

## 適切な補装具利用に向けたアイデア検討ワークショップについて

研究代表者 高岡 徹 横浜市総合リハビリテーションセンター センター長  
研究協力者 渡邊 慎一 横浜市総合リハビリテーションセンター 副センター長  
研究協力者 柴田 創一郎 (株) NTT データ経営研究所 情報未来イノベーション本部  
研究協力者 金尾 翔悟 (株) NTT データ経営研究所 情報未来イノベーション本部  
研究協力者 平良 未来 (株) NTT データ経営研究所 情報未来イノベーション本部

### 研究要旨

補装具が破損したり、擦り減ったりした状態においても修理を行わず、適切な利用とは言い難い状況で補装具を利用される方が存在する理由について、なぜそのようなことが起こっているのか、補装具利用者（以降、利用者）にうかがった。利用者から得られた意見を踏まえて、補装具製作事業者、更生相談所職員、利用者、アプリ開発者、ケアマネジャー、福祉用具専門員からなるメンバーで課題に対する対応策を検討するアイデア検討ワークショップを実施した。

適切な補装具利用に向けた課題として、利用者に情報が届いていない、補装具メンテナンスへの地理的アクセスが悪い、制度上求められたタイミングで修理を行うことが困難である、等が挙げられ、解決する施策としてチェックリストや事例冊子の配布、アプリを通じた定期的なフォローアップや情報管理、情報共有を行える全国的なプラットフォームの構築、定期メンテナンスの義務化、Web 相談を行える機能の設置、メンテナンスに係る費用を含めた補装具費の支給、利用者自身や関係者の意識変革、が挙げられた。

### A. 研究目的

利用者が適切に補装具を利用することが、補装具費の支給目的である「職業その他日常生活の能率の向上」や、「障害児が将来、社会人として自立自活するための素地の育成・助長」のためには重要である。しかし利用者の中にはいくつかの要因によって、補装具が破損したり、擦り減った状態においても修理を行わず、適切な利用とは言い難い状況で補装具を利用される方も存在する。

そこで、なぜそのようなことが起こっているのか利用者が感じている課題を把握した上で、それらの課題を解決するための施策に関するアイデア出しを行うことを目的に、多数の関係者によってアイデア検討ワークショップを実施した。

### B. 研究方法

まず補装具費支給制度を利用し、下肢装具、義足、車椅子、電動車椅子の何れか（併用含む）を利用している方を対象に、簡易的なアンケートとヒアリングを実施し、これらの利用者が補装具の適切な利用のためにどのような困り事を感じているか複数導出した。

次に、ここで導出した困り事をアイデア検討ワークショップにて参加メンバーに共有し、これらの困り事の要因となっている補装具費支給制度や補装具費支給に関わる関係者が持つ課題を振り返りながら、施策について討議・アイデア出しを行った。

アイデア検討ワークショップの開催概要は以下のとおりである。

表1 アイデア検討ワークショップ開催概要

|        |   |
|--------|---|
| 開催日時   | 2021年10月7日(木)<br>10:00-12:00  |
| 開催方式   | Web会議   |
| 参加者    | 計7名(以下、重複1名)<br>補装具製作事業者 1名<br>更生相談所職員 2名<br>利用者 2名<br>利用者向けアプリ開発者 1名<br>ケアマネジャー 1名<br>福祉用具専門相談員 1名 |
| オブザーバー | 横浜市総合リハビリテーションセンター<br>高岡徹 渡邊慎一 加茂野絵美  |
| 事務局    | 株式会社NTTデータ経営研究所<br>柴田 創一郎 金尾翔悟 平良未来   |

なお、フォローアップ、メンテナンス、修理、という用語について、以下の様な整理で記載をしている。

#### フォローアップ

補装具の利用状況について確認し、適切な利用に向けてアドバイスや情報提供を行うこと

#### メンテナンス

必要な際に補装具が故障しないように点検や部品交換を行うこと

#### 修理

故障した補装具の修理を行うこと

#### (倫理面への配慮)

アンケート及びヒアリングを実施するにあたり、障害当事者団体の事務局に趣旨を説明し当事者への調査依頼を取り次いでいただいた。当事者には調査の趣旨を説明し、個人情報の取扱について、特定の団体名や個人名が分からないよう配慮すること、第三者に提供を行わないことを条件とする旨の同意を得ている。またアイデア検討ワークショップの参加者に対しても、匿名性を担保することを条件に、個人情報の取扱について同意を得ている。以上により、本調査は倫理面に問題が無いと判断する。

