

2 アンケート調査について

アンケート調査の概要は以下のとおりです。福祉用具貸与事業所の管理者、福祉用具専門相談員のほか、ケアマネジャーの皆さんにもご協力いただき、多くの方から回答を得ることができました。

(1) 調査対象

福祉用具貸与事業所	全国の福祉用具貸与事業所 2000 件
居宅介護支援事業所	全国の居宅介護支援事業所 4500 件

(2) 調査方法

自記式調査票の郵送配布・回収

(3) 調査時期

2015 年 10 月

(4) 回収状況

	発送数	有効回答数	有効回答率
福祉用具貸与事業所	2000	985	49.3%
居宅介護支援事業所	4500	1899	42.2%

(5) 主な調査結果

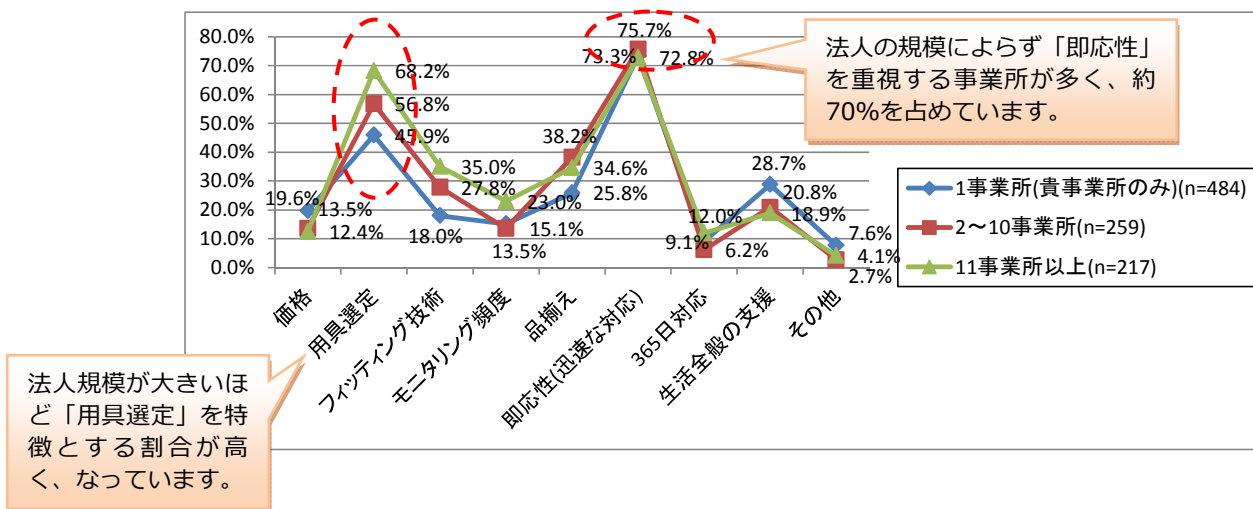
主な調査結果を以下にご紹介します。

I 福祉社用具貸与事業所の状況

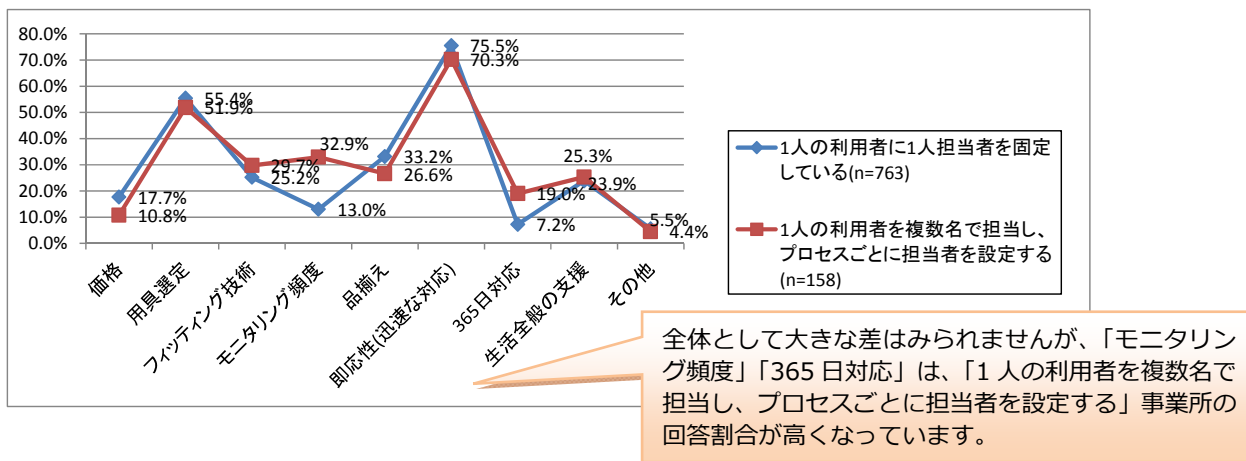
1) サービスの方針

- ① 自社のサービスの特徴 (特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど)

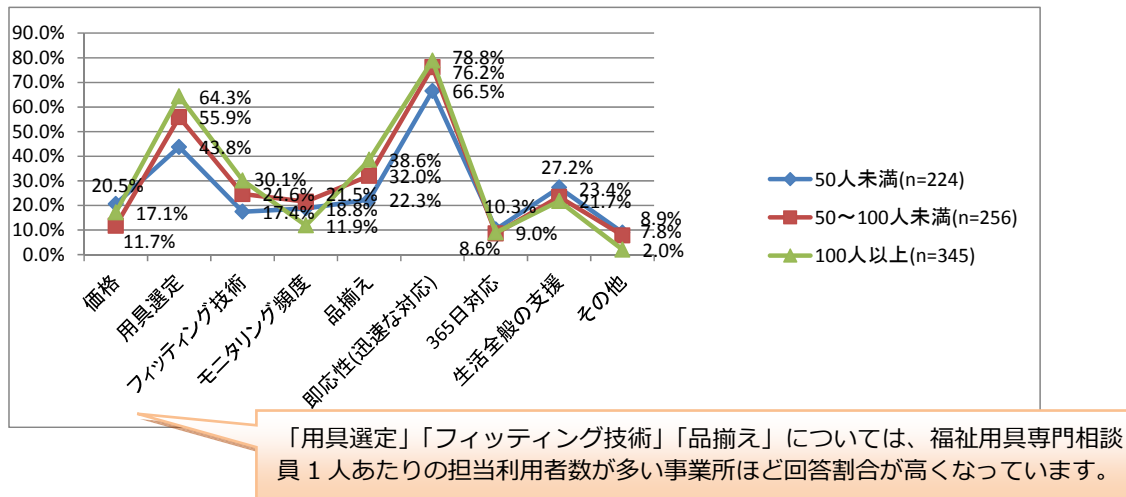
図表 1 自社のサービスの特徴 (法人の事業所数別)



図表 2 自社のサービスの特徴 (利用者ごとの担当者の固定状況別)

