

4. ヒアリング調査の実施

4-1. 調査概要

(1) 調査の目的

福祉用具貸与事業者に対してアンケート調査の結果だけでは把握しきれない、人材育成に関する具体的な取組事例について、他事業者への横展開も意識した情報収集を行うことを目的としたヒアリング調査を実施した。

また、将来的な展望も踏まえ介護ロボットの操作指導やメンテナンスを実施できるための人材育成の可能性についても検討するため、介護ロボットメーカー、介護ロボット導入施設、福祉用具貸与事業者へのヒアリング調査も行い、現状把握と今後の課題等について把握した。

(2) 調査対象

- 福祉用具貸与事業者（4事業者）
 - 株式会社カクイックスウィング
 - 株式会社タマツ
 - 株式会社サンメディカル
 - 株式会社八神製作所
- 介護ロボット導入施設（2施設）
 - 社会福祉法人旭生会 特別養護老人ホーム旭ヶ丘園
 - 社会福祉法人野の花会 介護老人福祉施設アルテンハイム加世田
- 介護ロボット開発メーカー（3事業者）
 - RT.ワークス株式会社
 - 株式会社イノフィス
 - 日本セイフティ株式会社

(3) 調査期間

令和2年8月～令和2年11月

(4) 調査方法

訪問またはWEB会議システムにて実施

(5) 調査内容

福祉用具貸与事業者における人材育成について : 福祉用具貸与事業者
介護ロボットの取り扱いに関する人材育成について : 福祉用具貸与事業者
介護ロボット導入施設
介護ロボット開発メーカー

4-2. ヒアリング調査結果

(1) 福祉用具貸与事業者における人材育成について

主なヒアリング調査結果は以下のとおり。具体的な取組内容は「9. 【別冊】福祉用具貸与・販売事業所 管理者のための人材育成のポイント」に記載。

	A 事業者 事業所 (県内)	B 事業者 事業所 (複数地域)	C 事業者 事業所 (複数地域)	D 事業者 事業所 (複数地域)
事業所数 事業者と しての方 針・計画	<ul style="list-style-type: none"> 2 事業所の説明会、<u>インタベンション</u> 大学への説明会、<u>インタベンション</u> 年々新人を採用し、<u>先輩が後輩を育成するサイクルを構築</u> 新人に限らず年間の育成計画に沿って実施 	<ul style="list-style-type: none"> 10 事業所の人事制度・キャリアパスの基準はある 研修等、全社計画はあるが、福祉用具の部署に特化したものはない 	<ul style="list-style-type: none"> 11 事業所の雰囲気等を HP で公開することで<u>採用時のミスマッチを減らす工夫を実施</u> キャリアアパスについて今後明確にしていこう予定 	<ul style="list-style-type: none"> 16 事業所 (複数地域) 異業種からの入職が多く、<u>まずは福祉業界並びに当社社員としての倫理教育等</u>を本部主催で実施 キャリアアパスは明確に示している
事業所内での取組	<ul style="list-style-type: none"> 【新人の育成】 社会人としてのルール、企業理念、日々の業務について指導 (6 か月) 適性や本人の希望を踏まえ①メンテナンス、配送、②書類 (社内的な書類作成) のいずれかに配属し、OJT を実施 【新人以外】 中堅の相談員は外部のマネジメント研修を受講 <u>社内で事例紹介を定期的に実施</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 【新人の育成】 全社の研修を数日受講し、その後事業所へ配属。半年後に再度参集し、振り返り含めた研修を実施 基本的には各事業所の方針により、<u>個々に OJT で教育を実施</u> 【新人以外】 5 年目以上の社員等には、<u>福祉用具プランナーの資格取得を推奨</u> 福祉用具部門研修としてスキルアップ研修を実施。講師は福祉用具プランナー資格取得者が担当。 講師を担うことでプレゼンテーションの経験等の場を提供 	<ul style="list-style-type: none"> 【新人の育成】 新卒、中途問わず入社後 3 か月で、「会社を知る」、「スタッフとのコミュニケーションをとることを目的として」<u>ジョブローテーションを実施</u> 初期研修後、事業所に配属され同行訪問を通じた OJT を実施 【新人以外】 製品説明会の開催、<u>資格取得の打診・周知 (費用は会社負担)</u> 外部研修の講師を務めることで成長の機会を提供 	<ul style="list-style-type: none"> 【新人の育成】 <u>選任のチャーターを置きその社員が概ね 3 ヶ月間は OJT にて指導を実施</u> 【新人以外】 全拠点の社員を集めた集合研修を開催。「文化・教養講座」と「専門分野講座」を 1 日かけて実施 モニタリング担当者については、2 ヶ月に 1 回、全拠点の担当者を集めてアセスメント、メンテナンス、メーカー担当者を招いての集合研修を開催
地域の中での取組	<ul style="list-style-type: none"> 地元の多職種連携事務所の研修会に参加 テーマは栄養やリハビリ、福祉用具など 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の事業所連絡会の立ち上げ当初から関わっており、定期的に研修を開催 他地域でも講習会への参加や病院との連携を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 17 年前より、顧客 (施設長、ケアマネ等) を交えての認知症・職業倫理に関する研修を年一回実施 病院、施設との多職種連携は年一回実施 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉機器展 & セミナーを 13 年前から毎年主催 地域の介護教室、医療・介護系の専門学校等への講師派遣や説明会、福祉用具体験会などを実施
自己研鑽の機会の提供	<ul style="list-style-type: none"> 本人が希望する研修等の<u>受講費用や旅費は、基本的には全額補助</u> 実務については、<u>本人のやりたいこと、学びたいことを受け入れる</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具プランナーについては資格取得の目安 (年数、経験値) を示しているが必須ではない 自己啓発は社員個々に任せており費用補助等はない 	<ul style="list-style-type: none"> 報告を受けたものについては<u>会社として費用を負担</u> 研修参加や資格取得については業務時間内でも可 	<ul style="list-style-type: none"> <u>資格取得を希望する社員には、受講料・旅費等は全額会社支給</u> 会社より推奨している資格はないが、福祉住環境コーディネーター 2 級以上は取得してほしい
人材育成における課題やその他取組	<ul style="list-style-type: none"> 難病など特殊なケースが増えてきているが、人手不足もあり新人への指導が困難 	<ul style="list-style-type: none"> ベテランの教育やスキルアップの機会が足りない。一定の経験を積むと、満足してしまう社員もいる 女性社員が 9 割超。産休や時短勤務を活用しやすい雰囲気を作っている 	<ul style="list-style-type: none"> 自立自走型の組織を目指しており、社員にも自発的に取り組んでもらいたいのが、会社として行いたいことと現実とのギャップがある 	<ul style="list-style-type: none"> 資格取得に意欲的な社員と無関心な社員が存在するため、その偏りを是正する必要がある

