

平成 27 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)

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

報告書

平成 28 年 3 月

一般社団法人日本福祉用具供給協会

はじめに

本調査は、平成27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ものです。

現在、福祉用具貸与事業所が提供するサービスの内容は、介護保険制度で給付すべきサービスとして一定の規定がなされていますが、事業所の運営形態に関しては、福祉用具レンタル卸の活用の仕方など、提供する福祉用具の調達方法による多様性がみられます。また、従業者数で見た事業所の規模に関しても、数名で運営する小規模事業所から100名以上のスタッフで組織的に運営される大規模事業所まで大きな幅があります。

福祉用具貸与事業所のこうした運営形態、組織規模の違いは、それぞれが提供するサービスの違いとなって現れており、このような差異は福祉用具貸与事業所の特徴あるいは個性として捉えられている面もあります。

その一方で、介護保険サービス全体の質の確保が求められている中では、これらサービスの在り方を含めた福祉用具貸与サービス全体の質の確保について、体系的な検討を行う必要があります。

こうした問題意識に基づき、本調査では、福祉用具貸与事業所が提供するサービスの質についての考え方の整理を行い、さらには全国の福祉用具貸与事業所が提供しているサービスの実態を、運営体制、人員配置体制との関連から把握するため福祉用具貸与事業所と居宅介護支援事業所の両面からの実態調査を行いました。その調査結果から、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ほぼ一致しており、「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く、また介護支援専門員は、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ことが明らかになりました。本調査では、これらを整理するとともに、サービス体制の課題を抽出しました。

以上の結果をまとめた本報告書が、サービス提供体制に関する問題意識の共有を促し、今後の資料として活用されることを期待するものです。

最後に、本調査の企画及び実施にご指導賜りました検討委員の皆様ならびに、アンケートやヒアリング調査にご協力を頂きました介護支援専門員や福祉用具貸与事業所の皆様から御礼申し上げます。

平成28年3月

一般社団法人 日本福祉用具供給協会

目次

1. 調査の目的と全体構成	1
1-1. 事業実施の目的	1
1-2. 調査の進め方	2
2. 福祉用具貸与事業所におけるサービス提供体制に関する調査仮説の検討	5
2-1. 調査の目的	5
2-2. 作業仮説	5
3. 福祉用具貸与サービスの質の評価に関する実態調査	7
3-1. アンケート調査概要	7
3-2. 主な集計結果（抜粋）	8
3-3. 福祉用具貸与事業所アンケート調査結果	29
3-4. 居宅介護支援事業所アンケート調査結果	67
4. 評価の高い事業所のサービス提供体制の把握	80
4-1. 調査概要	80
4-2. 福祉用具貸与事業所へのヒアリング調査結果	81
4-3. 介護支援専門員へのヒアリング調査結果	86
5. 福祉用具貸与事業所のサービス提供体制のあり方についての検討	91
5-1. 事業所におけるサービス提供体制とサービスの質の考察	91
5-2. サービスの質向上に向けた事業所のあり方について	95
<参考資料>	98

調査票

調査結果の概要

1. 調査の目的と全体構成

1-1. 事業実施の目的

現在、介護保険制度の改正について社会保障審議会介護保険部会で検討されているが、福祉用具貸与サービスについては介護給付費分科会において「専門的知識及び経験を有する者の配置を促進していくことについて検討」との方針が示されている。しかし、「専門的知識及び経験を有する者」とはどのようなものであるのかという人物像についての検討は、平成26年度から調査を行い検討が始められているが、その配置のあり方、配置することによってどのような目標を達成すべきかの議論は始められておらず、「専門的知識及び経験を有する者」の人材像の検討と並行して検討を進める必要がある。

一方、福祉用具貸与事業所が提供するサービスの内容は、介護保険制度で給付すべきサービスとして一定の規定がなされているが、事業所の運営形態に関しては福祉用具レンタル卸サービスの活用のし方による多様性がみられる。また、従業者数で見た事業所の規模に関しても、数名で運営する小規模事業所から100名以上のスタッフで組織的に運営される大規模事業所まで大きな幅がある。適正な人員配置を検討する際には、こうした実態も踏まえた検討を行う必要がある。

本調査ではこのような問題意識に基づき、まずは、「適正な配置」についての考え方の整理を行う。さらに、全国の福祉用具貸与事業所の運営体制、人員配置体制をサービス提供の実態との関連から把握するための実態調査を行う。その結果を整理するとともにサービス提供体制の課題を整理し、今後の福祉用具貸与事業のサービス提供体制検討に資する資料を作成することを目的とする。

1-2. 調査の進め方

(1) 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検討委員会の設置

調査の方法、調査結果の解釈、特に今後福祉用具貸与事業所のサービス提供のあり方とそれを担保する人員体制のあり方などについて検討するために、介護支援専門員、リハ専門職、福祉用具レンタル卸事業者、保険者（自治体）、業務プロセス有識者などから構成される委員会を設置した。

【主な検討事項】

- ・福祉用具貸与事業者が提供すべきサービスの質
- ・それを達成するサービス提供体制の考え方
- ・調査の全体的枠組み、調査の方法

(2) 福祉用具貸与事業所のサービス提供体制に関する実態調査

介護サービスの現場において多職種と円滑に連携してサービスの質を高める観点から、福祉用具貸与事業所に求められるサービス内容とその提供体制について検討する。その検討材料とするため以下の項目について調査した。

1) サービス提供体制のタイプ分類の把握（事業所ヒアリング調査1）

事業所の運営形態、運営体制の現状に関しては、福祉用具レンタル卸サービスの活用の仕方と事業所規模により類型化した把握が可能と考えられる。

運営形態の異なる複数の貸与事業所を対象にヒアリング調査を行い、福祉用具貸与サービスの提供体制と提供内容の関係についての情報を収集する。また、収集した情報をもとに貸与事業所の運営形態について類型化を検討し、2)以降の実態調査における分析軸とした。

2) 福祉用具貸与事業所の運営体制に関する実態把握（アンケート調査）

全国の福祉用具貸与事業所を対象としたアンケート調査を行い、以下の事項について実態を把握する。調査設計において(1)で把握した事業所タイプを分析軸とすることを検討した。

【主な調査項目】

- ① サービスプロセスの各段階におけるサービス内容、頻度などの実態
- ② サービスプロセスの各段階におけるサービス提供体制
- ③ サービス提供体制を担う人員配置の実態
(資格、職種別の人数、経験年数、役割など)
- ④ 現場サービスを支える後方部隊の体制
- ⑤ 後方部隊の人員配置の実態 など

3) 福祉用具貸与サービスの質の評価に関する実態調査（アンケート調査）

全国の居宅介護支援事業所を対象としたアンケート調査を行い、福祉用具貸与事業所が提供するサービスに対する評価を把握する。調査設計において（1）で把握した事業所タイプを分析軸とすることを検討した。

【主な調査項目】

- ① 福祉用具貸与事業所によるサービス内容の差異について
- ② サービス内容の差異とサービスの質としての評価について
- ③ 事業所タイプとサービス内容の差異の関係について
- ④ 事業所タイプとサービスの質評価について

4) 評価の高い事業所のサービス提供体制の把握（事業所ヒアリング調査2）

3)の調査からサービスの質として評価の高い福祉用具貸与サービス事業所を数カ所抽出し、それらを対象としてヒアリング調査を実施した。

提供しているサービスの内容とサービス提供体制について調査し、一般的な事業所と比べて体制面での違いがあるかなどについて検討した。

（3）福祉用具貸与事業所のサービス提供体制のあり方についての検討

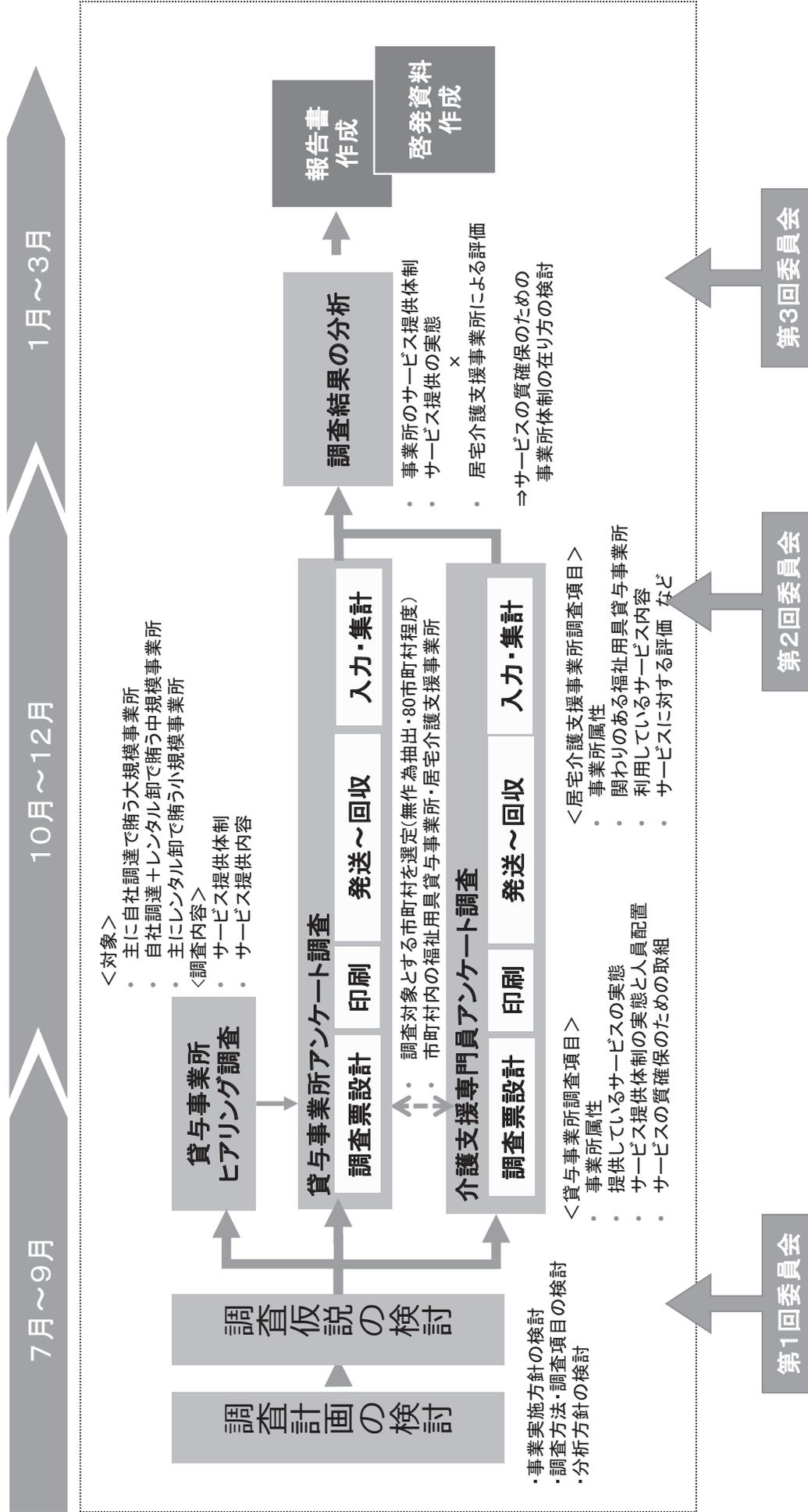
（2）で実施する実態調査の結果を分析し、福祉用具貸与事業所と事業所タイプ（サービス提供体制）とサービス提供内容の関係、さらにサービス提供体制とサービスの質評価の関係を整理した。

その結果から、福祉用具貸与事業所におけるサービス提供体制のあり方を検討する。併せて、適正な人員配置の考え方を整理した。

（4）報告書、啓発資料の作成、配布

実態調査の結果と、サービス提供体制のあり方についての検討結果を整理し、啓発資料および報告書を作成した。作成した報告書、啓発資料は全国の関係者、関係機関に配布した。

図 1-1 事業実施フローおよびスケジュール



2. 福祉用具貸与事業所におけるサービス提供体制に関する調査仮説の検討

2-1. 調査の目的

調査設計にあたり、はじめに調査の目的を明確にし、作業仮説を設定した。調査の前提とする本調査の目的は以下のとおりとした。

- 福祉用具貸与事業所が提供するサービスの質についての考え方を整理すること
- 全国の福祉用具貸与事業所のサービスの実態を把握すること
- サービス提供の基盤となる運営体制、人員配置体制を把握すること
- サービス提供体制の課題を整理した上で、サービスの質の確保に向けたあり方を検討すること

2-2. 作業仮説

上記の目的を具体化し、調査を通して明らかにすべき6つの作業仮説を設定した。

(1) 事業所が提供するサービスの質について、介護支援専門員が評価するサービスの質（利用者本位、利用者の生活の質向上など）と対応づける視点が必要ではないか。

- 介護支援専門員が重視するサービスの質を明らかにし、事業所の目指すサービスやサービス提供体制と比較検討を行う。
- 以下の観点から、利用者のニーズに応えるサービスの質確保のためのサービス提供体制のあり方について考察する。

(2) 福祉用具貸与事業所・事業者のタイプに基づく分析が必要ではないか。

- 事業所規模、兼業の有無、レンタル卸の利用有無などで類型化する。
- 大規模事業所と小規模事業所に二極化しているのではないか。

(3) 事業所の規模に応じたサービスの特性（傾向）の違いがあるのではないか。

- 事業所規模の指標として、福祉用具専門相談員数、サービス利用者数に着目。
- 福祉用具貸与事業所全体における現時点での規模別構成比を把握する。
- 事業所規模によってサービスの特性に差異が生じているかを集計、分析する。

(4) 介護支援専門員が求めるサービスの質は「専門性」に基づく「対応力」ではないか。

- 「専門性」に対する意識と「対応力」向上に向けた取組み実態を把握する。
- 「対応力」の構成要素として、営業時間の長さ、用具提供の迅速性、選択性（選択肢の多さ）、ケアマネ要望への応答性、などの実態を把握する。

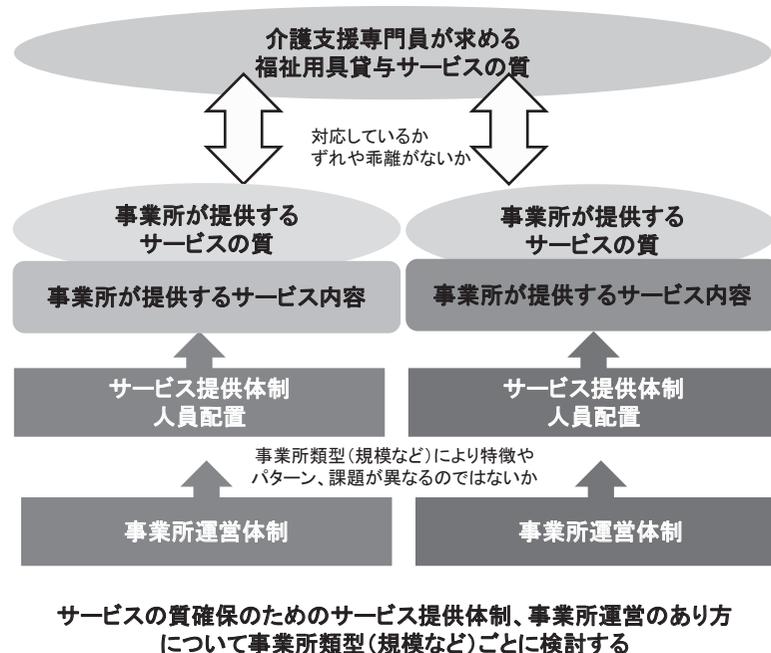
(5) 事業所の規模に応じたサービス提供の体制、仕組みがあるのではないか。

- サービス内容だけでなくサービス提供体制についても事業所規模別の差異を分析。
- 「対応力」の構成要素に対しても、どのような提供体制となっているか規模別の差異を分析する。
- 最終的にはサービス提供体制（分業体制）の類型（パターン）を整理し、そのパターンと事業所規模との関係を分析する。

(6) サービス提供の課題、事業所運営の課題もサービス提供体制のパターンに応じた特性があるのではないか。

- 現時点でのサービス提供の課題、事業所運営の課題を調査から把握する。
- 把握した課題について、サービス提供体制のパターンとの関係を分析する。

図 2-1 作業仮説の概念図



3. 福祉用具貸与サービスの質の評価に関する実態調査

3-1. アンケート調査概要

(1) 調査概要

① 調査対象

福祉用具貸与事業所	全国の福祉用具貸与事業所	2000 件
居宅介護支援事業所	全国の居宅介護支援事業所	4500 件

② 調査方法

自記式調査票の郵送配布・回収

③ 調査時期

2015 年 10 月

④ 回収状況

	発送数	有効回答数	有効回収率
福祉用具貸与事業所	2000	985	49.3%
居宅介護支援事業所	4500	1899	42.2%

(2) 調査項目

福祉用具専門相談員	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所属性、福祉用具貸与の実績 ● 提供しているサービスの実態（サービスプロセスの実施方法や実施割合など） ● 事業所としてのサービスの特徴について（価格設定、営業時間、営業時間外の対応、利用者の担当方法、人材育成方法、課題） ● サービス提供の体制（点検・修理、消毒、在庫管理、事務システム、配送車両、ショールーム） ● サービスの連携（居宅介護支援事業所との連携、病院・医療機関や施設との連携、リハ専門職との連携）
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所属性、回答者属性 ● 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価について ● 福祉用具貸与事業所との関わりについて（関わりのある事業所・福祉用具専門相談員数、選定のポイント） ● 福祉用具サービスの今後の方向性について

3-2. 主な集計結果（抜粋）

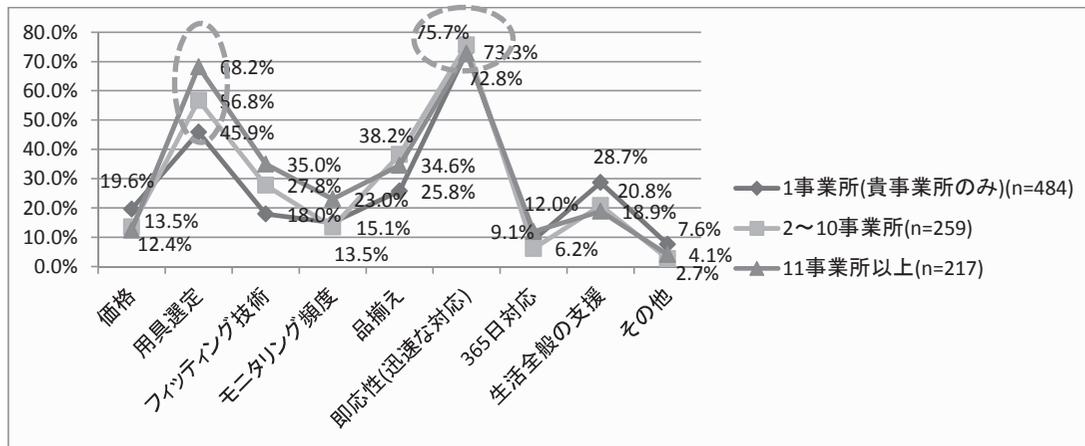
（1）福祉用具貸与事業所票

1) サービスの方針

- ① 自社のサービスの特徴（特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど）

自社のサービスの特徴としては、法人の規模によらず「即応性」を重視する事業所が多く、約70%を占めている。また、法人規模が大きいほど「用具選定」を特徴とする割合が高く、法人の事業所数が11事業所以上の事業所と1事業所のみの事業所では約30%の差があった。

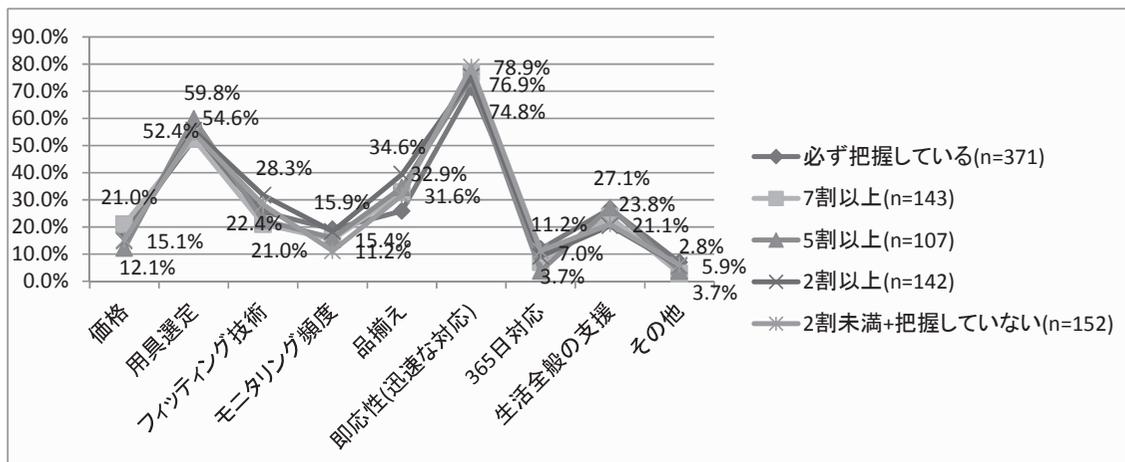
図 3-1 自社のサービスの特徴（法人の事業所数別）



「事業所管理者が、福祉用具サービス計画の内容を把握しているか」という問いに対する回答状況別で自社のサービスの特徴を比較したところ、小規模事業所と大規模事業所との間に大きな差はみられなかった。

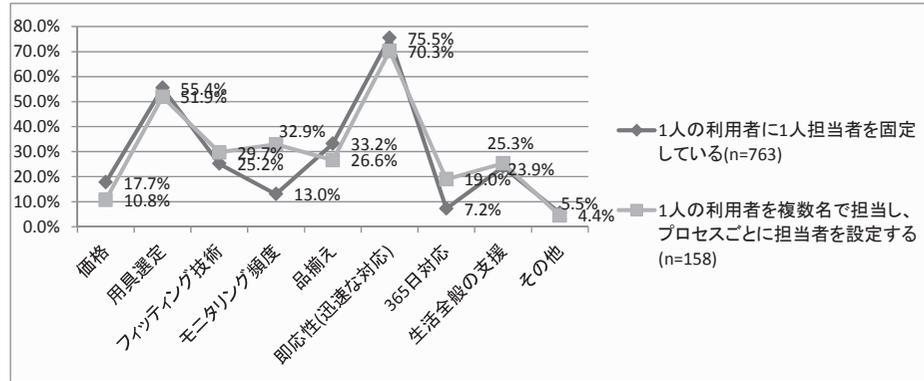
福祉用具貸与におけるプロセスのマネジメントに対する管理者の関わりと、事業所の戦略との間には、明確な関連が見られなかった。

図 3-2 自社のサービスの特徴（管理者による福祉用具サービス計画の内容把握状況別）



利用者ごとの担当者の固定状況別では、大きな差はみられないが「モニタリング頻度」「365日対応」については、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」という事業所の回答割合が高かった。

図 3-3 自社のサービスの特徴（利用者ごとの担当者の固定状況別）



福祉用具専門相談員1人あたりの最大担当利用者数別では、全体としての傾向には大きな差はみられないが「用具選定」「フィッティング技術」「品揃え」については、担当利用者数が多い事業所ほど回答割合が高かった。福祉用具専門相談員1人あたりの利用者数（算出値）別でも同様の結果であった。

図 3-4 自社のサービスの特徴（福祉用具専門相談員1人あたりの最大担当利用者数別）

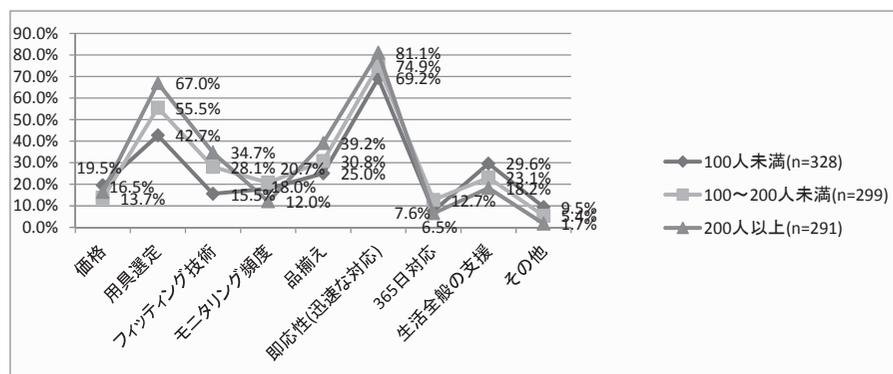
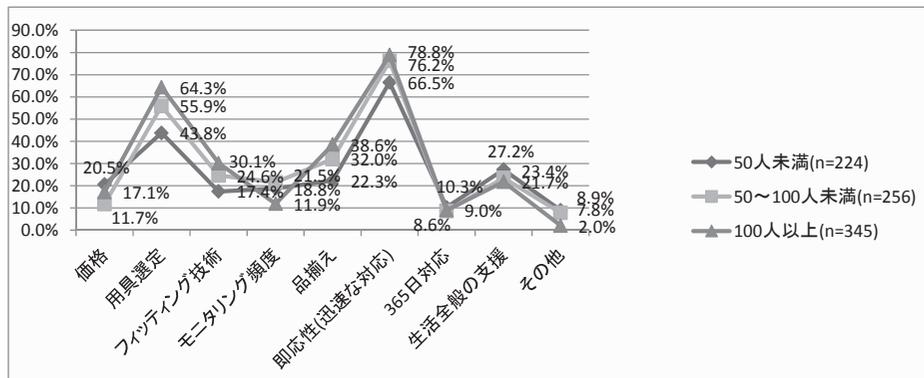


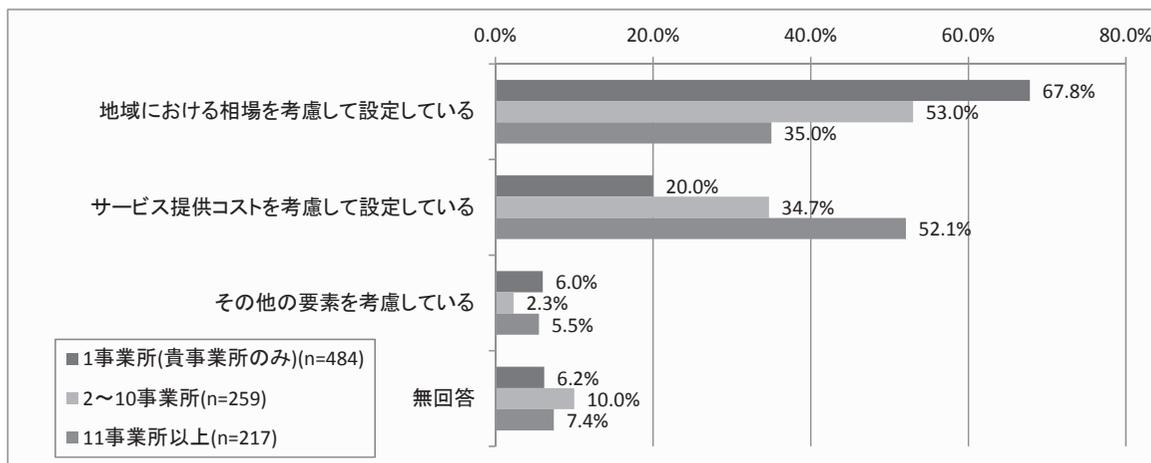
図 3-5 自社のサービスの特徴（福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者数別）



② 価格設定の方針

価格設定の方針については、法人規模が小さいほど「地域における相場」を考慮して価格を設定し、大きいほど「サービス提供コスト」を考慮して価格を設定する割合が大きい。

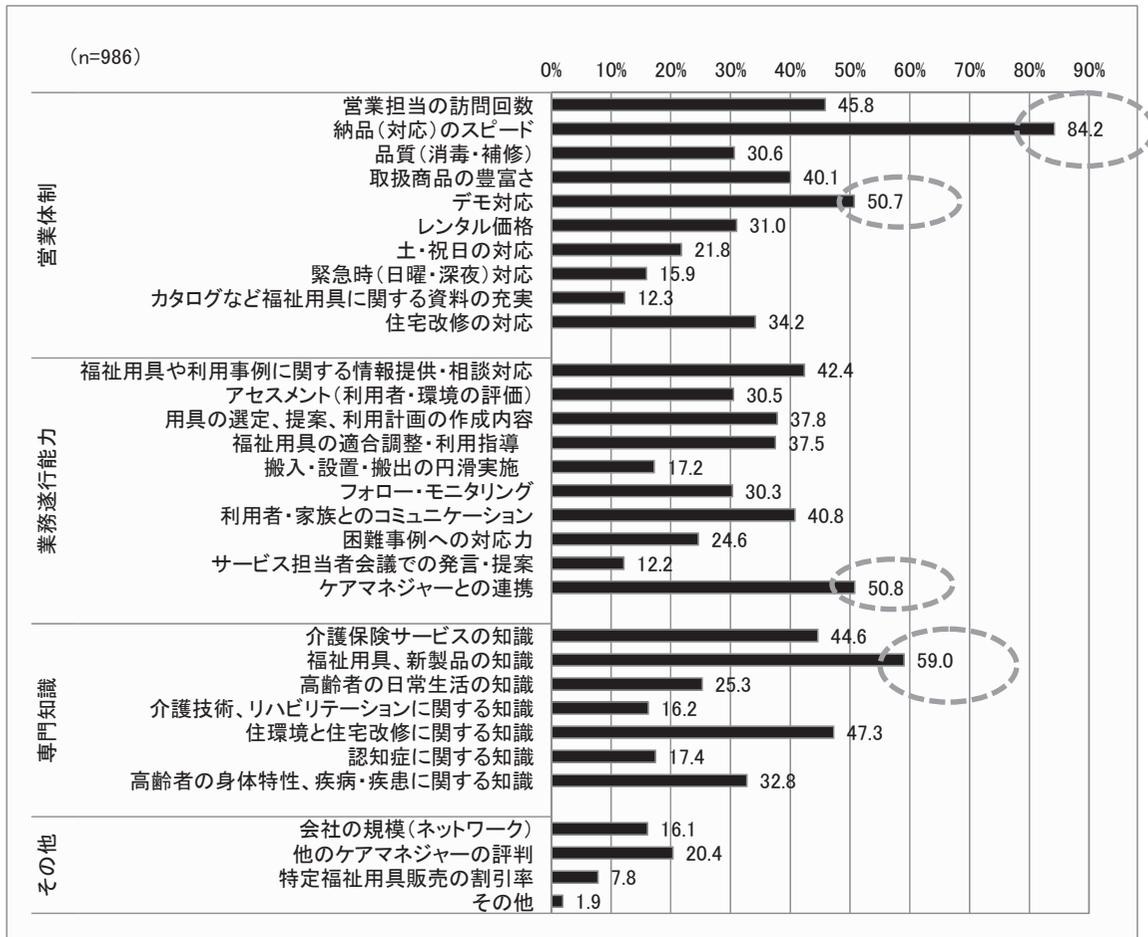
図 3-6 価格設定の方針



③ 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと

居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこととしては、営業体制として「納品のスピード」が最も多く 8 割以上の事業所で重視されている。「デモ対応」は約半数の事業所が重視している。次いで専門知識として「福祉用具・新製品の知識」、業務遂行能力として「ケアマネジャーとの連携」が約半数の事業所で重視されている。

図 3-7 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと



営業体制について、法人の規模別で違いがみられるのは「営業担当の訪問回数」「デモ対応」であり、「営業担当の訪問回数」は1事業所のみの場合他よりも回答割合が低く、「デモ対応」では高くなっている。業務遂行能力については、「アセスメント」「フォロー・モニタリング」「利用者・家族とのコミュニケーション」「ケアマネジャーとの連携」に差が見られた。専門知識については、大きな差は見られないが、1事業所のみの場合に、他よりも回答割合が高いのは「福祉用具、新製品の知識」であった。

図 3-8 居宅介護支援事業所と連携する上で福祉用具事業者として重要なこと（営業体制）

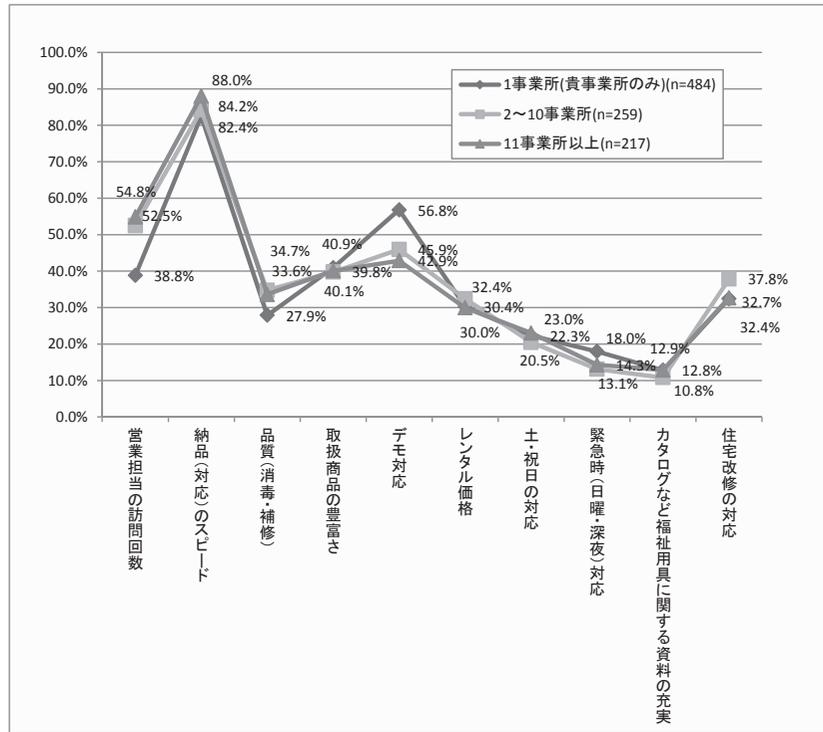


図 3-9 居宅介護支援事業所と連携する上で福祉用具事業者として重要なこと（業務遂行能力）

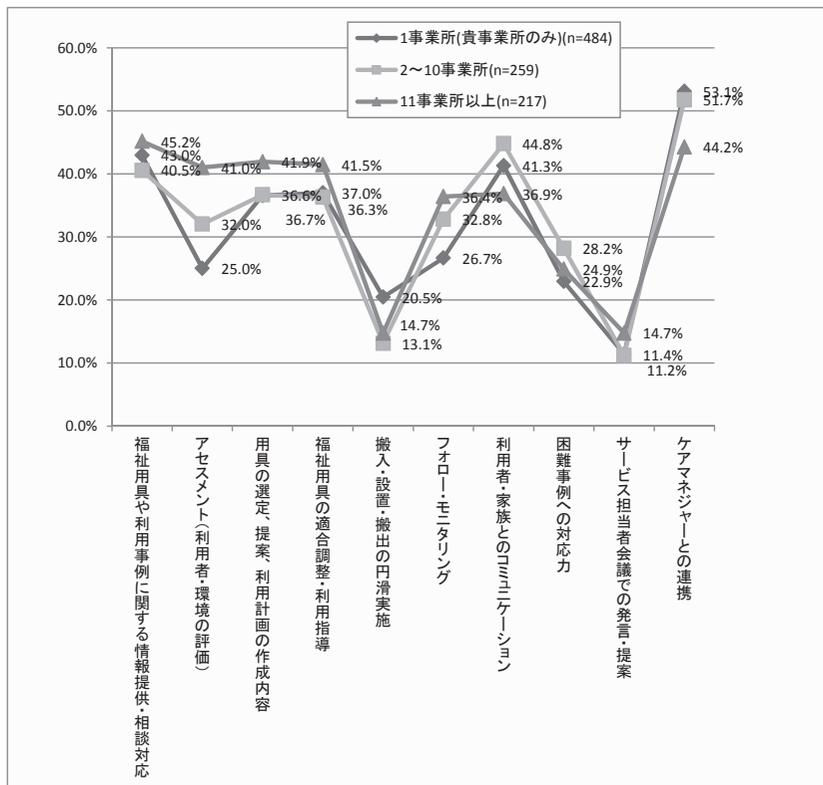
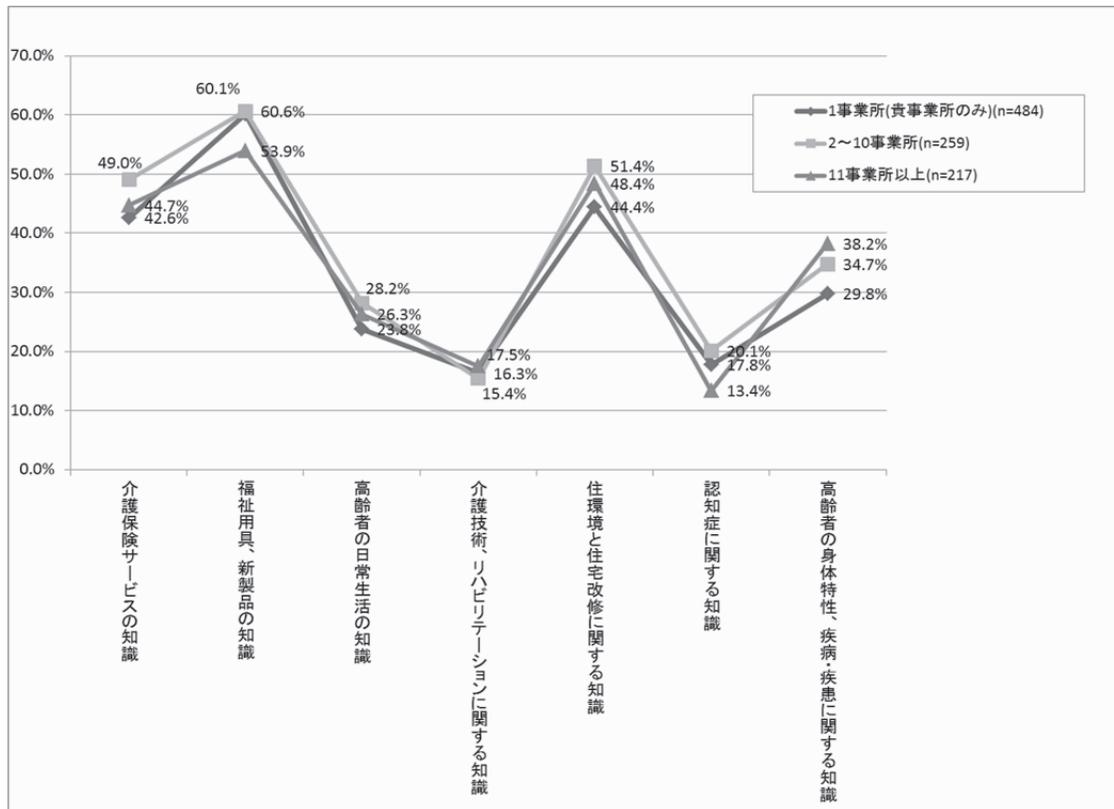


図 3-10 居宅介護支援事業所と連携する上で福祉用具事業者として重要なこと（専門知識）



また、図 3-11 に示すように、事業所の特徴として「即応性」を選択した事業所と、選択していない事業所を比較したところ、「納品（対応）のスピード」以外では大きな差は見られなかった。即応性を重視することで、他の項目を相対的に軽視することにはつながらないことが確認された。

利用者ごとの担当者の固定状況別では、図 3-12 に示すように、全体としては大きな差は見られないが、「品質（消毒・補修）」「アセスメント（利用者・環境の評価）」「福祉用具の適合調整・利用指導」「フォロー・モニタリング」「介護保険サービスの知識」「高齢者の日常生活の知識」については、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」事業所のほうが、回答割合が高かった。

さらに、福祉用具専門相談員1人あたりの利用者数別では、図 3-13 に示すように、全体の傾向は共通しているが、「営業担当の訪問回数」「住宅改修の対応」「アセスメント（利用者・環境の評価）」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「フォロー・モニタリング」「困難事例への対応力」「住環境と住宅改修に関する知識」については、利用者数が多い事業所ほど回答割合が高かった。

図 3-11 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと
 (「即応性」を選択した事業所と不選択の事業所との比較)

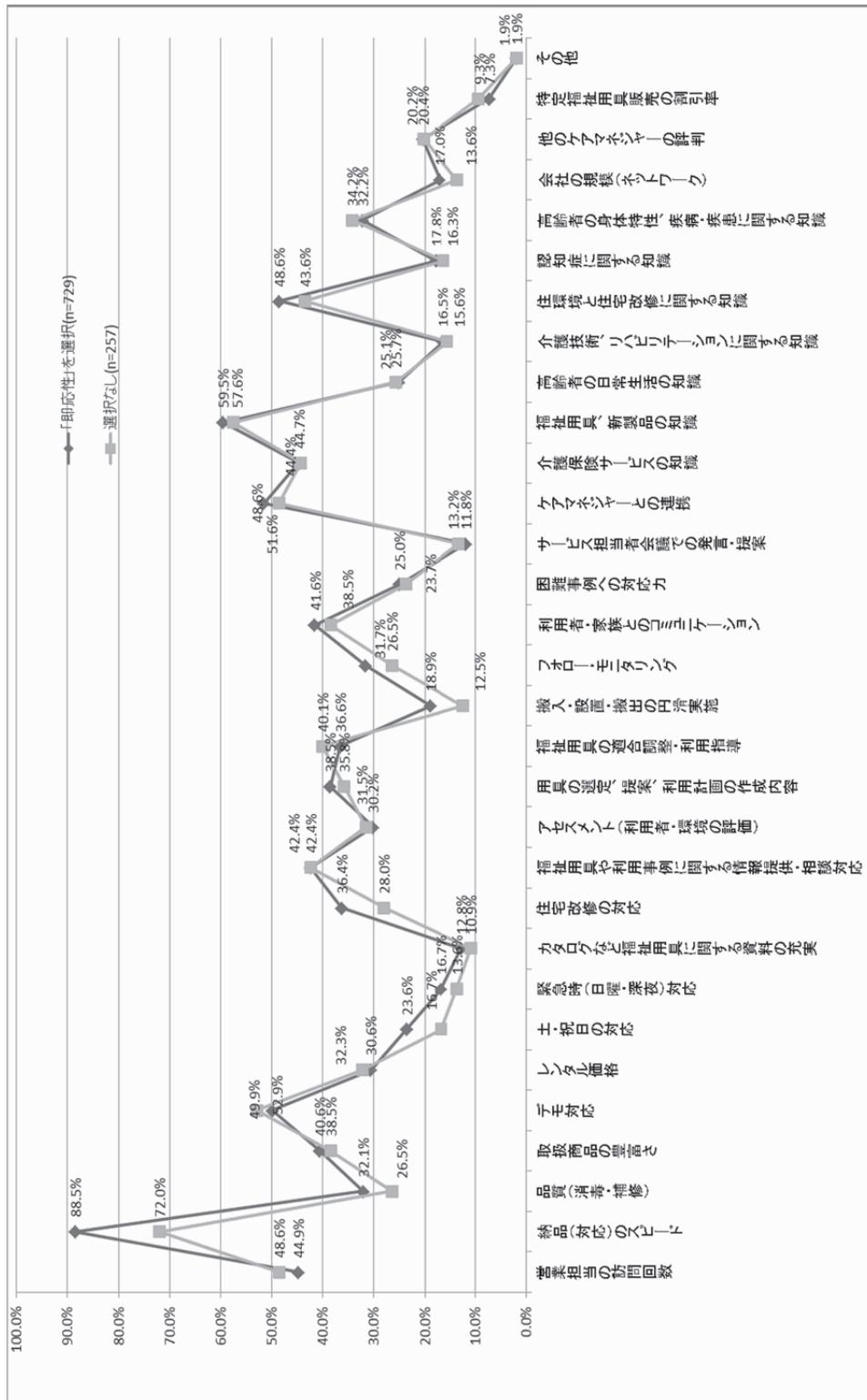
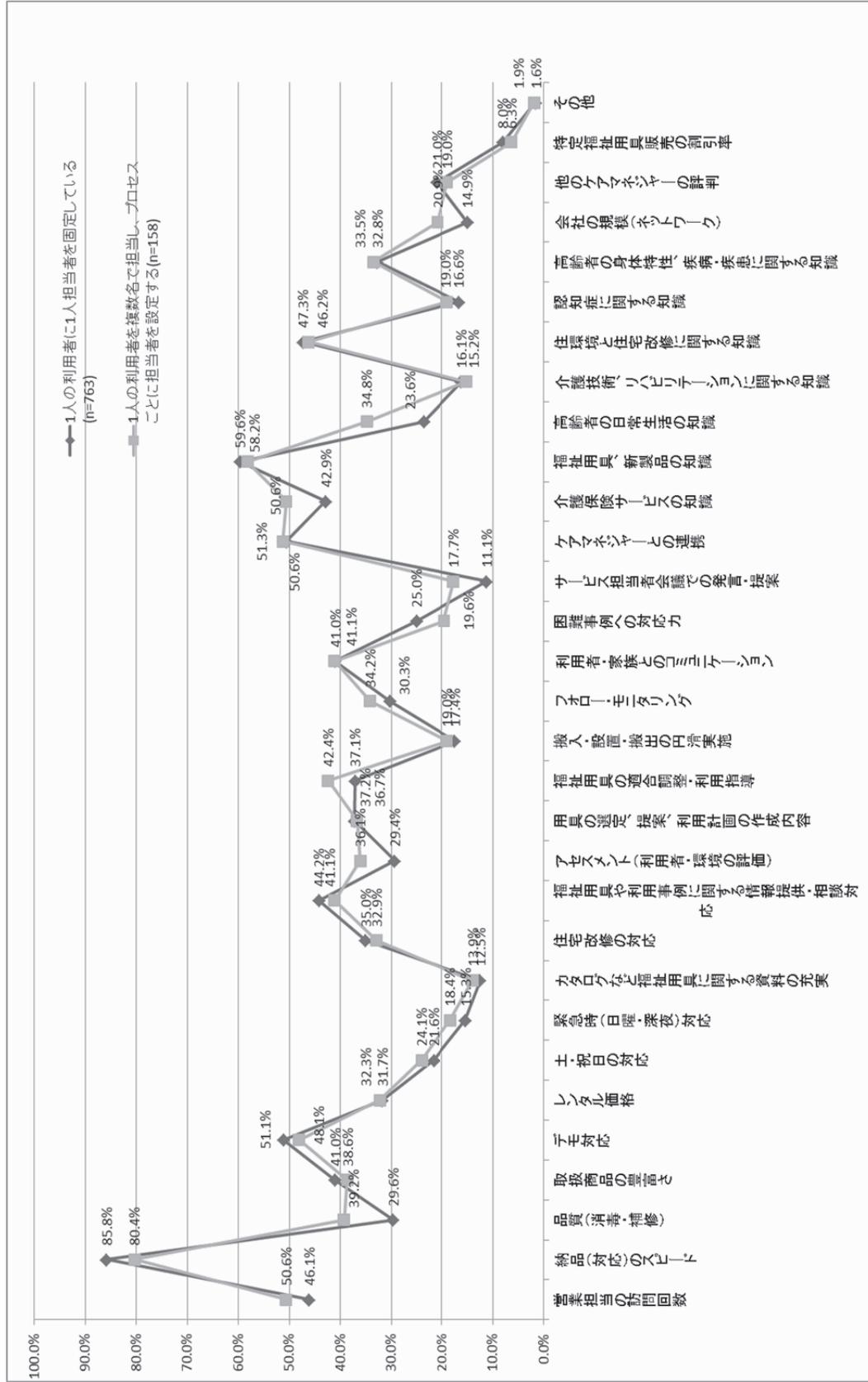


