

# 介護現場における生産性向上について

## ～ケアプランデータ連携システムの導入とねらいと期待される効果

厚生労働省 老健局高齢者支援課  
介護業務効率化・生産性向上推進室

## こんなことはありませんか？

- ミドルリーダーの育成がうまくいかない
- 新たな取組みを行いたいが、任せられる人がいない
- 新たなサービスや事業展開をおこなっていきたいが職員から余力がないと言われる
- 介護ソフトを導入したが、なぜかうまくいかない
- 人の手当てをしたつもりだが、現場からは「人手が足りない」「忙しい」と言われる
- 職員に元気がない
- 職員の定着や確保がうまくいかない
- 収支が厳しくなってきた
- 介護ソフトを導入した方がいいのだと思うが、何から始めればよいか分からない
- ベテラン職員が多いうちの現場でテクノロジーが使いこなせるのか不安
- 補助金で介護ソフトを購入したが、投資対効果がわからず、十分使えていない
- 自分たちの現場にどんな介護ソフトを入れたらいいかわからない
- 介護ソフトは、みんなが導入している有名どころの機器を入れておいたらいいのかな？

ケアプランデータ連携システムの利用をはじめとする、生産性向上への取組は、現状の課題と目指すべき姿（地域包括ケアシステムや事業所の理念等）のギャップを埋める経営戦略としての手段

# 「生産性向上」とは

## 製造業等における生産性向上

生産性の代表的な定義は「**生産性とは、生産性諸要素の有効利用の度合いである**」（ヨーロッパ生産性本部）というものである。

(公益財団法人 日本生産性本部HP)

$$\text{生産性} = \frac{\text{産出 (output)}}{\text{投入 (input)}}$$

### ■ 物的生産性

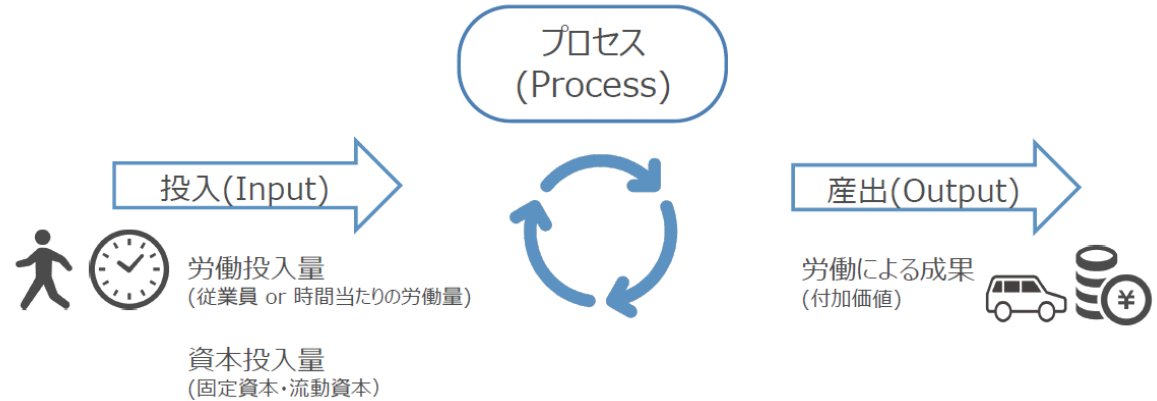
労働生産性  
(1時間あたり)

$$\frac{\text{生産量}}{\text{労働者数} \times \text{労働時間}}$$

### ■ 付加価値生産性

労働生産性  
(1時間あたり)

$$\frac{\text{付加価値額}}{\text{労働者数} \times \text{労働時間}}$$



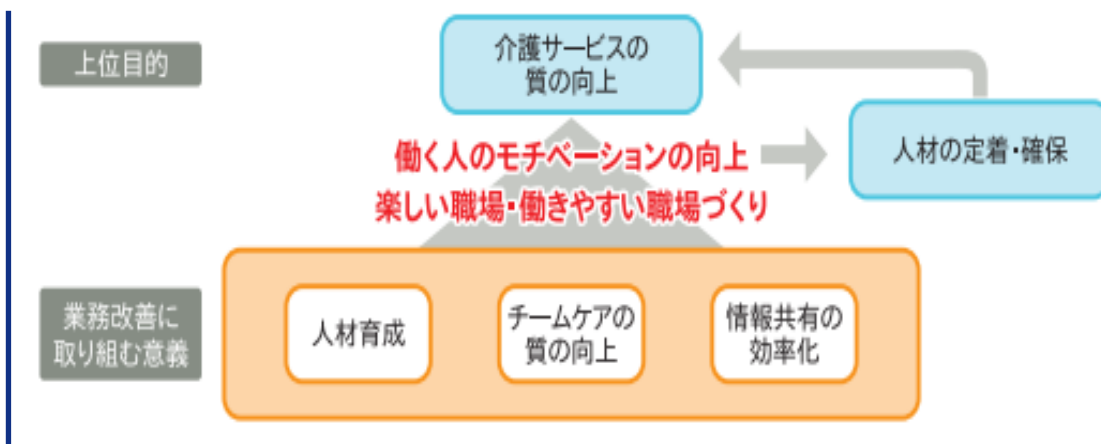
# 介護現場における生産性向上（業務改善）の捉え方と生産性向上ガイドライン

## 一般的な生産性向上の捉え方

- 業務のやり方を工夫することで、現在の業務から「ムリ」「ムダ」「ムラ」をなくし、業務をより安全に、正確に、効率的に行い、負担を軽くすることを目的として取り組む活動のこと。
- 生産性（Output（成果）/Input（単位投入量））を向上させるには、その間にあるProcess（過程）に着目することが重要



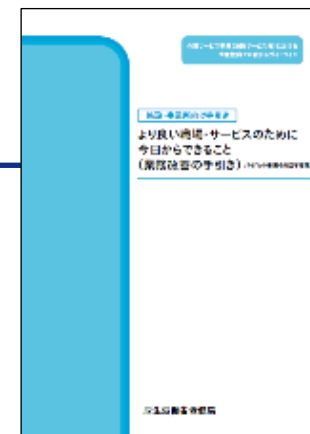
## 介護サービスにおける生産性向上の捉え方



介護現場における生産性向上とは、介護ロボット等のテクノロジーを活用し、業務の改善や効率化等を進めることにより、**職員の業務負担の軽減を図るとともに**、業務の改善や効率化により生み出した時間を直接的な介護ケアの業務に充て、利用者と職員が接する時間を増やすなど、**介護サービスの質の向上にも繋げていくこと**

## 生産性向上に資するガイドラインの作成

- 事業所が生産性向上（業務改善）に取り組むための指針としてガイドラインを作成。
  - より良い職場・サービスのために今日からできること（自治体向け、施設・事業所向け）
  - 介護の価値向上につながる職場の作り方（居宅サービス分）
  - 介護サービスの質の向上に向けた業務改善の手引き（医療系サービス分）



<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html>

【介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン】

# より良い職場・サービスのために今日からできること（業務改善の手引き） （介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン）

## ① 職場環境の整備

取組前



取組後



## ② 業務の明確化と役割分担 (1) 業務全体の流れを再構築

介護職の業務が  
明確化されて  
いない



業務を明確化し、  
適切な役割分担を  
行いケアの質を向上



## ② 業務の明確化と役割分担 (2) テクノロジーの活用

職員の心理的  
負担が大きい



職員の心理的  
負担を軽減



## ③ 手順書の作成

職員によって異なる  
申し送り



申し送りを  
標準化



## ④ 記録・報告様式の工夫

帳票に  
何度も転記

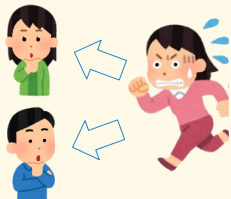


タブレット端末や  
スマートフォンによる  
データ入力（音声入  
力含む）とデータ共有

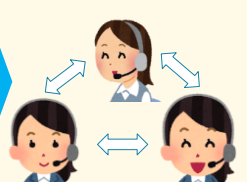


## ⑤ 情報共有の工夫

活動している  
職員に対して  
それぞれ指示



インカムを利用した  
タイムリーな  
情報共有



## ⑥ OJTの仕組みづくり

職員の教え方に  
ブレがある



教育内容と  
指導方法を統一



## ⑦ 理念・行動指針の徹底

イレギュラーな  
事態が起こると  
職員が自身で  
判断できない



組織の理念や行動  
指針に基づいた  
自律的な行動



# 介護職員の働く環境改善に向けた政策パッケージについて

令和4年12月23日 厚生労働省

- 持続的な介護職員の待遇改善を実現するためには、個々の事業者における経営改善やそれに伴う生産性の向上が必要であり、具体的には、取組の横展開や働きかけの強化等、総合的に取り組むことが重要。
- 中小事業者も多い、介護事業者の職場環境づくりを全政府的な取組と位置づけ、自治体や事業者も巻き込んで推進し、その成果を、従業員の賃金に適切に還元していただくことについて期待。

