

参 考 资 料

「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」

福祉用具貸与事業所調査票

■ 記入にあたってのご注意

- ・ この調査票は福祉用具貸与事業所の「管理者」の方がご記入下さい。
- ・ 社会保障審議会介護保険部会において、介護保険給付対象の各サービスの質の向上が議論されていることを踏まえ、この調査では、福祉用具貸与サービスの質向上を検討するために福祉用具貸与事業所が提供しているサービスの実態を把握することを目的としています。
- ・ 特に指定の無い限り、2015年9月30日時点の状況についてご回答下さい。
- ・ 特に指定の無い限り、選択肢の番号1つを選んで○印をお付け下さい。
- ・ () の箇所には、具体的に言葉や数字をご記入下さい。
- ・ 数字を記入する欄が0（ゼロ）の場合は「0」とご記入下さい。
- ・ ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒で 2015年10月31日(土)までにご返送下さい。

■ 調査に関するお問い合わせ先・返送先

一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局 担当：淡路、伊藤

〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15 三電舎ビル4階

T E L : 03-6721-5222 (平日 9:00~17:00)

F A X : 03-3434-3414

メール：jimukyoku@fukushiyogu.or.jp

1. 貴事業所について

※以下の問には、平成 27 年 9 月 30 日現在の状況についてお答えください。

(1) 貴事業所について

| | | | | | | | |
|--|---|------------------------|---|-----------------------|---------------------|------|------|
| 事業所の所在地 | () 都・道・府・県 | 一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員ですか | | 1. 会員である 2. 会員ではない | | | |
| 事業所の開設年 | 西暦()年 | | | | | | |
| 同一法人の持つ福祉用具貸与事業所数 | 1. 1 事業所(貴事業所のみ) 2. 2~10 事業所 3. 11 事業所以上 | | | | | | |
| 事業所に併設(同一敷地内または隣接地)している介護保険サービス(○はいくつでも) | 1. 病院・診療所・歯科診療所 2. 訪問看護事業所 3. 訪問介護事業所 4. 訪問リハビリテーション事業所 5. 通所リハビリテーション事業所 | | 6. 訪問入浴介護事業所 7. 通所介護事業所 8. 介護老人保健施設 9. 居宅介護支援事業所 10. その他() | | | | |
| 事業所に併設しているその他サービス(自由記述) | | | | | | | |
| 住宅改修の実施状況 | 1. 事業所内で提供 3. 他の事業者へ委託 | | 2. 同一法人が提供 4. 実施していない | | | | |
| 実質的な営業範囲 | 1. 所在地市町村内 2. 所在地の隣接市町村まで 3. 所在地の広域市町村圏程度 4. 所在都道府県全域 5. それ以上 | | | | | | |
| 事業所の職員体制 | | 常勤実人数 | 非常勤実人数 | 福祉用具専門相談員資格保有者数 | リハ専門職(PT・OT・ST)資格者数 | | |
| | 現場担当職(営業職) | 人 | 人 | 人 | 人 | | |
| | 事務専門職 | 人 | 人 | 人 | 人 | | |
| | その他 | 人 | 人 | 人 | 人 | | |
| 要介護度別利用者数 | 要支援1 | 要支援2 | 要介護1 | 要介護2 | 要介護3 | 要介護4 | 要介護5 |
| | 人 | 人 | 人 | 人 | 人 | 人 | 人 |
| | 合計 | 人 | | | | | |

(2) 福祉用具貸与の実績について (※数え方を説明)

| | | 合計 | うちレンタル卸 | | 合計 | うちレンタル卸 |
|----------------------------|---------------|------|---------|-------------|----|---------|
| 平成 27 年 9 月の請求実績件数(保有形態別に) | 車いす | 件 | 件 | スロープ | 件 | 件 |
| | 車いす付属品※ | 件 | 件 | 歩行器 | 件 | 件 |
| | 特殊寝台 | 件 | 件 | 歩行補助つえ | 件 | 件 |
| | 特殊寝台付属品※ | 件 | 件 | 認知症老人徘徊感知機器 | 件 | 件 |
| | 床ずれ防止用具 | 件 | 件 | 移動用リフト | 件 | 件 |
| | 体位変換器 | 件 | 件 | 自動排泄処理装置 | 件 | 件 |
| | 手すり※ | 件 | 件 | | | |
| 「レンタル卸」ご利用について | 利用しているレンタル卸の数 | ()社 | | | | |

| | | | |
|-------|-------------------------|---|--|
| での考え方 | レンタル卸を利用するねらい | 1. レンタル資産購入資金の負担不用 3. 人件費削減 6. その他() | 2. 品揃え補強 4. 即応性の強化 5. メンテナンス品質向上 |
| | レンタル卸事業者を選定する際の基準【複数回答】 | 1. 価格 2. 品揃え 3. 消毒設備の充実 | 4. 即応性(対応の迅速さ) 5. メンテナンス技術 6. 試用期間への対応 |

2. 提供しているサービスの実態について

※特に指定のない限りは、該当するものを**1つだけ**選んでください。

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
| (1) 利用者やケアマネジャー等に対する日常的な福祉用具の情報提供としてどの様なことを行っていますか。(〇はいくつでも) | 1. 電話問い合わせへの対応 2. 来店相談への対応 3. パンフレットなどの定期的な配布 4. カタログの定期的な配布 | | 5. ニュースレターなどの発行、送信 6. ホームページを開設し情報発信 7. その他() 8. 特に行っていない |
| (2) どのような方法でアセスメントを実施していますか。 | 訪問 | 全体の()% | ※およその割合をお答えください。 ※ここでいうアセスメントとは、福祉用具専門相談員が利用者の状態や置かれている介護環境を客観的に評価することを指し、ケアマネジャーの行うアセスメントとは区別します。 |
| | 電話 | 全体の()% | |
| | その他 | 全体の()% | |
| (3) アセスメントから用具選定までのプロセスにおいて、どのような体制で実施していますか。およその割合をお答えください。 | 担当者のみで実施 | | ()割程度 |
| | 他の従業員が担当者の相談相手となる | | ()割程度 |
| | 担当者的上司、管理者等が相談相手となる | | ()割程度 |
| | 事業所外の専門職(医師、PT、OT等)が相談相手となる | | ()割程度 |
| | その他() | | ()割程度 |
| (4) 福祉用具サービス計画の作成についてお答えください。 | 4-1 貴事業所では、福祉用具サービス計画をどのように取り扱っていますか | 事業所管理者が、計画の内容を把握していますか | 1. 必ず把握している 2. 把握することもある⇒()割程度 3. 把握していない |
| | | ケアマネジャーに提出していますか | 1. 必ず提出している 2. 提出することもある ⇒()割程度 3. 提出していない |
| | | どのように活用していますか | 1. 利用者、家族への説明 2. ケアマネジャーとの連携 3. 他のサービス事業者との連携 4. 事業所内での人材育成(教材として) 5. その他 6. 特に活用していない 1~5の場合、具体的に: |
| | 4-2 評価の期間をどのように設定していますか | | 1 () か月程度 2. 随時 |
| | 4-3 福祉用具サービス計画の作成のためにどのような取り組みをしていますか。 | | 1. 管理者が個別に指導 2. 研修会の受講 3. 事業所内の勉強会 4. 事業所がテキスト購入、配布 5. 福祉用具サービス計画の発表会 6. その他() |

| | | | | |
|---|-------------|--------|-------------|--------|
| (5) 契約前に試用期間(料金を請求しないお試し期間)を設けている機種に○をつけてください。 | | 試用可能に○ | | 試用可能に○ |
| | 車いす(付属品含む) | | 歩行器 | |
| | 特殊寝台(付属品含む) | | 歩行補助つえ | |
| | 床ずれ防止用具 | | 認知症老人徘徊感知機器 | |
| | 体位変換器 | | 移動用リフト | |
| | 手すり | | 自動排泄処理装置 | |
| | スロープ | | | |

| | | | | |
|--------------------------------------|---------|----------|-------------|----------|
| (6) 通常のケースで、選定に際して複数の商品候補を持参しますか。 | | 複数持参 | | 複数持参 |
| | 車いす | する ・ しない | スロープ | する ・ しない |
| | 車いす付属品 | する ・ しない | 歩行器 | する ・ しない |
| | 特殊寝台 | する ・ しない | 歩行補助つえ | する ・ しない |
| | 特殊寝台付属品 | する ・ しない | 認知症老人徘徊感知機器 | する ・ しない |
| | 床ずれ防止用具 | する ・ しない | 移動用リフト | する ・ しない |
| | 体位変換器 | する ・ しない | 自動排泄処理装置 | する ・ しない |
| | 手すり | する ・ しない | | |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|
| (7) 納品時の適合調整について、右のような仕組みがありますか。 | 1. 適合調整の知識・技術を有する福祉用具専門相談員が対応している。 2. 適合確認のマニュアル、チェックリストなどがある。 3. 事業所内(管理者、先輩職員、チームなど)のアドバイス体制がある。 4. 他の職種(外部も含む)も含めた専門職のチームから助言を得る仕組みがある。 5. 特にな 6. その他() | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|-------------------|---------------|--|--|
| (8) 通常のケースにおけるモニタリングの実施状況についてお答えください。 | 納品後 10 日以内のモニタリング | 実施者 【複数回答】 | 1. 納品時の担当者 2. モニタリング専用の担当者(納品時は別) 3. 担当チームの他メンバー 4. レンタル卸事業者 5. その他() | |
| | | 実施方法 | 訪問()% 電話()% その他()% ※およその割合をお答えください。 | |
| | 通常のモニタリング | 実施頻度 | 1. 1 か月以内 2. 3 か月以内 3. 6 か月以内 4. その他() | |
| | | 実施者 【複数回答】 | 1. 納品時の担当者 2. モニタリング専用の担当者(納品時は別) 3. 担当チームの他メンバー 4. レンタル卸事業者 5. その他() | |
| | | 実施方法 | 訪問()% 電話()% その他()% ※およその割合をお答えください。 | |

3. 事業所としてのサービスの特徴について

※特に指定のない限りは、該当するものを1つだけ選んでください。

| | | | | |
|---|--|--|---|-----------------------------|
| (1) 貴社におけるレンタル価格は、地域の標準的な価格に比べてどのように設定されていますか。 | 車いす | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 | スロープ | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 |
| | 車いす付 属品 | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 | 歩行器 | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 |
| | 特殊寝台 | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 | 歩行補助つえ | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 |
| | 特殊寝台 付属品 | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 | 認知症老人徘徊感知機器 | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 |
| | 床ずれ防 止用具 | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 | 移動用リフト | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 |
| | 体位変換 器 | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 | 自動排泄処理装置 | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 |
| | 手すり | 1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明 | | |
| (2) 価格設定の方針 | 1. 地域における相場を考慮して設定している 2. サービス提供コストを考慮して設定している 3. その他の要素を考慮している() | | | |
| (3) 届出上の営業時間 | 時 分 ~ 時 分 (24 時間表記で記入して下さい) | (4)休業日 【複数回答】 | 1. なし 4. お盆 2. 特定の曜日() 5. 年末年始 3. 祝日 6. その他 | |
| (4)対応のルール | 1. 即日対応を原則としている 2. 翌営業日までの対応を原則としている 3. それ以外() 4. 特にルールはない | | | |
| (5) 営業時間外や休業日の受付の仕組み | 受付 | | 対応 | |
| | 平日 営業時間外 | 1. (携帯、電話転送等により)24時間、受付している 2. (携帯、電話転送等により【 】時までは 受付けている 3・留守番電話で受け付けている。 4. 連絡を受ける仕組みはない | 1. 原則、即日対応 2. 必要に応じて間に対応 3. 翌営業時間に対応 4. その他() 5. 対応していない | |
| | 土曜日 | 1. (携帯、電話転送等により)24時間、受付している 2. (携帯、電話転送等により【 】時までは 受付けている 3・留守番電話で受け付けている。 4. 連絡を受ける仕組みはない | 1. 原則、即日対応 2. 必要に応じて即日対応 3. 翌営業時間に対応 4. その他() 5. 対応していない | |
| | 日曜・祝日 | 1. (携帯、電話転送等により)24時間、受付している 2. (携帯、電話転送等により【 】時までは 受付けている 3・留守番電話で受け付けている。 4. 連絡を受ける仕組みはない | 1. 原則、即日対応 2. 必要に応じて即日対応 3. 翌営業時間に対応 4. その他() 5. 対応していない | |
| (6)営業時間外や休業日の対応の実態 | 連絡を受けている件数 | | 実際に訪問等の対応を行っている件数 | |
| | 平日の営業 時間外 | 1 か月に()件程度 | 1 か月に()件程度 | |
| | 休業日 | 1 か月に()件程度 | 1 か月に()件程度 | |