図 3-12 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと
(利用者ごとの担当者の固定状況別の比較)

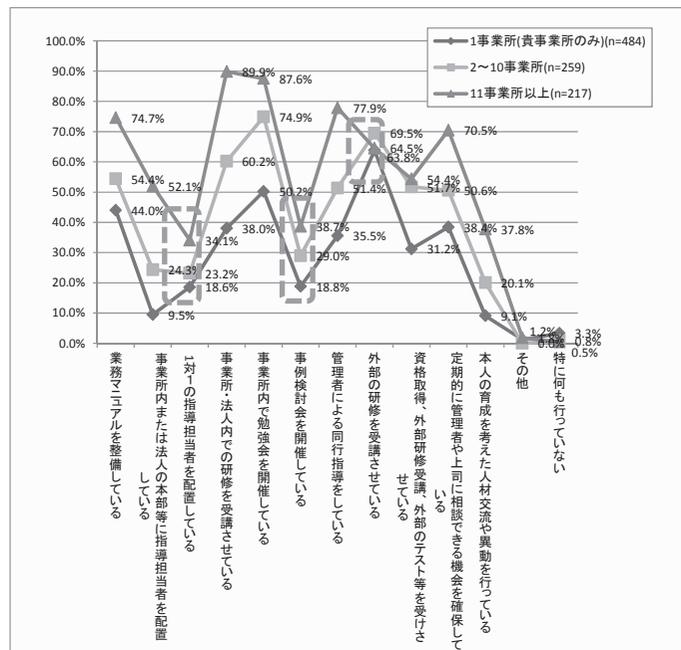


2) 人材育成

① 人材の育成について行っていること

人材の育成について行っていることについては、「外部研修」を除き、いずれの項目についても法人規模が大きい事業所のほうが実施している割合が高い。マニュアル整備や研修、勉強会は多くの事業所が実施しているが、指導担当者を置いている事業所や事例検討会を行っている事業所は少なく、特に小規模の場合には少ない。

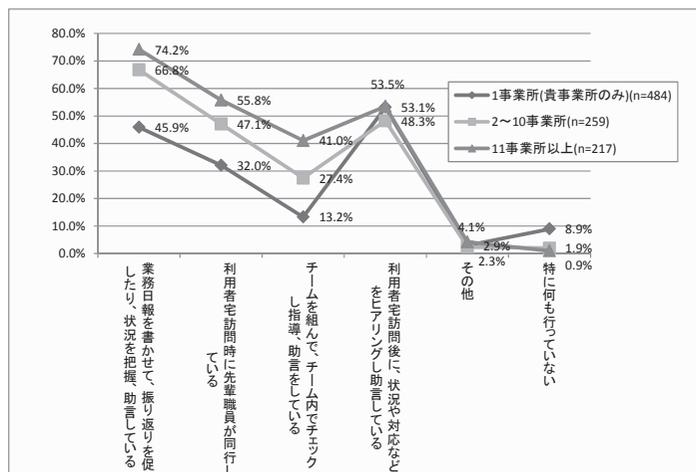
図 3-14 人材の育成について行っていること



② 業務を通じた指導の方法

業務日報を用いた振り返り、先輩職員の同行は法人規模が大きいほど実施している割合が高い。チームでの指導を行っている事業所は半数以下であった。

図 3-15 業務を通じた指導の方法



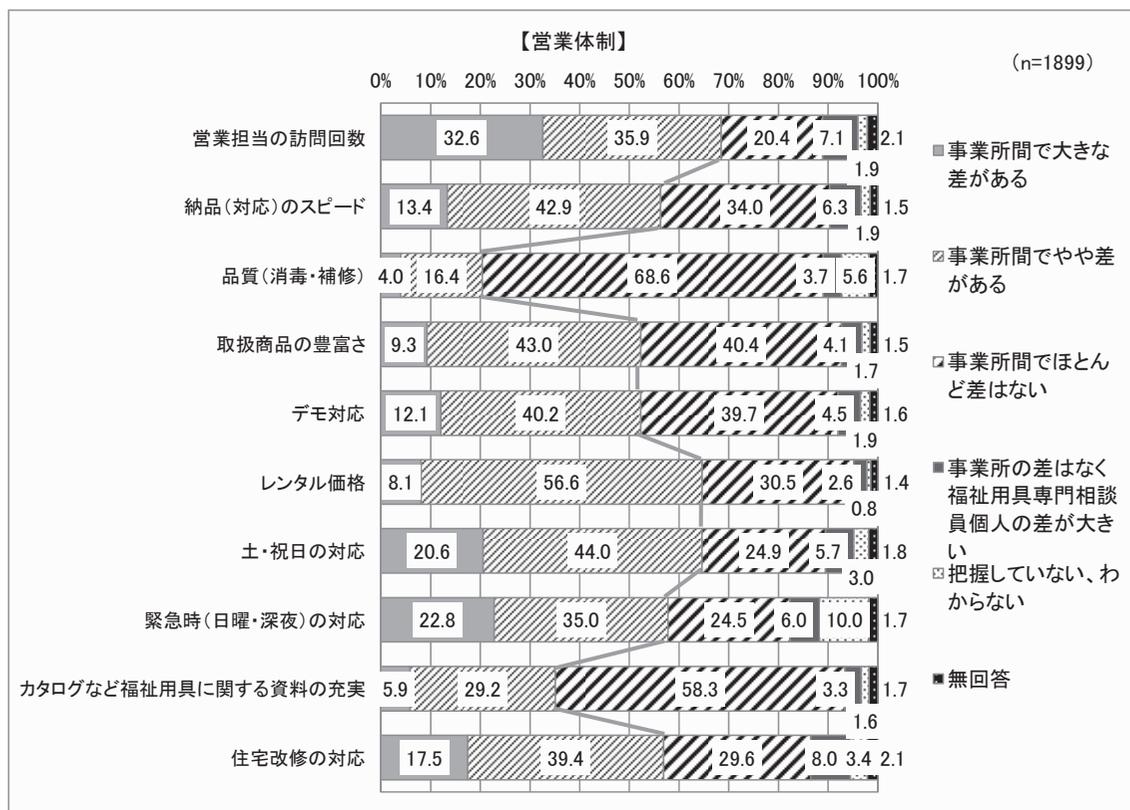
(2) 介護支援専門員票

1) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

① 営業体制

事業所間で差があると評価されているのは、「営業担当の訪問回数」「レンタル価格」「土・祝日の対応」であった。一方、事業所間で差がないと評価されているのは、「品質（消毒・補修）」「カタログなど福祉用具に関する資料の充実」であった。

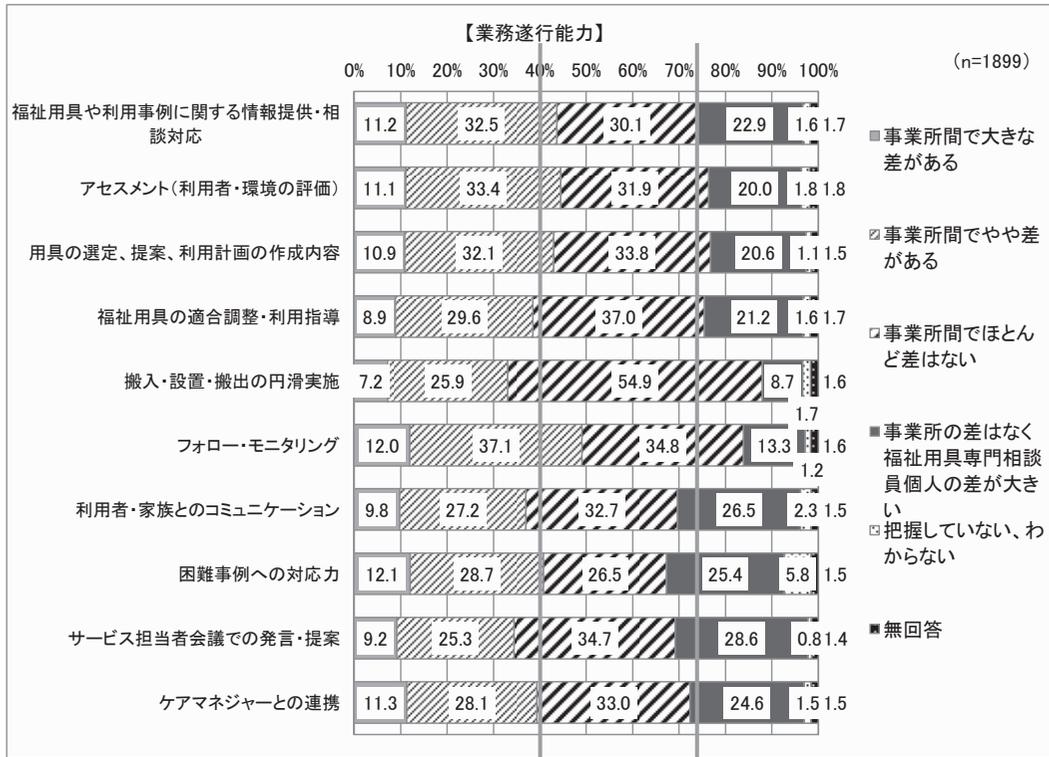
図 3-16 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価



② 業務遂行能力

業務遂行能力については、事業所間で差があるという回答は概ね4割程度であり、「搬入・設置・搬出」は差がないという回答が特に多かった。福祉用具専門相談員の個人差が大きいという回答は「搬入・設置・搬出」「フォロー・モニタリング」以外は2~3割程度であった。

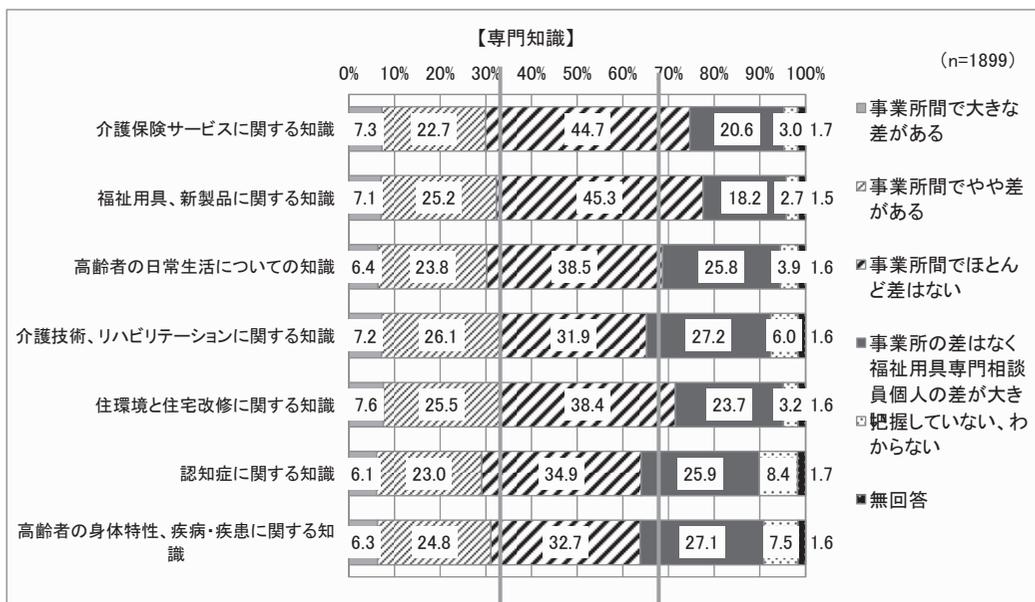
図 3-17 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価



③ 専門知識

専門知識については、事業所間で差があるという回答はいずれも約 3 割であり、差がないという回答が特に多いのは「介護保険サービス」「福祉用具、新製品」であった。福祉用具専門相談員の個人差が大きいという回答はいずれも 2~3 割程度で大きな差がない。

図 3-18 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

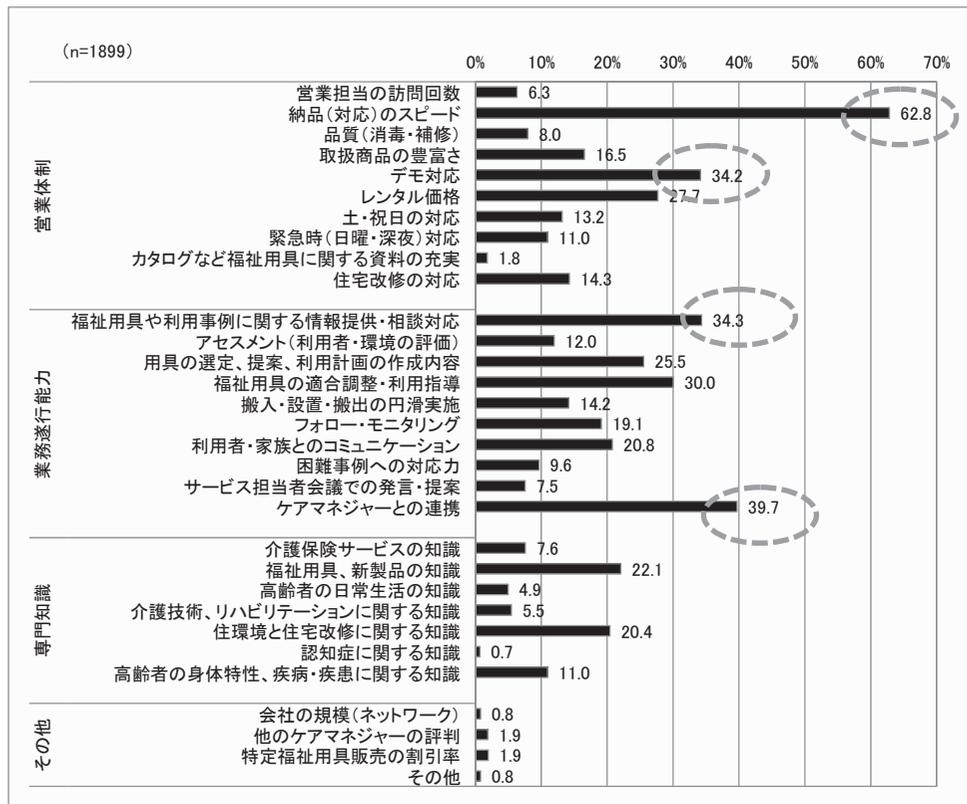


2) 福祉用具貸与業者の選定について

① 福祉用具貸与業者の選定ポイント

福祉用具貸与事業者の選定ポイントとして1位から5位に挙げられた項目を合計して集計した結果、「納品（対応）のスピード」が62.8%と最も多く、次いで「ケアマネジャーとの連携」が39.7%、「福祉用具・新製品の知識」が22.1%、「住環境と住宅改修に関する知識」が20.4%とであった。

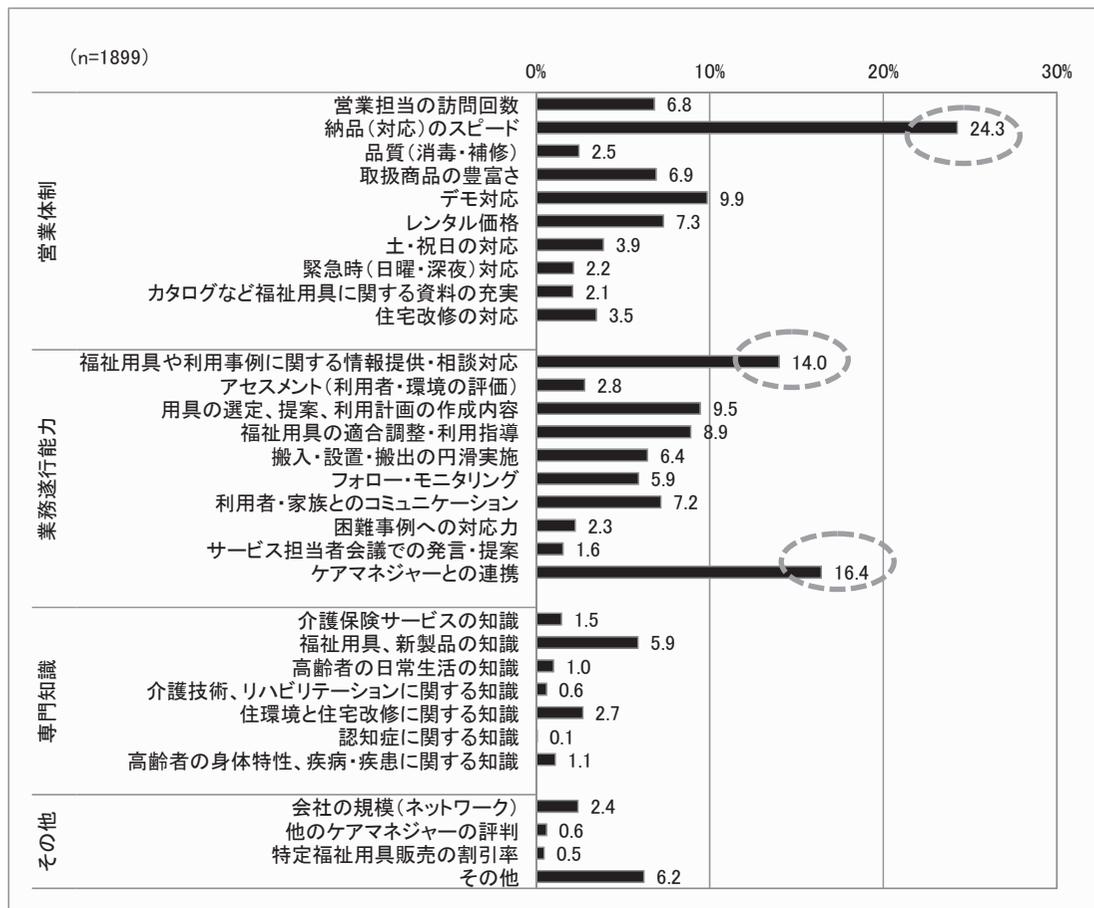
図 3-19 福祉用具貸与業者の選定ポイント（1～5位合計 順位無回答含む）



② 事業所を選定した理由

取引の多い福祉用具貸与事業者上位5社について、それぞれを選定した理由（3つまで）は、『営業体制』においては、「納品（対応）のスピード」が24.3%と最も多く、『営業遂行能力』においては、「ケアマネジャーとの連携」が16.4%、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」が14.0%であった。

図 3-20 取引の多い事業所を選定した理由



③ 「福祉用具貸与事業所が重視する項目」（5つまで）と「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント」（上位5項目）

図 3-22 に示すように、福祉用具貸与事業所が介護支援専門員と連携する上で重要と考える項目（5つまで）（※6つ以上を選択した回答を除外して集計）と介護支援専門員が重視する項目（上位5つ）を比較すると、両者の全体的な傾向はほぼ一致している。「営業担当の訪問回数」「納品（対応）のスピード」「品質（消毒・補修）」「取扱商品の豊富さ」「福祉用具、新製品の知識」は福祉用具貸与事業所のほうが多く「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定・提案・利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「ケアマネジャーとの連携」は介護支援専門員のほうが多い。

④ 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位3項目）」と「取引の多い事業所を選定した理由（3つまで）」

図 3-23 に示すように、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定する際に重視している点は、実際に、取引の多い事業所の選定理由となっている割合が高い。

ただし、実際に選定される際に重視される割合が低いのは、「レンタル価格」「アセスメント（利用者・環境の評価）」「用具の選定、提案、利用計画の作成」「福祉用具の適合調整・利用指導」などであった。実際に選定される際に重視される割合が高いのは、「営業担当の訪問回数」「取扱商品の豊富さ」「カタログなど福祉用具に関する情報提供、相談対応」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「ケアマネジャーとの連携」などであった。

⑤ 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（主任介護支援専門員の有無別）

図 3-24 に示すように、主任介護支援専門員か否かでは、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイントは全体的にはほとんど差がみられなかった。

主任介護支援専門員のほうがやや重視する点としては「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「アセスメント」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「ケアマネジャーとの連携」などであった。

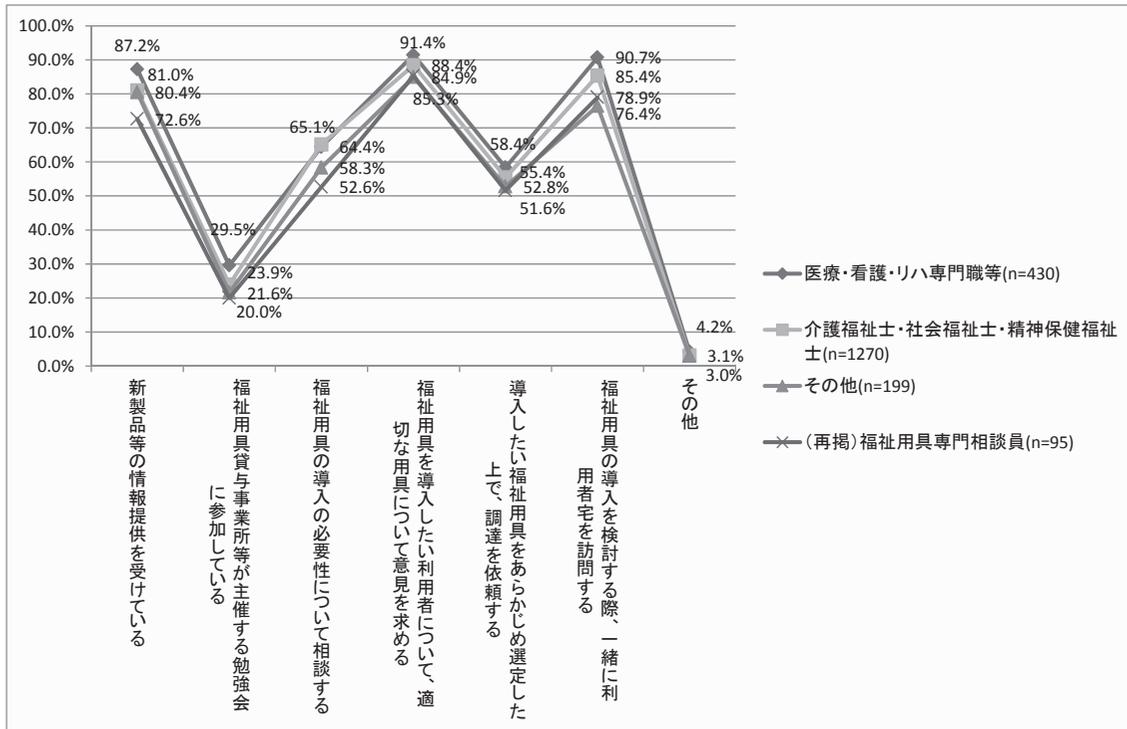
⑥ 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（資格別）

図 3-25 に示すように、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイントの全体的な傾向は資格によらず共通であった。

ただし、医療・看護・リハ専門職等の資格を有する場合、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「住環境と住宅改修に関する知識」などの割合が高かった。

参考として、通常業務での福祉用具専門相談員との連携状況について、資格別に比較すると、医療・看護・リハ専門職の資格を有する場合、「福祉用具の導入の必要性について相談する」以外の各項目について連携している割合が高かった（図 3-21）。

図 3-21 通常業務での福祉用具専門相談員との連携



⑦ 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（福祉用具貸与業者の選定ポイント_「2.納品（対応）のスピード」を選んだ順位別）

図 3-26 に示すように、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイントの全体的な傾向は、「2.納品（対応）のスピード」を選んだ順によらずほぼ共通であった。

順位によって差があるのは「デモ対応」「レンタル価格」などであり、「納品（対応）スピード」を選定ポイントとして重視していない介護支援専門員ほど、選定している割合が高いのは、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「フォロー・モニタリング」「住環境と住宅改修に関する知識」であった。

図 3-22 「福祉用具貸与事業所が重視する項目」(5つまで)と「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント」(上位5項目)

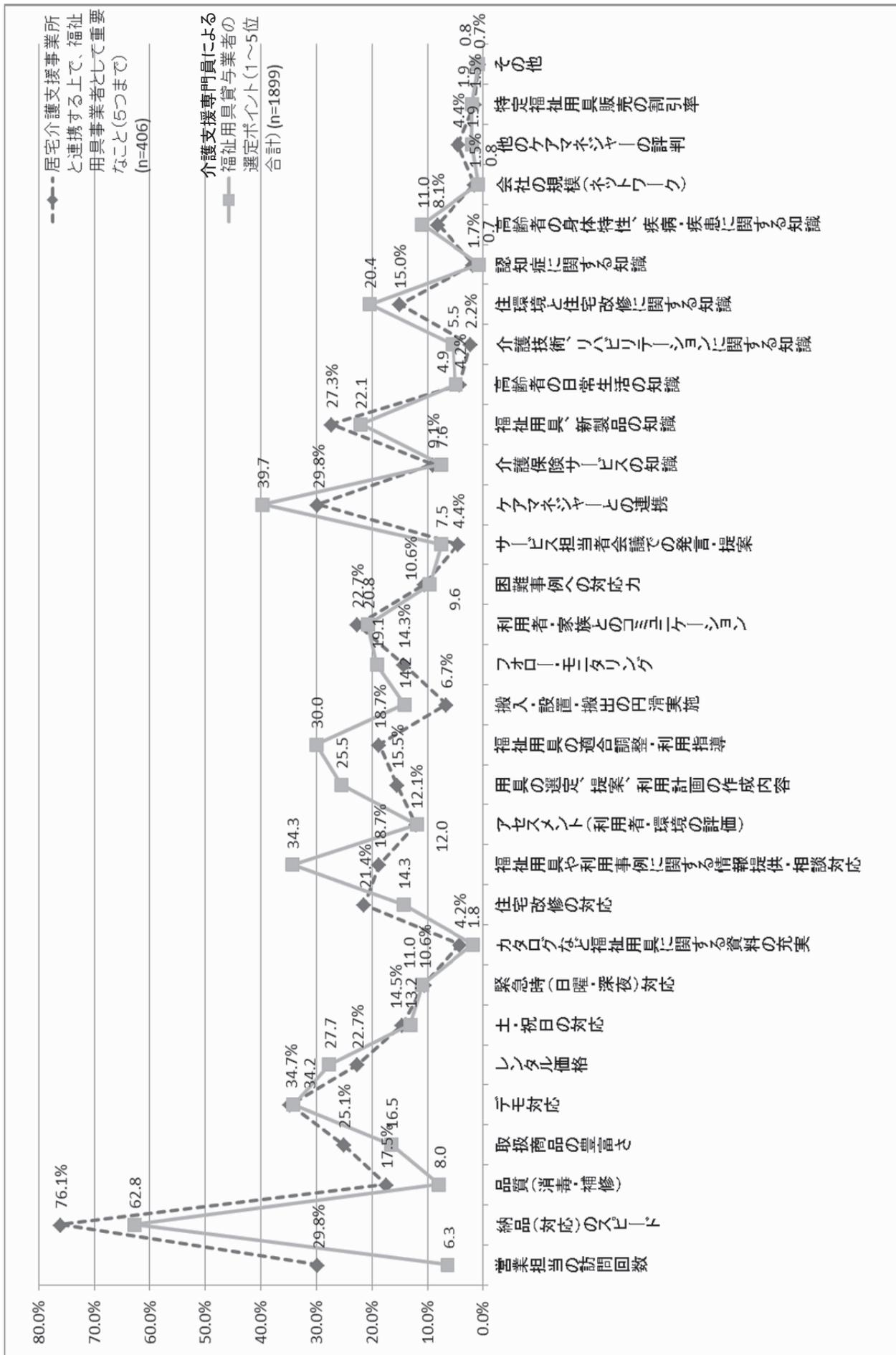


図 3-23 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位3項目）」と「取引の多い事業所を選定した理由（3つまで）」

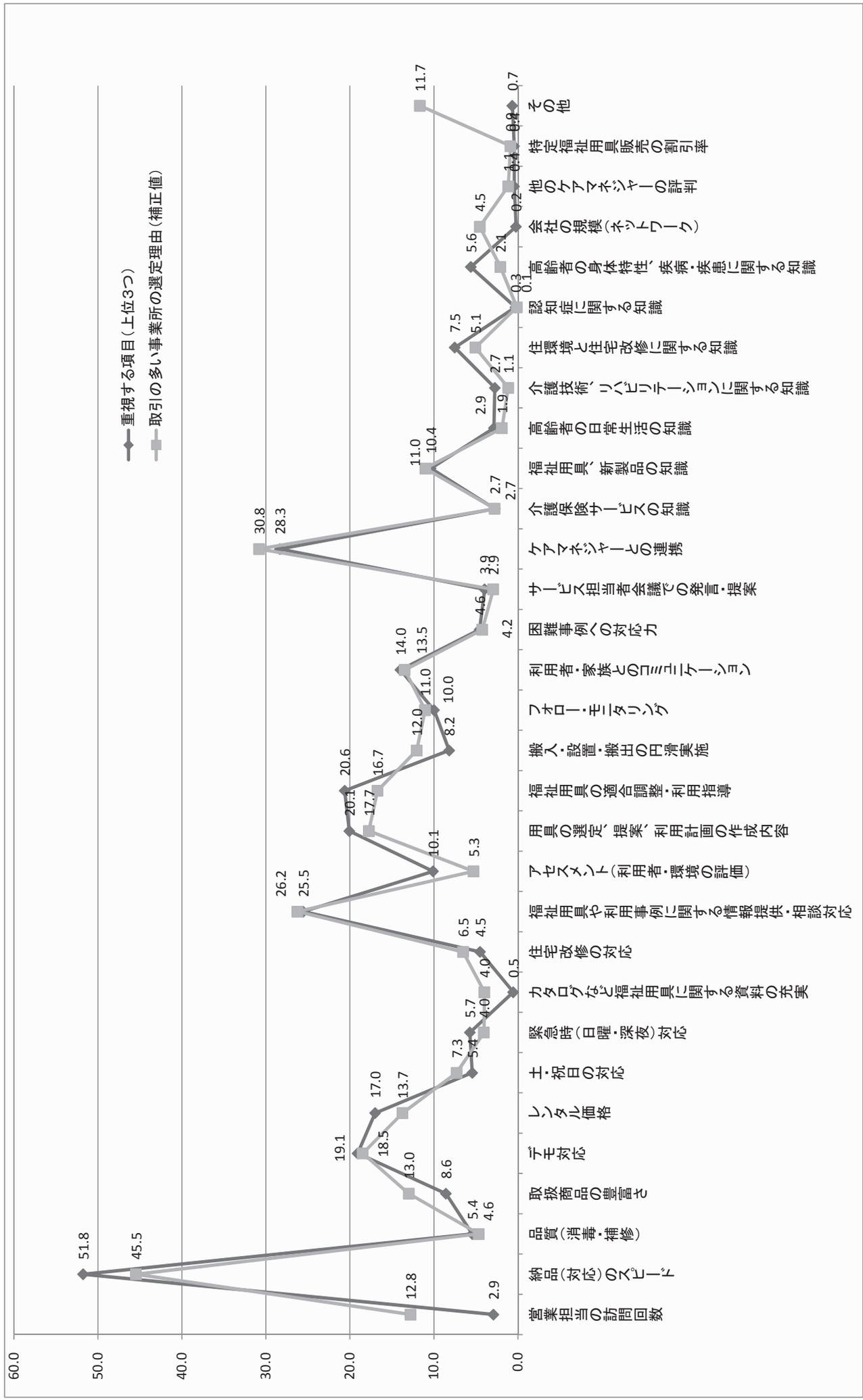


図 3-24 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（主任介護支援専門員の有無別）

図 3-25 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（資格別）

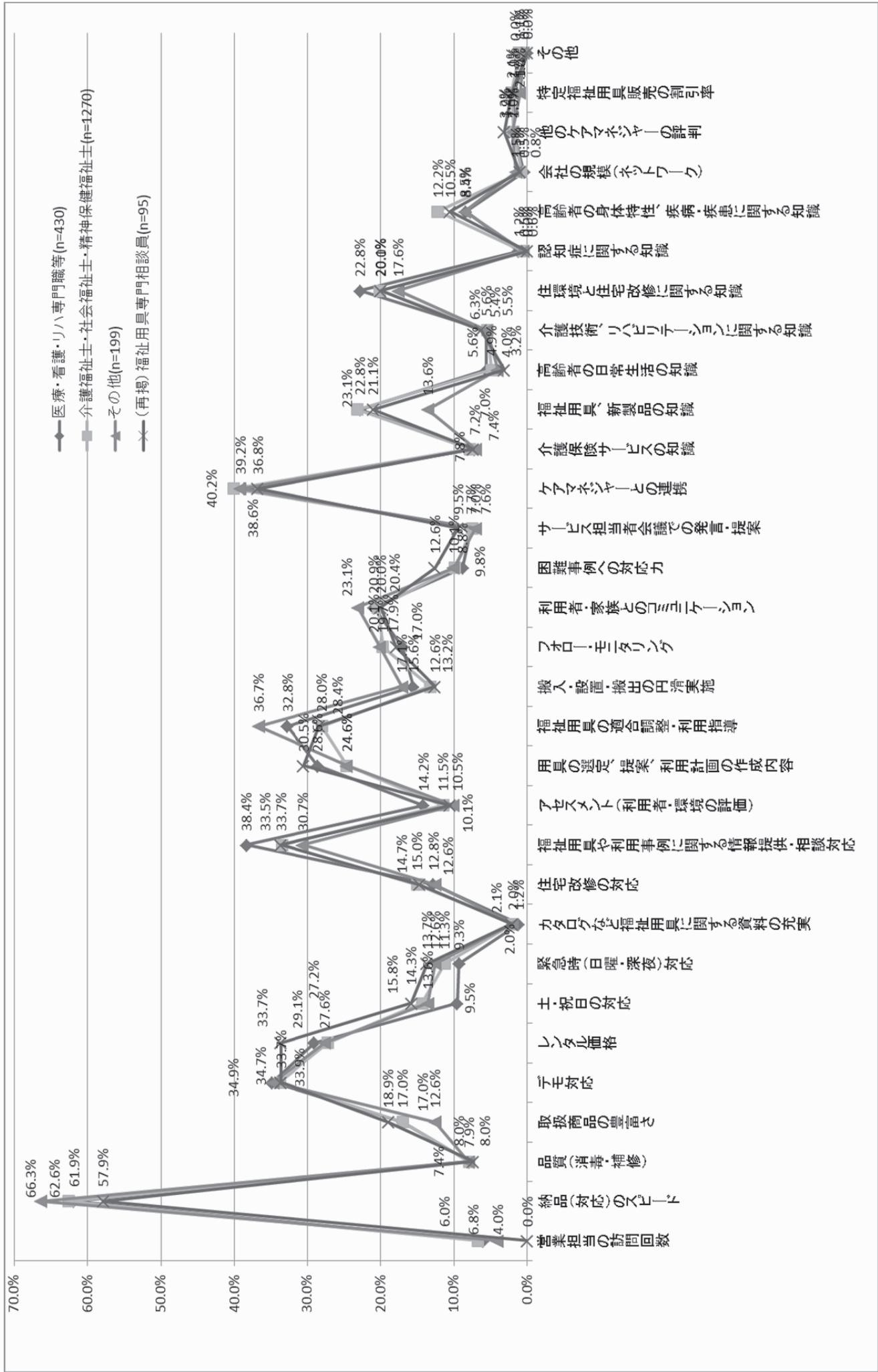
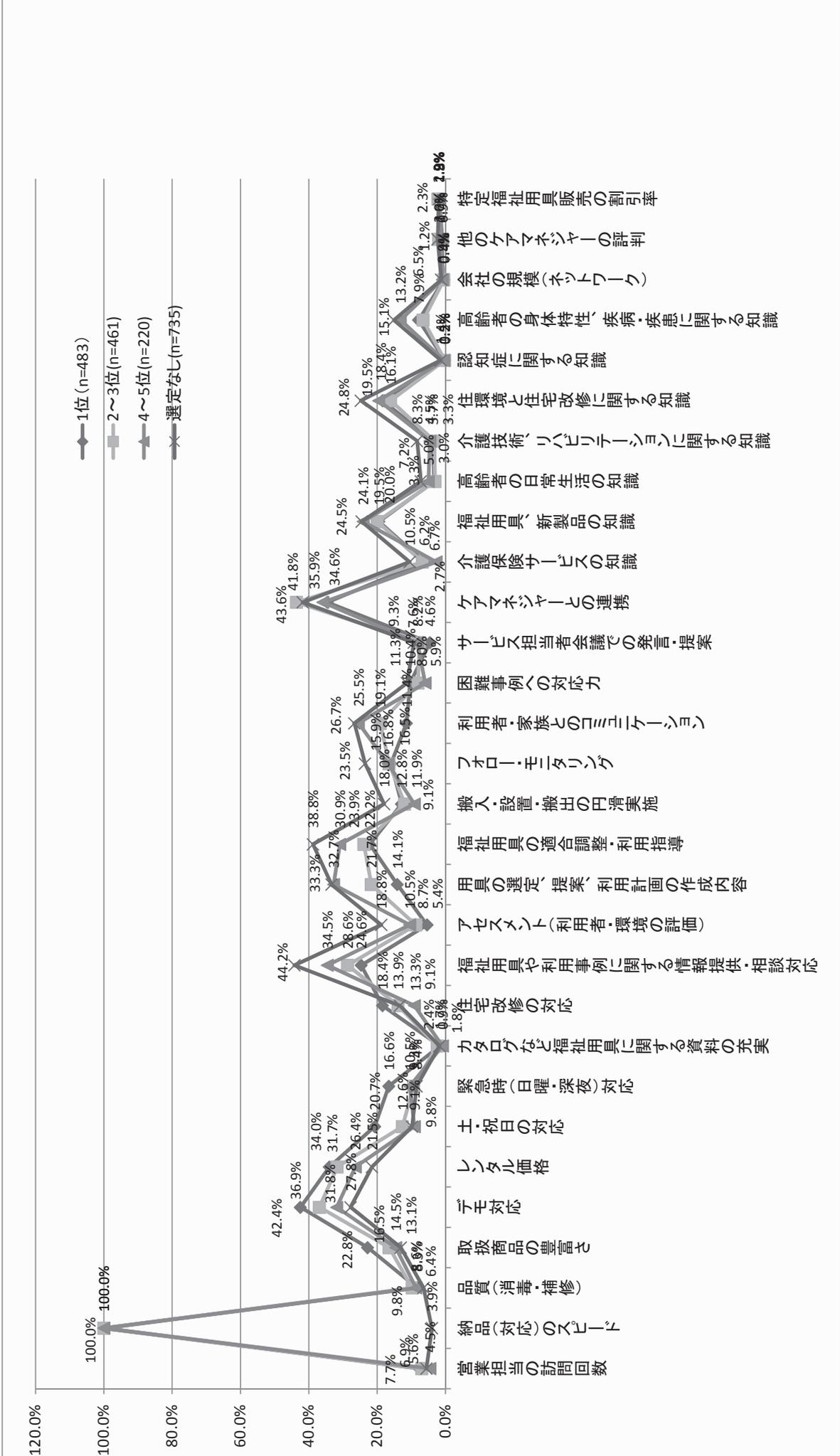


図 3-26 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」（福祉用具貸与業者の選定ポイント「2.納品（対応）のスピード」を選んだ順位別）



3-3. 福祉用具貸与事業所アンケート調査結果

(1) 事業所について

1) 事業所の所在地

事業所の所在地は以下のとおりであった。

図 3-27 事業所の所在地

全体	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県
986	32	10	16	16	10	10	19	5	7	12	51	32	92	74	16	13
100.0%	3.2%	1.0%	1.6%	1.6%	1.0%	1.0%	1.9%	0.5%	0.7%	1.2%	5.2%	3.2%	10.0%	7.5%	1.6%	1.3%
石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	
8	6	2	13	15	31	56	15	16	26	90	52	9	18	10	10	
0.8%	0.6%	0.2%	1.3%	1.5%	3.1%	5.7%	1.5%	1.6%	2.6%	9.1%	5.3%	0.9%	1.8%	1.0%	1.0%	
岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答	
12	34	8	4	13	14	6	50	6	2	6	5	11	15	7	1	
1.2%	3.4%	0.8%	0.4%	1.3%	1.4%	0.6%	5.1%	0.6%	0.2%	0.6%	0.5%	1.1%	1.5%	0.7%	0.1%	

2) 事業所の開設年

事業所の開設年は、「2000～2004年」が最も多く、33.8%、次いで、「2005～2009年」が16.3%となっている。

図 3-28 事業所の開設年

全体	1989年以前	1990～1999年	2000～2004年	2005～2009年	2010～2012年	2013～2015年	無回答
986	70	120	333	161	129	100	73
100.0%	7.1%	12.2%	33.8%	16.3%	13.1%	10.1%	7.4%

3) 一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員・非会員別

一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員・非会員別は、「会員である」が47.7%、「会員ではない」が45.1%となっている。尚、協会による仕分けでは、「会員である」が47.5%、「会員ではない」が52.5%であった。

図 3-29 一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員・非会員別

全体	会員である	会員ではない	無回答
986	470	445	71
100.0%	47.7%	45.1%	7.2%
986	468	518	0
100.0%	47.5%	52.5%	0.0%

4) 同一法人の持つ福祉用具貸与事業所数

同一法人の持つ福祉用具貸与事業所数は、「1事業所」が49.1%と半数をしめており、最も多かった。

図 3-30 同一法人の持つ福祉用具貸与事業所数

全体	1事業所 (貴事業所のみ)	2~10事業所	11事業所 以上	無回答
986 100.0%	484 49.1%	259 26.3%	217 22.0%	26 2.6%

5) 事業所に併設している介護保険サービス

事業所に併設している介護保険サービスは、「居宅介護支援事業所」が24.7%と最も多く、次いで、「訪問介護事業所」が18.8%、「通所介護事業所」が10.1%となっている。

図 3-31 「事業所に併設している介護保険サービス

全体	病院・診療所・ 歯科診療所	訪問看護事業 所	訪問介護 事業所	訪問リハ ビリテー ション事 業所	通所リハ ビリテー ション事 業所	訪問入浴 介護事業 所	通所介護 事業所	介護老人 保健施設	居宅介護 支援事業 所	その他	無回答
986 100.0%	22 2.2%	47 4.8%	185 18.8%	10 1.0%	13 1.3%	28 2.8%	100 10.1%	8 0.8%	244 24.7%	42 4.3%	647 65.6%

6) 住宅改修の実施状況

住宅改修の実施状況は、「事業所内で提供」が50.6%と最も多く、次いで、「他の事業者
に委託」が32.7%となっている。

図 3-32 住宅改修の実施状況

全体	事業所内で提 供	同一法人が提 供	他の事業 者に委託	実施して いない	無回答
986 100.0%	499 50.6%	56 5.7%	322 32.7%	95 9.6%	14 1.4%

7) 実質的な営業範囲

実質的な営業範囲は、「所在地の隣接市町村まで」が45.7%と最も多く、次いで、「所在地の広域市町村圏程度」が25.3%となっている。

図 3-33 実質的な営業範囲

全体	所在地市町村内	所在地の隣接市町村まで	所在地の広域市町村圏程度	所在都道府県全域	それ以上	無回答
986 100.0%	109 11.1%	451 45.7%	249 25.3%	137 13.9%	24 2.4%	16 1.6%

