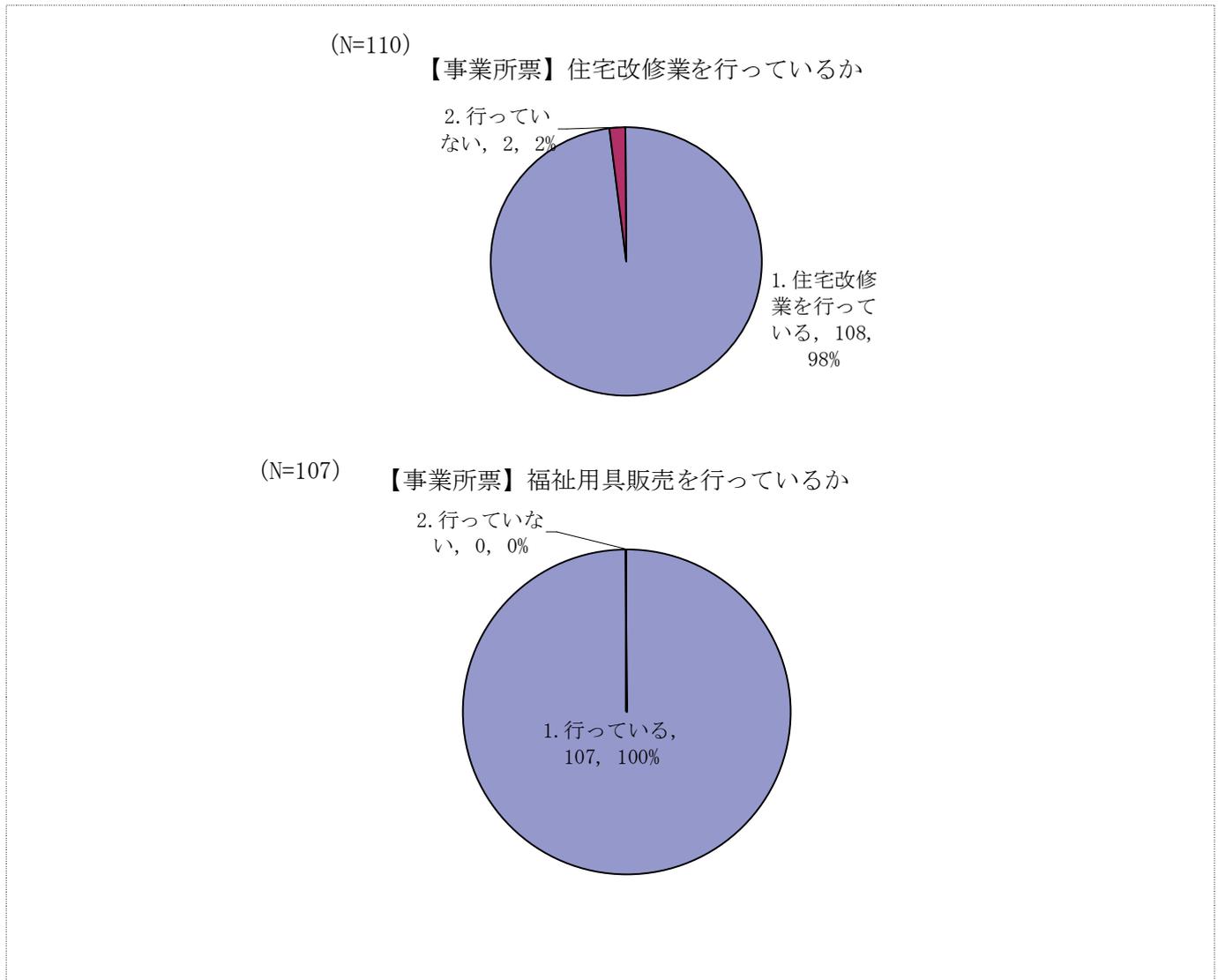


このようないくつかのパターンにおいて、福祉用具専門相談員として、積極的に住宅改修や福祉用具販売も視野にいれた適切な提案を行っていくこと、サービス間で円滑に連携することで、利用者の生活を総合的に支え、生活の満足度を高めていくことが可能になると考えられます。

