

種目別のサービス提供実態調査（ケーススタディ）

1. 調査の目的

先行研究（「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業（平成 21 年 3 月 （社）シルバーサービス振興会）」等）によって福祉用具サービスで実施されている業務に要している時間等については、ある程度定量的に把握されてきた。

しかし、福祉用具サービスを提供する際に福祉用具貸与・販売事業所が実施している具体的な作業内容については把握できておらず、福祉用具サービスの有効性・必要性について議論する際に必要となる、サービス実態についての共通認識が得られていない。

そこで、本調査では、福祉用具サービスの有効性・必要性を議論するための基礎資料として、福祉用具サービスで実施されている作業内容の詳細を把握する。

2. 調査の概要

(1)調査の内容

1)ヒアリング調査

福祉用具種類毎のサービスで実施されている具体的な作業内容の詳細について把握するため、福祉用具貸与事業所を対象としたヒアリング調査を実施する。

2)映像記録の分析

福祉用具種類毎のサービスで実施されている具体的な作業内容のうち、把握すべき詳細な作業内容の選定を行った上で、作業場면을撮影し、映像記録を分析することにより、詳細なサービス内容やサービス提供の実態を把握する。

(2)調査項目（案）¹

事前ヒアリングによって福祉用具サービスで実施する作業内容は別紙の通り。これらの作業内容のうち、その実態が明らかではなく可視化する必要性が高いと考えられる以下の作業内容を選定し、調査の対象とする。なお、作業内容の撮影については、以下の作業だけを撮影することは困難であるため、以下の作業を含む業務を広く撮影し、事務局において各作業内容を編集・抽出して評価を行うこととする。

- ▶ アセスメントの作業状況・実施頻度
- ▶ 搬入・設置、搬出の作業状況・実施頻度

¹ 第 1 回 WG において「サービス担当者会議における福祉用具貸与事業所の役割」についても撮影してはどうかとの意見を頂いた。しかし、サービス担当者会議については、福祉用具貸与事業所だけでなく、居宅介護支援事業所等の協力を得る必要があるなど、実施上困難があるため、今回については利用者に直接提供されるサービスに限定して撮影をする。

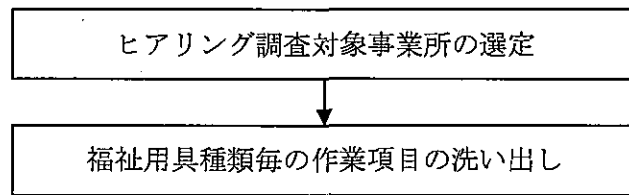
- 利用指導・適合調整の作業状況・実施頻度
- フォロー・モニタリングの作業状況・実施頻度 等

(3)調査実施の流れ

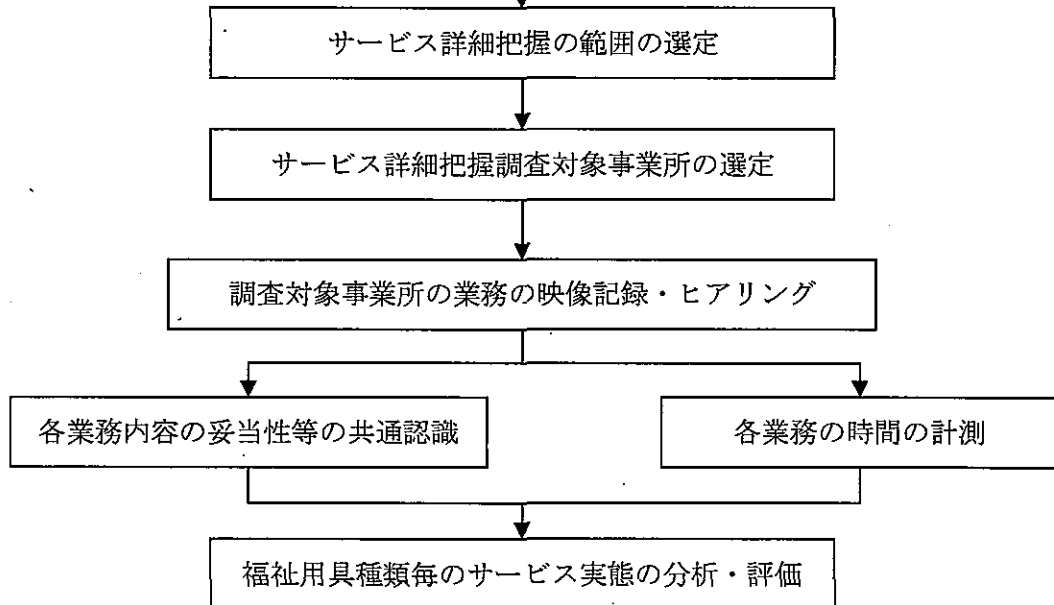
本調査では、まず「①福祉用具種類毎のサービスで実施されている作業内容の洗い出し」を行い、把握すべき詳細な作業内容の選定を行った上で、「②サービス内容詳細把握（映像記録分析とヒアリング）」を行う。

なお、把握すべき詳細な作業内容の選定及び映像記録分析に際しては、ワーキンググループの助言を得ながら検討を行う。

①事前ヒアリング：福祉用具種類毎のサービスで実施されている作業内容の洗い出し



②サービス内容詳細把握（映像記録分析とヒアリング）



(4)調査の対象及び選定方法

1)事前ヒアリング調査

福祉用具サービスで実施されている具体的な作業内容を洗い出すため、過去の調査研究等で協力を得られた事業者の中から5事業者を選定し、ヒアリング調査を行う。

2)サービス内容詳細把握調査

調査の対象は、平成20年度に(社)シルバーサービス振興会が実施した「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業」の結果を基に平均的な事業所を選定する。また、選定に際しては、(財)テクノエイド協会における過去の調査実績等から協力が得られる事業所を優先的に選定する。²

調査対象とする福祉用具貸与・販売事業所は4事業所とし、事業所(または事業者)の規模毎に1事業所とする。調査の対象とする事例は各事業所が扱う福祉用具の種類毎に1ケースを対象として実施する。従って、最大では4事業所×福祉用具17種類×1ケース=68事例の各作業内容について把握出来る。³

(5)調査期間及び調査周期

調査期間は、平成21年9月～11月の3ヶ月間とする(調査対象とする福祉用具貸与・販売事業所では概ね3ヶ月の間には最低1回のモニタリングが実施されると想定し、調査対象が提供している全ての福祉用具に係るサービスについて捕捉が期待出来る⁴)。

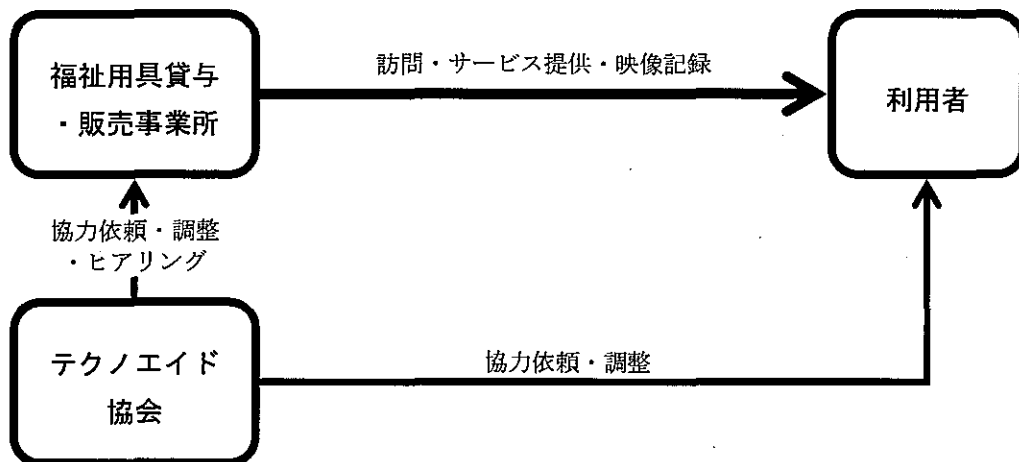
(6)調査の方法(サービス内容詳細把握)

調査は、調査対象とする福祉用具貸与・販売事業所の職員の協力を得て、職員自ら業務内容を撮影する方法で実施する。撮影方法等の技術的な方法については、テクノエイド協会が事業所に対しあらかじめ講習を行う。また、撮影する業務内容の概要及び概ねの実施頻度については、あらかじめ事業所からヒアリングを行って、テクノエイド協会において把握しておく。

²平成20年度に(社)シルバーサービス振興会が実施した「福祉用具貸与価格の情報提供システムに関する調査研究事業」の結果によれば、全国の福祉用具貸与事業所においてサービス提供体制及び実施内容が偏った事業所が非常に少ないことが分かっており、ある程度恣意的に選定しても極端な結果にはならないと期待出来る。

³第1回WGでは「新規利用者」と「継続利用者」で手間が異なることから両者を把握すべきとの意見があったが、本調査では「福祉用具種類別の作業状況を可視化すること」を優先すること、経費面・事業所の負担面で困難があることから「新規」「継続」の別については特に明示的に把握はしない方針とする。

