

# 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

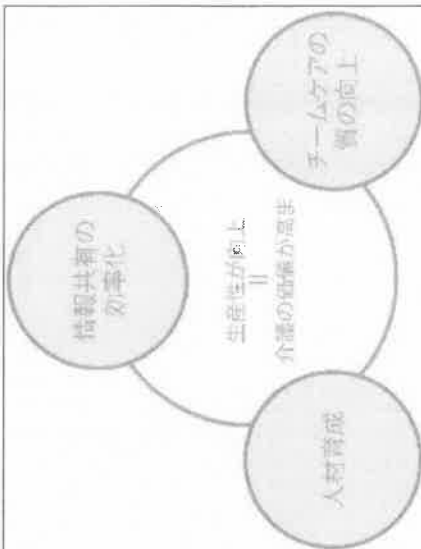
## Chapter.2 生産性向上に向けた改善活動の標準的なステップ

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

介護サービスにおける  
生産性向上ガイドライン



e-ラーニングツール



課題把握ツール



業務時間見える化  
ツール

## Chapter.4 取組事例

改善活動の参考例を取組別に紹介

# 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りえ方



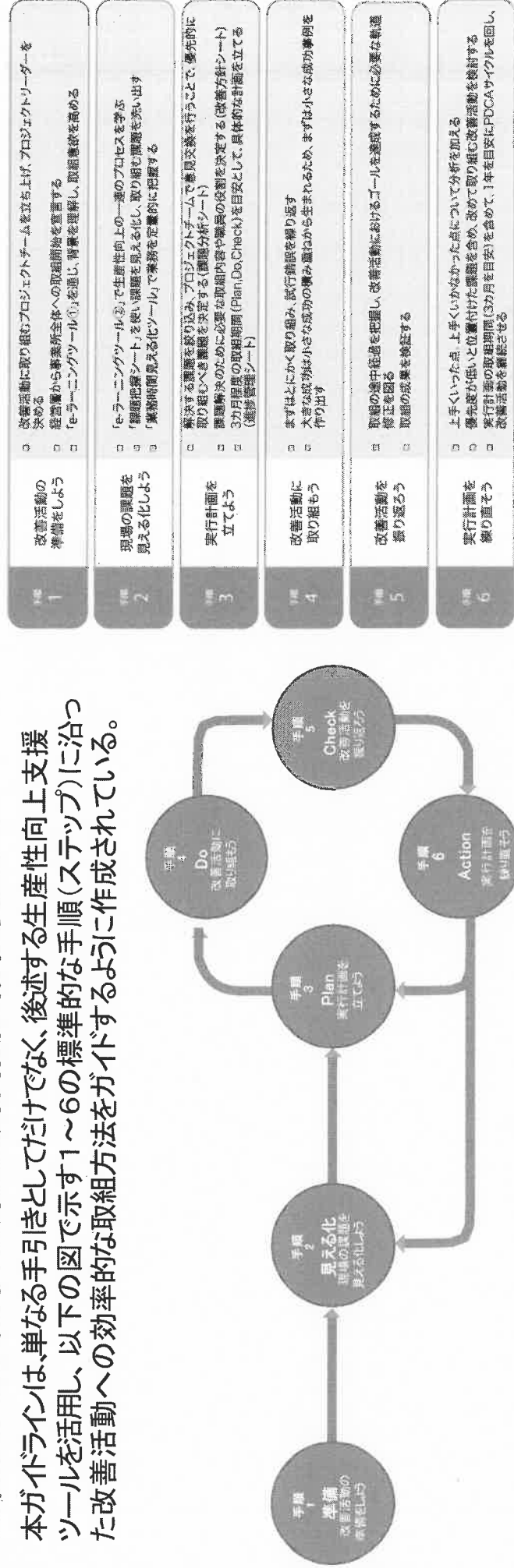
「介護サービスにおける生産性向上」

- ▶要介護者の増加やニーズがより多様化していく中で、業務を見直し限られた資源(人材等)を用いて一人でも多くの利用者に質の高いケアを届けよう。
- ▶改善で生まれた時間を有効活用して、利用者に向き合う時間を増やしたり自分たちで質をどう高めるか考えていくこと。

