

介護事業所における業務改善の 推進に係る取組方針（案）

～より良いのケアのために～

千葉県介護現場革新会議

業務改善が求められる背景

- 介護サービスの需要は今後、更に高まることが見込まれている。一方で、我が国の生産年齢人口は急速に減少することが見込まれている。
- 人手不足の中でも介護サービスの質の**確保**を実現するためには、介護サービス事業所が**現場の状況を的確に**し、業務改善活動等に継続的に取り組む必要がある。

【参考】千葉県高齢者保健福祉計画における基本目標

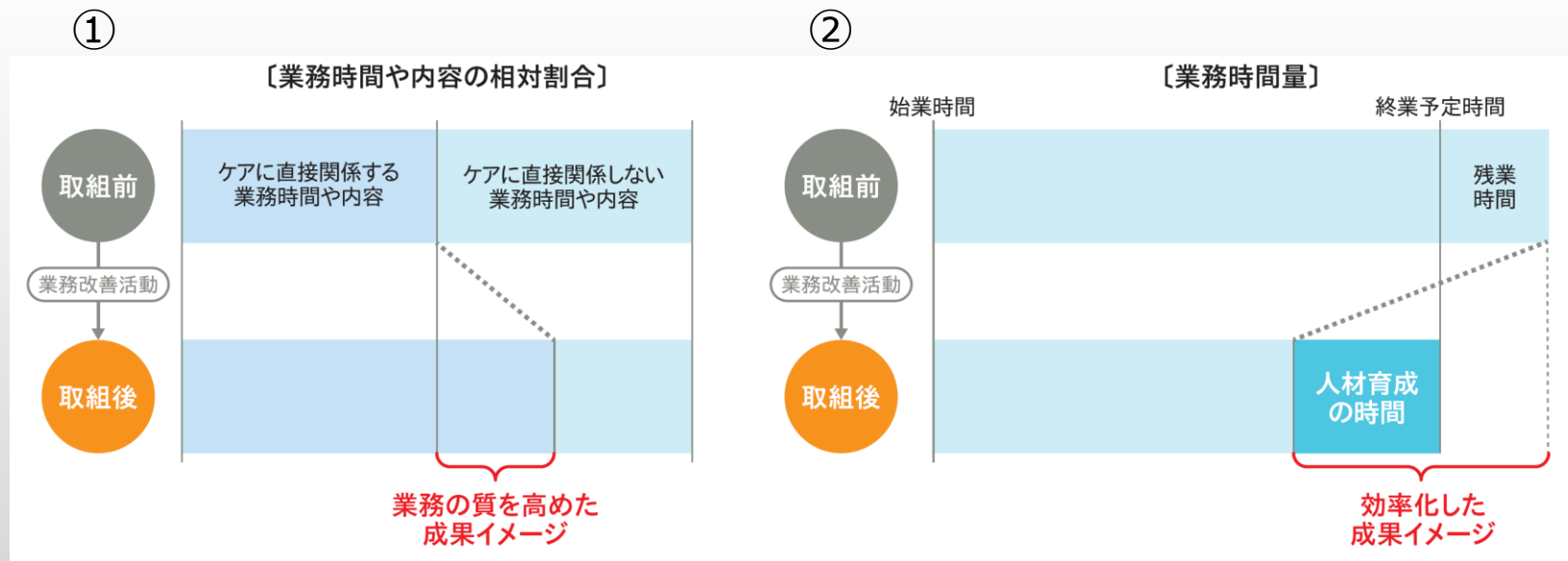
- I 個性豊かに、健康で生き生きとした暮らしの実現
- II 介護が必要になっても、安心して自分らしく暮らせる地域社会の構築
～地域共生社会実現のための地域包括ケアの深化・推進～

