平成 31年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業

障害福祉サービス事業所における

生産性向上に関する調査研究



障害福祉サービス事業所の ICTを活用した 業務改善ガイドライン 平成 31年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業 **障害福祉サービス事業所における** 生産性向上に関する調査研究

障害福祉サービス事業所の ICTを活用した 業務改善ガイドライン

CONTENTS

はじめに
業務改善して生産性を高め、「支援の質・量」を高める
CHAPTER 1 初級編:すぐできる ICT 活用
こんなことにお困りではないですか 11 01 入力を簡単にしよう! (記録:音声・スマホ) 12 02 勤急管理をワンタッチで! (勤急:ICカード) 14 03 情報をまとめよう! (情報共有:グループウエア) 16 04 同じことを入力するのをやめよう! (請求:システム) 18 05 テレビ会議をしよう! (会議:テレビ会議) 20 06 ICT環境を整えよう! (全体) 22 CHAPTER 2 実践編: 利用シーン別ICT 活用事例
】. 利用者情報管理 ····································
01 情報の矛盾をなくそう! ····································
2. 記録
01 パソコンで入力しよう!42 02 情報共有力を強化しよう!44

3. 請求	47
01 経営視点を持つために	54 56
4. シフト調整	61
01 シフト調整を簡単にしよう! ······· 02 クラウドで情報共有しよう! ······ (
5. 勤怠管理 ····································	71
01 1 クリックで打刻しよう!	
おわりに	
「理想」を共有し、「課題」を解決する	82
COLOMN	
継続は力なり(活動をやめないで)	36 46 60
	, 0

はじめに

業務改善して生産性を高め、 「支援の質・量」を高める

2019年4月より働き方改革関連法案の一部が施行されました。働き方改革とは、働く人々が、個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で選択できるようにするための改革です。

この改革では日本が直面している少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少や働くスタイルの多様化などに対応していく必要がありますが、人がサービスを提供することが中心である障害福祉業界においては、より一層の取り組みが期待されます。

特に当業界においては、離職率の高さや人材集めの難しさも続いている中、現場が回らないといった状況がを打破する方法の1つとして、業務改善による生産性向上が望まれています。

業務の手順を見直し、支援に直接関係のない書類作成等の「間接業務」を減らす ことで、職員の業務負担を減らしたり、利用者と向き合う時間を捻出することがで きます。

そして、こうした業務改善には、ICTの活用は不可欠です。近年、福祉業界でも活用できる ICT が増えてきました。また、ICT 化の進んだ職場は、魅力ある職場として、人材確保にも有効に働くことも期待されます。

当ガイドラインでは、障害福祉サービス事業所の現場で生じやすい問題についての業務改善のポイントを、規模別/内容別に、ICT 導入事例と共に紹介します。

皆様の現場が少しでも業務改善でき、結果、本業の支援に注力できる環境を整え、 ひいては障害のある方・関係者が喜ばれる、その一助になれば幸いです。

> 障害福祉サービス事業所における生産性向上に関する調査研究 検討委員会一同





支援の質・量を高める

■業務改善の進め方

下図は、業務改善の基本的な進め方です。この「解決策」の部分で、色々とアイデアを出し、その中に ICT を使うとより効果がでるものがある、というのが「ICT を活用した業務改善」となります。

「ICT を使わなくても業務改善できる」こともあれば、「ICT を導入しさえすれば業務改善できる」訳ではないこともありますので、注意が必要です。

業務改善の基本的な進め方



繰り返す(あきらめない

■本ガイドラインの使い方

本ガイドラインは、大きく2つに大別されます。

ICT 導入が進んでいない事業所は、まず「初級編」をお読みください。簡単に取り組むことができる事例を多く掲載しています。

また、ある程度 ICT 導入が進んでいる事業所は、「実践編」から読んでも構いません。業務プロセス・ワークフロー・役割変更も含めた業務改善を ICT 活用しながら進めた事例を掲載しています。

ICT 導入が進んでいない事業所

「初級編」から

簡単に取り組むことができる事例

ICT 導入がある程度進んでる事業所

「実践編」から

業務プロセス・ワークフロー・役割変更も含めた 業務改善を ICT を活用しながら進めた事例

※実践編(P26~)のモデルケースのコストダウン効果は、時給 1,500円として算出しています。

CHAPTER 1 初級編

すぐできる ICT 活用



業務改善(ICT 導入)で解決!!



入力を簡単にしよう!

▶ 記録:音声・スマホ

導入事例

株式会社ベストサポート(千葉県千葉市)

スマートフォン、ヘッドセットを導入。 パソコンに不慣れな職員の入力時間を短縮。

業務の質の向上

●書式変更等、記録以外の調整(例:フォント・ポイント数・枠幅等)の必要がなくなり、必要事項だけを記入すればよくなった。

量的な効率化

●支援後の事務処理にかかる時間が短くなった。

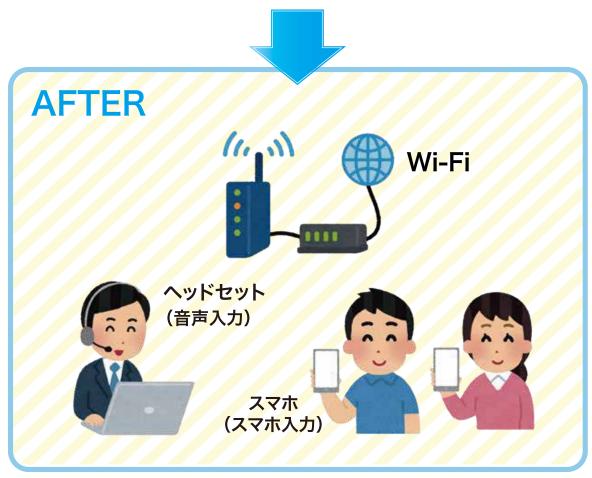


課題

●パソコンに不慣れなパート職員 が多く、パソコンでの入力業務 に時間と手間がかかっていた。

- ①記録においてスマホでも入力できるシステムを導入した。
- ②ヘッドセットを使って音声入力で きるようになった。







勤怠管理をワンタッチで!

▶ 勤怠: IC カード

導入事例

社会福祉法人身障者ポニーの会(茨城県取手市)

ICカードによる勤怠管理システムを導入し、 勤務時間が自動計算できるように。

業務の質の向上

●手計算・手入力のミスが減り、精度が上がった。

量的な効率化

当時スタッフ 20 名弱で 3 ~ 4 日かかっていたが、今は 86 名で 1.5 日程度になった。



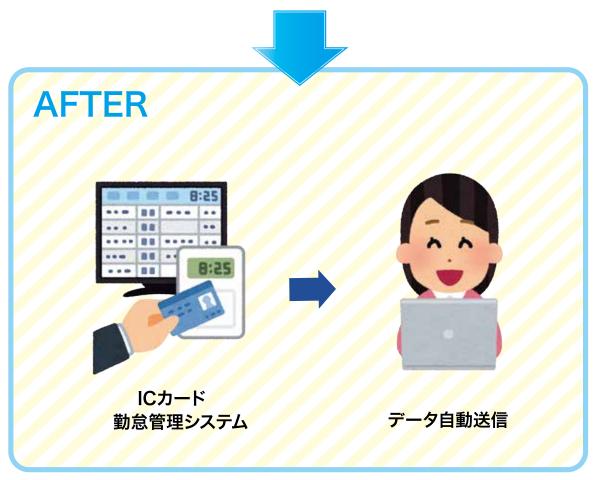
課題

- ●紙ベースのタイムカードを利用 しており、それをエクセルに入 力し直していた。
- ●打刻忘れや計算間違いが多く、 特に非常勤職員は契約ごとに休 憩時間等の条件も異なるため、 確認するのに時間がかかってい た。

解決の仕方

①ICカードによる勤怠管理システムを4拠点全てに導入し、勤務時間が自動計算できるようになった。







情報をまとめよう!

▶ 情報共有:グループウエア

導入事例

特定非営利活動法人 SMSC (茨城県稲敷市)

グループウェアを導入し、全職員のスケジュールを 一元化して、スケジュールや申し送りを管理。

業務の質の向上

●セキュリティレベルは高くなり、かつ情報伝達が速くなり、伝え漏れが減った。情報を手軽にアップできるようになり、伝え忘れからくる共有と連携のミスが減った。個々のスケジュールのバッティングも減った。

量的な効率化

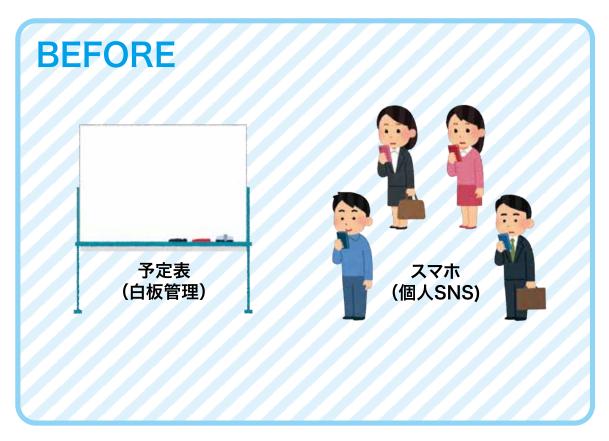
投稿量が増え(スレッド数 15 件/月→ 100 件/日へ)、コミュニケーション量が増えた。

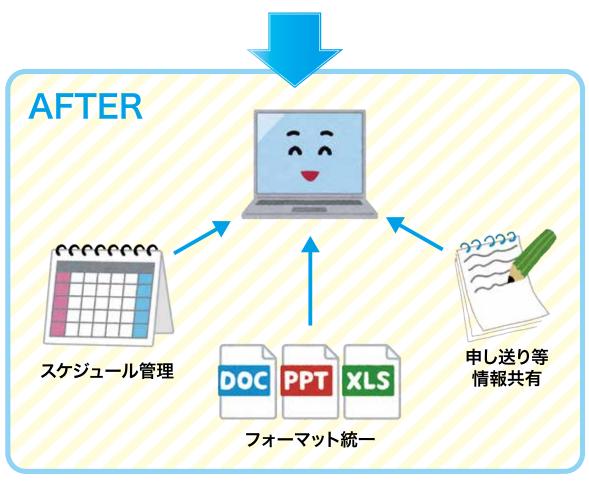


課題

- ●情報のやりとりを個人の SNS を通じて実施していたが、情報 管理の観点から問題と認識して いた。
- スケジュールをホワイトボード の予定表を使って管理してい た。

- ①法人でグループウェアを導入し、スケ ジュール管理を一元化し、全員の情報を 全員が見ることができるようにした。
- ②社内の申請書・日報等のフォーマットを 統一し、グループウェア上で管理するよ うにした。
- ③申し送り等、あらゆる情報共有系は SNS上で管理するようにした。







同じことを入力するのをやめよう!