介護の価値を高める

## 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。



# 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。

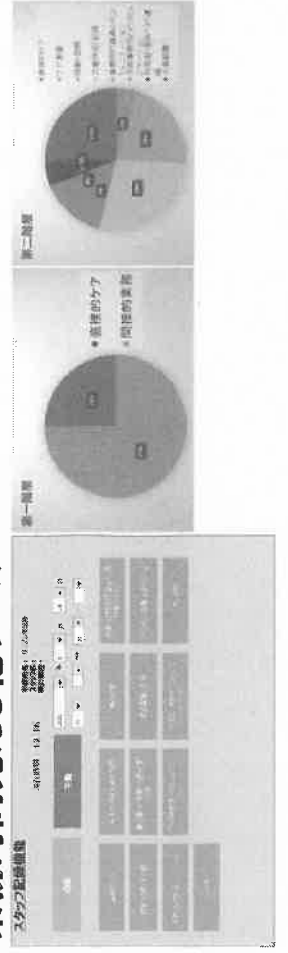
### e-ラーニングツール



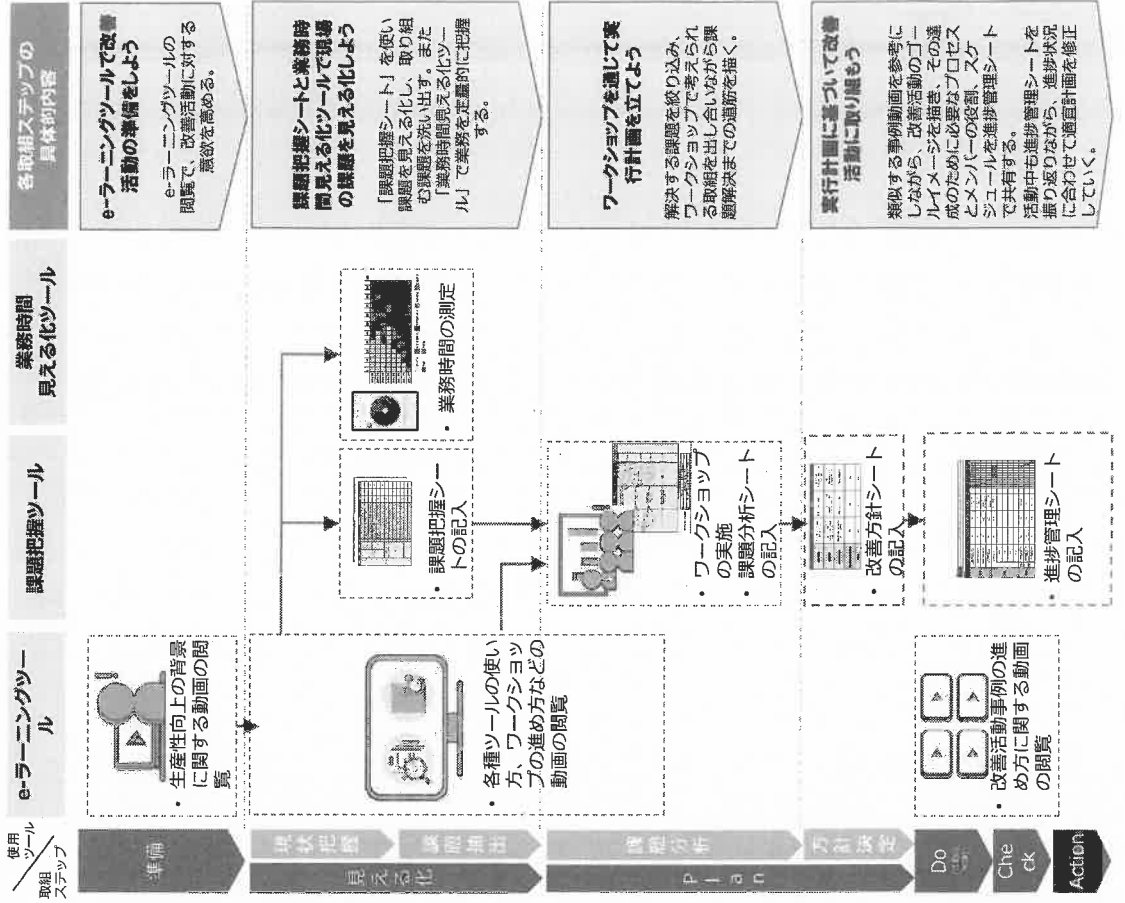
### 課題把握ツール(例:課題把握シート)

