障害福祉分野における人材確保・生産性向上に関する検討会（第２回）
R8.11.6 | 資料２

当事者視点に立ったケアの充実のために



障害福祉分野における生産性向上ガイドライン（素案）

共通編｜仕事と支援をより良くする実践ガイド



当事者視点に立ったケアの充実と働きやすさの両立のために

障害福祉が大切にしているのは、障害の有無にかかわらず、一人ひとりを尊重することです。
誰もが地域で暮らし、社会に参加できるよう、年齢や障害の特性に合った支援を届けます。

一方で、障害福祉現場では、直接支援に加えて記録や事務作業といった間接業務も多く、「利用者と向き合う時間が足りない」といった声もよく聞かれます。
人材不足の中で、人員を増やすことも容易ではありません。

そこで、本ガイドラインは、
○障害福祉分野においてはじめて作成する生産性向上ガイドラインとして、サービスや障害種別によらず、汎用性が高く取組の効果を創出しやすい間接業務の効率化を中心に、
○障害福祉現場における支援の質を高め、働きやすい職場をつくり、事業を続けていくための手引きとして、まとめました。

特に、障害福祉現場において、テクノロジーを活用した生産性向上の取組が初めての事業所の皆さんにも参考となることを目標に、障害福祉現場に関わられている皆さんの日々の困りごとを整理し、自分たちに合う方法を考えるヒントとなるよう、取組方法や参考となる事例等を紹介しています。

本ガイドライン作成にあたって、テクノロジーを活用する実証に参加した事業所や、障害のある当事者、有識者をはじめ、多くの方にご協力いただきました。
この場をお借りして、感謝申し上げます。

本ガイドラインが、障害福祉を支える皆さんの役に立つことを願っています。

このガイドラインを活用していただきたい方

このガイドラインは、主に次の方に向けて作成しています。

① 支援や事務の仕事をする職員
② 現場をまとめる管理者や取組を推進するキーパーソン
③ 法人の経営者

経営者は取組の方向を示し、管理者は職員を支えながら進行をまとめます。
また、取組の推進役（キーパーソン）が中心となり、職員の意見を集め、取組全体をリードします。
職員は日々の仕事で改善を試します。自分の役割と困りごとを思い浮かべながらお読みください。

職員向けのメッセージは P6 ～ 7、経営者・管理者向けのメッセージは P8 に掲載しています。

自治体や関係団体など、事業所を支援する方にも、現場と一緒に改善を進めるヒントを紹介しています。

本ガイドラインの使い方

取組の状況に合わせて、読むところを選びましょう。



初めて取り組む方

共通編の「５つのステップ」から読み進めます。



改善したいテーマを検討している方

該当するサービス種別編を読みます。



すでに取組を進めている方

評価指標・事例・チェックリストを使い、取組を振り返ります。

各ステップで使うツールを探すとき

「参考情報・ツール集」に、ロジックツリー、因果関係図、
タイムスタディ調査などをまとめています。
次項で、ガイドライン全体の構成を紹介します。

利用者と向き合う時間を増やすために

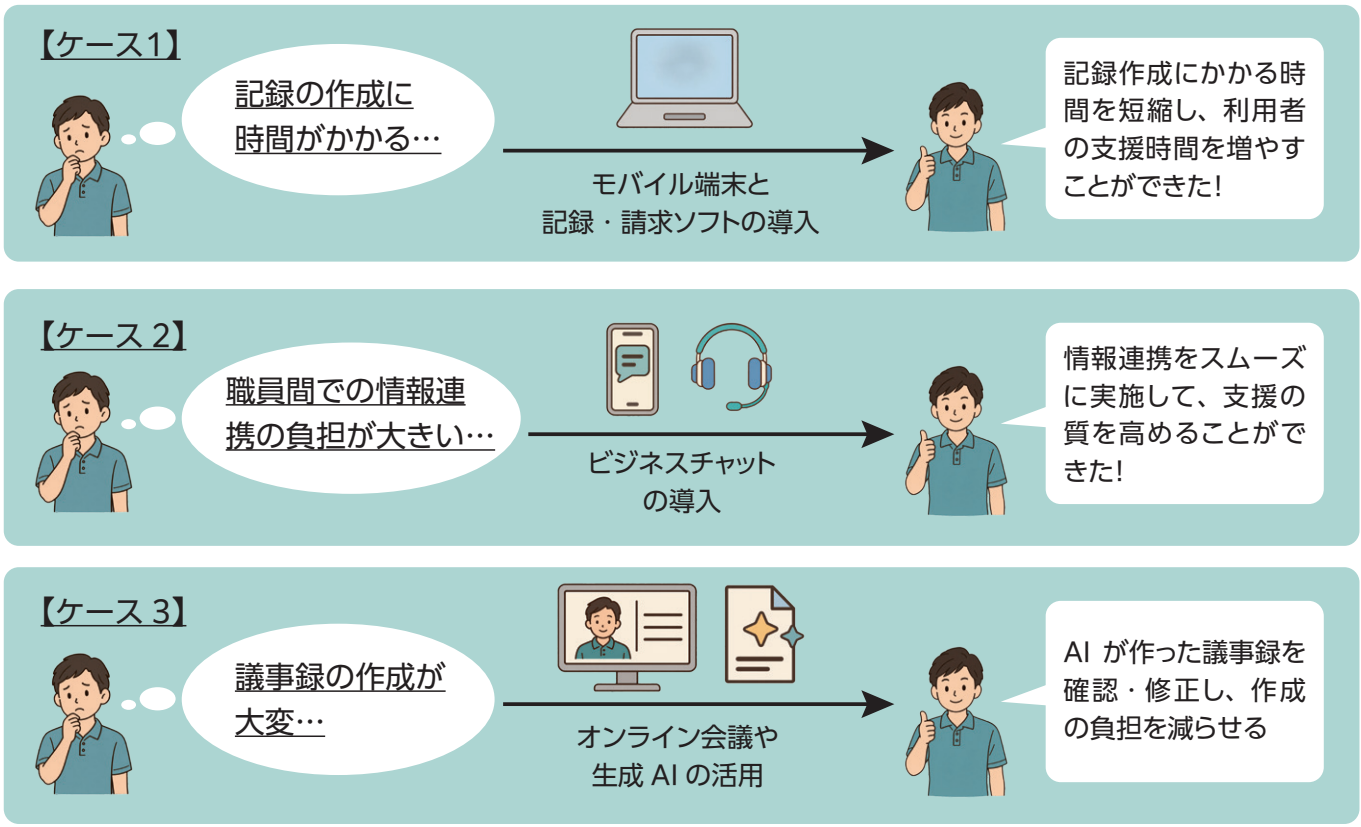
「生産性向上」と聞くと、「もっと速く働くよう求められるのでは」と不安になるかもしれません。

このガイドラインで目指すのは、仕事の進め方を見直して負担を減らし、利用者の思いに沿った支援に、時間と労力を使えるようにすることです。職員にとっても働きやすい職場を目指します。

毎日の仕事で、こんな困りごとはありませんか。

利用者と過ごす時間を増やしたいのに、記録を書くのに時間がかかる。
連絡が届くのが遅れたり、伝え忘れたりする。
会議の後、議事録や情報の整理に時間がかかる。

仕事のやり方や使う道具を見直すことで、改善できる場合があります。



このガイドラインでは、困りごとを整理し、解決方法を選び、試してみようという思いをお持ちの皆さんのために、まずは小さく試すまでの進め方を紹介します。

自分たちの現場に合う方法を探し、働きやすさと支援の質を高めるためにお役立てください。

日々の困りごとから始める改善

改善の出発点は、毎日の「困った」「こうできたらいいな」という声です。前のページで紹介した例以外にも、現場ごとにさまざまな困りごとがあります。

このガイドラインでは、困りごとを整理して解決方法を考える手順と、ほかの事業所の取組を紹介します。経験や専門知識がなくても、何から始めればよいかがわかるように、手順と注意点をまとめています。

まずは、職員同士で困りごとや気づきを話してみましょう。一人で抱え込まず、みんなで知恵を出し合うことが大切です。

利用者本人にも、取組の内容や期待する効果をわかりやすく伝え、理解を得ながら進めます。

自分たちの事業所に合う小さな取組から始め、結果を確かめながら続けていきましょう。働きやすい職場づくりが、当事者視点に立ったケアの充実のためのより良い支援につながります。



働きやすく、支援を続けられる職場づくり

本ガイドラインでは、間接業務を効率化し、職員の時間を確保することで、より当事者視点に立った支援につなげていくための取組を支援するために記載しています。本人の自己選択・自己決定を尊重し、望む暮らしや社会参加を実現するための取組であり、効率化を理由に本人の選択肢を狭めてはいけません。利用者・職員・事業所のそれぞれにとって良い効果を得られるように進めていきましょう。

生産性向上の取組は、現場の職員だけでは進められないこともあります。業務のルールや人員配置、研修、機器の購入などには、経営者・管理者の判断と支えが必要です。

職員の声を聞き、取組の目的を共有し、無理なく続けられる環境を整えましょう。

職員の確保や、目指す支援についての悩み

① 職員の採用や定着に悩んでいる

事務作業が多い、一部の職員しかできない仕事がある、残業が続く。こうした負担は、職員が働き続けにくくなる原因になります。仕事の進め方を見直すことは、働きやすい職場づくりにつながります。