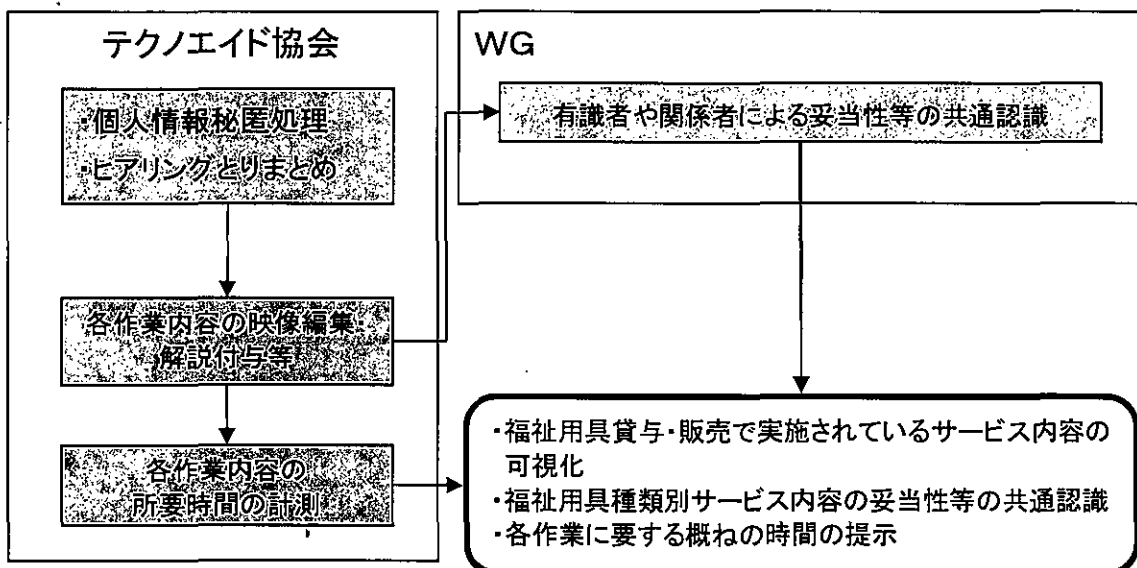
⁴新規利用者にのみ提供されるサービス内容(例えば、相談業務等)については、調査期間中に新規利用がない福祉用具については捕捉が難しい。



3. 評価の方法と結果の分析

記録された映像については、事務局において個人情報の秘匿処理等（利用者、家族、福祉用具貸与・販売事業所職員が特定出来る情報のモザイク処理等）を行う。

秘匿処理を終えた映像について、福祉用具種類別にヒアリング結果から得た作業内容の解説等を付与し、WGに提示する。WGにおいては、ヒアリング結果と映像によって可視化された作業内容について確認・議論を行い、福祉用具サービスで実施されている福祉用具種類別の各作業内容の妥当性等についての共通認識を得る。



以上

情報提供	福祉用具貸与/販売サービス	作業の対象となるサービス(利用者が貸与/販売する福祉用具)	備考	福祉用具貸与/販売サービス(作業内容)	福祉用具貸与/販売サービス(作業内容)	備考	備考
情報提供	福祉用具サービス提供の依頼の受付	○ ●利用者・家族・知人・介護支援専門員以外のPT、OT等の専門職 ●住宅改修業者 ●福祉事務所 ●地域包括支援センター ●医療機関(医療相談室)		●福祉用具専門相談員が居宅介護支援事業所へ訪問や、利用者・家族・介護支援専門員等からの電話、FAX、または当事業所に来所された際、受付を行う。福祉事務所からの依頼もある。 ●利用者や家族については、電話や来店により相談や依頼。介護支援専門員からは、当社で作成している申込書類のFAXによることが多い。 ●利用者や家族から相談・依頼の場合は、その後介護支援専門員へ連絡をとるか、利用者から介護支援専門員に連絡とってもらうように説明し、介護支援専門員から連絡をもらう。 ●医療機関からの患者の退院後の在宅における用具ニーズにおいては、相談会議への訪問・出席の場合も多い。 ●依頼は福祉用具専門相談員が受け付ける。依頼を受けた際には相談受付票に内容を記録し、顧客情報はパソコンへ入力する。 ●基本情報の聞き取り・氏名・年齢・住所・連絡先・かかりつけ医・介護認定の有無・身障の有無・ニーズの確認・訪問日程の打ち合わせ・必要な関連事業者への連絡・調整など。 グループウェア・アセスメントシートを利用。	●利用者や家族からの依頼においては、介護保険制度の説明、事業所が提供するサービス内容の説明、担当ケアマネがない場合は居宅介護支援事業所の紹介等を行う。 ●介護支援専門員から利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)と生活全般の解決すべき課題が、FAXで送られてくれば手間はかからない。 ●既に弊社を利用したことがあるかないかで変動。	●利用者や家族からであれば、説明等含めて30分くらいかかると思われる。 ●介護支援専門員からであれば、書類のFAXであれば5分。電話の場合は10分。 ●医療機関への訪問は、移動時間も含め2時間前後。	
	介護保険制度の説明	○ ●利用者・家族・知人 ●介護支援専門員 ●介護支援専門員以外のPT、OT等の専門職 ●住宅改修業者		●来所・電話での受付時や、アセスメントやモニタリングで利用者宅を訪問した時等に福祉用具専門相談員によって、福祉用具貸与や特定福祉用具購入のサービス内容、利用条件・費用等の説明。 ●介護保険サービス受給の手続きを記したカタログやフローチャート・行政発行の冊子等を使用して、認定手続きの説明や認定を受けている方でも福祉用具サービスを受けるまでの所定の手続きを説明。電話で理解されない方には訪問による説明のケースもある。 ●要介護認定を受けていない利用者であれば、介護保険全体の説明をし、申請についても紹介する。福祉事務所や地域包括支援センターも、併せて紹介する。 ●福祉用具関連の制度変更がある場合は、介護支援専門員にも説明 ●資料、道具、設備・・・車両、自社のカタログ(制度の紹介など)。	●介護支援専門員や病院の地域連携室SWが関与する場合など、すでに説明を受けており、利用者がその内容を十分に理解していれば手間はかからない。 ●利用者が理解できない場合、改めて家族に説明が必要。リピーターに関しては説明軽減。	●5~30分	
	事業所が提供するサービス内容の説明	○ ●利用者・家族・知人 ●介護支援専門員等 ●住宅改修業者 ●地域包括支援センター ●医療機関(医療相談室)		●受付時に福祉用具専門相談員によって、介護保険制度の説明と同時に、弊社のサービス内容・特長を説明する。また介護保険制度内のサービスとそれ以外に提供できるサービス内容を説明する。 ●利用者が別のサービスを希望されている場合には、適切な事業所を紹介する。 ●資料、道具、設備・・・車両、自社のカタログなど。	●利用者がご理解できない場合、改めて家族に説明が必要。リピーターに関しては説明軽減。 ●対になる作業・・・介護保険制度の説明 ●既に弊社を利用したことがあるかないかで変動。	●10~30分	
	ケアマネジメントの状況の聞き取り	○ ●利用者・家族・知人 ●介護支援専門員等 ●住宅改修業者 ●病院等の相談員		●介護認定・ケアプラン・包括・居宅・他サービス受給の聞き取り・確認を行い、必要時は関連事業者への連絡・調整。 ●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に、電話や面談において、ご利用者の身体状況、提供されているサービス状況等を確認する。 ●利用者が直接依頼された場合においては、担当ケアマネジャーの確認をし、福祉用具専門相談員から居宅介護支援事業所へ連絡する。 ●介護支援専門員に、ケアプランの1票から3票までの提供を要請する。 ●資料、道具、設備・・・相談受付表や書類福祉用具貸与と申込書などの書類	●介護保険制度の説明、事業所が提供するサービス内容の説明 ●対になる作業・・・利用者の状態像の聞き取り 福祉用具へのニーズの聞き取り ●現在、レンタルサービスを実施しているかないかで変動。	●5~30分	
	居宅介護支援事業所の紹介	○ ●利用者・家族・知人 ●介護支援専門員等 ●住宅改修業者 ●病院等の相談員		●利用者が居宅介護支援事業者と契約を結んでいない場合に紹介する。 ●基本的に利用者宅周辺の複数の事業者を提示する形で行っている。 ●かかりつけ医等の情報の聞き取りを行い、居宅が併設されていればダイレクトに相談を促す、または代行。関連が薄ければ、地元の包括や近隣の居宅を複数ご案内。 ●ご利用者から具体的な居宅介護支援事業所の紹介を依頼された場合は、利用者に対して個人情報提供して良いか確認を取り、居宅介護支援事業所に対して、受け入れが可能であるか確認した上で紹介する。 ●福祉用具専門相談員が、介護度の出ていない利用者に対して、近隣の包括支援センターや役所を紹介する ●資料、道具、設備・・・紹介をする場合は、居宅介護支援事業者の一覧表など。	●介護保険制度の説明 既に居宅介護支援事業者と契約されている利用者については実施する事はない。 ●受け入れ先の居宅支援事業所が難航した場合。 ●要介護認定の有無	●5~30分	具体的な居宅介護支援事業所の紹介(受け入れの確認等)を行うかどうかは事業所による
相談	利用者の状態像の聞き取り	○ ●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職)		●利用者・家族・ケアマネ等からの依頼に対し福祉用具専門相談員が訪問や電話により、所定のアセスメント表に沿って利用者のADL状態、家庭の状態、介護状態、疾病名、利用者の意向、家族の意向等基本情報や状態像を確認する。 ●利用者に連絡する前に、ケアマネやナビ担当のPT・OTから利用者のADL状態、介護状態等を確認することもある。 ●退院前の家庭評面や新規サービス導入のためのカンファレンスに参加し利用者の状態像を確認する場合もある。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1~3、相談受付表などの書類	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無	●10~30分	
	利用者が受けている介護の状況の聞き取り	○ ●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職)		●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に電話や面談して所定のアセスメント表に沿って介護状況、他のサービスの利用状況を確認し、ケアプランの提供を受ける。 ●福祉用具専門相談員が家族・利用者の自宅に伺い、状況を確認する。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1~3、相談受付表などの書類	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無	●10~30分	
	福祉用具へのニーズの聞き取り	○ ●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職)		●福祉用具専門相談員が介護支援専門員に電話や面談して所定のアセスメント表に沿って利用者や家族の希望、介護状況、他のサービスの利用状況を確認し、ケアプランの提供を受け、福祉用具の利用について検討する。 ●医師、PT・OTの指示の有無を確認する。 ●福祉用具専門相談員が家族・利用者の自宅に伺い、状況を確認し、利用者や家族の希望と、それを実現するための福祉用具の利用について(住宅改修も併せ)検討する。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1~3、相談受付表などの書類	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●情報提供書やフェイスシートに記載があれば詳細をカバーする場合あり。 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●10分~60分	事業所によっては、ケアプランからの情報提供があれば、利用者へ直接聞き取りを行わない場合もある
	介護支援専門員・利用者から提供された情報の整理	○ ●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職) ●社内の福祉用具専門相談員		●福祉用具専門相談員により、利用者のADL状況や家庭、介護状況、具体的な福祉用具のニーズなどを相談受付票、個別援助計画、アセスメント票等に記載する。 ●資料、道具、設備・・・パソコン入力にて、相談受付表などの書類を作成する。	●利用者の疾患・状態によっては、規定書式にまとめるのが困難なケースがある。	●5~60分	すべてのケースについて、事業所の書式で入力する事業所とケアマネジャーから提供された書式を纏める事業所がある

