

自治体向け

介護分野における生産性向上の取組の 支援・普及に向けた推進体制について

- I. 介護現場革新会議の設置・開催に係る手引き
- II. 介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き

令和7年度改訂版

令和7年度 厚生労働省委託事業
都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援（中央管理事業）並びに2025年日本国際博覧会設営等事業

介護分野において生産性向上に取り組む意義

0. はじめに

- 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85歳以上人口が急増することが予想されており、要介護認定率は年齢が上がるにつれ上昇し、特に85歳以上で上昇する傾向にあることから、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ます。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おり、人材確保は既に全産業的に喫緊の大きな課題です。
- このような厳しい環境変化のなかにあっても、地域住民に介護が必要となっても、できる限り住み慣れた地域で、これまでの日常生活に近い環境で暮らし続けることを実現する、その要が介護現場であり、そしてその介護現場を支えているのは、現場の職員です。
- 今後も介護現場がその役割を果たし、地域住民の生活を支え続けることが、国民全体にとって重要な課題であることは言うまでもありません。このことから、国や都道府県・市区町村はこれまで、介護職員の処遇改善、多様な人材の確保・育成、介護職員の離職防止や定着促進、介護分野の生産性向上に向けた取組の普及、介護職の魅力発信等の様々な施策を行ってきました。
- このうち、介護分野の生産性向上の取組については、介護サービスの質の維持・向上が見込まれるとともに、介護現場の職員の負担軽減等にもつながるものであり、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る「三方良し」の取組であることを踏まえれば、介護サービス事業所自らが積極的に推進すべきものとも考えられます。
- 一方で、個々の介護現場、また、地域全体において介護現場の生産性向上が十分に取組まれなかった場合には、より人材不足が深刻化し、介護保険サービスの需要の増大や重度化に対応することがますます難しくなることが考えられます。
- このため、地域住民が住み慣れた地域で安心して生活をするができるよう、また、介護現場で働く職員が自らの仕事や職場に自信と誇りをもって長く働くことができるよう、都道府県・市区町村が中心となって地域における関係機関と連携し、介護現場における生産性向上の取組を積極的に支援することが求められています。

介護分野において生産性向上に取り組む意義

1. 介護分野における「生産性向上」とは

- 一般的に「生産性」とは製造業等で用いられるOutput（成果）をInput（投入量）で除した「労働生産性」を指します。さらに「労働生産性」とは単位投入量（1人もしくは1時間）当たりの付加価値額を示す「付加価値生産性」、もしくは単位投入量当たりの生産量を示す「物的生産性」に大別されます。
- 一方、介護分野における「生産性」を考える場合には、介護分野の人が人にケアを提供するといった特性（製造業等との違い）を十分に考慮する必要があります。介護現場の生産性向上は「利用者に質の高いケアを届ける」という介護現場の価値を重視し、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（「介護サービスにおける生産性向上のとりえ方」_生産性向上ガイドライン）しています。
- また、生産性向上の取組を通じて利用者に質の高いケアを届けることは、利用者のみならずその家族や関係者にも価値を提供することに繋がります。生産性向上ガイドラインにおいては、介護における生産性向上の取組の上位目的を「介護サービスの質の向上」と「人材の確保・定着」としています。
- 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、介護サービス事業所の課題を明確にし、業務改善活動等に継続的に取り組む必要があります。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がります。この一連の流れがまさに介護分野における「生産性向上」に取り組む目的です。

2. 介護現場が生産性向上に取り組む意義

- 介護現場では一人ひとりの高齢者の持つ特有のニーズに気づき、そのニーズに応じたケアやサービスを創り出す必要があります。このため、今後、ますます複雑・多様化する高齢者のニーズに伴い、介護現場ではより一層高度な専門性が求められます。
- 生産性向上ガイドラインでは、介護現場において生産性向上（業務改善活動）に取り組むことの意義として、「情報共有の効率化」、「チームケアの質の向上」、「人材の育成」の3つを挙げています。生産性向上の取組は、介護テクノロジーの導入・活用のみならず、例えば、整理整頓により物を探す時間を短縮することで生まれた時間を、個々の利用者に向き合う時間や、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が挙げられます。
- このように、業務改善で生まれた時間を有効活用することで、利用者について新しい発見をしたり、仕事の意義を再認識したりするなど、ケア従事者が自らの仕事の専門性の向上を通じてやりがいや楽しさを実感し、モチベーションを向上させることもできます。これが、それぞれの介護現場における人材育成や働きやすい職場環境の実現、ひいては、介護の価値を高めることにつながると考えられます。

介護分野において生産性向上に取り組む意義

3. 都道府県・市区町村が中心となって地域全体で取り組む意義

- 市区町村は介護保険の保険者の役割として、介護保険事業計画を策定し、サービスを安定して提供する体制を構築することが求められています。さらに、都道府県は介護保険事業支援計画を策定し、市区町村の支援を行います。全国の自治体において、介護需要とサービス供給量の差、所謂、需給ギャップが拡大するなかで、各自治体においては地域の介護サービスの基盤を確保する必要性がますます高まっています。
- 各介護サービス事業所が持続可能かつ充実したサービスを提供するためには、生産性向上の取組の推進の観点からも、都道府県・市区町村において事業者に対する様々な支援や働きかけを行う必要があります。
- 具体的には、地域における生産性向上の取組の推進に関する司令塔として、課題や展望を広く議論する介護現場革新会議の開催が挙げられます。介護現場革新会議においては、都道府県がリーダーシップを発揮し、各関係機関や介護サービス事業所の経営層らと地域の課題とともに当事者意識を共有し、それぞれの立場において果たすべき役割について対話を重ねることが重要です。
- その他にも、生産性向上に取り組む介護現場からの相談に対応するワンストップ相談窓口である介護生産性総合相談センターの設置、介護テクノロジーの導入・活用支援、モデル事業所の育成および表彰・認証制度の整備等が挙げられます。また、介護人材のすそ野を広げる取組として、福祉関係者のみならず、雇用、教育などの多様な分野の関係者と連携しながら、若年層にも介護の仕事への親しみを持ってもらうとともに、介護職の魅力的なイメージを共有してもらう介護の魅力発信の取組等も考えられます。

4. これまでの国の関連政策と課題

- 厚生労働省では、介護分野における生産性向上の取組の推進に向けて、生産性向上ガイドラインの策定・改訂をはじめ、介護現場革新会議の基本方針を踏まえた都道府県・市区町村単位のパイロット事業、介護テクノロジーの活用推進（導入経費の支援や活用のための相談対応等）、取組を促進するための各種ツールの整備等の様々な取組を実施してきました。
（参考：厚生労働省ホームページ <https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/index.html>）
- このように、厚生労働省ではこれまでも生産性向上の取組の普及を目的とし様々な施策を推進してきましたが、その一方で、国が全国に向けて実施する政策では、各地域の実情を十分に反映することは困難であり、これらの成果物が介護現場に広く周知・活用され、生産性向上の取組が大きく広がっている状況には至っていません。
- また、地域の事業所に目を向ければ、介護テクノロジーの導入を含め生産性向上に資する先進的な取組を実施する事業所は点在するものの、それらの取組過程で得られたノウハウや取組成果が事業所内に留まり、地域の他の事業所に効果的に展開されていないことも課題です。

介護分野において生産性向上に取り組む意義

- 現在、多くの都道府県では、介護テクノロジーの導入を支援する補助金（以下、「導入支援補助金」という。）事業が実施されています。しかし、実際に、導入支援補助金を利用し介護テクノロジーを導入したものの、十分に導入の効果が実感されていない事例も見られるところです。
- 真に現場のニーズに合った機器の開発が求められることは言うまでもありませんが、ここでは介護テクノロジーの活用効果が、「介護テクノロジーの導入」と「オペレーションの再構築にむけたマネジメント」によってはじめてもたらされることに着目すると、（介護テクノロジーの活用の効果）＝（介護テクノロジーの導入）×（マネジメント）のかけ算で表現できると考えられます。
- つまり、いくら優れた機能を持つ機器を導入しても、オペレーションの再構築に向けたマネジメントが行われなければ、その効果を享受することはできません。さらにこの「オペレーションの再構築に向けたマネジメント」とは、導入した介護テクノロジーを現在のオペレーションに馴染ませるために、介護現場で対話をしながら試行錯誤を繰り返すことに他なりません。
- しかし実際には、介護テクノロジーの機器の導入に際し、それまでのオペレーションを機器の活用を前提とするオペレーションに再構築するためには、オペレーションのマネジメントに関する一定のノウハウを必要とすることから、多くの介護現場では自律的に取り組むことが難しい状況にあると考えられます。したがって、導入支援補助金の効果をより拡大するためには、介護現場のマネジメントに対する支援も重要と考えられます。なお、マネジメントに対する支援としては、機器の導入活用に関するマニュアルや事例集等の整備、また専門的な知識を持ったアドバイザーによる伴走的な支援等が挙げられます。
- このような問題意識を背景に、いくつかの都道府県では地域医療介護総合確保基金事業を活用した介護テクノロジーの導入・活用を支援するモデル事業を既に実施しています。具体的には、介護現場に精通するコンサルタント等をアドバイザーとしてモデル事業所に配置し、機器を活用したマネジメントに向けた取組を伴走的に支援することで、地域におけるモデルケースを創出する事業です。さらにこれらの事業では、モデル事業所の創出に加えて、機器の導入・活用プロセスを手引き等に取りまとめるなどし、地域の他の介護事業所に対する取組の普及を図っています。
- より多くの介護事業所が生産性向上の取組の必要性を理解し、取組を推進するためには、整備されたガイドラインやツールを用いて適切な支援ができる地域の拠点やアドバイザー等が必要です。また、都道府県を中心として関連業界団体や先進的な取組を実施している介護事業所等を巻き込みネットワークを形成するなど、より広く地域の介護事業所に支援が行き届くような体制の構築も不可欠です。

介護分野において生産性向上に取り組む意義

5. これまでの課題を踏まえた今年度の国の政策

- 令和5年度から、地域医療介護総合確保基金を活用して、都道府県の主導のもと、介護人材の確保・処遇改善、介護テクノロジーの導入、介護助手の活用など、介護現場の革新、生産性向上に資する様々な支援・施策を総合的・横断的に一括して取り扱い、適切な支援につなぐワンストップ型の総合的な事業者への支援を可能とする「介護生産性向上推進総合事業」が開始されています。
- また、生産性向上の取組を進めるためには、一つの介護事業者のみの自助努力だけでは限界があるため、地域単位で、モデル事業所の育成や取組の伝播等を推進していく必要がある一方、事業所からは「地域においてどのような支援メニューがあるのか分かりにくい」との声をがあり、令和6年4月に施行された改正介護保険法において、都道府県に対し、介護サービスを提供する事業所又は施設の生産性の向上に資する取組が促進されるよう努める旨の規定が新設されたほか、都道府県介護保険事業支援計画の任意記載事項に、介護サービス事業所等の生産性の向上に資する事業に関する事項が追加されました。
- このような中、令和4年度、厚生労働省では、都道府県版「介護現場革新会議」の実施を中心とした地域における生産性向上の効果的な取組方策を検討する「介護現場の生産性向上に関する普及・定着促進事業」、都道府県主導の「介護生産性向上総合相談センター」の設置促進に向けた検討を行う「介護生産性向上総合相談センターを通じた地域単位の効果的な支援方策等に関する調査研究事業（注）」、生産性向上の取組を実践する事業所およびその取組内容等を都道府県・市区町村が見える化するための方策についての実証的な検討を行う「介護現場における持続的な生産性向上の取組を支援・拡大する調査研究事業」及び、都道府県・市区町村が生産性向上に関連する事業を推進するにあたり必要な体制や準備等を検討する「介護事業所における生産性向上の更なる普及促進に向けた調査研究事業（注）」の4つの事業を行いました。

（注）令和4年度 厚生労働省老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

都道府県・市区町村向け手引の概要

手引き名

概要

介護現場革新会議の
設置・開催に係る手引き

介護現場革新会議の進め方や、具体的な会議の事例を紹介しています。介護現場革新会議では、介護現場の実情に詳しい各団体・機関の担当者からの様々な意見を収集し、地域における実情や課題を洗い出します。そして、都道府県・市区町村の担当者は地域の課題に対する実行力のある打ち手を検討します。また、介護生産性向上総合相談センターの運営方針を検討することも、介護現場革新会議の役割の一つです。

介護生産性向上総合相談センターの
設置・運営に係る手引き

介護生産性向上総合相談センターの機能や運営について記載しています。介護生産性向上総合相談センターでは、介護現場革新会議において策定する方針に基づき生産性向上に資する取組を実施します。また、人材確保に関する各事業とも連携の上、介護サービス事業所に対しワンストップ型の支援を実施します。

生産性向上の普及に資する
「見える化方策」に必要な要素

生産性向上の普及に資する見える化方策（実際に取り組を行った事業所の取組を普及すること）において踏まえるべき要素について「見える化方策の検討要素」と「見える化方策で見える化すべき要素」に分けて示しています。「見える化方策の検討要素」では事業の企画・設計の段階において検討すべき要素を、「見える化方策で見える化すべき要素」では、見える化方策を通じて見える化すべき要素を紹介します。

生産性向上の支援・普及に
資する事業の進め方

生産性向上に資する事業の企画設計、実施、評価について記載しています。現在、都道府県・市区町村で行われている主な事業の実施手法である、セミナー・研修会、伴走支援によるモデル事業所の創出の2つに焦点を置き、それぞれの事業の実施手法における主な検討事項や想定される課題を具体例を交えて解説しています。

目次

介護現場革新会議の設置・開催に係る手引き

CHAPTER

I

- ① このCHAPTERの目的と対象者 … p. 11
- ② 介護現場革新会議の概要 … p. 12
- ③ 介護現場革新会議の設置 … p. 14
- ④ 介護現場革新会議の開催 … p. 15
- ⑤ 事例 … p. 19
- ⑥ コラム -介護現場革新会議の設置における工夫- … p. 23
- ⑦ コラム -市区町村における取組-

CHAPTER

II

介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き（令和7年度改訂版）

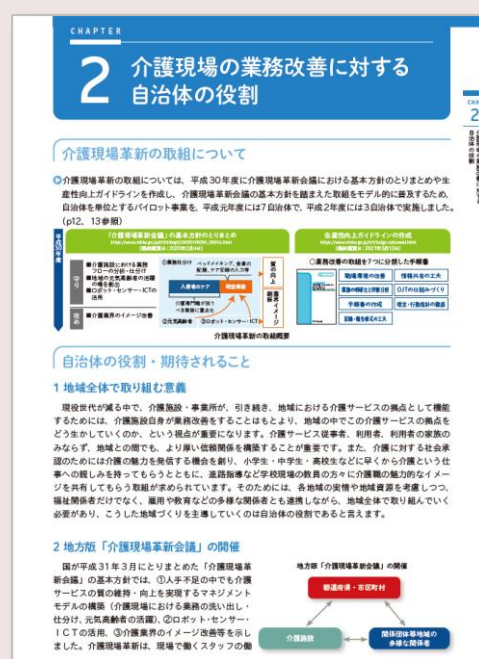
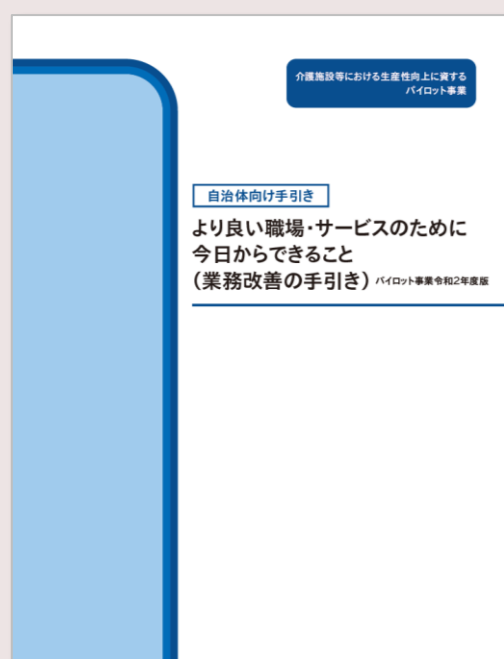
- ① このCHAPTERの目的と対象者 … p. 32
- ② この手引きの使い方 … p. 32
- ③ 介護生産性向上総合相談センターの概要 … p. 33
- ④ 介護生産性向上総合相談センターの設置 … p. 38
- ⑤ 介護生産性向上総合相談センターにおける人材育成 … p. 65
- ⑥ （参考）介護生産性向上総合相談センターの機能拡大 … p. 66
- ⑦ （参考）各種フォーマットのご紹介 … p. 68

介護現場革新会議の 設置・開催に関する手引き

1 このCHAPTERの目的と対象者

- このCHAPTERは、地域の生産性向上の取組に関する課題や介護現場への支援策等を広く議論する場としての介護現場革新会議の開催に向けて、読者の方が次の3つを達成できることを目的としています。
 - 介護現場革新会議の必要性を認識できる。
 - 地域の現状に即した会議の目的や議事、メンバー構成等を設定できる。
 - 継続的に現場革新会議を開催できる。
- このCHAPTERは、都道府県の生産性向上関連事業の担当者等、介護現場革新会議の企画・実施担当者を対象としています。

介護現場革新会議については、「より良い職場・サービスのために今日からできること」（令和2年度 厚生労働省 介護施設等における生産性向上に資するパイロット事業）もご参照ください。



意義・役割

- 我が国は、少子高齢社会の進展に伴い、生産年齢人口が減少し、働き手の確保が一層難しくなることが予想される一方で、高齢化に伴う介護ニーズが増大することが予想されており、大きな社会構造の変革期を迎えています。
 - そのような厳しい環境変化のなか、まさに地域住民の安心・安全な生活の基礎を守っているのが介護現場です。今後も介護現場がその役割を果たし、地域住民の生活を支え続けることが、国民全体にとって重要な課題であることは言うまでもありません。
 - 介護現場革新会議は、地域における介護ニーズに応える基盤としての介護サービス事業所が持続可能であり続けるために、さらにはケア従事者が自らの仕事の専門性の向上を通じてやりがいや楽しさを実感するために、介護現場を預かる各団体の叡智を結集し、また、意識共有を図るためのものです。
 - 高齢者のニーズが多様化や人材の確保等、様々な課題がある中で、介護現場がこうした期待に応え、地域における安心の担い手としての役割を果たし続けるためには、次のような課題に介護業界を挙げて取り組む必要があります。
 - (1) 介護サービスの質の維持・向上を実現するマネジメントモデルの構築
 - (2) 介護テクノロジーの活用
 - (3) 介護業界のイメージ改善と人材の確保
- 厚生労働省HP 「介護現場革新会議 基本方針」より <https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001540500.pdf>
- 先述の取組を実際の施策として打ち出すにあたっては、各地域における実情や課題を洗い出す必要があります。そのためには、都道府県・市区町村の担当者のみならず、介護現場革新会議において介護サービス事業所の経営者をはじめ、介護現場の実情に詳しい各団体・機関からの様々な意見を収集することが重要です。都道府県・市区町村の担当者は、これらの意見等を踏まえ、地域の課題に対する実行力のある打ち手を検討していきます。
 - また、令和5年度からは介護生産性向上総合相談センターが設置されています。当該センターの方針や具体的な取組の内容を検討することも、介護現場革新会議の役割の一つです。

介護現場革新会議を取り巻く関係者の連携体制のイメージ

都道府県介護現場革新会議（協議体）

想定される構成メンバー

- 介護関係団体等
 - ・ サービス事業所団体
 - ・ 職能団体
 - ・ 先進的な事業所
 - ・ 養成施設
 - ・ 県社協、福祉人材センター
- その他関係機関・団体
 - ・ 管内の市区町村
 - ・ 雇用関係機関・団体（労働局、ハローワーク等）
 - ・ 学識経験者、大学・研究機関（福祉・経営関係）
 - ・ 中小企業庁よろず支援拠点（経営）

会議主催者

- 都道府県担当部署
 - ・ 高齢福祉担当
 - ・ 産業労働担当
 - ・ 教育担当 等

介護生産性向上総合相談センター受託者

- 取組内容
 - ・ 地域の課題の共有や各機関の取組共有
 - ・ 生産性向上の取組方針検討（センターの活用も含め、周知啓発・モデル事業所の育成、モデルの横展開、各機関の連携、効果の把握等）

情報提供
事業の協力

協議体の議論も踏まえ事業化
事業の委託
(地域医療介護総合確保基金の活用)

制度改正・基金予算
他都道府県の取組共有

介護生産性向上総合相談センター

- ① 介護現場における生産性向上の取組に関する研修会
 - ② 介護事業所からの生産性向上・人材確保・経営改善の取組等に関する相談対応等
 - ③ 生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣
 - ④ 介護テクノロジーの機器展示
 - ⑤ 介護テクノロジーの試用貸出
 - ⑥ 他の機関との連携
 - ⑦ その他の実施事項
- (ア) センターの周知、(イ) 都道府県版介護現場革新会議の運営支援

厚生労働省

都道府県支援事業
(中央管理支援の取組)

