

在宅介護業の 人材育成のために



- 人材育成の進め方と、法人での実際の取り組み事例です

1.人材育成への活用方法 …3

- 実施した法人の感想です

2.取り組み法人の声 …19

- 実際のツールの見本です

3.職業能力評価シートサンプル …20

最初にお読み下さい

イントロダクション 2

人材育成の進め方と、法人での実際の取り組み事例です

1. 人材育成への活用方法 3

実施した法人の感想です

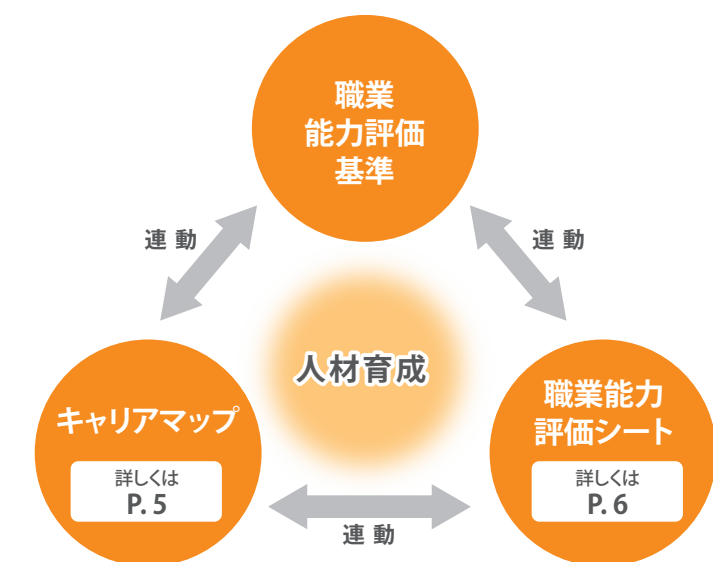
2. 取り組み法人の声 19

- 株式会社福祉の街
- 株式会社ナイスケア
- 株式会社日本介護福祉グループ
- コウダイケアサービス株式会社
- 有限会社アズサケアサービス

実際のツールの見本です

3. 職業能力評価シートサンプル 20

職業能力評価基準を核とした人材育成システム



厚生労働省では、我が国の「職業能力評価制度」の中心をなす公的な職業能力の基準として「職業能力評価基準」を整備しています。

本マニュアルでは、「職業能力評価基準」を核とした人材育成の仕組みづくりについて紹介しています。この人材育成システムの特徴は、本業種の汎用的な知識やスキルを網羅した上で、自法人の業務内容に応じた実践的な人材育成を行えることにあります。

目指すべきゴール

- 「キャリアマップ」を使用し、
- 職員の能力アップ
- 育成によるモチベーション向上

「法人の成長」と「職員の成長」に向けた取り組みを始めませんか？

このマニュアルは、「法人の発展に繋がる人材育成」をお考えの方に向けて作成されたものです。一企業は人なりと言われるように、職員のスキルは法人の最大の資産であり、成長の源泉でもあります。職員のスキルをより一層強化していきたいとお考えの方、自法人の人材育成施策やツールを見直したいとお考えの方は、是非このマニュアルを参考にして、活用して下さい。



株式会社福祉の街 取締役

- 事業内容 : 在宅介護事業
- 本社所在地 : 埼玉県
- 職員数 : 430名

当社は職員のスキルを評価する明確な基準をもっておらず、結果個人ベースだけでなく、会社全体としての客観的なスキルの状況も把握できていませんでした。「職業能力評価シート」を使って職員のスキルレベルや認識状況をチェックすることで、個別事業所と会社全体の状況が目に見えるようになりました。また、上司と部下が共通目線でコミュニケーションできるツールとしても活用でき、大変有益でした。今後、人材育成を行っていくための材料としてさらに活用していきたいと思います。

職業能力評価シートにチェックを入れてみて自分に不足しているところが明確になり管理レベルに含まれているものの、遂行していない事柄に改めて気付くことができました。

また、部下の評価を厳しく付けてしまったのでは、と悩む場面もありましたが、評価後に面接を行いフィードバックをする際には改善点をお互いに確認し合えるので話が伝えやすくポジティブな雰囲気が進められ、具体的な目標なども設定しやすくなったのはよい点でした。自己や職員のスキルチェックに今後も活用していきたいと思います。



株式会社ナイスケア
訪問介護事業部統括責任者

- 事業内容 : 訪問介護事業
- 本社所在地 : 東京都目黒区
- 職員数 : 528名

1 人材育成への活用方法

効果的に自法人が求める人材を育成するには、以下の流れで取り組むとよいでしょう。特に、「1. 課題の明確化と活用するツールの選定」は重要なポイントになりますので、育成の担当者だけでなく、現場の管理職などからも意見を聞いて検討して下さい。

次のページから、各ステップの具体的な取り組み方を紹介していますので参考にして下さい。

人材育成に向けた取り組みの進め方

1

課題の明確化と活用するツールの選定

人材育成で悩んでいるポイントを 明らかにしましょう

最初に、現時点の課題や問題点がどこにあるのか明確にすることから始めましょう。課題をはっきりさせてから、打ち手を考えることが大切です。課題が明確になったら、具体的にどんなツールを使うのか考えます。

課題とツールの具体例は **P.4～**

2

ツールの導入準備

必要に応じて「分かりやすく」「使いやすい」 ツールにする工夫をしましょう

使用するツールを決めたら、ツールをそのまま使うこともできますが、それが現場の職員にとって分かりやすいものであるか確認しましょう。例えば、普段使わない言葉などがある場合は、自法人の言葉に置き換えたりすると、現場でも使いやすくなります。

工夫するポイントは **P.7～**

3

ツールの導入と人材育成施策への展開

ツールを人材育成に活用していきましょう

ツールを人材育成に活用する時、それが「課題に応じた取り組み」でなければなりません。

本資料では「課題に応じた取り組みの進め方」と「実際の取り組み事例」を紹介しているので、是非参考にして下さい。

進め方と事例は **P.9～**

取り組みの効果検証を行い、繰り返し施策を行うことでさらなる人材のレベルアップを目指す

① 課題の明確化と活用するツールの選定

一般的な人材育成テーマと、そのテーマに活用できる資料には以下のようなものがあります。
自法人の課題に応じて、該当するテーマと活用資料を探してみてください。

人材育成の一般的なテーマ

活用できるツール

テーマ ① 法人・職場の人材レベルの把握

法人全体、または部門全体の知識・スキル水準を測定し、自法人の強みと弱みを把握することで、「誰に、どのような教育を行うのか⇒効果的な教育計画の策定」や、「どのような知識・スキルを持った人が必要なのか⇒採用計画の立案」に活用します。

詳しくは **P.9**

- 職業能力評価シート※1

テーマ ② 階層別の人材育成

各階層の職員について、それぞれの階層に求められる知識・スキルを身に付けているか確認することで、知識・スキルの向上に向けた課題を発見します。

詳しくは **P.11**

- キャリアマップ※1
- 職業能力評価シート※1

テーマ ③ 能力チェックの高度化

知識・スキルをチェックする際に、評価する人によって目線がバラついていると正しい現状把握ができません。評価の目線合わせをして、統一的な基準でチェックできるようにします。

詳しくは **P.15**

- 職業能力評価シート※1

テーマ ④ 中途採用時の知識・スキルレベルの把握

採用時に、本業種における汎用的な知識・スキル項目をチェックしてもらうことで、採用対象者のスキルレベルを把握します。

詳しくは **P.17**

- キャリアマップ※1
- 職業能力評価シート※1
- 人材要件確認表※2

※1：キャリアマップ、職業能力評価シートの説明は、次頁以降に記載しています

※2：人材要件確認表とは、職業能力評価基準をもとに、企業において中堅として活躍する人材に求められる能力要件を、必要な資格などと併せて、中途採用などの場面で活用できる形で整理したもの

当法人は現場のスタッフをしっかり管理できるよう、チームリーダーとしてサービス提供責任者の育成が一番の課題だな。まずは各職員が自分たちの力量をどのように考えているかを把握して、それぞれの課題を明確にすることが必要だ。となると、当社は「②階層別の人材育成」に該当するな。そのあとで事業所全体の弱点を把握していこう。



これらのツールは、自由にダウンロード、加工することができます

URL

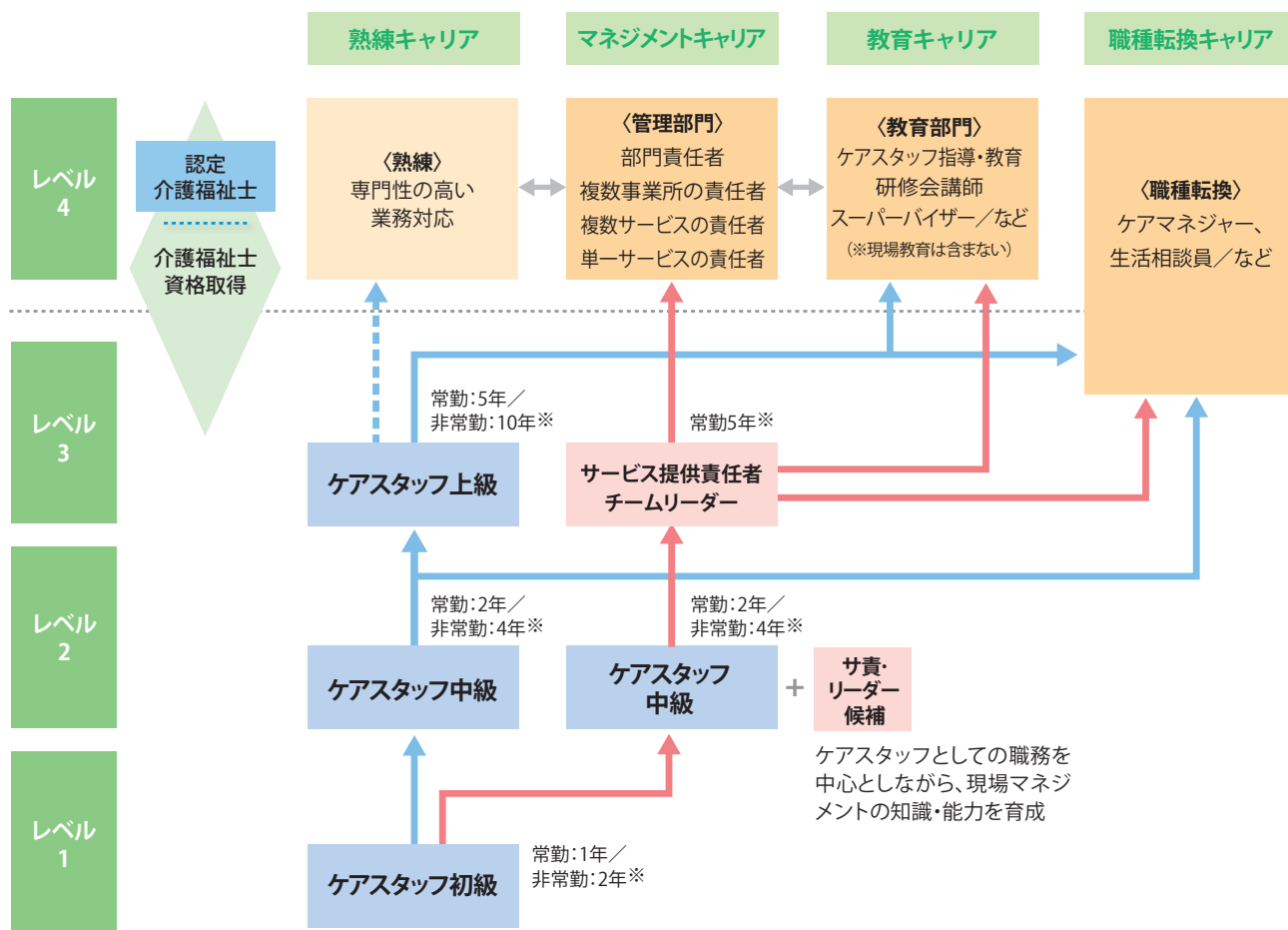
厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/>

