

介護現場（在宅系サービス）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一式  
報告書別紙



図表 3-1 業務の効率化の指標の捉え方（取組1 職場環境の整備）

初期指標	任意指標の例示
入浴準備・後片付け時間	訪問業務の準備・後片付け時間 昼食の準備・後片付け時間
利用者・家族とのコミュニケーション時間	上司とのコミュニケーション時間 部下とのコミュニケーション時間
時間に追われる焦り感（心理的な負担）	送迎時間に追われる焦り感 入浴時間に追われる焦り感
その他	利用者ファイルの取り出しやすさ 倉庫の整理整頓状況 調理場の清潔さ 掲示物の整頓状況

図表 3-2 業務の効率化の指標の捉え方（取組2 業務の明確化と役割分担）

初期指標	任意指標の例示
活用可能な時間	生活リハビリに活用可能な時間 カンファレンスに活用可能な時間 OJT に活用可能な時間 新しいケア・サービスの検討に活用可能な時間
残業時間	登録ヘルパーの残業時間 サービス提供責任者の残業時間
訪問移動時間	送迎時間（朝迎え） 送迎時間（夕送り）
報告業務に有する時間	理学療法士による専門業務時間 待機時間（訪問業務）
その他	洗濯場での私語 洗濯場での混雑

図表 3-3 業務の効率化の指標の捉え方（取組 3 手順書の作成）

初期指標	任意指標の例示
リーダーのポジションを担える人数	サービス提供責任者の業務を担える人数 医療処置を要する利用者を担当できる人数
手順書通りに業務している人数	手順書に沿って移乗介助している人数 手順書に沿って観察している人数 手順書に沿ってケア記録している人数 手順書に沿って電話応対している人数 手順書に沿って掃除している人数 手順書に沿って服薬介助している人数
業務進行のスムーズさ	手順に沿った会議の進めやすさ
その他	手順書のある業務の割合

図表 3-4 業務の効率化の指標の捉え方（取組 4 記録・報告様式の工夫）

初期指標	任意指標の例示
介護記録の作成時間	会議記録の作成時間 実施項目の記録作成時間 リーダーの書類業務作成時間
共有情報の質	ケア記録様式の項目の適切さ ケアマネジャーに提供する情報の適切さ
利用者の状態の経過変化の読みときやすさ	バイタルサインの変化の読み解きやすさ 移動能力の変化の読み解きやすさ している ADL の変化の読み解きやすさ 認知機能の変化の読み解きやすさ ケアプランに設定した目標の到達状況
閲覧する書類の枚数	記録するケア記録の項目数 申し送り項目数
その他	情報共有状況 申し送り事項の空欄件数 ケア記録を記録する目的の理解 介護記録作成の負担感

図表 3-5 業務の効率化の指標の捉え方（取組 5 情報共有の工夫）

初期指標	任意指標の例示
必要な情報の受け取り（ムダを省いた情報提供）	提供した情報に対する受け手の情報の深まり 記録内容の質 連携する様式の項目の充実
共有向け会議記録の作成時間	会議記録の作成時間
その他	情報共有状況 引継情報を確認する職員数 ケアマネジャーからのモニタリング報告書に関する評価 インカムを通じた情報共有のしやすさ 介護 ICT 記録ソフトの活用普及状況

図表 3-6 業務の効率化の指標の捉え方（取組 6 OJT の仕組みづくり）

初期指標	任意指標の例示
チームの習熟度	チーム間の習熟度の違い
リーダー業務を教えることのできる人数	新入職員に教えることのできる人数
その他	階層別の教える人向きテキストの用意状況

図表 3-7 業務の効率化の指標の捉え方（取組 7 理念・行動指針の徹底）

初期指標	任意指標の例示
主体性のある職員行動	自立支援ケアを行おうとする姿勢 理念や行動に即して行動できる人数
その他	理念を復唱できる人数

図表 3-8 介護サービスの質の向上の指標の捉え方 (視点1 チームケアの質の向上)

