

## 第2章 本調査研究の前提の整理

## 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

#### (1) 福祉用具貸与サービスに関する先行調査研究のまとめ

まず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う。ここでは、図表 2-1 に示した 6 つの先行調査研究についてレビューを実施した。各先行調査研究の実施目的、実施内容、論点・課題、調査結果を踏まえた対応策・提言については、図表 2-3 に示した。

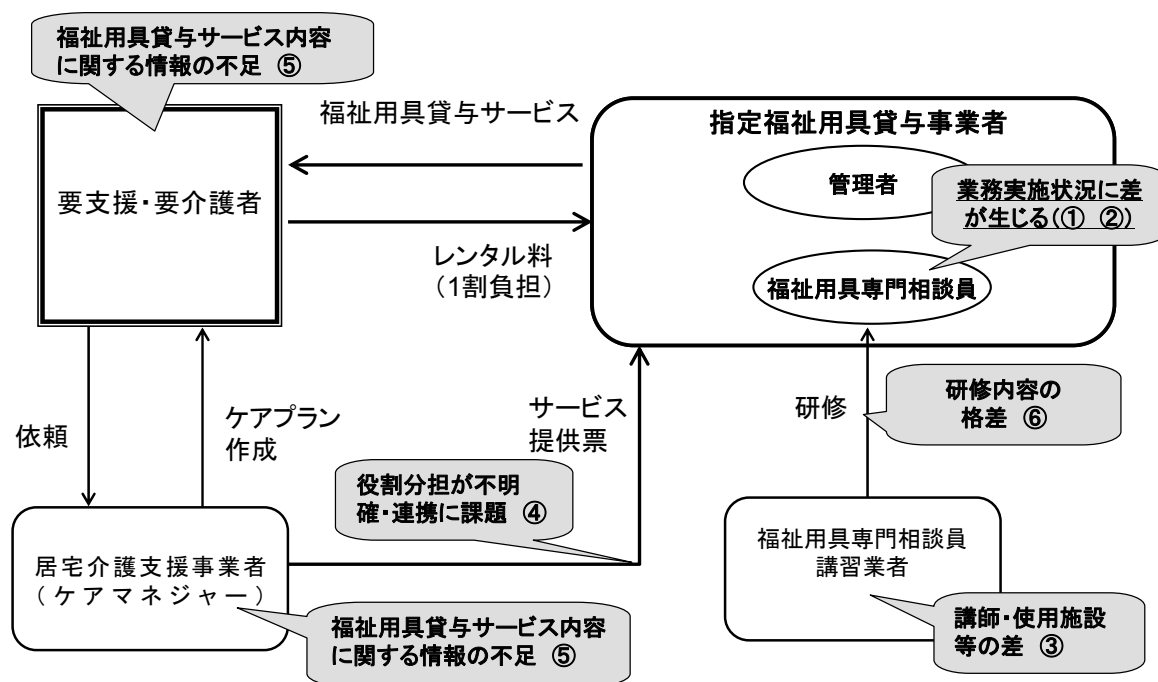
図表 2-1 福祉用具貸与サービスの先行調査研究の一覧

| 番号 | 調査年度        | 実施主体           | タイトル                                                                          |
|----|-------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ①  | 平成<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>ー福祉用具貸与の情報提供に関する実態調査ー市場機能の適正化に向けた情報提供システムの在り方ー |
| ⑥  | 平成<br>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                                            |

上記の先行調査研究の論点を、福祉用具貸与に関わる各主体の関係の中で整理したものが図表 2-2 である。福祉用具貸与サービスを取り巻く主体としては、A 要支援・要介護者・B 福祉用具貸与事業者（福祉用具専門相談員）・C 居宅介護支援事業者、D 福祉用具専門相談員講習事業者がある。

先行調査研究における論点には、第 1 に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に差が生じていることを検討しているもの（先行調査研究①・②）がある。第 2 に福祉用具専門相談員の業務実施状況を規定する一要因である福祉用具専門相談員講習業者の講師や研修施設の差（先行調査研究③）や、研修内容の格差（先行調査研究⑥）がある。第 3 に、福祉用具貸与事業者にサービス提供を依頼する居宅介護支援事業者並びにケアマネジャーについて、福祉用具専門相談員との役割分担が不明確であり連携に課題があること（先行調査研究④）や福祉用具貸与サービス内容に関する情報が行き届いていないこと（先行調査研究⑤）について指摘されている。最後に福祉用具貸与サービスの利用者である要支援・要介護者に対して福祉用具貸与サービスの内容に関する情報が行き届いていないこと（先行調査研究⑤）が示されている。

図表 2-2 福祉用具貸与サービスの先行調査研究の論点整理



本調査研究は、上記の第1の論点である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。第1の論点については、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。

