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３

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）

居宅・相談系サービス編



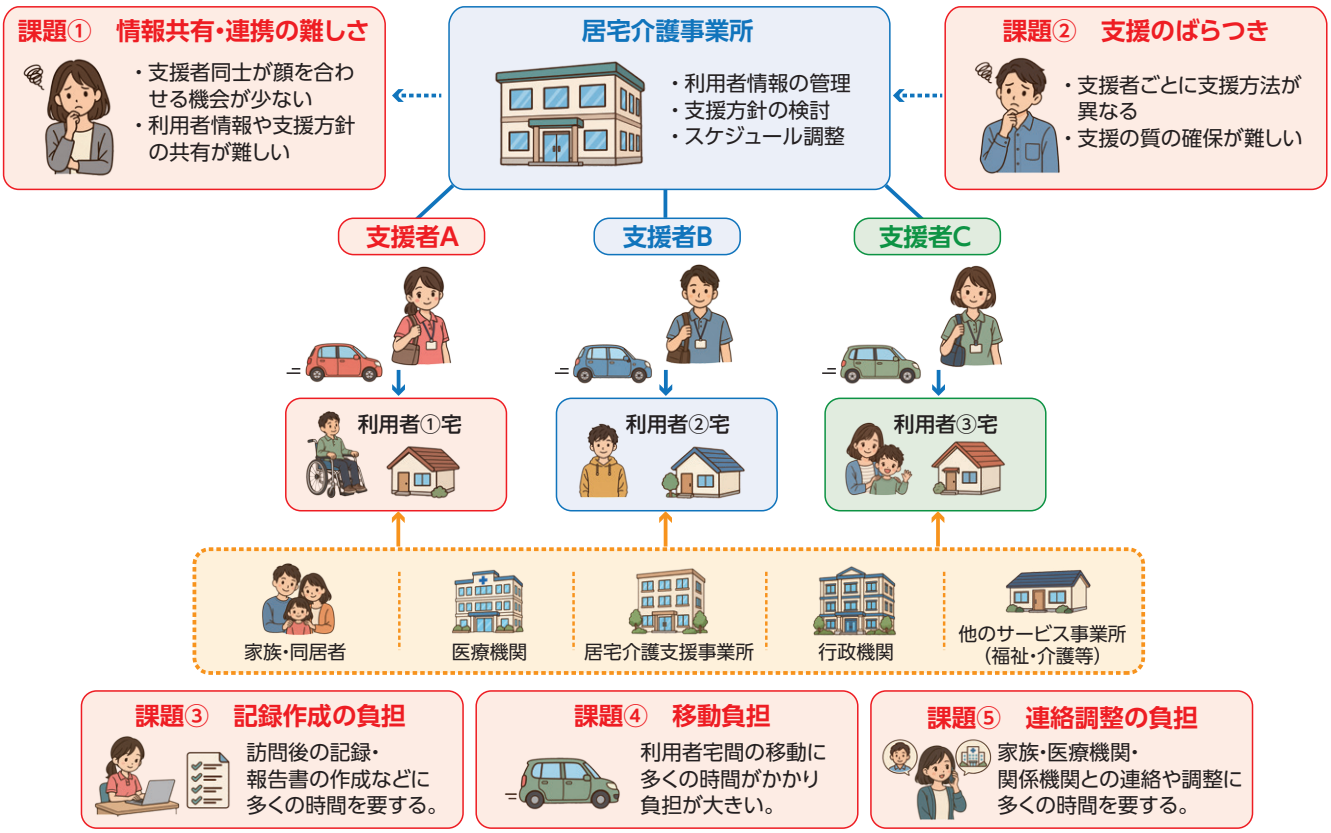
居宅・相談支援系サービスに該当するサービス種別

サービス種別	者	児
居宅介護	○	○
重度訪問介護	○	
同行援護	○	○
行動援護	○	○
重度障害者等包括支援	○	○
計画相談支援	○	○
地域移行支援	○	
地域定着支援	○	

