

3. アンケート調査の実施

3-1. アンケート調査概要

(1) 調査の目的

平成 30 年度の制度改正において、利用者に対する複数商品の提示やケアマネジャーとの連携等が義務付けられたところである。こうした中で、福祉用具貸与事業所においては、限られた人員等の中でも、専門性の高いサービスを効果的かつ効率的に提供していく体制の構築が一層求められていることから、福祉用具貸与事業所におけるサービスの提供体制の現状を調査し、業務効率化に向けた課題や、業務効率化に向けたサービス提供体制の取組事例を把握することを目的としてアンケート調査を実施した。

(2) 調査の方法

1) 実態調査の設計

福祉用具貸与事業所を対象とするアンケート調査を実施し、福祉用具サービスの提供体制に係る実態を調査した。

- 調査対象 : 福祉用具貸与事業所 600 事業所
- 抽出方法 : 単純無作為抽出
- 調査実施時期 : 令和元年 12 月 3 日～12 月 27 日
- 調査方法 : 郵送配布・郵送回収
- 調査内容 : 下表のとおり

属性	<ul style="list-style-type: none">● 事業所属性 (所在地、事業登録年、介護保険レンタルの利用者数、職員体制、法人が運営する福祉用具貸与事業所数、福祉用具の調達方法、法人の従業員数等)● 回答者の属性 (役職、専門相談員の経験年数)
業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組について	<ul style="list-style-type: none">● 業務プロセスごとの課題・対応について (アセスメント、計画の作成・交付、搬入・適合調整・環境整備、使用方法の説明・指導、モニタリング、搬出・メンテナンス、その他管理業務関連)● 課題への対応の振り返りについて● 質の高いサービスを提供する上での課題について)
他職種との情報共有について	<ul style="list-style-type: none">● ケアマネジャーや他のサービス事業者、医療機関等との情報共有 (手段、情報共有や会議への参加に関する課題、改善のために行っている取組)

I C T 機器等の利用について	<ul style="list-style-type: none"> ● I C T 機器について（導入状況、導入時・導入後の課題、導入を予定していない場合の導入しない理由、活用している機能、業務改善に役立つ機能、効果） ● I C T 利用に関する取組の振り返りについて ● I C T 以外の機器・設備を用いた取組について
人員配置と人材育成について	<ul style="list-style-type: none"> ● 事務職員の配置について ● 専任職員の配置・分業について ● 人材育成について（取組、業務を通じた指導（OJT）の取組
『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務改善のために既に取り組んでいる取組

2) 回収状況

回収状況については、下表のとおりであった。

図表 3-1 回収状況

	発送数	有効回答数	有効回収率
福祉用具貸与事業所	600	244	40.7%

図表 3-8 福祉用具専門相談員 1 人 1 日あたりの移動距離 (km)
(1 週間の平均、最大)

	件数	10km未満	10~20km未満	20~30km未満	30~40km未満	40~50km未満	50~60km未満	60~70km未満	70~80km未満	80~90km未満	90~100km未満	100km以上	無回答	平均
平均(km)	244	11 4.5%	14 5.7%	21 8.6%	26 10.7%	17 7.0%	19 7.8%	20 8.2%	15 6.1%	13 5.3%	0 0.0%	44 18.0%	44 18.0%	83
最大(km)	244	3 1.2%	7 2.9%	12 4.9%	12 4.9%	11 4.5%	18 7.4%	7 2.9%	9 3.7%	10 4.1%	3 1.2%	110 45.1%	42 17.2%	132

図表 3-9 福祉用具専門相談員 1 人 1 日あたりの移動時間 (分) (1 週間の平均、最大)

	件数	30分	31~40分	41~50分	51~60分	61~70分	71~80分	81~90分	91~100分	101~110分	111~120分	121~130分	131分以上	無回答	平均
平均(分)	244	46 18.9%	24 9.8%	11 4.5%	44 18.0%	8 3.3%	14 5.7%	7 2.9%	12 4.9%	2 0.8%	4 1.6%	15 6.1%	57 23.4%	57 23.4%	133
最大(分)	244	21 8.6%	31 12.7%	18 7.4%	16 6.6%	3 1.2%	21 8.6%	13 5.3%	19 7.8%	2 0.8%	19 7.8%	28 11.5%	53 21.7%	53 21.7%	183

図表 3-10 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数

	件数	1か所	2~5か所	6~10か所	11か所以上	無回答	平均
合計	244	148 60.7%	58 23.8%	18 7.4%	13 5.3%	7 2.9%	4

図表 3-11 資本金 (円)

	件数	200万円未満	200~400万円未満	400~600万円未満	600~800万円未満	800~1000万円未満	1000~1200万円未満	1200~1400万円未満	1400~1600万円未満	1600~1800万円未満	1800~2000万円未満	2000万円以上	無回答	平均
合計	244	11 4.5%	27 11.1%	7 2.9%	3 1.2%	5 2.0%	68 27.9%	4 1.6%	6 2.5%	1 0.4%	1 0.4%	57 23.4%	54 22.1%	7,258

図表 3-12 貴法人の従業員数 (福祉サービス部門) (人)

	件数	5人未満	5~10人未満	10~15人未満	15~20人未満	20~25人未満	25~30人未満	30~35人未満	35~40人未満	40~45人未満	45~50人未満	50人以上	無回答	平均
合計	244	66 27.0%	41 16.8%	29 11.9%	14 5.7%	12 4.9%	4 1.6%	8 3.3%	4 1.6%	8 3.3%	7 2.9%	37 15.2%	14 5.7%	46

※臨時従業員を除く

図表 3-13 回答者の役職

	件数	管理者	管理者以外	無回答
合計	244	180 73.8%	60 24.6%	4 1.6%

図表 3-14 福祉用具専門相談員としての経験年数

	件数	5年以上	3～5年未満	3年未満	無回答
合計	244	213 87.3%	12 4.9%	15 6.1%	4 1.6%

(2) 業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組について

1) 福祉用具貸与サービスの業務プロセスごとの課題・対応について

① アセスメント (情報収集)

アセスメントにおける業務負担の課題は、「利用者宅から帰社した後に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」が 82.4%で最も多く、次いで「(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」が 65.6%、「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」が 57.8%が多かった。

特に重要な課題は、「利用者宅から帰社した後に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」が 71.3%で最も多かった。

アセスメントの課題に対する対応は、「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っている」が 65.2%、「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している」が 64.8%、「初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している」が 62.7%であった。

図表 3-15 アセスメントにおける課題 (複数回答)

	件数	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	関係者との連絡が効率よく行えない場合、アセスメントに時間を要する	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	複数の情報収集先から情報収集を行う必要がある場合、時間を要する	医療機関やケアマネジャーおよび利用者の家族が把握している情報にばらつきがあることがある	利用者宅から帰社した後に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	手書きの作業が多く、入力に時間を要する	特になし	その他	無回答
a. 課題	244	141 57.8%	113 46.3%	160 65.6%	77 31.6%	112 45.9%	201 82.4%	96 39.3%	6 2.5%	10 4.1%	1 0.4%
a. 特に重要な課題	244	79 32.4%	54 22.1%	112 45.9%	38 15.6%	65 26.6%	174 71.3%	74 30.3%	4 1.6%	8 3.3%	20 8.2%

図表 3-16 アセスメントの課題に対する対応（複数回答）

	件数	初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している	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いる	ケアマネジャーとの連絡ツールとしてメールやLINE等を活用している	ケアマネジャーとの連絡ツールと同行し、アセスメントを行っている	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している	ケアマネジャーからの情報を活用している	アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している	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している	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している	手書きした情報を事務職員等が分業して入力している	携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している	特になし	その他	無回答
合計	244	153 62.7%	159 65.2%	64 26.2%	78 32.0%	158 64.8%	52 21.3%	120 49.2%	58 23.8%	50 20.5%	3 1.2%	8 3.3%	1 0.4%		

法人の事業所数別にみると、2~10か所の法人の事業所で「アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している」は割合が28.9%、「携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している」の割合が30.3%で大きい。11か所以上の事業所で「アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している」は割合が7.7%と小さい。

図表 3-17 アセスメントの課題に対する対応（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している	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いる	ケアマネジャーとの連絡ツールとしてメールやLINE等を活用している	ケアマネジャーとの連絡ツールと同行し、アセスメントを行っている	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している	ケアマネジャーからの情報を活用している	アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している	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している	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している	手書きした情報を事務職員等が分業して入力している	携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している	特になし	その他	無回答
全体	244	153 62.7%	159 65.2%	64 26.2%	78 32.0%	158 64.8%	52 21.3%	120 49.2%	58 23.8%	50 20.5%	3 1.2%	8 3.3%	1 0.4%		
1か所	148	95 64.2%	92 62.2%	39 26.4%	44 29.7%	99 66.9%	26 17.6%	70 47.3%	35 23.6%	22 14.9%	3 2.0%	4 2.7%	0 0.0%		
2~10か所	76	47 61.8%	56 73.7%	22 28.9%	27 35.5%	48 63.2%	22 28.9%	41 53.9%	21 27.6%	23 30.3%	0 0.0%	2 2.6%	0 0.0%		
11か所以上	13	9 69.2%	8 61.5%	3 23.1%	4 30.8%	5 38.5%	1 7.7%	8 61.5%	2 15.4%	3 23.1%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%		

事業所の利用者数別にみると、利用者が300人未満の事業所では「アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している（10.5%）」「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している（38.4%）」「携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している（2.3%）」の割合が小さい。1000人以上の事業所では「手書きした情報を事務職員等が分業して入力している（32.9%）」の割合が大きい。

図表 3-20 計画の作成・交付の課題に対する対応（複数回答）

	件数	書類を電子化している	複数商品の提案が効率良くできるような情報システムを活用している	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している	ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際には電子メールやFAX等を活用している	短期目標変更時の福祉用具貸与計画書の追記を行っている	ケアプランと連動するために、現場で手書きの追記を行っている	携帯情報端末上での電子カタログを活用している	署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している	当日中に同意取得ができない場合は、後に書類をとりまわすまたは郵送している	他サービス事業者よりも早めに訪問するなどの、契約手続きのための時間確保を工夫している	伝えるなど担当者会議の出席可能時間を予め調整している	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している	特になし	その他	無回答
合計	244	113 46.3%	98 40.2%	119 48.8%	72 29.5%	8 3.3%	49 20.1%	46 18.9%	123 50.4%	151 61.9%	98 40.2%	106 43.4%	129 52.9%	1 0.4%	4 1.6%	2 0.8%

法人の事業所数別にみると、11か所以上の法人の事業所では、「携帯情報端末上での電子カタログを活用している（53.8%）」「署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している（69.2%）」「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している（84.6%）」の割合が他と比較して大きいですが、「ケアプランと連動するために、現場で手書きまたはICT機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている（7.7%）」の割合が小さい。

図表 3-21 計画の作成・交付の課題に対する対応（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	書類を電子化している	複数商品の提案が効率良くできるような情報システムを活用している	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している	ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際には電子メールやFAX等を活用している	短期目標変更時の福祉用具貸与計画書の追記を行っている	ケアプランと連動するために、現場で手書きの追記を行っている	携帯情報端末上での電子カタログを活用している	署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している	当日中に同意取得ができない場合は、後に書類をとりまわすまたは郵送している	他サービス事業者よりも早めに訪問するなどの、契約手続きのための時間確保を工夫している	伝えるなど担当者会議の出席可能時間を予め調整している	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している	特になし	その他	無回答
全体	244	113 46.3%	98 40.2%	119 48.8%	72 29.5%	8 3.3%	49 20.1%	46 18.9%	123 50.4%	151 61.9%	98 40.2%	106 43.4%	129 52.9%	1 0.4%	4 1.6%	2 0.8%
1か所	148	64 43.2%	38 33.8%	66 44.6%	44 29.7%	4 2.7%	24 16.2%	15 10.1%	73 49.3%	85 57.4%	64 43.2%	66 44.6%	69 46.6%	1 0.7%	3 2.0%	1 0.7%
2～10か所	76	38 50.0%	38 50.0%	44 57.9%	22 28.9%	3 3.9%	22 28.9%	21 27.6%	37 48.7%	53 69.7%	30 39.5%	33 43.4%	46 60.5%	0 0.0%	1 1.3%	0 0.0%
11か所以上	13	7 53.8%	7 53.8%	7 53.8%	3 23.1%	1 7.7%	1 7.7%	7 53.8%	9 69.2%	9 69.2%	2 15.4%	6 46.2%	11 84.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別でみると、利用者数が300人未満の事業所では「複数商品の提案が効率良くできるような情報システムを活用している（20.9%）」「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している（29.1%）」「ケアプランと連動するために、現場で手書きまたはICT機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている（9.3%）」「携帯情報端末上での電子カタログを活用している（4.7%）」の割合が小さい。1000人以上の事業所では「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している（72.4%）」の割合が大きい。

図表 3-22 計画の作成・交付の課題に対する対応（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

件数	書類を電子化している	複数商品の提案が効率よくできるような情報システムを活用している	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している	ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際には電子メールやFAX等を活用している	の短期目標変更時の福祉用具貸与計画書作成	計画書の追記C機能を用いている	携帯情報端末での電子カタログを活用している	し署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している	て日中に同意取得ができない場合は、後に書類をとりまわすかまたは郵送したい	る他サービス事業者よりも早めに訪問するなどの、契約手続きのための時間を工夫している	伝えるなどスケジュールの調整を工夫して	担当者以外に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している	特にな	その他	無回答	
全体	244	46.3%	40.2%	48.8%	29.5%	3.3%	20.1%	18.9%	50.4%	61.9%	40.2%	43.4%	52.9%	0.4%	1.6%	0.8%
～300人未満	86	38.4%	20.9%	29.1%	30.2%	2.3%	9.3%	4.7%	45.3%	58.1%	38.4%	37.2%	33.7%	0.0%	2.3%	1.2%
300～1000人未満	71	47.9%	49.3%	57.7%	28.2%	5.6%	21.1%	21.1%	52.1%	59.2%	47.9%	49.3%	52.1%	1.4%	1.4%	0.0%
1000人以上	76	55.3%	55.3%	63.2%	28.9%	2.6%	30.3%	34.2%	55.3%	72.4%	34.2%	46.1%	72.4%	0.0%	1.3%	0.0%

③ 搬入・適合調整・環境整備

搬入・適合調整・環境整備における業務負担の課題は、「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」が82.8%で最も多く、次いで「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」が82.4%、「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」が75.0%が多かった。

特に重要な課題は、「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」が52.9%で最も多かった。

搬入・適合調整・環境整備の課題に対する対応は、「搬入時は複数スタッフで対応している」が50.0%、「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っている」が35.7%、「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている」が20.1%であった。

図表 3-23 搬入・適合調整・環境整備における課題（複数回答）

件数	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	搬入する福祉用具が重い場合、身体的負担が大きい	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	用具設置のため室内環境整備なども依頼されることあり、時間を要する	難しい機器など十分伝わらない	複数提案の際、複数台持参することが多い	実施内容の記録等は、時間が長くなる	特にな	その他	無回答
a. 課題	244	82.4%	68.9%	82.8%	75.0%	28.3%	73.8%	2.0%	2.0%	0.8%
a. 特に重要な課題	244	43.4%	34.0%	52.9%	39.3%	11.1%	52.0%	0.4%	1.2%	15.2%

図表 3-24 搬入・適合調整・環境整備の課題に対する対応（複数回答）

	件数	搬入時は複数スタッフで対応している	縮ることにより、作業時間が短縮している	配送支援の専任職員が同行している	携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている	特にない	その他	無回答
合計	244	122 50.0%	87 35.7%	49 20.1%	39 16.0%	8 3.3%	25 10.2%	

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「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っている（28.4%）」「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている（11.5%）」の割合が小さい。

図表 3-25 搬入・適合調整・環境整備の課題に対する対応（複数回答）

<法人の事業所数別>

	件数	搬入時は複数スタッフで対応している	縮ることにより、作業時間が短縮している	配送支援の専任職員が同行している	携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている	特にない	その他	無回答
全体	244	122 50.0%	87 35.7%	49 20.1%	39 16.0%	8 3.3%	25 10.2%	
1か所	148	70 47.3%	42 28.4%	17 11.5%	29 19.6%	4 2.7%	18 12.2%	
2～10か所	76	43 56.6%	33 43.4%	26 34.2%	8 10.5%	4 5.3%	5 6.6%	
11か所以上	13	7 53.8%	8 61.5%	4 30.8%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%	

事業所の利用者数別にみると、利用者数 1000 人以上の事業所において、「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っている（48.7%）」の割合が大きい。300 人未満の事業所では「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている（1.2%）」の割合が小さい。

図表 3-26 搬入・適合調整・環境整備の課題に対する対応（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	搬入時 は複数 スタッフ で対応	縮る配 送をこ とに支 援によ り、専 任職員 が同行 短す	でり携 帯情 報端 末等 の活 用によ り、実 施の内 容を記 録	特 に な い	そ の 他	無 回 答
全体	244	122 50.0%	87 35.7%	49 20.1%	39 16.0%	8 3.3%	25 10.2%
～300人未満	86	37 43.0%	26 30.2%	1 1.2%	22 25.6%	3 3.5%	8 9.3%
300～1000人未満	71	38 53.5%	22 31.0%	17 23.9%	9 12.7%	3 4.2%	6 8.5%
1000人以上	76	41 53.9%	37 48.7%	30 39.5%	7 9.2%	2 2.6%	7 9.2%

④ 使用方法の説明・指導

使用方法の説明・指導における業務負担の課題は、「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある」が 69.3%で最も多く、次いで「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」が 68.4%、「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」が 64.3%で多かった。

特に重要な課題は、「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある」が 52.0%で最も多かった。

使用方法の説明・指導の課題に対する対応は、「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している」が 70.5%、「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している」が 65.2%であった。

事業所の利用者数別にみると、「簡易版の取扱説明書を作成し交付している」「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している」「各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している」は、利用者数が多い事業所ほど割合が大きい傾向がみられる。

