

# 介サポひろしま

介護職場サポートセンターひろしま

令和7年度生産性向上普及促進セミナー  
～伴走支援事業所のその後の取り組み～



## 令和7年度生産性向上普及促進セミナー

### 講義

「介護事業所の生産性を高めるための伴走支援とは」

株式会社TRAPE代表取締役 鎌田 大啓

### 実践事例発表

「伴走支援後の自走した取り組み」

社会福祉法人博愛会 特別養護老人ホーム博愛苑（鳥取県 米子市）

第4介護課 課長 増山 健一

次長（介護老人福祉施設 施設長）渡邊 智之

# 介護事業所の生産性を高めるための伴走支援とは

株式会社TRAPE

代表取締役 鎌田 大啓

# 本日のアジェンダ

自己紹介

介護現場を取り巻く社会的背景と生産性向上の必要性

介護における生産性向上の捉え方

業務改善に向けた標準的なステップ

生産性向上推進体制加算との向き合い方

ステップ1・ステップ2の壁を乗り越えるサポートツール

伴走支援について

# 自己紹介



## 経歴

鎌田 大啓（かまた ともひろ）  
株式会社TRAPE 代表取締役  
大阪大学 医学部保健学科 医学系研究科 招聘教員



## 厚生労働省 各種委員

平成28年度 厚労省「介護サービス事業における生産性向上に向けた調査事業」作業部会委員

平成30年度 厚労省「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作成事業」検討委員会委員  
（株式会社TRAPEとして西日本エリアの介護事業所に対する現場介入実施、その成果をガイドラインに反映）

令和元年度 厚労省「介護施設等における生産性向上に資するパイロット事業」熊本県パイロット事業一式を受託しガイドラインの改定版作成に携わる

令和2年度 厚労省老健事業「介護現場における持続的な生産性向上の取組みを支援する調査研究事業」調査検討委員会 委員

令和3年度 厚労省老健事業「介護現場（在宅系サービス）における持続的な生産性向上の取組を支援・拡大する調査研究事業一式」調査検討委員会委員

令和4年度 厚労省「地域づくり加速化事業」委員会委員 兼 伴走的支援アドバイザー

令和4年度 厚労省「介護現場における生産性向上」における各種委員会 委員

令和5年度 厚労省「介護事業所におけるデータ連携による生産性向上に関する調査研究」委員会 委員

令和5年度 厚労省「介護事業者の経営状況と生産性向上の影響の分析に関する調査研究事業」調査検討委員会 委員

令和6年度 厚労省「介護現場の生産性向上に関する普及加速化事業一式」  
（「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」の改訂など）検討委員

令和6年度 厚労省「介護現場の生産性向上に向けた介護ロボット等の開発・実証・普及広報のプラットフォーム事業」作業部会委員

令和6年度 厚労省「地域における面的なケアプランデータ連携の促進に向けた調査研究事業」検討委員会 委員 など他多数

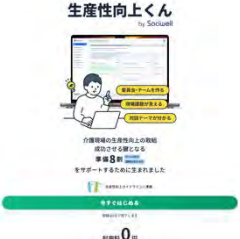
# 株式会社TRAPE（トラピ） 事業内容

介護業界の**人**（経営者・専門職）、**組織**（事業所）、**行政**（厚労省・自治体）における

**well-being体験&新たな可能性や価値**を生み出す **伴走支援サービス**を提供しています

オンラインサービス

生産性向上くん  
by Sociwell



- 準備8割をサポートするツール
- 委員会運営をサポートするツール



オンラインサービス

ひとづくり・働きがい向上・生産性向上を一度に生み出す伴走支援



- ・生産性向上、働きがい向上、マネジメントリーダーこの3つを一度に生み出す伴走支援
- ・変革を行う風土がある現場をつくる伴走支援
- ・テクノロジーを有効活用する現場をつくる伴走支援
- ・新たな価値を生み出すDX伴走支援



厚労省自治体関連事業

高齢支援セクションが安心して頼れる企画-設計-実行まで一気通貫の事業パートナー

- ・モデル事業を通じた政策支援、エビデンス創出
- ・地域づくり・介護予防推進、成果創出に向けた政策見直し支援
- ・生産性向上の推進、介護DX推進、地域取組支援



素敵な役割のあふれる日常を創る  
**well-being**



TRAPE



# Sociwell (ソシウェル)



## ひとづくり・働きがい向上・生産性向上 3つを一度に生み出すサービス

- **ひとづくり** : 自律的人材、マネジメント人材を育成
- **働きがい向上** : 職員のワークエンゲージメントを向上
- **生産性向上** : 業務オペレーションの改善、変革カルチャーの創出、創造的活動時間・体験の創出



## Sociwellの特徴

- 現場の状況を見える化 : アンケート、実際の現場の声などに対する解釈、対話ポイントの提供
- ステップごとの提示 : リーダーが次行うことを明確にイメージしアクションできる
- 伴走支援(オンライン): チャット&ビデオミーティング

報酬改定における、生産性向上の取り組みの軸となる「**生産性向上ガイドライン**」作成に深く関わった  
(自社の伴走支援プロセス・要素を提供し、それを元に内容を作成) TRAPEが提供する伴走支援サービス



### 01 安心の成果実証済みサービス



厚生労働省事業において、TRAPEが西日本における全サービスの事業所への伴走支援を行った取り組みエッセンスを元にまとめられた日本初の介護サービス事業における生産性向上ガイドラインの生産性向上プロセスが土台となっています。(これは令和6年度の報酬改定における生産性向上の取り組みにおいても活用が必須となっています。)  
Sociwellは、介護現場でより実践しやすいように、大幅にグレードアップしたTRAPE独自メソッドとなっています。



### 02 経営者に代わって毎日対話伴走し、ミドルリーダーを孤独にしません

経営者はミドルリーダーを育成したいと強く思っていますが、忙しさやどのように成長を促すののいいのかなどに迷われていたりして、なかなか毎日ミドルリーダーと回数多く、深く、泥臭く対話することができません。Sociwellカスタマーサクセスのスタッフがチャットやビデオミーティングなどを活用し、不安・重圧・失敗・壁にあたったミドルリーダーに日々小さく対話を重ね、寄り添い可能性に変えていきます。



### 03 成功体験から、生産性が高く働きがいあふれる職場を生み出します

業務改善とは、大きな変化を目指して小さな変化を積み上げていくことであり、職員自らの手で自分たちの可能性を最大限発揮しやすい業務オペレーション・職場環境・組織風土にすることを意味します。魔法の杖はなく、ミドルリーダーは業務改善プロセスにおいて現場職員とともに多くの失敗や成功という経験学習を通して実感・自信・欲求を得て、リーダーとして大きく成長します。そのプロセスをご一緒にさせていただきます。



# 国の生産性向上事業のおおまかな流れ

TRAPEが関わりを持たせていただいた事業





# 日本各地での窓口アドバイザー&モデル事業

令和6年度



# さまざまな主体に対する伴走支援



令和4年度・令和5年度 デイサービスの経営改善プロジェクト



第1回全国老人福祉施設大会・研究会議  
～JSフェスティバルin 栃木～

厚生労働省  
自治体  
関連事業



令和4年度 山形市生産性向上モデル事業「介護の職場」魅力・活力くりにプロジェクト



こちらから  
ご覧ください

厚生労働省  
自治体  
関連事業



令和4年度・令和5年度 静岡県 介護事業所業務革新推進事業



こちらから  
ご覧ください



令和5年度成果発表会の様子

# 静岡県事業

## 効果的なテクノロジー導入・活用に向けた実践セミナー

2024年度

### 効果的なテクノロジー導入・活用に向けた実践セミナー

「自分たちに合ったテクノロジー機器をどう選べばいいのか」

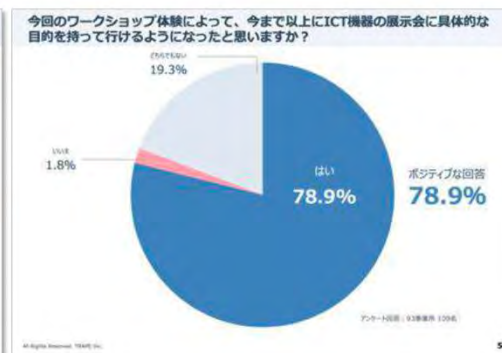
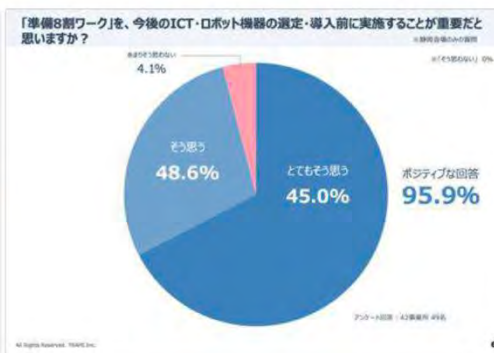
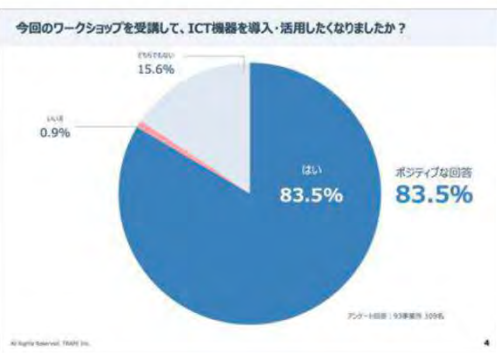
「テクノロジー機器を導入したけれど失敗した」という声をよく耳にします。

介護事業所が適切な準備を行い、必要な知識や知見を持つことで、テクノロジー機器との向き合い方がワクワクするものとなり、新たな価値を生み出す導入・運用が可能になります。

### セミナー後アンケート結果（3会場合計）

「準備8割ワーク」や「ベンダー参加型のテクノロジー活用講座」を実施することで、**介護事業所がテクノロジー機器の導入や活用に関する知識を深め、展示会への参加や実際の活用に向けた具体的な行動につなげられる**ことがわかってきた。

（介護ソフト・インカム＝NDソフトウェア様、見守り機器＝パラマウントベッド様、とともに研修会を実施）





# さまざまな主体に対する伴走支援



公益社団法人 国民健康保険中央会  
All-Japan Federation of National Health Insurance Organizations



## ケアプランデータ連携システム 自治体・事業所向けセミナー

**2023年度**

**ケアプランデータ連携システム**  
きょうこいま、日本にいちばん必要なDX。

地方公共団体による「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー  
地域でのデータ連携による負担軽減に向けて  
～いま自治体の皆さまに考えてほしいこと～

日時：2023年12月6日(水) 13:30～15:30  
会場：Zoom (YouTube Live) によるオンライン開催  
対象：地方公共団体/国民健康保険  
定員：2,000名 (100名/1セッション)

**1** ケアプランデータ連携システムを普及させるポイント  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

**2** ケアプランデータ連携システムの導入事例  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

**3** ケアプランデータ連携システムの今後の展開について  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

**2024年度**

**ケアプランデータ連携システム**  
きょうこいま、日本にいちばん必要なDX。

介護現場が変わる！  
「地域が取り組むケアプランデータ連携のいま」

日時：2024年12月4日(水) 13:30～15:00  
会場：Zoom (YouTube Live) によるオンライン開催

**1** ケアプランデータ連携システムの活用事例  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

**2** ケアプランデータ連携システムの導入事例  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

**3** ケアプランデータ連携システムの今後の展開について  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

**2025年度**

**ケアプランデータ連携システム**  
きょうこいま、日本にいちばん必要なDX。

フリーパスキャンペーン  
オンライン説明会

日時：2025年3月14日(金) 13:30～15:00  
実施方法：YouTubeライブ (無料/PC・スマホ)  
対象：全ての介護事業所・介護関連団体・自治体・関係者

**1** R7年度におけるケアプランデータ連携システムについて  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

**2** ケアプランデータ連携システムとフリーパスキャンペーンについて  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

**3** ケアプランデータ連携システムの今後の展開について  
～「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー～

弊社鎌田が3年連続で講師・登壇

【2023年12月6日(水)開催】  
『ケアプランデータ連携システムを普及させるポイント』  
(モデレーター：株式会社TRAPE 鎌田 大啓)  
<https://youtu.be/HSixEQkTxy?si=0LNOJ5sb99oiaAkt>

【2024年12月4日(水)開催】  
自治体や連合会、介護事業所の施策事例を紹介し、施策の具体的なヒントを知ることができるセミナー  
第2部：  
TRAPEの鎌田氏と聞く！新たな普及施策と事業者の声  
<https://youtu.be/bWwKwF5SPY?si=xm4w7UJw-5c1Kc4R>