## (1) 総合的・横断的な支援の実施

### ① 介護現場革新のワンストップ窓口の設置

事業者への様々な支援メニューを一括し、適切な支援につなぐワンストップ窓口を各都道府県に設置。中小企業庁の補助金の活用促進。

### ② 介護ロボット・ICT機器の導入支援

課題に対応した代表的な導入モデルを紹介するとともに、①のワンストップ窓口と連携して、相談対応、職員向け研修など伴走支援を進める。

## (2) 事業者の意識改革

### ③ 優良事業者・職員の表彰等を通じた好事例の普及促進

職員の待遇改善・人材育成・生産性の向上などに取り組む事業者・職員を総理大臣が表彰等する仕組みを早期に導入し、優良事例の横展開を図る。

### ④ 介護サービス事業者の経営の見える化

介護サービス事業者の財務状況や処遇改善状況の見える化を進め、経営改善に向けた動機付けを進める。

## (3) テクノロジーの導入促進と業務効率化

### ⑤ 福祉用具、在宅介護におけるテクノロジーの導入・活用促進

在宅介護の情報共有や記録の円滑化などについて、調査研究を進め、活用を促進する。また、福祉用具貸与等の対象種目の追加について、評価検討を進める。

### ⑥ 生産性向上に向けた処遇改善加算の見直し

未取得事業者の取得促進を図るとともに、加算手続の簡素化や制度の一本化について検討。

### ⑦ 職員配置基準の柔軟化の検討

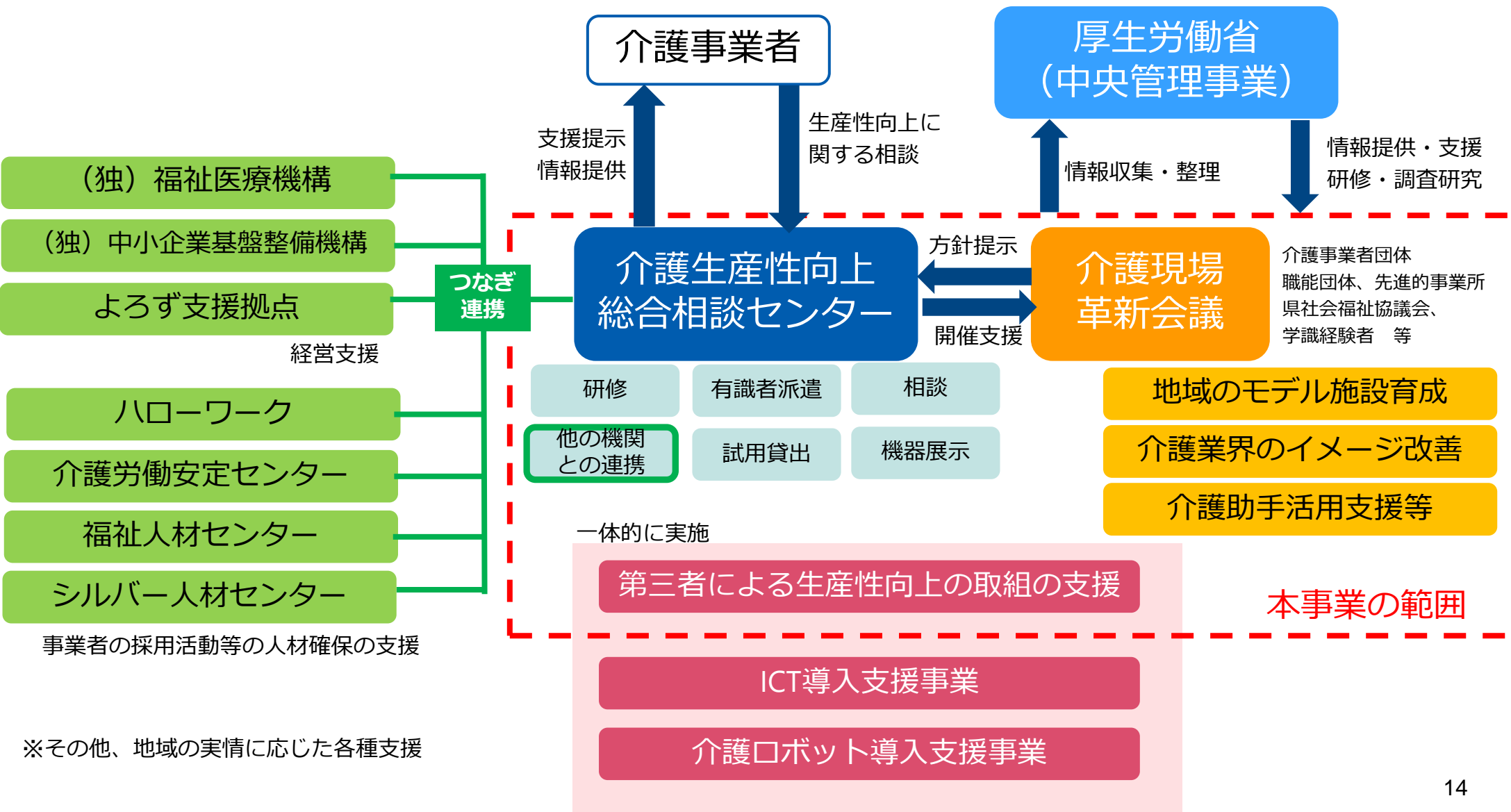
実証事業などでのエビデンス等を踏まえつつ、テクノロジー導入に先進的に取り組む介護施設における職員配置基準（3:1）の柔軟な取扱い等を検討。

### ⑧ 介護行政手続の原則デジタル化

今年10月から運用開始した電子申請・届出システムの利用原則化に取り組む。



# 介護生産性向上推進総合事業（具体的な事業イメージ）



# 介護職員の働きやすい職場環境づくり内閣総理大臣表彰

## 表彰の目的

介護職員の働きやすい職場環境づくり内閣総理大臣表彰は、職員の待遇改善、人材育成及び介護現場の生産性向上への取組が特に優れた介護事業者を表彰し、その功績をたたえ、広く紹介することを通じ、もって、介護職員の働く環境改善を推進することを目的とする。 ※併せて、厚生労働大臣表彰も実施予定

選考基準 ※事業者の取組内容等について以下の観点から審査

### 1 働きやすい職場環境づくりに資する取組であること

- 職員の待遇改善に係る取組がなされているか。  
(取組の例)
  - ・明確な給与体系の導入、休暇の取得促進や育児や介護との両立支援に関する制度の導入など、多様な人材が働きやすい環境を整備する取組 等
- 人材育成に係る取組がなされているか。  
(取組の例)
  - ・計画的な採用、新規採用職員に対する計画的な研修の実施や職員の経験・役職に応じた研修の実施など職員の人材育成に効果的な取組 等
- 介護現場の生産性向上に係る取組がなされているか。  
(取組の例)
  - ・事業所の課題を踏まえた目的を設定し、改善を図るための取組 等

### 2 実効性のある取組であること

- ・取組の実施により、職員の業務への満足度が高まっているか。
- ・取組の実施により職員の負担軽減、サービスの質の確保が図られているか。
- ・取組の実施に当たり、職員の意見を聞く機会があるか。 等

### 3 持続性のある取組であること

- ・取組が一過性のものでなく、継続的に取り組む体制や仕組みが整備・検討されているか。 等

### 4 他の事業所での導入が期待される取組であること

- ・多くの事業所への横展開が期待できる取組であるか。
- ・取組を行おうとする他の事業所に対し、取組の経験のある職員の派遣、取組に係る視察の受け入れを行うなど、取組の横展開に協力的であるか。

## スケジュール

2月初旬：実施要綱等の決定・各都道府県へ表彰候補者の推薦依頼

～4月頃：都道府県から表彰候補者の推薦 ※審査基準を踏まえた表彰候補者の選定

具体例：①都道府県において公募、審査を実施の上で表彰候補者を推薦

②管内の関係事業者団体等と協議の上、表彰候補者を推薦 等

6月19日：(厚労省)選考委員会による選定

8月24日：表彰式を開催



# 令和5年度介護職員の働きやすい職場環境づくり 内閣総理大臣表彰・厚生労働大臣表彰 表彰事業者について

○ 31都府県より60事業者の推薦があり、6月19日に表彰者を選定するため、表彰選考委員会を開催したところ。審議の結果、「内閣総理大臣表彰」は2事業者、「厚生労働大臣賞 優良賞」は4事業者、「厚生労働大臣賞 奨励賞」は54事業者が選定された。

## 表彰選考委員会構成委員

委員長	早稲田大学人間科学学術院人間科学部 教授	松原 由美	委員	公益社団法人日本介護福祉士会 常任理事	吉岡 俊昭
委員	読売新聞東京本社編集局管理部 専門委員	大津 和夫	委員	厚生労働大臣政務官	畦元 将吾
委員	横浜リハビリテーションセンター 副センター長	渡邊 慎一	委員	老健局高齢者支援課長	須藤 明彦

## 内閣総理大臣表彰（特に優れた取組を行う事業者） 2事業者

運営法人	事業所・施設名	サービス種別	都道府県
社会福祉法人 友愛十字会	砧ホーム	介護老人福祉施設	東京都
社会福祉法人 宣長康久会	地域密着型特別養護老人ホームささづ苑かすが	地域密着型介護老人福祉施設	富山県