8) 職員体制

職員体制は、『現場担当職（営業職）』の『常勤実人数』については、「2人」体制が20.0%と最も多く、次いで、「3人」体制が18.2%、「5～6人」体制が15.0%となっており、平均は5.2人であった。『福祉用具専門相談員』については、「3人」体制が19.8%と最も多く、次いで、「2人」体制が16.9%となっており、平均は5.2人であった。

図 3-34 職員体制

		全体	0人	1人	2人	3人	4人	5～6人	7～9人	10人以上	無回答	平均
現場担当職 (営業職)	常勤実人数	986	51	68	198	179	118	148	100	118	6	5.2
		100.0%	5.2%	6.9%	20.0%	18.2%	12.0%	15.0%	10.1%	12.0%	0.6%	-
	非常勤実人数	986	788	93	52	17	13	8	5	3	7	0.5
		100.0%	80.0%	9.4%	5.3%	1.7%	1.3%	0.8%	0.5%	0.3%	0.7%	-
	福祉用具専門相談員資格保有者数	986	74	42	167	195	130	157	102	113	6	5.2
		100.0%	7.5%	4.3%	16.9%	19.8%	13.2%	15.9%	10.3%	11.5%	0.6%	-
事務専業職	リハ専門職（PT・OT・ST）資格者数	986	952	22	2	2	1	0	1	0	6	0.0
		100.0%	96.6%	2.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.6%	-
	常勤実人数	986	357	269	160	70	59	38	12	15	6	1.6
		100.0%	36.2%	27.3%	16.2%	7.1%	6.0%	3.9%	1.2%	1.5%	0.6%	-
	非常勤実人数	986	769	153	34	14	4	5	1	0	6	0.3
		100.0%	78.1%	15.5%	3.4%	1.4%	0.4%	0.5%	0.1%	0.0%	0.6%	-
その他	福祉用具専門相談員資格保有者数	986	584	208	93	48	27	12	4	4	6	0.8
		100.0%	59.3%	21.1%	9.4%	4.9%	2.7%	1.2%	0.4%	0.4%	0.6%	-
	リハ専門職（PT・OT・ST）資格者数	986	974	5	1	0	0	0	0	0	6	0.0
		100.0%	98.8%	0.5%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	-
	常勤実人数	986	711	120	47	33	21	20	14	14	6	1.2
		100.0%	72.2%	12.2%	4.8%	3.3%	2.1%	2.0%	1.4%	1.4%	0.6%	-
その他	非常勤実人数	986	887	55	15	5	3	4	2	6	9	0.2
		100.0%	90.0%	5.6%	1.5%	0.5%	0.3%	0.4%	0.2%	0.6%	0.9%	-
	福祉用具専門相談員資格保有者数	986	752	105	55	25	17	11	3	9	9	0.6
		100.0%	76.4%	10.6%	5.6%	2.5%	1.7%	1.1%	0.3%	0.9%	0.9%	-
	リハ専門職（PT・OT・ST）資格者数	986	971	6	0	1	0	0	0	0	8	0.0
		100.0%	98.5%	0.6%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	-

9) 要介護度別利用者数

要介護度別利用者数は、『要支援1』では、「10～29人」の事業所が20.8%と最も多く、次いで、「2人以下」の事業所が15.6%、1事業所当たりの平均利用人数は、40.3人であった。『要支援2』では、「10～29人」が19.1%と最も多く、次いで、「100～199人」が15.6%、平均は75.2人であった。『要介護1』では、「10～29人」が19.5%と最も多く、次いで、「100～199人」が18.1%、平均は93.7人であった。『要介護2』では、「100～199人」が16.9%と最も多く、次いで、「50～99人」が15.3%、平均は148.6人であった。『要介護3』では、「10～29人」が18.3%と最も多く、次いで、「100～199人」が17.6%、平均は100.8人であった。『要介護4』では、「10～29人」が19.9%と最も多く、次いで、「100～199人」が17.4%、平均は77.5人であった。『要介護5』では、「10～29人」が22.0%と最も多く、次いで、「50～99人」が18.4%、平均は58.4人であった。

1事業所当たりの平均利用人数は、148.6人の「要介護2」が最も多く、次いで、100.8人の「要介護3」となっている。

図 3-35 要介護度別利用者数

	全体	2人以下	3～4人	5～9人	10～29人	30～49人	50～99人	100～199人	200～299人	300人以上	無回答	平均
要支援1	986 100.0%	154 15.6%	65 6.6%	112 11.4%	205 20.8%	119 12.1%	141 14.3%	76 7.7%	19 1.9%	6 0.6%	89 9.0%	40.3
要支援2	986 100.0%	82 8.3%	55 5.6%	85 8.6%	188 19.1%	99 10.0%	147 14.9%	154 15.6%	47 4.8%	40 4.1%	89 9.0%	75.2
要介護1	986 100.0%	64 6.5%	34 3.4%	51 5.2%	193 19.5%	116 11.8%	140 14.2%	178 18.1%	68 6.9%	53 5.4%	89 9.0%	93.7
要介護2	986 100.0%	34 3.4%	21 2.1%	45 4.6%	149 15.1%	99 10.0%	151 15.3%	166 16.9%	108 11.0%	124 12.6%	89 9.0%	148.6
要介護3	986 100.0%	45 4.6%	29 2.9%	62 6.3%	180 18.3%	109 11.1%	163 16.5%	174 17.6%	80 8.1%	55 5.6%	89 9.0%	100.8
要介護4	986 100.0%	74 7.5%	31 3.1%	64 6.5%	195 19.9%	123 12.5%	163 16.5%	172 17.4%	46 4.7%	29 2.9%	89 9.0%	77.5
要介護5	986 100.0%	95 9.6%	34 3.4%	100 10.1%	216 22.0%	109 11.1%	181 18.4%	120 12.2%	25 2.5%	17 1.7%	89 9.0%	58.4

10) 要介護度別利用者数

要介護度別利用者数は、「100人以上」の事業所が16.9%と最も多く、次いで、「100～200人」の事業所が14.0%、「49人以下」の事業所が11.7%となっており、1事業所あたりの平均利用人数は594.7人であった。

図 3-36 要介護度別利用者数_合計

全体	49人以下	50～99人	100～200人	200～299人	300～499人	500～699人	700～999人	1000人以上	無回答	平均
986 100.0%	115 11.7%	87 8.8%	138 14.0%	93 9.4%	106 10.8%	91 9.2%	100 10.1%	166 16.9%	90 9.1%	594.7

11) 平成27年9月の請求実績件数

平成27年9月の請求実績件数は、『車いす』では、請求実績が「100～299件」の事業所が27.4%と最も多く、1事業所当たりの請求実績件数の平均は195.9件であった。

『特殊寝台』、『歩行器』は、共に、請求実績が「100～299件」の事業所が最も多く、25%を上回っており、請求実績件数の平均は、『特殊寝台』が250.4件、『歩行器』が158.8件であった。また、『手すり』についても同様に、20%を上回っており、平均は355.1件であった。

『移動用リフト』、『床ずれ防止用具』、『スロープ』は、請求実績が「10～29件」の事業所が最も多く、『移動用リフト』については25.1%、『床ずれ防止用具』、『スロープ』については共に20%を上回っている。また、『移動用リフト』の平均は16.8件、『床ずれ防止用具』の平均は70.3件、『スロープ』の平均は62.9件であった。

図 3-37 平成27年9月の請求実績件数

		全体	0件	1～2件	3～4件	5～9件	10～29件	30～49件	50～99件	100～299件	300～499件	500～999件	1000件以上	無回答	平均
合計	車いす	986	7	22	15	42	107	88	183	270	105	59	17	71	195.9
		100.0%	0.7%	2.2%	1.5%	4.3%	10.9%	8.9%	18.6%	27.4%	10.6%	6.0%	1.7%	7.2%	-
	車いす付属品	986	80	42	35	86	195	131	154	162	18	9	3	71	70.6
		100.0%	8.1%	4.3%	3.5%	8.7%	19.9%	13.3%	15.6%	16.4%	1.8%	0.9%	0.3%	7.2%	-
	特殊寝台	986	20	10	13	36	94	75	157	254	133	90	33	71	250.4
		100.0%	2.0%	1.0%	1.3%	3.7%	9.5%	7.6%	15.9%	25.9%	13.5%	9.1%	3.3%	7.2%	-
	特殊寝台付属品	986	63	4	8	25	72	51	92	202	94	118	186	71	602.0
		100.0%	6.4%	0.4%	0.8%	2.5%	7.3%	5.2%	9.3%	20.5%	9.5%	12.0%	18.9%	7.2%	-
	床ずれ防止用具	986	46	46	43	83	203	119	159	193	16	5	2	71	70.3
		100.0%	4.7%	4.7%	4.4%	8.4%	20.5%	12.1%	16.1%	19.6%	1.6%	0.5%	0.2%	7.2%	-
	体位変換器	986	207	201	107	160	184	35	19	2	0	0	0	71	8.2
		100.0%	21.0%	20.4%	10.9%	16.2%	18.7%	3.5%	1.9%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	-
	手すり	986	45	22	17	37	91	70	114	212	84	146	77	71	355.1
		100.0%	4.6%	2.2%	1.7%	3.8%	9.2%	7.1%	11.6%	21.5%	8.5%	14.8%	7.8%	7.2%	-
	スロープ	986	96	58	39	85	203	112	137	158	19	6	2	71	62.9
		100.0%	9.7%	5.9%	4.0%	8.6%	20.6%	11.4%	13.9%	16.0%	1.9%	0.6%	0.2%	7.2%	-
	歩行器	986	37	20	28	36	160	97	147	249	81	49	11	71	156.8
		100.0%	3.8%	2.0%	2.8%	3.7%	16.2%	9.8%	14.9%	25.3%	8.2%	5.0%	1.1%	7.2%	-
	歩行補助つえ	986	70	66	65	91	250	106	142	116	7	1	1	71	45.1
		100.0%	7.1%	6.7%	6.6%	9.2%	25.3%	10.8%	14.4%	11.8%	0.7%	0.1%	0.1%	7.2%	-
認知症老人徘徊感知機器	986	250	163	126	172	165	27	9	3	0	0	0	71	7.1	
	100.0%	25.5%	16.5%	12.8%	17.4%	16.7%	2.7%	0.9%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	-	
移動用リフト	986	151	122	82	150	247	88	63	11	0	1	0	71	16.8	
	100.0%	15.3%	12.4%	8.3%	15.2%	25.1%	8.9%	6.4%	1.1%	0.0%	0.1%	0.0%	7.2%	-	
自動排泄処理装置	986	668	205	31	8	3	0	0	0	0	0	0	71	0.5	
	100.0%	67.8%	20.8%	3.1%	0.8%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	-	
うちレンタル卸	車いす	986	124	48	35	76	155	105	152	135	17	10	3	126	65.7
		100.0%	12.6%	4.9%	3.5%	7.7%	15.8%	10.6%	15.4%	13.7%	1.7%	1.0%	0.3%	12.8%	-
	車いす付属品	986	231	84	66	107	193	79	67	30	3	0	0	126	21.2
		100.0%	23.4%	8.5%	6.7%	10.9%	19.6%	8.0%	6.8%	3.0%	0.3%	0.0%	0.0%	12.8%	-
	特殊寝台	986	142	55	49	71	157	76	124	142	30	11	3	126	71.5
		100.0%	14.4%	5.6%	5.0%	7.2%	15.9%	7.7%	12.6%	14.4%	3.0%	1.1%	0.3%	12.8%	-
	特殊寝台付属品	986	186	29	37	62	120	78	86	156	49	32	25	126	147.4
		100.0%	18.9%	2.9%	3.8%	6.3%	12.2%	7.9%	8.7%	15.8%	5.0%	3.2%	2.5%	12.8%	-
	床ずれ防止用具	986	153	87	72	115	222	91	72	46	1	1	0	126	24.3
		100.0%	15.5%	8.8%	7.3%	11.7%	22.5%	9.2%	7.3%	4.7%	0.1%	0.1%	0.0%	12.8%	-
	体位変換器	986	409	200	87	84	69	7	4	0	0	0	0	126	3.3
		100.0%	41.5%	20.3%	8.8%	8.5%	7.0%	0.7%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-
	手すり	986	183	46	33	52	129	79	112	159	26	34	7	126	96.9
		100.0%	18.6%	4.7%	3.3%	5.3%	13.1%	8.0%	11.4%	16.1%	2.6%	3.4%	0.7%	12.8%	-
	スロープ	986	266	99	64	87	167	81	55	37	4	0	0	126	20.4
		100.0%	27.0%	10.0%	6.5%	8.8%	16.9%	8.2%	5.6%	3.8%	0.4%	0.0%	0.0%	12.8%	-
	歩行器	986	156	46	48	70	186	106	123	101	18	6	0	126	51.8
		100.0%	15.8%	4.7%	4.9%	7.1%	18.8%	10.8%	12.5%	10.2%	1.8%	0.6%	0.0%	12.8%	-
	歩行補助つえ	986	292	121	79	107	167	49	31	14	0	0	0	126	12.1
		100.0%	29.6%	12.3%	8.0%	10.9%	16.9%	5.0%	3.1%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-
認知症老人徘徊感知機器	986	439	167	81	98	65	8	2	0	0	0	0	126	3.0	
	100.0%	44.6%	16.9%	8.2%	9.9%	6.6%	0.8%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-	
移動用リフト	986	244	163	96	133	167	33	20	4	0	0	0	126	8.5	
	100.0%	24.9%	16.5%	9.7%	13.5%	16.9%	3.3%	2.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-	
自動排泄処理装置	986	722	128	8	2	0	0	0	0	0	0	0	126	0.2	
	100.0%	73.2%	13.0%	0.8%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	-	

12) レンタル卸利用率

レンタル卸利用率は、どの福祉用具についても、レンタル卸利用率「100%」の事業所が最も多く、31%~38%となっている。「自動排泄処理装置」を除く) また、1事業所当たりの平均は、どの福祉用具についても、50%~60%となっている。

図 3-38 レンタル卸利用率

	全体	0%	~10% 未満	10~30% 未満	30~50% 未満	50~ 100%未 満	100%	無回答	平均
車いす	986	117	129	105	62	101	332	140	54.8
	100.0%	11.9%	13.1%	10.6%	6.3%	10.2%	33.7%	14.2%	-
車いす付属品	986	155	94	86	38	88	320	205	53.6
	100.0%	15.7%	9.5%	8.7%	3.9%	8.9%	32.5%	20.8%	-
特殊寝台	986	129	185	85	28	71	342	146	51.4
	100.0%	13.1%	18.8%	8.6%	2.8%	7.2%	34.7%	14.8%	-
特殊寝台付属品	986	131	194	53	29	74	319	186	50.4
	100.0%	13.3%	19.7%	5.4%	2.9%	7.5%	32.3%	18.9%	-
床ずれ防止用具	986	114	114	81	46	96	365	170	58.1
	100.0%	11.6%	11.6%	8.2%	4.7%	9.7%	37.0%	17.2%	-
体位変換器	986	218	18	34	28	59	308	321	54.8
	100.0%	22.1%	1.8%	3.4%	2.8%	6.0%	31.2%	32.7%	-
手すり	986	146	120	79	44	90	338	169	54.8
	100.0%	14.8%	12.2%	8.0%	4.5%	9.1%	34.3%	17.1%	-
スロープ	986	181	65	56	42	86	340	216	56.3
	100.0%	18.4%	6.6%	5.7%	4.3%	8.7%	34.4%	21.9%	-
歩行器	986	127	127	82	44	112	332	162	55.8
	100.0%	12.9%	12.9%	8.3%	4.5%	11.4%	33.6%	16.4%	-
歩行補助つえ	986	235	58	92	21	71	319	190	49.9
	100.0%	23.8%	5.9%	9.3%	2.1%	7.2%	32.4%	19.3%	-
認知症老人徘徊感知機器	986	207	7	22	21	45	323	361	58.7
	100.0%	21.0%	0.7%	2.2%	2.1%	4.6%	32.8%	36.6%	-
移動用リフト	986	105	36	53	40	115	370	267	66.8
	100.0%	10.6%	3.7%	5.4%	4.1%	11.7%	37.4%	27.1%	-
自動排泄処理装置	986	92	0	1	1	7	128	757	58.0
	100.0%	9.3%	0.0%	0.1%	0.1%	0.7%	13.0%	76.8%	-

13) 利用しているレンタル卸の数

利用しているレンタル卸の数は、「3社」が18.4%と最も多く、次いで、「5~6社」が16.0%、「0~1社」が14.5%となっている。

図 3-39 利用しているレンタル卸の数

	合計	なし	1社	2社	3社	4社	5~6社	7~9社	10社以上	無回答	平均
全体	986	31	112	139	181	134	158	95	82	54	5.6
	100.0%	3.1%	11.4%	14.1%	18.4%	13.6%	16.0%	9.6%	8.3%	5.5%	-
1事業所(貴事業所のみ)	484	10	49	76	117	72	77	40	22	21	6.5
	100.0%	2.1%	10.1%	15.7%	24.2%	14.9%	15.9%	8.3%	4.5%	4.3%	-
2~10事業所	259	14	16	23	33	33	50	33	41	16	5.4
	100.0%	5.4%	6.2%	8.9%	12.7%	12.7%	19.4%	12.7%	15.8%	6.2%	-
11事業所以上	217	7	46	36	23	24	28	18	19	16	4.0
	100.0%	3.2%	21.1%	16.6%	10.6%	11.1%	12.9%	8.3%	8.8%	7.4%	-

14) レンタル卸を利用するねらい

レンタル卸を利用するねらいは、「品揃え補強」が65.7%と最も多く、次いで、「レンタル資産購入資金の負担不用」が40.7%となっている。小規模事業所は「レンタル資産購入資金の負担不用」や「人件費削減」など経営上の理由が高く、大規模事業所ほど品揃えの補強が高い。

図 3-40 レンタル卸を利用するねらい

	合計	レンタル資産購入資金の負担不用	品揃え補強	人件費削減	即応性の強化	メンテナンス品質向上	その他	無回答
全体	986	401	648	98	284	241	12	61
	100.0%	40.7%	65.7%	9.9%	28.8%	24.4%	1.2%	6.2%
1事業所(貴事業所のみ)	484	248	283	63	166	166	5	27
	100.0%	51.2%	58.5%	13.0%	34.3%	34.3%	1.0%	5.6%
2~10事業所	259	92	184	24	81	54	1	16
	100.0%	35.5%	71.0%	9.3%	31.3%	20.8%	0.4%	6.2%
11事業所以上	217	51	162	6	32	17	6	17
	100.0%	23.5%	74.7%	2.8%	14.7%	7.8%	2.8%	7.8%

15) レンタル卸事業者を選定する際の基準

レンタル卸事業者を選定する際の基準は、「即応性(対応の迅速さ)」が73.4%と最も多く、次いで、「品揃え」が69.6%、「価格」が56.5%となっている。

図 3-41 レンタル卸事業者を選定する際の基準

	合計	価格	品揃え	消毒設備の充実	即応性(対応の迅速さ)	メンテナンス技術	試用期間への対応	その他	無回答
全体	986	557	686	350	724	370	264	37	47
	100.0%	56.5%	69.6%	35.5%	73.4%	37.5%	26.8%	3.8%	4.8%
1事業所(貴事業所のみ)	484	296	348	202	401	209	158	14	16
	100.0%	61.2%	71.9%	41.7%	82.9%	43.2%	32.6%	2.9%	3.3%
2~10事業所	259	162	195	93	186	77	59	11	14
	100.0%	62.5%	75.3%	35.9%	71.8%	29.7%	22.8%	4.2%	5.4%
11事業所以上	217	81	126	49	116	76	36	12	16
	100.0%	37.3%	58.1%	22.6%	53.5%	35.0%	16.6%	5.5%	7.4%

(2) 提供しているサービスの実態について

1) 利用者やケアマネジャー等に対する日常的な福祉用具の情報提供として行っていること

利用者やケアマネジャー等に対する日常的な福祉用具の情報提供として行っていることは、「電話問い合わせへの対応」が62.4%と最も多く、次いで、「カタログの定期的な配布」が62.0%、「パンフレットなどの定期的な配布」が60.0%となっている。

図 3-42 利用者やケアマネジャー等に対する日常的な福祉用具の情報提供として行っていること

全体	電話問い合わせへの対応	来店相談への対応	パンフレットなどの定期的な配布	カタログの定期的な配布	ニュースレターなどの発行、送信	ホームページを開設し情報発信	その他	特に行っていない	無回答
986 100.0%	615 62.4%	384 38.9%	592 60.0%	611 62.0%	138 14.0%	214 21.7%	35 3.5%	18 1.8%	6 0.6%

2) アセスメントの実施方法別の割合

アセスメントの実施方法別の割合は、『訪問』が「90%～99%」が 31.2%と最も多く、次いで、「100%」が 21.2%、「80～89%」が、20.1%となっており、1事業所当たりの平均は 80.9%であった。『電話』については、「10～19%」が 25.6%と最も多く、次いで、「0%」が 24.4%となっており、平均は 15.6%であった。

図 3-43 アセスメントの実施方法別の割合

	全体	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	無回答	平均(%)
訪問	986 100.0%	10 1.0%	0 0.0%	6 0.6%	9 0.9%	23 2.3%	14 1.4%	58 5.9%	40 4.1%	106 10.8%	198 20.1%	308 31.2%	209 21.2%	5 0.5%	80.9
電話	986 100.0%	241 24.4%	115 11.7%	251 25.6%	174 17.6%	93 9.4%	32 3.2%	43 4.4%	7 0.7%	13 1.3%	7 0.7%	4 0.4%	1 0.1%	5 0.5%	15.6
その他	986 100.0%	775 78.7%	63 6.4%	89 9.0%	19 1.9%	16 1.6%	6 0.6%	3 0.3%	0 0.0%	2 0.2%	0 0.0%	2 0.2%	6 0.6%	5 0.5%	3.5

3) アセスメントから用具選定までのプロセスの実施体制別の割合

アセスメントから用具選定までのプロセスの実施体制別の割合は、『担当者のみで実施』では、「8～9割未満」が 21.3%と最も多く、次いで、「7～8割未満」が 17.5%となっており、平均は 6.6割であった。『他の従業員が担当者の相談相手となる』では、「1～2割未満」が 32.2%と最も多く、次いで、「0割」が 31.9%となっており、平均は 1.2割であった。『相談者の上司、管理者等が相談相手となる』では、「1～2割」が 32.2%、「0割」が 36.0%となっており、平均は 1.2割であった。『事業所以外の専門職(医師、PT、OT等)が相談相手となる』では、「0割」が 50.9%であり、平均は 0.8割であった。

図 3-44 アセスメントから用具選定までのプロセスの実施体制別の割合

	全体	0割	～1割未満	1～2割未満	2～3割未満	3～4割未満	4～5割未満	5～6割未満	6～7割未満	7～8割未満	8～9割未満	9～10割未満	10割	無回答	平均(割)
担当者のみで実施	986 100.0%	47 4.8%	5 0.5%	27 2.7%	30 3.0%	37 3.8%	36 3.7%	96 9.7%	88 8.9%	173 17.5%	209 21.3%	139 14.1%	87 8.8%	12 1.2%	6.6
他の従業員が担当者の相談相手となる	986 100.0%	315 31.9%	66 6.7%	316 32.2%	158 16.0%	60 6.1%	12 1.2%	23 2.3%	3 0.3%	10 1.0%	7 0.7%	2 0.2%	2 0.2%	12 1.2%	1.2
担当者の上司、管理者等が相談相手となる	986 100.0%	355 36.0%	75 7.6%	318 32.3%	110 11.2%	56 5.7%	14 1.4%	17 1.7%	5 0.5%	8 0.8%	7 0.7%	4 0.4%	5 0.5%	12 1.2%	1.2
事業所外の専門職(医師、PT、OT等)が相談相手となる	986 100.0%	500 50.9%	79 8.0%	241 24.4%	87 8.8%	32 3.2%	6 0.6%	18 1.8%	1 0.1%	1 0.1%	3 0.3%	2 0.2%	4 0.4%	12 1.2%	0.8
その他	986 100.0%	883 89.7%	21 2.1%	26 2.6%	13 1.3%	8 0.8%	4 0.4%	5 0.5%	4 0.4%	2 0.2%	4 0.4%	2 0.2%	2 0.2%	12 1.2%	0.2

4) 事業所管理者の計画の内容に対する把握

事業所管理者の計画の内容に対する把握は、「必ず把握している」が37.6%、「把握することもある」が50.2%、「把握していない」が8.9%であった。

図 3-45 事業所管理者の計画の内容に対する把握

全体	必ず把握している	把握することもある	把握していない	無回答
986 100.0%	371 37.6%	494 50.2%	88 8.9%	33 3.3%

5) 「把握することもある」場合の把握する割合

4)で、「把握することもある」とした回答者の把握する割合については、「5～6割未満」が15.5%と最も多く、次いで、「3～4割未満」が13.8%、「8～9割未満」、「2割未満」が共に13.0%であり、平均は4.7割であった。

図 3-46 「把握することもある」場合の把握する割合

全体	2割未満	2～3割未満	3～4割未満	4～5割未満	5～6割未満	6～7割未満	7～8割未満	8～9割未満	9割以上	無回答	平均(割)
494 100.0%	64 13.0%	61 12.3%	68 13.8%	13 2.6%	77 15.5%	30 6.1%	50 10.1%	64 13.0%	29 5.9%	38 7.7%	4.7

6) ケアマネジャーに計画書を提出しているか

ケアマネジャーに計画書を提出しているかについては、「必ず提出している」が78.2%、「提出することもある」が19.5%、「提出していない」が1.3%となっている。

図 3-47 ケアマネジャーに計画書を提出しているか

全体	必ず提出している	提出することもある	提出していない	無回答
986 100.0%	771 78.2%	192 19.5%	13 1.3%	10 1.0%

7) 「提出することもある場合の提出する割合」

6) で、「提出することもある」とした回答者の提出する割合は、「8割～9割未満」が24.4%と最も多く、次いで、「5～6割未満」が18.8%、「9割未満」が14.1%となっており、平均は6.3割であった。

図 3-48 「提出することもある場合の提出する割合」

全体	2割未満	2～3割未満	3～4割未満	4～5割未満	5～6割未満	6～7割未満	7～8割未満	8～9割未満	9割以上	無回答	平均(割)
192 100.0%	7 3.6%	9 4.7%	10 5.2%	4 2.1%	36 18.8%	7 3.6%	23 12.0%	47 24.4%	27 14.1%	22 11.5%	6.3

8) 計画書をどのように活用しているか

計画書をどのように活用しているかは、「利用者、家族への説明」が70.2%と最も多く、次いで、「ケアマネジャーとの連携」が64.8%となっている。

図 3-49 計画書をどのように活用しているか

全体	利用者、 家族への 説明	ケアマネ ジャーと の連携	他のサー ビス事業 者との連 携	事業所内 での人材 育成(教 材とし て)	その他	特に活用 してい ない	無回答
986 100.0%	692 70.2%	639 64.8%	81 8.2%	49 5.0%	6 0.6%	35 3.5%	12 1.2%

9) 評価の期間の設定

評価の期間の設定は、「月数を設定している」が50.0%、「随時」が46.2%となっている。

図 3-50 評価の期間の設定

全体	月数を設 定	随時	無回答
986 100.0%	493 50.0%	456 46.2%	37 3.8%

10) 期間を設定している場合の月数

9)で、「月数を設定している」とした回答者の、設定している月数は、「6～7ヶ月未満」が74.4%と最も多く、次いで、「3～4ヶ月未満」が13.4%、となっており、平均月数は5.6ヶ月であった。

図 3-51 期間を設定している場合の月数

全体	3ヶ月未満	3～4ヶ月未満	4～6ヶ月未満	6～7ヶ月未満	7ヶ月以上	無回答	平均(ヶ月)
493 100.0%	19 3.9%	66 13.4%	14 2.8%	367 74.4%	23 4.7%	4 0.8%	5.6 -

11) 福祉用具サービス計画の作成のための取り組み

福祉用具サービス計画の作成のための取り組みは、「事業所内の勉強会」が42.4%と最も多く、次いで、「研修会の受講」が37.0%、「管理者が個別に指導」が35.9%となっている。

図 3-52 福祉用具サービス計画の作成のための取り組み

全体	管理者が個別に指導	研修会の受講	事業所内の勉強会	事業所がテキスト購入、配布	福祉用具サービス計画の発表会	その他	無回答
986 100.0%	354 35.9%	365 37.0%	418 42.4%	127 12.9%	31 3.1%	42 4.3%	23 2.3%

12) 契約前に試用期間（料金を請求しないお試し期間）を設けている機種

契約前に試用期間（料金を請求しないお試し期間）を設けている機種は、「車いす」が94.6%と最も多く、次いで、「歩行器」が93.7%、「手すり」が90.7%となっている。

図 3-53 契約前に試用期間（料金を請求しないお試し期間）を設けている機種

全体	車いす(付属品含む)	特殊寝台(付属品含む)	床ずれ防止用具	体位変換器	手すり	スロープ	歩行器	歩行補助つえ	認知症老人徘徊感知機器	移動用リフト	自動排泄処理装置	無回答
986 100.0%	933 94.6%	466 47.3%	685 69.5%	786 79.7%	894 90.7%	833 84.5%	924 93.7%	888 90.1%	791 80.2%	658 66.7%	270 27.4%	44 4.5%

13) 選定する際の複数の商品候補の持参

選定する際の複数の商品候補の持参は、『持参する』については、「歩行器」が91.5%と最も多く、次いで、「車いす付属品」が85.8%、「車いす」、「歩行補助つえ」が共に84.9%となっている。『持参しない』については、「特殊寝台」が93.2%、「自動排泄処理装置」が85.4%、「移動用リフト」が83.9%となっている。

図 3-54 選定する際の複数の商品候補の持参

	全体	する	しない	無回答
車いす	986	837	140	9
	100.0%	84.9%	14.2%	0.9%
車いす付属品	986	846	124	16
	100.0%	85.8%	12.6%	1.6%
特殊寝台	986	36	919	31
	100.0%	3.7%	93.2%	3.1%
特殊寝台付属品	986	560	387	39
	100.0%	56.8%	39.2%	4.0%
床ずれ防止用具	986	307	647	32
	100.0%	31.1%	65.7%	3.2%
体位変換器	986	481	465	40
	100.0%	48.7%	47.2%	4.1%
手すり	986	767	193	26
	100.0%	77.8%	19.6%	2.6%
スロープ	986	566	386	34
	100.0%	57.5%	39.1%	3.4%
歩行器	986	902	59	25
	100.0%	91.5%	6.0%	2.5%
歩行補助つえ	986	837	119	30
	100.0%	84.9%	12.1%	3.0%
認知症老人徘徊感知機器	986	203	733	50
	100.0%	20.6%	74.3%	5.1%
移動用リフト	986	107	828	51
	100.0%	10.9%	83.9%	5.2%
自動排泄処理装置	986	43	842	101
	100.0%	4.4%	85.4%	10.2%

14) 納品時の適合調整の仕組み

納品時の適合調整の仕組みは、「適合調整の知識・技術を有する福祉用具専門相談員が対応している」が76.7%となっている。

図 3-55 納品時の適合調整の仕組み

全体	適合調整の知識・技術を有する福祉用具専門相談員が対応している	適合確認のマニュアル、チェックリストなどがある	事業所内（管理者、先輩職員、チームなど）のアドバイス体制がある	他の職種（外部も含む）も含まれた専門職のチームから助言を得る仕組みがある	特にない	その他	無回答
986	756	211	365	115	29	6	12
100.0%	76.7%	21.4%	37.0%	11.7%	2.9%	0.6%	1.2%

15) 納品後10日以内のモニタリング実施者

納品後10日以内のモニタリングの実施者は、「納品時の担当者」が94.5%となっている。

図 3-56 納品後10日以内のモニタリング実施者

全体	納品時の担当者	モニタリング専用 の担当者 (納品時 は別)	担当チ ームの他メ ンバー	レンタル 卸事業者	その他	無回答
986 100.0%	932 94.5%	142 14.4%	133 13.5%	17 1.7%	20 2.0%	14 1.4%

16) 納品後10日以内のモニタリングの実施方法別の割合

納品後10日以内のモニタリングの実施方法別の割合は、「100% 訪問」が13.9%、「90~99% 訪問」が15.5%、「50~59% 訪問」が16.8%となっており、モニタリングの実施は訪問で行うと回答した事業所の平均値は59%であった。

「電話」での実施割合は、「50~59%」と回答した事業所が16.8%、「10~19%」が14.6%、「0%」が15.6%となっており、モニタリングの実施は電話で行うと回答した事業所の平均値は38%であった。

図 3-57 納品後10日以内のモニタリングの実施方法別の割合

	全体	0%	1~9%	10~19%	20~29%	30~39%	40~49%	50~59%	60~69%	70~79%	80~89%	90~99%	100%	無回答	平均(%)
訪問	986	34	11	70	97	66	23	165	39	63	112	153	137	16	59.0
	100.0%	3.4%	1.1%	7.1%	9.8%	6.7%	2.3%	16.8%	4.0%	6.4%	11.4%	15.5%	13.9%	1.6%	-
電話	986	154	29	144	114	65	32	164	21	64	93	71	19	16	38.0
	100.0%	15.6%	2.9%	14.6%	11.6%	6.6%	3.2%	16.8%	2.1%	6.5%	9.4%	7.2%	1.9%	1.6%	-
その他	986	866	13	42	16	7	4	6	4	1	0	0	11	16	3.0
	100.0%	87.9%	1.3%	4.3%	1.6%	0.7%	0.4%	0.6%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	1.1%	1.6%	-

17) 通常のモニタリング実施頻度

通常のモニタリングの実施頻度は、「6か月以内」が75.1%となっている。

図 3-58 通常のモニタリング実施頻度

全体	1か月以 内	3か月以 内	6か月以 内	その他	無回答
986 100.0%	62 6.3%	141 14.3%	740 75.1%	24 2.4%	19 1.9%

18) 通常のモニタリングの実施者

通常のモニタリングの実施者については、「納品時の担当者」が80.7%となっている。

図 3-59 通常のモニタリング実施者

全体	納品時の 担当者	モニタリ ング専用 の担当者 (納品時 は別)	担当チー ムその他 メンバー	レンタル 卸事業者	その他	無回答
986 100.0%	796 80.7%	369 37.4%	209 21.2%	22 2.2%	20 2.0%	10 1.0%

19) 通常のモニタリングの実施方法別の割合

通常のモニタリングの実施方法別の割合は、「100% 訪問」が34.7%、「90~99%」が35.7%となっており、通常のモニタリングを「訪問」で行う事業所の平均値は86.7%であった。

「電話」での通常のモニタリングの実施割合は、「0%」が37.2%、「10~19%」が25.1%となっており、平均は11.3%であった。

図 3-60 通常のモニタリングの実施方法別の割合

	全体	0%	1~9%	10~19%	20~29%	30~39%	40~49%	50~59%	60~69%	70~79%	80~89%	90~99%	100%	無回答	平均(%)
訪問	986	10	1	5	9	4	7	49	13	49	137	352	342	8	86.7
	100.0%	1.0%	0.1%	0.5%	0.9%	0.4%	0.7%	5.0%	1.3%	5.0%	13.9%	35.7%	34.7%	0.8%	-
電話	986	368	119	247	126	45	13	36	7	3	7	5	2	8	11.3
	100.0%	37.2%	12.1%	25.1%	12.8%	4.6%	1.3%	3.7%	0.7%	0.3%	0.7%	0.5%	0.2%	0.8%	-
その他	986	890	23	39	9	3	4	1	0	0	0	1	8	8	1.9
	100.0%	90.3%	2.3%	4.0%	0.9%	0.3%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.8%	0.8%	-

(3) 事業所としてのサービスの特徴について

1) 地域の標準的価格と比べた自社のレンタル価格設定

地域の標準的価格と比べた自社のレンタル価格設定は、すべての福祉用具において、約80%が、地域の標準価格と「同程度」となっている。

図 3-61 地域の標準的価格と比べた自社のレンタル価格設定

	全体	高い	同程度	低い	不明	無回答
車いす	986	73	825	62	19	7
	100.0%	7.4%	83.7%	6.3%	1.9%	0.7%
車いす付属品	986	36	883	37	20	10
	100.0%	3.7%	89.5%	3.8%	2.0%	1.0%
特殊寝台	986	90	772	87	20	17
	100.0%	9.1%	78.4%	8.8%	2.0%	1.7%
特殊寝台付属品	986	47	836	66	20	17
	100.0%	4.8%	84.8%	6.7%	2.0%	1.7%
床ずれ防止用具	986	61	842	42	21	20
	100.0%	6.2%	85.4%	4.3%	2.1%	2.0%
体位変換器	986	25	885	24	31	21
	100.0%	2.5%	89.9%	2.4%	3.1%	2.1%
手すり	986	61	788	95	22	20
	100.0%	6.2%	80.0%	9.6%	2.2%	2.0%
スロープ	986	64	839	31	30	22
	100.0%	6.5%	85.2%	3.1%	3.0%	2.2%
歩行器	986	58	811	76	20	21
	100.0%	5.9%	82.3%	7.7%	2.0%	2.1%
歩行補助つえ	986	33	849	60	19	25
	100.0%	3.3%	86.2%	6.1%	1.9%	2.5%
認知症老人徘徊防止用具	986	47	833	31	47	28
	100.0%	4.8%	84.5%	3.1%	4.8%	2.8%
移動用リフト	986	56	818	35	46	31
	100.0%	5.7%	83.0%	3.5%	4.7%	3.1%
自動排泄処理機	986	28	766	20	105	67
	100.0%	2.8%	77.8%	2.0%	10.6%	6.8%

2) 価格設定の方針

福祉用具の価格設定の方針は、「地域における相場を考慮して設定している」が 56.6%となっている。

図 3-62 価格設定の方針

全体	地域における相場を考慮して設定している	サービス提供コストを考慮して設定している	その他の要素を考慮している	無回答
986	558	306	47	75
100.0%	56.6%	31.0%	4.8%	7.6%

3) 届出上の営業時間 (始業時間)

届出上の始業時間は、「9時～9時29分」が最も多く、69.0%、次いで、「8時30分～8時59分」が23.8%となっている。

図 3-63 届出上の始業時間

全体	7時～8時 29分	8時30分 ～8時59 分	9時～9時 29分	9時30分 以降	無回答	平均(時)
986 100.0%	26 2.6%	235 23.8%	679 69.0%	35 3.5%	11 1.1%	8.8

4) 届出上の営業時間 (終業時間)

届出上の終業時間は、「18時～18時29分」が41.6%と最も多く、41.6%、次いで、「17時30分～17時59分」が37.3%となっている。

図 3-64 届出上の終業時間

全体	15時～16 時59分	17時～17 時29分	17時30分 ～17時59 分	18時～18 時29分	18時30分 以降	無回答	平均(時)
986 100.0%	8 0.8%	153 15.5%	368 37.3%	410 41.6%	36 3.7%	11 1.1%	17.6

5) 届出上の営業時間 (1日の営業時間の長さ)

届出上の営業時間 (1日の営業時間の長さ) は、「9時間」が57.5%と最も多く、次いで、「8時間30分～8時間59分」が25.5%となっている。

図 3-65 届出上の営業時間 (1日の営業時間の長さ)

全体	5時間～7 時間59分	8時間～8 時間29分	8時間30 分～8時 間59分	9時間	9時間超	無回答	平均(分)
986 100.0%	15 1.5%	97 9.8%	251 25.5%	567 57.5%	45 4.6%	11 1.1%	528.5

6) 休業日

休業日は、「年末年始」が 84.9%、「祝日」が 71.9%、「(決まった) 特定の曜日」が 70.3%となっている。

図 3-66 休業日

全体	なし	特定の曜日	祝日	お盆	年末年始	その他	無回答
986 100.0%	56 5.7%	693 70.3%	709 71.9%	465 47.2%	837 84.9%	33 3.3%	8 0.8%

7) 休業日 (特定の曜日の場合の決まった曜日)

休業日となる特定の曜日は、「土曜・日曜」が 32.0%と最も多く、次いで、「日曜」が 49.2%となっている。

図 3-67 休業日_特定の曜日

全体	火曜	水曜	木曜	土曜	日曜	土曜・日曜	その他	無回答
693 100.0%	1 0.1%	7 1.0%	1 0.1%	36 5.2%	340 49.2%	222 32.0%	5 0.7%	81 11.7%

8) 対応のルール

対応のルールについては、「即日対応を原則としている」が 40.6%、「翌営業日までの対応を原則としている」が 21.8%、「特にルールはない」が 25.9%となっている。

図 3-68 対応のルール

全体	即日対応を原則としている	翌営業日までの対応を原則としている	それ以外	特にルールはない	無回答
986 100.0%	401 40.6%	215 21.8%	75 7.6%	255 25.9%	40 4.1%

9) 受付の仕組み

受付の仕組みについては、『平日業務時間外』、『土曜日』、『日曜・祝日』共に、「(携帯電話転送等により) 24時間受け付けている」が約47%であった。

図 3-69 受付の仕組み

	全体	(携帯、電話転送等により) 24時間、受付している	(携帯、電話転送等により) 【 】 時までは受付している	留守番電話で受け付けている	連絡を受けられない	無回答
平日業務時間外	986	470	160	241	107	8
	100.0%	47.7%	16.2%	24.4%	10.9%	0.8%
土曜日	986	467	238	168	56	57
	100.0%	47.4%	24.1%	17.0%	5.7%	5.8%
日曜・祝日	986	466	128	248	126	18
	100.0%	47.2%	13.0%	25.2%	12.8%	1.8%

10) 受付時間 (何時まで受け付けているか)

受付時間について、『平日業務時間外』の受付時間は、「20時台」が29.3%と最も多く、次いで「19時台」が26.9%となっており、平均時刻は19時18分であった。『土曜日』は、「18時台」が42.0%と最も多く、次いで、「17時台」が21.0%となっており、平均時刻は18時であった。

『日曜・祝日』は、「18時台」が45.3%で、平均時刻は18時24分となっている。

図 3-70 受付時間 (何時まで受け付けているか)

	全体	12時~16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	21時以降	無回答	平均(時)
平日業務時間外	160	0	3	35	43	47	15	17	19.3
	100.0%	0.0%	1.9%	21.9%	26.9%	29.3%	9.4%	10.6%	-
土曜日	238	15	50	100	13	23	11	26	18.0
	100.0%	6.3%	21.0%	42.0%	5.5%	9.7%	4.6%	10.9%	-
日曜・祝日	128	3	17	58	7	15	7	21	18.4
	100.0%	2.3%	13.3%	45.3%	5.5%	11.7%	5.5%	16.4%	-

1 1) 受付の仕組み (対応)

受付の仕組みは、『平日業務時間外』、『土曜日』、『日曜・祝日』共に、「必要に応じて即日対応」が、約 50%~60%となっている。

図 3-71 受付の仕組み_対応

	全体	原則、即日対応	必要に応じて即日対応	翌営業時間に対応	その他	対応していない	無回答
平日営業時間外	986	177	523	228	8	26	24
	100.0%	18.0%	53.1%	23.1%	0.8%	2.6%	2.4%
土曜日	986	136	583	173	10	21	63
	100.0%	13.8%	59.2%	17.5%	1.0%	2.1%	6.4%
日曜・祝日	986	84	475	313	5	59	50
	100.0%	8.5%	48.2%	31.7%	0.5%	6.0%	5.1%

1 2) 連絡を受けている件数 (件/月)

連絡を受けている月毎の件数は、『平日業務時間外』では、「10~29件」の事業所が 27.6%で、平均は 27.6 件となっている。『休業日』は「10~29件」が 19.7%、「0件」が 18.9%、「2件」が 16.9%となっており、平均は 7.3 件であった。『平日の営業時間外』で、実際に訪問した件数については、「10~29件」が 20.3%、「0件」が 18.9%、「2件」が 15.9%となっており、平均は 10.9 件であった。『休日』で、実際に訪問した件数は、「0件」が 28.6%、「1件」が 21.5%、「2件」が 20.1%となっており、平均は 3.4 件であった。

図 3-72 連絡を受けている件数 (件/月)

	全体	0件	1件	2件	3件~4件	5件~9件	10件~29件	30件~49件	50件以上	無回答	平均
平日の営業時間外	986	120	99	122	21	108	273	58	127	58	27.6
	100.0%	12.2%	10.0%	12.4%	2.1%	11.0%	27.6%	5.9%	12.9%	5.9%	-
休業日	986	186	135	167	17	157	193	27	22	82	7.3
	100.0%	18.9%	13.7%	16.9%	1.7%	15.9%	19.7%	2.7%	2.2%	8.3%	-
(実際に訪問) 平日の営業時間外	986	186	151	157	15	136	200	28	43	70	10.9
	100.0%	18.9%	15.3%	15.9%	1.5%	13.8%	20.3%	2.8%	4.4%	7.1%	-
(実際に訪問) 休業日	986	281	212	198	20	96	72	8	8	91	3.4
	100.0%	28.6%	21.5%	20.1%	2.0%	9.7%	7.3%	0.8%	0.8%	9.2%	-

