

令和8年度 介護現場における業務改善推進セミナー

-介護現場における業務改善の取組-

2026年5月26日

株式会社NTTデータ経営研究所

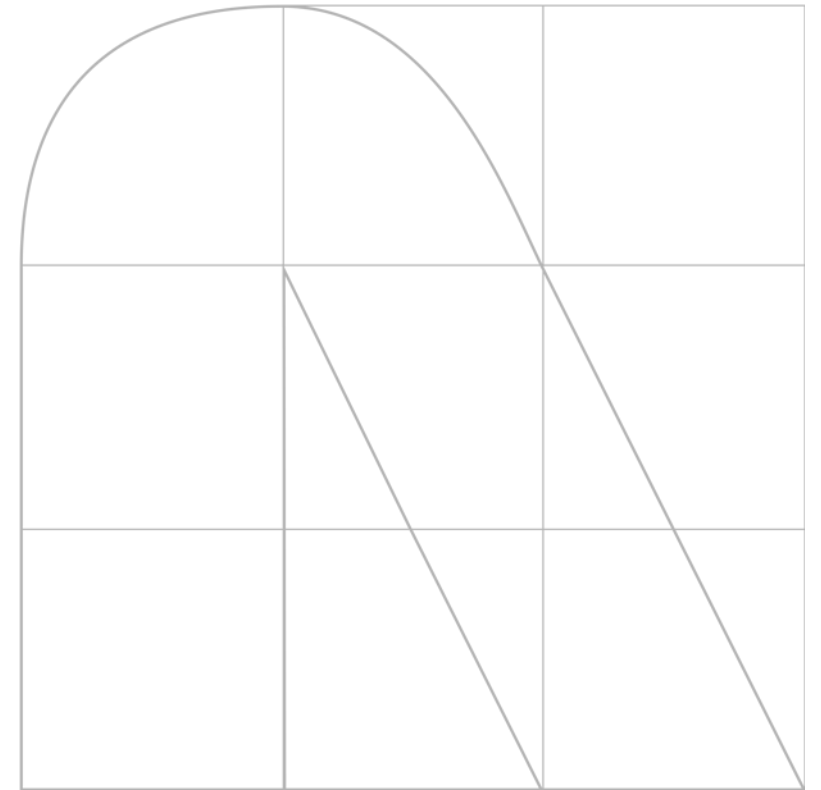
マネージャー 片岡 眞一郎

Agenda

- 1. 業務改善に関する概要・政策動向**
- 2. 業務改善の考え方と進め方**
(取組準備・課題抽出・実行計画・取組実施・振り返り)
- 3. お役立ち情報**

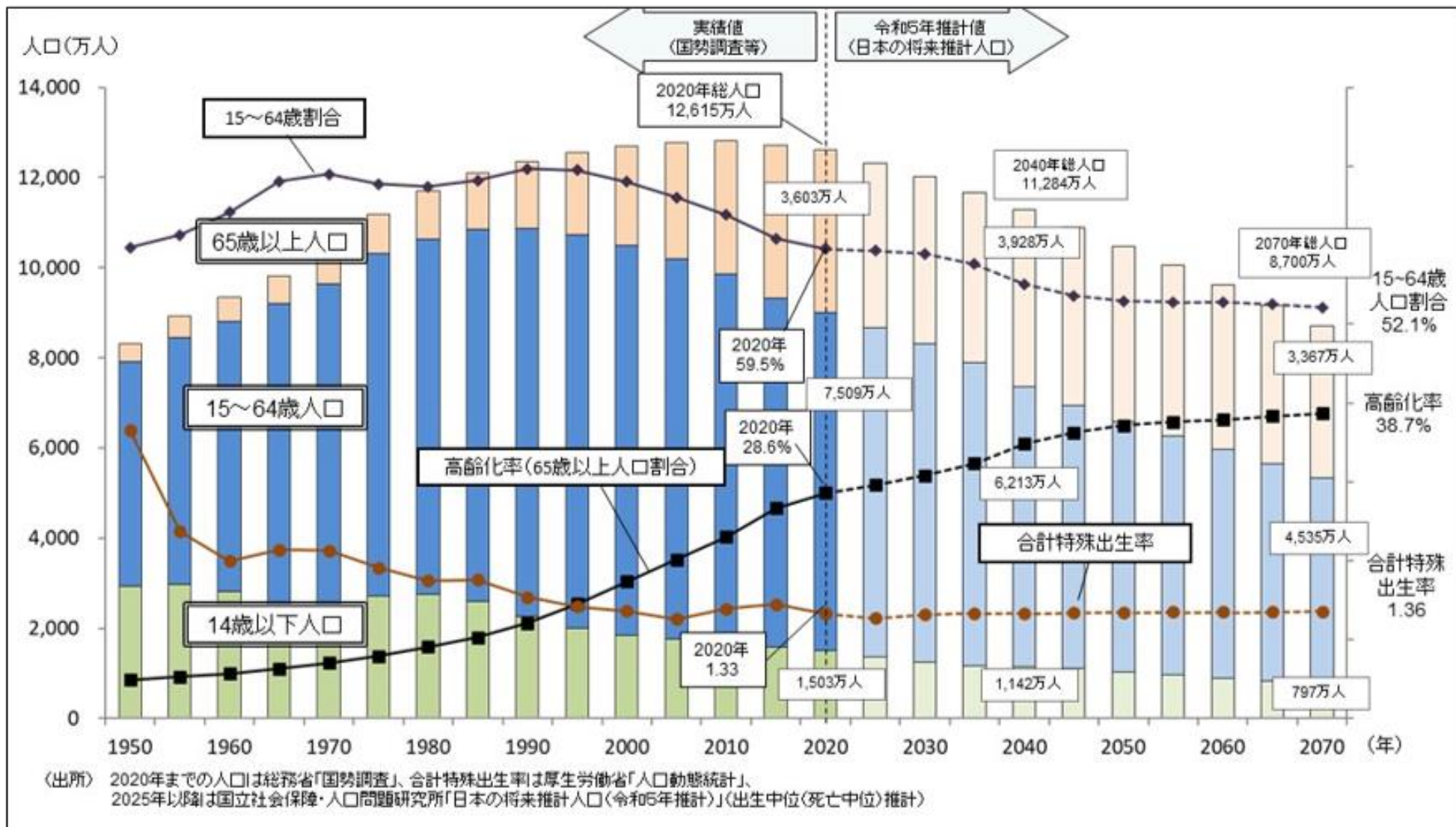
1

業務改善に関する概要・政策動向



1. 業務改善に関する概要・政策動向

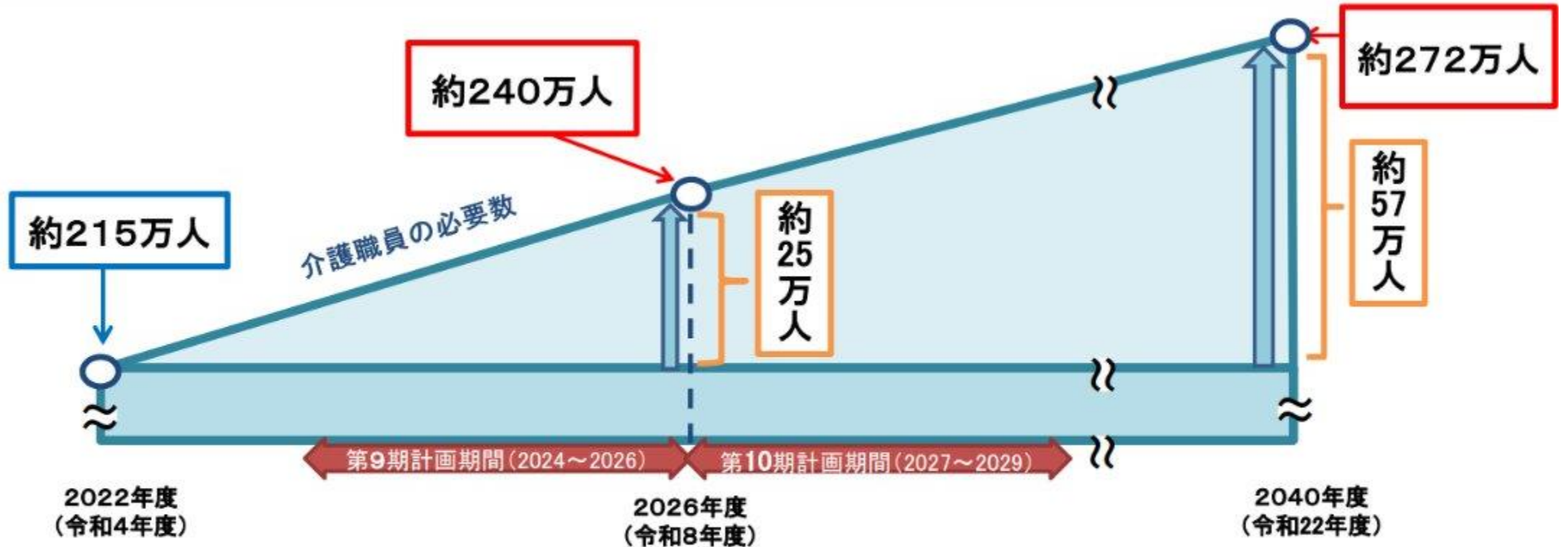
総人口の推移



(出典) 厚生労働省HP (我が国の人口について)

1. 業務改善に関する概要・政策動向

介護現場における深刻な人材不足



注1) 2022年度 (令和4年度) の介護職員数約215万人は、「令和4年介護サービス施設・事業所調査」による。

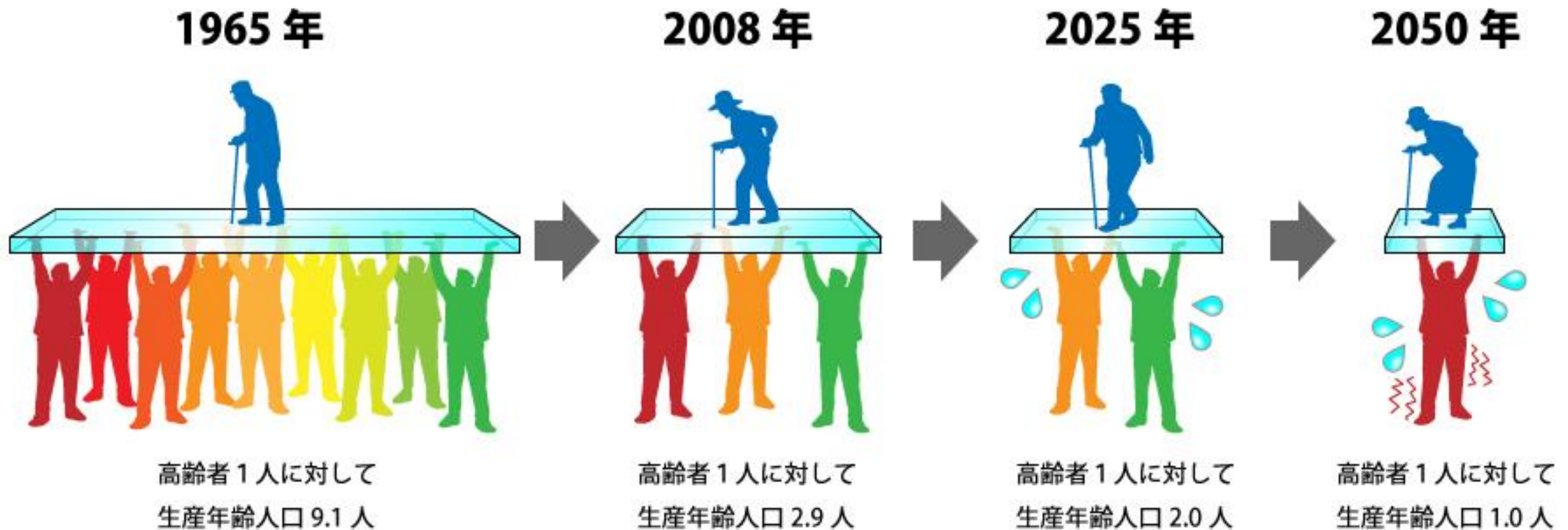
注2) 介護職員の必要数 (約240万人・272万人) については、足下の介護職員数を約215万人として、市町村により第9期介護保険事業計画に位置付けられたサービス見込み量 (総合事業を含む) 等に基づく都道府県による推計値を集計したもの。

注3) 介護職員の必要数は、介護保険給付の対象となる介護サービス事業所、介護保険施設に従事する介護職員の必要数に、介護予防・日常生活支援総合事業のうち従前の介護予防訪問介護等に相当するサービスに従事する介護職員の必要数を加えたもの。

(出典) 厚生労働省HP (第9期介護保険事業に基づく介護職員の必要数について)

