

株式会社福祉の街 自社の強み・弱みの把握

会社概要

福祉の街は創業1980年6月の全国で最初の在宅介護専門会社。埼玉県で



「YOU ISM (相手の立場に立って行動する)」を理念に、18事業所において居宅介護支援、訪問介護、訪問入浴介護、通所介護、小規模多機能、地域包括支援センター、福祉用具貸与・販売、住宅リフォーム等の事業を行っています。

取り組みのきっかけ・現状

職員からは、「当社の訪問入浴はお客様から評価いただいている」「訪問介護では当社の事業所の認知症ケアが優れている」という声を聞くことから、「具体的には何がいいのか?」と質問しても、職員の誰もが「……? (どこが評価されているのだろうか?)」という状況でした。会社として評価を可視化できる方法はないものか、と考えていたところ、職業能力評価シートにいきつきました。

具体的な取り組みと活用ツール

そこで、まずは訪問入浴、訪問介護、通所介護サービスを提供している2か所の事業所(A事業所11名、B事業所16名)を選び、介護スタッフおよびサービス提供責任者に対して職業能力評価シートを試行導入し、2事業所それぞれの状況や事業所間の比較をおこなうことで、当社の強み、弱みを把握することとしました。

試行導入にあたっては、これを円滑に進めるた

め、2事業所のうち1事業所の対象者に向けて説明会を開催し、今回の試行導入の目的や職業能力評価シートの使用方法等について説明しました。また、残りの1事業所の対象者については、管理者から対象者に向けて説明をおこないました。

また、対象となる職員が実施する職業能力評価シートのレベルについては、各シートの記載内容を確認した上で各事業所の管理者が経験年数によって決定しました。

試行導入は、まず対象となる介護スタッフが「職業能力評価シート」(別添1参照)のチェック項目を確認し、自己評価として、、、の3段階評価をおこないました。次にチェックしたシートを、同様に、、の3段階評価で上司(各事業所の管理者)が評価しました。

また、これらの自己評価、上司評価を「OJTコミュニケーションシート」(別添2参照)に反映し、面談ツールとして活用しました。

取り組み結果

実施にかかる時間は、評価者が一人に対して約10分程度、被評価者はシートのチェックに20~30分程度でした。

結果としては、ベテランの職員が多い事業所の方が評価が高く出るなど、会社全体として予期していたことがにじみ出ており、数値によって自社の強み・弱みを裏付けることができました(別添3参照)。

一方で、訪問介護や訪問入浴では訪問先の様子までなかなか把握できていないといった課題や各サービスにおける改善点(通所介護事業のアクティビティー等)など、課題が可視化されることで、会社全体としての対策を図ることができ、事

業所長がやるべきことが明確になりました。

今後の課題と方向性

今回の試行導入の結果から、地域包括ケアに向けて求められる人材像と、当社の人材像とのギャップが明らかになりました。

地域包括ケアシステムの下では、現場でのリーダー（事業所長レベル）づくりがキーポイントと

考えていますので、まずは、事業所の所長全員に対して事業所管理の職業能力評価シートのチェックを実施したいと思います。

その上で、事業所の所長と目線合わせながら、スタッフの人材育成の強化を図っていく予定です。

平成 24 年 3 月

(別添1) 職業能力評価シート (訪問入浴サービス レベル2)

【 共通】 (共通能力ユニット) 基準詳細は「別紙1」参照

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.企業倫理とコンプライアンス	介護保険法、関係法令、諸ルールの内容の把握	共通	1 会社の理念や諸規程、組織に関する基本事項、ケアスタッフとしての職業倫理、介護保険法やサービス内容について把握している。			
	介護保険法、関係法令、諸ルールの遵守	共通	2 職業人としての自覚を持ち、会社の理念や諸規程、法律やルールを遵守した行動を取っている。			
2.チームワークとコミュニケーション	上位者や同僚との連携による職務の遂行	共通	3 適切に上位者に報告・連絡・相談し、サービス品質の向上に努め、チームメンバーとも連携・協力しながら業務を遂行している。			
	他部門との連携による職務の遂行	共通	4 関連各部署の業務内容や自部門との連携の重要性を理解し、必要に応じて良好な連携をとっている。			
3.外部、関係機関との連携	外部との連携、ネットワークづくり	共通	5 外部の担当者会議に出席し、ケースについての状況報告や問題提起を適切に行っているほか、他事業所のケアスタッフと日常的に良好な連絡・調整を行っている。また、感染症、認知症、虐待などに関して、上位者へ相談の上、関連部署と連携している。			
	緊急時対応	共通	6 緊急の際は、上位者の指示やマニュアルに従って、利用者家族、ケアマネジャー、消防、警察等に対する連絡を適切に行っている。			
4.目標管理	目標設定	共通	7 全社、事業所、事務間の目標・方針、介護サービスのスキルレベルの向上などに対し、上位者の助言や指導を受けて、目標を適切に設定している。			
	進捗管理	共通	8 自らが立てた目標の達成に向けて自己研鑽を行い、定期的に進捗状況をチェックしているほか、情勢変化で達成の見通しが難しくなった場合は、上位者の助言を受けて、目標の見直しを行っている。			
	成果の検証	共通	9 目標の達成度、および成果や実績について、結果だけでなくプロセスも検証し、次の目標設定に生かしている。			
5.利用者の安全確保、トラブルの未然防止	サービス提供時におけるリスクの理解	共通	10 想定されるリスクを理解し、問題を未然に防ぐため、会社が講じている施策を理解しているほか、過去のトラブル事例を把握している。			
	利用者の安全確保のための対応	共通	11 利用者情報の機密性を理解して業務に取り組んでいる。また、起こりそうなりすくや起きてしまったトラブル、ヒヤリ・ハットを適切に上位者に報告・連絡・相談しているほか、屋内外の不安全状態にも気を配り、問題があれば直ちに解決している。			

