

株式会社日本介護福祉グループ 各事業所における職員のスキル向上

会社概要

株式会社日本介護福祉グループは、平成 17 年(2005 年)に設立し、全国で小規模デイサービス(通所介護)「茶話本舗」を、直営で 36 事業所、加盟店で 494 事業所、展開しています。



取り組みのきっかけ・現状

全社的にサービスの質を高める取り組みを推進するため、自社版のキャリアマップを作成したり、研修システム等の検討を行っていました。今回の取り組みでは、加盟店を含めた全社での人材育成システムの構築を見据え、職業能力評価シート(別添 1 参照)を活用した質向上の取り組みを検討したいと考えました。

具体的な取り組みと活用ツール

そこで、試行的に 2ヶ所の通所介護事業所において、事業所の全従業員を対象に、各人のレベルにあった職業能力評価シートを活用して、自身のレベルを把握し、レベルアップを図っていく仕組みを検討していくこととしました。

対象者と活用した職業能力評価シートの種類・レベルは以下のとおりです。

	対象者	職業能力評価シートの種類・レベル
A 事業所 (7 名)	管理者	・事業管理レベル 4 (1 名)
	生活相談員	・事業管理レベル 3 +通所介護レベル 3 (1 名) ・事業管理レベル 3 +通所介護レベル 2 (1 名)
	介護スタッフ	・通所介護レベル 1 (4 名)
B 事業所 (6 名)	管理者	・事業管理レベル 3 (1 名)
	チームリーダー候補	・事業管理レベル 2 +通所介護レベル 2 (2 名)
	介護スタッフ	・通所介護レベル 2 (1 名) ・通所介護レベル 1 (2 名)

また、取り組みの手順は以下のとおりです。

STEP 1 :

各事業所において、全従業員を対象に、各人に対応した職業能力評価シートについて、自己評価を実施。

STEP 2 :

上司による評価を実施。事業所職員については施設長が、施設長に対しては本部担当者が実施。

STEP 3 :

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(別添 2 参照)。

STEP 5 :

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。

取り組み結果

評価結果の数値については、これまで感覚値だったものをデータで評価することができました。

OJT コミュニケーションシートの活用については、評価の点数だけでなく、「スキルアップの課題」「スキルアップ目標」「スキルアップのための活動計画」「実績」を記入する欄があり、今後のキャリアについて、様々な選択肢がある中、目標を立てた上で面談を行い、確認することができました。目標を表に出すことで、前に進み始め、本人も、例えば、「試験を受けたいので、この時期は休みたい」といったことも言いやすくなりました。

また、OJT コミュニケーションシートには、長期的な目標というよりは、今できないことを書いていったことで、施設長として、職員に対して教えていないことが把握でき、「次にこれを教えるね」といったことを面談で伝えることができました。今後も、半年や 3 ヶ月に 1 回くらいのペー

スで実施できるとよいと思いました。

今後の課題と方向性

24時間対応している部分や、会社が大切にしているサービス内容などは、さらに丁寧にチェックできるよう、項目を追加してもよいと感じました。評価にあたっては、個々の従業員の育成への活用のみならず、全社の分析となると、全社共通の評価の目線合わせが必要となります。

本社においては、多数のフランチャイズ展開を行っており、質の担保が課題となっています。今回のツール類をヒントに独自の評価基準や指導方法を作成し、全国のオペレーションの標準化を図りたいと考えています。

また、職位の効率的で平等な評価方法を確立し

たいと考えてきましたが、人数・時間コストの面で日々の介護業務との両立が課題でした。今回のテーマである評価基準を活用することで、適切公平、かつ効果的に一定の水準で職員評価を行える体制を確立して行きたいと考えています。

これで完成とは言えないと思いますがベースとして今後よりよいものになって行くことで、将来的に全介護事業所において同じ基準で人員評価基準が確立できれば平等な評価に近づけることができると思いました。

平成 24 年 3 月

(別添1) 職業能力評価シート(通所介護 レベル2) イメージ

【 通所介護 】(選択能力ユニット)

