

## 第4章 福祉用具サービス計画の作成・活用に関するヒアリング調査

### 1. ヒアリング調査の実施概要

#### (1) 調査の目的

ヒアリング調査の目的<sup>1</sup>は、以下の2点である。

- ・ 福祉用具貸与事業所における福祉用具サービス計画の活用状況(PDCAサイクル毎の実施内容等)を詳細に把握する。
- ・ 福祉用具サービス計画の導入に伴う効果及び福祉用具サービス計画の運用上の課題について抽出する。

#### (2) 調査の実施方法

##### ①調査の進め方

福祉用具サービス計画を取り巻く介護支援専門員、福祉用具貸与事業所管理者、福祉用具専門相談員に対して、対面でのヒアリングを行った。利用者の福祉用具サービス計画に関する意見聴取は、直接の聞き取りをせず、福祉用具専門相談員や介護支援専門員を通じて把握するものとした。

なお、各ヒアリング調査は2部構成とし、前半は福祉用具貸与事業所管理者と福祉用具専門相談員、後半には前半の対象者に加えて介護支援専門員が参加した。

図表 115 ヒアリング調査の構成

| 構成 | 主なテーマ   | 対象者  |
|----|---|--|
| 前半 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 福祉用具貸与事業所における福祉用具サービス計画の活用状況</li><li>・ 福祉用具サービス計画の導入効果・運用上の課題</li></ul>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 福祉用具貸与事業所管理者</li><li>・ 福祉用具専門相談員</li></ul>                   |
| 後半 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ チームケアにおける福祉用具サービス計画の活用状況について</li><li>・ 介護支援専門員や利用者の目線から見た福祉用具サービス計画の導入効果・運用上の課題</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 福祉用具貸与事業所管理者</li><li>・ 福祉用具専門相談員</li><li>・ 介護支援専門員</li></ul> |

##### ① 調査対象の選定方法

ヒアリング調査対象の選定条件は図表 116 の通りである。

<sup>1</sup>個別の利用者に対する福祉用具サービス計画の事例の収集および、収集した事例の分析・評価については本ヒアリング調査の対象外とした。計画書の事例分析については、第5章を参照のこと。

図表 116 ヒアリング調査対象の選定条件

| 調査対象              | 選定条件   |
|-------------------|--|
| (1)福祉用具貸与事業所の選定条件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具サービス計画を活用し、質の高い福祉用具貸与サービスを提供していると考えられる全国の福祉用具貸与事業者。</li> <li>上記事業者のうち、事業所の規模・立地地域・レンタル卸の利用状況等にばらつきを持たせる。</li> <li>一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会の非会員も対象とする。</li> </ul> |
| (2)福祉用具専門相談員の選定条件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)の事業所に所属している福祉用具専門相談員のうち、業務経験が長く、利用者や介護支援専門員からの信頼の厚い福祉用具専門相談員</li> </ul>  |
| (3)介護支援専門員の選定条件   | <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)の事業所及び(2)の福祉用具専門相談員と、日ごろから付き合いがあり、信頼関係が構築されている居宅介護支援事業所に所属する介護支援専門員。</li> </ul>  |

選定された事業所は、以下の9事業所である。

図表 117 選定事業所一覧

| 番号 | 事業所名  | 在籍<br>福祉用具専門相談員数 |
|----|-------|------------------|
| 1  | A 事業所 | 5名               |
| 2  | B 事業所 | 16名              |
| 3  | C 事業所 | 8名               |
| 4  | D 事業所 | 52名              |
| 5  | E 事業所 | 6名               |
| 6  | F 事業所 | 11名              |
| 7  | G 事業所 | 3名               |
| 8  | H 事業所 | 50名              |
| 9  | I 事業所 | 32名              |