| | | | |
|--|--|---|----------------------------|
| <p>(7) 利用者ごとに担当者を固定していますか。</p> | <p>1. 1人の利用者に1人担当者を固定している 2. 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 (具体的に:) 3. その他の分担方法(具体的に:)</p> | | |
| <p>(8) 福祉用具専門相談員1人あたりの最大担当利用者数</p> | <p>人</p> | <p>最小の担当利用者数</p> | <p>人</p> |
| <p>(9) 貴社のサービスの特徴(特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど)について、近いものを選んでください(○は3つまで)。また、その内容を具体的に記入してください。</p> | <p>1. 価格 2. 用具選定 3. フィッティング技術 4. モニタリング頻度 5. 品揃え 6. 即応性(迅速な対応) 7. 365日対応 8. 生活全般の支援 9. その他 ()</p> | | <p>サービス提供の方針や考え方(具体的に)</p> |
| <p>(10) 上記の特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていることはどのようなことですか。</p> | | | |
| <p>(11) 貴事業所のサービスについて、何らかの外部認証(シルバーサービス振興会のサービス認証など)を取得していますか。</p> | <p>1. 取得している 2. 取得していない</p> | <p>認証機関名 () 認証の名称、内容 ()</p> | |
| <p>(12) 貴事業所ではどのような方法で人材の育成を行っていますか。 (○はいくつでも)</p> | <p>1.業務マニュアルを整備している 2.事業所内または法人の本部等に指導担当者を配置している 3. 1対1の指導担当者を配置している 4.事業所・法人内での研修を受講させている 5.事業所内で勉強会を開催している 6.事例検討会を開催している。 7.管理者による同行指導をしている 8.外部の研修を受講させている 9.資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けさせている 10 定期的に管理者や上司に相談できる機会を確保している 11.本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている 12 その他() 13. 特に何も行っていない</p> | | |
| <p>(13) 貴事業所ではどのような方法で業務を通じた指導を行っていますか。 (○はいくつでも)</p> | <p>1.業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言している 2.利用者宅訪問時に先輩職員が同行している 3. チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている 4. 利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している 5.その他() 6.特に何も行っていない</p> | | |
| <p>(14) 貴事業所では、質の高いサービスを提供する上で、どのような課題がありますか。(○はいくつでも)</p> | <p>1 書類作成業務の負担が大きい 2. 計画書作成の負担が大きい 3. サービス担当者会議出席の負担が大きい 4. 時間外や休日の対応の負担が大きい 5.人材の確保・育成が困難) 6.その他()</p> | | |

4. サービス提供の体制について

(1) 設備について

| 設備の保有状況 | あてはまるものを選んでください。(複数回答) | 左の質問で「1」を選んだ場合、下記にお答えください。 | 備考:(自社で保有・開発する/しない理由、設備の特徴、消毒の内容などを記入して下さい。) |
|------------------------------|---|---|--|
| 点検・修理の設備 | 1. 自社で保有・実施あり 2. 外部サービスを利用 | 保有形態はどれですか 1. 複数事業所で共有 2. 事業所専用の設備 点検・修理の専従者数 ()人 | |
| 消毒の設備 | 1. 自社で保有・実施あり 2. 外部サービスを利用 | 保有形態はどれですか 1. 複数事業所で共有 2. 事業所専用の設備 点検・修理・消毒の専従者数 ()人 シルバーサービス振興会の消毒工程管理認定を得ていますか 1. 認定あり 2. 認定なし | |
| 用具の在庫管理システム | 1. 自社で独自システム開発 2. 市販システムを購入 3. 外部サービスを利用 4. なし | システム運用・管理の専従者を置いていますか 1. 置いていない 2. <u>置いている</u> ↳システム運営専従者数 ()人 | |
| 事務システム(業務管理・勤怠管理、スケジュール調整など) | 1. 自社で独自システム開発 2. 在庫管理と一体のシステムを使用 3. 市販システムを購入 4. 外部サービスを利用 5. なし | システム運用・管理の専従者を置いていますか 1. 置いていない 2. <u>置いている</u> ↳システム運営専従者数 ()人 | |
| 配送車両 | 1. 自社で保有・実施 2. 外部サービスを利用 | 保有形態はどれですか 1. 複数事業所で共有 2. <u>事業所専用の車両</u> ↳事業所で保有している台数 ()台 | |
| ショールーム | 1. 自社で保有・実施 2. 外部サービスを利用 | 保有形態はどれですか 1. 複数事業所で共有 2. <u>事業所専用の設備</u> ↳店舗の専従者数 ()人 | |

(2) サービス連携について

| | | | |
|---|-------|---|-------|
| 1)9月分の請求実績がある居宅介護支援事業所は何カ所ですか。 | ()カ所 | 2)最も利用者数の多い居宅介護支援事業所の利用者数は、貴事業所の利用者全体の何パーセント程度を占めていますか。9月の実績でお答えください | 約()% |
| 3)居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者としてどのような点が重要と考えていますか。(〇は5つまで) | 営業体制 | 1. 営業担当の訪問回数 2. 納品(対応)のスピード 3. 品質(消毒・補修) 4. 取扱商品の豊富さ 5. デモ対応 6. レンタル価格 7. 土・祝日の対応 8. 緊急時(日曜・深夜)対応 9. カタログなど福祉用具に関する資料の充実 10. 住宅改修の対応 | |

| | | | |
|---|--------|--|--|
| | 業務遂行能力 | 11. 福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応 12. アセスメント(利用者・環境の評価) 13. 用具の選定、提案、利用計画の作成内容 14. 福祉用具の適合調整・利用指導 15. 搬入・設置・搬出の円滑実施 16. フォロー・モニタリング 17. 利用者・家族とのコミュニケーション 18. 困難事例への対応力 19. サービス担当者会議での発言・提案 20. ケアマネジャーとの連携 | |
| | 専門知識 | 21. 介護保険サービスの知識 22. 福祉用具、新製品の知識 23. 高齢者の日常生活の知識 24. 介護技術、リハビリテーションに関する知識 25. 住環境と住宅改修に関する知識 26. 認知症に関する知識 27. 高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識 | |
| | その他 | 28. 会社の規模(ネットワーク) 29. 他のケアマネジャーの評判 30. 特定福祉用具販売の割引率 31. その他(自由記述) () | |
| 4) 貴事業所では福祉用具サービスの提供について病院や介護保険施設との継続的な関わりがありますか。 | | 1. 病院・医療機関と関わりがある ⇒ ()カ所 2. 介護保険施設と関わりがある ⇒ ()カ所 3. 関わりがない | |
| 5) 貴事業所では、病院や介護保険施設とどのように連携していますか | 連携する職種 | 1. リハ専門職(PT、OT、ST 等) 2. 看護師 3. MSW(病院の場合) 4. 介護支援専門員(施設の場合) | 5. 生活相談員(施設の場合) 6. その他 () 7. 連携していない |
| | 連携の内容 | 1. 退院・退所前訪問への同行 2. 退院・退所時カンファレンスへの参加 3. 退院・退所後の居宅訪問への同行 4. 退院・退所後のモニタリング・フィードバック | 5. その他 () 6. 連携していない |
| 6) 病院や介護保険施設との継続的な関わりがある場合、それは福祉用具貸与事業所のサービスとしてどのようなメリットがありますか。 | | 1. 福祉用具貸与サービスを利用していた利用者の状態をフォローできる 2. 退院、退所後に福祉用具を利用する可能性のある要介護者の状態をフォローできる 3. 病院、施設での福祉用具利用状況をふまえた福祉用具サービスの提案ができる 4. 病院、施設の医療専門職とのネットワークが形成できる 5. その他() 6. ない、わからない | |
| 7) 病院や介護保険施設と継続的な関わりがある場合、退院・退所前のカンファレンスに出席することはありますか。 | | 1. 毎月いずれかの施設で出席の機会がある。 2. 毎月ではないが継続的に出席の機会がある 3. まれに出席の機会がある 4. 出席の機会はない | |
| 8) 福祉用具の選定、適合調整についてリハ専門職と連携する機会がありますか | | 1. 個別ケースについて協議する機会が定期的にある 2. ケースによって協議する機会をつくることがある。 3. ケース対応ではないが技術の研修、指導を受ける機会がある 4. リハ専門職と連携する機会はない | |

貴事業所におけるサービスの質確保のための取り組みや課題について、ご自由にご記入ください

質問は以上です。ご協力いただきありがとうございました。

居宅介護支援事業所調査票

■記入にあたってのご注意

- ・ この調査票は貴事業所の管理者の方がご記入下さい。
- ・ 社会保障審議会介護保険部会において、介護保険給付対象の各サービスの質の向上が議論されていることを踏まえ、この調査では、福祉用具貸与サービスの質向上を検討するために福祉用具貸与事業所が提供しているサービスの実態を把握することを目的としています。
- ・ 特に指定の無い限り、**2015年9月30日時点**の状況についてご回答下さい。
- ・ 特に指定の無い限り、選択肢の番号1つを選んで○印をお付け下さい。
- ・ () の箇所には、具体的に言葉や数字をご記入下さい。
- ・ 数字を記入する欄が0（ゼロ）の場合は「0」とご記入下さい。
- ・ ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒で、**2015年10月31日（土）まで**にご返送下さい。

■調査に関するお問い合わせ先・返送先

一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局 担当：淡路、伊藤

〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15 三電舎ビル4階

TEL：03-6721-5222（平日 9：00～17：00）

FAX：03-3434-3414

メール：jimukyoku@fukushiyogu.or.jp

事業所の基本情報について

| | | | | |
|-----------------------------|--|------------------------|------------------------------|-----------|
| 事業所の所在地 | () 都・道・府・県 | 事業所の 開設年 | 西暦 () 年 | |
| 特定事業所加算 | 1. 特定事業所加算Ⅰを算定 3. 特定事業所加算Ⅲを算定 | | 2. 特定事業所加算Ⅱを算定 4. 算定していない | |
| 給付管理を行っている 実利用者数 | 居宅介護支援 | 人 | 介護予防支 援 | 人 |
| 事業所に併設している サービス（○はいくつでも） | 1. 病院・診療所・歯科診療所 2. 訪問介護（介護予防含む） 3. 訪問看護（介護予防含む） 4. 訪問リハビリテーション（介護予防含む） 5. 通所介護（介護予防含む） 6. 通所リハビリテーション（介護予防含む） 7. 福祉用具貸与・販売（介護予防含む） 8. 認知症対応型通所介護（介護予防含む） 9. 地域包括支援センター 10. 介護老人福祉施設（地域密着型を含む） 11. 介護老人保健施設 12. 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）（介護予防含む） 13. その他 () | | | |
| 事業所の職員体制 | | 常勤実人数 (うち主任介護支援専門員) | 非常勤 実人数 | 常勤 換算数 |
| | ケアマネジャー | 人 () 人 | 人 | 人 |
| | 事務職員・その他 | 人 () 人 | 人 | 人 |

1. あなた自身のことについて

| | | | | |
|---------------------------------------|--|---|--|--|
| (1) 介護支援専門員としての業務経験年数 | 年 | (2) 現在の担当利用者数 | 人 | |
| (3) 現在、「介護支援専門員」のほかに保有している資格（○はいくつでも） | 1. 医師 5. 助産師 9. 作業療法士 13. 義肢装具士 17. 精神保健福祉士 20. 福祉用具専門相談員 | 2. 歯科医師 6. 看護師 10. 社会福祉士 14. 歯科衛生士 18. ホームヘルパー-1級 21. その他（ | 3. 薬剤師 7. 准看護師 11. 介護福祉士 15. 言語聴覚士 19. ホームヘルパー-2級) | 4. 保健師 8. 理学療法士 12. 視能訓練士 16. 栄養士 |
| (4) 主任介護支援専門員資格の有無 | 1. あり | 2. なし | | |