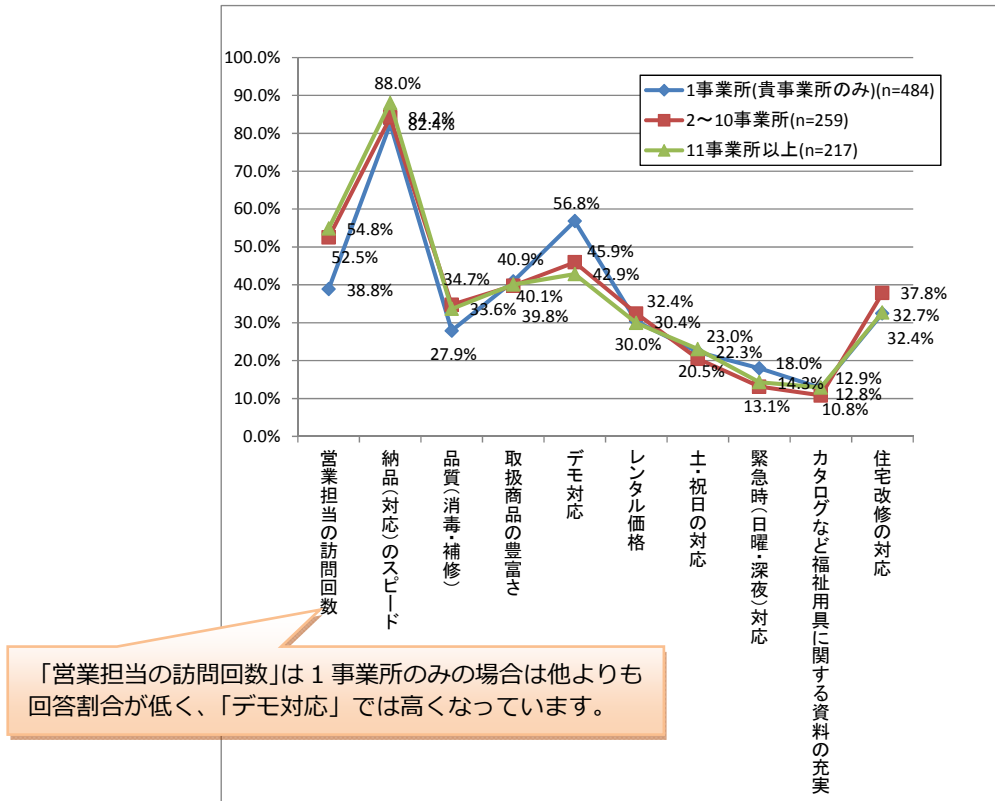


図表 3 自社のサービスの特徴 (福祉用具専門相談員 1人あたりの担当利用者数別)

