

### 3. ヒアリング調査及び30年度制度改正に対応した福祉用具貸与計画書の事例検証

#### 3-1. ヒアリング調査概要

本事業ではプレヒアリング及びグループヒアリングを実施した。概要は以下のとおり。

##### (1) プレヒアリング

###### 1) 調査の目的

以下の項目について把握することを目的にヒアリング調査を実施した。

- ・30年度制度改正（利用者への複数提案（4月実施）と全国平均貸与価格の説明（10月実施）、福祉用具貸与計画書のケアマネジャーへの交付に伴う事業所の対応やケアマネジャー、利用者の反応について把握する。
- ・上記を実施するにあたり必要とされる福祉用具専門相談員の専門性について把握する。
- ・「福祉用具専門相談員更新研修（ふくせん認定）」修了者に対して、受講による効果や事業所内での伝達状況、役割について把握する。
- ・上記を踏まえて、アンケート調査の具体的な調査項目を検討する。

###### 2) 実施概要

実施日・場所	対象者
平成30年7月20日 大阪府社会福祉会館	主に関西地域の福祉用具貸与事業所所属の福祉用具専門相談員 9名 (うち「20時間更新研修」修了者3名)

【ご協力いただいた事業者】(50音順)

- ・株式会社イカリトンボ
- ・小山株式会社
- ・株式会社三笑堂
- ・株式会社サカイ・ヘルス케어
- ・有限会社スマイルケア
- ・株式会社大黒ヘルス케어サービス
- ・株式会社トップコーポレーション
- ・株式会社ひまわり
- ・株式会社ヤサカ

## (2) グループヒアリング

### 1) 調査の目的

「20時間更新研修」修了者より、30年度制度改正に対応した福祉用具サービス計画書及び一連のサービス提供プロセスに関する情報を収集し、制度改正に対応する上で福祉用具専門相談員に求められる専門性のあり方、課題等について把握することを目的にグループヒアリングを実施した。

### 2) 実施概要

実施日・場所	対象者
平成31年1月16日 TKP 新橋カンファレンスセンター (東京都)	福祉用具専門相談員制度 (20時間更新研修受講者) 5名
平成31年1月18日 TKP 博多駅前シティセンター (福岡市)	福祉用具専門相談員 (20時間更新研修受講者) 4名
平成31年1月24日 TKP 名駅東口カンファレンスセンター (名古屋市)	福祉用具専門相談員 (20時間更新研修受講者) 3名
平成31年2月1日 株式会社カクイックスウィング (鹿児島市)	4名(貸与事業所代表1名、介護施設理学療法士1名、貸与事業所作業療法士2名)

#### 【ご協力いただいた事業者】(50音順)

- ・株式会社ウィードメディカル
- ・株式会社カクイックスウィング
- ・サトウ株式会社
- ・株式会社蔵王サプライズ
- ・株式会社ジェー・シー・アイ
- ・有限会社スマイルケア
- ・株式会社大平 タイヘイ M&C
- ・有限会社千広
- ・株式会社トーカイ
- ・株式会社同仁社
- ・株式会社美濃庄
- ・株式会社らいふくケア
- ・株式会社ライフ・テクノサービス
- ・株式会社ライフワン

