

# 生産性向上への取り組み

■人材育成研修 ■事務員配置 ■ケアプランデータ連携システム



令和8年3月2日

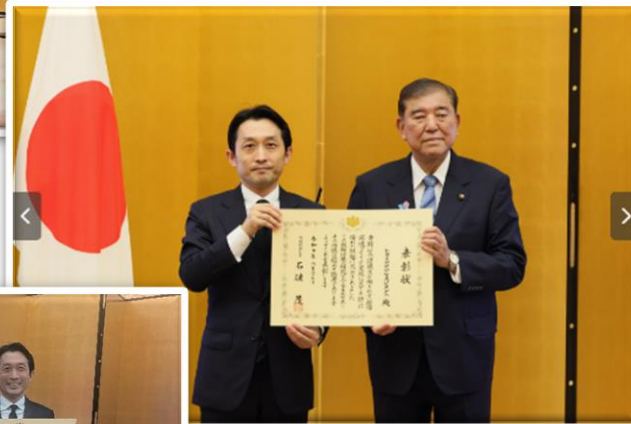
株式会社トライドマネジメント 代表取締役 長谷川 徹  
(単独型居宅介護支援 トライドケアマネジメント運営)

横浜市西区久保町20-17RTビル1階

<https://tried-management.co.jp/> <https://triedcaremanagement.blog/>

# 内閣総理大臣表彰

- 令和7年度 介護職員の働きやすい職場環境づくり内閣総理大臣表彰及び厚生労働大臣表彰にて、『内閣総理大臣表彰』を受賞しました(令和7年8月27日官邸にて)。



# 事業所・施設概要



## 【職員】

- ケアマネ11名
- 事務スタッフ3名

## 【取得加算】

- 特定事業所加算 I
- 医療介護連携加算

## 【利用者数】

- 430名

## 【取引事業者数】

- 330社

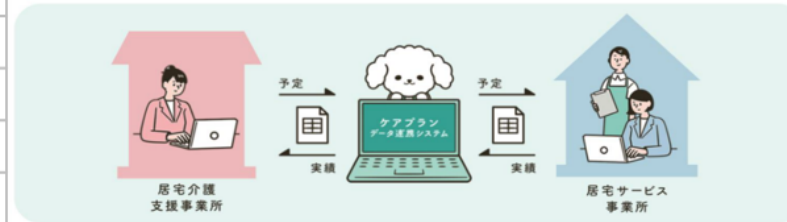
※令和8年1月現在

# トライドケアマネジメント

内閣総理大臣表彰

法人名	株式会社トライドマネジメント
サービス種別	居宅介護支援
所在地	神奈川県横浜市
利用者数	380名
従業員数	14名(常勤11名/非常勤3名)

