

介護現場における業務改善について

介護現場の生産性向上（業務改善）の推進の必要性

- 2025年には団塊の世代が全員75歳以上となり、更にはその先の2040年にかけて、認知症の有病率や要介護認定率が他の世代と比較して相対的に高い85歳以上人口が急増することから、介護サービスの需要は更に高まることが見込まれている。増加するサービス需要に対応する介護職員の数について、第8期介護保険事業計画の介護サービス見込み量に基づき、都道府県が推計した必要数を集計すると、2040年度には2019年度比で約69万人増の約280万人となっている。
- 一方で、2025年から2040年にかけて、生産年齢人口は急激に減少することが見込まれている。既に介護現場の人手不足が指摘されている中で、介護分野のみならず全産業的に人材確保が大きな課題となることが見込まれる。とりわけ、現役世代が流出する地方ではますますこうした問題が深刻になる可能性がある。
- 介護人材の不足は、介護サービスの供給を制約する要因となることから、喫緊の対応が必要である。これまでも処遇改善やマッチング支援、介護のしごとの魅力発信などの総合的な人材確保策に取り組んできたが、これと並行して、介護現場において、テクノロジーの導入等により質を確保しつつ効率的なサービス提供を行うとともに、介護職員が行うべき業務の切り分けや、事務処理等の職員負担軽減を徹底し、介護職員が専門性を生かしながら働き続けられる環境作りを早急に進めていく必要がある。

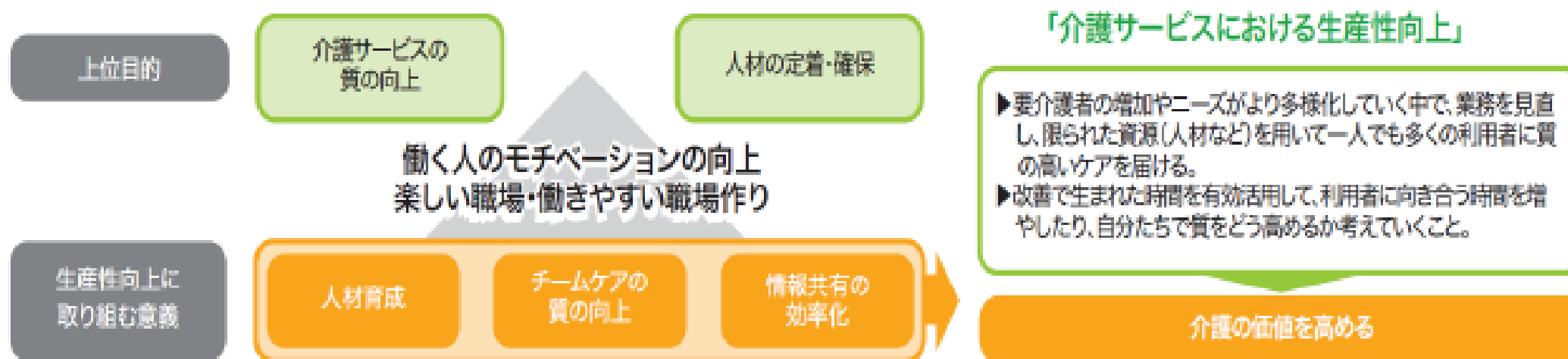
介護現場における生産性向上（業務改善）の捉え方

一般的な生産性向上の捉え方

- 業務のやり方を工夫することで、現在の業務から「ムリ」「ムダ」「ムラ」をなくし、業務をより安全に、正確に、効率的に行い、負担を軽くすることが目的
- Output（成果）/Input（単位投入量）で表し、Process（過程）に着目