2. 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価について

| | | |
|---|------------------------|-----------|
| <p>(1) あなたは、日ごろ関わりのある福祉用具貸与事業所のサービス内容について、事業所間での差があると感じておられますか。以下の選択肢の中からそれぞれもっとも近い番号に○をつけてください。</p> <p>1. 事業所間で大きな差がある 2. 事業所間でやや差がある 3. 事業所間でほとんど差はない 4. 事業所の差はなく福祉用具専門相談員個人の差が大きい 5. 把握していない、わからない</p> | 営業体制 | |
| | 営業担当の訪問回数 | 1 2 3 4 5 |
| | 納品（対応）のスピード | 1 2 3 4 5 |
| | 品質（消毒・補修） | 1 2 3 4 5 |
| | 取扱商品の豊富さ | 1 2 3 4 5 |
| | デモ対応 | 1 2 3 4 5 |
| | レンタル価格 | 1 2 3 4 5 |
| | 土・祝日の対応 | 1 2 3 4 5 |
| | 緊急時（日曜・深夜）の対応 | 1 2 3 4 5 |
| | カタログなど福祉用具に関する資料の充実 | 1 2 3 4 5 |
| | 住宅改修の対応 | 1 2 3 4 5 |
| | 業務遂行能力 | |
| | 福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応 | 1 2 3 4 5 |
| | アセスメント（利用者・環境の評価） | 1 2 3 4 5 |
| | 用具の選定、提案、利用計画の作成内容 | 1 2 3 4 5 |
| | 福祉用具の適合調整・利用指導 | 1 2 3 4 5 |
| | 搬入・設置・搬出の円滑実施 | 1 2 3 4 5 |
| | フォロー・モニタリング | 1 2 3 4 5 |
| | 利用者・家族とのコミュニケーション | 1 2 3 4 5 |
| | 困難事例への対応力 | 1 2 3 4 5 |
| | サービス担当者会議での発言・提案 | 1 2 3 4 5 |
| | ケアマネジャーとの連携 | 1 2 3 4 5 |
| | 専門知識 | |
| | 介護保険サービスに関する知識 | 1 2 3 4 5 |
| | 福祉用具、新製品に関する知識 | 1 2 3 4 5 |
| 高齢者の日常生活についての知識 | 1 2 3 4 5 | |
| 介護技術、リハビリテーションに関する知識 | 1 2 3 4 5 | |
| 住環境と住宅改修に関する知識 | 1 2 3 4 5 | |
| 認知症に関する知識 | 1 2 3 4 5 | |
| 高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識 | 1 2 3 4 5 | |

3. 福祉用具貸与事業所との関わりについて

| | | | |
|--|---|---|-----|
| (1) あなたの通常の業務において関わりのある福祉用具貸与事業所および福祉用具専門相談員についてお答えください。 | 日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数 | 約 | 事業所 |
| | 福祉用具専門相談員の数 | 約 | 人 |
| | うち、新しい福祉用具に関する情報や利用者に適した福祉用具の選定について相談できる事業所数 | 約 | 事業所 |
| | 相談できる福祉用具専門相談員の数 | 約 | 人 |
| (2) 通常業務では福祉用具専門相談員とどのような連携をしていますか。(〇はいくつでも) | 1. 新製品等の情報提供を受けている 2. 福祉用具貸与事業所等が主催する勉強会に参加している 3. 福祉用具の導入の必要性について相談する 4. 福祉用具を導入したい利用者について、適切な用具について意見を求める 5. 導入したい福祉用具をあらかじめ選定した上で、調達を依頼する 6. 福祉用具の導入を検討する際、一緒に利用者宅を訪問する 7. その他 () | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| (3) 利用者の自立支援の実現という観点から、福祉用具貸与業者の選定のポイントは何ですか？重視している選定ポイントを以下の選択項目から選んで、その番号を回答欄に記入して下さい（記入は5つまで）。また、選んだ項目に優先順位をつけて下さい。 | | | | | |
| 重視する項目の番号を記入 | | | | | |
| 記入項目の優先順位を記入 | 位 | 位 | 位 | 位 | 位 |

【選択項目】

| 営業体制 | 業務遂行能力 | 専門知識 | その他 |
|------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| 1. 営業担当の訪問回数 | 11. 福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応 | 21. 介護保険サービスの知識 | 28. 会社の規模（ネットワーク） |
| 2. 納品（対応）のスピード | 12. アセスメント（利用者・環境の評価） | 22. 福祉用具、新製品の知識 | 29. 他のケアマネジャーの評判 |
| 3. 品質（消毒・補修） | 13. 用具の選定、提案、利用計画の作成内容 | 23. 高齢者の日常生活の知識 | 30. 特定福祉用具販売の割引率 |
| 4. 取扱商品の豊富さ | 14. 福祉用具の適合調整・利用指導 | 24. 介護技術、リハビリテーションに関する知識 | 31. その他(自由記述) |
| 5. デモ対応 | 15. 搬入・設置・搬出の円滑実施 | 25. 住環境と住宅改修に関する知識 | |
| 6. レンタル価格 | 16. フォロー・モニタリング | 26. 認知症に関する知識 | |
| 7. 土・祝日の対応 | 17. 利用者・家族とのコミュニケーション | 27. 高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識 | |
| 8. 緊急時（日曜・深夜）対応 | 18. 困難事例への対応力 | | |
| 9. カタログなど福祉用具に関する資料の充実 | 19. サービス担当者会議での発言・提案 | | |
| 10. 住宅改修の対応 | 20. ケアマネジャーとの連携 | | |

| (4) 9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者数は何社ですか。 | 回答 | | | |
|---|------------------------------|--------|-------------------------|-------------------------|
| | 社 | | | |
| ① 差し支えなければ、事業所名、事業所番号もお教えてください。取引件数の多い順に上位5社までご記入下さい。 ② 上位5社の利用者数の割合(利用者数全体を100%とした場合の各社の割合)をご記入下さい。 ③ また、それぞれの事業所を利用する主な理由の番号を下記の選択項目から選んで記入して下さい。(各社3つまで) | ①事業所名 (取引件数の多い順に上位5社まで記入) | 事業者番号※ | ②利用者数の割合(各社の利用者数の割合を記入) | ③選定理由(各社を利用する理由を下表から選択) |
| | 1. | | % | |
| | 2. | | % | |
| | 3. | | % | |
| | 4. | | % | |
| 5. | | % | | |

※事業所番号は指定福祉用具貸与事業所の番号を記入して下さい。

【選択項目】

| 営業体制 | 業務遂行能力 | 専門知識 | その他 |
|------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| 1. 営業担当の訪問回数 | 11. 福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応 | 21. 介護保険サービスの知識 | 28. 会社の規模(ネットワーク) |
| 2. 納品(対応)のスピード | 12. アセスメント(利用者・環境の評価) | 22. 福祉用具、新製品の知識 | 29. 他のケアマネジャーの評判 |
| 3. 品質(消毒・補修) | 13. 用具の選定、提案、利用計画の作成内容 | 23. 高齢者の日常生活の知識 | 30. 特定福祉用具販売の割引率 |
| 4. 取扱商品の豊富さ | 14. 福祉用具の適合調整・利用指導 | 24. 介護技術、リハビリテーションに関する知識 | 31. その他(自由記述) |
| 5. デモ対応 | 15. 搬入・設置・搬出の円滑実施 | 25. 住環境と住宅改修に関する知識 | |
| 6. レンタル価格 | 16. フォロー・モニタリング | 26. 認知症に関する知識 | |
| 7. 土・祝日の対応 | 17. 利用者・家族とのコミュニケーション | 27. 高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識 | |
| 8. 緊急時(日曜・深夜)対応 | 18. 困難事例への対応力 | | |
| 9. カタログなど福祉用具に関する資料の充実 | 19. サービス担当者会議での発言・提案 | | |
| 10. 住宅改修の対応 | 20. ケアマネジャーとの連携 | | |

4. 福祉用具サービスの今後の方向性について

| | |
|---|---|
| (1) 優れている福祉用具貸与事業者の特色はどのようなことですか。 | |
| (2) 福祉用具貸与事業者のサービス向上の方向性としてどのような方向性を望みますか。最もあてはまるものを1つ選んで下さい。 | 1. 事業所間のサービスレベルの差をなくす。(レベルの低い事業所の底上げ) 2. 事業所ごとにサービスの特徴を明確にする。(各事業所の得意分野を伸ばす) 3. 全体としてサービスの効率を高める。(レンタル価格の水準を下げる) 4. 全体としてサービスの専門性を高める。 5. その他 () |
| (3) 上記の回答の趣旨について補足するご意見がありましたら自由にお書きください。 | |

以上で調査は終了です。お忙しいところご協力ありがとうございました。

平成 27 年度 老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）

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

一般社団法人 日本福祉用具供給協会

はじめに

本調査は、平成27年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)の補助を得て、一般社団法人日本福祉用具供給協会が実施したものです。

現在、福祉用具貸与事業所が提供するサービスの内容は、介護保険制度で給付すべきサービスとして一定の規定がなされていますが、事業所の運営形態に関しては、福祉用具レンタル卸の活用の仕方など、提供する福祉用具の調達方法による多様性がみられます。また、従業者数で見た事業所の規模に関しても、数名で運営する小規模事業所から100名以上のスタッフで組織的に運営される大規模事業所まで大きな幅があります。

福祉用具貸与事業所のこうした運営形態、組織規模の違いは、それぞれが提供するサービスの違いとなって現れており、このような差異は福祉用具貸与事業所の特徴あるいは個性として捉えられている面もあります。

その一方で、介護保険サービス全体の質の確保が求められている中では、これらサービスの在り方を含めた福祉用具貸与サービス全体の質の確保について、体系的な検討を行う必要があります。

こうした問題意識に基づき、本調査では、福祉用具貸与事業所が提供するサービスの質についての考え方の整理を行い、さらには全国の福祉用具貸与事業所が提供しているサービスの実態を、運営体制、人員配置体制との関連から把握するため福祉用具貸与事業所と居宅介護支援事業所の両面からの実態調査を行いました。その調査結果から、福祉用具貸与事業所と介護支援専門員が福祉用具サービスに関して重視する項目はほぼ一致しており、「迅速なサービス提供を行う即応性」や「介護支援専門員との連携」を重視する事業所が多く、また介護支援専門員は、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福祉用具貸与事業所を選定するということが明らかになりました。本調査では、これらを整理するとともに、サービス体制の課題を抽出しました。

以上の結果をまとめた本報告書が、サービス提供体制に関する問題意識の共有を促し、今後の資料として活用されることを期待するものです。

最後に、本調査の企画及び実施にご指導賜りました検討委員の皆様ならびに、アンケートやヒアリング調査にご協力を頂きました介護支援専門員や福祉用具貸与事業所の皆様に心から御礼申し上げます。

平成28年3月

一般社団法人 日本福祉用具供給協会

目 次

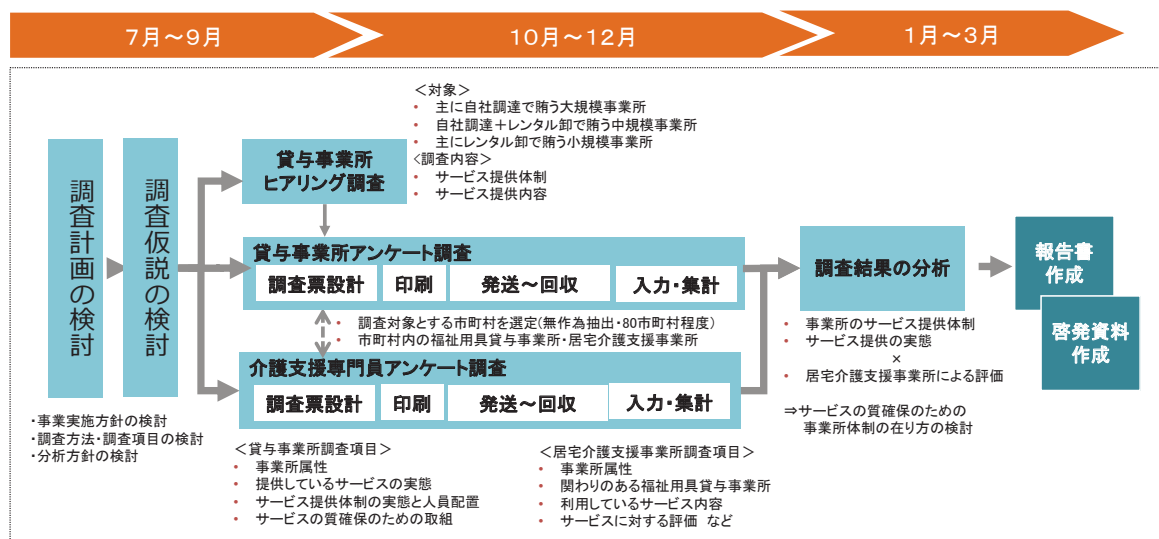
| | |
|----------------------------------|----|
| 1 調査の進め方 | 1 |
| 2 アンケート調査について | 2 |
| 3 ヒアリング調査について | 16 |
| 4 福祉社用具貸与事業所のサービス提供体制のあり方についての検討 | 17 |

