

## 第4章 研修ポイント制度のモデル実証

### 1. 普及・啓発シンポジウムの実施

#### (1) 実施概要

実際に制度に参加していただく福祉用具専門相談員や、制度を活用していただく福祉用具の関係者に、本制度について知っていただくため、年度内に3回、普及・啓発シンポジウムを開催した。各開催日程、会場、プログラム等は以下の通りである。

#### 第1回シンポジウム

日時：2012年9月26日(水)11:30～12:30

場所：国際福祉機器展 HCR ワークショップ会場

プログラム：

(1)シンポジウム「『福祉用具専門相談員の研修ポイント制度の構築』職業能力の開発・向上、個人が適切に評価される仕組みづくりを目指して」

コーディネーター／白澤政和氏(桜美林大学大学院老年学研究科教授)

パネラー／市川洸氏(福祉技術研究所株式会社代表取締役)

佐藤大介氏(サトウ株式会社代表取締役社長)

山下一平氏(本会理事長)

吉井智晴氏(公益社団法人日本理学療法士協会理事)

渡邊慎一氏(一般社団法人神奈川県作業療法士会会長)

#### 第2回シンポジウム

日時：2012年10月27日(土)13:20～17:00

場所：エル・おおさか

プログラム：

(1)基調講演Ⅰ「今後の福祉用具サービスの方向性と福祉用具専門相談員の役割」

講演者／宮永敬市氏(厚生労働省老健局振興課福祉用具・住宅改修指導官 介護支援専門官)

(2)基調講演Ⅱ「福祉用具サービス計画義務化にともなうサービス提供環境の変化」

講演者／安田勝紀氏(シルバー産業新聞社編集長)

(3)シンポジウム「福祉用具専門相談員の研修ポイント制度の構築 ～職業能力の開発・向上、個人が適切に評価される仕組みづくりを目指して～」

コーディネーター／白澤政和氏(前掲)

パネラー／記虎孝年氏(公益社団法人関西シルバーサービス協会理事長)

花房勇輔氏(ラックヘルスケア株式会社取締役社長)

山下一平氏(前掲)

宮永敬市氏(前掲)

安田勝紀氏(前掲)

### 第3回シンポジウム

日時：2012年12月17日(月)13:45～16:40

場所：きゅりあん

プログラム：

(1)基調講演Ⅰ「地域包括ケアの展望」

講演者／宮島 俊彦氏(前厚生労働省老健局長)

(2)基調講演Ⅱ「今後の福祉用具サービスの方向性と福祉用具専門相談員の役割」

講演者／宮永敬市氏(前掲)

(3)シンポジウム「福祉用具専門相談員の研修ポイント制度の構築 ～職業能力の開発・向上、個人が適切に評価される仕組みづくりを目指して～」

コーディネーター／白澤政和氏(前掲)

パネラー／助川未枝保氏(一般社団法人日本介護支援専門員協会副会長)

渡邊慎一氏(前掲)

山下一平氏(前掲)

宮永敬市氏(前掲)

なお、当日の主な講演内容、シンポジウムでの議論内容等については、レポートとして取りまとめた(資料編を参照)。

## (2) 参加者アンケート結果

### ①第2回シンポジウム

(回答者30名の属性)

- ・年代20代:20.0%、30代:30.0%、40代:23.3%、50代:23.3%、60代:3.3%
- ・性別男性:86.7%、女性:13.3%
- ・立場福祉用具事業所の管理者:40.0%、福祉用具専門相談員:43.3%、  
その他:16.7%

(シンポジウムに関する意見)

・参加目的(複数回答可)

- |                        |        |
|------------------------|--------|
| 今後の福祉用具サービスの方向性に興味があった | :63.3% |
| 相談員の職業能力の開発・向上に興味があった  | :36.7% |
| 相談員個人が評価される仕組みに興味があった  | :33.3% |

・シンポジウムの評価

大変良かった:30.0%、良かった:63.3%、あまり良くなかった:6.7%

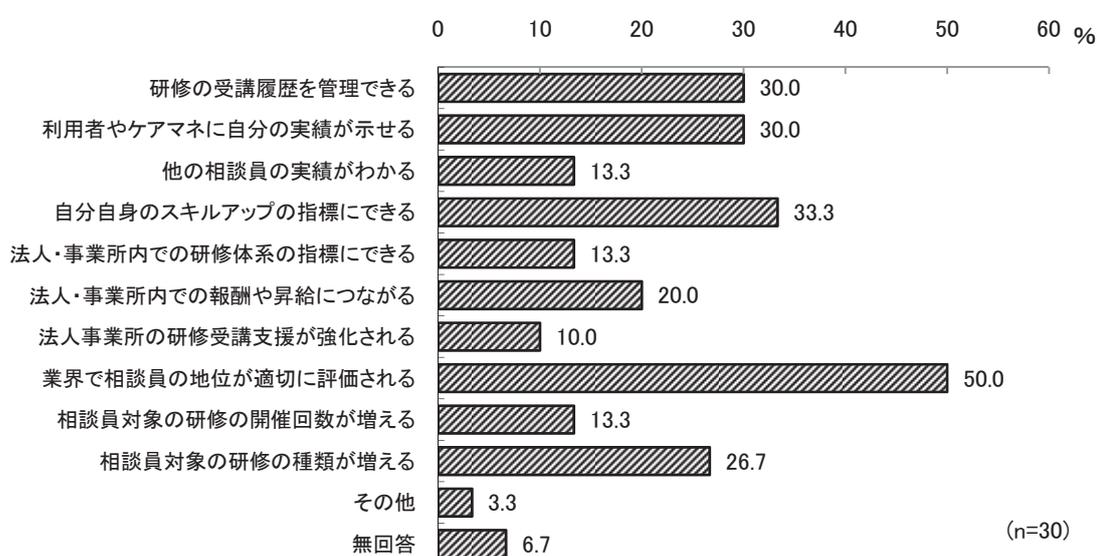
自由記述では、「ポイント制の方向性を学ぶことができた」、「今後求められる福祉用具事業のあり方が分かった」といった意見が挙げられた。

