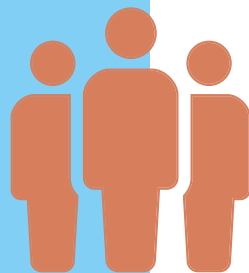


平成 31年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業

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**

|||||

業務改善して生産性を高め、「支援の質・量」を高める	6
業務改善の進め方.....	8
本ガイドラインの使い方	9

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 勤怠管理をワンタッチで！（勤怠：IC カード）	14
03 情報をまとめよう！（情報共有：グループウェア）	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

1. 利用者情報管理	27
01 情報の矛盾をなくそう！	32
02 利用者情報を共有しよう！	34
2. 記録	37
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

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。

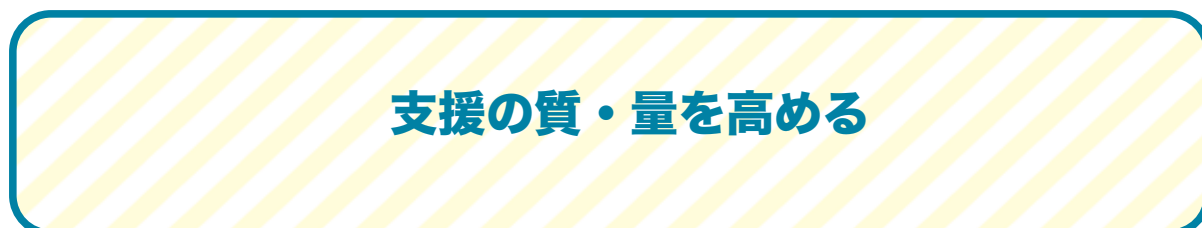
業務の手順を見直し、支援に直接関係のない書類作成等の「間接業務」を減らすことで、職員の業務負担を減らしたり、利用者と向き合う時間を捻出することができます。

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



■ 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、色々アイデアを出し、その中に ICT を使うとより効果ができるものがある、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



■ 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

こんなことにお困りではないですか？

タイムカード
打刻忘れ…
計算間違い…



不慣れなパソコン入力…



同じことを
何度も入力…



情報バラバラ…



会議の移動が大変…



業務改善（ICT 導入）で解決！！

01

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かった。

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。

解決の仕方

- 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。

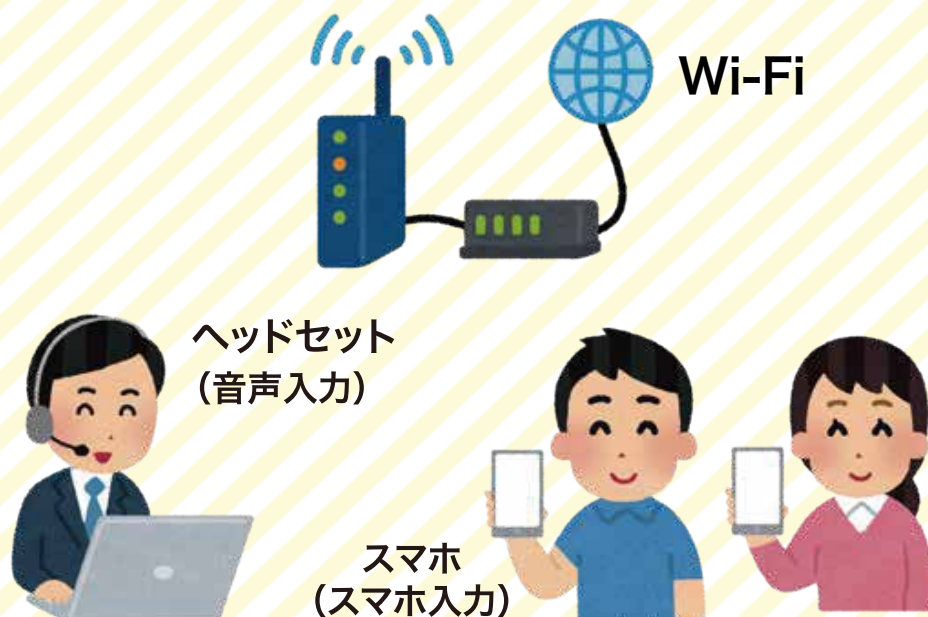
BEFORE



不慣れなパソコン入力



AFTER



02

勤怠管理をワンタッチで！

▶ 勤怠：IC カード

導入事例

社会福祉法人身障害者ポニーの会（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

- ① IC 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。

BEFORE

打刻忘れ・・・
計算間違い・・・



タイムカード

確認が大変・・・



エクセル入力



AFTER



ICカード
勤怠管理システム



データ自動送信

03

情報をまとめよう！

▶ 情報共有：グループウェア

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。



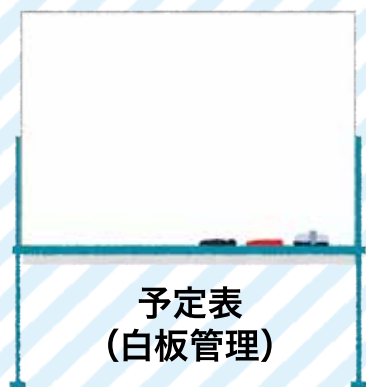
課題

- 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。

解決の仕方

- 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。

BEFORE



AFTER



04

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

社会福祉法人身障害者ポニーの会（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。



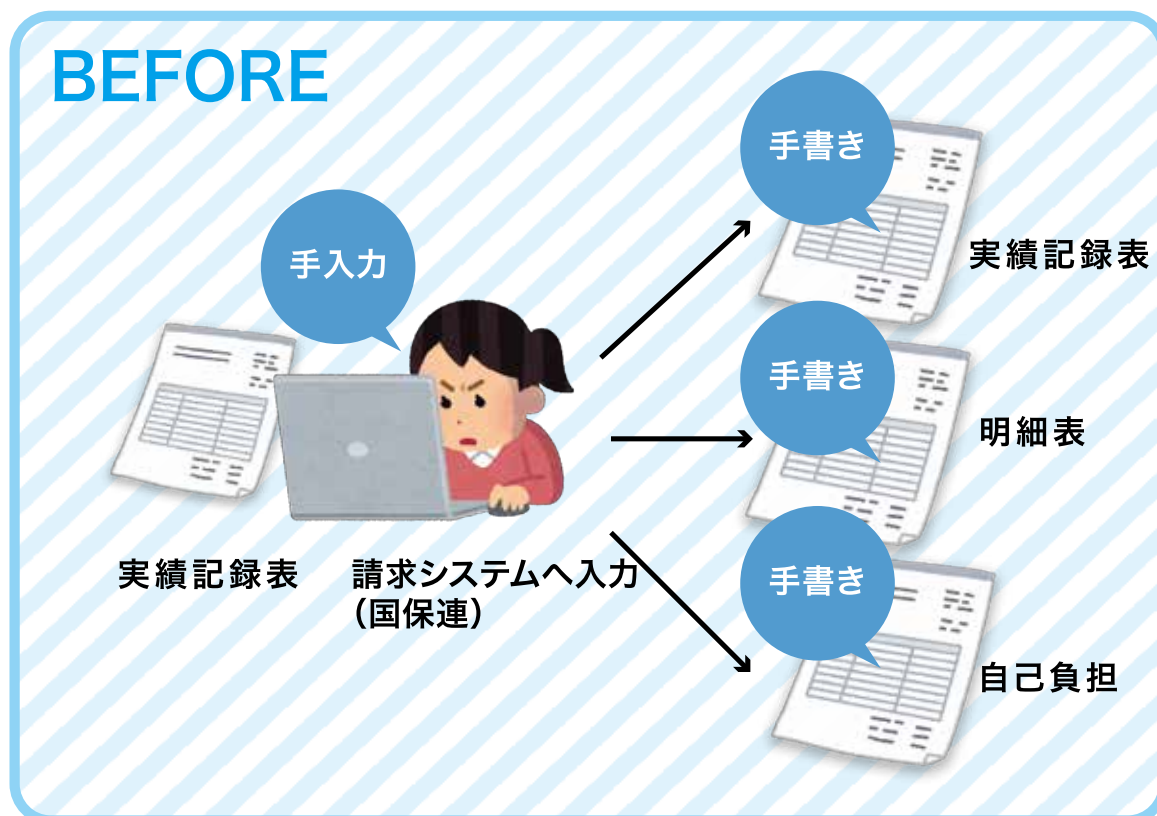
課題

- 国保連から支給される標準システムを使っていたが、請求データを入力するのみで、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。

