サービスの質が課題に

次期介護報酬の改定に向けて、厚生労働省はレンタル事業者の「サービスの質」の実態調査に乗り出した。質を高めるためには、福祉用具専門相談員がキーになるというのが出席者の共通認識。そのためのツールとしては、「個別援助計画」が有効という。

出席者

※50音順

金沢 善智 氏
（介護環境研究所所長・医学博士）

小島 操 氏
（結城クリニック石神井訪問看護ステーション相談室室長・主任介護支援専門員）

東畠 弘子 氏
（福祉ジャーナリスト/全国福祉用具専門相談員協会「福祉用具個別援助計画」作成委員会委員長）

山下 一平 氏
（全国福祉用具専門相談員協会会長・株式会社ヤマシタコーポレーション社長）

司会：本紙企画部・須貝裕司

金沢氏

小島氏

関心薄いケアマネジャー　金沢氏

司会　福祉用具に対するケアマネの認識は変わったのでしょうか。

金沢　今まで何百回とケアマネ、福祉用具支援専門員の前で講演させていただきました。これはあくまでも直感的に感じたことですが、それは「ケアマネさんはあまり福祉用具に興味がない」ということです。業務のすべてを「100」とすれば福祉用具に関する部分は「5」もないと感じています。

訪問介護や訪問看護、訪問リハなどは、そのサービス内容に関するイメージを持ちやすいですし、こういうサービスをしてくれるだろうとの期待感もあってケアプランに盛り込みやすいと思います。

しかし、住宅改修も含めて福祉用具導入となると、イメージ不足が相まって、ケアマネ自身もサービス内容自体に自信がないのだと思います。

福祉用具供給事業者も、きちんとケアマネと向き合ってやりあってきたのかなと感じます。サービス担当者会議で福祉用具相談専門員を見ていると、どことなく遠慮しているのが分かります。しっかりと関連する言葉を勉強して、それを自分たちの言葉にしてアピールすることが、今後必要だと思います。

相談員は専門性を持って　小島氏

小島　私はよく福祉用具専門員さんに「モニタリングに行ってくれたの？」と聞くのですが、「いや、電話でいいって言われちゃうんですよ」とよく言われます。利用者さん自体が、「ああ、あのベッド持ってきてくれた人ね」ぐらいにしか思ってない。そこのところがやはり専門員と利用者との関係が結べてないんだなというか、弱いんだなと感じています。

自分たちも支援者であるという意識を高めて利用者の生活に入り込んでいって、「私はこの立場であなたの生活を支援しているものなんです」と言わないと、「ああ、ベッド運んできた人ね」で終わってしまっては残念ですよね。

山下　基本的には、必要な人に必要なものが届けられているかどうかが大事で、それを実現するにはやはり利用者の状態像をしっかり把握しないといけない。それには訪問が大事だと思います。もちろん基本的にはサービスの基礎知識などがあるという前提ですが、訪問しないことには、どんな知識があっても、その人に合う用具を手当てすることが出来ないので、その辺がサービスの質の分かれ目だと考えています。

東畠　2006年の報酬改定でも、福祉用具レンタルの「価格」が問題になってきましたが、最近の議論は「質」に比重が移っています。レンタルの価格には、物の費用だけでなく、配送、メンテナンスやモニタリングなどのサービス費も含まれていることが少しずつ理解されてきたのだと思います。

ただ、そのサービスの実態はこれまでよく分かっていなかったということです。私も委員である、この8月から再開された「保険給付における福祉用具のありかた検討会」では、サービスの質を見るため調査を実施することが示されました。

一つは利用者満足度、二つ目は利用の有効性、三つ目は、福祉用具の段階ごとのプロセスに分けてモニタリングやフォローを何回やっているのかを調査するものです。

これらの調査だけですべて分かるかと言うと、100%は難しいと思います。しかし、調査することで見えてくるものもあるはずと期待しています。

山下　サービスの実態が解明されることには非常に意味があると思います。ただ、必ずしも利用者の満足度が高い事業所が質が高いとは言えない面もありますから、逆に利用者側に質の高いサービスがこういうものであると理解していただけるような結果のまとめ方を期待しています。

また、質の高いサービスを提供する事業者とそうでない事業者の実態が明らかになったとしても、低いレベルに合わせたような制度に変更することだけは避けてほしい。国には是非、サービス全体がレベルアップしていけるような仕組みづくりをしてほしいと考えています。

司会　福祉用具専門相談員協会では、「個別援助計画」の取り組みを始めていますね。

山下　アセスメントシートと利用計画書の標準様式を作りました。計画書を使った事例検討会のようなものをこれからブロックごとに実行してく仕組みを是非作りたい。

東畠　私は元々介護保険制度が始まったときから、なぜ福祉用具の貸与に個別援助計画が無いのかと疑問に思っていました。指定基準で個別援助計画がないのは福祉用具貸与と訪問入浴、居宅療養だけです。

