

令和2年度介護事業所業務改善実態調査結果(最終版)

I 事業所における業務改善の取組について	サービス種別毎に区分せず、事業所種別全体の状況を把握
II ICTの普及状況について	
III 介護ロボットの普及状況について	
IV 事業所における業務改善の取組事例について	

事業所種別を下記のとおり区分し、サービス種別毎に普及状況を把握

【事業所種別区分】

区分	サービス種別	事業所数	
		対象	回答
訪問・通所系サービス	訪問介護、訪問入浴、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、福祉用具貸与・販売、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型通所介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、居宅介護支援、介護予防支援	7,013	2,044
居住系サービス	短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護	2,534	844
介護保険施設	介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院	740	436
合 計		10,287	3,324

- 調査期間 令和2年(2020年)9月1日～9月30日
 - 調査対象事業所数 10,287 (令和2年8月1日時点)
 - 提出事業所数 3,324 回収率 32.3 %
- ※本調査結果は、複数回答や回答を行っていない設問もあり、調査提出事業所数と合計は一致しない。

■ 調査表提出事業所種別内訳

サービス種別	対象事業所数	回答数	回収率	サービス種別	対象事業所数	回答数	回収率
訪問介護	1,628	489	30.0	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	116	41	35.3
訪問入浴介護	53	6	11.3	夜間対応型訪問介護	11	1	9.1
訪問看護	419	159	37.9	地域密着型通所介護	898	234	26.1
訪問リハビリテーション	129	35	27.1	認知症対応型通所介護	155	44	28.4
居宅療養管理指導	220	15	6.8	小規模多機能型居宅介護	361	114	31.6
通所介護	739	309	41.8	看護小規模多機能型居宅介護(複合型サービス)	53	19	35.8
通所リハビリテーション	199	59	29.6	認知症対応型共同生活介護	999	418	41.8
福祉用具貸与、販売	610	71	11.6	地域密着型特定施設入居者生活介護	27	24	88.9
短期入所生活介護	451	114	25.3	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	119	62	52.1
短期入所療養介護	349	10	2.9	居宅介護支援	1,556	485	31.2
特定施設入居者生活介護	294	145	49.3	介護予防支援	280	96	34.3
介護老人福祉施設	373	225	60.3				
介護老人保健施設	192	120	62.5				
介護療養型医療施設	30	15	50.0				
介護医療院	26	14	53.8	合 計	10,287	3,324	

I 事業所における業務改善の取組について

・業務改善の取組について、「既に取り組んでいる」事業所が1,816事業所(54.6%)と半数以上が業務改善の取組を行っており、「今後、取り組む予定」と回答した事業所と合わせると、2,646事業所(79.6%)となっている。

・業務改善の取組を行うための課題(必要なこと)と考えられていることとして、「職員の教育・人材育成」が2,571事業所(77.3%)と多く、次いで「業務改善に対する職員の意識改革」が2,318事業所(69.7%)、「業務改善の取組を行うための時間の確保」が2,310事業所(69.5%)、「業務改善を行うためのコスト」が2,045事業所(61.5%)となっている。

・今後取り組む予定及び既に取り組んでいる事業所のうち、業務改善の取組内容として、「職場環境の整備」が2,063事業所(78.0%)と多く、次いで「業務の明確化と役割分担」が1,946事業所(73.5%)、「記録・報告様式の工夫」が1,844事業所(69.7%)となっている。

また、業務改善に取り組む効果として、「介護職員の負担軽減」が1,763事業所(66.6%)と多く、次いで「業務を見える化し、ムリ・ムダ・ムラ等を削減」が1,673事業所(63.2%)、「記録時間の縮減」が1,369事業所(51.7%)となっている。

問1 業務改善の取組を行っていますか。(全体)

項目	回答数	回答率
① 行っていない	678	20.4
② 今後、取り組む予定	830	25.0
③ 既に取り組んでいる	1,816	54.6
合 計	3,324	

問2 今後、職場で業務改善の取組を行うための課題(必要なこと)は何だと考えますか。(複数回答)(全体)