居宅・相談支援系サービスの特徴

- 居宅・相談支援系サービスでは、職員が利用者の自宅等を訪問して支援を行うため、職員同士が顔を合わせる機会が限られています。そのため、情報共有など職員間の連携や支援の質の確保が課題となることがあります。
- また、支援そのものに加え、移動や記録作成、関係機関や家族との連絡調整など、支援以外の業務にも多くの時間を要することが特徴です。

居宅・相談支援系サービスの構造と主な課題



居宅・相談支援系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

- 居宅・相談支援系サービスでは、生産性向上の取組により、情報共有の円滑化や記録業務の効率化を進めることで、利用者への支援に充てる時間を確保するとともに、職員の負担軽減や支援の質の向上につながることが重要です。
- 取組活動の例としては、以下の活用による効果が期待できます。
  - ビジネスチャットを活用したリアルタイムの情報連携
  - モバイル端末＋ AI による文字起こし機能を活用した記録の自動作成
  - AI を活用した訪問スケジュールの最適化

居宅・相談支援系サービスにおける　主な課題と取組活動の例（課題→取組→効果）

主な課題	取組活動の例	期待される効果
❶ 記録作成に時間がかかる ・訪問後に事務所へ戻ってから記録を作成している ・手書きメモの転記に時間がかかる	モバイル端末とAIを活用した記録の効率化 ・タブレット・スマートフォンを導入し訪問先で直接記録を入力 ・音声入力やAIによる文字起こしで記録を自動作成	記録時間を削減し、支給時間を確保 ・記録作成や転記の時間が削減 ・利用者支援や他業務に充てる時間が増加
❷ 職員同士の情報共有が難しい ・別々に訪問するため、情報共有が十分にできない ・伝達漏れや確認に時間がかかる	ビジネスチャットでの情報共有 ・ビジネスチャットを導入し、リアルタイムで情報を共有 ・必要な情報をいつまでも確認可能に	情報伝達の漏れを防ぎ、業務を効率化 ・必要な情報を迅速に共有 ・確認作業や連絡の手間を削減 ・支援の質の安定につながる
❸ 訪問スケジュールの調整に時間がかかる ・複数の条件を考慮しながら作業でスケジュールを作成 ・調整や変更に多くの時間がかかる	AIを活用した訪問スケジュールの最適化 ・AIが移動時間や訪問順序を考慮し、効率的なスケジュールを自動作成 ・変更時の再調整もスムーズに	スケジュール作成の負担軽減と移動時間の削減 ・調整時間の削減 ・移動時間の短縮
❹ 関係者との連絡調整に負担がかかる ・電話やFAXが中心で、連絡に多くの時間を要する ・情報共有のタイムラグが発生	オンラインやデジタルツールで連携を効率化 ・オンライン会議や情報共有ツールを活用 ・必要な情報を関係者と迅速に共有	連絡調整の時間を削減し、連携を強化 ・連絡調整の負担軽減 ・迅速な情報共有により支援の質が向上
❺ 利用者情報の確認に時間がかかる ・情報が紙や複数のファイルに分散 ・必要な情報を探すのに時間がかかる	利用者情報の電子化・一元管理 ・情報をシステムで一元管理 ・必要な情報をすぐに検索・確認可能に	必要な情報をすぐに確認でき、業務が効率化 ・情報検索の時間を削減 ・業務効率化と支援の質向上
❻ 支援方法や記録内容にばらつきがある ・職員によって支援方法や記録の質に差がある ・経験に依存しやすい	様式や手順の標準化・マニュアル整備 ・記録様式や申し送り様式を統一 ・手順やマニュアル、チェックリストを整備	支援の質を確保し、職員の育成・定着に寄与 ・誰でも一定の質で支援が可能に ・新人職員の早期戦力化にも貢献
❼ 会議やカンファレンスの負担が大きい ・会議後の議事録作成や情報整理に時間がかかる	オンライン会議やAI議事録で効率化 ・オンライン会議を活用 ・AI議事録で自動的に議事録を作成	議事録作成時間を削減し、業務負担軽減 ・議事録作成の負担軽減 ・会議時間の短縮にもつながる

