

福祉用具利用後の状況確認（モニタリング）
から見える、製品使用の不具合に関する調査研究

—介護ベッドを事例として—
（抜粋）

平成 23 年 3 月

一般社団法人 全国福祉用具専門相談員協会

はじめに

本報告書は、独立行政法人福祉医療機構の社会福祉振興助成事業の助成を受けて、「福祉用具利用後の状況確認(モニタリング)から見える、製品使用の不具合に関する調査研究—介護ベッドを事例として—」の成果をとりまとめたものです。

2007年の改正消費生活用製品安全法の施行に伴い、重大な製品事故の公表が行われるようになり、公表対象となっている福祉用具による事故も、社会的に注目を集めるようになりました。特に福祉用具を利用される方の多くは、一般の消費者とは異なり、心身機能の低下などにより、製品(福祉用具)の使用に際して特別な支援を要する消費者といえます。このような点を踏まえて、福祉用具の適切な利用環境を整備していくことが、福祉用具供給サービスの課題といえるでしょう。

本会では、この課題解決の一つの手段として、2009年には、福祉用具の計画的なサービス提供のためのツールとして「福祉用具個別援助計画書」を開発。次いで2010年には、この計画に基づいて利用者宅を訪問し、利用状況を確認し、適切な利用に結びつけるツールとして「モニタリングシート」を開発しました。さらに本会では、福祉用具専門相談員がこれらのツールを十分に活用して、福祉用具の利用者を支援していくことが不可欠と考え、その普及に努めています。

本調査研究では、本会会員にこのモニタリングシート等を実際に使用してもらい、その使用結果をアンケート調査で把握。当該モニタリングシート等の改良に活かすとともに、同調査の過程で把握する福祉用具の不具合、誤使用等の実態を分析して、モニタリングと事故・ヒヤリハットに関する実態を明らかにし、併せて福祉用具専門相談員のための訪問確認マニュアル、福祉用具製造事業者への提言にまとめました。

最後に本調査研究にご協力頂いた関係各位に感謝申し上げると共に、本報告書が、ご利用者にとって安全、安心な福祉用具の製造や使用、自立を支援する適切な福祉用具のサービス環境の整備につながることを期待しています。

平成23年3月

一般社団法人 全国福祉用具専門相談員協会

I 調査研究の概要

(1) 調査研究の目的

本調査研究の目的はベッド・付属品の導入後のモニタリングの過程において、福祉用具の使い勝手や、誤使用などの実態を調査することにある。福祉用具専門相談員へのアンケートとモニタリング(訪問確認)による調査を通じて、事故・ヒヤリハット、使い勝手や誤使用などの実態を明らかにするために行うものである。

また、その結果を踏まえて、①福祉用具個別援助計画書及びモニタリングシートの改良、②製造事業者に対する提言、③福祉用具専門相談員のための訪問確認マニュアルの作成を行うものである。

調査は全国福祉用具専門相談員協会会員へのアンケート調査と、補足調査としてモニタリングの際に具体的なベッドの不具合事例を発見した会員には、別途事例概要を記したアンケート調査とモニタリングシートの回収をするとともに、さらに協力を得られたものに対してヒアリングを実施し、その具体的な事例報告を検討することとした。

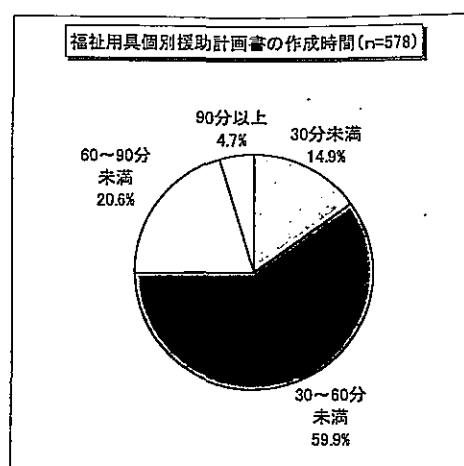
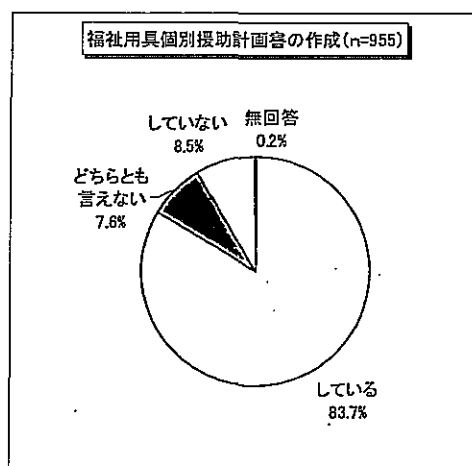
本研究の概要は以下の通りである。