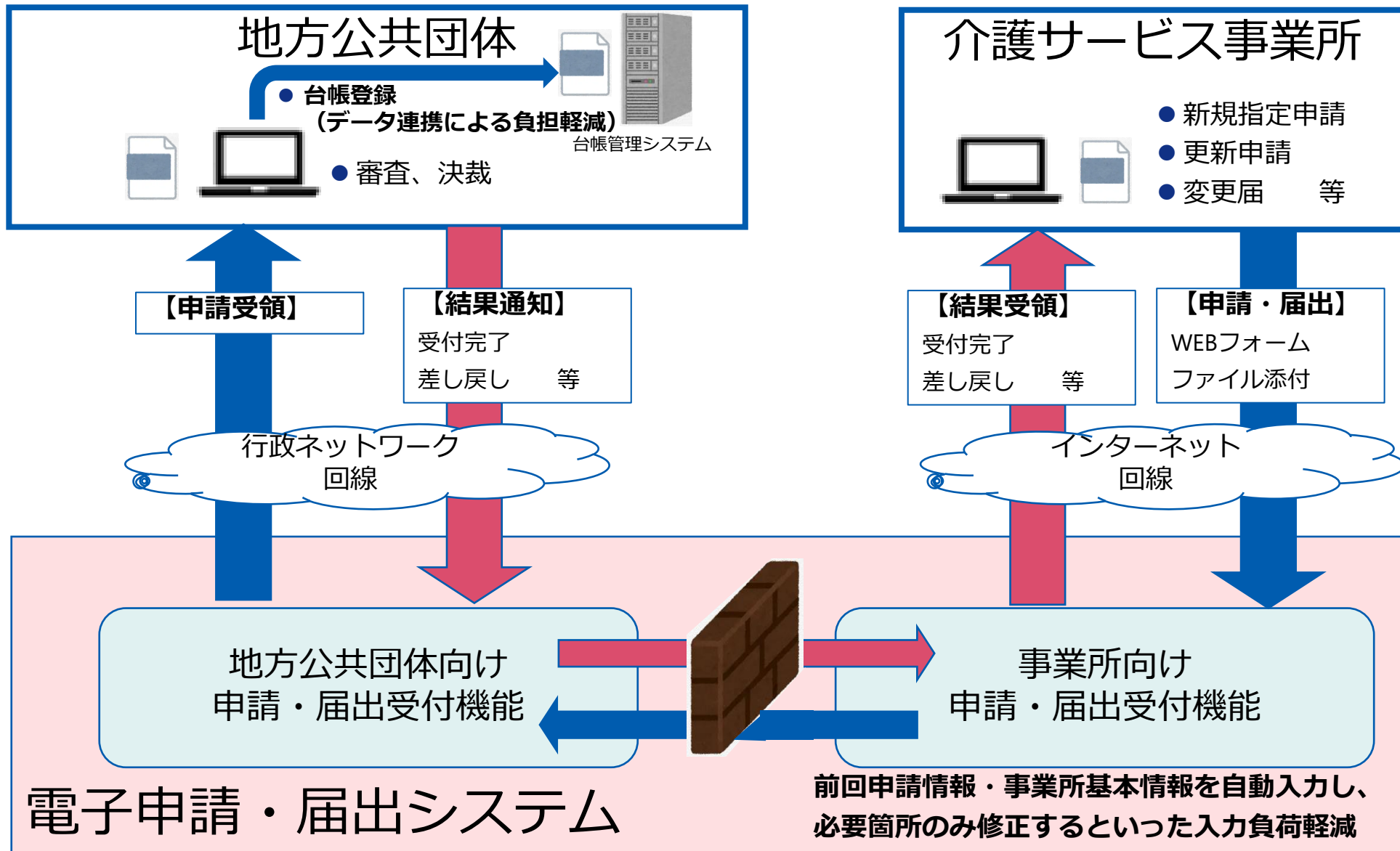
## 厚生労働大臣表彰 優良賞（優れた取組を行う事業者） 4事業者

運営法人	事業所・施設名	サービス種別	都道府県
社会福祉法人 堺福祉会	特別養護老人ホームハートピア堺	介護老人福祉施設	大阪府
社会福祉法人 リガーレ暮らしの架け橋	地域密着型総合ケアセンターきたおおじ	地域密着型介護老人福祉施設	京都府
医療法人 敬英会	介護老人保健施設さくらがわ	介護老人保健施設	大阪府
社会福祉法人 ライフ・タイム・福島	特別養護老人ホームロング・ライフ	介護老人福祉施設	福島県

## 厚生労働大臣表彰 奨励賞（上記以外の事業者） 54事業者

# 電子申請・届出システムについて

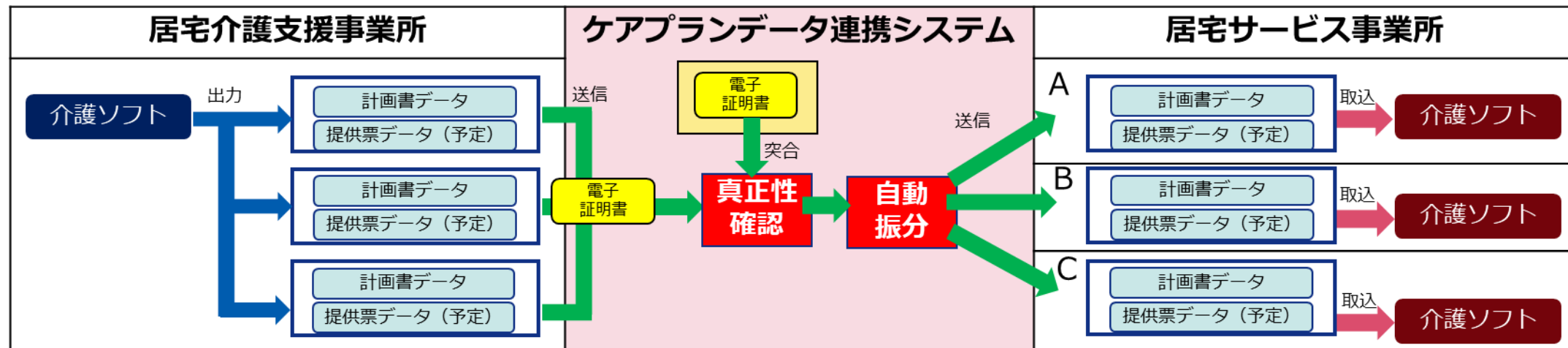
※令和7年度までに、全ての指定権者（約1,800団体）において利用開始・システム利用の原則化



# ケアプランデータ連携システムについて

これまで主に毎月FAXでやり取りされ、介護事業所の負担が大きかったケアプラン（提供票）を、クラウド上で安全に電子データのやり取りをするシステムです。**本年4月20日、国民健康保険中央会にて本格稼働！**

## 【計画・予定情報の流れ】



※実績情報は逆の流れ（居宅サービス事業所→居宅介護支援事業所）となり、予定情報と同様、真正性確認の上、振分けられる。

## ケアプランデータ連携システムで期待される効果

- 手間、時間の削減による **事務費等の削減**
- データ自動反映による従業者の「**手間**」の削減・効率化
- 作業にかける「**時間**」の削減
- 従業者の「**心理的負担軽減**」の実現
- 従業者の「**ライフワークバランス**」の改善
- 事業所の「**ガバナンス**」、「**マネジメント**」の向上



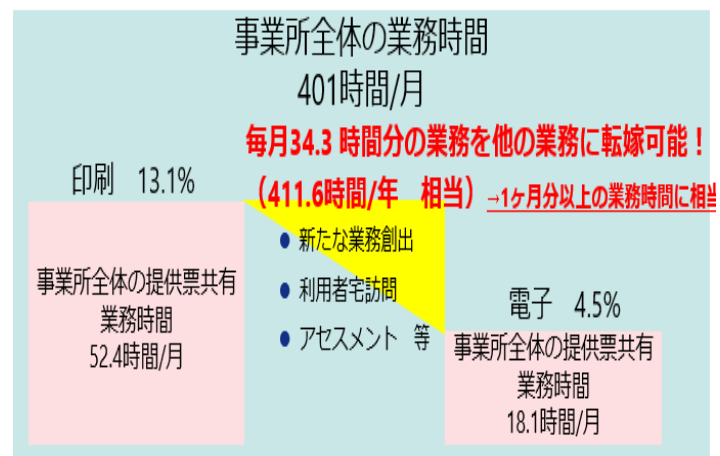
イメージキャラクター  
ケアプー



ヘルプデスクサポートサイト

令和2年度老人保健健康促進事業「介護分野の生産向上に向けたICTの更なる活用に関する調査研究」結果をもとに試算

人件費 ¥95,218 ※ケアマネジャーの平均給与から、作業に要する時間（52.4時間）を勘案して算出	毎月6.2万円分の業務を他の業務に転嫁可能！ (74.4万円/年 相当)	※印刷費 (¥-792)、郵送料 (¥-2,200)、交通費 (¥-2,140)
印刷費 ¥792 ※用紙 (700枚/月)、インク等	● 新たな業務創出	人件費 ¥32,784 (¥-62,434) ※ケアマネジャーの平均給与から、作業に要する時間（18.1時間/月）を勘案して算出。
通信費 ¥1,826 ※FAX通信費、インターネット接続費	● 利用者宅訪問	通信費 ¥1,044 (¥-782) ※インターネット接続費
郵送料 ¥2,220 ※切手代	● アセスメント 等	ケアプランデータ連携システム ライセンス料 ¥1,750 ※年間ライセンス料 (¥21,000) を按分
交通費 ¥2,140 ※公共交通機関利用料、ガソリン代	【直接的な支出】	介護ソフト利用費 ¥31,417 ※介護ソフトのライセンス料
介護ソフト利用費 ¥31,417 ※介護ソフトのライセンス料	利用前 ¥38,395	
	利用後 ¥34,211	
	削減効果 ¥4,184/月 (¥50,208/年)	※この他、書類保管場所確保に要する費用等の削減も期待できる。



# ケアプランデータ連携システムの利用促進に向けて

## 【利用申請の状況について】

- 本年4月20日の本格運用開始より1ヶ月で5,000件を超える申請。
- その後も1日数十件程度の申請がある状況。（ばらつきあり）
- 介護サービス情報公表制度における事業所情報の公表項目に、本システム利用の有無を追加。令和5年度より任意で報告開始。
- 事業所の利用状況（申込状況）については、福祉・保健・医療の総合情報サイト「WAM NET」に掲載。



【イメージ】

市町村を選択

## 【パイロット運用について】

- 2月～3月に運用上の課題整理のため、全国11地域、約80の事業所の協力により実施。

北海道小樽市	山形県山形市	東京都武蔵野市	静岡県静岡市	兵庫県神戸市	奈良県生駒市
和歌山県古座川町	広島県広島市	香川県高松市	福岡県福岡市	宮崎県都城市	

- 令和5年度は、パイロット運用実施地域等、3～5自治体で、地域で連携してシステム導入を進めるモデル事業を実施し、他地域でも参考になる手引きを作成予定。

# 介護情報基盤の整備

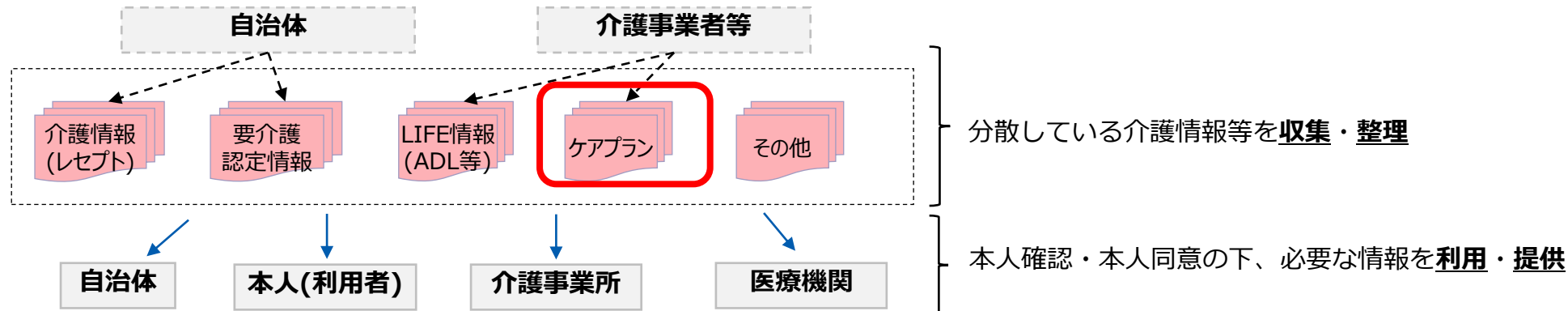
## 改正の趣旨

- 現在、利用者に関する介護情報等は、各介護事業所や自治体等に分散している。今般、医療・介護間の連携を強化しつつ、多様な主体が協働して高齢者を地域で支えていく地域包括ケアシステムを深化・推進するため、**自治体・利用者・介護事業所・医療機関等が介護情報等を電子的に閲覧できる情報基盤を整備**する。
- 具体的には、自治体、利用者、介護事業所・医療機関について、以下のような効果が期待される。
  - ✓ 自治体：利用者が受けている自立支援・重度化防止の取組の状況等を把握し、地域の実情に応じた介護保険事業の運営に活用。
  - ✓ 利用者：利用者が自身の介護情報を閲覧できることで、自身の自立支援・重度化防止の取組の推進に繋がる。
  - ✓ 介護事業者・医療機関：本人同意の下、介護情報等を適切に活用することで、利用者に提供する介護・医療サービスの質を向上。  
※ さらに、紙でのやり取りが減り、事務負担が軽減される効果も期待される。
- こうした情報基盤の整備を、**保険者である市町村が実施主体であり、地域での自立した日常生活の支援を目的としている地域支援事業に位置付ける。**

