

介護のシゴト魅力向上懇談会  
介護の魅力向上のためのICT技術の活用

株式会社やさしい手  
代表取締役社長 香取 幹  
kkatori@yasashiite.com

## 介護の仕事の魅力の向上のためのICT技術の活用 ～5つのテーマを通じて～

- テーマ1. ITを活用して、サ責の本来業務を取り戻す。
- テーマ2. ICTを活用して、サ責と訪問介護員の学習効果を高める。
- テーマ3. 介護職員の成長を導き、利用者に付加価値の大きな介護サービスを提供できる。
- テーマ4. IoT技術による生活支援の可能性
- テーマ5. 働きやすさを支えるIT

テーマ1. ITを活用して、サ責の本来業務を取り戻す。

(1) サ責の本来業務、訪問介護計画のPDCAサイクルについて

(2) 訪問介護事業の課題「サ責の本来業務」をいかに行うか。

(3) KPIに基づくマネジメントをおこなうことにより、付加価値の高い業務、「本来業務」を取り戻す。

(4) 4人のサ責の配置シフト、月初は2-2、月中は1-3、月末は3-1のシフトでおこなう。

(5) 担当制のサ責からチーム制、チーム制のメリット

## サービス提供責任者本来の業務とは(訪問介護計画について)

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成十一年三月三十一日厚生省令第三十七号)より抜粋  
(訪問介護計画の作成)

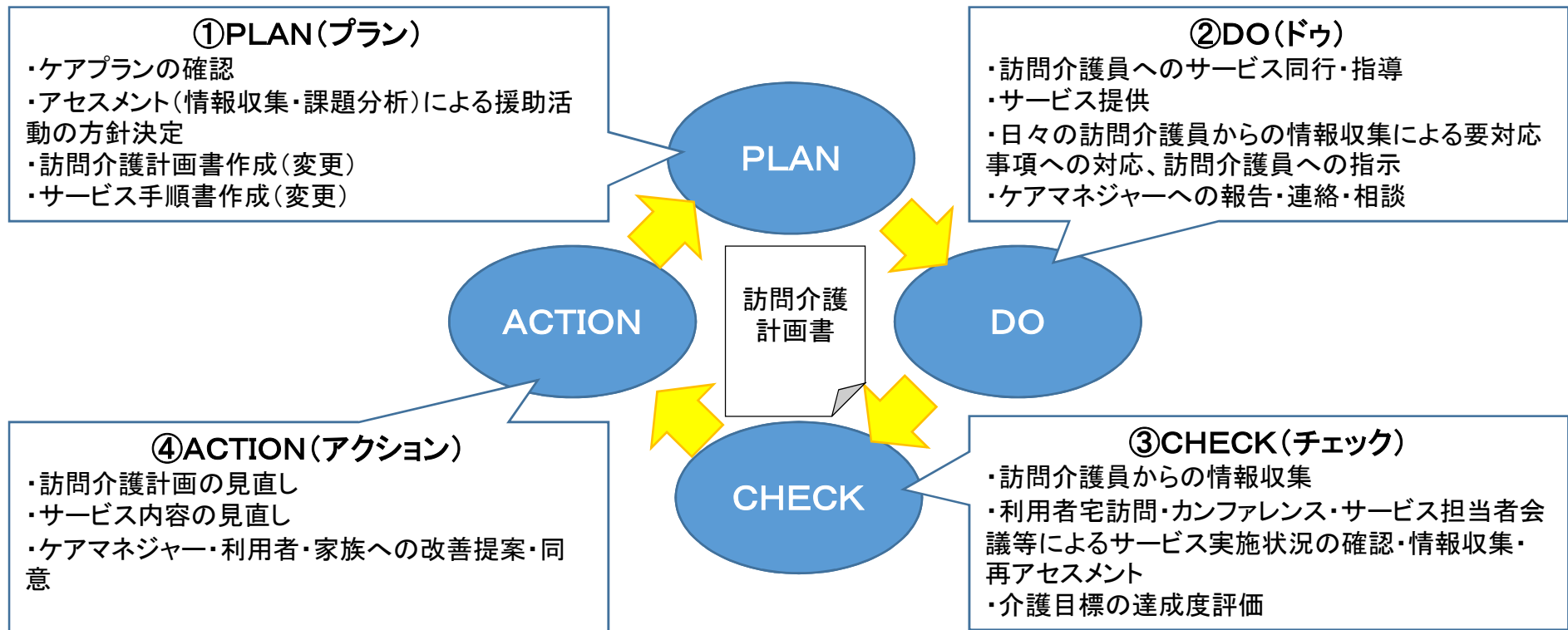
第二十四条 サービス提供責任者(第五条第二項に規定するサービス提供責任者をいう。以下この条及び第二十八条において同じ。)は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成しなければならない。

2 訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成しなければならない。

3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。

4 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付しなければならない。

5 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。



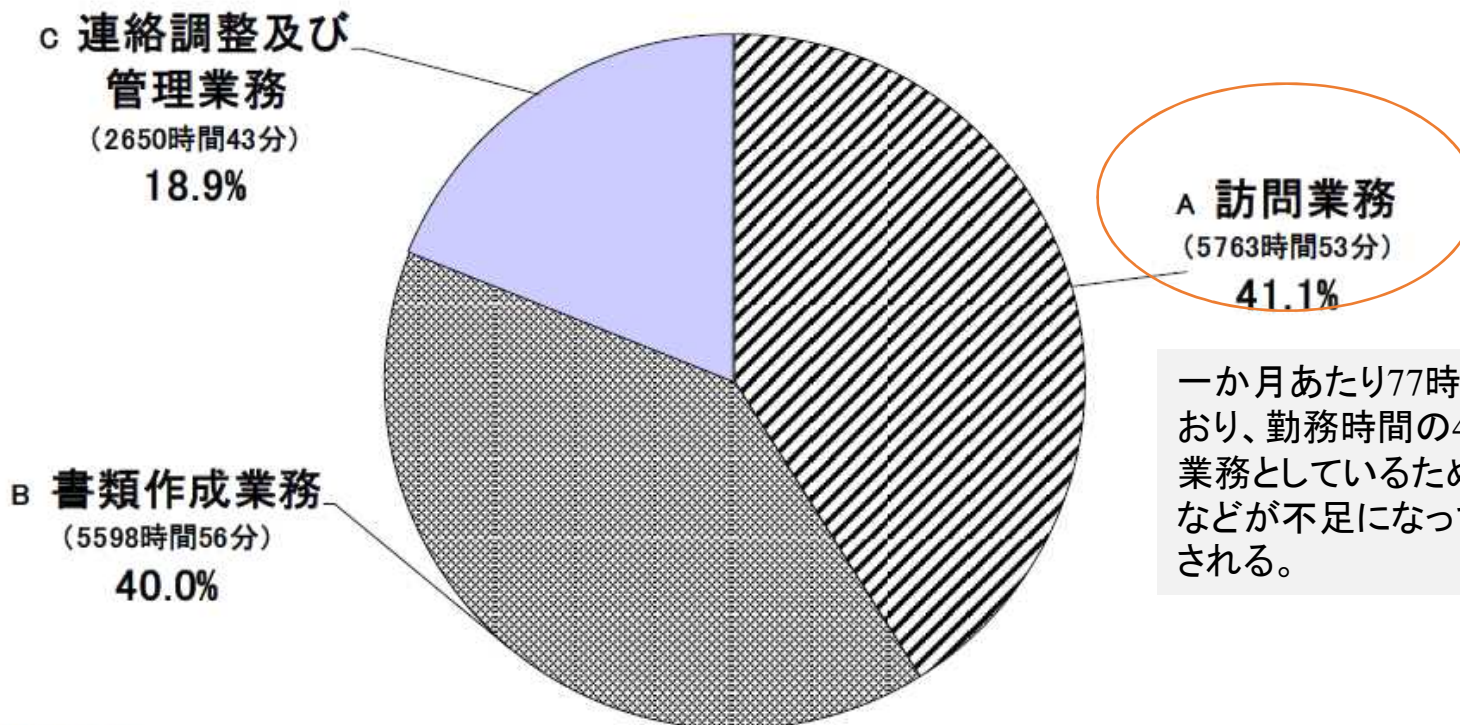
# サービス提供責任者は1か月あたり77時間の訪問業務をおこなっている

(日本ホームヘルパー協会調査報告)

## [全体業務の内訳]

業務の内訳としては3等分ではなく、管理業務の割合が一番低い結果となった。

### サービス提供責任者業務の内訳(全体)



一か月あたり77時間を占めており、勤務時間の48%を外出業務としているため事務処理などが不足になっていると想定される。

N=14013時間32分

※本グラフは、サービス提供責任者75名の1か月当たりの業務内容と要した時間の合計及びその割合である。

参照: 日本ホームヘルパー協会

(平成22年12月サービス提供責任者業務分析調査報告)

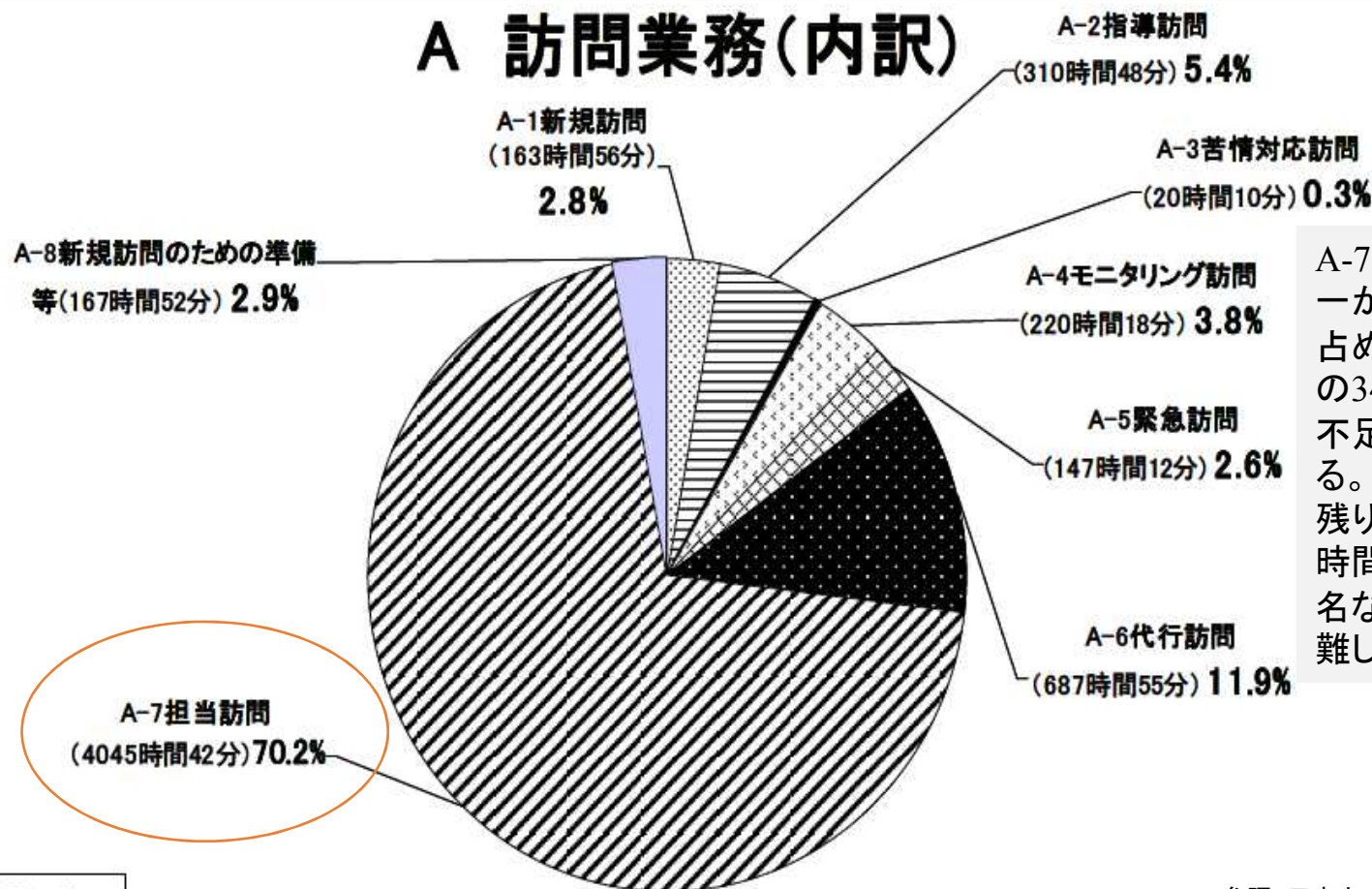
# サービス提供責任者は1か月あたり63時間の訪問介護をおこなっている

(日本ホームヘルパー協会調査報告)

## [訪問業務の内訳]

担当訪問の割合が目立ち、かなり予想外であった。

### A 訪問業務(内訳)



A-7担当訪問  
一か月あたり54時間を占めており、勤務時間の34%を訪問介護員不足により提供している。残りの23時間の訪問時間で担当利用者40名などを把握するのは難しいと考えている

N=5763時間53分

参照: 日本ホームヘルパー協会  
(平成22年12月サービス提供責任者業務分析調査報告)

※本グラフは、サービス提供責任者75名の1か月当たりの「訪問業務」の内訳と要した時間の合計及びその割合である。

# サービス提供責任者は1か月の勤務時間の3.7%しかサ責業務をおこなっていない

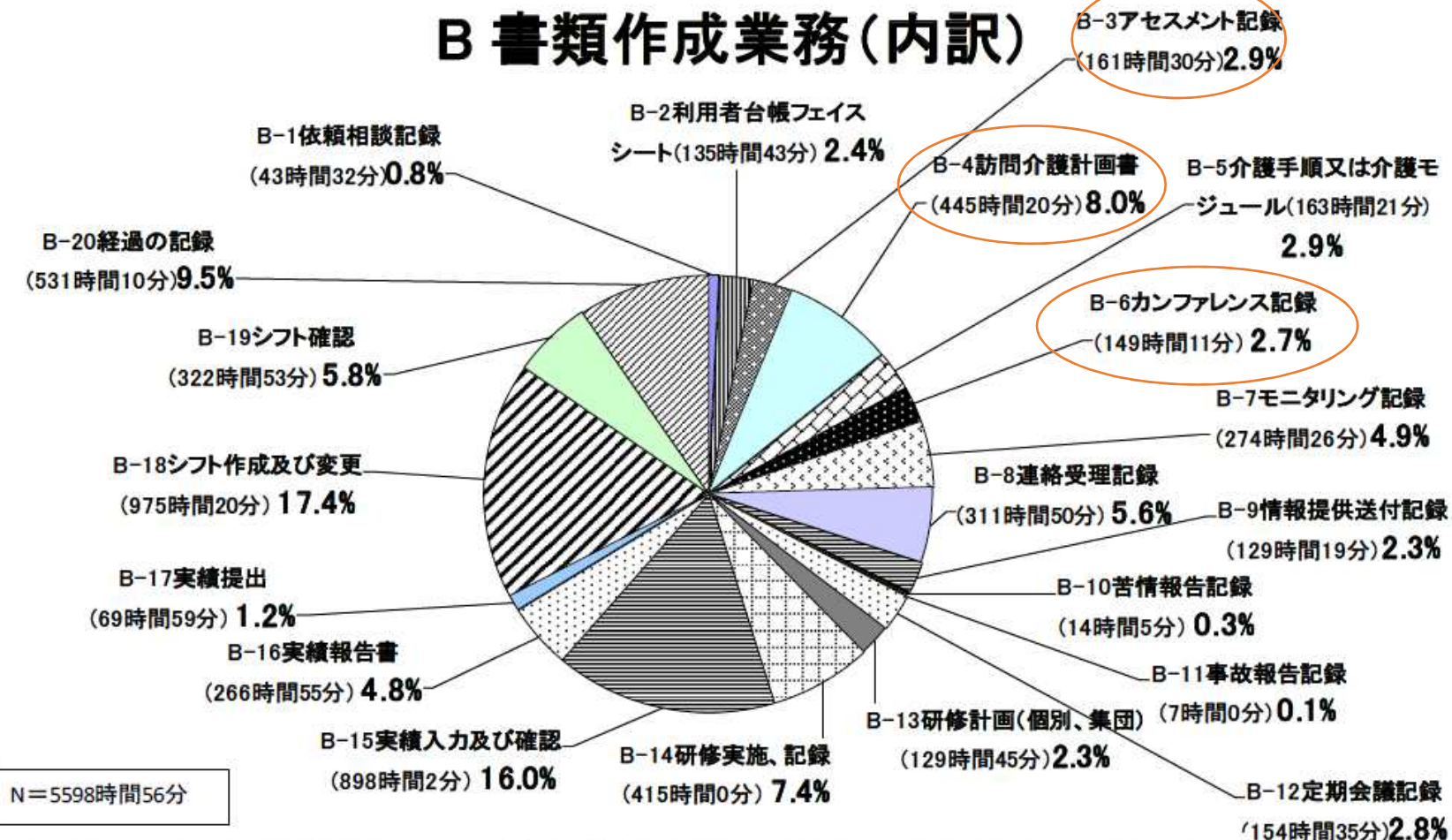
(日本ホームヘルパー協会調査報告)

