

## 居宅介護支援事業所における 生産性向上への取り組み

～整理整頓とICTの活用による業務の効率化について～

社会福祉法人 喜久寿  
指定居宅介護支援事業所 ウェルケア重信  
管理者 福永 貴宏

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

1

## 自己紹介



氏名：福永 貴宏（40歳）  
部署名：社会福祉法人 喜久寿  
指定居宅介護支援事業所 ウェルケア重信  
有資格：主任介護支援専門員・介護福祉士  
【法人内での経歴】  
平成17年 デイサービスセンター重信入職（新卒・介護職員）  
その後法人内にてデイサービスの管理者等に從事  
平成26年 介護支援専門員として法人内の居宅介護支援事業所  
に管理者・介護支援専門員として配属  
令和 2年 指定居宅介護支援事業所 ウェルケア重信  
管理者 兼 主任介護支援専門員として現職

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

2

## 目次

- 事業所紹介
- 現状把握(職員アンケート)
- 生産性向上委員会
- 5Sの推進
- ICT利活用による業務効率化
- 今後の展開
- 振り返り・まとめ

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

3



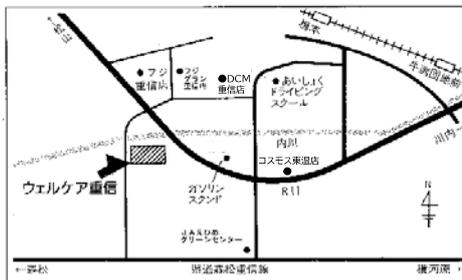
©ウェルケア重信生産性向上事例発表

## 施設の概要・理念

指定居宅介護支援事業所ウェルケア重信は高齢者総合福祉施設ウェルケア重信の中にあり、現在は主任介護支援専門員4名、介護支援専門員5名で、個人の尊厳を第一に、ご利用者およびご家族が満足する福祉サービスの提供に努めています。

「自分の大切な人を安心して任せられる」ことを目指し日々業務に邁進しています。

## 事業所の紹介



©ウェルケア重信生産性向上事例発表

・立地としてはフジグラン重信の国道11号線を挟んで向かい側にある大きな建物です。田畑に囲まれており穏やかな風景の中にあります。

・当事業所は約230名の御利用者を担当させていただいており、男女比は約男性3:女性7の割合で平均の要介護度は約2.5となっております。

・SNSにも力を入れており、ケアハウスはInstagramも開設中で居宅としてはYouTubeチャンネルに2名の介護支援専門員が出演中です。

## 事業所の紹介

・ホームページ



ご興味のある方は是非一度ご覧ください！

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

## 事業所の紹介

### ・YouTubeチャンネル



ご興味のある方は是非一度ご覧ください！

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

7

## 職場改善アンケートの実施

### ・生産性向上に向けて最初に

職員一人一人に職場改善アンケートを実施

今以上に働きやすい環境を整えて、より一層、利用者様に喜んでもらえるように実施した。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

8

## 職場改善アンケートの実施

### 【職場環境、働きやすさ】

- ・人間関係の良さやパーソナルスペースの確保ができています。
- ・人間関係は概ね良好、自分たちの仕事は任せてもらっている。
- ・冷暖房がしっかりとあり過ごしやすい。
- ・風通しがよく上司や仲間同士が話しやすく、相談しやすい。
- ・全員にスマホが貸与されているので連絡連携しやすい。
- ・朝礼や毎週のミーティングで情報の共有や相談がしやすい。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

9

## 職場改善アンケートの実施

### 【ご利用者・ご家族の満足度】

- ・サービスの提供を通じて生活が維持できており親身になって相談してもらえると考えている。
- ・大きな苦情にはなっていないが速やかに情報連携できず対応が遅れたり、連絡を失念することもあるので懸念はある。
- ・いい意見や悪い意見を半々くらいに聞くので普通と思われる。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

10

## 職場改善アンケートの実施

### 【業務範囲】(負担と感じていることやその理由)

- ・記録を入力する時間が少なく、書類等を整理する時間もなくルールも決まっていない。
- ・情報の入力やわかりやすい文書の作成、緊急時の対応。
- ・紙媒体をデータ入力する作業。(二度手間である。)
- ・FAXで送る文書が多すぎる。
- ・業務が多岐にわたるうえにシャドーワークも多い。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

11

## 職場改善アンケートの実施

### 【今より良くするためには何をすればいいか】

- ・迅速かつ正確にケアプランの作成や情報を的確に入力し各職員間で連携を図れることでご利用者が困っていることに迅速に対応ができる。
- ・FAXも含めて極力紙媒体でのやり取りをなくす。
- ・整理整頓、物品や車両のしっかりとした管理。
- ・介護保険だけではなくそれ以外の制度分野や機器の使用などに関する勉強会。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

