

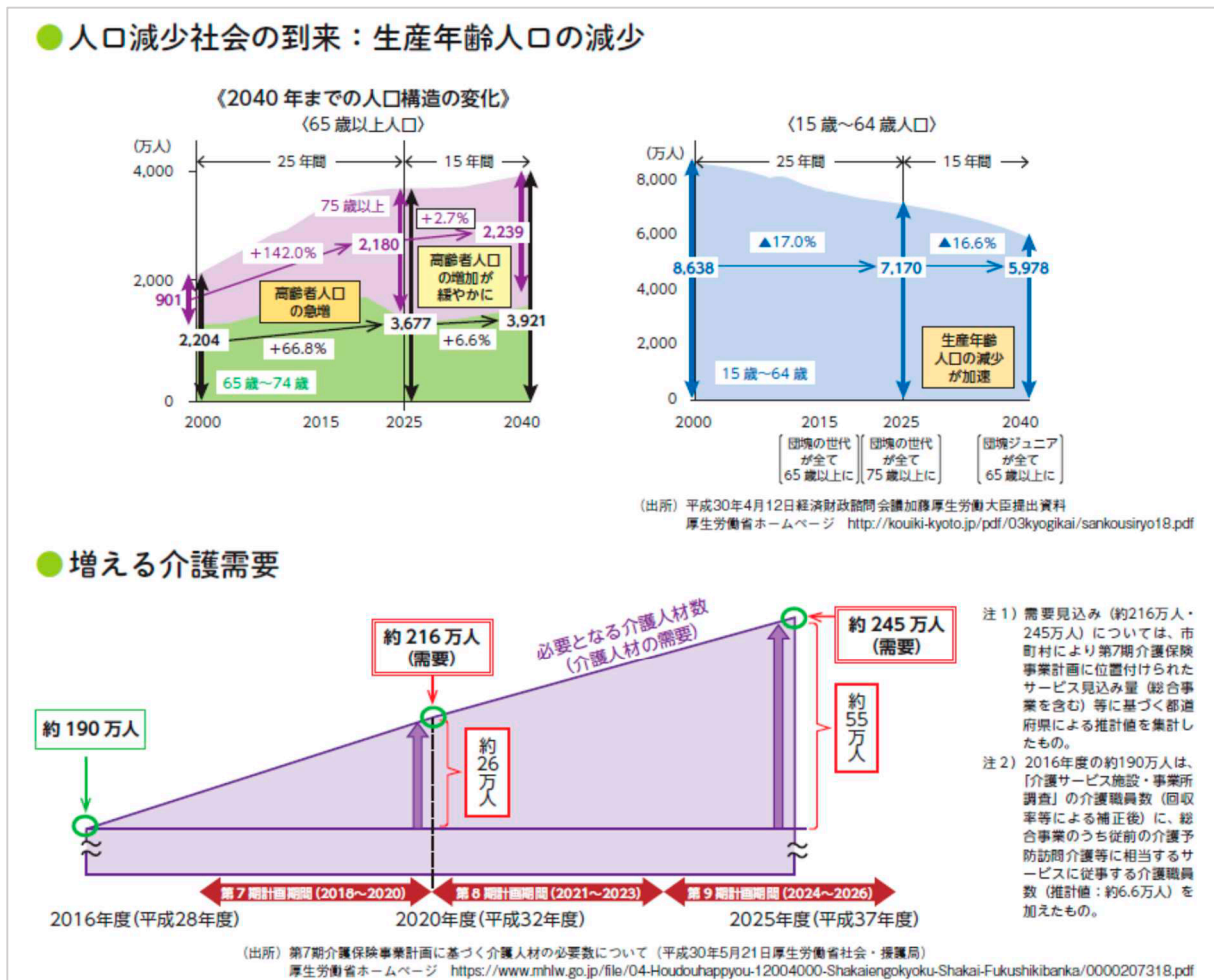
I. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向性

1. 業務効率化に取り組む必要性

日本の人口は年々減少しているところですが、2025年には団塊の世代が全て75歳以上となり、介護が必要な高齢者は増えていくことが予測されています。しかしながら、生産年齢人口は減少しており、介護人材の確保は困難になっています。人材不足とはいえ、介護の質の維持・向上は求められるところであり、これらを達成するには、人材確保、教育のみならず、日々の業務を効率的に実施することが重要です。