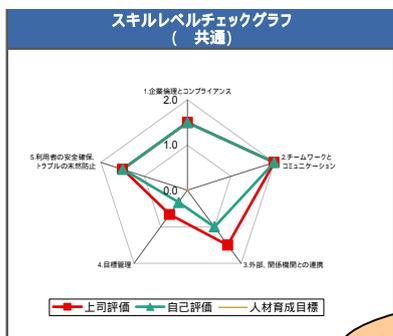
【 訪問入浴】 (選択能力ユニット)

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	利用者の基本情報の把握	共通	12 新規利用者について、ミーティング、回覧、朝の申し送り等により、事前に利用者の身体状況や生活状況等を確認している。また、適切な入浴サービスのために、住居の状況、部屋の配置、水道やボイラーの場所、駐車スペース等についても、あわせて確認している。			
			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 重要なポイントはメモをし、業務を確実に遂行できるよう留意している。			
	初回アセスメント サービス計画、手順書の作成		L3にて求められる項目			
2.車両管理・車両運行	車両管理	共通	16 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)。			
			17 車両のメンテナンス、およびボイラーチェック、ガソリン・灯油の管理、水のタンクの管理等を定期的に行っている。			
	車両運行	共通	18 必要に応じて警察への届け出および駐車許可証を取得・更新している。			
19 車検証の確認を確実にしている。						
			20 道路交通法に基づき、車両を安全に運転している。			
			21 道路交通法に基づき、車両を決められた駐車スペースに駐車している。			
			22 駐車の際は、カラーコーンを忘れずに設置している。			
3.スケジュール管理	スケジュール作成	L2-3	23 ケアプラン、および利用者の希望する時間帯、安全に入浴できる時間帯、効率よく訪問できるコース等を立案して、利用者訪問日時のスケジュールを適切に作成している。			
		L2-3	24 スタッフの出勤状況、利用者との相性、チームバランス等を考慮し、スタッフ配置を適切に決定している。			
	スケジュールの変更・調整	L2-3	25 新規依頼、キャンセル・中止、希望日時の変更等を確実に把握し、スケジュールの変更・調整を適切に行っている。			
		L2-3	26 日時の変更等があった場合、利用者とは適切な連絡・調整を行っている。			
	サービス実績の確認	L2-3	27 サービスの実施記録に基づいて、サービス計画(スケジュール)と実績(実施の有無等)の最終的な確認を正確に行い、スケジュールにムリはなかったか、利用者のニーズに合っていたか等の把握を行っている。			
4.訪問入浴サービスの実施(入浴介助)	入浴サービス実施のための事前準備	共通	28 訪問する利用者宅の所在地とルートを確認している。			
			29 サービスに必要な物品(浴槽、ホース、タンク、ネット、リネン、耳栓、入浴剤等)に不備がないかを確実に確認している。			
			30 看護師から、利用者の身体状況等について確実に引き継ぎを受け理解している。			
			31 車両運行のための準備(タイヤの確認、エンジンの確認等)を確実にしている。			
			32 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。			
			33 利用者宅に到着後、チームで協力して、入浴のためのセッティング、物品の準備等を確実に効率的に行っている。			

(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	0	本人氏名	Aさん
職種・職務	訪問入浴サービスレベル	レベル2	評価者氏名 上司 Bさん
評価期間	2011年 9月 29日	~	0年 0月 0日



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」)

数値やグラフはサンプル

能力ユニット・点数一覧			
能力ユニット名	自己評価	上司評価	育成目標
1. 企業倫理とコンプライアンス	1.5	1.5	0.0
2. チームワークとコミュニケーション	2.0	2.0	0.0
3. 外部・関係機関との連携	1.0	1.5	0.0
4. 目標管理	0.3	0.7	0.0
5. 利用者の安全確保、トラブルの未然防止	1.5	1.5	0.0

	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

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/>

別添3 「事業所間の比較分析の例」