項目	回答数	割合
① 業務改善の取組を行うためのコスト	2,045	61.5
② 業務改善の取組を行うための時間の確保	2,310	69.5
③ 職員の教育・人材育成	2,571	77.3
④ 好事例の把握	1,019	30.7
⑤ ICT・介護ロボット等テクノロジーの活用	1,262	38.0
⑥ 業務改善に対する職員の意識改革	2,318	69.7
⑦ 業務改善の必要性を感じていない	64	1.9
⑧ その他	84	2.5

問3 今後、取り組む予定(既に取り組んでいる)業務改善の内容についてお答えください。(複数回答可)(母数:2,646)

項目	回答数	割合
① 職場環境の整備	2,063	78.0
② 業務の明確化と役割分担	1,946	73.5
③ 手順書の作成	1,245	47.1
④ 記録・報告様式の工夫	1,844	69.7
⑤ 情報共有の工夫	1,761	66.6
⑥ OJTの仕組みづくり	779	29.4
⑦ 理念・行動指針の徹底	883	33.4
⑧ その他	85	3.2

問4 業務改善に取り組んだことでどのような効果がありましたか。(あると考えますか)(複数回答可)(母数:2,646)

項目	回答数	割合
① 業務を見える化し、ムリ・ムダ・ムラ等を削減	1,673	63.2
② 介護職員の負担軽減	1,763	66.6
③ 人材育成の時間の確保	856	32.4
④ 利用者向き合う時間の確保	1,246	47.1
⑤ 適正な介護に必要な職員配置数の減	393	14.9
⑥ 手順書作成により介護職員以外も業務実施が可能	397	15.0
⑦ 記録時間の縮減	1,369	51.7
⑧ 残業時間の削減	1,296	49.0
⑨ 多職種連携の時間短縮・正確な情報共有	1,007	38.1
⑩ 職員の意欲向上	1,032	39.0
⑪ 法人の理念を理解し業務を実施できるようになった	428	16.2
⑫ その他	57	2.2

・介護サービス事業所における生産性向上に資するガイドラインの認知度については、「知らない」が1,993事業所(60%)、「知っている」が1,313事業所(39.5%)と、認知度は低くなっている。
 ・情報を入手する手段として、「国や地方公共団体からの通知」が3,103事業所(93.9%)、「ホームページでの周知」が1,409事業所(42.6%)となっている。
 ・ガイドラインを認知している事業所のうち、ガイドラインに基づき業務改善を行っている事業所は、495事業所(37.7%)、全事業所に対しては14.9%と取組が進んでいない状況となっている。
 ・ガイドラインに基づく業務改善を行うための課題(必要なこと)について、「ガイドラインの内容の理解」が933事業所(72.3%)と多く、次いで「業務改善に対する職員の意識改革」が906事業所(70.2%)、「業務改善の取組を行うための時間の確保」が814事業所(63.1%)となっている。
 ・ガイドラインに基づく業務改善に取り組んだ効果として、「介護職員の負担軽減」が320事業所(64.6%)、「業務を見える化し、ムリ・ムダ・ムラ等を削減」が310事業所(62.6%)、「利用者向き合う時間の確保」が229事業所(46.3%)、「残業時間の削減」が229事業所(46.3%)となっている。

問5 業務改善を行うに当たり、「介護サービス事業所における生産性向上に資するガイドライン」(平成31年3月厚生労働省)が発行されたことを知っていますか。

項目	回答数	回答率
① 知らない	1,993	60.0
② 知っている	1,313	39.5
合計	3,306	

問7へ

問6 ガイドラインなど、公的な情報を入手する際に適切と考える情報伝達手段についてお答えください。(複数回答可)

項目	回答数	割合
① 国や地方公共団体からの通知	3,103	93.9
② ホームページでの周知	1,409	42.6
③ SNS等での周知	453	13.7
④ その他	67	2.0

問7 ガイドラインに基づき、業務改善に取り組んでいますか。

項目	回答数	回答率	回答事業所(3,324事業所)に対する割合
① 取り組んでいない	795	60.5	
② 取り組んでいる	495	37.7	14.9
合計	1,290		

問9 ガイドラインによる業務改善に取り組んだことでどのような効果がありましたか。(複数回答可)