専門家の育成
各窓口の情報共有

制度改正、報酬改定 等

相談等

事業の実施

モデル事業所等として協力

都道府県内の介護事業所

介護現場革新会議は、都道府県と介護現場等が地域の課題の解決に向け、同じ目線に立ち、それぞれの立場から具体策について検討する場です。介護現場革新会議に期待する役割や位置づけは都道府県によって様々あると考えられますが、主に次の機能を持つと考えられます。

地域における課題やその解決策に対する検討

- 介護サービス事業所の経営者層や介護関連の団体・機関、市区町村、都道府県がそれぞれの立場における課題を提示します。そして、都道府県を含めた会議のメンバーが一丸となって課題の解決に向けた検討を行います。
- 例えば、介護現場等から挙げた課題を解決するためにはどのような取組や支援が有効なのかを検討します。地域にモデルを作ることが効果的なのか、あるいは、まずは事業所の取組を広く周知することが効果的か、もしくは両方が該当するか等を会議のメンバーで検討する等です。
- このように、様々な立場からの意見を踏まえ検討を行うことで、都道府県はより現場の課題に即した施策を講じることができるようになります。

施策への意見収集

- 都道府県や市区町村で実施している施策や、今後実施する予定の施策に対する意見を収集します。施策が介護現場に対してどのような効果があるのか、さらに事業効果を高めるにはどうしたらよいか等について、意見を収集します。
- 介護現場革新会議で得られた意見を施策に反映させることで、地域の最新の課題に沿って施策をアップデートすることができます。

介護現場革新会議のメンバー間の連携強化

- 介護現場革新会議は、地域の介護現場の実情に詳しいメンバーで構成されます。会議のメンバー同士で情報交換を行うことで、それぞれが介護現場の課題認識を定期的にアップデートできます。
- また、都道府県や市区町村、各関係者が行うイベントや事業の周知にも介護現場革新会議で築いたネットワークを活用することができるため、効果的かつ広範囲へ事業等の周知が期待できます。結果として、地域の介護現場に対する支援をより一層、実効性の高いものとすることができます。

4 介護現場革新会議の開催

介護現場革新会議では、都道府県の目指すビジョンや解決したい大きな課題等に基づいて具体的な議題を設定します。特に初回の会議では、**都道府県を含めた会議のメンバーが一丸となって、地域の課題に取り組んでいくために、メンバー全員の目線を合わせることも重要です。**

ここでは、会議の開催スケジュールと議題の例を2つご紹介します。なお、いずれの例も介護現場革新会議を設置した初年度の会議を想定して記載しています。

会議の開催スケジュールと議題の例

例 1

介護現場の課題を踏まえながら、都道府県および介護生産性向上総合相談センターで行う取組について検討する。

スケジュール

- 1年に2回（5月、12月）／2時間

議 事

第1回：介護現場革新会議の意義、進め方についての合意形成

- 議題1 メンバー紹介
(会議の主催者からそれぞれに期待する役割を簡単に紹介)
- 議題2 国の政策動向および当該都道府県における生産性向上関連の施策について
- 議題3 当該都道府県における介護現場革新会議の進め方について
(介護現場革新会議の位置づけや会議における意見・決定事項の取扱い等)
- 議題4 地域の課題を踏まえた介護生産性向上総合相談センターの取組方針（案）について

第2回：生産性向上に関する施策と介護生産性向上総合相談センターの取組についての具体的な検討

- 議題1 今年度の当該都道府県における施策の中間振り返り
- 議題2 介護生産性向上総合相談センターの取組状況
- 議題3 来年度の当該都道府県およびセンターの取組方針（案）と目標について

例 2

介護現場革新会議を親会議に据え、そのもとに部会を設定し、部会で詳細なテーマを検討する。部会の討議内容を踏まえ、より効果的な施策に向けて、親会議で討議を行う。

スケジュール

- 親会議 …… 1年に2回（5月、1月）／2時間
- 部会 …… 1年に2回（6月、12月）／2時間

議 事

▶ 親会議：介護現場革新会議の意義、部会を含めた進め方についての合意形成

- 議題1 メンバー紹介
(都道府県からそれぞれに期待する役割を簡単に紹介)
- 議題2 国の政策動向および当該都道府県における生産性向上関連の施策について
- 議題3 当該都道府県における介護現場革新会議の進め方および**部会の設置**について
(介護現場革新会議の位置づけや会議における意見・決定事項の取扱い等)
- 議題4 地域の課題を踏まえた介護生産性向上総合相談センターの取組方針（案）について

▶ 部会1 業務効率化部会（業務の改善活動や介護テクノロジーの導入活用等に関すること）

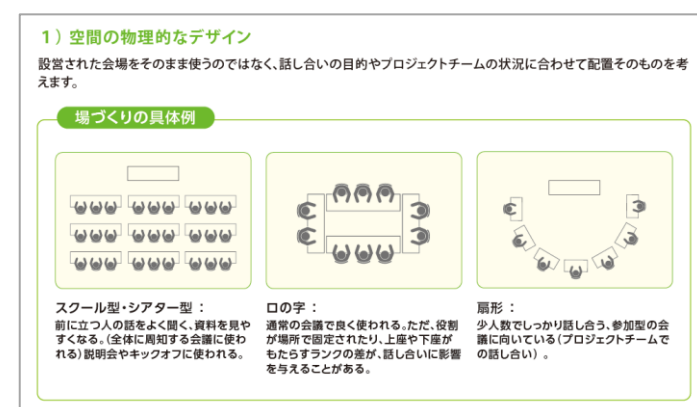
▶ 部会2 人材確保部会（介護助手の活用、魅力発信、見える化方策等に関すること）

- 議題1 当該都道府県におけるそれぞれの施策（詳細）とモデル事業所等の取組について
- 議題2 介護保険事業計画の作成に向けたそれぞれの現状の調査結果と考察について
- 議題3 介護生産性向上総合相談センターにおける具体的な取組の実施事項（案）について

🔒 会議の場づくりの手法

活発な意見交換のためには、場づくりが大切です。「生産性向上の取組を支援・促進する手引き」（令和2年度 厚生労働省 介護現場における持続的な生産性向上の取組を支援する調査研究事業）では、会議を進める際の場づくりの手法について解説しています。

生産性向上の取組を行う際だけでなく、都道府県・市区町村のご担当者が事務局として会議を設定・運営する際にも活用できる手法が記載されています。



会議の構成メンバー

介護現場に関して広く意見を収集するために、会議のテーマに沿った幅広い分野の関係者を巻き込むことが重要です。具体的には、次のようなメンバー構成が想定されます。

なお、既存の会議体を介護現場革新会議として活用する場合も、実効性のある施策を打つために、**必要に応じてメンバーを追加することも考えられます。**

※介護現場革新会議の概要に記載の「介護現場革新会議を取り巻く関係者の連携体制のイメージ」もご参照ください。

構成メンバー

■ 介護分野関係団体等

- サービス事業者団体
- 職能団体
- 先進的な取組を行う事業所
- 養成施設
- 県社協、福祉人材センター等

■ その他の関係機関・団体

- 管内の市区町村の担当者
- 雇用関係機関・団体
(労働局、ハローワーク等)
- 学識経験者、大学・研究機関
(福祉・経営関係)
- 中小企業庁よろず支援拠点 (経営)
- (独)福祉医療機構 (経営)
- 商工関係
- 民生委員協議会
- 障害関係団体・機関
- 医療関係団体・機関 (医師会等)

■ 介護生産性向上総合相談センター受託者

(参考) 協議会の概要

都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援（中央管理事業）並びに2025年日本国際博覧会設営等事業（令和7年度事業の名称。以下、「中央管理事業」という。）の相談窓口では、地域におけるネットワーク構築のための協議会を実施しており、現場革新会議と同様に、都道府県や市区町村、介護関連団体等が同じ目線で地域課題の解決に向けて、知恵を出し合う場として機能しています。ここでは、一般的な協議会の概要を紹介します。

構成メンバー

- 行政関係者：都道府県介護保険担当部局、管内市区町村介護保険担当部局、厚生労働省担当者
- 介護関係団体：都道府県老人福祉施設協議会、都道府県老人保健施設協会、
都道府県介護福祉士会、先進的な取組を行う事業所、専門学校等の養成施設、
都道府県社会福祉協議会、福祉人材センター
- その他の構成メンバー：学識経験者、大学・研究機関、商工関係機関
- 事務局：相談窓口、中央管理事業受託者

主な議事

- ・ 介護テクノロジーの普及に関する政策動向及び事業の説明、相談窓口における取組の紹介
- ・ 地域の介護現場の状況とネットワーク構築に関する意見交換

意見交換の内容

- 地域の介護現場の状況について、参加者それぞれの目線で捉える課題の共有と認識合わせ
 - 主な意見
 - ・ 現場では職員の離職率も高く、採用を図っても人が来ない。
 - ・ 現場の業務改善を進め生産性を上げていかないとサービスが維持できない。
- 業務改善の要素である介護テクノロジーの活用実態と普及における課題と解決策の検討
 - 主な意見
 - ・ 補助金で導入した介護テクノロジーが多くの現場で活用されていない実態がある。
 - ・ 活用を図るためには、現場の課題を明確にした上で介護テクノロジーを選定する必要がある。これは、現場だけでは難しいので、第3者の支援が必要。
 - ・ 導入を進めるには現場職員を巻き込んで業務オペレーションを再構築する必要がある。そのためのマネジメントが求められる。
- 相談窓口の取組活用と参加メンバーとの協力体制の構築について
 - 主な意見
 - ・ 都道府県の補助金の施策と連動して取組を進める必要がある。
 - ・ 補助金の申請にあたっては、相談窓口の活用を前提条件としてはどうか。
 - ・ 今後、団体の中でも広報紙などで周知を進め相談窓口の活用を促していく。

5 事例

本事業のヒアリングにおいて、介護現場革新会議を開催することによる好影響や成果について、次のような意見が挙がりました。次頁以降では、地域における課題を都道府県と関係者が一丸となって解決しようとしている実際の介護現場革新会議の3つの事例を紹介します。

介護現場革新会議を通じて得られた好影響や成果

- **県の担当者では気が付くことができなかった事業リスクを指摘してもらうことができた。**
- （当県では介護現場革新会議を諮問機関に位置付けていないため）いろいろな観点から自由に意見をもらうことができる。これらの意見を踏まえて、県の施策を検討している。
- 普段、あまり関わりのない分野（例えば教育分野等）の有識者や機関と情報交換することができる。**様々な視点から意見をもらい、施策に反映したところ、事業効果を上げることができた。**
- 会議のたびに各分野のタイムリーな課題が挙がってくる。それらの課題に対して、会議のメンバーが自分事として解決策を模索している。**メンバーからは自分たちの持つノウハウや知見を地域に還元したいという思いが感じられる。**
- 普段はあまり関わることはない**市区町村の担当者**と**意見交換をする**良い機会である。
- 会議で介護現場からの意見をボトムアップで取り入れているため、**机上の空論ではなく、実効性のある施策の策定**に役立っている。



介護現場革新会議の事例

宮城県

県における課題

- ・ 介護人材を確保すること、離職を防止すること。
- ・ 事業所における明確な課題がないまま、介護ロボット・ICTの導入が進んでいること。

会議の位置づけ

- ・ 平成26年度からある既存の協議会を現場革新会議として置いている。
- ・ 3つの部会（職場環境改善、介護人材確保、情報）を設置している。
- ・ 県の事業に対して意見交換を行う。

実施内容

検討事項

- ・ 県で実施している事業についての検討・意見交換を実施している。
例) 週休3日制導入支援事業、介護ロボット・ICT導入支援事業、キャリアパス研修事業
※会議での検討内容を介護保険事業計画に反映する場合もある。

メンバー構成

公益財団法人介護労働安定センター宮城支部、仙台市老人福祉施設協議会、東北福祉大学、一般社団法人宮城県介護福祉士会、宮城県介護福祉士養成施設協会、公益社団法人宮城県看護協会、宮城県市長会、社会福祉法人宮城県社会福祉協議会、一般社団法人宮城県社会福祉士会、宮城県生活協同組合連合会、宮城県町村会、特定非営利活動法人宮城県認知症グループホーム協議会、宮城県老人福祉施設協議会、宮城県老人保健施設連絡協議会、みやぎ小規模多機能型居宅介護連絡会、公益社団法人日本認知症グループホーム協会宮城支部、宮城労働局、宮城県教育委員会、宮城県

市区町村の巻き込み方

- ・ 会議メンバーに市長会、町村会が含まれているため、事業等の周知を強く行えている。
- ・ 普段からこまめな働きかけによりコミュニケーションを切らさないように努めている。実際に、市町村から介護人材に関する相談があった。

大分県

県における課題

大きな課題は、介護人材を確保すること。①参入促進、②離職防止、③現場革新の3つを三本柱としている。

会議の位置づけ

おおいた高齢者いきいきプラン(大分県高齢者福祉計画・介護保険事業支援計画)のうち、介護人材の確保・育成、現場革新に係る施策の策定に関して協議する。

実施内容

検討事項

- 介護人材確保・育成、現場革新に係る取組の支援に関すること
- 介護事業者認証評価制度について
- おおいた高齢者いきいきプランの策定について（進捗確認、次期計画の方向性 等）

メンバー構成

大分県老人福祉施設協議会、大分県老人保健施設協会、大分県介護福祉士会、介護労働安定センター大分支部、大分県社会福祉介護研修センター（大分県社会福祉協議会）、大分県ホームヘルパー協議会、介護福祉士学科養成校（短期大学・専門学校）関係、福祉系高校、大分労働局、大分公共職業安定所、市町村介護保険担当課、大分県関係所属

市区町村の巻き込み方

県主催の会議や（公財）介護労働安定センター大分支部が開催する会議などで市町村との情報共有等を行っている。

熊本県

県における課題

多様な人材の参入促進、現役職員の定着促進、給与・職場環境等にかかる処遇改善等を課題と捉えている。

会議の位置づけ

「熊本県社会福祉審議会高齢者福祉専門分科会保健福祉推進部会」で、介護人材革新会議基本指針の目的に沿う、介護人材確保を含めた高齢者福祉施策全般について審議している。

実施内容

検討事項

- 介護人材確保を主要施策の一つと位置付ける「熊本県高齢者福祉計画・介護保険事業支援計画」の策定・進捗等について検討している。
具体的には、①小・中学生を対象とした体験・学習を通じた魅力発信事業、②「KAiGO PRiDE（介護従事者が誇りをもって魅力を伝える啓発事業）」を推進している。

メンバー構成

学識経験者（大学教授1名、他2名）、県の医師会、ケアマネ協会、県の介護福祉士会、看護協会、県議会、県の歯科医師会、県の市町会、県社協、事業所団体から地域密着型サービス連絡会、地域介護包括在宅介護センター協議会、ホームヘルパー協議会、民生委員児童委員協議会、療養病床施設連絡協議会、高齢者支援の団体（老人クラブ連合会）、老人福祉施設協議会、老人保健施設協会、認知症の人と家族の会

市区町村の巻き込み方

会議のメンバーに市長会、町村会のほか、地域密着型サービス連絡会、民生委員児童委員協議会等地域の関係団体を含めており、地域（市町村）の意見を取り入れる体制を取っている。

介護現場革新会議の設置・運営方法は一様ではなく、地域の実情に応じて工夫がみられます。既存の会議体を活用し、テーマ別のワーキンググループを設けて現場課題を整理し、その成果を全体会議へ還元することで施策検討へとつなげている例を紹介します。

沖縄県

～ワーキンググループを起点に現場課題を可視化し、地域特性を踏まえた施策展開につなげる取組～

沖縄県では、全国的に「介護現場革新会議」に位置付けられる枠組みを、「介護サービス提供体制確保対策協議会（以下、協議会）」として設置し、その下にワーキンググループ（以下、WG）を置くことで、テーマを絞った実践的な議論を行う体制を構築しています。協議会では県全体の方向性や施策の検討を行い、WGでは現場に即した課題整理や具体的な提案を行うなど、役割分担を明確にしたうえで、WGの検討結果を協議会へ還元する仕組みとしています。

令和7年度（2025年度）には、「離島サービス提供体制ワーキンググループ」と「介護テクノロジーワーキンググループ」の2つのWGを新たに設置しました。いずれのWGも、現場で実際に活躍する施設系・居宅系の介護サービス事業所を中心に、介護事業者団体、教育機関、人材育成機関、中小企業支援機関など、各テーマに関連する多様な関係者が参画し、現場の実情に基づく議論を進めています。

離島サービス提供体制WGでは、離島地域における介護サービス提供の現状と課題をテーマに、人材確保や医療・介護連携、事業所運営、インフラ面の制約などについて整理を行っています。特に、人材不足により研修機会の確保が難しい状況や、福祉用具・専門サービスの提供に時間を要する実態など、離島特有の課題が共有されています。あわせて、オンラインを活用した研修や専門職支援、テクノロジー活用の可能性についても意見が交わされています。

介護テクノロジーWGでは、介護テクノロジーの導入・活用・定着に向けた現状と課題を整理しています。県内アンケート調査の結果や現場での体験をもとに、普及促進のあり方をはじめ、職員の負担感やITリテラシーの差、機器導入後の運用ルールや定着支援の必要性などについて、具体的な現場の声が共有されています。こうした議論を通じて、事業所規模や状況に応じた段階的な導入支援の必要性がより明確に示されています。

これらのWGは、設置初年度においては、現状と課題を丁寧に整理し、関係者間で共通認識を形成することを主な役割としています。今後は、WGでの議論を起点として、協議会での施策立案へ段階的につなげていくことが期待されています。

沖縄県の取組は、「介護サービス提供体制確保対策協議会（＝全国的な介護現場革新会議の枠組みに相当）」を、幅広い関係者の知見を集約し、課題整理から次の施策検討へと段階的につなげていくための「対話と検討の基盤」として機能させている点に特徴があります。WGを活用したこの進め方は、現場の知見を中核に据えつつ、施策展開を見据えた会議運営の参考例となります。

7 コラム -市区町村における取組-

本事業のヒアリング調査等では、都道府県においては市区町村とあまり連携していないという意見が多く挙がりました。市区町村は介護保険の保険者であり、普段から介護サービス事業所と密接な関係性にあります。都道府県は、市区町村がどのような視点を持っているか、どのような取組等を行い、どのように介護現場のニーズを拾い上げているか等を参考にすることで、より現場に即した施策の実現に繋がります。市区町村の取組等について情報収集する際は、市区町村との意見交換の場を設けることも考えられます。

ここでは、介護現場と密に連携し、生産性向上に資する施策を行っている市の取組をご紹介します。

なお、市区町村における施策については、生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方（令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業 介護事業所における生産性向上の更なる普及促進に向けた調査研究事業）の静岡市、山形市の取組もご参照ください。

柏市における取組

事業内容

概要

柏市では、市内の介護事業所に対して、生産性向上に資するセミナーや、モデル事業所での生産性向上の伴走支援を行いました。

背景と目的

- 介護業界の人材確保は全国的な課題になっており、何か一つの取組でそれが改善するわけではなく、複合的に施策を組んで取り組まねばならないと考えていました。
- 柏市としてはこれまで新しい人材確保を中心に取り組んできました。
具体的には、介護事業者団体と協力し合同就職相談会を実施することや、初任者研修や実務者研修等の受講費用を全額助成するなどを実施してきました。

- 一方、人材を定着させていくための支援は、若手人材の交流会の実施をするなどを行ってきましたが、より取組を充実させる必要性を感じていました。人材を定着させるためには処遇改善などの金銭的な問題も大きく影響していることもあり、市としては財源の問題上、処遇の十分な支援をすることは難しい実情があります。
- そのため、人材を定着させるために市として支援可能な方法を模索している中で、生産性向上の取組の一つとして、業務の改善活動の事例を知りました。人材定着のためにより良い職場環境を作るには、介護事業所が自立して生産性向上や業務改善に取り組めるように伴走支援することで効果的に人材定着に繋がっていくのではないかと考えました。

事業を実施するうえでの課題

- 人材確保の重要性に関しては、介護人材の確保についての施策を所管する高齢者支援課だけではなく、保健福祉部全体として共有されてはいましたが、委託事業者による介護事業所の業務改善の支援を図る取組は、他市等でもあまり前例がないことから財政部門へ理解を得ることが難航しました。
- しかしながら、市内の介護事業所の経営者、ミドル層の管理職の意識の変化を図らなくては、高齢化や人口減少が進む中での介護人材の確保・定着は望めないことから、財政部門へ掛け合い、予算化に至りました。

工夫したポイント

- 介護事業所に生産性向上の取組を実施してもらうために、活動する意義を知ってもらう必要がありました。そのため、はじめに市内の特別養護老人ホームの管理者等へ直接お声がけをし、生産性向上セミナーへ参加していただきました。
- 市の第8期の計画の中では、生産性向上の取組を漠然とした内容で掲げていたため、「介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」を参考に事業を進めました。

事業の検討段階から委託先のプロポーザルを実施するまでの期間

- 単年度で成果を出さないといけない中で、プロポーザルを通す意思決定から事業のスタートまでをすばやく行わないと、実務を行う期間が短くなってしまい成果が出にくくなってしまいます。そのため、提案型のプロポーザルで事業者を選定した後はできるだけ早く調整を進めています。

