

## 7. まとめと今後の課題

### 7-1. 本調査のまとめ

#### (1) 先行調査および実態調査（アンケート調査・ヒアリング調査）について

以下の点について確認された。

介護サービスの需要の増加とあわせて、介護サービスの多様化・高度化に対応することが必要であることから、業務効率化、ICT等の活用などが重要となっている。生産性向上に取り組むことで、業務の改善を通じて、本来業務の時間増加や内容の充実につながる。また、量的な効率化を図ることで、業務の質を維持・向上しつつ、ムリやムダのある作業や業務量（時間）を減らすことが可能となり、それによって人材育成等の時間の創出にもつながる。

#### 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

福祉用具貸与サービスの業務プロセスごとの課題、そして課題に対する対応について調査した結果、各プロセスで特に重要な課題として最も多かった課題は、①アセスメントは「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（71.3%）」、②計画の作成・交付は「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%）」、③搬入・適合調整は「訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間がかかる（52.9%）」、④使用方法の説明・指導は「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある（52.0%）」、⑤モニタリングは「独居の方などアポイントを取りづらいことがある（53.3%）」、⑥搬出・メンテナンスは「搬出の日程調整が困難な場合がある（38.9%）」、⑦その他管理業務関連は「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（52.5%）」となっていた。上記の帰社後の情報入力、アポイント・日程調整、書類作成の負担等の課題は、他のプロセスでも課題としてあげられていた。

各事業所で行っている取組は、他職種との情報共有・連携に関する取組については、ケアマネジャーとの情報共有について初回訪問時に同行させてもらう、基本情報を早い段階で提供してもらう、サービス担当者会議に担当者以外の福祉用具専門相談員が参加できるように情報共有・調整している等が多かった。訪問等の日程調整に対する取組としては、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、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等が多かった。帰社後の記録の負担を減らす取組は、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が多かった。人員配置・分業の取組としては、搬入時は複数スタッフで対応している、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、メンテナンスについて消毒専門の職員の配置、消毒の外部委託の取組がみられた。管理業務関

連の取組としては、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、利用者の情報や商品情報を一元化している、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が多かった。また、事業所内のサービスの統一の取組としては、メンテナンスに関するチェック表・マニュアル、モニタリングの方法や項目を事業所内で統一する等がみられた。

対応については、事業者・事業所規模等によって、システムや機器の活用状況、専任職員の配置状況に違いがみられた。

また、対応（取組）の振り返りについては、全体では「特に効果の把握や振り返りは実施していない」が41.8%（単独事業所で49.8%、利用者数300人未満の事業所で61.6%）、業務改善の計画の練り直しを「特に実施していない」が全体で18.9%（単独事業所で23.6%、利用者数300人未満の事業所で34.9%）となっており、取組は行っているが、その振り返りを行っている事業所が少ないことがわかった。

## 2) 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、対面での連絡（会議等含む）、FAXによる連絡が多く、電子メールやソーシャル・メディアの活用が少ないことが分かった。迅速性が求められるために電話が多いと考えられるが、連携する側が情報をファックス等で求める等の制約が関係することも考えられる。

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」「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）」「サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい」が多い。

他職種との情報共有の改善のために行っている取組は、「FAX等で情報共有している」が最も多かった。

## 3) ICT機器等の利用について

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（64.3%）」「業務支援ソフト（市販）の導入（56.1%）」「カーナビゲーションの設置（41.8%）」の導入が進んでいた。

ICT機器やソフトウェア導入の課題（導入済みまたは導入検討の事業所）は、「導入コストが高い（54.9%）」「導入後も維持費がかかる（52.9%）」が多く、費用面での課題が大きいことが分かった。

法人の事業所数別の導入状況をみると、事業所数の多い法人の方がより費用のかかるPCや自社開発の業務支援システム等の導入が進んでおり、単独事業所では導入率が低かった。

ICT機器導入の課題について、11か所以上の事業所では、「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」「タブレット入力に時間を要する」

「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」等の課題があげられており、導入後の課題があることが分かった。

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%）」が多く、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）としては、「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%）」が多く、情報共有の改善、情報管理の改善の効果があつたことが分かった。

#### 4）人員配置と人材育成について

事務職員が行っている業務は、「電話対応」「入出金管理」「請求書作成」が多く、事務職員を配置したことによる主な効果は、「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」「必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った」「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた」となっており、業務効率化および本来業務の時間の確保につながっている。事務職員を配置していない割合は、全体の9.8%に対して、利用者数300人未満の事業所において26.7%となっていた。

専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況は、全体では専任職員は配置していない事業所が42.2%、利用者数300人未満の事業所で73.3%であった。配置している専任職員で多かったのは、モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員（32.8%）、住宅改修支援の専任職員（23.4%）、物流支援の専任職員（20.1%）であった。

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）」「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」が多く、業務効率向上および質の向上につながっている。

人材育成の取組は、「外部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」「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」が多い。「特に何も行っていない」が全体で6.6%に対して、利用者数300人未満の事業所では16.3%となっている。業務を通じた指導（OJT）の取組についても、利用者数300人未満の事業所では「特に何も行っていない」が24.4%で他の規模の事業所と比較して、人材育成に課題があることが示唆される。

#### 5）『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

『生産性向上ガイドライン』に示されている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）」「業務の明確化と役割分担」が多くなっている。上記2項目以外の項目については取組の実施率が4割以下となってい