(2) 介護ロボットの取り扱いに関する人材育成について

1) 福祉用具貸与事業者へのヒアリング結果

	A 事業者	B 事業者	C 事業者	D 事業者
現在の取り扱い状況	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具貸与としての取り扱いはない 	<ul style="list-style-type: none"> アシスト付き歩行器は貸与しており、ケアマネジャー向けに勉強会も実施している 	<ul style="list-style-type: none"> 介護ロボットの貸与も行ったが、利用者側の受け入れが難しかった 見守り機器については、法人が運営している施設で活用している 	<ul style="list-style-type: none"> 先進的技術を取り入れた在宅向け福祉用具については積極的に取扱を行っている 介護施設向けの各種ロボットの販売にも注力している。
在宅における介護ロボット活用可能性・期待	<ul style="list-style-type: none"> メンテナン스에課題がある。メーカーから話を聞き販売店でできる部分、メーカーでできない部分があり、これらの住み分けが難しい 介護ロボットは Wi-Fi 環境の整備が必要であること、スマートフォン等との連動が導入にあたり困難 利用者ニーズ、職員ニーズ、リスクマネジメントなどを総合して考えていくことが大切である 	<ul style="list-style-type: none"> 移乗支援機器は、排泄介助の場面でも、利用者を一時抱え上げることができるとはならないか 見守り機器の場合、スマートフォンでの貸し出しや管理等、どこまで対応すべきか トラブルを防ぐために、機器(福祉用具)の取り扱いと通信環境、ICT機器の取り扱いについては線引きが必要ではないか 	<ul style="list-style-type: none"> 見守り機器については、社内のメンテナン스部門では修理対応が難しい。設置は問題ない 歩行器ならば自社で修理・メンテナンスは可能と思われる 利用者家族の IT リテラシーも課題である 利用者宅での操作説明や使用状況など都度フォローできれば活用は進んだかもしれない 	<ul style="list-style-type: none"> 移乗支援機器は、施設だけでなく、在宅においても介護者の負担軽減に有効な用具であり、介護保険給付適応を期待したい センサー系見守り機器の中には呼吸や心拍の異常を早期に検知できるものがあり、在宅向けの開発が進めば重度者の介護、ターミナルケア等において介助者の精神的負担軽減を図るのに有効ではないか
介護施設からのニーズ	<ul style="list-style-type: none"> 介護施設や介護老人保健施設から、見守り機器(センサー系)の問い合わせがあり、卸に依頼して対応している 自社でも取り扱っているのではないかと考えている 	<ul style="list-style-type: none"> 移乗支援機器や見守り機器についても施設への PR を実施 見守り機器の導入を検討している、実際に機器を見てみたいという相談を受けることはある。 	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具専門相談員が在宅で行っているアセスメントからの複数提案プロセスにおいて発揮する能力は施設内の介護ロボット導入にも非常に有効ではないか 適応対象者の選定提案、商品説明と実際試しながらの使用方法指導等を介護施設に対して提供できる 介護ロボットの知識と技術を向上させることで福祉用具専門相談員自らが活躍の場を広げられるとともに社会への貢献度を高めることにより一層の地位の向上が図れる
介護ロボットを取り扱うに当たっての課題	<ul style="list-style-type: none"> 介護ロボットは Wi-Fi 環境を必要とする機器が多いため、そういった環境整備を得意とする企業等と連携する必要性を感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> 介護ロボット全体について、現状でも機能としては十分であるが、どう活用していくかが課題である。利用者目線に立った時に、使いやすさを考えて機能はなぞぎ落とす必要があるのではないかと感じる 	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> 機器的に複雑なものや先進技術に対して、アフターメンテナンスや修理への対応は福祉用具専門相談員では対応しきれなくなっている。レンタルサービス上の製品安全性をどのような形で担保していくかは課題と考える