### 3-2. ヒアリング調査結果（プレヒアリング、グループヒアリング）

#### （1）プレヒアリング調査結果

プレヒアリング調査の結果概要は以下のとおり。

1. 30年制度改正について	
（1）複数提案について	<p><b>&lt;事業所の対応&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従来から複数提案しているため、実質的に業務の変化はないが、電子データとして記録を残している。</li> <li>・改正に伴いデータの蓄積の必要性と作業の効率化から iPad を導入したり、データ管理に力を入れた。モニタリングにも活用している。</li> </ul> <p><b>&lt;サービスの質と専門性&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・書式を残すことで、福祉用具専門相談員の質の問題が浮き彫りになった。</li> <li>・経験が浅く商品知識が少ない相談員は、現場で対応できない。例えば、車いすの機能や、はねあげ、肘の高さ調整の必要性等が、知識が浅いと説明ができない。</li> <li>・先輩、新人の両方が計画書を作って比較するなど、教育、育成を行っている。</li> <li>・社内 OJT、社外の研修も必要となる。メーカーの研修は月 1 回から 1～2 週間に 1 回に増やした。</li> </ul> <p><b>&lt;利点&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・データを残すことは、他のスタッフやケアマネジャーとの情報共有や、時間が経過したあとに、選定経緯を確認する上で有益である。</li> <li>・ケアマネジャーや他の職種に対して、専門性を謳うことができるようになった。</li> <li>・これまでは、例えば「安全、安楽」など抽象的な言葉で説明していたが、もっと具体的に説明できるようになった。</li> </ul> <p><b>&lt;利用者の反応&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数提案によって、混乱する場合もある。利用者によっては「専門家に任せるから選んでほしい」という声が少なくない。そのための制度改正であるので、ご理解いただくよう説明するしかなかった。</li> </ul> <p><b>&lt;他職種からの用具の指定がある場合&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーから福祉用具を指定され、複数提案が難しいこともある。別の用具も提案するようにしているが、指定をはねかえすほどの専門性がなくそのまま指定された福祉用具を持参してしまうことがある。</li> <li>・病院の理学療法士、看護師などから用具を指定されることもある。緊急の場合はとりあえず指定された用具を搬入し、後日、他の用具について提案している。</li> </ul> <p><b>&lt;問題点・その他&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入力に時間がかかる。用具の数が多の場合、1 時間かかることもある。</li> <li>・相談員のスキル向上が必要である。現在は、形式的に福祉用具貸与計画書を書くだけになっている場合がある。</li> <li>・価格の異なるものを提案する必要があると認識していた。（※事務局注：機能が異なれば価格が同じでもよい）</li> </ul>
（2）福祉用具貸与計画書のケアマネジャーへの交付について	<p><b>&lt;ケアマネジャーの反応&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具の制度改正部分の情報が不十分なのか、書類が増えて嫌だというケアマネジャーもいるが、丁寧に説明をしている。</li> <li>・計画書に選定の理由が書かれていることでしっかりと見てもらえるようになった。後日の問合せにも対応できる。</li> <li>・従来から複数提案をしていた。データ化し、ケアマネジャーに提示し</li> </ul>

	<p>た方が用具の話がしやすく、一緒に専門性を深め議論ができるようになった。</p>
<p>(3) 全国平均貸与価格の説明について</p>	<p><b>&lt;想定される反応など&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社は地域内で貸与価格が高いイメージがあるが、平均価格が公表され高くないことが確認できる点はメリットである。</li> <li>・ 全国価格の平均であり、地域によって違いがあることに留意が必要である。</li> <li>・ 商品ごとに最も安い貸与事業所を選定するケアマネジャーが増えている。そのため、サービス担当者会議などに複数の用具事業者が来るようになった。</li> <li>・ 貸与事業所が異なると計画書の数が増え、煩雑になるため、ケアマネジャーにとっては好ましくないはずである。</li> <li>・ 利用者の意識も変わってきている。少しでも安い用具を選びたいという世代になってきている。</li> </ul> <p><b>&lt;事業所としての対応&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社の価格が平均価格より高い場合には、質の高いサービスであることをケアマネジャー、利用者に理解してもらう。上限価格を超えなければ価格は下げず、質の高いサービスをより強化したい。具体的には、人員を増やす、相談員のスキル向上など。</li> <li>・ 自社の価格を下げないために付加価値をつける必要がある。</li> </ul> <p><b>&lt;相談員のスキル向上&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リフトなどは、家族に詳細な説明ができるように社内で専門的な勉強会を増やしている。外部研修にも参加したい。</li> <li>・ 対外研修は2か月に1回、社内研修も実施する。経験の浅い相談員は、スキルのある相談員と一緒に訪問する。スキルアップのために20時間研修等は重要である。</li> <li>・ 事例検討会を計画中である。</li> <li>・ メーカーや理学療法士など外部講師を招いた研修を開催する。</li> <li>・ 現場で理学療法士の意見を聞く。</li> </ul> <p><b>&lt;セールスポイントなど&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 迅速に動ける事業所がケアマネジャーにとっては便利である。自社の在庫、卸会社との連携により対応している。</li> <li>・ 取引は病院が多いので、スピードが重要。退院前から病院の担当者と連携している。</li> <li>・ 利用者へのアンケートを通じ、顧客満足度を上げることがスキル向上につながる。医療介護連携を率先して行っている。</li> <li>・ 自社メンテナンス、病院との連携、在宅の医療機器も含めた一体的なサービス、地域密着。</li> <li>・ 営業が利用者やケアマネジャーのニーズを読み取る。雨漏りなど、環境整備、保険内、保険外でも応えられるようにしている。</li> <li>・ 営業一人ひとりが住宅改修などの知識を持っている。</li> <li>・ 社内の一部にショールーム的なものがあり、デモ機も置いて実際に試してもらったり、ケアマネジャーの研修会を開催する。</li> <li>・ 笑顔も重要である。「取引したら楽しくなる」</li> </ul>
<p>2. 「20時間更新研修」について</p>	
<p>(1) 受講動機</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分に足りないところの勉強になればと考えて受講した。</li> <li>・ 若い社員が多い中、社歴5～6年以上で選抜された。</li> <li>・ 資格をある程度持っていて、さらに知識を深めスキルを上げて社内での研修をしてほしいという理由で選抜された。</li> <li>・ 会社から指名されて受講したが、3年後に制度改正の時期と重なるの</li> </ul>