昨今、働き方改革として残業時間の削減、有給休暇の取得が推奨されているところであり、福祉用具貸与事業者においても、利用者へのサービス提供の質を維持しつつ、業務改善に取り組んでいく必要があります。

図表 1 業務改善が求められる背景

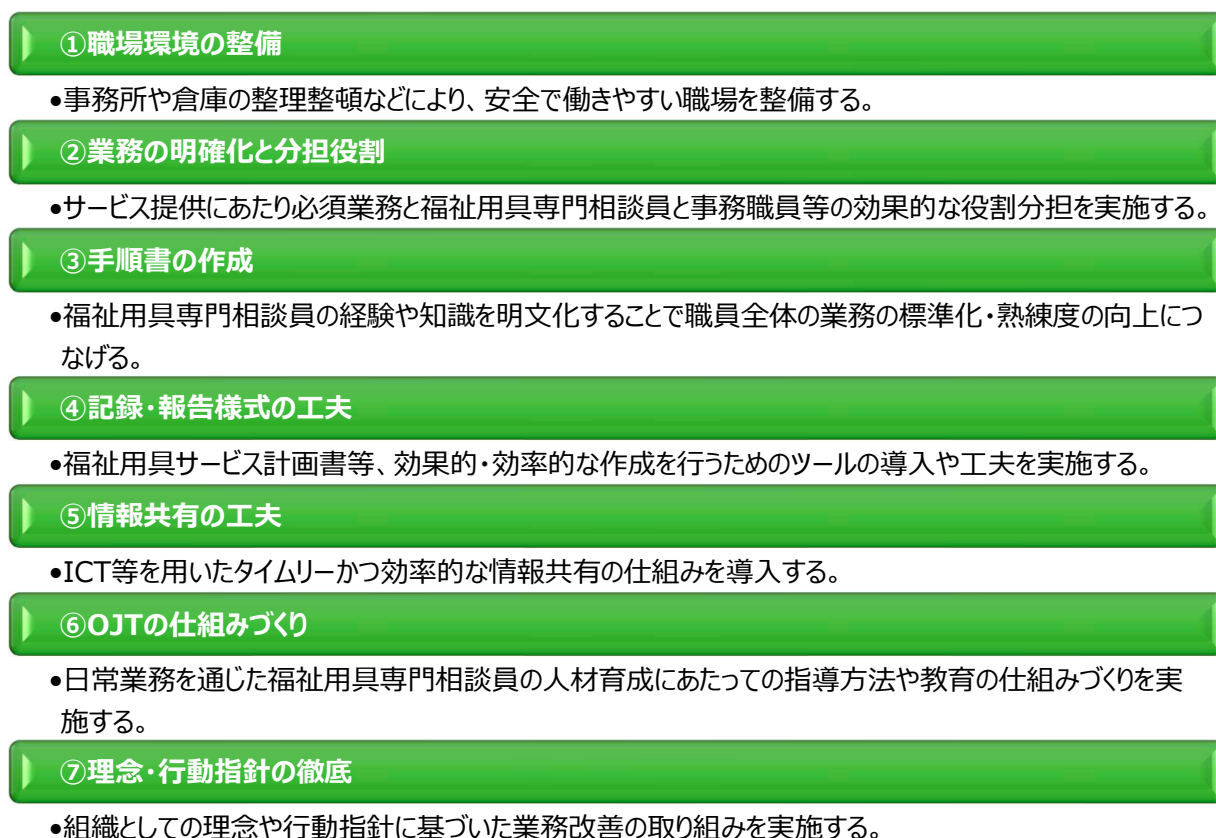


(出所) 厚生労働省「介護サービス事業 (居宅サービス分) における生産性向上に資するガイドライン」(平成31年3月発行)

