

介護現場における生産性向上

— 介護現場の ICT 利用推進 —

厚生労働省老健局高齢者支援課 介護業務効率化・生産性向上推進室室長補佐

秋 山 仁

1. 総論

(1) これまでの取組

今後、介護サービスの需要が更に高まる一方、生産年齢人口が急速に減少していくことが見込まれる中で、介護人材の確保は喫緊の課題とされている。そういった課題に対応すべく、介護現場における生産性向上の取組を推進している。

生産性の代表的な定義は、「生産的要素の有効利用の度合い」とされており、 $\text{生産性} = \text{算出 (output)} / \text{投入 (input)}$ で示される。算出量を増やすか投入量を減らすことにより、生産性が向上することになる。製造業等における生産性向上は、 $\text{生産性} = \text{生産量} / \text{労働者数} \times \text{労働時間}$ 等の数式で表され、労働者数や労働時間といった投入量を減らす取組を生産性向上と表現される。

一方、介護現場における生産性向上とは、業務の改善や効率化等を進めることにより、職員の業務負担の軽減を図るとともに、業務の改善や効率化により生み出した時間を直接的な介護ケアの業務に充て、利用者と職員が接する時間を増や

すなど、介護サービスの質の向上にも繋げていくことである。人材育成、チームケアの質の向上、情報共有の効率化を、生産性向上に取り組む意義と位置づけ、継続的に従業者のモチベーションの向上、楽しい職場・働きやすい環境作りの取組を進めることにより、介護サービスの質の向上、人材の定着に繋げていくことを狙っている。

厚生労働省では、介護現場で生産性向上の取組が進むよう、「生産性向上に資するガイドライン」（以下、「ガイドライン」という。）を作成し、活用を促している。ガイドラインでは、生産性向上の取組として7つの取組を挙げて、取り組む際のポイントや好事例を紹介している（図－1）。

また、ガイドラインを核にして、さま



図－1 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）

- 持続的な介護職員の待遇改善を実現するためには、個々の事業者における経営改善やそれに伴う生産性の向上が必要であり、具体的には、取組の横展開や働きかけの強化等、総合的に取り組むことが重要。
- 中小事業者も多い、介護事業者の職場環境づくりを全政府的な取組と位置づけ、自治体や事業者も巻き込んで推進し、その成果を、従業員の賃金に適切に還元していただくことについて期待。

(1) 総合的・横断的な支援の実施

①介護現場革新のワンストップ窓口の設置

事業者への様々な支援メニューを一括し、適切な支援につなぐワンストップ窓口を各都道府県に設置。中小企業庁の補助金の活用促進。

②介護ロボット・ICT機器の導入支援

課題に対応した代表的な導入モデルを紹介するとともに、①のワンストップ窓口と連携して、相談対応、職員向け研修など伴走支援を進める。

(2) 事業者の意識改革

③優良事業者・職員の表彰等を通じた好事例の普及促進

職員の待遇改善・人材育成・生産性の向上などに取り組む事業者・職員を総理大臣が表彰等する仕組みを早期に導入し、優良事例の横展開を図る。

④介護サービス事業者の経営の見える化

介護サービス事業者の財務状況や処遇改善状況の見える化を進め、経営改善に向けた動機付けを進める。

(3) テクノロジーの導入促進と業務効率化

⑤福祉用具、在宅介護におけるテクノロジーの導入・活用促進

在宅介護の情報共有や記録の円滑化などについて、調査研究を進め、活用を促進する。また、福祉用具貸与等の対象種目の追加について、評価検討を進める。

⑦職員配置基準の柔軟化の検討

実証事業などでのエビデンス等を踏まえつつ、テクノロジー導入に先進的に取り組む介護施設における職員配置基準（3:1）の柔軟な取扱い等を検討。

⑥生産性向上に向けた処遇改善加算の見直し

未取得事業者の取得促進を図るとともに、加算手続の簡素化や制度の一本化について検討。

⑧介護行政手続の原則デジタル化

今年10月から運用開始した電子申請・届出システムの利用原則化に取り組む。

図－2 介護職員の働く環境改善に向けた政策パッケージについて

ざまな参考資料やツールを作成している。

従業者目線では、コンサルタント等の支援により、改善活動を行ったが、支援が離れてしまうと途中で進まなくなるとい声を受け、事業所内でファシリテーションというスキルに着目して、そのスキルを身につけていただくための手引きをお示ししている。また、そういったスキルを地方公共団体や事業者団体等が伝えることを想定して、研修手順書など多くの教材を提供しており、取組を支援するものとして、課題の把握やタイムスタディによる業務の偏り等を見える化するためのツール、取組の前後に一定の指標に従業者が評価することにより、取組の効果を見える化するためのツール（いずれも EXCEL マクロファイル）を提供している。

