

議題 3 令和 5 年度介護生産性向上に関する事業所調査について

1 趣旨

「介護現場向上総合相談センター（仮称）」において実施する、介護生産性向上に関する事業所調査について意見照会を行うもの。

2 介護生産性向上に関する事業所調査について

県内介護事業所の現状・課題の把握や、「あおもり高齢者すこやか自立プラン」（次期計画）への反映等を目的に、県内全介護サービス事業所を対象に、介護生産性向上に関する事業所調査を実施するもの。

考え方

- 調査項目は、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所（2022）「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」において示された、生産性向上の取組の評価指標（業務の効率化・介護サービスの質の向上）を参考にした。
- ただし、以下の点をアレンジした。
 - ・ サービス種別を問わず活用できるように、在宅系サービス特有と考えられる項目は除いた。また、事業所担当者が手間をかけずに回答しやすいよう、選択肢をシンプルにし、場合によっては項目自体を除いた。
 - ・ 県全体としての各年の取組成果を測る観点から、「1年前と比べて」の変化も問う構成とした。
 - ・ 改善（・悪化）の実感がない場合にまで無理にプラス・マイナスの判定を強くないよう、中立的回答（③）を含む5件法とした。

3 スケジュール（案）

10月 課題解決会議（第2回）にて調査項目に関する意見照会（今回）

11月 調査実施

12月 取りまとめ

※ 調査は来年度以降も年1回実施を予定。

4 本日の意見照会事項

調査項目について

(参考)

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2022)「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」

(報告書)

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000926595.pdf>

(別紙(生産性向上の取組の評価指標一覧))

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000926598.pdf>

※関係部分の抜粋を参考資料として添付している。

介護生産性向上に関する事業所調査（案）

I. 事業所情報

事業所名	
事業者番号	
サービス種別	
記入者役職	
記入者氏名	
電話番号	
メールアドレス	

II. 運営上の課題

■ 2023年10月1日時点の職員数（延べ）（注1）

訪問介護員	人
サービス提供責任者	人
介護職員（注2）	人
看護職員	人
生活相談員	人
機能訓練指導員（PT(理学療法士)、OT(作業療法士)、ST(言語聴覚士)等)	人
介護支援専門員	人

(注1) 資格ではなく、従事している仕事(職種)に着目して記入してください。

なお、兼務している職員については、主として従事する仕事(職種)にのみ記入してください。

※サービス提供責任者（指定訪問介護サービスのみ該当）と訪問介護員を兼務している場合は、サービス提供責任者の欄に記入し、訪問介護員の欄には記入しないでください。

(注2) 介護保険の訪問介護以外の指定介護事業所で働き、直接介護を行う者。

■ 雇用管理の状況

昨年度の新規入職者数	人
昨年度の離職者数	人
昨年度の求人発出件数（ハローワーク、人材派遣業者等合わせて）	回
昨年度の平均有給取得日数	日
昨年度の平均時間外労働時間数	時間

■ 運営上の課題（複数選択可）

<input type="checkbox"/> 良質な人材の確保が難しい <input type="checkbox"/> 今の介護報酬では、人材の確保・定着のために十分な賃金を払えない <input type="checkbox"/> 指定介護サービス提供に関する書類作成が煩雑で、時間に追われている <input type="checkbox"/> 教育・研修の時間が十分に取れない <input type="checkbox"/> 経営（収支）が苦しく、労働条件や労働環境改善をしたくてもできない <input type="checkbox"/> 新規利用者の確保が難しい <input type="checkbox"/> 介護従事者の介護業務に関する知識や技術が不足している <input type="checkbox"/> 管理者の指導・管理能力が不足している <input type="checkbox"/> 介護従事者の介護業務に臨む意欲や姿勢に問題がある <input type="checkbox"/> 介護従事者間のコミュニケーションが不足している <input type="checkbox"/> 経営者・管理者と職員間のコミュニケーションが不足している <input type="checkbox"/> 利用者や利用者の家族の介護サービスに対する理解が不足している <input type="checkbox"/> 介護保険の改正等についての的確な情報や説明が得られない <input type="checkbox"/> 雇用管理等についての情報や指導が不足している <input type="checkbox"/> その他（内容： _____） <input type="checkbox"/> 特に問題はない
--

