

3. サービスプロセスとサービス基準の検討

3-1. サービスプロセスの現状把握と整理

(1) 既存のガイドライン等の収集

本調査では、福祉用具貸与事業所におけるサービスの質（提供されているサービスのプロセスと内容）をサービスプロセス毎に体系的に現状把握した上で、求められる適正なサービスの質について、メンテナンス、搬出入、福祉用具専門相談員の専門サービス（役割）等の基準を明確化し、サービスプロセスのガイドラインを作成することを目的としている。そのため、ここでは、サービスの基準を整理する際の根拠として、指定福祉用具貸与事業所の指定基準をはじめ、関連する福祉用具貸与サービス提供のガイドラインやサービスの評価に用いられる項目を収集した。

収集した資料は以下のとおりである。

- 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第十三章 福祉用具貸与
- 介護サービス情報の公表（指定福祉用具貸与サービス）（基本情報項目、運営情報項目）
- シルバーサービス振興会 シルバーマーク申請の手引き（福祉用具貸与サービス）
- シルバーサービス振興会 福祉用具の消毒工程管理認定制度 審査内容
- 福祉用具サービス計画作成ガイドライン【全国福祉用具専門相談員協会】
- 平成 20 年 効果的な福祉用具利用を実現するための用具選定業務のあり方に関する調査研究 報告書【日本福祉用具供給協会】
- 種目別のサービス提供実態把握（映像及びヒアリング調査）【テクノエイド協会】
- サービスの質の確保のための福祉用具事業者サービス提供ガイドライン【日本福祉用具供給協会】（H18）
- 2016 年 10 月 12 日 介護保険部会参考資料 2

このほかに、本調査で実施したヒアリング調査（2-1 参照）並びに委員会における議論の内容も踏まえ、福祉用具貸与サービスのプロセス項目を検討した。

(2) サービスプロセスの構成と項目の整理

(1) で収集した基準、ガイドライン項目、評価項目等に基づいて、福祉用具貸与サービスプロセスの体系を検討した。福祉用具貸与サービスとして、個別の利用者に対応する一連の流れ（サービスプロセス）に関する項目と、サービス提供の基盤となる事業所の体制整備や運営に関する項目に二分して、それぞれについて整理を進めた。

サービスプロセスについては、参照したガイドライン等によって、異なる部分があるが、ここでは、大きな流れとして以下の項目を設定した。

- ① 情報提供・相談
- ② アセスメント
- ③ 計画作成
- ④ 契約
- ⑤ 搬入（搬出）・適合調整・環境整備
- ⑥ 使用方法の説明・指導
- ⑦ モニタリング
- ⑧ メンテナンス
- ⑨ 搬出

運営体制の整備の側面については、以下のような構成とした。

- ① 体制整備
- ② 人的管理・育成
- ③ 品質管理
- ④ 地域との協力

これらの項目を「大項目」として設定し、さらにその内容を細分化して、サービスプロセス、運営体制のそれぞれについて、表 21 のように中分類を設定した。

表 21 サービスプロセスガイドラインの構成

I 業務プロセス		II. 運営体制			
大項目	中項目	大項目	中項目		
情報提供・相談	用具の取り扱い	体制整備	用具の取り扱い数		
	情報提供		用具の管理		
アセスメント	情報収集		請求事務		
	情報の共有	人的管理・育成	人材確保		
	情報の整理		健康管理		
計画作成	利用目標の設定		労務環境の整備		
	用具の選定		研修の実施		
計画作成	サービスの内容の記載、及び記載内容の確認	自己研鑽			
	説明と同意の取得	品質管理	PDCA		
	計画書の交付		規則		
	情報の共有		サービスプロセスの質の向上		
契約	情報の提供		記録の整備		
	同意の取得		履歴の管理		
	利用明細の交付		事故防止		
搬入(搬出)・適合調整・環境整備	搬入		緊急時の対応		
	安全な設置		利用者への対応		
	環境整備		情報管理		
	用具の調整		情報提供		
	設置後の動作確認		地域との協力	地域との関わり	
	実施内容の記録	地域その他機関との連携			
使用方法の説明・指導	説明書の交付	モニタリング	訪問による状況の確認		
	使用方法の説明		計画の実施状況の把握		
	故障時の対応の説明		使用方法の再指導		
	使用方法の指導		用具の状態の確認・修理		
モニタリング	計画の変更の検討		記録の管理		
	利用者とのコミュニケーション		利用者とのコミュニケーション		
	モニタリング		他職種との相談	メンテナンス	点検
			メンテナンス		用具の衛生管理
					消毒
					用具の保管
					保管状況の管理

上記の構成に沿って、中分類毎に、「実施すべきこと」を示した業務内容を「実施項目」として位置付けた。さらに、実施項目について具体的に行う際の実施方法、実施内容を整理して、「具体的な実施内容」を示した。このほか、収集した項目には、実施の際の留意点を示すものや、より具体的な実施内容を例示しているものもあり、これらは「備考」として位置付けて、実施内容を理解し、実践する際に参考情報として活用されるよう、実施内容に対応づけて記載した。

<階層の整理>

大分類	: サービスプロセスのカテゴリ
中分類	: プロセスを構成するサブカテゴリ
実施項目	: 業務内容として実施すべきこと
具体的な実施内容	: 実施項目を実際に行う具体的な方法
備考	: 作業における留意点、具体的な作業内容の例示など

また、福祉用具の選定やモニタリングなど、福祉用具の種類別に留意点が示されている項目については、プロセス別、用具別に整理して、ガイドラインに掲載することとした。

3-2. サービスプロセス毎の標準的水準の検討

(1) レベルの設定

本調査では、福祉用具貸与事業所における適正なサービスのレベルを明確にし、サービス提供の際の業務プロセスにおける標準的な実施内容をガイドインとして示すことを目的としている。そのため、3-1で整理した業務プロセスの項目（実施項目及び具体的な実施内容）が、福祉用具貸与サービスにおいて、指定基準上必ず実施が求められるものであるか、義務付けはされていないが標準的な業務内容として実施すべきとみなされるレベルであるか、あるいはより質の高いサービス提供のために実施されることが推奨されるレベルであるか、といった要求内容の水準について検討し、明記する必要がある。

ここでは、以下に示す3つのレベルに区分することとした。

(実施項目：指定基準項目)

指定基準に位置付けられている項目。必ず実施することが求められる。

(実施項目：標準項目)

指定基準には記載されていないが、適正なサービスを提供する上で、標準的に実施すべきと考えられる項目。

(実施項目：推奨項目)

より質の高いサービスを目指す上で実施することが望ましい項目。標準的に実施することを求めるものではない。

(2) 項目毎のレベルへの対応付け

個々の項目がどのレベルに該当するかを判断するため、福祉用具貸与事業所における各項目の実施状況についての小規模アンケートを実施した。

アンケート対象：地域、規模、特性の異なる福祉用具貸与事業者 4社

調査内容：各項目の記述内容の妥当性の確認

業務実施状況（項目への該当状況）

- | | |
|---|--------------------------|
| ◎ | 必ず実施している／ほぼすべての場合に実施している |
| ○ | 概ね実施している |
| △ | 時々実施している |
| × | 実施していない（できていない） |
| — | 必要がない（あてはまらない） |

上記の手順により整理した福祉用具貸与サービスプロセスの整理表を参考資料 7-2 に示す。