

# 介護分野における生産性向上について

## 1 ガイドライン

### 1) 施設サービス

[PDF 本編 \[44,373KB\]](#) 

[PDF 概要 \(改訂版\) \[1,441KB\]](#) 

### 2) 居宅サービス

[PDF 本編 \[22,035KB\]](#) 

[PDF 概要 \[5,204KB\]](#) 

### 3) 医療系サービス

[PDF 本編 \(前半\) \[18,376KB\]](#)   
[7,165KB\]](#) 

[PDF 本編 \(後半\) \[42,775KB\]](#) 

[PDF 概要 \[1](#)

## 2 介護分野における生産性向上協議会

### 1) 主催者挨拶 (厚生労働大臣 根本 匠)

[動画 \[mp4形式 36,331KB\]](#)

### 2) ガイドライン概要説明

[動画 \[mp4形式 43,499KB\]](#)

### 3) 事業者団体宣言

[動画 \[mp4形式 39,920KB\]](#)

#### 照会先

電話番号 (代表) : 03-5253-1111

#### 1) ガイドライン (施設サービス分) について

厚生労働省 老健局 高齢者支援課 (内線 3926)

#### 2) ガイドライン (居宅サービス分) について

厚生労働省 老健局 振興課 (内線 3983)

#### 3) ガイドライン (医療系サービス分) について

厚生労働省 老健局 老人保健課 (内線 3939)

# 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（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）

[概要]

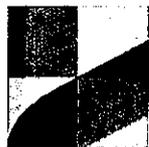
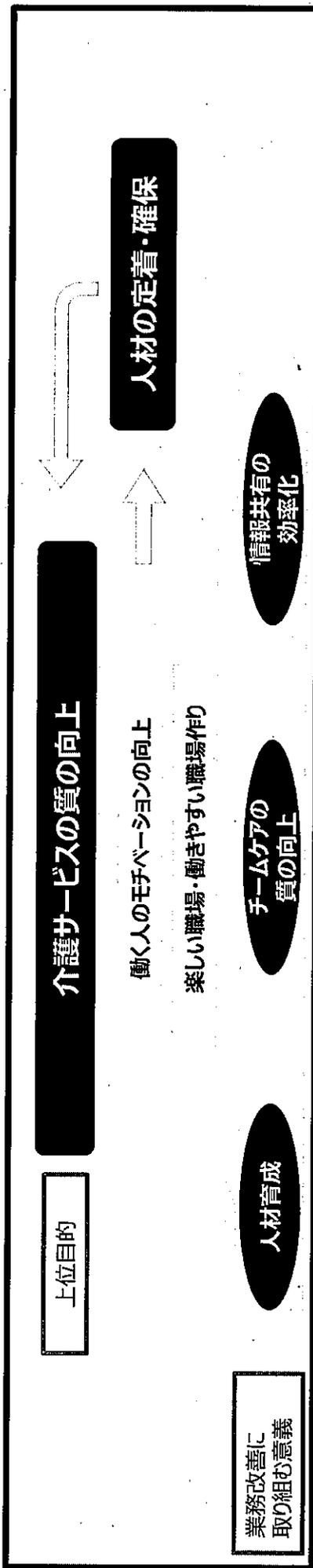
## 目的 → 業務改善に向けたノウハウの普及

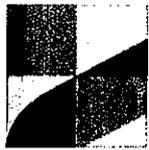
- ・ 実際に業務改善に取り組む介護事業者を支援するため、業務改善の手引きを作成し、介護施設における業務改善に取り組むためのノウハウを普及する。
- ・ 効果的な普及のため、介護事業者団体等に業務改善の手引きを配布し、横展開を支援する。

## ねらい → 業務改善の取組経験のない事業所でも取り組みやすくする道案内のツール

1. 「介護サービスにおける業務改善」の上位目的は介護サービスの質の向上。取組を通じ楽しい職場・働きやすい職場が実現し、介護で働く人のモチベーションが向上することにより、人材の定着・確保に繋がります。その結果、介護サービスの質の向上に結びつくと考え。
2. 業務改善の取組経験がない施設でも手軽に取り組みやすくする。
3. 活動の流れや取組方法をステップ形式で説明し、先進事例や本事業で創出した事例を用いて解決のステップを紹介。
4. 介護施設の事例には介護職以外の人材の活用例や介護ロボットの活用例も掲載。例えば、シルバー人材、見守り機器など。
5. 課題のみえる化ツールとして「気づきシート」、「因果関係図」、「業務時間調査票」を紹介。
6. 取組を「職場環境の整備」、「業務の明確化と役割分担（テクノロジーの活用）」、「情報共有の効率化」など7つに分類。