IT・ICT や業務の見直しにより、支援以外の業務を効率化し、利用者支援により多くの時間を充てられる体制をつくりましょう！

事例○　施設名　サービス種別

キーメッセージ（「○○機器を用いて○○を実現」等）

施設概要	
所在地	○○県○○市
職員体制	○○○○
利用者状況	○○○○

解決したい課題（Before）

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

取組の内容

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

取組の成果（After）

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

振り返り

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

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）

通所系サービス編



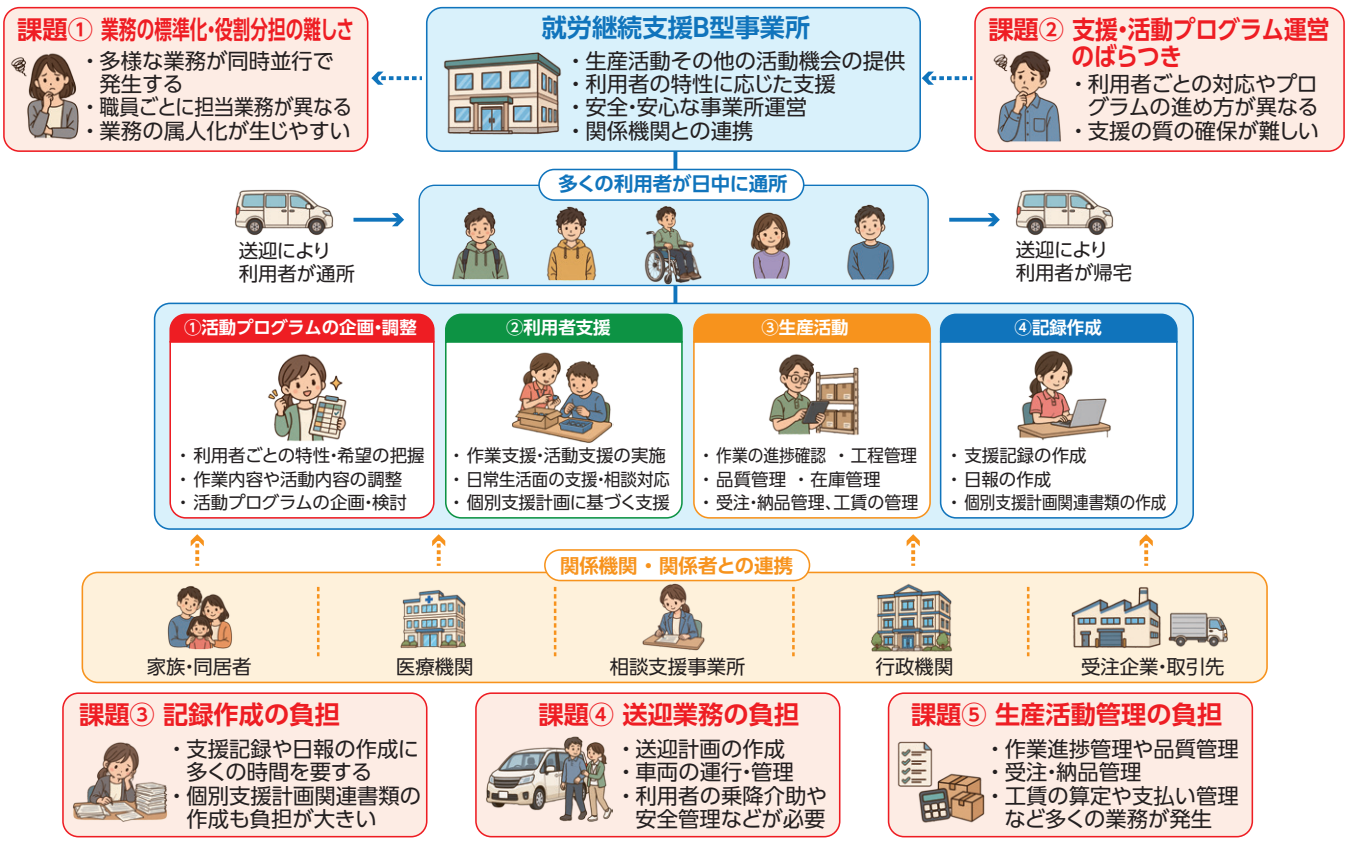
通所系サービスに該当するサービス種別

サービス種別	者	児
短期入所	○	○
療養介護	○	
生活介護	○	
自立訓練(機能訓練)	○	
自立訓練(生活訓練)	○	
就労選択支援	○	
就労移行支援	○	
就労継続支援A型	○	
就労継続支援B型	○	
就労定着支援	○	

通所系サービスの特徴

- 通所系サービスでは、事業所に通所した複数の利用者に対して活動支援や就労支援等を行います。
- 利用者の障害特性を踏まえた活動プログラムの検討や運営のほか、送迎や記録作成、生産活動等、多様な業務が並行して行われるため、役割分担や属人化の解消が重要となります。

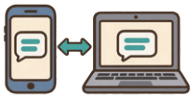
通所系サービス（例：就労継続支援 B 型）の構造と主な課題



通所系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

- 通所系サービスでは、生産性向上の取組を通じて、利用者支援の充実と事業運営の効率化を両立し、利用者の社会参加や就労支援の質向上につなげることが期待されます。
