

客観指標による自己理解が勤務・学習意欲に及ぼす影響について

～コミュニケーションコスト・マネジメントコストの視点から生産性向上を考える～

法人・事業所名

社会福祉法人博寿会 特別養護老人ホーム やすらぎの里

職種・発表者

事務長／服部真吾

01 取り組んだ課題

生産性向上を目的としたコミュニケーションコストとマネジメントコスト改善のために“理解する”と“教える”ことに対するアプローチを実施。

管理職側と一般職員の間の方の考え方のずれの違いに対して客観的評価で可視化する事で、問題点の認識を揃え根拠を持った教育環境を整えることで生産性の向上を図る。

02 具体的な取り組み

介護職員を対象にモチベーション・能力への自信に対するアンケートを実施。その後SPI3を使用して性格・志向・仕事感の評価、介護知識テストを実施して現在の状況を可視化。

個人別の結果と統計結果をそれぞれに配布し、管理職側には職員の個人別結果も合わせて共有する。

配布後に再度アンケートを実施し、それらのデータがどのように変動したかをモニタリングを行う。

03 活動の成果と評価

本人の自信と実際の知識量についてギャップの多い職員が多数見られ、特に技能実習生や経験年数の長い有資格者に多い傾向が見られた。また全体の統計結果を可視化して今の自分と周囲の比較をすることで、自信や意欲が低下したり向上したりといった変化が見られた。

知識テストの平均点が想定より低かったことから、基本的な用語の理解力を上げることでコミュニケーションコストの改善に繋げていけるのではないかと考えられた。

04 今後の課題

能力軸の評価内容が簡易なテストのみとなっている為、精度は高いとは言えない。知識項目の評価や技術面の評価の追加等も検討していく必要がある。

性格・仕事感に関わる評価については、リーダー層がマネジメントし易くなる効果が期待されるが、数値化できるものではないことから効果の判定方法について検討していく必要がある。

可視化した評価データを基に、職員にあったアプローチ方法のプロセスを作成する事で属人化しない再現性の高い教育プログラムを作成していく。

※参考資料

介護の特定技能評価試験学習テキスト（日本介護福祉会）

適性検査SPI3（リクルートマネジメントソリューションズ）

客観的指標による自己理解が 勤務・学習意欲に及ぼす影響について

コミュニケーションコスト・マネジメントコストの視点から
生産性向上を考える

社会福祉法人 博寿会
特別養護老人ホームやすらぎの里

法人・発表者紹介

社会福祉法人 博寿会

愛知県海部郡飛島村にある32年続く社会福祉法人

特別養護老人ホーム(90床),短期入所生活介護(10床),通所介護(定員40名),
グループホーム(定員9名),居宅介護支援事業所,訪問介護(令和8年開設予定)



事務長 服部 真吾

所持資格

作業療法士,社会福祉士,介護支援専門員,認知症介護実践者,認知症対応型サービス管理者,防火管理者,第2種衛生管理者etc

経験

老人保健施設・通所リハビリテーションでのリハビリ業務,特別養護老人ホーム・短期入所生活介護での生活相談員・介護支援専門員業務,介護ソフト・見守りシステム・インカム導入,ネットワーク環境整備,・NAS,介護記録ソフト自作・運用,求人採用,運営指導対応etc

現在の状況

職員の状況(常勤換算)

介護： **38.7** 人 看護： **6.85** 人

医療連携体制

加藤胃腸科内科とびしまこどもクリニック(週1回往診)
名古屋共立病院(入院等の協力医療機関)
渡辺歯科(週1~2回往診)
村瀬皮膚科(月1回往診)
さらクリニック(月1回往診)

労務・経理業務の委託

社労士法人葵・税理士法人葵

給食の外部委託

日本ゼネラルフード

私物洗濯の外部委託

ナゴヤベビーサービス

現在の状況

▶ 介護ソフト(wiseman)

→ 計画書・記録業務のペーパーレス化

▶ 見守りシステム(眠りScan,眠りScan.Eye) ※全床

→ 巡視時間の削減、センサー感知時の状況確認動線の削減

▶ 職員間連絡ツール(MeLL+)

→ 申し送り・業務連絡の工数削減とペーパーレス化

▶ インカム(DJ-PX5)

→ 全職員への情報伝達速度の向上、移動動線の削減

▶ ファイル共有(NAS)

