

#### 4. 福祉用具専門相談員に必要な専門性と安全性の担保に向けた取り組みに係る実態調査（ヒアリング調査）

##### 4-1. 調査概要

###### (1) 調査の目的

「2. 福祉用具専門相談員の具体的なモニタリング・保守メンテナンス等の提供内容に係る実態調査（アンケート調査）」の結果を基に、アンケート調査では把握しきれない福祉用具専門相談員によるモニタリング実施に求められる専門性や、安全性の担保のために利用者・家族等の状況を踏まえて工夫している具体的な取組事例等を収集し、福祉用具専門相談員としての「福祉用具の適時・適切な利用」「利用者の安全性の確保」の実態を把握することを目的にヒアリング調査を実施した。

###### (2) 調査対象

「3. 福祉用具専門相談員との多職種連携に係る事例収集（ヒアリング調査）」にてヒアリングを実施した福祉用具専門相談員を中心に 13 事業所・18 名の福祉用具専門相談員を調査対象とした。

図表 110 調査対象の概要

福祉用具貸与事業所		福祉用具専門相談員 経験年数・保有資格	
1	福祉用具貸与事業所 A	1	3 年、理学療法士、介護支援専門員
		2	11 年
		3	13 年、福祉用具プランナー、福祉用具選定士、可搬型階段昇降機安全指導員、福祉住環境コーディネーター 2 級、リフトインストラクター初級
		4	15 年、福祉住環境コーディネーター 2 級、福祉用具プランナー、福祉用具選定士、リフトリーダー、可搬型階段昇降機安全指導員
2	福祉用具貸与事業所 B	5	16 年、介護福祉士、福祉用具選定士、福祉用具プランナー
3	福祉用具貸与事業所 C	6	8 年、おむつフィッター 2 級、リフトリーダー上級資格、福祉用具選定士、福祉用具プランナー、車椅子フィッティング基礎講習修了（車椅子フィッティング技能者）
4	福祉用具貸与事業所 D	7	3 年、住環境コーディネーター 2 級、福祉用具選定士
5	福祉用具貸与事業所 E	8	11 年、福祉用具プランナー、リフトリーダー初級、可搬型階段昇降機安全指導員、福祉用具住環境コーディネーター 2 級、おむつフィッター初級
		9	22 年、福祉用具プランナー、介護職員初任者研修、福祉用具住環境コーディネーター、可搬型階段昇降機安全指導員、おむつフィッター
6	福祉用具貸与事業所 F	10	11 年、福祉用具選定士、住環境コーディネーター 2 級
7	福祉用具貸与事業所 G	11	21 年、福祉用具プランナー、福祉住環境コーディネーター、福祉用具選定技能士
8	福祉用具貸与事業所 H	12	26 年、福祉住環境コーディネーター 2 級、ホームヘルパー

	与事業所 H		2 級、介護支援専門員、新・福祉用具プランナー、高度管理医療機器販売・賃貸業管理者、可搬型階段昇降機安全指導員、福祉用具選定士、WAC 高齢者疑似体験インストラクター、福祉用具サービス計画の普及研修リーダー、福祉用具サービス計画作成スーパーバイザー
9	福祉用具貸与事業所 I	13	6 年
10	福祉用具貸与事業所 J	14	10 年、福祉住環境コーディネーター 2 級
11	福祉用具貸与事業所 K	15	19 年、社会福祉主事任用資格、福祉用具プランナー、福祉住環境コーディネーター 2 級
12	福祉用具貸与事業所 L	16	15 年、福祉用具プランナー、福祉用具選定士、福祉住環境コーディネーター、福祉用具サービス計画書作成スーパーバイザー、可搬型昇降機安全指導員
13	福祉用具貸与事業所 M	17	8 年、福祉用具選定士、リフトインストラクター、福祉用具プランナー
		18	4 年、ヘルパー 2 級

### (3) 調査方法

訪問またはオンラインにて実施

### (4) 調査期間

令和 3 年 10 月～令和 4 年 1 月

### (5) 主なヒアリング項目

主なヒアリング項目は以下の通り。

図表 111 事例収集 主なヒアリング項目

<p>1. 求められている専門性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者・家族から求められる専門性</li> <li>②介護支援専門員等から求められる専門性</li> </ul> <p>2. 安全性の担保に向けた工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①個人として工夫している取組み</li> <li>②特に工夫が求められる利用者像と実際の対応事例</li> </ul> <p>3. 福祉用具専門相談員に必要な取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①自身としての今後の課題</li> <li>②福祉用具貸与事業所・福祉用具専門相談員としての今後の課題・取組</li> <li>③必要な制度や支援</li> </ul>
---