- 取組活動の例としては、以下の活用による効果が期待できます。
  - 利用者特性に応じたプログラムテンプレートの活用
  - 過去の支援記録を学習した AI による活動案の提案
  - AI を活用した送迎スケジュールの最適化
  - 送迎専任ドライバーの配置（タスクシフト）

通所系サービス（例：就労継続支援 B 型）における主な課題と取組の例

課題	取組の例	期待される効果
❶ **記録作成の負担** 紙やPCへの二重入力等により、記録作成に時間を要する 	・タブレット・スマートフォンによる記録入力 ・音声入力・AI議事録作成 	・記録時間の短縮 ・利用者支援時間の確保 
❷ **情報共有・引継ぎの負担** 職員間で利用者情報や支援方針の共有に手間がかかる 	・情報共有ツール ・ビジネスチャット ・電子ケース記録 	・迅速な情報共有 ・支援の継続性向上 
❸ **活動プログラムの企画・検討負担** 利用者一人ひとりの特性や希望に応じた活動プログラムの検討に時間を要する 	・過去の支援記録を学習したAIによる活動案の提案 ・利用者属性に応じたプログラムテンプレート活用 	・プログラム作成時間の削減 ・支援内容の充実 ・職員負担の軽減 
❹ **送迎スケジュール作成の負担** 利用者の通所時間や居住地を考慮した送迎計画の作成に時間を要する 	・AIによる送迎ルート最適化 ・送迎計画自動作成システム 	・送迎計画作成時間の削減 ・移動時間の短縮 ・車両稼働の効率化 
❺ **送迎業務そのものの負担** 職員が送迎対応を担うことで支援時間が圧迫される 	・送迎専任ドライバー配置 ・タスクシフト ・送迎委託 	・支援業務への集中 ・職員負担の軽減 ・安全性の向上 
❻ **生産活動管理の負担** 作業進捗や受注・納品管理、工賃算定等の業務負担が大きい 	・生産活動管理システム ・受注・納品管理のデジタル化 ・工賃計算の自動化 	・管理業務の効率化 ・入力ミスの削減 ・生産性の向上 
❼ **支援方法の標準化** 職員ごとに支援方法が異なり、支援品質にばらつきが生じる 	・支援マニュアルの整備 ・動画教材の活用 ・AI相談支援アシスタントの活用 	・支援の質の確保 ・新人育成の効率化 ・属人化の解消 