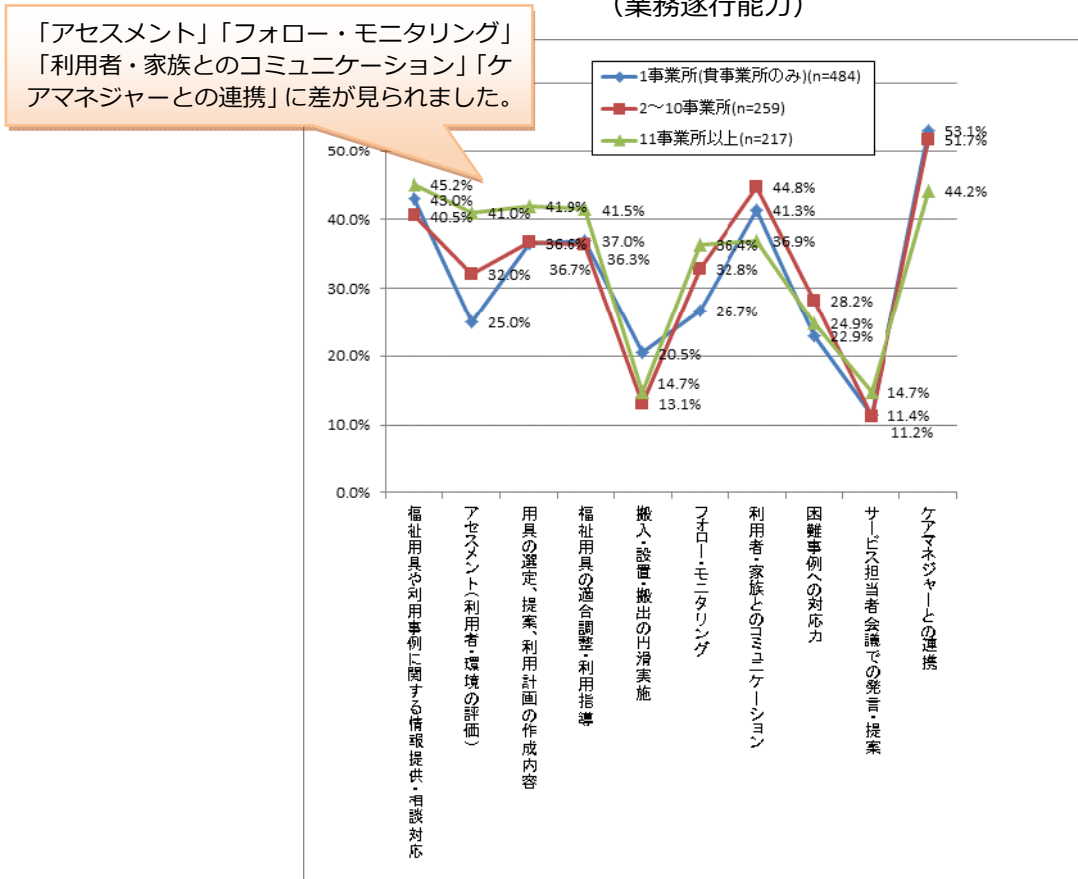


② 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと

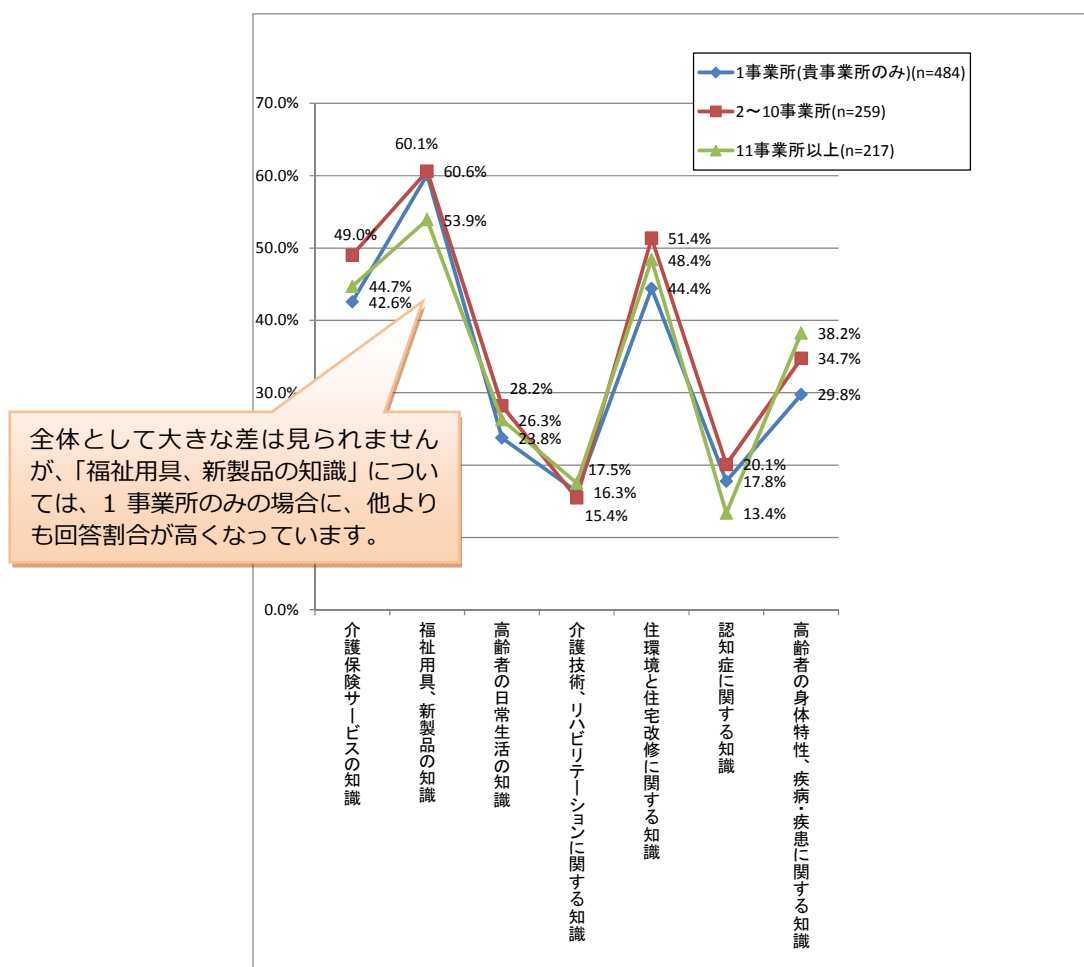
図表 4 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（営業体制）



図表 5 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（業務遂行能力）



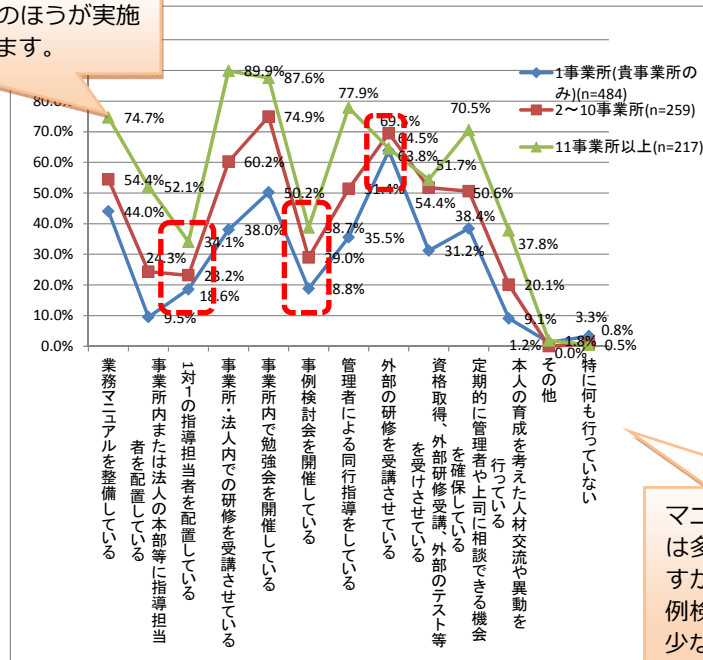
図表 6 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（専門知識）



2) 人材育成の取組と質の高いサービスを提供する上での課題

図表 7 人材の育成について行っていること

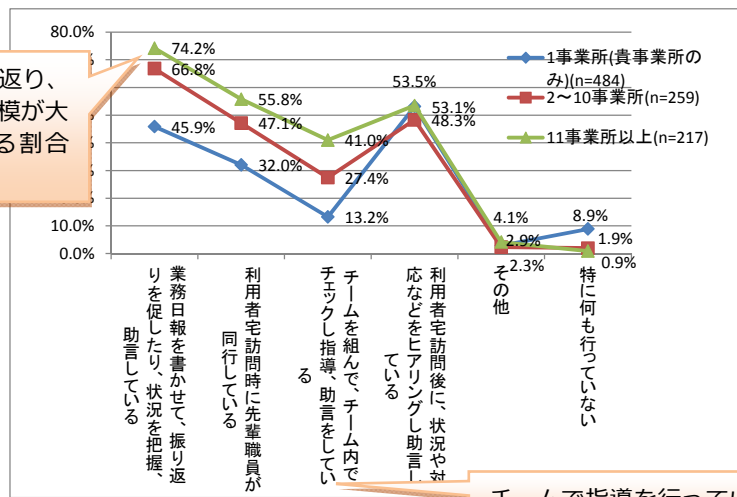
いずれの項目についても（「外部研修」を除く）法人規模が大きい事業所のほうが実施している割合が高くなっています。