図表 2-3 先行調査研究の概要（前半）

| 番号 | 調査名                                  | 実施年度<br>調査主体             | 調査の目的                                                                                                                                     | 実施内容                                                                                                                                                       | 論点・課題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 対応策・提言                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 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 | 平成18年度<br>(社)日本福祉用具供給協会  | 福祉用具事業者全体のサービスレベルを維持し、さらには向上させることをねらいとしたサービス・ガイドラインを検討することを目的とする。<br>※事業者向けではなく専門相談員向けガイドラインとする。<br>ミニマムではなく、推奨基準を掲載ノウハウや参考書的な情報も含めて提供する。 | ①アンケート調査<br>対象者：福祉用具貸与事業所<br>②「福祉用具利用効果評価スケール」の利用効果に関する調査<br>のモデル調査                                                                                        | ①福祉用具専門相談員の実施業務実態<br>・業務の実施有無だけでなく、どの点に注意して実施しているのかが重要である。<br>・ケアマネジャーや利用者から情報を得る場合に、どこに時間をかけているのかを把握することも必要である。<br>・現場の最前線で業務を実施する際にどういった工夫が行われているのかを把握しておきたい。（搬出時に「住宅に傷をつけないように注意している等」）<br>②ケアマネジャーとの連携について<br>・連携の必要性を理解していても事務作業に追われて実施出来ないことが多い。<br>・制度改定により福祉用具専門相談員もサービス担当者会議に呼ばれるようになったが、福祉用具のことは後回しにされ時間切れになってしまうことも多い。<br>・情報を出してくれないケアマネジャーも存在しており、「何の為に」という情報が伝わってこなければモニタリングも難しい。                                                                                                                           | 「課題・論点」に基づき、福祉用具貸与事業所に対するアンケート調査を実施し、「サービス提供ガイドライン」を作成した。サービス提供ガイドラインは以下のような構成となっている。<br>1.ガイドライン作成の前提<br>※福祉用具貸与事業の目的、事業方針等福祉用具サービスに従事するものとしての心得が記載されている。<br>2.福祉用具専門相談員のためのサービス提供ガイドライン<br>※業務プロセスを以下の5段階に分類し、各プロセスについて実施すべき事項・留意点がマニュアル形式で記載されている。<br>①必要性判断②ケアプラン作成（サービス担当者会議）③福祉用具の導入④適合調整⑤使用状況の確認                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2  | 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          | 平成20年度<br>(社)シルバーサービス振興会 | 事業者が実施しているサービスの実施状況を明らかにし、利用者が選択する際の情報提供方策を検討することを目的とする。                                                                                  | ①検討委員会の設置<br>③ヒアリング調査の実施<br>対象者：福祉用具貸与事業者7社（地域展開、サービス提供エリア、営業規模、サービス形態、レンタル品分類、組織形態の組み合わせから抽出）行政機関（1箇所）・ケアマネジャー（1箇所）<br>④アンケート調査の実施<br>対象者：福祉用具貸与事業所4000箇所 | 【論点】<br>サービスのどの手順が他社との差別化・価格決定に影響を与えているのか。<br>・「必要性判断・品目の選定」が最も重要なプロセスであると考える事業者が最も多い。このプロセスにおける電話確認、訪問対応について手間や時間をかけている事業者が一定数以上存在。<br>・「モニタリング（納品後点検、故障・修理対応）」についても上記と同様である。<br>・サービスプロセスをまたがって、手順ごとのサービス結果の記録を重視している。<br><br>【課題】<br>①個別事業者のサービス内容・実施状況についての格差<br>・事業所の規模でサービス内容に差が出ていることが明らかになったが、小規模であるといっても必ずしもサービス水準が低いとは限らず、より詳細な分析が必要である。<br><br>②事業者の貸与価格決定構造が明らかになっていない。<br>・ヒアリングやアンケートだけでは、事業者のコストに対する意識や貸与価格について分析が出来ていない。<br><br>③事業者間の貸与サービスの差の情報が開示されていない。<br>・福祉用具貸与サービスの各手順において、提供するサービス頻度や時間に差が生じている。 | ①具体的な事業所によるタイムスタディーの実施<br>・定量的な調査だけでなく、事業所の個性によってサービス内容の差異が存在するため、具体的な事業所における定性的な調査等が求められる。<br><br>②貸与価格決定メカニズムの分析<br>・貸与価格の変更がどのような要因で、どのようなタイミングで行われているのか、コスト構造がどうなっているのか、価格競争がどの程度働いているのかについて調査・分析を行う必要がある。<br>・なお分析にあたっては、コストだけを考えていてはできない利用者へのきめ細やかなサービス、業務遂行上のモラル、使命感を維持するための取組みを戦略的なコストとして位置づけている事業者も多く存在しているため、一般的な市場メカニズムとは異なることを留意する必要がある。<br><br>③貸与サービスの見える化<br>・福祉用具貸与サービスのそれぞれの手順によって実施内容は事業者間でかなりの差異がある。（サービスの頻度、時間等）<br>・サービス記録についても、関連指定基準で求められた範囲を超えて実施している事業者も一定数存在している。<br>・上記の2点から、「利用者の選択支援」の観点から各事業者の実施サービスの内容について可視化・情報開示することを検討するべきである。 |
| 3  | 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      | 平成18年度<br>(社)シルバーサービス振興会 | 福祉用具専門相談員指定講習の内容及び指導者等について教育現場での実際の取り組み状況を把握するとともに、課題を抽出・検証し、福祉用具専門相談員の資質の向上と均質性の確保に向けた方策を検討。                                             | ①検討委員会の開催<br>②アンケート調査の実施<br>対象：全国の指定講習機関<br>③ヒアリング調査<br>対象：指定講習事業者、都道府県各担当課                                                                                | 福祉用具専門相談員講習会のあり方<br>①実施状況：指定講習会において、定員を下回り、そのため講習会が実施されず、受講機会が失われている。<br>②講義・演習内容：講義や演習内容にばらつきがある。演習に関しては実習人数、体制、方法の違いにより理解度の差が懸念される。<br>③講師について：講師の質やレベルに格差がある。<br>④講習会施設の施設・福祉用具：講習会で使用する施設や福祉用具の品揃えにばらつきがある。<br>⑤その他：福祉用具専門相談員のみなし要件となっているが、より専門性の高い人たちが担当すべきではないか。                                                                                                                                                                                                                                                    | ①【短・中期的】告知方法の工夫（各都道府県HP上での告知、ワンストップ窓口での告知）<br>【中・長期的】受講機会の均一化（e-ラーニング制度導入）<br>②【短・中期的】講習会シラバスの策定・公開、研修効果の確認（テストの導入）<br>【中・長期的】ガイドライン（指導要領）作成、研修効果や資格としての価値向上を図る仕組み導入（全国的統一テスト）<br>③【短・中期的】講師要件の明確化<br>【中・長期的】一定の質・レベルにある講習を調達できる仕組みづくり<br>④【短・中期的】実習内容に即した形での福祉用具等利用の検討<br>【中・長期的】都道府県内で福祉用具設備状況や施設についての情報提供<br>⑤【短・中期的】専門相談員として果たすべき役割や必要な知識等の明確化<br>【中・長期的】都道府県間での情報交換等の検討                                                                                                                                                                                     |

