

介護部門・事務部門の生産性向上とは

- 課題の見える化とICT導入による効果・取り組みのポイント -

株式会社TRAPE

代表取締役 鎌田 大啓

本日のアジェンダ

自己紹介

介護現場を取り巻く社会的背景と生産性向上の必要性

介護における生産性向上の捉え方

業務改善に向けた標準的なステップ

生産性向上推進体制加算との向き合い方

ステップ1・ステップ2の壁を乗り越えるサポートツール

伴走支援について

自己紹介



経歴

鎌田 大啓（かまた ともひろ）
株式会社TRAPE 代表取締役
大阪大学 医学部保健学科 医学系研究科 招聘教員



厚生労働省 各種委員

平成28年度 厚労省「介護サービス事業における生産性向上に向けた調査事業」作業部会委員

平成30年度 厚労省「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作成事業」検討委員会委員
(株式会社TRAPEとして西日本エリアの介護事業所に対する現場介入実施、その成果をガイドラインに反映)

令和元年度 厚労省「介護施設等における生産性向上に資するパイロット事業」熊本県パイロット事業一式を受託しガイドラインの改定版作成に携わる

令和2年度 厚労省老健事業「介護現場における持続的な生産性向上の取組みを支援する調査研究事業」調査検討委員会 委員

令和3年度 厚労省老健事業「介護現場（在宅系サービス）における持続的な生産性向上の取組を支援・拡大する調査研究事業一式」調査検討委員会委員

令和4年度 厚労省「地域づくり加速化事業」委員会委員 兼 伴走的支援アドバイザー

令和4年度 厚労省「介護現場における生産性向上」における各種委員会 委員

令和5年度 厚労省「介護事業所におけるデータ連携による生産性向上に関する調査研究」委員会 委員

令和5年度 厚労省「介護事業者の経営状況と生産性向上の影響の分析に関する調査研究事業」調査検討委員会 委員

令和6年度 厚労省「介護現場の生産性向上に関する普及加速化事業一式」
(「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」の改訂など) 検討委員

令和6年度 厚労省「介護現場の生産性向上に向けた介護ロボット等の開発・実証・普及広報のプラットフォーム事業」作業部会委員

令和6年度 厚労省「地域における面的なケアプランデータ連携の促進に向けた調査研究事業」検討委員会 委員 など他多数

株式会社TRAPE（トラピ） 事業内容

介護業界の**人**（経営者・専門職）、**組織**（事業所）、**行政**（厚労省・自治体）における

well-being体験&新たな可能性や価値 を生み出す **伴走支援サービス** を提供しています

オンラインサービス



- 準備8割をサポートするツール
- 委員会運営をサポートするツール



オンラインサービス

ひとづくり・働きがい向上・生産性向上を一度に生み出す伴走支援



- ・生産性向上、働きがい向上、マネジメントリーダーこの3つを一度に生み出す伴走支援
- ・変革を行う風土がある現場をつくる伴走支援
- ・テクノロジーを有効活用する現場をつくる伴走支援
- ・新たな価値を生み出すDX伴走支援



厚生労働省 自治体 関連事業

高齢支援セクションが安心して頼れる 企画-設計-実行まで一気通貫の事業パートナー

- ・モデル事業を通じた政策支援、エビデンス創出
- ・地域づくり・介護予防推進、成果創出に向けた政策見直し支援
- ・生産性向上の推進、介護DX推進、地域取組支援



素敵な役割のあふれる日常を創る
well-being



TRAPE 



Sociwell (ソシウェル)



ひとづくり・働きがい向上・生産性向上
3つを一度に生み出すサービス

- **ひとづくり** : 自律的人材、マネジメント人材を育成
- **働きがい向上** : 職員のワークエンゲージメントを向上
- **生産性向上** : 業務オペレーションの改善、変革カルチャーの創出、創造的活動時間・体験の創出



Sociwellの特徴

- **現場の状況が見える化** : アンケート、実際の現場の声などに対する解釈、対話ポイントの提供
- **ステップごとの提示** : リーダーが次行うことを明確にイメージしアクションできる
- **伴走支援(オンライン)** : チャット&ビデオミーティング

報酬改定における、生産性向上の取組みの軸となる「**生産性向上ガイドライン**」作成に深く関わった(自社の伴走支援プロセス・要素を提供し、それを元に内容を作成) TRAPEが提供する伴走支援サービス



01 安心の成果実証済みサービス

厚生労働省事業において、TRAPEが西日本における全サービスの事業所への伴走支援を行った取り組みエッセンスを元にまとめられた日本初の介護サービス事業における生産性向上ガイドラインの生産性向上プロセスが土台となっています。(これは令和6年度の報酬改定における生産性向上の取組みにおいても活用が必須となっています。)
Sociwellは、介護現場でより実践しやすいように、大幅にグレードアップしたTRAPE独自メソッドとなっています。



02 経営者に代わって毎日対話伴走し、ミドルリーダーを孤独にしません

経営者はミドルリーダーを育成したいと強く思っていますが、忙しさやどのように成長を促すのいいのかなどに迷っていたりして、なかなか毎日ミドルリーダーと回数多く、深く、泥臭く対話することができません。Sociwellカスタマーサクセスのスタッフがチャットやビデオミーティングなどを活用し、不安・重圧・失敗・壁にあたったミドルリーダーに日々小さく対話を重ね、寄り添い可能性に変えていきます。

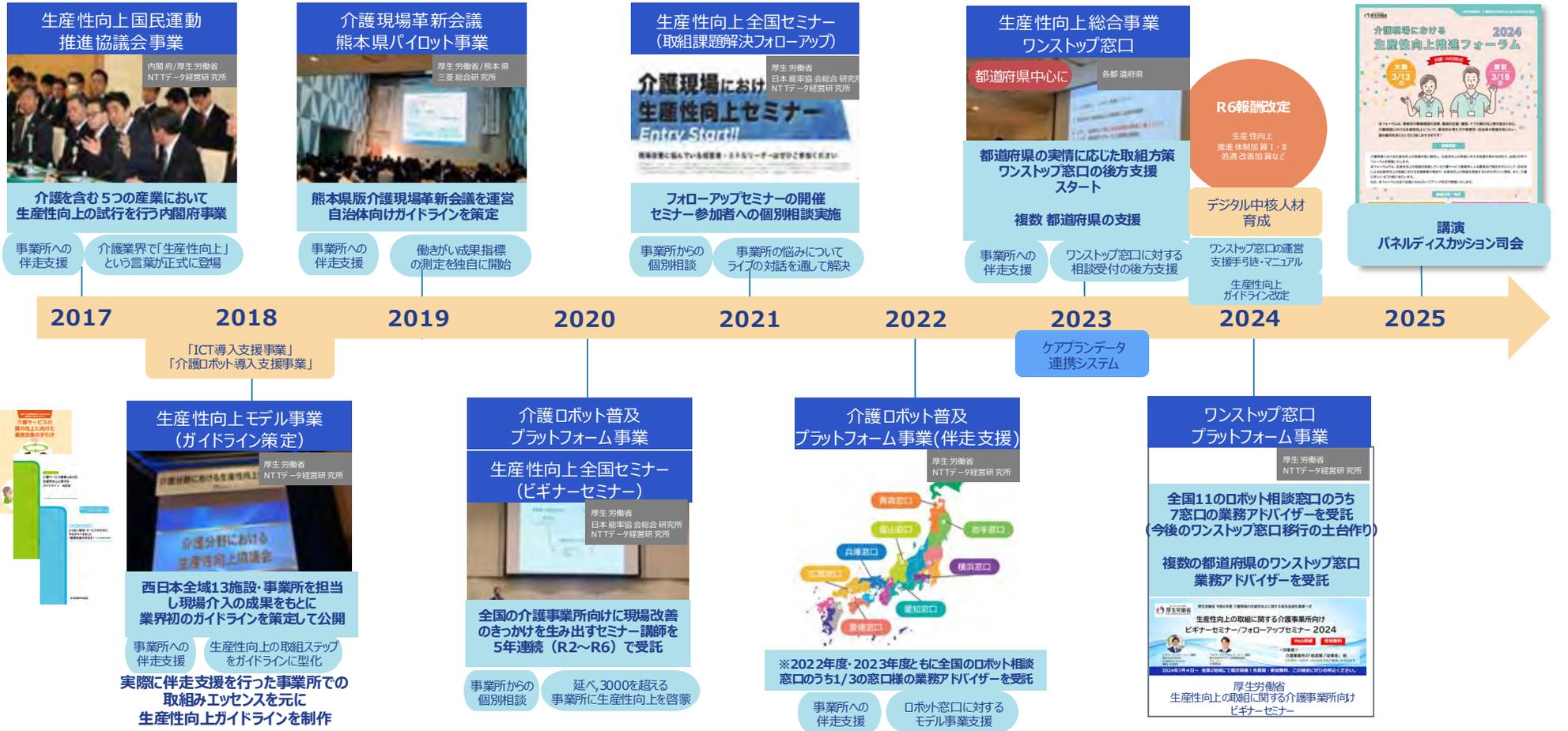


03 成功体験から、生産性が高く働きがいあふれる職場を生み出します

業務改善とは、大きな変化を目指して小さな変化を積み上げていくことであり、職員自らの手で自分たちの可能性を最大限発揮しやすい業務オペレーション・職場環境・組織風土にすることを意味します。魔法の杖はなく、ミドルリーダーは業務改善プロセスにおいて現場職員とともに多くの失敗や成功という経験学習を通して実感・自信・欲求を得て、リーダーとして大きく成長します。そのプロセスをご一緒させていただきます。

