

株式会社ナイスケア 若年層の課題把握と目標の設定

会社概要

株式会社ナイスケアは、東京都目黒区、世田谷区、大田区、川崎市周辺で、「地域のコンビニ介護屋」をキャッチフレーズに、訪問介護、通所介護、居宅介護支援、福祉用具等を地域で展開しています。



取組のきっかけ・現状

新入社員といっても、全くの未経験者もいれば、施設介護の経験はあるけれど在宅介護の経験はないなど様々な上、スキルは自己申告であり、個々人が思うレベル感にギャップが生じてしました。また、年間を通じて入社時期はまちまちで、新入社員に対するキャリア形成の方法が課題となっていました。

そこで、今回、試行導入を行うにあたって、以下5人の新入社員がいたことから、若年層の課題把握と目標の設定をテーマに取り組みました。

	業種	介護経験等
1	訪問介護	介護未経験
2	訪問介護	介護未経験
3	通所介護	特養での勤務経験あり(3年)
4	訪問介護	新卒。1～3月にヘルパーのアルバイト経験あり。4月より常勤採用
5	訪問介護	新卒。1～3月にヘルパーのアルバイト経験あり。4月より常勤採用

具体的な取り組みと活用ツール

5人の新入社員には、職業能力評価シート「訪問介護レベル1」(別添1参照)とOJTコミュニ

ケーションシート(別添2参照)を活用しました。

手順は以下のとおりです。

- STEP1 :
新入社員が職業能力評価シート「訪問介護レベル1」の自己評価を実施。
- STEP2 :
上司による評価を実施。
- STEP3 :
自己評価と上司評価の結果をOJTコミュニケーションシートに入力。
- STEP4 :
OJTコミュニケーションシートを用いて本人と上司で面談を実施。

本人と上司の面談では、評価のギャップをみたとともに、目標設定を行うとともに、会社が本人に対してどのようなことを期待し、どのようなキャリアを歩んでほしいと考えているのか、会社が望んでいることを伝えるなどしました。

取り組み結果

今回の取り組みによって、自己を振り返り、再びチャレンジし、サービスの質向上を図っていくという意味を、新入社員に理解してもらうことができました。新入社員が、キャリアパスについて考えるとともに、会社の目標に対する自身の目標分析もできました。

会社側としては、項目が設定されていることで、これまで漠然と把握していたことを一つ一つ確認しやすくなり、新入社員の能力、技術を把握する際のぶれが少なくなるという効果がありました。本シートによって基準を示し、ここまで出来るようにと本人に伝えることもできます。

評価結果をみると、経験のない新入社員は、本人評価が高い傾向にありました。本人は出来ているという気持ちのようですが、実動をみると、現場のサービスの在り方自体を理解しておらず、そのギャップが明らかとなりました。少し慣れてくると、出来ているという気持ちが強くなる時期がありますが、新入社員の気持ちの持ち方と技術の状況を把握できる点もよかったです。

今後の課題と方向性

今後、新人を対象とした研修後に再度チェックを行い、今回の面談の際に立てた目標に対する達成状況を把握するとともに、研修の内容に対する評価を行い、目標達成の支援方法について、検討していきたいと考えています。

自己や上司で評価が低く出ている項目については、評価を高めるための対策（研修の実施、職場の先輩の指導等）に結び付けていく必要があると感じています。目標を立てるのであれば、それを達成するための方法まで考える必要があります。

また、今後の目標設定については、自社版のキャリアマップを作成したので、そちらを示しながら、本人と検討していきたいと思っています。

平成 24 年 3 月

(別添1) 職業能力評価シート (訪問介護 レベル1)

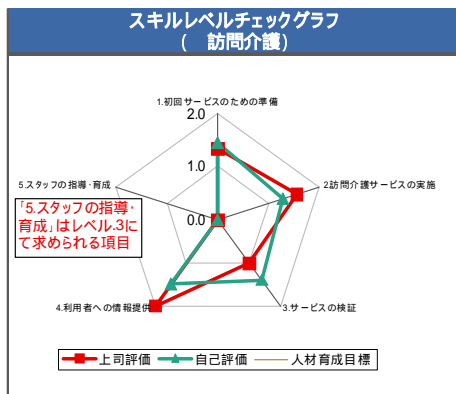
【 訪問介護 】 (選択能力ユニット)