市区町村ならではの視点

① 介護サービス事業所との密な連携が可能

- 市町村では、介護サービス事業所と普段から関係性があるからこそ、多くの事業所がセミナーに参加してくれたと感じています。（注：柏市では、課題感の大きさや成果の横展開を見据えて、セミナーへ参加する介護サービス事業所を募集する段階から、市内の特別養護老人ホーム24カ所を対象をしぼって事業を開始しています。）
- 介護現場革新会議で全国の先進的な介護サービス事業所を紹介された際に、感銘を受けてはいましたが、身近に感じる事ができなかったため、市の事業として踏み切れないでいました。
- 一方で、同じ市内でモデルを作ると、介護サービス事業所同士がつながっていることもあり、「身近なあの事業所ができるなら自分達にもできるかも」と感じてもらうことができます。結果として、取組を市内に波及しているのではないかと考えています。
- 常にアンテナを張っている事業所は、既に生産性向上の取組を行っている全国の事例を見ながら、自分達でうまく進められている事業所もあります。しかしながら、生産性向上への想いはあってもなかなかうまく進められていない事業所にこそ手を差し伸べるべきと考えています。
- そのような観点から振り返ると、今回のモデル事業所が「介護や生産性向上への強い想いを持った介護サービス事業所である」ということは、直接話を聞くまではわかりませんでした。モデル事業所からの熱意を知ることができ、結果として、最適な事業所を選べたと思っています。
- 介護サービス事業所の内部事情についてここまで話を深く掘り下げていくのは初めてでした。普段の市と介護サービス事業所の関係だけでは、なかなか深い話をする機会が得られていませんでした。

② 財源の確保が課題

- 千葉県では柏市が実施しているような業務改善の補助金はなく、市単独の財源では長期間におよぶ伴走支援の実施は、成果がすぐに反映することが難しいことから、理解が得られない可能性があります。
- 一方、単発のセミナーを受講しただけでは実際に動き出せない介護サービス事業所も多いのが現実です。併せて、モデル事業所を地域に広く横展開することを考えると複数の介護サービス事業所が必要となります。また、財源確保の問題はもちろんのこと、だけでは人的なリソースも足りないという問題もあります。

都道府県や他団体との連携

① 県との連携

- 千葉県の介護人材担当者にはセミナーを聴講していただきました。また、千葉県でも県内の2か所の介護サービス事業所に対して業務改善支援の取組を行っています。
- 進め方は異なりますが、目指している方向や目的は同じなので、適宜情報交換をしています。なお、千葉県が実施している2か所のうち1か所は柏市内の介護サービス事業所であったことがきっかけです。

<補足>

柏市の本事業の担当課として関わっているわけではないものの、「高齢者の就労支援」に関する千葉県の取組に対しては、他部署の職員が県と深く関わりながら進めています。

② 業界団体との連携

- 介護事業者団体とは平時からつながりがあるため、本事業の話をしたところ、「話だけではないにやるのかあまりピンとこない」「自分の介護サービス事業所でもコンサルを入れてやっているが、効果は介入期間のみでその後は効果が薄れてしまう」などの声が挙がりました。

③ 有識者との連携

- 本事業のプロポーザルには、市内の介護事業者団体の会長や生産性向上に関する学識経験者（大学教員）に審査員としてご参加いただきました。介護のプロと生産性向上のプロの両方の視点を審査に入れたいと考えたためです。

工夫したポイント

- 介護サービス事業所にも本事業の詳細や委託先の取組を直接聞いてもらうことが重要であると思い、早い時期にセミナーを開催しました。
- セミナーに参加する介護サービス事業所を募る際には、かなり丁寧に参加募集をしました。具体的には、メールやチラシで募集をかけるだけでなく、市内にあるすべての特別養護老人ホームに直接電話をかけて参加を募りました。

その他

- 伴走支援が終了した後に、モデルとなった介護サービス事業所が本当に自走できるようになるのかというところが不安です。
- 今回、伴走支援をした介護サービス事業所のメンバーが成長しているのは間違いないことですが、そのメンバーがキャリアアップなどで介護サービス事業所を離れることも十分あり得る中、1年単位で介護サービス事業所の雰囲気の変化が起こるか、人材育成が進んでいくかという点は不安です。そのため、1～2年はモニタリングしていきたいと考えています。
- 来年度は、他の介護サービス事業所にモデルとなった介護サービス事業所を視察していただきたいと考えています。モデル事業所がどういった取組をしたのか等、実際に現場を生で見学し、直接話を聞いてもらうことで、生産性向上の取組の実施内容をより深く伝えていきたいです。

介護現場革新会議の設置・開催に係る手引き（令和7年度改訂版）

令和7年度 厚生労働省委託事業

都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援（中央管理事業）並びに2025年日本国際博覧会設営等事業

令和8年3月 発行

発行者 厚生労働省老健局

〒100-8916 東京都千代田区霞が関1-2-2

TEL 03-5253-1111（代表）

本書は、株式会社NTTデータ経営研究所に委託して作成したものです。

II

介護生産性向上総合相談センターの
設置・運営に係る手引き

令和7年度改訂版※

※令和7年度 厚生労働省委託事業 都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援（中央管理事業）並びに2025年日本国際博覧会設営等事業を通じて得られた事例や知見を踏まえ、本手引きを改訂しています。

1 この手引きの目的と対象者

- この手引きは、介護生産性向上総合相談センターの設置の意義や役割を示すとともに、事業の実施主体となる自治体（主に都道府県）や、センターの運営主体となる機関等が、センターの設置及び運営を円滑に進められるようになることを目的としています。
- この手引きは、自治体（主に都道府県）の事業担当者や介護生産性向上総合相談センターの運営主体となる機関（都道府県直営の場合を除く）を対象としています。

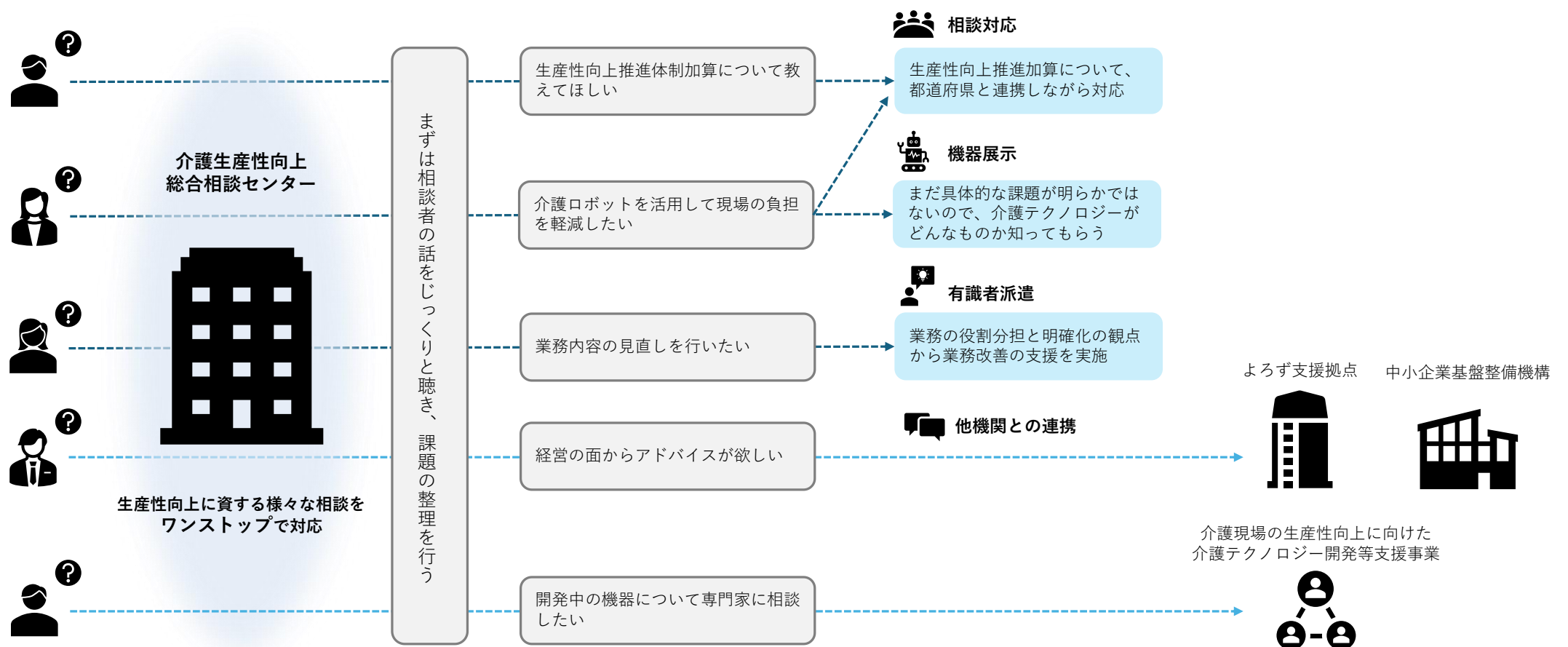
2 この手引きの使い方

- 介護生産性向上総合相談センターの設置や運営に課題や困りごとが生じた際に、本手引きをご活用ください。
- 本手引きの構成は、右記の図の通りです。特に③介護生産性向上総合相談センターの概要をお読みいただくと、センターの意義や役割、全体像をご理解いただけるようになっています。

【本手引きの構成】

- 1 この手引きの目的と対象者
- 2 この手引きの使い方
- 3 介護生産性向上総合相談センターの概要
- 4 介護生産性向上総合相談センターの設置
- 5 介護生産性向上総合相談センターにおける人材育成
- 6 （参考）介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業の実績
- 7 （参考）各種フォーマットのご紹介

意義・役割



- 介護生産性向上総合相談センターでは、生産性向上に資する様々な相談を介護サービス事業者からワンストップで受け付けます。
- センターに相談することで、介護サービス事業者が解決策やヒントを得、次のアクションを見出すことができるよう、適切なメニューを提示・活用します。
- 介護サービス事業者はセンターへの相談内容を踏まえ、自身で課題に取り組めます。試行錯誤を繰り返す中で新たな課題が出た際に再度センターに相談を依頼します。
- 取組が頓挫してしまうことや、課題が生じて相談しにくいといった状況を避けるため、例えば初回の相談から3か月後に状況確認のメールを送るといったフォローアップが有効です。
- このサイクルを繰り返すことにより、介護サービス事業者における働きやすい職場環境づくりの実現に繋がります。

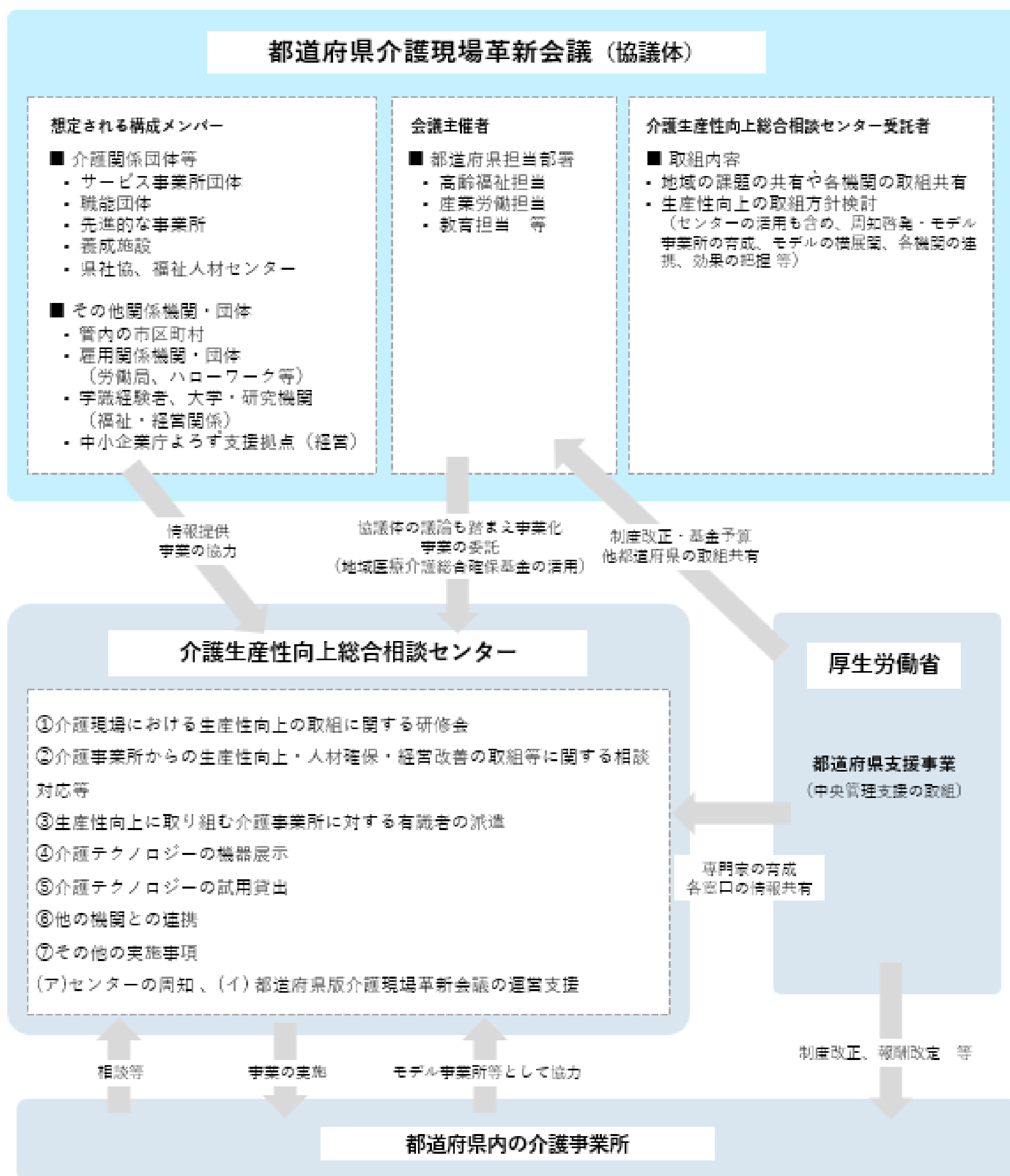
- これまで国や都道府県・市区町村をはじめとする様々な実施主体において、介護現場における生産性向上の取組（生産性向上の取組とは、介護テクノロジーの導入・活用のみならず、職員の業務負担の軽減を図るとともに介護サービスの質の向上にも繋げていくことを指します。詳細は、介護サービス事業における生産性向上に資するガイドラインをご参照ください）が行われてきました。一方で、これらの取組が介護現場に広く周知・活用され、生産性向上の取組が大きく広がっている状況には至っていません。これは、生産性向上に資する取組に関する事業や情報発信が断片的に実施されてきたことが原因の一つとして考えられます。
- こうしたことを受け、令和6年4月1日施行の改正介護保険法において、都道府県を中心に生産性向上や人材確保の取組が一層を推進されるよう、都道府県に対して介護現場の生産性の向上に資する努力義務規定が設けられるとともに、介護生産性向上総合相談センターを各都道府県に設置することを推進しています。
- 今後、都道府県ごとに設置されたセンターが様々な支援・施策を総合的・横断的に一括して取り扱い、他の機関とも連携しながら適切な支援につなぐことで、情報が整理・集約され、一体的な事業展開が可能となります。さらに、地域の実情に合わせた支援や、介護事業所にとって身近な支援を行うことが可能になります。
- 相談者の課題を解決するためには、表層的な課題に対する解決策を提示するのではなく、その背景や意図を深くくみ取って、時には相談者自身も気が付いていない課題を見出し、解決策を提示することが求められるケースがあります。様々な相談への対応力を身に付けるために、センターの実施主体におけるスキルアップを目指すことが推奨されます。
- また、地域の実情や特性に合わせた支援を行い、地域ごとにモデル事業所を育成し、そのノウハウを横展開することにより他の事業所が生産性向上の取組を実施するきっかけとすることが大切です。その際、都道府県やセンターが主体となり、地域の福祉関係者はもとより、他機関と連携する必要があります。
- 介護生産性向上総合相談センターは、こうした介護現場に対する様々な支援を通じて、介護サービスの質の向上や働きやすい職場環境づくりを実現させること、事業所の職員が自らの仕事や職場に自信と誇りを持って長く働けるようにすることを目指します。

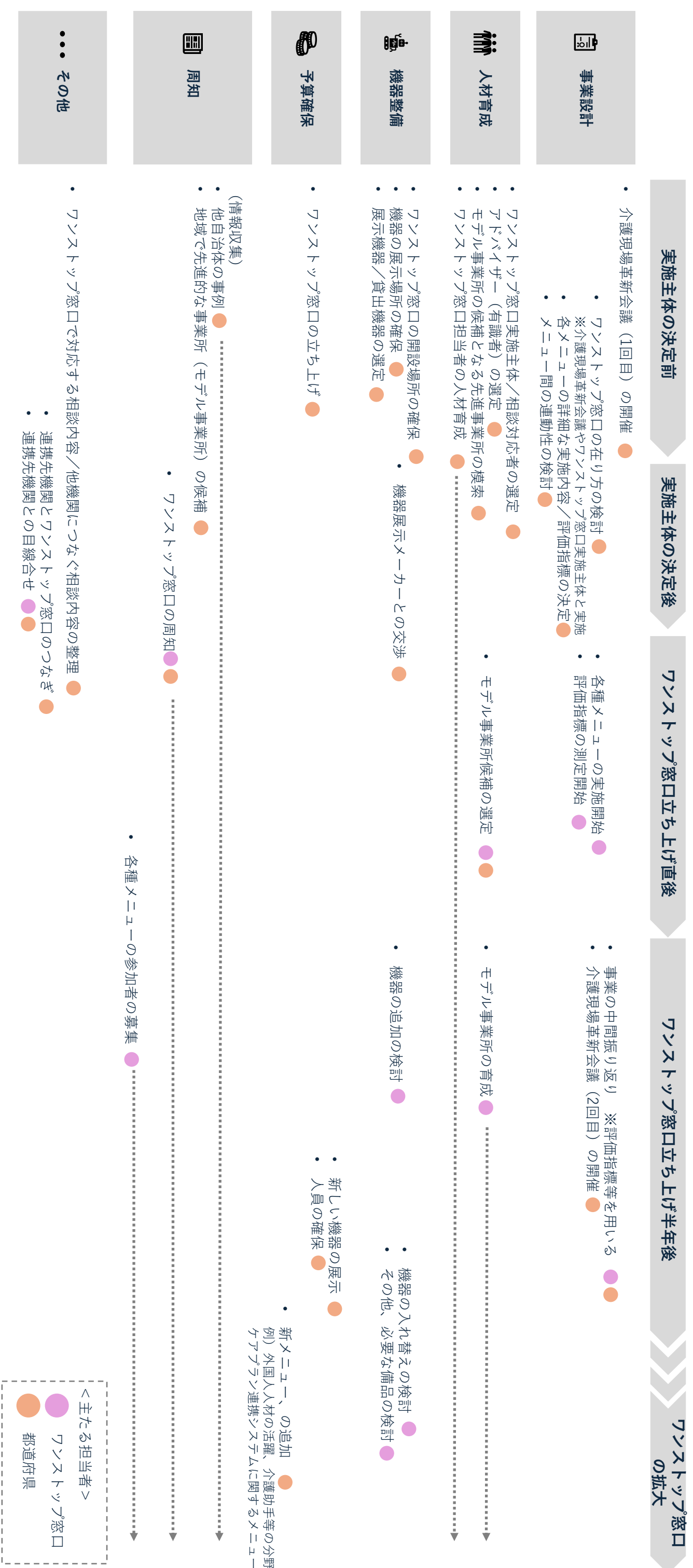
（ご参考）介護サービス事業における生産性向上の考え方に関する動画等はこちら：

https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_seminar2024_00001.html

