

北海道の介護現場の業務改善推進に向けた対応方針 ～より良い職場環境づくり・サービス提供のために～

1 背景

北海道では、全国を上回る速さで少子高齢化が進展し、生産年齢人口の減少で働き手の確保が一層難しくなる一方で、高齢者数の増加に伴い介護サービスの需要が高まるなど、大きく社会構造が変化している。また、今般の新型コロナウイルス感染症の影響によって、対策のための業務負荷や担い手不足の増大などの課題が新たに発生している。

地域で高齢者の方々の生活を支える介護現場においては、こうした状況下であっても、必要かつ良質な介護サービスを提供していくことが不可欠である。

こうした課題に対応していくために、現行業務の進め方等をあらためて点検し、職場環境の改善、業務の流れの再構築、介護ロボット・ICT等テクノロジー技術の活用など、介護現場における業務を今一度見直していくことが必要である。

本対応方針は、介護現場における業務改善の取組を推進するために作成したものであり、今後、行政はもとより、介護事業所や関係団体が課題を共有し、一丸となって対応を進める。

●高齢者等の現状

区 分	高齢化率 (%)			生産年齢人口 (千人)			介護職員数 (千人)		
	令和1年	令和7年	令和22年	令和1年	令和7年	令和22年	令和2年度	令和7年度需要	差引
全 国	28.1	30.0	35.3	76,499	71,701	59,777	—	—	—
道	31.1	33.5	39.6	3,077	2,781	2,140	99	113	14

(千人)

区 分	令和1年度	令和7年度	令和22年度
道の要介護認定者数	332	375	455

※ 高齢化率について、令和1年は住民基本台帳人口による数値、その他の年は市町村介護保険事業計画の推計値を積み上げた数値。

※ 生産年齢人口について、令和1年は住民基本台帳、その他の年は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成29年推計)」による数値。

※ 介護職員数について、令和2年度は介護職員実態調査(道実施)による数値、令和7年度は8期市町村介護保険事業計画のサービス見込み量を基に厚生労働省のワークシートにより推計した数値。

※ 要介護認定者数について、令和1年度は厚生労働省「介護保険事業状況報告」による数値、その他は厚生労働省の見える化システムによる市町村の推計値を積み上げた数値。

2 目指すべき姿

介護現場における「人材育成」「チームケアの質の向上」「業務の効率化」などの業務改善を進め、楽しく働きがいのある職場環境を整備することで、職員のモチベーション向上や人材の定着・確保に繋げ、最終的な目標である介護サービスの質の向上を実現する。

このため、マンパワーに左右されにくい良質な介護サービスを提供する好循環のマネジメントモデルを全道の介護現場に普及していく。

3 道内の介護事業所の業務改善の取組状況

調査時点 令和2年8月

調査対象事業所 介護事業所(みなし指定を除く)10,287 事業所

回答数 3,324 事業所(回収率 32.3%)

(1) 業務改善の取組について

確認事項	事業所数	割合(%)
既に業務改善に取り組んでいる	1,816	54.6
国の生産性向上に資するガイドラインを知っている	1,313	39.5
うち、ガイドラインによる業務改善に取り組んでいる	495	14.9
ガイドラインによる業務改善の課題		
内容の理解	933	72.3
職員の意識改革	906	70.2
取組のための時間の確保	814	63.1
ガイドラインの周知	682	52.9

(2) 介護ロボット・ICTの普及状況

項目	種別	介護ロボット		ICT	
		事業所数	割合(%)	事業所数	割合(%)
導入済	全体	286	8.6	1,145	35.1
	訪問通所系	43	2.2	714	35.6
	居住系	98	11.9	226	27.5
	入所系	145	33.6	205	47.1
導入の課題	導入のコスト	2,574	79.1	2,908	89.1
	操作方法の習得	1,473	45.3	1,868	57.2
	職員の意識改革	1,312	40.3	1,680	51.5
	事故・トラブル対応知識	1,410	43.3	1,442	44.2
	好事例の把握	1,367	42.0	1,305	40.0
効果	記録時間の縮減	75	14.9	1,159	74.2
	職員の負担軽減	419	83.3	1,085	69.5
	正確な情報の共有	—	—	1,031	66.0
	利用者と向き合う時間の確保	148	29.4	590	37.8
	職員の意欲向上	161	32.0	320	20.5