図表 3-30 使用方法の説明・指導の課題に対する対応（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	日程調整は事務職員が行っている	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している	簡易版の取扱説明書を作成し交付している	商品を見てもらいたら電話で再度説明し、必要であれば訪問を行っている	商品などとして分かりやすく工夫している	使用方法などを商品にテープで貼るなどして分かりやすくしている	箇所をハイライトしている	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している	説明の際、写真や図面を使用している	配布している他のサービス事業者に説明が必要などの複数準備し、説明している	各サービス事業者に対して勉強会を開催し、使用方法等を共有している	特になし	その他	無回答
全体	244	10.2%	70.5%	27.5%	23.4%	12.7%	65.2%	16.4%	40	17.2%	15.6%	38	6	6	9
～300人未満	86	5.8%	72.1%	18.6%	24.4%	8.1%	59.3%	11.6%	10	14	8.1%	7	2	2	5
300～1000人未満	71	11.3%	73.2%	29.6%	22.5%	9.9%	67.6%	12.7%	9	12	16.9%	12	2	2	1
1000人以上	76	15.8%	65.8%	36.8%	23.7%	19.7%	71.1%	21.1%	15	16	17.1%	18	2	1	1

⑤ モニタリング

モニタリングにおける業務負担の課題は、「独居の方などアポイントを取りづらいことがある」が 84.4%で最も多く、次いで「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合があります」が 74.6%、「点検は不要などと利用者に訪問を拒否されることがある」が 68.9%が多かった。

特に重要な課題は、「独居の方などアポイントを取りづらいことがある」が 53.3%で最も多かった。

モニタリングの課題に対する対応は、「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行っている」が 70.5%、「モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している」が 61.9%、「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用具交換等で時間短縮を図っている」が 59.8%であった。

図表 3-31 モニタリング_最も多い頻度

	件数	1か月に1回	3か月に1回	6か月に1回	その他	無回答
合計	244	10.2%	14.3%	69.7%	2.5%	3.3%

図表 3-32 モニタリングにおける課題（複数回答）

	件数	利用者が家族との日程調整に時間を要する場合があります	休日や業務時間を指定されることがある	点検は不要などと利用者に訪問を拒否されることがある	独居の方などアポイントを取りづらいことがある	訪問する担当者によって異なる内容がある	福祉用具の状態確認や故障の際の修理に時間を要する	モニタリング記録の作成に時間が必要である等	職種によって意見の相違がある	他職種との相談の機会をつくるのが難しい	特になし	その他	無回答
a. 課題	244	182 74.6%	150 61.5%	168 68.9%	206 84.4%	50 20.5%	81 33.2%	162 66.4%	70 28.7%	55 22.5%	3 1.2%	4 1.6%	2 0.8%
a. 特に重要な課題	244	122 50.0%	97 39.8%	89 36.5%	130 53.3%	14 5.7%	22 9.0%	99 40.6%	20 8.2%	14 5.7%	0 0.0%	2 0.8%	22 9.0%

図表 3-33 モニタリングの課題に対する対応（複数回答）

	件数	ケアマネジャーや各サービスマネージャーが訪問する日に合わせて日程調整を行っている	休日の場合、担当者以外が対応できるようにしている	モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している	研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている	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用具交換等で時間短縮を図っている	ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている	他職種との連携ツール等の活用により、情報伝達や収集を円滑に行っている	特になし	その他	無回答
合計	244	172 70.5%	91 37.3%	151 61.9%	69 28.3%	146 59.8%	46 18.9%	18 7.4%	8 3.3%	2 0.8%	3 1.2%

法人の事業所数別にみると、事業所数 11 か所以上の法人の事業所において、「休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている(53.8%)」「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用具交換等で時間短縮を図っている(92.3%)」の割合が大きい。一方で、単独事業所は、「ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている(12.8%)」の割合が小さい。

図表 3-34 モニタリングの課題に対する対応（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	ケアマネジャーや各サービスマネージャーが訪問する日に合わせて日程調整を行っている	休日の場合、担当者以外が対応できるようにしている	モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している	研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている	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用具交換等で時間短縮を図っている	ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている	他職種との連携ツール等の活用により、情報伝達や収集を円滑に行っている	特になし	その他	無回答
全体	244	172 70.5%	91 37.3%	151 61.9%	69 28.3%	146 59.8%	46 18.9%	18 7.4%	8 3.3%	2 0.8%	3 1.2%
1か所	148	109 73.6%	51 34.5%	85 57.4%	33 22.3%	78 52.7%	19 12.8%	11 7.4%	5 3.4%	1 0.7%	2 1.4%
2～10か所	76	49 64.5%	31 40.8%	54 71.1%	30 39.5%	51 67.1%	21 27.6%	5 6.6%	2 2.6%	1 1.3%	0 0.0%
11か所以上	13	11 84.6%	7 53.8%	9 69.2%	6 46.2%	12 92.3%	4 30.8%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、300人未満の事業所では「休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている（19.8%）」「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用具交換等で時間短縮を図っている（47.7%）」「ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている（2.3%）」の割合が小さい。1000人以上の事業所では「研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている（46.1%）」の割合が大きい。

図表 3-35 モニタリングの課題に対する対応（複数回答）＜事業所の利用者別＞

	件数	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行っている	休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている	モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している	研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている	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用具交換等で時間短縮を図っている	ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている	他職種との連携や収集を円滑に行っている	特になし	その他	無回答
全体	244	172 70.5%	91 37.3%	151 61.9%	69 28.3%	146 59.8%	46 18.9%	18 7.4%	8 3.3%	2 0.8%	3 1.2%
～300人未満	86	67 77.9%	17 19.8%	42 48.8%	14 16.3%	41 47.7%	2 2.3%	5 5.8%	6 7.0%	0 0.0%	1 1.2%
300～1000人未満	71	47 66.2%	31 43.7%	49 69.0%	17 23.9%	46 64.8%	17 23.9%	5 7.0%	2 2.8%	0 0.0%	0 0.0%
1000人以上	76	51 67.1%	39 51.3%	56 73.7%	35 46.1%	54 71.1%	26 34.2%	7 9.2%	0 0.0%	1 1.3%	0 0.0%

⑥ 搬出・メンテナンス

搬出・メンテナンスにおける業務負担の課題は、「搬出の日程調整が困難な場合がある」が54.9%で最も多く、次いで「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」が31.1%、「搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する」が28.7%が多かった。

特に重要な課題は、「搬出の日程調整が困難な場合がある」が38.9%で最も多かった。

搬出・メンテナンスに対する対応は、「キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている」が70.5%、「消毒を外部委託している」が48.4%、「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している」が39.3%であった。

図表 3-36 搬出・メンテナンスにおける課題（複数回答）

	件数	搬出の日程調整が困難な場合がある	赤痢など感染症の可能性がある商品が搬出される場合には、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	消毒に不向きな商品の扱いが難しい	修理して再利用するか廃棄するか判断が難しい	システム化されたリコール対応など事故関連の対策に時間を要する	システム化されていないリコール対応など事故関連の対策に時間を要する	特になし	その他	無回答
a. 課題	244	134 54.9%	76 31.1%	70 28.7%	53 21.7%	62 25.4%	35 14.3%	14 5.7%	44 18.0%	19 7.8%	13 5.3%
a. 特に重要な課題	244	95 38.9%	53 21.7%	50 20.5%	34 13.9%	44 18.0%	26 10.7%	7 2.9%	8 3.3%	2 0.8%	95 38.9%

図表 3-37 搬出・メンテナンスの課題に対する対応（複数回答）

	件数	キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている	搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している	感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している	メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している	消毒専門の職員を配置している	消毒を外部委託している	メンテナンス専門の職員を配置している	メンテナンスを外部委託している	在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている	在庫管理・運用をシステム化し、在庫管理・運用に関する時間を短縮している	特になし	その他	無回答
合計	244	172 70.5%	30 12.3%	93 38.1%	96 39.3%	77 31.6%	118 48.4%	88 36.1%	83 34.0%	66 27.0%	29 11.9%	13 5.3%	9 3.7%	6 2.5%

法人の事業所数別にみると、事業所数 11 か所以上の法人の事業所において、「搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している(23.1%)」「消毒専門の職員を配置している(61.5%)」の割合が大きく、「メンテナンスを外部委託している(15.4%)」の割合が小さい。単独事業所は、「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している(29.1%)」「メンテナンス専門の職員を配置している(20.9%)」「在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている(4.7%)」の割合が小さい。2~10か所の法人の事業所は、「感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している(55.3%)」の割合が大きい。

図表 3-38 搬出・メンテナンスの課題に対する対応（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

	件数	キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている	搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している	感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している	メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している	消毒専門の職員を配置している	消毒を外部委託している	メンテナンス専門の職員を配置している	メンテナンスを外部委託している	在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている	在庫管理・運用をシステム化し、在庫管理・運用に関する時間を短縮している	特になし	その他	無回答
全体	244	172 70.5%	30 12.3%	93 38.1%	96 39.3%	77 31.6%	118 48.4%	88 36.1%	83 34.0%	66 27.0%	29 11.9%	13 5.3%	9 3.7%	6 2.5%
1か所	148	101 68.2%	16 10.8%	46 31.1%	43 29.1%	29 19.6%	67 45.3%	31 20.9%	56 37.8%	24 16.2%	7 4.7%	11 7.4%	7 4.7%	3 2.0%
2~10か所	76	58 76.3%	9 11.8%	42 55.3%	43 56.6%	37 48.7%	42 55.3%	23 59.2%	45 30.3%	34 44.7%	18 23.7%	2 2.6%	2 2.6%	2 2.6%
11か所以上	13	8 61.5%	3 23.1%	3 23.1%	7 53.8%	8 61.5%	6 46.2%	8 61.5%	2 15.4%	7 53.8%	4 30.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

レンタル卸利用率で課題についてみると、レンタル卸比率が30%未満の事業所では「搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する（58.1%）」「消毒に不向きな商品の扱いが難しい（48.4%）」「システム化されていないため、在庫管理・運用に時間を要する（29.0%）」の割合が大きい。課題への対応については、レンタル卸比率30%未満の事業所では「搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している（24.2%）」「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している（64.5%）」「消毒専門の職員を配置している（67.7%）」「メンテナンス専門の職員を配置している（74.2%）」「在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている（29.0%）」の割合が大きい。レンタル卸比率70%以上の事業所では「メンテナンスを外部委託している（44.3%）」の割合が大きく、「在庫管理・運用をシステム化し、在庫管理・運用に関する時間を短縮している（18.0%）」の割合が小さい。

図表 3-39 搬出・メンテナンスにおける課題（複数回答）＜レンタル卸利用率別＞

	件数	搬出の日程調整が困難な場合がある	対応に時間がかかる	消毒に不向きな商品の扱いが難しい	搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する	修理して再利用するか廃棄するか判断が難しい	システム化されていないため、在庫管理・運用に時間を要する	システム化されていないため、リコールや事故関連の対応に時間を要する	特になし	その他	無回答
全体	244	54.9%	31.1%	21.7%	28.7%	25.4%	14.3%	5.7%	18.0%	7.8%	5.3%
0～30%未満	62	58.1%	46.8%	48.4%	58.1%	46.8%	29.0%	8.1%	8.1%	3.2%	3.2%
30～70%未満	39	59.0%	35.9%	17.9%	41.0%	53.8%	12.8%	5.1%	10.3%	5.1%	0.0%
70%以上	61	52.5%	29.5%	14.8%	21.3%	13.1%	9.8%	6.6%	18.0%	11.5%	11.5%

図表 3-40 搬出・メンテナンスの課題に対する対応（複数回答）

＜レンタル卸利用率別＞

	件数	キーパーソンを把握し、その方として事前に日程調整を行う	搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している	感染予防のため、手袋やカパースーツを常備している	メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している	消毒専門の職員を配置している	消毒を外部委託している	メンテナンス専門の職員を配置している	メンテナンスを外部委託している	在庫管理・運用に関する時間を短縮している	在庫管理・運用をシステム化している	特定やリコールや事故関連の商品の特定や対策を行っている	在庫管理・運用をシステム化している	特になし	その他	無回答
全体	244	70.5%	12.3%	38.1%	39.3%	31.6%	48.4%	36.1%	34.0%	27.0%	11.9%	5.3%	3.7%	9.0%	2.5%	
0～30%未満	62	69.4%	24.2%	45.2%	64.5%	67.7%	40.3%	74.2%	17.7%	46.8%	29.0%	3.2%	1.6%	3.2%	2.5%	
30～70%未満	39	84.6%	7.7%	48.7%	43.6%	51.3%	56.4%	56.4%	30.8%	48.7%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
70%以上	61	70.5%	11.5%	39.3%	36.1%	14.8%	54.1%	24.6%	44.3%	18.0%	6.6%	6.6%	4.9%	3.3%	3.3%	

⑦ その他管理業務関連

その他管理業務関連における業務負担の課題は、「特定福祉用具販売や住宅改修の償還払い代理申請や受領委任手続きのための利用者宅訪問、書類作成、役所への提出の負担が大きい」「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている」が72.5%で最も多く、次いで「保険者によって申請書類の様式が違うためシステム化されておらず、手書きの申請書類作成が負担である」が60.7%、「利用者の情報や訪問履歴、レンタル商品、在庫、サービス計画などを確認するために台帳や複数のシステムを確認する際に、社外から確認できないため、社外から連絡して確認する必要がある」が53.3%が多かった。

特に重要な課題は、「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている」が52.5%で最も多かった。

その他管理業務関連に対する対応は、「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している」が58.6%、「利用者の情報や商品情報を一元化している」が44.3%、「職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している」が38.9%であった。

図表 3-4-1 その他管理業務関連における課題（複数回答）

	件数	利用者の情報や訪問履歴、レンタル商品、在庫、サービス計画などを確認するために台帳や複数のシステムを確認する必要がある	利用者の情報や訪問履歴、レンタル商品、在庫、サービス計画などを確認するために台帳や複数のシステムを確認する必要がある	特定福祉用具販売や住宅改修の償還払い代理申請や受領委任手続きのため利用者宅訪問、書類作成、役所への提出の負担が大きい	保険者によって申請書類の様式が違うためシステム化されておらず、手書きの申請書類作成が負担である	法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている	介護保険給付請求の事務負担が大きい	職員のスケジュールが個別に管理されており、スケジュールや業務状況（申請漏れ、計画作成状況等）が把握しづらい	勤怠管理や営業所管理等の事務負担が大きい	特になし	その他	無回答
a. 課題	244	71 29.1%	130 53.3%	177 72.5%	148 60.7%	177 72.5%	108 44.3%	62 25.4%	43 17.6%	11 4.5%	5 2.0%	2 0.8%
a. 特に重要な課題	244	29 11.9%	70 28.7%	120 49.2%	100 41.0%	128 52.5%	51 20.9%	28 11.5%	14 5.7%	0 0.0%	4 1.6%	41 16.8%

図表 3-4-2 その他管理業務関連の課題に対する対応（複数回答）

	件数	携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できる	一元管理している	業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している	外部委託している	介護保険給付請求事務等を軽減している	書類の削減している	ICT機器の活用により、管理負担を軽減している	申請書類を現場でプリントできるシステムを導入している	職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している	職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している	事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している	特になし	その他	無回答
合計	244	70 28.7%	108 44.3%	143 58.6%	3 1.2%	31 12.7%	9 3.7%	95 38.9%	58 23.8%	66 27.0%	31 12.7%	2 0.8%	15 6.1%		

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できるようにしている（18.9%）」「利用者の情報や商品情報を一元化している（36.5%）」「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している（50.0%）」「ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している（8.8%）」といったICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。

図表 3-4-3 その他管理業務関連の課題に対する対応（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

件数	携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できている	利用者の情報や商品情報を一元化している	運営規程に必須の文書管理を専用のシステムによって一元管理している	業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している	外部委託している	介護保険給付請求事務等を外部委託している	ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している	申請書類を現場でプリントできるシステムを導入している	職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している	職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している	事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している	特になし	その他	無回答
全体	244	70 28.7%	108 44.3%	42 17.2%	143 58.6%	3 1.2%	31 12.7%	9 3.7%	95 38.9%	58 23.8%	66 27.0%	31 12.7%	2 0.8%	15 6.1%
1か所	148	28 18.9%	54 36.5%	25 16.9%	74 50.0%	1 0.7%	13 8.8%	3 2.0%	49 33.1%	28 18.9%	29 19.6%	23 15.5%	2 1.4%	13 8.8%
2～10か所	76	33 43.4%	45 59.2%	11 14.5%	58 76.3%	2 2.6%	13 17.1%	6 7.9%	37 48.7%	24 31.6%	29 38.2%	6 7.9%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	7 53.8%	9 69.2%	6 46.2%	8 61.5%	0 0.0%	4 30.8%	0 0.0%	7 53.8%	5 38.5%	6 46.2%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、300人未満の事業所では「携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できるようにしている（9.3%）」「利用者の情報や商品情報を一元化している（27.9%）」「運営規程に必須の文書管理を専用のシステムによって一元管理している（7.0%）」「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している（39.5%）」「ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している（1.2%）」といったICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。また、それ以外の「職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している（19.8%）」「職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している（7.0%）」「事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している（14.0%）」などの対応についてもより利用者数の多い事業所と比較して割合が小さい。

図表 3-4-4 その他管理業務関連の課題に対する対応（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

件数	携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できている	利用者の情報や商品情報を一元化している	運営規程に必須の文書管理を専用のシステムによって一元管理している	業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している	外部委託している	介護保険給付請求事務等を外部委託している	ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している	申請書類を現場でプリントできるシステムを導入している	職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している	職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している	事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している	特になし	その他	無回答
全体	244	70 28.7%	108 44.3%	42 17.2%	143 58.6%	3 1.2%	31 12.7%	9 3.7%	95 38.9%	58 23.8%	66 27.0%	31 12.7%	2 0.8%	15 6.1%
～300人未満	86	8 9.3%	24 27.9%	6 7.0%	34 39.5%	1 1.2%	1 1.2%	1 1.2%	17 19.8%	6 7.0%	12 14.0%	18 20.9%	1 1.2%	9 10.5%
300～1000人未満	71	24 33.8%	33 46.5%	14 19.7%	45 63.4%	0 0.0%	10 14.1%	2 2.8%	33 46.5%	20 28.2%	21 29.6%	11 15.5%	1 1.4%	2 2.8%
1000人以上	76	36 47.4%	47 61.8%	17 22.4%	61 80.3%	2 2.6%	20 26.3%	6 7.9%	41 53.9%	28 36.8%	32 42.1%	2 2.6%	0 0.0%	1 1.3%

2) 課題への対応（取組）の振り返りについて

課題への対応の効果の評価や振り返りは、「特に効果の把握や振り返りは実施していない」が41.8%で最も多い。次いで、「これまでに実施した対応（取組）について、効果を評価するための定量的な指標を設定し、効果測定を行っている」が25.8%が多い。

業務改善の計画の練り直しは、「対応にうまくいかない点があった場合、他の対応方法も含め、再検討を行っている」の割合が58.6%で高い。次いで、「改善活動を継続するための仕組みがある」が34.4%となっている。