② 大切にしたい支援が十分できていない

「一人ひとりに向き合いたい」と思っていても、毎日の仕事に追われることがあります。法人の理念や支援の目的に立ち返り、何に時間を使いたいかを職員と考えましょう。

改善を続けることは、人材の確保・育成・定着と、目指す支援の実現を支える取組です。

経営者・管理者が担う役割

経営者・管理者は、組織として目指す方向を示し、職員が改善に取り組めるよう支えます。

仕事のルール、人員配置、研修、デジタル機器の導入などを検討し、話し合いや試行に必要な時間を確保しましょう。

利用者に必要な支援を届け続けられるよう、現場の声を聞きながら、組織全体で改善を進めます。

生産性向上の取組により、残業時間の短縮・属人化の解消・離職者の減少を達成し、利用者に寄り添う機会・時間が増加した事業所があります！

施設概要

サービス種別	就労継続支援 B 型
職員体制	常勤 5 名、非常勤 6 名
利用者状況	利用実人数 48 名
生産性向上の取組の開始時期	2006 年 6 月頃

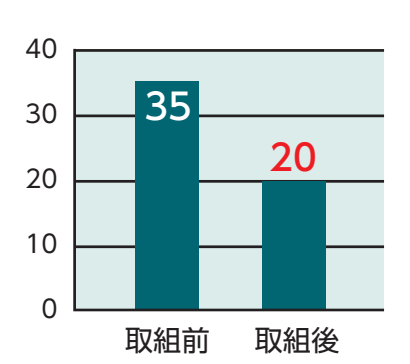
実施した内容

- 記録ソフト・請求管理システムの導入
- 職員の役割分担の見直し
- 情報共有の工夫（申し送り方法の見直し等）
- 5S 活動（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）実践による職場環境の整備

取組の成果

- 請求事務作業時間や工賃事務作業時間が減り、職員の残業時間が 35 時間から 20 時間に減りました。
- 業務が標準化され、特定の職員にしかできなかった業務をだれでもできるようになりました。
- 職員の精神的・身体的負担が軽減し、利用者と向き合う機会・時間の増加や、利用者への支援の質の向上につながりました。
- 離職者 0 を継続しており、長期的に働きやすい職場になりました。

月間総所定時間外労働時間（総残業時間）（平均値）（時間/人・月）



生産性向上の取組当初は、人手や費用がかかるかもしれませんが、中長期で見ると経営的にも得られるメリットが大きいことがわかります。

ガイドラインの構成と読み進め方

**このガイドラインは、共通編と、
サービスの種類に合わせた４冊の合計５冊で構成しています。**

共通編

はじめに　当事者視点に立ったケアの充実と働きやすさの両立のために
毎日の支援を担う皆さんへ
経営者・管理者の皆さんへ
ガイドラインの構成と読み進め方
１．障害福祉現場における生産性向上が目指すもの
２．改善を進める５つのステップ
３．当事者視点に立ったケアの充実のための生産性向上の取組事例
４．参考情報・ツール集



サービス種別編

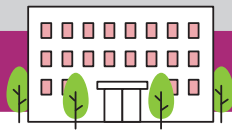
１．対象となる障害福祉等サービス種別と特徴
２．各サービスでよくみられる課題と取組可能な生産性向上の改善活動
３．取組可能な改善活動の事例

居宅・相談支援系



主な課題と取組活動の例
- 記録作成の効率化：モバイル端末＋AI 議事録ツール
- 職員同士のリアルタイムの情報共有：ビジネスチャットの活用

通所系



主な課題と取組活動の例
- 送迎スケジュール作成：AI による送迎ルート最適化
- 活動プログラムの企画・検討：AI による活動案の作成

施設・居住支援系



主な課題と取組活動の例
- 情報共有・引継ぎ：記録ソフトの活用
- 夜間業務：見守り機器の活用

児童系



主な課題と取組活動の例
- 保護者との情報共有：ビジネスチャットの活用
- 送迎スケジュール作成：AI による送迎ルート最適化

本ガイドラインで用いている単語についての説明を記載します。

用語	概要
5S 活動	整理・整頓・清掃・清潔・しつけの５つを通じて、使いやすく安全な職場をつくる取組です。必要な物を使いやすい状態に整えます。
AI（人工知能）	入力された情報やデータを分析し、予測、判断、提案などを行う技術。
ICT 活用	パソコンやタブレット、スマートフォンなどを使い、記録や連絡の手間を減らすことです。ICT は「情報通信技術」の略です。
OJT	仕事をしながら、先輩などに教わって知識や技術を身につける方法です。（On the Job Training の略）
介護テクノロジー	利用者の自立や暮らしを支え、職員の負担を減らす機器や仕組みです。障害福祉でも使えるものがあります。
記録・請求ソフト	支援の記録や、給付費の請求をパソコンなどで行うソフトです。
生成 AI	AI の一種で、学習したデータをもとに、新しい文章、画像、音声などを自動でつくり出す技術。
アカウント	サービスやシステムを利用するときに、利用者を識別するために設定される登録情報。
アクセス権限	システムやデータについて、利用者ごとに閲覧、登録、変更、削除など、できることの範囲を定めたもの。
インカム端末	職員が装着し、離れた場所にいる職員同士で、作業をしながら音声で連絡や情報共有を行うための機器。
クラウド	インターネットなどのネットワークを通じて、データを保存したり、システムやサービスを利用したりする仕組み。
グループウェア	組織内で、予定や情報を共有したり、メンバー同士で連絡・協力したりするためのツール。
タイムスタディ	どの仕事に、どれだけ時間を使うかを記録する調査です。仕事の配分を見直したり、生産性向上取組前後の変化を確かめるために使います。
ビジネスチャット	職員同士が、スマートフォンやタブレット端末を用いて、文字や写真、資料等を送って連絡できる道具です。
ロジックモデル	実施することが、どのような結果や成果につながるかを整理する図です。手段と目的のつながりを確かめます。

目次

はじめに　当事者視点に立ったケアの充実と働きやすさの両立のために …… 2p
毎日の支援を担う皆さんへ …… 4p
経営者・管理者の皆さんへ …… 6p
ガイドラインの構成と読み進め方 …… 8p

1. ー当事者視点に立ったケアの充実のためにー
   障害福祉現場における生産性向上が目指すもの …… 11p
2. 改善を進める５つのステップ …… 12p
   ① 共感をつくる …… 13p
   ② 課題を見える化する …… 15p
   ③ 解決策を考える …… 22p
   ④ 試してみる …… 24p
   ⑤ 振り返る …… 31p
3. 当事者視点に立ったケアの充実のための生産性向上の取組事例 …… 36p
4. 参考情報・ツール集 …… 39p

コラム

コラム①：取組の目的を共有するには …… 14p
コラム②：仕事の時間を調べるときの注意点 …… 21p
コラム③：利用者・家族への説明と同意 …… 25p
コラム④：仕事を助けるテクノロジー・ソフト① …… 26p
コラム⑤：仕事を助けるテクノロジー・ソフト② …… 27p
コラム⑥：AI を活用する時の注意点！ - 利用者を守るために - …… 28p
コラム⑦：導入時の初期費用と、使い続けるための費用 …… 29p
コラム⑧：導入費用を助ける補助金・助成金 …… 30p
コラム⑨：テクノロジー・ソフト導入の振り返りと見直し …… 32p
コラム⑩：生み出された時間を何に使うか …… 33p
コラム⑪：みんなで学び、改善を続ける …… 35p

1. 障害福祉現場における生産性向上が目指すもの

支援の質と、働きやすさを高める取組

職員の不足や利用者の高齢化などにより、福祉の現場で求められる支援は変化しています。一人ひとりに必要な支援を届け続けるために、限られた人・時間・設備を上手に使うことが大切です。

このガイドラインでいう「生産性向上」は、仕事の進め方を見直し、当事者視点に立ったケアの充実と職員の働きやすさを共に実現し、障害福祉事業所における持続可能な障害福祉サービスの提供を支える取組です。

例えば、記録の重複を減らせば、利用者と話す時間や、職員が学ぶ時間を増やせます。記録の書き方が統一されることによって、書かれた内容が理解しやすくなり、気づきを得られやすくなります。手順や役割を見直すことも、職員の負担を減らし、安心して支援できる環境づくりにつながります。

重要な点は、生産性向上の目的は、「利用者の希望や強みを踏まえた支援の充実」や「エンパワメント」にあることです。事業所としてのあるべき姿を共有することで、生産性向上のその先の「支援の質の向上」を目指しましょう。

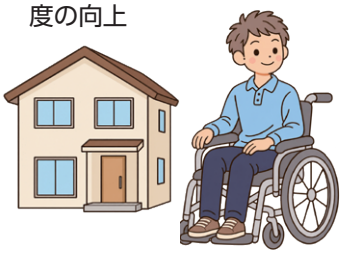
利用者・家族、職員、事業所が目指す姿

利用者・家族、職員、事業所のそれぞれにとって、より良い状態を目指します。
利用者の意思に沿わない取組や、必要な支援時間や職員の配置を一律に減らそうとする取組ではありません。

