

第3章 ヒアリング調査結果

第3章 ヒアリング調査結果

1. 調査概要

(1) 調査目的

アンケート調査の対象となっている福祉用具貸与事業者や、アンケート調査の対象となっていない利用者サイドの関係者へ調査を実施した。福祉用具貸与事業者へは、外部委託先からの報告内容、衛生管理業務方法の選定理由、研修内容の確認などアンケート内容を踏まえて、実態の背景等について詳細に調査を行った。居宅介護支援事業所へは、福祉用具貸与における衛生管理業務の特徴を理解しているのか、福祉用具貸与事業者から衛生管理業務に関してどのような提案を受けているのか、などを調査した。都道府県には、貸与事業者に衛生管理業務についてどのような判断基準に基づきの指導を行っているか、などを調査した。これらのことから、衛生管理業務の実施状況、衛生管理業務に対する問題意識、今後の課題点等を調査した。

(2) 調査時期

2010年2月

(3) 調査対象

全国の福祉用具貸与事業者および利用者サイドの関係者	6ヶ所
福祉用具貸与事業者	4ヶ所
居宅介護支援事業所（貸与事業者選定を支援する立場から）	1ヶ所
都道府県（貸与事業者を支援する立場から）	1ヶ所

(4) 対象先の選定方法

福祉用具貸与事業者は、アンケートの回答者の中から、業務委託の形態より事業所100%（1ヶ所）、事業所と外部委託との併用（1ヶ所）、外部委託100%（2ヶ所）とした。なお、アンケート調査結果より、外部委託100%が全体の64.9%となっていることから2ヶ所とした。また、福祉用具に理解がある居宅介護支援事業所と、指定事業所の数が全国平均に近い都道府県とした。

(5) 調査項目

衛生管理業務に関する情報収集について、消毒方法や外部委託事業者の選定理由について、研修内容について、利用者の意識について 等

2. 調査結果の概要

ヒアリング調査結果の概要は次の通りである。

(1) 福祉用具貸与事業者について

4事業者(A・B・C・D事業者)に対してヒアリングを行った。(事業所の属性等については調査結果の詳細を参照)

衛生管理業務に関する情報収集について

【情報提供元】

- ・医薬品の卸事業者から消毒薬(剤)等の情報提供を受けている。(A事業者)
- ・業界団体からの衛生管理業務に対する情報提供を受けている。(A事業者)
- ・外部委託を請け負う事業者(以下レンタル卸事業者)から衛生管理業務に対する提案が多い。そのため、自社で情報収集を行わず、事業社からの提案を参考にしている。(B・C・D事業者)
- ・福祉用具製造事業者からマットレスの消毒方法などに関して提案があった。(A事業者)
- ・運営母体が有料老人ホームを運営しており、その施設の取引先(福祉用具製造事業者や福祉用具貸与事業所等)から情報収集を行った。(C事業者)
- ・併設している居宅介護支援事業所と取引がある福祉用具貸与事業者から情報収集を行った。(D事業者)

【情報収集方法】

- ・同業他社がどのような情報収集を行っているか分からない。また、レンタル卸事業者の情報や消毒方法などの衛生管理に関して、どのような事業者や方法があるのかも分からない。そのため、そのような情報を共有化できる仕組みを構築してもらいたい。(A事業者)

衛生管理方法及び外部委託事業者の選定理由

【衛生管理方法の選択理由】

- ・病院関係者から推奨された医療器具の消毒と同じ方法を採用した。(A事業者)
- ・回収した商品の再塗装を行い、段ボール梱包で納品を行う福祉用具製造事業者でありながらレンタル卸を行っている事業者を採用した。このような対応は製造事業者だから出来ると思われる。(D事業者)

【外部委託先の選定理由】

- ・レンタル卸事業者の商品数の多さ、対応の速さ、卸率を参考に決めている。(B・C・D事業者)

- ・取扱商品を多くするために、複数のレンタル卸事業者と契約している。(B・C・D事業者)
- ・どの方法が適切かを判断できるほどの衛生管理業務に関する専門的な知識はない。そのため、レンタル卸事業者が福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価を受けているかで判断している。(C事業者)
- ・レンタル卸事業者との契約時に提出される書類で判断。先方の衛生管理業務に関する作業書の内容や、作業内容の報告方法などを参考にしている。(B・C事業者)
- ・利用者やケアマネジャーからは低価格に対する要望が多く、レンタル卸事業者についても卸率が低い事業者を選んでいる。(B・C・D事業者)

【外部委託事業者の見学】

- ・レンタル卸事業者の作業現場を見てから判断を行う。その際、自社で独自のチェックシートを作成している。従事者の人数や設備、作業現場の状態、作業工程などのチェック項目を設けている。(B事業者)
- ・レンタル卸事業者の作業現場の見学を定期的(1年間に1回~2回程度)に行っている。(B・C・D事業者)

