

介護現場のタスクシェア ・タスクシフティング

より良い職場・サービスのために今日からできること（業務改善の手引き） （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）

① 職場環境の整備

取組前

取組後



② 業務の明確化と役割分担 (1) 業務全体の流れを再構築

介護職の業務が
明確化されて
いない

業務を明確化し、
適切な役割分担を
行いケアの質を向上



介護職員が
専門能力を発揮

介護助手
が実施

② 業務の明確化と役割分担 (2) テクノロジーの活用

職員の心理的
負担が大きい

職員の心理的
負担を軽減



③ 手順書の作成

職員によって異なる
申し送り

申し送りを
標準化



④ 記録・報告様式の工夫

帳票に
何度も転記

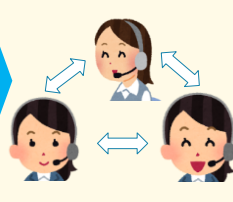
タブレット端末や
スマートフォンによる
データ入力（音声入
力含む）とデータ共有



⑤ 情報共有の工夫

活動している
職員に対して
それぞれ指示

インカムを利用した
タイムリーな
情報共有



⑥ OJTの仕組みづくり

職員の教え方に
ブレがある

教育内容と
指導方法を統一



⑦ 理念・行動指針の徹底

イレギュラーな
事態が起こると
職員が自身で
判断できない

組織の理念や行動
指針に基づいた
自律的な行動



業務の明確化と役割分担（業務全体の流れの再構築）について

「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」から

- 業務分担を見直す時には、1日の業務全体の流れを時間に沿って書き出し、それぞれの業務時間を「集約させる」、「分散させる」、「削る」といった3つの視点で見直す。
- 業務全体の流れを決める際に重要なポイントは、業務毎に範囲とポジションを決め、そこでの役割と手順を明確にすることが大前提。

2.業務の明確化と役割分担：(1) 業務全体の流れの再構築

- ① 現状 役割分担やシフトが適切に設定されていないため、職員の負担増やケアの質の低下を招いている。
- ② 取組 作業分析を行い、役割分担の見直しやシフトの組み換えを行う。
- ③ 成果 職員それぞれが従事する業務に向き合うことができる。



具体的な取組手法としては、

- 3M（ムリ、ムラ、ムダ）の削減
- 多職種が連携した介護職員のサポート
- 専門業者への間接業務のアウトソーシング
- いわゆる介護助手の活用 等が考えられる。

介護助手の定義（R2老健事業より）

1. 施設と直接の雇用関係にある（有償ボランティアや委託業者の職員は除く）
2. 介護職員との役割分担により、利用者の身体に接することのない周辺業務※のみを担っている

※ 周辺業務とは、例えば、ベッドメイキングや食事の配膳などの他、施設サービスでは清掃、通所サービスでは送迎などの業務を含む

業務の明確化と役割分担 事例①

● 3M（ムリ、ムラ、ムダ）の削減

事例05

業務時間調査により現状の業務を見える化し、ムリ・ムラ・ムダ（3M）を削減した

社会福祉法人青森社会福祉振興団 金谷みちの荘

介護老人福祉施設
文章量削減 ICT
カイゼン 人材育成
介護ロボット

成果

質の向上 ● 職員の業務時間に対する意識が高まった。

課題

記録業務など、実際は実施しているが、業務表（業務マニュアル）に載っていないなど、実際の業務と業務表に乖離があった。また、業務表に載っていない業務は実施のタイミングや要する時間が職員により異なっていた。