1 調査の進め方

「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」は以下のとおりに実施しました。

この概要版では、福祉用具貸与事業所および介護支援専門員を対象とするアンケート調査、ヒアリング調査の結果を中心にをご紹介します。

(調査研究事業の全体については、日本福祉用具供給協会ホームページをご覧ください)



2 アンケート調査について

アンケート調査の概要は以下のとおりです。福祉用具貸与事業所の管理者、福祉用具専門相談員のほか、ケアマネジャーの皆さんにもご協力いただき、多くの方から回答を得ることができました。

(1) 調査対象

| | |
|-----------|---------------------|
| 福祉用具貸与事業所 | 全国の福祉用具貸与事業所 2000 件 |
| 居宅介護支援事業所 | 全国の居宅介護支援事業所 4500 件 |

(2) 調査方法

自記式調査票の郵送配布・回収

(3) 調査時期

2015 年 10 月

(4) 回収状況

| | 発送数 | 有効回答数 | 有効回答率 |
|-----------|------|-------|-------|
| 福祉用具貸与事業所 | 2000 | 985 | 49.3% |
| 居宅介護支援事業所 | 4500 | 1899 | 42.2% |

(5) 主な調査結果

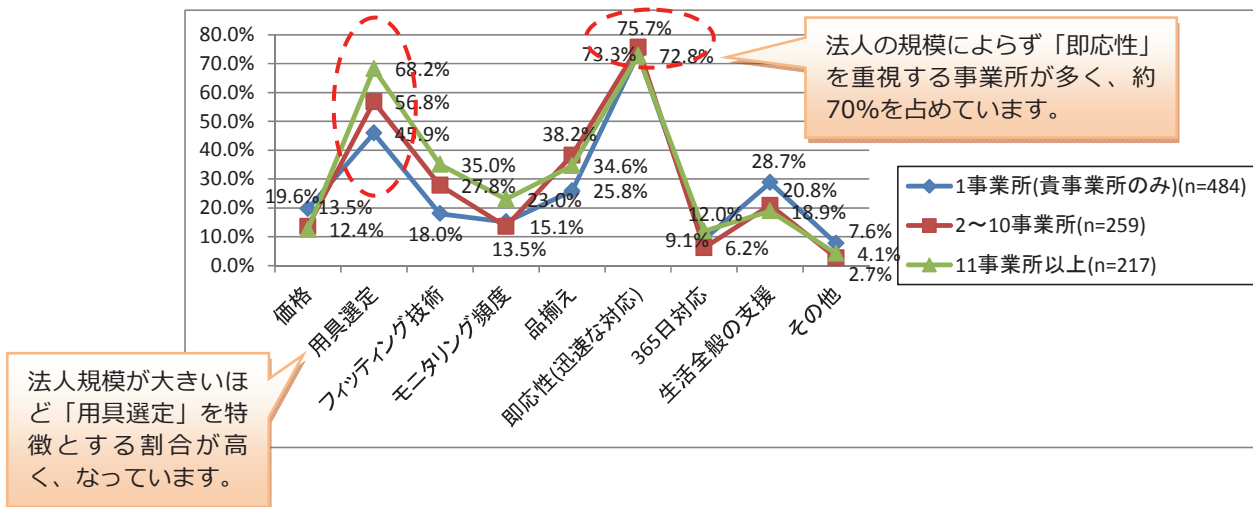
主な調査結果を以下にご紹介します。

I 福祉社用具貸与事業所の状況

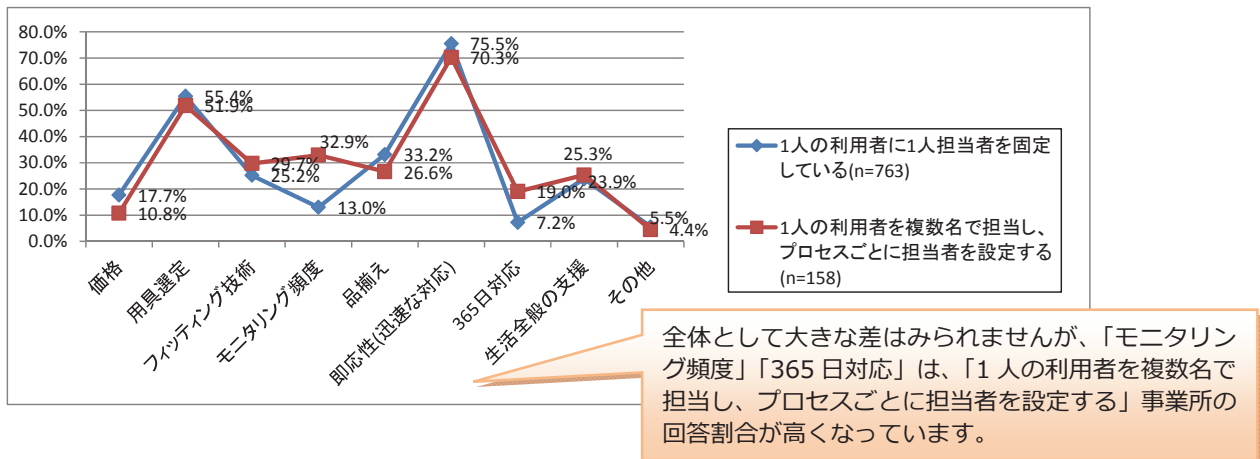
1) サービスの方針

- ① 自社のサービスの特徴(特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど)

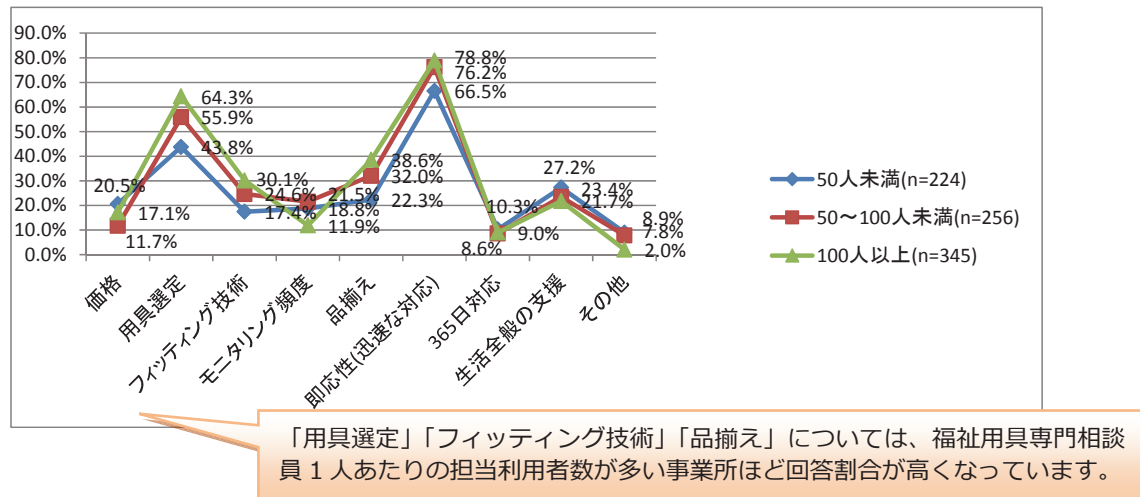
図表 1 自社のサービスの特徴 (法人の事業所数別)



図表 2 自社のサービスの特徴 (利用者ごとの担当者の固定状況別)

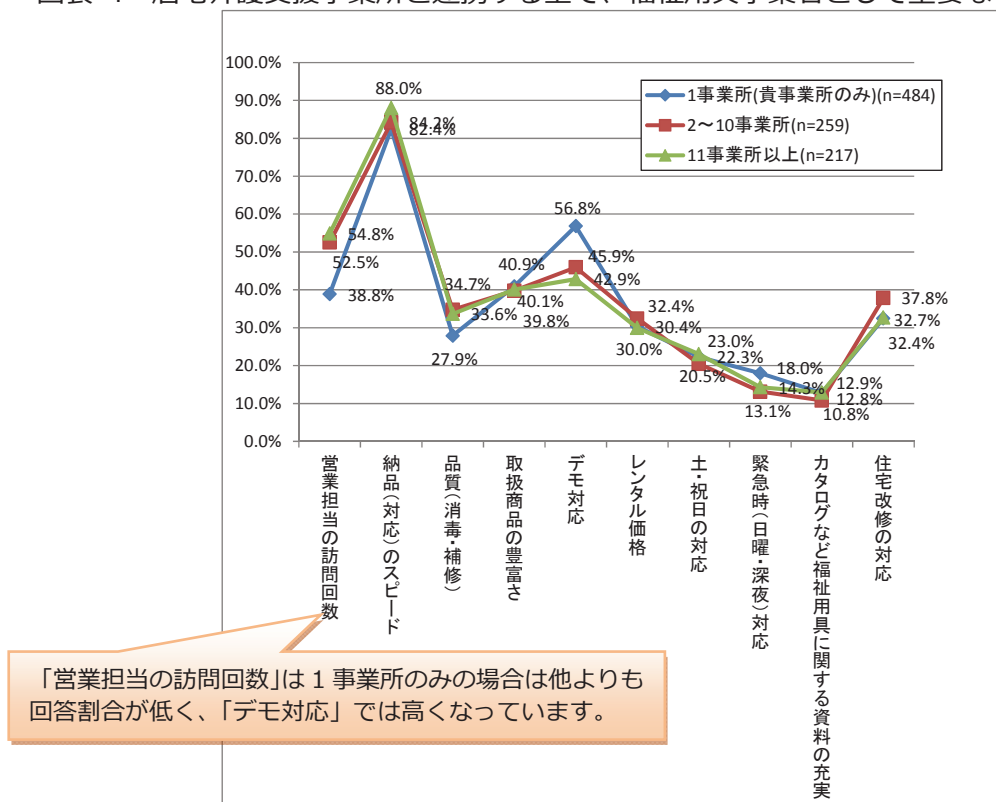


図表 3 自社のサービスの特徴 (福祉用具専門相談員 1人あたりの担当利用者数別)