### (3) ヒアリング調査の項目

各調査対象に対するヒアリング調査の項目は図表 118 の通りである。

図表 118 ヒアリング調査の項目

| 調査対象                 | ヒアリング項目   |
|----------------------|---|
| 福祉用具<br>専門相談員        | <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具サービス計画の書式の使い勝手</li> <li>福祉用具サービス計画の運用上の課題</li> <li>福祉用具サービス計画の導入効果</li> </ul>  |
| 福祉用具<br>貸与事業所<br>管理者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具サービス計画の導入時期</li> <li>福祉用具サービス計画の書式</li> <li>福祉用具サービス計画の入力・閲覧方法(システム化の状況等)</li> <li>福祉用具サービス計画に関する研修の実施状況</li> <li>福祉用具計画の導入効果</li> </ul> |
| 介護支援<br>専門員          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ケアプランと福祉用具サービス計画の関係性</li> <li>福祉用具サービス計画の導入効果</li> <li>福祉用具サービス計画の運用上の課題</li> </ul>  |

## 2. 各事業所のヒアリング結果

### (1) A事業所

図表 119 A事業所の情報

| 規模                              | 導入時期                  | 様式     |
|---------------------------------|-----------------------|--------|
| 利用者数:-<br>専門相談員数:5名<br>他事業所数:無し | 2010年頃<br>(ふくせん様式発表後) | ふくせん様式 |

#### ①福祉用具サービス計画の作成状況

- ・専用ソフト(SWAT)を利用して作成している。本システムは、商品管理と顧客管理が連動している。計画書の作成にあたっては、文例登録機能を活用しながら、それぞれの利用者に応じて加筆修正して作成するという方法をとっている。
- ・経験の浅い福祉用具専門相談員に対しては、文例の修正方法等について管理者が指導を行っている。
- ・新規の利用者で、急ぎの搬入が必要な場合には、福祉用具の搬入の後に、福祉用具サービス計画の作成を行うケースもある。
- ・福祉用具サービス計画は左右いずれも作成するが、利用者への交付は右側のみとしている。左側の記載内容は、疾病名等、利用者には知らせるべきではない内容も多いためである。

#### ②福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・介護支援専門員には福祉用具サービス計画を渡すようにしている。また、サービス担当者会議の場では福祉用具サービス計画の内容を口頭で説明している。他の在宅サービス事業者に対して直接福祉用具サービス計画を渡すことは無い。
- ・サービス担当者会議の場では、理学療法士から書面にてリハビリテーションの実施状況等を共有してもらっている。

#### ③福祉用具サービス計画の導入効果

- ・福祉用具サービス計画を通じて利用者に関する情報がわかりやすく整理されたと思う。福祉用具サービス計画を通して、利用者の身体状況をより詳しく把握できるようになった。しかし、書類作成が目的化してしまうのは本末転倒である。書類上での情報共有だけでなく、他職種間がいつでもすぐに相談し合える信頼関係が重要である。(介護支援専門員)

#### ④福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・福祉用具サービス計画へ記載する内容について、どこまで利用者に情報を開示すべきか迷うことがある。疾患名等、利用者本人が知るべきではない内容を含む場合である。
- ・福祉用具サービス計画についての研修機会が少ない。福祉用具サービス計画の記載方法についての研修会はあるが、計画書が制度化された経緯や作成する理由、計画書の活用(利用者、福祉用具専門相談員、介護支援専門員等へのメリット)等を学べる研修会が必要である。

## (2) B事業所

図表 120 B事業所の情報

| 規模                                | 導入時期                  | 様式     |
|-----------------------------------|-----------------------|--------|
| 利用者数:-<br>専門相談員数:16名<br>他事業所数:5以上 | 2009年頃<br>(ふくせん様式発表後) | ふくせん様式 |

### ① 福祉用具サービス計画の作成状況

- ・ 作成状況は新規利用者が9割以上、既存利用者が5～7割程度。
- ・ 専用ソフト(アドフィット)を利用して作成している。本システムは、商品管理等のシステムと一体的なもの。文例登録機能が搭載されているが使用せず、個別に文書を作成している。
- ・ 福祉用具サービス計画の制度化にかかわらず、作成には積極的に取り組んできた。その理由は3点ある。まず、福祉用具貸与サービスの競争が激化する中で、価格競争に囚われないように、サービスの差別化を図りたかったこと。次に介護支援専門員に対して、なぜその用具が必要なのかを理解してもらいたかったこと。3点目は、相談員の存在意義、地位を高めたかったことである。

