

4. 評価の高い事業所のサービス提供体制の把握

4-1. 調査概要

(1) 調査対象

福祉用具貸与事業所	東北地域各県の5事業所 中国・四国地域各県の5事業所
介護支援専門員	千葉県茂原市周辺の介護支援専門員4名 埼玉県さいたま市周辺の介護支援専門員3名

(2) 調査方法

地域ごとに集まっていたらいてのグループヒアリング

(3) 調査時期

2016年2月

(4) 調査項目

福祉用具貸与事業所	<ul style="list-style-type: none"> ● 貴事業所が考える「質の高いサービス」およびサービス提供の目標、事業所の特徴、アピールポイント ● 多職種連携の状況（介護支援専門員、リハ専門職、病院・医療機関、施設など） ● 「質の高いサービス」の実現のための事業所体制（規模、人員配置・育成、設備保有、連携体制、時間外対応など） ● 「質の高いサービス」の実現のための事業所運営の工夫（規模拡大、多角化、レンタル卸利用、経営面での工夫など） ● 「質の高いサービス」の実現に向けての課題
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ● 所属する居宅介護支援事業所の法人種別、経験年数など ● 福祉用具貸与事業者を選ぶ際に主に重視すること。 ● 事業所間の差異評価のポイント。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 福祉用具専門相談員の配置 ➢ モニタリング頻度 ➢ メンテナンスレベル など ● 「質の高い福祉用具貸与事業所」として評価する項目。

4-2. 福祉用具貸与事業所へのヒアリング調査結果

(1) 東北地域事業所のヒアリング結果概要

1) ヒアリング対象

秋田県、岩手県、山形県、宮城県、福島県の福祉用具貸与事業所

2) ヒアリング概要

① 事業所概要および特徴

A) 秋田県の福祉用具貸与事業所

- 福祉施設に対する姿勢を重視。住宅の営業は、福祉の現場において、住環境の大切さをわかっていることが重要。
- テレビ会議は管理部からの通達や個人情報の問題等の知識を統一化するには良い手段である（本社会議室から配信）。
- 三か月の見習い期間に得意な分野を伸ばすことを重視している。

B) 宮城県の福祉用具貸与事業所

- サービスの質をあげるために重要なのは、豊富な商品知識もあるが、最も重要なのはエンドユーザー、中間ユーザー（ケアマネ）との日頃のコミュニケーション。コミュニケーションの取り方を習得することが重要。人と人の付き合いができて、その上で専門性を学んでいくことが生きてくる。

C) 福島県の福祉用具貸与事業所

- 卸元と卸先という関係だけでなく、2か月に1回研修を行っている。勉強会の開催（感染症もテーマとして扱う）を10数年続けている。
- 質を上げるために重要視しているのは、人間教育。商品知識も重要ではあるが。

D) 岩手県の福祉用具貸与事業所

- 地域密着をモットーに各エリアで活動している。地域に根差したサービスを行っている。
- 相談いただければ福祉用具から住宅改修までノンストップでサービス提供できる体制づくりを柱としている。

E) 山形県の福祉用具貸与事業所

- OJTは利用者ニーズに合わせて解決できる視点とケアマネの視点を重視している。
- 施設・社福と医療と合同で、毎年研修会を開催している。用具はあるが理解が深まらないという課題に対して、地道に看護師、リハ職を入れて毎年研修を実施している。

- 毎年定期的に開催し、用具の位置づけについて専門職が交流する場を維持していかないといけない。
- “地域密着”がキーワードになっている。

② 最近5年での事業方針、ポイントの変化

- 個人情報の管理と活用が重要。自社のシステム事業部を中心にセキュリティに力を入れている。一方で情報を基に営業をかけているところもある。
- 利用者の福祉用具に関する知識は上がっている。
- 福祉用具貸与事業所に対する抵抗感は下がっている。
- 地域によっては価格競争がある。値段ありきということはある。

③ 最近5年の新規参入状況

- 震災後は新規参入の動きはある（仙台は特に）。
- 差別化のために値段に差をつけることはできるが、安く売ると社員が育たない。対応について考えなくなる。そして、最終的に会社として事業が継続できない。

④ 専門性の担保について

- 20代3年目までは訓練期間と考え、ともに学ぼう塾、ヤングアイといった研修機会を用意している。指導は事務員も含める。
- 営業の若手職員に事務の心得も含め、リーダー任命制をとっている。リーダーとして介護の2年目を受け持つ。
- 商品については5年間の現場での経験、成果につながった理由を若い職員に教える。教えると追い越されると考えている者もいる。
- リーダーに任命するときにリーダー手当を多少つける。ボーナス3回出している。評価を4か月クールで行っている（3半期）。12月の忘年会の時に飲むだけの場にしないように、忘年会の前の夕方まで研修を行う。
- 営業一人ひとりに特化項目（13項目：得意とする用具種目）を設定し、ローテーションで発表会を毎月行う。（項目の例：紙おむつ）。

