

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

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

本節では、第3章にとりまとめたアンケート調査結果、並びに、第2章で検討した先行調査研究の結果を基に、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 5-1 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

前節において、福祉用具専門相談員が日常的に実施している業務内容の標準的な水準について把握することが出来た。一方、アンケート調査結果、ヒアリング調査結果からは、上述のような業務内容を遂行するにあたって様々な課題が存在していることも明らかになっている。

ここでは、現状において福祉用具専門相談員自身に認識されている課題とその解決に向けた方向性について、主にヒアリング調査と検討委員会における議論を基に、福祉用具貸与サービスの質的向上に向けた個別マネジメント手法について検討する。

(1) 福祉用具専門相談員の知識・スキル習得について

① 知識・スキル習得に関する問題点等

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。しかしながら、現状では福祉用具専門相談員の業務を遂行する際に、自らの専門知識・スキルが不足していると考えている福祉用具専門相談員が多い。また、商品を導入した後の適合調整には、機器整備にとどまらず、実際に利用者の身体に合わせて用具を調整させていくことが必要となるため、実地での経験がないと難しいことが指摘されている。

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。

② サービスの質的向上に向けた方向性

【福祉用具専門相談員の取組の方向性】

- ・ 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。
 - サービス担当者会議等において、医師、看護師、ケアマネジャー、OT、PT、ホームヘルパーに対して積極的に対話をしていく。
 - メーカー担当者から商品知識を習得する。一方、メーカー担当者の触れないデメリットの部分にも注意を払うようにする。
- ・ 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。

【事業所の取組の方向性】

- ・ 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。

- 選定等の判断やサービス提供時の対応等についてフィードバックを行う。
- 事業所内の会議においてケース検討を実施する。

(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

① 事業所内における情報共有や効率性等に関する問題点等

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。ただし、多くの利用者を抱える事業所内において、情報共有のためだけに時間や労力を割くことは実質的に難しい。

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。

② サービスの質的向上に向けた方向性

【事業所の取組の方向性】

- ・ 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。
 - 小規模事業所では日常的に利用者状況を交換する、大規模事業所では定例会議にて過不足なく情報を伝達し、適宜フォローアップできるようにする、等。
- ・ 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・国の取組の方向性】

- ・ 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

① 他の専門スタッフとの連携に関する問題点等

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。

しかしながら、現状では他の専門スタッフとの連携がスムーズに取れていないケースもある。特に、サービス調整の要となるケアマネジャーとの関係において、福祉用具専門相談員の専門性に基じた対等な関係が築きにくいことが指摘されている。その理由としては、先に述べたような福祉用具専門相談員自身の知識・スキル不足から、ケアチームの中での役割がなかなか認知されにくい面があるほか、反対に、ケアマネジャーの裁量が大きいため、用具選定の際に福祉用具専門相談員の専門性が高くてもそれが十分に発揮されにくいという現状もある。また、現状ではアセスメントやモニタリング等の業務の概念が明確に定まっているわけではないため、

場合によっては業務が曖昧なまま行われている可能性も推察される。福祉用具専門相談員の専門性に基じた業務内容について検討し、ケアチームにおける役割を明確化することも必要である。

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。

② サービスの質的向上に向けた方向性

【福祉用具専門相談員の取組の方向性】

- ・ 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。

【事業所の取組の方向性】

- ・ 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。
 - また、福祉用具専門相談員にとって、利用者の状態を的確に把握するための必要な知識やスキルを習得し、記録を行うという実践力を向上させる効果にも繋がる。
 - さらに、利用計画書がケアスタッフとのコミュニケーションのきっかけとなることで、情報の共有を確認でき、福祉用具を中心とした今後の方針を提案していくこともできると考えられる。
 - 計画書は、モニタリングにおける評価の基盤としても有効に活用できるものと考えられる。

（４） 福祉用具専門相談員を取り巻く制度・環境について

① 制度・環境に関する問題点等

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り、資格を取得しただけでは現場ですぐに対応しきれないとの声が上がっている。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の事業として成立させるには両者のバランスをとることが難しい。利用価格ではなく、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。

② サービスの質的向上に向けた方向性

【業界・国の取組の方向性】

- ・ 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。