	で、更新研修も受講したい。
(2) 受講による効果など	<p><b>&lt;気づき、振り返り、スキルアップ&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 50 時間研修受講時には実務経験がなく現実味もなかったが、現場経験を積み重ねた今だからこそ内容が深く理解できた。</li> <li>・ 初心に戻るのが大事だと感じた。業務の振り返りができて、いろいろな視点で見られるようになった。</li> <li>・ 他社とのグループディスカッションで、いろいろな選択肢があることを知ったのがよかった。刺激を受けた。</li> </ul> <p><b>&lt;受講後の変化&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画書についてセラピストが興味を持ってくれて話す時間が 1.5 倍増えた。</li> <li>・ 理学療法士、作業療法士とも退院前カンファレンスでも声かけがあれば情報共有したい。</li> </ul> <p><b>&lt;事業所内での共有、伝達、指導&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社内の全体会議で報告し、他の事業所のいいところを取り入れようと話した。</li> <li>・ 全体会議や課の会議で研修内容について報告し、書き方を伝達した。</li> <li>・ チームケアにおいてコミュニケーションが重要であることを伝達した。</li> <li>・ 会社のソフトを使った定型の計画書を作成していたが、社内研修、後輩指導のためにも計画書を作る具体的な内容について伝達することができた。</li> <li>・ 事業所内でミーティングがあり、計画書の書き方を指導できるようになった。</li> <li>・ ケアプランに「安全に外出できる」などと簡単に書かれていることがあるが、ケアマネジャーに対して、具体的な計画書により情報提供できるよう意識付けしている。</li> <li>・ 研修受講をきっかけとして、計画書の書き方を皆で見るようにしている。</li> </ul>
(3) その他	・ 福祉用具貸与事業所の意識向上、底上げにつながる。

