

# ソーシャルメディアとルーブリックの活用による 訪問ヘルパーの能力開発とサービス向上支援の試み

Support for Developing the Abilities of Visiting Care Workers and  
Improving Services for Users through Social Media and Rubrics

○乾 明紀\*・伊藤明子\*\*・塩見文吾\*\*・植島淳\*\*・東二郎\*\*

○INUI Akinori・ITO Akiko・SHIOMI Bungo・UESHIMA Jun・HIGASHI Jiro

(京都光華女子大学\*・株式会社アワハウス\*\*)

(Kyoto Koka Women's University・OUR HOUSE inc.)

Key words: 障害者訪問介護事業、ヘルパーの能力開発、ICTの活用

## 目的

主に障害者への訪問介護事業を展開する従業員218名(正社員54名、登録ヘルパー164名)のZ社では、WEBを活用した「訪問介護報告システム」を独自に構築し運用している。このシステムはサービス終了後にヘルパーの業務内容と引き継ぎ事項を、サービス提供者と次にサービスを提供するヘルパーに報告するものである。Z社はこのシステムによるスムーズな引継ぎによって利用者へのサービス向上を目指していた。しかし、引き継ぎを主目的としているため、ここで報告されている貴重なデータが中長期的な人材育成とサービス向上に十分に活用されていないという課題が明らかとなった(乾, 2015)。

そこで、引き継ぎという短期的な情報交換に留まらず、自他のサービス提供内容を継続的に確認し合えるソーシャルメディア(SM)を開発・試行した。本研究は、このSMの導入とルーブリックの活用が、ヘルパーの能力開発とサービス提供内容の向上に貢献できるのかを考察する。

## 方法

**対象** Z社で利用者Aへのサービス提供をおこなうヘルパー5名の集団(チームA)と利用者Bへのサービスを提供するヘルパー8名の集団(チームB)を試行の対象とした。各チームに所属するヘルパーの属性は表1のとおりである。なお、全員が登録ヘルパーである。

表1 SMを導入したチームに所属するヘルパーの属性

	チーム名	A	B
	所属人数	5	8
性別	男	0	8
	女	5	0
勤続年数	1年未満	1	2
	1年以上3年未満	1	0
	3年以上	3	6

**方法** 開発・試行したSMは、Z社の「訪問介護報告システム」に投稿されていた引き継ぎ情報を時系列に並べ、チームに所属するヘルパーとサービス提供責任者が閲覧できるようにした。また、ソーシャルボタン機能(「参考になった」)によって他者の投稿を評価できるようにした(ただし、コメント機能はない)。さらに、サービス提供

者がサービス内容を向上させるために最も優先度の高い行動をひとつ選び、その行動に関する投稿を評価0から3の4段階(評価3が最も高い)で評価できるルーブリック(パフォーマンス評価表)を作成し、ヘルパーに提示した。なお、行動変容はABデザインで検討した。

## 結果

SMの導入後にサービス提供責任者がヘルパー個々の投稿内容を確認したところ、チームAに変化はなかったが、チームBは評価0と1に該当する行動(投稿)が減少し、評価2と3の行動(投稿)が増加した(図1)。

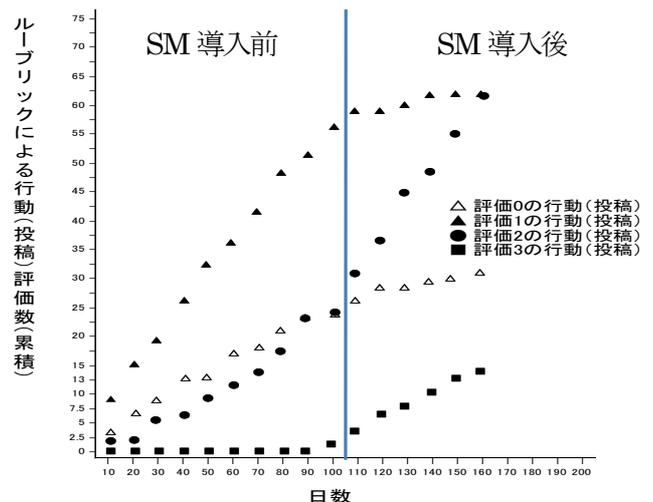


図1 チームBのサービス提供内容(投稿内容)の変化

## 考察

両チームのサービス提供者に実施したヒアリング調査によれば、行動変容があったチームBのサービス提供責任者は、ヘルパーの報告に対して、内容を確認するなどフィードバックを行っていた。一方、チームAではフィードバックは行われなかった。このため、報告後のフィードバックが、ヘルパーのパフォーマンス向上に寄与した可能性があることが示唆された。また、SMとルーブリックの活用によりパフォーマンスが評価でき、能力開発やサービスの向上などの変化を可視化することができた。

## 参考文献

乾明紀(2015). 訪問介護事業を展開する企業における組織開発の支援とその課題-シングルケースデザインを導入をめぐって-, 29, 212-218, 行動分析学研究.