事例〇 施設名 サービス種別

キーメッセージ（「〇〇機器を用いて〇〇を実現」等）

施設概要	
所在地	〇〇県〇〇市
職員体制	〇〇〇〇
利用者状況	〇〇〇〇

解決したい課題（Before）

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

取組の内容

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

取組の成果（After）

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

振り返り

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

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）

施設・居住支援系サービス編



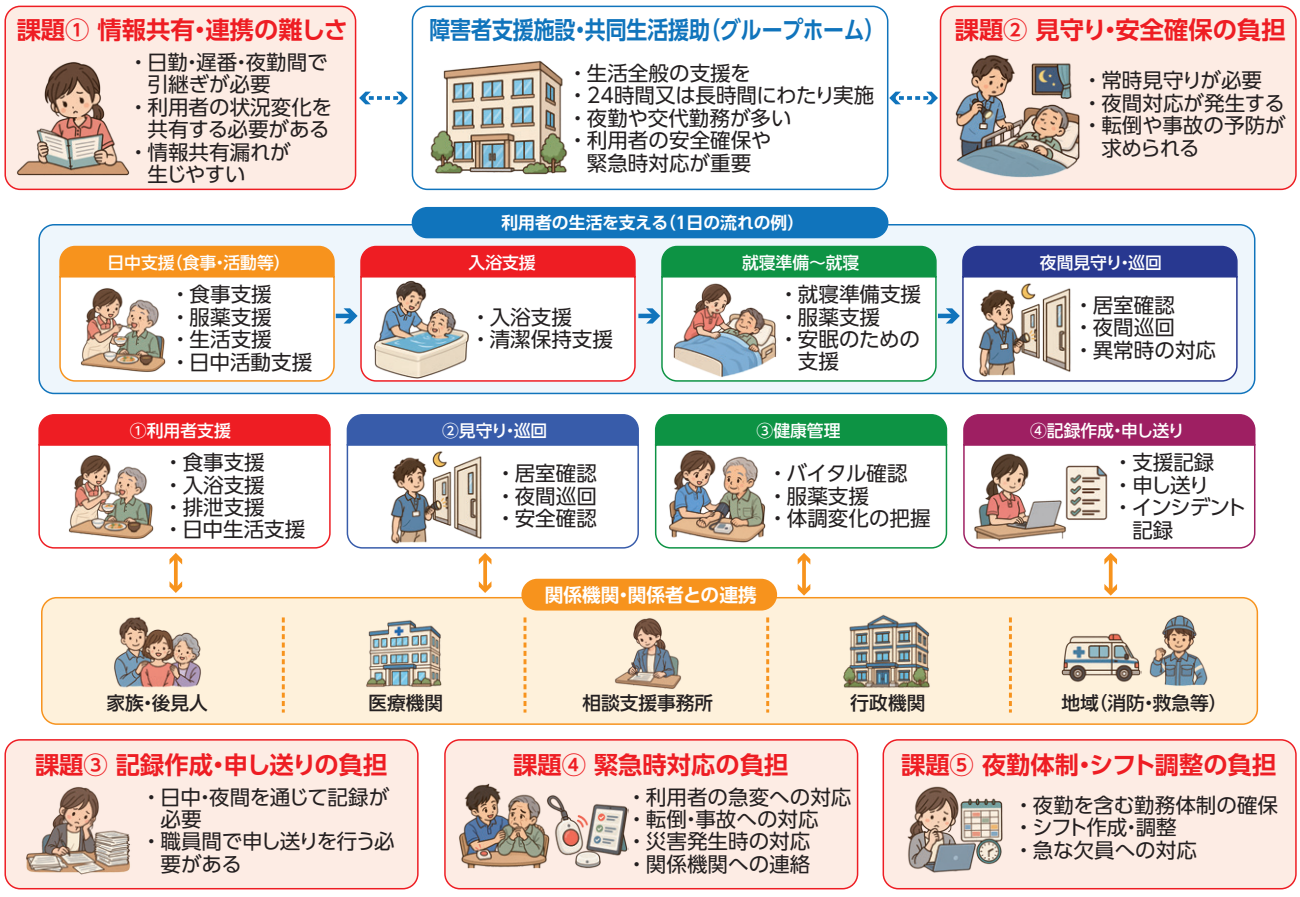
施設・居住支援系サービスに該当するサービス種別

サービス種別	者	児
施設入所支援	○	
自立生活援助	○	
共同生活援助	○	
福祉型障害児入所施設		○
医療型障害児入所施設		○

施設・居住支援系サービスの特徴

・施設･居住支援系サービスでは、夜間を含めて長時間にわたり、利用者の生活全般にわたる支援を提供しています。夜勤や交代勤務を伴うことが多く、職員間の情報共有や見守り･安全確保、緊急時対応などが重要となります。一方で、長時間勤務や夜間の限られた人員配置の中でこれらの業務を担う必要があり、職員の負担が大きくなりやすいという課題があります。

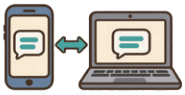
施設・居住支援系サービスの構造と主な課題



施設･居住支援系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