## (2) グループヒアリング調査結果

グループヒアリング調査の結果概要は以下のとおり。

1. サービス提供プロセスごとに実施方法、内容、留意している点、必要な専門性などについて	
(1) アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本人の問題点、ご家族の課題については訪問して直接伺うように心がけている。全てに対応できているわけではないが、できる限り、本人からニーズを聞くようにしている。ケアマネジャーからの基本情報は細かく書類を提示いただくようにしている。ケアマネジャーとしてのニーズも収集するようにしている。(東京会場)</li> <li>・ 基本情報シートを基本に実施しているが、住環境部分について改修して使っている。福祉用具貸与だけでも居宅の図面をデータ化し、家屋内の写真を撮影させていただいており、事業所内で共有している。ケアマネジャーからもらう資料では簡易な図面である。住宅改修を行う場合に早々に対応できないため事業所として詳細な図面を作成している。(名古屋会場)</li> <li>・ 利用者、家族の心身の状況の聞き取りの際は、しつこくならないよう、時には雑談を交えながら、話しやすい雰囲気をつくることを考えている。(鹿児島会場)</li> </ul>
(2) 福祉用具貸与計画の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カタログを持参して複数提案するが、最終的にはどちらがおすすめかと聞かれることが多い。初めて利用する人には判断がつきにくい。初回はまず使用してみてから、不具合があれば交換する対応を行っている。(東京会場)</li> <li>・ ケアマネジャーから貸与する用具を指定されることもあるが、指定された用具では適さない場合が多い。ケアマネジャーも同席の上、他の用具と一緒に利用者に提案すると利用者が他の用具の方を選択することが多い。利用者本人が選択したことで、ケアマネジャーも納得される。(東京会場)</li> <li>・ 複数提案が制度化されたことで、指定された以外の用具を提示しやすくなった。(東京会場)</li> <li>・ 複数提案のための専門性として、身体状況、使用環境を自分の目で見ることで、希望されている用具と必要な用具のマッチングが重要。ケアマネジャーから用具指定された場合に、より適切な用具を提案すること。(福岡会場)</li> <li>・ ケアマネジャーが自信を持って機種指定してくる場合は、利用者の状況を聞き取ってケアマネジャーを立てつつ、より適切な福祉用具を提案する。(福岡会場)</li> <li>・ 緊急での用具貸与の場合は複数提案の時間がないため、実際に使用開始されてからでもカタログなどを用いて他の用具の説明を行うようにしている。(福岡会場)</li> <li>・ 利用者の身体能力をきちんと理解していれば用具の絞り込みは容易であり、経験があるとカタログに掲載していない用具も選定できる。新人の場合、カタログ掲載の用具からしか選べない。卸業者にも具体的に用具を指定しないと在庫の確認などもしてもらえない。積極的に問合せしている。(名古屋会場)</li> <li>・ 元々商品を1種類だけお持ちすることはほとんどなく実物で複数提案をしていたが、書面に起こすという作業が加わり、慣れない作業に若干苦労している。(鹿児島会場)</li> <li>・ ケアプランをただ転記するのではなく、福祉用具の専門家としての意見を書きつつも、専門用語は使わずにご利用者やご家族にもわかりやすい言葉で簡潔に記載するようにしている。(鹿児島会場)</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数提案においては用具全般の知識が必要となる。自社で取扱のない商品の情報や他社のカタログもチェックするようにしている。(鹿児島会場)</li> </ul>
(3) 利用者への説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国平均貸与価格より高い用具については、メンテナンスなどの対応を手厚く行っている事業者であるということを会社作成のリーフレットを活用して説明している。以前から口頭だけで説明を行ってきたが、今回、全国平均貸与価格の説明が必要となったため新たにリーフレットを作成し、常に携帯している。(東京会場)</li> <li>・価格が下がったことも説明義務があるため、事業所としてマニュアルを作成し、利用者へ説明を行った。(東京会場)</li> <li>・全国平均貸与価格より高い場合、モニタリングを短期間で実施していたり、ベッドの無償交換を実施するなど事業所の付加価値を説明している。マニュアル化はされていないが、事業所内で周知されている。(福岡会場)</li> <li>・商品によって高い安いはあるが、それによって利用者から何か言われるようなことはない。高い場合でもあくまで全国平均貸与価格での比較であり首都圏より離れた地域であるためと説明している。全国平均貸与価格だけでなく上限価格も説明しており、上限価格内に収まっていることを説明すると利用者も安心してくれる。会社としての方針で実施している。(福岡会場)</li> <li>・高い場合にも説明を行っているが、高いから使わないと言われたことは一度もない。当社としては用具が合わない場合はすぐに変更するなどの対応をしている。当社よりも安い事業者があることも伝えている。(名古屋会場)</li> <li>・説明にあたって様式だけを見せても、読みにくいため丁寧に説明した上で、計画書を見ていただくようにしている。既存の利用者からは新たな書類が増えたことで困惑されたケースもあった。なぜ価格の説明もするのかについて制度面も併せて説明している。(名古屋会場)</li> <li>・新人では説明が困難であるため、事業所内でロールプレイングを実施したり、先輩と同行訪問して問題がないように確認している。本人が理解していないと利用者にも理解いただけない。(名古屋会場)</li> <li>・利用者には輸送コストやサービス維持等の観点から設定した適正な価格であることを伝え納得していただけている。(鹿児島会場)</li> <li>・選定提案書を含めた福祉用具貸与計画書の役割を理解することが必要。例えば、選定提案書を示す意義、「利用者が自立支援と状態の悪化の防止に資する適切な福祉用具を選択できるように、福祉用具貸与のサービス提供過程の見える化を促すもの」といったことを理解していることが必要だと思う。(鹿児島会場)</li> </ul>
(4) ケアマネジャーへの福祉用具貸与計画書交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種報告を行うタイミングに合わせてケアマネジャーとの面談の際に計画書を交付している。コミュニケーションを図るためにも対面で交付するようにしている。ケアマネジャーから内容について質問されるなどはあまりなく、ファイルの一部に収められる程度である。(東京会場)</li> <li>・基本情報は個人情報であり、ケアマネジャーも理解している部分であるため、交付していない。営業活動の一環として、貸与計画書を持参し、ケアマネジャーと話をする機会を作っている。(東京会場)</li> <li>・情報提供という意味で、福祉用具貸与計画書に基本情報も含めた書類を提出しているため、そのような情報が必要であると認識いただける。内容をきちんと確認しているケアマネジャーから、ケアプラン</li> </ul>