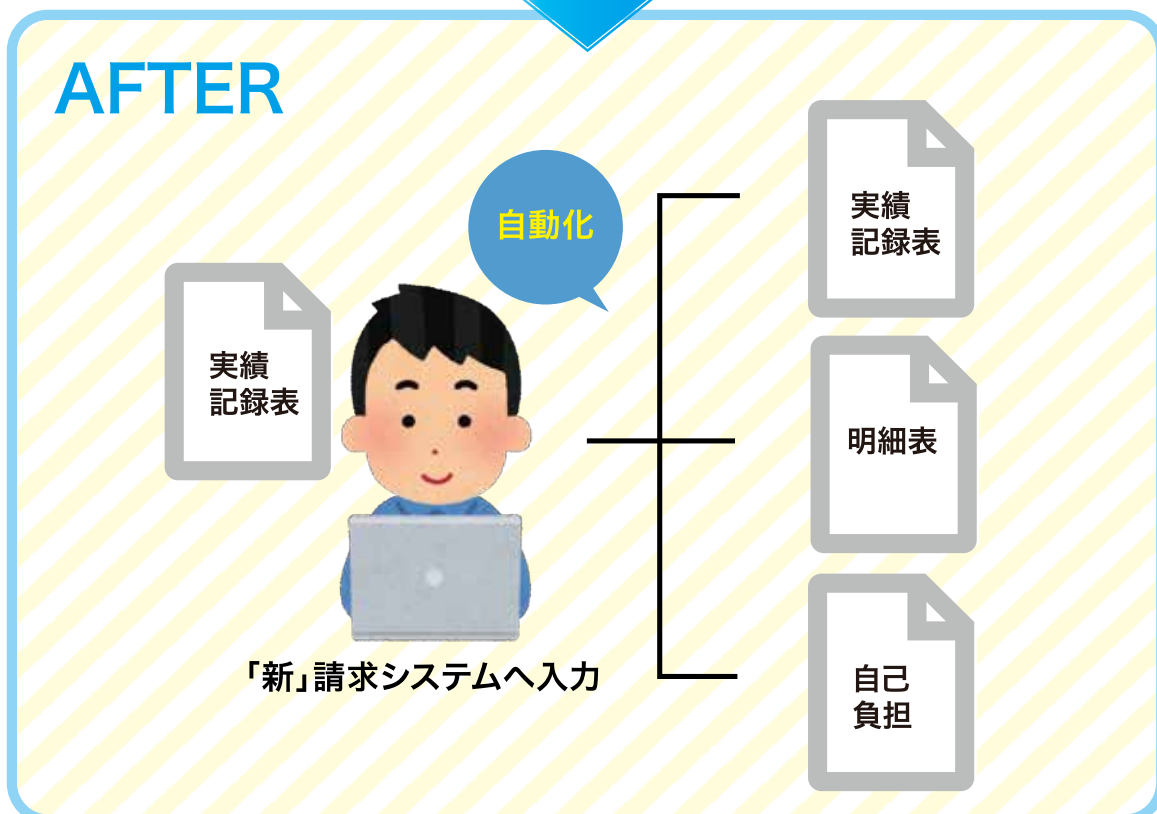
解決の仕方

- 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。

BEFORE



AFTER



05

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。



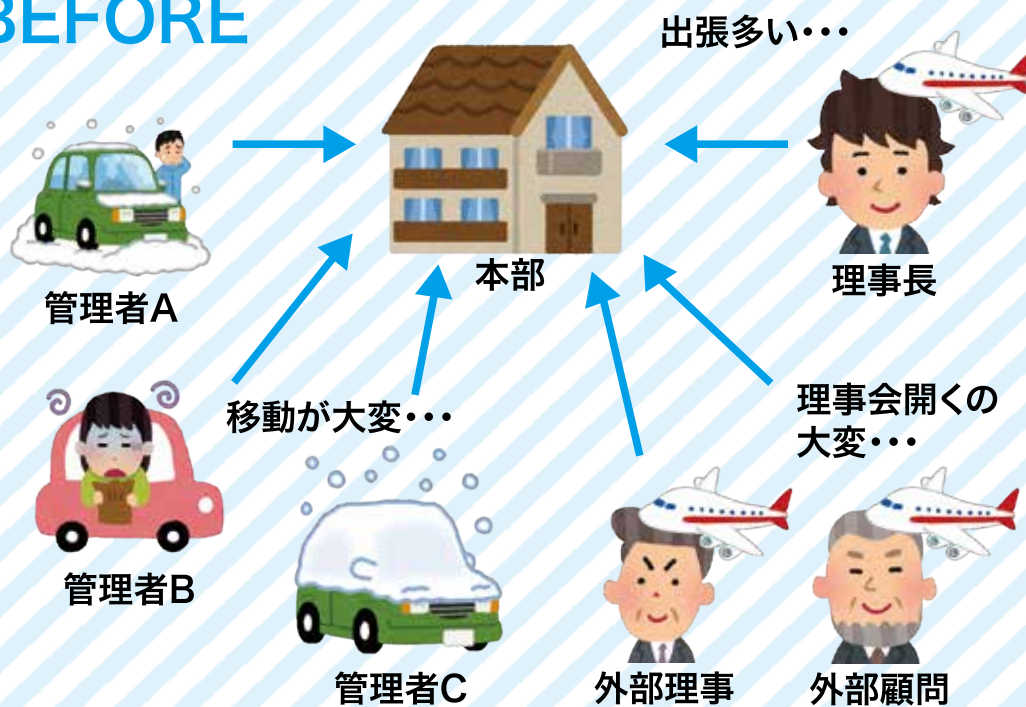
課題

- 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。

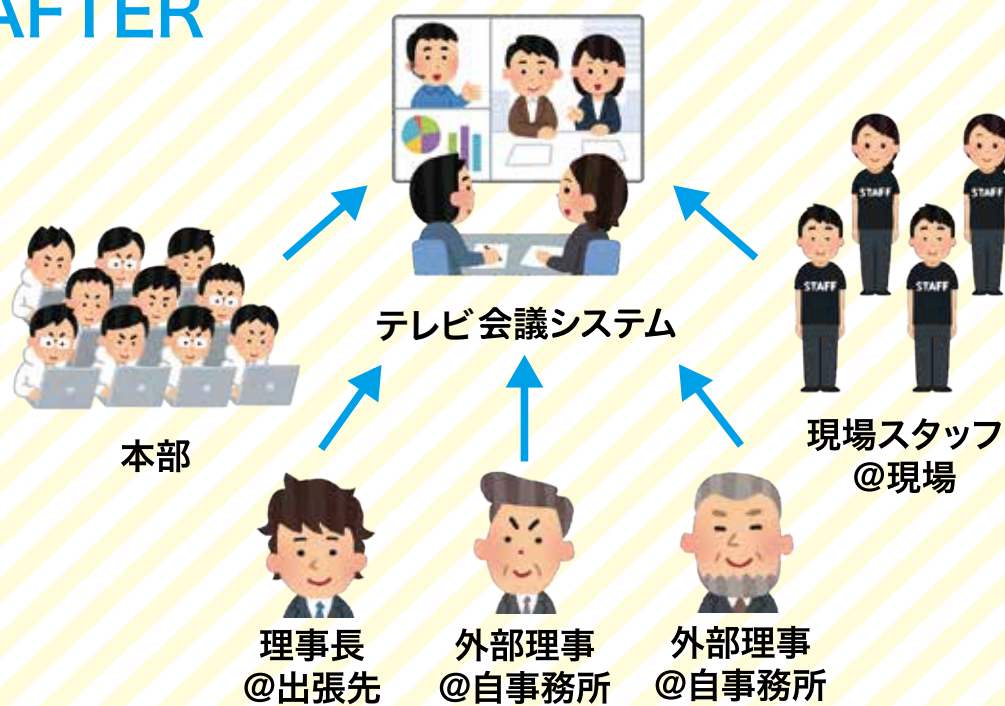
解決の仕方

- 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。

BEFORE



AFTER



06

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。

解決の仕方

- 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。
- ④ ICT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。

BEFORE



手書き



AFTER



パソコン



Wi-Fi



ヘッドセット
(音声入力)



スマホ
(1人1台)

継続は力なり（活動をやめないで）



業務改善の最初の一步は、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。そこで大事なものは、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、少しず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？頭ではわかっているけど、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