る。また、事業所の利用者数 300 人未満の事業所で取り組んでいる取組が「特でない (29.1%)」の割合が大きくなっている。

## (2) 事例集の作成について

アンケート調査及びヒアリング調査において整理された福祉用具貸与サービス提供における、業務改善の課題や課題解決のための取組事例を取りまとめ、具体的な事例を参考に、福祉用具貸与事業者自らが質の向上に向けた業務改善の取組を実施することを促すための事例集を作成した。

介護サービス事業共通の考え方、取組手順については、平成 30 年度に厚生労働省が公表している「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」を参照することとし、福祉用具貸与事業者の参考となり得る具体的な事例を中心に構成した。事例は、安易な業務効率化ではなく、利用者へのサービスの質を確保した上での業務改善の視点や対応方法を掲載した。

## (3) 支給申請書参考様式について

アンケート調査より、特定福祉用具販売や住宅改修の償還払代理申請、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ことをふまえ、特定福祉用具販売や住宅改修の償還払代理申請、受領委任手続きに用いられている様式が保険者ごとに異なっていることに対して、支給申請書の参考様式を作成した。

## 7-2. 今後の課題

福祉用具サービスの質の高いサービスを提供する上での課題について、福祉用具貸与計画書作成やその他書類作成業務の負担が最も大きいことが分かった。これらの本来業務については質の向上を目指しつつ、効率的に進めていく方法について、各福祉用具貸与事業所において取組や工夫が行われることが望まれる。

### (1) 福祉用具貸与事業所の人材配置の取組や I C T 機器の導入等による業務改善の取組について

- 人員配置（事務職員・専任職員の配置）は、事業所や事業者の規模、レンタル卸比率によって異なること。そして、事務職員・専任職員の配置を配置している事業所では、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り、帰社後の残務が減った等の効果がみられた。専任職員については、モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置が 32.8%と最も多く、モニタリングを分業することのメリットがある一方で、サービスの質から考えると一気通貫の方が望ましいという意見もある。
- 事業所規模やレンタル卸の利用比率によって、I C T 機器の導入・活用状況や事務職員・専任職員の配置状況が異なることがわかった。個々の事業所の特性によって、最適な形での運営を目指して事業が行われているところであるが、機器や人件費等のコスト等の制約があり、生産性向上のための取組が難しい福祉用具貸与事業所が存在す



る。また、単独事業所や利用者数が比較的小さい事業所では人材育成の取組や振り返りの取組を行っている割合が低かったことより、これらの事業所に対して、質を維持・向上しつつ、ICT機器導入の情報提供や補助金等の案内、費用の比較的小さい生産性向上の取組についての情報提供が求められる。

- 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組項目のうち、「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）」「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」の実施率は4割以下となっており、更なる取組推進のためにも、『生産性向上ガイドライン』や本調査で作成した事例集等の情報発信が望まれる。
- 業務改善の取組を推進するためには、事例集の活用、さらに他サービスのマニュアルのように、業務改善の実証モデルに基づいた情報提供が求められる。
- また、監査対応として、文書の紙での保管が求められており、ファイリング作業や保管場所の確保が必要となるため、業務効率化のために改善されることが望まれる。

## （2）他職種連携の情報共有について

- ICT機器の導入については、業務支援ソフト（市販）を導入している事業所が56.1%と半数以上となっており、ヒアリングによると福祉用具貸与事業所向けの市販ソフトを導入している事業所が多い。一般的な介護サービス事業者向けの業務効率化のためのシステムが提供されているが、福祉用具貸与事業所の福祉用具（物）を管理する業務を含むという特性をふまえて、それらとのつながりを含めたシステムが必要である。他の介護サービスとシステムが異なること、また個人情報等の取扱い等により、他職種との情報連携に時間がかかっているため、それらの改善が必要である。
- 他職種との情報共有の手段は、電話、対面による連絡が多く、次いでファックスによる連絡が多い。電話、対面による連絡の良さもあるが、連絡相手と都合が合わないとなかなかコミュニケーションが取れず、十分な情報提供がない、提供のタイミングが遅れる等の問題が生じている。そこで、他職種との連携にあたって、お互いの生産性向上につながるような情報連携のプラットフォームの構築が介護業界全体において求められる。特に福祉用具貸与サービスにおいては、利用者の状態像の情報をタイムリーに把握することがサービスの向上につながると考えられ、利用者情報、福祉用具サービス計画等の利用者に関する情報連携が介護支援専門員等とスムーズになることで、サービスの質の向上、生産性向上につながることを期待される。

## （3）支給申請書参考様式について

- ヒアリングおよびアンケート調査より、特定福祉用具販売や住宅改修の償還払代理申請、受領委任手続きのための利用者宅訪問、書類作成について、役所への提出の負担が大きいことが分かった。特定福祉用具販売や住宅改修の償還払代理申請、受領委任手続きに用いられている様式が保険者ごとに異なっていることで、システム化等により生産性向上を図っている事業所においても、書式が異なることでシステム化が課題

となっている。本調査においては、様式の統一化の一案として、全保険者共通で導入  
いただきたい支給申請書の参考様式を提案した。申請書類が煩雑であることが自治体  
としても苦慮しているおり、これをきっかけに、全国的な指標としての共通様式の動  
きにつながることを期待する。