	<p>に一致していない用具があると指摘されたことがある。(福岡会場)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 改正前から計画書の手交を行っていた。どのような商品をなぜ選定したのかを伝えている。ケアマネジャーによって用具に関心のある方、ない方がいる。選定理由を説明して交付すると、「そこまで検討してくれているんだ」「そのような用具があるんだ」と言ってもらえる。(名古屋会場)</li> <li>・ 元々福祉用具貸与計画書は渡していたが、もらっている意識がないケアマネジャーもいた。今は認識してもらえるようにはなったが、ほとんどはファイルするに留まっていて、活用してくださっているのは2割ほど。ケアマネジャーと話す機会は増え、連携もより深まった。ケアプランとの整合性も問われるようになり、専門相談員自体の専門性が問われるようになったので、専門相談員の意識の向上にもなっていると思う。(鹿児島会場)</li> <li>・ 更新時のケアプラン作成、支援経過記録、モニタリング時に参考にさせていただいているようだ。(鹿児島会場)</li> </ul>
<p>(5) サービス担当者会議への参加</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収集している情報はふくせん様式に沿って、不足している情報を聞くようにし、ケアマネジャーの発言を追記している。引継ぎも念頭に入れて、特記事項に服薬の状態などを記載するようにしている。デイサービスや居宅サービスが中心に会議が進められることが多く、福祉用具について発言を求められることは少ない。リハ職が会議に参加すると歩行器の選定などについて意見を言うことはある。(東京会場)</li> <li>・ 担当者会議では生活の変化、動作の確認についての情報を多職種から取り入れ、提案すべき用具があれば提示する。用具については不具合等、何かあった場合に連絡をいただけるよう依頼する。モニタリングの状況について、気になった事項を全体に投げかけて意見を求めたこともある。会議の議題にしてもらいたい場合は、事前にケアマネジャーに伝えることもあるが、その場で提示することもある。(東京会場)</li> <li>・ 利用者の状態変化については福祉用具の提案に関わる部分であるため、よく聞くようにしている。会議の最後にコメントを求められるため、福祉用具専門相談員としての発言をするようにしている。福祉用具に関する部分は、見落としがないように改善する部分などの提案を行っている。(福岡会場)</li> <li>・ ケアプラン変更の場合であれば説明の機会があるが、変更のない方の場合は15分程度で終了してしまう。状態変化のある方については今後の見通しも含め、説明させてもらっている。口頭で選定理由を説明しつつ、状態変化があると情報を教えてほしいと伝えている。ケースによってはもっと早く用具交換した方が良い場合でも、情報が遅く交換が遅れるケースもある。(名古屋会場)</li> <li>・ サービス担当者会議では表面上、変更がない様子でもよく聞き出すと変更点がある場合もある。福祉用具の話は最後になることも多く、自ら発言することも必要になる。(名古屋会場)</li> <li>・ サービス担当者会議録のフォームを用意しており、聞き取らなければならない項目、会議の流れを記載するようにしている。(名古屋会場)</li> <li>・ 多職種と意見交換する際に疾患の知識や他のサービスについての知識が必要だと感じている。(鹿児島会場)</li> </ul>
<p>(6) 福祉用具サービスの提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 使用方法は口頭で説明しても理解しにくいので、自分の指を挟んで見せるなど、危険なことを理解いただくようにしている。ベッドは実際に寝てもらい、本人にリモコン操作を行ってもらいながら説明し</li> </ul>