(ポイント制度に関する意見)

・ポイント制度の興味深い点(主なもの3つ)

回答者の半数が、ポイント制度によって「業界で相談員の地位が適切に評価される」という点に期待を抱いている。次いで、「自分自身のスキルアップの指標にできる」(33.3%)、「研修の受講履歴を管理できる」(30.0%)、「利用者やケアマネに自分の実績が示せる」(30.0%)といった回答が上位に挙げられた。

図表80ポイント制度の興味深い点



・ポイント制度への申請希望

してみたい:30.0%、まあしてみたい:50.0%

あまりしたいとは思わない:3.3%、まったくしたいとは思わない:3.3%、無回答:13.3%

申請に積極的な理由としては、「積極的に当社の社員を参加させたい」、「相談員自身の自信につながる」、「自身の立ち位置確認とスキルアップに繋がられる」といった意見が挙げられた。一方、申請に消極的な理由としては、「社内研修をした方が効率的で習得レベルも把握できる」という意見が挙げられた。

・ポイント制度全体に対する意見・質問

「地方の相談員も研修に参加しやすい環境を作ってほしい」、「ポイントの蓄積によって資格名が付与されるのか」、「事業所内の研修にはポイントはつかないのか」といった意見・質問が挙げられた。

## ②第3回シンポジウム

(回答者 59名の属性)

- ・年代 20代:8.5%、30代:35.6%、40代:30.5%、50代:16.9%、60代:6.8%、70代:1.7%
- ・性別男性:83.1%、女性:16.9%
- ・立場福祉用具事業所の管理者:37.3%、福祉用具専門相談員:40.7%、その他:16.9%、無回答:5.1%

(シンポジウムに関する意見)

・参加目的(複数回答可)

- 今後の福祉用具サービスの方向性に興味があった :67.8%
- 相談員個人が評価される仕組みに興味があった :61.0%
- 今後の相談員の役割に興味があった:54.2%

・シンポジウムの評価

大変良かった:33.9%、良かった:57.6%、あまり良くなかった:3.4%、無回答:5.1%

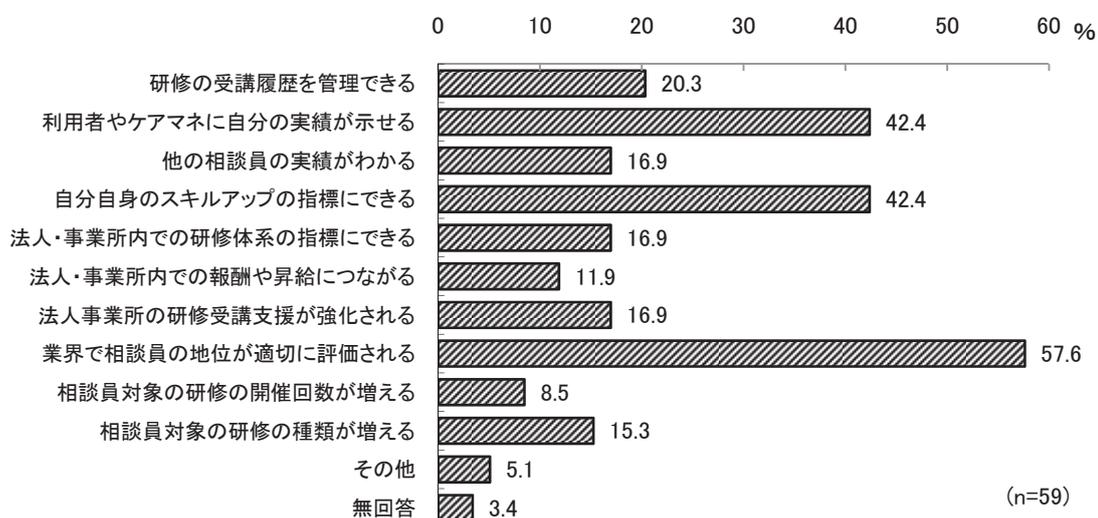
自由記述では、「福祉用具専門相談員の向上に取り組む努力が伺えた」といった意見が挙げられた。

(ポイント制度に関する意見)

・ポイント制度の興味深い点(主なもの3つ)

回答者の6割近くが、ポイント制度によって「業界で相談員の地位が適切に評価される」という点に期待を抱いている。次いで、「利用者やケアマネに自分の実績が示せる」と「自分自身のスキルアップの指標にできる」(各々42.4%)といった回答が上位に挙がった。

図表81ポイント制度の興味深い点



・ポイント制度への申請希望

してみたい:40.7%、まあしてみたい:28.8%

あまりしたいとは思わない:11.9%、まったくしたいとは思わない:3.3%、

その他:5.1%、無回答:13.6%

申請に積極的な理由としては、「自分の弱点やセールスポイントを管理出来る」、「自身のスキルアップに活用できると思った」、「自分の実力を試すいいきっかけになると感じた」といった意見が挙げられた。一方、申請に消極的な理由としては、「福祉ネットサービス等が閲覧されていない」、「小さな事業所は研修を受ける時間を作ることも困難なため」という意見が挙げられた。

・ポイント制度全体に対する意見・質問

「業界・専門職全体に普及するような仕事にしてほしい」、「簡単にアクセスする方法としてQRコードを名刺に入れると良い」、「全ての貸与事業所や専門相談員が参加するように普及啓発してほしい」、「現場実績として、個別計画書の作成実績の履歴(件数のみでも)が表示されると良い」といった意見・質問が挙げられた。

## 2. 生涯研修制度の運営に関するヒアリング調査結果

研修ポイント制度の運営方法を検討するにあたり、取り組みの工夫や留意点を把握するため、他の介護関連職が取り組んでいる生涯研修制度の運営に関するヒアリング調査を行った。ヒアリングの対象は、日本社会福祉士会、日本認知症ケア学会の2団体とした。

