

令和元年度
老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分)

効果的な福祉用具サービス提供体制等に関する調査研究事業

報告書

令和2年3月

一般社団法人日本福祉用具供給協会

はじめに

本調査は平成31年度（令和元年度）老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）の補助を得て、一般社団法人日本福祉用具供給協会が実施したものです。

福祉用具については、平成30年度の制度改正において、利用者に対する複数商品の提示やケアマネジャーとの連携強化が義務づけられたところです。

こうした中で、福祉用具貸与事業所においては、限られた人員等の中でも、専門性の高いサービスを効果的かつ効率的に提供していく体制の構築が一層求められているところです。

本調査は、関連する先行調査の結果を踏まえて、平成30年度制度改正に伴う福祉用具貸与事業所におけるサービスの提供体制の現状を調査し、効果及び効率化の観点からそれぞれ検証を行い、業務効率化に向けた課題の考察をまとめることを目的としております。合わせて、業務効率化に向けて既に取り組んでいるサービス提供体制の事例を調査し、各福祉用具貸与事業所の横展開の参考となるよう事例集のとりまとめを行いました。

調査結果からは、福祉用具サービス計画書作成にかかる負担が大きいことや、小規模な事業者や事業所ほど生産性向上のためとは言え大規模な設備投資が難しいこと、ICT化への取り組みでは関連する他職種側も同様の取り組みが求められるといった課題等が確認されました。

社会保障の財源が厳しい昨今において、生産性向上はサービスの質の維持向上を図る上で不可欠な取り組みであり、厚生労働省では平成31年3月に介護サービス事業における生産性向上に資するガイドラインが策定されたところです。福祉用具サービスはその構造上、他の居宅サービス共通部分と異なる点が多いことから、福祉用具サービス事業に特化したサービス提供の質の向上に向けた業務改善の事例集が必要と考え策定いたしました。

本報告書が、福祉用具貸与事業所の取り組む生産性向上に対する関係者の理解を深めるとともに、福祉用具サービスの質の維持向上並びに福祉用具サービスの一層の発展に寄与することを期待するものです。

最後に、本調査の企画及び実施にご指導賜りました検討委員の皆様並びに、アンケートやヒアリング調査にご協力を頂きました居宅介護支援事業所、システムベンダー、福祉用具レンタル卸事業者、及び福祉用具貸与事業所の多くの皆様に心から御礼申し上げます。

令和2年3月
一般社団法人日本福祉用具供給協会

目次

1. 調査の目的と全体構成	1
1-1. 事業実施の目的.....	1
1-2. 調査の進め方.....	1
1-3. 委員会等の実施.....	2
2. 先行調査のレビューの実施	4
2-1. 調査概要.....	4
2-2. 調査結果.....	5
3. アンケート調査の実施	21
3-1. アンケート調査概要.....	21
3-2. 調査の結果.....	23
3-3. 実態調査結果のまとめ.....	72
4. ヒアリング調査の実施	89
4-1. ヒアリング調査概要.....	89
4-2. ヒアリング調査結果.....	91
5. 事例集の作成	97
5-1. 事例集作成の目的.....	97
5-2. 事例集の構成.....	97
6. 支給申請書参考様式の作成	98
6-1. 支給申請参考様式作成の目的.....	98
6-2. 支給申請参考様式作成方法.....	98
6-3. 記載項目案について.....	99
6-4. 今後の課題.....	102
7. まとめと今後の課題	103
7-1. 本調査のまとめ.....	103
7-2. 今後の課題.....	106
8. 参考資料	109
8-1. アンケート結果.....	109
8-2. アンケート調査票.....	112
8-3. 事例集.....	126
8-4. 支給申請書様式案.....	127

1. 調査の目的と全体構成

1-1. 事業実施の目的

平成 30 年度の制度改正において、利用者に対する複数商品の提示やケアマネジャーとの連携等が義務付けられたところである。こうした中で、福祉用具貸与事業所においては、限られた人員等の中でも、専門性の高いサービスを効果的かつ効率的に提供していく体制の構築が一層求められている。

本調査では、先行調査の結果を踏まえ、平成 30 年度改正に伴う福祉用具貸与事業所におけるサービスの提供体制の現状を調査し、効果および効率化の観点からそれぞれ検証を行い、業務効率化に向けた課題の考察をまとめるとともに、業務効率化に向けて既に取り組んでいるサービス提供体制の事例を調査し、横展開の参考となる事例集を作成することを目的とした。

1-2. 調査の進め方

上記の目的を達成するため、本調査は以下の手順で実施した。

(1) 先行調査のレビュー

本事業における調査を実施するにあたり、これまでに実施されてきた各種調査研究の内容等を整理した。

(2) 検討委員会の設置・開催

本事業の推進、成果のとりまとめ等について検討を行うため、検討委員会を 3 回開催した。

(3) アンケート調査の実施

福祉用具貸与事業所を対象に、業務効率化に向けた課題や、業務効率化に向けたサービス提供体制の取組事例を把握することを目的にアンケート調査を実施した。

(4) ヒアリング調査の実施

福祉用具貸与事業者における業務効率化の具体的な実施内容を把握することを目的にヒアリング調査を実施した。

また、平成 30 年度の制度改正において、利用者に対する複数商品の提示やケアマネジャーとの連携等が義務付けられたことから、居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）を対象に、福祉用具貸与事業所の取組状況についてのヒアリング調査も実施した。

- (5) 事例集の作成
アンケート調査結果及びヒアリング調査結果等を踏まえ、横展開の参考となる事例集を作成した。
- (6) 支給申請書参考様式の作成
アンケート調査結果において、保険者により支給申請書の様式がことなることが書類作成における負担であるとの回答が多かったことから、本事業において様式案を作成した。
- (7) 報告書の作成
前記(2)で設置した検討委員会での討議を踏まえ、本調査研究事業における検討結果を報告書としてまとめた。

1-3. 委員会等の実施

(1) 委員の構成

委員会の委員は以下のとおりである。

<委員メンバー>

- | | |
|---------|---|
| 岩元 文雄 | 一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会 理事長
株式会社カクイックスウィング 代表取締役社長 |
| 藤咲 大輔 | 有限会社あずさわ福祉本舗 所長 |
| 堀江 由美子 | 川口市介護保健課給付係 主任 |
| 牧野 和子 | 一般社団法人日本介護支援専門員協会 副会長 |
| 松原 由美 | 早稲田大学 人間科学研究科 健康福祉科学研究領域 准教授 |
| ○ 渡邊 慎一 | 横浜市総合リハビリテーションセンター
地域リハビリテーション部長 |

○委員長 (敬称略・五十音順) (所属は令和2年3月時点)

<オブザーバー>

- | | |
|--------|---------------------------|
| 畑 憲一郎 | 厚生労働省老健局高齢者支援課 課長補佐 |
| 石松 香絵 | 厚生労働省老健局高齢者支援課 福祉用具・住宅改修係 |
| 永田 拓磨 | 厚生労働省老健局高齢者支援課 福祉用具・住宅改修係 |
| 小野木 孝二 | 一般社団法人日本福祉用具供給協会 理事長 |

(敬称略)

<事務局>

- | | |
|--------|---|
| 本村 光節 | 一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局長 |
| 伊藤 広成 | 一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局次長 |
| 淡路 陽子 | 一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局主任 |
| 江崎 郁子 | 株式会社三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部 ヘルスケア・データ戦略グループ |
| 大橋 毅夫 | 株式会社三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部 ヘルスケア・ウェルネス産業グループ |
| 杉山 恵 | 株式会社三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部 ヘルスケア・ウェルネス産業グループ |
| 谷澤 由香理 | 株式会社三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部 ヘルスケア・データ戦略グループ |

(2) 委員会の開催状況

委員会は下記のとおり、3回開催した。

図表 1-1 委員会の主な議題

時期		回	議題
令和元年	10月30日	第1回	<ul style="list-style-type: none">・ 事業概要、事業実施計画検討・ 事例集の作成方針について・ 先行調査について・ 実態調査について
令和2年	1月23日	第2回	<ul style="list-style-type: none">・ アンケート調査について・ ヒアリング調査について・ 事例集について
	3月3日	第3回	<ul style="list-style-type: none">・ アンケート調査について・ 支給申請書参考様式（案）について・ 事例集（案）について・ 報告書（案）について

2. 先行調査のレビューの実施

2-1. 調査概要

(1) 調査の目的

平成 30 年度の福祉用具サービスに関する制度改正の実態、福祉用具貸与サービス提供体制、及び生産性向上に関する下記の先行調査を総括し、以下の観点から整理することにより、本事業における効果的な評価方法、調査計画の立案の検討材料とすることを目的とした。

- ・ レビューの結果を踏まえ、本事業の目的に即した効果的かつ効率的な福祉用具サービス提供等を調査する方法について検討する。
- ・ 専門性の高いサービスを「効果的かつ効率的」に提供していく体制の構築が求められることから、効果及び効率化の両立を重視した調査方法の検討を行う。
- ・ 効果の調査については、福祉用具貸与事業所の視点からの調査方法の検討を行うとともに、利用者やケアマネジャーの視点から居宅介護支援事業所に対する調査方法の検討を行う。
- ・ また、効率化の評価については、福祉用具貸与事業所に対して、特に人的負担や設備投資といった視点からの調査方法の検討を行う。

(2) 調査対象

以下の先行調査をレビュー調査の対象とした。

調査機関		調査名
1	(一社) 日本福祉用具供給協会	平成 22 年度老健事業 福祉用具貸与におけるサービス内容とコストの関係に関する調査研究事業
2	(一社) 日本福祉用具供給協会	平成 27 年度老健事業 福祉用具貸与事業所の提供するサービスの質の確保のために必要な方策に関する調査研究事業
3	(一社) 日本福祉用具供給協会	平成 30 年度老健事業 福祉用具及び住宅改修に関するエビデンス構築に向けた研究事業
4	(一社) 全国福祉用具専門相談員協会	平成 30 年度老健事業 福祉用具の提供に係る必要な専門性等に関する研究事業
5	エム・アール・アイリサーチアソシエイツ(株)	平成 30 年度介護報酬改定の効果検証及び調査研究に係る調査(平成 30 年度調査) 福祉用具貸与価格の適正化に関する調査研究事業
6	(一社) シルバーサービス振興会	平成 27 年度老健事業 介護分野における生産性向上に関する研究事業

7	(一社)シルバ ーサービス振興 会	平成 28 年度老健事業 介護分野における生産性向上に関する調 査研究事業 (情報の共有化による生産性の向上)
8	厚生労働省	平成 30 年度 介護サービス事業 (医療系サービス分) における 生産性向上に資するガイドライン
9	厚生労働省	平成 30 年度 介護サービス事業 (施設サービス分) における生 産性向上に資するガイドライン
10	厚生労働省	平成 30 年度 介護サービス事業 (居宅サービス分) における生 産性向上に資するガイドライン

2-2. 調査結果

先行調査のレビューから抽出した結果は以下のとおり。

1. 平成 22 年度老健事業 福祉用具貸与におけるサービス内容とコストの関係に関する調査研究事業	
事業所体 制	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具専門相談員一人当たり利用者数：平均は 65.6 人。「60 人以上 90 人未満」が 31.9%、「90 人以上」が 26.5%。 ・レンタル卸利用率：「25%未満」が 52.8%、「75%以上」が 25.6%、「25~50%未満」が 12.0%。
サービス プロセス の実施状 況	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者の固定状況：「一人の利用者に 1 人担当者を固定」が 7 割程度。 ・サービスの特徴について特に重視している点：「用具選定」が 7 割以上、「即応性」が 6 割強。
業務時間	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の営業時間：「9 時間」が 67.6%。 ・休業日：「年末年始」「特定の曜日」「祝日」が多い。 ・福祉用具専門相談員の一人 1 日当たりの平均業務時間：「自社の利用者に対する通常のサービス提供」が約 2.3 時間、「営業活動全般 (契約済み利用者へのサービス提供以外)」が約 1.4 時間、「移動」が約 2.4 時間、「事務処理 (伝票作成、請求事務、商品手配)」が約 2.5 時間、「教育・研修等」が約 0.3 時間、「その他」が約 0.6 時間。合計で約 9.5 時間。 ・休業日や営業時間外の対応：「必要に応じて即日対応している」が 58.3%、「原則として、翌営業日、営業時間に対応している」が 23.6%。
設備	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒設備の保有状況：「自社」が 62.4%、「外部サービスを利用」が 28.2%。 ・用具の在庫管理システムの保有状況：「自社で独自システム開発」が 33.6%、「市販システムを購入」が 31.5%、「外部サービスを利用」が 19.5%。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務システムの保有状況：「自社で独自システム開発」が 31.5%、「市販システムを購入」が 30.9%、「在庫管理と一体のシステムを使用」が 19.5%。
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実施頻度：「6月以内」が 76.5%、「3か月以内」が 14.1%。 ・ モニタリングの訪問による実施割合：「95~100%」が 40.8%、「85~95%未満」が 20.7%。

2. 平成 27 年度老健事業 福祉用具貸与事業所の提供するサービスの質の確保のために必要な方策に関する調査研究事業	
サービスの方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社のサービスの特徴：法人の規模によらず、「即応性」を重視する事業所が約 70%。法人規模が大きいほど「用具選定」を特徴とする割合が高い。 ・ 居宅介護支援事業所と連携する上で、重要なこと：「納品（対応）のスピード」が 84.2%、「福祉用具、新製品の知識」が 59.0%、「ケアマネジャーとの連携」が 50.8%、「デモ対応」が 50.7%。 ・ 居宅介護支援事業所にとっての業者選定のポイント：「納品（対応）のスピード」が 62.8%。
事業所の体制等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実質的な営業範囲：「所在地の隣接市町村まで」が 45.7%、「所在の広域市町村圏程度」が 25.3%。 ・ 職員体制：現場担当職（営業職）の常勤実人数は、「2人」体制が 20.0%、「3人」体制が 18.2%、「5~6人」体制が 15.0%。平均は 5.2人。 ・ 福祉用具専門相談員：「3人」体制が 19.8%、「2人」体制が 16.9%。平均は 5.2人。 ・ 事務專業職：「0人」体制が 36.2%、「1人」体制が 27.3%。平均は 1.6人。 ・ 専従者数：「点検・修理」は「10人以上」が 15.7%、「1人」が 12.9%。平均 5.8人。「消毒」は「10人以上」が 20.7%、「5~9人」が 13.9%。平均 6.8人。「用具の在庫管理システム」は「1人」が 40.1%。平均は 2.8人。「事務システム」は、「1人」が 38.6%、平均 2.8人。 ・ 福祉用具専門相談員一人当たりの担当利用者数：最大が「100~149人」が 17.9%、「150~199人」が 13.3%、「250人以上」が 16.5%。最少が「9人以下」が 13.4%、「10~29人」が 13.9%、「30~49人」が 12.4%。
業務時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 届け出上の営業時間（1日の営業時間の長さ）：「9時間」が 57.5%、「8.5時間~8時間59分」が 25.5%。 ・ 休業日：「年末年始」が 84.9%、「祝日」が 71.9%、「特定の曜日」が 70.3%。 ・ 対応のルール：「即日対応を原則としている」が 40.6%、「翌営業日までの対応を原則としている」が 21.8%、「特にルールはない」が 25.9%。 ・ 受付の仕組み：「平日業務時間外」「土曜日」「日曜・祝日」ともに（携帯電話転送等により）24時間受け付けている」が約 47%。

<p>レンタル卸の利用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ レンタル卸利用率：「100%」が31~38%。どの福祉用具についても1事業所当たりの平均利用率は50~60%。 ・ 利用しているレンタル卸の数：「3社」が18.4%、「5~6社」が16.0%、「0~1社」が14.5%。平均は5.6。 ・ 利用する狙い：「品揃えの補強」が65.7%、「レンタル資産購入資金の負担不用」が40.7%。小規模事業所は、「レンタル資産購入資金の負担不用」「人件費削減」などの経営上の理由が高い。
<p>モニタリング</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実施頻度：「6月以内」が75.1%、「3か月以内」が14.3%。 ・ モニタリングの実施者：「納品時の担当者」が80.7%、「モニタリング専用の担当者（納品時は別）」が37.4%、「担当チームの他メンバー」が21.2%。
<p>マネジメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所管理者の計画の内容に関する把握：「必ず把握している」が37.6%、「把握することもある」が50.2%、「把握していない」が8.9%。
<p>人材育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人材育成の取組：「外部の研修を受講させている」が65.5%、「事業所内で勉強会を開催している」が65.2%、「事業所内や法人内での研修を実施している」が55.9%、「業務マニュアルを整備している」が54.3%。 ・ 業務を通じた指導の方法：「業務日誌を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言している」が58.0%、「利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングして助言している」が51.6%、「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」が41.2%。
<p>質の高いサービスを提供する上での課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 課題：「書類作成の負担が大きい」が78.4%、「計画書作成の負担が大きい」が56.5%、「人材の確保・育成が困難」が43.1%、「サービス担当者会議出席の負担が大きい」が41.1%。
<p>設備の保有状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 点検・修理：「外部サービスを利用」が56.9%、「自社で保有・実施あり」が49.7%。 ・ 消毒：「外部サービスを利用」が60.3%、「自社で保有・実施あり」が46.0%。 ・ 用具の在庫管理システム：「外部サービスを利用」が36.3%、「自社で独自システムを開発」が32.4%、「市販システムを活用」が32.4%、「なし」が11.4%。 ・ 事務システム：「自社で独自システムを開発」が35.8%、「市販システムを活用」が28.0%、「外部サービスを利用」が14.5%、「在庫管理と一体のシステムを使用」が9.2%、「なし」が12.9%。 ・ 配送車両：「自社で保有・実施有り」が78.5%、「外部サービスを利用」が31.0%。 ・ ショールーム：「自社で保有・実施有り」が46.5%、「外部サービスを利用」が32.0%。

<p>人員配置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>即対応できる人員配置。</u> ・ <u>土曜、祝日も3名以上人員を配置し、緊急時にも対応。</u> ・ <u>営業担当者以外にメンテナンスに関わる担当者を設け、複数人の目で見える環境を整える。</u> ・ <u>主担当者の他、サポート担当者を設けることで迅速対応。</u> ・ <u>専門相談員2, 3名ごとに1名のサブメンバーを配置し、モニタリングや納品、回収をサポート。</u> ・ <u>営業プラスアフターアセスメント担当を配置し、即対応できる体制づくり。</u> ・ <u>利用者の身体状況、生活環境を確認するアフターフォロースタッフの採用。</u> ・ <u>訪問スタッフの負担軽減のための役割分担が可能となる人員の確保。</u> ・ <u>時間が重なったときなどに対応が可能となるよう、日常的に利用者のサービス状況を確認しあう。</u> ・ <u>利用者に対して納品回収担当を配置することによる即応性の強化。</u> ・ <u>スケジュールの共有化を図り、担当者以外の相談員でも早く対応できる方法を取る。</u> ・ <u>営業職、業務担当、モニタリング専従、納品担当配送員、住宅改修等に役割分担を明確化。</u>
<p>人材育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>若手、中堅社員への勉強会、研修会の充実</u> ・ <u>定期的にカンファレンス（事例検討会）の開催</u> ・ <u>管理者のマネジメント向上</u> ・ <u>メーカー勉強会への参加</u> ・ <u>OTと福祉用具専門相談員による研究会の開催</u> ・ <u>独自の報告シートの作成、住宅チェックシートの作成</u> ・ <u>フィッティング技術の講習会の開催</u> ・ <u>定期的に質の評価を実施</u> ・ <u>情報交換ができる教育、指導体制づくり</u> ・ <u>人間力の向上のための研修</u>
<p>情報共有・管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>クラウドやタブレット端末を活用し、社内での正確な情報共有や迅速な発注、納品につとめている。</u> ・ <u>端末を導入し、よりわかりやすい提案、報告を行う。</u> ・ <u>スタッフ同士の情報交換、共有を意識的に図る。週1回会議開催。</u> ・ <u>ヘルパーなどの日ごろの様子チェックをモニタリングとして随時SNSで収集。</u> ・ <u>各担当者のスケジュール管理の一元化。</u> ・ <u>営業、配送、事務職員が常に情報を共有し、適切かつ適格なサービスを提供。</u> ・ <u>社内顧客管理システムによる利用者最新情報の共有。</u> ・ <u>従業員のスケジュール共有。</u>

迅速な対応（連絡受付）	<ul style="list-style-type: none"> ・ベルシステムを利用し、24時間365日の受付を行っている。 ・転送電話の活用により、365日対応。 ・社員に携帯電話を貸与し、即連絡体制を整備。
迅速な対応（在庫・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ・自社在庫の確保。 ・営業以外でも納品できる体制。 ・即対応ができるよう、自社でメンテナンス施設を設置。 ・自社在庫、レンタル数社と取引することで即納。 ・物流体制の整備。
移動	<ul style="list-style-type: none"> ・移動をコンパクトにするよう、レンタル卸を使い分け。 ・1人の担当地域を広げないように心掛け、効率よく訪問できるようにしている。

3. 平成30年度老健事業 福祉用具及び住宅改修に関するエビデンス構築に向けた研究事業

4. 平成30年度老健事業 福祉用具の提供に係る必要な専門性等に関する研究事業 ※実態調査について、両協会にて共通の調査票で実施

レンタル卸の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタル卸利用：「主にレンタル卸を利用」が62.1%、「主に自社で調達・保有」が7.1%、「自社とレンタル卸の併用」が28.3%。
事業所の体制等	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具専門相談員：平均は4.1人。 ・事務職員・その他：平均は1.1人。
複数商品の提示に関する負担	<ul style="list-style-type: none"> ・複数商品を提示する上での課題：「複数提案に係る記録（入力）に時間がかかり、福祉用具専門相談員の負担が増える」が73.1%、「複数商品について利用者や家族に説明し、ご理解をいただくことに時間がかかる」が40.5%
計画書のケアマネジャーへの交付	<ul style="list-style-type: none"> ・計画書をケアマネジャーに交付することの課題：「文書が多くなり、管理の負担が増大する」が57.8%、「ケアマネジャーへの交付・説明の時間を確保しにくい」が26.2%、「ケアマネジャーへの説明に時間がかかる」が12.0%。

4. 平成30年度老健事業 福祉用具の提供に係る必要な専門性等に関する研究事業 ※実態調査以外の『福祉用具サービス提供プロセスごとの対応のポイント』より

アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者・ご家族やケアマネジャー等から収集した現状の課題やニーズについては、より詳細に、具体的に記録するようにしましょう。 ⇒選定提案書、利用計画を作成する際の参考になります。 ・できるだけ利用者宅に伺い、住環境の調査を実施し、生活動線を確認しましょう。 ・サービス担当者会議や退院前カンファレンスなどにより、多職種からの
--------	--

	情報収集も積極的に行いましょう。リハビリテーション・医療情報はこうした場の活用で収集しましょう。
福祉用具サービス計画書の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・なぜ福祉用具が必要なのか、どのような場面での課題を克服できるのか、「福祉用具が必要な理由」をわかりやすく整理しましょう。 ・種目ごとに機能や特徴の異なる用具を提案しましょう。 <p>⇒利用者が用具ごとの違いを理解しやすいよう、「提案する理由」を丁寧に記載するとともに、できるだけ実物を見て利用者が納得し、選択いただけるようにしましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社の福祉用具貸与価格と全国平均貸与価格を用具ごとに記載・説明し、利用者にご理解いただきましょう。
利用者への説明	<ul style="list-style-type: none"> ・計画書を見せるだけでなく、利用者・ご家族が理解しやすいように用具提案の背景や目的なども含め、利用者本人が用具を選択できるような説明を心掛けましょう。 ・利用者・ご家族からの疑問点に答えられるよう、提案している用具の機能・特徴や貸与事業者として実施しているサービス内容等、理解しておきましょう。
ケアマネジャーへの計画書交付	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所から事業所への郵送による計画書交付だけでなく、できるだけ訪問・手交することで互いに顔の見える関係を構築しましょう。 <p>⇒補足説明ができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「なぜこの用具を提案したのか」などケアマネジャーにも説明し、納得いただくことで福祉用具専門相談員の専門性を発揮しましょう。
サービス担当者会議への参加	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーからの情報提供やアセスメントだけでは把握できない情報を会議の場で収集するようにしましょう。 ・他職種にも呼びかけ、利用者の様態変化など早期に情報が得られる関係をつくりましょう。 ・他職種との役割を明確にし、福祉用具の専門家として発言、意見を述べましょう。
福祉用具サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・取扱説明書を渡すだけでなく、特に重要なポイントを強調して説明したり、福祉用具専門相談員が実際にやって見せるなど、利用者・ご家族に理解いただけるようにしましょう。 ・利用者本人だけでなく、ご家族や訪問介護員などにも使用方法、留意事項を知っておいてもらいましょう。

5. 平成30年度介護報酬改定の効果検証及び調査研究に係る調査（平成30年度調査） 福祉用具貸与価格の適正化に関する調査研究事業

貸与実績 ・1事業所あたりの平均取扱商品数が多い順は、「特殊寝台付属品

(平成 30 年 7 月貸与分)	<p>(142.3)」、「手すり (103.5)」、「特殊寝台 (99.9)」。</p> <p>うちレンタル卸を使用している商品数が多い順は、「特殊寝台付属品 (66.7)」、「手すり (51.7)」、「車いす (40.2)」。</p> <p>・ 1 事業所当たりの平均貸与件数が多い順は、「特殊寝台付属品 (387.0)」、「手すり (278.6)」、「特殊寝台 (158.7)」。</p> <p>うちレンタル卸を使用している件数が多い順は、「特殊寝台付属品 (145.7)」、「手すり (115.5)」。</p>
レンタル卸の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・ レンタル卸の利用の有無について、利用が「あり」が 92.4%。 ・ レンタル卸を利用している事業所は、平均 4.7 社。
経営への影響	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 29 年度の収益と比較して、現時点での平成 30 年度の収益への影響について、「収益が減少した (減少する見込み)」が 74.2%、「影響はしなかった (影響はない見込み)」が 21.3%、「収益が増加した (増加する見込み)」が 2.9%。 ・ 平成 30 年 7 月貸与分の仕入れ価格と、平成 30 年 10 月貸与分の仕入れ価格の変化について、「変動がない」が 53.5%。
利用者への影響	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 30 年 10 月時点で貸与価格の上限設定 (平成 30 年 7 月公表) 後、貸与価格の変更に伴い、「貸与を終了した」「利用者が買い取った」「介護保険外での貸与利用とした」という回答が少数ではあるが、発生していた。 ・ ケアマネジャーの反応として利用者に影響を与える反応として、「ケアプランの見直し」「貸与事業所の変更」が発生していた。
福祉用具の貸与価格の見直しによるサービスの変化	<p>【利用者票】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 貸与価格の見直しによるサービスの変化が「ある」が 1.4%、「ない」が 72.5%。 ・ 見直されたサービスの内容は、「モニタリングの内容・方法・頻度」が 35.8%、「問い合わせ対応」が 32.3%、「フィッティングの内容・方法・頻度」が 25.3%。

6. 平成 27 年度老健事業 介護分野における生産性向上に関する調査研究事業

ICT 活用の導入目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「事務作業の効率化」「記録業務の効率化」「転記作業の省力化」「本来業務への集中」「ケアの質の向上」
収集しているデータ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共通して収集していたのは、「利用者の基本情報」「サービス提供時の記録 (介護記録等)」 ・ その他：バイタルデータ、提供票管理、記録業務、勤務シフト、業務日誌、請求処理、相談業務、従業員基本情報 等

データの収集方法	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイル端末での随時入力の仕組みの構築、紙媒体の記録との併用。 ・タブレット端末、モバイル端末 ・バーコード、タッチパネル、スキャナー、データコレクター
収集しているデータの活用方法	<ul style="list-style-type: none"> ・データの活用方法としては、業務における職員間の情報の共有（サービス提供時のリアルタイムな情報共有、申し送り等）、家族等との情報共有、介護報酬請求時の活用など。
ICT導入の効果	<ul style="list-style-type: none"> ・事務作業の効率化、記録業務の効率化 ・職員の残業時間の削減 ・本来業務への集中 など
今後、ICT導入を普及させるための阻害要因	<ul style="list-style-type: none"> ・ICT導入に係るシステムの開発コスト ・職員のICTスキルの向上のための取組 ・（介護報酬請求時の業務と連動していない場合）介護報酬請求時の業務との連動 ・労務管理との連動 ・自治体における実地指導・監査時の対応（電子媒体の記録で対応できる）
介護分野における生産性向上に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> ・事務負担の絶対量の軽減が最も重要な課題 > 指定基準・指導監査等で求められる書類の絶対量が多い > 最も多く発生しているのは、利用者に対するサービス提供時の記録（介護記録等） > 書類の保管についてもスペースやコストの面、保存期間の問題とあいまって大きな問題 ・「記録」そのものの制度上の位置づけ、またその在り方について抜本的な改革が必要 > 何を記録にとどめなければいけないのか、どの程度保存すればよいのか、どこまで標準化できるのか（ICT化および介護分野の情報連携を図るための共通言語化）が課題 > 複数の業務や介護サービス事業所・施設の間での連携が進み、記録の重複などの無駄が削減されることが期待される。

7. 平成28年度老健事業 介護分野における生産性向上に関する調査研究事業 (情報の共有化による生産性の向上)

生産性向上の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・介護分野に限らず全産業において人手不足が進展する中、特にサービス業全般の生産性の低さ等が指摘されており、首相官邸においてサービス業の生産性向上協議会が設置され、介護分野を含む特定5分野におけるサー
-----------	---

	<p>ビス業の生産性向上に向けた検討が開始された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスの需要の増加とともに、介護サービスのニーズの多様化、高度化に的確に対応することが必要となることから、生産性向上は極めて重要な政策課題である。生産性の向上と、それに伴う業務の効率化、ICT等の活用などが極めて重要である。 ・ケアマネジャーやサービス提供事業者間、サービス提供者の相互間を取り巻く情報の共有は、質の高いケアを実現していくために非常に重要な場面である一方、生産性向上の観点に立てば効率化余地が大きいと考えられる領域でもある。 ・情報共有が円滑に行えることにより、地域包括ケアシステムで求められる統合されたサービスの提供が可能になる。 ・在宅介護は、シームレスなケアの実現のために、利用者の状態像の情報をタイムリーに共有することが不可欠であり、情報共有の場面における効率化の検討が重要である。
多職種間での情報共有の場面	<ul style="list-style-type: none"> ①本人のサービス内容の見える化・共通理解（利用者自身、利用者家族がサービス内容を共通理解） ②通常のサービス提供における情報の伝達（職員間でのサービス提供における情報伝達） ③情報の収集・集約（ひとりの利用者に関する複数の担当者からの情報の収集・集約） ④情報の共有・活用（ひとりの担当者が把握した情報を他職種に共有し、活用） ⑤情報の活用・DB化（個別支援を通じて提供される①～③の情報を蓄積し、DB化して活用）
情報共有による介護事業者にとってのメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・業務量の「見える化」と業務効率の改善（業務量とケアの結果のデータの蓄積） ・ケアの質の改善及び人材育成への効果 ・実地指導・監査への対応
被保険者にとってのメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・利用している介護保険サービスの情報へのアクセス管理 ・自己決定しやすい環境の整備
情報の収集と共有の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ①情報入力の省力化 ②情報の活用を念頭においた標準化 ③情報共有の仕組みの構築 ④公正な給付と業務の効率化との整合性の検討

8. 平成30年度 介護サービス事業（医療系サービス分）における生産性向上に資するガイドライン	
ガイドラインの構成	1. 介護サービスにおける生産性向上のとらえ方 2. 業務改善のための具体的な手法 3. 業務改善の取り組み事例
サービスの質の向上に向けた業務改善の取組	取り組む意義：「人材育成」「チームケアの質の向上」「情報共有の効率化」 取組： <ul style="list-style-type: none"> ✓ 職場環境の整備 ✓ 業務の明確化と役割分担 ✓ 手順書の作成 ✓ 記録・報告様式の工夫 ✓ 情報共有の工夫 ✓ OJTの仕組みづくり ✓ 理念・行動指針の徹底
業務改善のステップ	ステップ1 課題抽出・仮説設定・方針策定 <ol style="list-style-type: none"> 1. 目標の明確化 2. 情報収集・現状把握 3. 課題分析・仮説の設定 ステップ2 体制整備・実行 <ol style="list-style-type: none"> 1. 体制整備 2. 研修・ワークショップの実施 3. 改善活動の実施 ステップ3 改善活動の評価 改善活動の評価
取組成果の考え方	【質の向上】：業務の改善活動を通じて、ケアに直接関係する業務時間の割合増加や内容の充実を意味する。 【量的な効率化】：業務の質を維持・向上しつつ、ムリやムダのある作業や業務量（時間）を減らすことを意味する。 その他：特定の個人への仕事の偏りの是正によるモチベーションの向上、利用者のコミュニケーション増、明るい職場づくり 等
コラム	<ul style="list-style-type: none"> • タイムスタディ調査の実施方法 • 業務分類の実際 • 業務改善方針の作成の実際 • ワーキング・チームの実際 • 体制整備の重要性 • ワークショップの実際 • 業務改善活動を行う上で必要な視点（マネジメントシステム）

9. 平成30年度 介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン	
ガイドラインの構成	<p>この手引きが目指すもの</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務改善の考え方 2. 業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ 3. 事例
業務改善の考え方	<p>業務改善が求められる背景（人口減少社会の到来、増える介護需要）</p> <p>一般的な業務改善の捉え方</p> <p>介護サービスにおける業務改善の捉え方</p> <p>本手引きにおいて業務改善を捉える目線：施設の目線</p> <p>7つの視点から分類した業務改善の取組</p> <p>業務改善の取組成果のイメージ（質の向上、量的な効率化）</p> <p>PDCA とは</p> <p>5S とは（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）</p> <p>3M とは（ムリ・ムラ・ムダ）</p>
業務改善のステップ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 改善活動の準備をしよう 2. 現場の課題を見える化しよう 3. 実行計画を立てよう 4. 改善活動に取り組もう 5. 改善活動を振り返ろう 6. 実行計画を練り直そう <p>ステップ内の構成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・進めるコツ ・よくある落とし穴 ・ツール(例：因果関係図、業務時間調査)、分析のヒント
事例	<p>事例の構成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取組別の基本的なステップ（概要、取組によって得られる効果、取組のステップとポイント） ・個別事例 <p>>成果（質の向上、量的な効率化）、課題、解決のステップ</p>
コラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 元気高齢者「介護助手」活用モデル事業 ・ 取組を進めるコツ ・ 退職自衛官・警察官の採用
ツール集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 気づきシート ・ 業務時間調査票 ・ 業務時間調査 業務区分表 ・ テーマ別計画書 ・ 5S シート

10. 平成30年度 介護サービス事業（居宅サービス分）における生産性向上に資するガイドライン	
ガイドラインの構成	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介護サービスにおける生産性向上のとらえ方 2. 生産性向上に向けた改善活動の標準的なステップ 3. 事例
介護サービスにおける生産性向上のとらえ方	<p>生産性向上が求められる背景（人口減少社会の到来、増える介護需要）</p> <p>一般的な生産性向上の捉え方</p> <p>介護サービスにおける生産性向上の捉え方</p> <p>本ガイドラインにおいて生産性向上を捉える目線：事業所の目線</p> <p>業務改善の視点から整理した生産性向上の取組</p> <p>取り組む意義：介護の価値を高める＝「人材育成」「チームケアの質の向上」「情報共有の効率化」</p> <p>生産性向上の取組成果のイメージ（質の向上、量的な効率化）</p> <p>3Mとは（ムリ・ムラ・ムダ）</p> <p>5Sとは（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）</p> <p>PDCAサイクルのイメージ図</p> <p>介護サービスにおける生産性向上の取組のイメージ</p>
介護サービスにおける生産性向上の取組のイメージ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職場環境の整備 2. 業務の明確化と役割分担 3. 手順書の作成 4. 記録・報告様式の工夫 5. 情報共有の工夫 6. OJTの仕組みづくり 7. 理念・行動指針の徹底
業務改善のステップ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 改善活動の準備をしよう 2. 現場の課題が見える化しよう <ul style="list-style-type: none"> －因果関係図の作り方 －業務時間調査 3. 実行計画を立てよう <ul style="list-style-type: none"> －テーマ別計画書 4. 改善活動に取り組もう 5. 改善活動を振り返ろう 6. 実行計画を練り直そう <p>ステップ内の構成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・進めるコツ ・よくある落とし穴 ・ツール(例：因果関係図、業務時間調査)、分析のヒント
事例	<p>事例の構成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取組別の基本的なステップ（概要、取組によって得られる効果、取組のステップとポイント）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別事例 <p>> 成果（質の向上、量的な効率化）、課題、解決のステップ</p>
ツール集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 気づきシート ・ 業務時間調査票 ・ 業務時間調査 業務区分表 ・ テーマ別計画書 ・ 5S シート

10. 平成 30 年度 介護サービス事業（居宅サービス分）における生産性向上に資するガイドライン（掲載事例）

職場環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5S の考え方を職員全員で学び、改善活動の重要性を再確認した。職場環境や業務の流れを継続して見直す仕組みを組織内に構築した。 ・ 5S を基本として環境整備に取り組み、定置のルール化等を徹底することで、機能美に着目した環境維持ができた。 ・ 要改善エリアを見つけ出し、優先順位をつけて取り組む事で情報共有のムダが解消し、業務の遂行が円滑になった。 ・ 5S 実施計画を定め、リーダーと職員が進捗を共有することで改善活動の滞りや無用な手戻りを防げた。 ・ 職員全員で役割をシェアすることにより、職場環境の改善がスムーズに行えた。 ・ どの職員がどの入浴車を使用しても円滑に業務を遂行できるように積載する機材や資材の「定置」「定量」を徹底させた。
業務の明確化と役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所への電話対応に追われる状況を改善するため、通信内容を調査し、連絡基準等を明示して解決した。 ・ 業務手順のムリ・ムダ・ムラの課題解決をし、機能訓練やコミュニケーション時間を増やした。 ・ 業務の標準軸を作ることにより、職員間や外部とのコミュニケーション時間が生まれた。 ・ 各職種がサービス提供以外の業務に時間が割かれる状況を、業務分担を明確にすることで解決した。 ・ 利用者の状態変化の把握を充実させるため、訪問ルート作成と、日単位での担当ヘルパーの固定化を試行した。 ・ 業務分担を見直し、新しいローテーション表（マスターライン）を作成することで、職員間の業務負担のムラが解消された。 ・ 業務ラインに役割を結びつける事で、業務が効率化し機能訓練の取組が促進された。 ・ 役割分担の見直しと専門職の定義づけを行い、専門職がより専門性を発揮できる業務に専念する体制を敷いた。 ・ サ責の役割を整理し職員と共有したことで、職員とのコミュニケーション回数が増えた。

<p>手順書の作成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 退院前カンファレンス時に確認する事項にムラが生じる課題から、チェック方式の手順書を作成して均質化した。 ・ サ責間の判断のムラが生じている課題解決のために、観察と指示項目を整理することで解決した。 ・ 業務手順書を作成したことで、行うべき役割が明確となり職員間の業務レベルのムラが解消した。 ・ 現存の業務手順書を現場の声を元に整理・整頓した事で効率性が向上し、コミュニケーションの時間が増えた。 ・ 異食や転倒のリスクを伴う認知症の方がより安全に過ごせるように、職員によってばらついていた掃除の手順と点検方法を標準化し、効率的に環境の安全性を確保した。 ・ 利用者毎のサービス手順がヘルパーにより違っていたためフロー図を用いたわかりやすい手順書を再作成した。
<p>記録・報告様式の工夫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独自作成書類等が多く現場負担が生まれていたが、整理・整頓を行い書類業務が効率化された。 ・ 書類を一本化させ書類の転記業務を軽減することで休憩時間の確保や利用者ケアの充実につながった。 ・ ICT ツールを活用して音声入力を行う事で書類業務が効率化しケアマネとして大切にしたい業務に時間を費やせた。 ・ 書類を整理・整頓し、記入方法のルールを作る事で書類業務の短縮につながった。 ・ 職員への指示・ケアマネへの報告内容にムラがあったため、利用者の観察ポイントを明確にし共有した。 ・ ケアマネへの報告書様式を見直し、時系列変化を視覚的に把握しやすくし、サ責が記述する報告の質を上げつつ文書量も削減し、文書作成業務を効率化した。
<p>情報共有の工夫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ チャット機能を持つ ICT ツールを活用する事でサ責と職員の情報共有が円滑になり、職員がケアに集中する事ができた。 ・ 情報伝達のミスやムダがあったため、その取組として最適な ICT ツールを導入したことにより業務の効率化が図られた。 ・ ケアマネや家族と、利用者の情報共有をより具体的かつ迅速に行うため、動画作成と情報配信を行った。 ・ 書類業務の整理・整頓により書類業務が効率化した。その効果をさらに広げていくために ICT ツールを導入した。 ・ 利用者情報の申し送りを、一斉メールを活用して、時間差と伝達ミスをなくした。 ・ インカムの運用ルールがなく活用できていなかったため使用場面、用語等の運用ルールを定め徹底した。
<p>OJT の仕組みづくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の特性に応じて、マネジメントスタイルを変え OJT を実施しミドルリーダーの効果的な育成ができた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員のスキル差により業務負担の偏りが生じていたため業務の手順化と研修による徹底を図った。 ・ 業務の習熟度により職員を5段階に評価し、レベル毎のOJTと、習熟度合計値が一定以上のチームを編成した。 ・ 段階的な職員評価軸を作成、運用することで、レベルに合った業務の振り分けができ、業務のムリの軽減につながった。 ・ 職員のOJTに課題があったが、OJT担当者が教える技術をマニュアル化することで解決した。 ・ ケアマネへの報告内容を充実するため、「リスクアセスメント」の研修を行い、ケアマネ側のニーズへの理解を深めた。
理念・行動指針の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・ 理念・行動指針を通常業務に落とし込み、職員が体感することにより、離職を防ぐことができた。 ・ 職員が安心安全に、品質の高いサービス提供を行っていくための共通軸である行動指針を作り理念を浸透させた。

以上の文献のレビュー結果より、業務を効果的・効率的に行うための業務改善の取組状況、他職種との情報共有の状況、ICT機器のハード・ソフトの導入・活用状況、専任職員等の配置の状況を把握すること、効果的なサービスを提供していくために重要である人材育成の取組状況等を把握すること、また、業務改善を有効に実施するための取組の振り返りの状況を把握することが重要であると考えた。さらに、事業所規模やレンタル卸の利用比率等の特性によってサービス提供の体制が異なることをふまえ、事業所特性ごとの違いについても調査することとした。また、厚生労働省より平成31年に『介護サービス事業における生産性向上に関するガイドライン（居宅サービス分）』が公表されていることをふまえ、ガイドラインで整理されている取組の取組状況についても把握することとした。