センターの事業内容と他機関との関係

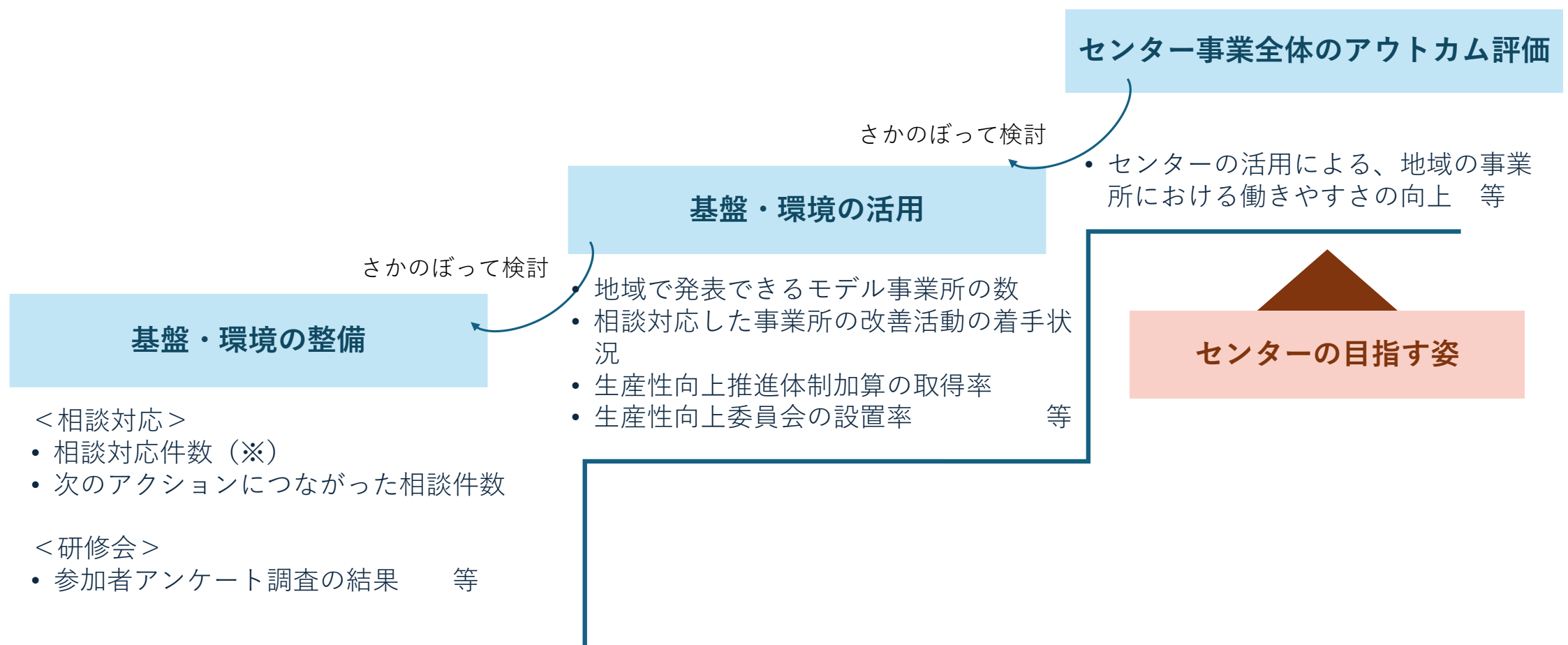
- 都道府県介護現場革新会議で取りまとめられた介護生産性向上総合相談センターの方針等を踏まえて事業を進めます。
- 名称は、管内地域の介護事業所等に対する相談窓口である趣旨が伝わるようにします。
- 厚生労働省委託事業において実施する連絡会、勉強会等に参加することで、他の機関における課題や進め方等、参考になるノウハウを収集することができます。





センターの立ち上げから運営までの流れ

センターの事業評価の例



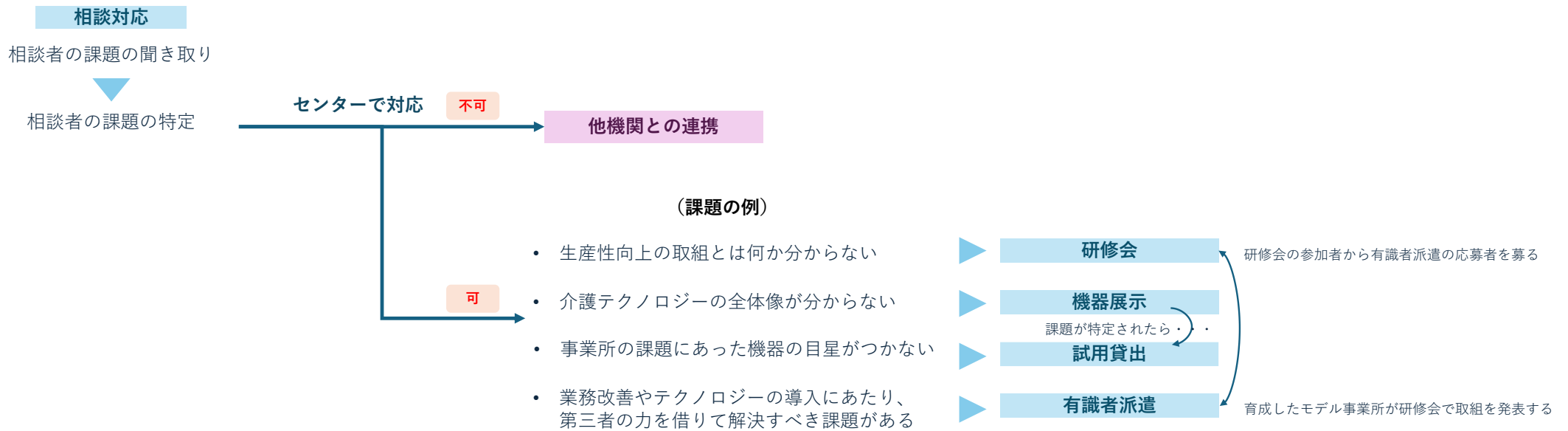
※相談対応件数が多いことは、必ずしも地域の生産性向上の取組が進んでいることを示しているわけではありません。しかし、例えば開設直後のセンターにおいては、地域における生産性向上の取組に対する関心の高まりといった観点からは、評価軸になり得ると考えられます。

- 都道府県は、センターの目指す姿を土台として、センター事業全体のアウトカム評価指標を設定します。アウトカム評価を起点に、アウトカムを達成するのに必要となる指標を設定します。これは、センターのメニューを連動させることで達成するような広い視点での評価指標です。さらにさかのぼり、より細かな各メニューの評価指標を設定します。
- 各メニューの事業評価では、例えば、単に試用貸出の件数という評価指標を立て、ただ目標を達成するために課題の特定がなされないまま機器を貸し出すといった、手段が目的化した取り組みにならないように留意します。
- センターの在り方を都道府県とセンター実施主体ですり合わせることで、上記のような状況を防ぐことができます。

4 介護生産性向上総合相談センターの設置

介護生産性向上総合相談センターの事業内容を紹介します。いずれの取組も、地域の介護現場における生産性向上の取組を支援するための基本的なものです。また、これらの実施にあたっては、必要に応じて外部への委託等を含め、より効果的な体制の整備が重要です。

相談者の課題と、対応するセンターの各メニュー



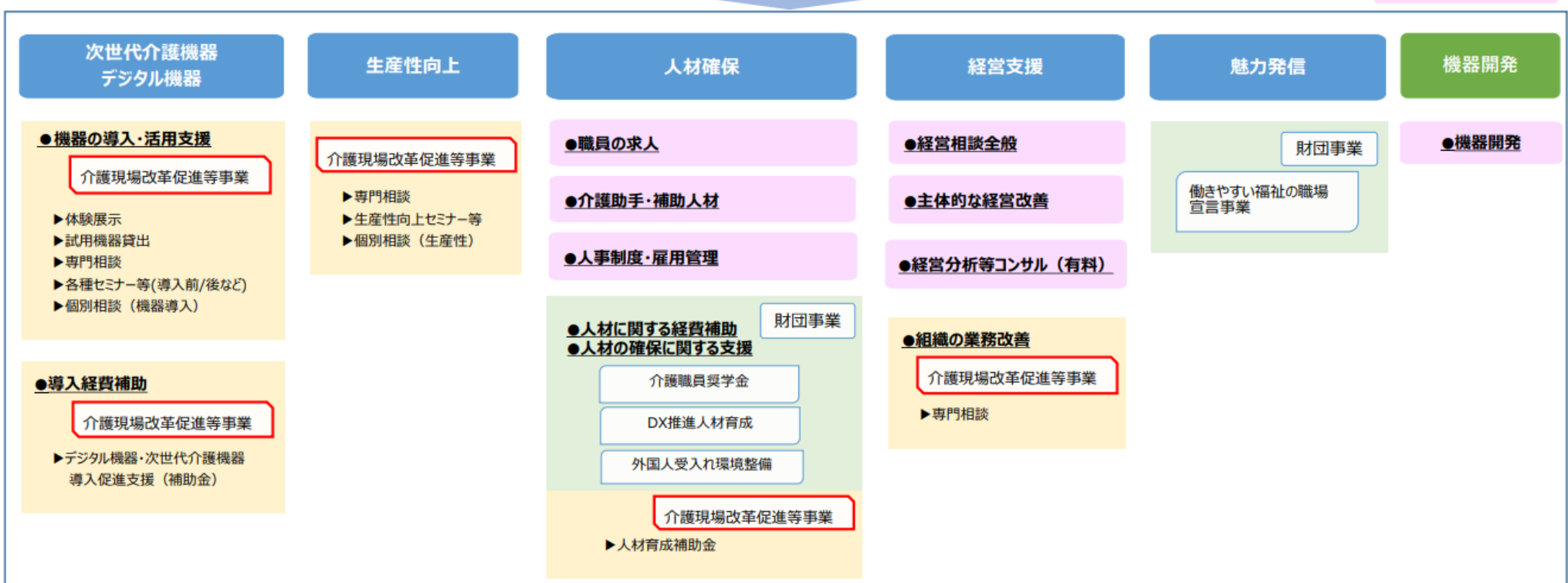
相談者の課題に応じたメニューを選択するにあたり、上記の図をご参照ください。いずれのメニューも、組み合わせることや、並行して実施することが可能です。

東京都の取組

介護職場サポートセンターTOKYO

～いきいきと働ける職場改善に取り組む事業所の皆様に応援します～

【ワンストップ窓口全体像】



東京都では(公財)東京都福祉保健財団内に「介護職場サポートセンターTOKYO」を設置し、相談者の課題ごとに対応する事業や関係機関との連携を上記のように整理しています。また、センターの目指す姿として「いきいきと働ける職場改善に取り組む事業所の皆様に応援する」ワンストップ窓口としています。

①介護現場における生産性向上の取組に関する研修会

目的

- 生産性向上の取組の必要性や取組の方法や、取組事例等を広く普及・啓発することで、生産性向上の取組に着手する事業所を増やすこと。
- 現在、生産性向上の取組を実施している事業所において取組の参考になるノウハウを提供すること。

実施事項

以下を目的とした研修会を開催します。

- 生産性向上に関する取組手法（取組計画の策定、現場の課題の把握とそれに応じた取組方策（5S活動や業務手順書の作成、介護テクノロジーの活用、およびいわゆる介護助手等の活用）取組実施時の留意事項、取組による効果の把握等）の説明や双方向型のワークショップ
- 地域の先進的な事業所による取組事例の紹介等による、介護現場における生産性向上の取組の普及
- 介護施設等における生産性向上に関する委員会の設置・運営に係る情報発信、事例の紹介

推奨事項・留意事項

- 研修会の受講者がどのようなステータスか（例えば、生産性向上の取組に初めて触れた層や、すでに生産性向上の取組を実施している、等）仮定したうえで講義内容を設定することで、より効果的な内容とすることができます。
- 研修会の参加者から、③生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣のメニューへの参画事業者を募ることもできます。
- 研修会を初心者向け、③生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣をより応用的な内容として位置づけ、両方に参加するように促すことで、介護事業所に対して座学から実践まで、一気通貫の支援を行うことができます。そうすることで、②の事業の参加事業所は、生産性向上の基礎知識を持ち、かつある程度意欲的であると考えられるため、結果として、取組内容を横展開できる事業所となり得ることが期待できます
- 生産性向上の取組をより身近に感じられるよう、伴走支援で創出したモデル事業所の取組内容を発表し、そのノウハウを共有する場として研修会を活用することも考えられます。

評価指標の例

- 研修会の参加者数
- 研修会の参加者のうち、次のアクション（例えば、具体的な相談に繋がった・生産性向上の取組に着手した・伴走支援の候補事業所となった・介護テクノロジーの貸出を行った等）に繋がった参加者数

多様な研修の取組事例

富山県

～多様な研修展開で現場支援を広げる取組～

富山県では、「とやま介護テクノロジー普及・推進センター」を拠点に、県内事業所のニーズに合わせた研修を多層的に実施しています。

研修の特徴は、現場課題に直結したテーマ設定と、対象に応じた多様な構成にあります。たとえば、職員の身体負担軽減に関する「腰痛予防研修」やその介護技術の普及を推進できる指導者を育成する「腰痛予防指導者育成研修」、管理者等を対象とし機器導入の検討や導入後の課題を整理する「介護ロボット等導入シリーズ研修」、先進事業所の見学や取り組み紹介から生産性向上に取り組むきっかけとする「介護生産性向上 先進事例視察研修会」など、課題や導入段階に応じた研修を展開しています。特に腰痛予防の分野では、理学療法士や作業療法士を講師や指導アシスタントとして招き、実際の介助姿勢や介護テクノロジーの使い方を体験しながら学ぶ形式を採用しています。また、「介護テクノロジー相談員養成研修」は、テクノエイド協会が主催の「福祉用具プランナー認定講習」と連携し、福祉用具専門相談員やリハビリ専門職が施設内で介護テクノロジー活用の中心的役割を担えるよう工夫している点も特徴です。

さらに、研修の計画づくりにおいても、事業所からの声を起点とした設計が特徴です。センターでは、各地域の福祉施設や事業所から「どんなテーマで学びたいか」を事前にヒアリングし、集約した内容をもとに年度ごとの研修計画を策定しています。そのため、毎年度のラインナップは、現場の関心や導入実態に即したものとなっています。

大阪府

～在宅事業所向けの福祉用具・介護テクノロジーの活用に関する講座の開催～

大阪府では、在宅介護において高齢者宅にある電動ベッドや移動用リフト等の福祉用具や介護テクノロジーを訪問介護員等が正しく活用することで、移乗介助の負担軽減等につながるのではないかとことから、福祉用具・介護テクノロジーの活用に関する講座を開催しました。

本講座は、第1部として、福祉用具や介護テクノロジーの活用にあたっての基本的な知識に関する講義を、続く第2部として、移動用リフトやパワースーツ等の機器を実際に活用した移乗介助の実演を行い、すぐにでも現場で活かすことのできる実践的な内容となっていることがポイントです。

参加者が福祉用具・介護テクノロジーの正しい使い方を知ることで、介助の負担を軽減し、安全で安定したケアにつながることを期待されます。

長崎県

～導入から活用までを見据えた介護テクノロジー研修の展開～

長崎県では、介護事業者・介護職員を対象とした包括的研修を実施しています。

中でも、研修カリキュラムに実際の移動移乗支援機器を用いた「ロボット活用」と、介護記録システム等を用いた「データ活用」がカリキュラムに組み込まれている点が大きな特徴です。現場の「業務負担・稼働時間」などの実データを示し、例えば「記録業務に多くの時間を要している」「夜勤帯に特定の業務が頻回に発生し、職員の負担が大きくなっている」といった分析を行うことで、どの領域に優先的にテクノロジーを導入すべきかを判断する力、実業務に組み込む力を養う機会が提供されています。

ロボット活用コースは主に職員の身体的な負担軽減のために、移動移乗支援機器の効果的な導入方法と運用方法を習得すること、データ活用コースは業務効率化のために見守り支援機器や介護記録システムの効果的な導入方法と運用方法を習得することを目的としています。

長崎県では、介護テクノロジー導入補助金の要件として介護生産性リーダー養成研修または、その他国が実施している研修等を受講することを定めています。補助金申請内容に応じて、ロボット活用コース、データ活用コースを選ぶことができます。主に見守り支援機器や介護記録システムの導入を視野に入れる場合、「データ活用」コースを選択されることが多くなっています。

実際に伴走支援や相談対応を行うセンタースタッフが登壇することで、長崎県の地域特性やテクノロジー導入レベルに合わせ、県内事業所の事例等を踏まえて受講者にわかりやすく説明しています。また、機器メーカーが実機を使ってレクチャーを行うため、研修の中で具体的な活用イメージを持つことができる点もポイントです。

研修の受講者からは、「研修を受講して、現場の状況に合わせて機器導入の目的を明確にすることが大切だと気付きました」といった声が上がっています。

テクノロジーの「導入」に加え、「活用」を見据えた研修を提供することで、介護現場の改善サイクル（PDCA）を回す実践的スキルの習得につながることが期待されます。

② 介護事業所からの生産性向上・人材確保・経営改善の取組等に関する相談対応等

目的

- 介護事業所が抱える生産性向上の取組（介護テクノロジーの活用の導入・活用を含む）に関する全般的な課題が解決されること。
- 開発企業が抱える介護テクノロジーの開発に関する課題が十分に解決されること。

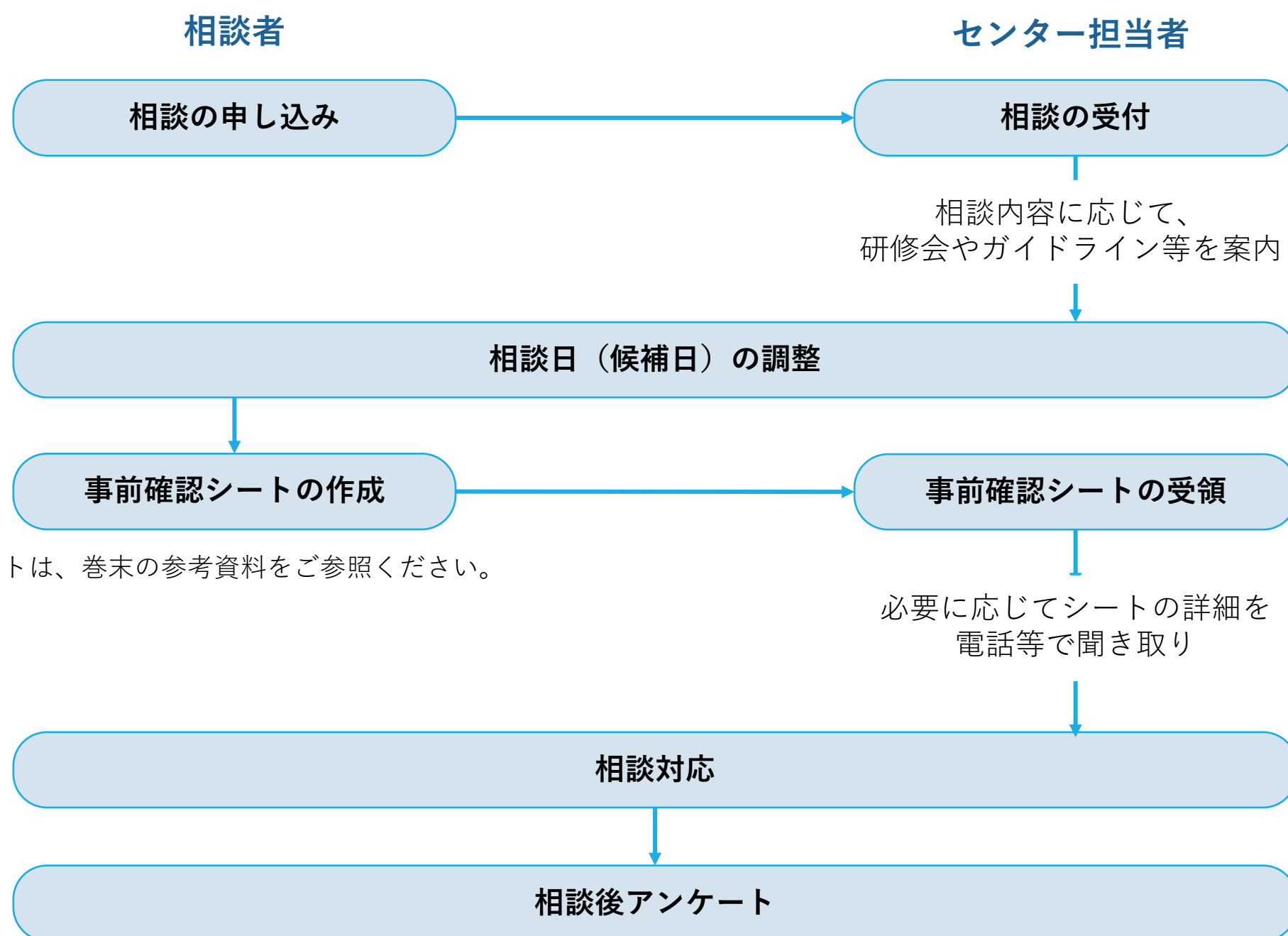
実施事項

- 介護事業所からの生産性向上の取組等に関する相談等に対し、助言を行います。
- 相談受付を行う職員を配置し、介護事業所からの相談を受けられる環境を整備します（専任である必要はありません）。
- センターで解決できない相談を受け付けた場合は、関連する機関や事業と連携したうえで、相談者の課題が解決するよう支援を行います。例えば、人材確保や事業所の経営面での相談、魅力発信等、テクノロジーの活用等による業務改善以外に関する相談についても都道府県内における関係する事業や事業実施機関等を紹介する等の対応を行います。
- 介護テクノロジーの開発業者からの相談があった場合は、厚生労働省委託事業「介護現場の生産性向上に向けた介護テクノロジー開発等支援事業」や「介護現場の生産性向上に向けた介護系ベンチャー等にかかる調査業務・総合支援業務一式」（いずれも令和7年度事業の名称）の事務局を紹介する等の対応を行うことが想定されます。

