

3. ヒアリング調査の実施

3.1 福祉用具貸与・販売事業者向けヒアリング調査

3.1.1 調査の目的

福祉用具貸与・販売事業者における新人の教育体制や研修ツール等の有無を把握するとともに、実際に事業所内で実施されている OJT による指導・教育の具体的な取組についても把握し、実施例としてガイドライン・マニュアルに掲載することを目的としたヒアリング調査を実施した。

3.1.2 調査対象

調査対象は当会会員が所属する福祉用具貸与・販売事業者を中心に選定した。なお、予め新人教育等に関する方針や体制を整備していることや、マニュアル・チェックリスト等のツールを作成・活用しているなどの情報が把握できた事業者をヒアリング調査対象とした。

図表 11 福祉用具貸与・販売事業者向けヒアリング調査 調査対象

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
福祉用具専門相談員数 /事業所(名)	9	10	9	(本社)	14	33	8	7	5~7
事業所数/法人	2	9	1	100+	18	18	60+	9	4*
毎年の新卒採用の有無	×	○	×	○	○	○	○	○	×
中途採用の有無	○	○	○	○	○	○	○	○	○
福祉用具専門相談員の 担当件数:平均(件)	100- 150	180- 200	150	100- 200	120	160	200	190	170
福祉用具専門相談員の 担当件数:新人(件)	—	70- 100	100	新人1 年目は 担当な し	70- 80	50- 60	100	~150	3~5 居宅

*: 大手企業のフランチャイズ企業。法人内は4事業所、フランチャイズ元は100事業所を超える

3.1.3 調査時期

令和7年10月~12月

3.1.4 調査方法

訪問またはオンラインによる実施

3.1.5 ヒアリング項目

主なヒアリング項目は以下の通り。

図表 12 福祉用具貸与・販売事業者向けヒアリング項目

<p>1. 基本情報</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 福祉用具専門相談員数(経験年数別)➤ 福祉用具専門相談員1人あたりの担当利用者数(平均、最大)➤ 採用の状況 <p>2. 教育・指導体制について</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 教育・指導体制(法人・事業所)➤ 新人を対象とした教育・指導の全体像(内容・方法・時期・期間等)➤ 法人・事業所外での新人を対象とした研修会や外部機関等の活用➤ 指導者を対象とした支援内容(研修・マニュアル・チェックリスト等) <p>3. 新人の教育・指導の具体的な内容・実施方法・ツール等</p> <p>(1)福祉用具専門相談員指定講習での学びの復習</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 介護保険制度等に関する内容➤ 利用者の状態像に関する内容➤ 利用者の住環境に関する内容➤ 個別の福祉用具に関する内容➤ 福祉用具による支援のプロセスやサービス提供に関する内容 <p>(2)サービス提供場面別の指導方法・内容</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Plan (アセスメントや他職種からの情報収集による福祉用具サービス計画の立案・交付)➤ Do (福祉用具の安全な使用や使用状況等に関する利用者等や他職種への確認)➤ Check(モニタリングの実施、利用目標の達成の状況を踏まえた今後の見通しの検討)➤ Action(他職種へのモニタリング結果の報告、利用目標の変更時における他職種との連携) <p>(3)その他</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 上記(2)以外に、OJTによる教育・指導を実施する場面・内容 <p>4. 新人の教育・指導における課題等</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 法人・事業所における課題➤ 新人の指導者における課題➤ 教育・指導を受ける新人における課題➤ その他

3.1.6 調査結果

ヒアリング調査で把握した結果は以下の通り。

(1) 基本情報

福祉用具専門相談員数 10 名未満の中小規模の事業所から法人全体で数百名を超える大規模事業者まで幅広い事業者を対象に調査を行った。法人内で3事業所以上の福祉用具貸与・販売事業者では、毎年新卒採用を行っていた。いずれの事業所も平均 100～200 件を一人の福祉用具専門相談員が担当し、入社後1年未満の新人はそれよりも少ない数十件から開始していた。