（2）今後の方向性

「全世代型社会保障構築本部」において岸田内閣総理大臣のご指示を受け、厚生労働省は令和4年12月に「介護職員の働く環境改善に向けた政策パッケージ」を策定した（図-2）。これは、職員の方々の働きやすい環境を実現し、サービスの質を維持・向上させ、結果として経営にもプラスになり介護職員の処遇改善に繋がっていくといった好循環を生み出すための政策を、3つの柱、8つの項目をパッケージとしてとりまとめたものである。今後、それぞれの取組を着実に実行していくことにより、生産性向上の取組を更に加速させていきたいと考えている。

より多くの事業所に生産性向上の取組を普及させるためには、発信力のあるモ

デル事業所を地域で育成し、周辺に取組を伝播させていくなど、自治体が主導し、地域の福祉関係者はもとより、雇用や教育などの多様な関係者とも連携しながら、地域全体で取組を推進していく必要があると考えている。令和5年5月12日に成立した改正介護保険法においては、都道府県を中心に一層取組を推進するよう、都道府県に対し、介護現場の生産性の向上に資する取組を促進する努力義務を課すとともに、令和5年度予算において、生産性向上に資するさまざまな支援メニューを一括して取り扱い、適切な支援につなぐ、ワンストップ型の事業者相談窓口を各都道府県に設置するための予算を計上しており、早期の設置・活用に向けて都道府県と調整していく。

また、社会保障審議会介護保険部会においても、介護保険制度の見直しの方向性が議論され、介護現場の生産性向上を推進すべき、という意見が示されており、令和6年度介護報酬改定に向けて、社会保障審議会介護給付費分科会において、しっかりと議論を行っていく。

2. テクノロジーの導入支援

介護記録ソフト等の ICT や介護ロボット等のテクノロジーの活用は、介護現場における生産性向上を促進するものと考えている。このため、厚生労働省では、地域医療介護総合確保基金を活用して、介護記録ソフトやタブレット端末、介護ロボット等のテクノロジーの導入費用を補助する等の支援を行っている。

ICT 導入支援事業は、記録・情報共有・請求業務を転記不要とする介護記録ソフトおよび活用に要する情報端末（タブ

レット等）、研修費を含む運用経費を補助対象としており、令和3年度は5,371件の補助を行った。転記不要とする環境を作ることにより、同じ内容の記録を複数回入力する必要がなくなり、大きな負担軽減に繋がると考えている（図-4）。

介護ロボット導入支援事業は、①情報感知し、②判断し、③動作するという3つの要素技術を有する機械で、利用者の自立支援や介護者の負担の軽減に役立つものを「介護ロボット」として補助対象としており、令和3年度は2,596件の補助を行った。具体的には、見守りセンサーおよび導入に伴う通信環境整備（Wi-Fi、バイタル測定可能なウェアラブル端末、バイタル情報と介護記録を連動させる機器等）、移乗のためのパワーアシスト、入浴アシストキャリア等を想定している（図-5）。

補助割合については、いずれも、2分の1以上の補助割合で都道府県が定めることとしており、一定の要件を満たす場合は4分の3以上の補助割合とすることとしている。

こういったテクノロジーを導入するにあたっては、導入すること自体が目的にならないように留意する必要がある。生産性向上の取組の一環として適切に業務分析を行い、課題に対する打ち手として、テクノロジーの活用を検討することが望ましい。そのため、厚生労働省では、ICT 導入支援事業において導入計画の策定を補助要件としている。その参考として、「ICT 機器・ソフトウェア導入の手引き」等の参考資料をお示するとともに、介護ロボットの導入に関する助言等を行う相談窓口を全国17箇所に設置してい

