

### 3 ヒアリング調査について

#### I 福祉用具貸与事業所へのヒアリング結果の概要

2 地域(10 県)の福祉用具貸与事業所へのグループヒアリングより、以下のことが明らかになりました。

- 一定の品揃えの中から福祉用具が供給されることは当然のこととなっている。その中で、**事業所としては得意分野を作ることでサービスの質を高める**方向が指向されている。
- 質を高める方向性としては、**地域の介護サービス体系のなかで他のサービスと質の高いサービス連携の役割を担う方向（地域密着）**が重視されている。
- 質の高いサービス連携を実現する方策としてリハ専門職、介護支援専門員などとの交流機会を拡大することが重視されている。
- 介護支援専門員との連携で重視されるサービスの「迅速性」は、福祉用具搬入のタイミングを早めることもさることながら、**介護支援専門員からのファースト・コンタクトへの対応の早さ**をより重視する意見も多い。
- また、上記の指摘項目を実現するのは現場を担う人材であり、その**基本的な対人対応の姿勢と技術**を高めることの重要性が指摘されている。

#### II 介護支援専門員へのヒアリング結果の概要

2 地域（7 名）の介護支援専門員へのグループヒアリングより、以下のことが明らかになりました。

- **福祉用具をよく知っていて、利用者の状態をよく見て、個々の状態、状況に適した福祉用具を提案するという基本的な役割を果たすことが質の高いサービスとして評価**されている。
- サービスの質としては事業所よりもそうした役割を果たせる福祉用具専門相談員(個人)がより評価される傾向がみられる。
- そうした「質の高いサービス」の構成要素として、利用者対応に関しては対人援助技術を踏まえたレベルの対応、介護支援専門員対応としてはコミュニケーション面での即応性、円滑性などが重視されている。
- 福祉用具貸与事業所で意識されてきた「対応の迅速性」については、福祉用具納品の迅速性よりも、介護支援専門員側からの連絡の取りやすさ、いつでも連絡が取れる信頼性などが要望されている。
- 介護支援専門員は、地域内の**福祉用具貸与事業所それぞれの特性、得意分野**を把握しており、**個別の利用者の状態、状況に合わせて福祉用具貸与事業所を選定**している。