→ 担当者会議・委員会議事録等の事前記入等の手間削減

▶ 移乗補助具(HUG,床走行式リフト,フレックスボード,スライディングシート)

→ 移乗・排泄介助時の介護負担軽減

現在の状況

▶ 研修・資格取得支援

→研修にかかる費用の全額施設負担。（実務者研修、主事任用資格等）

▶ 所持資格評価制度

→主となる資格以外にも資格手当を支給（介護支援専門員等）

▶ 清掃・営繕職員の配置

→清掃、車椅子等の修理、備品在庫管理等の間接業務時間削減

▶ 動画研修システム(ジョブメドレーアカデミー)

→法定研修資料作成の手間削減、学習機会の拡大

▶ 勤怠管理ソフト(HRM369共に!)

→総業務時間、残業時間等の状況の可視化

生産性の改善に向けて

コミュニケーション コスト

情報伝達や意思疎通を行うために必要な時間や労力・精神的負担

自分の話や無駄話が多い

余計な情報が多い

理解に時間がかかる

マネジメント コスト

部下に仕事を任せるために必要な時間や労力・精神的負担

代わりに決める

教える

心配する

解決したい課題

→ 法人と職員の考えの違い

こうなって欲しい × こう働きたい

これくらい解るはず × わからない

言ってくれば良いに × 解ってもらえない

それなら、可視化してみよう！

目指す変化

- ・ コストパフォーマンスを上げる為の**基礎を作る**

職員のモチベーションを高める

公平かつ、ミスマッチの無い環境にする

根拠を持って職員にアプローチをする

今の状況を客観的に把握する

職員を理解し、それぞれに合った教育方法を選択する

研究の流れ

R6/12/1~12/10

介護職員を対象としたアンケートを実施

