

主 題	新人職員のスキルアップを可視化する熟達度評価表の有用性評価
副 題	-介護技術の習熟度と利用者満足度の比較検討-

熟達度評価表	利用者満足度	研究期間	12 ヶ月
--------	--------	------	-------

事業所	社会福祉法人康和会 特別養護老人ホーム 久我山園		
発表者：柳真美、上村美智留、横山久美 (やなぎ まみ、うえむら みちる)		アドバイザー：市橋奈緒美	
共同研究者：			

電 話	03-3309-3211	E-mail	
F A X	03-3326-6054	U R L	http://kugayama-en.org

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	世田谷区北烏山にある久我山園では、新人の教育に力を入れています。さらに、自分自身の将来像が見えるように、「私のキャリアパス」を利用し、中堅層にもモチベーションの維持や能力開発のためのサポートをしています。
------------------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

本施設は、従来型で築 30 年の建物ではあるが、退職金等の福利厚生や外部研修の機会の充実により、職員の定着が安定している全国でも数少ない施設である。しかも、平成 23 年度では、離職率ゼロであった。

しかし、平成 24 年度に入ると、これまで中核となっていた女性職員のライフイベントが重なり、応援体制に限界が生じ始めた。そのため、代替職員を補充したが、業務内容の定着性にバラツキが多く認められるようになった。

さらに、日々、ケアを工夫することで、身体拘束は一切行わず、褥瘡をゼロにする努力をしているにもかかわらず、第三者評価による利用者満足度は、数値目標に届かなかった。

つまり、介護の質と利用者満足度は比例するため、一つひとつのケアの正確性や丁寧さについて努力を要する、という内容であった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

これまで本施設では、利用者満足度を高める目標を設定し、新人職員の育成方法について検討を重ねてきた。平成 24 年度末には、今までは口頭教育のみから、新人と指導者等、誰もが視た目でわかる（可視化）熟達度評価表を作成することに着手した¹⁾。

さらに、平成 25 年度には、この評価表を活用することで、新人職員のスキルアップにつながることを明らかにしてきた²⁾。

そこで今回は、熟達度評価表を導入する前（平成 24 年度）と後（平成 25 年度）の各年度に実施された第三者評価の利用者満足度の結果を指標として、熟達度評価表を用いた新人教育が利用者満足度にどのような変化をもたらしたかを検討した。

《3. 具体的な取り組みの内容》

1. 研究対象者：平成 25 年入職の新人 4 名。
2. 研究期間：平成 25 年 4 月～翌年 3 月。
3. 研究方法：平成 25 年度の新人教育は、プリセプター（教育担当者）が熟達度評価表を用いて、入職 1 ヶ月目、3 ヶ月目、6 ヶ月目で自己評価と他者評価を行った。熟達度評価表は 77 の小項目で構成され、大分類として 10 にカテゴリー化し、評価は、A：できる、B：一部補助、C：できない、とし、統計解析による量的分析をするため、A：3 点、B：2 点、C：1 点、未経験：0 点と配点した。
4. 分析方法：平成 25 年度の熟達度評価表の結果を単純集計するとともに、熟達度の経時的な変化について、wilcoxon 符号付順位和検定により統計解析を行った。なお、有意水準は 5%以下とした。また、平成 24 年度、平成 25 年度の第三者評価の利用者満足度を比較検討した。

《4. 取り組みの結果と考察》

大分類の内、『規律：①挨拶・コミュニケーション、②出勤したら申し送りを聴く、③報告・連絡・相談、④自分の手洗い・マスク着用、⑤介護日誌の作成』の総合平均得点は、自己評価が 3 点満点中、入職 1 ヶ月目 2.2 点、3 ヶ月目 2.3 点、6 ヶ月目 2.8 点で、他者評価とも経時的に習熟度が高くなっていた。

小項目を分析してみると、入職 3 ヶ月目までは、「③報告・連絡・相談」と「⑤介護日誌の作成」が他の小項目と比べて、緩やかに習熟していたが、6 ヶ月目には、他の小項目と同様、満点に近い評価であった。

利用者満足度評価では、「気持ち을大事にしている」で「はい」が平成 24 年度 89%、平成 25 年度 100%と、平成 25 年度は 11 ポイント上昇していた。また、「事業所の満足度」では、「大変満足」と「満足」が平成 24 年度では 95%、平成 25 年度が 98%と、平成 25 年度は 3 ポイント上昇していた。

《5. まとめ、結論》

新人教育のために開発した熟達度評価表は、新人自身のスキルを評価し、その成果を可視化するだけでなく、教育に携わる職員や他職員も介護技術の手順の見直しや自分自身を振り返るきっかけとなったと思われる。

また、これまで個人の力量で行われていた介護技術が、一定レベルで統一できることにより、利用者が安心してケアを受けられることにつながり、利用者満足度を高めることにつながったと考える。

さらに、継続的な教育方法やその効果を検討することは、利用者へのケアの質を担保するために欠かせない。

今後も引き続き、熟達評価表を活用した新人教育を実施し、利用者満足度を維持向上にむけたスキルアップを図っていきたい。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究を行うにあたり、新人職員およびプリセプターには、口頭で本研究の目的や発表することの意義とともに、データは数値化して取扱い、個人名が特定されないことやその後の業務評価には一切影響を及ぼさないこと、一度同意をしても撤回できることなどを説明し、同意を得た。

《7. 参考文献》

- 1) 嶋田晴美、上村美智留、市橋奈緒美、横山久美：キャリアパスに連動した介護力を育む熟達度評価表の開発、第 4 回せたがや福祉市民学会、2013.2.23
- 2) 嶋田晴美、上村美智留、市橋奈緒美、横山久美：新人を育む介護技術の熟達度評価表の成果と課題-介護士の質の担保とキャリア形成-、アクティブ福祉 in 東京、東京都社会福祉協議会、2013.10.3

【メモ欄】