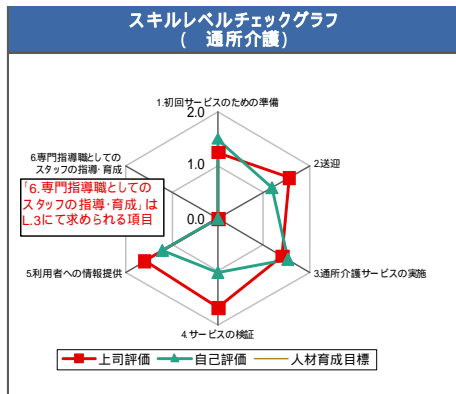
能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準		自己評価	上司評価	コメント			
1.初回サービスのための準備	利用者基本情報の把握	共通	12	新規利用者について、ミーティング、回覧、朝の申し送り等により、事前に利用者の身体状況や生活状況等を確認している。					
			13	サービスを実施する上で、不明な点や疑問点については、管理者や相談員等、しかるべき人に確認している。					
			14	医療ニーズを持つ利用者(導尿、カテーテル、在宅酸素等の処置が必要な利用者)の受け入れの際には、ケアを行う上での留意事項や報告事項等を確実に確認し、理解している。					
			15	利用者の手順書の内容について、正しく理解している。					
			16	サービス実施のための準備を適切に行っている(送迎日時のご案内等)。					
2.送迎	車両運行	共通	17	送迎を行う利用者、およびルートを確認している。					
			18	道路交通法に基づき、車両を安全に運行している。					
			19	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。					
			20	利用者の安全、安心、安楽を考慮して、車両を運行している。					
			21	利用者の送迎の際に、車両の乗降、歩行、移動、移乗、靴の履き替え等、必要に応じて、適切な介助を行っている。					
	添乗	共通	22	常に利用者の安全、安心、安楽に気を配りながら、添乗している。					
			23	送迎の際は、利用者や家族と、あいさつ等の基本的なコミュニケーションを適切に行っている。					
			24	朝のお迎えの際は、家族に、利用者の心身の状況、時間変更、持参物、服薬の状況等の確認を確実にしている。					
			25	帰りのお送りの際は、その日のデイサービスでの出来事や、利用者の様子等についての報告を確実にしている。					
			26	車中においては、利用者の楽しめるような話題づくりを行ったり、音楽を流す等、快適な移動時間を過ごせるよう、配慮している。					
3.通所介護サービスの実施	サービス実施のための事前準備	共通	27	朝、利用者をお迎えする前に、規程のルールに基づき、効率的に環境整備を適切に行っている。					
			28	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。					
			29	当日お迎えする利用者数(キャンセルの有無等)、および利用者情報を確認し、必要な情報は、ミーティングで共有化している。					
			L2	30	基礎的な実務知識、技能を応用し、利用者のニーズや状況の変化に対応してサービスを実施している。				
			L2-3	31	決められた内容のサービスを、限られた時間内で効果的に実施している。				
	通所介護サービス実施(入浴、食事、レクリエーション、機能訓練、その他排泄、水分補給等の必要な援助)	共通	L2	32	比較的难度が高い利用者(ex. コミュニケーションをとることが難しい利用者、軽度の認知症等)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。				
			L2-3	33	利用者のニーズや気持ち、身体状況の変化等に気を配り、見守り・声かけをおこない、どのような対応が必要かを考え、上位者に相談・提案できる。				
			L2-3	34	利用者の状態を常に観察・把握し、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。				
			35	常に利用者の安全に気を配りながら、サービスを実施している。					
			36	利用者との適切なコミュニケーションをとりながら、サービスを実施している。					
		サービス実施後の後片づけ、および情報の共有化	共通	L2-3	37	利用者の自立を促す観点を踏まえ、適切な援助を行っている。			
				L2-3	38	利用者や利用者家族とのかかわり方の基本を理解し、良好な関係を築いている。			
				L2	39	利用者や利用者家族のニーズや思い等を適確に理解し、場の雰囲気合った配慮ある言動を示している。			
				40	利用者の帰宅後は、チームで協力して、片づけ、清掃、洗濯、翌日の準備等を行っている。				
				L1-2	41	当日のサービスの実施内容や利用者の状況等について、チーム内で振り返りを行っている。			
4.サービスの検証	サービスの振り返り、自己評価	共通	L1-2	42	担当するサービス手順と内容の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。				
			43	自分自身、ケアスタッフ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。					
			44	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。					
	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					
5.利用者への情報提供	利用者に対する情報提供	共通	45	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。					
			46	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	47	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。					
			48	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。					
49	利用者からの相談内容は、管理者や相談員等に正確に報告をし、橋渡しを適確にしている。								
6.専門指導職としてのスタッフの指導・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								

職業能力評価シートは厚生労働省のHP (<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/07.html>) より閲覧・ダウンロードができます。

(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	通所介護事業所		本人氏名	印
職種・職務	通所介護	レベル	レベル2	評価者氏名
評価期間	2011年	9月	1日	~ 2011年 9月 15日



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.初回サービスのための準備	1.5	1.3	0.0
2.送迎	1.2	1.5	0.0
3.通所介護サービスの実施	1.5	1.4	0.0
4.サービスの検証	1.0	1.7	0.0
5.利用者への情報提供	1.2	1.6	0.0
6.専門指導職としてのスタッフの指導・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。

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

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/>