

# 介護サービス事業(居宅サービス分)における生産性向上に資するガイドライン改訂版

目的

- 生産性向上に取り組む介護事業所の改善活動を支援するために、支援ツールの活用による事業所課題の抽出や、取組内容の検討等の一連の流れを解説し、改善活動のノウハウを普及する。
- 改訂したガイドラインや支援ツールの公表を通じて、介護事業所の改善活動の横展開を支援する。

## Chapter.1 介護サービスにおける生産性向上のとりえ方

介護サービスにおける生産性向上の必要性と、取り組む意義や考え方を紹介

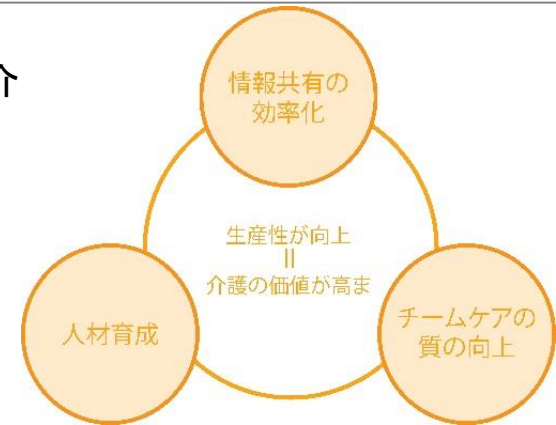
## Chapter.2 生産性向上に向けた改善活動の標準的なステップ

改善活動の進め方、具体的な手順やポイントを紹介

## Chapter.3 ツールを活用した改善活動の取組

支援ツールの効果的な活用方法について、具体的な手順やポイントを紹介

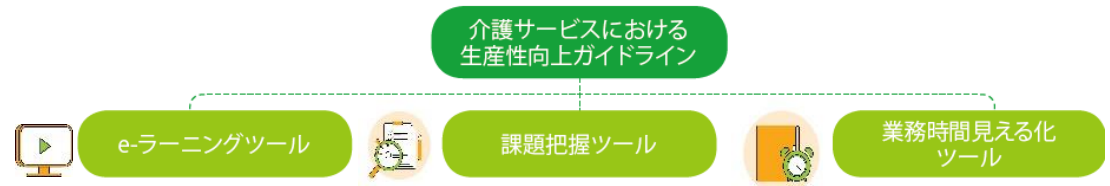
- e-ラーニングツール : ガイドラインに掲載された事例を動画で解説し、文章では読み取れない実際の雰囲気や取組のポイントについて理解の促進を図る
- 課題把握ツール : 事業所の課題の見える化や解決に向けた方針決定等を支援する
- 業務時間見える化ツール : 事業所でどのように時間が使われているのかを見える化する



ガイドラインを中心としたツール活用による事業所の取組支援フロー

## Chapter.4 取組事例

改善活動の参考例を取組別で紹介



本ガイドラインの概要

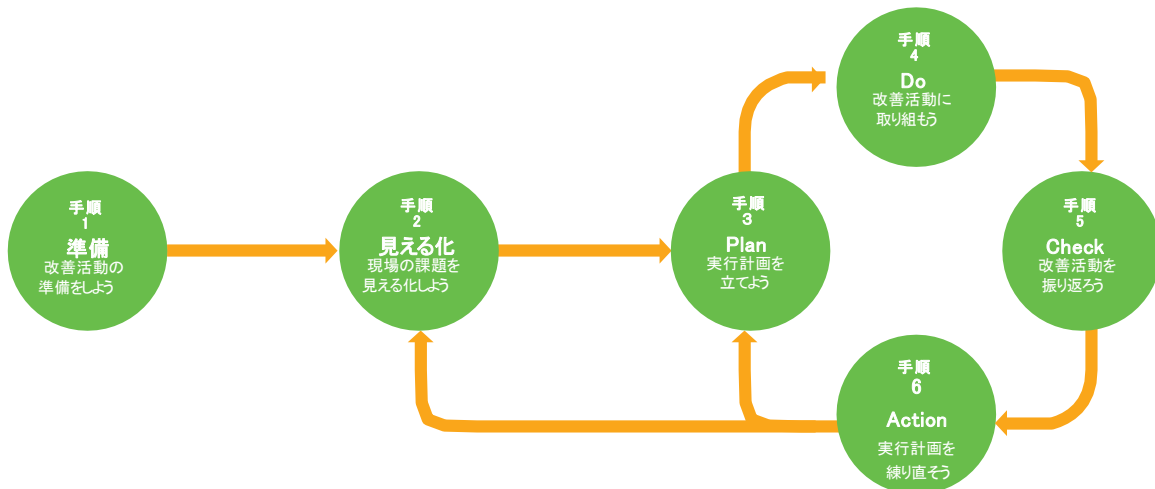
# 介護サービス事業(居宅サービス分)における生産性向上に資するガイドライン改訂版