【生産性向上によって目指す姿】

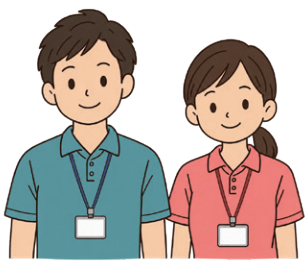
利用者・家族

- 利用者本人の希望や強み（ストレングス）を踏まえた支援の充実
- 利用者のエンパワメント / 希望する生活の実現 / 満足度の向上



職員

- 業務負担の軽減
- 働きやすい職場環境の実現
- 専門性を発揮できる機会の創出



事業所

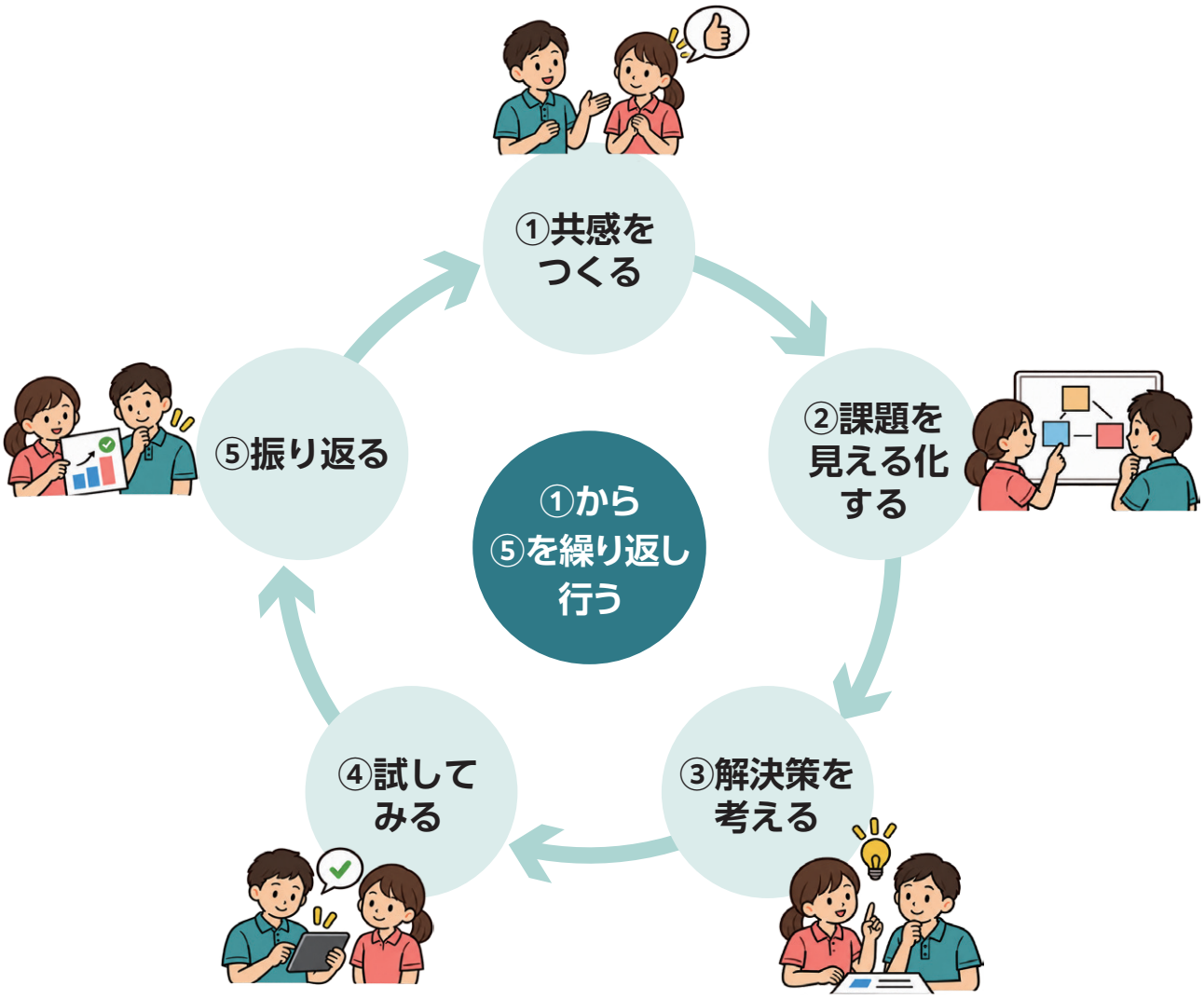
- 持続可能な運営
- 組織力の向上
- 人材確保・定着



改善を進める５つのステップ

改善は、次の５つのステップで進めます。一度で終わらせず、結果を確かめながら繰り返し、それぞれの事業所に合った改善方法を育てていきましょう。

①共感をつくる：大切にしたい支援や思いを話し合い、みんなで目指す姿を決めます。
②課題を見える化する：仕事を書き出し、困りごととその原因を整理します。
③解決策を考える：取り組む順番を決め、仕事のやり方や使う道具を見直します。
④試してみる：期間を決め、小さな範囲で試します。
⑤振り返る：結果と気づきを共有し、次の改善につなげます。



① 共感をつくる

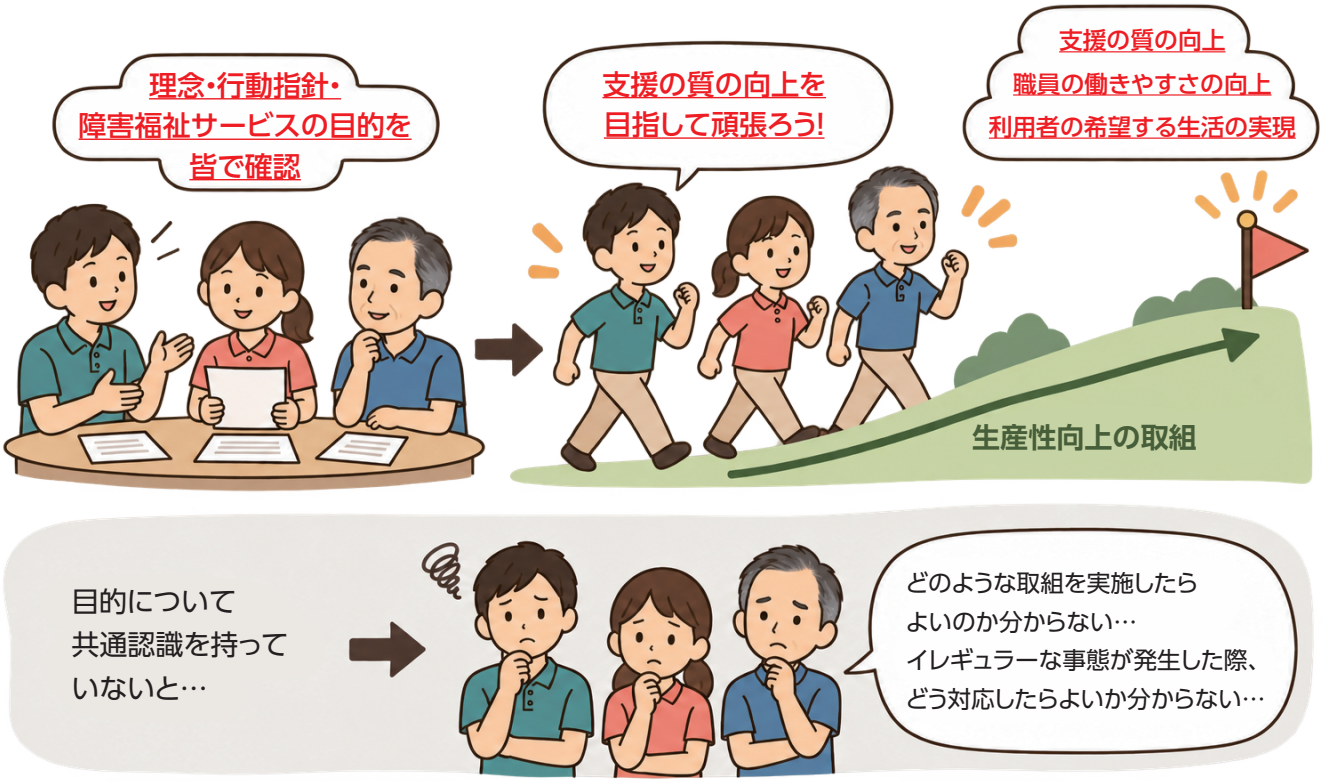
改善の目的は、利用者一人ひとりの希望や強みを活かし、その人らしい暮らしや社会参加を支えることです。

職員みんなで「当事者視点に立ったケアの充実の観点で、より良い支援につながるか」を確かめましょう。この視点を共有すると、どの改善に取り組むかを判断しやすくなります。

また、内容の共有にあたっては、抽象的な理念だけではなく、具体的にどのように行動すればよいのか、どのような状態を目指すのかを共有することで、生産性向上の取組を進めやすくなります。

生産性向上の取組を進めるにあたっては、利用者・家族等の関係者と共通認識を得ることも是非行いましょう。特に利用者が直接使用するテクノロジーについては、事前に丁寧な説明を行い、理解を得るようにしましょう。

図　みんなで共有する改善の目的



【生産性向上の取組を開始する前に職員全員で確認しておきたい事項】

・法人理念
・支援方針（利用者本人の希望、意思決定支援の考え方など）
など

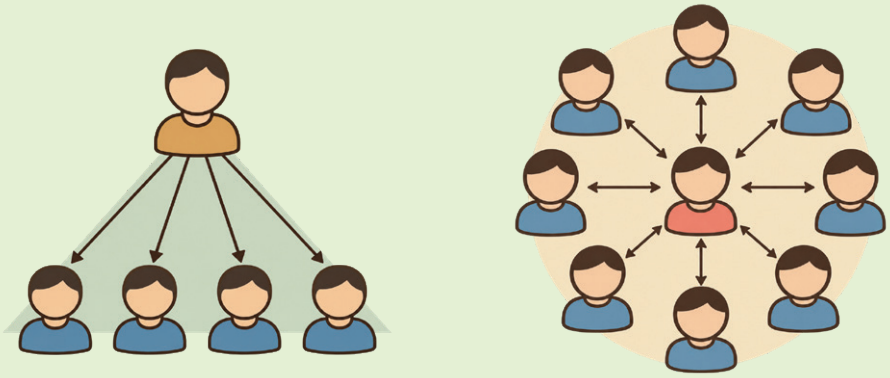
Column【コラム】① 取組の目的を共有するには

取組を始める前に、なぜ改善するのか、何を目指すのかを話し合い、共通理解を図りましょう。期待する効果や心配な点を共有し、納得しながら進めることが、チームで協働して支援を行う上で大切です。

相談しやすい推進役を決める

推進役（キーパーソン）は、職員と同じ目線で相談に乗り、取組を支える人です。必ずしも管理者である必要はありません。
相談を受けることが多い人、新しい取組に関心がある人、機器に詳しい人、現場をよくしたいという思いのある方など、現場に合う人を選びます。指示する役だけでなく、周りを支える役として考えましょう。

【リーダーのイメージ】



現場の声をもとに考える

アンケートや話し合いで、負担に感じる仕事や変えたいことを聞きます。
機器を選ぶときは、実際に使う職員が試し、利用者や支援場面を思い浮かべて確かめます。立場に関係なく、経験や意見を持ち寄りましょう。

実際の取組や機器を見る

自分の事業所と似た課題に取り組んでいる他の事業所を見学したり、テクノロジーの展示会で機器に触れたりすることも有効です。テクノロジーをどのように活用すれば自分の事業所での課題解決につながる工夫や取組ができるか、具体的なヒントを得られるかもしれません。