想定される相談内容

- 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を踏まえ、事業所の抱える課題に即して、介護現場における生産性向上の考え方や取組方法、課題への解決策等の相談、助言等を行う。
- 介護テクノロジーの導入に当たって必要な導入計画の策定に関する相談や助言を行う。
- 押印の省略や電子サイン、契約書等のデジタル化のメリット等、文書負担軽減対策の周知、相談、助言等を行う。
- 令和6年度介護報酬改定で新設された、生産性向上推進体制加算について助言を行う。
- 都道府県、市区町村に対する指定申請等において利用開始される「電子申請・届出システム」や、介護事業所間のケアプランのデータ連携において利用される「ケアプランデータ連携システム」の使用方法等に関する相談、助言等を行う。

相談対応のフロー



※フォーマットは、巻末の参考資料をご参照ください。

必要に応じて、アフターフォローの実施／再度、相談を受け付ける
モデル事業所の候補となりそうな事例等、必要に応じてアフターフォローを行う

※あくまで一例を詳細にお示ししています。

推奨事項・留意事項

- 相談後はセンターの利用者にアンケート調査を実施し、センターのどのような機能が役に立ったか、改善点は何か等を聴き取り、センターの運営についてPDCAを回すことが重要です。
- センターへの相談件数を増加させるためには、まずはセンターを知ってもらうための周知に力を入れることが大切です。例えば、関連事業や都道府県主導の研修等で介護事業所と関わる際に併せて周知することが考えられます。また、関係団体にも協力を仰ぎ、センターの活用を促していただきましょう。

- センターの設置は、専門的な相談に対応するのが難しい場合があります。生産性向上に資する専門的な相談に対応できるアドバイザー等の人材を配置することも検討しましょう。
- 必ずしもすべての相談をセンターで解決する必要はありませんが、介護事業所の予備情報等を連携先にしっかりと情報共有し、介護事業所が円滑に支援を受けられるように配慮することが求められます。
- 相談内容は個人情報等を加工の上HPで公開すると、どのような相談を受け付けてもらえるのか、HPを見た相談者がイメージをつかみやすくなります。

相談対応のポイント

プラットフォーム事業の相談窓口の担当者から「多くの相談者は介護テクノロジーの導入を前提で相談に来るが、相談を聞いていると、そもそも自事業所の課題が見えていないケースが多々ある」という意見が挙がりました。**5S活動や業務手順書の作成、介護テクノロジーの活用、およびいわゆる介護助手等の活用は事業所の課題を解決する手段であって、その取組や導入自体が目的ではありません。**特に初回の相談では、**相談者の抱える課題と一緒に検討し、課題に則した生産性向上の取組や介護テクノロジーの導入が行われるように支援しましょう。**

評価指標の例

- 相談対応件数
- 相談対応件数のうち、次のアクション（例えば、生産性向上の取組に着手した・介護テクノロジーを貸し出した・研修会等の事業に申し込んだ等）に繋がった件数

相談・助言を行うにあたって参考となる資料

事業所、企業からの相談の際に活用できる資料は次の通りです。

■ 介護事業所からの相談の際に活用できる資料（業務改善）

| # | 資料名 | 概要 | URL |
|---|---|---|---|
| 1 | 介護分野における生産性向上ポータルサイト | 生産性向上に関する内容をまとめたサイト。以下それぞれのツールに飛ぶことができます。 | https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/index.html |
| 2 | 介護分野における生産性向上の取組の普及・啓発について | 生産性向上の取組に関する講演や、実際に取り組んだ事業所の成果発表のアーカイブ動画です。 | https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_forum.html |
| 3 | 介護現場における業務改善活動の推進スキル研修 副教材（動画） | テーマごとに生産性向上に関する知識を手軽に学ぶことができる短時間の動画教材です。 | https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWiB2pyKc_WXeLRpNLjkmpTh |
| 4 | 介護現場における改善活動の支援・促しの有効性紹介セミナー（動画） | 生産性向上の取組を進めるための支援・促しのスキルを解説したセミナーのアーカイブ動画です。 | https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWinyvCXipW6-aCkHtRjg_HJ |
| 5 | 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 | 生産性向上の考え方や進め方を取りまとめた、取組を実施するうえで基礎となる資料です。 | https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html |
| 6 | 介護現場における生産性向上の取組を支援・促進する手引き 生産性向上の取組の推進スキル研修手順書 研修用教材 | 職員を巻き込み、プロジェクトを進めていく支援・促しの考え方を記載した資料です。 ガイドラインや支援・促しの手引きに基づいて生産性向上の考え方を伝えるための手順書や研修用の教材も紹介しています。 | https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_skil.html |
| 7 | 介護分野における生産性向上の取組の進め方（課題抽出・業務時間見える化・効果測定ツール） | 次の取組のためのツールを紹介しています。 <ul style="list-style-type: none"> 事業所・施設の課題把握 一定期間の業務時間測定、ムリ・ムダ・ムラの確認 改善活動の効果を定量面や定性面で測定、7つの取組に応じた効果を見える化 | https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei-elearning.html |

■ 介護事業所からの相談の際に活用できる資料（介護テクノロジーの導入・活用）

| # | 資料名 | 概要 | URL |
|---|---|--|---|
| 1 | 介護テクノロジー利用の重点分野 9分野・16項目のご紹介（動画） | 介護サービスの質の向上、職員の負担軽減、高齢者等の自立支援による生活の質の維持・向上を推進するための介護テクノロジー利用の重点分野を紹介している。 | https://www.youtube.com/watch?v=VB14IUS3Dsc |
| 2 | 介護ロボットのパッケージ導入モデル （改訂版）～介護ロボット取組事例集～ | 各施設・事業所が抱える課題を抽出し、「改善策の取組」の手段（ツール）として介護テクノロジーの導入・活用を通じて得られた効果などを取組事例としてまとめている。 | https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001491513.pdf |
| 3 | 介護ロボットポータルサイト | 介護テクノロジーの開発と活用を推進するため、介護現場で安全かつ効果的に活用できる機器についての情報を発信している。これまでに、経済産業省 / AMED の開発補助支援を受け製品化された機器一覧を掲載しているほか、介護テクノロジーの活用方法や導入事例の紹介、セミナー等の情報も発信している。 | https://robotcare.jp/jp/products |
| 4 | 介護ロボット導入活用事例集 | 介護テクノロジーの活用事例集（6年分 2017～2022）において、具体的な活用シーンや対象者像、どのような効果があったか等を紹介している。 | https://robotcare.jp/jp/about/case |
| 5 | 介護現場で活用される テクノロジー便覧 | 厚労省による事業で作成された介護テクノロジーをはじめとする様々な製品に関する便覧。介護現場がテクノロジーの導入活用を検討する際に参考となるよう、国内で活用される介護テクノロジー102製品を掲載している。 | https://www.nttdatasc.com/services/lifevalue/docs/r03_add16_02jigyoh-okokusho.pdf |
| 6 | 令和6年度介護報酬改定 生産性向上推進体制加算について～生産性向上推進体制加算（Ⅰ）及び（Ⅱ）の解説～ | 生産性向上推進体制加算（Ⅰ）及び（Ⅱ）の概要や要件等を整理している。 | https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001280909.pdf |
| 7 | 介護施設・事業所の協働化・大規模化～協働化・大規模化による介護経営の改善に関する政策パッケージ～ | 協働化・大規模化等による経営改善の取組に役立つ情報を掲載している。「介護現場の働きやすい職場環境づくりに向けた経営の協働化・大規模化の進め方ガイドライン」も参照可能。 | https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-kyoudouka.html |
| 8 | 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 | 「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」「介護職員の働きやすい職場環境づくり厚生労働大臣表彰」受章者の取組を紹介している。 | https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-hyosyo_00004.html |

■ 開発企業からの相談の際に活用できる資料

| # | 資料名 | 概要 | URL |
|---|-----------------------------|--|--|
| 1 | 福祉用具・介護テクノロジー実用化支援・調査・広報等一式 | 公益財団法人テクノエイド協会による事業。地域における生産性の向上や働きやすい職場環境づくり等において必要なツール作成等の支援業務等をはじめ、介護機器の利用に関する安全性の確保や普及活動等、開発・実証・普及まで至る幅広い支援を行うことにより、介護機器の実用化を促すとともに、開発から普及までの一連の流れを加速化する。（当事業HPより） | https://www.techno-aids.or.jp/robot/jigyos.html |
| 2 | 令和7年度 介護テクノロジーの試用貸出リスト | 実用化している介護テクノロジーの開発企業等に対して試用貸出への参加を募り、同意を得ることができた企業及び製品名等を掲載。掲載内容は、重点分野に該当する介護テクノロジーを基本とし、原則的には開発企業から提供された情報。 | https://www.techno-aids.or.jp/2025rentalist/index.html?pNo=1 |
| 3 | ニーズ・シーズマッチング支援事業 | 全国の介護現場が抱えている課題（ニーズ）と、開発企業が保有する製品や要素技術等とのマッチングの支援を実施。 | https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/ns/index.html |
| 4 | ニーズ・シーズ連携協調協議会での成果 | 開発前の着想段階から介護テクノロジーの開発の方向性について開発企業と介護現場が協議し、介護現場のニーズを反映した開発の提案内容を取りまとめる協議会を設置する事業の事業報告書。 | (2020年度) https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000765217.pdf (2019年度) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000212398_00005.html |

初めて相談業務に従事するスタッフの初期教育に関する事例

山形県介護生産性向上総合支援センター

山形県介護生産性向上総合支援センターでは、介護の専門性を持たない職員を採用した際の育成を、①介護の基本的な内容に関する座学研修、②介護サービス事業所での業務の観察 の2つの軸に分けて行っています。それぞれ、詳細にご紹介します。

①介護の基本的な内容に関する座学研修

- 介護技術をのぞく、**介護に関する基本的な研修**を行う。資料は、実務者研修の項目を用いている。それぞれのサービス種別の特徴、介護報酬、法令、国の制度に加え、介護サービスにおける生産性向上の考え方についてレクチャーを行う。（介護技術・リスクマネジメントの分野については触れていない）
- 生産性向上の考え方を伝えるにあたっては、以下②の業務の観察で、**効率よく業務を進められている事業所と、そうでない事業所の違いを観察する**ように伝えている。例えば、同じ職員数でほぼ同じ業務を行っているのに、人手不足を訴えている事業所とそうでない事業所の違いは何か、考えてもらう。

②介護サービス事業所での業務の観察

- 有識者派遣のメニューで介護サービス事業所に訪問する際に同行のうえ、介護職員の一日の業務の流れを観察してもらう。1事業所当たり2～3日（早番・遅番・フロアごとに観察するため）、入所系・通所系のサービス事業所を回り、2週間程度かけて介護職員の業務に対する理解を深めてもらう。
- その際は、①職員にとって時間や負担がかかる業務内容は何か、②その前後の業務は何か、という2つの観点から観察するように伝えている。
例えば、①食事介助に時間がかかっており、②配膳や下膳を前後に行っている、ということが分かれば、このような業務に対して改善のアプローチができないか、といった視点を持つことができるようになる。
- その他、介護テクノロジーを活用している事業所と、そうでない事業所の差分を観察してもらうこともある。例えば、介護ソフトを使って記録を作成しているケースと、手書きで記録を作成しているケースの比較がある。
- 同行が終わった後に、**訪問先の事業所における課題をアドバイザーとスタッフでディスカッション**する。

人材育成にあたり、実際に活用している資料を一部抜粋してご紹介いたします。

センターの概要について

1. 事業の目的

介護現場の人手不足が深刻化する中で、介護事業所向けにワンストップ型の相談窓口等の機能を持つ「山形県介護生産性向上総合支援センター」を設置し、介護現場の介護生産性向上を推進し、介護職員の負担軽減を促すことで、介護分野の魅力向上や介護人材の確保を図っていく。

この事業は山形県の委託事業であり、山形県内の介護事業所（介護保険事業者）が抱える課題を「生産性向上」の観点から解決に導くための支援をすることが求められている。

当センターのキーワードは「自主性」「主体的」「自分事」の3点であり、自走できる仕組みづくりの支援に重点をおく。

【人材確保】

- ① 山形労働局(ハローワーク山形)
- ② 介護労働安定センター山形支部
- ③ 山形県福祉人材センター

【事業経営・継続】

- ① 福祉医療機構
- ② 中小企業基盤整備機構
- ③ 山形県よろず支援拠点
- ④ 日本政策金融公庫
- ⑤ 県内金融機関

【補助金関係】

- ① 本部: []
- ② 山形県よろず支援拠点

基本的にこれらの機関が連携先になるため、それぞれの連携先はどんな事業、サービスをしているのかをHPで確認して覚えておくこと。



そもそも「加算」って何？
なんで相談が必要なの？

介護報酬の加算とは、介護サービスを提供する際に、特定の条件や要件を満たすことで追加で支払われる報酬のことです。例えば、高齢者や障害者が特定の医療や介護ニーズを持っている場合、そのニーズに応じた追加の報酬が支払われることがあります。

具体的には、以下のような条件で加算が行われることがあります：

- ・ 有資格者の数
介護従事者のうち介護福祉士資格を有する者の割合が行って以上である場合は追加報酬＝加算として算定できます。
- ・ 特別な医療ケア
例えば、人工透析や複雑な医療処置が必要な場合、追加報酬＝加算として算定できます。
- ・ 特別な介護サービス
例えば、機能訓練指導員が個別に機能訓練計画を立てて機能訓練を提供される場合、追加の報酬が支払われます。
これらの加算は、介護サービスの質を向上させ、介護従事者の負担を軽減するために設けられています。

③ 研修の実施

年間数件だが、研修講師などの依頼がある。基本的に依頼内容が介護生産性向上に関するものであれば引き受ける。

研修講師などの選定は、センター長が判断するので研修講師の依頼があればセンター長に引き継ぐ。

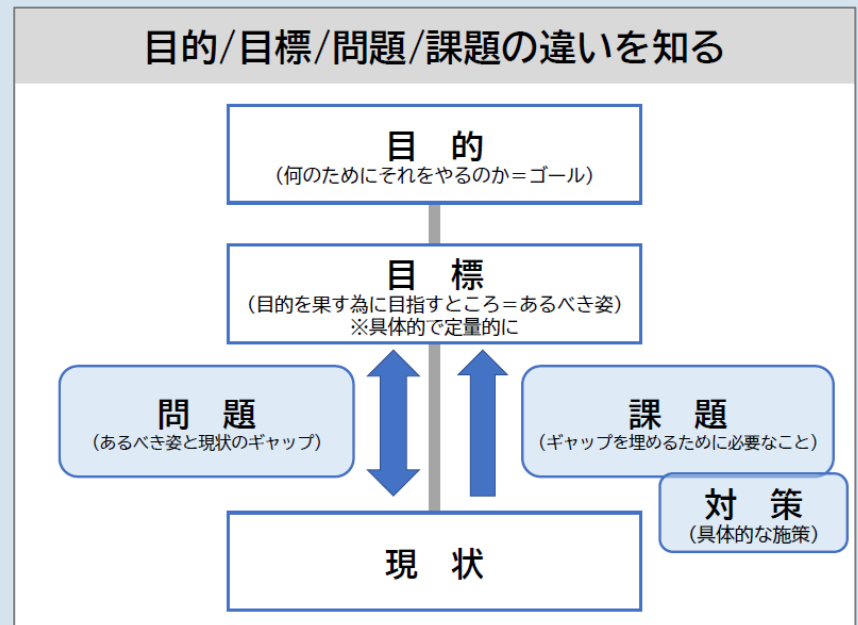
研修講師の依頼には、謝礼や旅費など発生する場合がありますのでセンター長または会計担当者に確認する。

研修依頼は下記の手順で対応する。

- 1) 施設から申し込み・依頼
- 2) 研修内容の聞き取り(別紙様式)して書き込み
- 3) センター長へ報告・確認
- 4) 会計担当者に確認
- 5) 施設へ連絡 ⇒ 依頼文書の送付を依頼する

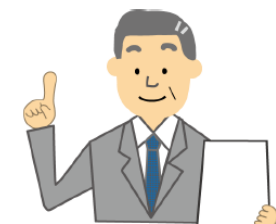
現場改善プロジェクトの進め方

目的/目標/問題/課題の違いを知る



答えを与える

自分の考え(答え)を先に言う。部下の返答を待たない。経験も豊富だから何をすれば良いか知っている。



マネジメントでは



どうしようか？

「あなたはどのように考えているのか」を聞く。そしてとことん待つ。ここで部下の思考回路を変えていくのがマネジメント。



マネジメントでは



課題までは待つ時間。計画からはスピーディ！



現場スタッフ自ら課題を考える過程で改善や解決への道が見えてくる。

計画達成の期限を決める、PJリーダーを任命してあとは定期報告を待つ！

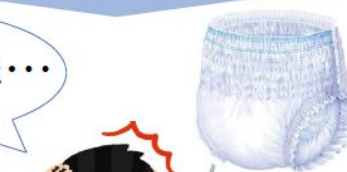
なぜなぜ分析

5Why法

1つの問題に対し、なぜこの問題は起きたのか？の原因を考える。そしてその原因はなぜ起きたのか？を5段階にわたって「Why(なぜなのか?)」を考える分析法。

やってしまった...

発注ミス



L = 10箱
M = 10箱
S = 5箱

L = 10箱
M = 10箱
S = 50箱

多様な相談における支援事例

福井県

～産業支援分野と連携し、経営・生産性の視点から現場支援を広げる取組～

福井県では、県庁の産業支援担当部署と連携し、センターとよろず支援拠点が協力して介護事業所を訪問する仕組みを整えています。介護分野と産業支援分野がそれぞれの専門性を生かして関わることで、介護テクノロジーの活用支援にとどまらず、経営面の課題にも目を向けた支援を行っています。

本取組は、介護テクノロジーの導入に関する補助金を活用した事業所へのフォローアップをきっかけに始まりました。センターが中心となり、よろず支援拠点と連携して事業所を訪問し、介護テクノロジーの活用状況を確認しています。その過程で、物価高や最低賃金の上昇など、経営に影響を及ぼす課題についても丁寧に聞き取りを行い、事業所が自ら相談に至っていない段階から課題を把握しています。

支援内容に応じた役割分担により、センターがテクノロジー活用の確認を担い、経営に関する相談は専門的な知見を有するよろず支援拠点が担うことで、限られた体制の中でも現場の状況に応じた支援を可能としています。なお、令和7年度は、よろず支援拠点と一緒に15～16事業所を訪問しています。

また、よろず支援拠点に所属し、事業所訪問を行う可能性のある中小企業診断士等に対しては、センターが主催する生産性向上に関するセミナーへの参加を案内しています。介護分野に必ずしも精通していない支援人材であっても、介護現場の実情や生産性向上の取組について事前に理解を深めることで、現場に即した助言や支援につなげることを目指しています。

福井県の取組は、介護分野単独での支援にとどまらず、産業支援の人材や知見を取り入れながら、プッシュ型のアプローチにより経営課題を掘り起こし、必要な支援につなげている点に特徴があります。こうした県主導の連携の仕組みは、介護事業所の経営改善支援や生産性向上の取組を県内全体へ広げるとともに、他県においても応用可能な支援モデルとして展開していくための基盤として期待されています。

山形県

～相談内容の重点整理に基づくつなぎ先選択の工夫～

山形県では、介護事業者から相談を受ける際に、「相談内容の重点ポイントはどこにあるのか」を意識した丁寧な聞き取りを行っています。経営状況や課題の性質によって、公的機関による支援が適している場合もあれば、民間の専門コンサルタントによる伴走支援が必要となる場合もあることから、つなぎ先の選択を重要な支援プロセスと位置づけています。

具体的な方法として、センターが相談内容を踏まえて複数のつなぎ先候補を整理し、それぞれの機関の特性や強み、期待できる支援内容を相談者に分かりやすく説明しています。こうした対応を行うためには、日頃から関係機関と連携し、それぞれの機関が得意とする支援内容や役割を把握しておくことが重要となります。そのうえで、最終的なつなぎ先の選択は相談者自身に委ねることで、支援内容への理解と納得感を高めています。

このように、単に支援機関を紹介するのではなく、課題に応じた選択肢を示し適切な判断につなげる取組が、効果的な経営支援にもつながっています。

神奈川県

在宅事業所への支援 ～相談者の特性を踏まえた周知と相談受付の実践～

神奈川県では、メールリングリストの活用が取組の周知に効果を発揮しています。

メール配信は月1回程度とし、サービス種別を限定せずに県内事業所全体に幅広く情報を届けることが、在宅系を含む多様な事業所からの相談につながっています。配信の際、新たな制度や助成金についてタイトルに記載するなど、その時々で多くの事業所が関心を持ちやすくなるよう工夫しています。

また、メール本文では介護情報基盤など業界全体で注目度の高い話題を取り上げるとともに、現場で生じやすい困りごとを冒頭で簡潔に示し、相談を促す構成としています。特に、試用貸出は反響が大きいため特出しして紹介するなど、テーマごとに伝え方を工夫しています。