1. 業務改善に関する概要・政策動向

高齢者 1 名に対する生産年齢人口の変化



厚生労働省発表のデータより算出

(出典) https://relax-job.com/contents_list/8439

1. 業務改善に関する概要・政策動向

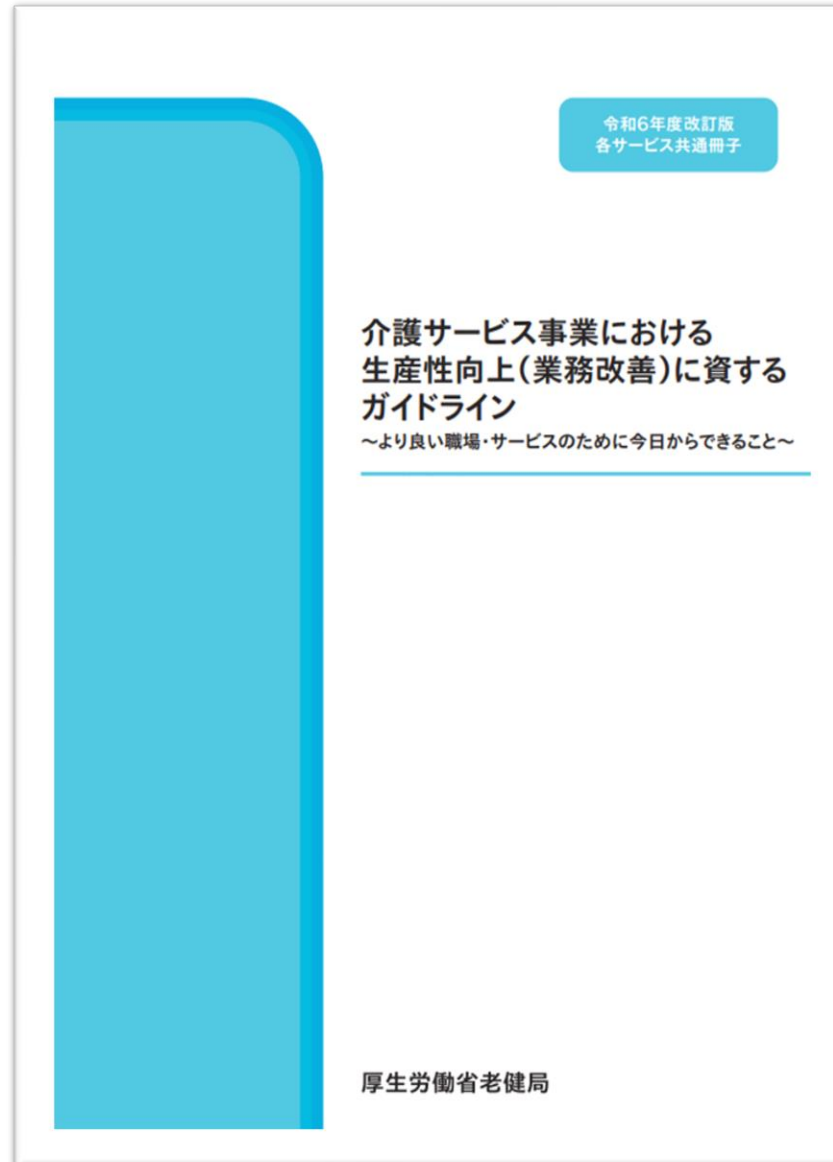
総合的な介護人材確保対策

<p>①介護職員の 処遇改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護人材の確保のため、これまでに累次の処遇改善を実施。介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算の創設・拡充に加え、介護職員の収入を2%程度(月額平均6,000円相当)引き上げるための措置を、2024年2月から5月まで実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 令和6年度報酬改定では、以下の改正を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護職員の処遇改善のための措置をできるだけ多くの事業所に活用されるよう推進する観点から、3種類の加算を一本化。 ・ 介護現場で働く方々にとって、令和6年度に2.5%、令和7年度に2.0%のベースアップへと確実につながるよう、加算率を引き上げ。
<p>②多様な人材の 確保・育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護福祉士修学資金貸付、実務者研修受講資金貸付、介護・障害福祉分野就職支援金貸付、再就職準備金貸付による支援 ○ 中高年齢者等の介護未経験者に対する入門的研修の実施から、研修受講後の体験支援、マッチングまでを一体的に支援 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 多様な人材層の参入促進、介護助手等の普及促進 ○ キャリアアップのための研修受講負担軽減や代替職員の確保支援 ○ 福祉系高校に通う学生に対する返済免除付きの修学資金の貸付を実施
<p>③離職防止 定着促進 生産性向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護ロボット・ICT等テクノロジーの導入・活用の推進 ○ 令和6年度介護報酬改定による生産性向上に係る取組の推進(介護報酬上の評価の新設等) ○ 介護施設・事業所内の保育施設の設置・運営の支援 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 生産性向上ガイドラインの普及、生産性向上の取組に関する相談を総合的・横断的に取り扱うワンストップ相談窓口の設置 ○ 悩み相談窓口の設置、若手職員の交流推進 ○ オンライン研修の導入支援、週休3日制、介護助手としての就労や副業・兼業等の多様な働き方を実践するモデル事業の実施
<p>④介護職の 魅力向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 学生やその保護者、進路指導担当者等への介護の仕事の理解促進 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 民間事業者によるイベント、テレビ、SNSを活かした取組等を通じて全国に向けた発信を行い、介護の仕事の社会的評価の向上を図るとともに、各地域の就職相談のできる場所や活用できる支援施策等の周知を実施
<p>⑤外国人材の 受入れ環境整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護福祉士を目指す留学生等の支援(介護福祉士修学資金の貸付推進、日常生活面での相談支援等) ○ 介護福祉士国家試験に向けた学習支援(多言語の学習教材の周知、国家試験対策講座の開催) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外12カ国、日本国内で特定技能「介護技能評価試験」等の実施 ○ 海外向けオンラインセミナー等を通じた日本の介護についてのPR ○ 働きやすい職場環境の構築支援(国家資格の取得支援やメンタルヘルスのケアのための経費助成、eラーニングシステム等の支援ツールの導入費用の助成、介護の日本語学習支援、巡回訪問等)

出典：厚生労働省HP（第9期介護保険事業に基づく介護職員の必要数について）

1. 業務改善に関する概要・政策動向

生産性向上ガイドライン



(出典) 厚生労働省ホームページ 介護分野における生産性向上について
<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html>

1. 業務改善に関する概要・政策動向

重点開発分野 9分野16項目

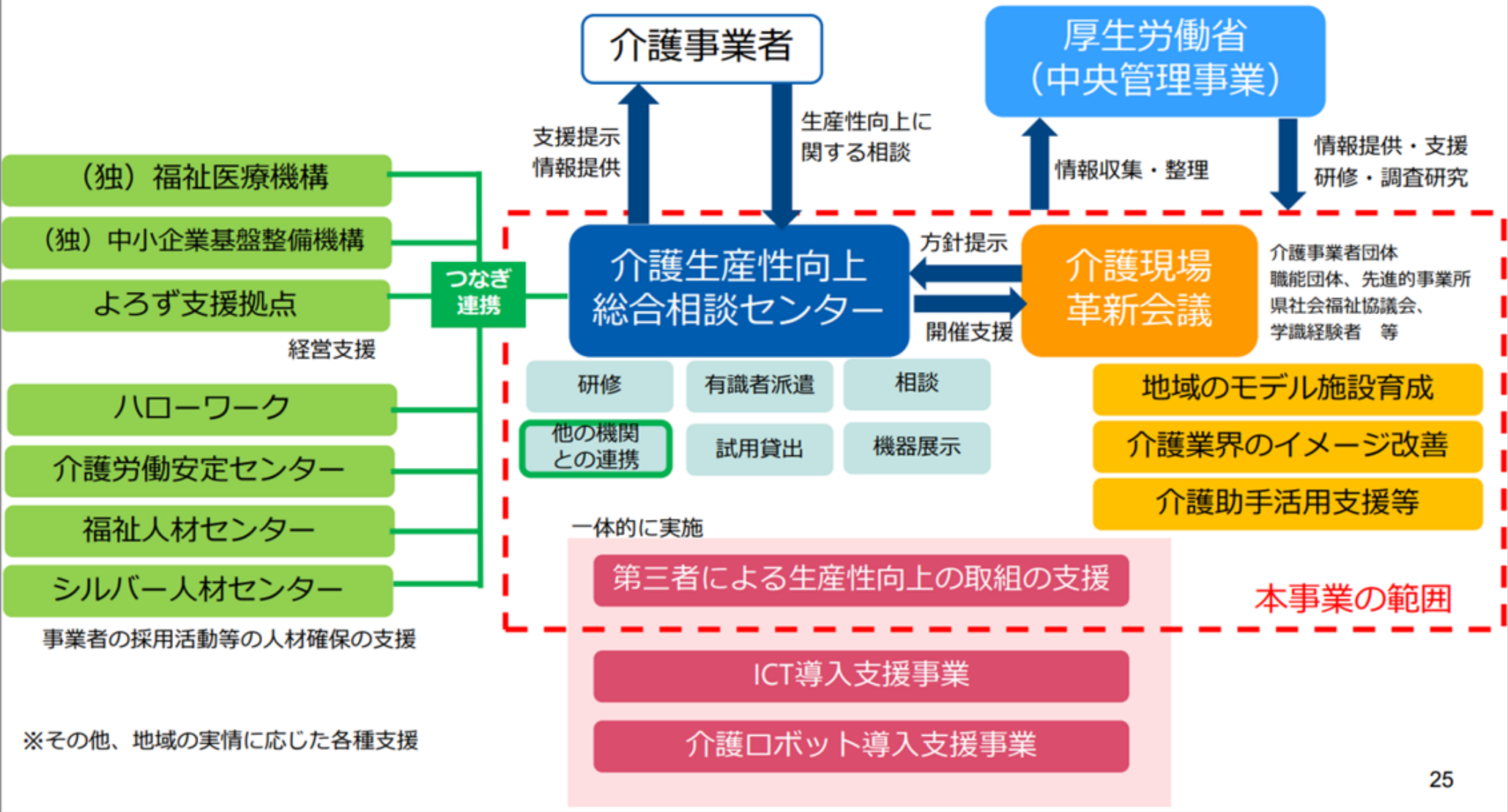


※赤破線で囲っている、排泄支援（排泄予測・検知）、見守り（施設）、見守り（在宅）、コミュニケーション、介護業務支援、機能訓練支援、食事・栄養管理支援、認知症生活支援・認知症ケア支援の項目においては他の機器・システムとの連携を定義文において明記
 ※項目別の普及率は、『令和3年度介護報酬改定の効果検証及び調査研究に係る調査結果』を引用
 ※緑枠線の、新たに追加される機能訓練支援、食事・栄養管理支援・認知症生活支援・認知症ケア支援の3項目に関しては、上記調査を実施していないため、普及率は未記載

（出典）厚生労働省HP（「ロボット技術の介護利用における重点分野」を改訂しました）

1. 業務改善に関する概要・政策動向

介護生産性向上総合相談センター（ワンストップ窓口）



(出典) 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

1. 業務改善に関する概要・政策動向

生産性向上ワンストップ窓口（千葉県介護業務効率アップセンター）

1. 生産性向上の取組に関する相談

介護テクノロジーや介護現場の生産性向上の方法に関する介護現場からの相談に対応します。

2. 介護テクノロジーの試用貸出

開発企業の協力のもと介護テクノロジーの試用貸出を行います。

3. 生産性向上の取組に関するセミナー・研修

介護ロボット等を有効活用するためのセミナー・研修等を行います。

4. 専門家による伴走支援

業務の改善活動の一連の手順に関するセミナーの他、モデル事業所を選定し伴走支援型の支援を実施します。

WEBでのご相談も受け付けております！

千葉県介護業務効率アップセンター

所在地：〒260-0013 千葉県千葉市中央区中央3丁目3 6階
（公益財団法人介護労働安定センター千葉支部内）

開設時間：平日午前9時から午後5時まで

メール：kaigochiba@kaigo-center.or.jp



1. 業務改善に関する概要・政策動向

千葉県介護業務効率アップセンター 相談対応

STEP1：事業所でのお困りごと



他の施設から介護ロボットICT機器を入れて使っている話を聞いたが、**自施設で介護ロボットICT機器使うために何をすればよいか分からない**

STEP2：ワンストップ窓口での相談



担当者「施設の困っていることで介護ロボットICT機器を使って解決したいことはありますか」

相談者「入居者様を移乗させる際に人で行っているため、転倒事故が生じている」



担当者「それであれば移乗をサポートする機器がたくさんあります。まずはお試しでもいかがでしょうか。」

相談者「ぜひ自施設で試させてください」

STEP3：その後の実施



自施設で移乗機器の導入検討をするために、3つの移乗機器のお試し（試用貸出）した



3つの移乗機器を試して、自施設に合う機器を選んで導入をした



選んだ移乗機器を使った結果、**転倒事故は減っただけ**ではなく、**職員の腰痛防止**にもつながった

介護の**生産性向上・業務改善**や介護ロボットICT機器の導入のお困りごとは千葉県介護業務効率アップセンターへご相談ください！

1. 業務改善に関する概要・政策動向

介護テクノロジー導入支援事業

「当該計画の作成や取組の実施にあたって、原則として、都道府県に設置されている介護生産性向上総合相談センターに相談するものとする」と国の要綱に記載あり

令和7年度当初予算案 地域医療介護総合確保基金（介護従事者確保分）97億円の内数（97億円の内数）※（）内は前年度当初予算額

1 事業の目的

- 介護人材の確保が喫緊の課題とされる中で、介護ロボットやICT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、職員の業務負担軽減を図るとともに、生み出した時間を直接的な介護ケアの業務に充て、介護サービスの質の向上にも繋げていく介護現場の生産性向上を一層推進していく必要がある。
- 職場環境の改善等に取り組む介護事業者がテクノロジーを導入する際の経費を補助し、生産性向上による働きやすい職場環境の実現を推進する。

※下線部は令和7年度までの拡充分。太字は更に今回変更する部分。

2 補助対象

【介護ロボット】

- 「**介護テクノロジー利用**における重点分野（令和7年度より改定）に該当する介護ロボット（カタログ方式を導入）」

【ICT】

- 介護ソフト、タブレット端末、インカム、クラウドサービス 業務効率化に資するバックオフィスソフト（転記等の業務が発生しないことの環境が実現できている場合に限る）等