利用者やケアマネジャーなどの衛生管理業務に関する意識について

【利用者の意識】

- ・利用者から衛生管理業務に関する問い合わせはほとんどない。(A・B・C・D事業者)
- ・貸与という仕組み自体に抵抗感がある利用者がまれにいる。他人が使ったものを使用したくないという人である。そのような場合は、自社での衛生管理業務の手順を伝えて衛生的にも問題がないことを伝えて納得してもらおう。それでも納得されない場合は購入を勧める。(A・B・C・D事業者)
- ・レンタル商品について、そもそも「あまりきれいでない」という認識があり、納品した際のきれいな状態をみて驚かれる人が多い。(B事業者)
- ・きれいな状態の商品が納品されるため、消毒がされているかという疑問を感じるという問い合わせもない。(B・C・D事業者)
- ・利用者は福祉用具の汚れは気にするが、衛生管理の方法には関心はない。(A・B・C・D事業者)
- ・特殊寝台のマットレスについては、利用者が直接上に寝るため、汚れや「へたれ」などの商品の状態には関心が高い。(A・C事業者)
- ・利用者よりも利用者の家族の方が関心が高く、衛生管理業務に関する問い合わせを受けることがあった。(A事業者)

【ケアマネジャーの意識】

- ・衛生管理業務に関するケアマネジャーから問い合わせもほとんどない。(A・B・C・D事業者)

- ・商品の汚れや故障などへの対応には関心があるが、衛生管理業務は行っていて当たり前という感覚を抱いているようである。(A・B・C・D事業者)

研修内容について

【自社での研修内容】

- ・貸与事業者と兼務している訪問介護事業所のヘルパーや居宅介護支援事業所のケアマネジャーに対しても衛生管理に関する研修を行っている。(B事業者)
- ・福祉用具の衛生管理だけではなく、自社従業員に対する衛生管理の研修を行っている。例えばインフルエンザ対策など。(B・C・D事業者)
- ・衛生管理業務については、実際の業務を行ってもらうなど実務を通じて理解してもらう。(A事業者)
- ・行政機関が実施している研修や外部の事業者が行っている研修を活用している。(A・B・C・D事業者)

【研修会開催】

- ・ケアマネジャーや関係者に対して、自社が主催して研修会を行っている。(D事業者)

衛生管理業務における外部評価について

【外部評価の認識】

- ・福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価があることは知っている。(A・B・C・D事業者)
- ・レンタル卸事業者の中に、外部評価を取得していることをPRしている所もある。(B・C・D事業者)

(2) 居宅介護支援事業所について

福祉用具の衛生管理業務の情報収集について

【情報収集の方法】

- ・衛生管理業務に関する知識や情報を入手するために貸与事業者と共同で勉強会を行った。
- ・貸与事業者と利用者への同行訪問を行うなど実務を通じて覚えていった。
- ・H.C.R(国際福祉機器展)などの福祉用具の展示会に参加して、情報収集を行っている。

【利用者への説明】

- ・利用者にケアプランの内容を説明する際に、福祉用具の業務に関する知識が必要となる。そのため、衛生管理業務についても知識を深める必要がある。

貸与事業者の選定理由について

【衛生管理】

- ・衛生管理業務の説明を行う貸与事業者を優先する。ただし、貸与事業者側から衛生管理業務に関する説明やPRを行うところは少ない。
- ・外部委託先の衛生管理業務の内容を説明する貸与事業者もある。
- ・利用者は高齢のため免疫力が低下しており、病原菌に対する抵抗力が弱くなっている。そのため、健康な方では感染症を起こさない病原菌で感染してしまう日和見感染のリスクは高い。だからこそ衛生管理業務は重要である。

【その他の理由】

- ・納品後のモニタリングを定期的に行っている貸与事業者を優先する。モニタリングの実施内容や貸与事業者の対応については、ケアマネジャー自身が毎月の訪問時に確認を行う。
- ・衛生管理業務は行って「当たり前」という認識である。そのため、用具の品ぞろえ、対応の速さ、モニタリングなどに比べると重要度は低い。

利用者やケアマネジャーの意識について

【利用者の意識】

- ・利用者から衛生管理業務に関する問い合わせはほとんどない。
- ・利用者によっては亡くなった人が使った商品に抵抗がある方もまれにいる。そのような場合は衛生管理業務の説明を行い納得してもらおう。場合によっては購入していただく。
- ・再レンタルの商品が汚れていることはほとんどない。そのため、衛生管理業務がしっかり行われているかという質問もない。