② 課題を見える化する

まずは、現場の困りごとと原因を整理します。

同じ「忙しい」という悩みでも、記録に時間がかかる、情報が届かない、一部の職員や時間帯に仕事が集中するなど、原因はさまざまです。

いきなり機器を買う前に、どの仕事で何が起きているかを確かめましょう。原因がわかると、自分たちに合う改善方法を選びやすくなります。

図　現状の業務の整理と流れ

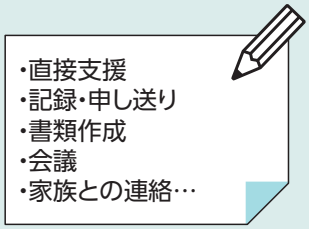
(1) 仕事を書き出す

【すること】

毎日の仕事を一覧にします。

【目指すこと】

どんな仕事があるかを把握します。



(2) 仕事の進め方を詳しく調べる

【すること】

時間・頻度・担当者・仕事の順番を確認します。

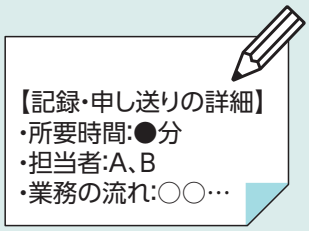
1日の仕事の流れも整理します。

直接業務:利用者と直接関わる仕事

間接業務:記録や書類作成などの仕事

【目指すこと】

仕事の実態をみんなで把握します。



(3) 職員の声を聞く

【すること】

負担に感じる仕事、支援で困ること、変えたいことを聞きます。

【目指すこと】

時間や記録だけではわからない負担や、一部の職員に属人化している仕事がないかを確かめます。



(4)業務上の課題を分析する

【実施内容】

・前頁の(1)～(3)の内容を基に、業務上発生している課題の原因を分析する

・取り組む順番を決める



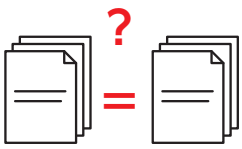
＊検討時のポイント:利用者の視点に立って検討しましょう!
職員の業務負担への影響と合わせて、業務上の課題が支援の質にどのような影響を与えているかを検討することで、課題の優先順位付けがしやすくなります。

【目的・ゴール】

解決すべき課題を特定する

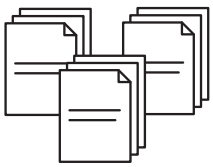
〈課題の例〉

業務の重複



同じ情報を複数の様式に記録している
同じ内容を複数の会議で報告している

業務の非効率



活用されていない資料を作っている
承認や確認の手順が多い
必要な情報を探すのに時間がかかる

業務のムラ



特定の時間帯や曜日に業務が集中している
一部の職員に仕事が偏っている

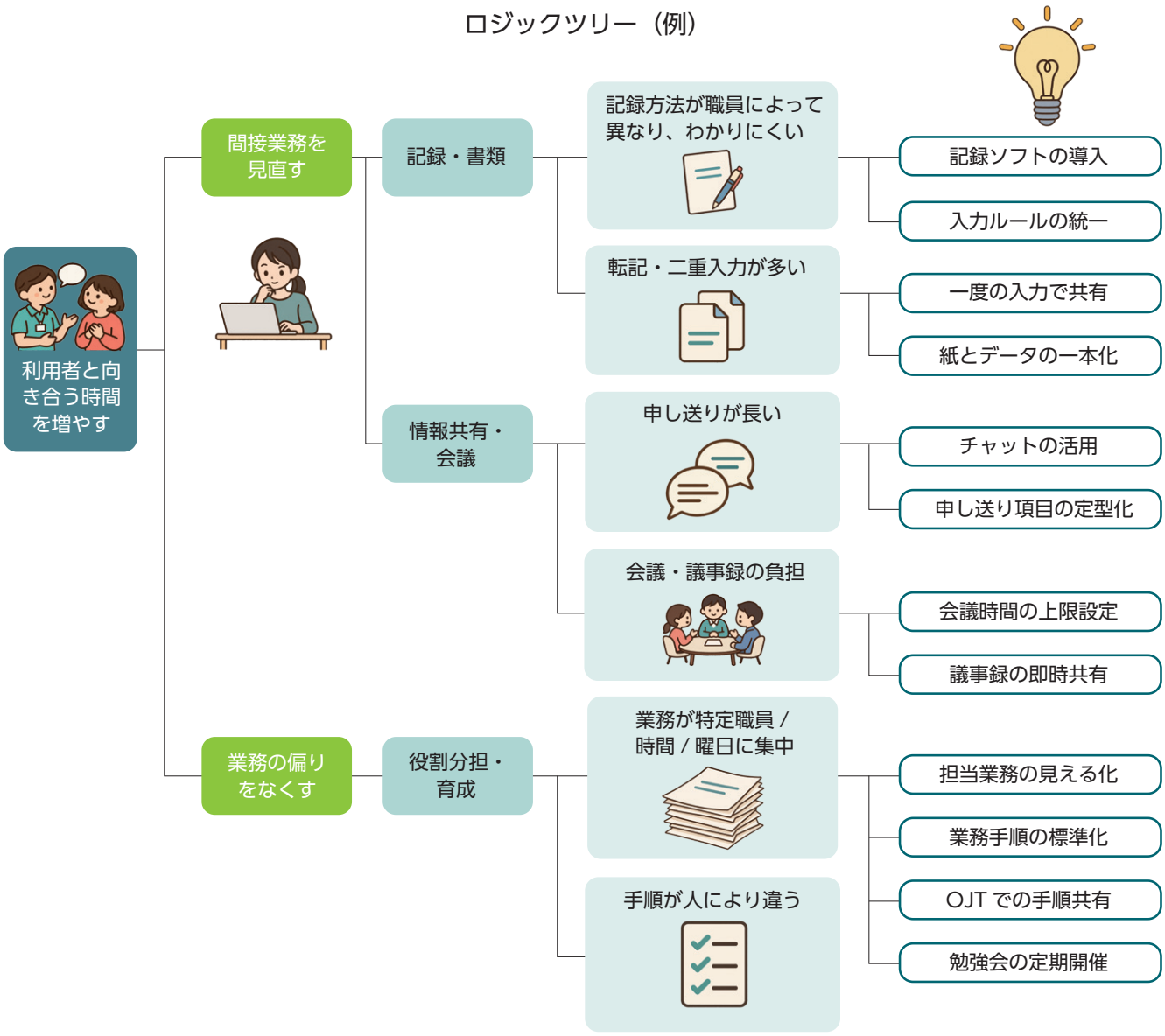
方法 ①　困りごとを見える化する図（ロジックツリー）

ロジックツリーは、困りごとを小さな要素に分けて見える化する図です。木の枝のように広げながら、課題を見える化し、「なぜ起きるのか」「どうすれば良くなるか」を整理します。

例えば「忙しい」を、記録、連絡、役割分担、移動などに分けます。さらに詳しく調べると、どこに時間や負担がかかっているかが見えてきます。

思いつきだけで対策を決めず、職員みんなで取り組む順番を考えるために使います。ステップ②・③の話し合いに役立ちます。

ロジックツリー（例）



方法 ②　原因と結果をつなぐ図（因果関係図）

因果関係図は、原因と結果のつながりを確認するための図です。困りごとを分けるロジックツリーと違い、困りごと同士の関係を考えます。

例えば、記録に時間がかかると残業が増え、職員の余裕が減り、利用者と向き合う時間にも影響する場合があります。

つながりをたどると、いくつもの困りごとに共通する原因を探せます。その原因に合うよう、仕事のやり方や使う道具を見直します。

ステップ②・③で、現場の状況を確かめながら、職員みんなで書き出してみましょう。

緩やかな因果関係図（例）



方法 ③　取り組む順番を決める

集めた情報をもとに、どの困りごとから改善するかを決めます。

「当事者視点に立ったケアの充実の観点から、支援の質に良い影響が得られるか」「職員の負担がどれだけ減るか」「実行しやすいか」を見比べましょう。

すべてに一度に取り組む必要はありません。効果が大きいことや、小さく始めやすいことから選びます。

管理者だけで決めず、現場の職員も一緒に話し合います。選んだ理由を共有し、試した後も結果を確認して改善を続けましょう。

課題分析シート（例）

原因	課題	影響	関係する業務

優先的に解決すべき課題

①
②
③

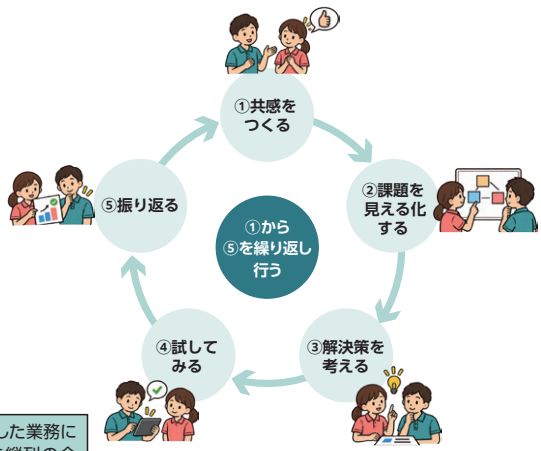
方法 ④　仕事の時間を調べる（タイムスタディ）

タイムスタディは、職員が各業務に使った時間を調べる方法です。一定の期間、「いつ」「何の仕事に」「どのくらい時間を使ったか」を記録します。タイムスタディは、「改善を進める５つのステップ」の主にステップ②「課題を見える化する」とステップ⑤「振り返る」のタイミングで活用してみましょう。

記録、会議、移動などに使う時間がわかると、「忙しい気がする」という感覚だけでなく、実際の状況を見える化した上で、改善を考えることができます。取組の前と後で同じ調査をすると、減った作業時間や、支援に使えるようになった時間を比べられます。

タイムスタディ調査は、始めは計測が負担に感じられるかもしれませんが、高齢者介護の分野では既に取り組まれてきた事業所が多く、簡易的に調査ができるアプリケーション等も開発されています。