キャリアマップとは

キャリアマップとは、職業能力評価基準で設定されているレベル1~4をもとに、本業種の代表的な職種における能力開発の標準的な道筋を示したものです。キャリアマップでは、①キャリアの道筋と②各レベルの習熟の目安となる標準年数が一目で分かるようになっています。

在宅介護業では、ケアスタッフ（初級）をスタートとし、「熟練キャリア」「マネジメントキャリア」「教育キャリア」「職種転換キャリア」の4つのキャリアを設定しています。

■キャリアマップ



※各レベルに示した年数は、習熟のあくまで“目安”で、必ずこの年数が必要というものではありません。

※非常勤の年数は、介護労働実態調査より、常勤労働者の労働時間が短時間労働者の約2倍であった点を参考に作成しています。週3日1日4時間程度の勤務での年数を想定しています。1か月あたりの時間数は、48時間程度となります。

※サービス提供責任者からケアマネジャーへの矢印は、職種転換の方向性を示したものであり、その間のレベルは想定していません。



職業能力評価シートとは

職業能力評価シートは、人材育成に有効な示唆を得ることができるチェック形式の評価シートです。これを使うと、「自分（または部下）の能力レベルはどの程度なのか」「次のレベルに上がるには何が不足しているのか」を具体的に把握することができます。

職業能力評価シートの構成

職業能力評価シートには、実際に知識やスキルをチェックするための「評価シート」と、チェックで迷った場合に参照する「サブツール」の2つがあります。

※職業能力評価シートのサンプルは20頁参照



※職業能力評価基準の記載内容をそのまま取りまとめたものです

具体的な記入方法

職業能力評価シートの記入方法は以下のとおりです。

① 被評価者の職種・職務、レベルの特定

どの職員が、どの種類の、どのレベルのシートを使うのか決定します。

② 自己評価の実施

最初に、職員が自分自身の知識やスキルをチェックします。なお、チェックは右下の○△×の基準に沿って記号を入力します。

③ 上司評価の実施

自己評価が終わったら、次に上司の目でチェックします。

④ 上司による「コメント」の記入

評価のポイントや理由などを記載します。
その後、上司と部下で面談をして、お互いの評価が異なっている場合は何故その評価を付けたのか、さらに知識・スキルを向上させるにはどうすればよいか、を話し合います。

○：一人でできている（下位者に教えることができるレベル含む）

△：ほぼ一人でできている（一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル）

×：できていない（常に上位者・周囲の助けが必要なレベル）

※「業務上、該当しない評価項目」は「－」として評価対象外として下さい。

URL

職業能力評価基準、キャリアマップ、職業能力評価シートの詳細については「職業能力評価基準活用のために」を参照下さい
厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/>

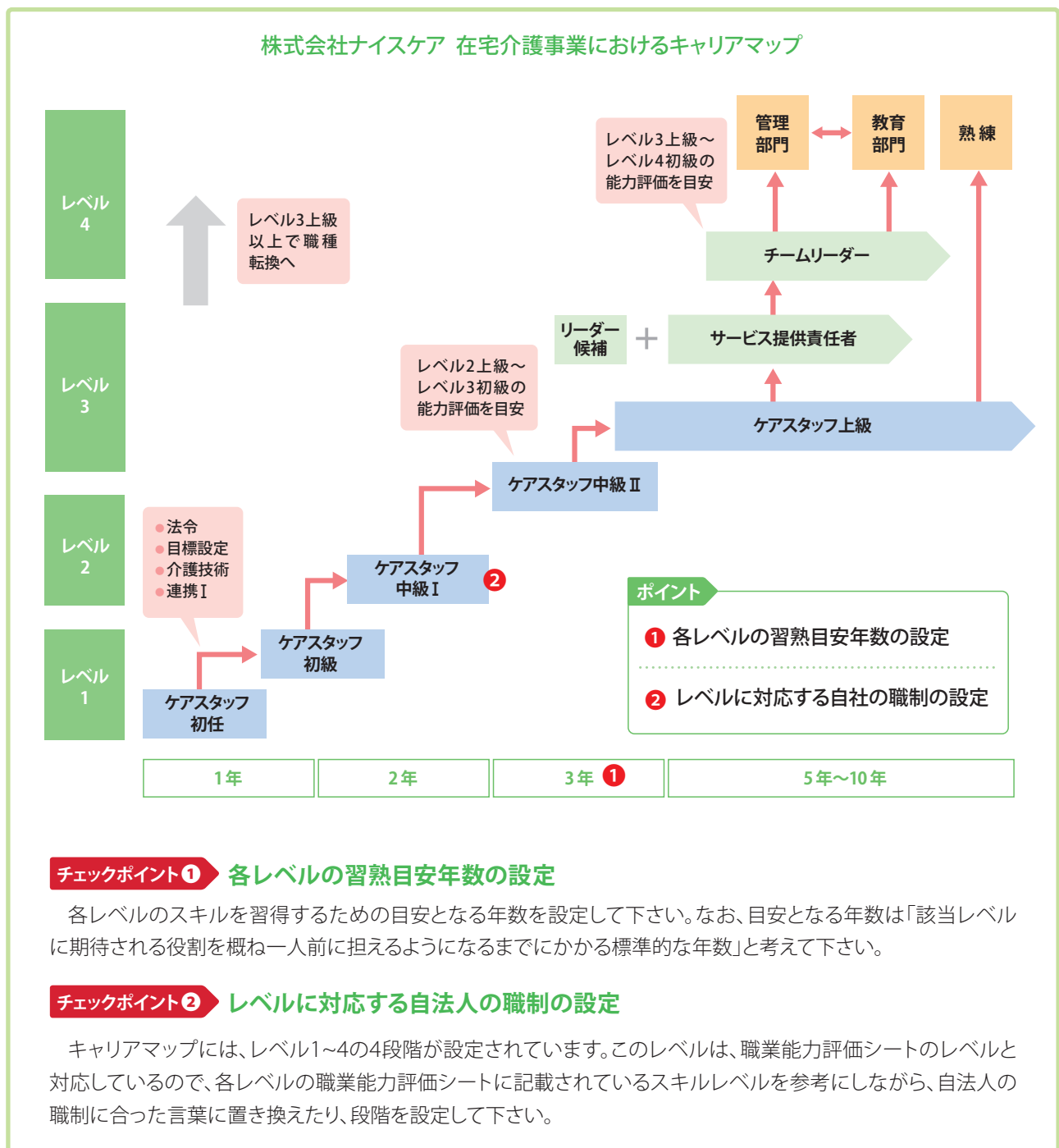
② ツールの導入準備

ツールはそのまま使うこともできますが、自法人の実状に照らして、次のような修正を行うと、さらに使いやすいものになります。

キャリアマップの修正方法

キャリアマップは、本業種における「一般的」な成長の道筋を描いたものです。個々の法人でみると、レベルの間に相当する職位がある、目安年数が異なっている、などの場合があります。

以下の例は、縦軸にレベル、横軸に年数を設定したものです。各レベルについて習得してほしい年数が時系列で見やすく示されています。



職業能力評価シートの修正方法

職業能力評価シートを修正する場合は、以下のようなポイントがあります。全てのポイントについて修正を行う必要はありませんので、「職員にとって分かりやすくするためには」という視点で、必要な修正を行って下さい。

「自法人にはない業務内容が書かれている」 ●「能力ユニット」と「能力細目」を見て、自法人にない業務は「－（該当なし）」と記載し、基本的には項目の削除は行わないで下さい。

「自法人の業務内容で、書かれていないものがある」

⇒能力ユニット・能力細目の追加

- 職業能力評価シートに記載されていない業務などがある場合は、新たに項目を追加します。
- 項目を追加するだけでなく、自法人の経営方針などに照らして、特に詳しくチェックしたい業務や行動がある場合は、職業能力評価シートの項目を分割するなどして、さらに詳細なチェック項目を設定してもよいでしょう。

「職員が読んで、分かりにくい表現がある」

⇒職務遂行のための基準の変更

- 「職務遂行のための基準」を読み、自法人の実態に合わせた文言に修正します。

職業能力評価シートは、本業種における汎用的な内容として記載されています。そのため、職員が読んだ時に「何のことを言っているのだろうか？」と理解しにくかったり、「自分には当てはまらない内容ではないか」とチェックする気を失くしてしまったりすることがあります。そのため、職員が読んで、分かりやすく納得しやすい基準に置き換える必要があります。

① 用語を自法人で使っている言葉に置き換える

- 上司…サービス提供責任者など、自法人で使っている言葉に置き換える

② その業務の頻度に応じて書き換える

- 定期的に発生する業務でない場合は、「必要に応じて」などの文言を追加しましょう
- この時、「普段はない業務」だからといって、削除しないように注意して下さい
業務として存在する以上、この部分の業務もチェックしなければ、職員の知識・スキルレベルを全体的に評価することができません