マニュアル整備や研修、勉強会は多くの事業所が実施していますが、指導担当を置いたり、事例検討会を行っている事業所は少ないようです。

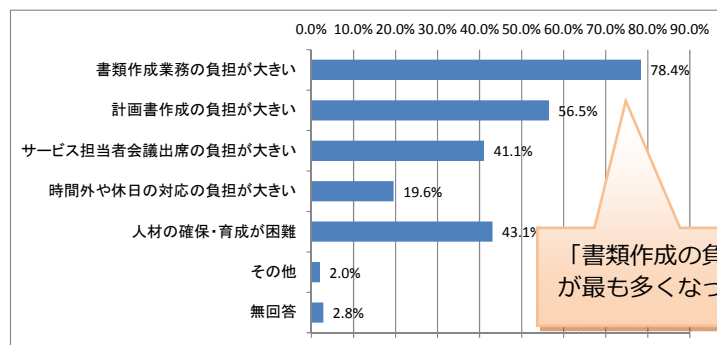
図表 8 業務を通じた指導の方法

業務日報を用いた振り返り、先輩職員の同行は、規模が大きいほど実施している割合が高くなっています。



チームで指導を行っている事業所は半数以下です。

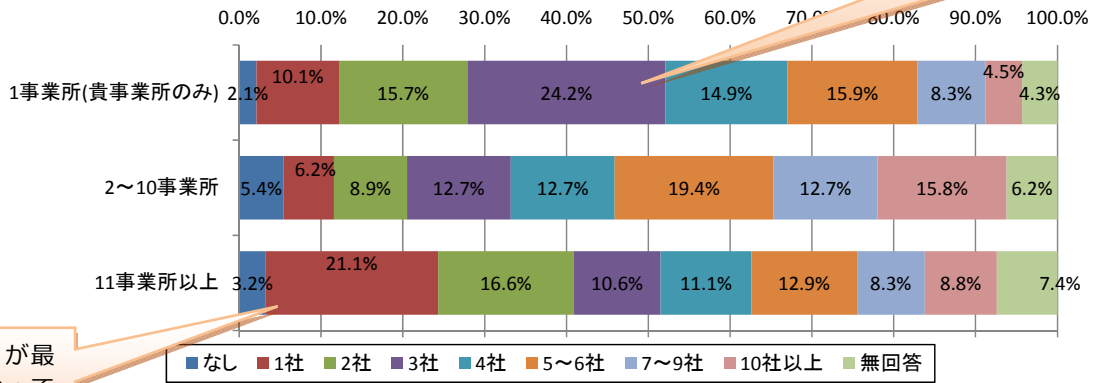
図表 9 質の高いサービスを提供する上での課題



「書類作成の負担が大きい」が最も多くなっています。

3) レンタル卸の利用状況

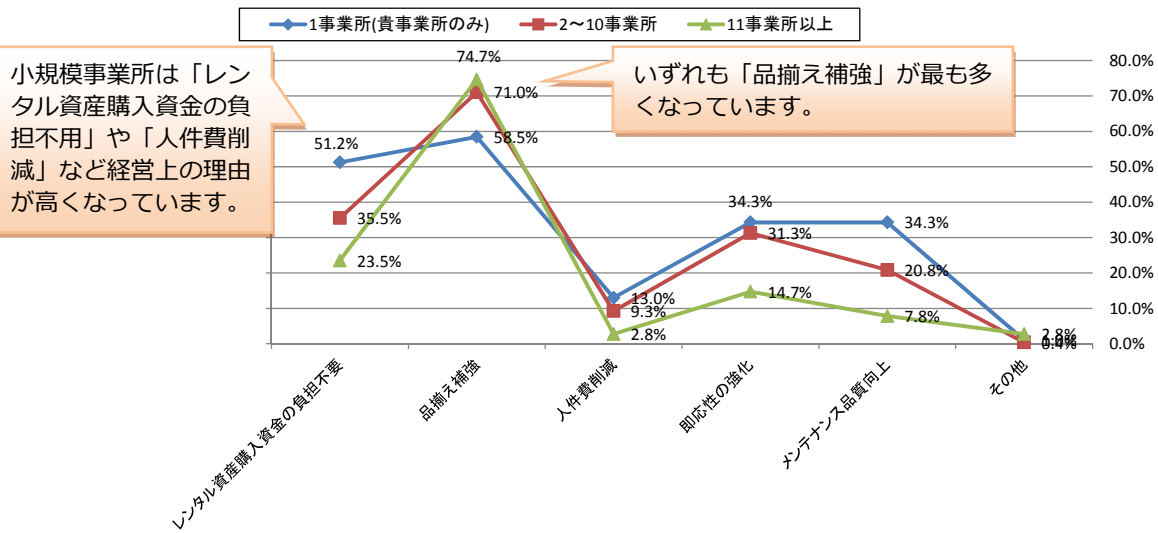
図表 10 利用しているレンタル卸の数



「3社」が最も多くなっています。

「1社」が最も多くなっています。

図表 11 レンタル卸を利用するねらい

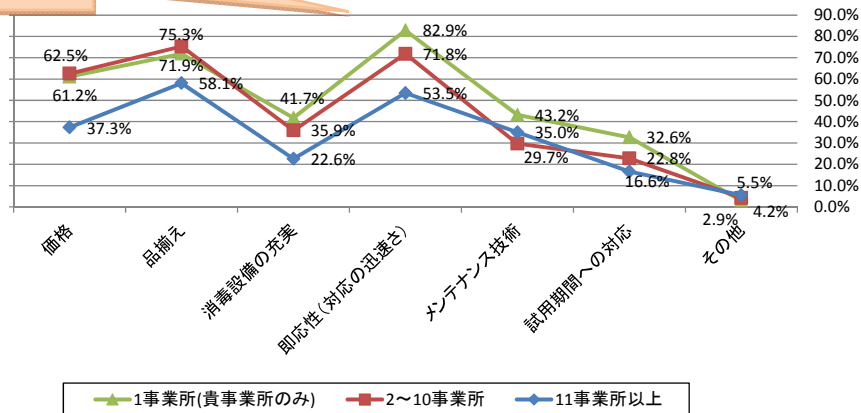


小規模事業所は「レンタル資産購入資金の負担不要」や「人件費削減」など経営上の理由が高くなっています。

いずれも「品揃え補強」が最も多くなっています。

「即応性（対応の迅速さ）」が最も多く、次いで、「品揃え」、「価格」となっています。

図表 12 レンタル卸事業者を選定する際の基準

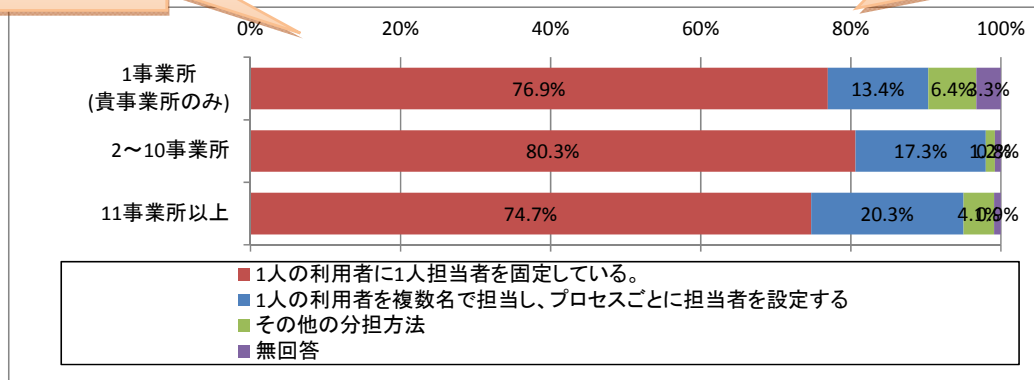


4) 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数と担当者の固定について

「1 人の利用者に 1 人担当者を固定している」が多くなっています。

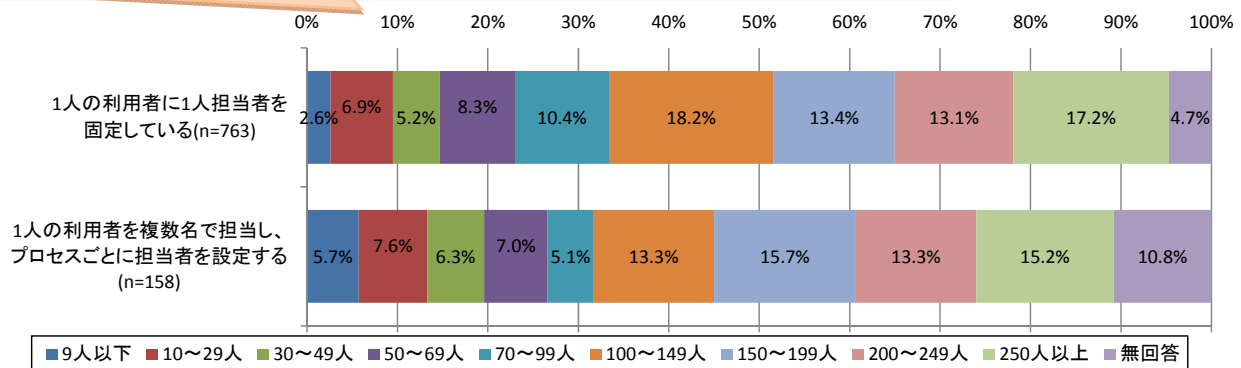
図表 13 利用者ごとの担当者の固定

法人規模が大きい方が「1 人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」割合が高くなっています。