## 1. 介護サービスにおける業務改善のとらえ方





# 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）

[概要]

## 2. 業務改善の取組

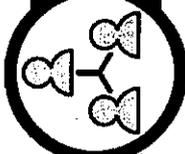




# より良い職場・サービスのために今日からできること（業務改善の手引き） （介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）

[概要]

## 3. ステップと実践事例（例）



### 2. 業務の明確化と役割分担

(1) 業務全体の流れを再構築

#### 取組のステップとポイント

役割分担を見直すためには、まず現状を把握する必要があります。具体的には、現在、誰がいつどのよう業務を、どの程度の時間をかけて行っているのか調べる必要があります。そこで業務時間調査を実施して、現在の1日の業務の流れを見える化しましょう。

#### 1 業務を見える化しよう

業務時間調査により見える化された普段の業務から、3Mを探します。

- ・特定の職員への業務の偏り（ムリ・ムラ）
- ・者から実施しているが本来は不要（あるいは簡略化が可能）な業務（ムダ）
- ・フロアに誰もいない（見守りが手薄になっている）時間帯がある（ムリ）など

#### 2 業務の必要性の整理、3Mを見付けよう

業務時間調査結果により見える化した普段の業務の流れから、発見した3Mを取り除き、新たな業務の流れを作ります。このとき、業務の役割分担についても、必要以上にこれまでの習慣等に囚われることなく、役割のマッチングを検討しましょう。

#### 3 役割のマッチング、業務全体の流れを引き直そう

業務の手順や職員の役割を改めて整理します。業務の手順を変更したり、役割分担を検討し直したり、業務時間を変更したりすることで、一気に業務が効率的に回り出すことがあります。

#### 4 手順と役割の整理をしよう

### 事例 II

掃除や洗濯などの間接業務にパートタイマーを採用し、介護職員の負担を軽減した。  
株式会社アズバートナース アズハイム練馬ガーデン

#### 成果

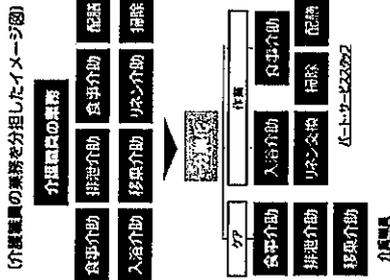
- ・業務（ケアと作業）を区別し、パートタイマーを活用することで、介護職員がケアに充てる時間を確保した。
- ・人員比率を変えずに、介護職員が1日の中で行うべき業務を日勤4名及び夜勤1名分割減した。

#### 課題

正社員が24時間365日押し並べて配置され、起床・就寝時の介助等、ケアが集中する時間であっても、人数は平均的に配置している状態であったが、これが職員にとって「当たり前」の認識となっていた。

#### 解決のステップ

- ①業務を「ケア（身体介助）」と「作業（間接業務）」に分けて整理した。
- ②介護職員が最も忙しい時間（起床・就寝時）に充実した人員を配置した。
- ③直接に接れる身体介助（日常生活動作）は介護職員が行い、掃除や洗濯（間接業務）はパートタイマーを活用することにした。また、職員にとっ て身体的に負担の大きな入浴介助は、サービススタッフを配置することにした。
- ④軽微な見守りなど業務の流れに組み込みにくい業務も明確にして分担した。



