

III. 福祉用具貸与事業者における課題と解決策

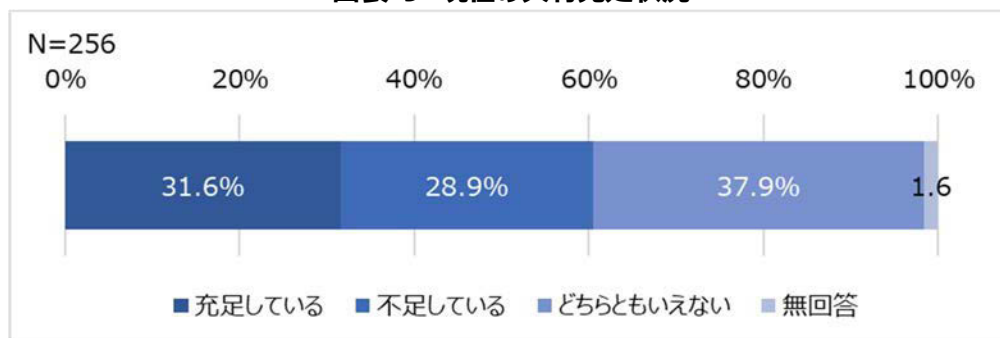
以降、当協会の調査で把握した福祉用具貸与事業者における人材育成に関する課題と、解決策となる具体的な取組事例を紹介します。

1. 人材確保・定着に向けた取り組み

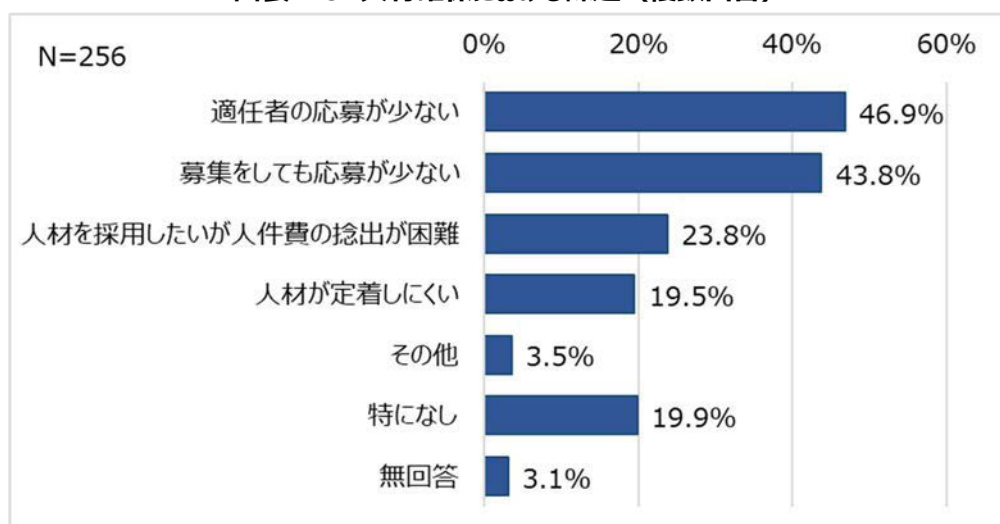
◇ 人材確保の課題

アンケート調査の結果では、現在（令和2年9月1日時点）の人材が「不足している」と回答した事業者は約3割でした。人材確保における課題としては「適任者の応募が少ない（46.9%）」、「募集をしても応募がない（43.8%）」が上位に挙がりました。人材確保に向けた取り組みとしては、「離職を防ぐ取組をしている（62.1%）」、「育成に力を入れている（48.8%）」という結果であり、福祉用具貸与事業者においては人材確保・定着の上でも重要な取組として位置付けられていることがわかりました。

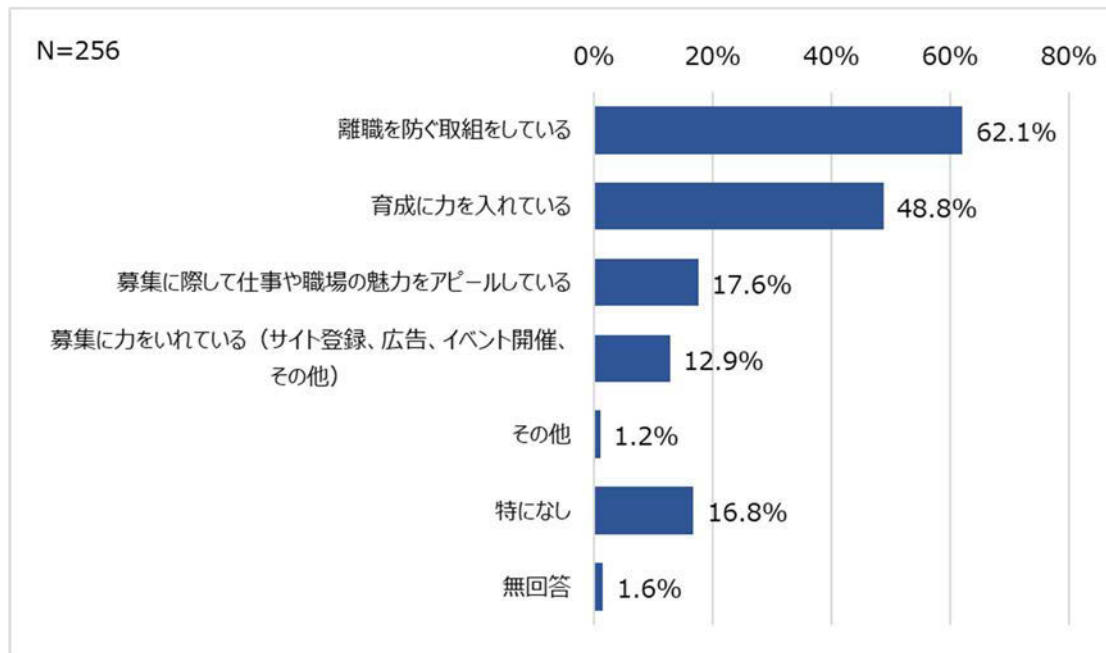
図表 9 現在の人材充足状況



図表 10 人材確保における課題（複数回答）



図表 11 人材確保における工夫（複数回答）



✧ 人材確保の解決策

福祉用具貸与事業者での事例を紹介します。

事例 1：【小規模】大学と連携したインターンシップの受け入れ

地域内の 3 つの大学と連携し、インターンシップの受け入れを継続的に実施しています。大学の説明会に参加し、当社の事業に関心があった大学生にインターンシップの案内を送付しています。