上記より、「効果的かつ効率的」に提供していくための体制を調査する方法について、アンケート調査およびヒアリング調査において、以下の項目について調査を実施することとした。

大項目	調査目的・調査項目
事業所の基本情報	<p>【目的】事業所の特性の把握</p> <p>【調査項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉用具貸与サービスの利用者数 ・ 事業所の職員体制（福祉用具専門相談員、事務職員、その他） ・ 福祉用具のレンタル卸利用比率 ・ 法人の福祉用具貸与事業所数
業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組に	<p>【目的】業務遂行における業務負担の状況と、それに対する対応の状況の把握</p>

大項目	調査目的・調査項目
ついて	<p>【調査項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務負担の課題（事例集でプロセスごとに整理することを想定し、プロセスごとの課題の把握） ・ 業務改善の取組 ・ 課題への対応の振り返りの状況
他職種との情報共有について	<p>【目的】他職種との情報共有の課題、取組の把握</p> <p>【調査項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報共有の手段 ・ 情報共有や会議への参加に関する課題 ・ 情報共有の改善のために行っている取組
ICT 機器等の利用について	<p>【目的】ICT 機器等の利用の状況、課題、効果の把握</p> <p>【調査項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務効率化のための ICT 機器やソフトウェアの整備・導入状況、活用している機能 ・ 導入の課題 ・ 導入による効果 ・ 取組の振り返りの状況
人員配置と人材育成	<p>【目的】人材配置・人材育成の取組状況、効果の把握</p> <p>【調査項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務職員の配置 ・ 専任職員の配置・分業 ・ 配置による効果 ・ 人材育成の取組 ・ 業務を通じた指導（OJT）の取組
『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について	<p>【目的】ガイドラインに示されている取組の取組状況の把握</p> <p>【調査項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務改善のために既に取り組んでいる取組

3. アンケート調査の実施

3-1. アンケート調査概要

(1) 調査の目的

平成 30 年度の制度改正において、利用者に対する複数商品の提示やケアマネジャーとの連携等が義務付けられたところである。こうした中で、福祉用具貸与事業所においては、限られた人員等の中でも、専門性の高いサービスを効果的かつ効率的に提供していく体制の構築が一層求められていることから、福祉用具貸与事業所におけるサービスの提供体制の現状を調査し、業務効率化に向けた課題や、業務効率化に向けたサービス提供体制の取組事例を把握することを目的としてアンケート調査を実施した。

(2) 調査の方法

1) 実態調査の設計

福祉用具貸与事業所を対象とするアンケート調査を実施し、福祉用具サービスの提供体制に係る実態を調査した。

- 調査対象 : 福祉用具貸与事業所 600 事業所
- 抽出方法 : 単純無作為抽出
- 調査実施時期 : 令和元年 12 月 3 日～12 月 27 日
- 調査方法 : 郵送配布・郵送回収
- 調査内容 : 下表のとおり

属性	<ul style="list-style-type: none">● 事業所属性 (所在地、事業登録年、介護保険レンタルの利用者数、職員体制、法人が運営する福祉用具貸与事業所数、福祉用具の調達方法、法人の従業員数等)● 回答者の属性 (役職、専門相談員の経験年数)
業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組について	<ul style="list-style-type: none">● 業務プロセスごとの課題・対応について (アセスメント、計画の作成・交付、搬入・適合調整・環境整備、使用方法の説明・指導、モニタリング、搬出・メンテナンス、その他管理業務関連)● 課題への対応の振り返りについて● 質の高いサービスを提供する上での課題について)
他職種との情報共有について	<ul style="list-style-type: none">● ケアマネジャーや他のサービス事業者、医療機関等との情報共有 (手段、情報共有や会議への参加に関する課題、改善のために行っている取組)

I C T 機器等の利用について	<ul style="list-style-type: none"> ● I C T 機器について（導入状況、導入時・導入後の課題、導入を予定していない場合の導入しない理由、活用している機能、業務改善に役立つ機能、効果） ● I C T 利用に関する取組の振り返りについて ● I C T 以外の機器・設備を用いた取組について
人員配置と人材育成について	<ul style="list-style-type: none"> ● 事務職員の配置について ● 専任職員の配置・分業について ● 人材育成について（取組、業務を通じた指導（OJT）の取組
『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務改善のために既に取り組んでいる取組

2) 回収状況

回収状況については、下表のとおりであった。

図表 3-1 回収状況

	発送数	有効回答数	有効回収率
福祉用具貸与事業所	600	244	40.7%

3-2. 調査の結果

(1) 福祉用具貸与事業所（福祉用具専門相談員）の属性

福祉用具貸与事業所および回答者の属性は以下のとおりであった。

図表 3-2 事業所の所在地

件数	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県						
合計	9	0	4	3	6	3	5	2	0	6	12	12	16	8	2	3	3	3	1	6	10						
	3.7%	0.0%	1.6%	1.2%	2.5%	1.2%	2.0%	0.8%	0.0%	2.5%	4.9%	4.9%	6.6%	3.3%	0.8%	1.2%	1.2%	1.2%	0.4%	2.5%	4.1%						
	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答
	3	12	3	2	10	20	13	13	5	3	2	4	13	2	2	4	2	2	8	1	1	5	2	2	2	2	1
	1.2%	4.9%	1.2%	0.8%	4.1%	8.2%	5.3%	5.3%	2.0%	1.2%	0.8%	1.0%	5.3%	0.8%	0.8%	1.6%	1.6%	0.8%	3.3%	0.4%	0.4%	2.0%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%	

図表 3-3 介護保険の事業所登録年（平成）

件数	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	無回答	平均の分母	実数合計	平均
合計	7	3	133	31	30	27	13	231	3,685	16										
	2.9%	1.2%	54.5%	12.7%	12.3%	11.1%	5.3%													

図表 3-4 事業所の介護保険レンタルの利用者数（令和元年10月分）

件数	1000人未満	1000人～1999人	2000人～2999人	3000人～3999人	4000人～4999人	5000人～5999人	6000人～6999人	7000人～7999人	8000人～8999人	9000人～9999人	10000人以上	無回答	平均
合計	43	28	15	11	11	8	18	8	8	7	76	11	1,016
	17.6%	11.5%	6.1%	4.5%	4.5%	3.3%	7.4%	3.3%	3.3%	2.9%	31.1%	4.5%	

図表 3-5 事業所の職員体制（常勤換算数）

件数	0人	1～2人未満	2～4人未満	4～6人未満	6～8人未満	8～10人未満	10人以上	無回答	平均の分母	実数合計	平均	標準偏差	最大値	最小値
福祉用具専門相談員(人)	0	0	92	39	25	15	66	7	237	2,296	10	15	150	2
事務職員(人)	134	45	30	14	4	6	7	237	351	1	3	25	0	
その他(人)	198	14	10	5	2	2	6	7	237	218	1	4	46	0
	81.1%	5.7%	4.1%	2.0%	0.8%	0.8%	2.5%	2.9%						

図表 3-6 事業所における福祉用具のレンタル卸利用比率（%）（取扱金額の比率）

件数	0%	1～10%未満	10～20%未満	20～30%未満	30～40%未満	40～50%未満	50～60%未満	60～70%未満	70～80%未満	80～90%未満	90%未満	無回答	平均
合計	5	15	22	20	12	9	12	6	15	12	34	82	63
	2.0%	6.1%	9.0%	8.2%	4.9%	3.7%	4.9%	2.5%	6.1%	4.9%	13.9%	33.6%	

図表 3-7 事業所の立地地域

件数	都市圏	地方圏	過疎地	離島	無回答
合計	71	149	11	1	12
	29.1%	61.1%	4.5%	0.4%	4.9%

図表 3-8 福祉用具専門相談員 1 人 1 日あたりの移動距離 (km)
(1 週間の平均、最大)

	件数	10km未満	10~20km未満	20~30km未満	30~40km未満	40~50km未満	50~60km未満	60~70km未満	70~80km未満	80~90km未満	90~100km未満	100km以上	無回答	平均
平均(km)	244	11 4.5%	14 5.7%	21 8.6%	26 10.7%	17 7.0%	19 7.8%	20 8.2%	15 6.1%	13 5.3%	0 0.0%	44 18.0%	44 18.0%	83
最大(km)	244	3 1.2%	7 2.9%	12 4.9%	12 4.9%	11 4.5%	18 7.4%	7 2.9%	9 3.7%	10 4.1%	3 1.2%	110 45.1%	42 17.2%	132

図表 3-9 福祉用具専門相談員 1 人 1 日あたりの移動時間 (分) (1 週間の平均、最大)

	件数	30分	31~40分	41~50分	51~60分	61~70分	71~80分	81~90分	91~100分	101~110分	111~120分	121~130分	131分以上	無回答	平均
平均(分)	244	46 18.9%	24 9.8%	11 4.5%	44 18.0%	8 3.3%	14 5.7%	7 2.9%	12 4.9%	2 0.8%	4 1.6%	15 6.1%	57 23.4%	57 23.4%	133
最大(分)	244	21 8.6%	31 12.7%	18 7.4%	16 6.6%	3 1.2%	21 8.6%	13 5.3%	19 7.8%	2 0.8%	19 7.8%	28 11.5%	53 21.7%	53 21.7%	183

図表 3-10 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数

	件数	1か所	2~5か所	6~10か所	11か所以上	無回答	平均
合計	244	148 60.7%	58 23.8%	18 7.4%	13 5.3%	7 2.9%	4

図表 3-11 資本金 (円)

	件数	200万円未満	200~400万円未満	400~600万円未満	600~800万円未満	800~1000万円未満	1000~2000万円未満	2000~5000万円未満	5000~10000万円未満	10000万円以上	無回答	平均		
合計	244	11 4.5%	27 11.1%	7 2.9%	3 1.2%	5 2.0%	68 27.9%	4 1.6%	6 2.5%	1 0.4%	1 0.4%	57 23.4%	54 22.1%	7,258

図表 3-12 貴法人の従業員数 (福祉サービス部門) (人)

	件数	5人未満	5~10人未満	10~15人未満	15~20人未満	20~25人未満	25~30人未満	30~35人未満	35~40人未満	40~45人未満	45~50人未満	50人以上	無回答	平均
合計	244	66 27.0%	41 16.8%	29 11.9%	14 5.7%	12 4.9%	4 1.6%	8 3.3%	4 1.6%	8 3.3%	7 2.9%	37 15.2%	14 5.7%	46

※臨時従業員を除く

図表 3-13 回答者の役職

	件数	管理者	管理者以外	無回答
合計	244	180 73.8%	60 24.6%	4 1.6%

図表 3-14 福祉用具専門相談員としての経験年数

	件数	5年以上	3～5年未満	3年未満	無回答
合計	244	213 87.3%	12 4.9%	15 6.1%	4 1.6%

(2) 業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組について

1) 福祉用具貸与サービスの業務プロセスごとの課題・対応について

① アセスメント (情報収集)

アセスメントにおける業務負担の課題は、「利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる」が 82.4%で最も多く、次いで「(急な退院など、通常とは異なる対応が必要となった場合において) 利用者に関する情報が事前に十分に入手できていない場合、アセスメントに時間を要する」が 65.6%、「利用者や家族と面会する回数が少ない場合、生活状況等を把握することが難しい」が 57.8%が多かった。

特に重要な課題は、「利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる」が 71.3%で最も多かった。

アセスメントの課題に対する対応は、「ケアマネジャーから利用者の基本情報を早い段階で提供してもらっている」が 65.2%、「ケアマネジャーからの情報をもとにアセスメントを行い、担当者会議等の機会に更新している」が 64.8%、「初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している」が 62.7%であった。

図表 3-15 アセスメントにおける課題 (複数回答)

	件数	利用者や家族と面会する回数が少ない場合、生活状況等を把握することが難しい	関係者との連絡が効率よく行えない場合、アセスメントに時間を要する	急な退院など、通常とは異なる対応が必要となった場合において、利用者に関する情報が事前に十分に入手できていない場合、アセスメントに時間を要する	複数の情報収集先から情報収集を行う必要がある場合、時間を要する	医療機関やケアマネジャーおよび利用者の家族が把握している情報にばらつきがあることがある	利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる	手書きの作業が多く、入力に時間を要する	特になし	その他	無回答
a. 課題	244	141 57.8%	113 46.3%	160 65.6%	77 31.6%	112 45.9%	201 82.4%	96 39.3%	6 2.5%	10 4.1%	1 0.4%
a. 特に重要な課題	244	79 32.4%	54 22.1%	112 45.9%	38 15.6%	65 26.6%	174 71.3%	74 30.3%	4 1.6%	8 3.3%	20 8.2%

図表 3-16 アセスメントの課題に対する対応（複数回答）

	件数	初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している	ケアマネジャーから利用者の基本情報を早い段階で提供している	ケアマネジャーとの連絡ツールとしてメールやLINE等を活用している	ケアマネジャーとの連絡ツールと同行し、アセスメントを行っている	ケアマネジャーからの情報をもとにアセスメントを行い、担当者会議等の機会に更新している	ケアマネジャーからの情報を活用している	アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している	アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入している	アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入している	手書きした情報を事務職員等が分業して入力している	携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している	特になし	その他	無回答
合計	244	153 62.7%	159 65.2%	64 26.2%	78 32.0%	158 64.8%	52 21.3%	120 49.2%	58 23.8%	50 20.5%	3 1.2%	8 3.3%	1 0.4%		

法人の事業所数別にみると、2~10か所の法人の事業所で「アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している」は割合が28.9%、「携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している」の割合が30.3%で大きい。11か所以上の事業所で「アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している」は割合が7.7%と小さい。

図表 3-17 アセスメントの課題に対する対応（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している	ケアマネジャーから利用者の基本情報を早い段階で提供している	ケアマネジャーとの連絡ツールとしてメールやLINE等を活用している	ケアマネジャーとの連絡ツールと同行し、アセスメントを行っている	ケアマネジャーからの情報をもとにアセスメントを行い、担当者会議等の機会に更新している	ケアマネジャーからの情報を活用している	アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している	アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入している	アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入している	手書きした情報を事務職員等が分業して入力している	携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している	特になし	その他	無回答
全体	244	153 62.7%	159 65.2%	64 26.2%	78 32.0%	158 64.8%	52 21.3%	120 49.2%	58 23.8%	50 20.5%	3 1.2%	8 3.3%	1 0.4%		
1か所	148	95 64.2%	92 62.2%	39 26.4%	44 29.7%	99 66.9%	26 17.6%	70 47.3%	35 23.6%	22 14.9%	3 2.0%	4 2.7%	0 0.0%		
2~10か所	76	47 61.8%	56 73.7%	22 28.9%	27 35.5%	48 63.2%	22 28.9%	41 53.9%	21 27.6%	23 30.3%	0 0.0%	2 2.6%	0 0.0%		
11か所以上	13	9 69.2%	8 61.5%	3 23.1%	4 30.8%	5 38.5%	1 7.7%	8 61.5%	2 15.4%	3 23.1%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%		

事業所の利用者数別にみると、利用者が300人未満の事業所では「アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している（10.5%）」「アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入している（38.4%）」「携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している（2.3%）」の割合が小さい。1000人以上の事業所では「手書きした情報を事務職員等が分業して入力している（32.9%）」の割合が大きい。

図表 3-20 計画の作成・交付の課題に対する対応（複数回答）

	件数	書類を電子化している	複数商品の提案が効率良くできるような情報システムを活用している	全国平均貸与価格が効率よく確認できる情報システムを活用している	ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際には電子メールやFAX等を活用している	短期目標変更時の福祉用具貸与計画書の追記を行っている	ケアプランと連動するために、現場で手書きの追記を行っている	携帯情報端末上での電子カタログを活用している	署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している	当日中に同意取得ができない場合は、後に書類をとりまわすまたは郵送している	他サービス事業者よりも早めに訪問するなどの、契約手続きのための時間確保を工夫している	伝えるなど担当者会議の出席可能時間を予め調整している	担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している	特になし	その他	無回答
合計	244	113 46.3%	98 40.2%	119 48.8%	72 29.5%	8 3.3%	49 20.1%	46 18.9%	123 50.4%	151 61.9%	98 40.2%	106 43.4%	129 52.9%	1 0.4%	4 1.6%	2 0.8%

法人の事業所数別にみると、11か所以上の法人の事業所では、「携帯情報端末上での電子カタログを活用している（53.8%）」「署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している（69.2%）」「担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している（84.6%）」の割合が他と比較して大きいですが、「ケアプランと連動するために、現場で手書きまたはICT機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている（7.7%）」の割合が小さい。

図表 3-21 計画の作成・交付の課題に対する対応（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	書類を電子化している	複数商品の提案が効率良くできるような情報システムを活用している	全国平均貸与価格が効率よく確認できる情報システムを活用している	ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際には電子メールやFAX等を活用している	短期目標変更時の福祉用具貸与計画書の追記を行っている	ケアプランと連動するために、現場で手書きの追記を行っている	携帯情報端末上での電子カタログを活用している	署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している	当日中に同意取得ができない場合は、後に書類をとりまわすまたは郵送している	他サービス事業者よりも早めに訪問するなどの、契約手続きのための時間確保を工夫している	伝えるなど担当者会議の出席可能時間を予め調整している	担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している	特になし	その他	無回答
全体	244	113 46.3%	98 40.2%	119 48.8%	72 29.5%	8 3.3%	49 20.1%	46 18.9%	123 50.4%	151 61.9%	98 40.2%	106 43.4%	129 52.9%	1 0.4%	4 1.6%	2 0.8%
1か所	148	64 43.2%	38 33.8%	66 44.6%	44 29.7%	4 2.7%	24 16.2%	15 10.1%	73 49.3%	85 57.4%	64 43.2%	66 44.6%	69 46.6%	1 0.7%	3 2.0%	1 0.7%
2～10か所	76	38 50.0%	38 50.0%	44 57.9%	22 28.9%	3 3.9%	22 28.9%	21 27.6%	37 48.7%	53 69.7%	30 39.5%	33 43.4%	46 60.5%	0 0.0%	1 1.3%	0 0.0%
11か所以上	13	7 53.8%	7 53.8%	7 53.8%	3 23.1%	1 7.7%	1 7.7%	7 53.8%	7 69.2%	9 69.2%	2 15.4%	6 46.2%	11 84.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別でみると、利用者数が300人未満の事業所では「複数商品の提案が効率良くできるような情報システムを活用している（20.9%）」「全国平均貸与価格が効率よく確認できる情報システムを活用している（29.1%）」「ケアプランと連動するために、現場で手書きまたはICT機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている（9.3%）」「携帯情報端末上での電子カタログを活用している（4.7%）」の割合が小さい。1000人以上の事業所では「担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している（72.4%）」の割合が大きい。

図表 3-22 計画の作成・交付の課題に対する対応（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

件数	書類を電子化している	複数商品の提案が効率よくできるような情報システムを活用している	全国平均貸与価格が効率よく確認できる情報システムを活用している	ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際には電子メールやFAX等を活用している	の短期目標変更時の福祉用具貸与計画書作成	計画書の追記C機能を用いている	携帯情報端末上での電子カタログを活用している	し署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している	て日中に同意取得ができない場合は、後に書類をとりまは郵送したい	る他サービス事業者よりも早めに訪問するなどの、契約手続きのための時間を工夫している	伝えるなどスケジュール調整を工夫して	担当者以外に福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している	特にな	その他	無回答	
全体	244	46.3%	40.2%	48.8%	29.5%	3.3%	20.1%	18.9%	50.4%	61.9%	40.2%	43.4%	52.9%	0.4%	1.6%	0.8%
～300人未満	86	38.4%	20.9%	29.1%	30.2%	2.3%	9.3%	4.7%	45.3%	58.1%	38.4%	37.2%	33.7%	0.0%	2.3%	1.2%
300～1000人未満	71	47.9%	49.3%	57.7%	28.2%	5.6%	21.1%	21.1%	52.1%	59.2%	47.9%	49.3%	52.1%	1.4%	1.4%	0.0%
1000人以上	76	55.3%	55.3%	63.2%	28.9%	2.6%	30.3%	34.2%	55.3%	72.4%	34.2%	46.1%	72.4%	0.0%	1.3%	0.0%

③ 搬入・適合調整・環境整備

搬入・適合調整・環境整備における業務負担の課題は、「訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する」が82.8%で最も多く、次いで「搬入する福祉用具の大きさや重さによっては、複数人での搬送が必要となる」が82.4%、「用具設置のため室内環境整備なども依頼されることがあり、時間を要する」が75.0%が多かった。

特に重要な課題は、「訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する」が52.9%で最も多かった。

搬入・適合調整・環境整備の課題に対する対応は、「搬入時は複数スタッフで対応している」が50.0%、「配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図っている」が35.7%、「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている」が20.1%であった。

図表 3-23 搬入・適合調整・環境整備における課題（複数回答）

件数	搬入する福祉用具の大きさや重さによっては、複数人での搬送が必要となる	搬入する福祉用具が重い場合、身体的負担が大きい	訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する	用具設置のため室内環境整備なども依頼されることあり、時間を要する	難しい機器など十分伝わらない	複数提案の際、複数台持参することが多い	実施内容の記録等は、時間が長くなる	特にな	その他	無回答
a. 課題	244	82.4%	68.9%	82.8%	75.0%	28.3%	73.8%	2.0%	2.0%	0.8%
a. 特に重要な課題	244	43.4%	34.0%	52.9%	39.3%	11.1%	52.0%	0.4%	1.2%	15.2%

図表 3-24 搬入・適合調整・環境整備の課題に対する対応（複数回答）

	件数	搬入時は複数スタッフで対応している	縮ることにより、作業時間が短縮している	配送支援の専任職員が同行している	携外部情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている	特にな	その他	無回答
合計	244	122 50.0%	87 35.7%	49 20.1%	39 16.0%	8 3.3%	25 10.2%	

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図っている（28.4%）」「携外部情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている（11.5%）」の割合が小さい。

図表 3-25 搬入・適合調整・環境整備の課題に対する対応（複数回答）

<法人の事業所数別>

	件数	搬入時は複数スタッフで対応している	縮ることにより、作業時間が短縮している	配送支援の専任職員が同行している	携外部情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている	特にな	その他	無回答
全体	244	122 50.0%	87 35.7%	49 20.1%	39 16.0%	8 3.3%	25 10.2%	
1か所	148	70 47.3%	42 28.4%	17 11.5%	29 19.6%	4 2.7%	18 12.2%	
2～10か所	76	43 56.6%	33 43.4%	26 34.2%	8 10.5%	4 5.3%	5 6.6%	
11か所以上	13	7 53.8%	8 61.5%	4 30.8%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%	

事業所の利用者数別にみると、利用者数 1000 人以上の事業所において、「配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図っている（48.7%）」の割合が大きい。300 人未満の事業所では「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている（1.2%）」の割合が小さい。

図表 3-26 搬入・適合調整・環境整備の課題に対する対応（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	搬入時 は複数 スタッフ で対応	縮める こと により、 作業員 が同行 短縮す	配送支 援の専 任職員 が同行 短縮す	携帯情 報端末 等の活 用によ り、実 施の内 容を記 録	特に ない	その他	無 回 答
全体	244	122 50.0%	87 35.7%	49 20.1%	39 16.0%	8 3.3%	25 10.2%	
～300人未満	86	37 43.0%	26 30.2%	1 1.2%	22 25.6%	3 3.5%	8 9.3%	
300～1000人未満	71	38 53.5%	22 31.0%	17 23.9%	9 12.7%	3 4.2%	6 8.5%	
1000人以上	76	41 53.9%	37 48.7%	30 39.5%	7 9.2%	2 2.6%	7 9.2%	

④ 使用方法の説明・指導

使用方法の説明・指導における業務負担の課題は、「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある」が 69.3%で最も多く、次いで「使用・操作する他のサービス事業者への説明・指導が必要な場合、複数回訪問することがある」が 68.4%、「使用方法等の説明内容をなかなか理解してもらえないことがある」が 64.3%で多かった。

特に重要な課題は、「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある」が 52.0%で最も多かった。

使用方法の説明・指導の課題に対する対応は、「ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整している」が 70.5%、「わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている」が 65.2%であった。

図表 3-27 使用方法の説明・指導における課題（複数回答）

	件数	利用者が家族との日程調整に時間を要する場合があります	利用者が家族への説明をそれぞれ別の日に行うことがある	利用者への説明・指導が必要な場合、複数回の訪問することがある	使用・操作する他のサービス事業者への説明・指導が必要な場合、複数回の訪問することがある	理解してもらえないことがある	使用方法等の説明内容をなかなか理解してもらえないことがある	説明方法の理解してもらえず、複数回の訪問することがある	特になし	その他	無回答
a. 課題	244	169 69.3%	111 45.5%	167 68.4%	157 64.3%	156 63.9%	11 4.5%	3 1.2%	1 0.4%		
a. 特に重要な課題	244	127 52.0%	69 28.3%	113 46.3%	110 45.1%	96 39.3%	2 0.8%	1 0.4%	37 15.2%		

図表 3-28 使用方法の説明・指導の課題に対する対応（複数回答）

	件数	日程調整は事務職員が行っている	整者が訪問する日に合わせて日程調整	ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整	簡易版の取扱説明書を作成し交付している	行度説明し、必要であれば訪問を再行している	商品を見てももらいながら電話で再行している	商品を見てももらいながら電話で再行している	使用する方法などを商品にテープで貼るなどして分かりやすく工夫している	箇所をハイライトしている	わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている	説明の際、写真や図面を使用している	配布している	取扱説明書などを複数準備し、説明が必要なものサービス事業者等に共有している	各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している	特になし	その他	無回答
合計	244	25 10.2%	172 70.5%	67 27.5%	57 23.4%	31 12.7%	159 65.2%	40 16.4%	42 17.2%	38 15.6%	6 2.5%	6 2.5%	6 2.5%	9 3.7%				

法人の事業所数別にみると、事業所数 11 か所以上の法人の事業所において、「わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている(84.6%)」「説明の際、写真や図面を使用している(30.8%)」「各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している(23.1%)」の割合が大きい。

図表 3-29 使用方法の説明・指導の課題に対する対応（複数回答）

<法人の事業所数別>

	件数	日程調整は事務職員が行っている	整者が訪問する日に合わせて日程調整	ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整	簡易版の取扱説明書を作成し交付している	行度説明し、必要であれば訪問を再行している	商品を見てももらいながら電話で再行している	商品を見てももらいながら電話で再行している	使用する方法などを商品にテープで貼るなどして分かりやすく工夫している	箇所をハイライトしている	わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている	説明の際、写真や図面を使用している	配布している	取扱説明書などを複数準備し、説明が必要なものサービス事業者等に共有している	各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している	特になし	その他	無回答
全体	244	25 10.2%	172 70.5%	67 27.5%	57 23.4%	31 12.7%	159 65.2%	40 16.4%	42 17.2%	38 15.6%	6 2.5%	6 2.5%	6 2.5%	9 3.7%				
1か所	148	15 10.1%	105 70.9%	31 20.9%	30 20.3%	16 10.8%	87 58.8%	21 14.2%	22 14.9%	22 14.9%	3 2.0%	4 2.7%	4 2.7%	8 5.4%				
2~10か所	76	8 10.5%	52 68.4%	32 42.1%	21 27.6%	13 17.1%	57 75.0%	15 19.7%	18 23.7%	13 17.1%	2 2.6%	2 2.6%	2 2.6%	0 0.0%				
11か所以上	13	2 15.4%	11 84.6%	3 23.1%	4 30.8%	1 7.7%	11 84.6%	4 30.8%	2 15.4%	3 23.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%				

図表 3-32 モニタリングにおける課題（複数回答）

	件数	利用者が家族との日程調整に時間を要する場合があります	休日や業務時間を指定されることがある	点検は不要などと利用者に訪問を拒否されることがある	独居の方などアポイントを取りづらいことがある	訪問する担当者によって異なる内容がある	福祉用具の状態確認や故障の修理に時間を要する	モニタリング記録の作成に時間が必要である等	職種によって意見の相違がある	他職種との相談の機会をつくるのが難しい	特になし	その他	無回答
a. 課題	244	182 74.6%	150 61.5%	168 68.9%	206 84.4%	50 20.5%	81 33.2%	162 66.4%	70 28.7%	55 22.5%	3 1.2%	4 1.6%	2 0.8%
a. 特に重要な課題	244	122 50.0%	97 39.8%	89 36.5%	130 53.3%	14 5.7%	22 9.0%	99 40.6%	20 8.2%	14 5.7%	0 0.0%	2 0.8%	22 9.0%

図表 3-33 モニタリングの課題に対する対応（複数回答）

	件数	ケアマネジャーや各サード事業者が訪問する日に合わせて日程調整を行っている	休日の場合、担当者以外が対応できるようにしている	モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している	研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている	機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている	ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている	他職種との連携ツール等の活用により、情報伝達や収集を円滑に行っている	特になし	その他	無回答
合計	244	172 70.5%	91 37.3%	151 61.9%	69 28.3%	146 59.8%	46 18.9%	18 7.4%	8 3.3%	2 0.8%	3 1.2%

法人の事業所数別にみると、事業所数11か所以上の法人の事業所において、「休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている(53.8%)」「機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている(92.3%)」の割合が大きい。一方で、単独事業所は、「ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている(12.8%)」の割合が小さい。

図表 3-34 モニタリングの課題に対する対応（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	ケアマネジャーや各サード事業者が訪問する日に合わせて日程調整を行っている	休日の場合、担当者以外が対応できるようにしている	モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している	研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている	機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている	ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている	他職種との連携ツール等の活用により、情報伝達や収集を円滑に行っている	特になし	その他	無回答
全体	244	172 70.5%	91 37.3%	151 61.9%	69 28.3%	146 59.8%	46 18.9%	18 7.4%	8 3.3%	2 0.8%	3 1.2%
1か所	148	109 73.6%	51 34.5%	85 57.4%	33 22.3%	78 52.7%	19 12.8%	11 7.4%	5 3.4%	1 0.7%	2 1.4%
2～10か所	76	49 64.5%	31 40.8%	54 71.1%	30 39.5%	51 67.1%	21 27.6%	5 6.6%	2 2.6%	1 1.3%	0 0.0%
11か所以上	13	11 84.6%	7 53.8%	9 69.2%	6 46.2%	12 92.3%	4 30.8%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、300人未満の事業所では「休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている（19.8%）」「機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている（47.7%）」「ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている（2.3%）」の割合が小さい。1000人以上の事業所では「研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている（46.1%）」の割合が大きい。

図表 3-35 モニタリングの課題に対する対応（複数回答）＜事業所の利用者別＞

	件数	ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整を行っている	休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている	モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している	研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている	機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている	ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている	他職種との連携や収集を円滑に行っている	特になし	その他	無回答
全体	244	172 70.5%	91 37.3%	151 61.9%	69 28.3%	146 59.8%	46 18.9%	18 7.4%	8 3.3%	2 0.8%	3 1.2%
～300人未満	86	67 77.9%	17 19.8%	42 48.8%	14 16.3%	41 47.7%	2 2.3%	5 5.8%	6 7.0%	0 0.0%	1 1.2%
300～1000人未満	71	47 66.2%	31 43.7%	49 69.0%	17 23.9%	46 64.8%	17 23.9%	5 7.0%	2 2.8%	0 0.0%	0 0.0%
1000人以上	76	51 67.1%	39 51.3%	56 73.7%	35 46.1%	54 71.1%	26 34.2%	7 9.2%	0 0.0%	1 1.3%	0 0.0%

⑥ 搬出・メンテナンス

搬出・メンテナンスにおける業務負担の課題は、「搬出の日程調整が困難な場合がある」が54.9%で最も多く、次いで「疥癬など感染症の可能性のある商品を搬出する場合には、対応に時間がかかる」が31.1%、「搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する」が28.7%が多かった。

特に重要な課題は、「搬出の日程調整が困難な場合がある」が38.9%で最も多かった。

搬出・メンテナンスに対する対応は、「キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている」が70.5%、「消毒を外部委託している」が48.4%、「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している」が39.3%であった。

図表 3-36 搬出・メンテナンスにおける課題（複数回答）

	件数	搬出の日程調整が困難な場合がある	赤痢など感染症の可能性がある商品が搬出される場合、対応に時間がかかる	搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する	消毒に不向きな商品の扱いが難しい	修理して再利用するか廃棄するか判断が難しい	システム化されたリコール対応など、事故関連の対策に時間を要する	システム化されていないリコール対応など、事故関連の対策に時間を要する	特にない	その他	無回答
a. 課題	244	134 54.9%	76 31.1%	70 28.7%	53 21.7%	62 25.4%	35 14.3%	14 5.7%	44 18.0%	19 7.8%	13 5.3%
a. 特に重要な課題	244	95 38.9%	53 21.7%	50 20.5%	34 13.9%	44 18.0%	26 10.7%	7 2.9%	8 3.3%	2 0.8%	95 38.9%

図表 3-37 搬出・メンテナンスの課題に対する対応（複数回答）

	件数	キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている	搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している	感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している	メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している	消毒専門の職員を配置している	消毒を外部委託している	メンテナンス専門の職員を配置している	メンテナンスを外部委託している	在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている	在庫管理・運用をシステム化し、在庫管理・運用に関する時間を短縮している	特にない	その他	無回答
合計	244	172 70.5%	30 12.3%	93 38.1%	96 39.3%	77 31.6%	118 48.4%	88 36.1%	83 34.0%	66 27.0%	29 11.9%	13 5.3%	9 3.7%	6 2.5%

法人の事業所数別にみると、事業所数 11 か所以上の法人の事業所において、「搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している(23.1%)」「消毒専門の職員を配置している(61.5%)」の割合が大きく、「メンテナンスを外部委託している(15.4%)」の割合が小さい。単独事業所は、「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している(29.1%)」「メンテナンス専門の職員を配置している(20.9%)」「在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている(4.7%)」の割合が小さい。2~10か所の法人の事業所は、「感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している(55.3%)」の割合が大きい。

図表 3-38 搬出・メンテナンスの課題に対する対応（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

	件数	キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている	搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している	感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している	メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している	消毒専門の職員を配置している	消毒を外部委託している	メンテナンス専門の職員を配置している	メンテナンスを外部委託している	在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている	在庫管理・運用をシステム化し、在庫管理・運用に関する時間を短縮している	特にない	その他	無回答
全体	244	172 70.5%	30 12.3%	93 38.1%	96 39.3%	77 31.6%	118 48.4%	88 36.1%	83 34.0%	66 27.0%	29 11.9%	13 5.3%	9 3.7%	6 2.5%
1か所	148	101 68.2%	16 10.8%	46 31.1%	43 29.1%	29 19.6%	67 45.3%	31 20.9%	56 37.8%	24 16.2%	7 4.7%	11 7.4%	7 4.7%	3 2.0%
2~10か所	76	58 76.3%	9 11.8%	42 55.3%	43 56.6%	37 48.7%	42 55.3%	23 59.2%	45 30.3%	34 44.7%	18 23.7%	2 2.6%	2 2.6%	2 2.6%
11か所以上	13	8 61.5%	3 23.1%	3 23.1%	7 53.8%	8 61.5%	6 46.2%	8 61.5%	2 15.4%	7 53.8%	4 30.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

レンタル卸利用率で課題についてみると、レンタル卸比率が30%未満の事業所では「搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する（58.1%）」「消毒に不向きな商品の扱いが難しい（48.4%）」「システム化されていないため、在庫管理・運用に時間を要する（29.0%）」の割合が大きい。課題への対応については、レンタル卸比率30%未満の事業所では「搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している（24.2%）」「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している（64.5%）」「消毒専門の職員を配置している（67.7%）」「メンテナンス専門の職員を配置している（74.2%）」「在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている（29.0%）」の割合が大きい。レンタル卸比率70%以上の事業所では「メンテナンスを外部委託している（44.3%）」の割合が大きく、「在庫管理・運用をシステム化し、在庫管理・運用に関する時間を短縮している（18.0%）」の割合が小さい。

図表 3-39 搬出・メンテナンスにおける課題（複数回答）＜レンタル卸利用率別＞

	件数	搬出の日程調整が困難な場合がある	対応に時間がかかる可能性がある	消毒や保管・点検作業に時間を要する	消毒に不向きな商品の扱いが難しい	修理して再利用するか廃棄するか判断が難しい	システム化されていないため、在庫管理・運用に時間を要する	システム化されていないため、リコール対応に時間がかかる	特になし	その他	無回答
全体	244	134 54.9%	76 31.1%	70 28.7%	53 21.7%	62 25.4%	35 14.3%	14 5.7%	44 18.0%	19 7.8%	13 5.3%
0～30%未満	62	36 58.1%	29 46.8%	36 58.1%	30 48.4%	29 46.8%	18 29.0%	5 8.1%	5 8.1%	2 3.2%	2 3.2%
30～70%未満	39	23 59.0%	14 35.9%	16 41.0%	7 17.9%	21 53.8%	5 12.8%	2 5.1%	4 10.3%	2 5.1%	0 0.0%
70%以上	61	32 52.5%	18 29.5%	13 21.3%	9 14.8%	8 13.1%	6 9.8%	4 6.6%	11 18.0%	7 11.5%	7 11.5%

図表 3-40 搬出・メンテナンスの課題に対する対応（複数回答）

＜レンタル卸利用率別＞

	件数	キーパーソンを把握し、その方として事前に日程調整を行う	搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している	感染予防のため、手袋やカパースーツを常備している	メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している	消毒専門の職員を配置している	消毒を外部委託している	メンテナンス専門の職員を配置している	メンテナンスを外部委託している	在庫管理・運用に関する時間を短縮している	在庫管理・運用をシステム化している	特定やリコールや事故関連の商品の特定や対策を行っている	在庫管理・運用をシステム化している	特になし	その他	無回答
全体	244	172 70.5%	30 12.3%	93 38.1%	96 39.3%	77 31.6%	118 48.4%	88 36.1%	83 34.0%	66 27.0%	29 11.9%	13 5.3%	9 3.7%	13 5.3%	9 3.7%	6 2.5%
0～30%未満	62	43 69.4%	15 24.2%	28 45.2%	40 64.5%	42 67.7%	25 40.3%	46 74.2%	11 17.7%	11 46.8%	18 29.0%	2 3.2%	2 3.2%	2 3.2%	1 1.6%	2 3.2%
30～70%未満	39	33 84.6%	3 7.7%	19 48.7%	17 43.6%	20 51.3%	22 56.4%	22 56.4%	12 30.8%	12 48.7%	6 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
70%以上	61	43 70.5%	7 11.5%	24 39.3%	22 36.1%	9 14.8%	33 54.1%	15 24.6%	27 44.3%	11 18.0%	4 6.6%	4 6.6%	4 6.6%	4 6.6%	3 4.9%	2 3.3%

⑦ その他管理業務関連

その他管理業務関連における業務負担の課題は、「特定福祉用具販売や住宅改修の償還払い代理申請や受領委任手続きのための利用者宅訪問、書類作成、役所への提出の負担が大きい」「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている」が72.5%で最も多く、次いで「保険者によって申請書類の様式が違うためシステム化されておらず、手書きの申請書類作成が負担である」が60.7%、「利用者の情報や訪問履歴、レンタル商品、在庫、サービス計画などを確認するために台帳や複数のシステムを確認する際に、社外から確認できないため、社外から連絡して確認する必要がある」が53.3%が多かった。

特に重要な課題は、「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている」が52.5%で最も多かった。

その他管理業務関連に対する対応は、「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している」が58.6%、「利用者の情報や商品情報を一元化している」が44.3%、「職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している」が38.9%であった。

図表 3-4-1 その他管理業務関連における課題（複数回答）

	件数	利用者の情報や訪問履歴、レンタル商品、在庫、サービス計画などを確認するために台帳や複数のシステムを確認する必要がある	利用者の情報や訪問履歴、レンタル商品、在庫、サービス計画などを確認するために台帳や複数のシステムを確認する必要がある	特定福祉用具販売や住宅改修の償還払い代理申請や受領委任手続きのため利用者宅訪問、書類作成、役所への提出の負担が大きい	保険者によって申請書類の様式が違うためシステム化されておらず、手書きの申請書類作成が負担である	法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている	介護保険給付請求の事務負担が大きい	職員のスケジュールが個別に管理されており、スケジュールや業務状況（申請漏れ、計画作成状況等）が把握しづらい	勤怠管理や営業所管理等の事務負担が大きい	特になし	その他	無回答
a. 課題	244	71 29.1%	130 53.3%	177 72.5%	148 60.7%	177 72.5%	108 44.3%	62 25.4%	43 17.6%	11 4.5%	5 2.0%	2 0.8%
a. 特に重要な課題	244	29 11.9%	70 28.7%	120 49.2%	100 41.0%	128 52.5%	51 20.9%	28 11.5%	14 5.7%	0 0.0%	4 1.6%	41 16.8%

図表 3-4-2 その他管理業務関連の課題に対する対応（複数回答）

	件数	携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できる	一元管理している	業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している	外部委託している	介護保険給付請求事務等を担っている	ICIT機器の活用により、書類の削減している	申請書類を現場でプリントできるシステムを導入している	職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している	職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している	事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している	特になし	その他	無回答
合計	244	70 28.7%	108 44.3%	143 58.6%	3 1.2%	31 12.7%	9 3.7%	95 38.9%	58 23.8%	66 27.0%	31 12.7%	2 0.8%	15 6.1%	

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できるようにしている（18.9%）」「利用者の情報や商品情報を一元化している（36.5%）」「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している（50.0%）」「ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している（8.8%）」といったICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。

図表 3-4-3 その他管理業務関連の課題に対する対応（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

件数	携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できている	利用者の情報や商品情報を一元化している	運営規程に必須の文書管理を専用のシステムによって一元管理している	業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している	外部委託している	介護保険給付請求事務等を外部委託している	ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している	申請書類を現場でプリントできるシステムを導入している	職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している	職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している	事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している	特になし	その他	無回答
全体	244	70 28.7%	108 44.3%	42 17.2%	143 58.6%	3 1.2%	31 12.7%	9 3.7%	95 38.9%	58 23.8%	66 27.0%	31 12.7%	2 0.8%	15 6.1%
1か所	148	28 18.9%	54 36.5%	25 16.9%	74 50.0%	1 0.7%	13 8.8%	3 2.0%	49 33.1%	28 18.9%	29 19.6%	23 15.5%	2 1.4%	13 8.8%
2～10か所	76	33 43.4%	45 59.2%	11 14.5%	58 76.3%	2 2.6%	13 17.1%	6 7.9%	37 48.7%	24 31.6%	29 38.2%	6 7.9%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	7 53.8%	9 69.2%	6 46.2%	8 61.5%	0 0.0%	4 30.8%	0 0.0%	7 53.8%	5 38.5%	6 46.2%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、300人未満の事業所では「携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できるようにしている（9.3%）」「利用者の情報や商品情報を一元化している（27.9%）」「運営規程に必須の文書管理を専用のシステムによって一元管理している（7.0%）」「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している（39.5%）」「ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している（1.2%）」といったICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。また、それ以外の「職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している（19.8%）」「職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している（7.0%）」「事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している（14.0%）」などの対応についてもより利用者数の多い事業所と比較して割合が小さい。