利用者把握を行うアセスメント、モニタリングはさらに時間が少なく個々のスキルに依存する形となっていると考えられる。

## [書類作成業務の内訳]

メインの訪問介護計画書に費やす時間が8.0%と予想外に少なかった。

### B 書類作成業務(内訳)



N=5598時間56分

※本グラフは、サービス提供責任者75名の1ヵ月当たりの「書類作成業務」の内訳と要した時間の合計及びその割合である。

参照: 日本ホームヘルパー協会平成22年12月サービス提供責任者業務分析調査報告)

# サービス提供責任者は1か月(8%)13時間も電話をしている

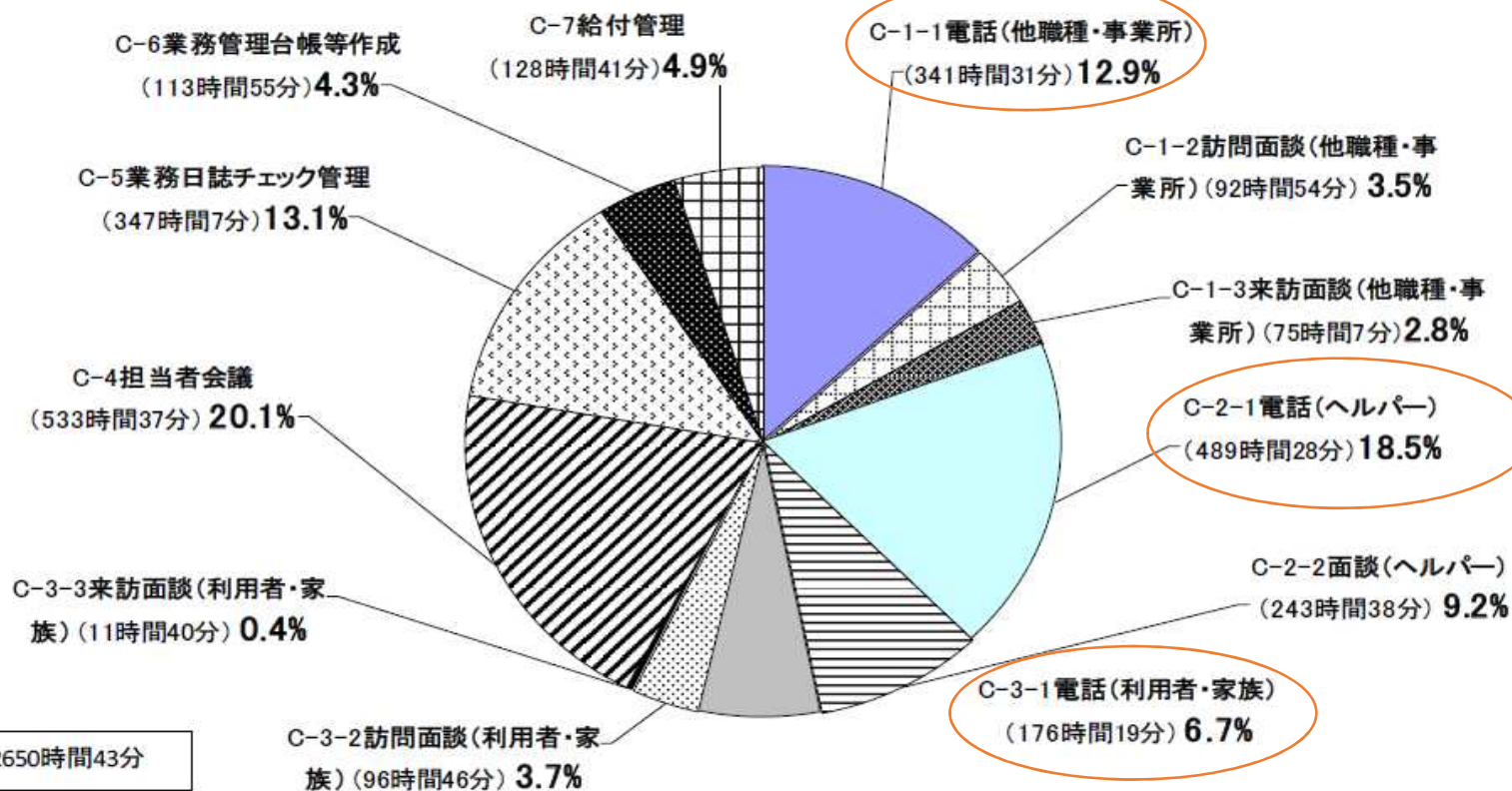
(日本ホームヘルパー協会調査報告)

調整業務がボトルネックとなっており書類作成時間が少ないのではないか。

## [連絡調整及び管理業務]

連絡調整業務が60%近くを占め(他職種19.2%、ヘルパー27.7%、利用者家族10.8%)、管理業務である業務日誌チェックが13%と比重が低い。

### C 連絡調整及び管理業務(内訳)

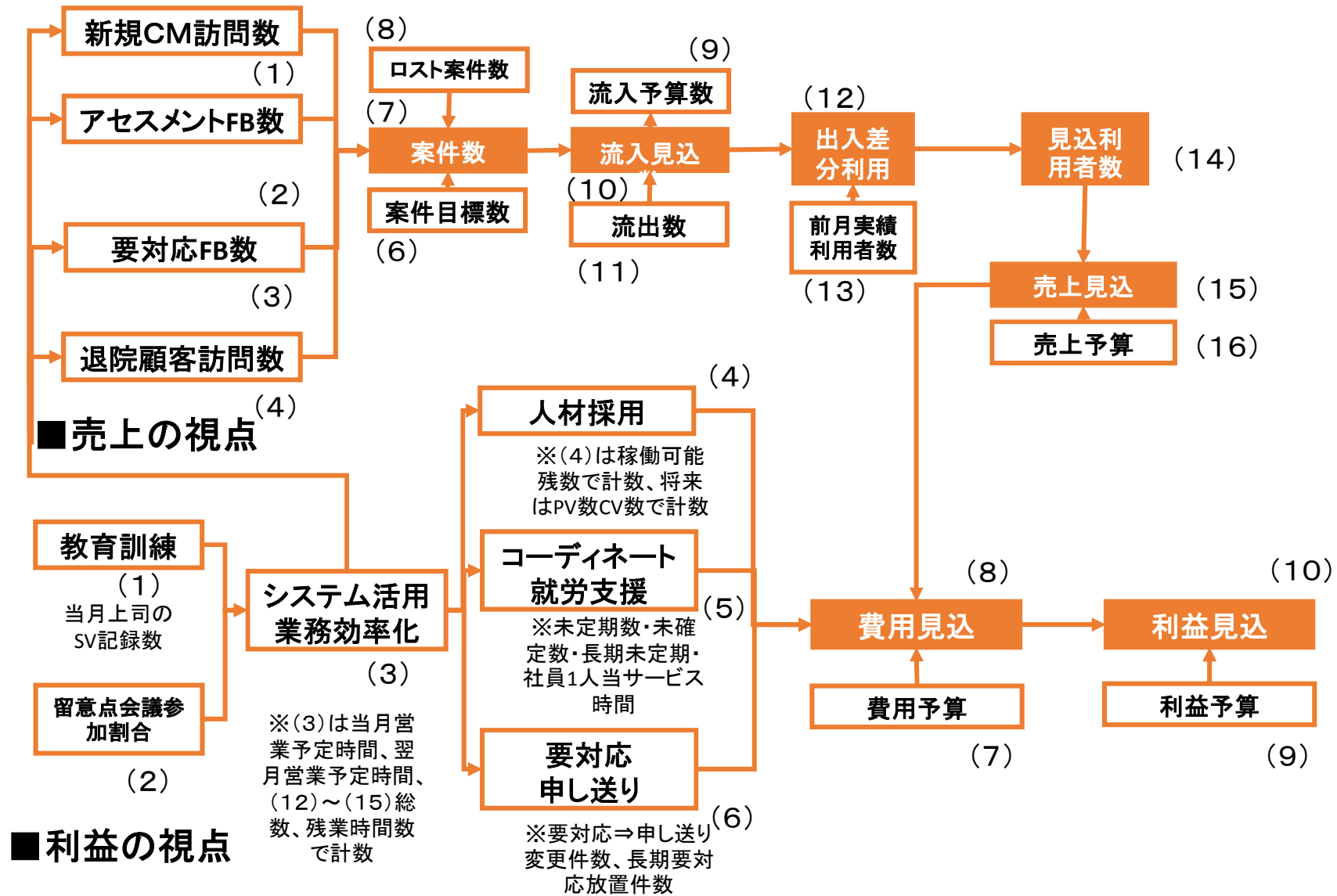


N=2650時間43分

※本グラフは、サービス提供責任者75名の1か月当たりの「連絡調整及び管理業務」の内訳と要した時間の合計及びその割合である。参照:日本ホームヘルパー協会(平成22年12月サービス提供責任者業務分析調査報告)



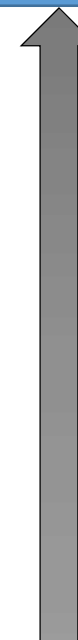
# 経営管理の特徴 KPIにもとづくマネジメント



## KPIにもとづくマネジメントがもたらす効果

PL	損益計算	売上・利益が予算通りに推移しているか確認する
KPI	サ責本来業務	本来業務としてサ責が実施すべき在宅生活継続向上に向けた業務(要対応FBやアセスメントFB、利用者カンファレンス)が出来ているか確認する
	サ責でなくても出来る業務	直接介護サービスや、訪問介護員調整業務に注力していないか、何が原因で調整業務に時間を費やしているか確認する
	コンプライアンス順守の指標	残業や連続勤務がないか、従業員の働きづらい環境になっていないか確認する

本来業務へ

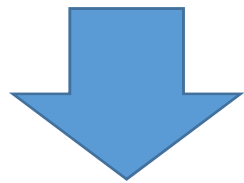
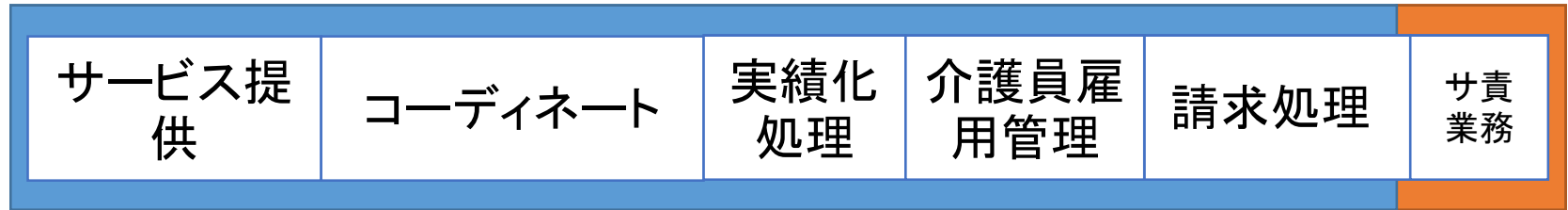


KPIに基づくマネジメントを実行する効果として、コンプライアンス順守をする中で、各拠点においてどのような業務工程において課題が発生しているか、数値で見える化することにより、サービス提供責任者が本来実施すべき業務である在宅生活継続の成果を出すための業務(要対応FB、アセスメントFB、利用者カンファレンス等)にシフトしていく働きかけを上司が実行することが可能になる。

この結果サービス提供責任者が在宅生活継続の成果を出し、自信と有能感をもった活動が出来るようになり、最終的には会社で設定した売上予算・利益予算を達成していくことが可能になる

# サ責の中心業務を成果の上がりやすいサ責業務に変え個人の有能感を拡充する

## 訪問介護事業所のサ責の時間の使い方

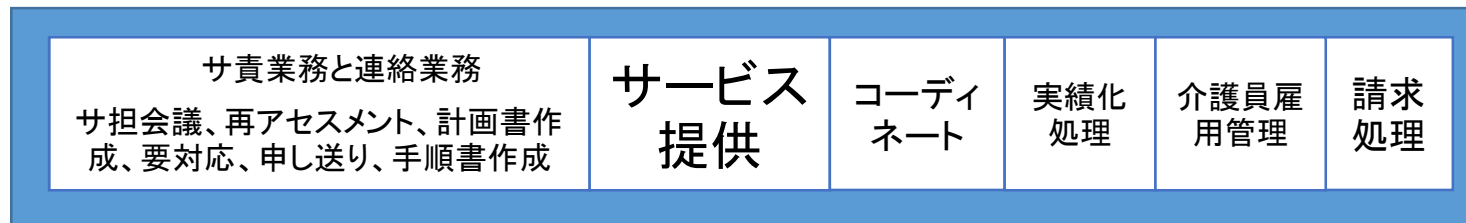


IT化とKPI  
により改善

所定労働時間  
177時間/月

時間外労働時間

## 利用者に向けた介護過程を中心したサ責の時間の使い方



所定労働時間  
177時間/月

## 【従来型】サービス提供責任者の担当制

担当制				
	A	B	C	D
7:00				
7:30				
8:00				
8:30				
9:00	朝礼	朝礼	朝礼	朝礼
9:30	サービス	HP同行	記録	電話 対応
10:00			サービス	
10:30	CD	計画書	留意点 会議	
11:00				
11:30	記録			
12:00	休憩	休憩	休憩	休憩
12:30				
13:00	定期訪問	要対応の確 認と指示だ し	計画書	サービス
13:30				
14:00	HP同行	サービス	HP同行	CD
14:30				
15:00	要対応の確 認と指示だ し	CM訪問	定期訪問	HP同行
15:30				
16:00				
16:30	CD	CD	記録	営業
17:00			日々締め	
17:30	夕礼	夕礼	夕礼	夕礼