## 4-2. 調査結果

福祉用具専門相談員としての経験年数別に調査結果を整理した。主な調査結果は以下の通り。

### (1) 求められている専門性

#### ① 利用者・家族から求められる専門性

経験年数	主な回答
5年未満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・ご家族の身体的・精神的な負担を軽減し、安心して生活を送れるような福祉用具の提案、環境作りが求められていると考えている。</li> <li>・地域柄、住環境が昔ながらの造りになっている家屋が多く、環境面と本人の身体能力を考慮して選定することが求められている。また、福祉用具を知らない利用者も多いため、福祉用具に関する制度を説明することがポイントと感じている。</li> <li>・福祉用具を搬入するだけでなく、福祉用具を活用することで何ができるのかを想像していただけるように提案・説明する力が求められる。利用者だけでなく、家族にも想像いただけるようにわかりやすく伝えている。また、安全性に関する情報だけでなく、利用者が自分の動線を想像できるように、具体的に丁寧に伝えるようにしている。</li> </ul>
5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の課題・ニーズの把握はもちろん、利用者が気づかないヒヤリハットやニーズを把握できるか、平易な言葉で用具についてお話しすること、目的・目標に向かって話をまとめることを意識している。</li> <li>・福祉用具の利用によって在宅生活を安全に送ることができる環境を整えること、必要なものを必要な時に使える利便性を期待されていると考えている。また、利用者だけでなく、同居家族にも配慮した提案が必要である。</li> <li>・利用者からは、住環境における課題を見極める力と、その課題に対して適切な福祉用具を提案できる力が求められている。介護支援専門員からは、利用者から求められるスキルに加え、介護保険法に関する知識とそれに則ったサービスを提供できる知識が求められる。</li> </ul>
11年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者本人への福祉用具の提案のみならず、同居家族の負担に繋がらないかの検討や、福祉用具貸与のメリット・デメリットの説明、必要に応じた住宅改修の提案等を求められている。総合的に日常生活の安定につながるような提案をするよう心がけている。</li> <li>・福祉用具サービス提供全般に関する知識、及び使用することによる効果、利用者に対して福祉用具が生活場面にどのように役立つかの具体的なイメージを伝えることができるか、メリット・デメリットを明確に伝</li> </ul>

えることができるか、似たような商品がある場合その違いを明確に説明できるか、といった点を利用者・家族から求められていると感じている。

- ・福祉用具に関する知識は当然であるが、それ以外には相談対応能力、コミュニケーション能力と考えている。利用者の生活不安に対して、どのようにアプローチするかを捉える能力が一番に求められている。
- ・利用いただいている福祉用具の適切な取扱いや使用方法の説明だけでなく、利用者本人の自立支援や介助者の負担軽減につながる使用方法の提案が求められていると考えている。
- ・福祉用具の知識はもちろん、経験に基づいたアイデアの提案は必須である。利用者が気づいていない部分をいかに聞き出せるかということが求められていると感じている。
- ・商品知識と提案力は当然として、困っている利用者には相談に乗ってもらえるように信頼関係を構築し、心に寄り添うことが求められていると考えている。福祉用具貸与に限らず、介護保険全般について相談されることも多い。
- ・可能な限り在宅で自立した生活を営むことができ、利用者の心身の状況や希望を環境面も含めてどれだけヒアリングで把握し、適切な福祉用具を選定し、調整できるかが最も求められていると考える。
- ・生活者（利用者）の目線からの福祉用具の選定・提案が必要と考えている。それに伴い、商品知識、その商品のメリット・デメリット、福祉用具を使用する際の動作の提案が求められる。利用者が退院・退所し在宅復帰する際は、生活を再構築することに不安を感じている状態であり、その不安を払拭するための提案が必要となる。退院・退所時には住宅改修を伴うことが多いため、住宅改修と福祉用具のマッチングを見誤らないように進めていくことも必要である。しかし、家族が健常である場合、利用者本位に考えすぎると却って同居家族にとっては不便であったり危険になったりするため、その兼ね合いも確認することが必要である。
- ・利用者・家族に頼っていただき、福祉用具を有効に活用いただくことが重要である。利用者の身体状況等は事例によって異なるため、定型的に対応できることはほとんどない。利用者ができなかったことが、福祉用具を利用することによってできるようになるのが目的である。
- ・介護保険制度の知識や利用できるサービスの説明のほか、介護保険に限らず、障害者福祉制度やその地域の自治体独自の取組等についても理解した上でご紹介する。そのほか、福祉用具に関する知識や選定・フィッティング能力は必須である。