解決のステップ

- 1 業務時間調査を異なる2日間（入浴のある日とない日）実施。まずは現状の全ての職員の業務を10分単位で見える化した。
- 2 業務時間調査結果と現場の「気づきシート」から、実際の業務と業務表との乖離を把握した。また、業務表に載っていないが、実際には実施している業務を発見し、その業務の必要性や効率性についてムリ・ムラ・ムダ（3M）の視点から検討した。
- 3 非効率な業務を解消すると同時に、業務全体の流れを再構築した。
- 4 また、職員の役割分担や業務の実施のタイミングをより明確にすることで、より効率的で実態に即した業務表を作成した。

| | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 |
|-----|----------------|------------------------|------------------------|----------------|
| 職員A | 休憩 | 利用者Aの食事介助 利用者Bの食事介助 | 利用者Cの食事介助 利用者Dの食事介助 | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員B | 北村様食 介助 | 休憩 | 入浴介助（清水） 選別業務（次々金） | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員C | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員D | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員E | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員F | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員G | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員H | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員I | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き |
| 職員J | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き | 2F廊下 掃除、水拭き |

役割分担や業務の実施タイミングを明確化した業務表

● 多職種が連携した介護職員のサポート

事例07

業務の流れと役割を再検討し、多職種が連携して介護職員をサポートできる体制を確立した

社会福祉法人生愛福祉事業団 生愛ガーデン

介護老人福祉施設
文章量削減 ICT
カイゼン 人材育成
介護ロボット

成果

質の向上 ● 介護職は介護サービスに特化したサービスを行い、介護の質を担保できるようになった。

量的な効率化 ● 記録作成業務のタイミングを見直すことで、残業時間が一人当たり1日約30分短縮した。

課題

介護職員は基本どおりであるが、入浴場所が違うフロアであることなど一時的に職員が手薄になったり、ベテランの職員が阿沓で業務を行い他の職員に業務が見えなくなっていた。

解決のステップ

- 1 職種毎に差のある残業時間のばらつきを無くすために、業務時間調査を全職種全職員で行った。
- 2 介護職でなければならない業務とそうでない業務を選別し、「ナースコールをとる」「食事介助」「おやつ介助」「口腔ケア」「見守り」などは他職種に協力を求め、新たな役割分担を業務の流れ上に明確に位置付けた。
- 3 ベテラン介護職員の効率的な業務手順を他職種の職員でも真似できるように、図解等を交えた分かりやすい手順書を作成した。
- 4 新たな役割分担と業務の流れを検証し、記録作成のタイミングを見直すことにした。

全職員の業務スケジュール表

看護職やケアマネジャー、栄養士が一部の介助を実施

● 専門業者への間接業務のアウトソーシング

事例06

介護業務を分類して間接業務をアウトソースし、利用者の自立支援と人員比率の向上を実現した

社会福祉法人善光会 フロース東根谷

介護老人福祉施設
文章量削減 ICT
カイゼン 人材育成
介護ロボット

成果

質の向上 ● 介護職員の行っていた間接業務の負担を減らし、利用者の自立支援につながる取組を行うことで、法人のビジョンである「あきらめない介護」を実現した。

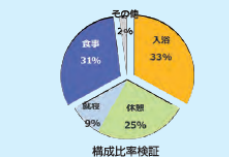
量的な効率化 ● 介護職員1人当たりの利用者の配置が1.86から2.85に大きく向上した。

課題

介護職員の経験に頼ったオペレーション設計になっており、他の介護施設よりも職員数が多く、費用に占める人件費の割合が大きかった。

解決のステップ

- 1 トヨタ式の改善に倣ってタイムスタディを行い、それぞれの職員がいつどこで何をしているのかを細かく調査した。
- 2 介護業務を「直接介助」「間接介助」「間接業務」に分類した。
- 3 間接業務にあたる掃除や洗濯などを、専門業者にアウトソースした。
- 4 業務を専門業者にアウトソースした後、「オペレーションの模範になる」という理念の下、介護職員の標準的なオペレーションを設計した。例えば、介護職員が少なくなった場合に、シフトの人が何時間残業する等、一定量の人員の水準を設けた。