今までは・・・

- ・事務業務と外出が頻繁にあり事務業務の伝達が不足する

- ・計画書作成時間など事務作業時間が不足しがちになり取り掛かりにおいて個々スキルに依存する

- ・訪問介護員の割り当てが出来ない場合、サービス提供責任者自身がサービス提供を行うなど時間に追われてしまう

- ・休暇の場合は利用者情報がわからないため指示出しが出来ない

# サービス提供責任者のチーム制について

2-2シフト				
	中	中	外	外
	OP	日常業務サ責	営業・定期訪問サ責	サービスサ責
7:00				
7:30				
8:00				
8:30				
9:00	朝礼	朝礼	朝礼	朝礼
9:30	要対応の確認 と対応 指示出し	電話対応	営業準備	サービス
10:00			定期訪問	
10:30		計画書作成	立ち寄り営業	
11:00				
11:30				
12:00	休憩	休憩	うさぎ入力	休憩
12:30				
13:00	CD	計画書作成	休憩	HP同行
13:30			営業	
14:00		留意点会議	定期訪問	サービス
14:30			立ち寄り営業	
15:00				
15:30		プロレコ入力	うさぎ入力	HP同行
16:00				
16:30				
17:00	日々締め			
17:30	夕礼	夕礼	夕礼	夕礼

1-3シフト			
中	外	外	外
OP	営業・定期訪問サ責	営業サ責	サービスサ責
	朝礼	朝礼	朝礼
要対応の確認 と対応 指示出し	営業準備	実績返し 営業	サービス
	定期訪問		
	立ち寄り営業		
休憩	うさぎ入力	休憩	休憩
CD	休憩	実績返し 営業	HP同行
	営業		
	定期訪問		サービス
	立ち寄り営業		
	うさぎ入力		
夕礼	夕礼	夕礼	夕礼

3-1シフト			
中	中	中	外
OP	日常業務サ責	日常業務サ責	サービスサ責
	朝礼	朝礼	朝礼
要対応の確認 と対応 指示出し	電話対応	実績	サービス
	実績		
休憩	休憩	休憩	休憩
CD	実績	実績	HP同行
	電話対応		
	プロレコ入力		サービス
	日々締め		
夕礼	夕礼	夕礼	夕礼

○当社では、4名1チームを基本とし各日においてサービス提供責任者業務を割り振りを行い、事務業務、サービス業務などに特化を行うことによりサービス提供責任者業務の過不足がないようにしております。また、利用者情報についてはシステムを活用し1名が休暇でも他のサービス提供責任者が対応を行い日々のサービス記録、計画書、モニタリング等の情報を閲覧して対応を行うことにより、生産性において50名に1名のサービス提供責任者配置実施ができています。

## サービス提供責任者のチーム制月次シフトについて

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
	締め業務	実績返し	請求締め	営業強化	営業強化	土曜業務
	3-1	1-3	2-2	1-3	1-3	1
7	8	9	10	11	12	13
日曜業務	営業強化	営業強化	留意点会議	留意点会議	営業強化	土曜業務
1	1-3	1-3	2-2	2-2	1-3	1
14	15	16	17	18	19	20
日曜業務	定期訪問	定期訪問	定期訪問	定期訪問	定期訪問	土曜業務
1	1-3	1-3	1-3	1-3	1-3	1
21	22	23	24	25	26	27
日曜業務	担会 営業	担会 営業	担会 営業	担会 営業	担会 営業	土曜業務
1	1-3	1-3	1-3	1-3	1-3	1
28	29	30	31			
日曜業務	営業強化	締め業務	締め業務			
1	1-3	3-1	3-1			

事務業務が煩雑となる月末、月初においては内勤人数を3名とし、事務業務が落ち着く月中などは内勤業務を1名として月間シフトを作成する。

土曜日、日曜日についても1名ずつ勤務をする。土日の業務は特に計画書作成や再アセスメント等を実施することとし、サービス提供責任者業務を中心に実施する。

ITを活用することでこのような事務業務の煩雑さを月間で捉えシフトを作成し、それぞれのシフトの中でどのような役割を担っていくかについて定義が可能となり、一人一人の役割が明確になることで業務遂行を円滑にする効果をもたらす

# サービス提供責任者のチーム制月次シフトについて(実際)

月次シフト表 (予定)

勤怠管理部門: ●●訪介

チーム名:

2016年 04月

氏名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	勤務時間	所定時間	休日	休予	C D	
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土						
017383 木下 隆	日常 0900 1800	休	休	シ10 0900 1800	シ10 0900 1800	シ10 0900 1800	日常 0900 1800	シ10 0900 1800	休	休	日常 0900 1800	シ10 0900 1800	シ10 0900 1800	シ10 0900 1900	日常 0900 1800	休	休	日常 0900 1800	シ10 0900 1900	日常 0900 1800	シ10 0900 1900	シ10 0900 1900	休	休	シ10 0900 1900	シ10 0900 1900	シ10 0900 1900	シ10 0900 1900	休	休	171.00	171.00	10	10	0	
007694 鈴木 花子	外営 0900 1800	休	休	日常 0900 1800	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	休	CD 0900 1800	日常 0900 1800	休	外サ 0900 1800	外営 0900 1800	外営 0900 1800	外サ 0900 1800	CD 0900 1800	休	休	外サ 0900 1800	外営 0900 1800	CD 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	外営 0900 1800	日常 0900 1800	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	160.00	171.00	10	10	5	
023554 田中 すみえ	CD 0900 1800	日常 0900 1800	休	外営 0900 1800	外サ 0900 1800	日常 0900 1800	外営 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	外営 0900 1800	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	休	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	休	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	外営 0900 1800	外営 0900 1800	休	日常 0900 1800	160.00	171.00	10	10	5	
027052 高橋 大輔	外サ 0900 1800	休	休	CD 0900 1800	外営 0900 1800	外営 0900 1800	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	休	外サ 0900 1800	CD 0900 1800	外営 0900 1800	外営 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	外営 0900 1800	日常 0900 1800	外営 0900 1800	外サ 0900 1800	CD 0900 1800	休	休	外サ 0900 1800	CD 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	160.00	171.00	10	10	5
027274 小山 景子	外営 0900 1800	休	休	外サ 0900 1800	日常 0900 1800	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	外営 0900 1800	休	休	CD 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	休	CD 0900 1800	外サ 0900 1800	外営 0900 1800	外営 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	日常 0900 1800	外営 0900 1800	外サ 0900 1800	CD 0900 1800	休	休	160.00	171.00	10	10	5



実際の店舗における4月のシフト予定データが上記となる。店長及びサービス提供責任者5名のチームのシフト事例となる。

土曜日、日曜日についても1名ずつ勤務をする。土日の業務は特に計画書作成や再アセスメント等を実施することとし、サービス提供責任者業務を中心に実施する。

このルールに基づきシフトが実際に作られている。このような考え方のもと前月のうちに就労予定、当日の業務役割が明確になるため事前に学習をして準備をしていくことが可能となる。

# シフト管理は「自動シフトシステム」を活用

氏名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
1 018804	日常 0900 1800	日常 0900 1800	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	休	休	日常 0900 1800	CD 0900 1800	休	外宮 0900 1800	日常 0900 1800	CD 0900 1800	休	日常 0900 1800	外宮 0900 1800	CD 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	休	休	休	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	CD 0900 1800	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	外宮 0900 1800	
2 009939	外宮 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	CD 0900 1800	休	休	休	日常 0900 1800	CD 0900 1800	CD 0900 1800	CD 0900 1800	休	休	外宮 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	CD 0900 1800	休	休	休	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	CD 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	日常 0900 1800	休	日常 0900 1800	CD 0900 1800	
3 018681	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	休	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	外宮 0900 1800	休	休	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	休	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	CD 0900 1800	休	休	日常 0900 1800	休	日常 0900 1800	外宮 0900 1800	休	休	日常 0900 1800	外宮 0900 1800	CD 0900 1800	日常 0900 1800	
4 025195	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	休	休	休	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	外サ 0900 1800	
5 026580	休	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	日常 0900 1800	CD 0900 1800	休	外宮 0900 1800	休	外宮 0900 1800	CD 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	休	CD 0900 1800	外宮 0900 1800	外宮 0900 1800	日常 0900 1800	休	休	休	CD 0900 1800	日常 0900 1800	休	CD 0900 1800	CD 0900 1800	休	外宮 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	日常 0900 1800	
備考																																

<<定期スケジュール>>							
曜日	開始	終了	サービス内容	保険外	ID	利用者氏名	承認
月	00:00	09:00	稼働不可	●			
	09:00	09:30	朝礼・夕礼・申送	●			
	09:30	10:00	見回り	●			
	11:00	11:30	ゴミ捨て	●			
	13:00	14:00	休憩・仮眠	●			
	16:00	16:30	朝礼・夕礼・申送	●			
	16:30	17:30	日々締め	●			1/1
	17:30	18:00	プロレコ記入	●			2/2
	18:00	23:59	稼働不可	●			1/1
火	00:00	09:00	稼働不可	●			
	09:00	09:30	朝礼・夕礼・申送	●			
	09:30	10:00	見回り	●			
	11:00	11:30	ゴミ捨て	●			
	13:00	14:00	休憩・仮眠	●			
	16:00	16:30	朝礼・夕礼・申送	●			
	16:30	17:30	日々締め	●			
	17:30	18:00	プロレコ記入	●			
	18:00	23:59	稼働不可	●			
水	00:00	09:00	稼働不可	●			
	09:00	09:30	朝礼・夕礼・申送	●			
	09:30	10:00	見回り	●			
	11:00	11:30	ゴミ捨て	●			
	13:00	14:00	休憩・仮眠	●			
	16:00	16:30	朝礼・夕礼・申送	●			
	16:30	17:30	日々締め	●			



## 「自動シフトシステム」活用における効果

勤務シフトの 平等性担保	人がシフトを作成するよりも勤務シフトに偏りが生まれず、平等性に配慮されたシフトが作成できる	人間関係不和の 減少につながる
ルートを固定 せずワークシェア	1つのルートにとどまるとその固定業務のみしか習得出来ないが、様々なルートに配置がされるため、従業員の業務範囲拡大が期待できる	学習の機会が 拡大し人材価値 向上につながる
ITを活用して 各ルートへ置き換え	シフトと各拠点における標準化されたルートがボタン1つで置き換えられシフト作成業務時間の圧縮が可能となる	業務圧縮に つながる
スケジュールの 共有能力向上	前月のうちに翌月の就労予定が確定され、ITを活用して各拠点全員のスケジュールが共有できる	サ責本来業務 行動予定が立てやすい

自動シフトシステムにおける期待される効果として、1つには人間関係不和の減少につなげ離職率逡減につなげていくことが可能となる。また、学習機会の拡大に伴い従業員一人一人の人材価値向上につなげる効果が期待できる。

ITの活用による業務圧縮を可能とし、最終的にはサービス提供責任者が本来実施すべき「在宅生活継続」につながる業務(要対応FB、アセスメントFB、利用者カンファレンス等)のスケジュール立案に注力することが可能となり、サービス提供責任者本来業務への注力を可能とする

# ITによる事務作業の効率化

項番	項目	詳細	紙管理(分)	計算根拠	ICT管理(分)	計算根拠	差(分)	システム仕様(想定)
1	依頼	CMからの依頼書受領および説明を受ける	100	10名分×10分	100	10名分×10分	0	-
2	ケアプラン受領	ケアプランを受領し、ファイルにとじる	50	10名分×5分	50	10名分×5分	0	-
3	アセスメント	利用者宅へ訪問し、アセスメントを実施する、アセスメントシートを完成させ保管する	900	10名分×90分	400	10名分×40分	-500	タブレットアセスメント
4	重要事項説明書作成	重要事項説明書を印刷、製本する	300	10名分×30分	10	マスタ修正のみ	-290	タブレット重説同意
5	重要事項説明	利用者宅へ訪問し、重要事項説明を実施し、ファイルに保管する	600	10名分×60分	400	10名分×40分	-200	アセスメントデータ蓄積
6	訪問介護計画書作成	ケアプランに沿った訪問介護計画書を作成する	600	10名分×60分	400	10名分×40分	-200	アセスメント情報同期
7	訪問介護計画書同意	利用者宅へ訪問し、訪問介護計画書の説明を実施し、同意を得てファイルに保管する	600	10名分×60分	400	10名分×40分	-200	タブレット計画書同意
8	訪問介護計画書CM提出	利用者の押印済み訪問介護計画書コピーをCMに提出する	600	10名分×60分	400	10名分×40分	-200	サイン済計画書印刷機能
9	週間スケジュール作成	ケアプランをもとに、利用者ごとの週間サービス計画を作成する	600	10時間	300	5時間	-300	利用者カード修正
10	契約書類作成	契約書類を印刷、製本する	100	10名分×10分	10	マスタ修正のみ	-90	タブレット契約書
11	契約	利用者宅へ訪問し、契約内容説明を実施し、同意を得てファイルに保管する	600	10名分×60分	400	10名分×40分	-200	タブレット契約書同意
12	提供票受領	サービス対象月の提供票を受領し、内容確認の上ファイリングする	240	4時間	180	3時間	-60	変更管理台帳機能
13	月次サービス予定作成	受領した提供票をもとに、利用者へのサービス提供予定表を作成する	360	1日	90	展開のみ	-270	利用者スケジュール展開
14	月次担当訪問介護員確定	サービス提供予定ごとの担当介護員を確定させる	3600	2時間×30日	1800	1時間×30日	-1800	自動シミュレーション機能
15	サービス実施記録作成	サービス実施後に介護記録および実施報告書を作成する	5000	1000枠×5分	1000	1000枠×1分	-4000	記録書帳事前印字
16	日次変更管理(訪問介護員変更含む)	サービス提供予定の変更管理	6000	10件×20分	3000	10件×10分	-3000	変更管理台帳機能
17	日次実績化	サービス担当介護員からの実績報告をもとに日次でサービス実績を確定させる	3000	1000件×3分	1000	1000件×1分	-2000	ハンディによるバーコード実績化
18	月次実績化	日次で確定したサービス実績をもとに月次の実績を確定させる	600	10時間	10	日次で対応	-590	請求計算ボタンのみ
19	提供票1入れ	確定したサービス実績をもとに、CMから受領した提供票に実績記載(1入れ)を行なう	300	5時間	10	日次で対応	-290	提供票印刷機能
20	CM向け月次報告	実績記載した提供票および利用者情報をCM向けに報告する	900	15時間	900	15時間	0	-
21	請求計算	確定したサービスを請求額に計算する	360	6時間	30	30分	-330	請求計算機能
22	再アセスメント	定期的に再アセスメントを実施する。またアセスメント結果をファイルに保管する	1980	33名分×60分	1320	33名分×40分	-660	タブレットによる再アセスメント
23	カンファレンス	アセスメント結果に基づき介護計画の見直しについて議論をし、記録を残す	600	30名分×60分	600	30名分×60分	0	-
24	見直しプラン作成	ケアプランをカンファレンス結果に基づき修正する	300	10名分×30分	300	10名分×30分	0	-
25	CM提案	修正が必要となるプランについてケアマネジャーへ提案する	600	10名分×60分	600	10名分×60分	0	-
26	訪問介護計画書改訂	ケアマネジャーより了承いただいた場合計画書を改定する	600	10名分×30分	400	10名分×40分	-200	アセスメントデータ同期
27	利用者提案	改定した訪問介護計画書について説明をし、同意を得てファイルに保管する	600	10名分×60分	400	10名分×40分	-200	タブレット計画書同意

30090

502時間

14510

242時間

260 →削減時間数

## ITにより多様な雇用形態への柔軟な対応をおこなう。

月曜日		火曜日		水曜日		木曜日		金曜日		土曜日		日曜日	
9:00		9:00		9:00		9:00		9:00		9:00	休み	9:00	休み
10:00	身体2	10:00	身体2	10:00	身体2	10:00	身体2	10:00	身体2	10:00		10:00	
11:00		11:00	型枠就労	11:00		11:00		11:00		11:00		11:00	
12:00		12:00	身体2	12:00		12:00		12:00		12:00		12:00	
13:00		13:00		13:00		13:00		13:00		13:00		13:00	
14:00		14:00		14:00		14:00		14:00		14:00		14:00	
15:00	生活3	15:00	生活3	15:00	生活3	15:00	生活3	15:00	生活3	15:00		15:00	
16:00		16:00		16:00		16:00	型枠就労	16:00		16:00		16:00	
17:00		17:00		17:00		17:00	身体2	17:00		17:00		17:00	
18:00		18:00		18:00		18:00		18:00		18:00		18:00	