2. 業務改善の考え方

一般的に生産性向上とは、従業員及び労働時間数あたりの成果（売上等）を効率的に向上させることをいいます。しかし、介護サービスにおける生産性向上では、単に業務を効率化するのではなく、サービス提供の質を維持・向上することを目的に実施することを前提としています。介護サービスにおける生産性向上の取組には、①職場環境の整備、②業務の明確化と役割分担、③手順書の作成、④記録・報告様式の工夫、⑤情報共有の工夫、⑥OJTの仕組みづくり、⑦理念・行動指針の徹底があります。また、新たな手段の導入としてICTの活用も生産性向上の取組として効果的です。

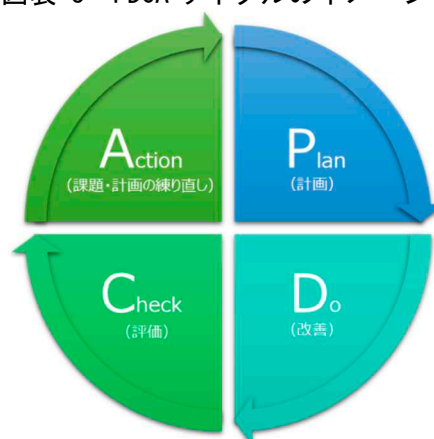
図表 2 介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ



※厚生労働省「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン（居宅サービス分）」で示されている「介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ」を基に福祉用具貸与事業者向けに修正

本事例集では、福祉用具貸与事業所で取り組まれている業務改善の具体的な事例紹介を目的としており、上記の「介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ」に基づいて整理・紹介しています。生産性向上の取組は一度実施して終了ではなく、PDCAサイクルを回すことが重要です。本事例集で紹介する取組を参考に、各事業所内でPDCAサイクルを回していただきます。業務改善に向けた具体的な考え方や手法については、厚生労働省が作成している「介護サービス事業（居宅サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」を参照してください。

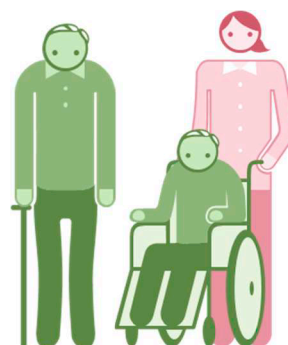
図表 3 PDCAサイクルのイメージ



3. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向

福祉用具貸与とは、居宅要介護者に対し福祉用具（心身の機能が低下し日常生活を営むのに支障がある要介護者等の日常生活上の便宜を図るための用具及び要介護者等の機能訓練のための用具であって、要介護者等の日常生活の自立を助けるためのもの）の貸与を行うことを言います。

福祉用具の貸与を行うにあたっては、介護支援専門員が作成するケアプランに基づき、利用者の状態像に応じた福祉用具の選定を行うため、利用者ごとに福祉用具サービス計画を作成することとされています。平成30年度制度改正では、複数の福祉用具を提案し、機能の違いや特徴、貸与価格を説明し、利用者本人に選択していただくこととなり、福祉用具貸与事業者（福祉用具専門相談員）は、利用者が福祉用具利用目標を達成するための福祉用具の提案が求められています。