## 8. 参考資料

### 8-1. アンケート結果

#### (1) 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数別

表 事業所の介護保険レンタルの利用者数（人）

	件数	0人未満	10人未満	20人未満	30人未満	40人未満	50人未満	60人未満	70人未満	80人未満	90人未満	100人以上	無回答	平均
全体	244	43 17.6%	28 11.5%	15 6.1%	11 4.5%	11 4.5%	8 3.3%	18 7.4%	8 3.3%	8 3.3%	7 2.9%	76 31.1%	11 4.5%	1,016
1か所	148	41 27.7%	23 15.5%	12 8.1%	8 5.4%	7 4.7%	3 2.0%	10 6.8%	7 4.7%	4 2.7%	2 1.4%	25 16.9%	6 4.1%	592
2～10か所	76	1 1.3%	5 6.6%	3 3.9%	3 3.9%	3 3.9%	4 5.3%	5 6.6%	1 1.3%	3 3.9%	3 3.9%	43 56.6%	2 2.6%	1,699
11か所以上	13	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%	7 53.8%	2 15.4%	1,988

表 事業所の職員体制：福祉用具専門相談員（人）（常勤換算数）

	件数	0人	1～2人未満	2～4人未満	4～6人未満	6～8人未満	8～10人未満	10人以上	無回答	平均
全体	244	0 0.0%	0 0.0%	92 37.7%	39 16.0%	25 10.2%	15 6.1%	66 27.0%	7 2.9%	10
1か所	148	0 0.0%	0 0.0%	79 53.4%	25 16.9%	11 7.4%	6 4.1%	21 14.2%	6 4.1%	6
2～10か所	76	0 0.0%	0 0.0%	11 14.5%	14 18.4%	10 13.2%	8 10.5%	33 43.4%	0 0.0%	13
11か所以上	13	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%	1 7.7%	9 69.2%	1 7.7%	34

表 事業所における福祉用具のレンタル卸利用率（％）

	件数	0%	10%未満	10%～20%未満	20%～30%未満	30%～40%未満	40%～50%未満	50%～60%未満	60%～70%未満	70%～80%未満	80%～90%未満	90%未満	無回答	平均
全体	244	5 2.0%	15 6.1%	22 9.0%	20 8.2%	12 4.9%	9 3.7%	12 4.9%	6 2.5%	15 6.1%	12 4.9%	34 13.9%	82 33.6%	63
1か所	148	3 2.0%	6 4.1%	11 7.4%	9 6.1%	6 4.1%	5 3.4%	6 4.1%	3 2.0%	11 7.4%	7 4.7%	25 16.9%	56 37.8%	69
2～10か所	76	1 1.3%	6 7.9%	6 7.9%	10 13.2%	5 6.6%	4 5.3%	4 5.3%	2 2.6%	4 5.3%	5 6.6%	9 11.8%	20 26.3%	57
11か所以上	13	0 0.0%	2 15.4%	4 30.8%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 30.8%	37

(2) 事業所の介護保険レンタルの利用者数別

表 事業所の職員体制：福祉用具専門相談員（人）（常勤換算数）

	件数	0人	1～2人未満	2～4人未満	4～6人未満	6～8人未満	8～10人未満	10人以上	無回答	平均
全体	244	0 0.0%	0 0.0%	92 37.7%	39 16.0%	25 10.2%	15 6.1%	66 27.0%	7 2.9%	10
～300人未満	86	0 0.0%	0 0.0%	74 86.0%	6 7.0%	3 3.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 3.5%	3
300～1000人未満	71	0 0.0%	0 0.0%	15 21.1%	27 38.0%	17 23.9%	5 7.0%	6 8.5%	1 1.4%	6
1000人以上	76	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.6%	5 6.6%	10 13.2%	55 72.4%	1 1.3%	18

表 事業所における福祉用具のレンタル卸利用率（％）

	件数	0%	10%未満	10%～20%未満	20%～30%未満	30%～40%未満	40%～50%未満	50%～60%未満	60%～70%未満	70%～80%未満	80%～90%未満	90%以上	無回答	平均
全体	244	5 2.0%	15 6.1%	22 9.0%	20 8.2%	12 4.9%	9 3.7%	12 4.9%	6 2.5%	34 13.9%	82 33.6%	63		
～300人未満	86	1 1.2%	0 0.0%	3 3.5%	7 8.1%	2 2.3%	1 1.2%	4 4.7%	1 1.2%	14 16.3%	43 50.0%	80		
300～1000人未満	71	1 1.4%	6 8.5%	8 11.3%	3 4.2%	4 5.6%	5 7.0%	3 4.2%	2 2.8%	11 15.5%	22 31.0%	60		
1000人以上	76	1 1.3%	9 11.8%	10 13.2%	9 11.8%	6 7.9%	3 3.9%	5 6.6%	3 3.9%	8 10.5%	12 15.8%	49		

表 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数（か所）

	件数	1か所	2～5か所	6～10か所	11か所以上	無回答	平均
全体	244	148 60.7%	58 23.8%	18 7.4%	13 5.3%	7 2.9%	4
～300人未満	86	76 88.4%	6 7.0%	3 3.5%	0 0.0%	1 1.2%	1
300～1000人未満	71	41 57.7%	19 26.8%	3 4.2%	4 5.6%	4 5.6%	6
1000人以上	76	25 32.9%	32 42.1%	11 14.5%	7 9.2%	1 1.3%	6