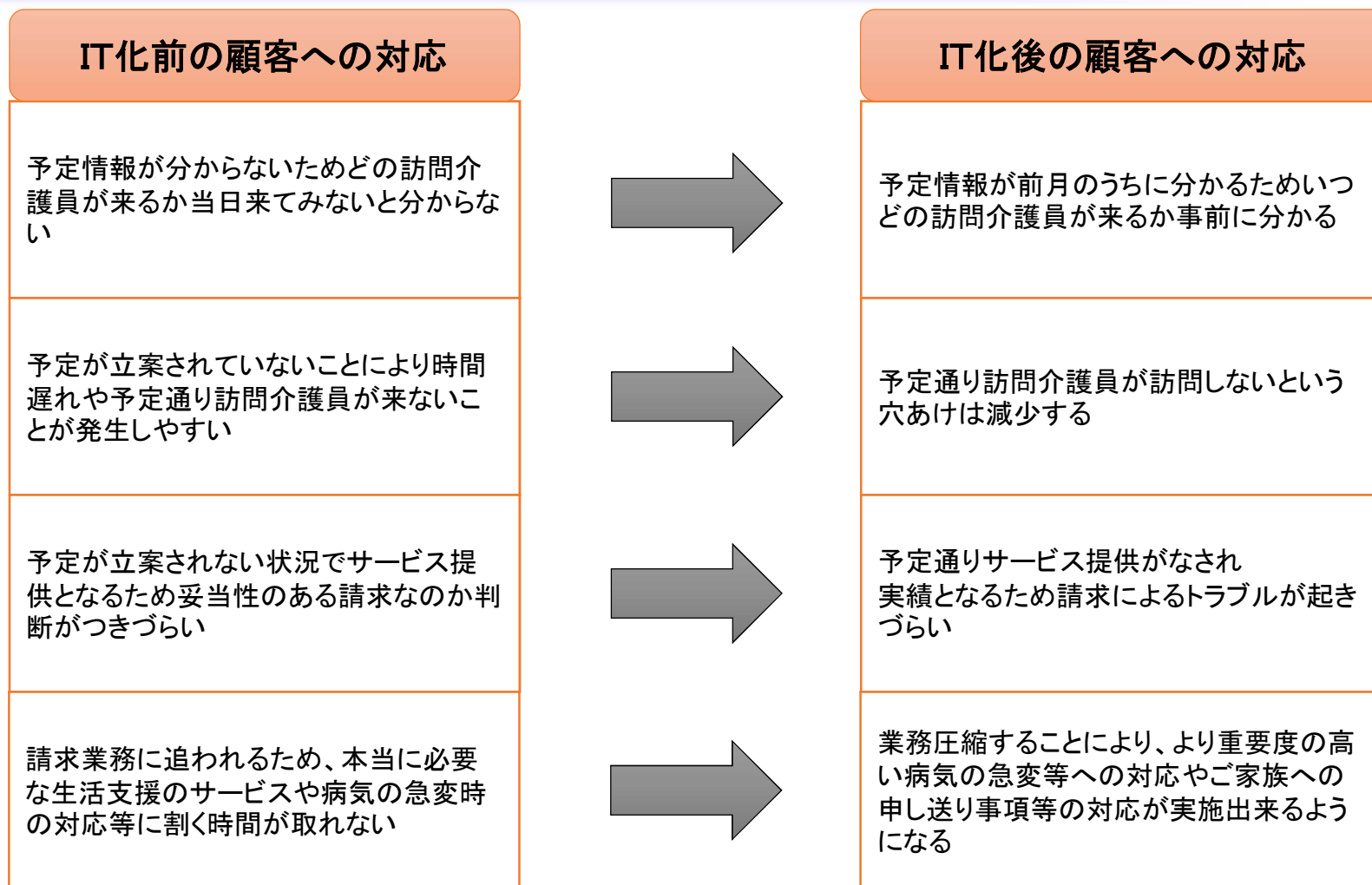


- ◆ 介護人材の採用が難しくなる中、短時間の就労ニーズをもつ労働者を雇用して活用する必要が急速に高まっている。
- ◆ 訪問介護員の一人一人の就労日時ニーズに合わせて柔軟に対応していくことが必要。
- ◆ 訪問介護員が短時間でかつまとまった時間で就労出来る仕組みを構築する必要がある
- ◆ 子供の成長、孫の成長など、生活様式の変化に対応して、職務形態もすら、柔軟にする。このことでサービス提供責任者業務などを習得する機会が生まれ、登録型訪問介護員が将来サービス提供責任者として活躍するためのキャリアアップの仕組みが出来るのではないかと考える。
- ◆ 育児時短・介護時短の常勤介護員も急速に増大している。

⇒ITの活用により、柔軟な雇用形態を管理する。利用者と介護者のマッチングが自動化する。

⇒ICTの活用により「申し送り」の精度が向上することで短時間就労者の活躍の場が広がる。

## テーマ1. ITを活用して、サ責の本来業務を取り戻す(顧客への価値)

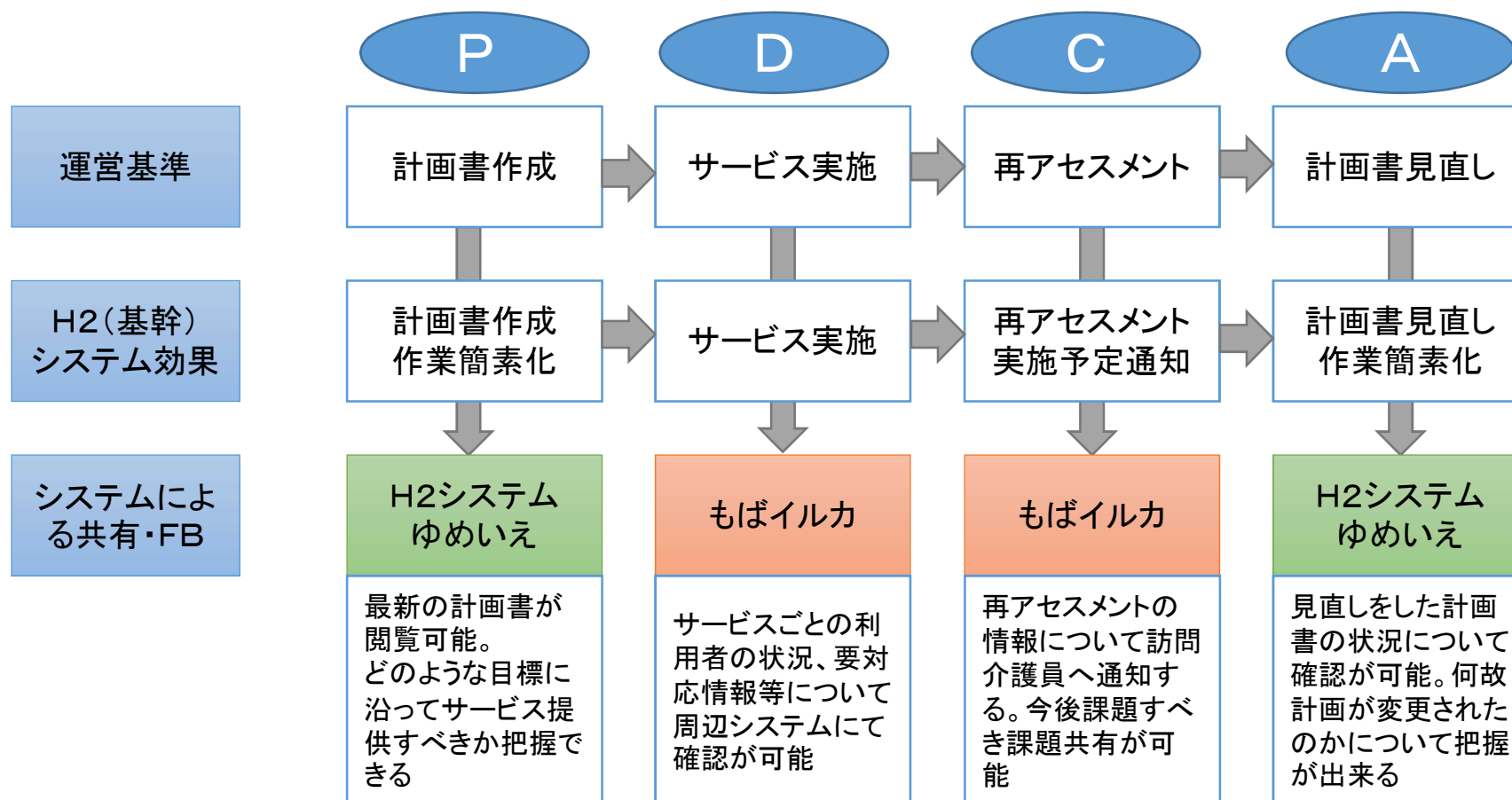


利用者としてはITにより予定としてどの訪問介護員がいつ来るのかについて事前に把握することが可能となる。これにより安心してサービスを受けることにつながる。予定の精度が向上することで遅刻や穴あけという事象について減少することが出来る。また予定通りのサービス提供がなされることにより妥当性の高い請求となるため請求トラブルは発生しづらい。何より業務圧縮が出来ることでおせっかいな隣人的生活支援サービスの提供する時間数が増加し、利用者満足度向上につながる。

テーマ2. ICTを活用して、サ責と訪問介護員の学習効果を高める。

- ・H2の訪問介護計画のPDCAサイクル
  - ・モバイルカシステムによる情報共有
  - ・医師看護師ケアマネジャー利用者との情報連携による多職種からのサポート
  - ・情報の区分「要対応」「申し送り」の仕組み
- これらを活用して訪問介護事業をおこなっている。  
ひとりぼっちではない。それぞれがICTを介してつながっている。  
つながっていて支援しあうので、それぞれの学習効果が高い。  
若いサ責でも、新米の訪問介護員でも、短い時間で大きな成果をあげることができる。

## H2の訪問介護計画のPDCAサイクル



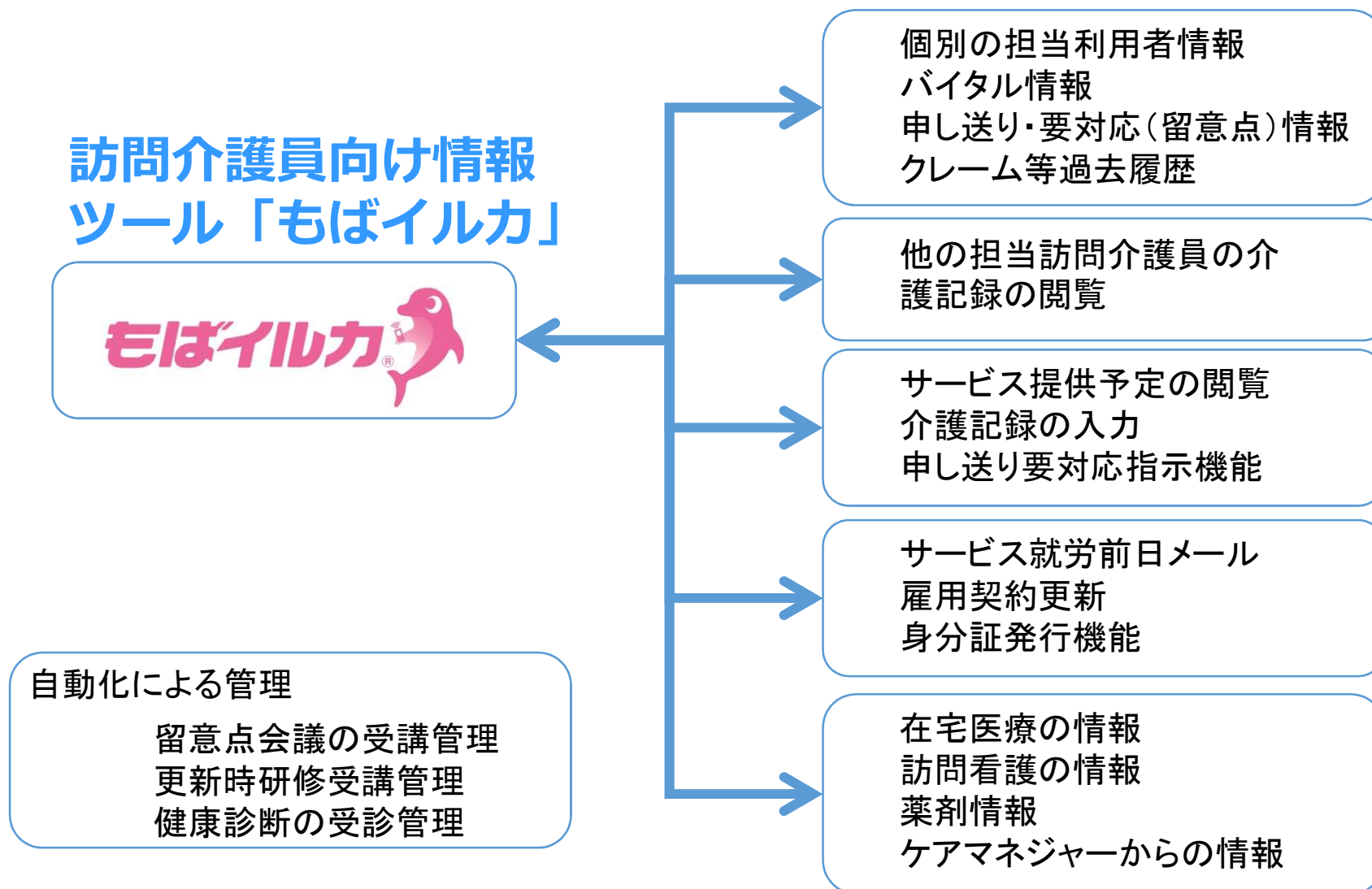
### H2システムによる訪問介護計画のPDCAサイクルの効果

運営基準である計画書のPDCAで実施すべき業務について、作成作業の簡素化及び、再アセスメント実施の必要がある利用者においてシステム側で通知をすることによりサービス提供責任者業務を支援する。