1 利用者情報管理

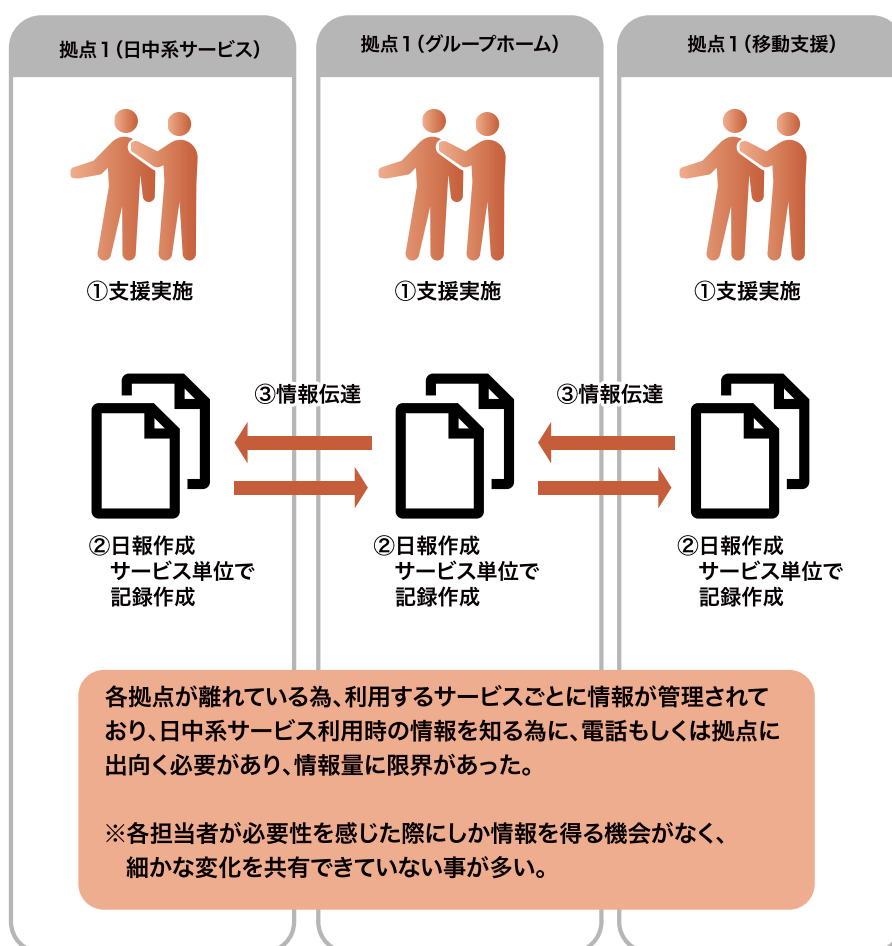


利用者情報管理 | 診断チャート

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

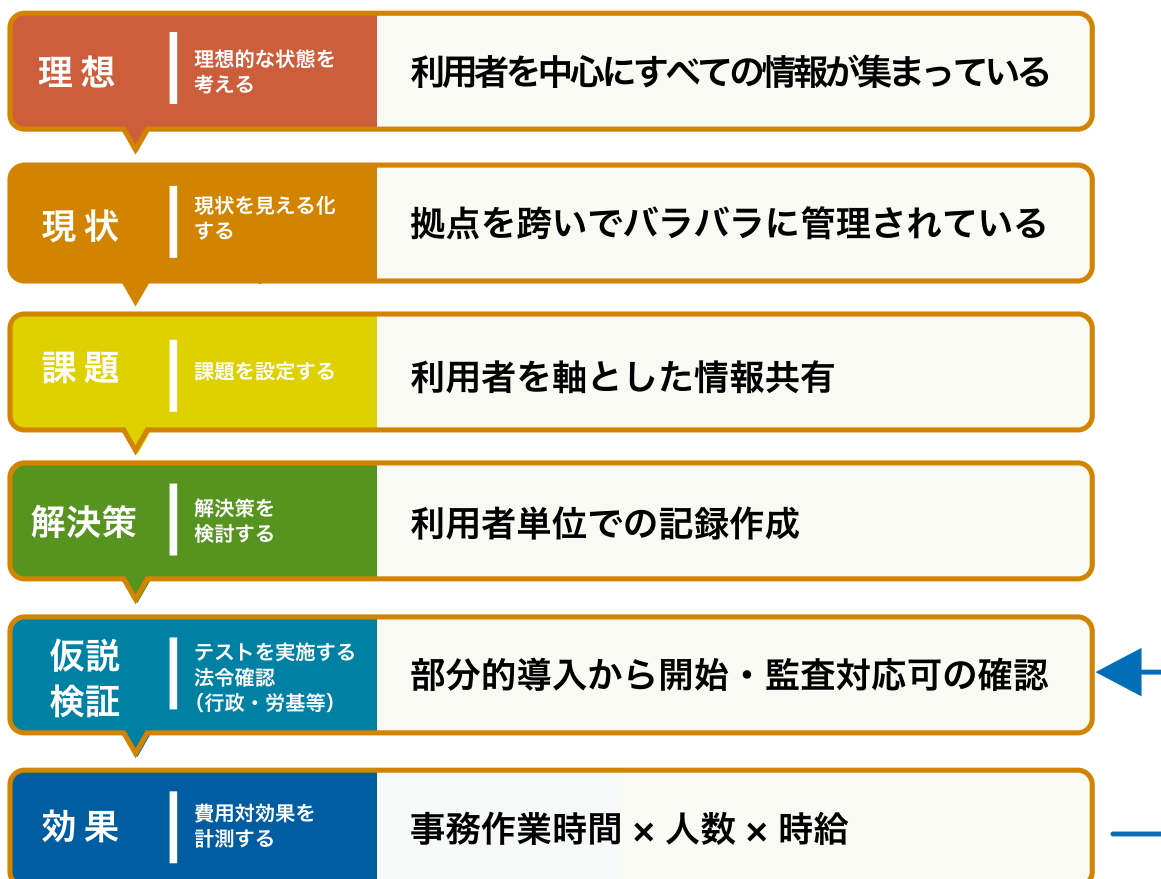


業務改善のポイント

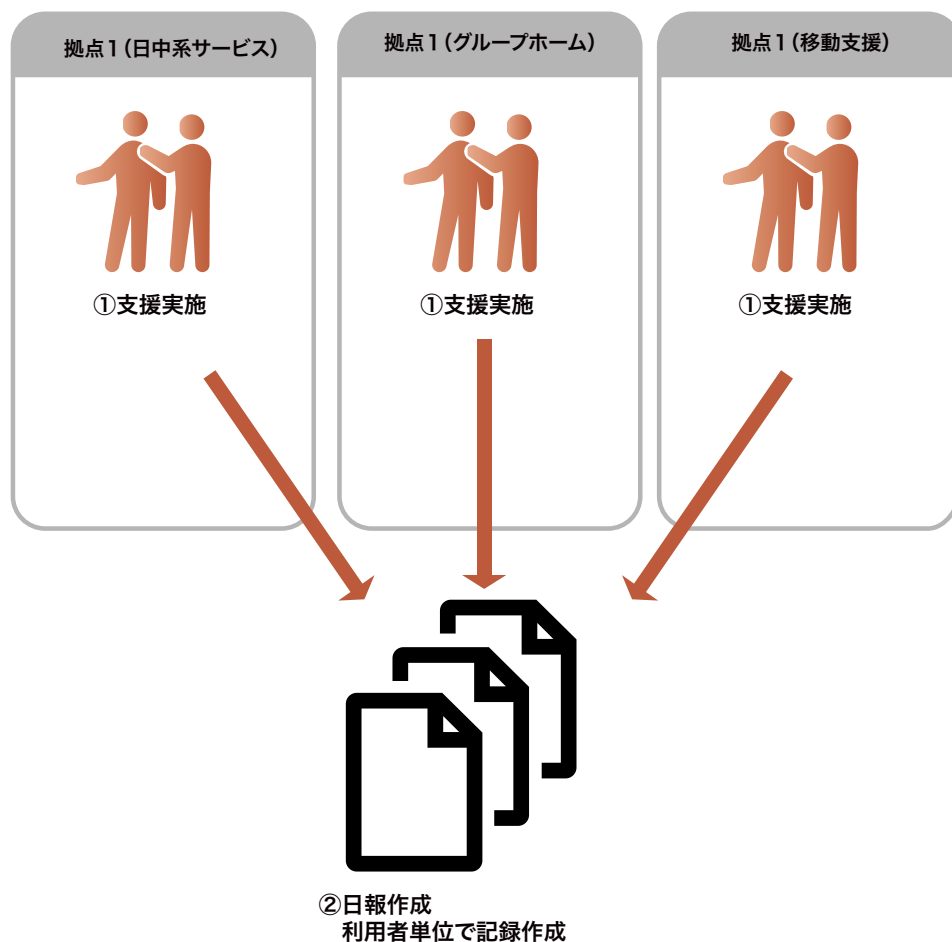
日報を共有できるようにする

=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]



ICT化モデルケース



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	お困り度	After
	所要時間 (分)		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