## Chapter.1 介護サービスにおける生産性向上のとらえ方



## Chapter.2 生産性向上に向けた改善活動の標準的なステップ

本ガイドラインは、単なる手引きとしてだけでなく、後述する生産性向上支援ツールを活用し、以下の図で示す1～6の標準的な手順(ステップ)に沿った改善活動への効率的な取組方法をガイドするように作成されている。



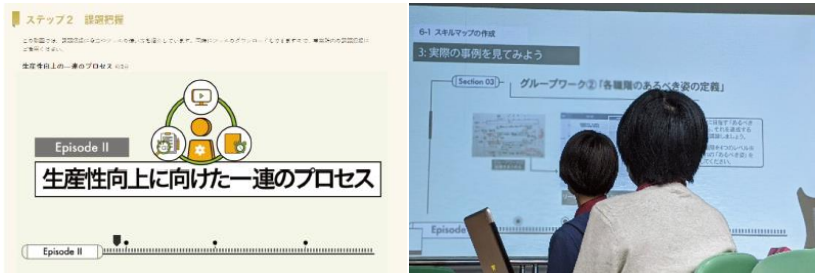
手順1	改善活動の準備をしよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善活動に取り組むプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める</li> <li>経営層から事業所全体への取組開始を宣言する</li> <li>「e-ラーニングツール①」を通じ、背景を理解し、取組意欲を高める</li> </ul>
手順2	現場の課題を見える化しよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>「e-ラーニングツール②」で生産性向上の一連のプロセスを学ぶ</li> <li>「課題把握シート」を使い課題を見える化し、取り組む課題を洗い出す</li> <li>「業務時間見える化ツール」で業務を定量的に把握する</li> </ul>
手順3	実行計画を立てよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>解決する課題を絞り込み、プロジェクトチームで意見交換を行うことで、優先的に取り組むべき課題を決定する(課題分析シート)</li> <li>課題解決のために必要な取組内容や職員の役割を決定する(改善方針シート)</li> <li>3カ月程度の取組期間(Plan,Do,Check)を目安として、具体的な計画を立てる(進捗管理シート)</li> </ul>
手順4	改善活動に取り組もう	<ul style="list-style-type: none"> <li>まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す</li> <li>大きな成功は小さな成功の積み重ねから生まれるため、まずは小さな成功事例を作り出す</li> </ul>
手順5	改善活動を振り返ろう	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組の途中経過を把握し、改善活動におけるゴールを達成するために必要な軌道修正を図る</li> <li>取組の成果を検証する</li> </ul>
手順6	実行計画を練り直そう	<ul style="list-style-type: none"> <li>上手くいった点、上手くいかなかった点について分析を加える</li> <li>優先度が低いと位置付けた課題を含め、改めて取り組む改善活動を検討する</li> <li>実行計画の取組期間(3カ月を目安)を含めて、1年を目安にPDCAサイクルを回し、改善活動を継続させる</li> </ul>