**2025年度**  
**フリーパスキャンペーン実施**



## 山梨県ケアプランデータ連携促進モデル事業

### 山梨県ケアプランデータ連携促進に向けた「伴走支援」

山梨県・山梨県社会福祉協議会 「ケアプランデータ連携促進モデル事業」に株式会社TRAPEが採択 — 「個別とグループ」2種類の伴走支援により地域全体で進める生産性向上の取組みを支援 —

TRAPE 2024年12月23日 13時29分



介護分野における生産性向上ガイドラインの作成など、2017年の黎明期から国のさまざまな施策づくりに深く関わり、ウェルビーイングに溢れた介護事業所を創出するために「生産性向上」「働きがい向上」「リーダー育成」の3つを一度に実現することができる生産性向上伴走支援サービス「Sociwell (ソシウェル)」を展開している株式会社TRAPE (本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：鎌田大啓) は、この度令和6年度山梨県・山梨県社会福祉協議会「ケアプランデータ連携促進モデル事業」に採択されましたのでお知らせいたします。

### 富士河口湖町をモデルに実施



モデル事業説明会の様子

遠隔操作機能により弊社が事業所のPC操作を直接手伝い  
ケアプランデータ連携システムの導入支援を行うことも可能です  
導入に対する心理的ハードルを軽減します



ケアプランデータ連携システム体験会の様子

# 石川県事業

## 介護助手の導入・利活用に向けた「伴走支援」

石川県「介護助手活用促進業務」により人手不足に苦しむ介護事業所を応援

—介護助手導入で震災復興と地域づくりを支える伴走支援スタート！—

TRAPE 2025年1月6日 11時54分



介護分野における生産性向上ガイドラインの作成など、2017年の黎明期から国のさまざまな施策づくりに深く関わり、ウェルビーイングに溢れた介護事業所を創出するために「生産性向上」「働きがい向上」「リーダー育成」の3つを一度に実現することができる生産性向上伴走支援サービス「Sociwell（ソシウェル）」を展開している株式会社TRAPE（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：鎌田大啓）は、この度「令和6年度 石川県 介護助手活用促進業務」に採択され、介護助手活用に向けての重点支援事業所への伴走支援が実施される運びとなりましたので、お知らせいたします。

## 多様な働き方における改善活動の取組み (介護助手)



石川県 令和6年度 介護助手活用促進事業  
主催：石川県 共催：石川県福祉の仕事マッチングサポートセンター  
受託事業者：株式会社TRAPE

TRAPE X 石川県

### 能登地方

／これからの地域を一緒に作りましょう！／  
**介護助手お仕事説明会 開催します！**

**介護助手ってどんなお仕事？**  
→ 介護職員やご利用者のサポートが主な役割です

**対象**

- ・お仕事に関心のある住民の皆さま
- ・自分らしい役割を探している方
- ・地域に貢献したい方
- ・短時間から気軽に働きたい方
- ・高齢の方、介護未経験、無資格の方も大歓迎!!

介護職員のお仕事の相談・紹介も可能です

**お仕事一例**

- 洗濯のサポート
- 食器の片付けのサポート
- お風呂の準備・掃除のサポート
- 介護現場でのおしゃべり・見守り

体力に自信がなくてもOK!  
キツイ仕事じゃありません!

**プログラム**

- ・お仕事内容のご紹介
- ・介護事業所からのメッセージ
- ・介護助手のお仕事マッチング＆なんでも相談会

**スケジュール** お近くの地域にてご参加ください **事前申込不要!**  
ご都合の合わない場合、別の地区でもご参加可能です。

| 七尾市                      | 輪島市                               | 能登町                       | 珠洲市                      |
|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 2025年<br>1/18 (土)        | 1/19 (日)                          | 1/25 (土)                  | 1/26 (日)                 |
| 13:00~15:00              | 10:00~12:00                       | 13:00~15:00               | 10:00~12:00              |
| 会場：千寿商交済ホール<br>七尾市千寿町に15 | 会場：輪島市役所本館<br>大会議室<br>輪島市二ツ屋町2-29 | 会場：内浦総合支所<br>能登町松波13-75-1 | 会場：珠洲市工芸館<br>珠洲市飯田町1-1-9 |

**よくあるご質問とご回答**

1日に短時間しか働けないかもしれない…  
大丈夫です！働く時間帯は選ぶことができます。

この年齢から始められるか心配…  
大丈夫です！あなたの「できること」・「したいこと」とお仕事をマッチングします。

介護現場で働くってなかなかイメージがでないから不安…  
ご安心ください！お仕事内容は丁寧に説明します。

**お近くの方にもお声かけいただき、ぜひ一緒にご参加ください！**

問い合わせ先 **株式会社TRAPE**  
TEL: 06-6379-3580  
（「石川県の介護助手の件」とお伝えいただき  
折り返しのお電話番号を教えてください）

## 介護現場を取り巻く社会的背景と生産性向上の取組みの必要性



# みなさん、こんなことはありませんか？



日々バタバタと忙しい…

突発業務に追われてしまう…

残業が多く、休暇もとりにくい…

書類業務に追われてしまう…

マネジメント難しい… うまいかない…

人材育成を行えていない…

テクノロジー機器を導入したが利活用できていない…

利用者との時間がとりにくい…

職員がからだやところに不調を訴えている…

経営状況に悩んでいる…

人材定着・確保が悩ましい…



# 介護事業所からよく聞かれる ありがたい姿



余力のある現場づくりをしたい！

働きがいのある職員であふれる現場を作りたい！

残業なく、休暇をしっかりとってもらいたい！

書類業務をスマートに実施できるようにしたい！

マネジメントがいい形で、できるようになりたい！

人材育成がしっかりとできる状況を生み出したい！

テクノロジー機器が利活用でき新たな価値を生み出したい！

利用者との時間がしっかりとれ新たなケアを提供したい！

職員がからだ、こころともに元気でいてほしい！

いい経営状況にしたい！

人材定着率が向上し人材確保もできる状況にしたい！

# ありたい姿と現状のギャップは 何もしないと広がり続ける

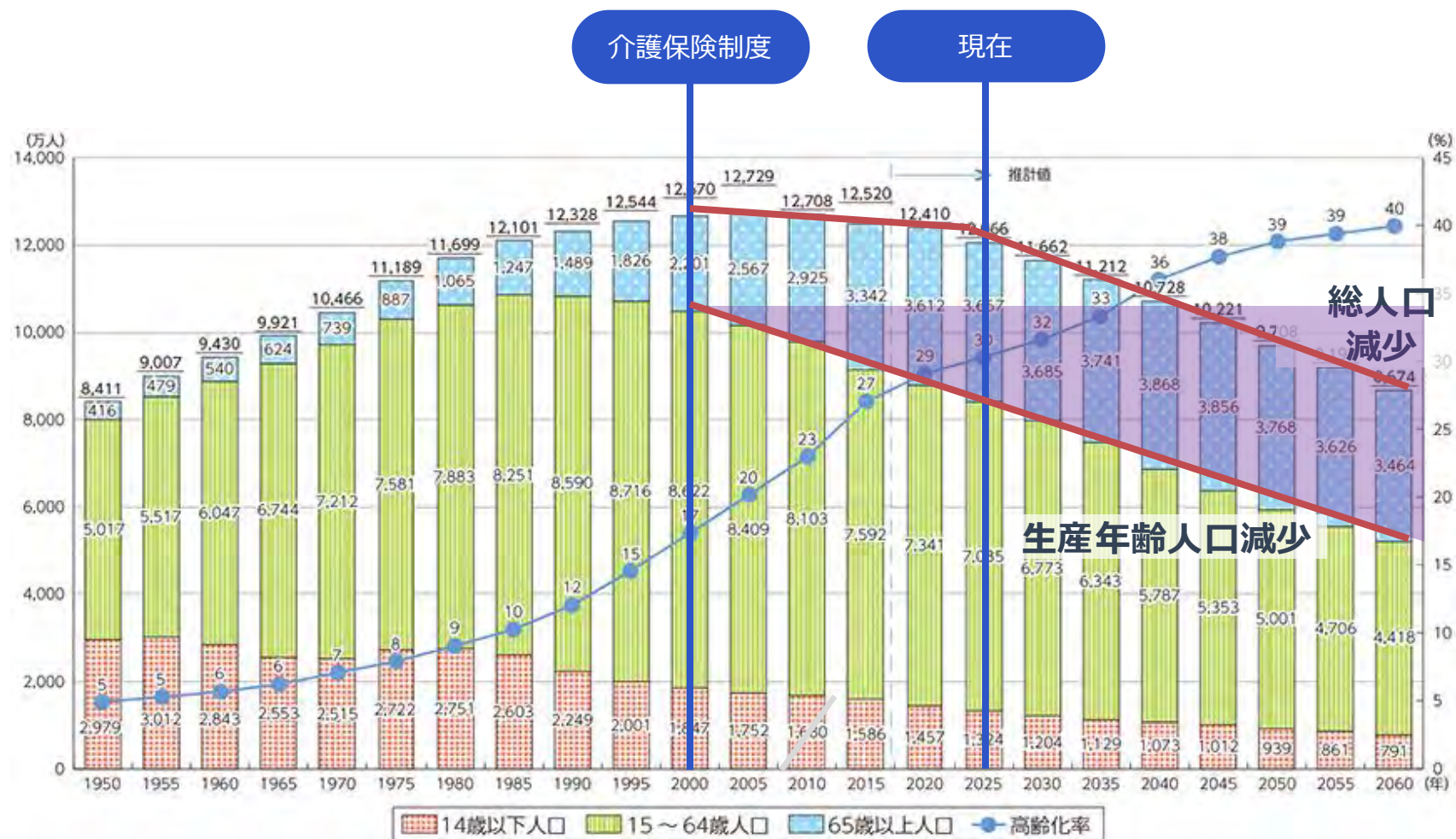


# 介護事業所が置かれている現状





# 少子超高齡社会

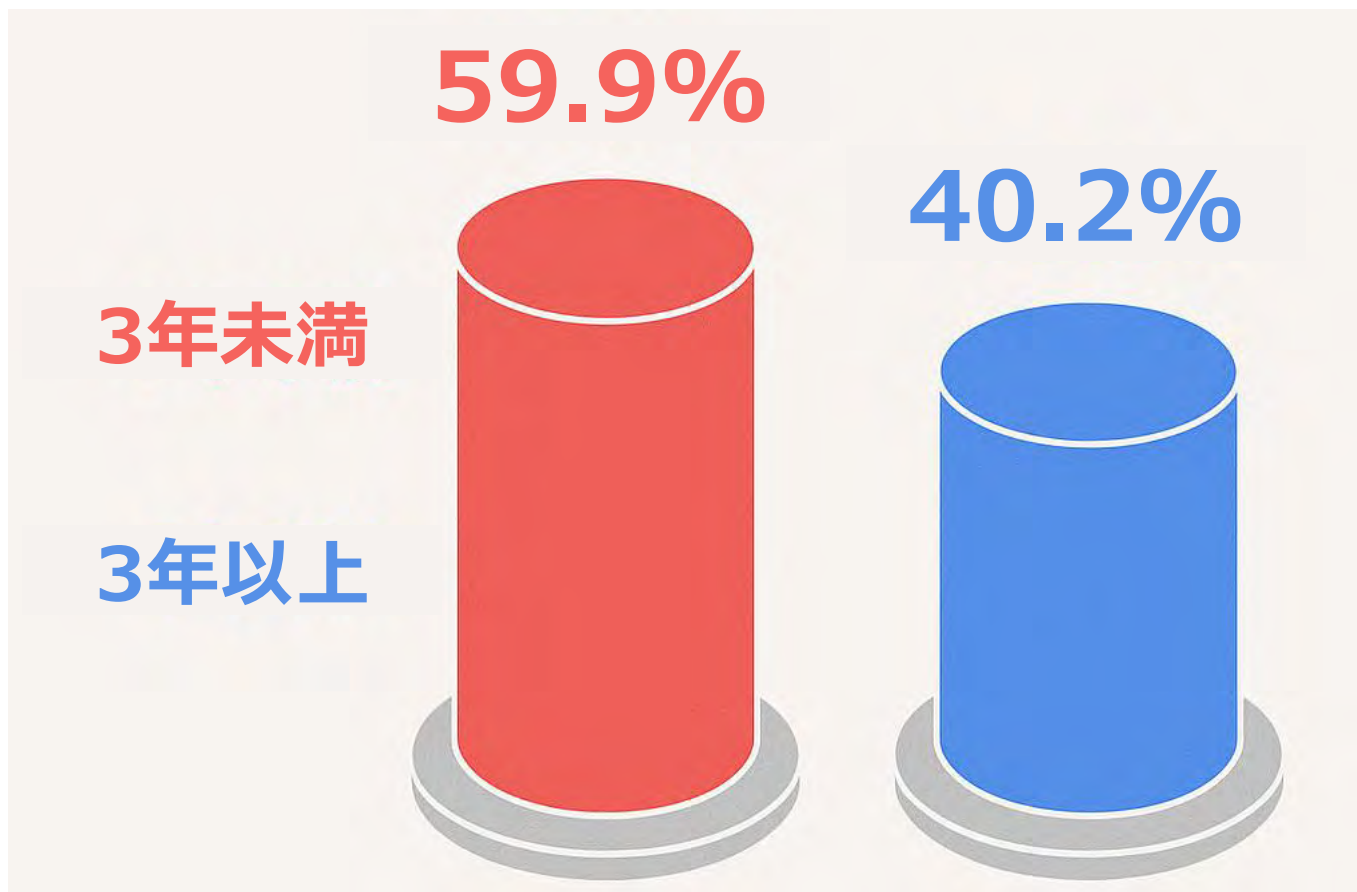




# 業界の垣根を超えて人材は流出する



# 1年間に離職した者の勤務年数



(令和3年10月1日から令和4年9月30日まで)