国の生産性向上事業のおおまかな流れ

TRAPEが関わりを持たせていただいた事業



日本各地での窓口アドバイザー&モデル事業 令和6年度



さまざまな主体に対する伴走支援



令和4年度・令和5年度 デイサービスの経営改善プロジェクト



第1回全国老人福祉施設大会・研究会議
～JSフェスティバルin 栃木～

厚生労働省
自治体
関連事業



令和4年度 山形市生産性向上モデル事業「介護の職場」魅力・活かくりんプロジェクト



こちらから
ご覧ください

厚生労働省
自治体
関連事業



令和4年度、令和5年度 静岡県 介護事業所業務革新推進事業



こちらから
ご覧ください

「職場環境の改善 ケアの質も向上」

東北ブロック紙に掲載



介護の人手不足解消へ プロジェクト始動

その結果

利用者との交流増など成果

「生産性向上事業は人づくり」

全国介護保険専門誌に掲載



対話が根付きヘルパーに安心と希望

その結果

半年間で離職ゼロに



令和5年度成果発表会の様子

静岡県事業

効果的なテクノロジー導入・活用に向けた実践セミナー

2024年度

効果的なテクノロジー導入・活用に向けた実践セミナー

「自分たちに合ったテクノロジー機器をどう選べばいいのか」

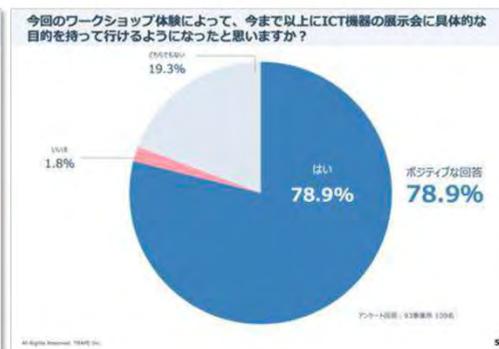
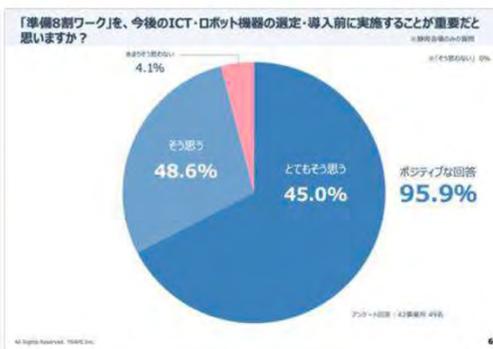
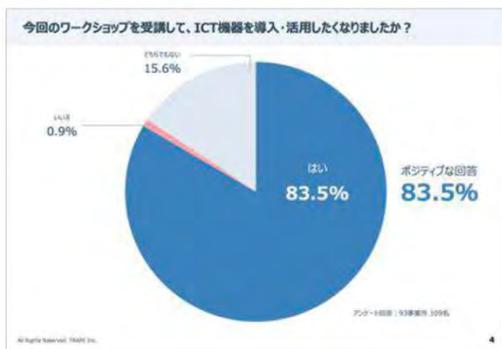
「テクノロジー機器を導入したけれど失敗した」という声をよく耳にします。

介護事業所が適切な準備を行い、必要な知識や知見を持つことで、テクノロジー機器との向き合い方がワクワクするものとなり、新たな価値を生み出す導入・運用が可能になります。

セミナー後アンケート結果（3会場合計）

「準備8割ワーク」や「ベンダー参加型のテクノロジー活用講座」を実施することで、介護事業所がテクノロジー機器の導入や活用に関する知識を深め、展示会への参加や実際の活用に向けた具体的な行動につなげられることがわかってきた。

（介護ソフト・インカム = NDソフトウェア様、見守り機器 = パラマウントベッド様、とともに研修会を実施）



さまざまな主体に対する伴走支援



公益社団法人 国民健康保険中央会
All-Japan Federation of National Health Insurance Organizations



ケアプランデータ連携システム 自治体・事業所向けセミナー

2023年度

ケアプランデータ連携システム

地方公共団体による「ケアプランデータ連携システム」活用セミナー

地域でのデータ連携による負担軽減に向けて～心算自治体の皆さまに伝えてほしいこと～

日時：2023年12月6日(水) 13:30～15:30

会場：Zoom (YouTube Live) によるオンライン開催

対象：地方公共団体/国民健康保険

定員：2,000名 (1回あたり1,000名)

2024年度

ケアプランデータ連携システム

介護現場が変わる！『地域が取り組むケアプランデータ連携のいま』

日時：2024年12月4日(水) 13:30～15:00

会場：Zoom (YouTube Live) によるオンライン開催

2025年度

ケアプランデータ連携システム

フリーパスキャンペーン

オンライン説明会

日時：2025年3月14日(金) 13:30～15:00

実施方法：YouTubeライブ (無料/申込不要)

対象：全ての介護事業所様・介護関係団体様、自治体・関係機関

弊社鎌田が3年連続で講師・登壇

[2023年12月6日(水)開催]
『ケアプランデータ連携システムを普及させるポイント』
(モデレーター：株式会社TRAPE 鎌田大啓)
<https://youtu.be/HSixEQkTxy?si=0LQNJ5sb99oiaAKT>

[2024年12月4日(水)開催]
自治体や連合会、介護事業所の施策事例を紹介し、施策の具体的なヒントを知ることができるセミナー
第2部：TRAPEの鎌田氏と聞く！新たな普及施策と事業者の声
<https://youtu.be/bWwKwF5SPY?si=xm4w7UJw-5c1Kc4R>

**2025年度
フリーパスキャンペーン実施**



山梨県ケアプランデータ連携促進モデル事業

山梨県ケアプランデータ連携促進に向けた「伴走支援」

山梨県・山梨県社会福祉協議会「ケアプランデータ連携促進モデル事業」に株式会社TRAPEが採択 - 「個別とグループ」2種類の伴走支援により地域全体で進める生産性向上の取組みを支援 -

TRAPE 2024年12月23日 13時29分



介護分野における生産性向上ガイドラインの作成など、2017年の黎明期から国のさまざまな施策づくりに深く関わり、ウェルビーイングに溢れた介護事業所を創出するために「生産性向上」「働きがい向上」「リーダー育成」の3つを一度に実現することができる生産性向上伴走支援サービス「Sociwell (ソシウェル)」を展開している株式会社TRAPE (本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：鎌田大啓)は、この度令和6年度山梨県・山梨県社会福祉協議会「ケアプランデータ連携促進モデル事業」に採択されましたのでお知らせいたします。

富士河口湖町をモデルに実施



**遠隔操作機能により弊社が事業所のPC操作を直接手伝い
ケアプランデータ連携システムの導入支援を行うことも可能です
導入に対する心理的ハードルを軽減します**



ケアプランデータ連携システム体験会の様子

石川県事業

介護助手の導入・利活用に向けた「伴走支援」

石川県「介護助手活用促進業務」により人手不足に苦しむ介護事業所を応援

—介護助手導入で震災復興と地域づくりを支える伴走支援スタート！—

TRAPE 2025年1月6日 11時54分



介護分野における生産性向上ガイドラインの作成など、2017年の黎明期から国のさまざまな施策づくりに深く関わり、ウェルビーイングに溢れた介護事業所を創出するために「生産性向上」「働きがい向上」「リーダー育成」の3つを一度に実現することができる生産性向上伴走支援サービス「Sociwell（ソシウェル）」を展開している株式会社TRAPE（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：鎌田大啓）は、この度「令和6年度 石川県 介護助手活用促進業務」に採択され、介護助手活用に向けての重点支援事業所への伴走支援が実施される運びとなりましたので、お知らせいたします。

多様な働き方における改善活動の取組み (介護助手)