福祉系の大学を卒業しても福祉業界に入職する学生は少なく、福祉系以外の大学で福祉用具や地域の福祉に関する課題等も含め、福祉の仕事の魅力や地元に戻り、地域福祉を担ってほしいことを伝えています。現在、当社の職員の多くは地元出身者であり、「地域に貢献したい」などの志望動機とした応募が多くなっており、毎年 1 ～ 2 名の新卒採用を行っています。

事例 2：【大規模】ホームページを活用した社内の情報発信を通じたミスマッチの削減

人材定着が課題でした。2 年前から当社ホームページ上で「当社ではどのような人が働いているか」、「どのような人材を求めているのか」などの情報を発信し、人材募集を行ったところ、徐々に人材のミスマッチが減ってきました。

ホームページを見て応募してくる方が多くなってきた印象です。また、ホームページを見ていない方に対しても、ホームページや会社見学を通じて、会社の雰囲気、事業内容を理解いただいてから、採用面接に進んでいただくようにし、人材の定着に向けて、採用後のミスマッチを減らすようにしています。

事例 3 : 【中規模】柔軟な働き方を互いにフォローし、人材定着に向けた取り組みを実施

当社では、女性社員の割合は 9 割を超えており、20 代～30 代が多く、結婚し育児をしながら就業している社員が多くいます。産休・育休や時短勤務を活用する社員も多く、時短勤務は 3 年間取得可能としています。現在も育児のための時短勤務を利用している社員は複数おり、連続で 9 年間時短勤務をしている社員もいます。

時短勤務や産休・育休中の職員の欠員については、基本的には事業所内の他の職員でカバーするようにしていますが、小規模事業所では人員不足となる場合もあり、事業所の窓口対応は派遣社員にお願いし、これまで窓口対応行っていた社員が、販売や営業（福祉用具専門相談員としての業務）を担当するなど、事業所ごとに互いにフォローアップしています。

利用者・家族の都合に合わせての対応が多く、夜遅い時間や土日祝日の出勤もありますが、基本的には事業所内の他の社員が代替し、育児中の社員のフォローをしています。

福祉用具業界は労働集約型であり、労働時間が人に依存しているため、今後チーム制にしてフォローし合うことができないか人事制度等、事業者としての対応の見直しを考えているところです。

2. 事業所内での人材育成の取り組み

まずは事業所内での人材育成の取組について紹介します。人材育成といっても、新卒者や異業種からの転職者（介護業界や福祉用具貸与サービスの知識がない方）と一定の経験を積んだ中堅やベテランの福祉用具専門相談員に必要な支援は異なるため、それぞれについてアンケート結果、ヒアリング結果を踏まえ、ご紹介していきます。

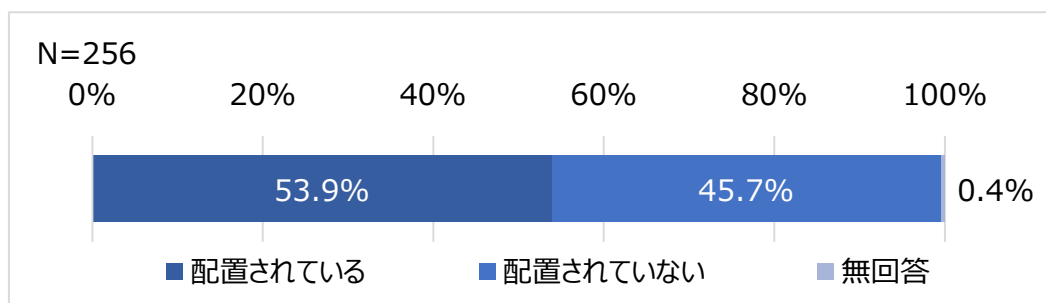
（１）新卒者・異業種からの転職者の育成

✧ 人材育成の課題

アンケート調査では、新任の福祉用具専門相談員の育成内容としては、育成担当者を明確に「配置されている」と回答した福祉用具貸与事業者は 53.9%でした。育成担当者の配置状況としては、「1 人の育成対象者に 1 人の育成担当者を配置」が 49.3%、「1 人の育成担当者が複数名を担当する」が 42.0%と 2 極化していました。育成担当者を配置している福祉用具貸与事業者では、全てを育成担当者だけに任せるのではなく、福祉用具貸与事業者として、育成担当者の支援も行っていました。「育成担当者からの相談を受ける（71.0%）」、「育成進捗フォロー（46.4%）」、「育成担当者間の会議、意見交換の場を設ける（39.9%）」でした。

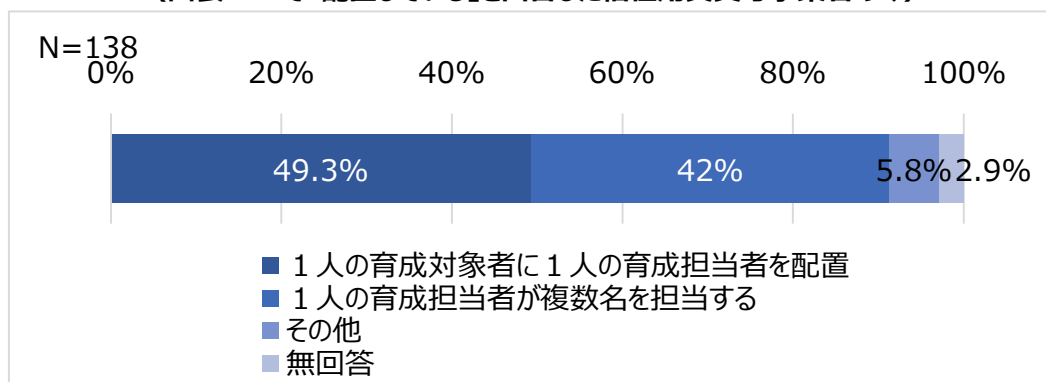
新任の福祉用具専門相談員への育成内容としては、「サービス計画書の確認、指導（91.4%）」、「利用者宅への同行訪問（91.0%）」、「技術指導（89.1%）」という順に多いという結果でした。