### (1) 日本社会福祉士会(認定社会福祉士制度) (実施日:2013年1月16日)

研修ポイント制度に対する示唆のうち、主なものは以下の通りである。

- ・ 研修実施機関からの申請内容を審査するには時間を要する。制度として設けるカリキュラムにはある程度の柔軟性が求められる。
- ・ 修了確認は、修了証の提示を条件としている。
- ・ 今後は「認定を取ったらどうなるのか」という点を検討していく必要がある。

### (2) 日本認知症ケア学会(認知症ケア専門士制度) (実施日:2013年1月17日)

研修ポイント制度に対する示唆のうち、主なものは以下の通りである。

- ・ 研修実施機関と、認証側の互いの責任範囲を明確にしている。認証側は申請資料に基づく範囲で認定委員会が判断しているが、実際の研修内容に対する責任は負えない。
- ・ 研修実施機関としては単位認定されることが集客のメリットになる。単位認定された講座の募集にあたっては、単位認定の対象だと明記でき、かつ日本認知症ケア学会を後援とすることができる。
- ・ 地域ごとの偏りをなるべく小さくするのが重要である。

### 3. 受講研修の申請・評価の実施

#### (1) 実施方針

##### ①目的

ユーザーとなる福祉用具専門相談員や介護支援専門員等の視点から、研修ポイント制度(案)の有効性や利便性を検証することで、より信頼感の高い制度を稼働させるための改善点や検討課題を明らかにすること。

##### ②検証項目

検証項目は以下の4つを設定した。

- ・福祉用具専門相談員や介護支援専門員から見て、制度の目的や内容は理解しやすいものか。
- ・研修認証・ポイント認定のプロセス・基準は公開に耐えうる信頼性があるか。
- ・福祉用具専門相談員から見て、手続きのプロセスやweb操作に問題ないか。
- ・事務局(管理者)から見て、手続きのプロセスやweb操作に問題ないか。

##### ③実施時期

実施時期は2012年12月1日～2013年3月15日であった。

- ・2012年12月1日～2013年2月18日:研修認証プロセスの実証、webページの構築
- ・2013年2月19日～2013年2月28日:研修認定プロセスの実証
- ・2013年3月1日～2013年3月15日:公表プロセスの実証

##### ④参加者

###### a) 受講研修の申請・表示プロセスの実証

過去に研修を受講したことのある福祉用具専門相談員108名(18事業者)が参加し、うち82名がポイント申請を行った。モニターの募集にあたっては、本会の各都府県ブロック長に、地域の福祉用具専門相談員の紹介を依頼した。ブロック未組織地域についても、会員を中心に募集を行った。参加者108名の属性は以下の通りであった。

・性別 男性:90.7%、女性:9.3%

・事業所の所在地 計35都道府県

青森県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、島根県、岡山県、広島県、香川県、福岡県、佐賀県、長崎県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

・業務経験年数

業務経験年数は、5～10年未満が42.6%と最も多く、次いで10～15年未満が27.8%、3～5年未満が13.0%であった。

図表82 モデル実証参加者 業務経験年数

1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10～15年未満	15～20年未満	20年以上
0.9%	5.6%	13.0%	42.6%	27.8%	8.3%	1.9%

・モデル実証で実施したこと

参加申請を行った108名のうち、プロフィール登録を行ったのが97名(89.8%)、ポイント申請を行ったのが82名(75.9%)、アンケート回答を行ったのが74名(68.5%)であった。

図表83 モデル実証参加者 実施したこと

	人数	割合
参加申請	108名	100%
プロフィール登録	97名	89.8%
ポイント申請	82名	75.9%
アンケート回答	74名	68.5%

b) 福祉用具専門相談員から見た評価

福祉用具専門相談員から見た、研修ポイント制度に関する評価を行うため、モデル実証に参加した相談員に対してwebアンケート調査を実施した。上述の通り、74名がアンケートに回答した。(調査結果は「4.参加した福祉用具専門相談員へのアンケート調査」を参照)

c) 介護支援専門員から見た評価

介護支援専門員から見た研修ポイント制度に関する評価を行うため、ヒアリング調査を実施した。2名の介護支援専門員から本制度に対する期待や課題について意見を得られた。(調査結果は「5.介護支援専門員へのヒアリング調査」を参照)

⑤ポイントの対象とした研修

以下の9つの外部研修を対象とした。

- ・福祉用具供給事業従事者現任研修((社)シルバーサービス振興会)
- ・福祉用具選定士認定研修((社)日本福祉用具供給協会)
- ・可搬型階段昇降機安全指導員研修 基礎講習((財)テクノエイド協会)
- ・リフトリーダー養成研修((財)テクノエイド協会)

- ・ 福祉用具プランナー研修((財)テクノエイド協会)
- ・ 福祉用具プランナー管理指導者養成研修((財)テクノエイド協会)
- ・ 普及研修リーダー養成研修((社)全国福祉用具専門相談員協会)
- ・ 地域におけるケアマネジャーと福祉用具専門相談員合同研修((社)全国福祉用具専門相談員協会)
- ・ 訪問介護員と福祉用具専門相談員の連携研修((社)全国福祉用具専門相談員協会)

## (2) 実施方法

### ①web ページの構築

モデル実証では、「プロフィール登録画面」、「ポイント申請画面」、「トップページ」、「表示画面」の実装を行った。それ以外の画面については、イメージのみを提示した。

### ②研修の認証プロセスの検証

#### a) 研修情報の収集

モデル実証では、既に情報を把握している研修のみを対象とし、ブロック経由での情報収集は実施しなかった。

#### b) 実施機関に対する働きかけ

全国福祉用具専門相談員協会以外の研修実施主体(シルバーサービス振興会、日本福祉用具供給協会、テクノエイド協会)に対して協力依頼を行った。

#### c) 実施機関による研修認証申請

各実施機関は、「(仮)研修事前認証申請書」に記入し、本会に提出した。

#### d) 研修の認証

各実施機関からの申請内容に基づいて、申請された研修の認証を行った。なお、研修認証委員会は、第2回検討委員会の席上にて開催する方式を採った。

### ③認証プロセスにおける課題の抽出

モデル実証を通じて、認証の段階で事務局と各実施機関の間で、研修の情報や科目の読み替えに関するやり取りが多く発生した。事務手続きを簡素化し、多くの実施機関に申請してもらうには、申請にあたって準備すべき資料を明示し、確認の手間を少なくする工夫が必要と考えられる。