2) 介護ロボットメーカーへのヒアリング結果

	【移動支援】	【移乗支援】	【排泄支援】
在宅での利用状況 (販売・流通)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機器 A は施設が購入するケースが半数程度ある (補助金を活用した導入が多い) ・ 機器 B (福祉用具貸与の対象) は、レンタル卸への販売が主である ・ 自立支援を目的とした製品のため、使用者はほぼ在宅利用者である 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通販サイト、家電量販店等を通して個人での購入も可能であり、顧客が個人なのか法人なのか把握できていない ・ 把握している販売先内訳は、介護現場 6 割、物流・製造 3 割、農業・建設 1 割程度であり、一般家庭でも多様な用途が想定されるため、購入しやすい価格設定としている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 卸業者を通じて全国の福祉用具貸与事業所経由で、施設・在宅いずれにも販売 ・ 在宅の利用者へ直接販売することはない。 ・ 施設の場合には直接問い合わせの連絡があり、定期的なメンテナンスが必要になるため、整備担当の職員にメンテナンス方法を周知した上で直接販売
メンテナンスの頻度・内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特殊なメンテナンスは不要 ・ 通常の歩行器と同様に、ブレーキや車輪、フレームのがたつきを補正 ・ モーター部分には自己診断機能を搭載しており、異常がある場合エラーコードが提示され、対応方法を予め事業所に配布している ・ 現場での対応が困難な場合には、メーカーでの対応となる (機器を送付) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電気を動力として用いず、素材や構造に耐久性があるため、基本的にはメンテナンスが不要 ・ カバーなど手で触れる部分は販売店で購入し、交換可能である ・ 接続部に油を差すことが必要になる場合もあるが、特殊な用具は必要なく、簡単な作業のため、基本的には利用者に任せている ・ 故障はコールセンターで対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 排泄処理ユニットには袋の口を塞ぐためのシール機があり、その部分の圧着ゴムとヒーターが消耗部品である ・ 圧着ゴムは福祉用具貸与事業所の担当者が対応可能。またはマニュアルを同封しているため、在宅では家族等でも対応可能である ・ ヒーター部分は基盤交換が必要になるため、メンテナンス工場で対応
メンテナンスに必要な知識・スキル、その習得方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者向けと業者向けの取扱説明書を作成し、両方を事業所に配布 ・ 福祉用具貸与事業所向けのエキスパートバイブルとして細かな Q&A も用意している ・ 対応方法については HP で動画も公開 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅で使用しているケースが多く、機器と一緒に日常的な手入れに使用するクロスも同封。フィルム交換時に拭いてもらうなど、ご家族等が対応 ・ フィルム交換の仕方やお手入れの仕方についての説明書も同封 ・ フィルム交換の仕方など動画も公開
施設への導入時の説明・研修等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 販売当初、介護ロボットだからといって機器に過信することがないよう、丁寧に説明することが求められていた ・ 利用者や施設職員への説明等を福祉用具貸与事業所に担っていただけとよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入担当者が、導入の目的 (腰痛対策) を明確に意識することや、現場の関係者に対して明示することの重要性を強調して説明 ・ 業務手順の標準化、ルール化をするよう説明 ・ 使用方法の紹介動画も公開 	<ul style="list-style-type: none"> ・ フィルムの交換方法、基本的な使い方、手入れの仕方、使用時の留意事項を説明 ・ 現状でも、販売店は当社の動画を確認し、導入時の説明に伺っていると聞いている
福祉用具貸与事業所との交流・連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現場の声を把握し、次の開発に繋げるため、できるだけ説明会等に同席 ・ 病院や介護老人保健施設でのリハビリに活用されることも多いが、導入しても全く使用しないケースもあり、福祉用具専門相談員にサポートいただけたとありがたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 営業担当部署の人数が少数であるため、今後、製品が普及した場合に、すべての販売店や利用者に個別対応することは難しい ・ 福祉用具貸与事業所との交流や連携は現状ではあまりないが、今後、施設への導入など任せられるところは任せていきたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 卸業者が主催する展示会などの場で、メンテナンス方法や使用状況の情報共有 ・ 福祉用具貸与事業所に新人が入った際に説明会などを依頼されることもある
その他 (在宅への意欲、要望等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 複数提案の際、1種は介護ロボットを含めてもらいたい、他製品と比較すると高額になるが、高い理由をきちんと説明してもらいたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅介護を行う家庭からの問い合わせについては、普段相談している福祉用具専門相談員から提案・説明した方が効果的だろう 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市のモデル事業として貸与事業所で行っており、月 60 名程度在宅で使用いただいている