	<p>ている。事故が多いため、事故に関する説明を丁寧に行っている。家族がいる場合は、同席の上で説明を聞いてもらうようにし、契約なども同席の場で行うようにしている。後日、言った、言わないという事態の発生を防止するようにしている。(東京会場)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・使用方法の取扱説明書を手交しているが、読んでもらえないことが多いため、過去の経験からどの部分は必ず説明しなければならないかということを事業所として決めている。20 時間更新研修でも学んだことだが、留意事項については記載・説明するなどしている。(東京会場)</li> <li>・利用者にとっては我々が説明書になるため、メーカーに代わって実施してはいけないことをきちんと伝えるようにしている。(福岡会場)</li> <li>・複数商品を同時に説明しても利用者は覚えていられない。量が多い場合、後日、改めて福祉用具貸与計画書の留意点のところで再度説明するようにしている。(福岡会場)</li> <li>・使用方法の説明については、説明書を渡しても読まれない。サイドレールの挟み込みなど、テクノエイド協会のヒヤリハット情報のイラストを添付するとともに実際にやって見せ、危険なのでやらないようにと伝えている。重要事項の欄は空欄にしないよう指導しており、事業所の電話番号も記載することとしている。契約書にも連絡先は記載しているが、どの書類を見ても連絡先がわかるように工夫している。(名古屋会場)</li> <li>・ベッドの場合は背抜きが必要なため、まずは家族に寝てもらい必要性を理解してもらうようにしている。メーカーの説明書をコピーして配布しているが、内容が細かく厚いため読まれない。A4 用紙に要点だけを作成したり、口頭で補足説明している。利用者だけの時間は訪問せず、必ず誰かがいる時に実施するようにしている。利用者本人の理解度にも差があるため。(名古屋会場)</li> </ul>
<p>2. 福祉用具専門相談員として求められる専門性等について</p>	
<p>(1) 求められる専門性</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間が経てば仕事には慣れるものだが、制度改正などの変化に対応することは順応性がないと困難である。福祉用具専門相談員としては、少しでも長く現場に訪問し、話を聞くことが大事と考えている。(東京会場)</li> <li>・コミュニケーション能力は福祉用具専門相談員だけに限らない部分である。営業として足を運んで話を聞くことが今後も必要である。専門性を高めるためにも多様な情報収集が必要である。(東京会場)</li> <li>・用具や住宅改修、介護状況、経済状況、介護保険以外の制度などについて知識があると、1つの問題に対していくつも解決の引き出しを持っている。(福岡会場)</li> <li>・医療の知識については改めて学ぶ機会がない。セラピストからの話やモニタリングの情報を見ると、福祉用具専門相談員にはない視点があり、その視点があればより質の高い提案ができるのではないかと思う。多職種連携する上で、他の職種から知識不足と思われるのではないかと感じることもある。軽度の利用者への貸与についてケアマネジャーは不要ではないと言われていたが、実際に福祉用具専門相談員と利用者だけで進めることができるものか不安である。(福岡会場)</li> <li>・利用者との信頼関係を構築することが重要。ケアマネジャーの話にヒントがある。活発な情報共有の中で多職種との連携も深められ、自分のスキルも上がる。多職種と会話するには専門的知識も必要であ</li> </ul>