※ 「導入済」の割合は施設類型毎に占める比率。

(出典 令和2年度介護事業所業務改善実態調査結果(道調査))

4 推進の視点

(1) 業務改善の取組手法について

ア 国のガイドラインの普及について

○ 長期に働き手が不足する中、介護現場において、必要な介護サービスを維持し、サービスの質を向上していくには、これまでの業務の手順等を見直し、「ムリ」「ムダ」「ムラ」をなくし、業務をより安全に、正確に、効率的に行うことや、職員の負担を軽減する「業務改善」の取組を進め、改善で生み出された時間や人手を直接の介護業務や研修、人材育成に充てるなどし、介護職員の専門性を最大限活用できる環境整備を図る必要がある。

○ 人手不足下におけるサービスの維持・向上を実現するマネジメントモデルとして、厚生労働省が平成 30 年度に作成した「生産性向上に資するガイドライン」(以下「ガイドライン」)は、PDCA サイクル(※)による改善の取組方法、課題把握から業務時間の見える化までの手順、取組事例が具体的に解りやすく示されたものであり、このガイドラインを全道の介護現場に普及推進していくことが効果的である。

今後、このガイドラインの積極的な周知に努め、認知度を高めるとともに、ガイドラインの内容に沿った業務改善の取組を拡大していく必要がある。

※ PDCA サイクル Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(修正)を繰り返し行うこと。

(ガイドラインで示される業務改善の内容)

区分	取組内容
1 職場環境の整備	5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)の視点で安全な介護環境と働きやすい職場環境を整備する。
	整理 「必要」「不要」をはっきりと区分し、不要な物を廃棄。
	整頓 物の収納する場所、量を決め、取り出しやすく配置。
	清掃 すぐ使えるように常に点検する。
	清潔 整理・整頓・清掃を維持し、清潔と不潔を区分。
	しつけ 決められたことをいつも正しく守る習慣づけ。
	(取組例) ・書類の定置化の徹底により書類を探すムダな時間が削減。
2 業務の明確化と役割分担	業務の明確化と役割分担の見直しにより、3M(ムリ、ムダ、ムラ)を削減して、業務全体の流れを再構築する。
	ムリ 職員の心身への過度の負担
	ムダ 省力化できる業務
	ムラ 人・仕事量の負担のばらつき
	(取組例) ・役割分担やシフトの見直しにより、介護職員が直接介護に関わる時間が増加し、より専門性を発揮。 ・介護ロボット・見守りセンサーの導入により、職員の身体面・精神面での負担軽減。

<p>3 手順書の作成</p>	<p>理念やビジョンをもとに職員の経験値、知識を可視化・標準化することで、若手を含めた職員全体の熟練度を養成する道筋を作る。</p> <p>(取組例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一日の業務の流れを記載した手順書作成により、業務の手順・優先順位が明確化され、介護業務が的確化。 ・職員によって異なっていた申し送り事項を標準化したことにより、申し送り時間が短縮。
<p>4 記録・報告様式の工夫</p>	<p>帳票や項目の必要性を改めて検討した上で、見直しやレイアウトの工夫などにより、情報を読み解きしやすくする。</p> <p>(取組例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護記録の電子化を行い、情報の一元管理を行うことにより、何度も生じていた転記が不要となり、記録作成の負担が軽減。
<p>5 情報共有の工夫</p>	<p>ICTなどを用いて、転記作業の削減や、一斉同時配信による報告申し送りの効率化、情報共有のタイムラグの解消を図る。</p> <p>(取組例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インカムの活用により、適時情報共有ができ、対応が迅速化。
<p>6 OJTの仕組みづくり</p>	<p>日常業務を通じた人材育成の仕組みを作る。職員の専門性を高め、リーダーを育成するため、教育内容の統一と指導方法の標準化を図る。</p> <p>(取組例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育内容と指導方法を統一し、標準的な手順に則って指導できるリーダーを育成することで、施設全体で業務手順やケアの質を一定水準に保持。
<p>7 理念・行動指針の徹底</p>	<p>組織理念や行動指針に基づいて、自律的な行動がとれる職員を育成する。</p> <p>(取組例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理念・行動指針を全職員に周知徹底することで、サービスが均質化するとともに、不測の事態にも職員が理念等に即して行動。

