

第1章 本調査研究の実施概要

1. 調査の目的

福祉用具貸与サービスは、高齢者の自立支援及び介護者の負担軽減において重要なサービスである。福祉用具が適正に利用されるためには、選定相談、適合性判断、モニタリング等を担っている福祉用具専門相談員の役割は大きく、高い専門性が求められる。このため、福祉用具専門相談員の知識や技術、業務の進め方等について資の向上に取り組むことは、福祉用具貸与サービスの質を確保していく上で極めて重要なものとなる。

本事業では、福祉用具貸与サービスにおいて重要な役割を担っている福祉用具専門相談員の業務の実態を把握するとともに、業務の内容及びマネジメント手法のあり方について標準的な水準を明らかにすること、福祉用具専門相談員の業務プロセスにおける利用者の個別マネジメント手法について検討することを目的とする。

2. 調査の内容と方法

(1) アンケート調査

調査目的：福祉用具専門相談員の業務プロセスにおける標準的な業務項目の実施状況、福祉用具専門相談員の業務達成及び貸与サービスの質的向上に係る課題の把握

調査対象：全国の福祉用具貸与事業所に所属する福祉用具専門相談員等

(2) ヒアリング調査

調査目的：アンケート調査から得られた福祉用具貸与サービスの質的向上に係る課題の詳細内容把握、福祉用具専門相談員の業務達成及び福祉用具貸与サービスの質的向上に資する効果的な手法の把握

調査対象：アンケート結果における業務の実施状況の高い回答者

3. 調査実施体制

(1) 検討委員会

前項の調査を進めるにあたり検討委員会を設置し、福祉用具専門相談員の業務遂行上の課題、福祉用具専門相談員の資質向上及び福祉用具貸与サービスの質的向上に資する方策等を検討した。

【検討委員会委員】(敬称略、◎は委員長、委員は50音順)

- | | |
|---------|---|
| ◎ 橋本 伸也 | 藤女子大学 人間生活学部 人間生活学科 教授 |
| 市川 洵 | 福祉技術研究所株式会社 代表取締役 |
| 岩上 幸弘 | 社団法人日本福祉用具供給協会推薦委員
(フランスベッド株式会社 メディカルサービス事業本部 西関東営業部 部長) |
| 岩元 文雄 | 全国福祉用具専門相談員協会推薦委員 同協会理事
(株式会社カクイックスウィング 代表取締役社長) |
| 鏡 諭 | 所沢市 総合政策部 政策審議担当参事 |
| 小島 操 | 結城クリニック 石神井訪問看護ステーション 相談室 室長
主任介護支援専門員 |
| 西沢 寿子 | 社団法人全国消費生活相談員協会 消費生活専門相談員
(文京区介護保険課相談窓口) |

(2) 調査スケジュール

(事務局)	・ 事業概要等の整理、先行調査研究等の整理、アンケート・ヒアリング調査項目等の検討
第1回検討委員会 平成21年10月27日	・ 事業概要の説明 ・ 福祉用具専門相談員の業務プロセスにおける標準的な業務項目についての検討 ・ 福祉用具専門相談員の業務における課題と今年度調査内容についての検討
(事務局)	・ アンケート・ヒアリングの調査実施、分析、報告書素案の検討
第2回検討委員会 平成22年2月1日	・ アンケート調査結果の報告 ・ ヒアリング調査結果の報告 ・ 福祉用具専門相談員の業務に関する福祉用具貸与サービスの質的向上に係る論点についての検討
(事務局)	・ 報告書素案の作成
第3回検討委員会 平成22年2月25日	・ 報告書素案についての検討
(事務局)	・ 報告書の作成