▶ 請求:システム

導入事例

社会福祉法人身障者ポニーの会(茨城県取手市)

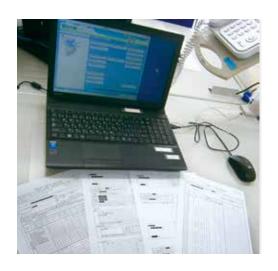
請求システムを導入し、実績記録表・ 請求書(実費負担含む)・領収書が自動化。

業務の質の向上

●手入力のミスが減り、精度が上がった。

量的な効率化

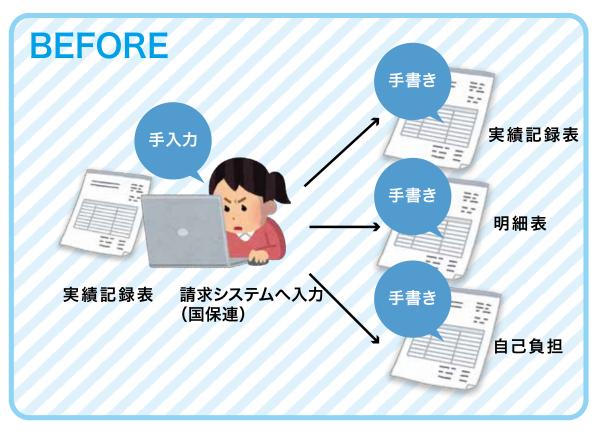
●当時30名で3~4日かかっていたが、今は87 名程でも3日で完了するようになった。

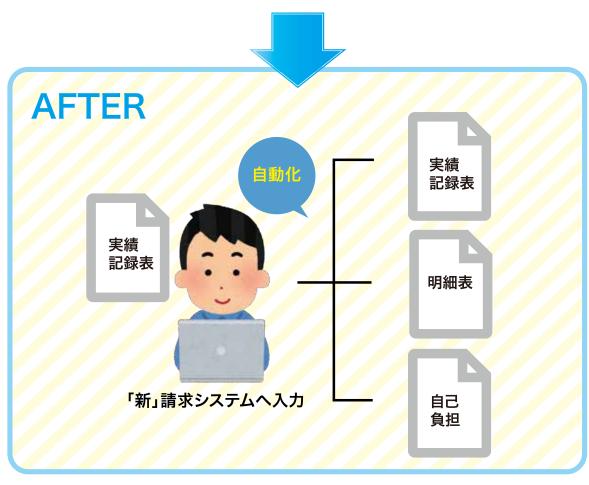


課題

●国保連から支給される標準シス テムを使っていたが、請求デー 夕を入力するのみで、連動する 業務については自動化されてお らず、領収書は手書きしていた。

- ①請求システムを導入し、実績記録表・請求書(実費費用含めて)・領収書まで自動で出せるようになった。
- ②同時に自己負担分の利用料を手渡 しから銀行自動引き落としに変更 した。







テレビ会議をしよう!

▶ 会議: テレビ会議

導入事例

社会福祉法人ゆうゆう(北海道当別町)

拠点が離れているため、情報共有や 会議のためにテレビ会議システムを活用。

業務の質の向上

●理事長の決裁が早く取れるようになり、業務スピードが速くなった。

量的な効率化

●移動時間が大幅に削減され、支援等に回せる時間が大幅に増えた。

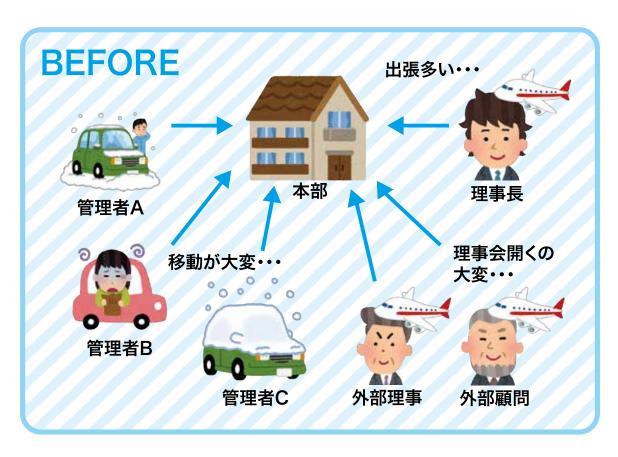


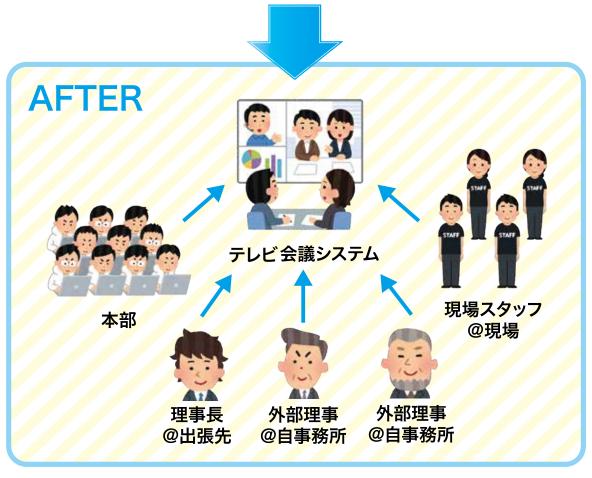
課題

- ●拠点が離れており、車での移動だけで30分~1時間かかっていた。
- ●雪深いエリアであるため、特に冬場の移動中の事故 リスクが相当高く、できるだけ避けたかった。
- ●理事長の出張が多く、直接会議できず、決裁が遅れることが多かった。
- ■遠方の外部理事・顧問がいるため、理事会を開催するにあたり、出張時間や旅費が懸念された。

解決の仕方

①テレビ会議システム を導入し、各拠点か らテレビ会議に参加 できるようにした。







ICT 環境を整えよう!

▶全体

導入事例

社会福祉法人福祉楽団(千葉県千葉市)

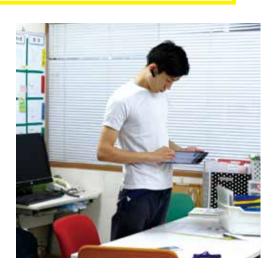
業務改善の解決策として ICTプラットフォームを整備。

業務の質の向上

●情報収集・蓄積がしやすくなり、情報へのアクセス効率が上がった。

量的な効率化

●同じことを何度も伝達するといった無駄なやりとりが減ったり、伝達漏れが減り、コミュニケーションコストが削減された。

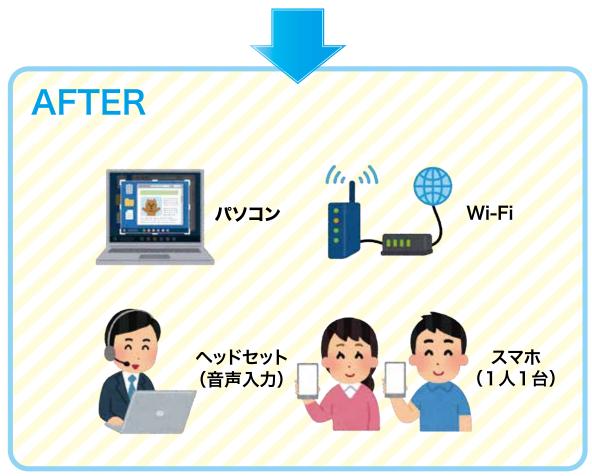


課題

◆ケアの現場において、 情報の重要度は高いに も関わらず、それを取 り扱う職員は紙などの アナログでおこなう人 が多かった。

- ①パソコン、インターネット、スマホなどの情報インフラを整備し、勤務中は1人1台の端末を使えるようにした。
- ②グループウェア、チャット、介護記録、ヘッドセットなどの日常で必要な情報を取り扱うことができる環境を整備した。
- ③事務効率化を図るため、電子決済、勤怠・給与・ 人事等のシステムを導入した。
- ④ICT 教育として、新入・キャリア採用後の研修で、情報管理・セキュリティ・SNS 等について研修を行った。







継続は力なり(活動をやめないで)



業務改善の最初の一歩は、まず今の状態から、何がどこで起こっているか を理解することです。

ボトルネックや悪く作用しているポイントについて、どうすれば改善しそ うかを考えて、具体的に実施します。

そして、その結果から期待していた改善後の姿と同じかどうか、また、ど こが違うのかを評価します。(仮説と検証)

業務改善活動は、一発でうまくいくことはほぼありません。そこで大事な のは、行動と結果を振り返り、上記の仮説と検証を繰り返すことです。

この繰り返しをやめなければ、少しづつですが必ず改善していきます。そ して、改善した小さな結果は、成功体験となり、また次の繰り返しを行う原 動力となります。ここまでくれば、自律自走できる組織・チームとなり、勝 手に業務改善が進むのです。

振り返りと継続は、なにも業務改善活動だけではなく、日頃の介護や支援

活動、仕事にも共通して言えることだと思います。

うまくいかないケースは、この繰り返しをやめてしまうこと、または一度き りのチャレンジで諦めてしまうことです。

- ●業務改善はやはり無理だった…
- ●高いお金出して ICT 化したのに使い物にならない…
- ●今のままでいいや…

諦めと責任転嫁という楽なところに落ち着きます。

では、どうしたら自律自走できる組織・チームになるのでしょうか?頭ではわかっていても、いざ行動となると難しいものです。

そのようなときは、外部の力を借りるときかもしれません。具体的には、宿 題と実施結果の振り返りを行う定例会議体を設けて、そこに外部の人にファシ リテーターとして参画してもらうなどです。

定例会議では、行動結果の報告から、評価、議論し、次の行動を決めて実施 していきます。この繰り返しです。

内部では甘えてしまうことを、外部の力でまずは走り出すことです。どうすればわからない場合、誰かに頼ることも必要だと思います。

(文・上田幸哉)

CHAPTER 2

実践編

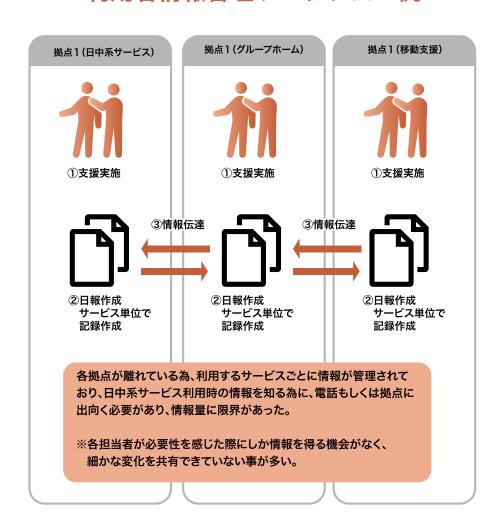
利用シーン別 ICT活用事例

利用者情報管理|診断チャート

こんなことにお困りではないですか?