- 施設・居住支援系サービスでは、生産性向上の取組は、職員が利用者と向き合う時間を確保しながら、必要な時に必要な対応を行える体制づくりにつながります。特に、夜勤業務の負担軽減や安全性の向上を図ることが期待されます。
- 取組活動の例としては、以下の活用による効果が期待できます。
  - ・見守り機器を活用した夜勤・見守り業務の負担軽減
  - ・ビジネスチャットを活用した情報共有・引継ぎ
  - ・バイタル記録ソフトを活用した支援記録・管理の最適化

施設・居住支援系サービスにおける主な課題と取組の例

課題	取組の例	期待される効果
❶ **記録作成の負担** ・紙やPCへの二重入力等により、記録作成に時間を要する 	・タブレット･スマートフォンによる記録入力 ・音声入力 ・AI議事録作成 	・記録時間の短縮 ・利用者支援時間の確保 
❷ **情報共有･引継ぎの負担** ・日勤･遅番･夜勤間で利用者情報や支援内容の共有に手間がかかる 	・情報共有ツール ・ビジネスチャット ・電子ケース記録 	・迅速な情報共有 ・引継ぎ漏れの防止 ・支援の継続性向上 
❸ **夜勤･見守り業務の負担** ・夜間の巡回や利用者の状態確認に多くの時間と労力を要する 	・見守りセンサー ・離床センサー ・睡眠見守り機器 ・ナースコール連携 	・夜間巡回負担の軽減 ・利用者の安全確保 ・夜勤業務の効率化 
❹ **バイタル管理･健康状態把握の負担** ・利用者の健康状態を把握し、記録･共有する必要がある 	・バイタル記録ソフト ・タブレット入力 ・測定機器との自動連携 	・転記作業の削減 ・記録時間の短縮 ・状態変化の早期発見 
❺ **日中活動先との情報連携の負担** ・生活介護事業所や就労継続支援事業所等との情報共有に手間がかかる 	・クラウド共有記録 ・ビジネスチャット ・共有ケース記録システム 	・円滑な情報共有 ・支援の一貫性向上 ・利用者情報の把握精度向上 
❻ **緊急時対応の負担** ・急変や転倒等が発生した際に迅速な対応が必要 	・緊急通報システム ・異常検知センサー ・電子マニュアル 	・迅速な初動対応 ・事故リスクの低減 ・利用者の安全性向上 