項目	回答数	割合
① 業務を見える化し、ムリ・ムダ・ムラ等を削減	310	62.6
② 介護職員の負担軽減	320	64.6
③ 人材育成の時間の確保	156	31.5
④ 利用者向き合う時間の確保	229	46.3
⑤ 適正な介護に必要な職員配置数の減	62	12.5
⑥ 手順書作成により介護職員以外も業務実施が可能	80	16.2
⑦ 記録時間の削減	215	43.4
⑧ 残業時間の削減	229	46.3
⑨ 多職種連携の時間短縮・正確な情報共有	181	36.6
⑩ 職員の意欲向上	178	36.0
⑪ 法人の理念を理解し業務を実施	84	17.0

問8 ガイドラインに基づく業務改善を行うための課題(必要なこと)は何だと考えますか。(複数回答可)

項目	回答数	割合
① ガイドラインの内容の理解	933	72.3
② 事務所へのガイドラインの周知	682	52.9
③ 業務改善に対する職員の意識改革	906	70.2
④ 業務改善の取組を行うためのコスト	646	50.1
⑤ 業務改善の取組を行うための時間の確保	814	63.1
⑥ 職員の教育・人材育成	772	59.8
⑦ 好事例の把握	337	26.1
⑧ ICT・介護ロボット等テクノロジーの活用	476	36.9
⑨ 業務改善の必要性を感じていない	10	0.8
⑩ その他	25	1.9

II ICTの普及状況について

・ICT等テクノロジーの導入については、全体で「導入している」が1,145事業所(35.1%)、「導入していない」が1,701事業所(51.2%)と半数を占めており、普及率は低くなっている。なお、介護保険施設は約半数が導入、その他の種別は約3割の導入にとどまっている。
 ・導入の検討及び導入している事業所については、「訪問・通所系サービス」が検討(53.7%)・導入(62.4%)と半数以上の割合を占めている。
 ・ICTを導入するための課題(必要)なこととして、全体で「導入のコスト」が2,098事業所(89.1%)で最も多く、次いで「操作方法等の習得時間の短縮」が1,868事業所(57.2%)、「ICT導入に関する職員の意識改革」が1,680事業所(51.5%)となっている。
 ・ICT導入による効果として、全体で「記録時間の短縮」が1,159事業所(74.2%)と多く、次いで「介護職員の負担軽減」が1,085事業所(69.5%)、「正確な情報共有」が1,031事業所(66.0%)となっている。
 ・導入(検討)のきっかけとしては、「職員の負担軽減のため」が1,054事業所(67.5%)と多くを占めている。

問10 ICT等テクノロジー技術を導入し、業務改善を行っていますか。

項目	全体		内 訳					
	回答数	回答率	訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
			回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 導入していない	1,701	52.1	1,068	53.2	498	60.6	135	31.0
② 導入を検討している	417	12.8	224	11.2	98	11.9	95	21.8
③ 導入している	1,145	35.1	714	35.6	226	27.5	205	47.1
	3,263		2,006		822		435	

問12、問13、問14、問15へ

問11 事業所がICTを導入するために何が課題(必要)だと考えますか。(複数回答可)

項目	全体		内 訳					
	回答数	回答率	訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
			回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 導入のコスト	2,908	89.1	1,770	88.2	742	90.3	396	91.0
② ICT導入好事例の把握	1,305	40.0	751	37.4	365	44.4	189	43.4
③ 操作方法等の習得時間の短縮	1,868	57.2	1,142	56.9	468	56.9	258	59.3
④ 事故防止	862	26.4	544	27.1	200	24.3	118	27.1
⑤ 使用上のトラブルへの対応のための体制整備	1,442	44.2	877	43.7	369	44.9	196	45.1
⑥ ICT導入に関する職員の意識改革	1,680	51.5	943	47.0	467	56.8	270	62.1
⑦ 移動展示会のような機器の試用や説明を聞く機会	797	24.4	423	21.1	250	30.4	124	28.5
⑧ 職員の教育・人材育成	1,518	46.5	852	42.5	420	51.1	246	56.6
⑨ ICT導入の必要性を感じていない	101	3.1	74	3.7	26	3.2	1	0.2
⑩ その他	50	1.5	43	2.1	5	0.6	2	0.5

