

# 1. 教育・指導体制ガイドライン

## 【事業所における新人職員教育の体制づくり】

本章は法人・事業所として取り組んでいただくことが望ましい取組について記載しています。

# 1. 教育・指導体制ガイドライン【事業所における新人職員教育の体制づくり】

---

## 1.1 教育・指導体制の整備

### 1.1.1 法人・事業所としての体制づくり

効果的な人材育成や OJT(On-the-Job Training)を実施するためには、法人・事業所としての教育体制の整備と指導者の育成や役割分担が重要であり、事業所の規模や地域性等の特徴に応じて、組織的・計画的に運用を行うことが求められています。

医療・介護等の専門職育成に関する文献では、「研修責任者」「教育担当者」「実地指導者(OJT 担当者)」など複数の役割を配置し、組織的・体系的に実施する体制が示されています。

また、指導者を配置するだけでなく、教育検討会を定期的に開催し、研修責任者・実地指導者・所属長などが情報共有や改善を行う取組を行い、各事業所での指導内容や進捗について足並みを揃えて実施しているケースもあります。

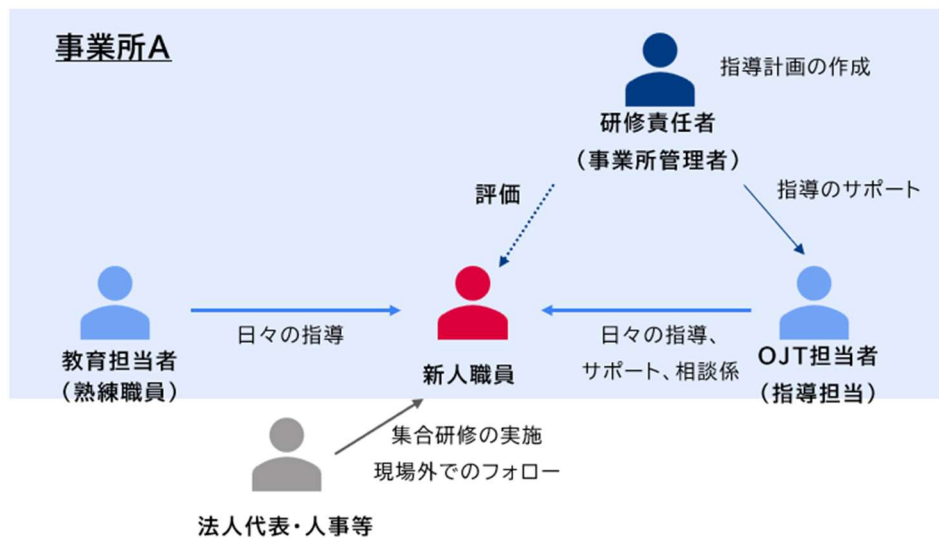
福祉用具専門相談員の育成においても、OJTを通じた現場での実践を中心とした育成が行われていると思いますが、過去の調査研究事業<sup>2</sup>では、福祉用具貸与・販売事業所で OJT 担当者を配置している法人は半数程度に留まり、さらに、1人の新人職員につき1人の OJT 担当者を配置している場合と、1人の OJT 担当者が複数の新人職員を担当している場合と事業所間でも違いがあることが分かっています。新人職員それぞれに OJT 担当者を選定し、1対1の指導体制を講じることは事業所の規模によっては難しい場合があるかもしれませんが、可能な限り新人職員がどの先輩職員から指導を受けるのかを明確に定め、新人職員の日々の指導やサポート等を行うことが重要です。

一方で、OJT 担当者は、自身の業務と並行して新人職員の指導やサポートを行う必要があるため負担を感じる場面や、自身の指導方法に不安を感じる場面もあると思います。そのため、OJT 担当者だけに任せるのではなく、事業所の管理者を中心にスケジュールや内容、目標、指導の主担当者等の記載が盛り込まれた指導の全体計画を策定したうえで、事業所全体で人材育成に取り組むことが重要です。

---

<sup>2</sup>一般社団法人日本福祉用具供給協会「福祉用具貸与事業者の人材育成に関する調査研究事業」報告書 p.27  
(令和2年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分):令和3年3月)

図表 4 新人職員教育の体制づくり(例)