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

サービスプロセス	作業項目	福祉用具貸与/販売の対象となる業務	備考	具体的な作業内容をご記入ください	作業の片側の実施条件を記入してください (実施しない場合の条件も)	作業の所要時間を記入してください	備考
・アセスメント判断	訪問日の日程調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●民生委員	●福祉用具専門相談員が利用者や家族と電話にて訪問日の日程調整を行う。訪問する目的と所要時間等の説明を行い、先方の都合を確認した上で訪問約束を取り付ける。 ●前後して必要であれば、介護支援専門員や関連するサービス事業者との同行訪問の調整を行う。 ●先に介護支援専門員から訪問日の連絡がある場合もある。 ●場合によっては理学療法士・作業療法士・訪問介護・訪問看護等といった関係機関と連携を図る事もあり、その時のキーパーソンや状況に応じて対応している。 ●利用者が独居などの場合で、調整が困難な場合、介護支援専門員が仲介するからで対応することもある。	●介護支援専門員同行の場合、調整が困難な場合がある。 ●利用者の身体状況やご家族が不在で連絡がとりづらい場合	●5分～20分	
	訪問時に持参する福祉用具サンプルの手配	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●メーカー ●社内の福祉用具専門相談員・職員	●福祉用具専門相談員が、手配する福祉用具の報告書の作成とパソコンにその情報の入力を行い、その報告書を基に商品管理者が倉庫より出荷作業を行う。 ●倉庫に在庫として商品がない場合は、メーカーに発注をしたり、他営業所より宅急便などを活用し商品の手配を行う。 ●販売等でメーカーデモ機を手配する場合は、メーカー担当者にデモ機の有無の確認を行い、商品を取り寄せ出荷作業を行う。	●訪問時に福祉用具サンプルを持参しなく良い場合 ●メーカー対応により時間が掛かる場合がある。 ●なし ●利用者の状態や、住環境により、実施しない場合がある。	●10～50分程度(メーカーにデモ機を依頼した場合は回答を待てるまでに数日時間が掛かる場合もある。)	
	利用者のADL状況・問題点の把握	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員、他のサービス事業者 ●OT、PT、Dr、MSW等(施設や医療機関の専門職)	●福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、ADL状況・問題点の把握に努める。 ●可能ならば利用者宅を訪問する前に、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。 ●福祉用具専門相談員が事前に収集した情報に修正・加算を加え、実態を把握する作業。実際の動作を行ってもらったり、自分で疑似的に行い、問題点を把握する作業。ご家族やサービス事業者からの生の情報を収集する作業。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1～3、アセスメント票、認定調査票等	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●10～60分	事業所によっては、ケアマネジャーからの情報提供があれば、利用者へ直接聞き取りを行わない場合もある。
	利用者の居宅環境・問題点の把握	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●住宅改修事業者 ●他サービス事業者	●家屋状況の全体を把握(図面・計測・撮影等)し、福祉用具を使用を想定した場合の環境整備プランの原案作り。 ●福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、居宅問題点の把握に努める。 ●可能ならば利用者宅を訪問する前に、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。併せて、住宅改修事業者の同行を依頼する。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1～3、アセスメント票、認定調査票等	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●10～60分	事業所によっては、ケアマネジャーからの情報提供があれば、利用者宅を訪問しない場合もある。
	利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者	●実際に他サービス事業者が行っているサービス内容を確認して、福祉用具プランとの整合性を図る。 ●福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、ADL状況・問題点の把握に努める。 ●可能ならば利用者宅を訪問する前に、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や専門職から情報把握を行った上で訪問する。また介護支援専門員の同行を依頼する。 ●サービス担当者会議に参加し把握する事もある。 ●資料、道具、設備・・・ケアプラン1～3、アセスメント票、認定調査票等	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●5～60分	事業所によっては、ケアマネジャーからの情報提供があれば、利用者宅を訪問しない場合もある。
	福祉用具を利用した改善目標の作成・福祉用具候補の選定	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者	●所定の個別援助計画やアセスメント票に落とし込むための事前記録とそこから導かれた福祉用具をカタログ等で案内する作業。 ●福祉用具を利用した改善目標は、福祉用具導入前に開催されるサービス担当者会議にて利用者・家族・関係機関で話し合い作成する。 ●福祉用具候補の選定は福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問し、利用者・家族の意向、介護者の介護能力の有無の確認を行い、利用者のADLや住環境に応じて福祉用具候補の選定に努める。	●介護支援専門員からケアプランや利用者の情報(ADL、心身状況、住環境など)などの情報の有無 ●利用者・家族・介護支援専門員等の意見調整が発生した場合。	●10～60分	事業所によっては、(関係者との協議を行わず)聞き取った情報に基づき目標案を作成し、候補を選定している。
	福祉用具候補の試用・試用期間の設定	△	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者 ●社内の福祉用具専門相談員・職員	●訪問時に用意していた福祉用具を搬入・組立し、実際に試用して頂きながら取扱いの説明・使用時の注意事項について案内、説明するとともに、次回訪問日程のタイミングや日時を設定を行う。 ●福祉用具候補の試用は納品時に設定するが試用期間は設定していない事業所もある。必要に応じて商品の交換を行うシステムで対応。納品後、10日以内に、訪問・確認作業を義務付けており、その折、商品の交換が必要な場合には、すぐ対応。 ●納品時での試用対応は、メーカーにデモ機の依頼を行いデモ機を手配する場合と、社内在庫で対応する場合がある。期間についてはメーカーデモ機は約一週間。社内在庫の場合は1日。	●試用しない場合には実施しない	●15～60分 ●試用期間を設定しない場合10～20分	
	個別援助計画書の作成	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者	●福祉用具を利用した改善目標をもとに、ご利用者ごとの福祉用具個別援助計画書を作成する。 ●利用者・家族の意向、介護者の介護能力の有無の確認を行い、利用者のADLや住環境に応じて選定した最適な福祉用具を記載した個別援助計画書は、ご利用者・家族、介護支援専門員に提出する。 ●またサービス担当者会議で、他のサービス事業者にも理解を求めていく。		●60～90分	作成していない事業所もある

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

サービスプロセス	作業項目	福祉用具貸与の場面に係る関係者の氏名	作業の対象となる関係者の氏名(利用者・家族・介護支援専門員)	備考	具材的な作業内容を入力して下さい	作業の手順や作業内容を記入して下さい(作業順序や作業工程も入力して下さい)	作業の所要時間を記入して下さい	備考
・プラン作成	サービス担当者会議への参加	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者		●利用者退院時に介護支援専門員が、利用者や家族・各サービス事業者・主治医を招集し、今後の在宅生活についての課題を話し合う。担当する福祉用具専門相談員が出席し、福祉用具の情報提供、必要性について意見を述べる。必要資料はケアカンファレンス報告書や相談受付表。場所は利用者宅や医療相談室などで開催。 ●ご利用者のご自宅で、開催される場合もある。 ●担当する福祉用具専門相談員(もしくはモニタリング担当者)が出席し、福祉用具に関するモニタリング報告、課題分析について説明する。必要資料としてアフターサービス記録表や個別援助計画書を用いる。	●利用者・利用者家族及び介護支援専門員・介護サービス事業者・医療機関等の都合により会議の開催が困難な場合、サービス担当者に対する照会(依頼)にて報告を求められることもある。 ●サービス利用が多い場合や困難事例、医療に関する特記事項がある場合、予定より時間が掛かる。	●30～90分	●事業所によっては、初期選定に当たっての担当者会議の開催は稀である。
	居宅介護支援・その他の介護サービスとの連携・調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者		●担当する福祉用具専門相談員は、介護支援専門員とその他の介護サービスとの連携・調整に協力し、必要な情報提供を行う。特に独居利用者であれば、他介護サービス(例えば訪問看護など)が入っている時間を確認、その時間帯に合わせて訪問することがある。 ●資料として、①居宅サービス計画書 ②相談受付表 ③ケアカンファレンス報告書 ④モニタリング報告書 ⑤利用実績表等を活用する。 ●介護支援専門員との連携は、直接事業所に赴き伝達するか電話・FAX連絡をする。サービス提供事業者への伝達は介護支援専門員を介して行なう。 ●可能な場合は、商品選定の際、福祉用具専門相談員が介護支援専門員や他サービス事業者(看護師、ヘルパー)と日程を調整して、利用者宅で介護支援専門員が立会いをして、実際に他サービス事業者(看護師、ヘルパー)に福祉用具を使ってデモを実施する。	●介護支援専門員が事前に連携・調整を済ませている場合、または他のサービスを利用していない場合。 ●困難事例の場合、調整が困難となる。	●30～80分	●事業所によっては、用具の導入(またはサービスと関わりがある場合)にのみ連絡調整を行う(10～15分)
	利用する福祉用具の選定	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者		●アセスメント等の結果を踏まえ、福祉用具の選定を行う。 ●福祉用具専門相談員が提案した福祉用具について、利用者・家族の方に同意を得る。また介護支援専門員には報告し、確認してもらう。 ●利用者や家族に実際に触れて頂くの機会を提供し、最終的に決めていただく。	●利用者・利用者家族及び介護支援専門員や他の介護サービス事業者より商品の指定等があった場合 ●利用者・家族の意見調整が発生した場合。	●30分～1時間	●事業所によっては、利用者の同意や介護支援専門員の確認を行わない
	受注・福祉用具手配の事務	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●事業所内事務・商品管理		●担当する福祉用具専門相談員もしくは事務職員が、レンタル・販売実施報告書を作成、利用する福祉用具・利用開始日・納品日等を決定。 ●報告書をもとに担当営業または事務社員が、納品準備に伴う社内帳票の記入、システムへの入力。 ●介護支援専門員には、福祉用具選定理由や詳細、利用単位数の説明、納品日等の連絡。 ●商品管理担当者は福祉用具専門相談員の連絡を受け福祉用具を手配(発注や在庫確保)する。	●福祉用具の手配に関しては、自営業所内での在庫商品有無	●20～30分程度	
	軽度者に係る理由書取得等の調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●OT、PT、Dr、MSW等 ●他のサービス事業者 ●管轄保険者担当窓口		●担当する福祉用具専門相談員は、関係機関との連携を図り必要な情報を収集する。 ●介護支援専門員に、サービス担当者会議の開催を要請する。 ●介護支援専門員の支援計画や医師の意見書等必要書類を確認し、利用可能な福祉用具の情報提供を行う。利用者・家族については理由書や協議書を持ち、手続きや申請の説明を行う。 ●保険者に例外給付に伴う申請許可を行なう。	●介護支援専門員等が事前に関係機関との連絡・調整を済ませている場合、サービス担当者会議で必要性について確認。手すり、スロープ、歩行器、歩行補助杖は軽度者も利用可能。 ●保険者による基準	●30分～2時間(サービス担当者会議の開催時間を含む場合)	●事業所によっては、介護支援専門員への申請理由書の取得を依頼するのみ
契約	契約書類の作成	○	●利用者・家族 ●事業所事務担当者		●担当する福祉用具専門相談員、もしくは事務職員が、実施するレンタル・販売実施報告書を基に、システムに入力業務を行なう。 ●事務担当者、または福祉用具専門相談員が、書類を出力。契約書の他、取扱説明書、重要事項書類の準備も行う。	●利用者が既存顧客である場合や、契約変更に伴う事務手続きの際はデータベースの引用にて作業を簡略化できる場合がある。	●5～30分	
	契約書の内容説明	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●担当する福祉用具専門相談員が、契約書、契約書別紙(商品及び料金明細記載)の内容を利用者及び利用者家族等に説明する。	●ご利用者の判断能力等に問題がある場合 ●対になる作業…重要事項の説明・契約の取り交わし	●10～20分	
	重要事項の説明	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●担当する福祉用具専門相談員が、重要事項説明書の内容を利用者及び利用者家族等に説明する。 ●営業時間やアフターサービス・苦情窓口等の説明と署名。また緊急時の対応策として、主治医・利用者・家族の緊急時の連絡先を聴取、記入頂き、最後に署名(2部)をお願いする。	●契約変更時は不要。 ●利用者の判断能力等に問題がある場合 ●対になる作業…契約書の内容説明・契約の取り交わし	●20～30分	
	契約の取り交わし	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●担当する福祉用具専門相談員が商品納品・契約変更時に、利用者及び利用者家族に契約書の内容を説明し了承いただいた後、契約書を2通作成し押印いただく。1通は客先控えとし、もう1通を当社控えとする。	●ご利用者の判断能力等に問題がある場合 ●対になる作業…重要事項の説明	●5～10分程度	