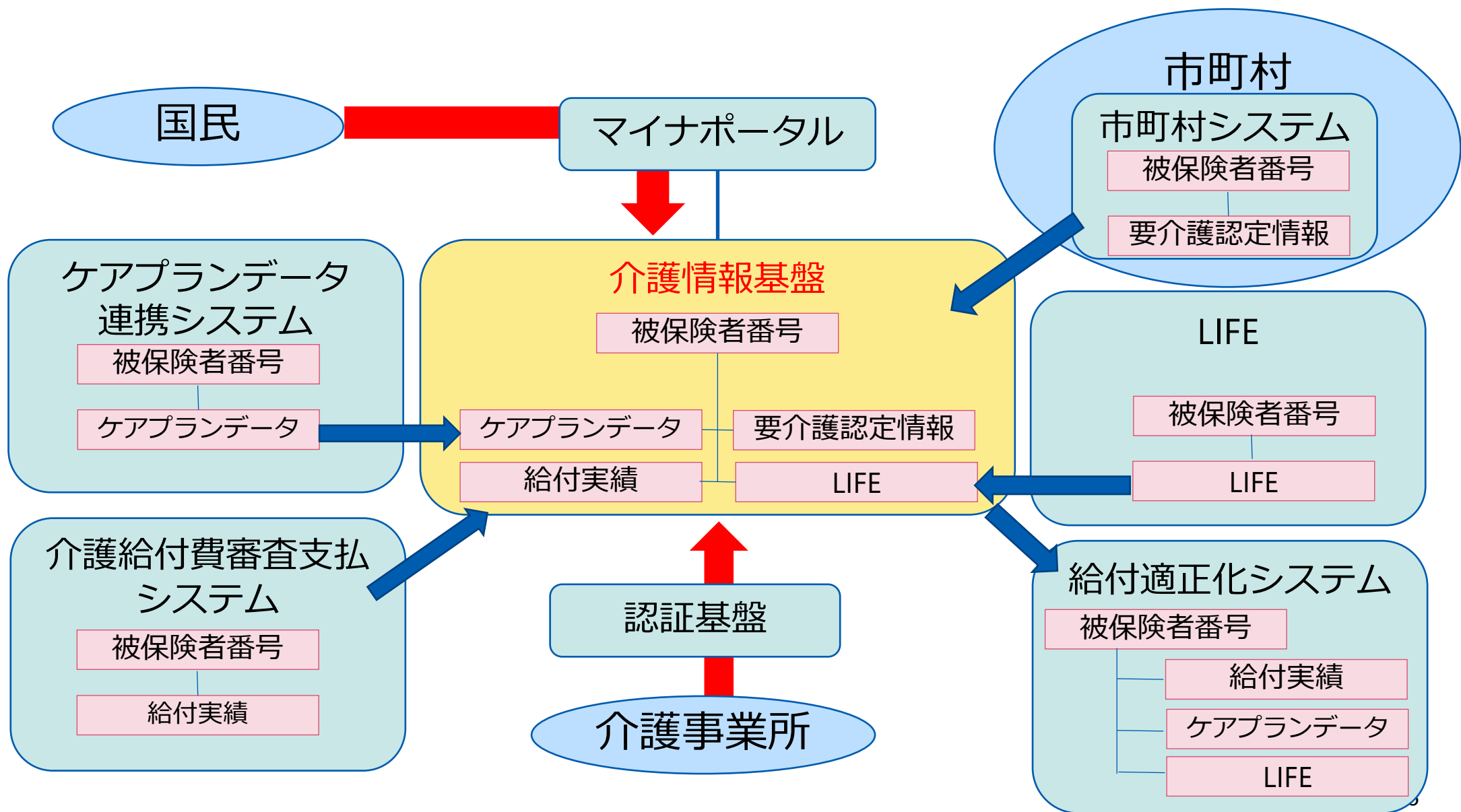
## 改正の概要・施行期日

- 被保険者、介護事業者その他の関係者が当該被保険者に係る介護情報等を共有・活用することを促進する事業を**地域支援事業として位置付ける。**
- 市町村は、当該事業について、**医療保険者等と共同して国保連・支払基金に委託**できることとする。
- 施行期日：公布後4年以内の政令で定める日（予定）

<事業のイメージ> ※共有する情報の具体的な範囲や共有先については検討中。



# 介護情報基盤の活用例（私案）





# ケアプラン標準仕様について

- 毎月、居宅介護支援事業所と介護サービス事業所の間でやり取りされるケアプラン（予定・実績情報）について、異なるベンダーの介護ソフトであってもデータ連携を可能とするため、厚労省が示す様式をもとに、フォーマットやデータ形式等を規定した「標準仕様」を作成。
- 今後、「ケアプランデータ連携システム」等で活用。

## <イメージ図(ケアプラン)>



フォーマットの統一

第1表データ項目標準化案		
No.	日本語名称	書式、選択肢など
1	保険者番号	要介護者が属する自治体のコード
2	被保険者番号	被保険者番号
3	居宅サービス計画作成年月日	YYYYMMDD
4	利用者氏名	フリーテキスト
5	利用者生年月日	YYYYMMDD
6	利用者郵便番号	XXX-XXXX
7	利用者住所1	フリーテキスト
8	利用者住所2	フリーテキスト
9	居宅サービス計画作成者氏名	フリーテキスト
25	総合的な援助の方針	フリーテキスト
26	生活援助中心型の算定理由	1. 一人暮らし 2. 家族等が障害、疾病等 3. その他
27	その他理由	フリーテキスト

共通化

課題: ソフトごとにデータのフォーマットが異なり円滑な情報連携が行えない

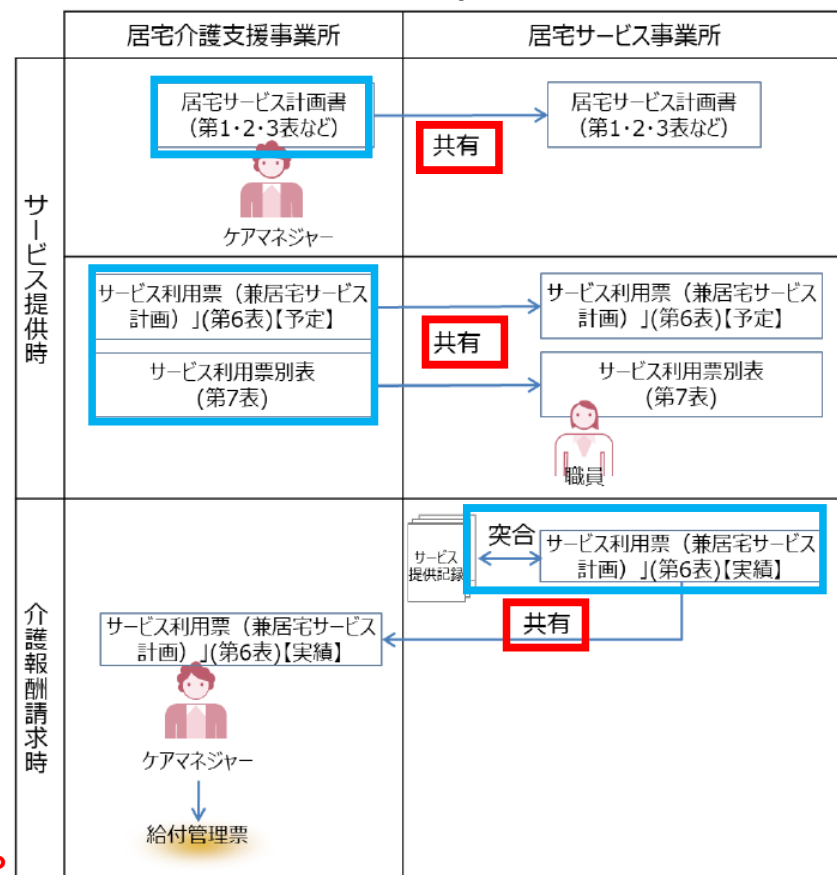
## 【期待できる効果】

- 書類の記入や転記誤りなど業務負担の削減
- 人件費、印刷費、通信費、交通費などの削減

## 【連携されるデータ】

- 利用者基本情報
- 居宅サービス計画（予定）・・・長期目標、短期目標、サービス事業所名、頻度、実施機関等
- サービス利用表（実績）・・・単位数、サービス利用日等