(2) 福祉用具専門相談員に対するアンケート調査の実施結果

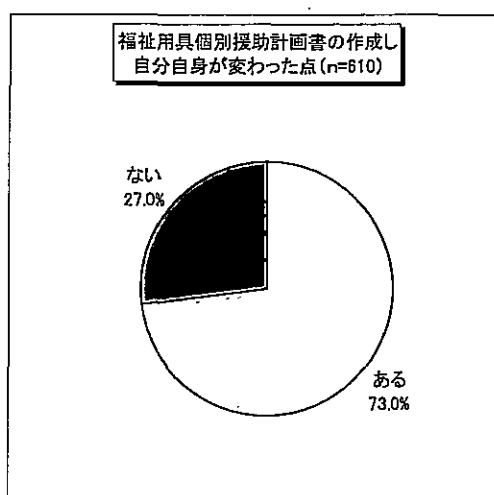
調査票はA票とB票に分かれる。A票は全国福祉用具専門相談員協会会員 1,438 名全員に対して平成 22 年 7 月に実施した(有効回答数 955、有効回収率 66.4%)。福祉用具個別援助計画書作成、モニタリング実施の有無、使い勝手などとともに福祉用具個別援助計画書作成後による意識についてを尋ねた。回答者の属性は、男性が7割、女性が3割である。福祉用具専門相談員としての経験年数は、「5年以上～10 年未満」が半数近くを占め、もっとも多い。担当する利用者数は「50 人未満」が約3割でもっとも多い。福祉用具専門相談員以外の資格では「福祉住環境コーディネーター2級」が7割近くを占め、もっとも多い。

①福祉用具個別援助計画書の作成と変化

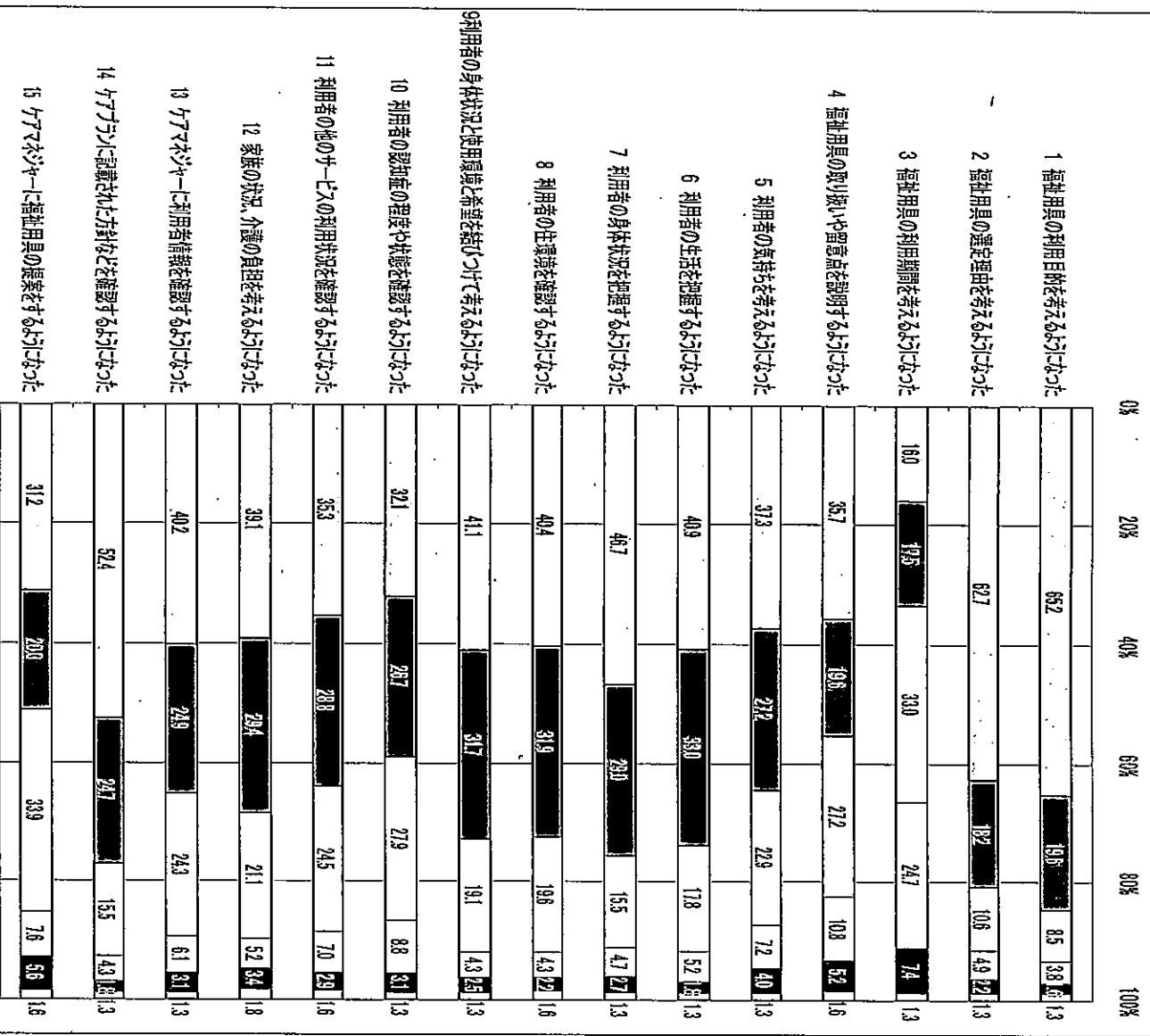
福祉用具個別援助計画書を「作成している」人は 799 人と回答者の8割以上を占めている。次に全国福祉用具専門相談員協会が開発した福祉用具個別援助計画書の使い勝手を尋ねると、「どちらとも言えない」が7割近くを占めており、これは福祉用具個別援助計画書を開発して1年あまりであるため、普及啓発が十分でないものと推察される。また、その作成に要する時間では「30～60 分未満」が約6割でもっとも多かった。