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

サービスプロセス	作業工程	福祉用具搬入の場所(搬入先)を特定しているか	作業の対象を記入して下さい(利用者とご家族、福祉用具担当者)	作業内容(実施する作業)	作業の所要時間を記入して下さい(作業工程ごと)	備考
搬入・設置	搬入日の日程調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員	●利用者宅に電話をし、先方の都合に合わせて、日時を決める。 ●介護支援専門員同行の場合はその点も考慮する。他のサービス事業者と連携をとりながら、日程調整する場合も多い。 ●日程が決まったら、介護支援専門員に報告する。	●調整対象者複数の場合 ●利用者の環境(入院等)によって調整が困難。 ●利用者や家族が不在で連絡が困難	●10~20分程度
	出荷前点検(物品過不足・外見のチェック)	○	●担当営業・商品管理者	●福祉用具専門相談員、商品管理担当者の目視による点検実施。 ●パーツ管理されている部品の不足、品番間違えは、バーコード管理のため、システムで管理。組立のビス等は管理外のため、手間がかかる。 ●再梱包後、伝票出力	●出荷物の個数、構成数により作業の手間が変動。	●5~20分程度
	輸送車両への積み込み	○	●担当営業・商品管理者	●概ね配送日前日に商品管理業務担当者及び福祉用具専門相談員が、配送車両への積み込みを実施。 ●伝票と照合しながら、商品に破損、荷崩れ等が生じないように、丁寧に積み込みを行う。 ●資材、道具、設備・・・車両、納品伝票、ハンディー執取機器		●5~20分
	輸送ルート計画の検討	○	●担当営業・商品管理者	●利用者の希望を考慮し、効率の良いルート計画策定を心掛け、時間、距離のロスを回避する。 ●納品前の商品と、回収後の商品が混在しないように、ルート計画を立てる。	●以前に訪問実績のある客先についてはルート検討の必要なし	●5~20分
	輸送	○	●福祉用具専門相談員(担当営業)	●担当の福祉用具専門相談員が利用者・家族と約束した日時に、運れる事なく訪問し商品を納品する。 ●車載した福祉用具にキズや破損などが起こらないよう、配慮しながら輸送。	●交通や天候の状態、利用者宅までの距離に左右される。 ●道交法を遵守するため、2名体制で輸送する場合(都会地は特に)。	●15分~90分
	駐車場の確保	○	●福祉用具専門相談員(担当営業) ●利用者・家族	●福祉用具専門相談員が客先付近で、法令を遵守しながら駐車スペースを確保する。 ●場合により有料駐車場を探す。営業職、事務職等が配達日までに、インターネット検索等に客先付近の有料駐車場を確認。 ●可能な場合、ご家族に駐車スペースの確保をお願いする場合もある。	●以前に訪問実績のある客先については不要。 ●市街地などでは、有料駐車場が遠方の場合 ●駐車場がない場合 ●利用者宅に駐車スペース	●5~10分程度
	搬入ルートの確保(養生等)	○	●福祉用具専門相談員(担当営業) ●利用者・家族	●福祉用具専門相談員が利用者、家族に対して搬入ルートの確認。 ●家財保護の為、ベッドパット等による養生実施。(搬入商品ごとに異なる)	●住宅環境によっては養生が困難な場合 ●2階以上の居室やマンション等の高層住宅、狭小住宅等 ●気象条件により異なる ●一人での配送や室内からでは搬入が不可能な場合 ●駐車場が遠い場合は、自宅への搬送に時間がかかる。 ●ベッドやリフトなど大きい商品である時に養生が必要な場合が多いが、小物等の場合は不要。	●5~10分
	設置場所の確保(室内の家具の移動等)	○	●福祉用具専門相談員(担当営業) ●利用者・家族	●福祉用具専門相談員が利用者、家族に対して設置場所の確認。事前に利用者が準備している場合もあるが、必要に応じて家財の移動(付随して掃除も)。 ●原則的には、事前に連絡を設置箇所にスペースを開けて頂くよう、利用者・家族に依頼。	●設置場所の片付け等がなされていない場合 ●設置予定場所の確保が困難な場合、家族の希望により家具の移動を行なう場合がある。 ●利用者宅の居室の大きさなど	●5~30分
	福祉用具の組み立て・設置	○	●福祉用具専門相談員(担当営業) ●利用者・家族	●福祉用具専門相談員が利用者、家族の指定場所に設置。商品の組立、設置、作動確認実施。 ●作業者は利用者・家族の生活動線の妨げにならない位置を確認し、作業を実施。組み立てた後、移動する場合もある。	●設置場所、により、作業の手間が変動。 ●気象条件により、作業の手間が変動。 ●組み立て工数の多いものは時間がかかる。 ●利用者宅の居室の大きさなど	●10~60分
福祉用具の取扱説明書の交付	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者	●福祉用具専門相談員が福祉用具設置後、ご利用者、家族、担当サービス事業者に取り扱い説明、取り扱い説明書の交付実施。契約作業時に契約書等の書類と併せて取扱説明書交付。 ●福祉用具専門相談員が実際に商品を使用していたりしながら、注意点の有無を確認し説明する。正しい利用が出来るまで指導する。 ●説明、指導、及び交付の後に、確認書に署名捺印を頂く。	●退院前、利用者不在時の納品の場合、本人退院時に再説明が必要。 ●屋外設置物においては天候に左右される	●10~60分	