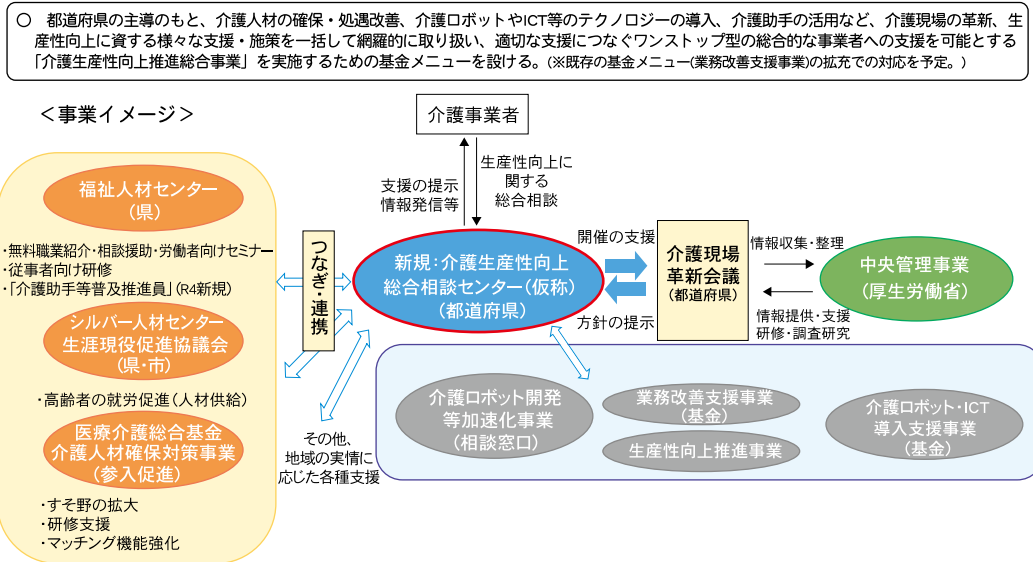


図-3 介護生産性向上推進総合事業（地域医療介護総合確保基金）について

る（図－6，7）。

3. データ連携の促進

（1）ケアプラン標準仕様

前述のとおり、記録・情報共有・請求業務を転記不要とすることにより、介護事業所において負担軽減に繋がる。今後は、事業所間でやり取りされる情報についても転記不要となることが、さらなる負担軽減に繋がるものと考えている。

居宅介護支援事業所と居宅サービス事業所の間では、毎月、ケアプランのうち、提供するサービスの予定と実績の情報が

やり取りされている。その多くはFAXでやり取りされており、双方で転記が発生している現状がある。令和2年度の調査研究においては、居宅介護支援事業所では毎月700枚程度を印刷していると試算している。同一ベンダーの介護記録ソフトであれば、クラウド上でデータを連携する仕組みも存在していたが、異なるベンダーの介護記録ソフトではデータの連携が出来ないという課題があった。そのため、ケアプランの第1表、第2表といった居宅サービス計画書や、第6表、第7表といったサービス利用票について、厚

労省が示す様式をもとに、データの項目、並び順、含まれるデータの書式、データ形式等を規定した約束事である「標準仕様」を作成し公表した。（最新版は第3.1版令和5年4月）標準仕様に準じたCSVファイルの出力・取込機能を実装した介護記録ソフトであれば、異なるベンダーであってもデータ連携が可能となるため、この機能を前述のICT導入支援事業の補助要件として規定する等して、介護記録ソフトへの実装を促している。

令和5年度当初予算額：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（地域医療介護総合確保基金137億円の内数）
※（）内は前年度当初予算額

1 事業の目的

- 各都道府県に設置される地域医療介護総合確保基金を活用し、介護現場のICT化に向けた導入支援を実施し、ICTを活用した介護サービス事業所の業務効率化を通じて、職員の負担軽減を図る

2 事業の概要等

補助対象

- 介護ソフト…記録、情報共有、請求業務で転記が不要であるもの、ケアプラン連携標準仕様、入退院時情報標準仕様、看護情報標準仕様を実装しているもの（標準仕様の対象サービス種別の場合。各仕様への対応に伴うアップデートも含む）、財務諸表のCSV出力機能を有するもの（機能実装のためのアップデートも含む）。
- 情報端末…タブレット端末、スマートフォン端末、インカム等
- 通信環境機器等…Wi-Fiルーター等
- その他…運用経費（クラウド利用料、サポート費、研修費、他事業所からの照会対応経費、バックオフィスソフト（勤怠管理、シフト管理等）等）

補助要件

- 導入計画の作成、導入効果報告（2年間）
- IPAが実施する「SECURITY ACTION」の「★一つ星」または「★★二つ星」のいずれかを宣言
- 以下に積極的に協力すること等
 - ICTの活用により収支状況の改善が図られた場合においては、職員の資金に還元すること（導入効果報告により確認）
 - LIFEによる情報収集・フィードバック
 - 他事業所からの照会に対応すること

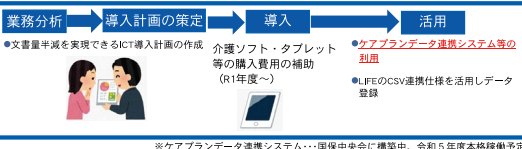
補助上限額等

職員数に応じて都道府県が設定	補助割合
● 1～10人	100万円
● 11～20人	160万円
● 21～30人	200万円
● 31人～	260万円
	● 一定の要件を満たす場合は、3/4を下限に都道府県の裁量により設定
	● それ以外の場合は、1/2を下限に都道府県の裁量により設定