引用：令和4年度介護労働実態調査より

# 現在の法人に就職した理由 (複数回答)

男女別

職種別

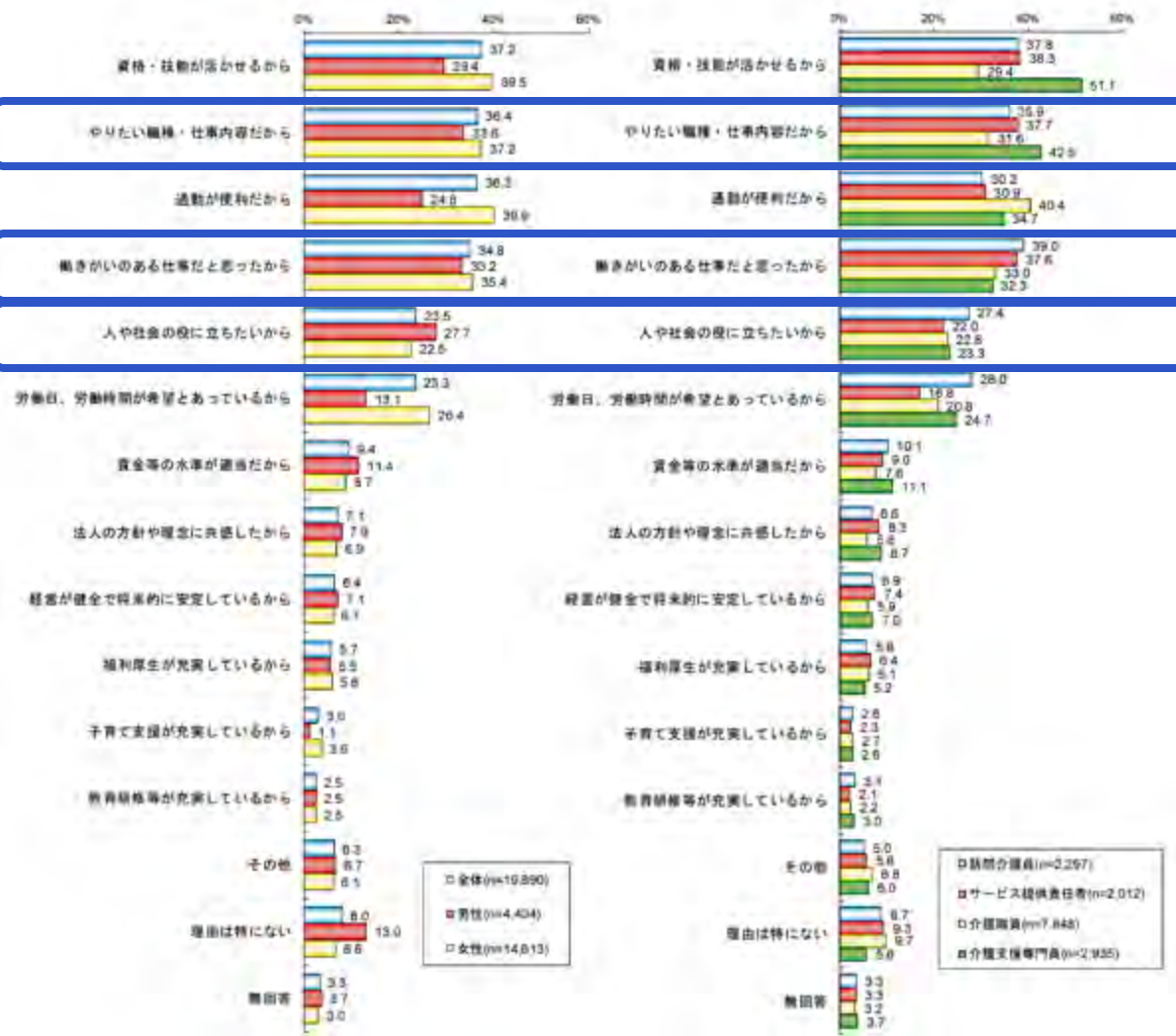
やりたい職種  
仕事内容だから

働きがいのある仕事  
だと思ったから

人や社会の役に  
立ちたいから

入るときは

ビジョン・夢がある



引用：令和4年度介護労働実態調査より

# 直前職(介護関係の仕事)をやめた理由(複数回答)

男女別

職種別

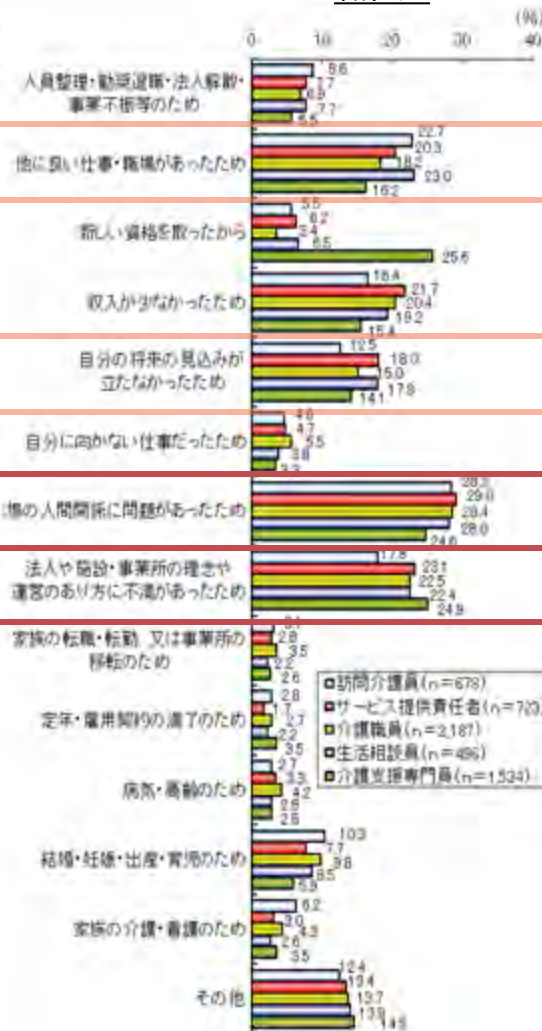
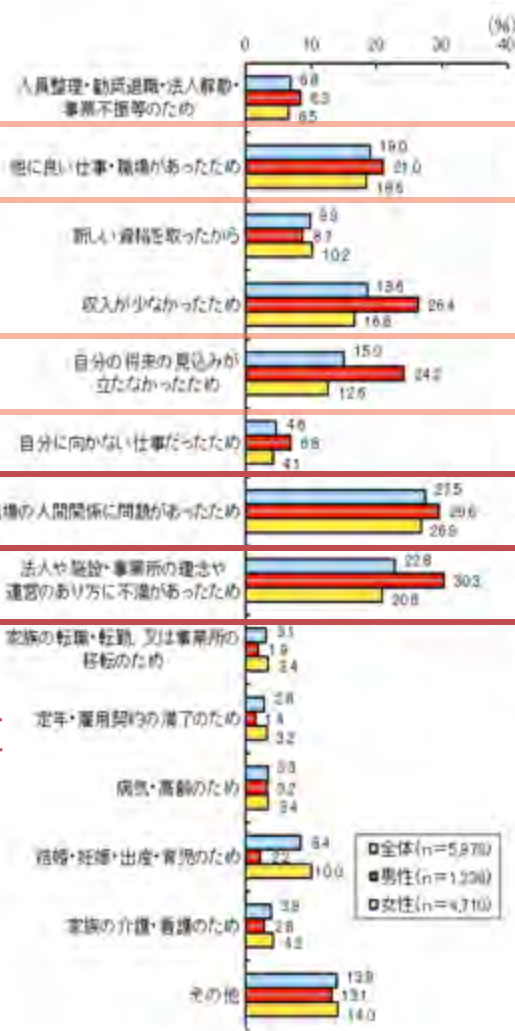
他に良い仕事・職場があったため

自分の将来の見込みが立たなかったため

職場の人間関係に問題があったため

法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため

自分たちの職場の現実に  
挫折してしまう



引用：令和4年度介護労働実態調査より



# ギャップを埋めるために介護事業所が行うべきこと

## 人的資本経営への転換

職員を「利益や価値を生む存在」として、  
"資源"ではなく"資本"と位置づけ、投資  
の対象として捉える。一人ひとりの成長と  
貢献を促進する環境づくりを進める。

## 利用者中心のサービス革新

利用者とその家族が「自分らしく生きること」  
を支援する新たなサービスを生み出し、  
利用者満足と職員のやりがいを同時に  
高める好循環を生み出す



## よりよいコト体験の提供

職員にとっての「働きやすさ」と「働きがい」を  
両立する環境を整備し、日々の業務が成長  
と喜びにつながる体験となるよう工夫する

## 持続可能な組織づくり

人材確保・育成・定着の好循環を生み出し、  
社会環境の変化に適応しながら成長し続ける  
組織文化を構築する

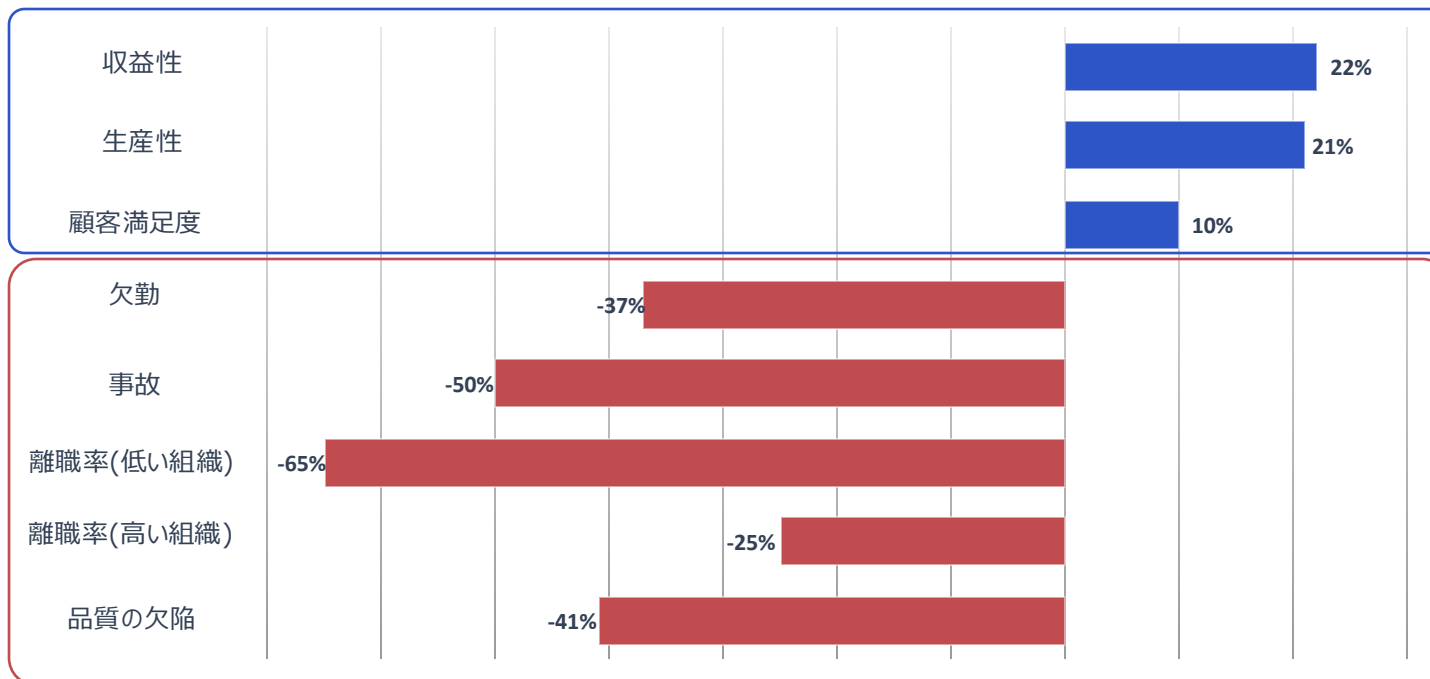
- 少子超高齢社会において、介護事業所は単なるサービス提供者を超え、職員と利用者双方の「よりよい体験」を創出する場へと進化する必要がある
- 人間関係の質を高め、一人ひとりが価値を感じられる職場づくりが、結果として優れたケアの提供と組織の持続的成長につながる