1 3) 利用者ごとの担当者の固定

利用者ごとの担当者の固定については、「1人の利用者に1人担当者を固定している」が77.4%となっている。法人の事業所数別にみると、規模が多い方が「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」割合が高くなっている。

図 3-73 利用者ごとの担当者の固定

	合計	1人の利用者に1人担当者を固定している	1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する	その他の分担方法	無回答
全体	986 100.0%	763 77.4%	158 16.0%	45 4.6%	20 2.0%
1事業所(貴事業所のみ)	484 100.0%	372 76.9%	65 13.4%	31 6.4%	16 3.3%
2~10事業所	259 100.0%	208 80.3%	46 17.8%	3 1.2%	2 0.8%
11事業所以上	217 100.0%	162 74.7%	44 20.3%	9 4.1%	2 0.9%

1 4) 福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者

福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者は、『最大の担当利用者数』では、「100~149人」が17.1%、「150~199人」が13.3%、「200~249人」が13.0%、「250人以上」が16.5%となっており、平均は147.5人であった。

『最少の担当利用者数』では、「9人以下」が13.4%、「10人~29人」が13.9%、「30~49人」が12.4%、「50~69人」が12.4%、「70~99人」が13.9%、「100~149人」が14.4%となっており、平均は62.3人であった。

利用者ごとの担当者の固定状況別では、最大の担当利用者数、最小の担当利用者数では大きな差が見られないが、事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除した算出値で見ると、1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定するほうが担当利用者数が多かった。

法人の事業所数別では、最大の担当利用者数、算出値ともに、規模が大きいほど担当利用者数が多かった。

図 3-74 福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者(利用者ごとの担当者の固定状況別)
(最大の担当利用者数)

	合計	9人以下	10~29人	30~49人	50~69人	70~99人	100~149人	150~199人	200~249人	250人以上	無回答	平均
全体	986 100.0%	31 3.1%	70 7.1%	54 5.5%	79 8.0%	94 9.5%	168 17.1%	131 13.3%	128 13.0%	163 16.5%	68 6.9%	147.5
1人の利用者に1人担当者を固定している	763 100.0%	20 2.6%	53 6.9%	40 5.2%	63 8.3%	79 10.4%	139 18.2%	102 13.4%	100 13.1%	131 17.2%	36 4.7%	148.1
1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する	158 100.0%	9 5.7%	12 7.6%	10 6.3%	11 7.0%	8 5.1%	21 13.3%	25 15.7%	21 13.3%	24 15.2%	17 10.8%	149.5
その他の分担方法	45 100.0%	2 4.4%	4 8.9%	3 6.7%	4 8.9%	7 15.5%	7 15.6%	4 8.9%	4 8.9%	6 13.3%	4 8.9%	125.5

(最少の担当利用者数)

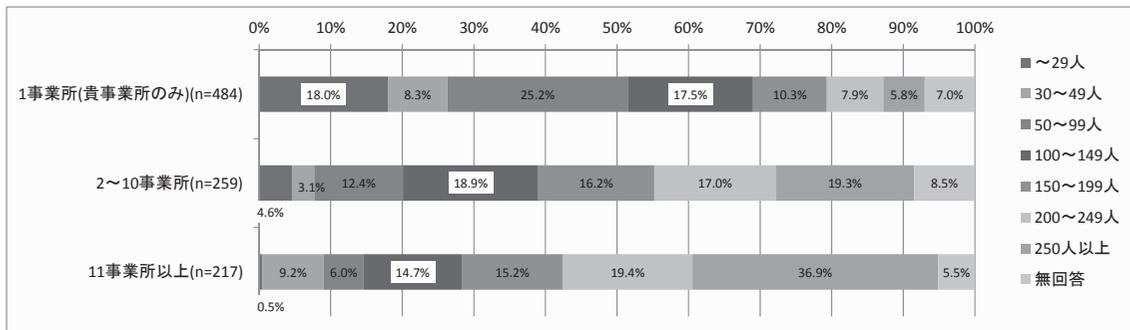
	合計	9人以下	10~29人	30~49人	50~69人	70~99人	100~149人	150~199人	200~249人	250人以上	無回答	平均
全体	986	132	137	122	122	137	143	45	15	8	125	62.3
	100.0%	13.4%	13.9%	12.4%	12.4%	13.9%	14.4%	4.6%	1.5%	0.8%	12.7%	-
1人の利用者に1人担当者を固定している	763	99	115	102	104	106	113	36	10	6	72	61.4
	100.0%	13.0%	15.1%	13.4%	13.6%	13.9%	14.8%	4.7%	1.3%	0.8%	9.4%	-
1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する	158	27	13	16	15	24	19	8	3	1	32	63.4
	100.0%	17.1%	8.2%	10.1%	9.5%	15.2%	12.0%	5.1%	1.9%	0.6%	20.3%	-
その他の分担方法	45	6	7	4	3	6	8	1	1	1	8	69.1
	100.0%	13.3%	15.6%	8.9%	6.7%	13.3%	17.8%	2.2%	2.2%	2.2%	17.8%	-

(福祉用具専門相談員1名あたりの利用数(算出値))

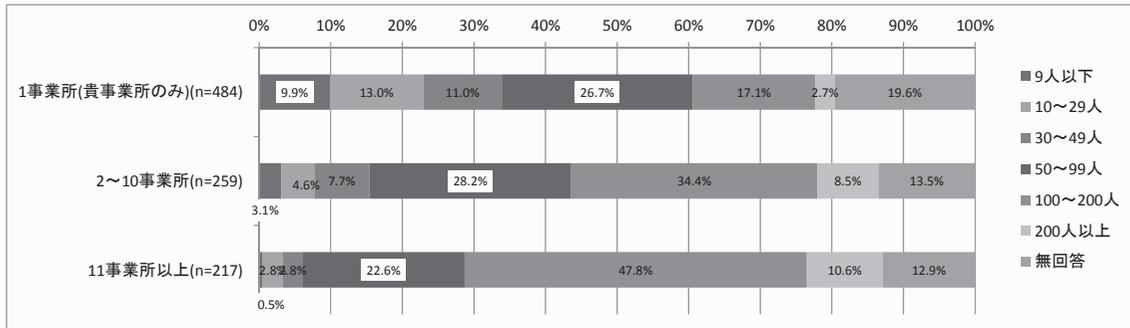
	合計	9人以下	10~29人	30~49人	50~99人	100~200人	200人以上	無回答	平均
全体	986	59	84	81	256	286	59	161	99.7
	100.0%	6.0%	8.5%	8.2%	26.0%	29.0%	6.0%	16.3%	-
1人の利用者に1人担当者を固定している	763	48	62	65	202	217	47	122	97.5
	100.0%	6.3%	8.1%	8.5%	26.5%	28.4%	6.2%	16.0%	-
1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する	158	6	16	10	46	48	7	25	111.5
	100.0%	3.8%	10.1%	6.3%	29.1%	30.5%	4.4%	15.8%	-
その他の分担方法	45	3	4	4	8	18	3	5	96.4
	100.0%	6.7%	8.9%	8.9%	17.8%	39.9%	6.7%	11.1%	-

図 3-75 福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者(法人の事業所数別)

(最大の担当利用者数)



(福祉用具専門相談員1名あたりの利用数(算出値))



15) 自社のサービスの特徴（特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど）

自社のサービスの特徴は、「即応性（迅速な対応）」が 73.9%と最も多く、次いで、「用具の選定」が 53.9%となっている。利用者ごとの担当者の固定状況別では、大きな差はみられないが「モニタリング頻度」「365日対応」については、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」という事業所の回答割合が高かった。

図 3-76 自社のサービスの特徴

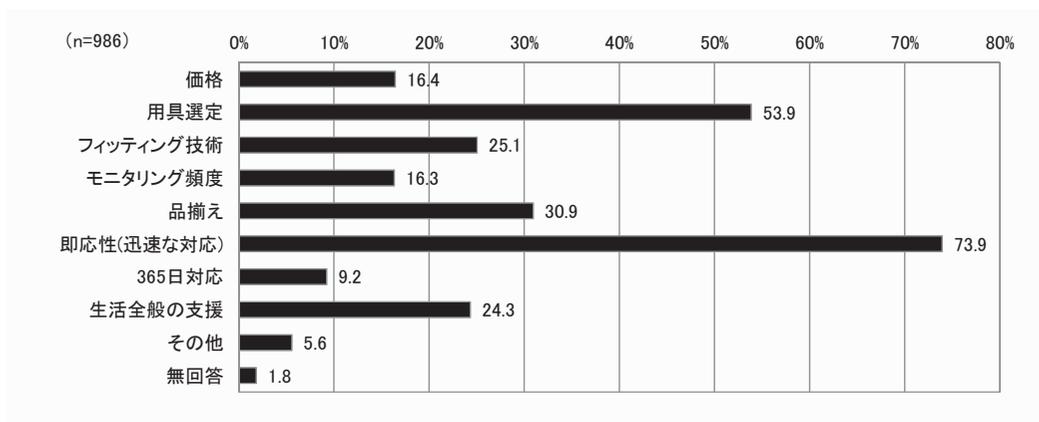
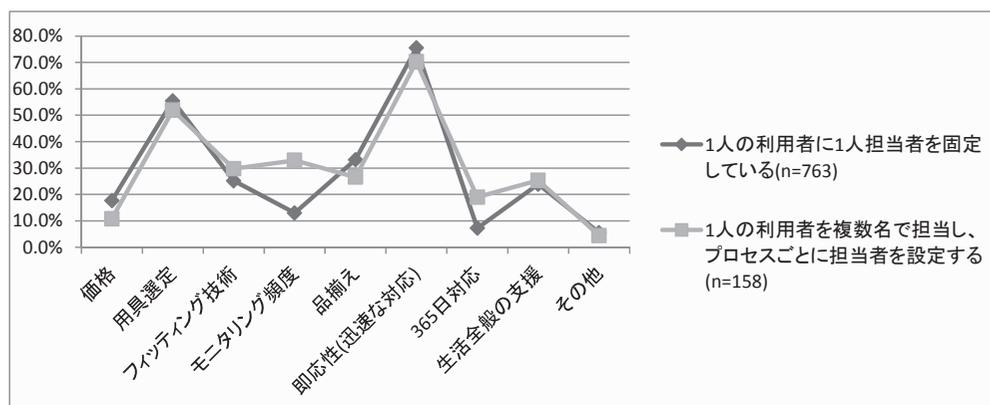


図 3-77 自社のサービスの特徴（利用者ごとの担当者の固定状況別）



サービス提供の方針や考え方についての自由記述の主な内容は以下のとおりであった(図 3-78)。

特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていることは以下のとおりであった(図 3-79)。

図 3-78 サービス提供の方針や考え方（自由記述）

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
利用者の生活の支援	<ul style="list-style-type: none"> 利用者、介護者身体状況、生活環境、住環境にあった福祉用具の選定 利用者の安心、安全を第一に考える 利用者、家族様の話をよく聞き迅速な対応を心掛ける 利用者や介護者の不便さや痛みを迅速に解消できるよう心がける 利用者の生活全体から見る。 利用者の身体状況を踏まえ困っている事や出来ない動作など一つ一つ丁寧に解決していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者、家族の意向を重視し、ケアマネとの連携をしながらサービス提供。家族にとって使用上の問題がないか事前確認として出来るだけ使用品を用意しフィッティングを行う 利用者との時間を多くとる 利用者様目線での提案、相談 利用者の自立向上と介護負担の軽減を目標に、利用者や家族の意向をふまえ、丁寧に相談にのること 利用者の自立の支援や、介護者の介護負担の軽減に資する福祉用具を利用者の立場に立って選定・提供 顧客満足度を向上させるために、フィッティングや聞き取りに力を入れている 利用者の QOL の向上に向けて生活全般を支援 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具の選定、対応、コミュニケーション等全てにおいて、お客様、CMに満足をして頂く事が大事 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供用具を使用する事で、利用者の生活を今までと同じ様に移動、行える様に考えて活動。用具を生活の一部として使用出来るようにする。 利用者の ADL、生活環境に合わせた商品選定と、利用者本人が望む生活を大切に対応 利用者が自立して日常生活が営むことができるよう、福祉用具の選定、取り付け調整等を行う
迅速な対応	<ul style="list-style-type: none"> オーダーを受けてから即対応 土日祝も即応。希望により夜間も。 平日営業時間はその日のうちに対応。休業日でも連絡は携帯で受付 即応性を重視しフットワークを軽く、をモットーにし連帯をとりながら対応 迅速な対応ができるよう 24 時間体制 電話転送により迅速に対応 ベッド即納対応（当日 16:00 までの依頼に当日納品） PT の知識を活用し 365 日対応を可能とする タブレットを利用したソフトを使い即対応 	<ul style="list-style-type: none"> 支店在庫を持っている事により対応が早い 地域密着の迅速かつ適切なサービス提供 商品搬入の際の迅速な対応（基本即日納品） 自店在庫が多く、即日納品ができる 適確な用具選定、迅速なサービス、スピーディな対応 大手は物流の関係で納期が遅いので、急ぎのケースは当日対応 土曜・日曜・祝日対応 	<ul style="list-style-type: none"> 即日対応を基本としご利用者の身体状況に適した商品を選定する 全国に広がるサービス網で迅速に対応 自社在庫にて対応している為、在庫品での迅速対応ができる仕組みがある 土・日曜も相談・納品・モニタリング等全ての対応可能。即応性も合わせて利用者に合わせてサービス提供 当日から翌日までに問い合わせ等対応出来るよう心がけている 電動車いす専門業者として、安全、安心にご利用いただけるよう迅速なサービスの実施
豊富な品揃え	<ul style="list-style-type: none"> 5 社の卸業者と提携し、特殊な用具も取り扱っている 複数の業者の商品の中から利用者ニーズに最も合うものを選定している 	<ul style="list-style-type: none"> 自社レンタル在庫に加え他取次卸からの商品も扱うため品揃えが豊富 自社保有の商品がある為、迅速な対応が出来、卸会社 8 社あり、商品ラインナップが多い。福祉用具だけでなく、家電製品なども販売提供が可能 利用者の身体状況や希望に沿った福祉用具を提供するため、委託業者より品揃えを強化している 	<ul style="list-style-type: none"> 豊富な品揃えで最適な用具選びを専門相談員が対応 独自性の高い商品を取り揃える事で他社とは違った用具の提案。大型倉庫があり、在庫を豊富に確保
専門性	<ul style="list-style-type: none"> スタッフにリハビリ専門職を採用 質の高い移動技術提供 シーティング技術、床ずれリスクへの対応 介護福祉・福祉用具プランナーが用具の選定、フィッティングを行なう 	<ul style="list-style-type: none"> 専門知識を高め、確実にお困り事を解決できる商品選定。他サービスと社内で連携し、生活全般の支援を行う 相談員の用具の知識の向上やご利用者や家族に対するコミュニケーション OT、CW 資格者のみ勤務となっているため知識、経験に基づく対応が可能 	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集力を高め専門性と提案力に磨きをかけ付加価値の高いサービスを地域に提供 営業全員がプロの目線で適切な選定とアドバイスできる体制を整備 全員で福祉用具の知識を高め、より最適な福祉用具の提供ができるよう実践
モニタリングの重視	<ul style="list-style-type: none"> モニタリングの 6 ヶ月以外にも随時訪問し使用状況を把握し、不具合があれば修理交換 モニタリングの徹底。3ヶ月に 1 度、または 10 日以内モニタリング アフターフォローを重視し、都度担当 CM に報告 状態が安定するまでは頻回に訪問 毎月 1 回訪問して利用者の状態を確認し、ケアマネや他事業者へ報告 	<ul style="list-style-type: none"> モニタリングアセスメントを通じて利用者の状況を随時把握 目標に対して、何がアセスメントした時よりモニタリングで変化があったかなかったか等の成果 	<ul style="list-style-type: none"> モニタリング 3 ヶ月毎 使用適合状況と定期的確認し、安全・安心なサービス提供を行う
サービス内容の充実	<ul style="list-style-type: none"> 新しい技術、ロボット情報の提供 小回りの出来る営業対応 複数車両にて選定。電動カート専門店の為レンタル開始より毎月のメンテナンス及び緊急対応 	<ul style="list-style-type: none"> 残存能力の発揮。病院連携 ACS、ISO、OHSAS 方針の浸透を図り、実践を通じて信頼される事業所となる ケアマネに対して、要望を 100% 目標で 	<ul style="list-style-type: none"> 適正な用具選定フィッティングを第一に考えて行動 ミーティングアセスメントや OH スケール活用による選定 安全に利用できるように丁寧な指導、

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 ヶ月ごとのモニタリング時にガスコンロのお掃除サービスとガス器具点検のサービス ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● 対応 ● オリジナルカタログの配布や専門相談員による選定 ● 清潔かつ安全で正常な製品の提供。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 練習。月一度の訪問、点検による利用状況、利用適性の確認 ● 用具選定には必ず専門相談員がご本人と会い、CM 立会いのもと決定。
担当制	<ul style="list-style-type: none"> ● 個々の担当がフィッティングから納品、終了までを行う事で利用者様との密接なつながりを図っている。 ● 一担当制でより深く利用者、介護者の事を理解し、的確な相談、選定 ● サービス提供開始から終了まで専属担当にて対応 ● 迅速に動けるように担当制にしない ● 担当以外の方の内容の把握 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者ごとに担当者を固定し、アセスメントから搬入、モニタリング、全てをおこなっている 	<ul style="list-style-type: none"> ● 居宅・エリアごとに担当を固定し、選定、モニタリング、点検を同じ相談員が行っている ● 一貫専任制
トータルな支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 同一施設内に居宅介護支援・訪問介護・通所介護を併設し、生活全般の支援が可能 ● 地域密着でひとつの事業所でトータルサポートする。 ● 用具だけではなく、居住環境や生活スタイルに伴い住宅改修でのアプローチや自費工事での対応。 ● ベテランが多いので身近な相談にのれる地域密着タイプを目指している ● 他の福祉サービス事業との連携を密にし、利用者の生活全般を支援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 用具貸与に拘らず多角的に見た生活総合支援 ● 生活に関わる困りごと全般を支援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 生活全般という事で他のサービス(住改)などを併せて、住環境改善の提案を行っている ● 福祉用具に対する対応のみだけではなく、介護生活の相談相手となる
ケアマネジャーとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアマネジャーの計画プランに基づき常にモニタリングと報告を行う ● ケアマネジャーを含む他職種との連携を取り最良のサービスを進めていける様に取り組んでいる。 ● ケアマネジャーとの連携による利用者に適した用具の選定。 ● 担当のサ責、CM と同一事業所で情報の把握が早く、変更対応も迅速 	<ul style="list-style-type: none"> ● 居宅介護支援事業所との連携を図る為、報告を行う頻度を増やしていく 	<ul style="list-style-type: none"> ● アセスメント結果報告をCMヘフィードバックし、選定理由、導入商品の詳細を事前に知らせて情報共有
卸業者・メーカーとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期的にメーカーによる新商品の紹介。外部サービス事業所向け研修会の実施 ● 近隣の卸会社を活用。対応出来る担当者が豊富にいる。 ● アセスメントにて利用者の状態を把握し選定した福祉用具がうまく適合できるものであるか、レンタル卸メーカーよりアドバイスを受け搬入搬出をサポートしてもらっている 	<ul style="list-style-type: none"> ● ループ会社の他職種連携でスムーズな支援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 専門職との連携
人材育成・専門性向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 講習を受け、さらに勉強している 	<ul style="list-style-type: none"> ● 専門性の強化を図り(研修等で)根拠をもった選定 ● 若手、中堅社員への勉強会、研修会の充実で人材の育成 ● 月3件のカンファレンス(事例検討会、2ヶ月に1回本社にて) ● 管理者のマネジメント力向上 	<ul style="list-style-type: none"> ● メーカー勉強会等で商品知識向上を図る
デモ機・試用	<ul style="list-style-type: none"> ● デモ機を利用し利用者に合った福祉用具を選定する。 ● カatalogだけの説明だけに終わらないように、レンタル、購入、自費すべてに返品、交換、デモ(メーカーより) 	<ul style="list-style-type: none"> ● お試し利用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 出来るだけ利用者の希望にそえられる様にデモ機を活用した選定
価格設定	<ul style="list-style-type: none"> ● 卸会社と複数取引があり品揃えや価格の最低価格を基準に利用単位を決めている ● 利用頻度の高い用具単位を低く設定し他のサービスを利用しやすくする。 		

図 3-79 特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていること（自由記述）

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
人材の確保、育成、資質向上	<ul style="list-style-type: none"> 社員一人一人の用具や商品の事をよく理解し、いろいろな方向から見る事を常に全体または個人が勉強して実行する 各担当のケース会議を定期的に行い個人のスキルアップとサービス向上を目指す 用具の選定に関してはメーカー講習会や同業他社勉強会に参加。 相談員の確保、相談員のスキル 心身の状態を正しく理解するためOTと福祉用具専門相談員による研究会を隔月に開催し疾患特性研修や困難事例対応検討会を実施。 独自の報告シート、住宅チェックシートなどを活用 営業以外、多くの福祉用具相談員で即応性（迅速対応）が出来る様、日々研修を行っている フィッティング技術の講習実施。卸業者を3社契約し、商品数を揃えている 一担当者の能力アップの為、レンタル・販売・住宅改修全てにおいて提案できる環境づくりと教育 利用者、介護者に敬意をもって誠実に対応する感性を養う指導 定期的に質の評価を行い、常にその改善をはかる 生活動作に係わる全てのことに対応できる専門的なスキルを身に付ける 	<ul style="list-style-type: none"> メーカー研修の実施、参加 選定力の向上 社員のコミュニケーションを大事にし情報の共有を行う事でスキル向上を図る 定期的な社内研修会や先輩社員、一般社員による事例のOJTを行う事で、社員のスキルの統一化。 ICFモデルに基づいた社内研修を月に1回以上行い、すべての職員のレベルアップを図っている 担当スタッフから対応する案件に対して必ず相談がくるように管理者が意識して声掛けを行っている 	<ul style="list-style-type: none"> 専門相談員の質、知識や対応のレベルアップのための勉強や情報交換ができる教育、指導体制 メーカーによる勉強会参加。 人員と人材の充足。 専門相談員、事務員を含めた知識向上の勉強会や事例の共有により、良いサービスをできるレベルを上げている 利用者が長期に渡り在宅生活を行えるように日頃から勉強（商品・疾病・介護保険制度）。 商品勉強会の実施 戦略リーダーを選任し、定期的に会議を行い事業所全体のポトムアップ SAPS会議の導入 市場調査、社内勉強会の実施、展示会の開催等 介護・障害の制度、福祉用具以外のサービスの研修・勉強会を行い、より専門性のある職員の育成を行っている 適正な用具を提供するために知識習得するための研修やアセスメントを行う時間を確保。 専門的な知識のスキルアップだけではなく、人間力の向上に向けて幅広い研修に取り組んでいる。 社内研修だけではなく、外部研修への参加も事業所としてバックアップ。 営業が一人で対応出来る様な知識の習得。 日次ミーティング時に困難事例の対応方法を話し合いスキルアップを行う
資格取得	<ul style="list-style-type: none"> 常勤社員には全員、福祉用具専門相談員資格取得を指示 職員全員が専門相談員の資格を持ち社内に OT を配置している 		<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具プランナー研修などの資格取得
情報共有・管理	<ul style="list-style-type: none"> クラウドやタブレット端末を活用し、社内での正確な情報共有や迅速な発注、納品に努めている 事業所内で即対応できるよう連絡を営業間で取りあっている。 スタッフ同士の情報交換、共有を意識的に図る。週一回会議開催。 ヘルパーなどの日頃の様子チェックをモニタリングとして随時 SNS で収集 	<ul style="list-style-type: none"> 各担当者のスケジュール管理の一元化 担当エリア職員の連携 情報共有を行う事で、スタッフ一人にかかる時間的負担を軽減 営業、配送、事務員が常に情報を共用し、適切且つ適格なサービスを提供 従業員の日程を共有し、柔軟な対応ができる様、常時お客様情報等も共有 	<ul style="list-style-type: none"> 社内顧客管理システムによる利用者最新情報の共有。 営業全体で情報を共有し協力出来る体制 iPadを導入し、より解り易い提案、報告を行う
担当制・人員配置	<ul style="list-style-type: none"> 1人の担当者がアセスメント～選定まで一貫しておこなうことで、きめ細かいサービスを提供 担当者を決めず情報を共有することで基本的に初期段階以降は誰でも対応できるように体制を整えている 相談員以外に配送員を設け、即用具を納品出来る体制にしている 1つのエリアを複数で担当し、急な依頼が来ても誰かが迅速に対応する事が出来る 情報を共有し、一人の利用者に複数の担当で対応 モニタリング、定期点検は毎月実行するため、メンテナンス担当者も協力 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者ごとに1担当者を固定し、アセスメントから搬入、モニタリング、全てをおこなっている 営業担当者以外にメンテナンスに関わる担当者を設け、複数人の目でみる環境を整える 主担当者の他、サポート担当者を設け、迅速対応 利用者との信頼関係を築くため、担当営業制 利用者の身体状況、生活環境を確認するアフターフォロースタッフの採用 営業、モニタリング、住宅改修ごとに担当を分けて各専門員を置くことでサービスの充実を図っている 	<ul style="list-style-type: none"> 担当者が行けない場合でも連携をとって対応 営業職、業務担当、モニタリング担当、納品担当配送員と役割分担を明確に設定しそれぞれの専門性を高める エリア割した営業人員配置 モニタリング専従の配置 住宅改修の専任者を置くことで、手すりの工事等の相談をスムーズに行える 営業人員、事務人員等の確保 担当を固定しているが、公休時、緊急対応時などは、違う担当が対応訪問等できるよう日頃から申し送りを行う。 営業配送、モニタリング、受付のそれぞれ専門職が受け持つ事で、それぞれの

	1 事業所	2～10 事業所	11 事業所以上
	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当者を固定しているが、故障時や急な納品に対応出来る様他スタッフも同行し、利用状況を把握 ● 訪問スタッフの負担軽減する為の役割分担ができる為の人員を確保 ● アフター専門員がおり、モニタリングに力を入れている 	<ul style="list-style-type: none"> ● 時間が重なった時など他の担当者が対応するため日常的に利用者のサービス状況を確認し合う ● 即時対応できるようチーム編成。個人で対応できない場合はチーム、チームで対応できない場合は店舗全体で対応。 ● 3ヶ月に1回のモニタリングを実施するため点検専門スタッフを配置 ● 営業以外のバックアップ体制を充実させる為に配送、住改といった部門に分けてチームでサポート出来る仕組みを設けている 	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスの質を高める ● 365 日対応である為人員の確保、また相談員がシフト制で勤務している為、チームを作り 1 人の利用者に対して複数名が状況を知っている状態にする
併設サービスとの連携、活用	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問介護、居宅介護支援を併設。アセスメント時に他のニーズや課題があった場合にアドバイスを受けたりケアマネジャーに相談ができる ● 居宅介護事務所が併設されているため、ケアマネジャーと綿密に連絡をとりあい、迅速に対応 ● 幅広い専門家(建築や大工、工業デザイナー)との連携。通行幅の拡張、扉のとり外し、壁の補強等が自社でできる(低価格や無償で) ● 住宅改修での施工専門職員がおり、他事業所では対応出来ないような住環境整備及び用具選定が行える。 	<ul style="list-style-type: none"> ● デイ等併設している強みを生かし、現場の声を反映した商品選定、アフターフォローを実施 ● 訪問看護の重症を対応するステーションの併設であるため即日対応を行う。上限10人。 ● 併設の訪問介護員にも用具について訪問サービス提供時に不具合等を観察させ、早期発見に努めている 	
医療機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の生活全般を他の事業者や医療(担当医師、訪看)からの情報を得て把握し、自立への支援を行う ● 地域医療機関と連携し、医療の確保が必要な利用者であっても安心、快適な在宅療養生活を送っていただけるような体制を整備。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 病院営業(義肢装具士)との連携 	<ul style="list-style-type: none"> ● 病院リハ室へ退院患者支援サービスを実施
多職種連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当ケアマネジャーの連絡を密にし、利用者様の状態を把握 ● 訪問前後のCM 他サービス事業者への連絡業務に力を入れている。 ● CMを含めたチームとして他業者と連携をとる ● レンタル卸業者との連携を行い迅速な対応。 ● 卸事業者とも、新商品等の商品に関する情報交換の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸会社との関係強化により、プラスαの協力体制をつくる。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 他社のメンテナンスを利用、納品依頼をしない自社完結の納品やサービス提供体制がある ● フィットニング、アセスメント力向上とケアマネジャーとの連携を密にする
価格	<ul style="list-style-type: none"> ● 卸会社との価格の相談により、利用単位を下げ、利用者の負担を軽減 ● 初期費用や値段による負担をかけないよう購入品などの価格を安く設定 ● 良く出る車いす、特殊寝台、手すりなどに価格を特に下げたものを用意 ● 低価格を実現する為、一番安い卸業者から仕入れる ● 価格の市場調査 	<ul style="list-style-type: none"> ● レンタル卸業者の1つと連携し、新製品、推奨品、よくできている商品を提供しただけ低価格で提供している ● 軽度者向けの歩行器、手すり等比較的安価に設定 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本部の社員が全国的なニーズをとりまとめ、商品の選定や価格調整 ● 価格は市場価格を調べて設定
迅速な対応(人員配置)	<ul style="list-style-type: none"> ● 日祝日は動ける人間が対応 ● 利用者全体を把握している職員で連携を取り、迅速な対応 ● 各地域に担当 2 名以上が対応できるように人員体制を取り、緊急時等迅速な対応が取れる体制 ● 専門相談員 2、3 名毎に 1 名のサブメンバーをつけ、モニタリングや納品、回収 ● 営業プラスアフターアセスメント担当を置き、即日対応できる体制作り 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者に対し納品回収担当をつけることによる即応性の強化 ● 原則地域割で人員を配置しているが、緊急時等の対応は、その時の条件にて、いち早く対応できるスタッフが対応 ● 土曜、祝日も 3 名以上人員を置き緊急時にも対応。 ● 各自にある程度の権限を与え短時間で決定できる体制 ● 緊急時には、当日対応を行い、翌日ケアマネに連絡・報告の徹底 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即日対応できる人員配置 ● スケジュールの共有化を図り、担当者以外の相談員でも最も早く対応出来る方法をとる ● 営業マンと配送スタッフを別にして、迅速に対応

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
	<ul style="list-style-type: none"> サービス担当者が(平日)は同じ日に休みが重ならないように調整 	<ul style="list-style-type: none"> 土日祝日の人員を確保し、即応が必要な場合は管理者が対応 特に急ぐケースでは担当者以外のスタッフでも急ぎで納品対応 	
迅速な対応 (連絡受付)	<ul style="list-style-type: none"> ベルシステムを利用し24時間365日の受付を行っている 電話はいつでもつながる様に、必要であれば夕方の依頼でも即対応 訪問介護事業所と連携して24時間365日の電話対応。夜間の連絡は担当者かサ責につなげる体制を整備。 	<ul style="list-style-type: none"> 時間外には携帯に転送になり状況により緊急対応 事業所から1時間以内の地域でのみサービス提供。 365日営業 会社から貸与された携帯電話を常時持ち歩いて対応 	<ul style="list-style-type: none"> 365日対応、転送電話にて土、日、祝等対応 社員一人に対し、携帯電話を貸与し、即連絡体制を整備。 日曜、祝日に0120の緊急対応
迅速な対応 (在庫・設備)	<ul style="list-style-type: none"> 自社R、卸R、セニアカーレンタルを最大の強みにお客様の希望で行く場所まで安全運転同行指導。セニアカー専門整備常勤で即応性がある 重要が高い商品は常に倉庫にあり、必要時には即日届けられる。 自社在庫を確保。自社倉庫での商品在庫により、即対応。営業以外でも専門相談員として納品出来る体制 即応対応が出来るように自社でメンテナンス施設を設置。 会社として他の部所(介護事業部以外)からも手を借りる場合もある 	<ul style="list-style-type: none"> レンタル取次会社と取引し、幅広い品揃えをすると共に自社在庫も持ち、即納体制を整えている 在庫を店に置いて即対応 事業所近くに卸業者があり、即日からデモ対応可能 定番商品を在庫し、即日対応 常時店内に在庫しておく商品を設定し、即日対応を可能にする 	<ul style="list-style-type: none"> 即対応できる在庫管理 緊急対応が必要になるアイテムは常時在庫するようにしている 即対応が行えるよう自社で消毒、保管。都心部でもきめ細かなサービスが提供できるよう物流体制を整備。
品揃え	<ul style="list-style-type: none"> 多種多様な要望に対応出来る様、扱い品目を最大限増やす 店舗販売も行っている為、商品の種類が豊富 	<ul style="list-style-type: none"> 商品ラインナップの充実化 自社の取扱い品を増やして豊富な品揃えを実現し、常に在庫をコントロールする事で利用者の要望に応えている 中規模商品センター(350坪)を立ち上げ品質向上と品揃えの充実を図る 倉庫にカタログ記載商品の在庫を多めにするようにしている 	<ul style="list-style-type: none"> レンタル卸を活用し、あらゆる利用者に対応できる商品種類の豊富さ レンタル卸4社と契約 在庫品を多くすること 在庫の充実と営業連携による納品体制強化
デモ・試用	<ul style="list-style-type: none"> 無料お試し期間を設け、納得頂けるまでデモを続ける 	<ul style="list-style-type: none"> 用具選定では可能な限り試用に応えフイッティングを重視する。 	<ul style="list-style-type: none"> お試しレンタル
その他	<ul style="list-style-type: none"> 居宅事務所を分けて、移動がコンパクトにできるようにレンタル卸店も使い分け、ロスのない働きを目指す。 他作業所が行っていないと思われること(例:モニタリング時のちょっとした清掃など)、商品だけでなく利用者、家族、ケアマネが喜ぶサービス 管理者にPTを置くことにより、利用者の状態に最適な用具を選定する。 ロボット情報の収集、提供。 		<ul style="list-style-type: none"> 商品開発力(本社) 一人の担当地域を広げないように心掛け、無駄な動きをせず、効率よく訪問できるようにしています SAPS 経営を通じて、ベテランから新人まで質の高い営業を行う アフターサービスを強化し顧客満足度の向上を図る

16) 外部認証（シルバーサービス振興会のサービス認証など）の取得

サービス全般に関する外部認証（シルバーサービス振興会のサービス認証など）の取得については、「取得している」が24.9%、「取得していない」が69.4%となっている。

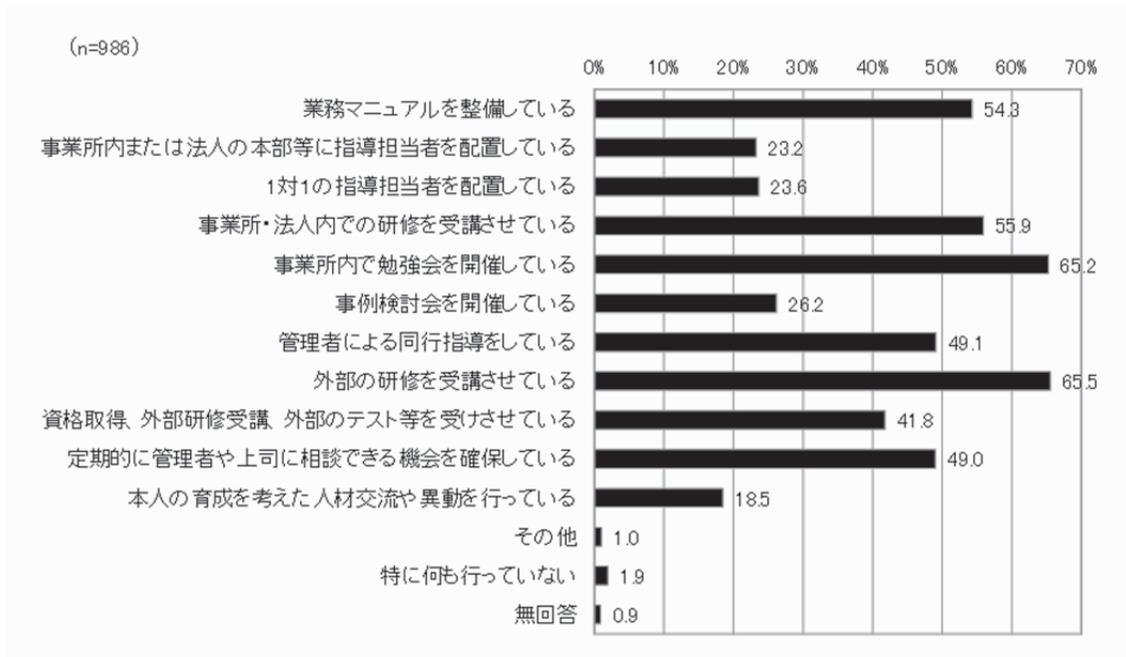
図 3-80 外部認証（シルバーサービス振興会のサービス認証など）の取得

全体	取得している	取得していない	無回答
986	246	684	56
100.0%	24.9%	69.4%	5.7%

17) 人材の育成について行っていること

マニュアル整備や研修、勉強会は半数以上の事業所が実施しているが、指導担当者を置いている事業所や事例検討会を行っている事業所は約4分の1であった。

図 3-81 人材の育成について行っていること



18) 業務を通じた指導の方法

業務を通じた指導の方法は、「業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言している」が58.0%と最も多く、次いで、「利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングして助言している」が51.6%となっている。

図 3-82 業務を通じた指導の方法

全体	業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言している	利用者宅訪問時に先輩職員が同行している	チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている	利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングして助言している	その他	特に何も行っていない	無回答
986	572	406	235	509	29	53	22
100.0%	58.0%	41.2%	23.8%	51.6%	2.9%	5.4%	2.2%

19) 質の高いサービスを提供する上での課題

質の高いサービスを提供する上での課題は、「書類作成の負担が大きい」が 78.4%と最も多く、次いで、「計画書作成の負担が大きい」が 56.5%、「サービス担当者会議出席の負担が大きい」が 41.1%となっている。

図 3-83 質の高いサービスを提供する上での課題

全体	書類作成業務の負担が大きい	計画書作成の負担が大きい	サービス担当者会議出席の負担が大きい	時間外や休日の対応の負担が大きい	人材の確保・育成が困難	その他	無回答
986 100.0%	773 78.4%	557 56.5%	405 41.1%	193 19.6%	425 43.1%	20 2.0%	28 2.8%

(4) サービス提供の体制（設備）について

1) 設備の保有状況

設備の保有状況は、『点検・修理の設備』及び、『消毒の設備』では、「外部サービスを利用」が共に、約60%、「自社で保有・実施あり」が約40%となっている。『用具の在庫管理システム』では、「外部サービスを利用」が36.3%、「自社独自のシステム開発」が32.4%となっている。『事務システム』では、「自社独自のシステム開発」が35.8%、「市販システムを購入」が28.0%となっている。『配送・車両』では、「自社で保有・実施あり」が78.5%となっている。『ショールーム』は、「自社で保有・実施あり」が46.5%、「外部サービスを利用」が32.0%となっている。

図 3-84 設備の保有状況

	全体	自社で保有・実施あり	外部サービスを利用	無回答			
点検・修理の設備	986 100.0%	490 49.7%	561 56.9%	15 1.5%			
消毒の設備	986 100.0%	454 46.0%	595 60.3%	15 1.5%			
	全体	自社で独自システム開発	市販システムを購入	外部サービスを利用	なし	無回答	
用具の在庫管理システム	986 100.0%	319 32.4%	194 19.7%	358 36.3%	112 11.4%	19 1.9%	
	全体	自社で独自システム開発	在庫管理と一体のシステムを使用	市販システムを購入	外部サービスを利用	なし	無回答
事務システム	986 100.0%	353 35.8%	91 9.2%	276 28.0%	143 14.5%	127 12.9%	48 4.9%
	全体	自社で保有・実施あり	外部サービスを利用	無回答			
配送車両	986 100.0%	774 78.5%	306 31.0%	15 1.5%			
ショールーム	986 100.0%	458 46.5%	316 32.0%	214 21.7%			

2) 設備の保有形態

設備の保有形態は、『点検・修理の設備』、『消毒の設備』では、「複数事業所で共有」が、共に60%弱、「事業所専用の設備」が共に40%弱となっている。『配送車両』、『ショールーム』では、「事業所専用の設備」が共に、約80%、「複数事業所で共有」が10%前後となっている。

図 3-85 設備の保有形態

	全体	複数事業所で共有	事業所専用の設備	無回答
点検・修理の設備	490	269	186	35
	100.0%	54.9%	38.0%	7.1%
消毒の設備	454	267	162	25
	100.0%	58.8%	35.7%	5.5%
配送車両	774	79	612	83
	100.0%	10.2%	79.1%	10.7%
ショールーム	458	69	371	18
	100.0%	15.1%	81.0%	3.9%

3) シルバーサービス振興会の消毒工程管理認定の取得

シルバーサービス振興会の消毒工程管理認定の取得については、「認定あり」が40.7%、「認定なし」が33.5%であった。

図 3-86 シルバーサービス振興会の消毒工程管理認定の取得

	全体	認定あり	認定なし	無回答
消毒の設備	454	185	152	117
	100.0%	40.7%	33.5%	25.8%

4) 用具の在庫管理システム運用・管理の専従者の設置

システム運用・管理の専従者の設置は、『用具の在庫管理システム』及び、『事務管理システム』共に、「置いている」が約50%、「置いていない」が約45%であった。

図 3-87 システム運用・管理の専従者の設置

	全体	置いていない	置いている	無回答
用具の在庫管理システム	319	145	162	12
	100.0%	45.5%	50.7%	3.8%
事務システム	353	158	181	14
	100.0%	44.8%	51.2%	4.0%

5) 用具の在庫管理システム運用の専従者数

専従者数は、『点検・修理の設備』では、「10人以上」の事業所が15.7%と最も多く、次いで、「1人」が12.9%となっており、1事業所あたりの平均人数は5.8人であった。『消毒の設備』については、「10人以上」が20.7%と最も多く、次いで、「5～9人」が13.9%となっており、平均は6.8人であった。『用具の在庫管理システム』については、「1人」が40.1%と最も多く、平均は2.8人であった。『事務システム』では、「1人」が38.6%と最も多く、平均は、2.8人であった。『ショールーム』では、「1人」が23.1%と最も多く、平均は3.0人となっている。

図 3-88 専従者数

	全体	0人	1人	2人	3人	4人	5～9人	10人以上	無回答	平均
点検・修理の設備	490	27	63	53	39	22	49	77	160	5.8
	100.0%	5.5%	12.9%	10.8%	8.0%	4.5%	10.0%	15.7%	32.6%	-
消毒の設備	454	28	53	44	35	26	63	94	111	6.8
	100.0%	6.2%	11.7%	9.7%	7.7%	5.7%	13.9%	20.7%	24.4%	-
用具の在庫管理システム	162	0	65	28	13	6	22	5	23	2.8
	100.0%	0.0%	40.1%	17.3%	8.0%	3.7%	13.6%	3.1%	14.2%	-
事務システム	181	1	70	38	14	7	23	5	23	2.8
	100.0%	0.6%	38.6%	21.0%	7.7%	3.9%	12.7%	2.8%	12.7%	-
ショールーム	458	32	106	73	44	25	43	15	120	3.0
	100.0%	7.0%	23.1%	15.9%	9.6%	5.5%	9.4%	3.3%	26.2%	-

6) 事業所で保有している配送車両の台数

事業所で保有している配送車両の台数は、「5～9台」が19.1%と最も多く、次いで、「3台」が13.8%、「10台以上」が13.6%となっており、1事業所あたりの保有台数は6.0台であった。

図 3-89 事業所で保有している台数

	全体	1台	2台	3台	4台	5～9台	10台以上	無回答	平均
配送車両	774	74	89	107	72	148	105	179	6.0
	100.0%	9.6%	11.5%	13.8%	9.3%	19.1%	13.6%	23.1%	-

(5) サービス提供の体制（サービス連携）について

1) 9月分の請求実績がある居宅介護支援事業所数

9月分の請求実績がある居宅介護支援事業所数は、「100～199か所」の事業所が19.4%と最も多く、次いで、「50～100か所」が19.0%となっており、平均では102.7件であった。

図 3-90 9月分の請求実績がある居宅介護支援事業所数

全体	1か所	10～29か所	30～49か所	50～99か所	100～199か所	200か所以上	無回答	平均
986 100.0%	121 12.3%	151 15.3%	126 12.8%	187 19.0%	192 19.4%	140 14.2%	69 7.0%	102.7

2) 最も利用者数の多い居宅介護支援事業所の利用者が、自事業所の利用者全体に占める割合
(9月実績)

最も利用者数の多い居宅介護支援事業所の利用者が、事業所の利用者全体に占める割合は、「5～9%」の事業所が、22.3%と最も多く、次いで、「10～19%」が20.0%となっており、平均は23.7%であった

図 3-91 最も利用者数の多い居宅介護支援事業所の利用者が、自事業所の利用者全体に占める割合
(9月実績)

全体	4%以下	5～9%	10～19%	20～29%	30～49%	50%以上	無回答	平均(%)
986 100.0%	137 13.9%	219 22.3%	203 20.6%	91 9.2%	83 8.4%	170 17.2%	83 8.4%	23.7