#### ④ポイントの認定プロセスの検証

##### a) 参加申し込み

モデル実証参加を希望する福祉用具専門相談員に、申込書を記入・送付してもらった。

##### b) 初期登録

以下の作業を実施した。

- ・ 参加を希望した福祉用具専門相談員に対して、ログインIDとパスワードを発行した。
- ・ 登録されたメールアドレスへ、ログインIDとパスワードを連絡し、登録を依頼した。
- ・ 福祉用具専門相談員は、ウェブサイトログインし、基本情報を登録した。

##### c) 認証研修の確認

福祉用具専門相談員は、ログインした状態で、認証済みの研修一覧の確認を行った。

##### d) 研修受講

実証期間が短期間であるため、期間内での新規受講は想定しなかった。

##### e) 研修ポイント認定申請

福祉用具専門相談員は、受講したことがある研修についてポイントの認定申請を行った。また修了証はウェブサイト上でコピーを提出する方法を試行した。修了証を紛失した場合は備考欄に記入し、メール、FAX または郵送することとした。

##### f) 研修ポイントの認定

申請内容及び修了証の内容に基づき、事務局にて研修ポイントの認定作業を行った。認定期間は、2013年2月19日(火)～2月28日(木)とした。

#### ⑤ポイントの表示

2013年3月1日(金)にウェブサイトでのポイント表示を行った。一般公開は行わず、モデル実証に参加した福祉用具専門相談員本人に対して、認定結果を表示したページの案内をメールで連絡した。併せて、後述するアンケートの回答依頼を行った。

#### ⑥認定・公表プロセスにおける課題の抽出

認定・公表プロセスの実証において、以下のような課題が見つかった。

- ・ 研修実施機関が他に研修開催を委託している場合、事実確認が難しい場合があった。
- ・ 修了証は PDF・JPEG 形式でアップロードしてもらったが、画質が荒く情報を確認できない

場合があった。

- ・似た名称の研修修了証とともに誤って申請してくる例が見受けられた。

### (3) ポイント認定結果

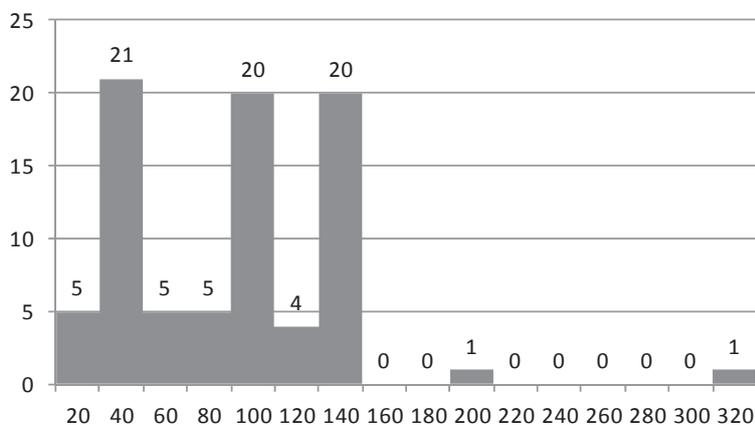
ポイントを申請した82名の認定結果は、以下の通りとなった。平均値は81.0ptであり、福祉用具貸与事業者アンケート調査における706名の平均値57.1pに比べて高い水準となった。

なお、全体を通じて、ポイント取得数と福祉用具専門相談員の属性(性別、事業所の所在地、業務経験年数)の間には相関は見られなかった。

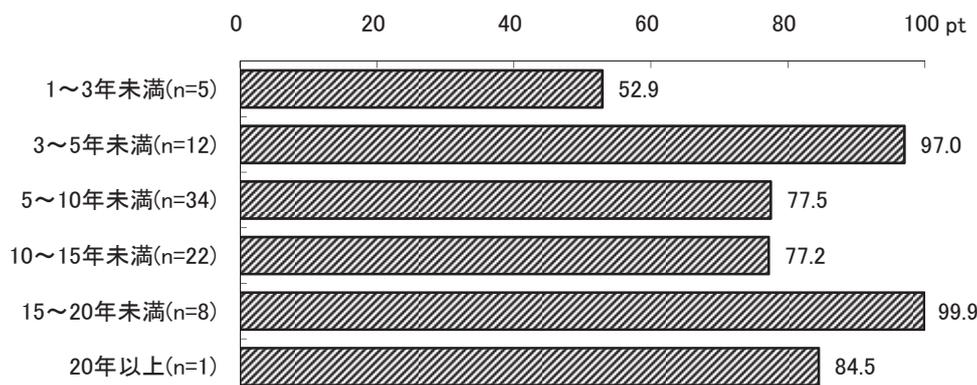
図表84 ポイント認定を受けた82名の研修ポイント取得数 記述統計

	全研修を受講した場合のポイント	最小値	最大値	平均値
合計	408.0 pt	3.5pt	316.0pt	81.0pt
領域1	64.8 pt	0pt	41.3pt	10.2pt
領域2	60.0pt	0pt	42.0pt	14.4pt
領域3	36.5pt	0pt	31.5pt	3.1pt
領域4	93.7pt	0pt	78.2pt	15.5pt
領域5	153.0pt	0pt	123.0pt	37.8pt

図表85 ポイント認定を受けた82名の研修ポイント取得数 ヒストグラム



図表86 研修ポイント取得数の平均値(業務経験年数毎)