- ●利用者情報が各事業所に点在している (グループホーム、生活介護、居宅介護、相談支援 等)
- ●情報共有・申し送りが困難

利用者情報管理ワークフロー例



利用者情報管理|業務改善のポイント

業務改善のポイント

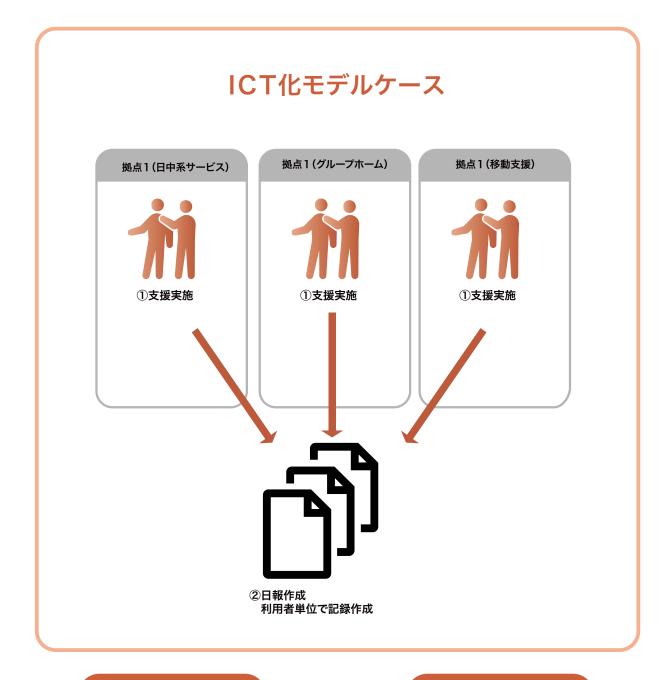
日報を共有できるようにする

=②日報作成、③情報伝達が省略される

業務改善のポイント[利用者情報管理]

理想的な状態を 考える	利用者を中心にすべての情報が集まっている
現状 現状を見える化 する	拠点を跨いでバラバラに管理されている
課題を設定する	利用者を軸とした情報共有
解決策 ^{解決策を} 検討する	利用者単位での記録作成
仮説 テストを実施する 法令確認 (行政・労基等)	部分的導入から開始・監査対応可の確認
効果 費用対効果を 計測する	事務作業時間 × 人数 × 時給 —

利用者情報管理|モデルケース



導入前

業務的な必要最低限の 情報共有

導入後

共有できるようになった情報

日常の何気ない細かな情報

- ●体温・食欲・就寝状況等
- ●他利用者との関係 (ケンカした等)
- ●取り組み(新たな事に挑戦 不安定等)

利用者情報管理|チェックシート

Before・After チェックシート [利用者情報管理]

業務	Before _{所要時間(分)}	お困り度	After 所要時間(分)
②日報作成	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
③情報伝達	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
計	分		分



情報の矛盾をなくそう!

導入事例

特定非営利活動法人 SMSC (茨城県稲敷市)

利用者情報を一元管理し、情報の整合性を取ることができるように。

業務の質の向上

●利用者情報を一元管理することにより、情報の正確性が高まり(矛盾がなくなった)、記載漏れも少なくなった。

量的な効率化

- 4人が各1時間 (述べ4時間) 記入していたが、2人が各30分 (述べ1時間) で記入できるようになった。
- ●記録を持ち運ばず、拠点間の移動が必要なくなった。

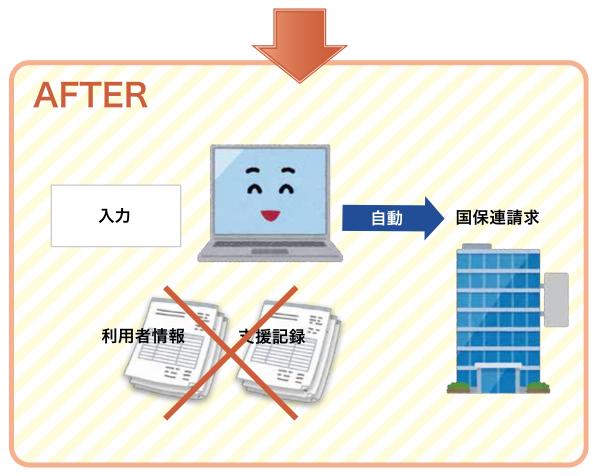


課題

- ●利用者情報、日々の支援記録、 スケジュール等、全て紙ベー スで管理していた。
- ●書類が多く、日々の記録を遡って確認することが難しく、それぞれの情報に齟齬がある等、 正確性も低かった。

- ①記録と請求を連動させるシステムを導 入し、作業量を少なくした。
- ②利用者情報を一元管理し、利用者管理 もシステムを使うようにした。
- ③各事業(サービス)ごとに分かれていた利用者の記録も一元管理し、利用者情報管理を統合することで、利用者情報をより把握できるようにした。







利用者情報を共有しよう!

導入事例

社会福祉法人南高愛隣会 (長崎県諫早市)

利用者情報共有の介護記録システムを導入。 全職員にアカウントを配布し、 全員が利用者情報を共有できるように。

業務の質の向上

- ●伝達漏れによるトラブルがなくなった。
- ●その日の状態を関係者全員が把握でき、状態に合わせた支援が可能に。
- ●入力が写真・動画でも可能になり、伝えられる情報量が増えた。
- ●役職者が良い支援なのかをリアルタイ

ムで評価でき、現場マネジメントがや りやすくなった。

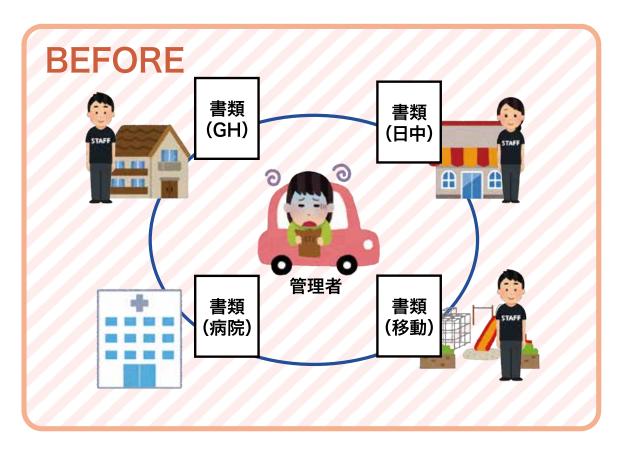
量的な効率化

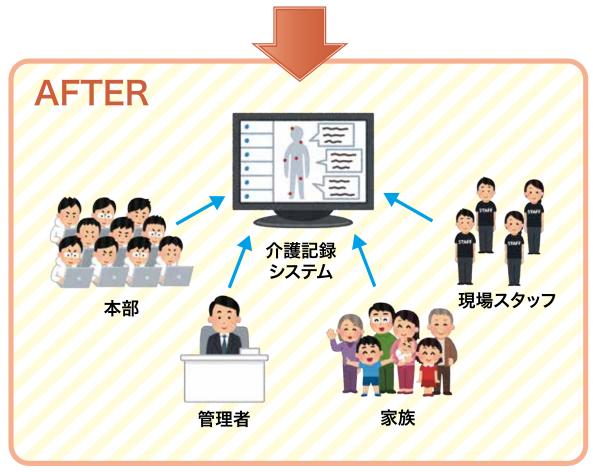
●書類の記入時間が 1/3 に縮小。記録 にあてる時間が業務時間換算で 30 分 ほど削減された。

課題

- ●住まいと日中活動事業所の情報を紙と FAX で共有していた。
- ●一度に共有ができないので、伝達漏れが起こっていた。
- ●同じ内容を何度も転記しなければならず記録の時間がかかっていた。
- 役職者も現場に行って紙の支援記録を見ないと様子がわからなかった。
- 過去の出来事について検索ができなかった。