図表 12 育成担当者の配置の有無

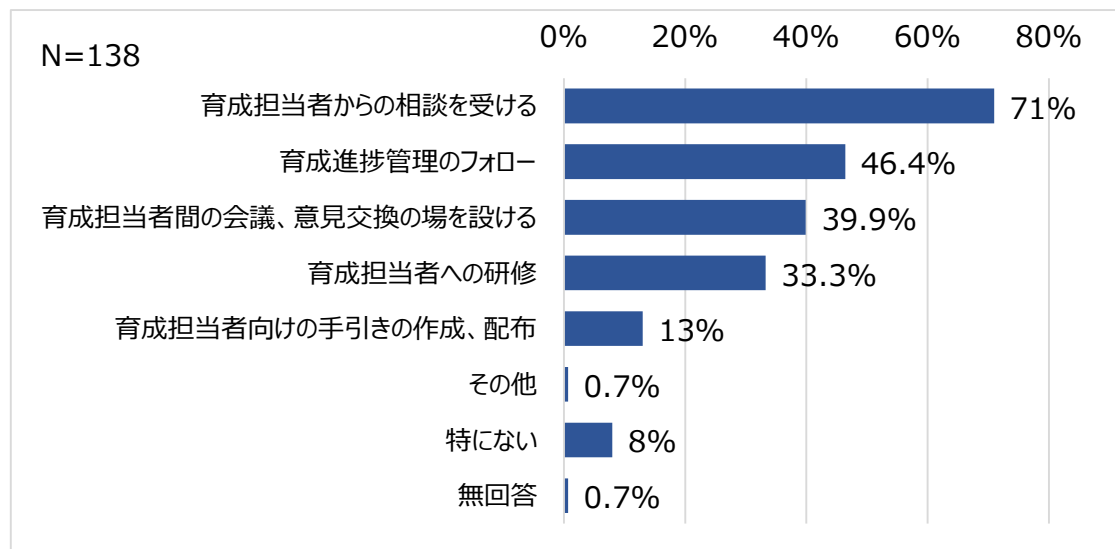


図表 13 育成担当者の配置状況

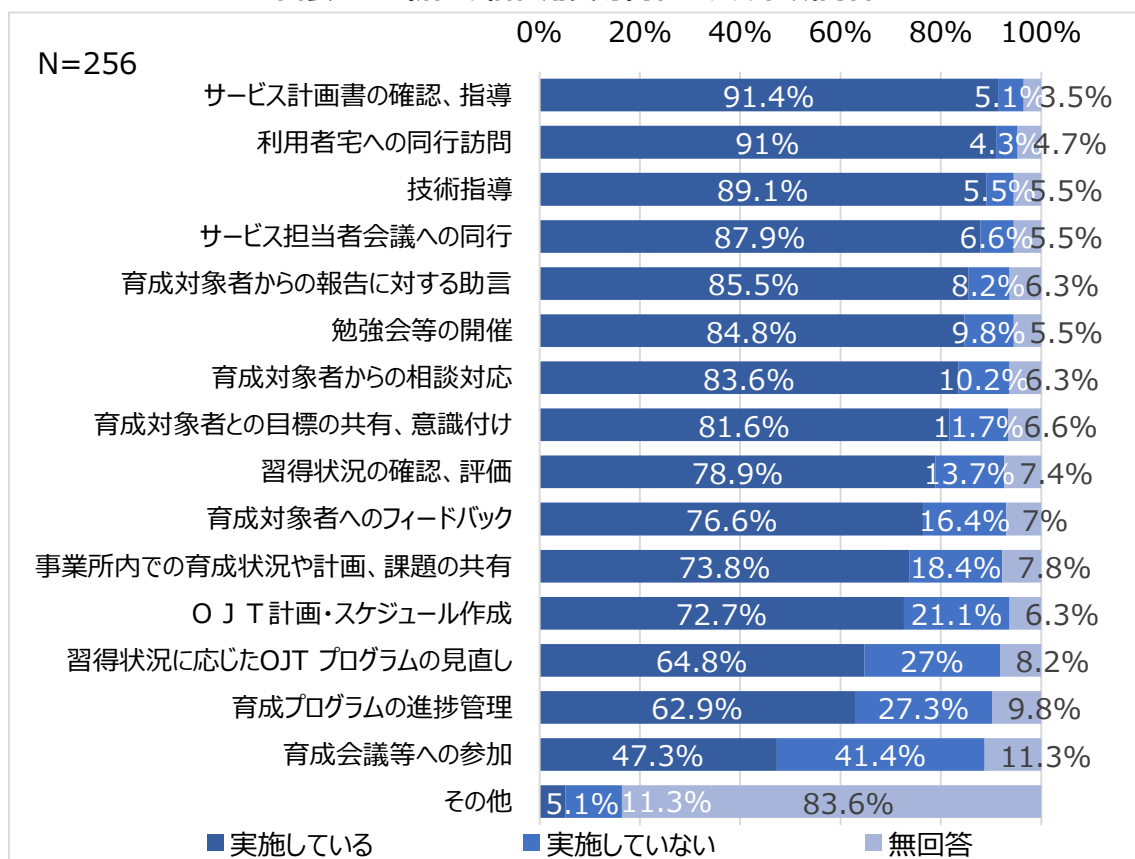
（図表 12 で「配置している」と回答した福祉用具貸与事業者のみ）



図表 14 育成担当者への支援（複数回答）
（図表 12 で「配置している」と回答した福祉用具貸与事業者のみ）



図表 15 新任の福祉用具専門相談員の育成内容



✧ 人材育成の解決策

福祉用具貸与事業者での事例を紹介します。

事例 4 : 【小規模】OJT を通じて自分の得意分野を見つけてもらう

入社後最初の 6 か月は人事担当者から社会人としてのルール、企業理念を中心に日々の業務などを教えています。その後、各部署のローテーションを行い、業務への適性や本人の希望を聞きつつ、①メンテナンス、配送、②書類（社内的な書類作成）のどちらかに配属しています。