→特養介護職員を対象にGoogle Formにてアンケートを実施
現在の状況を確認

R6/12/10~12/26

客観的評価の実施

→SPI評価・介護知識テストを職員個別に実施。

R7/1/10

フィードバックの配布

→評価結果の個表を配布、統計データの公表

R7/1/20~1/30

再度アンケートを実施

→最初に行ったアンケートを再度行い、変化の有無を確認する

アンケートの内容

■ 仕事に対するモチベーションについて教えてください（低い↔高い）

■ 勉強に対するモチベーションを教えてください（低い↔高い）

■ キャリアについての考えについて教えてください（現状維持↔キャリアアップ希望）

■ 人に教える事に対する自信を教えてください（自信が無い↔自信あり）

■ 他の職員の人物像の理解について教えてください（知らない↔知っている人が多い）

■ 部署のチームワークについて教えてください（悪い↔良い）

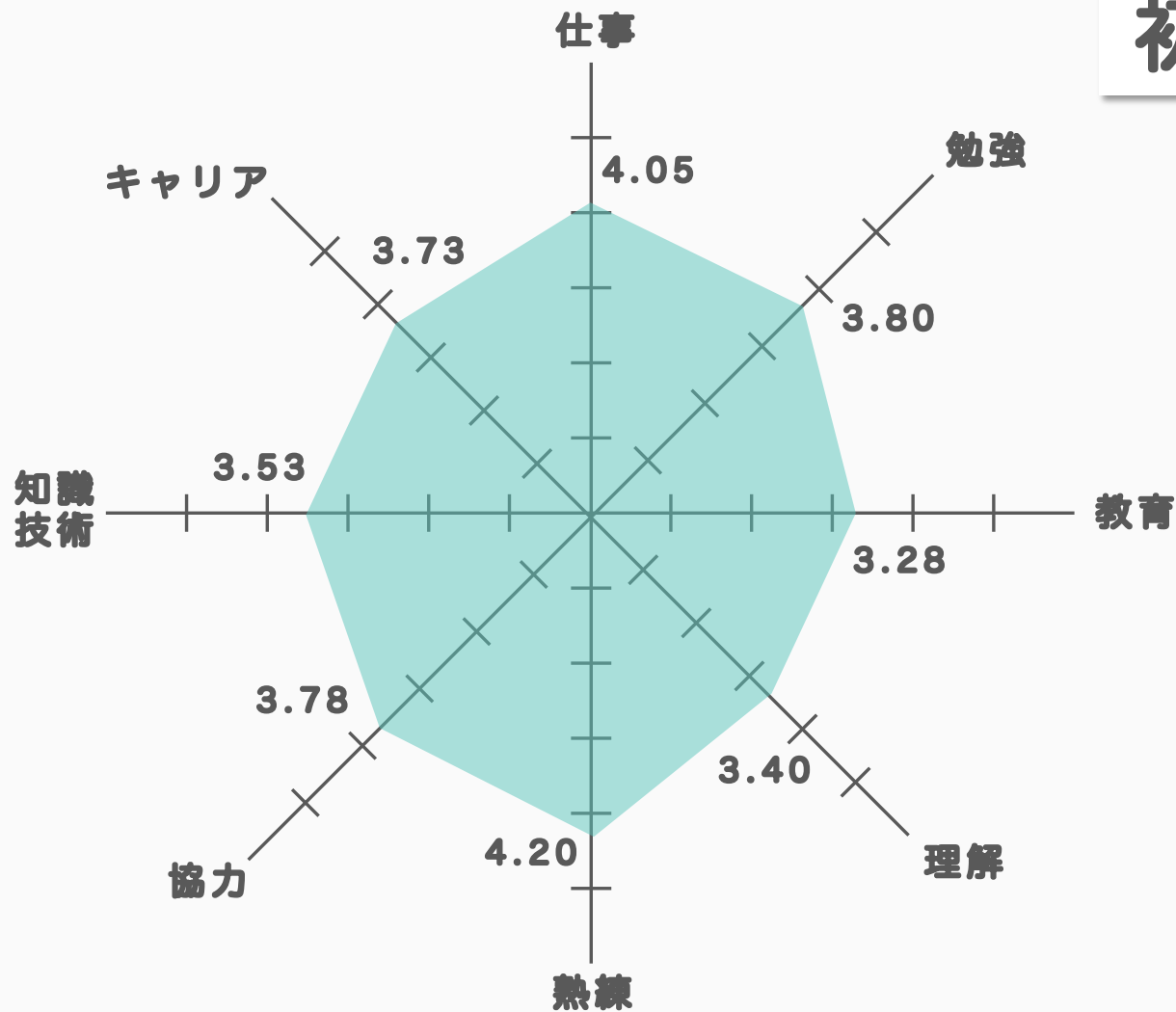
■ 介護の知識・技術について教えてください（自信が無い↔自信あり）

■ 今の仕事の熟練度について教えてください（低い↔高い）

■ 意欲で評価

■ 能力で評価

初回アンケート結果

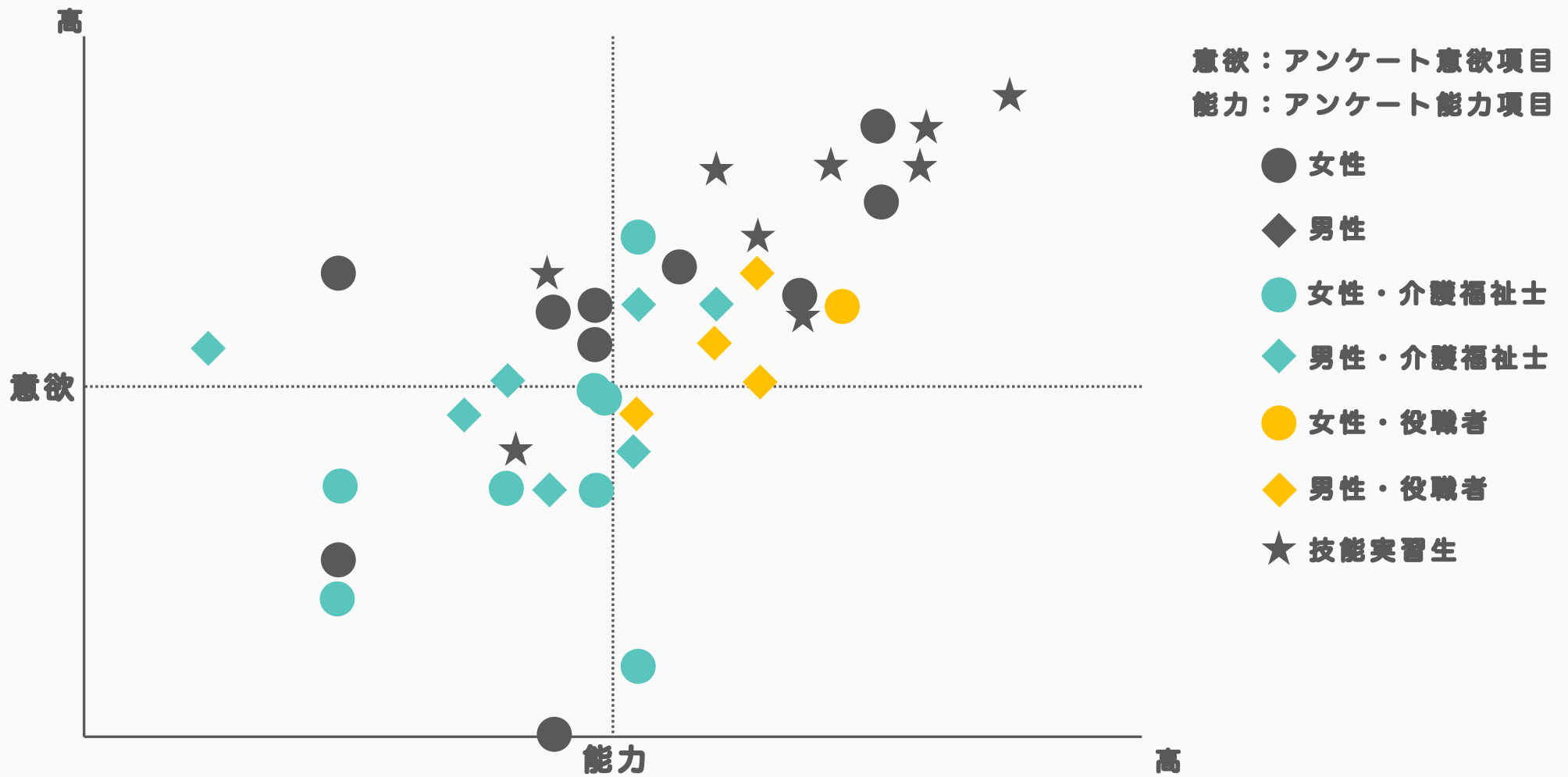


- ・ 6段階で評価している為、平均が3.5以上なら自信あり寄り

- ・ 勉強や仕事に対する意欲は高め

- ・ 教育や職員理解は低め

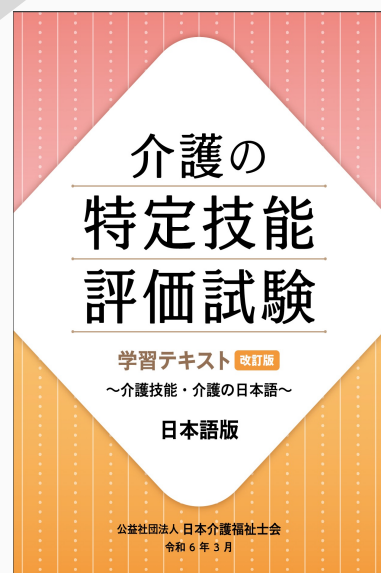
調査結果散布図