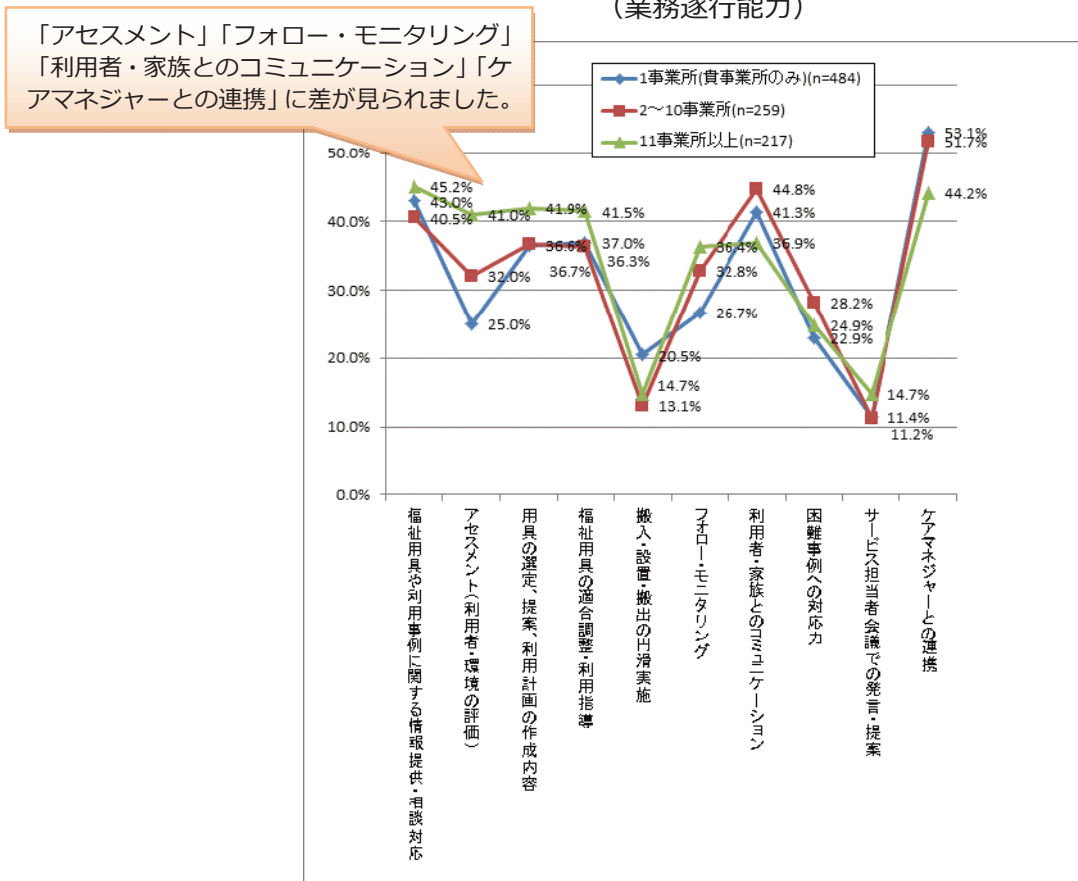


② 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと

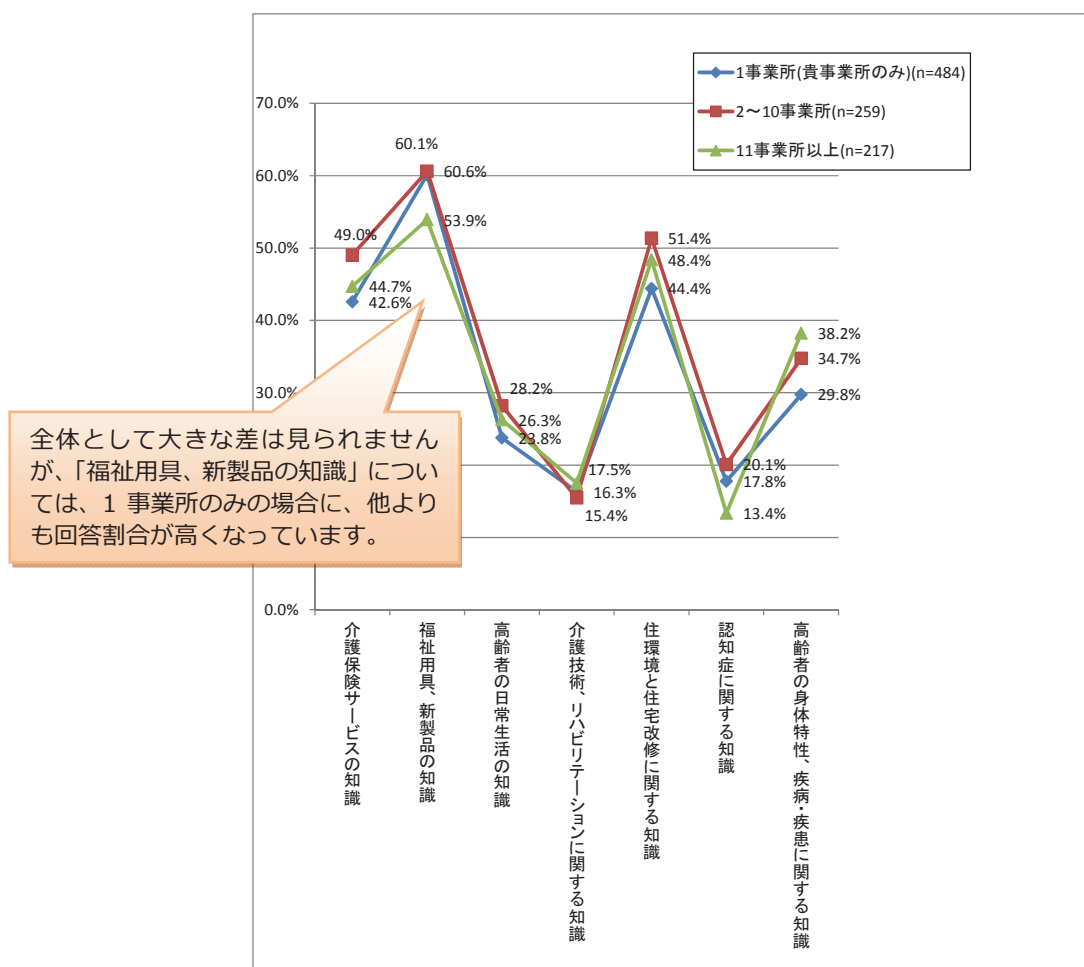
図表 4 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（営業体制）



図表 5 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（業務遂行能力）



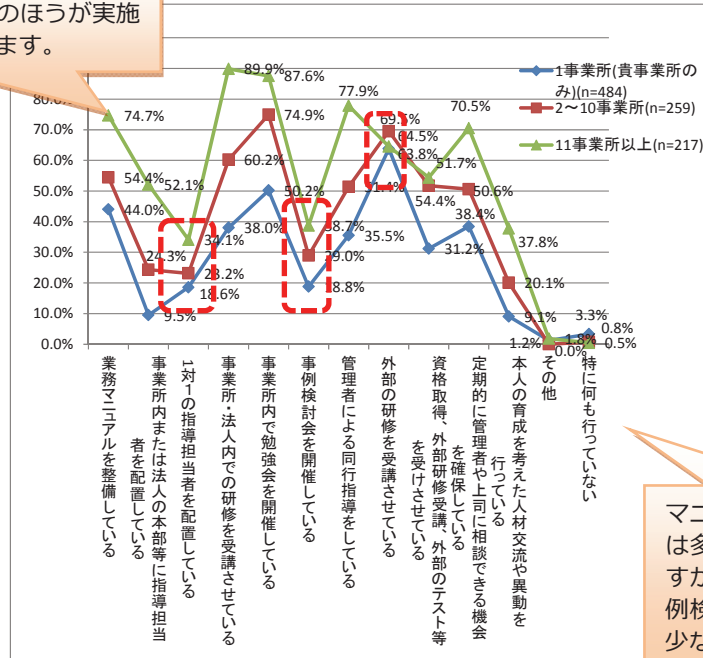
図表 6 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（専門知識）



2) 人材育成の取組と質の高いサービスを提供する上での課題

図表 7 人材の育成について行っていること

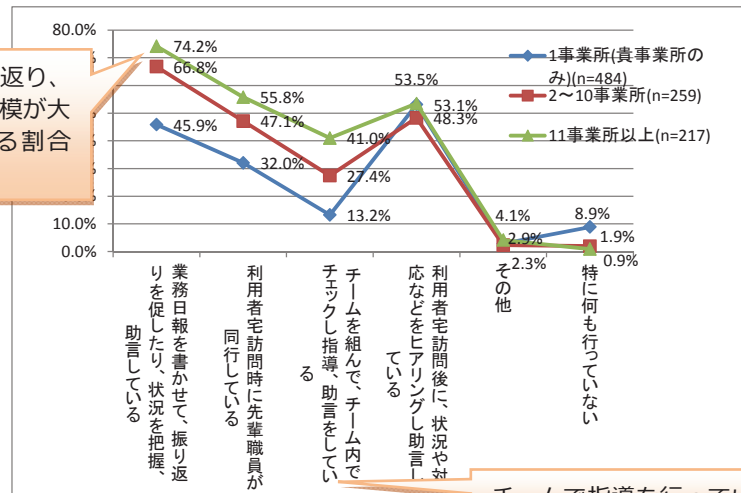
いずれの項目についても（「外部研修」を除く）法人規模が大きい事業所のほうが実施している割合が高くなっています。