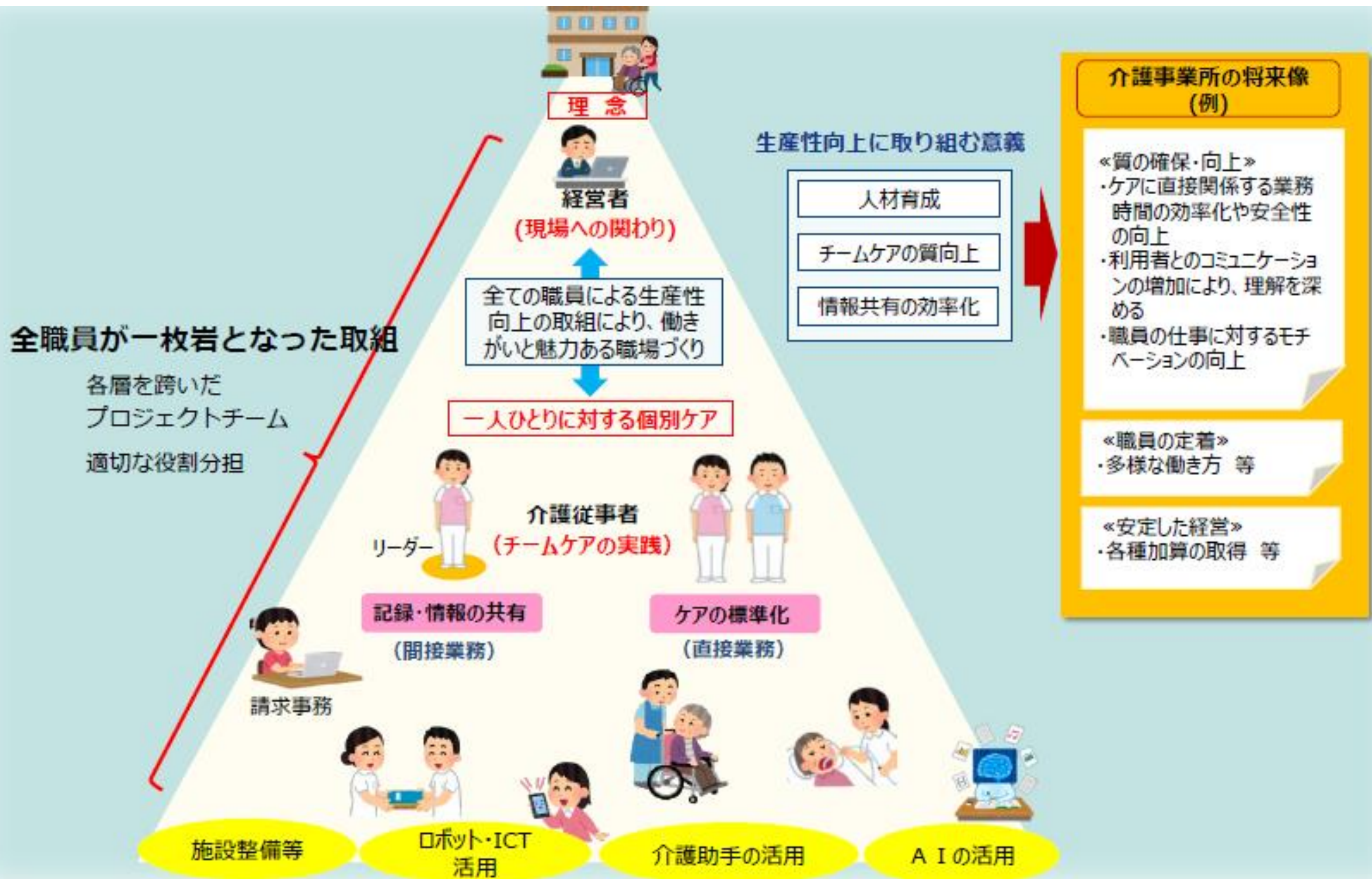
介護サービスにおける生産性向上の捉え方



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

- 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(人材など) を用いて一人でも多くの利用者に質の高いケアを届ける。
- 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。

介護現場の生産性向上（業務改善）がもたらす将来のイメージ



介護現場における業務改善の具体的なニーズ

- 職員の士気向上と維持
- 現場の整理整頓
- 職員間のスキルレベルの差を埋めたい
- スタッフの教育プログラム、評価システムの確立
- 送迎業務の適切な人員配置の設定
- サービスの質を改善し、人材確保につなげたい
- 業務負担の軽減と効率化
- 記録様式にICTを導入して効率化したい
- ハラスメントの防止
- 書類のファイリングの整理
- 作業の効率化（定時の勤務時間内に事務作業ができない）

※介護現場における生産性向上の取り組みを推進するにあたり、複数の現場管理者からのヒアリングを基に整理

介護現場への先進技術の導入について

介護現場への先進技術の導入状況

	回答者数	すでに導入している	導入されていない	無回答
上段:実数、下段:%				
全体	1907	329 17.3	1527 80.1	51 2.7
奈良保健医療圏	529	76 14.4	439 83.0	14 2.6
西和保健医療圏	474	96 20.3	370 78.1	8 1.7
東和保健医療圏	293	44 15.0	245 83.6	4 1.4
中和保健医療圏	439	76 17.3	347 79.0	16 3.6
南和保健医療圏	142	36 25.4	102 71.8	4 2.8