石川県 令和6年度 介護助手活用促進事業
主催：石川県 共催：石川県福祉の仕事マッチングサポートセンター
受託事業者：株式会社TRAPE

TRAPE X Fu

能登地方 \これからの地域を一緒に作りましょう！/
介護助手お仕事説明会
開催します！

介護助手ってどんなお仕事？
→ 介護職員やご利用者様のサポートが主な役割です

お仕事一例

- 洗濯のサポート
- 食器の片付けのサポート
- お風呂の準備・掃除のサポート

対象

- ・お仕事に関心のある住民の皆さま
- ・自分らしい役割を探している方
- ・地域に貢献したい方
- ・短時間から気軽に働きたい方
- ・高齢の方、介護未経験、無資格の方も大歓迎!!
- ・介護職員のお仕事の相談・紹介も可能です

プログラム

- ・お仕事内容のご紹介
- ・介護事業所からのメッセージ
- ・介護助手のお仕事マッチング&なんでも相談会

スケジュール お近くの地域にてご参加ください **事前申込不要!**
ご都合の合わない場合、別の地区でもご参加可能です。

七尾市	輪島市	能登町	珠洲市
2025年 1/18 (土)	1/19 (日)	1/25 (土)	1/26 (日)
13:00~15:00	10:00~12:00	13:00~15:00	10:00~12:00
会場：千寿英交流ホール 七尾市千寿町に15	会場：輪島市役所本館 大会議室 輪島市二ツ屋町2-29	会場：内浦総合支所 能登町野島13-75-1	会場：珠洲商工会議所 珠洲市飯田町1-1-9

よくあるご質問とご回答

- 1日に短時間しか働けないかもしれない…
この年齢から始められるか心配…
大丈夫です！あなたの「できること」「したいこと」とお仕事をマッチングします。
- 介護現場で働くってなかなかイメージがでないから不安…
ご安心ください！お仕事内容は丁寧に説明します。
- 大丈夫です！働く時間帯は選ぶことができます。