※本方針の具体的内容については、今後、介護現場革新会議の中で議論していくこととする。

業務改善活動に取り組む意義

- 介護現場において、業務改善活動に取り組むことの意義として、「ケアの質の確保」、「人材の育成」、「情報共有の効率化」の3つが挙げられる。

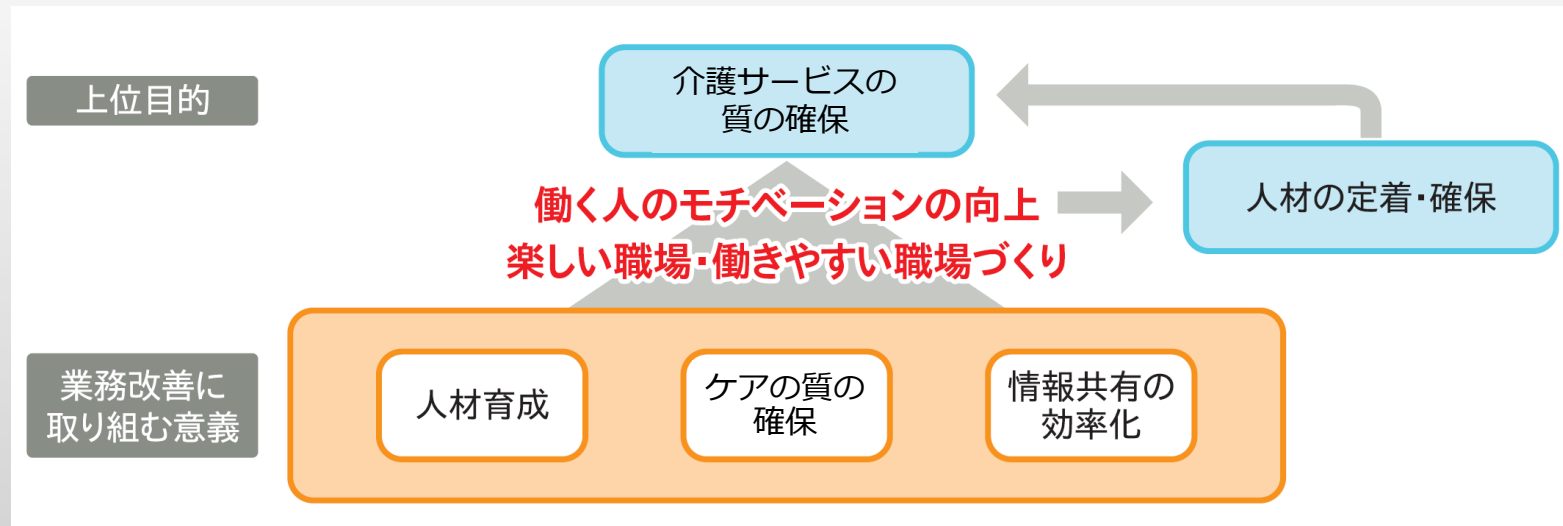
(例えば、直接業務と間接業務の切り分けにより生まれた時間を、利用者とのコミュニケーションや、認知症ケアなどの専門性を高めるための学習の時間に振り向けること等)



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

業務改善活動の目的 ① – 介護サービスの質の確保 –

- 業務改善活動でもたらされたケアの質の確保と業務時間の効率化による人材育成が、介護サービスの質の確保という上位の目的につながっていく。さらに、それが利用者等の満足度の向上につながる。
- 業務改善活動により、生まれた時間を活用して利用者に向き合う時間を増やすことや、利用者の尊厳保持や自立支援につながるケアの実現を図ること、介護現場で働く方々が自信と誇りを持って働くことができるようにすることが重要である。