先進技術の導入による課題

	回答者数	操作的方法が難しく、実用的でない	利用者が得られない	業務軽減に結びついていない	ケアの質が下がった	特に課題はない	その他	無回答
上段:実数、下段:%								
全体	329	25 7.6	1 0.3	112 34.0	1 0.3	136 41.3	42 12.8	12 3.6
奈良保健医療圏	76	5 6.6	0 0.0	27 35.5	1 1.3	30 39.5	10 13.2	3 3.9
西和保健医療圏	96	6 6.3	1 1.0	25 26.0	0 0.0	42 43.8	17 17.7	5 5.2
東和保健医療圏	44	5 11.4	0 0.0	21 47.7	0 0.0	14 31.8	3 6.8	1 2.3
中和保健医療圏	76	5 6.6	0 0.0	28 36.8	0 0.0	33 43.4	8 10.5	2 2.6
南和保健医療圏	36	4 11.1	0 0.0	11 30.6	0 0.0	16 44.4	4 11.1	1 2.8

出所：奈良県 高齢者の生活・介護等に関する県民調査 調査結果報告書（資料編）

- 介護現場への先進技術の導入については、8割では導入されていない。
- 先進技術の導入済みであっても、4割のサービス従事者は操作方法が難しく、実用的でなかったり、業務軽減に結びついていないと課題感を持っている。