補助割合を拡充する要件

（3/4に拡充（以下のいずれかの要件を満たすこと））

- ケアプランデータ連携システム等の利用
- LIFEの「CSV連携仕様」を実装した介護ソフトで実際にデータ登録を実施等
- ICT導入計画で文書量を半減



実績	R1	R2	R3
実施自治体数	15	40	47
補助事業所数	195	2,560	5,371

図－4 【拡充】ICT導入支援事業（地域医療介護総合確保基金（介護従事者確保分））

令和5年度当初予算額：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（地域医療介護総合確保基金137億円の内数）
※（）内は前年度当初予算額

1 事業の目的

- 各都道府県に設置される地域医療介護総合確保基金を活用し、介護施設等に対する介護ロボットの導入支援を実施し、介護ロボットを活用した介護事業所の生産性向上の取組を通じて、ケアの質の確保や職員の負担軽減等を図る。

2 事業の概要等

補助対象

- 介護ロボット
 - …移乗支援、移動支援、排泄支援、見守り、入浴支援など、厚生労働省・経済産業省で定める「ロボット技術の介護利用における重点分野」に該当する介護ロボット
- 見守りセンサーの導入に伴う通信環境整備
 - …Wi-Fi環境の整備、インカム、見守りセンサー等の情報を介護記録にシステム連動させる情報連携のネットワーク構築経費等

補助内容

令和2年度（当初予算）以降の拡充（下線部以外）は令和5年度までの実施

補助額

介護ロボット（1機器あたり）	・移乗支援（装着型・非装着型） ・入浴支援	上限100万円
	・上記以外	上限30万円
見守りセンサーの導入に伴う通信環境整備（1事業所あたり）		上限750万円

補助上限台数

- …必要台数（制限の撤廃）

補助率

- …都道府県の裁量により設定（一定の要件を満たす場合は3/4を下限、それ以外の事業所は1/2を下限）

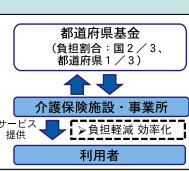
（一定の要件）…以下の要件を満たすこと

- ・導入計画書において目標とする人員配置を明確にした上で、見守りセンサーやインカム、介護記録ソフト等の複数の機器を導入し、職員の負担軽減等を図りつつ、人員体制を効率化させる場合

■ 対象となる介護ロボット（例）



■ 事業の流れ



■ 実績（参考）

▶ 実施都道府県数：45都道府県
(令和3年度)

▶ 都道府県が認めた介護施設等の導入計画件数

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
58	364	505	1,153	1,813	2,353	2,596

(注) 令和3年度の数値は原則R3.11月末時点の暫定値
※1施設で複数の導入計画を作成することがあり得る

図－5 介護ロボット導入支援事業（地域医療介護総合確保基金（介護従事者確保分））

(2)ケアプランデータ連携システム

ケアプラン標準仕様に準じて出力された CSV ファイルには要配慮個人情報も含まれるため、電子メール等でのやり取りは好ましくなく、高いセキュリティ対策が施された情報連携基盤を構築する必要があると指摘されていた。ケアプランの連携は行政手続きではなく、事業所同士で行わ

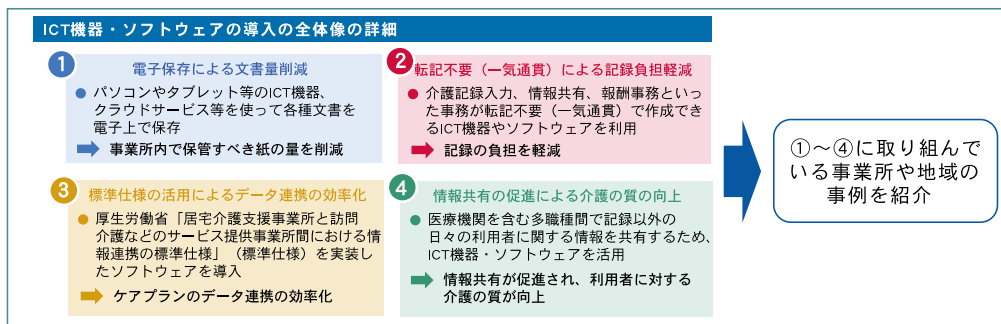
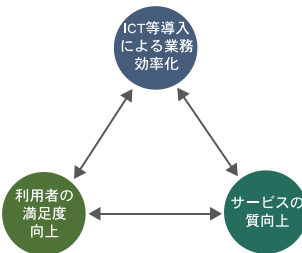
れる民間の手続きであり、データ連携は民間サービスとして行われるものである。一方、介護保険制度の円滑な運用の観点から、事業所の真正性を確保しつつ、安定的かつ継続的に運用される必要がある。そのため、介護保険報酬請求において、「電子請求受付システム」を運用し、長年にわたり安心・安全な質の高いサービ