## ケアプラン標準仕様の活用例

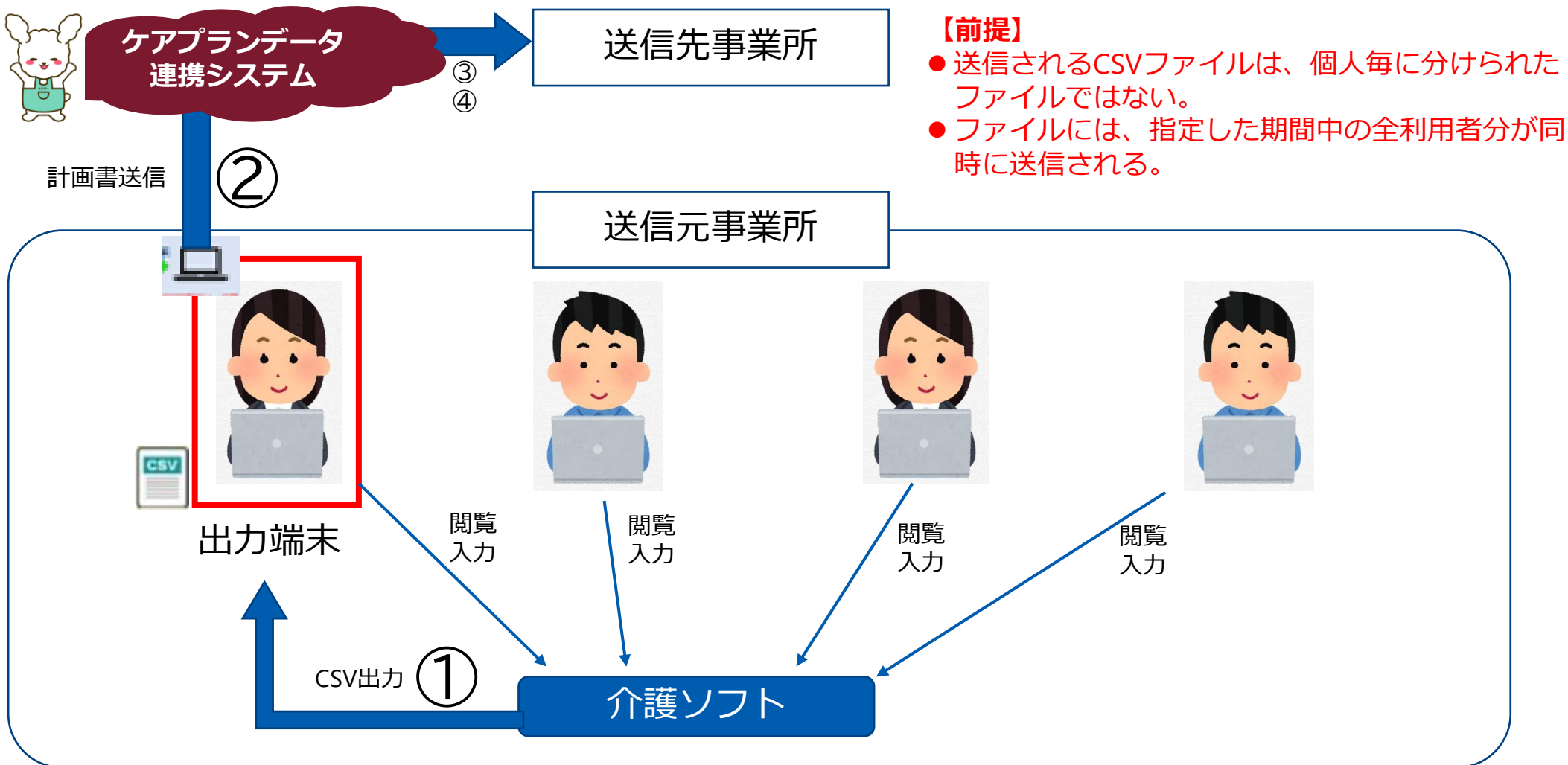


標準仕様の活用によりデータでやり取り

介護ソフトより、標準仕様に準じた形式で出力

※指定する年月分の全利用者分を1つのファイルに出力する。

# 送信する事業所の業務フロー

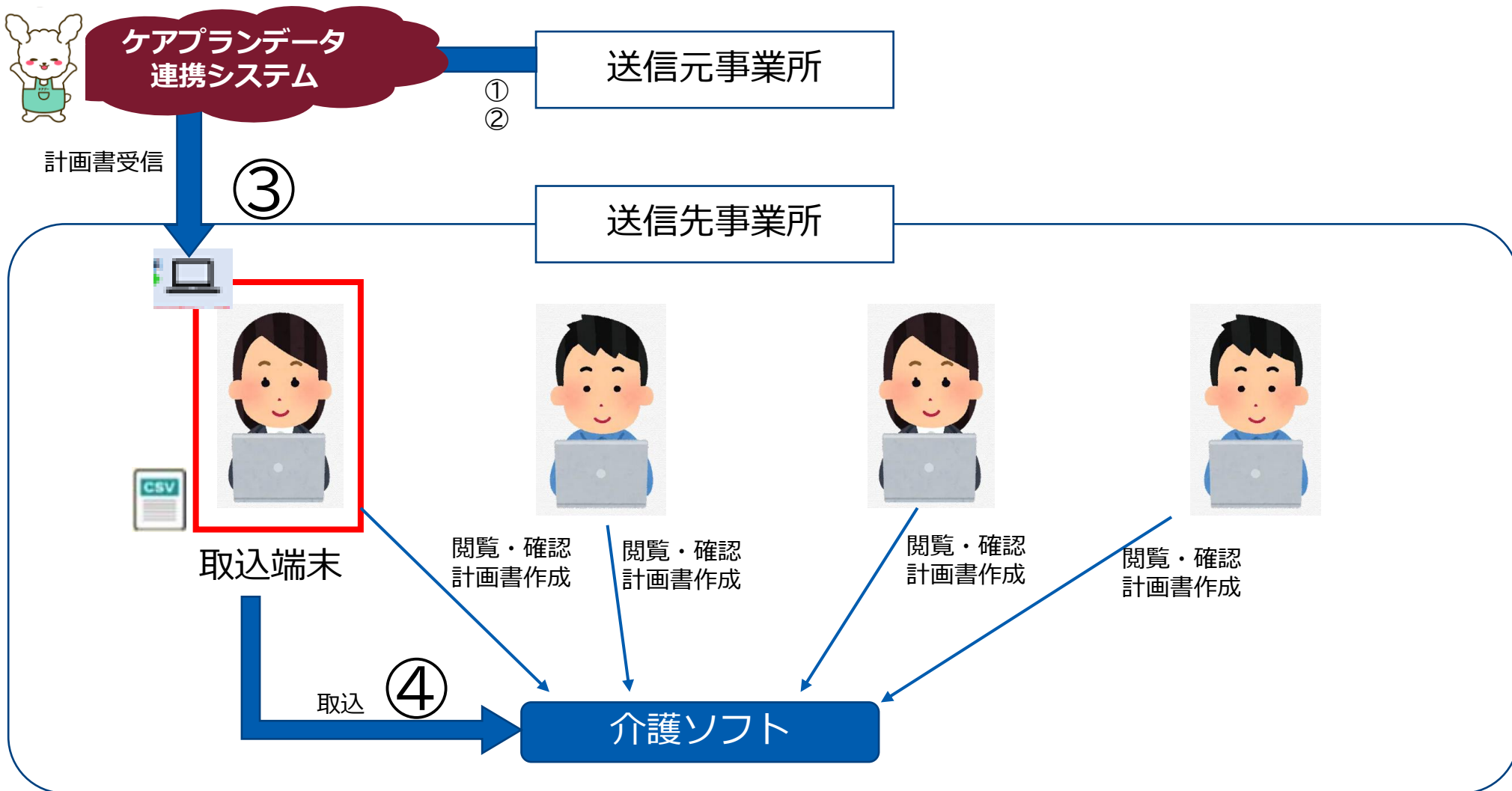


## 【前提】

- 送信されるCSVファイルは、個人毎に分けられたファイルではない。
- ファイルには、指定した期間中の全利用者分が同時に送信される。

- 給付管理と同様、1台の端末で作業するようにする。
- **全員の入力が完了したら、出力端末で介護ソフトから出力～連携クライアントで送信を実施する業務フローにする。**
- CSVファイルのマスターは、出力端末に保存されることを想定。

# 受信する事業所の業務フロー



- 給付管理と同様、1台の端末で作業するようにする。
- **取込端末を使って定期的にデータをダウンロード～介護ソフトへの取込を実施する業務フローにする。**
- 取込後は、どの端末でもデータを閲覧できるので各自が情報を確認可能。
- CSVファイルのマスタは、取込端末に保存されることを想定。

# 画面イメージ（介護ソフト）

新規

削除

印刷

CSV出力

CSV取込

氏名

厚生 太郎

担当者名

老健 花子

2023年05月

			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
サービス名	事業所名		土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
通所介護 1	〇〇ホームヘルプ	予			1		1		1			1		1		1			1		1		1			1		1		1			1		
		実																																	
通所介護 1 4 2	△△事業所	予				1		1					1		1					1		1					1		1						
		実																																	
		予																																	
		実																																	
		予																																	
		実																																	
		予																																	
		実																																	

# 画面イメージ（ケアプランデータ連携クライアント）



送信先事業所名称	連番	メッセージ	ファイル名
事業所C	20221017123456		UP2KYO_3300000001_08... .csv UPHOSOKU_000000_3300... .csv UP1KYO_3300000001_08... .csv
事業所D	20221017123456		UP2KYO_3300000001_08... .csv UPHOSOKU_000000_3300... .csv UP1KYO_3300000001_08... .csv
事業所B	20221017123456		UP2KYO_3300000001_40... .csv

**送信完了**

事業所C 20221017123456 : 成功  
 事業所D 20221017123456 : 成功  
 事業所B 20221017123456 : 成功

# 画面イメージ（ケアプランデータ連携クライアント）

The screenshot shows the main interface of the Care Plan Data Linking Client. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, Mail, Send, New, Download, and Send, along with a Logout button. Below this is a table of messages and data acquisition records. The table has columns for '受信日時' (Received Date/Time), 'メッセージ' (Message), '送信元事業所名称' (Sender Business Name), 'ファイル名' (File Name), 'ファイル種別' (File Type), 'CSVバージョン' (CSV Version), and 'データ取得状況' (Data Acquisition Status). The messages are from MM (Municipal Office) and contain reports. The data acquisition records show files like UP1KYO\_555555555\_9999999...csv and sample.pdf, with their respective types and acquisition statuses.

受信日時	メッセージ	送信元事業所名称	ファイル名	ファイル種別	CSVバージョン	データ取得状況
2023/03/06 12:32	MM戸の報告を申し上げます。	事業所E	UP1KYO_555555555_9999999...csv	登録		
			UP2KYO_555555555_9999999...csv	登録	202208	済
2023/03/05 11:26	MM戸の削除報告です。	事業所D	DLT1KYO_202304_444444444...csv	削除	202003	未
2023/03/05 11:15	MM戸の削除報告です。	事業所C	DLT1KYO_202304_333333333...csv	削除	202003	未
2023/03/05 11:12		事業所B	sample.pdf	PDF等	-	未
2023/03/05 11:06	MM戸の報告を申し上げます。	事業所A	UP1KYO_111111111_9999999...csv	登録		
			UP2KYO_111111111_9999999...csv	登録	202003	未
			UPHOSOKU_000000_111111111...csv	登録		

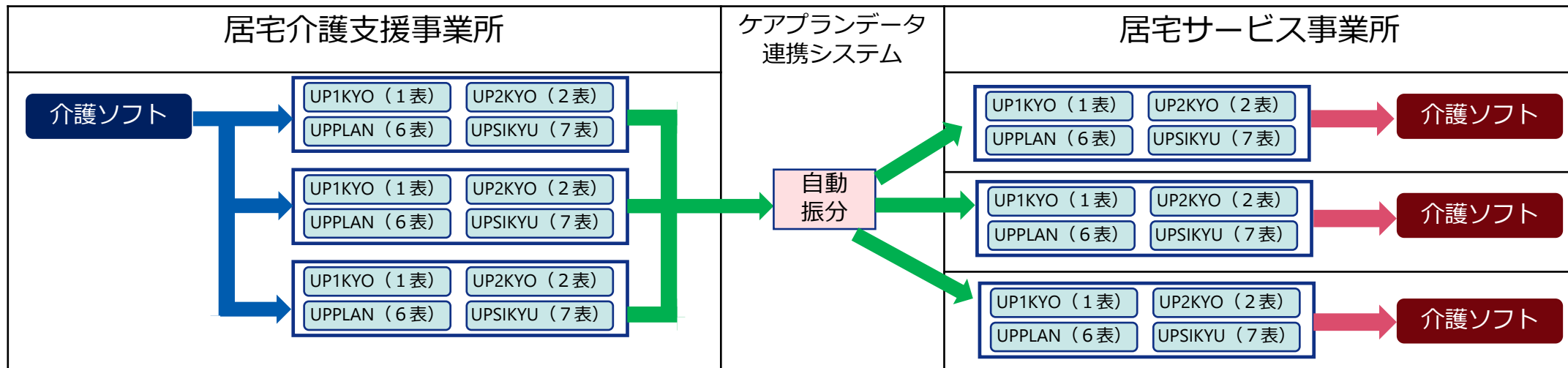
At the bottom of the interface, there are three buttons: 'データ取得' (Data Acquisition), '一括取得' (Batch Acquisition), and '更新' (Refresh). The 'データ取得' button is highlighted with a red box.