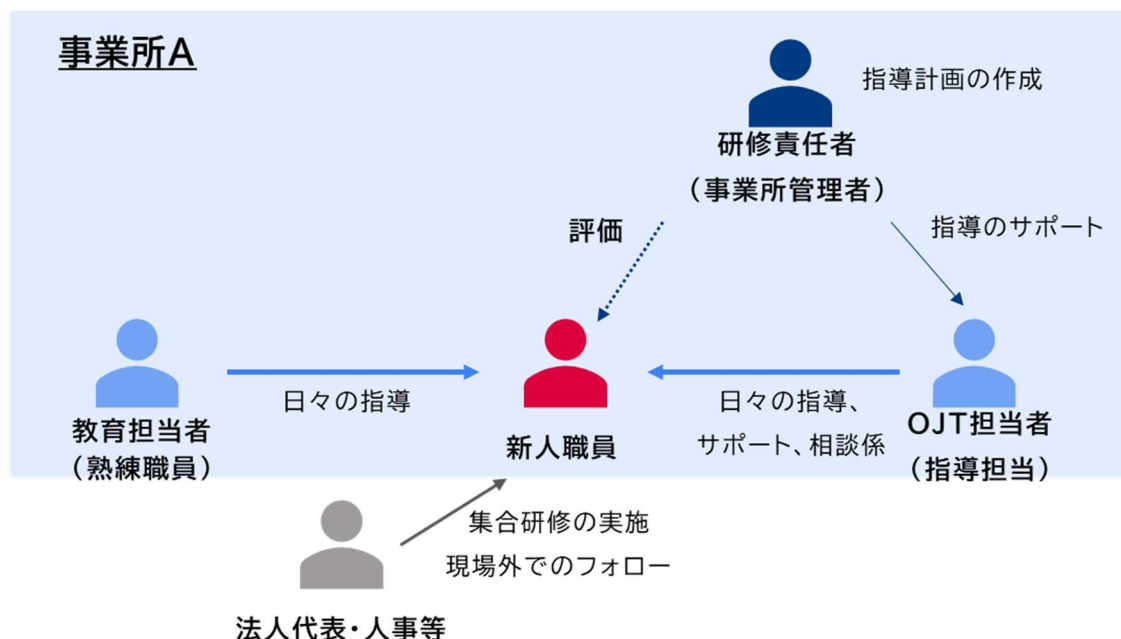
(2) 福祉用具貸与・販売事業者の教育・指導体制

複数の福祉用具貸与・販売事業者において、新人職員入社時には配属事業所職員から OJT 担当者が選定され、現場同行・現場指導・関連業務の指導等、福祉用具専門相談員としての実務を包括的に指導している。

OJT 担当者の選定基準は、事業所によって差がみられたが、複数の事業所で入社後3年前後の若手職員が選定され、育成を通じた OJT 指導者自身の成長も期待されていた。

新人教育においては、OJT 担当者のほか、熟練の福祉用具専門相談員が教育担当者として実施する OJT や事業所管理者による OJT 指導者・新人双方への指導、事業所外の法人人事担当者等によるフォローも組み合わせられ、組織的な教育体制を敷いている法人もみられた。

図表 13 新人教育体制(例)