I C T 機器の活用状況について

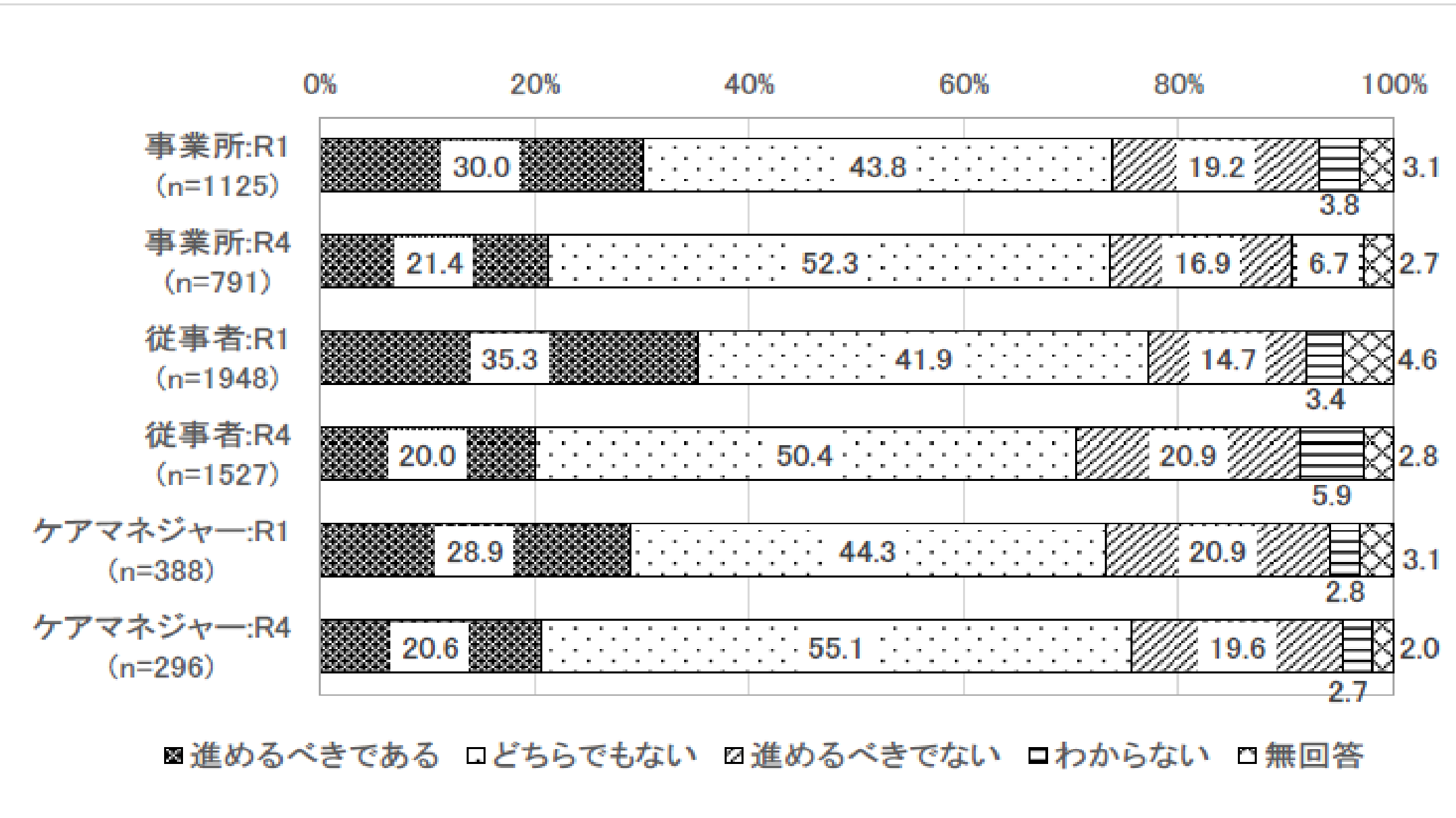
I C T 機器の活用状況（複数回答）

		(件、%)							
	回答事業所数	記録から介護保険請求システムまで一括している	給与計算、シフト管理、勤怠管理一元化したシステムを利用している	グループウェア等のシステム・相談を行っている	パソコンで利用者情報（メールアドレス、介護記録等）を共有している	タブレット端末等で利用者情報（ケアプラン、介護記録等）を共有している	情報共有システムを用いて他事業者と連携している	他の事業所とデータ連携によりケアプランやサービス提供等やり取りするシステム	いずれも行っていない
全国	8,632	45.6	22.5	23.4	55.9	32.5	15.3	11.2	19.3
訪問系	2,528	45.7	25.6	28.2	54.0	33.8	19.5	14.4	19.2
施設系(入所型)	1,291	58.4	27.3	30.1	74.7	43.1	14.6	7.1	10.4
施設系(通所型)	2,667	40.5	19.9	18.5	49.3	27.2	12.2	10.4	22.8
居住系	984	33.2	19.5	21.0	51.1	33.0	11.3	5.6	23.6
居宅介護支援	766	59.0	19.1	18.0	64.2	30.9	18.7	18.4	14.4
奈良県	88	43.2	18.2	25.0	58.0	38.6	15.9	8.0	21.6