マニュアル整備や研修、勉強会は多くの事業所が実施していますが、指導担当を置いたり、事例検討会を行っている事業所は少ないようです。

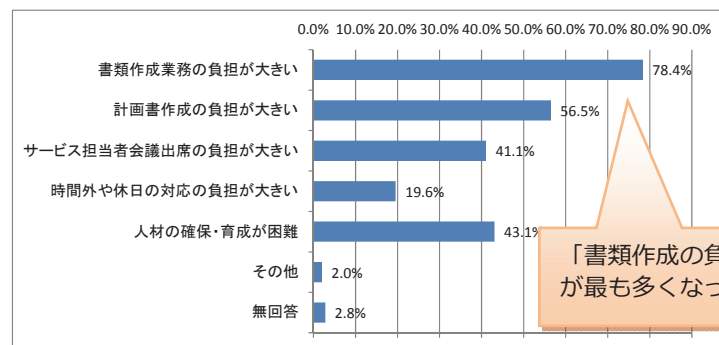
図表 8 業務を通じた指導の方法

業務日報を用いた振り返り、先輩職員の同行は、規模が大きいほど実施している割合が高くなっています。



チームで指導を行っている事業所は半数以下です。

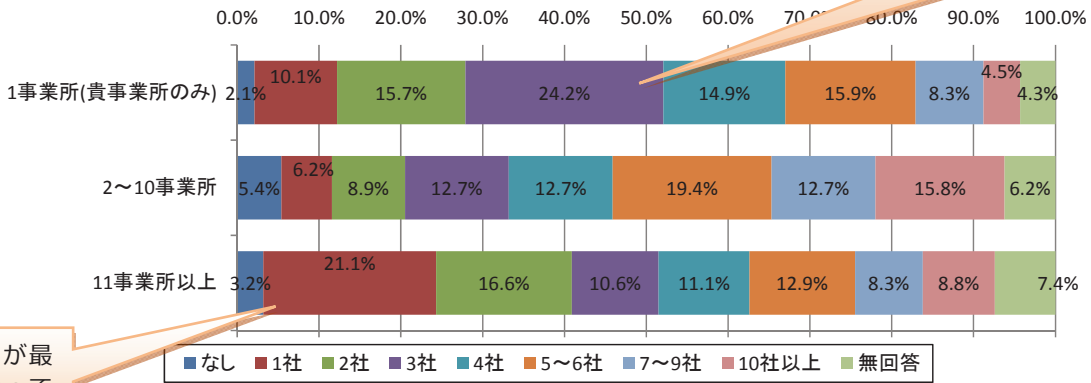
図表 9 質の高いサービスを提供する上での課題



「書類作成の負担が大きい」が最も多くなっています。

3) レンタル卸の利用状況

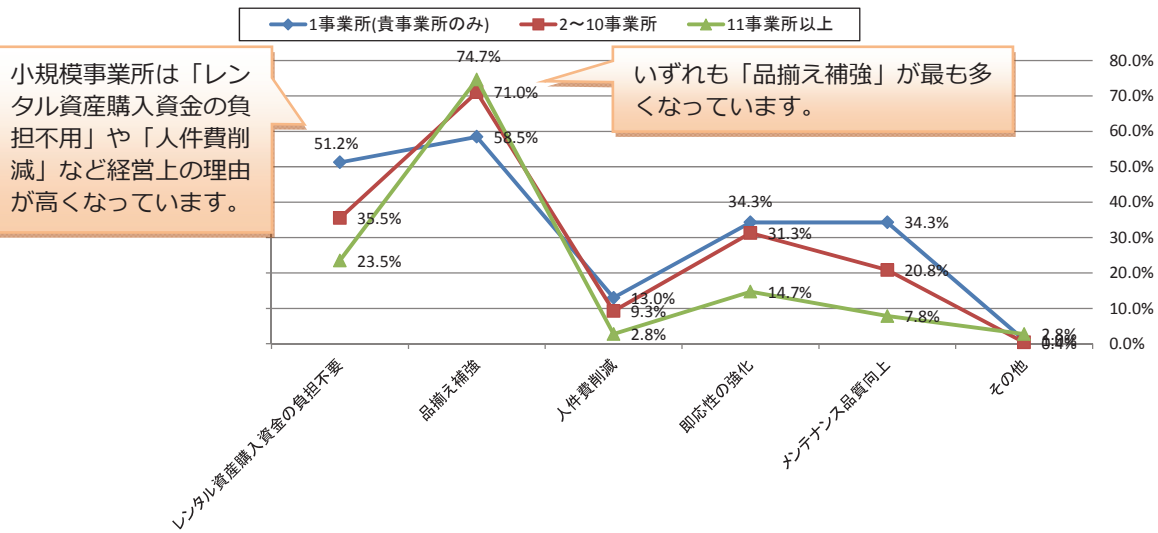
図表 10 利用しているレンタル卸の数



「1社」が最も多くなっています。

「3社」が最も多くなっています。

図表 11 レンタル卸を利用するねらい

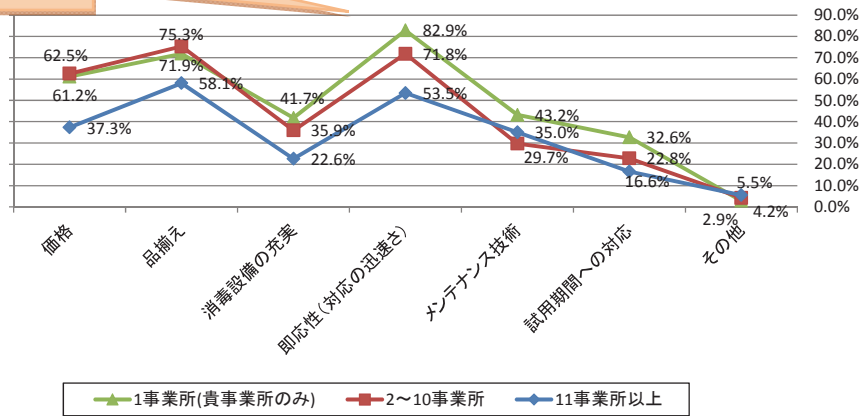


小規模事業所は「レンタル資産購入資金の負担不要」や「人件費削減」など経営上の理由が高くなっています。

いずれも「品揃え補強」が最も多くなっています。

「即応性（対応の迅速さ）」が最も多く、次いで、「品揃え」、「価格」となっています。

図表 12 レンタル卸事業者を選定する際の基準

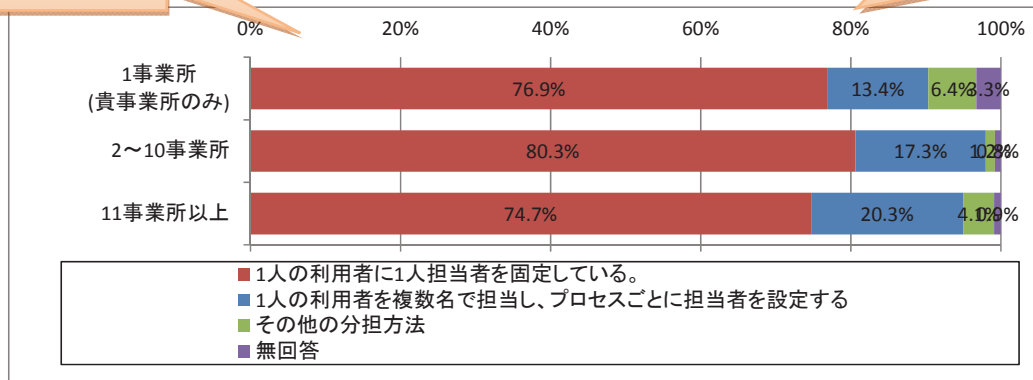


4) 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数と担当者の固定について

「1 人の利用者に 1 人担当者を固定している」が多くなっています。

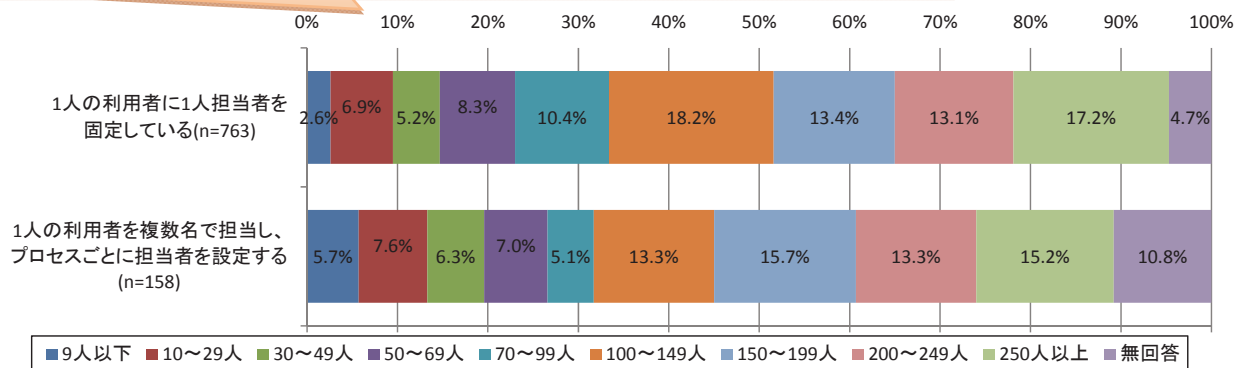
図表 13 利用者ごとの担当者の固定

法人規模が大きい方が「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」割合が高くなっています。

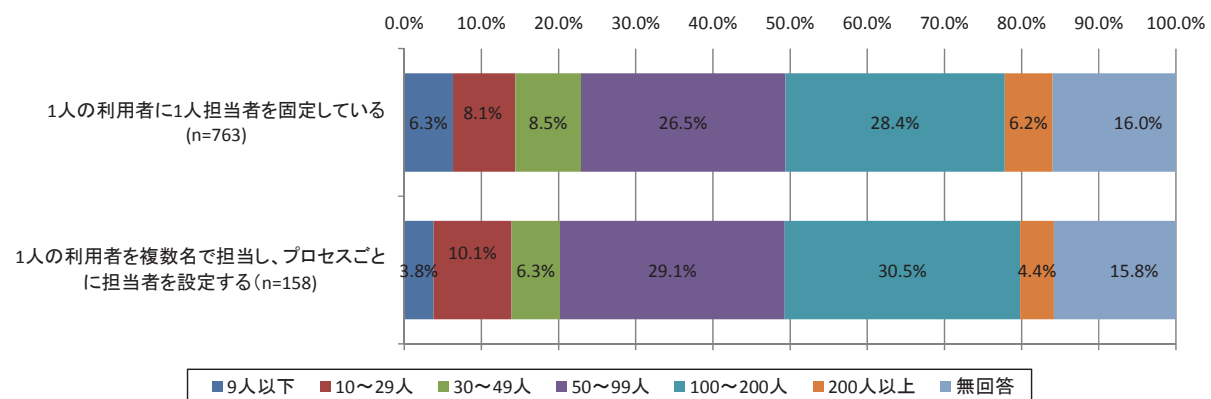


図表 14 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数（利用者ごとの担当者の固定状況別）
（最大の担当利用者数）

最大の担当利用者数については、利用者ごとの担当者の固定状況別での違いは見られません。

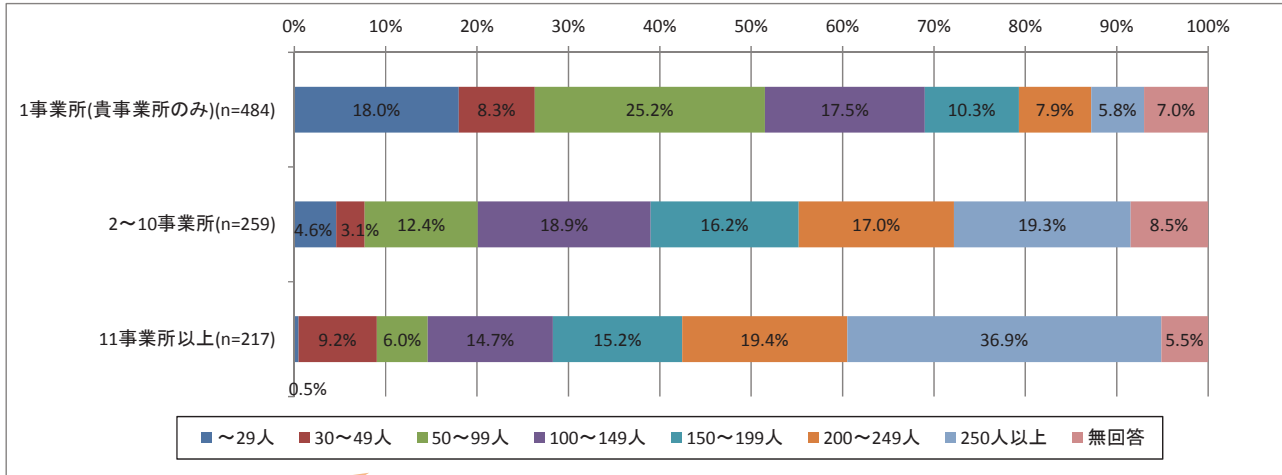


図表 15 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者（利用者ごとの担当者の固定状況別）
（福祉用具専門相談員 1 名あたりの利用者数（算出値））



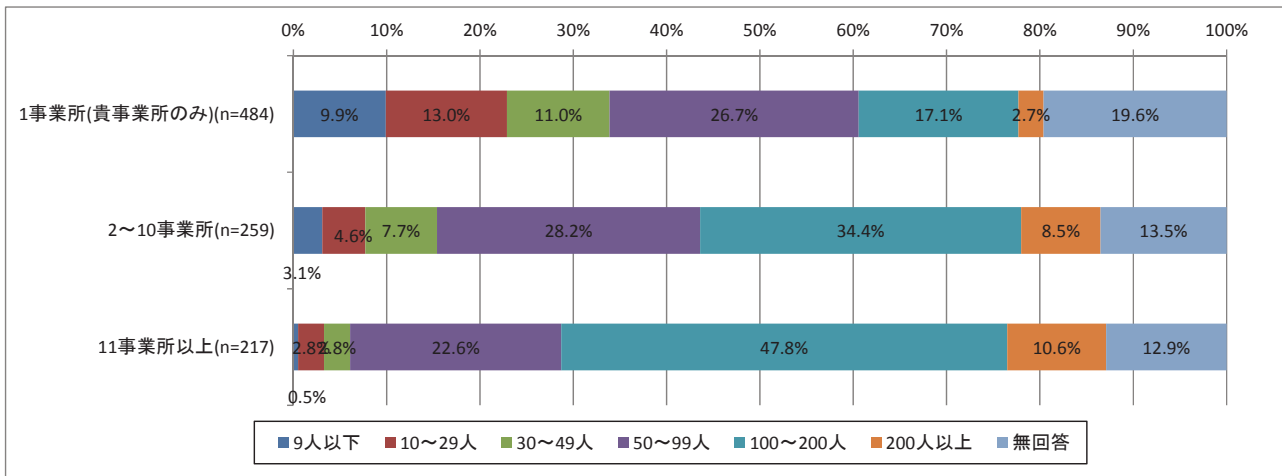
事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除した算出値で見ると、1 人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」ほうが担当利用者数が多くなっています。

図表 16 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者（法人の事業所数別）
（最大の担当利用者数）



法人の事業所数が多いほうが福祉用具専門相談員の最大の担当利用者数が多くなっています。

図表 17 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者（法人の事業所数別）
（福祉用具専門相談員 1 名あたりの利用者数（算出値））



福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数（事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除した算出値）についても、法人の事業所数が多いほうが担当利用者数が多くなっています。

5) サービス提供の方針と取組

図表 18 サービス提供の方針や考え方（自由記述の回答を整理、抜粋したもの）

| | |
|--------------|--|
| 利用者の生活の支援 | <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者や家族の意向をふまえ、生活全体を支援 |
| 専門性 | <ul style="list-style-type: none"> ● 根拠をもった選定、福祉用具の知識、フィッティング技術の向上 ● リハ専門職の採用など ● 新しい技術、ロボット情報の提供 |
| 人材育成・専門性向上 | <ul style="list-style-type: none"> ● 研修、事例検討会 ● メーカー勉強会等で商品知識向上を図る |
| モニタリングの重視 | <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の状況に応じた頻度の高いモニタリング ● モニタリング結果のケアマネジャー等関係者への報告、共有 |
| 担当制 | <ul style="list-style-type: none"> ● 専属担当し、より深く利用者、介護者の事を理解し、的確な相談、選定 |
| トータルな支援 | <ul style="list-style-type: none"> ● 他サービスとの円滑な連携によるトータルな支援 |
| ケアマネジャーとの連携 | <ul style="list-style-type: none"> ● ケアマネジャーの計画プランに基づき常にモニタリングと報告 |
| 卸業者・メーカーとの連携 | <ul style="list-style-type: none"> ● 定期的にメーカーによる新商品の紹介 |
| 迅速な対応 | <ul style="list-style-type: none"> ● 24時間対応、土日祝日の対応など ● 自社在庫を持つことでの即応性向上 |
| 豊富な品揃え | <ul style="list-style-type: none"> ● 多様な利用者のニーズに対応するための豊富な品揃え |
| デモ機・試用 | <ul style="list-style-type: none"> ● デモ機を利用し利用者に合った福祉用具を選定する。 ● お試し利用 |
| 価格設定 | <ul style="list-style-type: none"> ● 利用頻度の高い用具単位を低く設定し他のサービスを利用しやすくする |