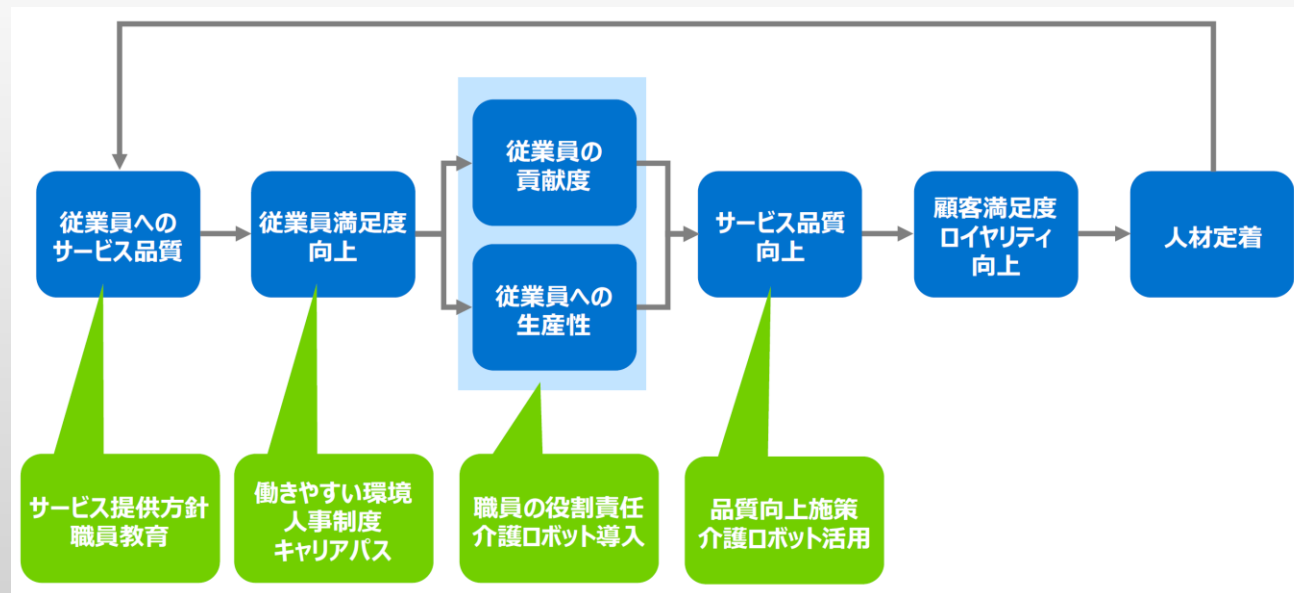


(出典) 介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン
より一部修正

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

業務改善活動の目的 ② – 利用者等の満足度の向上 –

- また、業務改善を通して、職員の業務負担を軽減するとともに、楽しい職場・働きやすい職場を実現し、そこで働く人のモチベーションを向上することで、人材の定着・確保へつなげる。
さらに、職員の仕事への満足度を向上させることは、経営学の「サービスプロフィットチェーン」の経路により利用者等の満足度の向上につながる。
- 加えて、魅力向上・介護人材確保等による経営の安定も図られ、それにより介護事業の持続性が高まり、利用者等の介護ニーズに応えることにつながる。



介護業界におけるサービスプロフィットチェーン（※）

※従業員満足度を向上させることで従業員の貢献度および生産性の向上に寄与し、その結果として、サービス品質の向上、最終的に顧客満足/ロイヤリティ向上が図られるという考え方

（出典）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 報告書

https://www.jri.co.jp/file/column/opinion/pdf/2404_mhlwkrouken_report_130.pdf

取組方針 - 概要 -

- 各介護サービス事業所は持続可能かつ充実したサービスを提供するために、厚生労働省が策定したガイドライン等を参考に現場の状況を的確に把握し、業務改善の取組を推進する。
- 行政機関や関係機関はその取組が円滑に推進されるよう支援する。



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

取組方針

－ 具体例①－

- 具体的には、例えば以下の取組が挙げられる。

（１）人材不足の時代に対応したマネジメントモデルの構築

介護に関する業務を「直接的なケア」と「間接的業務」に分け、施設・事業所内の状況を的確にした上でPDCAサイクルを回し、改善活動を継続する。

（２）ロボット・センサー・ＩＣＴ等、介護テクノロジーの活用

利用者の安全性向上や、職員の身体的負担や精神的負担の軽減などのために、介護ロボットなどのテクノロジーを用いる。その結果として、介護現場にゆとりの時間を生み、利用者と介護者の触れ合う時間や利用者の安心感を増やす効果が期待される。