3) 介護ロボット導入施設へのヒアリング調査結果

	介護老人福祉施設 H	介護老人福祉施設 I
1. 施設概要	<p>【介護度平均】 4.4 【介護ロボット導入のきっかけ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年よりスライディングシート、リフト等の介護機器を導入し、移乗動作等の負担軽減に努めていた 介護現場のイメージチェンジにも繋がるのではないかと考え、介護ロボットを購入した 	<p>【介護度平均】 特養多床 4.5、併設シヨート 2.5、特養ユニット型 4.5 【介護ロボット導入のきっかけ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 最初のきっかけは補助金の活用であり、当初は現場ニーズとのミスマッチがあり、なかなか普段のオペレーションに組み込むことができなかった
2. 使用している介護ロボット	<p>【使用している介護ロボット】</p> <ul style="list-style-type: none"> 移乗支援（装着）機器 1台（2015年5月～） コミュニケーション機器 1台（2017年5月～） ※レンタル 見守り機器 6台（2017年8月～） 移乗支援（非装着）機器 1台（2019年1月～） <p>【メーカーからの導入支援等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 導入時にメーカーによる説明会に介護ロボットの担当職員が参加し、他職員へ伝達することで全職員が操作方法を習得 <u>機器使用の応用編など、メーカーから定期的に勉強会等を実施してもらいたい</u> 操作方法が容易な機器の場合は、納品後の連絡が特にならないメーカーもある 	<p>【使用している介護ロボット】</p> <ul style="list-style-type: none"> 移動用リフト 5台（2018年2月～） 排泄支援（トイレ誘導） 2台（2020年6月～） 歩行状態を評価するアプリ（2020年7月～） <p>【メーカーからの導入支援等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 導入初期はメーカーによるリモート研修の開催、動画共有プラットフォームフォームの確認で使用方法を把握 利用者の選定についても支援あり 他施設の活用状況等の情報提供あり <u>メーカーによっては、導入時は手厚く対応してくれるが、その後、メンテナンスやフオロー等がないケースもあり、定期的に声掛けしてもらえらると機器使用が定着するのではないかと</u>
3. 介護ロボットの導入検討について	<p>【重要視するポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場職員からの要望を踏まえ、デモの実施（1週間程度）、機能・金額・操作の容易性を確認した上で導入を検討 一番のポイントは、日常業務の中で違和感なく運営できるロボットであるか否かである。 <p>【レンタルによる活用の可能性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 故障した際に無償で修理・交換ができ、修理中も代替の機器を用意してもらえらる。また、改良された場合は最新の機器と交換してもらえらる レンタルの方が定期的にメーカーと交流を持つ機会がある 	<p>【重要視するポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場ニーズ、オペレーションにフィットしているか 幅広い年代の職員が使用できるか 費用対効果が得られそうか メンテナンスや機器の移動が簡単か 利用者やご家族にもメリットがあるか <p>【レンタルによる活用の可能性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 10年前に購入したものは現在の利用者に適さないケースもある 在宅でも施設でも、適切なものを適切な場所で使用できることが重要である
4. 福祉用具貸与事業所の関与について	<ul style="list-style-type: none"> 機器の導入だけでは使いこなすことが難しいため、<u>販売だけでなく、導入後に使用できているかの確認や、勉強会の開催等を行って</u>もらえらるとよい 施設利用者に対しては、<u>対象者にあった福祉用具の提案がほ</u>しいと感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具は購入のため、導入時の関与は密にあるが、在宅と比べると薄い。 福祉用具のアドバイスやメンテナンスについての委託サービス、<u>現場負担の軽減や業務効率化のための福祉用具やロボットを使用したオペレーションのコンサルテーションの導入も実施いただけるとよい。</u>