# 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 [概要]

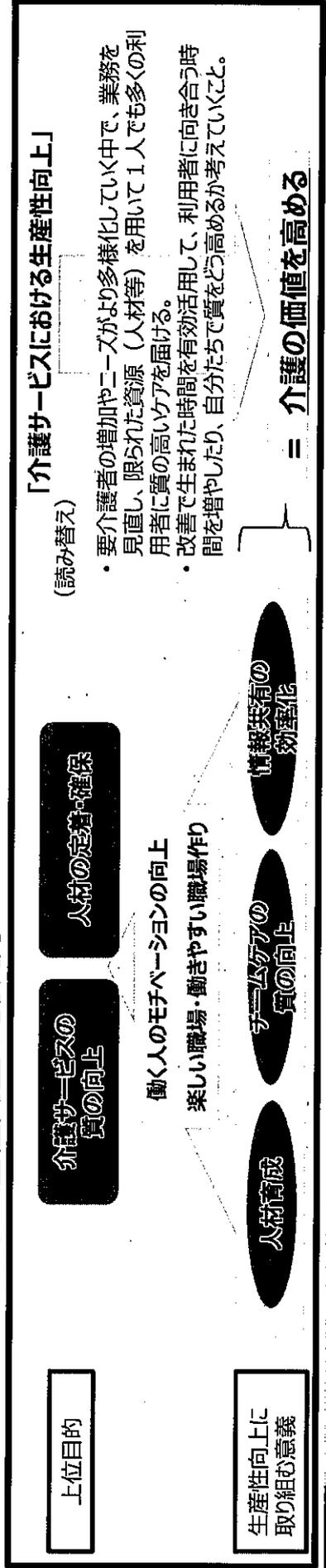
## 目的 → 生産性向上に向けたノウハウの普及

- 実際には生産性向上に取り組む介護事業者を支援するため、ガイドラインを作成し介護サービス事業所における生産性向上に取り組むためのノウハウを普及する。
- 効果的な普及のため、介護事業者団体にガイドラインを配布し、横展開を支援する。

## ねらい → 生産性向上の取組経験のない事業所でも取り組みやすくする道案内のツール

1. 「介護の生産性向上」は、効率重視やケアの画一化ではなく、1人でも多くの利用者に質の高いケアを届けることで介護に対する認識を利用者・家族・介護職員自身がより価値を感じられるようにするという観点で「介護の価値を高めること」と読み替える。
2. 生産性向上の取組経験がない事業所でも手軽に取り組みややすくする。
3. 活動の流れや取組方法をステップ形式で説明し、実際の実践例を用いて解決のしかたを紹介。
4. 介護サービスの取組に製造業のカイゼン活動を応用。例えば、5Sや3Mの視点。
5. 課題の見える化ツールとして「気づきシート」、「因果関係図」、「業務時間調査票」を活用。
6. 取組を「職場環境の整備」、「記録・報告様式の工夫」、「ICT活用等による情報共有の効率化」など7つに分類。