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準		自己評価	上司評価	コメント	
1.初回サービスのための準備	利用者基本情報の把握	共通	12	事前に、利用者の基本情報やケアの手順、ケアを行う上での留意点等の事項を確認している。			
			13	サービスを実施する上で、不明な点や疑問点をその場で確認し、あいまいな点を残さないようにしている。			
			14	重要なポイントやあいまいだった点はメモをし、業務を確実に遂行できるよう留意している。			
	サービスの実施手順の確認	共通	15	事前に、サービスの実施手順を「訪問介護計画」や「手順書」に基づき確実に確認している。			
			16	サービス提供責任者または常勤ヘルパーの指導のもと、利用者宅においてサービス実施手順を確実に確認しながら、引き継ぎを受けている。			
			17	サービスを実施する上で、不明な点や疑問点をその場で確認し、あいまいな点を残さないようにしている。			
			18	重要なポイントやあいまいだった点はメモをし、業務を確実に遂行できるよう留意している。			
			19	初めて訪問する場合は、サービス提供責任者または常勤ヘルパーとの待ち合わせ場所や時間を確実に確認している。			
			20	サービス実施のための準備を適切に行っている(利用者への訪問日時のご案内等)。			
			21	利用者の最近の身体状況について上位者・同僚や家族に確認し、これを踏まえてサービスの準備を行っている。			
2.訪問介護サービスの実施	介護サービス実施のための事前準備	共通	22	利用者の状況や介護実施上の留意点について、他のケアスタッフとの間で適切に申し受け・申し送りを行っている(仕事の引継ぎを適切に行っている)。			
			23	サービスに必要な物品(エプロン、筆記用具、消毒液等)を確実に準備している。			
			24	事業所で定められた基準に沿った服装・身だしなみをしている(ex.動きやすい、失礼にあたらぬ、好感が持てる、清潔である等)。			
			25	利用者宅までの移動手段、移動時間を事前に確認し、余裕を持って到着するようにしている。			
			26	感染症予防のため、サービス開始前(排せつ介助、外出後、調理前等)に手指の消毒をするなど、対応を行っている。			
			27	利用者宅に着き、これからサービスを開始する旨の連絡を、事業所に対し確実にしている。			
			28	基本的な介護技術・知識を有し、決められた内容のサービスを、決められた手順で確実に実施している。			
	サービス実施	L1	29	比較的難易度が低い利用者(ex. ADLが比較的自立的で元気な利用者、コミュニケーションもスムーズにできる利用者等)についても、状態に応じた適切な介護技術で介護を行っている。			
			30	利用者の身体状況の変化等に気を配り、異変があれば見落とさない(ex. 顔色、食欲、元気があるか、発熱、褥瘡やあざ、痛い・痒い等の訴え等)。			
			31	緊急事態や異変が発生した場合は、対応のルールに基づき、迅速・適確に対応している(ex. 事業所に連絡を入れる等)。			
32			利用者や利用者家族に対し、伝えるべきことを正確に伝えとともに、相手の話は冷静に最後まで聞く等、基本的なコミュニケーションを適切に行っている。利用者に自分の考えを押しつけることなく、傾聴の姿勢をもって接している。				
L1-2			33	何でもヘルパーがやってあげるのではなく、利用者の自立支援(自分でできるようにすること)を目指したケアを心がけている。			
L1			34	ケース・カンファレンス(サービス担当者会議)等のミーティングに参加して必要な情報を提供・共有するなど、他のスタッフと協力しながら介護サービスを実施している。			
サービス実施後の記録・報告	共通	35	サービスが終了した旨の連絡を事業所に対し確実にしている。				
		L1	36	必要事項を連絡帳に漏れなく記入している。			
		L1	37	サービスの実施記録を正確に記入し、所定の期日までに確実に事業所に提出している。			
		L1-2	38	利用者の体調の変化、異変、利用者のスケジュール変更等があった場合は、サービス提供責任者や管理者に速やかに、確実に連絡・相談・報告をしている。			
3.サービスの検証	サービスの振り返り、自己評価	共通	39	訪問介護計画の目的を理解し、計画に対する実施結果について振り返り、問題点や改善点を把握し、適確に上司に報告している。			
			40	自分自身、介護職としてうまくいったこと、いかなかったことの背景や原因を分析し、次の業務に生かしている。			
			41	ミーティングやカンファレンス、上司への報告・連絡・相談等の機会を利用して、提供したサービスの内容や、ケアのやり方について検証し、自身の介護サービスの質を高めようと努めている。			
			42	サービスの向上・改善に向けて、利用者情報の報告・連絡・相談の徹底など、周囲と連携して取り組んでいる。			
		ケアのやり方等サービス向上に向けた提案		L3にて求められる項目			
4.利用者への情報提供	利用者に対する情報提供	共通	44	利用者や家族に対し、自社のサービスに関するパンフレット等により必要な情報提供を確実にしている。			
			45	利用者や家族に対して、地域社会資源の状況(フォーマルサービス、インフォーマルサービス等)についての、必要な情報提供を行っている。			
	介護に関する利用者からの相談に対する対応	共通	46	日頃から、利用者や家族との相談窓口として、気軽に相談しやすい雰囲気を作り、親身になって対応している。			
			47	答えられないことや、わからないことには、その旨を相談者に伝え、正確な情報を確認後伝えている。			
			48	利用者からの相談内容は、事業所に正確に報告をし、橋渡しを適確にしている。			
			49	利用者に変化がないか観察し、異変に気づいたときは、速やかに上位者に報告したうえで、必要に即して家族に連絡している。			
5.スタッフの指導・育成	ケアのスーパーバイズ、スキル指導		L3にて求められる項目				
	メンタルヘルス						

(別添2) アウトプットされる OJT コミュニケーションシート (面談時に使用)

OJTコミュニケーションシート

本人所属	訪問介護事業所		本人氏名	印
職種・職務	訪問介護	レベル	レベル1	評価者氏名
評価期間	2011年	9月	1日	~ 2011年 9月 14日



能力ユニット名	自己評価	上司評価	育成目標
1.初回サービスのための準備	1.4	1.3	0.0
2.訪問介護サービスの実施	1.3	1.6	0.0
3.サービスの検証	1.4	1.0	0.0
4.利用者への情報提供	1.5	2.0	0.0
5.スタッフの指導・育成	0.0	0.0	0.0

グラフデータはサンプルであり、同社のものではありません。

課題特定・目標設定

スキルアップ上の課題

スキルアップ目標

能力ユニット・能力細目('何を')	達成基準('どこまで')

スキルアップのための活動計画

活動計画	スケジュール、期限

実績

実績(スキル習熟状況、活動実績など)、本人コメント	上司コメント

実績確認

OJT コミュニケーションシート

自己評価、上司評価を入力することで自動的にスキルレベルをグラフ化することができます。

資料は、日本在宅介護協会 HP より閲覧・ダウンロードができます。

URL : <http://www.zaitaku-kyo.gr.jp/>