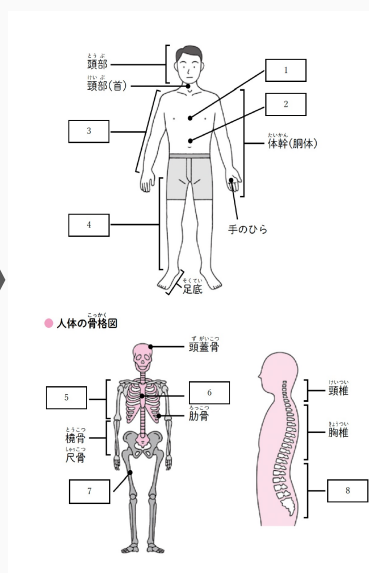
評価の実施

介護知識テスト

- ・ テキストから抜粋した記述式テスト
- ・ 問題数：60問 制限時間：30分



加工
▶▶▶



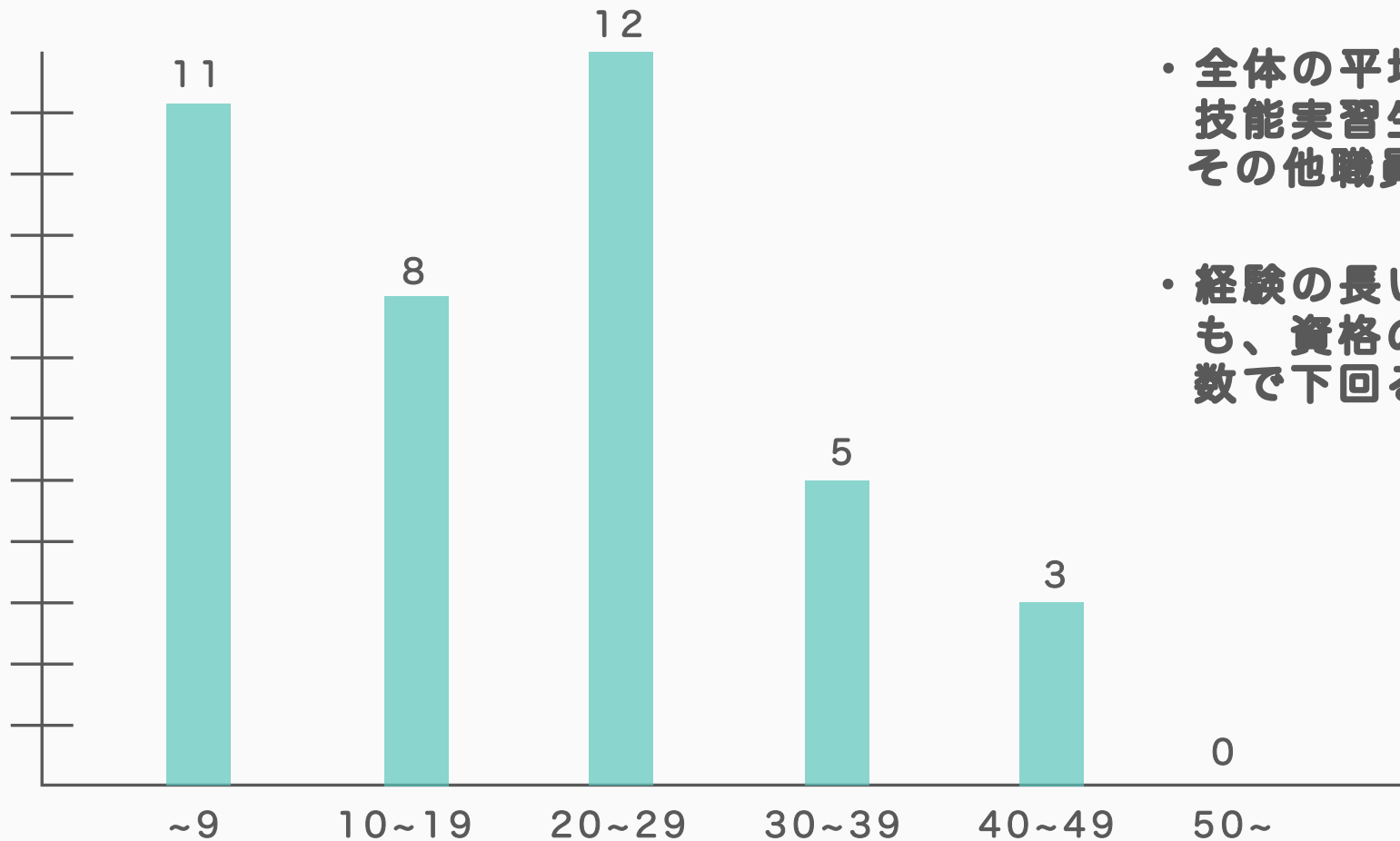
SPI3

- ・ 性格、志向、仕事感を評価するテスト
- ・ 所要時間：35分程度



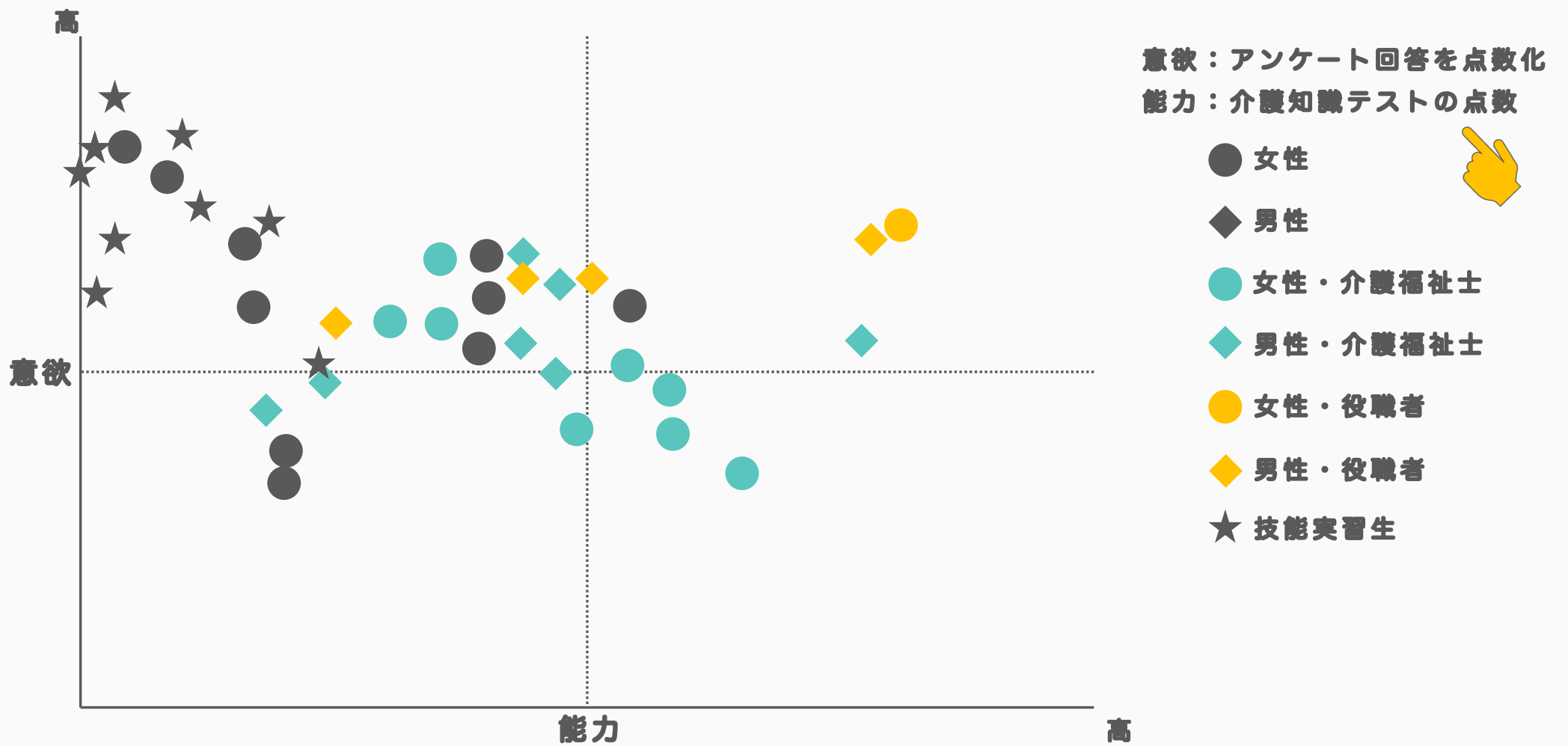
出典：<https://www.spi.recruit.co.jp>

介護知識テスト結果



- 全体の平均点は**19.82**点
技能実習生の平均は**4.9**点
その他職員の平均は**24.3**点
- 経験の長い介護福祉士でも、資格の無い職員に点数で下回る場合がある。