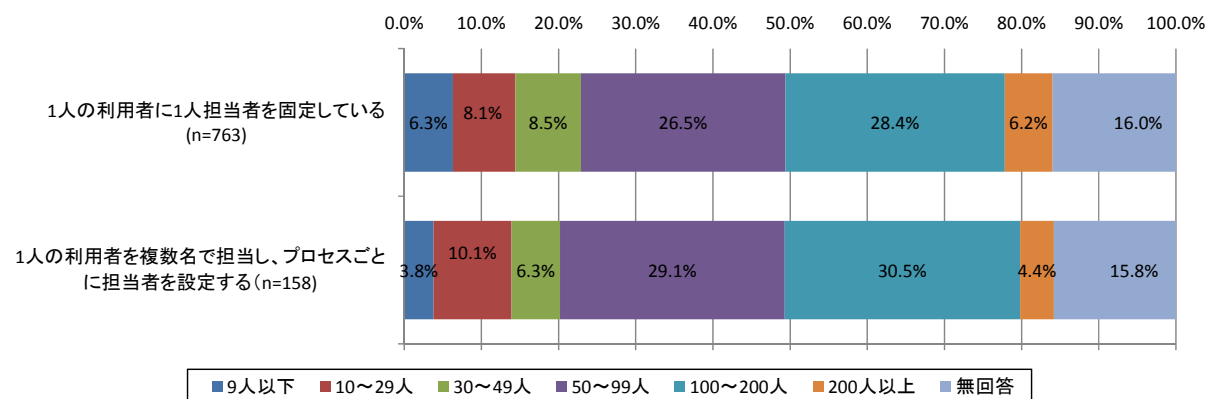


図表 14 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数 (利用者ごとの担当者の固定状況別) (最大の担当利用者数)

最大の担当利用者数については、利用者ごとの担当者の固定状況別での違いは見られません。

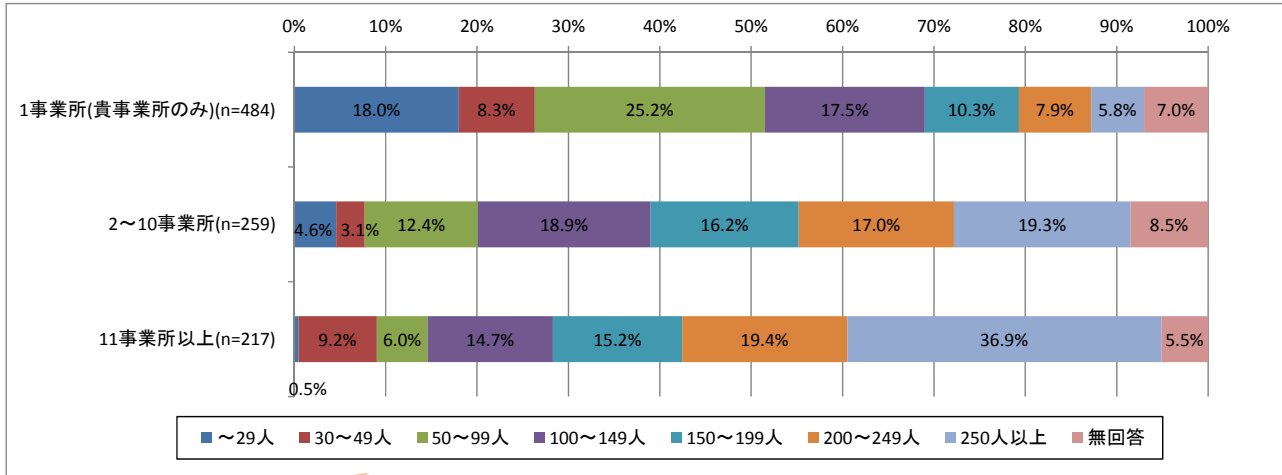


図表 15 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者 (利用者ごとの担当者の固定状況別) (福祉用具専門相談員 1 名あたりの利用者数 (算出値))



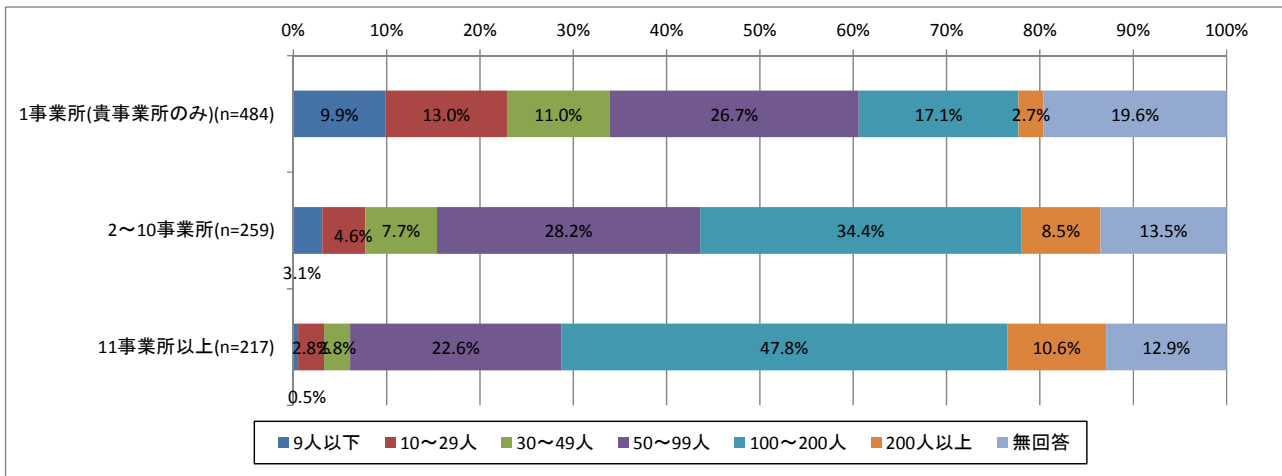
事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除した算出値で見ると、1 人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」ほうが担当利用者数が多くなっています。

図表 16 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者（法人の事業所数別）
（最大の担当利用者数）



法人の事業所数が多いほうが福祉用具専門相談員の最大の担当利用者数が多くなっています。

図表 17 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者（法人の事業所数別）
（福祉用具専門相談員 1 名あたりの利用者数（算出値））



福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数（事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除した算出値）についても、法人の事業所数が多いほうが担当利用者数が多くなっています。