## ② 介護支援専門員等から求められる専門性

経験年数	主な回答
5年未満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速対応は基本ではあるが、スピーディな福祉用具の提案、環境整備をいかに適切に行えるかが求められていると感じている。適切な用具かどうかは、ある程度生活していく中で明らかとなる部分があるため、使いながら身体状況等を併せて確認し、検討することが必要である。</li> <li>・福祉用具貸与は、在宅生活の中で常に使用するサービスであるため、利用者にとって生活しやすい環境に整えるということが最も重要な目的であることから、そういった点を意識している。</li> <li>・福祉用具の知識は必須である。多職種に意見を求められた際に具体的に提案できる力が求められると考えている。</li> </ul>
5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療介護それぞれの職種の方と共通用語でお話ができること、福祉用具選定の根拠・リスクを明確に端的にお伝えすることができるかということが他職種から求められていると考えている。他には目標と現状・リスクを説明する力があることと考えている。</li> <li>・利用者の身体状況だけでなく、訪問系の職種の希望も汲んだ選定・提案が求められると考えている。</li> </ul>
11年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最も重要と考えているのは情報共有である。情報共有いただいたうえで、理由と結論を明確にし、福祉用具の継続等の判断をすることを求められている。</li> <li>・ケアプランの目標に沿って利用されているかの判断、専門相談員が考える継続・変更・中止の根拠や理由を他職種がわかる言葉で説明できるか、利用者の個別性・特性・予後を見据えた提案ができるか、ヒヤリハット等の情報から事故を未然に防ぐための提案ができるか、他の介護サービスの利用状況を勘案して提案できるか、等である。</li> <li>・利用者の身体状況、在宅環境、疾病疾患に応じた症状、身体状況の変化を見越した福祉用具の選定が求められていると感じている。納品までのスピーディで確実な対応、及び調整能力も求められる。</li> <li>・介護支援専門員や他職種と自身が想定する福祉用具の確認と検討、そしてなによりも他職種が気付かない点について、福祉用具専門相談員の観点からの情報共有・提案能力が求められていると考えている。在宅介護では実生活に即した提案が必要となる。その点について福祉用具専門相談員の専門性が発揮できると考えている。</li> <li>・高齢者とのコミュニケーション能力を買われて、介護支援専門員から指名をいただくこともある。信頼関係の構築のためのコミュニケーション能力が求められていると感じている。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具専門相談員としてのスキルはもちろんだが、それに加えて国の制度に関する知識や医療に関する知識もあるとよいと感じている。</li> <li>・利用者に質の高い福祉用具貸与サービスを総合的に提案する力があり、介護保険以外のことでも福祉と医療の連携が取れる福祉用具専門相談員が求められていると考えている。</li> <li>・福祉用具を導入する際に他職種の方が使う事も考える必要がある。よって、用具自体のリスク、使用上のリスク、本人の状態変化に伴って生じるリスク、及び交換のタイミング等、予後予測も含め介護支援専門員と相談し、そのうえで提案することで、利用者に心積もりしてもらえようように説明できるスキルがあつてこそプロと呼べるのではないかと。</li> <li>・福祉用具を利用して介護負担の軽減を図ることが求められている。判断、相談、対応、納品等、全ての場面で迅速な対応と連携が常に求められると考えている。</li> <li>・リハビリ職には福祉用具について理解されている方もいるが、すべて任せられることもあるため、福祉用具の知識は必須である。</li> </ul>
--	---