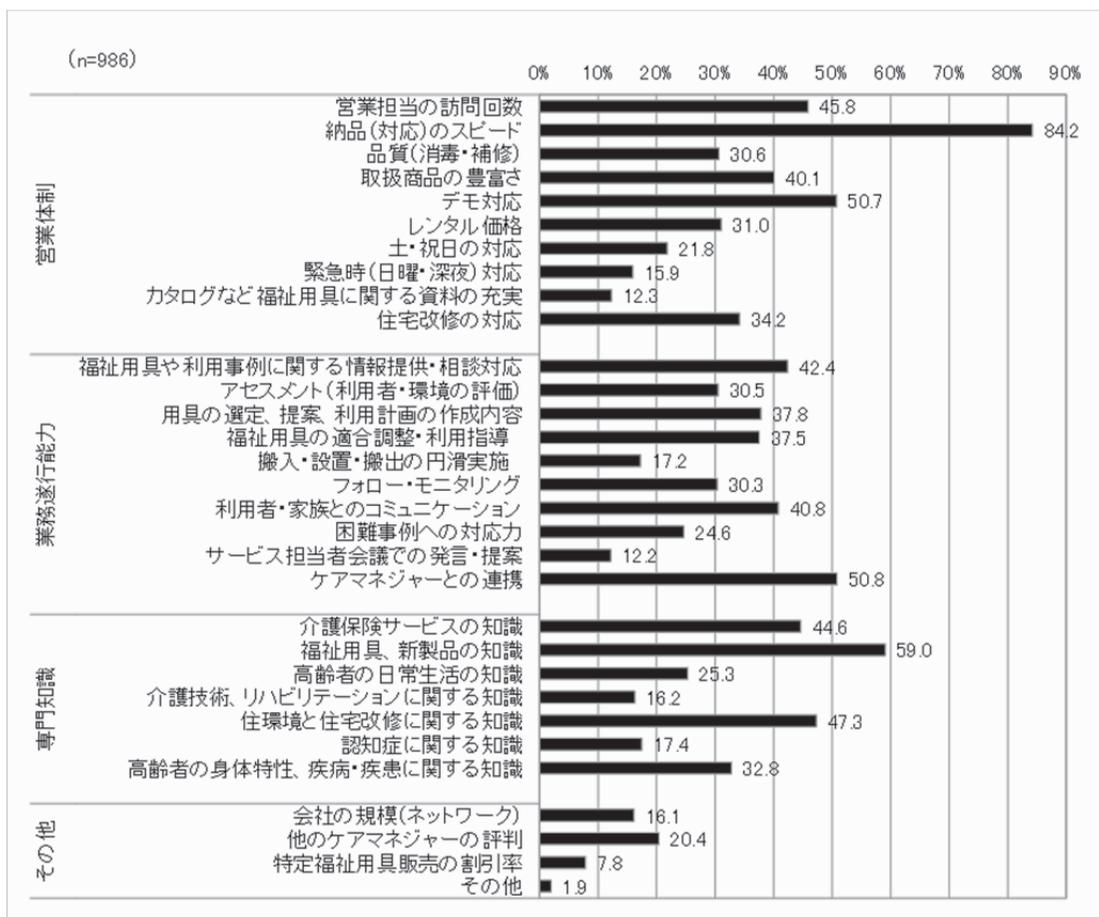
3) 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと

営業体制として「納品のスピード」が最も多く8割以上の事業所で重視されている。

「デモ対応」は約半数の事業所が重視している。

次いで専門知識として「福祉用具・新製品の知識」、業務遂行能力として「ケアマネジャーとの連携」が約半数の事業所で重視されている。

図 3-92 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと



4) 福祉用具サービスの提供についての病院や介護保険施設との継続的な関わり

福祉用具サービスの提供についての病院や介護保険施設との継続的な関わりについては、「病院・医療機関および施設と関わりがある」が45.9%であった。

図 3-93 福祉用具サービスの提供についての病院や介護保険施設との継続的な関わり

全体	病院・医療機関および施設と関わりがある	病院・医療機関と関わりがある	施設と関わりがある	いずれともかかわりがない	無回答
986	453	106	79	288	60
100.0%	45.9%	10.8%	8.0%	29.2%	6.1%

5) 「病院・医療機関」「介護保険施設」と関わりがある件数

『医院・医療機関』と関わりがある件数については、「3カ所」が16.6%、「10～19カ所」が15.0%、「1カ所」が13.6%、「5カ所」が13.2%となっており、1事業所が関わりのある件数の平均は7.5件であった。また、『介護保険施設』と関わりがある件数については、「10～19カ所」が19.4%、「20カ所以上」が17.3%となっており、平均は13.7件であった。

図 3-94 「病院・医療機関」「介護保険施設」と関わりがある件数

	全体	1カ所	2カ所	3カ所	4カ所	5カ所	6～9カ所	10～19カ所	20カ所以上	無回答	平均
病院・医療機関と関わりがある	559	76	72	93	39	74	49	84	40	32	7.5
	100.0%	13.6%	12.9%	16.6%	7.0%	13.2%	8.8%	15.0%	7.2%	5.7%	-
介護保険施設と関わりがある	532	50	56	66	28	71	32	103	92	34	13.7
	100.0%	9.4%	10.5%	12.4%	5.3%	13.3%	6.0%	19.4%	17.3%	6.4%	-

6) 病院や介護保険施設と連携する職種

病院や介護保険施設と連携する職種については、「リハ専門職 (PT、OT、ST 等)」が60.9%と最も多く、「介護支援専門員 (施設の場合)」が42.1%、「MSW (病院の場合)」が41.5%となっている。

図 3-95 病院や介護保険施設との連携_連携する職種

全体	リハ専門職 (PT、OT、ST 等)	看護師	MSW (病院の場合)	介護支援専門員 (施設の場合)	生活相談員 (施設の場合)	その他	連携していない	無回答
986	600	190	409	415	303	7	115	47
100.0%	60.9%	19.3%	41.5%	42.1%	30.7%	0.7%	11.7%	4.8%

7) 病院や介護保険施設との連携の内容

病院や介護保険施設との連携の内容については、「退院・退所時のカンファレンスへの参加」が64.0%と最も多く、次いで、「退院・退所前訪問への同行」が50.8%であり、いずれも、退院・退所時となっている。

図 3-96 病院や介護保険施設との連携_連携の内容

全体	退院・退所前訪問への同行	退院・退所時カンファレンスへの参加	退院・退所後の居宅訪問への同行	退院・退所後のモニタリング・フィードバック	その他	連携していない	無回答
986	501	631	318	175	9	107	61
100.0%	50.8%	64.0%	32.3%	17.7%	0.9%	10.9%	6.2%

8) 病院や介護保険施設との継続的な関わりがある場合、福祉用具貸与事業所のサービスとしてどのようなメリットがあるか

病院や介護保険施設との継続的な関わりがある場合の福祉用具貸与事業所のサービスのメリットは、「病院、施設での福祉用具利用状況をふまえた福祉用具サービスの提案ができる」が48.0%、「退院、退所後に福祉用具を利用する可能性のある要介護者の状態をフォローできる」が36.4%であり、いずれも福祉用具に関する場合となっている。

図 3-97 病院や介護保険施設との継続的な関わりがある場合、福祉用具貸与事業所のサービスとしてどのようなメリットがあるか

全体	福祉用具貸与サービスを利用して利用者の状態をフォローできる	退院、退所後に福祉用具を利用する可能性のある要介護者の状態をフォローできる	病院、施設での福祉用具利用状況をふまえた福祉用具サービスの提案ができる	病院、施設の医療専門職とのネットワークが形成できる	その他	無回答
986 100.0%	273 27.7%	359 36.4%	473 48.0%	244 24.7%	6 0.6%	81 8.2%

9) 病院や介護保険施設と継続的な関わりがある場合、退院・退所前のカンファレンスに出席することはあるか

病院や介護保険施設と継続的に関わりがある場合、退院・退所前のカンファレンスに出席することはあるか、については、「毎月ではないが継続的に出席の機会がある」が36.0%、「毎月いずれかの施設で出席の機会がある」が21.9%であり、「まれに出席の機会がある」を含めると、85%が出席の機会があると回答している。

図 3-98 病院や介護保険施設と継続的な関わりがある場合、退院・退所前のカンファレンスへの出席することはあるか

全体	毎月いずれかの施設で出席の機会がある	毎月ではないが継続的に出席の機会がある	まれに出席の機会がある	出席の機会はない	無回答
986 100.0%	216 21.9%	355 36.0%	267 27.1%	69 7.0%	79 8.0%

10) 福祉用具の選定、適合調整についてリハ専門職と連携する機会

福祉用具の選定、適合調整についてリハ専門職と連携する機会については、「ケースによって協議する機会をつくることある」が63.5%となっている。

図 3-99 福祉用具の選定、適合調整についてリハ専門職と連携する機会

全体	個別ケースについて協議する機会が定期的にある	ケースによって協議する機会をつくることある	ケース対応ではないが技術の研修、指導を受ける機会がある	リハ専門職と連携する機会はない	無回答
986 100.0%	172 17.4%	626 63.5%	54 5.5%	95 9.6%	39 4.0%

(6) サービスの質確保のための取り組みや課題について

サービスの質確保のための取り組みや課題について、法人の事業所数別の主な回答内容は以下のとおりであった。

図 3-100 サービスの質確保のための取り組みや課題についての自由意見（自由記述）

	1 事業所	2~10 事業所	11 事業所以上
質確保の取組	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業とモニタリングとの分業によりスピーディな対応と緊急性が必要な際の対応が行え、ケアマネや利用者からの信頼を得られるよう心がける 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社員の生活の質を向上させ、それがお客様の生活の質を向上させる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務改善、クレーム管理等、質の向上を目標とし全社で情報提供 ● 自社利用者アンケートでお客様の声を反映しサービス向上に取り組む
サービスの質向上に向けた課題	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスの質を上げる為の役割分担 ● 福祉用具サービス事業所が過当競争のため、現在以上に売上を伸ばす事は考えていません。赤字にならぬよう、人員の配置を考える 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社内で苦情やイレギュラーな故障が発生した場合は翌日には事例検討を行って情報共有を図っている 	<ul style="list-style-type: none"> ● 他職種との連携が不十分 ● モニタリング実施時期、内容の向上による、関連職との連携強化
社員教育・人材確保・育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> ● 研修(外部)の機会があれば参加に努めている。小さな会社なりにネットワークを軽くし取り扱う品数をできるだけ揃え、身体状況に応じてできる限り対応できるよう心掛けている ● 研修会への派遣・社内勉強会・メーカーによるデモ、説明会・福祉機器展示会への派遣・他部門(補装具部門との連携) ● サービスに係る人のコミュニケーションを大切にしている ● 外部研修や勉強会等に積極的に参加し情報収集 ● 週1回、必ず利用者の案件事例を元に各営業から質問等を全員で共有する機会を設けている ● 書類業務を円滑に行い、福祉用具の選定知識をより充実させていくこと 	<ul style="list-style-type: none"> ● メーカーによる商品勉強会を定期的に行い、社員の商品知識の向上に努めている ● 訪看から疾患を持つ人の指導や必要な資質指導を受けられる ● モチベーションの向上 ● 理事会、定例会で情報を共有し、課題などに取り組み、内部学習会、外部研修会等でメンバーのスキルアップに努める 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特に新人～若手専門相談員の教育に注力 ● 定期的に所内会議を行い、サービス提供の質について話し合いをしている ● 福祉用具専門相談員を含めた事業所内の連携力の向上 ● 書類作成の精度、ファイリングについて質向上と、一人一人の課員の今以上の知識、対応力の向上 ● 定期的な研修の開催。新商品についての勉強会。情報の共有 ● 人材育成が最も重要であるため、社内での人材育成に力を入れている(研修の実施、勉強会の実施等) ● 関わる職種の方との連携や社内でのケース共有と事例検討 ● 連携強化による即日対応、福祉用具のプロとしての知識・提案力向上に向けた研修 ● コミュニケーションによる情報の共有 ● サービスの質の向上を目指し、福祉用具や住宅改修のプロの育成
人材確保・育成の課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 個々のスキルにバラつきがある。個人スキルの平準化が課題 ● 人材の確保・育成 ● 人手不足 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人材の確保、採用が課題 ● 専門性の強化を図る為の研修を行ってはいるが、現場で活かされていない ● 福祉用具専門相談員の増員、1人あたりの利用者数 ● スタッフの能力レベルの均一化・事務作業・営業作業のマニュアル化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人材の確保と育成。 ● 若手で有望な、将来性の有る社員の離職(所得面) ● 人材確保が課題 ● 人員不足、地域密着やサービスをもっと充実させていく為の人員配置
制度に関連する課題・要望	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所の指定に於ける人員の資格要件の変更については、問題有。又、福祉用具プランナーは資格要件に入れるべき ● ケア会議等の開催により時間の拘束が余儀なくされ、効率の良いサービス提供ができない場合が増えている ● 制度上、必要な書類や記録、担当者会議等が多く、利用者と接する時間が削られ本当のサービスが行えない ● サービス計画書作成にあたり、システム導入し、身体状況など入力しているが、1名の作成時間がかかり、収支を考えると負担が大きい ● 振興局ごとに個別実地指導の内容が異なり、明確な指示が出ていない事柄が多く、必要書類における質の 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自費レンタルの位置付けをどうしていくか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護保険のルールを遵守しない業社が多く、現場が混乱するケースがある ● 特養などの介護保険施設、介護付き有料老人ホーム、病院への介護保険レンタル適用になれば医療との連携が図れる

	1 事業所	2～10 事業所	11 事業所以上
	<p>確保に課題がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 自費ベッド(介護保険上利用可の方) 認定額の枠を越えると福祉用具を自費にするというのは大きな課題 ● リハ専門職の中には住環境や福祉用具の選定に知識も経験がない場合も多く連携の意義が感じられない。 		
コストと価格に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 利益が少ない為運営上今後どうするか課題 ● 貸与価格を下げる為計画書作成の事務作業の軽減が必要。 ● 価格競争が厳しい中、利用者様にご利用しやすい価格に努めていますが、デモコスト・消毒コストなど様々なコストがかかるため、あまり極端な低価格というものは困る ● 2018 年に改定があるが社員の生活の確保ができるか不安である 	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護保険申請前の相談 	
その他の課題	<ul style="list-style-type: none"> ● へき地にある事業所なので研修会への参加の負担が大きい ● 利用者の数が多く、書類等対応しきれない ● 大手事業所との卸値の違いが課題 ● 現在の業界は規模の経済を利かせた事業所の評価が高い。小規模事業所であっても質の高いサービス提供を行う事業所が評価される仕組みが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 医療従事者、看護師などが福祉用具の身勝手なアドバイスをするケースが多い 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務量が多く負担となっている ● 新鮮な情報を常に取り込む努力をしているが、非常に大変な労力と時間を要するため難しい

3-4. 居宅介護支援事業所アンケート調査結果

(1) 事業所の基本情報について

1) 事業所の所在地

事業所の所在については、以下のとおりであった。

図 3-101 事業所の所在地

全体	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県
1899	94	29	36	8	21	21	38	12	12	34	70	41	243	129	69	19
100.0%	4.9%	1.5%	1.9%	0.4%	1.1%	1.1%	2.0%	0.6%	0.6%	1.8%	3.7%	2.2%	12.9%	6.8%	3.6%	1.0%
石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	
15	14	0	35	30	48	83	3	32	44	204	99	19	22	5	22	
0.8%	0.7%	0.0%	1.8%	1.6%	2.5%	4.4%	0.2%	1.7%	2.3%	10.7%	5.2%	1.0%	1.2%	0.3%	1.2%	
岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答	
32	68	17	6	6	34	8	89	3	6	0	14	15	33	11	6	
1.7%	3.6%	0.9%	0.3%	0.3%	1.8%	0.4%	4.7%	0.2%	0.3%	0.0%	0.7%	0.8%	1.7%	0.6%	0.3%	

2) 事業所の開設年

事業所の開設年数は、「2000年」が23.0%、「2001～2005年」が22.9%、「2006～2010年」が21.1%となっている。

図 3-102 事業所の開設年

全体	～1999年	2000年	2001～ 2005年	2006～ 2010年	2011年以 降	無回答
1899	156	438	434	400	309	162
100.0%	8.2%	23.0%	22.9%	21.1%	16.3%	8.5%

3) 特定事業所加算

特定事業所加算については、「算定していない」が60.6%となっている。

図 3-103 特定事業所加算

全体	特定事業 所加算Ⅰ を算定	特定事業 所加算Ⅱ を算定	特定事業 所加算Ⅲ を算定	算定して いない	無回答
1899	58	398	248	1153	42
100.0%	3.1%	21.0%	13.1%	60.6%	2.2%

4) 給付管理を行っている実利用者数（居宅介護支援）

居宅介護支援において、給付管理を行っている実利用者数は、「30～49人」の利用者が在籍する事業所が18.2%と最も多く、次いで、「70～99人」が16.7%、「100～149人」が16.1%となっており、1事業所あたりの利用者数の平均は、75.0人であった。

図 3-104 給付管理を行っている実利用者数（居宅介護支援）

全体	～9人以下	10～29人	30～49人	50～69人	70～99人	100～149人	150人以上	無回答	平均
1899 100.0%	142 7.5%	271 14.3%	347 18.2%	284 15.0%	317 16.7%	305 16.1%	187 9.8%	46 2.4%	75.0

5) 給付管理を行っている実利用者数（介護予防支援）

介護予防支援において、給付管理を行っている利用者数は、「5～9人」の利用者が在籍する事業所が16.4%と最も多く、次いで、「1～4人」が14.6%、「30人以上」が14.3%となっており、1事業所あたりの利用者数の平均は15.6人であった。

図 3-105 給付管理を行っている実利用者数（介護予防支援）

全体	0人	1～4人	5～9人	10～14人	15～19人	20～29人	30人以上	無回答	平均
1899 100.0%	210 11.1%	277 14.6%	311 16.4%	263 13.8%	179 9.4%	260 13.7%	271 14.3%	128 6.7%	15.6

6) 事業所に併設しているサービス

事業所に併設しているサービスについては、「訪問介護（介護予防含む）」が46.3%と最も多く、次いで、「通所介護（介護予防含む）」が38.3%となっている。

図 3-106 事業所に併設しているサービス

全体	病院・診療所・歯科診療所	訪問介護（介護予防含む）	訪問看護（介護予防含む）	訪問リハビリテーション（介護予防含む）	通所介護（介護予防含む）	通所リハビリテーション（介護予防含む）	福祉用具貸与・販売（介護予防含む）	認知症対応型通所介護（介護予防含む）	地域包括支援センター	介護老人福祉施設（地域密着型を含む）	介護老人保健施設	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）（介護予防含む）	その他	無回答
1899 100.0%	250 13.2%	879 46.3%	354 18.6%	119 6.3%	728 38.3%	226 11.9%	132 7.0%	88 4.6%	156 8.2%	241 12.7%	160 8.4%	138 7.3%	281 14.8%	220 11.6%

7) 事業所の職員体制

事業所の職員体制については、『ケアマネジャー』では、“常勤実人数”が、「1人」が26.4%、「2人」が21.3%、内、主任介護支援専門員は、「0人」が40.3%、「1人」が36.3%となっている。

図 3-107 事業所の職員体制

		全体	0人	1人	2人	3人	4人	5人以上	無回答	平均
ケアマネジャー	常勤実人数	1899	15	502	404	382	251	340	5	3.0
		100.0%	0.8%	26.4%	21.3%	20.1%	13.2%	17.9%	0.3%	-
	常勤実人数 (うち主任介護支援専門員)	1899	765	689	284	105	35	16	5	1.0
		100.0%	40.3%	36.3%	15.0%	5.5%	1.8%	0.8%	0.3%	-
	非常勤実人数	1899	1289	373	143	46	27	16	5	0.5
		100.0%	68.0%	19.6%	7.5%	2.4%	1.4%	0.8%	0.3%	-
事務職員・その他	常勤換算数	1899	316	402	369	314	210	283	5	2.5
		100.0%	16.6%	21.2%	19.4%	16.5%	11.1%	14.9%	0.3%	-
	常勤実人数	1899	1483	350	36	11	2	12	5	0.3
		100.0%	78.1%	18.4%	1.9%	0.6%	0.1%	0.6%	0.3%	-
	常勤実人数 (うち主任介護支援専門員)	1899	1874	16	2	0	1	1	5	0.0
		100.0%	98.6%	0.8%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.3%	-
事務職員・その他	非常勤実人数	1899	1709	154	23	5	1	2	5	0.1
		100.0%	89.9%	8.1%	1.2%	0.3%	0.1%	0.1%	0.3%	-
	常勤換算数	1899	1607	248	20	10	4	5	5	0.2
		100.0%	84.5%	13.1%	1.1%	0.5%	0.2%	0.3%	0.3%	-

(2) 回答者（介護支援専門員）について

1) 介護支援専門員としての業務経験年数

介護支援専門員としての業務経験年数は、「10～13年未満」が24.0%と最も多く、次いで、「4年以下」が17.7%となっており、平均年数は8.8年であった。

図 3-108 介護支援専門員としての業務経験年数

全体	4年以下	5～7年未満	7～9年未満	9～10年未満	10～13年未満	13～15年未満	15年以上	無回答	平均
1899	336	260	241	176	457	191	213	25	8.8
100.0%	17.7%	13.7%	12.7%	9.3%	24.0%	10.1%	11.2%	1.3%	-

2) 現在の担当利用者数

現在の担当利用者数は、「35～39人」が26.6%、「30～34人」が25.7%となっており、1人あたりの担当利用者数の平均は29.7人であった。

図 3-109 現在の担当利用者数

全体	19人以下	20～24人	25～29人	30～34人	35～39人	40人以上	無回答	平均
1899	265	168	234	488	505	195	44	29.7
100.0%	14.0%	8.8%	12.3%	25.7%	26.6%	10.3%	2.3%	-

3) 「介護支援専門員」のほかに保有している資格

「介護支援専門員」のほかに保有している資格については、「介護福祉士」が62.2%となっている。

図 3-110 「介護支援専門員」のほかに保有している資格

全体	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師	准看護師	理学療法士	作業療法士	社会福祉士	介護福祉士
1899	0	1	14	23	2	247	60	4	4	315	1181
100.0%	0.0%	0.1%	0.7%	1.2%	0.1%	13.0%	3.2%	0.2%	0.2%	16.6%	62.2%

	視能訓練士	義肢装具士	歯科衛生士	言語聴覚士	栄養士	精神保健師	ホームヘルパー	ホームヘルパー	福祉用具	その他	無回答
	2	1	56	3	42	45	118	523	95	186	45
	0.1%	0.1%	2.9%	0.2%	2.2%	2.4%	6.2%	27.5%	5.0%	9.8%	2.4%

4) 主任介護支援専門員資格の有無

主任介護支援専門員の資格の有無については、「あり」が47.0%、「なし」が46.7%となっている。

図 3-111 主任介護支援専門員資格の有無

全体	あり	なし	無回答
1899	893	887	119
100.0%	47.0%	46.7%	6.3%

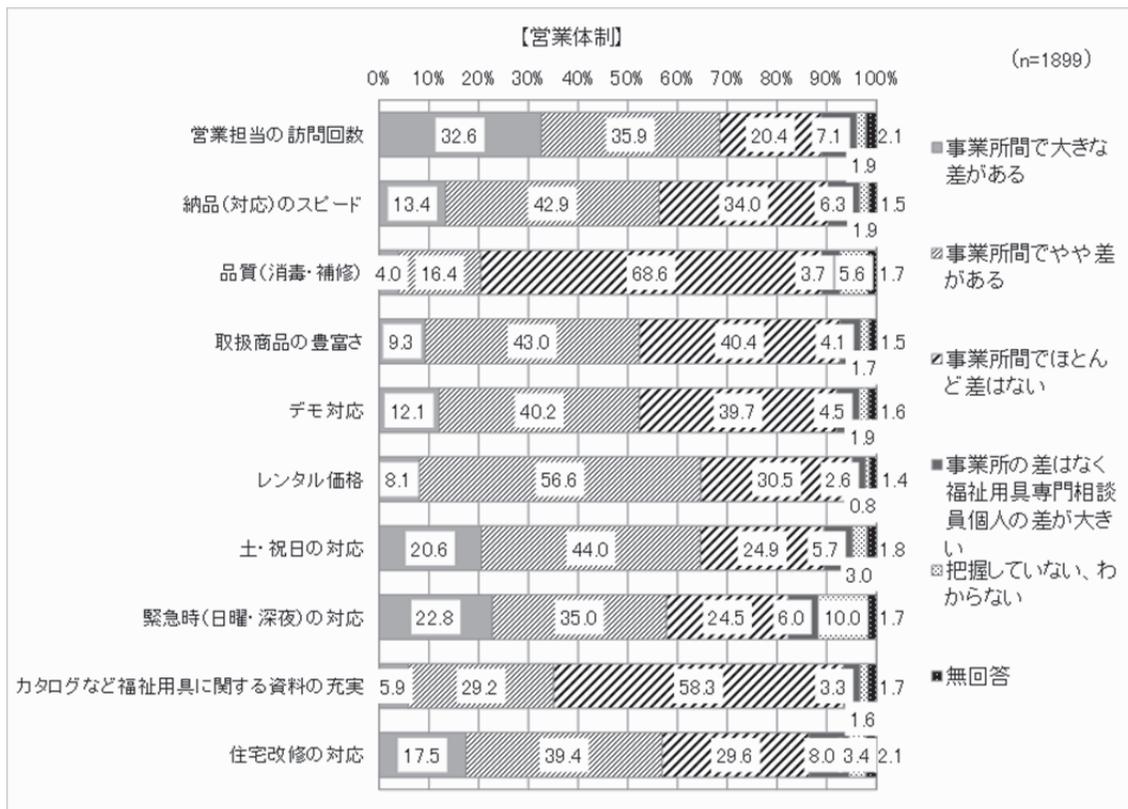
(3) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価について

1) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価は、『営業担当の訪問回数』では、「事業所間で大きな差がある」が32.8%、「事業所間でやや差はある」が35.9%となっている。『納品（対応）のスピード』（42.9%）、『取扱商品の豊富さ』（43.0%）、『レンタル価格』（56.6%）、『土・祝日の対応』（44.0%）、『緊急時（日曜・深夜）の対応』（44.0%）、『住宅改修の対応』（39.4%）では、「事業所間でやや差がある」が最も多くなっている。

『デモ対応』では、「事業所間でやや差がある」が40.2%、「事業所間でほとんど差はない」が39.7%となっている。『カタログなど福祉用具に関する資料の充実』では、「事業所間でほとんど差はない」が58.3%となっている。

図 3-112 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（営業体制の評価）

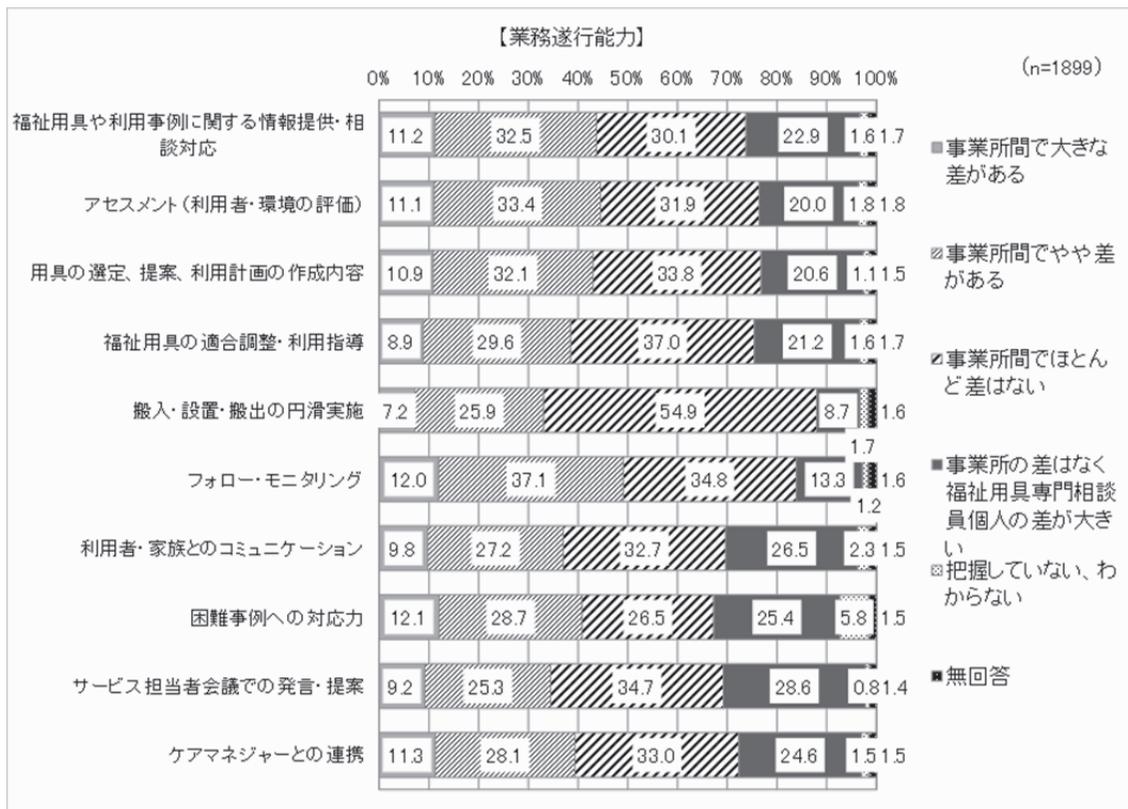


2) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（営業遂行能力の評価）

福祉用具貸与事業所の営業遂行能力の評価については、『福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応』、『アセスメント（利用者・環境の評価）』、『用具の選定、提案、利用計画の作成内容』、『フォロー・モニタリング』、『利用者・家族とのコミュニケーション』、『困難事への対応力』、『サービス担当者会議での発言・提案』、『ケアマネジャーとの連携』については、「事業所間で大きな差がある」と「事業所間でやや差がある」が共に、約 30%となっている。『福祉用具の適合調整の作成内容』では、「事業所間で大きな差がある」が 29.6%、「事業所間でやや差がある」が 37.0%となっている。

『搬入・設置・搬出の円滑実施』では、「事業所間で大きな差がある」が 25.9%、「事業所間でやや差がある」が 54.9%となっている。

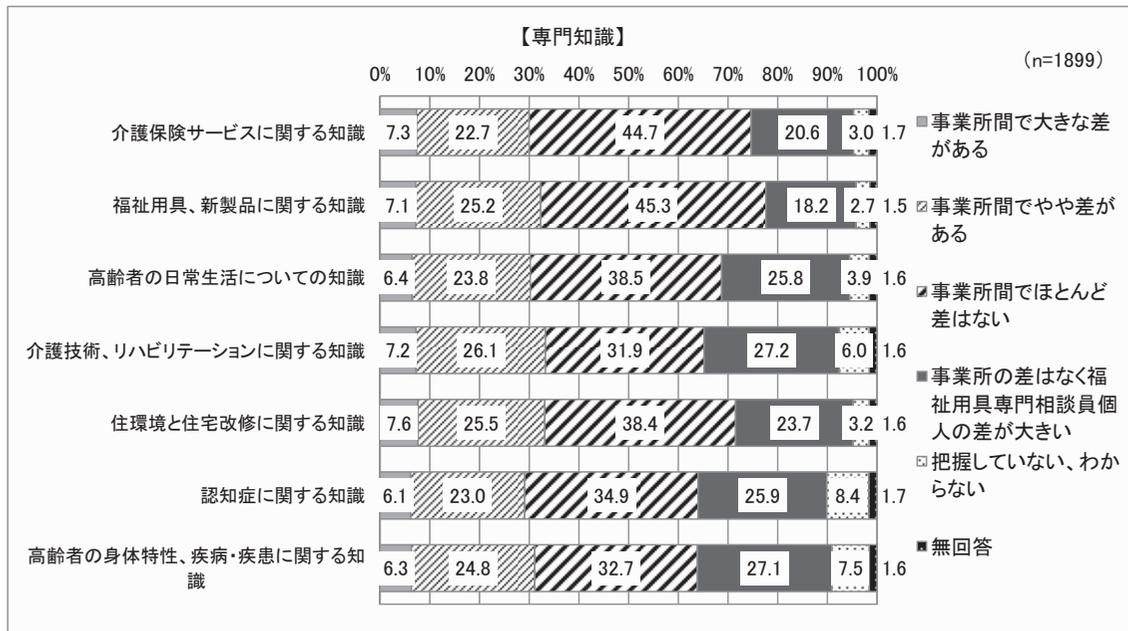
図 3-113 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（営業遂行能力の評価）



3) 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（専門知識の評価）

福祉用具貸与事業所の専門知識の評価については、『介護保険サービスに関する知識』、『福祉用具、新製品に関する知識』では、「事業所間でほとんど差はない」が45%前後となっている。『高齢者の日常生活についての知識』、『住環境と住宅改修に関する知識』では、「事業所間でほとんど差はない」が約40%となっている。『介護技術、リハビリテーションに関する知識』、『認知症に関する知識』、『高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識』では、「事業所間でほとんど差はない」が約30%、「事業所間でやや差がある」及び、「事業所の差はなく福祉用具専門相談員個人の差が大きい」が、共に、約25%となっている。

図 3-114 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価（専門知識の評価）



(4) 福祉用具貸与事業所との関わりについて

1) 日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数

日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数は、「5～6事業所」が28.1%と最も多く、次いで、「7～9事業所」が23.7%となっている。また、関わりのある福祉用具貸与事業所の内、『新しい福祉用具に関する情報や利用に適した福祉用具選定について相談できる事業所』は、「3～4事業所」が38.3%、「0～2事業所」が22.2%となっている。

図 3-115 日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数

	全体	0～2事業所	3～4事業所	5～6事業所	7～9事業所	10～14事業所	15事業所以上	無回答	平均
日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数	1899 100.0%	68 3.6%	394 20.7%	533 28.1%	451 23.7%	326 17.2%	100 5.3%	27 1.4%	7.2
うち、新しい福祉用具に関する情報や利用者に適した福祉用具の選定について相談できる事業所数	1899 100.0%	421 22.2%	729 38.3%	400 21.1%	188 9.9%	101 5.3%	20 1.1%	40 2.1%	4.4

2) 福祉用具専門相談員の数

福祉用具専門相談員の人数は、「7～9人」の事業所が22.6%と最も多く、次いで、「5～6人」が21.7%、「10～14人」が20.1%となっており、1事業所あたりの人数の平均は7.8人であった。また、『相談できる福祉用具専門相談員の人数』は、「3～4人」が36.1%であった。

図 3-116 福祉用具専門相談員の数

	全体	0～2人	3～4人	5～6人	7～9人	10～14人	15人以上	無回答	平均
福祉用具専門相談員の数	1899 100.0%	69 3.6%	329 17.3%	413 21.7%	428 22.6%	381 20.1%	132 7.0%	147 7.7%	7.8
相談できる福祉用具専門相談員の数	1899 100.0%	385 20.3%	685 36.1%	390 20.5%	201 10.6%	118 6.2%	27 1.4%	93 4.9%	4.6

3) 通常業務での福祉用具専門相談員との連携

通常業務での福祉用具専門相談員との連携については、「福祉用具を導入したい利用者について、適切な用具について意見を求める」が 88.7%と最も多く、次いで、「福祉用具導入を検討する際、一緒に利用者宅を訪問する」が 85.6%、「新製品等の情報提供を受けている」が 82.4%となっている。

図 3-117 通常業務での福祉用具専門相談員との連携

全体	新製品等の 情報提供を 受けている	福祉用具貸 与事業所等 が主催する 勉強会に参 加している	福祉用具の 導入の必要 性について 相談する	福祉用具を 導入したい 利用者につ いて、適切 な用具につ いて意見を 求める	導入したい 福祉用具を あらかじめ 選定した上 で、調達を 依頼する	福祉用具の 導入を検討 する際、一 緒に利用者 宅を訪問す る	その他	無回答
1899 100.0%	1564 82.4%	474 25.0%	1220 64.2%	1685 88.7%	1060 55.8%	1626 85.6%	63 3.3%	18 0.9%

4) 福祉用具貸与業者の選定ポイント

福祉用具貸与業者の選定ポイントについて、『1位』は、「納品（対応）のスピード」で、25.0%となっている。『2位』、『3位』についても「納品（対応）のスピード」が最も多くなっている。

図 3-118 福祉用具貸与業者の選定ポイント

	全体	営業担当の訪問回数	納品（対応）のスピード	品質（消費・補修）	取扱商品の豊富さ	デモ対応	レンタル価格	土・祝日の対応	緊急時（日曜・深夜）対応	カタログなど福祉用具に関する資料の充実	住宅改修の対応	福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応
1位	1899	13	483	28	27	58	78	12	22	1	13	220
	100.0%	0.7%	25.0%	1.5%	1.4%	3.1%	4.1%	0.6%	1.2%	0.1%	0.7%	11.6%
2位	1899	22	264	29	52	137	106	49	37	3	21	140
	100.0%	1.2%	13.7%	1.5%	2.7%	7.2%	5.6%	2.5%	1.9%	0.2%	1.1%	7.4%
3位	1899	18	197	42	77	153	126	39	45	6	48	106
	100.0%	0.9%	10.4%	2.2%	4.1%	8.1%	6.6%	2.1%	2.4%	0.3%	2.5%	5.6%
4位	1899	20	122	32	72	160	93	75	42	10	71	109
	100.0%	1.1%	6.4%	1.7%	3.8%	8.4%	4.9%	3.9%	2.2%	0.5%	3.7%	5.7%
5位	1899	41	98	17	76	128	111	67	55	14	109	58
	100.0%	2.2%	5.2%	0.9%	4.0%	6.7%	5.8%	3.5%	2.9%	0.7%	5.7%	3.1%

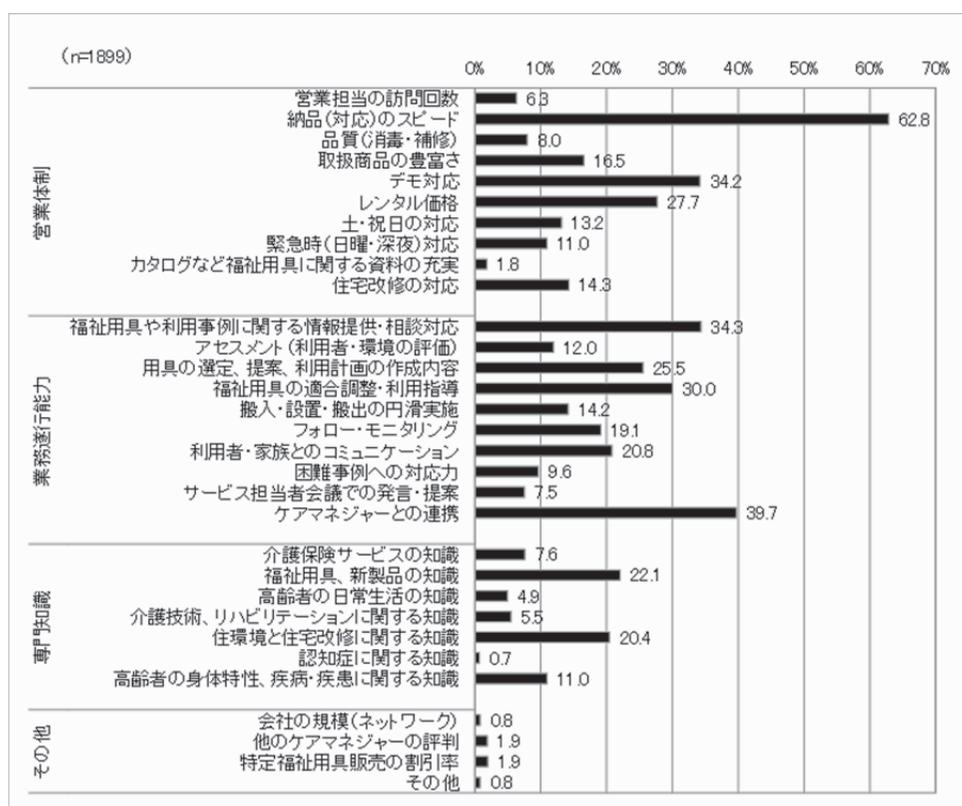
アセスメント（利用者・環境の評価）	用具の選定、提案、利用計画の作成内容	福祉用具の適合調整・利用指導	搬入・設置・搬出の円滑実施	フォロー・モニタリング	利用者・家族とのコミュニケーション	困難事例への対応力	サービス担当者会議での発言・提案	ケアマネジャーとの連携	介護保険サービスの知識	福祉用具、新製品の知識
85	140	96	28	25	88	15	15	233	10	59
4.5%	7.4%	5.1%	1.5%	1.3%	4.6%	0.8%	0.8%	12.3%	0.5%	3.1%
69	123	143	62	73	98	24	31	137	22	70
3.6%	6.5%	7.5%	3.3%	3.8%	5.2%	1.3%	1.6%	7.2%	1.2%	3.7%
30	103	137	59	84	69	44	26	147	18	60
1.6%	5.4%	7.2%	3.1%	4.4%	3.6%	2.3%	1.4%	7.7%	0.9%	3.2%
20	62	118	70	91	75	39	35	111	31	104
1.1%	3.3%	6.2%	3.7%	4.8%	3.9%	2.1%	1.8%	5.8%	1.6%	5.5%
18	46	59	48	83	57	58	33	111	54	112
0.9%	2.4%	3.1%	2.5%	4.4%	3.0%	3.1%	1.7%	5.8%	2.8%	5.9%

高齢者の日常生活の知識	介護技術、リハビリテーションに関する知識	住環境と住宅改修に関する知識	認知症に関する知識	高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識	会社の規模（ネットワーク）	他のケアマネジャーの評判	特定福祉用具販売の割引率	その他	無回答
9	11	19	0	26	0	1	1	11	72
0.5%	0.6%	1.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.1%	0.1%	0.6%	3.8%
22	15	30	3	36	3	2	3	1	73
1.2%	0.8%	1.6%	0.2%	1.9%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	3.8%
21	24	88	2	40	1	5	4	0	80
1.1%	1.3%	4.6%	0.1%	2.1%	0.1%	0.3%	0.2%	0.0%	4.2%
20	21	113	2	51	3	7	6	0	114
1.1%	1.1%	6.0%	0.1%	2.7%	0.2%	0.4%	0.3%	0.0%	6.0%
20	29	129	6	49	7	18	23	3	162
1.1%	1.5%	6.8%	0.3%	2.6%	0.4%	0.9%	1.2%	0.2%	8.7%

5) 福祉用具貸与業者の選定ポイント（1～5位合計 順位無回答含む）

福祉用具貸与業者の選定ポイントの1位から5位の合計では、『営業体制』においては、「納品（対応）のスピード」が62.8%と最も多く、『営業遂行能力』においては、「ケアマネジャーとの連携」が39.7%と最も多くなっている。『専門知識』においては、「福祉用具・新製品の知識」が22.1%、「住環境と住宅改修に関する知識」が20.4%となっている。

図 3-119 福祉用具貸与業者の選定ポイント（1～5位合計 順位無回答含む）



6) 9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者数

9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者数は、「10～14社」が21.1%、「7～9社」が21.0%となっており、1事業所の利用事業者数の平均は9.2社であった。

図 3-120 9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者数

全体	4社以下	5～6社	7～9社	10～14社	15社以上	無回答	平均
1899	232	312	399	401	195	360	9.2
100.0%	12.2%	16.4%	21.0%	21.1%	10.3%	19.0%	-

7) 利用者数の割合 (%)

利用者全体に対する当該の福祉用具貸与事業所を利用している利用者数の割合は、「5～10%未満」が22.1%と最も多く、次いで、「10～15%」が17.9%となっており、平均は18.5%であった。

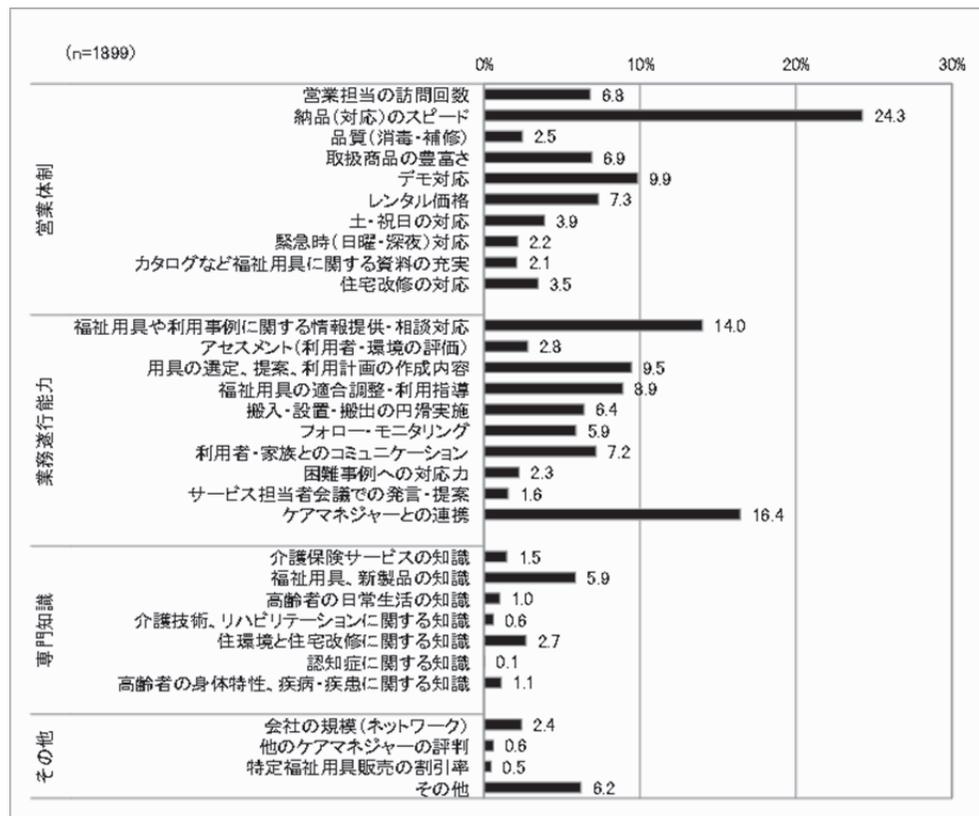
図 3-121 利用者数の割合 (%)