(3) 事業所における福祉用具のレンタル卸利用率別

表 事業所の介護保険レンタルの利用者数（人）

	件数	100人未満	100～200人	200～300人	300～400人	400～500人	500～600人	600～700人	700～800人	800～900人	900～1000人	1000人以上	無回答	平均
全体	244	43 17.6%	28 11.5%	15 6.1%	11 4.5%	11 4.5%	8 3.3%	18 7.4%	8 3.3%	8 3.3%	7 2.9%	76 31.1%	11 4.5%	1,016
0～30%未満	62	6 9.7%	2 3.2%	3 4.8%	3 4.8%	0 0.0%	1 1.6%	5 8.1%	1 1.6%	6 9.7%	2 3.2%	29 46.8%	4 6.5%	1,498
30～70%未満	39	5 12.8%	2 5.1%	1 2.6%	2 5.1%	4 10.3%	1 2.6%	4 10.3%	2 5.1%	0 0.0%	1 2.6%	17 43.6%	0 0.0%	1,329
70%以上	61	11 18.0%	10 16.4%	3 4.9%	1 1.6%	3 4.9%	5 8.2%	3 4.9%	4 6.6%	1 1.6%	0 0.0%	18 29.5%	2 3.3%	958

表 事業所の職員体制：福祉用具専門相談員（人）（常勤換算数）

	件数	0人	1～2人未満	2～4人未満	4～6人未満	6～8人未満	8～10人未満	10人以上	無回答	平均
全体	244	0 0.0%	0 0.0%	92 37.7%	39 16.0%	25 10.2%	15 6.1%	66 27.0%	7 2.9%	10
0～30%未満	62	0 0.0%	0 0.0%	14 22.6%	6 9.7%	5 8.1%	6 9.7%	30 48.4%	1 1.6%	14
30～70%未満	39	0 0.0%	0 0.0%	8 20.5%	13 33.3%	5 12.8%	3 7.7%	10 25.6%	0 0.0%	11
70%以上	61	0 0.0%	0 0.0%	25 41.0%	12 19.7%	5 8.2%	3 4.9%	15 24.6%	1 1.6%	8

表 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数（か所）

	件数	1か所	2～5か所	6～10か所	11か所以上	無回答	平均
全体	244	148 60.7%	58 23.8%	18 7.4%	13 5.3%	7 2.9%	4
0～30%未満	62	29 46.8%	17 27.4%	6 9.7%	7 11.3%	3 4.8%	8
30～70%未満	39	20 51.3%	10 25.6%	5 12.8%	2 5.1%	2 5.1%	3
70%以上	61	43 70.5%	14 23.0%	4 6.6%	0 0.0%	0 0.0%	2



## 8-2. アンケート調査票

「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」

# 福祉用具サービスの提供体制等に係る実態調査 調査票

## ■ 本調査の目的

- 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ました。こうした中で、福祉用具事業所においては、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ます。そこで、平成 30 年度改正に伴う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、効果および効率化の観点からそれぞれ検証を行い、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実施するものです。

## ■ 記入にあたってのお願いとご注意

- 貴福祉用具貸与事業所の「**福祉用具専門相談員である管理者**」の方がご回答ください。管理者が福祉用具専門相談員でない場合は、「**貴事業所において最も経験年数の長い福祉用具専門相談員**」の方がご記入下さい。）
- 特に指定の無い限り、**令和元年 12 月 1 日時点**の状況についてご回答下さい。
- 特に指定の無い限り、選択肢の番号 1 つを選んで○印をお付け下さい。
- ( ) の箇所には、具体的に言葉や数字をご記入下さい。
- 数字を記入する欄が 0 (ゼロ) の場合は「0」とご記入下さい。
- ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒で**令和元年 12 月 27 日 (金) まで**にご返送下さい。

## ■ 調査に関するお問い合わせ先

一般社団法人 日本福祉用具供給協会 事務局  
 TEL: 03-6721-5222 / FAX: 03-3434-3414  
 〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15 三電舎ビル4階

## 1. 貴事業所の基本情報について

法人名		記入者のお名前	※差し支えなければ、お答えください。後日、お取組みについてお聞きする可能性があります。		
(1) 事業所の所在地	( ) 都・道・府・県 ( ) 市・区・町・村				
(2) 介護保険の事業所登録年	平成 ( ) 年				
(3) 事業所の介護保険レンタルの利用者数 (令和元年 10 月分)	( ) 人				
(4) 事業所の職員体制		常勤実人数	非常勤実人数	常勤換算数	
	福祉用具専門相談員	人	人	人	
	事務職員	人	人	人	
	その他 ( )	人	人	人	
(5) 事業所における福祉用具のレンタル卸利用率	( ) % ※取扱金額の比率				

(6) 事業所の立地地域	1. 都市圏	2. 地方圏	3. 過疎地	4. 離島
(7) 福祉用具専門相談員1人 1日あたりの移動	平均 (1週間の平均)	距離 ( ) km	平均	時間 ( ) 分
	最大	距離 ( ) km	最大	時間 ( ) 分
(8) 貴法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数	( ) か所	(9) 資本金	( ) 億	( ) 万) 円
(10) 貴法人の従業員数 (福祉用具サービス部門)	( ) 人 ※臨時従業員を除く			

## 2. 回答者の基本情報について

(1) 回答者の役職	1. 管理者	2. 管理者以外	
(2) 福祉用具専門相談員としての経験年数	1. 5年以上	2. 3~5年未満	3. 3年未満

## 3. 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

a. 福祉用具貸与サービスの業務プロセスにおいて、「時間がかかる」「負担が大きい」等、貴事業所においてこれまでに課題として認識されているものを**すべて選択し〇をつけてください**（すでに対応され、現時点では解決済みの課題を含みます）。

