

## 種目別のサービス提供実態調査（ケーススタディ）

### 1. 調査の目的

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

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

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

### 2. 調査の概要

#### (1)調査の内容

##### 1)ヒアリング調査

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

##### 2)映像記録の分析

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

#### (2)調査項目（案）<sup>1</sup>

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

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

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

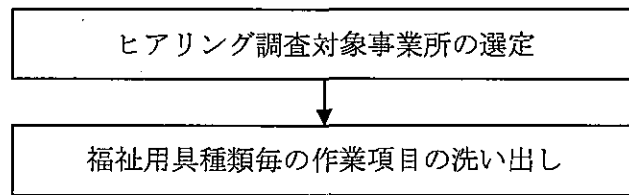
- 利用指導・適合調整の作業状況・実施頻度
- フォロー・モニタリングの作業状況・実施頻度 . . . . 等

(3)調査実施の流れ

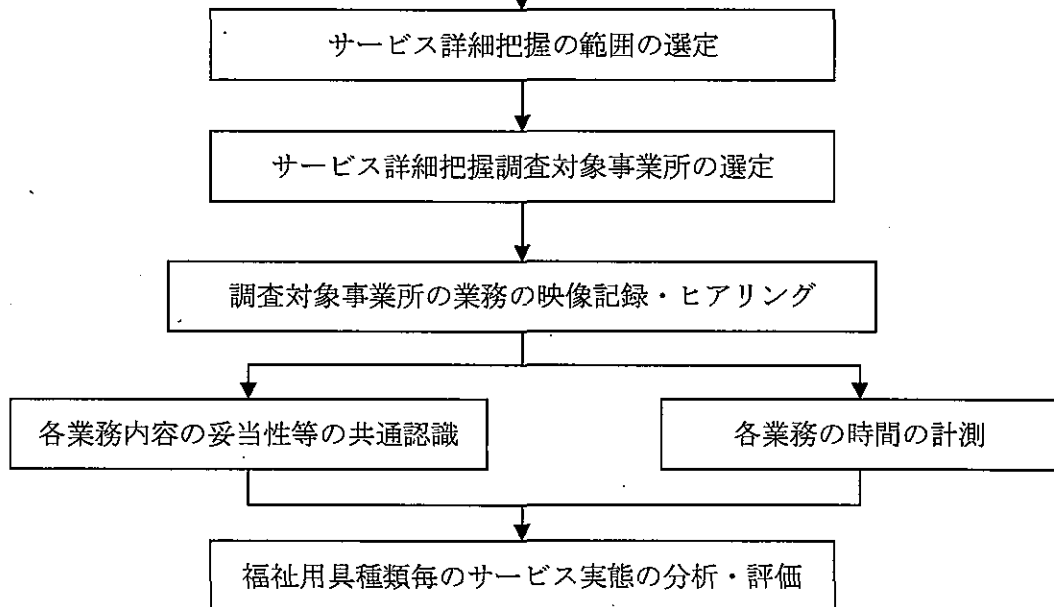
本調査では、まず「①福祉用具種類毎のサービスで実施されている作業内容の洗い出し」を行い、把握すべき詳細な作業内容の選定を行った上で、「②サービス内容詳細把握（映像記録分析とヒアリング）」を行う。