5) サービス提供の方針と取組

図表 18 サービス提供の方針や考え方（自由記述の回答を整理、抜粋したもの）

利用者の生活の支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者や家族の意向をふまえ、生活全体を支援
専門性	<ul style="list-style-type: none"> ● 根拠をもった選定、福祉用具の知識、フィッティング技術の向上 ● リハ専門職の採用など ● 新しい技術、ロボット情報の提供
人材育成・専門性向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 研修、事例検討会 ● メーカー勉強会等で商品知識向上を図る
モニタリングの重視	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の状況に応じた頻度の高いモニタリング ● モニタリング結果のケアマネジャー等関係者への報告、共有
担当制	<ul style="list-style-type: none"> ● 専属担当し、より深く利用者、介護者の事を理解し、的確な相談、選定
トータルな支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 他サービスとの円滑な連携によるトータルな支援
ケアマネジャーとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアマネジャーの計画プランに基づき常にモニタリングと報告
卸業者・メーカーとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期的にメーカーによる新商品の紹介
迅速な対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 24時間対応、土日祝日の対応など ● 自社在庫を持つことでの即応性向上
豊富な品揃え	<ul style="list-style-type: none"> ● 多様な利用者のニーズに対応するための豊富な品揃え
デモ機・試用	<ul style="list-style-type: none"> ● デモ機を利用し利用者に合った福祉用具を選定する。 ● お試し利用
価格設定	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用頻度の高い用具単位を低く設定し他のサービスを利用しやすくする

図表 19 特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていること（自由記述の回答を整理、抜粋したもの）

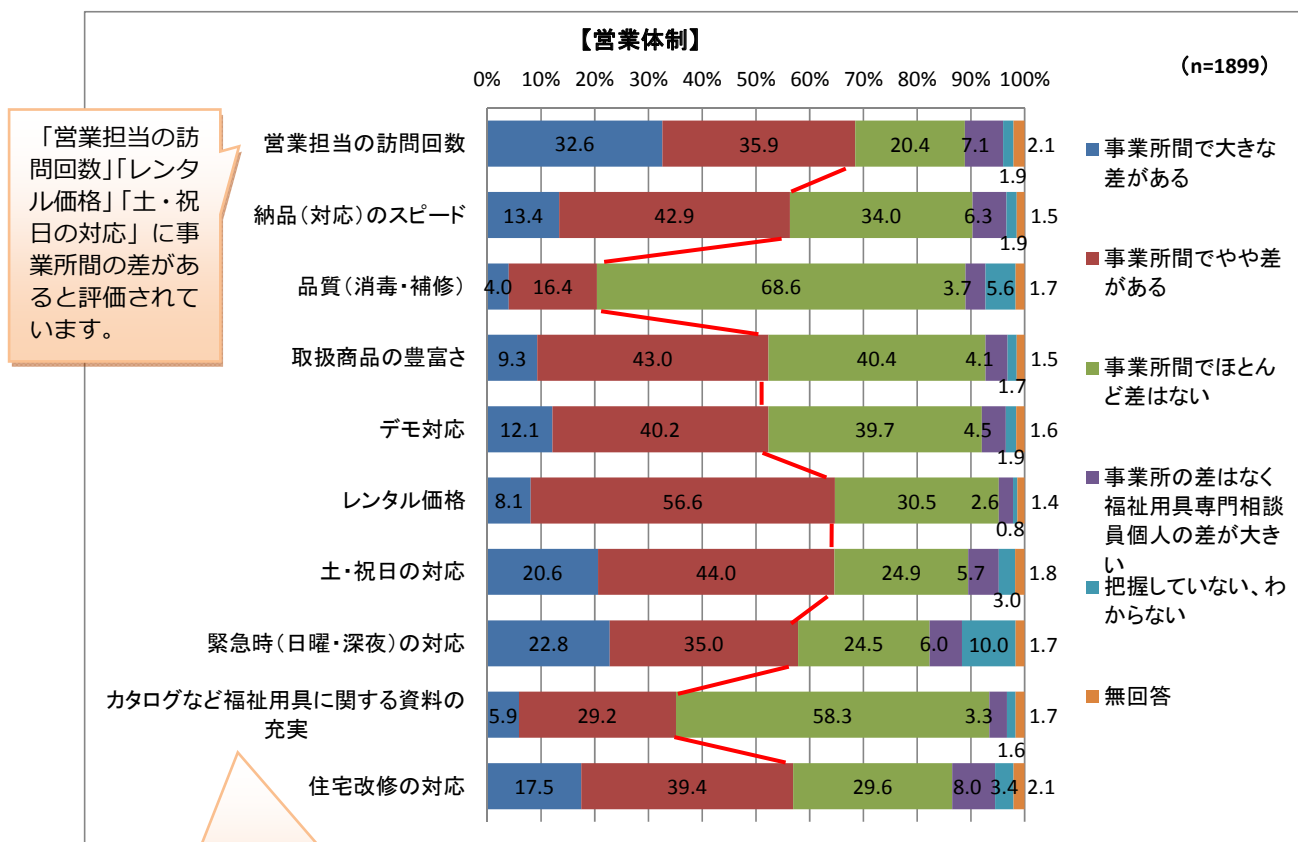
人材の確保、育成、資質向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 専門相談員の質、知識や対応のレベルアップのための教育、指導体制 ● OTと福祉用具専門相談員による研究会、疾患特性研修や困難事例対応検討会 ● メーカー研修の実施、参加
資格取得	<ul style="list-style-type: none"> ● 常勤社員には全員、福祉用具専門相談員資格取得を指示 ● 福祉用具プランナー研修などの資格取得
情報共有・管理	<ul style="list-style-type: none"> ● クラウドやタブレット端末を活用し、社内での情報共有や迅速な発注、納品 ● 各担当者のスケジュール管理の一元化 ● 社内顧客管理システムによる利用者最新情報の共有
担当制・人員配置	<ul style="list-style-type: none"> ● 1人の担当者がアセスメント～選定まで一貫してきめ細かいサービスを提供 ● 営業職、業務担当、モニタリング担当、納品担当と役割を明確に専門性を高める ● 3ヶ月に1回のモニタリングを実施するため点検専門スタッフを配置 ● 主担当者の他、サポート担当者を設け、迅速対応
他機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 居宅介護支援事業所、訪問介護、通所介護、訪問看護等との併設のメリットを活かした円滑・迅速・効果的な連携 ● 地域医療機関と連携し、安心、快適な在宅療養生活を送れる体制を整備。 ● レンタル卸との関係強化
価格	<ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸業者の連携し、新製品、推奨品、よくできている商品を低価格で提供 ● 本部の社員が全国的なニーズをとりまとめ、商品の選定や価格調整
迅速な対応（人員配置）	<ul style="list-style-type: none"> ● 即応できる人員配置（平日、休日）、短時間で決定できる権限の付与 ● 随時連絡を受け付ける仕組み（電話転送、携帯所持等） ● 定番商品や緊急性の高い商品等の常時在庫の確保
品揃え	<ul style="list-style-type: none"> ● 商品ラインナップの充実、自社在庫の拡充、レンタル卸の活用
デモ・試用	<ul style="list-style-type: none"> ● デモ機の持参、お試し利用期間の設定
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 移動の効率化、商品開発力、他事業所と差別化する付加的サービスなど