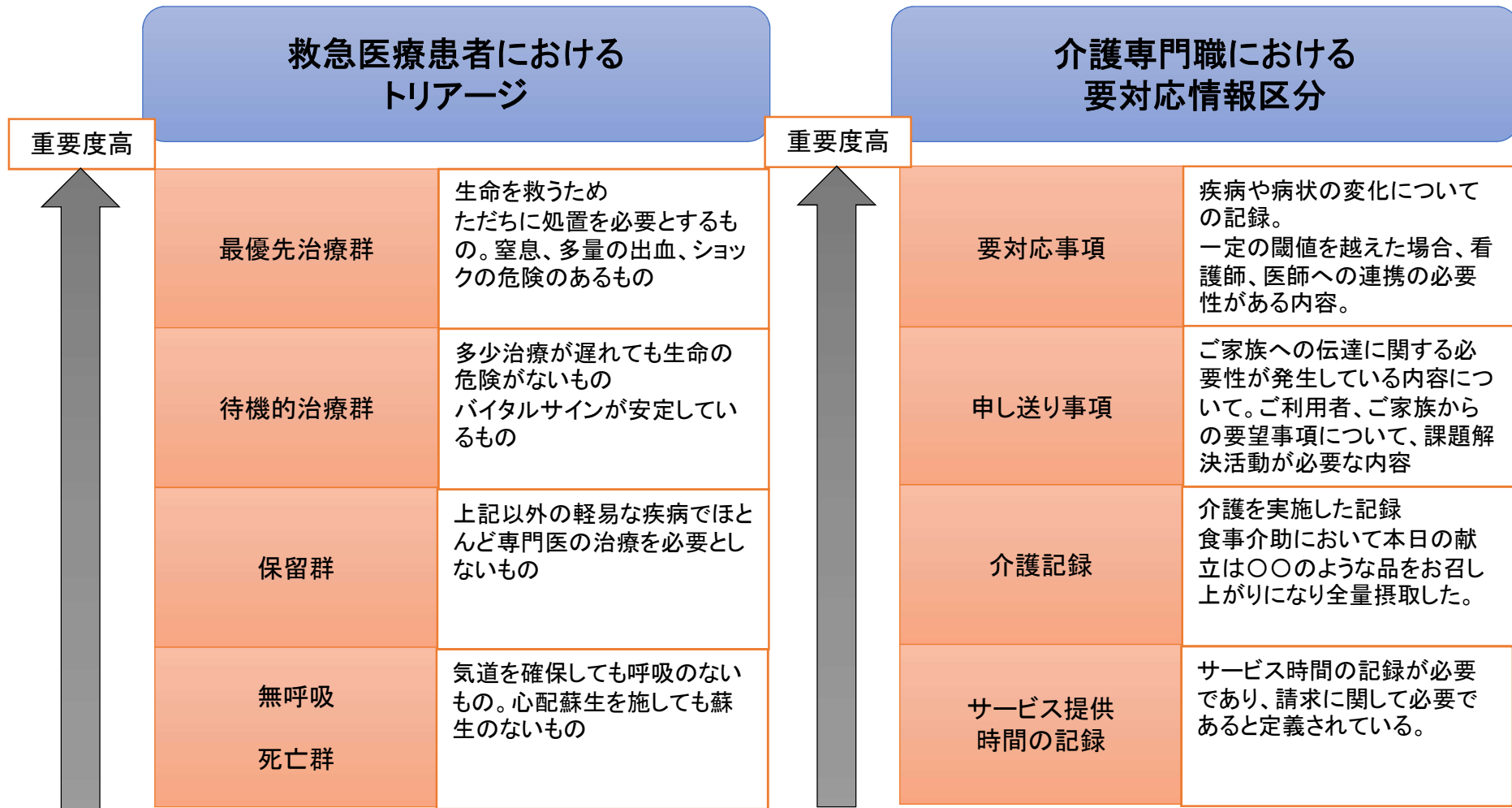
また、作成された各プロセスにおける情報については基幹システム及び周辺システムにおいて訪問介護員へフィードバックされる。このためサービス提供責任者及び、サービスを担当する訪問介護員の情報格差が極めて小さくなり、初めて担当する新米訪問介護員においても利用者の状況がどのように変化をされていて、自分がどのような関わりをしていくべきかの判断業務が実施しやすくなり、短い時間で大きな成果をあげることが可能になる。

## 携帯端末による訪問介護員からの情報提供とサ責の指示

携帯電話やスマートフォンを利用して、インターネット経由で、すべての訪問介護員から利用者の情報が大量に流入し、サービス提供責任者からの指示がなされている。



# 大量の情報の処理、情報の区分を明確におこなう。



介護専門職における生産性の向上においてはトリアージの考え方が必要である。介護専門職としては多くの情報からより重要度の高い情報を選別し、優先度の高い情報から他職種連携を実施していくことで利用者一人一人の在宅生活継続の成果を高めていくことが可能になると考える。複数人で重要度が低い情報について確認していると生産性向上につながらないのではないかと。

⇒情報の共有だけでは情報が多すぎてロスが増加。情報の取捨選択技術こそが生産性向上の要となる。



テーマ3. 介護職員の成長を導き、利用者に付加価値の大きな介護サービスを提供できる。

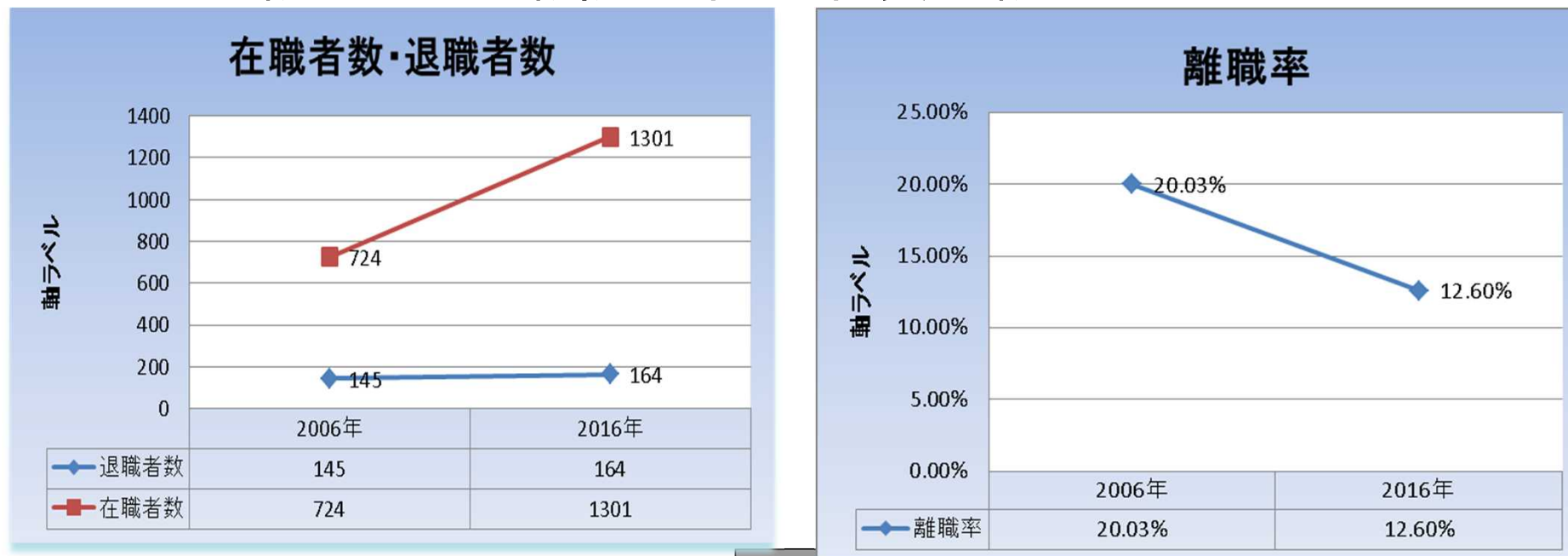
- ・訪問介護員もサ責もチームのメンバーに支えられながら、利用者に「在宅生活継続」という付加価値の高いサービスを提供することができる。

- ・訪問介護員もサ責が協働して大きな成果をあげることができる。成果を通じて有能感を得ることができる。

- ・介護職員と高齢の利用者の間に「対話」の時間を生み、「対話」を通じて、互いのリスペクトを生みだし、相互信頼の関係を生み出していく。

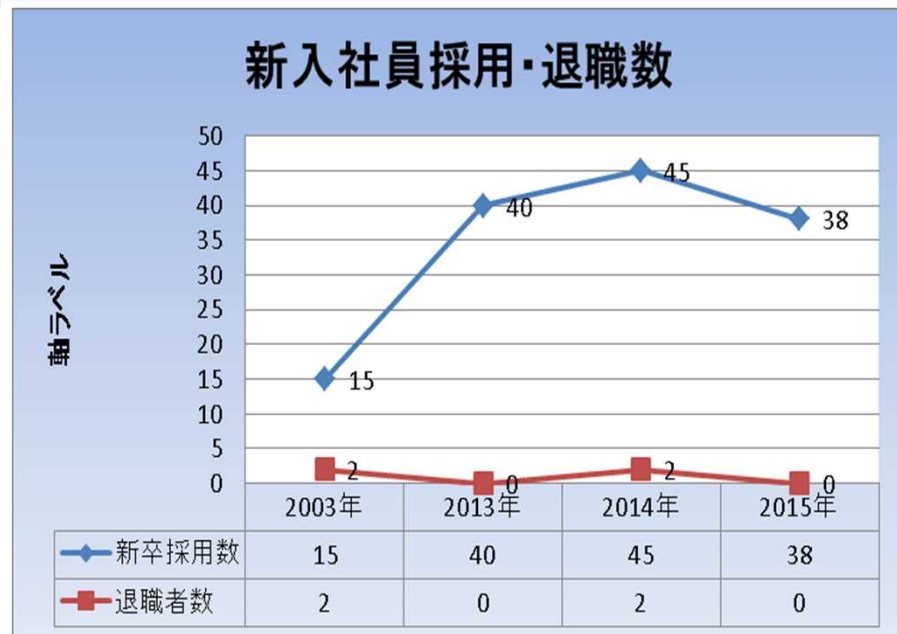
## 弊社離職率の推移について

### 現状の離職率及び離職防止策（正社員離職率など）



全社の正社員における人数の増加に対し、退職者の増加の方が緩やかな状況となっている。離職率についても約7.5%下がっており、社内環境の整備状況に合わせて離職率が低下しているものとする。介護労働安定センターによる調査結果によると平成24年の介護業界全体の離職率は17%を示しており業界全体と比べると離職率が低い傾向にある。法人別にみると営利企業における介護職の正規雇用者は21.5%、非正規雇用者は26.2%を示しており、平均すると離職率23.85%と介護業界全体において民間事業者の離職率が医療法人や社会福祉法人、社会福祉協議会と比べて割合が多い状況となっている。法人の割合においては民間企業が53.6%となっており、全体の離職率を押し上げている結果となる。この結果を踏まえると、民間企業における離職率の低下が、介護業界全体の離職率低下につながるのではないかと考えられる。

## 新卒入社者の定着の効果



#### ■新卒入社者離職率の改善傾向

新卒入社者について、2003年入社者の1年内離職率が13.3%という状況であったが、2013年入社は0名、2014年は2名、2015年入社においては0名という状況になっている。この3年間の新入社員の1年内離職率を見ると1.6%の離職率となっている状況である。

IT活用能力の高い近年の新入社員においては離職率が低い傾向となっている。

#### ■出産後復帰率の改善

また、出産により休職した女性就労者の復職率についても97%となっており離職の逡減につながっていると考えられる。

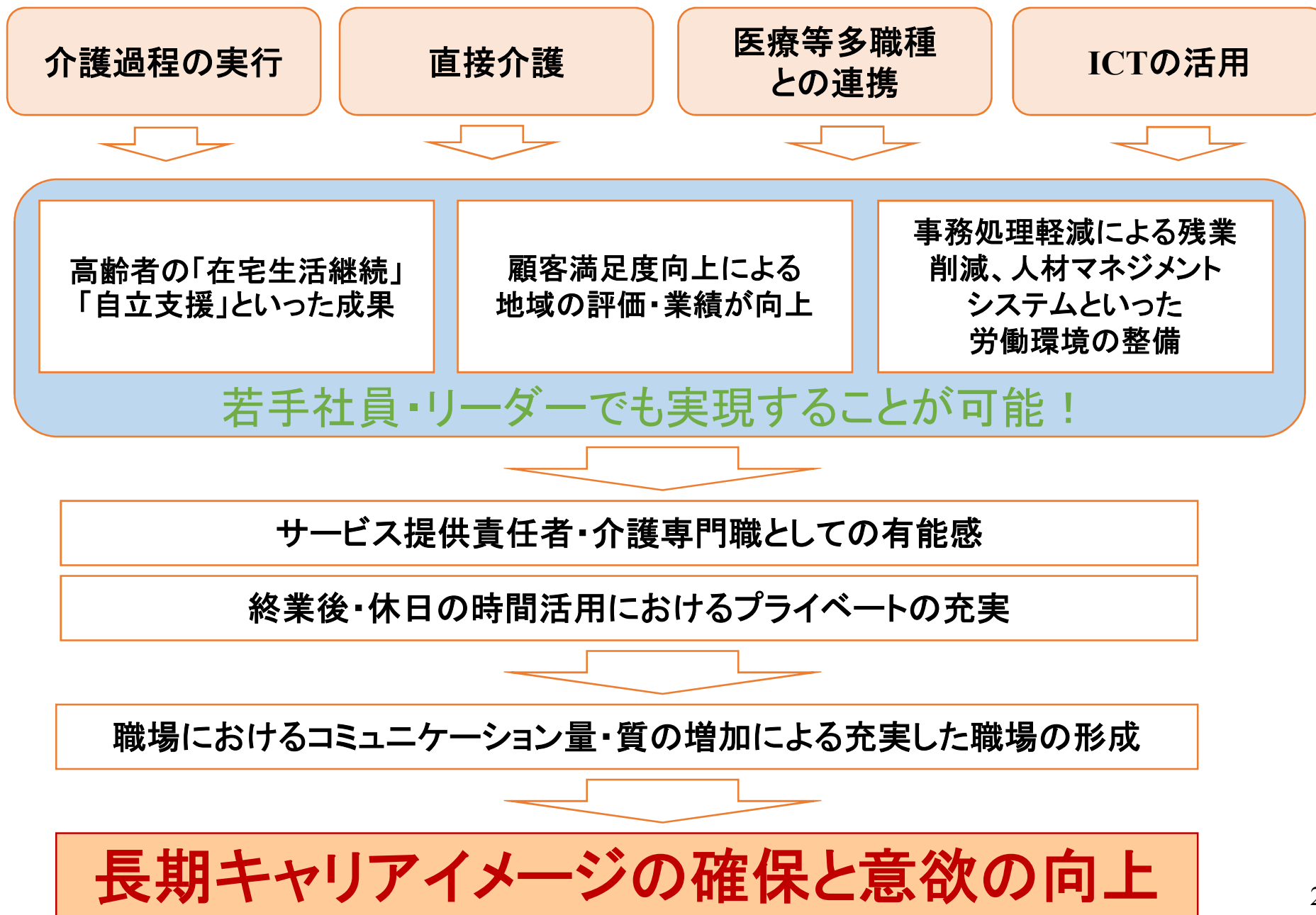
#### ■IT、ICT活用の効果

ITによる省力化、ICTによる情報共有、情報システムを活用した業務支援の効果が大きいことが推測される。

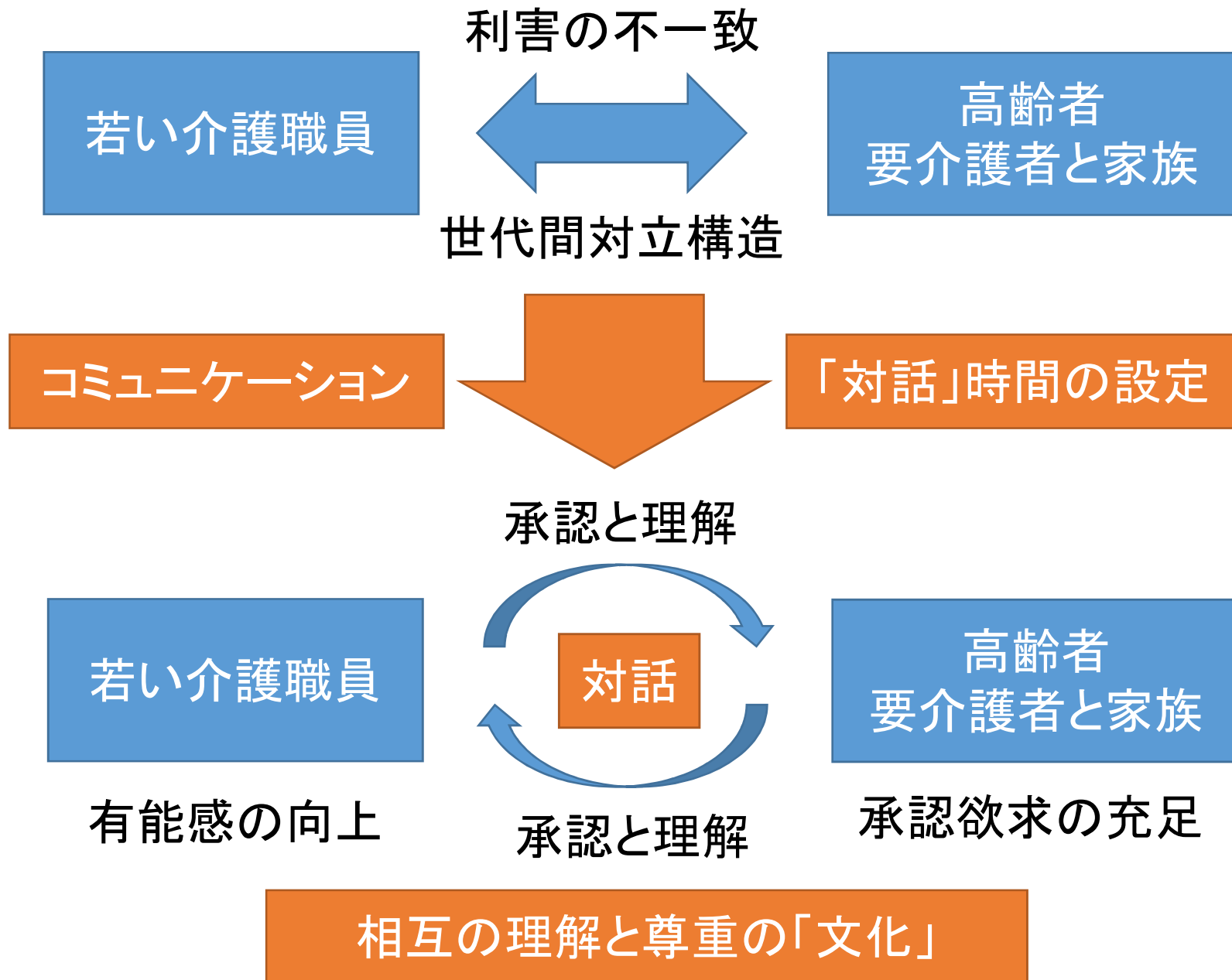
若く経験がない介護職であっても、ICTによる情報集約に基づいて「介護過程」の成果を実感することができる。