問12 どのようなICTを導入(予定)していますか。

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① タブレット端末・モバイル端末による記録の電子化	989	63.3	539	57.5	237	73.1	213	71.0
② 音声入力による電子化	248	15.9	127	13.5	56	17.3	65	21.7
③ 介護ソフト・システム(記録から情報共有、請求までの一気通貫)	1,166	74.6	700	74.6	233	71.9	233	77.7
④ 事業者間情報共有システム	420	26.9	243	25.9	103	31.8	74	24.7
⑤ 事業所内での情報共有	865	55.4	470	50.1	195	60.2	200	66.7
⑥ パソコン等による利用者情報の一元管理	909	58.2	514	54.8	209	64.5	186	62.0
⑦ その他	54	3.5	39	4.2	7	2.2	8	2.7

問13 導入した(する)際の費用について教えてください。

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 補助・助成・寄付制度等を活用	324	20.7	168	17.9	78	24.1	78	26.0
② 補助金・助成制度等活用せず、事業所の経費で導入	1,146	73.4	714	76.1	227	70.1	205	68.3

問14 ICT導入によりどのような効果があった(ある)と考えますか。(複数回答可)

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 介護職員の負担軽減	1,085	69.5	588	62.7	257	79.3	240	80.0
② 人材育成の時間の確保	271	17.3	146	15.6	62	19.1	63	21.0
③ 利用者向き合う時間の確保	590	37.8	305	32.5	159	49.1	126	42.0
④ 適正な介護に必要な職員配置数の減	166	10.6	95	10.1	34	10.5	37	12.3
⑤ 記録時間の縮減	1,159	74.2	667	71.1	258	79.6	234	78.0
⑥ 残業時間の削減	689	44.1	427	45.5	134	41.4	128	42.7
⑦ 多職種連携の時間短縮	582	37.3	274	29.2	141	43.5	167	55.7
⑧ 正確な情報共有	1,031	66.0	598	63.8	220	67.9	213	71.0
⑨ 職員の意欲向上	320	20.5	166	17.7	77	23.8	77	25.7
⑩ その他	75	4.8	48	5.1	14	4.3	13	4.3

問15 導入(検討)のきっかけは何ですか。(複数回答可)

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① メーカー等からの営業	346	22.2	175	18.7	88	27.2	83	27.7
② イベント等への参加	104	6.7	52	5.5	31	9.6	21	7.0
③ 移動展示説明会((株)シムス主催(道委託))への参加	32	2.0	12	1.3	9	2.8	11	3.7
④ 他の事業所が導入していた	316	20.2	162	17.3	85	26.2	69	23.0
⑤ 職員の負担軽減のため	1,054	67.5	594	63.3	237	73.1	223	74.3
⑥ サービスの質の向上のため	751	48.1	413	44.0	169	52.2	169	56.3
⑦ その他	211	13.5	153	16.3	31	9.6	27	9.0

III 介護ロボットの普及状況について

・介護ロボットの導入については、全体で「導入していない」が2,750事業所(82.7%)と高くなっている。なお、介護保険施設にあっては3分の1が導入済みとなっている。

・導入の検討及び導入している事業所については、「居住系サービス」「介護保険施設」で割合が高くなっている。

・介護ロボットを導入するにあたり課題(必要)と考えられていることは、「導入のコスト」が2,574事業所(79.1%)と多く、次いで「操作方法等の習得時間の短縮」が1,473事業所(45.3%)、「事故・トラブル対応への知識」が1,410事業所(43.3%)、「介護ロボット導入好事例の把握」が1,367事業所(42.0%)となっている。

・導入を検討あるいは導入している機種としては、「見守り支援機器」(57.7%)、「移乗介護機器」(40.8%)が多く占めており、「居住系サービス」と「介護保険施設」での割合が高くなっている。

・介護ロボット導入による効果として、「介護職員の負担軽減」が419事業所(83.3%)と最も多く、次いで「職員の意欲向上」が161事業所(32.0%)、「利用者向き合う時間の確保」が148事業所(29.4%)となっている。