事例○　施設名　サービス種別

キーメッセージ（「○○機器を用いて○○を実現」等）

施設概要	
所在地	○○県○○市
職員体制	○○○○
利用者状況	○○○○

解決したい課題（Before）

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

取組の内容

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

取組の成果（After）

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

振り返り

□□
□□
□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

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）

児童系サービス編



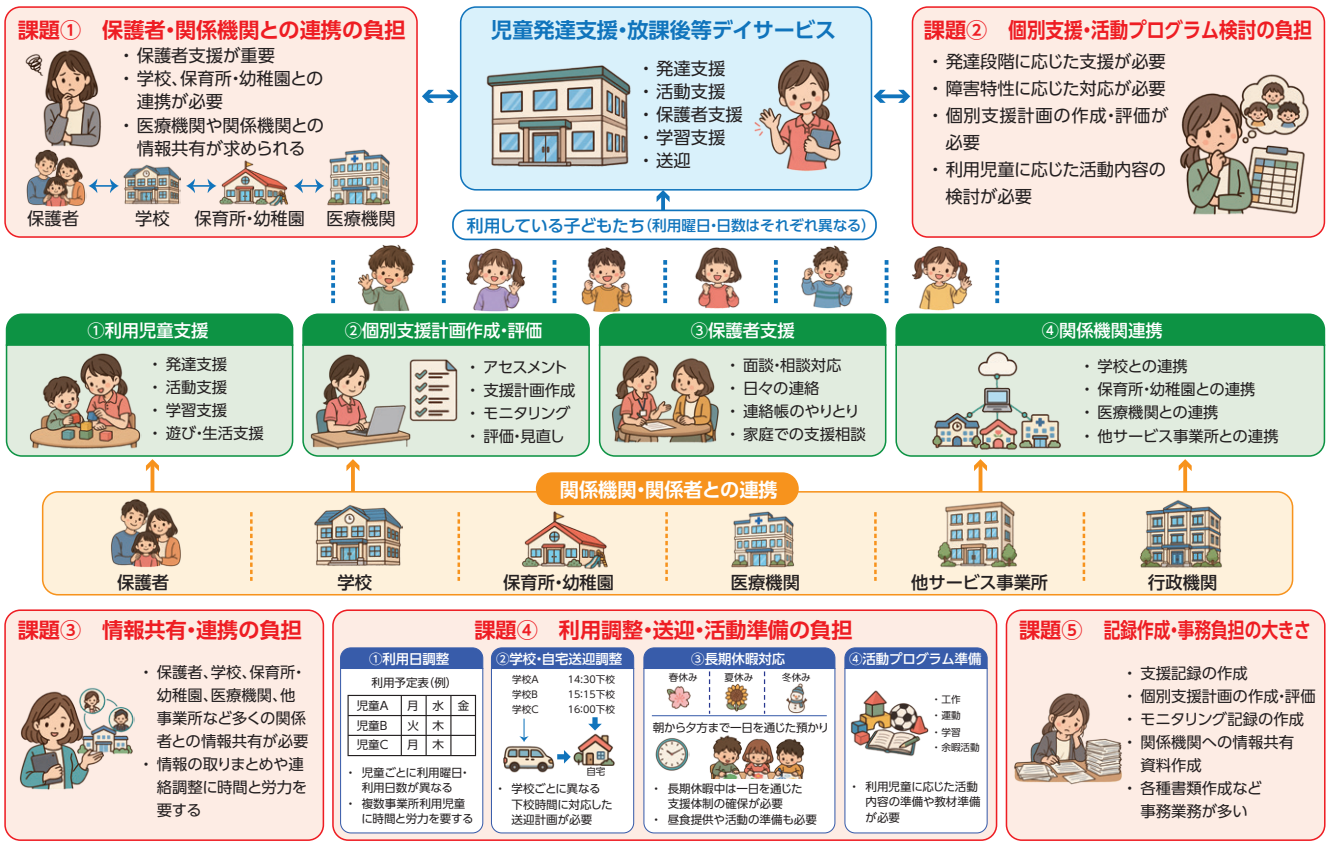
児童系サービスに該当するサービス種別

サービス種別	者	児
児童発達支援		○
放課後等デイサービス		○
居宅訪問型児童発達支援		○
保育所等訪問支援		○
福祉型障害児入所施設		○
医療型障害児入所施設		○
障害児相談支援		○