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

サービス種別	作業項目	福祉用具の貸与/販売の場面に係る作業内容	作業の対象を記入して下さい (利用者・家族・介護支援専門員)	備考	作業内容(作業内容を記入して下さい) (実施している作業内容)		作業の所要時間を記入して下さい (実施している作業内容)		備考
					作業内容(作業内容を記入して下さい) (実施している作業内容)	作業の所要時間を記入して下さい (実施している作業内容)			
利用指導・適合調整	福祉用具の適合調整作業	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が利用者の身体状況やニーズに合わせて、福祉用具の適合、調整を行なう。 ●福祉用具専門相談員が、まず、実際に使用している状況を、利用者・家族に見ていただき、その後、実際に利用者で使用させ適合、調整を行う。(適合確認チェックシートなど)	●利用者の身体状況、採用した福祉用具の調整機能によって、作業の手間が変動。 ●退院前、利用者不在時の納品の場合、本人退院時に適合調整が必要。利用者の状況が変化した場合は、機種変更や解約もあり。 ●事前に病院、施設で調整しても、在宅での使用の場合、調整変更する可能性あり。	●10~60分		
	利用者・介護者への使い方の指導	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が利用者、家族、介護者に対し、取り扱い方法を口頭、実演にて説明。利用者、家族、介護者による試用を求め、使い方を指導。 ●介助者が複数(ヘルパー、デイ、ショート等)である場合、それぞれの介助者への取り扱い説明を実施。	●【福祉用具の組立・設置】【福祉用具の取り扱い説明・取り扱い説明書の交付】【納品後の使用状況確認】【定期的な使用状況確認】と一体を実施 ●利用者の能力、理解力によって作業の手間が変動。 ●電動車椅子の場合、試乗が数日間にわたることもあり、作業の手間が変動。 ●退院前、利用者不在時の納品の場合、本人退院時に再指導が必要。	●10~60分		
	保守・事故防止対策の説明	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●事業所が提供するサービス内容の説明。契約書、重要事項説明書に記載されている内容の説明、確認、同意。 ●福祉用具専門相談員が取扱説明書等も利用して、実際に商品を使用していただきながら、保守・事故防止対策の説明を行なう。 ●過去に誤って使用した例なども、併せて紹介し、注意を促す。	●【事業所が提供するサービス内容の説明】【重要事項の説明】【契約書の取り交わし】と一体を実施。 ●退院前、利用者不在時の納品の場合、本人退院時に再説明が必要。	●10~60分		
	不具合があった場合の連絡先等確認	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●保険者担当窓口		●福祉用具専門相談員がご利用者・家族に重要事項説明書を提示して説明し、緊急連絡先、苦情事故処理窓口等の情報を提供。 ●福祉用具専門相談員が、ご利用者・家族に重要事項説明書を提示し説明し、事故や故障など不具合が生じた場合の対応を説明。	●【事業所が提供するサービス内容の説明】【サービス担当者会議への参加】【重要事項の説明】【契約書の取り交わし】と一体を実施。	●5~10分		
フォロー・モニタリング	納品後の使用状況確認	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●基本的には、福祉用具専門相談員が納品後10日以内に利用者宅に伺い実施している。	●家族が勤めで不在が多い場合は、繰り返し連絡が必要 ●利用確認、使い方の指導、動作確認と一体で対応	●10~60分		事業所によっては、基本は電話対応が必要に応じて訪問する。
	訪問日の日程調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員より、利用者・家族に納入後10日以内で希望訪問日を確認し、日程調整。介護支援専門員や他の介護サービス事業者の同行が必要な場合も同様に日程調整を行う。 ●納品時に日程を決めてしまう場合もある。	●家族が勤めで不在が多い場合は、繰り返し連絡が必要	●5~10分		事業所によっては、基本は電話対応が必要に応じて訪問する。
	正しく利用できているかどうかの確認	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が納入後10日以内に訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。	●正しく使用されていない場合、再度選定が必要。日差変動がある疾患の場合、適合判断が困難な場合がある。 ●用具の機種による違い 対になる作業・・・利用者・介護者への使い方の指導、福祉用具の動作確認、再調整	●10~60分		事業所によっては、基本は電話対応が必要に応じて訪問する。
	利用者・介護者への使い方の指導	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が納入後10日以内に訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。	●利用者・家族の理解度が低い場合、困難となる。 ●用具の機種による違い 対になる作業・・・正しく利用できているかどうかの確認、福祉用具の動作確認、再調整 ●利用方法に誤りや危険などがあると判断した場合は、再度、安全に使用する方法を説明。	●10~60分		事業所によっては、基本は電話対応が必要に応じて訪問する。
	福祉用具の動作確認・再調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が納入後10日以内に訪問し、「取扱説明書」や社内の「用具点検事項一覧」を用いて動作確認、利用者・家族に使用状況や要望を聞き取りのうえ、再調整を行う。	●動作不良、再調整が必要な場合 ●利用者(ご利用者、介護者)の身体状況に変化があった場合 ●利用確認、使い方の指導、動作確認と一体で対応	●10~60分		事業所によっては、基本は電話対応が必要に応じて訪問する。

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

作業工程	作業内容	福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容	作業の対象者	作業の頻度	作業内容	作業の目的(福祉用具貸与/販売サービスの目的)	作業の所要時間	備考
フォロー・モニタリング(続き)	定期的な使用状況確認	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員より、3ヶ月ごとに、利用者・家族に希望訪問日を確認し、日程調整。介護支援専門員や他の介護サービス事業者の同行が必要な場合も同様に日程調整を行う。	●家族が動機で不在が多い場合は、繰り返し連絡が必要	●5~20分	
	正しく利用できているかどうかの確認	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が3ヶ月ごとに訪問し、利用者・家族・介護者へ再度使用方法を説明し、理解されているか確認する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、適切に使用されているか確認する。 ●帰社後、使用状況、適合状況を介護支援専門員にモニタリング報告書にて報告する(ファックス)。	●正しく使用されていない場合、再度選定が必要。日差変動がある疾患の場合、適合判断が困難な場合がある。 ●利用確認、利用者のADL状況の確認、介護状況の確認、必要性の検討、以下定期交換の作業工程まで一体で対応	●10~60分	
	利用者のADL状況・問題点の把握	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、当社の「アフターサービス実施記録票」を用いて再アセスメント、利用者・家族へ使用状況や要望の聞き取りを行い、問題点を把握する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、ADL状況・問題点の把握を行う。 ●ADL、IADL等の変化の有無を確認。	●ADL状況の変化、問題点が困難だった場合。	●10~60分	
	利用者が受けている介護の体制・状況・問題点の把握	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、当社の「アフターサービス実施記録票」を用いて再アセスメント、利用者・家族へ使用状況や要望の聞き取りを行い、問題点を把握する。また、介護支援専門員や他の介護サービス事業者との連携により情報収集し、介護の体制・状況・問題点の把握を行う。 ●アセスメント時と比べて変動がないかあるいは導入時に比べて状況が向上しているか確認する	●ケアプランの課題が現状と乖離している場合。	●10~60分	
	福祉用具変更の必要性の検討(標準変更・中止・追加)	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●福祉用具専門相談員		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、福祉用具の使用状況、ADL状況、介護の体制・状況を把握し、利用者・家族へ要望等の聞き取りを行い、福祉用具変更の必要性を利用者・家族へ提案・相談。担当介護支援専門員や、必要により他の介護サービス事業者にも報告し、相談を行う。 ●利用者のADLや生活環境の変化に伴い、商品の変更、中止、追加が発生する場合は、担当介護支援専門員に報告の上、場合によっては、サービス担当者会議を開催し、その妥当性を検討する。	●利用者・家族、介護支援専門員との意見の相違が生じた場合。	●10~60分	
	不具合等のある福祉用具の交換手配・交換	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●福祉用具専門相談員		●福祉用具専門相談員が3ヶ月に1度訪問し、「取扱説明書」や社内の「用具点検事項一覧」を用いて動作確認等を行い、不具合等のある福祉用具があれば、利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、代替商品との交換、担当介護支援専門員に報告を行う。 ●福祉用具に不具合がある場合には、その場で修理する。修理が出来ない場合には、即日交換する旨を利用者・家族に伝え、速やかに正常品と交換する。 ●手配は、故障・事故報告書を作成し、その内容をパソコンシステムに入力して行う。交換は作業も福祉用具専門相談員が行う。		●10~60分	
	福祉用具の清拭等	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●福祉用具専門相談員		●納品後、3ヶ月ごとに、福祉用具専門相談員が利用者宅に伺いモニタリング時に実施する。 ●簡単な汚れや埃などは、その場で拭き取り、汚れや劣化が酷い場合は代替商品と交換を行う。 ●特に車椅子、歩行器等はプレーキ部分の泥汚れ等をチェック(清拭)、その他用具に関しても埃等の付着をチェックし酷い場合ふき取り作業有り。		●10~60分	
	利用者の住居・部屋の移動に伴う福祉用具の移動	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●福祉用具専門相談員		●利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、福祉用具専門相談員が訪問し、福祉用具の移動、組み立て、再調整等を行う。 ●住居の移動の場合は、移動先の住所に応じて必要な手続きを実施。 ●利用者の身体状況の変化や住環境の変化により、福祉用具専門相談員から提案し、利用者による了承を得て、家具の移動等を行う場合と、利用者・家族の依頼により、福祉用具専門相談員が家具の移動等を行う場合がある。どちらにしても、介護支援専門員に確認、了承を得る。		●10~60分	
	消耗品・衛生品(マットレス等)の定期交換	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者		●利用者・家族の希望日時に合わせて日程調整し、福祉用具専門相談員が訪問し、1年に1度実施する。他の介護サービス事業者の協力が必要な場合も同様に日程調整を行う。		●10~60分	
	介護支援専門員への報告・記録の作成	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員		●福祉用具専門相談員が納品後、10日以内、その後は、3ヶ月ごとに、使用状況、適合状況を書面にて、介護支援専門員に直接、またはファックスにて報告する。		●60分 (作成20分、報告20~40分)	

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

作業内容	作業時間	福祉用具貸与/販売の対象となる作業内容	備考	具体的な作業内容を入力して下さい	作業の手順や作業方法を記入して下さい (作業工程と一歩にわたるものがなければ、作業工程も記入して下さい)	備考
搬出日の日程調整	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員	●搬出の場合には実施していない事業所もあり	●福祉用具専門相談員より、利用者・家族に希望訪問日を確認し、日程調整、搬出日を担当介護支援専門員へ報告する。	●家族が動機で不在が多い場合は、繰り返し連絡が必要	●5~10分
福祉用具の点検(物品過不足・外見のチェック)	○	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●自社職員	●搬出の場合には実施していない事業所もあり	●福祉用具専門相談員が訪問し、福祉用具の動作確認、物品過不足・外見の確認を行う。合わせて、バーコードリーダーにて商品バーコードを読み込み、物品過不足を再確認する。	●不足品が生じた場合、破損があった場合は家族に確認してもらう ●紛失した場合や破損の場合は、弁償についても示唆する。	●5~10分
搬出ルートの確保(養生等)	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●自社職員		●福祉用具専門相談員が利用者、家族に対して搬出ルートの確認。 ●家財保護の為、ベッド/バット等による養生実施。(搬入商品ごとに異なる)	●住宅環境によっては養生が困難な場合 ●2階以上の居室やマンション等の高層住宅、狭小住宅等 ●気象条件により異なる ●一人での配送や室内からでは搬出が不可能な場合	●5~10分
搬出 設置場所の片付け(室内の整理等)	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●自社職員		●通常は実施しないが、適宜、設置場所の片付けを行う場合がある。その場合は福祉用具専門相談員が、利用者へ了承を得て、家具の移動、ほうきにて簡単な清掃を行う。		●5~60分
搬出 輸送車両への積み込み	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●他のサービス事業者 ●自社職員		●福祉用具専門相談員が商品に破損、荷崩れ等が生じないように、丁寧に積み込みを行なう。		●5~60分
搬出 輸送	×	●利用者・家族 ●介護支援専門員 ●福祉用具専門相談員		●自社の福祉用具専門相談員が破損に気をつけ安全に搬送する。 ●荷台と運転席が隔離された専用車両により用具を輸送する	●交通や天候の状態、利用者宅までの距離に左右される。	●10~90分
搬出 輸送車両の消毒	×	●衛生管理センター従事者 ●福祉用具専門相談員		●商品が積載された状態で福祉用具専門相談員が二酸化塩素消毒機スライザーミニで噴霧消毒し10分放置。その後商品を下ろした状態で同作業を再度行なう。「専用運搬車両消毒記録票」を作成する。		●30分
その他 ●福祉用具実績報告		●介護支援専門員 ●福祉用具専門相談員	●月末まで	●福祉用具専門相談員は、月末時、当該月のサービス状況を報告すべく、システム内の被保険者情報を確認(必要な場合は更新)する。 ●また、介護支援専門員から提出されるサービス提供票及び別表の記載内容を確認。必要に応じて、介護支援専門員に対して連絡、報告を行う。		

