

②00：17～00：20

福祉用具サービスの質の向上 に向けた業務改善について

横浜市総合リハビリテーションセンター
渡邊慎一

1

②00：21～02：17

介護サービスにおける生産性向上の取組イメージ

①職場環境の整備

- 事務所や倉庫の整理整頓などにより、安全で働きやすい職場を整備する。

②業務の明確化と分担役割

- サービス提供にあたり必須業務と福祉用具専門相談員と事務職員等の効果的な役割分担を実施する。

③手順書の作成

- 福祉用具専門相談員の経験や知識を明文化することで職員全体の業務の標準化・熟練度の向上につなげる。

④記録・報告様式の工夫

- 福祉用具サービス計画書等、効果的・効率的な作成を行うためのツールの導入や工夫を実施する。

⑤情報共有の工夫

- ICT等を用いたタイムリーかつ効率的な情報共有の仕組みを導入する。

⑥OJTの仕組みづくり

- 日常業務を通じた福祉用具専門相談員の人材育成にあたっての指導方法や教育の仕組みづくりを実施する。

⑦理念・行動指針の徹底

- 組織としての理念や行動指針に基づいた業務改善の取り組みを実施する。

福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

2

②02：18～04：08

搬出・メンテナンス

職場環境の
整備

不要な福祉用具や備品は定期的に整理し、職場環境の安全性も維持

課題

倉庫内には古くなって使用されなくなった福祉用具や備品などが置きっぱなしになっており、搬出時に通路を塞いでおり、邪魔になっていた。また、落下した備品で職員が怪我をしそうになったこともあり、危険も感じていた。

解決方法と効果

以前は自社在庫を中心に福祉用具の貸与を行っていたことから、倉庫には複数の福祉用具が保管されていたが、近年はレンタル卸を中心に貸与事業を行うようになり、倉庫内の在庫はあまり使用されなくなってきていた。よって、近年使用されていない福祉用具については一斉廃棄することにし、倉庫内の整理整頓に着手した。

不要な福祉用具等を廃棄したことで、倉庫内の通路を確保できるようになり、必要な物品の搬出入が安全に簡易にできるようになった。

福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

3

②04：09～04：51

使用方法の説明・指導

手順書の
作成

説明書の重要な箇所には、色マーカーをつけておくことで、利用者・家族が確認すべきポイントを示しておく。後日、電話でも簡易に説明が可能。

課題

福祉用具の使用方法や注意点など利用者に説明しても、後日、家族から説明にきてほしいと依頼があり、使用方法の説明のために複数回訪問しなければならないことがある。

解決方法と効果

使用方法や注意事項など、説明時には家族も同席していただくことが望ましいが、利用者だけに説明を行い、後から家族から再度説明を求められることがある場合は、家族等が見たときにわかりやすいような簡易版の取扱説明書を配布したり、取扱説明書等に事前に重要な箇所にマーカーを引いておくなどの工夫を行っている。予め色マーカーをつけておくことで、訪問しなくても電話で、該当箇所を伝えやすく、簡易に説明ができるようになる。

福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

4

②04：52～05：36

計画の作成・交付
記録・報告 様式の工夫
<h3>タブレット端末・モバイルプリンターの活用により、利用者宅で書類のプリントアウトを実施し、再訪問不要になり、業務時間も短縮</h3> <p>課題 複数提案を利用者宅で実施し、商品の選定等を行っているが、利用者やケアマネジャーに交付するサービス計画書は事業所に戻ってから、改めてパソコンで書類を作成していた。後日、印刷した書類を利用者宅へ持参し、利用者のサインをもらう手順だった。 これにより事業所に戻ってくる回数が多くなり、利用者のサインをもらうだけの目的で利用者宅へ訪問するなどを行っており、書類作成は日中の利用者宅訪問後、残業することで対応していた。</p> <p>解決方法と効果 タブレット端末を全職員に配布し、利用者宅でサービス計画書を作り上げられるようにし、事業所に戻ってから改めて書類作成業務を行うことがないようにした。これにより、残業時間は大幅に減少した。また、利用者のサインをもらうための訪問も不要になるよう、モバイルプリンターも携帯し、利用者宅で印刷まで実施し、その場で利用者のサインももらうことで、再訪問が不要になった。 これらの取組により、書類作成のために残業する必要がなくなったとともに、効率的に利用者宅を訪問することもできるようになり、新規利用者の受け入れや、定期的なモニタリングに注力することができるようになった。</p>
福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

5

②05：37～06：02

搬入・適合調整・環境整備
記録・報告 様式の工夫
<h3>携帯情報端末の活用により、外部から実施内容を記録することで、会社に戻るまでの移動時間を削減し、隙間時間を活用できる</h3> <p>課題 搬入・適合調整・環境整備についての実施内容の記録等は、帰社後に行うことが多いため、業務時間が長くなる。</p> <p>解決方法と効果 携帯情報端末の活用により、搬入・適合調整後にいったん会社まで戻らずに、隙間時間を活用して実施内容を記録することができるようになった。利用者宅や移動中の空き時間など、都度入力作業ができるようになったため、帰社後には、入力内容の手直し程度で業務を完了することができるため、残業時間が減った。</p>
福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

