

第一部 サービスプロセス ガイドライン

サービスプロセスガイドラインについて

- このガイドラインは、福祉用具貸与事業所において適正なサービスを提供する際の業務プロセスにおける標準的な実施内容を示したものです。福祉用具貸与事業所の指定基準や、福祉用具貸与サービスに関する様々なガイドライン、評価項目などを参考として、サービスプロセス毎に、求められる適正なサービスの質を担保するための、具体的な実施項目を整理しています。
- 福祉用具貸与サービスの標準的な業務内容（「標準項目」）を示すとともに、義務づけられた内容ではないが、より質の高いサービスの提供のために実践することが望ましい項目についても、「推奨項目」として記載しています。
- ここで整理した項目に基づいて、業務プロセスに関する自己点検に活用していただくため、チェックリストを作成しました。

このガイドラインの使い方

●全体構成

利用者へのサービス提供に関わる業務（業務プロセス編）と、サービスを提供する基盤となる事業所の運営体制（運営体制編）との2つの区分に分けて整理しました。それぞれには、以下の内容が含まれています。

I 業務プロセス編

情報提供、アセスメント、計画作成（目標設定、用具の選定、利用者・家族への説明と同意）、サービス担当者会議、福祉用具の導入（搬入・設置、適合調整、利用指導）、モニタリング、メンテナンス など

II 運営体制編

体制整備、人的管理と育成、品質管理、地域との協力

●項目ごとの構成、見方（詳細は次頁参照）

各項目は以下のような構成としています。

大項目 ⇒ 中項目 ⇒ 実施項目（出典）⇒具体的な実施内容

●チェックリストを用いた自己点検

巻末に業務プロセス及び運営体制の自己点検用チェックリストを添付しています。自事業所でのサービスプロセス項目の実施状況を確認してみましょう。定期的に確認し、変化を把握することも有効です。

各項目の構成（見方）

I 業務プロセス編

(1) (プロセス区分) ←大項目

1) (プロセスを構成する項目) ←中項目

「実施項目」の区別

項目の位置付けによって色分けして区別しています。

(実施項目：指定基準項目)

指定基準に位置付けられている項目。必ず実施することが、求められます。

(実施項目：標準項目)

指定基準には記載されていませんが、標準的に実施するべきと考えられる項目です。

(実施項目：推奨項目)

標準的に実施することを求めるものではなく、より質の高いサービスを目指す上で実施することが望ましい項目です。

- (具体的な実施方法①)
 - (備考の内容を記載。補足情報や具体例など)
- (具体的な実施方法②)
 - (備考の内容を記載。補足情報や具体例など)
- (具体的な実施方法③) **[★]**
 - (備考の内容を記載。補足情報や具体例など)

より質の高いサービスを目指すために、標準的に実施すべき内容を超えて実施する項目を示すマークです。

I 業務プロセス編

(1) 情報提供・相談

1) 用具の取り扱い

指定福祉用具貸与事業所に、目録等を備え付ける

- 目録に、その取り扱う福祉用具の品名及び品名毎の利用料その他の必要事項を記載する
(例) 主取り扱い機種オリジナルカタログの作製
- 目録は、利用者の福祉用具の選択に資するものとする
(例) オリジナルカタログに選定のポイントや料金表等を記載

2) 情報提供

利用者に対して、福祉用具の料金表を配布するなど、情報提供を行う

- 利用者に対して、福祉用具の料金表を配布する
(例) オリジナルカタログに料金を記載する
- 利用者に対して、運営規定や重要事項の説明を行う

(2) アセスメント（情報収集）

1) 利用者・家族との面談

利用者及び家族との面談により、情報を把握する

- 福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談する
 - 利用者本人ではなく、家族が回答した場合は、利用者に再度確認する
 - 認知症など、利用者の状況に配慮し、利用者の生活のペースを崩さないように努める
 - 訪問により面談することが困難な場合には電話や事業所への来店で面談を行う

<情報収集する項目の例>

- 身体状況・ADL：
現病歴及び既往歴、合併症、障害の状況、障害高齢者日常生活自立度、認知症の程度、日常生活動作の状況
- 利用者の意欲・意向：
利用者の気持ち、望む生活、現在困っていること、過去の生活状況（生い立ち、仕事、趣味等）
- 介護環境：
他のサービスの利用状況（介護保険サービス、保険外サービス）、家族構成、主たる介護者、利用している福祉用具、経済状況
- ※ 認知症の場合：
認知症の程度、進行状況、原因疾患、疾病の進行状況・進行速度、リハビリの効果による変化の予測、発症前の生活

- 重篤な状態である、認知症が進行しているなど、利用者本人との意思疎通が難しい場合には、関係者に確認する

【居宅の場合】

- 利用者宅を訪問して面談する
 - ケアマネジャー同行のもとで家族との面談を行う

【利用者が入院中の場合】

- 医療機関で面談する [★]
 - 退院前カンファレンスへの参加要請時等に面談する
 - 入院中や緊急時等の場合は、状況に応じてケアマネジャーや医療連携室・リハ室等からの情報収集をもとに、選定を先行する

- 候補となり得る福祉用具を面談時に持参する [★]

用具別の確認ポイント	
車いす	各車いすの特徴について説明する 使用環境や身体状況（座位保持能力、移乗方法、駆動能力）について確認する
特殊寝台	各特殊寝台の特徴について説明する 利用者の起居動作や立ち上がり動作を確認する
床ずれ防止用具	皮膚への摩擦、臀筋の委縮の程度、失禁の状態、栄養状態等、床ずれの可能性及び原因を確認する 他サービス担当者などと連携して確認する
体位変換器	他のサービス担当や介護者と連携し、必要な体位変換を確認する
手すり	利用者の握力や歩行能力を確認する
スロープ	設置場所の段差や間口の広さを測る 利用者の住環境や歩行能力、利用している車いす、介護者の体力を確認する 使用しない時の保管場所を確認する
歩行器	使用環境（屋内・屋外、段差、悪路など危険な場所）、歩行能力や握力を確認する
歩行補助つえ	各歩行補助つえの特徴について説明する 使用環境（段差、悪路など危険な場所）を確認する
認知症老人徘徊感知機器	各徘徊感知機器の特徴について説明する 介護者から利用者の徘徊の状況（動線等）を確認する

用具別の確認ポイント

移動用リフト	各移動用リフトの特徴について説明する 使用環境を確認する 段差解消機は、設置場所の土台を確認する 階段移動用リフトは、操作者の条件を確認のうえ、実機を用いて安全に操作できるかを確認する 床走行リフトは、車いすやベッド、ポープルトイレなど、使用する他の用具との適合、部屋間の移動を確認する
自動排泄処理装置	利用者家族に装着の仕方等を説明し、安全に利用できるか確認する

(2) アセスメント（情報収集）

2) 介護支援専門員・医療機関のスタッフとの情報共有

介護支援専門員・医療機関のスタッフから情報を収集する

- 利用者の基本情報の聞き取りや、ケアプランの受領を通じて、ケアマネジャーから情報を収集する

- 可能であれば、アセスメントシートも受領する [★]

<収集する情報>

- 利用者の基本情報：
氏名、住所、電話番号、要介護度、相談の概要等
- 身体状況に関する事項：
現病歴及び既往歴、合併症障害の状況、障害高齢者日常生活自立度、認知症の程度、日常生活動作の状況
- 生活環境に関する事項：
日常生活行動の留意事項、ケア・支援の目標、日常生活行動の目標、外出に関する頻度・要望、居室・居宅の留意事項、介護者、家族構成、ヘルパー等居宅サービス利用状況

※ 福祉用具サービス計画書基本情報への入力作業で概ね網羅できる

- サービス担当者会議に出席し、利用者の希望や心身の状況について、他職種から情報収集を行う

- 利用者像に対する認識のすりあわせを行う

- ケアマネジャーや他の専門職と情報を共有する

- 主体的なコミュニケーションを通じた情報の共有を行う

- 主治医、リハビリ専門職などから情報を収集する [★]

- 医療機関におけるカンファレンス出席時に情報収集を行う

<作業療法士・理学療法士から収集する項目の例>

目標とする日常生活動作レベル、目標レベル達成のために想定する福祉用具、生活動作別（福祉用具別）の利用に際しての留意事項、現在の状況、福祉用具導入後の状態像の予測、姿勢管理に関する内容