③ ツールの導入と人材育成施策への展開

テーマ 1 法人・職場の人材レベルの把握

職業能力評価シートの結果を全社・部門で集計して、法人や職場としての人材レベルを把握し、職種別／レベル別の強みと弱みを洗い出すことで、全社や部門としての教育計画や採用計画に役立てましょう。

職業能力評価シートを使うことで、職員個人ではなく、法人や職場といった組織単位の人材レベルを把握することが可能です。レベル毎に平均点の低い項目、同一レベル内で点数のばらつきの大きな項目といった視点で分析を行い、教育計画を立てることなどができます。

取り組みの進め方とポイント

STEP 1 対象職員の個人別スキルの把握

チェックの対象となる職員を選定し、それぞれにチェックしてもらう職業能力評価シートを決定します。使うシートが決まったら、職員にシートを配布します。

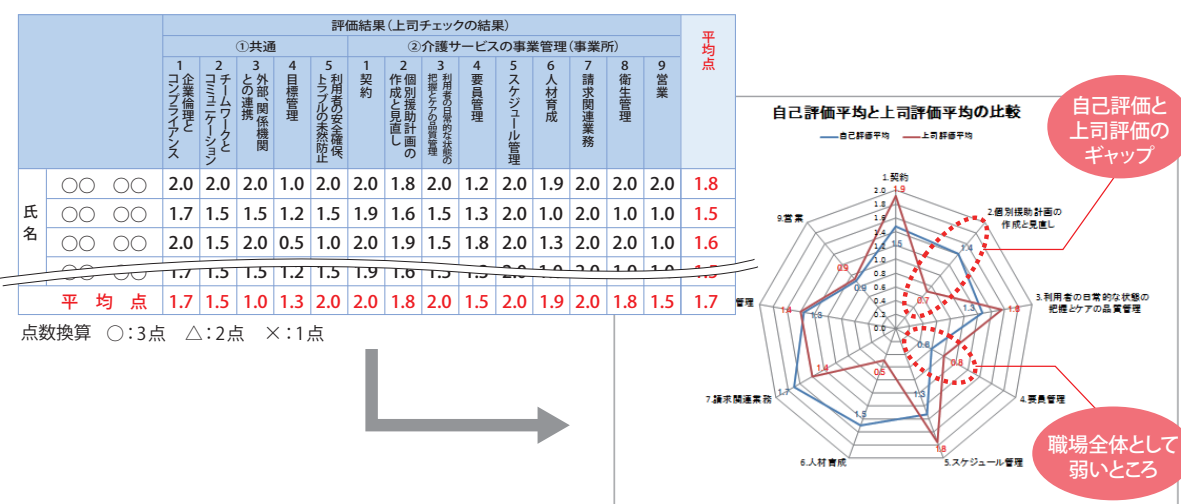
職員本人のチェックが終わったら、上司にもチェックしてもらいます。その後、上司チェックの結果を本人に返却し、本人が上司のチェック結果との差を把握した上で、面談を行ってもらいます。この面談で、本人と上司の結果にズレがある部分についてはお互いに確認し、必要であれば上司評価の結果を修正します。

STEP 2 個人別のチェック結果の集計

職業能力評価シートのチェックが終わったら、各人のチェック結果を集計します。

この時、平均点を計算する場合は、「－」の取扱いに注意しましょう。自法人の業務として存在しないという項目であれば、除外して計算しても問題ありません。しかし、「その人がたまたま経験したことがない業務だった」など、自法人の業務全体から見れば評価すべき項目であるなら、評価を「×」として平均点に含める方が適切です。

■チェック結果の集計イメージ 介護サービス事業管理 レベル3



STEP 3 重点的に強化すべきポイントの明確化と、人材育成施策への展開

集計結果をもとに、「点数が著しく低いレベル」や「特に点数が低い項目」などがいないか確認します。強化すべきポイントが見つかったら、その原因を分析した上で、教育計画の策定や採用計画の策定に活用しましょう。

1 取り組み事例 1

株式会社福祉の街

自社の強み・弱みの把握

■ 会社概要

株式会社福祉の街は、創業1980年6月、全国で最初の在宅介護専門会社。高齢化のスピードが日本で最も速い埼玉県で「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(ケアマネジメント)、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、住宅リフォームなどの事業を行っています。

■ 取り組む前の課題

職員が、「当社の訪問入浴はお客様から評価いただいている」「訪問介護では〇〇事業所の認知症ケアが優れている」と言うので「具体的には何がいいのか?」と質問しても、誰もが「……?」という状況でした。何か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 活用したツール

そこで、職業能力評価シートを活用して、各事業所のレベルを把握することとし、まず、2つの事業所で実施しました。実施ステップは右のとおりです。

■ 取り組みの結果

実施した感想としては、会社全体として予期していたことが、結果から滲みでており、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。また逆に、今まで気づかなかった課題(例えば通所介護事業のアクティビ

ティーなど)が可視化され、会社全体としての対策が図れました。

■ 今後の目標

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可視化され、今後は事業所の所長と目線合わせしながら、人材育成の強化を図っていく予定です。

職業能力評価シートを活用した取り組み

各職員 該当するサービスとレベルの職業能力評価シート配布。各自チェックしてもらう(自己評価)。

上司 自己評価してもらったものに対し、上司評価を実施。

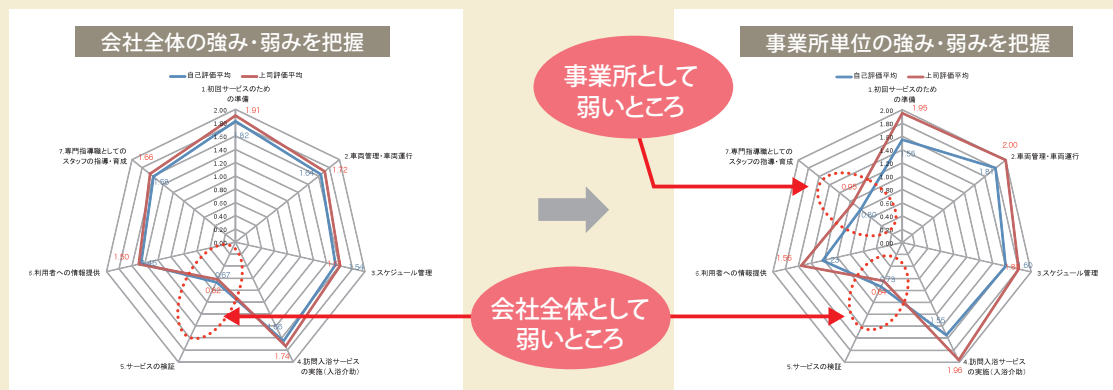
OJTコミュニケーションシートへの反映 → 職員と上司で面談

事業所間比較 事業所別に平均値を算出
↓
各事業所のOJTコミュニケーションシートを作成
↓
事業所間比較

確認・分析

事業所間のばらつき、会社全体の強み・弱み

POINT 職業能力評価シートをチェックすることで会社全体の強み・弱みを把握⇒事業所単位で状況を把握



※グラフデータはサンプルであり、同社の強弱点ではありません。

URL

法人での具体的な取り組み事例

厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/>

テーマ 2 階層別の人材育成

職業能力評価シートを使用して知識・スキルの習得状況をチェックすることで、職員一人ひとりの強みと弱みを明らかにし、上司による育成計画や本人の取り組み目標を設定したり、階層毎の育成施策に役立てましょう。

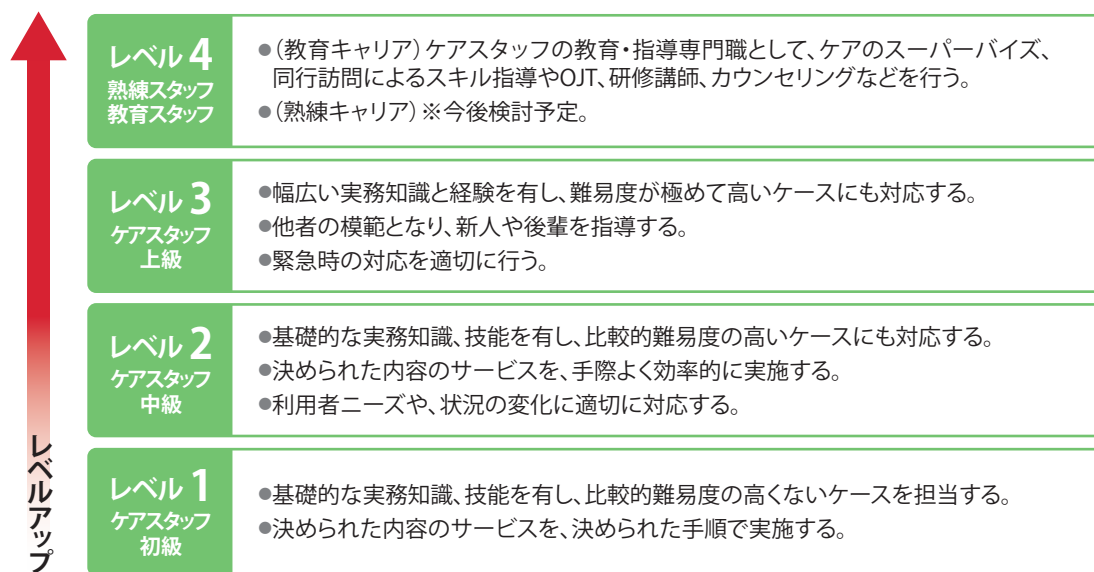
例えば、一通りの仕事を経験して法人内では“一人前”という位置付けになっているものの、「どうしても一歩抜け出せないな」という職員はいませんか？そのような方々に職業能力評価シートでチェックをしてもらおうと、「大半の日常業務は問題なく遂行できるが、外部関係機関との連携がいま一歩である」といったスキルの傾向を発見でき、体系的な人材育成施策へと展開していくことができます。

取り組みの進め方とポイント

STEP 1 知識・スキルの強み・弱みの把握

職業能力評価シートを使って、対象とする階層一人ひとりの知識・スキルの強み・弱みを把握します。使用する職業能力評価シートを選ぶ際は、担当職務はもちろんのこと、法人において期待する責任・役割の範囲と難易度に応じて設定された能力段階（「レベル区分」とよんでいます）を参考にしましょう。