12

## 職場改善アンケートの実施

### 【改善のための提案・要望等】

- ・整理についてはどこに何を置くかの取り決めが必要。
- ・環境の整備、デスク回りやケースファイル等の整理整頓、動線の確保。
- ・出先や自宅での介護ソフト使用によるタイムリーな情報入力や対応。

## 職場改善アンケートの実施

### 【理想の職場・共通目標】

- ・楽しく仕事ができ相談がしやすく個々の違いを認め合い尊重できる。
- ・職員が連携をしやすく、スムーズにICTを活用できる。
- ・極力無駄をなくし、ICT化できることはできる職場。
- ・就業時間内でしっかりと業務が終わる職場。

## 生産性向上に向けた課題・問題の具体化

- ・書類の保管や管理について、統一できておらず、職員一人一人で行き方が違っている為、引継ぎなどの際に戸惑うケースが多い。
- ・事務所の配置換えをしたところで、事業所内が窮屈であり、人数分のデスクが設置できていない。
- ・事務所にいなければ利用者情報を参照できず、移動時間が多いので非効率的な業務になっている。
  - ・・・等々、思いつく課題が多いので外部の目もお借りし具体化が必要。

## 第1回 生産性向上ミーティング(7月1日)

令和6年7月1日(月)10:00~

第1回のミーティングとして、ITC愛媛のアドバイザーをお招きし現時点における事業所の課題や生産性向上への今後の取り組みとして、体制の構築及び課題の見える化を検討した。



©ウェルケア重信生産性向上事例発表

16

## 第1回 生産性向上ミーティング(7月1日)

現時点における事業所の課題

- ・書類の保管や管理について、統一できておらず、職員一人一人で行き違えがあり明確なルールが設定されていない。
- ・事務所の配置換えをしたところで、事業所内が窮屈であり、人数分のデスクが設置できていない。
- ・事務所に出勤しなければ利用者情報を参照できず、移動時間が多いので非効率的な業務になっているので、その場でケアプラン等の修正や出力ができれば隙間時間の有効活用にもつながるのではないか。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

17

## 第1回 生産性向上ミーティング(7月1日)

生産性向上への取り組み・体制の構築

- ・居宅介護支援事業所を対象に生産性向上に取り組む。
- ・施設内併設の訪問看護ステーションの関係者はすでにICT関連機器の導入をして業務効率向上を図っている必要時オブザーブ参加する。
- ・居宅介護支援事業所の取り組みを、特養・デイサービス等関連事業所へ横展開して処遇改善加算Ⅰの要件を満たす活動の基盤としていく。
- ・プロジェクトのオーナーは施設長、リーダーは所長、サブリーダーは副所長とし組織名は「生産性向上委員会」とする。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

18

## 第1回 生産性向上ミーティング(7月1日)

### 課題の見える化

- ・課題テーマは

「5Sの推進」

「ICTの利活用による業務効率化」

としました。

## 第1回 生産性向上ミーティング(7月1日)

### 5Sの推進(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)

- ・スペースの確保と有効活用を進めるため、「整理(要不要の判別及び不用品の廃棄)」に着手する。
- ・個人の業務デスクの大きさをそろえる。(2名分の机が通常の倍の大きさがあり、交換することでスペースの確保を図る。)
- ・個人私物用のロッカーを重ねて置くなどスペースの有効活用を検討する。
- ・プリンターの置き場所を検討する。
- ・未利用の大型金庫を撤去できないか検討する。
- ・動線上でデッドスペース化の要因になっている壁の撤去について検討する。

## 第1回 生産性向上ミーティング(7月1日)

### ICT利活用による業務効率化

- ・施設内の設置している介護ソフトサーバー内の情報やデータにインターネットからアクセスするために必要な条件をICT業者へ問い合わせる。
- ・場合によっては介護ソフトの利用形態をサーバー型からクラウド型へ変更することも検討する。

## 第2回 生産性向上ミーティング(8月5日)

### ・5Sの推進について

第1回目以降、各自机の周りは整理できてきたので次回までには完了させたい。スペース確保の為に第1回の時も話は出ていたが所長の机が多に比べて大きすぎる為、他の介護支援専門員と揃えてスペースを確保する。また、金庫や壁の撤去に向けての見積もり等を早めに着手するように話をする。部屋の中の配置についてはそれが終わらないと難しい所もあるので急ぐ方針。社用車については次回までにしっかりとしたルールを作成する。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