01

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。

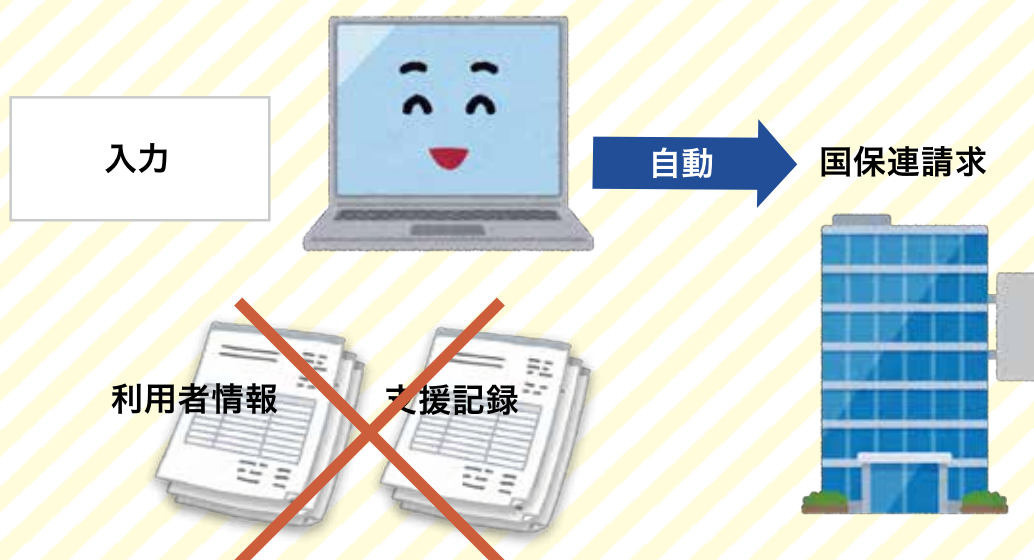
解決の仕方

- 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。

BEFORE



AFTER



02

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。

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。

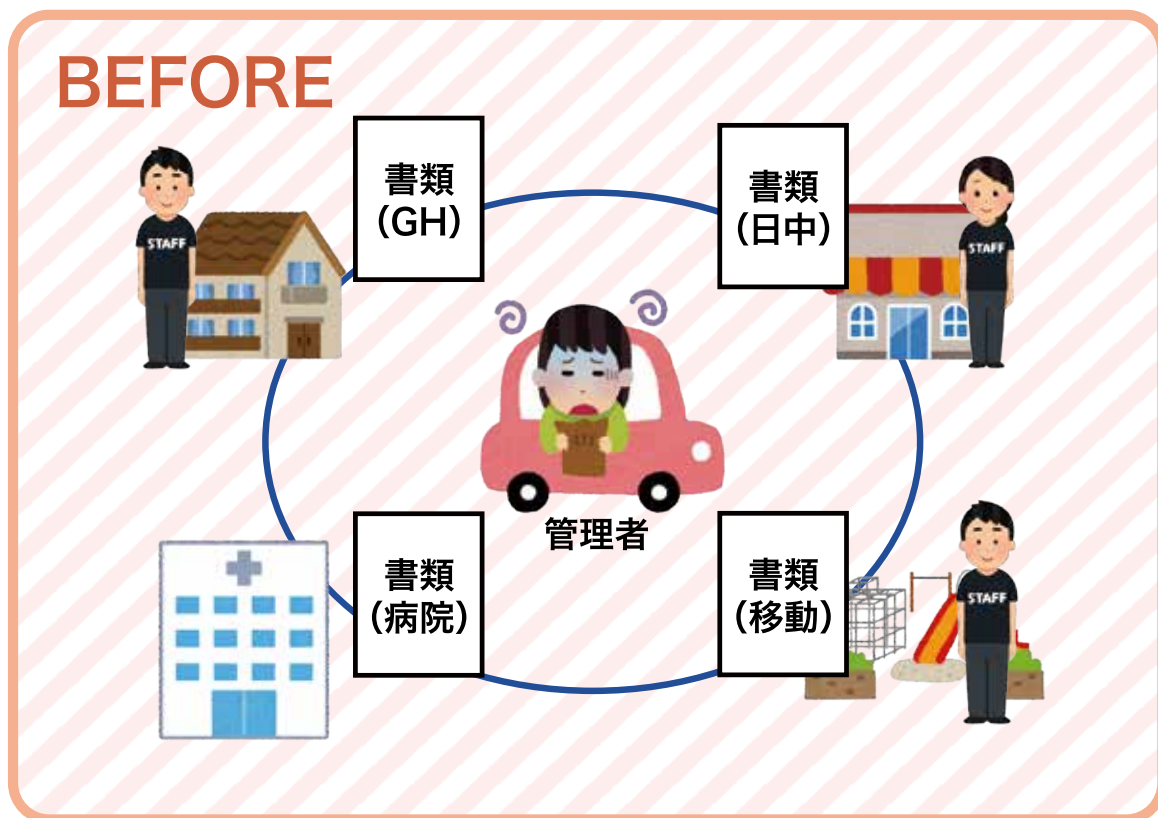
課題

- 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。

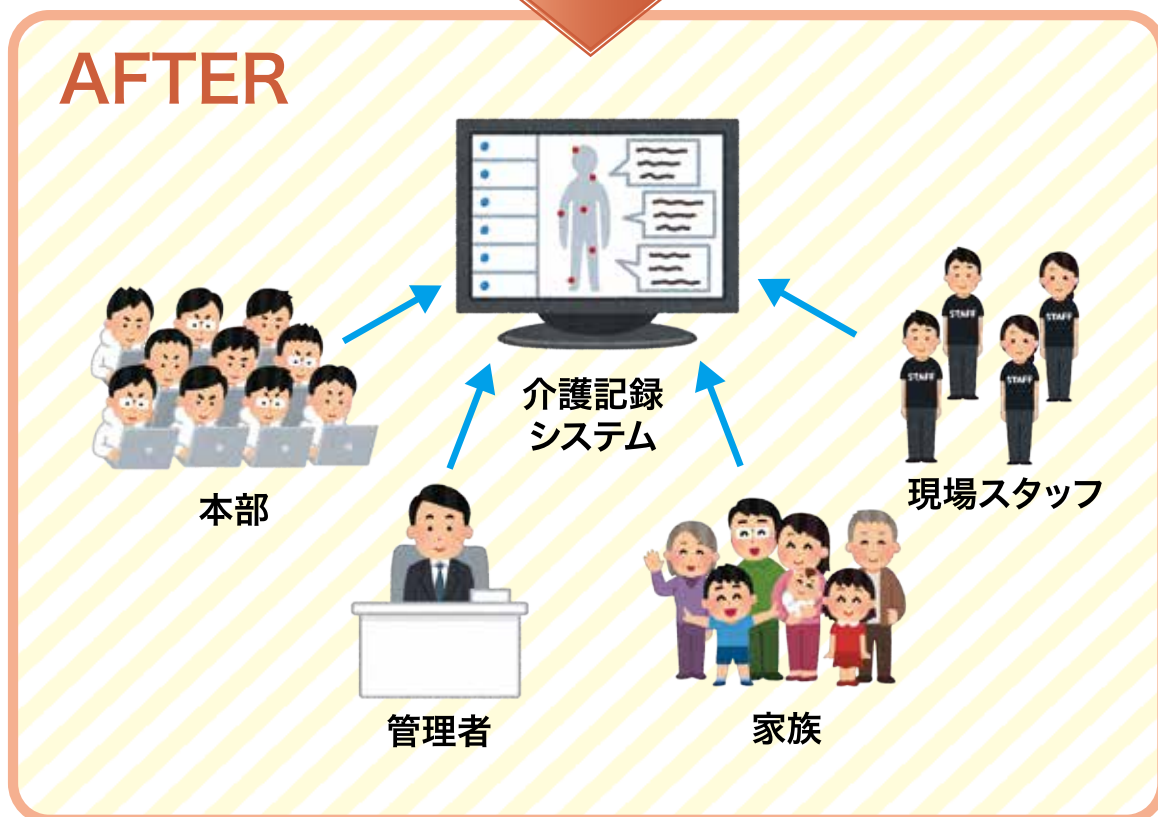
解決の仕方

- 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。

BEFORE



AFTER



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)

2 記録

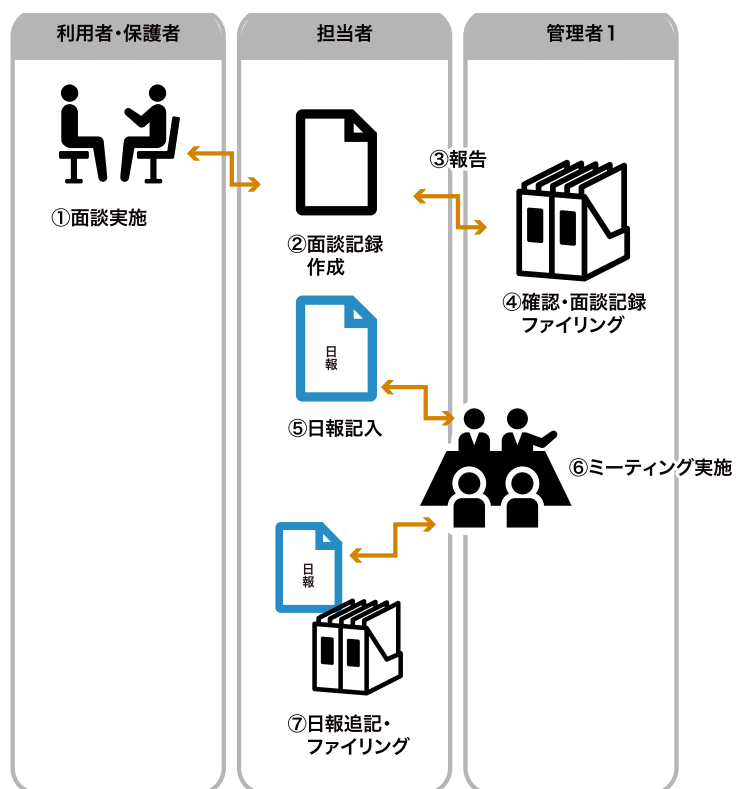


記録 | 診断チャート

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

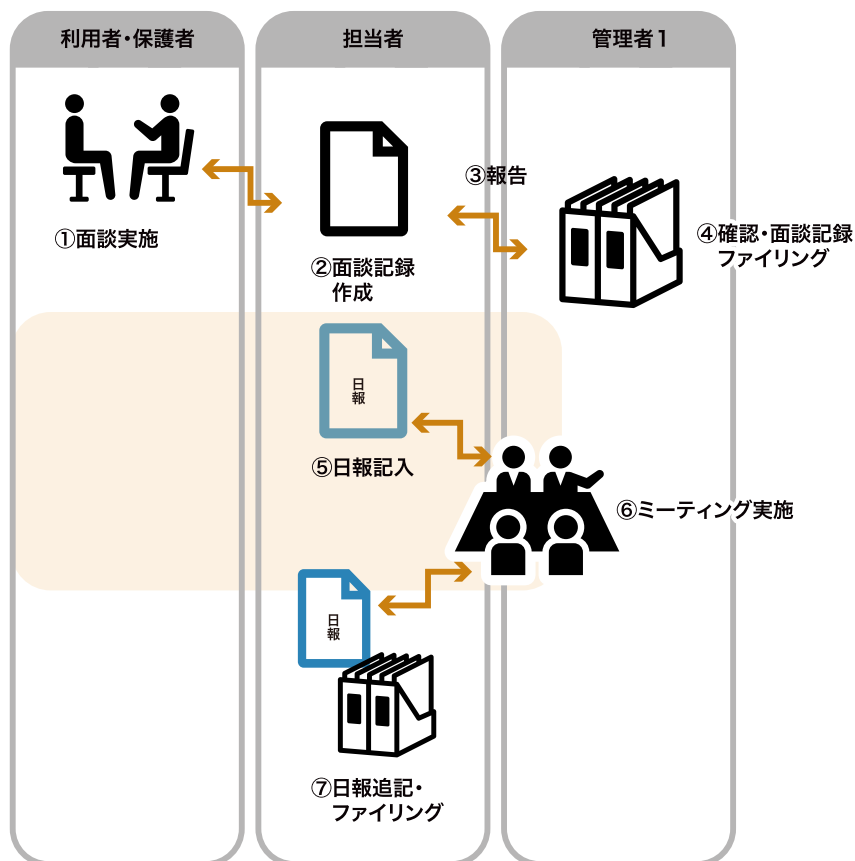
=④確認・面談記録ファイリング、⑥ミーティング実施の省略

業務改善のポイント [記録]



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	お困り度	After
	所要時間(分)		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

01

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。

解決の仕方

- 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。

BEFORE



手書き...



過去の記録を
探すのが大変...



記録の順番待ち...