お近くの方にもお声かけいただき、ぜひ一緒にご参加ください！

問い合わせ先 **株式会社TRAPE** TEL: 06-6379-3580
（「石川県の介護助手の件」とお伝えいただき、折り返しのお電話番号を教えてください）

介護現場を取り巻く社会的背景と生産性向上の取組みの必要性

みなさん、こんなことはありませんか？



日々バタバタと忙しい…

突発業務に追われてしまう…

残業が多く、休暇もとりにくい…

書類業務に追われてしまう…

マネジメント難しい… うまくいかない…

人材育成を行えていない…

テクノロジー機器を導入したが利活用できていない…

利用者との時間がとりにくい…

職員がからだやところに不調を訴えている…

経営状況に悩んでいる…

人材定着・確保が悩ましい…

介護事業所からよく聞かれる ありがたい姿



余力のある現場づくりをしたい！

働きがいのある職員であふれる現場を作りたい！

残業なく、休暇をしっかりとってもらいたい！

書類業務をスマートに実施できるようにしたい！

マネジメントがいい形で、できるようになりたい！

人材育成がしっかりとできる状況を生み出したい！

テクノロジー機器が利活用でき新たな価値を生み出したい！

利用者との時間がしっかりとれ新たなケアを提供したい！

職員がからだ、こころともに元気でいてほしい！

いい経営状況にしたい！

人材定着率が向上し人材確保もできる状況にしたい！

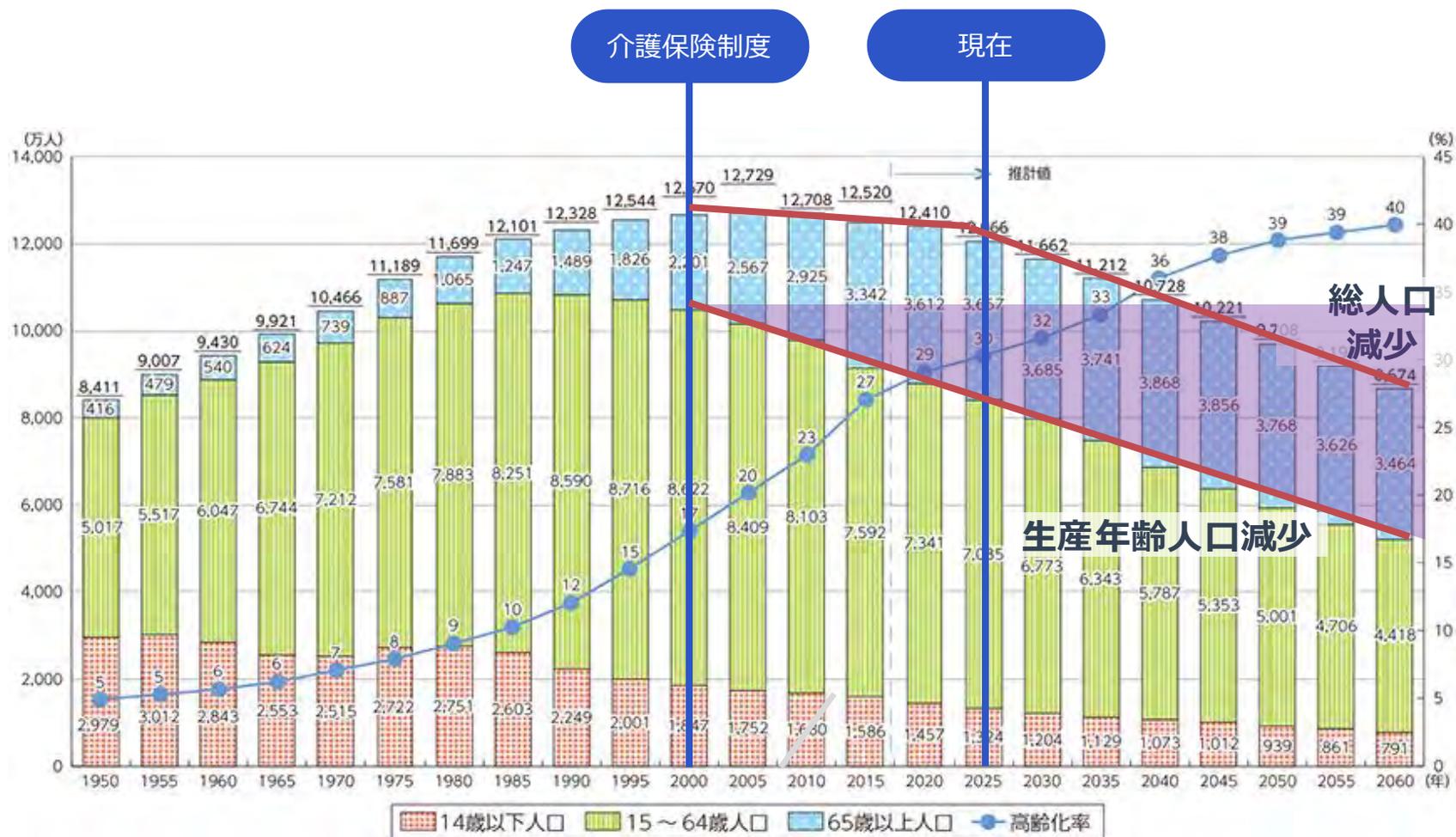
ありたい姿と現状のギャップは 何もしないと広がり続ける



介護事業所が置かれている現状



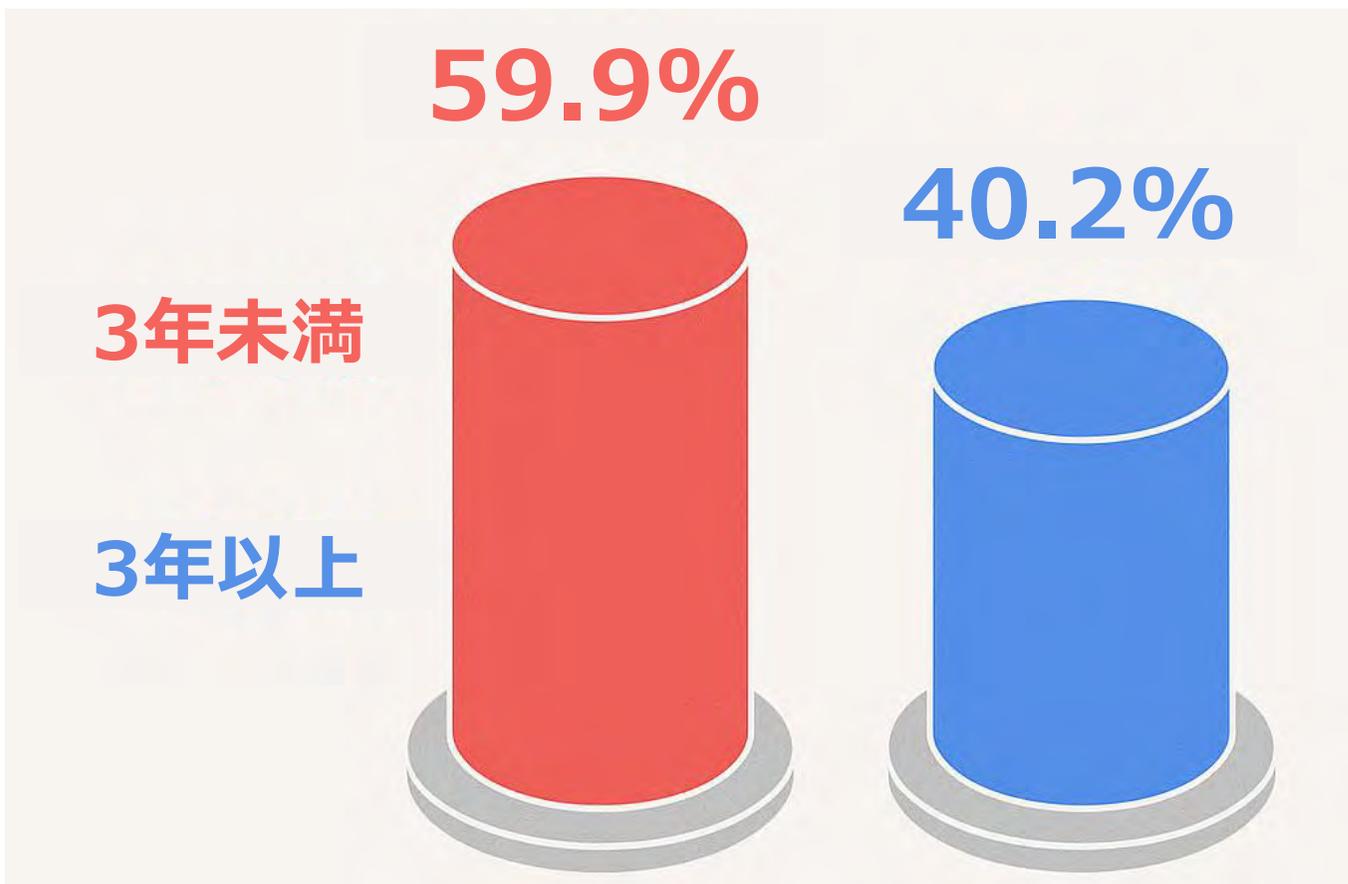
少子超高齢社会



業界の垣根を超えて人材は流出する



1年間に離職した者の勤務年数



(令和3年10月1日から令和4年9月30日まで)

引用：令和4年度介護労働実態調査より

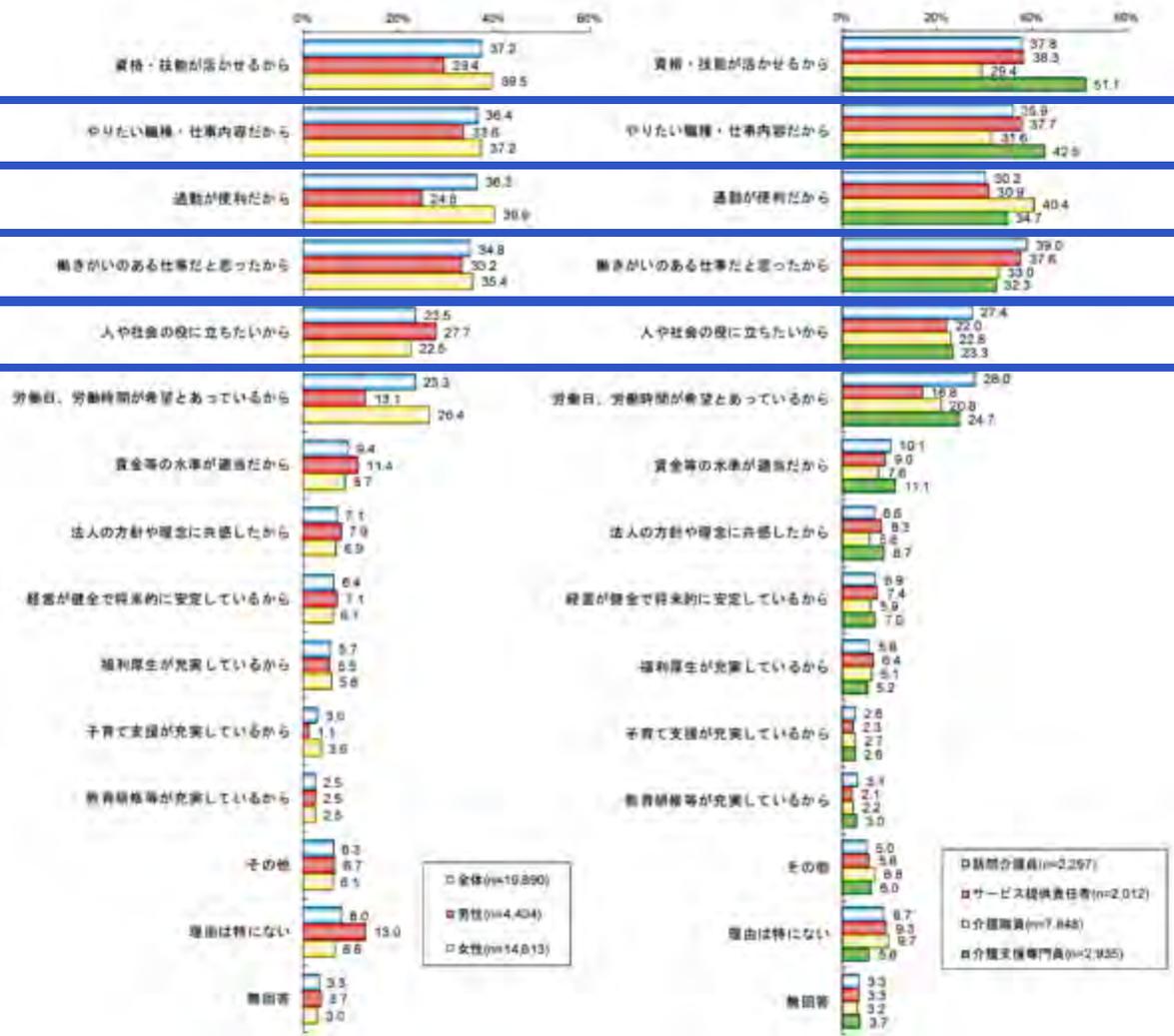
現在の法人に就職した理由 (複数回答)

男女別

職種別

- やりたい職種
仕事内容だから
- 働きがいのある仕事
だと思ったから
- 人や社会の役に
立ちたいから

入るときは
ビジョン・夢がある

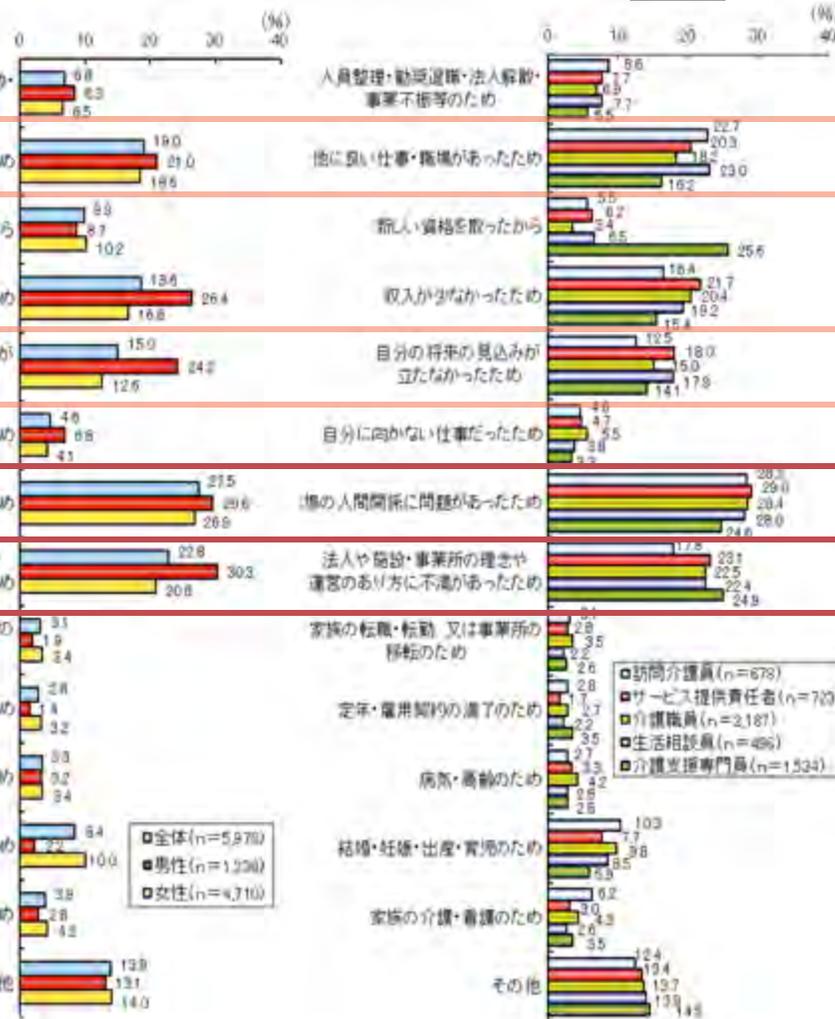


引用：令和4年度介護労働実態調査より

直前職(介護関係の仕事)をやめた理由 (複数回答)