また、それらの課題のうち、**特に重大な課題について、上位3つまで選択肢の番号を記入**してください。

b. 課題についての対応について実施しているものを選択してください。

<b>① アセスメント（情報収集）</b>			
<b>【利用者・家族との面談、介護支援専門員・医療機関のスタッフとの情報共有、住環境の調査、利用している福祉用具の調査、情報の整理】</b>			
a.課題 (〇はいくつでも)	<情報不足>		
	1. 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		
	2. 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		
	3. (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		
	<情報収集先が複数>		
4. 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			
5. 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			
<情報入力・整理>			
6. 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			
7. 手書きの作業が多く、入力に時間を要する			
8. 特にない			
9. その他 ( )			
特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)			

b.対応 (○はいくつでも)	<情報収集> 1. 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 2. 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 3. 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 4. 関係する他職種が訪問する機会に同行し、アセスメントを行っている 5. 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 6. 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		
	<情報入力> 7. 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 8. 手書きした情報を事務職員等が分業して入力している 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		
	10. 特にない		
	11. その他 ( )		
<b>② 計画の作成・交付</b> <b>【利用目標の設定、用具の選定、サービスの内容の記載及び記載内容の確認、利用者への「説明と同意」と福祉用具貸与計画書の交付、情報の共有(サービス担当者会議に出席等)、契約に当たっての説明と同意の取得】</b>			
a.課題 (○はいくつでも)	<福祉用具貸与計画書作成> 1. 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 2. 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ことが負担に感じられる		
	<急な納品への対応> 3. (急な退院への対応など、ケアプランが提供されない段階でやむを得ず暫定的に福祉用具の選定を行う場合など)関係者から十分な情報が提供されていない場合、福祉用具貸与計画書作成に通常よりも時間を要する 4. 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 5. 急な退院への対応など、緊急で福祉用具を納品した後にケアプランを入手した場合に、福祉用具貸与計画書を再度作成することがある		
	<利用者への説明、交付、同意取得> 6. 利用者や家族等と連絡をとり、訪問時間を調整することに時間を要する 7. 利用者や家族等の都合に合わせるため、遅い時間に訪問することがある 8. 提案する複数の商品を説明することに時間を要する 9. 全国平均貸与価格の説明などに時間を要する 10. 利用者・家族から署名・捺印をもらうために時間を要する		
	<他職種との連携、サービス担当者会議> 11. ケアマネジャーに福祉用具貸与計画書を持参して交付する場合、訪問の時間を確保することが負担に感じられる 12. サービス担当者会議に参加するサービス事業者数が多い場合、サービス内容等の説明に時間を要する 13. 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。		
	14. 特にない		
	15. その他 ( )		
特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)			

b.対応 (○はいくつでも)	<福祉用具貸与計画書作成> 1. 書類を電子化している 2. 複数商品の提案が効率良くできるよう情報システムを活用している 3. 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 4. ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際は電子メールや FAX 等を活用している 5. 短期目標変更時の福祉用具貸与計画書作成の運用ルールを関係機関で共有している 6. 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		
	<利用者への説明、交付、同意取得> 7. 携帯情報端末上での電子カタログを活用している 8. 署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している 9. 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 10. 他サービス事業者よりも早めに訪問するなど、契約手続きのための時間確保を工夫している		
	<他職種との連携、サービス担当者会議> 11. サービス担当者会議の出席可能時間を予め伝えるなどスケジュール調整を工夫している 12. 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 13. 特にない		
	14. その他 ( )		
<b>③ 搬入・適合調整・環境整備</b> <b>【搬入・安全な設置、適合調整・環境整備、設置後の動作確認、実施内容の記録】</b>			
a.課題 (○はいくつでも)	<搬入・環境整備> 1. 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 2. 搬入する福祉用具が重い場合、身体的な負担が大きい、または時間を要する 3. 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 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 5. 複数提案の際、複数台持参することが難しい機器などについて、カタログを用いた説明が十分伝わらない		
	<実施内容の記録> 6. 実施内容の記録等は、帰社後に行うことが多いため、業務時間が長くなる 7. 特にない 8. その他 ( )		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)		
b.対応 (○はいくつでも)	<搬入・環境整備> 1. 搬入時は複数スタッフで対応している 2. 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		
	<実施内容の記録> 3. 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 4. 特にない 5. その他 ( )		

④ 使用方法の説明・指導			
【説明書の交付・使用方法の説明、使用方法の指導】			
a.課題 (〇はいくつでも)	<日程調整・訪問> 1. 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある 2. 利用者や家族への説明をそれぞれ別の日に行うことがある 3. 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		
	<使用方法の説明・指導> 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 5. 認知症などにより、1度の説明で使用方法を理解してもらえず、複数回訪問することがある		
	6. 特にない 7. その他 ( )		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)		
b.対応 (〇はいくつでも)	<日程調整・訪問> 1. 日程調整は事務職員が行っている 2. 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		
	<使用方法の説明・指導> 3. 簡易版の取扱説明書を作成し交付している 4. 商品を見てもらいながら電話で再度説明し、必要であれば訪問を行っている 5. 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する工夫をしている 6. 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 7. 説明の際、写真や図面を使用している 8. 取扱説明書などを複数準備し、説明が必要な他のサービス事業者に配布している 9. 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		
	10. 特にない 11. その他 ( )		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)		
⑤ モニタリング			
【訪問による状況の確認、計画の実施状況の把握、使用方法の再指導、用具の状態の確認・修理、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、他職種との相談】			
最も多い頻度	1. 1か月に1回    2. 3か月に1回    3. 6か月に1回    4. その他 ( )		
a.課題 (〇はいくつでも)	<日程調整・訪問> 1. 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある 2. 休日や業務時間外を指定されることがある 3. 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 4. 独居の方などアポイントを取りづらいことがある 5. 訪問する担当者によって確認、把握している内容が異なることがある		
	<用具の状態の確認・修理> 6. 福祉用具の状態確認や故障の際の修理に時間を要する		
	<計画の変更の検討、記録の管理> 7. 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)		
	<他職種との相談> 8. 職種によって意見の相違があることがある 9. 他職種との相談の機会をつくるのが難しい 10. 特にない 11. その他 ( )		
特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)			