【パッケージ型導入】

- 見守り機器等の複数のテクノロジーを連動することで導入する場合に必要な経費

【その他】

- 第三者による業務改善支援等にかかる経費

※**養護老人ホーム等を対象に追加**

3 補助要件等

介護ロボットのパッケージ導入モデル、ガイドライン等を参考に、課題を抽出し、生産性向上に資する業務改善計画を提出の上、一定の期間、効果を確認できるまで報告すること

第三者による業務改善支援又は研修・相談等による支援を受けること

（入所・泊まり・居住系）利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会を設置すること

（在宅系）令和7年度内にケアプランデータ連携システムの利用を開始すること

【介護ロボット】

【ICT】

【パッケージ型導入】

区分	補助額	補助台数	補助額	補助台数	補助額	補助台数
○移乗支援	上限100万円	必要台数	● 1～10人 100万円	必要台数	上限400～1,000万円	必要台数
○入浴支援			● 11～20人 150万円			
○上記以外	上限30万円		● 21～30人 200万円			
			● 31人～ 250万円			
			※職員数により変動しない場合は一律250万円			

補助率 以下の要件を満たす場合は3/4を下限（これ以外の場合は1/2を下限）

共通要件	<ul style="list-style-type: none"> 職場環境の改善を図り、収支が改善がされた場合、職員賃金への還元することを導入効果報告に明記 第三者による業務改善支援を受けること
介護ロボット	<ul style="list-style-type: none"> 見守り、インカム・スマートフォン等のICT機器、介護記録ソフトの3点を活用すること（入所・泊まり・居住系に限る） 従前の介護職員等の人員体制の効率化を行うこと 利用者のケアの質の維持・向上や職員の負担軽減に資する取組を行うことを予定していること
ICT	<p>（在宅系）・ケアプランデータ連携システムを利用し、かつデータ連携を行う相手となる事業所が決定していること（それ以外）以下のいずれか</p> <ul style="list-style-type: none"> LIFE にデータを提供している又は提供を予定していること 文書量半減を実現させる導入計画となっていること
パッケージ型導入	<ul style="list-style-type: none"> 介護ロボット・ICTの要件をいずれも満たすこと。ただし、ICT（それ以外）に記載の要件は全て満たすこと

4 実施主体、実績

事業	R1	R2	R3	R4
介護ロボット導入支援事業 (※1)	1,813	2,297	2,720	2,930
ICT導入支援事業(※2)	195	2,560	5,371	5,075



（出典）第33回社会保障審議会 資料（令和7年2月3日）

1. 業務改善に関する概要・政策動向

千葉県介護業務効率アップセンター 研修・伴走支援

※補助金の流れ（時期）については予定でございます

4月

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

3月

千葉県

▼参加する介護施設・事業所の募集

▼補助金等の申請受付

>>>

▼補助金等の交付決定

>>>

>>>

>>>

▼補助金の交付

介護施設・事業所

生産性向上 / 介護テクノロジー導入活用の取組

▼補助金申請

>>>

▼介護テクノロジー導入

>>>

>>>

▼請求書の提出

プログラム
参加事業所
60事業所

=

伴走支援
20事業所

+

研修
40事業所

センター・事務局

基礎セミナー

伴走支援者
による支援
(訪問 or Web)

第1回 (課題の見える化)

伴走支援者
による支援
(訪問 or Web)

第2回 (実行計画の立案)

伴走支援者
による支援
(訪問 or Web)

第3回 (中間振り返り)

伴走支援者
による支援
(訪問 or Web)

第4回 (成果発表)

事務局
による支援
(訪問 or Web)

成果報告会 + 事業説明 (一般公開)

対象
事業所

A

A

A

A

A

A

A

A

A

登壇
事業所

B

B

B

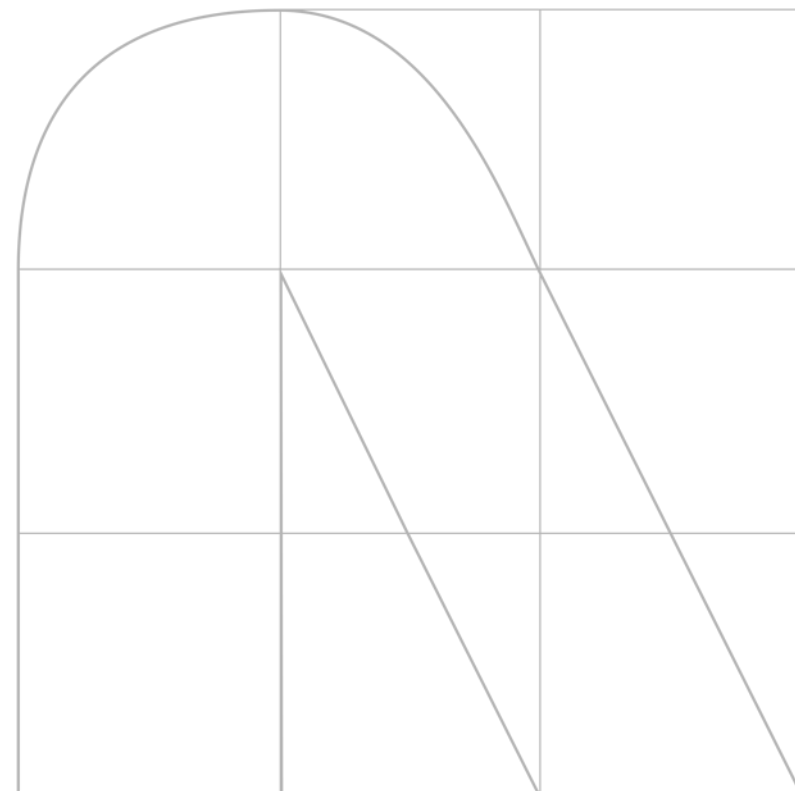
B

B

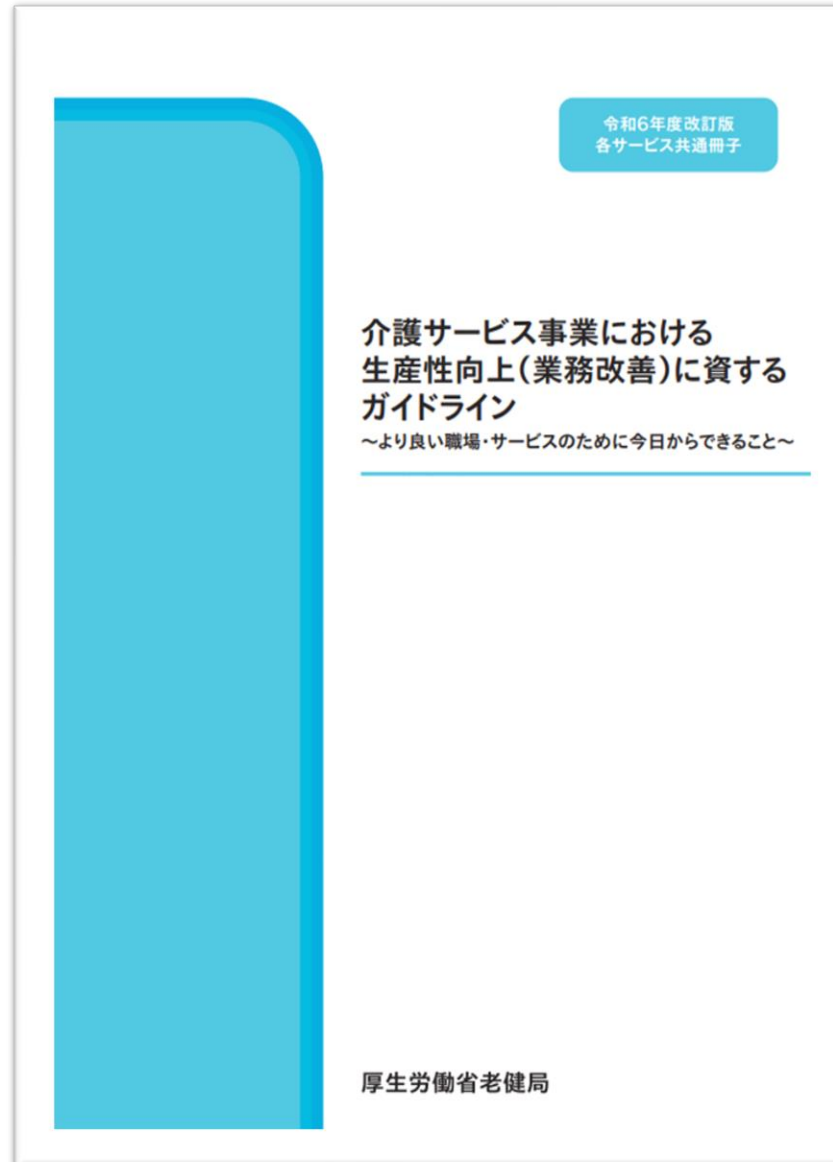
2

業務改善の考え方と進め方

(取組準備・課題抽出・実行計画・取組実施・振り返り)



2. 業務改善の考え方と進め方 生産性向上（業務改善）ガイドライン



(出典) 厚生労働省ホームページ 介護分野における生産性向上について
<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html>

2. 業務改善の考え方と進め方 介護分野における生産性向上とは

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

$$\text{労働生産性 (1時間あたり)} = \frac{\text{生産量}}{\text{労働者数} \times \text{労働時間}}$$

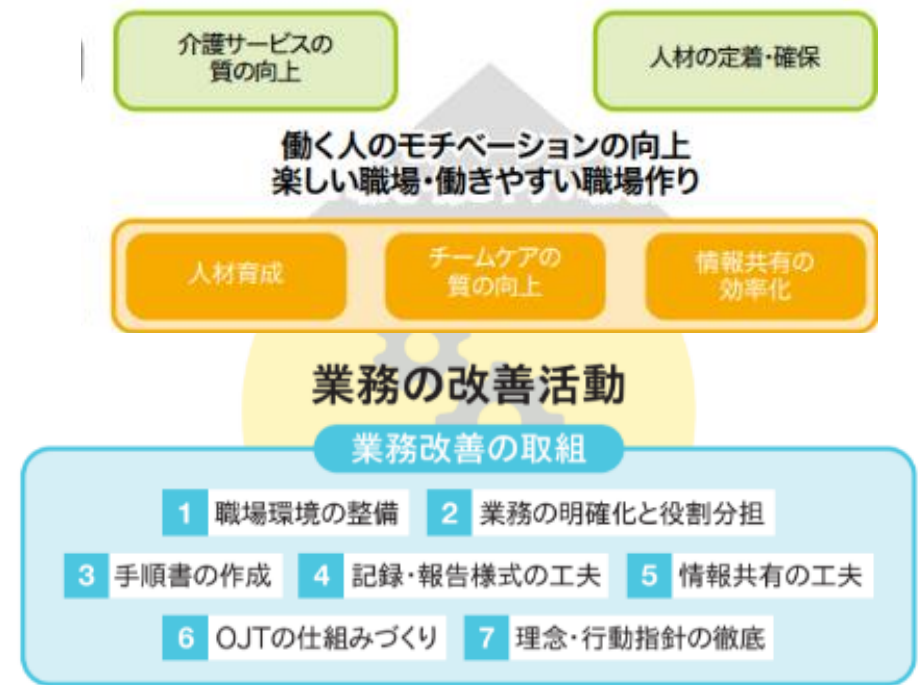
■ 付加価値生産性

$$\text{労働生産性 (1時間あたり)} = \frac{\text{付加価値額}}{\text{労働者数} \times \text{労働時間}}$$

介護分野における生産性向上

本ガイドラインでは（中略）、介護サービスの生産性向上を「**介護の価値を高めること**」と定義しています。

介護サービス事業における生産性向上ガイドラインより引用)



2. 業務改善の考え方と進め方

業務改善の7つの打ち手

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

介護職員が
専門能力を発揮

介護助手
が実施

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

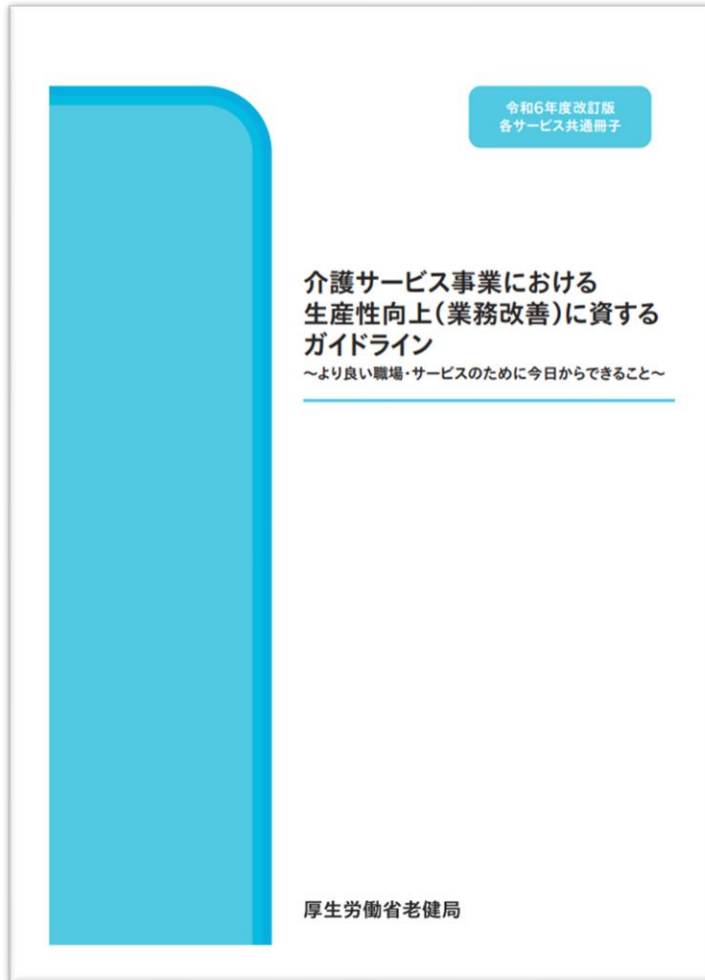


組織の理念や行動
指針に基づいた
自律的な行動



(出典) 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 改訂版
<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000931990.pdf>