図表 3-45 課題への対応の効果の評価や振り返り（複数回答）

	件数	設定し、効果測定を行っている	これまでに実施した対応（取組）の定量的な指標を	て、職員アンケートなどにより定性的な評	価を行って	い	特に効果の把握や振り返りは実施して	その他	無回答
合計	244	63 25.8%	55 22.5%	102 41.8%	13 5.3%	19 7.8%			

図表 3-46 業務改善の計画の練り直し（複数回答）

	件数	分析している	課題への対応がうまくいっていないか	討、他の対応方法も含め、再検討	場、他の対応方法も含め、再検討	対、他の対応方法も含め、再検討	改善活動を継続するための仕組み	がある	改善の計画を練り直し、P D C A	サイクルを回している	対応の結果の分析を踏まえて業務	特に実施していない	その他	無回答
合計	244	73 29.9%	143 58.6%	84 34.4%	41 16.8%	46 18.9%	3 1.2%	12 4.9%						

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、効果の評価や振り返りについて、「特に効果の把握や振り返りは実施していない(49.3%)」の割合が大きい。また、業務改善の計画の練り直しについて、「対応の結果の分析を踏まえて業務改善の計画を練り直し、PDCAサイクルを回している」の割合は、単独事業所（10.8%）、2~10か所（23.7%）、11か所以上（38.5%）であった。

図表 3-47 課題への対応の効果の評価や振り返り（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	設定し、効果測定を行っている	これまでに実施した対応（取組）について	評価を行っている	これまでに実施した対応（取組）について	特に効果の把握や振り返りは実施していない	その他	無回答
全体	244	63 25.8%	55 22.5%	102 41.8%	13 5.3%	19 7.8%		
1か所	148	36 24.3%	24 16.2%	73 49.3%	7 4.7%	11 7.4%		
2~10か所	76	22 28.9%	27 35.5%	23 30.3%	5 6.6%	3 3.9%		
11か所以上	13	3 23.1%	3 23.1%	3 23.1%	1 7.7%	4 30.8%		

図表 3-48 業務改善の計画の練り直し（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	分析している	課題への対応がなされていないか	討合、行うている	場合、他の対応方法も含め、再検討	改善活動継続するための仕組みがある	改善の計画を練り直し、PDCAサイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	73 29.9%	143 58.6%	84 34.4%	41 16.8%	46 18.9%	3 1.2%	3 1.2%	12 4.9%	
1か所	148	44 29.7%	82 55.4%	46 31.1%	16 10.8%	35 23.6%	3 2.0%	7 4.7%		
2~10か所	76	23 30.3%	50 65.8%	30 39.5%	18 23.7%	9 11.8%	0 0.0%	3 3.9%		
11か所以上	13	5 38.5%	8 61.5%	5 38.5%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%		

事業所の利用者数別にみると、300人未満の事業所において、効果の評価や振り返りについて、「特に効果の把握や振り返りは実施していない(61.6%)」の割合が大きい。また、業務改善の計画の練り直しについて、300人未満の事業所において、「特に実施していない(34.9%)」の割合が大きい。300~1000人の事業所では「改善活動を継続するための仕組みがある(53.5%)」の割合が大きい。

図表 3-4-9 課題への対応の効果の評価や振り返り（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	設定し、効果測定を行っている	これまでに実施した対応（取組）の定量的な指標を	評価を行っている	これまでに実施した対応（取組）について定性的な評価	特に効果の把握や振り返りは実施していない	その他	無回答
全体	244	63 25.8%	55 22.5%	102 41.8%	13 5.3%	19 7.8%		
～300人未満	86	14 16.3%	10 11.6%	53 61.6%	4 4.7%	5 5.8%		
300～1000人未満	71	18 25.4%	17 23.9%	28 39.4%	4 5.6%	6 8.5%		
1000人以上	76	28 36.8%	26 34.2%	19 25.0%	3 3.9%	6 7.9%		

図表 3-5-0 業務改善の計画の練り直し（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

	件数	分析している	課題への対応がなされていないか	討議を行っている	場合同様にうまくいかない点があつた	改善活動継続するための仕組みがある	改善の計画を練り直し、P D C A サイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	73 29.9%	143 58.6%	84 34.4%	41 16.8%	46 18.9%	3 1.2%	12 4.9%		
～300人未満	86	19 22.1%	43 50.0%	13 15.1%	3 3.5%	30 34.9%	1 1.2%	4 4.7%		
300～1000人未満	71	21 29.6%	41 57.7%	38 53.5%	14 19.7%	10 14.1%	1 1.4%	3 4.2%		
1000人以上	76	29 38.2%	53 69.7%	28 36.8%	20 26.3%	5 6.6%	0 0.0%	3 3.9%		

3) 質の高いサービスを提供する上での課題について

質の高いサービスを提供する上での課題は、「書類作成業務の負担が大きい（88.5%）」
「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい（77.5%）」「人材の確保・育成が困難
（58.6%）」の割合が高い。

図表 3-5 1 質の高いサービスを提供する上での課題（複数回答）

	件数	書類作成業務の負担が大きい	福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい	会議出席サービスの負担が大きい	応酬の負担や休日の対応	人材の確保・育成が困難	その他	無回答
合計	244	216 88.5%	189 77.5%	138 56.6%	75 30.7%	143 58.6%	11 4.5%	3 1.2%

法人の事業所数別にみると、11か所以上の法人の事業所において、「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい(100.0%)」「人材の確保・育成が困難(76.9%)」の割合が大きい。

図表 3-5 2 質の高いサービスを提供する上での課題（複数回答）

<法人の事業所数別>

	件数	書類作成業務の負担が大きい	福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい	会議出席サービスの負担が大きい	応酬の負担や休日の対応	人材の確保・育成が困難	その他	無回答
全体	244	216 88.5%	189 77.5%	138 56.6%	75 30.7%	143 58.6%	11 4.5%	3 1.2%
1か所	148	126 85.1%	112 75.7%	78 52.7%	41 27.7%	79 53.4%	8 5.4%	1 0.7%
2～10か所	76	72 94.7%	58 76.3%	50 65.8%	29 38.2%	50 65.8%	1 1.3%	1 1.3%
11か所以上	13	12 92.3%	13 100.0%	7 53.8%	3 23.1%	10 76.9%	2 15.4%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、300人未満の事業所では「サービス担当者会議出席の負担が大きい（33.7%）」「時間外や休日の対応の負担が大きい（20.9%）」の割合が小さい。

図表 3-53 質の高いサービスを提供する上での課題（複数回答）
<事業所の利用者数別>

	件数	担当書類が大きい業務の負担	書き作成の具負担が大	き書福 い作社 成用の 具貸与 が大	き議サ い出ー 席ピ のス 負担 担当 者が 大会	応時 の間 の負 担や 休日 の対	が人 困材 難の 確保 ・育 成	その他	無回答
全体	244	216 88.5%	189 77.5%	138 56.6%	75 30.7%	143 58.6%	11 4.5%	3 1.2%	
～300人未満	86	73 84.9%	62 72.1%	29 33.7%	18 20.9%	40 46.5%	7 8.1%	0 0.0%	
300～1000人未満	71	66 93.0%	60 84.5%	45 63.4%	27 38.0%	40 56.3%	1 1.4%	1 1.4%	
1000人以上	76	69 90.8%	58 76.3%	57 75.0%	28 36.8%	56 73.7%	2 2.6%	1 1.3%	

(3) 他職種との情報共有について

他職種との情報共有の手段は、電話による連絡が95.1%で最も多い。次いで対面での連絡（会議等含む）が86.9%、FAXによる連絡が69.3%が多い。

他職種との情報共有や会議への参加に関する課題は、「ケアマネジャーからの十分な基本情報が提供されない場合や、提供のタイミングが遅い場合がある（63.9%）」「他職種との会議の開催時期や時間が集中することがある（例：月末の夕方以降）（55.3%）」「サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい（54.5%）」が多い。

他職種との情報共有の改善のためにやっている取組は、「FAX等で情報共有している」が45.9%で最も多い。次いで、「他職種の担当者と積極的に連絡先（携帯電話番号やメールアドレス等）を交換している」が36.9%が多い。

図表 3-5 4 他職種との情報共有の手段（複数回答）

	件数	対面での連絡（会議等含む）	電話による連絡	電子メールによる連絡	FAXによる連絡	ソーシャルメディア（LINEなど）による連絡	他職種交流会や勉強会等	その他	無回答
合計	244	212 86.9%	232 95.1%	64 26.2%	169 69.3%	43 17.6%	92 37.7%	1 0.4%	3 1.2%

図表 3-5 5 他職種との情報共有や会議への参加に関する課題（3つまで回答）

	件数	ケアマネジャーからの十分な基本情報が提供されない場合や、提供のタイミングが遅い場合がある	サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい	会議の開催時期や時間が集中することがある（例：月末の夕方以降）	他職種との会議（例：月末の夕方以降）	携り取りづらい等、他職種と連携することが難しい	利用者が各サービス担当者名前などがわからない	ヘルパーと連携するための手段やツールがない	他職種との間で、相互の業務に関する理解度が不足している	情報共有をするための関係構築の機会が不足している	情報共有や連携に資する研修の機会がない	地域ケア会議の日程調整に時間を要する上、決定した会議出席の時間確保が難しい	地域ケア会議で福祉用具専門相談員が発言する機会が少ない	特になし	その他	無回答
合計	244	156 63.9%	133 54.5%	135 55.3%	38 15.6%	35 14.3%	54 22.1%	46 18.9%	37 15.2%	52 21.3%	57 23.4%	11 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 1.6%	

図表 3-5 6 他職種との情報共有の改善のためにやっている取組（複数回答）

	件数	他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている	多職種との交流やコミュニケーションの機会（交流会等）を増やしている	一部の他職種（事業所）との連携において、データの共有している	FAX等で情報共有している	情報共有ツール（携帯のショートメール、SNS等）を活用し、相互の連絡や調整を効率化している	他職種の担当者（携帯番号やメールアドレス等）と積極的に連絡先（携帯番号やメールアドレス等）を交換している	サービス担当者会議において、WEB会議またはTV会議を利用している	特になし	その他	無回答
合計	244	69 28.3%	59 24.2%	7 2.9%	112 45.9%	40 16.4%	90 36.9%	0 0.0%	35 14.3%	2 0.8%	10 4.1%

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「電子メールによる連絡（19.6%）」「他職種交流会や勉強会等(27.7%)」の割合が小さい。

11か所以上の事業所において、「FAX等で情報共有している（76.9%）」「他職種の担当者と積極的に連絡先（携帯電話番号やメールアドレス等）を交換している(61.5%)」の割合が大きい。

図表 3-57 他職種との情報共有の手段（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	対面での連絡（会議等含む）	電話による連絡	電子メールによる連絡	FAXによる連絡	ソーシャルメディア（LINEなど）による連絡	他職種交流会や勉強会等	その他	無回答
全体	244	212 86.9%	232 95.1%	64 26.2%	169 69.3%	43 17.6%	92 37.7%	1 0.4%	3 1.2%
1か所	148	123 83.1%	141 95.3%	29 19.6%	99 66.9%	26 17.6%	41 27.7%	1 0.7%	2 1.4%
2～10か所	76	72 94.7%	72 94.7%	30 39.5%	56 73.7%	13 17.1%	43 56.6%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	13 100.0%	13 100.0%	4 30.8%	11 84.6%	3 23.1%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%

図表 3-58 他職種との情報共有の改善のためにしている取組（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

	件数	他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている	多職種との交流やコミュニケーションの機会（交流会等）を増やしている	一部の他職種（事業所）との連携または一部のクラウドの活用等により全部または一部のデータを共有している	FAX等で情報共有している	効率化している	情報共有ツール（携帯のスマートフォン、SNS等）を活用し、相互の連絡や調整を効率化している	他職種の担当者（携帯電	話番号やメールアドレス等）を交換している	サービス担当者会議において、WEB会議またはTV会議を利用している	特になし	その他	無回答
全体	244	69 28.3%	59 24.2%	7 2.9%	112 45.9%	40 16.4%	90 36.9%	0 0.0%	35 14.3%	2 0.8%	2 0.8%	10 4.1%	
1か所	148	33 22.3%	31 20.9%	6 4.1%	68 45.9%	20 13.5%	52 35.1%	0 0.0%	22 14.9%	2 1.4%	2 1.4%	7 4.7%	
2～10か所	76	30 39.5%	24 31.6%	1 1.3%	33 43.4%	17 22.4%	28 36.8%	0 0.0%	11 14.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.6%	
11か所以上	13	5 38.5%	2 15.4%	0 0.0%	10 76.9%	3 23.1%	8 61.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	

事業所の利用者数別にみると、1000人以上の事業所で「電子メールによる連絡(35.5%)」「FAXによる連絡(78.9%)」の割合が大きい。

情報共有の改善のために行っている取組は、1000人以上の事業所で、「他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている(42.1%)」「他職種の担当者と積極的に連絡先(携帯電話番号やメールアドレス等)を交換している(47.4%)」の割合が大きい。

図表 3-59 他職種との情報共有の手段(複数回答) <事業所の利用者数別>

	件数	対面での連絡(会議等含む)	電話による連絡	電子メールによる連絡	FAXによる連絡	ソーシャルメディア(LINEなど)による連絡	他職種交流会や勉強会等	その他	無回答
全体	244	212 86.9%	232 95.1%	64 26.2%	169 69.3%	43 17.6%	92 37.7%	1 0.4%	3 1.2%
～300人未満	86	69 80.2%	82 95.3%	18 20.9%	57 66.3%	13 15.1%	16 18.6%	1 1.2%	1 1.2%
300～1000人未満	71	66 93.0%	69 97.2%	18 25.4%	46 64.8%	15 21.1%	29 40.8%	0 0.0%	0 0.0%
1000人以上	76	69 90.8%	73 96.1%	27 35.5%	60 78.9%	15 19.7%	44 57.9%	0 0.0%	1 1.3%

図表 3-60 他職種との情報共有の改善のために行っている取組(複数回答)

<事業所の利用者数別>

	件数	他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている	多職種との交流やコミュニケーションの機会(交流会等)を増やしている	一部の他職種(事業所)との連携または一部のクラウドの活用等により全部または一部のデータを共有している	FAX等で情報共有している	情報共有ツール(携帯のショートメール、SNS等)を活用し、相互の連絡や調整を効率化している	他職種の担当者(積極的)に連絡先(携帯電話番号やメールアドレス等)を交換している	サービスマン担当者会議において、WEB会議またはTV会議を利用している	特になし	その他	無回答
全体	244	69 28.3%	59 24.2%	7 2.9%	112 45.9%	40 16.4%	90 36.9%	0 0.0%	35 14.3%	2 0.8%	10 4.1%
～300人未満	86	13 15.1%	14 16.3%	1 1.2%	40 46.5%	11 12.8%	27 31.4%	0 0.0%	19 22.1%	0 0.0%	2 2.3%
300～1000人未満	71	21 29.6%	18 25.4%	3 4.2%	35 49.3%	12 16.9%	25 35.2%	0 0.0%	7 9.9%	2 2.8%	2 2.8%
1000人以上	76	32 42.1%	24 31.6%	2 2.6%	33 43.4%	15 19.7%	36 47.4%	0 0.0%	7 9.2%	0 0.0%	4 5.3%

(4) ICT機器等の利用について

1) ICT機器について

業務効率化のために導入しているICT機器やソフトウェアは、「携帯電話の支給」が64.3%で最も多い。次いで「業務支援ソフト（市販）の導入」が56.1%、「カーナビゲーションの設置」が41.8%が多い。

業務効率化のために導入を検討しているICT機器やソフトウェアは、「タブレット端末の支給」が19.3%、「スマートフォンの支給」が11.5%が多い。

ICT機器やソフトウェアをすでに導入されている場合の導入時・導入後の課題／検討中の場合は検討にあたっての課題は、「導入コストが高い」が54.9%、「導入後も維持費がかかる」が52.9%が多い。

ICT機器やソフトウェアを予定していない場合の導入しない理由は、「導入コストが高い」、「導入後も維持費がかかる」がいずれも53.8%が多い。

図表 3-6 1 業務効率化のためのICT機器やソフトウェアの整備・導入状況
(複数回答)

	件数	携帯電話の支給	スマートフォンの支給	タブレット端末の支給	モバイルPCの支給	カーナビゲーションの設置	ドライブレコーダーの設置	その他	一般的なアプリ（LINE等）の活用	業務支援ソフト（市販）の導入	業務支援システム（自社開発）の導入	WEB会議システムの導入	カーナビアプリの導入	その他	特に導入の予定はない	無回答
a. 導入している	244	157 64.3%	88 36.1%	78 32.0%	24 9.8%	102 41.8%	89 36.5%	1 0.4%	75 30.7%	137 56.1%	27 11.1%	17 7.0%	13 5.3%	3 1.2%	12 4.9%	8 3.3%
b. 導入を検討している	244	4 1.6%	28 11.5%	47 19.3%	14 5.7%	5 2.0%	22 9.0%	0 0.0%	12 4.9%	13 5.3%	12 4.9%	10 4.1%	11 4.5%	0 0.0%	13 5.3%	151 61.9%

図表 3-6 2 ICT機器やソフトウェアをすでに導入されている場合の導入時・導入後の課題／検討中の場合は検討にあたっての課題（複数回答）

	件数	導入コストが高い	導入後も維持費がかかる	要件と新対応やメンテナンスが必須	求められる紙の資料の保管	導入に不安がある職員の抵抗感	セキュリティ面の不安がある	タブレット入力に時間を要する	常時電源（Wi-Fi）の停止	プリンタの不具合や持ち運びの手間がある	紙書類の取扱いに時間を要する	利用者等がICT機器の利用に慣れておらず、拒否感を示すことがある	他職種との情報共有がしにくい	追加システム改修等による機能追加のたびに改修費がかかる	特定しない	その他	無回答			
合計	244	15 6.1%	55 22.5%	134 54.9%	129 52.9%	73 29.9%	80 32.8%	32 13.1%	57 23.4%	41 16.8%	39 16.0%	31 12.7%	23 9.4%	20 8.2%	19 7.8%	26 10.7%	49 20.1%	19 7.8%	4 1.6%	29 11.9%

図表 3-6 3 ICT機器やソフトウェアを予定していない場合の導入しない理由
(複数回答)

