

3-3					
主題	サービス種別を超えた質の高いサービス提供を目指して				
副題	介護職のスキルアップチェックシートとマニュアル作成の取り組み				
キーワード 1	質の高いサービス提供	キーワード 2	なし	研究(実践)期間	48ヶ月

法人名・事業所名	社福) 東京栄和会 なぎさ和楽苑ケアセンター
発表者(職種)	古岡藍子(介護主任)、吉村拓明(サービス提供責任者)
共同研究(実践)者	池田めぐみ(施設長代理)、遠藤信裕(地域部課長)、他そよかぜ委員

電話	03-3675-1201	FAX	03-3675-1203
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	S40年23区内初めての特養として足立区に開設。都市整備のためS55年に江戸川区の土地の無償提供を受け移転。H17年4月にユニットケアを取り入れた施設へ建て替えを行う。特養を始め、通所介護や訪問看護、若年性認知症支援事業「フリーサロンあしたば」など多岐にわたるサービスを展開。
-------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

在宅サービスを提供する地域部(施設内の組織名称)内には、一般通所介護、認知症対応型通所介護、訪問介護、短期入所生活介護など多岐にわたるサービス事業所があり、多くの介護職員が配置されている。しかし各事業の違いがある中で、同じ介護職として求められる専門性、質の高い介護サービスを提供する為の議論や方向性が論じられることがなく、事業所毎での介護観や介護方法に任せられ、共通認識が希薄な状況に疑問と不安を抱えていた。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

「私たちはどのような介護職を目指すべきか」という理想とする介護職像を具体的に言語化し、個人としてまた、サービス事業として介護の課題を整理し取り組むことで、介護職全体のスキルアップにつなげることを目的とした。さらに、地域包括ケアシステムの実現を意識し、サービス事業ごとの連携強化にもつなげる取り組みを目的とした。地域部の介護職全員が参加する研修を通じて、互いに学び合い各サービス事業を理解する機会を確保することで、介護力向上とともに、介護職としての自信、地域に選ばれる事業所を目指すモチベーションアップにつながることを期待して取り組んだ。

《3. 具体的な取り組みの内容》

地域部の介護職員に向け、アンケートを実施。その結果、強み・弱み、課題、提案等様々な想いや考えが有る事が分かる。通所介護、訪問介護、短期入所生活介護の3セクションよりメンバーを選出しチーム「そよかぜ」を設立し、活動を開始する。

《第1期》理想とする介護職を目指し「スキルアップチェックシート」、マニュアル「介護虎の巻」の完成

① 平成26年5月～平成27年1月 具体的な取り組みを検討

・「理想とする・目指すべき介護職像」を言語化する。「私たちは、利用者にも職員にも思いやりを持って向き合い、良好なチームワークを築きます。そして向上心・積極性を持ち、安全・安心なサービスを提供

することができる介護職を目指します。」

・非常勤職員が多い地域部の特徴に沿ったスキルアップの手段を検討し、プラス面とマイナス面の意見での課題抽出から、介護観、介護技術を標準化するために、チェックシートやマニュアルを作成し共有化を目指した。

② 平成27年9月 「スキルアップチェックシート」及び「介護虎の巻」の完成。

・スキルアップチェックシートを具体的に理解できるよう、マニュアル「介護虎の巻」の内容の議論を重ねる。掲載内容は介護職としての共通した内容としたが、事業毎に特化した部分は改訂の際に盛り込む事とした。

《第2期》スキルアップチェックシート、介護虎の巻の活用推進も併せ、介護職員全員参加の研修会実施
・スキルアップチェックシートの活用が不活発な現状があり、活用する一手段としての研修会の実施の議論が行われる。そよかぜのメンバーが主体となり、研修会の企画・運営を行う事となる。

28年 8月、 9月・・・移乗介助（理学療法士）

11月、12月・・・食事・口腔（歯科衛生士）

29年 2月、 3月・・・入浴介助編（そよかぜメンバー）

29年 6月、7月、10月、11月・・・排泄援助（前・後編）（そよかぜメンバー）

30年 1月、2月、4月、5月・・・ルール・マナー（前・後編）（そよかぜメンバー）

一連の内容を修了し、現状課題を整理した上で全体と事業毎の取り組みを進め、ツールの改訂を目指している。

《4. 取り組みの結果》

「理想とする・目指すべき介護職像」を言語化し、具体的な方法論としてスキルアップチェックシートと介護虎の巻を完成させたが、その後の活用が不活発な状況が課題としてあげられ、その打開策として、介護虎の巻に掲げる内容に即し、介護職員全員参加の研修会を実施し、各ツールの活用方法を促すことができた。研修会は各事業所職員が共に学び合うことで、サービスの違いならでの介護方法を知る機会ともなり、相互理解と知識向上にもつながった。更に研修会の波及効果として、各事業所で必要なミニ研修会の実施や、各ツールを使った新人職員への指導、マナー研修終了後は、苦手意識のあった電話対応も心がけるようになった等の個人における変化も見られた。

《5. 考察、まとめ》

サービス事業の違いがある中で、目指すべき介護職像を明確化しながら、介護観について考え、介護技術を見直す転機となった。さらに、相互理解と連携の強化、自信を持って業務へあたる姿勢は組織としての底上げにつながった。そよかぜメンバーは、丁寧な検討を重ね目指すべき介護職員像を追求した結果、自身のスキルアップとともに部署全体へも波及効果が見受けられた。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

介護技術チェックシート 公益財団法人 介護労働安定センター

《8. 提案と発信》

目指すべき介護職像を検討するにあたり、サービス事業種別を超えて取り組むことで、相互理解と連携強化、また、個々のスキルアップと同時に組織としての底上げへの効果につながる。施設内外だけでなく各サービス事業の連携は地域包括ケアシステムの構築への意識付けにもつながると考える。