3) 住環境の調査

住環境の調査をする

- 訪問時に住環境の調査をする
 - 必要に応じて住宅改修の導入を検討し、担当者に依頼する
- <情報収集する項目の例>

持家又は借家、エレベーターの有無（集合住宅の場合）、屋内の段差の有無、居室内での動線、トイレの状況（広さ、和式・様式）、浴室の状況（脱衣所の広さ、浴室の広さ、浴槽のまたぎ高さ等）、通路及び各部屋出入り口の有効幅、家具、等の設置状況

- それぞれの部屋の作りや家具の配置などの生活環境（住環境及び介護環境）に関する情報、動線などの生活範囲に関する情報を把握する
 - 導入する福祉用具の搬入方法を検討する

4) 利用している福祉用具

利用している福祉用具とその利用状況を調査する

- 利用している福祉用具に関する情報を把握する
 - 利用者の主観的判断と専門職の客観的判断の双方を把握する
- <把握する項目>

他のサービスの利用状況

利用している福祉用具の種類とその利用状況、使用効果

5) 情報の整理

収集した情報を記録として管理する

- 利用者毎に、身体状況、介護状況及び生活環境（住環境及び介護環境）の記録を管理している

（例）利用者毎に文書電子化にて保管する

＜利用者情報の記録に使用する書類＞

レンタル実施報告書、利用者台帳（顧客台帳）

＜利用者の身体状況に関する記録事項＞

要介護度、日常生活自立度、身体の不自由箇所、主病名、動作の不自由場面

＜利用者の生活環境（住環境及び介護環境）に関する記録事項＞

介護者、日常生活の留意事項、家族構成

収集した情報を整理・分析する

- 収集した情報を整理・分析する
 - 利用者に分かりやすく説明される観点及び、より適合する福祉用具を選ぶ観点から分析する
 - 利用者の思い、家族の思い、心身機能、生活動作能力、医療情報、環境情報、家族情報、などの項目に沿って情報を集約し、分析を踏まえて課題やニーズを整理し、明確化する

(3) 計画作成

1) 利用目標の設定

利用者及び介護者の状況を踏まえて目標を設定する

- アセスメントで導き出された課題やニーズの解決に向けた目標等をケアプランに沿って設定し、利用者の目指す生活を具体化する
 - アセスメント結果に基づいて検討する
 - ADLの改善や、機能の維持、利用者の要介護状態の軽減、悪化の防止、介護者の負担軽減につながるような目標を設定する
- ※ 償還過払いなどで、ケアプランがない場合もある
- ＜考慮する事項＞

利用者の希望、心身の状況（ADLなど）、ケアプランの短期目標、利用者の置かれている環境

- 生活課題の解決方法を検討する
 - 「どのような課題に対応する必要があるのか」あるいは「どのようなリスクを防止する必要があるのか」等を踏まえたうえで、「福祉用具を導入することで、こういった動作ができる」ようになるか等を記載する
- ケアプランに指定福祉用具貸与が位置づけられる場合には、ケアマネジャーにより、福祉用具貸与の必要性を検討しているかを確認する
- 目標達成の把握、利用効果の確認のための確認項目を設定する
 - モニタリングで検証するものであることを踏まえる
 - ケアプランの短期目標との連動を意識し、その達成状況を把握できるような目標にする必要がある

2) 用具の選定

様々な要素を考慮して用具の選定を行う

- 利用者の身体状況、介護状況、生活環境、利用中の福祉用具を踏まえて選定する

＜選定の際の視点＞

- 利用者の身体状況：
認知症の程度、進行状況、疾病の進行状況・進行速度、リハの効果による変化の予測を踏まえて選定する
- 利用者の介護状況：
家族構成、主たる介護者、介護者の体格、体力、心身の状態を考慮する
- 利用者の生活環境（住環境及び介護環境）：
段差や動線等、住環境に合わせた色や材質、収納など福祉用具の管理方法を考慮する
- 利用者の使用中の福祉用具：
他のサービスの利用状況等も考慮する

- 状況や必要性に応じて、福祉用具の販売、住宅改修等も検討・提案する
- 福祉用具が適切に選定されるよう、利用者に目録等の文書を示し、福祉用具の機能、特性、使用方法等の説明を行う
- 利用者の身体状況によっては、主治医やリハビリ職等に相談する [★]
- 新しい機器（介護ロボット等を含む）の導入を検討する際には、機器の特性、適用と禁忌、具体的な適用事例等についての情報を収集し、リハビリ専門職と相談する [★]
- 利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、商品の特徴や貸与価格に加え、当該商品の全国平均貸与価格等を利用者に説明する [★]
- 利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、複数の商品を提示する [★]
 - 車いすや歩行器、歩行補助杖等の移動機器類は複数のデモ機を準備する
 - 複数の種類がある商品の場合、特性の違いと費用の違い、その効果をきちんと説明する

用具別の確認ポイント

車いす	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の可能な動作や筋力、体格を確認の上、適切なタイプを検討する ・介護者にとっての扱いやすさ、安全性、利用時間（短時間/長時間）、利用場所（屋内/屋外）、利用方法（自走/補助あり）、座り心地を確認の上、適切なタイプを検討する ・住居の廊下の幅、家具の配置、近隣の環境を確認の上、適切なタイプを検討する
車いす付属品	<p>必要に応じてクッション等の付属品の導入についても検討する</p>
特殊寝台	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の起居動作や立ち上がり動作に基づき、ベッドの基本的な機能（モーター数等）を検討する ・利用者の身体状況や動線などを考慮して、用具の設置位置を検討する
特殊寝台付属品	<p>必要に応じてサイドレールのタイプや介助バー等の付属品について検討する</p>
床ずれ防止用具	<p>寝返りや座位がとれるか、円背や骨突出、拘縮はないかなどを確認の上、適切なタイプの用具を検討する</p>
体位変換器	<ul style="list-style-type: none"> ・他のサービス担当や介護者と連携し、必要な体位変換を確認の上、適切な体位変換器を検討する
スロープ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の歩行能力を考慮して、適切なスロープを検討する ・介護者の体力を考慮して、適切なスロープを検討する ・設置場所の段差や間口の広さなど、利用者の住環境を確認の上、適切なタイプを検討する ・利用者の使用している車いす等を確認の上、適切なタイプを検討する

用具別の確認ポイント

歩行器	<ul style="list-style-type: none"> ・ リウマチによる関節変形や、握力など、利用者個人の状況に配慮して検討する ・ 安全に歩行できる機種を選定する ・ 玄関先の砂利道を走行しやすい機種を選定する ・ 部屋間の段差を考慮して、場合によってはタイヤが大きくブレーキをかけやすい機種を選定する
歩行補助つえ	長時間の歩行時に疲れにくく、安定歩行が可能な機種を選定する
認知症老人徘徊感知機器	介護者から利用者の徘徊の状況（動線等）を確認し、必要なタイプを検討する
移動用リフト	操作者の状況、使用目的と場所に応じて必要なタイプを検討する
自動排泄処理装置	利用者の状態を確認するとともに、介護者の意見を聞き、必要なタイプを選定する

3) サービスの内容の記載及び記載内容の確認

福祉用具貸与計画書に、目標、サービス内容の記載を確認する

- 身体状況・ADL、介護環境、住環境など、利用者に関する事項を記載する
- 指定福祉用具貸与の目標が記載されていることを確認する
＜明記する事項＞

福祉用具サービス提供の必要性、福祉用具導入による効果、その他付記すべき条件等

- 当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載する
 - 介護保険給付対象外のサービスについても同様に記載を行う
- 選定した用具の機種の種類と単位数、機種毎に選定理由を記載する
 - 利用者の状態像や利用目標を踏まえた具体的な選定理由を記載する
 - ※ 販売の利用があるときは、販売計画と一体のものとして作成する

- 留意事項を記載する
＜記載する事項の例＞

福祉用具の利用方法に関する留意事項、利用者の状態像や福祉用具の利用場所の特性等に応じて発生しうる事故等について注意を喚起する事項

- ケアプランの内容に沿っているか確認する
- 利用者や家族が理解できるような分かりやすい表現で記載する
- 他の専門職の意向や、意見の集約を記載する **[★]**

＜記載する事項の例＞

利用者の身体的特徴、今後生じる変化の予測、利用上の注意事項、用具選定、導入までの経緯等、社会復帰への意欲、意向等

- 福祉用具貸与及びその継続が必要な場合には、その理由（ニーズ、長期・短期目標への位置づけ等）がケアプランに記載されていることを確認する **[★]**
 - ※ 居宅やケアマネジャー、保険者、地域によって、取り扱いや運用が異なる場合がある

