

資料編(アンケート)

福祉用具貸与事業に係るサービス内容と貸与価格に関するアンケート

【ご回答にあたってのお願い】

- ・設問の説明に従い、事業管理者殿にご記入をお願いいたします。
- ・○をつける質問で、特に注釈がなければ、最も近いと思われるもの1つに○印をつけてください。
- ・カッコ（ ）内は具体的な内容をご記入ください。台数、人数や時間等をお訊きする場合、選択肢で「その他」を選ばれた場合等です。
- ・本アンケートは平成21年2月20日(金)までに、同封の返信用封筒で（切手は不要）ご返信ください。

- ※ ご回答いただきました内容については本調査事業にのみ利用し、他の目的には一切利用いたしません。
 ※ アンケートに関する不明点等については下記までお問い合わせください。



社団法人 シルバーサービス振興会 担当：中村、坂本

TEL:03-5276-1602 FAX:03-5276-1601

E-MAIL:k-nakamura@espa.or.jp k-sakamoto@espa.or.jp

貴事業所名		法人名	
ご住所	〒 —		
ご記入者名			
電話番号			

Ⅰ. 貴事業所についてお尋ねします。

問1 貴事業所の団体分類に該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

- 1 営利法人（会社） 2 社会福祉法人 3 協同組合 4 医療法人
 5 特定非営利活動法人（NPO） 6 社団・財団法人 7 その他（ ）

問2 貴事業所での福祉用具貸与事業の実施年数について当てはまる番号を1つ選び、○をつけてください。

- 1 1年未満 2 1年以上3年未満 3 3年以上5年未満
 4 5年以上8年未満（介護保険施行以降） 5 8年以上（介護保険施行以前）

問3 貴事業所の所在する都道府県および貴事業所がサービスを提供している都道府県(所在する都道府県以外)をご記入ください。

所在する都道府県名（ ）
 所在する都道府県以外でサービスを提供する都道府県名（ ）

問4 貴事業所の所在地(市区町村)の人口規模について当てはまる番号を1つ選び、○をつけてください。

- 1 5千人未満 2 5千人以上～1万人未満 3 1万人以上～3万人未満
 4 3万人以上～5万人未満 5 5万人以上～10万人未満 6 10万人以上～30万人未満
 7 30万人以上 8 わからない

問5 貴事業所の従業員数および法人全体での従業員数について当てはまる番号1つに○をつけてください。

（貴事業所）

- 1 1～2名 2 3～5名 3 6～10名 4 11～15名
 5 16～20名 6 21～30名 7 31～50名 8 50名以上

(法人全体)

- 1 1～5名 2 6～10名 3 11～20名 4 21～50名
5 51～100名 6 101～200名 7 201～500名 8 500～1000名
9 1000名以上 10 わからない

問6 貴事業所に福祉用具専門相談員の資格を有する人は何人いますか。福祉用具専門相談員指定講習の課程修了者とそれ以外(保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、介護福祉士、義肢装具士、ヘルパー研修修了者)に分けて、それぞれの人数を教えてください。

(重複の場合は、1としてください。)

- 1 福祉用具専門相談員指定講習の課程修了者 () 人
2 それ以外(作業療法士、理学療法士、介護福祉士等) () 人

問7 貴事業所の業務形態について当てはまる番号1つに○をつけてください。

- 1 貴事業所単独(複数展開なし) 2 複数展開している1事業所(1支店)(貴社直営)
3 フランチャイズ加盟店

* * * * *

II. 貴事業所の福祉用具貸与事業の状況についてお尋ねします。

※ 以降、介護保険制度下における福祉用具貸与サービスに限定してお答えください。

問8 貴事業所で貸与している福祉用具種類別の取り扱いアイテム(用具品目)数、貸出回数、最低貸与価格、最高貸与価格、最多貸与価格(単位:円)、を教えてください。(取り扱いアイテム数について、サイズ、色のみ異なるものは同一アイテムとします。貸出回数、貸与価格は平成20年11月請求実績に基づき記載してください。)

