

## 第4章

# 介護分野における 生産性向上に関する課題



## 第4章 介護分野における生産性向上に関する課題

### 1. 調査結果のまとめ

#### ○ 生産性向上に向けた先進的な ICT 活用の取組事例

「生産性向上に向けた先進的な ICT 活用の取組事例」においては、介護サービス提供現場における業務効率化を目的として ICT を活用している取組事例の収集をするために、介護サービス事業所・施設を対象にヒアリング調査を行った。その結果については 79 ページの「ヒアリング調査結果概要」に取り纏めたが、ヒアリング項目ごとの主な結果は以下のとおりである。

#### 【ICT 導入の目的】

ICT 導入の目的としては、各事例とも「事務作業の簡素化」、「記録業務の効率化」、「転記作業の省力化」、「本来業務への集中」、「ケアの質の向上」といった点で共通していた。特に「社会福祉法人こうほうえん」においては、これらの視点に加えて「ケアの質の向上」を主目的としたスマートフォンを活用した状態把握システム（気づきデータの蓄積）を構築し、利用者の状態観察の改善に関わる 21 項目を随時入力するという仕組みを導入していた。 ※ただし、本取組は、国立研究開発法人科学技術振興機構社会技術開発センターの問題解決型サービス科学研究開発プログラムのプロジェクトの中で期間限定的に実施。

#### 【収集しているデータ】

収集しているデータについては、各事例において実施している事業が異なっているものの、共通して収集していたのは、①利用者の基本情報および②サービス提供時の記録（介護記録等）であった（①②いずれも様式が定められているものではないため、各介護サービス事業所・施設における独自の様式（項目）で情報を収集していた）。

#### 【データの収集方法】

データの収集方法としては、全ての事例でモバイル端末での随時入力の仕組みは構築していたものの、モバイル端末で収集できるデータに限られる、モバイル端末を職員全員に配布していない等の事情により、「社会福祉法人 I G L 学園福祉会」「株式会社 エムダブルエス日高」「社会福祉法人こうほうえん」においては紙媒体の記録と併用してサービスを提供していた。②サービス提供時の記録（介護記録等）を、ケアマネジャーから月末に入手するサービス提供表（予定）や介護報酬請求ソフトなど介護報酬請求時の業務と連動している事例は「社会福祉法人サンライフ・サンビジョ

ン」「株式会社やさしい手」のみであり、他の事例は ICT を導入しているものの、介護報酬請求時の業務においては一部転記作業が発生していた。

#### 【収集しているデータの活用方法】

収集しているデータの活用方法としては、業務における職員間の情報の共有（サービス提供時のリアルタイムな情報共有、申し送り等）、家族等との情報の共有、介護報酬請求時の活用などがあげられた。

#### 【ICT 導入の効果】

ICT 導入の効果としては、導入の目的に沿った形での効果が実現されているケースがほとんどで「事務作業の簡素化」「職員の残業時間の削減」「本来業務への集中」などがあげられた。今後 ICT の導入を普及するための阻害要因としては、「ICT 導入に係るシステムの開発コスト」「職員の ICT スキルの向上のための取り組み」「(介護報酬請求時の業務と連動していない場合) 介護報酬請求時の業務との連動」「労務管理との連動」「自治体における実地指導・監査時の対応（電子媒体の記録で対応できる）」があげられた。