⑤ 小規模でも特徴のある事業所の例

- 多角的にやっている事業所はある。その中に居宅介護支援事業所併設が複数個所あり、福祉用具も扱っている。サービスの一通貫をねらった形態。
- 住宅改修と併せた福祉用具貸与に特化してレンタルを伸ばしている事業所もある。介護保険の住宅改修を営業のきっかけにしている。
- 短時間のセラピスト対応からワンストップで、貸与も伸ばしている事業所はある。居宅介護支援あり、訪問介護もあり。セラピストの数が多い。小規模多機能。

- 老健でリハに力を入れているところもある。
- 埼玉のリハ病院系列の事業所ではモジュール系車いす利用を推進している。リハビリ入院から関わっており、病院と連携している。リハ室で合わせて使ってもらってそのまま居宅まで導入している。車いすの単価は最安 1500 単位でベッド（月 1 万円）より高い設定となる。さらにモジュールでクッション入れると 2 万円相当になる。ただし、ケアマネの判断で他の車いすに変わることはある。商品知識がないと薦められない。
- 多角経営の一環として老健からの初めて在宅復帰に特化しているケースもある。在宅に帰すことを重点に、住環境に合わせて、モジュールの車いすなど特殊なものを使うことを推進したが、最終的に事業としてまわらなくなった事業所もあったと聞いている。

⑥ 地域における多職種連携の状況

- 市町村の事情に応じて給付して良い方向に徐々に向かっている（地域特性に応じて）。
- 行政主導が有効に機能するかは行政県庁の熱意による。
- これまではケアマネ主導で用具を決めていたが、今はケアマネと専門相談員の分業になってきている。
- 多職種連携ができているかは、地域に根差して事業ができていくかによるところが大きい。

（2）中国・四国地域事業所のヒアリング結果概要

1) ヒアリング対象

山口県、岡山県、広島県、香川県、愛媛県の福祉用具貸与事業所

2) ヒアリング概要

① 自社のサービスの特徴・アピールポイント

- 商品の見直しや提案など定期的に訪問するようにしている。
- 品揃えが充実していることで選ばれている。
- エンドユーザーに対してサービスを提供している。
- 選定の打ち合わせを適切に行い、ご利用者に納得してもらうことが重要。
- 質を確保しながら価格を下げる努力をしている。
- 人材育成を重要視している。教育にはコストをかけている。
- 適宜研修を実施し、大きい展示会に年 1 回参加。
- 毎週、機器利用のロールプレイング研修等を実施。
- 肌にふれるマット等は 6 か月に 1 度無償で交換している。
- モニタリングや接遇が重要。

- 基本的には6か月ごとにモニタリングを行っている。
- 山間部など遠隔地の対応を断る事業所もあるが、困難なケースでも対応している。
- 住宅改修も職人を自社で雇用し、極力自社の社員で工事を実施している。(住宅改修まで対応できるのがエンドユーザーからみたメリットとなっている)
- 一人完結型で対応(1対1対応)しており、アピールポイントになっている(住宅改修の下見が可能)。

② 福祉用具事業者として重要なこと

A) 価格

- 最近では価格が重視される傾向がある。利用者にもよる。

B) 質の高いサービス

- 商品の品質についても強化していく必要がある。
- 消毒、清拭の基準が明確になっていないが、着目して品質も上げていきたい。
- 人の充実を図りたい。リハスタッフとの関係も含めて関わりを強めながら専門性を高めたい。
- 人の専門性が求められていないかもしれないが、専門性を提供できていない部分も感じる。
- 困難事例などでケアマネとのコミュニケーションで評価してもらうようにする必要がある。
- 価格だけで選定されないようにする。
- 福祉用具貸与事業者の業務実施内容管理をもっと厳しくする必要がある(現状では、訪問しなくても、コミュニケーションしなくても、事業所の営業は維持できる)。
- 実技研修を必須(必修)にしてほしい。

C) 迅速性について

- 迅速性については、不具合があったときの調整依頼等への対応も含まれるのでは。
- 利用者に届けるまでの時間よりも、ケアマネからの電話連絡への即応が重要。依頼の電話に出られなくて他の事業所に連絡していることはある。
- 連絡さえつければ、対応は週明けになりますと伝えている。電話対応は週末でも行っている。