実務面では、モニタリングや点検業務などを経験させており、作成したモニタリング記録等を上司に報告・確認し、上司が報告内容から適切な判断が下せていること、記載内容に問題がないことを確認してから、介護支援専門員へ報告させています。

モニタリングにおける利用者へのヒアリングのポイント等は 3 ～ 4 年目の先輩社員に同行して学んでいます。指導のために同行するペアは、基本的には同一の組み合わせで行っていますが、シーティングや住宅改修など、指導内容によって、その分野を得意とする社員が指導役となるケースもあります。新人教育の方針として、まずは自分の得意なものを見つけることを本人に意識させています。同業種からの転職者であっても、本人のスキルがわからないため、まずは先輩社員に同行してもらい、本人の知識やスキルを把握し、その上で、足りないところを補うように育成計画を立て指導しています。

事例 5 : 【中規模】フォローアップ研修を設け、振り返りと今後の課題を整理する機会をつくる

法人内の研修が数日集中して行われた後に配属先となる福祉用具貸与事業所に配属され、先輩社員の同行など、実務を体験します。配属半年後に、フォローアップ研修として再び参集する機会をつくっています。福祉用具貸与事業所に配属される前に、予め個々に課題を与え、フォローアップ研修の際、採用者同士で、自分が経験してきたこと、得た知識等をすり合わせ、今後自分が福祉用具専門相談員として従事していくにあたっての課題やポイントを認識してもらうようにしています。

福祉用具貸与事業所では上司や先輩から指導を受けることになっていますが、新任者については、入社後 1 年間の研修計画を福祉用具貸与事業者として作成しています。

事例 6 : 【大規模】プレ計画書の作成を通じ、作成ノウハウを指導

新卒、中途問わず入社後 3 か月、「会社を知る」、「スタッフとのコミュニケーションをとる」を目的としたジョブローテーションを実施しています。福祉用具貸与だけでなく、法人として運営している福祉施設やリフォーム部門など各部署 1 週間程度現場業務を経験します。特にメンテナンス部門については、福祉用具貸与事業所に配属されてからも関わる場面が多いため 1 か月ほど実地研修を実施しています。

福祉用具サービス計画書の書き方や利用者との接し方は先輩との同行訪問で学んでいます。その際、新人にも実際には提出しないプレ計画書を作成してもらうことで、サービス計画書の書き方や商品知識の習得に繋がり、プレ計画書を基に上司が計画書作成のノウハウについて指導しています。問題ないサービス計画書が作成できるようになると 1 人立ちです。

事例 7 : 【大規模】拠点間の教育課程のばらつきをチェックリストで是正

新任が福祉用具貸与事業所に配属される際、選任の専任教育担当者を決め、その社員が概ね 3 ヶ月間 OJT による指導を行なっています。入社後 3 ヶ月間は日報を作成し、毎月レポートを提出してもらい、日々の業務の習得状況の確認を行っています。

以前は 3 ヶ月の研修期間で概ね業務を習得できていましたが、近年は業務も複雑になってきており、覚えることが多いため、配属先の福祉用具貸与事業所によっては、営業職で入職した社員も顧客サービス業務や配送業務を経て営業職へキャリアアップしていくパターンをとることもあります。採用後すぐに各拠点へ配属となるため、各拠点長及び専任教育担当者に任せていますが、拠点間による教育課程のばらつきを是正するため、新入社員の成長度合いを同じ項目、同じ目線で評価するために「目標設定シート（チェックリスト）」を作成し、運用を開始したところです。