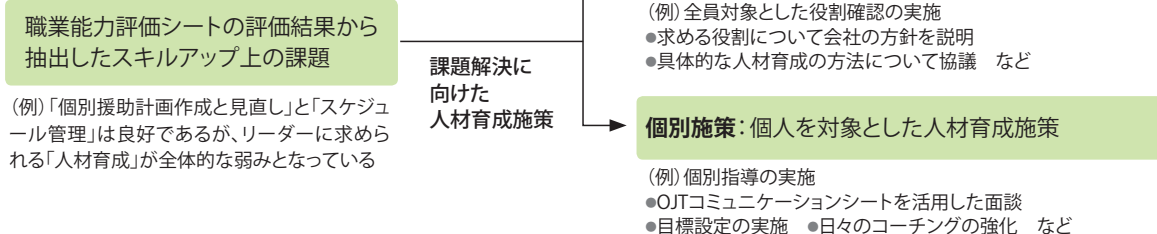
■ 職業能力評価シートの「レベル区分」の目安（ケアスタッフの場合）



STEP 2 人材育成施策の検討

一人ひとりの知識・スキルの強み・弱みをもとに、これまで行ってきた人材育成施策（研修やOJTなど）の見直しや新たな人材育成施策の検討を行います。より効果的な人材育成を行うためには、階層全体及び個人単位での人材育成上の課題を明確化した上で、全体施策と個別施策の両面から、人材育成施策の検討を行うとよいでしょう。

■ 人材育成施策の検討イメージ



STEP 3 スキルアップ状況の確認・フォロー

人材育成の取り組みをより効果的なものとするために、実施した人材育成施策の効果測定を行い、必要な見直しを講じます。

効果測定に際しては、OJTコミュニケーションシートを活用して上司・部下で面談を実施し、「上手くいったこと／いかなかったこと」などを確認し合い、継続的な取り組みに繋げることが重要です。

OJTコミュニケーションシートとは？

OJTコミュニケーションシートとは、職業能力評価シートでの評価結果が一目で分かるようにグラフ化し、その結果に基づいて今後の課題と目標を書き込む書式です。このシートを活用すると、右のような利点があります。

① 本人の強みと弱みが一目で分かる

② 本人と上司の評価のズレが一目で分かる

③ 弱みが一目で分かるので、課題の特定・目標の設定がしやすい

④ 本人と上司の間で、評価結果をもとにした話し合いがスムーズに進められる

⑤ 個人の強み・弱みに応じた効果的な育成ができる

■ OJTコミュニケーションシート ■

スキルレベルチェックグラフ (③訪問介護_技術)

● 上司評価 ● 自己評価 ● 人材育成目標

能力ユニット名	自己評価	上司評価	育成目標
1.移動・移送、体位交換、外出介助	1.6	1.6	2.0
2.食事介助	2.0	1.5	2.0
3.入浴介助	1.7	2.0	2.0
4.排泄介助	1.3	1.7	2.0
5.身体整容	1.3	2.0	2.0
6.調理	2.0	1.7	2.0
7.洗濯	1.7	1.7	2.0
8.掃除	2.0	1.5	2.0
9.買い物代行	1.0	1.0	2.0

本人所属	A事業所			本人氏名	Aさん
職種・職務	訪問介護	レベル	レベル1	評価者氏名	B上司
評価期間	2011年 10月 1日 ~			2011年 3月 31日	

スキルアップ上の課題

食事準備の際に、利用者とのコミュニケーションを図りながら、その日の状況や体調等の情報を把握しましょう。

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」)
・「食事の準備」時の情報収集および調理対応	・「一人で遂行できる」レベルまで習熟する

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
・〇月×日にBさんと同行訪問して、対応方法等を学ぶ。	・20XX年X月まで継続実施

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は一般社団法人日本在宅介護協会のホームページよりダウンロードできます
 一般社団法人日本在宅介護協会 <http://www.zaitaku-kyo.gr.jp/syokugyo/index.html>

2 取り組み事例 1

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、昭和30年(1955年)、家政婦(夫)・看護師紹介所を前身に、平成8年(1996年)設立し、在宅介護サービス事業を開始しました。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、介護タクシー、自立支援法サービスなどを地域で展開しています。

■ 取り組む前の課題

在宅介護の経験のない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。

■ 具体的な取り組み 活用したツール

そこで、職業能力評価シート(訪問介護レベル1)、

OJTコミュニケーションシートとキャリアマップを活用して、会社が新入社員に対して、どのようなことを期待をしており、今後、どのようなキャリアを歩んでいってほしいのか、伝える取り組みを実施しました。

■ 取り組みの結果

これらのツールを活用することで、今後、どのように成長し、スキルアップを図っていくのか、新入社員が自らキャリアパスを考える契機となりました。

■ 今後の目標

今後、開催される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。

2 取り組み事例 2

コウダイケアサービス株式会社

サービス提供責任者のマネジメントスキル向上

■ 会社概要

コウダイケアサービス株式会社は、平成7年より兵庫県神戸市、尼崎市で訪問介護、居宅介護支援、訪問看護、福祉用具、グループホームなどのサービスを8か所の支店で展開しています。

■ 取り組む前の課題

サービス提供責任者は途中で採用しているため、介護や仕事に対する考え方に、レベルや意識のばらつきが見られました。

■ 具体的な取り組み 活用したツール

そこで、訪問介護のサービス提供責任者に対して、職業能力評価シート(事業管理レベル3)、OJTコミュニケーションシートを活用して、レベルや意識のばらつき状況を把握することとしました。

■ 取り組みの結果

自己評価を行うことから、評価される側も課題などの指摘を受け入れる素地ができ、部下とのコミュニケーションツールとして有効なものだと感じました。OJTコミュニケーションシートは、次のスキルアップ目標を立てやすく、本人自ら、次にどのようなことをしたいか、提案できるようになりました。

■ 今後の目標

自己評価で自分を振り返り、上司と話し合いをする機会に対し、本人からも良かったとの感想を得ており、今後も取り組みを継続していきたいと考えています。評価者が数名となる場合、目線合わせが必要になると感じています。



法人での具体的な取り組み事例

厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/>

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。

■ 取り組む前の課題

直営、加盟店を含め、通所介護事業所の全国展開を進めている中、全社的にサービスの質を高める取り組みを推進しようと、人材育成システムの検討を始めたところでした。

■ 具体的な取り組み 活用したツール

上記の取り組みの一環として、職業能力評価シートを活用した質向上の取り組みを行いたいと考え、直営の2つの事業所で、管理者を含め、職員全員を対象とした取り組みを行うこととしました（1事業所6～7名で、通所介護レベル1～4、事業管理レベル2～4を使用）。

■ 取り組みの結果

OJTコミュニケーションシートを活用した面談は、本人が目標を立てることで、本人がどのようなことをしたいのか言い出しやすい、教えていないことを本人と上司で共有できる、感覚値をデータで評価できるなど、様々なメリットがありました。

■ 今後の目標

育成目的であれば、3か月～半年に1回程度、実施できるとよいと感じました。本部としては、今後、本ツールも参考としながら、評価基準を検討していきたいと考えています。また、業務の標準化を図ることで、全国の茶話本舗において質の担保を確立していきたいと思っています。

COLUMN 有限会社アズサケアサービス

小規模事業所での取り組みの必要性

有限会社アズサケアサービスは神奈川県川崎市高津区にある、訪問介護、居宅介護支援などのサービスを行っている40名（非正規職員を含む）の法人です。当社では、非正規職員も正規職員と同等の待遇として、研修にも積極的に参加してもらい、質の向上を図っています。

また、非常勤ヘルパーについても単なる労力として捉えるのではなく、技術を持った専門職として捉え、質の高いサービス提供のためには教育は欠かせないと考えています。今回、職業能力評価シート及び、シートを記入しての意見、感想を記入するアンケートを併せて活用したところ、非常勤ヘルパーの

サービス提供における基本技術の理解度、力量が明らかになるとともに、会社への要望や仕事に対する新たな自己覚知があったことなどの意見が寄せられました。非常勤ヘルパーが一堂に会す機会を作ること難しく、これまで個別の指導、研修が主だったこともあり、新たな発見や自らの仕事を客観的に捉えることができたようです。

このことから小規模事業所が人材をどのように活かし、レベルアップさせるかという人材育成の観点から、研修の機会を確保し、目的や意義を伝えるなど運用方法を検討したうえで本ツールを活用することが有効であると考えられます。

テーマ 3 能力チェックの高度化

職業能力評価シートは、職員間で統一した目線に立って○△×の評価を行うことで、評価結果から職員の育成レベルを公正に判断できるようになります。目線合わせのため、評価の際確認できるツールを作成したり、目線共有の機会を設け、能力チェックの精度の高度化に役立てましょう。

例えば、職業能力評価シートに記載された【評価の基準】だけでは、人によって「職務遂行のための基準」に示された内容を「80%程度できているから○にした」「100%できていなければ○と付けてはい

けないと思っていた」と判断の基準が異なることはありませんか？【評価の基準】の参考となる判断基準を示したガイドラインを提示するなど、目線の統一を図っていくことが可能です。

取り組みの進め方とポイント

STEP 1 能力チェックの試行導入

職業能力評価シートの導入予定対象の職員にシートを配布し、実際に能力チェックを実施（試行導入）してもらいます。

職員本人の自己評価が終わったら、上司にも評価してもらいます。

その後、能力チェックシートを使用して初めての感想、特に【評価の基準】に基づく○△×の判断に迷いがなかったかを確認するための評価者同士の会議を開催します（次頁の法人事例参照）。評価者だけでなく、自己評価者対象も対象としたアンケート（右記サンプル）やインタビューを実施して、評価上の課題を抽出してもよいでしょう。

試行導入アンケートイメージ

・試行導入 アンケート 年 月 日

店種: _____ 役職: _____ 氏名: _____

■職業能力評価シートについてお伺いします。

Q1. チェックに要した時間はどれくらいでしたか。また、チェック項目の数はいかがでしたか

①チェックに要した時間 約()分

②チェック項目の数(該当するものに○印をおつけ下さい)

非常に多い | すこし多い | 丁度よい | すこし少ない | 非常に少ない

Q1. チェック項目に抜け・漏れはありませんでしたか

YES or NO → (YESの方) 具体的などのような項目が抜け・漏れましたか

()

Q1. チェック項目に重複はありませんでしたか

YES or NO → (YESの方) 具体的などのような項目が重複していましたか

()

Q1. 別添資料「ガイドライン」は使用しましたか

YES or NO → (YESの方) どの項目で使いましたか

()

(YESの方) 使用した基準に分かりにくい部分がありましたら記入ください

()