4) 利用者への「説明と同意」と計画書の交付

福祉用具貸与計画の内容と費用について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得る

- 用具の選定理由や用具の特徴、貸与価格など、利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明する
 - 利用者本人の希望や心身の状況、自宅等の利用環境等を踏まえて説明する

- 各用具の特徴や安全面について説明する
＜説明する事項＞

使用環境における用具利用の安全、事故防止、生活イメージ、等

- 用具の変更が可能であることを説明する
- 可能な場合は、福祉用具の実物を示して説明する
- 上記の事項について説明したうえで、サービス提供開始の同意を得る
- 緊急時でケアプランが無くても福祉用具計画があれば償還払いでのサービス提供が可能であるため、サービス提供が先行するケースもある。ただし、指定サービスは計画に基づかなければ提供できない
- 介護者の同席の元で説明を行う **[★]**
 - ※ 利用申込者の判断能力に障害が見られる場合等、状況に応じて、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求める
 - ※ 独居や介護者不在の場合を除く

利用者に対して、利用明細を交付する

- 利用者に対して、利用明細を交付する
 - ※ 納品伝票並びに契約書面に利用明細が記載されている場合がある

4) 利用者への「説明と同意」と計画書の交付

作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する

- 作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する
- 作成した福祉用具貸与計画をケアマネジャーに交付する
 - 署名の有無について運用を決める
 - 貸与計画書の計画期間は、ケアプランの長期、短期、又は事業所独自の期間かを明確にする

5) 情報の共有

関係者と福祉用具貸与計画について情報を共有する

- 他サービス事業者と、用具使用上の注意事項等を共有する ★
 - ※ サービス担当者会議等や他サービス提供時に情報提供できる場合
 - ※ ケアマネジャーや利用者・家族経由にならざるを得ない場合

サービス担当者会議に出席する

- 利用者の状況等に関する情報を共有する
- 利用目標やサービス内容（選定した福祉用具）の妥当性について検討する
- ケアプラン原案の内容に対して、福祉用具専門相談員の立場から意見を述べる ★
- 福祉用具サービス計画について説明する ★

6) 契約に当たっての説明と同意の取得

契約にあたり、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する

- 契約の主体、契約の目的、契約期間、自動更新の継続規定を明確にする
- サービスの定義及び内容に関する事項を明確にする

＜明確にすべき事項＞

利用者に提供されるサービスの定義や具体的な内容、利用料、介護保険給付対象サービスと対象外サービスとの取り扱い、実施地域外の交通費や搬出入の特別料金など

- サービス従事者に関する事項を明確にする

＜明確にすべき事項＞

直接サービスに従事する者の職種、資格、職務内容など

- 福祉用具の選定・適合の確認等サービス実施に関する事項を明確にする
- 福祉用具利用を解約する場合に必要な手続きやキャンセル料について説明する
- 利用者に対して、適切に料金の請求を行い、支払い後は領収書を発行する
- 損害賠償責任に関する事項を説明する
 - 賠償責任を負う場合の取り扱い、損害賠償がなされない場合の取り扱い

個別の福祉用具の貸与にかかわる同意を得る

- 利用者と書面により契約を締結する
- 緊急対応や利用者の都合によっては、契約締結を後日に延期する
 - その後速やかに契約の締結を必ず行う

(4) 搬入（搬出）・適合調整・環境整備

1) 搬入・安全な設置

利用者宅へ福祉用具を搬入する

- 利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出日について、利用者又はその家族の希望に応じて日程を決める
- 納品前に福祉用具を点検する
＜確認する事項＞

全体的な状態（破損や汚れはないか）、可動部の動作点検、ゆるみ、ガタツキなどの点検
- 使用済福祉用具と納品用福祉用具を混載して運搬する場合は、納品用福祉用具はビニール梱包を行うなど、区分して運搬する
- 運搬用車両の清掃及び消毒を行う

福祉用具を安全・確実に設置する

- 介護環境や住環境等を考慮した場所へ設置する

2) 適合調整・環境整備

利用者の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行う

- 納品時及び納品後に、利用者の身体状況、介護者の都合、周辺環境を踏まえて調整を行う
 - 必ずケアプランの目的・目標に照らし合わせて行う
- <参考にすべき情報の例>

福祉用具専門相談員自身による観察
利用者の意見
家族ないしは常時介護している人の意見
看護師、理学療法士、作業療法士など専門職の意見
介護支援専門員の意見

福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う

- 福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う

用具別の確認ポイント	
車いす	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座位が保持できているか確認する ・ 以下の事項について調整する <ul style="list-style-type: none"> 座幅、前座高（キャスト）の位置 アームサポート、フットサポートの高さ 座や背の張り調整 駐車ブレーキ位置、介助用グリップの高さ、硬さ等
特殊寝台	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の身体状況に合わせた適合調整（実際にベッドパットやシーツを置く）を行う ・ 起き上がりが可能な利用者には、起居動作や立ち上がり、移乗動作を確認する

用具別の確認ポイント

床ずれ防止用具	<ul style="list-style-type: none"> ・エアマットの場合、利用者の体重を確認し、空気圧の設定を行う ・オーバーレイタイプの場合、底付していないか確認する
体位変換器	使用目的（体位変換か、寝位置修正か）に合わせた適合調整を行う。
手すり	<ul style="list-style-type: none"> ・手すりの位置や高さを調節する ・利用者の握りやすさ、安定感について確認する
スロープ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に不安感がないか確認する ・利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う
歩行器	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の身体状況に合わせた適合調整を行う ・グリップの高さ等の調整を行う
歩行補助つえ	つえの高さの調整を行う
認知症老人徘徊感知機器	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の行動に合わせた感知がされるよう調整する。 ・実際の利用状況を想定し、発信器と受信器間の電波が届くか確認する。
移動用リフト	座イス型リフトは、利用者の状況に応じてスイッチの左右位置を決定する
自動排泄処理装置	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の排泄状況が機器の機能に適合しているか確認する ・レシーバーやパットから伸びるホースが、利用者の妨げにならないか確認する

3) 設置後の動作確認

設置後に福祉用具の使用前点検や動作の確認を行う

- 事業所で設定したルールに基づいて、福祉用具の確認を行う
 - 納品後 10 日以内に、使用状況を確認する [★]
 - 家族・その他介護者・ケアマネジャーからの利用状況や評価についても意見を聴取する
 - 確認結果を記録する [★]
 - 介護保険給付対象外のサービス以外の項目についても確認する
- <用いる資料の例>

レンタル実施報告書、利用者別ケース記録、福祉用具適合確認シート、初回訪問票、レンタル巡回票、レンタル搬出入票

4) 実施内容の記録

福祉用具の適合調整の実施内容を記録する

- 福祉用具の適合調整の実施内容を記録する [★]
 - <記録する書類の例>

受付聴取（相談受付記録）、レンタル実施報告書、顧客台帳、利用者別ケース記録、業務日誌

(5) 使用方法の説明・指導

1) 説明書の交付・使用方法の説明

福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付する

- 取扱説明書等の文書を交付する

<配布する文書>

取扱説明書、メーカー作成の注意案内資料、重要事項説明書

利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法的説明を行う

- 重要な事項について説明する

- テクノエイド協会ヒヤリハット事例を提示するなど、誤った使い方によって機能が低下した事例や、事故が発生した（しそうになった）事例等を示し、理解を促す

<説明する事項>

基本的な取扱方法、取扱注意事項、事故の発生注意取扱説明書

- 必要に応じて、説明の事項を追加する

- 説明する事項：

望ましい活用方法、同機種の利用例、ケアプランの目標に沿った利用方法、用具の手入れの方法

- 口頭説明だけでなく、書類を活用して説明する

- 説明書を交付し、使用方法の説明をしたことを記名押印等形に残す

<説明に活用する書類>

取扱説明書、メーカー作成の注意案内資料、重要事項説明書、テクノエイド協会ヒヤリハット事例の提示等

- 理解しやすいように配慮して説明する **[★]**

- 用具の種類が多い場合、混乱のないよう一つずつ丁寧に説明する

故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う

- 故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う
 - 福祉用具サービス計画書留意事項への記載等も行う