### 1.1.2 教育・指導方針・役割の明確化

新人職員の教育・指導については、指導者ごとに考え方や目指すべき目標が異なると、指導を受ける新人職員は誰の言葉を信じるべきか混乱してしまいます。法人・事業所としての方針を明確にし、いつまでに、どこまでできるように育てていくか指導の全体計画を策定し、計画に基づいて、「管理者」「OJT 担当者」「教育担当者」等のそれぞれの役割に応じて組織的に指導をしていきましょう。

OJT 担当者(指導担当)は、新人職員が実践的能力を身につけ、自立した専門職として成長できるよう支援する役割を担ってまいります。事業所の規模にもよりますが、全てを OJT 担当者に任せるのではなく、「教育担当者」「研修責任者」など階層的に構成できると、より組織的な指導につながります。

図表 5 具体的な各担当者の役割(例)

担当	役割(例)
OJT 担当者 (指導担当)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 現場で実践的な指導や評価を行うために、基本的知識・技術・態度を備えた上で教育的指導力を発揮する。</li> <li>➤ 良好な関係構築や評価力が求められる。</li> <li>➤ 若手職員が指導を担うことで自身の成長にもつながる。</li> </ul>
教育担当者 (熟練職員)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 新人職員教育の企画・運営、OJT 担当者への助言・調整を担い、現場教育の質を維持・向上させる。</li> <li>➤ 若手職員が OJT 担当者を担う場合の相談相手(サポーター)の役割が期待されます。</li> </ul>
研修責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 組織全体の教育方針のもとで研修計画を策定し、指導者側の統括を行う。</li> <li>➤ 課題の集約や改善に取り組み、全体的な研修の質を保証する。</li> <li>➤ 法人・事業所内での研修だけでなく、外部研修を取り入れるなど、OJT による指導をより効果的に実施できる工夫をしてみましょう。</li> </ul>

### 1.1.3 教育・指導計画の検討

OJT の評価と到達目標は、新人職員が専門職として必要な知識・技術・態度を段階的に習得し、自立して業務を遂行できるようになることを目的として設定します。項目は「専門的能力」「組織人としての能力」「自己管理・自己啓発能力」など複数の側面から構成されますが、到達目標は新人職員が「頑張れば手が届く水準」に設定することが重要です。

福祉用具専門相談員として必要とされる知識・能力には、図表 6 に示すようなものがあり、社会人・組織人としての基本的なビジネスマナーから、介護保険制度に基づくサービス提供の実践的技能や判断力などが幅広く求められるため、計画的に教育・指導していきましょう。

指導する側・受ける側の双方で何をどこまで教わったのか、理解・実践できるようになったのかを確認しながら進めていくことも重要であり、チェックリストなどで到達状況を可視化するとよいでしょう。本紙の参考資料にチェックリストの例を掲載しています。事業所での指導内容に合わせて活用ください。