Ⅲ. 生産性向上（業務改善）の取組

■介護ロボット・ICT導入について

(1) 導入済の機器（複数選択可）

- 移乗介助
- 移動支援
- 排泄支援
- 見守り
- コミュニケーション
- 入浴支援
- 介護業務支援
- 介護ソフト（記録、情報共有、請求事務で転記が不要であるもの）
- 介護ソフト専用の情報端末（タブレット端末、スマートフォン端末、インカム等）
- 通信環境機器（Wi-Fiルーター等）
- バックオフィスソフト（勤怠管理、シフト表作成、人事、給与、ホームページ作成等のためのソフトで転記が不要であるもの）
- その他（内容： _____）

(2) 導入してみたい機器（複数選択可）

- 移乗介助
- 移動支援
- 排泄支援
- 見守り
- コミュニケーション
- 入浴支援
- 介護業務支援
- 介護ソフト（記録、情報共有、請求事務で転記が不要であるもの）
- 介護ソフト専用の情報端末（タブレット端末、スマートフォン端末、インカム等）
- 通信環境機器（Wi-Fiルーター等）
- バックオフィスソフト（勤怠管理、シフト表作成、人事、給与、ホームページ作成等のためのソフトで転記が不要であるもの）
- その他（内容： _____）

(3) 介護ロボット・ICT導入の課題（複数選択可）

- 導入コストが高い
- どのような介護ロボットやICT機器・介護ソフトがあるかわからない
- ケアに介護ロボットを活用することに違和感を覚える
- 技術的に使いこなせるか心配である
- 誤作動の不安がある
- 設置や保管等に場所をとられてしまう
- 清掃や消耗品管理などの維持管理が大変である
- 投資に見合うだけの効果がない（事業規模から考えて必要ない）
- 介護現場の実態に適う介護ロボットやICT機器がない、現場の役に立つものがない
- 職員への周知（使用方法等）
- その他（内容： _____）
- 導入する必要のある課題や必要性を感じていない

(4) 県で実施している「介護ロボット・ICT導入支援事業費補助金」（補助率1/2 又は3/4：補助上限あり）に関する要望（複数選択可）

- 補助金額の引き上げ
- 補助率の引き上げ
- 補助対象機器の拡充
- その他（内容： _____）
- 現行制度のままで良い

(5) 介護ロボットレンタルに期待する項目 (複数選択可)

- 無料レンタル
- 長期間レンタル
- 導入時実地指導付き
- 問い合わせ24時間対応
- レンタル後、購入時割引付き
- その他 (内容:)
- レンタルする予定はない

(6) ((5)で「レンタルする予定はない」を選んだ方のみ回答) その理由について (複数選択可)

- 手続きが煩雑そう
- どこに申しこめば良いか分からない
- どの機器を選択すれば良いのか分からない
- 仮に良いと思っても購入資金がない
- 設置スペースが無い
- 導入効果があるのか分からない
- 介護ロボット導入よりも優先すべき事項があり、優先順位が低い
- 職員が否定的
- 必要とする利用者がいない
- 機器を試す時間的余裕がない
- レンタルする必要性を感じていない
- その他 (内容:)

■生産性向上 (業務改善) の取組について

(1) 実施済 (複数選択可)

- 職場環境の整備
- 業務の明確化と役割分担
- 介護ロボットやICT機器 (PC、タブレット等) の導入
- 手順書の作成
- 記録・報告様式の工夫
- 情報共有の工夫
- OJTの仕組みづくり
- 理念・行動指針の徹底
- その他 (内容:)

(2) 実施予定 (複数選択可)

- 職場環境の整備
- 業務の明確化と役割分担
- 介護ロボットやICT機器 (PC、タブレット等) の導入
- 手順書の作成
- 記録・報告様式の工夫
- 情報共有の工夫
- OJTの仕組みづくり
- 理念・行動指針の徹底
- その他 (内容:)

(3) 取組を通して得られた (得たい) 効果 (複数選択可)

- (一時的にでも) 人員を新たに充足させる必要がなくなる
- 曜日や勤務シフトの違いに関係なく、業務が安定して回るようになる
- 残業時間の縮小

- 突発的な業務の発生の減少
- 職員一人一人が落ち着いて業務にあたることができるようになる
- 職員が利用者と向き合う機会や時間を増やす
- 研修や職員指導など人材育成に充てる機会や時間を増やす
- 業務改善の話し合いやミーティングに充てる機会や時間を増やす
- ケアカンファレンスする回数や時間を増やす
- 組織の風通しが良くなり、職員同士の会話が増える
- 新しい提案やアイデアに関する職員からの発言が増える
- 困りごとや気づきに関する職員からの発言が増える
- 職員のマネジメント能力が高まる
- 介護サービスの質が向上する
- 介護人材が定着する
- その他（内容： _____）
- 効果は得られなかった