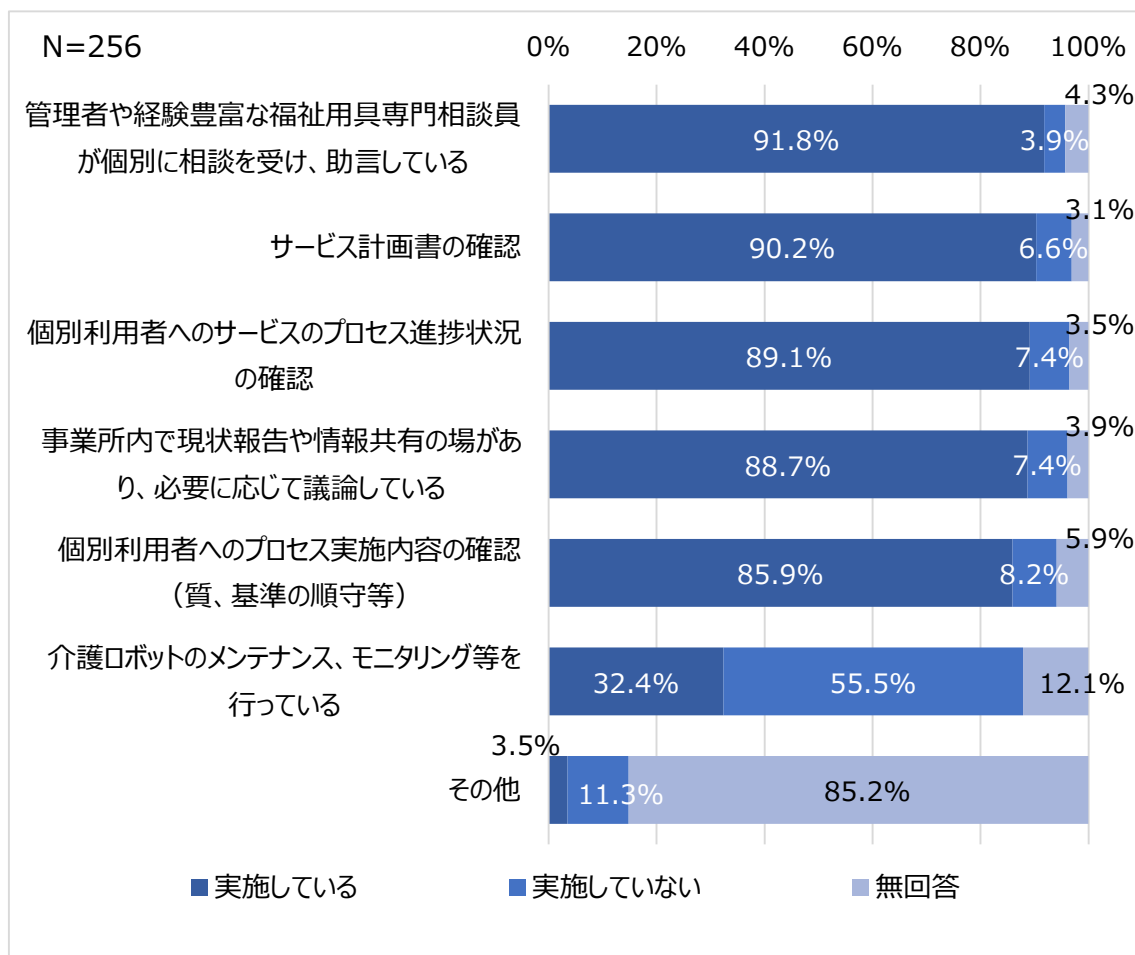
（２）新人以外の福祉用具専門相談員の育成

☆ 人材育成の課題

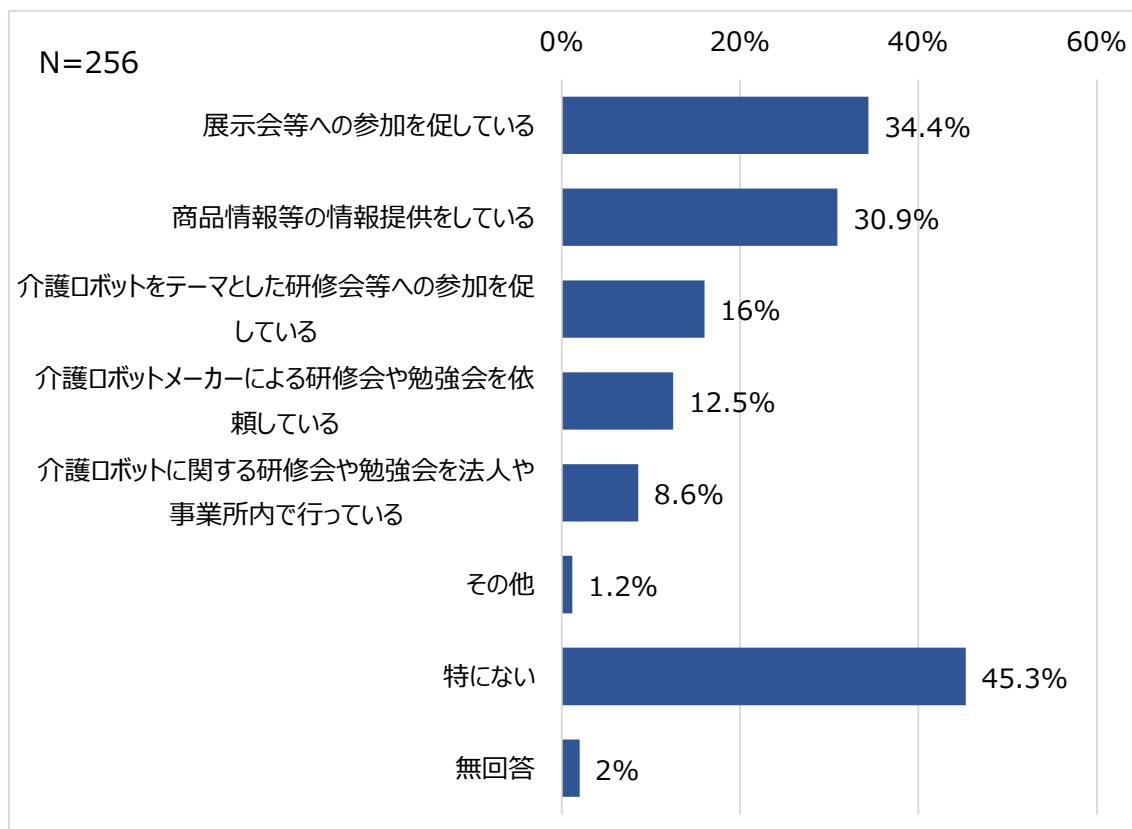
アンケート調査では、福祉用具専門相談員の育成、福祉用具貸与サービスにおける質の確保の取組内容として、「管理者や経験豊富な福祉用具専門相談員が個別に相談を受け、助言している（91.8%）」、「サービス計画書の確認（90.2%）」、「個別利用者のサービスのプロセス進捗状況の確認（89.1%）」の順で多くの福祉用具貸与事業者が「実施している」と回答しています。福祉用具貸与事業者の規模によらず、その取組の内容に大きな差はありませんでした。

しかし、「介護ロボットのメンテナンス、モニタリング等を行っている」について、「実施した福祉用具貸与事業者は 32.4%に留まっています。福祉用具貸与種目の一部に介護ロボットの範囲に含まれる用具もあり、将来的には在宅利用者向けの介護ロボットも増えてくると推察されます。展示会等への参加や製品情報の収集等の機会を提供することで、更なる専門性の知識の習得に繋がるはずです。

図表 16 福祉用具専門相談員の育成、福祉用具貸与サービスにおける質の確保の取組内容



図表 17 現在行っている介護ロボットに関する人材育成について（複数回答）



✧ 人材育成の解決策

福祉用具貸与事業者での事例を紹介します。

事例 8：【小規模】社内での事例紹介を通じた勉強会の実施

当社では作業療法士の有資格者を採用したことをきっかけに、リハビリテーション場面や介護支援専門員など多職種の視点を含めた社内での事例紹介を行い、事例を通じた勉強会を月に 1 回、1 時間程度開催しています。また、市立病院の看護師に来訪いただき、社内で話を聞く機会を設けるなどの機会もつくっています。