## ▼ Windows 画面

The screenshot shows a Windows File Explorer window titled '保存先フォルダ選択' (Select Save Destination Folder). The address bar shows the path: > PC > ドキュメント > ケアプランデータ. A red box and the number '1' highlight the 'ケアプランデータ' folder. The left sidebar shows the folder structure, with 'ドキュメント' selected. The main area is empty, displaying the message '検索条件に一致する項目はありません。' (No items match the search criteria). At the bottom, there is a text box for the folder name and two buttons: 'フォルダの選択' (Select Folder) and 'キャンセル' (Cancel). The 'フォルダの選択' button is highlighted with a red box and the number '2'.



# 月途中でのケアプランの変更



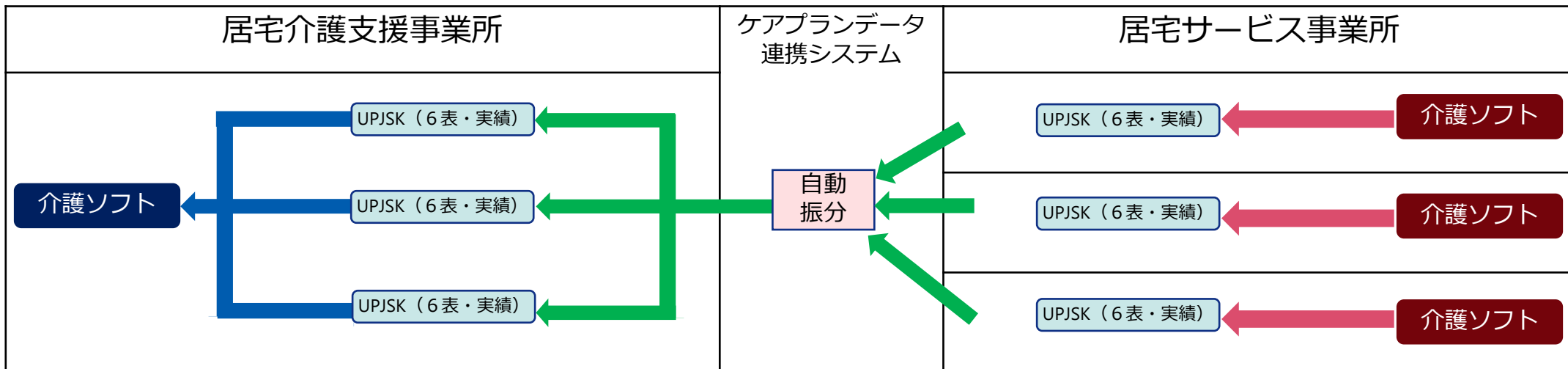
## 【月途中で予定が変更された時の動作】

以下のいずれかの動作を想定。相談の上、事前に運用方法の取り決めを。

※ケアプランデータ連携システムにはケアプランの修正・突合の機能はない。（介護ソフトの機能）

- ① 居宅介護支援事業所から改めて変更後の予定ファイルを送信し、居宅サービス事業所で受信・介護ソフトへの取込を実行
- ② 双方の同意のもと、それぞれの介護ソフトの情報を修正して運用

# 予定と実績が異なる場合の対応

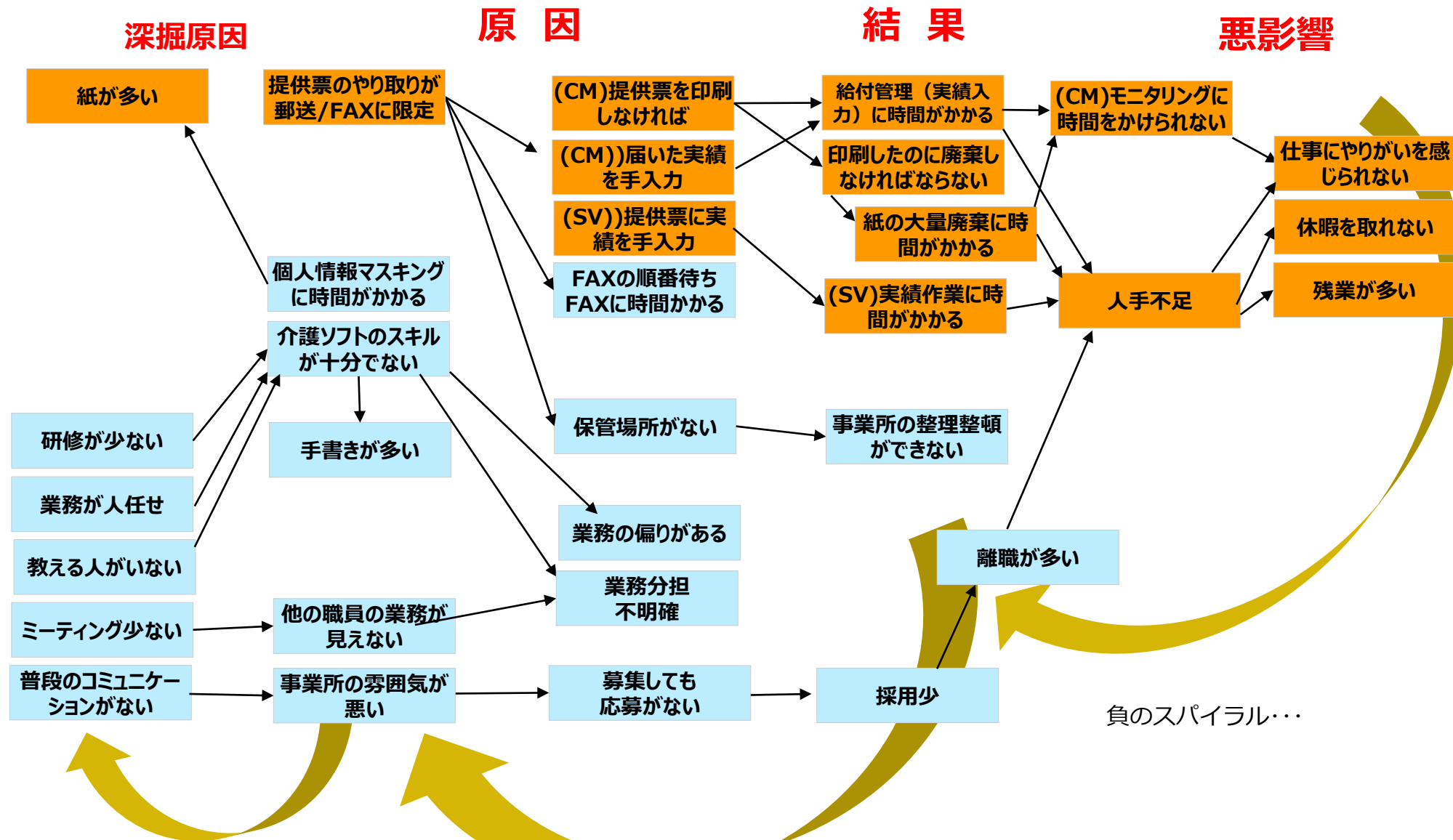


## 【予定と実績が異なる場合の動作】

- ケアプランデータ連携システムにはケアプランの修正・突合の機能はない。
- 居宅介護支援事業所の介護ソフトで取り込んだ際に何らかのアラートが表示されるものと想定。

サービス事業所名	サービス内容		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
〇〇訪問介護	身体2・Ⅱ	予定		1		1		1			1	
		実績		1		1		1	1			1
〇〇通所介護	通所介護Ⅰ23	予定	1		1		1			1		1
		実績	1		1		1			1		1
〇〇通所介護	通所介護入浴介助加算	予定	1		1		1			1		1
		実績	1		1		1			1		1