# 介護サービス事業(居宅サービス分)における生産性向上に資するガイドライン改訂版

## Chapter.3 ツールを活用した改善活動の取組

本ガイドラインは単なる読み物ではなく、各種ツールを活用しながら実際に介護事業所の生産性向上に取り組む際の手順や取り組み方の詳細を紹介している。

### e-ラーニングツール



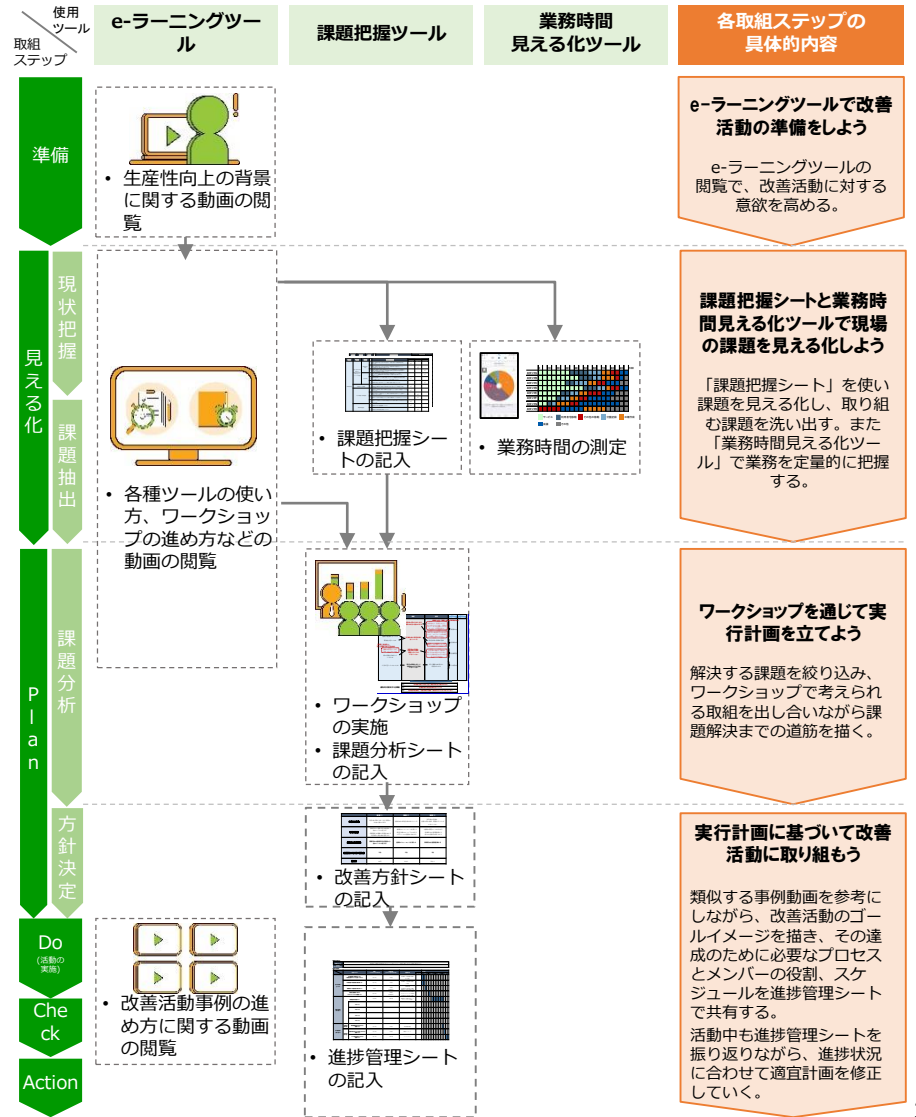
### 課題把握ツール(例:課題把握シート)

大項目	小項目	非	課題把握の視点	対応の状況	メモ	
サービス提供	訪問・ケア準備	1	ケアに必要な利用者情報(基本情報・ケア計画・利用者の状況等)を把握し、利用者を訪問しているか	していない	一部している	
		2	一日の訪問スケジュールを把握し、事業所もしくは自宅を出発しているか			
		3	訪問スケジュールを速やかに作成しているか			
		4	効率的な訪問ルート作成の方法・コツを共有しているか			
	移動・訪問スケジュール作成	5	訪問・移動に非効率が生じないよう、適切な訪問ルートを設定しているか			
		6	急な訪問スケジュール変更が発生した際にも、忘れず利用者宅を訪問しているか			
		7	休憩時間をしっかり確保しているか			
		8	急な訪問キャンセルや訪問時間が発生した場合も、時間を有効活用しているか			
	直接ケア開始業務	9	利用者宅でのサービス提供の開始・終了について随時、サービス提供責任者に共有しているか			
		10	提供方法・内容にバラつきが生じることなく、サービスを提供しているか			
		11	法規制や契約内容、計画書に則ったサービスを提供しているか			
		12	利用者及び家族に対して、適切な頻度・手段・内容のコミュニケーションをとっているか			