調査結果散布図



フィードバック

Step 1

SPI結果(個人用)・介護知識テストの採点結果を配布

自分自身の客観的な評価を確認する事で、今の自分に対する理解を深める

Step 2

集計結果(アンケート・学習テスト点数分布・散布図)の配布

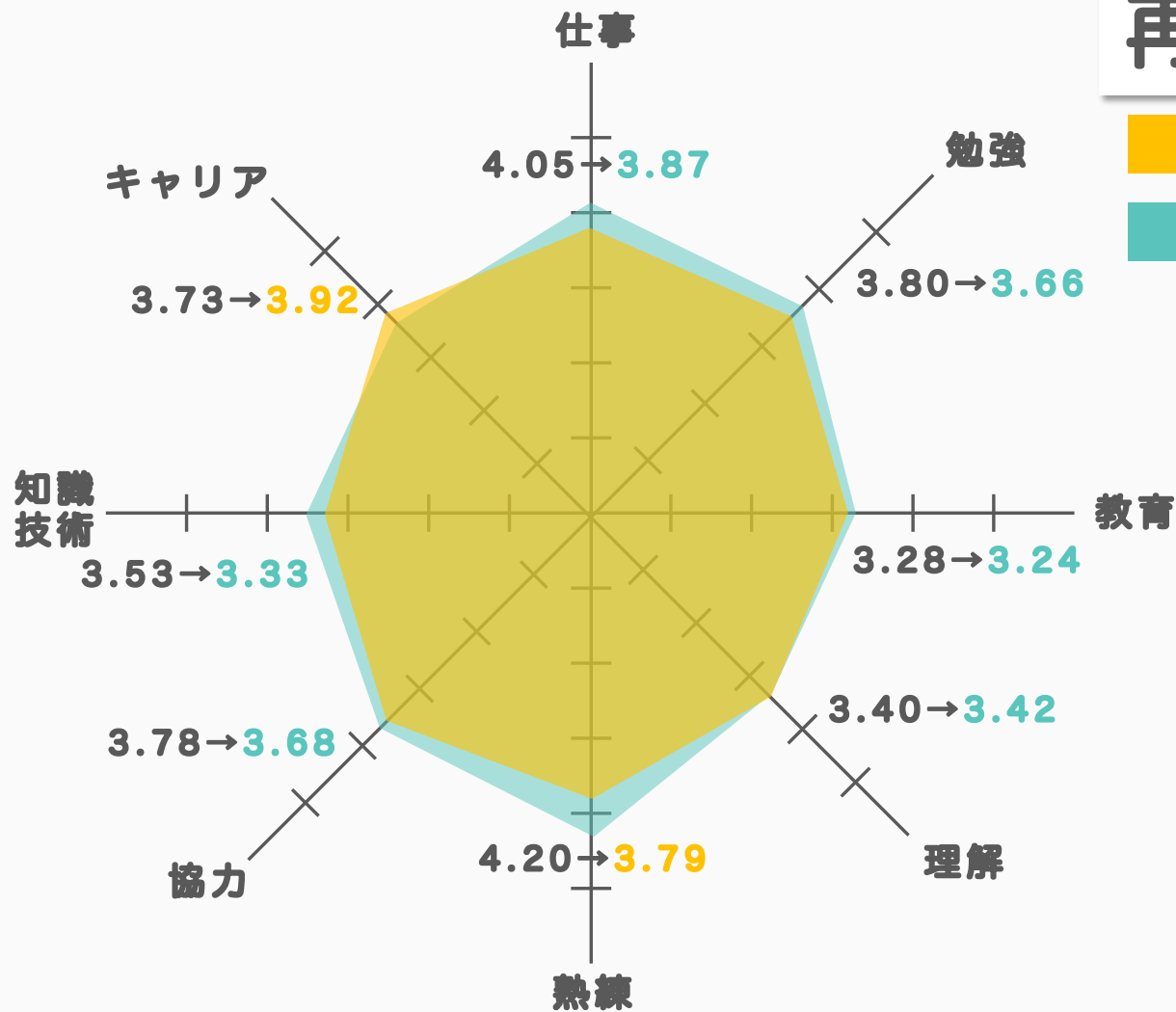
周囲の状況を知る事で、集団の中での自分の状況を認識する

Step 3

主任・副主任に部下のSPI結果(上司向け)と介護知識テスト結果を配布

部下の状況を把握し、個々にあった働きかけを考える材料にする

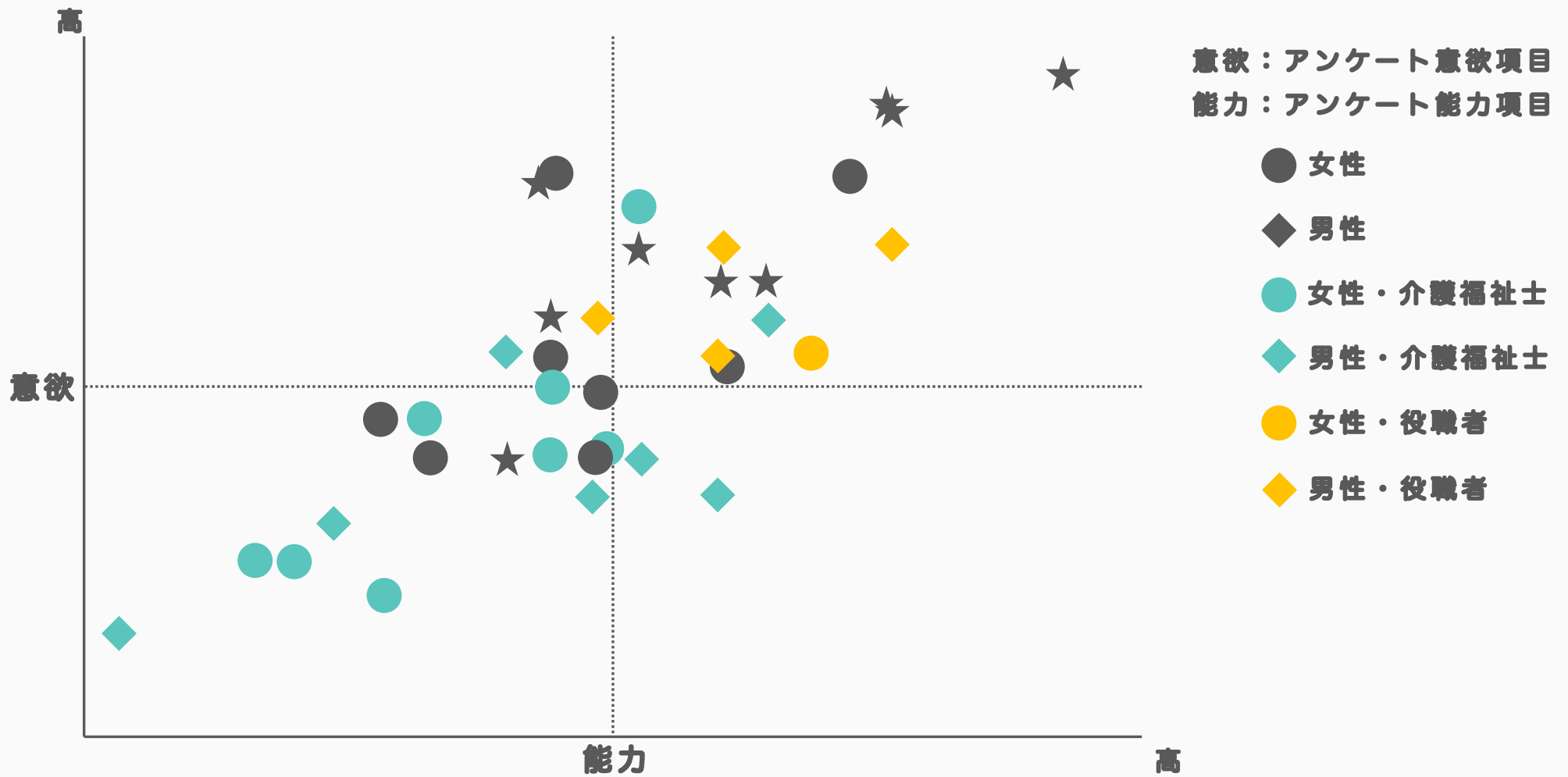
再アンケートの結果



■ 再アンケート結果
■ 前回アンケート結果

- ・ 全体的な数値は下がった
- ・ キャリアに対する意欲が向上
- ・ 現在の自分の熟練度に対する自信が1番低下している。

調査結果散布図



結果の考察

職員のモチベーションに関わる要素の把握

職員のモチベーション要素としては、“安定”、“親和”、“金銭”、“専門性”の順が多い。

“専門性”を高めるだけでは無く、他の要素に対してもアプローチが必要。

本人の自信と、実際の能力とのギャップ

知識や技術に対しての自信に対して実力が追いついていない。

知識レベルの向上によるコミュニケーションのパフォーマンス向上が見込める

アンケート・テスト実施後の変化

点数と全体の分布によって、知識に対して自信が低下したり、向上したりした。

職員によって意欲値が低下・向上する等様々な傾向が見られた。

実施コストについて

※問題作成や準備にかかる時間(人件費)については含んでいません。

職員アンケート

費用 : ¥0/人

準備 : Google Formでのアンケート作成

実施時間 : 概ね5分程(回答時間)

SPI検査

費用 : ¥5,000/人

準備 : 会員登録、実施対象者の個別メールアドレス

実施時間 : 概ね35分程

介護知識テスト

費用 : ¥0/人

準備 : 問題・回答用紙の作成

実施時間 : 1人あたり30分(試験時間のみ)

今後の展開

法人としてのスキルセットや
評価基準・教育方法の標準化を
進める

プログラム実施の効果検証、評価・教育システ
ムの可視化と周知。

平均能力値向上の為の
教育プログラム・評価指標の作成

現状の可視化・職員の自己覚知の促進

ご清聴ありがとうございました