スを提供する(公)国民健康保険中央会(以下、「国保中央会」という)にケアプランデータ連携システムの構築・運用の実施主体を依頼し、国も関与しながらケアプランデータ連携を推進することとして取組を進めている。本システムは、2月～4月のパイロット運用を経て、令和5年4月20日に本格運用を開始したと

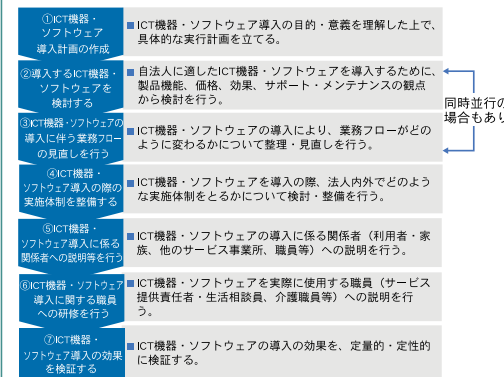


※令和4年6月発行

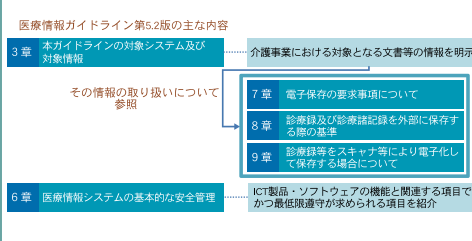
図表6 ICT機器・ソフトウェアの導入の意識



【導入スケジュール作成の際に考えられる導入プロセス】



【セキュリティについて分かりやすく解説】



【厚生労働省ホームページ】
介護現場におけるICTの利用促進
<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-ict.html>



図-6 (参考) ICT機器等の導入に関する手続き

■拠点相談一覧■ (17カ所)

A 社会福祉法人 北海道社会福祉協議会 北海道介護ロボット普及推進センター 北海道札幌市中央区北6条西16丁目1番地5 はくたけビル TEL: 070-5608-6877 アドレス: tan115@hokutakehd.jp	B 社会福祉法人 青森県社会福祉協議会 青森県介護普及・福祉機器普及センター 青森県青森市中央3丁目20-30 TEL: 017-777-0012 アドレス: robot@aosakyako.or.jp	C 公益財団法人 いきいき若手支援財団 若手県高齢者総合支援センター 若手県盛岡市本町通3丁目19-1 若手県福祉総合相談センター3階 TEL: 019-825-7490 アドレス: ikirobo@silverz.or.jp	D 新潟県福祉機器展示室 介護ロボット相談窓口 新潟県新潟市中央区上2-2-2 新潟ユニオンプラザ3階 TEL: 025-378-5221 アドレス: aoyama@aoyama-medical.co.jp
E とちぎ福祉プラザモデルルーム 福祉用具・介護ロボット相談・活用センター 運営主体 NPO法人とちぎノーマライゼーション研究会 栃木県宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ1F TEL: 028-627-2940 アドレス: info@normalization.jp	F 社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 介護しまいる館 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-6 5 TEL: 048-822-1195 アドレス: kaigosomeile@fukushi-saitama.or.jp	G 社会福祉法人 横浜市リハビリテーション事業団 横浜総合リハビリテーションセンター 介護ロボット相談窓口 神奈川県横浜市港北区鳥山町1770 TEL: 045-473-0666 (代) 問い合わせ先: http://www.yrc-pf.com	H 社会福祉法人 富山県社会福祉協議会 福祉カレッジ 介護実習・普及センター 富山県富山市安住町5番21号 TEL: 076-403-6840 アドレス: robot@wef.pref.toyama.jp
I 国立研究開発法人 国立長寿医療研究センター 健康長寿支援ロボットセンター 愛知県大府市森岡町4-430 TEL: 0562-46-2311 アドレス: rehab@ncsg.go.jp	J ATCエイジレスセンター 介護ロボット相談窓口 大阪府大阪市住之江区南港北2-1-10 TEL: 06-6615-5123 アドレス: info@ageless.gr.jp	K ひょうごKOB E介護・医療ロボット 開発・導入支援窓口 兵庫県神戸市西区曙町1070 TEL: 078-925-9282 アドレス: robo-shien@assistech.hwc.or.jp	L 社会福祉法人 健祥会 徳島県介護実習・普及センター 徳島県徳島市国府町高輪宇満天356番地1 TEL: 088-642-5113 アドレス: presen@kenshokai.group
M 一般社団法人 日本福祉用具供給協会 広島県ブロック 広島県広島市安佐南区大町東1-18-44 TEL: 082-877-1079 アドレス: jimukyoku@fukushiyu-go-hiroshima.jp	N 愛媛県介護実習・普及センター 愛媛県松山市持田町3-8-15 愛媛県総合社会福祉会館内 TEL: 089-921-5140 アドレス: chouju@ehime-shakyo.or.jp	O 九州介護ロボット開発・実証・普及促進センター 福岡県北九州市小倉北区馬場一丁目7-1 総合保健福祉センター1階 TEL: 080-2720-2646 アドレス: krobot@aso-education.co.jp	P 社会福祉法人 大分県社会福祉協議会 大分県社会福祉介護研修センター 大分県大分市明野東3-4-1 TEL: 097-574-4571 アドレス: oita-kaigorobot@okk.or.jp
Q 鹿児島県介護実習普及センター 鹿児島県鹿児島市山下町14-50 かごしま県民交流センター内 TEL: 099-221-6615 アドレス: kaigo77@kenshokyo@p05.synapse.ne.jp	R 社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会 徳島県介護実習・普及センター 徳島県徳島市国府町高輪宇満天356番地1 TEL: 088-642-5113 アドレス: presen@kenshokai.group	S 社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会 徳島県介護実習・普及センター 徳島県徳島市国府町高輪宇満天356番地1 TEL: 088-642-5113 アドレス: presen@kenshokai.group	T 社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会 徳島県介護実習・普及センター 徳島県徳島市国府町高輪宇満天356番地1 TEL: 088-642-5113 アドレス: presen@kenshokai.group

