

4 福祉社用具貸与事業所のサービス提供体制のあり方についての検討

事業所におけるサービス提供体制とサービスの質の考察

アンケート調査およびヒアリング調査を通じて以下のことが把握されました。

福祉用具貸与事業所のサービス提供体制

サービス提供の方針	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスの特徴として、即応性（迅速な対応）をあげる事業所は7割を超えている。 ● 営業体制として「納品のスピード」が8割以上、「デモ対応」は約半数の事業所が重視。 ● 専門知識として「福祉用具・新製品の知識」、業務遂行能力として「ケアマネジャーとの連携」が約半数の事業所で重視されている。 ● 即応性を重視しているか否かによらず、サービスプロセスにおける専門性や品質に関する項目を重視する割合には差がなく、即応性重視が、サービスプロセスにおける専門性や品質軽視にはつながっていないことが確認された。
法人規模等による比較	<ul style="list-style-type: none"> ● 法人の規模が大きい事業所では、人材育成体制が整備されており、「用具選定」をアピールポイントとする割合が高い。 ● 価格を設定については、単独事業所では、地域における相場を、法人規模が大きい事業所では、サービス提供コストを考慮している割合が高い。 ● 法人規模が小さいほど利用しているレンタル卸の数が多く、利用のねらいは「レンタル資産購入資金の負担不要」「即応性の強化」「メンテナンス品質向上」の割合が高い。 ● 「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」という回答の割合は、法人規模が大きい方が高かった。 ● 福祉用具1人あたりの担当利用者数については、法人規模が大きいほど多かった。 ● 「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」と回答した事業所のほうが、福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者数が多かった。 ● 「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」ほうが、「モニタリング頻度」を選択している割合が高く、プロセスごとの担当者を設定することにより効率化と専門性の向上を図っていることが把握された。一方で、担当者を固定することで、選定からメンテナンスまで一貫してきめ細かいサービスを提供することを目指すという回答もあり、サービスの質向上に向けた事業所の体制整備のあり方は多様であることが把握された。
サービスの質向上に向けた課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 「書類作成の負担が大きい」、「計画書作成の負担が大きい」という回答が多かった。 ● サービスの質確保のための取り組みや課題については、法人内に1事業所のみ事業所では、「大手事業所との卸値の違いが課題」「現在の業界は規模の経済を利かせた事業所の評価が高い。」という回答があり、小規模事業所を運営する上での難しさが示された。

介護支援専門員による評価

<p>事業所の評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業体制については、事業所間で差があると評価されているのは、「営業担当の訪問回数」「レンタル価格」「土・祝日の対応」、事業所間で差がないと評価されているのは、「品質（消毒・補修）」「カタログなど福祉用具に関する資料の充実」であった。 ● 業務遂行能力については、事業所間で差があるという回答は概ね 4 割程度で、「搬入・設置・搬出」は差がないという回答が特に多かった。 ● 専門知識については、事業所間で差があるという回答はいずれも約 3 割であった、差がないという回答が特に多いのは「介護保険サービス」「福祉用具、新製品」であった。 ● 介護支援専門員側では、事業所の属性や特徴によるサービスの違いはあまり意識されず、サービスの質については福祉用具専門相談員個人を評価していることがわかった。
<p>福祉用具貸与事業所の選定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 福祉用具貸与事業所を選定する際に、最も重視するのは、「納品（対応）のスピード」であり 6 割以上の回答が集中した。次いで、「ケアマネジャーとの連携」、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」、「デモ対応」、「福祉用具の適合調整・利用指導」が 3～4 割程度であった。 ● 介護支援専門員が重視している点は、実際に取引の多い事業所を選定した理由と一致する割合が高かったが、実際に選定される際の理由は、重視されている項目ほど顕著な差が見られなかった。 ● 介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定する際に重視する項目と、福祉用具専門相談員が介護支援専門員との連携において重視する項目は、ほぼ一致していた。 ● 福祉用具専門相談員のほうが重視する割合が高いのは「納品（対応）のスピード」「住宅改修の対応」「福祉用具、新製品の知識」であった。 ● 介護支援専門員のほうが重視している割合が高いのは、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「フォロー・モニタリング」「ケアマネジャーとの連携」であった。
<p>介護支援専門員の属性による比較</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護支援専門員としての経験年数や主任介護支援専門員か否かでも、ほとんど差がなく、主任介護支援専門員のほうがやや重視する点としては「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「アセスメント」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「ケアマネジャーとの連携」などであった。 ● 医療・看護・リハ専門職等の資格を有する介護支援専門員は、日常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連携の割合がやや高かった。福祉用具貸与事業所選定において重視する点については、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「住環境と住宅改修に関する知識」などの割合が高かった。 ● 事業所選定において「即応性」を重視している介護支援専門員のほうが重視している割合が高いのは、「デモ対応」「レンタル価格」など。即応性を重視していない介護支援専門員のほうが重視する割合が高いのは、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「フォロー・モニタリング」「住環境と住宅改修に関する知識」であった。 ● ヒアリング結果より、介護支援専門員が重視する「即応性」の内容としては、納品の即応性が高いことによる利便性という観点よりも、介護支援専門員との連絡対応における即応性が高いことに対する安心感や信頼感を評価する意見が多かった。