STEP 2 試行導入結果の検証と能力チェックの高度化のための施策の整備

評価者同士のアンケートやインタビューから明らかとなった能力チェック上の課題を抽出します。抽出した課題に応じ、能力チェックの目線合わせに有用な施策を検討し、職員へ展開します。

抽出課題に応じ検討する施策の例

課 題	対 応	施 策
一部設問で、上司・本人間で基準の判断レベルにばらつきがある	法人内での具体例を入れたチェック基準を設問別に策定	評価基準ガイドライン
評価者によって、チェックの手順・サブツールの使い方が異なっている	チェック手順・サブツールの使い方の明確化	
チェックの目的が評価者間で異なっている	評価者間の目線合わせの機会の提供	評価者研修

3 取り組み事例

株式会社福祉の街、株式会社ナイスケア 評価マニュアルの作成

以下の法人で、評価の際の課題があげられました。

株式会社福祉の街

- 自己評価を見て上司評価を実施したため、自己評価に引きずられてしまったかもしれない
- △×の3段階の評価の基準について、○は括弧書きで「下位者に教えることができるレベル」となっているが、本人は一人でできても、人に教えるまでとなるとどうかとなり、○が付けにくいようだった／など

株式会社ナイスケア

- (評価者)何人も評価している中で、自身の考えがずれていってしまうという課題があった(日によって基準がずれていってしまった)
- 自己評価を行っている職員からも付け方について質問があり、評価の注意点や基準があるとよい
- は8割以上、△は6~8割、×は6割未満など、できている割合の方が評価しやすいと感じた／など



そこで、自法人の状況に即した、評価マニュアルを作成することとしました。評価マニュアルを作成することで、評価者が複数人となる場合でも、法人として目線を合わせることができます。

評価マニュアルの目次 イメージ

評価マニュアル

- ①本マニュアルの目的
- ②「職業能力評価シート」の評価方法について
- ③「職業能力評価シート」の評価実施のタイミング
- ④「職業能力評価シート」の活用について
(参考1)代表的な評価エラー
(参考2)面談の進め方

評価実施上の留意点 イメージ

②「職業能力評価シート」の評価方法について 評価実施上の留意点

- ①評価者が自分のエラー傾向を自覚し、改めるよう努力する
- ②評価基準と測り方の理解を徹底する
- ③評価対応期間の終了後に、すみやかに評価を始める
- ④評価は集中して短期間で行う
- ⑤全員の評価を終えたら、見る順番を変えて結果を再確認する



法人での具体的な取り組み事例

厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/>

テーマ 4 中途採用時の知識・スキルレベルの把握

経験者を中途採用する際に、職業能力評価シートや人材要件確認表を活用して、応募者の保有する知識・スキルレベルを把握し、採否の決定に役立てましょう。

職業能力評価シート及び人材要件確認表を活用することで、経験年数や保有資格といった観点だけではなく、能力重視の観点から網羅的に応募者のレベルを見極めることができます。

例えば、レベル2のケアスタッフ中級を採用する場合、人材要件確認表を活用して応募者にヒアリングすることで、経験のあるサービスや実績、及び基本的な能力などを大ぐりで把握する

ことができます。より詳細に応募者の実力を把握したい場合には、該当する職業能力評価シート（この場合は訪問介護サービスのレベル2）を使用してセルフチェックをしてもらう方法も考えられます。

また、複数の事業拠点を持ち、拠点毎で採用する場合には、面接官の目線を統一するためのツールとしても活用できます。

取り組みの進め方とポイント

STEP 1 求める人物像の確認とツールの用意

今回採用する職種を確認の上、募集するレベル層をキャリアマップなどを目安に定めます。

資格保有など、特に重視する要件があれば、予め明らかにしておきます。

右表を参考として必要なツールを用意します。

面接時のヒアリングを通じてレベルチェックする場合

人材要件確認表を主要ツールとして用意します。

応募者によるセルフチェックを通じてレベルチェックする場合

職業能力評価シートを主要な選考ツールとして用意します。

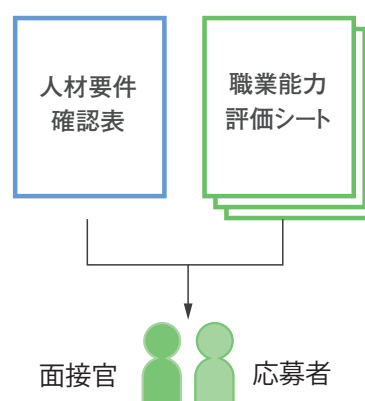
STEP 2 応募者の知識・スキルレベルの把握

応募書類がある場合には、記載内容をもとに事前に可能な範囲で応募者の知識やスキルなどのチェックを行っておきます。

面談時のヒアリングを通じてレベルチェックする場合は、人材要件確認表に沿って、経験のある職務内容について質問しながら確認します。

応募者によるセルフチェックを通じてレベルチェックする場合は、チェック方法を説明の上、10～15分程度の時間を設け、応募者にセルフチェックしてもらいます。セルフチェックの終了後、そのチェック内容について面接を通じてさらに深く確認します。

■ 応募者の知識・スキルレベルの把握イメージ



STEP 3 採否の決定

ヒアリングまたはセルフチェックを通じて把握した応募者の知識・スキルレベルの状況をもとに、求める人物像として相応しいレベルにあたるのか確認します。

応募者から受ける印象や属性情報（年齢、性別など）、保有資格といった外形的な情報ばかりに引きずられず、可能な限り多面的な視点から採否を判定しましょう。

コウダイケアサービス株式会社

サービス提供責任者の中途採用時に活用できる人材要件確認表

■ 会社概要

コウダイケアサービス株式会社は、平成7年より兵庫県神戸市、尼崎市で訪問介護、居宅介護支援、訪問看護、福祉用具、グループホームなどのサービスを8か所の支店で展開しています。

■ 現在の採用状況と採用までの手順

年間10名程度の応募に対して採用は2～3名程度という状況であり、サービス提供責任者の経験者だけでなく、介護福祉士の資格をとった未経験者の応募もあります。

現在の採用までの手順は、①管理者が一次面接を実施→②採用見込みのある応募者について代表に報告、協議→③代表が最終面接を実施、という手順になります。

■ 現在の面接方法

面接前に今回採用したい人物像について事前にすり合わせを行い面接にのぞむようにしています。(例えば、新規事業所をオープンする前であれば、現場能力＋新規事業への意欲＋営業ができる人、といった人物を求めます)

質問項目などについて特に共通のシートは使用していません。会社のカラーを説明しながら、採用したい人物像にマッチするかどうかを中心に質問などを行います。

■ 取り組む前の課題

応募者の中には、サービス提供責任者の業務内容やこの仕事を通して達成したいことを具体的にイメージできていない人が多く、質問の仕方が難しいといった課題がありました。

また、質問している項目は「人材要件確認表」と同じような項目を聞いていましたが、社内で共有できるようなシートはありませんでした。

■ 具体的な取り組み 活用したツール

「人材要件確認表」を活用し、社内で共有できるシートを作成することとしました。

また、質問項目について内容を具体的な文言にカスタマイズすることで、質問の目的をよりイメージしやすいようにしました。

既存の人材要件確認表

利用者や家族から信頼され、良好な関係を築くために、どのような行動を心がけていたか(具体的に)



具体的にイメージできるような文言にカスタマイズ

利用者の家族から家族の居室の掃除を頼まれた時、どのように説明するか(制度を理解していない人への説明の方法、詳細を理解していないためにその場では説明できない場合にどうやって利用者に伝えるか、実際に説明してもらう)

サービス提供責任者業務が未経験の方もいることから、未経験者用のシートについても文言を置き換えて作成しました。

■ 取り組みの結果

作成したシートの実際の使い方として、面接時にこのシートを持ち込んで見ながら面接する、という方法はとりませんが、社内での共有シートとして、また採用担当側の事前確認用として活用する予定です。

面接前のシートの活用方法として、「今回の採用ではどこを深掘りしようか」といった具体的な質問項目の検討が期待できます。

2 取り組み法人の声



有限会社アズサケアサービス 代表取締役

職員、ヘルパーの方全員に、職業能力評価シートを記入して提出してもらいました。勤続年数の長いベテランのヘルパーからは「改めて自分の仕事を振り返ることができた」という意見、勤めて日の浅いヘルパーからは「どの分野に対して知識、経験が必要なのか確認できた」という意見が寄せられました。全体として職員の反応がよく、仕事に対して前向きなヘルパーを得て、事業所として心強く思うとともに、職業意識を高く持ち、それを保持するための良い機会になったと思います。

また、併せて行った感想などを記入するアンケートには、事業所に対しての研修や指導についての要望が数多くあり、今後の指針となりました。



株式会社ナイスケア
取締役事業本部長

職業能力評価シートなどを活用した試行実施によって、人材育成において漠然としていた現状の課題が可視化されました。今後は、活用したツールをベースに、再度、当社に合わせた形で、初任から現任までの共通した項目を整理し、面談での活用を主に、ケアの専門性とチームとしてのキャリアパスに繋げていきたいと考えています。また、人材育成における課題としては、人事考課に反映させるための取り組みの必要性や専門性と事業展開の多様化などがあげられ、対応方法を検討していく必要があると感じています。今回の試行実施で、多くの気づきを得られたので、是非今後も実践していきたいと思います。

コウダイケアサービス株式会社
代表取締役



同職種でも、個々の能力差があり、レベルの統一化などが当社でも課題になっており、今回、より具体化できたことで方向性を見出すことができました。ツールを活用することで、漠然としていた自身の弱点などを明確にすることができ、会社側との共通認識を持つことができました。また会社側も、どの部分を強化して教育していけばよいのか、より明確になりました。今後も定期的にチェックを行っていき、今後の研修に、また自己評価に繋げるような活用を行いたいと思います。

株式会社福祉の街 取締役



会社として、職業能力評価シートなどのツールを目標管理に活用するのであれば、自社に合わせて手直しを行う必要があるかと思っています。また、優先順位も考える必要があります。

この4月(2012年)の介護報酬改定で、地域包括ケアシステムへの方向性が明確になりました。

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を実施したいと思います。

株式会社日本介護福祉グループ
直営事業本部 運営事業部副部長

これまで介護業界において職員向けの評価基準がありませんでしたが、公的に定められた一つの指標ができたと思います。これをベースに今後、よりよいものになっていくことで、将来的に全介護事業所において、同じ基準で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。