- ①介護記録システムを導入し、 全職員にアカウントを配布 した。
- ②記録・情報確認用にスマート フォンも増やした。







福祉とICT

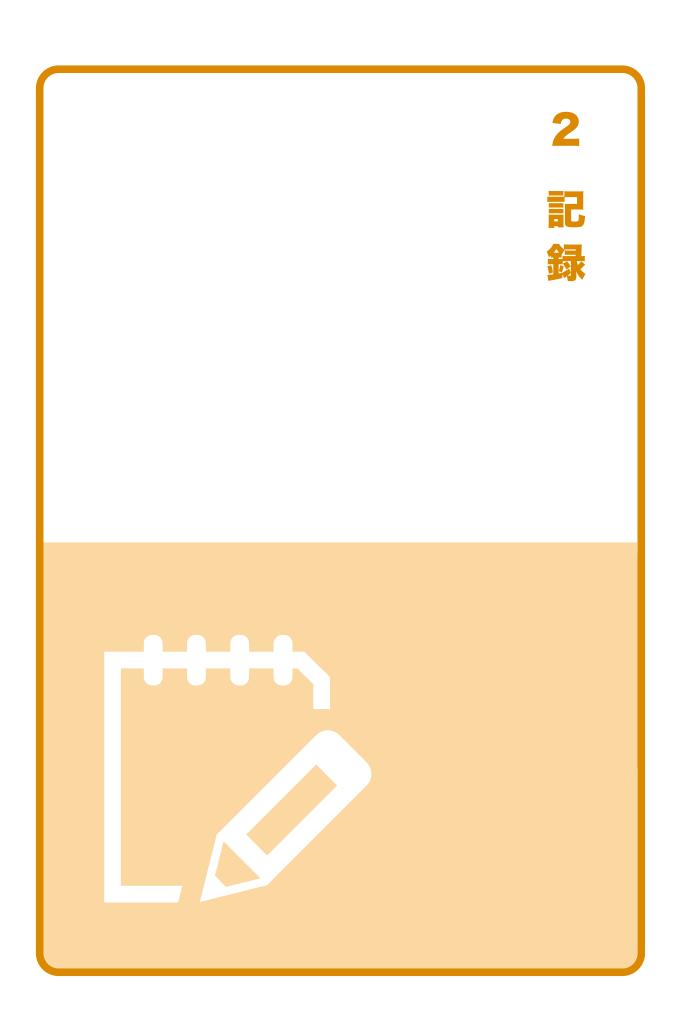
Information and Communication Technology

私たちの生活の中では電気やガスはもちろん、スマートフォンやパソコンも身近な存在となってきました。社会においてもICT は欠かせない存在として浸透し、ICTを使うかどうかを迷う時代は過ぎたといっても過言ではありません。時代はICTの第3次産業革命から更に進化し、IoT や AI といった第4次産業革命まで進んでいます。そしてICT によって、今まで見えなかった世界への扉を開けようとしています。

一方で、福祉の業界はというと、「ICTは苦手だ」と受け入れられず、第 2 次産業革命で足踏みしているように感じます。ICTの活用は業務改善の 側面だけでなく、ケアの概念を覆す新たなイノベーションが生まれる可能 性を秘めています。こうした明るい福祉の未来を否定せず、次世代へつな げていくことが現代の私たちに求められる使命ではないでしょうか。

多様性を受け入れること、ストレングスを見つけること、など福祉的な 視点でICTも考えてみると面白いかもしれません。

(文:岩田直樹)

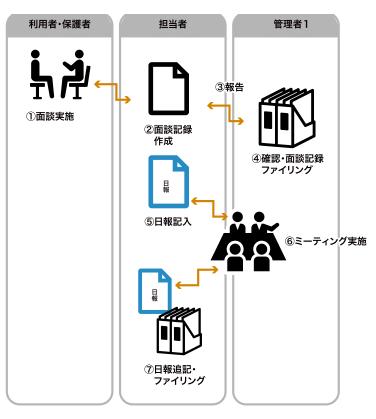


記録|診断チャート

こんなことにお困りではないですか?

- ●手書きしているので時間がかかる
- ●過去の状況を確認するための検索に時間がかかる

記録ワークフロー例



	所要時間(分)
作業①	1,200分(60分×20人)
作業②	600分(30分×20人)
作業③	40分(2分×20人)
作業④	200分(10分×20人)
作業⑤	2,300分(5分×20人×23日)
作業⑥	1,380分(60分×23日)
作業⑦	2,300分(5分×20人×23日)
計	8,020 分

記録|業務改善のポイント

業務改善のポイント

入力方法を変える

=②面談記録作成、⑤日報記入、⑦日報追記・ファイリングの省力化

データベース化して閲覧しやすくする

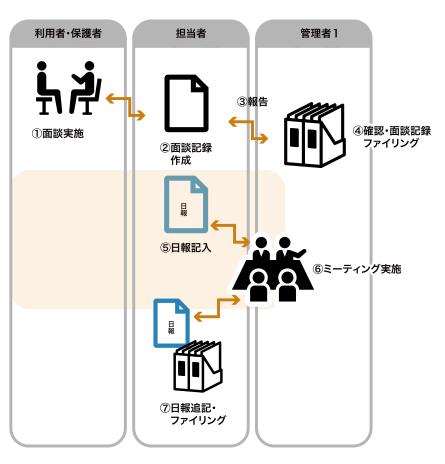
=④確認・面談記録ファイリング、⑥ミーティング実施の省略

業務改善のポイント[記録]

理想的な状態を考える	簡単に入力・検索できる
現状 現状を見える化する	入力・検索が難しい
課題を設定する	簡単に入力でき、後からの閲覧も簡単
解決策 解決策を 検討する	統合システムの導入
仮説 デストを実施す 法令確認 (行政・労基等)	部分的導入から開始
効果 費用対効果を 計測する	事務作業時間 × 人数 × 時給

記録|モデルケース

ICT 化モデルケース(就労継続支援 B 型:20 人の場合)



	所要時間(分)
作業①	1,200分(60分×20人)
作業②	600分(30分×20人)
作業③	40分(2分×20人)
作業④	200分(10分×20人)
作業⑤	2,300分(5分×20人×23日)
作業⑥	1,380分(60分×23日)
作業⑦	2,300分(5分×20人×23日)
計	8,020分

ICT導入で 作業5⑥の時間を 大幅短縮

導入前: 8,020分

人件費= 201千円/月 = 2.412千円/年 導入後: 4,340 分 (△3,680 分)

=109千円/月(△92千円/月)

=1,308千円/年(△1,104千円/年)

記録|チェックシート

Before・After チェックシート [記録]

業務	Before _{所要時間(分)}	お困り度	After 所要時間(分)
①面談の実施	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
②面談記録の作成	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
③面談記録の報告	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
④確認・面談記録 ファイリング	分	1 · 2 · 3 · 4 · 5	分
⑤日報記録	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑥ミーティング 実施	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑦日報追記・ ファイリング	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
計	分		分



パソコンで入力しよう!

導入事例

特定非営利 活動法人 コミュニティワークス (千葉県木更津市)

紙ベースの記録をパソコン入力に切り替え、 支援する時間を確保。

業務の質の向上

●各職員が記録にかける時間が減ったため、そ の分の時間を支援に向けることができた。

量的な効率化

パソコンから複数の職員が同時に記録をする ことができるようになり、記録待ちの時間が なくなった。

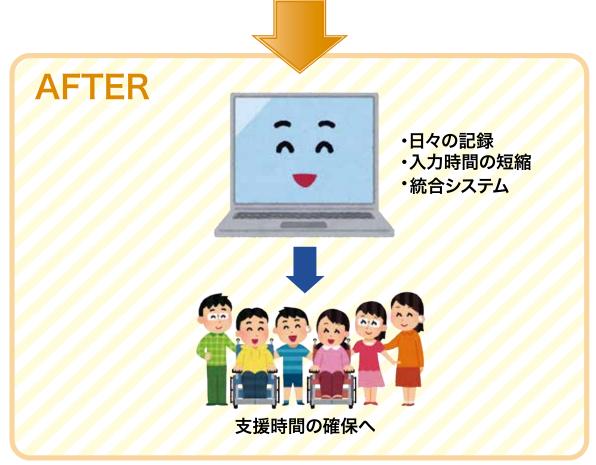


課題

- ●記録を紙ベースで管理・記入していたため、職員の手間が増えていた。
- ●また、過去の記録を確認する際に も時間がかかっていた。

- ①統合システム(記録と請求の連動システム)を導入することで、日々の記録をパソコン入力に切り替えた。
- ②日別の記録一覧や利用者ごとの記録一覧など、その都度、必要な形式で過去の記録を確認することができるようにした。







情報共有力を強化しよう!

導入事例

社会福祉法人北摂杉の子会(大阪府高槻市)

就労移行の定期面談・ケース記録・申し送り を一元管理し、情報共有力を強化。

業務の質の向上

- 記録を日々確認しあえる様になり、一度に全 階層の職員が情報閲覧できるようになった。
- 写真や動画で情報共有できるようになったの になった。

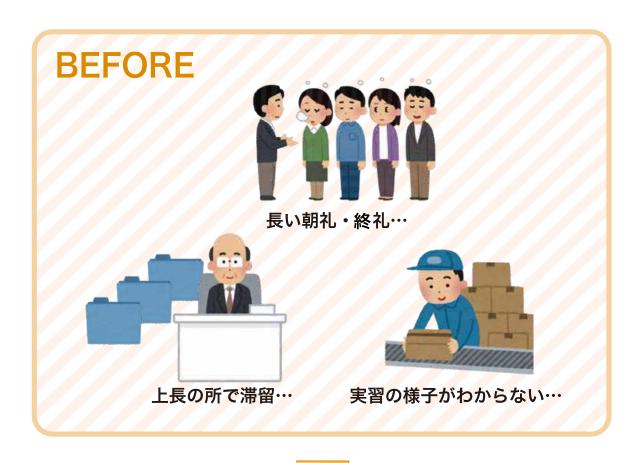
で、現場での様子がより深く理解できるよう 量的な効率化

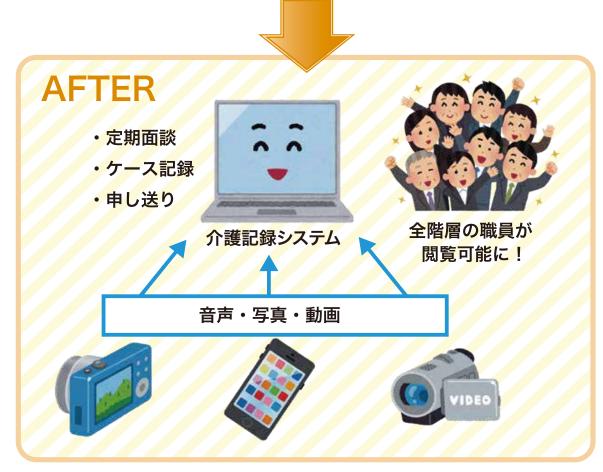
朝礼・終礼の時間が短縮された。

課題

- ●情報共有に時間がかかり、定期面談の記録を手書きで記入 し、上長が順番に確認していた。
- ●その後、ケースファイルで管理するが、上長の所で滞留し たり、検索性に乏しいところがあった。
- ●ケース記録については、2週間分記載してファイリングし ていたが、見る機会が少なく、情報共有できていなかった。
- ●朝礼・終礼に時間がかかり、共有内容によっては1時間以 上かかることもあった。
- ●実習等、外部で支援しているときの様子が終礼で共有でき ない等の情報の洩れがあった。