初期指標	任意指標の例示	尺度の種類	捉え方	結果の解釈
ニーズ変化への柔軟な対応	なし	主観データ (4件法)  単位：なし	日常的な業務の中で、利用者のニーズの変化を把握し速やかに担当チーム（あるいはユニット等）間で共有した後、より適切な対策を検討・実践そしてその結果を振り返える、という一連のプロセスが定着しているかの自己評価を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、ニーズ変化の発見→チームでの共有・検討・実践・振り返りのチーム行動がより定着したという回答が増えた場合、その取組によって、ケアの変化に対してより柔軟に対応するチーム力が向上した、と考える目安になる。
協働のしやすさ	ユニット内での協働のしやすさ 必要な情報の共有状況	主観データ (4件法)  単位：なし	日常的な業務の中で、職員同士で日ごろから気軽に助けを求め合える雰囲気に対する自己評価を表す。着目する視点には、上記の雰囲気のほか、例えば、協働しやすくするルール整備の状況、役割分担と手順の設定状況、など考えられる。	業務改善に取り組む前と比べ、日ごろから気軽に助けを求めやすいという回答が増えた場合、その取組によって、以前よりも互いに協働しやすくなった、と考える目安になる。
心理的に安心して発言し合える状況	風通しのよさ	主観データ (4件法)  単位：なし	日常的な業務の中で、正直かつ率直に発言できる職場となっているか、の自己評価を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、正直かつ率直に発言できる職場になった、との回答が増えた場合、その取組によって、心理的に安心して発言し合える職場により近づいた、と考える目安になる。
その他	他職種への理解 ヘルパー同士の意見 交換の回数	—	—	—

図表 3-9 介護サービスの質の向上の指標の捉え方（視点2 人材の育成）

初期指標	任意指標の例示	尺度の種類	捉え方	結果の解釈
介護に関する知識や方法の理解	基本的な介護技術の習得 利用者視点での評価	主観データ (4件法)  単位：なし	介護に関する知識や方法の理解に関する自己評価を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、介護に関する知識や方法に対する理解が深まった場合、その取組が、介護に関する基礎的な理解の向上によく作用した、と考える目安になる。
リーダー目線の業務の理解	リーダー業務の実践力 業務の改善活動の理解	主観データ (4件法)  単位：なし	リーダーとしての業務内容、求められる業務上の期待、指導や助言のあり方等を明確に理解しているか、の自己評価を表す。着目する視点には、例えば、ある曜日のリーダー業務、職種のリーダー業務、ユニットのリーダー業務など考えられる。	業務改善に取り組む前と比べ、リーダーとして担う業務や求められる期待の内容がより深まった、という回答が増えた場合、その取組が、リーダー目線の業務の理解の向上によく作用した、と考える目安になる。
管理職目線の業務の理解	管理職業務の実践力 地域包括ケアシステムの理解	主観データ (4件法)  単位：なし	管理職としての業務内容、求められる業務上の期待、指導や助言のあり方等を明確に理解しているか、の自己評価を表す。例えば、施設長、事業所の管理職、エリア部門の管理職、など考えられる。	業務改善に取り組む前と比べ、管理職として担う業務や求められる期待の理解がより深まった、という回答が増えた場合、その取組が、管理職目線の業務の理解によく作用した、と考える目安になる。
その他	自立支援に繋がる提案力 尊厳の保持に繋がる提案力 サービス受入時の説明の抜け漏れ 自身のケア記録内容の適切さ OJTの仕組みの整備状況	—	—	—

図表 3-10 介護サービスの質の向上の指標の捉え方（視点3 仕事に向き合う姿勢）

初期指標	任意指標の例示	尺度の種類	捉え方	結果の解釈
仕事に向き合う姿勢	理念を踏まえ行動する態度 自ら考え率先して行動する態度 利用者本位で考え行動する態度	主観データ (4件法)  単位：なし	介護という仕事に誇りを持ち、前向きな気持ちで責任をもって業務に取り組んでいるか、の自己評価を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、仕事に誇りを持ち前向きな気持ちで責任をもって業務に取り組んでいる、という回答が増えた場合、その取組が、仕事に取り組む姿勢によく作用した、と考える目安になる。
その他	業務改善に取り組む姿勢 与えられた業務に対する責任の理解 自立支援ケアを行う態度 待機時間の使い方に関する態度	—	—	—