さらに「作成している」人の中で、作成したことでの「自分自身の変化」の有無を確認すると、7割以上が「ある」と変化がみられた。その変化のあった項目は「1 福祉用具の利用目的を考えるようになった」、「2 福祉用具の選定理由を考えるようになった」が 8 割以上を占め(「思う」、「少し思う」を含む)、「14 ケアプランに記載された方針などを確認するようになった」も上位を占めているが、その他の項目についても「確認」や「考えるようになった」と回答するものが多く、福祉用具専門相談員にとって多くの気づきを得られたという結果が明らかになっている。



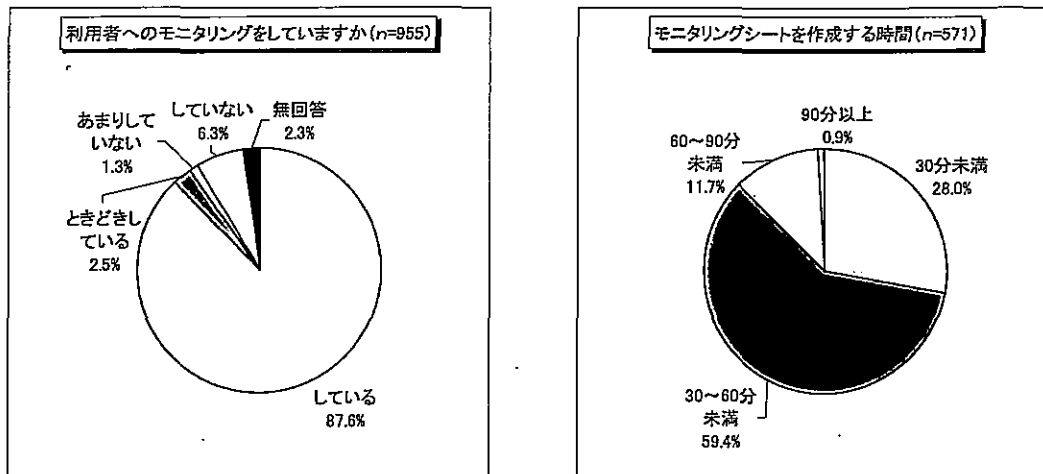
福祉用具個別援助計画書を作成してあなたが自身が変わった点(n=445)