図表 3-4-4 その他管理業務関連の課題に対する対応（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

件数	携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できている	利用者の情報や商品情報を一元化している	運営規程に必須の文書管理を専用のシステムによって一元管理している	業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している	外部委託している	介護保険給付請求事務等を外部委託している	ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している	申請書類を現場でプリントできるシステムを導入している	職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している	職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している	事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している	特になし	その他	無回答
全体	244	70 28.7%	108 44.3%	42 17.2%	143 58.6%	3 1.2%	31 12.7%	9 3.7%	95 38.9%	58 23.8%	66 27.0%	31 12.7%	2 0.8%	15 6.1%
～300人未満	86	8 9.3%	24 27.9%	6 7.0%	34 39.5%	1 1.2%	1 1.2%	1 1.2%	17 19.8%	6 7.0%	12 14.0%	18 20.9%	1 1.2%	9 10.5%
300～1000人未満	71	24 33.8%	33 46.5%	14 19.7%	45 63.4%	0 0.0%	10 14.1%	2 2.8%	33 46.5%	20 28.2%	21 29.6%	11 15.5%	1 1.4%	2 2.8%
1000人以上	76	36 47.4%	47 61.8%	17 22.4%	61 80.3%	2 2.6%	20 26.3%	6 7.9%	41 53.9%	28 36.8%	32 42.1%	2 2.6%	0 0.0%	1 1.3%

2) 課題への対応（取組）の振り返りについて

課題への対応の効果の評価や振り返りは、「特に効果の把握や振り返りは実施していない」が41.8%で最も多い。次いで、「これまでに実施した対応（取組）について、効果を評価するための定量的な指標を設定し、効果測定を行っている」が25.8%が多い。

業務改善の計画の練り直しは、「対応にうまくいかない点があった場合、他の対応方法も含め、再検討を行っている」の割合が58.6%で高い。次いで、「改善活動を継続するための仕組みがある」が34.4%となっている。

図表 3-45 課題への対応の効果の評価や振り返り（複数回答）

	件数	設定し、効果測定を行っている	これまでに実施した対応（取組）の定量的な指標を	て、職員アンケートなどにより定性的な評	価を行って	い	特に効果の把握や振り返りは実施して	その他	無回答
合計	244	63 25.8%	55 22.5%	102 41.8%	13 5.3%	19 7.8%			

図表 3-46 業務改善の計画の練り直し（複数回答）

	件数	分析している	課題への対応がうまくいっていないか	討、他の対応方法も含め、再検討	場、他の対応方法も含め、再検討	対、他の対応方法も含め、再検討	改善活動を継続するための仕組み	がある	改善の計画を練り直し、P D C A	サイクルを回している	対応の結果の分析を踏まえて業務	特に実施していない	その他	無回答
合計	244	73 29.9%	143 58.6%	84 34.4%	41 16.8%	46 18.9%	3 1.2%	12 4.9%						

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、効果の評価や振り返りについて、「特に効果の把握や振り返りは実施していない(49.3%)」の割合が大きい。また、業務改善の計画の練り直しについて、「対応の結果の分析を踏まえて業務改善の計画を練り直し、PDCAサイクルを回している」の割合は、単独事業所（10.8%）、2~10か所（23.7%）、11か所以上（38.5%）であった。

図表 3-47 課題への対応の効果の評価や振り返り（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	設定し、効果測定を行っている	これまでに実施した対応（取組）について	評価を行っている	これまで実施した対応（取組）について	特に効果の把握や振り返りは実施していない	その他	無回答
全体	244	63 25.8%	55 22.5%	102 41.8%	13 5.3%	19 7.8%		
1か所	148	36 24.3%	24 16.2%	73 49.3%	7 4.7%	11 7.4%		
2~10か所	76	22 28.9%	27 35.5%	23 30.3%	5 6.6%	3 3.9%		
11か所以上	13	3 23.1%	3 23.1%	3 23.1%	1 7.7%	4 30.8%		

図表 3-48 業務改善の計画の練り直し（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	分析している	課題への対応がなされていないか	討合、行うている	場合、他の対応方法も含め、再検討	改善活動を継続するための仕組み	改善の計画を練り直し、PDCA	対応の結果の分析を踏まえて業務	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	73 29.9%	143 58.6%	84 34.4%	41 16.8%	46 18.9%	3 1.2%	12 4.9%			
1か所	148	44 29.7%	82 55.4%	46 31.1%	16 10.8%	35 23.6%	3 2.0%	7 4.7%			
2~10か所	76	23 30.3%	50 65.8%	30 39.5%	18 23.7%	9 11.8%	0 0.0%	3 3.9%			
11か所以上	13	5 38.5%	8 61.5%	5 38.5%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%			

事業所の利用者数別にみると、300人未満の事業所において、効果の評価や振り返りについて、「特に効果の把握や振り返りは実施していない(61.6%)」の割合が大きい。また、業務改善の計画の練り直しについて、300人未満の事業所において、「特に実施していない(34.9%)」の割合が大きい。300~1000人の事業所では「改善活動を継続するための仕組みがある(53.5%)」の割合が大きい。

図表 3-4-9 課題への対応の効果の評価や振り返り（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	設定し、効果測定を行っている	これまでに実施した対応（取組）の定量的な指標を	評価を職員アンケートなどにより定性的に評価している	特に効果の把握や振り返りは実施していない	その他	無回答
全体	244	63 25.8%	55 22.5%	102 41.8%	13 5.3%	19 7.8%	
～300人未満	86	14 16.3%	10 11.6%	53 61.6%	4 4.7%	5 5.8%	
300～1000人未満	71	18 25.4%	17 23.9%	28 39.4%	4 5.6%	6 8.5%	
1000人以上	76	28 36.8%	26 34.2%	19 25.0%	3 3.9%	6 7.9%	

図表 3-5-0 業務改善の計画の練り直し（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

	件数	分析している	課題への対応がなっていないか	討議を行っている	場合同様に、他の対応方法も含まれ、再検討	改善活動が継続するための仕組みがある	改善の計画を練り直し、P D C A サイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	73 29.9%	143 58.6%	84 34.4%	41 16.8%	46 18.9%	3 1.2%	12 4.9%		
～300人未満	86	19 22.1%	43 50.0%	13 15.1%	3 3.5%	30 34.9%	1 1.2%	4 4.7%		
300～1000人未満	71	21 29.6%	41 57.7%	38 53.5%	14 19.7%	10 14.1%	1 1.4%	3 4.2%		
1000人以上	76	29 38.2%	53 69.7%	28 36.8%	20 26.3%	5 6.6%	0 0.0%	3 3.9%		

3) 質の高いサービスを提供する上での課題について

質の高いサービスを提供する上での課題は、「書類作成業務の負担が大きい（88.5%）」
「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい（77.5%）」「人材の確保・育成が困難
（58.6%）」の割合が高い。

図表 3-5 1 質の高いサービスを提供する上での課題（複数回答）

	件数	書類作成業務の負担が大きい	福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい	会議出席サービスの負担が大きい	応酬の負担や休日の対応	人材の確保・育成が困難	その他	無回答
合計	244	216 88.5%	189 77.5%	138 56.6%	75 30.7%	143 58.6%	11 4.5%	3 1.2%

法人の事業所数別にみると、11か所以上の法人の事業所において、「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい(100.0%)」「人材の確保・育成が困難(76.9%)」の割合が大きい。

図表 3-5 2 質の高いサービスを提供する上での課題（複数回答）

<法人の事業所数別>

	件数	書類作成業務の負担が大きい	福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい	会議出席サービスの負担が大きい	応酬の負担や休日の対応	人材の確保・育成が困難	その他	無回答
全体	244	216 88.5%	189 77.5%	138 56.6%	75 30.7%	143 58.6%	11 4.5%	3 1.2%
1か所	148	126 85.1%	112 75.7%	78 52.7%	41 27.7%	79 53.4%	8 5.4%	1 0.7%
2～10か所	76	72 94.7%	58 76.3%	50 65.8%	29 38.2%	50 65.8%	1 1.3%	1 1.3%
11か所以上	13	12 92.3%	13 100.0%	7 53.8%	3 23.1%	10 76.9%	2 15.4%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、300人未満の事業所では「サービス担当者会議出席の負担が大きい（33.7%）」「時間外や休日の対応の負担が大きい（20.9%）」の割合が小さい。

図表 3-53 質の高いサービスを提供する上での課題（複数回答）
<事業所の利用者数別>

	件数	担当書類が大きい業務の負担	書き作成の具負担が大	き書福 い社用 成の具 負貸与 が大	き議サ い出席 のビ 席の ス 負担 担 が 大	時 間 外 の 負 担 が 休 日 の 対	が人 困材 難の 確 保 ・ 育 成	その他	無回答
全体	244	216 88.5%	189 77.5%	138 56.6%	75 30.7%	143 58.6%	11 4.5%	3 1.2%	
～300人未満	86	73 84.9%	62 72.1%	29 33.7%	18 20.9%	40 46.5%	7 8.1%	0 0.0%	
300～1000人未満	71	66 93.0%	60 84.5%	45 63.4%	27 38.0%	40 56.3%	1 1.4%	1 1.4%	
1000人以上	76	69 90.8%	58 76.3%	57 75.0%	28 36.8%	56 73.7%	2 2.6%	1 1.3%	

(3) 他職種との情報共有について

他職種との情報共有の手段は、電話による連絡が95.1%で最も多い。次いで対面での連絡（会議等含む）が86.9%、FAXによる連絡が69.3%が多い。

他職種との情報共有や会議への参加に関する課題は、「ケアマネジャーからの十分な基本情報が提供されない場合や、提供のタイミングが遅い場合がある（63.9%）」「他職種との会議の開催時期や時間が集中することがある（例：月末の夕方以降）（55.3%）」「サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい（54.5%）」が多い。

他職種との情報共有の改善のために行っている取組は、「FAX等で情報共有している」が45.9%で最も多い。次いで、「他職種の担当者と積極的に連絡先（携帯電話番号やメールアドレス等）を交換している」が36.9%が多い。

図表 3-5 4 他職種との情報共有の手段（複数回答）

	件数	対面での連絡（会議等含む）	電話による連絡	電子メールによる連絡	FAXによる連絡	ソーシャルメディア（LINEなど）による連絡	他職種交流会や勉強会等	その他	無回答
合計	244	212 86.9%	232 95.1%	64 26.2%	169 69.3%	43 17.6%	92 37.7%	1 0.4%	3 1.2%

図表 3-5 5 他職種との情報共有や会議への参加に関する課題（3つまで回答）

件数	ケアマネジャーからの十分な基本情報が提供されない場合や、提供のタイミングが遅い場合がある	サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい	他職種との会議の開催時期や時間が集中することがある（例：月末の夕方以降）	他職種の担当者と連絡がとれない等、他職種と連携することが難しい	ヘルパーと連携するための手段やツールがない	他職種との間で、相互の業務に関する理解度が不足している	情報共有をするための関係構築の機会が不足している	情報共有や連携に資する研修の機会がない	地域ケア会議の日程調整に時間を要する上、決定した会議出席の時間を確保が難しい	地域ケア会議で福祉用具専門相談員が発言する機会が少ない	特になし	その他	無回答	
合計	244	156 63.9%	133 54.5%	135 55.3%	38 15.6%	35 14.3%	54 22.1%	46 18.9%	37 15.2%	52 21.3%	57 23.4%	11 4.5%	0 0.0%	4 1.6%

図表 3-5 6 他職種との情報共有の改善のために行っている取組（複数回答）

件数	他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている	多職種との交流やコミュニケーションの機会（交流会等）を増やしている	一部の他職種（事業所）との連携において、データの共有している	FAX等で情報共有している	情報共有ツール（携帯のショートメール、SNS等）を活用し、相互の連絡や調整を効率化している	他職種の担当者や積極的な連絡先（携帯電話番号やメールアドレス等）を交換している	サービス担当者会議において、WEB会議またはTV会議を利用している	特になし	その他	無回答	
合計	244	69 28.3%	59 24.2%	7 2.9%	112 45.9%	40 16.4%	90 36.9%	0 0.0%	35 14.3%	2 0.8%	10 4.1%

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「電子メールによる連絡（19.6%）」「他職種交流会や勉強会等(27.7%)」の割合が小さい。

11か所以上の事業所において、「FAX 等で情報共有している（76.9%）」「他職種の担当者と積極的に連絡先（携帯電話番号やメールアドレス等）を交換している(61.5%)」の割合が大きい。

図表 3-57 他職種との情報共有の手段（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	対面での連絡（会議等含む）	電話による連絡	電子メールによる連絡	FAXによる連絡	ソーシャルメディア（LINEなど）による連絡	他職種交流会や勉強会等	その他	無回答
全体	244	212 86.9%	232 95.1%	64 26.2%	169 69.3%	43 17.6%	92 37.7%	1 0.4%	3 1.2%
1か所	148	123 83.1%	141 95.3%	29 19.6%	99 66.9%	26 17.6%	41 27.7%	1 0.7%	2 1.4%
2～10か所	76	72 94.7%	72 94.7%	30 39.5%	56 73.7%	13 17.1%	43 56.6%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	13 100.0%	13 100.0%	4 30.8%	11 84.6%	3 23.1%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%

図表 3-58 他職種との情報共有の改善のためにしている取組（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

	件数	他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている	多職種との交流やコミュニケーションの機会（交流会等）を増やしている	一部の他職種（事業所）との連携または一部のクラウドの活用等により全部または一部のデータを共有している	FAX等で情報共有している	効率化している	情報共有ツール（携帯のスマートフォン、SNS等）を活用し、相互の連絡や調整を効率化している	他職種の担当者（携帯電 話番号やメールアドレス等）を交換している	またはTV会議を利用して、WEB会議	特になし	その他	無回答
全体	244	69 28.3%	59 24.2%	7 2.9%	112 45.9%	40 16.4%	90 36.9%	0 0.0%	35 14.3%	2 0.8%	10 4.1%	
1か所	148	33 22.3%	31 20.9%	6 4.1%	68 45.9%	20 13.5%	52 35.1%	0 0.0%	22 14.9%	2 1.4%	7 4.7%	
2～10か所	76	30 39.5%	24 31.6%	1 1.3%	33 43.4%	17 22.4%	28 36.8%	0 0.0%	11 14.5%	0 0.0%	2 2.6%	
11か所以上	13	5 38.5%	2 15.4%	0 0.0%	10 76.9%	3 23.1%	8 61.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	

事業所の利用者数別にみると、1000人以上の事業所で「電子メールによる連絡(35.5%)」「FAXによる連絡(78.9%)」の割合が大きい。

情報共有の改善のために行っている取組は、1000人以上の事業所で、「他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている(42.1%)」「他職種の担当者と積極的に連絡先(携帯電話番号やメールアドレス等)を交換している(47.4%)」の割合が大きい。

図表 3-59 他職種との情報共有の手段(複数回答) <事業所の利用者数別>

	件数	対面での連絡(会議等含む)	電話による連絡	電子メールによる連絡	FAXによる連絡	ソーシャルメディア(LINEなど)による連絡	他職種交流会や勉強会等	その他	無回答
全体	244	212 86.9%	232 95.1%	64 26.2%	169 69.3%	43 17.6%	92 37.7%	1 0.4%	3 1.2%
～300人未満	86	69 80.2%	82 95.3%	18 20.9%	57 66.3%	13 15.1%	16 18.6%	1 1.2%	1 1.2%
300～1000人未満	71	66 93.0%	69 97.2%	18 25.4%	46 64.8%	15 21.1%	29 40.8%	0 0.0%	0 0.0%
1000人以上	76	69 90.8%	73 96.1%	27 35.5%	60 78.9%	15 19.7%	44 57.9%	0 0.0%	1 1.3%

図表 3-60 他職種との情報共有の改善のために行っている取組(複数回答)

<事業所の利用者数別>

	件数	他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている	多職種との交流やコミュニケーションの機会(交流会等)を増やしている	一部の他職種(事業所)との連携または一部のクラウドの活用等により全部または一部のデータ共有している	FAX等で情報共有している	情報共有ツール(携帯のショートメール、SNS等)を活用し、相互の連絡や調整を効率化している	他職種の担当者(積極的)に連絡先(携帯電話番号やメールアドレス等)を交換している	またはTV会議を利用して、WEB会議	特になし	その他	無回答
全体	244	69 28.3%	59 24.2%	7 2.9%	112 45.9%	40 16.4%	90 36.9%	0 0.0%	35 14.3%	2 0.8%	10 4.1%
～300人未満	86	13 15.1%	14 16.3%	1 1.2%	40 46.5%	11 12.8%	27 31.4%	0 0.0%	19 22.1%	0 0.0%	2 2.3%
300～1000人未満	71	21 29.6%	18 25.4%	3 4.2%	35 49.3%	12 16.9%	25 35.2%	0 0.0%	7 9.9%	2 2.8%	2 2.8%
1000人以上	76	32 42.1%	24 31.6%	2 2.6%	33 43.4%	15 19.7%	36 47.4%	0 0.0%	7 9.2%	0 0.0%	4 5.3%

(4) ICT機器等の利用について

1) ICT機器について

業務効率化のために導入しているICT機器やソフトウェアは、「携帯電話の支給」が64.3%で最も多い。次いで「業務支援ソフト（市販）の導入」が56.1%、「カーナビゲーションの設置」が41.8%が多い。

業務効率化のために導入を検討しているICT機器やソフトウェアは、「タブレット端末の支給」が19.3%、「スマートフォンの支給」が11.5%が多い。

ICT機器やソフトウェアをすでに導入されている場合の導入時・導入後の課題／検討中の場合は検討にあたっての課題は、「導入コストが高い」が54.9%、「導入後も維持費がかかる」が52.9%が多い。

ICT機器やソフトウェアを予定していない場合の導入しない理由は、「導入コストが高い」、「導入後も維持費がかかる」がいずれも53.8%が多い。

図表 3-6 1 業務効率化のためのICT機器やソフトウェアの整備・導入状況
(複数回答)

	件数	携帯電話の支給	スマートフォンの支給	タブレット端末の支給	モバイルPCの支給	カーナビゲーションの設置	ドライブレコーダーの設置	その他	一般的なアプリ(LINE等)の活用	業務支援ソフト(市販)の導入	業務支援システム(自社開発)の導入	WEB会議システムの導入	カーナビアプリの導入	その他	特に導入の予定はない	無回答
a. 導入している	244	157 64.3%	88 36.1%	78 32.0%	24 9.8%	102 41.8%	89 36.5%	1 0.4%	75 30.7%	137 56.1%	27 11.1%	17 7.0%	13 5.3%	3 1.2%	12 4.9%	8 3.3%
b. 導入を検討している	244	4 1.6%	28 11.5%	47 19.3%	14 5.7%	5 2.0%	22 9.0%	0 0.0%	12 4.9%	13 5.3%	12 4.9%	10 4.1%	11 4.5%	0 0.0%	13 5.3%	151 61.9%

図表 3-6 2 ICT機器やソフトウェアをすでに導入されている場合の導入時・導入後の課題／検討中の場合は検討にあたっての課題 (複数回答)

	件数	導入コストが高い	導入後も維持費がかかる	要件と新対応やメンテナンスが必須	求められる紙の資料の保管	導入に不安がある職員の抵抗感	セキュリティ面の不安がある	タブレット入力に時間を要する	常時電源(Wi-Fi)の停止	プリンタの不具合や持ち運びの手間がある	紙書類の取扱いに時間を要する	利用者等がICT機器の利用に慣れておらず、拒否感を示すことがある	他職種との情報共有がしにくい	追加システム改修等による機能追加のたびに改修費がかかる	特定しない	その他	無回答	
合計	244	134 55 6.1%	129 52.9%	73 29.9%	80 32.8%	32 13.1%	57 23.4%	41 16.8%	39 16.0%	31 12.7%	23 9.4%	20 8.2%	19 7.8%	26 10.7%	49 20.1%	19 7.8%	4 1.6%	29 11.9%

図表 3-6 3 ICT機器やソフトウェアを予定していない場合の導入しない理由 (複数回答)

	件数	導入コストが高い	導入後も維持費がかかる	要件と新対応やメンテナンスが必須	求められる紙の資料の保管	導入に不安がある職員の抵抗感	セキュリティ面の不安がある	タブレット入力に時間を要する	常時電源(Wi-Fi)の停止	プリンタの不具合や持ち運びの手間がある	紙書類の取扱いに時間を要する	利用者等がICT機器の利用に慣れておらず、拒否感を示すことがある	他職種との情報共有がしにくい	追加システム改修等による機能追加のたびに改修費がかかる	特定しない	その他	無回答
合計	13	2 15.4%	7 53.8%	2 15.4%	2 15.4%	7 53.8%	7 53.8%	5 38.5%	3 23.1%	3 23.1%	1 7.7%	3 23.1%	1 7.7%	1 7.7%	1 7.7%	2 15.4%	

法人の事業所数別の導入状況を見ると、単独事業所において、「タブレット端末の支給(23.6%)」の割合が最も小さい。2~10か所の事業所は、「携帯電話の支給(80.3%)」「カーナビゲーションの設置(47.4%)」「業務支援ソフト(市販)の導入(71.1%)」の割合が大きい。11か所以上の事業所は、「モバイルPCの支給(23.1%)」「業務支援システム(自社開発)の導入(38.5%)」「WEB会議システムの導入(38.5%)」の割合が大きい。

導入時・導入後の課題/検討中の場合は検討にあたっての課題は、11か所以上の事業所は、「タブレット入力に時間を要する(38.5%)」「他職種と相互に情報を共有できるプラットフォームが必要となる(23.1%)」「システム改修等による機能追加のたびに操作習得から熟練まで時間を要する(46.2%)」の割合が大きい。

図表 3-64 業務効率化のためのICT機器やソフトウェアの整備・導入状況
「導入している」(複数回答) <法人の事業所数別>

事業所数	件数	携帯電話の支給	スマートフォン	タブレット端末	モバイルPC	カーナビゲーション	ドライブレコーダー	その他	一般的アプリ(LINE等)の活用	業務支援ソフト(市販)	業務支援ソフト(自社開発)	WEB会議システム	カーナビアプリ	その他	特に導入の予定はない	無回答
全体	244	157 64.3%	88 36.1%	78 32.0%	24 9.8%	102 41.8%	89 36.5%	1 0.4%	75 30.7%	137 56.1%	27 11.1%	17 7.0%	13 5.3%	3 1.2%	12 4.9%	8 3.3%
1か所	148	81 54.7%	57 38.5%	35 23.6%	14 9.5%	57 38.5%	44 29.7%	0 0.0%	41 27.7%	72 48.6%	13 8.8%	0 0.0%	4 2.7%	2 1.4%	11 7.4%	6 4.1%
2~10か所	76	61 80.3%	26 34.2%	36 47.4%	6 7.9%	36 47.4%	37 48.7%	1 1.3%	28 36.8%	54 71.1%	9 11.8%	12 15.8%	7 9.2%	1 1.3%	0 0.0%	1 1.3%
11か所以上	13	9 69.2%	4 30.8%	6 46.2%	3 23.1%	5 38.5%	5 38.5%	0 0.0%	6 46.2%	7 53.8%	5 38.5%	5 38.5%	2 15.4%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%

図表 3-65 ICT機器やソフトウェアをすでに導入されている場合の導入時・導入後の課題/検討中の場合は検討にあたっての課題(複数回答)
<法人の事業所数別>

事業所数	件数	利用ソフトがわからない	いどかの会社の機器・ソフトが良	導入コストが高い	導入後も維持費がかかる	重要ソフトと対応やメンテナンスが必	求められる紙の資料の保管が	反導入に不安がある	セキュリティ面の不安がある	タブレット入力に時間を要する	常駐(WiFi)機能の停止	プリンタの不具合や持ち運び	業務の出票に時間を要する	利用者がICT機器を利用	他職種との共有がしにく	追加システム改修等による熟練追	特に導入の予定はない	その他	無回答	
全体	244	15 6.1%	55 22.5%	134 54.9%	129 52.9%	73 29.9%	80 32.8%	32 13.1%	57 23.4%	41 16.8%	39 16.0%	31 12.7%	23 9.4%	20 8.2%	19 7.8%	26 10.7%	49 20.1%	19 7.8%	4 1.6%	29 11.9%
1か所	148	11 7.4%	33 22.3%	77 52.0%	73 49.3%	41 27.7%	41 27.7%	15 10.1%	31 20.9%	17 11.5%	21 14.2%	22 14.9%	13 8.8%	10 6.8%	13 8.8%	14 9.5%	25 16.9%	14 9.5%	1 0.7%	18 12.2%
2~10か所	76	4 5.3%	20 26.3%	59 77.6%	47 61.8%	25 32.9%	33 43.4%	15 19.7%	25 32.9%	19 25.0%	15 19.7%	7 9.2%	8 10.5%	9 11.8%	4 5.3%	9 11.8%	18 23.7%	3 3.9%	2 2.6%	6 7.9%
11か所以上	13	0 0.0%	2 15.4%	6 46.2%	6 46.2%	8 61.5%	7 53.8%	2 15.4%	2 15.4%	2 15.4%	2 15.4%	2 15.4%	1 7.7%	1 7.7%	1 7.7%	2 15.4%	6 46.2%	1 7.7%	1 7.7%	1 7.7%

事業所の利用者数別の導入状況をみると、1000人以上の事業所では「携帯電話の支給（82.9%）」「タブレット端末の支給（53.9%）」「モバイルPCの支給（15.8%）」「カーナビゲーションの設置（57.9%）」「ドライブレコーダーの設置（53.9%）」「一般的アプリ（情報共有等）の活用（42.1%）」「業務支援ソフト（市販）の導入（61.8%）」「業務支援システム（自社開発）の導入（19.7%）」「WEB会議システムの導入（15.8%）」「カーナビアプリの導入（9.2%）」の割合が大きい。

図表 3-66 業務効率化のためのICT機器やソフトウェアの整備・導入状況
「導入している」（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

	件数	携帯電話の支給	スマートフォン の支給	タブ レ ット 端 末 の 支 給	モ バ イ ル P C の 支 給	置 カ ー ナビ ゲ ー シ ョ ン の 設 置	置 ド ラ イ ブ レ コ ー ダ ー の 設 置	そ の 他	一 般 的 ア プ リ （ I N F O R M A T I O N 共 有 等 ） の 活 用	一 般 的 ア プ リ （ L I N E 等 ） の 活 用	の 業 務 支 援 ソ フ ト （ 市 販 ） の 導 入	開 業 支 援 シ ス テ ム （ 自 社 開 発 ） の 導 入	入 W E B 会 議 シ ス テ ム の 導 入	カ ー ナビ ア プ リ の 導 入	そ の 他	特 に 導 入 の 予 定 は な い	無 回 答
全体	244	157 64.3%	88 36.1%	78 32.0%	24 9.8%	102 41.8%	89 36.5%	1 0.4%	75 30.7%	137 56.1%	27 11.1%	17 7.0%	13 5.3%	3 1.2%	12 4.9%	8 3.3%	
～300人未満	86	40 46.5%	28 32.6%	28 10.5%	9 7.0%	6 37.2%	32 24.4%	0 0.0%	20 23.3%	44 51.2%	8 9.3%	1 1.2%	1 1.2%	0 0.0%	9 10.5%	5 5.8%	
300～1000人未満	71	49 69.0%	26 36.6%	24 33.8%	4 5.6%	23 32.4%	25 35.2%	0 0.0%	20 28.2%	40 56.3%	4 5.6%	3 4.2%	4 5.6%	2 2.8%	2 2.8%	2 2.8%	
1000人以上	76	63 82.9%	30 39.5%	41 53.9%	12 15.8%	44 57.9%	41 53.9%	1 1.3%	32 42.1%	47 61.8%	15 19.7%	12 15.8%	7 9.2%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	

レンタル卸が紹介するICT機器やシステム等がある可能性をふまえ、ここではレンタル卸の利用比率についてクロス集計を行った。レンタル卸の利用比率別の導入状況をみると、レンタル卸利用比率70%以上の事業所では「カーナビゲーションの設置（50.8%）」「一般的アプリ（情報共有等）の活用（45.9%）」「業務支援ソフト（市販）の導入（70.5%）」の割合が大きく、「業務支援システム（自社開発）の導入（9.8%）」の割合が小さい。

図表 3-67 業務効率化のためのICT機器やソフトウェアの整備・導入状況
「導入している」（複数回答）＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	携帯電話の支給	スマートフォン の支給	タブ レ ット 端 末 の 支 給	モ バ イ ル P C の 支 給	置 カ ー ナビ ゲ ー シ ョ ン の 設 置	置 ド ラ イ ブ レ コ ー ダ ー の 設 置	そ の 他	一 般 的 ア プ リ （ I N F O R M A T I O N 共 有 等 ） の 活 用	一 般 的 ア プ リ （ L I N E 等 ） の 活 用	の 業 務 支 援 ソ フ ト （ 市 販 ） の 導 入	開 業 支 援 シ ス テ ム （ 自 社 開 発 ） の 導 入	入 W E B 会 議 シ ス テ ム の 導 入	カ ー ナビ ア プ リ の 導 入	そ の 他	特 に 導 入 の 予 定 は な い	無 回 答
全体	244	157 64.3%	88 36.1%	78 32.0%	24 9.8%	102 41.8%	89 36.5%	1 0.4%	75 30.7%	137 56.1%	27 11.1%	17 7.0%	13 5.3%	3 1.2%	12 4.9%	8 3.3%	
0～30%未満	62	37 59.7%	20 32.3%	23 37.1%	8 12.9%	26 41.9%	25 40.3%	0 0.0%	16 25.8%	27 43.5%	10 16.1%	7 11.3%	5 8.1%	1 1.6%	4 6.5%	3 4.8%	
30～70%未満	39	28 71.8%	15 38.5%	14 35.9%	5 12.8%	13 33.3%	15 38.5%	0 0.0%	13 33.3%	24 61.5%	8 20.5%	5 12.8%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	
70%以上	61	47 77.0%	25 41.0%	24 39.3%	5 8.2%	31 50.8%	24 39.3%	1 1.6%	28 45.9%	43 70.5%	6 9.8%	3 4.9%	5 8.2%	1 1.6%	2 3.3%	1 1.6%	

活用している機能は、「福祉用具サービス計画管理（66.1%）」「お客様情報管理（63.8%）」「モニタリング管理（62.5%）」「請求管理（51.3%）」が多い。

活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能（上位3つまでを選択）は、「お客様情報管理（31.6%）」「福祉用具サービス計画管理（25.8%）」「モニタリング管理（19.3%）」が上位となっていた。

導入したことによる効果は、「手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった（36.2%）」「事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）（35.7%）」「記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つげやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（31.7%）」が多い。

減少した事業所内残業時間（平均月一人当たり減少時間）は、「～2 時間未満」が 27.6%、「20 時間以上」が 24.1% 「～12 時間未満」が 20.7%であった。平均月一人当たり 10 時間以上の減少があった事業所は 48.2%であった。

図表 3-6 8 活用している機能（複数回答）

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	サービス履歴管理	販売見直し管理	計量器具サービス	モニタリング管理	社外向け依頼	タスク管理	ログ管理	売上管理	請求管理	トータルサービス	成口履歴管理	請求書発行代行	仕入・買掛・在庫	レンタル備品管理	名刺管理	その他	無回答	
合計	224	98 43.8%	82 36.6%	142 63.8%	73 32.6%	96 42.9%	80 35.7%	83 37.1%	74 33.0%	47 21.0%	148 66.1%	140 62.5%	39 17.4%	38 17.0%	20 8.9%	98 43.8%	115 51.3%	111 49.6%	42.9%	98 43.8%	63 28.1%	81 36.2%	12 5.4%	5 2.2%	35 15.6%

図表 3-6 9 活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能（上位3つまで）

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	サービス履歴管理	販売見直し管理	計量器具サービス	モニタリング管理	社外向け依頼	タスク管理	ログ管理	売上管理	請求管理	トータルサービス	成口履歴管理	請求書発行代行	仕入・買掛・在庫	レンタル備品管理	名刺管理	その他	無回答	
合計	244	22 9.0%	35 14.3%	77 31.6%	15 6.1%	7 2.9%	7 2.9%	9 3.7%	9 3.7%	2 0.8%	63 25.8%	47 19.3%	2 0.8%	7 2.9%	0 0.0%	20 8.2%	25 10.3%	31 12.7%	0 0.0%	4 1.6%	1 0.4%	10 4.1%	1 0.4%	0 0.0%	99 40.6%

図表 3-7 0 導入したことによる効果（複数回答）

件数	現地や待ち時間等に入居ができるようになり、自宅から訪問等への直行・訪問所から自宅等への直帰ができるようになった（事業所への立ち寄りが減った）	転記ミス等のミスが減少した	事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）	スケジュール共有により、訪問可能日などを迅速に回答できるようになった	他サービス（他職種）との情報共有が進んだ	手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった	記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つげやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）	リコールド対応や事故防止対策が進んだ	利用者に対する説明がしやすくなり、サービスの質が向上した	業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった	業務効率化により、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた	勤務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた	事業所内の残業時間が減少した	有休取得が進んだ	職員の業務効率化の意識改善につながった	職員の満足度が改善した	事業所の魅力向上につながった	効果は特にない	その他	無回答
合計	224	42 18.8%	25 11.2%	80 35.7%	53 23.7%	4 1.8%	81 36.2%	71 31.7%	12 5.4%	50 22.3%	47 21.0%	22 9.8%	29 12.9%	36 16.1%	57 25.4%	30 13.4%	19 8.5%	15 6.7%	8 3.6%	49 21.9%

図表 3-7 1 減少した事業所内残業時間（平均月一人当たり__時間）

件数	～2 時間未満	～4 時間未満	～6 時間未満	～8 時間未満	～10 時間未満	～12 時間未満	～14 時間未満	～16 時間未満	～18 時間未満	～20 時間未満	20 時間以上	無回答	平均の分母	実数合計	平均	標準偏差	最大値	最小値	
合計	29	8 27.6%	0 0.0%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	6 20.7%	0 0.0%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	6 20.7%	23	268	12	11	40	1

法人の事業所数別にみると、活用している機能は、ほぼすべての機能について、11か所以上の事業所において活用している割合が大きい。特に「お客様情報管理」「売上管理」「請求管理」「国保インターネット伝送」「福祉用具サービス計画管理」の割合は約9割、「社内メッセージ」は83.3%であった。

業務改善に役立つ機能は、11か所以上の事業所では、「売上管理」「国保インターネット伝送」が30.8%、「スケジュール管理」が23.1%。2~10か所の事業所は、「お客様情報管理（42.1%）」「福祉用具サービス計画管理（30.3%）」「モニタリング管理（28.9%）」が上位、単独事業所は、「お客様情報管理（29.7%）」「福祉用具サービス計画管理（25.7%）」が上位であった。

導入したことによる効果は、2~10か所の事業所は、「現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった（事業所への立ち寄りが減った）（32.0%）」「事業所内の残業時間が減少した（24.0%）」「有休取得が進んだ（25.3%）」の割合が大きい。11か所以上の事業所は、「勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた（33.3%）」「職員の業務効率化の意識改善につながった（58.3%）」の割合が大きい。

残業減少時間については、単独事業所は、2時間未満が44.4%、20時間以上が33.3%となっている。2~10か所以上の事業所は10時間~12時間未満が33.3%、2時間未満が22.2%となっている。（11か所以上はn=1）であった。

（この部分は上記の文脈から推測される補完的な説明であり、元の画像にはこの部分の具体的なデータは含まれていないため、ここではこの部分の補完的な説明を省略し、図表のキャプションと表に焦点を絞る。）

図表 3-7 2 活用している機能（複数回答）＜法人の事業所数別＞

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	理サ・ビジネス提供管理	販売見様管理	計福地管理サービス	モニタリング管理	メ社外向け伝送	タスタ管理	ログ管理	売上管理	請求管理	国保インターネット	成口・国保インターネット	請求書発行代行	管理・買掛・在庫	レンタル・商品管理	名刺管理	その他	無回答	
全体	724	98	82	143	75	56	80	83	74	47	148	140	39	38	20	98	115	111	96	58	64	81	12	5	35
		13.4%	10.2%	19.8%	10.4%	7.7%	11.3%	11.5%	10.3%	6.5%	20.5%	19.4%	5.3%	5.0%	2.8%	13.5%	15.5%	14.9%	13.6%	7.8%	9.9%	1.6%	3.4%	1.4%	10.1%
1か所	131	35	37	71	34	24	43	43	43	23	79	76	15	4	4	41	37	31	20	27	41	3	1	23	
		26.7%	28.2%	53.4%	26.0%	18.3%	32.8%	32.8%	32.8%	17.6%	60.3%	58.0%	11.5%	3.1%	3.1%	34.4%	43.5%	46.6%	38.2%	19.8%	20.6%	31.3%	3.8%	3.1%	15.3%
2~10か所	75	41	37	55	33	30	30	31	24	20	55	52	22	19	12	41	44	44	37	22	28	32	5	1	12
		54.7%	49.3%	73.3%	43.7%	40.0%	40.0%	41.3%	32.0%	26.7%	73.3%	69.2%	29.3%	25.3%	16.0%	54.7%	58.7%	49.3%	48.0%	29.3%	37.3%	42.3%	6.7%	1.3%	16.0%
11か所以上	17	10	8	11	4	2	6	8	4	11	9	4	2	4	11	11	11	11	8	4	7	1	1	0	0
		83.3%	66.7%	91.7%	33.3%	16.7%	50.0%	66.7%	50.0%	33.3%	91.7%	75.0%	33.3%	16.7%	33.3%	91.7%	91.7%	91.7%	91.7%	66.7%	66.7%	58.3%	8.3%	0.0%	0.0%

図表 3-7 3 活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能（上位3つまで）＜法人の事業所数別＞

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	理サ・ビジネス提供管理	販売見様管理	計福地管理サービス	モニタリング管理	メ社外向け伝送	タスタ管理	ログ管理	売上管理	請求管理	国保インターネット	成口・国保インターネット	請求書発行代行	管理・買掛・在庫	レンタル・商品管理	名刺管理	その他	無回答	
全体	241	22	35	77	15	7	9	9	9	2	63	47	2	7	0	20	28	31	9	4	4	10	1	0	99
		9.1%	14.5%	31.9%	6.1%	2.9%	3.7%	3.7%	3.7%	0.8%	25.8%	19.5%	0.8%	2.9%	0.0%	8.3%	11.5%	12.7%	3.7%	1.6%	1.6%	4.1%	0.4%	0.0%	40.6%
1か所	148	10	10	41	7	3	7	7	7	1	39	23	0	3	0	9	15	15	5	2	1	4	1	0	61
		6.8%	6.8%	27.7%	4.7%	2.0%	4.7%	4.7%	4.7%	0.7%	25.7%	15.5%	0.0%	2.0%	0.0%	6.1%	10.1%	12.3%	6.4%	1.4%	0.7%	2.7%	0.7%	0.0%	45.3%
2~10か所	76	6	13	32	7	2	0	0	0	1	23	22	2	4	0	11	9	9	2	2	3	4	0	0	22
		7.9%	17.1%	42.1%	9.2%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	30.3%	28.9%	2.6%	5.3%	0.0%	14.5%	11.8%	11.8%	3.9%	2.6%	3.9%	5.3%	0.0%	0.0%	28.9%
11か所以上	17	1	3	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	3	3	1	0	0	2	0	0	4
		7.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.4%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	30.8%	23.1%	30.8%	7.2%	0.0%	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	30.8%

図表 3-74 導入したことによる効果（複数回答）＜法人の事業所数別＞

件数	現地や待ち時間等に入力ができるようになった（事業所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった）	訪問箇所への立ち寄りが減った	転記ミス等のミスが減少した	事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）	スケジュール共有により、訪問可能日などを迅速に回答できるようになった	他サービス（他職種）との情報共有が進んだ	手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった	記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）	リコール対応や事故防止対策が進んだ	利用者に対する説明が行いやすく、サービスの質が向上した	業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった	勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた	事業所内の残業時間が減少した	有休取得が進んだ	職員の業務効率化の意識改善につながった	職員の満足度が改善した	事業所の魅力向上につながった	効果は特にない	その他	無回答
全体	224	18.8%	11.2%	35.7%	23.7%	1.8%	36.2%	31.7%	5.4%	22.3%	21.0%	9.8%	12.9%	16.1%	25.4%	13.4%	8.5%	6.7%	3.6%	21.9%
1か所	131	12.2%	9.2%	32.1%	16.0%	2.3%	33.6%	31.3%	2.3%	23.7%	19.1%	6.1%	6.9%	11.5%	18.3%	6.9%	8.4%	8.4%	1.5%	24.4%
2～10か所	75	32.0%	17.3%	44.0%	33.3%	1.3%	42.7%	34.7%	9.3%	22.7%	28.0%	12.0%	24.0%	25.3%	32.0%	25.3%	10.7%	4.0%	5.3%	18.7%
11か所以上	12	8.3%	0.0%	33.3%	41.7%	0.0%	25.0%	33.3%	16.7%	16.7%	8.3%	33.3%	16.7%	8.3%	58.3%	8.3%	0.0%	0.0%	16.7%	8.3%

図表 3-75 減少した事業所内残業時間（平均月一人当たり__時間）
＜法人の事業所数別＞

件数	2時間未満	4時間未満	6時間未満	8時間未満	10時間未満	12時間未満	14時間未満	16時間未満	18時間未満	20時間以上	無回答	平均の分母	実数合計	平均	標準偏差	最大値	最小値	
全体	29	27.6%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	20.7%	0.0%	3.4%	0.0%	24.1%	20.7%	23	268	12	11	40	1
1か所	9	44.4%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	11.1%	8	79	10	11	30	1
2～10か所	18	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	5.6%	0.0%	16.7%	22.2%	14	169	12	11	40	1
11か所以上	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	1	20	20	0	20	2