【ケアマネジャーの意識】

- ・ケアマネジャーはモニタリングに関する関心は高いが、衛生管理業務に対しては関心が低い。

衛生管理業務における外部評価について

【外部評価の認識】

- ・福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価があることは知らなかった。
- ・消毒工程管理認定シールについて見たことはあったが、どのような意味があったかは知らなかった。
- ・貸与事業者が外部評価を取得していることをPRしてきたことはない。

(3) 都道府県について

福祉用具貸与事業所の指定について

【指定方法について】

- ・自社で衛生管理を行っている場合は、事業所の図面、備品のリスト、設備の写真を提出してもらう。業務を委託している場合は、委託先の契約書と衛生管理業務との作業書を提出してもらう。
- ・事業所を指定する場合は、他のサービスも含めて、原則書類審査のみで行っている。現地調査は通所介護などの施設でサービスを提供している事業者に対して行っている。
- ・貸与事業所の現地調査を行う際は、自社で衛生管理業務を行っている場合は作業現場を確認している。
- ・業務を委託している場合は、委託先での作業を確認することはない。
- ・衛生管理業務が原因で指定の取り消し等を行ったことはない。

【衛生管理業務の判断基準について】

- ・衛生管理業務に関して指定基準以外の判断材料は作成していない。
- ・衛生管理業務の明確な判断基準がないため、指導が行うことが難しい。

利用者や貸与事業者からの問い合わせについて

【利用者からの問い合わせ】

- ・利用者から衛生管理業務に関する問い合わせや苦情はない。
- ・衛生管理業務に限らず、福祉用具貸与事業全般でも、利用者からの苦情はない。

【貸与事業者からの問い合わせ】

- ・貸与事業者や居宅介護支援事業所等から消毒方法などの衛生管理業務に関する問い合わせもない。
- ・例えば住宅改修事業者など介護と関わりがないサービス事業者が福祉用具貸与事業への参入を検討しているという問い合わせがあるが、サービスに関する質問が多く、衛生管理業務への問い合わせはない。

衛生管理業務における外部評価について

【外部評価の認識】

- ・福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価があることは知らなかった。

3. 調査結果の詳細

(1) 福祉用具貸与事業者における回答者(事業所)属性

事業所属性	A 事業者	B 事業者	C 事業者	D 事業者
団体分類	営利法人	営利法人	営利法人	営利法人
実施年数	10年以上 (介護保険 施行以前)	10年以上 (介護保険 施行以前)	3年以上～ 5年未満	3年未満
従業員の 人数	6人～10人	31人～ 50人	3人～5人	3人～5人
年間 売上高	200万未満	3千万以上～ 1億円未満	200万 未満	1千万以上 ～3千万 未満
衛生管理 業務の業 務形態	事業所 100%対応	事業所と 外部委託併用 (外部委託の比 率が高い)	外部委託 100%対応	外部委託 100%対応

(2) 各設問項目に対する貸与事業者の回答

	A 事業者	B 事業者	C 事業者	D 事業者
衛生管理業務に関する情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医薬品の卸事業者から情報提供を受けている。 ・ 衛生管理に関する情報は製造事業者からの提案が多い。また業界団体からの情報を活用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社で情報収集を行わず、レンタル卸先からの提案を参考にしている。 ・ 事業所でも在庫を所有して行っており、福祉用具製造事業者から消毒方法などに関して提案があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設立当初は、有料老人ホームを運営しており、その施設の取引先から情報収集を行った。 ・ 現在では、併設している居宅介護支援事業所へ提案にくる福祉用具貸与事業者から情報収集を行っている。 ・ 同業他社がどのような情報収集を行っているか、分からないため情報を共有化する仕組みを構築してもらいたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部委託を請け負う事業者（レンタル卸事業者）からの営業が多い。 ・ 福祉用具製造事業者から消毒方法などに関して提案があった。

	A 事業者	B 事業者	C 事業者	D 事業者
衛生管理業務 の選定理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病院関係者から推奨された方法を採用した。 ・ マットレスに関しては製造事業者からの提案を受け、先方のマットレス専門工場を利用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ レンタル卸の事業者を見学して、作業工程を見てから判断を行う。 ・ 自社で独自のチェックシートを作成している。チェック項目は従事者の人数や設備、作業現場の状態など。 ・ レンタル卸の事業所へは定期的（1年間に1回～2回程度）に訪問を行っている。 ・ レンタル卸事業者の商 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消毒方法に対する説明を受けるが、どの方法が適切かを判断できるまでの衛生管理業務に関する専門的な知識はない。 ・ そのため、レンタル卸事業者が福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価を受けているかで判断している。 ・ レンタル卸の事業者を見学して、作業工程を見てから判断を行う。 ・ レンタル卸の事業所へは定期的 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 回収した商品については、商品の再塗装を行い、段ボール梱包で納品を行うため。このような対応は製造事業者だから出来ると思われる。 ・ 福祉用具製造事業者でレンタル卸を行っている事業者を採用した。 ・ 製造事業者なのでメンテナンスがしっかりしているため。 ・ また、製造事業者が発表する新し