相談を受け付ける段階では、在宅系事業所からは問合せフォームよりも電話での問い合わせが多い傾向があります。そのため、電話での相談時にはそのままヒアリングを行い、相談内容を整理しながら関連する課題へと話題を広げています。また、具体的な機器や試用貸出に関する相談であっても、事業所が抱える課題を深掘りすることで、ワンストップ窓口として対応可能な支援につながっています。これにより、相談を単発で終えることなく、継続的な支援につながるケースもありました。

さらに、在宅系事業所では事務職員が配置されていない場合も多いことから、連絡のタイミングや方法には十分に配慮し、事業所側の負担が大きくなるよう調整を行うなど、相談しやすい環境づくりを心がけています。

③ 生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣

目的

- 生産性向上の取組を実施しようとする介護事業所等に対し、介護現場の生産性向上に向けた業務内容の見直しやテクノロジーの導入等に係る有識者を個別に派遣し、助言等の支援を行うことを目的とします。

実施事項

- 生産性向上の取組を実施しようとする介護事業所に対し、介護現場の生産性向上に向けた職場環境の5Sなど業務内容の見直しやテクノロジーの導入、いわゆる介護助手の活用等に係る有識者を個別に派遣し、助言等の支援を行います。
- 具体的には、派遣先の介護事業所の実態に応じた生産性向上に関する取組手法に関する助言、職員に対する研修等の実施に関する助言、取組の見直しに関する助言等が考えられます。
- 支援を行った介護事業所には、研修会や事業所の見学会などを通じて、地域の事業所にそのノウハウや経験を横展開する形で協力していただきます。

推奨事項・留意事項

- 介護事業所が支援を受けながら生産性向上の取組を行う目的は、支援を通じて何らかの成果を出すことだけでなく、取組の進め方の型を習得して、支援終了後も自律的に取組を進められるようになることです。
- 支援先は、サービス種別や規模、地域性、取組の進捗度合い等を選定の観点として考慮します。
- 支援先が見当たらない、立候補がないケースも想定されます。そのため、自治体担当者と連携のうえ支援先を検討したり、すでに地域で生産性向上に取り組む、一定成果を上げている事業者にも周知・広報活動に協力したりしててもらうのも一つの手です。
- また、①介護現場における生産性向上の取組に関する研修会 や、②介護事業所からの生産性向上・人材確保の取組等に関する相談対応等 に参加した事業者に対し、本メニューへの参画を促すこともできます。

- センターの担当者は、介護事業所の取組を良く観察し、試行錯誤や、失敗談等、他の介護事業所にとって身近に感じられるような場面や内容を収集しましょう。さらに、研修会等で横展開の際に活用できるよう取りまとめておくことを推奨します。
- 取組を一通り行った介護事業所のノウハウを横展開する手段としてセミナーや研修会での講演や事業所見学会の実施、都道府県・市区町村のホームページへの掲載等が考えられます。また、表彰・認証制度等の候補にもなり得ます。

評価指標の例

- 伴走支援によって創出したモデルになり得る事業所の件数（横展開の対象となった事業所数）
- 横展開に関する介護事業所からの反応（例えば、セミナーで展開した際にその事例がどの程度参考になったか、等）

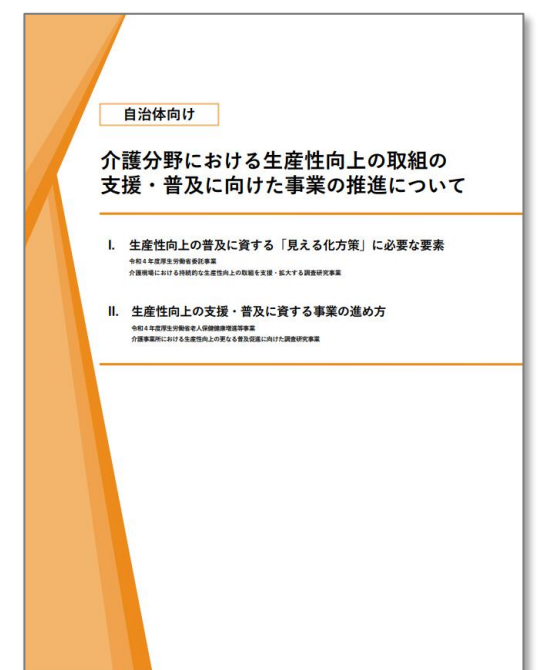
①介護現場における生産性向上の取組に関する研修会、②生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣 の詳細な事業の進め方については、

「**生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方**」をご参照ください。

掲載先：

厚生労働省 介護分野における生産性向上ポータルサイト
> 【自治体向け】取組の支援・普及に向けた推進について

<https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/localgov/index.html>



有識者派遣と研修会を組み合わせた支援手法を用いた事例

千葉県・大阪府

千葉県や大阪府では、複数回にわたる研修会の開催と、専門知識を持つコンサルタントによる伴走支援を組み合わせた取組を実施しています。個々の事業所に対してカスタムメイドの支援を行うのではなく、共通カリキュラムとして研修を用意したうえで、必要に応じて有識者が事業所に訪問での支援を行ったり、Web会議やチャットツール等を活用したりしながら、効率的に支援を行っています。

これまでの支援における課題

- （有識者派遣の課題）定期的に事業所訪問を行い、有識者と事業所が密接にコミュニケーションを取りながら業務改善に取り組む有識者派遣では、多くの工数と人員を要します。また、支援者の人数には限りがあるため、支援可能な事業所数が限定されてしまいます。
- （研修会の課題）介護事業所が研修会へ参加するだけでは、知識習得のみとなり、得たノウハウを実践に活かしづらいという課題があります。また、研修会終了後、現場に戻ると興味度が薄れてしまい、取組に対するモチベーションが途切れてしまうこともあります。

本手法のメリット

- 複数回の研修会に加え、年5～7回程度の支援を対面もしくはオンラインで実施するため、継続した支援の実現が可能となります。また、研修会に加え、事業所に対する個別の支援を対面もしくはオンラインで複数回実施するため、継続した支援の実現が可能となります。
- 事業所の訪問に限らず、チャットツールや電話等のコミュニケーション方法を活用しています。そのため、支援者数が限られていても、多くの事業所に支援を行うことができます。

年間スケジュール ※千葉県の例



モデル事業所の横展開を図る取組事例

大分県

～モデル事業所を核に圏域単位で横展開を図る取組～

大分県では、介護生産性向上総合相談センター（大分県介護DXサポートセンター）による伴走支援を通じて育成したモデル事業所を核とし、生産性向上の取組を地域全体へ広げる仕組みづくりを進めています。

令和7年度から、個別支援で得られた成果を県内に波及させることを目的に「圏域別研修」を新たに実施し、モデル事業所の実践を他事業所が学ぶ機会を設けています。

大分県では、令和4年度から令和6年度までの3年間で、インカムや見守りシステム、ノーリフティングケアの導入・活用等に取り組むモデル事業所を計12事業所育成し、高齢者福祉圏域（全6圏域）に配置しています。圏域別研修は、これらのモデル事業所を会場として開催し、センターのアドバイザーによる生産性向上に関するミニセミナーを実施するとともに、モデル事業所の取組報告や事業所見学を通じて、導入の背景や検討プロセス、運用上の工夫などを共有しています。研修には、経営層と現場リーダーが一体となって参加することを基本とし、組織的な取組につなげる構成としています。

こうした研修を通じて、参加事業所における介護テクノロジー導入や業務改善への理解が深まるとともに、圏域内での情報共有や相互相談の機会が生まれるなど、地域単位での横展開につながる基盤形成が進められています。

大分県の取組は、伴走支援により育成したモデル事業所を地域の実践拠点として活用し、圏域単位で学びを共有することで、生産性向上の取組を段階的に地域全体へ広げている点に特徴があります。

【参考】大分県のモデル施設等のマッピング（令和4～6年度）



④ 介護テクノロジーの機器展示

目的

- 実際に介護テクノロジーを体験することにより、来場者（介護事業所の職員の他、学生や一般の方など幅広い層を想定）に機器の活用イメージや情報収集に役立てていただくこと。

実施事項

- 介護テクノロジーの常設展示を行います。常設展示が困難な場合は、都道府県内において計画的に開発企業等を集めた出張展示会を行うことや、センターで実施する研修会・セミナー等で展示すること、また、介護テクノロジーを導入しているモデル施設の見学を実施することとして問題ありません。
- ホームページや電話、メール等を経由して体験予約を受け付けます。この際、現在悩んでいる事や、具体的な活用イメージ等についてヒアリングを行うと、実際の体験の際に円滑に対応することができます。
- 体験展示の希望者（予約のない希望者も含む）に対して、体験の際の注意事項等を説明したのち、案内を実施します。必要に応じて活用場面や機器の特性等の説明を行います。

推奨事項・留意事項

- 介護テクノロジーの展示数・種類によって異なりますが、展示だけではなく、介護現場の方が現場での活用場면을イメージできるよう、実際に介護テクノロジーを動かす、体験することを想定した十分な展示スペースを確保することを推奨します。
- 展示場のネットワーク環境が乏しい等の理由から介護テクノロジーの体験が難しい場合には、写真や動画を閲覧できるようにするなど、活用場면을イメージできるような工夫を行うことが考えられます。
- 特定の開発企業や介護テクノロジーを斡旋する形にならないよう、活用場面の紹介にとどめることに留意しましょう。
- 展示する介護テクノロジーの使用方法や導入時の注意点等について、適宜開発企業や販売企業から直接説明を受ける等、知識・技能習得に努めることを推奨します。

評価指標の例

- 体験展示の来場者数
- 相談対応件数のうち、次のアクション（例えば、具体的な相談に繋がった・介護テクノロジーを貸し出した・研修会等の参加のきっかけとなった等）に繋がった件数

常設展示場のイメージ



出張展示のイメージ



出張展示では、介護テクノロジーメーカーの話を直接聞くことができる機会になり得ます。また、介護テクノロジーに関する講演会も抱き合わせで行うといった工夫も考えられます。

⑤ 介護テクノロジーの試用貸出

目的

- 介護事業所等が介護テクノロジーを自事業所で活用することにより、各事業所の課題に合致した介護テクノロジーの普及を促進すること。

実施事項

- 介護事業所から試用貸出依頼があった場合、開発企業と調整の上、介護テクノロジーの試用貸出を行います。
- 介護テクノロジーの貸し出しを行った介護事業所に対し、アンケートを実施します。アンケート結果を開発企業にフィードバックすることで、企業における機器の改良を支援することに繋がります。

推奨事項・留意事項

- 貸し出す機器については、公益財団法人テクノエイド協会ホームページ「介護ロボットの試用貸出リスト」や「介護テクノロジー利用の重点分野」の9分野16項目（令和6年度改訂、令和7年4月から運用）等を参考にすることもできます。
（ご参考）https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000209634_00013.html
- 機器の貸出期間と開発企業への謝金の上限額をあらかじめ設定しておくことに留意してください。（令和7年度プラットフォーム窓口では、貸出期間は2週間～1か月程度、開発企業への謝金は3万円を上限としています。）
- トラブルを避けるため、開発企業と介護事業所間での貸出に関する詳細なルールを決めておくよう注意喚起を行うことを推奨します。
- 貸出の取次後は、開発企業と介護事業所が直接、詳細な調整を行うとスムーズです。また、適宜、センターが支援を行うことが望ましいです。
- 試用貸出について説明の際は「貸出を希望する介護テクノロジーが、介護事業所の課題とマッチしているか」の確認や、「介護テクノロジーを導入しただけでは直後に効果が出るものではなく、導入後に操作の習熟や各介護事業所の課題に合わせた運用ができて効果が見込まれる」等の説明を行い、試用貸出が介護テクノロジーの導入・活用に繋がるよう助言を行うことを推奨します。

- 事業所の課題を十分に明らかにせず、メーカーに言われるがまま、試用貸出を申し込んでいるケースが散見されています。そうすると、事業所の真の課題と介護テクノロジーの機能がマッチせず、期待した効果を発揮しない原因となり得てしまいます。
- 貸出後のアンケート調査を実施することを推奨します。アンケート調査結果によっては、改めて相談等の支援を行い、事業所の課題解決を進めることが可能となります。また、アンケート結果を貸出元の企業に提供することで、機器の改良につながります。

評価指標の例

- 試用貸出の件数
- 試用貸出の件数のうち、次のアクション（例えば、実際に介護テクノロジーを導入した・セミナー参加のきっかけとなった等）に繋がった件数

試用貸出申込書の記載内容について

次のような注意事項を申込書に記載しておくことで、機器による事故や破損時の対応を円滑に行うことができるようになります。

<借りる側（事業所）で事故が起こった場合について>

- 貸出リストの確認項目として、PL法（製造物責任法）で守られていること。
- 製品に起因するのか、使い方に起因するかもめるケースあるため、使用状況の記録を借り手に義務化すること。

（記録項目の例）

対象者の身長・体重等の身体データ、普段の介護状況、使用場面、使用時間・頻度、介護者の付添有無等

<貸した機器が壊れた場合>

- 介護事業所側が包括的な保険に入っているか、申込書で確認すること。

※試用貸出申込書のフォーマットは巻末に掲載しています。

⑥ 他の機関との連携

目的

- センターのみでは対応が難しい相談があった場合、他の機関と連携して相談者の課題を解決すること。

実施事項

- センターのみでは対応が難しい相談があった場合、相談内容に応じて地域の関係機関と連携します。
- 具体的には、独立行政法人福祉医療機構、独立行政法人中小企業基盤整備機構、よろず支援拠点、都道府県労働局、ハローワーク、介護労働安定センター、福祉人材センター及びシルバー人材センター等と連携し必要な取組を行うほか、その他の機関とも必要に応じて連携します。

推奨事項・留意事項

- 必ずしもすべての相談をセンターで解決する必要はありませんが、介護事業所の予備情報等を連携先にしっかりと情報共有し、介護事業所が円滑に支援を受けられるように配慮することが求められます。
- 各都道府県における連携先がどのような取組を行っているか整理することや、予め連携先にセンターの事業内容について説明しておくこと、自治体においてセンターと連携先の役割分担をある程度整理することで、実際に連携する際に円滑な業務遂行が可能となります。
- 他の機関に相談内容を連携した後のアフターフォローや状況確認は、情報公開の可否等の観点も含め検討することを推奨します。

評価指標の例

- 各種機関と連携が必要であった相談件数のうち、実際につなぐことができた件数（ただし回数を増やす事が目的ではないため、人材確保や経営的な相談に係る件数の想定と共に設定することが望ましい。）
- 各種機関との連携により得られた定性的な成果（介護事業所の課題がどの程度、解決されたかアンケート調査で把握する等が考えられる）

想定される連携先の一覧

| # | 機関名 | 主な業務内容 | 連絡先 | URL |
|---|----------------------|--|---|---|
| 1 | 独立行政法人 福祉医療機構 | 国の施策と連携し、主に以下の事業を行っています。 <ul style="list-style-type: none"> • 社会福祉施設及び医療施設の整備のための貸付事業 • 施設の安定経営をバックアップするための経営診断・指導事業 • 社会福祉を振興するための事業に対する助成事業 • 社会福祉施設職員などのための退職手当共済事業 • 障害のある方の生活の安定を図るための心身障害者扶養保険事業、福祉保健医療情報を提供する事業 • 年金受給者の生活支援のための資金を融資する事業及び年金資金運用基金から承継した年金住宅融資等債権の管理・回収業務 等 | (問い合わせ先一覧) https://www.wam.go.jp/hp/info-tabid-640/ | https://www.wam.go.jp/hp/ |
| 2 | 独立行政法人中小企業 基盤整備機構 | 国の中小企業政策の中核的な実施機関として、起業・創業期から成長期、成熟期に至るまで、企業の成長ステージに合わせた幅広い支援メニューを提供しています。 | (各地域本部・事務所のリンク) https://www.smrj.go.jp/regional_hq/ | https://www.smrj.go.jp/index.html |
| 3 | よろず支援拠点 | 売上拡大や経営改善等の経営課題の解決に向けて、一步踏み込んだ専門的な提案を行います。 また、課題解決に向けて相談内容に応じた適切な支援機関の紹介や課題に対応した支援機関の相互連携をコーディネートします。 | (各都道府県のよろず支援拠点) https://yorozu.smrj.go.jp/base/ | https://yorozu.smrj.go.jp/ |
| 4 | 都道府県労働局 | 働く人のための、仕事の確保、労働環境の整備、職業能力の向上、雇用機会の均等確保など、「働く」ということに関連する様々な行政分野を総合的・一体的に運営しながら、地域に密着した労働行政を担うことを目的とした厚生労働省の地方機関です。 労働基準行政、職業安定行政、雇用均等行政の3行政で構成されています。 | (都道府県労働局の一覧) https://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiannai/roudoukyoku/index.html | 左記に同じ |
| 5 | ハローワーク | 仕事をお探しの方や求人事業主の方に対して、さまざまなサービスを無償で提供する、国(厚生労働省)が運営する総合的雇用サービス機関です。全国の豊富な求人情報をもとにした「職業紹介」のほか、「雇用保険」、「雇用対策」などの国の制度を組み合わせ、地域の皆様のさまざまなニーズにお応えする雇用支援を実施しています。 | (全国のハローワークの一覧) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/hellowork.html | 左記に同じ |
| 6 | 介護労働安定センター | 事業の概要は以下のとおりです。 職場環境等の雇用管理の改善、職業能力の開発、介護関係機関との連携、魅力発信・情報の提供、福利厚生の実施 | (お問い合わせフォーム) https://www.kaigo-center.or.jp/ | 左記に同じ |
| 7 | 福祉人材センター | 次の3つの事業を柱として進めています。 <ul style="list-style-type: none"> • 働きたい方と人材を求める事業所の橋渡し • 働きやすい職場づくりへの支援 • 福祉従事者の資質向上の支援 | (代表TEL) 03-3581-7820 | https://www.shakyo.or.jp/guide/shigoto/cfj/index.html |
| 8 | シルバー人材センター | 高齢者が働くことを通じて生きがいを得ると共に、地域社会の活性化に貢献する組織です。 センターは、原則として市(区)町村単位に置かれており、基本的に都道府県知事の指定を受けた社団法人で、それぞれが独立した運営をしています。 | (全国のセンターの一覧) https://zsjc.or.jp/#kensaku | https://zsjc.or.jp/ |

※いずれのものも各機関のHP等から抜粋のうえ、記載しています。

⑦ その他の実施事項 (ア) センターの周知

目的

- センターの事業を広く知っていただくことで、センターを介護事業所等の困りごとを解決する機関として認識していただくこと。

実施事項

- センターの実施業務等を地域の介護事業所、関係団体、市区町村、養成校等、幅広い関係者に周知します。
- センターでの取組の紹介以外にも、受け付けた相談内容や、担当エリアの生産性向上の取組に資する幅広い情報等、センターの取組に関連する情報を周知し、センターの活用に繋がります。

推奨事項・留意事項

- より多くの関係者にセンターの存在や実施している取組を知ってもらうため、センターのホームページやパンフレットを用意することを推奨します。
- 今後、相談することを検討している介護事業所が参考にできるように、受け付けた相談内容をセンターのホームページ等に公開することが望ましいです。
- 介護現場革新会議や都道府県・市区町村の関連事業の場を活用して、センター設置の趣旨を説明し、周知を依頼することを推奨します（特に、市区町村を巻き込んだ周知を行うことが望まれます）。
- 事業を周知する際は、直接、介護事業所にアプローチすることが有効です。例えば、電子メールや郵送を活用することや、介護事業所に対して各機関が実施するアンケート調査等を通じてセンターの実施業務を周知することを推奨します。

評価指標の例

- 周知活動によって得られた各種取組の活用件数（アンケート等を活用し、どのようなルートで各種取組を知ったかを調査します）

(イ) 都道府県版介護現場革新会議の運営支援

実施事項

- 会議の開催事務、資料作成等、介護現場革新会議の方針により実施するモデル事業所の育成に関する事務等を実施します。（都道府県から委託された場合に実施します）

想定される経費項目

人件費・旅費・謝金

- 窓口運営業務に対する人件費
- アドバイザー等、センター外の人員に係る人件費および謝金・旅費

体験展示・試用貸出の費用

- 以下、いずれの項目についても、試用貸出の件数が想定が困難である場合、予算を超過しないように留意する必要があります。
- 機器のレンタル費
- 機器の運搬費（※機器の貸出を行う企業に対する謝金と兼ねるか要検討）
- 機器の保守管理費
- 体験展示場所の会場費

その他の経費

- 印刷・通信運搬費などの事務経費
- 研修会・会議用の会場レンタル費用

参考情報 <プラットフォーム事業の相談窓口あたりの予算>

令和6年度のプラットフォーム事業の各相談窓口では、介護テクノロジーに関する相談対応、介護テクノロジーの体験展示、介護テクノロジーの試用貸出、研修会（3回）、個別事業所への伴走支援（3事業所×3回）、地域関係者間のネットワーク会議（1回）を行い、年間経費は約1,400万円（予算）でした。

介護生産性総合相談センターにおいては、事業所からの相談対応や、相談内容に応じた機関につながるなどの他に、事業所の課題に則した取組を行うための支援を行う人材が求められます。