「介護過程」の成果として「在宅生活継続」「自己選択の享受」が実現している。この成果の実感については、若く、経験がなくとも、得ることができるよう配慮をおこなっている。成果の実感をもつことにより有能感を得ることができるのではないか。

## 就労初期段階のキャリアイメージの確保



# 今後の課題 「対話」の時間と技術について



#### テーマ4. IoT技術による生活支援の可能性

- ・介護給付のサービス(例えば定期巡回のサービス)とIoTの技術を組み入れることにより、中重度の利用者の在宅生活継続の可能性が高まる。

- ・「生活援助」の中でおこなわれている訪問介護員が行う専門的な相談援助機能とIoT機器との組み合わせによって、飛躍的に生産性を向上させることができる。

## IoT技術による生活支援の可能性（生活援助アンケート結果より）

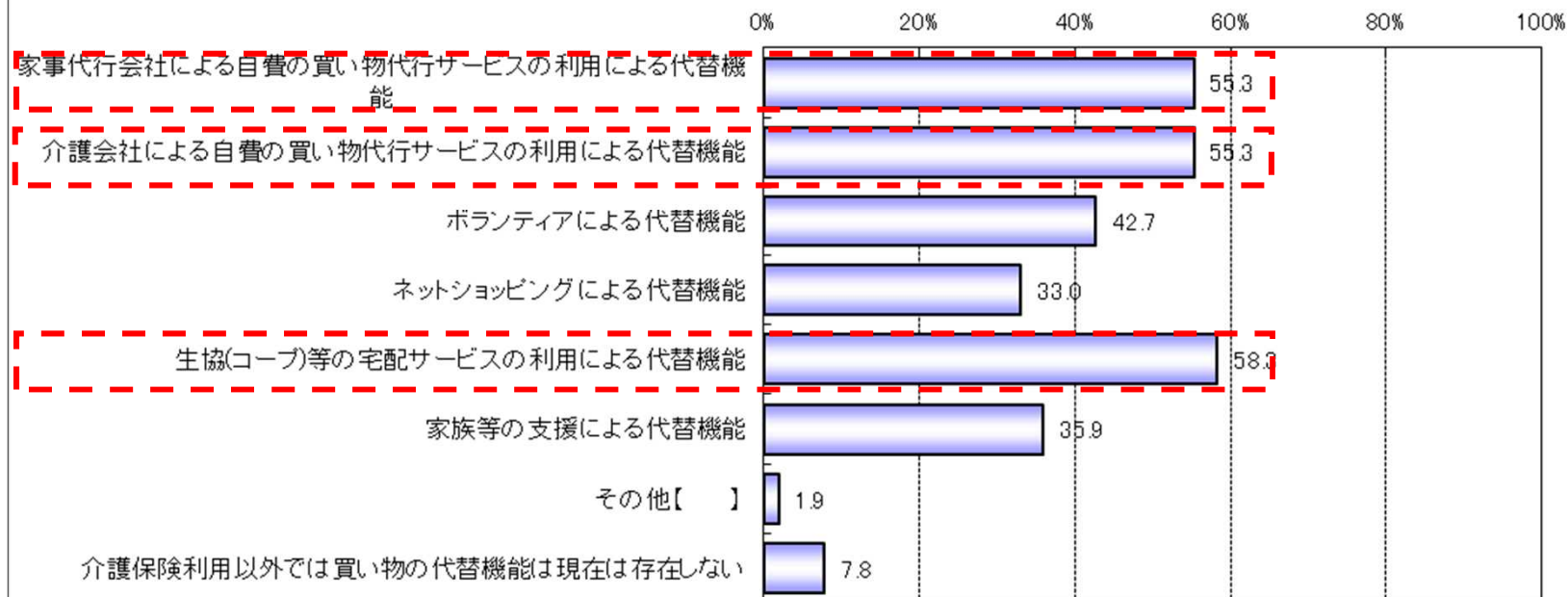
介護保険利用以外での買い物の代替機能として考えられるものを下記の項目からあてはまるものをすべて選択してください。

買い物の代替機能として、「家事代行会社・介護会社による自費サービスの利用」と「宅配サービスの利用」が過半数を超える方が代替機能として有効であるとの回答を得た。

「買い物」行為自体には専門性は少なく、多くの代替機能が存在することを示す結果である。

[Q7]介護保険利用以外での買い物の代替機能として考えられるものを下記の項目からあてはまるものをすべて選択してください。

(n=103)



## IoT技術による生活支援の可能性（生活援助アンケート結果より）

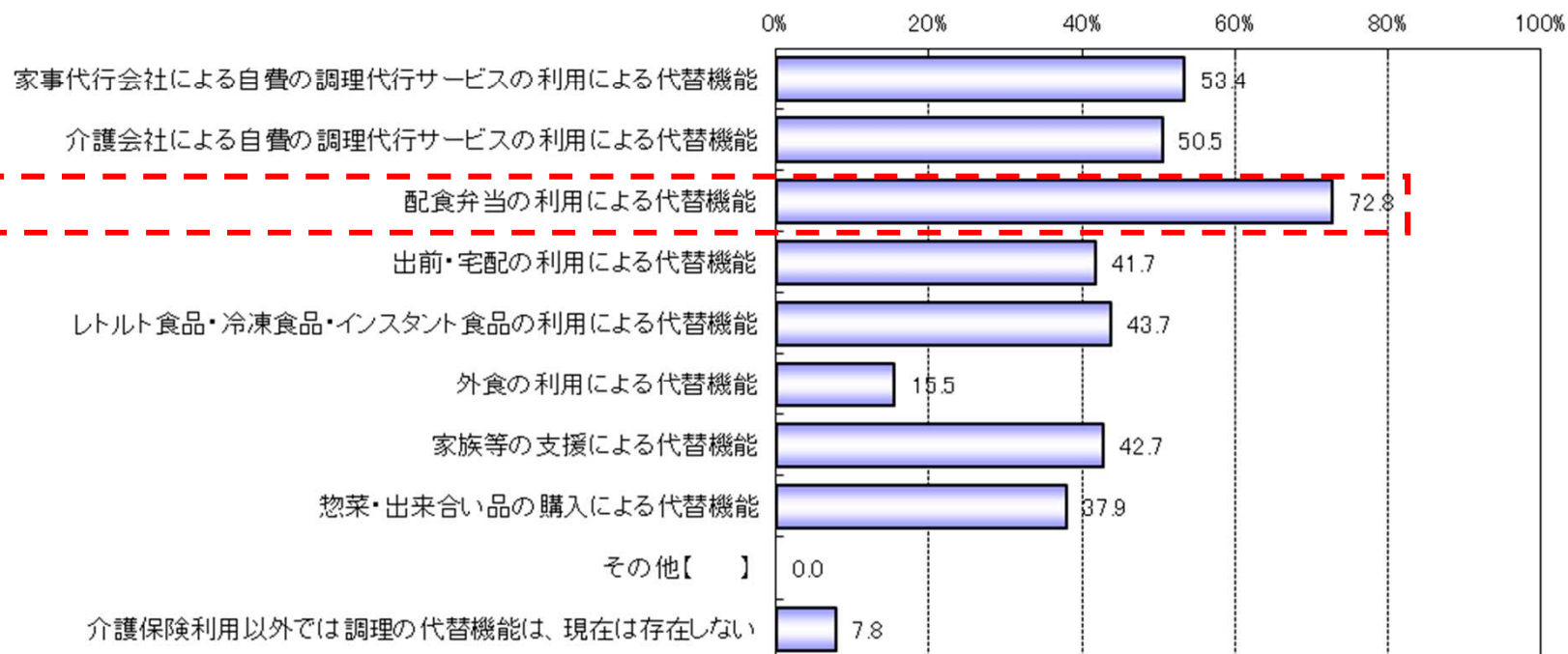
介護保険利用以外での調理行為そのものの代替機能として考えられるものを下記の項目からあてはまるものをすべて選択してください。

調理行為の代替機能として、「家事代行会社・介護会社による自費サービスの利用」と「配食弁当」が過半数を超える方が代替機能として有効であるとの回答を得た。

特に「配食弁当」は72%の回答を得、大きな可能性を示唆する結果である。

[Q8]介護保険利用以外での調理行為そのものの代替機能として考えられるものを下記の項目からあてはまるものをすべて選択してください。

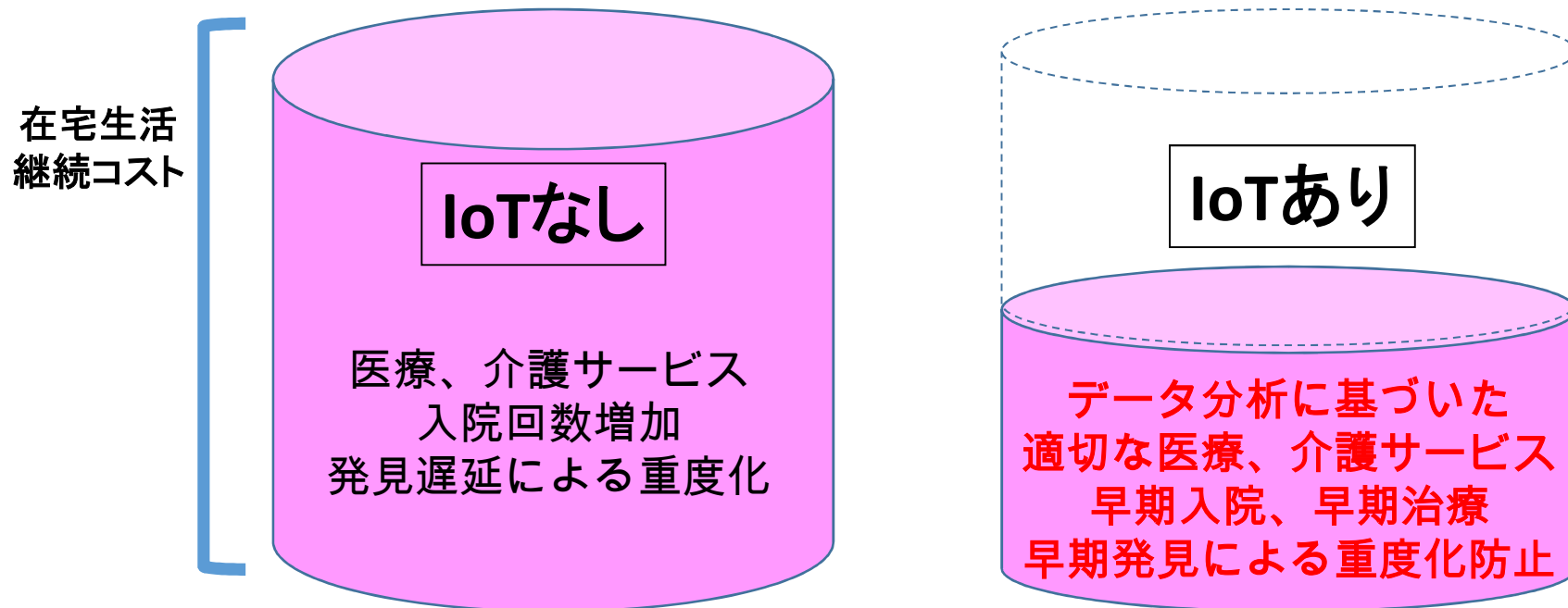
(n=103)





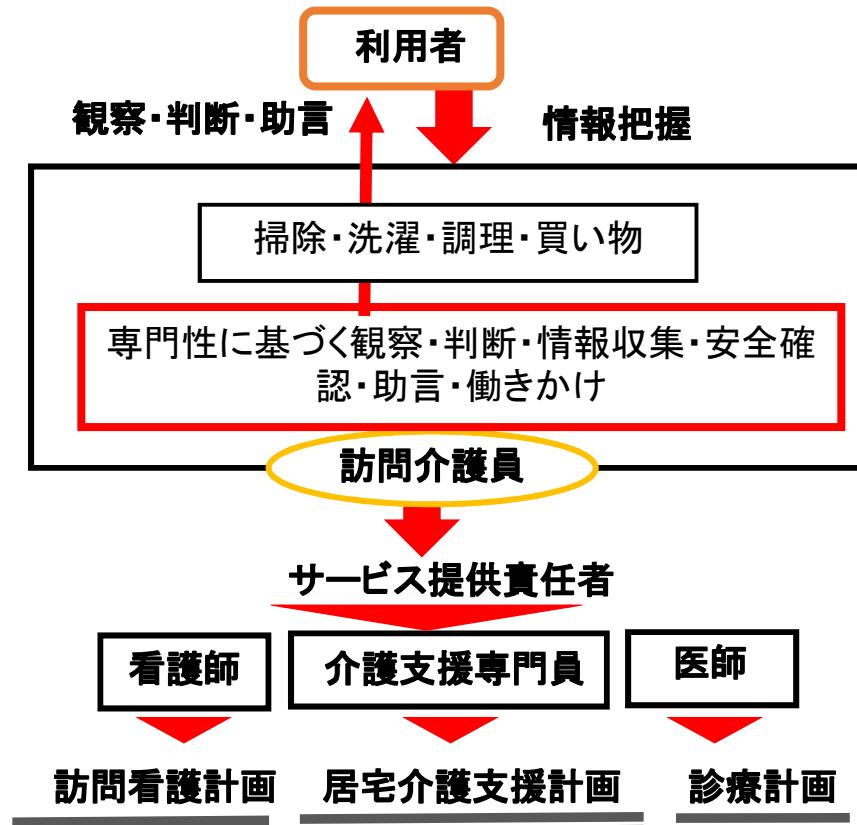
## IoTによる生活支援と介護給付による付加価値拡大

- 在宅生活継続の為にIoT機器を活用した生活支援が必要。
- IoT機器のみでは意味を成さず、日常生活に関わっている在宅介護とIoT機器による生活支援サービスを一体的に提供することが必要。
- 介護給付と生活支援と在宅医療と連携して疾患管理を行うことで、家族介護の負担軽減を行い、在宅生活継続という顧客価値を提供することができる。
- これらの統合を行い、介護にまつわる不幸な事件を防ぎ、介護過程における要対応事項に関する判断を容易にすることが可能となり社会的コストの削減を実現することができる。