### ② 福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・ 福祉用具サービス計画は、利用者と介護支援専門員に渡している。またサービス担当者会議に出席する場合は他の在宅サービス事業者にも渡している。
- ・ 選定理由を書面として渡せるため、若手の相談員にとっては説明ツールとなっている。
- ・ またベテランの相談員にとっても、留意点を説明したことの根拠となるため、リスク管理につながっている。

### ③ 福祉用具サービス計画の導入効果

- ・ アセスメントの際は、他の専門職と違う、福祉用具専門相談員ならではの目線からアセスメントできるかが問われる。福祉用具サービス計画を導入する前はその点が漠然としていたが、作成にあたって選定理由を明確にして、文字として書き起こさなければならなくなり、意識が高まった。
- ・ 関係者間の目線を揃えることに役立っている。特に意識の高い介護支援専門員は興味を持って福祉用具サービス計画を見ってくれる。特に、留意点等は参考になると高い評価を得ている。福祉用具サービス計画を通して利用者へのサービスの質の高さに繋がっていると感じている。

### ④ 福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・ 福祉用具サービス計画の位置づけが介護支援専門員にあまり浸透していない。福祉用具サービス計画の内容について、概ね不足はない。加えらるとすれば、往訪時期を文書に明示してもらえると、利用者や介護支援専門員の安心感につながると思う。(介護支援専門員)
- ・ 住宅環境が十分に記載されていないと感じる。福祉用具専門相談員の視点から、住宅改修のリスクなどを記載してもらえるとよい。(介護支援専門員)

### (3) C事業所

図表 121 C事業所の情報

| 規模                                     | 導入時期                        | 様式     |
|--|-----------------------------|--------|
| 利用者数:約 750 名<br>専門相談員数:8 名<br>他事業所数:無し | 2012 年 4 月より導入<br>(計画書義務化後) | ふくせん様式 |

#### ①福祉用具サービス計画の作成状況

- ・ 全利用者の 5～7 割について計画書を作成できている。新規の利用者については、契約の都度作成し、既存の利用者については遡って随時計画書を作成している。
- ・ 作成ツールは、エクセルと専用ソフトを併用している。専用ソフトは持ち運びもできる。台数が少ないため、エクセルを併用している。
- ・ 計画書に記載する情報の収集方法は、利用者の自宅訪問やケアプランなどの書面である。
- ・ 介護支援専門員からニーズを聞き、福祉用具を選定し、福祉用具サービス計画を作成するのが理想だが、ケアプランが納品前に届くことがまずなく、計画書の作成が後手になることはやむを得ない。

#### ②福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・ 当事業所では福祉用具サービス計画は、利用者への交付に加えて、介護支援専門員にも必ず提出する。サービス担当者会議では、福祉用具サービス計画を使って他職種に選定理由などを説明する場合もある。
- ・ 介護支援専門員以外の福祉用具に携わる方(訪問介護員、セラピストなど)に計画書を渡す場面はほとんどない。訪問介護員には福祉用具サービス計画を知らない人が多いだろう。

#### ③福祉用具サービス計画の導入効果

- ・ サービス担当者会議で、福祉用具の使用状況を確認しながら、交換や種目変更の目安を説明するのに福祉用具サービス計画は活用できる。

#### ④福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・ 計画書導入以降、福祉用具専門相談員の残業時間が伸びている。計画書をとにかく揃えることが優先になっている状況であり、計画書の質の向上や、活用にまでなかなか至っていない。効率化を進めるための方策として、自動文章化機能の使用が考えられるが、あまりに共通化しすぎると形式的な書類になってしまう恐れがある。
- ・ 同意署名を頂く際に、障害等により自分で字が書けない利用者の対応について問題が生じることが多い。結果として家族の負担感が増加しているように感じる。
- ・ 計画書や契約書作成は、実際の選定作業や搬入の作業の後に行うことが多い。用具を利用者に配送してから用具の追加、変更を行うケースが多いためである。(介護支援専門員)
- ・ 介護支援専門員としては、受け取った福祉用具サービス計画を活用するところまで至っておらず、行政の指導を見込んで計画書を取り扱っているというのが現状であろう。(介護支援専門員)