	取り扱いアイテム(品目)数	貸出回数(稼働実数)	最低貸与価格(単位:円)	最高貸与価格(単位:円)	稼働実数における最多貸与価格(円)
1 車いす	()	() 台	() 円	() 円	() 円
2 車いす付属品	()	() 台	() 円	() 円	() 円
3 特殊寝台	()	() 台	() 円	() 円	() 円
4 特殊寝台付属品	()	() 台	() 円	() 円	() 円
5 床ずれ防止用具	()	() 台	() 円	() 円	() 円
6 体位変換器	()	() 台	() 円	() 円	() 円
7 手すり	()	() 台	() 円	() 円	() 円
8 スロープ	()	() 台	() 円	() 円	() 円
9 歩行器	()	() 台	() 円	() 円	() 円
10 歩行補助つえ	()	() 本	() 円	() 円	() 円
11 認知症老人徘徊感知機器	()	() 台	() 円	() 円	() 円

12 移動用リフト	()	(台)	(円)	(円)	(円)
-----------	-----	------	------	------	------

問9 貴事業所における福祉用具の貸与事業の売り上げ高(直近会計年度1年間)について、該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1 200万円未満 | 2 200万円以上～1千万円未満 |
| 3 1千万円以上～3千万円未満 | 4 3千万円以上～1億円未満 |
| 5 1億円以上～5億円未満 | 6 5億円以上～ |
| | 7 わからない |

問10 貴事業所が行っている業務の内容について当てはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

- | | | | |
|----------|-----------|--------------|--------|
| 1 貸与業務のみ | 2 福祉用具の販売 | 3 福祉用具のレンタル卸 | 4 住宅改修 |
| 5 居宅介護支援 | 6 訪問介護 | 7 その他() | |

問11 貸与品の仕入れ形態について、当てはまる番号1つに○をつけ、両者の比率を教えてください。

- | | | |
|-----------------------------|---------------|-------------|
| 1 主に「自社レンタル」 | 2 主に「レンタル卸」利用 | |
| (「自社レンタル」と「レンタル卸」比率) | | |
| 全体的な比率について | 自社レンタル (%) | レンタル卸 (%) |
| 車いすの比率について | 自社レンタル (%) | レンタル卸 (%) |
| 特殊寝台の比率について | 自社レンタル (%) | レンタル卸 (%) |

* * * * *

Ⅲ. 福祉用具貸与事業の各業務手順についてお尋ねします。

問12 福祉用具貸与サービスの流れを次の8つの手順(プロセス)に分けてお伺いします。

- | | | |
|------------|-----------------|--------------|
| (1) 保管・保守 | (2) 必要性判断・品目の選定 | (3) 搬入・取付・調整 |
| (4) 適合性の判断 | (5) 使い方指導 | (6) モニタリング |
| (7) 搬出 | (8) 点検・修理・消毒 | |
- 各手順において、提供するサービス内容について教えてください。

- ※1 一部の質問では代表的な種目である「車いす」と「特殊寝台」について、それぞれお尋ねします。
 ※2 利用者へ複数商品を貸与する場合や商品が切り替わる場合でも、1つの商品を貸与するプロセスに限定してお答え下さい。
 ※3 自社センターとは、事業所とは別の組織で業務を行っているところです。

(1) 保管・保守

① 保守点検、保管業務について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター(事業所以外) 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、保守点検、保管業務に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

- 1 スタッフ (人) 2 専従あり (人) 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる (人) 2 いない

D 商品履歴(貸出期間、購入時期等)を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で保管していますか。

- | | | | | |
|--------------|------------|-----------|----------|---------|
| 1 ほぼ全ケース作成 | 2 7割程度作成 | 3 5割程度作成 | 4 3割程度作成 | 5 作成しない |
| 作成の場合 | 1 特定の書式がある | 2 書式はない | | |
| " | 1 保管している | 2 保管していない | | |

E 保守点検結果記録を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で保管していますか。

- | | | | | |
|--------------|------------|-----------|----------|---------|
| 1 ほぼ全ケース作成 | 2 7割程度作成 | 3 5割程度作成 | 4 3割程度作成 | 5 作成しない |
| 作成の場合 | 1 所定の書式がある | 2 書式はない | | |
| " | 1 保管している | 2 保管していない | | |

② 在庫管理について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター(事業所以外) 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、在庫管理業務に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