第2章 本調査研究の前提の整理

1. 福祉用具貸与サービスに関する先行調査研究

本調査研究で明らかにすべき論点を明確にするために、福祉用具貸与サービスに関する先行調査研究の整理を行った。参照した調査研究は以下の通りである。

図表 1 福祉用具貸与サービスの先行調査研究の一覧

番号	調査年度	実施主体	タイトル
①	平成18年度	(社)日本福祉用具供給協会	サービスの質の確保のための福祉用具事業者サービス提供ガイドライン検討調査
②	平成20年度	(社)シルバーサービス振興会	福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業
③	平成18年度	(社)シルバーサービス振興会	福祉用具専門相談員の資質向上と均質性の確保に関する調査研究事業
④	平成19年度	(財)テクノエイド協会	介護保険における福祉用具貸与の実態に関する調査研究事業
⑤	平成19年度	(社)シルバーサービス振興会	福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業－福祉用具貸与の情報提供に関する実態調査－市場機能の適正化に向けた情報提供システムの在り方－
⑥	平成17年度	(社)シルバーサービス振興会	福祉用具供給事業における従事者の資質向上のあり方に関する調査研究事業

本調査研究は、福祉用具貸与事業者並びに福祉用具専門相談員の業務実施状況の差について検討するものである。この論点については、上記の先行調査研究①②において福祉用具貸与サービスの各業務プロセスの業務実施状況について網羅的に調査を行っている。しかし、先行調査研究においては、各業務項目のうち実施状況が低い業務項目がどこにあるのか、また当該業務の実施状況が低くなる要

因については検討を行っていない点が課題である。よって本調査研究においては、業務実施状況の低い業務項目を明らかにするとともに、その背景にある課題についても検討を行う。

2. 福祉用具専門相談員に係る議論の整理

福祉用具貸与サービスにおける課題については、平成 19 年来、厚生労働省の「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」において議論されている。議論の結果を元に、福祉用具貸与サービスの業務プロセスを、福祉用具貸与事業所・福祉用具専門相談員・介護支援専門員等の実施主体別に整理し、在り方検討会において指摘されている課題についてプロセスごとの整理を行った。福祉用具専門相談員の業務としては「品目の選定」～「モニタリング」であるが、その前段の「必要性判断」のプロセスから福祉用具専門相談員が関わるべきとの意見があることがわかった。

3. 福祉用具専門相談員による標準的な業務項目

本調査においては、福祉用具専門相談員の資質向上、及び福祉用具貸与サービスの質的向上の方策を検討する上で、業務プロセスごとに福祉用具専門相談員が行うべき業務内容を設定する必要がある。ここでは、福祉用具専門相談員としての専門性が必要な業務項目を抽出し、標準的な業務項目を以下の通り設定した。なお、本調査研究内において実施するアンケート調査に関しては、主にこの業務項目ごとに質問を設定するものとする。

標準的な業務項目の設定にあたっては、第一に、先行調査研究における業務項目の比較を行い、業務項目を網羅した。第二に、福祉用具専門相談員の専門性が必要となる業務項目を抽出するために、「気付きや問題発見力」「各専門性に関する基礎的な知識」「商品知識」「フィッティング技術」の 4 つの軸を用い、それぞれの専門性が要されると思われる業務項目を標準的な業務項目として設定した。

図表 2 本調査研究における福祉用具専門相談員の標準的な業務項目

(1) 必要性判断・品目の選定

- 利用者の状況把握(身体状況・生活環境・ニーズ・問題点)、記録作成
- 福祉用具利用の目標の設定・福祉用具候補の選定
- 事業所内での会議
- 利用計画の作成
- サービス担当者会議への参加
- 選定理由の利用者への説明

(2) 導入

- 契約(取扱説明書の交付等含む)
- 搬入・設置

(3) 適合性判断・利用指導

- 適合調整
- 適合性判断、結果の記録作成
- 利用者・介護者への利用指導
- 他のサービス事業者への利用指導

(4) モニタリング

- 納品後10日以内のモニタリング、結果の記録作成
- 定期的なモニタリング、結果の記録作成
- モニタリング結果の活用
- モニタリング後のサービス担当者会議への参加