男女別

職種別



他に良い仕事・職場があったため

自分の将来の見込みが立たなかったため

職場の人間関係に問題があったため

法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため

自分たちの職場の現実に
挫折してしまう

引用：令和4年度介護労働実態調査より

ギャップを埋めるために介護事業所が行うべきこと

人的資本経営への転換

職員を「利益や価値を生む存在」として、「資源」ではなく「資本」と位置づけ、投資の対象として捉える。一人ひとりの成長と貢献を促進する環境づくりを進める。

利用者中心のサービス革新

利用者とその家族が「自分らしく生きること」を支援する新たなサービスを生み出し、利用者満足と職員のやりがいを同時に高める好循環を生み出す



よりよいコト体験の提供

職員にとっての「働きやすさ」と「働きがい」を両立する環境を整備し、日々の業務が成長と喜びにつながる体験となるよう工夫する

持続可能な組織づくり

人材確保・育成・定着の好循環を生み出し、社会環境の変化に適応しながら成長し続ける組織文化を構築する

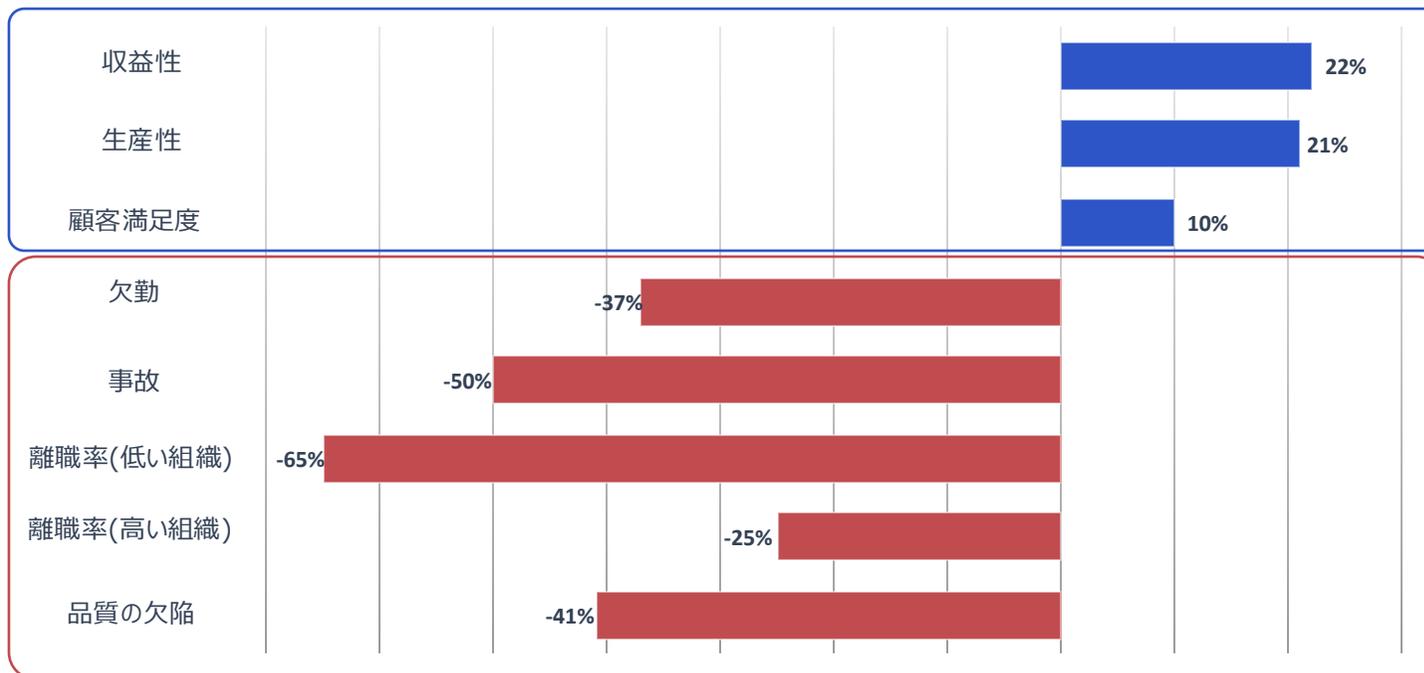
- 少子超高齢社会において、介護事業所は単なるサービス提供者を超え、職員と利用者双方の「よりよい体験」を創出する場へと進化する必要がある
- 人間関係の質を高め、一人ひとりが価値を感じられる職場づくりが、結果として優れたケアの提供と組織の持続的成長につながる

働きがい向上の重要性

職員の「働きがい」は重要な 経営指標

働きがい向上が生み出すものは経営者が欲していること

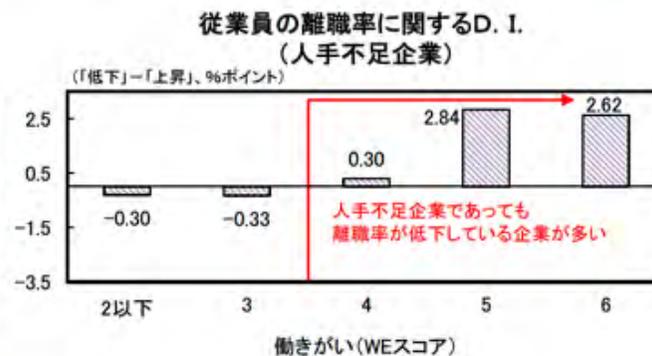
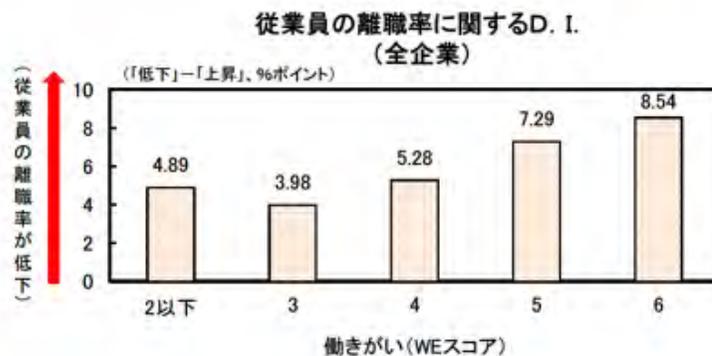
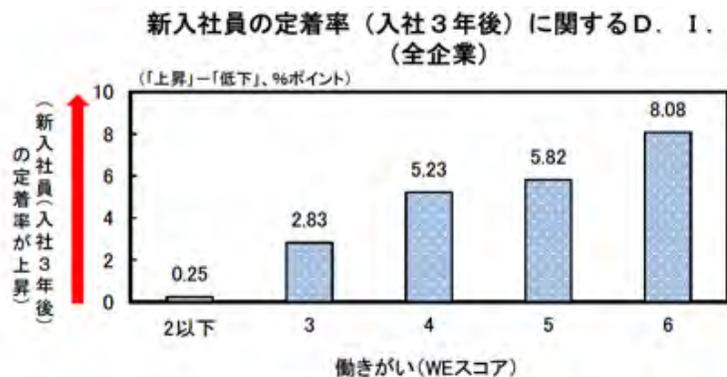
「収益性向上」「生産性向上」「離職率改善」「サービス品質向上」



上位25%・下位25%のチームの中央値の差。Gallup, Inc.調べ

働きがいと定着率・離職率

- 新入社員の定着率（入社から3年後の在籍率）が高い企業や、従業員の離職率が低い企業には、ある共通点がある
- それは「働きがいの高さ」との強い関係
- 人手不足に悩む企業であっても、従業員が仕事にやりがいを感じている場合には、定着率が上がり、離職率が下がる傾向が明らかになっている
- つまり、「働きがい」を高めることは、人手不足の解決にもつながる重要なカギだということ