（４）取組を通して感じた（予想される）困難（複数選択可）

- 時間の確保
- 実施体制の不備
- 職場内での反発
- 取組に対する理解不足
- ルール化の問題
- 経済的な問題
- 職員間の認識のばらつき
- その他（内容： _____）
- 困難は生じなかった

（５）生産性向上（業務改善）のため必要な支援（複数選択可）

- 生産性向上（業務改善）のための事業所向けセミナーの開催
- 生産性向上（業務改善）のための個別相談会の開催
- 業務改善アドバイザー派遣
- 交流会や相談支援体制の整備（対面・オンライン）
- 動画等のツールによるオンライン研修
- 事例集の作成
- 先進事業所視察
- 複数事業所において取組を協同化・大規模化するための支援（人材確保、機器調達、事務処理部門の集約化 等）
- 介護ロボット・ICT機器の展示（常設展示、巡回展示）
- 介護ロボット・ICT機器のレンタル
- 介護ロボット・ICT機器の情報（種類、機能、価格 等）
- 介護ロボット・ICT機器の活用に関する研修
- 各種補助（アドバイザー派遣費用、介護ロボット・ICT導入費用 等）
- その他（内容： _____）
- 支援は必要ない

IV. 取組成果

■業務の効率化について

項目	現在の状況	1年前と比べて
1 利用者・家族とのコミュニケーション時間	① ほとんど確保できていない ② 十分に確保できていない ③ ある程度は確保できている ④ 必要に応じて確保できている ⑤ 余裕をもって確保できている	① 大きく減った ② 多少減った ③ 変わらない ④ 多少増えた ⑤ 大きく増えた
2 時間に追われる焦り感 (心理的な負担)	① 非常に強い ② 強い ③ 一般的である ④ 弱い ⑤ 非常に弱い (全くない)	① 大きく増えた ② 多少増えた ③ 変わらない ④ 多少減った ⑤ 大きく減った
3 質の維持向上 (OJT・研修・打合せ・新しいケアやサービスの検討) に活用可能な時間	① ほとんど確保できていない ② 十分に確保できていない ③ ある程度は確保できている ④ 必要に応じて確保できている ⑤ 余裕をもって確保できている	① 大きく減った ② 多少減った ③ 変わらない ④ 多少増えた ⑤ 大きく増えた
4 介護職員、事務処理担当職員、責任者の残業時間	① 非常に多い ② 多い ③ 一般的である ④ 少ない ⑤ 非常に少ない (全くない)	① 大きく増えた ② 多少増えた ③ 変わらない ④ 多少減った ⑤ 大きく減った
5 報告業務に要する時間	① 非常に長時間を要している ② 長時間を要している ③ 一般的な所要時間である ④ 短時間で済んでいる ⑤ 非常に短時間で済んでいる	① 大きく増えた ② 多少増えた ③ 変わらない ④ 多少減った ⑤ 大きく減った
6 介護記録の作成時間	① 非常に長時間を要している ② 長時間を要している ③ 一般的な所要時間である ④ 短時間で済んでいる ⑤ 非常に短時間で済んでいる	① 大きく増えた ② 多少増えた ③ 変わらない ④ 多少減った ⑤ 大きく減った
7 共有情報 (ケア記録やケアマネへの提供情報など) の質	① 非常に低い ② 低い ③ 一般的である ④ 高い ⑤ 非常に高い	① 大きく下がった ② 多少下がった ③ 変わらない ④ 多少上がった ⑤ 大きく上がった

項目	現在の状況	1年前と比べて
8 利用者の状態の経過変化の読みときやすさ	① 非常に低い ② 低い ③ 一般的である ④ 高い ⑤ 非常に高い	① 大きく下がった ② 多少下がった ③ 変わらない ④ 多少上がった ⑤ 大きく上がった
9 各職員が閲覧する書類の枚数	① 非常に多い ② 多い ③ 一般的である ④ 少ない ⑤ 非常に少ない	① 大きく増えた ② 多少増えた ③ 変わらない ④ 多少減った ⑤ 大きく減った
10 (インカムや引継ぎ・記録による) 必要な情報の受け取り	① 非常に効率が悪い ② 効率が悪い ③ 一般的である ④ 効率が良い ⑤ 非常に効率が良い	① 大きく効率が下がった ② 多少効率が下がった ③ 変わらない ④ 多少効率が上がった ⑤ 大きく効率が上がった
11 主体性のある職員行動	① 非常に主体性が低い ② 主体性が低い ③ 一般的である ④ 主体性が高い ⑤ 非常に主体性が高い	① 大きく主体性が下がった ② 多少主体性が下がった ③ 変わらない ④ 多少主体性が上がった ⑤ 大きく主体性が上がった