なお、この調査は個人を評価するための調査ではありません。次ページの注意点も確認してください。



タイムスタディ調査票（例）

タイムスタディ調査票

記載例：「1.直接支援時間（送迎、利用、利用者・家族との連絡調整含む）」を6分間、「5.その他の間接業務」を4分間、実施した場合。

10分間のうち、実施した業務についてその時間数を縦列の合計が10分となるよう記入する。

NO	分類	Sub-NO	項目	記載例	10時台						11時台					
				―	00分-09分	10分-19分	20分-29分	30分-39分	40分-49分	50分-59分	00分-09分	10分-19分	20分-29分	30分-39分	40分-49分	50分-59分
A	直接介護	1	直接支援時間（送迎利用、利用者・家族との連絡調整含む）	6												
B	間接業務	2	記録・文書作成、請求等事務作業													
		3	申し送り、利用者・職員間の連絡調整													
		4	支援準備（支援計画の検討、利用調整、スタッフの配置等検討）													
		5	その他の間接業務	4												
C	休憩	6	休憩・待機・仮眠													
D	その他	7	その他													
―	―	―	備考・補足等													

Column【コラム】 ② 仕事の時間を調べるときの注意点



仕事の時間を調べる（タイムスタディを行う）ときは、次の２つを大切にします。

注意点①　職員個人の能力や働きぶりを評価するものではない

タイムスタディ調査の目的は、当事者視点に立ったケアの充実という目標に向けて、事業所全体の仕事をより良くすることであり、個人の能力を比べたり、働きぶりを評価したりすることが目的ではありません。

また、記録に時間がかかる職員が、能力が低いということでも決してありません。問題視すべきなのは、例えば同じ内容を別の書式に何度も書く、別の職員が書き直す、記録のルールがそろっておらず、後から見直した時に記録内容がイメージできないなど、事業所全体として業務の進め方等に原因がある場合です。

職員個人の能力や働きぶりに目を向けるのではなく、なぜ時間がかかるのかを確かめ、事業所全体で、この目的を共有しましょう。

注意点②　必要な支援の時間まで減らさない

生産性向上は、業務時間の縮減だけが目的ではありません。利用者と話す、信頼関係を築く、利用者本人の思いを丁寧に確かめる時間は良い支援に欠かせませんので、むしろ増やすべき時間と言えます。

また、職員に効率化を求めることを強制するものでもありません。「支援時間が長いから問題」「短時間で業務を終わらせられるから良い職員」という考え方ではなく、当事者視点に立ったケアの充実の観点から、その時間にどのような意味があるかを考えましょう。

タイムスタディ調査等で見える化された時間等のデータは、改善を考えるための手がかりです。仕事の実態や、職員・利用者の声も合わせて確かめ、働きやすさと支援の質をともに高められる方法を考えることが大切です。

③ 解決策を考える

困りごとを整理したら、何を良くしたいかをはっきりさせます。例えば「見守りの安全性を高めたい」「同じ記録内容を転記していた時間を減らして利用者と直接向き合える時間を増やしたい」「抜け漏れがあった情報を職員間で確実に共有したい」などです。

まず、仕事の進め方を見直しましょう。記録の様式を簡略化する、機器の使い方や情報の伝え方についてルールを設ける、役割分担を変えるだけでも、改善できることがあります。

必要に応じて、タブレットや記録ソフトなどの機器も見直し、入力や連絡の手間を減らせるか、現場で使いやすいかを確かめましょう。

新しい機器を入れることだけにこだわるのではなく、自分たちの困りごとに合う方法を選びます。下の例や P37 ～ 40 の事例も参考にしてください。

図　生産性向上の取組例

課題	取組例	期待する効果
同じ内容を複数の帳票に起票しており、記録作成で職員が休憩を取れない。	記録様式の統一 記録・請求ソフトの活用	二重入力の削減
職員間の申し送りに時間がかかり、急いで申し送りを終了したため、重要な連絡事項の共有が漏れることがある。	申し送り方法の見直し ビジネスチャットの導入	情報確認の迅速化
会議記録の作成に時間がかかり、議事録作成担当者が残業している。	会議方法の見直し 議事録作成支援ツールの導入	記録時間の削減
訪問･送迎調整が属人化しており、特定の職員の急な欠勤時に対応ができない。	ルール整理 スケジュール作成支援ツールの導入	調整負担とばらつきの軽減

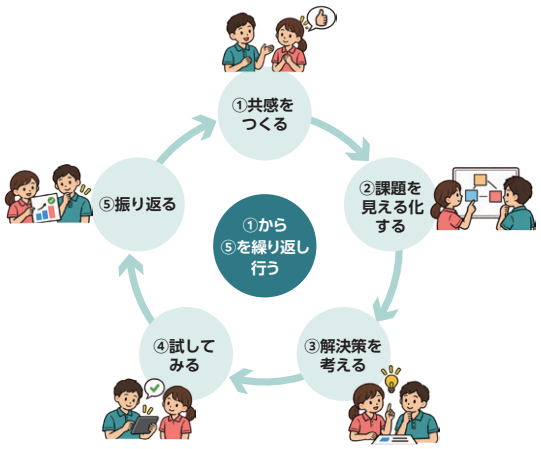
方法 ⑤　取組と成果をつなぐ図（ロジックモデル）

ロジックモデルは、取組が目指す成果につながるかを整理する図です。使える人・時間・費用、実施すること、最終的に目指す姿を順に並べます。

例えば、記録ソフトで作業時間が短くなれば、職員が研修に参加する時間を作ることができ、その学びを、支援の質や働きやすさの向上につなげることができます。

ロジックモデルを使うと、目指す成果と、効果を確かめるために調べることを整理できます。機器の導入自体を目的にせず、支援の質や働きやすさの向上につながるかを確認しましょう。

ステップ③「解決策を考える」、
ステップ④「試してみる」で活用し、
ステップ⑤「振り返る」では結果を確かめましょう。



ロジックモデル（例：記録ソフトの導入）

インプット	活動	アウトプット	初期アウトカム	中間アウトカム	最終アウトカム
記録・請求ソフトの導入	支援記録の電子化	記録作成時間の短縮	事務作業の負担軽減	利用者対応時間の増加	支援の質の向上：根拠に基づいた支援計画の作成等
通信環境の整備	支援業務のシステム化	情報共有の迅速化	情報伝達の効率化	データに基づく検討	働きやすさの向上、離職防止
記録端末の導入（タブレット・PC・スマホ）	利用者情報のシステム一元管理	情報検索時間の削減	支援経過、利用者情報の可視化	多職種協働の強化	経営の安定化
職員研修・サポートの提供	職員間の情報共有の電子化	記録の標準化	支援者の心理的な負担感の軽減	属人化防止	
業務・記録手順の見直し		請求ミスの減少	生産性向上の取組意欲の向上		

効果発現のメカニズム	記録・請求ソフトの活用による記録・請求・情報共有等の効率化→事務作業の時間・人的コストの軽減 →創出した時間を利用者支援に再分配/根拠に基づく支援の提供→支援の質向上と職員の働きやすさの向上→持続的な事業所運営
効果測定の例（指標）	業務効率化：・記録・請求に係る事務時間 ・必要情報の検索・情報共有に係る時間 ・請求誤り件数 利用者：・直接支援時間 ・利用者満足度 ・目標達成状況 職員：・職員満足度 ・離職率 ・研修参加率 事業所：・経常利益率 ・加算取得状況

④ 試してみる

生産性向上の取組は、スモールステップで進めましょう。

まずは対象や範囲を絞り、無理なく試せるところから始めます。例えば、次のような進め方があります。

① 業務の一部から変える

一度にすべてを変えようとするのではなく、対象の業務や場面を絞ります。例えば、議事録作成 AI ツールを、一部の会議だけで使ってみます。

② 同一事業所内の一部のフロア・メンバーで実施する

まずは限られた範囲で試し、現場の反応を確かめます。

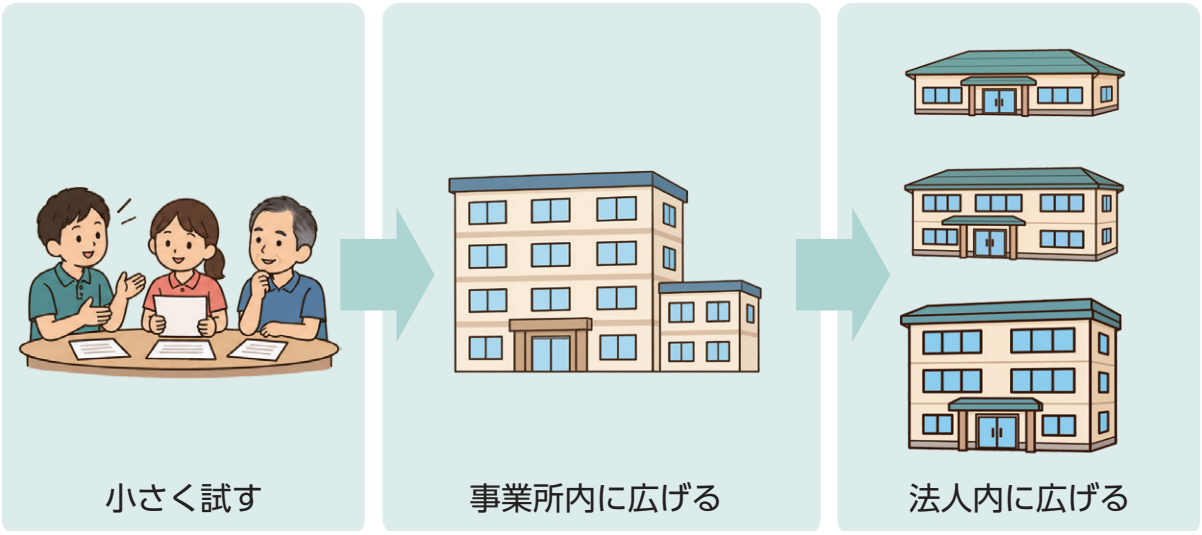
③ 法人の一部の事業所で試行する

法人全体で一斉に始めようとするのではなく、まずは一部の事業所で試してみます。

④ 機器の使いやすさや支援の質について耳を傾ける

機器は実際に使うだけでなく、使いやすさや支援の質について職員・利用者からの声に耳を傾け、改善に活かせる内容がないか確認します。

小さく試し、その結果を振り返り、改善しながら、事業所内・法人内へ段階的に広げていきましょう。



Column【コラム】

③ 利用者・家族への説明と同意



利用者・家族も納得したうえでの活用を

取組は、職員だけで進めず、利用者や家族にも説明し、理解を得ながら進めます。

まずは、何のために使うのか、利用者の生活にどのような効果が期待されるのかを伝えましょう。録音・録画をする機器や、利用者に直接関わる機器では、改善の検討段階から意見を集めることが望ましく、特に丁寧な説明と配慮を心がけましょう。