I 介護支援専門員による福祉用具貸与事業所の評価

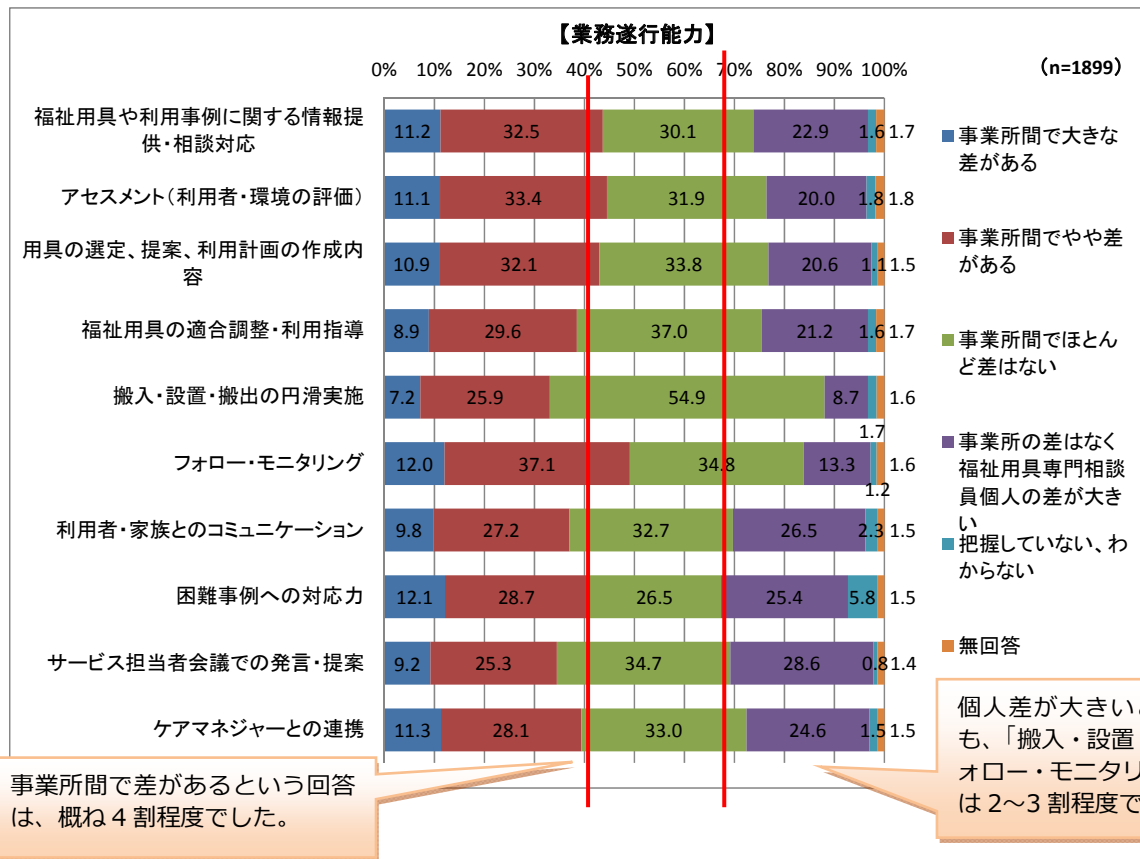
1) 介護支援専門員による福祉用具貸与事業所サービスの評価

介護支援専門員が、日ごろ関わりのある福祉用具貸与事業所のサービスについて、差があるかどうかを評価した結果は以下のとおりです。

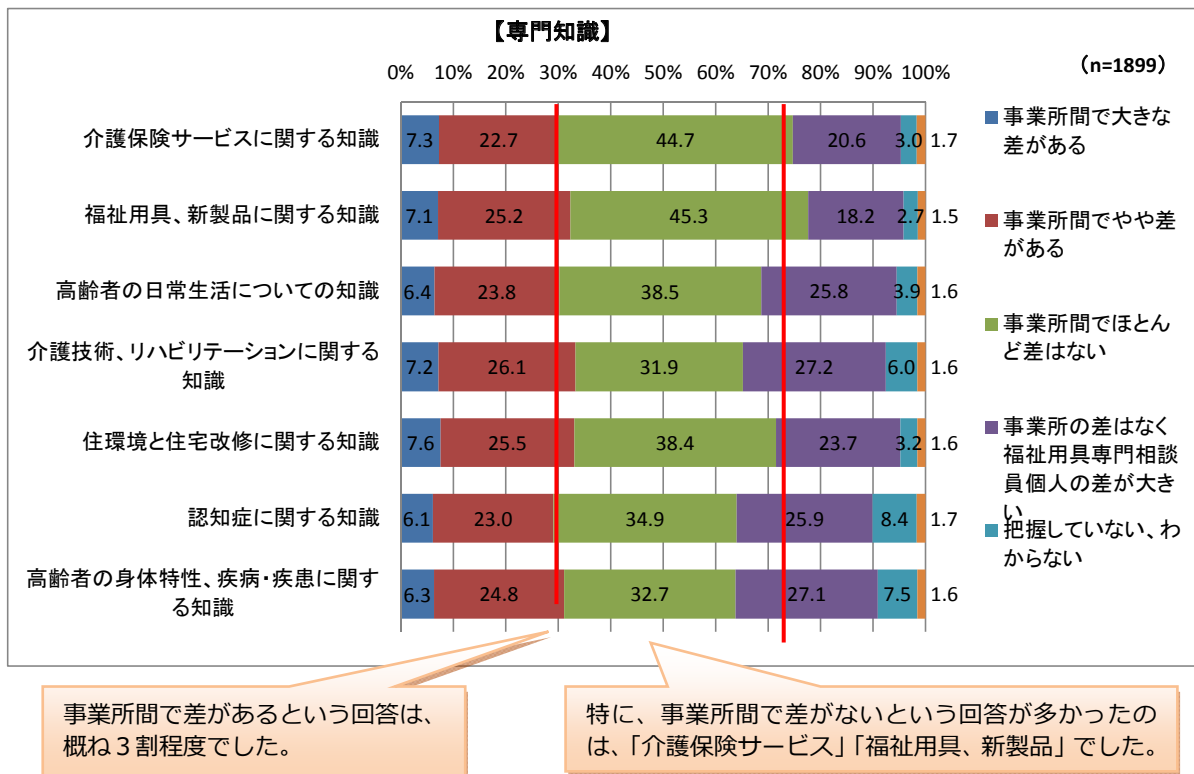
図表 20 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価【営業体制】