# 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

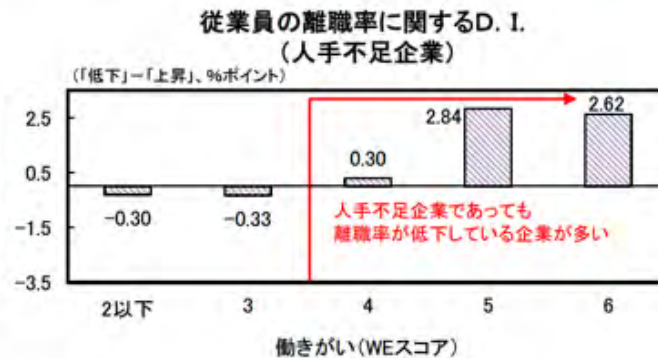
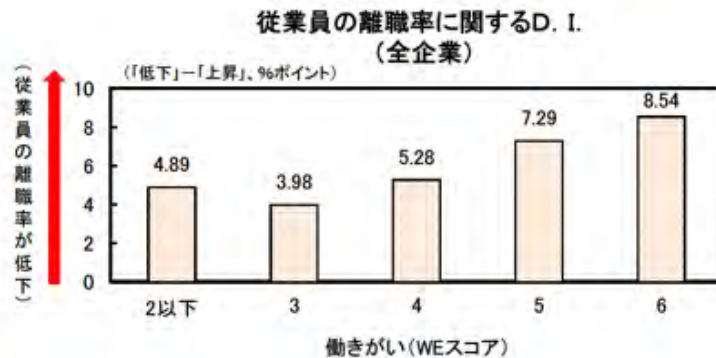
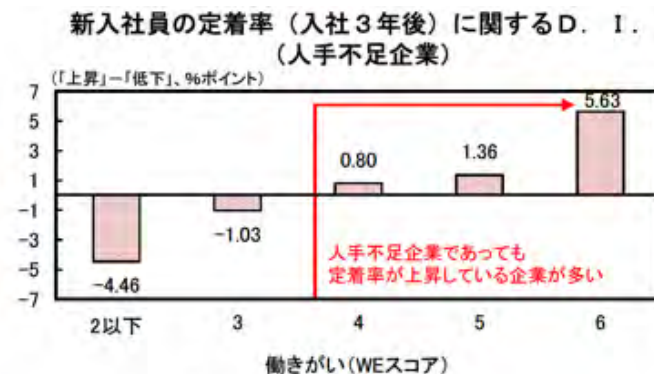
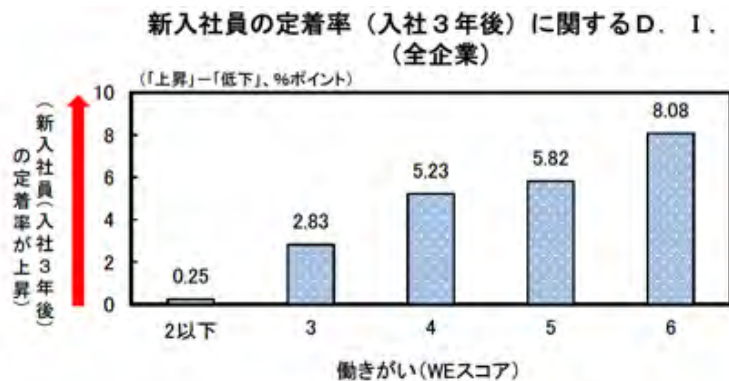
「収益性向上」「生産性向上」「離職率改善」「サービス品質向上」



上位25%・下位25%のチームの中央値の差。Gallup, Inc.調べ

# 働きがいと定着率・離職率

- 新入社員の定着率（入社から3年後の在籍率）が高い企業や、従業員の離職率が低い企業には、ある共通点がある
- それは「働きがいの高さ」との強い関係
- 人手不足に悩む企業であっても、従業員が仕事にやりがいを感じている場合には、定着率が上がり、離職率が下がる傾向が明らかになっている
- つまり、「働きがい」を高めることは、人手不足の解決にもつながる重要なカギだということ



# テクノロジーの進化

## 2000年

介護保険制度スタート。紙ベースの記録が主流で、情報共有に時間がかかる状況

## 2007年

スマートフォンの登場により、モバイル技術が進化

## 2015年

介護ロボットや見守りセンサーなどのテクノロジーが本格的に導入され始め、国の補助金制度も拡充された「介護ロボットの導入支援事業」を創設

## 2018年

厚労省が「介護分野におけるICT導入支援事業」を創設

## 現在

AIやIoTを活用した先進的なシステムが登場し、記録業務の効率化や高度な分析が可能になっている  
クラウドベースの情報共有も一般的になった

- 介護現場におけるテクノロジーは、単なる業務の効率化にとどまらず、ケアの質の向上にも貢献する段階へと進化している
- しかし、その効果を十分に引き出すためには、導入前の準備に加え、導入後の運用体制の整備、職員の主体的な取り組み、そしてリテラシーの向上が重要な課題となる



# 介護テクノロジー利用の重点分野の全体図と普及率



厚生労働省HPより

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000209634\\_00013.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000209634_00013.html)

# テクノロジーの進化に対応するために 介護事業所が行うべきこと

## 活動との向き合い方をアップデート

- テクノロジーの導入は単なる業務効率化だけでなく、利用者へのサービス提供方法そのものを見直す機会である
- これまでできなかった活動の選択肢が増え、より深い関わりが可能になる

## 体験価値の向上に注力

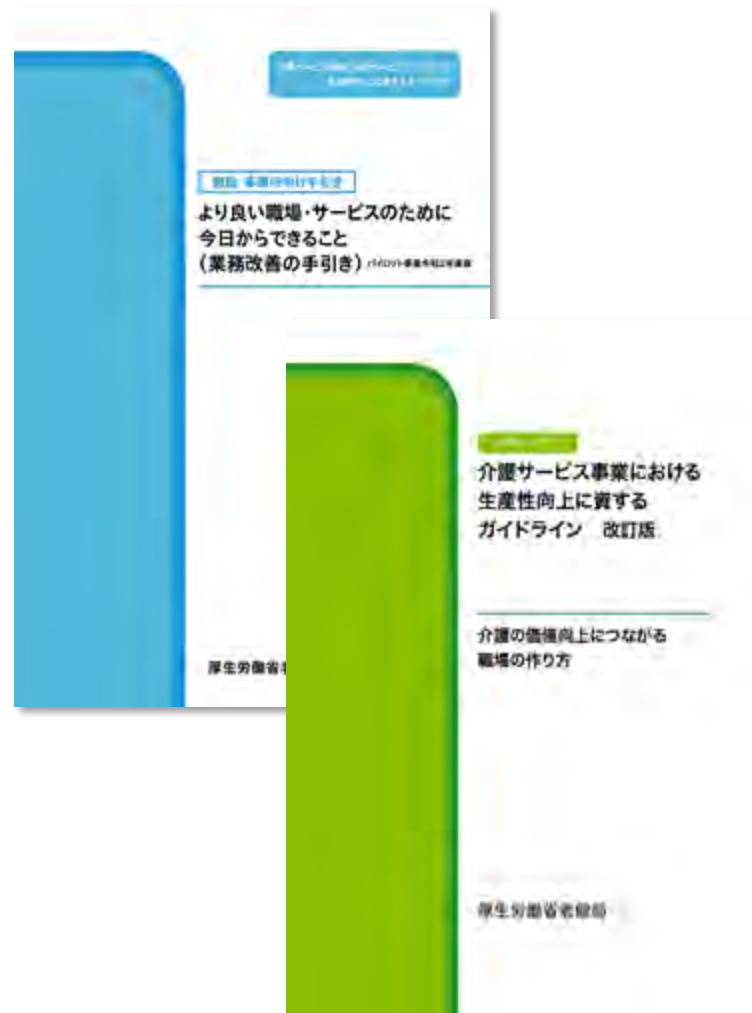
- 日々の業務が働き手にとって「いい体験」となるよう、テクノロジーを活用して単調作業を削減し、やりがいのある業務に集中できる環境を整えていくことが重要
- 利用者にとっても生活が便利で楽しくなる体験を提供できることにつながる

## デジタル・リテラシーの向上

- 職員のテクノロジーに対する理解と活用能力を高めるための継続的な教育が必要
- そのためには、職員一人ひとりがテクノロジーの活用に対して、自分なりの意味づけを持てるようにすることが重要

- テクノロジーの進化は、介護現場に新たな可能性をもたらしている
- しかし、技術だけが進化し、それを活用する人や組織の考え方が従来のままでは、そのギャップがむしろ負担となってしまう
- テクノロジーと人の調和を図りながら、働く人も利用者もワクワクするような新しい介護のあり方を模索していくことが大切

# 生産性向上ガイドラインは ギャップを縮めるための手段



**介護における生産性向上をどう捉えるか**

# 介護における生産性向上とは 介護の価値を高めること



職員＝働きやすい・働きがい  
利用者＝よりよいケアを提供

現場の余力を生み出す  
時間・気持ち

介護テクノロジーの活用  
(介護助手の取組み含む)

現場におけるマネジメントの構築

現場課題・法人課題

目指す姿

成果

プロセス

現状課題



# 取組みに応じて生まれるさまざまな成果

## 攻めのDX

### 足し算的アプローチ

新しいサービス/ケアの開発・提供、利用者体験視点でのサービスの向上、新事業への参入や新たなビジネスモデルの創出など  
主に外側（顧客）へ向けた取組みにおける成果

## 守りのDX

### 引き算的アプローチ

業務オペレーションの効率化・省力化、コスト削減、業務プロセスの見直し・再設計、デジタルツールの導入など  
主に内側（自分たちの業務）へ向けた取組みにおける成果

- 生産性向上の取組みは、大きく「守りのDX」と「攻めのDX」に分けられる
- 守りのDXは主に業務オペレーションの効率化・省力化、コスト削減、業務プロセスの見直しなど、内部向けの改善に焦点を当てていて、これによりアウトプット（業務効率）が向上する
- 一方、攻めのDXは新しいサービスやケアの開発・提供、利用者体験視点でのサービス向上、新事業への参入など、外部向けの革新に焦点を当てていて、これにより、アウトカム（価値創造）が実現する
- 段階的にこの2つに取組むことで、組織にとって総合的な成果が生まれる

# 伴走支援における成果（守りのDX・攻めのDX成果）

## 情報共有

- 他職種間、職員と経営者間の情報共有など、情報共有に関する項目が改善した
- 職員同士の対話時間が増加した

## 職員同士の連携

## 職員の心理的負担などの変化

- 職員の心理的ストレスは少なくなった

## 職員同士の連携

## ワークエンゲージメント（働きがい）

- ワークエンゲージメント（働きがい）が向上した

### 他職種間



### 職員と経営者間



### 職員同士の対話時間



### SRS-18 (心理的ストレス反応尺度調査)



### 統計



### ワークエンゲージメント内訳 (協力・積極・自信)

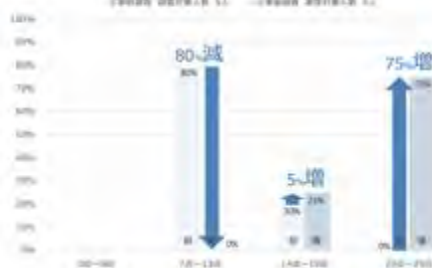


## 利用者の満足度

- 利用者の満足度は上がった

### 利用者アセスメント力の向上

#### WHO-5 (利用者の満足度調査)



### 利用者ケアについて

- 研修時間は増加したが、それ以外の身体ケア時間は軽減した
- レクリエーション時間は1週間で410分増加した
- パートの職員と研修生に合わせた研修により、利用者に対する対応で、個々の利用者ニーズに合わせた対応ができるようになった

### 利用者アセスメント力の向上

- 利用者の不満が軽減し状態が安定した

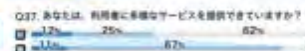
#### 利用者との主な関わり時間 (1週間)