サービスの質向上にむけた事業所のあり方について

調査結果を踏まえ、福祉用具貸与サービスの質の向上に向けて、以下のような示唆が得られました。

法人規模の小さな事業所における質の向上の工夫

- 法人規模の小さい事業所では、人材育成をはじめ組織的なサービスの質向上に向けた取り組みが難しい面があるが、地域における介護サービス連携の特性に応じて必要な役割をはたすことは可能である。
- 例えば、地域における競争環境を踏まえて、施設からの在宅復帰からリハビリ訓練まで一貫して支援することや、利用者の個別性への高いレベルでの対応力を持つこと、住宅改修との一体的サービスなどの得意分野を作り、事業所の特色を活かした質の高いサービス提供を目指すことが重要であると考えられる。

介護支援専門員による利用者本位の適切な評価、事業所の選定

- アンケートでは、介護支援専門員が「即応性」を重視する傾向が際立っていたが、ヒアリングでは、必ずしも品揃えの豊富さや納品の即応性のみが評価されるわけではないことも示された。
- 利用者本位の自立支援を目指したケアマネジメントを行う介護支援専門員は、福祉用具専門相談員にも、個別の利用者の状態、状況の評価、それに合わせた用具の選定と、きちんと説明できる説明力を期待している。そうした能力のある福祉用具専門相談員を育成することが求められる。
- 日常業務では、介護支援専門員の業務遂行を支援する意味での円滑、迅速な連携が維持されることが期待され、組織的に連携、連絡体制が担保される事業所の評価が高くなると考えられる。

モニタリング頻度、メンテナンスレベルの評価

- モニタリングについては、頻度だけではなく、個々の利用者の状態、状況に対応したモニタリングを実施することや、その結果が迅速にわかりやすく共有されることが高く評価される。こうしたモニタリングを実施することができる組織的な体制を整えた事業所の評価が高い。
- メンテナンスに関しては、回収後の消毒、整備の状態に関して、差別化要素として意識する福祉用具貸与事業者もいるが、介護支援専門員側では、あまり意識されていない。むしろ、利用継続中での故障、不具合への即応性がメンテナンスレベルとして評価される意見は出されている。

担当利用者数と利用者の担当の体制

- 一定の規模と運営基盤を有する事業所では、事業所・法人内での人材育成の仕組みが充実しており、規模のメリットを活かし多くの利用者を担当しながらも効率的に高品質のサービスを提供する体制を整備しやすい状況にあることが推察される。
- 利用者ごとの担当者を固定することで一貫したきめ細かいサービス提供を志向する事業所がある一方で、プロセス単位で担当する体制をとっている事業所は全体の16.0%あり、規模の大きい法人の事業所が多く、またプロセス単位で分担することで多く利用者を担当しつつサービスの質向上を目指す方向性も示唆された。

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
調査結果の概要

平成28年3月 発行

発行者 一般社団法人日本福祉用具供給協会
〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15
TEL 03-6721-5222
FAX 03-3434-3414

本事業は、平成27年度 老人保健事業推進費等補助金の助成を受け、行ったものです。