サービスプロセス	作業工程	進行補助具	備考	移動補助具	備考	移動用リフト	備考	移動用リフトのつり具	備考	要綱程度	備考	特種取組	備考	入浴補助具	備考	風呂浴槽	備考
情報提供	福祉用具サービス提供の依頼の受付	○		○		○		○		○		○		○		○	
	介護保険制度の説明	○		○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○		○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○		○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する	○		○	●軽度利用者に対しては貸与の制限があること、例外での対応に該当するようであれば手続きを説明する
	事業所が提供するサービス内容の説明	○		○	軽度者か重度者かの場合	○		○		○		○		○		○	
	ケアマネジメントの状況の聞き取り	○		○		○		○		○		○		○		○	
	居宅介護支援事業所の紹介	○	要支援か要介護かの場合	○	要支援か要介護かの場合	○			○		○		○		○		○
相談	利用者の状態後の聞き取り	○		○		○		○		○		○		○		○	
	利用者が受けている介護の状況の聞き取り	○		○		○		○		○		○		○		○	
	福祉用具へのニーズの聞き取り	○		○		○		○		○		○		○		○	
	介護支援専門員・利用者から提供された情報の整理	○		○		○		○		○		○		○		○	
アセスメント・必要性判断	訪問日の日程調整	○		○		○		○		○		○		○		○	
	訪問時に持参する福祉用具サンプルの手配	○	●在庫がない場合	○	●在庫がない場合	○		○	●在庫がない場合、メーカーモジュールを手配する場合	○		○	●在庫がない場合、メーカーモジュールを手配する場合	○		○	●在庫がない場合、メーカーモジュールを手配する場合
	利用者のADL状況・問題点の把握	○		○		○		○		○		○		○		○	
	利用者の居宅環境・問題点の把握	○	●動線の確認が必要となる。	○	●設置場所の確認が必要となる。	○		○	●動線の確認が必要となる。 ●設置場所の確認が必要となる。	○		○		○	●設置場所の確認が必要となる。	○	

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:用具別】

○=あり ×=なし 具体的な手間の変動要素(手間を要する/要しない場合の条件)

サービスプロセス	作業工程	車いす	両付用品	備考	特殊寝台	両付用品	備考	床ずれ防止用具	備考	体位変更器	備考	手すり	備考	スロープ	備考	歩行器	備考	
サービスプロセス （ヘルパー・ヘルプ）	定期的な使用状況確認	○ ●屋外で使用する用具の場合、雨天時に日程変更を要す。	○ ●屋外で使用する用具の場合、雨天時に日程変更を要す。	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○ ●屋外で使用する用具の場合、雨天時に日程変更を要す。	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○ ●屋外で使用する用具の場合、雨天時に日程変更を要す。	○ ●専門所によっては他の方法で実施	
	正しく利用できているかどうかの確認	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	
	利用者のADL状況・問題点の把握	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	
	利用者が受けている介護の体制状況・問題点の把握	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	
	福祉用具変更の必要性の検討(機種変更・中止・追加)	○ ●ADLの変化に伴い機種変更の頻度が高いため時間を要す。	○ ●ADLの変化に伴い機種変更の頻度が高いため時間を要す。	○	○	○ ●ADLの変化に伴い機種変更の頻度が高いため時間を要す。	○	○ ●ADLの変化に伴い機種変更の頻度が高いため時間を要す。	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○	○	○ ●ADLの変化に伴い機種変更の頻度が高いため時間を要す。	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施
	不具合等のある福祉用具の交換手配・交換	○ ●ブレーキシュー等の消耗頻度が高いため、交換が必要な場合に時間を要す。	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○	○ ●脚部ゴムチップの消耗頻度が高いため、交換が必要な場合に時間を要す。	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○ ●専門所によっては他の方法で実施
	福祉用具の清拭等	○	○	○ ●付属品については、専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施
	利用者の住居・部屋の移動に伴う福祉用具の移動	○	○	○	○	○	○	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施
消耗品・衛生品(マットレス等)の定期交換	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
介護支援専門員への報告・記録の作成	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
搬出	搬出日の日程開発	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	
	福祉用具の点検(物品過不足・外見のチェック)	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	
	搬出ルートの確保(養生等)	○ ●電動カートなど室外での使用の場合、搬出ルートの確保が容易 ●電動車いすの屋内使用の場合、重量が困難要素に	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●構成部品に大きな物が多く、搬出ルートに障害物があった場合に、ルート確保が必要。 ●金属製の部品多く、鋭利な箇所も多数。搬出過程で素材に接触した場合に破損が発生するリスク高く、養生等必要。	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○ ●商品によっては2m以上の大きさの物がある。搬出ルートに障害物等があった場合に、搬出ルートの確保が必要	○ ●専門所によっては他の方法で実施	○ ●専門所によっては他の方法で実施	
	設置場所の片付け(室内の整理等)	×	×	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○ ●専門所によっては他の方法で実施	×	×	×	○ ●専門所によっては他の方法で実施	

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:用具別】 ○=あり ×=なし 具体的な手間の変動要素(手間を要する/要しない場合の条件)

サービスプロセス	作業工程	歩行補助つえ	備考	休憩感知器	備考	移動用リフト	備考	移動用リフトのつり具	備考	履帯履座	備考	特殊取器	備考	入浴補助用具	備考	搬送容器	備考
搬出(続き)	輸送車両への積み込み	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施	●組み立て式のものが多いが、重量があり安定が悪い為、輸送中に荷崩れしないような積み込みが必要 ●一人での作業が難しい商品の場合	×			×		×		×			×
	輸送	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施		×			×		×		×			×
	輸送車両の消毒	○	事業所によっては他の方法で実施	○	事業所によっては他の方法で実施		×			×		×		×			×
その他	●福祉用具実績報告	○		○			×			×		×		×			×

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容・作業の内容】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容を記入して下さい （作業工程について、作業手順などのように行うべき内容を記入し、その工程を行ったりする必要な資料、道具、設備などを、併せて記入して下さい）	作業の工程の実際作業を記入して下さい （実際に起こる作業工程を記入して下さい） この作業工程と一致する行為を記せば、別になる作業工程も記入して下さい	この作業時間を記入して下さい	備考
戻後行程	欠品検査	<ul style="list-style-type: none"> ● 自社商品管理システムの回収指示書に基づき入庫処理を行う ● 商品を構成する部品の確認。組立ネジ等の種類・数の確認。取外し可能な部品の有無の確認。 ● 商品引取時、営業担当者が利用者宅で確認し、引取後営業所にて商品管理担当者が行う。 		5分～30分	
	破損・故障箇所の検査	<ul style="list-style-type: none"> ● 商品引取時、営業担当者が利用者宅で確認し、引取後営業所にて商品管理担当者が行う。 ● 破損・故障内容を把握後、所定書類（不良箇所報告書）を作成し衛生管理センターへ修理依頼出荷を依頼する。 ● 外観は目視確認。電動部、可動部等は動かして確認。 ● 目視では、汚れ、日焼け、退色、サビ、キズ、割れ、カビ、などの外観と形状チェック。可動部はジョイント部分の破損、がたつき、部品の欠陥、緩み、モーターの可動、雑音、コントローラーの通電、接触不良、断線、バッテリー点検など。 	商品の状態による	5分～20分	
	修理/廃棄の判断	<ul style="list-style-type: none"> ● 故障状況を報告し会社の判断を仰ぐ（故障処理記録票） ● 廃棄判断は本社業務部で判断。不良箇所が見つければ、原則修理としているが、商品ニーズ、修理代とその部品のレンタル期間等を加味し統括部署と相談し修理すべきか判断する。 ● 破損の著しい商品は入庫時、他の商品については洗浄開始時に判断を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ● 修理箇所が多かったり、多額の部品交換が必要となる場合、修復作業を行うかレンタル及び在庫状況を調べて判断する。 ● 廃棄予定品置き場へ商品の移動パーツ点数、重さによる 	5～10分	
	修理費用の見積・請求	<ul style="list-style-type: none"> ● 故障、破損箇所を特定し、またそれが消耗、劣化か故意的なものか判別。故意的と判断したものに対し適正な修理費用を算出し見積りを契約者に提示し請求する。また消耗劣化と判断した場合も弁済義務が生じない事を契約者に説明する。 ● 商品管理担当者が、メーカーに修理見積り依頼をし修理を行うか判断する。客先へ請求が必要となる場合は、営業担当者が請求を行う。 ● 故障、修理箇所を明記した修理見積依頼書を商品と一緒にメーカーへ送る。個品バーコードをスキャンニングして、MDシステムで出荷修理依頼をする。修理済みの商品が戻ってきたら、スキャンニングして修理完了処理を行ない、修理完了報告書を本社にFAXにて提出。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ご利用者の過失と判断された場合の請求に対しご理解頂けないとき、修理等の作業を進める事が出来ない。メーカー修理が必要な場合、その輸送期間とメーカーからの見積り提示に時間を要する場合がある。 		
	一次消毒処理	<ul style="list-style-type: none"> ● 商品引取後、営業担当者が商品を積載している運搬車両内をビオフェンス（二酸化塩素）にて消毒を行う。（事業者によっては営業車両内でエスミール噴霧処理（15秒間噴霧後、5分間密閉）） ● 商品を降ろし終わった後に再度、車庫内消毒を行う。 ● 消毒作業終了後、運搬車両消毒済拭き記録簿の作成・保管。 ● 感染症等の恐れがある際は、梱包ビニール内の二酸化塩素による個別消毒。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 感染症、疥癬等の情報による車両内消毒以外に発生する個別の一次消毒。 	6～20分	
修理補修	分解作業	<ul style="list-style-type: none"> ● メーカーから供給可能な部品を交換するための分解作業。一般的な工具で分解・解体の範囲。 ● 分解できる範囲内での作業（電子機器内部の分解やネジゆるみ止めが付いているなど、メーカーの奨励しない分解は行っていない） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 頻繁に修理が発生する箇所が否かの経験。商品の構造による分解のし易さ。組立工程を遡って解体が必要な場合、不良部分まで到達するまでに多くの部品を分解しなければならぬ際に多くの手間を要する。 	10～20分	
	部品交換作業	<ul style="list-style-type: none"> ● メーカーから供給可能な部品を交換するための部品交換作業。一般的な工具で取り付けできる範囲。 		10～20分	
	組み立て作業	<ul style="list-style-type: none"> ● メーカーから供給可能な部品を交換するための部品交換に伴う組立作業。一般的な工具で取り付けできる範囲。 ● 組立て後は動作確認を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 組立後の動作確認を必ず実施したのち、調整が必要になった場合 	10～20分	
	塗装処理	<ul style="list-style-type: none"> ● 錆・キズ・汚れを確認し、メーカーから供給可能な専用色、及び市販の一般的なラッカー塗料での着色塗装。 ● タッチペンの使用もしくは塗装用スプレーガンを使用し吹き付けを行なう ● 状況により手間が変動する。何回か重ね塗りする場合もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 物量、マスキング等により変動 ● 塗装面積や下処理の要否などで変動する。メーカーからの専用塗料が無い場合、色合わせに手間を要する。 ● 傷・塗装はがれがない場合 	基本は1～20分 （重ね塗りの場合、乾かしてから塗布を繰り返すので、2時間～3日間）	
	見積取得	<ul style="list-style-type: none"> ● メーカーからの部品提供できない場合やメンテナンス担当者の修理では危険が予測される場合及び、技術を要する際には事前に統括部署を報告。その後メーカーに症状連絡後に商品を送付し見積を取得する。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 見積依頼書の作成、発送の手配等 	10分	
	福祉用具の在庫手続	<ul style="list-style-type: none"> ● 事前に本社業務部にメーカー修理を行うべきか打診。レンタル期間、原価回収状況等を考慮の上、修理の要否の判断を仰ぐ。 ● 修理商品の個品バーコードをスキャンニング後、アップロードすることで、メーカー修理出荷中として、修理見積もり依頼書と一緒にメーカーへ送る。メーカーからの見積もり書金額を確認して、メーカーへ修理依頼。 ● 自社商品管理個品番号の再発行を行い、商品の梱包を行い出庫する 	<ul style="list-style-type: none"> ● 宅配便等を利用し商品送付を行うか、メーカーから出張修理かによる商品発送準備による変動。 ● 梱包を行う為、商品の重さ、大きさによる 	5分～1時間	
福祉用具の入庫手続	<ul style="list-style-type: none"> ● 個品バーコードをスキャンニングして、アップロードをして、MDシステムによる修理完了入荷登録をして入荷して洗浄出荷する。見積書と入荷伝票を本社業務部へFAX。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 梱包の開封、汚染庫への商品移動 	5分～30分		