	件数	導入コストが高い	導入後も維持費がかかる	要件と新対応やメンテナンスが必須	求められる紙の資料の保管	導入に不安がある職員の抵抗感	セキュリティ面の不安がある	タブレット入力に時間を要する	常時電源（Wi-Fi）の停止	プリンタの不具合や持ち運びの手間がある	紙書類の取扱いに時間を要する	利用者等がICT機器の利用に慣れておらず、拒否感を示すことがある	他職種との情報共有がしにくい	追加システム改修等による機能追加のたびに改修費がかかる	特定しない	その他	無回答
合計	13	2 15.4%	7 53.8%	7 53.8%	5 38.5%	3 23.1%	3 23.1%	1 7.7%	3 23.1%	3 23.1%	1 7.7%	3 23.1%	1 7.7%	1 7.7%	1 7.7%	2 15.4%	

法人の事業所数別の導入状況を見ると、単独事業所において、「タブレット端末の支給(23.6%)」の割合が最も小さい。2~10か所の事業所は、「携帯電話の支給(80.3%)」「カーナビゲーションの設置(47.4%)」「業務支援ソフト(市販)の導入(71.1%)」の割合が大きい。11か所以上の事業所は、「モバイルPCの支給(23.1%)」「業務支援システム(自社開発)の導入(38.5%)」「WEB会議システムの導入(38.5%)」の割合が大きい。

導入時・導入後の課題/検討中の場合は検討にあたっての課題は、11か所以上の事業所は、「タブレット入力に時間を要する(38.5%)」「他職種と相互に情報を共有できるプラットフォームが必要となる(23.1%)」「システム改修等による機能追加のたびに操作習得から熟練まで時間を要する(46.2%)」の割合が大きい。

図表 3-64 業務効率化のためのICT機器やソフトウェアの整備・導入状況
「導入している」(複数回答) <法人の事業所数別>

	件数	携帯電話の支給	スマートフォン の支給	タブレット 端末の支給	モバイルPC の支給	カーナビゲ ーションの設 置	ドライブレ コーダーの設 置	その他	一般的アプリ (LINE等) の活用	業務支援ソ フト(市販) の導入	業務支援ソ フト(自社 開発)の導入	WEB会議シ ステムの導 入	カーナビア プリの導入	その他	特に導入の 予定はない	無回答
全体	244	157 64.3%	88 36.1%	78 32.0%	24 9.8%	102 41.8%	89 36.5%	1 0.4%	75 30.7%	137 56.1%	27 11.1%	17 7.0%	13 5.3%	3 1.2%	12 4.9%	8 3.3%
1か所	148	81 54.7%	57 38.5%	35 23.6%	14 9.5%	57 38.5%	44 29.7%	0 0.0%	41 27.7%	72 48.6%	13 8.8%	0 0.0%	4 2.7%	2 1.4%	11 7.4%	6 4.1%
2~10か所	76	61 80.3%	26 34.2%	36 47.4%	6 7.9%	36 47.4%	37 48.7%	1 1.3%	28 36.8%	54 71.1%	9 11.8%	12 15.8%	7 9.2%	1 1.3%	0 0.0%	1 1.3%
11か所以上	13	9 69.2%	4 30.8%	6 46.2%	3 23.1%	5 38.5%	5 38.5%	0 0.0%	6 46.2%	7 53.8%	5 38.5%	5 38.5%	2 15.4%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%

図表 3-65 ICT機器やソフトウェアをすでに導入されている場合の導入時・導入後の
課題/検討中の場合は検討にあたっての課題(複数回答)
<法人の事業所数別>

	件数	利用ソフト がわからない ・ICIT機器を 利用しない	いど かの会社 の機器・ソ フトが良 い	導 入 コ ス ト が 高 い	導 入 後 も 維 持 費 が か か る	要 求 に 対 応 し な い ・ICIT 機器が必 ず	求 め ら れ る 紙 の 資 料 の 保 管 が	反 映 に 対 し て 職 員 の 抵 抗 感 や	セ キ ュ リ テ イ 面 の 不 安 が あ る	タ ブ レ ッ ト 入 力 に 時 間 を 要 す	手 間 が 合 わ な い ・Wi Fi 機 能 が 停 止 し る	フ リ ン タ の 不 良 合 や 持 ち 運 び	帳 票 類 の 出 票 に 時 間 を 要 す	利 用 者 等 が ICIT 機 器 の 利 用 に 不 慣 れ が あ る	他 職 種 と の 情 報 共 有 が し く に く	他 職 種 と 相 互 に 情 報 を 共 有 し な い	法 定 シ ス テ ム 改 修 等 に よ る 機 能 追 加 の た び に 操 作 習 得 に 時 間 を 要 す	特 に 不 い	そ の 他	無 回 答
全体	244	15 6.1%	55 22.5%	134 54.9%	129 52.9%	73 29.9%	80 32.8%	32 13.1%	57 23.4%	41 16.8%	39 16.0%	31 12.7%	23 9.4%	20 8.2%	19 7.8%	26 10.7%	49 20.1%	19 7.8%	4 1.6%	29 11.9%
1か所	148	11 7.4%	33 22.3%	77 52.0%	73 49.3%	41 27.7%	41 27.7%	15 10.1%	31 20.9%	17 11.5%	21 14.2%	22 14.9%	13 8.8%	10 6.8%	13 8.8%	14 9.5%	25 16.9%	14 9.5%	1 0.7%	18 12.2%
2~10か所	76	4 5.3%	20 26.3%	59 77.6%	47 61.8%	25 32.9%	33 43.4%	15 19.7%	25 32.9%	19 25.0%	15 19.7%	7 9.2%	8 10.5%	9 11.8%	4 5.3%	9 11.8%	18 23.7%	3 3.9%	3 2.6%	6 7.9%
11か所以上	13	0 0.0%	15 15.4%	46 46.2%	61 61.5%	53 53.8%	38 38.5%	15 15.4%	7 7.7%	15 38.5%	15 15.4%	2 7.7%	1 7.7%	1 7.7%	15 15.4%	23 23.1%	46 46.2%	7 7.7%	7 7.7%	1 7.7%

事業所の利用者数別の導入状況をみると、1000人以上の事業所では「携帯電話の支給（82.9%）」「タブレット端末の支給（53.9%）」「モバイルPCの支給（15.8%）」「カーナビゲーションの設置（57.9%）」「ドライブレコーダーの設置（53.9%）」「一般的アプリ（情報共有等）の活用（42.1%）」「業務支援ソフト（市販）の導入（61.8%）」「業務支援システム（自社開発）の導入（19.7%）」「WEB会議システムの導入（15.8%）」「カーナビアプリの導入（9.2%）」の割合が大きい。

図表 3-66 業務効率化のためのICT機器やソフトウェアの整備・導入状況
「導入している」（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

	件数	携帯電話の支給	スマートフォン の支給	タブ レ ット 端 末 の 支 給	モ バ イ ル P C の 支 給	置 カ ー ナビ ゲ ー シ ョ ン の 設 置	置 ド ラ イ ブ レ コ ー ダ ー の 設 置	そ の 他	等 一 般 的 ア プ リ （ 情 報 共 有 等 ） の 活 用	の 業 務 支 援 ソ フ ト （ 市 販 ） の 導 入	開 業 務 支 援 シ ス テ ム （ 自 社 開 発 ） の 導 入	入 W E B 会 議 シ ス テ ム の 導 入	カ ー ナビ ア プ リ の 導 入	そ の 他	特 に 導 入 の 予 定 は な い	無 回 答
全体	244	157 64.3%	88 36.1%	78 32.0%	24 9.8%	102 41.8%	89 36.5%	1 0.4%	75 30.7%	137 56.1%	27 11.1%	17 7.0%	13 5.3%	3 1.2%	12 4.9%	8 3.3%
～300人未満	86	40 46.5%	28 32.6%	28 10.5%	9 7.0%	6 37.2%	32 24.4%	0 0.0%	20 23.3%	44 51.2%	8 9.3%	1 1.2%	1 1.2%	0 0.0%	9 10.5%	5 5.8%
300～1000人未満	71	49 69.0%	26 36.6%	24 33.8%	4 5.6%	23 32.4%	25 35.2%	0 0.0%	20 28.2%	40 56.3%	4 5.6%	3 4.2%	4 5.6%	2 2.8%	2 2.8%	2 2.8%
1000人以上	76	63 82.9%	30 39.5%	41 53.9%	12 15.8%	44 57.9%	41 53.9%	1 1.3%	32 42.1%	47 61.8%	15 19.7%	12 15.8%	7 9.2%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%

レンタル卸が紹介するICT機器やシステム等がある可能性をふまえ、ここではレンタル卸の利用比率についてクロス集計を行った。レンタル卸の利用比率別の導入状況をみると、レンタル卸利用比率70%以上の事業所では「カーナビゲーションの設置（50.8%）」「一般的アプリ（情報共有等）の活用（45.9%）」「業務支援ソフト（市販）の導入（70.5%）」の割合が大きく、「業務支援システム（自社開発）の導入（9.8%）」の割合が小さい。

図表 3-67 業務効率化のためのICT機器やソフトウェアの整備・導入状況
「導入している」（複数回答）＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	携帯電話の支給	スマートフォン の支給	タブ レ ット 端 末 の 支 給	モ バ イ ル P C の 支 給	置 カ ー ナビ ゲ ー シ ョ ン の 設 置	置 ド ラ イ ブ レ コ ー ダ ー の 設 置	そ の 他	等 一 般 的 ア プ リ （ 情 報 共 有 等 ） の 活 用	の 業 務 支 援 ソ フ ト （ 市 販 ） の 導 入	開 業 務 支 援 シ ス テ ム （ 自 社 開 発 ） の 導 入	入 W E B 会 議 シ ス テ ム の 導 入	カ ー ナビ ア プ リ の 導 入	そ の 他	特 に 導 入 の 予 定 は な い	無 回 答
全体	244	157 64.3%	88 36.1%	78 32.0%	24 9.8%	102 41.8%	89 36.5%	1 0.4%	75 30.7%	137 56.1%	27 11.1%	17 7.0%	13 5.3%	3 1.2%	12 4.9%	8 3.3%
0～30%未満	62	37 59.7%	20 32.3%	23 37.1%	8 12.9%	26 41.9%	25 40.3%	0 0.0%	16 25.8%	27 43.5%	10 16.1%	7 11.3%	5 8.1%	1 1.6%	4 6.5%	3 4.8%
30～70%未満	39	28 71.8%	15 38.5%	14 35.9%	5 12.8%	13 33.3%	15 38.5%	0 0.0%	13 33.3%	24 61.5%	8 20.5%	5 12.8%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%
70%以上	61	47 77.0%	25 41.0%	24 39.3%	5 8.2%	31 50.8%	24 39.3%	1 1.6%	28 45.9%	43 70.5%	6 9.8%	3 4.9%	5 8.2%	1 1.6%	2 3.3%	1 1.6%

活用している機能は、「福祉用具サービス計画管理（66.1%）」「お客様情報管理（63.8%）」「モニタリング管理（62.5%）」「請求管理（51.3%）」が多い。

活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能（上位3つまでを選択）は、「お客様情報管理（31.6%）」「福祉用具サービス計画管理（25.8%）」「モニタリング管理（19.3%）」が上位となっていた。

導入したことによる効果は、「手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった（36.2%）」「事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）（35.7%）」「記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（31.7%）」が多い。

減少した事業所内残業時間（平均月一人当たり減少時間）は、「～2 時間未満」が 27.6%、「20 時間以上」が 24.1% 「～12 時間未満」が 20.7%であった。平均月一人当たり 10 時間以上の減少があった事業所は 48.2%であった。

図表 3-6 8 活用している機能（複数回答）

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	サービス履歴管理	販売見直し管理	計量器具サービス	モニタリング管理	社外向け依頼	タスク管理	ログ管理	売上管理	請求管理	トータルサービス	成口履歴管理	請求書発行代行	仕入・買掛・在庫	レンタル備品管理	名刺管理	その他	無回答	
合計	224	98 43.8%	82 36.6%	142 63.8%	73 32.6%	96 42.9%	80 35.7%	83 37.1%	74 33.0%	47 21.0%	148 66.1%	140 62.5%	39 17.4%	38 17.0%	20 8.9%	98 43.8%	115 51.3%	111 49.6%	42.9%	98 43.8%	63 28.1%	81 36.2%	12 5.4%	5 2.2%	35 15.6%

図表 3-6 9 活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能（上位3つまで）

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	サービス履歴管理	販売見直し管理	計量器具サービス	モニタリング管理	社外向け依頼	タスク管理	ログ管理	売上管理	請求管理	トータルサービス	成口履歴管理	請求書発行代行	仕入・買掛・在庫	レンタル備品管理	名刺管理	その他	無回答	
合計	244	22 9.0%	35 14.3%	77 31.6%	15 6.1%	7 2.9%	7 2.9%	9 3.7%	9 3.7%	2 0.8%	63 25.8%	47 19.3%	2 0.8%	7 2.9%	0 0.0%	20 8.2%	25 10.3%	31 12.7%	9 3.7%	4 1.6%	1 0.4%	10 4.1%	1 0.4%	0 0.0%	99 40.6%

図表 3-7 0 導入したことによる効果（複数回答）

件数	現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問先への直行・訪問先からの立ち寄り等が減った	転記ミス等のミスが減少した	事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）	スケジュール共有により、訪問可能日などを迅速に回答できるようになった	他サービス（他職種）との情報共有が進んだ	手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった	記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つけやすくなった	少ない文書の管理行程が少なくなる等	リコールド対応や事故防止対策が進んだ	利用者に対する説明がしやすくなり、サービスの質が向上した	業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった	業務効率化により、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた	勤務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた	事業所内の残業時間が減少した	有休取得が進んだ	職員の業務効率化の意識改善につながった	職員の満足度が改善した	事業所の魅力向上につながった	効果は特になかった	その他	無回答
合計	224	42 18.8%	25 11.2%	80 35.7%	53 23.7%	4 1.8%	81 36.2%	71 31.7%	12 5.4%	50 22.3%	47 21.0%	22 9.8%	29 12.9%	36 16.1%	57 25.4%	30 13.4%	19 8.5%	15 6.7%	8 3.6%	49 21.9%	

図表 3-7 1 減少した事業所内残業時間（平均月一人当たり__時間）

件数	～2 時間未満	～4 時間未満	～6 時間未満	～8 時間未満	～10 時間未満	～12 時間未満	～14 時間未満	～16 時間未満	～18 時間未満	～20 時間未満	20 時間以上	無回答	平均の分母	実数合計	平均	標準偏差	最大値	最小値	
合計	29	8 27.6%	0 0.0%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	6 20.7%	0 0.0%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	6 20.7%	23	268	12	11	40	1

法人の事業所数別にみると、活用している機能は、ほぼすべての機能について、11か所以上の事業所において活用している割合が大きい。特に「お客様情報管理」「売上管理」「請求管理」「国保インターネット伝送」「福祉用具サービス計画管理」の割合は約9割、「社内メッセージ」は83.3%であった。

業務改善に役立つ機能は、11か所以上の事業所では、「売上管理」「国保インターネット伝送」が30.8%、「スケジュール管理」が23.1%。2~10か所の事業所は、「お客様情報管理（42.1%）」「福祉用具サービス計画管理（30.3%）」「モニタリング管理（28.9%）」が上位、単独事業所は、「お客様情報管理（29.7%）」「福祉用具サービス計画管理（25.7%）」が上位であった。

導入したことによる効果は、2~10か所の事業所は、「現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった（事業所への立ち寄りが減った）（32.0%）」「事業所内の残業時間が減少した（24.0%）」「有休取得が進んだ（25.3%）」の割合が大きい。11か所以上の事業所は、「勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた（33.3%）」「職員の業務効率化の意識改善につながった（58.3%）」の割合が大きい。

残業減少時間については、単独事業所は、2時間未満が44.4%、20時間以上が33.3%となっている。2~10か所以上の事業所は10時間~12時間未満が33.3%、2時間未満が22.2%となっている。（11か所以上はn=1）であった。

図表 3-7 2 活用している機能（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	理サ・ビジネス提供管理	販売見様管理	計福地管理サービス	モニタリング管理	メ社外向け伝送	タスタ管理	ログ管理	売上管理	請求管理	国保インターネット	成口・国保インターネット	請求書発行代行	管理・買掛・在庫	レンタル・商品管理	名刺管理	その他	無回答	
全体	724	98 13.5%	82 11.3%	143 19.8%	75 10.4%	56 7.7%	80 11.1%	83 11.5%	74 10.2%	47 6.5%	148 20.4%	140 19.3%	39 5.3%	38 5.2%	20 2.8%	98 13.5%	115 15.9%	111 15.3%	96 13.3%	58 8.0%	64 8.8%	81 11.2%	12 1.7%	5 0.7%	35 4.8%	
1か所	131	35 26.7%	27 20.6%	71 53.4%	34 26.0%	24 18.3%	43 32.8%	41 31.3%	43 32.8%	23 17.6%	79 60.3%	76 58.0%	12 9.2%	15 11.5%	4 3.1%	4 3.1%	4 3.1%	27 20.6%	29 22.2%	27 20.6%	22 16.8%	11 8.4%	4 3.1%	3 2.3%	23 17.6%	
2~10か所	75	41 54.7%	37 49.3%	55 73.2%	33 43.7%	30 40.0%	30 40.0%	31 41.3%	24 32.0%	20 26.7%	55 73.3%	52 69.3%	22 29.3%	19 25.3%	12 16.0%	41 54.7%	44 58.7%	37 49.3%	37 49.3%	22 29.3%	28 37.3%	32 42.7%	9 12.0%	1 1.3%	1 1.3%	17 22.7%
11か所以上	17	10 83.3%	8 66.7%	11 91.7%	4 33.3%	2 16.7%	6 50.0%	8 66.7%	4 50.0%	1 8.3%	11 91.7%	9 75.0%	4 33.3%	4 33.3%	4 33.3%	11 91.7%	11 91.7%	11 91.7%	6 66.7%	6 66.7%	7 66.7%	5 58.3%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	

図表 3-7 3 活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能（上位3つまで）＜法人の事業所数別＞