## 4. 参加した福祉用具専門相談員へのアンケート調査結果

### (1) 調査方法

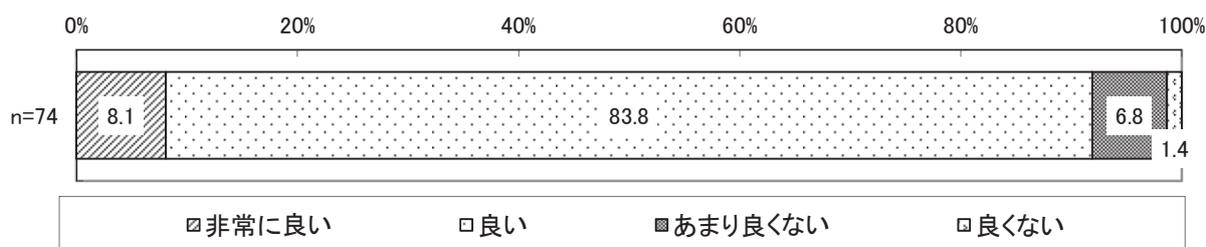
- ・モデル実証に参加した福祉用具専門相談員に対して、web アンケート調査を実施した。  
参加者 108 名のうち、74 名から回答が得られた。
- ・回答期間は 2013 年 3 月 1 日～12 日。

### (2) 調査結果

#### ①「プロフィール登録画面」の使い勝手

「プロフィール登録画面」の使い勝手は、「非常に良い」が 8.1%、「良い」が 83.8%であり、大多数から「良い」という評価を得られた。

図表87「プロフィール登録画面」の使い勝手の評価



#### 【主な回答理由】

##### a) 良かった点

- ・ 選択がチェックボックスのため、入力作業がスムーズに行えた。
- ・ 各項目がわかりやすく、ストレスなく入力することができた。

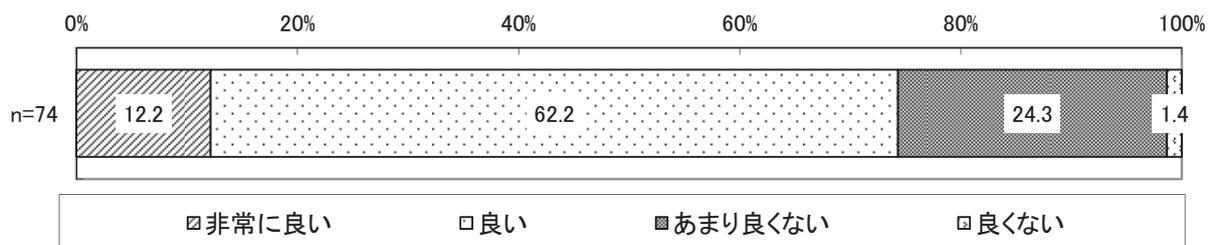
##### b) 問題点

- ・ 経験や講師経験等の記入方法・判断基準がわかりにくい。
- ・ 得意分野とはなにをもって得意といえるのか不明であり、複数回答できないのが不満。  
また、得意分野で選択できなかった場合、この分野は得意でないのでは？と疑問を持たれかねない懸念がある。
- ・ ランキングテストの結果情報を、自動で反映してほしい。

## ②「ポイント申請画面」の使い勝手

「ポイント申請画面」の使い勝手は、「非常に良い」が12.2%、「良い」が62.2%であり、概ね「良い」という評価を得られた。一方、「あまり良くない」が24.3%であり、修了証の添付の負担軽減、研修の検索機能の付与などの意見が挙げられた。

図表88「ポイント申請画面」の使い勝手の評価



### 【主な回答理由】

#### a) 良かった点

- ・ 対象研修が一覧化されているのが分かりやすく、登録しやすかった。
- ・ 選択・参照機能があり、入力がスムーズに行えた。

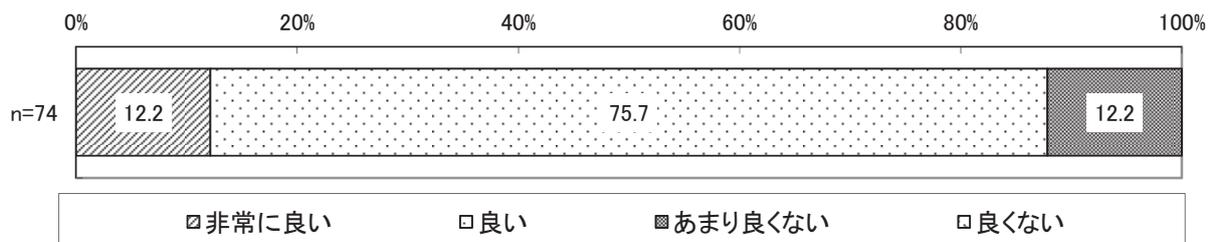
#### b) 問題点

- ・ 修了証の添付が大変なので、番号で登録できる等の簡略化を検討してほしい。
- ・ 検索できるのはよいが、全角・半角の区分をなくしてほしい。また、受講した研修がポイント加算の対象になっているのかも調べたい。

## ③「基本情報画面」の情報項目やレイアウト

「基本情報画面」の情報項目やレイアウトは、「非常に良い」が12.2%、「良い」が75.7%であり、大多数から「良い」という評価を得られた。

図表89「基本情報画面」の情報項目やレイアウトの評価



【主な回答理由】

a) 良かった点

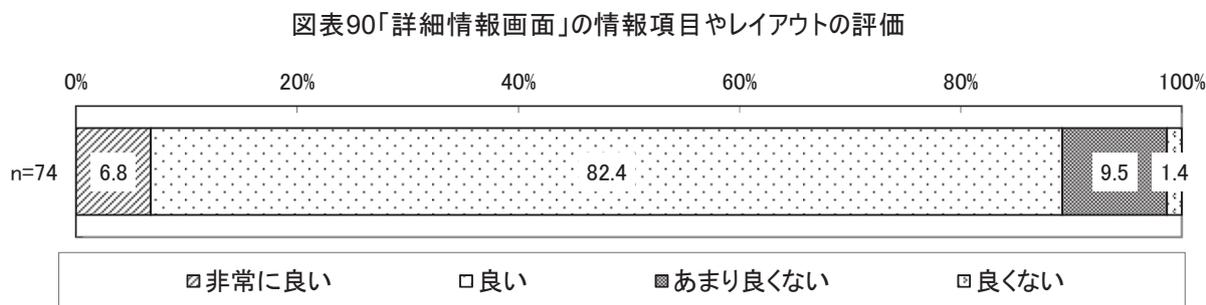
- ・ 文字のサイズが大きく、高齢者にとっても見やすいレイアウトである。
- ・ 相談員の名前の下に所属事業所の連絡先等が掲載されているため、サイトを見た人が問い合わせをしやすと思う。