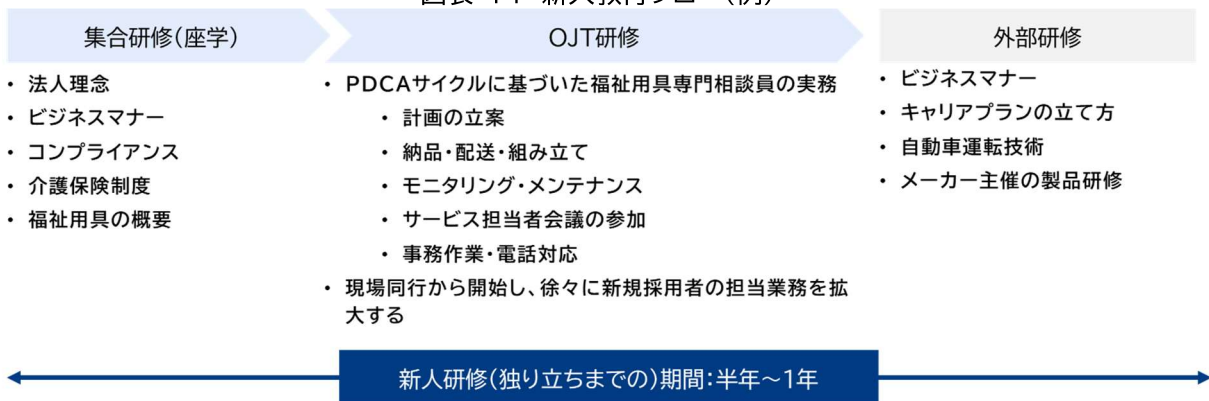


(3) 福祉用具貸与・販売事業者の新人教育の内容及びフロー

いずれの事業所においても、新規採用者入社後は、会社理念・担当業務の説明から研修が開始し、その後、現場職員または管理職による実務 OJT が実施されていた。

福祉用具専門相談員としての実務の大部分は OJT による研修が行われていたが、一部外部研修にて接遇の受講を推奨している事業所や卸事業者や福祉用具メーカーが実施する製品研修を積極的に活用している事業所もみられた。

図表 14 新人教育フロー(例)

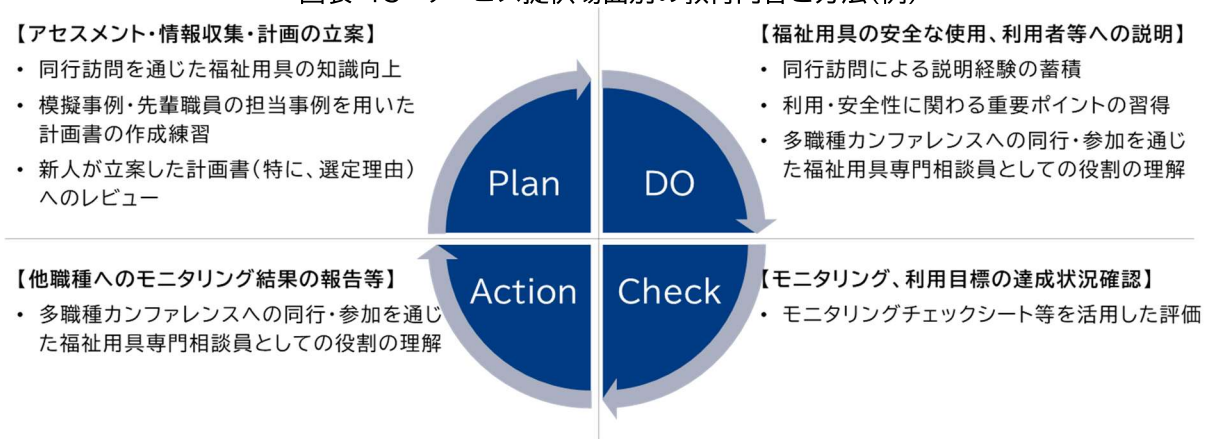


(4) 福祉用具貸与・販売事業者における新人向け OJT の状況

福祉用具専門相談員の各業務は、先輩職員の現場同行を中心に教育を行っていた。

いずれの福祉用具貸与・販売事業者においても、入社直後には見学が中心である現場同行から開始し、徐々に新人職員の担当業務を拡大していくことで、目標である独り立ちに向けた支援を行っていた。

図表 15 サービス提供場面別の教育内容と方法(例)



(5) 福祉用具貸与・販売事業者における新人教育の目的・ゴール

新人教育の目的・ゴールは福祉用具専門相談員として単独で円滑な業務が遂行できることである。ただし、新規採用1年目の職員に求める基準については個別のスキル・知識・特性等に差があるため、統一的な基準設定の難しさが語られた。

また、専門職としてのスキル・知識の習得と同時に特に利用者宅への訪問において必要なマナーを習得しているなど、接遇に関しても重要な観点であることが複数の事業者から語られた。

図表 16 ヒアリング調査で語られた採用1年後の新人に求める知識やスキル(例)

福祉用具専門相談員としてのスキル	その他
<p>家屋訪問がある新規利用者に対して利用者・家族が満足できる提案ができれば一人前</p> <p>法人内で作成したチェックリストを使用し、アポ取り、納品・組立等のスキルをみる</p> <p>営業、選定、納品、モニタリング、一貫した業務フローが理解できていること</p>	<p>営業担当であれば予算が達成できる、モニタリング担当であれば担当件数をこなすことができること</p> <p>個人宅に訪問するため、社会人マナー、他人からの見られ方に気を付けることは必須</p>
<p>1年後、まずは計画作成までの考え方を理解してもらうことが目標。「自分であればどのような提案をしたか?」という質問をした際に、「自分の意見を説明できる」、「判断できる」という状況であれば、一人立ちできると考える。</p> <p>要介護4, 5の利用者に対して提案が問題なくできると安心。要支援の利用者に歩行器一つ持っていくこととは異なり、複合的な提案ができることが重要である</p>	