	件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	理サ・ビジネス提供管理	販売見様管理	計福地管理サービス	モニタリング管理	メ社外向け伝送	タスタ管理	ログ管理	売上管理	請求管理	国保インターネット	成口・国保インターネット	請求書発行代行	管理・買掛・在庫	レンタル・商品管理	名刺管理	その他	無回答	
全体	241	22 9.1%	35 14.5%	77 31.9%	15 6.1%	7 2.9%	7 2.9%	9 3.7%	9 3.7%	2 0.8%	63 25.8%	47 19.5%	2 0.8%	7 2.9%	0 0.0%	20 8.3%	28 11.6%	31 12.7%	9 3.7%	4 1.6%	4 1.6%	10 4.1%	1 0.4%	0 0.0%	99 40.8%	
1か所	148	10 6.8%	10 6.8%	41 27.7%	7 4.7%	3 2.0%	3 2.0%	4 2.7%	4 2.7%	1 0.7%	30 20.3%	23 15.5%	0 0.0%	3 2.0%	0 0.0%	3 2.0%	5 3.4%	15 10.1%	12 8.1%	3 2.0%	1 0.7%	4 2.7%	1 0.7%	0 0.0%	61 41.2%	
2~10か所	76	6 7.9%	19 25.0%	32 42.1%	7 9.2%	2 2.6%	2 2.6%	5 6.6%	4 5.3%	1 1.3%	23 30.3%	22 28.9%	2 2.6%	4 5.3%	0 0.0%	11 14.5%	11 14.5%	9 11.8%	9 11.8%	3 3.9%	2 2.6%	3 3.9%	4 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	22 28.9%
11か所以上	13	1 7.7%	3 23.1%	7 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 15.4%	1 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 30.8%	3 23.1%	3 30.8%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 30.8%

図表 3-74 導入したことによる効果（複数回答）＜法人の事業所数別＞

件数	現地や待ち時間等に入力ができるようになった（事業所への立ち寄りが減った）	訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった	転記ミス等のミスが減少した	事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）	スケジュール共有により、訪問可能日などを迅速に回答できるようになった	他サービス（他職種）との情報共有が進んだ	手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった	記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）	リコール対応や事故防止対策が進んだ	利用者に対する説明が行いやすく、サービスの質が向上した	業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった	勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた	事業所内の残業時間が減少した	有休取得が進んだ	職員の業務効率化の意識改善につながった	職員の満足度が改善した	事業所の魅力向上につながった	効果は特にない	その他	無回答
全体	224	18.8%	11.2%	35.7%	23.7%	1.8%	36.2%	31.7%	5.4%	22.3%	21.0%	9.8%	12.9%	16.1%	25.4%	13.4%	8.5%	6.7%	3.6%	21.9%
1か所	131	12.2%	9.2%	32.1%	16.0%	2.3%	33.6%	31.3%	2.3%	23.7%	19.1%	6.1%	6.9%	11.5%	18.3%	6.9%	8.4%	8.4%	1.5%	24.4%
2～10か所	75	32.0%	17.3%	44.0%	33.3%	1.3%	42.7%	34.7%	9.3%	22.7%	28.0%	12.0%	24.0%	25.3%	32.0%	25.3%	10.7%	4.0%	5.3%	18.7%
11か所以上	12	8.3%	0.0%	33.3%	41.7%	0.0%	25.0%	33.3%	16.7%	16.7%	8.3%	33.3%	16.7%	8.3%	58.3%	8.3%	0.0%	0.0%	16.7%	8.3%

図表 3-75 減少した事業所内残業時間（平均月一人当たり__時間）
＜法人の事業所数別＞

件数	2時間未満	4時間未満	6時間未満	8時間未満	10時間未満	12時間未満	14時間未満	16時間未満	18時間未満	20時間以上	無回答	平均の分母	実数合計	平均	標準偏差	最大値	最小値	
全体	29	27.6%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	20.7%	0.0%	3.4%	0.0%	24.1%	20.7%	23	268	12	11	40	1
1か所	9	44.4%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	11.1%	8	79	10	11	30	1
2～10か所	18	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	5.6%	0.0%	16.7%	22.2%	14	169	12	11	40	1
11か所以上	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	1	20	20	0	20	0

事業所の利用者数別にみると、1000人以上の事業所で活用している機能の数が多。

業務改善に役立つ機能は、1000人以上の事業所では「お客様情報管理（46.1%）」「モニタリング管理（27.6%）」の割合が大きい。

導入したことによる効果は、1000人以上の事業所で「現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった（事業所への立ち寄りが減った）（31.6%）」「記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（46.1%）」「業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった（32.9%）」「勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた（18.4%）」「事業所内の残業時間が減少した（23.7%）」「有休取得が進んだ（26.3%）」「職員の業務効率化の意識改善につながった（39.5%）」の割合が大きく、他の利用者数規模と比較して効果が大きく現れている。

残業減少時間については、300人以上1000人未満の事業所で、2時間未満が22.2%、20時間以上が44.4%であった。1000人以上の事業所で2時間未満が33.3%、10時間～12時間未満が33.3%であった。

レンタル卸の利用率別にみると、活用している機能は、30%未満の事業所で「ログ管理 (21.8%)」の割合が大きい。30~70%の事業所で「タスク管理 (7.9%)」、70%以上の事業所で「社外向け帳票メール送信 (12.1%)」「仕入・買掛・在庫管理 (20.7%)」「レンタル個品管理 (25.9%)」の割合が小さい。

業務改善に役立つ機能の上位3つは、レンタル卸利用率によって変わらない。

導入したことによる効果は、30%未満の事業所で「事業所内の情報共有が改善した (外部から利用者情報等についての把握等) (43.6%)」「リコール対応や事故防止対策が進んだ (12.7%)」「有休取得が進んだ (25.5%)」の割合が、30~70%の事業所で「事業所内の残業時間が減少した (21.1%)」の割合が、70%以上の事業所で「記録の管理がしやすくなり、探している書類を見つけやすくなった (文書の管理行程が少なくなる等) (41.4%)」の割合が大きい。

残業減少時間については、30%未満の事業所で、2時間未満が62.5%、10時間~12時間未満が25.0%であった。30~70%の事業所で、20時間以上が37.5%、70%以上の事業所で10時間~12時間未満、20時間以上が28.6%であった。

図表 3-80 活用している機能 (複数回答) <レンタル卸の利用比率別>

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	サービス提供管理	販売見積管理	許諾管理	モニタリング管理	社外向け帳票	タスク管理	ログ管理	売上管理	請求管理	国伝送	成口	請求書発行代行	管理入・買掛・在庫	レンタル個品管理	名刺管理	その他	無回答	
全体	224	98	82	143	75	56	80	83	74	47	148	39	38	20	98	115	111	96	58	64	81	12	5	35	
		43.8%	36.6%	63.8%	33.3%	25.9%	35.7%	37.1%	32.0%	21.0%	66.1%	17.4%	17.0%	9.9%	43.8%	51.3%	49.6%	42.6%	25.9%	28.6%	26.2%	5.4%	2.2%	15.6%	
0~30%未満	55	58.2%	41.8%	70.9%	40.0%	36.4%	40.0%	41.8%	36.4%	25.5%	69.1%	63.6%	21.8%	25.5%	21.8%	47.3%	52.7%	50.9%	49.1%	23.6%	43.6%	49.1%	3.6%	1.8%	12.7%
30~70%未満	38	13	14	24	16	11	16	16	16	12	25	24	12	3	1	19	10	22	18	11	18	21	2	0	10
		34.2%	36.8%	63.2%	42.1%	28.9%	42.1%	42.1%	42.1%	31.0%	65.8%	63.2%	31.0%	7.9%	2.6%	50.0%	50.0%	57.9%	47.1%	28.9%	47.4%	55.3%	5.3%	0.0%	26.3%
70%以上	58	29	25	41	21	11	23	22	17	11	42	40	7	15	5	29	34	31	24	9	12	13	4	1	5
		50.0%	43.1%	70.7%	36.2%	19.0%	39.7%	37.9%	29.3%	19.0%	72.4%	69.0%	12.1%	25.9%	8.6%	50.0%	58.6%	53.4%	44.8%	15.5%	20.7%	25.9%	6.9%	1.7%	8.6%

図表 3-81 活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能 (上位3つまで) <レンタル卸の利用比率別>

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	サービス提供管理	販売見積管理	許諾管理	モニタリング管理	社外向け帳票	タスク管理	ログ管理	売上管理	請求管理	国伝送	成口	請求書発行代行	管理入・買掛・在庫	レンタル個品管理	名刺管理	その他	無回答	
全体	22	35	71	15	7	7	9	9	5	63	47	2	7	0	20	28	31	9	4	4	10	1	0	99	
		9.0%	14.3%	31.6%	6.1%	2.9%	3.7%	3.7%	0.8%	25.8%	19.3%	0.8%	2.9%	0.0%	8.2%	11.5%	12.7%	3.7%	1.6%	1.6%	4.1%	0.4%	0.0%	40.6%	
0~30%未満	6	11	22	5	2	1	4	3	1	14	10	1	0	0	3	6	9	2	0	2	5	0	0	23	
		9.7%	17.7%	35.5%	8.1%	3.2%	1.0%	6.5%	4.8%	1.0%	22.6%	16.1%	1.0%	0.0%	0.0%	4.8%	9.7%	14.5%	3.2%	0.0%	3.2%	8.1%	0.0%	0.0%	37.1%
30~70%未満	2	4	14	1	2	1	0	0	0	13	10	0	2	0	3	2	5	2	0	0	3	0	0	0	17
		5.1%	10.3%	35.9%	2.6%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	25.0%	0.0%	5.1%	0.0%	7.7%	5.1%	12.8%	5.1%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	43.6%
70%以上	7	14	24	9	4	4	2	2	1	14	14	1	3	0	6	9	5	0	0	1	1	1	1	0	22
		11.5%	23.0%	39.3%	8.2%	0.0%	4.9%	1.6%	3.3%	1.6%	26.2%	23.0%	1.6%	4.9%	0.0%	9.8%	14.8%	8.2%	0.0%	0.0%	1.6%	1.6%	1.6%	0.0%	36.1%

図表 3-8 2 導入したことによる効果（複数回答）＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	現地や待ち時間等に入室から自宅等へ訪問するようになった（事業所への立ち寄りが増えた）	転記ミス等のミスが減少した	事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）	スケジュール共有により、訪問可能日などを迅速に回答できるようになった	他サービス（他職種）との情報共有が進んだ	手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった	記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つかりやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）	リコール対応や事故防止対策が進んだ	利用者に対する説明が行いやすく、サービスの質が向上した	業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった	勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた	事業所内の残業時間が減少した	有休取得が進んだ	職員の業務効率化の意識改善につながった	職員の満足度が改善した	事業所の魅力向上につながった	効果は特にない	その他	無回答
全体	224	18.8%	11.2%	35.7%	23.7%	1.8%	36.2%	31.7%	5.4%	22.3%	21.0%	9.8%	12.9%	16.1%	25.4%	13.4%	8.5%	6.7%	3.6%	21.9%
0～30%未満	55	21.8%	12.7%	43.6%	32.7%	1.8%	36.4%	34.5%	12.7%	25.5%	27.3%	14.5%	14.5%	25.5%	30.9%	20.0%	10.9%	7.3%	3.6%	14.5%
30～70%未満	38	23.7%	13.2%	34.2%	18.4%	0.0%	26.3%	31.6%	0.0%	26.3%	23.7%	10.5%	21.1%	13.2%	31.6%	10.5%	7.9%	7.9%	0.0%	31.6%
70%以上	58	22.4%	13.8%	36.2%	27.6%	1.7%	39.7%	41.4%	1.7%	27.6%	20.7%	12.1%	12.1%	13.8%	29.3%	15.5%	8.6%	5.2%	1.7%	19.0%

図表 3-8 3 減少した事業所内残業時間（平均月一人当たり__時間）

＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	2時間未満	4時間未満	6時間未満	8時間未満	10時間未満	16時間未満	18時間未満	20時間以上	無回答	平均の分母	実数合計	平均	標準偏差	最大値	最小値
全体	29	27.6%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	24.1%	20.7%	23	268	12	11	40
0～30%未満	8	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	3	5	85	17	9	30
30～70%未満	8	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	3	5	91	18	15	40
70%以上	7	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	2	5	91	18	15	40

2) ICT機器等の利用に関する取組の振り返りについて

課題への対応の効果の評価や振り返りは、「特に実施していない」が62.7%で最も多い。

業務改善の計画の練り直しは、「特に実施していない」が38.9%、「取組にうまくいかない点があった場合、他の対応方法も含め、再検討を行っている」が24.2%であった。

図表 3-84 ICT機器等の利用に関する取組についての振り返り（複数回答）

	件数	ICT機器等の利用に関する取組について、指標を設定し、効果測定を行っている	ICT機器等の利用に関する取組について、職員アンケートなどにより定性的な評価を行っている	特に実施していない	その他	無回答
合計	244	12 4.9%	16 6.6%	153 62.7%	6 2.5%	60 24.6%

図表 3-85 業務改善の計画の練り直し（複数回答）

	件数	取組がなせうまくいったか、なせうまくいっていないかを分析している	取組がうまくいかない点があった場合、他の取組も含め、再検討を行っている	職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミーティングなどでその日の勤務中に気づいたことを発表するなど、改善活動を継続するための仕組みがある	改善のための計画を練り直し、PDCAサイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
合計	244	30 12.3%	59 24.2%	32 13.1%	24 9.8%	95 38.9%	4 1.6%	56 23.0%

法人の事業所数別にみると、単独事業所および2~10か所の事業所において、対応についての振り返りについて、「特に実施していない(66.2%、60.5%)」の割合が大きい。また、業務改善の計画の練り直しについて、「特に実施していない」の割合は、単独事業所(46.6%)、2~10か所(26.3%)、11か所以上(23.1%)であった。2~10か所の事業所で「職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミーティングなどでその日の勤務中に気づいたことを発表するなど、改善活動を継続するための仕組みがある」が25.0%で大きい。

図表 3-86 ICT機器等の利用に関する取組についての振り返り(複数回答)

<法人の事業所数別>

	件数	ICT機器等について、指標を設定し、効果測定を行っている	ICT機器等の利用に関する取組について、定期的な評価を行っている	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	12 4.9%	16 6.6%	153 62.7%	6 2.5%	60 24.6%
1か所	148	3 2.0%	4 2.7%	98 66.2%	2 1.4%	41 27.7%
2~10か所	76	6 7.9%	11 14.5%	46 60.5%	3 3.9%	13 17.1%
11か所以上	13	3 23.1%	1 7.7%	5 38.5%	1 7.7%	3 23.1%

図表 3-87 業務改善の計画の練り直し(複数回答) <法人の事業所数別>

	件数	取組がなせうまくいったか、なせうまくいっていないかを分析している	取組がうまくいかない点があった場合、他の取組も含め、再検討を行う	職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミーティングなどでその日の勤務中に気づいたことを発表するなど、改善活動を継続するための仕組みがある	改善のための計画を練り直し、PDCAサイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	30 12.3%	59 24.2%	32 13.1%	24 9.8%	95 38.9%	4 1.6%	56 23.0%
1か所	148	14 9.5%	30 20.3%	11 7.4%	6 4.1%	69 46.6%	3 2.0%	38 25.7%
2~10か所	76	14 18.4%	22 28.9%	19 25.0%	16 21.1%	20 26.3%	1 1.3%	14 18.4%
11か所以上	13	2 15.4%	5 38.5%	2 15.4%	2 15.4%	3 23.1%	0 0.0%	2 15.4%

事業所の利用者数別にみると、対応についての振り返りは、1000人以上の事業所では「ICT機器等の利用に関する取組について、職員アンケートなどにより定性的な評価を行っている」が11.8%で大きい。また、業務改善の計画の練り直しについて、「改善のための計画を練り直し、PDCAサイクルを回している」の割合は、1000人以上の事業所で19.7%が大きい。300人未満の事業所で「特に実施していない」は60.5%で大きい。

図表 3-88 ICT機器等の利用に関する取組についての振り返り（複数回答）
 <事業所の利用者数別>

	件数	ICT機器等の利用に関する取組を行っている指標を設定し、効果測定を行っている	定性的な評価を行っている職員アンケートなどにより	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	12 4.9%	16 6.6%	153 62.7%	6 2.5%	60 24.6%
～300人未満	86	2 2.3%	2 2.3%	56 65.1%	2 2.3%	24 27.9%
300～1000人未満	71	3 4.2%	3 4.2%	45 63.4%	1 1.4%	20 28.2%
1000人以上	76	7 9.2%	9 11.8%	46 60.5%	2 2.6%	14 18.4%

図表 3-89 業務改善の計画の練り直し（複数回答）<事業所の利用者数別>

	件数	取組がなげうまくいったか、なげうまくいっていないかを分析している	取組がうまくいかない点があつた場合、他の取組も含め、再検討を行っている	職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミッド、改善活動を継続するための仕組みがある	改善のための計画を練り直し、PDCAサイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	30 12.3%	59 24.2%	32 13.1%	24 9.8%	95 38.9%	4 1.6%	56 23.0%
～300人未満	86	5 5.8%	9 10.5%	3 3.5%	0 0.0%	52 60.5%	0 0.0%	21 24.4%
300～1000人未満	71	5 7.0%	21 29.6%	9 12.7%	7 9.9%	23 32.4%	2 2.8%	21 29.6%
1000人以上	76	18 23.7%	25 32.9%	20 26.3%	15 19.7%	18 23.7%	1 1.3%	12 15.8%

3) ICT以外の機器・設備を用いた取組について

導入しているICT機器以外の機器・設備は、腰痛ベルト(5事業所)、台車(大型台車)(5事業所)、ベッド搬送用の専用カート・台車・運搬車(3事業所)、自転車・電動アシスト付自転車(13事業所)があげられた。(自由記入の回答数=13)

導入を検討しているICT機器以外の機器・設備については、上記機器(3事業所)に加え、マッスルスーツ(1事業所)の回答があった。(自由記入の回答数=4)

(5) 人員配置と人材育成について

1) 事務職員の配置について

事務職員が行っている業務は、「電話対応」が78.3%で最も多い。次いで「入出金管理」が74.6%、「請求書作成」が71.3%が多い。

事務職員を配置したことによる効果は、「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった」が55.7%で最も多い。次いで「必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った」が34.4%、「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた」が32.8%が多い。

図表 3-90 事務職員が行っている業務 (複数回答)

件数	受注管理	見積作成	契約書の作成・承認	請求書作成	入出金管理	スケジュール管理	訪問者又は家族との利用日調整	福祉用具貸与計画書の入力	書類発送	保険者との連絡調整	給与計算	ケア・打ち込み等	事務管理等(機)	物受け・発送物の管理	在庫管理	商品調達	店舗対応	電話対応	応対接客・相談	その他	で務職を配置していない	無回答	
合計	244	148 60.7%	80 32.8%	116 47.5%	174 71.3%	182 74.6%	38 15.6%	42 17.2%	54 22.1%	166 68.0%	70 28.7%	105 43.0%	120 49.2%	80 32.8%	143 58.6%	111 45.5%	115 47.1%	141 57.8%	191 78.3%	155 63.5%	3 2.0%	24 9.8%	10 4.1%