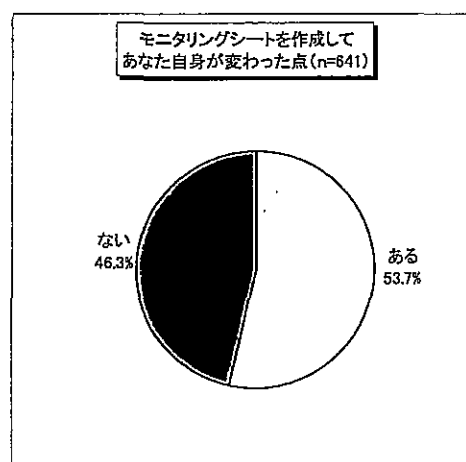
□思う □少し思う □どちらとも言えない □あまり思わない ■まったく思わない □無回答

利用者へのモニタリング(状況確認)の実施状況を見ると、「している」が9割近くを占めていた。なおモニタリングを「していない」理由では、「これから始める」、「まだ所内で義務続けられていないから」などがあがった。

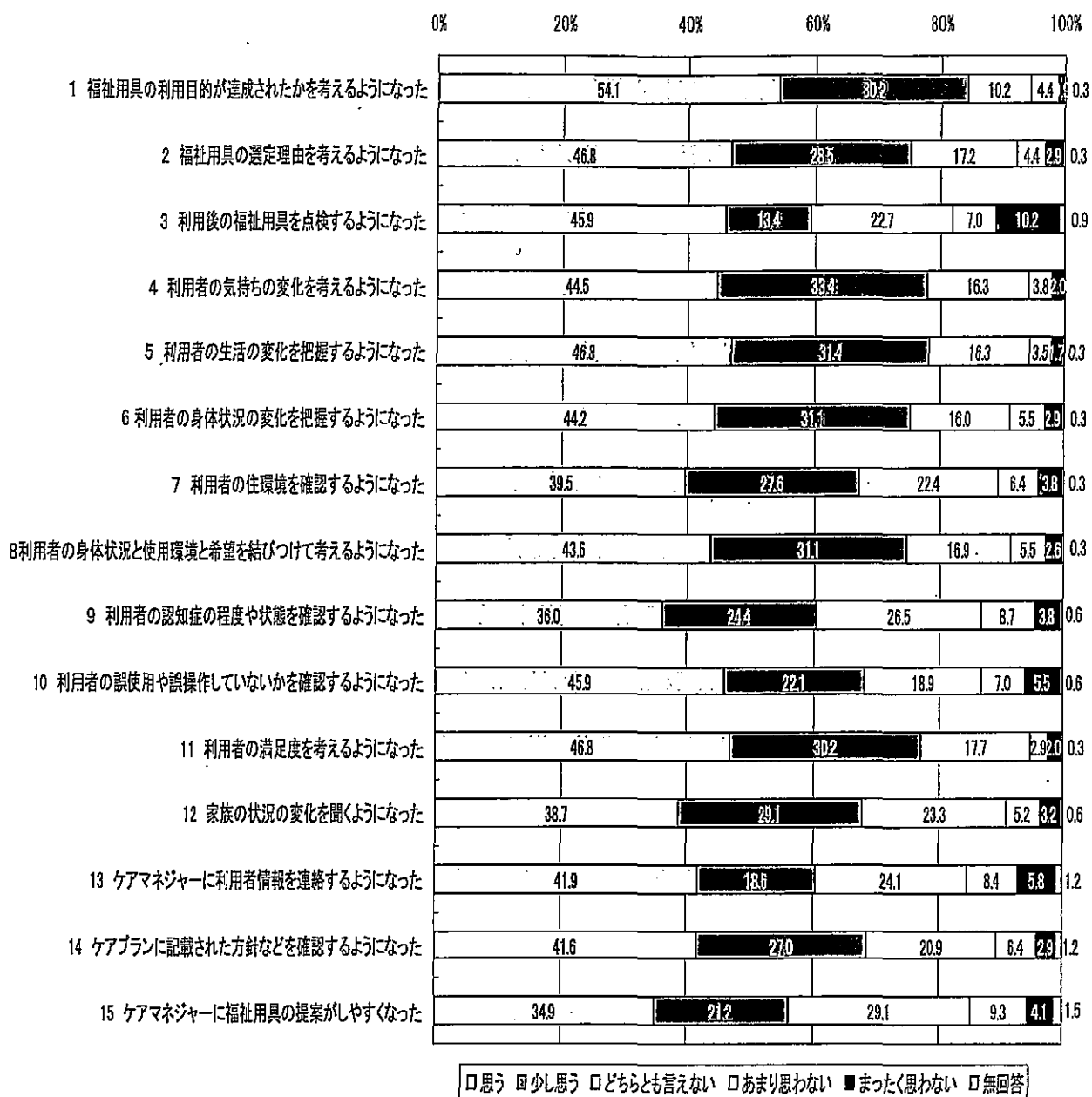
次にふくせんモニタリングシートの使い勝手を尋ねると「どちらとも言えない」が7割以上を占めている。このシートは平成22年3月に開発し、発表後3か月の調査であるため、認知度が十分でないものと推察される。作成していると回答した中では、作成に要する時間では「30～60分未満」が約6割でもっとも多かった。



