介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン　[概要]

目的 → **生産性向上に向けたノウハウの普及**

- 実際に生産性向上に取り組む介護事業者を支援するため、ガイドラインを作成し介護サービス事業所における生産性向上に取り組むためのノウハウを普及する。
- 効果的な普及のため、介護事業者団体等にガイドラインを配布し、横展開を支援する。

ねらい → **生産性向上の取組経験のない事業所でも取り組みやすくする道案内のツール**

1．「介護の生産性向上」は、**効率重視やケアの画一化ではなく**、１人でも多くの利用者に質の高いケアを届けることで介護に対する認識を利用者・家族・介護職員自身がより価値を感じられるようにするという観点で**「介護の価値を高めること」と読み替える。**

2．生産性向上の取組経験がない事業所でも手軽に取り組みやすくする。

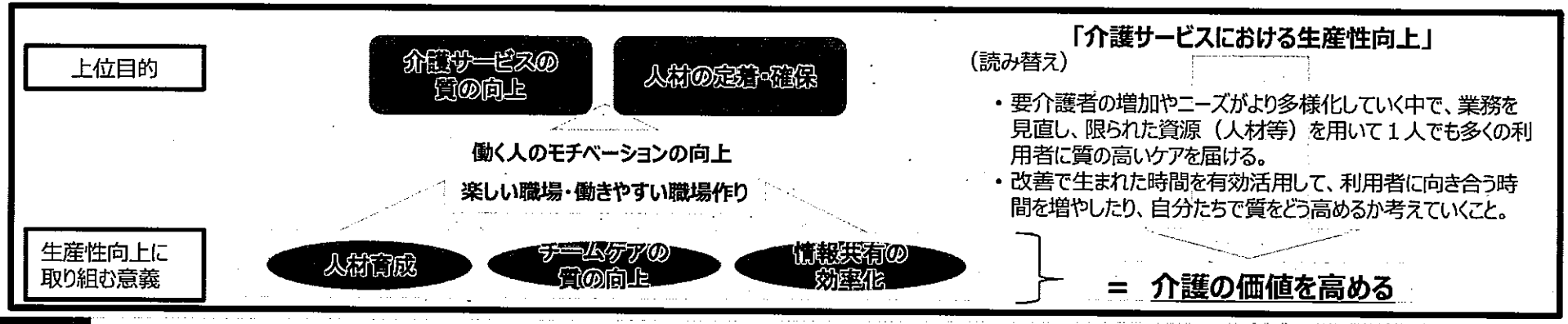
3．活動の流れや取組方法を**ステップ形式**で説明し、**実際の実践例**を用いて**解決のしかた**を紹介。

4．介護サービスの取組に**製造業のカイゼン活動を応用**。例えば、５Sや３Mの視点。

5．**課題のみえる化ツール**として「気づきシート」、「因果関係図」、「業務時間調査票」を活用。

6．取組を「職場環境の整備」、「記録・報告様式の工夫」、「ICT活用等による情報共有の効率化」など７つに分類。

1．介護サービスにおける生産性向上のとらえ方



資料10－3

介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン　[概要]

2．生産性向上の取組

- ①職場環境の整備
- ②業務の明確化と役割分担
- ③手順書の作成
- ④記録・報告様式の工夫
- ⑤情報共有の工夫
- ⑥OJTの仕組みづくり
- ⑦理念・行動指針の徹底

生産性向上による介護サービスの質の向上
（人材育成、チームケアの質の向上、情報共有の効率化）

3．ステップと実践事例

3-2．業務の明確化と役割分担

取組のステップとポイント

	ステップ	ポイント
1	業務を見える化しよう	役割分担を見直すためには、まず現状を把握する必要があります。具体的には、現在、誰がいつどのような業務を、どの程度の時間をかけて行っているのか調べる必要があります。 そこで業務時間調査を実施して、現在の１日の業務の流れを見える化しましょう。
2	業務の必要性の整理、３Ｍを見つけよう	業務時間調査により見える化された普段の業務から、３Ｍを探します。 ・特定のスタッフへの業務の偏り（ムリ・ムラ） ・むかしから実施しているが本来は不要（あるいは簡略化が可能）な業務（ムダ） ・フロアに誰もいない（見守りが手薄になっている）時間帯がある（ムリ）　など
3	役割のマッチング、マスターラインを引き直そう	業務時間調査結果により見える化した普段の業務の流れから、発見した３Ｍを取り除き、新たな業務の流れを作ります。 このとき、業務の役割分担についても、必要以上にこれまでの習慣等に囚われることなく、役割のマッチングを検討しましょう。
4	手順と役割の整理をしよう	業務の手順やスタッフの役割を改めて整理します。 業務の手順を変更したり、役割分担を検討し直したり、業務時間を変更したりすることで、一気に業務が効率的に回り出すことがあります。

1 業務を見える化しよう

事業所への電話対応に追われる状況を改善するため、通信内容を調査し、連絡基準等を明示して解決した。

（○○○○：PJメンバー数 ○名）

事例18

成果

質の向上
- ケアプラン見直しに必要な利用者様の生活環境、身体状態の変化が具体的に上がってくることでADL/QOLの低下に対する予防的なケアプランの作成ができるようになった。

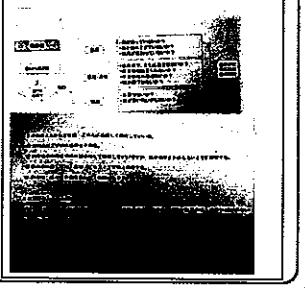
量的な効率化
- 電話対応の「受発信」時間の変化（4名で5日間の累積時間で評価）
対策前）7時間20分 → 対策後）4時間34分 ⇒ 2時間46分の削減

カイゼン　人材育成

課題

サービス提供事業所、利用者様、ご家族、行政等電話での連絡が多く、電話対応に追われて、本来のケアマネジメント業務が停滞していた。電話対応の内容と時間調査を行い、業務通信の効率化を図った。

解決のしかた

1.現状況を認識するための方法
・電話の受発信時間を5日間調査し、実際の通信時間を把握した。
2.必要情報の整理
・内容を精査し、電話報告・FAX報告の項目を抽出した。
3.電話での連絡方法ルール化（サービス提供事業所向け）
・緊急/ＦＡＸ/後日/疾病（フロー図）と連絡方法を提示した。
4.ルール策定後の変化測定
・再度、受発信時間を５日間調査し、通信時間の短縮を確認した。

（サービス本業者への配布資料例）