図-7 令和4年度介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム相談窓口・リビングラボ一覧

ころである（図－8）。

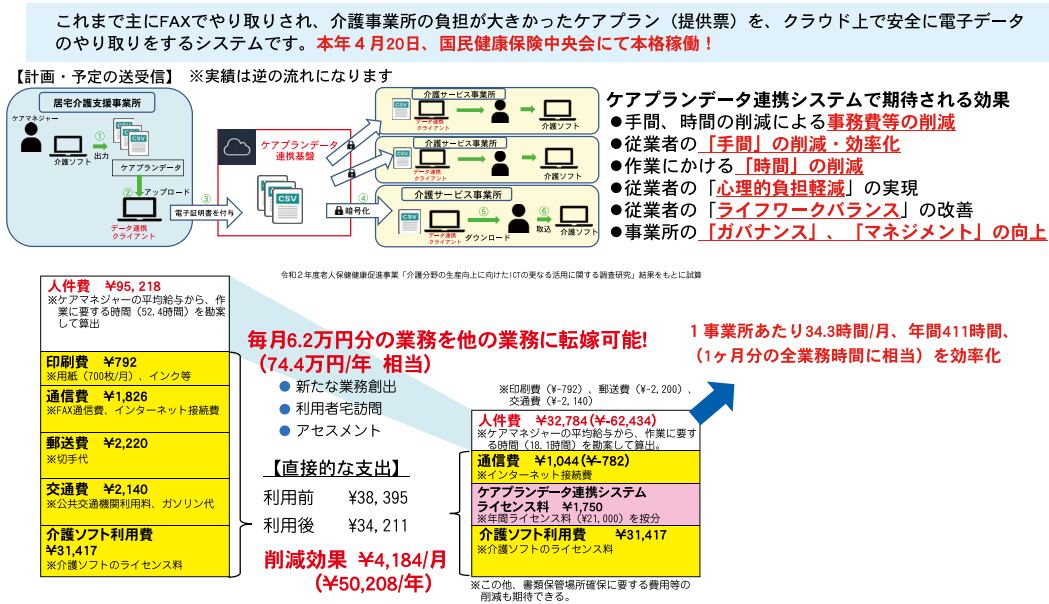
具体的には、データを送信する事業所において、①介護記録ソフトから標準仕様に準じたCSV ファイルを出力し、②ケアプランデータ連携クライアントソフトで連携基盤に送信し、連携基盤内で自動的に宛先の事業所に振り分けられ、データを受信する事業所において、③ケアプランデータ連携クライアントソフトで連携基盤からデータをダウンロードし、④介護記録ソフトにデータを取り込む、というフローを想定している。

事業所の真正性を確保するため、本システムにおいては、電子請求受付システムと連携している電子証明書を使用する等、高いセキュリティを実現している。システムの安定稼働のためのライセンス料として、年額21,000円を設定しており、介護報酬からの差し引きを可能としている。