居宅介護支援事業所と居宅サービス事業所とのケアプランのやりとりを、オンラインで完結できる仕組みです。



◀ケアプランデータ連携システムの運用方法を事業者に周知

## ①生産性向上の取組

データ連携による効率化

## ②職員の待遇改善に係る取組

事務員のケアマネ業務代行と賃上げ

## ③人材育成に係る取組

貢献度を図る評価制度の構築と運用

主な課題	紙文化に起因する非効率な業務プロセスが多く、ケアマネジャーが本来の業務に集中できていない状況であった。	事務業務の効率化と、ケアマネジャーが本来業務に専念する環境づくりが必要であった。そのため事務員の役割拡張も求められていた。	プラン件数等、数字のみの評価では組織内での貢献が評価されず、人的成長を促す仕組みが不足していた。										
取組開始時期	令和5年4月～	令和5年4月～	令和3年11月～										
取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 給付管理やプラン交付業務の内容を精査</li> <li>✓ ケアプランデータ連携システムの運用方法を検討すると同時に、導入前の段階から毎週の会議でデータ連携のメリット等を職員に説明するなど、チームの意識の一体化を進めた。</li> <li>✓ データ連携システムの活用のためにルールを設け、徹底されるようサポートを行った。</li> <li>✓ その他、事業者への周知活動や、普及推進のための取材・セミナー活動を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ まず、事務員の業務を精査し、事務員とケアマネジャーの業務の役割分担を段階的に進めた。</li> <li>✓ 事務員に対し、ケアマネジメントプロセスを学ぶ勉強会を実施</li> <li>✓ 報酬改定Q&amp;A等を参考に、ケアマネと事務員で定期的なミーティングを開催。役割分担について継続して検討</li> <li>✓ プラン件数増を見込み、賃金アップを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 貢献度の評価シートを新たに作成。新規の担当に対する積極性など、7つほどの項目を設け、1項目につき5段階で評価。評価段階に応じて賞与額が決定される仕組みにした。</li> <li>✓ 目標達成シートを用い、目的(将来どうしたいか)、目標(1年後にどうしたいか)、行動内容(その具体的な内容)の記載を促した。</li> <li>✓ 年2回の面談にて、振り返り、賞与額の決定、目標達成シートの確認等を実施</li> <li>✓ 外部講師による年1回のリーダー研修を開催</li> </ul>										
取組前後の成果指標	<table border="1"> <tr> <td>提供票(紙)の枚数</td> <td>2,100枚 → 1,350枚/月</td> </tr> <tr> <td>提供票のFAX時間</td> <td>4.75時間 → 2.75時間/月</td> </tr> <tr> <td>データ連携事業所数</td> <td>0事業所 → 35事業所</td> </tr> </table>	提供票(紙)の枚数	2,100枚 → 1,350枚/月	提供票のFAX時間	4.75時間 → 2.75時間/月	データ連携事業所数	0事業所 → 35事業所	<table border="1"> <tr> <td>有給休暇取得率 ※1</td> <td>74%(R4) → 83%(R5)</td> </tr> </table>	有給休暇取得率 ※1	74%(R4) → 83%(R5)	<table border="1"> <tr> <td>夏季平均賞与</td> <td>約21万円(R4) → 約32万円(R6)</td> </tr> </table>	夏季平均賞与	約21万円(R4) → 約32万円(R6)
提供票(紙)の枚数	2,100枚 → 1,350枚/月												
提供票のFAX時間	4.75時間 → 2.75時間/月												
データ連携事業所数	0事業所 → 35事業所												
有給休暇取得率 ※1	74%(R4) → 83%(R5)												
夏季平均賞与	約21万円(R4) → 約32万円(R6)												
負担軽減・満足度指標	<table border="1"> <tr> <td>ケアマネジャー1人あたり平均要介護者数 ※2</td> <td>34.5名(R4) → 43.7名(R6)</td> </tr> <tr> <td>平均年収 ※3</td> <td>427万円(R4) → 491万円(R6)</td> </tr> </table>			ケアマネジャー1人あたり平均要介護者数 ※2	34.5名(R4) → 43.7名(R6)	平均年収 ※3	427万円(R4) → 491万円(R6)						
ケアマネジャー1人あたり平均要介護者数 ※2	34.5名(R4) → 43.7名(R6)												
平均年収 ※3	427万円(R4) → 491万円(R6)												

※1 全職員の合計有給休暇取得日数/全職員の有給休暇付与数(非正規職員を含む) ※2 要介護のみ。役員や新入社員を除く

※3 役員・新入社員除く。基本給や手当・賞与等すべての支給額を含む

# 課題に感じていたこと

## 【生産性向上と人材育成】



### 【人材育成】

- プラン件数等、数字のみの評価では組織内での**貢献**が**評価**されにくく、**人材成長**を促す**仕組み**が**不足**していた



### 【職員の待遇改善：事務員配置と役割の精査・拡張】

- **要介護換算44件**を達成したかった。その為には、**ケアマネジャー**が**本来業務**に**専念**する**環境**づくりが必要であった。そのため**事務員**の**役割拡張**が求められていた