	<p>る。(名古屋会場)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・信頼関係が重要。利用者本人が言えないこと、家族が気づかないことを相談員が気づけることが大切。傾聴する能力も必要。(名古屋会場)</li> <li>・福祉用具貸与だけでなく生活全般で利用者のニーズへ対応すること。今後増えていくであろう自費サービス部分の対応も重要と思っている。介護保険で対応できないことでも相談窓口につなぐなど、対応できる方法はあるはず。介護保険外サービスについても自治体を巻き込んで実施していきたいと考えている。(名古屋会場)</li> <li>・福祉用具の知識は当然必要だが、高いコミュニケーション能力も必要。アセスメント時に不快にさせないよう、信頼していただけるよう上手く聞き取りを行わなければ、適切な用具の提供も良好な関係性の構築も難しいと思う。(鹿児島会場)</li> <li>・他職種との連携、関係性を構築するには、信頼を得なければならないと考えている。信頼を得るには、ある程度の疾患の知識や福祉用具以外のサービスの中身や介護保険制度などを理解していることが必要だと思う。(鹿児島会場)</li> </ul>
--	--

<p>(2)「20 時間更新研修」について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正しい知識を得られる機会がなく、法改正を含め知識の再確認ができ、また、他社の取組も知ることができたのでとても勉強になった。今後も制度改正のタイミングで学ぶことができるとよい。特に 3 日目の総合演習で他の参加者が持参した書類を見ることができ、とても印象に残っている。(東京会場)</li> <li>・福祉用具貸与計画書の作成において、自分本位で書いてしまうことがあると研修の中で気づくことができた。他社事例を見て、自分で書いて、大変勉強になった。研修資料を活用し、新人教育の際に具体例を見せながら教えている。(東京会場)</li> <li>・演習について、参加者が各役割を演じて実施することも良いが、実際の現場の写真や利用者・家族の写真などを提示されて、参加者が計画書を作成するなどにはできないかと思う。(福岡会場)</li> <li>・多職種連携として、ケアマネジャーやデイサービス、ヘルパーなどどのようなことを行っているのかはわかっているつもりだが、具体的にどのような仕事をしているのか詳細まではわからない。多職種連携を行うにあたって、各専門職の仕事内容についても研修の中で学べると助かる。(福岡会場)</li> <li>・利用者の様態や認知症の理解などをきちんと学んでいる専門職ではないため、定期的に学ぶことは必要と思う。(福岡会場)</li> <li>・用具の知識はいろいろな研修で収集できるところだが、コミュニケーションやこころとからだのしくみは有益な項目と思う。(名古屋会場)</li> <li>・より必要と思う研修項目はティーチングやコーチング。事業所の中でどのように教えていくとよいかについて知りたい。(名古屋会場)</li> <li>・3年更新は長いと感じる。離職率が高く2年程度で退職されてしまうことが多い。もう少し短いスパンで開催されると、専門性の取得だけでなくモチベーションの維持にも寄与するのではないか。(名古屋会場)</li> <li>・法改正があると情報収集を行っている。具体的に何が変わって、現場ではどのような対応が必要なのかなどが知ることができるとよりよい。必要な知識を得る研修であるため20時間よりも増やしても良いのではないかと思う。(名古屋会場)</li> <li>・特に「高齢者の医療・介護に関する知識」、「業務プロセスに関する知識・技術」は医療的な知識やコミュニケーション能力の向上に直結すると思うので、とても役立っていると思う。研修受講後、社内でもカリキュラムの内容を皆で話し合った。(鹿児島会場)</li> </ul>
---------------------------	--

### 3-3. 事例検証の実施概要

#### (1) 目的

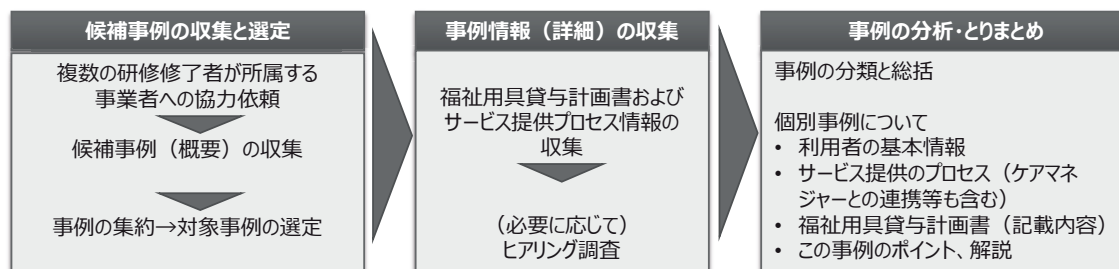
20 時間更新研修修了者より、30 年度の制度改正に対応した福祉用具貸与計画書及び一連のサービス提供プロセスに関する情報を収集し、制度に対応する上で福祉用具専門相談員に求められる専門性のあり方、課題等について把握する。