## (2) 安全性の担保に向けた工夫

### ① 個人として工夫している取組み

経験年数	主な回答
5年未満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納品の際等に、本人の身体状況と使用状況を照らし合わせ、起こり得る可能性の高い事故を伝えるようにしている。少々大きめに伝えた方が周りも気を付けられるため、オーバーに伝えるよう心がけている。</li> <li>・初回アセスメント時に介護支援専門員もフェイスシートを作成されているが、自身でも似た書類を作成したことがある。そこに住環境や普段使用している用具や間取りについて、住環境で注意することを記入して、それを基本情報のベースとしている。</li> <li>・ブレーキのかけ忘れ等、私や家族から何度も注意喚起しても改善されない場合もある。独居の方の場合は、ハンドルから手を離すとブレーキが自動でかかるものを敢えて導入する等の形で対応することもある。同居家族がいる場合は、ご本人に伝えた後に家族だけの場でもブレーキを確認いただきたい旨を伝えている。リハビリを利用している場合は、リハビリ職員にも見てもらうように依頼している。また、注意事項を記載したシールやプレートを貼り付けていただくこともある。訪問頻度や利用者との関りが多い訪問系サービスや利用者家族の協力を仰いで対応している。</li> </ul>
5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歩行器は自転車とブレーキが似ているため、利用者がこれまで自転車を</li> </ul>

	<p>使っていたかバイクに乗っていたか等の経験を踏まえ、本人にとってわかりやすいように工夫して注意事項を伝えている。新しい情報を入れると混乱されてしまうため、本人の生活履歴に合わせた言葉を使うなどの工夫をして説明をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ トイレや浴室での転倒を未然に防ぐ環境を整えるよう気を付けている。例えば、トイレまでの動線が遠いのであれば、ベッドの配置を変えたりもする。また、段差に転倒防止用の赤いテープを貼る等、福祉用具だけでなく住環境全体について提案・工夫している。</li> <li>・ 利用者に加え、利用者家族やケアチームの多職種に対しても、福祉用具に限らず、住環境全体を考慮した注意事項等の説明・周知を行う。</li> </ul>
11年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福祉用具の誤使用にも繋がりがねないため、初めて使い始める福祉用具の場合や生活環境の変化があった場合は、本人以外にも、併用サービスの職員、同居家族に対して事故・ヒヤリハット事例や使用に際する注意事項や適切な使用方法等を書面で伝えている。また、独居の利用者や、目が不自由な利用者等の配慮が必要な場合は、ヘルパーと同時に訪問しているケースもある。</li> <li>・ 利用者に用具の説明をする際、その用具で起きうる危険・リスクも併せて説明している。</li> <li>・ 正しい使用方法等を理解いただくために、メーカーが公表している商品の案内動画等をタブレットで確認いただいている。口頭で説明するだけでは伝わりづらい内容も動画で観ていただくと伝わりやすい。サービス計画書では留意点を詳細に記載し、リスクを見える化している。</li> <li>・ 本人に説明をすることは前提として、利用者を取りまく家族や他職種の担当者にも注意事項を説明している。注意事項については本人の気が回らないこともあるため、家族や訪問系のサービス担当者にも説明している。</li> <li>・ 利用者と介護支援専門員との連携を図るため、頻繁に連絡するようにしている。使用開始から1週間程度後に、適切に使えているか利用者を確認し、経過記録に記載する。</li> <li>・ ベッドやマットレス等は一度に納品されるが、利用者は一度ですべてのことは覚えられない。そのため、優先度の最も高い事故防止のための情報をまずお伝えし、後日そのほかの事項を説明する等、優先度に基づきお伝えする情報の順番を考えて少しずつ説明している。納品日と契約日を敢えて別日に設定する等、意図的に訪問回数を増やして対応している。</li> </ul>