### 【生産性向上：ケアプランデータ連携システム】

- **紙文化**に**起因**する**非効率な業務プロセス**が多く、**ケアマネジャー**が**本来業務**に**集中**しきれていない状況であった

# 【人材育成】 研修・目標設定

【研修後のポイントは、明日から取り組むことを明確に！】

- 年1回、コンサルタントを招いた研修(R3～実施)
- ⇒ 今まで実施した研修…ホスピタリティ、人間力・リーダーシップ研修



なりたい自分アクションシート			
1 なりたい自分（専門職としてではなく、人としてどうなりたいか？）			
≪将来≫			
≪一年後≫			
2 なりたい自分になる為の具体的なアクション			
具体的な行動			
行動1		行動2	
行動3		行動4	
行動5		行動6	
行動7		行動8	

【目標設定】

- 『なりたい自分アクションシート』の作成
- ⇒ ケアマネという仕事を通じて、どんな人になりたいのか？どんなことを達成したいのか？
- ⇒ 弊社で働く意味の明確化 ※会社ができることは妥協せずに行うことが前提！



# 【職員の待遇改善】 事務員配置

## 【事務員の働きは本当に重要】



- 電話対応や書類の仕分けだけではなく、ケアマネジャー業務の一部代行をできるよう、**事務員の業務内容を精査**した
- ケアマネ業務の一部代行を行うために、**事務員にケアマネジメントプロセスを学ぶ勉強会**を行い、事務員が担う業務には**どんな意味があるのか**を理解してもらうよう努めた
- 一度で終わらせず**定期的に勉強会**を開き理解を深めることができ、徐々にケアマネ業務の代行を担えるようになった。現在も継続中

※事務員がケアマネ目線になると、何ができるのか？  
自分たちで考え始めるようになる。『**考える**』**空気感**を作っていくことが大事

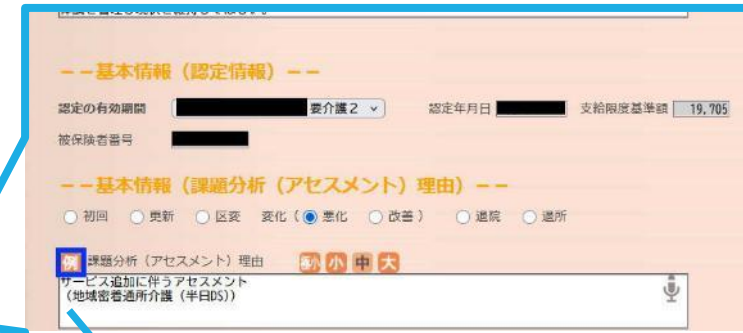
# 【職員の待遇改善】 事務員配置

## 【事務員が一部代行するケアマネ業務】

- 受信のみインターネットFAXに変更し、直接クラウド保存
- 認定調査の下準備(被保険者番号や利用者名の入力等)
- モニタリング表の下準備(前月分のコピー)
- 帳票のチェック(記録の抜け漏れ等の確認)
- 予防実績入力、引継ケースの帳票の転記
- アセスメント、担当者会議の下準備(タイトルや既定の文例入力)
- 更新時等、変更のないケアプランのコピー
- ケアプランデータ連携システムの管理、運用
- 新規相談の受付、介護タクシーやショート探し等

⇒ **データ連携システムの活用により、事務員の負担が減り、ケアマネ業務をより代行できるようになった。ここまでやって、件数増ができない場合は、ケアマネ側の問題**

- R5…40.5件(要介護のみ)44.8件(要介護換算)
- R6…43.7件(要介護のみ)45.8件(要介護換算)