というのも先ほどから出ている福祉用具の質がと言うときの質とは何かとなったとき、やはり目標がなければ駄目だと思います。目標があって初めてその目標に添った選定があり達成度の評価ができて、それがどうだったというようにPDCAサイクルを回せるのです。もちろん目標というのはケアプランに添ったものです。

現状では個別援助計画がありません。無いのに、モニタリングといわれても、何を見ているんだろうと。これまでは、用具が使われているかいないか、修理が必要かどうか、故障があるかどうかの対処療法だけだったのではないかと思います。

ベテランであればあるほど、こういう人のときにはスリーモーターのベッドという風に分かっている。ただそれを自分の言葉にしたり、紙に落としたりということを今までやってこなかったというか、言語化しにくかったんだと思う。

しかし、紙に落とすことで客観的に見ることが出来るようになる。担当者だけでなく、別の専門相談員や利用者も何のためにこの福祉用具が導入されているのかその理由が分かる。共通言語ができるのです。これがあって、初めてサービス担当者会議で共通の土俵に立つことができると思います。

金沢　以前、千葉のケアマネの勉強会で個別援助計画書について、ケーススタディの流れをスライドで見せて説明してみました。ケアマネの皆さん、メモを取りながら熱心に聞いてくれました。また、「留意点のところには注意事項を書き込んでほしい」、「（利用者が）どういう身体状況になったら歩行器の貸与を中止して、車いすの貸与に切り替えればいいのかなどに関する、ある程度のポイントを書いてほしい」など、いろいろな要望を出してくれました。個別援助計画書について、たった2~3時間でずいぶんケアマネの福祉用具に対する考え方が変わったのではないかと私は思います。

個別援助計画書を作成することは、福祉用具専門相談員が福祉用具選定のプロセスや目標、注意点などを文字化することで、ケアマネに自らのノウハウを発信できるようになるのも大きなメリットだと思います。

小島　いろんなケースがあるからこそケアマネジャーがいて、そのチームでのマネジメントとなるわけです。福祉用具専門相談員もその中の一員、ぜひ専門性を持って、現場での提案をしていただきたいと思います。

座談会　福祉用具レンタル

個別援助計画が重要に　山下氏

ご本人・家族の同意を　東畠氏

東畠氏

山下氏

山下　残念ながら福祉用具専門相談員も含め福祉用具貸与事業者は、この10年間の間に大きく二つに分かれてきたと思う。真面目に利用者本位に提供したいというタイプと、なるべく稼げればいいという形ですばやく簡単に仕事を済ませたいというタイプに。

どちらかというと後者のほうが数的には多いんじゃないかと。ただし、方向性としては色々な団体、国も含めて質の向上の方向性を模索し始めています。

財源の面から、無駄を出さない、より効果のある供給が求められます。一時的に高価なお金が出ていったとしても、それを上回る効果が得られれば、結局は安上がりになるわけですから。保険者が「必要ない人に福祉用具がいってるんじゃないか」という部分で、チェックがすごく入るようになっているが、個別援助計画書を書くことによって、そこのところが明確化されて、保険者にとっても非常に有意義な取り組みだと思っています。個別援助計画で書面に書き落とすことに挑戦すれば、自然にレベルアップというエレベーターに乗れるような仕組みになってきたのではないかと思います。

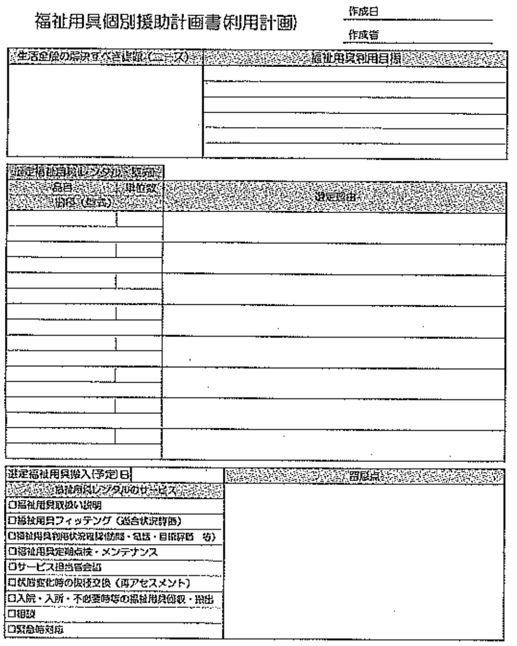
そういった意味では、個別援助計画が書けない福祉用具専門相談員や、そういう人を抱えた指定事業者には仕事を出せないというようなことが問いかけられる時代に早くなってほしい。

司会　ケアマネの立場からは。

小島　私はヘルパーさんの訪問介護計画書から日常的なケアがどのような時間配分で行われているかなど、すごく学んだことが多かったので、福祉用具についても個別援助計画書が出てくると、ケアマネジャーたちも用具の必要性や適用について学ぶ機会となるんじゃないかと思います。

どのサービスも、介護保険の当初から、個別援助計画書を書いてきていますが、少しずつ進化してきているし、互いに学びあってきているし、そういう仕組みの中に福祉用具専門員も早く入ってきてほしいと思います。