2) 使用方法の指導

利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法的指導を行う

- 必要に応じて、利用者実際に当該福祉用具を使用させながら指導を行う

用具別の確認ポイント

車いす	レッグサポートやアームサポートの取り外しについて説明する ティルトやリクライニングの方法・移乗方法を説明する
特殊寝台	利用者及び介護者に操作方法を説明し指導する 起き上がりが困難な利用者には、介護者に用具の機能を利用した、介助動作の仕方について指導する
床ずれ防止用具	エアマットの場合、空気圧の調整方法と動作モードの切替の方法を説明する 停電時の対応について説明する
体位変換器	介護者に使用方法を説明し、使用を踏まえた介助方法を指導する
手すり	利用者の握りやすさ、安定感について確認する 利用者使用方法を説明し指導する

用具別の確認ポイント

スロープ	<p>利用者に不安感がないか確認する</p> <p>勾配の高低等による介護者の使い勝手や負担感について確認する</p> <p>利用者及び介護者に使用方法を説明し指導する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スロープの設置及び撤去方法 ・傾斜での車いす等の介助方法 <p>使用する環境に応じて注意事項を説明する</p>
歩行器	<p>段差乗り越えや旋回など利用者が安全にできるかなど確認する</p> <p>ブレーキ付きのタイプは、利用者に操作可能か確認する</p> <p>屋外で使用する場合、実際の使用環境（段差や坂道、悪路等の危険場所など）にて操作方法を確認する</p>
歩行補助つえ	<p>段差乗り越えなど利用者が安全にできるかなど確認する</p> <p>屋外で使用する場合、実際の使用環境（段差や坂道、悪路等の危険場所など）にて操作方法を確認する</p>
認知症老人 徘徊感知機器	<p>音量調整の仕方</p> <p>電池交換の仕方</p>
移動用リフト	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者及び介護者に対し、安全な使用方法を説明・指導する ・バッテリー不足に伴う緊急時の対応等について説明する
自動排泄処理 装置	<ul style="list-style-type: none"> ・レシーバーやパットの装着方法、タンクの処理方法について説明する

(6) モニタリング

1) 訪問による状況の確認

定期的にご利用者の居宅を訪問し、確認等を行う

- 利用者の状況を確認する
 - 実際に使用している場面で確認する
 - 介護保険給付対象外のサービスについても確認する

<確認事項>

身体状況・ADL の変化、意欲・意向等の変化、サービス利用等の変化、住環境の変化など
- 介護状況を確認する

<確認事項>

家族構成の変化、主介護者の変化など
- 用具の状態を確認する
 - チェックシート等を利用して確認する

<確認事項>

福祉用具のメンテナンス状況、不具合の有無、動作確認、消耗部品の確認、部品の摩耗のチェック、修理、交換の必要性
- 住環境の変化を確認する
- 貸与した福祉用具の使用方法が正しいか、想定された使用方法で利用しているか確認する

<確認事項の例>

 - ・当初の想定通りの頻度で福祉用具が利用されているか
 - ・使い方に不明点等はないか
 - ・誤った使い方や、事故・ヒヤリハット等は発生しなかったか
 - ・介護環境に合っているか
 - ・介護者が負担や危険を感じることはないか
- 実際に動作を再現してもらって確認する

- 一定以上の頻度で（例えば 6 ヶ月に 1 回以上）訪問する
＜確認結果を記録する際に参考にする資料＞

利用効果評価スケール、モニタリング連絡票、訪問点検・適合調査票、レンタル実施報告書、受付聴取、苦情・事故処理記録票、フィッティング確認報告書、アフターフォロー伝票、レンタル巡回票

- サービス開始後 3 ヶ月以内に 1 回以上電話等で連絡を行い、必要に応じて訪問を行う [★]
- 利用者の状況や要請等に応じて、訪問の頻度を増やす [★]

用具別の確認ポイント

車いす	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用している用具のサイズは利用者及び介護者に合っているか ・ タイヤの空気圧や各パーツの不具合がないか ・ 傾斜地や踏切等での使用状況 ・ 適切な座位姿勢が確保されているか ・ ベッドへの移乗方法
特殊寝台	<ul style="list-style-type: none"> ・ マットレスの硬さなど、寝心地はどうか確認する ・ 想定された使用方法で利用されているか確認する ・ 起居や立ち上がり時に、ハイローやギャッチアップなどの機能が操作できているか確認する ・ サイドレールなどによる挟み込みなど、危険なことはなかったか確認する
床ずれ防止用具	<ul style="list-style-type: none"> ・ 床ずれの状況や経過を確認する ・ エアセルに空気漏れ等が生じていないか確認する ・ 静止型のマットレスの場合、へたりが生じていないか確認する ・ 必要に応じて空気圧の設定等の変更や他のマットレスの検討を行う ・ エアマットの場合、空気圧が適切か ・ 介護者がモードの切替機能等を正しく使いこなしているか
体位変換器	<ul style="list-style-type: none"> ・ サイズや種類に問題がないか確認する ・ 破損等がないか確認する
手すり	<ul style="list-style-type: none"> ・ 握力や歩行能力など利用者の状態像に変化がないか ・ 緩みや不具合等がないか確認する ・ 取付位置に問題はないか確認する ・ 玄関の上がり框や階段の段差、トイレ時の使用状況を確認する

用具別の確認ポイント

スロープ	<ul style="list-style-type: none"> ・握力や歩行能力など利用者の状態像に変化がないか ・高さや重さ等に問題はないか ・ゴムの劣化や製品に不具合がないか ・傾斜により利用者等が負担や危険を感じることはないか ・適切な介助方法が行われているか
歩行器	<ul style="list-style-type: none"> ・握力や歩行能力など利用者の状態像に変化がないか ・高さや重さ等に問題はないか ・先ゴムは劣化していないか確認する ・段差や坂道等で問題なく使用できているか確認する ・以前に比べて危険な場所等で使用していないか再確認する
歩行補助つえ	<ul style="list-style-type: none"> ・歩行能力や握力等利用者の状態像に変化がないか確認する ・高さや種類に問題がないか確認する ・先ゴムは劣化していないか確認する ・段差や坂道等で問題なく使用できているか確認する
認知症老人 徘徊感知機器	<ul style="list-style-type: none"> ・徘徊の状況（動線）に変化はないか ・設置位置が適切であったか ・センサーや音に問題はないか
移動用リフト	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に不安感がないか確認する ・適切な介助方法を行っているか
自動排泄処理 装置	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の排泄状況に変化はないか ・使用による床ずれなどの皮膚トラブルはないか ・ホース等消耗品の劣化はないか

2) 計画の実施状況の把握

福祉用具貸与計画の作成後、計画の実施状況の把握を行う

- 利用者宅の訪問等を通じて、計画の実施状況を把握する
 - 利用目標の達成度を確認する
 - 目安として、6か月に1回以上の頻度で行う
 - 用具利用の効果や問題点や課題等を把握する
 - 以下の情報を用いて総合的に評価する
＜適合調整の評価に用いる情報＞
- 福祉用具専門相談員自身による観察、利用者の意見、家族ないしは常時介護している人の意見、看護師、理学療法士、作業療法士など専門職の意見、ケアマネジャーの意見
- ケアプランの目的や短期目標に照らして確認し、ケアプランの短期目標の達成状況について把握する
 - ケアプランの短期目標が達成できていないようであれば、ケアマネジャーに対して、ケアプランの変更等の提案も行う
 - ケアマネジャーと電話や書面で相談して、ケアプランの目的や目標を確認する
 - ケアプランの短期目標の達成状況を意識した報告を行う
 - 具体的に注意すべき点
 - ①地域包括支援センターに対して、ケアプラン上のサービスの実施状況等（提供状況や利用者の状態等）に関する報告は少なくとも1月に1回、訪問、電話、FAX等で報告する
 - ②予防サービス事業所として、予防福祉用具サービス計画の期間が終了するまでに少なくとも1回を目安として、予防福祉用具サービス計画の目標等の達成状況の把握等（モニタリング）を行い、必要に応じて計画の変更等の検討を行う
 - サービス担当者会議に参加してケアプランの目的や目標を確認する
 - サービス担当者会議で検証を行うための情報を提供する

3) 使用方法の再指導

必要に応じて、使用方法の再指導を行う

- 誤使用の防止や事故の回避のための注意事項を再度説明する
- 難しい操作について再度説明する

4) 用具の状態の確認・修理

貸与した福祉用具の状態を確認し、必要な場合は、用具の修理等を行う

- 用具の状態に応じて、修理や交換等を検討する
- 修理後に修理記録を作成する
 - モニタリング記録を運用して、修理の記録をとる
- 利用者から福祉用具の故障や不具合があった場合は直ちに修理、取替え等を行うなど、迅速に対応する