## ② 特に工夫が求められる利用者像と実際の対応事例

経験年数	主な回答
5年未満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認知機能が落ちている利用者や、パーキンソン病等の日内変動により動作が変化する利用者には気を付けて対応している。</li> <li>・ 認知症を有する方、独居の方、身寄りのない方は特に配慮が必要と考えている。独居の方については介護支援専門員とのやり取りのみになるため特に注意している。寝室からトイレや浴室が離れている場合、寝室の場所を変更するなどの提案もしている。</li> <li>・ 特殊寝台をレンタルしている利用者で、同居家族は日中に仕事で外出するため、一人で過ごされる時間があり、その際にベッドから転落した事例がある。その後は、電動ベッドを低床に設定し、自身で高さを変えられないよう、家族が不在の間はリモコンを隠すことで対応した。活動的な利用者で、同居家族がいなくなる時間帯がある場合は福祉用具の使用にあたって配慮や制限が必要なことも多い。</li> </ul>
5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 例えば、認知症の奥様と介助者のご主人への説明にあたり、同じ内容を繰り返し説明する場合でも、違う言い方で伝える、書面に残す等の工夫をしている。他には、通所介護の職員から伝えていただく等、情報の提供者やタイミングにも気を配っている。</li> <li>・ 独居の利用者には、福祉用具単品の利用であればなかなか訪問機会も少なく関与が難しく、介護支援専門員との連携が非常に重要となる。通所介護等を利用されている方について特に気を付けているのは通所介護の職員に電話しコミュニケーションを取り、サービス担当者会議の際に気になったことがあれば言ってくださいとお願いしている。そういった対応は、他の事業者にも受け入れていただいている。</li> <li>・ 認知症で特殊寝台を利用している方は腕等を挟み込むリスクがある。そのため、電動機能を使用するときだけ電源を入れる、禁忌動作がある場合にはその動作ができない設定にしてしまう等の対応をしている。</li> <li>・ ALS等の進行性の難病を持つ利用者の場合は、訪問系サービスの職種がエアマットの機能を使い分けることができるよう、使い方を示した表を作成することもある。</li> </ul>
11年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 独居で生活されている利用者には特に注意している。独居に限らず、一人で福祉用具を使う利用者については、注意事項等は初回に限らず都度ご説明させていただいている。</li> <li>・ 認知症等で利用方法の理解が難しい場合や、疾病で状態変化が激しいケースも工夫が求められる。認知症利用者の場合は、利用者本人への説明に加え、必ず利用者家族にも同じ説明を行っている。加えて、計画書の</li> </ul>



留意事項に詳細を記載する等、書面でもわかる形にしている。

- ・福祉用具単品利用の方や独居の方や周りのサービス事業所が少ない方については特に工夫が必要と考えている。電気を利用した福祉用具や認知症利用者についても気を使っている。
- ・認知症の方については歩行器のブレーキ等の操作方法について、商品にシールを貼り、忘れてしまっても見て確認できるよう工夫している。独居の利用者については、例えば玄関からの歩行器の出し入れについてどのような動きをしたらよいか説明したり、必要に応じて玄関の荷物を移動していただき動線を確認することで、より安全な移動ができるように工夫している。
- ・利用者のことを一番知っている方（親族等）の連絡先を把握し、いつでも連絡がつくようにしている。また、スマートフォン・タブレットを使って動画で使用方法を説明し、確認いただいている。日毎に体調が変わっていく利用者や、老々介護の利用者についても配慮が必要と感じている。
- ・認知症を有する利用者については説明してもその通りに使っただけなため、紙に書いてラミネートを施し歩行器に貼り付けたり、充電の方法を書いて貼っておいたり、一人でも安全に使えるように工夫している。また、安心して使っただけになるまでは福祉用具を置いて帰らないようにしている。独居の方の場合については、転倒が心配なため、転倒を防ぐためになにができるのか意識しながら確認している。進行性の疾病を有する方については、予後予測についてリハ職等とも相談・連携している。
- ・認知症の利用者には、GPS 付きの靴を貸与することがあるが、充電忘れを防止するため、充電の残量が 30%未満になると通知メールが届くように設定している。通知が来た際にご家族に連絡している。現在は貸与件数が多くないため、対応できているが、利用者が増えると対応が難しくなるだろうと思っている。
- ・例えば転倒について考えると、薬の副反応、起立性貧血、平衡感覚の低下、反射の低下、脳卒中の麻痺、認知機能、視力、視野狭窄、その人の元々の注意力、関節の痛み、可動域等の多岐にわたる情報を把握しておく必要がある。利用者毎に状態像を確認し、それに応じた対応が求められる。
- ・認知症の方と物忘れがある介助者の組み合わせや、老老介護の場合は特にリスクが高いため、配慮が求められる。パーキンソン病の疾病の影響で転倒リスクが高い利用者も配慮が必要である。ほかには、独居の利用

	<p>者について歩行器や車いすのブレーキのかけ忘れがないように注意喚起する必要がある。具体的には、車いすを止める場所の壁に貼り紙をすることもある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 独居かつ認知症の方が最も事故の危険性が高いため、介護支援専門員と相談しつつ住環境や注意箇所を確認し対応している。</li> </ul>
--	--