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容:作業の内容】

プロセス	作業工程	具体的な作業内容を記入して下さい	作業の手順の実施要領を記入して下さい (又は同じく作業の順序)	作業の所要時間を記入して下さい	備考
洗浄工程	軽度な汚れ(埃など)の除去	●アルカリ水での清拭作業を基本とする。埃の激しいものはエアークンを用い、清拭の下準備として表面及び内部、隙間等の汚れを除去する。屋外で使用する商品については、泥の付着も多く清拭前の除去が必要なケースも多い。 ●マットレス等は専用工場で丸洗いをを行う。	●汚れ具合、商品種目、商品の特性によって手間は全て異なる。埃であっても蚊取り線香を使用していたなど容易に除去できない場合には手間を要する。	5~45分	
	強い汚れ(シミ、錆等)の除去	●汚品置き場にてエアークンで埃を落とし、アルカリ水を直接噴霧し(もしくはウエスに染み込ませ)スポンジやウエスにて清拭を行う。サビのある場合ワイヤーブラシを使用しサビを落とす。 ●サビ取り剤は臭いが強く商品に臭いが残る可能性がある為、出来るだけ使用しないように心掛け、もし使用した場合は臭いが残っていないか確認をする。マットレス等は丸洗いをを行う。シミやサビ・異臭が取れない場合は部品交換を行うか廃棄処分とする。	●汚れ具合、商品種目、商品の特性によって手間は全て異なる。 ●ガムテープやシール等が貼ってある場合や粘着物の跡がある場合は多くの手間を要する。目視確認によって強い汚れが発見されなければ特別な処置は行わない。	●10~180分	
	流水洗浄	●洗濯機で洗濯できる繊維系の商品・部品は、洗濯機でアルカリ水を用い洗浄する。 ●アルカリ水にて流水洗浄を行う。マットレス等は専用工場で丸洗いをを行う。通常流水洗浄を行っているが、駆動部や電子部品があるような商品は流水洗浄ができない。 ●車椅子・スロープなど、ウォーターガンを使用 ●自動洗濯機によるキャスター、タイヤの洗浄	●洗浄前に汚れが確認されているものは、下洗い、つけおき等の準備に手間を要する。 ●電子部品等、水を掛けられない物、水抜きが難しい商品以外は実施する。	10~45分	
	清拭洗浄	●アルカリ水を直接噴霧し(もしくはウエスに染み込ませ)スポンジやウエスにて清拭を行う。 ●併せて各部動作確認、機能チェックを行なう	●商品種目、商品の種類によって手間が異なる。屋外での使用商品は屋内での使用商品は相対的に汚れがひどい傾向にあり手間を要する。商品または、パーツの大きさ重量によって洗浄手間が異なる。細かな部分、狭いスペースが多い商品は清拭に手間がかかる。	車椅子等20分~30分 ベッド等1時間~1時間30分	
消毒工程	消毒方法(酸性水消毒、オゾン・イオン薫蒸消毒、MRガス消毒、二酸化塩素消毒等)の選択	●酸性水消毒→強酸性水を噴霧し、1分間放置後、ウエスでふきとる。(車いす・特殊寝台・特殊寝台付属品・手すり・スロープ・歩行者・歩行補助つえ・徘徊感知器・移動用リフト) ●パルスインバーター式消毒装置による消毒→パルホルン消毒剤(ホルマリン)とパルスカット浄化促進剤(アンモニア)による消毒。(床ずれ防止用具・マットレス・クッション類・体位変換器・疥癬が付着した恐れのある機器、その他感染症) ●機械によるオゾン薫蒸消毒	●酸性水での消毒は、商品種目、商品の種類によって手間が異なる。 ●消毒機は商品の材質等によって消毒時間・温度を変えて行うが手間に変動はない。消毒機は規定温度まで上昇してから消毒を開始する為、気温に消毒時間が左右される。 ●商品ごとの消毒方法の選択については、マニュアルで規定されているので、選択作業の時間は掛からない。	●酸性水消毒:10分~20分 ●パルスインバーター式消毒装置による消毒:1~4時間(消毒機種の余熱時間・冷却時間を含む) ●オゾン薫蒸消毒:12時間	
	消毒機械への福祉用具の入庫	●マットレス・床ずれ防止用具・クッション類を専用台車に積載し消毒機械へ入庫する。 ●その他、感染症の利用者が使用した商品についてはビニールに梱包された状態のまま消毒機械の中へ搬入し、庫内でビニールを開封する。 ●特定の商品のみ洗浄工程終了後オゾン庫へ入庫する	●耐熱温度の低い商品は、設定温度によって同時に消毒を行えないことから区別する必要がある。 ●感染症の利用者が使用した商品については消毒機械の中へ搬入し、庫内でビニールを開封する。	●5~15分	
	消毒機械の調整	●基本的に、消毒する商品、感染等の状況により、消毒モードを4コース設定してある。したがって、調整には時間は掛からない。 ●新商品の消毒や新たな病ウイルス等の場合には、メーカーと相談して調整する。 ●消毒対象物がマットレス・一般菌の場合→設定温度60℃・工程時間60分 ●消毒対象物がエアーマット・疥癬が付着した恐れのある、電動ベッド運動機器の場合→設定温度47℃・工程時間180分 ●専用作業工程表示板を設置してあり、温度、時間、工程、エラーが視覚的に確認できる。 ●作業担当者が機器の作動チェックを行い、定期的にメーカーが保守点検を行う。 ●週一回機能チェックを行い、不具合時は部品交換をし、機能を保つ	●感染症の恐れがある場合、ケースに応じた消毒時間・温度を設定する。 ●担当者が毎回確認を行い、メーカーが定期的に調整を実施する。	●1分 ●不具合による部品交換は30分	
消毒機械からの福祉用具の出庫	●消毒工程に問題が無かったが、消毒機のモニターで確認、出庫する。 ●消毒機から消毒済み商品を専用テナーごと取出し。消毒剤使用記録簿、消毒性能記録簿作成保管。 ●事業所によっては消毒管理システム工程終了後にまとめてオゾン庫より搬出	●物量により変動	●5分 ●まとめてオゾン庫より搬出する場合には30分		
乾燥工程	自然乾燥	●水気をウエスで拭きとる。手の届かないところは、エアークンによって水気を飛ばす。 ●ウエスでふき取り後、乾燥スペースで専用の清潔テナーにのせて完全乾燥。 ●流水洗浄後乾燥場所へ商品を移し乾燥後に清拭洗浄を行なう	●気温・湿度等の環境。 ●物量により変動	●ベッド1台約30分、流水作業を要した商品は24時間 ●事業所によっては2~3日	
	機械乾燥	●カバー類やマットレス、クッションについては、消毒機内で熱乾燥を行う。ジェルクッション等、商品の材質によっては熱乾燥ができない物は自然乾燥を行う。 ●急ぎで乾燥する必要がある場合に、消毒機内で熱乾燥を行う。 ●特定の商品のみグループ会社へ委託する	●素材により変更あり	●30~120分	