当社において、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。



3 職業能力評価シートサンプル

■訪問介護サービス レベル2

氏 名	実施日

氏 名(評価者)	実施日

<職業能力評価シート>

職種・職務	訪問介護サービス
レベル	レベル2 (中級)
レベル2の目安	・基礎的な実務知識、技能を応用し、比較的難易度の高いケースにも対応する。 ・決められた内容のサービスを、手際よく効率的に実施する。 ・利用者ニーズや、状況の変化に適切に対応する。

■職業能力評価シートの目的

職業能力評価シートの第一義的な目的は「人材育成」です。「自分の(または部下の)能力レベルはどの程度なのか」「何が不足しているのか」を具体的に把握することで、人材育成に有効な示唆を得ることができます。

■職業能力評価シートの構成

職業能力評価シートは、「①共通」「②訪問介護」「③訪問介護(技術)」の3つから構成されています。各レベルの位置づけは、「キャリアマップ」を参照してください。また、他のレベルの基準が知りたい方は、全レベルの「職務遂行のための基準」を一覧できる『職業能力評価シート一覧』を参照してください。

■職業能力評価シートの使い方

(1) 評価判定の手順

「評価の基準」に基づき、「①自己評価」→「②上司評価」の順で評価を行ってください。また、上司は「③コメント」を記入してください。特に「自己評価」と「上司評価」が異なる場合は、具体例を示す等しながら、なぜこの評価としたかを明示してください。

(2) 評価の基準

- … 一人でできている(下位者に教えることができるレベルを含む)
- △ … ほぼ一人でできている(一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル)
- × … できていない(常に上位者・周囲の助けが必要なレベル)

(注) 該当しない評価項目について

業務上、被評価者に該当しない評価項目がある場合は「－」と表記し、評価しません。

■レベル判定の方法(業界基準によるレベル判定を行う場合)

下記の①②双方の要件を満たすことをレベル判定の基準とする。



職業能力評価シート、職業能力評価基準は下記ホームページにて閲覧・ダウンロードできます
厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/index.html>

【① 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	①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。			
	②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	①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。			
	②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	①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。			
	②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確に行っている。			
4.目標管理	①目標設定	共通	7 全社、事業所、事務部門の目標・方針、介護サービスのスキルレベルの向上などに対して、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。			
	②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。			
	③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	①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。			
	②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、起こりそうなリスク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。			

【② 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	①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。			
	②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。			
2.訪問介護サービスの実施	①介護サービス実施のための事前準備	共通	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)。→全レベル共通チェック項目			
			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。			
			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、失礼にあたらない、好感が持てる、清潔である等)。			
	②サービス実施	共通	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。			
		L.2	28 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、適切にサービスを実施している。			
		L.2-3	29 決められた内容のサービスを、限られた時間内で段取り良く、効率的・効果的に実施している。			
		L.2	30 比較的難易度が高い利用者(ex. 寝たきりや全介助、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。			
		L.2-3	31 利用者の対応に必要な異変について見落とし、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。			
		L.2-3	32 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・適確に対応するとともに、利用者や家族に対し、冷静な態度で不安を与えずに対応している。			
		L.2	33 利用者や利用者家族のニーズや思い等を適切に理解し、場の雰囲気合った配慮ある言動を示し、コミュニケーションをとっている。			
		L.2-3	34 介護職として、利用者や利用者家族との関わり方の基本を理解し、良好な関係を築いている。家族の抱える悩みや介護負担等を理解し、適切に対応している。			
③サービス実施後の記録・報告	共通	L.1-2	35 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)を旨としたケアを心がけている。			
		L.2-3	36 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、収集した情報等に基づき、医師や看護師等の医療職など、他職種に対しても提案している。			
		共通	37 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。			
		L.2-3	38 必要事項を連絡帳に漏れなく、わかりやすく記入している。			
	共通	L.2-3	39 記録の機能や活用方法を理解し、介護の方法、根拠、利用者の状況等がわかるように、サービスの実施記録を記入している。			
		L.1-2	40 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。			

【② 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
3.サービスの検証	①サービスの振り返り、自己評価	共通	41	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。			
			42	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。			
			43	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。			
			44	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。			
			45	自己の介護サービスの質を高めるべく、指示を踏まえて勉強し、着実に習得している。			
	②ケアのやり方等サービス向上に向けた提案		L.3にて求められる項目				
4.利用者への情報提供	①利用者に対する情報提供	共通	46	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。			
			47	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。			
	②介護に関する利用者からの相談に対する対応	共通	48	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。			
			49	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。			
			50	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。			
5.スタッフの指導・育成	①ケアのスーパーバイズ、スキル指導		L.3にて求められる項目				
	②メンタルヘルス						

【③ 訪問介護(技術)】 (選択能力ユニット)※基準詳細は「別紙2」参照

能力ユニット	能力細目	自己評価	上司評価	コメント
1.移動・移乗介助、体位交換、外出介助	52 ①移動・移乗の準備			
	53 ②移動・移乗			
	54 ③移動・移乗後の介助			
	55 ④体位交換			
	56 ⑤通院・外出介助			
2.食事介助	57 ①食事の準備			
	58 ②食事介助			
	59 ③食後の介助			
3.入浴介助	60 ①入浴準備			
	61 ②入浴			
	62 ③入浴後の介助			
4.排泄介助	63 ①排泄準備			
	64 ②排泄			
	65 ③排泄後の介助			
5.身体整容	66 ①更衣介助			
	67 ②整容介助			
	68 ③口腔ケア			
6.調理	69 ①調理準備			
	70 ②調理			
	71 ③後片づけ			
7.洗濯	72 ①洗濯準備			
	73 ②洗濯			
	74 ③乾燥・収納			
8.掃除	75 ①掃除準備			
	76 ②掃除			
	77 ③後片づけ			
9.買い物代行	78 ①買物代行			

【評価の基準】

- ： 一人でできている(下位者に教えることが出来るレベル含む)
△： ほぼ一人でできている(一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル)
×： できていない(常に上位者・周囲の助けが必要なレベル)

	自己評価 集計	上司評価 集計	上司評価 合計数に占める割合
○の数			%
△の数			%
×の数			%
○△×の合計数			

※別紙1：【① 共通】 (共通能力ユニット)

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準		コメント
1.企業倫理とコンプライアンス	①介護保険法、関係法令、諸ルールの内容の把握	共通	会社の企業理念、経営方針、行動基準、諸規程等を把握している。 会社・法人の組織構造、本部と事業所の機能、スタッフの役割分担など、組織に関する基本事項を理解している。 ケアスタッフとしての職業倫理(守秘義務、個人情報保護、情報開示、尊厳、人権擁護等)や職務、基本的マナー等を理解している。 介護保険法の概要(介護保険制度の代表的なサービスの種類と内容、利用手続き、財源構成と保険料負担等)について知っている。 訪問介護サービスの運営規程、重要事項説明書、契約書等の内容を理解している。 介護サービスにおける不適切事例(介護保険の範囲内で行えないサービス、医療行為にあたるもの等)を理解している。 ケアスタッフとしての職務内容と、サービス実施のプロセス、介護職の職務内容の特性について理解している。	
	②介護保険法、関係法令、諸ルールの遵守	共通	職業人としての自覚や社会的責任感を持って仕事に取り組んでいる。 会社の理念や方針を踏まえた行動をとるとともに、諸規程を遵守している。 ケアスタッフとしての職業倫理や基本的マナーを踏まえ、専門的な職業人としての自覚を持った行動をとっている。 日常業務の遂行において、法的または倫理的な問題に直面した場合(ex. 介護保険の範囲内で行えないサービスを依頼されてしまった、医療行為にあたることを依頼されてしまった、虐待の事実を把握してしまった等)、上位者に的確に報告・相談している。 人権侵害や虐待、それに類する行為を発見する視点を持ち、改善に向けた行動をとっている。	
2.チームワークとコミュニケーション	①上位者や同僚との連携による職務の遂行	共通	自分の権限で判断して良いこととそうでないことを区別し、適切に上位者に報告・連絡・相談を行っている。また、サービスの現場で、悩んだり、困ったりする場合、一人で抱え込まず、上位者に相談し、サービス品質の維持・向上につなげている。 上位者の指示や指導に沿った行動をとっている。 チームの目標達成や業務の効率化のために、メンバー(他のケアスタッフや専門職等)と連携・協力しながら、業務を遂行している。 チーム内において、他のケアスタッフや専門職等と友好的な人間関係を構築している。	
	②他部門との連携による職務の遂行	共通	関連各部署(他のサービス部門)と自部門の業務上の連携の重要性を理解している(ex. 訪問介護とデイサービスの連携等)。 関連各部署(本部管理部門や、他サービス等)の業務内容の概要について、理解している。 適切なサービスを提供するために、関連各部署(他サービスのケアスタッフ等)と必要に応じて良好な連携・連絡をとりながら業務を遂行している。	
3.外部、関係機関との連携	①外部との連携、ネットワークづくり	共通	利用者担当のケアスタッフとして、ケアマネジャー等が主催する外部のサービス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。 訪問介護の場合、連絡ノート等の活用により、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。 感染症が起きた場合に、速やかに上位者に相談でき、必要に応じて関連各部署(他サービスのケアスタッフ等)と連携・連絡をとりながら業務を遂行している。 認知症の利用者に対して、必要に応じて、上司に確認をとり、関連各部署(他サービスのケアスタッフ等)と連携・連絡をとりながら業務を遂行している。 虐待を受けている疑いのある利用者を見つけた場合、速やかに上位者に報告・相談し、必要に応じて関連各部署(他サービスのケアスタッフ等)と連携・連絡をとりながら業務を遂行している。	
	②緊急時対応	共通	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的確に行っている。	
4.目標管理	①目標設定	共通	全社、事業所および自部門の目標・方針を正確に理解し、上位者の助言や指導を受けて、担当業務に関する目標設定を適切に行っている。 介護サービスのスキルレベル、能力を向上させるために具体的な目標を設定している。 設定した目標を達成するための具体的な方策について、上位者の助言や指導を受けて、適切に策定している。	
	②進捗管理	共通	自らが立てた目標の達成に向けて、業務に取り組むとともに、レベルアップのための学習や自己研鑽を行っている。 定期的に目標や計画の進捗状況について、チェックを行っている。 トラブルや情勢変化により目標達成の見通しが難しくなった場合は、上位者の助言や指導を受けて、目標の見直しや計画の軌道修正を適切に行っている。 自分に与えられた役割は、最後まで責任をもってやり遂げている。	
	③成果の検証	共通	目標の達成度、および成果や実績について、結果だけでは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	①サービス提供時におけるリスクの理解	共通	サービス提供時において想定されるリスク(利用者の安全性に関するリスク、サービスの適切性に関するリスク、人的トラブル、物理的トラブル、金銭的トラブル等)について理解している。 問題やトラブルを未然に防ぐため、会社が講じている施策(通達やマニュアル等の趣旨や内容等)を理解している。 過去に起きた問題やトラブルの事例(トラブルの内容、状況、原因、とられた対応策とその進捗状況等)を把握している。	
	②利用者の安全確保のための対応	共通	緊急時・救急時の対応方法、連絡先等の基本事項を理解している。 個人情報保護法やサービスマーク等に基づく、利用者情報の機密性や重要性を認識し、その取り扱いに関して細心の注意を払っている。 利用者の安全確保やトラブルの未然防止に向けた、業務マニュアルや規程集等をよく理解した上で、業務に取り組んでいる。 利用者宅におけるサービス提供時に、起こりそうなリスクやトラブルを素早く察知し、上位者に迅速・的確に報告・連絡・相談している。 業務でトラブルが起きた場合、その要因を理解し、上司と相談して対応策を考えて行動するなど、再発防止の取り組みをしている。 起きてしまったトラブルだけでなく、現場での「ヒヤリ・ハット」も含めて、適切に上位者に報告・連絡・相談している。 感染症予防や感染症が起きた場合の対応方法について、業務マニュアルや規程等をよく理解した上で、対応できる。 屋内外の不安全状態(例:置いてはいけない場所に物が置かれている等)に気を配り、問題があれば直ちに解決している。	