また、利用者の自立支援・重度化防止のために科学的知見やテクノロジーを積極的に取り入れる。

取組方針

－ 具体例②－

（３）介護業界のイメージ向上・人材確保・定着促進

業務改善の取組により、働きやすい職場環境や職員の仕事に対するやりがい
が上がることでイメージアップにつながり、人材確保・定着促進に結びつく。

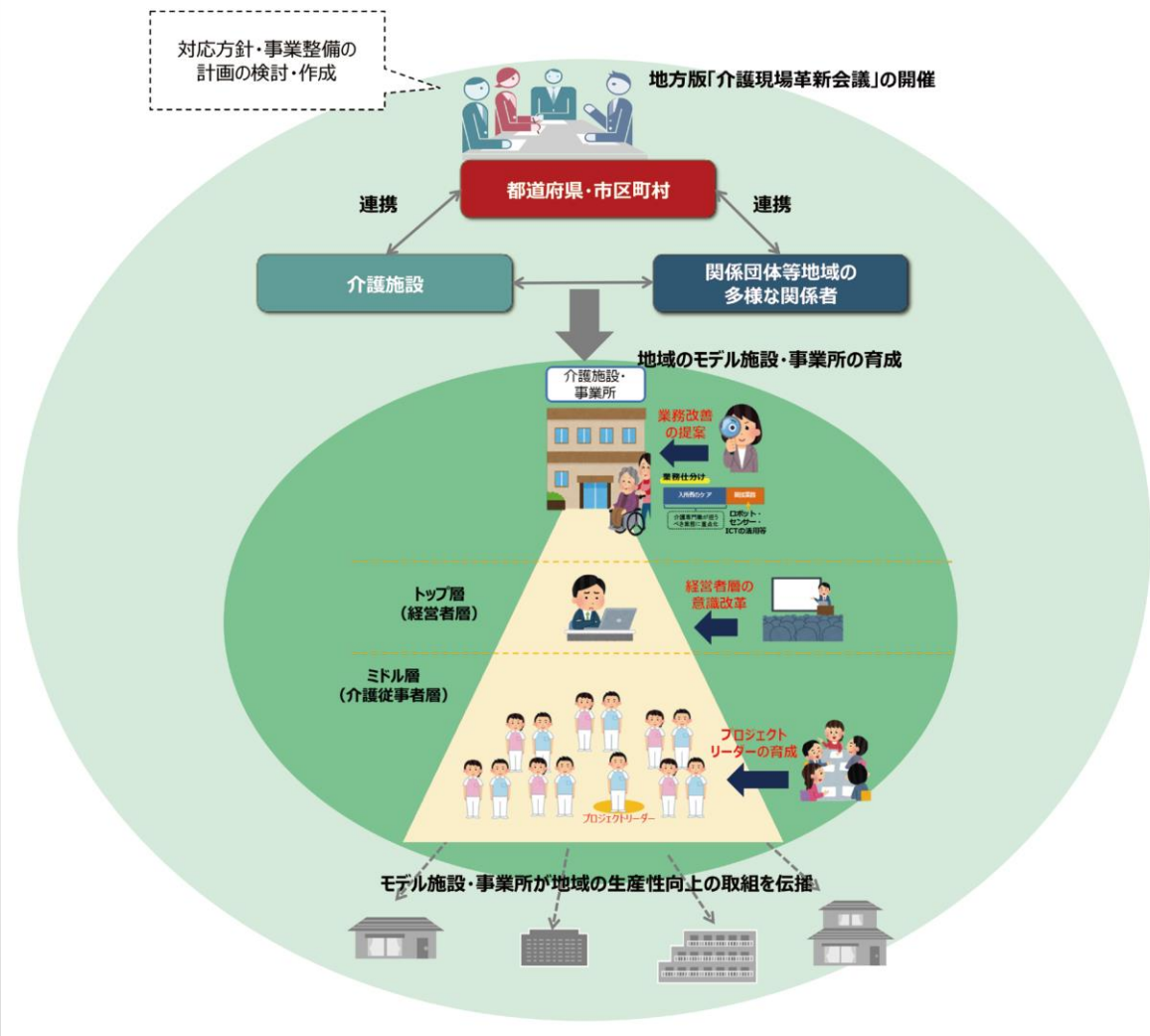
また、活躍の場を創出してアクティブシニアや外国人など多様な人材の参入
を促進する。



取組方針

－ 好事例の横展開 －

- 生産年齢人口の減少により、介護人材の更なる不足が見込まれることから、限られた人員で介護サービスの質を確保できるよう、早い段階でできる限り多くの事業者が業務改善の必要性を理解し、取組を推進していく。
- 厚生労働省が策定した手引き等も参考に、業務改善の好事例となる事業所を育成し、横展開を図る方策について検討する。
- 行政機関や関係機関、介護サービス事業所同士が連携しながら好事例の普及等を図る。



(出典) 介護サービス等における生産性向上に資するパイロット事業（自治体向け手引き）

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

介護事業所における業務改善の 推進に係る取組方針（案）

～より良いのケアのために～

千葉県介護現場革新会議

業務改善が求められる背景

- ・介護サービスの需要は今後、更に高まることが見込まれている。一方で、我が国の生産年齢人口は急速に減少することが見込まれている。
- ・人手不足の中でも介護サービスの質の確保 維持・向上を実現するためには、介護サービス事業所が現場の状況を的確に把握 の課題を明確にし、業務改善活動等に継続的に取り組む必要がある。~~そして、これらを通じて職員の働きがいや仕事に対する満足度を高め、その結果として更なるサービスの質の向上につなげていく。~~