(6) 福祉用具貸与・販売事業者における新人教育の課題

新人教育は OJT 担当者等教育担当者が与える影響が大きく、属人的な教育となるリスクがあることが複数の事業所から課題として挙げられた。また、ある程度画一化された教育プログラムが馴染みやすい新卒採用者とは異なり、中途採用者は背景知識や経験にばらつきがあるため、統一的な教育機会を提供することの困難についても語られた。

図表 17 ヒアリング調査で語られた新人教育の課題・困りごと(例)

新人の課題	指導者の課題	事業所(組織)の課題
<p>モチベーション維持の課題</p> <p>意欲・背景知識の個人差が大きい</p> <p>年々、心理面の細やかなフォローが必要になってきたと感じる</p> <p>福祉用具専門相談員指定講習の時間も長くなり、新製品も毎年発売され、求められる知識量が年々増加する</p>	<p>指導担当者は一般的に通常業務の担当範囲も広いため、業務負荷の調整が課題</p> <p>背景知識のない職員への指導方法に指導者は苦慮している</p> <p>指導者は自身が受けてきた教育方法・内容を踏襲しがち。</p> <p>教育者のための教育プログラムは新人教育とは異なり、取り組めていない</p>	<p>統一された教育プログラムがないため、指導者によってばらつきがある</p> <p>新卒採用者の教育プログラムはある程度統一的に用意ができたが、中途採用者の教育プログラムの作成は困難</p> <p>教育担当によってはITリテラシーの課題もあり、最新の情報の収集が不十分だと感じる場合もある</p>

(7) 属人的な新人教育の一解決策:チェックリストの活用

特に、複数の拠点を持つ大規模な福祉用具貸与・販売事業者において、法人全体で新人の習熟度について可視化できる共通のチェックリストを活用している事例が複数見られた。チェックリストでは、福祉用具貸与・販売に直結しない、社会人の基本となるビジネスマナーや自己管理なども含む項目が設けられていた。また、評価方法(チェック方法)については、「達成/未達成」や3段階評価・5段階評価(理解している/実行している、一人でできる/フォローがあればできる)等、各社様々であった。

これらの結果は、本事業で作成するガイドライン・マニュアルに掲載するチェックリスト作成の参考として活用した。

図表 18 チェックリストのイメージ(例)

大項目	小項目	評価	
2	ビジネスマナー	挨拶ができています	
		TPOに合った身だしなみができています	
		...	
4	用具の知識	手すりの特徴、利用者像が理解できています	
		車いすの特徴、利用者像が理解できています	
		...	
7	利用者の知識	特定疾病の知識がある	
		介護保険制度の知識がある	
		...	

大項目例

- ・ビジネスマナー
- ・自己管理
- ・個人情報管理
- ・車両運転・点検
- ・営業所規則
- ・製品知識
- ・利用者知識
- ・介護保険
- ・営業
- ・伝票等書類の作成/管理
- ・納品
- ・選定
- ・提案
- ・モニタリング
- ・住宅改修 など

評価方法例

- ・達成/未達成
- ・3または5段階評価
- ・理解している/実行している等、習熟度評価
- ・一人でできる/フォローがあればできる等サポートの可否など

3.2 福祉用具メーカー、レンタル卸事業者向けヒアリング調査

3.2.1 調査の目的

福祉用具貸与・販売事業者の新人職員を対象に、福祉用具メーカー、レンタル卸事業者が実施している教育・研修等の実施状況や、その具体的な内容等を把握し、ガイドライン・マニュアル作成の参考とすることを目的としたヒアリング調査を実施した。

3.2.2 調査対象

調査対象は、当社が把握している福祉用具メーカー、レンタル卸事業者のうち、福祉用具貸与・販売事業者の新人職員を対象とした教育・研修等を実施していることが把握できた事業者をヒアリング調査対象とした。

