

# 専門家による伴走支援モデル事業①

生産性向上の取組を実施しようとする介護サービス事業所等に対し、介護現場の生産性向上に向けた業務内容の見直しやテクノロジーの導入等に対し専門家を個別に派遣し、相談・助言等の支援を実施

## 事業概要

- (1) 内容  
介護現場において生産性向上や人材確保の取組を進めるために、三重県内におけるモデル事業所として積極的な取組を進め、そのノウハウの共有を図るため、事業所見学の受け入れや講師として取組み成果の発表（助言）等を行う。
- (2) 支援回数等  
1事業所あたり4回、1回あたり2時間の専門家派遣を実施
- (3) モデル事業所の選定  
支援対象：三重県内に所在する介護保険法に基づく介護事業所  
募集期間：令和7年5月1日(木)～令和7年5月30日(金)      支援費用：無料
- (4) 選定事業所  
下記の8事業所をモデル事業所として選定
  - ①社会福祉法人英水会 日永英水苑在宅介護サービスセンター (通所介護)
  - ②富士ライフケアネット株式会社 玉垣あんしん館通所介護事業所 (通所介護)
  - ③地域ケア株式会社 グループホーム・小規模多機能ホームとのむら (認知症対応型共同生活介護)
  - ④有限会社介護センター田中 グループホーム渚園 (認知症対応型共同生活介護)
  - ⑤医療法人全心会 特定施設ひかりの橋 (特定施設入居者生活介護)
  - ⑥社会福祉法人洗心福祉会 ふたみ介護老人保健施設シルバーケア豊壽園 (介護老人保健施設)
  - ⑦社会福祉法人あやまユートピア 特別養護老人ホームむくもり園 (介護老人福祉施設)
  - ⑧社会福祉法人東海宏和福祉会 特別養護老人ホーム名張もみじ山荘 (介護老人福祉施設)

# 専門家による伴走支援モデル事業①

生産性向上の取組を実施しようとする介護サービス事業所等に対し、介護現場の生産性向上に向けた業務内容の見直しやテクノロジーの導入等に対し専門家を個別に派遣し、相談・助言等の支援を実施

## 事業概要

- (1) 内容  
介護現場において生産性向上や人材確保の取組を進めるために、三重県内におけるモデル事業所として積極的な取組を進め、そのノウハウの共有を図るため、事業所見学の受け入れや講師として取組み成果の発表（助言）等を行う。
- (2) 支援回数等  
1事業所あたり4回、1回あたり2時間の専門家派遣を実施
- (3) モデル事業所の選定  
支援対象：三重県内に所在する介護保険法に基づく介護事業所  
募集期間：令和7年5月1日(木)～令和7年5月30日(金)      支援費用：無料
- (4) 選定事業所  
下記の8事業所をモデル事業所として選定
  - ①社会福祉法人英水会 日永英水苑在宅介護サービスセンター (通所介護)
  - ②富士ライフケアネット株式会社 玉垣あんしん館通所介護事業所 (通所介護)
  - ③地域ケア株式会社 グループホーム・小規模多機能ホームとのむら (認知症対応型共同生活介護)
  - ④有限会社介護センター田中 グループホーム渚園 (認知症対応型共同生活介護)
  - ⑤医療法人全心会 特定施設ひかりの橋 (特定施設入居者生活介護)
  - ⑥社会福祉法人洗心福祉会 ふたみ介護老人保健施設シルバーケア豊壽園 (介護老人保健施設)
  - ⑦社会福祉法人あやまユートピア 特別養護老人ホームむくもり園 (介護老人福祉施設)
  - ⑧社会福祉法人東海宏和福祉会 特別養護老人ホーム名張もみじ山荘 (介護老人福祉施設)

# 専門家による伴走支援モデル事業②

## 伴走支援の進め方（イメージ）

支援コンサルタント：アズメド(株)西 直哉 氏

伴走支援	全体説明会（1回目）	2回目	3回目	4回目（最終）
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>●モデル事業所紹介</li> <li>●伴走支援の進め方（実施期間とPDCA）</li> <li>●プロジェクトチームの結成</li> <li>●講師・担当者の紹介</li> <li>●求められる最終目標について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●現状確認</li> <li>●ヒアリングと現場確認</li> <li>●支援内容(PDCA)の検討</li> <li>●KPI検討</li> <li>●ありたい姿の設定</li> <li>●キックオフ宣言、アンケート実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●タスク進捗状況確認</li> <li>●結果共有</li> <li>●発生した問題への対応</li> <li>●KPIの達成状況確認と方向性確認</li> <li>●振り返り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●発生した問題への対応結果確認</li> <li>●KPIの達成状況確認（最終）</li> <li>●伴走支援後の取組（助言）</li> <li>●モデル事業所としての役割</li> </ul>
実施目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>●モデル事業所として求められていることの理解</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業所の現状理解</li> <li>●参画メンバーの意識統一</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業主と全職員への共有</li> <li>●プロジェクト進行状況確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ありたい姿（目標）の達成（KPIの達成度）</li> </ul>
事業所対応者	<ul style="list-style-type: none"> <li>●8事業所 責任者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●責任者+プロジェクトメンバー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●責任者+プロジェクトメンバー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●責任者+プロジェクトメンバー</li> </ul>