## クリエイティブ活動

- 利用者への多様なサービス提供が実現した

#### Q17. あなたの職場では、利用者への多様なサービスを提供できていますか？



### サービス価値向上活動

- サービスの質を上げ、新たなサービスを提供する取り組みが29%増加した

#### 新たなサービス

#### Q18. あなたの職場では、利用者の自立支援のために、既存のサービスの品質を上げ、新たなサービスを提供していますか？



## 人材定着

- 職員の定着率が高いと定着している職員が29%増加した

#### Q14. あなたの職場では、職員の定着率が高いですか？



## 理念・ビジョンの理解、共感、活用

- 理念・ビジョン・行動指針を67%の職員が現場で表現できるようになった

#### Q2. あなたの職場では、理念・ビジョン・行動指針を現場で表現できていますか？

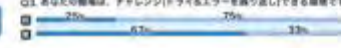


## ひと育成

- チャレンジできる環境について学ぶ機会が増え、学ぶ機会が増えた

#### チャレンジできる環境

#### Q3. あなたの職場では、チャレンジ(トライ＆エラー)を繰り返して学ぶ機会がありますか？

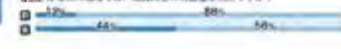


## クリエイティブ活動

- 職員の対話量が十分に確保されている職員が32%増えた

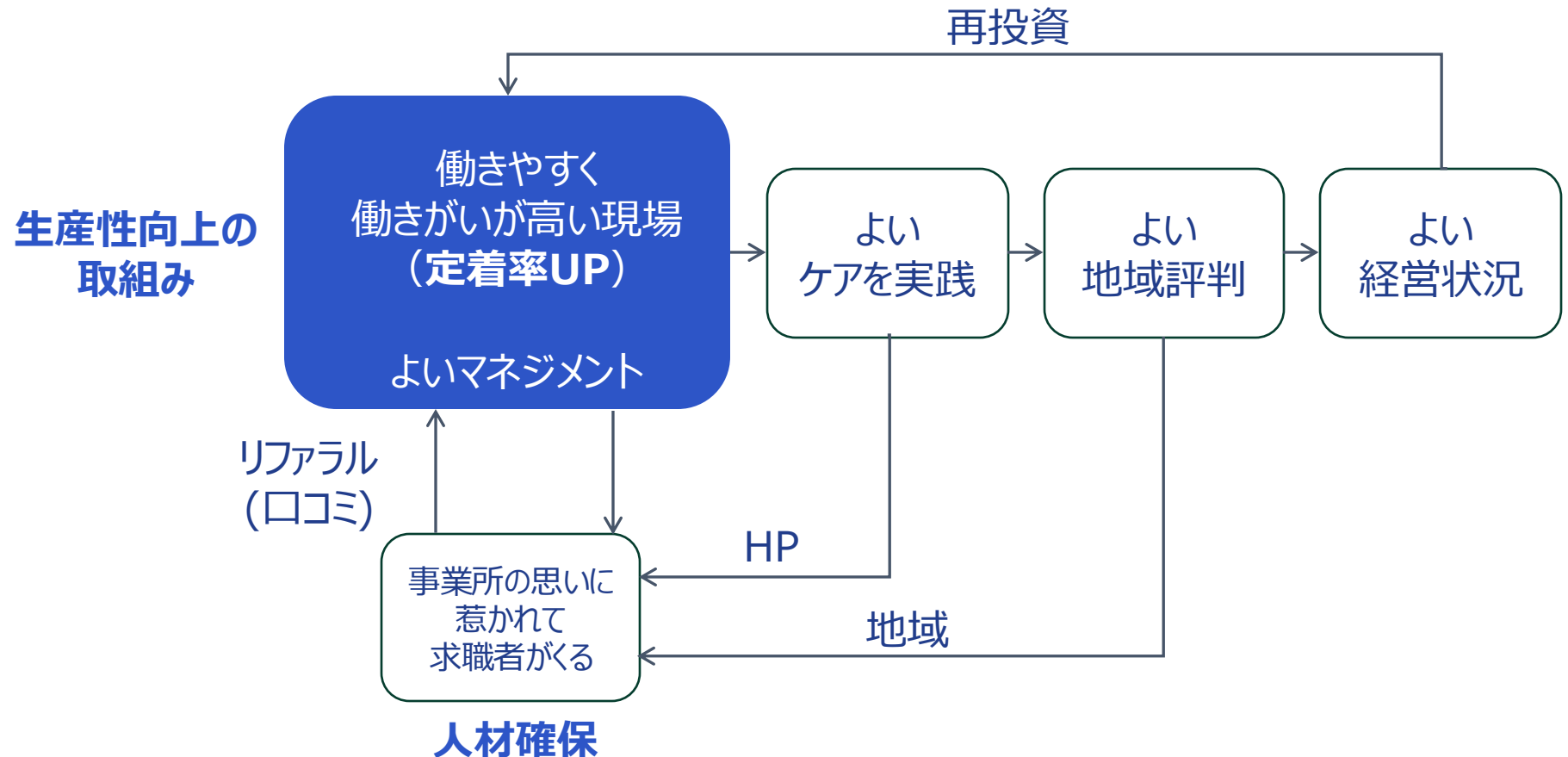
#### 職員同士の対話量

#### Q19. あなたの職場では、職員同士の対話量は十分ですか？



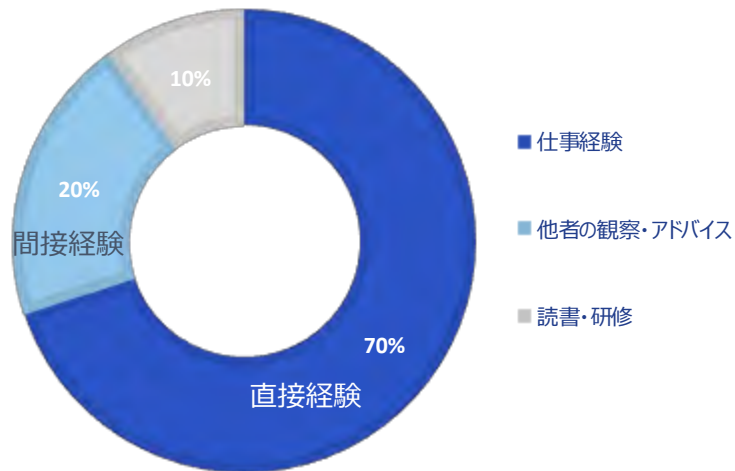
# 働きがいの高い現場はさまざまな好循環を生み出す

「働きやすく、働きがい」がある現場であることが重要



# 生産性向上の取組み(DX含む)は 最高の自律的人材を育成できる

成人における学び・成長  
70:20:10の法則



経験学習サイクル



## 業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ°



# 生産性向上ガイドライン

令和 6 年度の介護保険報酬改正において繰り返し活用場面が出てきます



# 介護ロボットパッケージ導入モデル



## 本冊子の構成

本冊子の構成は、生産性向上ガイドラインの中で「業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ」として示されている Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(修正)の手順に沿っています。Do(実行)については、令和3年度介護ロボット等の効果測定事業において効果検証を行った施設での取組事例を紹介しています。

また、付録として、「介護ロボットの導入を通じて目指すもの」から始まる「介護ロボット導入のためのフローチャート」を掲載しています。これから初めて介護ロボットを導入する施設・事業所はもちろん、既に介護ロボットを導入している施設・事業所における追加検討の参考に活用いただくことを想定しています。



介護ロボットパッケージ導入モデルより一部抜粋

# FOMOの罠に陥らないための生産性向上とDX推進

## FOMOの罠に陥らないようにしましょう

「他の施設がICT導入しているから、うちも導入しないと…」

「生産性向上やDXが話題だから、とりあえず何か始めなければ…」

「とりあえず委員会作っちゃおうか…」

※FOMO : Fear Of Missing Outの略  
「取り残させることへの恐れ」という意味



## 焦らなくても大丈夫です！

# 生産性向上の取組み（改善活動）のステップ

いきなり

- ・テクノロジー機器選定・導入
- ・介護助手導入
- ・アナログ的改善活動開始

“要注意”

ここからスタートはリスクが高い

成功の秘訣  
「準備8割」

1

改善活動の準備をしよう

生産性向上のためのチームを結成し、キックオフ&小さくはじめる

2

現場の課題を見える化しよう

現場から課題を出し、意味づけ、データ検証をし、課題を絞り込む

3

実行計画を立てよう

業務棚卸しを行い、改善計画を立てる

4

改善活動に取り組もう

計画された改善策について小さくトライ&エラーや対話を繰り返し

5

改善活動を振り返ろう

実施された改善の効果を評価する

6

実行計画を練り直そう

振り返り、次なる改善活動へ

組織としてありたい姿  
ビジョン・ミッション・バリュー

DXビジョン  
DX戦略

バックカスティング

- アナログな業務改善  
(職場環境の5S、手順書)
- 介護助手の取組みなど
- テクノロジー活用

# 課題が明確になった方は7つの視点から分類した 業務改善の取組み

## 1. 職場環境の整備



## 2. 業務の明確化と役割分担 業務全体の流れを再構築



## 3. 業務の明確化と役割分担 テクノロジーの活用



## 4. 手順書の作成



## 5. 記録・報告様式の工夫



## 6. 情報共有の工夫



## 7. OJTの仕組みづくり



## 8. 理念・行動指針の徹底





# ステップ 1

## 改善活動の準備をしよう

### 「チームを作る」

経営者が今後の経営と向き合う  
(変革への思いをもつ)

プロジェクトを立ち上げるチームづくり  
(委員会)

外部研修を活用する

取組む場所を決める  
(小さく始める)

目的を共有する  
(キックオフ)

## ステップ2

# 課題の見える化をしよう

現場から課題を多く出してもらう

課題を整理/解釈する  
因果関係(図)

課題を絞り込む

絞り込んだ課題をデータ検証する

# ステップ3

## 実行計画を立てよう

取り組み課題について業務を棚卸しする

改善すべき業務工程、ありたい姿、必要な要素や機能を明確にする

改善するためのアプローチを選択する  
(例：アナログな業務改善、介護助手など、テクノロジー活用)

アプローチ内容を具現化する  
(アプローチ仮説を作る)

# ステップ4

## 改善活動に取り組もう

小さな行動を重ねる

トライ＆エラー  
(仮説-検証を繰り返す)

チームで取り組む

対話を繰り返す

# ステップ5

## 改善活動を振り返ろう

成果/達成度を確認する(定量・定性)  
→ステップ2 やステップ3 で行ってことと対比する

振り返りの対話・分析する  
(うまくいった点、うまくいかなかった点)



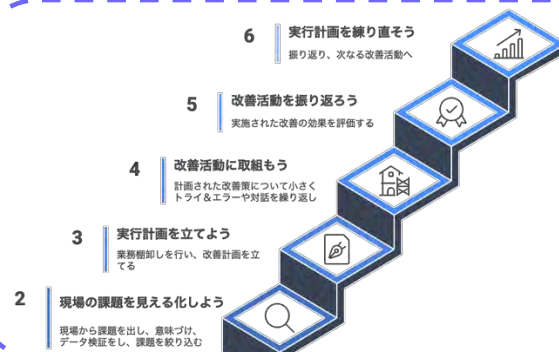
# ステップ 6

## 実行計画を練り直そう

振り返りの対話・分析を元にして、次なる改善活動へ

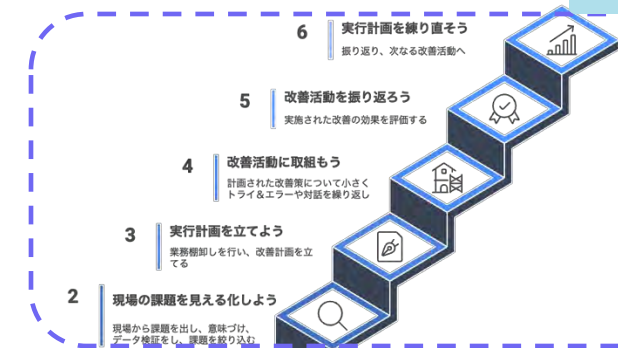
# 改善活動の旅は続く

## 3クール目

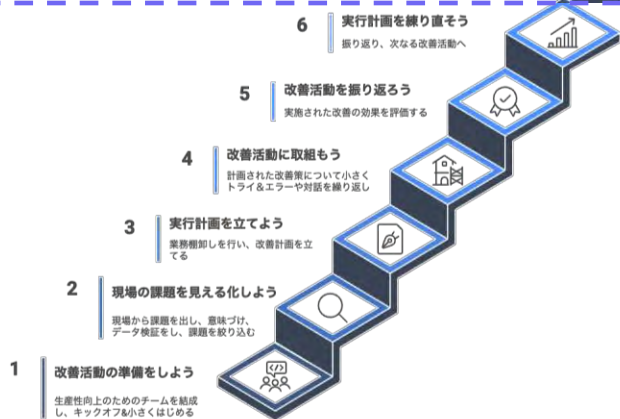


改善活動は行っていない期間  
ただし、現場の状況の把握は行っている

## 2クール目



## 1クール目



- 生産性向上やDX（デジタルトランスフォーメーション）への取組みは、一度で完了するような「イベント」ではない
- むしろ、小さな改善を積み重ねながら、何度も繰り返し続けていくことが大切
- なぜなら、現場の状況や組織の人員構成、利用者ニーズなどは常に変化しているから変化に合わせて柔軟に見直し、少しずつでも前に進めていくことで、取組みはやがて大きな成果につながる