5) 計画の変更の検討

必要に応じて、福祉用具貸与計画の変更を行う

- 用具の必要性、機種の適切さ、変更の必要性を検討する
 - 利用方法の変更といった視点も含めて判断を行う
- 貸与した福祉用具の使用が終了した場合、又はレンタル期間が満了した場合は、迅速に回収を行う
- 計画の見直しについて、ケアマネジャーと協議する [★]

6) 記録の管理

利用者毎に、記録を管理する

- 身体状況、介護状況及び生活環境（住環境及び介護環境）に関するモニタリング記録を利用者毎に管理する
 - サービス提供に関わる報告書、提供の終了日の記録、サービス開始後実施された利用者の身体状況、介護状況、福祉用具の使用状況、適合状況の確認の記録等を適切に管理する
- モニタリング記録は利用者へのサービス完了後、2年以上保管する

7) 利用者とのコミュニケーション

モニタリングを通して信頼関係を築く

- 相談、苦情等対応の結果も含め、利用者・家族へのモニタリング結果を説明する
 - 利用目標の達成状況、利用状況の問題点等を強調する
 - 利用目標の達成に向けた意欲の向上、福祉用具の誤操作等への注意を促す

8) 他職種との相談

モニタリングに際して、他の職種と相談・連携する

- ケアマネジャーに、福祉用具のモニタリング結果を報告する
 - モニタリング実施後3日以内に報告する
 - 福祉用具の必要性について、一定以上の頻度で（例えば6か月に1回以上）ケアマネジャーと相談する【★】
 - 口頭のみでの報告だけでなく次のような書類による報告を行う
＜書類の例＞

モニタリング報告、福祉用具点検票、レンタル実施報告書、アフターサービス実施報告書、フィッティング報告書、受付聴取、営業日報
- サービス担当者会議へ出席してモニタリング結果の報告や検証を行う
 - 利用者の福祉用具利用全体に係る留意点の報告や改善提案を行う
 - 情報を提供し、福祉用具サービスの継続利用の必要性を検証する
- 他の担当者（福祉用具専門相談員）とモニタリング結果を共有する
 - ※ 1人の利用者に対して複数の福祉用具専門相談員が分担してサービスを提供している場合
- 地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行う 【★】
- 利用者の状況によっては、医師の意見を重視する
- ヘルパー、リハビリ担当者などからも情報を聞き取る 【★】
＜把握する情報＞

デイサービス等他サービス利用時、夜間の様子、現在の状況、今後の回復の見込み、福祉用具の利用状況等

（7）搬出・メンテナンス

1）消毒

回収後すみやかに消毒を行う

【福祉用具自社購入の場合】

- 使用済みの福祉用具を消毒する
- 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管する
- 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理する

【レンタル卸利用の場合】

- 使用済みの福祉用具をレンタル卸業者に引渡し、消毒する
 - 下記のような事項を参考にして消毒方法を選定する

＜参考にするべき事項＞

- ・消毒効果が確実であること
- ・被消毒物件を傷めない方法であること
- ・人畜に対して毒性がないこと
- ・被消毒物件に臭気を残さないこと
- ・表面だけでなく内部も消毒できること

※ 福祉用具別の消毒方法と作用条件一覧表、福祉用具と適応消毒方法一覧表を参考に福祉用具の種類毎に具体的な方法を定める。利用者の福祉用具利用全体に係る留意点の報告や改善提案を行う

- 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管していることを確認する
- 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理していることを確認する
 - 1か月に1回以上の点検が望ましい

2) 用具の保管

消毒済みの用具を区別し、衛生的に管理する

【福祉用具自社購入の場合】

- 既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管する
- 消毒済みの用具をビニールに梱包して保管する
- 迅速で安定的な供給のために必要な規模の施設を確保する
- 採光あるいは照明及び換気が十分に行える構造を有する施設で保管する
- 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めている
 - 毎日清掃して清潔保持に努める
 - 必要に応じて補修する

【福祉用具自社購入の場合】

- 洗浄及び消毒済みの福祉用具について、水やほこりが容易に入らないよう管理している

3) 点検

消毒済みの用具を区別し、衛生的に管理する

【福祉用具自社購入の場合】

- 用具の保管状況、清掃状況を定期的に点検し、チェックリストにより管理する [★]

Ⅱ 運営体制編

(8) 用具に関する体制整備

1) 用具の取り扱い数

利用者の身体の状態の多様性、変化等に対応することができるよう、できる限り多くの種類の福祉用具を取り扱う

- 福祉用具の開発動向を踏まえ、良質な福祉用具の提供に努める
 - 年々開発・改良される福祉用具を、利用者のニーズに従い、積極的に取り扱い品目に加えるように努める
 - 介護ロボット等、新たな機器の動向についても情報収集する
 - 取り扱い品目の検討時に、安全面について十分に調査する
- 同種の福祉用具においても、利用者の多様性及び状態の変化に対応し得る多様な品揃えに努める
 - 取り扱う福祉用具の品目毎に、利用者のニーズや状態に適合できるような多様な品揃えに努める
 - 厚生労働大臣が定める福祉用具について取り扱いが可能であるようにする
- レンタル卸を利用している場合は、卸での現地調査を行う

2) 用具の管理

事業所で設定したルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う

- 事業所で設定したルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う
- 福祉用具毎に識別可能であり、製造年月、件数、貸与日数、故障及び修理の年月日並びにその内容の記載がある管理台帳等がある

用具の請求事務が適切に管理されている

- 用具毎の課税・非課税の整理、国民健康保険団体連合会への請求が正しく管理できている

(9) 人的管理・育成

1) 人材確保

常勤換算方法で2人以上の福祉用具専門相談員を配置する

- 良質な従業員を確保できるよう、採用や定着率向上のための方針と参酌を規定し、計画的に人材を確保している
 - 事業方針に則った人事計画の作成、従業員定着率を意識した人員体制の見直し

2) 健康管理

従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う

- 管理者は、業務開始前に所定のチェックリストに基づき、従業員の清潔の保持及び健康状態を確認し、業務に従事することの可否について判断する
- 健康状態等の記録を保管する

3) 労務環境の整備

労働時間や報酬、福利厚生が整備されている

- 就業形態やサービスの技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価がなされるようにしている

- 従業員の福利厚生の充実に努めている

＜制度の例＞

事業者独自の福利厚生制度の整備、法定項目を拡大した健康診断の実施、従業員からの相談対応窓口の設置、育児介護、ボランティア等休暇制度の整備、社外活動への補助制度など

- 職場内の安全管理体制を確保している

＜制度の例＞

感染予防マニュアル、自己予防マニュアルの整備、感染症予防や自己予防に関する研修の実施、従業員の腰痛対策、夜間勤務、移動を伴う業務の事故防止対策

4) 研修の実施

福祉用具貸与事業所は、福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保する

- 従業員の職場内外での知識や技術の習得、自己啓発、研修等の機会を確保している

<取組みの例>

従業員を対象とした研修計画を策定した上での研修の実施、従業員の受講率の把握、従業員への働きかけ、など

- 従業員が職場内外の研修を受けやすい環境づくりをしている

<取組みの例>

従業員のニーズの把握、勤務体制の調整、研修に際しての交通費や給与の支給、など

- 新しい知識・スキルの習得や職位に応じたマネジメント能力の習得を奨励している

<取組みの例>

ステップアップ研修、自己啓発研修の実施、職位に応じたマネジメント研修の実施

当該サービスに従事する従業者を対象とする研修を計画的に行う

- 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行う

5) 自己研鑽

自己研鑽に努める

- 福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具貸与の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努める

(10) 品質管理

1) PDCA

提供する指定福祉用具貸与の質の自己評価を行い、常にその改善を図る

- 利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する

2) 規則

品質管理について、マニュアルを整備する

- マニュアル等は、いつでも利用可能な状態にしている
- 定期的に、マニュアル等の見直しについて検討している

3) サービスプロセスの質の向上

サービスの提供にあたり、業務プロセスを標準化している

- サービス実施マニュアルを定め、遵守している
 - マニュアルの実施について、自己点検する
- 新しい技術の導入や創造を促している

4) 記録の整備

従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備している

- 従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する

利用者に対する指定福祉用具貸与の提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存する

- 福祉用具貸与計画書、利用者に対する各種の記録等を整備、保存している
＜記録・保存の対象となるもの＞

- ・福祉用具貸与計画
- ・提供した具体的なサービスの内容等の記録
- ・結果等の記録
- ・市町村への通知に係る記録
- ・苦情の内容等の記録
- ・事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

5) 履歴の管理

福祉用具毎の履歴の管理を行う

- 福祉用具毎に、貸与や修理等の履歴を管理している

6) 事故防止

事故防止のための取組みを行う

- 事故及び事故につながりそうな事例の情報を収集し、原因分析及び対策を検討する
 - 利用者の居宅における事故や福祉用具の故障等緊急時の連絡先を利用者又はその家族に提示する
 - 事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応に関する従業者に対する研修を行う
 - 事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の経過及びその対応内容について記録するマニュアルの実施について、自己点検する

7) 緊急時の対応

緊急時の対応方法を整備している

- 事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応方法を定めている
 - 予測できる緊急事態の対応策を整備する
 - 緊急事態の報告及び記録を保管する
- 利用者の病状急変等の対応の仕組みがある
- 緊急時の連絡先を利用者又はその家族に提示する
- 事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応に関する従業者に対する研修を行っている
- 事業者の突発的な事態により、サービス実施に支障が生じた場合に備え、緊急連絡網等の対応策が講じられている
- サービス提供により賠償すべき事故が発生したときの対応の仕組みがある

8) 利用者への対応

利用者の特性に応じた対応を取る仕組みがある

- 認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある

相談、苦情等の対応のための取組を行っている

- 利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する
- 相談、苦情等対応の経過を記録する
- 相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している

9) 情報管理

個人情報を適切に管理する

- 従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている
- 事業所の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表する
- 個人情報の保護に関する方針を公表している
- パソコンの鍵管理、外部データの保存制限等の管理を行っている

10) 情報提供

情報の開示を行っている

- 利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示している
- 事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている

(1 1) 地域との協力

1) 地域との関わり

地域社会との積極的な関わりを持つよう努める

- 地域ニーズを把握するための取組みを行っている
- 地域ニーズを分析し、ニーズに沿って事業計画を作成している
- 地域特性に応じたサービス種類、提供のあり方を検討している
 - 地域の連携集会に参加する、地域ケア会議に参加するなど、地域共同が求める場に応じる体制を整えている
- 地域社会に事業者としての活動を積極的に広報している
- 地域住民に向けて普及啓発活動を行っている
- 地域住民に向けて、情報提供や相談窓口の開設などを行っている
- 災害時における地域協力のあり方について検討している
- 市町村の介護保険事業計画を把握している [★]
- 利用者との書面により契約を締結する地域との交流方針を作成している [★]

2) 地域のお機関との連携

地域のお機関との連携を図り、ネットワーク構築を進めている

- 困難な事例について、地域包括センターに報告している
- 連携、協力する機関や協力内容を明らかにしている[★]
- 利用者毎の記録にかかりつけ医等を記載している[★]
 - ケアプランに記載されている記録の保管を行う
- マニュアル等に主治医等へ連絡する場合のルールを記載している[★]

福祉用具貸与サービスプロセス チェックリスト

このチェックリストは、福祉用具貸与サービスにおける福祉用具専門相談員の業務プロセスや、事業所運営のための仕組み等の基準や望ましい取組みについて整理したものです。福祉用具貸与サービスが、単に福祉用具を貸与するだけではなく、利用者の状況に応じて適切な福祉用具が適切に利用されるために、福祉用具専門相談員による人的なサービスや福祉用具のメンテナンス、それを実現するための事業所運営の体制整備等のさらなる質の向上を目指すことを目的としています。提供するサービスや体制、設備等の整備状況が事業所毎に異なることから、サービス内容の状況、設備等の整備状況が事業所の見合うサービスに合う福祉用具貸与価格の根拠となることを示す資料として活用します。

出典：目標、実施内容、備考の内容は、下記の出典により構成されています。

- 1 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第十三章 福祉用具貸与
- 2 介護サービス情報の公表
- 3 平成20年 効果的な福祉用具利用を実現するための用具選定業務のあり方に関する調査研究 報告書
- 4 種目別のサービス提供実態把握(映像及びビアリング調査)【テクノエイド協会調査】
- 5 委員会での意見及び福祉用具貸与事業所アンケートより作成
- 6 シルバーサービス振興会 福祉用具の消毒工程管理認定制度 審査内容
- 7 サービスの質の確保のための福祉用具事業者サービス提供ガイドライン(H18)
- 8 福祉用具サービス計画作成ガイドライン
- 9 シルバーサービス振興会 シルバーマーク申請の手引き(福祉用具貸与サービス)
- 10 2016年10月12日 介護保険部会参考資料2(次期報酬改定への対応)

福祉用具貸与サービスプロセス チェックリスト I 業務プロセス編

	指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
項目数	20	96	25
必ず実施している／ほぼすべての場合に実施している	◎		
概ね実施している	○		
時々実施している	△		
実施していない(できていない)	×		
必要がない(あてはまらない)	-		

No.	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄				
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル		
1	情報提供・相談	用具の取り扱い	指定福祉用具貸与事業所に、目録等を備え付ける	1	目録に、その取り扱い福祉用具の品名及び品名毎の利用料その他の必要事項を記載する	1					
2				目録は、利用者の福祉用具の選択に資するものとする	1						
3		情報提供	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布するなど、情報提供を行う	2	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布する	2					
4				利用者に対して、運営規定や重要事項の説明を行う	5						
5	アセスメント	情報収集	利用者・家族との面談により情報を収集する	2, 3	福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談する	2					
6					(居宅の場合)利用者宅を訪問して面談する	8					
7					ケアマネジャー同行のもとで家族との面談を行う	8					
8					家族構成、主たる介護者、介護者の心身の状態など、介護者・家族の状況に関する情報を把握する	3					
9					認知症の程度・進行状況、疾病の進行状況・進行速度など、利用者の身体状況に関する情報を把握する	3					
10					本人の意思が確認できる状態であれば、本人の意欲や意向について情報を把握する	8					
11					重篤な状態である、認知症が進行しているなど、利用者本人との意思疎通が難しい場合には、関係者に確認する	3, 8					
12					(利用者が入院中の場合)医療機関で面談を行う	8					
13					候補となり得る福祉用具を面談時に持参する	8					
14					介護支援専門員・医療機関のスタッフから情報を収集する	2, 3	ケアマネジャーから、利用者の基本情報の聞き取りや、ケアプランの受領を通じて、情報を収集する	3, 8			
15							サービス担当者会議に出席し、利用者の希望や心身の状況について、他職種から情報収集を行う	7, 8			
16							主治医、リハビリ専門職などから情報を収集する	3			
17					住環境の調査をする	2, 3	それぞれの部屋の作りや家具の配置などの生活環境(住環境及び介護環境)に関する情報、動線などの生活範囲に関する情報を把握する	3			
18							訪問時に住環境の調査をする	8			
19	利用している福祉用具の調査をする	2, 3	利用している福祉用具に関する情報を把握する	3							
20	情報の共有	8	把握した情報に基づいた適切なサービス・福祉用具を提供するため、ケアマネジャーや他の専門職と情報共有する	8							
21	情報の整理	2	収集した情報を記録として管理する	2							
22			収集した情報を整理・分析する	8							
23	計画作成	利用目標の設定	利用者及び介護者の状況を踏まえて目標を設定する	1	ケアプランに指定福祉用具貸与が位置づけられる場合には、ケアマネジャーにより、福祉用具貸与の必要性を検討しているかを確認する	1					
24					アセスメントで導き出された課題やニーズの解決に向けた目標等をケアプランに沿って検討する	8					
25					利用者の目指す生活をケアプランに沿って具体化する	8					
26					生活課題の解決方法を検討する	8					
27					利用者の希望、心身の状況(ADLなど)、ケアプランの短期目標、利用者の置かれている環境を踏まえて目標を設定する	3					
28					目標達成の把握、利用効果の確認のための確認項目を設定する	3					