図表 3-11 介護サービスの質の向上の指標の捉え方（視点4 専門性）

初期指標	任意指標の例示	尺度の種類	捉え方	結果の解釈
介護技術の習得度	麻痺のある利用者の入浴介助 興奮状態の利用者に接する態度	主観データ (4件法) 単位：なし	介護技術に関する習得の程度に関する自己評価を表す。介護技術の種類と習得が必要な技術レベルは、経験年数や熟練度、職種や立場、担当する利用者の疾患や状態像によって異なる。そのため、この評価では前提条件の設定が特に必要になる。例えば、被評価者は新任職員、対象の介護技術は食事介助、介助する利用者は誤嚥歴のない(あるいは恐れのない)、などの具体的な設定が考えられる。	業務改善に取り組む前と比べ、(設定した)介護技術を安全かつ適切に実施できる、とする回答が増えた場合、その取組が、介護技術の習得によく作用した、と考える目安になる。
利用者に対する観察力	利用者の些細な変化に気づく力 身体観察する力 客観的に観察する力 思い込みを排除して観察する力	主観データ (4件法) 単位：なし	介護観察力の自己評価を表す。観察項目と習得が必要な観察技術のレベルは、経験年数や熟練度、職種や立場、担当する利用者の疾患や状態像によって異なる。そのため、この評価では前提条件の設定が特に必要になる。例えば、被評価者は新任職員、観察項目は便・尿の異常、などの具体的な設定など考えられる。	業務改善に取り組む前と比べ、(設定した項目に関して)適切に観察できる、とする回答が増えた場合、その取組が、(設定した項目に関する)観察力の向上によく作用した、と考える目安になる。
その他	自立支援型の身体介護を伴ったケアプランの作成 残存機能を生かせる歩行介助 介護過程を展開する力 嚥下能力に応じたとろみの調整	—	—	—

図表 3-12 介護サービスの質の向上の指標の捉え方（視点5 チーム意識）

初期指標	任意指標の例示	尺度の種類	捉え方	結果の解釈
チーム意識	横の繋がりの強さ お互いに助け合う雰囲気 相互サポートの意識の高まり 利用者ごとのチーム目標の認識	主観データ (4件法)  単位：なし	チームの一員として業務に従事する必要性の理解についての自己評価を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、チームの一員として業務に従事する必要性の理解が深まった、とする回答が増えた場合、その取組が、介護現場におけるチーム意識の向上によく作用した、と考える目安になる。
職員と管理者のコミュニケーション時間	職員同士のコミュニケーション時間	主観データ (4件法)  単位：なし	日常的な業務の中で、職員と管理者がチームケアに関するコミュニケーションをとった時間を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、管理者との会話が増えチームとしての目標や方針の理解が深まった、とする回答が増えた場合、その取組が、チームとしての意識向上によく作用した、と考える目安になる。
組織の風通しのよさ	ユニットの風通しのよさ	主観データ (4件法)  単位：なし	日常的な業務の中で、チームメンバー間の人間関係のストレスに対する自己評価を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、チームメンバー間の人間関係にストレスを感じる、という回答が減少した場合、その取組が、チームの風通しの良さによく作用した、と考える目安になる。
その他	なし	—	—	—

図表 3-13 介護サービスの質の向上の指標の捉え方（視点6 利用者向き合う時間）

初期指標	任意指標の例示	尺度の種類	捉え方	結果の解釈
利用者向き合う時間	サービス後の利用者等とのコミュニケーション時間 職員と利用者の会話時間 利用者へのサービスにかける時間	客観データ 単位：時間 ／日・週・月	職員が利用者向き合う時間を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、利用者向き合う時間が増加した場合、その取組が、ケアやサービスの質の向上に繋がる業務改善によく作用した、と考える目安になる。
その他	なし	—	—	—

図表 3-14 介護サービスの質の向上の指標の捉え方（視点7 働くモチベーション）

初期指標	任意指標の例示	尺度の種類	捉え方	結果の解釈
働くモチベーション	業務への意欲 働く意欲 自身の成長への期待	主観データ (4件法) 単位：なし	この職場で働く意欲の高さについての自己評価を表す。	業務改善に取り組む前と比べ、この職場で働く意欲が高まっている、とする回答が増えた場合、その取組が、職場の一体感の向上に繋がる、と考える目安になる。
その他	安心して働ける心理的な安心感 理念や行動指針と自身の働き甲斐の一致	—	—	—