b) 問題点

- ・ 名前のフォントサイズが大きすぎて、全体としてはバランスが崩れているように感じた。
- ・ 「順位」の必要性に疑問を感じる。他の項目だけでかまわないのではないか。また、「総合順位」ではなく、「全国順位」の方が分かりやすい。
- ・ 事業所のサービス内容が読みにくい。大項目は太字にする等、読みやすくなるように工夫できないか。

④「詳細情報画面」の情報項目やレイアウト

「詳細情報画面」の情報項目やレイアウトは、「非常に良い」が6.8%、「良い」が82.4%であり、大多数から「良い」という評価を得られた。



【主な回答理由】

a) 良かった点

- ・ 常に左縦に名前、ポイントが表示されており、表示された情報と左縦の情報が同時に確認できる等、とても見やすかった。
- ・ 資格やポイントばかりでなく、個人の個性が出る項目として重要だと感じた。

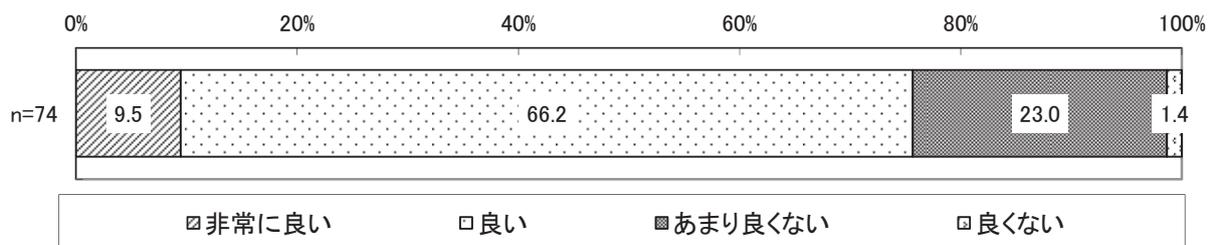
b) 問題点

- ・ 名前が大きいのに対して、他の部分のフォントが小さく感じる。
- ・ 自己PRは必要な項目なのか、疑問を感じる。

### ⑤「研修ポイント画面」の情報項目やレイアウト

「研修ポイント画面」の情報項目やレイアウトは、「非常に良い」が 9.5%、「良い」が 66.2%であり、概ね「良い」という評価を得られた。一方、「あまり良くない」が 23.0%であり、レーダーチャートの領域名の表記や色分けについての改善を希望する意見が多く挙げられた。

図表91「研修ポイント画面」の情報項目やレイアウトの評価



#### 【主な回答理由】

##### a) 良かった点

- ・ グラフが見やすくて良い。
- ・ レーダーチャートのため、ポイント取得状況が分かりやすい。

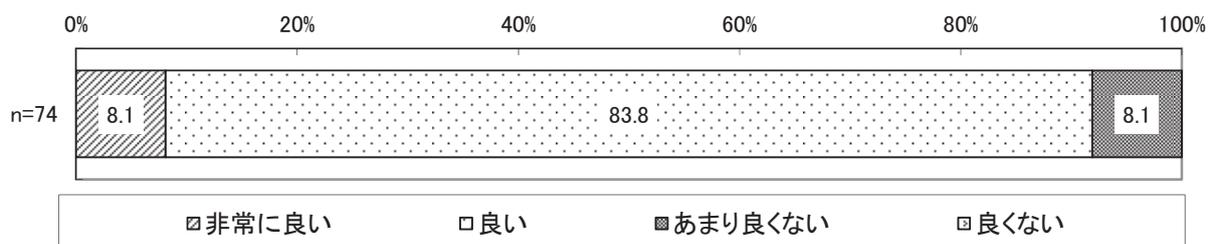
##### b) 問題点

- ・ レーダーチャートの「領域 1」等の表記がわかりにくい。領域名を記載する、あるいはカーソルを合わせると説明文が表示されるなど、一目で理解できるように工夫してほしい。
- ・ レーダーチャートの色分けが曖昧で見にくい。
- ・ MAX 値などの言葉は、一般の方にはわかりにくいと思われる。

### ⑥「トップページ」の情報項目やレイアウト

「トップページ」の情報項目やレイアウトは、「非常に良い」が 8.1%、「良い」が 83.8%であり、大多数から「良い」という評価を得られた。

図表92「トップページ」の情報項目やレイアウトの評価



【主な回答理由】

a) 良かった点

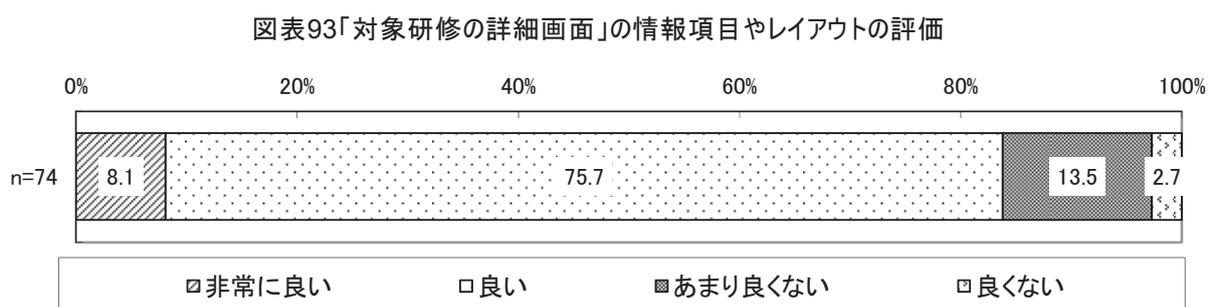
- ・項目が絞られているので必要な情報にアクセスしやすく、シンプルでよい。
- ・各項目が大きくはっきりとしているので、分かりやすい。
- ・色使いやデザインが優しい印象で良い。