図表 3-91 事務職員を配置したことによる効果 (複数回答)

件数	福祉用具専門相談員が削減できた	福祉用具専門相談員が確保しやすくなった	福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた	必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った	顧客満足度が向上した	事務所全体の電話対応の増えた	福祉用具専門相談員の本業による売り上げが	た事業所運営が円滑化された	特にな	その他	無回答
合計	244	80 32.8%	136 55.7%	61 25.0%	84 34.4%	72 29.5%	42 17.2%	117 48.0%	27 11.1%	3 1.2%	36 14.8%

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「事務職員を配置していない」が14.9%で割合が大きい。2~10か所の事業所と、11か所以上の事業所で事務職員が行っている業務は大差ない。

配置したことによる効果については、11か所以上の事業所において、「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上した(7.7%)」の割合が小さい。

図表 3-92 事務職員が行っている業務 (複数回答) <法人の事業所数別>

件数	受注管理	見積作成	契約書の作成・承認	請求書作成	入出金管理	スケジュール管理	訪問者又は家族との利用日調整	福祉用具貸与計画書の入力	書類発送	保険者との連絡調整	給与計算	ケア・打ち込み等	事務管理等(機)	物受け・発送物の管理	在庫管理	商品調達	店舗対応	電話対応	応対接客・相談	その他	で務職を配置していない	無回答	
全体	244	148 60.7%	80 32.8%	116 47.5%	174 71.3%	182 74.6%	38 15.6%	42 17.2%	54 22.1%	166 68.0%	70 28.7%	105 43.0%	120 49.2%	80 32.8%	143 58.6%	111 45.5%	115 47.1%	141 57.8%	191 78.3%	155 63.5%	3 2.0%	24 9.8%	10 4.1%
1か所	148	49.3%	25.0%	41.9%	61.5%	65.5%	16.2%	16.9%	23.0%	58.1%	20.9%	37.8%	27.0%	47.3%	34.5%	32.4%	45.3%	68.2%	51.4%	2.7%	14.9%	4.7%	
2~10か所	76	82.9%	46.1%	57.9%	89.5%	92.1%	14.5%	18.4%	22.4%	85.5%	40.8%	52.6%	68.4%	40.8%	76.3%	65.8%	75.0%	77.6%	96.1%	82.9%	0.0%	2.6%	0.0%
11か所以上	13	69.2%	46.2%	61.5%	76.9%	76.9%	23.1%	15.4%	15.4%	84.6%	38.5%	53.8%	61.5%	38.5%	76.9%	61.5%	53.8%	76.9%	92.3%	84.6%	7.7%	0.0%	7.7%

図表 3-9 3 事務職員を配置したことによる効果（複数回答）＜法人の事業所数別＞

件数	社福後の用具専門相談員が削減できた	保来業務に専らな時間が増えた	福社用具専門相談員が本	う福社用具専門相談員が	出忘れなどの記載漏れ、	必要書類の記載漏れ、	顧客満足度が向上した	増えた	福社用具専門相談員の本	た事業所運営が円滑化され	特にな	その他	無回答
全体	244	32.8%	55.7%	25.0%	34.4%	29.5%	17.2%	48.0%	11.1%	1.2%	3	36	
1か所	148	28.4%	49.3%	20.9%	28.4%	20.3%	12.8%	40.5%	12.8%	0.7%	1	28	
2～10か所	76	43.4%	64.5%	36.8%	46.1%	48.7%	25.0%	61.8%	9.2%	2.6%	2	4	
11か所以上	13	30.8%	76.9%	7.7%	53.8%	30.8%	23.1%	69.2%	0.0%	0.0%	0	2	

事業所の利用者数別にみると、利用者数 300 人未満の事業所において、「事務職員を配置していない」が 26.7%で割合が大きい。1000 人以上の事業所で「見積作成（52.6%）」「給与計算（64.5%）」「文書管理等（複写、打ち込み、ファイリング等）（76.3%）」「商品調達（73.7%）」の割合が大きい。

配置したことによる効果については、利用者数 300~1000 人の事業所で「事務所全体の電話対応の顧客満足度が向上した（45.1%）」、1000 人以上の事業所で「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた（52.6%）」「福祉用具専門相談員の本来業務による売り上げが増えた（27.6%）」の割合が大きい。

図表 3-9 4 事務職員が行っている業務（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

件数	受注管理	見積作成	見積書の作成・承認	請求書作成	入金管理	スケジュール管理	訪問日程調整	書類の整理	書類の送付	保険者との連絡	給与計算	ファイリング等	文書管理	顧客管理	在庫管理	商品調達	店舗対応	電話対応	応対	その他	無回答		
全体	244	148	80	116	174	182	38	42	54	166	70	105	120	80	143	111	115	141	191	155	5	24	10
～300人未満	86	36.0%	22.1%	30.2%	50.0%	55.8%	11.6%	11.6%	16.3%	43.0%	14.0%	34.9%	24.4%	23.1%	29.1%	23.1%	20.9%	29.1%	51.2%	37.2%	2.3%	28.7%	7.0%
300～1000人未満	71	53	19	40	57	60	14	15	16	68	22	25	30	24	53	41	40	51	67	56	1	1	0
1000人以上	76	81.6%	52.6%	61.8%	92.1%	89.5%	17.1%	21.1%	30.3%	86.8%	44.7%	64.5%	76.3%	46.1%	80.3%	64.5%	78.2%	78.9%	96.1%	80.3%	1.3%	0.0%	2.6%

図表 3-9 5 事務職員を配置したことによる効果（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

件数	社福後の用具専門相談員が削減できた	保来業務に専らな時間が増えた	福社用具専門相談員が本	う福社用具専門相談員が	出忘れなどの記載漏れ、	必要書類の記載漏れ、	顧客満足度が向上した	増えた	福社用具専門相談員の本	た事業所運営が円滑化され	特にな	その他	無回答
全体	244	32.8%	55.7%	25.0%	34.4%	29.5%	17.2%	48.0%	11.1%	1.2%	3	36	
～300人未満	86	18.6%	37.2%	16.3%	15.1%	14.0%	11.6%	26.7%	19.8%	1.2%	1	25	
300～1000人未満	71	33.8%	66.2%	29.6%	47.9%	45.1%	15.5%	60.6%	8.5%	1.4%	1	3	
1000人以上	76	52.6%	69.7%	34.2%	47.4%	35.5%	27.6%	64.5%	1.3%	1.3%	1	5	

2) 専任職員の配置・分業について

専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況は、「専任職員は配置していない」が42.2%で最も多い。次いで「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置」が32.8%、「住宅改修支援の専任職員の配置」が23.4%、「物流支援の専任職員の配置」が20.1%が多い。

専任職員を配置したことによる効果は、「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）」が37.7%で最も多い。次いで「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）した」が18.0%が多い。

図表 3-96 専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況（複数回答）

	件数	住宅改修支援の専任職員の配置	物流支援の専任職員の配置	モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置	アフター・サービスの専任職員の配置	教育担当専任職員の配置	請求業務の本部での一本化	専任職員は配置していない	その他	無回答
合計	244	57 23.4%	49 20.1%	80 32.8%	34 13.9%	8 3.3%	36 14.8%	103 42.2%	5 2.0%	18 7.4%

図表 3-97 専任職員を配置したことによる効果（複数回答）

	件数	福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）	福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）した	専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった	利用者の細かい情報を関係者へ共有できるようになった	分業単位での情報共有が容易になった	請求業務を本部一括で行うことで業務所の負担が軽減された	特になし	その他	無回答
合計	244	92 37.7%	44 18.0%	33 13.5%	32 13.1%	16 6.6%	23 9.4%	34 13.9%	2 0.8%	99 40.6%

専任職員の配置・分業については、単独事業所において、「専任職員を配置していない」が52.0%で割合が大きい。2~10か所の事業所は、「アフタサービス専任職の配置」が25.0%で割合が大きい。11か所以上の事業所は、「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置（76.9%）」「請求業務の本部での一本化（38.5%）」の割合が大きい。

効果については、11か所以上の事業所において、「請求業務を本部一括で行うことで事業所の負担が軽減された（30.8%）」の割合が大きい。2~10か所の事業所は、「専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった（25.0%）」の割合が大きい。

図表 3-98 専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

	件数	住宅改修支援の専任職員の配置	物流支援の専任職員の配置	モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置	モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置	アフタサービス専任職員の配置	教育担当専任職員の配置	請求業務の本部での一本化	専任職員は配置していない	その他	無回答
全体	244	23.4%	20.1%	32.8%	34%	13.9%	3.3%	14.8%	42.2%	2.0%	7.4%
1か所	148	16.2%	10.1%	24.3%	36%	8.1%	2.7%	10.8%	52.0%	2.7%	8.8%
2~10か所	76	34.2%	36.8%	43.4%	33%	25.0%	3.9%	19.7%	28.9%	1.3%	2.6%
11か所以上	13	46.2%	38.5%	76.9%	10%	15.4%	7.7%	38.5%	7.7%	0.0%	7.7%

図表 3-99 専任職員を配置したことによる効果（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	福祉用具専門相談員が本来業務（業務負担の減少）	福祉用具専門相談員が行う業務の向上	専門性をふまえた提案・アドバイス	利用者の細かい情報を関係者へ共有	分業単位での情報共有が容易になった	請求業務の本部一括で行うことで負担が軽減された	特になし	その他	無回答
全体	244	37.7%	18.0%	13.5%	13.1%	6.6%	9.4%	13.9%	0.8%	40.6%
1か所	148	29.1%	10.8%	8.8%	7.4%	2.7%	5.4%	16.2%	0.0%	49.3%
2~10か所	76	50.0%	31.6%	25.0%	23.7%	13.2%	14.5%	9.2%	1.3%	27.6%
11か所以上	13	69.2%	30.8%	7.7%	23.1%	15.4%	30.8%	0.0%	7.7%	23.1%

事業所の利用者数別にみると、専任職員の配置・分業については、利用者数 300 人未満の事業所で「専任職員を配置していない」が 73.3%で割合が大きい。利用者数 1000 人以上の事業所では、「住宅改修支援の専任職員の配置（43.4%）」「物流支援の専任職員の配置（47.4%）」「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置（57.9%）」「アフタサービス専任職の配置（27.6%）」「請求業務の本部での一本化（22.4%）」の割合が大きい。

効果については、利用者数 1000 人以上の事業所で「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）（67.1%）」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）した（34.2%）」「専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった（28.9%）」「利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった（26.3%）」の割合が大きく、取組の効果がみられる。

図表 3-100 専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	住宅改修支援の専任職員配置	物流支援の専任職員の配置	モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置	アフター・サービスの専任職員の配置	教育担当専任職員の配置	請求業務の本部での一本化	専任職員は配置していない	その他	無回答
全体	244	57 23.4%	49 20.1%	80 32.8%	34 13.9%	8 3.3%	36 14.8%	103 42.2%	5 2.0%	18 7.4%
～300人未満	86	7 8.1%	3 3.5%	7 8.1%	4 4.7%	1 1.2%	6 7.0%	63 73.3%	1 1.2%	8 9.3%
300～1000人未満	71	15 21.1%	8 11.3%	26 36.6%	9 12.7%	0 0.0%	11 15.5%	30 42.3%	0 0.0%	3 4.2%
1000人以上	76	33 43.4%	36 47.4%	44 57.9%	21 27.6%	7 9.2%	17 22.4%	8 10.5%	3 3.9%	4 5.3%

図表 3-101 専任職員を配置したことによる効果（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）	福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）	専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった	利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった	分業単位での情報共有が容易になった	請求業務を本部一括で行うことで業務の負担が軽減された	特になし	その他	無回答
全体	244	92 37.7%	44 18.0%	33 13.5%	32 13.1%	16 6.6%	23 9.4%	34 13.9%	2 0.8%	99 40.6%
～300人未満	86	4 4.7%	2 2.3%	4 4.7%	4 4.7%	0 0.0%	4 4.7%	21 24.4%	0 0.0%	54 62.8%
300～1000人未満	71	30 42.3%	15 21.1%	6 8.5%	6 8.5%	4 5.6%	6 8.5%	8 11.3%	1 1.4%	28 39.4%
1000人以上	76	51 67.1%	26 34.2%	22 28.9%	20 26.3%	12 15.8%	11 14.5%	4 5.3%	1 1.3%	14 18.4%

レンタル卸の利用比率別にみると、専任職員の配置・分業については、レンタル卸利用率 30%未満の事業所で「専任職員を配置していない」が 14.5%で割合が小さい。また、「住宅改修支援の専任職員の配置 (46.8%)」「物流支援の専任職員の配置 (35.5%)」「請求業務の本部での一本化 (27.4%)」の割合が大きい。

効果については、レンタル卸利用率 30%未満の事業所で「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった (業務負担の減少) (53.2%)」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上 (専門性の向上) した (27.4%)」「専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった (24.2%)」「利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった (21.0%)」の割合が大きく、取組の効果がみられる。

図表 3-102 専任職員の配置 (事務職員以外)・分業の状況 (複数回答)

＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	住宅改修支援の専任職員配置	物流支援の専任職員の配置	モニタリング(アフター・サービス)専任職員の配置	アフター・サービスの専任職員の配置	教育担当専任職員の配置	請求業務の本部での一本化	専任職員は配置していない	その他	無回答
全体	244	57 23.4%	49 20.1%	80 32.8%	34 13.9%	8 3.3%	36 14.8%	103 42.2%	5 2.0%	18 7.4%
0~30%未満	62	29 46.8%	22 35.5%	28 45.2%	13 21.0%	5 8.1%	17 27.4%	9 14.5%	2 3.2%	2 3.2%
30~70%未満	39	8 20.5%	10 25.6%	14 35.9%	7 17.9%	0 0.0%	5 12.8%	16 41.0%	0 0.0%	5 12.8%
70%以上	61	13 21.3%	11 18.0%	25 41.0%	9 14.8%	1 1.6%	8 13.1%	25 41.0%	1 1.6%	6 9.8%

図表 3-103 専任職員を配置したことによる効果 (複数回答)

＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少)	福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)	専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった	利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった	分業単位での情報共有が容易になった	請求業務を本部一括で行うことで業務所の負担が軽減された	特になし	その他	無回答
全体	244	92 37.7%	44 18.0%	33 13.5%	32 13.1%	16 6.6%	23 9.4%	34 13.9%	2 0.8%	99 40.6%
0~30%未満	62	33 53.2%	17 27.4%	15 24.2%	13 21.0%	6 9.7%	10 16.1%	8 12.9%	1 1.6%	10 16.1%
30~70%未満	39	16 41.0%	7 17.9%	3 7.7%	5 12.8%	3 7.7%	2 5.1%	4 10.3%	0 0.0%	19 48.7%
70%以上	61	23 37.7%	9 14.8%	11 18.0%	8 13.1%	3 4.9%	7 11.5%	7 11.5%	0 0.0%	26 42.6%

① 人材育成について

人材育成の取組は、「外部の研修を受講させている」が 61.1%、「事業所内で勉強会を開催している」が 60.7%、「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」が 48.0%が多い。

業務を通じた指導（OJT）の取組は、「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている」が 52.5%、「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」が 45.1%、「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」が 41.8%が多い。

図表 3-104 人材育成の取組（複数回答）

	件数	業務マニュアルを整備している	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	1対1の指導担当者を配置している	事業所・法人内での研修を受講させている	事業所内で勉強会を開催している	事例検討会を開催している	管理者による同行指導をしている	外部の研修を受講させている	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	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	定期的な交流や異動を行っている	本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている	特に何も行っていない	その他	無回答
合計	244	89 36.5%	31 12.7%	49 20.1%	115 47.1%	148 60.7%	50 20.5%	84 34.4%	149 61.1%	117 48.0%	94 38.5%	37 15.2%	16 6.6%	0 0.0%	4 1.6%	

図表 3-105 業務を通じた指導（OJT）の取組（複数回答）

	件数	業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている	利用者宅訪問時に先輩職員が同行している	チームを組んで、チーム内でエンタツクし指導、助言をしている	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	標準化を図っている	特になし	その他	無回答
合計	244	128 52.5%	110 45.1%	69 28.3%	102 41.8%	39 16.0%	26 10.7%	1 0.4%	15 6.1%

法人の事業所数別にみると、11事業所以上の法人の事業所は「業務マニュアルを整備している」の割合が76.9%と大きい。単独事業所では、「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（5.4%）」「本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている（9.5%）」の割合が小さい。

業務を通じた指導（OJT）の取組は、単独事業所では「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」が33.1%、「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」が18.2%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が11.5%で小さい。2～10か所以上の事業所は「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている」が75.0%で大きい。11か所以上の事業所では「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」が53.8%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が35.8%で大きい。

図表 3-106 人材育成の取組（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	業務マニュアルを整備している	本部等に指導担当者を配置している	1対1の指導担当者を配置している	事業所・法人内での研修を受講させている	事業所内で勉強会を開催している	事例検討会を開催している	管理者による同行指導をしている	外部の研修を受講させている	資格取得、外部研修受授けさせている	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	本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている	特に何も行っていない	その他	無回答
全体	244	89 36.5%	31 12.7%	49 20.1%	115 47.1%	148 60.7%	50 20.5%	84 34.4%	149 61.1%	117 48.0%	94 38.5%	37 15.2%	16 6.6%	0 0.0%	4 1.6%
1か所	148	47 31.8%	8 5.4%	26 17.6%	51 34.5%	75 50.7%	28 18.9%	42 28.4%	82 55.4%	60 40.5%	46 31.1%	14 9.5%	12 8.1%	0 0.0%	3 2.0%
2～10か所	76	31 40.8%	19 25.0%	19 25.0%	53 69.7%	61 80.3%	20 26.3%	37 48.7%	57 75.0%	47 61.8%	40 52.6%	20 26.3%	3 3.9%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	10 76.9%	4 30.8%	3 23.1%	9 69.2%	9 69.2%	2 15.4%	4 30.8%	7 53.8%	7 53.8%	7 53.8%	3 23.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