2. 業務改善の考え方と進め方 業務改善の標準的なステップ



CHAPTER
2
業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ

CHAP
2
業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ

改善活動の手順とポイント

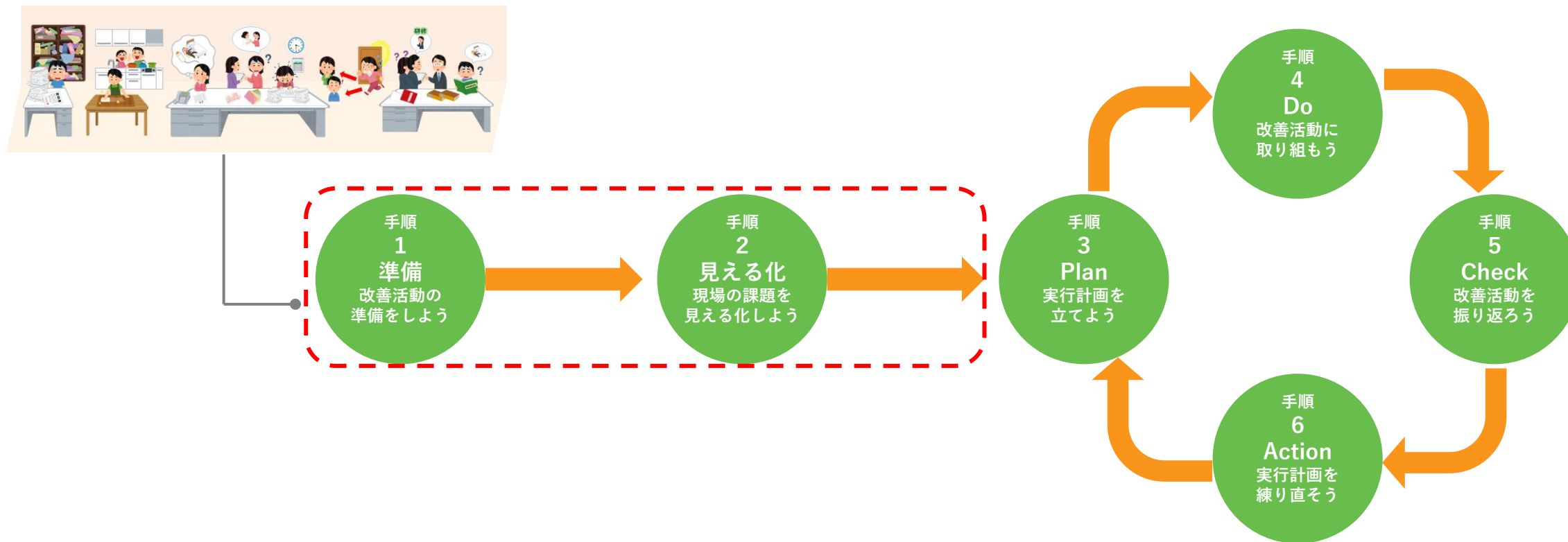
この章では、改善活動の標準的なステップを具体的なツールの活用方法も交えながら、より実践的に紹介します。Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(修正)を繰り返し行うことが、PDCAサイクルを回すことです。何度も繰り返しPDCAサイクルを回すことで、継続的に改善活動に取り組みましょう。是非、改善活動に取り組む際の参考にしてください。

手順	進めるコツ	使用するツール
P 手順 1 改善活動の準備をしよう	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 改善活動をする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 <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する 	
P 手順 2 現場の課題を見える化しよう	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する 	課題把握シート 気づきシート 課題分析シート 業務時間見える化ツール
D 手順 3 実行計画を立てよう	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める 	改善方針シート 進捗管理シート
D 手順 4 改善活動に取り組もう	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す 	進捗管理シート
C 手順 5 改善活動を振り返ろう	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する 	
A 手順 6 実行計画を練り直そう	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える 	

13

2. 業務改善の考え方と進め方

業務改善の進め方



2. 業務改善の考え方と進め方

手順 1 : 改善活動の準備をしよう

手順
1

改善活動の準備をしよう

■プロジェクトメンバーの選び方



- ✓ 現場を先導する事ができる**リーダーシップ**がある現場の管理層
(「**この人が言うならやってみよう**」と現場職員が感じる人材)
 - ✓ 現状に**問題意識**を持ち、改善活動に**前向き**に取り組むことができる人材
- ※ **将来の経営層**を育成する観点からもメンバーを選定



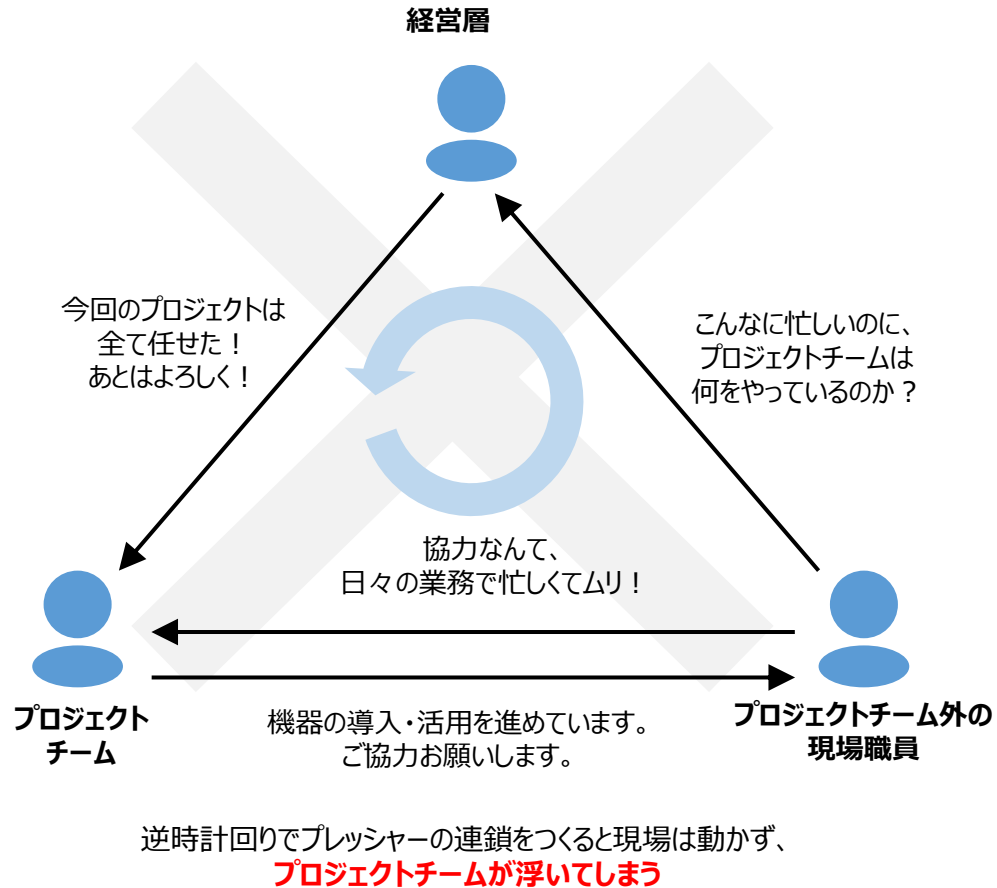
- ✓ 現状に**問題意識**を持ち、改善活動に**前向き**に取り組むことができる現場のリーダー人材
- ✓ ICT・ロボットが**好き／抵抗がない**職員
- ✓ 看護師、OT、PT等の**専門職**
(特に移乗支援ロボットや排泄支援ロボット等、専門的な助言が必要な場合)

2. 業務改善の考え方と進め方 プロジェクトが上手く進む体制

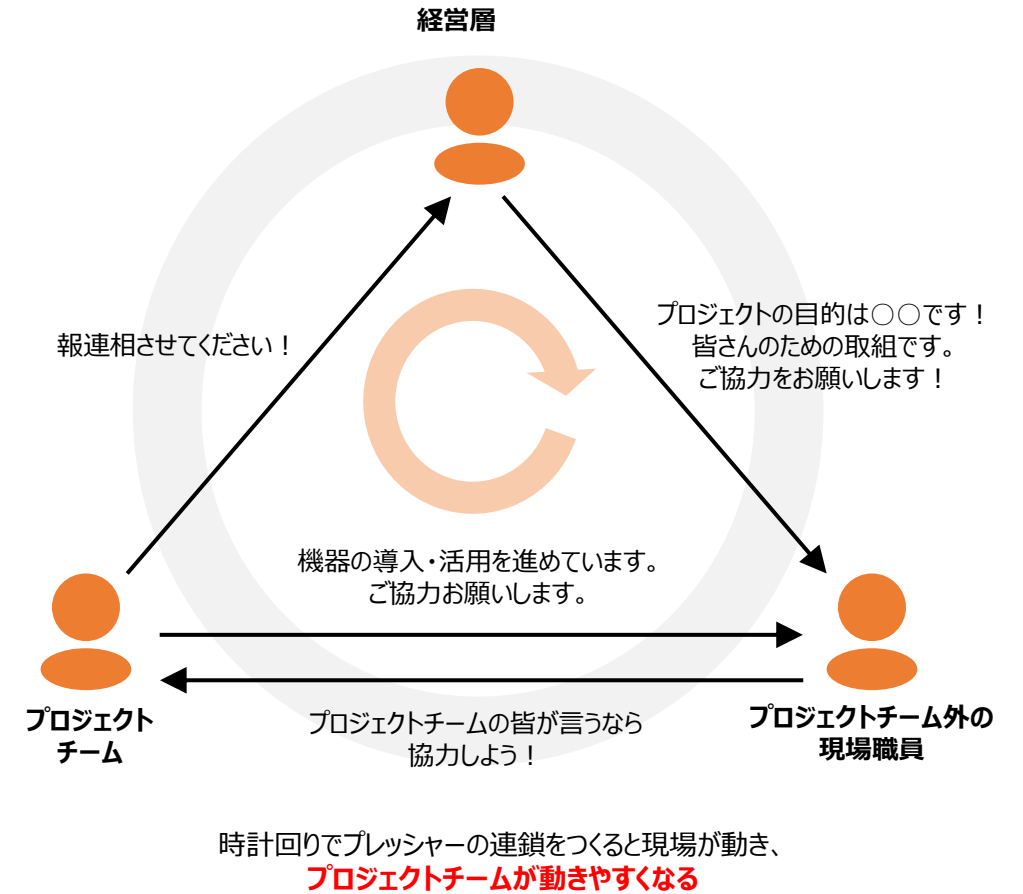
手順
1

改善活動の準備をしよう

■プロジェクトが破綻する体制



■プロジェクトが上手くいく体制



2. 業務改善の考え方と進め方

手順2：現場の課題を見える化しよう

■ 因果関係図の作り方

Step1
課題を洗い出す

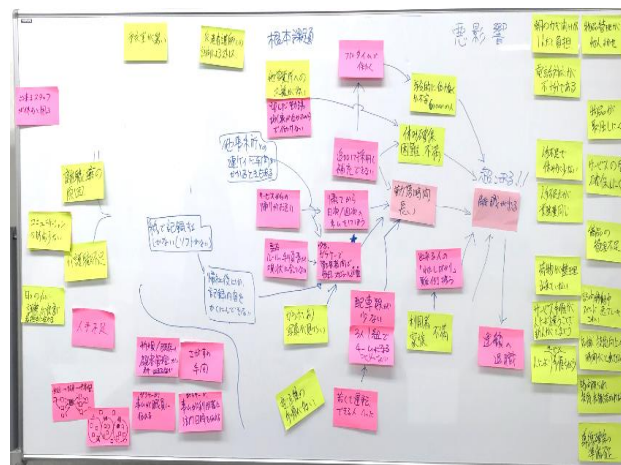
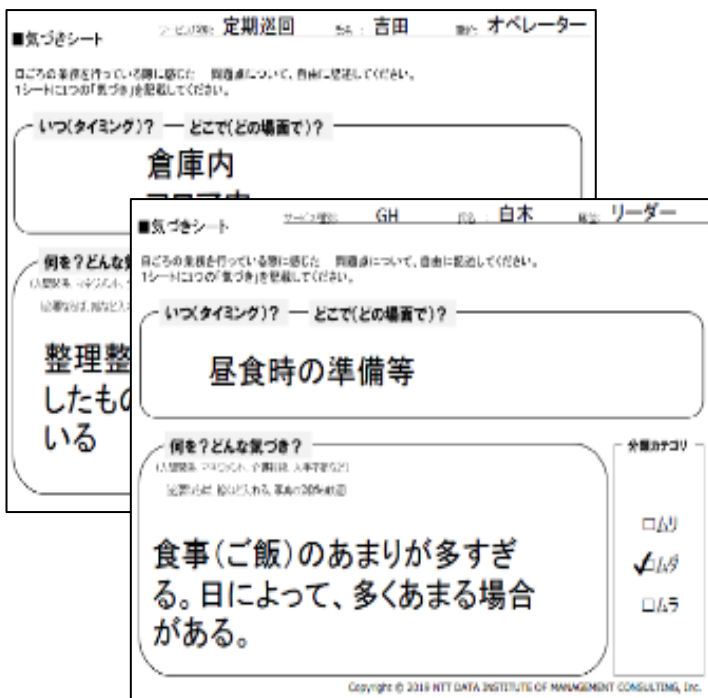
Step2
因果関係を考える

Step3
解決する課題を特定する

付箋や気づきシート※に施設全体の課題を洗い出します。

課題（付箋）を原因→結果の順番に並べ矢印でつないでいきます。

課題に対する打ち手を検討します。



2. 業務改善の考え方と進め方

手順2：現場の課題を見える化しよう

手順
2

現場の課題を見える化しよう

Step1
課題を洗い出す

Step2
因果関係を考える

Step3
解決する課題を特定する

■気づきシート

サービス種別: **特別養護老人ホーム** 氏名: **田中 太郎** 職位: **看護課長**

日ごろの業務を行っている際に感じた 施設の課題 について、自由に記述してください。
1シートに1つの「気づき」を記載してください。

いつ (タイミング) ? — どこで (どの場面で) ?