さらにふくせんモニタリングシートを作成している人の中で「自分自身が変わったか」と変化の有無を尋ねると、5割以上が「ある」と変化がみられた。その変化のあった主な項目は「1 福祉用具の目的が達成されているか考えるようになった」、「4 利用者の気持ちの変化を考えるようになった」、「5 利用者の生活の変化を考えるようになった」、「11 利用者の満足度を考えるようになった」が上位を占めている。その他の項目についても、利用者の確認や把握をするようになったという結果が得られている。



モニタリングシートを作成してあなた自身が変わった点(n=344)



福祉用具専門相談員としての経験年数と意識の変化のあった項目のクロス集計では、多くの項目で経験年数とのあいだで有意が確認され、福祉用具専門相談員にとって、経験年数が大きな要素であることが確認できた。

また、この結果から今後、経験年数の浅い者に対してどのような教育・研修等を実施していくかも検討課題と考えられる。

福祉用具個別援助計画書を作成して自分自身が変化した項目

		問7-14 ケアプランに記載された方針などを確認するようになった					合計
		まったく思 わない	あまり思わ ない	どちらとも 言えない	少し思う	思う	
経験年数 福祉用具専門相談員としての 問20	1年未満	2	4	8	6	14	34
		5.9%	11.8%	23.5%	17.6%	41.2%	100.0%
	1年以上3年未満	1	6	9	18	16	50
		2.0%	12.0%	18.0%	36.0%	32.0%	100.0%
	3年以上5年未満	0	1	7	14	35	57
		.0%	1.8%	12.3%	24.6%	61.4%	100.0%
	5年以上10年未満	2	7	34	63	118	224
		.9%	3.1%	15.2%	28.1%	52.7%	100.0%
	10年以上	2	1	9	9	50	71
		2.8%	1.4%	12.7%	12.7%	70.4%	100.0%
	合計	7	19	67	110	233	436
		1.6%	4.4%	15.4%	25.2%	53.4%	100.0%

モニタリングシートを作成して自分自身が変化した項目

		問12-2-9 利用者の認知症の程度や状態を確認するようになった					合計
		まったく思 わない	あまり思わ ない	どちらとも 言えない	少し思う	思う	
経験年数 福祉用具専門相談員としての 問20	1年未満	0	6	7	7	10	30
		.0%	20.0%	23.3%	23.3%	33.3%	100.0%
	1年以上3年未満	5	7	9	9	7	37
		13.5%	18.9%	24.3%	24.3%	18.9%	100.0%
	3年以上5年未満	0	4	18	10	15	47
		.0%	8.5%	38.3%	21.3%	31.9%	100.0%
	5年以上10年未満	7	12	46	50	61	176
		4.0%	6.8%	26.1%	28.4%	34.7%	100.0%
	10年以上	1	1	10	8	31	51
		2.0%	2.0%	19.6%	15.7%	60.8%	100.0%
	合計	13	30	90	84	124	341
		3.8%	8.8%	26.4%	24.6%	36.4%	100.0%

②ベッド・付属品の事故・ヒヤリハット

ベッドや付属品に利用に関してこれまでに事故やヒヤリハットを経験している福祉用具専門相談員は約3割であった。その割合は、事故とヒヤリハットでは 15:85 とヒヤリハットがほとんどを占めているという。「モニタリングを実施している」という回答が9割を占めていることから、モニタリング時にヒヤリハットが発見され事故に繋がる事象を未然に防いでいるとも推察される。福祉用具の種別では、サイドレールや介助バーに関するものが多く報告されている。