#### (4) D事業所

図表 122 D事業所の情報

| 規模  | 導入時期                          | 様式     |
|---|-------------------------------|--------|
| 利用者数:約 3000 名<br>専門相談員数:52 名<br>他事業所数:10 以上 | 2009 年 4 月より導入<br>(ふくせん様式発表後) | ふくせん様式 |

##### ①福祉用具サービス計画の作成状況

- ・ 複数の福祉用具専門相談員で情報共有しながら計画書を作成するためのツールとして自社専用システムを使用している(2011 年 4 月にエクセルから移行)。システムには福祉用具サービス計画の記載情報だけでなく、利用者への訪問や電話対応の記録など、支援経過が時系列で保存される仕組みとなっている。福祉用具サービス計画は、基本的には営業のメンバーで作成するが、営業、配送、事務全員で分担する。
- ・ 選定理由等は記載できる文字数に制限を設けており、読みにくくならないように配慮している。

##### ②福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・ 介護支援専門員以外の関係者(訪問介護事業者・訪問看護事業者など)に対しては、求められれば福祉用具サービス計画を渡すが、結果的に自ら渡すことはない。利用者に渡す際に訪問介護員がいれば留意点などを伝えることはある。
- ・ 事業所内では、事故防止や事故・ひやりはっと発生時の要因分析のために福祉用具サービス計画を活用している。事故・ひやりはっと発生後に計画書に留意点が記載されているか見直し、その後の事故防止に活用している。

##### ③福祉用具サービス計画の導入効果

- ・ 専用システムの導入によって、営業担当者が不在でも、利用者や介護支援専門員の問い合わせ等について福祉用具サービス計画等を閲覧し、対応できるようになった。
- ・ モニタリングの際にプランの練り直しが行いやすくなった。モニタリング担当者が利用者の情報が全て入っている計画書を確認することで、営業担当者に劣らない対応が可能になった。
- ・ 福祉用具サービス計画の記載を元に、介護支援専門員がケアプランのアセスメント内容を見直すこともある。(介護支援専門員)

##### ④福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・ 業務経験の浅い福祉用具専門相談員が福祉用具サービス計画を作成する際に陥りやすいポイントとして、書きたいことが多すぎて文章の一貫性がなく、読みづらくなってしまふこと、専門用語が多く利用者が理解しづらくなってしまふことなどが挙げられる。
- ・ 利用者に関わる多職種間で、福祉用具サービス計画の意義が浸透していない。サービス担当者会議で計画書に記載されている利用者の目標や留意点を確認したケースでも、後日内容を忘れてしまふケースが多い。福祉用具専門相談員の説明不足も原因の一つだと思ふ。
- ・ 福祉用具専門相談員には、予後予測など長期的なアドバイスを頂きたい。今使っている用具だけでなく、状態像の変化を見越して、福祉用具専門相談員から提案してもらえらると、長期目標を立てるときにも参考になる。(介護支援専門員)

## (5) E事業所

図表 123 E事業所の情報

| 規模                                     | 導入時期                   | 様式                        |
|--|------------------------|---------------------------|
| 利用者数:約 400 名<br>専門相談員数:6 名<br>他事業所数:無し | 2009 年頃<br>(ふくせん様式発表後) | 独自様式(ふくせん様式から項目を一部<br>改編) |

### ①福祉用具サービス計画の作成状況

- ・ 福祉用具サービス計画はエクセルを用いて作成している。
- ・ ふくせん様式を一部改変した独自様式を活用している。変更点は、「留意事項」を「多職種での共有事項」という項目名に変更したこと、潜在ニーズ、顕在ニーズ、短期・中期・長期目標の項目を追加したこと、基本情報は省き、別途ケアプランを添付していることの3点である。
- ・ 「多職種での共有事項」という項目名にした理由は、利用者に関わる多職種で共有すべき情報を記載することが福祉用具サービス計画の最大の意義だと考えているからである。
- ・ 「多職種での共有事項」の欄には、福祉用具の利用方法に関する記述だけでなく、利用者宅を訪問して気づいたこと(例えば、ポジショニング、利用者の体調等)についても記載して共有するようにしている。