- ①定期面談・ケース記録・ 申し送りを一元管理で きるシステムを導入し た。
- ②写真や動画で情報共有 できるシステムを導入 した。







家族も巻き込んだ業務改善

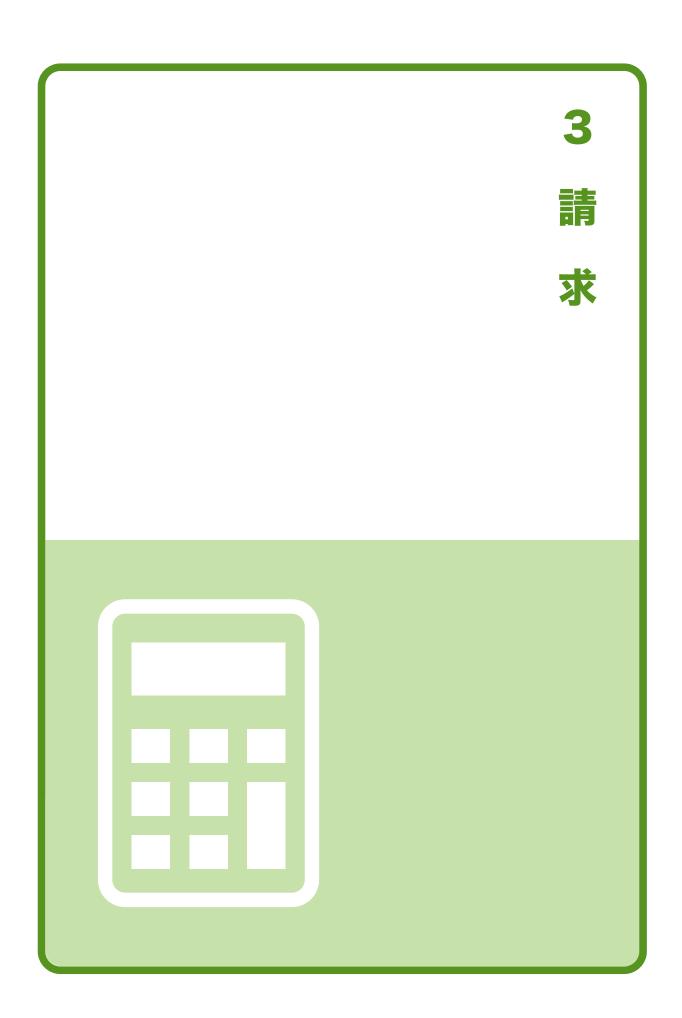


利用希望を聞き、希望表を Fax で回収し、それを表計算に入力して、調整する・・・。現場でよく見受けられる光景だと思います。ただ、この方法では、FAX から表計算への入力段階で、ミスが生じやすいです。

ある事業所では、利用希望を親が直接スマホから入力できる仕組みを導入しました。その結果、家族が簡単に希望を入力したり、変更を修正しやすくなるメリットがあり、FAX から転記する作業がなくなるので転記ミスもなくなり、家族も事業所側も、満足度が向上しました。

これは、業務のワークフローの中に、「家族を組み込む」という業務改善です。自分達だけですべてを解決するのではなく、関係者(ステークホルダー)全体を見渡して、理想の状況を検討することも視野に入れてはいかがでしょうか?

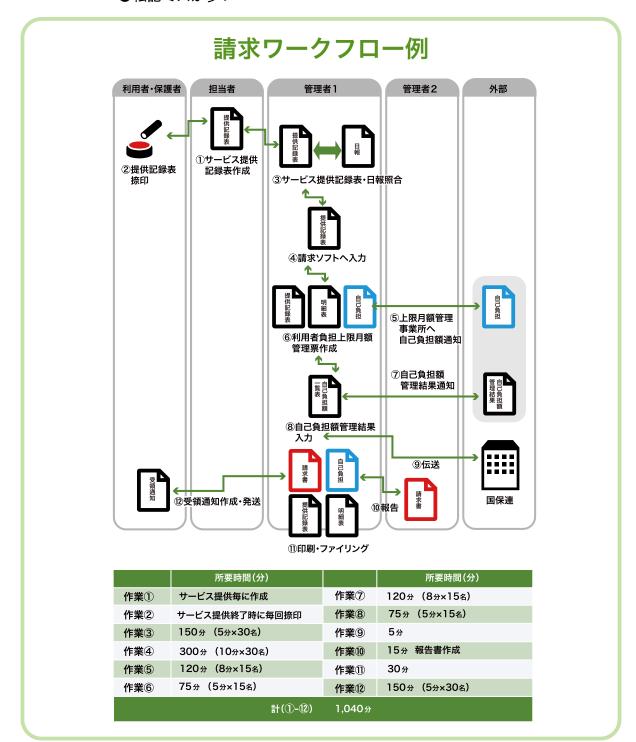
(文・関原深)



請求|診断チャート

こんなことにお困りではないですか?

- ●同じことを何度も入力している
- ●転記ミスが多い



請求|業務改善のポイント

業務改善のポイント

日報の情報が提供記録表に自動的に反映される

=③日報と提供記録表の照合が不必要になる

提供記録表の情報が請求システムに自動的に反映される

= 56⑦請求システムへの入力が不必要になる

請求システム内で提供記録表・明細表・自己負担管理表が自動的 に作成される

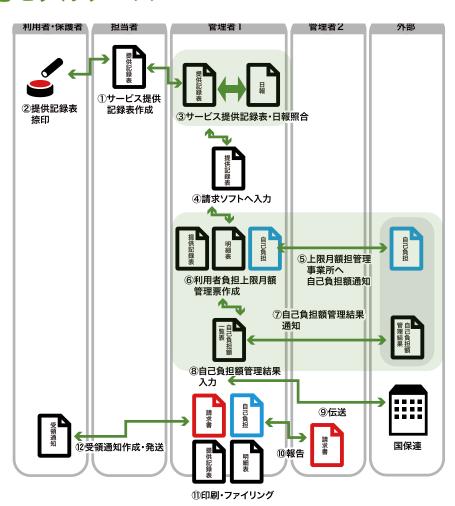
=⑧自己負担管理結果入力が不必要になる

業務改善のポイント[請求]

理想	理想的な状態を 考える	一つに情報入力すれば必要な所に反映される	
現状	現状を見える化 する	何度も同じ情報を入力している	
	•		
課題	課題を設定する	一元管理できるシステムがない	
解決策	解決策を 検討する	統合システムの導入	
仮説 検証	テストを実施する 法令確認 (行政・労基等)	部分的導入から開始	4
効果	費用対効果を 計測する	事務作業時間 × 人数 × 時給	

請求|モデルケース

ICT 化モデルケース (放デイ: 自己負担管理対象 15人の場合)



	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	サービス提供毎に作成	作業⑦	120分 (8分×15名)
作業②	サービス提供終了時に毎回捺印	作業8	75分 (5分×15名)
作業③	150分(5分×30名)	作業⑨	5分
作業④	300分(10分×30名)	作業⑩	15分 報告書作成
作業⑤	120分 (8分×15名)	作業①	30分
作業⑥	75分 (5分×15名)	作業⑫	150分(5分×30名)
	計(① - ⑫)	1,040分	

⑦⑧が自動化 ・で作業

導入前: 1,040分

人件費= 26 千円/月 = 312 千円/年

導入後:500分 (△540分)

=13千円/月 (△13千円/月)

=156 千円 / 年 (△ 156 千円 / 年)

請求|チェックシート

Before・After チェックシート [請求]

業務	Before _{所要時間} (分)	お困り度	After 所要時間(分)
①サービス 提供記録表作成	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
③サービス提供記録 表と日報の照合	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑤上限月額管理事業所 への自己負担通知	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑥利用者負担上限 月額管理票の作成	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑦自己負担額管理 結果通知	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑧自己負担額管理結果の入力	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
②受領通知の 作成・発送	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
計	分		分



経営視点を持つために

導入事例

社会福祉法人ゆうゆう(北海道当別町)

本部集中管理から各現場管理へ業務フローを変更。各現場で収支状況等を把握でき、経営 視点を持つことができるように。

業務の質の向上

- ●ヒューマンエラーがなくなり、過誤請求等が 削減した。
- ■職員の意識が変わり、事業所運営に関する責任と自覚が生まれた。

量的な効率化

■請求にかかる業務時間が削減される見込み (年 500 時間程度)。

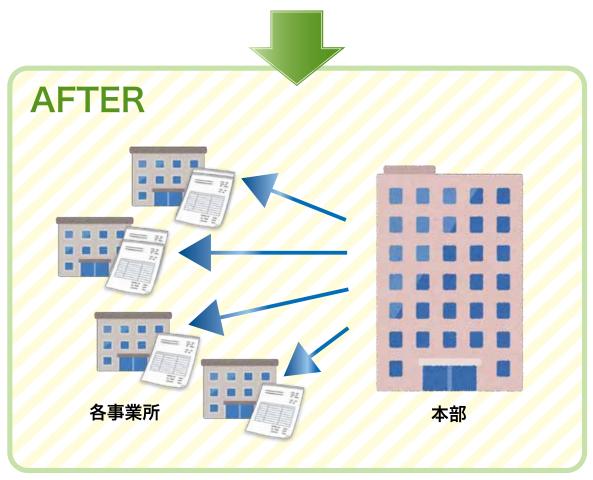


課題

- ●各現場から本部に請求を一元 化したが、請求担当者の負担 がかなり大きくなっていた。
- ●各現場の管理者が加算や請求 構造が分からないまま業務を 行っており、収支構造を把握 できなくなった。

- ①現場の管理者が請求や収支を理解するために、請求のある一定までの作業を再度 担当するようにした。
- ②請求システムを導入し、受給者証の更新タイミングがアラートでできるようになり、 受給者情報の管理をできるようにした。
- ③サービス提供記録を手入力していたが、 予実機能で、ミスが減るようになった。







入力の間違いを減らそう!