事例 9：【中規模】資格取得や外部研修の講師を務めることで成長の機会を提供

一定の経験を積んだ福祉用具専門相談員には、福祉用具選定士、福祉用具プランナー、リフトライダー等の資格取得を促しています。資格取得は会社として強制ではないものの資格情報を周知し、希望した福祉用具専門相談員には、費用等を会社として支援しています。資格以外にも福祉用具専門相談員から受講したいと申し出があった外部研修には積極的に参加してもらい、その場合の費用の支援も行っています。外部研修など受講後には事業所内でのフィードバックや会社への報告を求めており、事業所内での知識の共有を行うようにしています。

また、受講だけでなく、外部研修や福祉用具専門相談員の指定講習の講師として説明を行う機会もあり、福祉用具専門相談員としての成長に繋がると考えています。

事例 10：【大規模】介護ロボットフォーラム等での新たな製品情報・知識の習得

介護ロボットに関する新たな製品情報等は、厚生労働省が推進している介護ロボットフォーラム（地域フォーラム、全国フォーラム）などの展示会や研修会に参加することで、最新機器の情報や、施設での効果的な活用状況などの情報収集を行うことで、介護ロボットに関する知識の習得の場として活用しています。

コラム

将来的な人材育成の在り方

～介護ロボットの取り扱いに必要な人材育成～

既に福祉用具貸与の貸与種目においても、一部、介護ロボットと呼ばれる機器も含まれており、在宅利用者への介護ロボットの提案・サービス提供が実施されているところと思います。福祉用具の一部である介護ロボットについて、介護施設への導入・利活用の支援について、福祉用具専門相談員が持つ、知見・能力で対応できる部分も多々あると考えており、既に、介護施設における課題の把握から、効果的な介護ロボットの提案、機器の操作説明等の施設への支援を積極的に行っている福祉用具貸与事業者もあります。

全国でサービス提供を行っている福祉用具貸与事業者が、介護施設への介護ロボット等の導入支援の役割も担えれば、福祉用具専門相談員の活躍の場が広がり、介護業界全体の人材不足への対応、施設職員の負担軽減、利用者へのサービスの質の向上にも繋がるものと考えられます。将来的には介護ロボットの取り扱いに向けて、商品知識の習得や、介護保険制度及び介護施設におけるケアの方法、各種補助金等制度面の知識など、幅広い知識や能力が求められる可能性が考えられます。介護ロボットに関する情報は各種メーカーのホームページや動画サイト、厚生労働省等のホームページで収集可能となっていますので、是非、積極的に活用いただければと思います。

◇ 介護ロボットに関する参考情報

▶ 厚生労働省：介護ロボットの開発・普及の促進

(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000209634.html>)

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉 > 介護ロボットの開発・普及の促進

▶ 公益財団法人テクノエイド協会：福祉用具・介護ロボット実用化支援事業（平成 30 年度）

(<http://www.techno-aids.or.jp/robot/jigyo.shtml>)

ホーム> 福祉用具・介護ロボット実用化支援事業（平成 30 年度）

▶ 国立研究開発法人日本医療研究開発機構：ロボット介護機器開発・標準化事業

(<https://www.amed.go.jp/program/list/02/01/009.html>)

トップ > 事業紹介 > 産学連携部 > 医療機器研究課 > ロボット介護機器開発・標準化事業

▶ 介護ロボットポータルサイト (<http://robotcare.jp/>)

▶ 経済産業省：ロボット

(http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/robot/index.html)

ホーム> 政策について> 政策一覧>ものづくり/ 情報 / 流通・サービス> ロボット

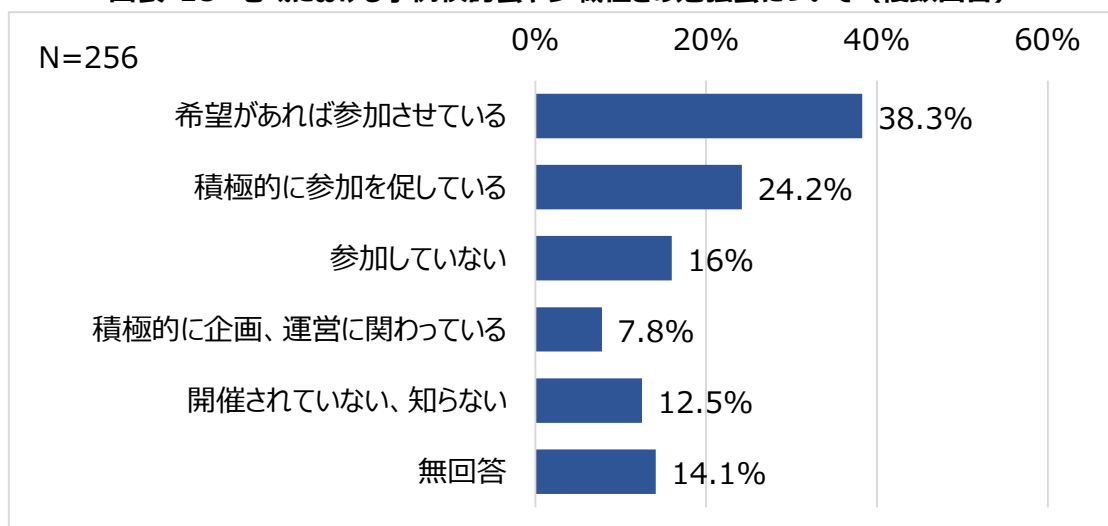
3. 地域の中での取組

福祉用具専門相談員は居宅サービスを提供するチームの一員であり、多職種との連携はサービスの質の維持・向上に向けて欠かせない取組です。よって、地域の中で開催されている事例検討会や多職種との勉強会に参加し、多職種の専門性や考え方等を知ること、また、顔の見える関係をつくることは、福祉用具専門相談員に求められる知識・能力の1つです。福祉用具貸与事業者は、そういった地域の中で開催される多職種連携の機会について情報収集し、参加を支援することも人材育成の取組の1つといえます。