AFTER



- 日々の記録
- 入力時間の短縮
- 統合システム



支援時間の確保へ

02

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で、現場での様子がより深く理解できるようになった。



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。

解決の仕方

- 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。

BEFORE



長い朝礼・終礼…



上長の所で滞留…



実習の様子がわからない…



AFTER

- ・定期面談
- ・ケース記録
- ・申し送り



介護記録システム



全階層の職員が
閲覧可能に！

音声・写真・動画



家族も巻き込んだ業務改善



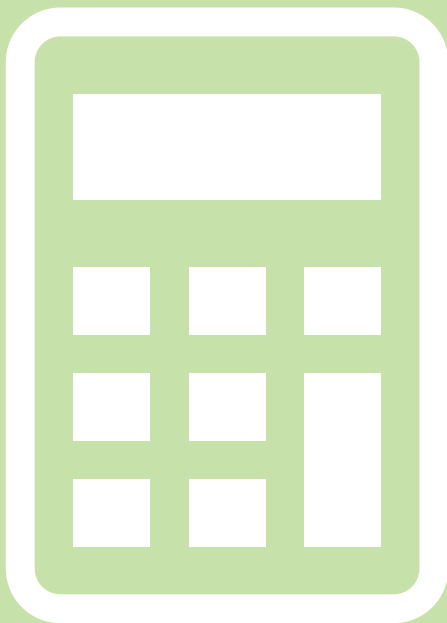
利用希望を聞き、希望表を Fax で回収し、それを表計算に入力して、調整する……。現場でよく見受けられる光景だと思います。ただ、この方法では、FAX から表計算への入力段階で、ミスが生じやすいです。

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）

3 請 求

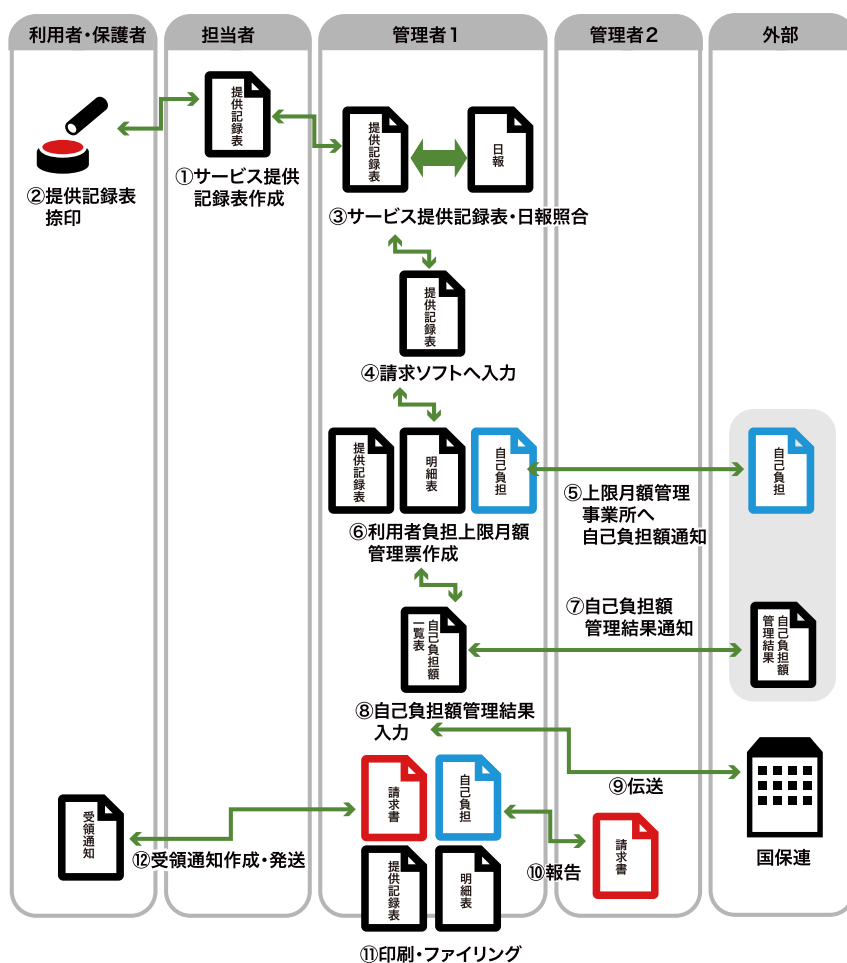


請求 | 診断チャート

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

請求ワークフロー例



	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⑪	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

請求 | 業務改善のポイント

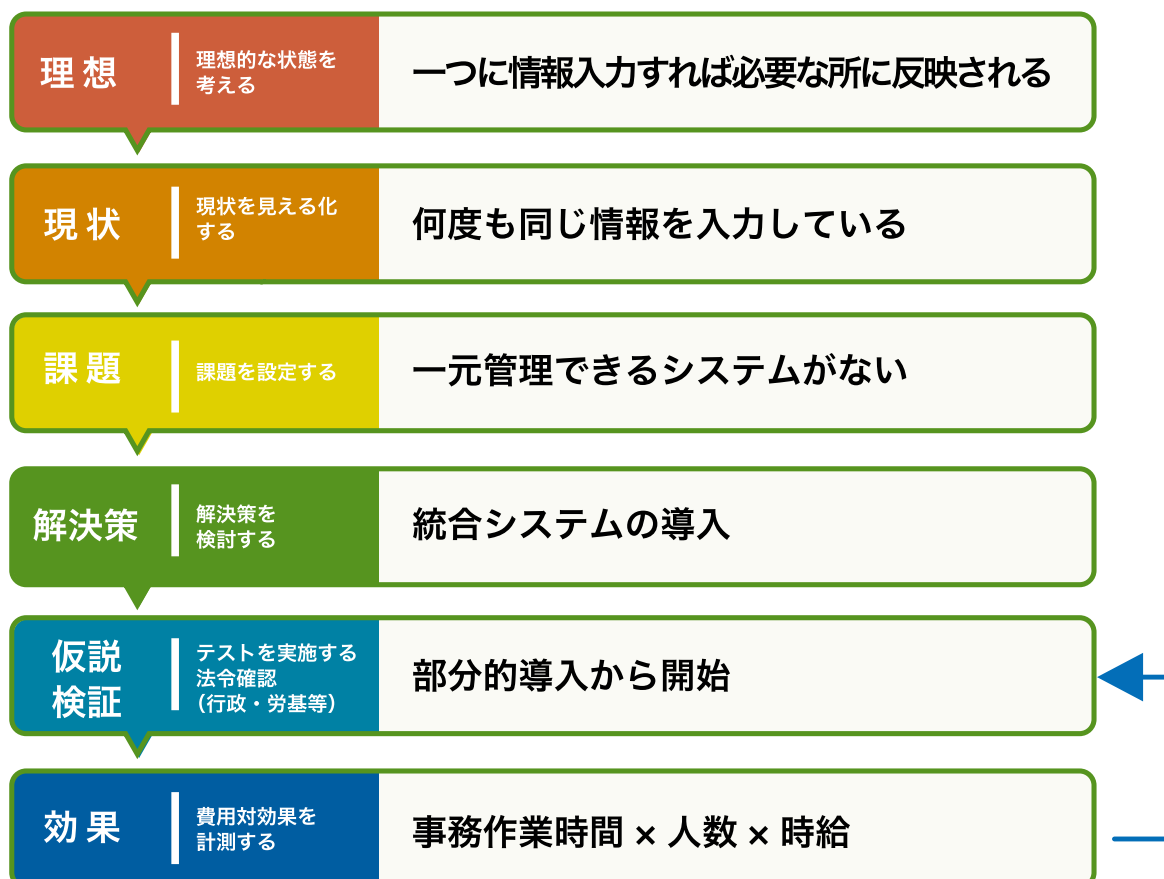
業務改善のポイント

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

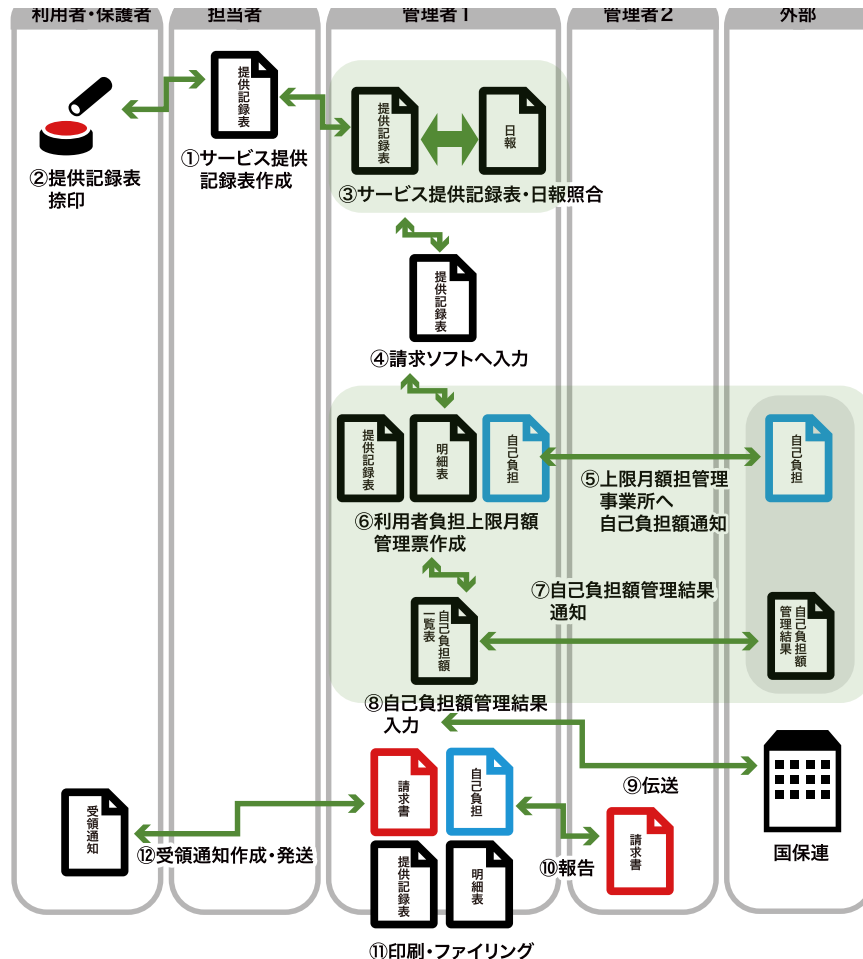
請求システム内で提供記録表・明細表・自己負担管理表が自動的に作成される
＝⑧自己負担管理結果入力が不必要になる

業務改善のポイント [請求]



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）



③ ICT導入で作業
⑤⑥が自動化

	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⑪	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	

⑦ ICT導入で作業
⑧が自動化

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		After	
	所要時間(分)	お困り度	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	
⑫受領通知の作成・発送	分	1・2・3・4・5	分	
計	分		分	