また、定期的な面談等を行い、新人職員が困っていることのフォローアップやモチベーションの維持につなげましょう。

図表 6 福祉用具専門相談員に求められる知識・能力<sup>3</sup>

今後さらに期待される知識・能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門性や経験に基づく積極的な選定、提案、アドバイスの提供（状況を読んだプラスアルファの提案、先を見越した提案、複数の選択肢、自立に向けたアドバイスなど）</li> <li>利用者の気持ちを汲み取ろうとする姿勢や制度等に関する相手にあわせてわかりやすく丁寧な説明など</li> <li>チームの一員としての主体的な参加（担当者会議出席、発言、熱意、一緒に取り組む姿勢）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具に関わる事故の防止に努め、問題発生時に迅速・適切な対応を行う能力</li> <li>福祉用具の選定理由、想定される効果やできること、生活のイメージを利用者・家族やケアチームに対してわかりやすく説明する能力</li> <li>適切に福祉用具の調整・メンテナンスを行う能力</li> <li>チームの他職種の要望に対応したサービス提供</li> <li>事業所や地域内で、経験の浅い福祉用具専門相談員に対する育成・指導、業務におけるスーパービジョンを行う能力</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の心身の機能や変化の特徴に関する経験に基づいた幅広く具体的な知識</li> <li>高齢者の日常生活の基本的動作、個性、生活リズム等についての経験に基づく具体的な知識</li> <li>リハビリテーションの考え方や福祉用具との関係に関する知識</li> <li>高齢者に多い疾患・疫病とその症状・進行に関する知識</li> <li>チームケアに関する知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険サービスに関する最新かつ正確な知識</li> <li>多様な福祉用具に関する知識</li> <li>新製品に関する詳細な知識</li> <li>機種別の構造、機能の違い、適用に関する知識</li> <li>住環境と福祉用具の関連に関する経験に基づく具体的な知識</li> <li>接遇・コミュニケーションに関する豊富な知識</li> <li>認知症の症状や特徴を踏まえた関わり方に関する知識</li> </ul>
専門性の高い知識・能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険制度の基本的な知識</li> <li>福祉用具サービスに関する基本的な知識</li> <li>福祉用具の種類・機構・特性等に関する基本的な知識</li> <li>サービス提供の基本的な手順</li> <li>住環境と住宅改修に関する基本的な知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>（基本的な）用具選定能力</li> <li>（基本的な）搬入・設置・搬出の能力</li> <li>（基本的な）利用指導・適合調整の能力</li> <li>（基本的な）フォロー・モニタリング能力</li> <li>（基本的な）利用者・家族とのコミュニケーション能力</li> </ul>
基本的な知識・能力	知識	能力

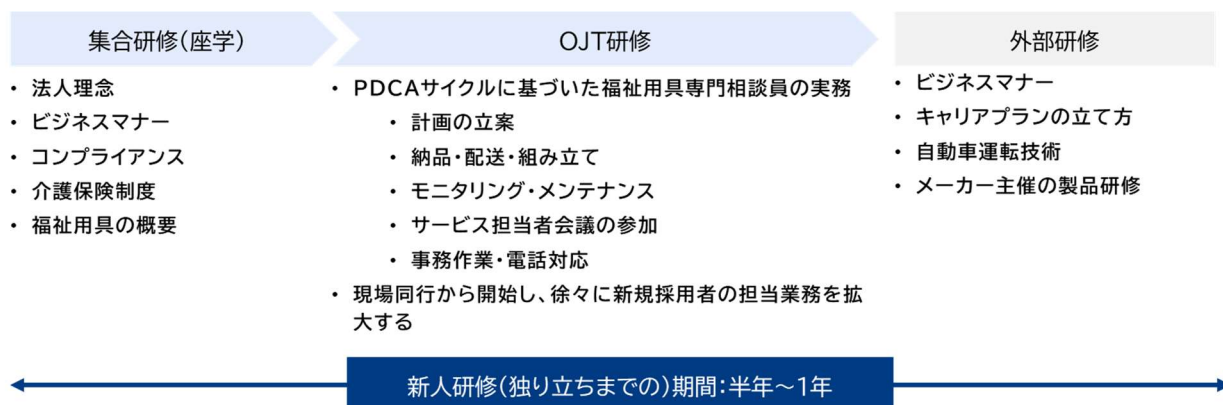
事業所によっては新人職員といっても新卒か、中途採用かによって指導すべき内容も異なります。新卒の場合には社会人としての基礎（ビジネスマナー）から指導が必要になります。

さらに中途採用の中でも、介護業界内での転職や他業種からの転職かによって、介護保険制度や高

<sup>3</sup> 一般社団法人日本福祉用具供給協会「専門的知識を有する福祉用具専門相談員の養成に向けた研修内容に関する調査研究事業」（平成 26 年度）

年齢への理解も異なります。図表 7 及び図表 8 に新人職員教育の全体像や求めるスキルの例を記載しています。本紙は、指定講習を修了した新人職員が概ね1年程度をかけて独り立ちしていただくことを目標として、指導内容や指導方法について解説していきますが、事業所の方針や新人職員の基礎知識・スキルに合わせて、必要な指導内容や期間を定め、計画的に指導していただきます。

図表 7 新人職員教育の全体像(例)