全体 (※記載されている事業所数ベース-事業所名、事業所番号、利用者数割合、選定理由のいずれかに回答がある事業所)	5%未満	5～10%未満	10～15%未満	15～20%未満	20～25%未満	25～30%未満	30～40%未満	40%以上	無回答	平均
6414	720	1420	1147	630	498	354	429	671	545	18.5
100.0%	11.2%	22.1%	17.9%	9.8%	7.8%	5.5%	6.7%	10.5%	8.5%	-

8) 選定理由

9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者の選定理由について、『営業体制』においては、「納品(対応)のスピード」が、24.3%、『営業遂行能力』においては、「ケアマネジャーとの連携」が16.4%、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」が14.0%と、それぞれ最も多くなっている。

図 3-122 選定理由



9) 福祉用具貸与事業者のサービス向上の方向性として望む方向性

福祉用具貸与事業者のサービス向上の方向性として望む方向性については、「全体としてのサービスの専門性を高める」が、44.0%となっている。

図 3-123 福祉用具貸与事業者のサービス向上の方向性として望む方向性

全体	事業所間のサービスレベルの差をなくす（レベルの低い事業所の底上げ）	事業所ごとにサービスの特徴を明確にする（各事業所の得意分野を伸ばす）	全体としてサービスの効率を高める（レンタル価格の水準を下げ）	全体としてサービスの専門性を高める	その他	無回答
1899 100.0%	249 13.1%	516 27.2%	205 10.8%	836 44.0%	49 2.6%	159 8.4%

4. 評価の高い事業所のサービス提供体制の把握

4-1. 調査概要

(1) 調査対象

福祉用具貸与事業所	東北地域各県の5事業所 中国・四国地域各県の5事業所
介護支援専門員	千葉県茂原市周辺の介護支援専門員4名 埼玉県さいたま市周辺の介護支援専門員3名

(2) 調査方法

地域ごとに集まっていたらいてのグループヒアリング

(3) 調査時期

2016年2月

(4) 調査項目

福祉用具貸与事業所	<ul style="list-style-type: none"> ● 貴事業所が考える「質の高いサービス」およびサービス提供の目標、事業所の特徴、アピールポイント ● 多職種連携の状況（介護支援専門員、リハ専門職、病院・医療機関、施設など） ● 「質の高いサービス」の実現のための事業所体制（規模、人員配置・育成、設備保有、連携体制、時間外対応など） ● 「質の高いサービス」の実現のための事業所運営の工夫（規模拡大、多角化、レンタル卸利用、経営面での工夫など） ● 「質の高いサービス」の実現に向けての課題
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ● 所属する居宅介護支援事業所の法人種別、経験年数など ● 福祉用具貸与事業者を選ぶ際に主に重視すること。 ● 事業所間の差異評価のポイント。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 福祉用具専門相談員の配置 ➢ モニタリング頻度 ➢ メンテナンスレベル など ● 「質の高い福祉用具貸与事業所」として評価する項目。

4-2. 福祉用具貸与事業所へのヒアリング調査結果

(1) 東北地域事業所のヒアリング結果概要

1) ヒアリング対象

秋田県、岩手県、山形県、宮城県、福島県の福祉用具貸与事業所

2) ヒアリング概要

① 事業所概要および特徴

A) 秋田県の福祉用具貸与事業所

- 福祉施設に対する姿勢を重視。住宅の営業は、福祉の現場において、住環境の大切さをわかっていることが重要。
- テレビ会議は管理部からの通達や個人情報の問題等の知識を統一化するには良い手段である（本社会議室から配信）。
- 三か月の見習い期間に得意な分野を伸ばすことを重視している。

B) 宮城県の福祉用具貸与事業所

- サービスの質をあげるために重要なのは、豊富な商品知識もあるが、最も重要なのはエンドユーザー、中間ユーザー（ケアマネ）との日頃のコミュニケーション。コミュニケーションの取り方を習得することが重要。人と人の付き合いができて、その上で専門性を学んでいくことが生きてくる。

C) 福島県の福祉用具貸与事業所

- 卸元と卸先という関係だけでなく、2か月に1回研修を行っている。勉強会の開催（感染症もテーマとして扱う）を10数年続けている。
- 質を上げるために重要視しているのは、人間教育。商品知識も重要ではあるが。

D) 岩手県の福祉用具貸与事業所

- 地域密着をモットーに各エリアで活動している。地域に根差したサービスを行っている。
- 相談いただければ福祉用具から住宅改修までノンストップでサービス提供できる体制づくりを柱としている。

E) 山形県の福祉用具貸与事業所

- OJTは利用者ニーズに合わせて解決できる視点とケアマネの視点を重視している。
- 施設・社福と医療と合同で、毎年研修会を開催している。用具はあるが理解が深まらないという課題に対して、地道に看護師、リハ職を入れて毎年研修を実施している。

- 毎年定期的に開催し、用具の位置づけについて専門職が交流する場を維持していかないといけない。
- “地域密着”がキーワードになっている。

② 最近5年での事業方針、ポイントの変化

- 個人情報の管理と活用が重要。自社のシステム事業部を中心にセキュリティに力を入れている。一方で情報を基に営業をかけているところもある。
- 利用者の福祉用具に関する知識は上がっている。
- 福祉用具貸与事業所に対する抵抗感は下がっている。
- 地域によっては価格競争がある。値段ありきということはある。

③ 最近5年の新規参入状況

- 震災後は新規参入の動きはある（仙台は特に）。
- 差別化のために値段に差をつけることはできるが、安く売ると社員が育たない。対応について考えなくなる。そして、最終的に会社として事業が継続できない。

④ 専門性の担保について

- 20代3年目までは訓練期間と考え、ともに学ぼう塾、ヤングアイといった研修機会を用意している。指導は事務員も含める。
- 営業の若手職員に事務の心得も含め、リーダー任命制をとっている。リーダーとして介護の2年目を受け持つ。
- 商品については5年間の現場での経験、成果につながった理由を若い職員に教える。教えると追い越されると考えている者もいる。
- リーダーに任命するときにリーダー手当を多少つける。ボーナス3回出している。評価を4か月クールで行っている（3半期）。12月の忘年会の時に飲むだけの場にしないように、忘年会の前の夕方まで研修を行う。
- 営業一人ひとりに特化項目（13項目：得意とする用具種目）を設定し、ローテーションで発表会を毎月行う。（項目の例：紙おむつ）。

⑤ 小規模でも特徴のある事業所の例

- 多角的にやっている事業所はある。その中に居宅介護支援事業所併設が複数個所あり、福祉用具も扱っている。サービスの一通貫をねらった形態。
- 住宅改修と併せた福祉用具貸与に特化してレンタルを伸ばしている事業所もある。介護保険の住宅改修を営業のきっかけにしている。
- 短時間のセラピスト対応からワンストップで、貸与も伸ばしている事業所はある。居宅介護支援あり、訪問介護もあり。セラピストの数が多い。小規模多機能。

- 老健でリハに力を入れているところもある。
- 埼玉のリハ病院系列の事業所ではモジュール系車いす利用を推進している。リハビリ入院から関わっており、病院と連携している。リハ室で合わせて使ってもらってそのまま居宅まで導入している。車いすの単価は最安 1500 単位でベッド（月 1 万円）より高い設定となる。さらにモジュールでクッション入れると 2 万円相当になる。ただし、ケアマネの判断で他の車いすに変わることはある。商品知識がないと薦められない。
- 多角経営の一環として老健からの初めて在宅復帰に特化しているケースもある。在宅に帰すことを重点に、住環境に合わせて、モジュールの車いすなど特殊なものを使うことを推進したが、最終的に事業としてまわらなくなった事業所もあったと聞いている。

⑥ 地域における多職種連携の状況

- 市町村の事情に応じて給付して良い方向に徐々に向かっている（地域特性に応じて）。
- 行政主導が有効に機能するかは行政県庁の熱意による。
- これまではケアマネ主導で用具を決めていたが、今はケアマネと専門相談員の分業になってきている。
- 多職種連携ができているかは、地域に根差して事業ができていくかによるところが大きい。

（2）中国・四国地域事業所のヒアリング結果概要

1) ヒアリング対象

山口県、岡山県、広島県、香川県、愛媛県の福祉用具貸与事業所

2) ヒアリング概要

① 自社のサービスの特徴・アピールポイント

- 商品の見直しや提案など定期的に訪問するようにしている。
- 品揃えが充実していることで選ばれている。
- エンドユーザーに対してサービスを提供している。
- 選定の打ち合わせを適切に行い、ご利用者に納得してもらうことが重要。
- 質を確保しながら価格を下げる努力をしている。
- 人材育成を重要視している。教育にはコストをかけている。
- 適宜研修を実施し、大きい展示会に年 1 回参加。
- 毎週、機器利用のロールプレイング研修等を実施。
- 肌にふれるマット等は 6 か月に 1 度無償で交換している。
- モニタリングや接遇が重要。

- 基本的には6か月ごとにモニタリングを行っている。
- 山間部など遠隔地の対応を断る事業所もあるが、困難なケースでも対応している。
- 住宅改修も職人を自社で雇用し、極力自社の社員で工事を実施している。(住宅改修まで対応できるのがエンドユーザーからみたメリットとなっている)
- 一人完結型で対応(1対1対応)しており、アピールポイントになっている(住宅改修の下見が可能)。

② 福祉用具事業者として重要なこと

A) 価格

- 最近では価格が重視される傾向がある。利用者にもよる。

B) 質の高いサービス

- 商品の品質についても強化していく必要がある。
- 消毒、清拭の基準が明確になっていないが、着目して品質も上げていきたい。
- 人の充実を図りたい。リハスタッフとの関係も含めて関わりを強めながら専門性を高めたい。
- 人の専門性が求められていないかもしれないが、専門性を提供できていない部分も感じる。
- 困難事例などでケアマネとのコミュニケーションで評価してもらうようにする必要がある。
- 価格だけで選定されないようにする。
- 福祉用具貸与事業者の業務実施内容管理をもっと厳しくする必要がある(現状では、訪問しなくても、コミュニケーションしなくても、事業所の営業は維持できる)。
- 実技研修を必須(必修)にしてほしい。

C) 迅速性について

- 迅速性については、不具合があったときの調整依頼等への対応も含まれるのでは。
- 利用者に届けるまでの時間よりも、ケアマネからの電話連絡への即応が重要。依頼の電話に出られなくて他の事業所に連絡していることはある。
- 連絡さえつけば、対応は週明けになりますと伝えている。電話対応は週末でも行っている。

D) 資格取得について

- ・ 住環境コーディネータの資格取得に関する各事業所の対応：
実費で受講させ、取得できれば手当を出している。資格取得を促している。ほぼ強制的に取得させている。（取得しないと営業担当になれない）。

E) 地域における多種連携の状況

- ・ 病院にアプローチし、入院中にデモンストレーションを行い、病院との関係づくりを行っているが、病院のリハ職と担当ケアマネの連携うまく取れないことがある。
- ・ 回復期リハ、サービス付き高齢者住宅のアプローチ等に力を入れている。

F) その他

- ・ デモ対応のある事業所を好むケアマネジャーがいる。ケアマネジャーに求められればデモ対応してしまう貸与事業者にも問題がある（長期のデモ期間についても支払がない）。

(3) 福祉用具貸与事業者ヒアリングのまとめ

福祉用具貸与事業所へのヒアリングを通じて、以下のことが把握された。

- ・ 一定の品揃えの中から福祉用具が供給されることは当然のこととなっている。
- ・ その中で、事業所としては得意分野を作ることでサービスの質を高める方向が指向されている。
- ・ 質を高める方向性としては、地域の介護サービス体系のなかで他のサービスと質の高いサービス連携の役割を担う方向（地域密着）が重視されている。
- ・ 質の高いサービス連携を実現する方策としてリハ専門職、介護支援専門員などとの交流機会を拡大することが重視されている。
- ・ 介護支援専門員との連携で重視されるサービスの「迅速性」は、福祉用具搬入のタイミングを早めることもさることながら、介護支援専門員からのファースト・コンタクトへの対応の早さをより重視する意見も多い。
- ・ また、上記の指摘項目を実現するのは現場を担う人材であり、その基本的な対人対応の姿勢と技術を高めることの重要性が指摘されている。

4-3. 介護支援専門員へのヒアリング調査結果

(1) 千葉県茂原市でのヒアリング結果概要

1) ヒアリング対象

- ・ A (CM、看護師：大規模社福法人 CM4人 連携福祉用具事業所 10ヶ所)
- ・ B (主任 CM 保健師：社会福祉協議会 CM3人 連携福祉用具事業所 8ヶ所)
- ・ C (CM、介護福祉士：営利法人デイサービス CM1人 連携福祉用具事業所 5ヶ所)
- ・ D (主任 CM、介護福祉士：営利法人 CM 事業所 CM1人 福祉用具貸与は自社)
(※CMはケアマネジャーの省略表記)

2) ヒアリング概要

① 福祉用具専門相談員とのかかわりの状況

- ・ 利用者の状態、要望に合わせてふさわしい専門相談員を選定する。
- ・ 緊急性の高いケースに際しては緊急対応に強い専門相談員を選定する。
- ・ CM自身の力量に合った専門相談員を選ぶ人もいる。(相互のレベルを高められるため)
- ・ 大都市ではないため事業者も固定化している。
- ・ 通所介護、訪問介護に比べ福祉用具はケアプラン作成時の優先度が低い。
- ・ 利用者からクレームが来たら担当を変えるように事業所に言う。(担当は地域割り、5年以内)
- ・ 経済状態を見て、利用者の要望があればレンタル価格が少しでも安いところを選ぶこともある。
- ・ 集中減算を避けるようにしている。
- ・ 利用者は、貸与事業所の選定をCMにお任せのところがある。

② 福祉用具貸与事業所選定の評価視点

- ・ 経営者がレンタル事業に熱意があり、HCRに合わせて年1回、見やすいカタログの更新を行っている事業所などは信頼感が高い。
- ・ 在庫が多く、継続的に新しい用具を入れている事業所。複数県で営業展開している大規模事業者に限らず地域企業でもこうした事業所はある。
- ・ 事業所の経営者、経営方針を意識することはあまりなく、むしろ誠実な人柄の良い専門相談員がいる事業所を選定する(経営方針は判断材料にしていない)。
- ・ 迅速な対応を行ってくれる専門相談員はよいが、それだけで良い事業所だとは言えない(迅速な対応と事業所の質の関係は相関しない)。
- ・ 利用者の経済状態を考慮して価格が低廉な事業所を選定することもある。価格の違いがサービス内容の違いと相関している感覚はない。

③ 期待する質の高いサービス

- ・ アセスメント能が高く、用具のメリット、デメリットをわかりやすく説明できること。
- ・ ケアプランの反映が薄くパターン化されたサービス計画書の事業所は信頼できない。
- ・ サービス計画書の提出が早い事業所（人により遅いところがある）。
- ・ 過剰な用具の提供をしないこと。
- ・ 独自にアセスメントできて利用者ごとに評価観点を設定して説明できること。「この人のレベルならこの用具はいらない」など自立支援の視点で利用を評価し、利用継続を判断できる人が信頼できる。

④ 福祉用具貸与事業所及び福祉用具専門相談員への要望

- ・ 対人生活援助、ケア・ワーク技術を身に付けてほしい。
- ・ 基本的な接遇、コミュニケーション能力、職業倫理を高めてほしい。
- ・ 経営者としては、専門相談員のレベルを上げるため研修の機会を多くすることは当然のこと。
- ・ 事業所で研修はされていても機器利用ノウハウに偏っているところもある。対人コミュニケーション、リスクマネジメントの研修も重視されるべき。

(2) 埼玉県浦和市でのヒアリング結果概要

1) ヒアリング対象

- ・ E（主任 CM、社会福祉士：医療法人）
- ・ F（主任 CM）
- ・ G（CM、社会福祉士、介護福祉士：医療法人）

2) ヒアリング概要

① 福祉用具専門相談員とのかかわりの状況

- ・ 利用者はどの福祉用具貸与事業所が良いかわからないため、ケアマネが利用者ニーズに合った福祉用具貸与事業所を紹介する。

② 信頼できる福祉用具貸与事業所（福祉用具専門相談員）

- ・ 利用者や家族のところと一緒にいったときに、誠実に対応して説明してくれる。
- ・ 専門性、知識を習得していて、よく説明してくれる。
- ・ 人と接する仕事なので、マナー等、人として感じが良いことが重要。
- ・ 地域にある事業所として、地域連携できると良い。
- ・ 経験のある福祉用具専門相談員の場合、用具の変更、調整等のアドバイスをしてくれる。

- ・信頼関係が重要（人と人とのつながり）。
- ・人材の層が厚いところは頼もしい。
- ・対応する人と納品する人が同じ人が良い。ただモノを持ってこるだけでなく、一貫して同じ人が対応してくれた方が仕事しやすい。
- ・体の状態に関する知識を有し、かつ、フレンドリーな雰囲気であること。
- ・最も利用の多い福祉用具貸与事業所は、大手の福祉用具貸与事業所で非常に品揃えが良い。営業もよく来る。電話対応のコンタクトがよくとれる。

③ 福祉用具専門相談員個人の能力

- ・提案力。商品についてよくわかっていて、利用者の人の状態をふまえて商品提案してくれる福祉用具専門相談員。
- ・利用者に説明する力。納得いくまで説明する。
- ・福祉用具専門相談員の知識が豊富で説明がしっかりしている。
- ・感じが良い。
- ・PTの資格を有する福祉用具専門相談員がいて、リハビリの観点から相談にのってもらえるのは助かる。

④ 期待する質の高いサービス

- ・担当する福祉用具専門相談員によって説明の詳しさが異なるのは問題。例えば、ベッド納品の際に、あえて質問しないと説明の全くない福祉用具専門相談員がいる（福祉用具専門相談員ではなく、個人の資質の問題である可能性もあるが）。適切な説明がないと利用者・家族が不満を持つ。

⑤ 福祉用具貸与事業所及び福祉用具専門相談員への要望

- ・福祉用具の業者としてだけでなく、家族や利用者とのつながりを持つという意識で、ケアマネについてきてほしい。
- ・どのような人材を採用し、どのように育成しようとしているか示してほしい。
- ・地域への貢献についてのビジョンを示してほしい。

⑥ 価格に関して

- ・自費ベッドを低価格で提供してもらえる福祉用具貸与事業所はありがたい。
- ・介護保険給付の対象となるレンタルの価格は事業所間で大きく違うと感じたことはない。
- ・お試し（例：手すり）を重要視する利用者はいる。

⑦ 全国展開の大規模事業者と地域内単独事業者の異なる点

A) 地域内単独事業者

- ・利用者への説明が丁寧である。
- ・福祉用具だけでなく、居宅やヘルパー等の併設の事業所があるため、福祉用具の担当者が不在でも電話の対応をしてくれる。
- ・引き上げの際に、家族と話をして引き上げてくれる（一方、全国展開の大規模事業者は無言で商品を持ち帰るところがある）。

B) 全国展開の大規模事業者

- ・連絡が見つからないこともあるが単価は安いと感じている。
- ・他地域への転勤があるため、ある福祉用具専門相談員に慣れてきたかなと思った頃に転勤してしまうことがある。
- ・組織が大きいと電話連絡のバックアップ体制がしっかりしているため、安心できる。

⑧ 迅速性について

- ・福祉用具の搬入の迅速性を求めるケースはある。利用者が急に退院等の緊急時に依頼する事業所の使い分けはある。
- ・緊急の場合でも、新規であれば福祉用具貸与事業所は通常対応する。どちらかというメンテナンスで緊急性があるときに迅速な対応をしてくれると福祉用具貸与事業所のイメージが良い。
- ・名刺に携帯番号が書いてある福祉用具専門相談員には連絡が取りやすい。
- ・納品を急いでいる利用者には迅速に対応する。

⑨ その他

- ・女性の一人暮らしの家に男性の福祉用具専門相談員がベッドを搬入することを不安に思う女性がいる。その場合は、女性の福祉用具専門相談員の事業所に依頼することがある。

(3) 介護支援専門員ヒアリングのまとめ

介護支援専門員へのヒアリングを通じて、以下のことが把握された。

- ・福祉用具をよく知っていて、利用者の状態をよく見て、個々の状態、状況に適した福祉用具を提案するという基本的な役割を果たすことが質の高いサービスとして評価されている。
- ・サービスの質としては事業所よりもそうした役割を果たせる福祉用具専門相談員(個人)がより評価される傾向がみられる。

- そうした「質の高いサービス」の構成要素として、利用者対応に関しては対人援助技術を踏まえたレベルの対応、介護支援専門員対応としてはコミュニケーション面での即応性、円滑性などが重視されている。
- 福祉用具貸与事業所で意識されてきた「対応の迅速性」については、福祉用具納品の迅速性よりも、介護支援専門員側からの連絡の取りやすさ、いつでも連絡が取れる信頼性などが要望されている。
- 介護支援専門員は、地域内の福祉用具貸与事業所それぞれの特性、得意分野を把握しており、個別の利用者の状態、状況に合わせて福祉用具貸与事業所を選定している。

5. 福祉用具貸与事業所のサービス提供体制のあり方についての検討

5-1. 事業所におけるサービス提供体制とサービスの質の考察

アンケート調査およびヒアリング調査を通じて以下のことが把握された。

(1) 福祉用具貸与事業所のサービス提供体制

1) 全般

- 自社のサービスの特徴として、即応性（迅速な対応）をあげる事業所は、事業所属性によらず7割を超えている（図 3-1）。
- 営業体制として「納品のスピード」が最も多く8割以上の事業所で重視されている。また、「デモ対応」は約半数の事業所が重視している。次いで専門知識として「福祉用具・新製品の知識」、業務遂行能力として「ケアマネジャーとの連携」が約半数の事業所で重視されている（図 3-8）。

2) 法人規模等による比較

- 法人の規模が大きい事業所では、人材育成体制が整備されており（図 3-14）、「用具選定」をアピールポイントとする割合が高い（図 3-1）。
- 単独事業所では、地域における相場を考慮して価格を設定している割合が高いのに対し、法人の規模が大きい事業所では、サービス提供コストを考慮して設定している割合が高い（図 3-6）。
- 規模の大きい事業所では、介護支援専門員との連携において、「アセスメント」「用具の選定、提案、利用計画の作成」「福祉用具の適合調整、利用指導」についても重視している（図 3-9）。
- 一方、単独事業所のほうが、重視している割合が高いのは「搬入・設置・搬出の円滑実施」「利用者家族とのコミュニケーション」となっている（図 3-9）。
- また、法人規模が小さいほど利用しているレンタル卸の数が多く（図 3-39）、利用のねらいとして「レンタル資産購入資金の負担不用」「即応性の強化」「メンテナンス品質向上」と回答する割合が高かった（図 3-40）。
- 利用者ごとの担当者の固定の状況については、「1人の利用者に1人担当者を固定している」割合は法人規模による差はあまりなかったが、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当を設定する」という回答の割合は、法人規模が大きい方が高かった（図 3-73）。
- 福祉用具1人あたりの担当利用者数については、最大の担当利用者数、事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除して算出した1人あたり担当利用者数ともに、法人規模が大きいほど、担当利用者数が多かった（図 3-75）。
- なお、利用者ごとの担当者の固定の状況と、福祉用具専門相談員1人あたりの担当利

用者数の関係を見ると、最大の担当利用者数、最小の担当利用者数については担当の固定状況による大きな差は見られないが、事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除して算出した1人あたり担当利用者数については、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」と回答した事業所のほうが、人数が多かった（図 3-74）。

- また、利用者ごとの担当者の固定状況別に自社のサービスの特徴を比較すると、「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」ほうが、「モニタリング頻度」を選択している割合が高かった（図 3-3）。アンケートの自由回答からも、「営業職、業務担当、モニタリング担当、納品担当配送員と役割分担を明確に設定しそれぞれの専門性を高める」「モニタリング専従の配置」といった回答が見られ、プロセスごとの担当者を設定することにより効率化と専門性の向上を図っていることが把握された（図 3-79）。一方で、担当者を固定することで、選定からメンテナンスまで一貫してきめ細かいサービスを提供することを目指すという回答もあり、サービスの質向上に向けた事業所の体制整備のあり方は多様であることが把握された。

3) サービスの質と即応性

- 全体として「即応性」を重視している事業所が多いが、即応性を重視している事業所も、重視していない事業所も、サービスプロセスにおける専門性や品質に関する項目を重視する割合には差がなく、即応性重視が、サービスプロセスにおける専門性や品質軽視にはつながっていないことが確認された（図 3-11）。
- 事業所管理者による福祉用具サービス計画の確認状況別に比較した結果、管理者の関わり の深さと事業所のサービス戦略の間には関連は見られなかった（図 3-2）。

4) サービスの質向上に向けた課題

- 質の高いサービスを提供する上での課題としては、「書類作成の負担が大きい」が 78.4%、「計画書作成の負担が大きい」が 56.5%であった（図 3-83）。サービスの質確保のための取り組みや課題についての自由回答では、法人内に1事業所みの事業所では、「大手事業所との卸値の違いが課題」「現在の業界は規模の経済を利かせた事業所の評価が高い。小規模事業所であっても質の高いサービス提供を行う事業所が評価される仕組みが必要」という回答があり、小規模事業所を運営する上での難しさが示された（図 3-100）。

(2) 介護支援専門員による評価

1) 事業所の評価

- 介護支援専門員の視点から、福祉用具貸与事業所を評価した場合、営業体制については、事業所間で差があると評価されているのは、「営業担当の訪問回数」「レンタル価格」「土・祝日の対応」であった。一方、事業所間で差がないと評価されているのは、「品質（消毒・補修）」「カタログなど福祉用具に関する資料の充実」であった（図 3-16）。
- 業務遂行能力については、事業所間で差があるという回答は概ね4割程度であり、「搬入・設置・搬出」は差がないという回答が特に多かった。福祉用具専門相談員の個人差が大きいという回答は、「搬入・設置・搬出」「フォロー・モニタリング」以外は2～3割程度であった（図 3-17）。
- 専門知識については、事業所間で差があるという回答はいずれも約3割であった、差がないという回答が特に多いのは「介護保険サービス」「福祉用具、新製品」であった。福祉用具専門相談員の個人差が大きいという回答はいずれも2～3割程度で大きな差がなかった（図 3-18）。
- 以上の結果およびヒアリング結果より、介護支援専門員側では、事業所の属性や特徴によるサービスの違いはあまり意識されず、サービスの質については福祉用具専門相談員個人を評価していることがわかった。

2) 福祉用具貸与事業所の選定にあたって重視する点

- 介護支援専門員が、福祉用具貸与事業所を選定する際に、最も重視するのは、「納品（対応）のスピード」であり6割以上の回答が集中した。次いで、「ケアマネジャーとの連携」、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」、「デモ対応」、「福祉用具の適合調整・利用指導」が3～4割程度であった（図 3-19）。
- 介護支援専門員が重視している点は、実際に取引の多い事業所を選定した理由となっている割合が高かったが、実際に選定される際の理由は、重視されている項目ほど顕著な差が見られなかった（図 3-23）。
- 介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定する際に重視する項目と、福祉用具専門相談員が介護支援専門員との連携において重視する項目は、全体としてはほぼ一致していた。ただし、「納品（対応）のスピード」「住宅改修の対応」「福祉用具、新製品の知識」は、福祉用具専門相談員のほうが重視する割合が高く、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「フォロー・モニタリング」「ケアマネジャーとの連携」は介護支援専門員のほうが、重視している割合が高かった（図 3-22）。

3) 介護支援専門員の属性による比較

- 介護支援専門員の属性別に、福祉用具貸与事業所を選定する際に重視する項目を見ると、介護支援専門員としての経験年数ではほとんど差がみられなかった。また、主任介護支援専門員か否かでも、ほとんど差がなく、主任介護支援専門員のほうがやや重視する点としては「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「アセスメント」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「ケアマネジャーとの連携」などであった(図 3-24)。
- 介護支援専門員が医療・看護・リハ専門職等の資格を有する場合、日常業務において福祉用具貸与事業所や福祉用具専門相談員と連携の割合がやや高かった(図 3-21)。また、福祉用具貸与事業所選定において重視する点については、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「住環境と住宅改修に関する知識」などの割合が高かった(図 3-25)。
- 福祉用具貸与事業所選定において「即応性」を重視している介護支援専門員のほうが重視している割合が高いのは、即応性のほか「デモ対応」「レンタル価格」などであった。即応性を重要な選定ポイントとして位置付けていない介護支援専門員のほうが重視する高いのは、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「フォロー・モニタリング」「住環境と住宅改修に関する知識」であった(図 3-26)。
- またヒアリング結果より、介護支援専門員が重視する「即応性」の内容としては、納品の即応性が高いことによる利便性という観点よりも、介護支援専門員との連絡対応における即応性が高いことに対する安心感や信頼感を評価する意見が多い。

5-2. サービスの質向上に向けた事業所のあり方について

調査結果を踏まえ、福祉用具貸与サービスの質の向上に向けて、以下のような示唆が得られた。

(1) 法人規模の小さい事業所における質の向上の工夫

- 法人の規模が大きい事業所では、法人内あるいは事業所内での人材育成の体制が整備されており、サービスの質向上に向けた取り組みを比較的实施しやすい環境にある。一方で、1事業所のみの場合には、こうした組織的な対応が難しい面がある。
- しかしながら、法人規模の小さい事業所であっても、地域における介護サービス連携の特性に応じて必要な役割をはたすことは可能である。例えば、地域における競争環境を踏まえて、施設からの在宅復帰からリハ訓練まで一貫して支援することや、利用者の個性への高いレベルでの対応力を持つこと、住宅改修との一体的サービスなどの得意分野を作り、事業所の特色を活かした質の高いサービス提供を目指すことが重要であると考えられる。
- 特に、介護支援専門員との連携の観点から、地域の中で密な連携を保つといった事業所の方針や特徴をアピールする方向も考えられる。

(2) 介護支援専門員による利用者本位の適切な評価、事業所の選定

- 介護支援専門員を対象としたアンケート調査、ヒアリング調査結果より、介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定する際に重視する点について明らかにした。介護支援専門員においては、特定事業所集中減算を回避する意識もあり、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事業者を選定する意識がみられる。
- アンケート調査では、介護支援専門員が「即応性」を重視する傾向が際立っていたが、ヒアリング調査では、現場の状況としては、必ずしも品揃えの豊富さや納品の即応性ばかりが評価されるわけではないことも示された。
- 利用者本位の自立支援を目指したケアマネジメントを行う介護支援専門員は、福祉用具専門相談員にも、個別の利用者の状態、状況の評価、それに合わせた用具の選定と、それをきちんと説明できる説明力を期待していると言えるのではないかと。
- 福祉用具貸与事業所としては、そうした能力のある福祉用具専門相談員を体系的、継続的に育成することが求められる。
- 日常的な業務のレベルでは、繁忙な介護支援専門員の円滑な業務遂行を支援する意味での円滑、迅速な連携が維持されることが期待されており、組織的に連携、連絡体制の維持が担保される事業所の評価が高くなると考えられる。

(3) モニタリング頻度、メンテナンスレベルの評価

- 上記の事業所評価の考え方を踏まえると、モニタリングは重要ではあるが、頻回のモニタリングを行ったとしても、パターン化した対応はあまり評価されない。
- モニタリングの頻度よりも、個々の利用者の状態、状況をきちんと把握し、それに対応したモニタリングが行われること、モニタリングの結果を迅速にわかりやすく共有されることが高く評価される。
- このように、利用者の状態等に応じて適切なモニタリングを実施することができる組織的な体制を整えた事業所の評価が高い。
- メンテナンスに関しては、レンタルから回収後の消毒、整備の状態に関して、事業所の差別化要素として意識する福祉用具貸与事業者もいる。しかし介護支援専門員側では、この点を意識した指摘はあまりされていない。
- むしろ、利用継続中での故障、不具合への即応性がメンテナンスレベルとして評価される意見は出されている。

(4) 担当利用者数

- 今回の福祉用具貸与事業所調査の平均をみると、福祉用具専門相談員 1 人当たりの利用者数は 100～150 人程度、平均で 147.5 人であった。
- 1 事業所だけの法人では、50 人～99 人が最も多く、複数事業所を有する法人では 100 人～200 人が多くなっている。福祉用具専門相談員 1 人あたりの利用者数別に、居宅介護線専門員との連携において重視する項目を比較すると、「アセスメント（利用者・環境の評価）」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「フォロー・モニタリング」「困難事例への対応力」等については、担当利用者数が多い事業所ほど回答割合が高く、福祉用具貸与サービスの業務プロセスを重視していると考えられる。
- 一定の規模と運営基盤を有する事業所では、事業所・法人内での人材育成の仕組みが充実しており、規模のメリットを活かし多くの利用者を担当しながらも効率的に高品質のサービスを提供する体制を整備やすい状況にあることが推察される。
- 担当利用者を固定せずプロセス単位で担当する仕組みとしている事業所は全体の 16.0 %であるが、規模の大きい法人の事業所が多く、またプロセス単位で分担することで多く利用者を担当しつつサービスの質を高めることが可能となると考えられる。
- 福祉用具貸与サービスは、利用者の状態や環境に適合した福祉用具を選定してフィッティングし、用具が適切に利用され続けることを通して利用者の生活を支援するサービスであることから、たとえば直接的なケアの提供がサービスの中心となっている訪問介護や、ケアチームの中核となりマネジメントを通して利用者を支援するケアマネ

ジャー等、他の介護サービス類型とは業務の特性が異なっている。適正な担当利用者数規模について検討する際には、こうした福祉用具貸与サービスの業務特性を踏まえ、福祉用具専門相談員が提供する専門性と利用者・家族や関係機関との関わり方を整理し、事業所体制や上記のような業務分担の仕組みなども考慮して、いくつかのモデルを設定することが必要と考えられる。

参 考 资 料

「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」

福祉用具貸与事業所調査票

■ 記入にあたってのご注意

- ・ この調査票は福祉用具貸与事業所の「管理者」の方がご記入下さい。
- ・ 社会保障審議会介護保険部会において、介護保険給付対象の各サービスの質の向上が議論されていることを踏まえ、この調査では、福祉用具貸与サービスの質向上を検討するために福祉用具貸与事業所が提供しているサービスの実態を把握することを目的としています。
- ・ 特に指定の無い限り、**2015年9月30日時点**の状況についてご回答下さい。
- ・ 特に指定の無い限り、選択肢の番号1つを選んで○印をお付け下さい。
- ・ () の箇所には、具体的に言葉や数字をご記入下さい。
- ・ 数字を記入する欄が0（ゼロ）の場合は「0」とご記入下さい。
- ・ ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒で **2015年10月31日(土)まで**にご返送下さい。

■ 調査に関するお問い合わせ先・返送先

一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局 担当：淡路、伊藤

〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15 三電舎ビル4階

T E L : 03-6721-5222 (平日 9:00~17:00)

F A X : 03-3434-3414

メール：jimukyoku@fukushiyogu.or.jp

1. 貴事業所について

※以下の問には、平成 27 年 9 月 30 日現在の状況についてお答えください。

(1) 貴事業所について

事業所の所在地	() 都・道・府・県	一般社団法人日本福祉用具供給協会の会員ですか		1. 会員である 2. 会員ではない			
事業所の開設年	西暦()年						
同一法人の持つ福祉用具貸与事業所数	1. 1 事業所(貴事業所のみ) 2. 2~10 事業所 3. 11 事業所以上						
事業所に併設(同一敷地内または隣接地)している介護保険サービス(○はいくつでも)	1. 病院・診療所・歯科診療所 2. 訪問看護事業所 3. 訪問介護事業所 4. 訪問リハビリテーション事業所 5. 通所リハビリテーション事業所		6. 訪問入浴介護事業所 7. 通所介護事業所 8. 介護老人保健施設 9. 居宅介護支援事業所 10. その他()				
事業所に併設しているその他サービス(自由記述)							
住宅改修の実施状況	1. 事業所内で提供 3. 他の事業者へ委託		2. 同一法人が提供 4. 実施していない				
実質的な営業範囲	1. 所在地市町村内 2. 所在地の隣接市町村まで 3. 所在地の広域市町村圏程度 4. 所在都道府県全域 5. それ以上						
事業所の職員体制		常勤 実人数	非常勤 実人数	福祉用具専門 相談員資格保 有者数	リハ専門職(PT・O T・ST)資格者数		
	現場担当職(営業職)	人	人	人	人		
	事務専門職	人	人	人	人		
	その他	人	人	人	人		
要介護度別利用者数	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	人	人	人	人	人	人	人
	合計	人					

(2) 福祉用具貸与の実績について (※数え方を説明)

		合計	うちレンタル卸		合計	うちレンタル卸
平成 27 年 9 月の請求実績件数(保有形態別に)	車いす	件	件	スロープ	件	件
	車いす付属品※	件	件	歩行器	件	件
	特殊寝台	件	件	歩行補助つえ	件	件
	特殊寝台付属品※	件	件	認知症老人徘徊感知機器	件	件
	床ずれ防止用具	件	件	移動用リフト	件	件
	体位変換器	件	件	自動排泄処理装置	件	件
	手すり※	件	件			
「レンタル卸」ご利用について	利用しているレンタル卸の数	()社				

での考え方	レンタル卸を利用するねらい	1. レンタル資産購入資金の負担不用 3. 人件費削減 6. その他()	2. 品揃え補強 4. 即応性の強化 5. メンテナンス品質向上
	レンタル卸事業者を選定する際の基準【複数回答】	1. 価格 2. 品揃え 3. 消毒設備の充実	4. 即応性(対応の迅速さ) 5. メンテナンス技術 6. 試用期間への対応

2. 提供しているサービスの実態について

※特に指定のない限りは、該当するものを**1つだけ**選んでください。

(1) 利用者やケアマネジャー等に対する日常的な福祉用具の情報提供としてどの様なことを行っていますか。(〇はいくつでも)	1. 電話問い合わせへの対応 2. 来店相談への対応 3. パンフレットなどの定期的な配布 4. カタログの定期的な配布		5. ニュースレターなどの発行、送信 6. ホームページを開設し情報発信 7. その他() 8. 特に行っていない
(2) どのような方法でアセスメントを実施していますか。	訪問	全体の()%	※およその割合をお答えください。 ※ここでいうアセスメントとは、福祉用具専門相談員が利用者の状態や置かれている介護環境を客観的に評価することを指し、ケアマネジャーの行うアセスメントとは区別します。
	電話	全体の()%	
	その他	全体の()%	
(3) アセスメントから用具選定までのプロセスにおいて、どのような体制で実施していますか。およその割合をお答えください。	担当者のみで実施		()割程度
	他の従業員が担当者の相談相手となる		()割程度
	担当者的上司、管理者等が相談相手となる		()割程度
	事業所外の専門職(医師、PT、OT等)が相談相手となる		()割程度
	その他()		()割程度
(4) 福祉用具サービス計画の作成についてお答えください。	4-1 貴事業所では、福祉用具サービス計画をどのように取り扱っていますか	事業所管理者が、計画の内容を把握していますか	1. 必ず把握している 2. 把握することもある⇒()割程度 3. 把握していない
		ケアマネジャーに提出していますか	1. 必ず提出している 2. 提出することもある ⇒()割程度 3. 提出していない
		どのように活用していますか	1. 利用者、家族への説明 2. ケアマネジャーとの連携 3. 他のサービス事業者との連携 4. 事業所内での人材育成(教材として) 5. その他 6. 特に活用していない 1~5の場合、具体的に:
	4-2 評価の期間をどのように設定していますか		1 () か月程度 2. 随時
	4-3 福祉用具サービス計画の作成のためにどのような取り組みをしていますか。		1. 管理者が個別に指導 2. 研修会の受講 3. 事業所内の勉強会 4. 事業所がテキスト購入、配布 5. 福祉用具サービス計画の発表会 6. その他()

(5) 契約前に試用期間(料金を請求しないお試し期間)を設けている機種に○をつけてください。)		試用可能に○		試用可能に○
	車いす(付属品含む)		歩行器	
	特殊寝台(付属品含む)		歩行補助つえ	
	床ずれ防止用具		認知症老人徘徊感知機器	
	体位変換器		移動用リフト	
	手すり		自動排泄処理装置	
	スロープ			

(6) 通常のケースで、選定に際して複数の商品候補を持参しますか。		複数持参		複数持参
	車いす	する ・ しない	スロープ	する ・ しない
	車いす付属品	する ・ しない	歩行器	する ・ しない
	特殊寝台	する ・ しない	歩行補助つえ	する ・ しない
	特殊寝台付属品	する ・ しない	認知症老人徘徊感知機器	する ・ しない
	床ずれ防止用具	する ・ しない	移動用リフト	する ・ しない
	体位変換器	する ・ しない	自動排泄処理装置	する ・ しない
	手すり	する ・ しない		

(7) 納品時の適合調整について、右のような仕組みがありますか。	1. 適合調整の知識・技術を有する福祉用具専門相談員が対応している。 2. 適合確認のマニュアル、チェックリストなどがある。 3. 事業所内(管理者、先輩職員、チームなど)のアドバイス体制がある。 4. 他の職種(外部も含む)も含めた専門職のチームから助言を得る仕組みがある。 5. 特にな 6. その他()			
-------------------------------------	--	--	--	--

(8) 通常のケースにおけるモニタリングの実施状況についてお答えください。	納品後 10 日以内のモニタリング	実施者【複数回答】	1. 納品時の担当者 2. モニタリング専用の担当者(納品時は別) 3. 担当チームの他メンバー 4. レンタル卸事業者 5. その他()	
		実施方法	訪問()% 電話()% その他()% ※およその割合をお答えください。	
	通常のモニタリング	実施頻度	1. 1 か月以内 2. 3 か月以内 3. 6 か月以内 4. その他()	
		実施者【複数回答】	1. 納品時の担当者 2. モニタリング専用の担当者(納品時は別) 3. 担当チームの他メンバー 4. レンタル卸事業者 5. その他()	
		実施方法	訪問()% 電話()% その他()% ※およその割合をお答えください。	

3. 事業所としてのサービスの特徴について

※特に指定のない限りは、該当するものを1つだけ選んでください。

(1) 貴社におけるレンタル価格は、地域の標準的な価格に比べてどのように設定されていますか。	車いす	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明	スロープ	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明
	車いす付 属品	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明	歩行器	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明
	特殊寝台	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明	歩行補助つえ	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明
	特殊寝台 付属品	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明	認知症老人徘徊感知機器	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明
	床ずれ防 止用具	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明	移動用リフト	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明
	体位変換 器	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明	自動排泄処理装置	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明
	手すり	1. 高い 2. 同程度 3. 低い 4. 不明		
(2) 価格設定の方針	1. 地域における相場を考慮して設定している 2. サービス提供コストを考慮して設定している 3. その他の要素を考慮している()			
(3) 届出上の営業時間	時 分 ~ 時 分 (24 時間表記で記入して下さい)	(4)休業日 【複数回答】	1. なし 4. お盆 2. 特定の曜日() 5. 年末年始 3. 祝日 6. その他	
(4)対応のルール	1. 即日対応を原則としている 2. 翌営業日までの対応を原則としている 3. それ以外() 4. 特にルールはない			
(5) 営業時間外や休業日の受付の仕組み	受付		対応	
	平日 営業時間外	1. (携帯、電話転送等により)24時間、受付している 2. (携帯、電話転送等により【 】時までは 受付けている 3・留守番電話で受け付けている。 4. 連絡を受ける仕組みはない	1. 原則、即日対応 2. 必要に応じて間に対応 3. 翌営業時間に対応 4. その他() 5. 対応していない	
	土曜日	1. (携帯、電話転送等により)24時間、受付している 2. (携帯、電話転送等により【 】時までは 受付けている 3・留守番電話で受け付けている。 4. 連絡を受ける仕組みはない	1. 原則、即日対応 2. 必要に応じて即日対応 3. 翌営業時間に対応 4. その他() 5. 対応していない	
	日曜・祝日	1. (携帯、電話転送等により)24時間、受付している 2. (携帯、電話転送等により【 】時までは 受付けている 3・留守番電話で受け付けている。 4. 連絡を受ける仕組みはない	1. 原則、即日対応 2. 必要に応じて即日対応 3. 翌営業時間に対応 4. その他() 5. 対応していない	
(6)営業時間外や休業日の対応の実態	連絡を受けている件数		実際に訪問等の対応を行っている件数	
	平日の営業 時間外	1 か月に()件程度	1 か月に()件程度	
	休業日	1 か月に()件程度	1 か月に()件程度	