22

## 第2回 生産性向上ミーティング(8月5日)

### ・書類の整理について

床等に煩雑に置かれていた書類を書類棚にラベルを付けて整理し、パンフレットや申請用紙、工具等分かりやすく仕分けをした。また不要な物を主に1年以上使用していないようなものに関しては廃棄したり必要な部署にお譲りしたりすることで物を減らすことができた。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

23

## 第3回 生産性向上ミーティング(9月2日)

### ・現状の把握と進捗状況

整理整頓を進めている。配置する書類や物品の棚にラベリングし活用しやすくした。ICTに関してはまだパソコン等の見積もりの段階だがやはり移動時間も多く、自宅や出先での情報参照がしにくい状態は続いている。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

24

## 第4回 生産性向上ミーティング(10月8日)

---

### ・現状の把握と進捗状況

整理整頓は引き続きしており、パソコン・タブレット・スマートフォンの貸与規程を作成した。また、今後について壁等の撤去やパソコン等の購入費用の見積もりを行い収集中。

## 第5回 生産性向上ミーティング(11月13日)

---

### ・現状の把握と進捗状況

次回までにパソコン等の購入、リモート操作の導入を行い、御利用者宅や自宅でのテストを行う。また、壁撤去についても可能な限り実施し事務所内の配置検討を行う。

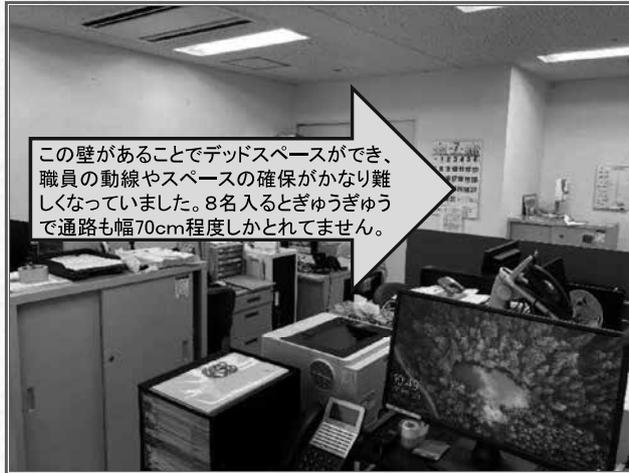
## 整理・整頓

---

- ・業務スペースを確保するために壁や金庫を撤去をしたい。
- ・いらないものを廃棄し書類等をしっかりと整理する。
- ・ケースファイルを整理整頓し職員だれが見てもわかるようにする。
- ・次回の委員会までに最低限各自、事務机回りは整理する。

## 整理

この壁があることでデッドスペースができ、職員の動線やスペースの確保がかなり難しくなっていました。8名入るとぎゅうぎゅうで通路も幅70cm程度しかとれてません。

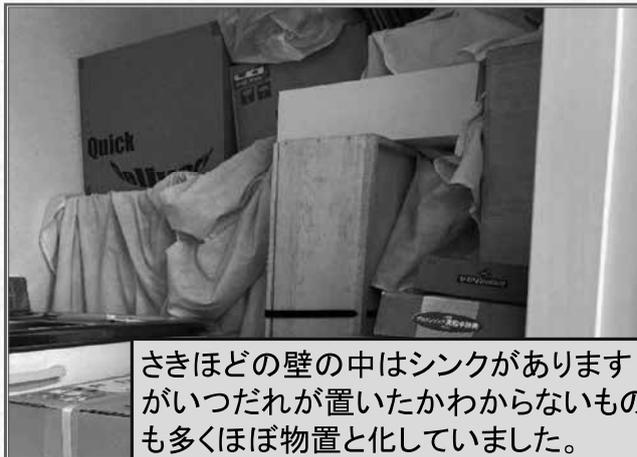


©ウェルケア重信生産性向上事例発表

28

## 整理

さきほどの壁の中はシンクがあります  
がいつだれが置いたかわからないもの  
も多くほぼ物置と化していました。

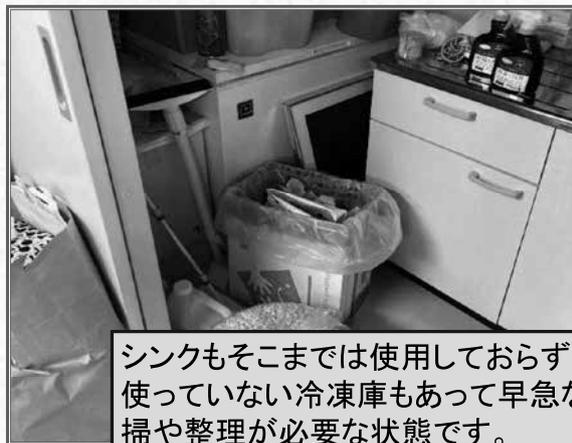


©ウェルケア重信生産性向上事例発表

29

## 整理

シンクもそこまでは使用しておらず、  
使っていない冷凍庫もあって早急な清  
掃や整理が必要な状態です。



©ウェルケア重信生産性向上事例発表

30

## 整理



事業所として一切使用していない大きめの金庫があり、かなりデッドスペース化しておりました。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