図表 8 採用1年後の新人職員のあるべき姿・望ましい姿の例

- ・ 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る
- ・ 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/組立等のスキルが身につけている
- ・ 営業、選定、納品、モニタリングのPDCAサイクルに基づいた業務フローを理解し、実践できている
- ・ 福祉用具の利用に係る契約や申請等の必要な手続きを理解し、一人で実施できる
- ・ 計画作成までの考え方を理解している。「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、自分の意見が説明できる
- ・ 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ている
- ・ 福祉用具貸与・販売・住宅改修等の選択肢の中から、選定の理由が説明できる
- ・ 数ある福祉用具の中から、適切な福祉用具を選定し、選定した理由が説明できる
- ・ 福祉用具の設置場所を考え、適切な位置を判断し、判断した根拠が説明できる など

※ヒアリング調査で語られた意見より当会にて作成

## 1.2 指導者の育成

OJT 担当者に任命される職員の経験年数や属性等は、法人・事業所の規模や方針によって異なりますが、同じ目線で不安や悩みを共有できる相談相手として、比較的年次の近い若手職員が担う場合も多いと思われます。

OJT 担当者として、新人職員に対する指導や助言を行うことは、自身の知識や技術を振り返る機会にもなり、OJT 担当者自身の成長にもつながる一方で、指導する側になると業務負担や思うように指導できないなどの葛藤が生まれることも想像されます。特に経験の浅い OJT 担当者には、指導技術やコミュニケーションの取り方など、法人・事業所としてもフォローアップしてください。

図表 9 指導者へのフォローアップ(例)

支援方法	概要
OJT 担当者向けの 手引きの作成・配布	到達目標やスケジュール等の全体計画に加え、具体的な指導内容や方法を明確化することで、OJT 担当者の負担が軽減できるとともに、指導者間のばらつきの是正にもつながります。また、チェックリスト等の進捗確認や評価ができるツールを配布することも有効です。 本紙の「2. 教育・指導マニュアル」もご活用ください。
OJT 担当者への研修	新人職員を受け入れる前に、OJT の目的や意義、OJT 担当者としての心構え等を伝え、法人・事業所としての育成方針を共有するとともに、指導場面での留意事項として、感情的に怒るのではなく、褒めることと併せて指導し、個人の特性やスキルに応じて新人職員に対し公平に指導することも事前に伝えてください <sup>4</sup> 。 また、OJT 担当者への期待を明確に伝えることで、OJT 担当者自身の意欲やモチベーションの向上につながります。
育成進捗管理の フォロー	新人職員の特性等によって習得度は異なるため、OJT 担当者に全てを任せるのではなく、事業所の管理者、あるいは法人としても進捗を確認し、必要に応じて個別にフォローを行いましょう。
OJT 担当者間の会議・ 意見交換会	OJT 担当者同士で指導内容や進捗、工夫等を共有し、気づきを得ることができ、指導方法の振り返りや、指導者間のばらつきの改善が期待できます。また、同じ目線で悩みを共有することができ、精神面でのサポートにもつながります。
OJT 担当者からの 相談対応	日々の業務の中でのコミュニケーションのほか、定期的に面談の機会を設け、振り返りや今後の計画に向けたすり合わせを行うことも有効です。

<sup>4</sup> 行き過ぎた指導はパワーハラスメントに該当する可能性があります。以下のパンフレットも参考に、指導者への留意事項として伝えてください。

厚生労働省労働局 雇用環境・均等部(室) パンフレット

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000683138.pdf> (閲覧日:2026年3月18日)

### 1.3 法人・事業所外での研修機会の活用

福祉用具専門相談員の育成にあたっては、研修等により知識の習得や実技を学ぶ Off-JT と、OJT による現場での実践を組み合わせ、Off-JT で学んだ知識を OJT で実践し、OJT の経験を Off-JT で整理・深化することにより、学習効果を高めることができます。

しかし、法人・事業所の規模によっては、法人・事業所内で独自に研修を行うことが難しい場合もあるかと思えます。そのような場合には、外部の研修機関等による研修や勉強会を活用し、知識の習得を促すことも有効です。

以下では、福祉用具貸与・販売事業所が実際に新人職員教育において活用されている法人・事業所外での研修・勉強会等の例をお示ししますので、参考にしてください。

図表 10 法人・事業所外の研修・勉強会等の活用(例)