- 1 スタッフ()人 2 専従あり()人 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる()人 2 いない

D 在庫管理の方法はどうしていますか。

- 1 主に書類による台帳管理 2 主にパソコン上の管理 3 主に専用システムによる管理
4 主にバーコード管理 5 その他()

(2)必要性判断・品目の選定

① 選定相談業務について

A 選定相談(必要性判断・品目の選定)に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

- 1 スタッフ()人 2 専従あり()人 3 専従なし

B 関わっている人の中で、福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる()人 2 いない

C 選定相談に際して、利用者へ電話での確認や訪問での対応を行っていますか。

(電話での確認)

- 【車いす】 平均回数(1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間()時間()分

- 【特殊寝台】 平均回数(1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間()時間()分

(訪問での対応、1回当たり時間は、移動時間を除く)

- 【車いす】 平均回数(1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間()時間()分

- 【特殊寝台】 平均回数(1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間()時間()分

D 選定相談では何を確認していますか。(複数回答可)

(利用者の身体の状態)

- 1 要介護度 2 ADL(日常生活動作) 3 病歴等 4 コミュニケーション能力
5 利用者からの要望 6 介護者からの要望 7 その他()

(利用者の生活環境)

- 1 介護者 2 家族構成 3 居住環境 4 IADL(手段的日常生活動作)
5 在宅サービスの利用状況 6 他の福祉用具の利用状況 7 住宅改修の必要性の有無
8 経済的状況 9 使用状況の注意事項 10 外出の頻度・要望
11 ICF(国際生活機能分類)の視点からみた要望・状況確認 12 日常生活の目標
13 利用者からの要望 14 介護者からの要望 15 その他()

E 選定相談用のシートを作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で提出、保管していますか。

- 1 ほぼ全ケース作成 2 7割程度作成 3 5割程度作成 4 3割程度作成 5 作成しない
作成の場合 1 所定の書式がある 2 書式はない
" 1 全ての種目で共通書式 2 特定の種目ごとに作成(種目名)
" 1 利用者へ提出している 2 提出していない

- ” 1 ケアマネジャーへ提出している 2 提出していない
” 1 保管している 2 保管していない

F 利用計画書を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で提出、保管していますか。

※ 利用計画書とは、福祉用具の利用目的、留意事項、短期目標や長期目標等を盛り込んだ計画書を指します。

- 1 ほぼ全ケース作成 2 7割程度作成 3 5割程度作成 4 3割程度作成 5 作成しない
作成の場合 1 所定の書式がある 2 書式はない
” 1 全ての種目で共通書式 2 特定の種目ごとに作成(種目名)
” 1 利用者へ提出している 2 提出していない
” 1 ケアマネジャーへ提出している 2 提出していない
” 1 保管している 2 保管していない

G 利用計画書を作成している場合、記載項目を教えてください。(複数回答可)

- 1 福祉用具利用の目的 2 短期達成目標 3 長期達成目標 4 用具の活用方法
5 モニタリングの時期 6 居宅介護支援計画の目標 7 利用者からの要望
8 介護者からの要望 9 その他()

H 必要性の判断・品目の選定の一環として、商品の事前貸出サービスを行っていますか。

- 1 行っている(期間 日間) 2 行っていない

I 指定基準では、福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具選定の相談・援助を行うことになっていますが、その際、貴事業所においてケアマネジャーとは主にどのような関わりを持ちながら進めていますか。

- 1 ケアマネジャーから種目・品目の提案や指示を受けて、これに対応している
2 ケアマネジャーと福祉用具専門相談員が相談しながら種目や品目を提案している
3 ケアマネジャーからは利用者の情報や要望等の提供を受けるのみで、福祉用具専門相談員が種目や品目を提案している
4 その他()

(3) 搬入・取付・調整

① 納品業務について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター(事業所以外) 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、搬入・取付・調整業務に関わっている人は何人ですか。その内、専従は何人ですか。

- 1 スタッフ(人) 2 専従あり(人) 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる(人) 2 いない

D 事業所で対応の場合、専用車両はありますか。ある場合、何台ですか。

- 1 ある(台) 2 ない

E 搬入・取付・調整のための、利用者宅への訪問回数と時間(移動時間は除く)を教えてください。

【車いす】 平均回数(1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間(時間 分)