図表 2-3 先行調査研究の概要（後半）

| 番号 | 調査名                                                                                | 実施年度<br>調査主体             | 調査の目的                                                                                                                                     | 実施内容                                                                                                                                                      | 論点・課題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 対応策・提言                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | 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                                                        | 平成19年度<br>(財)テクノエイド協会    | 貸与価格の実態について調査するとともに、福祉用具導入プロセスにおける貸与・サービス事業者の関与の状況とサービスの内容、収支構造等の実態を把握した上で、現行貸与サービス事業所における事業形態をいくつかのパターンに整理し、介護保険における福祉用具貸与のあり方について検討を行う。 | ①貸与サービス事業者へのプレヒアリング調査<br>②介護給付費実態調査データを集計<br>ー全国における利用期間の状況<br>ー全国における貸与価格の状況<br>③ヒアリング<br>対象：貸与サービス事業者<br>④利用者像の把握<br>対象：ヒアリング協力事業者からデータを引き取り、集計を行う。     | ①福祉用具貸与サービスの質の向上について<br>・福祉用具貸与サービスの標準的なサービス水準をどのように考えるべきか。<br>・サービス提供時におけるケアマネジャーとの役割分担、具体的な業務の調整をどのように考えるべきか<br>・福祉用具専門相談員の資質向上の目標をどのように考えるべきか。<br>・ケアマネジャーとの連携をどのようにはかるべきか。<br>②福祉用具給付の効率化・給付の適正化について<br>・福祉用具給付の効率性を検討する中で、利用者の状態変化に対応した用具の変更、利用期間中における安全性確保の為のメンテナンスや調節、さらには衛生面への配慮などをどのように評価すべきか。<br>③福祉用具貸与サービスの構成要素と価格の考え方について<br>・サービス内容の違いを利用者が容易に評価できるよう、モノの価格とサービスの価格を明確にすべきではないか。<br>⑤福祉用具サービスと他の介護サービスとの関係について<br>・利用者の置かれている環境を総合的に判断した上で、福祉用具の有効性に留意しつつ他のサービスとバランスの取れたサービスが提供される仕組みが必要ではないか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ①ケアマネジメントサイクルにおける福祉用具貸与の位置づけと専門相談員の役割<br>1 ケアマネジメントのプロセスの中での福祉用具貸与サービスの位置づけを明確にする。<br>2 その上で福祉用具貸与サービス提供に関する以下のプロセスを整理。<br>2.1.福祉用具貸与の導入判断に関するプロセスと求められる条件の整理<br>2.2.福祉用具利用計画の導入の是非<br>2.3.アセスメント・利用計画作成に関するプロセスと条件の整理<br>2.4.各プロセスの具体的な進め方と最小限必要なツールの整理<br>2.5.これらのプロセスを前提として、以降のモニタリング、利用指導、利用継続の判断など考え方の整理<br>3介護支援専門員と福祉用具専門相談員との継続的な連携とバックアップの方法を検討する。<br><br>②福祉用具貸与サービスの内容、水準、コストの整理 1 事業者間でサービス内容・方法が異なるため、その違いを評価できる仕組みを検討する必要がある。 2 事業者間でのサービスの標準化の検討<br>③福祉サービス貸与サービスの価格のあり方 1 福祉用具本体価格のあり方の検討 2 サービス内容の評価と福祉用具の本体に関する情報を反映した価格情報提供手法の検討<br>④福祉用具貸与サービスの利用効果の検証 貸与サービスの利用効果を検証しその情報を提供する仕組みの検討。<br>⑤福祉用具の安全利用の確保 あるべきサービス内容・価格だけでなく、利用者の安全性の確保も合わせて検討されることが重要である。 |
| 5  | 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<br>ー福祉用具貸与の情報提供に関する実態調査ー<br>ー市場機能の適正化に向けた情報提供システムの在り方ー | 平成19年度<br>(社)シルバーサービス振興会 | 福祉用具貸与サービスについて、利用者の選択により事業者間の競争を促すことで、市場が適正に機能するための情報提供システムの在り方やその他方策について検討することを目的とする                                                     | ①インターネット・文献調査<br>②アンケート調査<br>対象：ケアマネジャー、福祉用具貸与事業者<br>③ヒアリング調査<br>対象：商品やサービスの価格比較サイト運営事業者、福祉や介護に関する情報提供を実施する事業者、福祉用具貸与事業者、対象：福祉用具貸与事業者、居宅介護支援事業者、利用者及びその家族 | ①福祉用具貸与の現状<br>・ケアマネジャーが選択の主体となっており、ケアマネジャーも複数の福祉用具貸与事業者の比較を行っていない。また価格比較もほとんど行っておらず、価格競争が十分に機能していない。