職員向け課題把握シート

### 業務時間見える化ツール

### 生産性向上支援ツール一式の使用フロー



各取組ステップの具体的内容

**e-ラーニングツールで改善活動の準備をしよう**  
e-ラーニングツールの閲覧で、改善活動に対する意欲を高める。

**課題把握シートと業務時間見える化ツールで現場の課題を見る化しよう**  
「課題把握シート」を使い課題を見る化し、取り組む課題を洗い出す。また「業務時間見える化ツール」で業務を定量的に把握する。

**ワークショップを通じて実行計画を立てよう**  
解決する課題を絞り込み、ワークショップで考えられる取組を出し合いながら課題解決までの道筋を描く。

**実行計画に基づいて改善活動に取り組もう**  
類似する事例動画を参考にしながら、改善活動のゴールイメージを描き、その達成のために必要なプロセスとメンバーの役割、スケジュールを進捗管理シートで共有する。活動中も進捗管理シートを振り返りながら、進捗状況に合わせて適宜計画を修正していく。

# 介護サービス事業(居宅サービス分)における生産性向上に資するガイドライン改訂版








## Chapter. 4 取組事例

### 生産性向上の7つの取組

7つの区分に分類された81の取組事例を掲載している。

### 取組事例の整理項目

取組のプロセス(手順)を中心に、取組時のポイント、得られた成果、必要な準備(コスト)とといった観点で事例を紹介している。

	<b>①職場環境の整備</b>	5Sの視点で安全な介護環境と働きやすい職場を整備する。
	<b>②業務の明確化と役割分担</b>	業務の明確化と役割分担の見直しにより、ムリ・ムダ・ムラ(3M)を削減して、マスターラインを再構築する。
	<b>③手順書の作成</b>	理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化することで、若手を含めた職員全体の熟練度を要請する道筋を作る。
	<b>④記録・報告様式の工夫</b>	項目の見直しやレイアウトの工夫等により、情報を読み解きやすくする。
	<b>⑤情報共有の工夫</b>	ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化、情報共有のタイムラグを解消する。
	<b>⑥OJTの仕組みづくり</b>	日常業務を通じた人材育成の仕組みをつくる。職員の専門性を高め、リーダーを育成するため、教育内容の統一と指導方法の標準化を図る。
	<b>⑦理念・行動指針の徹底</b>	組織の理念や行動指針に基づいて、自律的な行動がとれる職員を育成する。