### ②福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・ 福祉用具を安全に使ってもらい、事故を防ぐためには、単に書類を共有するのにと留まらず、サービス担当者会議などで留意点を共有する取り組みを強化できるとよい。
- ・ 福祉用具は、利用者が安全に使用できることに加え、介助者の身体を守る目的もある。リハ職やヘルパーから、身体を守るのに役立つか結果をフィードバックしてもらえるとよい。
- ・ 利用者の中には、福祉用具だけを使う人もいる。介護支援専門員としては、福祉用具専門相談員によるモニタリング結果を共有してもらえるとありがたい。(介護支援専門員)
- ・ 福祉用具サービス計画とモニタリング書式を活用し、福祉用具サービスの効果を示すことで適正な価格設定につながるとよい。

### ③福祉用具サービス計画の導入効果

- ・ 計画書の導入によって、利用者からのクレームが減ったように感じている。選定理由や、留意点等が書面によって繰り返し確認できるようになったことによるものだろう。(介護支援専門員)
- ・ 福祉用具サービス計画及びモニタリングの書式は、ケアプランの変更等を検討する際の重要なツールである。(介護支援専門員)

### ④福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・ 様式については、用具毎に、ニーズ、目標、選定理由、留意点が横並びで記載されているとより分かりやすいのではないかと。
- ・ 将来的にはシステムを活用するなど、各種在宅サービスの計画書を事業所で、相互に共有できるようになればより良い連携ができるだろう。(介護支援専門員)

## (6) F事業所

図表 124 F事業所の情報

| 規模                                      | 導入時期        | 様式     |
|---|-------------|--------|
| 利用者数:約 1600 名<br>専門相談員数:11 名<br>他事業所数:3 | 2011 年 11 月 | ふくせん様式 |

### ①福祉用具サービス計画の作成状況

- ・福祉用具サービス計画の作成開始時期は、2011 年の 11 月頃である。義務化までは、練習期間として、利用者に交付せずに計画書を作成してきた。
- ・福祉用具サービス計画作成においては、事業所独自のシステムを使用している。
- ・システムには、選定理由等の文例がプルダウンで出てくるように登録されている。文例を、利用者の家庭環境や身体状況に併せて修正することで、選定理由等を作成している。
- ・当事業所にはコールセンターがあり、システム上でコールセンタースタッフが、福祉用具サービス計画を含む利用者の履歴を参照・編集することもできる。

### ②福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・福祉用具サービス計画を、福祉用具専門相談員の選定能力の習熟度を確認するためにも使用している。特に習熟度の差が出やすい項目は、利用目標である。文章力だけでなく、目標の深さや利用者の身体状況の経過を考えているかなどが確認できる。
- ・福祉用具サービス計画の質は、業務経験ではなく、いかに利用者に興味を持ち親身になれるかという思いで変わってくる。

### ③福祉用具サービス計画の導入効果

- ・福祉用具サービス計画がしっかりと書けることと、その福祉用具専門相談員の営業成績は連動していると言っても良い。福祉用具サービス計画の内容が良ければ介護支援専門員から仕事を頼まれやすい流れを作れるため、リピーターにつながる。
- ・福祉用具専門相談員が、学習していくためのきっかけ作りになったと考える。例えば、商品勉強会などの参加意欲が増しているように感じる。
- ・福祉用具を使用する際の留意点が明確になり、利用者に対して注意を促しやすくなった。(介護支援専門員)

### ④福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・利用者、特に一人暮らしや認知症の方への計画書の説明や、利用者からの捺印等が困難である。
- ・計画書の質を高めるためには、介護支援専門員の努力も必要である。介護支援専門員がケアプランで大雑把な目標を立てた場合、計画書の目標設定も難しくなってしまうだろう。(介護支援専門員)
- ・介護支援専門員の福祉用具サービス計画に関する認知度が低い。介護支援専門員への計画書の周知が必要である。(介護支援専門員)