## 生産性向上推進体制加算との向き合い方

# 生産性向上の取組みが関わる加算

## 生産性向上 ガイドライン

## 処遇改善加算 (職場環境等要件)

## 生産性向上 推進体制加算(Ⅱ)

## 生産性向上 推進体制加算(Ⅰ)

1 改善活動の準備をしよう

生産性向上のためのチームを結成し、キックオフも小さくはじめる



⑰

2 現場の課題を見える化しよう

現場から課題を出し、意味づけ、データ検証をし、課題を絞り込む



⑱

### 委員会(課題の見える化・チェック)

- (1)利用者の安全及びケアの質の確保
- (2)職員の負担の軽減及び勤務状況への配慮
- (3)介護機器の定期的な点検
- (4)職員に対する研修

## 準備8割

⑲

### アナログな 業務改善

⑳

㉑

### テクノロジー 活用

㉒

㉓

### 介護助手 など

### 介護機器

- ①見守り機器(センサー)
  - ②インカム等
  - ③介護記録ソフトウェア等
- どれか1つ以上

### 介護機器

- ①見守り機器(センサー)
  - ②インカム等
  - ③介護記録ソフトウェア等
- すべて

### 職員の業務分担の明確化等

成果

データ提出・成果など  
求められていない

### 生産性向上の取組み実績データの報告

- (1)利用者の満足度等の評価
- (2)総業務時間及び当該時間に含まれる超過勤務時間の調査
- (3)年次有給休暇の取得状況の調査

成果は求められていない

### 生産性向上の取組み実績データの報告

- (1)利用者の満足度等の評価
- (2)総業務時間及び当該時間に含まれる超過勤務時間の調査
- (3)年次有給休暇の取得状況の調査
- (4)介護職員の心理的負担等の評価
- (5)機器の導入等による業務時間調査

# 組織変革の積み上げが 生産性向上推進体制加算につながる

組織としてありたい姿

## 3クール目

- 6 実行計画を繰り返そう  
振り返り、次なる改善活動へ
- 5 改善活動を振り返ろう  
実施された改善の効果を評価する
- 4 改善活動に取り組もう  
計画された改善策について小さく  
トライ＆エラーや対話を繰り返し
- 3 実行計画を立てよう  
業務棚卸しを行い、改善計画を立  
てる
- 2 現場の課題を見える化しよう  
現場から課題を出し、意味づけ、  
データ検証をし、課題を絞り込む

テクノロジー活用

職員の変革

職員の変革を強く後押し

改善活動は行っていない期間  
ただし、現場の状況の把握は行なっている

テクノロジー活用

職員の変革

職員の変革を強く後押し

## 2クール目

- 6 実行計画を繰り返そう  
振り返り、次なる改善活動へ
- 5 改善活動を振り返ろう  
実施された改善の効果を評価する
- 4 改善活動に取り組もう  
計画された改善策について小さく  
トライ＆エラーや対話を繰り返し
- 3 実行計画を立てよう  
業務棚卸しを行い、改善計画を立  
てる
- 2 現場の課題を見える化しよう  
現場から課題を出し、意味づけ、  
データ検証をし、課題を絞り込む

テクノロジー活用

職員の変革

職員の変革を強く後押し

## 1クール目

- 6 実行計画を繰り返そう  
振り返り、次なる改善活動へ
- 5 改善活動を振り返ろう  
実施された改善の効果を評価する
- 4 改善活動に取り組もう  
計画された改善策について小さく  
トライ＆エラーや対話を繰り返し
- 3 実行計画を立てよう  
業務棚卸しを行い、改善計画を立  
てる
- 2 現場の課題を見える化しよう  
現場から課題を出し、意味づけ、  
データ検証をし、課題を絞り込む
- 1 改善活動の準備をしよう  
生産性向上のためのチームを結成  
し、キックオフも小さくはじめる

テクノロジー活用

職員の変革

職員の変革を強く後押し



## ステップ°1・ステップ°2の壁を乗り越えるサポートツール

# 生産性向上の取組みが関わる加算

## 生産性向上 ガイドライン

## 処遇改善加算 (職場環境等要件)

## 生産性向上 推進体制加算(Ⅱ)

## 生産性向上 推進体制加算(Ⅰ)

### 1 改善活動の準備をしよう

生産性向上のためのチームを結成し、キックオフ会小さくはじめる



⑰

### 2 現場の課題を見える化しよう

現場から課題を出し、意味づけ、データ検証をし、課題を絞り込む



⑱

### 委員会(課題の見える化・チェック)

- (1) 利用者の安全及びケアの質の確保
- (2) 職員の負担の軽減及び勤務状況への配慮
- (3) 介護機器の定期的な点検
- (4) 職員に対する研修

## 準備8割

⑲

### アナログな 業務改善

⑳

㉑

### テクノロジー 活用

㉒

㉓

### 介護助手 など

### 介護機器

- ① 見守り機器(センサー)
  - ② インカム等
  - ③ 介護記録ソフトウェア等
- どれか1つ以上

### 介護機器

- ① 見守り機器(センサー)
  - ② インカム等
  - ③ 介護記録ソフトウェア等
- すべて

### 職員の業務分担の明確化等

## 成果

データ提出・成果など  
求められていない

### 生産性向上の取組み実績データの報告

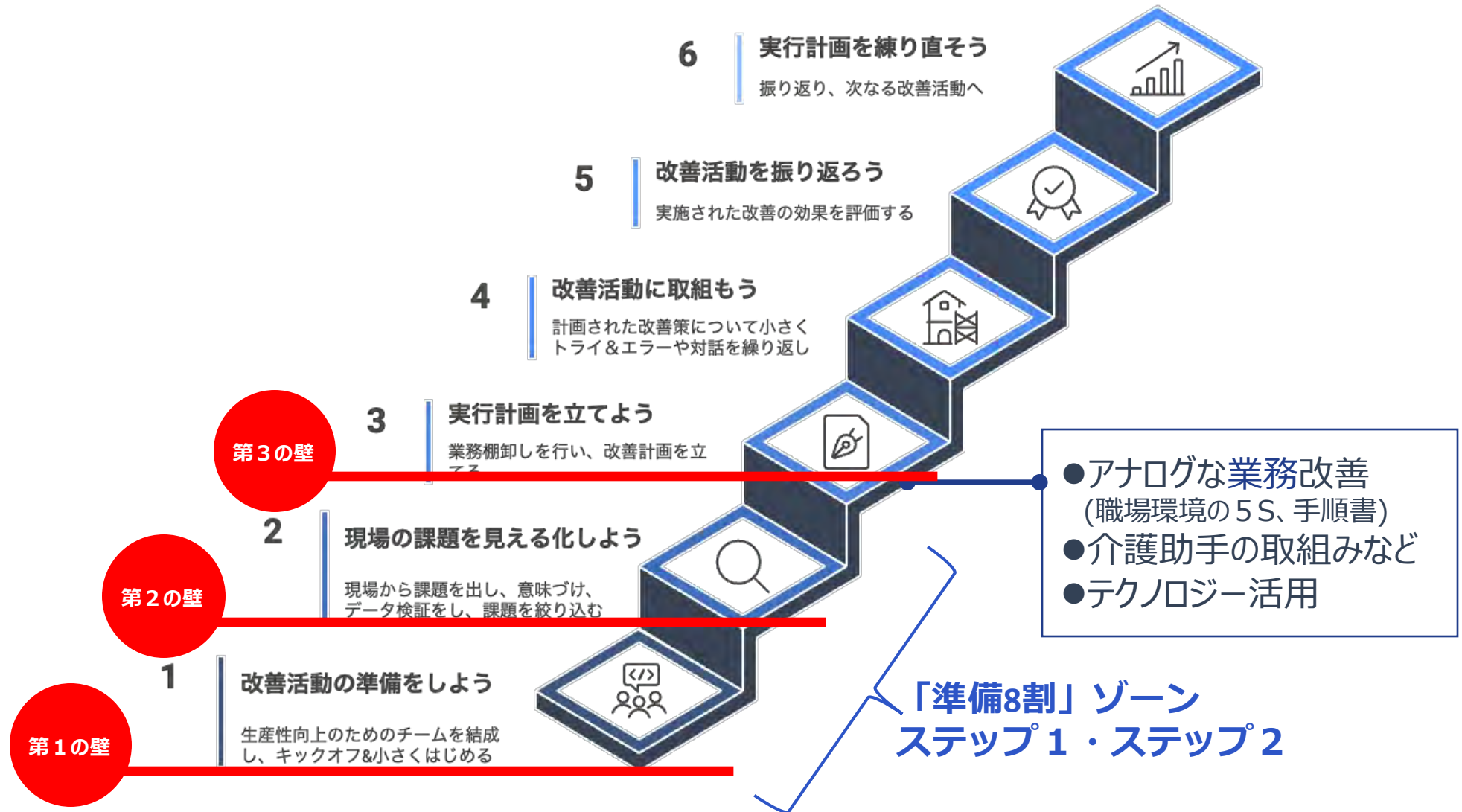
- (1) 利用者の満足度等の評価
- (2) 総業務時間及び当該時間に含まれる超過勤務時間の調査
- (3) 年次有給休暇の取得状況の調査

成果は求められていない

### 生産性向上の取組み実績データの報告

- (1) 利用者の満足度等の評価
- (2) 総業務時間及び当該時間に含まれる超過勤務時間の調査
- (3) 年次有給休暇の取得状況の調査
- (4) 介護職員の心理的負担等の評価
- (5) 機器の導入等による業務時間調査

# 生産性向上の取組み（改善活動）のステップ



# ステップ1・ステップ2の壁を乗り越えるサポートツール



その悩み  
**生産性向上くん**  
が解決します



## 作る

生産性向上の取組ではじめに必要なのは委員会・チームを作ることです。生産性向上くんは職員を登録し委員会での役割を決めることができ、あなたの事業所の委員会作りをサポートします。



## 見える

生産性向上くんは、委員会で押さえるべき項目のアンケートを職員に共有し、結果をリアルタイムに集計することができます。集計結果は課題と良いところが自動で色分けされ、現場課題の見える化をサポートします。



## 分かる

見える化された各種現場課題は、TRAPEからのオリジナル解釈によって、委員会で対話するテーマや問題の原因、現場環境を改善するための切り口が分かる後押しをします。

こちらから始める  
ことができます



利用料は  
ずっと  
**0円**

## 委員会作成機能



## アンケートURL



## 課題見える化



## 議事録作成



# ステップ1のサポート



生産性向上委員会（チーム）の作成ができます



# ステップ2のサポート



回答閲覧

このアンケートは、あなたの職場の状況について質問するものです。各質問に対して、自分の気持ちに一番近い答えを5つの選択肢の中から選んでください。今感じているままの率直な気持ちで答えてください。

職場の環境整備

1 職場の方針・目指す方向性が明確でない

1 2 3 4 5

ある程度当てはまる

2 物や書類の整理整頓ができていない

1 2 3 4 5

とても当てはまる

3 パソコンのフォルダやデータの整理整頓ができていない

1 2 3 4 5

とても当てはまる

4 介護機器の定期点検やメンテナンスができていない

1 2 3 4 5

TRAPE作成の  
Webアンケートが使えます

URLを展開するだけで  
職員への現状把握アンケート  
が実施できます



# ステップ2のサポート



ひと目で分かる現場課題マップ  
介護老人保健施設 生産性向上委員会

回答期間 2025/01/14~2025/01/14

全く当てはまらない    あまり当てはまらない    どちらでもない    ある程度当てはまる    とても当てはまる

| 業務                     |                           |                 |                       | テクノロジー                 |
|------------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------|
| 職場の環境整備                | 業務の仕組み                    | 個別業務            | 情報共有                  | ロボット・ICTの導入            |
| 1 職場の方針が明確でない          | 6 1日の業務の流れが明確でない          | 10 迷いに課題がある     | 20 利用者情報の共有ができていない    | 23 導入手順・進め方が分からない      |
| 2 物・書類の整理整頓ができていない     | 7 業務の役割分担が明確でない           | 11 食事に課題がある     | 21 日常のコミュニケーションが円滑でない | 24 どの業務に導入すればよいかに悩んでいる |
| 3 情報・データの管理整頓ができていない   | 8 業務の基準・ルールが明確でない         | 12 排泄に課題がある     | 22 意見交換がうまくいかない       | 25 最適な機種・サービスの選定に悩んでいる |
| 4 介護機器点検/メンテナンスができていない | 9 業務の手順・マニュアルがない/活用できていない | 13 レクリハに課題がある   |                       |                        |
| 5 職員研修ができていない          |                           | 14 相談・プランに課題がある |                       |                        |
|                        |                           | 15 起床・就寝に課題がある  |                       |                        |
|                        |                           |                 |                       | ロボット・ICTの活用            |
|                        |                           |                 |                       | 26 導入済だが活用できていない       |