		<p>品数の多さ、対応の速さ、卸率を参考に決めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 取扱商品を多くするために、複数のレンタル卸事業者と契約している。 衛生管理業務に関する報告や内容について、全ての商品に記録がついているレンタル卸事業者を選んだ。 利用者やケアマネジャーからは低価格に対する要望が多く、レンタル卸事業者についても卸率が低い事業者を選んでいる。 	<p>(1年間に1回~2回程度)に訪問を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> レンタル卸事業者と契約時の書類で判断。 先方の衛生管理業務に関する作業書の内容や、作業内容の報告方法などを参考にしている。 福祉用具の品揃えやレスポンスの早さなどはレンタル卸事業者の間でもあまり差はない。 	<p>い機能がついた新商品を使用できるため。</p> <ul style="list-style-type: none"> レンタル卸の事業者の作業現場を見学してから判断を行う。 レンタル卸の事業所へは定期的(1年間に1回~2回程度)に訪問を行っている。 利用者やケアマネジャーからは低価格に対する要望が多く、レンタル卸事業者についても卸率が低い事業者を選んでいる。
--	--	--	---	--

	A 事業者	B 事業者	C 事業者	D 事業者
利用者やケアマネジャーなどの衛生管理業務に関する意識	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から衛生管理業務に関する問い合わせはほとんどない。 商品の汚れに関する問い合わせがたまにある程度である。 利用者よりもご利用者の家族の方が関心が高く、質問を受けることがある。 ケアマネジャーの方から衛生管理業務に関する問い合わせもほとんどない。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から衛生管理業務に関する問い合わせはほとんどない。 レンタル商品について、そもそも「あまりきれいでない」という認識があり、納品した際のきれいな状態をみて驚かれる人が多い。 ケアマネジャーの方から衛生管理業務に関する問い合わせもほとんどない。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から衛生管理業務に関する問い合わせはほとんどない。 通常はきれいな状態の商品が納品されるため、消毒がされているかという疑問を感じたという問い合わせもない。 貸与という仕組み自体に抵抗感がある利用者がまれにいる。他人が使ったものを使用したくないという人である。 そのような場合は、自社での衛生管理業務の手順を伝えて衛生的にも問題がな 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から衛生管理業務に関する問い合わせはほとんどない。 貸与という仕組み自体に抵抗感がある利用者がまれにいる。他人が使ったものを使用したくないという人である。 利用者宅へ月1回メンテナンスで訪問している。その際、消毒液（次亜塩素酸）を利用してしている部屋に噴霧している。 また、汚れている場合はその場で消毒を行う。最後には商品にも消毒液を噴

			<p>いことを伝えて納得してもらおう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ それでも納得されない場合は購入を勧める。 ・ 貸与の対象の福祉用具について。直接利用者が寝て使用するため、特殊寝台のマットレスの汚れや「へたれ」などの商品の状態には関心が高い。 ・ ケアマネジャーから衛生管理業務に関する問い合わせもほとんどない。 	<p>霧する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者へも消毒液のスプレーを渡している。月一回のメンテナンス時に消毒液を補充している。 ・ ケアマネジャーにも消毒液のスプレーを渡している。 ・ ケアマネジャーから衛生管理業務に関する問い合わせもほとんどない。
--	--	--	---	---

	A 事業者	B 事業者	C 事業者	D 事業者
研修内容	<ul style="list-style-type: none"> 行政機関が実施している研修や外部の事業者が行っている研修を活用している。 衛生管理業務については、実務に入ってもらい理解を深めてもらう。 	<ul style="list-style-type: none"> 自社で兼務してヘルパーやケアマネジャーに対しても衛生管理に関する研修を行っている。 自社従業員に対する衛生管理の研修（インフルエンザ対応など）を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 行政機関が実施している研修や外部の事業者が行っている研修を活用している。 衛生管理業務については、実務に入ってもらい理解を深めてもらう。 自社で兼務しているヘルパーやケアマネジャーに対しても衛生管理に関する研修を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 行政機関が実施している研修や外部の事業者、レンタル卸事業者が行っている研修を活用している。 ケアマネジャーや関係者に対して、自社が主催して研修会を行っている。
衛生管理業務における外部評価	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価があることは知っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価があることは知っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価があることは知っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具の消毒工程管理認定制度などの外部評価があることは知っている。

		<ul style="list-style-type: none"> ・ レンタル卸事業者については、外部評価を取得していることをPRしている所もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ レンタル卸事業者については、外部評価を取得していることをPRしている所もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ レンタル卸事業者については、外部評価を取得していることをPRしている所もある。
--	--	---	---	---