## (7) G事業所

図表 125 G事業所の情報

| 規模                                     | 導入時期                   | 様式                     |
|--|------------------------|------------------------|
| 利用者数:約 100 名<br>専門相談員数:3 名<br>他事業所数:無し | 2009 年頃<br>(ふくせん様式発表後) | 独自様式(ふくせん様式から項目を一部簡素化) |

### ①福祉用具サービス計画の作成状況

- ・ ふくせん様式を簡素化した事業所独自の様式を使用している。簡素化の理由は 2 点ある。1 つは、労働基準法の問題がある中で計画書作成に伴う業務負担を小さくすることである。もう 1 つは、計画書を詳しく書きすぎること、福祉用具専門相談員が作成した計画書と、ケアプランの記載内容に相違があると、不都合なためである。
- ・ 福祉用具サービス計画は、ふくせん様式でいう「基本情報」と「利用計画」どちらも作成し、利用者や介護支援専門員には「利用計画」だけを渡している。「基本情報」には、デリケートな問題を含む情報(余命、疾病名等)が記載されている場合があるためである。「基本情報」については、社内で保管している。

### ②福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・ 福祉用具サービス計画は、利用者への支援経過と併せて保管しているため、利用者についての詳細な情報を同時に把握することができる。担当者の不在時に、社内の別のスタッフが当該利用者の情報を把握しやすい。
- ・ サービス担当者会議で、福祉用具サービス計画を使って説明することもある。

### ③福祉用具サービス計画の導入効果

- ・ 利用目標を明確に意識するようになり、モニタリング時の確認事項が明確化した。短期・長期の目標とその過程としての利用者の現状を、利用者への的確に伝えることができるようになった。
- ・ 福祉用具サービス計画は、福祉用具専門相談員の質を見るための計りとしても機能している。現状だけでなく、将来を予測しつつ福祉用具の選定理由を記載出来ているかどうかを確認するようにしている。
- ・ 福祉用具専門相談員が、必ずモニタリングを実施し、モニタリング記録を残してくれる点にはメリットを感じている。(介護支援専門員)
- ・ 福祉用具に関して、詳細に計画書を書いてもらえるため、利用者や家族に対して、福祉用具の選定理由や、料金等を説明しやすくなった。(介護支援専門員)

### ④福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・ ケアプランを基に福祉用具サービス計画書を作成するのが原則だが、介護支援専門員から、ケアプランを含む利用者の情報を、なかなか受け取れないことがあり、すぐには計画を作成できないこともある。
- ・ 計画書をケアプランに反映させなくてはならないという責任が発生し、福祉用具サービス計画の記載内容とケアプランの紐付けについて監査対象になってしまうのではないかと危惧がある。(介護支援専門員)

## (8) H事業所

図表 126 H事業所の情報

| 規模                                 | 導入時期                        | 様式     |
|------------------------------------|-----------------------------|--------|
| 利用者数:-<br>専門相談員数:50名<br>他事業所数:10以上 | 2009年<br>(ただし類似書類をそれ以前から作成) | ふくせん様式 |

### ① 福祉用具サービス計画の作成状況

- ・ 2009年より福祉用具サービス計画の導入を開始したが、それ以前より自社フォーマットで類似の書類を運用していた。品目別にチェックを入れる方式であり、紙媒体のみを保管し、利用者には交付しないものであった。
- ・ 現在は、福祉用具サービス計画を作成する前に、「受付聴取」という書類を作成している。これはフェースシートの位置づけで、退院前カンファレンスや初回訪問時などに得た情報を記入している。
- ・ 福祉用具サービス計画の作成は、請求システムと連動したシステム上で行っている。請求システムから利用者情報、品目名は自動的に読み込まれる。選定理由等は、定型文ではなく、各自が記入している。

### ② 福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・ 利用者の人数が多いため、必要時に稼働できる福祉用具専門相談員が対応する形を採っている。営業は13～14名で、エリアが決まっている。配送やモニタリングを行うサービス担当スタッフは35～36名である。全員が利用者宅等の訪問に出て、互いに顔を合わせる機会が少ないので、書類に基づいて情報共有、引き継ぎをしている。
- ・ 福祉用具サービス計画に関しては、各担当者が作成した書類を部署ごとに確認する他、本社では作業療法士資格を保有した職員が確認・添削等を行いフィードバックを行っている。
- ・ 訪問介護員などの他職種に対しては、介護支援専門員を通じて、用具を用いた介助方法などを伝えている。