第3章 アンケート調査結果

1. 調査概要

(1) 調査の目的

本アンケート調査の目的は次の3点である。第一に、前章で示した標準的な業務内容に基づいて、課題があると想定される業務内容ごとに実施状況を測り、その結果から福祉用具専門相談員の業務遂行の実態を把握する。

第二に、福祉用具専門相談員がそれぞれの業務を遂行するにあたっての課題を把握する。加えて、業務における福祉用具専門相談員の課題認識を把握することにより、現状、福祉用具専門相談員自身が捉える福祉用具専門相談員業務の範囲、課題を明らかにする。

第三に、福祉用具専門相談員の業務プロセスである「必要性判断・選定→導入→適合性判断→モニタリング→必要性判断…」という一連の流れを福祉用具貸与サービスのマネジメントサイクルと捉えた場合、現状では何がそのサイクルの阻害要因となっているかを検討する。

(2) 実施概要

◆実施時期	平成21年11月13日発送～12月4日締切
◆調査対象	全国の福祉用具貸与事業所（回答者：福祉用具専門相談員）3,000箇所 ※福祉医療機構の福祉・保険・医療情報（WAM NET）に掲載されている全国福祉用具貸与事業者の一覧をリスト化し無作為抽出を実施
◆調査方法	メール便配布、郵送回収
◆有効回収件数	1,279件（回収率42.6%）

2. 調査結果の概要

(1) 回答者の属性

- ・ 福祉用具貸与事業所の多くは民間企業（89.9%）である。また、従業員数10人未満の事業所が大半（77.5%）であり、そのうち福祉用具専門相談員は5名以下（80.9%）である。
- ・ 多くの事業所で全商品をレンタル卸業者から仕入れており（58.9%）、自社在庫とレンタル卸を組み合わせている事業所（32.8%）を合わせると、ほとんどの事業所でレンタル卸を利用している。
- ・ 福祉用具専門相談員の多くは男性である（76.7%）。また、40時間の指定講習を受けて資格を取得した者が大半であり（70.7%）、半数程度の者は経験年数が5年以上となっている（62.7%）。
- ・ 福祉用具専門相談員一人当たりの利用者数は、半数以上の福祉用具専門相談員で50名未満となっている（52.6%）。一方で、100名以上の利用者を抱える福祉用具専門相談員も一定数存在しており（19.2%）、一人当たりの利用者数にはばらつきがある。

(2) 福祉用具専門相談員の標準的な業務内容の実施状況

① 必要性判断・品目の選定

- ・ 「利用者の状況把握・記録作成」では、多くの福祉用具専門相談員が訪問によるアセスメントを実施している（85.5%）。ケアプラン内容について書面を見ながら説明を受けている福祉用具専門相談員も多いが（64.7%）、ケアマネジャーからの情報提供の不足が主な課題として挙げられている。
- ・ 「福祉用具利用の目標の設定・福祉用具候補の選定」においては、多くの場合においてケアマ

ネジャーと相談しながら製品の提案を行っている（87.6%）。ケアマネジャーから指示を受けて対応する（42.9%）、ケアマネジャーからの要望を重要視する（50.4%）も多く、ケアマネジャーの役割が大きいことがわかる。また、多くの福祉用具専門相談員がほぼすべてのケースで利用効果を予測し（61.8%）、利用効果を重要視し福祉用具を選定している（92.8%）。

- ・ 「事業所内での会議」においては、1 ヶ月に 1 度以上行っている事業所が大半を占めており（81.8%）、1 週間に 1 回以上会議を実施している事業所も多い（26.2%）。
- ・ 「利用計画の作成」においては、全体の半数程度の福祉用具専門相談員が利用計画書を作成している（56.9%）。作成した利用計画書は、主にケアマネジャーとの協議（82.3%）や利用者との協議（56.9%）に活用されている。また、課題を感じている福祉用具専門相談員も多く（26.1%）、業務が定式化されていないことや福祉用具専門相談員以外の業務が多すぎるものが課題として挙げられる。
- ・ 「サービス担当者会議への参加」においては、半数以上の福祉用具専門相談員がほぼすべてのサービス担当者会議へ参加している（64.3%）。サービス担当者会議では、福祉用具の利用効果説明（78.9%）、福祉用具利用の留意点説明を行っている（63.1%）。