【参考】千葉県高齢者保健福祉計画における基本目標

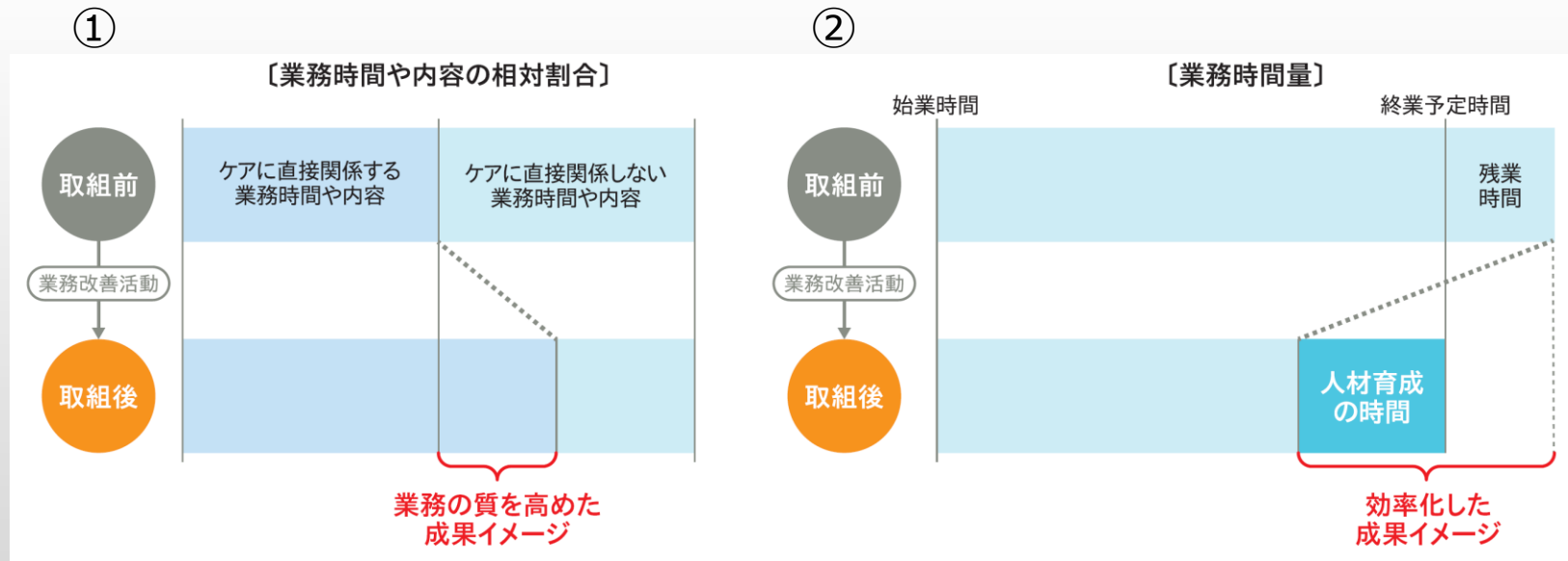
- I 個性豊かに、健康で生き生きとした暮らしの実現
- II 介護が必要になっても、安心して自分らしく暮らせる地域社会の構築
～地域共生社会実現のための地域包括ケアの深化・推進～

※本方針の具体的内容については、今後、介護現場革新会議の中で議論していくこととする。

追加 業務改善活動に取り組む意義

- 介護現場において、業務改善活動に取り組むことの意義として、「ケアの質の確保」、「人材の育成」、「情報共有の効率化」の3つが挙げられる。

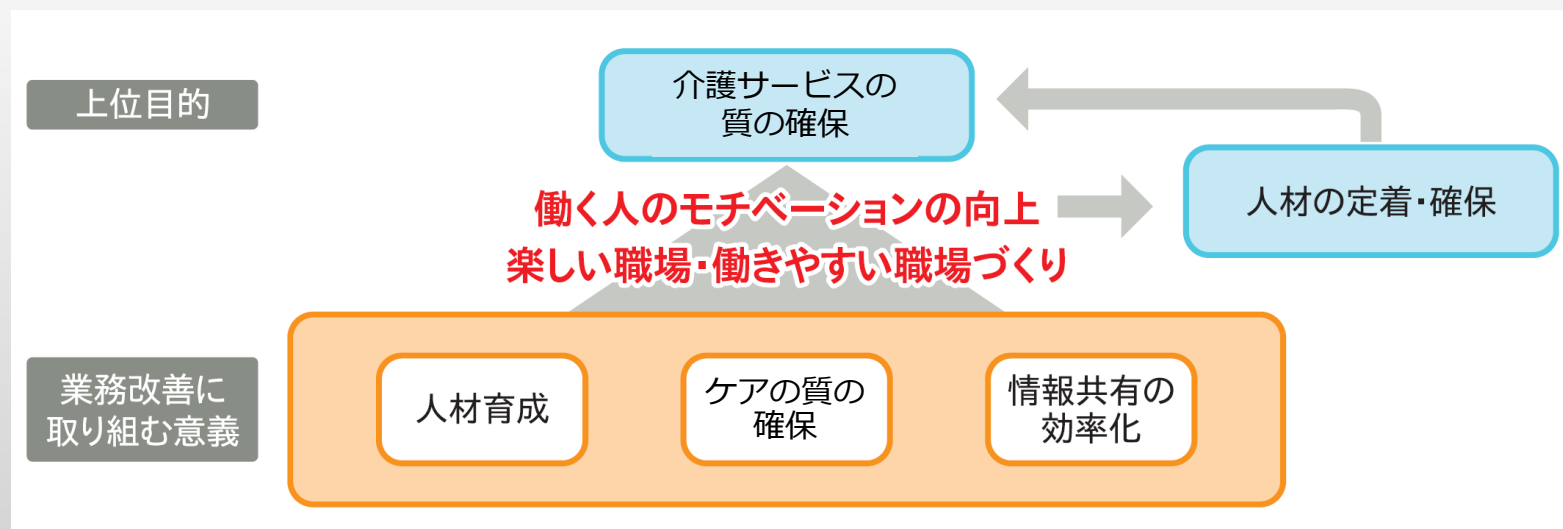
(例えば、直接業務と間接業務の切り分けにより生まれた時間を、利用者とのコミュニケーションや、認知症ケアなどの専門性を高めるための学習の時間に振り向けること等)