アラートの例（赤背景）

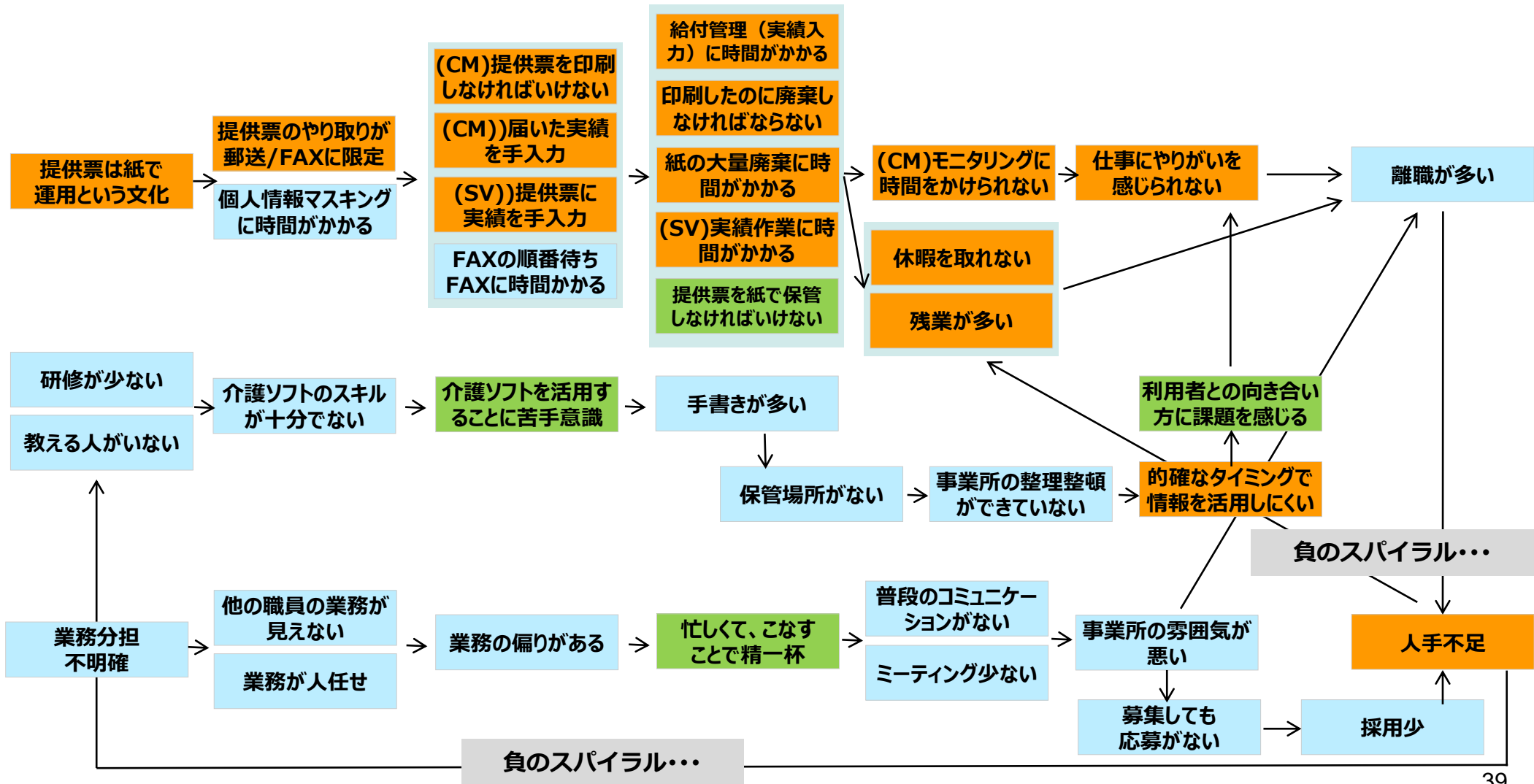


深掘原因

原因

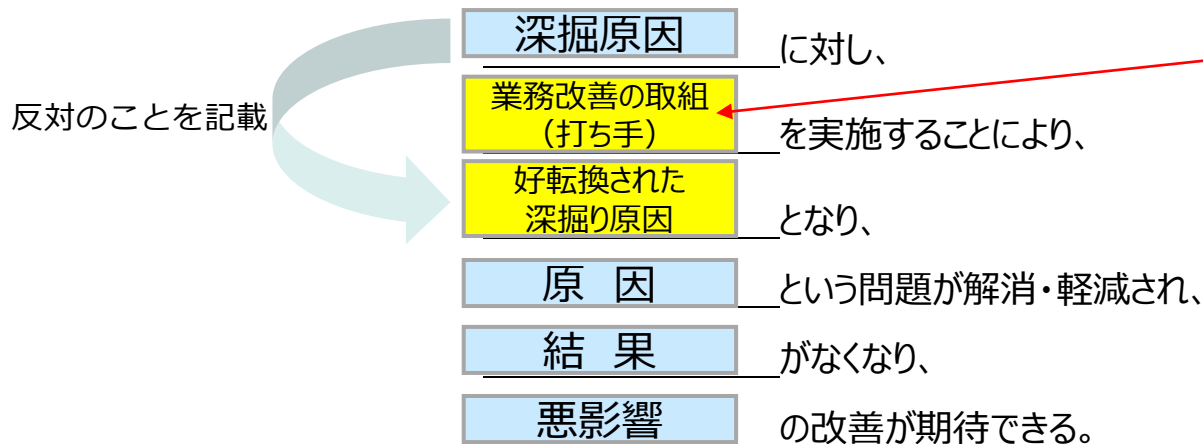
結果

悪影響



当施設では、**原因**が原因で**結果**という問題が  
発生しており、その結果**悪影響**といった影響が出ている。  
これは、**深掘原因**が主な要因であると考えられる。

当施設では、**記録を都度手入力・印刷しなければならないこと**が原因で**記録や文書廃棄多くの時間がかかる**という問題が  
発生しており、その結果**人手不足で休暇が取れず、残業が多く、やりがいを感じられない**といった影響が出ている。  
これは、**紙が多く、提供票のやり取りを郵送・FAXに限定していること**が主な要因であると考えられる。



紙が多く、提供票のやり取りが郵送・FAXに限定されていること に対し、

業務の明確化と役割分担 (テクノロジー活用)、手順書の作成、記録・報告様式の工夫、情報共有の工夫 を実施することにより、

データによる提供票のやり取りが実現すること となり、 ➡ **ケアプランデータ連携システム**

記録を都度手入力しなければならない という問題が解消・軽減され、

記録や文書廃棄に多くの時間がかかる ということがなくなり、

人手不足で休暇が取れず、残業が多く、やりがいを感じられない状況の改善が期待できる



# 業務改善実施計画書

## 本プロジェクトの目的

ケアプランデータ連携システムを利用して提供票のデータ連携を可能にすることで、職員の負担を軽減し、効率的で持続的な事業所運営を実現する

## 現場課題と解決の道筋（課題の見える化による検討結果）

提供票のやり取りが郵送・FAXに限定されていて使われる紙が多いことに対し、ケアプランデータ連携システムを利用することにより、提供票をデータでやり取りすることが可能となり、記録を手入力しなければならないという課題が改善され、書類の転記が負担となり、提供票共有の時間が多く、モニタリング時間が少ないといった状況が改善され、人手不足で休暇が取れず、残業が多く、やりがいを感じられない状況の改善が期待できる

## 実施する業務改善の取組

実施する改善活動（課題の打ち手）	具体的内容
1 職場環境の整備	ペーパーレス環境を実現する
2 業務の明確化と役割分担(1)業務全体の流れ再構築	データをアップ・ダウンロードする役割を明確化する
3 業務の明確化と役割分担(2)テクノロジーの活用	ケアプランデータシステムの利用
4 手順書の作成	担当者が理解できるような手順書を作成する
5 記録・報告様式の工夫	データ連携された元ファイルの管理方法を定める
6 情報共有の工夫	提供票共有の進捗がわかるように伝達方法を工夫する
7 OJTの仕組みづくり	介護ソフトの使用方法について研修を実施する
8 理念・行動指針の徹底	経営層から全職員に対して、ケアプランデータ連携の意義、目指す事業所の姿を説明する

# 業務改善実施計画書

## 業務改善の成果を図るKPI（成果指標）

KPI設定の文節	設定したKPI	KPIの測定方法	KPIの測定ピッチ
記録を手入力しなければならぬという課題が改善され	データ連携事業所数割合 0%/月 → 50%/月	データ連携事業所数をカウント	毎月
休暇が取れない状況の改善	職員の休暇取得回数 1回/6月 → 1回/2月	休暇取得日数をカウント	毎月
残業が多い状況の改善	残業時間 20時間/月→10時間/月	残業時間をカウント	毎月
やりがいを感じられない状況の改善	ワークエンゲージメント 3.5 → 5	アンケート 7段階	毎月

## スケジュール

時期	改善活動の手順	業務改善の取組	効果検証に向けた取組	同時に行う改善取組
令和〇年 〇月〇日～	1.改善活動の準備をしよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実行体制（PJチーム）の整備</li> <li>・キックオフ（職員への説明）</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念・行動指針の徹底</li> </ul>
令和〇年 〇月〇日～	2.現場の課題を見える化しよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題場面の特定</li> <li>・実施計画の方針決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・KPIの検討・設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場環境の整備</li> <li>・業務の流れ再構築</li> </ul>
令和〇年 〇月〇日～	3.実行計画を立てよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施計画づくり</li> <li>・利用申請の準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・KPIの検討・設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場環境の整備</li> <li>・業務の流れ再構築</li> </ul>
令和〇年 〇月〇日～	4.改善活動に取り組もう	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準仕様データ出力運用準備</li> <li>・相手方事業所との調整</li> </ul>		
...				

# ケアプランデータ連携システム活用事例

株式会社トライドマネジメント「トライドケアマネジメント」（居宅介護支援事業所）



## 【課題】

- **紙購入→印刷→FAX→翌月シュレッダー**をやめたい
- 提供票は事務員がほぼ**一日がかりでFAX**する。しかも誤送信への配慮が必要。**とにかく時間をとられる。**
- ケアマネの**実績入力は半日～一日**。新人であればあるほどそれ以上の時間がかかる。

## 【具体的な流れ】

- ① 毎週実施のミーティングで、WEB上にUPされている資料を基に、何ができて、**どれだけ自分たちの時間や経費、労力が削減されるかを説明。**
- ② 導入後は**まず管理者が実践**し、分からないこと等をサポートに電話、**不明点を解消。**
- ③ 管理者から事務員にやり方を教え、現在は事務員が運用。データ連携できない事業所にはFAX・郵送

## 【失敗】

- **紙媒体での作業が当たり前**になっていて、介護業界の慢性的なローカル思考を痛感
- まだまだ様子見。4月2社、5月10社、6月13社

## 【工夫】

- **各サービスやりとりTOP3のサービス事業所に声がけ**。その後は地道に周知・導入検討依頼。
- ブログで考え方や価値を発信



令和5年度介護事業所向け生産性向上ビギナーセミナー  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei\\_seminar2023.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_seminar2023.html)

# ケアプランデータ連携システム活用事例

## 【実践】

- 230社310名分の提供票をCSV出力→システムに送信。
- かかった時間は、**(前) 丸一日 (7時間程度) → (後) 約30分**
- ドラッグ&ドロップとワンクリックで60名の実績取込が可能。**時間は数分。**
- **毎月10,000円~20,000円の通信費等が削減**されると予測。

## 【学び】

- 皆が取り入れなければ価値は発揮されず費用対効果が低いものになる
- ケアプランデータ連携システムをはじめ、**最低限のICTの価値に気づけなければ時代についていけない**
- 時代についていけない事業所は効率よい仕事ができず、**無駄な時間・労力・コストを使う**ことになる
- 事業所規模で課題・危機感は異なるので、**経営者が無駄を省く努力と、時代に合わせて変われる柔軟な思考**が必要
- 今後は、サービスの質だけでなく、**従業員の負担を削減してくれる事業所が選ばれるようになる**のでは。