②導入

- ・ 「契約（取扱説明書の交付等含む）」においては、多くの福祉用具専門相談員がメーカーの説明書や補足資料を用いて利用者へ説明を実施している（85.4%）。
- ・ 「搬入・設置」においては、ほぼすべてのケースで立ち会っている福祉用具専門相談員がほとんどである（82.3%）。

③適合性判断・利用指導

- ・ 「適合調整」においては、65.1%の福祉用具専門相談員が定式化した項目に基づいて実施している。一方で、「自分では実施していない」という福祉用具専門相談員が 6.6%存在する。
- ・ 「適合性判断、結果の記録作成」においては、半数以上の福祉用具専門相談員がほぼすべてのケースで適合性判断を実施し（65.1%）、その結果を記録している（51.3%）。また課題を感じている福祉用具専門相談員も多く（17.4%）、業務が定式化されていないことや知識・スキルの不足が挙げられている。
- ・ 「利用者・介護者への利用指導」においては、ほとんどの福祉用具専門相談員がほぼすべてのケースで利用指導を実施し（86.6%）、利用者が実際に使えるようになったかを確認している（73.3%）。一方で、ほぼすべてのケースで利用者・介護者への利用指導を実施していない福祉用具専門相談員が 14.4%存在する。
- ・ 「他のサービス事業者への利用指導」においては、ほとんどの福祉用具専門相談員が実物やカタログ等を使用し、利用指導を実施している（86.7%）。

④モニタリング

- ・ 「納品後 10 日以内のモニタリング、結果の記録作成」においては、約半数の福祉用具専門相談員がほぼすべてのケースで（54.3%）、訪問により（88.7%）モニタリングを実施している。また課題を感じている福祉用具専門相談員も多く（16.3%）、福祉用具専門相談員以外の業務が多すぎるものが挙げられている。
- ・ 「定期的なモニタリング、結果の記録作成」においては、半数以上の福祉用具専門相談員がほぼすべてのケースで（63.1%）、訪問により（88.7%）、6 ヶ月に 1 回以上の頻度（84.7%）で実施している。一方で、モニタリングを実施していないケースもあると回答している福祉用具

専門相談員が、36.9%存在する。

- ・ 「モニタリング結果の活用」においては、多くの福祉用具専門相談員がほぼすべてのケースでモニタリング結果を記録しており（74.8%）、記録を元にケアマネジャーへ報告を行っている（70.8%）。
- ・ 「モニタリング後のサービス担当者会議への参加」においては、半数以上の福祉用具専門相談員がほぼすべてのケースで参加している（64.3%）。サービス担当者会議へ参加した福祉用具専門相談員のほとんどが、資料や口頭でモニタリング結果を報告している（90.3%）。

（3） 福祉用具専門相談員の業務実施に係る課題把握

①福祉用具専門相談員の業務への認識

- ・ 福祉用具専門相談員が行うべき重要な業務として福祉用具専門相談員自身が捉えている業務内容は、上位から「利用者の状況把握・記録作成」（56.8%）、「利用者・介護者への用具の利用説明」（38.4%）、「定期的なモニタリング」（36.9%）、「用具の適合調整」（35.3%）となっている。

②日常の業務における問題

- ・ 福祉用具専門相談員が、問題があると認識している業務内容は、上位から「利用計画の作成」（26.1%）、「利用者の状況把握、記録作成」（20.5%）、「福祉用具利用の改善目標の設定・福祉用具候補の選定」（19.9%）、「用具の適合性判断、記録作成」（17.4%）となっている。