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

追加 業務改善活動の目的 ① – 介護サービスの質の確保 –

- 業務改善活動でもたらされたケアの質の確保と業務時間の効率化による人材育成が、介護サービスの質の確保という上位の目的につながっていく。さらに、それが利用者等の満足度の向上につながる。
- 業務改善活動により、生まれた時間を活用して利用者に向き合う時間を増やすことや、利用者の尊厳保持や自立支援につながるケアの実現を図ること、介護現場で働く方々が自信と誇りを持って働くことができるようにすることが重要である。

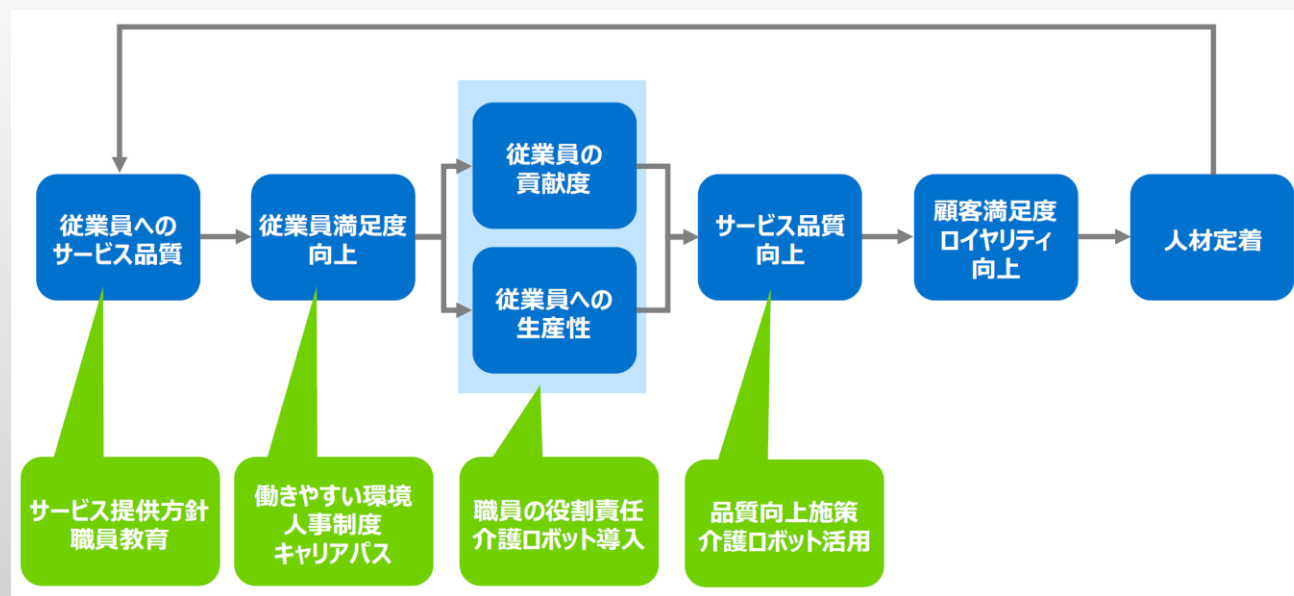


(出典) 介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン
より一部修正

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

追加 業務改善活動の目的 ② –利用者等の満足度の向上–

- また、業務改善を通して、職員の業務負担を軽減するとともに、楽しい職場・働きやすい職場を実現し、そこで働く人のモチベーションを向上することで、人材の定着・確保へつなげる。
さらに、職員の仕事への満足度を向上させることは、経営学の「サービスプロフィットチェーン」の経路により利用者等の満足度の向上につながる。
- 加えて、魅力向上・介護人材確保等による経営の安定も図られ、それにより介護事業の持続性が高まり、利用者等の介護ニーズに応えることにつながる。



