

5. 福祉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

5-1. 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た。

(1) 福祉用具貸与事業所のサービス提供体制

1) 全般

- 自社の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、事業所属性によらず7割を超えている（図 3-1）。
- 営業体制として「納品のスピード」が最も多く8割以上の事業所で重視されている。また、「デモ対応」は約半数の事業所が重視している。次いで専門知識として「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（図 3-8）。

2) 法人規模等による比較

- 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（図 3-14）、「用具選定」をアピールポイントとする割合が高い（図 3-1）。
- 単独事業所では、地域における相場を考慮して価格を設定している割合が高いのに対し、法人の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設定している割合が高い（図 3-6）。
- 規模の大きい事業所では、介護支援専門員との連携において、「アセスメント」「用具の選定、提案、利用計画の作成」「福祉用具の適合調整、利用指導」についても重視している（図 3-9）。
- 一方、単独事業所のほうが、重視している割合が高いのは「搬入・設置・搬出の円滑実施」「利用者家族とのコミュニケーション」となっている（図 3-9）。
- また、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（図 3-39）、利用のねらいとして「レンタル資産購入資金の負担不用」「即応性の強化」「メンテナンス品質向上」と回答する割合が高かった（図 3-40）。
- 利用者ごとの担当者の固定の状況については、「1人の利用者に1人担当者を固定している」割合は法人規模による差はあまりなかったが、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当を設定する」という回答の割合は、法人規模が大きい方が高かった（図 3-73）。
- 福祉用具1人あたりの担当利用者数については、最大の担当利用者数、事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除して算出した1人あたり担当利用者数ともに、法人規模が大きいほど、担当利用者数が多かった（図 3-75）。
- なお、利用者ごとの担当者の固定の状況と、福祉用具専門相談員1人あたりの担当利

用者数の関係を見ると、最大の担当利用者数、最小の担当利用者数については担当の固定状況による大きな差は見られないが、事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除して算出した1人あたり担当利用者数については、「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、人数が多かった（図 3-74）。

- また、利用者ごとの担当者の固定状況別に自社のサービスの特徴を比較すると、「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かった（図 3-3）。アンケートの自由回答からも、「営業職、業務担当、モニタリング担当、納品担当配送員と役割分担を明確に設定しそれぞれの専門性を高める」「モニタリング専従の配置」といった回答が見られ、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（図 3-79）。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。

3) サービスの質と即応性

- 全体として「即応性」を重視している事業所が多いが、即応性を重視している事業所も、重視していない事業所も、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（図 3-11）。
- 事業所管理者による福祉用具サービス計画の確認状況別に比較した結果、管理者の関わり の深さと事業所のサービス戦略の間には関連は見られなかった（図 3-2）。

4) サービスの質向上に向けた課題

- 質の高いサービスを提供する上での課題としては、「書類作成の負担が大きい」が 78.4%、「計画書作成の負担が大きい」が 56.5%であった（図 3-83）。サービスの質確保のための取り組みや課題についての自由回答では、法人内に 1 事業所みの事業所では、「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。小規模事業所であっても質の高いサービス提供を行う事業所が評価される仕組みが必要」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（図 3-100）。

(2) 介護支援専門員による評価

1) 事業所の評価

- 介護支援専門員の視点から、福祉用具貸与事業所を評価した場合、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」であった。一方、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（図 3-16）。
- 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割程度であり、「搬入・設置・搬出」は差がないという回答が特に多かった。福祉用具専門相談員の個人差が大きいという回答は、「搬入・設置・搬出」「フォロー・モニタリング」以外は2～3割程度であった（図 3-17）。
- 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。福祉用具専門相談員の個人差が大きいという回答はいずれも2～3割程度で大きな差がなかった（図 3-18）。
- 以上の結果およびヒアリング結果より、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。

2) 福祉用具貸与事業所の選定にあたって重視する点

- 介護支援専門員が、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（図 3-19）。
- 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なってい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（図 3-23）。
- 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、全体としてはほぼ一致していた。ただし、「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」は、福祉用具専門相談員のほうが重視する割合が高く、「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」は介護支援専門員のほうが、重視している割合が高かった（図 3-22）。