01

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）。



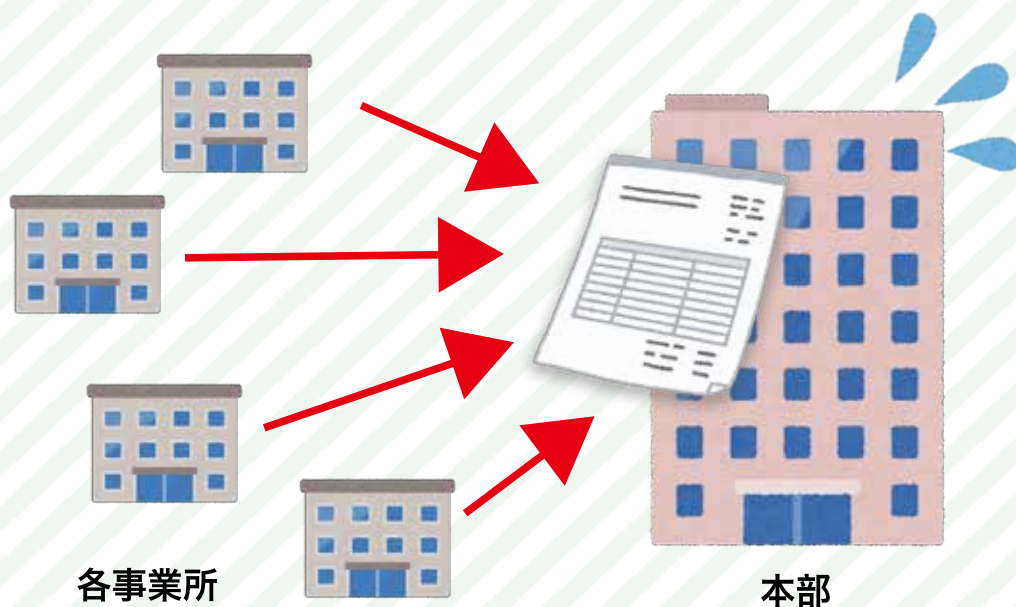
課題

- 各現場から本部に請求を一元化したのが、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。

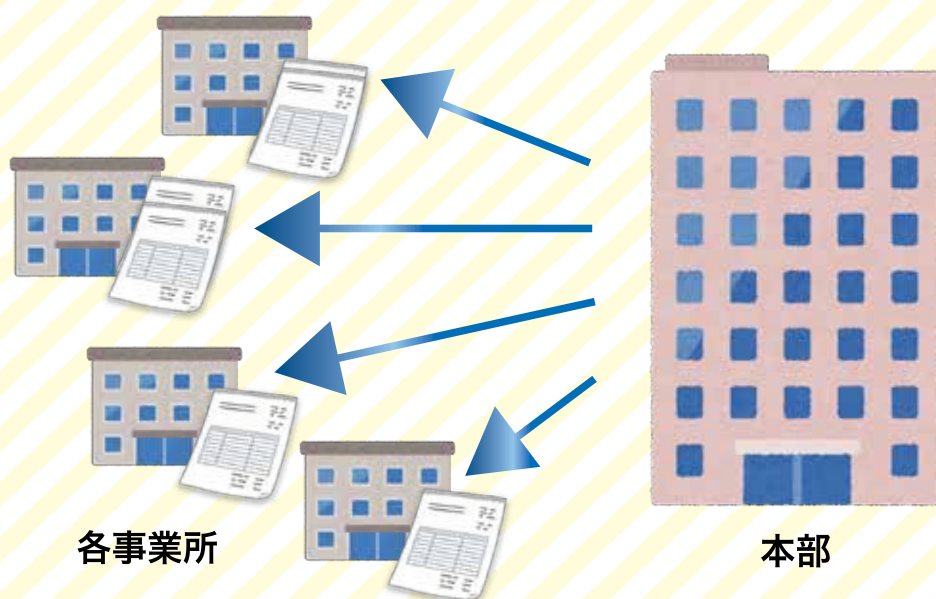
解決の仕方

- 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。

BEFORE



AFTER



02

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減らす。

業務の質の向上

- 予定を入力しておく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。

BEFORE

サービスコードが複雑・・・

計算間違い・・・

特例居宅
→基礎報酬

夜間支援体制加算
→打ち込み間違い・・・

予定と実績の入力
→入力間違い



AFTER



・作業時間は半分に
・入力ミスの減少

03

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）

加算取得に必要な条件を整理。
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。



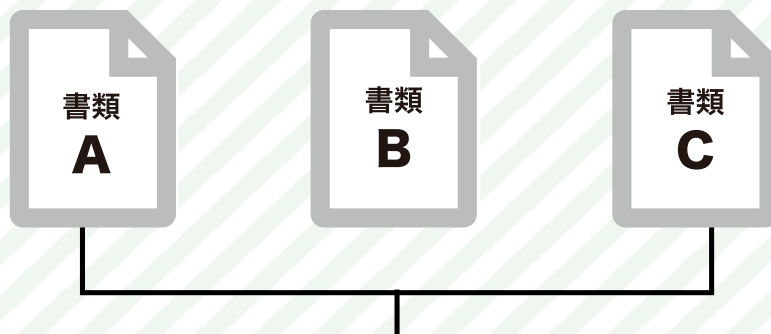
課題

- 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。

解決の仕方

- ① 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。

BEFORE



加算取得の条件(記録内容)が統一していない



- 加算が取れない
- 条件が揃わず返還



AFTER

加算取得の条件(記録フォーマット)を統一



フォーマット
で入力



- フォーマット通り入力すると記録が整う

04

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や意識（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（要望や希望）

 ■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）

 ■会助当日の様子や状況（前回のサービス提供時の状況）

 ■ひやりはつと（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（事務所への引継ぎ）

 ■時間変更の有無（有：○時～○時）、記録票、レッススの補充

 ■その他（うれしかったこと、気づいたこと）

 ■サ直より

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。

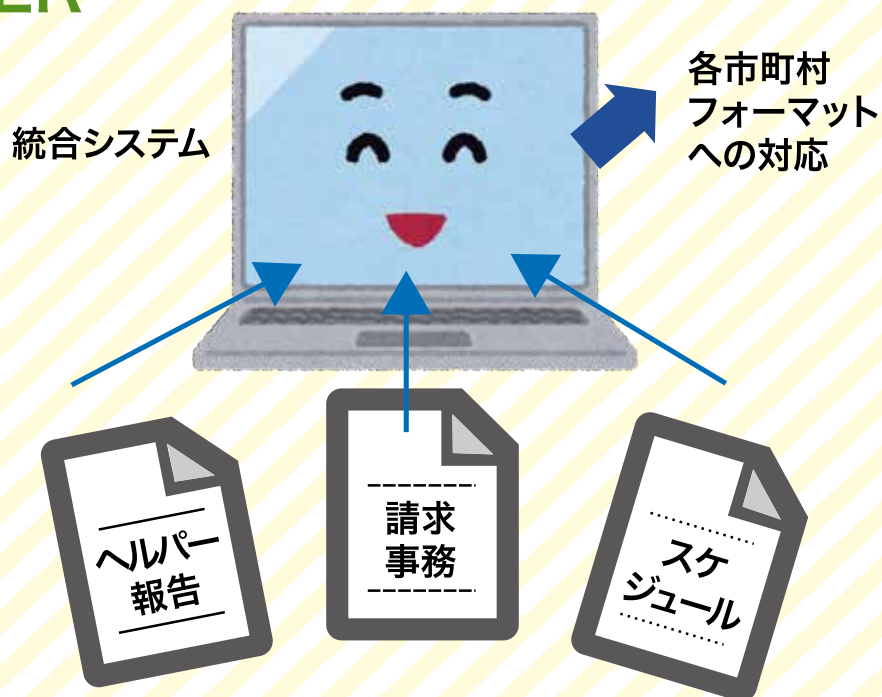
解決の仕方

- ① 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。

BEFORE



AFTER



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。

簡単に出来る一步がご家族との 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、利用者を取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

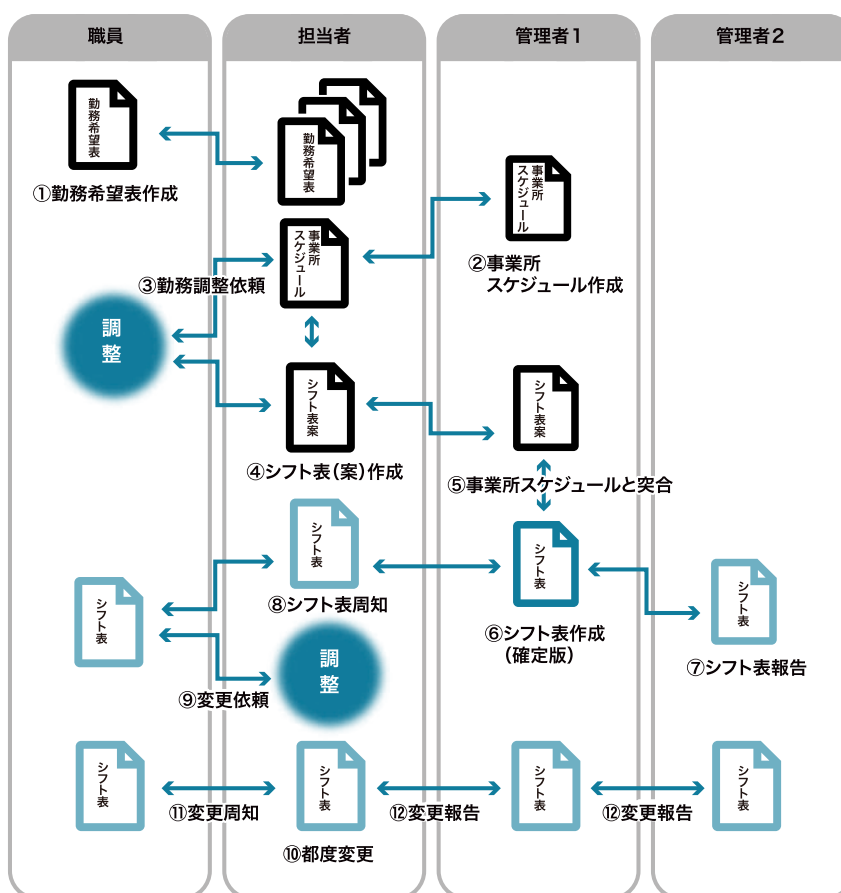


シフト調整 | 診断チャート

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

シフト調整ワークフロー例



	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⑪	5分
作業⑥	20分	作業⑫	5分
計(①-⑫)		878分	