3F西の夜勤

何を? どんな気づき?
(人間関係、マネジメント、介護技術、人手不足など)
(必要ならば、絵など入れる。写真の別添も歓迎)

分類カテゴリ

ムリ

ムダ

ムラ

**夜勤業務に
精神的な負担を感じる**

POINT

- **必ず施設の職員全員に「気づきシート」を配ります。**
- **出来るだけ多くの気づき (= 課題) を集めましょう。目標30枚! 1枚に1課題。ひとり何枚でもOKです。**
- **「課題の粒度感は?」「介護ロボット関係ある?」・・・考えなくていいです。普段の業務での不都合や負担に感じること、いつもやりづらさを感じていること等をそのまま書いて下さい。**

2. 業務改善の考え方と進め方

3M（ムリ・ムラ・ムダ）

手順
2

現場の課題を見える化しよう

ムリ



設備や人材の心身への過度の負担

ムダ



省力化できる業務

ムラ

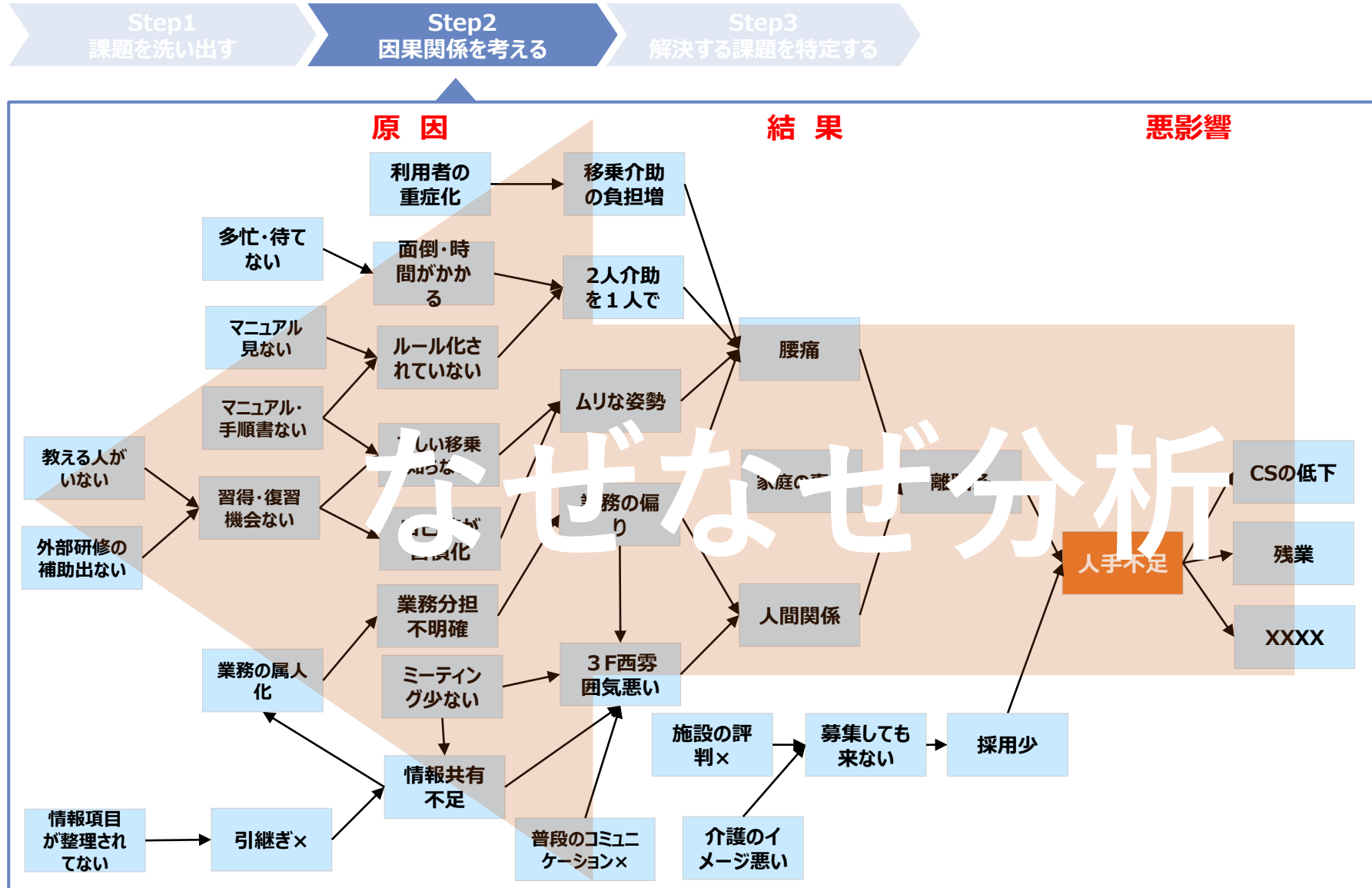


人・仕事量の負荷のばらつき

(出典) 厚生労働省HP 「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」

2. 業務改善の考え方と進め方

手順2：現場の課題を見える化しよう



2. 業務改善の考え方と進め方

手順2：現場の課題を見える化しよう

手順
2

現場の課題を見える化しよう

Step1
課題を洗い出す

Step2
因果関係を考える

Step3
解決する課題を特定する

7つの打ち手

- ① 職場環境の整備
- ② 業務の明確化と役割分担
(1) 業務全体の流れの再構築
- ② 業務の明確化と役割分担
(2) テクノロジーの活用
- ③ 手順書の作成
- ④ 記録・報告様式の工夫
- ⑤ 情報共有の工夫
- ⑥ OJTのしくみづくり
- ⑦ 理念・行動指針の徹底

厚生労働省「介護サービス事業（施設サービス分）
における生産性向上のガイドライン」



2. 業務改善の考え方と進め方

手順3：実行計画を立てよう

■ 課題解決の道筋を考える

埼玉県「介護ロボット効果実証導入促進事業」

導入計画 記入日： 年 月 日

法人名		施設名	
記入者役職		記入者氏名	

I 介護ロボット導入の目標

II 改善したい課題場面及び対応策

課題	課題の具体的な内容	介護ロボットを活用した対応策

III 導入する介護ロボット

種類	製品名	台数(セット数)

● POINT

● 課題解決の作戦

→ 課題が解決するまでの道筋を立てる

● 成果の見える化

→ 評価指標を予め決めておく

● 当初計画に固執しない

→ 走りながら柔軟に計画変更

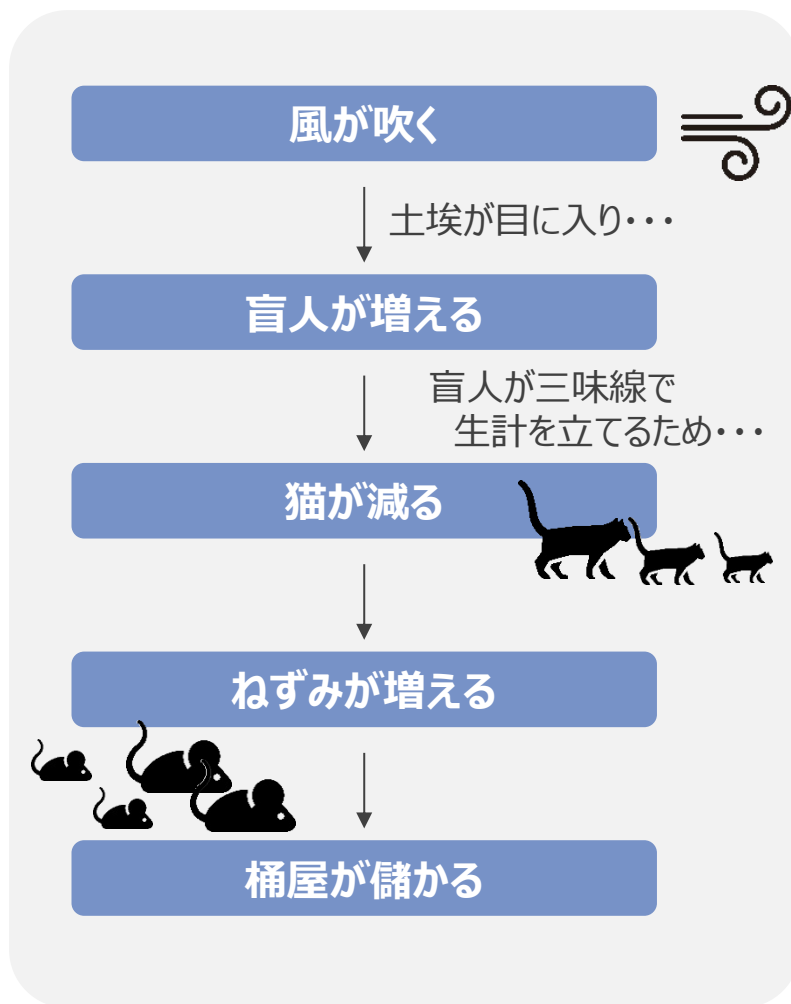


2. 業務改善の考え方と進め方 課題解決の道筋を考える

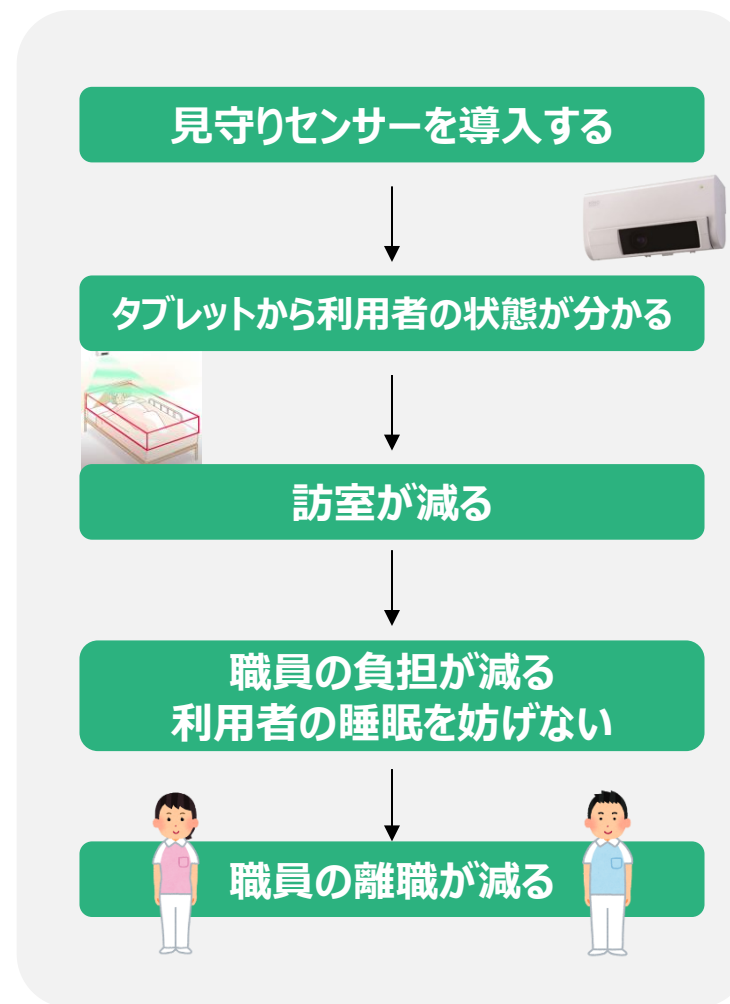
手順
3

実行計画を立てよう

例) 「風が吹けば桶屋が儲かる」道筋



現場課題を解決するための道筋 (例)