<br>②福祉用具貸与に関する情報提供の必要性<br>・ケアマネジャーの7割以上が、福祉用具に関する貸与価格の比較が必要と考えている。<br>・利用者や利用者家族は、主体的な意思決定をしていないが、福祉用具の適合、メンテナンス・サポートへの関心は高く、それらと同列に価格情報が提供されれば価格比較にも意味がある。<br>・貸与事業者は、情報提供システム構築に消極的に見えるが、背景には「価格」のみではなく、質で判断して欲しいという懸念がある。<br>また4割の事業者は貸与価格の変更を行う理由として「他事業者の価格変更の状況」を上げている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 利用者、ケアマネジャー、貸与事業者が貸与価格の情報を共有することで、より市場原理に近い形に向けて、利用者の需要行動および、貸与事業者の価格設定行動が変わると考えられる。<br>①ITの活用による情報提供システム<br>・誰もが利用しやすい形で構築される必要があり、利用者・ケアマネジャーに情報提供すると共に、貸与事業者の価格見直しの動機になり得るように定着するシステムにするものにする必要がある。<br>②モジュールとしての情報提供システム<br>・利用者・ケアマネジャー・貸与事業者のいずれも、価格の情報提供システムだけでなく、介護や福祉に関する様々な情報を参照したいというニーズが非常に強く、利用者が自分でケアプランを作ること支援するようなサイトの一部としてこの情報システム構築を検討すべきである。<br>③情報システムの今後<br>・総合的なサイトを目指しつつも、当面は、福祉用具の貸与価格比較や貸与事業者の情報、商品スペックなどの情報が総合的に把握できるサイト構築が目標となる。                                                                                                                                                                                                                  |
| 6  | 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                                                 | 平成17年度<br>(社)シルバーサービス振興会 | 福祉用具供給事業者従事者研修会のカリキュラムや内容等を中心に、今後の福祉用具専門相談員の資格としてのあり方等を検討する。                                                                              | ①検討委員会の開催<br>②アンケート調査の実施<br>対象：事業所管理者、福祉用具専門相談員、介護支援専門員<br>③ヒアリング調査<br>対象：福祉用具専門相談員、介護支援専門員                                                               | 福祉用具専門相談員研修の課題【福祉用具専門相談員に求められる資質は何か？】<br>①介護保険制度の理解が必要。介護予防についての理解、介護予防と福祉用具の役割を理解、介護保険制度改革の理解が必要<br>②個人情報保護法とガイドライン(介護保険における福祉用具の選定の判定基準)を盛り込む必要がある。<br>③法律・指定基準上の位置づけに加えて、福祉用具専門相談員の役割や社会的な意味を強調すべき。<br>④ケアマネジメントへの理解、ケアマネジャーとの連携。さらにはOTやPTやセラピストの連携が必要。サービス担当者会議における福祉用具専門相談員の役割を共通認識化すべき。福祉用具選定・利用のプロセスにおける評価の仕方、ケアマネジャー等への報告書の書き方などの説明が必要。<br>⑤介護技術そのものではなく、福祉用具を使用した介護技術を教えるべき。<br>⑥福祉用具貸与の仕組みが非常に分かりにくいので整理すべき。品物を貸すのではなく、サービスを提供していることを前提に、福祉用具専門相談員にどういった専門性や責任が求められているのかを明確にする必要がある。<br>⑦福祉用具に関する研修時間が少なく、実習だけでなく理論や知識が必要。新たな福祉用具に関する情報収集に個人差が大きい。<br>福祉用具は常に化するものであり、情報収集をすべきであることを謳っておく必要がある。<br>⑧介護保険の枠外である福祉用具(自助具等)について、知識を持っていない福祉用具相談員が増えている。<br>⑨倫理要綱についての認識を持たせることと、事業者の責務を明確化する必要がある。基本的な接遇マナーに関する利用者からの苦情が多い。<br>⑩福祉用具専門相談員とケアマネジャー、OT、PT等との共通言語による共通理解が求められる。<br>⑪受講者のレベル差がある。指導者のあり方を定めるべき。研修内容をチェックする機能が必要。<br>⑫経験して初めて理解できることが多いため、スキルアップ研修が必要。資格の厳格化のための試験制度・更新制度も検討すべき。 | 1 カリキュラムに関する提言<br>※現行の制度の枠内に収まる範囲での変更提言。課題にほぼ対応している。<br><br>2 その他将来的な提言<br>※現行の研修制度の枠内に留まらない事項。<br>・福祉用具の貸与は、物を貸すのではなくサービスを提供している。→専門相談員、福祉用具貸与という名称を将来的に変更することも検討。<br>・同一言語については、福祉用具専門相談員とケアマネジャー等の他職種との認識レベルを統一させる。<br>・研修の目的を共有化させるために自己紹介やグループ討議等の手法を取り入れる必要がある。<br>・指導者の質的レベルを高めるための「指導者のあり方」を研修機関の指定要綱のなかで定めたり、シラバスの提出による研修内容のチェック機能が必要である。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 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きている。「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」の実施概要は以下の通りである。