導入事例

社会福祉法人ゆうゆう(北海道当別町)

グループホームの特例居宅の際の基礎報酬を 減らすときの計算間違いを、予実管理システ ムを導入してミスを減らす。

業務の質の向上

●予定を入力しておくとミスが発見しやすくなり、ヒューマンエラー(入力ミス)が減った。

量的な効率化

- ●予定入力がなくなるので、作業時間は半分に。
- ●実績入力も 1/3 ぐらい削減された。



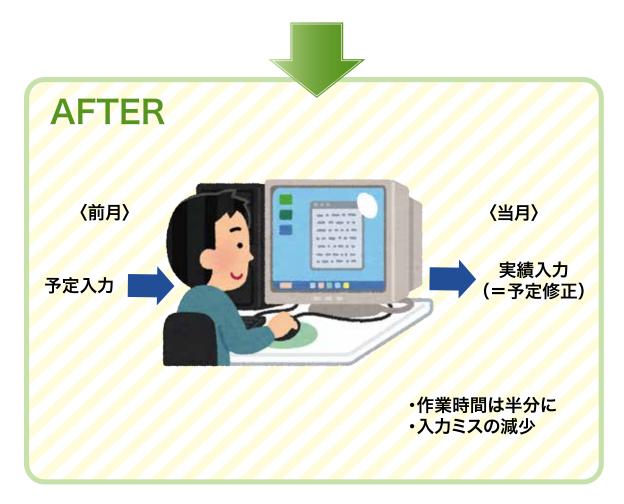
課題

- ●グループホームの特例居宅を使うと きに、グループホームの基礎報酬を 減らす計算を間違えやすかった。
- ●夜間支援体制加算を計算するときに 打ち込みを間違えてしまう。
- ●サービスコードが複雑すぎる。

解決の仕方

①予実管理ができるシステムを導入 し、予定に対して変更があったこと のみを実績修正する。







報酬算定のための条件を 整理しよう!

導入事例

社会福祉法人南高愛隣会 (長崎県諫早市)

加算取得で必要な条件を整理。 合わせて書式・フォーマットを整理することで 算定漏れをなくす。

業務の質の向上

●書式・フォーマットを統一したことにより、 記録の書き漏れに伴う加算を取得出来ない、 あるいは返還することが少なくなった。

業量的な効率化

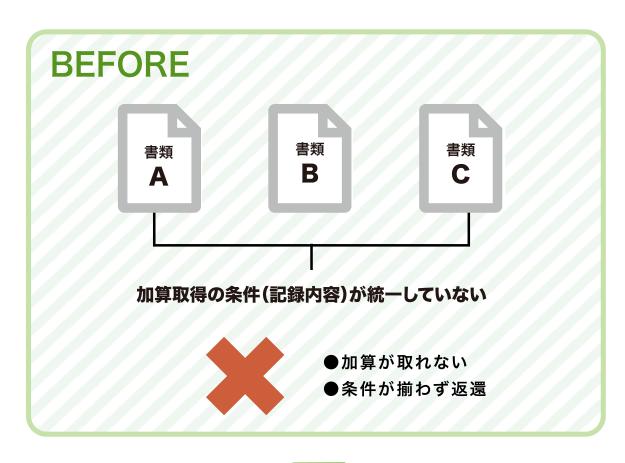
- ●役職者は介護記録システム上で加算取得に必要な記録が確認できるようになった。
- ●加算取得に必要な条件を調べていた時間が削減された。

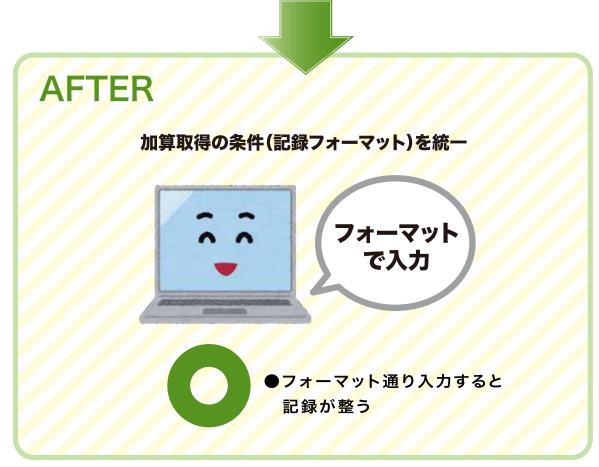


課題

- ●加算取得に必要な条件(記録内容) が全体で統一出来ていなかった。
- ●必要な条件(記録内容)が揃っていなかったため、支援を行っていたにも関わらず、加算を取得できない、返還をするということもあった。
- ●役職者が必要な条件が整っているかを確認できなかった。

- 加算取得に必要な条件を整理した。
- ②記録が必要な場合は、介護記録シス テムのフォーマットを統一した。







バラバラの書式に対応しよう!

導入事例

特定非営利活動法人み・らいず(大阪府大阪市)

統合システム導入による請求資料の フォーマット対応。

業務の質の向上

● 3 つのデータを入力していたのが、1 つの データでよくなったため、業務量が短縮した。

量的な効率化

入力ミスや調整ミスの対応が必要なく なった。

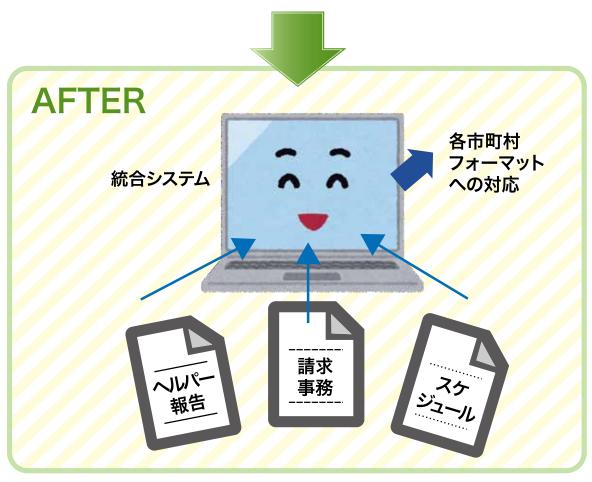
■利用者のADLや意欲(体調確認) ■利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望(要望や希 ■家族含む環境(ご家族の様子や引継ぎ等) ■ルート(例:自宅→□○駅→□○駅→カラオケ・・・など) ●分助当日の様子や状況(前回のサービス提供時の状況) ■ひやりはっと(携帯、GPS、SOSカードの所持状況) ■その他サービス提供時に当たって必要な事項(事務所への引 ■時間変更の有無(有:。時~。時)、記録票、テレッサの補充 ■その他(うれしかったこと、気づいたこと)

課題

●請求事務、ヘルパーからの報告、スケジュールをバラバラのデータで扱っていた。そのため、入力ミスや、調整ミスがよく起こっていた。

- 統合システムの導入により、すべてを一括管理できるようになった。
- ②入力ミスや調整ミスが減った。







ICTの活用で 法人外との情報共有もスムーズに

利用者さんを支えるためには色々な人たちが関わっています。家族、相談支援事業所、他法人の事業所、病院などなど。一つの法人でだけでも情報共有は大変ですが、法人外までとなると更に大変になってきます。

事業所は当日の支援記録を事業所用と連絡帳に書かなければいけない。 病院や相談支援事業所のために記録から抜き出さなければいけない。利用 者さんはプロフィールを何度も話さないといけない。手間も時間もかかっ ているのに、結局はリアルタイムで把握できない、本当にほしい情報が手 に入らないというのが現状です。

医療では厚生労働省を中心に、医療機関の電子カルテを病院間で共有しようという試みが、はじまろうとしています。同じように、プロフィールや支援記録を ICT により共有することが出来れば、業務改善と共に、より適切なサービスを適切なタイミングで提供することが可能になります。

簡単に出来る一歩がご家族との SNS の活用です。ある事業所では、欠席の連絡、イベント案内の通達、更には連絡帳を廃止して SNS の写真や動画でその様子をお伝えする、という活用をされています。コミュニケーション強化にもとても効果的です。

ICT 化を進めていくことは、法人内だけにとどまらず、利用者をとりまく全ての人にとってもプラスの効果を生んでいきます。

(文・松友大)

4 シフト調整

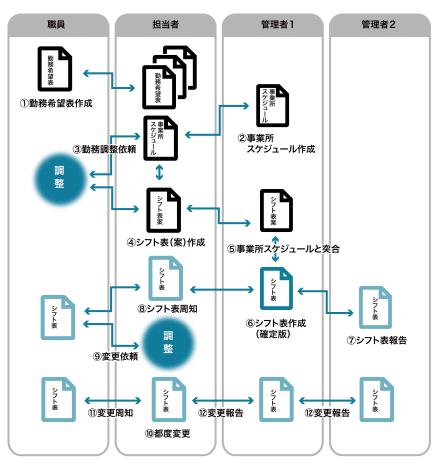


シフト調整|診断チャート

こんなことにお困りではないですか?