3) 介護支援専門員の属性による比較

- 介護支援専門員の属性別に、福祉用具貸与事業所を選定する際に重視する項目を見ると、介護支援専門員としての経験年数ではほとんど差がみられなかった。また、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(図 3-24)。
- 介護支援専門員が医療・看護・リハ専門職等の資格を有する場合、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(図 3-21)。また、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(図 3-25)。
- 福祉用具貸与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、即応性のほか「デモ対応」「レンタル価格」などであった。即応性を重要な選定ポイントとして位置付けていない介護支援専門員のほうが重視する高いのは、「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(図 3-26)。
- ま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い。

5-2. サービスの質向上に向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た。

(1) 法人規模の小さい事業所における質の向上の工夫

- 法人の規模が大きい事業所では、法人内あるいは事業所内での人材育成の体制が整備されており、サービスの質向上に向けた取り組みを比較的实施しやすい環境にある。一方で、1事業所のみの場合には、こうした組織的な対応が難しい面がある。
- しかしながら、法人規模の小さい事業所であっても、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訓練まで一貫して支援することや、利用者の個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。
- 特に、介護支援専門員との連携の観点から、地域の中で密な連携を保つといった事業所の方針や特徴をアピールする方向も考えられる。

(2) 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

- 介護支援専門員を対象としたアンケート調査、ヒアリング調査結果より、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点について明らかにした。介護支援専門員においては、特定事業所集中減算を回避する意識もあり、利用者の状態、状況に即してそれに合致する特性を有する事業者を選定する意識がみられる。
- アンケート調査では、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、ヒアリング調査では、現場の状況としては、必ずしも品揃えの豊富さや納品の即応性ばかり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、それをきちんと説明できる説明力を期待していると言えるのではないかと。
- 福祉用具貸与事業所としては、そうした能力のある福祉用具専門相談員を体系的、継続的に育成することが求められる。
- 日常的な業務のレベルでは、繁忙な介護支援専門員の円滑な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ており、組織的に連携、連絡体制の維持が担保される事業所の評価が高くなると考えられる。

(3) モニタリング頻度、メンテナンスレベルの評価

- 上記の事業所評価の考え方を踏まえると、モニタリングは重要ではあるが、頻回のモニタリングを行ったとしても、パターン化した対応はあまり評価されない。
- モニタリングの頻度よりも、個々の利用者の状態、状況をきちんと把握し、それに対応したモニタリングが行われること、モニタリングの結果を迅速にわかりやすく共有されることが高く評価される。
- このように、利用者の状態等に応じて適切な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、レンタルから回収後の消毒、整備の状態に関して、事業所の差別化要素として意識する福祉用具貸与事業者もいる。しかし介護支援専門員側では、この点を意識した指摘はあまりされていない。
- 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。

(4) 担当利用者数

- 今回の福祉用具貸与事業所調査の平均をみると、福祉用具専門相談員 1 人当たりの利用者数は 100～150 人程度、平均で 147.5 人であった。
- 1 事業所だけの法人では、50 人～99 人が最も多く、複数事業所を有する法人では 100 人～200 人が多くなっている。福祉用具専門相談員 1 人あたりの利用者数別に、居宅介護線専門員との連携において重視する項目を比較すると、「アセスメント（利用者・環境の評価）」「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」「フォロー・モニタリング」「困難事例への対応力」等については、担当利用者数が多い事業所ほど回答割合が高く、福祉用具貸与サービスの業務プロセスを重視していると考えられる。
- 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やすい状況にあることが推察される。
- 担当利用者を固定せずプロセス単位で担当する仕組みとしている事業所は全体の 16.0 %であるが、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を高めることが可能となると考えられる。
- 福祉用具貸与サービスは、利用者の状態や環境に適合した福祉用具を選定してフィッティングし、用具が適切に利用され続けることを通して利用者の生活を支援するサービスであることから、たとえば直接的なケアの提供がサービスの中心となっている訪問介護や、ケアチームの中核となりマネジメントを通して利用者を支援するケアマネ

ジャー等、他の介護サービス類型とは業務の特性が異なっている。適正な担当利用者数規模について検討する際には、こうした福祉用具貸与サービスの業務特性を踏まえ、福祉用具専門相談員が提供する専門性と利用者・家族や関係機関との関わり方を整理し、事業所体制や上記のような業務分担の仕組みなども考慮して、いくつかのモデルを設定することが必要と考えられる。