事業所の利用者数別にみると、1000人以上の事業所で活用している機能の数が多。

業務改善に役立つ機能は、1000人以上の事業所では「お客様情報管理（46.1%）」「モニタリング管理（27.6%）」の割合が大きい。

導入したことによる効果は、1000人以上の事業所で「現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった（事業所への立ち寄りが減った）（31.6%）」「記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（46.1%）」「業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった（32.9%）」「勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた（18.4%）」「事業所内の残業時間が減少した（23.7%）」「有休取得が進んだ（26.3%）」「職員の業務効率化の意識改善につながった（39.5%）」の割合が大きく、他の利用者数規模と比較して効果が大きく現れている。

残業減少時間については、300人以上1000人未満の事業所で、2時間未満が22.2%、20時間以上が44.4%であった。1000人以上の事業所で2時間未満が33.3%、10時間～12時間未満が33.3%であった。

レンタル卸の利用率別にみると、活用している機能は、30%未満の事業所で「ログ管理 (21.8%)」の割合が大きい。30~70%の事業所で「タスク管理 (7.9%)」、70%以上の事業所で「社外向け帳票メール送信 (12.1%)」「仕入・買掛・在庫管理 (20.7%)」「レンタル個品管理 (25.9%)」の割合が小さい。

業務改善に役立つ機能の上位3つは、レンタル卸利用率によって変わらない。

導入したことによる効果は、30%未満の事業所で「事業所内の情報共有が改善した (外部から利用者情報等についての把握等) (43.6%)」「リコール対応や事故防止対策が進んだ (12.7%)」「有休取得が進んだ (25.5%)」の割合が、30~70%の事業所で「事業所内の残業時間が減少した (21.1%)」の割合が、70%以上の事業所で「記録の管理がしやすくなり、探している書類を見つけやすくなった (文書の管理行程が少なくなる等) (41.4%)」の割合が大きい。

残業減少時間については、30%未満の事業所で、2時間未満が62.5%、10時間~12時間未満が25.0%であった。30~70%の事業所で、20時間以上が37.5%、70%以上の事業所で10時間~12時間未満、20時間以上が28.6%であった。

図表 3-80 活用している機能 (複数回答) <レンタル卸の利用比率別>

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	サービス提供管理	販売見積管理	許諾管理	モニタリング管理	社外向け帳票	タスク管理	ログ管理	売上管理	請求管理	国伝送	成口	請求書発行代行	管理入・買掛・在庫	レンタル個品管理	名刺管理	その他	無回答	
全体	224	98	82	143	75	56	80	83	74	47	148	39	38	20	98	115	111	96	58	64	81	12	5	35	
		43.8%	36.6%	63.8%	33.3%	25.9%	35.7%	37.1%	32.0%	21.0%	66.1%	17.4%	17.0%	9.9%	43.8%	51.3%	49.6%	42.6%	25.9%	28.6%	26.2%	5.4%	2.2%	15.6%	
0~30%未満	55	58.2%	41.8%	70.9%	40.0%	36.4%	40.0%	41.8%	36.4%	25.5%	69.1%	63.6%	21.8%	25.5%	21.8%	47.3%	52.7%	50.9%	49.1%	23.6%	43.6%	49.1%	3.6%	1.8%	12.7%
30~70%未満	38	13	14	24	16	11	16	16	16	12	25	24	12	3	1	19	10	22	18	11	18	21	2	0	10
		34.2%	36.8%	63.2%	42.1%	28.9%	42.1%	42.1%	42.1%	31.0%	65.8%	63.2%	31.0%	7.9%	2.6%	50.0%	50.0%	57.9%	47.1%	28.9%	47.4%	55.3%	5.3%	0.0%	26.3%
70%以上	58	29	25	41	21	11	23	22	17	11	42	40	7	15	5	29	34	31	24	9	12	13	4	1	5
		50.0%	43.1%	70.7%	36.2%	19.0%	39.7%	37.9%	29.3%	19.0%	72.4%	69.0%	12.1%	25.9%	8.6%	50.0%	58.6%	53.4%	44.8%	15.5%	20.7%	25.9%	6.9%	1.7%	8.6%

図表 3-81 活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能 (上位3つまで) <レンタル卸の利用比率別>

件数	社内メッセージ	スケジュール管理	お客様情報管理	応対履歴管理	営業日報管理	注文管理	発注管理	サービス提供管理	販売見積管理	許諾管理	モニタリング管理	社外向け帳票	タスク管理	ログ管理	売上管理	請求管理	国伝送	成口	請求書発行代行	管理入・買掛・在庫	レンタル個品管理	名刺管理	その他	無回答	
全体	22	35	71	15	7	7	9	9	5	63	47	2	7	0	20	28	31	9	4	4	10	1	0	99	
		9.0%	14.3%	31.6%	6.1%	2.9%	3.7%	3.7%	0.8%	25.8%	19.3%	0.8%	2.9%	0.0%	8.2%	11.5%	12.7%	3.7%	1.6%	1.6%	4.1%	0.4%	0.0%	40.6%	
0~30%未満	6	11	22	5	2	1	4	3	1	14	10	1	0	0	3	6	9	2	0	2	5	0	0	23	
		9.7%	17.7%	35.5%	8.1%	3.2%	1.0%	6.5%	4.8%	1.0%	22.6%	16.1%	1.0%	0.0%	0.0%	4.8%	9.7%	14.5%	3.2%	0.0%	3.2%	8.1%	0.0%	0.0%	37.1%
30~70%未満	2	4	14	1	2	1	0	0	0	13	10	0	2	0	3	2	5	2	0	0	3	0	0	0	17
		5.1%	10.3%	35.9%	2.6%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	25.0%	0.0%	5.1%	0.0%	7.7%	5.1%	12.8%	5.1%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	43.6%
70%以上	7	14	24	9	0	5	4	2	1	14	14	1	3	0	6	9	5	0	0	1	1	1	1	0	22
		11.5%	23.0%	39.3%	8.2%	0.0%	4.9%	1.6%	3.3%	1.6%	26.2%	23.0%	1.6%	4.9%	0.0%	9.8%	14.8%	8.2%	0.0%	0.0%	1.6%	1.6%	1.6%	0.0%	36.1%

図表 3-82 導入したことによる効果（複数回答）＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行訪問所から自宅等へ立ち寄りが増えた（事業所への立ち寄りが増えた）	転記ミス等のミスが減少した	事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）	スケジュール共有により、訪問可能日などを迅速に回答できるようになった	他サービス（他職種）との情報共有が進んだ	手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった	記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つかりやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）	リコール対応や事故防止対策が進んだ	利用者に対する説明が行いやすく、サービスの質が向上した	業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった	勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた	事業所内の残業時間が減少した	有休取得が進んだ	職員の業務効率化の意識改善につながった	職員の満足度が改善した	事業所の魅力向上につながった	効果は特にない	その他	無回答
全体	224	18.8%	11.2%	35.7%	23.7%	1.8%	36.2%	31.7%	5.4%	22.3%	21.0%	9.8%	12.9%	16.1%	25.4%	13.4%	8.5%	6.7%	3.6%	21.9%
0～30%未満	55	21.8%	12.7%	43.6%	32.7%	1.8%	36.4%	34.5%	12.7%	25.5%	27.3%	14.5%	14.5%	25.5%	30.9%	20.0%	10.9%	7.3%	3.6%	14.5%
30～70%未満	38	23.7%	13.2%	34.2%	18.4%	0.0%	26.3%	31.6%	0.0%	26.3%	23.7%	10.5%	21.1%	13.2%	31.6%	10.5%	7.9%	7.9%	0.0%	31.6%
70%以上	58	22.4%	13.8%	36.2%	27.6%	1.7%	39.7%	41.4%	1.7%	27.6%	20.7%	12.1%	12.1%	13.8%	29.3%	15.5%	8.6%	5.2%	1.7%	19.0%

図表 3-83 減少した事業所内残業時間（平均月一人当たり__時間）

＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	2時間未満	4時間未満	6時間未満	8時間未満	10時間未満	16時間未満	18時間未満	20時間以上	無回答	平均の分母	実数合計	平均	標準偏差	最大値	最小値
全体	29	27.6%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	24.1%	20.7%	23	268	12	11	40
0～30%未満	8	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	3	5	85	17	9	38
30～70%未満	8	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	3	5	91	18	15	40
70%以上	7	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	2	5	91	18	15	40

2) ICT機器等の利用に関する取組の振り返りについて

課題への対応の効果の評価や振り返りは、「特に実施していない」が62.7%で最も多い。

業務改善の計画の練り直しは、「特に実施していない」が38.9%、「取組にうまくいかない点があった場合、他の対応方法も含め、再検討を行っている」が24.2%であった。

図表 3-84 ICT機器等の利用に関する取組についての振り返り（複数回答）

	件数	ICT機器等の利用に関する取組について、指標を設定し、効果測定を行っている	ICT機器等の利用に関する取組について、職員アンケートなどにより定性的な評価を行っている	特に実施していない	その他	無回答
合計	244	12 4.9%	16 6.6%	153 62.7%	6 2.5%	60 24.6%

図表 3-85 業務改善の計画の練り直し（複数回答）

	件数	取組がなせうまくいったか、なせうまくいっていないかを分析している	取組がうまくいかない点があった場合、他の取組も含め、再検討を行っている	職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミーティングなどでその日の勤務中に気づいたことを発表するなど、改善活動を継続するための仕組みがある	改善のための計画を練り直し、PDCAサイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
合計	244	30 12.3%	59 24.2%	32 13.1%	24 9.8%	95 38.9%	4 1.6%	56 23.0%

法人の事業所数別にみると、単独事業所および2~10か所の事業所において、対応についての振り返りについて、「特に実施していない(66.2%、60.5%)」の割合が大きい。また、業務改善の計画の練り直しについて、「特に実施していない」の割合は、単独事業所(46.6%)、2~10か所(26.3%)、11か所以上(23.1%)であった。2~10か所の事業所で「職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミーティングなどでその日の勤務中に気づいたことを発表するなど、改善活動を継続するための仕組みがある」が25.0%で大きい。

図表 3-86 ICT機器等の利用に関する取組についての振り返り(複数回答)

<法人の事業所数別>

	件数	ICT機器等について、指標を設定し、効果測定を行っている	ICT機器等の利用に関する取組について、定期的な評価を行っている	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	12 4.9%	16 6.6%	153 62.7%	6 2.5%	60 24.6%
1か所	148	3 2.0%	4 2.7%	98 66.2%	2 1.4%	41 27.7%
2~10か所	76	6 7.9%	11 14.5%	46 60.5%	3 3.9%	13 17.1%
11か所以上	13	3 23.1%	1 7.7%	5 38.5%	1 7.7%	3 23.1%

図表 3-87 業務改善の計画の練り直し(複数回答) <法人の事業所数別>

	件数	取組がなせうまくいったか、なせうまくいっていないかを分析している	取組がうまくいかない点があった場合、他の取組も含め、再検討を行う	職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミーティングなどでその日の勤務中に気づいたことを発表するなど、改善活動を継続するための仕組みがある	改善のための計画を練り直し、PDCAサイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	30 12.3%	59 24.2%	32 13.1%	24 9.8%	95 38.9%	4 1.6%	56 23.0%
1か所	148	14 9.5%	30 20.3%	11 7.4%	6 4.1%	69 46.6%	3 2.0%	38 25.7%
2~10か所	76	14 18.4%	22 28.9%	19 25.0%	16 21.1%	20 26.3%	1 1.3%	14 18.4%
11か所以上	13	2 15.4%	5 38.5%	2 15.4%	2 15.4%	3 23.1%	0 0.0%	2 15.4%

事業所の利用者数別にみると、対応についての振り返りは、1000人以上の事業所では「ICT機器等の利用に関する取組について、職員アンケートなどにより定性的な評価を行っている」が11.8%で大きい。また、業務改善の計画の練り直しについて、「改善のための計画を練り直し、PDCAサイクルを回している」の割合は、1000人以上の事業所で19.7%が大きい。300人未満の事業所で「特に実施していない」は60.5%で大きい。

図表 3-88 ICT機器等の利用に関する取組についての振り返り（複数回答）
 <事業所の利用者数別>

	件数	ICT機器等の利用に関する取組を行っている指標を設定し、効果測定を行っている	定性的な評価を行っている職員アンケートなどにより	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	12 4.9%	16 6.6%	153 62.7%	6 2.5%	60 24.6%
～300人未満	86	2 2.3%	2 2.3%	56 65.1%	2 2.3%	24 27.9%
300～1000人未満	71	3 4.2%	3 4.2%	45 63.4%	1 1.4%	20 28.2%
1000人以上	76	7 9.2%	9 11.8%	46 60.5%	2 2.6%	14 18.4%

図表 3-89 業務改善の計画の練り直し（複数回答）<事業所の利用者数別>

	件数	取組がなげうまくいったか、なげうまくいっていないかを分析している	取組がうまくいかない点があつた場合、他の取組も含め、再検討を行っている	職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミーティングなどでその日の勤務中の仕組みがあつたことを発表するなど、改善活動を継続するための仕組みがあつたことを発表する	改善のための計画を練り直し、PDCAサイクルを回している	特に実施していない	その他	無回答
全体	244	30 12.3%	59 24.2%	32 13.1%	24 9.8%	95 38.9%	4 1.6%	56 23.0%
～300人未満	86	5 5.8%	9 10.5%	3 3.5%	0 0.0%	52 60.5%	0 0.0%	21 24.4%
300～1000人未満	71	5 7.0%	21 29.6%	9 12.7%	7 9.9%	23 32.4%	2 2.8%	21 29.6%
1000人以上	76	18 23.7%	25 32.9%	20 26.3%	15 19.7%	18 23.7%	1 1.3%	12 15.8%

3) ICT以外の機器・設備を用いた取組について

導入しているICT機器以外の機器・設備は、腰痛ベルト(5事業所)、台車(大型台車)(5事業所)、ベッド搬送用の専用カート・台車・運搬車(3事業所)、自転車・電動アシスト付自転車(13事業所)があげられた。(自由記入の回答数=13)

導入を検討しているICT機器以外の機器・設備については、上記機器(3事業所)に加え、マッスルスーツ(1事業所)の回答があった。(自由記入の回答数=4)

(5) 人員配置と人材育成について

1) 事務職員の配置について

事務職員が行っている業務は、「電話対応」が78.3%で最も多い。次いで「入出金管理」が74.6%、「請求書作成」が71.3%が多い。

事務職員を配置したことによる効果は、「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった」が55.7%で最も多い。次いで「必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った」が34.4%、「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた」が32.8%が多い。

図表 3-90 事務職員が行っている業務 (複数回答)

件数	受注管理	見積作成	契約書の作成・承認	請求書作成	入出金管理	スケジュール管理	訪問者又は家族との利用日調整	福祉用具貸与計画書の入力	書類発送	保険者との連絡調整	給与計算	ケア・打ち込み等	事務管理等(機)	物受け・発送物の管理	在庫管理	商品調達	店舗対応	電話対応	応対接客・相談	その他	で務職を配置しない	無回答	
合計	244	148 60.7%	80 32.8%	116 47.5%	174 71.3%	182 74.6%	38 15.6%	42 17.2%	54 22.1%	166 68.0%	70 28.7%	105 43.0%	120 49.2%	80 32.8%	143 58.6%	111 45.5%	115 47.1%	141 57.8%	191 78.3%	155 63.5%	3 2.0%	24 9.8%	10 4.1%

図表 3-91 事務職員を配置したことによる効果 (複数回答)

件数	福祉用具専門相談員が削減できた	福祉用具専門相談員が確保しやすくなった	福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上した	出忘れなどが減った	必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った	顧客満足度が向上した	事務所全体の電話対応の増えた	福祉用具専門相談員の本業による売り上げが	た業務所運営が円滑化された	特にな	その他	無回答
合計	244	80 32.8%	136 55.7%	61 25.0%	84 34.4%	72 29.5%	42 17.2%	117 48.0%	27 11.1%	3 1.2%	36 14.8%	

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「事務職員を配置していない」が14.9%で割合が大きい。2~10か所の事業所と、11か所以上の事業所で事務職員が行っている業務は大差ない。

配置したことによる効果については、11か所以上の事業所において、「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上した(7.7%)」の割合が小さい。

図表 3-92 事務職員が行っている業務 (複数回答) <法人の事業所数別>

件数	受注管理	見積作成	契約書の作成・承認	請求書作成	入出金管理	スケジュール管理	訪問者又は家族との利用日調整	福祉用具貸与計画書の入力	書類発送	保険者との連絡調整	給与計算	ケア・打ち込み等	事務管理等(機)	物受け・発送物の管理	在庫管理	商品調達	店舗対応	電話対応	応対接客・相談	その他	で務職を配置しない	無回答	
全体	244	148 60.7%	80 32.8%	116 47.5%	174 71.3%	182 74.6%	38 15.6%	42 17.2%	54 22.1%	166 68.0%	70 28.7%	105 43.0%	120 49.2%	80 32.8%	143 58.6%	111 45.5%	115 47.1%	141 57.8%	191 78.3%	155 63.5%	3 2.0%	24 9.8%	10 4.1%
1か所	148	49.3%	25.0%	41.9%	61.5%	65.5%	16.2%	16.9%	23.0%	58.1%	20.9%	37.8%	27.0%	47.3%	34.5%	32.4%	45.3%	68.2%	51.4%	2.7%	14.9%	4.7%	
2~10か所	76	82.9%	46.1%	57.9%	89.5%	92.1%	14.5%	18.4%	22.4%	85.5%	40.8%	52.6%	68.4%	40.8%	76.3%	65.8%	75.0%	77.6%	96.1%	82.9%	0.0%	2.6%	0.0%
11か所以上	13	69.2%	46.2%	61.5%	76.9%	76.9%	23.1%	15.4%	15.4%	84.6%	38.5%	53.8%	61.5%	38.5%	76.9%	61.5%	53.8%	76.9%	92.3%	84.6%	7.7%	0.0%	7.7%

図表 3-9 3 事務職員を配置したことによる効果（複数回答）＜法人の事業所数別＞

件数	社福社後の用具専門相談員が削減できた	保来福社業務に専らかかなくなった	う福社業務の質が向上した	出必要書類の記載漏れ、忘れなどが減った	顧客満足度が向上した	増えた	た事業所運営が円滑化された	特にな	その他	無回答	
全体	244	32.8%	55.7%	25.0%	34.4%	29.5%	17.2%	48.0%	11.1%	1.2%	14.8%
1か所	148	28.4%	49.3%	20.9%	28.4%	20.3%	12.8%	40.5%	12.8%	0.7%	18.9%
2～10か所	76	43.4%	64.5%	36.8%	46.1%	48.7%	25.0%	61.8%	9.2%	2.6%	5.3%
11か所以上	13	30.8%	76.9%	7.7%	53.8%	30.8%	23.1%	69.2%	0.0%	0.0%	15.4%

事業所の利用者数別にみると、利用者数 300 人未満の事業所において、「事務職員を配置していない」が 26.7%で割合が大きい。1000 人以上の事業所で「見積作成 (52.6%)」「給与計算 (64.5%)」「文書管理等 (複写、打ち込み、ファイリング等) (76.3%)」「商品調達 (73.7%)」の割合が大きい。

配置したことによる効果については、利用者数 300~1000 人の事業所で「事務所全体の電話対応の顧客満足度が向上した (45.1%)」、1000 人以上の事業所で「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた (52.6%)」「福祉用具専門相談員の本来業務による売り上げが増えた (27.6%)」の割合が大きい。

図表 3-9 4 事務職員が行っている業務（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

件数	受注管理	見積作成	見積書の作成・確認	請求書作成	入金管理	スケジュール管理	訪問日程調整	福祉用具の仕入れ計画	書類の整理	保険者との連絡	給与計算	ファイリング等	文書管理	顧客管理	在庫管理	商品調達	店舗対応	電話対応	応対接客・相談	その他	無回答		
全体	244	148	80	116	174	182	38	42	54	166	70	105	120	80	143	111	115	141	191	155	5	24	10
~300人未満	86	36.0%	22.1%	30.2%	50.0%	55.8%	11.6%	11.6%	16.3%	43.0%	14.0%	34.9%	24.4%	23.1%	29.1%	22.1%	20.9%	29.1%	51.2%	37.2%	2.3%	26.7%	7.0%
300~1000人未満	71	53	19	40	57	60	14	15	16	68	22	25	30	24	53	41	40	51	67	56	1	1	0
1000人以上	76	81.6%	52.6%	61.8%	92.1%	89.5%	17.1%	21.1%	30.3%	86.8%	44.7%	64.5%	76.3%	46.1%	80.3%	64.5%	78.2%	78.9%	96.1%	80.3%	1.3%	0.0%	2.6%

図表 3-9 5 事務職員を配置したことによる効果（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

件数	社福社後の用具専門相談員が削減できた	保来福社業務に専らかかなくなった	う福社業務の質が向上した	出必要書類の記載漏れ、忘れなどが減った	顧客満足度が向上した	増えた	た事業所運営が円滑化された	特にな	その他	無回答	
全体	244	32.8%	55.7%	25.0%	34.4%	29.5%	17.2%	48.0%	11.1%	1.2%	14.8%
~300人未満	86	18.6%	37.2%	16.3%	15.1%	14.0%	11.6%	26.7%	19.8%	1.2%	29.1%
300~1000人未満	71	33.8%	66.2%	29.6%	47.9%	45.1%	15.5%	60.6%	8.5%	1.4%	4.2%
1000人以上	76	52.6%	69.7%	34.2%	47.4%	27.6%	64.5%	1.3%	1.3%	6.6%	

2) 専任職員の配置・分業について

専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況は、「専任職員は配置していない」が42.2%で最も多い。次いで「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置」が32.8%、「住宅改修支援の専任職員の配置」が23.4%、「物流支援の専任職員の配置」が20.1%が多い。

専任職員を配置したことによる効果は、「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）」が37.7%で最も多い。次いで「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）した」が18.0%が多い。

図表 3-96 専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況（複数回答）

	件数	住宅改修支援の専任職員の配置	物流支援の専任職員の配置	モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置	アフター・サービスの専任職員の配置	教育担当専任職員の配置	請求業務の本部での一本化	専任職員は配置していない	その他	無回答
合計	244	57 23.4%	49 20.1%	80 32.8%	34 13.9%	8 3.3%	36 14.8%	103 42.2%	5 2.0%	18 7.4%

図表 3-97 専任職員を配置したことによる効果（複数回答）

	件数	福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）	福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）した	専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった	利用者の細かい情報を関係者へ共有できるようになった	分業単位での情報共有が容易になった	請求業務を本部一括で行うことで業務所の負担が軽減された	特になし	その他	無回答
合計	244	92 37.7%	44 18.0%	33 13.5%	32 13.1%	16 6.6%	23 9.4%	34 13.9%	2 0.8%	99 40.6%

専任職員の配置・分業については、単独事業所において、「専任職員を配置していない」が52.0%で割合が大きい。2~10か所の事業所は、「アフタサービス専任職の配置」が25.0%で割合が大きい。11か所以上の事業所は、「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置（76.9%）」「請求業務の本部での一本化（38.5%）」の割合が大きい。

効果については、11か所以上の事業所において、「請求業務を本部一括で行うことで事業所の負担が軽減された（30.8%）」の割合が大きい。2~10か所の事業所は、「専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった（25.0%）」の割合が大きい。

図表 3-98 専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

	件数	住宅改修支援の専任職員の配置	物流支援の専任職員の配置	メンテナンシング（アフターサービス含む）専任職員の配置	モニタリング（アフターサービス含む）専任職員の配置	アフターサービス専任職員の配置	教育担当専任職員の配置	請求業務の本部での一本化	専任職員は配置していない	その他	無回答
全体	244	23.4%	20.1%	32.8%	34.8%	13.9%	3.3%	14.8%	42.2%	2.0%	7.4%
1か所	148	16.2%	10.1%	24.3%	36.5%	8.1%	2.7%	10.8%	52.0%	2.7%	8.8%
2~10か所	76	34.2%	36.8%	43.4%	25.0%	3.9%	3.9%	19.7%	28.9%	1.3%	2.6%
11か所以上	13	46.2%	38.5%	76.9%	15.4%	7.7%	7.7%	38.5%	7.7%	0.0%	7.7%

図表 3-99 専任職員を配置したことによる効果（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	福祉用具専門相談員が本来業務（業務負担の減少）	福祉用具専門相談員が行う業務の向上	専門性をふまえた提案・アドバイス	利用者の細かい情報を関係者へ共有	分業単位での情報共有が容易になった	請求業務の本部一括で行うことで負担が軽減された	特になし	その他	無回答
全体	244	37.7%	18.0%	13.5%	13.1%	6.6%	9.4%	13.9%	0.8%	40.6%
1か所	148	29.1%	10.8%	8.8%	7.4%	2.7%	5.4%	16.2%	0.0%	49.3%
2~10か所	76	50.0%	31.6%	25.0%	23.7%	13.2%	14.5%	9.2%	1.3%	27.6%
11か所以上	13	69.2%	30.8%	7.7%	23.1%	15.4%	30.8%	0.0%	7.7%	23.1%

事業所の利用者数別にみると、専任職員の配置・分業については、利用者数 300 人未満の事業所で「専任職員を配置していない」が 73.3%で割合が大きい。利用者数 1000 人以上の事業所では、「住宅改修支援の専任職員の配置（43.4%）」「物流支援の専任職員の配置（47.4%）」「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置（57.9%）」「アフタサービス専任職の配置（27.6%）」「請求業務の本部での一本化（22.4%）」の割合が大きい。

効果については、利用者数 1000 人以上の事業所で「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）（67.1%）」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）した（34.2%）」「専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった（28.9%）」「利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった（26.3%）」の割合が大きく、取組の効果がみられる。

図表 3-100 専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	住宅改修支援の専任職員配置	物流支援の専任職員の配置	モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置	アフター・サービスの専任職員の配置	教育担当専任職員の配置	請求業務の本部での一本化	専任職員は配置していない	その他	無回答
全体	244	57 23.4%	49 20.1%	80 32.8%	34 13.9%	8 3.3%	36 14.8%	103 42.2%	5 2.0%	18 7.4%
～300人未満	86	7 8.1%	3 3.5%	7 8.1%	4 4.7%	1 1.2%	6 7.0%	63 73.3%	1 1.2%	8 9.3%
300～1000人未満	71	15 21.1%	8 11.3%	26 36.6%	9 12.7%	0 0.0%	11 15.5%	30 42.3%	0 0.0%	3 4.2%
1000人以上	76	33 43.4%	36 47.4%	44 57.9%	21 27.6%	7 9.2%	17 22.4%	8 10.5%	3 3.9%	4 5.3%

図表 3-101 専任職員を配置したことによる効果（複数回答）

＜事業所の利用者数別＞

	件数	福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）	福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）	専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった	利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった	分業単位での情報共有が容易になった	請求業務を本部一括で行うことで業務の負担が軽減された	特になし	その他	無回答
全体	244	92 37.7%	44 18.0%	33 13.5%	32 13.1%	16 6.6%	23 9.4%	34 13.9%	2 0.8%	99 40.6%
～300人未満	86	4 4.7%	2 2.3%	4 4.7%	4 4.7%	0 0.0%	4 4.7%	21 24.4%	0 0.0%	54 62.8%
300～1000人未満	71	30 42.3%	15 21.1%	6 8.5%	6 8.5%	4 5.6%	6 8.5%	8 11.3%	1 1.4%	28 39.4%
1000人以上	76	51 67.1%	26 34.2%	22 28.9%	20 26.3%	12 15.8%	11 14.5%	4 5.3%	1 1.3%	14 18.4%

レンタル卸の利用比率別にみると、専任職員の配置・分業については、レンタル卸利用率 30%未満の事業所で「専任職員を配置していない」が 14.5%で割合が小さい。また、「住宅改修支援の専任職員の配置 (46.8%)」「物流支援の専任職員の配置 (35.5%)」「請求業務の本部での一本化 (27.4%)」の割合が大きい。

効果については、レンタル卸利用率 30%未満の事業所で「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった (業務負担の減少) (53.2%)」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上 (専門性の向上) した (27.4%)」「専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった (24.2%)」「利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった (21.0%)」の割合が大きく、取組の効果がみられる。

図表 3-102 専任職員の配置 (事務職員以外)・分業の状況 (複数回答)

＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	住宅改修支援の専任職員配置	物流支援の専任職員の配置	モニタリング(アフター・サービス)専任職員の配置	アフター・サービスの専任職員の配置	教育担当専任職員の配置	請求業務の本部での一本化	専任職員は配置していない	その他	無回答
全体	244	57 23.4%	49 20.1%	80 32.8%	34 13.9%	8 3.3%	36 14.8%	103 42.2%	5 2.0%	18 7.4%
0~30%未満	62	29 46.8%	22 35.5%	28 45.2%	13 21.0%	5 8.1%	17 27.4%	9 14.5%	2 3.2%	2 3.2%
30~70%未満	39	8 20.5%	10 25.6%	14 35.9%	7 17.9%	0 0.0%	5 12.8%	16 41.0%	0 0.0%	5 12.8%
70%以上	61	13 21.3%	11 18.0%	25 41.0%	9 14.8%	1 1.6%	8 13.1%	25 41.0%	1 1.6%	6 9.8%

図表 3-103 専任職員を配置したことによる効果 (複数回答)

＜レンタル卸の利用比率別＞

	件数	福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少)	福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)	専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった	利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった	分業単位での情報共有が容易になった	請求業務を本部一括で行うことで業務所の負担が軽減された	特になし	その他	無回答
全体	244	92 37.7%	44 18.0%	33 13.5%	32 13.1%	16 6.6%	23 9.4%	34 13.9%	2 0.8%	99 40.6%
0~30%未満	62	33 53.2%	17 27.4%	15 24.2%	13 21.0%	6 9.7%	10 16.1%	8 12.9%	1 1.6%	10 16.1%
30~70%未満	39	16 41.0%	7 17.9%	3 7.7%	5 12.8%	3 7.7%	2 5.1%	4 10.3%	0 0.0%	19 48.7%
70%以上	61	23 37.7%	9 14.8%	11 18.0%	8 13.1%	3 4.9%	7 11.5%	7 11.5%	0 0.0%	26 42.6%

① 人材育成について

人材育成の取組は、「外部の研修を受講させている」が 61.1%、「事業所内で勉強会を開催している」が 60.7%、「資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けさせている」が 48.0%が多い。

業務を通じた指導（OJT）の取組は、「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている」が 52.5%、「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」が 45.1%、「利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している」が 41.8%が多い。

図表 3-104 人材育成の取組（複数回答）

	件数	業務マニュアルを整備している	事業所内または法人本部等に指導担当者を配置している	1対1の指導担当者を配置している	事業所・法人内での研修を受講させている	事業所内で勉強会を開催している	事例検討会を開催している	管理者による同行指導をしている	外部の研修を受講させている	資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けさせている	定期的に管理者や上司に相談できる機会を確保している	定期的な交流や異動を行っている	本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている	特に何も行っていない	その他	無回答
合計	244	89 36.5%	31 12.7%	49 20.1%	115 47.1%	148 60.7%	50 20.5%	84 34.4%	149 61.1%	117 48.0%	94 38.5%	37 15.2%	16 6.6%	0 0.0%	4 1.6%	

図表 3-105 業務を通じた指導（OJT）の取組（複数回答）

	件数	業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている	利用者宅訪問時に先輩職員が同行している	チームを組んで、チーム内でエンタツクし指導、助言をしている	利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している	教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている	特になし	その他	無回答
合計	244	128 52.5%	110 45.1%	69 28.3%	102 41.8%	39 16.0%	26 10.7%	1 0.4%	15 6.1%

法人の事業所数別にみると、11事業所以上の法人の事業所は「業務マニュアルを整備している」の割合が76.9%と大きい。単独事業所では、「事業所内または法人の本部等に指導担当者を配置している（5.4%）」「本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている（9.5%）」の割合が小さい。

業務を通じた指導（OJT）の取組は、単独事業所では「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」が33.1%、「チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている」が18.2%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が11.5%で小さい。2～10か所以上の事業所は「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている」が75.0%で大きい。11か所以上の事業所では「チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている」が53.8%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が35.8%で大きい。

図表 3-106 人材育成の取組（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	業務マニュアルを整備している	本部等に指導担当者を配置している	1対1の指導担当者を配置している	事業所・法人内での研修を受講させている	事業所内で勉強会を開催している	事例検討会を開催している	管理者による同行指導をしている	外部の研修を受講させている	資格取得、外部研修受授けさせている	定期的に管理者や上司に相談できる機会を確保している	本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている	特に何も行っていない	その他	無回答
全体	244	89 36.5%	31 12.7%	49 20.1%	115 47.1%	148 60.7%	50 20.5%	84 34.4%	149 61.1%	117 48.0%	94 38.5%	37 15.2%	16 6.6%	0 0.0%	4 1.6%
1か所	148	47 31.8%	8 5.4%	26 17.6%	51 34.5%	75 50.7%	28 18.9%	42 28.4%	82 55.4%	60 40.5%	46 31.1%	14 9.5%	12 8.1%	0 0.0%	3 2.0%
2～10か所	76	31 40.8%	19 25.0%	19 25.0%	53 69.7%	61 80.3%	20 26.3%	37 48.7%	57 75.0%	47 61.8%	40 52.6%	20 26.3%	3 3.9%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	10 76.9%	4 30.8%	3 23.1%	9 69.2%	9 69.2%	2 15.4%	4 30.8%	7 53.8%	7 53.8%	7 53.8%	3 23.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

図表 3-107 業務を通じた指導（OJT）の取組（複数回答）＜法人の事業所数別＞

	件数	業務日報を書かせて、振り返りを促したりしている	利用者宅訪問時に先輩職員が同行している	チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている	利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している	教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている	特にない	その他	無回答
全体	244	128 52.5%	110 45.1%	69 28.3%	102 41.8%	39 16.0%	26 10.7%	1 0.4%	15 6.1%
1か所	148	61 41.2%	49 33.1%	27 18.2%	53 35.8%	17 11.5%	23 15.5%	1 0.7%	14 9.5%
2～10か所	76	57 75.0%	49 64.5%	34 44.7%	41 53.9%	17 22.4%	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	6 46.2%	9 69.2%	7 53.8%	4 30.8%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、利用者数 300 人未満の事業所では「特に何も行ってない」が 16.3%で大きい。1000 人以上の事業所では「事業所内で勉強会を開催している」が 84.2%と大きい。

業務を通じた指導（OJT）の取組は、利用者数 300 人未満の事業所で「特にない」が 24.4%で大きい。1000 人以上の事業所では「チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている」が 47.4%、「利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している」が 57.9%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が 28.9%と大きい。

図表 3-108 人材育成の取組（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

	件数	業務マニュアルを整備している	事業所内または法人の配置している指導担当者を配置している	1対1の指導担当者を配置している	事業所・法人内での研修を受講させている	事業所内で勉強会を開催している	事例検討会を開催している	管理者による同行指導をしている	外部の研修を受講させている	資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けている	定期的に管理者や上司と相談できる機会を確保している	本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている	特に何も行ってない	その他	無回答
全体	244	36.5%	12.7%	20.1%	47.1%	60.7%	20.5%	34.4%	61.1%	48.0%	38.5%	15.2%	6.6%	0.0%	1.6%
～300人未満	86	22.1%	4.7%	12.8%	32.6%	37.2%	12.8%	24.4%	45.3%	26.7%	22.1%	5.8%	16.3%	0.0%	1.2%
300～1000人未満	71	42.3%	11.3%	22.5%	52.1%	64.8%	22.5%	42.3%	62.0%	50.7%	42.3%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%
1000人以上	76	48.7%	23.7%	27.6%	60.5%	84.2%	28.9%	40.8%	81.6%	71.1%	56.6%	28.9%	1.3%	0.0%	1.3%

図表 3-109 業務を通じた指導（OJT）の取組（複数回答）＜事業所の利用者数別＞

	件数	業務日報を書かせて、振り返りを促したりしている	利用者宅訪問時に先輩職員が同行している	チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている	利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している	標準化を図っている	教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている	特にない	その他	無回答
全体	244	52.5%	45.1%	28.3%	41.8%	16.0%	10.7%	0.4%	1	15
～300人未満	86	32.6%	26.7%	11.6%	25.6%	7.0%	24.4%	1.2%	1	6
300～1000人未満	71	63.4%	54.9%	26.8%	45.1%	15.5%	2.8%	0.0%	0	5
1000人以上	76	67.1%	55.3%	47.4%	57.9%	28.9%	2.6%	0.0%	0	2

(6) 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について

業務改善のために既に取り組んでいる取組は、「職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）」が 52.5%、「業務の明確化と役割分担」が 51.2%が多い。

図表 3-110 業務改善のために既に取り組んでいる取組（複数回答）

	件数	職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）	業務の明確化と役割分担	手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）	記録・報告様式の工夫（項目の見直しやレイアウトの工夫等）	情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）	人材育成の仕組みづくり（日常業務を通じた指導方法の標準化等）	理念・行動指針の徹底	特にない	その他	無回答
合計	244	128 52.5%	125 51.2%	41 16.8%	92 37.7%	60 24.6%	53 21.7%	80 32.8%	36 14.8%	2 0.8%	7 2.9%

法人の事業所数別にみると、単独事業所において、「情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）」「OJTの仕組みづくり（日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等）」が 14.9%、10.8%で割合が小さい。11か所以上の事業所で「手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）（7.7%）」の割合が小さい。

図表 3-111 業務改善のために既に取り組んでいる取組（複数回答）

＜法人の事業所数別＞

	件数	職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）	業務の明確化と役割分担	手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）	記録・報告様式の工夫（項目の見直しやレイアウトの工夫等）	情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）	人材育成の仕組みづくり（日常業務を通じた指導方法の標準化等）	理念・行動指針の徹底	特にない	その他	無回答
全体	244	128 52.5%	125 51.2%	41 16.8%	92 37.7%	60 24.6%	53 21.7%	80 32.8%	36 14.8%	2 0.8%	7 2.9%
1か所	148	70 47.3%	66 44.6%	19 12.8%	49 33.1%	22 14.9%	16 10.8%	38 25.7%	27 18.2%	2 1.4%	6 4.1%
2～10か所	76	48 63.2%	47 61.8%	19 25.0%	37 48.7%	32 42.1%	30 39.5%	34 44.7%	8 10.5%	0 0.0%	0 0.0%
11か所以上	13	7 53.8%	9 69.2%	1 7.7%	5 38.5%	5 38.5%	7 53.8%	7 53.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

事業所の利用者数別にみると、利用者数 300 人未満の事業所で「特にない (29.1%)」の割合が大きい。利用者数 1000 人以上の事業所で「業務の明確化と役割分担」が 72.4%、「記録・報告様式の工夫 (項目の見直しやレイアウトの工夫等)」が 52.6%、「情報共有の工夫 (ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等)」が 39.5%、「OJTの仕組みづくり (日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等)」が 43.4%で割合が大きい。

図表 3-1 1 2 業務改善のために既に取り組んでいる取組 (複数回答)

<事業所の利用者数別>

	件数	職場環境を整備 (安全で働きやすい職場環境)	業務の明確化と役割分担	手順書の作成 (理念やビジョンを基に職員)	記録・報告様式の工夫 (項目の見直しやレイアウトの工夫等)	情報共有の工夫 (ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送り)	OJTの仕組みづくり (日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等)	理念・行動指針の徹底	特にない	その他	無回答
全体	244	128 52.5%	125 51.2%	41 16.8%	92 37.7%	60 24.6%	53 21.7%	80 32.8%	36 14.8%	2 0.8%	7 2.9%
~300人未満	86	32 37.2%	24 27.9%	9 10.5%	20 23.3%	5 5.8%	5 5.8%	19 22.1%	25 29.1%	1 1.2%	2 2.3%
300~1000人未満	71	43 60.6%	42 59.2%	15 21.1%	28 39.4%	21 29.6%	14 19.7%	26 36.6%	7 9.9%	0 0.0%	3 4.2%
1000人以上	76	49 64.5%	55 72.4%	16 21.1%	40 52.6%	30 39.5%	33 43.4%	31 40.8%	4 5.3%	1 1.3%	1 1.3%

3-3. 実態調査結果のまとめ

アンケート調査より、福祉用具サービスの提供体制について、以下のような結果が得られた。

(1) 業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組について

1) 福祉用具貸与サービスの業務プロセスごとの課題・対応について

福祉用具貸与サービスの業務のプロセスごとの課題・対応は以下のとおりである。

図表 3-113 プロセスごとの業務負担の課題と対応

プロセス	課題と対応
アセスメント	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる」(82.4%) [図表 3-15] ● 「(急な退院など、通常とは異なる対応が必要となった場合において) 利用者に関する情報が事前に十分に入手できていない場合、アセスメントに時間を要する」(65.6%) [図表 3-15] ● 「利用者や家族と面会する回数が少ない場合、生活状況等を把握することが難しい」(57.8%) [図表 3-15] <p>【特に重要な課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる」(71.3%) [図表 3-15] <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「ケアマネジャーから利用者の基本情報を早い段階で提供してもらっている」(65.2%) [図表 3-16] ● 「ケアマネジャーからの情報をもとにアセスメントを行い、担当者会議等の機会に更新している」(64.8%) [図表 3-16] ● 「初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している」(62.7%) [図表 3-16]
計画の作成・交付	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「複数提案に対応するため選定提案の書式が増えたことにより、以前よりも計画の作成に時間を要する」(86.1%) [図表 3-19] ● 「納期が急である場合、選定提案書の作成が難しく、間に合わないことがある」(77.9%) [図表 3-19] ● 「ケアプランが変更された場合、福祉用具貸与サービスに関する変更の大小・有無にかかわらず、サービス担当者会議が開催されることがあり、負担に感じられる」(74.6%) [図表 3-19] <p>【特に重要な課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「複数提案に対応するため選定提案の書式が増えたことにより、以前よりも計画の作成に時間を要する」(57.8%) [図表 3-19] <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「当日中に同意取得ができない場合は、後日、書類をとりにもうまたは郵送いただいている」(61.9%) [図表 3-20]

プロセス	課題と対応
	<ul style="list-style-type: none"> ● 「担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している」(52.9%)〔図表 3-20〕 ● 「署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している」(50.4%)〔図表 3-20〕
搬入・適合調整・環境整備	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する」(82.8%)〔図表 3-23〕 ● 「搬入する福祉用具の大きさや重さによっては、複数人での搬送が必要となる」(82.4%)〔図表 3-23〕 ● 「用具設置のため室内環境整備なども依頼されることがあり、時間を要する」(75.0%)〔図表 3-23〕 <p>【特に重要な課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する」が 52.9%で最も多かった。〔図表 3-23〕 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「搬入時は複数スタッフで対応している」(50.0%)〔図表 3-24〕 ● 「配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図っている」(35.7%)〔図表 3-24〕 <p>「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている」(20.1%)〔図表 3-24〕</p>
使用方法の説明・指導	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある」(69.3%)〔図表 3-27〕 ● 「使用・操作する他のサービス事業者への説明・指導が必要な場合、複数回訪問することがある」(68.4%)〔図表 3-27〕 ● 「使用方法等の説明内容をなかなか理解してもらえないことがある」(64.3%)〔図表 3-27〕 <p>【特に重要な課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある」(52.0%)〔図表 3-27〕 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整している」(70.5%)〔図表 3-29〕 ● 「わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている」(65.2%)〔図表 3-29〕
モニタリング	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「独居の方などアポイントを取りづらいことがある」(84.4%)〔図表 3-32〕 ● 「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある」(74.6%)〔図表 3-32〕

