











【福祉用具貸与/販売サービスで実施している作業内容:用具別】

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

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







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

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

【福祉用具貸与サービスで実施している消毒・保管等業務の内容・作業の内容】

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