【特殊寝台】 平均回数(1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間(時間 分)

F 配送エリア外の対応は可能ですか。

- 【車いす】 1 できる 2 できない
できる場合 1 別途料金あり 2 別途料金無し

- | | | |
|--------|----------|----------|
| 別途料金 | 1 実費徴収 | 2 定額徴収 |
| 【特殊寝台】 | 1 できる | 2 できない |
| できる場合 | 1 別途料金あり | 2 別途料金無し |
| 別途料金 | 1 実費徴収 | 2 定額徴収 |

(4)適合性の判断

①フィッティング(適合性判断)業務について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター(事業所以外) 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、フィッティング業務に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人ですか。

- 1 スタッフ()人 2 専従あり()人 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる()人 2 いない

D フィッティング業務に際して、利用者宅への訪問での対応を行っていますか。

(訪問での対応、1回当たり時間は、移動時間を除く。)

- 【車いす】平均回数(1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間()時間()分

- 【特殊寝台】平均回数(1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間()時間()分

E フィッティング業務では何を確認していますか。(複数回答可)

- 1 身体状況に応じた適合・調整 2 使用状況に応じた動作確認・適合・調整
3 使用場所・環境に応じた適合・調整 4 導入した福祉用具を実際に使用できるかの判断
5 その他()

F フィッティング業務について、利用者や介護者へどう対応したのかを説明していますか。

- 1 ほぼ全ケース説明 2 7割程度説明 3 5割程度説明 4 3割程度説明 5 説明しない

G フィッティング実施結果記録を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で、提出、保管していますか。

- 1 ほぼ全ケース作成 2 7割程度作成 3 5割程度作成 4 3割程度作成 5 作成しない
- 作成の場合 1 所定の書式がある 2 書式はない
- ” 1 全ての種目で共通書式 2 特定の種目ごとに作成(種目名)
- ” 1 利用者へ提出している 2 提出していない
- ” 1 ケアマネジャーへ提出している 2 提出していない
- ” 1 保管している 2 保管していない

(5)使い方指導

①商品の説明、使用方法の説明について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター(事業所以外) 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、商品の説明、使用方法の説明(使い方指導)に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

- 1 スタッフ()人 2 専従あり()人 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる()人 2 いない

D 使い方指導のための利用者宅への訪問回数、1回当たり時間(移動時間を除く)はどのくらいですか。

【車いす】 平均回数 (1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間 (時間 分)

【特殊寝台】 平均回数 (1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間 (時間 分)

E 取扱説明書を配布していますか。

- 1 配布している 2 配布していない

F 利用者本人または介護者に自ら操作させ、福祉用具を適切に使えるまで実地指導していますか。

- 1 ほぼ全ケース実施 2 7割程度実施 3 5割程度実施 4 3割程度実施 5 実施しない

G 利用者本人または介護者が使い方を理解したことを確認していますか。

- 1 ほぼ全ケース確認 2 7割程度確認 3 5割程度確認 4 3割程度確認 5 確認しない

H 必要に応じて、他のサービス事業者(ヘルパー等)に、使い方を指導している実績がありますか。

- 1 実績あり 2 実績なし

②貸与価格の説明について

A 貸与料金の説明を行っていますか。

- 1 説明している 2 説明していない

B 請求明細書を作成し渡していますか。

- 1 請求明細書あり 2 請求明細書なし

③契約業務等について

A 重要事項の説明を行っていますか。

- 1 説明している 2 説明していない

B 用具の交換や返品の方法についての説明を行っていますか。

- 1 説明している 2 説明していない

C 契約内容(契約期間や契約解除等)の説明を行っていますか。

- 1 説明している 2 説明していない

(6)モニタリング

①モニタリング業務について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター(事業所以外) 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、モニタリング業務に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

- 1 スタッフ(人) 2 専従あり(人) 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる(人) 2 いない

D モニタリングでは何を確認していますか。(複数回答可)

- 1 福祉用具の調整・点検 2 利用者や介護者の使用状況の確認 3 利用者の状態の確認
4 使用場所・環境の確認 5 利用者からの要望 6 介護者からの要望
7 その他()