介護業界におけるサービスプロフィットチェーン（※）

※従業員満足度を向上させることで従業員の貢献度および生産性の向上に寄与し、その結果として、サービス品質の向上、最終的に顧客満足/ロイヤリティ向上が図られるという考え方

（出典）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 報告書

https://www.jri.co.jp/file/column/opinion/pdf/2404_mhlwkrouken_report_130.pdf

取組方針 - 概要 -

- 各介護サービス事業所は持続可能かつ充実したサービスを提供するために、厚生労働省が策定したガイドライン等を参考に現場の状況を的確に把握し、業務改善 課題に即した生産性向上の取組を推進する。
- 行政機関や関係機関はその取組が円滑に推進されるよう支援する。



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

取組方針 – 具体例① –

- 具体的には、例えば以下の取組が挙げられる。

（１）人材不足の時代に対応したマネジメントモデルの構築

介護に関する業務を「直接的なケア」と「間接的業務」に分け、施設・事業所内の状況を的確に把握 課題を抽出した上でPDCAサイクルを回し、改善活動を継続する。

（２）ロボット・センサー・ICT等、介護テクノロジーの活用

利用者の安全性向上や、職員の身体的負担や精神的負担の軽減などのために、介護ロボットなどのテクノロジーを用いる。その結果として、介護現場にゆとりの時間を生み、利用者と介護者の触れ合う時間や利用者の安心感を増やす効果が期待される。

また、利用者の自立支援・重度化防止のために科学的知見やテクノロジーを積極的に取り入れる。

取組方針

－具体例②－

(3) 介護業界のイメージ向上・人材確保・定着促進

~~介護テクノロジーを活用することにより、介護業界のイメージを刷新しつつ、働きやすい職場環境・人事制度・キャリアラダ等を整備し、人材確保・定着促進につなげる。~~



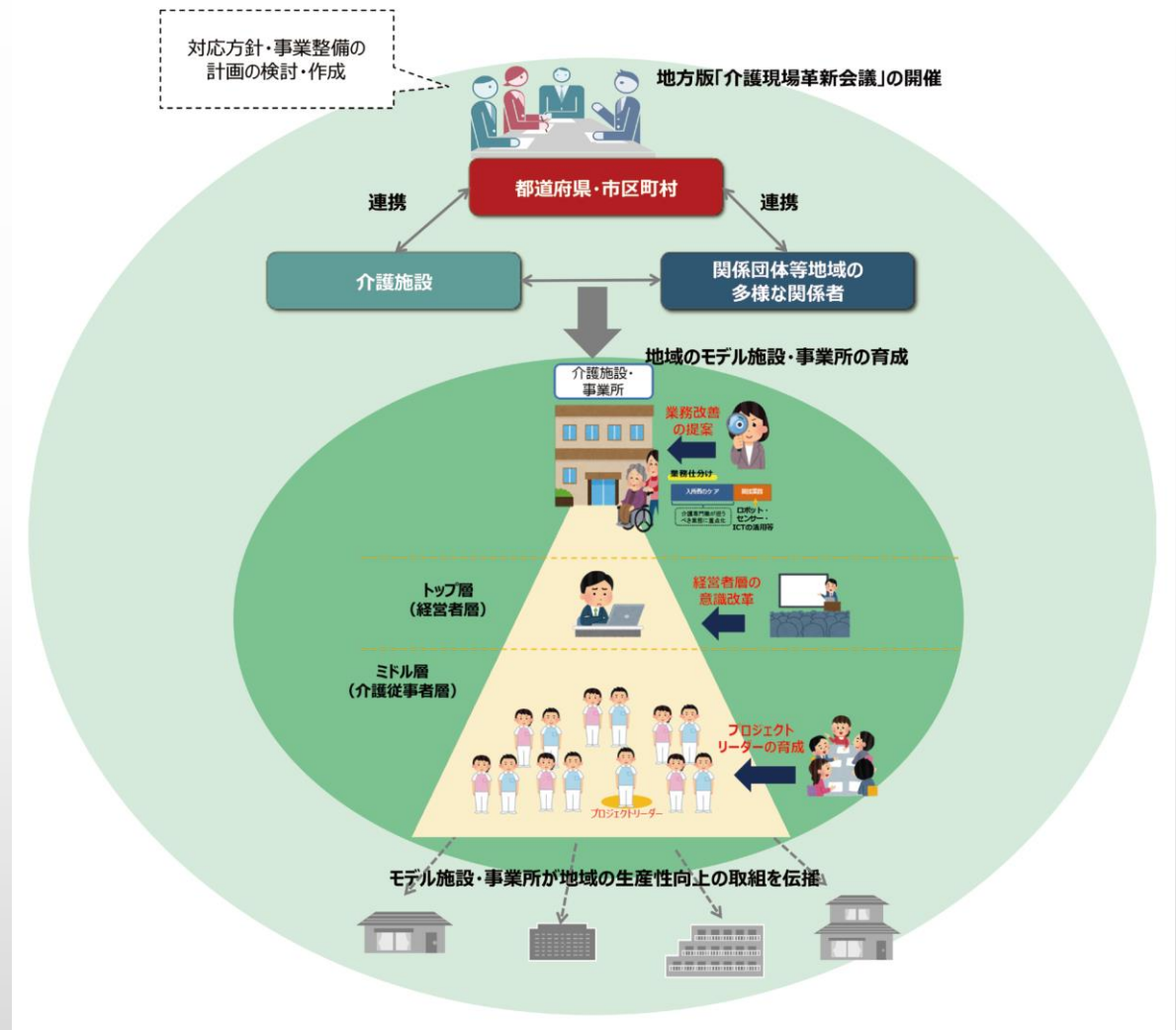
業務改善の取組により、働きやすい職場環境や職員の仕事に対するやりがいが高まることによりイメージアップにつながり、人材確保・定着促進に結びつく。