※別紙2：【③ 訪問介護(技術)】 (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		コメント
1.訪問介護サービスの 実施(移動・移乗介 助、体位交換、外出介 助)	①移動・移乗の準備	共通	移動・移乗に必要な福祉用具(ex. 車イス、杖、補装具、歩行器等)の扱い方に関する基礎知識を有し、点検・準備を確実にしている。 室内の移動ルートを確認し、安全に移動できるよう配慮している(ex. 移動の障害となる物品を移動させる、照明をつける、スロープを確保する等)。 利用者に、移動・移乗の行き先、方法等について、声かけしている。	
	②移動・移乗	L.2	身体機能や症状に合わせた移動・移乗介助に関する知識、および麻痺や拘縮の程度に関する知識を有し、自力での安全確認ができない利用者、歩行困難な利用者、麻痺や拘縮がある利用者の移動・移乗介助を安全に行っている。	
		L.2	福祉用具(補助ベルト、トランスファーボード、ターンテーブル等)を利用して、ベッドからの移乗を安全に行っている。	
		L.2	利用者の身体状況、および使用する福祉用具に応じて、適切で安全な移動・移乗介助を行っている。	
		L.2	移動・移乗介助の際は、移動のペースが利用者に合っているか、利用者の身体状況に合った介助になっているか、利用者に不安はないか等、声かけ・観察により確認しながら、適切に行っている。	
	③移動・移乗後の介助	共通	移動で使用了福祉用具の安全確認の点検を行い、所定の場所に確実に戻している。 移動・移乗後、利用者の体調や疲れを確認するとともに、快適に過ごせるように、環境整備に配慮している。	
	④体位交換	L.2	身体機能や症状に合わせた体位交換に関する知識、および麻痺や拘縮の程度に関する知識を有し、必要な利用者には、利用者に負担のない方法で体位交換を行い、褥瘡など観察をして、異常を発見した場合には報告する等の対応を行っている。	
2.訪問介護サービスの 実施(食事介助)	①食事の準備	共通	利用者が希望する通院・外出を確認し、介護保険との関係を理解している。 ケアプランを確認したうえで、これに則った通院・外出介助を行っている。 移動ルートを確認し、利用者の安全確保を適切に行っている。 介助の際、利用者への声かけや安全面での確認を確実にしている。 移動で使用了福祉用具の安全確認を行い、所定の場所に確実に戻している。 外出から戻ったあと、体調確認、水分補給等を行っている。	
		L.1-2	衛生面に気をつけて、手洗い、うがい、身支度を確実にしている。 その日の利用者の身体状況(体調、食欲、口腔内の状況、義歯の有無等)を確認している。 必要な食器、自具、タオル、エプロン、水分補給の道具等について、清潔を確認した上で確実に用意している。 利用者の身体状況に合わせて、食べやすいように食器をセッティングしている。 食事をする場所へ利用者を移動させ、利用者が食べやすく安全・安楽な姿勢にしている(ex. ベッドを丁度良い高さにギャッジアップする。クッションを使う等)。 料理を確認し、利用者が食べやすい状態にしている(ex. 料理を温める。用意されている料理の内容、固さ、調理形態、大きさ、骨の有無等の確認をする等)。	
	②食事介助	共通	用意された料理を利用者に説明したり、声かけをする等、食事をとる楽しい雰囲気づくりを心掛けている。利用者の食べたい順番や好み、汁物やお茶が熱すぎないか等、声かけ・確認しながら、食事介助を行っている。 常に利用者の体調変化、嚥下・咀嚼の状況を確認し、利用者の安全に気をつけている。 なるべく自力での食事を促している。必要に応じて、口元まで食べ物を運んだり、食べ物を食べやすい状態にする等の援助を適切に行っている。	
		L.2	食事介助に関する基礎知識、嚥下や咀嚼に関する基礎知識を有し、寝たきりや全介助の利用者、視力障害の利用者等に対して、利用者の嚥下・咀嚼状態やペースに合わせて、安全に食事介助を行っている。	
		L.2	食べ物が気道に詰まった場合の除去等、基本的な対応方法にしたがって、適切に行っている。	
		L.2	食事後のケア(ex. 利用者の口や手をふく。歯磨き・うがい等)を適切に行っている。 食後はしばらくは、利用者に安全・安楽な姿勢で休憩してもらっている(消化しやすい姿勢を保つよう気をつけている)。	
	③食後の介助	共通	利用者の摂取した食事・水分の量を確認し、正確に記録している。 残った食事を片づけるとともに、使用した食器や物品等を元の場所に確実に片づけている。 片づけの際は、残った食事の保存または廃棄、片づける場所等を利用者に確認した上で、適切に行っている。	
		共通	利用者の入浴の意向、および身体状況(体温、血圧、脈拍、顔色、皮膚の状態、元気等)の異常の有無を確認している。 入浴介助の身支度を調べ、入浴のための準備を適確に行っている(ex. 浴槽の清潔を確認し湯をためる。石鹸やシャンプー等入浴に必要な物品を確認する。バスボードやシャワーチェア等入浴に必要な福祉用具を準備する。湯温・室温を調整する。着替えやタオルの準備等)。	
	①入浴準備	L.2-3	身体機能や症状に合わせた移動・移乗介助に関する知識、および麻痺や拘縮の程度に関する知識を有し、声かけを行いながら、利用者を浴室に安全に誘導している。	
		L.2-3	身体機能や症状に合わせた排泄介助に関する知識を有し、声かけを行いながら、入浴前に排泄を促している。	
		L.2-3	身体機能や症状に合わせた更衣介助に関する知識を有し、声かけを行いながら、衣服の脱衣介助を適切に行っている。	
		L.2-3	更衣や入浴・清拭中、利用者の羞恥心やプライバシーに十分配慮している。 入浴・清拭中、利用者の安全(転倒等)に配慮するとともに、体調変化等がないか確認し、異常を発見した場合には報告する等必要に応じて適切な対応を行っている。 入浴中は、湯温やシャワーの温度、室温等、利用者の快適性に常に気を配っている。 洗体、洗髪、洗顔等、基本的な洗い方の知識を有し、利用者の状態(皮膚や頭皮の状態等)に合わせて、適切な手順や方法で介助を行っている。	
3.訪問介護サービスの 実施(入浴介助)	②入浴	共通	障害がある利用者に対する入浴介助に関する知識を有し、座位、立位の保持が不安定な利用者や、視覚障害の利用者に対して、入浴への声かけ・誘導や見守りを安全に行っている。	
		L.2	入浴に必要な福祉用具(バスボードやシャワーチェア等)を適切な方法で使用している。	
		L.2-3	入浴後、利用者の体調に変化がないか確認するとともに、水分補給、休息等を促し、快適に過ごせるように配慮している。利用者が湯冷めしないように留意する。 浴槽および入浴で使用了用具を洗い、用具は元の場所に収納する。浴室の片づけ方や湯の処理のしかたについては、利用者に確認する。	
		L.2-3	身体機能や症状に合わせた清拭、更衣介助、整容についての知識を有し、声かけを行いながら、体を拭き、着衣、髪を乾かし整髪を行う等の一連の介助を適切に行っている。	
	③入浴後の介助	L.2-3	身体機能や症状に合わせた移動・移乗介助に関する知識、および麻痺や拘縮の程度に関する知識を有し、声かけを行いながら、利用者を浴室から居室に安全に誘導している。	
		L.2-3	身体機能や症状に合わせた移動・移乗介助に関する知識、および麻痺や拘縮の程度に関する知識を有し、声かけを行いながら、利用者を浴室から居室に安全に誘導している。	