第4章 ヒアリング調査結果

1. 調査概要

（1） 調査の目的

アンケート調査において明らかになった、個々の業務に関する課題、さらに福祉用具専門相談員業務のマネジメントサイクルにおける課題に対して、課題の詳細を把握し、その上で福祉用具専門相談員のスキル向上や福祉用具貸与サービスの質的向上に資する効果的な手法を検討する目的でヒアリング調査を行う。

（2） 実施概要

◆実施時期	2009年12月
◆調査対象	アンケート結果における業務の実施状況の高い回答者 6事業所
◆調査項目	個々の業務の具体的内容、手順 スキル向上の方策、他の関係者との連携の方策、等 利用者の自立促進に向けたPDCAサイクルの実施方法、等

2. 調査結果の概要

（1） 福祉用具専門相談員の業務内容の実施状況（特徴的な取組・工夫）

①必要性判断・品目の選定

- ・ ケアマネジャーのアセスメント結果をそのまま受けて選定するのではなく、必ず自分自身でもアセスメントを実施するようにしている。

- ・ ホームヘルパーの経験を生かして、体つきや動作から身体状況を把握することが出来ている。
- ・ 利用者の身体に触れて筋肉の状態を確認したり、利用者・家族の話等から利用者の行動を想定した上で予後予測を検討したりしている。
- ・ アセスメントを行う際には二人体制で行うようにしている。
- ・ アセスメント記録は、原則的に法人全体の統一書式を用いており、ケアマネジャーのアセスメント結果や病院でのケアカンファレンスの記録で代用できる場合にはそれを自社書式に添付している。
- ・ 記録はケアマネジャー・利用者に渡し、情報共有のツールとして活用している。
- ・ 選定において、ケアマネジャーが福祉用具に詳しくない場合には、福祉用具専門相談員が提案を行っている。
- ・ アセスメントの後、すぐに試用期間を設けて導入している。
- ・ サービス担当者会議には必ず参加するようにしている。
- ・ 専門家が集まる場なので自身の勉強の場と捉え、積極的に発言・質問している。

②導入

- ・ 導入時には必ず立ち会う。レンタル卸を利用する場合でも、一度事業所に搬入して確認の上、利用者宅に持ち込んでいる。
- ・ レンタル卸業者との信頼関係がある場合には、納入を任せることもある。

③適合性判断・利用指導

- ・ 適合調整のマニュアルとして、品目ごとに法人が独自に作成したマニュアルを活用している。
- ・ 適合調整についてはマニュアルよりも現場経験が重要である。
- ・ 利用指導に当たっては本人に実際に利用してもらい、使えるようになるまで何度も繰り返してもらう。
- ・ 利用者の説明には、メーカーの説明書以外に法人で独自に作成した説明資料を使用している。
- ・ 利用説明のマニュアルとして、ベッド、車椅子、エアマットについては最低限説明すべき事項を明記したものを作成している。
- ・ 他の事業者に対しては、ケアマネジャーも同席の上で実施している。

④モニタリング

- ・ 納品直後に利用者の状況が変わることも多いため、ケアマネジャーの情報により必要を感じれば頻繁に訪問し、場合によっては用具の入れ替えを行う。
- ・ 定期的なモニタリングのほかにも、利用者の状態が気になる際には頻繁に訪問するようにしている。
- ・ ケアマネジャーの依頼がなくとも訪問し、ケアプランと照らし合わせて状況を確認することもある。
- ・ 定期的なモニタリングについては、実施の抜け漏れを防ぐために実施時期を決めている。

(2) 福祉用具専門相談員の業務実施に係る課題

①必要性判断・品目の選定

- ・ ケアマネジャーが実質的に品目の選定を行っている／PT から製品を指定されるケースもある／利用効果とその他の項目との調整が難しい／サービス担当者会議での発言が（一般的に）難しい

②導入

- ・ ケアマネジャーから情報が提供されない

③適合性判断・利用指導

- ・ マニュアルやチェック項目があることによって、確認作業が形骸化する、福祉用具専門相談員の創意工夫が削がれる、といった恐れがある

④モニタリング

- ・ 導入後 10 日間以内のモニタリングは難しい／3 ヶ月に 1 度の定期的モニタリングは難しい／スケジュール調整（利用者・家族と）がつかず利用者宅を訪問できない