テクノロジーの進化

2000年

介護保険制度スタート。紙ベースの記録が主流で、情報共有に時間がかかる状況

2007年

スマートフォンの登場により、モバイル技術が進化

2015年

介護ロボットや見守りセンサーなどのテクノロジーが本格的に導入され始め、国の補助金制度も拡充された「介護ロボットの導入支援事業」を創設

2018年

厚労省が「介護分野におけるICT導入支援事業」を創設

現在

AIやIoTを活用した先進的なシステムが登場し、記録業務の効率化や高度な分析が可能になっている
クラウドベースの情報共有も一般的になった

- 介護現場におけるテクノロジーは、単なる業務の効率化にとどまらず、ケアの質の向上にも貢献する段階へと進化している
- しかし、その効果を十分に引き出すためには、導入前の準備に加え、導入後の運用体制の整備、職員の主体的な取り組み、そしてリテラシーの向上が重要な課題となる

介護テクノロジー利用の重点分野の全体図と普及率



テクノロジーの進化に対応するために 介護事業所が行うべきこと

活動との向き合い方をアップデート

- テクノロジーの導入は単なる業務効率化だけでなく、利用者へのサービス提供方法そのものを見直す機会である
- これまでできなかった活動の選択肢が増え、より深い関わりが可能になる

体験価値の向上に注力

- 日々の業務が働き手にとって「いい体験」となるよう、テクノロジーを活用して単調作業を削減し、やりがいのある業務に集中できる環境を整えていくことが重要
- 利用者にとっても生活が便利で楽しくなる体験を提供できることにつながる

デジタル・リテラシーの向上

- 職員のテクノロジーに対する理解と活用能力を高めるための継続的な教育が必要
- そのためには、職員一人ひとりがテクノロジーの活用に対して、自分なりの意味づけを持てるようにすることが重要

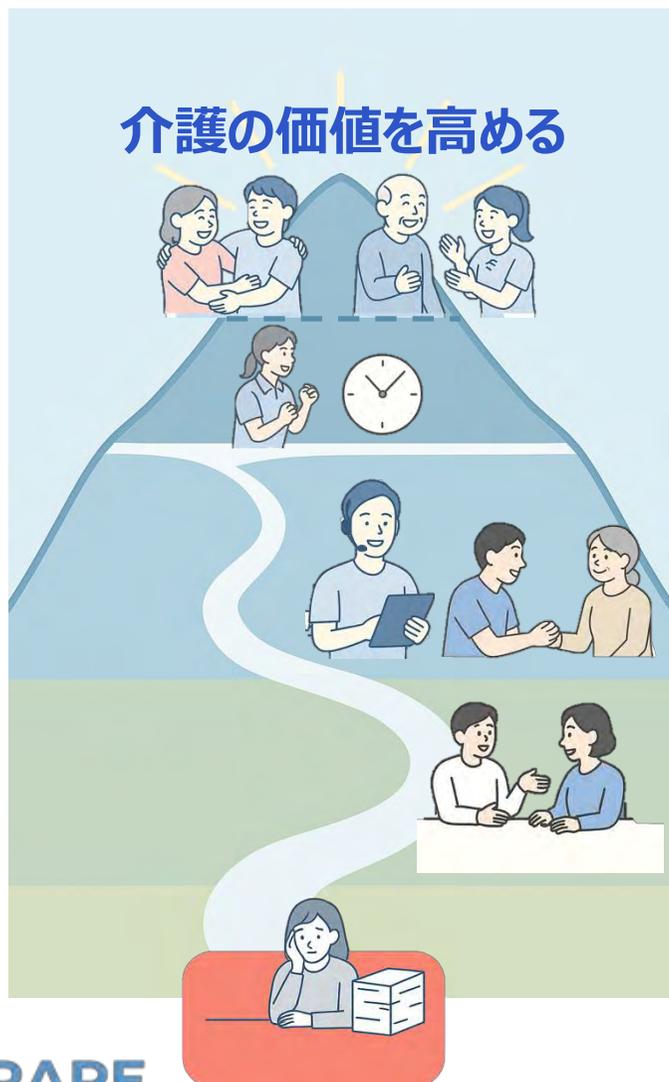
- テクノロジーの進化は、介護現場に新たな可能性をもたらしている
- しかし、技術だけが進化し、それを活用する人や組織の考え方が従来のままでは、そのギャップがむしろ負担となってしまう
- テクノロジーと人の調和を図りながら、働く人も利用者もワクワクするような新しい介護のあり方を模索していくことが大切

生産性向上ガイドラインは ギャップを縮めるための手段



介護における生産性向上をどう捉えるか

介護における生産性向上とは 介護の価値を高めること



目指す姿

成果

プロセス

現状課題

取組みに応じて生まれるさまざまな成果

攻めのDX

足し算的アプローチ

新しいサービス/ケアの開発・提供、利用者体験視点でのサービスの向上、新事業への参入や新たなビジネスモデルの創出など
主に外側（顧客）へ向けた取組みにおける成果

守りのDX

引き算的アプローチ

業務オペレーションの効率化・省力化、コスト削減、業務プロセスの見直し・再設計、デジタルツールの導入など
主に内側（自分たちの業務）へ向けた取組みにおける成果

- 生産性向上の取組みは、大きく「守りのDX」と「攻めのDX」に分けられる
- 守りのDXは主に業務オペレーションの効率化・省力化、コスト削減、業務プロセスの見直しなど、内部向けの改善に焦点を当てていて、これによりアウトプット（業務効率）が向上する
- 一方、攻めのDXは新しいサービスやケアの開発・提供、利用者体験視点でのサービス向上、新事業への参入など、外部向けの革新に焦点を当てていて、これにより、アウトカム（価値創造）が実現する
- 段階的にこの2つに取組むことで、組織にとって総合的な成果が生まれる

伴走支援における成果（守りのDX・攻めのDX成果）

情報共有

- 色職種間、職員と経営者間の情報共有など、情報共有に関する項目が改善した
- 職員同士の対話時間が増加した

職員同士の連携

Q10. あなたの職場では、色職種間の連携、連携、介護支援職員などとの情報共有やコミュニケーションがうまくいっていますか？

Q11. あなたの職場では、情報職員・経営者層での情報共有やコミュニケーションがうまくいっていますか？

職員同士の対話時間

590分 (実施人数41人) → 340分増加 → 930分 (実施人数42人) (1週間)

職員の心理的負担などの変化

- 職員の心理的ストレスは劇的に減った

職員同士の連携

SRS-18 (心理的ストレス反応尺度調査)

Q10 (色職種間) 42%増 (25% → 67%)
 Q11 (情報職員・経営者層) 41%減 (25% → 11%)
 Q12 (色職種間) 2%減 (25% → 23%)
 Q13 (情報職員・経営者層) 13%減 (25% → 12%)

ワークエンゲージメント (働きがい)

- ワークエンゲージメント (働きがい) が上がった

ワークエンゲージメント内訳 (色職種別)

色職種A: 8%増 (41% → 49%)
 色職種B: 10%増 (41% → 51%)
 色職種C: 8%増 (41% → 49%)

総計

62% (実施人数8人) → 9%増加 → 71% (実施人数9人)

利用者の満足度

- 利用者の満足度は上がった

利用者アセスメント力の向上

利用者と時間をもち

ケアの質の向上

WHO-5 (利用者の満足度調査)

Q17. あなたの職場では、利用者に対するサービスを提供していますか？

80%減 (80% → 0%)
 5%増 (30% → 35%)
 75%増 (0% → 75%)

利用者ケアについて

- 研修時間は増加したが、それ以外の身体ケア時間は軽減した
- レクリエーション時間は1週間で410分増加した
- パートの職員と研修生が関わるようになり、利用者に対する対応で、個々の利用者ベースに合わせた関わりができるようになった

利用者アセスメント力の向上

利用者と時間をもち

ケアの質の向上

利用者ととの主な関わり時間 (1日)

研修時間: 270分増 (2130 → 2460)
 身体ケア時間: 180分減 (1570 → 1390)
 レクリエーション: 40分減 (510 → 470)
 食事: 10分減 (530 → 520)
 入浴: 10分減 (400 → 390)
 排泄: 360分減 (1350 → 990)
 介護: 60分減 (90 → 30)
 その他: 410分増 (470 → 880)

クリエイティブ活動

- 利用者への多様なサービス提供が実現となった

利用者アセスメント力の向上

利用者と時間をもち

ケアの質の向上

多様なサービス提供

Q17. あなたの職場では、利用者に対する多様なサービスを提供できていますか？

12%増 (12% → 24%)
 11%減 (67% → 56%)
 22% (40% → 22%)