### 福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会

#### 【設置目的】

社会保障審議会介護給付費分科会からの「福祉用具貸与の価格については、同一用具に係る価格差等、その実態について調査・研究を行うとともに、これを踏まえ、早急に報酬の在り方について見直しを行い、適正化を図ること」との答申を踏まえ、福祉用具の報酬の在り方等について、今後社会保障審議会介護給付費分科会において審議を行うための論点の整理及び技術的な事項の検討等を行う事を目的とする。

#### 【開催経緯】

- |       |                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------|
| 第 1 回 | 平成 19 年 9 月 3 日<br>- 福祉用具の保険給付の在り方に関する課題の整理・明確化とその改善のための論点について |
| 第 2 回 | 平成 19 年 10 月 22 日<br>- 福祉用具の保険給付の在り方に関する改善のための論点について           |
| 第 3 回 | 平成 19 年 11 月 22 日<br>- これまでの議論の論点整理について                        |
| 第 4 回 | 平成 21 年 8 月 7 日<br>- 福祉用具サービスの利用実態及び有効性等に関する調査の実施について          |

### (1) 業務プロセスごとにみた福祉用具専門相談員に係る議論の整理

ここでは、上記の検討会のうち第 1 回～第 3 回までの議論から、福祉用具貸与サービスに係る課題の中でも特に福祉用具専門相談員の業務内容に係る委員意見を公表されている議事録から抜粋し、相談員業務のプロセスごとに整理した。

#### ① 必要性判断・アセスメント

- ・ 福祉用具導入時にはきちんとしたマネジメントを行い、利用者の状態が将来的にどうなるのか、状態像変化の予後予測を時間的視点で把握する必要がある。
- ・ 福祉用具の利用にあたっては、利用者の状態像や家族の介護の程度、住宅環境等の要因を加味し、個別アセスメント、プランニングといった P D C A が実施される必要がある。
- ・ 福祉用具には、個別援助計画の作成が定められていないため、誰が、どのような福祉用具を、何のために選定するのかが曖昧なままである。個別援助計画等で、福祉用具導入目的を明確にすることが必要である。
- ・ サービス担当者会議を活用すべきである。

## ② 品目の選定

- ・ ケアマネジャー、理学療法士、作業療法士等の関係者と連携を取りながら適切な用具を選定する必要がある。

## ③ 導入・適合性判断

- ・ 用具のフィッティングは非常に重要であるが、スキル不足の福祉用具専門相談員もおり、この点が不十分であるため、福祉用具利用の効果測定に際しては必要な用具が適切に提供されているかという視点が重要となる。
- ・ 導入に際して、用具の効果を測り計画的に導入することが望ましいが、多大なサービス費用が必要となる。選定に際しては福祉用具専門相談員やケアマネジャーが相談できる機関を用意する等、重層的なバックアップシステム構築が望ましい。

## ④ モニタリング

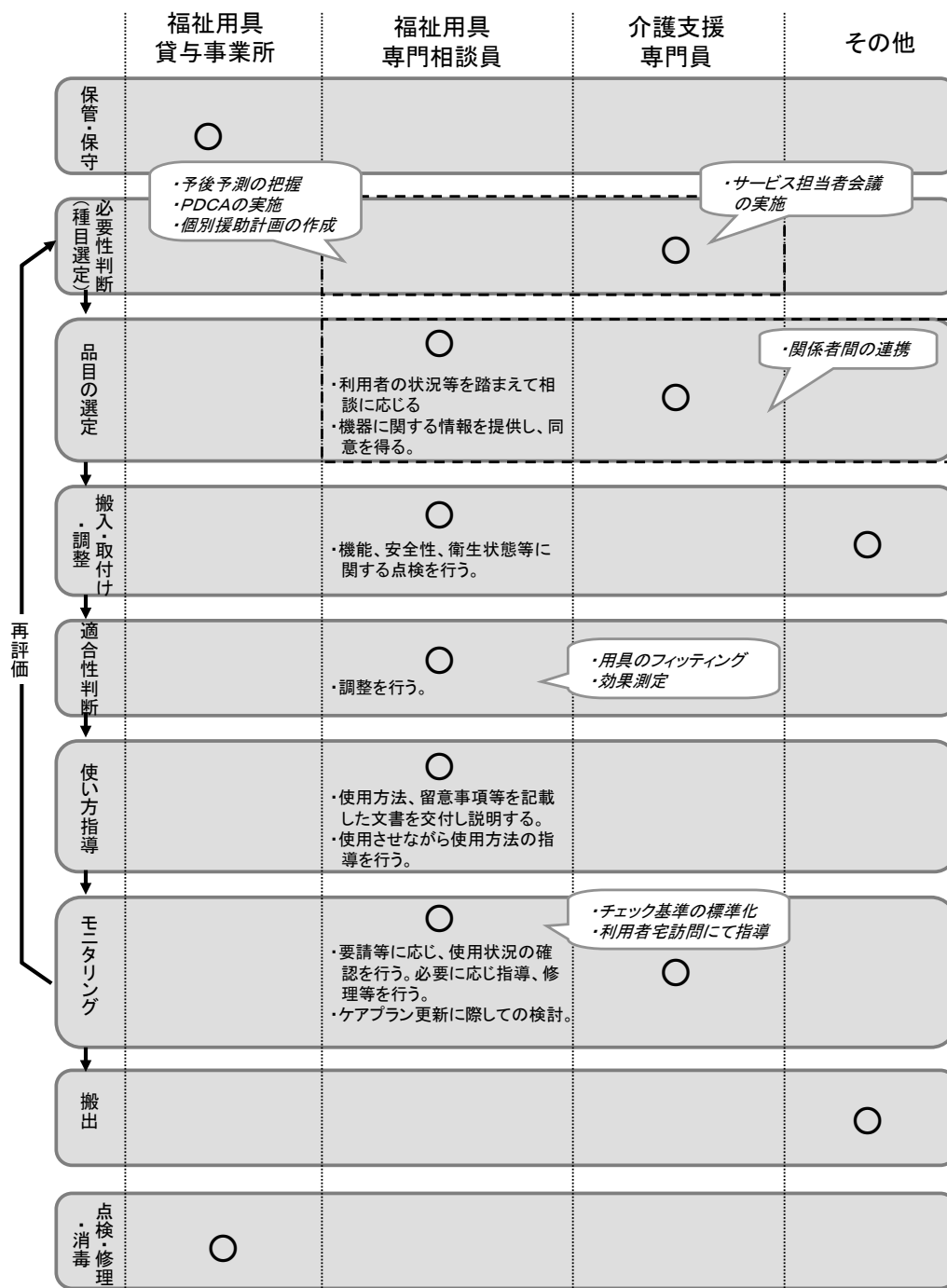
- ・ 福祉用具専門相談員やケアマネジャーの力量に左右されないよう、モニタリング実施の際のチェック基準を標準化すべきである。
- ・ モニタリングとして、福祉用具専門相談員等が利用者宅を訪問し、福祉用具の安全性を担保することが重要である。