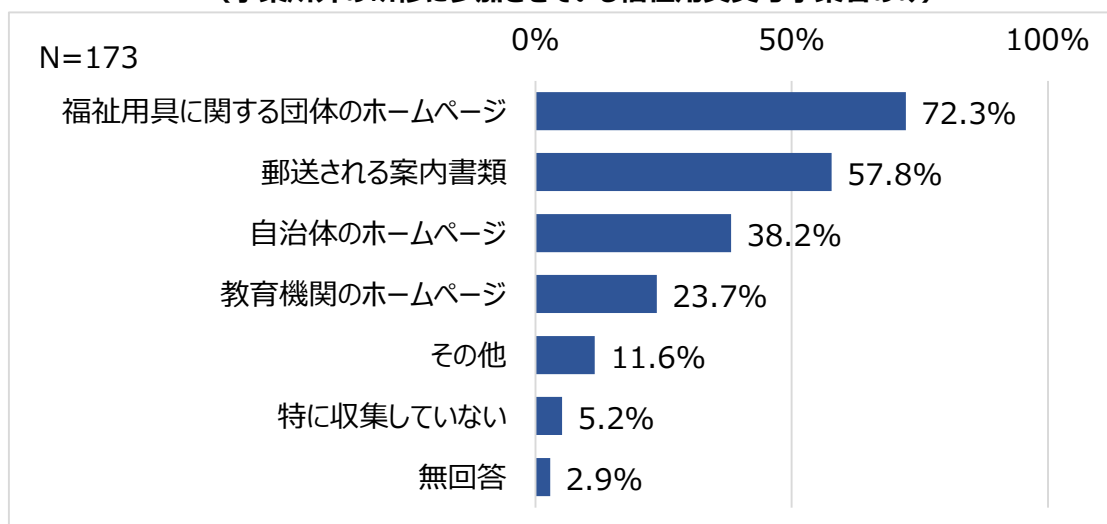
✧ 人材育成の課題

アンケート調査では、約4割の福祉用具貸与事業者が「希望があれば参加させている」と回答しています。勉強会等の開催情報は、「福祉用具に関する団体のホームページ（72.3%）」、「郵送される案内書類（57.8%）」、「自治体のホームページ（38.2%）」が上位に挙げられています。

図表 18 地域における事例検討会や多職種との勉強会について（複数回答）



図表 19 事業所外の研修会の情報収集方法方法（複数回答）
（事業所外の研修に参加させている福祉用具貸与事業者のみ）



☆ 人材育成の解決策

福祉用具貸与事業者での事例を紹介します。

事例 10：【小規模】多職種との研修会に参加、他職種との会話も勉強のひとつ

地域にある多職種連携事務所の会員になっています（会員 100 人以上）。研修会のテーマは、栄養学やリハビリテーションなど多岐にわたり、福祉用具もテーマとなることがあります。研修会は多職種で学びあうことを目的とされています。当社からも毎回複数名参加しており、他職種と会話することも勉強のひとつであると考えています。

事例 11：【中規模】地域の連絡会が開催する研修会に参加

地域の連絡会において定期的に研修を開催したり、他地域の講習会等に福祉用具専門相談員が参加したりし、病院等の多職種との連携に繋がっています。講習会のテーマは疾患に関わるもの、事例検討（困難事例をグループで検討、発表）、理学療法士からの事例共有などがあります。講習会の中では、福祉用具関連のテーマも設定し、福祉用具専門相談員が講師を務めることもあります。

事例 12：【大規模】展示会や勉強会の開催等を行い資質向上の機会として活用

地域における福祉機器展＆セミナーを 13 年前から毎年開催しています。県社会福祉協議会、日本福祉用具供給協会（県内ブロック）、県福祉用具協会と共同で主催しており、当社が開催事務局を担っています。昨年は全国 64 の出展者による福祉用具展示説明会と介護保険制度講演会、公開事例検討会、褥瘡対策、認知症ケア対策のセミナーなど 2 日間で 40 のセミナーを開催しました。医療・介護の専門職、学生、一般の方々 3,250 名来場されました。同時に厚生労働省「介護ロボットの普及拠点事業」として「介護ロボットの地域フォーラム」を併催しました。これらのイベントにおけるセミナーの中から内容に応じて、「全国福祉用具専門相談員研修ポイント制度※¹」の対象とすることで福祉用具専門相談員の資質向上の機会として活用しています。

また、当社主催ではない研修会についても研修会場として貸し出しを行うこともあります。経験豊富なリハビリテーション専門職が講師を務める研修については、実技研修であるため技術を習得したい社員は参加するようにしています。

※ 1：福祉用具専門相談員がスキルを習得していく過程のうち、研修を受講した実績をポイントに換算して公表し、利用者や介護支援専門員等に、サービス選択の判断材料のひとつとして活用していただくことを想定した制度であり、専門職としてのキャリア形成を支援する制度です。詳細は本冊子「IV. 2. 資格・認定制度」を参照してください。

事例 13：【大規模】多職種を交えた研修会を開催し、地域全体でのレベルの底上げ、情報共有を図る

17 年前より、福祉施設の職員や介護支援専門員等を交えての認知症・職業倫理に関する研修会を年 1 回、1 日かけて行っています。研修会では最新の介護保険情報や最新の福祉用具などの情報も提供し、多職種と一緒に学ぶ機会を創り、地域全体として各職種のレベルの底上げや情報共有を図っています。

これまでは県をまたいで研修を行うこともありましたが、今年度は新型コロナウイルスの影響で参集した研修会を開催することができていませんが、今後オンラインでの開催も予定しています。