- ●不規則な勤務形態や、パート職員の対応可能日時の調整が難しい
- N (利用者) 対 N (支援者) のマッチングに時間がかかる





	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	10分	作業⑦	3分
作業②	10分	作業⑧	5分
作業③	250分(5分×50件)	作業⑨	5分
作業④	100 分	作業⑩	450分(30分×15件)
作業⑤	15分	作業①	5 分
作業⑥	20分	作業⑫	5分
	計(①-⑫)	878∌	

シフト調整|業務改善のポイント

業務改善のポイント

シフト調整のシステムを導入し、利用希望と勤務調整を自動化する

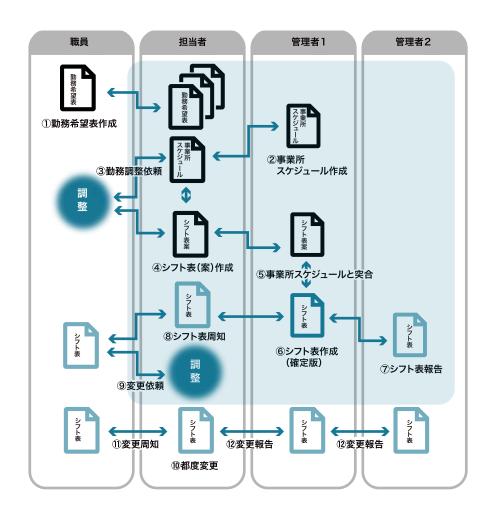
= ②事業所スケジュール作成、③勤務調整依頼、④シフト表(案) 作成、⑤事業所スケジュールと突合、⑥シフト表(確定版)作 成、⑦シフト表報告、⑧シフト表周知、⑨変更依頼の省略

業務改善のポイント[シフト調整]

T42 112	想的な状態を える	1 つに情報入力すれば必要な所に反映される	
現状 現	状を見える化 る	手作業でマッチングしている ルールが決まっていない	
	•		
課題	題を設定する	システム上で調整して情報共有する	
	決策を 討する	ルールの決定 シフト調整システムの導入	
法	ストを実施する 令確認 丁政・ 労基等)	部分的導入から開始	4
WII _ ~ ~ ·	用対効果を 測する	事務作業時間×人数×時給	

シフト調整|モデルケース

ICT 化モデルケース(移動支援:50人の場合)



23456が自動化

	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	10分	作業⑦	3分
作業②	10分	作業8	5分
作業③	250分(5分×50件)	作業⑨	5分
作業④	100分	作業⑩	450分 (30分×15件)
作業⑤	15分	作業①	5分
作業⑥	20分	作業12	5分
	計(①-⑫)	878分	

789が自動化 一CT導入で作業

導入前:878分

人件費= 22 千円 / 月

= 264 千円 / 年

導入後:470分 (△408分)

= 12 千円 /月 (△10 千円 /月)

= 144 千円 / 年 (△ 120 千円 / 年)

シフト調整|チェックシート

Before・After チェックシート [シフト調整]

業務	Before _{所要時間} (分)	お困り度	After 所要時間(分)
②事業所スケジュール 作成	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
③勤務調整依頼	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
④シフト表(案)作成	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑤事業所スケジュール と突合	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑥シフト表作成 (確定版)	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑦シフト表報告	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑧シフト表通知	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
9変更依頼	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
計	分		分



シフト調整を簡単にしよう!

導入事例

社会福祉法人ゆうゆう(北海道当別町)

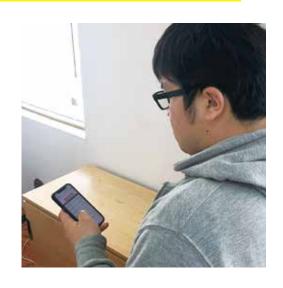
新事業 (就労継続支援 B 型) 立ち上げにあたり、 支援者 9 人のシフト調整のためアプリを活用、 簡単に調整できるように。

業務の質の向上

- 動務可能日を簡単に確認できるようになった。
- ●休み希望を聞かずに自分から確実に入力して もらえるようになった。

量的な効率化

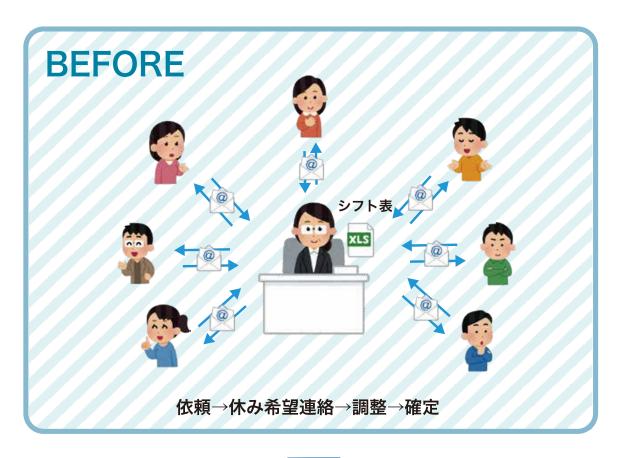
●希望入力の待ち時間がなくなり、入力する支援者も楽になった。

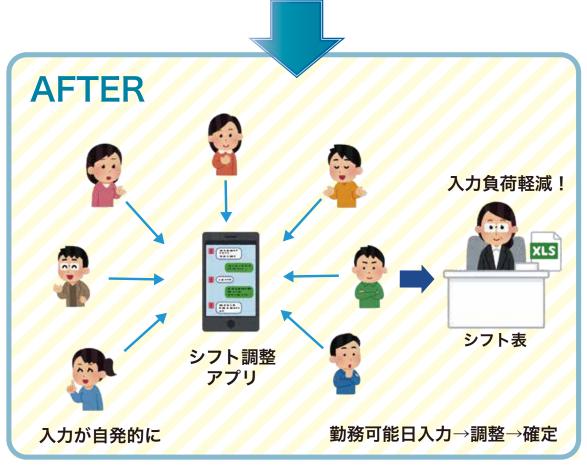


課題

●B型の新店舗オープンにあたり、 支援者9人のシフト調整が必要に なった。今までは休みの希望を聞 き、管理者が調整していたが、複 雑で時間がかかっていた。

- ①シフト調整のアプリを導入し、勤 務可能日を聞く。
- ②アプリを参照しながら、エクセル で勤務シフトを確定させる。







クラウドで情報共有しよう!

導入事例

特定非営利活動法人み・らいず(大阪府大阪市)

カレンダー共有とクラウドの活用。

業務の質の向上

- ●最新のシフトは常にシステム上にあるため、紙媒体での管理時のように、どれが 最新版かわからなくなることがなくなった。
- ●一度に数名の職員が確認することが出来るため、早い対応が出来るようになった。

量的な効率化

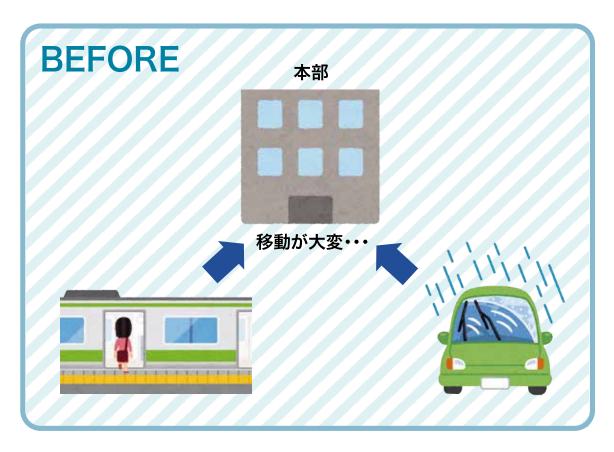
■数名で対応が出来るようになったため、業務時間が短縮された。

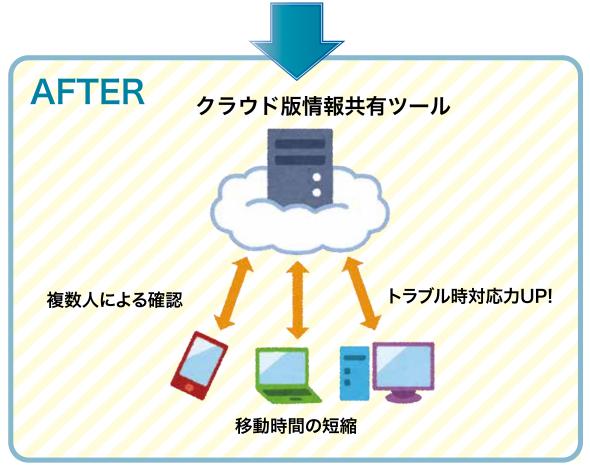


課題

- ●事務所にいないと、予定の 確認ができない状況だっ た。
- n対nのマッチング、かつ相性も踏まえたマッチングに時間がかかっている。

- ①利用者及び支援者の予定確認をクラウド上で行うようにした。
- ②システムの導入により、クラウド上で利用 者の予定及び支援者のシフトを確認でき るようにした。
- ③職員それぞれで、ノートパソコンやスマホ を所有するようにし、場所や時間を選ばず、 シフトの確認・調整ができるようにした。







利用者満足度を高めるための ICT



支援の質を高めるためには、あらゆる場面・状況の情報を多く持ちながら、 企画を考えていく方が望ましく、家族とのコミュニケーションを高めるこ とは、今後の利用者満足度を高めていくための重要な要素と考えられます。

最近では、安価かつセキュアなコミュニケーションツールが登場していることや、個人でもほとんどの人がスマホを使うようになってきているため、端末を扱う技術(リテラシー)も向上しています。

SNS を活用して、その日の活動の様子を共有されている事業所もあります。紙にはない有用性に着目し、こうした情報の共有やコミュニケーションをとることができる介護記録システムも出ているようです。

ちょっとしたICT導入ですが、コミュニケーション強化には、とても効果的です。

(文・関原深)

5

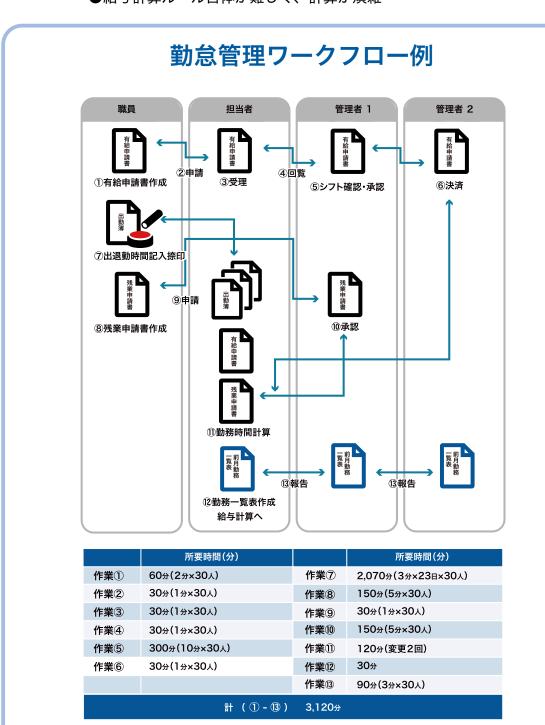
勤怠管理



勤怠管理|診断チャート

こんなことにお困りではないですか?