センターにおいて人材育成が求められる背景

- 現在、一部の地域においては、生産性向上の取組を普及・促進する際にモデルとなる事業所が少なく、地域の好事例を軸として普及・促進することが難しい現状があります。また、事業所の課題を検討し伴走的に支援を行うことができる、いわゆるアドバイザーの役目を果たすことができる機関や人材が求められているものの、多くの地域においてはそのような人材は限られています。
- 特にセンターの開設当初は、アドバイザーの役目を果たす人材を外部から確保することも一つの手ですが、事業所の支援を長期的に行うことが難しいデメリットがあると考えられます。
- このような背景から、継続的に個々の事業所の課題に則した支援を行い、また、他の事業所が「取組に着手してみよう」と思えるようなモデルとなる事業所を創出するために、センター内で人材を育成することが急務と考えられます。

人材育成により目指す姿

- 介護事業所の抱えている課題の見える化や業務分析の支援が行えること、また、その結果を基にした業務改善における支援が行えるようになることを目指します。

人材育成の手法の例

- アドバイザーにセンターの職員向け研修会を依頼すること、アドバイザーの支援業務を実際に見学してその手法を学ぶこと、介護テクノロジーに限らず生産性向上の取組全般に資する事業を行っている都道府県・市区町村から具体的な取組内容を情報収集を行う等が考えられます。
- 併せて、相談対応等のセンターの業務を通じて得られた知識やノウハウをセンター内で受け継いでいくための仕組みづくりが求められます。例えば、マニュアルや動画を作成することも一つの手です。
- 都道府県支援事業では、介護事業所が介護テクノロジーを導入・活用する際に伴走支援を行う企業等の担当者に対し、企業間の支援内容のばらつきを解消することを目的に研修会を開催しています。

既存のワンストップ窓口の枠組みを活用しつつ、地域の実情やニーズに応じて新たな相談機能を追加する取組も展開されています。こうした機能拡充の一例をご紹介します。

秋田県

～カスタマーハラスメント相談窓口の設置による機能拡大～

秋田県では、介護職員の離職要因の一つであるカスタマーハラスメントへの対応を、既存のワンストップ窓口の機能として取り込むことで、介護事業所や介護職員が“安心して利用できる相談先”を明確にしました。秋田県の手順はおおむね次の通りです。

1. 背景の整理とニーズ確認

まず県内の介護関係団体に対して、利用者・家族からのハラスメントの実態を聞き取ります。「上司に言いづらい」「ハラスメントかどうか判断できない」「行政の後ろ盾がほしい」といった声が複数あったことを、窓口設置の根拠として整理しました。ここで最近の国の動き（骨太方針2024、労働施策総合推進法の改正など）も併せて示すと、庁内での説明がしやすくなります。

2. 設置場所の決定と“一体的に相談できる”ことの周知設計

介護テクノロジーや生産性向上に関する相談をすでに受け付けていたワンストップ窓口に、ハラスメント相談を追加しました。既存窓口に統合することで、事業所側が「どこに相談すればよいか」を迷わずに済みます。連絡先を統一するほか、周知用のチラシ等では、業務改善・機器導入の相談とあわせて、職員のハラスメントに関する相談対応についても記載しており、入口を一つにしています。

3. 専門家との連携体制の確保

ハラスメント事案は法的な判断や心理的ケアが必要になる場合があるため、秋田県では委託先である公益財団法人介護労働安定センターのネットワークを活用し、弁護士・心理カウンセラーに相談できるようにしました。県が個別に専門家と契約するのではなく、既存の委託スキームのなかで対応してもらうことで、事務負担を抑えています。

4. 財源メニューへの位置づけ

事業としては「地域医療介護総合確保基金」の中の、職員の長期定着支援を目的としたメニューに位置づけています。ハラスメント対策を“職場環境の整備”として説明することで、介護の生産性向上施策とのつながりを持たせています。

5. 相談後の対応パターンの整理

実際に相談があった場合には、①弁護士による対応（主に法的判断関係）、②心理カウンセラーによる対応（主に介護職員の心理的ケア関係）、③必要に応じた研修・講座の開催、という3つのパターンで対応できるようにしておきます。秋田県でも、事業者に対して「当該行為がカスハラに当たること」「ハラスメント行為が続く場合は退去も含めて検討すること」を書面で通知するよう助言した例や、市町村からの依頼により、介護事業者向けにハラスメント対策に関する研修を開催した例があります。

6. 評価のしかたの明示

秋田県は早い段階から「相談件数だけでは事業の良し悪しを判断できない」と整理しています。したがって、月次で件数を集計しつつも、関係団体からの反応（安心につながっているか、周知が行き届いているか）をあわせて記録し、年度末に介護現場革新会議等で共有するようにしています。

7 (参考) 各種フォーマットのご紹介

プラットフォーム窓口において活用するフォーマットのうち、介護生産性向上総合相談センターでも活用できるものをご紹介します。

相談対応の受付シート一式

相談に来られた方に以下を記入いただくことで、相談者の課題認識、課題に対する取組をどのように考えているかが把握でき、相談対応におけるアセスメントを行うことができます。

- ① 事業所への相談前の事前確認シート
- ② 機器展示の来場者アンケート
- ③ 開発企業への事前確認アンケート
- ④ 開発企業からの相談後のアンケート

来場者へのアンケート

展示に来場された方にご回答いただくアンケートです。（基本情報に関する記載は割愛していますが、実際は記入いただいた上で、具体的な相談に繋げることが望ましいと考えられます。）

試用貸出後の申込書

試用貸出を行う際に記入いただく申込書のフォーマットです。

試用貸出後のアンケート

試用貸出を行った事業所にご回答いただくアンケートです。

＜相談受付＞相談前確認シート(ニーズ側)

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| 相談日 | 令和__年__月__日 | | | |
| 法人名 | | | | |
| 事業所名 | | | | |
| サービス種別 (〇は1つ) | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 介護老人福祉施設 2. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 3. 介護老人保健施設 4. 介護医療院 5. 訪問介護 6. 訪問入浴介護 7. 訪問看護 8. 訪問リハビリテーション 9. 居宅療養管理指導 10. 通所介護 11. 地域密着型通所介護 12. 通所リハビリテーション </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 13. 短期入所生活介護 14. 短期入所療養介護 15. 特定施設入居者生活介護 16. 地域密着型特定施設入居者生活介護 17. 居宅介護支援 18. 小規模多機能型居宅介護 19. 看護小規模多機能型居宅介護 20. 夜間対応型訪問介護 21. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 22. 認知症対応型通所介護 23. 認知症対応型共同生活介護 24. その他 () </td> </tr> </table> | | 1. 介護老人福祉施設 2. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 3. 介護老人保健施設 4. 介護医療院 5. 訪問介護 6. 訪問入浴介護 7. 訪問看護 8. 訪問リハビリテーション 9. 居宅療養管理指導 10. 通所介護 11. 地域密着型通所介護 12. 通所リハビリテーション | 13. 短期入所生活介護 14. 短期入所療養介護 15. 特定施設入居者生活介護 16. 地域密着型特定施設入居者生活介護 17. 居宅介護支援 18. 小規模多機能型居宅介護 19. 看護小規模多機能型居宅介護 20. 夜間対応型訪問介護 21. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 22. 認知症対応型通所介護 23. 認知症対応型共同生活介護 24. その他 () |
| 1. 介護老人福祉施設 2. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 3. 介護老人保健施設 4. 介護医療院 5. 訪問介護 6. 訪問入浴介護 7. 訪問看護 8. 訪問リハビリテーション 9. 居宅療養管理指導 10. 通所介護 11. 地域密着型通所介護 12. 通所リハビリテーション | 13. 短期入所生活介護 14. 短期入所療養介護 15. 特定施設入居者生活介護 16. 地域密着型特定施設入居者生活介護 17. 居宅介護支援 18. 小規模多機能型居宅介護 19. 看護小規模多機能型居宅介護 20. 夜間対応型訪問介護 21. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 22. 認知症対応型通所介護 23. 認知症対応型共同生活介護 24. その他 () | | | |
| 介護サービス従事者数(常勤換算人数) 【〇は1つ】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 1~4人 2. 5~9人 3. 10~19人 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 4. 20~49人 5. 50~99人 6. 100人以上 </td> </tr> </table> | | 1. 1~4人 2. 5~9人 3. 10~19人 | 4. 20~49人 5. 50~99人 6. 100人以上 |
| 1. 1~4人 2. 5~9人 3. 10~19人 | 4. 20~49人 5. 50~99人 6. 100人以上 | | | |
| 事業所住所 | 〒 | | | |
| 事業所連絡先電話番号 | | | | |
| 事業所連絡先 E-mail | | | | |
| 相談者(代表者)氏名 | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--------------------|---|---|---|
| 相談者様について | | | | | |
| 相談者(代表者) | | | | | |
| 問1 相談者役職 | | 問2 相談者職種 【〇は1つ】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 () </td> </tr> </table> | 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 | 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 () |
| 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 | 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 () | | | | |
| 相談者(2人目以降は併記ください) | | | | | |
| 問3 相談者役職 | | 問4 相談者職種 【〇は1つ】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 (名) 4. 生活相談員 (名) </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 5. 看護職員 (名) 6. 機能訓練指導員 (名) 7. その他 () </td> </tr> </table> | 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 (名) 4. 生活相談員 (名) | 5. 看護職員 (名) 6. 機能訓練指導員 (名) 7. その他 () |
| 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 (名) 4. 生活相談員 (名) | 5. 看護職員 (名) 6. 機能訓練指導員 (名) 7. その他 () | | | | |
| 問5 過去に本相談窓口を利用したことがあるか。 【該当するもの全てに〇を付けてください】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 生産性向上、改善活動の手法に関する相談 2. 介護ロボット等の導入・活用に関する相談 3. 人材の確保・資質向上、経営改善等に関する相談 4. 介護報酬の取得に関する相談 5. 利用可能な補助金や基金等についての相談 6. 研修会への参加 7. その他 () 8. 利用したことがない </td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table> | | | 1. 生産性向上、改善活動の手法に関する相談 2. 介護ロボット等の導入・活用に関する相談 3. 人材の確保・資質向上、経営改善等に関する相談 4. 介護報酬の取得に関する相談 5. 利用可能な補助金や基金等についての相談 6. 研修会への参加 7. その他 () 8. 利用したことがない | |
| 1. 生産性向上、改善活動の手法に関する相談 2. 介護ロボット等の導入・活用に関する相談 3. 人材の確保・資質向上、経営改善等に関する相談 4. 介護報酬の取得に関する相談 5. 利用可能な補助金や基金等についての相談 6. 研修会への参加 7. その他 () 8. 利用したことがない | | | | | |
| 問6 相談窓口の利用契機 【該当するもの全てに〇を付けてください】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 相談窓口のHP 2. パンフレット 3. SNS 4. 関係団体の紹介 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 5. 自治体からの紹介 6. 他施設からの紹介 7. その他 () </td> </tr> </table> | | | 1. 相談窓口のHP 2. パンフレット 3. SNS 4. 関係団体の紹介 | 5. 自治体からの紹介 6. 他施設からの紹介 7. その他 () |
| 1. 相談窓口のHP 2. パンフレット 3. SNS 4. 関係団体の紹介 | 5. 自治体からの紹介 6. 他施設からの紹介 7. その他 () | | | | |
| 相談内容について | | | | | |
| 問7 相談内容 【該当するもの全てに〇を付けてください】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 生産性向上、改善活動の手法に関する相談 2. 介護ロボット等の導入・活用に関する相談 3. 人材の確保・資質向上、経営改善等に関する相談 4. 介護報酬の取得に関する相談 5. 利用可能な補助金や基金等についての相談 6. その他 () </td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table> | | | 1. 生産性向上、改善活動の手法に関する相談 2. 介護ロボット等の導入・活用に関する相談 3. 人材の確保・資質向上、経営改善等に関する相談 4. 介護報酬の取得に関する相談 5. 利用可能な補助金や基金等についての相談 6. その他 () | |
| 1. 生産性向上、改善活動の手法に関する相談 2. 介護ロボット等の導入・活用に関する相談 3. 人材の確保・資質向上、経営改善等に関する相談 4. 介護報酬の取得に関する相談 5. 利用可能な補助金や基金等についての相談 6. その他 () | | | | | |

(次ページへ)

① 事業所への相談前の事前確認シート

| | |
|--|--|
| <p>問 8 生産性向上、改善活動の手法に関する相談の詳細（問7で「1」を選択した方は回答ください。） 【該当するもの全てに○を付けてください】</p> | <p>1. 改善活動全般について 2. 改善活動の準備について（体制整備、事例等の情報収集） 3. 課題の見える化について 4. 実行計画の策定について 5. 取組後に発生した課題に対する対処について 6. その他（ ）</p> |
| <p>問 9 問 8 で回答した相談内容・困りごとの詳細【自由記述】</p> | |
| <p>問 10 相談したい介護ロボット等の分野（問7で「2」を選択した方は、回答ください。） 【該当するもの全てに○を付けてください】</p> | <p>1. 見守り・コミュニケーション（施設） 2. 見守り・コミュニケーション（在宅） 3. 見守り・コミュニケーション（コミュニティ） 4. 入浴支援 5. 介護業務支援 6. 移乗支援（装着） 7. 移乗支援（非装着） 8. 移動支援（屋外） 9. 移動支援（屋内） 10. 移動支援（装着） 11. 排泄支援（排泄物処理） 12. 排泄支援（動作支援） 13. 排泄支援（排泄予測・検知） 14. 機能訓練支援 15. 食事・栄養管理支援 16. 認知症生活支援・認知症ケア支援 17. 介護ロボット等全般 18. その他（ ）</p> |
| <p>問 11 問 10 で回答した相談内容・困りごとの詳細【自由記述】</p> | |
| <p>問 12 人材の確保・資質向上、経営改善等に関する相談の詳細（問7で「3」を選択した方は回答ください。） 【該当するもの全てに○を付けてください】</p> | <p>1. 採用活動・就労支援について 2. 外国人人材の受入れについて 3. 介護助手の導入について 4. 職員向けの研修、キャリア形成支援について 5. 経営改善について 6. その他（ ）</p> |
| <p>問 13 問 12 で回答した相談内容・困りごとの詳細【自由記述】</p> | |
| <p>問 14 介護報酬の取得に関する相談の詳細（問7で「4」を選択した方は回答ください。） 【該当するもの全てに○を付けてください】</p> | <p>1. 生産性向上委員会の設置について 2. 生産性向上推進体制加算について 3. 生産性向上・テクノロジー活用による人員配置基準の特例的な柔軟化について 4. 介護職員等処遇改善加算について 5. その他（ ）</p> |
| <p>問 15 問 14 で回答した相談内容・困りごとの詳細【自由記述】</p> | |
| <p>問 16 利用可能な補助金や基金等についての相談の詳細（問7で「5」を選択した方は回答ください。） 【該当するもの全てに○を付けてください】</p> | <p>1. 利用可能な補助金・基金全般 2. 介護テクノロジーの導入補助金について 3. 協働化・大規模化等に関する補助金について 4. 経営改善に関する補助金について 5. ケアプランデータ連携システムの活用に関する補助金について 6. 処遇改善の補助金について 7. その他（ ）</p> |
| <p>問 17 問 16 で回答した相談内容・困りごとの詳細【自由記述】</p> | |
| <p>問 18 介護ロボット・ICTの導入状況</p> | <p>1. 未導入 2. 導入済</p> |

① 事業所への相談前の事前確認シート

| | | |
|---|--|---|
| <p>問 19 導入している介護ロボット・ICTの種類(問18で2を選択した場合は、回答ください。) 【該当するもの全てに○を付けてください】</p> | <p>1. 見守り・コミュニケーション(施設) 2. 見守り・コミュニケーション(在宅) 3. 見守り・コミュニケーション(コミュニケーション) 4. 入浴支援 5. 介護業務支援 6. 移乗支援(装着) 7. 移乗支援(非装着) 8. 移動支援(屋外) 9. 移動支援(屋内) 10. 移動支援(装着)</p> | <p>11. 排泄支援(排泄物処理) 12. 排泄支援(動作支援) 13. 排泄支援(排泄予測・検知) 14. 機能訓練支援 15. 食事・栄養管理支援 16. 認知症生活支援・認知症ケア支援 17. 介護ロボット等全般 18. その他()</p> |
|---|--|---|

| | |
|------------------|-----------------------------|
| <p>個人情報の取扱同意</p> | <p>1. 同意する 2. 同意しない</p> |
|------------------|-----------------------------|

「個人情報の取り扱いについて」

1. 事業者の名称 : 株式会社 NTT データ経営研究所
2. 個人情報保護管理責任者 : 株式会社 NTT データ経営研究所 代表取締役常務 浦野 大
3. 本フォームへの個人情報の登録(氏名等)はご本人の任意です。「同意しない」を選択された場合、本事業への登録内容は個人情報以外の入力情報となり、個人情報に当たる項目は本事業への記入内容として登録されません。
4. 個人情報の利用目的: 取得した個人情報は、以下の目的で利用いたします。以下の目的の範囲を超えて利用することはいたしません。
 - ・都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援(中央管理事業)並びに2025年日本国際博覧会設営等事業に関する相談対応
5. 個人情報の第三者提供について: サービスの円滑な運営を行うため、「4. 個人情報の利用目的」で定める利用目的の範囲内にて、お客様の個人情報を以下のとおり提供する場合 があります。
 - ・提供する個人情報の項目: 氏名、所属・役職、メールアドレス、電話番号
 - ・提供先: 本事業の委託者である厚生労働省、本事業に参画する相談窓口や厚生労働省が実施する別事業に参画するリビングラボ
6. 個人情報の取扱いの委託について: 個人データの取り扱いの全部または一部を相談窓口へ委託します。委託先に対しては、これらの個人データの保護水準が適切に維持されていることを確認し、必要かつ適切な監督などを実施します。
7. 個人情報の開示等について: ご本人からの求めにより、当社が取得した個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去および第三者への提供の停止(以下、「開示等」といいます。)に応じます。開示等に応ずる窓口は、株式会社 NTT データ経営研究所になります。
8. 個人情報の安全管理措置について: 当社は、個人情報への不正アクセスまたは個人情報の漏洩、紛失、改ざんその他の危険に対して、必要な安全管理措置を講じるよう努めます。
9. 個人情報保護方針: 取得した個人情報は、当社が定める「個人情報保護方針」に則り、厳重に管理します。
10. 個人情報の取り扱いに関する苦情、相談等のお問い合わせ先: 当社の個人情報の取り扱いに関するお問い合わせについては、株式会社 NTT データ経営研究所までご連絡ください。
※株式会社 NTT データ経営研究所のお問い合わせ先: plat2020@nttdata-strategy.com