そのヒヤリハット時の対応は「ケアマネジャーに報告・相談した」が8割近くと、もつとも多くを占めている。

その他、ベッドや付属品の取り扱い説明書に関して、メーカーへ要望することの内容をみると、「わかりやすくして欲しい」、「利用者向けと事業者向けを分けて欲しい」、「故障や不具合の対応のマニュアルも入れて欲しい」などが上位を占めている。

また、ベッドや付属品の事故に関して、メーカーに要望することでは、「事故情報を出して欲しい」が8割近く、「ヒヤリハット情報を出して欲しい」も7割を越えて、この二つが上位を占めている。

(3) ベッド・付属品不具合に関する実態の把握、分析

モニタリング時に不具合があったと回答したものに対して、不具合に関して補足調査(B票)と福祉用具専門相談員自身が記入したモニタリングシートを回収したところ、37 件の報告が得られた。

不具合の内容を尋ねると、「使用上の問題」が5割近くでもっとも多く、次いで「使いにくさの問題」、「使用中に困った問題」の順で多くなっている。

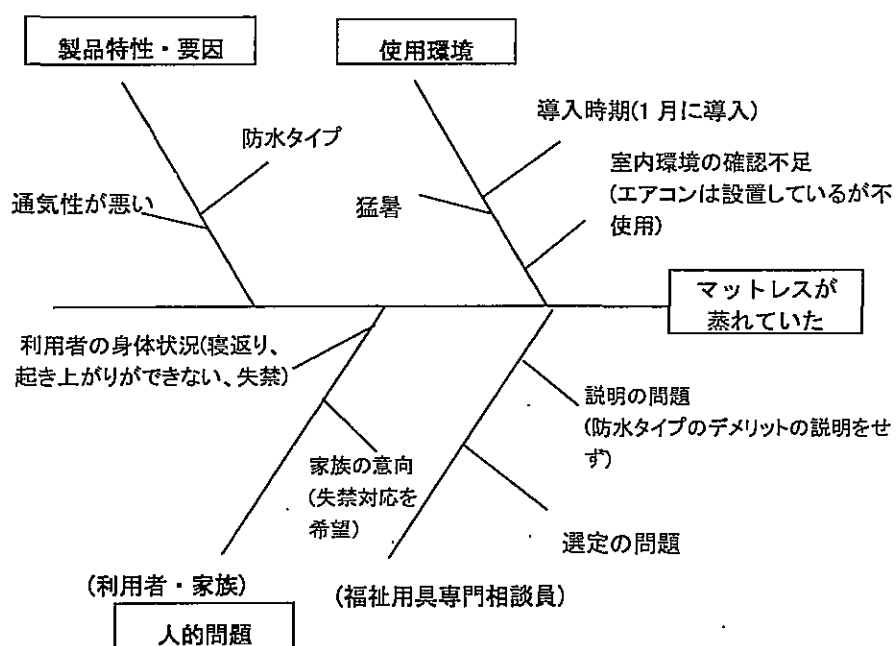
さらに詳細を聞くためこのうち協力を得られた 13 件にヒアリングを実施した。13 件の福祉用具別では、ベッド本体に係わるものが5件、オーバートーブル、サイドレールが各2件、介助バー、手元スイッチ、マットレス、敷布団が各1件である。これらの不具合の発生要因を「製品」、「使用環境」、「人的問題」に分けてフィッシュボーンにて示した。人的要因はさらに福祉用具専門相談員と利用者・家族に分けて示した。福祉用具専門相談員の要因とは、そもそも選定が妥当だったのかという選定の問題、利用者・家族への説明の不足、導入後の確認の不足ということがあがった。また利用者・家族が不具合であることを認識していないというものも見られ、福祉用具専門相談員が訪問することで初めて発見できたものがあり、このことはモニタリングによる成果であったといえる。

また、不具合のあった内容に対する具体的な対応をみると、「ケアマネジャーに連絡した」、「使用方法を再度説明した」、「ケアマネジャー・利用者へ福祉用具の変更を提案した」の順で多くなっている。