2. 業態連携事例の分析結果

ここでは、平成21年度調査において収集した112事業所からの回答について、集計、分析した結果の中から、主なものをご紹介します。

【住宅改修業、福祉用具販売の実施状況】

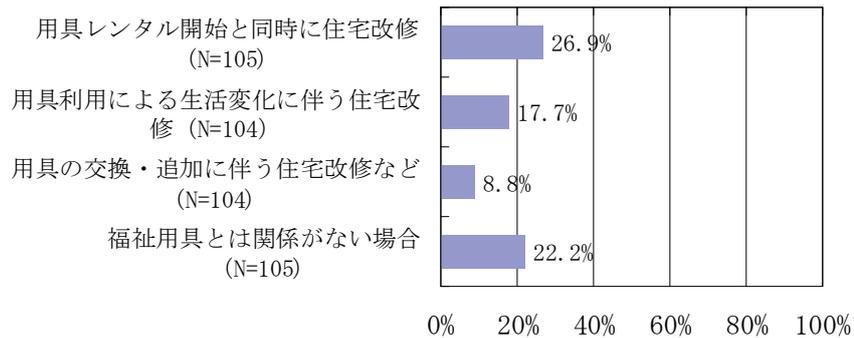


- 住宅改修業、福祉用具販売ともにほぼ全ての事業所において行われています。

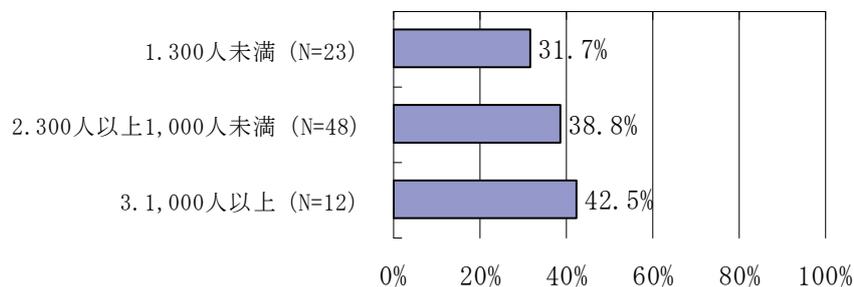
2. 業態連携事例の分析結果

【福祉用具貸与と連携した住宅改修、福祉用具販売の利用頻度】

【事業所票】住宅改修を実施する頻度



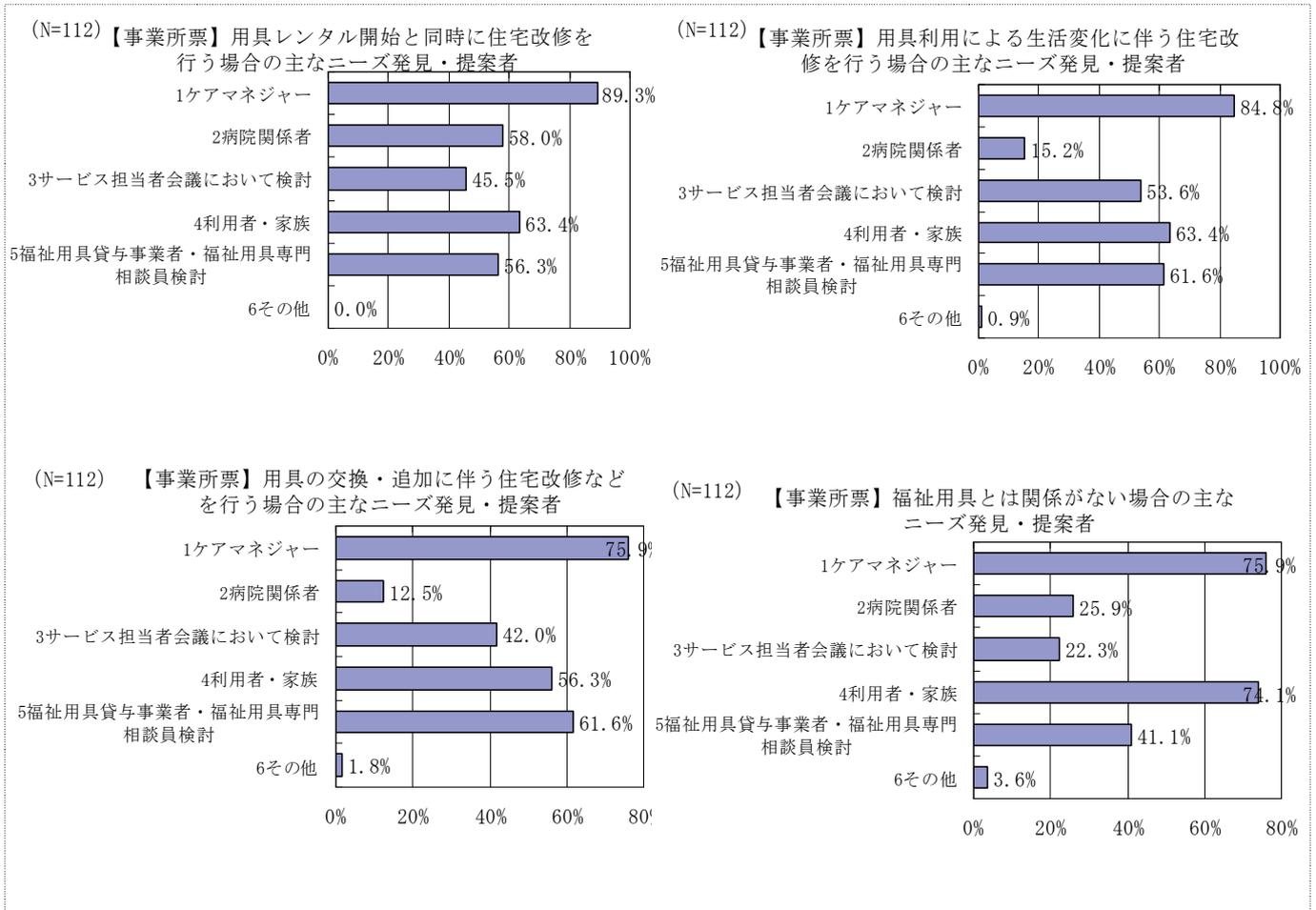
【事業所票】福祉用具販売を利用する頻度（利用者数規模別）



- 住宅改修を実施する頻度については、「用具レンタル開始と同時に住宅改修」の割合が26.9%と最も多くなっていますが、「福祉用具とは関係がない場合」も22.2%と多くなっています。
- 福祉用具貸与を利用している利用者のうち福祉用具販売を利用する頻度は、利用者数300人未満の事業所において平均31.7%、利用者数300人以上1,000人未満の事業所において38.8%、利用者数1,000人以上の事業所において42.5%となっており、規模の小さい事業所では、福祉用具販売を利用する頻度は低い傾向にあります。

2. 業態連携事例の分析結果

【住宅改修の主なニーズ発見者・提案者】

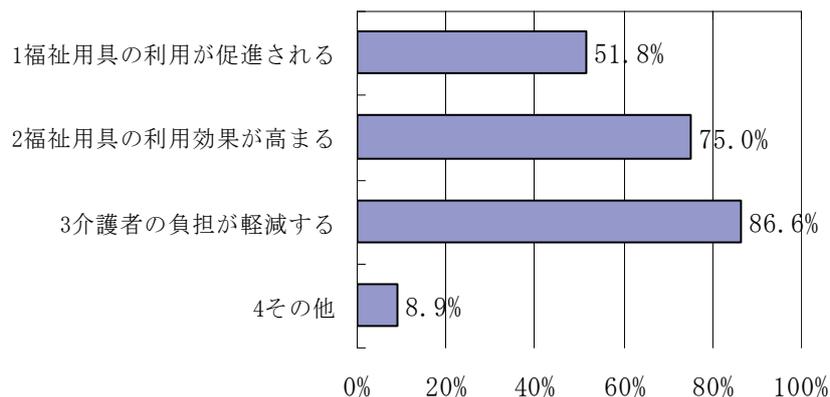


- 用具のレンタル開始と同時に行う住宅改修、用具利用による生活変化に伴う住宅改修、用具の交換・追加に伴う住宅改修を行う場合において、ケアマネジャーが70%～90%程度のケースで、ニーズの発見、提案をおこなっていることがわかります。
- 福祉用具専門相談員は、用具利用による生活変化に伴う住宅改修、用具の交換・追加に伴う住宅改修の場合に約60%のケースで、ニーズの発見、提案を行っています。