テーマ	研修・勉強会等の例
社会人マナー・接遇	➤ 民間企業主催の社会人マナー研修
介護保険制度に関する基礎知識	➤ 福祉用具メーカー・卸事業者主催の新入職員向け研修 ➤ 福祉用具メーカー・卸事業者が個別に提供する勉強会
製品説明 製品の取扱い方法・メンテナンス	➤ 福祉用具メーカー・卸事業者主催の研修・展示会 ➤ 福祉用具メーカー・卸事業者が個別に提供する勉強会 ➤ 福祉用具メーカーが提供する動画や研修資料
運転技術	➤ 自動車教習所のペーパードライバー講習
その他	➤ 全国福祉用具専門相談員協会や日本福祉用具供給協会が主催するブロック研修

### 1.4 継続的な学習機会の提供

福祉用具貸与・販売事業者は、福祉用具専門相談員の資質向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保しなければならないと運営基準で定められています。また、福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具貸与の目的を達成するために必要な知識及び技能の習得、維持及び向上に努めなければならない<sup>5</sup>とされています。

そのため、OJT 期間が終了して独り立ちした後も、法人・事業所として、継続的な自己研鑽やキャリアアップを促し、福祉用具専門相談員としての質を向上させることが必要です。

以下では、定期的に行われている福祉用具等に関する研修会・展示会や、福祉用具に関する資格・認定制度をご紹介します。最新の開催状況や受講要件等については、各実施主体のホームページ等をご確認ください。

<sup>5</sup> 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第二百一条 2

### 1.4.1 研修会・展示会

名称(主催者)	URL(2026年2月3日時点)
福祉用具専門相談員研究大会 (一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会/ 一般社団法人日本福祉用具供給協会)	<a href="https://www.zfssk.com/topics/kenkyutaikai/">https://www.zfssk.com/topics/kenkyutaikai/</a>
国際福祉機器展&フォーラム (全国社会福祉協議会 保健福祉広報協会)	<a href="https://hcr.or.jp/">https://hcr.or.jp/</a>
バリアフリー展 (社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会/テレビ大阪/テレビ大阪エクスプロ)	<a href="https://www.tvoe.co.jp/bmk/">https://www.tvoe.co.jp/bmk/</a>
福祉用具機器展 in さっぽろ (社会福祉法人札幌市社会福祉協議会)	<a href="https://www.sapporo-shakyo.or.jp/service/general_center/display_hall/20201106.html">https://www.sapporo-shakyo.or.jp/service/general_center/display_hall/20201106.html</a>
福祉用具プランナー研究ネットワーク大会 (福祉用具プランナー研究ネットワーク(プランネット))	<a href="https://www.fukushiyougu-plannet.com/meeting">https://www.fukushiyougu-plannet.com/meeting</a>
介護ロボット地域フォーラム (厚生労働省)	—
介護テクノロジー等シンポジウム (厚生労働省(事務局:公益財団法人テクノエイド協会))	<a href="https://www.techno-aids.or.jp/robot/jigyos.html#tab40_detail">https://www.techno-aids.or.jp/robot/jigyos.html#tab40_detail</a>

### 1.4.2 資格・認定制度

名称(主催者)	URL(2026年2月3日時点)
福祉用具選定士 (一般社団法人日本福祉用具供給協会)	<a href="https://www.fukushiyougu.or.jp/ginoushi/index.html">https://www.fukushiyougu.or.jp/ginoushi/index.html</a>
福祉用具プランナー (公益財団法人テクノエイド協会)	<a href="https://www6.techno-aids.or.jp/html/planner.html">https://www6.techno-aids.or.jp/html/planner.html</a>
福祉用具プランナー管理指導者 (公益財団法人テクノエイド協会)	<a href="https://www.techno-aids.or.jp/senmon/manager.shtml">https://www.techno-aids.or.jp/senmon/manager.shtml</a>
福祉用具専門相談員更新研修(ふくせん認定) (一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会)	<a href="https://www.zfssk.com/event/renew.php">https://www.zfssk.com/event/renew.php</a>
福祉用具サービス計画作成 SV 養成研修 (一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会)	<a href="https://www.zfssk.com/sp/1411_sv/index.html">https://www.zfssk.com/sp/1411_sv/index.html</a>
福祉住環境コーディネーター検定試験 (東京商工会議所)	<a href="https://kentei.tokyo-cci.or.jp/fukushi/">https://kentei.tokyo-cci.or.jp/fukushi/</a>