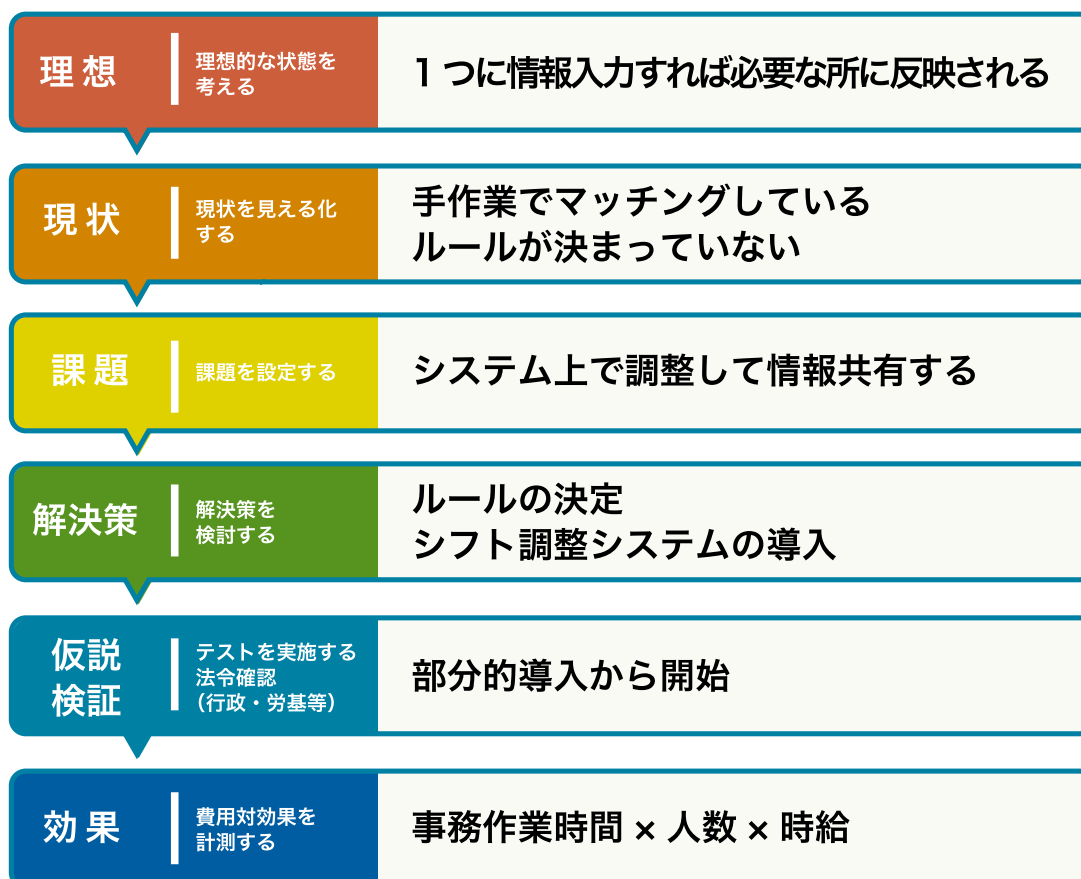
シフト調整 | 業務改善のポイント

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

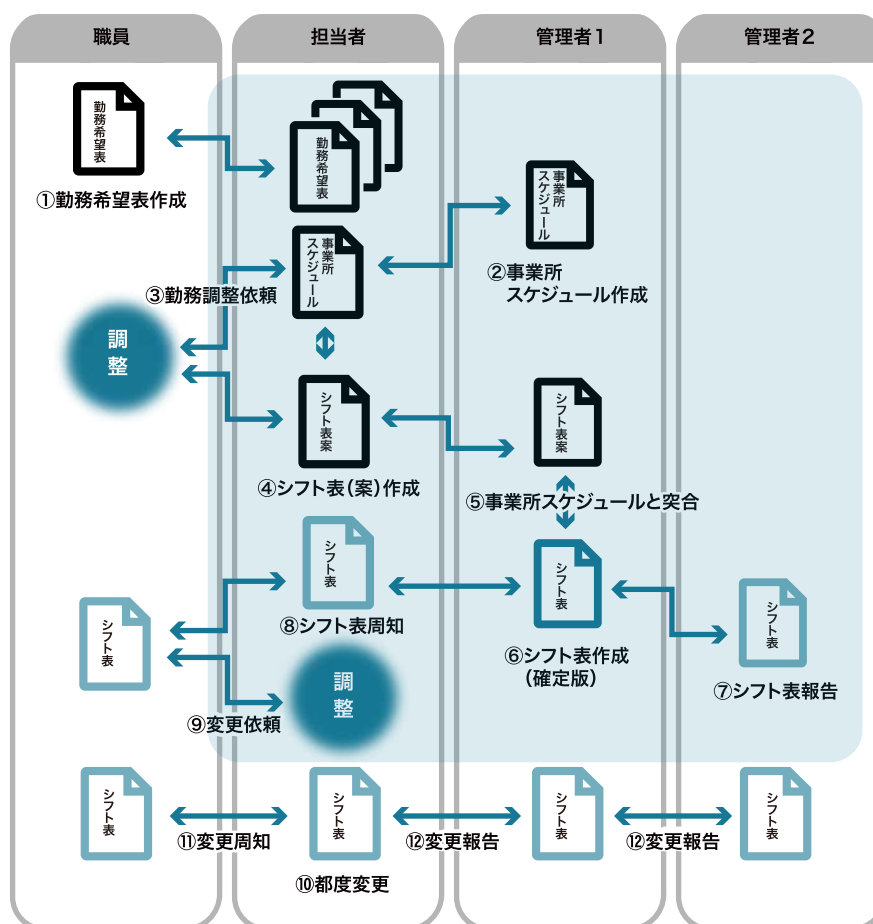
= ②事業所スケジュール作成、③勤務調整依頼、④シフト表（案）作成、⑤事業所スケジュールと突合、⑥シフト表（確定版）作成、⑦シフト表報告、⑧シフト表周知、⑨変更依頼の省略

業務改善のポイント [シフト調整]



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）



② ICT導入で作業
③ ④ ⑤ ⑥ 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⑪	5分
作業⑥	20分	作業⑫	5分
計(①-⑫)		878分	

⑦ ICT導入で作業
⑧ ⑨ が自動化

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	お困り度	After
	所要時間 (分)		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