<p>(7) 利用者ごとに担当者を固定していますか。</p>	<p>1. 1人の利用者に1人担当者を固定している 2. 1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当を設定する (具体的に:) 3. その他の分担方法(具体的に:)</p>		
<p>(8) 福祉用具専門相談員1人あたりの最大担当利用者数</p>	<p>人</p>	<p>最小の担当利用者数</p>	<p>人</p>
<p>(9) 貴社のサービスの特徴(特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど)について、近いものを選んでください(○は3つまで)。また、その内容を具体的に記入してください。</p>	<p>1. 価格 2. 用具選定 3. フィッティング技術 4. モニタリング頻度 5. 品揃え 6. 即応性(迅速な対応) 7. 365日対応 8. 生活全般の支援 9. その他 ()</p>		<p>サービス提供の方針や考え方(具体的に)</p>
<p>(10) 上記の特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていることはどのようなことですか。</p>			
<p>(11) 貴事業所のサービスについて、何らかの外部認証(シルバーサービス振興会のサービス認証など)を取得していますか。</p>	<p>1. 取得している 2. 取得していない</p>	<p>認証機関名 () 認証の名称、内容 ()</p>	
<p>(12) 貴事業所ではどのような方法で人材の育成を行っていますか。 (○はいくつでも)</p>	<p>1.業務マニュアルを整備している 2.事業所内または法人の本部等に指導担当者を配置している 3. 1対1の指導担当者を配置している 4.事業所・法人内での研修を受講させている 5.事業所内で勉強会を開催している 6.事例検討会を開催している。 7.管理者による同行指導をしている 8.外部の研修を受講させている 9.資格取得、外部研修受講、外部のテスト等を受けさせている 10 定期的に管理者や上司に相談できる機会を確保している 11.本人の育成を考えた人材交流や異動を行っている 12 その他() 13. 特に何も行っていない</p>		
<p>(13) 貴事業所ではどのような方法で業務を通じた指導を行っていますか。 (○はいくつでも)</p>	<p>1.業務日報を書かせて、振り返りを促したり、状況を把握、助言している 2.利用者宅訪問時に先輩職員が同行している 3. チームを組んで、チーム内でチェックし指導、助言をしている 4. 利用者宅訪問後に、状況や対応などをヒアリングし助言している 5.その他() 6.特に何も行っていない</p>		
<p>(14) 貴事業所では、質の高いサービスを提供する上で、どのような課題がありますか。(○はいくつでも)</p>	<p>1 書類作成業務の負担が大きい 2. 計画書作成の負担が大きい 3. サービス担当者会議出席の負担が大きい 4. 時間外や休日の対応の負担が大きい 5.人材の確保・育成が困難) 6.その他()</p>		

4. サービス提供の体制について

(1) 設備について

設備の保有状況	あてはまるものを選んでください。(複数回答)	左の質問で「1」を選んだ場合、下記にお答えください。	備考:(自社で保有・開発する/しない理由、設備の特徴、消毒の内容などを記入して下さい。)
点検・修理の設備	1. 自社で保有・実施あり 2. 外部サービスを利用	保有形態はどれですか 1. 複数事業所で共有 2. 事業所専用の設備 点検・修理の専従者数 ()人	
消毒の設備	1. 自社で保有・実施あり 2. 外部サービスを利用	保有形態はどれですか 1. 複数事業所で共有 2. 事業所専用の設備 点検・修理・消毒の専従者数 ()人 シルバーサービス振興会の消毒工程管理認定を得ていますか 1. 認定あり 2. 認定なし	
用具の在庫管理システム	1. 自社で独自システム開発 2. 市販システムを購入 3. 外部サービスを利用 4. なし	システム運用・管理の専従者を置いていますか 1. 置いていない 2. <u>置いている</u> ↳システム運営専従者数 ()人	
事務システム(業務管理・勤怠管理、スケジュール調整など)	1. 自社で独自システム開発 2. 在庫管理と一体のシステムを使用 3. 市販システムを購入 4. 外部サービスを利用 5. なし	システム運用・管理の専従者を置いていますか 1. 置いていない 2. <u>置いている</u> ↳システム運営専従者数 ()人	
配送車両	1. 自社で保有・実施 2. 外部サービスを利用	保有形態はどれですか 1. 複数事業所で共有 2. <u>事業所専用の車両</u> ↳事業所で保有している台数 ()台	
ショールーム	1. 自社で保有・実施 2. 外部サービスを利用	保有形態はどれですか 1. 複数事業所で共有 2. <u>事業所専用の設備</u> ↳店舗の専従者数 ()人	

(2) サービス連携について

1)9月分の請求実績がある居宅介護支援事業所は何カ所ですか。	()カ所	2)最も利用者数の多い居宅介護支援事業所の利用者数は、貴事業所の利用者全体の何パーセント程度を占めていますか。9月の実績でお答えください	約()%
3)居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者としてどのような点が重要と考えていますか。(〇は5つまで)	営業体制	1. 営業担当の訪問回数 2. 納品(対応)のスピード 3. 品質(消毒・補修) 4. 取扱商品の豊富さ 5. デモ対応 6. レンタル価格 7. 土・祝日の対応 8. 緊急時(日曜・深夜)対応 9. カタログなど福祉用具に関する資料の充実 10. 住宅改修の対応	

	業務遂行能力	11. 福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応 12. アセスメント(利用者・環境の評価) 13. 用具の選定、提案、利用計画の作成内容 14. 福祉用具の適合調整・利用指導 15. 搬入・設置・搬出の円滑実施 16. フォロー・モニタリング 17. 利用者・家族とのコミュニケーション 18. 困難事例への対応力 19. サービス担当者会議での発言・提案 20. ケアマネジャーとの連携	
	専門知識	21. 介護保険サービスの知識 22. 福祉用具、新製品の知識 23. 高齢者の日常生活の知識 24. 介護技術、リハビリテーションに関する知識 25. 住環境と住宅改修に関する知識 26. 認知症に関する知識 27. 高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識	
	その他	28. 会社の規模(ネットワーク) 29. 他のケアマネジャーの評判 30. 特定福祉用具販売の割引率 31. その他(自由記述) ()	
4) 貴事業所では福祉用具サービスの提供について病院や介護保険施設との継続的な関わりがありますか。		1. 病院・医療機関と関わりがある ⇒ ()カ所 2. 介護保険施設と関わりがある ⇒ ()カ所 3. 関わりがない	
5) 貴事業所では、病院や介護保険施設とどのように連携していますか	連携する職種	1. リハ専門職(PT、OT、ST 等) 2. 看護師 3. MSW(病院の場合) 4. 介護支援専門員(施設の場合)	5. 生活相談員(施設の場合) 6. その他 () 7. 連携していない
	連携の内容	1. 退院・退所前訪問への同行 2. 退院・退所時カンファレンスへの参加 3. 退院・退所後の居宅訪問への同行 4. 退院・退所後のモニタリング・フィードバック	5. その他 () 6. 連携していない
6) 病院や介護保険施設との継続的な関わりがある場合、それは福祉用具貸与事業所のサービスとしてどのようなメリットがありますか。		1. 福祉用具貸与サービスを利用していた利用者の状態をフォローできる 2. 退院、退所後に福祉用具を利用する可能性のある要介護者の状態をフォローできる 3. 病院、施設での福祉用具利用状況をふまえた福祉用具サービスの提案ができる 4. 病院、施設の医療専門職とのネットワークが形成できる 5. その他() 6. ない、わからない	
7) 病院や介護保険施設と継続的関わりがある場合、退院・退所前のカンファレンスに出席することはありますか。		1. 毎月いずれかの施設で出席の機会がある。 2. 毎月ではないが継続的に出席の機会がある 3. まれに出席の機会がある 4. 出席の機会はない	
8) 福祉用具の選定、適合調整についてリハ専門職と連携する機会がありますか		1. 個別ケースについて協議する機会が定期的にある 2. ケースによって協議する機会をつくることがある。 3. ケース対応ではないが技術の研修、指導を受ける機会がある 4. リハ専門職と連携する機会はない	

貴事業所におけるサービスの質確保のための取り組みや課題について、ご自由にご記入ください

質問は以上です。ご協力いただきありがとうございました。

居宅介護支援事業所調査票

■ 記入にあたってのご注意

- ・ この調査票は貴事業所の管理者の方がご記入下さい。
- ・ 社会保障審議会介護保険部会において、介護保険給付対象の各サービスの質の向上が議論されていることを踏まえ、この調査では、福祉用具貸与サービスの質向上を検討するために福祉用具貸与事業所が提供しているサービスの実態を把握することを目的としています。
- ・ 特に指定の無い限り、**2015年9月30日時点**の状況についてご回答下さい。
- ・ 特に指定の無い限り、選択肢の番号1つを選んで○印をお付け下さい。
- ・ () の箇所には、具体的に言葉や数字をご記入下さい。
- ・ 数字を記入する欄が0（ゼロ）の場合は「0」とご記入下さい。
- ・ ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒で、**2015年10月31日（土）まで**にご返送下さい。

■ 調査に関するお問い合わせ先・返送先

一般社団法人日本福祉用具供給協会 事務局 担当：淡路、伊藤

〒105-0013 東京都港区浜松町2-7-15 三電舎ビル4階

TEL：03-6721-5222（平日 9：00～17：00）

FAX：03-3434-3414

メール：jimukyoku@fukushiyogu.or.jp

事業所の基本情報について

事業所の所在地	() 都・道・府・県	事業所の 開設年	西暦 () 年	
特定事業所加算	1. 特定事業所加算Ⅰを算定 3. 特定事業所加算Ⅲを算定		2. 特定事業所加算Ⅱを算定 4. 算定していない	
給付管理を行っている 実利用者数	居宅介護支援	人	介護予防支 援	人
事業所に併設している サービス（○はいくつでも）	1. 病院・診療所・歯科診療所 2. 訪問介護（介護予防含む） 3. 訪問看護（介護予防含む） 4. 訪問リハビリテーション（介護予防含む） 5. 通所介護（介護予防含む） 6. 通所リハビリテーション（介護予防含む） 7. 福祉用具貸与・販売（介護予防含む） 8. 認知症対応型通所介護（介護予防含む） 9. 地域包括支援センター 10. 介護老人福祉施設（地域密着型を含む） 11. 介護老人保健施設 12. 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）（介護予防含む） 13. その他 ()			
事業所の職員体制		常勤実人数 (うち主任介護支援専門員)	非常勤 実人数	常勤 換算数
	ケアマネジャー	人 () 人	人	人
	事務職員・その他	人 () 人	人	人

1. あなた自身のことについて

(1) 介護支援専門員としての業務経験年数	年	(2) 現在の担当利用者数	人
(3) 現在、「介護支援専門員」のほかに保有している資格（○はいくつでも）	1. 医師 5. 助産師 9. 作業療法士 13. 義肢装具士 17. 精神保健福祉士 20. 福祉用具専門相談員	2. 歯科医師 6. 看護師 10. 社会福祉士 14. 歯科衛生士 18. ホームヘルパー-1級 21. その他（	3. 薬剤師 7. 准看護師 11. 介護福祉士 15. 言語聴覚士 19. ホームヘルパー-2級)
(4) 主任介護支援専門員資格の有無	1. あり	2. なし	

2. 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価について

<p>(1) あなたは、日ごろ関わりのある福祉用具貸与事業所のサービス内容について、事業所間での差があると感じておられますか。以下の選択肢の中からそれぞれもっとも近い番号に○をつけてください。</p> <p>1. 事業所間で大きな差がある 2. 事業所間でやや差がある 3. 事業所間でほとんど差はない 4. 事業所の差はなく福祉用具専門相談員個人の差が大きい 5. 把握していない、わからない</p>	営業体制	
	営業担当の訪問回数	1 2 3 4 5
	納品（対応）のスピード	1 2 3 4 5
	品質（消毒・補修）	1 2 3 4 5
	取扱商品の豊富さ	1 2 3 4 5
	デモ対応	1 2 3 4 5
	レンタル価格	1 2 3 4 5
	土・祝日の対応	1 2 3 4 5
	緊急時（日曜・深夜）の対応	1 2 3 4 5
	カタログなど福祉用具に関する資料の充実	1 2 3 4 5
	住宅改修の対応	1 2 3 4 5
	業務遂行能力	
	福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応	1 2 3 4 5
	アセスメント（利用者・環境の評価）	1 2 3 4 5
	用具の選定、提案、利用計画の作成内容	1 2 3 4 5
	福祉用具の適合調整・利用指導	1 2 3 4 5
	搬入・設置・搬出の円滑実施	1 2 3 4 5
	フォロー・モニタリング	1 2 3 4 5
	利用者・家族とのコミュニケーション	1 2 3 4 5
	困難事例への対応力	1 2 3 4 5
	サービス担当者会議での発言・提案	1 2 3 4 5
	ケアマネジャーとの連携	1 2 3 4 5
	専門知識	
	介護保険サービスに関する知識	1 2 3 4 5
	福祉用具、新製品に関する知識	1 2 3 4 5
高齢者の日常生活についての知識	1 2 3 4 5	
介護技術、リハビリテーションに関する知識	1 2 3 4 5	
住環境と住宅改修に関する知識	1 2 3 4 5	
認知症に関する知識	1 2 3 4 5	
高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識	1 2 3 4 5	

3. 福祉用具貸与事業所との関わりについて

(1) あなたの通常の業務において関わりのある福祉用具貸与事業所および福祉用具専門相談員についてお答えください。	日常的に関わりのある福祉用具貸与事業所数	約	事業所
	福祉用具専門相談員の数	約	人
	うち、新しい福祉用具に関する情報や利用者に適した福祉用具の選定について相談できる事業所数	約	事業所
	相談できる福祉用具専門相談員の数	約	人
(2) 通常業務では福祉用具専門相談員とどのような連携をしていますか。(〇はいくつでも)	1. 新製品等の情報提供を受けている 2. 福祉用具貸与事業所等が主催する勉強会に参加している 3. 福祉用具の導入の必要性について相談する 4. 福祉用具を導入したい利用者について、適切な用具について意見を求める 5. 導入したい福祉用具をあらかじめ選定した上で、調達を依頼する 6. 福祉用具の導入を検討する際、一緒に利用者宅を訪問する 7. その他 ()		

(3) 利用者の自立支援の実現という観点から、福祉用具貸与業者の選定のポイントは何ですか？重視している選定ポイントを以下の選択項目から選んで、その番号を回答欄に記入して下さい（記入は5つまで）。また、選んだ項目に優先順位をつけて下さい。					
重視する項目の番号を記入					
記入項目の優先順位を記入	位	位	位	位	位

【選択項目】

営業体制	業務遂行能力	専門知識	その他
1. 営業担当の訪問回数	11. 福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応	21. 介護保険サービスの知識	28. 会社の規模（ネットワーク）
2. 納品（対応）のスピード	12. アセスメント（利用者・環境の評価）	22. 福祉用具、新製品の知識	29. 他のケアマネジャーの評判
3. 品質（消毒・補修）	13. 用具の選定、提案、利用計画の作成内容	23. 高齢者の日常生活の知識	30. 特定福祉用具販売の割引率
4. 取扱商品の豊富さ	14. 福祉用具の適合調整・利用指導	24. 介護技術、リハビリテーションに関する知識	31. その他(自由記述)
5. デモ対応	15. 搬入・設置・搬出の円滑実施	25. 住環境と住宅改修に関する知識	
6. レンタル価格	16. フォロー・モニタリング	26. 認知症に関する知識	
7. 土・祝日の対応	17. 利用者・家族とのコミュニケーション	27. 高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識	
8. 緊急時（日曜・深夜）対応	18. 困難事例への対応力		
9. カタログなど福祉用具に関する資料の充実	19. サービス担当者会議での発言・提案		
10. 住宅改修の対応	20. ケアマネジャーとの連携		

(4) 9月の給付管理の実績で利用した福祉用具貸与事業者数は何社ですか。	回答			
	社			
① 差し支えなければ、事業所名、事業所番号もお教えてください。取引件数の多い順に上位5社までご記入下さい。 ② 上位5社の利用者数の割合(利用者数全体を100%とした場合の各社の割合)をご記入下さい。 ③ また、それぞれの事業所を利用する主な理由の番号を下記の選択項目から選んで記入して下さい。(各社3つまで)	①事業所名 (取引件数の多い順に上位5社まで記入)	事業者番号※	②利用者数の割合(各社の利用者数の割合を記入)	③選定理由(各社を利用する理由を下表から選択)
	1.		%	
	2.		%	
	3.		%	
	4.		%	
5.		%		

※事業所番号は指定福祉用具貸与事業所の番号を記入して下さい。

【選択項目】

営業体制	業務遂行能力	専門知識	その他
1. 営業担当の訪問回数	11. 福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応	21. 介護保険サービスの知識	28. 会社の規模(ネットワーク)
2. 納品(対応)のスピード	12. アセスメント(利用者・環境の評価)	22. 福祉用具、新製品の知識	29. 他のケアマネジャーの評判
3. 品質(消毒・補修)	13. 用具の選定、提案、利用計画の作成内容	23. 高齢者の日常生活の知識	30. 特定福祉用具販売の割引率
4. 取扱商品の豊富さ	14. 福祉用具の適合調整・利用指導	24. 介護技術、リハビリテーションに関する知識	31. その他(自由記述)
5. デモ対応	15. 搬入・設置・搬出の円滑実施	25. 住環境と住宅改修に関する知識	
6. レンタル価格	16. フォロー・モニタリング	26. 認知症に関する知識	
7. 土・祝日の対応	17. 利用者・家族とのコミュニケーション	27. 高齢者の身体特性、疾病・疾患に関する知識	
8. 緊急時(日曜・深夜)対応	18. 困難事例への対応力		
9. カタログなど福祉用具に関する資料の充実	19. サービス担当者会議での発言・提案		
10. 住宅改修の対応	20. ケアマネジャーとの連携		

4. 福祉用具サービスの今後の方向性について

(1) 優れている福祉用具貸与事業者の特色はどのようなことですか。	
(2) 福祉用具貸与事業者のサービス向上の方向性としてどのような方向性を望みますか。最もあてはまるものを1つ選んで下さい。	1. 事業所間のサービスレベルの差をなくす。(レベルの低い事業所の底上げ) 2. 事業所ごとにサービスの特徴を明確にする。(各事業所の得意分野を伸ばす) 3. 全体としてサービスの効率を高める。(レンタル価格の水準を下げる) 4. 全体としてサービスの専門性を高める。 5. その他 ()
(3) 上記の回答の趣旨について補足するご意見がありましたら自由にお書きください。	

以上で調査は終了です。お忙しいところご協力ありがとうございました。

平成 27 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）

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

調査結果の概要

平成 28 年 3 月

一般社団法人 日本福祉用具供給協会

はじめに

本調査は、平成27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ものです。

現在、福祉用具貸与事業所が提供するサービスの内容は、介護保険制度で給付すべきサービスとして一定の規定がなされていますが、事業所の運営形態に関しては、福祉用具レンタル卸の活用の仕方など、提供する福祉用具の調達方法による多様性がみられます。また、従業者数で見た事業所の規模に関しても、数名で運営する小規模事業所から100名以上のスタッフで組織的に運営される大規模事業所まで大きな幅があります。

福祉用具貸与事業所のこうした運営形態、組織規模の違いは、それぞれが提供するサービスの違いとなって現れており、このような差異は福祉用具貸与事業所の特徴あるいは個性として捉えられている面もあります。

その一方で、介護保険サービス全体の質の確保が求められている中では、これらサービスの在り方を含めた福祉用具貸与サービス全体の質の確保について、体系的な検討を行う必要があります。

こうした問題意識に基づき、本調査では、福祉用具貸与事業所が提供するサービスの質についての考え方の整理を行い、さらには全国の福祉用具貸与事業所が提供しているサービスの実態を、運営体制、人員配置体制との関連から把握するため福祉用具貸与事業所と居宅介護支援事業所の両面からの実態調査を行いました。その調査結果から、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ほぼ一致しており、「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く、また介護支援専門員は、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ことが明らかになりました。本調査では、これらを整理するとともに、サービス体制の課題を抽出しました。

以上の結果をまとめた本報告書が、サービス提供体制に関する問題意識の共有を促し、今後の資料として活用されることを期待するものです。

最後に、本調査の企画及び実施にご指導賜りました検討委員の皆様ならびに、アンケートやヒアリング調査にご協力を頂きました介護支援専門員や福祉用具貸与事業所の皆様に心から御礼申し上げます。

平成28年3月

一般社団法人 日本福祉用具供給協会

目 次

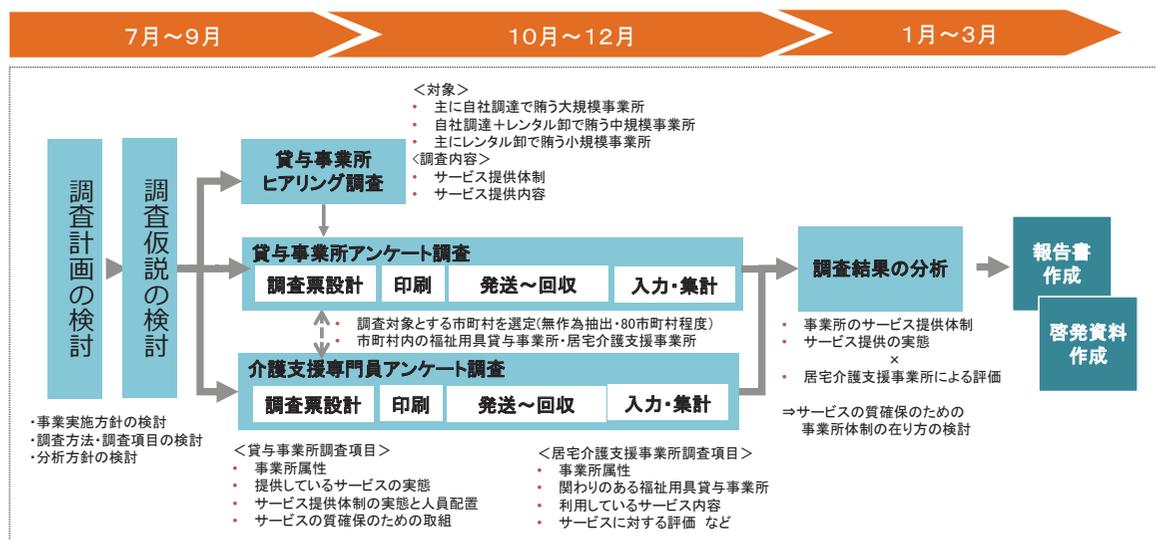
1 調査の進め方	1
2 アンケート調査について	2
3 ヒアリング調査について	16
4 福祉社用具貸与事業所のサービス提供体制のあり方についての検討	17

1 調査の進め方

「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」は以下のとおりに実施しました。

この概要版では、福祉用具貸与事業所および介護支援専門員を対象とするアンケート調査、ヒアリング調査の結果を中心にをご紹介します。

(調査研究事業の全体については、日本福祉用具供給協会ホームページをご覧ください)



2 アンケート調査について

アンケート調査の概要は以下のとおりです。福祉用具貸与事業所の管理者、福祉用具専門相談員のほか、ケアマネジャーの皆さんにもご協力いただき、多くの方から回答を得ることができました。

(1) 調査対象

福祉用具貸与事業所	全国の福祉用具貸与事業所 2000 件
居宅介護支援事業所	全国の居宅介護支援事業所 4500 件

(2) 調査方法

自記式調査票の郵送配布・回収

(3) 調査時期

2015 年 10 月

(4) 回収状況

	発送数	有効回答数	有効回答率
福祉用具貸与事業所	2000	985	49.3%
居宅介護支援事業所	4500	1899	42.2%

(5) 主な調査結果

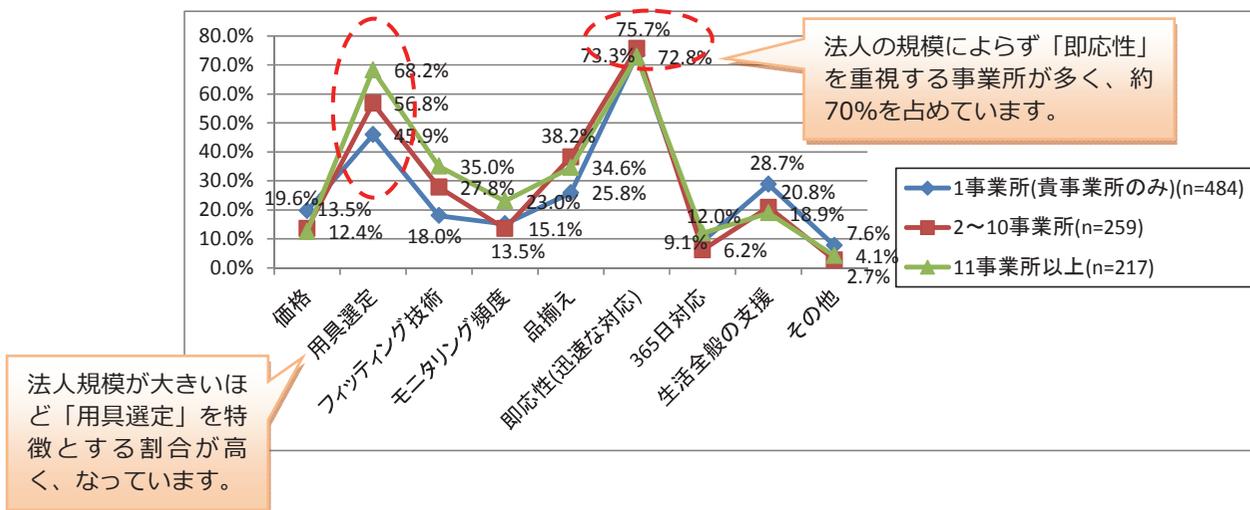
主な調査結果を以下にご紹介します。

I 福祉社用具貸与事業所の状況

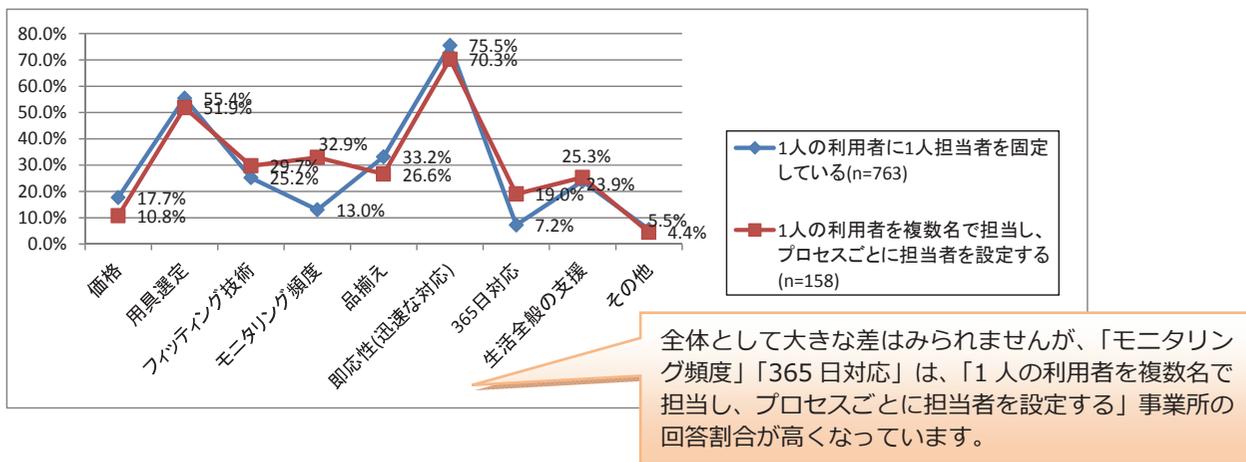
1) サービスの方針

- ① 自社のサービスの特徴(特に重視していること、アピールポイント、他の事業所と差別化をはかっていることなど)

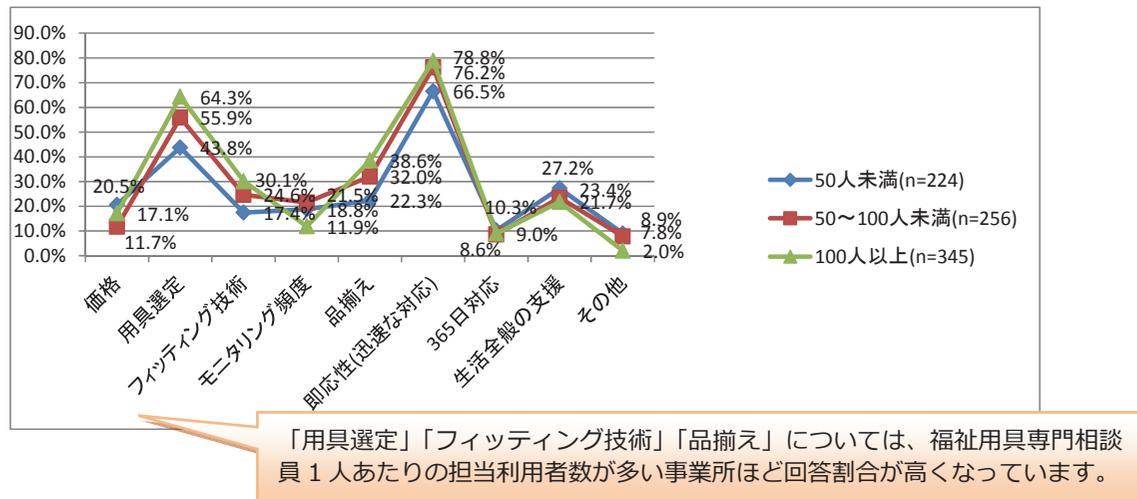
図表 1 自社のサービスの特徴 (法人の事業所数別)



図表 2 自社のサービスの特徴 (利用者ごとの担当者の固定状況別)

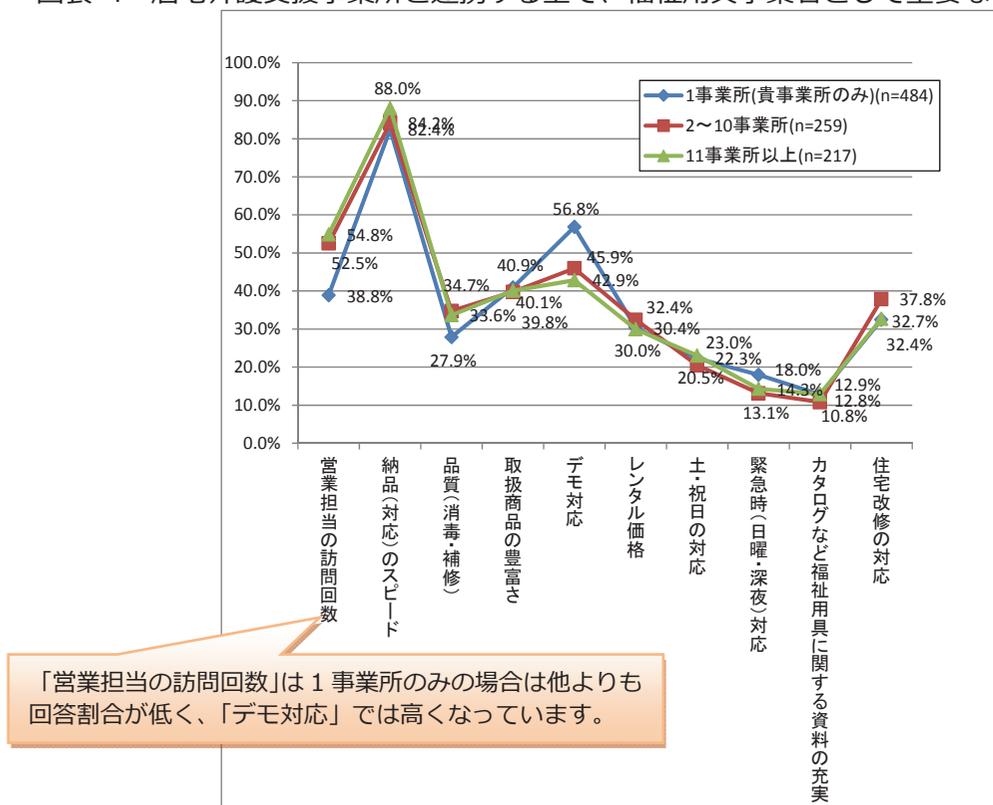


図表 3 自社のサービスの特徴 (福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数別)

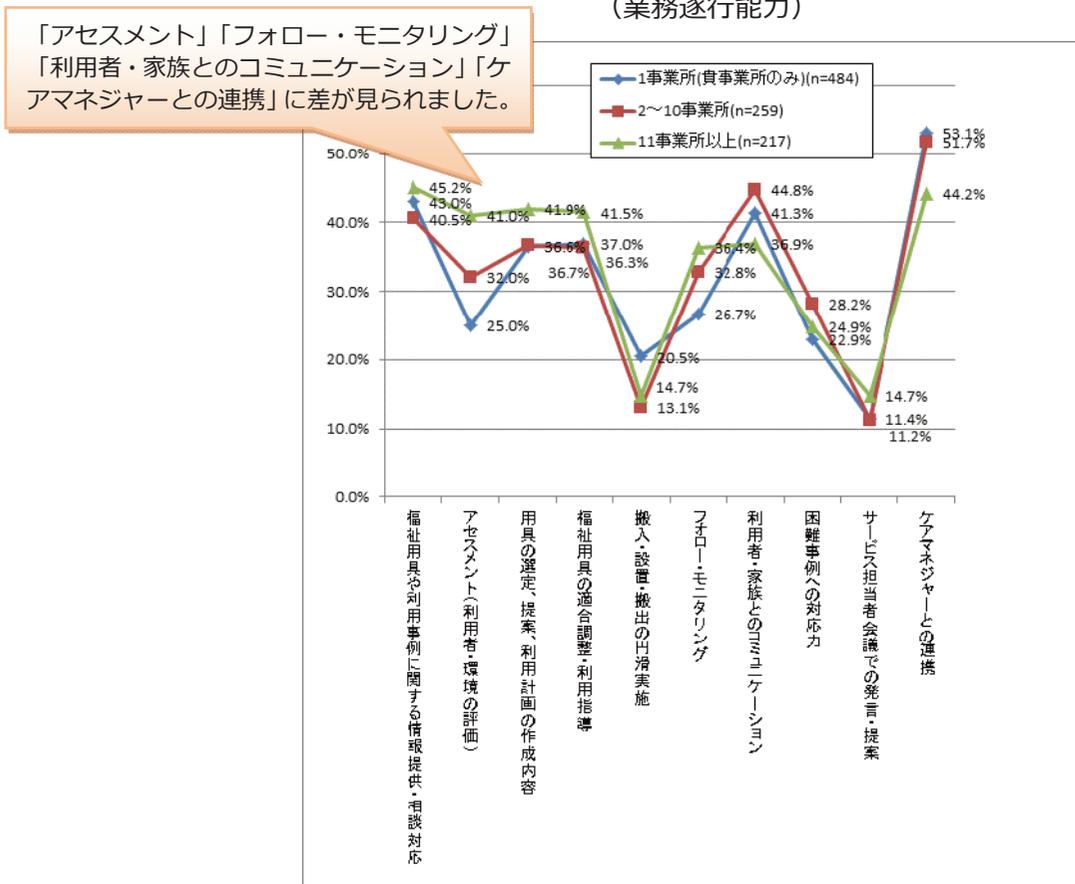


② 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと

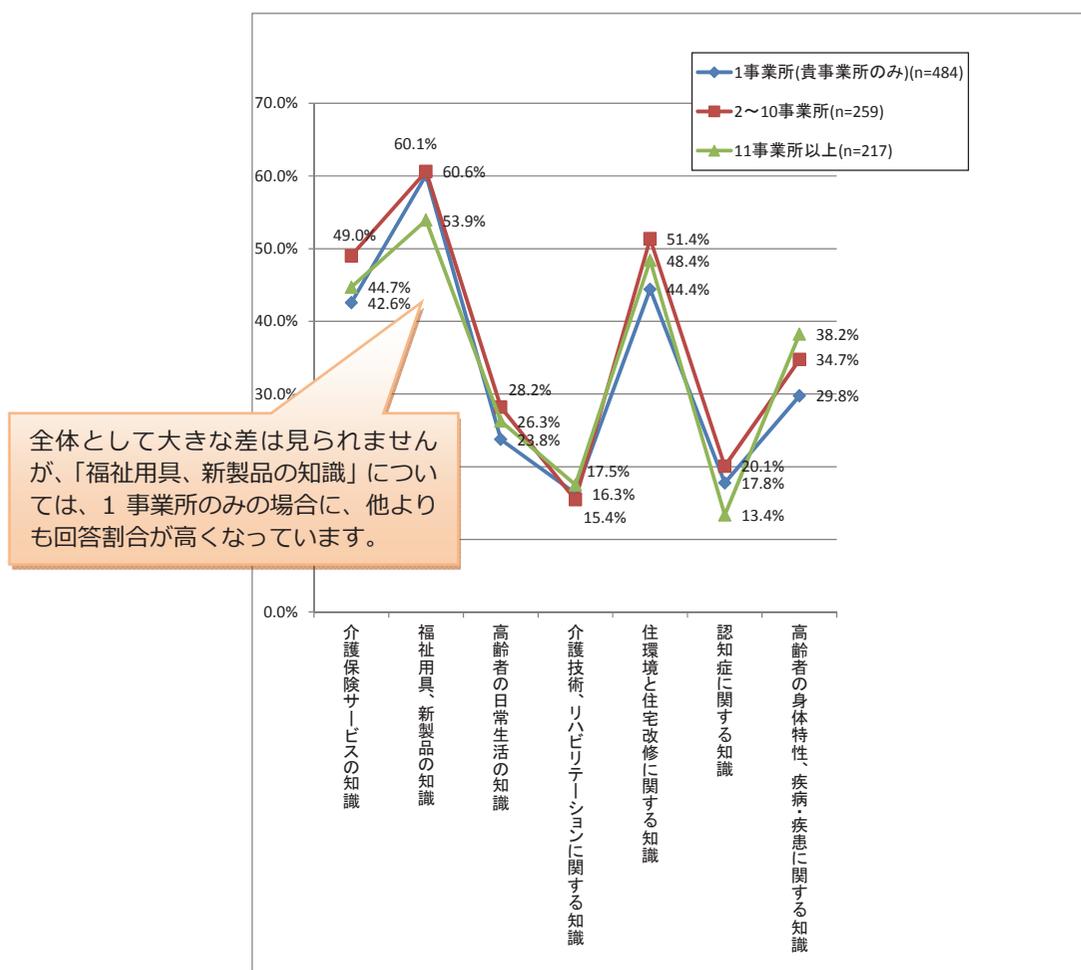
図表 4 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（営業体制）



図表 5 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（業務遂行能力）



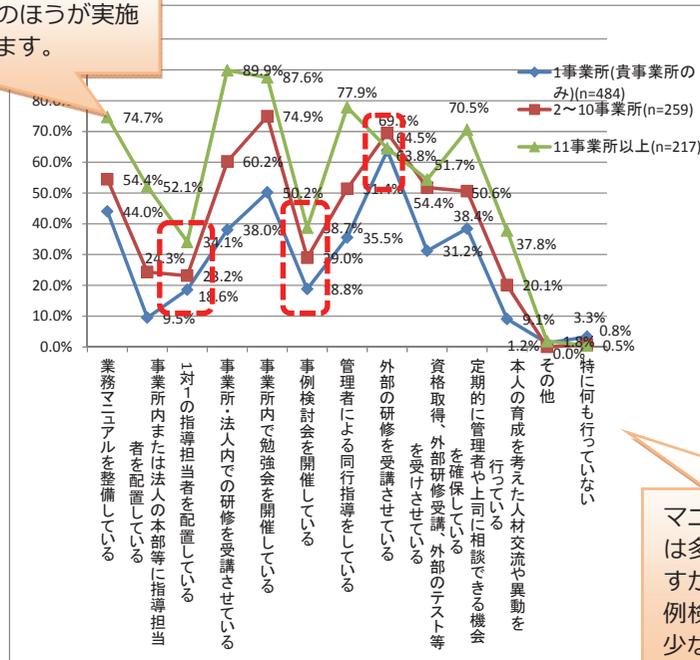
図表 6 居宅介護支援事業所と連携する上で、福祉用具事業者として重要なこと（専門知識）



2) 人材育成の取組と質の高いサービスを提供する上での課題

図表 7 人材の育成について行っていること

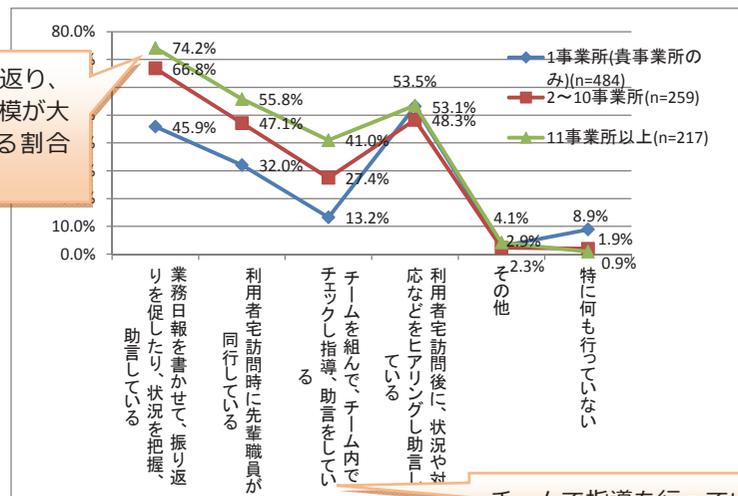
いずれの項目についても（「外部研修」を除く）法人規模が大きい事業所のほうが実施している割合が高くなっています。



マニュアル整備や研修、勉強会は多くの事業所が実施していますが、指導担当を置いたり、事例検討会を行っている事業所は少ないようです。

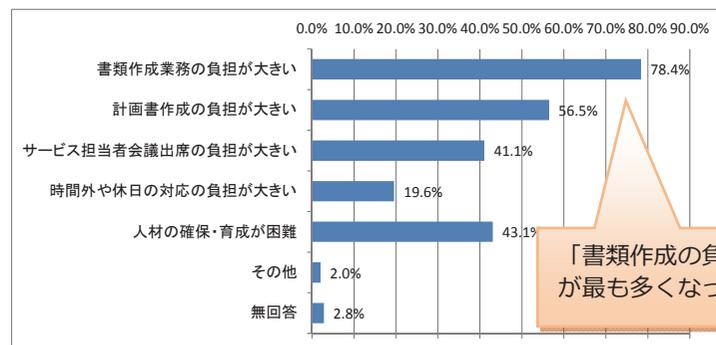
図表 8 業務を通じた指導の方法

業務日報を用いた振り返り、先輩職員の同行は、規模が大きいほど実施している割合が高くなっています。



チームで指導を行っている事業所は半数以下です。

図表 9 質の高いサービスを提供する上での課題



「書類作成の負担が大きい」が最も多くなっています。

3) レンタル卸の利用状況

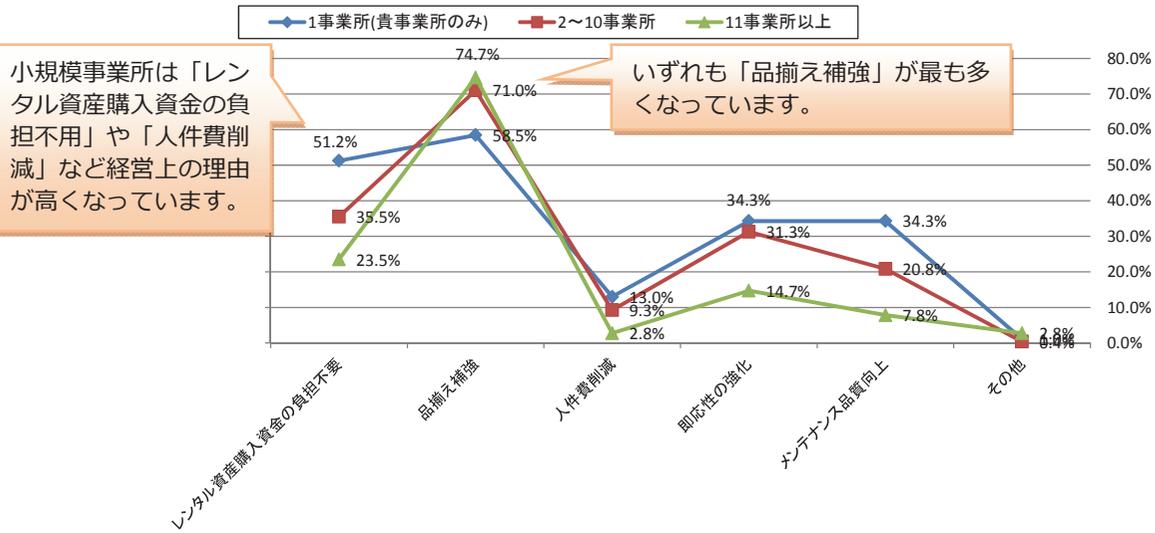
図表 10 利用しているレンタル卸の数



「1社」が最も多くなっています。

「3社」が最も多くなっています。

図表 11 レンタル卸を利用するねらい

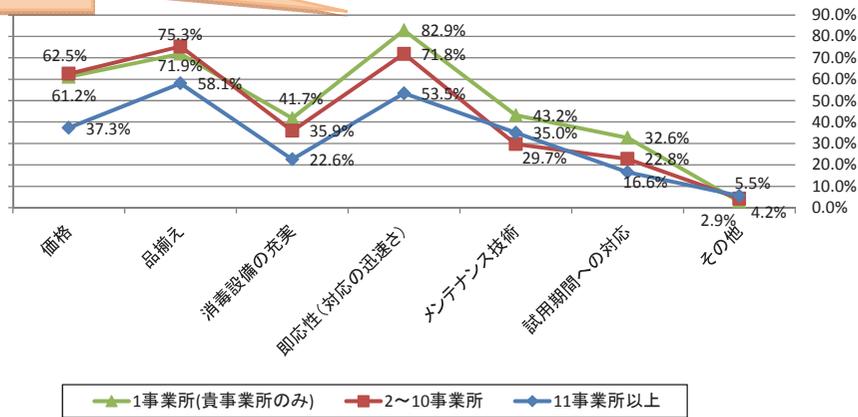


小規模事業所は「レンタル資産購入資金の負担不要」や「人件費削減」など経営上の理由が高くなっています。

いずれも「品揃え補強」が最も多くなっています。

「即応性（対応の迅速さ）」が最も多く、次いで、「品揃え」、「価格」となっています。

図表 12 レンタル卸事業者を選定する際の基準

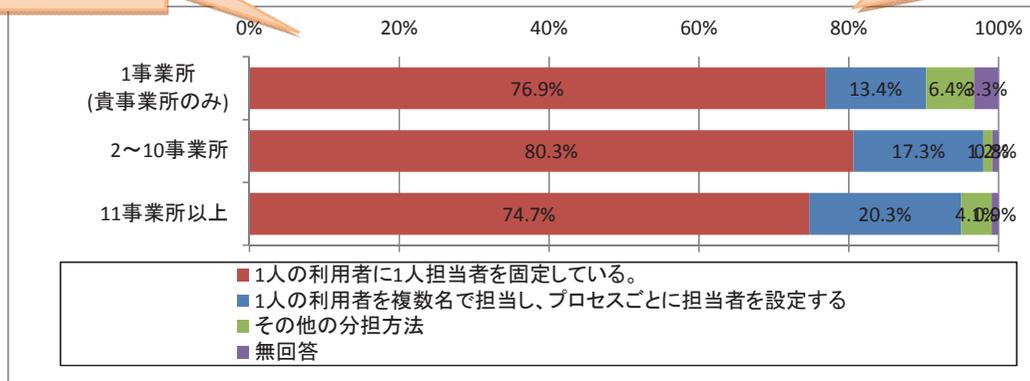


4) 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数と担当者の固定について

「1 人の利用者に 1 人担当者を固定している」が多くなっています。

図表 13 利用者ごとの担当者の固定

法人規模が大きい方が「1 人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当を設定する」割合が高くなっています。