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容:作業の内容】

プロセス	作業工程	業務の作業内容を記入して下さい (作業の工程の作業内容を記入して下さい) (実施している作業内容の記入) 本作業工程と一致する内容が多ければ、別になる作業工程も記入して下さい。	作業の工程の作業内容を記入して下さい (実施している作業内容の記入) 本作業工程と一致する内容が多ければ、別になる作業工程も記入して下さい。	業務の所要時間を記入して下さい	備考
乾燥後検査	部品の変形・破損等検査	<ul style="list-style-type: none"> ●外観の目視による確認。組立による変形等の確認。 ●マットレス等は計測台にて縮みの確認を行い、検針機にて異物の混入確認、触診にてヘタリの確認を行う。 ●検査員が工程管理票の確認を行い用具を検査後検査票を発行する。 	●商品・パーツの大きさ及び重量により検査手間が変動する。	●5~15分	事業所によっては他の工程で実施
	動作確認検査・メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> ●車いす関連は、車軸を回転させて車軸の遊び、ブレーキの効き、タイヤのエアチェック。シートの汚れ確認。 ●ベッド等電動駆動部は、移動・異音検査、制動確認、安全装置の稼働確認。 ●エアーマットレス関係の空気漏れ確認の為、膨らます作業。 ●最終工程確認者が再度動作確認後、消毒工程管理票を発行。 ●特定の商品のみ消毒工程終了後にも動作確認を行ない洗浄不良の場合は再度洗浄を行なう 	●動作確認部の多さや安全装置の多さにより変動。	<ul style="list-style-type: none"> ●ベッド1台10分、車椅子15分、その他5分~10分。 ●組み立てを要する品については約30分程 	
	洗浄結果検査・再洗浄の処理	<ul style="list-style-type: none"> ●目視確認。汚れが発覚した際は、洗浄工程に戻す。 ●検査員が工程管理票の確認を行い、用具を検査後検査票を発行する。 	●商品・部品の大きさや重量により手間が左右される。入り組んだ細部が多い商品は確認の手間がかかる。	●10~45分	
	欠品検査	<ul style="list-style-type: none"> ●商品を構成する部品の確認。組立ネジ等の種類・数の確認。取外し可能な部品の有無の確認。 ●作業担当者が欠品確認を行い、最終工程確認者が再度、欠品確認を行う。(客先納品時には営業担当者がもう一度、欠品確認を行う。) 	●商品を構成するパーツが多い商品、組立ネジの多い商品などは確認に手間を要する。	●10~30分	
梱包行程	包材の管理・選択	<ul style="list-style-type: none"> ●社名、消毒済みマーク、フリーダイヤル入りの包材を発注 ●全てビニールによる梱包。適したサイズのビニールを選択する。 ●梱包材は清潔庫倉庫にて保管管理を行う。素材の選択は本社業務部が行う。 ●ビニールロール2種類(幅120cm.60cm)、長さは自由 	●なし	●1分	事業所によっては手作業梱包のみ
	機械梱包	<ul style="list-style-type: none"> ●ユニバーサルオートシーラーによる梱包 ●用具の大きさにより梱包機によりビニールを圧着密閉する ●通常の梱包作業は機械梱包で行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ●大きな商品・重量のある商品をビニールに入れる際に手間が生じる。 ●新たな商品の梱包時等カット寸法の設定に手間が生じる。 ●突起部があるとビニールが破れないよう注意が必要であり手間が生じる。 	●5~10分	
	手作業梱包	<ul style="list-style-type: none"> ●梱包機で梱包できないサイズ(特殊機台のモーター部等)は手作業で梱包を行う。 ●ビニールロールを商品の大きさに合わせて裁断し、両側をハンドシーラーにて密閉する。 ●足踏み式シーラーを使用し二人一組にて社名入り包材での密閉梱包を行ない梱包終了時にシルバーマークシール貼付 	<ul style="list-style-type: none"> ●大型商品で規格ビニールでの梱包が不可能な際、手作業で専用サイズの袋を作成するため手間が生じる。 ●大きな商品・重量のある商品をビニールに入れる際に手間が生じる。 ●突起部があるとビニールが破れないよう注意が必要であり手間が生じる。 	●5~15分	
納庫管理	福祉用具の倉庫への移動	<ul style="list-style-type: none"> ●ハンディーで個品管理されたバーコードNoを読み取り、台車ごとトラックに積載し、営業拠点倉庫に移動する。 ●同じ建物内にある営業所倉庫へ移動する場合は、専用テナーを使用し運搬する。 	●商品の物量、重さ、大きさによる	●他の営業所へ移動の場合、180分(1日当たりの平均往復時間) ●併設営業所倉庫に移動の場合、5分	
	福祉用具の倉庫への納庫	<ul style="list-style-type: none"> ●積載した台車ごと営業所倉庫に納庫する。 ●製品庫への納庫する前に、ここでも個品バーコードをスキャンしてから納庫。 	●商品の物量、重さ、大きさによる	1時間~1時間30分	
その他	施設について	<ul style="list-style-type: none"> ●引取商品置き場、洗浄・消毒・メンテナンス、梱包工程は一方通行で行われ、それぞれ壁で区画が仕切られている。 ●消毒に電解水を使う事により手間が変動する、環境にやさしく、商品に消毒剤の残留物が無い為、ご利用者様に安心して使用して頂ける。また清拭・消毒を行う作業担当者にも安全である。 ●採用している消毒機も、屋外への廃棄ダクトはなく、消毒機内で中和処理する。また残留薬剤濃度も0.03PPMと、ほとんど無く、利用される方にも安心・安全である。 			
	管理システムについて	●商品は部品ごとにバーコード管理がされており、それぞれの作業は個人パスワードが必要であり、作業担当者の確認、工程の後追い検証が可能である。また部品ごとに管理されている為、納品・入荷・出荷時に積み忘れ等の間違えが起こらない。			
	感染症対策と健康、衛生管理について	●感染症への感染・拡大を防ぐ為に社外講習会や社内勉強会等で感染症に対する知識と意識を高めている。従業員は毎朝健康チェックを行い、うがい、手洗い、手指消毒を励行し、決められた服装、靴で作業を行い、帽子・手袋・マスクを着用している。作業場は毎日作業終了後に酸性性水にてモップ掛けを行い衛生管理に努めている。			

プロセス	作業工程	見直し	同付部品	備考	特殊検査	同付部品	備考	床ずれ防止用具	備考	体位交換器	備考	手すり	備考	スロープ	備考	歩行器	備考	歩行補助具	備考	歩行補助具	備考	移動用リフト	備考				
乾燥工程	自然乾燥	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○	●気温、湿度によって変動。雨期、冬季は乾燥までに長時間にわたる場合あり。	○		
	機械乾燥	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○	●商品の材質により手間が変動する	○			
乾燥後検査	部品の変形・破損等検査	●細かなネジの形状、欠損の確認。シート色具合でシミ見分けに苦勞する。異常の判断。 ●点検箇所が多。手間を要する。特に電動車については、ボデーの破損やタイヤの劣化も多く手間を要する。	●細かな解れ、破れの見分けの判断。	○	●背上げ、足上げの支点となるリンク部分の腐食の判断。ネジの形状、欠損の見極め。断線の確認。 ●多くの部品から構成されており、点検箇所も多い。各部品も大きく、重量がある部品が多いことから手間を要する。	●ぐらつき具合、サイテール上下運動の音、音なり見分け判断	○	●シミ、異臭、破れなどの見極め。クッションのヘタリ。 ●エアーマットは急速ポンプで膨らませエア漏れの点検を行っており手間を要する。	○	●シミ、異臭、破れなどの見極め。クッションのヘタリ。 ●動作が伴う商品は、変動させる為手間と時間を要する。	○	●動作が伴う商品は、変動させる為手間と時間を要する。	○	●マジックテープの粘着カ、キズが多く商品なのでキズの把握。 ●目視が基本となるが、構造によっては内部(注入されている樹脂の劣化)が把握しているケースもあり商品によっては手間を要する。	○	●開閉具合、グリップの劣化、劣化判断。 ●キャスターの摩擦、劣化が多く破損ではないが、確認箇所が多いため手間を要する。	○	●グリップの劣化、劣化判断。	○	●断線、破れの把握。	○	●腐食、水垢、カビの発見。 ●多くの部品が構成されており、点検箇所も多く手間を要する。	○	●安全装置が多く、確認しているか確認する必要がある。離れた場所へ移動するなど手間を要する。	○		
	動作確認検査・メンテナンス	●キャスター、タイヤ、シート、ブレーキワイヤーの交換。 ●車椅子によってブレーキの調整に手間を要するものがある。特に電動車については、動作確認すべき項目が多く手間を要する。	●カバー、クッションの取り外し作業。	○	●組み立て設置。 ●モーター等電気部品の確認部分が多い上、運動して動く部分も多く、全体として検査すべき箇所が多く手間を要する。	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○	●組み立て設置。 ●エアーマットの急速ポンプの動作確認には時間がかかり手間を要する。	○
	洗浄結果検査・再洗浄の処理	●各機能のロック部やヒンジ部、キャスター、フォーク内部などが細かい部分が多く手間を要する。		○	●駆動部付近やボトム真鍮には細かな部分が多く手間を要する。大きく重量がある部品も多く手間を要する。			○		○		○		○	●泥汚れなどは乾くと汚れも残り、特に注意が必要がある。										●大きく重量があり確認だけでも手間を要する。泥は乾燥時期せめところが汚れやすい場合もあり注意を要する。		
欠品検査	●商品によって枕や座面クッションの付属品が異なり、商品毎の確認は必要であるが特に手間は要しない。			●構成部品も多い上、組立用のネジ、ピンも多く検査に手間を要する。								●組立用のネジの確認に比較的手間を要する。						●ぐらつき防止目的の部品が分解しても確認、点検しものがあり確認に手間を要することもある。					●構成部品も多い上、組立用のネジが多い商品は検査に手間を要する。				