b.対応 (〇はいくつでも)	<日程調整・訪問> 1. 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 2. 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		
	<モニタリング方法の標準化> 3. モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している 4. 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		
	<用具の状態の確認・修理> 5. 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		
	<計画の変更の検討、記録の管理> 6. 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		
	<他職種との相談> 7. 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		
	8. 特にない		
	9. その他 ( )		
<b>⑥ 搬出・メンテナンス</b>			
<b>【消毒、福祉用具の保管、点検】</b>			
a.課題 (〇はいくつでも)	<搬出> 1. 搬出の日程調整が困難な場合がある 2. 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		
	<メンテナンス> 3. 搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する 4. 消毒に不向きな商品の扱いが難しい 5. 修理して再利用するか廃棄するかの判断が難しい		
	<福祉用具の保管等> 6. 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 7. システム化されていないため、リコール対応など事故関連対策に時間を要する		
	8. 特にない		
	9. その他 ( )		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)		
b.対応 (〇はいくつでも)	<搬出> 1. 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 2. 搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している 3. 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> 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 5. 消毒専門の職員を配置している 6. 消毒を外部委託している 7. メンテナンス専門の職員を配置している 8. メンテナンスを外部委託している		
	<用具の保管等> 9. 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 10. 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		
	11. 特にない		
	12. その他 ( )		

⑦ その他管理業務関連				
a.課題 (〇はいくつでも)	<複数の台帳やシステムからの情報収集> 1. 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、社内で情報を探すのに時間を要する 2. 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			
	<申請書類等の手続き> 3. 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 4. 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 5. 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 6. 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・勤怠管理> 7. 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 8. 勤怠管理や営業所管理等の事務負担が大きい			
	9. 特にない 10. その他 ( )			
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)			
	b.対応 (〇はいくつでも)	<情報のシステム化> 1. 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 2. 利用者の情報や商品情報を一元化している 3. 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		
<事務負担の軽減> 4. 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 5. 介護保険給付請求事務等を外部委託している 6. 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 7. 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				
<職員に関する情報共有> 8. 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 9. 職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している 10. 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				
11. 特にない 12. その他 ( )				

## 2) 課題への対応（取組）の振り返りについて

業務改善を継続的に行うためには、課題に対する対応（取組）に対して、効果を評価し、振り返りをするとともに、うまくいかない点については、原因を分析して業務改善の計画を見直すことが重要です。

貴事業所で課題に対してこれまでに実施した対応（取組）の効果の評価や振り返りの状況について、あてはまるものを選択してください。

課題への対応の効果の評価や振り返り (〇はいくつでも)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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</li> <li>2. これまでに実施した対応（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</li> <li>3. 特に効果の把握や振り返りは実施していない</li> <li>4. その他 ( )</li> </ol>
業務改善の計画の練り直し (〇はいくつでも)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 課題への対応がなぜうまくいったか、なぜうまくいっていないかを分析している</li> <li>2. 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</li> <li>3. 改善活動を継続するための仕組みがある（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）</li> <li>4. 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</li> <li>5. 特に実施していない</li> <li>6. その他 ( )</li> </ol>

## 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について、当てはまるものを選択してください。

質の高いサービスを提供する上での課題 (〇はいくつでも)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 書類作成業務の負担が大きい</li> <li>2. 福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい</li> <li>3. サービス担当者会議出席の負担が大きい</li> <li>4. 時間外や休日の対応の負担が大きい</li> <li>5. 人材の確保・育成が困難</li> <li>6. その他 ( )</li> </ol>
---------------------------------	---

## 4. 他職種との情報共有について

ケアマネジャーや他のサービス事業者、医療機関等の他職種との情報共有についてお答えください。

<p>① 他職種との情報共有の手段 (〇はいくつでも)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 対面での連絡 (会議等含む)</li> <li>2. 電話による連絡</li> <li>3. 電子メールによる連絡</li> <li>4. FAX による連絡</li> <li>5. ソーシャル・メディア (LINE など) による連絡</li> <li>6. 他職種交流会や勉強会等</li> <li>7. その他 ( )</li> </ol>
<p>② 他職種との情報共有や会議への参加に関する課題 (〇は3つまで)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (急な退院への対応など、ケアプランが提供されない段階でやむを得ず暫定的に福祉用具の選定を行う場合など)、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</li> <li>2. サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい</li> <li>3. 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)</li> <li>4. 利用者ごとの各サービス担当者の名前などがわからない等、他職種と連携が取りづらい</li> <li>5. ヘルパーと連携するための手段やツールがない</li> <li>6. 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</li> <li>7. 情報共有をするための関係構築の機会が不足している</li> <li>8. 情報共有や連携に資する研修の機会がない</li> <li>9. 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</li> <li>10. 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</li> <li>11. 特にない</li> <li>12. その他 ( )</li> </ol>
<p>③ 他職種との情報共有の改善のために 行っている取組 (〇はいくつでも)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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</li> <li>2. 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</li> <li>3. 一部の他職種 (事業所) との連携において、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</li> <li>4. FAX 等で情報共有している</li> <li>5. 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 (ツールやアプリ名： )</li> <li>6. 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</li> <li>7. 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</li> <li>8. 特にない</li> <li>9. その他 ( )</li> </ol>