<ヒアリング調査結果概要>

	社会福祉法人 I G L 学園 福祉会	株式会社 エムダブルエス 日高	社会福祉法人こうほうえ ん	社会福祉法人サンライ フ・サンビジョン	株式会社やさしい手
実施事業	介護系サービス	通所介護事業(デイサービス)	介護系サービス、保育施設、診療所、病院 等	高齢者福祉事業、賃貸事業、保育事業、地域活性化事業等	介護系サービス、人材紹介派遣事業、フランチャイズ事業 等
活用している ICT	CarePalette	HOT システム	スマートフォンを活用した状態把握システム(気づきデータの蓄積)	「ポイントケア」システム	H2 システム
収集しているデータ	入浴・排泄・食事・バイタルデータ等の利用者に関する基本的なデータ。	利用者の基本情報、入館・退館情報、バイタル、入浴、リハビリ、食事伝言・連絡ノート・休止情報等	①基本的なケアについての利用者の行動②利用者の様子についての「気づき」③能動的な働きかけ④利用者の状態を観察して判断に至ったこと(洞察)の4つの視点で構成されており(21項目)※5段階評価	提供票管理、記録業務(利用者の基本情報・サービス提供時の記録)、勤務シフト、業務日誌、請求処理、相談業務等	利用者の基本情報、従業員基本情報、サービス提供予定、サービス提供実績、サービスマネジメント情報、等
データの収集方法	タブレット端末	バーコード、タッチパネル、スキャナー、データコレクター	タブレット端末	バーコード、タブレット端末	モバイル端末
収集しているデータの活用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供現場での活用</li> <li>家族へのサービス提供内容の報告の際の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供時のリアルタイムな情報共有</li> <li>申し送り情報としての活用</li> <li>介護報酬請求準備時の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニットとしての活用</li> <li>個人としての活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供時のリアルタイムな情報共有・計画の確実な遂行</li> <li>介護報酬請求時の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供時のリアルタイムな情報共有</li> <li>申し送り情報としての活用</li> <li>介護報酬請求準備時の活用</li> </ul>
ICT 導入後の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員における記録業務の効率化</li> <li>ケアの質の向上への貢献</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の負担(残業時間)軽減と本来業務への集中</li> <li>デイサービス業務の標準化に伴う各種コストの削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の状態観察の改善ユニット単位・個人単位での効果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護職員における記録業務の効率化</li> <li>介護報酬請求業務の効率化</li> <li>低い離職率への寄与</li> <li>リスクへの対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供予定実績管理の自動化に伴う事務作業時間の削減</li> <li>情報の ICT 化に伴うサービスマネジメントの適正化</li> </ul>

○ 指定基準・指導監査等で求められる書面の実態調査結果

「指定基準・指導監査等で求められる書面の実態調査」においては、介護サービス事業所・施設における業務上の文書量（指定基準・指導監査等に係る書類）の実態把握を目的として自治体及び介護サービス事業所・施設を対象にヒアリング調査を行った。調査対象サービスは、訪問介護、居宅介護支援、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、認知症対応型共同生活介護の5サービスとした。

介護サービス事業所・施設の開設時の書類としては、介護保険法と老人福祉法の両方で規定されているサービスについては、右記のように書類が重複している。自治体によっては介護保険法・老人福祉法で規定している書類の窓口が本庁と福祉事務所で分かれているケースもあり、事業所にとっては類似した書類を提出している状況も示唆された。

指定の更新時の書類については、6年ごとに指定の更新を行うため、指定申請時とほぼ同じ書類を6年ごとに提出することになり、頻度は低いものの、書類のボリュームは指定更新手続きに係る書類が最も多い現状も把握された。

D 職員関係	35	人員配置表	⑥	-
	36	職員名簿	⑥	-
	37	職員ローテーション表	⑥	⑫
	38	施設長(管理者) 履歴書/資格証明書(写)	⑧	⑨
	39	生活相談員 履歴書/資格証明書(写)	⑥	-
	40	ユニットリーダー 一覧/履歴書/研修受講証(写)	⑥	⑫
	41	介護支援専門員 一覧/資格証明書(写)	⑥	⑱
	42	医師 免許書(写)	⑥	-
	43	看護職員 免許書(写)	⑥	-
	44	機能訓練指導員 資格証明書(写)	⑥	-
E 他法令関係	45	栄養士 免許書(写)	⑥	-
	46	職員への内定通知(写)	⑥	-
	47	消防検査済証(写)	③	-
	48	施設の消防計画(写)	④	-
	49	診療所開設許可書(写)	③	-
	50	厨房営業許可書(写)	③	-
	51	給食開始届(写)	③	-
F その他	52	区市町村の同意書又は意見書	⑬	-
	53	業務委託契約書(写)	⑥	-
	54	その他		
加算 制 体	55	介護給付費算定に係る体制等に関する届出書	-	⑮
	56	介護職員処遇改善加算届出書		⑲

<新規指定申請時の書類一覧(例:介護老人福祉施設)>  
(東京都提供資料)