図表 19 福祉用具メーカー、レンタル卸事業者向けヒアリング調査 調査対象

調査対象	概要
福祉用具メーカー①	サービス提供地域: 中国地方1県 営業担当地域で新規採用者が出た際に研修を実施 ※レンタル卸事業者③と同法人
福祉用具メーカー②	サービス提供地域: 全国 法人主催の業界団体参加企業に向けて集合研修を実施
福祉用具メーカー③	サービス提供地域: 全国 原則直営店・フランチャイズ加盟店に対して研修を実施
レンタル卸事業者①	サービス提供地域: 関東・関西・九州地方 営業担当地域で新人向け研修を実施
レンタル卸事業者②	サービス提供地域: 全国 営業所ごとに営業担当地域で全福祉用具専門相談員向けの研修を実施

調査対象	概要
レンタル卸事業者③	サービス提供地域:中国地方1県 営業担当地域で新規採用者が出た際に研修を実施 ※福祉用具メーカー①と同法人
レンタル卸事業者④	サービス提供地域:中国・四国・九州地方 営業担当地域で製品研修(全福祉用具専門相談員向け)、新人向け研修を実施

3.2.3 調査時期

令和7年10月～12月

3.2.4 調査方法

訪問またはオンラインによる実施

3.2.5 ヒアリング項目

主なヒアリング項目は以下の通り。

図表 20 福祉用具メーカー、レンタル卸事業者向けヒアリング項目

<p>1. 基本情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 教育・指導の提供地域 ➤ 教育・指導の提供実績(年間〇事業所、等) ➤ 教育・指導の範囲(製品情報、メンテナンス、サービス提供全般、等) ➤ 教育・指導に係る費用 <p>2. 新人を対象とした教育・指導内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 教育・指導の具体的な内容(テーマ、実施方法、頻度、使用しているツール、等) ➤ 教育・指導するための準備(指導者の育成、マニュアル、等) <p>3. 新人の教育・指導における課題等</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 指導者における課題 ➤ 教育・指導を受ける新人における課題 ➤ その他

3.2.6 調査結果

(1) レンタル卸事業者による福祉用具貸与事業所新人職員のための研修実施事例

ヒアリング対象のレンタル卸事業者は、いずれも営業所の管轄地域において福祉用具専門相談員と

の関係構築・営業活動の一環として福祉用具貸与・販売事業者の新人職員向けの研修を実施していた。

研修内容は取り扱う製品概要や取扱い方法の説明を中心に、介護保険制度の説明を行う事業所もみられた。

図表 21 レンタル卸事業者向けヒアリング調査結果

	レンタル卸①	レンタル卸②	レンタル卸③	レンタル卸④
研修提供地域	営業所の管轄地域	営業所の管轄地域 (全国)	営業所の管轄地域	営業所の管轄地域
期間	1日	毎月1回	数日	5～6日(隔月)
新人に限定した研修	○		○	○
単独事業所 個別研修	○		○	○
複数事業所 集合研修	×	○	○	○
定期/不定期	不定期	定期	不定期	不定期
研修費の徴収	なし	なし	なし	なし
指導・研修内容	・介護保険制度 ・製品説明 ・製品の取扱い方法	・製品説明 ・各製品の比較 ・製品のメンテナンス	・製品説明 ・製品のメンテナンス	・介護保険制度 ・各メーカー担当者 による製品説明
その他	法人内で教育プログラムがない中小規模の事業所からの依頼が多い	新人に限定しない研修だったが、結果的に多くの新人職員が集まる	新製品の発売が増える HCR 開催時期の研修実施が多い	同地域の複数メーカーを講師に召集し、集合研修を主催している

(2) 福祉用具メーカーによる福祉用具貸与・販売事業所新人職員のための研修実施事例

ヒアリング対象の福祉用具メーカーは、いずれも営業所の管轄地域において福祉用具専門相談員との関係構築・営業活動の一環として福祉用具貸与・販売事業者の新人職員向けの研修を実施していた。