プロセス	課題と対応
	<ul style="list-style-type: none"> ● 「点検は不要などと利用者に訪問を拒否されることがある」(68.9%)〔図表 3-32〕 【特に重要な課題】 ● 「独居の方などアポイントを取りづらいことがある」(53.3%)〔図表 3-32〕 【対応】 ● 「ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整を行っている」(70.5%)〔図表 3-33〕 ● 「モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している」(61.9%)〔図表 3-33〕 ● 「機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている」(59.8%)〔図表 3-33〕
搬出・メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> 【課題】 ● 「搬出の日程調整が困難な場合がある」(54.9%)〔図表 3-36〕 ● 「疥癬など感染症の可能性のある商品を搬出する場合には、対応に時間がかかる」(31.1%)〔図表 3-36〕 ● 「搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する」(28.7%)〔図表 3-36〕 【特に重要な課題】 ● 「搬出の日程調整が困難な場合がある」が 38.9%で最も多かった。〔図表 3-36〕 【対応】 ● 「キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている」(70.5%)〔図表 3-37〕 ● 「消毒を外部委託している」(48.4%)〔図表 3-37〕 ● 「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している」(39.3%)〔図表 3-37〕
その他管理業務関連	<ul style="list-style-type: none"> 【課題】 ● 「特定福祉用具販売や住宅改修の償還払い代理申請や受領委任手続きのための利用者宅訪問、書類作成、役所への提出の負担が大きい」(72.5%)〔図表 3-41〕 ● 「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている」(72.5%)〔図表 3-41〕 ● 「保険者によって申請書類の様式が違うためシステム化されておらず、手書きの申請書類作成が負担である」(60.7%)〔図表 3-41〕 ● 「利用者の情報や訪問履歴、レンタル商品、在庫、サービス計画などを確認するために台帳や複数のシステムを確認する際に、社外から確認できないため、社外から連絡して確認する必要がある」(53.3%)〔図表 3-41〕 【特に重要な課題】 ● 「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている」が 52.5%で最も多かった。〔図表 3-41〕

プロセス	課題と対応
	【対応】 <ul style="list-style-type: none"> ● 「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している」(58.6%) [図表 3-42] ● 「利用者の情報や商品情報を一元化している」(44.3%) [図表 3-42] ● 「職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している」(38.9%) [図表 3-42]

法人の事業所数別にみると、法人の事業所数別に対応が異なることがわかった。また、全体のプロセスを通して、単独事業所におけるICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。

図表 3-114 プロセスごとの業務負担の課題に対する対応<法人の事業所数別>

プロセス	事業所数	対応
アセスメント	2~10 か所	● 「アセスメントが効率良くできるようシステム（ソフトウェア）を活用している」(28.9%)、「携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している」(30.3%)で割合が大きい。[図表 3-17]
	11 か所以上	● 「アセスメントが効率良くできるようシステム（ソフトウェア）を活用している（7.7%）」で割合が小さい。[図表 3-17]
計画の作成・交付	11 か所以上	● 「携帯情報端末上での電子カタログを活用している（53.8%）」「署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している（69.2%）」「担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している（84.6%）」の割合が他と比較して大きい。[図表 3-21] ● 「ケアプランと連動するために、現場で手書きまたはICT機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている（7.7%）」の割合が小さい。[図表 3-21]
	単独事業所	● 「配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図っている（28.4%）」「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている（11.5%）」の割合が小さい。[図表 3-25]
使用方法の説明・指導	11 か所以上	● 「わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている(84.6%)」「説明の際、写真や図面を使用している(30.8%)」「各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している(23.1%)」の割合が大きい。[図表 3-29]
モニタリング	単独事業所	● 単独事業所は、「ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている(12.8%)」の割合が小さい。[図表 3-34]
	11 か所以上	● 「休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている(53.8%)」「機種ごとのメンテナ

プロセス	事業所数	対応
		ンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている(92.3%)」の割合が大きい。〔図表 3-34〕
搬出・メンテナンス	単独事業所	●「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している(29.1%)」「メンテナンス専門の職員を配置している(20.9%)」「在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている(4.7%)」の割合が小さい。〔図表 3-38〕
	2~10 か所	●「感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している(55.3%)」の割合が大きい。〔図表 3-38〕
	11 か所以上	●「搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している(23.1%)」「消毒専門の職員を配置している(61.5%)」の割合が大きい。〔図表 3-38〕 ●「メンテナンスを外部委託している(15.4%)」の割合が小さい。〔図表 3-38〕
その他管理業務関連	単独事業所	●「携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できるようにしている(18.9%)」「利用者の情報や商品情報を一元化している(36.5%)」「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している(50.0%)」「ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している(8.8%)」といったICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。〔図表 3-43〕

図表 3-115 プロセスごとの業務負担の課題に対する対応<事業所の利用者数別>

プロセス	利用者数	対応
アセスメント	300 人未満	●「アセスメントが効率良くできるようなシステム(ソフトウェア)を活用している(10.5%)」「アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入している(38.4%)」「携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している(2.3%)」の割合が小さい。〔図表 3-18〕
	1000 人以上	●「手書きした情報を事務職員等が分業して入力している(32.9%)」の割合が大きい。〔図表 3-18〕
計画の作成・交付	300 人未満	●「複数商品の提案が効率良くできるような情報システムを活用している(20.9%)」「全国平均貸与価格が効率よく確認できる情報システムを活用している(29.1%)」「ケアプランと連動するために、現場で手書きまたはICT機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている(9.3%)」「携帯情報端末上での電子カタログを活用している(4.7%)」の割合が小さい。〔図表 3-22〕
	1000 人以上	●「担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に

プロセス	利用者数	対応
	上の事業所	参加できるように調整している (72.4%)」の割合が大きい。〔図表 3-22〕
搬入・適合調整・環境整備	1000人以上	● 「配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図っている (48.7%)」の割合が大きい。〔図表 3-26〕
	300人未満	● 「携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている (1.2%)」の割合が小さい。〔図表 3-26〕
使用方法の説明・指導	利用者数が多い事業所	● 「簡易版の取扱説明書を作成し交付している」「わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている」「各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している」は、利用者数が多い事業所ほど割合が大きい傾向がみられる。〔図表 3-30〕
モニタリング	300人未満	● 「休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている (19.8%)」「機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている (47.7%)」「ICT機器等の活用により、外部から記録できるようにしている (2.3%)」の割合が小さい。〔図表 3-35〕
	1000人以上	● 「研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている (46.1%)」の割合が大きい。〔図表 3-35〕
その他管理業務関連	300人未満	● 「携帯情報端末等の活用により、外部から情報を確認できるようにしている (9.3%)」「利用者の情報や商品情報を一元化している (27.9%)」「運営規程に必須の文書管理を専用のシステムによって一元管理している (7.0%)」「業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している (39.5%)」「ICT機器の活用により文書量の削減を図り、管理負担を軽減している (1.2%)」といった ICT機器を活用した取組の割合が小さい傾向がみられる。〔図表 3-44〕 ● 「職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している (19.8%)」「職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している (7.0%)」「事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負担を削減している (14.0%)」の割合が小さい。〔図表 3-44〕

搬出・メンテナンスについてのレンタル卸利用率別の違いは、30%未満の事業所で、消毒や保管・点検が必要な商品が多いことより、課題が多く、チェック表やマニュアルの作成、専任職員を配置している割合が大きいことがわかった。

図表 3-116 搬出・メンテナンスにおける業務負担の課題に対する対応
<レンタル卸利用率>

プロセス	比率	対応
搬出・メンテナンス	30%未満	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する (58.1%)」「消毒に不向きな商品の扱いが難しい (48.4%)」「システム化されていないため、在庫管理・運用に時間を要する (29.0%)」の割合が大きい。〔図表 3-39〕 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している (24.2%)」「メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している (64.5%)」「消毒専門の職員を配置している (67.7%)」「メンテナンス専門の職員を配置している (74.2%)」「在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている (29.0%)」の割合が大きい。〔図表 3-40〕
	70%以上	<p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「メンテナンスを外部委託している (44.3%)」の割合が大きい。〔図表 3-40〕

2) 課題への対応（取組）の振り返りについて

課題への対応（取組）の振り返りについて、単独事業所・利用者数 300 人未満の事業所で「特に効果の把握や振り返りは実施していない」の割合が大きい。

図表 3-117 課題への対応（取組）の振り返りの状況

項目	分類	振り返りの状況
課題への対応の効果の評価や振り返り	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「特に効果の把握や振り返りは実施していない」(41.8%) [図表 3-45] ● 「これまでに実施した対応（取組）について、効果の評価するための定量的な指標を設定し、効果測定を行っている」(25.8%) [図表 3-45]
	法人の事業所数別	● 単独事業所：「特に効果の把握や振り返りは実施していない(49.3%)」の割合が大きい。[図表 3-47]
	事業所の利用者数別	● 300 人未満の事業所：「特に効果の把握や振り返りは実施していない(61.6%)」の割合が大きい。[図表 3-49]
業務改善の計画の練り直し	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「対応にうまくいかない点があった場合、他の対応方法も含め、再検討を行っている」(58.6%) [図表 3-46] ● 「改善活動を継続するための仕組みがある」(34.4%) [図表 3-46]
	法人の事業所数別	● 「対応の結果の分析を踏まえて業務改善の計画を練り直し、P D C A サイクルを回している」の割合は、単独事業所 (10.8%)、2~10 か所 (23.7%)、11 か所以上 (38.5%) [図表 3-48]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 300 人未満の事業所：「特に実施していない (34.9%)」の割合が大きい。[図表 3-50] ● 300~1000 人の事業所：「改善活動を継続するための仕組みがある (53.5%)」の割合が大きい。[図表 3-50]

3) 質の高いサービスを提供する上での課題について

質の高いサービスを提供する上での課題は、11 か所以上の事業所で、「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい」「人材の確保・育成が困難」の割合が大きい。

図表 3-118 質の高いサービスを提供する上での課題

分類	課題
全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「書類作成業務の負担が大きい (88.5%)」 [図表 3-51] ● 「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい (77.5%)」 [図表 3-51] ● 「人材の確保・育成が困難 (58.6%)」 [図表 3-51]
法人の事業所数別	● 11 か所以上の法人の事業所：「福祉用具貸与計画書作成の負担が大きい (100.0%)」「人材の確保・育成が困難(76.9%)」の割合が大きい。[図表 3-52]
事業所の利用者数別	● 300 人未満の事業所：「サービス担当者会議出席の負担が大きい (33.7%)」「時間外や休日の対応の負担が大きい (20.9%)」の割合が小さい。[図表 3-53]

(2) 他職種との情報共有について

他職種との情報共有について、法人の事業所数によって手段や他職種との情報共有の改善のために行っている取組の傾向が異なる。

図表 3-119 他職種との情報共有の手段・課題・取組

項目	分類	手段・課題・取組
他職種との情報共有の手段	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話による連絡 (95.1%) [図表 3-54] ● 対面での連絡 (会議等含む) (86.9%) [図表 3-54] ● FAX による連絡 (69.3%) [図表 3-54]
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所：「電子メールによる連絡 (19.6%)」「他職種交流会や勉強会等(27.7%)」の割合が小さい。[図表 3-57] ● 11 か所以上の事業所：「FAX 等で情報共有している (76.9%)」「他職種の担当者と積極的に連絡先 (携帯電話番号やメールアドレス等) を交換している(61.5%)」の割合が大きい。[図表 3-57]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所：「電子メールによる連絡 (35.5%)」「FAX による連絡(78.9%)」の割合が大きい。[図表 3-59]
他職種との情報共有や会議への参加に関する課題	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「ケアマネジャーからの十分な基本情報が提供されない場合や、提供のタイミングが遅い場合がある (63.9%)」 [図表 3-55] ● 「他職種との会議の開催時期や時間が集中することがある (例：月末の夕方以降) (55.3%)」 [図表 3-55] ● 「サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい (54.5%)」 [図表 3-55]
他職種との情報共有の改善のために行っている取組	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「FAX 等で情報共有している」(45.9%) [図表 3-56] ● 「他職種の担当者と積極的に連絡先 (携帯電話番号やメールアドレス等) を交換している」(36.9%) [図表 3-56]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所：「他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている (42.1%)」「他職種の担当者と積極的に連絡先 (携帯電話番号やメールアドレス等) を交換している(47.4%)」の割合が大きい。[図表 3-60]

(3) ICT機器等の利用について

1) ICT機器について

ICT機器の導入状況について、11か所以上の事業所、1000人以上の事業所で、より費用のかかるICT機器の導入率が高い傾向がみられた。

また、活用している機能についても、11か所以上の事業所、1000人以上の事業所で、より多くの機能を活用し、多くの効果が現れている傾向がみられた。

図表 3-120 ICT機器の導入状況と課題

項目	ICT機器の導入状況と課題
業務効率化のために導入しているICT機器やソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ● 「携帯電話の支給」(64.3%) [図表 3-61] ● 「業務支援ソフト(市販)の導入」(56.1%) [図表 3-61] ● 「カーナビゲーションの設置」(41.8%) [図表 3-61]
導入を検討しているICT機器やソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ● 「タブレット端末の支給」(19.3%) [図表 3-61] ● 「スマートフォンの支給」(11.5%) [図表 3-61]
すでに導入されている場合の導入時・導入後の課題/検討中の場合は検討にあたっての課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 「導入コストが高い」(54.9%) [図表 3-62] ● 「導入後も維持費がかかる」(52.9%) [図表 3-62]
ICT機器やソフトウェアを予定していない場合の導入しない理由	<ul style="list-style-type: none"> ● 「導入コストが高い」(53.8%) [図表 3-63] ● 「導入後も維持費がかかる」(53.8%) [図表 3-63]

図表 3-121 ICT機器の導入状況と課題<事業所特性格>

業務効率化のために導入しているICT機器やソフトウェア導入状況	
法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所:「タブレット端末の支給(23.6%)」の割合が最も小さい。[図表 3-64] ● 2~10か所の事業所:「携帯電話の支給(80.3%)」「カーナビゲーションの設置(47.4%)」「業務支援ソフト(市販)の導入(71.1%)」の割合が大きい。[図表 3-64] ● 11か所以上の事業所:「モバイルPCの支給(23.1%)」「業務支援システム(自社開発)の導入(38.5%)」「WEB会議システムの導入(38.5%)」の割合が大きい。[図表 3-64]
事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 1000人以上の事業所:「携帯電話の支給(82.9%)」「タブレット端末の支給(53.9%)」「モバイルPCの支給(15.8%)」「カーナビゲーションの設置(57.9%)」「ドライブレコーダーの設置(53.9%)」「一般的アプリ(情報共有等)の活用(42.1%)」「業務支援ソフト(市販)の導入(61.8%)」「業務支援システム(自社開発)の導入(19.7%)」「WEB会議システムの導入(15.8%)」「カーナビアプリの導入(9.2%)」の割合が大きい。[図表 3-66]
レンタル卸の利用比率別	<ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸利用比率 70%以上の事業所:「カーナビゲーションの設置(50.8%)」「一般的アプリ(情報共有等)の活用(45.9%)」「業務支援ソフト(市販)の導入(70.5%)」の割合が大きい。[図表 3-67]

図表 3-122 ICT機器導入の機能と効果

項目	ICT機器導入の機能と効果
活用している機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 「福祉用具サービス計画管理 (66.1%)」〔図表 3-68〕 ● 「お客様情報管理 (63.8%)」〔図表 3-68〕 ● 「モニタリング管理 (62.5%)」〔図表 3-68〕 ● 「請求管理 (51.3%)」〔図表 3-68〕
業務改善に特に役立つ機能 (上位3つまで)	<ul style="list-style-type: none"> ● 「お客様情報管理 (31.6%)」〔図表 3-69〕 ● 「福祉用具サービス計画管理 (25.8%)」〔図表 3-69〕 ● 「モニタリング管理 (19.3%)」〔図表 3-69〕
導入したことによる効果	<ul style="list-style-type: none"> ● 「手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった (36.2%)」〔図表 3-70〕 ● 「事業所内の情報共有が改善した (外部から利用者情報等についての把握等) (35.7%)」〔図表 3-70〕 ● 「記録の管理がしやすくなり、探している書類を見つけやすくなった (文書の管理行程が少なくなる等) (31.7%)」〔図表 3-70〕
減少した事業所内残業時間 (平均月一人当たり減少時間)	<ul style="list-style-type: none"> ● 「~2 時間未満」が 27.6%〔図表 3-71〕 ● 「20 時間以上」が 24.1%〔図表 3-71〕 ● 「10~12 時間未満」が 20.7%〔図表 3-71〕

図表 3-123 ICT機器導入の機能と効果<事業所特性別>

ICT機器導入の機能と効果	
法人の事業所 数別	<p>【活用している機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 11 か所以上の事業所：ほぼすべての機能について、活用している割合が大きい。〔図表 3-72〕 ● 特に「お客様情報管理」「売上管理」「請求管理」「国保インターネット伝送」「福祉用具サービス計画管理」の割合は約 9 割、「社内メッセージ」は 83.3%であった。〔図表 3-72〕 <p>【業務改善に役立つ機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 11 か所以上の事業所：「売上管理」「国保インターネット伝送」が 30.8%、「スケジュール管理」が 23.1%が上位。〔図表 3-73〕 ● 2~10 か所の事業所：「お客様情報管理 (42.1%)」「福祉用具サービス計画管理 (30.3%)」「モニタリング管理 (28.9%)」が上位。〔図表 3-73〕 ● 単独事業所は、「お客様情報管理 (29.7%)」「福祉用具サービス計画管理 (25.7%)」が上位。〔図表 3-73〕 <p>【導入したことによる効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2~10 か所の事業所：「現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった (事業所への立ち寄りが減った) (32.0%)」「事業所内の残業時間が減少した (24.0%)」「有休取得が進んだ (25.3%)」の割合が大きい。〔図表 3-

I C T機器導入の機能と効果	
	<p>74]</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 11 か所以上の事業所：「勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた（33.3%）」「職員の業務効率化の意識改善につながった（58.3%）」の割合が大きい。〔図表 3-74〕 <p>【残業減少時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所：2 時間未満が 44.4%、20 時間以上が 33.3%。〔図表 3-75〕 ● 2~10 か所以上の事業所：10 時間~12 時間未満が 33.3%、2 時間未満が 22.2%。（11 か所以上は n=1）〔図表 3-75〕
事業所の利用者数別	<p>【活用している機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所で活用している機能の数が多い。〔図表 3-76〕 <p>【業務改善に役立つ機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所：「お客様情報管理」「モニタリング管理（27.6%）」の割合が大きい。〔図表 3-76〕 <p>【導入したことによる効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1000 人以上の事業所：「現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった（事業所への立ち寄りが減った）（31.6%）」「記録の管理がしやすくなり、探している書類を見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（46.1%）」「業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった（32.9%）」「勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた（18.4%）」「事業所内の残業時間が減少した（23.7%）」「有休取得が進んだ（26.3%）」「職員の業務効率化の意識改善につながった（39.5%）」の割合が大きい。〔図表 3-78〕 <p>【残業減少時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 300 人以上 1000 人未満の事業所：2 時間未満が 22.2%、20 時間以上が 44.4%であった。〔図表 3-79〕 ● 1000 人以上の事業所：2 時間未満が 33.3%、10 時間~12 時間未満が 33.3%であった。〔図表 3-79〕
レンタル卸の利用比率別	<p>【活用している機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 30%未満の事業所：「ログ管理（21.8%）」の割合が大きい。〔図表 3-80〕 ● 30~70%の事業所：「タスク管理（7.9%）」の割合が小さい。〔図表 3-80〕 ● 70%以上の事業所：「社外向け帳票メール送信（12.1%）」「仕入・買掛・在庫管理（20.7%）」「レンタル個品管理（25.9%）」の割合が小さい。〔図表 3-80〕 <p>【業務改善に役立つ機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸利用比率によって変わらない。〔図表 3-81〕 <p>【導入したことによる効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 30%未満の事業所：「事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）（43.6%）」「リコール対応や事故防止対策が進んだ（12.7%）」「有休取得が進んだ（25.5%）」の割合が大きい。〔図表 3-82〕 ● 30~70%の事業所：「事業所内の残業時間が減少した（21.1%）」の割合が

I C T機器導入の機能と効果	
	<p>大きい。〔図表 3-82〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ●70%以上の事業所：「記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（41.4%）」の割合が大きい。〔図表 3-82〕 <p>【残業減少時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●30%未満の事業所：2 時間未満が 62.5%、10 時間～12 時間未満が 25.0%〔図表 3-83〕 ●30～70%の事業所：20 時間以上が 37.5%〔図表 3-83〕 ●70%以上の事業所：10 時間～12 時間未満、20 時間以上が 28.6%〔図表 3-83〕

（４）人員配置と人材育成について

1) 事務職員の配置について

事務職員の配置については、単独事業所・利用者数 300 人未満の事業所では配置していない割合がと 14.9%、26.7%と他よりも大きい。また、1000 人以上の事業所では事務職員が行っている業務の割合が他と比較して大きかった。

図表 3-124 事務職員の業務・配置の効果

項目	分類	事務職員の業務・配置の効果
事務職員が行っている業務	全体	<ul style="list-style-type: none"> ●「電話対応」（78.3%）〔図表 3-90〕 ●「入出金管理」（74.6%）〔図表 3-90〕 ●「請求書作成」（71.3%）〔図表 3-90〕
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●単独事業所：「事務職員を配置していない」が 14.9%で割合が大きい。〔図表 3-92〕 ●2～10 か所の事業所、11 か所以上の事業所：事務職員が行っている業務は大差ない。〔図表 3-92〕
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●300 人未満の事業所：「事務職員を配置していない」が 26.7%で割合が大きい。〔図表 3-94〕 ●1000 人以上の事業所：「見積作成（52.6%）」「給与計算（64.5%）」「文書管理等（複写、打ち込み、ファイリング等）（76.3%）」「商品調達（73.7%）」の割合が大きい。〔図表 3-94〕
事務職員を配置したことによる効果	全体	<ul style="list-style-type: none"> ●「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった」（55.7%）〔図表 3-91〕 ●「必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った」（34.4%）〔図表 3-91〕 ●「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた」（32.8%）〔図表 3-91〕
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●11 か所以上の事業所：「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上した（7.7%）」の割合が小さい。〔図表 3-91〕

項目	分類	事務職員の業務・配置の効果
		表 3 -93]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 300~1000 人の事業所：「事務所全体の電話対応の顧客満足度が向上した（45.1%）」の割合が大きい。〔図表 3 -95〕 ● 1000 人以上の事業所：「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた（52.6%）」「福祉用具専門相談員の本来業務による売り上げが増えた（27.6%）」の割合が大きい。〔図表 3 -95〕

2) 専任職員の配置・分業について

専任職員の配置・分業の状況・効果について、単独事業所・利用者数 300 人未満の事業所では配置していない割合が 52.0%、73.3%と他よりも大きい。利用者数 1000 人以上の事業所・レンタル卸利用率 30%未満の事業所で様々な専任職員の配置の割合が大きい傾向がみられた。

図表 3-125 専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況・効果

項目	分類	専任職員の配置・分業の状況・効果
専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「専任職員は配置していない」（42.2%）〔図表 3 -96〕 ● 「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置」（32.8%）〔図表 3 -96〕 ● 「住宅改修支援の専任職員の配置」（23.4%）〔図表 3 -96〕 ● 「物流支援の専任職員の配置」（20.1%）〔図表 3 -96〕
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所：「専任職員を配置していない」が 52.0%で割合が大きい。〔図表 3 -98〕 ● 2~10 か所の事業所：「アフタサービス専任職の配置」が 25.0%で割合が大きい。〔図表 3 -98〕 ● 11 か所以上の事業所：「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置（76.9%）」「請求業務の本部での一本化（38.5%）」の割合が大きい。〔図表 3 -98〕
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 300 人未満の事業所：「専任職員を配置していない」が 73.3%で割合が大きい。〔図表 3 -100〕 ● 1000 人以上の事業所：「住宅改修支援の専任職員の配置（43.4%）」「物流支援の専任職員の配置（47.4%）」「モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置（57.9%）」「アフタサービス専任職の配置（27.6%）」「請求業務の本部での一本化（22.4%）」の割合が大きい。〔図表 3 -100〕
	レンタル卸の利用比率別	<ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸利用率 30%未満の事業所：「専任職員を配置していない」が 14.5%で割合が小さい。「住宅改修支援

項目	分類	専任職員の配置・分業の状況・効果
		の専任職員の配置(46.8%)」「物流支援の専任職員の配置(35.5%)」「請求業務の本部での一本化(27.4%)」の割合が大きい。〔図表3-102〕
専任職員を配置したことによる効果	全体	<ul style="list-style-type: none"> ●「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少)」(37.7%)〔図表3-97〕 ●「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)した」(18.0%)〔図表3-97〕
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●2~10か所の事業所:「専門性をふまえた提案・アドバイスをを行うことができるようになった(25.0%)」の割合が大きい。〔図表3-99〕 ●11か所以上の事業所:「請求業務を本部一括で行うことで事業所の負担が軽減された(30.8%)」の割合が大きい。〔図表3-99〕
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●1000人以上の事業所:「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少)(67.1%)」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)した(34.2%)」「専門性をふまえた提案・アドバイスをを行うことができるようになった(28.9%)」「利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった(26.3%)」の割合が大きい。〔図表3-101〕
	レンタル卸の利用比率別	<ul style="list-style-type: none"> ●30%未満の事業所:「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少)(53.2%)」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)した(27.4%)」「専門性をふまえた提案・アドバイスをを行うことができるようになった(24.2%)」「利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった(21.0%)」の割合が大きい。〔図表3-103〕

(5) 人材育成について

人材育成について、利用者数 300 人未満の事業所で「特に何も行ってない」の割合が 16.3%と大きい。業務を通じた指導 (OJT) の取組についても、「特に何も行ってない」が 24.4%で大きい。

図表 3-126 人材育成の取組

項目	分類	人材育成の取組内容
人材育成の取組	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「外部の研修を受講させている」(61.1%) [図表 3-104] ● 「事業所内で勉強会を開催している」 (60.7%) [図表 3-104] ● 「資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けさせている」 (48.0%) [図表 3-104]
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 11 事業所以上の法人の事業所：「業務マニュアルを整備している」の割合が 76.9%と大きい。 [図表 3-106] ● 単独事業所：「事業所内または法人の本部等に指導担当者を配置している (5.4%)」「本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている (9.5%)」の割合が小さい。 [図表 3-106]
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 300 人未満の事業所：「特に何も行ってない」が 16.3%で大きい。 [図表 3-108] ● 1000 人以上の事業所：「事業所内で勉強会を開催している」が 84.2%と大きい。 [図表 3-108]
業務を通じた指導 (OJT) の取組	全体	<ul style="list-style-type: none"> ● 「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている」 (52.5%) [図表 3-105] ● 「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」 (45.1%) [図表 3-105] ● 「利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している」 (41.8%) [図表 3-105]
	法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独事業所：「利用者宅訪問時に先輩職員が同行している」が 33.1%、「チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている」が 18.2%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が 11.5%で小さい。 [図表 3-107] ● 2~10 か所以上の事業所：「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている」が 75.0%で大きい。 [図表 3-107] ● 11 か所以上の事業所：「チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている」が 53.8%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が 35.8%で大きい。 [図表 3-107]

項目	分類	人材育成の取組内容
	事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●300 人未満の事業所：「特に何も行っていない」が 24.4%で大きい。〔図表 3-109〕 ●1000 人以上の事業所：「チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている」が 47.4%、「利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している」が 57.9%、「教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている」が 28.9%で大きい。〔図表 3-109〕

(6) 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について

利用者数 300 人未満の事業所で、「特にない」が 29.1%で大きい。

図表 3-127 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組の取組状況

分類	取組内容
全体	<ul style="list-style-type: none"> ●「職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）」が 52.5%、「業務の明確化と役割分担」が 51.2%で多い。〔図表 3-110〕
法人の事業所数別	<ul style="list-style-type: none"> ●単独事業所：「情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）」「OJTの仕組みづくり（日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等）」が 14.9%、10.8%で割合が小さい。〔図表 3-111〕 ●11 か所以上の事業所：「手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）（7.7%）」の割合が小さい。〔図表 3-111〕
事業所の利用者数別	<ul style="list-style-type: none"> ●300 人未満の事業所：「特にない（29.1%）」の割合が大きい。〔図表 3-112〕 ●1000 人以上の事業所：「業務の明確化と役割分担」が 72.4%、「記録・報告様式の工夫（項目の見直しやレイアウトの工夫等）」が 52.6%、「情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）」が 39.5%、「OJTの仕組みづくり（日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等）」が 43.4%で割合が大きい。〔図表 3-112〕

4. ヒアリング調査の実施

4-1. ヒアリング調査概要

(1) 調査の目的

効果的かつ効率的な取組を行っている福祉用具貸与事業者における、取組の内容をより具体的に把握し、他事業者への横展開を行うための情報収集を行うことを目的にヒアリング調査を実施した。

また、平成30年度の制度改正において、利用者に対する複数商品の提示やケアマネジャーとの連携等が義務付けられたことから、介護支援専門員にヒアリング調査を行い、介護支援専門員からみた、福祉用具貸与事業所のサービス提供プロセス及びモニタリングの実態を把握するとともに、より効果的な福祉用具サービス提供のためのニーズや問題意識等を把握し、福祉用具貸与事業所による質の向上及び効果的かつ効率的な取組の実践に繋げることとした。

(2) 調査対象

1) 福祉用具貸与事業者の取組事例の収集

地域・事業所規模に配慮し、福祉用具貸与事業者8社にご協力いただいた。

- 1 法人1事業所 3社
- 1 法人2～4事業所 3社
- 1 法人5事業所以上 2社

2) 福祉用具貸与事業者の業務支援システムに関する情報収集

	事業者名	システム名称
レンタル卸業者 (2事業者)	パラマウントケアサービス株式会社	smart shake ※
	株式会社日本ケアサプライ	e-KaigoNet Look
システムベンダ (2事業者)	株式会社エースシステム	SMART れん太
	株式会社ハイテックシステムズ	ケアレンツ ※

※連携可能

3) 介護支援専門員

一般社団法人日本介護支援専門員協会様にご紹介いただいた介護支援専門員 5名

(3) 調査期間

令和元年8月～令和2年1月

(4) 調査項目

1) 福祉用具貸与事業者

1. 業務遂行における業務負担と改善・効率化のための取組
 - (1) 遂行上の負担、課題／(2) 業務改善・効率化のための工夫や取組
 - ア. 業務プロセスごと
 - イ. 30年度改正に伴う対応
 - ウ. 多職種との連携に関わる業務
 - エ. 貸与販売事業所内での事務業務
2. ICTの活用による業務効率化について
3. ICT活用以外の業務改善・業務効率化の取組について

2) レンタル卸事業者／システムベンダ

1. 福祉用具貸与事業者向け支援システム（アプリ）について
 - (1) システム（アプリ）開発の背景
 - (2) システム（アプリ）の概要
 - (3) 想定している貸与事業所における効果
 - (4) 導入実績と今後の見込み
2. その他
 - (1) 貸与事業所からの要望
 - (2) その他

3) 介護支援専門員

0. 基本情報（連携している福祉用具貸与事業所数等）
1. 福祉用具貸与事業者の業務実態
(平成30年度改正に伴う対応状況)
2. 福祉用具貸与事業者との連携の実態
(スケジュール調整や共有ツールの活用による工夫や取組)
3. より効果的な福祉用具サービス提供のための福祉用具貸与事業者への要望

4-2. ヒアリング調査結果

主なヒアリング調査結果は以下のとおり。

(1) 業務遂行における業務負担と改善・効率化のための取組

1) アセスメント（情報収集）

課題	取組	対応策
個別に訪問日時の調整を行うと対応のむらや漏れがあるとともに、利用者家族やケアマネジャーと連絡がつかない場合など、何度も連絡しなければならず時間がかかっていた。	業務の明確化と分担役割	内勤職員が一括でアポどりを実施し、記録しておくことで抜け漏れなく訪問日時や関係者との調整ができるようになった。また、利用者宅への訪問など次回の訪問日時はその場でできる限り設定するようにしている。
ケアマネジャーからの連絡は直接、福祉用具専門相談員の携帯に連絡があるが、事業所に連絡があった場合は事務員が一度受け、連絡があったことなどを改めて福祉用具専門相談員に電話連絡しなければならず、なかなか電話が繋がらないこともあり、何度もかけなおすことが事務員にとっても、電話を受ける福祉用具専門相談員にとっても負担だった。	情報共有の工夫	社内の連絡には業務用の SNS を導入し、事務員から外出先の福祉用具専門相談員への連絡などに活用している。また、SNS を導入したことで福祉用具専門相談員同士の連絡も活発になっている。ケアマネジャーへの簡易な報告（利用者宅に納品が完了したなど）については、ショートメールで連絡するなど、電話だけでなく用務に合わせた連絡手段を活用している。
サービス担当者会議など、日時指定される業務については、非効率な移動が発生するなどがある、社内で効率化できない部分である。		システムを活用することでスケジュール管理が見える化し、同日にサービス担当者会議が設定された場合など、他の福祉用具専門相談員に対応を依頼するなどができるようになった。
現場でメモした内容を改めて事業所のパソコンに入力するなど二度手間が発生していた。		全職員にタブレット端末を配布しており、タブレット端末から社内グループウェアへのアクセスや情報共有ができるようにした。利用者宅へ訪問する際の留意事項なども、タブレット端末で情報を閲覧することができる。

<p>日中外出していることの多い福祉用具専門相談員は、外出先から事務所に戻って作業することが多く、遠方の利用者宅は片道 20Km 程度ある。</p>	<p>職場環境の整備</p>	<p>利用者宅の近くに事業所を設置することで、移動時間が削減し残業時間も減った。利用者から時間を指定される業務であるため、出先機関があった方が、事業所で業務したまま訪問することができるなど効率的である。</p>
--	----------------	---

2) 計画の作成・交付

課題	取組	対応策
<p>複数提案等、作成しなければならない書類が増え、負担であった。</p>	<p>業務の明確化と役割分担</p>	<p>計画書の中の利用者・家族の意向など他の書類から転記すればよいだけの部分は事務職が対応できるようにしている。 パート社員に書類作成の一部を任せることで福祉用具専門相談員の残業時間は削減されており有給も消化もできるようになった。</p>
<p>複数提案によって利用者宅での説明時間が増加している。商品によっては平均価格より高い場合に、利用者への説明に困る場合もある。</p>	<p>手順書の作成</p>	<p>上限価格、全国平均価格の説明にあたってはリーフレットを作成し活用することで、利用者にわかりやすく、簡易に説明できるようにしている。</p>
<p>事業所に戻ってから書類作成しており、事業所に戻ってくる回数が多く、効率的に利用者宅が回れていなかったり、残業が発生していた。</p>	<p>記録・報告様式の工夫</p>	<p>タブレット導入により利用者宅で計画書作成を進め、モバイルプリンターを活用し、利用者宅でプリントアウトすることで、利用者のサインをその場でもらうことができるようになった。</p>
<p>Excel でサービス計画書を作成していたが、別途、商品の在庫管理を行わなければならなかった。</p>		<p>サービス計画書が義務化されてから商品の在庫と紐づけたシステムを導入し、業務負担軽減に繋がっている。また、作成しなくてもよい書類一式について、作成・管理できるシステムに改修予定であり、今後、漏れなく書類作成・管理が可能になり、実地指導の際にも効率的に書類を提示することができるようになる。</p>
<p>サービス担当者会議は日時が指定されるため、担当者が参加</p>	<p>情報共有の工夫</p>	<p>タブレット端末を営業職に配布しており、担当外の利用者のサービス担当者</p>

<p>できないこともあるが、代わりの福祉用具専門相談員では利用者の情報やモニタリングの様子など、確認してから参加しなければならず、負担だった。</p>		<p>会議に代わりに参加することになって、タブレット端末で利用者情報やサービス計画書の内容を閲覧することができ、会議で質問されても回答することができるようになった。</p>
---	--	--

3) モニタリング

課題	取組	対応策
<p>モニタリング記録など、事務所に戻ってから作成するため、改めて利用者宅へ訪問し、利用者のサインをもらうために訪問する必要があり、2度手間になっていた。</p>	<p>業務の明確化と役割分担 記録・報告様式の工夫</p>	<p>書類への利用者サインをもらいに行く業務はパート社員が対応するなど、役割分担を行うことで業務を効率的に行えるようにしている。 現場でタブレット入力し、利用者宅でモバイルプリンタで印刷、利用者のサインまでをもらうことを前提としており、効率的に実施できている。また、システムで担当者ごとにモニタリングしなければならない人数と、ケアマネジャーへの報告状況を管理しており、進捗状況を事業所内で見える化している。</p>
<p>新人はまず配送を担当し、利用者との関わりを学んでいくが、将来を踏まえた教育体制や限られた人員で営業、配送、モニタリング等を効率的に実施していくことが課題だった。</p>	<p>OJT の仕組みづくり</p>	<p>これまでは、営業と配送という役割分担だったが配送担当の社員もモニタリングができるよう教育している。また、社員が地域別にチームを構成し、他業務もカバーできるように業務の標準化を進めている。配送担当の社員がモニタリングを行い、営業へ報告する。新人は配送担当から営業に異動することでキャリアアップの流れとしている。</p>

(2) 福祉用具貸与事業者の業務支援システムに関する情報収集

1) 福祉用具貸与事業者向け支援システム（アプリ）について

	ヒアリング内容
<p>システム（アプリ）開発の背景</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉用具貸与事業所では、選定提案書に全国平均貸与価格を入力するなど、各種書類作成の作業負担が増えている。 ・ また、近年の雇用環境の変化により、ベテラン社員の退職や

	<p>経験の少ない職員が増えている状況である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ グループ内に貸与事業所があり、その貸与事業を行うにあたり挙げられていた課題の中に情報共有があった。相談員の業務は個人に依存しており、個人の手帳に訪問予定日や利用者の情報が記録されており、不在時に対応することができない。 ・ 何か媒体を用いて、情報共有し、個人ではなく他者でも代わりに対応できることで、業務効率化につながるのではないかと考え、システムを開発した。 ・ サービス計画書等の作成と卸業者への発注、国保中央会への請求業務等、一連の業務を連携して実施できるシステムがなかったことから、請求管理システムと連携できるシステムを開発した。
<p>想定している貸与事業所における効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 効率的に法に準じた提案ができるようになったとの声がある。 ・ 実態として選定提案が適切に実施されていないケースがあり、検討した結果を残しつつ、価格情報も併せて利用者に提案・説明し、利用者の自己選定につなげてもらいたいと考えている。 ・ 福祉用具専門相談員からは、以下のような効果があったと聞いている。 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 頻繁に事業所に他の専門相談員のスケジュール確認などの電話をしなくてもよくなった。 ▶ 事業所に頻繁に戻らなくてもよくなった。 ▶ 自分で抱えていた業務を他の方に頼みやすくなった ▶ 外出時の空き時間に業務が進められるようになった。 ▶ 仕事が楽しくなった。 ▶ システムを1年程度継続使用した事業所の離職者が減っている。 ▶ 事務職員からも福祉用具専門相談員からの電話が減って、事務作業に専念でき残業が減ったと聞いている。 ▶ システム導入したことで、効率的に業務を進めることが可能となり、残業時間が減った(月1.5人分の削減になった)。 ・ 外出先でタブレットから全ての機能が使用できるため、以前は帰社しないと行えなかった記録等の入力作業を隙間時間を有効に活用できるようになった。 ・ 利用者情報についての確認を電話でしていた事業所がすべて

	<p>の情報閲覧が可能となり、営業職も事務職の業務も効率化できようになった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャーへの実績報告書、卸業者への発注書などの書類をペーパーレスでファックス可能となる。 ・ タスク管理機能を用いることにより、営業職や事務職が行う定例業務が自動で管理される。中規模~大規模事業所において事務職の追加採用が不要となり、小規模~スタートアップ期においては事務職を採用しない運用も可能。さらに、各営業職の未完了のタスクの状況を俯瞰的にみることができる。 ・ 社内全体のスケジュール管理ができていた法人は少なく、また管理方法もホワイトボードへの手書き、福祉用具システムと連動しない一般のアプリの活用が多いと聞いているが、当システム導入により全体で共有しながら、情報が自動で蓄積され、営業日報や対応記録などの出力や納品、解約など実務に基づいてスケジュールから請求へ反映することができる。 ・ 外出先で契約書・サービス計画書・モニタリング記録をその場で入力し、モバイルプリンタで印刷することにより、訪問回数を減らすことができる。
--	--

2) その他

<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネ等、他職種との連携が課題である。システム的な連携が必要だと思われるが、多様なシステムが導入されているため、どのように連携していくかが課題である。 ・ 福祉用具貸与事業所は、介護支援専門相談員へのモニタリング報告の際にモニタリング結果だけでなく、これまでの訪問記録などを添付するなど、手厚い報告で他事業所との差別化を図ることができるのではないか。

(3) 介護支援専門員

1) 福祉用具貸与事業者の業務実態（平成 30 年度改正に伴う対応状況）

<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画書の授受については以前から変わらないと感じている。同意書を兼ねているため、全国平均価格の説明を受けたか、複数提案を受けたかなどのチェック、押印をもらった様式を受領している。モニタリングの様式の方がケアマネとしては有益な情報だが、各社様式が異なる。 ・ 今回の改定で単位数が横並びになった。以前は安価な事業者と高額な事業者があり、メンテナンスの差などの説明を行っていた。よって、価格面は事業者を選ぶ選定理由にはならなくなった。 ・ 大手事業所の事務員は社内の情報を確認し、必要な書類を速やかに提示してくれる。