サービス価値向上活動

- サービスの質を上げ、新たなサービスを生み出している職員が29%増加した

新たなサービス

Q19. あなたの職場では、利用者の自立支援のために、既存のサービスを改良し、新たなサービスを生み出していますか？

11%増 (11% → 22%)
 56% (32% → 88%)
 32% (23% → 56%)

人材定着

- 職員の定着率が高いと感じている職員が29%増加した

定着率

Q14. あなたの職場では、職員の定着率は高いですか？

38% (38% → 76%)
 38% (11% → 49%)
 25% (22% → 44%)

理念ビジョンの理解、共感、活用

- 理念・ビジョン・行動方針が67%の職員が現場で表現できるようになった

理念・ビジョンを表現

Q2. あなたは、現場を行う上で、理念・ビジョン・行動方針を表現できていますか？

50% (50% → 100%)
 38% (38% → 76%)
 12% (12% → 24%)
 17% (17% → 34%)

ひと育成

- チャレンジできる環境についてとても満足とやや満足を感じる人が24%増えた

チャレンジできる環境

Q3. あなたの職場は、チャレンジ/トライエラーを許す/認めてくれる環境ですか？

75% (75% → 150%)
 67% (67% → 134%)
 33% (33% → 66%)

クリエイティブ活動

- 職員の対話量が充分だと感じている職員が2%増えた

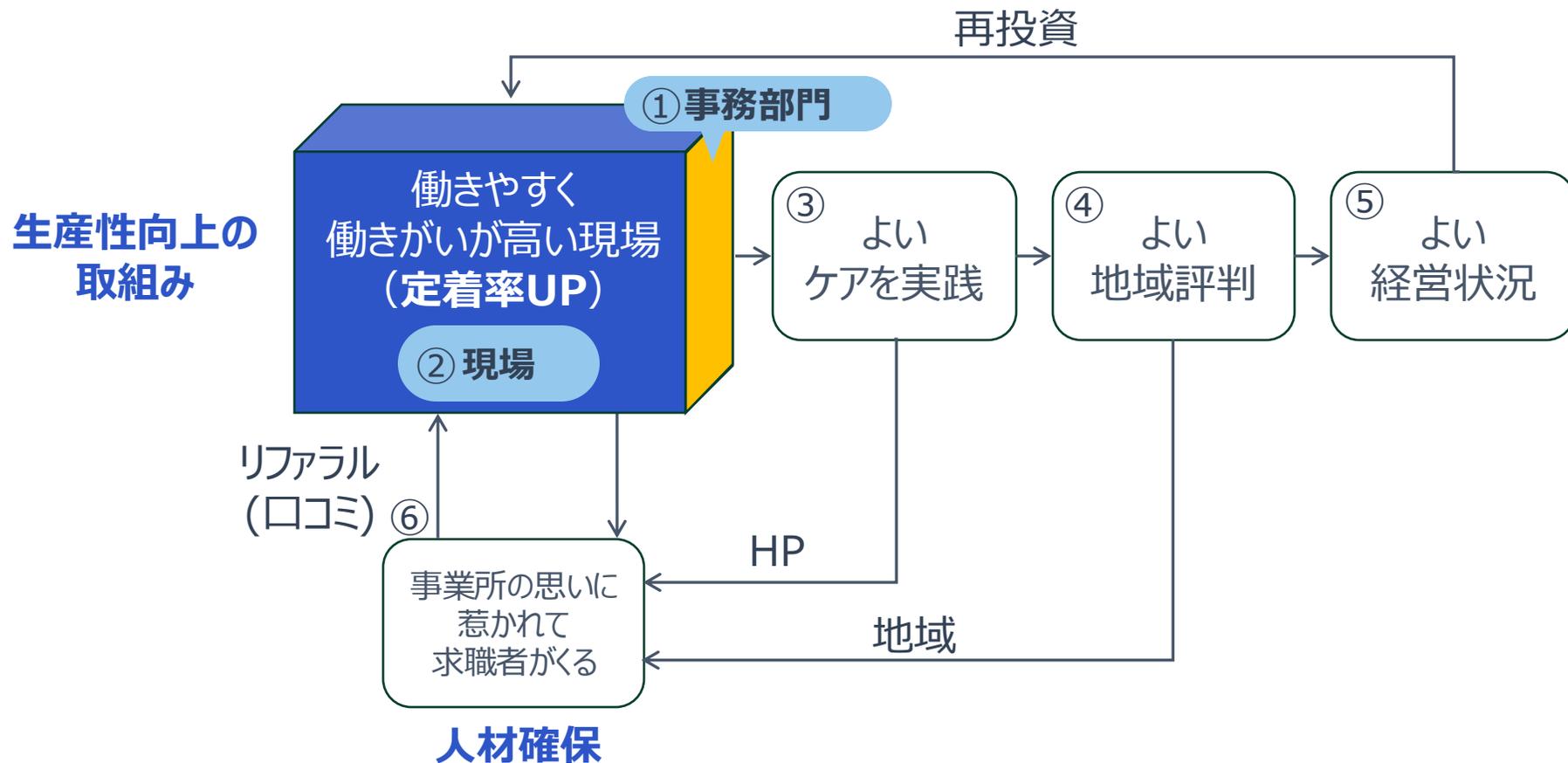
職員同士の対話量

Q20. あなたの職場では、職員同士の対話量は充分ですか？

12% (12% → 24%)
 66% (66% → 132%)
 56% (56% → 112%)

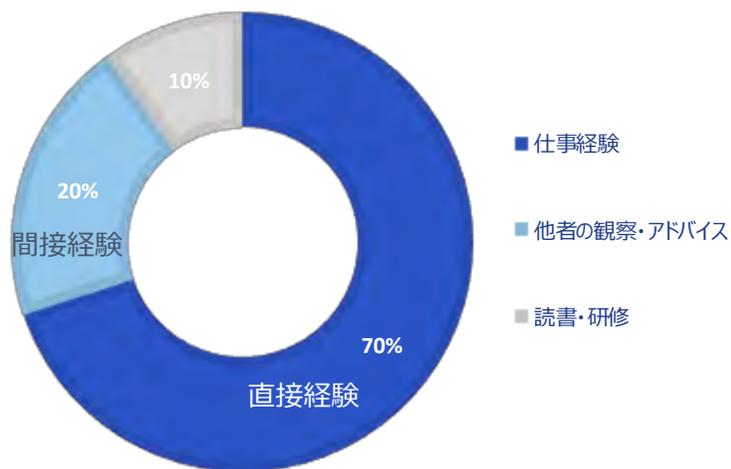
働きがいの高い現場はさまざまな好循環を生み出す

「働きやすく、働きがい」がある事務部門→現場であることが重要



生産性向上の取組み(DX含む)は 最高の自律的人材を育成できる

成人における学び・成長
70:20:10の法則



経験学習サイクル



業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ°

生産性向上ガイドライン

令和6年度の介護保険報酬改正において繰り返し活用場面が出てきます



介護ロボットパッケージ導入モデル



本冊子の構成

本冊子の構成は、生産性向上ガイドラインの中で「業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ」として示されている Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(修正)の手順に沿っています。Do(実行)については、令和3年度介護ロボット等の効果測定事業において効果検証を行った施設での取組事例を紹介しています。

また、付録として、「介護ロボットの導入を通じて目指すもの」から始まる「介護ロボット導入のためのフローチャート」を掲載しています。これから初めて介護ロボットを導入する施設・事業所はもちろん、既に介護ロボットを導入している施設・事業所における追加検討の参考に活用いただくことを想定しています。



介護ロボットパッケージ導入モデルより一部抜粋

FOMOの罠に陥らないための生産性向上とDX推進

FOMOの罠に陥らないようにしましょう

「他の施設がICT導入しているから、うちも導入しないと…」

「生産性向上やDXが話題だから、とりあえず何か始めなければ…」

「とりあえず委員会作っちゃおうか…」

※FOMO : Fear Of Missing Outの略
「取り残させることへの恐れ」という意味



焦らなくても大丈夫です！

生産性向上の取組み（改善活動）のステップ

組織としてありたい姿
ビジョン・ミッション・バリュー

DXビジョン
DX戦略

バックキャストイング

いきなり

- ・テクノロジー機器選定・導入
- ・介護助手導入
- ・アナログ的改善活動開始

6 実行計画を練り直そう

振り返り、次なる改善活動へ

5 改善活動を振り返ろう

実施された改善の効果を評価する

“要注意”