**①事例番号**

- この事例の事例番号を表しています。

**②サービス種別**

- この事例に取り組んだ事業所のサービス種別を表しています。

**③事例分類**

- P.8で示した7つの取組のうち、どこにこの事例が位置づくのかを表しています。

**④取組内容**

- どんな取組をして、どんな結果が得られたかを端的に記しています。
- 取り組んだ事業所名とプロジェクトメンバーの人数を示しています。

**⑤課題背景・困り事**

- 今回取り組んだ課題背景について記載しています。特に、現場で、どのような問題・困り事が起きていたのかを記しています。

**⑥課題解決のプロセス(手順)**

- 取組テーマに着手してから成果を出すまでのプロセス(手順)をステップ形式で整理しています。何をすべきかを具体的に記しています。

**⑦取組時のポイント・工夫**

- 目的を達成するために、取り組むべき点、注意すべき点など、取組を円滑に進めるためのポイントを記しています。

**⑧図表**

- 文章よりも図や表の方が、成果や取組の特徴が伝わる場合に、イメージとして載せています。

**⑨成果**

- サービスの質の向上を示した質的な成果(左側)と量的な効率化(右側)を示す量的な成果を記しています。

**⑩取組に必要な準備(コスト)**

- 取組を実践するために必要な人的資源のほか、ツールやその維持費などを分けて記しています。

**事例-54**

① 訪問介護 ② 訪問介護 ③ 訪問介護 ④ 訪問介護 ⑤ 訪問介護 ⑥ 訪問介護 ⑦ 訪問介護 ⑧ 訪問介護 ⑨ 訪問介護 ⑩ 訪問介護

**取組内容**

電話からチャットソフトへの移行による事業所内コミュニケーションの効率化

- 事業所内での随時の連絡(訪問予定の変更など)の手段として、タブレット端末で利用するチャットソフトを導入

**事業所名** 社会福祉法人豊寿村 やなかナイトケア (東京都足立区) プロジェクトメンバー: 3名

**取組理由**

取組前に電話が繋がらず、何度もか直しが必要になる等、効率が悪かった

- 利用者の訪問スケジュールの変更連絡等、リアルタイムの情報共有が必要なのに、サ貴への電話連絡による情報共有を行っており、電話が繋がらない等の非効率が発生していた。電話では全職員への一斉連絡ができず、「そのときが空いている人」を探すに手間がかかっていた。

**課題解決のプロセス(手順)**

職員間の情報共有手段を電話からタブレット型端末とチャットソフトに転換。利用者別のチャットルームを作成し、利用者ごとの情報を各チャットルームで共有する仕組みを構築した。

- タブレット型端末の手配・チャットソフトの導入
- 訪問中に持ち歩くのにちょうど良いサイズのタブレット型端末、使いやすいチャットソフトを相談して選定した。
- チャットソフト上のチャットルームの作成
- チャットソフトを用いた事業所内の連絡ルールを策定
- チャットソフトを使用する目的、タイミングや、各チャットルームの使い方など事業所内に周知した。
- チャットソフトの運用ルールを策定して運用ルールを改訂
- チャットソフトに搭載されている機能や、チャットソフトでさらに共有したい情報等を踏まえ、運用ルールを構築更新した。

(具体例: ノート機能を活用し日程表を共有するタイミングをルール化)

**取組時のポイント・工夫**

操作が簡単なチャットソフトを選んだ。

職員がチャットソフトを使う中で「これもあったら嬉しい!」と思う機能は積極的に導入を検討した。(ノート機能を活用し、日程表共有の仕組みを構築した)

**質的な成果**

- 電話と異なり、連絡内容がチャットソフト上に残るため、重要な情報の共有漏れが防止された(特に緊急の日程変更や、サービス時の注意点・変更点等の共有時に役立つ)

**量的な成果**

- チャットソフトでの連絡により、月間728分(約12時間)を削減した(職員14人あたり)。

**取組に必要な準備(コスト)**

- ヒト: 管理者・サ貴が1回1時間程度の議論を4~5回実施。
- モノ: タブレット型端末の導入費、通信費。



# 介護サービス事業(居宅サービス分)における生産性向上に資するガイドライン改訂版

## Chapter. 4 取組事例

### 生産性向上の7つの取組

7つの区分に分類された81の取組事例を掲載している。

### 取組事例の整理項目

取組のプロセス(手順)を中心に、取組時のポイント、得られた成果、必要な準備(コスト)とといった観点で事例を紹介している。

	<b>①職場環境の整備</b>	5Sの視点で安全な介護環境と働きやすい職場を整備する。	P.65
	<b>②業務の明確化と役割分担</b>	業務の明確化と役割分担の見直しにより、ムリ・ムダ・ムラ(3M)を削減して、マスターラインを再構築する。	P.72
	<b>③手順書の作成</b>	理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化することで、若手を含めた職員全体の熟練度を要請する道筋を作る。	P.81
	<b>④記録・報告様式の工夫</b>	項目の見直しやレイアウトの工夫等により、情報を読み解きやすくする。	P.91
	<b>⑤情報共有の工夫</b>	ICT等を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化、情報共有のタイムラグを解消する。	P.105
	<b>⑥OJTの仕組みづくり</b>	日常業務を通じた人材育成の仕組みをつくる。職員の専門性を高め、リーダーを育成するため、教育内容の統一と指導方法の標準化を図る。	P.123
	<b>⑦理念・行動指針の徹底</b>	組織の理念や行動指針に基づいて、自律的な行動がとれる職員を育成する。	P.130