6

②06：03～06：27

搬出・メンテナンス

記録・報告
様式の工夫

福祉用具の種類ごとのメンテナンスのチェックシート およびマニュアルを作成

課題

メンテナンスにおいて、福祉用具によって様々なチェックすべき事項、メンテナンスの方法、留意点などがある。担当者した職員による対応の差がないように指導しているが、チェックし忘れなどが発生することがある。

解決方法と効果

福祉用具の種類ごとのメンテナンスのチェックシートおよび対応方法についてのマニュアルを作成し、チェック体制をつくり、確認忘れや対応のし忘れがないようになっている。マニュアルを作成したことにより、職員による対応のばらつきも減り、メンテナンスの質の向上に繋がったと感じている。



福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

7

②06：28～07：00

アセスメント(情報収集)

情報共有
の工夫

社内外の連絡は用途に合わせてSNS、 電話を使い分けることで効率的な情報共有を実施

課題

これまで外出中の福祉用具専門相談員同士や、事務員との連絡は電話で実施していたが、接客時や運転中など、電話が繋がらないこともある。また、事務員にとっても、業務を中断して電話対応を行うことも多々発生していた

解決方法と効果

全社員にスマートフォンを配布し、社内連絡は電話ではなくSNSを活用することを推奨した。福祉用具専門相談員同士の情報共有や報告事項、事業所宛てに電話があった場合に事務員が福祉用具専門相談員への連絡する際などに活用している。これにより電話が繋がらず何度も掛けなおす、業務が中断されるなどがなくなり、効率的に業務が進められるようになった。

また、介護支援専門員との連絡は基本的には電話が主であるが、利用者宅へ福祉用具の納品が完了した旨の報告など、単純な報告や簡易な連絡はSNSを活用するなど、用途に合わせて情報共有の手段を変えている。



福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

8

②07：01～07：35

組織マネジメント

情報共有の工夫

ホワイトボードで最新のスケジュールを共有。 最新情報を毎日更新し、見える化を実現

課題

福祉用具専門相談員は日中外出していることが多く、誰がどこに行っているのか、何時に戻ってくるのかなど、事業所内で共有することができておらず、利用者・家族、ケアマネジャー等から連絡があっても、折り返しの可否や予定時間等の回答ができない状況だった。

管理者としても普段、誰がどこに行き、何をしているのか把握することができず、苦慮していた。

解決方法と効果

1法人1事業所、福祉用具専門相談員は数名であるため、外部の業務支援システムを導入するには費用的にも負担があり、システム導入以外の方法でスケジュールの見える化ができないか考えていた。そこで、ホワイトボードを利用し、各自が1日のスケジュールと帰社時間を記入することで、アナログではあるものの、全員のスケジュールの見える化、所在確認ができるようになった。外出時には携帯の写真機能を使い、ホワイトボードの写真撮影することで、外出先でも他の福祉用具専門相談員の予定を把握できるようになった。

	行先	帰社時間
佐藤	~~~~	18:00
鈴木	~~~~	帰社
高橋	~~~~	16:00
田中	~~~~	16:00

福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

9

②07：36～08：02

組織マネジメント

情報共有の工夫

業務支援システムの記録を通じ、福祉用具専門相談員個々の活動を確認し、業務の偏りや遅延している事項のフォローアップを実施

課題


福祉用具専門相談員ごとに担当している利用者が決まっており、本人が作成する日報でしか管理者は日常的な業務の進捗を確認することができず、サービス計画書の作成内容やモニタリングの実施状況など、本人からの報告でしか把握できないことが課題だった。

解決方法と効果

業務支援システムを導入してから、利用者情報やサービス計画書の記載内容、モニタリングの実施状況等、本人だけでなく管理者も確認することができるようになり、対応漏れや遅れが早期に確認することができ、本人への声掛けや管理者がフォローに入るなど、組織としての対応ができるようになった。

また、スケジュールや日報から効率的に利用者宅を回れていない福祉用具専門相談員には、日程調整や訪問ルートについてアドバイスするなど、適宜、指導することもできるようになった。