福祉用具専門相談員1人あたり100名程度担当しているため、全てに手厚く対応できないことは理解している。よって、事務員のスキルも大変重要である。

- ・ 福祉用具専門相談員のプレゼン能力も変わってきた。タブレット端末を活用して提案する事業者と導入できない事業者があり、事業者の差がでている。

2) 福祉用具貸与事業者との連携の実態（スケジュール調整や共有ツールの活用による工夫や取組）

- ・ 個人情報に関するコンプライアンス意識の差が大きい。FAXの送受信については、誤送信の可能性が高く、そこへの意識の違いが大きい。近年は病院とのやりとりも、何度も送受信確認を行い、利用者の情報を授受している。パソコンやタブレット端末においても、ウイルス感染による情報漏洩の危険もあるため、まだまだ信頼していない。
- ・ 福祉用具専門相談員個人に携帯を配布したため、事務所ではなく個人の携帯に電話がかかってくるようになり、他の人の業務内容の共有がしにくくなっている。福祉用具貸与事業所も同様ではないか。
- ・ 介護支援専門員の平均年齢50歳であり、今後、年齢層が変わればICT化も進むかもしれない。用具等の提案においてタブレットで見せられるのは効率的であり有効と思うが、個人情報を取り扱うことは心配な点もある。
- ・ 福祉用具専門相談員には用具選定の理由をきちんと説明できるようにしてもらおう、介護支援専門員としても発言を促すように心がけたい。福祉用具専門相談員が説明してくれることで、介護支援専門員のスキル向上にもつながるのではないかと。各専門職が互いに支援しあえる関係ができるとよい。
- ・ 担当者会議に出られない場合など、写真を撮って相談員と情報共有を行うケースも最近増えてきている。言葉では伝わらないことも、写真を共有した方が効率的である。医療、介護では写真の活用がすすんでいるため、福祉用具の分野でも活用できるのではないかと。
- ・ 事務の方が書面の修正・送付や在庫管理も把握していただけると、担当の福祉用具専門相談員が不在でも迅速に対応いただけて助かる。事業所内での福祉用具専門相談員のスケジュールや利用者情報の共有化が重要である。

3) より効果的な福祉用具サービス提供のための福祉用具貸与事業者への要望

- ・ モニタリングについては、介護支援専門員では見過ごしてしまうような商品の劣化等、福祉用具専門相談員の視点で実施すべき内容については漏れなく実施し、報告してもらいたい。
- ・ 初めて用具を使用するケースについては、1～2週間試用することがあるが、貸してくれる事業者と貸してもらえない事業者がいる。

5. 事例集の作成

5-1. 事例集作成の目的

本事業で実施する福祉用具貸与事業者向けの実態調査及びヒアリング調査（福祉用具貸与事業者、居宅介護支援事業所）において整理された福祉用具貸与サービス提供における、業務改善の課題や課題解決のための取組事例を取りまとめ、具体的な事例を参考に、福祉用具貸与事業者自らが質の向上に向けた業務改善の取組を実施することを促すための事例集を作成することとした。

本事例集は、平成30年度に厚生労働省が公表した「介護サービス事業（居宅サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」（参考資料）に付随する福祉用具貸与事業者向けの啓発資料として活用することを目的とした。

5-2. 事例集の構成

介護サービス事業共通の考え方、取組手順については、平成30年度に厚生労働省が公表している「介護サービス事業（居宅サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」を参照することとし、福祉用具貸与事業者の参考となり得る具体的な事例を中心に構成した。

具体的な事例については、事業者規模や地域特性も踏まえ、多様な読み手に対して、業務効率化の参考となる事例を掲載するとともに、安易な業務効率化ではなく、利用者へのサービスの質を確保した上での業務改善の視点や対応方法を掲載することとした。

福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善 事例集 【目次】

- I. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向性
 1. 業務改善の考え方
 2. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向
 3. 業務改善の視点
- II. 事例紹介
 1. 事例ページの見方について
 2. 業務プロセスにおける課題と対応方法
 - (1) アセスメント（情報収集）
 - (2) 計画の作成・交付
 - (3) 搬入・適合調整・環境整備
 - (4) 使用方法の説明・指導
 - (5) モニタリング
 - (6) 搬出・メンテナンス
 3. 他職種連携における課題と対応方法
 4. 組織マネジメントの実践

6. 支給申請書参考様式の作成

6-1. 支給申請参考様式作成の目的

本事業で実施した福祉用具貸与事業所向けアンケート調査において、サービス提供プロセス毎の課題と対応を把握した。その中で、「特定福祉用具販売や住宅改修の償還払い代理申請や受領委任手続きのための利用者宅訪問、書類作成、役所への提出の負担が大きい」ということが課題であると回答した事業所が75.5%という結果であった。特定福祉用具販売や住宅改修の償還払い代理申請や受領委任手続きに用いられている様式は、保険者ごとに異なっており、複数地域の利用者にサービス提供している事業所においては、各保険者が指定する様式や添付書類等を用意しなければならない。

業務効率化に向けて様式の統一化が一案であるが、事業所毎に対応できる事項ではないことから、本事業を通じて全保険者共通で導入いただきたい支給申請書の参考様式を作成することとした。

6-2. 支給申請参考様式作成方法

支給申請参考様式の作成にあたり、以下の手順で記載項目を選定し、様式（案）を作成した。本事業で作成した様式は、特定福祉用具販売及び住宅改修の償還払い代理申請、受領委任手続きに関する書類とした。

図表 6-1 支給申請参考様式の作成手順

①既存様式の調査	保険者の規模や地域を分散し、100 保険者分の特定福祉用具販売及び住宅改修の償還払い代理申請、受領委任手続きに関する書類について、記入を求めている項目及び添付書類について調査した。
②ワンストップサービス様式との比較	内閣官房が運用しているワンストップサービスにて示されている特定福祉用具販売及び住宅改修の償還払い代理申請、受領委任手続きに関する入力項目と比較し、本事業において作成する参考様式の項目抽出の参考とした。
③記載項目案の抽出	上記の調査結果等を踏まえ、記載項目案を整理した。
④保険者ヒアリング	記載項目案を基に、保険者へヒアリングを行い、実際の申請業務において項目の過不足がないか等を確認した。
⑤支給申請参考様式の作成	上記を踏まえ、実際に保険者で活用いただける様式案を作成した。 (作成した参考様式は参考資料 8-4 参照)

6-3. 記載項目案について

特定福祉用具販売及び住宅改修の償還払い代理申請、受領委任手続きに関する書類について、本事業において整理した記載項目案は以下のとおりである。これらの項目に基づき、参考様式（参考資料 8-4）を作成した。

(1) 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請に必要な項目と添付書類

項番.	項目区分	画面項目名	補足	項番.	項目区分	画面項目名	補足
1	申請者の基本情報	申請日	紙の場合は必要	32	福祉用具の情報	種目	
2		氏名(漢字):氏		33		特定(介護予防)福祉用具名	
3		氏名(漢字):名		34		製造事業者名	
4		氏名(フリガナ):氏		35		販売事業者名	
5		氏名(フリガナ):名		36		購入金額(税込)	
6		申請者印	紙の場合は必要	37		購入日:年号	
7		現住所:郵便番号		38		購入日:年	
8		現住所:都道府県		39		購入日:月	
9		現住所:市区町村		40		購入日:日	
10		現住所:番地		41		税込合計金額	
11		現住所:アパート名、部屋番号等		42		福祉用具が必要な理由(届出方法)	
12		申請者電話番号		43		福祉用具が必要な理由(理由の記載欄)	
13	被保険者の情報	保険者番号	紙の場合は必要	44	申請区分		
14		被保険者番号		45	口座の情報	金融機関名	
15		被保険者氏名(漢字):氏		46		金融機関種別	
16		被保険者氏名(漢字):名		47		金融機関番号	
17		被保険者氏名(フリガナ):氏		48		支店名	
18		被保険者氏名(フリガナ):名		49		支店種別	
19		負担割合	1~4割	50		支店コード	
20		個人番号(マイナンバー)		51		預金種別	
21		生年月日:年号		52		口座番号	
22		生年月日:年		53		口座名義(漢字)	
23		生年月日:月		54		口座名義(フリガナ)	
24		生年月日:日					
25		性別					
26		被保険者住所:郵便番号					
27		被保険者住所:都道府県					
28		被保険者住所:市区町村					
29		被保険者住所:番地					
30		被保険者住所:アパート名、部屋番号等					
31		電話番号					

項番.	添付書類	補足
1	特定(介護予防)福祉用具の購入に係る領収書	
2	特定(介護予防)福祉用具のパンフレット	
3	特定(介護予防)福祉用具のその他の概要を記載した書面	
4	居宅介護(介護予防)サービス計画または福祉用具販売計画	
5	委任状	受領委任時は添付

(2) 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（事前）に必要な項目と添付書類

項番.	項目区分	画面項目名	補足
1	申請者の基本情報	申請日	紙の場合は必要
2		氏名(漢字):氏	
3		氏名(漢字):名	
4		氏名(フリガナ):氏	
5		氏名(フリガナ):名	
6		申請者印	紙の場合は必要
7		現住所:郵便番号	
8		現住所:都道府県	
9		現住所:市区町村	
10		現住所:番地	
11		現住所:アパート名、部屋番号等	
12		申請者電話番号	
13	被保険者の情報	保険者番号	紙の場合は必要
14		被保険者番号	
15		被保険者氏名(漢字):氏	
16		被保険者氏名(漢字):名	
17		被保険者氏名(フリガナ):氏	
18		被保険者氏名(フリガナ):名	
19		負担割合	1~4割
20		個人番号(マイナンバー)	
21		生年月日:年号	
22		生年月日:年	
23		生年月日:月	
24		生年月日:日	
25		性別	
26		被保険者住所:郵便番号	
27		被保険者住所:都道府県	
28		被保険者住所:市区町村	
29		被保険者住所:番地	
30		被保険者住所:アパート名、部屋番号等	
31		電話番号	
32		住宅の所有者	
33		本人との関係	

項番.	項目区分	画面項目名	補足
34	改修内容の情報	改修の内容、箇所及び規模	
35		改修予定額	
38		業者名	

項番.	添付書類	補足
1	住宅所有者が改修に承諾したことがわかる書類	
2	住宅修理理由書	
3	工事見積書 ※2社以上	
4	平面図	
5	改修前の状況がわかる写真	

(3) 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（事後）に必要な項目と添付書類

項番.	項目区分	画面項目名	補足
1	申請者の基本情報	申請日	紙の場合は必要
2		氏名(漢字):氏	
3		氏名(漢字):名	
4		氏名(フリガナ):氏	
5		氏名(フリガナ):名	
6		申請者印	紙の場合は必要
7		現住所:郵便番号	
8		現住所:都道府県	
9		現住所:市区町村	
10		現住所:番地	
11		現住所:アパート名、部屋番号等	
12		申請者電話番号	
13	被保険者の情報	保険者番号	紙の場合は必要
14		被保険者番号	
15		被保険者氏名(漢字):氏	
16		被保険者氏名(漢字):名	
17		被保険者氏名(フリガナ):氏	
18		被保険者氏名(フリガナ):名	
19		負担割合	1~4割
20		個人番号(マイナンバー)	
21		生年月日:年号	
22		生年月日:年	
23		生年月日:月	
24		生年月日:日	
25		性別	
26		被保険者住所:郵便番号	
27		被保険者住所:都道府県	
28		被保険者住所:市区町村	
29		被保険者住所:番地	
30		被保険者住所:アパート名、部屋番号等	
31		電話番号	
32		住宅の所有者	
33	本人との関係		
34	改修結果の情報	着工日:年号	
35		着工日:年	
36		着工日:月	
37		着工日:日	
38		完成日:年号	
39		完成日:年	
40		完成日:月	
41		完成日:日	
42		申請区分	
43		口座の情報	金融機関名
44	金融機関種別		
45	金融機関番号		
46	支店名		
47	支店種別		
48	支店コード		
49	預金種別		
50	口座番号		
51	口座名義(漢字)		
52	口座名義(フリガナ)		

項番.	添付書類	補足
1	領収書	
2	工事費内訳書	
3	改修後の状況がわかる写真	
4	委任状	受領委任時必須

6-4. 今後の課題

今後、電子申請等 I C T化が進んでいくことが想定されるが、保険者ヒアリングの結果、以下のような課題が提起された。電子申請等の I C T化によって業務効率化が期待されるが、保険者の業務負担の軽減、申請者の IT スキルや個人情報の取り扱いについても配慮した取り組みが必要である。

- 内閣官房が運用しているワンストップサービスの導入も検討したが、添付書類の送付が別途必要になるため、電子申請の有効性が感じられない。
- 電子申請と後日送付される添付書類との付け合わせ業務が新たに必要になり、業務負担が増える。
- 被保険者主体の申請の場合、カードリーダー、スマートフォン等の IT 機器操作が困難であると想定される。
- 代行申請の場合、特定個人情報等の取り扱いになるため、代行申請を行う福祉用具貸与事業所等のセキュリティの担保も必要になる。

7. まとめと今後の課題

7-1. 本調査のまとめ

(1) 先行調査および実態調査（アンケート調査・ヒアリング調査）について

以下の点について確認された。

介護サービスの需要の増加とあわせて、介護サービスの多様化・高度化に対応することが必要であることから、業務効率化、ICT等の活用などが重要となっている。生産性向上に取り組むことで、業務の改善を通じて、本来業務の時間増加や内容の充実につながる。また、量的な効率化を図ることで、業務の質を維持・向上しつつ、ムリやムダのある作業や業務量（時間）を減らすことが可能となり、それによって人材育成等の時間の創出にもつながる。

1) 業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組について

福祉用具貸与サービスの業務プロセスごとの課題、そして課題に対する対応について調査した結果、各プロセスで特に重要な課題として最も多かった課題は、①アセスメントは「利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる（71.3%）」、②計画の作成・交付は「複数提案に対応するため選定提案の書式が増えたことにより、以前よりも計画の作成に時間を要する（57.8%）」、③搬入・適合調整は「訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間がかかる（52.9%）」、④使用方法の説明・指導は「利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある（52.0%）」、⑤モニタリングは「独居の方などアポイントを取りづらいことがある（53.3%）」、⑥搬出・メンテナンスは「搬出の日程調整が困難な場合がある（38.9%）」、⑦その他管理業務関連は「法改正等によりチェックする書類や書類作成の業務が増えている（52.5%）」となっていた。上記の帰社後の情報入力、アポイント・日程調整、書類作成の負担等の課題は、他のプロセスでも課題としてあげられていた。

各事業所で行っている取組は、他職種との情報共有・連携に関する取組については、ケアマネジャーとの情報共有について初回訪問時に同行させてもらう、基本情報を早い段階で提供してもらう、サービス担当者会議に担当者以外の福祉用具専門相談員が参加できるように情報共有・調整している等が多かった。訪問等の日程調整に対する取組としては、ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整している、キーパーソンを把握しその方と事前に日程調整を行うようにしている等が多かった。帰社後の記録の負担を減らす取組は、携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしているが多かった。人員配置・分業の取組としては、搬入時は複数スタッフで対応している、配送支援の専任職員が同行することにより作業時間の短縮を図っている、メンテナンスについて消毒専門の職員の配置、消毒の外部委託の取組がみられた。管理業務関

連の取組としては、業務支援ソフトやシステムにより、事務作業負担を軽減している、利用者の情報や商品情報を一元化している、職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入しているが多かった。また、事業所内のサービスの統一の取組としては、メンテナンスに関するチェック表・マニュアル、モニタリングの方法や項目を事業所内で統一する等がみられた。

対応については、事業者・事業所規模等によって、システムや機器の活用状況、専任職員の配置状況に違いがみられた。

また、対応（取組）の振り返りについては、全体では「特に効果の把握や振り返りは実施していない」が41.8%（単独事業所で49.8%、利用者数300人未満の事業所で61.6%）、業務改善の計画の練り直しを「特に実施していない」が全体で18.9%（単独事業所で23.6%、利用者数300人未満の事業所で34.9%）となっており、取組は行っているが、その振り返りを行っている事業所が少ないことがわかった。

2) 他職種との情報共有について

他職種との情報共有の手段は、電話による連絡、対面での連絡（会議等含む）、FAXによる連絡が多く、電子メールやソーシャル・メディアの活用が少ないことが分かった。迅速性が求められるために電話が多いと考えられるが、連携する側が情報をファックス等で求める等の制約が関係することも考えられる。

他職種との情報共有や会議への参加に関する課題は、「ケアマネジャーからの十分な基本情報が提供されない場合や、提供のタイミングが遅い場合がある」「他職種との会議の開催時期や時間が集中することがある（例：月末の夕方以降）」「サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい」が多い。

他職種との情報共有の改善のために行っている取組は、「FAX等で情報共有している」が最も多かった。

3) ICT機器等の利用について

業務効率化のために導入しているICT機器やソフトウェアは、「携帯電話の支給（64.3%）」「業務支援ソフト（市販）の導入（56.1%）」「カーナビゲーションの設置（41.8%）」の導入が進んでいた。

ICT機器やソフトウェア導入の課題（導入済みまたは導入検討の事業所）は、「導入コストが高い（54.9%）」「導入後も維持費がかかる（52.9%）」が多く、費用面での課題が大きいことが分かった。

法人の事業所数別の導入状況をみると、事業所数の多い法人の方がより費用のかかるPCや自社開発の業務支援システム等の導入が進んでおり、単独事業所では導入率が低かった。

ICT機器導入の課題について、11か所以上の事業所では、「システム改修等による機能追加のたびに操作習得から熟練まで時間を要する」「タブレット入力に時間を要する」

「他職種と相互に情報を共有できるプラットフォームが必要となる」等の課題があげられており、導入後の課題があることが分かった。

活用している機能は、「福祉用具サービス計画管理（66.1%）」「お客様情報管理（63.8%）」「モニタリング管理（62.5%）」「請求管理（51.3%）」が多く、活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能（上位3つまでを選択）としては、「お客様情報管理（31.6%）」「福祉用具サービス計画管理（25.8%）」「モニタリング管理（19.3%）」が上位となっていた。導入したことによる効果は、「手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった（36.2%）」「事業所内の情報共有が改善した（外部から利用者情報等についての把握等）（35.7%）」「記録の管理がしやすくなり、探している書類を見つけやすくなった（文書の管理行程が少なくなる等）（31.7%）」が多く、情報共有の改善、情報管理の改善の効果があつたことが分かった。

4）人員配置と人材育成について

事務職員が行っている業務は、「電話対応」「入金管理」「請求書作成」が多く、事務職員を配置したことによる主な効果は、「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった」「必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った」「福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた」となっており、業務効率化および本来業務の時間の確保につながっている。事務職員を配置していない割合は、全体の9.8%に対して、利用者数300人未満の事業所において26.7%となっていた。

専任職員の配置（事務職員以外）・分業の状況は、全体では専任職員は配置していない事業所が42.2%、利用者数300人未満の事業所で73.3%であった。配置している専任職員で多かったのは、モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員（32.8%）、住宅改修支援の専任職員（23.4%）、物流支援の専任職員（20.1%）であった。

専任職員を配置したことによる効果は、「福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった（業務負担の減少）」「福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上（専門性の向上）した」が多く、業務効率向上および質の向上につながっている。

人材育成の取組は、「外部の研修を受講させている」「事業所内で勉強会を開催している」「資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けさせている」が多い。「特に何も行っていない」が全体で6.6%に対して、利用者数300人未満の事業所では16.3%となっている。業務を通じた指導（OJT）の取組についても、利用者数300人未満の事業所では「特に何も行っていない」が24.4%で他の規模の事業所と比較して、人材育成に課題があることが示唆される。

5）『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について

『生産性向上ガイドライン』に示されている業務改善のために既に取り組んでいる取組は、「職場環境の整備（安全で働きやすい職場環境を整備）」「業務の明確化と役割分担」が多くなっている。上記2項目以外の項目については取組の実施率が4割以下となってい

る。また、事業所の利用者数 300 人未満の事業所で取り組んでいる取組が「特でない (29.1%)」の割合が大きくなっている。

(2) 事例集の作成について

アンケート調査及びヒアリング調査において整理された福祉用具貸与サービス提供における、業務改善の課題や課題解決のための取組事例を取りまとめ、具体的な事例を参考に、福祉用具貸与事業者自らが質の向上に向けた業務改善の取組を実施することを促すための事例集を作成した。

介護サービス事業共通の考え方、取組手順については、平成 30 年度に厚生労働省が公表している「介護サービス事業（居宅サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」を参照することとし、福祉用具貸与事業者の参考となり得る具体的な事例を中心に構成した。事例は、安易な業務効率化ではなく、利用者へのサービスの質を確保した上での業務改善の視点や対応方法を掲載した。

(3) 支給申請書参考様式について

アンケート調査より、特定福祉用具販売や住宅改修の償還払代理申請、受領委任手続きのための利用者宅訪問、書類作成、役所への提出の負担が大きいことをふまえ、特定福祉用具販売や住宅改修の償還払代理申請、受領委任手続きに用いられている様式が保険者ごとに異なっていることに対して、支給申請書の参考様式を作成した。

7-2. 今後の課題

福祉用具サービスの質の高いサービスを提供する上での課題について、福祉用具貸与計画書作成やその他書類作成業務の負担が最も大きいことが分かった。これらの本来業務については質の向上を目指しつつ、効率的に進めていく方法について、各福祉用具貸与事業所において取組や工夫が行われることが望まれる。

(1) 福祉用具貸与事業所の人材配置の取組や I C T 機器の導入等による業務改善の取組について

- 人員配置（事務職員・専任職員の配置）は、事業所や事業者の規模、レンタル卸比率によって異なること。そして、事務職員・専任職員の配置を配置している事業所では、福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなり、帰社後の残務が減った等の効果がみられた。専任職員については、モニタリング（アフターメンテナンス含む）専任職員の配置が 32.8%と最も多く、モニタリングを分業することのメリットがある一方で、サービスの質から考えると一気通貫の方が望ましいという意見もある。
- 事業所規模やレンタル卸の利用比率によって、I C T 機器の導入・活用状況や事務職員・専任職員の配置状況が異なることがわかった。個々の事業所の特性によって、最適な形での運営を目指して事業が行われているところであるが、機器や人件費等のコスト等の制約があり、生産性向上のための取組が難しい福祉用具貸与事業所が存在す

る。また、単独事業所や利用者数が比較的小さい事業所では人材育成の取組や振り返りの取組を行っている割合が低かったことより、これらの事業所に対して、質を維持・向上しつつ、ICT機器導入の情報提供や補助金等の案内、費用の比較的小さい生産性向上の取組についての情報提供が求められる。

- 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組項目のうち、「手順書の作成（理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化）」「記録・報告様式の工夫（項目の見直しやレイアウトの工夫等）」「情報共有の工夫（ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化等）」「OJTの仕組みづくり（日常業務を通じた人材育成の仕組みづくり、教育内容の統一、指導方法の標準化等）」「理念・行動指針の徹底」の実施率は4割以下となっており、更なる取組推進のためにも、『生産性向上ガイドライン』や本調査で作成した事例集等の情報発信が望まれる。
- 業務改善の取組を推進するためには、事例集の活用、さらに他サービスのマニュアルのように、業務改善の実証モデルに基づいた情報提供が求められる。
- また、監査対応として、文書の紙での保管が求められており、ファイリング作業や保管場所の確保が必要となるため、業務効率化のために改善されることが望まれる。

（2）他職種連携の情報共有について

- ICT機器の導入については、業務支援ソフト（市販）を導入している事業所が56.1%と半数以上となっており、ヒアリングによると福祉用具貸与事業所向けの市販ソフトを導入している事業所が多い。一般的な介護サービス事業者向けの業務効率化のためのシステムが提供されているが、福祉用具貸与事業所の福祉用具（物）を管理する業務を含むという特性をふまえて、それらとのつながりを含めたシステムが必要である。他の介護サービスとシステムが異なること、また個人情報等の取扱い等により、他職種との情報連携に時間がかかっているため、それらの改善が必要である。
- 他職種との情報共有の手段は、電話、対面による連絡が多く、次いでファックスによる連絡が多い。電話、対面による連絡の良さもあるが、連絡相手と都合が合わないとなかなかコミュニケーションが取れず、十分な情報提供がない、提供のタイミングが遅れる等の問題が生じている。そこで、他職種との連携にあたって、お互いの生産性向上につながるような情報連携のプラットフォームの構築が介護業界全体において求められる。特に福祉用具貸与サービスにおいては、利用者の状態像の情報をタイムリーに把握することがサービスの向上につながると考えられ、利用者情報、福祉用具サービス計画等の利用者に関する情報連携が介護支援専門員等とスムーズになることで、サービスの質の向上、生産性向上につながることを期待される。

（3）支給申請書参考様式について

- ヒアリングおよびアンケート調査より、特定福祉用具販売や住宅改修の償還払代理申請、受領委任手続きのための利用者宅訪問、書類作成について、役所への提出の負担が大きいことが分かった。特定福祉用具販売や住宅改修の償還払代理申請、受領委任手続きに用いられている様式が保険者ごとに異なっていることで、システム化等により生産性向上を図っている事業所においても、書式が異なることでシステム化が課題

となっている。本調査においては、様式の統一化の一案として、全保険者共通で導入
いただきたい支給申請書の参考様式を提案した。申請書類が煩雑であることが自治体
としても苦慮しているおり、これをきっかけに、全国的な指標としての共通様式の動
きにつながることを期待する。

8. 参考資料

8-1. アンケート結果

(1) 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数別

表 事業所の介護保険レンタルの利用者数（人）

	件数	0人未満	10人未満	20人未満	30人未満	40人未満	50人未満	60人未満	70人未満	80人未満	90人未満	100人以上	無回答	平均
全体	244	43 17.6%	28 11.5%	15 6.1%	11 4.5%	11 4.5%	8 3.3%	18 7.4%	8 3.3%	8 3.3%	7 2.9%	76 31.1%	11 4.5%	1,016
1か所	148	41 27.7%	23 15.5%	12 8.1%	8 5.4%	7 4.7%	3 2.0%	10 6.8%	7 4.7%	4 2.7%	2 1.4%	25 16.9%	6 4.1%	592
2～10か所	76	1 1.3%	5 6.6%	3 3.9%	3 3.9%	3 3.9%	4 5.3%	5 6.6%	1 1.3%	3 3.9%	3 3.9%	43 56.6%	2 2.6%	1,699
11か所以上	13	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%	7 53.8%	2 15.4%	1,988

表 事業所の職員体制：福祉用具専門相談員（人）（常勤換算数）

	件数	0人	1～2人未満	2～4人未満	4～6人未満	6～8人未満	8～10人未満	10人以上	無回答	平均
全体	244	0 0.0%	0 0.0%	92 37.7%	39 16.0%	25 10.2%	15 6.1%	66 27.0%	7 2.9%	10
1か所	148	0 0.0%	0 0.0%	79 53.4%	25 16.9%	11 7.4%	6 4.1%	21 14.2%	6 4.1%	6
2～10か所	76	0 0.0%	0 0.0%	11 14.5%	14 18.4%	10 13.2%	8 10.5%	33 43.4%	0 0.0%	13
11か所以上	13	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%	1 7.7%	9 69.2%	1 7.7%	34

表 事業所における福祉用具のレンタル卸利用率（％）

	件数	0%	10%未満	10%～20%未満	20%～30%未満	30%～40%未満	40%～50%未満	50%～60%未満	60%～70%未満	70%～80%未満	80%～90%未満	90%未満	無回答	平均
全体	244	5 2.0%	15 6.1%	22 9.0%	20 8.2%	12 4.9%	9 3.7%	12 4.9%	6 2.5%	15 6.1%	12 4.9%	34 13.9%	82 33.6%	63
1か所	148	3 2.0%	6 4.1%	11 7.4%	9 6.1%	6 4.1%	5 3.4%	6 4.1%	3 2.0%	11 7.4%	7 4.7%	25 16.9%	56 37.8%	69
2～10か所	76	1 1.3%	6 7.9%	6 7.9%	10 13.2%	5 6.6%	4 5.3%	4 5.3%	2 2.6%	4 5.3%	5 6.6%	9 11.8%	20 26.3%	57
11か所以上	13	0 0.0%	2 15.4%	4 30.8%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 30.8%	37

(2) 事業所の介護保険レンタルの利用者数別

表 事業所の職員体制：福祉用具専門相談員（人）（常勤換算数）

	件数	0人	1～2人未満	2～4人未満	4～6人未満	6～8人未満	8～10人未満	10人以上	無回答	平均
全体	244	0 0.0%	0 0.0%	92 37.7%	39 16.0%	25 10.2%	15 6.1%	66 27.0%	7 2.9%	10
～300人未満	86	0 0.0%	0 0.0%	74 86.0%	6 7.0%	3 3.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 3.5%	3
300～1000人未満	71	0 0.0%	0 0.0%	15 21.1%	27 38.0%	17 23.9%	5 7.0%	6 8.5%	1 1.4%	6
1000人以上	76	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.6%	5 6.6%	10 13.2%	55 72.4%	1 1.3%	18

表 事業所における福祉用具のレンタル卸利用率（％）

	件数	0%	10%未満	10%～20%未満	20%～30%未満	30%～40%未満	40%～50%未満	50%～60%未満	60%～70%未満	70%～80%未満	80%～90%未満	90%以上	無回答	平均
全体	244	5 2.0%	15 6.1%	22 9.0%	20 8.2%	12 4.9%	9 3.7%	12 4.9%	6 2.5%	34 13.9%	82 33.6%	63		
～300人未満	86	1 1.2%	0 0.0%	3 3.5%	7 8.1%	2 2.3%	1 1.2%	4 4.7%	1 1.2%	14 16.3%	43 50.0%	80		
300～1000人未満	71	1 1.4%	6 8.5%	8 11.3%	3 4.2%	4 5.6%	5 7.0%	3 4.2%	2 2.8%	11 15.5%	22 31.0%	60		
1000人以上	76	1 1.3%	9 11.8%	10 13.2%	9 11.8%	6 7.9%	3 3.9%	5 6.6%	3 3.9%	8 10.5%	12 15.8%	49		

表 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数（か所）

	件数	1か所	2～5か所	6～10か所	11か所以上	無回答	平均
全体	244	148 60.7%	58 23.8%	18 7.4%	13 5.3%	7 2.9%	4
～300人未満	86	76 88.4%	6 7.0%	3 3.5%	0 0.0%	1 1.2%	1
300～1000人未満	71	41 57.7%	19 26.8%	3 4.2%	4 5.6%	4 5.6%	6
1000人以上	76	25 32.9%	32 42.1%	11 14.5%	7 9.2%	1 1.3%	6

(3) 事業所における福祉用具のレンタル卸利用率別

表 事業所の介護保険レンタルの利用者数（人）

	件数	100人未満	1000人未満	2000人未満	3000人未満	4000人未満	5000人未満	6000人未満	7000人未満	8000人未満	9000人未満	10000人以上	無回答	平均
全体	244	43 17.6%	28 11.5%	15 6.1%	11 4.5%	11 4.5%	8 3.3%	18 7.4%	8 3.3%	8 3.3%	7 2.9%	76 31.1%	11 4.5%	1,016
0～30%未満	62	6 9.7%	2 3.2%	3 4.8%	3 4.8%	0 0.0%	1 1.6%	5 8.1%	1 1.6%	6 9.7%	2 3.2%	29 46.8%	4 6.5%	1,498
30～70%未満	39	5 12.8%	2 5.1%	1 2.6%	2 5.1%	4 10.3%	1 2.6%	4 10.3%	2 5.1%	0 0.0%	1 2.6%	17 43.6%	0 0.0%	1,329
70%以上	61	11 18.0%	10 16.4%	3 4.9%	1 1.6%	3 4.9%	5 8.2%	3 4.9%	4 6.6%	1 1.6%	0 0.0%	18 29.5%	2 3.3%	958

表 事業所の職員体制：福祉用具専門相談員（人）（常勤換算数）

	件数	0人	1～2人未満	2～4人未満	4～6人未満	6～8人未満	8～10人未満	10人以上	無回答	平均
全体	244	0 0.0%	0 0.0%	92 37.7%	39 16.0%	25 10.2%	15 6.1%	66 27.0%	7 2.9%	10
0～30%未満	62	0 0.0%	0 0.0%	14 22.6%	6 9.7%	5 8.1%	6 9.7%	30 48.4%	1 1.6%	14
30～70%未満	39	0 0.0%	0 0.0%	8 20.5%	13 33.3%	5 12.8%	3 7.7%	10 25.6%	0 0.0%	11
70%以上	61	0 0.0%	0 0.0%	25 41.0%	12 19.7%	5 8.2%	3 4.9%	15 24.6%	1 1.6%	8

表 法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数（か所）

	件数	1か所	2～5か所	6～10か所	11か所以上	無回答	平均
全体	244	148 60.7%	58 23.8%	18 7.4%	13 5.3%	7 2.9%	4
0～30%未満	62	29 46.8%	17 27.4%	6 9.7%	7 11.3%	3 4.8%	8
30～70%未満	39	20 51.3%	10 25.6%	5 12.8%	2 5.1%	2 5.1%	3
70%以上	61	43 70.5%	14 23.0%	4 6.6%	0 0.0%	0 0.0%	2

8-2. アンケート調査票

「効果的な福祉用具サービス提供体制等に関する調査研究事業」

福祉用具サービスの提供体制等に係る実態調査 調査票

■ 本調査の目的

- 平成 30 年度の制度改正において、利用者に対する複数商品の提示やケアマネジャーとの連携等が義務付けられました。こうした中で、福祉用具事業所においては、限られた人員等の中でも、専門性の高いサービスを効果的かつ効率的に提供していく体制の構築が一層求められています。そこで、平成 30 年度改正に伴う福祉用具貸与事業所におけるサービスの提供体制の現状を調査し、効果および効率化の観点からそれぞれ検証を行い、業務効率化に向けた課題や、業務効率化に向けたサービス提供体制の取組事例を把握することを目的として実施するものです。

■ 記入にあたってのお願いとご注意

- 貴福祉用具貸与事業所の「**福祉用具専門相談員である管理者**」の方がご回答ください。管理者が福祉用具専門相談員でない場合は、「**貴事業所において最も経験年数の長い福祉用具専門相談員**」の方がご記入下さい。）
- 特に指定の無い限り、**令和元年 12 月 1 日時点**の状況についてご回答下さい。
- 特に指定の無い限り、選択肢の番号 1 つを選んで○印をお付け下さい。
- () の箇所には、具体的に言葉や数字をご記入下さい。
- 数字を記入する欄が 0 (ゼロ) の場合は「0」とご記入下さい。
- ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒で**令和元年 12 月 27 日 (金) まで**にご返送下さい。

■ 調査に関するお問い合わせ先

一般社団法人 日本福祉用具供給協会 事務局
 TEL: 03-6721-5222 / FAX: 03-3434-3414
 〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15 三電舎ビル4階

1. 貴事業所の基本情報について

法人名		記入者のお名前	※差し支えなければ、お答えください。後日、お取組みについてお聞きする可能性があります。		
(1) 事業所の所在地	() 都・道・府・県 () 市・区・町・村				
(2) 介護保険の事業所登録年	平成 () 年				
(3) 事業所の介護保険レンタルの利用者数 (令和元年 10 月分)	() 人				
(4) 事業所の職員体制		常勤実人数	非常勤実人数	常勤換算数	
	福祉用具専門相談員	人	人	人	
	事務職員	人	人	人	
	その他 ()	人	人	人	
(5) 事業所における福祉用具のレンタル卸利用率	() % ※取扱金額の比率				

(6) 事業所の立地地域	1. 都市圏	2. 地方圏	3. 過疎地	4. 離島
(7) 福祉用具専門相談員1人 1日あたりの移動	平均 (1週間の平均)	距離 () km	平均	時間 () 分
	最大	距離 () km	最大	時間 () 分
(8) 貴法人が運営する福祉用具貸与事業所の総数	() か所	(9) 資本金	() 億	() 万) 円
(10) 貴法人の従業員数 (福祉用具サービス部門)	() 人 ※臨時従業員を除く			

2. 回答者の基本情報について

(1) 回答者の役職	1. 管理者	2. 管理者以外	
(2) 福祉用具専門相談員としての経験年数	1. 5年以上	2. 3~5年未満	3. 3年未満

3. 業務遂行における業務負担の課題と業務改善の取組について

1) 福祉用具貸与サービスの業務プロセスごとの課題・対応について

a. 福祉用具貸与サービスの業務プロセスにおいて、「時間がかかる」「負担が大きい」等、貴事業所においてこれまでに課題として認識されているものを**すべて選択し〇をつけてください**（すでに対応され、現時点では解決済みの課題を含みます）。

また、それらの課題のうち、**特に重大な課題について、上位3つまで選択肢の番号を記入**してください。

b. 課題についての対応について実施しているものを選択してください。

① アセスメント（情報収集）				
【利用者・家族との面談、介護支援専門員・医療機関のスタッフとの情報共有、住環境の調査、利用している福祉用具の調査、情報の整理】				
a. 課題 (〇はいくつでも)	<情報不足>	1. 利用者や家族と面会する回数が少ない場合、生活状況等を把握することが難しい		
		2. 関係者との連絡が効率よく行えない場合、アセスメントに時間を要する		
		3. (急な退院など、通常とは異なる対応が必要となった場合において) 利用者に関する情報が事前に十分に入手できていない場合、アセスメントに時間を要する		
	<情報収集先が複数>	4. 複数の情報収集先から情報収集を行う必要がある場合、時間を要する		
		5. 医療機関やケアマネジャーおよび利用者の家族が把握している情報にばらつきがあることがある		
	<情報入力・整理>	6. 利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる		
		7. 手書きの作業が多く、入力に時間を要する		
		8. 特にない		
		9. その他 ()		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)			

b.対応 (○はいくつでも)	<情報収集> 1. 初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している 2. ケアマネジャーから利用者の基本情報を早い段階で提供してもらっている 3. ケアマネジャーとの連絡ツールとしてメールやLINE等を活用している 4. 関係する他職種が訪問する機会に同行し、アセスメントを行っている 5. ケアマネジャーからの情報をもとにアセスメントを行い、担当者会議等の機会に更新している 6. アセスメントが効率良くできるようなシステム(ソフトウェア)を活用している		
	<情報入力> 7. アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入している 8. 手書きした情報を事務職員等が分業して入力している 9. 携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している		
	10. 特にない		
	11. その他 ()		
② 計画の作成・交付 【利用目標の設定、用具の選定、サービスの内容の記載及び記載内容の確認、利用者への「説明と同意」と福祉用具貸与計画書の交付、情報の共有(サービス担当者会議に出席等)、契約に当たっての説明と同意の取得】			
a.課題 (○はいくつでも)	<福祉用具貸与計画書作成> 1. 複数提案に対応するため選定提案の書式が増えたことにより、以前よりも計画の作成に時間を要する 2. ケアプランにおける短期目標が変更された場合、福祉用具の変更の有無によらず、福祉用具貸与計画書の再提出が必要となるのが負担に感じられる		
	<急な納品への対応> 3. (急な退院への対応など、ケアプランが提供されない段階でやむを得ず暫定的に福祉用具の選定を行う場合など)関係者から十分な情報が提供されていない場合、福祉用具貸与計画書作成に通常よりも時間を要する 4. 納期が急である場合、選定提案書の作成が難しく、間に合わないことがある 5. 急な退院への対応など、緊急で福祉用具を納品した後にケアプランを入手した場合に、福祉用具貸与計画書を再度作成することがある		
	<利用者への説明、交付、同意取得> 6. 利用者や家族等と連絡をとり、訪問時間を調整することに時間を要する 7. 利用者や家族等の都合に合わせるため、遅い時間に訪問することがある 8. 提案する複数の商品を説明することに時間を要する 9. 全国平均貸与価格の説明などに時間を要する 10. 利用者・家族から署名・捺印をもらうために時間を要する		
	<他職種との連携、サービス担当者会議> 11. ケアマネジャーに福祉用具貸与計画書を持参して交付する場合、訪問の時間を確保することが負担に感じられる 12. サービス担当者会議に参加するサービス事業者数が多い場合、サービス内容等の説明に時間を要する 13. ケアプランが変更された場合、福祉用具貸与サービスに関する変更の大小・有無にかかわらず、サービス担当者会議が開催されることがあり、負担に感じられる。		
	14. 特にない		
	15. その他 ()		
特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)			

b.対応 (○はいくつでも)	<福祉用具貸与計画書作成> 1. 書類を電子化している 2. 複数商品の提案が効率良くできるよう情報システムを活用している 3. 全国平均貸与価格が効率よく確認できる情報システムを活用している 4. ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際は電子メールや FAX 等を活用している 5. 短期目標変更時の福祉用具貸与計画書作成の運用ルールを関係機関で共有している 6. ケアプランと連動するために、現場で手書きまたは ICT 機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている		
	<利用者への説明、交付、同意取得> 7. 携帯情報端末上での電子カタログを活用している 8. 署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している 9. 当日中に同意取得ができない場合は、後日、書類をとりにもうまたは郵送いただいている 10. 他サービス事業者よりも早めに訪問するなど、契約手続きのための時間確保を工夫している		
	<他職種との連携、サービス担当者会議> 11. サービス担当者会議の出席可能時間を予め伝えるなどスケジュール調整を工夫している 12. 担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している 13. 特にない		
	14. その他 ()		
③ 搬入・適合調整・環境整備 【搬入・安全な設置、適合調整・環境整備、設置後の動作確認、実施内容の記録】			
a.課題 (○はいくつでも)	<搬入・環境整備> 1. 搬入する福祉用具の大きさや重さによっては、複数人での搬送が必要となる 2. 搬入する福祉用具が重い場合、身体的な負担が大きい、または時間を要する 3. 訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する 4. 用具設置のため室内環境整備なども依頼されることがあり、時間を要する 5. 複数提案の際、複数台持参することが難しい機器などについて、カタログを用いた説明が十分伝わらない		
	<実施内容の記録> 6. 実施内容の記録等は、帰社後に行うことが多いため、業務時間が長くなる 7. 特にない 8. その他 ()		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)		
b.対応 (○はいくつでも)	<搬入・環境整備> 1. 搬入時は複数スタッフで対応している 2. 配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図っている		
	<実施内容の記録> 3. 携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている 4. 特にない 5. その他 ()		