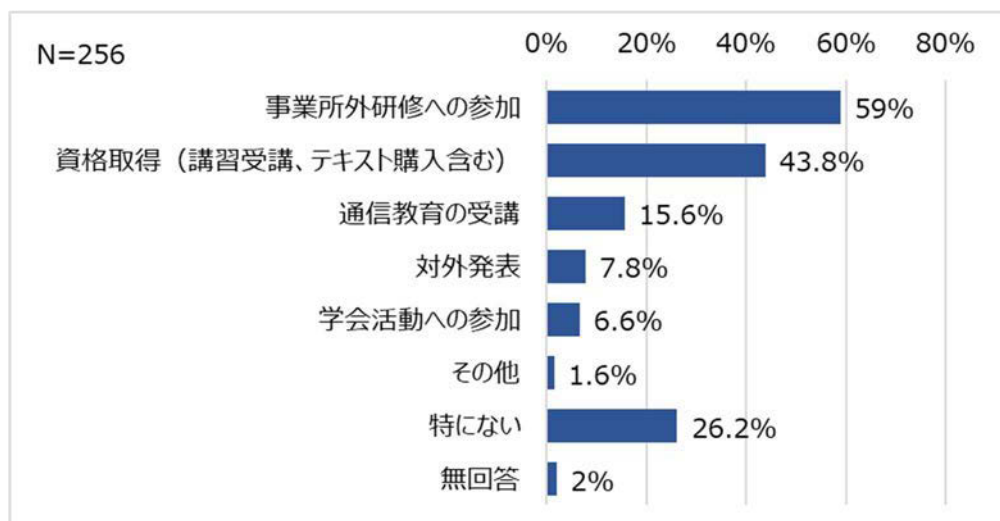
4. 自己研鑽の機会の提供

本章では、各種団体等で開催・運営されている研修会や資格制度についてご紹介します。福祉用具貸与事業者の皆さんには、キャリアパスや人事制度・研修計画立案の参考にさせていただくとともに、福祉用具専門相談員に対し、更なる自己成長の機会として受講を促す等に活用いただくことを期待します。

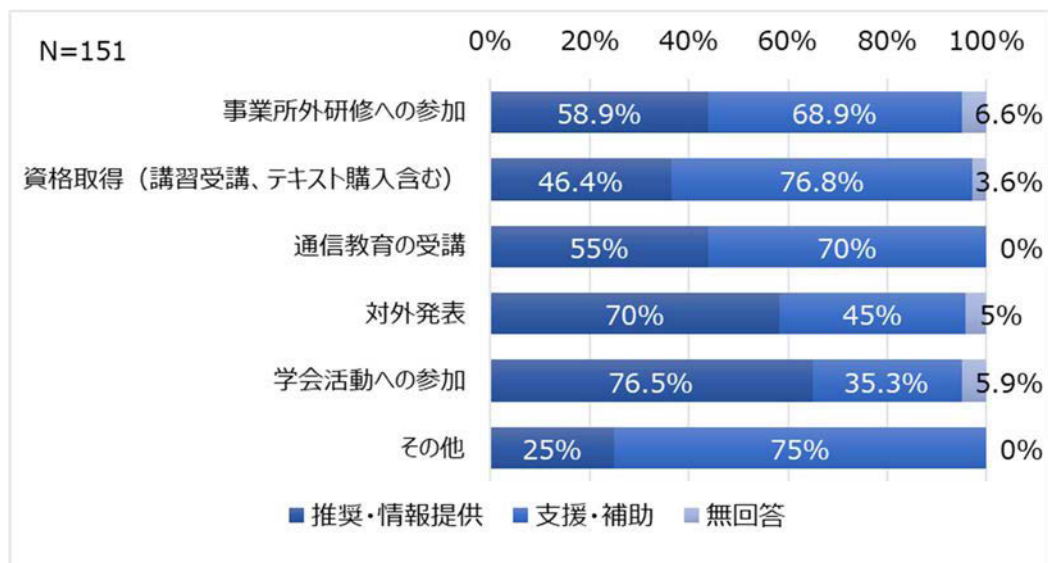
✧ 人材育成の課題

アンケート調査では「事業所外研修への参加（59%）」、「資格取得（講習受講、テキスト購入含む）（43.8%）」が上位に挙げられ、「推奨・情報提供」又は「支援・補助」が行われていることもわかりました。「支援・補助」については、受講費用の支援や勤務時間中の参加を認めるなど、その方法は様々と推察されますが、福祉用具専門相談員は、そもそもこういった研修や資格があることを知らないケースもあるため、取り組んでいない福祉用具貸与事業者においては、本冊子も活用し、まずは情報提供から取り組んでいただければと思います。

図表 20 どのような自己研鑽の方法を推奨、支援しているか（複数回答）



図表 21 福祉用具貸与事業者としての支援（図表 20 で支援を行っている福祉用具貸与事業者）



✧ 人材育成の解決策

福祉用具貸与事業者での事例を紹介します。

事例 14：【小規模】本人のやりたいこと、学びたいことを受容し、チャレンジすることを評価

新卒採用者の志望動機として共通して多いのは、「地域に貢献したい」などやりがいに関する部分であり、業務を行う上でのスキルの習得だけでなく、本人の自主的なチャレンジすることも評価の対象としています。よって、自己研鑽に繋がる研修等、基本的に本人が希望するものについては全額、会社として補助（受講費用、旅費等）を行っています。本人のやりたいこと、学びたいことを受け入れ、やりがいを感じられるようにしています。

事例 15：【中規模】事業所内での勉強会開催や個々の資質等を踏まえた資格取得の打診

福祉用具事業所ごとに、メーカーに講師を依頼して実施する勉強会や地域の他職種（病院や在宅医療関連の部署）と行う勉強会を開催し、学ぶ機会をつくっています。

資格の取得などの自己研鑽については、基本的には福祉用具専門相談員個々に任せているところですが、福祉用具貸与事業者として福祉用具プランナーは資格取得の目安（年数、経験値）を示し、個々の資質やキャリアアップ等を踏まえて取得を打診しています。介護支援専門員や販売士などの資格取得に向けた勉強をしている福祉用具専門相談員もいます。

事例 16：【大規模】自己研鑽の結果は人事制度とも連携

基本的に業務に関係する資格取得の費用は全額、会社で支援しています。但し、業務に関係する全ての資格取得の費用支援をしているのではなく、福祉用具専門相談員には「研修参加申請書」を事前に提出してもらい、会社としてその必要性の可否を判断しています。また、年 1 回の人事考課では「知識・技能」の評価において自己研鑽意欲の高い福祉用具専門相談員は高評価となることも多く、更に、資格取得等で得た知識・技能が日々の職務に活かされているかといった点についても評価し、その結果は給与に反映される仕組みとしています。