児童系サービスの特徴

- 児童系サービスでは、こどもの発達段階や障害特性に応じた支援に加え、**家族支援や保育所等や学校、医療機関等の関係機関との連携、地域社会への参加やインクルージョンの推進が重要**となります。
- また、**複数の事業所を利用している児童への対応や長期休暇中の利用スケジュールの調整など、児童特有の支援上の配慮**が求められます。また、個別支援計画の作成・モニタリングに加え、家族支援や関係機関との連携・情報共有など、多岐にわたる業務を担う必要があり、職員の負担が大きくなりやすいという特徴があります。

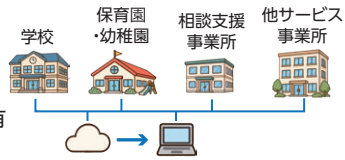
児童系サービスの構造と主な課題



児童系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

- 児童系サービスにおける生産性向上の取組は、こどもや家族と向き合う時間を確保しながら、関係機関との情報共有や連携、支援の質の向上につなげ、より質の高い発達支援の実現を図ることが期待されます。
- 取組活動の例としては、以下の活用による効果が期待できます。
  - ビジネスチャット等を活用した保護者との情報や動画の共有
  - ICT 機器を活用した保育所等・学校・関係機関との情報共有
  - AI を活用した送迎スケジュールの最適化

児童系サービスにおける主な課題と取組の例

課題	取組の例	期待される効果
❶ **記録作成の負担** 支援記録や個別支援計画等の作成に時間を要する 	・タブレットによる記録入力 ・音声入力 ・AI議事録作成 	・記録時間の短縮 ・児童支援時間の確保 
❷ **情報共有・引継ぎの負担** 学校、幼稚園・保育所、相談支援事業所等との情報共有や連携に手間がかかる 	・情報共有システム ・ビジネスチャット ・クラウド共有記録 	・円滑な情報共有 ・関係機関との連携強化 ・支援の一貫性向上 
❸ **保護者連携の負担** 保護者との日々の情報共有や連絡調整に時間を要する 	・連絡帳アプリ ・保護者ポータル ・一斉配信機能 	・連絡業務の効化 ・保護者とのコミュニケーション向上 ・情報共有の円滑化 
❹ **送迎計画作成の負担** 学校迎え・自宅送り等を考慮した送迎スケジュール作成が複雑 	・AI送迎計画作成 ・送迎ルート最適化システム ・地図連携システム 	・計画作成時間の削減 ・移動時間の短縮 ・効率的な送迎の実現 
❺ **送迎業務の負担** 職員が送迎を担うことで支援時間が圧迫される 	・送迎専任職員の配置 ・タスクシフト ・送迎支援システム 	・支援業務への集中 ・職員負担軽減 ・安全性の向上 
❻ **支援内容の検討に必要な情報整理・準備** 児童の発達段階や特性に応じた支援内容・活動プログラムの検討に時間を要する 	・過去の支援記録の整理・要約 ・過去事例の検索・抽出 ・活動プログラム案のたたき台作成 ・アセスメント情報の整理支援 	・支援内容の検討時間の確保 ・支援計画作成の効率化 ・専門職による判断の充実 ・個別性を踏まえた支援の実現 

事例〇 施設名 サービス種別

キーメッセージ（「〇〇機器を用いて〇〇を実現」等）

施設概要	
所在地	〇〇県〇〇市
職員体制	〇〇〇〇
利用者状況	〇〇〇〇

解決したい課題（Before）

□□

取組の内容

□□□

取組の成果（After）

□□□

振り返り

□□□