⑤業務プロセス全体

- ・ 会議、事務作業（書類作成）が煩雑である／福祉用具専門相談員の知識・スキルが不足している／ケアマネジャーとの関係に問題がある／福祉用具貸与サービスの認知度が低い／事業経営が困難である

(3) 福祉用具貸与サービスの質的向上に資する効果的な手法

①福祉用具専門相談員の資質向上のために（相談員の知識・スキル不足に対応するために）

◆福祉用具専門相談員として必要な知識・スキル

- ・ 医学知識／リハビリテーションに係る知識（人体に係る知識）／介護に係る知識（介護用品含む）／住宅改修に係る知識／コミュニケーション（対人関係）スキル／心理学に係る知識

◆知識・スキルの習得方法

- ・ 勉強会・講習会への参加／専門職との連携における学び／自己学習／臨床経験の蓄積

◆資格・制度

- ・ グレード制の導入の検討／福祉用具専門相談員資格取得に際しての要件の再検討（他資格の取得を要件とする）／福祉用具専門相談員資格取得に際しての試験実施

②サービスの質的向上のために

◆事業所内での情報共有

- ・ 定期的な情報交換／日常的な情報交換

◆関係者間での情報共有

- ・ 利用計画書の作成、共有／頻繁な対面コミュニケーション（特にケアマネジャーとのコミュニケーション）／ホームヘルパーからの福祉用具利用状況報告

◆業務実施体制

- ・ 他職種とのチーム体制構築

◆その他

- ・ 福祉用具専門相談員がアセスメントを主体的に実施することで、ケアマネジャーの業務負担軽減につながるかもしれない。
- ・ 福祉用具貸与に関する利用計画書を作成することで、ケアマネジャーへの説明論拠ができ、相談員の専門性を発揮できるだろう。
- ・ 利用者へのきめ細やかな対応（対応の早さ、モニタリングの丁寧さ等）により、価格ではなくサービスの質での競争が可能になる。

第5章 福祉用具専門相談員業務の標準的な水準と質的向上に向けた視点

1. 福祉用具専門相談員の標準的な業務内容の水準

第3章のアンケート調査結果及び第2章の先行調査研究を基に、全国的に福祉用具専門相談員が標準的に取り組んでいる業務内容の水準を下表のように提示する。なお、「標準的な業務内容の水準」については、第3章2節3項「業務項目に関する仮説検証」を基に、アンケート調査結果において当該業務の実施状況が80%を超えたものとしている。