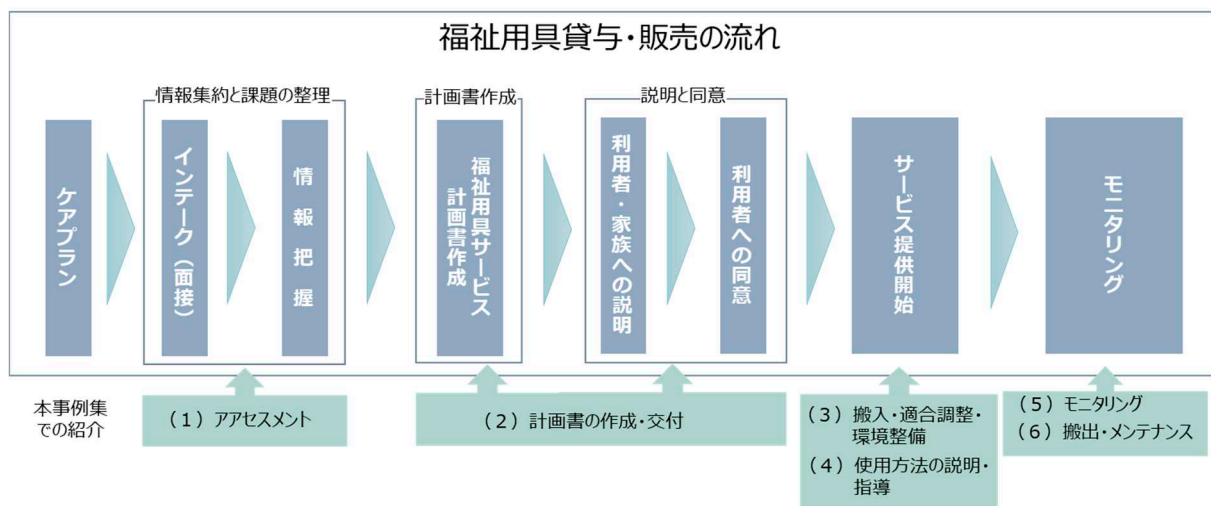


4. 業務改善の視点

福祉用具貸与サービス提供のプロセスは、情報収集（アセスメント）、福祉用具サービス計画書の作成（複数提案、用具の選定）、利用者・家族への説明・同意を経て、サービスを提供することになります。

また、サービス提供後も定期的なモニタリングを実施し、福祉用具が適切に利用できているか、利用者の状態像は変化していないか（再度、用具の選定が必要になっていないか）等、福祉用具を提供するだけでなく、継続したサービス提供を行います。

図表 4 介護保険による福祉用具提供プロセス と本事例集との繋がり



（出所）厚生労働省「福祉用具貸与・販売の流れ」 <https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000342258.pdf>

（最終閲覧日：令和2年3月19日）を基に修正

福祉用具貸与事業者のサービス提供プロセスや上述の目指すべき方向を踏まえ、どのような課題や業務改善が考えられるか、福祉用具貸与事業者等へのヒアリング調査を踏まえ、実際の対応事例を「Ⅱ. 事例紹介」にまとめました。

図表 5 貸与事業所にみられる各プロセスにおける課題と対応方法

プロセス	課題	対応方法
アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者宅から帰社した後情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる ● (急な退院など、通常とは異なる対応が必要となった場合において) 利用者に関する情報が事前に十分に入手できていない場合、アセスメントに時間を要する ● 利用者や家族と面会する回数が少ない場合、生活状況等を把握することが難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアマネジャーから利用者の基本情報を早い段階で提供してもらう ■ ケアマネジャーからの情報をもとにアセスメントを行い、担当者会議等の機会に更新する ■ アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入する
計画の作成・交付	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数提案に対応するための選定提案の書式が増えたことにより、以前よりも計画の作成に時間を要する ● ケアプランにおける短期目標が変更された場合、福祉用具の変更の有無によらず、福祉用具貸与計画書の再提出が必要となるのが負担に感じられる ● 納期が急である場合、選定提案書の作成が難しく、間に合わないことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 当日中に同意取得ができない場合は、後日、書類を取りに伺うまたは郵送いただく ■ 担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整する ■ 全国平均貸与価格が効率よく確認できる情報システムを活用 ■ 書類を電子化
搬入・適合調整・環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する ● 搬入する福祉用具の大きさや重さによっては、複数人での搬送が必要となる ● 福祉用具設置のため室内環境整備なども依頼されることがあり、時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 搬入時は複数スタッフで対応 ■ 配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図る
使用方法の説明・指導	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある ● 使用・操作する他のサービス事業者への説明・指導が必要な場合、複数回訪問することがある ● 使用方法等の説明内容をなかなか理解してもらえないことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整を実施 ■ わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトする ■ 簡易版の取扱説明書を作成し交付
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ● 独居の方などアポイントを取りづらいことがある ● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある ● モニタリング記録の作成に時間を要する(事業所で記録する必要がある等) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整を実施 ■ モニタリングの方法や項目を事業所内で統一 ■ 機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は福祉用具の交換等で時間短縮を図る
搬出・メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> ● 搬出の日程調整が困難な場合がある ● 疥癬など感染症の可能性のある商品を搬出する場合には、対応に時間がかかる ● 搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行う ■ 消毒を外部委託 ■ メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成

※課題については、令和元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)にて実施した「効果的な福祉用具サービス提供体制等に関する調査研究事業」アンケート調査結果より抽出