利用者への影響に合わせた説明と同意

機器の種類や使う場面によって、利用者や家族への影響は変わります。その内容を踏まえ、同意が必要か、どのような方法で確認するかを検討します。

受け止め方は一人ひとり異なります。口頭での説明だけではなく、必要に応じて体験し、体感いただくことも重要です。

利用者説明・同意取得時の説明項目（例）

テクノロジー導入時に利用者・家族へ説明するポイント	
導入の目的	□ テクノロジー導入で期待される具体的な効果 □ 職員の負担軽減のみではなく、利用者への支援の質の向上につながることの説明
導入内容	□ どのような機器・システムなのか □ 何を行う機器・システムなのか □ (AI活用)AIが担う役割 □ (AI活用)システムが判断を代替するのではなく、最終判断は職員が行うことの説明
利用者への影響	□ 利用者の生活・活動への影響 □ 録音・録画・センサー等がある場合の説明 □ 想定されるメリットと留意点
情報の取扱い	□ 情報管理方法
問合せ先	□ 不明な点があったときの相談先の提示 □ 導入により課題が生じたときの相談先の提示

Column【コラム】④ 仕事を助けるテクノロジー・ソフト①

記録や連絡の手間を減らすテクノロジー・ソフトを紹介します。
テクノロジー・ソフトでできること、期待する効果、使うための準備、
費用の目安を比べて選びましょう。



1. 記録･請求ソフト

できること：記録･個別支援計画･請求データをまとめて管理／その場で入力
期待する効果：転記･二重入力の削減／請求業務の時間短縮／情報の共有･検索
使うための準備：タブレット･PC（人員配置に応じた台数）／事業所内のWi-Fi環境／職員ごとのアカウント／データのバックアップ･セキュリティ対策
費用の目安：初期費用10～200万円程度／月額1～10万円程度+端末費
留意点：記録ソフトと請求ソフトが別になっているソフトも複数あります。事業所にあったソフトの選定が重要です。



2. 職員同士の連絡（ビジネスチャット）

できること：文字・写真での連絡と申し送り／用件ごとのグループ分け
期待する効果：伝達待ちの削減／申し送り時間の短縮／伝達漏れの防止
使うための準備：業務用スマートフォン・タブレット／ Wi-Fi・通信回線／充電・保管場所／端末ロック等のセキュリティ設定・利用ルール
費用の目安：小規模は無料プランも可／有料の場合は月額 1 人数百～ 1,000 円程度



3. 予定や資料の共有（グループウェア）

できること：予定表・様式・手順書・連絡先の共有と更新
期待する効果：探す時間の削減／最新版の統一／日程・当番調整の効率化
使うための準備：PC・タブレット／ Wi-Fi 環境／職員アカウントと権限設定／既存のメール・ファイル環境との整理
費用の目安：月額 1 人数百～ 2,000 円程度



4. 会議の記録作成（議事録作成 AI）

できること：会議の録音を文字にし、要点をまとめる。職員が確認・修正する
期待する効果：議事録を作る時間の短縮／欠席者との共有／話し合いの振り返り
使うための準備：マイク・録音機／ PC・スマートフォン／安定した通信回線／録音の保管・管理ルール
費用の目安：月額 1 アカウント数千～数万円程度／無料の試用枠あり

※　費用は一般的な目安であり、製品・機能や事業所の規模によって異なります。導入前に複数の製品を比較し、見積りを確認しましょう。
なお、テクノロジーの導入には補助金を活用できる場合があります（30 ページ参照）。

Column【コラム】 ⑤ 仕事を助けるデジタルテクノロジー・ソフト②

記録や連絡の手間を減らすテクノロジー・ソフトを紹介します。
テクノロジー・ソフトでできること、期待する効果、使うための準備、
費用の目安を比べて選びましょう。

5. 見守り支援機器



できること　：睡眠・呼吸・起き上がり・離床の把握／職員端末へ通知
期待する効果　：定時巡回の見直し／夜勤負担の軽減／体調変化への気づき
使うための準備：センサー・カメラ（居室数分）／居室まで届く Wi-Fi ／受信用スマートフォン／電源確保と設置工事
費用の目安　：初期費用 1 台数万～十数万円程度＋月額／居室数で総額が変動

6. 送迎・訪問スケジュール作成支援ツール



できること　：送迎ルート・訪問割当て案の自動作成／変更時の組み替え
期待する効果　：調整時間の短縮／担当者による差を減らす／欠席・変更への迅速な対応
使うための準備：PC／運転者用スマートフォン・カーナビ／車内の通信環境／利用者情報・車両情報のデータ整備
費用の目安　：初期費用数万～数十万円程度／月額1～数万円程度

7. 耳につけて通話する機器（インカム）



できること　：手を使わずに通話／複数人への一斉連絡
期待する効果　：その場を離れずに応援要請／移動・探す手間の削減／緊急時の初動が早まる
使うための準備：インカム端末・イヤホン（勤務人数分）／充電器と保管場所／建物内の電波（Wi-Fi・携帯回線）の確認
費用の目安　：端末1台1～3万円程度／通話アプリ型は月額1人数百円～1,000円程度

実際の機器に触れてみましょう

- 展示会に行ってみる:多くの機器を実際に見て・触れて比較できる展示会が各地で開催されています。「障害福祉　テクノロジー　イベント」、「介護テクノロジー　展示会」、「福祉機器　展示会」　等でWEB検索してみましょう。
- 相談窓口を使う:都道府県サポートセンターでは、導入相談や機器の貸出を行っている場合もあります。
- 他事業所に聞く・調べる:同種のサービスを行う事業所の導入事例や、WEB検索・業界誌での情報収集も参考になります。

※　費用は一般的な目安であり、製品・機能や事業所の規模によって異なります。導入前に複数の製品を比較し、見積りを確認しましょう。
なお、テクノロジーの導入には補助金を活用できる場合があります（30 ページ参照）。

Column【コラム】 ⑥ AI を活用する時の注意点！ - 利用者を守るために -

生成 AI は、記録・要約や支援内容の検討など、福祉の現場での活用が広がっています。 便利な一方で、例えば誤った認識や偽・誤情報の生成・拡散などの様々なリスクがあります。
人工知能に関する各府省庁等のガイドライン等一覧が掲載されているページ等を参考にしましょう。

内閣府：人工知能関連技術の研究開発及び活用の適正性確保に関する指針
人工知能に関する各府省庁等のガイドライン等一覧（令和８年 10 月時点）
https://www8.cao.go.jp/cstp/ai/ai_guideline/ai_guideline.html

AI はあくまで職員の判断を支えるものです。AI が作った内容は必ず職員が確認し、最終的な判断は人が行いましょう。

注意点①　大切なのは「AI に任せきりにしない」こと

AIはあくまで職員･専門職の判断を補助するものです。AIが作成した内容は､必ず職員が確認し､支援に関する最終的な判断と責任は人が担いましょう。
例えば、AI による面談記録や要約は、元の発言や本人の意向と照らし合わせて確認します。AI が提案した支援内容についても、そのまま採用するのではなく、職員・専門職が利用者の状態や希望を踏まえて適切かどうかを判断することが重要です。

注意点②　適切な情報管理を！

利用者の情報を入力する前に､AIサービスの情報の取扱いを確認しましょう。AIサービスによっては、入力した情報が AI の学習に利用されたり、外部に保存されたりする場合があります。利用する前に、入力した情報がどのように利用・保存されるのか、事業所側で利用範囲やアクセス権限などを管理できるのかを確認することが大切です。
その上で、事業所等のルールに基づき、次の点を確認しましょう。
・入力した情報が AI の学習に利用されるか
・情報がどこに保存され、削除できるか
・事業所が認めたアカウント・端末・サービスを利用しているか
・誰が情報にアクセスできるか

Column【コラム】⑦ 導入時の初期費用と、使い続けるための費用

機器やソフトにかかる費用には、最初にかかるお金と、使い続けるためのお金があります。両方を合わせて、無理なく続けられるかを考えましょう。

最初の費用と、毎月・毎年の費用

初期費用（導入時に一度かかる費用）

- 機器本体・タブレット等の端末の購入費
- ソフトウェアの初期設定、アカウント発行費
- 既存データの移行、様式の作り込み費用
- Wi-Fi・電源など通信環境、設備の整備費
- 職員向けの操作研修、マニュアル作成費

使い続ける費用（使い続ける限りかかる費用）

- 月額・年額の利用料（利用者数や台数で変動）
- 通信費（モバイル回線、クラウド利用料）
- 保守・サポート費、故障時の修理費
- バージョンアップ、追加カスタマイズの費用
- 端末や通信環境、設備の更新・買い替え費（概ね3～5年ごと）

機器別の費用の目安（P26 ～ 27 の機器）

機器	初期費用の目安	使い続ける費用の目安
記録・請求ソフト	10～50万円程度+端末費	月額1～5万円程度
ビジネスチャット	0円～（無料プランで開始可能）	1人あたり月額0～1,000円程度
グループウェア	0～数万円程度（初期設定費）	1人あたり月額数百～2,000円程度
AI議事録ツール	0円～（無料の試用枠あり）	1アカウント月額数千円～数万円
見守り機器	1台数万～十数万円程度×居室数	1台月額数百～数千円程度+通信費
送迎・訪問スケジュール作成支援	数万～数十万円程度	月額1～数万円程度
インカム	端末1台あたり1～3万円程度	月額数百円程度～（アプリ利用時）

