

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

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

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

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

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

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

【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:作業の対象】

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

