

3. ヒアリング調査

3-1. ヒアリング調査概要

(1) 目的

介護保険サービスの提供において福祉用具専門相談員と関わりを持つ職種として、介護支援専門員、リハビリテーション専門職を対象として、福祉用具専門相談員との連携の状況や原状の課題、今後期待する役割等について把握することを目的とした。

(2) 対象と日時

	日時	場所	参加者
介護支援専門員	平成 27 年 2 月 16 日 15 時 30 分～16 時 15 分	船橋市ケアリハビリセンター 地下 1 階 会議室	助川委員ほか 9 名 (地域包括支援センター 3 名、居宅介護支援事業所 5 名、グループホーム 1 名)
リハビリテーション専門職	平成 27 年 2 月 3 日 18:00～19:15	TKP 横浜ビジネスセンター ミーティングルーム 7 A	渡邊委員長他 8 名 (理学療法士 4 名、作業療法士 4 名)

(3) ヒアリング項目

福祉用具貸与事業所や福祉用具専門相談員との関わりについて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関わりのある事業所・福祉用具専門相談員 ・ 特によく相談する(信頼できる)事業所・福祉用具専門相談員 ・ 両者の違いについて(関わり方の違い、なぜ相談するのかなど)
福祉用具専門相談員に対する評価について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平均的な福祉用具専門相談員に対する評価 ・ 信頼できる福祉用具専門相談員に対する評価 ・ 両者の違いについて(信頼する基準、重視するポイント、具体的なエピソードなど)
専門的知識・経験を有する福祉用具専門相談員に求められる知識、能力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 重視していること・具体的な内容・その理由 ・ 他に求められる知識・能力とその理由
「専門的知識・経験を有する福祉用具専門相談員」への期待	<ul style="list-style-type: none"> ・ 期待する場面・役割
その他	

3-2. ヒアリング調査結果

(1) 介護支援専門員

Q 2 : 福祉用具貸与事業所や福祉用具専門相談員との関わりについて

- ・ 主として3事業所に依頼。他との違いは、選定の際にアドバイスをもらえる、スピーディーに対応してもらえる点。地域の中でかかわりを持つことで地域のために連携ができる。
- ・ 緊急時に対応してもらえるので近くの事業所に依頼している。
- ・ 緊急退院などがあった場合に、休日でも動いてもらえると助かる。
- ・ 信頼できる場所は4箇所。緊急時に対応してくれる。土日でも2,3時間で来てくれる。
- ・ 本人の身体状況と福祉用具のマッチングを適切に教えてくれる相談員がいるところが助かる。例えば、ドアの手すりをつけるとき、両方から手が入られる手すりのつけ方や、本人の指先がきかない場合のグリップの形など、身体状況にあった提案力が高いほうがよい。
- ・ 利用者に紹介したときに、その場でアドバイスいただいたことがよかった。本人にも満足できるものが取り付けられた。
- ・ (地域包括支援センター) 身体状況、環境、動線を見てアドバイスをもらえるとよい。よくないのは、家族の言いなりやアイデアがないもの。がん末期など急いでいるとき、状況や要望を汲み取ってくれて、プラスアルファの提案がある場合などがありがたい。
- ・ 予測していたもの、考えられることをいくつか用意してくれるとよい方を選べる。相談がある方は、早い対応を求めている。
- ・ 介護保険が始めてで、書類や手続きがわからない利用者に、何度もやさしく説明してもらえると助かる。
- ・ たくさんつければ家族が安心するが、専門家として自立に向けたアドバイスがほしい。
- ・ 住宅改修と福祉用具の両方に知識が必要
- ・ 緊急性、専門的知識の2つがある。対応力の中で、お願いする中で予後予測ができる専門性が求められる。プラスの提案、代替案が提示できる能力。制度が複雑になるので説明能力も重要。