4-3. ヒアリング調査まとめ

(1) 福祉用具貸与事業者における人材育成について

【事業者としての方針・計画等】

- ヒアリング調査を行った4事業者において、キャリアパス設定している事業者は2事業者であったが、未設定の2事業者についてもその必要性を感じているところだった。
- 人材確保・定着の観点から、採用時のミスマッチを減らす工夫として、社内の雰囲気や業務内容を積極的に情報発信することや、大学等の説明会への参加やインターンシップの受け入れを行うなどの取組みが把握できた。

【事業所内での取組】

- いずれの事業者においても、新卒者や異業種からの転職者を対象とした研修内容は決められており、まずは福祉業界や業務全般および会社のことを知るための研修を行い、その後、配属先となる福祉用具貸与事業所でのOJTを中心とした育成を実施していた。
- 事業所内でのOJTについては、先輩社員とともに利用者宅へ訪問する、実際にサービス計画書等の書類を作成し、先輩や上司が確認する方法がとられていた。
- 複数の事業所を持つ事業者においては、半年後に再度本社に参集し、事業所で学んだ内容を共有・振り返る機会を設けることや、事業所間での育成状況のばらつきを是正するために、チェックリストを用いた進捗管理を行っていた。
- 経験を積んだ福祉用具専門相談員の育成については、事業所内での勉強会や事例検討会、メーカー担当者による製品説明会を開催していた。社内外の研修の講師を任せることもプレゼンテーションの経験や知識の整理になるため、成長の機会としている事業者もあった。
- また、管理職候補については、福祉用具関連の研修会だけでなく、マネジメントに関する研修を受講させている事業者もあった。

【地域の中での取組】

- いずれの事業者も地域の中での研修会や事例検討会等、多職種との勉強会に参加する機会を設けることや、事業所内の勉強会に医療職を招聘するなど、多職種との連携も意識した取組が行われていた。
- 事業者が中心となり、多職種も参加する展示会や勉強会を企画・運営するケースもあった。

【自己研鑽の機会の提供】

- いずれの事業者も、福祉用具専門相談員指定講習の受講以外には必須としている研修会や資格取得は決められていなかった。しかし、更なる知識習得の機会として、福祉用具プランナー等の資格取得を打診している事業者があった。
- 自己研鑽については、本人から希望があれば会社として支援（費用や勤務時間）していた。

【人材育成における課題】

- 一定の経験を積んだ福祉用具専門相談員については、更なる知識・能力の習得に向けた意識の差やスキルアップの機会が不足していることが課題として挙げられた。
- また、多様な疾病や障害を持つ利用者など、特殊ケースが増えてきたことにより、事業者内だけでは新人含め、育成していくことが困難であることも意見として挙げられた。

(2) 介護ロボットの取り扱いに関する人材育成について

- 介護ロボット導入施設のヒアリング調査結果では、介護ロボットを安全に使用してもらうために、操作説明や設置・メンテナンス等、地域の貸与事業者が対応することが望まれていた。
- 今回ヒアリング調査を実施した介護ロボット開発メーカーからも、日常的なメンテナンスについては、利用者・家族が実施しているケースもあるが、センサーや基盤等、特殊なメンテナンス等もありメーカー対応が必要なこともあるため、福祉用具専門相談員が対応できる機器の実態を調査する必要があることが分かった。
- 福祉用具貸与事業者からも、現状取り扱っている福祉用具の延長線上にあるような移動支援については、歩行器のメンテナンスと類似しているため、対応していくことは可能ではないかとの声があった。
- よって、将来的な人材育成の在り方として、既に、介護施設等への介護ロボットの導入支援を積極的に実施している福祉用具貸与事業者を対象に、より具体的な対応状況や、人材育成に関する課題を把握するため、更なるヒアリング調査を行うこととした。（「6. 介護ロボットの取り扱いに向けた人材育成について」参照）