※全体説明会は、伴走支援共通の課題や今後取組むべきテーマを内容として実施。

# 専門家による伴走支援モデル事業③-1 <実施状況>

## 日永英水苑在宅介護支援サービスセンター

### 基本情報

- ・社会福祉法人英水会
- ・日永英水苑在宅介護サービスセンター
- ・三重県四日市市大字日永5530番地23
- ・利用者数：45名 職員数：22名

報



### 支援内容

【現状の課題】記録関連で効果的な運用ができていない（数か月後に介護記録システムを導入する予定）

【課題解決の取組】記録関連の課題見える化及び打ち手の実施

【1回目】（共通）生産性向上の取組やプロジェクト推進に関する研修を実施し、個別支援に向け取組むべきテーマを（キックオフ等）を伝える。

【2回目】記録関連の課題見える化を実施、介護記録ソフト導入を見据えた課題を選定、WBS・ガントチャート作成  
課題①ヒヤリハットの様式を導入予定の介護ソフトと同様の内容とし、オペレーションを変更  
課題②転記の多いバイタル記録の手順を見える化し、工数を減すことで、ミスと負担を減らす

【3回目】KPI設定、進捗確認、達成内容を見える化して達成感を得る。新たな課題への打ち手検討 等

【最終】KPI確認と評価、課題②の打ち手再考、今後の介護ソフト導入へのタスクとスケジュール（道標）を作成し支援を終了

### 総評（成果と課題）

- ・ヒヤリハット意識が低く年間2件→改善活動で意識変化が起こり直近2カ月で9件へ。意識変革とリスク管理体制の強化が実現。
- ・転記廃止オペレーションの試行錯誤により、1日あたり約15分の業務時間短縮。
- ・職員から「業務改善のために皆で意見を出し合えるのが良かった」という声上がり、まさに心理的安全性が醸成されたチームへと進化している。この雰囲気が続くかが今後のキーポイントになる。

## 玉垣あんしん館 通所介護事業所

### 基本情報

- ・ 富士ライフケアネット株式会社
- ・ 玉垣あんしん館 通所介護事業所
- ・ 三重県鈴鹿市南玉垣町5520
- ・ 利用者数：45名 職員数：20名

報



### 支援内容

【現状の課題】朝の時間の介護員への業務負担が大きい

【課題解決の取組】特に送迎利用者到着時間帯**9時20分～9時40分**の、業務時間帯の負担軽減のための打ち手を検討及び実施

【1回目】（共通）生産性向上の取組やプロジェクト推進に関する研修を実施し、個別支援に向け取組むべきテーマ（キックオフ等）を伝える。

【2回目】送迎利用者到着時間帯の業務見える化を実施。打ち手を検討し、実施するためのWBS・ガントチャート作成。  
打ち手①送迎・受入業務の役割分担（運転手・相談員の活用）を再構築  
打ち手②ICT導入支援（バイタル記録のBluetooth自動連携、インカム利用、生成AIアプリ等の検討）

【3回目】KPI設定、進捗確認、達成内容が見える化して、**達成感を得る**。新たな課題への打ち手検討 等

【最終】KPI確認と評価、今後のタスクとスケジュール（道標）を作成し、支援を終える。

報

### 成果と課題

- ・ 送迎利用者到着の時間帯における介護員の負担が軽減された（インタビューにより確認、他スタッフへの負担は増加していないことも確認）。昨年度に実施した個別相談により助言した「課題の見える化」を進めていることにより、課題も明確で伴走支援が他の事業所より深い支援に繋がった。
- ・ 現場スタッフが意見を出して課題解決に取り組む文化が形成されつつあるので、この流れを断ち切らないことが重要。