図表3 福祉用具専門相談員の標準的な業務内容の水準

業務プロセス	業務項目	標準的な業務内容の水準(アンケート調査結果から抜粋)
必要性判断 ・ 品目の選定	利用者の状況把握、記録作成	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の状況把握は、利用者の自宅を「訪問」して実施している。なお、実施状況については記録を行っている。 身体状況の確認内容は「利用者からの要望・ADL・介護者からの要望・要介護度」であり、生活環境の確認内容は「居住環境・利用者からの要望・介護者・介護者からの要望」である。
	福祉用具利用の目標の設定・福祉用具候補の選定	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具の選定においては、「ケアマネジャーと相談しながら品目や商品を利用者へ提案」を行っている。 用具の利用効果予測を最低でも「半数以上のケース」で行い、選定にあたってはケアマネジャーからの要望・他のサービスとの兼ね合い以上に「利用効果」を重視して選定を行っている。
	事業所内での会議	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具候補の選定の状況等については、事業所内で最低でも「月に1回以上の会議」によって情報共有を行っている。 会議の出席者は、事業所内の他の「福祉用具専門相談員」である。
	利用計画の作成	<ul style="list-style-type: none"> 利用計画書を作成している場合には、事業所で定めた「特定書式(個別援助計画を含む)」を用いて、「福祉用具利用目的」を中心に作成している。
	サービス担当者会議への参加	<ul style="list-style-type: none"> サービス担当者会議には最低でも「半数以上のケース」で参加し、主に「利用者の抱えている問題点」について把握を行っている。
	選定理由の利用者への説明	<ul style="list-style-type: none"> 選定理由の利用者への説明については、「半数程度のケース」で実施している。
導入	契約(取扱説明書の交付等含む)	<ul style="list-style-type: none"> 契約(取扱説明書の交付等含む)においては、説明書を交付するとともに「説明書の内容を口頭で説明」を行っている。
	搬入・設置	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具の搬入設置に当たっては、「ほぼ全てのケース」で利用者宅を訪問し、立ち会っている。
適合性判断 ・ 利用指導	適合調整	<ul style="list-style-type: none"> 用具の適合調整は、「福祉用具専門相談員自身」が実施している。
	適合性判断、結果の記録作成	<ul style="list-style-type: none"> 用具の適合性判断は、最低でも「半数程度のケース」で実施している。 適合性判断の実施記録は最低でも「半数以下のケース」で記録を行い、「実施の日付等の事務手続き内容」を記載している。
	利用者・介護者への利用指導	<ul style="list-style-type: none"> 利用者への利用説明は、「ほぼ全てのケース」で実施し、「半数以上のケース」で利用者や介護者が実際に福祉用具を使ってみたところを確認している。
	他のサービス事業者への利用指導	<ul style="list-style-type: none"> 他のサービス事業者に対しては、「書面・カタログ等」を用いて福祉用具の使用方法や留意事項等について説明を行っている。
モニタリング	納品後10日以内のモニタリング、結果の記録作成	<ul style="list-style-type: none"> 納品後10日以内のモニタリングは、「半数程度のケース」で、「訪問」によって実施している。 確認する内容は「福祉用具の点検・調整・利用者や介護者の使用状況確認・利用者からの要望・利用者の状態の確認」である。

定期的なモニタリング、結果の記録作成	<ul style="list-style-type: none"> 定期的なモニタリングについては、「半数以上のケース」で「4～6ヶ月に1度」の頻度で、「訪問」によって実施している。 確認する内容は「福祉用具の点検・調整・利用者や介護者の使用状況確認・利用者からの要望・利用者の状態の確認」である。
モニタリング結果の活用	<ul style="list-style-type: none"> モニタリングの結果は「半数以上のケース」で記録を行い、記録結果に基づいて「半数以上のケース」でケアマネジャーに報告を行っている。
モニタリング後のサービス担当者会議への参加	<ul style="list-style-type: none"> モニタリング後のサービス担当者会議には、「半数程度のケース」で参加し、「口頭」でモニタリング結果の報告を行っている。

2. 福祉用具貸与サービスの質的向上に向けて

(1) 福祉用具専門相談員の知識・スキル習得について

福祉用具の選定・導入の際には、様々な福祉用具の商品知識とともに、利用者の状態を把握するために介護等についての知識も一定程度必要とされる。利用者の状態を適切に把握し、導入する福祉用具の効果が発揮されるようにするためにも、商品知識に加え、介護サービスにあたる他の専門スタッフの話す専門用語を理解できる程度の医療・介護知識等が習得できることが望ましい。

また、高齢の利用者にも分かりやすく説明できるようなコミュニケーションスキルや、他の専門スタッフ（ケアマネジャー等）に対して提案ができるようプレゼンテーション力が身につくと、スムーズにサービスが提供できるようになるとの指摘もある。

【サービスの質的向上に向けた方向性】

- 日々の業務において、専門知識を有するスタッフから積極的に学ぶことで、カバーできる部分は大きい。
- 講習会・研修等にはできるだけ積極的に参加するようにする。
- 商品知識を得るための福祉用具専門相談員への支援策が求められる。現状では個人の努力に委ねられており、個人差が大きい。福祉用具専門相談員の均質性の確保の観点からも、商品知識の情報提供の仕組みをメーカー側等と協力して構築する必要がある。
- 事業所内において、業務経験の浅い福祉用具専門相談員に対する指導を充実させたり、福祉用具専門相談員同士でケース検討できるような場を設けたりして、相互のスキルアップを図る体制を構築する。