b) 問題点

- ・文字の色が淡くて見にくいいため、コントラストをはっきりさせてほしい。
- ・バナーについて、最上段は「ログアウト」ではなく「検索」ボタンの方が良い。

⑦「対象研修の詳細画面」の情報項目やレイアウト

「対象研修の詳細画面」の情報項目やレイアウトは、「非常に良い」が 8.1%、「良い」が 75.7%であり、大多数から「良い」という評価を得られた。



【主な回答理由】

a) 良かった点

- ・研修内容・ポイントの確認により、次回の受講を目指すきっかけになると思う。
- ・表形式で、簡潔で見やすい。

b) 問題点

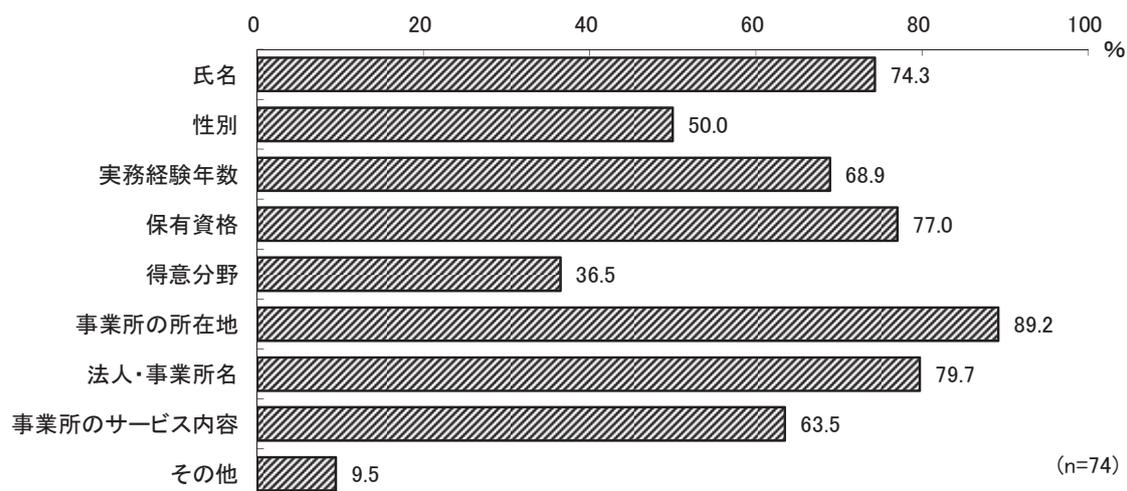
- ・研修に関する連絡先の表示、又はホームページのリンクなどがあると、受講促進になると思う。
- ・ポイントの配点を領域だけで示し、科目等は選択して表示した方がすっきり見える。
- ・研修名を大きくしてほしい。

⑧「福祉用具専門相談員の検索画面」で必要な項目(複数回答可)

「福祉用具専門相談員の検索画面」で必要な項目としては、「事業所の所在地」が 89.2%、「法人・事業所名」が 79.7%、「保有資格」が 77.0%、「氏名」が 74.3%であった。

一方、「得意分野」は 36.5%と、必要だと回答した割合が小さかった。

図表94「福祉用具専門相談員の検索画面」で必要な項目



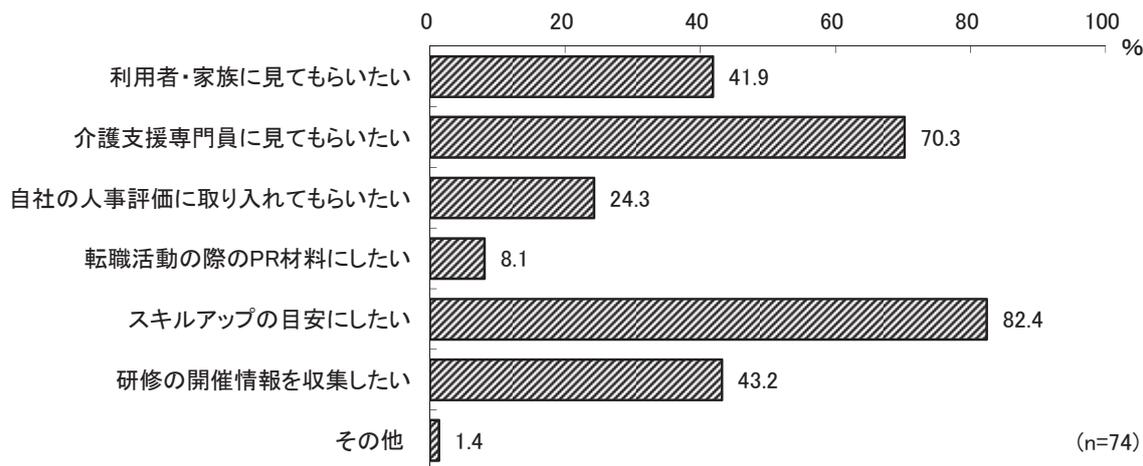
【「その他」で挙げられた項目】

- ・ 営業時間・営業日、店舗の有無
- ・ 相談員の営業活動エリア

## ⑨研修ポイント制度の活用方法

「スキルアップの目安にしたい」が82.4%、「介護支援専門員に見てほしい」が70.3%、「研修の開催情報を収集したい」が43.2%、「利用者・家族に見てほしい」が41.9%であった。