〇〇に伴うアセスメント  
 ※〇〇は、  
 0. 初回訪問(※新規利用者の退院前情報提供、退院前カンファレンス、家庭評価、契約だけの初回訪問等 → 退院前情報提供、退院前カンファレンス、家庭評価については、アセスメントタイトル下に表記しましょう)  
 1. 初回サービス利用  
 2. 区分変更、  
 3. 更新  
 4. サービス事業者変更(単なる事業者変更ではない変更)、  
 5. 居宅介護支援変更(アセスメントタイトル下に、〇〇居宅介護支援→トライドケアマネジメントと表記)、  
 6. サービス追加(タイトル下に、追加サービスを表記)、  
 7. 軽微な変更以外の変更(基本、この項目は想定されません。よって、アセスメントを行う必要はないと思われます。分からなければ指示を仰ぎましょう。)  
 8. 介護度確定(状態に変化がなければ全て照会で問題なし)  
 9. 状態変化(適宜)  
 10. 退院(※既存利用者の退院前情報提供、退院前カンファレンス、家庭評価 → 退院前情報提供、退院前カンファレンス、家庭評価については、アセスメントタイトル下に表記しましょう)  
 11. その他(※短期目標更新時(アセス、担合は不要))



# 【生産性向上の取組】 ケアプランデータ連携システムの活用

【これだけやっても解決しない課題→更なる効率化が必要】

- 『大量の紙業務』に伴う、労力と経費問題



『とにかく紙が多い！』

- 毎月FAXで送る提供票の紙の量は利用者数が増えれば増えるほど膨大に  
※毎月、2100枚(R5年4月20日以前)
- ケアプランは印刷し郵送。  
⇒ 令和6年10月～郵送代はUP。84円・94円ともに110円。もはや郵送で送る意味があるのか？



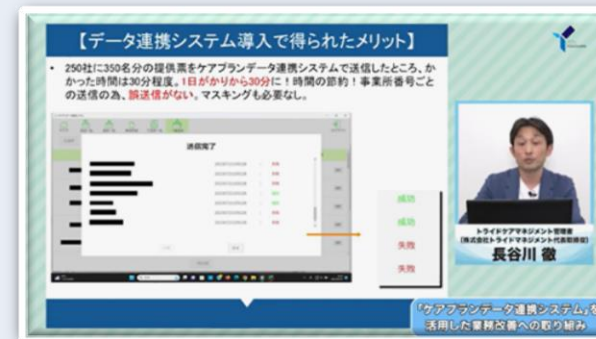
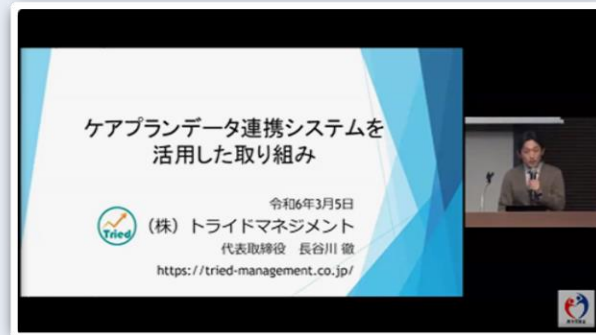
『毎月が負のサイクル』

- 紙の購入 → 印刷 → 事務スタッフが労力をかけ FAXか郵送 → FAXについては、翌月シュレッター。  
※ごみの価格800円



# 【生産性向上の取組】 データ連携システムが普及するために何が出来るか？

webでのPR	セミナー	取材	その他
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ブログやSNSで価値を発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 令和5年…4回</li> <li>• 令和6年度…13回</li> <li>• 令和7年度…14回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新聞、雑誌等の取材</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 封筒にPR内容を印刷する等</li> </ul>



## 【生産性向上の取組】 具体的な成果

- R5年5月、初めて60名の実績の取り込みができ感動！**時間は数分**。本当にすごいと感じた！

	R5.5月	R6.3月	R7.3月	R7.6月	R8.1月
連携事業者数	2社	19社	36社	60社	90社
実績のデータ連携利用者数(PDF含む)	60名	141名	315名 (CSV:235名) (PDF:80名)	340名 (CSV:305名) (PDF:35名)	550名 (CSV:550名) (PDF:0名)
取り込み時間	5分程	10分程	30分程	30分程	60分程