提出書類		老福法	介保法		
申請書	1	(老人福祉法)設置認可申請書・設置届出書	①⑨	-	
	2	(介護保険法)指定申請書(第1号様式)	-	①②③	
	3	介護老人福祉施設の指定に係る記載事項(付表14)	-	①②	
	4	介護保険法第86条第2項各号の規定に該当しない旨の誓約書	-	⑯	
(添付書類)					
A 土地・建物関係	5	付近の案内図	②	-	
	6	建物配置図	③	-	
	7	平面図(A3版)カラー/白黒	③	⑥⑦	
	8	立面図	③	-	
	9	室別面積表(事業別/階層別)	③	⑦	
	10	有効居室面積表	-	⑦	
	11	外観及び内部の様子がわかる写真(備品、什器等が入った状態で)	③	⑦	
	12	建物検査済証(写) 建物/昇降機	③	-	
	13	建物登記簿謄本(原本)	⑪	-	
	14	土地登記簿謄本(原本)	⑪	-	
B 法人関係	15	土地公図の写し	⑪	-	
	16	その他(賃貸借契約書(写)・仮換地証明等)	⑪	-	
	17	法人定款(公立の場合は条例等)	⑫	④	
	18	法人登記簿謄本(原本)	⑫	②④	
	19	役員一覧	-	②⑱	
	20	当該事業に係る資産の状況	⑩	⑬	
	C 運営関係	21	年間事業計画/収支計画書	⑩	-
		22	運営規程	④	⑩
		23	重要事項説明書	④	⑮
		24	利用者との契約書	④	⑮
25		就業規則(写)	⑥	-	
26		給与規程(写)	⑥	-	
27		経理規程	⑫	-	
28		利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要	⑤	-	
29		日課表(例)又は24時間シート(例)	④	-	
30		研修計画	⑥	-	
31		入所計画	⑩	⑧	
32		協力医療機関の承諾書(写) /パンフレット(診療科名が分かるもの)	⑦	⑭	
33		施設のパンフレット	①③	-	
34		ユニット特養(介護老人福祉施設)における「空床型」短期入所生活介護の取扱いについて	-	⑩	

↓表内の番号については次頁参照

介護保険法	老人福祉法
<p>① 施設の名称及び開設の場所</p> <p>② 開設者の名称及び主たる事務所の所在地並びに代表者の氏名、生年月日、住所及び職名</p> <p>③ 当該申請に係る事業の開始の予定年月日</p> <p>④ 開設者の定款、寄附行為等及びその登記事項証明書又は条例等</p> <p>⑤ 特別養護老人ホームの認可証等の写し</p> <p>⑥ 併設する施設がある場合にあつては、当該併設する施設の概要</p> <p>⑦ 建物の構造概要及び平面図（各室の用途を明示するものとする。）並びに設備の概要</p> <p>⑧ 入所者の推定数</p> <p>⑨ 施設の管理者の氏名、生年月日及び住所</p> <p>⑩ 運営規程</p> <p>⑪ 入所者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要</p> <p>⑫ 当該申請に係る事業に係る従業者の勤務の体制及び勤務形態</p> <p>⑬ 当該申請に係る事業に係る資産の状況</p> <p>⑭ 協力病院の名称及び診療科名並びに当該協力病院との契約の内容。協力歯科医療機関があるときは、その名称及び当該協力歯科医療機関との契約の内容を含む。）</p> <p>⑮ 当該申請に係る事業に係る施設介護サービス費の請求に関する事項</p> <p>⑯ 法第八十六条第二項 各号（法第八十六条の二第四項 において準用する場合を含む。）に該当しないことを誓約する書面</p> <p>⑰ 役員 の氏名、生年月日及び住所</p> <p>⑱ 介護支援専門員の氏名及びその登録番号</p> <p>⑲ その他指定に関し必要と認める事項 "</p>	<p>① 施設の名称、種類及び所在地</p> <p>② 施設の地理的状況</p> <p>③ 建物の規模及び構造並びに設備の概要</p> <p>④ 運営についての重要事項に関する規程</p> <p>⑤ 入所者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要</p> <p>⑥ 職員の勤務の体制及び勤務形態</p> <p>⑦ 協力病院の名称及び診療科名並びに当該協力病院との契約の内容</p> <p>⑧ 施設の長その他主な職員の氏名及び経歴</p> <p>⑨ 事業開始の予定年月日</p> <p>⑩ 資産の状況</p> <p>⑪ 土地及び建物に係る権利関係を明らかにすることができる書類</p> <p>⑫ 定款その他の基本約款</p> <p>⑬ 施設を設置しようとする区域の市町村の意見書</p>

<介護サービス提供場面での業務フローと発生書類>

(東京都提供資料より作成)

事業所にとって負担の大きい書類としては、右図の利用者に関する情報については「個別援助計画」「サービス提供時の記録（介護記録等）」、職員に関する情報については、「出勤簿」があげられた。事業所にとって負担を感じさせる要因としては、まず記録の保存期間があげられた。具体的には各サービスの指定基準内で規定のある「完結の日から2年間」の「完結」の取り扱いが自治体によって異なり、また、自治体によっては保存期間を5年としていることも確認された。