図表 3-107 業務を通じた指導（OJT）の取組（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	業務日報を書かせて、振り返りを促したりしている	利用者宅訪問時に先輩職員が同行している	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	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	教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている	特にない	その他	無回答
全体	244	128 52.5%	110 45.1%	69 28.3%	102 41.8%	39 16.0%	26 10.7%	1 0.4%	15 6.1%
1か所	148	61 41.2%	49 33.1%	27 18.2%	53 35.8%	17 11.5%	23 15.5%	1 0.7%	14 9.5%
2～10か所	76	57 75.0%	49 64.5%	34 44.7%	41 53.9%	17 22.4%	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	6 46.2%	9 69.2%	7 53.8%	4 30.8%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、利用者数 300 人未満の事業所では「特に何も行ってない」が 16.3%で大きい。1000 人以上の事業所では「事業所内で勉強会を開催している」が 84.2%と大きい。

業務を通じた指導（OJT）の取組は、利用者数 300 人未満の事業所で「特にない」が 24.4%で大きい。1000 人以上の事業所では「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」が 47.4%、「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」が 57.9%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が 28.9%と大きい。

図表 3-108 人材育成の取組（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

	件数	業務マニュアルを整備している	事業所内または法人の配置している指導担当者を配置している	1対1の指導担当者を配置している	事業所・法人内での研修を受講させている	事業所内で勉強会を開催している	事例検討会を開催している	管理者による同行指導をしている	外部の研修を受講させている	資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けている	定期的に管理者や上司と相談できる機会を確保している	本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている	特に何も行ってない	その他	無回答
全体	244	36.5%	12.7%	20.1%	47.1%	60.7%	20.5%	34.4%	61.1%	48.0%	38.5%	15.2%	6.6%	0.0%	1.6%
～300人未満	86	22.1%	4.7%	12.8%	32.6%	37.2%	12.8%	24.4%	45.3%	26.7%	22.1%	5.8%	16.3%	0.0%	1.2%
300～1000人未満	71	42.3%	11.3%	22.5%	52.1%	64.8%	22.5%	42.3%	62.0%	50.7%	42.3%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%
1000人以上	76	48.7%	23.7%	27.6%	60.5%	84.2%	28.9%	40.8%	81.6%	71.1%	56.6%	28.9%	1.3%	0.0%	1.3%

図表 3-109 業務を通じた指導（OJT）の取組（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

	件数	業務日報を書かせて、振り返りを促したりしている	利用者宅訪問時に先輩職員が同行している	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	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	標準化を図っている	教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている	特にない	その他	無回答
全体	244	52.5%	45.1%	28.3%	41.8%	16.0%	10.7%	0.4%	6.1%	
～300人未満	86	32.6%	26.7%	11.6%	25.6%	7.0%	24.4%	1.2%	7.0%	
300～1000人未満	71	63.4%	54.9%	26.8%	45.1%	15.5%	2.8%	0.0%	7.0%	
1000人以上	76	67.1%	55.3%	47.4%	57.9%	28.9%	2.6%	0.0%	2.6%	

(6) 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について

業務改善のために既に取り組んでいる取組は、「職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）」が 52.5%、「業務の明確化と役割分担」が 51.2%が多い。

図表 3-110 業務改善のために既に取り組んでいる取組（複数回答）

件数	職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）	業務の明確化と役割分担	手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）	記録・報告様式の工夫（項目の見直しやレイアウトの工夫等）	情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）	人材育成の仕組みづくり（日常業務を通じた指導方法の標準化等）	理念・行動指針の徹底	特にない	その他	無回答	
合計	244	128 52.5%	125 51.2%	41 16.8%	92 37.7%	60 24.6%	53 21.7%	80 32.8%	36 14.8%	2 0.8%	7 2.9%

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）」「OJTの仕組みづくり（日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等）」が 14.9%、10.8%で割合が小さい。11か所以上の事業所で「手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）（7.7%）」の割合が小さい。

図表 3-111 業務改善のために既に取り組んでいる取組（複数回答）

<法人の事業所数別>

件数	職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）	業務の明確化と役割分担	手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）	記録・報告様式の工夫（項目の見直しやレイアウトの工夫等）	情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）	人材育成の仕組みづくり（日常業務を通じた指導方法の標準化等）	理念・行動指針の徹底	特にない	その他	無回答	
全体	244	128 52.5%	125 51.2%	41 16.8%	92 37.7%	60 24.6%	53 21.7%	80 32.8%	36 14.8%	2 0.8%	7 2.9%
1か所	148	70 47.3%	66 44.6%	19 12.8%	49 33.1%	22 14.9%	16 10.8%	38 25.7%	27 18.2%	2 1.4%	6 4.1%
2～10か所	76	48 63.2%	47 61.8%	19 25.0%	37 48.7%	32 42.1%	30 39.5%	34 44.7%	8 10.5%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	7 53.8%	9 69.2%	1 7.7%	5 38.5%	5 38.5%	7 53.8%	7 53.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、利用者数 300 人未満の事業所で「特にない (29.1%)」の割合が大きい。利用者数 1000 人以上の事業所で「業務の明確化と役割分担」が 72.4%、「記録・報告様式の工夫 (項目の見直しやレイアウトの工夫等)」が 52.6%、「情報共有の工夫 (ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等)」が 39.5%、「OJTの仕組みづくり (日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等)」が 43.4%で割合が大きい。

図表 3-1 1 2 業務改善のために既に取り組んでいる取組 (複数回答)

<事業所の利用者数別>

	件数	職場環境を整備 (安全で働きやすい職場環境)	業務の明確化と役割分担	手順書の作成 (理念やビジョンを基に職員)	記録・報告様式の工夫 (項目の見直しやレイアウトの工夫等)	情報共有の工夫 (ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送り)	OJTの仕組みづくり (日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等)	理念・行動指針の徹底	特にない	その他	無回答
全体	244	128 52.5%	125 51.2%	41 16.8%	92 37.7%	60 24.6%	53 21.7%	80 32.8%	36 14.8%	2 0.8%	7 2.9%
~300人未満	86	32 37.2%	24 27.9%	9 10.5%	20 23.3%	5 5.8%	5 5.8%	19 22.1%	25 29.1%	1 1.2%	2 2.3%
300~1000人未満	71	43 60.6%	42 59.2%	15 21.1%	28 39.4%	21 29.6%	14 19.7%	26 36.6%	7 9.9%	0 0.0%	3 4.2%
1000人以上	76	49 64.5%	55 72.4%	16 21.1%	40 52.6%	30 39.5%	33 43.4%	31 40.8%	4 5.3%	1 1.3%	1 1.3%

3-3. 実態調査結果のまとめ

アンケート調査より、福祉用具サービスの提供体制について、以下のような結果が得られた。

(1) 業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組について

1) 福祉用具貸与サービスの業務プロセスごとの課題・対応について

福祉用具貸与サービスの業務のプロセスごとの課題・対応は以下のとおりである。

図表 3-113 プロセスごとの業務負担の課題と対応

プロセス	課題と対応
アセスメント	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「利用者宅から帰社した後に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」(82.4%) [図表 3-15] ● 「(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」(65.6%) [図表 3-15] ● 「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」(57.8%) [図表 3-15] <p>【特に重要な課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「利用者宅から帰社した後に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」(71.3%) [図表 3-15] <p>【対応】</p> <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っている」(65.2%) [図表 3-16] ● 「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している」(64.8%) [図表 3-16] ● 「初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している」(62.7%) [図表 3-16]
計画の作成・交付	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「複数提案に対応するため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」(86.1%) [図表 3-19] ● 「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」(77.9%) [図表 3-19] ● 「ケアプランが変更された場合、福祉用具貸与サービスに関する変更の大小・有無にかかわらず、サービス担当者会議が開催されることがあり、負担に感じられる」(74.6%) [図表 3-19] <p>【特に重要な課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「複数提案に対応するため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」(57.8%) [図表 3-19] <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「当日中に同意取得ができない場合は、後日、書類をとりにもうまたは郵送いただいている」(61.9%) [図表 3-20]

プロセス	課題と対応
	<ul style="list-style-type: none"> ● 「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している」(52.9%)〔図表 3-20〕 ● 「署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している」(50.4%)〔図表 3-20〕
搬入・適合調整・環境整備	<p>【課題】</p> <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」(82.8%)〔図表 3-23〕 ● 「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」(82.4%)〔図表 3-23〕 ● 「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」(75.0%)〔図表 3-23〕 <p>【特に重要な課題】</p> <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」が 52.9%で最も多かった。〔図表 3-23〕 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「搬入時は複数スタッフで対応している」(50.0%)〔図表 3-24〕 ● 「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っている」(35.7%)〔図表 3-24〕 <p>「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている」(20.1%)〔図表 3-24〕</p>
使用方法の説明・指導	<p>【課題】</p> <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」(69.3%)〔図表 3-27〕 ● 「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」(68.4%)〔図表 3-27〕 ● 「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」(64.3%)〔図表 3-27〕 <p>【特に重要な課題】</p> <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」(52.0%)〔図表 3-27〕 <p>【対応】</p> <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している」(70.5%)〔図表 3-29〕 ● 「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している」(65.2%)〔図表 3-29〕
モニタリング	<p>【課題】</p> <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」(84.4%)〔図表 3-32〕 ● 「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある」(74.6%)〔図表 3-32〕

プロセス	課題と対応
	<ul style="list-style-type: none"> ● 「点検は不要などと利用者に訪問を拒否されることがある」(68.9%)〔図表 3-32〕 【特に重要な課題】 ● 「独居の方などアポイントを取りづらいことがある」(53.3%)〔図表 3-32〕 【対応】 ● 「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行っている」(70.5%)〔図表 3-33〕 ● 「モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している」(61.9%)〔図表 3-33〕 ● 「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用具交換等で時間短縮を図っている」(59.8%)〔図表 3-33〕
搬出・メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> 【課題】 ● 「搬出の日程調整が困難な場合がある」(54.9%)〔図表 3-36〕 ● 「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」(31.1%)〔図表 3-36〕 ● 「搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する」(28.7%)〔図表 3-36〕 【特に重要な課題】 ● 「搬出の日程調整が困難な場合がある」が 38.9%で最も多かった。〔図表 3-36〕 【対応】 ● 「キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている」(70.5%)〔図表 3-37〕 ● 「消毒を外部委託している」(48.4%)〔図表 3-37〕 ● 「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している」(39.3%)〔図表 3-37〕
その他管理業務関連	<ul style="list-style-type: none"> 【課題】 ● 「特定福祉用具販売や住宅改修の償還払い代理申請や受領委任手続きのための利用者宅訪問、書類作成、役所への提出の負担が大きい」(72.5%)〔図表 3-41〕 ● 「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている」(72.5%)〔図表 3-41〕 ● 「保険者によって申請書類の様式が違うためシステム化されておらず、手書きの申請書類作成が負担である」(60.7%)〔図表 3-41〕 ● 「利用者の情報や訪問履歴、レンタル商品、在庫、サービス計画などを確認するために台帳や複数のシステムを確認する際に、社外から確認できないため、社外から連絡して確認する必要がある」(53.3%)〔図表 3-41〕 【特に重要な課題】 ● 「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている」が 52.5%で最も多かった。〔図表 3-41〕

プロセス	課題と対応
	【対応】 <ul style="list-style-type: none"> ● 「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している」(58.6%) [図表 3-42] ● 「利用者の情報や商品情報を一元化している」(44.3%) [図表 3-42] ● 「職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している」(38.9%) [図表 3-42]

法人の事業所数別にみると、法人の事業所数別に対応が異なることがわかった。また、全体のプロセスを通して、単独事業所におけるICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。

図表 3-114 プロセスごとの業務負担の課題に対する対応<法人の事業所数別>

プロセス	事業所数	対応
アセスメント	2~10 か所	● 「アセスメントが効率良くできるようシステム（ソフトウェア）を活用している」(28.9%)、「携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している」(30.3%)で割合が大きい。[図表 3-17]
	11 か所以上	● 「アセスメントが効率良くできるようシステム（ソフトウェア）を活用している（7.7%）」で割合が小さい。[図表 3-17]
計画の作成・交付	11 か所以上	● 「携帯情報端末上での電子カタログを活用している（53.8%）」「署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している（69.2%）」「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している（84.6%）」の割合が他と比較して大きい。[図表 3-21] ● 「ケアプランと連動するために、現場で手書きまたはICT機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている（7.7%）」の割合が小さい。[図表 3-21]
	単独事業所	● 「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っている（28.4%）」「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている（11.5%）」の割合が小さい。[図表 3-25]
使用方法の説明・指導	11 か所以上	● 「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している(84.6%)」「説明の際、写真や図面を使用している(30.8%)」「各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している(23.1%)」の割合が大きい。[図表 3-29]
モニタリング	単独事業所	● 単独事業所は、「ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている(12.8%)」の割合が小さい。[図表 3-34]
	11 か所以上	● 「休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている(53.8%)」「機種ごとのメンテナ

プロセス	事業所数	対応
		ンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている(92.3%)」の割合が大きい。〔図表 3-34〕
搬出・メンテナンス	単独事業所	●「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している(29.1%)」「メンテナンス専門の職員を配置している(20.9%)」「在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている(4.7%)」の割合が小さい。〔図表 3-38〕
	2~10 か所	●「感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している(55.3%)」の割合が大きい。〔図表 3-38〕
	11 か所以上	●「搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している(23.1%)」「消毒専門の職員を配置している(61.5%)」の割合が大きい。〔図表 3-38〕 ●「メンテナンスを外部委託している(15.4%)」の割合が小さい。〔図表 3-38〕
その他管理業務関連	単独事業所	●「携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できるようにしている(18.9%)」「利用者の情報や商品情報を一元化している(36.5%)」「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している(50.0%)」「ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している(8.8%)」といったICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。〔図表 3-43〕

図表 3-115 プロセスごとの業務負担の課題に対する対応<事業所の利用者数別>

プロセス	利用者数	対応
アセスメント	300 人未満	●「アセスメントが効率良くできるようなシステム(ソフトウェア)を活用している(10.5%)」「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している(38.4%)」「携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している(2.3%)」の割合が小さい。〔図表 3-18〕
	1000 人以上	●「手書きした情報を事務職員等が分業して入力している(32.9%)」の割合が大きい。〔図表 3-18〕
計画の作成・交付	300 人未満	●「複数商品の提案が効率良くできるような情報システムを活用している(20.9%)」「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している(29.1%)」「ケアプランと連動するために、現場で手書きまたはICT機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている(9.3%)」「携帯情報端末上での電子カタログを活用している(4.7%)」の割合が小さい。〔図表 3-22〕
	1000 人以上	●「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

プロセス	利用者数	対応
	上の事業所	参加できるように調整している (72.4%)」の割合が大きい。〔図表 3-22〕
搬入・適合調整・環境整備	1000人以上	● 「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っている (48.7%)」の割合が大きい。〔図表 3-26〕
	300人未満	● 「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている (1.2%)」の割合が小さい。〔図表 3-26〕
使用方法の説明・指導	利用者数が多い事業所	● 「簡易版の取扱説明書を作成し交付している」「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している」「各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している」は、利用者数が多い事業所ほど割合が大きい傾向がみられる。〔図表 3-30〕
モニタリング	300人未満	● 「休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている (19.8%)」「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用具交換等で時間短縮を図っている (47.7%)」「ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている (2.3%)」の割合が小さい。〔図表 3-35〕
	1000人以上	● 「研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている (46.1%)」の割合が大きい。〔図表 3-35〕
その他管理業務関連	300人未満	● 「携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できるようにしている (9.3%)」「利用者の情報や商品情報を一元化している (27.9%)」「運営規程に必須の文書管理を専用のシステムによって一元管理している (7.0%)」「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している (39.5%)」「ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している (1.2%)」といった ICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。〔図表 3-44〕 ● 「職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している (19.8%)」「職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している (7.0%)」「事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している (14.0%)」の割合が小さい。〔図表 3-44〕

搬出・メンテナンスについてのレンタル卸利用率別の違いは、30%未満の事業所で、消毒や保管・点検が必要な商品が多いことより、課題が多く、チェック表やマニュアルの作成、専任職員を配置している割合が大きいことがわかった。

図表 3-116 搬出・メンテナンスにおける業務負担の課題に対する対応
<レンタル卸利用率>

プロセス	比率	対応
搬出・メンテナンス	30%未満	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する (58.1%)」「消毒に不向きな商品の扱いが難しい (48.4%)」「システム化されていないため、在庫管理・運用に時間を要する (29.0%)」の割合が大きい。〔図表 3-39〕 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している (24.2%)」「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している (64.5%)」「消毒専門の職員を配置している (67.7%)」「メンテナンス専門の職員を配置している (74.2%)」「在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている (29.0%)」の割合が大きい。〔図表 3-40〕
	70%以上	<p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「メンテナンスを外部委託している (44.3%)」の割合が大きい。〔図表 3-40〕

2) 課題への対応（取組）の振り返りについて

課題への対応（取組）の振り返りについて、単独事業所・利用者数 300 人未満の事業所で「特に効果の把握や振り返りは実施していない」の割合が大きい。

図表 3-117 課題への対応（取組）の振り返りの状況

項目	分類	振り返りの状況
課題への対応の効果の評価や振り返り	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「特に効果の把握や振り返りは実施していない」(41.8%) [図表 3-45] ● 「これまでに実施した対応（取組）について、効果の評価するための定量的な指標を設定し、効果測定を行っている」(25.8%) [図表 3-45]
	法人の事業所数別	● 単独事業所：「特に効果の把握や振り返りは実施していない(49.3%)」の割合が大きい。[図表 3-47]
	事業所の利用者数別	● 300 人未満の事業所：「特に効果の把握や振り返りは実施していない(61.6%)」の割合が大きい。[図表 3-49]
業務改善の計画の練り直し	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「対応にうまくいかない点があった場合、他の対応方法も含め、再検討を行っている」(58.6%) [図表 3-46] ● 「改善活動を継続するための仕組みがある」(34.4%) [図表 3-46]
	法人の事業所数別	● 「対応の結果の分析を踏まえて業務改善の計画を練り直し、PDCAサイクルを回している」の割合は、単独事業所 (10.8%)、2~10 か所 (23.7%)、11 か所以上 (38.5%) [図表 3-48]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 300 人未満の事業所：「特に実施していない (34.9%)」の割合が大きい。[図表 3-50] ● 300~1000 人の事業所：「改善活動を継続するための仕組みがある (53.5%)」の割合が大きい。[図表 3-50]

3) 質の高いサービスを提供する上での課題について

質の高いサービスを提供する上での課題は、11 か所以上の事業所で、「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい」「人材の確保・育成が困難」の割合が大きい。

