

## 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。

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。	職場環境の整備	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。
---	---------	--

## 2) 計画の作成・交付

課題	取組	対応策
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。	業務の明確化と役割分担	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。
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。	手順書の作成	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。
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。	記録・報告様式の工夫	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。
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。		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。
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	情報共有の工夫	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>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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>

	<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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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"> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 事業所に頻繁に戻らなくてもよくなった。</li> <li>▶ 自分で抱えていた業務を他の方に頼みやすくなった</li> <li>▶ 外出時の空き時間に業務が進められるようになった。</li> <li>▶ 仕事が楽しくなった。</li> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 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)。</li> </ul> </li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>

	<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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
--	--

## 2) その他

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
---

## (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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
---



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うい。
- ・ 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。