## グループホーム・小規模多機能ホームとのむら

### 基本情報

- ・ 地域ケア株式会社
- ・ グループホーム・小規模多機能ホームとのむら
- ・ 三重県津市殿村1553番地
- ・ 利用者数：42名 職員数：34名

報



### 支援内容

【現状の課題】 特定の時間や人に業務負担の偏りが大きい。

【課題解決の取組】 夕方時間の業務見える化し、打ち手を検討及び実施。

【1回目】 (共通) 生産性向上の取組やプロジェクト推進に関する研修を実施し、個別支援に向け取組むべきテーマを（キックオフ等）を伝える。

【2回目】 夕方時間帯の業務見える化（業務工数の把握）を行い打ち手を検討・実施するWBS・ガントチャート作成。

【3回目】 得られた業務工数から集中する時間や業務内容を特定、夕方の申し送り時間変更や夜勤者との役割分担を明確化した。KPIの設定。

【4回目】 KPI確認と評価、次に偏りの多い朝の時間帯の同手法の展開への道標を作成し、支援を終える。

報

### 成果と課題

- ・ 昨年度の個別相談による助言もあり、伴走支援に関係するメンバーの意識が高くなっていた。
- ・ 夜勤者の業務が不明確になっていた勤務開始～申し送り前の時間の業務が明確になり、日勤者への業務負担が減少。
- ・ 17:30～17:59の時間帯の工数指標が32%減少→最も集中する時間帯への業務の集中度が減少
- ・ 16:40～16:59の日勤者業務の工数指標が16%減少→日勤者への業務負担が減少
- ・ 16:50～16:59の夜勤者業務の工数指標が6%増加→夜勤者に仕事を割り当てられた

## グループホーム渚園

### 基本情報

- ・ 有限会社 介護センター田中
- ・ グループホーム渚園
- ・ 三重県津市柳山津興382-4
- ・ 利用者数：18名 職員数：16名



報

### 支援内容

【現状の課題】 介護ソフトを導入したいがどうしたら良いのか分からない

【課題解決の取組】 相談支援事例を基にしたコンサルタントからの助言による課題の見える化を実施

【1回目】（共通）生産性向上の取組やプロジェクト推進に関する研修を実施し、個別支援に向け取組むべきテーマを（キックオフ等）を伝える。

【2回目】 介護ソフト選定に関するアドバイスと現状把握、課題の見える化を提案

【3回目】 課題の見える化手法について説明、気づきシートの展開

【4回目】 気づきシートの収集および整理、次回の実施について各所調整

【サポート支援】 1月13日に因果関係図の作成を実施し、今後の取組について、方向性を伝え、支援を終了

報

### 成果と課題

- ・ 伴走支援を通じて、「まずは現場の課題を把握すべき」という基本に立ち返ることができた。
- ・ 「気づきシート」の収集は、目標の30枚を大幅に上回る80枚にのぼり。現場から課題を出せる雰囲気醸成されてきた。
- ・ フォローアップを含め「課題の見える化」を区切りのよい時点まで実施し、今後と方向性を伝えて事業を終了した。

## 特定施設ひかりの橋

### 基本情報

- ・ 医療法人全心会
- ・ 特定施設ひかりの橋（伊勢メディケアセンターひかりの橋内）
- ・ 三重県伊勢市常盤2-4-35
- ・ 利用者数：80名 職員数：31名



### 支援内容

【現状の課題】 2人移乗が必要な利用者が多くなっている

【課題解決の取組】 2人移乗を減らすためリフト等の機器を導入する

【1回目】（共通）生産性向上の取組やプロジェクト推進に関する研修を実施し、個別支援に向け取組むべきテーマを（キックオフ等）を伝える。

【2回目】 ロボヘルパーSASUKEの導入へのプロジェクトフレームワークを実施。想定される懸念点の見える化を実施

【3回目】 ロボヘルパーSASUKEが一部環境に合わず代替機器（リフトSOEL）を提案、検証を進める。

【最終】 機器の比較検討についての体系的手法や、法人経営本部への稟議提案における生産性向上についての定量化手法を教示。今後の導入ステップについて整理し、支援を終了。

### 成果と課題

- ・ 当初検討していた機器（ロボヘルパーSASUKE）が環境に合わないことを早期に見極め、代替機器（SOEL）へピボットを提案。無駄な投資を防ぎ、実効性のある検証へと移行した。
- ・ プロジェクト推進や機器選定、法人本部稟議のための見える化手法について基本的な方法を助言。
- ・ 支援を重ねるにつれ、メンバーが意見を出し合えるような雰囲気が出来ていき、心理的安全性が醸成されてきている。

## ふたみ介護老人保健施設 シルバーケア豊寿園

### 基本情報

- ・ 社会福祉法人洗心福祉会
- ・ みたみ介護老人保健施設シルバーケア豊寿園
- ・ 三重県伊勢市二見町三津字池田855番地
- ・ 利用者数：100名 職員数：64名

報



### 支援内容

【現状の課題】 法人全体で生産性向上に向けた委員会を立ち上げるなど、生産性向上の取組は進んでいる事業所ではあるが、現状は、見守りシステムの設定がマニュアル化できていない。

【課題解決の取組】 見守りシステム（HitomeQ）の設定標準化

【1回目】（集団）生産性向上の取組やプロジェクト推進に関する研修（伴走支援モデルにて取組むべきこと）及び2回目以降の個別支援に向け準備すべきポイント（キックオフ宣言等）を説明。