業務の明確化と役割分担 事例②

● いわゆる介護助手の活用

事例 08

掃除や洗濯などの間接業務にパートタイマーを採用し、介護職員の負担を軽減した

株式会社アズパートナーズ アズハイム練馬ガーデン

特定施設入居者生活介護

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

- 業務（ケアと作業）を区別し、パートタイマーを活用することで、介護職員がケアに充てる時間を確保した。

量的な効率化

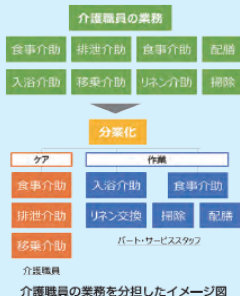
- 人員比率を変えることなく、介護職員が1日の中で行うべき業務を日勤4名分及び夜勤1名分削減した。

課題

正社員が24時間365日押し並べて配置され、起床・就寝時の介助等、ケアが集中する時間であっても、人数は平均的に配置している状態であったが、これが職員にとって「当たり前」の認識となっていた。

解決のステップ

- 業務を「ケア（身体介助）」と「作業（間接業務）」に分けて整理した。
- 介護職員が最も忙しい時間（起床・就寝時）に充実した人員を配置した。
- 直接体に触れる身体介助（日常生活動作）は介護職員が行い、掃除や洗濯（間接業務）はパートタイマーを活用することにした。また、職員にとって身体的に負担の大きな入浴介助は、サービススタッフを配置することにした。
- 軽微な見守りなど業務の流れに組み込みにくい業務も明確にして分担した。



事例 09

繁忙時にシルバー人材が活躍することで、介護職員がケアに集中できた

社会福祉法人孝徳会 サポートセンター門司

介護老人福祉施設

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

- 介護職員が利用者のためのケアに時間を割くことができるようになった。

量的な効率化

- 介護職員が専門性のある業務に注力できるようになり、直接利用者と同様の時間が増え、介護事故のリスクが減少した。

課題

昼間に比べ、朝・夕は食事介助・移動支援・排泄介助なども多い繁忙の時間帯であるが、特に人手が薄く、介護職員に大きな負担がかかっていた。

解決のステップ

- 職員の現状の業務を洗い出して分析した。また、負担の大きい業務や時間帯がいつかなどアンケートも行った。
- 朝・夕の繁忙時には、食事介助・排泄介助などに加えて、配膳や見守り・声掛けなどの必ずしも介護職員が行う必要のない業務を行う必要があるといった、「ムリ」があることが分かった。
- シルバー人材の行う業務内容を「配膳・見守りを行う」「身体介助は行わない」など、厳格に決めた。
- 食事の準備や見守り、片付けにシルバー人材を充て、介護職員はケアに集中できるようにした。



事例 23

業務の仕分け、ICT・介護ロボットや、介護助手の活用等を通じて、2.87：1の人員配置を実現

社会福祉法人春秋会 好日苑大里の郷

介護老人福祉施設

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

- ICT・介護ロボットの活用を含む業務マネジメント方策と弾力的な人員配置により、配置人員を減らしながらも、利用者のQOL等を維持するケア（生産性向上で生まれた時間で利用者とのコミュニケーションが増えたり、睡眠を妨げないケアの実施など）を提供できた。
- 看護職・介護職が褥瘡写真等を記録連携システム上でタイムリーに共有できる仕組みによって業務効率化を実感した他、業務時間の削減により年休の取得も可能になったことや、職員1人あたりの夜勤回数の減少による業務負担を軽減する効果が確認された。

量的な効率化

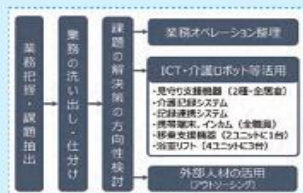
- 夜勤帯の見守り時間が146分から55分に（62%減）記録時間が889分から456分に（49%減）減少した。
- 介護・看護職員の人員配置2.87：1を実現することができた（実証前は2.0：1）。