Q 3 . 福祉用具専門相談員に対する評価について

- ・ 相手の言った言葉通りではなく、その裏を読める人がよい。表現できない高齢者、本当のところは何に困っているのかを汲み取れる。ケアマネジャーにも共通する。接遇、コミュニケーション、生活の動線、トイレ、お風呂など何をするためにどう動いていくのか、アセスメント能力があるとよい。

- ・ 現状の疾病だけではなく、今後の進行を踏まえて、今はこれ、次はこれという予測をして提案してくれる、本人のADLを見てくれる、本人の能力を活かしながらやりましょう、一緒に話し合えるとよい。リハの知識があり、ここまでやればこれが使える、立ち方を変えればこれが使えるなど提案してもらえるとよい。
- ・ やりすぎてしまう人もひる。担当者会議を開いたにも関わらず過剰な提案をするのはよくない。商品売るのとは違う。熱意も重要。一緒に考える姿勢も重要。気持ち。
- ・ 在庫がなければ他社からもとりよせてくれる。がんばってくれるとありがたい。

Q4・5 「専門的知識・経験を有する福祉用具専門相談員」に求められる知識・能力

- ・ 事業所間のネットワークがあるとよい。自分のところになくても対応ができる。
- ・ 福祉用具の事業所は小さいと横との連携をとるひまもなく動いていることが多く、最新情報が入っていないところもある。これから求められるのは、そういう人にもアドバイスして引っ張りあげられること。単体の事業所とネットワークをとって、他事業所と連携して人材育成を行うこと。スーパーバイズ、教育的機能を意識して動いてもらいたい。
- ・ 悪い意味で事業所が横並びしてしまっていると困る。
- ・ 福祉系のケアマネジャーは、動作等に関するアドバイスをもらえるほうがよい。
- ・ ケアマネジャーも自立支援を考える中で、そういう知識、技術能力が望ましい。
- ・ 担当者会議に来てほしい。業務の都合上という理由や音沙汰もないこともある。
- ・ 案内時に福祉用具の持つ意味が大きい利用者であるということを伝えているかどうかはケアマネジャーの問題でもある。
- ・ 初回は必ずいく、変化があったときに行くなどの判断もつける必要がある。
- ・ 意見照会で済むケースもあるが。
- ・ (担当者が複数いる場合はどうか?) 担当者以外が来ても差しさわりのない場合もあるが、議題による。調整をつけてくれる業者もいる。
- ・ 出てもらえる状況にはなっている。重要性、状況の変化に応じて福祉用具の選定も入るので来てもらうようにしている。
- ・ 機種変更、利用者の状態が進んだ場合の見直しのときには率先して来てくれる。
- ・ 要支援2でベッドを自費レンタルしているが価格が異なることが気になる。ベッドに関しては安いほうを紹介するようにしている。古いもの、在庫などを安くしてくれる。
- ・ 1利用者に1業者と言われているが、複数になることもある。
- ・ 介護保険は9割があるから成り立っている。自費は9割分がないので事業所はつらい。見えない経費もある。
- ・ 自費はモニタリングが少ない。
- ・ 老老介護、独居高齢者など、事前準備として、ベッドを入れられる環境をつくる必要となる。この部分を福祉用具事業者にもやってもらっている現状がある。住宅改修に

いたらない環境整備。ヘルパーはやってくれない。福祉用具貸与事業所がやっている。気持ちよくやってくれるかどうか。場所を作れないから、家族がもういいと言ってあきらめるケースもある。

- ・（福祉用具専門相談員が利用者の身体に触れることができないケースについてはどうか？）リスクがある場合にはヘルパーと一緒にというケースはある。福祉用具専門相談員がヘルパー2級を持っていない場合には、対応できないというルールにしている事業所もある。ヘルパー等との同行はケアマネジャーが調整している。

参考：グループホームにおける福祉用具貸与事業所との関わり

- ・ 重度化に伴い福祉用具の利用者が増えている。センサーマットや、転倒により車いすが必要となるケースなど。
- ・ 福祉用具貸与事業所とは、1ヶ所と連携しメンテナンスなどもしてもらっている。値段、サービス、即時対応等の面でその事業所に頼んでいる。