## C. 研究結果

### 適切な補装具利用に向けた課題

利用者への簡易アンケートとヒアリング、アイデア検討ワークショップでは、適切な補装具利用に向けた課題として以下のような意見が挙げられた。

課題①「不具合が生じたらメンテナンス」という考え方が浸透していない

利用者が補装具を受け取る際に、補装具製作事業者から、使用上の注意や不具合が生じた場合の対処方法に関する説明、メンテナンスに関する説明がなく(あるいは説明があったとしても当事者は忘れてしまい)、利用者に「不具合が生じたらメンテナンス」という考え方が浸透していない。また、補装具利用時にメンテナンスの必要性について利用者が思い出せるような案内等が無いことも、上記の考え方が浸透していない要因となっている。

課題② 補装具メンテナンスへのアクセスが悪い

特に地方の場合は、利用者が補装具製作事業者に相談するためには、片道3時間の移動が必要等、補装具メンテナンスへのアクセスが悪い。補装具製作事業者が利用者を訪問することもあるが、移動に係る費用を補装具製作事業者が負担しなければならず、利用者と補装具製作事業者に、地理的な距離があるほど、メンテナンスの持続可能性が高まらない。

課題③ 制度上、求められたタイミングで修理を行うことが困難な場合がある

利用者は、補装具の修理を行う前に市区町村へ修理申請を行い修理許可を得る必要があるが、補装具費が支給されるまで時間が掛かるため、修理の申請タイミングが難しい。また、補装具製作事業者としては、利用者の補装具の状態を見に行きその場ですぐに修理を行いたい、事後申請では承認がおりないケースもあるため、利用者が求めるタイミングで修理を行うことが難しい。

課題④ 補装具の修理期間中に利用する代わりに補装具が身体に合わない。

利用者は、補装具を修理している間は、以前使っていたものや、製作事業者から一時的に借りたものを利用するが、それが身体に合わず、一時的に日常生活を送りづらくなってしまふ。

課題⑤ 利用者自身の補装具に対する理解が深くなく、有事の際に説明が難しい。

利用者が、自身が利用している補装具のメーカーや、利用開始時期、以前の修理時期、自身の身体に合わせた補装具利用の留意点等を、詳細に理解し覚えておくことは難しい。そのため、修理や買い替えの際に、新しい補装具製作事業者や市区町村の担当者に自身の補装具の状態を説明することが難しい。

### 課題を解決するためのアイデア

これらの課題を解決するための施策や必要な考え方として、以下のようなアイデアが挙げられた。

#### アイデア① チェックリストや事例冊子の配布

利用者には、「不具合が生じたらメンテナンス」という考え方が浸透していないことを解決するために、不具合や使用方法に関するチェックリスト、事例をまとめた冊子を配布すると良いのではないか。利用者本人のみでなく、リハビリテーションスタッフにもチェックリストを共有することができれば、利用者では理解が難しい部分の確認も行うことができ、補装具メンテナンスの必要性に、利用者や利用者の周囲の関係者が、早期に気付くことができるようになる可能性がある。

#### アイデア② アプリを通じた定期的なフォローアップや情報管理

補装具のメンテナンスの必要性を十分に認識できていない方や、どこに相談すればよいのか分からない方のために、補装具管理アプリ等を通じて、補装具利用の留意事項やメンテナンスの必要性について情報発信ができ、利用者が自身の補装具の利用履歴や説明書等を参照できる仕組みを構築するのが良いのではないか。

通知がなされれば利用者には補装具のメンテナンスの可否を定期的に考えてもらうことができ、利用履歴や説明書等が参照できる形であれば、利用者が、市区町村や新たな補装具製作事業者に、自身の利用している補装具等について説明する際に、説明の助けとなる可能性がある。