イ 事業所全体の課題共有について

- 日々の業務に追われている介護現場においては、これまで定着した介護の方法や手順を見直すことに対する抵抗感や業務改善の取組自体への負担感などから、なかなか進まない状況もあるが、まずは、経営者・管理者及び職員がお互いに、利用者のためによりよいものを目指すという共通の目的を持つことから始め、現行業務を点検し、事業所の抱える課題を明らかにした上で、専門職が担うべきものとそれ以外の業務に役割分担するなど、事業所の全職員間で合意形成を図り、職場全体で取り組んでいくことが重要。
- 業務改善は、①職場環境の改善、明確化と役割分担、手順書の作成など直ちに着

手可能な取組、②介護ロボット・ICT等テクノロジー技術の活用など一定の費用や時間を要する取組があるので、それぞれの事業所ごとに課題に応じた取組を検討し、可能なものから順次着手する等、計画的に取り組んでいく必要がある。

また、第三者(コンサルタント)による客観的な視点を導入し実施することも有効である。

さらには、取組結果を検証し、直接介護を行う時間が増加したことなど、改善効果を見える化することで職員のモチベーション向上に繋げることが大切である。

ウ 介護ロボット・ICT等テクノロジー技術の活用について

- 介護ロボット・ICT等テクノロジー技術の活用については、介護現場に時間的、精神的なゆとりを生じさせ、介護職員がケアに専念できる環境整備とともに、利用者と介護者のふれあいや安心感のあるサービス提供などの質の向上が期待され、業務改善効果が高いことから、一層普及推進していく必要がある。

(活用事例)

- ・ 見守りセンサー設置による夜勤の効率化や介護記録の省力化、利用者の眠りの質や安全性の確保
- ・ タブレット・スマートフォンによる介護記録の電子化や事業所内外の情報共有、介護報酬請求等と連携しているソフトの導入による事務的な作業の省力化
- ・ インカムによる職員間の意思疎通の充実、複数介助を必要とする際の業務の効率化、利用者の安全性の確保
- ・ パワーアシスト機器による身体介助の負担軽減
- ・ 排尿予測機器によるトイレ誘導や尿漏れ対応の軽減
- ・ 携帯翻訳機や翻訳機能付きの介護記録アプリ等による外国人介護職員の意思疎通や介護記録業務支援
- ・ 居宅介護支援事業所と訪問介護事業所など、サービス事業所間でデータ連携することによる業務効率化
- ・ サービス担当者会議等をリモート開催することによる業務効率化

- 導入にあたっては、現行業務の課題に応じた具体的な機器の活用計画を策定し、職員間や販売事業者が連携して、データや課題の収集、検証などのフォローアップを行うとともに、利用者にとっての効果や安全性の確認、導入の際の十分な研修や訓練を行うことが必要。
- 介護ロボットやICTは高額であり、導入に対する各種支援や助成制度を十分に理解しておくことが必要である。また、導入にあたっては、個々の事業所の状況に応じた適切な機器等を選定するため、機器の試用や外部の専門家からの助言の機会が必要。