図表95 今後、研修ポイント制度をどのように活用したいか



## ⑩研修ポイント制度全体に関して、期待することや不安に思うこと

### a) 期待すること

(スキルアップ促進の効果)

- ・ 福祉用具専門相談員全体の質のレベルアップにつながるとよい。研修がより一層受けやすい雰囲気になればよい。
- ・ 他の福祉用具専門相談員はどのような研修を受けているのかが分かり、自分のスキルアップの目標が立てやすい。
- ・ 事業所内で制度を活用してポイントを競い合い、社員のスキルアップに繋がれば良い。そのためには社員が関心を持つような取り組み(人事評価での活用)なども有効。
- ・ ポイントと実力が合致するように努めなければいけないと実感した。「あの研修を受けていてもこんなものか」と評価されないように、より向上していこうという指標になる。
- ・ 研修とポイント数の明確な付与理由があればわかりやすい。

(利用者・家族や介護支援専門員への情報提供の効果)

- ・ これからの時代は質を重視する利用者・家族が増えてくると思うので、研修ポイント制度は福祉用具事業者や相談員を選択する際のひとつの目安になる。
- ・ 個人としては、よりやりがいを持って業務に望め、勤務先にとっても会社のPRになる。
- ・ 研修の受講状況と専門相談員のスキルは必ずしも比例するものではないが、受講状況

が専門相談員を選択する上での一つの指標となることは間違いない。

(制度の普及・定着のための取り組み)

- ・ 多くの福祉用具専門相談員が登録することで、この制度の公平性や信頼性が向上するのではないかと。
- ・ メリットを打ち出すため、一定期間が経過したら制度活用の成功事例などを PR すると、未登録者もしくは利用する方に制度の活用イメージがわくと思う。
- ・ 研修ポイント制度によって知識や技術を習得していることを評価されるようになってほしい。利用者や家族、介護支援専門員などに制度を活用してもらえることが重要である。

b) 不安に思うこと、改善すべきと思うこと

- ・ 利用者や家族に、ポイントだけを見て評価されないか不安がある。
- ・ 個人のモチベーションが高くても、人数の多い営業所では研修を受ける順番がなかなか回ってこない、あるいは地方で受講する機会が少ないという事情も配慮してほしい。
- ・ 個人情報が開示されるので、悪用されないような配慮ができるといい。
- ・ インターネットを利用できない高齢者にも分かりやすいような方法があればより良い。
- ・ 知識やスキルは使用しないと経年劣化するものと思うので、取得年月程度の表示があつては良いのではないかと。

## 5. 介護支援専門員へのヒアリング調査結果

### (1) 調査方法

- ・ 介護支援専門員から見た、研修ポイント制度に関する評価を行うため、ヒアリング調査を実施した。参加者は2名の介護支援専門員であった。
- ・ 実施日は2013年3月11日。
- ・ 研修ポイント制度や画面イメージを紹介した上で、介護支援専門員自身、あるいは利用者・家族が閲覧することを想定して、ウェブサイトの改善点、あるいは研修ポイント制度の活用等に関する意見交換を行った。

### (2) 調査結果

ヒアリング調査の結果、以下のような意見を得られた。

#### ①研修ポイント制度への期待

##### a) 福祉用具専門相談員との接点を持ちやすくなる

- ・ 各福祉用具専門相談員や事業所の得意分野が可視化され、誰に相談していいかがわかりやすくなる。
- ・ 福祉用具は日進月歩であり、研修の受講状況や情報収集に対する姿勢が分かると、事業所を選ぶ上で参考になる。
- ・ なれあいの関係に陥らず、経験や知識・技術から判断する上で役立つ。
- ・ 利用者から「この福祉用具専門相談員はどうか」とリクエストされて、これまで関わりがない場合に、どのような人なのかを知るツールとして活用できる。
- ・ 福祉用具専門相談員に関する情報が提供されることで、介護支援専門員としても、相談員との連携をこれまで以上に意識するようになる。

##### b) 利用者の自己決定につながる

- ・ なぜその相談員を選んだか、介護支援専門員が画面をプリントアウトして利用者に説明する際の資料になる。自分が紹介した人の信頼性を担保するとともに、利用者の自己決定につながる。
- ・ これからは利用者や家族が違和感なくウェブサイトで情報を収集するようになって考えられ、その際に役立つと思う。

##### c) 福祉用具専門相談員のスキルアップを促進する

- ・ 「本当にかんばっている人」が分かりやすく示されるので、福祉用具専門相談員自身のモチベーションにもつながると思う。

- ・福祉用具専門相談員同士でライバル意識を持ち、レベルアップにつながるのはいいと思う。介護支援専門員など他職種でも同様の取り組みを考えてもよいと思う。
- ・研修会が少ない地域でも、自分たちで開催するなどの動きを促すのではないかな。
- ・これからは地域で利用者を支えていかなければならないことを考えると、本制度は地域の指導者を作っていく上でも意義がある。制度を活用して指導力を証明していくことができるのではないかな。

## ②研修ポイント制度に関する課題

- ・介護支援専門員にとって、新しい福祉用具専門相談員を知るという活用に踏み込めるかは、今後の普及・定着の方法次第かもしれない。
- ・研修以外の実践についても、何らかの情報があるとより良い。例えば、「こんな事例に対して、このような対応・提案を行った」といった内容が自己 PR などに記載されていると分かりやすい。
- ・自己申告のデータ(保有資格や自己 PR 等)と、客観的なデータ(ポイント等)が明確に区別できるように、注釈や色分けの工夫が必要ではないかな。自己申告部分に偽ったデータが書かれてしまうと、ウェブサイト自体の信頼を損ねかねない。
- ・色のコントラストが見えにくい。
- ・ウェブサイトを印刷して利用者に見せるには、福祉用具専門相談員の基本情報、詳細情報のページを両面 1 枚に印刷できるような機能があるとよい。