図表 19 特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていること（自由記述の回答を整理、抜粋したもの）

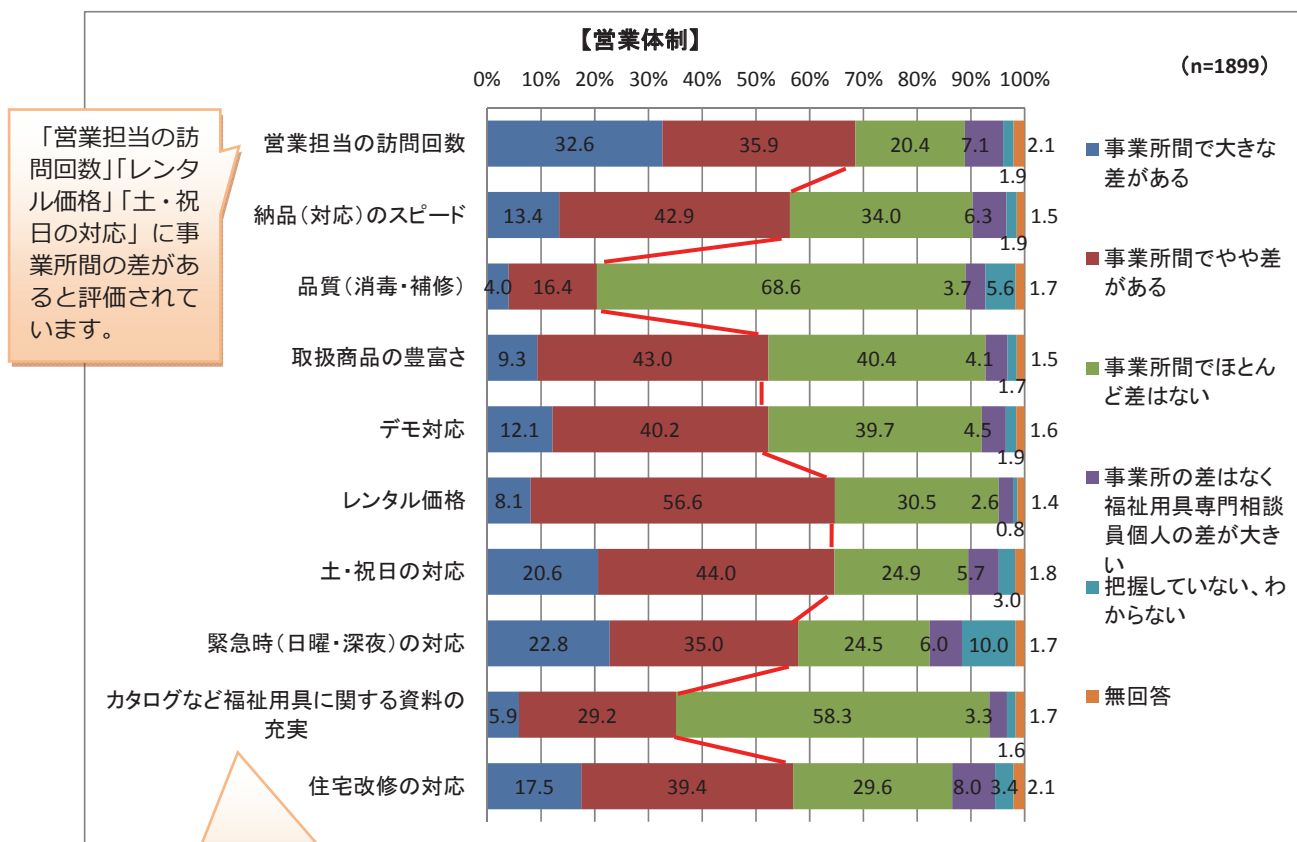
| | |
|---------------|---|
| 人材の確保、育成、資質向上 | <ul style="list-style-type: none"> ● 専門相談員の質、知識や対応のレベルアップのための教育、指導体制 ● OTと福祉用具専門相談員による研究会、疾患特性研修や困難事例対応検討会 ● メーカー研修の実施、参加 |
| 資格取得 | <ul style="list-style-type: none"> ● 常勤社員には全員、福祉用具専門相談員資格取得を指示 ● 福祉用具プランナー研修などの資格取得 |
| 情報共有・管理 | <ul style="list-style-type: none"> ● クラウドやタブレット端末を活用し、社内での情報共有や迅速な発注、納品 ● 各担当者のスケジュール管理の一元化 ● 社内顧客管理システムによる利用者最新情報の共有 |
| 担当制・人員配置 | <ul style="list-style-type: none"> ● 1人の担当者がアセスメント～選定まで一貫してきめ細かいサービスを提供 ● 営業職、業務担当、モニタリング担当、納品担当と役割を明確に専門性を高める ● 3ヶ月に1回のモニタリングを実施するため点検専門スタッフを配置 ● 主担当者の他、サポート担当者を設け、迅速対応 |
| 他機関との連携 | <ul style="list-style-type: none"> ● 居宅介護支援事業所、訪問介護、通所介護、訪問看護等との併設のメリットを活かした円滑・迅速・効果的な連携 ● 地域医療機関と連携し、安心、快適な在宅療養生活を送れる体制を整備。 ● レンタル卸との関係強化 |
| 価格 | <ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸業者の連携し、新製品、推奨品、よくできている商品を低価格で提供 ● 本部の社員が全国的なニーズをとりまとめ、商品の選定や価格調整 |
| 迅速な対応（人員配置） | <ul style="list-style-type: none"> ● 即応できる人員配置（平日、休日）、短時間で決定できる権限の付与 ● 随時連絡を受け付ける仕組み（電話転送、携帯所持等） ● 定番商品や緊急性の高い商品等の常時在庫の確保 |
| 品揃え | <ul style="list-style-type: none"> ● 商品ラインナップの充実、自社在庫の拡充、レンタル卸の活用 |
| デモ・試用 | <ul style="list-style-type: none"> ● デモ機の持参、お試し利用期間の設定 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> ● 移動の効率化、商品開発力、他事業所と差別化する付加的サービスなど |

I 介護支援専門員による福祉用具貸与事業所の評価

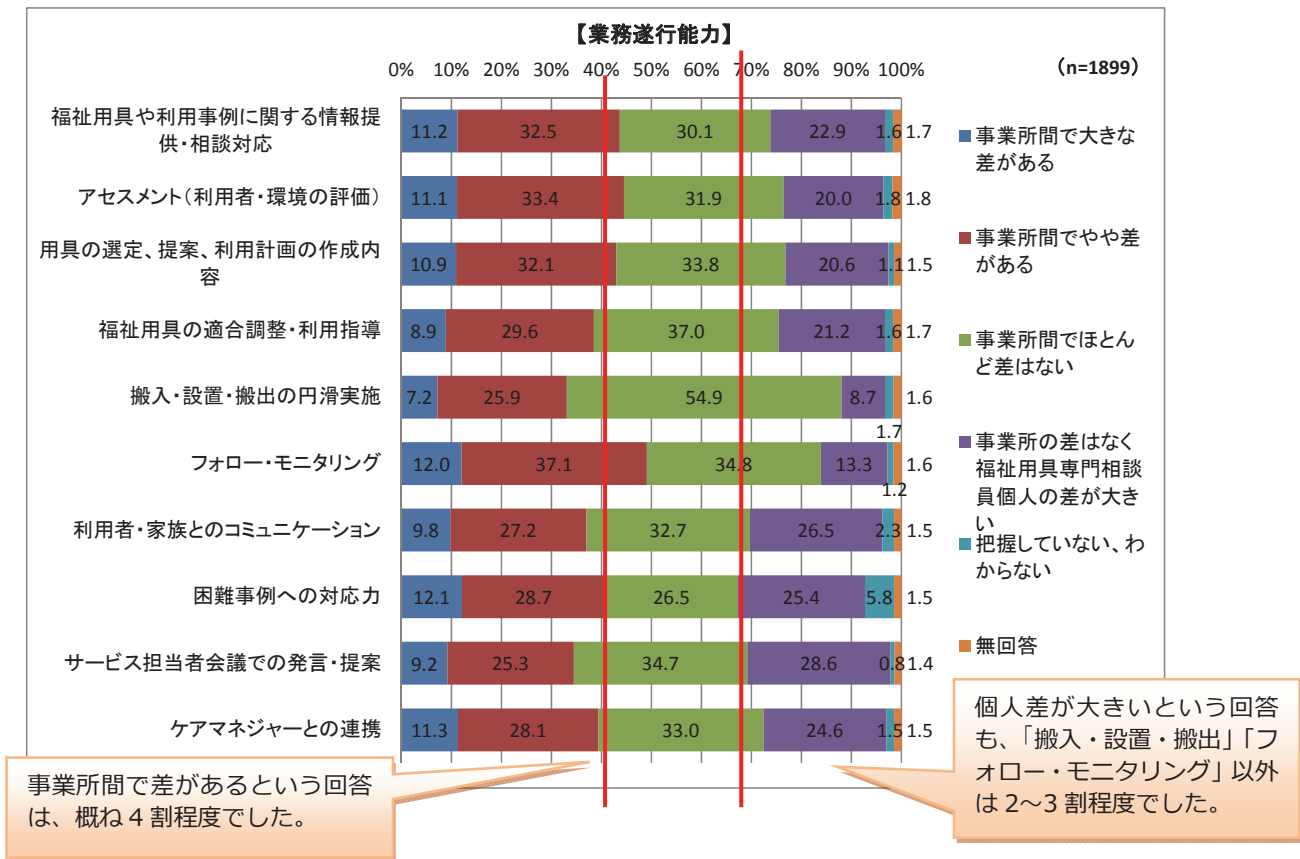
1) 介護支援専門員による福祉用具貸与事業所サービスの評価

介護支援専門員が、日ごろ関わりのある福祉用具貸与事業所のサービスについて、差があるかどうかを評価した結果は以下のとおりです。

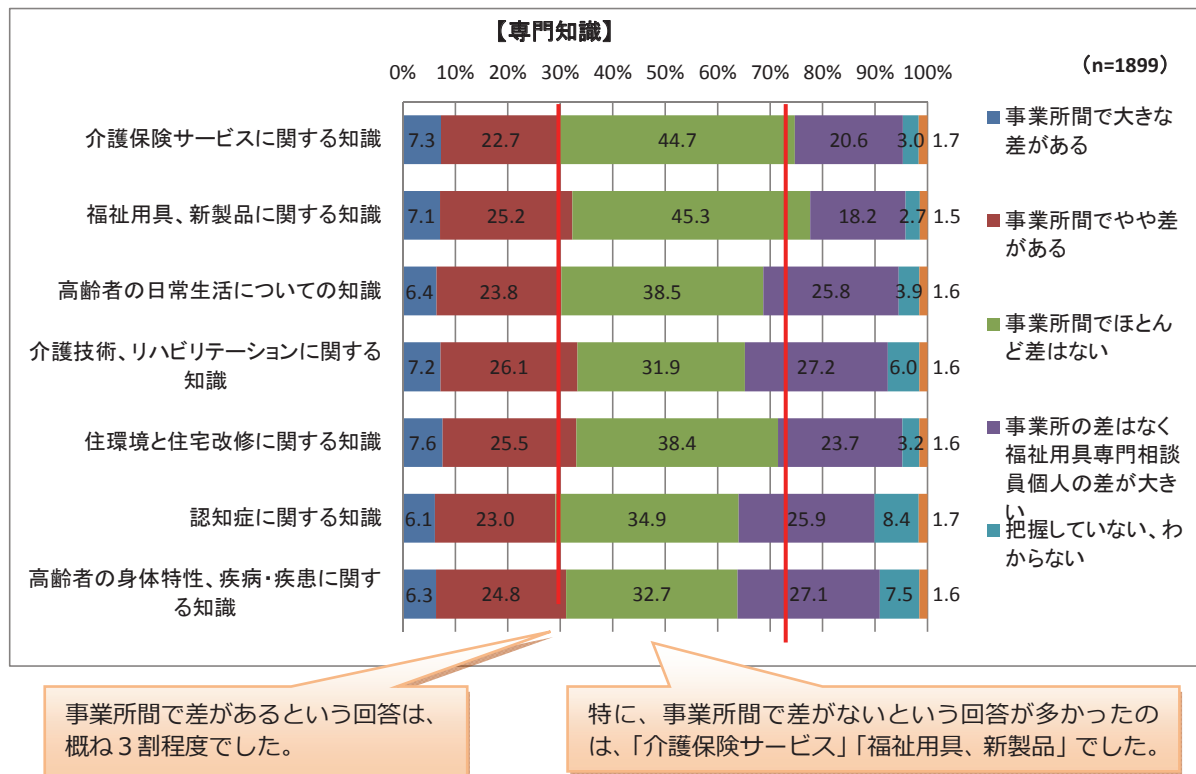
図表 20 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価【営業体制】