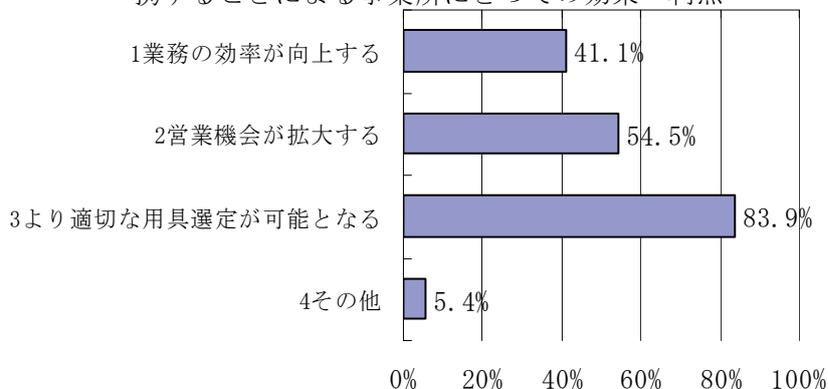
2. 業態連携事例の分析結果

【業態連携による効果・利点】

(N=112) 【事業所票】住宅改修や福祉用具販売サービスと連携することによる利用者・家族にとっての効果・利点



(N=112) 【事業所票】住宅改修や福祉用具販売サービスと連携することによる事業所にとっての効果・利点



- 住宅改修や福祉用具販売サービスと連携することによる利用者・家族にとっての効果・利点については、「介護者の負担が軽減する」が86.6%と最も高くなっていますが、それ以外の選択肢も高い割合となっています。
- 住宅改修や福祉用具販売サービスと連携することによる事業所にとっての効果・利点については、「より適切な用具選定が可能となる」が83.9%と最も高く、次いで、「営業機会が拡大する」が54.5%と高くなっています。

3. 効果的な業態連携のための取り組み

事業所が福祉用具貸与のみならず、住宅改修、福祉用具販売と連携して効果的にサービスを提案、提供するための効果的な取組としては、ケアマネジャーとの連携、住宅改修施工者・施工業者との連携、福祉用具販売サービスとの連携など、いずれにおいても日頃からのコミュニケーションによる関係構築、情報の共有の徹底、勉強会の実施等による情報の提供が重要視されています。

また、サービス担当者会議においても、高い頻度での出席や積極的な提案を行うことに加え、他のサービスの担当者の意見収集が重要視されています。

そのために各事業所において取り組まれている様々な工夫を以下にご紹介します。

ケアマネジャーとの連携

情報の共有

- 利用者から相談を受けた際はケアマネジャーに報告し、対応方法を説明する。
- 細かな報告事項であっても常にケアマネジャーに連絡する。
- ケアマネジャーへの中間報告（取付目的、見積提示、契約日、施工予定日）の徹底。
- 利用者の身体状況・生活状況を把握して、連絡を密に交わす。

利用者宅の 同行訪問

- 利用者宅に訪問する時はケアマネジャーと同行することを基本とし、利用者の現状のADL等を確認しながら提案をする。
- 住宅改修の現場調査時からケアマネジャー同行の上、プランニングの方針を決める。

コミュニケ ーション

- ケアマネジャーの個性、意向の把握や、利用者や介護者の生活状況についてのこまめな情報入手のため、居宅介護支援事業所を定期的に訪問する等、コミュニケーションをとっておく。

勉強会等 の実施

- 福祉用具の情報提供、勉強会を実施する。
- 福祉用具販売のカタログ配布や情報提供を随時行い、相談を受けたときには適切な用具を案内できるよう心掛ける。常に新しい情報を提供する。

サービス担当者会議

会議への出席

- サービス担当者会議へ積極的に参加し、ニーズの把握、情報の共有につとめる。

提案・発言 ・説明

- ADLの回復や環境改善に繋がる場合は積極的に提案する。
- 細かなことでも積極的に発言する事を心掛ける。
- 利用者、ケアマネジャー、他サービス事業者への提案、確認、連携。
- 用具の特色、使い方等をわかりやすく説明する。

他業者からの 情報収集

- 情報を得る為に積極的に他サービスの担当者へ質問をする。
- 日常接する機会の多いヘルパーやデイサービスの担当者の意見も聞き、対応する。

3. 効果的な業態連携のための取り組み

住宅改修施工者・施工業者との連携

情報の共有

- 業者依頼の時、常にコミュニケーションをはかり、双方で必要項目のチェックを忘れないようにする。
- ケアマネジャー、利用者からのニーズを詳細に伝える。
- 問題解決がぶれないように、2回以上打ち合わせを行う。
- 利用者が困っていることを的確に伝え、工事内容について細かく確認し、着工予定日に速やかにミス無く工事を行なえるように調整する。
- 施工にはできるだけ立会い、手すりの取り付けの位置を指示したり、工事内容を確認する。

利用者宅の 同行訪問、下 見、現地調査

- 施工業者と、できるだけ最初から同行して打ち合わせを行う。
- 見積り作成前の現地調査、下見を行う。
- 工事前の調査、工事途中、工事完了後できる限り、施工業者と同行し、確認する。

勉強会等の 実施

- 施工業者への介護保険制度、接客マナーの研修を行う。
- 新商品が出たときは合同で勉強会に参加してもらう。

信頼できる 業者の選択

- 提携先は福祉に精通し、利用者への対応の良い事業所を選んでいる。

福祉用具販売サービスとの連携

情報の共有

- 利用者に関する情報の共有を共有する。
- 各担当部署内で報告、連絡、相談を徹底する。
- 販売担当者に身体状況や用具の利用状況や留意点等について説明する。販売後は商品名や選定理由について確認し、定期訪問時にも使い勝手について確認する。