■介護サービスの質の向上について

項目	現在の状況	1年前と比べて
1 利用者のニーズ変化への柔軟な対応	① ほとんどできていない ② 十分にできていない ③ ある程度はできている ④ 必要に応じてできている ⑤ 余裕をもってできている	① 大きく悪化した ② 多少悪化した ③ 変わらない ④ 多少向上した ⑤ 大きく向上した
2 職員同士の協同のしやすさ(助けを求めたり、情報共有したりしやすいか)	① 非常に協同しにくい ② 協同しにくい ③ 一般的である ④ 協同しやすい ⑤ 非常に協同しやすい	① 大きく悪化した ② 多少悪化した ③ 変わらない ④ 多少向上した ⑤ 大きく向上した
3 職員同士が心理的に安心して発言しあえる状況(風通しのよさ)	① 非常に発言しにくい ② 発言しにくい ③ 一般的である ④ 発言しやすい ⑤ 非常に発言しやすい	① 大きく悪化した ② 多少悪化した ③ 変わらない ④ 多少向上した ⑤ 大きく向上した

項目	現在の状況	1年前と比べて
4 各職員の介護に関する基本的な知識や方法の理解度	① 非常に低い ② 低い ③ 一般的である ④ 高い ⑤ 非常に高い	① 大きく悪化した ② 多少悪化した ③ 変わらない ④ 多少向上した ⑤ 大きく向上した
5 現場リーダークラスの求められる業務に関する理解度	① 非常に低い ② 低い ③ 一般的である ④ 高い ⑤ 非常に高い	① 大きく悪化した ② 多少悪化した ③ 変わらない ④ 多少向上した ⑤ 大きく向上した
6 管理職クラスの求められる業務に関する理解度	① 非常に低い ② 低い ③ 一般的である ④ 高い ⑤ 非常に高い	① 大きく悪化した ② 多少悪化した ③ 変わらない ④ 多少向上した ⑤ 大きく向上した
7 各職員の仕事に向き合う姿勢（介護という仕事に誇りを持ち、前向きに取り組んでいるか）	① 非常に悪い ② 悪い ③ 一般的である ④ 良い ⑤ 非常に良い	① 大きく悪化した ② 多少悪化した ③ 変わらない ④ 多少向上した ⑤ 大きく向上した
8 各職員の専門的な介護技術の習得度（麻痺のある利用者・興奮状態の利用者への対応など）	① 非常に低い ② 低い ③ 一般的である ④ 高い ⑤ 非常に高い	① 大きく下がった ② 多少下がった ③ 変わらない ④ 多少上がった ⑤ 大きく上がった
9 各職員の利用者に対する観察力	① 非常に低い ② 低い ③ 一般的である ④ 高い ⑤ 非常に高い	① 大きく下がった ② 多少下がった ③ 変わらない ④ 多少上がった ⑤ 大きく上がった
10 各職員のチーム意識の強さ	① 非常に弱い ② 弱い ③ 一般的である ④ 強い ⑤ 非常に強い	① 大きく下がった ② 多少下がった ③ 変わらない ④ 多少上がった ⑤ 大きく上がった

項目	現在の状況	1年前と比べて
11 職員と管理者のコミュニケーション時間	① 非常に少ない ② 少ない ③ 一般的である ④ 多い ⑤ 非常に多い	① 大きく減少した ② 多少減少した ③ 変わらない ④ 多少増加した ⑤ 大きく増加した
12 職員間の人間関係に関するストレス	① 非常に多い ② 多い ③ 一般的である ④ 少ない ⑤ 非常に少ない	① 大きく増加した ② 多少増加した ③ 変わらない ④ 多少減少した ⑤ 大きく減少した
13 各職員の、この職場で働くことに対する意欲	① 非常に低い ② 低い ③ 一般的である ④ 高い ⑤ 非常に高い	① 大きく下がった ② 多少下がった ③ 変わらない ④ 多少上がった ⑤ 大きく上がった
14 各職員が自主的に利用者 と向き合う時間（サービス後・サービス間のコミュニケーション時間）	① 非常に少ない ② 少ない ③ 一般的である ④ 多い ⑤ 非常に多い	① 大きく減少した ② 多少減少した ③ 変わらない ④ 多少増加した ⑤ 大きく増加した

V. 自由記載欄