31

## 整理



12月に入り業者の方が来所され養生し、工事が始まりました。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

32

## 整理



工事中は業務スペースが狭く、窮屈でしたが職員も完成して広くなるのが待ち遠しく楽しみでした。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

33

## 整理



壁も撤去され、大型金庫も処分してもらいました。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

34

## 整理



1週間で概ね完成でしたが、壁紙や排水管等の問題もあってもう少しかかりました。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

35

## 机の入れ替え前

所長の机は以前から事務所にあった机をそのまま使用しており、幅が180cmある。他の職員の机は普通の事務机で100cmであるので倍近く大きい上に半分くらい使用していない赤点線の部分が全てデッドスペースとなっているので、同様の事務机を購入しスペースを確保し通路としたりする。



©ウェルケア重信生産性向上事例発表

36

## 机の入れ替え後

他の職員と同様のサイズに変更した結果、スペースが空いたと共に通路としても活用できるようになったため、利便性が上がり移動もスムーズに行えるようになりました。



©ウェルケア重信生産性向上事例発表

37

## 机の入れ替え後

他の職員と同様のサイズに変更した結果、スペースが空いたと共に通路としても活用できるようになったため、利便性が上がり移動もスムーズに行えるようになりました。



©ウェルケア重信生産性向上事例発表

38

## 整理



書類や事業所のパンフレット、工具や一見に何に使うかわからないものまで煩雑におかれている状況でした。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

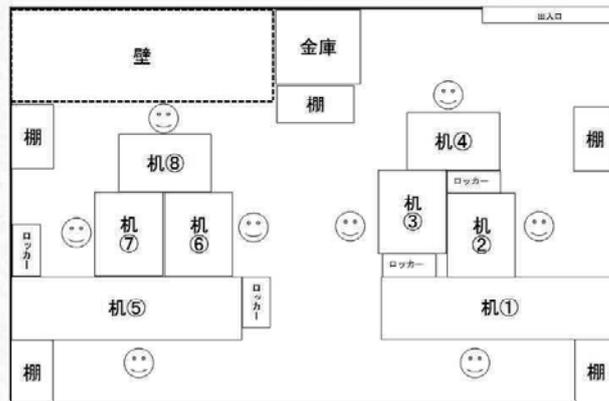
39

# 整頓

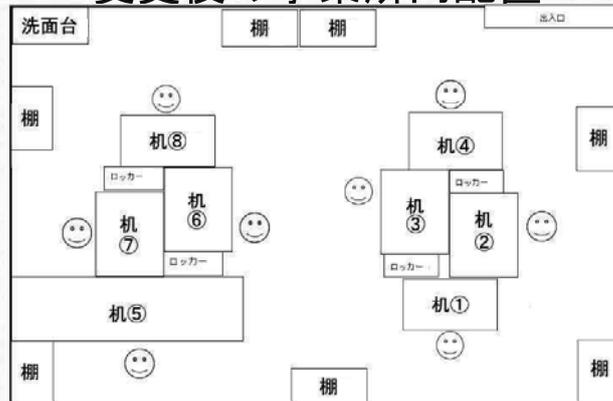


煩雑に置かれてた物を整理し、1年以上使用していないものは精査して廃棄することで物品等が使用しやすくなった。

## 変更前の事業所内配置



## 変更後の事業所内配置



## 整理



車両に関しては、元々そんなに物を置いていたりはしていなかったのですが、トランクには写真のように少しだけ使ってそのまま載せてあったものがあつた車両が多かつたです。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

43

## 整理



トランクにあつたものを整理し、もとにあつたところへ戻し、不要なものは廃棄することで整頓できました。また、車両の担当を付けることで、各職員が意識をして車両を確認するようになりました。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

44

## ICTの利活用による業務効率化

- ・出先や自宅での介護ソフトの使用によるデータ入力をするためには介護ソフトのクラウド化が理想だが法人全体のことも絡むため、まずは遠隔でご利用者の家や自分たちの自宅で使用できるようにする。
- ・古い端末を見直し、作業にかかる時間を改善し職員のストレス軽減や時間の調整をしやすくしていく。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