図表 21 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価【業務遂行能力】

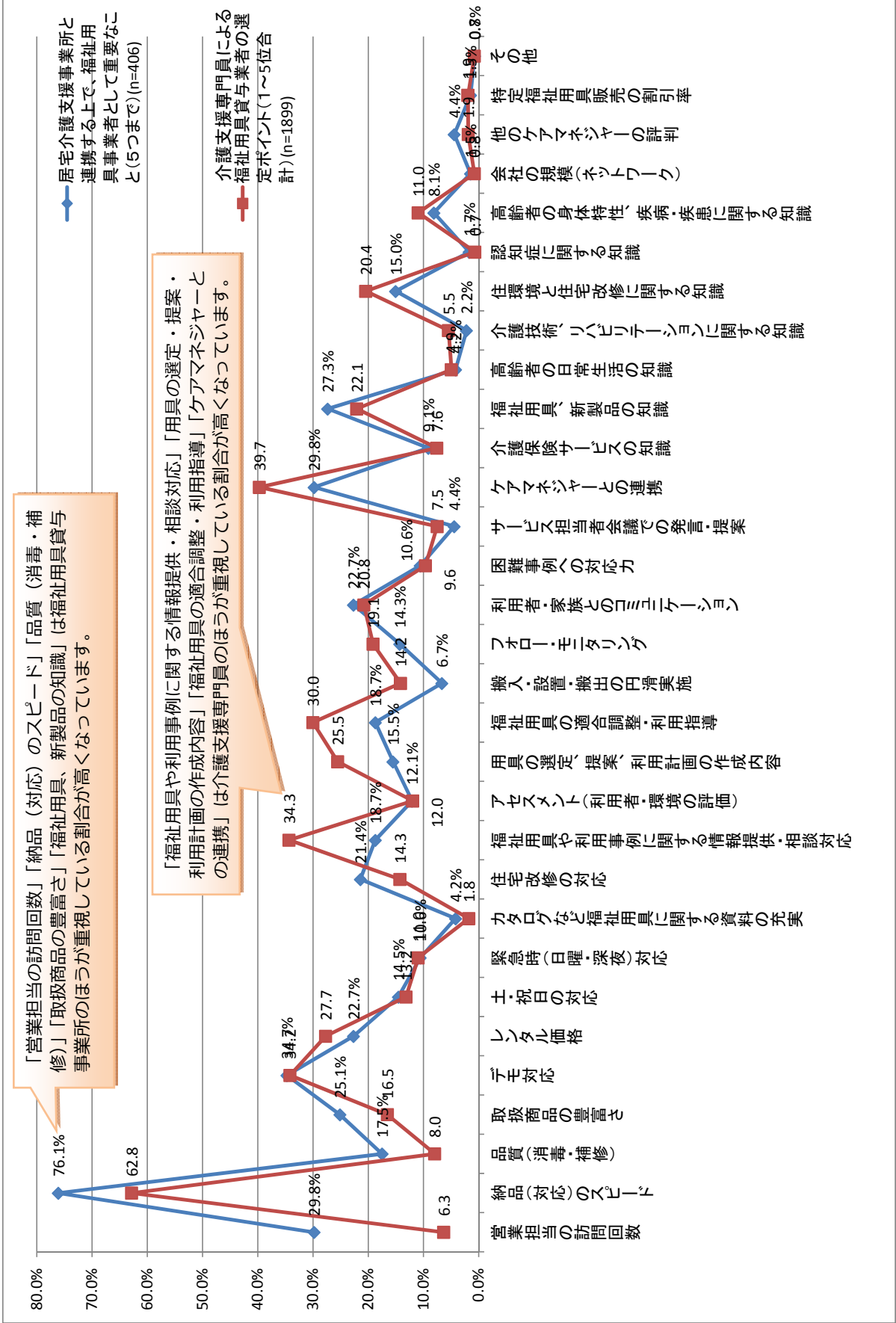


図表 22 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

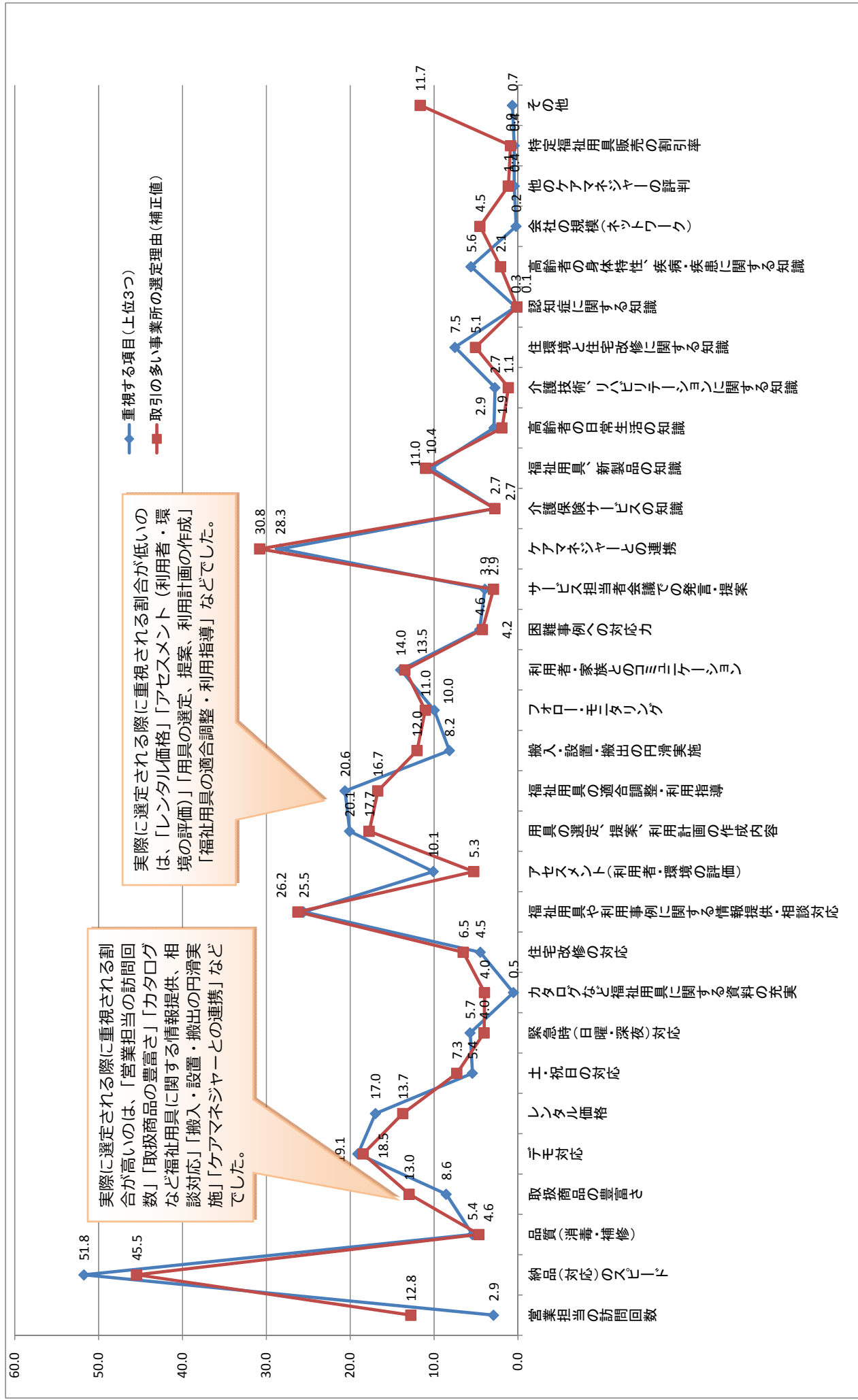


2) 福祉用具貸与事業所の選定ポイントについて

図表 23 「福祉用具貸与事業所が（介護支援専門員との連携において）重視する項目」（5つまで）と「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント」（上位5項目）



図表 24 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位3項目）」と「取引の多い事業所を選定した理由（3つまで）」



図表 25 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」
（福祉用具貸与業者の選定ポイント_「2.納品（対応）」のスピード」を選んだ順位別）