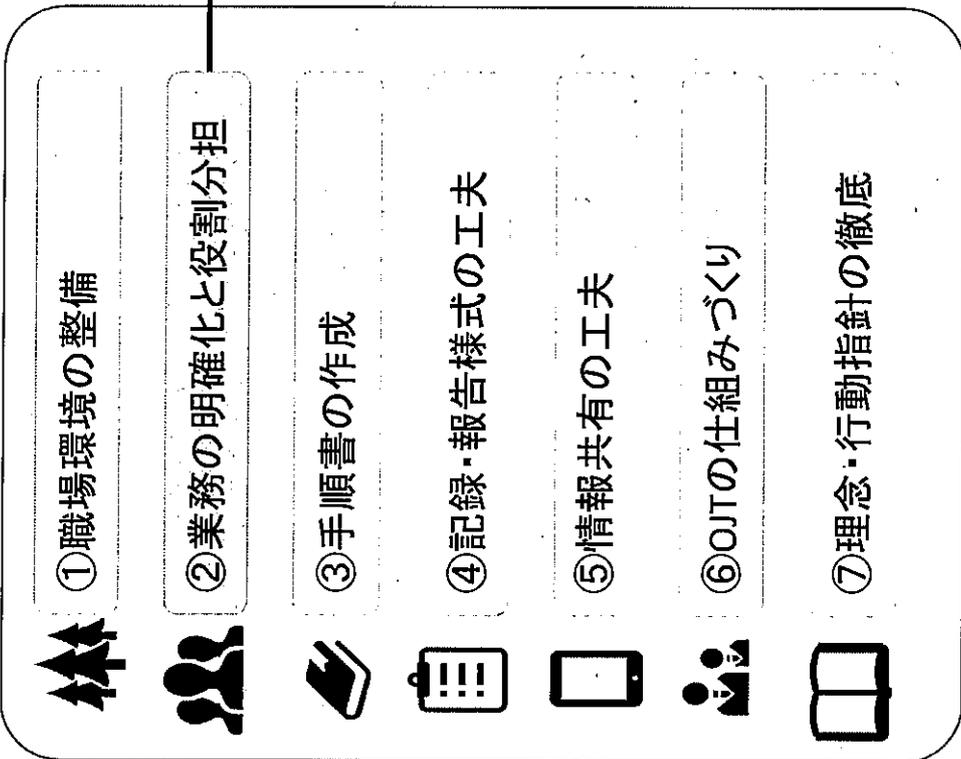
## 1. 介護サービスにおける生産性向上のとらえ方





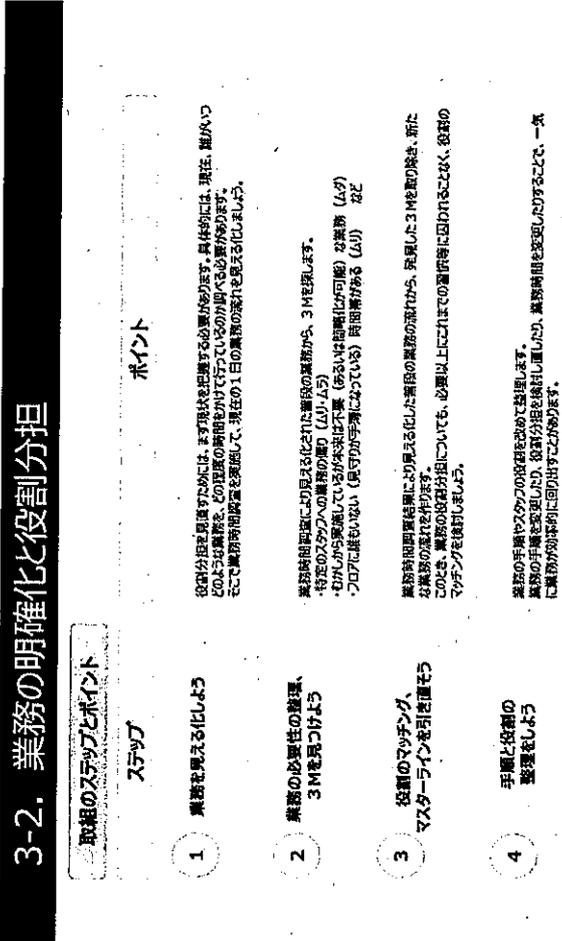
# 介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン [概要]

## 2. 生産性向上の取組



生産性向上による介護サービスの質の向上  
(人材育成、チームケアの質の向上、情報共有の効率化)

## 3. ステップと実践事例



### 事例18

事業所への電話対応に追われる状況を改善するため、通話内容を調査し、連絡基準等を明示して解決した。

(COOO: PAX/各 0名)

**取組**

- ケアプラン見直しに必要利用者様の生活環境、身体状態の変化が具体的に上がってきたことでADL/QOLの低下に対する予防的ケアプランの作成ができるようになった。
- 電話対応の「受取届」時間の短縮 (4名で5日間の受取届で作業) 対応前) 7時間20分 → 対応後) 4時間34分 ⇒ 2時間46分の削減

**課題**

サービス利用業務、利用相談、ご家族、行政等電話での通話が多く、電話対応に追われて、本来のケアプラン作成業務が滞っていた。電話対応の内容と時間調査を行い、業務時間の効率化を図った。

**解決のしかた**

1. 現状を把握するための方法
2. 必要情報の整理
3. 電話での連絡方法をルーティン化 (サービス提供業務所向け) ・緊急FAX/後日/紙面 (フロー図) と連絡方法を提示した。
4. ルール策定の効率化調査
- ・制度、受取届時間を5日間調査し、連絡時間の短縮を確認した。