## 【よかったこと、今後のこと】

- 徐々に無駄が省けていくことで**スタッフも喜んでいる**。スタッフ自身が仕事の質の高さを認識。
- ケアマネジャーは**空いた時間を利用者との相談業務、調整業務に充てられる**
- ケアマネジャーがやる必要がない業務を事務員に移行することでケアマネジャーの業務効率化
- さらに有給取得して**プライベートも充実**

## 【メッセージ】

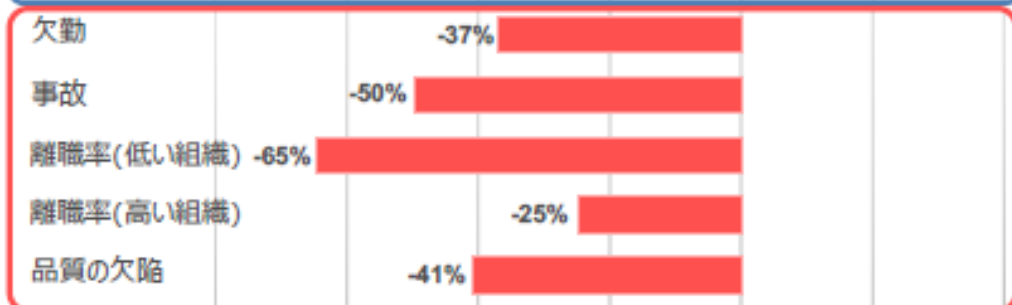
- ICTは仕事を円滑に進めるためにとても役立つツール。**怖がらずにとりあえず使ってみることが大事**
- **負担が減れば、スタッフが喜びます**

# 働きがい向上の重要性

## 職員の「働きがい」は重要な経営指標

働きがい向上が生み出すものは経営者が欲していること

「収益性向上」「生産性向上」「離職率改善」「サービス品質向上」



上位25%・下位25%のチームの中央値の差、Gallup, Inc.調べ

<b>モチベーション</b> 個人が感じるもの 行動を起こすための動機	<b>エンゲージメント</b> 組織と個人がつながるもの 組織への共感度を持って主体的かつ意欲的に取り組んでいる状態 「組織や仕事」と「職員」の結びつきの強さを表す指標	<b>従業員満足度</b> 組織が与えるもの 仕事内容・職場環境・人間関係・給与待遇・福利厚生などへの満足度
---	---	--

## ワークエンゲージメント指標

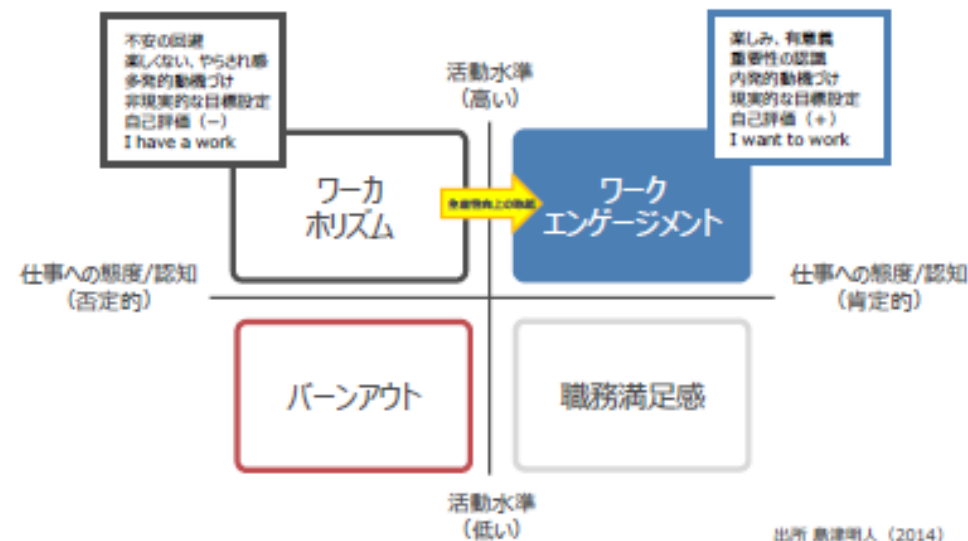
(ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度：UWES)

活力 (3質問) 例：仕事をしていると、活力がみなぎるように感じる  
 熱意 (3質問) 例：仕事に熱心である  
 没頭 (3質問) 例：仕事をしていると、つい夢中になってしまう

それぞれ「いつも感じる」～「全く感じない」の7段階で回答

ワーク・エンゲイジメントとは「仕事に積極的に向かい活力を得ている状態」を評価するもので、活力・熱意・没頭の度合いから構成される

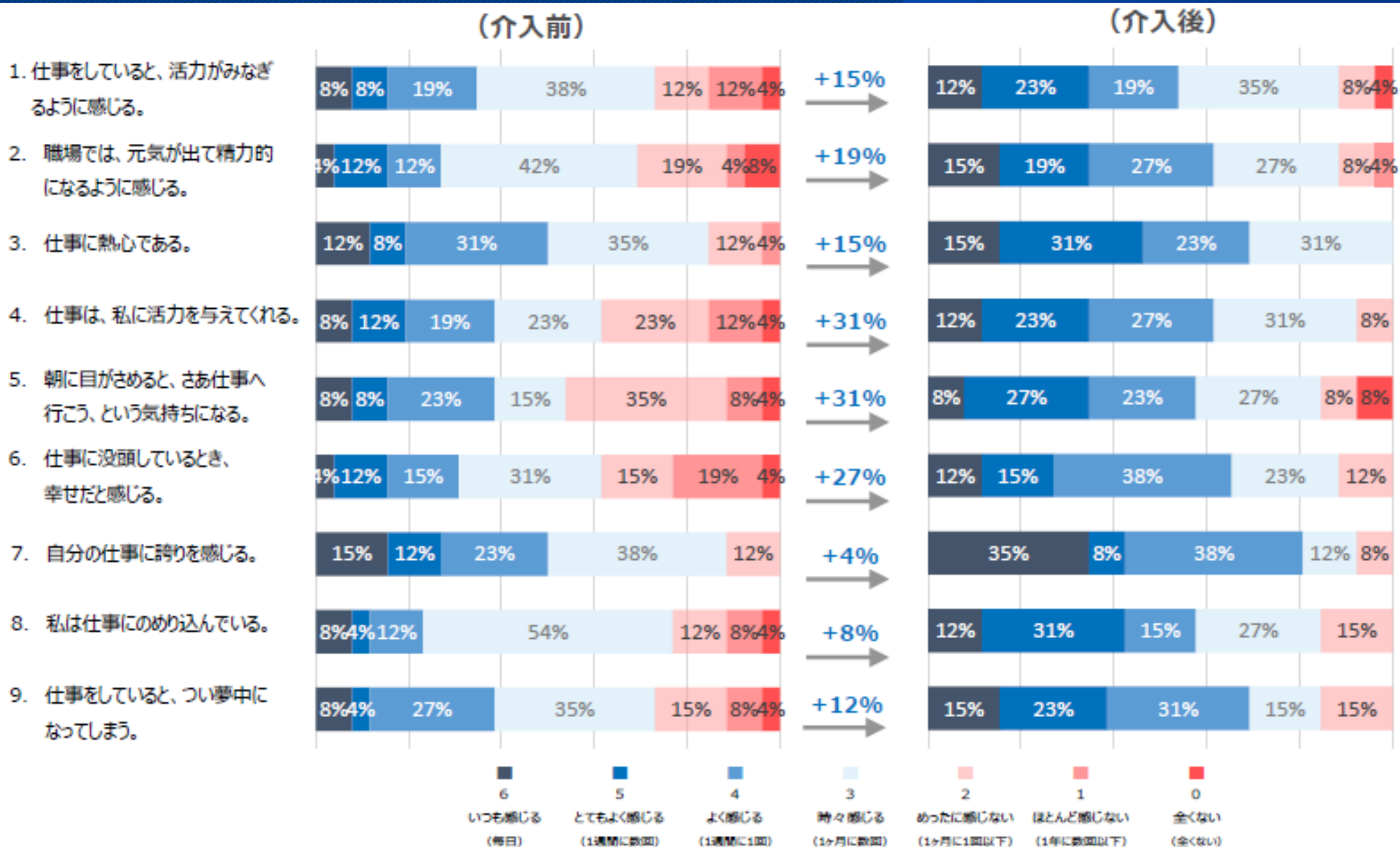
仕事の資源（自律性、上司のコーチング、パフォーマンスのフィードバックなど）や個人の資源（楽観性、自己効力感、自尊心など）を得ることによって向上が可能でアウトカムとして心身の健康、組織力・パフォーマンスの向上を期待することができる



出所 島津明人 (2014)



# ワークエンゲージメントの事例





### 上手く進みやすい

- 経営者が経営戦略的に重要だと思っている
- 経営者もコミットしている
- プロジェクトを立ち上げる
- 小さく始める
- 取り組みの目的を共有している
- 日常の中で小さく対話・活動
- 手段の1つとしてのテクノロジーを活用  
(生み出す成果イメージを持って適材適所に導入)
- 成果(目標)を設定する
- 壁にあたった時、PJリーダーを伴走支援  
(自分たちで難しい場合は一時的に外部の力を借りる)

### 途中で失敗しやすい

- × 経営者の取り組み優先順位が低い
- × ミドルリーダーと現場だけで行う
- × いきなり現場で始める
- × 最初から大規模におこす
- × 取り組みの目的が共有されぬまま進む
- × 対話・活動をたまにしかしない
- × テクノロジー導入が目的化している  
(使い方だけを追求する)
- × 成果(目標)を設定しない
- × 壁にあたった時、PJリーダー孤独のまま  
(自力にこだわる)

## ケアプランデータ連携システムの普及に向けて

- ケアプランデータ連携システムは、介護事業所・従業者の負担軽減を実現するための強力なツールである。
- 本システムは、従業者のモチベーション向上、人材確保・定着の観点で、経営戦略手段として活用できる
- 居宅介護支援事業所、サービス事業所が連携して、多くの事業所で利用されることで、その効果がさらに高まるので、本システムの利用について前向きにご検討いただきたい。
- システムの効果を最大限に高めるためには、標準仕様に対応した介護ソフトの導入と適切な業務オペレーションの見直しを行う必要がある。（紙（FAX）→データへの転換）
- 本システムは、従業者にとって働きやすい環境を作ることに繋がる。生産性向上ガイドラインをはじめとする各種資料・ツールを活用した、生産性向上の取組を行うきっかけとしての活用も考えられる。



ケアプランデータ連携システム ヘルプデスクサポートサイト

<https://www.careplan-renkei-support.jp/>