④ 使用方法の説明・指導 【説明書の交付・使用方法の説明、使用方法の指導】			
a.課題 (〇はいくつでも)	<p><日程調整・訪問></p> <p>1. 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある</p> <p>2. 利用者や家族への説明をそれぞれ別の日に行うことがある</p> <p>3. 使用・操作する他のサービス事業者への説明・指導が必要な場合、複数回訪問することがある</p>		
	<p><使用方法の説明・指導></p> <p>4. 使用方法等の説明内容をなかなか理解してもらえないことがある</p> <p>5. 認知症などにより、1度の説明で使用方法を理解してもらえず、複数回訪問することがある</p>		
	<p>6. 特にない</p> <p>7. その他 ()</p>		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)		
b.対応 (〇はいくつでも)	<p><日程調整・訪問></p> <p>1. 日程調整は事務職員が行っている</p> <p>2. ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整している</p>		
	<p><使用方法の説明・指導></p> <p>3. 簡易版の取扱説明書を作成し交付している</p> <p>4. 商品を見てもらいながら電話で再度説明し、必要であれば訪問を行っている</p> <p>5. 使用方法などを商品にテープで貼るなどして分かりやすくする工夫をしている</p> <p>6. わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている</p> <p>7. 説明の際、写真や図面を使用している</p> <p>8. 取扱説明書などを複数準備し、説明が必要な他のサービス事業者に配布している</p> <p>9. 各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している</p>		
	<p>10. 特にない</p> <p>11. その他 ()</p>		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)		
⑤ モニタリング 【訪問による状況の確認、計画の実施状況の把握、使用方法の再指導、用具の状態の確認・修理、計画の変更の検討、記録の管理、利用者とのコミュニケーション、他職種との相談】			
最も多い 頻度	<p>1. 1か月に1回 2. 3か月に1回 3. 6か月に1回 4. その他 ()</p>		
a.課題 (〇はいくつでも)	<p><日程調整・訪問></p> <p>1. 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある</p> <p>2. 休日や業務時間外を指定されることがある</p> <p>3. 点検は不要などと利用者から訪問を拒否されることがある</p> <p>4. 独居の方などアポイントを取りづらいことがある</p> <p>5. 訪問する担当者によって確認、把握している内容が異なることがある</p>		
	<p><用具の状態の確認・修理></p> <p>6. 福祉用具の状態確認や故障の際の修理に時間を要する</p>		
	<p><計画の変更の検討、記録の管理></p> <p>7. モニタリング記録の作成に時間を要する(事業所で記録する必要がある等)</p>		
	<p><他職種との相談></p> <p>8. 職種によって意見の相違があることがある</p> <p>9. 他職種との相談の機会をつくるのが難しい</p> <p>10. 特にない</p> <p>11. その他 ()</p>		
特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)			

b.対応 (〇はいくつでも)	<日程調整・訪問> 1. ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整を行っている 2. 休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている		
	<モニタリング方法の標準化> 3. モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している 4. 研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている		
	<用具の状態の確認・修理> 5. 機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は用具交換等で時間短縮を図っている		
	<計画の変更の検討、記録の管理> 6. ICT 機器等の活用により、外部から記録できるようにしている		
	<他職種との相談> 7. 他職種との連携ツール等の活用により、情報伝達や収集を円滑に行っている		
	8. 特にない		
	9. その他 ()		
⑥ 搬出・メンテナンス			
【消毒、福祉用具の保管、点検】			
a.課題 (〇はいくつでも)	<搬出> 1. 搬出の日程調整が困難な場合がある 2. 疥癬など感染症の可能性のある商品を搬出する場合には、対応に時間がかかる		
	<メンテナンス> 3. 搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する 4. 消毒に不向きな商品の扱いが難しい 5. 修理して再利用するか廃棄するかの判断が難しい		
	<福祉用具の保管等> 6. システム化されていないため、在庫管理・運用に時間を要する 7. システム化されていないため、リコール対応など事故関連対策に時間を要する		
	8. 特にない		
	9. その他 ()		
	特に重要な課題 (上位3つまでの選択肢番号)		
b.対応 (〇はいくつでも)	<搬出> 1. キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている 2. 搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している 3. 感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している		
	<メンテナンス> 4. メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している 5. 消毒専門の職員を配置している 6. 消毒を外部委託している 7. メンテナンス専門の職員を配置している 8. メンテナンスを外部委託している		
	<用具の保管等> 9. 在庫管理・運用をシステム化し、在庫管理・運用に関する時間を短縮している 10. 在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている		
	11. 特にない		
	12. その他 ()		

5. ICT 機器等の利用について

貴事業所における ICT 機器等の利用についてお答えください。

1) ICT 機器について

① 福祉用具貸与サービスにおいて、業務効率化のための ICT 機器やソフトウェアの整備・導入状況について (○はいくつでも)		a.導入して いる	b.導入を検討 している
ハード	1. 携帯電話の支給		
	2. スマートフォンの支給		
	3. タブレット端末の支給		
	4. モバイル PC の支給		
	5. カーナビゲーションの設置		
	6. ドライブレコーダーの設置		
	7. その他 ()		
ソフト	8. 一般的アプリ (LINE WORKS 等の情報共有等) の活用 (アプリ名:)		
	9. 業務支援ソフト (市販) の導入 (システム名:)		
	10. 業務支援システム (自社開発) の導入		
	11. WEB 会議システムの導入		
	12. カーナビアプリの導入		
13. その他 ()			
14. 特に導入の予定はない			
② ICT 機器やソフトウェアを すでに導入されている場合 「導入時・導入後の課題」 導入を検討中の場合は 「検討にあたっての課題」 (それぞれ○はいくつでも)	1. ソフトウェア・ICT 機器を利用するメリット・デメリットがわからない 2. どの会社の機器・ソフトが良いかわからない 3. 導入コストが高い 4. 導入後も維持費がかかる 5. ソフトウェア・ICT 機器の更新対応やメンテナンスが必要となる 6. 行政により紙の資料の保管が求められる 7. 導入に対して職員の抵抗感や反発、不安がある 8. セキュリティ面の不安がある 9. タブレット入力に時間を要する 10. 電波 (Wi-Fi など) の異常や不具合により機能が停止することがある 11. プリンタの不具合や持ち運びの手間がある 12. 帳票類の出票に時間を要する 13. 利用者等が ICT 機器の利用になれておらず、拒否感を示すことがある 14. 他職種との情報共有がしにくい 15. 他職種と相互に情報を共有できるプラットフォームが必要となる 16. システム改修等による機能追加のたびに操作習得から熟練まで時間を要する 17. 特にない 18. その他 ()		

<p>③ ICT 機器やソフトウェアを導入を予定していない場合「導入しない理由」(〇はいくつでも)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ソフトウェア・ICT 機器を利用するメリット・デメリットがわからない 2. どの会社の機器・ソフトが良いかわからない 3. 導入コストが高い 4. 導入後も維持費がかかる 5. ソフトウェア・ICT 機器の更新対応やメンテナンスが必要となる 6. 行政により紙の資料の保管が求められる 7. 導入に対して職員の抵抗感や反発、不安がある 8. セキュリティ面の不安がある 9. その他 () 				
<p>※④⑤⑥については、④で導入済みと回答した事業者のみ回答ください。</p>					
<p>④ 活用している機能(〇はいくつでも)</p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 社内メッセージ 2. スケジュール管理 3. お客様情報管理 4. 対応履歴管理 5. 営業日報管理 6. 注文管理 7. 発注管理 8. サービス提供票管理 9. 販売見積管理 10. 福祉用具サービス計画管理 11. モニタリング管理 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 12. 社外向け帳票 メール送信 13. タスク管理 14. ログ管理 15. 売上管理 16. 請求管理 17. 国保インターネット伝送 18. 口座引落データ作成・結果取込 19. 請求書発行代行 20. 仕入・買掛・在庫管理 21. レンタル個品管理 22. 名刺管理 </td> </tr> <tr> <td colspan="2">23. その他 ()</td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社内メッセージ 2. スケジュール管理 3. お客様情報管理 4. 対応履歴管理 5. 営業日報管理 6. 注文管理 7. 発注管理 8. サービス提供票管理 9. 販売見積管理 10. 福祉用具サービス計画管理 11. モニタリング管理 	<ol style="list-style-type: none"> 12. 社外向け帳票 メール送信 13. タスク管理 14. ログ管理 15. 売上管理 16. 請求管理 17. 国保インターネット伝送 18. 口座引落データ作成・結果取込 19. 請求書発行代行 20. 仕入・買掛・在庫管理 21. レンタル個品管理 22. 名刺管理 	23. その他 ()	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 社内メッセージ 2. スケジュール管理 3. お客様情報管理 4. 対応履歴管理 5. 営業日報管理 6. 注文管理 7. 発注管理 8. サービス提供票管理 9. 販売見積管理 10. 福祉用具サービス計画管理 11. モニタリング管理 	<ol style="list-style-type: none"> 12. 社外向け帳票 メール送信 13. タスク管理 14. ログ管理 15. 売上管理 16. 請求管理 17. 国保インターネット伝送 18. 口座引落データ作成・結果取込 19. 請求書発行代行 20. 仕入・買掛・在庫管理 21. レンタル個品管理 22. 名刺管理 				
23. その他 ()					
<p>⑤ 活用している機能のうち、業務改善に特に役立つ機能(上位3つの選択肢の番号)</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 60px;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>				
<p>⑥ 導入したことによる効果(〇はいくつでも)</p>	<p><外部からの情報入力・転記></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現地や待ち時間等に入力ができるようになり、自宅から訪問箇所への直行・訪問箇所から自宅等への直帰ができるようになった(事業所への立ち寄りが減った) 2. 転記ミス等のミスが減少した <p><情報共有></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 事業所内の情報共有が改善した(外部から利用者情報等についての把握等) 4. スケジュール共有により、訪問可能日などを迅速に回答できるようになった 5. 他サービス(他職種)との情報共有が進んだ 6. 手書きの記録と比べて、記録が読みやすくなった 7. 記録の管理がしやすくなり、探している書類が見つかりやすくなった(文書の管理行程が少なくなる等) 8. リコール対応や事故防止対策が進んだ <p><利用者に対するサービスの質の向上></p> <ol style="list-style-type: none"> 9. 利用者に対する説明が行いやすく、サービスの質が向上した <p><職員の専門性の向上></p> <ol style="list-style-type: none"> 10. 業務効率化により、専門性向上等の時間が確保できるようになった 11. 勤務状況、業務状況等の把握が効率化され、指導や育成の時間ができた <p><職員の働き方の改善・人材確保></p> <ol style="list-style-type: none"> 12. 事業所内の残業時間が減少した(平均月一人当たり____時間) 13. 有休取得が進んだ 14. 職員の業務効率化の意識改善につながった 15. 職員の満足度が改善した 16. 事業所の魅力向上につながった 17. 効果は特にない 18. その他 () 				

2) ICT 機器等の利用に関する取組の振り返りについて

ICT 機器等の利用に関する取組についての振り返りの状況について、あてはまるものを選択してください。

対応についての振り返り (〇はいくつでも)	1. ICT 機器等の利用に関する取組について、指標を設定し、効果測定を行っている 2. ICT 機器等の利用に関する取組について、職員アンケートなどにより定性的な評価を行っている 3. 特に実施していない 4. その他 ()
業務改善の計画の練り直し (〇はいくつでも)	1. 取組がなぜうまくいったか、なぜうまくいっていないかを分析している 2. 取組がうまくいかない点があった場合、他の取組も含め、再検討を行っている 3. 職員の気づきを回収するための意見ボックスを用意する、ミーティングなどでその日の勤務中に気づいたことを発表するなど、改善活動を継続するための仕組みがある 4. 改善のための計画を練り直し、PDCA サイクルを回している 5. 特に実施していない 6. その他 ()

3) ICT 以外の機器・設備を用いた取組について

福祉用具貸与サービスにおける ICT 機器以外の機器・設備を用いた取組について (例：腰痛ベルト等の腰痛予防を目的とした機器、リフト付きカーなど)	
1. 導入している ICT 機器以外の機器・設備	
2. 導入を検討している ICT 機器以外の機器・設備	

6. 人員配置と人材育成について

貴事業所における人員配置と人材育成についてお答えください。

1) 事務職員の配置について

① 事務職員が行っている業務 (〇はいくつでも)	1. 受注管理 2. 見積作成 3. 契約書作成 (契約書類の不備確認含む) 4. 請求書作成 5. 入出金管理 6. スケジュール管理 7. 利用者又は家族との訪問日程調整 8. 福祉用具貸与計画書の入力 9. 書類発送 10. 保険者との連絡調整、手続き 11. 給与計算	12. 文書管理等 (複写、打ち込み、ファイリング等) 13. 勤怠管理 14. 荷受け・発送物の物流支援 15. 在庫管理 16. 商品調達 17. 店舗対応 18. 電話対応 19. 来社接客・相談対応 20. その他 () 21. 事務職員を配置していない
	② 事務職員を配置したことによる効果 (〇はいくつでも)	1. 福祉用具専門相談員の帰社後の残務が削減できた 2. 福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった 3. 福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上した 4. 必要書類の記載漏れ、提出忘れなどが減った 5. 事務所全体の電話対応の顧客満足度が向上した 6. 福祉用具専門相談員の本来業務による売り上げが増えた 7. 事業所運営が円滑化された 8. 特にない 9. その他 ()

2) 専任職員の配置・分業について

① 専任職員の配置 (事務職員以外)・ 分業の状況 (〇はいくつでも)	1. 住宅改修支援の専任職員の配置 2. 物流支援の専任職員の配置 3. モニタリング(アフターメンテナンス含む)専任職員の配置 4. アフター・サービス専任職の配置 5. 教育担当専任職員の配置 6. 請求業務の本部での一本化 7. 専任職員は配置していない 8. その他 ()
② 専任職員を配置した ことによる効果 (〇はいくつでも)	1. 福祉用具専門相談員が本来業務にかかる時間を確保しやすくなった(業務負担の減少) 2. 福祉用具専門相談員が行う業務の質が向上(専門性の向上)した 3. 専門性をふまえた提案・アドバイスを行うことができるようになった 4. 利用者の細かい情報を関係者へこまめに共有できるようになった 5. 分業単位での情報共有が容易になった 6. 請求業務を本部一括で行うことで事業所の負担が軽減された 7. 特にない 8. その他 ()

3) 人材育成について

① 人材育成の取組 (〇はいくつでも)	1. 業務マニュアルを整備している 2. 事業所内または法人の本部等に指導担当者を配置している 3. 1対1の指導担当者を配置している 4. 事業所・法人内での研修を受講させている 5. 事業所内で勉強会を開催している 6. 事例検討会を開催している。 7. 管理者による同行指導をしている 8. 外部の研修を受講させている 9. 資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けさせている 10. 定期的に管理者や上司に相談できる機会を確保している 11. 本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている 12. 特に何も行っていない 13. その他 ()
② 業務を通じた指導 (OJT)の取組 (〇はいくつでも)	1. 業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言したりしている 2. 利用者宅訪問時に先輩職員が同行している 3. チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている 4. 利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している 5. 教育内容の統一と指導方法の標準化を図っている 6. 特にない 7. その他 ()

7. 『生産性向上ガイドライン』に示されている取組等について



福祉用具貸与事業者における
サービス提供の質の向上に向けた
業務改善

事例集



はじめに

本事例集は平成31年度（令和元年度）老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）の補助を得て、一般社団法人日本福祉用具供給協会が実施した「効果的な福祉用具サービス提供体制等に関する調査研究事業」の成果物の一つに位置付け作成したものです。

日本の少子高齢化は、世界に例のない速度で進行しており、生産年齢人口の減少が大きな課題となっています。このため介護分野においても人材の確保は年々困難な状況となっていますが、その一方で現状の介護サービスの質の維持・向上も求められているところです。そこで、厚生労働省では、各介護事業所において、業務の効率化・それに伴うサービスの質の向上に係る取組が実施できるよう、平成30年度に「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」を策定しました。

福祉用具においても、平成30年度制度改正において、利用者に対する複数商品の提示やケアマネジャーとの連携強化が義務づけられており、これまで以上に、限られた人員の中での専門性の高いサービス提供が求められています。

そこで本事業では、まず平成30年度制度改正に伴う福祉用具貸与事業所におけるサービス提供体制の現状を調査し、サービス提供効果の向上・効率化の観点から課題分析・検証を行いました。その上で、福祉用具サービスは他の居宅サービスと異なる点が多いことから、上記ガイドラインに基づきつつ、既にサービス提供効果の向上・効率化（業務改善）に取り組んでいる福祉用具貸与事業者の事例を収集し、福祉用具サービスに特化した業務改善事例集を策定しました。

本事例集が、福祉用具貸与事業所における業務改善の参考となり、福祉用具サービスの質の維持・向上に寄与することを期待しています。

令和2年3月
一般社団法人 日本福祉用具供給協会

目次

I. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向性 1

- 1. 業務効率化に取り組む必要性 1
- 2. 業務改善の考え方 2
- 3. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向 3
- 4. 業務改善の視点 3

II. 事例紹介 5

- 1. 事例ページの見方について 5
- 2. 業務プロセスにおける課題と対応方法 6
 - (1) アセスメント（情報収集） 6
 - (2) 計画の作成・交付 9
 - (3) 搬入・適合調整・環境整備 13
 - (4) 使用方法の説明・指導 15
 - (5) モニタリング 18
 - (6) 搬出・メンテナンス 20
- 3. 他職種との情報共有における課題と対応方法 22
- 4. 組織マネジメントの実践 24

コラム

- コラム 1 サービス提供の質の向上のためには、1人ひとりの自己研鑽が重要 17
- コラム 2 ICT 導入補助金等の活用 23
- コラム 3 ICT 機器等を積極的に活用してみよう 27

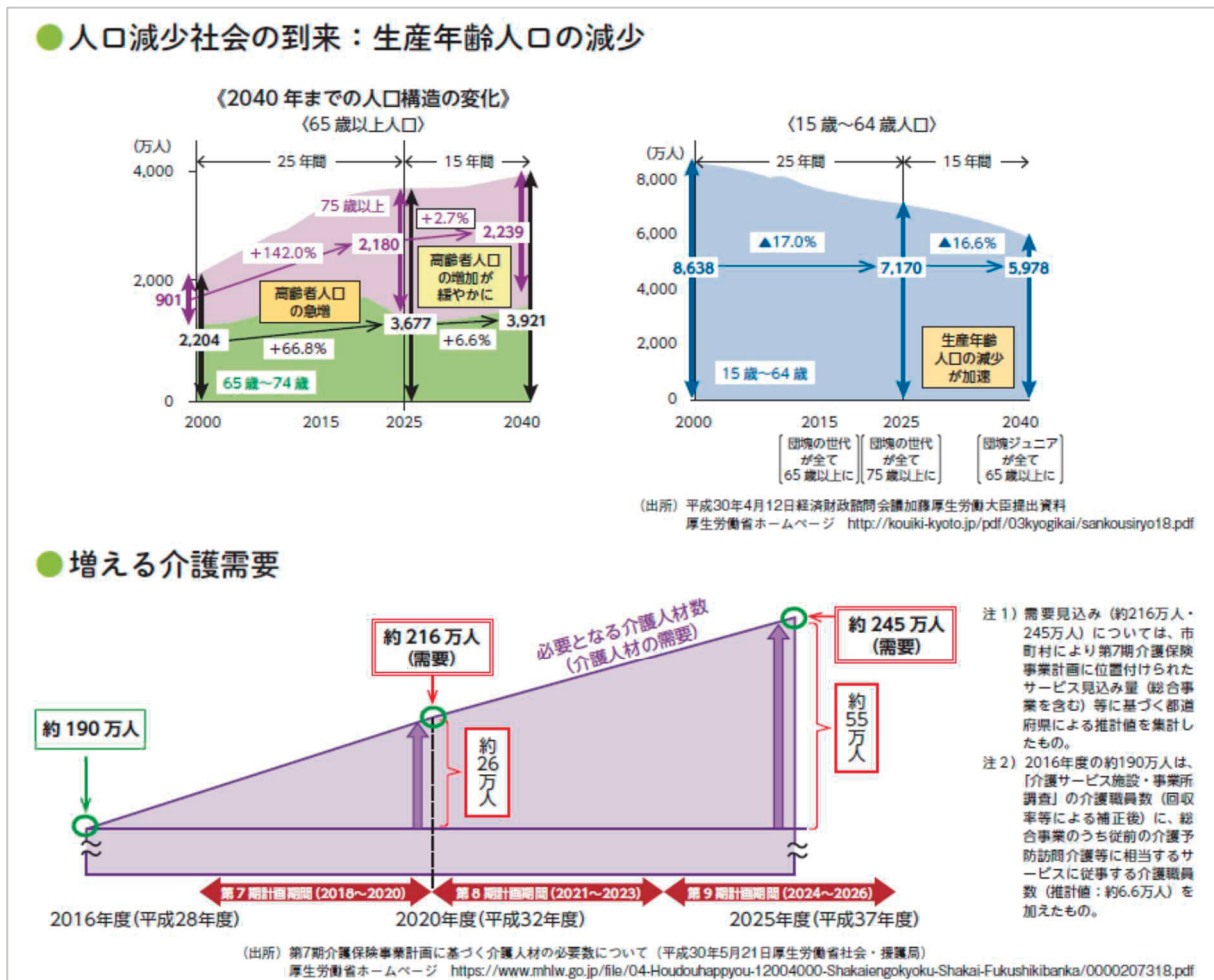
I. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向性

1. 業務効率化に取り組む必要性

日本の人口は年々減少しているところですが、2025年には団塊の世代が全て75歳以上となり、介護が必要な高齢者は増えていくことが予測されています。しかしながら、生産年齢人口は減少しており、介護人材の確保は困難になっています。人材不足とはいえ、介護の質の維持・向上は求められるところであり、これらを達成するには、人材確保、教育のみならず、日々の業務を効率的に実施することが重要です。

昨今、働き方改革として残業時間の削減、有給休暇の取得が推奨されているところであり、福祉用具貸与事業者においても、利用者へのサービス提供の質を維持しつつ、業務改善に取り組んでいく必要があります。

図表 1 業務改善が求められる背景

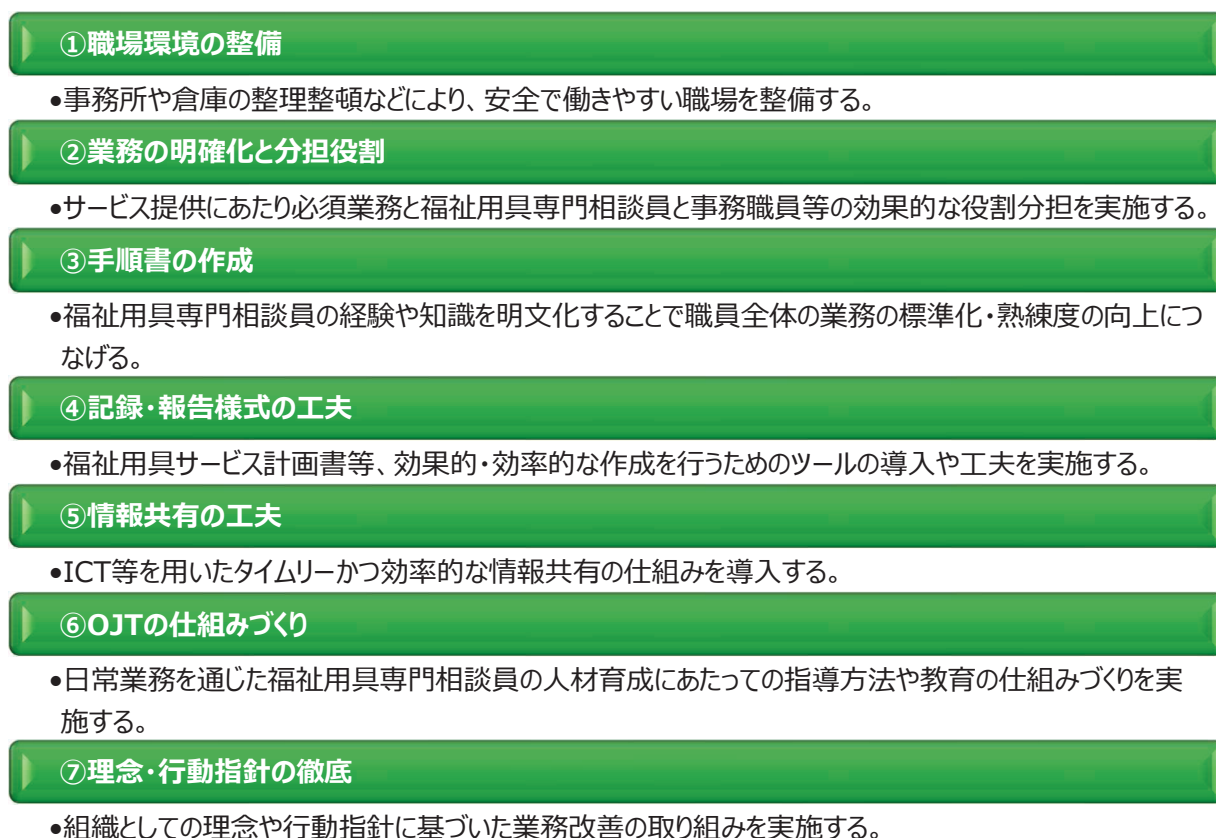


(出所) 厚生労働省「介護サービス事業(居宅サービス分)における生産性向上に資するガイドライン」(平成31年3月発行)

2. 業務改善の考え方

一般的に生産性向上とは、従業員及び労働時間数あたりの成果（売上等）を効率的に向上させることをいいます。しかし、介護サービスにおける生産性向上では、単に業務を効率化するのではなく、サービス提供の質を維持・向上することを目的に実施することを前提としています。介護サービスにおける生産性向上の取組には、①職場環境の整備、②業務の明確化と役割分担、③手順書の作成、④記録・報告様式の工夫、⑤情報共有の工夫、⑥OJTの仕組みづくり、⑦理念・行動指針の徹底があります。また、新たな手段の導入としてICTの活用も生産性向上の取組として効果的です。

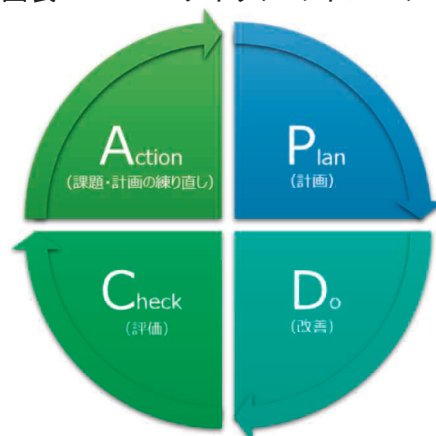
図表 2 介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ



※厚生労働省「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン（居宅サービス分）」で示されている「介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ」を基に福祉用具貸与事業者向けに修正

本事例集では、福祉用具貸与事業所で取り組まれている業務改善の具体的な事例紹介を目的としており、上記の「介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ」に基づいて整理・紹介しています。生産性向上の取組は一度実施して終了ではなく、PDCAサイクルを回すことが重要です。本事例集で紹介する取組を参考に、各事業所内でPDCAサイクルを回していただきます。業務改善に向けた具体的な考え方や手法については、厚生労働省が作成している「介護サービス事業（居宅サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」を参照してください。

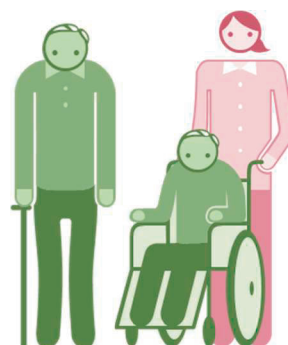
図表 3 PDCAサイクルのイメージ



3. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向

福祉用具貸与とは、居宅要介護者に対し福祉用具（心身の機能が低下し日常生活を営むのに支障がある要介護者等の日常生活上の便宜を図るための用具及び要介護者等の機能訓練のための用具であって、要介護者等の日常生活の自立を助けるためのもの）の貸与を行うことを言います。

福祉用具の貸与を行うにあたっては、介護支援専門員が作成するケアプランに基づき、利用者の状態像に応じた福祉用具の選定を行うため、利用者ごとに福祉用具サービス計画を作成することとされています。平成30年度制度改正では、複数の福祉用具を提案し、機能の違いや特徴、貸与価格を説明し、利用者本人に選択していただくこととなり、福祉用具貸与事業者（福祉用具専門相談員）は、利用者が福祉用具利用目標を達成するための福祉用具の提案が求められています。

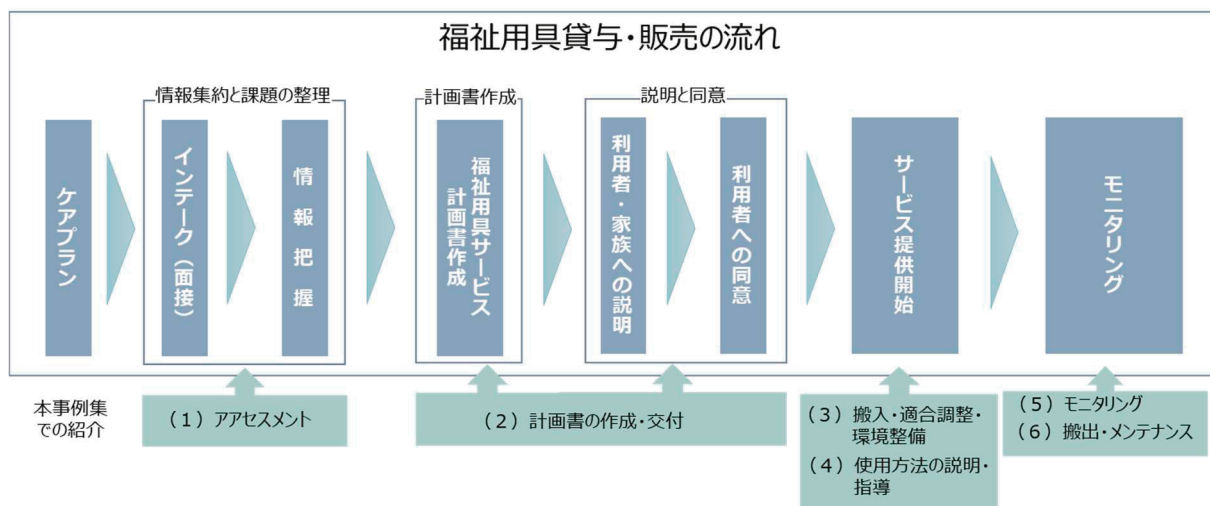


4. 業務改善の視点

福祉用具貸与サービス提供のプロセスは、情報収集（アセスメント）、福祉用具サービス計画書の作成（複数提案、用具の選定）、利用者・家族への説明・同意を経て、サービスを提供することになります。

また、サービス提供後も定期的なモニタリングを実施し、福祉用具が適切に利用できているか、利用者の状態像は変化していないか（再度、用具の選定が必要になっていないか）等、福祉用具を提供するだけでなく、継続したサービス提供を行います。

図表 4 介護保険による福祉用具提供プロセス と本事例集との繋がり



(出所) 厚生労働省「福祉用具貸与・販売の流れ」 <https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000342258.pdf>

(最終閲覧日：令和2年3月19日)を基に修正

福祉用具貸与事業者のサービス提供プロセスや上述の目指すべき方向を踏まえ、どのような課題や業務改善が考えられるか、福祉用具貸与事業者等へのヒアリング調査を踏まえ、実際の対応事例を「Ⅱ. 事例紹介」にまとめました。

図表 5 貸与事業所にみられる各プロセスにおける課題と対応方法

プロセス	課題	対応方法
アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者宅から帰社した後情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる ● (急な退院など、通常とは異なる対応が必要となった場合において) 利用者に関する情報が事前に十分に入手できていない場合、アセスメントに時間を要する ● 利用者や家族と面会する回数が少ない場合、生活状況等を把握することが難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアマネジャーから利用者の基本情報を早い段階で提供してもらう ■ ケアマネジャーからの情報をもとにアセスメントを行い、担当者会議等の機会に更新する ■ アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入する
計画の作成・交付	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数提案に対応するための選定提案の書式が増えたことにより、以前よりも計画の作成に時間を要する ● ケアプランにおける短期目標が変更された場合、福祉用具の変更の有無によらず、福祉用具貸与計画書の再提出が必要となるのが負担に感じられる ● 納期が急である場合、選定提案書の作成が難しく、間に合わないことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 当日中に同意取得ができない場合は、後日、書類を取りに伺うまたは郵送いただく ■ 担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整する ■ 全国平均貸与価格が効率よく確認できる情報システムを活用 ■ 書類を電子化
搬入・適合調整・環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する ● 搬入する福祉用具の大きさや重さによっては、複数人での搬送が必要となる ● 福祉用具設置のため室内環境整備なども依頼されることがあり、時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 搬入時は複数スタッフで対応 ■ 配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図る
使用方法の説明・指導	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある ● 使用・操作する他のサービス事業者への説明・指導が必要な場合、複数回訪問することがある ● 使用方法等の説明内容をなかなか理解してもらえないことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整を実施 ■ わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトする ■ 簡易版の取扱説明書を作成し交付
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ● 独居の方などアポイントを取りづらいことがある ● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある ● モニタリング記録の作成に時間を要する(事業所で記録する必要がある等) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整を実施 ■ モニタリングの方法や項目を事業所内で統一 ■ 機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は福祉用具の交換等で時間短縮を図る
搬出・メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> ● 搬出の日程調整が困難な場合がある ● 疥癬など感染症の可能性がある商品を搬出する場合には、対応に時間がかかる ● 搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行う ■ 消毒を外部委託 ■ メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成

※課題については、令和元年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)にて実施した「効果的な福祉用具サービス提供体制等に関する調査研究事業」アンケート調査結果より抽出

II. 事例紹介

1. 事例ページの見方について

- ◇ 本事例集に掲載している事例は、ヒアリング調査を通じて収集した情報を、2ページ・図表4で紹介している「介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ」の項目に沿って整理しました。
- ◇ 業務改善の取組を実施するには、まずは課題の抽出を行います。本事例集では、アンケート調査、ヒアリング調査で収集した具体的な事例を参考に、サービス提供プロセス毎に福祉用具貸与事業者が直面するであろう課題と対策についてご紹介しています。
- ◇ 業務改善は、ICT等の導入など新たな設備投資により実現できるものや、既存の人員配置や役割分担を見直すことで対応可能な内容もあります。また、単純な業務改善だけでなく、事業所内での人材育成の視点も重要です。皆さんの事業所でもご紹介している事例を参考に、できることから業務改善に取組んでください。

図表 6 事例の記入例

2ページで紹介している「図表 4 介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ」の取組に該当するかを示しています

参考の目安となる事業者規模を示しています※

事例 1

業務の明確化
と分担役割

利用者宅への訪問日時の調整など、スケジュール調整を事務職員が一括管理。
福祉用具専門相談員の業務負担軽減。

課題

これまでは利用者家族やケアマネジャー等と利用者宅への訪問日時の調整を、担当している福祉用具専門相談員が個別に実施していた。相手の都合もあり、電話がなかなかつながらないこともあり、何度も掛けなおすなど、スケジュール調整に時間を要していた。

解決方法と効果

アセスメントの訪問日時など、福祉用具専門相談員が個々に実施するのではなく、内勤職員が一括で訪問日時の調整を実施することとした。確定した日時や調整状況の進捗など、日々記録しておくことで抜け漏れなく関係者との調整ができるようになった。また、モニタリングについても内勤職員が全体を管理することで、抜け漏れなく訪問予定を設定するようになり、これまで福祉用具専門相談員によっては訪問忘れや遅れがあり、対応のムラが発生していたが、それらも均一に対応できるようになった。

福祉用具専門相談員個人としても、利用者宅へ訪問した際に、その場で関係者と次回の訪問日時を決めるなど、効率的にスケジュール調整を行うなどの工夫も徹底している。

※事業者の規模目安は以下の3区分で示しています。ご自身の法人・事業所の規模と比較して参考にしてください。

小規模	中規模	大規模
法人の相談員計 2～5 名	法人の相談員計 6～30 名	法人の相談員計 30 名以上

2. 業務プロセスにおける課題と対応方法

(1) アセスメント（情報収集）

福祉用具貸与事業所へのアンケート調査の結果、アセスメント（情報収集）の特に重要な課題として最も高い割合だった回答は、「利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる（71.3%）」でした。その他にも以下のような課題があり、これらの課題について、どのような対応方法があるでしょうか。

	課 題	対応方法
情報不足	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者や家族と面会する回数が少ない場合、生活状況等を把握することが難しい ● 医療機関やケアマネジャーおよび利用者の家族が把握している情報にばらつきがあることがある ● （急な退院など、通常とは異なる対応が必要となった場合において）利用者に関する情報が事前に十分に入手できていない場合、アセスメントに時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 初回訪問時は、極力ケアマネジャーに同行を依頼している ■ ケアマネジャーから利用者の基本情報を早い段階で提供してもらっている ■ 関係する他職種が訪問する機会に同行し、アセスメントを行っている ■ ケアマネジャーからの情報をもとにアセスメントを行い、担当者会議等の機会に更新している ■ アセスメントが効率良くできるようなシステム（ソフトウェア）を活用している
情報収集先が複数	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社内の電話連絡（外出している営業職と事務職等）が非効率 ■ 複数の情報収集先から情報収集を行う必要がある場合、時間を要する ■ 関係者との連絡が効率よく行えない場合、アセスメントに時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社内連絡は電話ではなく SNS を活用 事例 1 ■ ケアマネジャーとの連絡ツールとしてメールや SNS 等を活用している
情報入力・整理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者宅から帰社した後に情報入力等の記録を行うことが多いため、業務時間が長くなる ■ 手書きの作業が多く、入力に時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 携帯情報端末を使って、訪問時や隙間時間に事業所外から利用者情報等を入力している 事例 2 ■ アセスメントシートを現場に持参し、得た情報をその場で記入している ■ 手書きした情報を事務職員等が分業して入力している
その他	<ul style="list-style-type: none"> ■ 訪問日時の調整に時間を要する ■ 遠方の利用者宅までの移動に時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 内勤職員が一括で訪問日時の調整を実施 事例 3 ■ 遠方の地域に新たな拠点（事業所）を設置し、これまで事業所に戻る移動時間を削減 事例 4



事例 1

情報共有 の工夫

社内外の連絡は用途に合わせて SNS、 電話を使い分けることで効率的な情報共有を実施

課題

これまで外出中の福祉用具専門相談員同士や、事務員との連絡は電話で実施していたが、接客時や運転中など、電話が繋がらないこともある。また、事務員にとっても、業務を中断して電話対応を行うことも多々発生していた。

解決方法と効果

全社員にスマートフォンを配布し、社内連絡は電話ではなく SNS を活用することを推奨した。福祉用具専門相談員同士の情報共有や報告事項、事業所宛てに電話があった場合に事務員が福祉用具専門相談員への連絡する際などに活用している。これにより電話が繋がらず何度も掛けなおす、業務が中断されるなどがなくなり、効率的に業務が進められるようになった。

また、介護支援専門員との連絡は基本的には電話が主であるが、利用者宅へ福祉用具の納品が完了した旨の報告など、単純な報告や簡易な連絡は SNS を活用するなど、用途に合わせて情報共有の手段を変えている。



事例 2

情報共有 の工夫

タブレット端末を配布することで、利用者宅での 記録作業を可能とし、手書きメモからの転記作業 を排除。

課題

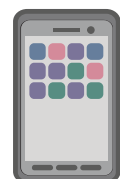
アセスメント実施時に聞き取った情報について、現場でメモした内容を、改めて事業所に戻ってからパソコンに入力するなど二度手間が発生していた。サービス計画書や選定提案書など、福祉用具専門相談員が作成する書類は多々あり、少しでも効率的に記録作業ができないかと考えていた。

解決方法と効果

全職員にタブレット端末を配布し、利用者宅などで聞き取った情報など、その場でタブレット端末に記録することとし、手書きのメモから転記する二度手間の作業をなくすことにした。

また、タブレット端末から社内グループウェアへのアクセスも可能としたことで、利用者情報の共有も可能となり、利用者宅へ訪問する際の留意事項なども、タブレット端末で閲覧することができるようになり、都度、利用者情報のファイルを事業所から持ち出す必要がなくなったため、都度事務所に立ち寄ることがなくなり、利用者宅を効率的に回るようになった。

タブレット端末は、記録業務だけでなく、利用者への電子カタログによる商品の紹介や動画の再生、写真や動画撮影も可能であり、多様な活用が期待できるものである。





事例3

業務の明確化 と分担役割

利用者宅への訪問日時の調整など、スケジュール調整 を事務職員が一括管理。

福祉用具専門相談員の業務負担軽減。

課題

これまでは利用者家族やケアマネジャー等と利用者宅への訪問日時の調整を、担当している福祉用具専門相談員が個別に実施していた。相手の都合もあり、電話がなかなかつながらないこともあり、何度も掛けなおすなど、スケジュール調整に時間を要していた。



解決方法と効果

アセスメントの訪問日時など、福祉用具専門相談員が個々に実施するのではなく、内勤職員が一括で訪問日時の調整を実施することとした。確定した日時や調整状況の進捗など、日々記録しておくことで抜け漏れなく関係者との調整ができるようになった。また、モニタリングについても内勤職員が全体を管理することで、抜け漏れなく訪問予定を設定するようになり、これまで福祉用具専門相談員によっては訪問忘れや遅れがあり、対応のムラが発生していたが、それらも均一に対応できるようになった。



福祉用具専門相談員個人としても、利用者宅へ訪問した際に、その場で関係者と次回の訪問日時を決めるなど、効率的にスケジュール調整を行うなどの工夫も徹底している。



事例4

職場環境 の整備

利用者の側に拠点を設置することで、迅速な対応が でき、更に社員の残業時間削減にも有効

課題

県内で広域なエリアを営業地域として活動しており、遠方の地域までは本社から片道 20Km 程度の距離がある。サービス計画書の作成など、訪問先から本社に戻って作業することも多かった。よって、事業所へ帰所してから作業着手となるため、社員の帰宅時間も遅くなる傾向にあることが課題であった。



解決方法と効果

遠方の地域に新たな拠点（事業所）を設置し、これまで事業所に戻る移動時間を作業時間として確保できる環境を整備した。新たな事業所を設置したことで事務所の賃料や光熱費等、追加の固定費は発生するが、事業所から利用者宅への移動時間が大幅に短縮された。また、営業地域のそばに事業所があることで、少しの空き時間でも事業所に立ち寄ることができ、書類作成等の業務を進めることができるようになったため、残業時間が削減され、働き方改革にも繋がっている。

利用者宅への訪問や、サービス担当者会議の開催など、常に利用者の要望に合わせた業務が最優先であることから、利用者宅の近くに拠点を設けたことで、より迅速な対応が可能となり、サービスの質の向上にもつなげている。

(2) 計画の作成・交付

アンケート調査では、計画の作成・交付の特に重要な課題として「複数提案に対応するため選定提案の書式が増えたことにより、以前よりも計画の作成に時間を要する（57.8%）」が挙げられました。