福祉用具貸 与・販売・住 宅改修の連携 による提案

- 福祉用具貸与、福祉用具販売、住宅改修を一体的にとらえ、すべてが円滑に機能するよう配慮する。
- 同一の営業担当者が福祉用具貸与、福祉用具販売、住宅改修の対応を行う。
- 福祉用具や住宅改修との兼ね合いについて利用者の十分な理解を得た上で対応する。

4. 事例の紹介

以下では、8つの事例を通して業態連携のポイントをご紹介します。

事例
1

歩行補助つえ＋手すり＋バスボード

事例
2

特殊寝台＋手すり＋入浴補助用具

事例
3

電動車いす＋スロープ・手すり

事例
4

歩行補助つえ＋手すり

事例
5

特殊寝台＋手すり＋ポータブルトイレ

事例
6

車いす＋扉変更・段差解消＋浴室用車いす

事例
7

歩行器＋手すり・スロープ＋浴槽台

事例
8

手すり＋敷居の撤去＋ポータブルトイレ

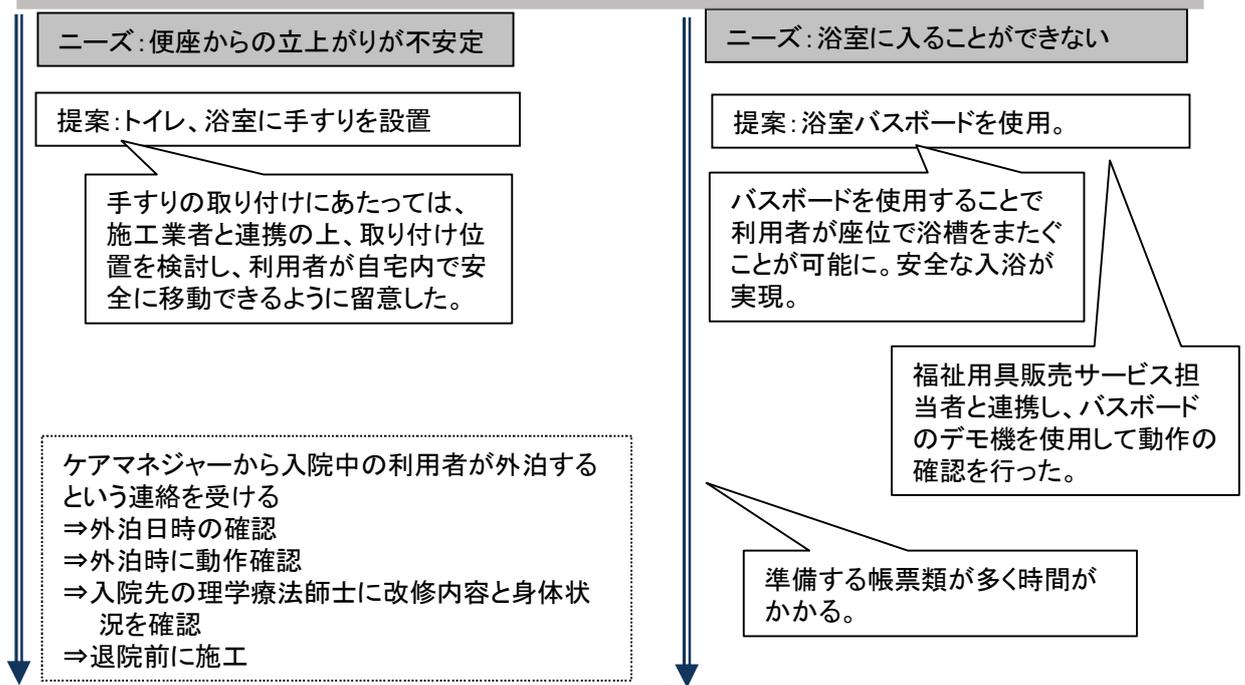
業態連携 事例

ケース1:Aさんの場合

Aさんのプロフィール (利用)開始時期)		60歳 女性 認知症の状態 : なし	現疾患 : 脳梗塞(左片麻痺) 主な介護者 : 配偶者
サービス利用の状況	借りている用具	用具 : 歩行補助つえ 利用開始時期 : 2009年2月	
	住宅改修	内容 : 浴室とトイレの手すり工事 時期 : 2009年2月	
	販売した福祉用具	用具 : バスボード 時期 : 2009年2月	

連携のプロセス

歩行補助つえレンタル開始 (2009年2月)



浴室とトイレの手すり工事(2009年2月)

バスボードの購入(2009年2月)

【連携の効果】

◆利用者・家族:

福祉用具の選定と合わせて施工業者も交えて手すりの位置を決めることができる。これにより、福祉用具の適合、住宅改修の内容を同時にかつ効果的に検討することができた。

◆事業所:

福祉用具貸与、販売、住宅改修まで担当者が1人で行うことで、日程調整が容易であり、福祉用具と改修の選定を1回で行うことができる。

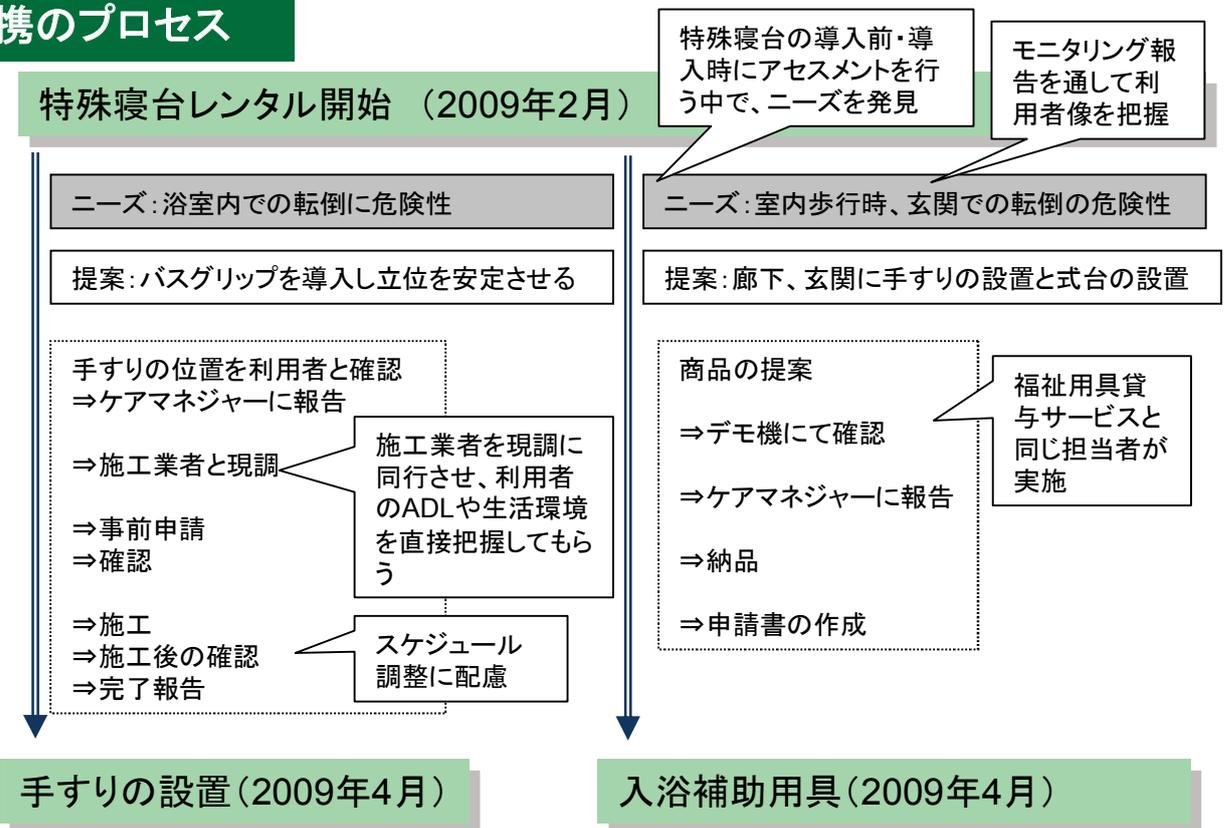


業態連携 事例

ケース2: Bさんの場合

Bさんのプロフィール (利用)開始時期)		72歳 女性 現疾患 : 右不全麻痺 認知症の状態 : 軽度(多少の症状は見られるがほぼ自立) 主な介護者 : 配偶者
サービス利用の状況	借りている用具	用具 : 特殊寝台 利用開始時期 : 2009年2月
	住宅改修	内容 : 手すりの設置 時期 : 2009年4月
	販売した福祉用具	用具 : 入浴補助用具 時期 : 2009年4月

連携のプロセス



【連携の効果】

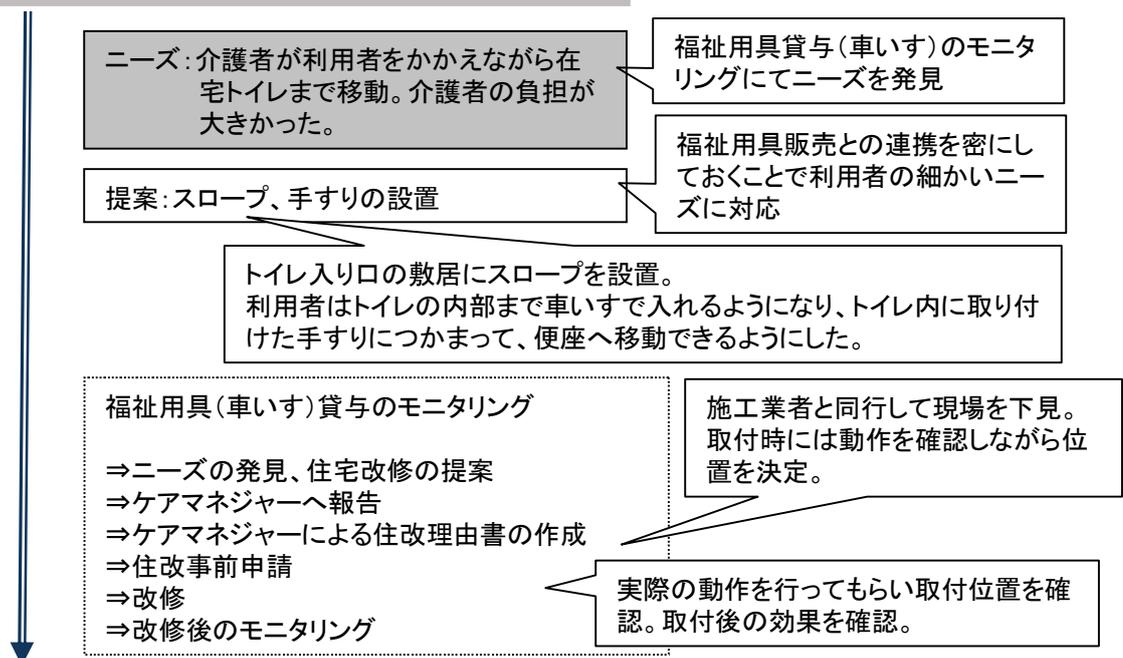
- ◆利用者・家族:
住宅改修を行うことで、貸与されている特殊寝台のみでは対応できない部分(室内歩行、入浴)も含めて、生活全体を安全、快適にすることができる。
- ◆事業所:
軽度の利用者は住宅改修や福祉用具販売のみの利用を行う場合があるが、利用者のADLが変化する際に福祉用具貸与のニーズが発生する場合がある。



Cさんのプロフィール (利用)開始時期)		80歳 女性 現疾患 : パーキンソン 認知症の状態 : 軽度(多少の症状は見られるがほぼ自立) 主な介護者 : 子およびその配偶者
サービス利用の状況	借りている用具	用具 : 電動車いす 利用開始時期 : 2009年7月
	住宅改修	内容 : トイレ入り口にスロープ、トイレ内に手すり設置 時期 : 2009年8月
	販売した福祉用具	用具 : 時期 :