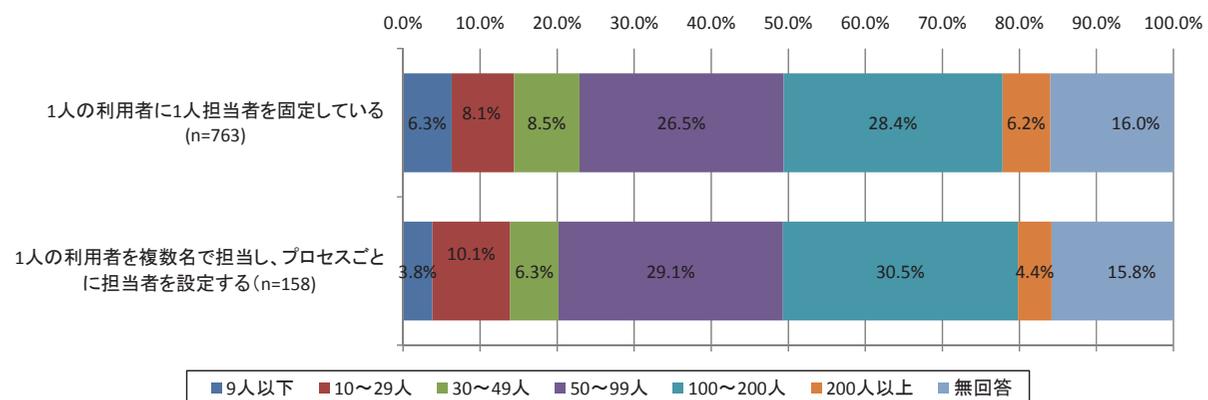


図表 14 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数 (利用者ごとの担当者の固定状況別) (最大の担当利用者数)

最大の担当利用者数については、利用者ごとの担当者の固定状況別での違いは見られません。

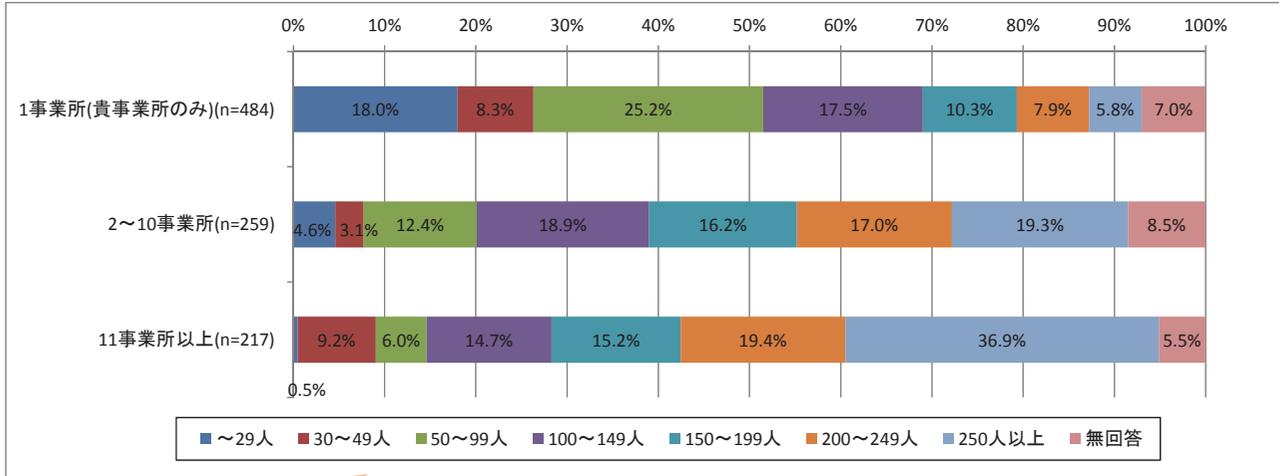


図表 15 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者 (利用者ごとの担当者の固定状況別) (福祉用具専門相談員 1 名あたりの利用者数 (算出値))



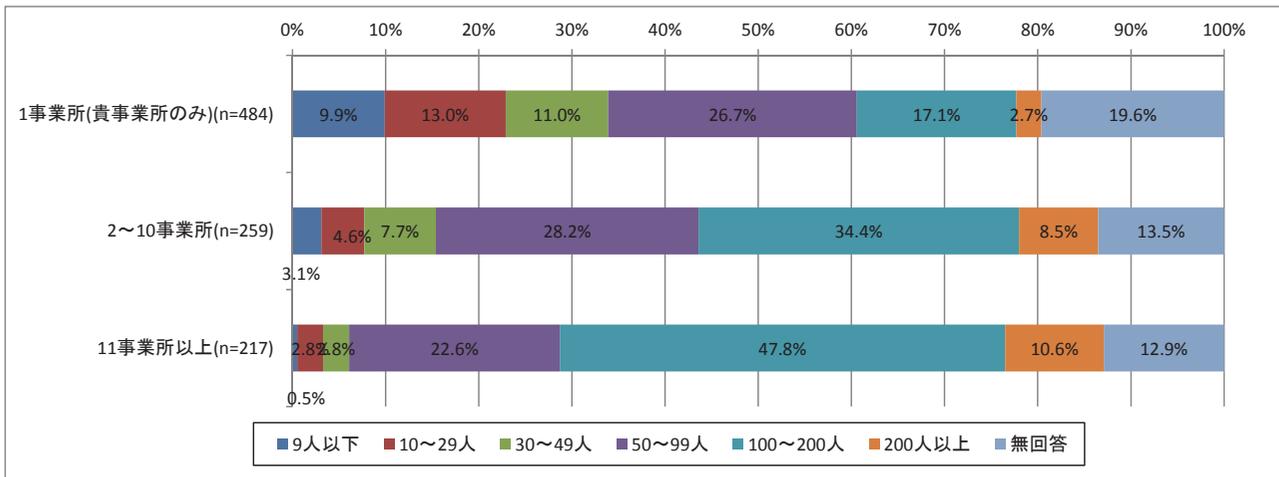
事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除した算出値で見ると、1 人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当を設定する」ほうが担当利用者数が多くなっています。

図表 16 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者（法人の事業所数別）
（最大の担当利用者数）



法人の事業所数が多いほうが福祉用具専門相談員の最大の担当利用者数が多くなっています。

図表 17 福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者（法人の事業所数別）
（福祉用具専門相談員 1 名あたりの利用者数（算出値））



福祉用具専門相談員 1 人あたりの担当利用者数（事業所の利用者総数を福祉用具専門相談員数で除した算出値）についても、法人の事業所数が多いほうが担当利用者数が多くなっています。

5) サービス提供の方針と取組

図表 18 サービス提供の方針や考え方（自由記述の回答を整理、抜粋したもの）

利用者の生活の支援	● 利用者や家族の意向をふまえ、生活全体を支援
専門性	● 根拠をもった選定、福祉用具の知識、フィッティング技術の向上 ● リハ専門職の採用など ● 新しい技術、ロボット情報の提供
人材育成・専門性向上	● 研修、事例検討会 ● メーカー勉強会等で商品知識向上を図る
モニタリングの重視	● 利用者の状況に応じた頻度の高いモニタリング ● モニタリング結果のケアマネジャー等関係者への報告、共有
担当制	● 専属担当し、より深く利用者、介護者の事を理解し、的確な相談、選定
トータルな支援	● 他サービスとの円滑な連携によるトータルな支援
ケアマネジャーとの連携	● ケアマネジャーの計画プランに基づき常にモニタリングと報告
卸業者・メーカーとの連携	● 定期的にメーカーによる新商品の紹介
迅速な対応	● 24時間対応、土日祝日の対応など ● 自社在庫を持つことでの即応性向上
豊富な品揃え	● 多様な利用者のニーズに対応するための豊富な品揃え
デモ機・試用	● デモ機を利用し利用者に合った福祉用具を選定する。 ● お試し利用
価格設定	● 利用頻度の高い用具単位を低く設定し他のサービスを利用しやすくする

図表 19 特徴的なサービスを実現するために、人員体制やサービス提供体制などで特に力をいれていること（自由記述の回答を整理、抜粋したもの）

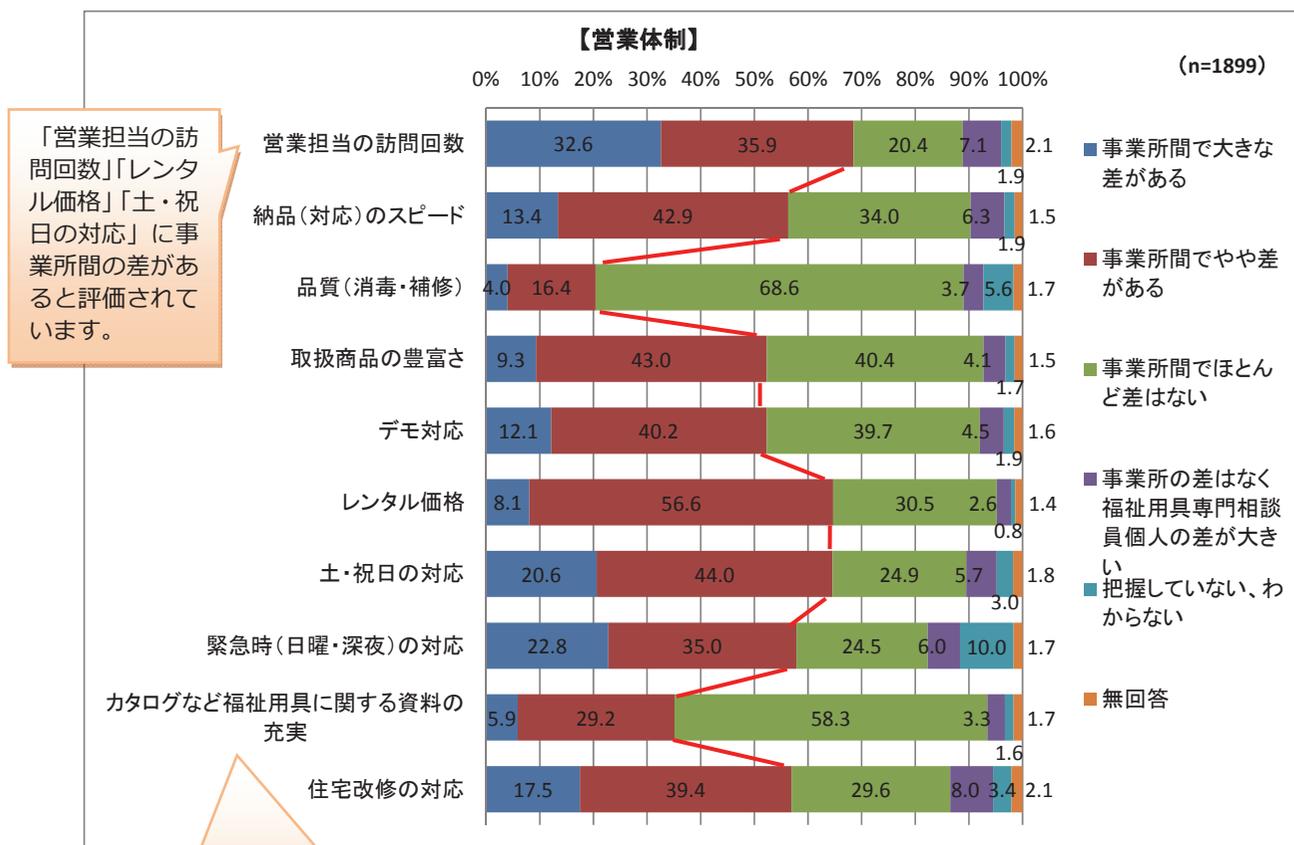
人材の確保、育成、資質向上	● 専門相談員の質、知識や対応のレベルアップのための教育、指導体制 ● OTと福祉用具専門相談員による研究会、疾患特性研修や困難事例対応検討会 ● メーカー研修の実施、参加
資格取得	● 常勤社員には全員、福祉用具専門相談員資格取得を指示 ● 福祉用具プランナー研修などの資格取得
情報共有・管理	● クラウドやタブレット端末を活用し、社内での情報共有や迅速な発注、納品 ● 各担当者のスケジュール管理の一元化 ● 社内顧客管理システムによる利用者最新情報の共有
担当制・人員配置	● 1人の担当者がアセスメント～選定まで一貫してきめ細かいサービスを提供 ● 営業職、業務担当、モニタリング担当、納品担当と役割を明確に専門性を高める ● 3ヶ月に1回のモニタリングを実施するため点検専門スタッフを配置 ● 主担当者の他、サポート担当者を設け、迅速対応
他機関との連携	● 居宅介護支援事業所、訪問介護、通所介護、訪問看護等との併設のメリットを活かした円滑・迅速・効果的な連携 ● 地域医療機関と連携し、安心、快適な在宅療養生活を送れる体制を整備。 ● レンタル卸との関係強化
価格	● レンタル卸業者の連携し、新製品、推奨品、よくできている商品を低価格で提供 ● 本部の社員が全国的なニーズをとりまとめ、商品の選定や価格調整
迅速な対応（人員配置）	● 即応できる人員配置（平日、休日）、短時間で決定できる権限の付与 ● 随時連絡を受け付ける仕組み（電話転送、携帯所持等） ● 定番商品や緊急性の高い商品等の常時在庫の確保
品揃え	● 商品ラインナップの充実、自社在庫の拡充、レンタル卸の活用
デモ・試用	● デモ機の持参、お試し利用期間の設定
その他	● 移動の効率化、商品開発力、他事業所と差別化する付加的サービスなど

I 介護支援専門員による福祉用具貸与事業所の評価

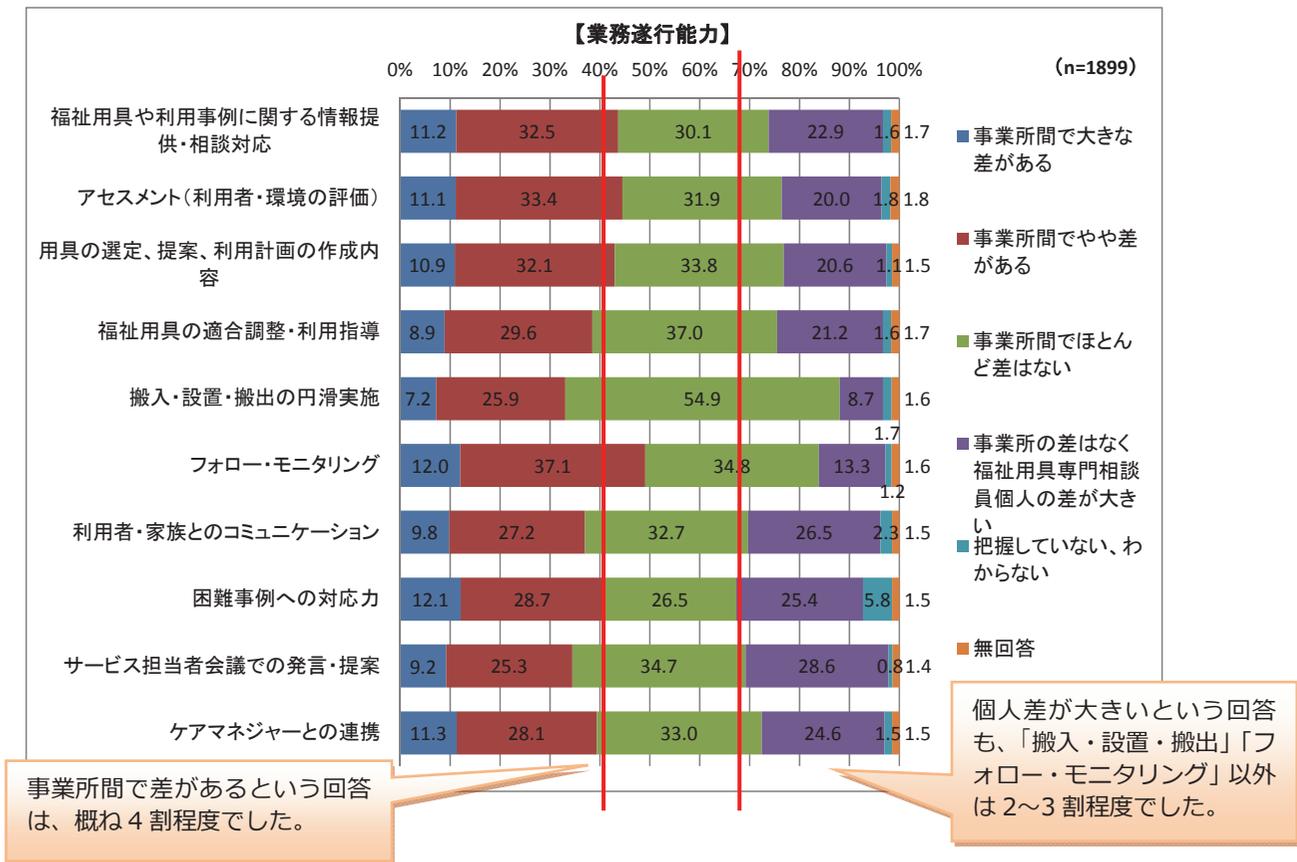
1) 介護支援専門員による福祉用具貸与事業所サービスの評価

介護支援専門員が、日ごろ関わりのある福祉用具貸与事業所のサービスについて、差があるかどうかを評価した結果は以下のとおりです。

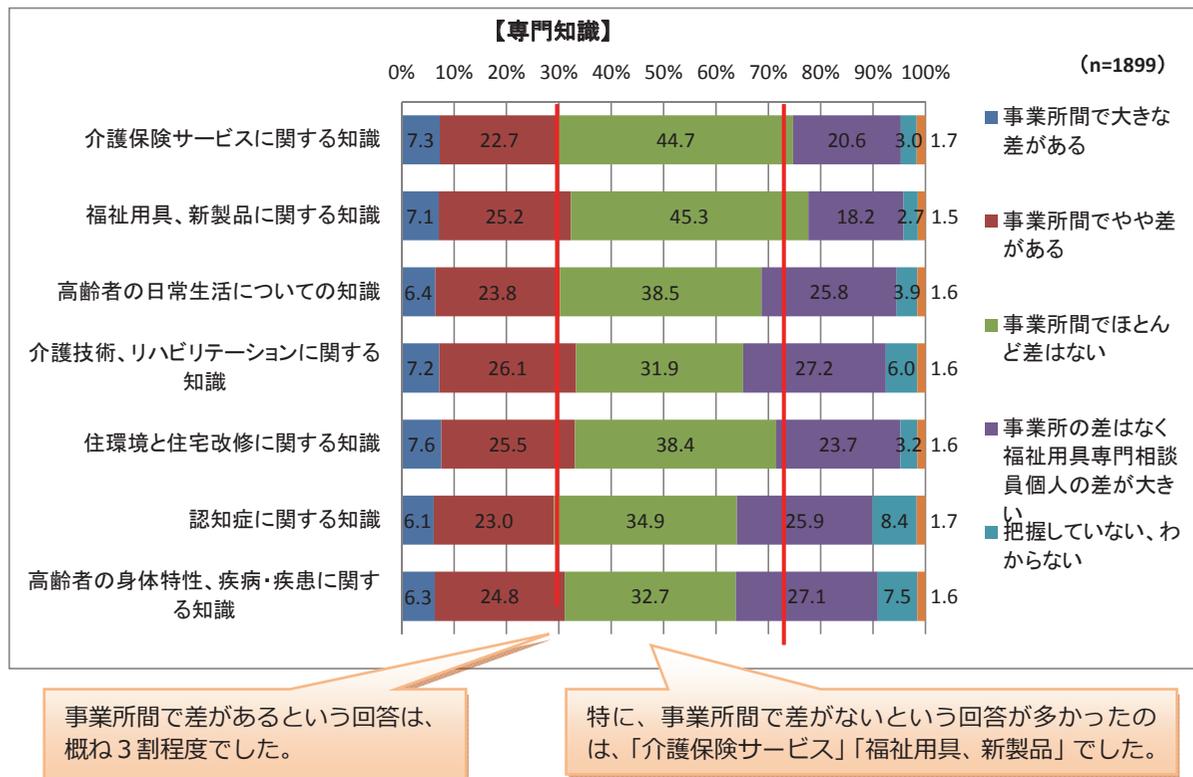
図表 20 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価【営業体制】



図表 21 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価【業務遂行能力】

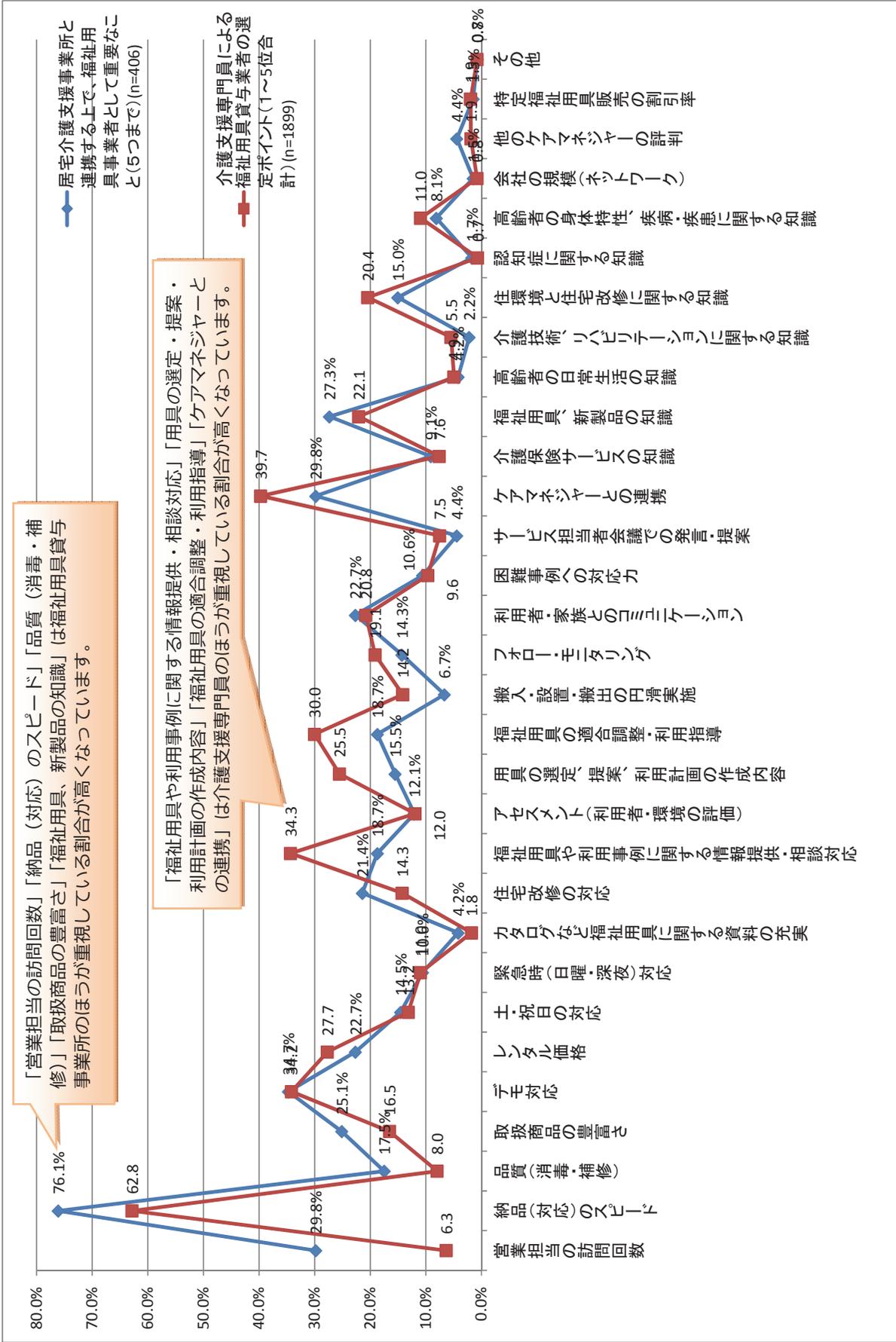


図表 22 福祉用具貸与事業所のサービス内容の評価

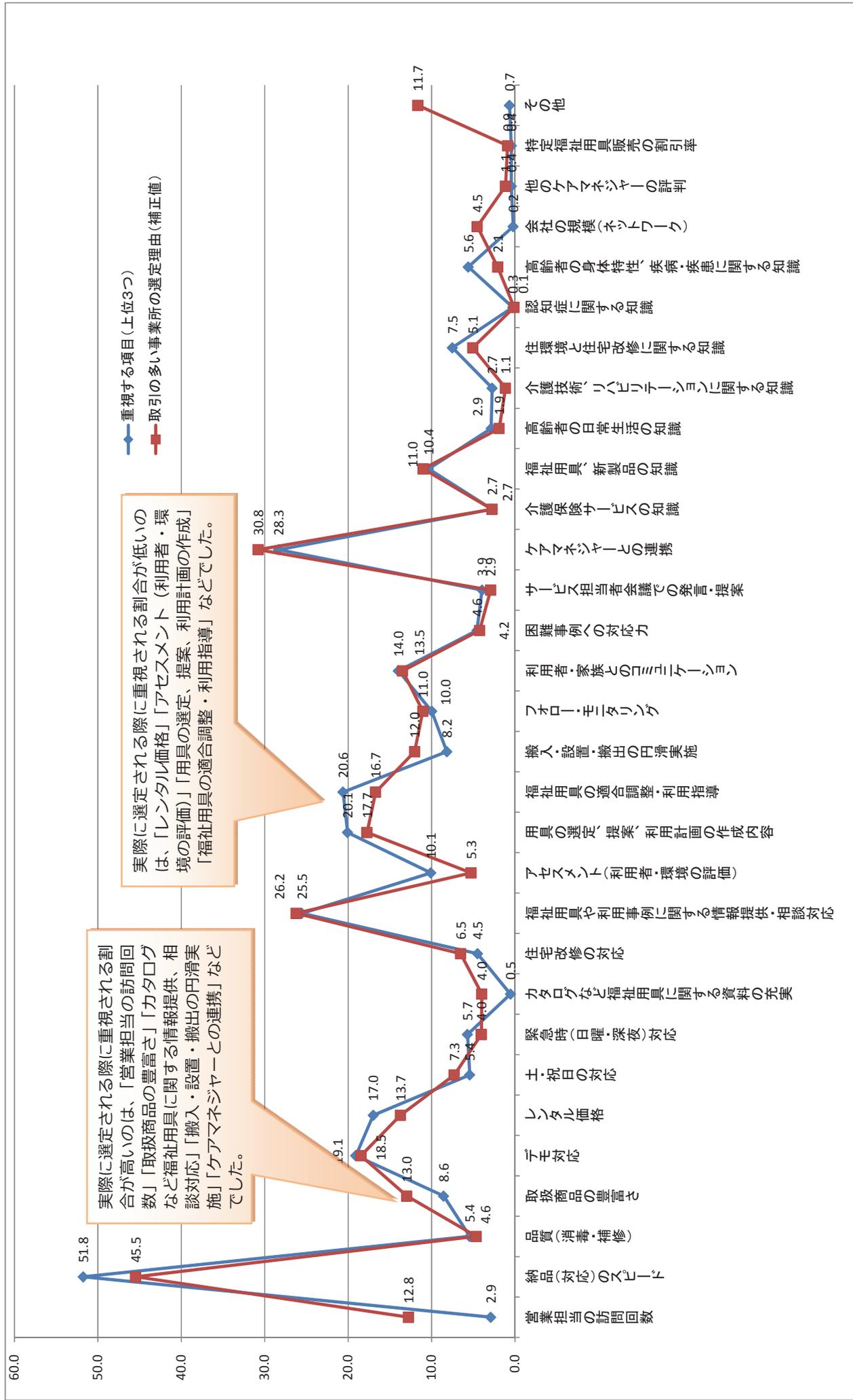


2) 福祉用具貸与事業所の選定ポイントについて

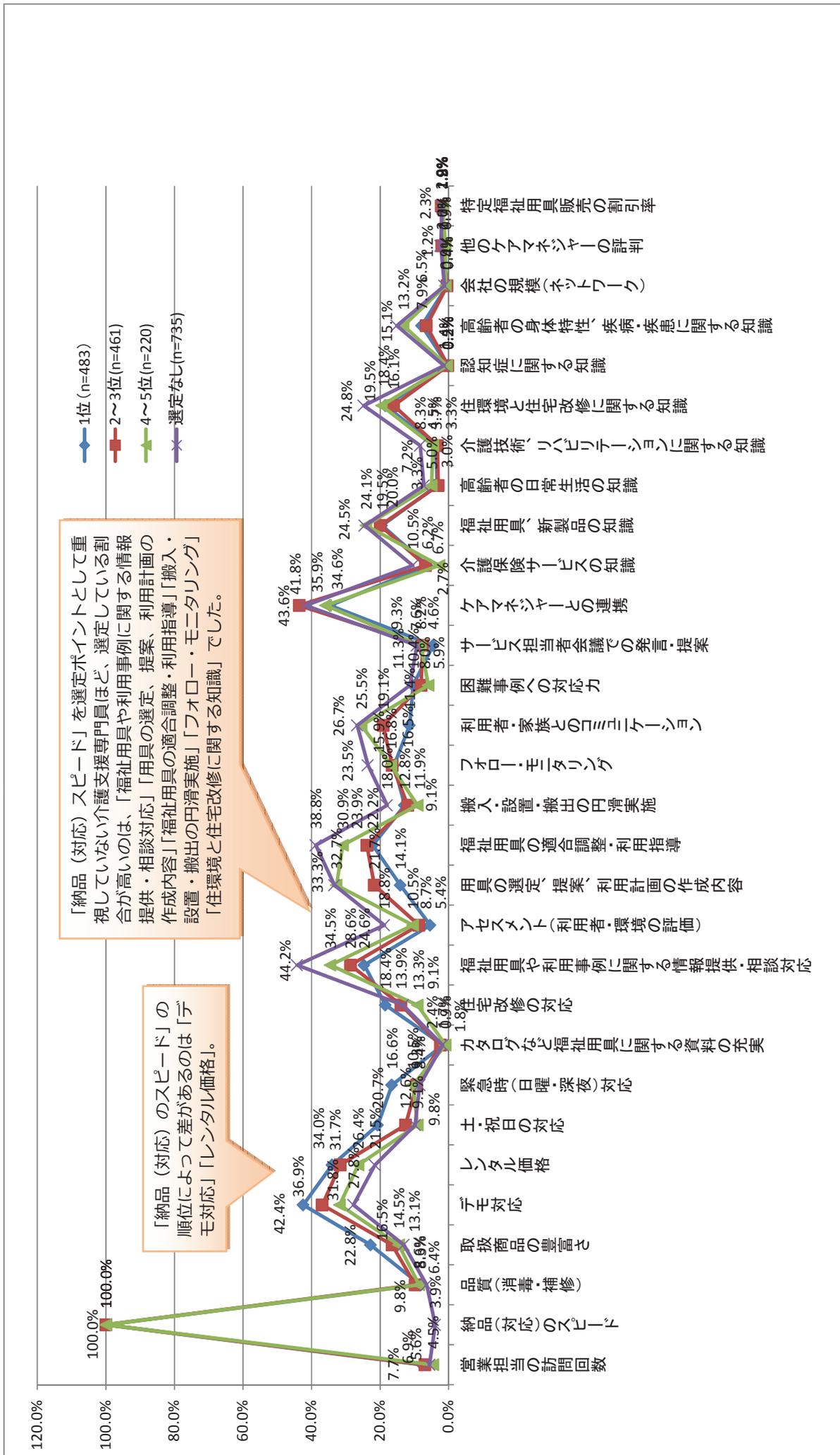
図表 23 「福祉用具貸与事業所が（介護支援専門員との連携において）重視する項目」（5つまで）と「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント」（上位5項目）



図表 24 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位3項目）」と「取引の多い事業所を選定した理由（3つまで）」



図表 25 「介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定するポイント（上位5項目）」
 （福祉用具貸与業者の選定ポイント_「2.納品（対応）」のスピード」を選んだ順位別）



3 ヒアリング調査について

I 福祉用具貸与事業所へのヒアリング結果の概要

2 地域(10 県)の福祉用具貸与事業所へのグループヒアリングより、以下のことが明らかになりました。

- 一定の品揃えの中から福祉用具が供給されることは当然のこととなっている。その中で、**事業所としては得意分野を作ることでサービスの質を高める**方向が指向されている。
- 質を高める方向性としては、**地域の介護サービス体系のなかで他のサービスと質の高いサービス連携の役割を担う方向（地域密着）**が重視されている。
- 質の高いサービス連携を実現する方策としてリハ専門職、介護支援専門員などとの交流機会を拡大することが重視されている。
- 介護支援専門員との連携で重視されるサービスの「迅速性」は、福祉用具搬入のタイミングを早めることもさることながら、**介護支援専門員からのファースト・コンタクトへの対応の早さ**をより重視する意見も多い。
- また、上記の指摘項目を実現するのは現場を担う人材であり、その**基本的な対人対応の姿勢と技術を高める**ことの重要性が指摘されている。

II 介護支援専門員へのヒアリング結果の概要

2 地域（7 名）の介護支援専門員へのグループヒアリングより、以下のことが明らかになりました。

- **福祉用具をよく知っていて、利用者の状態をよく見て、個々の状態、状況に適した福祉用具を提案するという基本的な役割を果たす**ことが質の高いサービスとして評価されている。
- サービスの質としては事業所よりもそうした役割を果たせる福祉用具専門相談員(個人)がより評価される傾向がみられる。
- そうした「質の高いサービス」の構成要素として、利用者対応に関しては対人援助技術を踏まえたレベルの対応、介護支援専門員対応としてはコミュニケーション面での即応性、円滑性などが重視されている。
- 福祉用具貸与事業所で意識されてきた「対応の迅速性」については、福祉用具納品の迅速性よりも、介護支援専門員側からの連絡の取りやすさ、いつでも連絡が取れる信頼性などが要望されている。
- 介護支援専門員は、地域内の**福祉用具貸与事業所それぞれの特性、得意分野**を把握しており、**個別の利用者の状態、状況に合わせて福祉用具貸与事業所を選定**している。

4 福祉社用具貸与事業所のサービス提供体制のあり方についての検討

事業所におけるサービス提供体制とサービスの質の考察

アンケート調査およびヒアリング調査を通じて以下のことが把握されました。

福祉用具貸与事業所のサービス提供体制

サービス提供の方針	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスの特徴として、即応性（迅速な対応）をあげる事業所は7割を超えている。 ● 営業体制として「納品のスピード」が8割以上、「デモ対応」は約半数の事業所が重視。 ● 専門知識として「福祉用具・新製品の知識」、業務遂行能力として「ケアマネジャーとの連携」が約半数の事業所で重視されている。 ● 即応性を重視しているか否かによらず、サービスプロセスにおける専門性や品質に関する項目を重視する割合には差がなく、即応性重視が、サービスプロセスにおける専門性や品質軽視にはつながっていないことが確認された。
法人規模等による比較	<ul style="list-style-type: none"> ● 法人の規模が大きい事業所では、人材育成体制が整備されており、「用具選定」をアピールポイントとする割合が高い。 ● 価格を設定については、単独事業所では、地域における相場を、法人規模が大きい事業所では、サービス提供コストを考慮している割合が高い。 ● 法人規模が小さいほど利用しているレンタル卸の数が多く、利用のねらいは「レンタル資産購入資金の負担不要」「即応性の強化」「メンテナンス品質向上」の割合が高い。 ● 「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」という回答の割合は、法人規模が大きい方が高かった。 ● 福祉用具1人あたりの担当利用者数については、法人規模が大きいほど多かった。 ● 「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」と回答した事業所のほうが、福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者数が多かった。 ● 「1人の利用者を複数名で担当し、プロセスごとに担当者を設定する」ほうが、「モニタリング頻度」を選択している割合が高く、プロセスごとの担当者を設定することにより効率化と専門性の向上を図っていることが把握された。一方で、担当者を固定することで、選定からメンテナンスまで一貫してきめ細かいサービスを提供することを目指すという回答もあり、サービスの質向上に向けた事業所の体制整備のあり方は多様であることが把握された。
サービスの質向上に向けた課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 「書類作成の負担が大きい」、「計画書作成の負担が大きい」という回答が多かった。 ● サービスの質確保のための取り組みや課題については、法人内に1事業所のみ事業所では、「大手事業所との卸値の違いが課題」「現在の業界は規模の経済を利かせた事業所の評価が高い。」という回答があり、小規模事業所を運営する上での難しさが示された。

介護支援専門員による評価

<p>事業所の評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業体制については、事業所間で差があると評価されているのは、「営業担当の訪問回数」「レンタル価格」「土・祝日の対応」、事業所間で差がないと評価されているのは、「品質（消毒・補修）」「カタログなど福祉用具に関する資料の充実」であった。 ● 業務遂行能力については、事業所間で差があるという回答は概ね 4 割程度で、「搬入・設置・搬出」は差がないという回答が特に多かった。 ● 専門知識については、事業所間で差があるという回答はいずれも約 3 割であった、差がないという回答が特に多いのは「介護保険サービス」「福祉用具、新製品」であった。 ● 介護支援専門員側では、事業所の属性や特徴によるサービスの違いはあまり意識されず、サービスの質については福祉用具専門相談員個人を評価していることがわかった。
<p>福祉用具貸与事業所の選定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 福祉用具貸与事業所を選定する際に、最も重視するのは、「納品（対応）のスピード」であり 6 割以上の回答が集中した。次いで、「ケアマネジャーとの連携」、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」、「デモ対応」、「福祉用具の適合調整・利用指導」が 3～4 割程度であった。 ● 介護支援専門員が重視している点は、実際に取引の多い事業所を選定した理由と一致する割合が高かったが、実際に選定される際の理由は、重視されている項目ほど顕著な差が見られなかった。 ● 介護支援専門員が福祉用具貸与事業所を選定する際に重視する項目と、福祉用具専門相談員が介護支援専門員との連携において重視する項目は、ほぼ一致していた。 ● 福祉用具専門相談員のほうが重視する割合が高いのは「納品（対応）のスピード」「住宅改修の対応」「福祉用具、新製品の知識」であった。 ● 介護支援専門員のほうが重視している割合が高いのは、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「フォロー・モニタリング」「ケアマネジャーとの連携」であった。
<p>介護支援専門員の属性による比較</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護支援専門員としての経験年数や主任介護支援専門員か否かでも、ほとんど差がなく、主任介護支援専門員のほうがやや重視する点としては「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「アセスメント」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「ケアマネジャーとの連携」などであった。 ● 医療・看護・リハ専門職等の資格を有する介護支援専門員は、日常業務において福祉用具貸与事業所や福祉用具専門相談員と連携の割合がやや高かった。福祉用具貸与事業所選定において重視する点については、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「住環境と住宅改修に関する知識」などの割合が高かった。 ● 事業所選定において「即応性」を重視している介護支援専門員のほうが重視している割合が高いのは、「デモ対応」「レンタル価格」など。即応性を重視していない介護支援専門員のほうが重視する割合が高いのは、「福祉用具や利用事例に関する情報提供・相談対応」「用具の選定、提案、利用計画の作成内容」「福祉用具の適合調整・利用指導」「搬入・設置・搬出の円滑実施」「フォロー・モニタリング」「住環境と住宅改修に関する知識」であった。 ● ヒアリング結果より、介護支援専門員が重視する「即応性」の内容としては、納品の即応性が高いことによる利便性という観点よりも、介護支援専門員との連絡対応における即応性が高いことに対する安心感や信頼感を評価する意見が多かった。

サービスの質向上にむけた事業所のあり方について

調査結果を踏まえ、福祉用具貸与サービスの質の向上に向けて、以下のような示唆が得られました。

法人規模の小さな事業所における質の向上の工夫

- 法人規模の小さい事業所では、人材育成をはじめ組織的なサービスの質向上に向けた取り組みが難しい面があるが、地域における介護サービス連携の特性に応じて必要な役割をはたすことは可能である。
- 例えば、地域における競争環境を踏まえて、施設からの在宅復帰からリハビリ訓練まで一貫して支援することや、利用者の個別性への高いレベルでの対応力を持つこと、住宅改修との一体的サービスなどの得意分野を作り、事業所の特色を活かした質の高いサービス提供を目指すことが重要であると考えられる。

介護支援専門員による利用者本位の適切な評価、事業所の選定

- アンケートでは、介護支援専門員が「即応性」を重視する傾向が際立っていたが、ヒアリングでは、必ずしも品揃えの豊富さや納品の即応性のみが評価されるわけではないことも示された。
- 利用者本位の自立支援を目指したケアマネジメントを行う介護支援専門員は、福祉用具専門相談員にも、個別の利用者の状態、状況の評価、それに合わせた用具の選定と、きちんと説明できる説明力を期待している。そうした能力のある福祉用具専門相談員を育成することが求められる。
- 日常業務では、介護支援専門員の業務遂行を支援する意味での円滑、迅速な連携が維持されることが期待され、組織的に連携、連絡体制が担保される事業所の評価が高くなると考えられる。

モニタリング頻度、メンテナンスレベルの評価

- モニタリングについては、頻度だけではなく、個々の利用者の状態、状況に対応したモニタリングを実施することや、その結果が迅速にわかりやすく共有されることが高く評価される。こうしたモニタリングを実施することができる組織的な体制を整えた事業所の評価が高い。
- メンテナンスに関しては、回収後の消毒、整備の状態に関して、差別化要素として意識する福祉用具貸与事業者もいるが、介護支援専門員側では、あまり意識されていない。むしろ、利用継続中での故障、不具合への即応性がメンテナンスレベルとして評価される意見は出されている。

担当利用者数と利用者の担当の体制

- 一定の規模と運営基盤を有する事業所では、事業所・法人内での人材育成の仕組みが充実しており、規模のメリットを活かし多くの利用者を担当しながらも効率的に高品質のサービスを提供する体制を整備しやすい状況にあることが推察される。
- 利用者ごとの担当者を固定することで一貫したきめ細かいサービス提供を志向する事業所がある一方で、プロセス単位で担当する体制をとっている事業所は全体の16.0%あり、規模の大きい法人の事業所が多く、またプロセス単位で分担することで多く利用者を担当しつつサービスの質向上を目指す方向性も示唆された。

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
調査結果の概要

平成28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
TEL 03-6721-5222
FAX 03-3434-3414

本事業は、平成27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。

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

報告書

平成28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4階）
TEL 03-6721-5222
FAX 03-3434-3414

本事業は、平成27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。