研修内容は自社で取り扱う主力製品の説明を全国から参加する福祉用具貸与・販売事業者の会員を対象に各地域での研修を主催している企業もみられた。

図表 22 福祉用具メーカー事業者向けヒアリング調査結果

	メーカー①	メーカー②	メーカー③
研修提供地域	営業所の管轄地域	営業所の管轄地域(全国)	全国
期間	数日	各地域年1回1日	拠点ごと年数回(対面)、動画配信
新人に限定した研修	○	○	○
単独事業所 個別研修	○	○	○
複数事業所 集合研修	○	○	○
定期/不定期	不定期	定期/不定期どちらも	定期/不定期どちらも
研修費の徴収	なし	会費あり	なし
指導・研修内容	・製品説明 ・製品のメンテナンス	・製品説明 ・各製品の比較 ・利用者に関する基礎知識 ・製品のメンテナンス	・製品説明 ・利用者に関する基礎知識 ・用具の選定方法
その他	新製品の発売が増える HCR 開催時期の研修実施が多い	ベテラン向け研修も各地域年1回程度開催	無料登録した会員向けに基礎的な内容を網羅した資料・コンテンツを配信

3.3 他職種における教育・指導に関するヒアリング調査

3.3.1 調査の目的

福祉用具専門相談員と同様に、利用者宅で介護サービスの提供等を行う他職種における新人の教育・指導等の実施状況や、その具体的な内容等を把握し、ガイドライン・マニュアル作成の参考とすることを目的としたヒアリング調査を実施した。

3.3.2 調査対象

ヒアリング調査対象は居宅系サービスを提供している専門職とし、以下の3事業者を調査対象とした。

図表 23 職種における教育・指導に関する 調査対象

調査対象	概要
訪問介護	サービス提供地域：全国、介護職員 4,000 名程度(派遣含む) 1事業所あたり小規模事業所では 10 名程度、大規模事業所では 20 名程度
訪問看護	サービス提供地域：全国、訪問看護師 600 名程度、他職種 500 名程度 1事業所あたり 10～20 名程度、最大で 30 名程度
居宅介護支援	サービス提供地域：関東(7事業所)、介護支援専門員 50 名程度 1事業所あたり小規模事業所では3名、大規模事業所では 11 名

3.3.3 調査時期

令和7年 10 月～12 月

3.3.4 調査方法

訪問またはオンラインによる実施

3.3.5 ヒアリング項目

主なヒアリング項目は以下の通り。

図表 24 他職種における教育・指導に関するヒアリング項目

1. 基本情報
➤ 協会として整備している教育・指導の内容
➤ 教育・指導に関する協会としての支援内容
2. 新人を対象とした OJT による教育・指導
➤ 新人を対象とした教育・指導の全体像(内容・方法・時期・期間等)
➤ OJT による教育・指導の具体的な内容(場面、ツール、指導方法等)
➤ 指導者を対象とした支援内容(研修・マニュアル・チェックリスト等)

3. 新人の教育・指導における課題等

- 指導者における課題
- 教育・指導を受ける新人における課題
- その他

3.3.6 調査結果

(1) 訪問介護

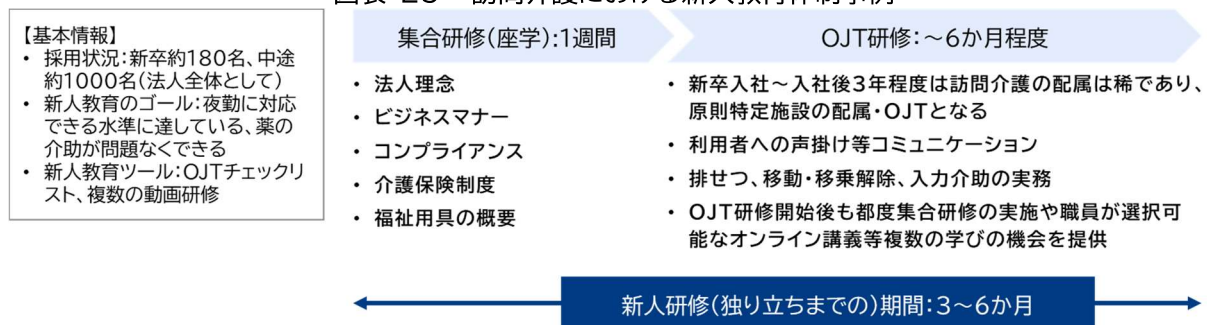
調査対象の法人では、毎年数百人単位の新卒採用、数千人単位の中途採用を実施しており、人事部主体で採用・統一的な教育活動・教育プログラムの策定が行われていた。