アンケート結果が自動でマップ化・見える化されます

ひと

| 職場コンディション       |                   |                  | 人材確保                  | 多様な働き方                  |
|-----------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------------------|
| 29 休暇・休憩がとりづらい  | 32 書類業務に追われている    | 35 いいケアが提供できていない | 37 教育・育成ができておらず人が育たない | 40 介護助手などの導入ができていない     |
| 30 残業が多い        | 33 突発業務が多い        | 36 職場の雰囲気がよくない   | 38 人材が定着しない(離職が多い)    | 41 介護助手などを導入済だが活用できていない |
| 31 いつも忙しく疲弊している | 34 利用者に向き合う時間が少ない |                  | 39 採用活動をしていても応募がこない   |                         |

# ステップ2のサポート



### ひと目で分かる現場課題マップ

#### 見方シート

- まずは全体を俯瞰しよう
  - 青色が多いのはどこだろう
  - 赤色が多いのはどこだろう
  - チーム全体の強みと課題を把握しよう!
- つぎに赤色の項目を深掘ろう
- 最後に青色の項目を疑おう

青色はポジティブな意見、赤色はネガティブな意見

「何故この項目は赤色であり、課題なのだろうか?」とみんなで見えを出し合ってみよう!

みんなが感じた気づきや課題感を具体的なエピソードとともに共有しよう!

対話の手順シートを参考に背景や原因を深掘りしよう!

### ひと目で分かる現場課題マップ

#### 解説シート 1/3

**業務**

小惑星の課題の多くは、以下4つの分類に属する各項目のいずれか、またはその組み合わせによって発生しています。

赤で示している項目は、本事業の事業内容や現場の課題として現在発生している

現場コンディション や 人材確保 などにも関係が及ぼす原因となっている可能性があり、現場の環境整備、業務の仕組み、個別業務、情報共有、ポイントへの導入、ロケットへの活用、多様な働き方、の項目の中で多く見られる項目が現場で課題に陥りやすい項目を深め、改善取り組みを検討してみましょう。

**現場の環境整備**

現場の方の交通や機材整備、モノや情報の整理整備、情報メンテナンスなどは、業務の効率化に大きく関係しています。

**業務の仕組み**

1日の流れや役割分担、ルールやマニュアルといった業務の仕組みは、全ての業務の効率化に大きく関係しています。

**個別業務**

特定の業務が多くなっている場合には、その業務の効率化を図ることが必要です。

**情報共有**

作業員が行う中で、さまざまな現場で情報共有が重要です。

### ひと目で分かる現場課題マップ

#### 対話の手順シート

課題を選ぶ → 対話の手順を知る → 対話で深掘る

深掘りする課題を選んだらこの1~5の手順を「基本」として対話を進めていきましょう!

- この課題に関する背景を出しましょう
  - 課題の背景を共有しよう
  - 課題の背景を共有しよう
  - 課題の背景を共有しよう
- 具体的なエピソードを共有しましょう
  - 課題に対する背景や状況は人によって異なる
  - 現場がどのような状況で課題が発生しているのかを共有しよう
  - エピソードを共有しよう
- 原因を探りましょう
  - 課題はなぜ発生しているのかを共有しよう
  - 課題はなぜ発生しているのかを共有しよう
  - 課題はなぜ発生しているのかを共有しよう
- 影響を考えよう
  - 課題がもたらす影響を共有しよう
  - 課題がもたらす影響を共有しよう
  - 課題がもたらす影響を共有しよう
- 理想の姿を描きましょう
  - 理想の姿を描きましょう
  - 理想の姿を描きましょう
  - 理想の姿を描きましょう

アンケート結果の解説や対話ポイントなどもすべて提供

# ステップ2のサポート



### 議事録の編集

タイトル

令和6年度生産性向上mtg

対話参加者

中川 裕介 × 田中 太郎 ×

対話内容

対話テーマを追加する

- 【介護機器点検/メンテナンス】  
特に問題なし
- 【物・書類の整理整頓】  
特に問題なし
- 【相談・プラン】  
特に問題なし
- 【その他】  
特に問題なし
- 【日常のコミュニケーション】  
特に問題なし
- 【ロボット・ICTの導入手順・進め方】  
特に問題なし
- 【ロボット・ICTの成果把握・検証】  
特に問題なし
- 【忙しさ】  
特に問題なし
- 【職場の雰囲気】  
特に問題なし
- 【採用・応募】  
特に問題なし

× やっぱりやめる ☒ 変更を保存する

委員会議事録として、  
アンケートの結果検討や  
事業所の課題についての  
対話メモを残せます

## 伴走支援について

# 伴走支援が効果的であるケース・効果的でないケース

## 伴走支援が効果的なケース

- 何が問題なのかが明確でない場合
- 組織内では前例のない、まったく新しい取り組み
- 既存の知識・技術で解決が困難な課題
- 伴走しようとしている相手が、今まさに山を登ろうとしている場合
- 組織をより良くするために変革したいが、どうやってスタートすればいいかわからない場合
- FOMOの罠に陥っている場合

## 伴走支援が効果的でないケース

- あらかじめ問題の原因や解決方法の明らかな課題
- 組織内で十分に解決可能な、規模の相対的に小さい課題
- 既存の知識・技術で解決可能な課題
- 山を登ろうとしておらず平地を歩くことでヨシとしている場合



# 伴走支援を実施する上での基本原則

以下のようなアプローチをとっているものは「伴走支援」とは言えない・言わないと考えています

- ティーチングをメインで行っている（先生と生徒）
- 支援者が課題解決の方法を最初から提供している
- 表面上の課題・ニーズにだけ対処している
- 課題の整理・構造化ができていない（もぐらたたき）
- 知識・スキルの伝達が主要な価値だと思っている
- プロセスではなく(事例に使える)結果ばかりを重視する
- 主語がテクノロジー選定・導入になっている
- 現場の状況・体験よりも、事業スケジュールを優先する
- 事業所の学びや気づきを生み出せていない
- 手段の目的化を後押ししている
- 最初から現状に合わない大きな成果を求めることを促す
- 介入後のKPIが不明確
- 伴走支援後、組織(ひと)の自律に繋がっていない

## 伴走支援において重要なこと

- 現場にとって「いい体験」であること
  - ・業務の効率化
  - ・より良いケアの提供
  - ・働きやすさや働きがいの向上
- 生産性向上・DXに取り組むための「型」を習得すること
- 「次は自分たちでできそう」と思える自律性の獲得



# 有識者の派遣＝伴走支援

## ③ 生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣

### 目的

- ・ 実際に生産性向上の取組を通じて得たノウハウや経験を横展開できるような、地域のモデルとなる介護事業所の取組を創出することを目的とします。

### 実施事項

- ・ 生産性向上の取組を実施しようとする介護事業所に対し、介護現場の生産性向上に向けた職場環境の5Sなど業務内容の見直しやテクノロジーの導入、いわゆる介護助手の活用等に係る有識者を個別に派遣し、助言等の支援を行います。
- ・ 具体的には、派遣先の介護事業所の実態に応じた生産性向上に関する取組手法に関する助言、職員に対する研修等の実施に関する助言、取組の見直しに関する助言等が考えられます。
- ・ 支援を行った介護事業所には、研修会や事業所の見学会などを通じて、地域の事業所にそのノウハウや経験を横展開する形で協力していただきます。

### 推奨事項・留意事項

- ・ 介護事業所が支援を受けながら生産性向上の取組を行う目的は、支援を通じて何らかの成果を出すことだけではなく、取組の進め方の型を習得して、支援終了後も自律的に取組を進められるようになることです。

**No Role  
No Life**

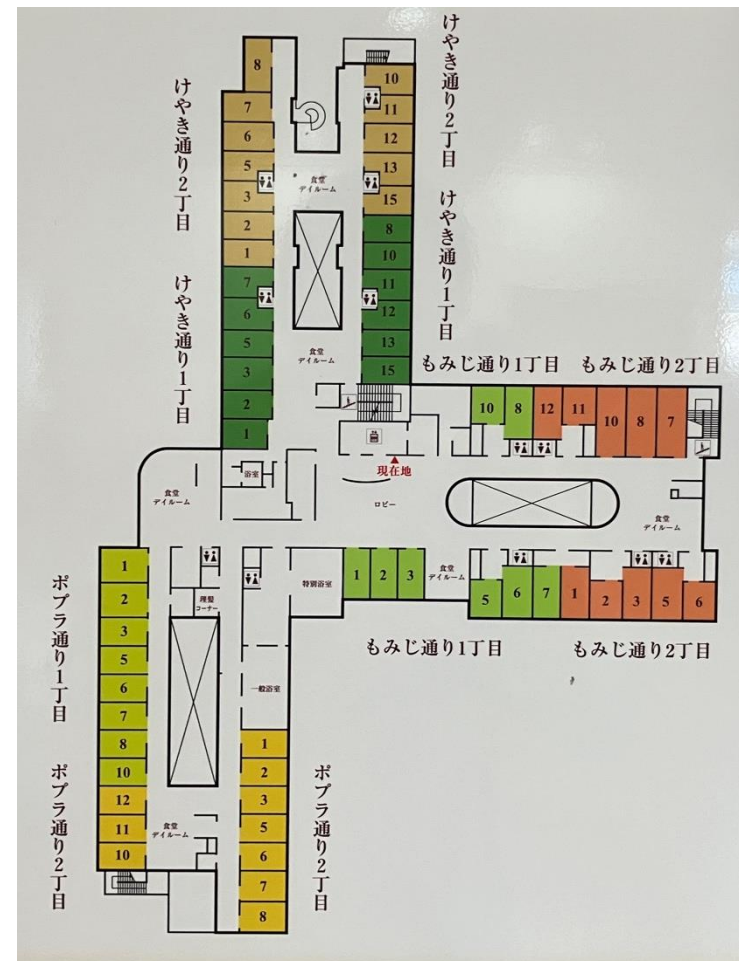
# 令和7年度生産性向上普及促進セミナー 実践事例発表

社会福祉法人博愛会  
特別養護老人ホーム博愛苑さま

# 事業所概要



|      |                            |
|------|----------------------------|
| 施設名  | 特別養護老人ホーム 博愛苑              |
| 施設種別 | 介護老人福祉施設                   |
| 定員   | 18名                        |
| 開設日  | 1970年5月1日                  |
| 所在地  | 〒689-3533<br>鳥取県米子市一部555番地 |



施設の見取り図

# ステップ1 改善活動の準備をしよう

## 取組みで目指したい姿

- プロとしての使命感を持ちつつ、職員数が限られている中で余力を生み出し、その時間を利用者に使いたい
- 小さく成功体験を積み、新しいことに取り組むためのチームの土台作りをしたい



## 法人および現場の現状

- 職員が不足し、休みたい時に休めない
- 気づく職員と気づかない職員で業務量に差があり、年配の職員に対して不満が出ている
- 勤務歴の長い職員は「でも変わらないんでしょ」と新たなことに取り組まない
- 1つ1つの業務に意味づけができておらず、ケアのタイミングや方法について理解が不足し、職員都合の業務スケジュールになっている
- 各勤務帯の業務マニュアルは存在するが、その日の勤務者に合わせて業務担当が変わってしまう
- 残尿測定器リウムを活用して利用者の排泄ケアを行っていたが、気づくと個別性のない以前のケアに戻ってしまっている