まとめ：福祉用具専門相談員に求められる知識・能力

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ アセスメント力（身体状況、ADL、状態の進行・予後予測、動作、環境、動線）・ 接遇・コミュニケーション、利用者の気持ちを汲み取る力・ 選定・提案、アドバイス力（状況を読んだプラスアルファの提案、先を見越した提案、複数の選択肢の提示、自立に向けたアドバイス、リハの知識に基づくアドバイス）・ 福祉用具と住宅改修の両方の知識・ 制度等の丁寧な説明・ 地域の他事業所とのネットワーク、支援・ チームの一員としての主体的な参加（担当者会議出席、熱意、一緒に取り組む姿勢） |
|---|

(2) リハビリテーション専門職

Q1. 通常の業務において、福祉用具貸与事業所や福祉用具専門相談員と関わりをもつことがありますか。関わりがある場合は、具体的な内容と、現状の課題や福祉用具専門相談員に期待することなどをお知らせください。

- ・ 急性期病院では福祉用具貸与事業所との接点がない。
- ・ 老健、訪問リハでは在宅訪問の調整、施設内カンファレンスなどで接点がある。かなり頻繁に接触している。
- ・ 訪問看護 ST では、サービス担当者会議、利用者宅への訪問や通所時の利用者の心身の状況や、福祉用具の利用状況などに関する情報を共有している。CM に提案する情報を訪問時に共有し、連携して協働している。
- ・ 法人内に福祉用具サービスを行う部門もあり、日常的に連携している。法人外の福祉用具事業者ともリハビリテーションの時間に来てもらって協議する機会がある。
- ・ 訪問リハサービスでは福祉用具事業者との地区担当者とは会う機会が次第に増える。
- ・ 福祉用具を利用することに関してはケアマネ経由では話が通じないことが多い。ケアプランの方針内であればケアマネも（リハ専門職と福祉用具専門相談員に）任せてくれるケースも多い。
- ・ 利用する用具を最終的に決めるのは現場であることが多い。カンファレンスは開催調整が難しく、開催できても利用者の詳細な現状が把握できない。日々の変化を踏まえて福祉用具を選定するには、現場で調整する方がのぞましい。さらにその場にケアマネも来てもらえればそこが担当者会議となることも少なくない。
- ・ 一方、リハビリテーションの必要性がないと判断されたケースではケアマネ判断で用具が選択されていることもある。
- ・ ただし最近では訪問事業所にリハスタッフがいないことが少なくないので、そのようなケースは減ってきた。
- ・ 地域ケア会議は困難事例、認知症ケース会議の色彩が強く、リハ専門職が呼ばれるケースは少ない。
- ・ 福祉用具専門相談員のスタンスは、基本的にはリハ専門職の提案方針を踏まえて具体的な用具の選択肢を示してくれる。
- ・ 通常はリハ専門職の方針（注文）にもとづいて具体的な用具の選択肢を提案してもらっている。方針のない状態から方針も含めて提案してくることはあまりない。
- ・ 車いす調整時などはリハ専門職側で行う。特に個別性が高い、微調整が必要な場合はリハスタッフが対応している。
- ・ 今は、リハ専門職側から目標を提示すると具体的な用具を提案してくれるようになってきている。

Q2. 「専門的知識・経験を有する福祉用具専門相談員」には、どのような知識が求められていると思いますか。

- ・ 豊富な製品情報を有していること。日々新しいものが出ていることをフォローし、提案してくれることを期待している。
- ・ 利用者の状態の把握とその情報共有については、わかりやすい言葉を選びながら伝えるようにしている。そのような伝え方をすることで状況を理解し代替案を提示してくれる。