### (3) 福祉用具専門相談員に必要な取組

#### ① 自身としての今後の課題

経験年数	主な回答
5年未満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新しい用具がどんどん開発されているので、適宜提案できるように知識を更新していく必要がある。福祉用具に関する知識をブラッシュアップする機会としては、新商品について都度メーカーから紹介いただいている。そういった機会を利用者にもお知らせできればと考えている。新商品を紹介いただく際等に、用具に関する希望・要望を伝えることはある。</li> <li>・ 福祉用具は毎年新しいものがどんどん増えている。商品知識の幅を広げ、利用者に合った福祉用具を選定することが重要であるため、商品知識を広げることが課題と考えている。</li> <li>・ 福祉用具専門相談員以外の資格の取得を目指している。資格があればできることも増える。</li> </ul>
5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報共有する部分が業界として足りていないと感じている。FAX や紙媒体に頼っているサービス事業者が多く、デバイスを外に持ち出してリアルタイムの情報を共有できるようになりたい。</li> <li>・ 新商品が出た際はメーカーから当社に持参いただき、同僚とメリット・デメリット等を検討するようにしている。</li> <li>・ 常に知識の向上に努めている。介護保険以外にも疾病や医療に関する知識を得るようにしている。また、福祉用具は毎年新商品が発売されるため、日ごろから勉強して知識を向上させている。</li> </ul>
11年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福祉用具専門相談員以外の資格（福祉住環境コーディネーター、福祉用具選定士等）も取得し、他職種との連携の強化を図りたいと考えている。多様な内容の問い合わせに答えられる窓口になりたいと考えている。</li> <li>・ 特に認知症やターミナルケアの利用者については、家族の方の心理的な面も理解したうえでサービス提供にあたる必要があると考えている。</li> <li>・ 利用者の疾患疾病の症状や進行に関する知識が足りないと感じている。自分が今置かれている立場としては、経験の浅い社員への育成指導が必要と考えている。</li> <li>・ 福祉用具専門相談員としての経験が長いと、却って既に持っている知識</li> </ul>

に頼ってしまう傾向がある。新しく勉強したり研修を受けたりして、最新の福祉用具や、病気・医療に関する知識を得た上で提案することが求められていると感じている。

- ・ 毎年新しい商品が出ているため、学びが終わることはない。今後、認知症の利用者が増えていくこともあるため、そういった特性の利用者にも対応できるようにしていきたいと考えている。
- ・ 商品としてハイテクな福祉用具が増えてきている。利用者に不利益を与えないよう、新しい商品知識を学び、最新の業界動向を把握するようにしている。
- ・ 医療用語等の専門知識の学習が今後より必要となると感じている。多職種連携という言葉もよく耳にする。医療機関とのつながりが求められる機会も多くなっているため、多職種と対等に話ができる程度の知識が必要と考えている。
- ・ 福祉用具について常に最新の情報を入手する必要がある。また、専門的な知識は日々学んでいく必要を感じている。専門職としてももう少し業者やメーカーとも連携し、利用者の声を反映した福祉用具を商品化したいと個人的には思っている。
- ・ 福祉用具自体の情報、専門性の更なる向上が必要と考えている。介護技術・介助法に加え、福祉用具の使い方の知識が必要である。スリングシートのかけ方や車いすのシーティングも含まれる。また、新商品が出たときに、リスクを早めに見つける予見・回避能力も求められる。他に、骨格や病気に関する知識、コミュニケーション力は求められるスキルである。介護保険制度についても知っておく必要がある。自身含め取り組むべき課題は山ほどあり、終わりはないと考えている。
- ・ これから福祉用具の業界に参入される方が喜びや感動を実感するために何ができるかを考えたい。私が福祉用具専門相談員を続けることができたのも、利用者に喜んでいただいたことや、福祉用具の利用によってできなかったことができるようになった事例を経験したからである。具体的には、経験が浅い福祉用具専門相談員に対して、気を付けるべき点や福祉用具の活用方法等を伝えることが重要である。