※別紙2:【③ 訪問介護(技術)】 (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		コメント
4.訪問介護サービスの 実施(排泄介助)	①排泄準備	共通	衛生面に気をつけ、手洗い等、必要な身支度を確実にやっている。オムツ交換の場合、感染予防のための手袋を着用する。	
			オムツ交換の場合は、オムツ、タオル等の必要な物品を確実に用意している。	
			ポータブルトイレの場合は、場所・配置を確認している。麻痺のある場合は、健側に置く。	
			トイレ、ポータブルトイレの場合は、利用者に声かけをし、通路の確認をし、安全にトイレ誘導を行っている。	
	②排泄	共通	利用者の羞恥心やプライバシーに配慮しながら、声かけ、見守りを行っている。	
			利用者の排泄の有無を確認し、必要であれば排泄を促す。	
			排泄物の量や形状等から利用者の身体状況を確認し、異常を発見した場合には報告する等必要に応じて適切な対応を行っている。	
			トイレ、ポータブルトイレの場合は、陰部・臀部に汚れが残らないように清拭を行っている。オムツ交換、尿器の場合は、陰部洗浄、臀部洗浄を適切に行い、利用者に違和感がないように新しいオムツを着装している。	
		L.2	麻痺や拘縮の程度に関する知識を持ち、麻痺や拘縮があつて腰を上げられない利用者に対して、一通りの排泄介助を行っている。	
		L.2	褥瘡や皮膚の病気、排泄物の状態に関する知識を有し、利用者の皮膚の状態や排泄物の状態、下着の汚れ等から、利用者の健康状態を観察し、適切に対応している。	
	③排泄後の介助	共通	排泄物の処理を適切に行っている(ex. 使用済みのオムツの適切な処理等)。	
			オムツ交換の場合、使用したタオルや洗浄ボトル等を片づける。	
			利用者が快適に過ごせるように、部屋の換気配慮する。	
			排泄終了後は、手洗いを確実に行う等、衛生面に留意している。	
		L.2-3	トイレ、ポータブルトイレの場合は、利用者に声かけをし、通路の確認をし、安全にベッドまで誘導を行っている。	
5.訪問介護サービスの 実施(身体整容)	①更衣介助	共通	更衣介助に当たって、利用者に声かけを行っている。	
			脱衣介助の際、利用者の羞恥心に配慮している(カーテンを閉める等)。	
			脱衣後の衣類は丁寧に折りたたみ、所定の場所に収納するなど適切に取り扱っている。	
		L.2	麻痺や拘縮の程度に関する知識を持ち、麻痺や拘縮がある利用者、全介助の利用者について、身体機能や症状に合わせた更衣介助の方法を選択できる。	
	②整容介助	共通	利用者の意向を確認しながら、洗顔、整髪、化粧等の介助を適切に行っている。	
			制限行為であることを理解したうえで、安全に注意しながら、利用者の爪切りを適切に行っている。	
			制限行為であることを理解したうえで、安全に注意しながら、利用者の髭剃りを適切に行っている。	
	③口腔ケア	共通	制限行為であることを理解したうえで、利用者の身体状況に気を配りながら、適切に耳掃除を行っている。	
			液状歯磨き、お茶、ガーグルベース、コップ、バケツなど、口腔ケアに必要な物品を確実に準備している。	
			口腔内に異常がないか、口腔周囲(入れ歯等)の機能に変化がないかに注意し、問題を発見した場合には速やかに関係者に報告している。	
			義歯を用いている利用者については、利用者に声かけしながら義歯を外し、汚れ、破損等を確認したうえで、決められた手順で洗浄を行っている。	
		L.2-3	自力でうがいができる利用者に対しては、声かけを行いながら、自力でうがいを行ってもらっている。	
		L.2-3	うがいができない難易度が高い利用者(ex. 寝たきりや全介助、嚥下障害、認知症の利用者等)について、専用物品等を用いて口腔内を清潔に拭いている。また、できること、できないことの判断ができ、自立を考えた介助を行っている。	
6.訪問介護サービスの 実施(調理)	①調理準備	共通	衛生面に気をつけて手洗い、うがい、身支度を確実にやっている。	
			食材の賞味期限や鮮度、調理器具や食器等の衛生面に留意をしている。賞味期限の切れた食材等が保存してある場合、利用者に声かけをしている。	
			L.2-3 調理に必要な調理器具、食材、調味料等を、効率よく調理が行えるように準備している。	
			L.2-3 限られた時間で作れるメニューの豊富なレパートリーを持ち、当日の利用者の身体状況、意向、好み等を確認し、それに応じた料理を工夫して考えている。	
			L.2-3 家にある食材、調理器具に応じた料理を工夫して考えている。	
		L.2-3	カロリーや栄養バランス等も考慮して、メニューを考えている。	
	②調理	共通	利用者の好みの味付けを確認するとともに、利用者に味をみてもらい、料理の味付けの調整を適切に行っている。	
			料理に合った食器に盛りつけを行っている。季節感を出したり、見た目も楽しめるような盛りつけを工夫している。	
			調理用具の使い方や調理方法、食材の切り方等に関する知識を応用し、時間内に、利用者の体調や好みに合わせて献立を調理することができる。	
		L.1-2	利用者の食べやすさ(熱さ、かたさ、大きさ、適した量等)を考慮して、調理を行っている。	
		L.2-3	調理をしながら、利用者とのコミュニケーションをとり、状態を観察している。	
		L.1-2	何でもヘルパーがやってあげるのではなく、利用者とともにできることを探す等、利用者の自立を促すチャンスを見つけ、援助を行っている。	
	③後片づけ	共通	調理器具、食器等を洗い、乾燥させ、元の場所に確実に戻している。	
			ゴミの分別の知識を有し、きちんと分別して、ゴミの処理を適切に行っている。ゴミ処理を行った後は、手洗いを確実に行う等、衛生面に留意している。	
			ガスの元栓等、火の元を確認している。	

※別紙2:【③ 訪問介護(技術)】 (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		コメント
7.訪問介護サービスの 実施(洗濯)	①洗濯準備	共通	洗濯に必要な用具、洗剤等を準備している。洗濯機の点検(壊れていないか、破損箇所がないか)を事前に行い、不具合がある場合は、利用者に声かけをしている。	
			洗濯する物は何か、利用者や家族に確認している(出されているもの以外に洗濯物はないか、家族のものが含まれていないか等)。	
			素材の性質や繊維製品の取り扱い絵表示、洗濯物の汚れ具合、白物と色物等に応じて、洗濯物の仕分けを適切に行っている。効率よく洗濯できるような仕分けや準備を行っている。	
	②洗濯	共通	洗濯物のポケットの中に何か入っていないか、とりはずした方が良い付属品はないか等、洗濯物をチェックしている。	
			利用者に、洗濯開始の声かけをする等、適切なコミュニケーションをとっている。	
			洗濯物の汚れ具合を確認し、必要に応じて部分洗いや下洗いを適切に行っている。	
		L.1-2	水洗い、すすぎ、脱水等、利用者の希望するやり方を確認して行っている。	
		L.1-2	洗濯物の量、汚れ等から、利用者の身体状況の変化を観察し、必要に応じて適切な対応を行っている。	
		L.1-2	基本的な洗濯の用具(洗濯機、洗剤、柔軟剤等)の使い方に関する知識を有し、時間内に、決められた洗濯を、決められた道具を使い、決められた手順で終わらせている。	
		L.1-2	介護保険内で対応できる仕事の可能範囲を踏まえて、決められたサービスを実施している。	
	③乾燥・収納	共通	何でもヘルパーがやってあげるのではなく、利用者とともにできることを探す等、利用者の自立を促すチャンスを見つけ、援助を行っている。	
			洗濯物に汚れが残っていないかを確認し、素材や形状に合った適切な方法で洗濯物を干している。なるべくシワにならないように干している。	
			乾いた洗濯物を取り込み、たんで決められた場所に収納している。乾いていない洗濯物がある場合には、利用者に確認し、その状況に合わせた対応をしている。	
			洗濯物の干し方やたたみ方等、利用者の希望するやり方を確認して行っている。	
			乾燥機やアイロンの使い方に関する基本的な知識を有し、利用者の希望や状況に応じて、洗濯物を乾燥させたり、アイロンかけを適切に行っている。	
			洗濯に使った用具等は、元の場所に確実に戻している。	
8.訪問介護サービスの 実施(掃除)	①掃除準備	共通	掃除をする場所と汚れ具合を確認し、必要な掃除用具を準備している。壊れそうな掃除用具がある場合、利用者に声かけをしている。	
			掃除に支障をきたす物や、壊れ物・貴重品は移動させる等して、部屋の掃除がしやすい状態にしている。	
	②掃除	L.1-2	転倒等安全に気をつけながら、利用者をほごりの立たない場所へ移動させ、利用者の快適性に配慮している。	
			利用者に、掃除開始の声かけをする等、適切なコミュニケーションをとっている。	
			基本的な掃除用具(掃除機、ほうき、はたき等)の使い方に関する知識を有し、時間内に、決められた掃除を、決められた道具を使い、決められた手順で、終わらせている。	
			掃除の際の音、埃、臭い等、利用者の快適性や、安全に配慮した対応をしている。	
		L.1-2	介護保険内で対応できる仕事の可能範囲を踏まえて、決められたサービスを実施している。	
		L.1-2	何でもヘルパーがやってあげるのではなく、利用者とともにできることを探す等、利用者の自立を促すチャンスを見つけ、援助を行っている。	
9.訪問介護サービスの 実施(買い物代行)	①買物代行	共通	転倒等安全に気をつけながら、利用者を元の場所に移動させ、利用者が快適に過ごせるよう配慮している。	
			使用した掃除用具や移動させた物等を元の場所に確実に戻している。開けた窓は閉める。	
			掃除終了後は、手洗いを確実に行うなど、衛生面に留意している。	
			利用者が希望する購入品を確認し、メモを取るなど正確を期している。	
			利用者との金銭授受は正確・確実に行っている。	
		共通	買物は正確かつスピーディに行っている。	
			領収証を受領し、適切な方法で精算を行っている。	

職業能力評価シート、職業能力評価基準は
下記ホームページにて閲覧・ダウンロードできます。

職業能力評価シート 厚生労働省ホームページ

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/index.html>

職業能力評価基準 中央職業能力開発協会 ホームページ

<http://www.hyouka.javada.or.jp/>

厚生労働省委託事業

お問合せ先

厚生労働省 職業能力開発局 能力評価課
TEL:03-5253-1111 (内線5936)

協力団体

一般社団法人日本在宅介護協会
〒160-0022 東京都新宿区新宿1-18-14 廣田ビル3F
<http://www.zaitaku-kyo.gr.jp/>

企画・製作

三菱UFJリサーチ & コンサルティング株式会社

発行

2012年3月



厚生労働省では、企業の皆さまのお役に立てる人事労務に関する情報をメルマガで配信しています。
登録はこちら
<http://merumaga.mhlw.go.jp/>

【著作権について】

本マニュアルで紹介しています「キャリアマップ」、「職業能力評価シート」、「職業能力評価基準」に関しての著作権は厚生労働省が有しています。

「キャリアマップ」、「職業能力評価シート」、「職業能力評価基準」の内容については、転載・複製を行うことができます。転載・複製を行う場合は、出所を明記して下さい。
なお、商用目的(有償の評価ツールへの使用など)で転載・複製を行う場合は、予め厚生労働省職業能力開発局能力評価課(03-5253-1111(内線 5936))までご相談下さい。

【免責事項】

本マニュアルの掲載情報の正確性については万全を期しておりますが、厚生労働省は、利用者が本マニュアルの情報をを用いて行う一切の行為について何ら責任を負うものではありません。