	課題	対応方法
福祉用具貸与計画書作成	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数提案に対応するため選定提案の書式が増えたことにより、以前よりも計画の作成に時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 専門的な知見による検討・作成が必要な項目以外については事務職員が作成支援 事例 1
	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアプランにおける短期目標が変更された場合、福祉用具の変更の有無によらず、福祉用具貸与計画書の再提出が必要となることが負担に感じられる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 短期目標変更時の福祉用具貸与計画書作成の運用ルールを関係機関で共有している
	<ul style="list-style-type: none"> ● 急な退院への対応など、緊急で福祉用具を納品した後にケアプランを入手した場合に、福祉用具貸与計画書を再度作成することがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアプランと連動するために、現場で手書きまたは ICT 機器を用いて福祉用具貸与計画書の追記を行っている
	<ul style="list-style-type: none"> ● 納期が急である場合、選定提案書の作成が難しく、間に合わないことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付の際は電子メールや FAX を活用している
	<ul style="list-style-type: none"> ● 計画書作成時に、別途在庫管理のシステムに入力するため在庫登録の漏れ等が発生 	<ul style="list-style-type: none"> ■ システムを活用し、サービス計画書の作成時に、商品の在庫管理と紐づけ 事例 2
利用者への説明、交付、同意取得	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の基本情報やサービス計画書等の記録（紙ファイルにて管理）のため、外出先から閲覧できない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 携帯情報端末を使って、外出先から利用者情報等を閲覧可能にしている 事例 3
	<ul style="list-style-type: none"> ● 全国平均貸与価格の説明などに時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者にわかりやすい全国平均貸与価格の説明リーフレットを作成 事例 4
	<ul style="list-style-type: none"> ● 提案する複数の商品を説明することに時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 携帯情報端末上での電子カタログを活用している
	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者・家族から署名・捺印をもらうために時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ タブレット端末・モバイルプリンターを活用し、利用者宅で書類をプリントしてサイン 事例 5
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している

	課 題	対応方法
利用者への説明、交付、同意取得 (前ページからの続き)	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者や家族等と連絡をとり、訪問時間を調整することに時間を要する ● 利用者や家族等の都合に合わせるため、遅い時間に訪問することがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 当日中に同意取得ができない場合は、後日書類を取りに伺うまたは郵送いただいている ■ 他サービス事業者よりも早めに訪問するなど、契約手続きのための時間確保を工夫している
他職種との連携、サービス担当者会議	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアマネジャーに福祉用具貸与計画書を持参して交付する場合、訪問時間を確保することが負担に感じられる ● サービス担当者会議に参加するサービス事業者数が多い場合、サービス内容等の説明に時間を要する ● ケアプランが変更された場合、福祉用具貸与サービスに関する変更の大小・有無にかかわらず、サービス担当者会議が開催されることがあり、負担に感じられる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ サービス担当者会議の出席可能時間を予め伝えるなどスケジュール調整を工夫している ■ 担当者以外の福祉用具専門相談員がサービス担当者会議に参加できるように調整している



事例 1

業務の明確化と分担役割

事務職員も福祉用具サービス計画書の作成支援を行うことで、福祉用具専門相談員の書類作成負担を軽減

課 題

平成 30 年度介護報酬改定において、利用者に対する複数商品の提示、全国平均貸与価格の説明、福祉用具貸与計画書の介護支援専門員への交付が義務付けられ、福祉用具専門相談員が作成する書類が増え、特に新規の利用者への提案、書類作成に多くの時間を要することになった。

解決方法と効果

福祉用具貸与計画書等、福祉用具専門相談員が作成している書類については、介護支援専門員から受領したサービス計画書を基に転記する部分もあり、専門的な知見による検討・作成が必要な項目以外については、事務職員が作業することとし、事業所内での業務範囲・役割分担の見直しを行った。

事務職員が書類作成の支援を行うことで、福祉用具専門相談員は利用者・家族の要望等を踏まえた適切な用具の選定に集中することができるようになった。また、書類作成の時間も短縮することができ、モニタリングや利用者宅でのメンテナンス等に多くの時間を割けるようになった。



事例 2

記録・報告 様式の工夫

社内システムの改修により、サービス計画書の作成時に、商品の出庫管理と紐づけを可能にし、入力作業の二度手間を排除

課題

これまで、サービス計画書の作成は、表計算ソフトを活用しており、福祉用具専門相談員は、サービス計画書を作成しつつ、商品の発注については別途、出庫管理のシステムにアクセスし、入力作業を行う必要があり、出庫管理システムへの出庫登録の漏れや、交換・返却時の対応に手間取っていた。

解決方法と効果

平成 30 年度の介護報酬改定により複数提案が義務化されたことにより、デモ機の持ち出しも増え、出庫管理が煩雑になってきたことを受け、サービス計画書を社内システム上で作成できるようにし、出庫管理システムとも連携させることで、福祉用具専門相談員や事務職員もタイムリーに在庫状況の確認もできるようになり、業務効率化だけでなく、登録漏れ等のヒューマンエラーの防止にも繋がった。



事例 3

情報共有 の工夫

福祉用具事業所向けの WEB システムを導入したことで、外出先でも利用者の基本情報やサービス提供状況等の閲覧が可能

課題

これまで利用者の基本情報やサービス計画書等の記録は全て紙ファイルにて管理しており、事業所に戻らなければ確認することができず、外出先から都度、事業所に戻り情報の確認、持ち出しを行う必要があり、非効率だった。

解決方法と効果

福祉用具事業所向けの業務支援システムを導入したことで、利用者情報の共有が可能になった。事業所内での活用だけでなく、タブレット端末を活用することで外出先でも最新情報を閲覧することができ、都度、事業所に戻り、紙のファイルを探す手間がなくなった。事業所に戻らなくなったため、効率的に利用者宅を訪問することができるようになり、空き時間には車の中で書類作成も進めることが可能になった。

また、サービス担当者会議など日時が指定される会議についても、担当している福祉用具専門相談員の代わりに参加するケースもあり、これまで利用者の情報やモニタリングの様子など、紙ファイルを確認してから参加しなければならず、負担だった。しかし、タブレット端末で利用者情報やサービス計画書の内容を閲覧することができるようになり、会議で質問されても最新の情報を基に回答することができるようになり、代わりに参加することの精神的負担も軽減された。



事例 4

手順書の作成

利用者にわかりやすい全国平均貸与価格の説明リーフレットを作成したことで、経験不足の福祉用具専門相談員も効率的に説明できる

課題

平成 30 年度の介護報酬改定において、複数提案の実施、上限価格の設定、全国平均価格の説明が義務となった。これまでも利用者にとって比較検討が必要な商品については、複数提案を実施していたが、全ての商品について複数提案を実施するとともに、全国平均価格の説明が必要になるなど、利用者宅での説明時間が増加し、1 軒あたりの滞在時間が増加した。

また、全国平均価格より自社の貸与価格が高い場合には、利用者への説明に苦慮する福祉用具専門相談員もいた。

解決方法と効果

複数提案の実施や貸与価格の説明については、福祉用具専門相談員の知識や経験により対応の状況が異なる。経験豊富な福祉用具専門相談員は、商品知識も多く持っており、利用者像に対し、複数の商品を想像することができ、効率的に提案が実施できるとともに、その貸与価格の違いについても適切に説明することができるが、経験不足の福祉用具専門相談員の中には、利用者から貸与価格の違いについて説明を求められても、分かりやすく説明することに苦労するケースもある。経験の違いによらず、福祉用具貸与事業所として統一した対応ができるよう貸与価格の説明用リーフレットを用意したことで、利用者も納得しやすい説明が、どの福祉用具専門相談員でもできるようになり、利用者宅での滞在時間の短縮、質の均一化を図ることができるようになった。



事例 5

記録・報告様式の工夫

タブレット端末・モバイルプリンターの活用により、利用者宅で書類のプリントアウトを実施し、再訪問不要になり、業務時間も短縮

課題

複数提案を利用者宅で実施し、商品の選定等を行っているが、利用者やケアマネジャーに交付するサービス計画書は事業所に戻ってから、改めてパソコンで書類を作成していた。後日、印刷した書類を利用者宅へ持参し、利用者のサインをもらう手順だった。

これにより事業所に戻ってくる回数が増え、利用者のサインをもらうだけの目的で利用者宅へ訪問するなどを行っており、書類作成は日中の利用者宅訪問後、残業することで対応していた。

解決方法と効果

タブレット端末を全職員に配布し、利用者宅でサービス計画書を作り上げられるようにし、事業所に戻ってから改めて書類作成業務を行うことがないようにした。これにより、残業時間は大幅に減少した。また、利用者のサインをもらうための訪問も不要になるよう、モバイルプリンターも携帯し、利用者宅で印刷まで実施し、その場で利用者のサインももらうことで、再訪問が不要になった。

これらの取組により、書類作成のために残業する必要がなくなったとともに、効率的に利用者宅を訪問することもできるようになり、新規利用者の受け入れや、定期的なモニタリングに注力することができるようになった。

(3) 搬入・適合調整・環境整備

搬入・適合調整・環境整備について、以下の課題があります。これらの課題について、どのような対策があるでしょうか。

	課題	対応方法
搬入・環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ● 搬入する福祉用具の大きさや重さによっては、複数人での搬送が必要となる ● 搬入する福祉用具が重い場合、身体的な負担が大きい、または時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 搬入時は複数スタッフで対応している <p style="text-align: right;">事例 1</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問先の近くに駐車場がない場合、納品などに時間を要する ● 福祉用具設置のため室内環境整備なども依頼されることがあり、時間を要する ● 複数提案の際、複数台持参することが難しい機器などについて、カタログを用いた説明が十分伝わらない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 配送支援の専任職員が同行することにより、作業時間の短縮を図っている
実施内容の記録	<ul style="list-style-type: none"> ● 実施内容の記録等は、帰社後に行うことが多いため、業務時間が長くなる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 携帯情報端末等の活用により、外部から実施内容を記録できるようにしている <p style="text-align: right;">事例 2</p>



事例 1

業務の明確化 と分担役割

搬入時は複数スタッフで対応

課題

搬入する福祉用具が大きい、または重い場合に、身体的な負担が大きく、一人での搬入は時間を要する。また、都心部など駐車スペースが確保できない場合、納品に時間を要する。

解決方法と効果

【解決方法①】

一人での搬入の負担が大きい、または駐車スペースが確保できない場合には、搬入の人員配置の際に、複数スタッフをアサインし、効率的な積み下ろし、搬入を行うようにする。



【解決方法②】

配送支援の専任職員を配置し、一人での搬入の負担が大きい福祉用具については、配送支援専任職員をアサインし、搬入を支援する。



【効果】職員の身体的負担軽減および搬入にかかる時間効率がアップした。



事例 2

記録・報告 様式の工夫

携帯情報端末の活用により、外部から実施内容を記録することで、会社に戻るまでの移動時間を削減し、隙間時間を活用できる

課題

搬入・適合調整・環境整備についての実施内容の記録等は、帰社後に行うことが多いため、業務時間が長くなる。

解決方法と効果

携帯情報端末の活用により、搬入・適合調整後にいったん会社まで戻らずに、隙間時間を活用して実施内容を記録できるようになった。利用者宅や移動中の空き時間など、都度入力作業ができるようになったため、帰社後には、入力内容の手直し程度で業務を完了することができるため、残業時間が減った。

(4) 使用方法の説明・指導

使用方法の説明・指導について、以下の課題があります。これらの課題について、どのような対策があるでしょうか。

	課 題	対応方法
日程調整・訪問	● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある	■ ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整している 事例 1
	● 利用者や家族への説明をそれぞれ別の日に行うことがある ● 使用・操作する他のサービス事業者への説明・指導が必要な場合、複数回訪問することがある	■ 日程調整は事務職員が行っている
使用方法の説明・指導	● 使用方法等の説明内容をなかなか理解してもらえないことがある	■ 簡易版の取扱説明書を作成し交付している 事例 2
	● 認知症などにより、1 度の説明で使用方法を理解してもらえず、複数回訪問することがある	■ わかりやすい言葉で、大きな声でゆっくりと説明し、事前に重要な箇所をハイライトしている 事例 3
		■ 商品を見てもらいながら電話で再度説明し、必要であれば訪問を行っている ■ 使用方法などを商品にテープで貼るなどして分かりやすくする工夫をしている ■ 説明の際、写真や図面を使用している ■ 取扱説明書などを複数準備し、説明が必要な他のサービス事業者に配布している ■ 各サービス事業者に対して勉強会等を開催し、使用方法等を共有している



事例 1

手順書の作成

日程調整に時間がかかる利用者については、ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日時と合わせて依頼する

課題

福祉用具の使用方法の説明の際、利用者や家族と連絡が取れなかったり、日程調整に時間がかかったりすることがある。

解決方法と効果

ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整をすることで、説明のための日程調整を行う負担を軽減することができ、また利用者にとっても訪問が多いことによる負担を軽減することができる。



事例 2

記録・様式の作成

簡易版の取扱説明書を事業所独自で作成し、重要なことを確実に伝える

課題

新たな福祉用具を納品した際には、利用者・家族に丁寧に使用方法や注意事項を説明しているものの、メーカーが提供している取扱説明書は詳しく、なかなか内容を読んでもらえないことが多く、問合せの電話がかかってきたり、再度訪問説明を求められることもある。

解決方法と効果

事業所として取り扱い件数の多い商品については、重要な点をピックアップし、利用者本人にも読みやすいよう、大きな文字で簡易版の取扱説明書を作成している。裏表紙には、事業所の連絡先も記載し、不明点や困ったことがあったらいつでも連絡してもらおう、声をかけている。

事業所の連絡先は、契約書やサービス計画書など利用者・家族に配布する書類には全て記載しておき、どの書類を見ても連絡先がわかるようにしている。





事例3

手順書の作成

説明書の重要な箇所には、色マーカーをつけておくことで、利用者・家族が確認すべきポイントを示しておく。後日、電話でも簡易に説明が可能。

課題

福祉用具の使用方法や注意点など利用者に説明しても、後日、家族から説明にきてほしいと依頼があり、使用方法の説明のために複数回訪問しなければならないことがある。

解決方法と効果

使用方法や注意事項など、説明時には家族も同席していただくことが望ましいが、利用者だけに説明を行い、後から家族から再度説明を求められることがある場合は、家族等が見たときにわかりやすいような簡易版の取扱説明書を配布したり、取扱説明書等に事前に重要な箇所にマーカーを引いておくなどの工夫を行っている。予め色マーカーをつけておくことで、訪問しなくても電話で、該当箇所を伝えやすく、簡易に説明ができるようになる。

コラム1 サービス提供の質の向上のためには、人材育成・自己研鑽が重要

事業所の運営については、法人の事業所数、事業所の従業員規模や福祉用具レンタル卸の利用率など、その特徴に適した事業所によって多様な運営がなされています。平成28年度「福祉用具貸与事業所の提供するサービスの質の確保のために必要な方策に関する調査研究事業（一般社団法人日本福祉用具供給協会）」の調査によると、福祉用具貸与サービスについて福祉用具貸与事業所と介護支援専門員が福祉用具サービスに関して重視する項目は「迅速なサービス提供を行う即応性」や「介護支援専門員との連携」を重視する事業所が多い結果となっていました。また、介護支援専門員調査の結果によると、「利用者の状態、状況に即してそれに合致する特性を有する」福祉用具貸与事業所を選定するという結果がみられました。

上記のように、サービス提供の即応性を求められると同時に、他職種との連携や、利用者の状態等をふまえた適切な判断といった福祉用具専門相談員の専門性、質の向上が求められることがわかります。

介護サービスにおける生産性向上では、単に業務を効率化するのではなく、サービス提供の質を維持・向上することを目的に実施することを前提としていることから、サービス提供の質を維持・向上するための人材育成や自己研鑽も重要な取組であり、2ページで紹介している「介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ」においても「⑥OJTの仕組みづくり」が1つの取組として整理されています。

事業所における人材育成は、事業所規模や法人・事業所規模によって方針・方法が異なると思われますが、外部研修の活用や事業所内のOJT等の実施に加え、福祉用具専門相談員が自己研鑽に励み、必要な知識及び技能の修得、維持及び向上のために、例えば事業所内で事例を検討するなど、質確保に向けた自己研鑽のための取組について検討してみましょう。

(5) モニタリング

モニタリングについて、以下の課題があります。これらの課題について、どのような対策があるでしょうか。

	課 題	対応方法
実施方法・ 進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> ● アセスメント、商品の納品、モニタリング、サービス担当者会議への参加、各種書類作成など福祉用具専門相談員の業務は多岐に渡り、多くの利用者を担当している福祉用具専門相談員ほど業務過多になっている 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 福祉用具専門相談員が実施しなければならない業務と、事務職員などが代わりに実施しても問題のない業務を整理し、業務の役割分担を明確化 <p style="text-align: right;">事例 1</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問する担当者によって確認、把握している内容が異なることがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している ■ 研修等によってモニタリング内容の質の均一化を図っている
	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当している福祉用具専門相談員が個別に進捗管理しており、モニタリングの頻度が少ないなど、事業所全体で統一した対応がとれていないことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 業務支援システムの活用により、モニタリングの予定や進捗管理を実施している <p style="text-align: right;">事例 2</p>
日程調整・ 訪問	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある ● 休日や業務時間外を指定されることがある ● 点検は不要などと利用者に訪問を拒否されることがある ● 独居の方などアポイントを取りづらいことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケアマネジャーや各サービス事業者が訪問する日に合わせて日程調整を行っている ■ 休日の場合、担当者以外の福祉用具専門相談員でも休日出勤者が対応できるようにしている
用具の状態 の確認・修 理	<ul style="list-style-type: none"> ● 福祉用具の状態確認や故障の際の修理に時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 機種ごとのメンテナンスツールによる状態確認、時間を要する修理の場合は福祉用具の交換等で時間短縮を図っている
計画変更の 検討、記録 の管理	<ul style="list-style-type: none"> ● モニタリング記録の作成に時間を要する（事業所で記録する必要がある等） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ICT 機器等の活用により、外部から記録できるようにしている
他職種との 連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 職種によって意見の相違があることがある ● 他職種との相談機会を作ることが困難 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 他職種との連携ツール等の活用により、情報伝達や収集を円滑に行っている



事例 1

業務の明確化 と分担役割

福祉用具専門相談員がやるべき業務とパート社員に 対応してもらう業務を明確にし、役割分担することで 専門的な業務に専念できる

課題

アセスメント、商品の納品、モニタリング、サービス担当者会議への参加、各種書類作成など福祉用具専門相談員の業務は多岐に渡り、多くの利用者を担当している福祉用具専門相談員ほど業務過多となっていた。

解決方法と効果

利用者へのサービス提供のプロセスの中で、福祉用具専門相談員が実施しなければならない業務と、事務職員やパート社員などが変わりに実施しても問題のない業務を整理し、業務の役割分担を明確にした。

モニタリング記録等の書類作成は福祉用具専門相談員が作成し、利用者宅へ利用者サインをもらいに行く業務は、パート社員が対応することとした。2度訪問する必要があったところを、パート社員に代替してもらうことで、福祉用具専門相談員の移動時間が削減され、別の利用者宅への訪問ができるようになり、定期的なモニタリングの実施が遅滞なくできるようになった。福祉用具専門相談員として、専門性を必要とする業務に集中することで、サービス提供の質の向上にもつながる。



事例 2

記録・報告 様式の工夫

業務支援システムの活用で、モニタリングの予定や進 捗管理を可能とし、事業所全体で効率的なマネジメ ントを実現

課題

利用者の情報や各種書類の作成状況、ケアマネジャーへの提出状況など、担当している福祉用具専門相談員が個別に管理しており、担当者によっては書類提出が滞っていたり、モニタリングの頻度が少ないなど、事業所全体で統一した対応がとれていなかった。

解決方法と効果

福祉用具貸与事業所向けの業務支援システムを導入し、利用者情報の管理、サービス計画書、モニタリングのシートの作成を行うようにしたことで、システムでタスク管理が可能となり、事業所の管理者が全体の進捗状況を把握することができるようになり、新人の福祉用具専門相談員の対応漏れや、業務過多となっている福祉用具専門相談員の把握が容易にできるようになった。

業務支援システムで福祉用具専門相談員ごとに今月モニタリングしなければならない利用者数や、ケアマネジャーへの報告状況が見える化していることで、事業所全体のマネジメントがしやすくなり、担当者のフォローアップ等が先手を打って実施できるようになった。

(6) 搬出・メンテナンス

搬出・メンテナンスについて、以下の課題があります。これらの課題について、どのような対策があるでしょうか。

	課 題	対応方法
搬出	<ul style="list-style-type: none"> ● 搬出の日程調整が困難な場合がある ● 疥癬など感染症の可能性のある商品を搬出する場合には、対応に時間がかかる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行うようにしている ■ 搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している ■ 感染予防のため、手袋やカバーするビニールを常備している
メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員間のメンテナンスのチェックの仕方が統一されていない ● 搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する ● 消毒に不向きな商品の扱いが難しい ● 修理して再利用するか廃棄するか判断が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成している 事例 1 ■ 消毒専門の職員を配置している ■ 消毒を外部委託している ■ メンテナンス専門の職員を配置している ■ メンテナンスを外部委託している
福祉用具の保管等	<ul style="list-style-type: none"> ● 倉庫内には使用されなくなった福祉用具や備品などが整理されていない ● システム化されていないため、在庫管理・運用に時間を要する ● システム化されていないため、リコール対応など事故関連対策に時間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 近年使用されていない福祉用具については一斉廃棄し、倉庫内の整理整頓している 事例 2 ■ 在庫管理・運用をシステム化し、在庫管理・運用に関する時間を短縮している ■ 在庫管理・運用をシステム化し、リコールや事故関連の商品特定や対策を行っている



事例1

記録・報告 様式の工夫

福祉用具の種類ごとのメンテナンスのチェックシートおよびマニュアルを作成

課題

メンテナンスにおいて、福祉用具によって様々なチェックすべき事項、メンテナンスの方法、留意点などがある。担当者した職員による対応の差がないように指導しているが、チェックし忘れなどが発生することがある。

解決方法と効果

福祉用具の種類ごとのメンテナンスのチェックシートおよび対応方法についてのマニュアルを作成し、チェック体制をつくり、確認忘れや対応のし忘れがないようになっている。マニュアルを作成したことにより、職員による対応のばらつきも減り、メンテナンスの質の向上に繋がったと感じている。



事例2

職場環境の 整備

不要な福祉用具や備品は定期的に整理し、職場環境の安全性も維持

課題

倉庫内には古くなって使用されなくなった福祉用具や備品などが置きっぱなしになっており、搬出時に通路を塞いでおり、邪魔になっていた。また、落下した備品で職員が怪我をしそうになったこともあり、危険も感じていた。

解決方法と効果

以前は自社在庫を中心に福祉用具の貸与を行っていたことから、倉庫には複数の福祉用具が保管されていたが、近年はレンタル卸を中心に貸与事業を行うようになり、倉庫内の在庫はあまり使用されなくなってきていた。よって、近年使用されていない福祉用具については一斉廃棄することにし、倉庫内の整理整頓に着手した。

不要な福祉用具等を廃棄したことで、倉庫内の通路を確保できるようになり、必要な物品の搬出入が安全に簡易にできるようになった。

3. 他職種との情報共有における課題と対応方法

他職種との情報共有について、以下の課題があります。これらの課題について、どのような対策があるでしょうか。

課題	対応方法
<ul style="list-style-type: none"> ● 他職種への説明の際、言葉だけでの利用者像や福祉用具の活用状況の説明が理解されづらいことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 携帯やタブレット端末で写真等を撮影し、他職種と写真等を共有する <p style="text-align: right; color: red;">事例 1</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● （急な退院への対応など、ケアプランが提供されない段階でやむを得ず暫定的に福祉用具の選定を行う場合など）、ケアマネジャーからの十分な基本情報が提供されない場合や、提供のタイミングが遅い場合がある ● サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい ● 他職種との会議の開催時期や時間が集中することがある（例：月末の夕方以降） ● 利用者ごとの各サービス担当者の名前などがわからない等、他職種と連携が取りづらい ● ヘルパーと連携するための手段やツールがない ● 他職種との間で、相互の業務に関する理解度が不足している ● 情報共有をするための関係構築の機会が不足している ● 情報共有や連携に資する研修の機会がない ● 地域ケア会議の日程調整に時間を要する上、決定した会議出席の時間確保が難しい ● 地域ケア会議で福祉用具専門相談員が発言する機会が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 他職種との勉強会の開催等により共通理解を深めている ■ 他職種との交流やコミュニケーションの機会（交流会等）を増やしている ■ 一部の他職種（事業所）との連携において、クラウドの活用等により全部または一部のデータを共有している ■ FAX 等で情報共有している ■ 情報共有ツール（携帯のショートメール、SNS 等）を活用し、相互の連絡や調整を効率化している ■ 他職種の担当者と積極的に連絡先（携帯電話番号やメールアドレス等）を交換している ■ サービス担当者会議において、WEB 会議または TV 会議を利用している



事例 1

記録・報告 様式の工夫

写真を活用することで、言葉では伝わりにくい状況も簡易に共有できる

課題

利用者のモニタリング結果等、利用者の在宅での福祉用具の活用状況や、身体状況の変化など、書類上の言葉だけでは正しく伝わりにくいことも多く、福祉用具専門相談員が福祉用具の変更の必要性等を訴えても、なかなか理解いただけなかった。

解決方法と効果

言葉だけでの利用者像の説明は、福祉用具専門相談員の経験の差にもよるところがある。よって、携帯やタブレット端末で写真を撮影し、ケアマネジャー等と写真を共有することで、言葉だけでは伝わりにくかった利用者の状態変化等が適切に伝えられるようになった。

特にサービス担当者会議に福祉用具専門相談員が参加できない場合など、写真をケアマネジャーに送付しておくだけで、会議に参加できなくても共有したい情報が適切に伝達することが可能になった。

ケアマネジャーからもモニタリングの報告等含め、利用者の日常の様子が把握でき分かりやすいと好評をいただいている。

コラム 2 ICT 導入補助金等の活用

生産性向上と取組の1つとして ICT 機器等の導入・活用が考えられます。しかしながら、小規模事業所では費用対効果を考え、導入に二の足を踏んでいる事業所も多いのではないのでしょうか。そういった事業所を対象に、国や都道府県、市町村等が、ICT 機器導入にあたっての各種補助金を給付しています。毎年、対象となる事業所や金額、公募期間等が異なりますので、最新情報を収集し、是非、これらを有効活用してみてください。参考までに、以下をご紹介します。

- **介護事業所に対する、ICT 導入支援事業（厚生労働省：地域医療介護総合確保基金）**
各都道府県にて、公募期間や対象となる事業所、補助額（例：1 事業所あたり、対象経費の 1/2 以内(上限 30 万円)など）、補助対象機器等が異なります。詳細は、各都道府県のホームページ等でご確認ください。
- **中小企業生産性革命推進事業（ものづくり補助金、持続化補助金、IT 導入補助金）**
独立行政法人 中小企業基盤整備機構
<https://seisansei.smrj.go.jp>（最終閲覧日：令和 2 年 3 月 23 日）

4. 組織マネジメントの実践

日々のサービス提供プロセス毎における業務改善も重要ですが、組織として事業所全体のマネジメントについても業務改善できることはないでしょうか。以下のような課題について、どのような対応方法があるでしょうか。

	課題	対応方法
職員のスケジュール・勤怠管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員のスケジュールが個別に管理されており、スケジュールや業務状況（申請漏れ、計画作成状況等）が把握しづらい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職員のスケジュールを把握できる仕組みを導入している 事例 1 ■ 職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している 事例 2
	<ul style="list-style-type: none"> ● 勤怠管理や営業所管理等の事務負担が大きい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事務職員を配置し、勤怠管理等の事務作業負荷を削減している
事業所としての質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人の自己研鑽に頼るだけでなく、組織として職場環境改善の環境等の事業所全体での取組が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 企業理念を基に事業所の現状把握と目標を設定し、目標達成に向けた具体的な取組内容を決定している 事例 3
	<ul style="list-style-type: none"> ● 新たな人材を採用しても丁寧な教育ができず、退職してしまうことが多い 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 始めから福祉用具専門相談員としての全ての業務を覚えるのではなく、まずは配送やモニタリングなど、サービス提供プロセスの一部を担い、先輩と一緒にチームで業務を覚えていく体制をつくっている 事例 4



事例 1

情報共有の工夫

ホワイトボードで最新のスケジュールを共有。最新情報を毎日更新し、見える化を実現

課題

福祉用具専門相談員は日中外出していることが多く、誰がどこに行っているのか、何時に戻ってくるのかなど、事業所内で共有することができておらず、利用者・家族、ケアマネジャー等から連絡があっても、折り返しの可否や予定時間等の回答ができない状況だった。

管理者としても普段、誰がどこに行って、何をしているのか把握することができず、苦慮していた。

解決方法と効果

1 法人 1 事業所、福祉用具専門相談員は数名であるため、外部の業務支援システムを導入するには費用的にも負担があり、システム導入以外の方法でスケジュールの見える化ができないか考えていた。そこで、ホワイトボードを利用し、各自が1日のスケジュールと帰社時間を記入することで、アナログではあるものの、全員のスケジュールの見える化、所在確認ができるようになった。

外出時には携帯の写真機能を使い、ホワイトボードの写真を撮影することで、外出先でも他の福祉用具専門相談員の予定を把握できるようになった。

	行先	帰社時間
佐藤	~~~~	18:00
鈴木	~~~~	直帰
高橋	~~~~	16:00
田中	~~~~	16:00



事例 2

情報共有 の工夫

業務支援システムの記録を通じ、福祉用具専門相談員個々の活動を確認し、業務の偏りや遅延している事項のフォローアップを実施

課題

福祉用具専門相談員ごとに担当している利用者が決まっており、本人が作成する日報でしか管理者は日常的な業務の進捗を確認することができず、サービス計画書の作成内容やモニタリングの実施状況など、本人からの報告でしか把握できないことが課題だった。

解決方法と効果

業務支援システムを導入してから、利用者情報やサービス計画書の記載内容、モニタリングの実施状況等、本人だけでなく管理者も確認することができるようになり、対応漏れや遅れが早期に確認することができ、本人への声掛けや管理者がフォローに入るなど、組織としての対応ができるようになった。

また、スケジュールや日報から効率的に利用者宅を回れていない福祉用具専門相談員には、日程調整や訪問ルートについてアドバイスするなど、適宜、指導することもできるようになった。

さらに、請求管理システムと連携しているため、クラウドサービスを利用することで、外出先でも請求管理や入出金状況の確認が可能になった。



事例 3

理念・行動 指針の徹底

毎年年初に事業所全体で目標と達成に向けた具体的な役割分担を実施。年末にはきちんと振り返りを行い、事業所としての質の向上に努める

課題

福祉用具専門相談員個々に質の向上に努めているが、個々の努力では限界がある。福祉用具専門相談員としての自己研鑽に頼るのではなく、組織として職場改善の環境や、働き方の見直しも含め、事業所としての目標設定と達成するための取組が必要と感じていた。

解決方法と効果

毎年年初に企業理念を基に事業所の現状把握と目標を設定し、目標達成に向けた具体的な取組内容を決め、社内で共有している。各取組には担当者を設定し、個々の社員が責任をもって取組を進めていくよう促している。また、必ず年末に振り返りを行い、翌年の目標設定、取組内容を決める際に反映させている。

毎年年初に目標設定を行い、組織としての取組を進めることで、社員 1 人ひとりが責任をもって日々の業務を行うようになった。



事例 4

OJT の 仕組みづくり

段階的な教育体制と、新人とベテランが混在した チームでの地域アプローチで、定着率向上

課題

限られた職員で広域な地域への営業・サービス提供を行っているため、新入社員を採用してもゆっくりと教育する時間を設けることが困難だった。新入社員は2～3か月後には1人で利用者宅へ訪問するようになるが、利用者とのコミュニケーションが上手くとれないなど、現場で苦労することも多く、職員の定着率が低いことが課題だった。

解決方法と効果

福祉用具専門相談員に必要なスキルとして、商品知識、利用者・家族とのコミュニケーション力などがある。新人はまず配送を担当し、利用者・家族との円滑なコミュニケーションが図れるように教育していくことにした。福祉用具専門相談員の業務負担を軽減することも想定し、モニタリングも配送担当が行うことにした。これにより新人は配送、モニタリングを通じて福祉用具専門相談員として必要な商品知識を学び、利用者が実際に福祉用具を使用している場面等を知ることができ、一連の業務ができるようになると、福祉用具専門相談員として利用者を担当するというキャリアアップの流れをつくった。

また、広域な地域への営業・サービス提供を行っていることから、効率的にサービス提供ができるよう、地域別にチームを構成し、新人とベテランと一緒にチーム内でフォローしあうため、日常的にOJTを実施し、互いにフォローしあえるよう業務の標準化にも努めている。

順を追って丁寧な指導ができるようになり、新入社員の定着率も向上してきている。

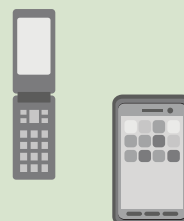
コラム3 ICT 機器等を積極的に活用してみましょう

ICT 機器とは具体的にどのようなものを指しているでしょうか。携帯電話やスマートフォンも ICT 機器であり、パソコンやタブレット端末で使用する業務支援システムも ICT 機器の 1 つです。導入にあたってのハードルは様々ですし、得られる効果も事業所の規模や使用方法によって様々です。以下にいくつかご紹介します。

○ スマートフォン、タブレット端末の効果的な活用

福祉用具専門相談員の皆さんは、外出していることが多いため、携帯電話を持ち歩いているでしょう。近年、スマートフォンやタブレット端末が普及しており、動画や写真撮影を行ったり、情報検索、カーナビゲーションの代わりに使用するなど、多様な使い方ができるようになりました。しかしながら、携帯電話からスマートフォンに切り替えると基本料金等が増えてしまうことや、携帯電話とタブレット端末の 2 台を配布すると費用も 2 倍になってしまうという経営面での課題があります。

平成 30 年度の介護報酬改定において、福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限が設定され、商品個々の価格情報を調べる機会も増えました。スマートフォンやタブレット端末を活用すると、利用者宅等でカタログの表示・閲覧が容易です。また、QR コードを読み取るだけで簡易に価格情報を表示できるアプリケーションの開発などもされており、今後、スマートフォン等を中心とした効率的なアプリケーションの開発は進んでいくものと思われ、使い方次第で、事業所毎に効果が得られる機器ではないかと考えられます。



○ 福祉用具貸与事業所向け「業務支援システム」でできること

介護保険サービスを運営する事業所向けの「業務支援システム」は多々販売されており、福祉用具貸与事業所向けの汎用システムも販売されています。システムを導入することのメリットとして、全員の業務が見える化でき、多くの業務を抱えてしまっている職員や、書類作成等が遅れがちな社員のフォローアップを行うことができ、事業所全体の質の維持・向上が期待できることです。「業務支援システム」では、具体的にどのようなことができるのでしょうか。

図表 7 「業務支援システム」の機能例

機能（例）	できること（例）
スケジュール管理	福祉用具専門相談員毎のスケジュールを登録しておくことで、誰が、いつ、どこに行っているのかを把握することができる。日報や業務全体の進捗状況の把握ができる。
お客様情報管理	利用者の基本情報を 1 つの画面に登録しておくことで、各種書類にも反映される。いつでも利用者情報の閲覧が可能になる。
福祉用具サービス計画書管理	商品を選択すると価格情報が反映されるなど、簡易に書類作成ができるような工夫がなされている。
モニタリング管理	過去のモニタリング記録の保管・閲覧や、簡易に記録作成ができるような工夫がなされている。
社内連携	事務連絡等を共有するための掲示板機能やメッセージ機能など。
※請求管理システムとの連携	システムによっては、利用者情報を一元管理できるなど、他システムとの連携も可能。

こういった効果が期待できるのか、システムを導入している事業所の事例を以下にご紹介します。

【事務作業を効率化し、本来業務に専念】

平成 30 年度の介護報酬改定により福祉用具貸与サービス計画書に「選定提案書」が 1 枚追加になった。福祉用具専門相談員にとっては 1 枚追加になっただけでも大きな負担になる。これを踏まえ、新たな「業務支援システム」を導入し、全福祉用具専門相談員にタブレット端末を支給し、外出先でも書類作成ができる環境を整えた。これにより、利用者宅を訪問した際に、タブレット端末の画面上でサービス計画書を作成し、携帯プリンターを使用してその場で印刷、利用者のサインを受領する業務フローに変更した。以前の業務フローでは、事業所に戻ってから書類を作成し、改めてサインをもらうために利用者宅を訪問する業務が不要となり、本来業務である利用者宅でのサービス提供に多くの時間をさけるようになった。

また、モニタリングも同様に利用者宅でタブレット端末に入力していくことができ、サインの受領までできるため、業務時間も大幅に短縮された。

入力された情報はタイムリーにサーバーにアップロードされるため、事業所に戻ることなく事務職員とも情報共有ができ、事業所全体での情報共有の効率化にもつながっている。

「業務支援システム」はパソコンで使用できる場合や、タブレット端末でも使用できるものなど、システムベンダーごとに使用方法や、機能、導入費用や毎月の利用料等、システムベンダーによって異なります。また、レンタル卸事業者も福祉用具貸与事業所を支援するためのシステムを提供している場合があります。福祉用具貸与事業所向けの「業務支援システム」を提供しているシステムベンダーは、各種 ICT 補助金の情報も把握しているケースが多いため、気軽に相談してみるとよいでしょう。まずは情報収集してみることが重要です。

○ モバイル決済端末等の活用

新規利用者との引落口座の登録・確認作業について、記入いただいた口座情報と印鑑情報の不一致などで、何度も利用者宅へ訪問したり、請求事務が滞ってしまうというケースを多々聞くところです。こういった負担を軽減できる機器として、モバイル決済端末の活用をご紹介します。

モバイル決済端末とは、専用の端末にキャッシュカードを通すことで口座振替の受付が完了できる端末です。キャッシュカード情報を利用者宅で確認が完了できるため、再確認のために訪問する手間が省けます。

専用端末はサービス提供事業者や銀行から貸与いただけるケースがあり、端末によって取り扱える金融機関が異なることが考えられます。また、端末のレンタル費用も各社異なりますので確認してみてください。



福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の
質の向上に向けた業務改善
事例集

令和2年3月発行

発行者 一般社団法人日本福祉用具供給協会

〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15 三電舎ビル4F TEL 03-6721-5222 FAX 03-3434-3414

本事業は、令和元年度老人保健事業推進費等補助金の助成を受け行ったものです。

8-4. 支給申請書様式案

介護保険 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費支給申請書										
次のとおり、関係書類を添えて介護保険給付費の支給を申請します。										
フリガナ					申請年月日	令和 年 月 日				
被保険者氏名				印	保険者番号					
					被保険者番号					
生年月日	明・大・昭 年 月 日			個人番号						
負担割合	割			性別	男 ・ 女					
被保険者住所	〒 _____ 電話番号 _____									
フリガナ										
申請者氏名	※被保険者本人の場合は記入不要			印						
申請者住所	〒 _____ 電話番号 _____									
申請区分	<input type="checkbox"/> 受領委任払い				<input type="checkbox"/> 償還払い					
福祉用具が必要な理由	<input type="checkbox"/> 特定（介護予防）福祉用具販売計画添付（有・無） <input type="checkbox"/> 居宅（介護予防）サービス計画添付（有・無） ※上記のいずれかを添付した場合は、以下必要な理由の記載は省略できます。 必要な理由： _____ _____									
福祉用具名 (種目及び商品名)	販売事業者名 及び事業所番号	購入金額 (税込み)	購入日							
		円	令和 年 月 日							
		円	令和 年 月 日							
		円	令和 年 月 日							
合計		円								
注意： ・この申請書に、以下を添付してください。 <input type="checkbox"/> 特定（介護予防）福祉用具の購入に係る領収書 <input type="checkbox"/> 特定（介護予防）福祉用具のパフレット <input type="checkbox"/> 特定（介護予防）福祉用具のその他の概要を記載した書面 <input type="checkbox"/> 居宅介護（介護予防）サービス計画または福祉用具販売計画 <input type="checkbox"/> 委任状（申請区分において、受領委任払いを選択した場合のみ）										
上記の給付費を下記の口座に振り込んでください。										
口座振込 依頼欄	銀行 信用金庫 信用組合		本店 支店 出張所		口座番号					
	金融機関コード		支店コード							
	フリガナ									
口座名義人氏名										

介護保険 居宅介護（介護予防）住宅改修費支給申請書【事前申請】

次のとおり、関係書類を添えて介護保険給付費の支給を申請します。

フリガナ			申請年月日	令和	年	月	日
被保険者氏名	印	保険者番号					
		被保険者番号					
生年月日	明・大・昭	年	月	日	個人番号		
負担割合	割		性別	男・女			
被保険者住所	〒						電話番号
住宅所有者氏名			本人との関係				
フリガナ							
申請者氏名	※被保険者本人の場合は記入不要						
							印
申請者住所	〒						電話番号
改修の内容・箇所及び規模							
改修予定額	円		事業者名				

注意：

- ・この申請書に、以下を添付してください。
- 住宅所有者が改修に承諾したことがわかる書類
- 住宅改修理由書
- 工事見積書 ※2社以上
- 平面図
- 改修前の状況がわかる写真

介護保険 居宅介護（介護予防）住宅改修費支給申請書【完了後】

次のとおり、関係書類を添えて介護保険給付費の支給を申請します。

フリガナ		申請年月日	令和 年 月 日
被保険者氏名	印	保険者番号	
		被保険者番号	
生年月日	明・大・昭 年 月 日	個人番号	
負担割合	割	性別	男・女
被保険者住所	〒 _____ 電話番号 _____		
住宅所有者氏名	本人との関係 _____		
フリガナ	※被保険者本人の場合は記入不要		
申請者氏名			
申請者住所	〒 _____ 電話番号 _____		
改修結果 の情報	着工年月日	令和 年 月 日	
	完成年月日	令和 年 月 日	
	申請区分	<input type="checkbox"/> 受領委任払い <input type="checkbox"/> 償還払い	

注意：

- ・この申請書に、以下を添付してください。
- 領収書
- 工事費内訳書
- 改修後の状況がわかる写真
- 委任状（申請区分において、受領委任払いを選択した場合のみ）

上記の給付費を下記の口座に振り込んでください。

口座振込 依頼欄	銀行 信用金庫 信用組合	本店 支店 出張所		口座番号
	金融機関コード		支店コード	
	フリガナ			
	口座名義人氏名			

効果的な福祉用具サービス提供体制等に関する調査研究事業

報告書

令和2年3月発行

発行者 一般社団法人日本福祉用具供給協会
〒105-0013 東京都港区浜松町 2-7-15 三電舎ビル 4F
TEL 03-6721-5222
FAX 03-3434-3414

本事業は、令和元年度老人保健事業推進費等補助金の助成を受け行ったものです。