課題

これまで見守り支援機器等の導入は進めていたが、人員配置の見直し等の検討までには至っていなかった。

解決のステップ

- 北九州市が取り組む北九州モデル（ICT・介護ロボット等の活用を含む業務マネジメント方策と弾力的な人員配置により、生産性向上と介護の質の向上を同時に目指す働き方モデル）を検討するための実証施設として参加した。
実証にあたっては、管理者の理解を得た上で、職員や利用者に対して取組の意義を事前に十分に事前説明し、目的の共有を図った。
- 介護職を中心に、本ガイドラインの業務時間調査票にある業務分類（業務時間調査票を参照）に従って、職員的全業務を洗い出し、ICT・介護ロボット等を用いた業務時間の削減・心身の負担軽減、介護助手を活用した周辺業務のアウトソーシングによる業務量削減などの具体的な検討を行い、ICT・介護ロボット等の具体的な導入機器を選定した。
- ICT・介護ロボット等導入後約1か月間の教育期間を確保した。また、実証前後の評価（作業観察）を各2日間設定した。
実証期間（約3か月）中は、毎月職員にインタビューを行い、モニタリングを行った他、利用者のQOL等のアンケート調査を実証前と実証周期に行った。
業務については、見守りセンサー等の導入により夜間の定期巡回を無くした他、周辺業務のアウトソーシングなどにより、介護・看護職員の業務内容や勤務シフトも含めた業務全体のオペレーションを見直し、2.87：1の人員配置による業務スケジュール・シフト表を作成した。



| 分類 | 業務内容 | 具体的な内容 |
|---------------|---------------------|---|
| 業務オペレーション整理 | 業務負担軽減 | ・2ユニット単位での業務整理 ・おむつなどの物品取扱い |
| ICT・介護ロボット等活用 | 業務時間削減 | ・見守り支援センサーデータの自動記録、随時一元化 |
| | 介護の質向上 | ・見守り支援センサーによる夜間ケアの見直し（睡眠状態に応じた録音的ケアの実施等） ・インカムを用いた情報共有 |
| 外部人材の活用 | 身体的負担軽減 | ・移乗支援機器の活用 ・リフトの活用 |
| | 業務効率化（周辺業務の見直し・見直し） | ・食事の配膳、下膳、片付け ・入浴時の準備（衣替等）、片付け ・施設内の清掃、リネン交換 |

課題解決の方向性（抜粋）



工夫

- ICT機器の導入により、手書きでの記録業務や転記作業が不要になることで、記録漏れや不備が起きないよう記録運用ルールを改善した。
- 看護業務を整理し、業務の省力化につながる物品への交換（滅菌ガーゼ、褥瘡シートなど）を行うことで効率化を図った。
- 記録は、手書きからスマートフォンなどの端末を用いることに変更した。移動中にスマートフォンを用いて記録するなど、業務効率化を図った。
- 見守り支援機器を使ったモニタリングによって、睡眠を妨げないようにおむつ交換を行うなど、利用者の睡眠状態に応じたケアを実施した。
- 看護職が食事介助に入れるように休憩時間を変更するなど、介護職・看護職間の連携を進めた。
- 介護助手が担っていた周辺業務のうち、身体的負担の大きい見守り夜勤帯の余剰時間に職員が行うようになった。

介護ロボット等による生産性向上の取組に関する効果測定事業 (令和4年度実証事業)

目的

介護現場において、テクノロジーの活用やいわゆる介護助手の活用等による生産性向上の取組を推進するため、介護施設における効果実証を実施するとともに実証から得られたデータの分析を行い、次期介護報酬改定の検討に資するエビデンスの収集等を行うことを目的とする。