東畠　私は、個別援助計画の本来のかたちは、利用者、家族に渡して説明することだと思います。ケアマネジャーに渡すだけで、利用者に渡さないので、それは違うという思いがあります。



福祉用具個別援助計画書(利用計画)　作成日　作成者

生活全般の解決すべき課題（ニーズ）	福祉用具利用目標

選定福祉用具（レンタル・販売）

品目 機種（型式）	単位数	選定理由

選定福祉用具搬入（予定）日

福祉用具レンタルのサービス	留意点
□福祉用具取扱い説明	
□福祉用具フィッテング（適合状況評価）	
□福祉用具利用状況確認（訪問・電話・目標評価　等）	
□福祉用具定期点検・メンテナンス	
□サービス担当者会議	
□状態変化時の機種交換（再アセスメント）	
□入院・入所・不必要時等の福祉用具回収・搬出	
□相談	
□緊急時対応	

全国福祉用具専門相談員協会は、昨年度、「標準様式」を作成した。基本情報と利用計画の２枚の簡潔なもの。「基本情報」は本人の身体状況、やケアマネジャーが作成したケアプランの援助方針などを記入。寝返りや、歩行、移乗など選定にかかわる情報が詳しいのが特長だ。「利用計画」（上表、一部抜粋）はケアプランの目標に沿って、具体的な機種を選定した理由を記入する。取り扱い説明やフィッティングなど、メンテナンスなどレンタルサービスとして本来行われるものを列記、チェックをつけるようになっているほか、計画書への同意欄も。

そもそも指定基準では訪問介護も個別援助計画は、ご本人の同意をとることになっています。現状は指定基準に入っていないので、計画書の同意のサインは不要かもしれませんが、お渡しして説明はお願いしたい。

山下　私もその点は大事だと思っているし、その方向で取り組んでいます。あてがわれたサービスでいいよというのではなく、やはり利用者の意識を高くもってもらい、いいサービスがほしいという思いを強く持ってもらって、サービスが悪ければクレームをつけてほしい。それが制度をよくするための一つの大事なポイントではないかなと思う。

金沢　ただ、ご本人や家族に渡すということになると課題もあります。多分、専門用語で、例えば簡単に「3Mベッド」などと書いてあっても分からない。現在、多数開催されている「個別援助計画書を使ったケーススタディ」でも、そのような記述が多数見られます。

介護に時間を取られ、本当に限られた貴重な時間の中で、福祉用具専門相談員に訳の分からない説明をされても、利用者や家族は、ただただ迷惑なだけです。

また、（個別援助計画書の書式で考えると）12ポイントで40字以内の範囲ぐらいでしか書き込むことができないことから、「本当にこれだけは伝えなきゃいけない」ということを書けるようになるには、福祉用具専門相談員側に、どれだけの基礎知識が必要になるのかのと懸念しているところです。

説明対象が、ケアマネから利用者になったと言うことで、次元の違う計画書になったと思います。

既に社内で教育が出来ている大手の社員は、現時点でもそれなりにしっかり書けています。

しかし、従業員10人以下や20人程度の事業者ではそのような教育を受けさせること自体がなかなか難しいでしょう。ここで、ある意味の「事業者間格差」が生じないか心配です。

私の考えですが、とりあえず、個別援助計画書に関する研修等は「ケアマネが納得するレベル」を皆で目指して、そこまで到達したら「利用者が納得するレベル」を目指すという「二段構え」でやっていくべきではないかと思っています。

小島　個別援助計画書があることで、チーム内の役割や情報の共有のほかに、それぞれが見る現場のフィードバックが必ずある。それにはとても専門的な視点があるから、それができることだけでも、マネジメント全体のレベルが上がっていくように思う。きちんと計画書を出してくれるところと継続的につき合っていきたいとケアマネジャーは思っている気がします。

東畠　強調しておきたいのは、個別援助計画というのは、指定基準のなかで、義務化されているということです。それがないのが福祉用具貸与なのです。そう考えるとご利用者に渡すのは当然です。情報開示であり、万一の事故の際のリスクマネジメントにもなることを強調したいです。

他のサービスの指定基準では利用者・家族に渡して同意を得ることが前提になっており、福祉用具も同じにすることが望ましいと私は思う。ですから、協会の統一様式も利用者に渡す前提で作成しています。

ただ、全員が個別援助計画書を書けるかというと、これまた難しいというのが実態としてあると思う。訪問介護においてはサービス提供責任者がやってるわけですから、つまり他サービスのところに何か準じるかたちでできるようになればいいのかなと。

私はその辺はあまり心配してなくて、まずは始めてしまえばそれに準じて意識の高い人たちや、頑張ろうという人たちがでてくるんじゃないかと。そういう意味では楽観的に見てます。

山下　統一様式をとりあえずつくったわけですが、事例検討会を開き評価しあったり、記入例を蓄積するなど今後は普及に向けて取り組みを進めていきたいと思います。