事例7 マットレスにみる不具合要因

事例	初回訪問時に、防水タイプのマットレスが汗で蒸れるとの訴えが、家族からあった。覆っていたシーツが濡れていた。マットレスは今年冬に導入したもので、選定時は、蒸れについて思い至らなかった。
福祉用具専門相談員から見た利用者の変化 (注)	身体、生活、気持ちや家族状況に変化はなかった。
結果	マットレスを交換した。

(注)「専門相談員から見た利用者の変化」は、「ふくせんモニタリングシート」の項目を転記。



(4)福祉用具専門相談員のための訪問確認マニュアル

アンケートとヒアリングから得られた不具合の事例を「人的要因」、「使用環境」、「製品不具合」、「混在」に分類し、福祉用具専門相談員が今後の業務にいかせるように表とチャートにまとめた。

そのほか現場での実践に役立つように、今回得られた不具合事例を基にモニタリングシートの記入例を福祉用具専門相談員のワンポイントアドバイスとともに示した。

(5)福祉用具製造事業者への提言

アンケート調査及び不具合事例のヒアリング調査等から得られた意見や要望をまとめ、福祉用具の安全な利用の推進に向け、福祉用具製造事業者へ提言を以下の項目にまとめた。

【製品開発での連携について】

①福祉用具専門相談員からの意見収集の仕組みが必要である。

【事故・ヒヤリハット情報の公開と注意喚起について】

①事故・ヒヤリハット等の安全に係る情報については迅速に公開する。

②安全な使用方法や注意喚起の啓発活動を強化する。

【取扱説明書について】

①要介護者等が理解しやすい取扱説明書にする。

②貸与事業者向けの取扱説明書を別途作成する。

【その他】

①特殊寝台及び付属品に係る具体的な改善事項

(6)調査研究の成果

このように、今回の調査研究で得られた成果をあげると、次のようになる。

①福祉用具専門相談員が定期的にモニタリング(訪問確認)を実施することにより不具合を早期に発見することができた。このことは事故やヒヤリハットを未然に防ぐことにつながると考える。

②福祉用具個別援助計画書及びモニタリングシートを作成することにより、福祉用具専門相談員に意識の変化が生じ、福祉用具の選定理由や利用目的を考えるようになっている。また利用者の生活、ケアプランの確認など、福祉用具の適切な利用によって、多くの気づきが得られていることが確認できた。このことは福祉用具の適切な利用に大きく貢献するものと確信する。

③今回の調査をいかして、福祉用具個別援助計画及びモニタリングシートの改良を行うことができた。あわせて、さらに普及啓発を進めることが当協会の役割として明確になったと考える。

④福祉用具個別援助計画書とモニタリングシート作成による意識の変化では、経験年数が大きな要素であることを確認したが、今後、福祉用具専門相談員の資質の向上を図る上で、どのような教育・研修を体系づけていくかは次年度以降の当協会の検討課題でもある。

(2) 研究開発プロジェクトメンバー

氏名	所属	担当分野
白澤 政和	大阪市立大学大学院生活科学研究科 教授	統括
東島 弘子	一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会理事/ 福祉ジャーナリスト（医療福祉経営学博士）	副統括・調査
渡邊 慎一	横浜市総合リハビリテーションセンター医療部理学・作業療法課 （作業療法士、元厚生労働省福祉用具・住宅改修指導官）	専門助言(提言)
加島 守	高齢者生活福祉研究所(理学療法士)	専門助言(マニュアル)
岩元 文雄	株式会社 カクイックス ウイング	専門助言
西野 雅信	千葉県福祉ふれあいプラザ・介護実習センター	専門助言
肥後 一也	株式会社 カクイックス ウイング	調査(ワンポイントアドバイス)
野村 幸司	株式会社 ヤマシタコーポレーション	調査(ワンポイントアドバイス)
今井 久人	株式会社 マチュールライフ研究所(オブザーバー)	調査、まとめ

本調査研究は、独立行政法人福祉医療機構の平成 22 年度社会福祉振興助成事業の採択を受けて実施したものです。

福祉用具利用後の状況確認(モニタリング)から見える、
製品使用の不具合に関する調査研究
—介護ベッドを事例として—

発行 平成 23 年3月

一般社団法人 全国福祉用具専門相談員協会

〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-20 高輪 OS ビル9階

tel:03-3443-0011 fax:03-3443-8800

ホームページ <http://www.zfssk.com/>

※本報告書を引用する際には、出典を明らかにし、転載された刊行物、公表資料を当協会までお送りください。