②納品後10日以内(初期)のモニタリング業務について

A 納品後10日以内モニタリングに際して、利用者へ電話での確認や訪問での点検を行っていますか。

(電話での確認)

【車いす】 平均回数 (1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間 (時間 分)

【特殊寝台】 平均回数 (1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間 (時間 分)

(訪問でのモニタリング、1回当たり時間は、移動時間を除く)

【車いす】 平均回数 (1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間 (時間 分)

【特殊寝台】 平均回数 (1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 6 行っていない)
行っている場合 1回当たりの平均時間 (時間 分)

B モニタリングの結果、利用者本人と介護者へどのように対応したのかを説明していますか。

1 ほぼ全ケース説明 2 7割程度説明 3 5割程度説明 4 3割程度説明 5 説明しない

C 納品後10日以内モニタリング結果記録を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で提出、保管していますか。

1 ほぼ全ケース作成 2 7割程度作成 3 5割程度作成 4 3割程度作成 5 作成しない
作成の場合 1 所定の書式がある 2 書式はない
" 1 全ての種目で共通書式 2 特定の種目ごとに作成(種目名)
" 1 利用者へ提出している 2 提出していない
" 1 ケアマネジャーへ提出している 2 提出していない
" 1 保管している 2 保管していない

③納品後(初回モニタリング後10日以降)のモニタリング業務について

A 納品後10日以降モニタリングに際して、利用者へ電話での確認や訪問でのモニタリングを行っていますか。

(電話での確認)

【車いす】 1 行っている 2 行っていない
行っている場合 平均頻度 (カ月ごと) 1回当たりの平均時間 (時間 分)

【特殊寝台】 1 行っている 2 行っていない
行っている場合 平均頻度 (カ月ごと) 1回当たりの平均時間 (時間 分)

(訪問でのモニタリング、1回当たり時間は、移動時間を除く)

【車いす】 1 行っている 2 行っていない
行っている場合 平均頻度 (カ月ごと) 1回当たりの平均時間 (時間 分)

【特殊寝台】 1 行っている 2 行っていない
行っている場合 平均頻度 (カ月ごと) 1回当たりの平均時間 (時間 分)

B モニタリングの結果、利用者本人と介護者へどのように対応したのかを説明していますか。

1 ほぼ全ケース説明 2 7割程度説明 3 5割程度説明 4 3割程度説明 5 説明しない

C 納品後10日以降モニタリング結果記録を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で提出、保管していますか。

1 ほぼ全ケース作成 2 7割程度作成 3 5割程度作成 4 3割程度作成 5 作成しない
作成の場合 1 所定の書式がある 2 書式はない
" 1 全ての種目で共通書式 2 特定の種目ごとに作成(種目名)
" 1 利用者へ提出している 2 提出していない
" 1 ケアマネジャーへ提出している 2 提出していない
" 1 保管している 2 保管していない

④故障、修理時の対応について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター（事業所以外） 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、故障、修理時の対応に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

- 1 スタッフ（ ）人 2 専従あり（ ）人 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる（ ）人 2 いない

D 故障、修理時の対応に際して、利用者へ電話での確認や訪問での対応を行っていますか。

（電話での確認）

- 1 行っている 2 行っていない

（訪問での対応）

- 1 行っている 2 行っていない

（訪問を行う場合の原則対応日数）

- 1 即日対応 2 翌営業日対応 3 2営業日以内対応 4 その他（ ）

E 代替品の対応を行っていますか。（複数回答可）

- 1 同一商品で対応 2 同等商品で対応 3 行っていない 4 その他（ ）

F 故障、修理の対応はどのように行っていますか。

- 1 全ての商品をメーカーに修理依頼 2 自社で対応可能な場合は自社で対応

G 故障、修理時の対応結果記録を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で提出、保管していますか。

- 1 ほぼ全ケース作成 2 7割程度作成 3 5割程度作成 4 3割程度作成 5 作成しない
- | | | |
|--------------|------------------|--------------------|
| 作成の場合 | 1 所定の書式がある | 2 書式はない |
| ” | 1 全ての種目で共通書式 | 2 特定の種目ごとに作成（種目名 ） |
| ” | 1 利用者へ提出している | 2 提出していない |
| ” | 1 ケアマネジャーへ提出している | 2 提出していない |
| ” | 1 保管している | 2 保管していない |