OJT は原則、同一法人が運営する特定施設入居者生活介護で実施され、その後、新人職員の適性に応じて訪問介護事業所等へ配属されていた。

統一的に教育される入社時の教育プログラムのほか、入社後ベテラン職員も対象となる選択可能なオンライン研修を豊富に提供していた。

新人教育のゴールとしては、「夜勤に対応できる水準に達している」「薬の介助が問題なくできる」などが挙げられ、概ね3～6か月程度で習得することが期待されていた。

図表 25 訪問介護における新人教育体制事例



(2) 訪問看護

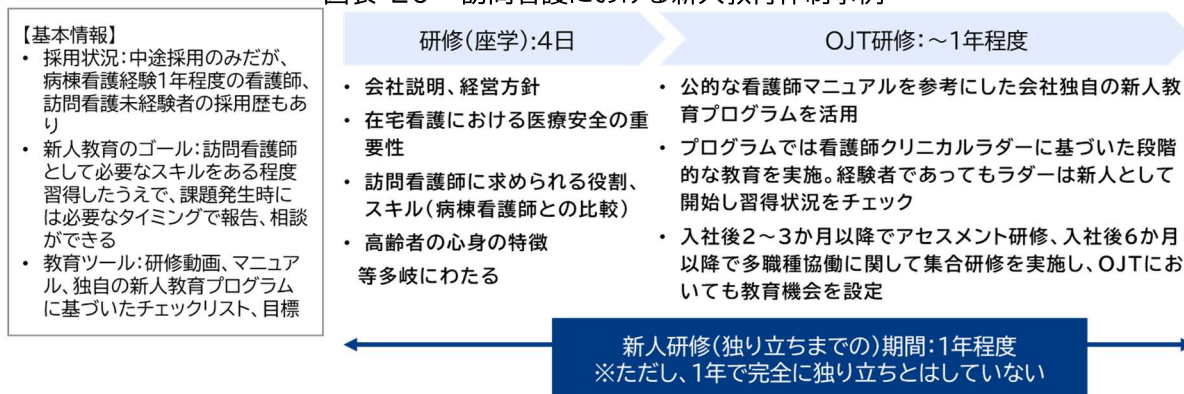
調査対象の法人では、訪問看護師の教育を日本看護協会版クリニカルラダーの考え方にに基づき、新人/ラダー I / II / III / IV の5段階に分けた新人教育プログラムが設定されていた。訪問看護の経験がある職員であっても、入社直後は「新人」として教育を開始し、法人理念や在宅看護に必要なスキルの習得状況を確認する。よって、新人と経験者で同じ教育プログラムに基づき指導するが、その進捗は個々に異なる。

訪問看護の実務教育は、集合研修と OJT を組み合わせて行われており、時期に応じた重点的な教育内容が設けられていた。入社直後は看護ケア、3か月以降はアセスメント、6か月以降は多職種協働と、段階的に学習内容が設定されていた。

新人教育のゴールとしては、「訪問看護師として必要なスキルをある程度習得したうえで、課題発生時には必要なタイミングで報告、相談ができる」ことが挙げられ、概ね1年程度で習得することが期待さ

れていた。まずは必要なスキルを習得しつつ、できないところやわからないことは他者に助けや相談ができるようになれば、独り立ちとしてもよいのではないかと語られた。

図表 26 訪問看護における新人教育体制事例



(3) 居宅介護支援

介護支援専門員は一定の経験を有した上で、資格取得するものであるため、介護支援専門員としては未経験者であっても介護施設、医療機関等で他の専門職として従事した経験がある方の採用である。調査対象の法人では、近年、訪問看護や医療機関での勤務経験をもつ理学療法士や作業療法士を中心に、その他、柔道整復師・あん摩マッサージ指圧師などの資格者を採用していた。よって、これまでの担当した業務や経験による個人差が大きく、入職者の状況に合わせ、カスタマイズした教育の重要性が語られた。

ケアプランの作成方法や情報収集の方法等介護支援専門員の実務は、同行訪問による OJT のみならず、AI を導入したアセスメントツールの活用による確認項目のチェックや、作成したケアプランを複数の先輩職員に確認・評価してもらうなどを通じて習得していた。

新人教育のゴールとしては、「新規契約者の受け入れが一人で担当できる」「利用者からクレームがない」などが挙げられ、概ね3か月程度で習得することが期待されていた。ただし、個々に基礎資格や業務経験も異なるため、個々の状況によって異なることも語られた。

図表 27 居宅介護支援における新人教育体制事例