連携のプロセス

電動車いすレンタル開始 (2009年7月)



トイレ入り口にスロープ、トイレ内に手すり設置(2009年8月)

【連携の効果】

◆利用者・家族:

住宅改修を行うことで、トイレまでの移動、移乗の介護負担が軽減。従来より貸与していた車いすをより効果的に利用できるようになった。

◆事業者:

福祉用具貸与の定期訪問で利用者、介護者の新たなニーズを発見し、定期訪問の必要性を伝えることができた。また、ケアマネジャーに対しても提供するサービスの専門性をアピールすることができた。



業態連携 事例

ケース4:Dさんの場合

Dさんのプロフィール (利用)開始時期)		74歳 男性 現疾患 : 脳梗塞・外反母趾 認知症の状態 : 軽度(多少の症状は見られるがほぼ自立) 主な介護者 : 子およびその配偶者
サービス利用の状況	借りている用具	用具 : 歩行補助杖 利用開始時期 : 2008年12月
	住宅改修	内容 : 廊下への手すり取り付け 時期 : 2009年7月
	販売した福祉用具	用具 : 時期 :

連携のプロセス

歩行補助つえレンタル開始 (2008年12月)

ニーズ: 利用者は歩行補助つえを利用していたが時々部屋に忘れてしまうことがあった。

提案: 居室と居間が離れており、転倒のリスクがあった。確実に体を支えることができる手すりの取り付けを提案。

ケアマネジャーに定期訪問の報告を行う際、住宅改修の必要性を説明。
⇒ケアマネジャーから利用者家族に説明と承諾を得る
⇒図面、見積をケアマネジャーに確認してもらい、理由書を作成してもらう
⇒施工
⇒工事後同行し、改修場所の確認をもらう

当事業所では定期訪問(アフターサービス)の内容を記録しており、前回訪問時との生活面の変化に気付いた。

取り付け位置を、利用者、家族とともにケアマネジャーと確認。施工業者とも現場を確認。

廊下への手すり取り付け(2009年7月)

【連携の効果】

◆利用者・家族:

利用者は当初常に介助、身守りが必要であったが、手すりの取り付けにより自立歩行が可能になり、家族の負担が軽減された。

◆事業所:

定期訪問の有益性が実証でき、ケアマネジャーとの信頼関係が構築できた。

ポイント

業態連携 事例

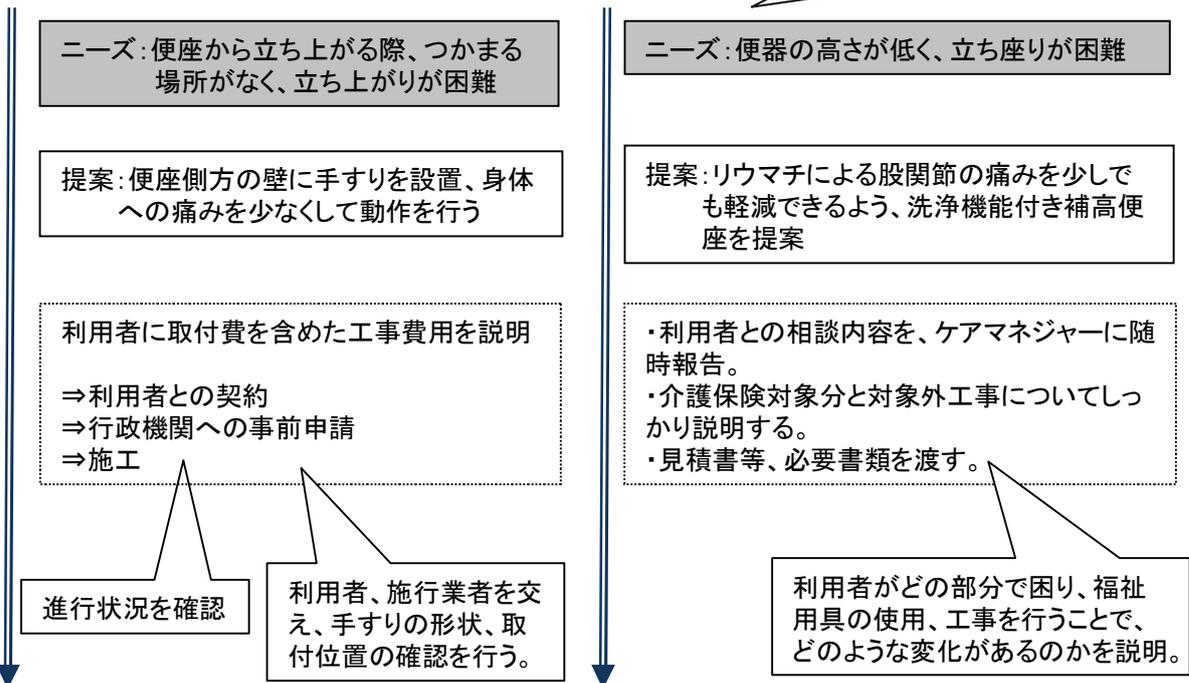
ケース5: Eさんの場合

Eさんのプロフィール (利用)開始時期)		67歳 女性 認知症の状態 : なし	現疾患 : 圧迫骨折、関節リウマチ 主な介護者 : 配偶者
サービス利用の状況	借りている用具	用具 : 特殊寝台 利用開始時期 : 2009年4月	
	住宅改修	内容 : トイレの手すり取付工事 時期 : 2009年7月	
	販売した福祉用具	用具 : 洗浄機能付き補高便座 時期 : 2009年7月	

連携のプロセス

特殊寝台レンタル開始 (2009年4月)

レンタルの依頼があった特殊寝台のみでなく、利用者の状態像、ニーズを踏まえたアセスメントをする。



トイレの手すり取付工事 (2009年7月)

洗淨機能付き補高便座 (2009年7月)

【連携の効果】

◆利用者・家族:

利用者、ケアマネジャー、貸与事業所の三者がしっかり連携し、共通認識を持つことで、利用者のニーズを把握した上で、利用者にとって良いサービスを提供することができた。

◆事業所:

レンタルの依頼があった福祉用具のみでなく、利用者の状態像、ニーズを踏まえたアセスメントに留意したことで、利用者が1人で気兼ねなく自宅で排泄できるような提案を行うことができた。



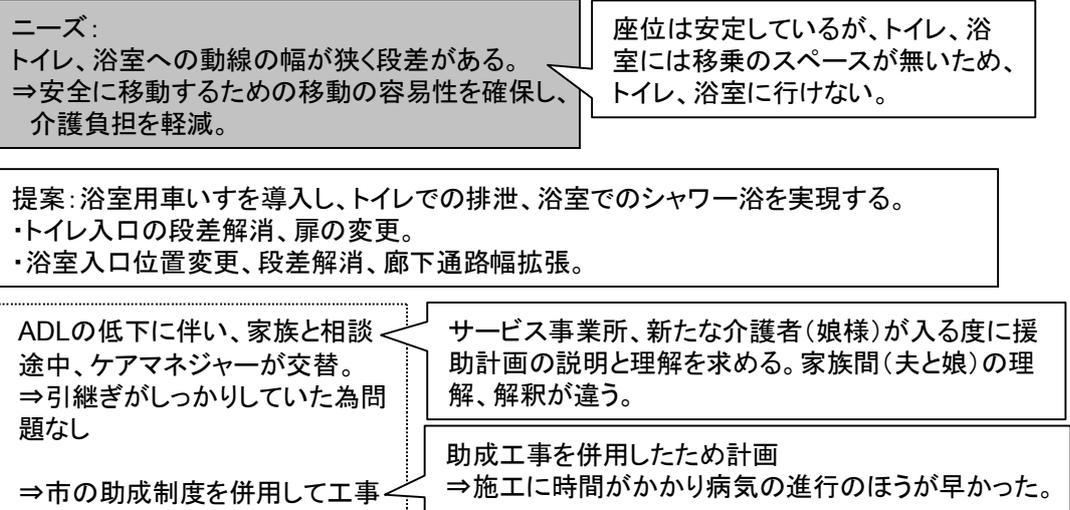
業態連携 事例

ケース6:Fさんの場合

Fさんのプロフィール (利用)開始時期)		64歳 女性 認知症の状態 : なし	現疾患 : ALS 主な介護者 : 配偶者
サービス利用の状況	借りている用具	用具 : 車いす(電動車いす以外) 利用開始時期 : 2009年7月	
	住宅改修	内容 : トイレ、浴室の扉の変更 段差解消 時期 : 2009年3月	
	販売した福祉用具	用具 : 浴室用車いす 時期 : 2009年11月	

連携のプロセス

車いす(電動車いす以外)レンタル開始 (2009年7月)



トイレ、浴室の扉の変更 段差解消 (2009年3月)

浴室用車いす (2009年11月)

住宅改修をする時点で浴室用車いすの導入を前提としていた。
⇒退院後のADLにあわせ導入。

【連携の効果】

◆利用者・家族:

家族、ケアマネジャーからの聞き取りにより、ニーズを発見し、住宅改修と連携して対応することで介護負担を軽減できた。

◆事業所:

利用者は進行性の病気を患っているため、想定しうる状態に合わせて前もって提案を行った。住宅改修を行う時点で浴室用車いすの導入を前提とし、退院後のADLにあわせて導入した。



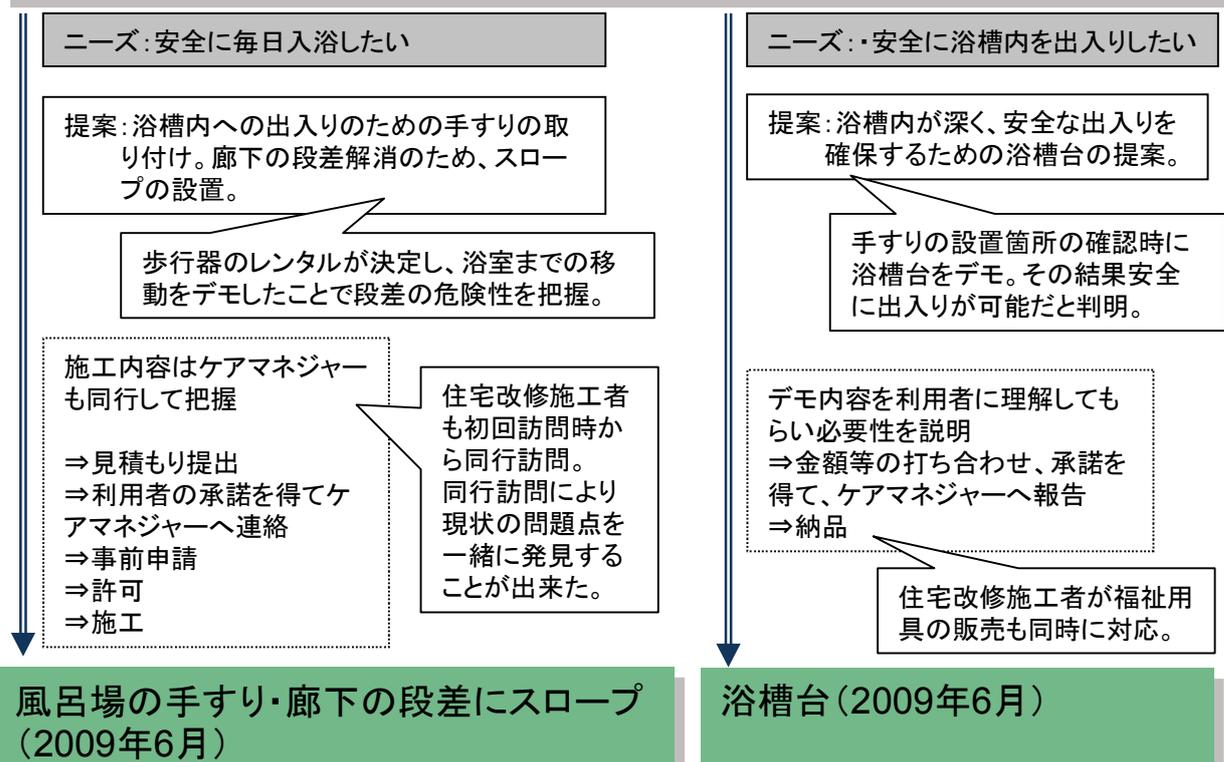
業態連携 事例

ケース7: Gさんの場合

Gさんのプロフィール (利用)開始時期)		89歳 女性 認知症の状態 : なし	現疾患 : なし 主な介護者 : 配偶者
サービス利用の状況	借りている用具	用具 : 歩行器 利用開始時期 : 2009年6月	
	住宅改修	内容 : 風呂場の手すり・廊下の段差にスロープ 時期 : 2009年6月	
	販売した福祉用具	用具 : 浴槽台 時期 : 2009年6月	