(7) 搬出

① 搬出業務について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター（事業所以外） 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、搬出業務に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

- 1 スタッフ（ ）人 2 専従あり（ ）人 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

- 1 いる（ ）人 2 いない

D 搬出を行う場合の原則対応日数はどのようになっていますか。

- 1 即日対応 2 翌営業日対応 3 2営業日以内対応 4 その他（ ）

(8) 点検・修理・消毒

① 点検、修理業務について

A 主としてどこが対応していますか。

- 1 事業所 2 自社センター（事業所以外） 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、点検、修理業務に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

- 1 スタッフ（ ）人 2 専従あり（ ）人 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

1 いる () 人) 2 いない

D 商品の廃棄基準はありますか。ある場合、基準に従い、点検・廃棄処理がされていますか。

1 基準あり 2 基準なし
ある場合 1 点検・廃棄処理している 2 点検・廃棄処理していない

E 点検・修理結果記録を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で保管していますか。

1 ほぼ全ケース作成 2 7割程度作成 3 5割程度作成 4 3割程度作成 5 作成しない
作成の場合 1 所定の書式がある 2 書式はない
" 1 保管している 2 保管していない

②消毒業務について

A 主としてどこが対応していますか。

1 事業所 2 自社センター(事業所以外) 3 レンタル卸元 4 レンタル卸元以外の委託業者

B 事業所で対応の場合、消毒業務に関わっている人は何人いますか。その内、専従は何人いますか。

1 スタッフ () 人) 2 専従あり () 人) 3 専従なし

C 事業所で対応の場合、関わっている人の中で福祉用具専門相談員はいますか。いる場合、何人ですか。

1 いる () 人) 2 いない

D 消毒工程管理レベルは第三者機関により検証・認定されていますか。

1 検証・認定あり 2 検証・認定なし

E 保管方法について、商品ごとに個別梱包されていますか。

1 されている 2 されていない

F 消毒結果記録を作成し、所定の書式(含、システム上の様式)で保管していますか。

1 ほぼ全ケース作成 2 7割程度作成 3 5割程度作成 4 3割程度作成 5 作成しない
作成の場合 1 所定の書式がある 2 書式はない
" 1 保管している 2 保管していない

(9)サービスの特徴/差別化

①福祉用具貸与サービスにおける各手順(プロセス)のうち、貸与価格への影響が大きいものはどれですか。大きい順に3つまで下記の選択肢の番号を記載してください。

(選択肢)

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| 1 保管保守(保守点検、保管、在庫管理) | 2 必要性判断・品目の選定(選定相談) |
| 3 搬入・取付・調整(納品業務) | 4 適合性判断(フィッティング) |
| 5 使い方指導(商品説明、使用方法説明、価格説明、契約業務) | |
| 6 モニタリング(納品後点検、故障・修理時対応) | 7 搬出(回収業務) |
| 8 点検・修理・消毒 | |

1番目 () 2番目 () 3番目 ()

②福祉用具貸与サービスにおける各手順(プロセス)のうち、貴事業所のサービスの特徴/他社と差別化が図れるサービスはどれですか。3つまで選択肢の番号を記載してください。

(選択肢)①と同じ(上記)

1番目 () 2番目 () 3番目 ()

③福祉用具貸与サービスにおける各手順(プロセス)のうち、福祉用具の種目に応じて大きく内容が異なるものはどれですか。3つまで選択肢の番号を記載してください。

(選択肢)①と同じ(上記)

1番目 () 2番目 () 3番目 ()

* * * * *

IV. その他貸与サービス業務(個別プロセス以外の部分)全般についてお尋ねします。

問13 営業体制について

①営業日、営業時間について教えてください

土曜 1 休み 2 半日営業 3 1日営業
営業の場合 営業時間 (時間 分)
日曜 1 休み 2 半日営業 3 1日営業
営業の場合 営業時間 (時間 分)
祝日 1 休み 2 半日営業 3 1日営業
営業の場合 営業時間 (時間 分)
平日 営業時間 (時間 分)