#### アイデア③ 情報共有を行える全国的なプラットフォームの構築

全国の市区町村やリハビリテーションセンター、製作事業者が情報共有を行う情報プラットフォームがあると良いのではないかと。メンテナンスに関する情報のみでなく、様々な福祉機器の情報や各市区町村の取組を広く情報発信することで、利用者の適切な補装具利用が促され、日常生活の能率の向上が期待される。

#### アイデア④ 定期メンテナンスの義務化

補装具のメンテナンスの必要性が利用者十分に伝わっていない場合もあることから、車検のように、補装具を定期的にメンテナンスすることを義務化してはどうか。半年に一回程度メンテナンスを行うことを義務化すれば、製作事業者が利用者定期的に案内を出すことがより現実的になる可能性がある。

#### アイデア⑤ Web で相談を行える機能の設置

特に地方においては地理的な距離が、利用者のメンテナンスへのアクセスの難しさや、補装具製作事業者が安価ではない移動費を出費する原因となっている。そこで、利用者の補装具の状態を、Webを通じて確認し、利用者取るべき対応を示すことができる窓口機能があると良いのではないかと。Webによる相談を受けた窓口は、補装具修理の可否をWebを通じて完璧に判断することは難しくとも、補装具製作事業者が訪問する必要性が薄いものを判断することができれば、利用者の補装具製作事業者に対する遠慮に由来する相談控えや、補装具製作事業者の移動費の出費を抑えることができる可能性がある。

#### アイデア⑥ メンテナンスに係る費用を含めた補装具費の支給

上記同様、地方においてはメンテナンスに係る補装具製作事業者の移動費を補装具製作事業者が負担しているケースがある。これでは持続可能性が担保されないため、補装具費支給の際に、将来的にメンテナンスを行う際の移動費も含めて支給することで、補装具製作事業者が持続的にフォローアップを行いやすい形となる可能性がある。

#### アイデア⑦ 利用者自身や関係者の意識変革

利用者自身が定期的に補装具のメンテナンスを行う必要性を認識し、行政や補装具製作事業者と上手くコンタクトを取り情報収集をするといった利用者

自身の意識変革や、補装具費支給の関係者（医師や行政、製作事業者等）がメンテナンスの重要性や留意点をしっかりと利用者に伝えるといった意識変革も重要である。

#### D. 考察

補装具に修理が必要な状況になっても修理を行わずに補装具を利用する方がいる理由には、利用者が修理やメンテナンスをできることを知らない、定期的な案内が無いといった、「情報が利用者に届いていない」という類の課題と、修理やメンテナンスを行おうと思っても地理的に遠くアクセスが難しいといった課題、アクセスできても補装具の修理に係る手続きの手間や修理中に利用する代わりに補装具が身体に合わない、といった課題など、タイミング毎に異なる課題が存在すると考えられる。これらのタイミング毎に異なる課題を、利用者が補装具利用経験から予測してしまうことで、利用者の中で、今利用している補装具を、修理やメンテナンスなしで、できるだけ長く使おうという意識や、修理・メンテナンスは手間であるという意識が働いてしまっている可能性がある。

そこで、利用者が情報収集でき、メンテナンスや修理に容易にアクセスすることができ、メンテナンス・修理中であっても適切に補装具を利用できる仕組みや環境を整備することが、補装具の適切な利用の促進には重要であると推察される。またアイデア⑦の中に、利用者自身の意識変革も重要との意見が挙がっていたが、上記の課題に着目すると同時に、利用者自身もメンテナンスや修理の重要性を認識して、お互いに声を掛けあう、定期的にメンテナンスを行うといった心構えや行動が必要だと考えられる。

#### E. 結論

アイデア検討ワークショップを実施した結果、チェックリストや事例冊子の配布、アプリを通じた定期的なフォローアップや情報整理、情報共有を行える全国的なプラットフォームの構築、定期メンテナンスの義務化、Webで相談を行える機能の設置、メ

ンテナンスに係る費用を含めた補装具費の支給、利用者自身や関係者の意識変革、といったアイデアを得た。今後、これらのいくつかについて具体化や実現に向けたトライアル等を実施する。

#### G. 研究発表

##### 1. 論文発表

無

##### 2. 学会発表

無

#### H. 知的財産権の出願・登録状況

##### 1. 特許取得

無

##### 2. 実用新案登録

無

##### 3. その他

無