項目	内容
1	課題の発生・発生要因(発生場所・発生時間・発生回数)を把握し、課題の発生状況を把握する。
2	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
3	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
4	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
5	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
6	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
7	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
8	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
9	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
10	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
11	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。
12	課題の発生状況を把握し、課題の発生状況を把握する。

### 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



# 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。

 ①職場環境の整備	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。
 ②業務の明確化と役割分担	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。
 ③手順書の作成	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。
 ④記録・報告様式の工夫	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。
 ⑤情報共有の工夫	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。
 ⑥OJTの仕組みづくり	日常業務を通じて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。
 ⑦理念・行動指針の徹底	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。

### 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)といった観点で事例を紹介している。







①事例番号	この事例の事例番号を表しています。
④取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>取組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。</li></ul>
⑤取組背景・困り事	<ul style="list-style-type: none"><li>今回取組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。</li></ul>
⑥取組解決のプロセス(手順)	<ul style="list-style-type: none"><li>取組チーム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。</li></ul>
⑦成果	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>
⑧取組に必要とされた準備(コスト)	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>
⑨事例分類	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>
⑩取組時期	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>
⑪取組時のポイント	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>
⑫総評	<ul style="list-style-type: none"><li>文書よりも図や表の方が、成果や取組の特徴が伝わる場合、イメージとして載せています。</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. 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。

	<b>①職場環境の整備</b>	P 65 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>	P 72 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>	P 81 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>	P 91 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>	P 105 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>	P 123 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>	P 130 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。

### 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)といった観点で事例を紹介している。

<b>①事例番号</b>	この事例の事例番号を表しています。
<b>②取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
<b>③課題・経緯・困り事</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<b>④取り組みの背景(手帳)</b>	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。
<b>⑤成果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<b>⑥取組に必要な資源(コスト)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

**①事例番号**

- 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。

**②取組内容**

電話からチャットソフトへの移行による業務内コミュニケーションの効率化

業務内での業務の効率化(新形式の手帳として「タブレット」を活用してチャットソフトを導入)

社会福祉法人 東京都福祉会 東京都福祉会 東京都福祉会

プロジェクトメンバー 3名

取組期間 2019年10月～2020年3月

取組場所 東京都福祉会 東京都福祉会 東京都福祉会

**③課題・経緯・困り事**

取組前の状況は、利用者への対応に集中するため、業務内でのコミュニケーションは、手帳やメモ、紙のやり取りで行われていた。電話による業務の効率化が図られていたが、その一方で、業務内でのコミュニケーションの効率化が図られていないという課題があった。

取組前の状況は、利用者への対応に集中するため、業務内でのコミュニケーションは、手帳やメモ、紙のやり取りで行われていた。電話による業務の効率化が図られていたが、その一方で、業務内でのコミュニケーションの効率化が図られていないという課題があった。

**④取り組みの背景(手帳)**

取組前の状況は、利用者への対応に集中するため、業務内でのコミュニケーションは、手帳やメモ、紙のやり取りで行われていた。電話による業務の効率化が図られていたが、その一方で、業務内でのコミュニケーションの効率化が図られていないという課題があった。

取組前の状況は、利用者への対応に集中するため、業務内でのコミュニケーションは、手帳やメモ、紙のやり取りで行われていた。電話による業務の効率化が図られていたが、その一方で、業務内でのコミュニケーションの効率化が図られていないという課題があった。

**⑤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。

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。

**⑥取組に必要な資源(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。

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。