## (2) 業務プロセスにおける実施主体・業務と課題との対応

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を吹き出しにして示したものが図表 2-4 である。

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る。

図表 2-4 福祉用具貸与サービスに関する実施主体別の課題の整理



厚生労働省「福祉用具における保険給付の在り方に関する検討会」資料を元に作成



### 3. 福祉用具専門相談員による標準的な業務項目

#### (1) 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検討について

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設定する。

なお本事業においては、福祉用具貸与サービスの質的向上について、適切な福祉用具の導入により利用者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、福祉用具専門相談員の業務プロセスが的確に実施されていることを想定し、業務比較及びアンケートによる分析を行った。

#### (2) 先行調査研究における業務項目の比較

近年実施されている福祉用具貸与サービスに関する先行調査研究のうち、福祉用具貸与サービスあるいは福祉用具専門相談員の業務項目について項目を洗い出している3調査について、業務項目を図表2-6のように比較を行った。比較した3調査の概要は図表2-5に示した。

網掛けの項目は、3調査ともに共通する業務項目である。なお（財）テクノエイド協会の調査研究において挙げられた業務項目は福祉用具貸与サービスの、（社）シルバーサービス振興会及び福祉用具供給協会において挙げられた業務項目は福祉用具専門相談員の業務内容である。

図表 2-5 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<br>21 年度 | (財)テクノエイド<br>協会    | 介護保険における福祉用具サービスの利用実態及び有効性に関する調査研究   |
| ②  | 平成<br>20 年度 | (社)シルバーサ<br>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<br>18 年度 | (社)日本福祉用<br>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 |

図表 2-6 先行調査研究の業務項目の比較（前半）

財団法人 テクノエイド協会  
(平成21年度)調査より

社団法人 シルバーサービス振興会  
(平成20年度)調査より

社団法人 日本福祉用具供給協会  
(平成18年度)調査より

| プロセス       | 作業工程                       |
|------------|----------------------------|
| 情報提供       | 福祉用具サービス提供の依頼の受付           |
|            | 介護保険制度の説明                  |
|            | 事業所が提供するサービス内容の説明          |
|            | ケアマネジメントの状況の聞き取り           |
|            | 居宅介護支援事業者の紹介               |
| 相談         | 利用者の状態像の聞き取り               |
|            | 利用者が受けている介護の状況の聞き取り        |
|            | 福祉用具へのニーズの聞き取り             |
|            | 介護支援専門員・利用者から提供された情報の整理    |
| アセスメント     | 訪問日の日程調整                   |
|            | 訪問時に持参する福祉用具サンプルの手配        |
|            | 利用者のADL状況・問題点の把握           |
|            | 利用者の居宅環境・問題点の把握            |
|            | 利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握   |
|            | 福祉用具を利用した改善目標の作成・福祉用具候補の選定 |
|            | 福祉用具候補の試用・試用期間の選定          |
|            | 個別援助計画の作成                  |
| プラン作成・用具選定 | サービス担当者会議への参加              |
|            | 居宅介護支援・その他の介護サービスとの連携・調整   |
|            | 利用する福祉用具の確定                |
|            | 受注・福祉用具手配の事務               |
|            | 軽度者に係る理由書取得等の調整            |

| 福祉用具専門相談員の業務の流れ |                  |
|-----------------|------------------|
| 必要性判断・品目の選定     | 利用者の身体状況、生活環境の確認 |
|                 | 利用計画書の作成         |
|                 | 商品の事前貸し出しサービス    |
|                 | 介護支援専門員との情報交換    |
|                 |                  |
|                 |                  |
|                 |                  |
|                 |                  |
|                 | 利用計画書の作成         |
|                 |                  |
|                 | サービス担当者会議への出席    |
|                 |                  |
|                 | 介護支援専門員との情報交換    |
|                 |                  |

| 福祉用具専門相談員の業務の流れ    |                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------|
| 必要性判断              | 利用者ごとの身体状況・生活環境の把握・記録<br>利用者宅の訪問、本人や家族との面談        |
|                    |                                                   |
|                    | 福祉用具専門相談員と介護支援専門員との情報交換                           |
|                    |                                                   |
|                    |                                                   |
|                    |                                                   |
|                    | 商品の事前貸し出しサービス                                     |
|                    | 福祉用具サービス計画案策定<br>利用者のサービス内容について<br>福祉用具貸与事業所内での会議 |
|                    | 福祉用具サービスの内容の決定<br>福祉用具専門相談員と作業療法士・理学療法士との情報交換     |
|                    | 他サービスとの連携方法の確認                                    |
| ケアプラン作成(サービス担当者会議) |                                                   |
|                    |                                                   |