図表 21 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価【業務遂行能力】

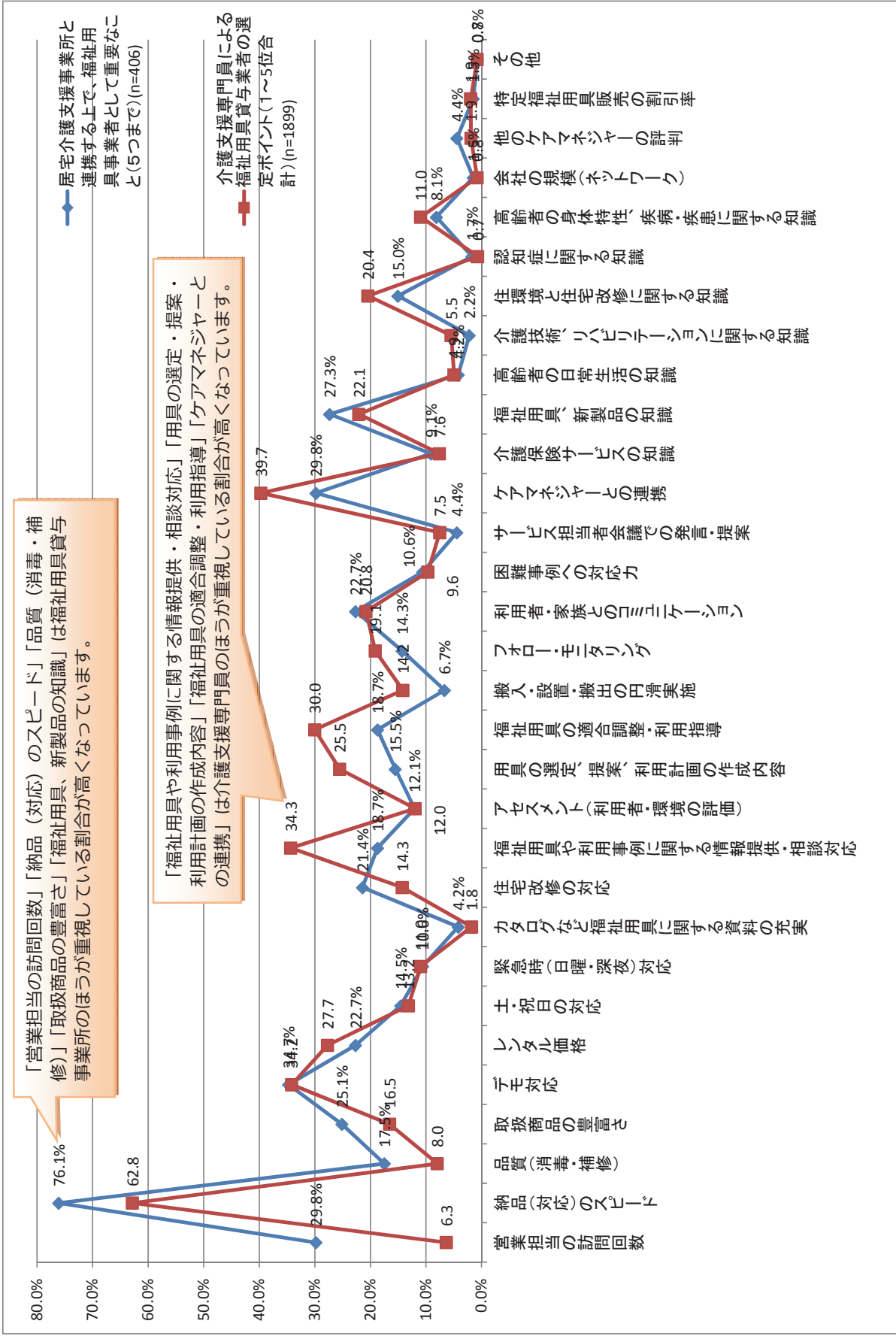


図表 22 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

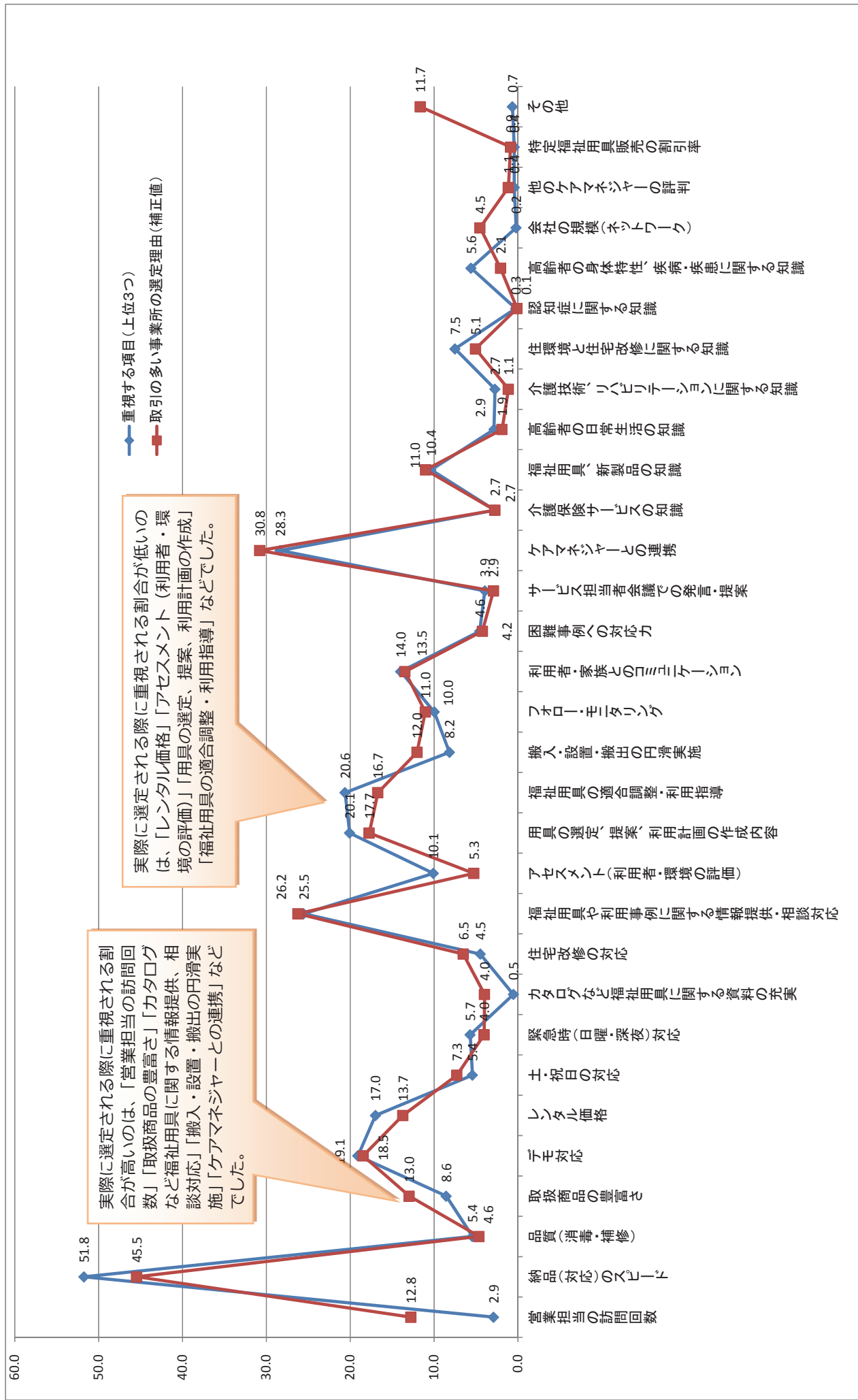


2) 福祉用具貸与事業所の選定ポイントについて

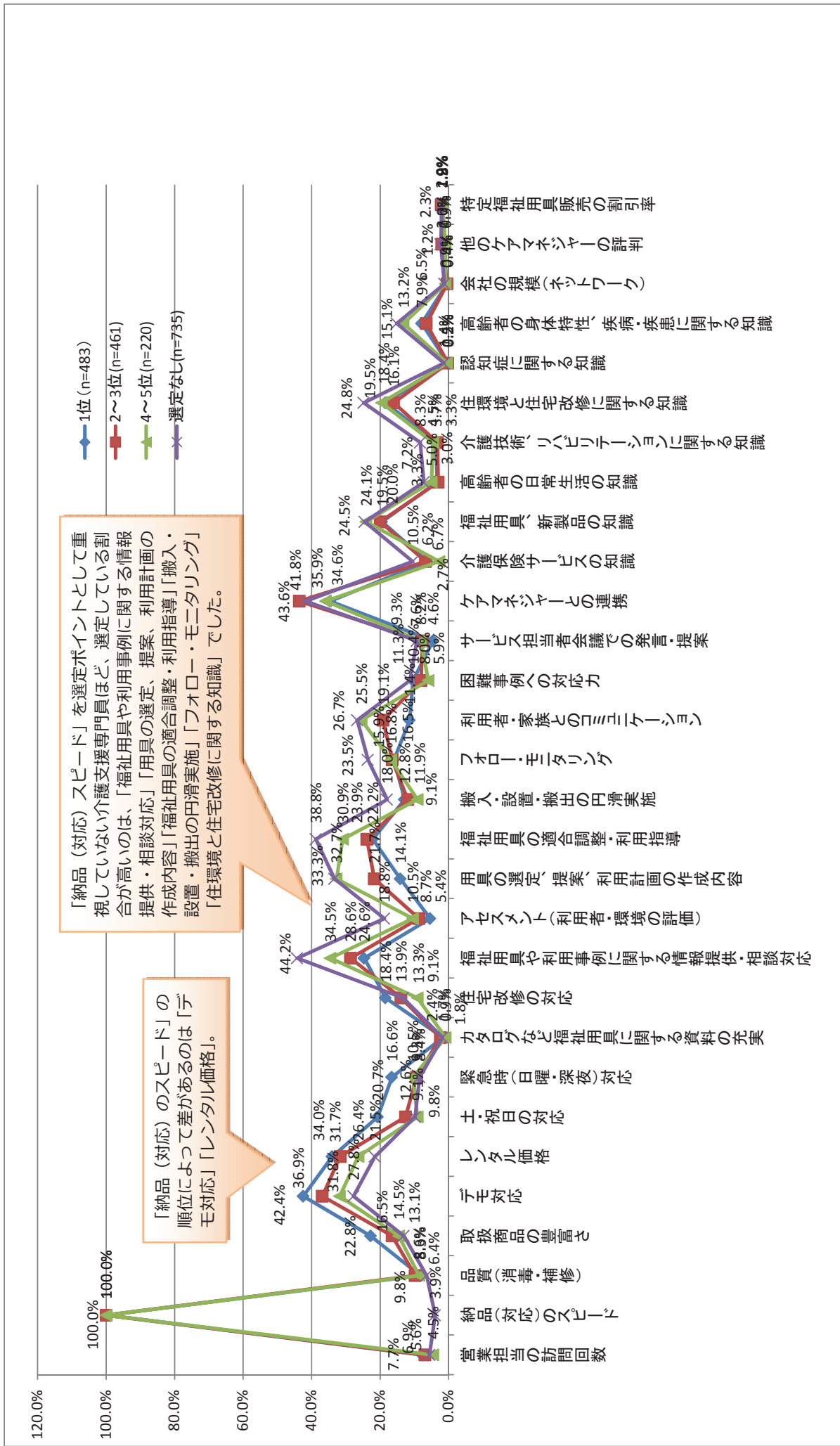
図表 23 「福祉用具貸与事業所が（介護支援専門員との連携において）重視する項目」（5つまで）と「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント」（上位5項目）



図表 24 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位3項目）」と「取引の多い事業所を選定した理由（3つまで）」



図表 25 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」
（福祉用具貸与業者の選定ポイント_「2.納品（対応）」のスピード」を選んだ順位別）



3 ヒアリング調査について

I 福祉社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。

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事業所だけの事業所では、「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。」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。

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

報告書

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（三電舎ビル4階）
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。