<参考：指定居宅サービス等の事業の人員及び運営に関する基準>

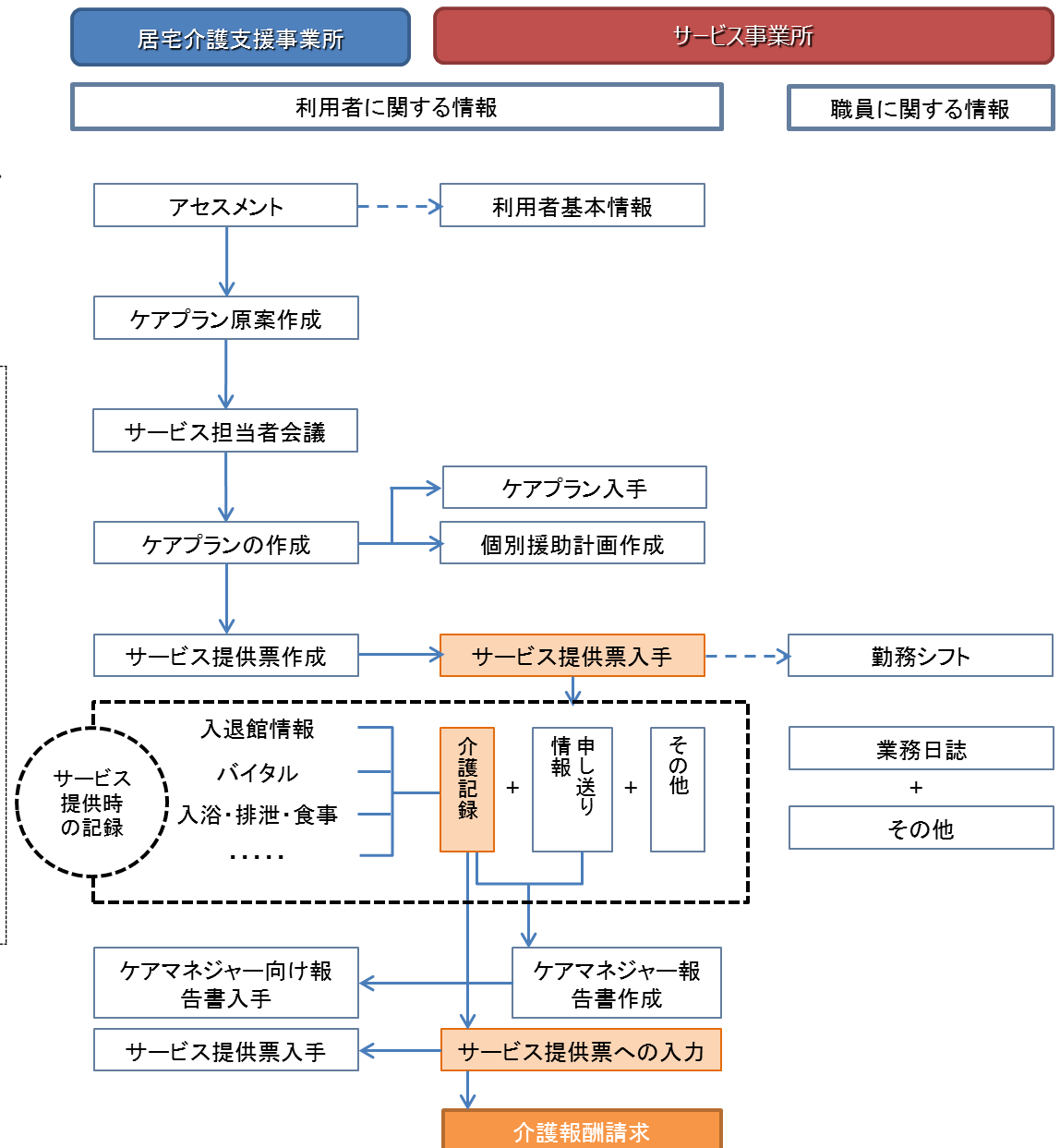
第2章 訪問介護

第39条 指定訪問介護事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間保存しなければならない。

- 一 訪問介護計画
- 二 第19条第2項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録
- 三 第26条に規定する市町村への通知に係る記録
- 四 第36条第2項に規定する苦情の内容等の記録
- 五 第37条第2項に規定する事故の状況及び自己に際して取った処置についての記録

多くのケースでは、サービス利用が終了した時点から2年間もしくは5年間、事業所においては利用者に関する情報を保管することになるが、事業所のスペースを一定範囲で占有し、また外部倉庫に数年分の記録を保管しているケースも把握され、