また、活躍の場を創出してアクティブシニアや外国人など多様な人材の参入を促進する。



取組方針 – 好事例の横展開 –

- 生産年齢人口の減少により、介護人材の更なる不足が見込まれることから、限られた人員で介護サービスの質を確保できるよう、~~介護業界においては課題が深刻化している中で、~~早い段階でできる限り多くの事業者が業務改善の必要性を理解し、取組を推進していく。
- 厚生労働省が策定した手引き等も参考に、業務改善の好事例となる事業所を育成し、横展開を図る方策について検討する。
- 行政機関や関係機関、介護サービス事業所同士が連携しながら好事例の普及等を図る。



(出典) 介護サービス等における生産性向上に資するパイロット事業（自治体向け手引き）

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

介護事業所における業務改善の推進に係る取組方針(案)に対する御意見への対応表

資料3-3

ページ	新	旧	意見概要
1	サブタイトルを追加		「介護サービスの質の向上」という目的について唐突感がある。
2	人手不足の中でも介護サービスの質の確保を実現するためには	人手不足の中でも介護サービスの質の維持・向上を実現するためには	「介護サービスの質の向上」という目的について唐突感がある。
2	介護サービス事業所が現場の状況を的確に把握し	介護サービス事業所の課題を明確にし	最初から介護事業所は課題山積であると言っているように感じられる。
2	削除した上で、P3～5を追加	そして、これらを通じて職員の働きがいや仕事に対する満足度を高め、その結果として更なるサービスの質の向上につなげていく。	利用者が「自分らしく」という視点があまり含まれていないように思う。
6	現場の状況を的確に把握し、業務改善の取組を推進する	現場の課題に即した生産性向上の取組を推進する	最初から介護事業所は課題山積であると言っているように感じられる。
7	施設・事業所内の状況を的確に把握した上で	施設・事業所内の課題を抽出した上で	最初から介護事業所は課題山積であると言っているように感じられる。
7	また、利用者の自立支援・重度化防止のために科学的知見やテクノロジーを積極的に取り入れる。	追加	利用者が「自分らしく」という視点があまり含まれていないように思う。
8	業務改善の取組により、働きやすい職場環境や職員の仕事に対するやりがいが高まることにより、人材確保・定着促進に結びつく。	介護テクノロジーを活用することにより、介護業界のイメージを刷新しつつ、働きやすい職場環境・人事制度・キャリアラダー等を整備し、人材確保・定着促進につなげる。	最初から介護事業所は課題山積であると言っているように感じられる。
9	生産年齢人口の減少により、介護人材の更なる不足が見込まれることから、限られた人員で介護サービスの質を確保できるよう、早い段階でできる限り多くの事業者が業務改善の必要性を理解し、取組を推進していく。	介護業界においては課題が深刻化している中で、早い段階でできる限り多くの事業者が業務改善の必要性を理解し、取組を推進していく。	最初から介護事業所は課題山積であると言っているように感じられる。