図表 3-118 質の高いサービスを提供する上での課題

分類	課題
全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「書類作成業務の負担が大きい (88.5%)」 [図表 3-51] ● 「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい (77.5%)」 [図表 3-51] ● 「人材の確保・育成が困難 (58.6%)」 [図表 3-51]
法人の事業所数別	● 11 か所以上の法人の事業所：「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい (100.0%)」「人材の確保・育成が困難(76.9%)」の割合が大きい。[図表 3-52]
事業所の利用者数別	● 300 人未満の事業所：「サービス担当者会議出席の負担が大きい (33.7%)」「時間外や休日の対応の負担が大きい (20.9%)」の割合が小さい。[図表 3-53]

(2) 他職種との情報共有について

他職種との情報共有について、法人の事業所数によって手段や他職種との情報共有の改善のために行っている取組の傾向が異なる。

図表 3-119 他職種との情報共有の手段・課題・取組

項目	分類	手段・課題・取組
他職種との情報共有の手段	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話による連絡 (95.1%) [図表 3-54] ● 対面での連絡 (会議等含む) (86.9%) [図表 3-54] ● FAX による連絡 (69.3%) [図表 3-54]
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所：「電子メールによる連絡 (19.6%)」「他職種交流会や勉強会等(27.7%)」の割合が小さい。[図表 3-57] ● 11 か所以上の事業所：「FAX 等で情報共有している (76.9%)」「他職種の担当者と積極的に連絡先 (携帯電話番号やメールアドレス等) を交換している(61.5%)」の割合が大きい。[図表 3-57]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所：「電子メールによる連絡 (35.5%)」「FAX による連絡(78.9%)」の割合が大きい。[図表 3-59]
他職種との情報共有や会議への参加に関する課題	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「ケアマネジャーからの十分な基本情報が提供されない場合や、提供のタイミングが遅い場合がある (63.9%)」 [図表 3-55] ● 「他職種との会議の開催時期や時間が集中することがある (例：月末の夕方以降) (55.3%)」 [図表 3-55] ● 「サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい (54.5%)」 [図表 3-55]
他職種との情報共有の改善のために行っている取組	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「FAX 等で情報共有している」(45.9%) [図表 3-56] ● 「他職種の担当者と積極的に連絡先 (携帯電話番号やメールアドレス等) を交換している」(36.9%) [図表 3-56]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所：「他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている (42.1%)」「他職種の担当者と積極的に連絡先 (携帯電話番号やメールアドレス等) を交換している(47.4%)」の割合が大きい。[図表 3-60]

(3) ICT機器等の利用について

1) ICT機器について

ICT機器の導入状況について、11か所以上の事業所、1000人以上の事業所で、より費用のかかるICT機器の導入率が高い傾向がみられた。

また、活用している機能についても、11か所以上の事業所、1000人以上の事業所で、より多くの機能を活用し、多くの効果が現れている傾向がみられた。

図表 3-120 ICT機器の導入状況と課題

項目	ICT機器の導入状況と課題
業務効率化のために導入しているICT機器やソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ● 「携帯電話の支給」(64.3%) [図表 3-61] ● 「業務支援ソフト(市販)の導入」(56.1%) [図表 3-61] ● 「カーナビゲーションの設置」(41.8%) [図表 3-61]
導入を検討しているICT機器やソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ● 「タブレット端末の支給」(19.3%) [図表 3-61] ● 「スマートフォンの支給」(11.5%) [図表 3-61]
すでに導入されている場合の導入時・導入後の課題/検討中の場合は検討にあたっての課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 「導入コストが高い」(54.9%) [図表 3-62] ● 「導入後も維持費がかかる」(52.9%) [図表 3-62]
ICT機器やソフトウェアを予定していない場合の導入しない理由	<ul style="list-style-type: none"> ● 「導入コストが高い」(53.8%) [図表 3-63] ● 「導入後も維持費がかかる」(53.8%) [図表 3-63]

図表 3-121 ICT機器の導入状況と課題<事業所特性格>

業務効率化のために導入しているICT機器やソフトウェア導入状況	
法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所:「タブレット端末の支給(23.6%)」の割合が最も小さい。[図表 3-64] ● 2~10か所の事業所:「携帯電話の支給(80.3%)」「カーナビゲーションの設置(47.4%)」「業務支援ソフト(市販)の導入(71.1%)」の割合が大きい。[図表 3-64] ● 11か所以上の事業所:「モバイルPCの支給(23.1%)」「業務支援システム(自社開発)の導入(38.5%)」「WEB会議システムの導入(38.5%)」の割合が大きい。[図表 3-64]
事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 1000人以上の事業所:「携帯電話の支給(82.9%)」「タブレット端末の支給(53.9%)」「モバイルPCの支給(15.8%)」「カーナビゲーションの設置(57.9%)」「ドライブレコーダーの設置(53.9%)」「一般的アプリ(情報共有等)の活用(42.1%)」「業務支援ソフト(市販)の導入(61.8%)」「業務支援システム(自社開発)の導入(19.7%)」「WEB会議システムの導入(15.8%)」「カーナビアプリの導入(9.2%)」の割合が大きい。[図表 3-66]
レンタル卸の利用比率別	<ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸利用比率70%以上の事業所:「カーナビゲーションの設置(50.8%)」「一般的アプリ(情報共有等)の活用(45.9%)」「業務支援ソフト(市販)の導入(70.5%)」の割合が大きい。[図表 3-67]

図表 3-122 ICT機器導入の機能と効果

項目	ICT機器導入の機能と効果
活用している機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 「福祉用具サービス計画管理 (66.1%)」 [図表 3-68] ● 「お客様情報管理 (63.8%)」 [図表 3-68] ● 「モニタリング管理 (62.5%)」 [図表 3-68] ● 「請求管理 (51.3%)」 [図表 3-68]
業務改善に特に役立つ機能 (上位3つまで)	<ul style="list-style-type: none"> ● 「お客様情報管理 (31.6%)」 [図表 3-69] ● 「福祉用具サービス計画管理 (25.8%)」 [図表 3-69] ● 「モニタリング管理 (19.3%)」 [図表 3-69]
導入したことによる効果	<ul style="list-style-type: none"> ● 「手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった (36.2%)」 [図表 3-70] ● 「事業所内の情報共有が改善した (外部から利用者情報等についての把握等) (35.7%)」 [図表 3-70] ● 「記録の管理がしやすくなり、探している書類を見つけやすくなった (文書の管理行程が少なくなる等) (31.7%)」 [図表 3-70]
減少した事業所内残業時間 (平均月一人当たり減少時間)	<ul style="list-style-type: none"> ● 「~2時間未満」が 27.6% [図表 3-71] ● 「20時間以上」が 24.1% [図表 3-71] ● 「10~12時間未満」が 20.7% [図表 3-71]

図表 3-123 ICT機器導入の機能と効果<事業所特性別>

ICT機器導入の機能と効果	
法人の事業所 数別	<p>【活用している機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 11 か所以上の事業所：ほぼすべての機能について、活用している割合が大きい。 [図表 3-72] ● 特に「お客様情報管理」「売上管理」「請求管理」「国保インターネット伝送」「福祉用具サービス計画管理」の割合は約9割、「社内メッセージ」は83.3%であった。 [図表 3-72] <p>【業務改善に役立つ機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 11 か所以上の事業所：「売上管理」「国保インターネット伝送」が30.8%、「スケジュール管理」が23.1%が上位。 [図表 3-73] ● 2~10 か所の事業所：「お客様情報管理 (42.1%)」「福祉用具サービス計画管理 (30.3%)」「モニタリング管理 (28.9%)」が上位。 [図表 3-73] ● 単独事業所は、「お客様情報管理 (29.7%)」「福祉用具サービス計画管理 (25.7%)」が上位。 [図表 3-73] <p>【導入したことによる効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2~10 か所の事業所：「現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった (事業所への立ち寄りが減った) (32.0%)」「事業所内の残業時間が減少した (24.0%)」「有休取得が進んだ (25.3%)」の割合が大きい。 [図表 3-

I C T機器導入の機能と効果	
	<p>74]</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 11 か所以上の事業所：「勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた（33.3%）」「職員の業務効率化の意識改善につながった（58.3%）」の割合が大きい。〔図表 3-74〕 <p>【残業減少時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所：2 時間未満が 44.4%、20 時間以上が 33.3%。〔図表 3-75〕 ● 2~10 か所以上の事業所：10 時間~12 時間未満が 33.3%、2 時間未満が 22.2%。（11 か所以上は n=1）〔図表 3-75〕
事業所の利用者数別	<p>【活用している機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所で活用している機能の数が多い。〔図表 3-76〕 <p>【業務改善に役立つ機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所：「お客様情報管理」「モニタリング管理（27.6%）」の割合が大きい。〔図表 3-76〕 <p>【導入したことによる効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所：「現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった（事業所への立ち寄りが減った）（31.6%）」「記録の管理がしやすくなり、探している書類を見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（46.1%）」「業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった（32.9%）」「勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた（18.4%）」「事業所内の残業時間が減少した（23.7%）」「有休取得が進んだ（26.3%）」「職員の業務効率化の意識改善につながった（39.5%）」の割合が大きい。〔図表 3-78〕 <p>【残業減少時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 300 人以上 1000 人未満の事業所：2 時間未満が 22.2%、20 時間以上が 44.4%であった。〔図表 3-79〕 ● 1000 人以上の事業所：2 時間未満が 33.3%、10 時間~12 時間未満が 33.3%であった。〔図表 3-79〕
レンタル卸の利用比率別	<p>【活用している機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 30%未満の事業所：「ログ管理（21.8%）」の割合が大きい。〔図表 3-80〕 ● 30~70%の事業所：「タスク管理（7.9%）」の割合が小さい。〔図表 3-80〕 ● 70%以上の事業所：「社外向け帳票メール送信（12.1%）」「仕入・買掛・在庫管理（20.7%）」「レンタル個品管理（25.9%）」の割合が小さい。〔図表 3-80〕 <p>【業務改善に役立つ機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸利用比率によって変わらない。〔図表 3-81〕 <p>【導入したことによる効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 30%未満の事業所：「事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）（43.6%）」「リコール対応や事故防止対策が進んだ（12.7%）」「有休取得が進んだ（25.5%）」の割合が大きい。〔図表 3-82〕 ● 30~70%の事業所：「事業所内の残業時間が減少した（21.1%）」の割合が

I C T機器導入の機能と効果	
	<p>大きい。〔図表 3 -82〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ●70%以上の事業所：「記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（41.4%）」の割合が大きい。〔図表 3 -82〕 <p>【残業減少時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●30%未満の事業所：2 時間未満が 62.5%、10 時間~12 時間未満が 25.0%〔図表 3 -83〕 ●30~70%の事業所：20 時間以上が 37.5%〔図表 3 -83〕 ●70%以上の事業所：10 時間~12 時間未満、20 時間以上が 28.6%〔図表 3 -83〕

（４）人員配置と人材育成について

1) 事務職員の配置について

事務職員の配置については、単独事業所・利用者数 300 人未満の事業所では配置していない割合がと 14.9%、26.7%と他よりも大きい。また、1000 人以上の事業所では事務職員が行っている業務の割合が他と比較して大きかった。

図表 3 - 1 2 4 事務職員の業務・配置の効果

項目	分類	事務職員の業務・配置の効果
事務職員が行っている業務	全体	<ul style="list-style-type: none"> ●「電話対応」（78.3%）〔図表 3 -90〕 ●「入出金管理」（74.6%）〔図表 3 -90〕 ●「請求書作成」（71.3%）〔図表 3 -90〕
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●単独事業所：「事務職員を配置していない」が 14.9%で割合が大きい。〔図表 3 -92〕 ●2~10 か所の事業所、11 か所以上の事業所：事務職員が行っている業務は大差ない。〔図表 3 -92〕
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●300 人未満の事業所：「事務職員を配置していない」が 26.7%で割合が大きい。〔図表 3 -94〕 ●1000 人以上の事業所：「見積作成（52.6%）」「給与計算（64.5%）」「文書管理等（複写、打ち込み、ファイリング等）（76.3%）」「商品調達（73.7%）」の割合が大きい。〔図表 3 -94〕
事務職員を配置したことによる効果	全体	<ul style="list-style-type: none"> ●「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった」（55.7%）〔図表 3 -91〕 ●「必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った」（34.4%）〔図表 3 -91〕 ●「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた」（32.8%）〔図表 3 -91〕
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●11 か所以上の事業所：「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上した（7.7%）」の割合が小さい。〔図表 3 -91〕

項目	分類	事務職員の業務・配置の効果
		表 3 -93]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●300~1000 人の事業所：「事務所全体の電話対応の顧客満足度が向上した（45.1%）」の割合が大きい。〔図表 3 -95〕 ●1000 人以上の事業所：「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた（52.6%）」「福祉用具専門相談員の本来業務による売り上げが増えた（27.6%）」の割合が大きい。〔図表 3 -95〕

2) 専任職員の配置・分業について

専任職員の配置・分業の状況・効果について、単独事業所・利用者数 300 人未満の事業所では配置していない割合が 52.0%、73.3%と他よりも大きい。利用者数 1000 人以上の事業所・レンタル卸利用率 30%未満の事業所で様々な専任職員の配置の割合が大きい傾向がみられた。

図表 3 - 1 2 5 専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況・効果

項目	分類	専任職員の配置・分業の状況・効果
専任職員の配置 （事務職員以外）・分業の状況	全体	<ul style="list-style-type: none"> ●「専任職員は配置していない」（42.2%）〔図表 3 -96〕 ●「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置」（32.8%）〔図表 3 -96〕 ●「住宅改修支援の専任職員の配置」（23.4%）〔図表 3 -96〕 ●「物流支援の専任職員の配置」（20.1%）〔図表 3 -96〕
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●単独事業所：「専任職員を配置していない」が 52.0%で割合が大きい。〔図表 3 -98〕 ●2~10 か所の事業所：「アフタサービス専任職の配置」が 25.0%で割合が大きい。〔図表 3 -98〕 ●11 か所以上の事業所：「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置（76.9%）」「請求業務の本部での一本化（38.5%）」の割合が大きい。〔図表 3 -98〕
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●300 人未満の事業所：「専任職員を配置していない」が 73.3%で割合が大きい。〔図表 3 -100〕 ●1000 人以上の事業所：「住宅改修支援の専任職員の配置（43.4%）」「物流支援の専任職員の配置（47.4%）」「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置（57.9%）」「アフタサービス専任職の配置（27.6%）」「請求業務の本部での一本化（22.4%）」の割合が大きい。〔図表 3 -100〕
	レンタル卸の利用比率別	<ul style="list-style-type: none"> ●レンタル卸利用率 30%未満の事業所：「専任職員を配置していない」が 14.5%で割合が小さい。「住宅改修支援

項目	分類	専任職員の配置・分業の状況・効果
		の専任職員の配置(46.8%)」「物流支援の専任職員の配置(35.5%)」「請求業務の本部での一本化(27.4%)」の割合が大きい。〔図表3-102〕
専任職員を配置したことによる効果	全体	<ul style="list-style-type: none"> ●「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少)」(37.7%)〔図表3-97〕 ●「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)した」(18.0%)〔図表3-97〕
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●2~10か所の事業所:「専門性をふまえた提案・アドバイスをを行うことができるようになった(25.0%)」の割合が大きい。〔図表3-99〕 ●11か所以上の事業所:「請求業務を本部一括で行うことで事業所の負担が軽減された(30.8%)」の割合が大きい。〔図表3-99〕
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●1000人以上の事業所:「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少)(67.1%)」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)した(34.2%)」「専門性をふまえた提案・アドバイスをを行うことができるようになった(28.9%)」「利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった(26.3%)」の割合が大きい。〔図表3-101〕
	レンタル卸の利用比率別	<ul style="list-style-type: none"> ●30%未満の事業所:「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少)(53.2%)」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)した(27.4%)」「専門性をふまえた提案・アドバイスをを行うことができるようになった(24.2%)」「利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった(21.0%)」の割合が大きい。〔図表3-103〕

(5) 人材育成について

人材育成について、利用者数 300 人未満の事業所で「特に何も行っていない」の割合が 16.3%と大きい。業務を通じた指導 (OJT) の取組についても、「特に何も行っていない」が 24.4%で大きい。

図表 3-126 人材育成の取組

項目	分類	人材育成の取組内容
人材育成の取組	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「外部の研修を受講させている」(61.1%) [図表 3-104] ● 「事業所内で勉強会を開催している」 (60.7%) [図表 3-104] ● 「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」 (48.0%) [図表 3-104]
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 11 事業所以上の法人の事業所：「業務マニュアルを整備している」の割合が 76.9%と大きい。 [図表 3-106] ● 単独事業所：「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 (5.4%)」「本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている (9.5%)」の割合が小さい。 [図表 3-106]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 300 人未満の事業所：「特に何も行っていない」が 16.3%で大きい。 [図表 3-108] ● 1000 人以上の事業所：「事業所内で勉強会を開催している」が 84.2%と大きい。 [図表 3-108]
業務を通じた指導 (OJT) の取組	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている」 (52.5%) [図表 3-105] ● 「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」 (45.1%) [図表 3-105] ● 「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」 (41.8%) [図表 3-105]
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所：「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」が 33.1%、「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」が 18.2%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が 11.5%で小さい。 [図表 3-107] ● 2~10 か所以上の事業所：「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている」が 75.0%で大きい。 [図表 3-107] ● 11 か所以上の事業所：「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」が 53.8%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が 35.8%で大きい。 [図表 3-107]

項目	分類	人材育成の取組内容
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●300人未満の事業所：「特に何も行っていない」が24.4%で大きい。〔図表3-109〕 ●1000人以上の事業所：「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」が47.4%、「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」が57.9%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が28.9%で大きい。〔図表3-109〕

(6) 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について

利用者数300人未満の事業所で、「特にない」が29.1%で大きい。

図表 3-127 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組の取組状況

分類	取組内容
全体	●「職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）」が52.5%、「業務の明確化と役割分担」が51.2%で多い。〔図表3-110〕
法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●単独事業所：「情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）」「OJTの仕組みづくり（日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等）」が14.9%、10.8%で割合が小さい。〔図表3-111〕 ●11か所以上の事業所：「手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）（7.7%）」の割合が小さい。〔図表3-111〕
事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●300人未満の事業所：「特にない（29.1%）」の割合が大きい。〔図表3-112〕 ●1000人以上の事業所：「業務の明確化と役割分担」が72.4%、「記録・報告様式の工夫（項目の見直しやレイアウトの工夫等）」が52.6%、「情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）」が39.5%、「OJTの仕組みづくり（日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等）」が43.4%で割合が大きい。〔図表3-112〕