D) 資格取得について

- ・ 住環境コーディネータの資格取得に関する各事業所の対応：
実費で受講させ、取得できれば手当を出している。資格取得を促している。ほぼ強制的に取得させている。（取得しないと営業担当になれない）。

E) 地域における多種連携の状況

- ・ 病院にアプローチし、入院中にデモンストレーションを行い、病院との関係づくりを行っているが、病院のリハ職と担当ケアマネの連携うまく取れないことがある。
- ・ 回復期リハ、サービス付き高齢者住宅のアプローチ等に力を入れている。

F) その他

- ・ デモ対応のある事業所を好むケアマネジャーがいる。ケアマネジャーに求められればデモ対応してしまう貸与事業者にも問題がある（長期のデモ期間についても支払がない）。

(3) 福祉用具貸与事業者ヒアリングのまとめ

福祉用具貸与事業所へのヒアリングを通じて、以下のことが把握された。

- ・ 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。

4-3. 介護支援専門員へのヒアリング調査結果

(1) 千葉県茂原市でのヒアリング結果概要

1) ヒアリング対象

- ・ A (CM、看護師：大規模社福法人 CM4人 連携福祉用具事業所 10ヶ所)
- ・ B (主任 CM 保健師：社会福祉協議会 CM3人 連携福祉用具事業所 8ヶ所)
- ・ C (CM、介護福祉士：営利法人デイサービス CM1人 連携福祉用具事業所 5ヶ所)
- ・ D (主任 CM、介護福祉士：営利法人 CM 事業所 CM1人 福祉用具貸与は自社)
(※CMはケアマネジャーの省略表記)

2) ヒアリング概要

① 福祉用具専門相談員とのかかわりの状況

- ・ 利用者の状態、要望に合わせてふさわしい専門相談員を選定する。
- ・ 緊急性の高いケースに際しては緊急対応に強い専門相談員を選定する。
- ・ CM自身の力量に合った専門相談員を選ぶ人もいる。(相互のレベルを高められるため)
- ・ 大都市ではないため事業者も固定化している。
- ・ 通所介護、訪問介護に比べ福祉用具はケアプラン作成時の優先度が低い。
- ・ 利用者からクレームが来たら担当を変えるように事業所に言う。(担当は地域割り、5年以内)
- ・ 経済状態を見て、利用者の要望があればレンタル価格が少しでも安いところを選ぶこともある。
- ・ 集中減算を避けるようにしている。
- ・ 利用者は、貸与事業所の選定をCMにお任せのところがある。

② 福祉用具貸与事業所選定の評価視点

- ・ 経営者がレンタル事業に熱意があり、HCRに合わせて年1回、見やすいカタログの更新を行っている事業所などは信頼感が高い。
- ・ 在庫が多く、継続的に新しい用具を入れている事業所。複数県で営業展開している大規模事業者に限らず地域企業でもこうした事業所はある。
- ・ 事業所の経営者、経営方針を意識することはあまりなく、むしろ誠実な人柄の良い専門相談員がいる事業所を選定する(経営方針は判断材料にしていない)。
- ・ 迅速な対応を行ってくれる専門相談員はよいが、それだけで良い事業所だとは言えない(迅速な対応と事業所の質の関係は相関しない)。
- ・ 利用者の経済状態を考慮して価格が低廉な事業所を選定することもある。価格の違いがサービス内容の違いと相関している感覚はない。

③ 期待する質の高いサービス

- ・ アセスメント能が高く、用具のメリット、デメリットをわかりやすく説明できること。
- ・ ケアプランの反映が薄くパターン化されたサービス計画書の事業所は信頼できない。
- ・ サービス計画書の提出が早い事業所（人により遅いところがある）。
- ・ 過剰な用具の提供をしないこと。
- ・ 独自にアセスメントできて利用者ごとに評価観点を設定して説明できること。「この人のレベルならこの用具はいらない」など自立支援の視点で利用を評価し、利用継続を判断できる人が信頼できる。

④ 福祉用具貸与事業所及び福祉用具専門相談員への要望

- ・ 対人生活援助、ケア・ワーク技術を身に付けてほしい。
- ・ 基本的な接遇、コミュニケーション能力、職業倫理を高めてほしい。
- ・ 経営者としては、専門相談員のレベルを上げるため研修の機会を多くすることは当然のこと。
- ・ 事業所で研修はされていても機器利用ノウハウに偏っているところもある。対人コミュニケーション、リスクマネジメントの研修も重視されるべき。