連携のプロセス

歩行器レンタル開始 (2009年6月)



【連携の効果】

◆利用者・家族:

状態の変化や行動の変化に素早く対応することで、危険を回避できた。

◆事業所:

住宅改修、福祉用具販売を同時に同じ人間が行うことで、ケアマネジャーや利用者との打ち合わせがしやすかった。住宅改修施工者、ケアマネジャーが同行訪問するなど、連携を図ることで、迅速な対応ができ、時間が短縮できた。その結果、効率化に繋がった。



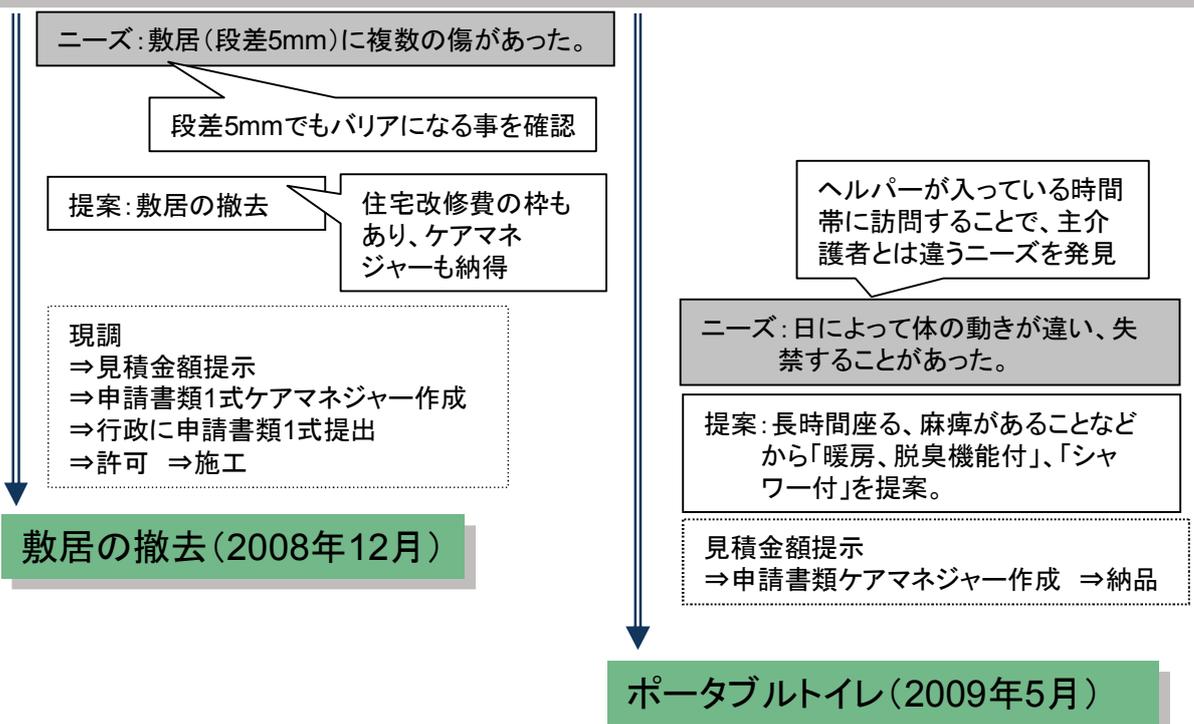
業態連携 事例

ケース8:Hさんの場合

Hさんのプロフィール (利用)開始時期)		61歳 男性 認知症の状態 : なし	現疾患 : 脳梗塞後遺症に伴う右半身麻痺 主な介護者 : 配偶者
サービス利用の状況	借りている用具	用具 : 手すり 利用開始時期 : 2008年11月	
	住宅改修	内容 : 敷居の撤去 時期 : 2008年12月	
	販売した福祉用具	用具 : ポータブルトイレ 時期 : 2009年5月	

連携のプロセス

手すりレンタル開始 (2008年11月)



【連携の効果】

◆利用者・家族:

福祉用具を導入することで利用者の意欲が向上するとともに、状態の改善が見られ、介護負担が軽減した。

◆事業所:

福祉用具販売と住宅改修を組み合わせることで、生活環境全般の改善を図ることができた。利用者に係わる全ての業者が状況を共有し連携し、他業者からの意見、相談を聞き、解決することが質の向上に繋がった。利用者の定期報告とケアマネジャー定期面談を行うことで、相談事がスムーズになった。



おわりに

この事例集は、平成21年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）事業として、日本福祉用具供給協会が実施した「福祉用具サービスの業態連携の実態調査」の成果であり、事業の一環として実施したアンケート調査の結果に基づいて、作成されたものです。

調査にご協力いただきました事業者の皆様には厚く御礼申し上げます。この事例集が少しでも多くの福祉用具関係者の皆様により、個々のケースにおいて、効果的な業態連携の推進に役立てていただければ幸いです。

平成22年3月

社団法人日本福祉用具供給協会



福祉用具サービスの業態連携事例集

平成22年3月 発行

発行者 社団法人日本福祉用具供給協会
〒101-0061 東京都千代田区三崎町3-6-13 3F
TEL 03-3234-8281
FAX 03-3288-3077

本事業は、平成21年度老人保健事業推進費等補助金を受け、行ったものです。