② 福祉用具貸与事業所・福祉用具専門相談員としての今後の課題・取組

経験年数	主な回答
5年未満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福祉用具専門相談員と比較して、介護支援専門員や訪問系サービスの担当者等の方が、利用者と直接関わる機会が多いため、利用者について気づくことも多いだろう。福祉用具専門相談員から、福祉用具や住宅改修によってどのような環境づくりができるかということ、利用者との関わりが多い職種に周知できれば、多様な視点からの意見や提案をいただけるようになり、結果として他職種連携が進み、より適切なサービスの提供が可能になるのではと考えている。</li> <li>・ 福祉用具貸与事業所間で競争するだけでなく、情報交換や円滑な交流が必要と考えている。貸与事業者間の交流や情報交換の場があれば理想的である。</li> </ul>
5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福祉用具貸与のエビデンスについて「福祉用具を導入して何がどのように良くなったのか」を評価することが必要と感じている。福祉用具貸与事業所が利用者を定点観測することは難しいため、他職種から情報を提供いただきながら、チームで共通の目標を設定して取り組むことが必要と考えている。</li> <li>・ 利用者によって環境が異なるため、ノウハウや知見を増やすためにも社内で共有する機会があればよい。福祉用具専門相談員同士で情報共有することにより、多様な提案ができるようになるだろう。</li> <li>・ 社内で福祉用具専門相談員同士の勉強会を開催したり、対応力を高めるための相談をしたりしている。福祉用具貸与事業所間の連携は難しいと感じている。事業所間でも、知識の共有等ができるような機会があればと思う。</li> </ul>
11年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ モニタリングシートの内容が、福祉用具の点検のみの内容になっていないか見直したい。安全点検も重要だが、介護支援専門員に伝える情報や、判断の根拠になる情報をより詳細に記載するように心がけたい。ケアプラン・目標に対する達成度・評価ができるような内容の記載が必要である。</li> <li>・ 以前より福祉用具の種類も増えているため、経験年数が浅いと困ることも多く、サービスの質に差が出てしまうおそれがある。経験の浅い福祉用具専門相談員が短い期間でスキルアップするための研修等が求められている。コミュニケーションスキルや、利用者の身体状態を観察し、数多くある福祉用具から根拠・理由と共に提案する福祉用具を選定する判断力が求められている。</li> <li>・ 福祉用具は以前と比較して機能的にも進化しているため、最新の福祉用</li> </ul>

具を取扱うための技術や、提案するための知識の補填が必要と考えている。

- ・多職種連携の研修というのは、利用者様にとっての利益に直結するため、何かしら連携について学べる仕組みを作るべきと思う。また、地域への福祉用具の啓蒙活動が必要と感じている。多くの方は福祉用具について知らないためである。何かあったら福祉用具を使えるということを周知していくことが求められていると考えている。
- ・ケアプランを立てる段階から、福祉用具専門相談員として、本当に利用者にその福祉用具が必要なのかということまで踏み込めるようにしなければならないという危機感を持っている。また、業界全体として福祉用具貸与事業者の力の差があると感じている。向上心がある事業者もあれば、価格差やフットワークの軽さだけを売りにしている事業者もいる。後者を利用している利用者は不利益を被っていると考えられる。業界全体の底上げが必要と感じる部分である。
- ・医療機関や医療職との連携について、社内外の福祉用具専門相談員含め医療的知識が求められると考える。福祉用具専門相談員の講習を受け多少勉強しているが、講習等で学んだことを更に掘り下げて学習するという点については個人の意欲やスキルが必要と感じている。
- ・利用者に適した福祉用具を選定する力と、提案力が求められている。福祉用具を使うからこそ利用者の能力を引き出せているということをおわかっていただき、ケアプランにも反映してもらえようようにしたい。
- ・個々人の福祉用具専門相談員の経験を事業所全体で情報共有することが事業所全体の財産となる。社内研修についても、同じ科目でみんなが同じように学べるよう環境を整備し、誰が担当してもサービスの質を担保できるようにする必要がある。
- ・現場での多職種連携ももちろん必要だが、多職種での研修の実施等によってより緊密な関係が築けるのではないか。福祉用具専門相談員はリハビリ職や医療関係者との連携が不可欠な職種のため、福祉用具に関する質問や相談が寄せられた際に適切な提案ができるように準備することが重要と考える。
- ・福祉用具は日々進化している。徘徊感知器等も IoT を取り入れており、独居の方でもモニター越しに確認できる。そのため、福祉用具の知識に加え、PC やインターネット等の IT 関連の知識も必要となる。