- 外国人介護職員と日本の介護職員がお互いにストレスなく意思疎通や介護記録をやりとりできるよう、日本語翻訳機能のある介護記録アプリ等 ICT を活用することが効果的である。
- 広域分散、積雪寒冷で移動コスト(時間・費用)が大きいといった地域課題を持つ道内事業所において、例えば、訪問介護員が現場で音声入力による介護記録を作成することで業務時間が短縮されるなど、ICT活用による業務効率化は期待される。
- 事業者間のデータ連携を行う際には、国が作成した「居宅介護支援事業所と訪問介護などサービス提供事業者間における情報連携の標準仕様」の活用を推進する必要がある。

エ 周辺業務における業務効率化の取組について

- 業務を洗い出し、役割分担を明確化する上で、介護職員がその専門性を最大限発揮できるよう、周辺業務を地域の元気高齢者や子育て中の主婦、障がい者等の介護未経験者の方などに担っていただくことは大変有効。また、介護職員の周辺業務が軽減することで直接処遇に専念できる時間や研修受講、技術取得などの機会が増え、一層の専門性やモチベーションの向上に繋がる。

(2) 業務改善の成果等の周知について

- 業務改善の取組を進める上では、介護現場が自らその必要性を認識することが必要であり、業務改善の内容、手法、その効果について、介護職員で共有し、業務改善意欲を喚起する必要がある。

このため、道内モデル事業所のガイドラインを活用した取組や介護ロボット・ICTの導入による業務改善の成果等を今後とも積極的に周知していく必要がある。

(ガイドラインによる業務改善モデル事業所)

種別	事業所名	所在地
通所介護	QOL 向上センター希望のつぼみ屯田	札幌市
認知症対応型共同生活介護	グループホームななかまど歌志内館	歌志内市
短期入所生活介護	ショートステイ希望のつぼみ南通り	旭川市
認知症対応型共同生活介護	グループホームすまいるふらの	富良野市
介護老人福祉施設	広域ユニット型特別養護老人ホーム中標津りんどう園	中標津町

※令和2年度介護事業所生産性向上推進モデル事業の実施事業所

5 推進方策

- (1) マンパワーの状況に左右されにくい良質な介護サービスの維持・向上を実現するマネジメントモデルとして、国のガイドラインを活用した業務改善の取組を普及推進する。
 - ガイドラインによる業務改善の取組内容や成果について、全事業所に通知するとともに、道・市町村や関係団体が主催する会議で周知に努める。
 - モデル事業所のガイドラインによる業務改善成果を周知する。
- (2) 介護職員等の負担軽減やサービスの質の向上に大きな効果がある介護ロボット・ICTの導入を促進する。
 - 介護ロボット・ICTの導入を支援。
 - 介護ロボット等の常設展示、移動展示、無料貸し出しによる周知やマッチング、導入に関する専門家の助言の実施。
 - 介護ロボット等導入支援事業の成果等、業務改善好事例を周知する。
- (3) 介護職員の専門性やモチベーションの向上に繋がるものと期待される元気高齢者や子育て中の主婦、障がい者等の介護未経験者の方など多様な人材の参入を促進する。
- (4) 介護現場の業務改善の取組を広く周知し、介護現場の業務改善に向けての意識醸成や職場全体のイメージアップに努める(シンポジウムの開催等)。
- (5) 本対応方針の推進状況を点検、分析評価するため、次のとおり成果指標を設定し、介護保険事業支援計画策定年度ごとに実態調査を実施するとともに、その結果を次期計画に反映させていく。

成果指標

- **ガイドラインによる業務改善の実施率(全事業所)**
基準値 14.9%
- **介護ロボットの普及率(入所・居住系)**
基準値 入所系 33.6%
居住系 11.9%
※見守りセンサーの需要がない訪問通所系を除く。
- **ICTの普及率(全事業所)**
基準値 35.1%

※ 基準値は、令和2年度介護事業所業務改善実態調査結果(道調査)による令和2年8月現在の数値。