さらに、請求管理システムと連携しているため、クラウドサービスを利用することで、外出先でも請求管理や入出金状況の確認が可能になった。



福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会

10

②08：03～08：32

OJTの 仕組みづくり	組織マネジメント 段階的な教育体制と、新人とベテランが混在した チームでの地域アプローチで、定着率向上
課題	<p>限られた職員で広域な地域への営業・サービス提供を行っているため、新入社員を採用してもゆっくりと教育する時間を設けることが困難だった。新入社員は2～3か月後には1人で利用者宅へ訪問するようになるが、利用者とのコミュニケーションが上手くとれないなど、現場で苦労することも多く、職員の定着率が低いことが課題だった。</p>
解決方法と効果	<p>福祉用具専門相談員に必要なスキルとして、商品知識、利用者・家族とのコミュニケーション力などがある。新人はまず配送を担当し、利用者・家族との円滑なコミュニケーションが図れるように教育していくことにした。福祉用具専門相談員の業務負担を軽減することも想定し、モニタリングも配送担当が行うことにした。これにより新人は配送、モニタリングを通じて福祉用具専門相談員として必要な商品知識を学び、利用者が実際に福祉用具を使用している場面等を知ることができ、一連の業務ができるようになると、福祉用具専門相談員として利用者を担当するというキャリアアップの流れをつくった。</p> <p>また、広域な地域への営業・サービス提供を行っていることから、効率的にサービス提供ができるよう、地域別にチームを構成し、新人とベテランと一緒にチーム内でフォローしあうため、日常的にOJTを実施し、互いにフォローしあえるよう業務の標準化にも努めている。</p> <p>順を追って丁寧な指導ができるようになり、新入社員の定着率も向上してきている。</p>
<small>福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会</small>	

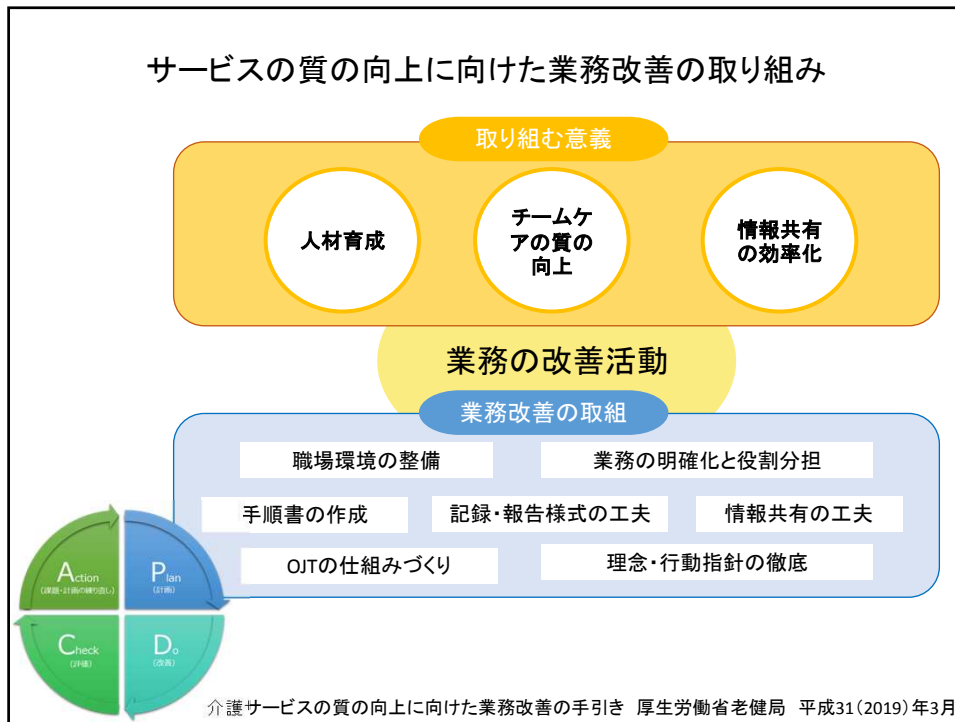
11

②08：33～09：03

理念・行動 指針の徹底	組織マネジメント 毎年年初に事業所全体で目標と達成に向けた具体的 な役割分担を実施。年末にはきちんと振り返り を行い、事業所としての質の向上に努める
課題	<p>福祉用具専門相談員個々に質の向上に努めているが、個々の努力では限界がある。福祉用具専門相談員としての自己研鑽に頼るのではなく、組織として職場改善の環境や、働き方の見直しも含め、事業所としての目標設定と達成するための取組が必要と感じていた。</p>
解決方法と効果	<p>毎年年初に企業理念を基に事業所の現状把握と目標を設定し、目標達成に向けた具体的な取組内容を決め、社内で共有している。各取組には担当者を設定し、個々の社員が責任をもって取組を進めていくよう促している。また、必ず年末に振り返りを行い、翌年の目標設定、取組内容を決める際に反映させている。</p> <p>毎年年初に目標設定を行い、組織としての取組を進めることで、社員1人ひとりが責任をもって日々の業務を行うようになった。</p>
<small>福祉用具貸与事業者におけるサービス提供の質の向上に向けた業務改善事例集 令和2年3月 一般社団法人日本福祉用具供給協会</small>	

12

②09：04～11：14



13