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

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



②サービス内容詳細把握（映像記録分析とヒアリング）



#### (4)調査の対象及び選定方法

##### 1)事前ヒアリング調査

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

##### 2)サービス内容詳細把握調査

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

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

#### (5)調査期間及び調査周期

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

#### (6)調査の方法(サービス内容詳細把握)

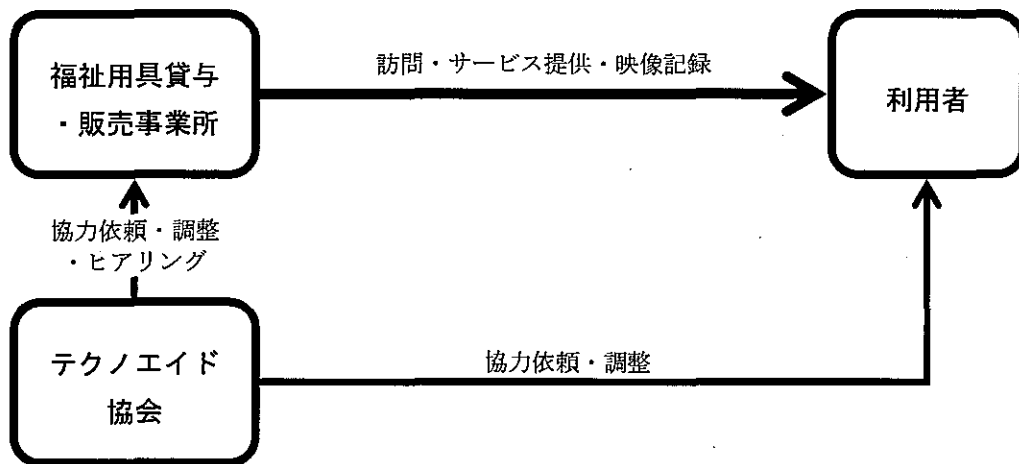
調査は、調査対象とする福祉用具貸与・販売事業所の職員の協力を得て、職員自ら業務内容を撮影する方法で実施する。撮影方法等の技術的な方法については、テクノエイド協会が事業所に対しあらかじめ講習を行う。また、撮影する業務内容の概要及び概ねの実施頻度については、あらかじめ事業所からヒアリングを行って、テクノエイド協会において把握しておく。

---

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

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

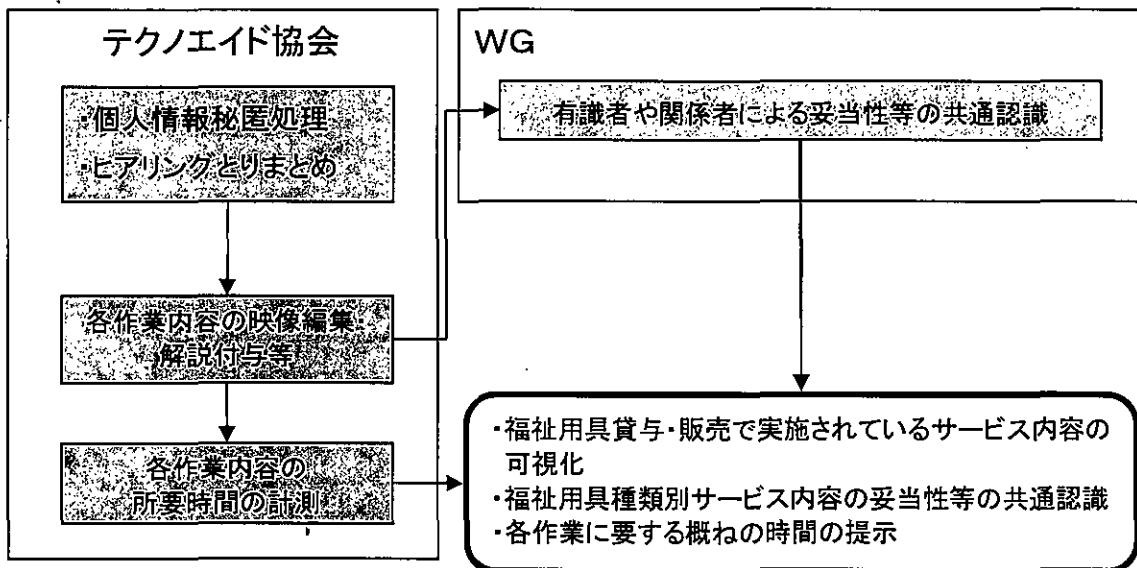
<sup>4</sup>新規利用者にのみ提供されるサービス内容(例えば、相談業務等)については、調査期間中に新規利用がない福祉用具については捕捉が難しい。



### 3. 評価の方法と結果の分析

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

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



以上

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

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

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

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

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