(2) 埼玉県浦和市でのヒアリング結果概要

1) ヒアリング対象

- ・ E（主任 CM、社会福祉士：医療法人）
- ・ F（主任 CM）
- ・ G（CM、社会福祉士、介護福祉士：医療法人）

2) ヒアリング概要

① 福祉用具専門相談員とのかかわりの状況

- ・ 利用者はどの福祉用具貸与事業所が良いかわからないため、ケアマネが利用者ニーズに合った福祉用具貸与事業所を紹介する。

② 信頼できる福祉用具貸与事業所（福祉用具専門相談員）

- ・ 利用者や家族のところと一緒にいったときに、誠実に対応して説明してくれる。
- ・ 専門性、知識を習得していて、よく説明してくれる。
- ・ 人と接する仕事なので、マナー等、人として感じが良いことが重要。
- ・ 地域にある事業所として、地域連携できると良い。
- ・ 経験のある福祉用具専門相談員の場合、用具の変更、調整等のアドバイスをしてくれる。

- ・信頼関係が重要（人と人とのつながり）。
- ・人材の層が厚いところは頼もしい。
- ・対応する人と納品する人が同じ人が良い。ただモノを持ってこるだけでなく、一貫して同じ人が対応してくれた方が仕事しやすい。
- ・体の状態に関する知識を有し、かつ、フレンドリーな雰囲気であること。
- ・最も利用の多い福祉用具貸与事業所は、大手の福祉用具貸与事業所で非常に品揃えが良い。営業もよく来る。電話対応のコンタクトがよくとれる。

③ 福祉用具専門相談員個人の能力

- ・提案力。商品についてよくわかっていて、利用者の人の状態をふまえて商品提案してくれる福祉用具専門相談員。
- ・利用者に説明する力。納得いくまで説明する。
- ・福祉用具専門相談員の知識が豊富で説明がしっかりしている。
- ・感じが良い。
- ・PTの資格を有する福祉用具専門相談員がいて、リハビリの観点から相談にのってもらえるのは助かる。

④ 期待する質の高いサービス

- ・担当する福祉用具専門相談員によって説明の詳しさが異なるのは問題。例えば、ベッド納品の際に、あえて質問しないと説明の全くない福祉用具専門相談員がいる（福祉用具専門相談員ではなく、個人の資質の問題である可能性もあるが）。適切な説明がないと利用者・家族が不満を持つ。

⑤ 福祉用具貸与事業所及び福祉用具専門相談員への要望

- ・福祉用具の業者としてだけでなく、家族や利用者とのつながりを持つという意識で、ケアマネについてきてほしい。
- ・どのような人材を採用し、どのように育成しようとしているか示してほしい。
- ・地域への貢献についてのビジョンを示してほしい。

⑥ 価格に関して

- ・自費ベッドを低価格で提供してもらえる福祉用具貸与事業所はありがたい。
- ・介護保険給付の対象となるレンタルの価格は事業所間で大きく違うと感じたことはない。
- ・お試し（例：手すり）を重要視する利用者はいる。

⑦ 全国展開の大規模事業者と地域内単独事業者の異なる点

A) 地域内単独事業者

- ・利用者への説明が丁寧である。
- ・福祉用具だけでなく、居宅やヘルパー等の併設の事業所があるため、福祉用具の担当者が不在でも電話の対応をしてくれる。
- ・引き上げの際に、家族と話をして引き上げてくれる（一方、全国展開の大規模事業者は無言で商品を持ち帰るところがある）。

B) 全国展開の大規模事業者

- ・連絡が見つからないこともあるが単価は安いと感じている。
- ・他地域への転勤があるため、ある福祉用具専門相談員に慣れてきたかなと思った頃に転勤してしまうことがある。
- ・組織が大きいと電話連絡のバックアップ体制がしっかりしているため、安心できる。

⑧ 迅速性について

- ・福祉用具の搬入の迅速性を求めるケースはある。利用者が急に退院等の緊急時に依頼する事業所の使い分けはある。
- ・緊急の場合でも、新規であれば福祉用具貸与事業所は通常対応する。どちらかというメンテナンスで緊急性があるときに迅速な対応をしてくれると福祉用具貸与事業所のイメージが良い。
- ・名刺に携帯番号が書いてある福祉用具専門相談員には連絡が取りやすい。
- ・納品を急いでいる利用者には迅速に対応する。

⑨ その他

- ・女性の一人暮らしの家に男性の福祉用具専門相談員がベッドを搬入することを不安に思う女性がいる。その場合は、女性の福祉用具専門相談員の事業所に依頼することがある。

(3) 介護支援専門員ヒアリングのまとめ

介護支援専門員へのヒアリングを通じて、以下のことが把握された。

- ・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。