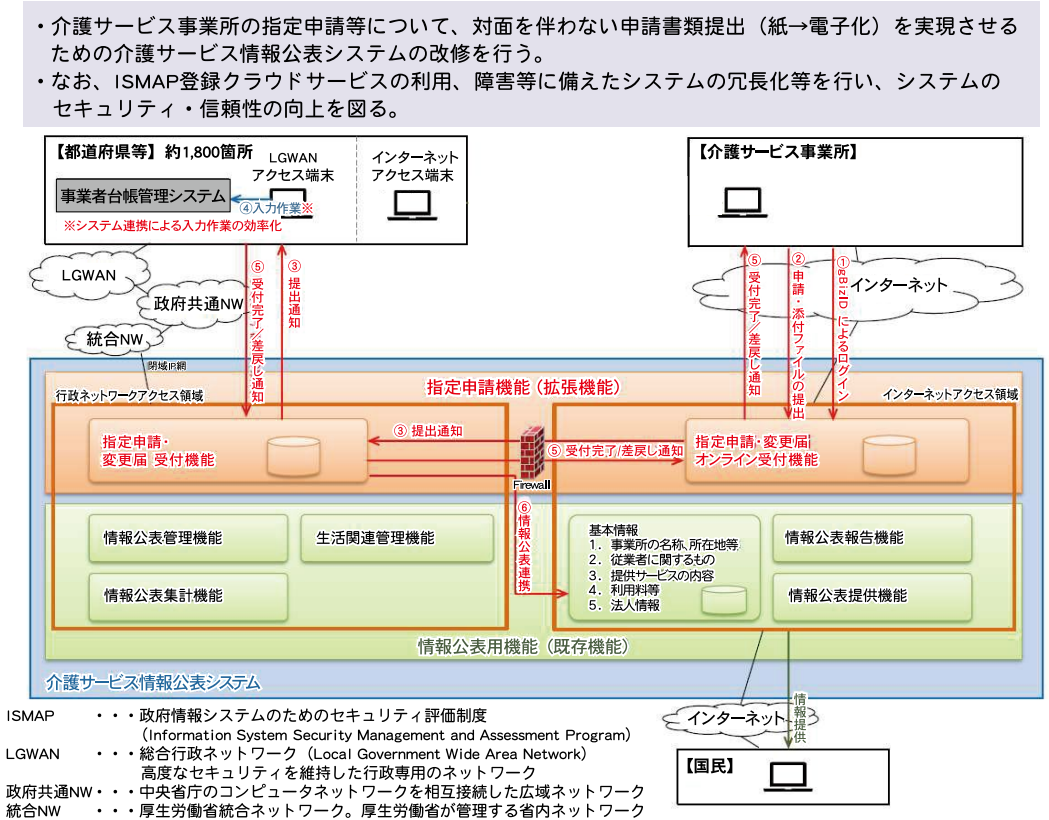
本システムの利用促進のためには、事業所が利用している介護記録ソフトがケアプラン標準仕様を実装しているかについて確認が必要である。国保中央会では、

システムのベンダーテストを行っており、その過程で、テスト参加ベンダーが標準仕様に準じたCSV ファイルの出力・取込機能について確認を行い、テスト結果をHPで公表することを求めている。また、国保中央会のHPでは、公表したベンダーとHPのリンク先を一覧にして公表している。

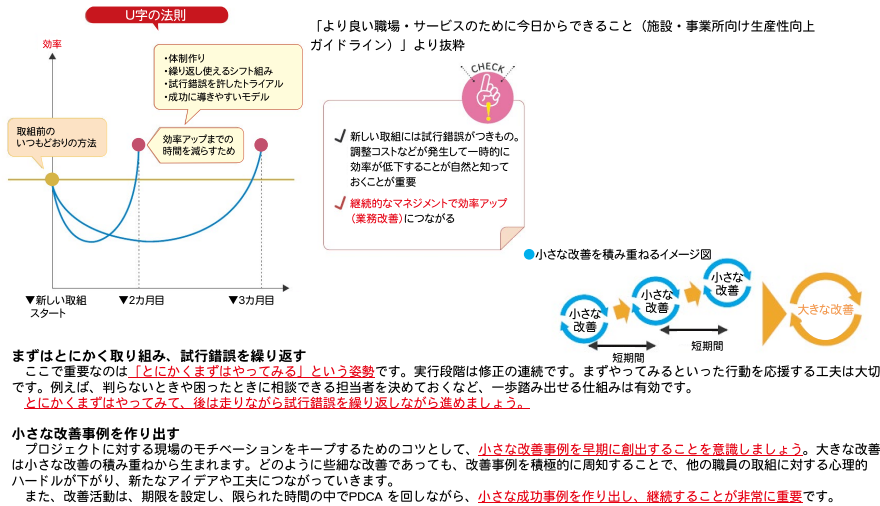
また、どの事業所が本システムを利用しているかを分かりやすくするため、市町村毎に利用事業所リストを検索・表示するHPを構築中であり、御福祉医療機