問16 介護ロボットを導入し、業務改善を行っていますか。

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 導入していない	2,750	82.7	1,881	94.3	659	79.7	210	48.6
② 導入を検討している	217	6.5	70	3.5	70	8.5	77	17.8
③ 導入している	286	8.6	43	2.2	98	11.9	145	33.6
	3,253		1,994		827		432	

-----> 問17、問18、問19、問21、問22へ

問17 事業所が介護ロボットを導入するために何が課題(必要)だと考えますか。(複数回答可)

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 導入のコスト	2,574	79.1	1,432	71.8	733	88.6	409	94.7
② 介護ロボット導入好事例の把握	1,367	42.0	725	36.4	414	50.1	228	52.8
③ 操作方法等の習得時間の短縮	1,473	45.3	802	40.2	456	55.1	215	49.8
④ 事故・トラブル対応への知識	1,410	43.3	810	40.6	403	48.7	197	45.6
⑤ 介護ロボット導入に関する職員の意識改革	1,312	40.3	645	32.3	402	48.6	265	61.3
⑥ 導入前に試用する機会の確保	1,355	41.7	710	35.6	418	50.5	227	52.5
⑦ 移動展示会のような機器の試用や説明を聞く機会	891	27.4	475	23.8	274	33.1	142	32.9
⑧ 職員の教育・人材育成	1,087	33.4	543	27.2	345	41.7	199	46.1
⑨ 介護ロボット導入の必要性を感じていない	572	17.6	486	24.4	78	9.4	8	1.9
⑩ その他	74	2.3	41	2.1	23	2.8	10	2.3

問18・問19 導入にあたって検討している事項、又は、どのような機種を導入しましたか。(複数回答可)

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 移乗介護機器	205	40.8	52	46.0	62	36.9	91	41.0
② 移動支援機器	64	12.7	25	22.1	21	12.5	18	8.1
③ 排泄支援機器	38	7.6	11	9.7	16	9.5	11	5.0
④ 入浴支援機器	95	18.9	26	23.0	33	19.6	36	16.2
⑤ 見守り支援機器	290	57.7	32	28.3	105	62.5	153	68.9
⑥ コミュニケーション機器	67	13.3	33	29.2	18	10.7	16	7.2

問20 導入した(する)際の費用について教えてください。

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 介護ロボット導入支援事業費補助金	298	59.2	48	42.5	102	60.7	148	66.7
② ①以外の助成・寄付制度等を活用	41	8.2	14	12.4	13	7.7	14	6.3
② 補助金・助成制度等活用せず、事業所の経費で導入	117	23.3	35	31.0	35	20.8	47	21.2

問21 導入(検討)のきっかけは何ですか。(複数回答可)

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① メーカー等からの営業	154	30.6	20	17.7	51	30.4	83	37.4
② イベント等への参加	63	12.5	15	13.3	21	12.5	27	12.2
③ 移動展示説明会((株)マルベリー主催(道委託))への参加	41	8.2	14	12.4	15	8.9	12	5.4
④ 他の事業所が導入していた	71	14.1	11	9.7	28	16.7	32	14.4
⑤ 職員の負担軽減のため	387	76.9	78	69.0	122	72.6	187	84.2
⑥ サービスの質の向上のため	273	54.3	61	54.0	81	48.2	131	59.0
⑦ その他	35	7.0	3	2.7	13	7.7	19	8.6

問22 介護ロボット導入によりどのような効果があった(ある)と考えますか。(複数回答可)

項目	全体		内 訳					
			訪問・通所系サービス		居住系サービス		介護保険施設	
	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率
① 介護職員の負担軽減	419	83.3	79	69.9	140	83.3	200	90.1
② 人材育成の時間の確保	51	10.1	17	15.0	16	9.5	18	8.1
③ 利用者と向き合う時間の確保	148	29.4	36	31.9	50	29.8	62	27.9
④ 適正な介護に必要な職員配置数の減	83	16.5	20	17.7	30	17.9	33	14.9
⑤ 記録時間の縮減	75	14.9	19	16.8	23	13.7	33	14.9
⑥ 残業時間の削減	77	15.3	22	19.5	23	13.7	32	14.4
⑦ 職員の意欲向上	161	32.0	33	29.2	51	30.4	77	34.7
⑧ その他	64	12.7	11	9.7	22	13.1	31	14.0