※ いずれも一般的な目安（令和8年10月時点）です。製品・機能や事業所の規模により異なるため、複数社から見積りを取り、内訳（初期／月額／保守）を比較しましょう。

費用を検討するときの 4 つのポイント

1. 補助金を活用する

国や自治体には、テクノロジー導入を支援する補助金・助成金があります（主な制度は次ページ）。公募時期や要件を早めに確認しましょう。

2. 小さく試す

はじめから事業所全体に導入せず、限定的な部署や職員から試し、効果と使い勝手を確かめてから広げることも有用です。

3. 中長期の費用と効果で見る

単年度の支出だけでなく、中長期の計画の中で、投資や段階的な効果を得るという視点で検討するとよいでしょう。

4. 使い続けられるかを確認する

操作の分かりやすさ、サポート体制、担当者が替わっても運用できるかなど、導入後の定着まで含めて確認します。

Column【コラム】 ⑧ 導入費用を助ける補助金・助成金



業務の改善に使う機器やソフトの導入では、国や自治体の補助金・助成金を使える場合があります。対象や申請時期は制度ごとに異なるため、購入前に確認しましょう。

代表的な補助金・助成金等（令和８年度時点）

制度名	対象となる主な費用	補助率･上限の目安	最新情報の掲載先
障害福祉分野の介護テクノロジー導入支援事業	見守り機器等の介護テクノロジー、記録ソフト･タブレット等のICT機器	補助率3/4。上限は障害者支援施設210万円、GH150万円、その他120万円、ICT100万円	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/seisansei/index.html
障害福祉分野の介護テクノロジー導入支援事業（パッケージ型導入支援）	複数のテクノロジーを一体的に導入し、業務改善に取り組む場合	補助率3/4。1事業所あたり最大1,000万円	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/seisansei/index.html
業務改善助成金（厚生労働省）	最低賃金の引上げと合わせて行う生産性向上のための設備投資	助成率4/5または3/4。助成上限は最大600万円	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/zigyonushi/shienjigyou/03.html
都道府県･市町村の独自補助制度	自治体が独自に行う福祉機器･ICT機器の導入支援	補助率･上限額は自治体ごとに設定	各自治体のHP
中小企業デジタル化･AI導入支援事業（旧IT導入補助金）	業務効率化に資するITツール（ソフト、クラウド利用料等）	申請枠により補助率･上限額が異なる	https://it-shien.smrj.go.jp/

※　補助率･上限額は令和８年度時点の目安です。年度ごとの予算や実施自治体により異なります。障害福祉分野の制度は都道府県･指定都市･中核市が実施主体となるため、まずは指定権者の担当課にご確認ください。

申請にあたってのポイント

・募集時期や条件は、自治体のホームページや通知で確認します。
・購入前の申請が必要な制度が多くあります。購入後では対象外になる場合があります。
・申請では、目的、対象の仕事、機器、期待する効果などをまとめます。
・補助されるのは費用の一部です。自己負担と、使い続ける費用も見込みましょう。

相談・情報収集の窓口

窓口	相談できる主な内容
都道府県サポートセンター	機器の選定相談、導入事例の紹介、機器の貸出（実施自治体あり）専門家の紹介･派遣、研修会の実施
事業者団体、研修会、展示会（p27）	他事業所の導入事例や実機の比較、費用感の情報収集

⑤ 振り返る

「予定どおり取組みを実施できたか」「効果があったか」を確かめます

取組の後は、予定どおりに実施できたか、目指した効果があったかを、記録やアンケートで確かめます。

23 ページの「ロジックモデル（取組と成果のつながりを整理した図）」を参考に、何を確かめるか、どう調べるかを決めましょう。

下の表は、見守り支援機器を導入した場合の例です。全てを調べる必要はありません。取組の目的に合う項目を選び、職員の負担が大きくならない方法で調べましょう。

効果の確かめ方の例（見守り支援機器の導入）

確かめる段階	取組・目指すこと	確かめる項目	調べ方
取組を実施できたか	職員向けの研修	研修の回数 参加した職員の数	研修の実施記録で確認する
	機器を使った見守り	端末で確認した時間	端末・アプリの使用時間を確認する
仕事の進め方はどう変わったか	夜間の定期的な見回り	居室を訪れた回数	ケア記録から数える
	夜間の見回り・移動	見回りや移動にかかった時間	作業ごとの時間を測る
利用者や職員に効果があったか	利用者がよく眠れる	夜中に目が覚めた回数	ケア記録などから数える
	不安・緊張に伴う行動が減る	夜間に利用者へ対応した回数	ケア記録などから数える
	職員の負担が減る	心と体の負担の程度	職員にアンケートで尋ねる

Column【コラム】⑨ テクノロジー・ソフト導入の振り返りと見直し

テクノロジーやソフトは、使い始めてすぐに負担が減るとは限りません。同じ法人であっても現場に合う機器・使い方は違うので、試してその効果を確かめ、必要に応じて見直すことが大切です。

「テクノロジー・ソフトを導入すればすぐ効果が出る」とは限らない

- **慣れるまでは手間が増えることがあります**
  初期設定、データの移し替え、操作の練習には時間が必要です。
- **現場に合うよう調整が必要です**
  複雑な手順を見直したり、AI への指示内容の改善を試みたりすることが必要です。
- **みんなが使えるようにします**
  一部の人だけが機器・ソフトを使う状況では、紙と電子での記録が必要になるなど作業の重複や無駄が生じやすくなります。
- **導入後の効果を確かめます**
  どの困りごとが減ったかなど、効果を確認し、使い方を見直します。

振り返りで、次に変えることを決める

1.解決したかった課題が解消されているか確かめる
まずは、事業所内で解決したかった課題が本当にこの取組で改善できているのか、振り返りましょう。その上で、当事者視点に立ったケアの充実に向けて次にどのような取組みを行うかを判断します。

2. 使いにくさを運用の改善につなげる
「入力項目が多い」「通知が多すぎる」といった現場の声を集め、設定や業務ルールを直すことで、機器が使いやすくなります。

3. 小さく始めて安全に広げる
まずは特定業務や数台から試し、うまくいった使い方を手順書にして横展開することで、混乱や不要な費用の発生を最小限に抑えながら取組みを広げることができます。

4. 支える人と場を育てる
キーパーソンや相談できる相手、伴走支援の存在が取組みの定着には欠かせません。振り返りの場を定例化し、担当者任せにせず、事業所全体で振り返りと見直しをすることが大切です。

振り返りのすすめ方（導入後３か月を目安に）

時期	確かめること	次につなげる行動
導入直後（～1か月）	操作で困っている点、使えていない機能	操作研修の実施、入力ルールの見直し
3か月後	業務時間の変化、紙と電子での記録など作業の重複や無駄の有無	運用の修正、様式・手順の統合
半年～1年後	当初の目的（職員の負担軽減・当事者視点に立ったケアの充実・人材育成等）の達成度	機器を導入する部署の拡大、機器・ソフトの種類や契約内容（リース）の見直し

導入して終わりにせず、当事者視点に立ったケアの充実や職員の負担軽減につながっているかを　確かめ、振り返りと見直しを続けていきましょう。

Column【コラム】

⑩ 生み出された時間を何に使うか



仕事のやり方や使う道具を見直すと、時間に余裕が生まれる場合があります。その時間を何に使いたいか、みんなで考えてみましょう。

利用者と向き合い、当事者視点に立ったケアの充実のための支援を考える時間

利用者と向き合う時間を増やすことは、支援の質を高める第一歩です。 生み出した時間を、利用者の状態や希望を丁寧に把握すること、支援方法を考えること、職員同士で専門性や知識・経験を共有することなどに活かせます。
また、活動の充実や関係機関との連携、外出・地域交流、新たな支援の検討など、これまで十分にできていなかった取組にも目を向けることができます。こうした時間の使い方の見直しが、一人ひとりに合った、より質の高い支援につながります。

職員が休み、学ぶ時間

職員が休暇や休憩を取り、研修で学ぶ時間も大切です。職員の心身の負担を減らし、無理なく働き続けられる環境は、当事者視点に立ったケアの充実のための支援につながります。

生産性向上の取組によって生み出された時間の有無や長さだけでなく、利用者・職員・事業所それぞれの視点に立ってその時間をどう活かせたかを確かめましょう。

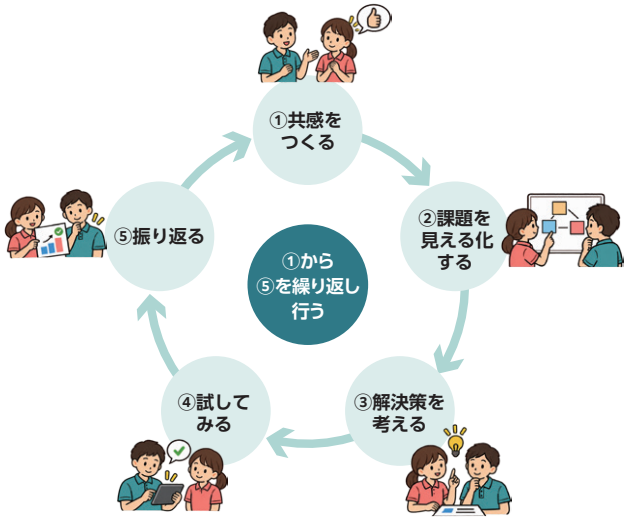
方法 ⑥　予定と進み具合を確かめる

「誰が」「いつまでに」「何をするか」を一覧にし、定期的に進み具合を確かめます。

実施すること、担当者、期限、効果を確かめる項目を決め、いつもの会議などで共有しましょう。

困っていることを見える化し、必要に応じて方法や予定を変えます。取組みを通じて得られるどんな小さな進歩であっても、取組を続ける力になりますので、ぜひ事業所内に広く共有してください。