報

【2回目】 最近、導入した見守りシステム導入後の課題の見える化を実施。設定の最適化や属人化に課題。生産性向上推進体制加算Ⅰの要件を満たす課題が見えてきたので、加算取得ポイントを助言。

【3回目】 設定に悩む利用者限定し、その状態を言語化し評価基準を作成。

【最終】 設定のフローチャートを作成。通知設定を見直して不要な通知を減らす。定期巡視オペレーションの改善を進めることを確認し支援終了。

### 成果と課題

- ・ 見守りシステムの通知設定の最適化と定期巡視オペレーションの変更により、入居者1人あたり最大一晩8回の定期訪室（合計で800回）の定期訪室をほぼ「ゼロ」に削減できる見込みが立った。
- ・ 4回目の伴走支援時には、データの取得や法人への横展開を見据えた新プロジェクトを立ち上げるための見える化を実施。その際には介護リーダーのファシリテーション能力支援を含めたプロジェクト推進の「型」について助言することで、人材教育にまで繋げることができた。9
- ・ モデル事業所の役割である取組事例を伝達できる人材の成長にも繋がった。※生産性向上に取り組むリーダーが在籍。

報

## 特別養護老人ホーム めくもり園

### 基本情報

- ・ 社会福祉法人あやまユートピア
- ・ 特別養護老人ホーム めくもり園
- ・ 三重県伊賀市馬場600番地
- ・ 利用者数：48名（特養） 職員数：25名

報



### 支援内容

- 【現状の課題】 介護ソフト外の記録関連書類（エクセルデータ等）で共有や転記に課題（※数か月後に介護ソフトの更新）
- 【課題解決の取組】 共有されず独自に現在介護ソフト外で管理している記録関連書類を削減する
- 【1回目】（集団）生産性向上の取組やプロジェクト推進に関する研修（伴走支援モデルにて取組むべきこと）及び2回目以降の個別支援に向け準備すべきポイント（キックオフ宣言等）を説明。
- 【2回目】 プロジェクト推進における「手法」を伝えるとともに、介護ソフト外で管理している記録関連書類の削減プロジェクト進行のためのWBS・ガントチャートを作成。
- 【3回目】 進捗確認。進捗の遅い事業所の課題をヒアリングし、打ち手を検討。KPIの設定。
- 【最終】 111種類の書類を14種類を廃止し、51種類をシステム化。成果を可視化することで、職員のモチベーション向上を図った。

### 成果と課題

- ・ 介護ソフト外で管理している記録関連書類（エクセルデータ等）を整理し、51種類を有効なものとしてシステム化できた。さらに担当者との協力により不要なものを判断する作業を進捗中。プロジェクト開始3ヶ月後に介護ソフト外の記録関連書類がどれほど減らせたかを達成状況を確認する。また、残業時間や労働時間調査もKPIとして使用する。
- ・ 厚生労働省「デジタル中核人材研修」への参加と合わせて、生産性向上に向けて取り組むリーダーが在籍。

## 特別養護老人ホーム 名張もみじ山荘

### 基本情報

- ・ 社会福祉法人東海宏和福祉会
- ・ 特別養護老人ホーム 名張もみじ山荘
- ・ 三重県名張市赤目町長坂日之谷250-3
- ・ 利用者数：80名（特養） 職員数：55名



### 支援内容

【現状の課題】 職員のICTリテラシーが高い職員が少なくICTへの抵抗感がある（※数か月後に介護ソフトを導入予定）

【課題解決の取組】 ICTリテラシー向上とDX人材の育成

【1回目】（集団）生産性向上の取組やプロジェクト推進に関する研修（伴走支援モデルにて取組むべきこと）及び2回目以降の個別支援に向け準備すべきポイント（キックオフ宣言等）を説明。

【2回目】 ICTへの抵抗感を減らすため「PC基礎研修」を企画。一方でICTがフレンドリーな職員も複数存在するため、これら職員を研修講師やDX人材へと育成することを検討。WBS・ガントチャートを作成。

【3回目】 進捗確認。KPI設定。新たな課題への打ち手検討。

【最終】 プロジェクトメンバーに加えDX人材を入れたメンバーでの介護ソフト導入プロジェクトへの橋渡しを行い、支援終了。

### 成果と課題

- ・ デジタルが苦手な職員への抵抗感を払拭する「PC基礎研修」の内容をアンケートでニーズを吸い上げながら作り上げ、DX人材（介護ソフト導入時も大きな力となる）の発掘と育成にもつなげた。
- ・ DX人材候補を2名発掘して介護ソフト導入をスムーズに行う仕組みを作り、PC基礎研修2講座を12月より担当し実施する。
- ・ 厚生労働省「デジタル中核人材研修」への参加者もあり、業務改善やDX推進のための組織作りが動き出した。