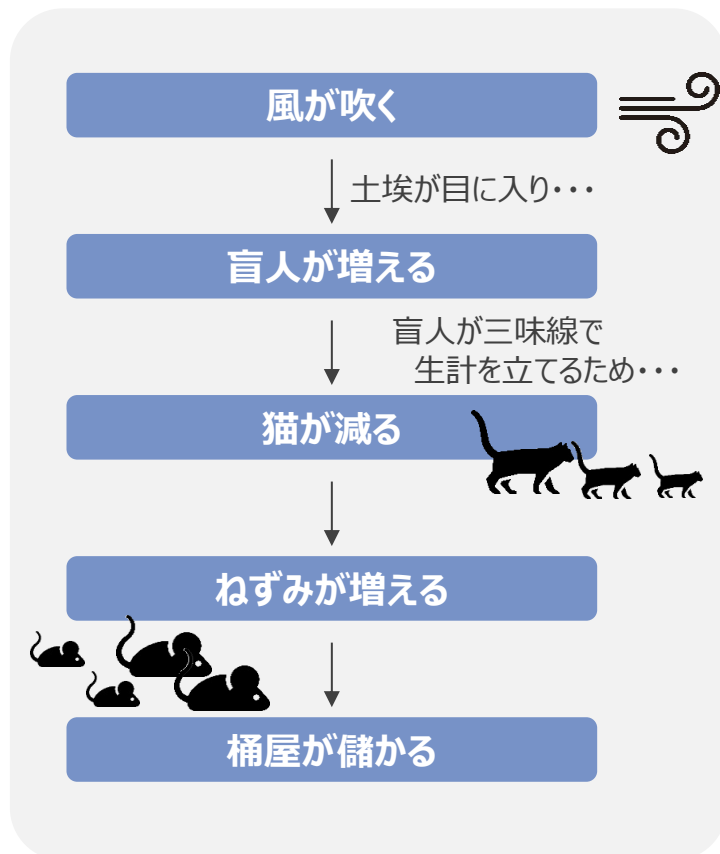
2. 業務改善の考え方と進め方

手順3：実行計画を立てよう

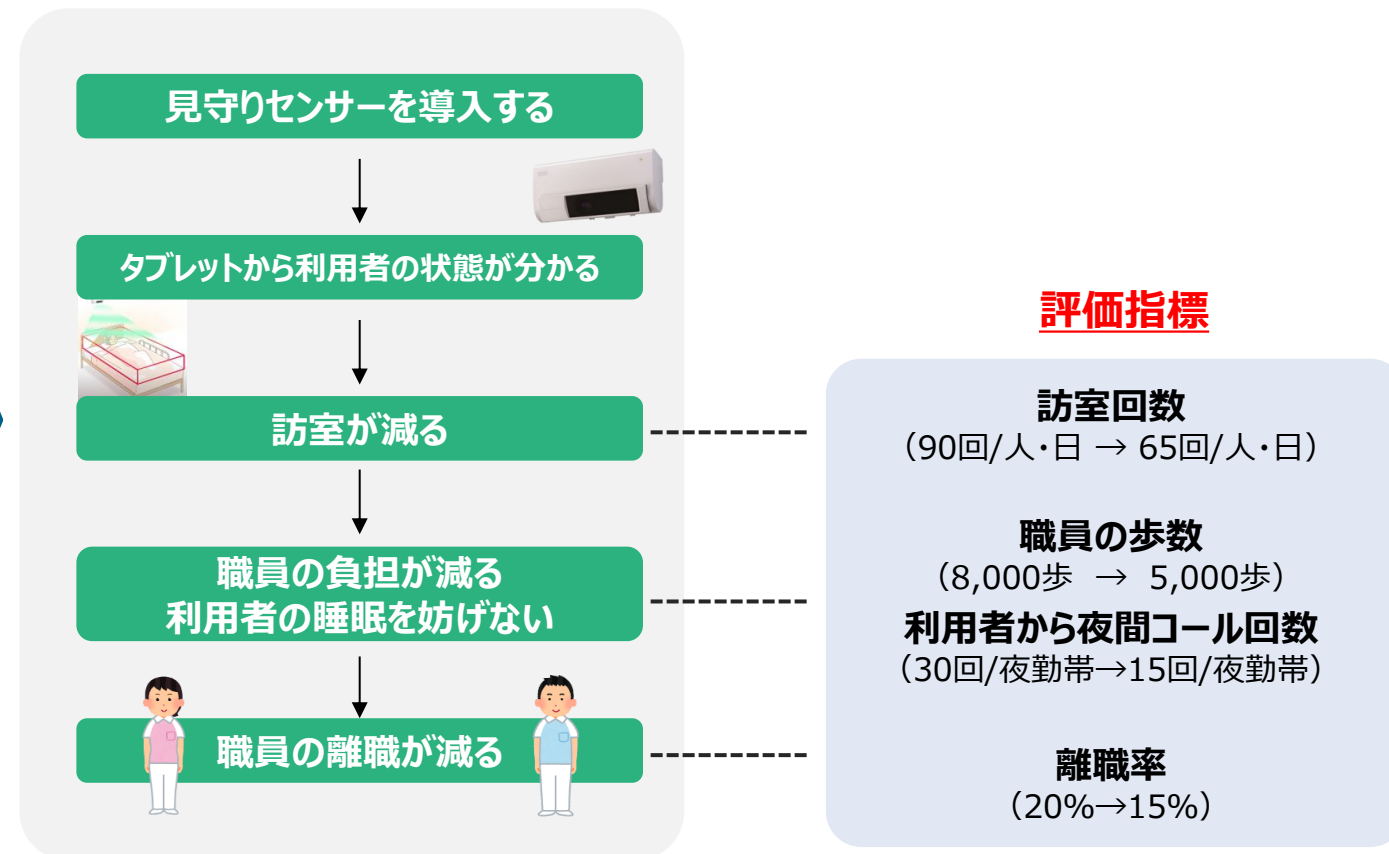
手順
3

実行計画を立てよう

例)「風が吹けば桶屋が儲かる」道筋



現場課題を解決するための道筋 (例)



2. 業務改善の考え方と進め方

手順3：実行計画を立てよう

手順3 実行計画を立てよう

千葉県介護テクノロジー導入計画（補助金申請様式）
 ※書式は、変更の可能性があります

(イ) 事業計画			
①-1 事業所の課題			
複数選択可	<input type="checkbox"/>	記録業務に要する時間が長い	文書の量が多い
	<input type="checkbox"/>	事業所内の情報共有が非効率	他事業所との情報共有が非効率
	<input type="checkbox"/>	職員の心理的負担が大きい	超過勤務が多い
	<input type="checkbox"/>	記録が不正確・不十分	
	<input type="checkbox"/>	その他	(自由記述)
①-2 導入する機器等			
複数選択可	<input type="checkbox"/>	介護ソフト等	モバイルPC
	<input type="checkbox"/>	タブレット情報端末	スマートフォン
	<input type="checkbox"/>	通信環境機器等	インカム
	<input type="checkbox"/>	介護ロボット(見守りセンサー以外)	見守りセンサー
	<input type="checkbox"/>	その他	(自由記述)
④ 機器等の導入と併せて実施する取組			
複数選択可	<input type="checkbox"/>	職場の環境整備の見直し(整理整頓等)	
	<input type="checkbox"/>	業務の明確化と役割分担の見直し(業務全体の流れの再構築、テクノロジーの活用等)	
	<input type="checkbox"/>	業務手順書・マニュアルの作成(申し送り等の標準化等)	
	<input type="checkbox"/>	記録・報告様式の見直し	
	<input type="checkbox"/>	情報共有の方法の見直し	
	<input type="checkbox"/>	OJTの仕組みづくり(研修の実施等)	
	<input type="checkbox"/>	理念・行動指針の徹底	
<input type="checkbox"/>	その他	(自由記述)	

手順2：現場の課題を見える化しよう

手順2：現場の課題を見える化しよう

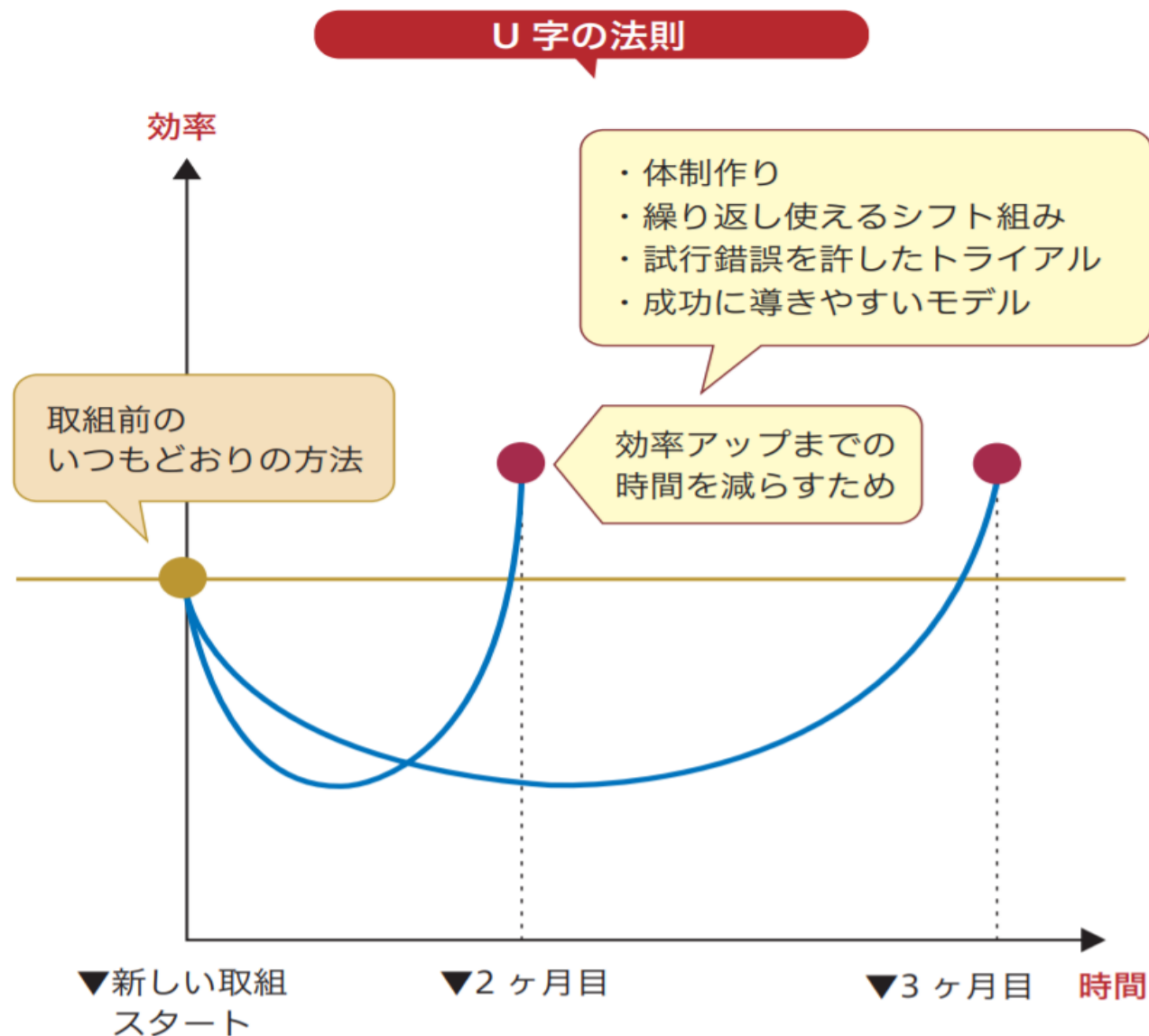
手順3：実行計画を立てよう

手順3：実行計画を立てよう

2. 業務改善の考え方と進め方

手順4：改善活動に取り組もう（U字の法則）

手順
4 実行計画を立てよう



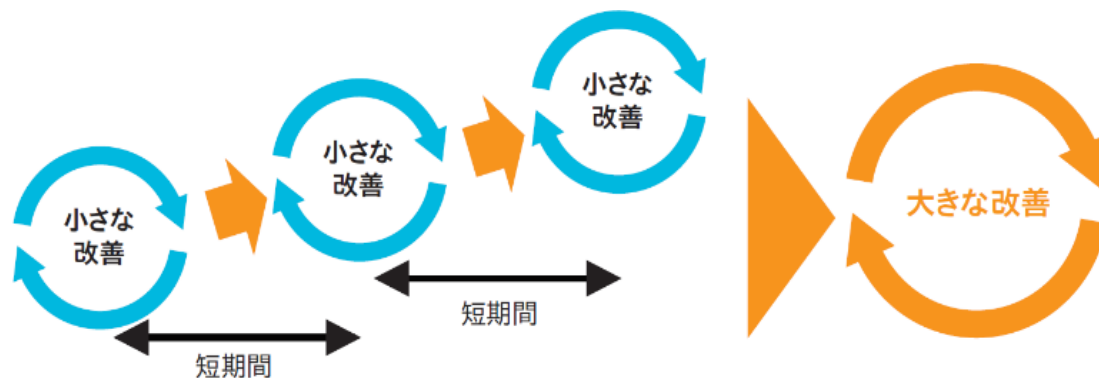
2. 業務改善の考え方と進め方

手順4：改善活動に取り組もう

手順
4

実行計画を立てよう

■ 小さな成功事例を積み重ねる



● POINT

- **とにかくやってみる！**
上手いかわからなくて当たり前。
- 走りながら**試行錯誤を繰り返す**ことが強い組織を創る。
- **小さな成功事例**をコツコツ積み上げる。
- 大きな改善は狙って出来るものじゃない！！

2. 業務改善の考え方と進め方

手順5：改善活動を振り返ろう

手順
5

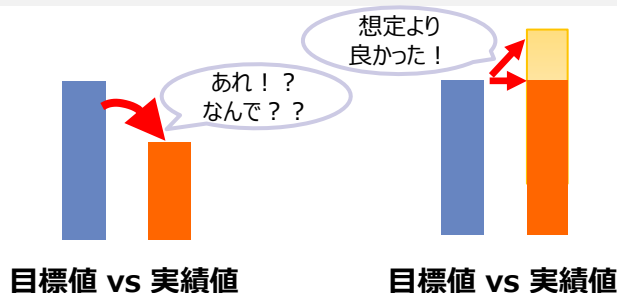
改善活動を振り返ろう

手順
5

① 成果指標に対する効果検証

目標値 vs 実績値

各成果指標を評価し要因を議論する



要因を議論、対策検討

要因を議論

② 上手くいった点、いかなかった点の整理・分析

差異が生じた要因等の検討



Point

- ①活動を評価し、②結果に基づいて議論する → **“感想”に終始しない！**
- 振り返りの日を予め決め、その日が来たら振り返る成果が出るまで**粘らない**
- 「失敗」や「成功」の**レッテルを張らない**