また、生産性向上の取組の推進役だけに任せず、経営者・管理者も取組状況を把握し、必要な判断や支援を行うことは、ステップ④試してみる⑤振り返る、を続ける上で重要です。



進捗管理表（フォーマット例）

対象となる課題（課題分析より）	取組項目	担当者	期限	完了年月日	確認する指標	進捗状況・気づいた点
記録に時間がかかり残業が多い 記録を紙で作成している	記録ソフトの導入と入力ルールの統一	○○	○月末	○月○日	記録にかかる時間／転記の有無	（例）様式を統一。入力に慣れが必要
申し送りのための時間が限られており、伝達漏れが生じる	職員間の情報共有をビジネスチャットに集約	○○	○月末		申し送りの時間／伝達漏れの件数	（例）夜勤帯の申し送りが短縮
改善の効果が実感できない	タイムスタディ調査の再実施（取組前後の比較）	○○	○月	○月○日	間接業務が占める時間の割合	（例）記録時間が前回より減少
取組が一部の職員にとどまる	OJT・勉強会で取組内容を全職員に共有	○○	毎月		参加した職員の割合	（例）新任職員にも手順が浸透

Column【コラム】 ⑪ みんなで学び、改善を続ける

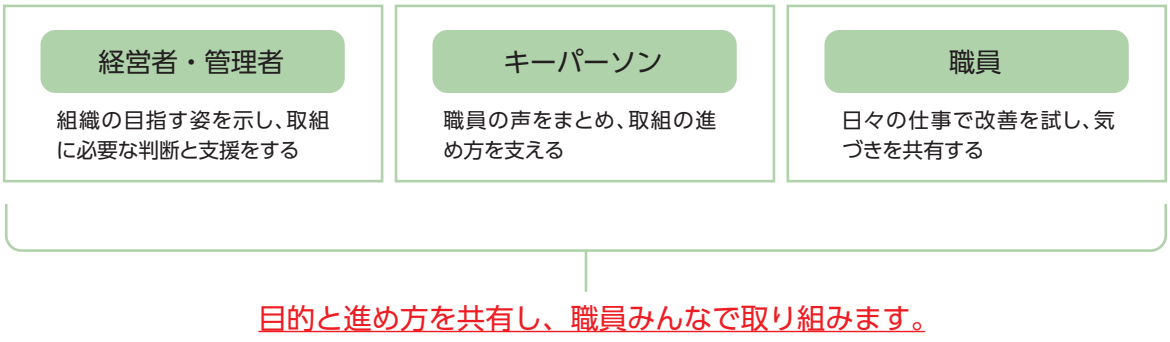
改善を続けるために、新任からベテランまで、みんなで学ぶ機会をつくります。

例えば、仕事の中でやり方を教え合う、ほかの事業所の取組を学ぶ、目指す支援について話し合う方法があります。

職員の声をまとめ、取組を支える推進役も育てましょう。利用者の希望や現場の状況に応じて、やり方も見直します。

一度で終わらせず、学びながら改善を続けることが重要です。

図　生産性向上の推進体制



担当者が変わっても、チームで同じように取り組む

日によって担当者が変わっても、同じ目的と手順で進められることが大切です。

やり方を共有し、仕事の中で教え合いながら、チーム全体で続けていきましょう。

3. 当事者視点に立ったケアの充実のための生産性向上の取組事例

- 本冊子では以下の事例を紹介します。

効果の確かめ方の例（見守り支援機器の導入）

ケース	導入した テクノロジー等	テクノロジーを導入する目的 （解決したい事業所の課題）	主な効果	ページ
1	PC 録音機能 生成 AI	記録作成の負担	面談記録の作成時間短縮	XX

事例① ハッピーテラスキッズ中野ルーム 児童発達支援

録音と生成 AI で、保護者との面談に集中しやすくし、記録作成の時間を短縮

施設概要

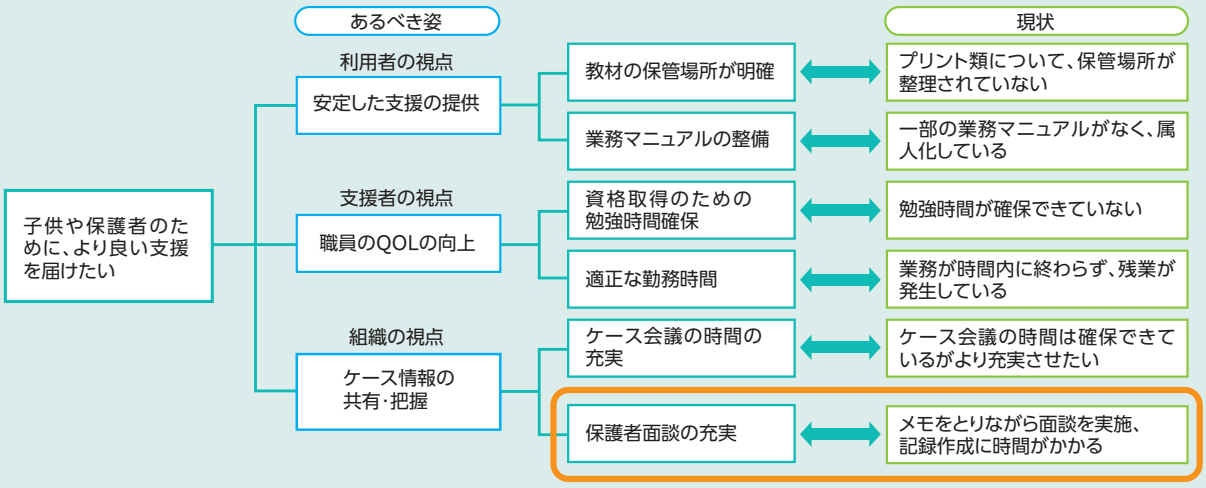
サービス種別	児童発達支援、放課後等デイサービス
職員体制	福祉・介護職員の常勤換算人数 4.0 人
利用者状況	利用実人員 40 名

解決したい課題

法人の「教育と福祉で、ゆたかさを広める」という理念と、「キッズファースト」の方針をもとに、利用者・支援者・組織が目指す姿を整理しました。

しかし、日々の業務の状況を振り返ってみると、職員は、子どもや保護者により良い支援を届けたい一方、日々の仕事に追われていました。特に、保護者面談では、メモを取りながら話を聞くため、表情や反応に集中しづらかったり、面談後の記録にも時間がかかっていました。

そこで、保護者面談の充実のため、「面談に集中すること」と、「記録作成の時間の短縮」の課題に優先的に取り組むこととしました。



取組の内容

面談を録音し、生成AIで記録を作る方法を検討しました。
入力した情報をAIの再学習に使わない企業向けアカウントに限定しました。
同意書を作り、承諾を得ました。
取組前の状況と目標を確認してから、録音と生成AIを使い始めました。
職員へのアンケートで面談にどれだけ集中できたかを確かめ、記録の作成時間も測りました。

株式会社 NTT データ経営研究所（2026）『障害福祉現場における生産性向上の基本的な考え方』をもとに改編

事例① ハッピーテラスキッズ中野ルーム 児童発達支援

録音と生成 AI で、保護者との面談に集中しやすくし、記録作成の時間を短縮

取組の成果

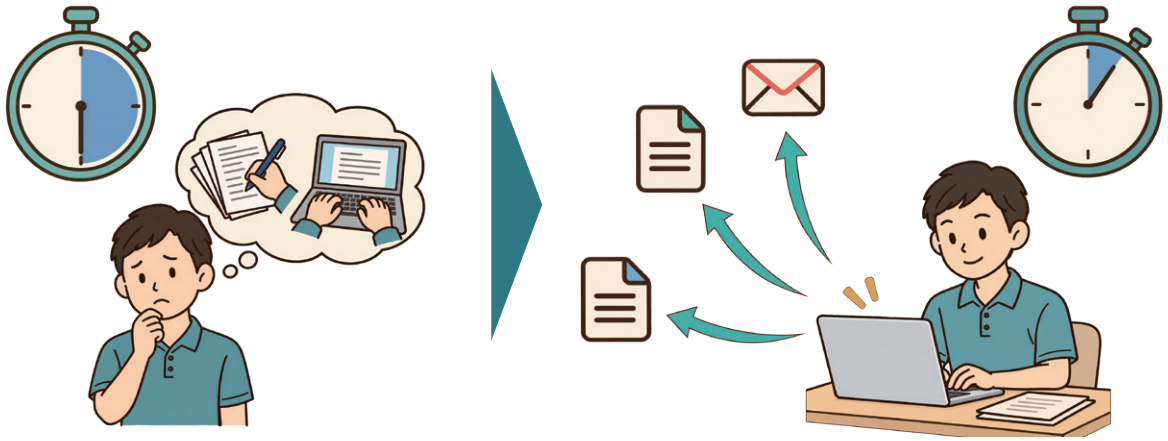
取組以前より保護者面談に集中できる、記録の作成時間が短くなるといった効果が確認できました。

記録の作成作業

以前は、メモを見て会話を思い出しながら記録していたため時間がかかりましたが、取組後は、録音を生成AIで文字起こしして要点をまとめるため時間短縮につながりました。
ただし、表情や身振りなど、音声だけではわからない情報は職員が補う必要があります。

録音データ・生成 AI 活用前：
面談記録の作成時間　30 分 / 件

録音データ・生成 AI 活用後：
面談記録の作成時間　6.6 分 / 件



振り返り

一つの仕事に絞って機器導入を試したことで、ほかの仕事にも活かせる進め方を学ぶことができました。

一人で始めるのではなく、チームで目標を決めることで、続けやすく、日頃感じていることを職員間で話し合う機会にもなりました。

保護者面談の充実は、今後の支援計画にも良い影響をもたらすと考えています。今後はほかの仕事にも活用し、職員の負担を減らしながら、子どもや保護者により良い支援を届けていきます。

株式会社 NTT データ経営研究所（2026）『障害福祉現場における生産性向上の基本的な考え方』をもとに改編

4. 参考情報・ツール集

ツール名	概要
タイムスタディ調査票	
職員の心理的負担調査票	