### ③ 必要な制度や支援

経験年数	主な回答
5年未満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福祉用具専門相談員同士の情報共有や事例検討にグループワークで取り組める研修があればよいと思う。</li> <li>・</li> </ul>
5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貸与と販売という制度の中で目標を設定して取り組んでいるため、貸与の有効性を理解いただける取組を実施する必要がある。本人だけでなく同居家族がいる中で環境整備をするという点で、貸与の方が住宅改修よりも良い場合もあった。福祉用具貸与は国にも利用者にとって必要不可欠であるということを理解いただきたい。</li> <li>・</li> </ul>
11年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ より効果的な他職種連携の実現のためにも、福祉用具のモニタリングシートの記入方法に関する研修等があれば参加したい。</li> <li>・ 福祉用具専門相談員のモニタリングに特化した資格が設置されることにより、利用者の安心に繋がるのではないかと。</li> <li>・ 事業所内では研修の受講を義務づけている。更新研修の受講もふくせんとして実施されているが、未受講でも罰則等はないため、より実行力のある制度化を求めたい。更新研修等の受講を義務化することで、研修受講もしやすくなる。最近では、コロナ禍の影響でオンラインによる指定講習が開催されている。よって、オンラインで知識等の更新のための研修を受けられるようになってほしい。</li> <li>・ 知識やコミュニケーション能力等も含め、福祉用具専門相談員の質を向上させるための機会を充実させてほしい。</li> </ul>

#### 4-3. 調査結果のまとめ

##### (1) 求められている専門性

- 利用者・家族から求められている専門性としては、福祉用具専門相談員の経験年数に関らず、利用者自身の在宅生活における住環境整備及び、家族等のニーズも踏まえた提案ということが意見として挙げられていた。
- 介護支援専門員等の他職種から求められている専門性について、経験年数5年未満の福祉用具専門相談員からは製品知識や福祉用具に関する提案、スピーディな対応が求められているという意見が挙げられており、5～10年の福祉用具専門相談員からは医療介護の連携や訪問系サービス等他職種のニーズ等を踏まえた提案という意見が挙げられていた。また、11年以上の福祉用具専門相談員からは上記の意見に加え、ヒヤリハット等の情報から事故を未然に防ぐための提案ができるか、利用者の身体状況等の変化を見据えた提案ができるか、という今後を予測した提案力に加え、ケアプランの目標に沿って利用されているかの判断、専門相談員が考える継続・変更・中止の根拠や理由を他職種がわかる言葉で説明できるか等、根拠に基づく説明力についての意見が挙げられた。

##### (2) 安全性の担保に向けた工夫

- 利用者が安全に福祉用具を使用できるよう福祉用具専門相談員は納品時の説明等、利用者個々の状況に配慮し、操作方法や注意点をわかりやすく丁寧に説明すること、いつでも見えるところに注意事項を記載したシールやプレートを貼り付けるなど、安全性担保に向けた取組を実施していることがわかった。
- また、独居の利用者や認知症の利用者については特に注意が必要との声も多く、寝室からトイレや浴室が離れている場合、寝室の場所の変更について提案することや、歩行器の出し入れを安全に実施していただくため、玄関の荷物を移動してもらい動線を確保する、注意事項等は初回導入時に限らず都度説明する、安心して使っていただけるようになるまでは福祉用具を置いて帰らないなど、安全に利用していただくための様々な取組が把握できた。
- さらに、利用者本人へ注意事項等を説明するだけでなく、ご家族や介護支援専門員、訪問サービスの事業所職員等にも注意いただけるよう声掛けを行うなど、他職種等も巻き込んで安全性担保に向けた取組を実施していた。

##### (3) 福祉用具専門相談員に必要な取組

- 福祉用具専門相談員の経験年数によらず福祉用具の新製品に関する商品情報の把握と利用者への提案について、個人としての課題として挙げている福祉用具専門相談員が多かった。また、11年以上の福祉用具専門相談員からは見守り支援機器等IoTを取り入れた機器の普及状況も踏まえ、福祉用具の知識に加え、PCやイン

ターネット等の IT 関連の知識も必要となるとの意見もあった。

- 商品知識以外には、医療と介護の連携等も踏まえた医療系の知識の習得や、利用者、他職種等とのコミュニケーション能力の習得も必要であるとの意見があり、また、他職種連携の重要性も多く福祉用具専門相談員が認識しており、他職種との研修会の実施や、福祉用具に関する商品情報やリスク等の情報共有を目的とした福祉用具貸与事業所同士の連携も希望する声もあった。
- さらに、福祉用具専門相談員の更なる質の向上に向けて、現在義務化されていない福祉用具専門相談員の更新研修受講の義務化や、モニタリングに特化した福祉用具専門相談員の資格の創設など、知識やコミュニケーション能力等も含め、福祉用具専門相談員の質を向上させるための機会を充実させてほしいという要望や、現状の介護保険制度における福祉用具貸与・特定福祉用具販売等に関する意見も挙げられ、日常的に多様なニーズを抱える利用者に関わっているからこそその課題認識があるということが把握できた。