# 相談援助機能とIoT機器との組み合わせによって、飛躍的に生産性を向上させる

## 訪問介護員が実施する軽度要介護者に対する生活援助サービスがもたらす専門職間の連携



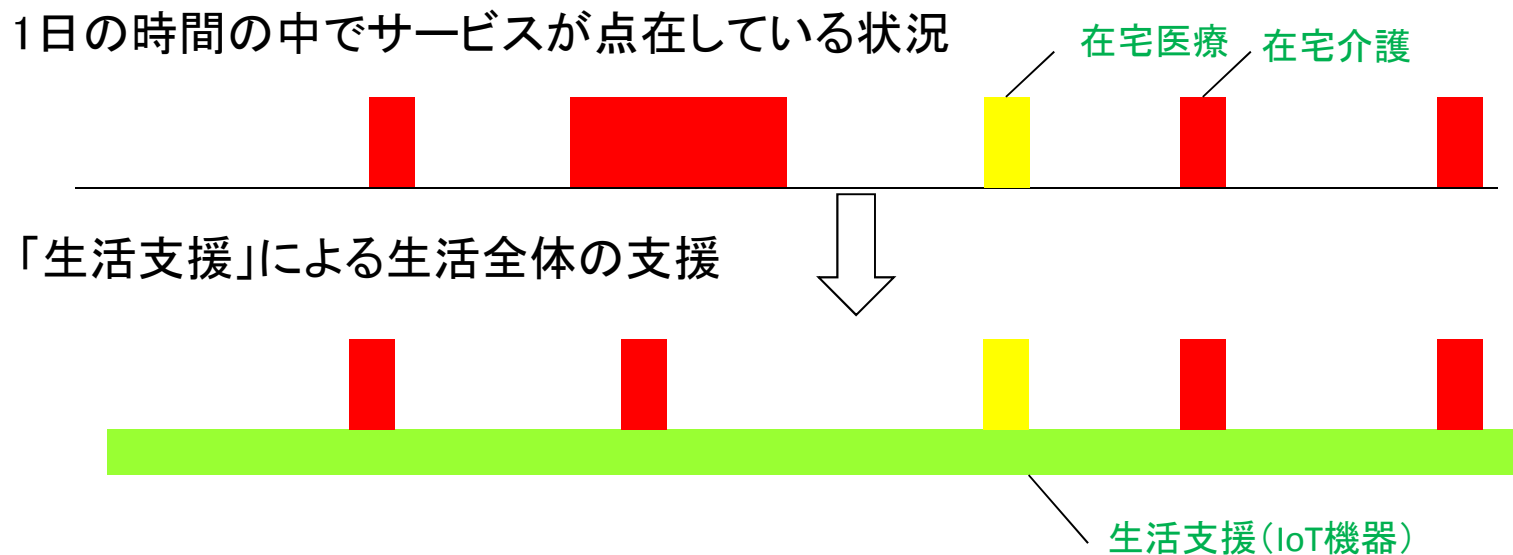
掃除・洗濯・調理・買い物等を通じて専門性に基づく観察・判断・情報収集・安全確認がなされる。  
掃除をしながら、単に掃除等を行っているだけの役割ではない。  
訪問介護員自らが判断をおこなって、利用者本人の自己選択の支援・助言・働きかけを行っている。

訪問介護員が専門性に基づく観察・判断・情報収集により得た情報は、サービス提供責任者・介護支援専門員・看護師・医師の連携に欠かすことのできない情報源である。

つまり、訪問介護員がもたらす「情報」は、「訪問介護計画」「居宅介護支援計画」「訪問看護計画」「診療計画」のPDCAサイクルをまわす手助けとなり、各計画の精度を高める効果があるのではなか。

利用者との接触頻度の高い、訪問介護員は、チームケアを支える専門職の「目」「耳」「触角」の機能を果たす。

## IoT生活支援と介護給付による付加価値拡大

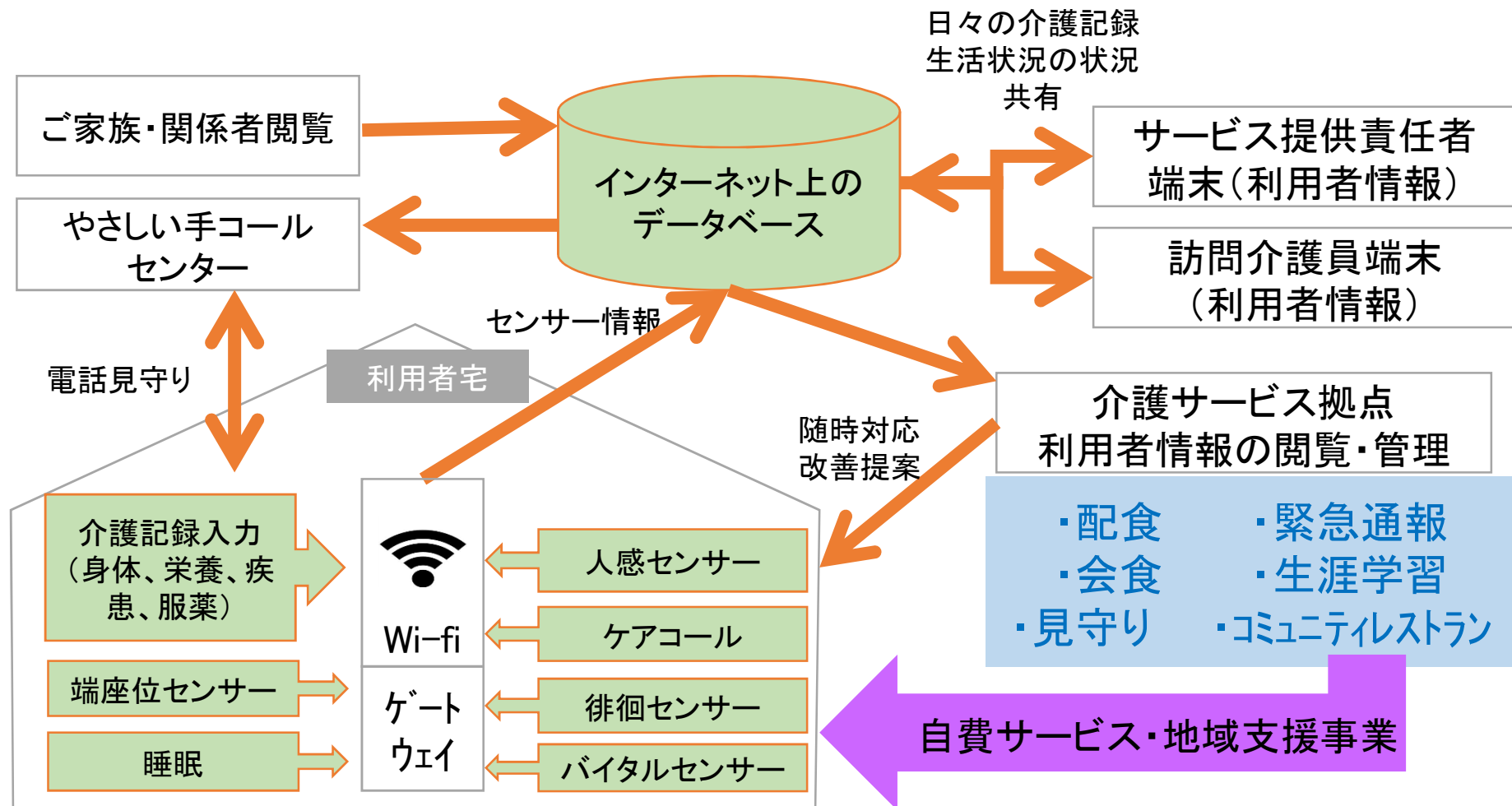


- 独居、日中独居、高齢者のみ世帯は、世帯の介護力の低下にともない、「生活支援」の重要性が高まっている。
- ここでいう「生活支援」は「家族の代替的」「おせっかいな隣人的」機能と定義しています。
- 「在宅医療」と「生活支援」の統合により、疾患管理の支援を実現し、医学的根拠に基づいた「在宅介護」を説明し、さらに、「生活支援」そのものが、独居、高齢者のみ世帯の中重度の要介護高齢者の生活全体の把握と支援を行えます。

※定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスなどの包括型サービスは、随時対応、随時訪問、看護による疾患管理、「生活支援」による生活全体の支援が付加されています。

# IoT生活支援と介護給付による付加価値拡大

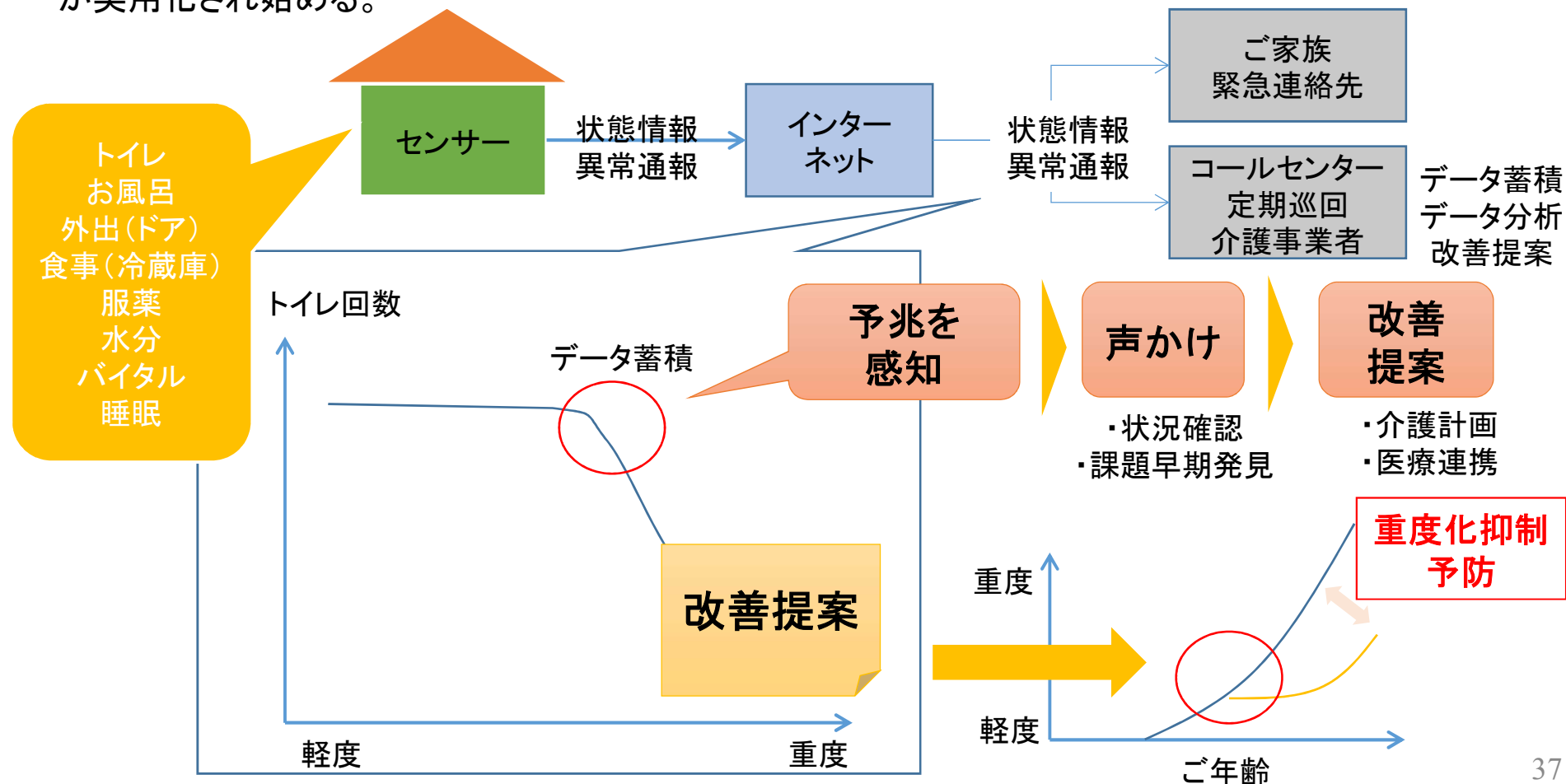
介護職員における要対応事項における情報についてIoT機器の数値を確認のうえ、介護職員が対応をしていくことで、膨大な情報から最重要な情報を特定し、対応成果をあげていくことが重要になる。  
これにより介護職員が介護過程に関わりを持つことで在宅生活継続の成果をあげることにつながり、介護職員のやりがいにつながっていくのではないかと考えております。IoT機器のみでなく介護職員が活用できるよう重要KPIが何かを特定して展開していくことが最重要となる。



# IoT生活支援と介護給付による付加価値拡大

## ビッグデータ活用して家族介護の負担軽減、重度化防止

- 日々の介護や生活状況の記録と、IoT機器からのデータを多重利用し、介護事業者が予後予測を行い介護職員が生活改善提案や異常時の対応を行う。
- IoT生活支援が重度化防止、家族負担軽減となる。結果的に在宅生活継続によりコストが下がる。
- 何が「重要情報」であり、何が「不重要情報」なのか区分をする技術革新により、付加価値が向上する。
- ビッグデータに対して、AIを活用し、IoT生活支援、在宅介護と組み合わせることにより、「介護ロボット」が実用化され始める。