【技術レベルが高いと感じた祉用具専門相談員の例】

- ・ 例えば座位をとった時の傾斜傾向の強い方に対して視野検査をして状態確認した専門相談員もいる。
- ・ リハ専門職として意見を出すと、その趣旨を汲み取って解釈してくれる人もいる。
- ・ ベストポジションバーの設置に際して適切な設置位置が発見できたが、固定方法に困ったときに具体的な手法を提案してくれた。用具の構造的な理解の上で提案してくれた。
- ・ 電装車いす検討したとき、まずはリスク要素について確認された。事件事例とあわせてリスク要素について説明してくれた。リスク意識は重要と思う。居宅での利用に際しては、居宅環境でのリスク、用具自体が変わったときのリスクなど多様なリスクに留意する必要がある。

Q3. 「専門的知識・経験を有する福祉用具専門相談員」には、どのような役割（能力）が求められていると思いますか。

- ・ 移乗用リフトについては、情報提供・相談の段階で利用者・介護者の理解が進まない状況がある。その点を専門相談員からも説明、アピールしてもらってよいのではないかと。協力して人力移乗の文化を変えて行きたい。
- ・ 機器を使っでの介護に抵抗感があり、居宅で試しても導入に至らないケースある。
- ・ 制度に沿った効果的な用具利用方法をリハ専門職にも情報提供してもらいたい。
- ・ HCR でよいと思った福祉用具でも置いていない事業所も多い。
- ・ 在宅復帰して機能が落ちてきてからリハ対応になるケースが多い。そうした場合は既に福祉用具が入っているケースが多いが、リハビリテーション対応も含めたアセスメント能力を高めることが望まれる。リハ専門職がいない場面でのアセスメント能力向上を期待したい。
- ・ パーキンソン病の対応でクワッドケイン（四脚つえ）を導入するなど、移動に関しては身体機能の理解が薄いケースある。
- ・ ケアマネと福祉用具専門相談員だけのペアリングでは方向違いの適用が多い印象があ

る。

- ・ 福祉用具専門相談員からリハ専門職へ相談するのはハードルが高いといわれるが、福祉用具選定時に医師の直接的指示なしでもリハ専門職が介入することが可能になればそのハードルは下がる。
- ・ 家族への説明のしかたが不十分なケースがある。相手の理解力に応じた伝達の能力を高めてもらいたい。
- ・ 同じ地域では一緒に働き易い相談員が絞られてくる。そういう相談員には方針指示だけで満足できる用具選定をしてくれる。リハビリテーションに関する知識、アセスメント能力、さらにそれを説明する力が揃っていることが望まれる。
- ・ 技術レベルの高い相談員のなかには既にオペ室にも入れる相談員もいる。
- ・ 身近に2、3人はいる。そういう相談員とは積極的に仕事したい。

Q4. 「専門的知識・経験を有する福祉用具専門相談員」に、今後どのような場面でどのような役割を期待しますか。

- ・ 現場では技術力のある専門相談員とそうでない（育成途上）相談員とのペアリングで対応しているパターンがある。
- ・ 基本的に、2人組みで動いている。福祉用具専門相談員を8人位知っているが技術が高いと思うのは2人くらい。ある程度会話ができるようになるには半年くらいの経験が必要。
- ・ 福祉用具専門相談員が技術を高められかは貸与事業所の営業方針によるところもある。よい事業所は3割程度との感触がある。
- ・ ケアマネと福祉用具専門相談員のペアで対応するケースでの課題としては、神経難病などでざっくりと機能支持で福祉用具を当てはめてしまう場合などがあげられる。
- ・ 日常生活が流れるレベルで選定されているケースがあるので、リハビリ訓練効果にも留意したレベルアップを期待する。
- ・ 福祉用具専門相談員からケアマネへ意見を出すことは少ない印象がある。提案をしにくい環境もありそう。業者はCMに選んでもらう立場なので遠慮がある。
- ・ ケアマネは医療系専門職出身者が減っているので、医療的観点からの福祉用具適用が少ない。
- ・ 日常生活では使わない用具をリハビリテーション視点で求めてしまうリハ専門職もいる。そこはリハスタッフ側での教育課題でもある。