(2) 事業所内における効果的なマネジメント手法について

利用者一人ひとりに対してきめの細かいサービスを提供していくためには、事業所内のスタッフ間での情報共有を適正に行い、サービス状況を把握できるようにしておくことが重要である。そこで、利用者ごとの書類を定式化し、誰もがすぐに参照できるような仕組みを作ることが望ましいと考えられる。その際、単に書類を揃えることを目的とするのではなく、あくまで利用者の状況把握等を目的として作業を実施する必要がある。

【サービスの質的向上に向けた方向性】

- 事業所内における情報共有は、利用者へのサービス向上、福祉用具専門相談員の資質向上の両者に資するものであり、重要である。事業所の規模に応じて、共有すべき内容について効率的にコミュニケーションが取れるような工夫が必要である。
- 利用者に関する情報について、スタッフが随時確認できるよう、書類の書式を統一することも

有効と思われる。また、統一書式を用いることで、書類作成の効率化が見込まれる。

- ・ 業界等として、書類の書式を統一することも有効と思われる。その際には、ソフトウェアやデータベースを活用して実施することも一つの方法として考えられる。他の介護サービスとの相互活用ができると利便性がなお高まると想定される。

(3) 他の専門スタッフとの連携について

福祉用具貸与サービスを行うには、サービス全体をマネジメントするケアマネジャーをはじめ、医師・看護師等の医療スタッフ、OT・PT等のリハビリのスタッフ、ホームヘルパー等の介護スタッフなど、多様な職種との連携が重要である。さらに、ケアマネジャー以外にも、ケアチームのメンバー、利用者を取り巻く支援者たちとの連携をとることは利用者の状況変化を適宜把握するために必要である。サービスの質的向上のためには、導入した福祉用具が適切に利用されるように、担当者会議等において利用説明や福祉用具導入の根拠を示し、ケアチームで協働できる体制を作っていくことが必要となる。

【サービスの質的向上に向けた方向性】

- ・ 福祉用具の有効性を他の専門スタッフに認識してもらうためには、福祉用具専門相談員の側から他のスタッフに対して提案をしていくことが有効と思われる。なお、そのためには専門職としての知識やスキルが必要である。
- ・ 他の事業所のスタッフ（特にケアマネジャー）との連携には、福祉用具貸与事業者として作成した福祉用具貸与に係る利用計画書の活用が有効と思われる。
- ・ 利用計画書を作成することにより、福祉用具専門相談員のケアチームでの役割を明確にし、利用者の自立支援における福祉用具の有効性について根拠を示して説明することができる。

(4) 福祉用具専門相談員を取り巻く制度・環境について

現在の福祉用具専門相談員の資格は、指定講習の受講のみで取得可能なものであるため、実地研修等、実際的なスキル習得のための制度的工夫が望まれるところである。また、現状、福祉用具貸与サービスの低価格化が進んでおり、福祉用具貸与事業所として収益を確保するためには大規模な利用者を抱える必要がある。しかしながら、利用者に合わせたきめ細やかな対応を行うためには利用者数に制限をかけざるを得ず、福祉用具貸与サービスを単体事業として成立させるには両者のバランスを取ることが難しい。利用価格だけではなく、サービスの質や内容で勝負できるような事業展開を図ることが必要である。

【サービスの質的向上に向けた方向性】

- ・ 福祉用具のプロを育成するために、福祉用具専門相談員のスキルを高められるような制度・仕組みを構築していくことが望ましい。
- ・ 現状、質の高い福祉用具貸与事業所及び福祉用具専門相談員を評価するシステムがない。良いサービスを提供した事業所等をきちんと評価し、その評価を可視化していくことで、利用者の事業所選択を促す一助になることが考えられる。

以上