実証テーマ① 見守り機器等を活用した夜間見守り

令和3年度介護報酬改定（夜間の人員配置基準緩和等）を踏まえ、特養（従来型）以外のサービスも含め、夜間業務における見守り機器等の導入による効果を実証。

実証テーマ② 介護ロボットの活用

施設の課題や状況等に応じた適切な介護ロボットの導入とそれに伴う業務オペレーションの見直しによる効果を実証。

実証テーマ③ 介護助手の活用

身体的介護以外の業務や介護専門職のサポート等の比較的簡単な作業を行う、いわゆる介護助手を活用することによる効果を実証。

実証テーマ④ 介護事業者等からの提案手法

生産性向上の取組に意欲的な介護事業者等から、取組の目標や具体的な取組内容等に関する提案を受け付け、提案を踏まえた実証を実施。

想定する調査項目

※具体的な調査項目、調査手法（実証施設数含む）については、事業内に設置する有識者で構成する実証委員会にて検討

- ・ 介護職員の業務内容・割合がどのように変化したか
- ・ ケアの質が適切に確保されているかどうか（利用者のADL、認知機能、意欲等に関する評価、ケア記録内容 等）
- ・ 介護職員の働き方や職場環境がどう改善したのか（職員の勤務・休憩時間、心理的不安、意欲の変化 等） 等

実施スケジュール

- | | |
|--------|--|
| 4月～6月 | 実証施設選定（テーマ①～③）、提案募集・選定（テーマ④）、実証計画（調査項目・手法等）の策定 |
| 6月・7月 | 事前調査 |
| 10月 | 事後調査（1回目） |
| 12月 | 事後調査（2回目） |
| 12月～3月 | データ分析、実証結果のとりまとめ |

介護助手等の導入に関する実態及び適切な業務の設定等に関する調査研究事業 (令和4年度老人保健健康増進等事業)

介護助手の導入に関して、令和4年度は、「介護ロボット等による生産性向上の取組に関する効果測定事業」において、個々の導入ケースにおける効果測定を行うとともに、本調査研究事業（老健事業）により、介護施設における導入状況の実態調査（事業実施者：(株)NTTデータ経営研究所）等を行う。

事業の概要

介護現場における、いわゆる介護助手の活用は、介護現場における生産性の向上やケアの質の向上等が期待されるものであり、また、介護助手が担当する業務の範囲の整理（業務の切り分け）を適切に行うことにより、導入効果が一層高まると考えられるものである。

このため、介護施設における介護助手の導入状況や導入手順、業務実態等に関する調査を行うとともに、介護職員の業務負担軽減、介護の質の向上の観点から介護助手に切り分け可能な業務や切り分けたときに効果が高いと見込まれる業務について体系化することを目的にする。

主な取組内容(予定)

- アンケート調査・・・介護助手の導入状況、業務内容 等
- ヒアリング調査・・・介護助手導入から定着までの課題・工夫点 等
- 検討会の実施・・・介護助手導入プロセスにおける留意点、具体的な効果等とりまとめ
(アンケート結果・ヒアリング結果分析を踏まえ)

「介護助手」等の普及を通じた介護現場での多様な就労の促進

【令和4年度予算額】生活困窮者就労準備支援事業費等補助金:386億円の内数
地域医療介護総合確保基金(介護従事者確保分):137億円の内数

【要求要旨】

介護人材については、少子高齢化の進展や慢性的な人手不足である状況に加え、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策や利用者が感染した場合の対応等によって、介護施設等における業務が増大している。

そのため、介護分野への参入のハードルを下げ、更なる介護人材を確保・支援する観点から、介護職の業務の機能分化を図り、掃除、配膳、見守り等の周辺業務を担う人材を、介護事業所とマッチングする仕組みを構築する。

【事業内容】

都道府県福祉人材センターに「介護助手等普及推進員」を配置し、市町村社会福祉協議会等を巡回して周知活動を行い、介護助手等希望者の掘り起こしを行う。

併せて、介護事業所に対し、介護職の業務の機能分化や介護助手等のステップアップの手法を助言するとともに、介護助手にかかる求人提出の働きかけを行うことにより、介護の周辺業務を担う人材の確保を促す。