「ペーパーレス化」の観点からは、改善の余地があることが示唆された。

また要因の 2 つ目として、保存する記録の「媒体」についても指摘された。自治体によるものの、実地指導時の多くは紙媒体で資料の準備を求められ、事業所は過去の利用者に関する情報を、当日実地指導担当者が見やすいように整理する必要がある、利用者人数が多い場合には、かなりの時間がかかることが指摘された。従業者に関する情報についても、出勤簿やタイムカードについて、紙で出力しておくように指示があることが多く、通常の業務フローで電子媒体を使用している事業所にとっては無駄な時間が多いことも把握された。

## 2. 介護分野における生産性向上に関する課題

「一億総活躍」社会の実現に向けた三本の矢の1つとして掲げられている「安心につながる社会保障」の中では、「介護離職ゼロ」に向けた「介護者の負担軽減に資する生産性向上」が求められており、本事業ではこの実現に向け、介護サービス事業所の業務フローの中で発生している書類の特定、またICTを活用した業務効率化の事例を収集したところである。今回のヒアリングを中心とした調査結果を踏まえ、政府の求める「介護者の負担軽減に資する生産性向上」を実現するためには、実施指導の在り方の見直しや、情報を代替できる他制度の活用に関する検討、制度間の調整（介護保険法・老人福祉法）といった手法により、部分的な解決を図るのではなく、ICT化により効率的に業務を行っている事例や、他産業分野の生産性向上に向けた取組み事例を分析しながら、以下の課題に重点的に取り組む必要がある。

### （1）事務負担の絶対量の軽減が最も重要な課題

第3章で述べたように、自治体及び介護サービス事業所・施設を対象に実施したヒアリング調査結果から、指定基準・指導監査等で求められる書類の絶対量が多いという実態が明らかとなった。また、今回の調査研究の過程で41ページの「<参考>居宅サービス事業所において法律や基準省令等を根拠として作成保管されている書類」に示したとおり、法令等に基づき明確に求められている書類をサービスごとに一覧化して整理してみると、根拠規定のある書類以外にも、さまざまな観点から書類が求められている実態が浮かび上がってきた。中でも、介護サービス事業所・施設の業務フローの中で、書類として最も多く発生しているのは利用者に対するサービス提供時の記録（介護記録等）であることから、今後のさらなる高齢者の増加に伴ってさらに増大していくことが懸念されている。

また、現在の介護保険制度の給付対象サービスについては、我が国の高齢者福祉が、これまでの社会環境の変化に応じて生じる新たな課題に対応するため、順次、個別分野ごとに整備されてきたという歴史的な要因もあって、サービス種別ごとに基準等が複雑となってしまっていることにより、これらが書類の提出（受理）や変更等の手続きにおいても、煩雑となる要因となっているものと考えられる。さらには、これらの書類の保管についてもスペースやコストの面、保存期間の問題ともあいまって、大きな課題となっている。

こうした事務負担の増加、複雑化といった課題は、介護サービス事業者・施設側と、指定事務や指導監査を行う都道府県・市町村側の双方において、年々大きくなり深刻化してきていることが明らかとなった。

これらのことから、介護分野における生産性向上に関する最大の課題は、一刻も早くこうした事務負担の軽減を図ることであるといえる。

### （2）生産性向上のためには、「記録」そのものの制度上の位置づけ、またその在り方について、抜本的な改革が必要

現在の介護保険制度の仕組みでは、「記録」そのものの制度上の位置づけがあいまいであり、これまでも、何を記録にとどめなければならないのか、どの程度保存すればよいのか、どこまで標準化できるのか（ICT化及び介護分野の情報連携を図るための共通言語化）といった課題が指摘されてきている。政府の求める「介護者の負担軽減に資する生産性向上」の実現のためには、単なる事務負担の軽減やICT

化、実地指導の標準化といったこれまでの検討手法だけでは、期待される効果を達成することが難しいものと考えられる。このため介護保険制度の下での「記録」そのものの位置づけや在り方について抜本的な改革が必要である。

そのためには、「サービス種別ごと」、「介護サービス事業所・施設ごと」の記録の体系を見直し、利用者に着目した記録の在り方に転換することで、様々な記録情報の照合、転記、入力などに要している時間や労力が大幅に削減されるとともに、複数の業務や介護サービス事業所・施設の間での連携が進み、記録の重複などの無駄が削減されることが期待される。

今後さらなる「介護者の負担軽減に資する生産性向上」に向けては、今回の調査で把握された課題を踏まえ、引き続き、先進的な事例の収集・分析に努めるとともに、これらの結果を基にしたモデル的な取組を支援し、横展開しながら普遍化していくことが求められる。