# 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[概要] ～介護サービスの質の向上に向けた業務改善の手引き～

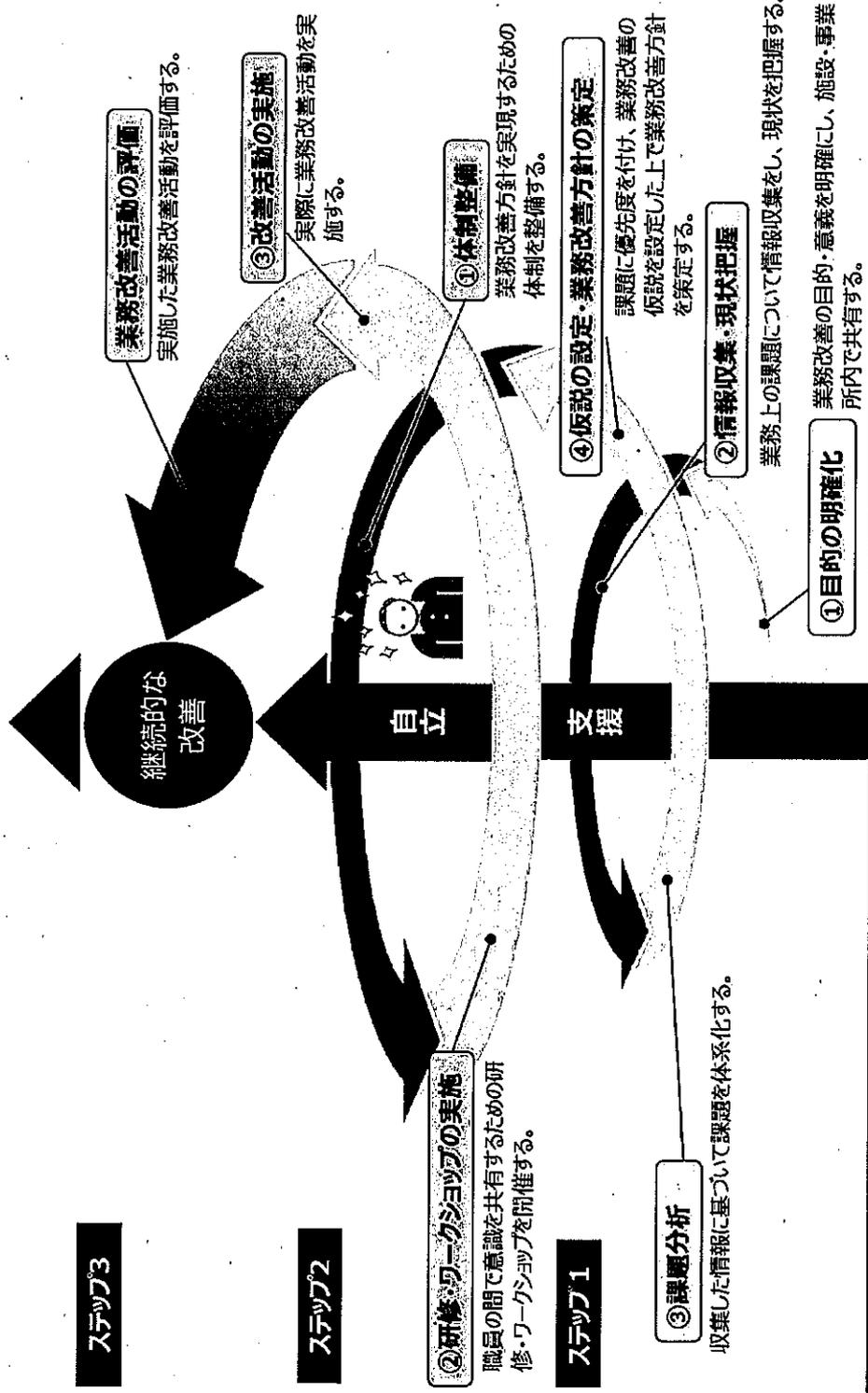
## 目的

- 実際に業務改善に取り組む介護事業者を支援するため、業務改善の手引きを作成し介護サービス事業所・施設における生産性向上に取り組むためのノウハウを普及する。
- 効果的な普及のため、介護事業者団体等にガイドラインを配布し、横展開を支援する。

## 1. 業務改善のための具体的手法

- 介護保険法では、法の理念として「自立支援（＝高齢者一人ひとりが、住み慣れた地域で、その能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように支援すること）」が掲げられている。そのため、本手引きでは、この「自立支援」に向けた「介護サービスの質の向上を念頭に」、そのための業務改善の方法を記載。

### サービスの質の向上



### 介護保険の理念

高齢者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにすること

