



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

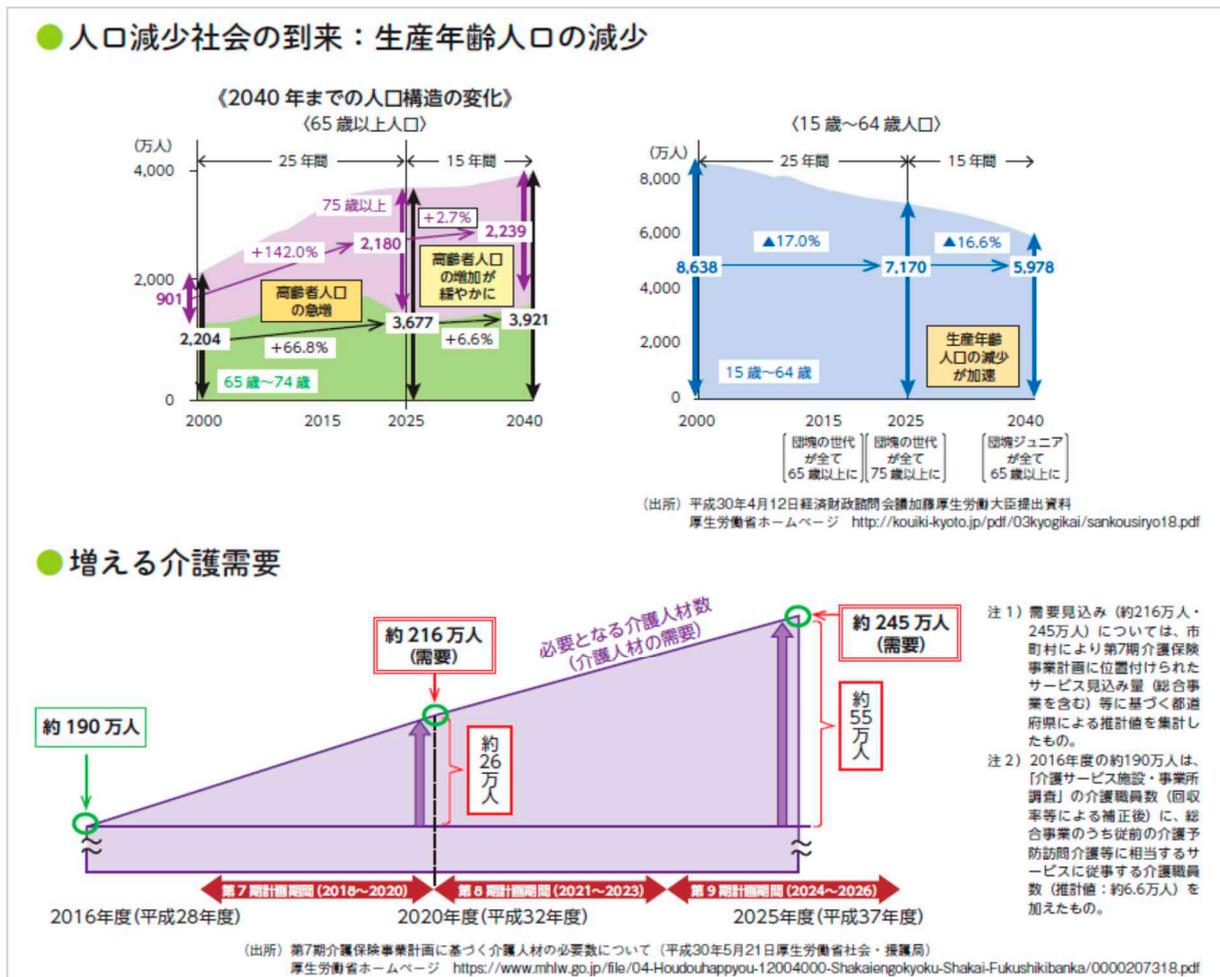
# I. 福祉用具貸与事業者のサービス内容と目指すべき方向性

## 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

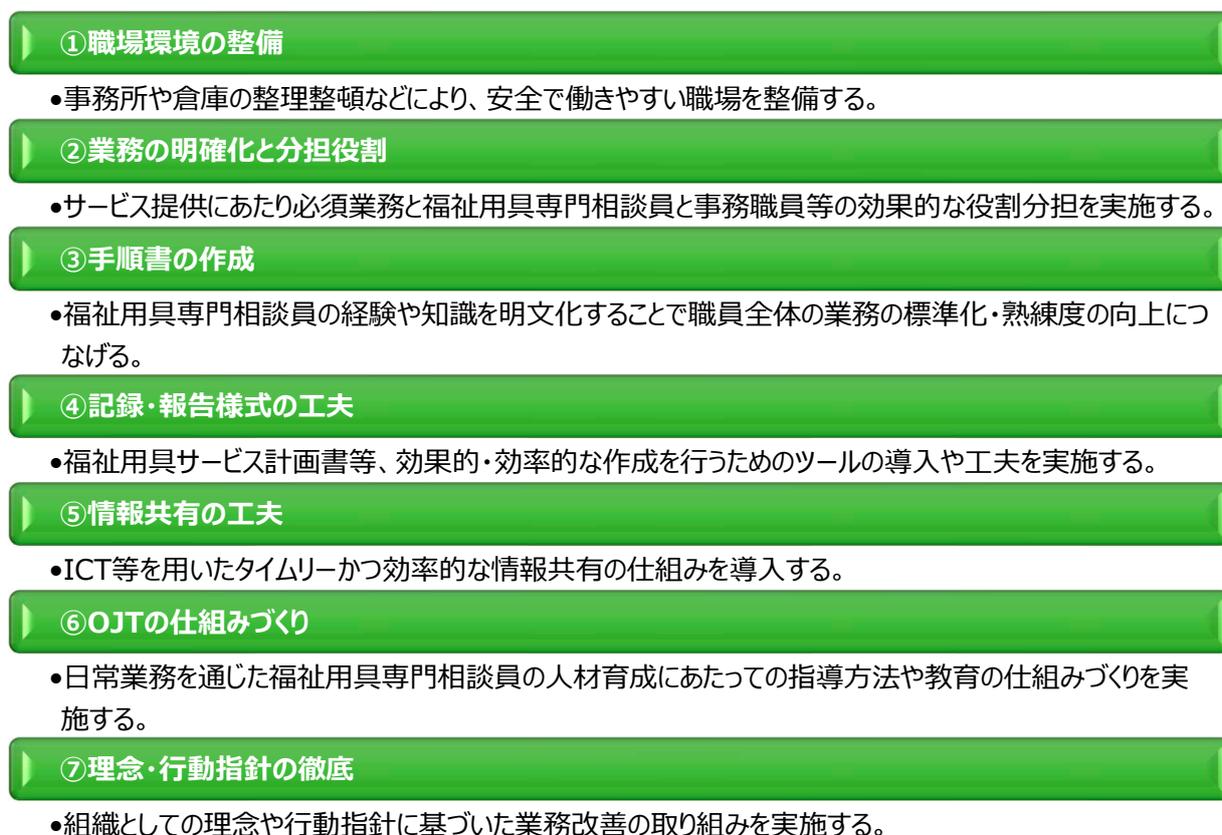


(出所) 厚生労働省「介護サービス事業(居宅サービス分)における生産性向上に資するガイドライン」(平成31年3月発行)

## 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。

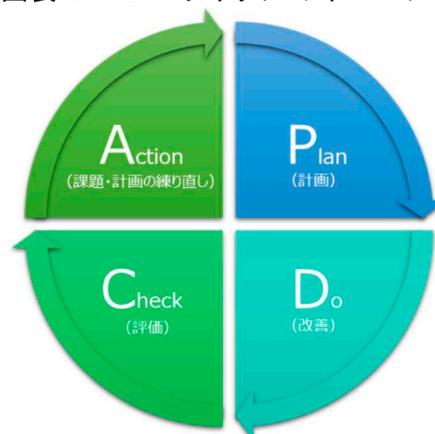
図表 2 介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ



※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。

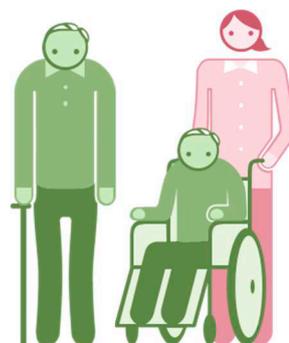
図表 3 PDCAサイクルのイメージ



### 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。

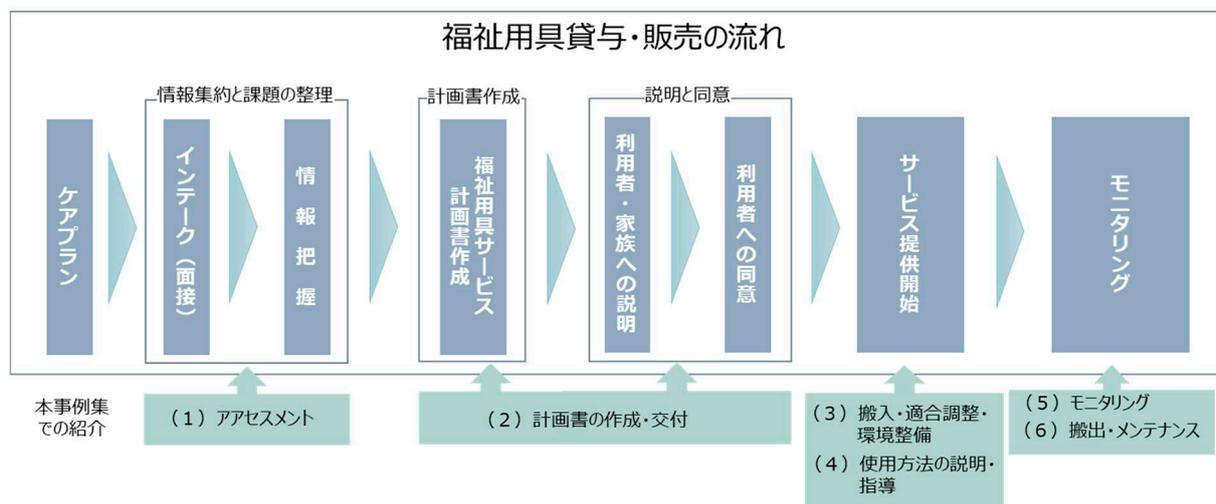


### 4. 業務改善の視点

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"> <li>● 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</li> <li>● (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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>
計画の作成・交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 書類を電子化</li> </ul>
搬入・適合調整・環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 搬入時は複数スタッフで対応</li> <li>■ 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</li> </ul>
使用方法の説明・指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 簡易版の取扱説明書を作成し交付</li> </ul>
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 独居の方などアポイントを取りづらいことがある</li> <li>● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある</li> <li>● 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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ モニタリングの方法や項目を事業所内で統一</li> <li>■ 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</li> </ul>
搬出・メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 搬出の日程調整が困難な場合がある</li> <li>● 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</li> <li>● 搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ キーパーソンを把握し、その方と事前に日程調整を行う</li> <li>■ 消毒を外部委託</li> <li>■ メンテナンスに関するチェック表・マニュアルを作成</li> </ul>

※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」のど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"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● （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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>
情報収集先が複数	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社内連絡は電話ではなく SNS を活用 <b>事例 1</b></li> <li>■ 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</li> </ul>
情報入力・整理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 手書きの作業が多く、入力に時間を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 2</b></li> <li>■ 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</li> <li>■ 手書きした情報を事務職員等が分業して入力している</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 訪問日時の調整に時間を要する</li> <li>■ 遠方の利用者宅までの移動に時間を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 内勤職員が一括で訪問日時の調整を実施 <b>事例 3</b></li> <li>■ 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 <b>事例 4</b></li> </ul>



## 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

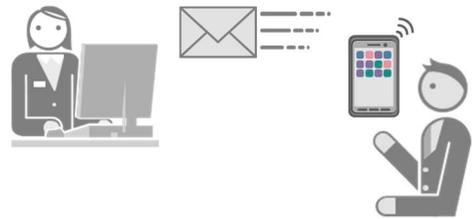
### 課題

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"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 1</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 2</b></li> </ul>
利用者への説明、交付、同意取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 3</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全国平均貸与価格の説明などに時間を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 4</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提案する複数の商品を説明することに時間を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 携帯情報端末上での電子カタログを活用している</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者・家族から署名・捺印をもらうために時間を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 5</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 署名・捺印箇所を最小限にした書類を作成している</li> </ul>

	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"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>
他職種との連携、サービス担当者会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>



### 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"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 搬入時は複数スタッフで対応している <b>事例 1</b></li> <li>■ 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</li> </ul>
実施内容の記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 2</b></li> </ul>



## 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"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul> <p style="text-align: right;">事例 1</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ モニタリングの方法や項目を事業所内で統一している</li> <li>■ 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</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul> <p style="text-align: right;">事例 2</p>
日程調整・ 訪問	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者や家族との日程調整に時間を要する場合がある</li> <li>● 休日や業務時間外を指定されることがある</li> <li>● 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</li> <li>● 独居の方などアポイントを取りづらいことがある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>
用具の状態 の確認・修 理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 福祉用具の状態確認や故障の際の修理に時間を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>
計画変更の 検討、記録 の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>
他職種との 連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職種によって意見の相違があることがある</li> <li>● 他職種との相談機会を作ることが困難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>



## 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"> <li>● 搬出の日程調整が困難な場合がある</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 搬出に関するチェック表・マニュアルを作成している</li> <li>■ 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</li> </ul>
メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 搬出後の消毒や保管・点検作業に時間を要する</li> <li>● 消毒に不向きな商品の扱いが難しい</li> <li>● 修理して再利用するか廃棄するかの判断が難しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 1</b></li> <li>■ 消毒専門の職員を配置している</li> <li>■ 消毒を外部委託している</li> <li>■ メンテナンス専門の職員を配置している</li> <li>■ メンテナンスを外部委託している</li> </ul>
福祉用具の保管等	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 2</b></li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>



## 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"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul> <p style="text-align: right;">事例 1</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● （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</li> <li>● サービス担当者会議に出席する時間の確保が難しい</li> <li>● 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）</li> <li>● 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</li> <li>● ヘルパーと連携するための手段やツールがない</li> <li>● 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</li> <li>● 情報共有をするための関係構築の機会が不足している</li> <li>● 情報共有や連携に資する研修の機会がない</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ FAX 等で情報共有している</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>



## 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"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 1</b></li> <li>■ 職員の業務状況を把握できる仕組みを導入している <b>事例 2</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 勤怠管理や営業所管理等の事務負担が大きい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>
事業所としての質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 3</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 <b>事例 4</b></li> </ul>



### 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。