45

## ICTの利活用による業務効率化

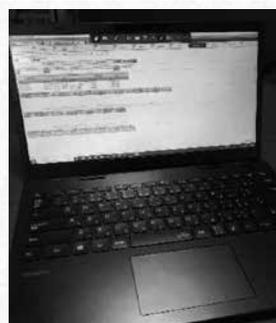
- ・介護支援専門員全員へ遠隔操作のアプリを入れたノートパソコンを貸与し出先や自宅でも情報の参照や記録の入力が行えるようにした。
- ・ご利用者の家ではネット環境がなくすでに貸与されているスマホでのテザリングで遠隔操作ができるが職員の知識不足や準備の手間があるので車両の中で待つなどにとどまっている。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

46

## ICTの利活用による業務効率化

- ・自宅で介護ソフト等の作業ができるようになりタイムリーな情報入力やデータの参照ができ緊急時の移動時間の削減等に大きく役立った。たまたま遠隔操作を開始して早々に緊急でサービス調整を夜間休日にした方もおられ職員が自宅にいる状況で限度額等の確認もでき安心して利用につなげることもできた。



©ウェルケア重信生産性向上事例発表

47

## ICTの利活用による業務効率化

- 古い端末を使用しているため様々な不具合が発生している職員の意見
- ・パソコンの電源を入れてからログイン画面に行くまでに5分以上かかる。
  - ・ソフトを立ち上げてから入力等するまでやアプリに切り替えにも時間がかかる。
  - ・印刷ボタンをクリックしてから10秒以上かかり、その後ようやくプリンタ選択画面になり、その後も時間がかかる。
  - ・そもそもほとんどの動作が重い。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

48

## ICTの利活用による業務効率化

・古いノートパソコンを新しいノートパソコンにしたことにより作業効率がアップし、ケアプラン等を修正したり印刷がスムーズにでき、以前のように作業時間を気にしながらではなくタイムリーに訪問に出やすくなった。



©ウェルケア重信生産性向上事例発表

49

## ICTの利活用による業務効率化

リモートにて削減できた時間について

職員8名に対し出先や自宅でのリモート作業を行った結果削減できた移動時間等について概算になりますが1カ月間測定し調査した結果以下の通りとなりました。

削減できた時間(使用回数×通勤時間)・・・**19時間10分**

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

50

## 改善後の職員の声

- ・壁や金庫が無くなったことで移動しやすく、物が整理しやすくなって職場環境が快適になった。
- ・リモートで自宅から情報にアクセスできるようになり、書類作成や修正もできるので便利になった。
- ・リモートのおかげで職場に一度来てから情報を持って出るというタイムロスがなくなり対応速度が上がった。
- ・パソコンが新しくなったことで業務効率が上がった。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

51

## ケアプランデータ連携システム

ケアプランデータ連携システムは居宅介護支援事業所と介護サービス事業所の間で毎月やり取りされるケアプランのうち、サービス提供票(予定・実績)をデータ連携するための標準仕様を作成し、公開されました。標準仕様を活用してデータ連携をすることで、介護事業所の文書作成に要する負担が大幅に軽減されることが期待されています。

これを今後導入することで、サービスの実績を手入力するための手間やミスによる返戻等の事務負担の軽減・効率化が可能となるのではないかと、活用していく予定です。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

52

## 今後の展開・課題・検討事項

- ・テレワークの規程を作成する。
- ・ケースファイルの中身についての確認、ルール策定する。
- ・配置の再検討を行い、動線の見直しや書類の保管方法については適宜見直しを行う。
- ・5Sについては今後もずっと意識をして業務に取り組み必要がある。
- ・ケアプランデータ連携システムを活用するための情報収集。
- ・職員のICT利活用をレベルアップさせるための内部勉強会の実施。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

53

## 振り返り・まとめ

今回の生産性向上委員会を振り返り感じたことを自分なりにまとめてみました。

- 自事業所だけの意見や力だけでは、中々業務改善は難しい。

当施設の場合にはなりますが、居宅介護支援事業所だけでなく、特別養護老人ホームをはじめ、ショートステイ、事務所、通所介護、訪問看護、ケアハウスなど様々な事業所と連携を取りながらでなければ、いくらハード面を整えても円滑に業務は進まないということです。今回の委員会に関しては事務所に大きな力を貸していただきました。おそらく居宅だけで進めていたら書類や手続きなど間に合っていなかったことだと思います。改めて連絡連携の大切さ、信頼して業務を助けていただくことの重要性を認識できました。

©ウェルケア重信生産性向上事例発表

54



御静聴ありがとうございました。