＜相談(ニーズ側)/体験展示＞アンケート

| | | | |
|---|---|---|---|
| 来場先 【該当するもの全てに○を付けてください】 | 1. 相談窓口 2. 体験展示 | | |
| 来場日 | 令和__年__月__日 | | |
| ご所属 (法人名、学校名等) | | | |
| 事業所名 ※介護サービス事業所の場合 | | | |
| サービス種別 (介護サービス事業所の場合) 【○は1つ】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 介護老人福祉施設 2. 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護 3. 介護老人保健施設 4. 介護医療院 5. 訪問介護 6. 訪問入浴介護 7. 訪問看護 8. 訪問リハビリテーション 9. 居宅療養管理指導 10. 通所介護 11. 地域密着型通所介護 12. 通所リハビリテーション </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 13. 短期入所生活介護 14. 短期入所療養介護 15. 特定施設入居者生活介護 16. 地域密着型特定施設入居者生活介護 17. 居宅介護支援 18. 小規模多機能型居宅介護 19. 看護小規模多機能型居宅介護 20. 夜間対応型訪問介護 21. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 22. 認知症対応型通所介護 23. 認知症対応型共同生活介護 24. その他 () </td> </tr> </table> | 1. 介護老人福祉施設 2. 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護 3. 介護老人保健施設 4. 介護医療院 5. 訪問介護 6. 訪問入浴介護 7. 訪問看護 8. 訪問リハビリテーション 9. 居宅療養管理指導 10. 通所介護 11. 地域密着型通所介護 12. 通所リハビリテーション | 13. 短期入所生活介護 14. 短期入所療養介護 15. 特定施設入居者生活介護 16. 地域密着型特定施設入居者生活介護 17. 居宅介護支援 18. 小規模多機能型居宅介護 19. 看護小規模多機能型居宅介護 20. 夜間対応型訪問介護 21. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 22. 認知症対応型通所介護 23. 認知症対応型共同生活介護 24. その他 () |
| 1. 介護老人福祉施設 2. 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護 3. 介護老人保健施設 4. 介護医療院 5. 訪問介護 6. 訪問入浴介護 7. 訪問看護 8. 訪問リハビリテーション 9. 居宅療養管理指導 10. 通所介護 11. 地域密着型通所介護 12. 通所リハビリテーション | 13. 短期入所生活介護 14. 短期入所療養介護 15. 特定施設入居者生活介護 16. 地域密着型特定施設入居者生活介護 17. 居宅介護支援 18. 小規模多機能型居宅介護 19. 看護小規模多機能型居宅介護 20. 夜間対応型訪問介護 21. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 22. 認知症対応型通所介護 23. 認知症対応型共同生活介護 24. その他 () | | |
| 来場者職種 (複数名で来場された場合は代表者の職種を選択ください) 【○は1つ】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 () </td> </tr> </table> | 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 | 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 () |
| 1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 | 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 () | | |
| 来場者役職 | | | |
| 事業所住所 ※介護サービス事業所の場合 | | | |
| 事業所連絡先 (電話番号) ※介護サービス事業所の場合 | | | |
| 事業所連絡先 (E-mail アドレス) ※介護サービス事業所の場合 | | | |
| 問1 利用契機 【該当するもの全てに○を付けてください】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 相談窓口のHP 2. パンフレット 3. SNS 4. 関係団体の紹介 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 5. 自治体からの紹介 6. 他施設からの紹介 7. その他 () </td> </tr> </table> | 1. 相談窓口のHP 2. パンフレット 3. SNS 4. 関係団体の紹介 | 5. 自治体からの紹介 6. 他施設からの紹介 7. その他 () |
| 1. 相談窓口のHP 2. パンフレット 3. SNS 4. 関係団体の紹介 | 5. 自治体からの紹介 6. 他施設からの紹介 7. その他 () | | |
| 体験展示について (体験展示を利用していない場合、本設問は回答不要です。) | | | |
| 問2 重点的に情報収集した機器の分野 【○は1つ】 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. 見守り・コミュニケーション(施設) 2. 見守り・コミュニケーション(在宅) 3. 見守り・コミュニケーション(コミュニケーション) 4. 入浴支援 5. 介護業務支援 6. 移乗支援(装着) 7. 移乗支援(非装着) 8. 移動支援(屋外) 9. 移動支援(屋内) 10. 移動支援(装着) </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 11. 排泄支援(排泄物処理) 12. 排泄支援(動作支援) 13. 排泄支援(排泄予測・検知) 14. 機能訓練支援 15. 食事・栄養管理支援 16. 認知症生活支援・認知症ケア支援 17. 介護ロボット等全般 18. その他 () </td> </tr> </table> | 1. 見守り・コミュニケーション(施設) 2. 見守り・コミュニケーション(在宅) 3. 見守り・コミュニケーション(コミュニケーション) 4. 入浴支援 5. 介護業務支援 6. 移乗支援(装着) 7. 移乗支援(非装着) 8. 移動支援(屋外) 9. 移動支援(屋内) 10. 移動支援(装着) | 11. 排泄支援(排泄物処理) 12. 排泄支援(動作支援) 13. 排泄支援(排泄予測・検知) 14. 機能訓練支援 15. 食事・栄養管理支援 16. 認知症生活支援・認知症ケア支援 17. 介護ロボット等全般 18. その他 () |
| 1. 見守り・コミュニケーション(施設) 2. 見守り・コミュニケーション(在宅) 3. 見守り・コミュニケーション(コミュニケーション) 4. 入浴支援 5. 介護業務支援 6. 移乗支援(装着) 7. 移乗支援(非装着) 8. 移動支援(屋外) 9. 移動支援(屋内) 10. 移動支援(装着) | 11. 排泄支援(排泄物処理) 12. 排泄支援(動作支援) 13. 排泄支援(排泄予測・検知) 14. 機能訓練支援 15. 食事・栄養管理支援 16. 認知症生活支援・認知症ケア支援 17. 介護ロボット等全般 18. その他 () | | |

②機器展示の来場者アンケート

| | |
|--|--|
| 今回の相談について | |
| 問3 課題の解決に資する支援が得られたか【〇は1つ】 | 1. 得られた 2. やや得られた 3. あまり得られなかった 4. 得られなかった |
| 問4 問3の回答理由をご記載ください。【自由記述】 | |
| | |
| 相談窓口の利用について | |
| 問5 今後の本相談窓口の利用意向【〇は1つ】 | 1. また利用したい 2. 機会があれば利用したい 3. より情報が充実すれば利用したい 4. 利用したくない |
| 問6 問5の回答理由をご記載ください。【自由記述】 | |
| | |
| 介護ロボットについて | |
| 問7 介護ロボットへの関心【〇は1つ】 | 1. とても関心がある 2. まあ関心がある 3. どちらともいえない 4. あまり関心はない 5. まったく関心はない |
| 問8 介護ロボットの今後の導入意向【〇は1つ】 | 1. ぜひ導入を検討したい 2. 今後導入を検討してみてもよい 3. 必要ない |
| 問9 導入意向の理由（問8の選択肢を選択した理由を教えてください。）【自由記述】 | |
| | |
| 問10 その他相談窓口への要望や介護ロボット等に関する意見・感想【自由記述】 | |
| | |

| | |
|-----------|---------------------|
| 個人情報の取扱同意 | 1. 同意する 2. 同意しない |
|-----------|---------------------|

「個人情報の取り扱いについて」

- 事業者の名称：株式会社NTT データ経営研究所
- 個人情報保護管理責任者：株式会社NTT データ経営研究所 代表取締役常務 浦野 大
- 本フォームへの個人情報の登録（氏名等）はご本人の任意です。「同意しない」を選択された場合、本事業への登録内容は個人情報以外の入力情報となり、個人情報に当たる項目は本事業への記入内容として登録されません。
- 個人情報の利用目的：取得した個人情報は、以下の目的で利用いたします。以下の目的の範囲を超えて利用することはいたしません。
 - ・都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援（中央管理事業）並びに2025年日本国際博覧会設置等事業に関する相談対応
- 個人情報の第三者提供について：サービスの円滑な運営を行うため、「4. 個人情報の利用目的」で定める利用目的の範囲内にて、お客様の個人情報を以下のとおり提供する場合 があります。
 - ・提供する個人情報の項目：氏名、所属・役職、メールアドレス、電話番号
 - ・提供先：本事業の委託者である厚生労働省、本事業に参画する相談窓口や厚生労働省が実施する別事業に参画するリビングラボ
- 個人情報の取扱いの委託について：個人データの取り扱いの全部または一部を相談窓口へ委託します。委託先に対しては、これらの個人データの保護水準が適切に維持されていることを確認し、必要かつ適切な監督などを実施します。
- 個人情報の開示等について：ご本人からの求めにより、当社が取得した個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去および第三者への提供の停止（以下、「開示等」といいます。）に応じます。開示等に応ずる窓口は、株式会社NTT データ経営研究所になります。
- 個人情報の安全管理措置について：当社は、個人情報への不正アクセスまたは個人情報の漏洩、紛失、改ざんその他の危険に対して、必要な安全管理措置を講じるよう努めます。
- 個人情報保護方針：取得した個人情報は、当社が定める「個人情報保護方針」に則り、厳重に管理します。
- 個人情報の取り扱いに関する苦情、相談等のお問い合わせ先：当社の個人情報の取り扱いに関するお問い合わせについては、株式会社NTT データ経営研究所までご連絡ください。

※株式会社NTT データ経営研究所のお問い合わせ先：plat2020@nttdata-strategy.com

アンケートは以上です。ご協力下さいまして誠にありがとうございました。

| | |
|----------------------------|---------------------|
| 問 8 相談内容の詳細をご回答ください。【自由記述】 | |
| | |
| 個人情報の取扱同意 | 1. 同意する 2. 同意しない |

「個人情報の取り扱いについて」

1. 事業者の名称：株式会社 NTT データ経営研究所
2. 個人情報保護管理責任者：株式会社 NTT データ経営研究所 代表取締役常務 浦野 大
3. 本フォームへの個人情報の登録（氏名等）はご本人の任意です。「同意しない」を選択された場合、本事業への登録内容は個人情報以外の入力情報となり、個人情報に当たる項目は本事業への記入内容として登録されません。
4. 個人情報の利用目的：取得した個人情報は、以下の目的で利用いたします。以下の目的の範囲を超えて利用することはいたしません。
 - ・令和7年度 都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援（中央管理事業）並びに 2025 年日本国際博覧会設営等事業に関する相談対応
5. 個人情報の第三者提供について：サービスの円滑な運営を行うため、「4. 個人情報の利用目的」で定める利用目的の範囲内にて、お客様の個人情報を以下のとおり提供する場合 があります。
 - ・提供する個人情報の項目：氏名、所属・役職、メールアドレス、電話番号
 - ・提供先：本事業の委託者である厚生労働省、本事業に参画する相談窓口・リビングラボ
6. 個人情報の取扱いの委託について：個人データの取扱いの全部または一部を相談窓口、リビングラボに委託します。委託先に対しては、これらの個人データの保護水準が適切に維持されていることを確認し、必要かつ適切な監督などを実施します。
7. 個人情報の開示等について：ご本人からの求めにより、当社が取得した個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去および第三者への提供の停止（以下、「開示等」といいます。）に応じます。開示等に応ずる窓口は、株式会社 NTT データ経営研究所になります。
8. 個人情報の安全管理措置について：当社は、個人情報への不正アクセスまたは個人情報の漏洩、紛失、改ざんその他の危険に対して、必要な安全管理措置を講じるよう努めます。
9. 個人情報保護方針：取得した個人情報は、当社が定める「個人情報保護方針」に則り、厳重に管理します。
10. 個人情報の取り扱いに関する苦情、相談等のお問い合わせ先：当社の個人情報の取り扱いに関するお問い合わせについては、株式会社 NTT データ経営研究所までご連絡ください。

※株式会社 NTT データ経営研究所のお問い合わせ先：plat2020@nttdata-strategy.com

アンケートは以上です。ご協力下さいまして誠にありがとうございました。

■ 展示場の来場者アンケート

| | |
|---|--|
| 問1 過去に本相談窓口を利用したことがあるか (該当するものに全てに○を付けてください) | 1. 介護ロボットに関する相談 2. 介護ロボットの試用貸出 3. 展示ロボットの見学・体験 4. 介護ロボットに関する研修会参加 5. 利用したことがない |
| 問2 介護ロボットへの関心 (○は1つ) | 1. とても関心がある 2. まあ関心がある 3. どちらともいえない 4. あまり関心はない 5. まったく関心はない |
| 問3 介護ロボットの今後の導入意向 | 1. ぜひ導入を検討したい 2. 今後導入を検討してみてもよい 3. 必要ない |
| 問4 全体的な満足度 | |
| 問4-1 満足度 | |
| <p>10 9 8 7 6 5 4 3 2 1</p> <p>満足度高 ←—————→ 満足度低</p> | |

| | |
|---|---|
| 問4-2 (相談) 満足度の理由 ※該当するものに全てに○を付けてください | 1. 課題解決に繋がる情報を得られたため 2. 対応が親切だったため 3. 課題解決に繋がる情報を得られなかったため 4. 対応が不親切だったため 5. その他 () |
| 問4-3 (体験展示) 満足度の理由 ※該当するものに全てに○を付けてください | 1. 多くの介護ロボットを体験できたため 2. 介護ロボットについて十分な説明があったため 3. 展示されている介護ロボットが少なかったため 4. 介護ロボットについて説明が少なかったため 5. その他 () |

| | |
|---|---|
| 問5-1 今後、相談窓口に求めること (該当するものに全てに○を付けて、それぞれ具体的な内容をご回答ください) | |
| 1. より専門的な相談がしたい (具体的な内容:) |) |
| 2. 提供する情報をより充実させてほしい (具体的な内容:) |) |
| 3. その他 (具体的な内容:) |) |

| | |
|---|---|
| 問5-2 今後、体験展示に求めること (該当するものに全てに○を付けて、それぞれ具体的な内容をご回答ください) | |
| 1. 展示機器を増やしてほしい (具体的な内容:) |) |
| 2. 分野に特化した展示をしてほしい (具体的な内容:) |) |
| 3. その他 (具体的な内容:) |) |
| 4. 特にない |) |

| | |
|------------------------|--|
| 問6 今後の体験展示の利用意向 (○は1つ) | 1. また利用したい 2. 機会があれば利用したい 3. 新しい機器が展示されれば利用したい 4. 利用したくない |
|------------------------|--|

| | |
|-----------------------------|--|
| 問7 その他ご意見があればご記載ください。(自由記述) | |
| | |

試用貸出申込書

【申込者】

所属先名称（法人名・事業所名）：

代表者（管理者）氏名：

介護ロボットの試用貸出について、以下のとおり申し込みます。

1. 申込者情報

| | |
|-----------------|---|
| 所属先種別 ※1つを選択 | 1 介護老人福祉施設 2 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 3 介護老人保健施設 4 介護医療院 5 訪問介護 6 訪問入浴介護 7 訪問看護 8 訪問リハビリテーション 9 居宅療養管理指導 10 通所介護 11 地域密着型通所介護 12 通所リハビリテーション 13 短期入所生活介護 14 短期入所療養介護 15 特定施設入居者生活介護 16 地域密着型特定施設入居者生活介護 17 居宅介護支援 18 小規模多機能型居宅介護 19 看護小規模多機能型居宅介護 20 夜間対応型訪問介護 21 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 22 認知症対応型通所介護 23 認知症対応型共同生活介護 24 養護老人ホーム 25 軽費老人ホーム・ケアハウス 26 障害者施設（高齢者の介助に使用） 27 病院併設の介護施設への貸与 28 その他（サービス種別 _____） |
| 担当者（申込者）氏名 | |
| 担当者（申込者職種） | 1 施設長 2 ケアマネジャー 3 介護職員 4 生活相談員 5 看護職員 6 機能訓練指導員 7 その他（ _____ ） |
| 住所等連絡先 | 〒 |
| | TEL |
| | FAX |
| | E-mail |
| 保険加入の有無※ | 1 加入している 2 加入していない |
| 留意事項の確認チェック | 裏面の留意事項を確認しました。 代表者氏名： |

※申込者が機器を破損もしくは紛失し損害賠償を負った場合、それを補償する保険への加入の有無。

2. 借用物情報

| | |
|--------------------|--|
| 試用貸出を行う 企業名※ | |
| 希望機器名（機種） | |
| 希望個数（台・セット） | _____個（台・セット） |
| 借用の目的 （○はいくつでも） | 1 介護現場に試験的に導入して効果を確認したい 2 製品を使いこなすことができるか操作感を確認したい 3 安全性に問題がないか確認したい 4 自施設の環境で問題なく使用できるか確認したい 5 その他（ _____ ） |
| 事業所の課題 | 例）夜間に利用者の状態が分からず無駄な訪室が多い |
| 期待する効果 | 例）見守りセンサーを導入することにより、タブレットから利用者の状態が分かるようになり、夜間の無駄な訪室という問題が軽減され、職員の肉体的・精神的負担が軽くなり、職員の離職が減ることが期待する。 |
| 希望する借用期間 | 令和 ____年 ____月 ____日 ~ 令和 ____年 ____月 ____日 |
| 試用貸出リスト | 1 掲載されている 2 掲載されていない |

※ 試用貸出リストに記載されている「問い合わせ先」の企業名を記入してください。開発企業と試用貸出企業は異なる場合がございます。

<留意事項>

【「試用貸出申込書」の記入に関する留意事項】

- 「試用貸出申込書」について、以下をご留意ください。
 - 記入内容へ漏れや誤記が無いか内容の確認を行ってください。
 - 相談窓口は、「試用貸出申込書」、「（別紙）試用貸出決定書」、「（別紙）謝金振込口座確認票」が全て揃い、記入内容に漏れやミスがないか確認が完了した時点で、Kintoneへのアップロードを行ってください。
 - 試用貸出の対象となる介護ロボット1種類につき、1枚の試用貸出申込書を作成すること。同じ開発企業からの介護ロボットであっても、試用貸出リストの掲載が異なる製品の場合は、試用貸出申込書を分けてください。
 - 押印は不要であることから原本の送付は必須ではなく、電子データの提出も可能と致します。

【試用貸出時の留意事項】

- 借用にあたって、まずは機器の使用目的を明確にし、目的に合った使用方法等をご検討ください。
- 借用した機器の使用にあたっては、必要に応じてご利用者及びそのご家族の合意を取ってください。
- 借用にあたっては、機器の使い方とリスクについてのレクチャーを必ず受けて下さい。
- 借用にあたって借用者の費用負担はございません。なお、借用費用以外の詳細な条件は貸出者にご調整頂きますようお願いいたします。
- 借用・返却の際には、破損等が無いかの確認を行ってください。破損・紛失が生じた場合は賠償責任が発生する可能性があります。
- 事故発生時の保証に関して、以下を御確認下さい。
- 試用貸出の対象となる機器が、PL法（製造物責任法）で守られていることを確認して下さい。
- 事故が起こった際に、製品に起因するのか、使い方起因するかもめるケースがあるため、使用状況の記録を確実にを行うようにして下さい。
 - ※ 記載項目例：対象者の身長・体重等の身体データ、普段の介護状況、使用場面、使用時間・頻度、介護者付 添有無
- 申込書記載内容につきましては、借用者への連絡及び匿名化した統計以外には使用致しません。
- 機器使用時の事故について、相談窓口では一切の責任を負いませんのでご承知下さい。

(別紙)

(試用貸出企業用)

謝金振込口座確認票

1. 口座情報

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-------------------|---|-------------|-----------|------------|------------------|---|--|--|--|--|--|------------------|
| 事業名 | | | | | | | | | | | | | |
| 会社名 | | | | | | | | | | | | | |
| 振込先 金融機関 | アガナ | | | | | | | | | | | | |
| | 口座名義 | | | | | | | | | | | | |
| | ◆銀行等の場合 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 銀行 金庫 | | | | | | | 本店 支店 |
| | 預金種別 | | 普通 | 総合 | 当座 | その他（ ） | | | | | | | |
| | 口座番号 | | | | | | | | | | | | |
| | ◆ゆうちょ銀行の場合 | | | | | | | | | | | | |
| | | | ゆうちょ | 銀行 | | | | | | | | | 店名 |
| | 口座種別 | | | | | | | | | | | | |
| | 記号番号 | | | | | | — | | | | | | |
| 会社 所在地 | 〒 | — | | | Tel | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

2. 連絡先

| | |
|----------------|---|
| 企業名 | <input type="checkbox"/> 上記、口座情報に記載の企業名と同様 |
| | <input type="checkbox"/> 上記、口座情報に記載の企業名とは異なる（以下へ記載下さい） 企業名： _____ |
| 部署名 | |
| 担当者名 | |
| メールアドレス | |
| 電話番号 | |

問 10 その他介護ロボット・ICT に関する意見・感想（介護ロボットの改善点等）【自由記述】

(次ページへ)

| | |
|-----------|---------------------|
| 個人情報の取扱同意 | 1. 同意する 2. 同意しない |
|-----------|---------------------|

「個人情報の取り扱いについて」

- 事業者の名称：株式会社 NTT データ経営研究所
- 個人情報保護管理責任者：株式会社 NTT データ経営研究所 代表取締役常務 清野 大
- 本フォームへの個人情報の登録（氏名等）はご本人の任意です。「同意しない」を選択された場合、本事業への登録内容は個人情報以外の入力情報となり、個人情報に当たる項目は本事業への記入内容として登録されません。
- 個人情報の利用目的：取得した個人情報は、以下の目的で利用いたします。以下の目的の範囲を超えて利用することはいしません。
 - 都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援（中央管理事業）並びに 2025 年日本国際博覧会設営等事業に関する相談対応・試用貸出業務
- 個人情報の第三者提供について：サービスの円滑な運営を行うため、「4. 個人情報の利用目的」で定める利用目的の範囲内にて、お客様の個人情報を以下のとおり提供する場合 があります。
 - 提供する個人情報の項目：氏名、所属・役職、メールアドレス、電話番号
 - 提供先：本事業の委託者である厚生労働省、本事業に参画する相談窓口や厚生労働省が実施する別事業に参画するリビングラボ、試用貸出元企業
- 個人情報の取扱いの委託について：個人データの取り扱いの全部または一部を相談窓口へ委託します。委託先に対しては、これらの個人データの保護水準が適切に維持されていることを確認し、必要かつ適切な監督などを実施します。
- 個人情報の開示等について：ご本人からの求めにより、当社が取得した個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去および第三者への提供の停止（以下、「開示等」といいます。）に応じます。開示等に応ずる窓口は、株式会社 NTT データ経営研究所になります。
- 個人情報の安全管理措置について：当社は、個人情報への不正アクセスまたは個人情報の漏洩、紛失、改ざんその他の危険に対して、必要な安全管理措置を講じるよう努めます。
- 個人情報保護方針：取得した個人情報は、当社が定める「個人情報保護方針」に則り、厳重に管理します。
- 個人情報の取り扱いに関する苦情、相談等のお問い合わせ先：当社の個人情報の取り扱いに関するお問い合わせについては、株式会社 NTT データ経営研究所までご連絡ください。
※株式会社 NTT データ経営研究所のお問い合わせ先：plat2020@nttdata-strategy.com

アンケートは以上です。ご協力下さいまして誠にありがとうございました。

介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き（令和7年度改訂版）

令和7年度 厚生労働省委託事業

都道府県における生産性向上の取組に関する調査及び普及支援（中央管理事業）並びに2025年日本国際博覧会設営等事業

令和8年3月 発行

発行者 株式会社NTTデータ経営研究所

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル9階

TEL 03-5213-4110