:3調査に共通の項目

図表 2-6 先行調査研究の業務項目の比較（後半）

| 財団法人 テクノエイド協会<br>(平成21年度)調査より |                          | 社団法人 シルバーサービス振興会<br>(平成20年度)調査より |                                                          | 社団法人 日本福祉用具供給協会<br>(平成18年度)調査より |                            |
|-------------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| 契約                            | 契約書類の作成                  | 搬入・<br>取付・<br>調整                 |                                                          | 福祉<br>用具<br>の<br>導<br>入         | 福祉用具ごとに利用料が異なる<br>ことの説明    |
|                               | 契約書の内容説明                 |                                  | 貸与料金の説明                                                  |                                 | 利用者負担額の内容説明                |
|                               |                          |                                  | 用具の交換や返品の方法につ<br>いての説明                                   |                                 | 解約時の内容説明                   |
|                               |                          |                                  | 契約期間や契約解除についての<br>説明                                     |                                 |                            |
|                               | 重要事項の説明                  |                                  | 契約における重要事項の説明                                            |                                 | 重要事項説明書の内容説明と利<br>用者の同意    |
| 搬入・<br>設置                     | 契約の取り交わし                 |                                  |                                                          |                                 | 利用者との書面による契約の<br>締結        |
|                               | 搬入日の日程調整                 |                                  |                                                          |                                 | 納品、搬出の日時に対する利用<br>者の要望への対応 |
|                               | 出荷前点検(物品過不足・外見<br>のチェック) |                                  |                                                          |                                 | 納品前の福祉用具の点検                |
|                               | 輸送車両への積み込み               |                                  |                                                          |                                 |                            |
|                               | 輸送ルート計画の検討               |                                  |                                                          |                                 |                            |
| 利用<br>指導・<br>適合<br>調整         | 輸送                       |                                  |                                                          |                                 |                            |
|                               | 駐車場の確保                   |                                  |                                                          |                                 |                            |
|                               | 搬入ルートの確保(養生等)            |                                  |                                                          |                                 |                            |
|                               | 設置場所の確保(室内の家具の<br>移動等)   |                                  |                                                          |                                 |                            |
|                               | 福祉用具の組み立て・設置             |                                  |                                                          |                                 |                            |
| 利用<br>指導・<br>適合<br>調整         | 福祉用具の取扱説明・取扱説明<br>書の交付   |                                  | 取扱説明書の配布                                                 |                                 | 利用者への取扱説明書の交付              |
|                               | 福祉用具の適合調整                | 適合<br>性の<br>判断                   | 利用者や介護者への説明                                              | 適合<br>調整                        | 福祉用具の適合調整の実施と内<br>容の記録     |
|                               | 利用者・介護者への使い方の指<br>導      |                                  | フィッティング実施結果記録の作<br>成・提出・保管                               |                                 | 福祉用具の使い方の説明                |
|                               | 保守・事故防止対策の説明             | 使い<br>方指<br>導                    | 商品の説明、使用方法の説明                                            |                                 | 福祉用具の保守及び事故防止<br>対策の説明     |
|                               | 不具合があった場合の連絡先確認          |                                  | 利用者本人・介護者へ自ら操作<br>させる実地指導<br>他のサービス事業者(ヘルパー<br>等)への使い方指導 |                                 | 福祉用具の適合調整を行うため<br>のマニュアル活用 |
| フォ<br>ロー・<br>モニタ<br>リング       |                          | モニタ<br>リング                       |                                                          | 使用<br>状況<br>の確<br>認             |                            |
|                               | 納品後の使用状況確認               |                                  | 納品後10日以内のモニタリング<br>の実施                                   |                                 | 納品後の使用状況の確認                |
|                               |                          |                                  | 納品後10日以内のモニタリング<br>結果の説明                                 |                                 |                            |
|                               |                          |                                  | 納品後10日以内のモニタリング<br>結果記録の作成と保管                            |                                 |                            |
|                               |                          |                                  |                                                          |                                 |                            |
| フォ<br>ロー・<br>モニタ<br>リング       | 定期的な使用状況確認               |                                  | 納品後10日以降のモニタリング<br>の実施                                   |                                 | 定期的な使用状況の確認                |
|                               |                          |                                  | 納品後10日以降のモニタリング<br>結果の説明                                 |                                 |                            |
|                               |                          |                                  | 納品後10日以降のモニタリング<br>結果記録の作成と保管                            |                                 |                            |
|                               |                          |                                  | 故障・修理時の対応方法                                              |                                 |                            |
|                               |                          |                                  | 故障・修理時の対応記録の<br>作成と保管                                    |                                 |                            |
| フォ<br>ロー・<br>モニタ<br>リング       |                          |                                  |                                                          |                                 |                            |
|                               | 介護支援専門員への報告・記録<br>の作成    |                                  | 介護支援専門員への報告                                              |                                 | 介護支援専門員への報告                |
|                               |                          |                                  |                                                          |                                 | 第2回サービス担当者会議への<br>出席       |
|                               |                          |                                  |                                                          |                                 |                            |
|                               |                          |                                  |                                                          |                                 |                            |

：3調査に共通の項目

### (3) 福祉用具貸与サービスの業務項目における福祉用具専門相談員の専門性を要する業務

前項の3つの先行研究において挙げられた福祉用具貸与サービスにおける業務項目を元に、福祉用具貸与サービスにおいて実施されるべき業務項目を網羅した。そのうち、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、「気づきや問題発見力」「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<sup>1</sup>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について網掛けを行ったのが以下である。福祉用具専門相談員の専門性が必要な業務項目は「相談」～「モニタリング」までのプロセスに集中しており、特に用具選定に係る相談・アセスメント、用具導入後の適合性判断やモニタリングに福祉用具専門相談員の専門性が必要となる業務が多い。