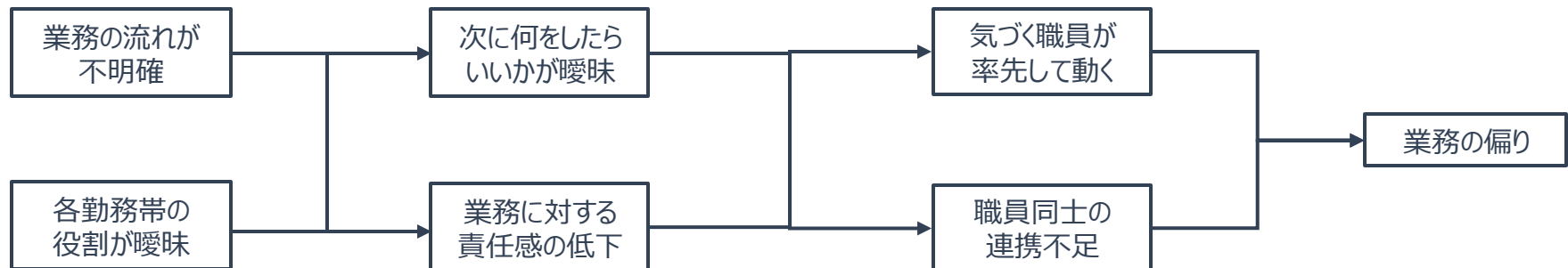
## ステップ2 現場の課題を見える化しよう

### 現場の課題

- 勤務帯ごとの役割が曖昧で業務に偏りが生じ、職員によって動きがバラバラ
- 完了している業務が分かりにくく、時間が経っても誰もやっていない業務がある
- 職員を呼びたくても呼ぶ手段がない
- 記録業務や入浴業務を時間内に終わることが難しい

### 課題の原因

- 業務の流れが不明確であること、各勤務帯の役割が曖昧になっていることが業務の偏りの原因であると考えられた
- 業務の流れや役割に関する仕組みを構築することで次に行う業務が明確になり、職員同士の連携や円滑な業務伝達などが可能となり、ゆとりを持った現場の運営に繋がると考えた



(課題の因果関係図)



# ステップ3 実行計画を立てよう

## 今回取り組む課題

**新たな1日の業務の流れ“マスターライン”を作成し、  
職員同士が連携して業務が遂行できる環境を構築する**

### 今回この取り組みを選択した背景

- 職員からは「役割を決めることで経験の浅い職員に負担が生じる」「職員数の増減によってその日ごとに業務量にばらつきが出る、「割り振れなかった業務を誰が担当するのか曖昧になる」といった声が出ている
- ユニットの職員は介護経験が10年前後の方と1～2年の方では業務をこなすスピードに差が生じてしまう
- すべて役割を決めてしまうと、もし出来ていなかった時にその他の職員の不満が大きくなったり、役割を黙々とする事でコミュニケーションも減るのではないかな
- 協力して時間軸を意識しながら業務を進めることで、職員間のコミュニケーションが活発になり、OJTにもつなげていくことができる
- テクノロジー（インカム）はすでに導入しているが、職員が業務の中で活用できておらず、今までに行なってきた個別ケアの見直しなども時間経過に伴い変更前に戻ってしまっている状況。テクノロジーの利活用を進めていくには職員同士が対話を重ね、ともに計画を立て、成功体験を積むことで、変革に向けたチームの土台作りが必要

# ステップ4 改善活動に取り組もう

## 実施したこと

### アプローチ①：1日の業務の流れについてマスターラインを作成

- 各勤務帯における固定した役割は最小限とし、**時間軸で実施する業務を明確**にした
- 居室から汚物処理バケツおよびその掃除を排除、排泄ケアの回数や時間を見直した
- 記録業務を午前にも行う時間を設け、午後に集中していた記録業務の負担を分散した
- マスターラインの運用開始後、職員の声を聞きながら数回修正を行った（例：入浴時間や雑務の実施時間帯の変更など）

|       |       | 早出           | 日勤                | 遅出                 | 介護サポーター    | 夜勤              |
|-------|-------|--------------|-------------------|--------------------|------------|-----------------|
| 12:20 | 12:30 |              | 起床・排泄介助           | 起床・排泄介助            |            |                 |
| 12:30 | 12:40 |              |                   |                    |            |                 |
| 12:40 | 12:50 | 居室・排泄介助      | 休憩                | 居室・排泄介助            | 片づけ（食器洗い等） |                 |
| 12:50 | 13:00 |              |                   |                    | ☆退勤☆       |                 |
| 13:00 | 13:10 | 排泄介助         |                   |                    |            |                 |
| 13:10 | 13:20 |              |                   | 食事導入力<br>（1丁目・2丁目） |            |                 |
| 13:20 | 13:30 | 入浴準備         |                   |                    |            |                 |
| 13:30 | 13:40 |              | 介護コメント入力<br>（2丁目） |                    |            |                 |
| 13:40 | 13:50 |              |                   | 休憩                 |            |                 |
| 13:50 | 14:00 |              | 入浴準備・室内・居室        |                    |            |                 |
| 14:00 | 14:10 | 入浴介助<br>2～3名 | 介護コメント入力（2丁目）     |                    |            |                 |
| 14:10 | 14:20 |              | 入浴準備・室内・居室        |                    |            |                 |
| 14:20 | 14:30 |              |                   | 介護コメント入力<br>（1丁目）  |            |                 |
| 14:30 | 14:40 |              | 15時補水準備<br>（2丁目）  | 15時補水準備            |            | ☆就業準備☆          |
| 14:40 | 14:50 |              |                   |                    |            |                 |
| 14:50 | 15:00 |              |                   |                    |            |                 |
| 15:00 | 15:10 | 入浴の記録        | 排泄ケア・起床介助         | 排泄ケア・起床介助          |            | 排泄ケア・起床介助       |
| 15:10 | 15:20 |              |                   |                    |            |                 |
| 15:20 | 15:30 |              | 補水介助<br>起床・居室介助   | 補水介助<br>起床・居室介助    |            | 補水介助<br>起床・居室介助 |
| 15:30 | 15:40 | 風呂掃除         |                   |                    |            |                 |
| 15:40 | 15:50 |              |                   |                    |            |                 |

赤字は各勤務帯に  
割り当てられた役割

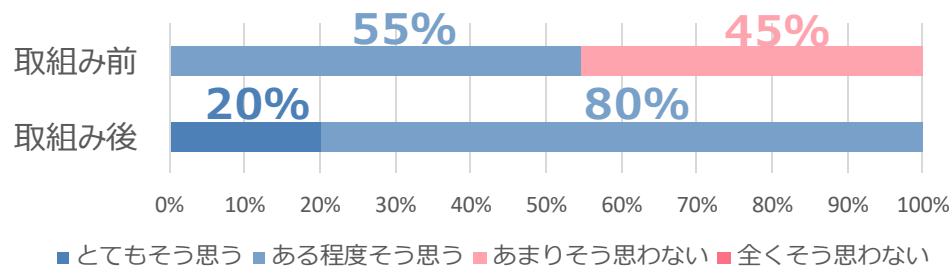
業務棚卸しシート（一部抜粋）

### アプローチ②：インカムの活用

- 入浴業務が予定時間内に終わることが難しいため、インカムを活用してホールの職員と入浴者の準備など協力できる体制を構築した

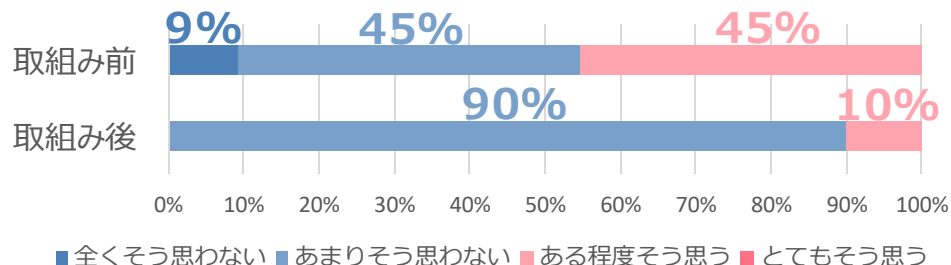
## ステップ5 改善活動を振り返ろう

職員同士、業務についていい連携ができていますか？



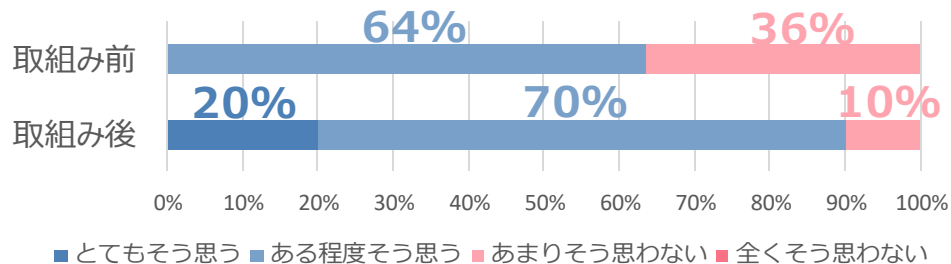
ポジティブ回答  
45%増加

業務中にすぐ他の職員とコミュニケーションを取りたいのに取れないことはありますか？



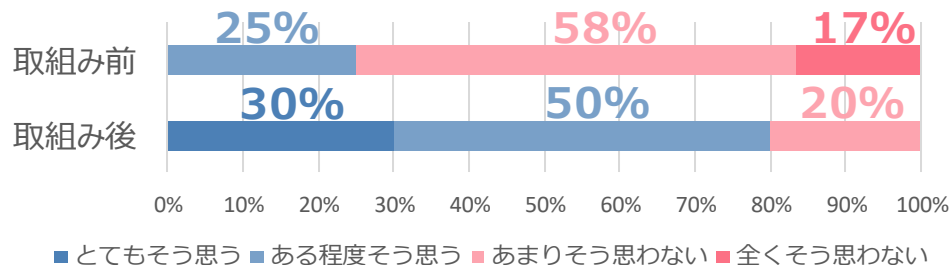
ポジティブ回答  
35%増加

取組むべき業務について、優先順位に迷うことなく業務遂行できていますか？



ポジティブ回答  
26%増加

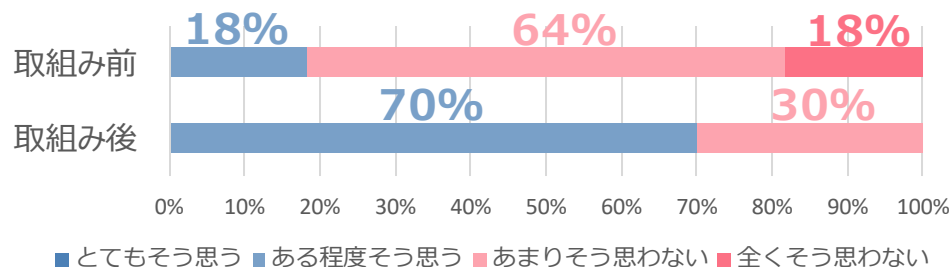
あなたの職場では、ロボット・ICTの導入後の検証を行い、職員で成果を実感できていますか？



ポジティブ回答  
55%増加

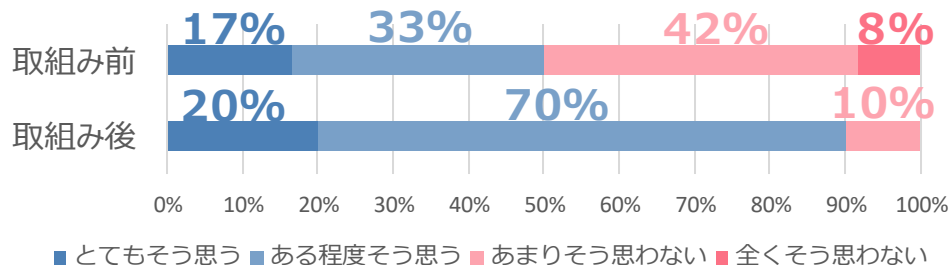
## ステップ5 改善活動を振り返ろう

あなたは、常に心に余裕を持って働けていますか？



ポジティブ回答  
52%増加

あなたは今、仕事をしていて充実感を感じていますか？



ポジティブ回答  
40%増加

生産性向上の取組みを通して得られた職員の声、リーダーの学び

### 【現場職員】

- ・ 午前中に記録の時間を設けたことで、午後の記録の負担が軽減された。
- ・ インカムの活用は大きな効果があり、入浴時間の短縮につながり、業務が円滑に進むようになり、今ではもうなくてはならないものとなっている。
- ・ 今回の伴走支援事業を通じて、時間を上手に確保できたため、今後はこの余力を個別ケアに活かしていきたい。

### 【リーダー・サブリーダー】

- ・ 課題解決を現場と共に考えることで、職員の考える力が養われ、以前より改善提案や意見が増えたと感じる。
- ・ 目標を共有し、課題についてしっかり対話しながら取組んだことで、職員一人ひとりが職場の改善を実感できた。また、チームとしても個人としても成長する機会となった。
- ・ インカムの導入は当初から検討していたものの、取組み開始時には導入せず、現場が必要を感じたタイミングで導入したことで、使用目的が明確になり、効果的な活用につながったと感じている。