出所：介護労働安定センター（奈良版）「令和4年度介護労働実態調査結果」

介護現場での先進技術の導入に対する考え

介護現場での先進技術の導入に対する考え

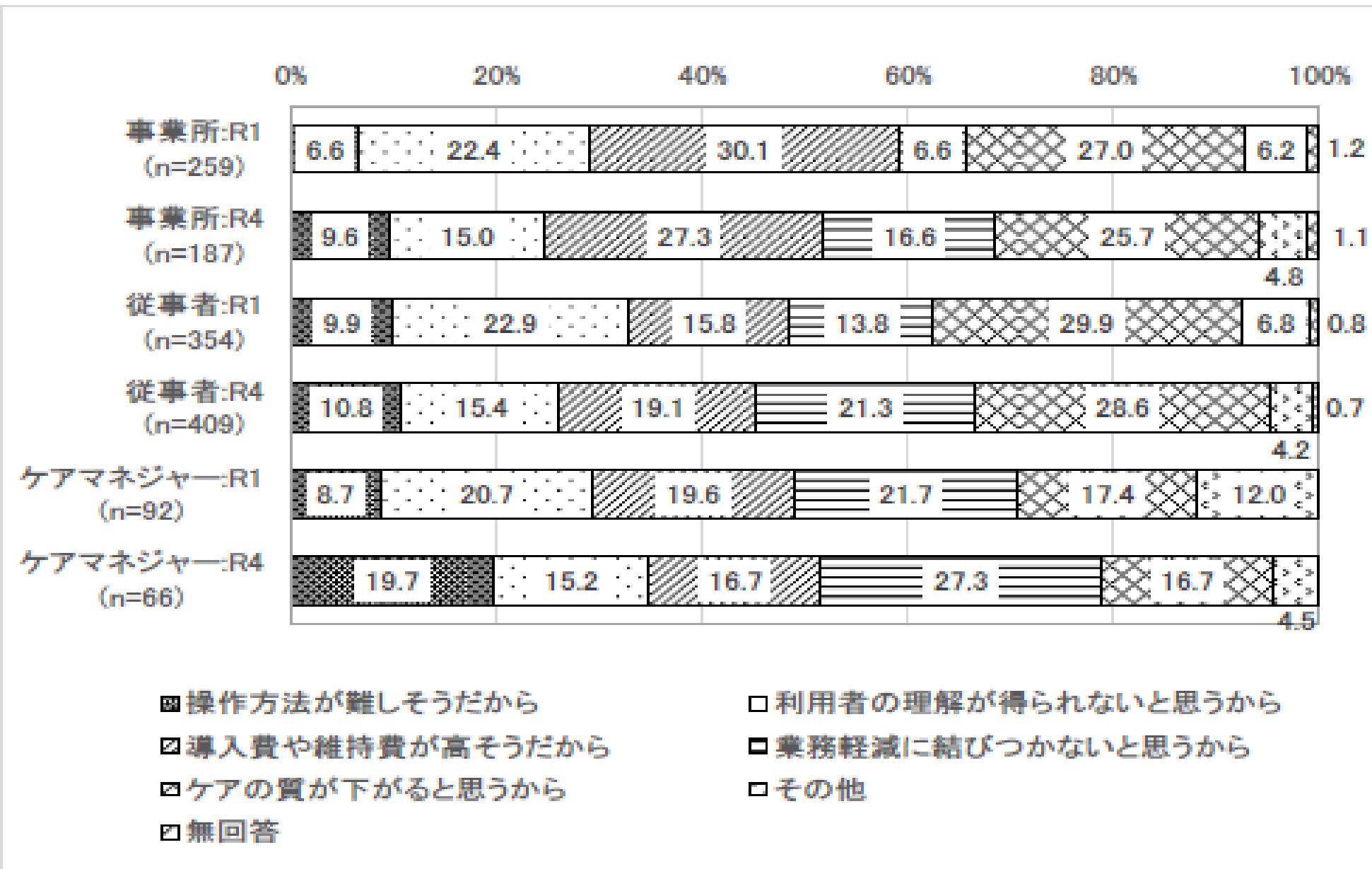


出所：奈良県 高齢者の生活・介護等に関する県民調査 調査結果報告書

- 介護の現場で、先進技術を用いた機械（介護ロボット、ICT機器）等の導入が勧めることについての考えは、事業所、従事者、ケアマネジャーともに「どちらでもない」が過半数を占めている中で、「進めるべきである」は事業所で21.4%、従事者で20.0%、ケアマネジャーで20.6%、「進めるべきでない」は事業所で16.9%、従事者で20.9%、ケアマネジャーで19.6%と拮抗している。事業所と従事者の結果を比較すると、「進めるべきでない」は事業所よりも従事者で有意に高くなっている。

介護現場での先進技術の導入に対する考え

先進技術の導入を進めるべきではない理由



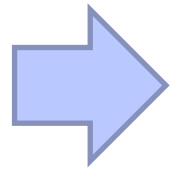
出所：奈良県 高齢者の生活・介護等に関する県民調査 調査結果報告書

- 先進技術の導入を「進めるべきではない」または「わからない」と回答した事業所、従事者、ケアマネジャーに対してその理由を尋ねたところ、理由の上位3位は、事業所では「導入費や維持費が高そうだから」（27.3%）、「ケアの質が下がると思うから」（25.7%）、「業務軽減に結びつかないと思うから」（16.6%）、従事者では「ケアの質が下がると思うから」（28.6%）、「業務軽減に結びつかないと思うから」（21.3%）、「導入費や維持費が高そうだから」（19.1%）、ケアマネジャーでは「業務軽減に結びつかないと思うから」（27.3%）、「操作 방법이難しそうだから」（19.7%）、「導入費や維持費が高そうだから」「ケアの質が下がると思うから」（各16.7%）となっています。

業務改善の取組について

奈良県福祉・介護事業所認証取得済みの事業所に対する支援の取組

- 人材育成や近年の福祉・介護業界の動向に対応した、就労環境の更なる向上に寄与する内容のセミナーを実施
(例. キャリアパスの作り方、面談を通じた人が辞めない職場づくり)
- 人材育成を担う中堅職員(主任クラス)を対象としたマネジメント研修の実施
(例. キャリアパスの作り方、面談を通じた人が辞めない職場づくり)
- 認証取得済み事業所の生産性を向上し、業界全体のレベルアップを図るための取組として、モデル事業所を公募、選考のうえ、業務改善にむけた取組について専門コンサルタントによる伴走支援の実施



業務改善事例集として県の福祉・介護の魅力
を伝え発信するポータルサイトに掲載し
ている

・今後の奈良県の福祉・介護事業所における業務
改善についてどのように取り組んでいくべきか