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
29	計画作成	用具の選定	様々な要素を考慮して、福祉用具の選定を行う	2	利用者の身体状況、介護状況、利用者の生活環境(住環境及び介護環境)、利用者の使用中の福祉用具を踏まえて選定する	8			
30					利用者の自立支援及び介護者の介護負担軽減の視点を持つ	2			
31					状況や必要性に応じて、福祉用具の販売、住宅改修等も検討・提案する	5			
32					利用者に福祉用具が適切に選定されるよう、目録等の文書を示し、福祉用具の機能、特性、使用方法等の説明を行う	9			
33					利用者の身体状況によっては、主治医やリハビリ職等に相談する	9			
34					新しい機器(介護ロボット等を含む)の導入を検討する際には、機器の特性、適用と禁忌、具体的な適用事例等についての情報を収集し、リハビリ専門職と相談する	5			
35					利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、貸与しようとする商品の特徴や貸与価格に加え、当該商品の全国平均貸与価格等を利用者に説明する	10			
36					利用者が適切な福祉用具を選択できるよう、複数の商品を提示する	10			
37		サービスの内容の記載及び記載内容の確認	福祉用具貸与計画書に、目標、サービス内容の記載を確認する	1	指定福祉用具貸与の目標が記載されているか確認する	1			
38					当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載する	1			
39					利用者に関する事項を記載する	1			
40					ケアプランの内容に沿っているか確認する	1			
41					選定した用具の機種名と単位数、福祉用具の機種毎に選定理由を記載する 販売の利用があるときは、販売計画と一体のものとして作成する	8			
42					利用者や家族が理解できるような分かりやすい表現で記載する	8			
43					留意事項を記載する	8			
44					他の専門職の意向や、意見の集約を記載する	3			
45		福祉用具貸与及びその継続が必要な場合には、その理由(ニーズ、長期・短期目標への位置づけ等)がケアプランに記載されていることを確認する	1						
46		説明と同意の取得	福祉用具貸与計画の内容と費用について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得る	1	用具の選定理由や用具の特徴、貸与価格など、利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明する	2			
47					各用具の特徴や安全面について説明する	3, 4			
48					用具の変更が可能であることを説明する	3, 9			
49					利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求めている	2			
50					必要に応じて、福祉用具の実物を示して説明する	9			
51					上記の事項について説明したうえで、サービス提供開始の同意を得る	2			
52					(独居や介護者不在の場合を除いて)介護者の同席の元で説明を行う	8			
53		計画書の交付	作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する	1	作成した福祉用具貸与計画を利用者に交付する	1			
54					作成した福祉用具貸与計画をケアマネジャーに交付する	10			
55		情報の共有	関係者と福祉用具貸与計画について情報を共有する	3	他サービス事業者と、用具使用上の注意事項等を共有する	3			
56			サービス担当者会議に出席する	8	利用者の状況等に関する情報を共有する	8			
57					利用目標やサービス内容(選定した福祉用具)の妥当性について検討する	8			
58					ケアプラン原案に内容に対して、福祉用具専門相談員の立場から意見を述べる	8			
59					福祉用具サービス計画について説明する	8			

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
60	契約	情報の提供	目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する	1, 2	契約の主体、契約の目的を明確にする	9			
61					契約期間、自動更新の継続規定について明確にする	9			
62					サービスの定義及び内容に関する事項を明確にする	9			
63					サービス従事者に関する事項を明確にする	9			
64					福祉用具の選定・適合の確認等サービス実施に関する事項を明確にする	9			
65					福祉用具利用を解約する場合に必要な手続きやキャンセル料について説明する	8			
66					損害賠償責任に関する事項を説明する	9			
67		同意の取得	個別の福祉用具の貸与にかかわる同意を得る	1, 2	契約内容の説明後に、同意を得る	1, 2			
68					状況に応じて、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求める	2			
69					利用者と書面により契約を締結する	8			
70					緊急対応や利用者の都合によっては、契約締結を後日に延期する	8			
71		利用明細の交付	利用者に対して、利用明細を交付する	2	利用者に対して、適切に料金の請求を行い、支払い後は領収書を発行する	5			
72	利用者に対して、利用明細を交付する				2				
73	搬入(搬出)・適合調整・環境整備	搬入	利用者宅へ福祉用具を搬入する	2, 3, 4	利用者の居室における福祉用具の搬入又は搬出日について、利用者又はその家族の希望に応じて日程を決める	3, 7			
74					納品前に福祉用具を点検する	2, 7			
75		搬入	利用者宅へ福祉用具を搬入する	2, 3, 4	使用済福祉用具と納品用福祉用具を混載して運搬する場合は、納品用福祉用具はビニール梱包を行うなど、区分して運搬する	9			
76					運搬用車両の清掃及び消毒を行う	9			
77		安全な設置	福祉用具を安全・確実に設置する	3, 4	介護環境や住環境等を考慮した場所へ設置する	3, 4			
78		環境整備	福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う	2, 3, 4	福祉用具設置の際に利用者宅の環境整備を行う	2, 3, 4			
79		用具の調整	利用者の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行う	1	納品時及び納品後に、利用者の身体状況、介護者の都合、周辺の環境を踏まえて調整を行う	1			
80		設置後の動作確認	設置後に福祉用具の使用前点検や動作の確認を行う	2	事業所内で整備されたルールに基づいて、福祉用具の確認を行う	2			
81					納品後10日以内に、使用状況を確認する	7			
82					確認結果を記録する	7			
83	実施内容の記録	福祉用具の適合調整の実施内容を記録する	7	福祉用具の適合調整の実施内容を記録する	7				
84	使用方法の説明・指導	説明書の交付	福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付する	2	取扱説明書等の文書を交付する	2			
85		使用方法の説明	利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法の説明を行う	1	重要な事項について説明する	7			
86					必要に応じて、説明の事項を追加する	7			
87					口頭説明だけでなく、書類を活用して説明する	7			
88					理解しやすいように配慮して説明する	3			
89		故障時の対応の説明	故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う	1	故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行う	1			
90	使用方法の指導	利用者又は介護者に対して、貸与する福祉用具の使用方法の指導を行う	1	必要に応じて、利用者実際に当該福祉用具を使用させながら指導を行う	3				

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
91	モニタリング	訪問による状況の確認	定期的に利用者の居宅を訪問し、確認等を行う	2	貸与した福祉用具の使用方法が正しいか、想定された使用方法で利用しているか確認する	1			
92					利用者の状況を確認する	2			
93					介護状況を確認する	2			
94					用具の状態を確認する	2			
95					住環境の変化を確認する	2			
96					実際に動作を再現してもらって確認する	3			
97					一定以上の頻度で(例えば6ヶ月に1回以上)訪問する	9			
98					サービス開始後3ヶ月以内に1回以上電話等で連絡を行い、必要に応じて訪問を行う	9			
99					利用者の状況や要請等に応じて、訪問の頻度を増やす	5			
100					計画の実施状況の把握	福祉用具貸与計画の作成後、計画の実施状況の把握を行う	1	利用者宅の訪問等を通じて、計画の実施状況を把握する	2
101		用具利用の効果や問題点や課題等を把握する	2						
102		ケアプランの目的や短期目標に照らして確認し、ケアプランの短期目標の達成状況について把握する	5, 7						
103		ケアマネジャーと電話や書面で相談して、ケアプランの目的や目標を確認する	7						
104		サービス担当者会議に参加してケアプランの目的や目標を確認する	7						
105		使用方法の再指導	必要に応じて、使用方法の再指導を行う	1, 3	誤使用の防止や事故の回避のための注意事項を再度説明する	1, 3			
106					難しい操作について再度説明する	1, 3			
107		用具の状態の確認・修理	貸与した福祉用具の状態を確認し、必要な場合は、用具の修理等を行う	1	用具の状態に応じて、修理や交換等を検討する	1			
108					修理後に修理記録を作成する	9			
109					利用者から福祉用具の故障や不具合があった場合は直ちに修理、取替え等を行うなど、迅速に対応する	9			
110		計画の変更の検討	必要に応じて、福祉用具貸与計画の変更を行う	1, 3	用具の必要性、機種の適切さ、変更の必要性を検討する	1, 3			
111					貸与した福祉用具の使用が終了した場合、又はレンタル期間が満了した場合は、迅速に回収を行う	9			
112					計画の見直しについて、ケアマネジャーと協議する	2, 3, 8			
113	記録の管理	利用者毎に記録を管理する	2	身体状況、介護状況及び生活環境(住環境及び介護環境)に関するモニタリング記録を利用者毎に管理する	2				
114				モニタリング記録は利用者へのサービス完了後、2年以上保管する	9				
115	利用者とのコミュニケーション	モニタリングを通して信頼関係を築く	2, 3	相談、苦情等対応の結果も含め、利用者・家族にモニタリング結果を説明する	2, 3, 8				
116	他職種との相談	モニタリングに際して、他の職種と相談・連携する	2, 3	ケアマネジャーに、福祉用具のモニタリング結果を報告する	2, 3				
117				利用者の状況によっては、医師の意見を重視する	2, 3				
118				サービス担当者会議へ出席してモニタリング結果の報告や検証を行う	8				
119				他の担当者(福祉用具専門相談員)とモニタリング結果を共有する	8				
120				福祉用具の必要性について、6か月に1回以上、ケアマネジャーと相談する	2, 3				
121				地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている	2, 3				
122				ヘルパー、リハビリ担当者からも意見や情報を聞き取る	2, 3				