01

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

- 勤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。



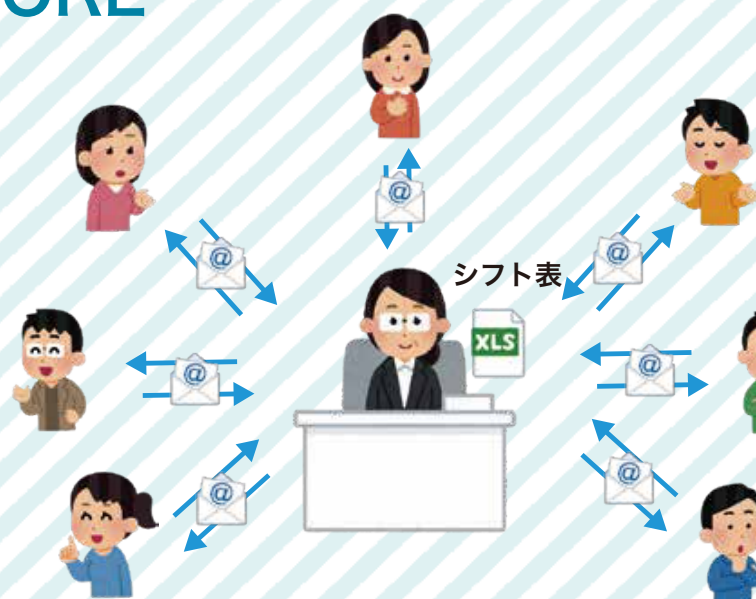
課題

- 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。

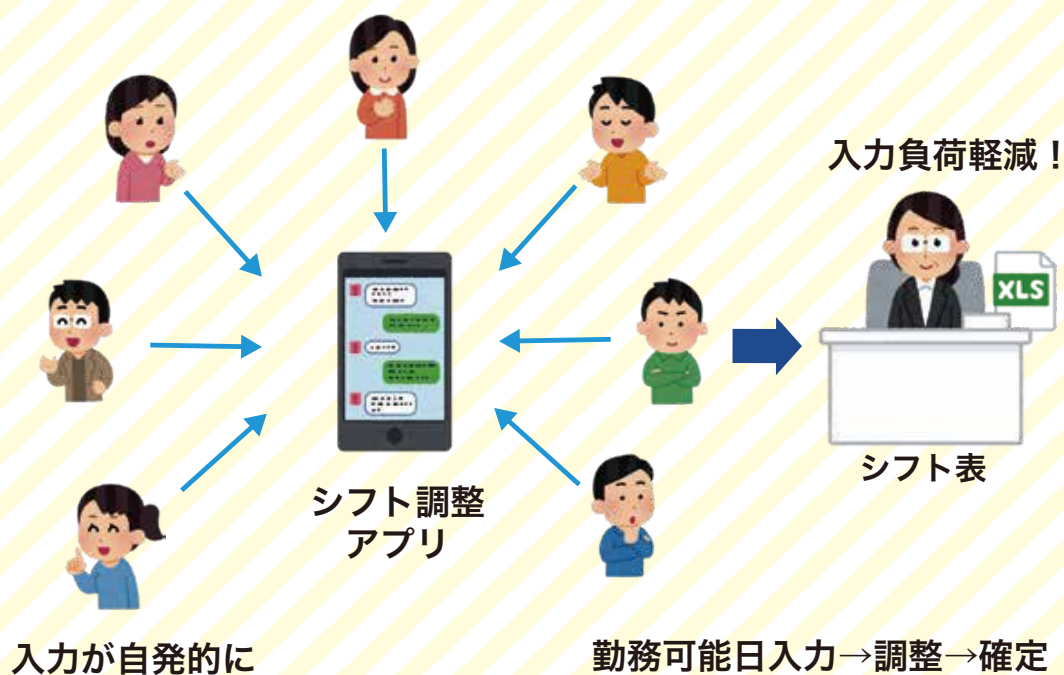
解決の仕方

- 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。

BEFORE



AFTER



02

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。

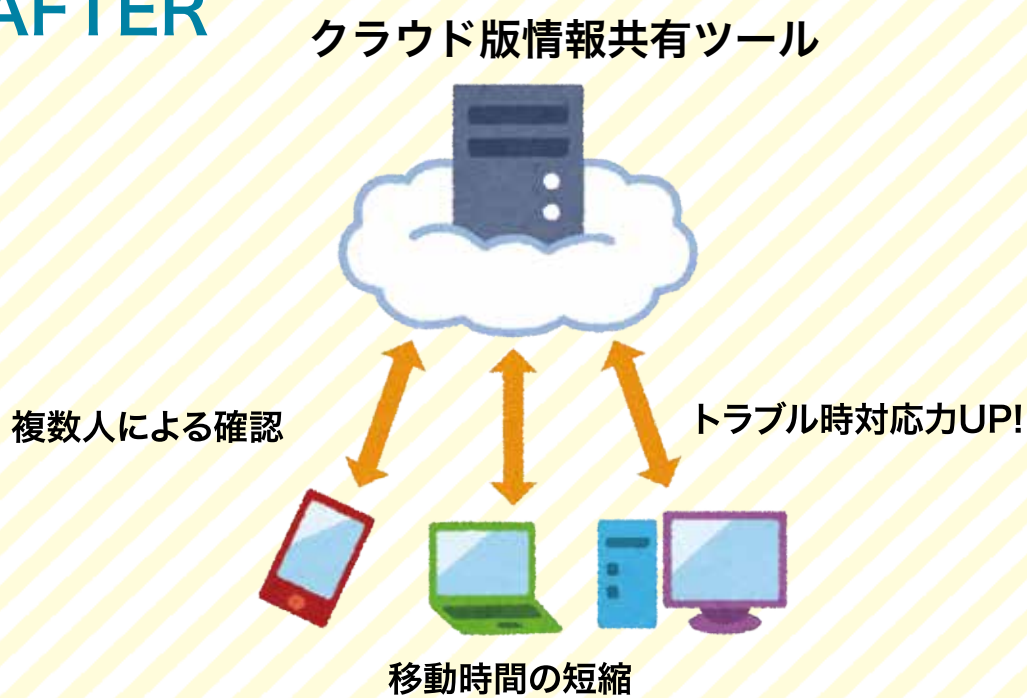
解決の仕方

- 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。

BEFORE



AFTER



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

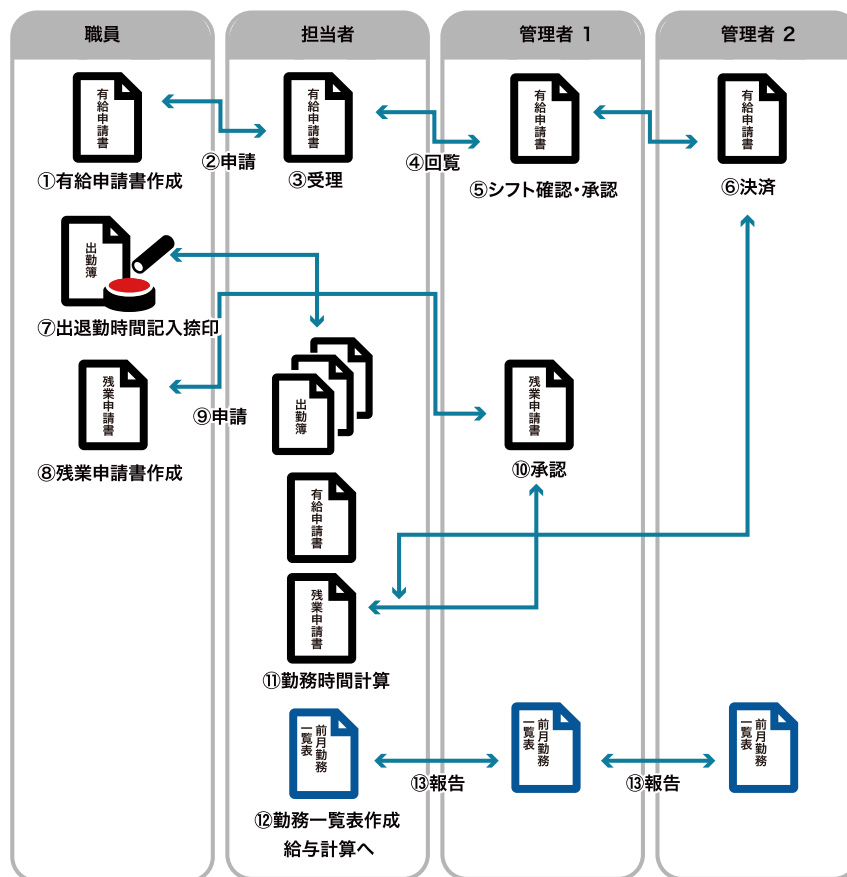


勤怠管理 | 診断チャート

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

勤怠管理ワークフロー例



	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⑪	120分(変更2回)
作業⑥	30分(1分×30人)	作業⑫	30分
		作業⑬	90分(3分×30人)
計 (① - ⑬)		3,120分	

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

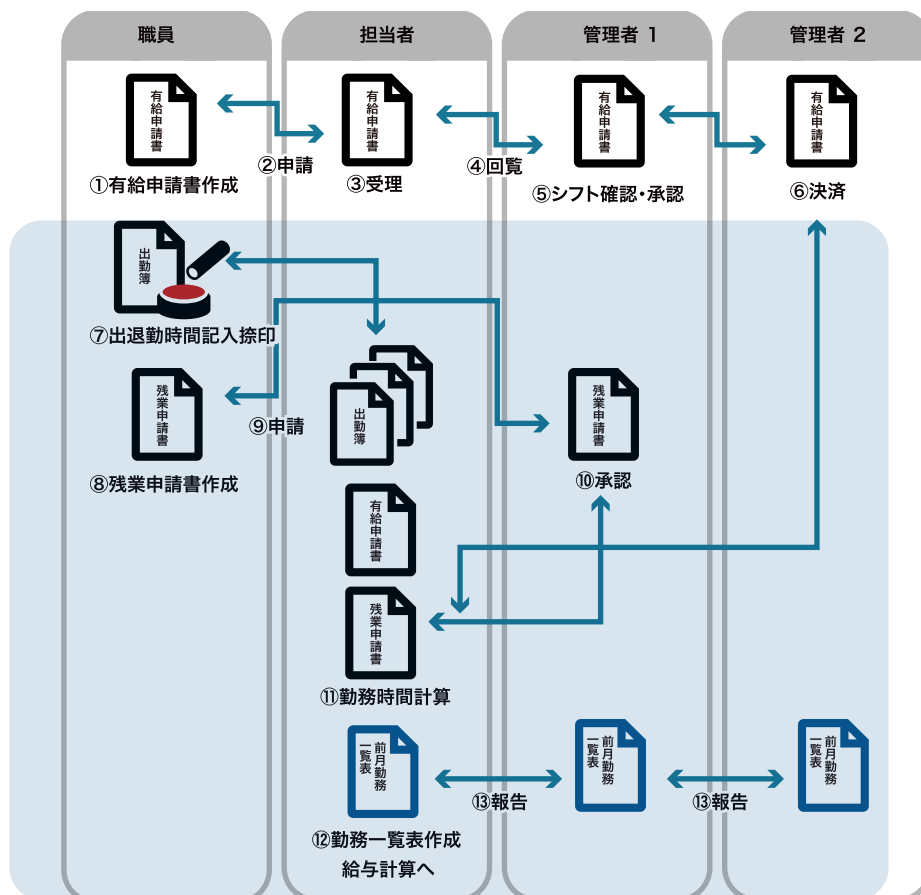
＝⑦出退勤時間記入捺印、⑧残業申請書作成、⑨申請、⑩承認、
⑪勤務時間計算、⑫勤務一覧表作成、⑬報告業務の省力化

業務改善のポイント [勤怠管理]



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⑪	120分(変更2回)
作業⑥	30分(1分×30人)	作業⑫	30分
		作業⑬	90分(3分×30人)
計 (① - ⑬)			3,120分

ICT導入で作業⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬が自動化

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		After	
	所要時間 (分)	お困り度	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	
⑬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	

01

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。

解決の仕方

- 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。

BEFORE

〈出勤時〉

〈提出時〉

打刻漏れ...



打刻



記入

転記ミス...
記入漏れ...



AFTER

〈出勤時〉

(打刻漏れは残る)



パソコン(1クリック)



提出

02

「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・モシがなくなり、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

- 勤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。

解決の仕方

- 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。

BEFORE



管理が大変・・・



保管場所の増大



AFTER



タブレットで撮影
＝出勤打刻



笑顔しか撮れない
＝メンタル管理

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のでしょうか？

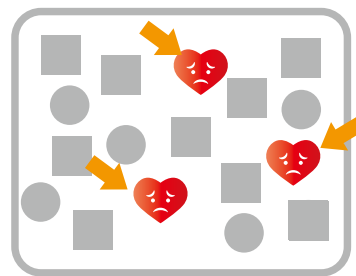
まず、少し高い視座に立って、「理想像」を関係のあるメンバーで考え、共有します。その上で、数多くある問題の中から「理想を実現するために解決しなければならない問題」＝「課題」を設定します。この「課題」を解決すれば、理想に近づいていきます。実は、課題を正しく設定することが難しいのですよね。課題設定がずれていると解決策もずれてしまうので…

「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。

【理想の検討・共有】



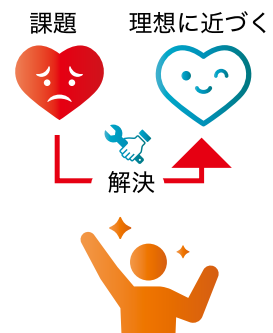
【課題の設定】



問題：事象すべて

課題：理想像を実現するために解決しなければならないこと

【課題の解決】



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 サブリーダー 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 ICT を活用した業務改善ガイドライン