図－8 ケアプランデータ連携システムがスタート！



図－9 電子申請・届出システムの構築（令和3年度介護サービス情報公表システムの改修）



図－10 新たな取り組みをうまく進めるために

構のHPで令和5年夏に公開予定である。

（3）ケアプランデータ連携の効果

本システムの利用により、居宅介護支援事業所と居宅サービス事業所において転記不要の環境が実現し、双方に大きな負担軽減が期待できる。具体的なメリットとして、①費用削減、②手間の効率化、③時間削減等が期待できると考えている。

令和2年度の調査研究結果において、ケアプランデータ連携システムのライセンス料(年間2,1000円月1,750円相当)を加えても、毎月4,000円程度の直接的支出を削減出来ると試算されている。また、タイムスタディにより、ケアプラン共有にかかる時間が3分の1に削減されると試算されており、毎月、事業所全体の業務時間の約9%に当たる34.3時間分の業務が効率化される。これは1年分を積み上げると1事業所の1月分的全業務時間分に相当する。また、人件費に換算すると、毎月6.2万円、年間74.4万円分が効率化されると試算されている。この効率化された時間を、利用者宅を訪問する、アセスメント時間を確保する、休暇等に充てる等に活用することが可能となり、大きなメリットがある。また、従来は利用者の数だけFAX送信してきたものが、データ連携により1度の送信で全員分のデータを送信することが可能となるため、送受信が極めてシンプルになり、手続き負担の軽減が期待できる。

4. 介護現場における文書負担軽減について

介護現場における文書負担軽減に向け、社会保障審議会介護保険部会に「介護分野の文書に係る負担軽減に関する専門委

員会」を設置し、取組を進めてきた。その一環で、指定申請等の手続きをオンラインで行うことを可能とするために、「電子申請・届出システム」を令和3年度に構築した(図－9)。

令和5年3月に介護保険法施行規則等の改正を行い、指定申請等の手続きについては、原則として本システムを使用すること等を明記した。これにより、令和7年度までに約1,800の全地方公共団体において、本システムの利用が開始される。令和4年度下期から、準備が完了した地方公共団体から順次利用を開始しており、引き続き、調査研究事業における伴走支援等も含めてフォローを行うなど円滑な利用開始に向けた支援等を行っていく。

5. 介護現場におけるDXについて

DX(デジタルトランスフォーメーション)は、データやデジタル技術を活用して、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業風土を変革することである。変革にはゴールはなく、常によりよい環境を目指した取組を進めるべきである。また、介護記録ソフトや介護ロボット等のテクノロジーは、あくまでも業務改善の手段であり、導入が目的にならないよう、留意しなければならない。例えば、機種選定をメーカー任せにし、提案されるがままに介護記録ソフトや介護ロボットを導入してしまい、うまく活用できない事例も耳にする。そういった観点を踏まえると、介護現場におけるDXは、介護分野における生産性向上の取組に繋がるものと言える。

テクノロジーを活用するという事は、手続きの効率化にも直結するため、業務フローの見直しも必要となる。業務フローを見直す時にはさまざまな抵抗が想定され、例えば「いつも通りのやり方を変えたくない」「自分が頑張ればいい」「やっている暇がない」「別な負担が増える」などが挙げられる。前述した生産性向上に資するガイドラインでは、そういう場面における考え方をご紹介している。

新しい取組には、試行錯誤がつきものである。その際、一時的に効率が低下することはよくあることで、使い続けることにより効率性が上がることは証明されている。このことをU字の法則という。

DX・生産性向上の取組を進めるにあたって重要なのは、「まずはやってみる」という姿勢であると考ええる。モチベーションをキープするために、小さな改善事例を重ねていくことも有効である。少しでもよかったポイントを見つけながら成功事例を重ねていくことで、U字の法則により効率性が上がるタイミングを前倒しする効果がある(図－10)。

6. まとめ

テクノロジーの活用を含めた介護分野における生産性向上は、他分野とは異なり、単に負担を軽くするだけでなく、現場の困りごと(課題)を把握し、業務の改善を図っていくという流れが現場に定着することにより、働きやすい職場づくりや働く人のモチベーションの向上を図り、結果として介護サービスの質の向上に繋がるものである。取組を通じて、従業員のモチベーション向上やよりよい職場環境を実現し、上位目的である介護サービスの質の向上を達成することが重要である。

ご紹介したような各種施策を通じ、介護職員の業務負担の軽減、職場環境の改善にしっかりとつなげ、介護現場で働く方々が自信と誇りを持って働くことができるよう取り組んでまいりたい。