**①事例番号**

- この事例の事例番号を表しています。

**②サービス種別**

- この事例に取り組んだ事業所のサービス種別を表しています。

**③事例分類**

- P.8で示した7つの取組のうち、どこにこの事例が位置づくのかを表しています。

**④取組内容**

- どんな取組をして、どんな結果が得られたかを端的に記しています。
- 取り組んだ事業所名とプロジェクトメンバーの人数を示しています。

**⑤課題背景・困り事**

- 今回取り組んだ課題背景について記載しています。特に、現場で、どのような問題・困り事が起きていたのかを記しています。

**⑥課題解決のプロセス(手順)**

- 取組テーマに着手してから成果を出すまでのプロセス(手順)をステップ形式で整理しています。何をすべきかを具体的に記しています。

**⑦取組時のポイント・工夫**

- 目的を達成するために、取り組むべき点、注意すべき点など、取組を円滑に進めるためのポイントを記しています。

**⑧図表**

- 文章よりも図や表の方が、成果や取組の特徴が伝わる場合に、イメージとして載せています。

**⑨成果**

- サービスの質の向上を示した質的な成果(左側)と量的な効率化(右側)を示す量的な成果を記しています。

**⑩取組に必要な準備(コスト)**

- 取組を実践するために必要な人的資源のほか、ツールやその維持費などを分けて記しています。

**事例-54**

① 訪問介護 ② 訪問介護 ③ 訪問介護 ④ 訪問介護 ⑤ 訪問介護 ⑥ 訪問介護 ⑦ 訪問介護 ⑧ 訪問介護 ⑨ 訪問介護 ⑩ 訪問介護

**取組内容**

電話からチャットソフトへの移行による事業所内コミュニケーションの効率化

- 事業所内での随時の連絡(訪問予定の変更など)の手段として、タブレット型端末で利用するチャットソフトを導入

**事業所名** 社会福祉法人豊村 やなかナイトケア (東京都足立区) プロジェクトメンバー: 3名

**取組理由**

取組前に電話が繋がらず、何度もか直しが必要になる等、効率が悪かった

- 利用者の訪問スケジュールの変更連絡等、リアルタイムの情報共有が必要なのに、サ貴への電話連絡による情報共有を行っており、電話が繋がらない等の非効率が発生していた。電話では全職員への一斉連絡ができず、「そのときが空いている人」を探すに手間がかかっていた。

**課題解決のプロセス(手順)**

職員間の情報共有手段を電話からタブレット型端末とチャットソフトに転換。利用者別のチャットルームを作成し、利用者ごとの情報を各チャットルームで共有する仕組みを構築した。

- タブレット型端末の手配・チャットソフトの導入
- 訪問中に持ち歩くのにちょうど良いサイズのタブレット型端末、使いやすさやチャットソフトを視覚的に確認する
- チャットソフト上のチャットルームの作成
- チャットソフトを用いた事業所内の連絡ルールを策定
- チャットソフトを使用する目的、タイミングや、各チャットルームの使い方等を事業所内に周知する
- チャットソフトの運用ルールを策定して運用ルールを改訂
- チャットソフトを導入してからの運用やチャットソフトでさらに共有したい情報等を踏まえ、運用ルールを再構築する

(具体例: ノート機能を活用し日程表を共有するタイミングをルール化)

**取組時のポイント・工夫**

操作が簡単なチャットソフトを選んだ。

職員がチャットソフトを使う中で「これもあったら嬉しい!」と思う機能は積極的に導入を検討した。(ノート機能を活用し、日程表共有の仕組みを構築した)

**質的な成果**

電話と異なり、連絡内容がチャットソフト上に残るため、重要な情報の共有漏れが防止された(特に緊急の日程変更や、サービス時の注意点・変更点等の共有時に役立つ)

**量的な成果**

チャットソフトでの連絡により、月間728分(約12時間)を削減した(職員14人あたり)。

**取組に必要な準備(コスト)**

- ヒト: 管理者・サ貴が1回1時間程度の議論を4~5回実施
- モノ: タブレット型端末の導入費、通信費