また、制度に対応した福祉用具貸与計画書を運用したサービス提供の好事例を収集、発信を行うことを目的とした。

#### (2) 実施方法

以下の方法で「適切な事例」と思われる福祉用具貸与計画書及びプロセスチェックシートを収集した。

事例検証の対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 30 年 10 月以降に利用開始した新規利用者</li> <li>福祉用具貸与計画書（基本情報、選定提案利用計画）</li> <li>一連のサービス提供プロセスに関する説明資料</li> </ul> <p>&lt;事例の担当者（計画書の作成者）&gt; 調査時点までに 20 時間更新研修を受講した福祉用具専門相談員</p>
事例収集の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修修了者が複数名所属する福祉用具貸与事業者に、20 時間更新研修修了者が担当する「適切な事例」を推薦いただく。</li> <li>各事業者から候補となる福祉用具貸与計画書（複写）及びプロセスチェックシートを収集</li> </ul>



#### (3) 事例のとりまとめ

収集した事例については前述のグループヒアリングの結果も踏まえ、プロセスチェックリストの項目に沿って事例集（「福祉用具サービス提供プロセスごとの対応のポイント」）としてとりまとめを行った。

##### 【ご協力いただいた事業者】（50 音順）

- ・ 株式会社カクイックスウィング
- ・ 株式会社ジェー・シー・アイ
- ・ 有限会社スマイルケア
- ・ 株式会社大平 タイヘイ M&C

- ・ 有限会社千広
- ・ 株式会社ハビタット ぱすてる光が丘
- ・ 株式会社宮崎ヒューマンサービス
- ・ 株式会社ヤマシタコーポレーション
- ・ 株式会社らいふくケア
- ・ 株式会社ライフ・テクノサービス



### 3-4. 事例ポイント集作成の概要

#### (1) 目的

30年度制度改正において、福祉用具専門相談員に義務化された「機能や価格帯の異なる複数商品の利用者への提示」並びに、導入する福祉用具製品ごとの「全国平均貸与価格の説明」のほか、利用者に交付する福祉用具貸与計画書をケアマネジャーにも交付することが義務化されたことを受け、これらに対応した福祉用具専門相談員の工夫や「適切な事例」と思われる福祉用具貸与計画書を事例集としてとりまとめ、福祉用具専門相談員のスキル向上及び多職種連携に向けた情報発信を行うことを目的とした。

#### (2) 想定する読者

30年度制度改正への対応のポイントを中心にとりまとめていることから、新人の福祉用具専門相談員から、ベテランの福祉用具専門員（教育的立場にある方）まで幅広く参考にしていただくことを想定し作成した。

#### (3) 事例集の構成

30年度制度改正に対応した福祉用具サービス提供プロセスに関する情報やサービス提供時の工夫について、ヒアリング調査結果及び事例検証の結果からプロセスごとの対応を整理し、「20時間更新研修」受講者の工夫として集約した。また、実際に提供した事例を収集し、サービス提供プロセス及び福祉用具貸与計画書作成の実践ポイント、並びに福祉用具専門相談員の専門性が発揮されている点を解説し、現場で参考にしていただく事例ポイント集としてまとめた（「5. 事例ポイント集」参照）

福祉用具サービス提供プロセスごとの対応ポイント  
(福祉用具専門相談員更新研修受講者の工夫)

#### 目次

本書の読み方

1. アセスメント
2. 福祉用具サービス計画書の作成
3. 利用者への説明
4. ケアマネジャーへの計画書交付
5. サービス担当者会議への参加
6. 福祉用具サービスの提供