### ③ 福祉用具サービス計画の導入効果

- ・ モニタリング結果を共有してもらえるのはありがたい。特に他の在宅サービスを利用せず福祉用具だけの利用者の状態像把握においては、貴重な資料となる。(介護支援専門員)

### ④ 福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・ 利用者の状態像に合わせて留意点を記載することに苦慮している。認知症といった状態像や家屋環境などによって留意点は変わる。
- ・ 利用者に分かりやすい言葉で選定理由を書くのが難しい。また、利用者に見せても差し支えない内容かどうかの注意も必要である。
- ・ 利用者一人に対して作成する資料が多い。受付聴取、福祉用具サービス計画のほか、経過記録表、レンタル指示書などを作成している。
- ・ 福祉用具サービス計画書の作成にあたっては、時間と手間がかかっている。
- ・ 福祉用具サービス計画を他職種に渡してもよいか迷う場合がある。(介護支援専門員)

## (9) I事業所

図表 127 I事業所の情報

| 規模  | 導入時期                                     | 様式     |
|---|--|--------|
| 利用者数:約 2300 名<br>専門相談員数:32 名<br>他事業所数:10 以上 | 2005 年頃アセスメントシート導入<br>(ふくせん様式開発のベースとなった) | ふくせん様式 |

### ①福祉用具サービス計画の作成状況

- ・ 福祉用具サービス計画の作成ツールとして、専用のシステムを導入している。顧客管理や商品管理のデータベースと連動しており、商品が変更されれば、福祉用具サービス計画の変更を求めるメッセージが表示され、作成・変更の漏れが生じないような仕組みとなっている。
- ・ 選定理由等については、文例が表示されない仕組みとしている。ただし、新任者が参考に出来るように、他の事例を参照出来る機能は搭載している。参照機能は簡単にコピー出来ないように、全文は表示されないような工夫をしている。

### ②福祉用具サービス計画の活用・共有状況

- ・ 利用者への交付に加えて介護支援専門員にも必ず渡すようにしている。
- ・ 書面での保存に加えて、システム上でも保管している。システムでは、福祉用具サービス計画と併せて、支援経過記録が、時系列で入力・保存されるようになっている。記録する事柄は、訪問・搬入・機種変更・サービス担当者会議・モニタリング等の状況などである。

### ③福祉用具サービス計画の導入効果

- ・ 福祉用具専門相談員が、ケアプランを読み込むようになった。計画書導入以前には、ケアプランを十分に確認していないケースも多かったように思う。
- ・ 福祉用具サービス計画は、福祉用具専門相談員のスキルアップのツールとして機能している。初任の福祉用具専門相談員であっても、一人の利用者に向き合ってアセスメント・選定を行い、その結果を書面に落とす過程がトレーニングとなっている。
- ・ 福祉用具サービス計画やモニタリングシートの作成の中で、介護支援専門員が気づかなかった点に福祉用具専門相談員が気付くこともある。例えば福祉用具専門相談員のモニタリング結果の中に、マットレスの適合状況についての記載があり、結果的にマットレスの機種変更を行ったケースなどがあった。(介護支援専門員)
- ・ 福祉用具サービス計画が導入されたことで、福祉用具貸与事業所・福祉用具専門相談員のレベル差が明確になったように感じる。質の高い事業所では、福祉用具の選定理由や利用目標は、何故その用具が必要なのかという点が分かりやすく書かれている。また、基本情報・利用目標・選定理由などの一連の項目の繋がりが明確である。

### ④福祉用具サービス計画の運用上の課題

- ・ 福祉用具の留意事項の記載内容について、担当者間でのばらつきが大きく、標準化が必要である。(特に、多くの種類の福祉用具を借りている利用者について記載方法など)福祉用具サービス計画の書式が、各事業所ばらばらとなっている点は課題である。統一された書式があれば事業所間の比較もしやすくなる。(介護支援専門員)