手順
6

実行計画を練り直そう

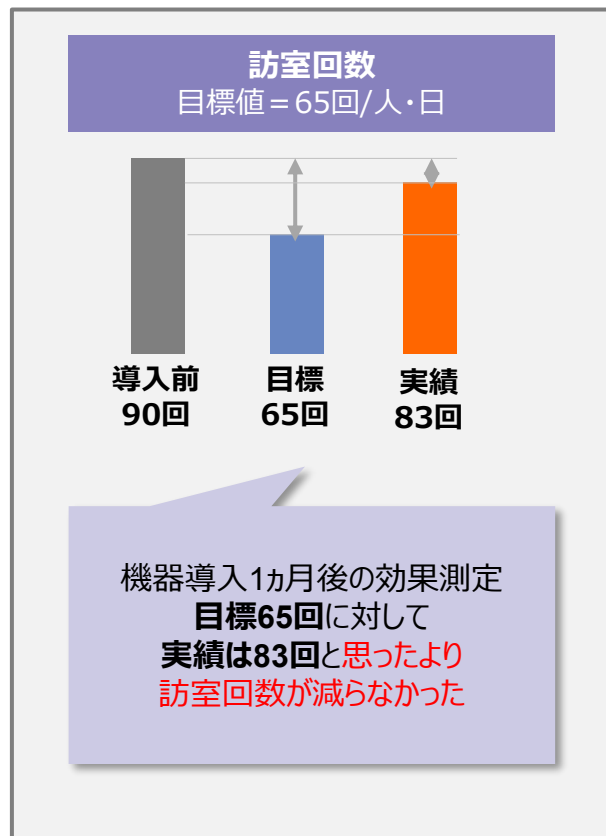
改善活動を振り返ろう

2. 業務改善の考え方と進め方

振り返り：成果指標に対する効果検証

① 成果指標に対する効果検証
目標値 vs 実績値

② 上手くいった点、いかなかった点の整理・分析
差異が生じた要因等の検討



※成果指標の差異の分析（例）

最初は設定方法が分からなくて**いつも通り訪室してた**よね。その影響かな？

あとBさんは、「**不安だから訪室してる**」って言ってたよ。

たしかに導入前より減ってるけど、**思ったより減ってない**ね。なぜだろう？

そういえば、センサーが鳴った時**利用者の状態がどうだったら訪室するか**は決めていなかったね

Aさんは、映像を確認してから訪問するから、**不必要な訪問は減って楽になった**って言ってたよ

職員によって訪室の基準に**ムラがある**んだね

2. 業務改善の考え方と進め方

振り返り：上手くいった点・いかなかった点の整理・分析

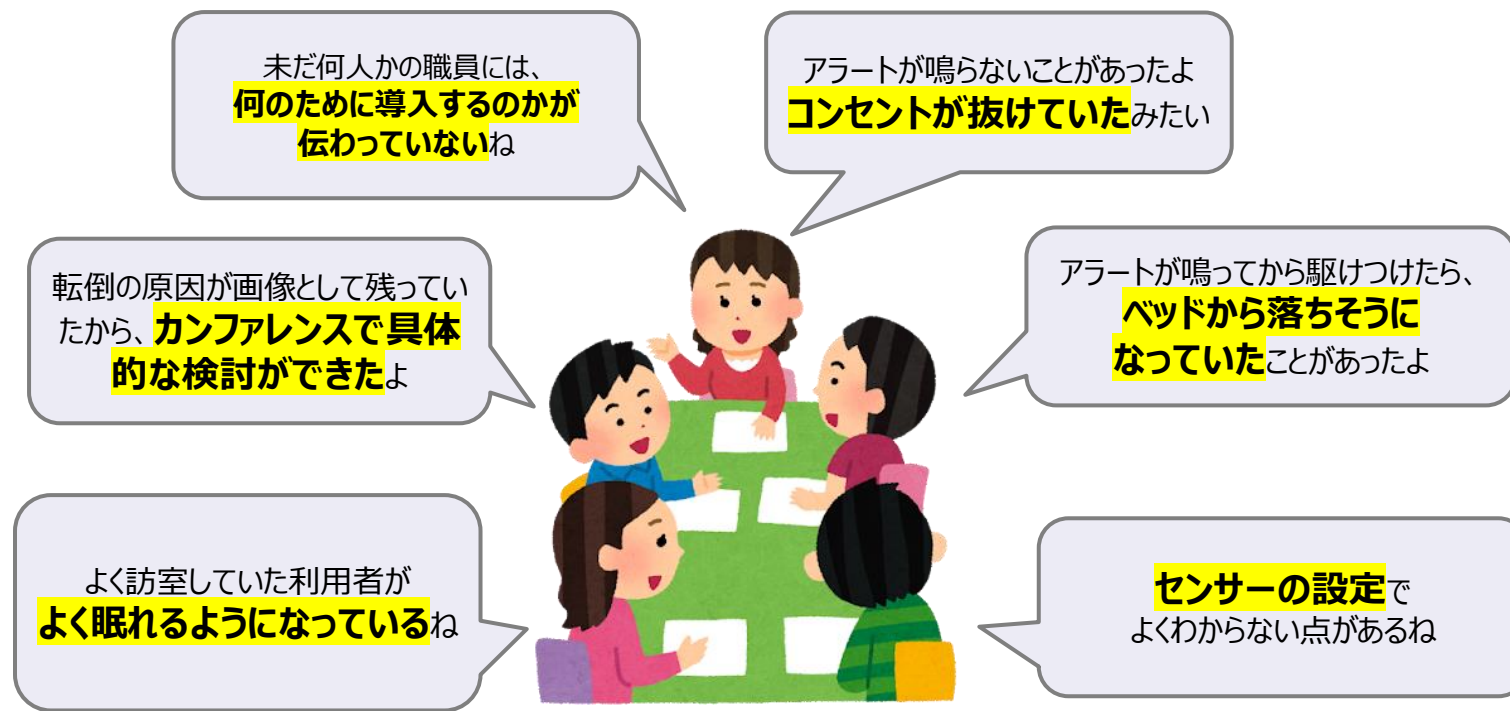
① 成果指標に対する効果検証
目標値 vs 実績値

② 上手くいった点、いかなかった点の整理・分析
差異が生じた要因等の検討

振り返りの視点（例）

- ✓ 利用者への影響
- ✓ 職員のモチベーション
- ✓ 安全面
- ✓ 機器の使用方法

※全体的な振り返り（例）



2. 業務改善の考え方と進め方

手順6：実行計画を練り直そう

手順 5
改善活動を振り返ろう

手順 6
実行計画を練り直そう

① 対応策について議論する 要因（課題）に対する解決策の検討

※自分たちだけで考えても分からない事は、メーカーの力も借りましょう

メーカーさんをお願いして
一定期間は定期的に効果測定
したほうがいいね

アラートが発報したと
訪室する基準
策定・周知しよう

しばらくアンケート
機器に対する不安や使
を聞いてみよう

② 実行計画を見直す 検討結果を実行計画へ反映

介護ロボットIC1導入計画

項目	担当者	実施日(月)	実施頻度	導入予定場所
実施日	XXXXX	2月	XXXXX	介護IC1-1001-1002

IC1導入準備状況

項目	担当者	実施日(月)	実施頻度	導入予定場所
実施日	XXXXX	2月	XXXXX	介護IC1-1001-1002

IC1稼働状況

項目	担当者	実施日(月)	実施頻度	導入予定場所
実施日	XXXXX	2月	XXXXX	介護IC1-1001-1002

介護ロボットIC1導入計画

項目	担当者	実施日(月)	実施頻度	導入予定場所
実施日	XXXXX	2月	XXXXX	介護IC1-1001-1002

IC1稼働状況

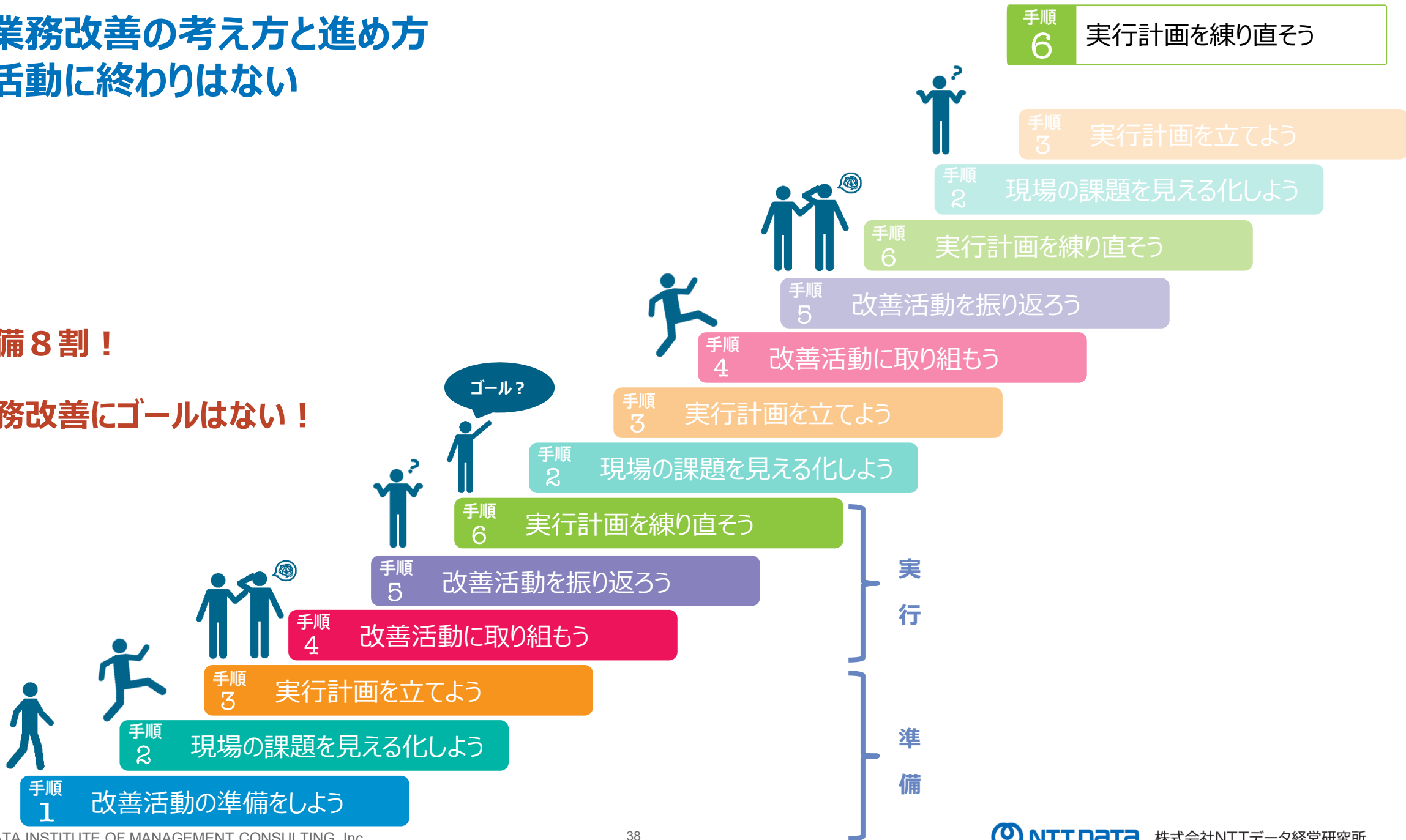
項目	担当者	実施日(月)	実施頻度	導入予定場所
実施日	XXXXX	2月	XXXXX	介護IC1-1001-1002

- Point**
- 些細なことでも、上手くいったことは組織全体で**情報共有（横展開）**する
 - 当初の実行計画に固執せず、どんどん**アップデート**する