図表 2-7 福祉用具専門相談員の専門性を要する業務項目（前半）

| 福祉用具貸与事業の業務プロセス別業務項目 |            |                            | 福祉用具専門相談員に求められるスキルと知識             |                                   |                            |                                 |
|----------------------|------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
|                      |            |                            | 気づきや問題発見力<br>(利用者や介護者の要望等を見分ける感覚) | 各専門性に関する基礎的な知識<br>(医学、移動方法、介護技術等) | 商品知識<br>(商品種類、使用方法、商品の比較力) | フィッティング技術<br>(利用者の状況に合わせた用具の調整) |
| 必要性判断・品目の選定          | 情報提供       | 福祉用具サービス提供の依頼の受付           |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 介護保険制度の説明                  |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 事業所が提供するサービス内容の説明          |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | ケアマネジメントの状況の聞き取り           |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 居宅介護支援事業者の紹介               |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      | 相談         | 利用者の状態像の聞き取り               | ○                                 |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 利用者が受けている介護の状況の聞き取り        | ○                                 |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 福祉用具へのニーズの聞き取り             | ○                                 |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 介護支援専門員・利用者から提供された情報の整理    | ○                                 | ○                                 |                            |                                 |
|                      | アセスメント     | 訪問日の日程調整                   |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 訪問時に持参する福祉用具サンプルの手配        |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 利用者のADL状況・問題点の把握           | ○                                 | ○                                 |                            |                                 |
|                      |            | 利用者の居宅環境・問題点の把握            | ○                                 | ○                                 |                            |                                 |
|                      |            | 利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握   | ○                                 | ○                                 |                            |                                 |
|                      |            | 福祉用具を利用した改善目標の作成・福祉用具候補の選定 |                                   | ○                                 | ○                          |                                 |
|                      |            | 福祉用具候補の試用・試用期間の設定          |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 個別援助計画の作成                  |                                   | ○                                 | ○                          |                                 |
|                      |            | 事業所内での会議                   |                                   | ○                                 | ○                          |                                 |
|                      | プラン作成・用具選定 | サービス担当者会議への参加              |                                   | ○                                 | ○                          |                                 |
|                      |            | 居宅介護支援・その他の介護サービスとの連携・調整   |                                   | ○                                 | ○                          |                                 |
|                      |            | 利用する福祉用具の確定                |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 受注・福祉用具手配の事務               |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 軽度者に係る理由書取得等の調整            |                                   |                                   |                            |                                 |
|                      |            | 福祉用具選定理由の利用者への説明           |                                   | ○                                 | ○                          |                                 |

<sup>1</sup> 市川冽氏「座談会：福祉用具専門相談員に求められるもの」（シルバー産業新聞 2009/9/10）

図表 2-7 福祉用具専門相談員の専門性を要する業務項目（後半）

|                      |                          |                           | 福祉用具専門相談員に求められるスキルと知識                             |                                                   |                                        |                                             |
|----------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------|
| 福祉用具貸与事業の業務プロセス別業務項目 |                          |                           | 気づきや問題<br>発見力<br>(利用者や介<br>護者の要望等<br>を見分ける感<br>覚) | 各専門性に<br>関する基礎的<br>な知識<br>(医学、移動方<br>法、介護技術<br>等) | 商品知識<br>(商品種類、<br>使用方法、<br>商品の比較<br>力) | フィッティング<br>技術<br>(利用者の状<br>況に合わせた<br>用具の調整) |
| 導入                   | 契約                       | 契約書類の作成                   |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 契約書の内容説明                  |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 重要事項の説明                   |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 契約の取り交わし                  |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      | 搬入・<br>設置                | 搬入日の日程調整                  |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 出荷前点検（物品過不足・外見のチェック）      |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 輸送車両への積み込み                |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 輸送ルート計画の検討                |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 輸送                        |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 駐車場の確保                    |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 搬入ルートの確保（養生等）             |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 設置場所の確保（室内の家具の移動等）        |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 福祉用具の組み立て・設置              |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 福祉用具の取扱説明・取扱説明書の交付        |                                                   |                                                   | ○                                      |                                             |
|                      | 適合性<br>判断・<br>利用指<br>導   | 福祉用具の適合調整                 |                                                   |                                                   | ○                                      | ○                                           |
|                      |                          | 福祉用具の適合調整を行うためのマニュアル活用    |                                                   | ○                                                 |                                        |                                             |
|                      |                          | 利用者・介護者への使い方の指導           | ○                                                 | ○                                                 | ○                                      | ○                                           |
|                      |                          | 他のサービス事業者（ヘルパー等）への使い方指導   |                                                   | ○                                                 | ○                                      |                                             |
|                      |                          | 保守・事故防止対策の説明              |                                                   | ○                                                 | ○                                      | ○                                           |
|                      |                          | 不具合があった場合の連絡先確認           |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
| モニタ<br>リング           | フォー<br>ロー・<br>モニタ<br>リング | 納品後の<br>使用<br>状況<br>確認    | 訪問による使用状況聞き取り                                     | ○                                                 |                                        |                                             |
|                      |                          |                           | 訪問日の日程調整                                          |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          |                           | 正しく利用できているかどうかの確認                                 | ○                                                 |                                        | ○                                           |
|                      |                          |                           | 利用者・介護者への使い方の指導                                   | ○                                                 | ○                                      | ○                                           |
|                      |                          |                           | 福祉用具の動作確認・再調整                                     |                                                   |                                        | ○                                           |
|                      | 定期的な<br>使用<br>状況<br>確認   | 訪問日の日程調整                  |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 正しく利用できているかどうかの確認         | ○                                                 |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 利用者のADL状況・問題点の把握          | ○                                                 | ○                                                 |                                        |                                             |
|                      |                          | 利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握  | ○                                                 | ○                                                 |                                        |                                             |
|                      |                          | 福祉用具変更の必要性の検討（機種変更・中止・追加） |                                                   |                                                   | ○                                      |                                             |
|                      |                          | 不具合等のある福祉用具の交換手配・交換       |                                                   |                                                   | ○                                      |                                             |
|                      |                          | 福祉用具の清拭等                  |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 利用者の住居・部屋の移動に伴う福祉用具の移動    |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 消耗品・衛生品（マットレス等）の定期交換      |                                                   |                                                   |                                        |                                             |
|                      |                          | 介護支援専門員への報告・記録の作成         |                                                   | ○                                                 | ○                                      |                                             |
|                      |                          | 第2回サービス担当者会議への出席          |                                                   | ○                                                 | ○                                      |                                             |

#### (4) 本調査研究における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

前項2及び3の内容を踏まえ、本調査研究においては、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を下記のように設定する。これは、前項3の網掛けを行った項目に対応するものである。

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。

図表 2-8 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会議への参加