週の延べ営業時間 (時間 分)
年間定休日(祝日、年末年始含む)の日数 (日)

②商品展示をしていますか。

1 いる 2 いない

問14 苦情相談体制について

①苦情窓口を利用者に明示していますか。

1 明示している 2 明示していない

②苦情対応スタッフは何人ですか。うち、専従スタッフは何人ですか。

苦情対応スタッフ (人) 苦情対応専従スタッフ (人)

③トラブルや苦情を積極的に吸い上げる仕組みはありますか。(複数回答可)

1 フリーダイヤル 2 アンケートはがき(FAX) 3 Eメール
4 その他 ()
5 特になし

④トラブルや苦情は記録されていますか。

1 記録している 2 記録していない

⑤社内/関係者へ、トラブルや苦情対応結果のフィードバックや注意喚起を、実施する仕組みになっていますか。

1 なっている 2 なっていない

問15 シルバーマークやISO等の第三者認証を取得していますか。

1 認証を取得している → 認証名 ()
2 取得していない

問16 利用者の事故に対する保険(賠償責任保険)の手当てはありますか。

1 ある 2 ない

問17 福祉用具専門相談員が居宅介護支援事業所等との連携をとる仕組みについて

①連携をとるため、行っていることはありますか。

(サービス担当者会議への出席)

- 1 している 2 していない
している場合 → 1 毎回出席
2 ケアマネジャーからの要請に応じ随時
3 事業所自らの必要に応じ随時

(ケアマネジャーとの利用者宅同行訪問)

- 1 している 2 していない
している場合 → 1 毎回訪問
2 ケアマネジャーからの要請に応じ随時
3 事業所自らの必要に応じ随時

(連絡や情報交換の実施)

- 1 している 2 していない
している場合 → 1 定期的を実施 2 必要に応じ随時

その他 () → 頻度 (週間おき)

②連携をとるため使用(共有)しているツールはありますか。(複数回答可)

- 1 選定相談シート 2 利用計画書
3 提供実績表 4 その他の定期報告書類
5 特になし

問18 福祉用具貸与業務に関するスタッフ教育・研修はどうなっていますか。

福祉用具貸与業務に関するスタッフ教育・研修には、大きく、スタッフの資格要件取得用とスキルアップ用の2種類ありますが、そのうちスキルアップ用スタッフ教育・研修についてお伺いします。

①スキルアップ用のケアマネジャー・住宅改修業者・理学/作業療法士等が行う社外主催の教育・研修に参加させていますか。

- 1 参加させている → 年間参加回数 (回)
2 参加させていない

②スキルアップ用の社内教育・研修(社内講師)を実施していますか。

- 1 実施している → 年間実施回数 (回)
2 実施していない

③スキルアップ用の社内教育・研修(社外講師)を実施していますか。

- 1 実施している → 年間実施回数 (回)
2 実施していない

④社外・社内研修のうち、商品知識をつけるための教育・研修を実施していますか。どのように実施していますか。

- 1 実施している → 年間実施回数 (回)

(実施方法)

- 1 メーカーからの商品説明会等 2 自社主催の商品説明会等
3 その他 ()
2 実施していない

問19 展示会、セミナー、勉強会等、社外向けに関係者(ケアマネジャー等)への情報提供活動を行っていますか。

- 1 実施している → 年間実施回数 (回)
2 実施していない

問20 その他貸与サービス業務(個別プロセス以外の部分)の特徴/差別化について

①その他貸与サービス業務(個別プロセス以外の部分)のうち、貸与価格への影響が大きいものはどれですか。大きい順に3つまで下記の選択肢の番号を記載してください。

(選択肢)

- 1 営業体制 2 苦情相談体制 3 ISO等の第三者認証取得
4 保険の手当て 5 居宅介護支援事業所等との連携 6 スタッフ教育・研修

7 展示会、セミナー等の情報提供活動

1番目 () 2番目 () 3番目 ()

②その他貸与サービス業務(個別プロセス以外の部分)のうち、貴事業所のサービスの特徴/他社と差別化が図れるサービスはどれですか。3つまで選択肢の番号を記載してください。

(選択肢)①と同じ(上記)

1番目 () 2番目 () 3番目 ()

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。