2. 業務改善の考え方と進め方 改善活動に終わりはない

✓ 準備 8 割！

✓ 業務改善にゴールはない！



2. 業務改善の考え方と進め方

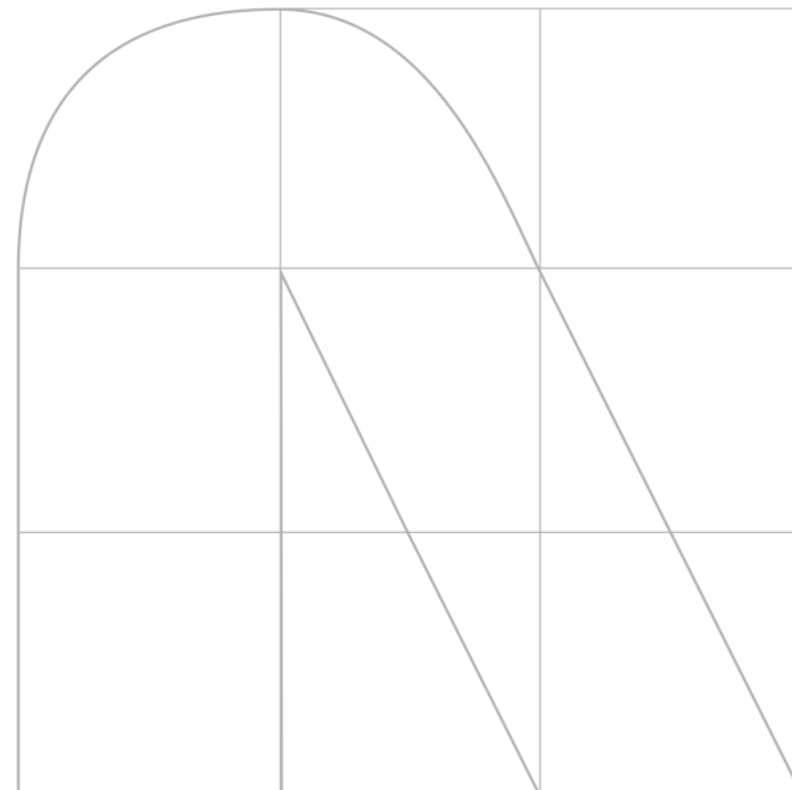
(参考) 千葉県介護業務効率アップセンター 研修・伴走支援

募集期間	令和8年6月12日(金) 17時00分 必着 (千葉県介護業務効率アップセンター (chibakaigocenter@nttdata-strategy.com) へ電子メールで提出)
事業内容	①研修 : 介護事業所における業務改善研修プログラムを年4回一連で実施する。 ②伴走支援 : ①研修への参加に加え、千葉県が業務委託するコンサルタント協力のもと、事業所の課題分析・課題解決を実施する。
実施期間	選定日から令和8年3月末まで
募集事業所数	①研修 : 千葉県内60事業所【施設系: 40事業所、在宅系: 20事業所】 ②伴走支援 : 千葉県内20から25事業所程度 (※①研修への参加数に含みます)
応募資格	<ul style="list-style-type: none">介護保健法に基づく指定または許可を受けた千葉県内に所在する介護事業所※ なお、養護老人ホームおよび軽費老人ホームも事業対象として含む上述の事業内容を実施できること
選考方法	書類審査
提出書類	(1) 介護現場の業務改善研修および伴走支援に関する申請書 ア 介護現場の業務改善研修および伴走支援に関する申請書 (様式1) イ 事業計画書 (様式2) (2) 事業所概要 ア 法人定款 イ 建物平面図 ウ その他 (組織図、パンフレット等) ※応募詳細は千葉県介護業務効率アップセンターHP (https://chiba-kaigocenter.com) を参照ください。

※ 在宅系事業所向けのオンライン研修の開催も予定しております。こちらの詳細は千葉県介護業務効率アップセンターHPをご参照ください。

3

お役立ち情報



3. お役立ち情報

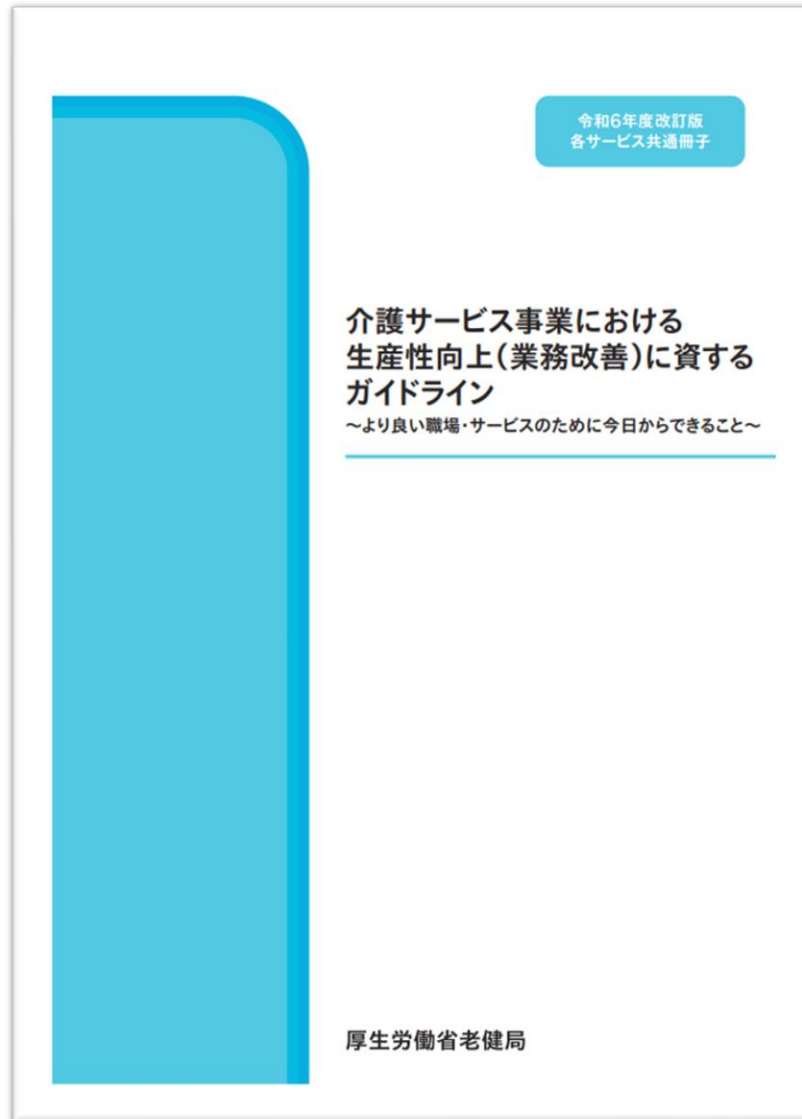
千葉県 介護現場における業務改善事例動画（伴走支援参加者）



https://www.youtube.com/playlist?list=PLjalza9HHe9Grj1tTF_AUIqf8CgsaRgP6

3. お役立ち情報

介護分野における生産性向上ガイドライン



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

3. お役立ち情報

介護分野における生産性向上ポータルサイト



The screenshot shows a portal site interface with the following elements:

- Top right: 厚生労働省 (Ministry of Health, Labour and Welfare) logo.
- Buttons with icons and text:
 - Blue button: 介護分野における「生産性向上」とは? (What is 'Productivity Improvement' in the care field?) with a question mark icon.
 - Orange button: 業務の改善活動の支援・促し役 (Support and promotion of business improvement activities) with a group of people icon.
 - Purple button: 取組に活用可能な各種ツール (Various tools that can be used in the initiative) with a magnifying glass and pencil icon.
 - Orange button: 取組事例紹介 (Introduction of initiative cases) with an icon of two people.
 - Red button: 過去のイベント等 (Past events, etc.) with a flowchart icon.
 - Orange button: 【自治体向け】取組の支援・普及に向けた推進について (About promotion for support and dissemination of initiatives for local governments) with a map of Japan icon.
 - Blue button: お知らせ (Notice) with a megaphone icon.



<https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/>

3. お役立ち情報 介護職員の働きやすい職場環境づくり 取組事例集

令和5年度

地域密着型特別養護老人ホーム ささづ苑がすが

内閣総理大臣表彰

社会福祉法人富永康久会
地域密着型特別養護老人ホームささづ苑がすが

- サービス種別: 地域密着型介護老人福祉施設
- 所在地: 富山県富山市
- 利用定数: 29名
- 従業員数: 常勤 20名、非常勤 6.5名
法人全体: 常勤 97名、非常勤 38名

厚生労働大臣表彰 優良賞

取組① 業務の改善活動 (テクノロジーの活用/帳票類の整理)

◎ 取組の概要

- リフトや文書管理ツールや介護記録ソフト、見守り機器等のテクノロジーの導入により、職員の身体的な負担の軽減や残業時間の削減につながった。
- ノウハウを積極的に対外発信することにより、ささづ苑のブランド力が向上した。結果として、新卒採用の継続的な実施につながった。

◎ 取組のポイント

- 改善活動を継続するためには、仕組みづくりが大切である。
- 対外的にノウハウを発信することにより法人のブランド力が向上する。

なぜ、業務の改善活動に取り組んだのか? 得られた成果や効果は?

現場マネージャー 江尻さん

「今は色々な取組を行っています。きっかけは人材が不足しているのに多くの職員が離職で減ってしまったことです。業務予防の第一歩の取組として、リフトの導入を始めました。」

常務理事 古藤さん

- 印刷枚数は10,000枚から5,500枚に減少 (文書管理ツールによる印刷物の削減)
- 車検の人員が3人から2人に減少 (介護記録ソフトによる夜間の記録作成時間の削減、見守り機器の全床導入による防犯回数削減)
- 令和4年度の新卒採用者は7名 (令和3年度は5名。改善活動により生まれた時間で応募活動や見学受け入れを行い、継続的に新卒採用ができています)

得られた成果や効果は?

施設長 古川さん

「学び合う組織風土が醸成され、職場のスタッフ間のコミュニケーションが活発になりました。これは、①研修内容を実施できれば研修に繋がることがあること、②研修内容は対話に焦点を当てていること、③必ず振り返りの時間を設けていることが要因と考えています。」

https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/R5_hyousyoku_jireisyu.pdf



令和6年度

特別養護老人ホーム 六甲の館

内閣総理大臣表彰

特別養護老人ホーム六甲の館

- サービス種別: 介護老人福祉施設
- 所在地: 兵庫県神戸市
- 利用者数: 70名^{※1}
- 従業員数^{※2}: 常勤 33名、非常勤 15名
- ※1: 利用者数は施設上の運営員数
※2: 従業員数は令和5年12月31日時点

厚生労働大臣表彰 優良賞

取組の概要

◎ 取組の内容

■ 介護テクノロジー (ICTや介護ロボット) の活用とノーリフティングケアの推進

- 「利用者ファーストのための職員ファースト」をミッションとして掲げ、介護テクノロジー・外部サービスの活用、ノーリフティングケア (人力で抱えない介護) の推進を行い、職員の残業時間の減少やケアの質向上につなげた。具体的には、腰痛を感じる職員の減少、利用者の移乗時の事故や褥瘡患者数の減少が実現した。このようなケアの質向上により、平均介護度が4.06から3.79に低下した。

■ 国籍を問わず働きやすい環境の整備

- 給与水準の向上、研修手当支給、日本語学校の授業料や居住・生活費の支援、結婚時2ヶ月の一時帰国許可等を実施。これらの取組により、国籍を問わず働きやすい環境、スキルアップが目指せる環境を整備した。

■ 職員間の人間関係を良くするための取組

- 人間関係を良くする求めるスキル研修等を推奨した。取組の結果、職員間のコミュニケーションが増え、職員の離職率や残業時間減少にもつながった。

◎ 取組の成果

「現場マネージャー」 江尻さん

「今は色々な取組を行っています。きっかけは人材が不足しているのに多くの職員が離職で減ってしまったことです。業務予防の第一歩の取組として、リフトの導入を始めました。」

常務理事 古藤さん

- 印刷枚数は10,000枚から5,500枚に減少 (文書管理ツールによる印刷物の削減)
- 車検の人員が3人から2人に減少 (介護記録ソフトによる夜間の記録作成時間の削減、見守り機器の全床導入による防犯回数削減)
- 令和4年度の新卒採用者は7名 (令和3年度は5名。改善活動により生まれた時間で応募活動や見学受け入れを行い、継続的に新卒採用ができています)

得られた成果や効果は?

施設長 古川さん

「学び合う組織風土が醸成され、職場のスタッフ間のコミュニケーションが活発になりました。これは、①研修内容を実施できれば研修に繋がることがあること、②研修内容は対話に焦点を当てていること、③必ず振り返りの時間を設けていることが要因と考えています。」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001473353.pdf>



令和7年度

トライドケアマネジメント (神奈川県横浜)

内閣総理大臣表彰

対話の機会創出 理念浸透 ホスピタリティ 事務員によるケアマネ業務の一部代行

ケアプランデータ連携システム 担当プラン作成の理 平均年収アップ

厚生労働大臣表彰 優良賞

取組の概要

◎ 取組の目的

- 取組当時、施設10棟未満であり、地域でも後発の在宅介護支援事業所であった
- 令和6年度介護報酬改定で、ケアマネ1人あたり10時間当たり4時間まで増えるようになったことが契機となった
- 介護業務全体で人材育成が不足していると感じていた

◎ 経営者の取組に対する課題意識

- 地域で生き残っていくため、新卒者をより確保していく必要がある
- 同時に、現場の負担をさらに軽減していく必要がある
- 人が育つ組織にしていける必要がある

◎ 経営者の取組に対する課題意識

- 人材不足の中でも本来目指すケアを継続していくために、ケアマネの導入による生産性向上と同時に職員の負担軽減、業務効率化を推進し、働きやすい環境づくりを推進していく必要がある

◎ 取組の成果

- 理念に基づく人事評価シートの作成と活用 (自導導成シート) に基づく2回の意識改革
- 内部研修の実施
- 事務員によるケアマネ業務の一部代行の実施
- ケアプランデータ連携の推進
- ケアプラン作成と給付の増加
- ICT化・デジタル化の推進

◎ 得られた成果

- 事務員によるケアマネ業務の一部代行の実施
- ケアプランデータ連携の推進
- ケアプラン作成と給付の増加
- ICT化・デジタル化の推進
- 業務効率化による業務時間の削減
- 人材不足の中でも本来目指すケアを継続していくために、ケアマネの導入による生産性向上と同時に職員の負担軽減、業務効率化を推進し、働きやすい環境づくりを推進していく必要がある

◎ 取組の成果

- 業務の切り分けによる生産性向上
- 障害者雇用率の増加
- 記録、申し送り、見守り等の業務時間の削減
- 研修受講の定着と、受講内容の迅速反復に導く更なる実働強化

◎ 取組の成果

- 見取集を行った
- 防犯カメラの導入
- 研修システム導入等による学習支援

◎ 取組の成果

- 人事評価シートの作成と活用
- 自導導成シート
- 内部研修の実施
- 事務員によるケアマネ業務の一部代行の実施
- ケアプランデータ連携の推進
- ケアプラン作成と給付の増加
- ICT化・デジタル化の推進

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001683261.pdf>





Lighting the way
to a brighter society