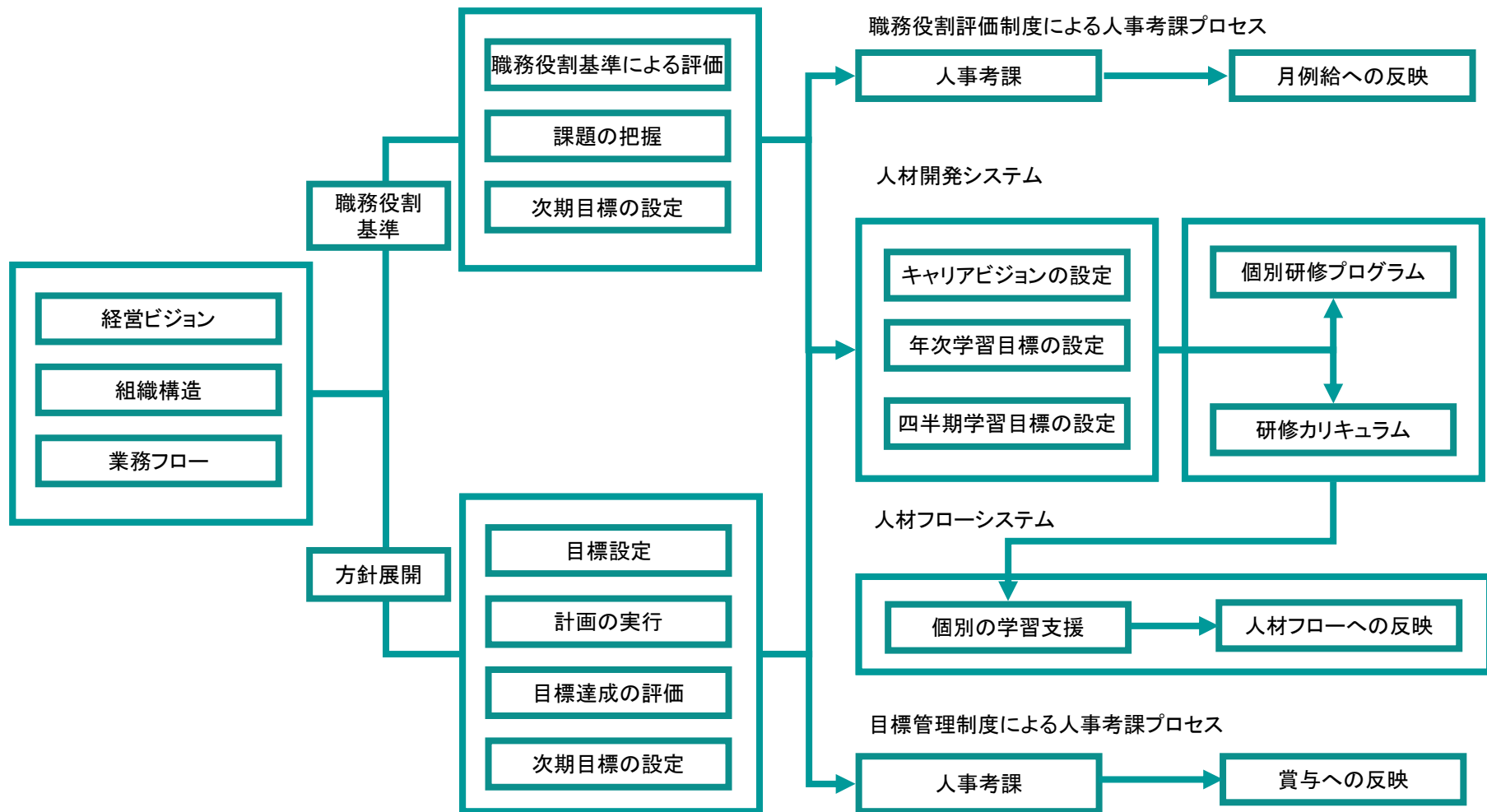


## テーマ5・働きやすさを支えるIT

(1)ITを活用することにより、人材マネジメントによる効果を拡大する。

(2)労務コンプライアンス・介護コンプライアンスの管理に適しており、労働環境を保証し、定着率を拡大する。

# ITを活用することにより、人材マネジメントによる効果を拡大する。



ITを活用して目標管理を実施することにより、経営ビジョンに沿った目標を個人が立案するよう上司が目標設定、また上司がその個人の目標達成に向けて支援を行うことで業績向上につながる。目標管理の結果は賞与へ反映される。また職務役割基準においては対象事業ごとに役割が設定されており、どのような職務をどのような役割で担う必要があるかについて定義されている。これにより自身の立ち位置を客観的に把握することで学習を進めていく効果がある。またキャリアビジョンの設定や人事ローテーション等へも反映されることで人材価値向上の効果をもたらす。

# 情報システムを用いた人材マネジメント(目標管理システム)

HRM支援システム **Legato** エンタープライズ事業本部 情報システム部 執行役員 **田中 太**

個人基本情報 | 人材マネジメント情報

目標管理ステータス | 目標評価結果 | 職務評価ステータス | 総合評価結果 | キャリアビジョン一覧

課:   
 役職:

評価結果  目標立案

10件

社員番号	氏名	部署	役職	自己評価 点数	1次評価		2次評価		役割外 行動評価	
					考課者	点数	考課者	点数		
000035	やさい太郎	巡回事業部 新柏巡回	課長 1級	1050	鈴木 次郎	1050	田中 太	1050	-	<input type="button" value="目標シート"/>
000047	宮本 三郎	情報システム部 情報システム課	課長 2級	850	鈴木 次郎	975	田中 太	975	-	<input type="button" value="目標シート"/>
000265	伊東 進	情報システム部 情報システム課	課長 2級	950	田中 太	1000	岡部 誠	1000	-	<input type="button" value="目標シート"/>
019266	石川 さえ	情報システム部 情報システム課	主任	700	鈴木 次郎	900	田中 太	850	-	<input type="button" value="目標シート"/>
023436	山田 大助	情報システム部 情報システム課	主任	850	田中 太	1012.5	岡部 誠	1062.5	-	<input type="button" value="目標シート"/>
020481	佐伯 新平	情報システム部 情報システム課	一般	962.5	鈴木 次郎	1062.5	田中 太	1062.5	-	<input type="button" value="目標シート"/>
023869	小川 真理	情報システム部 情報システム課	一般	962.5	鈴木 次郎	1037.5	田中 太	1037.5	-	<input type="button" value="目標シート"/>
026268	飯田 智	情報システム部 情報システム課	一般	875	鈴木 次郎	1037.5	田中 太	1050	-	<input type="button" value="目標シート"/>
026732	竹下 恵	情報システム部 情報システム課	一般	1000	鈴木 次郎	1012.5	田中 太	1087.5	-	<input type="button" value="目標シート"/>
026753	前田 兼助	情報システム部 情報システム課	一般	625	田中 太	1050	岡部 誠	1000	-	<input type="button" value="目標シート"/>

インターネット |

自身で設定した目標が達成出来ているかどうか毎月目標の達成状況についての振り返りを実施する。四半期ごとに自身の目標に対する自己評価を実施する。また上司についても四半期ごとに1次、2次評価を実施し、本人の目標の達成状況についての振り返り及び、次月以降の目標設定を実施する。本人の目標達成に向けた課題の明確化及び上司の目標設定能力の向上につながっている。



# 情報システムを用いた人材マネジメント(職務役割基準評価)

Legato		個人基本情報		人材マネジメント情報							
HRM支援システム		コンサルティング事業本部 情報システム部		田中 太							
ログアウト		目標管理		キャリアビジョン							
目標一覧		目標評価一覧		職務評価							
職務評価		職務評価一覧		総合評価グラフ							
役割の範囲	ウェイト	評価			目標評価点			職務評価点			
		自己	1次	2次	第4四半期	第1四半期	第2四半期	第3四半期	年間	年間	
<b>1 戦略理解-事業計画-方針展開の理解と参画</b>											
1	目標設定とタイムマネジメント	3%	B	B	B	750	675	525	1000	737.5	1040
2	チームワーク向上への協力	3%	B	B	B	750	700	525	950	731.3	1132.5
<b>2 事業計画-方針展開と目標管理、予実差異</b>											
1	目標設定とタイムマネジメント	4%	B	B	B	750	700	525	950	731.3 (1)	1132.5 (2)
2	チームワーク向上への協力	4%	B	B	B						
<b>3 コーディネート</b>											
1	目標設定とタイムマネジメント	3%	A	S	S						
2	チームワーク向上への協力	3%	B	S	S						
3	職務の実行	3%	A	A	A						
<b>4 訪問介護員労務管理</b>											
1	目標設定とタイムマネジメント	3%	B	B	B						
2	チームワーク向上への協力	3%	B	B	B						
3	職務の実行	3%	B	B	B						
<b>5 訪問介護員OJT</b>											
1	目標設定とタイムマネジメント	4%	B	B	B						
2	チームワーク向上への協力	4%	B	B	B						
3	業務に必要な知識・技術	4%	B	B	B						
4	職務の実行	4%	B	B	B						
<b>6 新規契約-訪問介護計画作成</b>											
1	目標設定とタイムマネジメント	4%	A	S	S						

総合評価点		職務評価点	
(1) × 10 %	+	(2) × 90 %	=
73.1		1019.3	1092.4

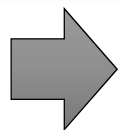
  

総合コメント	
自己評価	上尾店に異動し、システム等の使い方を習得することができ、少しずつ業務を積極的に行えるようになってきた。
	渋谷から上尾に異動になりサービス提供責任者の仕事ができるようになり相川さんがとてもいきいきしているのがよかったです。サ責スキルは高いのでこれから向上し、リーダーなど目指して頑張ってください。

職務役割基準書に基づき、業務習得MNにも定義している各階層ごとの役割についてどの程度習得しているか四半期ごとに確認する。年間の職務役割の習得状況、達成水準について自己評価を実施し、上司との面談、1次、2次評価を実施のうえ評価を確定する。この評価は翌年の給与に連動する。従業員が会社で担う役割を明確にし役割が担えたか振り返りが出来、翌年の自身及び上司における育成計画に反映することが出来る。

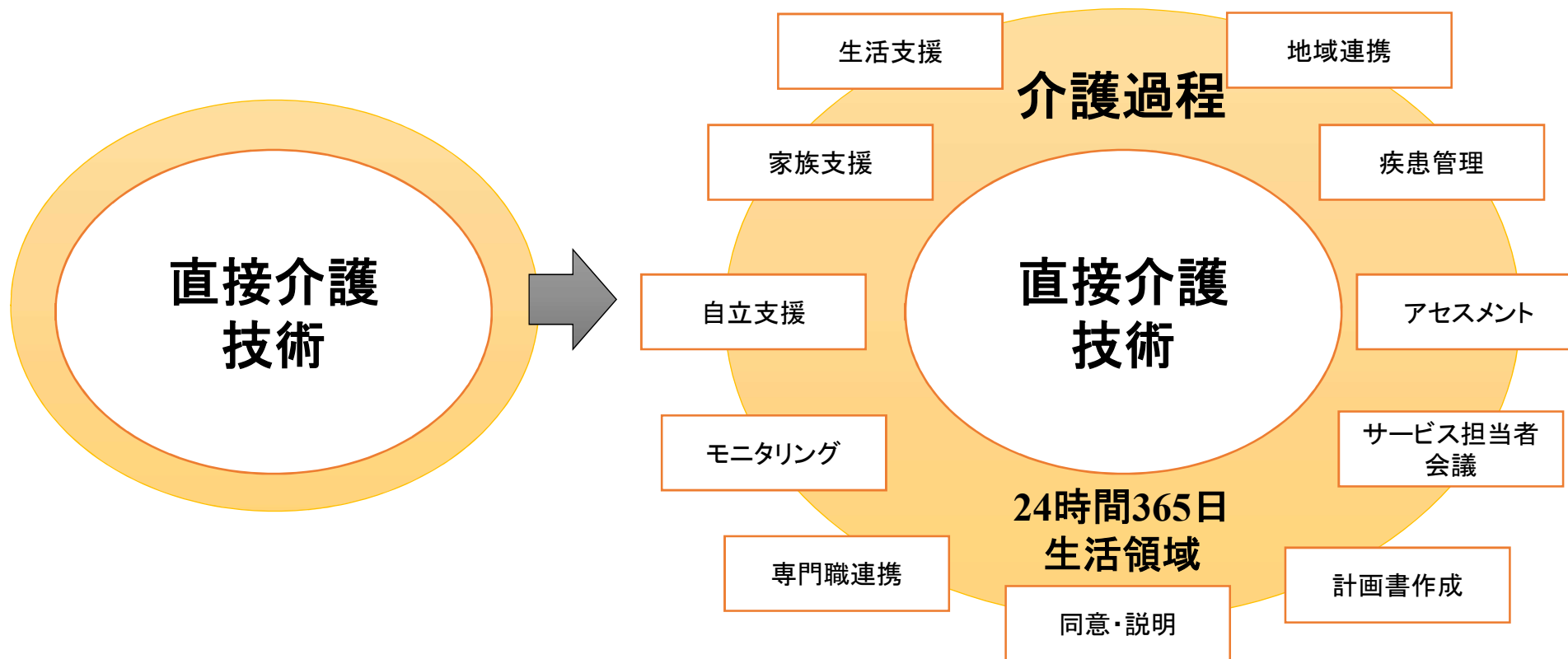
# 介護人材の確保のためには「仕事の魅力」の再定義が必要

今までの介護の魅力

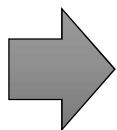


介護の魅力拡大

介護の機能が向上し、  
キャリアアップのモチベーションが向上



介護の成果(介護のみ)

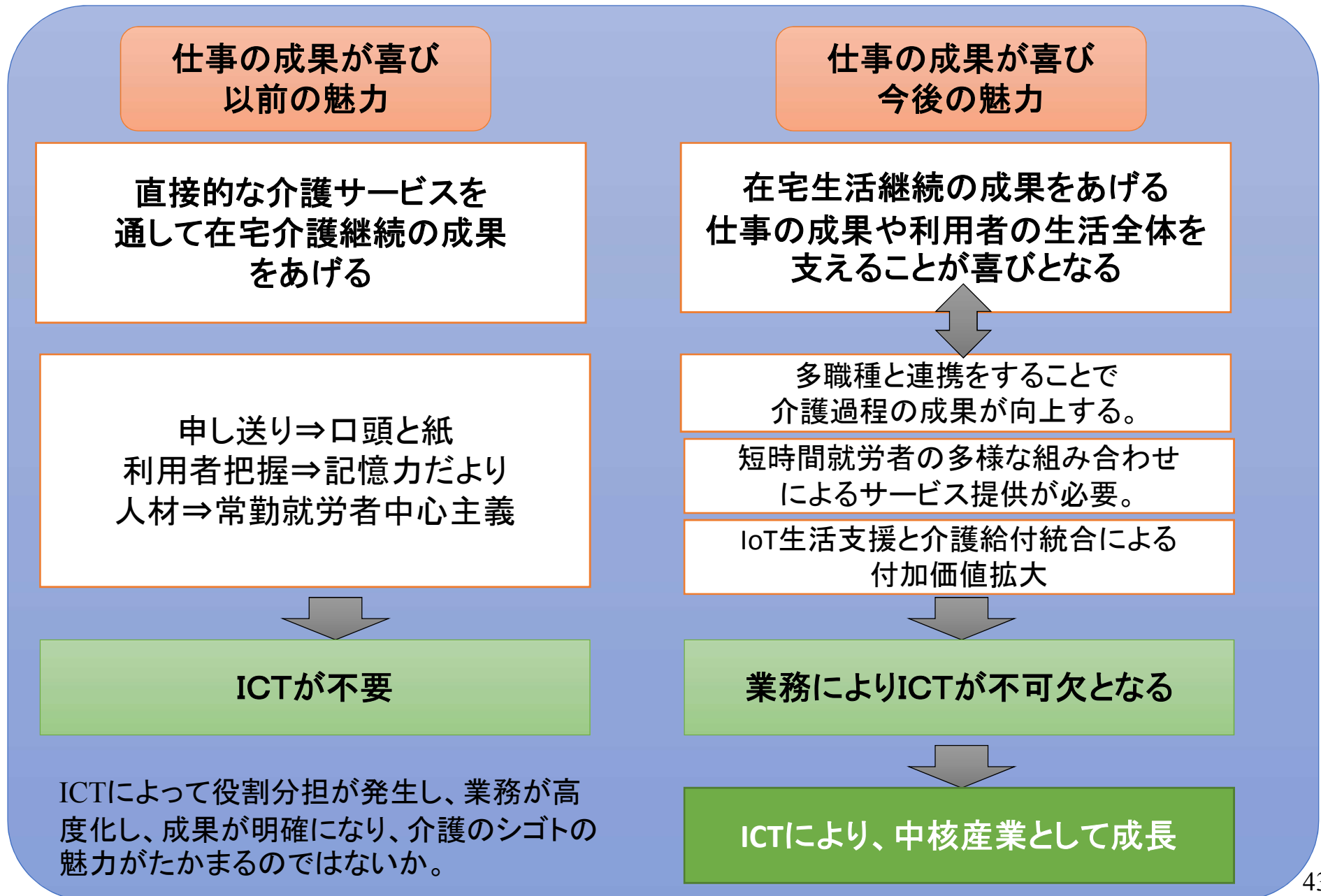


「在宅生活の継続Aging in Place」  
(24Hの生活領域の介護過程の成果)

過去の介護のあり方

現在の介護のあり方

# 介護人材の確保のためには「仕事の魅力の再定義」が必要



少子高齢社会を克服し、国民に安心を提供するための  
生活のイノベーション