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
123	メンテナンス	点検	貸与する福祉用具の機能・安全性・衛生状況等に関し、点検を行う	1	福祉用具は回収後、速やかに補修を行う	1			
124		用具の衛生管理	福祉用具を適切に洗浄・消毒する	2	福祉用具の種類毎に、洗浄及び消毒を行う仕組みがあり、また洗浄及び消毒の状況を把握している	2			
125					回収した福祉用具を、その種類、材質等からみて適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒する	2			
126					消毒効果や安全性を考慮して選定した消毒方法を使用する	9			
127					消毒剤は分類して表示し、所定の保管庫等に保管する	9			
128					福祉用具の保管又は消毒を他の事業者へ委託した場合は、委託先で保管又は消毒が適切な方法により行われることを担保するとともに、業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録する	2			
129					消毒後に作動確認、検診機による異物混入チェックを行う	6			
130					福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管する	9			
131					消毒の設備、消毒剤を定期的に点検し、管理する	9			
132					消毒	回収後すみやかに消毒を行う	9	(福祉用具自社購入の場合) 使用済みの福祉用具を消毒する (レンタル卸利用の場合) 使用済みの福祉用具をレンタル卸業者に引渡し、消毒する	9
133		(福祉用具自社購入の場合) 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管する (レンタル卸利用の場合) 福祉用具毎に消毒の都度記録し、消毒記録を保管していることを確認する	9						
134		(福祉用具自社購入の場合) 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理する (レンタル卸利用の場合) 消毒設備、消毒剤を定期的に点検しチェックリストにより管理していることを確認する	9						
135		用具の保管	消毒済みの用具を区別し、衛生的に管理する	1, 2	事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めている	1			
136					(福祉用具自社購入の場合) 既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管する	1			
137	(福祉用具自社購入の場合) 洗浄及び消毒済みの福祉用具について、水やほこりが容易に入らないよう管理している				1, 2				
138	(福祉用具自社購入の場合) 消毒済みの用具をビニールに梱包して保管する				6				
139	(福祉用具自社購入の場合) 迅速で安定的な供給のために必要な規模の施設を確保する				9				
140	(福祉用具自社購入の場合) 採光あるいは照明及び換気が十分に行える構造を有する施設で保管する	9							
141	保管状況の管理	貸与する福祉用具の保管状況を管理する	9	(福祉用具自社購入の場合) 用具の保管状況、清掃状況を定期的に点検し、チェックリストにより管理する	9				

福祉用具貸与サービスプロセス チェックリスト II 運営体制編

	指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
項目数	3	47	5
必ず実施している／ほぼすべての場合に実施している	◎	○	○
概ね実施している	○	○	○
時々実施している	△	○	○
実施していない(できていない)	×	○	○
必要がない(あてはまらない)	-	○	○

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄		
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル
142	体制整備	用具の取り扱い数	利用者の身体の状態の多様性、変化等に対応することができるよう、できる限り多くの種類の福祉用具を取り扱う	1	福祉用具の開発動向を踏まえ、良質な福祉用具の提供に努める	9			
143					同種の福祉用具においても、利用者の多様性及び状態の変化に対応し得る多様な品揃えに努める	9			
144					レンタル卸を利用している場合は、卸での現地調査を行う	-			
145		用具の管理	事業所のルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う	2	福祉用具の点検基準や廃棄基準を整備している	2			
146					事業所等で整備されたルールに基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行う	2			
147					福祉用具毎に識別可能であり、製造年月、件数、貸与日数、故障及び修理の年月日並びにその内容の記載がある管理台帳等がある	9			
148		請求事務	用具の請求事務が適切に管理されている	5	用具ごとの課税・非課税の整理、国民健康保険団体連合会への請求が正しく管理できている	5			
149	人的管理・育成	人材確保	常勤換算方法で2人以上の福祉用具専門相談員を配置する	1	良質な従業員を確保できるよう、採用や定着率向上のための方針と参酌を規定し、計画的に人材を確保している	9			
150		健康管理	従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う	1	管理者は、業務開始前に所定のチェックリストに基づき、従業員の清潔の保持及び健康状態を確認し、業務に従事することの可否について判断する	9			
151					健康状態等の記録を保管する	9			
152		労務環境の整備	労働時間や報酬、福利厚生が整備されている	9	就業形態やサービスの技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価がなされるようにしている	9			
153					従業員の福利厚生の充実に努めている	9			
154					職場内の安全管理体制を確保している	9			
155		研修の実施	福祉用具貸与事業所は、福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保する	1	従業員の職場内外での知識や技術の習得、自己啓発、研修等の機会を確保している	9			
156					従業員が職場内外の研修を受けやすい環境づくりをしている	9			
157					新しい知識・スキルの習得や職位に応じたマネジメント能力の習得を奨励している	9			
158					当該サービスに従事する従業員を対象とする研修を計画的に行う	2	従業員に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行う	2	
159	自己研鑽	自己研鑽に努める	1	福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具貸与の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努める	1				
160	品質管理	PDCA	提供する指定福祉用具貸与の質の自己評価を行い、常にその改善を図る	1,2	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する	1,2			
161		規則	品質管理について、マニュアルを整備する	2	マニュアル等は、いつでも利用可能な状態にしている	2			
162					定期的に、マニュアル等の見直しについて検討している	2			
163		サービスプロセスの質の向上	サービスの提供にあたり、業務プロセスを標準化している	9	サービス実施マニュアルを定め、遵守されている	9			
164					新しい技術の導入や創造を促している	9			
165		記録の整備	従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する	1	従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備している	1			
166					利用者に対する指定福祉用具貸与の提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存する	1	福祉用具貸与計画書、利用者に対する各種の記録等を整備、保存している	1	
167		履歴の管理	福祉用具毎の履歴の管理を行う	2	福祉用具毎に、貸与や修理等の履歴を管理している	2			
168		事故防止	事故防止のための取組みを行う	2	事故及び事故につながりそうな事例の情報を収集し、原因分析及び対策を検討する	2			

	大項目	中項目	実施項目	出典	具体的な実施内容	出典	チェック欄			
							指定基準 レベル	標準実施 レベル	推奨 レベル	
169	品質管理	緊急時の対応	緊急時の対応方法を整備している	9	事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応方法を定めている	2				
170					利用者の病状急変等の対応の仕組みがある	9				
171					緊急時の連絡先を利用者又はその家族に提示する	2				
172					事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応に関する従業者に対する研修を行っている	2				
173					事業者の突発的な事態により、サービス実施に支障が生じた場合に備え、緊急連絡網等の対応策が講じられている	9				
174					サービス提供により賠償すべき事故が発生したときの対応の仕組みがある	9				
175		利用者への対応	利用者の特性に応じた対応を取る仕組みがある 相談、苦情等の対応のための取組を行っている	2	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある	2				
176					利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する	2, 3				
177					相談、苦情等対応の経過を記録する	2				
178			相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している	2						
179		情報管理	個人情報を適切に管理する	2	従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている	2				
180					事業所の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表する。また、個人情報の保護に関する方針を公表している	2				
181					パソコンの鍵管理、外部データの保存制限等の管理を行っている	8				
182		情報提供	情報の開示を行っている	2	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示している	2				
183					事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている	2				
184		地域との協力	地域との関わり	地域社会との積極的な関わりを持つよう努める	9	地域ニーズを把握するための取組を行っている	9			
185						地域ニーズを分析し、ニーズに沿って事業計画を作成している	9			
186						地域特性に応じたサービス種類、提供のあり方を検討している	9			
187	地域社会に事業者としての活動を積極的に広報している					9				
188	地域住民に向けて普及啓発活動を行っている					9				
189	地域住民に向けて、情報提供や相談窓口の開設などを行っている					9				
190	災害時における地域協力のあり方について検討している					9				
191	市町村の介護保険事業計画を把握している					9				
192	利用者との書面により契約を締結する地域との交流方針を作成している		9							
193	地域その他機関との連携		地域その他機関との連携を図り、ネットワーク構築を進めている	9	困難な事例について、地域包括センターに報告している	9				
194		連携、協力する機関や協力内容を明らかにしている			9					
195		利用者毎の記録にかかりつけ医等を記載している			9					
196		マニュアル等に主治医等へ連絡する場合の基準を記載している			9					