- ベンダー試験に合格していない介護ソフトは安定感が低く、上手くいかないことも多い
- 取り込み時間は通信環境による
- 数が増えれば時間もかかるが、そのまま待っているだけ
- データ連携を**始めたばかりの事業者は、最初の数ヶ月はFAXで実績を送ってくることが多い**

## 【生産性向上の取組】 具体的な成果

R8.1月の集計	ケアプーで連携できる利用者数	割合	備考
福祉用具貸与	289/337人	85.75%	去年は71%、近い将来ペーパーレス。
訪問看護	140/202人	69.30%	ユーザビリティの低いソフトを使っている事業所が多かったが、バージョンアップによりCSVファイルの一括作成に対応。お互い作業効率がアップ。近い将来ほぼペーパーレス

- 弊社で最も多いサービス種別は、**福祉用具貸与**と**訪問看護**
- この2つのサービスがデータ連携できたことで、生産性向上に大きく貢献した事務員のローカル業務が大幅に減り、より多くのケアマネ業務を代行できるようになった
- 最も遅れているのは、**地域包括支援センター**、**訪問入浴介護**、**通所介護**、**訪問介護**

# 【生産性向上の取組】 具体的な成果

項目	導入前(R5.3以前)	導入後(R7.3)	今後の効果
提供票FAXの紙	2,100枚/月	1,380枚/月	更に削減できる
提供票FAXにかかる時間	4時間45分/月	2時間45分/月	更に削減できる
郵送にかかる労力 (人件費)	7,224円/月(6h)	2,408円/月(2h)	更に削減できる
一か月の平均 郵送代	13,500円/月	9,800円/月	更に削減できる
担当件数	(R4) 34.5人(要介護のみ) 39.1人(要介護換算) (R5) 40.5件(要介護のみ) 44.8件(要介護換算)	(R6) 43.7件(要介護のみ) 45.8件(要介護換算)	維持、それ以上

# 【生産性向上の取組】 具体的な成果

項目	導入前(R5.3以前)	導入後(R7.3)	今後の効果
1～10日までの平均訪問数	13件	18件(1.4倍UP、訪問件数が2倍になったCMも)	維持、それ以上
平均年収	(R4)427万円 (R5)451万円	491万円 ※500万円超え2名誕生	維持、それ以上
相談援助	大きなトラブルなし	大きなトラブルなし	維持
残業	ほぼなし	ほぼなし	維持
有給取得	(R4)取得率74% (R5)取得率83%	取得率72%	維持、それ以上

# 困難を乗り越えるには

【話し合うこと！ 対話を諦めないこと！】



- 生産性向上したいのはみんな一緒。ただ、魔法の杖は存在しない
- **常に急がば回れ**、目標を決める（期日を決めて、どうなりたいのか？達成された状態等）
- ミーティングで進捗の報告と確認、共有
- 上手くいかない時は、今何につまづいているのか確認する
- 上手くいかないことは、**手段を変える**か、場合によりあっさり諦める。**上手くいかない思考は、勇気を持って捨てる**ことも大事！
  - ⇒ 特別なことではなく、**誰にでもできる**こと
  - ⇒ それを怠らずに**やるのかやらないのか**

## 【注意】

- 経営者や経営層のやる気がなければ、**高い確率で生産性向上は難しい**

# ご清聴ありがとうございました

## 【協力】

- トリケアトプス 近藤氏
- ザ・ホスピタリティチーム株式会社 船坂氏
- 株式会社 統合共育研究所 大野氏
- 株式会社TRAPE 鎌田氏
- トライドケアマネジメント スタッフ一同

## 【書籍】

- はじめの一步を踏み出そう-成功する人たちの起業術
- 人を生かして勝ち抜く最強マネジメント-  
ホスピタリティを現場に生かす30のチェック項目
- 超実践！介護現場の生産性向上メソッド

## 【website】

- 厚生労働省
- ケアプランデータ連携システム ヘルプデスクサポート