- ●複雑なサービス提供時間、複雑な勤務形態、異なる雇用形態
- ●給与計算ルール自体が難しく、計算が煩雑



勤怠管理|業務改善のポイント

業務改善のポイント

出勤簿・残業申請書を入力し、 勤務時間計算・勤務一覧表を自動で作成できる

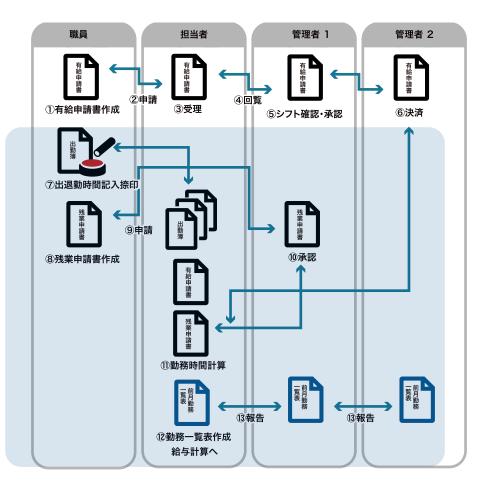
=⑦出退勤時間記入捺印、⑧残業申請書作成、⑨申請、⑩承認、 ⑪勤務時間計算、⑫勤務一覧表作成、⑬報告業務の省力化

業務改善のポイント[勤怠管理]

理想	理想的な状態を 考える	1 つに情報入力すれば必要な所に反映される
現状	現状を見える化 する	手書き・手計算が多い
	•	
課題	課題を設定する	自動計算できる仕組み
解決策	解決策を 検討する	勤怠管理システム(入力・計算)の導入
仮説 検証	テストを実施する 法令確認 (行政・労基等)	部分的導入から開始
効果	費用対効果を 計測する	事務作業時間 × 人数 × 時給

勤怠管理|モデルケース

ICT 化モデルケース (職員 30 人の場合)



	所要時間(分)		所要時間(分)	
作業①	60分(2分×30人)	作業⑦	2,070分(3分×23日×30人)	
作業②	30分(1分×30人)	作業8	150分(5分×30人)	
作業③	30分(1分×30人)	作業⑨	30分(1分×30人)	
作業④	30分(1分×30人)	作業⑩	150分(5分×30人)	
作業⑤	300分(10分×30人)	作業①	120分(変更2回)	
作業⑥	30分(1分×30人)	作業⑫	30分	
		作業(3)	90分(3分×30人)	
	計 (①-⑬)	3,120分		

導入前: 3,120分

人件費= 78 千円 / 月

= 936 千円 / 年

導入後: 480 分 (△ 2,640 分)

=12千円/月 (△66千円/月)

= 144 千円/年 (△ 792 千円/年)

勤怠管理|診断チャート

Before・After チェックシート [勤怠管理]

業務	Before _{所要時間(分)}	お困り度	After _{所要時間} (分)
⑦出退勤時間 記入捺印	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
8残業申請書作成	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
9申請	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑩承認	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑪勤務時間計算	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
③上長へ報告	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
⑭本部に報告	分	1 • 2 • 3 • 4 • 5	分
計	分		分



1 クリックで打刻しよう!

導入事例

社会福祉法人北摂杉の子会(大阪府高槻市)

紙ベースからウェブにアクセスして勤怠管 理をするシステムの導入。

業務の質の向上

●打刻漏れなどはいまだにあるものの、職員に とっては、1回限りで作業がすむようになっ たので、時間を削減できている。

量的な効率化

●紙ベースでの勤怠表への記入時間がなくなった。

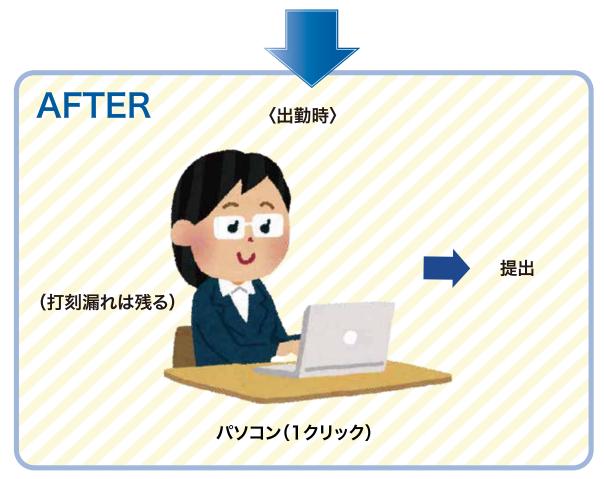


課題

- 紙ベースでのタイムカード打刻と ともに、紙ベースでの勤務表への 記入が必要であり、職員には2回 作業があり、記入漏れ、確認漏れ などが多くあった。
- ●勤務形態が複雑であり、1日2回 出勤等もあり、通常のシステムで は給与計算までつながらなかった。

- ①職員からの作業は、タイムカード 打刻のみの 1 回で済むようになっ た。
- ②対応できるシステムを導入予定。







「笑顔」で出勤しよう!

導入事例

株式会社ベストサポート(千葉県千葉市)

出退勤時に写真を撮影。笑顔ではじめて笑顔で終わる仕掛けも導入し、書類管理も簡単に。

業務の質の向上

●事務所以外でも情報検索できるようになり、 ヌケ・モレがなくなり、従業員の勤務状況を 把握しやすくなった。

量的な効率化

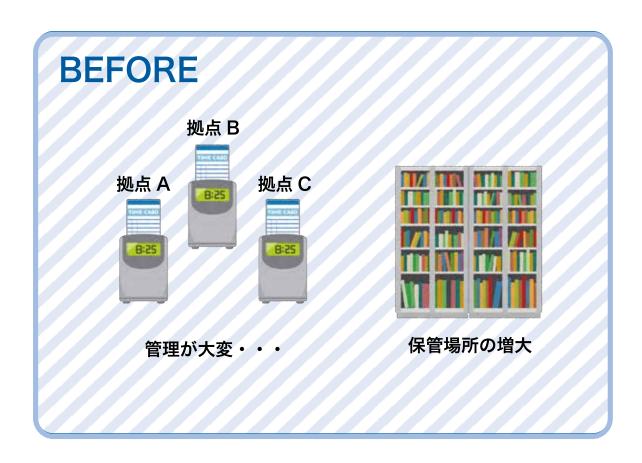
- ●勤怠管理についての紙(50 人分)程度がなくなり、保管場所も必要なくなった。
- ●過去データを参照するときに早く検索できるようになった。

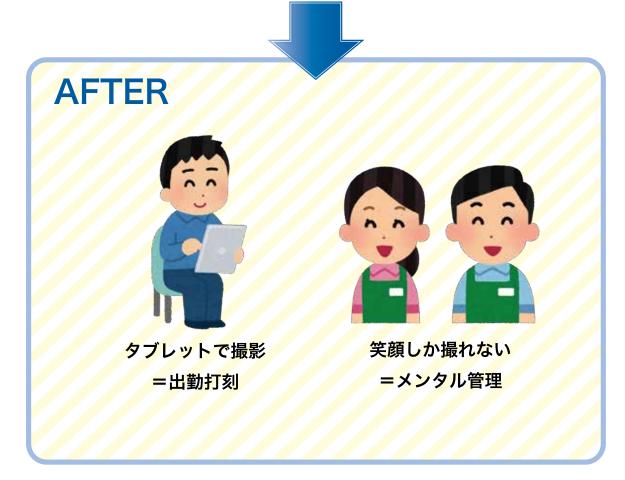


課題

- 動怠管理を紙ベースで実施しており、パートの方も20人程いるので、保管書類が多くなっていた。
- ●入・出の時間が多様で、時間管理が曖昧になっていた。
- ●拠点が増えたので、就労状況が見 えづらくなっていた。

- ①タブレットで写真を撮ることで出 勤時間が分かる勤怠管理システム を導入した。
- ②笑顔の写真しか取れないシステム になっており、笑顔ではじめ、笑 顔で終わるように工夫した。





おわりに

おわりに

「理想」を共有し、「課題」を解決する

事例紹介は如何でしたか?みなさんの事業所で取り組みたいものは ありましたか?

事例紹介では、できるだけ具体的な話をしてきました。最後に改めて、業務改善の全体像についてお話します。

業務改善の現場において、多くの方が失敗するのは、目の前で生じている「問題」だけを見て「修繕」してしまうことです。この「問題」というのは、置かれている立場や状況によって、問題であったりなかったりするので、問題解決は、いわば「モグラ叩き」状態です。

ではどうすればよいでしょうか?

まず、少し高い視座に立って、「理想像」を関係のあるメンバーで考え、共有します。その上で、数多くある問題の中から「理想を実現するために解決しなければならない問題」=「課題」を設定します。この「課題」を解決すれば、理想に近づいていきます。実は、課題を正しく設定すことが難しいのですよね。課題設定がずれていると解決策もずれてしまうので…

「問題」を「修繕」するのではなく、「理想」を共有し「課題」を正 しく設定して、その「課題」を解決していきましょう。

平成 31 年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業 障害福祉サービス事業所における生産性向上に関する調査研究

障害福祉サービス事業所の ICTを活用した業務改善ガイドライン

検討委員会 委員名簿

特定非営利活動法人 SMSC 理事長 根本敏宏 社会福祉法人福祉楽団 人事・総務部長 兼 経理部長 岩田直樹 ケアコラボ株式会社 システムエンジニア 上田幸哉 一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会障がい者自立支援WG サブリーダ 鴻谷則和 社会福祉法人南高愛隣会 総務課長 松友大

※順不同、敬称略

事務局

株式会社インサイト 代表取締役 関原 深 主席研究員 北野 喬士

令和2年3月発行



平成 31 年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業 障害福祉サービス事業所における生産性向上に関する調査研究

障害福祉サービス事業所の I CT を活用した業務改善ガイドライン