## 5. ICT 機器等の利用について

貴事業所における ICT 機器等の利用についてお答えください。

### 1) ICT 機器について

① 福祉用具貸与サービスにおいて、業務効率化のための ICT 機器やソフトウェアの整備・導入状況について (○はいくつでも)		a.導入して いる	b.導入を検討 している
ハード	1. 携帯電話の支給		
	2. スマートフォンの支給		
	3. タブレット端末の支給		
	4. モバイル PC の支給		
	5. カーナビゲーションの設置		
	6. ドライブレコーダーの設置		
	7. その他 ( )		
ソフト	8. 一般的アプリ (LINE WORKS 等の情報共有等) の活用 (アプリ名: )		
	9. 業務支援ソフト (市販) の導入 (システム名: )		
	10. 業務支援システム (自社開発) の導入		
	11. WEB 会議システムの導入		
	12. カーナビアプリの導入		
	13. その他 ( )		
14. 特に導入の予定はない			
② ICT 機器やソフトウェアを すでに導入されている場合 「導入時・導入後の課題」  導入を検討中の場合は 「検討にあたっての課題」  (それぞれ○はいくつでも)	1. ソフトウェア・ICT 機器を利用するメリット・デメリットがわからない 2. どの会社の機器・ソフトが良いかわからない 3. 導入コストが高い 4. 導入後も維持費がかかる 5. ソフトウェア・ICT 機器の更新対応やメンテナンスが必要となる 6. 行政により紙の資料の保管が求められる 7. 導入に対して職員の抵抗感や反発、不安がある 8. セキュリティ面の不安がある 9. タブレット入力に時間を要する 10. 電波 (Wi-Fi など) の異常や不具合により機能が停止することがある 11. プリンタの不具合や持ち運びの手間がある 12. 帳票類の出票に時間を要する 13. 利用者等が ICT 機器の利用になれておらず、拒否感を示すことがある 14. 他職種との情報共有がしにくい 15. 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 16. 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 17. 特にない 18. その他 ( )		



<p>③ ICT 機器やソフトウェアを導入を予定していない場合「導入しない理由」(〇はいくつでも)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ソフトウェア・ICT 機器を利用するメリット・デメリットがわからない</li> <li>2. どの会社の機器・ソフトが良いかわからない</li> <li>3. 導入コストが高い</li> <li>4. 導入後も維持費がかかる</li> <li>5. ソフトウェア・ICT 機器の更新対応やメンテナンスが必要となる</li> <li>6. 行政により紙の資料の保管が求められる</li> <li>7. 導入に対して職員の抵抗感や反発、不安がある</li> <li>8. セキュリティ面の不安がある</li> <li>9. その他 ( )</li> </ol>				
<p>※④⑤⑥については、④で導入済みと回答した事業者のみ回答ください。</p>					
<p>④ 活用している機能 (〇はいくつでも)</p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社内メッセージ</li> <li>2. スケジュール管理</li> <li>3. お客様情報管理</li> <li>4. 対応履歴管理</li> <li>5. 営業日報管理</li> <li>6. 注文管理</li> <li>7. 発注管理</li> <li>8. サービス提供票管理</li> <li>9. 販売見積管理</li> <li>10. 福祉用具サービス計画管理</li> <li>11. モニタリング管理</li> </ol> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. 社外向け帳票 メール送信</li> <li>13. タスク管理</li> <li>14. ログ管理</li> <li>15. 売上管理</li> <li>16. 請求管理</li> <li>17. 国保インターネット伝送</li> <li>18. 口座引落データ作成・結果取込</li> <li>19. 請求書発行代行</li> <li>20. 仕入・買掛・在庫管理</li> <li>21. レンタル個品管理</li> <li>22. 名刺管理</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td colspan="2">23. その他 ( )</td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社内メッセージ</li> <li>2. スケジュール管理</li> <li>3. お客様情報管理</li> <li>4. 対応履歴管理</li> <li>5. 営業日報管理</li> <li>6. 注文管理</li> <li>7. 発注管理</li> <li>8. サービス提供票管理</li> <li>9. 販売見積管理</li> <li>10. 福祉用具サービス計画管理</li> <li>11. モニタリング管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. 社外向け帳票 メール送信</li> <li>13. タスク管理</li> <li>14. ログ管理</li> <li>15. 売上管理</li> <li>16. 請求管理</li> <li>17. 国保インターネット伝送</li> <li>18. 口座引落データ作成・結果取込</li> <li>19. 請求書発行代行</li> <li>20. 仕入・買掛・在庫管理</li> <li>21. レンタル個品管理</li> <li>22. 名刺管理</li> </ol>	23. その他 ( )	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社内メッセージ</li> <li>2. スケジュール管理</li> <li>3. お客様情報管理</li> <li>4. 対応履歴管理</li> <li>5. 営業日報管理</li> <li>6. 注文管理</li> <li>7. 発注管理</li> <li>8. サービス提供票管理</li> <li>9. 販売見積管理</li> <li>10. 福祉用具サービス計画管理</li> <li>11. モニタリング管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. 社外向け帳票 メール送信</li> <li>13. タスク管理</li> <li>14. ログ管理</li> <li>15. 売上管理</li> <li>16. 請求管理</li> <li>17. 国保インターネット伝送</li> <li>18. 口座引落データ作成・結果取込</li> <li>19. 請求書発行代行</li> <li>20. 仕入・買掛・在庫管理</li> <li>21. レンタル個品管理</li> <li>22. 名刺管理</li> </ol>				
23. その他 ( )					
<p>⑤ 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つの選択肢の番号)</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 60px;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>				
<p>⑥ 導入したことによる効果 (〇はいくつでも)</p>	<p>&lt;外部からの情報入力・転記&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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)</li> <li>2. 転記ミス等のミスが減少した</li> </ol> <p>&lt;情報共有&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 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)</li> <li>4. 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</li> <li>5. 他サービス (他職種) との情報共有が進んだ</li> <li>6. 手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった</li> <li>7. 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)</li> <li>8. リコール対応や事故防止対策が進んだ</li> </ol> <p>&lt;利用者に対するサービスの質の向上&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. 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</li> </ol> <p>&lt;職員の専門性の向上&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. 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</li> <li>11. 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</li> </ol> <p>&lt;職員の働き方の改善・人材確保&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. 事業所内の残業時間が減少した (平均月一人当たり _____ 時間)</li> <li>13. 有休取得が進んだ</li> <li>14. 職員の業務効率化の意識改善につながった</li> <li>15. 職員の満足度が改善した</li> <li>16. 事業所の魅力向上につながった</li> <li>17. 効果は特にない</li> <li>18. その他 ( )</li> </ol>				

## 2) ICT 機器等の利用に関する取組の振り返りについて

ICT 機器等の利用に関する取組についての振り返りの状況について、あてはまるものを選択してください。

対応についての振り返り (〇はいくつでも)	1. 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 2. 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 3. 特に実施していない 4. その他 ( )
業務改善の計画の練り直し (〇はいくつでも)	1. 取組がなぜうまくいったか、なぜうまくいっていないかを分析している 2. 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 3. 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 4. 改善のための計画を練り直し、PDCA サイクルを回している 5. 特に実施していない 6. その他 ( )

## 3) ICT 以外の機器・設備を用いた取組について

福祉用具貸与サービスにおける ICT 機器以外の機器・設備を用いた取組について (例：腰痛ベルト等の腰痛予防を目的とした機器、リフト付きカーなど)	
1. 導入している ICT 機器以外の機器・設備	
2. 導入を検討している ICT 機器以外の機器・設備	

## 6. 人員配置と人材育成について

貴事業所における人員配置と人材育成についてお答えください。

### 1) 事務職員の配置について

① 事務職員が行っている業務 (〇はいくつでも)	1. 受注管理 2. 見積作成 3. 契約書作成 (契約書類の不備確認含む) 4. 請求書作成 5. 入出金管理 6. スケジュール管理 7. 利用者又は家族との訪問日程調整 8. 福祉用具貸与計画書の入力 9. 書類発送 10. 保険者との連絡調整、手続き 11. 給与計算	12. 文書管理等 (複写、打ち込み、ファイリング等) 13. 勤怠管理 14. 荷受け・発送物の物流支援 15. 在庫管理 16. 商品調達 17. 店舗対応 18. 電話対応 19. 来社接客・相談対応 20. その他 ( ) 21. 事務職員を配置していない
	② 事務職員を配置したことによる効果 (〇はいくつでも)	1. 福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた 2. 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 3. 福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上した 4. 必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った 5. 事務所全体の電話対応の顧客満足度が向上した 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 7. 事業所運営が円滑化された 8. 特にない 9. その他 ( )

## 2) 専任職員の配置・分業について

① 専任職員の配置 (事務職員以外)・ 分業の状況 (〇はいくつでも)	1. 住宅改修支援の専任職員の配置 2. 物流支援の専任職員の配置 3. 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 4. アフター・サービス専任職の配置 5. 教育担当専任職員の配置 6. 請求業務の本部での一本化 7. 専任職員は配置していない 8. その他 ( )
② 専任職員を配置した ことによる効果 (〇はいくつでも)	1. 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) 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 3. 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 4. 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 5. 分業単位での情報共有が容易になった 6. 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 7. 特にない 8. その他 ( )

## 3) 人材育成について

① 人材育成の取組 (〇はいくつでも)	1. 業務マニュアルを整備している 2. 事業所内または法人の本部等に指導担当者を配置している 3. 1対1の指導担当者を配置している 4. 事業所・法人内での研修を受講させている 5. 事業所内で勉強会を開催している 6. 事例検討会を開催している。 7. 管理者による同行指導をしている 8. 外部の研修を受講させている 9. 資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けさせている 10. 定期的に管理者や上司に相談できる機会を確保している 11. 本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている 12. 特に何も行っていない 13. その他 ( )
② 業務を通じた指導 (OJT)の取組 (〇はいくつでも)	1. 業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている 2. 利用者宅訪問時に先輩職員が同行している 3. チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている 4. 利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している 5. 教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている 6. 特にない 7. その他 ( )

## 7. 『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