ここからスタートはリスクが高い

4 改善活動に取り組もう

計画された改善策について小さく
トライ&エラーや対話を繰り返す

3 実行計画を立てよう

業務棚卸しを行い、改善計画を立てる

成功の秘訣
「準備8割」

2 現場の課題を見える化しよう

現場から課題を出し、意味づけ、
データ検証をし、課題を絞り込む

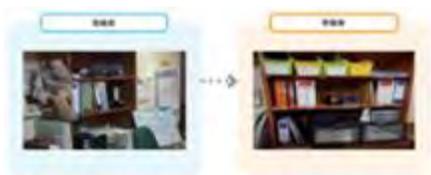
1 改善活動の準備をしよう

生産性向上のためのチームを結成し、
キックオフ&小さくはじめる

- アナログな業務改善
(職場環境の5S、手順書)
- 介護助手の取組みなど
- テクノロジー活用

課題が明確になった方は7つの視点から分類した業務改善の取組み

1. 職場環境の整備



2. 業務の明確化と役割分担 業務全体の流れを再構築



3. 業務の明確化と役割分担 テクノロジーの活用



4. 手順書の作成



5. 記録・報告様式の工夫



6. 情報共有の工夫



7. OJTの仕組みづくり



8. 理念・行動指針の徹底



ステップ 1

改善活動の準備をしよう

「チームを作る」

経営者が今後の経営と向き合う
(変革への思いをもつ)

プロジェクトを立ち上げるチームづくり
(委員会)

外部研修を活用する

取組む場所を決める
(小さく始める)

目的を共有する
(キックオフ)

ステップ2

課題の見える化をしよう

現場から課題を多く出してもらう

課題を整理/解釈する
因果関係(図)

課題を絞り込む

絞り込んだ課題をデータ検証する

ステップ3

実行計画を立てよう

取り組み課題について業務を棚卸しする

改善すべき業務工程、ありたい姿、必要な要素や機能を明確にする

改善するためのアプローチを選択する
(例：アナログな業務改善、介護助手など、テクノロジー活用)

アプローチ内容を具現化する
(アプローチ仮説を作る)

自分たちに合ったテクノロジーと出会う一介護現場

現状・課題

目指したいこと

テクノロジーとのマッチング

業務例	いつ	職員からよく聞かれる課題 (気づき・愚痴・たいへんなこと...)	利用者への悪影響	課題がどうなるというか 職員に聞いた声	課題が解決すると利用者 にどんないいことが起こるか	どんな機能を使うというか？	自分たちに必要なICT機器は？
見守り	夜勤帯	定時巡回によって訪室することで利用者を起こしてしまう	寝ているのに起きてしまう 昼夜逆転	巡回回数が必要最低限となる 職員の心理的・身体的負担が減る 職員に余裕が生まれる	良眠となる 日中活動的になる	映像で動作検知機能 体動（寝返り、呼吸、脈拍など）検出機能 スマホ連動機能 「訪室せずに利用者の様子を把握したい」	▶カメラ、体動センサー
	いつでも	ナースコールが複数鳴ると訪室の優先順位がよわからなくなる					
記録 情報共有	記録時	転記、再入力することが多い					
	出勤時	出勤してきたら確認するところが多くて見落としがある					
	記録確認時	過去の利用者の状況は別棚にしまっているためケアに情報を活かしにくい					

左から右へ整理していく

自分たちに合ったテクノロジーと出会うー事務部門

課題	どの業務 (どの工程)	ご期待のゴール	アナログ的改善施策	テクノロジー活用案 (サービス名・主な機能)	さらなる便益性
出勤簿やタイムカードの入カミス・漏れが多い	勤怠・給与管理	・正確な勤怠データがリアルタイムで取得できる	・紙ベースでもチェックリストを設けて二重確認	freee人事労務	・システムが打刻漏れやエラーを通知し、担当者が修正を依頼できる
雇用形態の違いによる 労務管理が煩雑	勤怠・給与管理				
給与計算のたびに勤怠データを手入力しており、ミスが発生しやすい	給与計算				
年末調整業務が煩雑で 書類回収や計算に時間がかかる	給与計算				
介護報酬や利用料の請求書を手作業 で作成しており、誤請求が発生する	会計(経理)・財務				
月次決算に時間がかかり、試算表の 作成が遅れる	会計(経理)・財務				

課題からスタートして
どんどん右へ進んでいく

ステップ 4

改善活動に取り組もう

小さな行動を重ねる

トライ&エラー
(仮説-検証を繰り返す)

チームで取り組む

対話を繰り返す

ステップ5

改善活動を振り返ろう

成果/達成度を確認する(定量・定性)
→ステップ2 やステップ3 で行ったことと対比する

振り返りの対話・分析する
(うまくいった点、うまくいかなかった点)

ステップ 6

実行計画を練り直そう

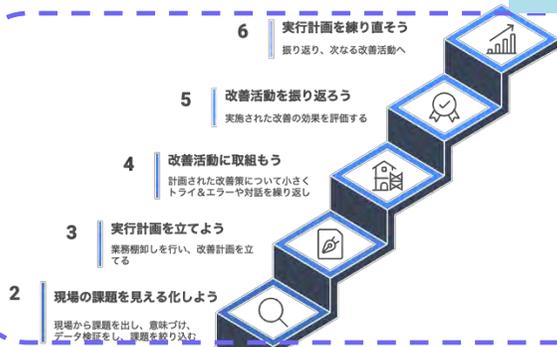
振り返りの対話・分析を元にして、次なる改善活動へ

改善活動の旅は続く

3クール目

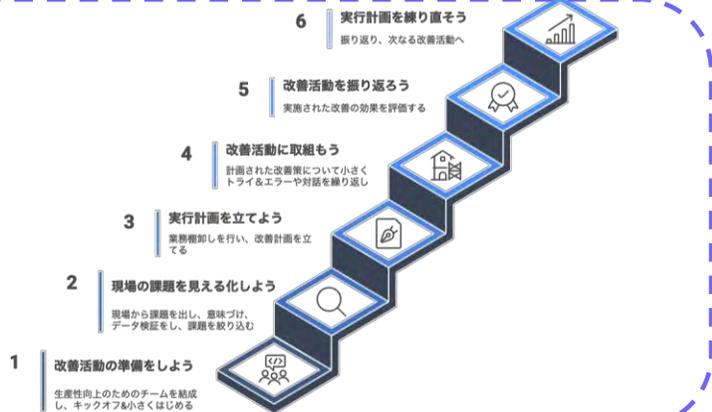


2クール目



改善活動は行っていない期間
ただし、現場の状況の把握は行っている

1クール目



- 生産性向上やDX（デジタルトランスフォーメーション）への取組みは、一度で完了するような「イベント」ではない
- むしろ、小さな改善を積み重ねながら、何度も繰り返し続けていくことが大切
- なぜなら、現場の状況や組織の人員構成、利用者ニーズなどは常に変化しているから変化に合わせて柔軟に見直し、少しずつでも前に進めていくことで、取組みはやがて大きな成果につながっていく

生産性向上推進体制加算との向き合い方

生産性向上の取組みが関わる加算

生産性向上 ガイドライン

- 1 改善活動の準備をしよう
生産性向上のためのチームを結成し、キックオフを小さくはじめる
- 2 現場の課題を見える化しよう
現場から課題を出し、意味づけ、データ検証をし、課題を絞り込む



処遇改善加算 (職場環境等要件)

⑰

⑱

⑲

⑳

㉑

㉒

㉓

アナログな
業務改善

テクノロジー
活用

介護助手
など

生産性向上 推進体制加算(Ⅱ)

生産性向上 推進体制加算(Ⅰ)

委員会(課題の見える化・チェック)

- (1) 利用者の安全及びケアの質の確保
- (2) 職員の負担の軽減及び勤務状況への配慮
- (3) 介護機器の定期的な点検
- (4) 職員に対する研修

準備8割

介護機器

- ① 見守り機器(センサー)
 - ② インカム等
 - ③ 介護記録ソフトウェア等
- どれか1つ以上

介護機器

- ① 見守り機器(センサー)
 - ② インカム等
 - ③ 介護記録ソフトウェア等
- すべて

職員の業務分担の明確化等

生産性向上の取組み実績データの報告

- (1) 利用者の満足度等の評価
- (2) 総業務時間及び当該時間に含まれる超過勤務時間の調査
- (3) 年次有給休暇の取得状況の調査

成果は求められていない

生産性向上の取組み実績データの報告

- (1) 利用者の満足度等の評価
- (2) 総業務時間及び当該時間に含まれる超過勤務時間の調査
- (3) 年次有給休暇の取得状況の調査
- (4) 介護職員の心理的負担等の評価
- (5) 機器の導入等による業務時間調査

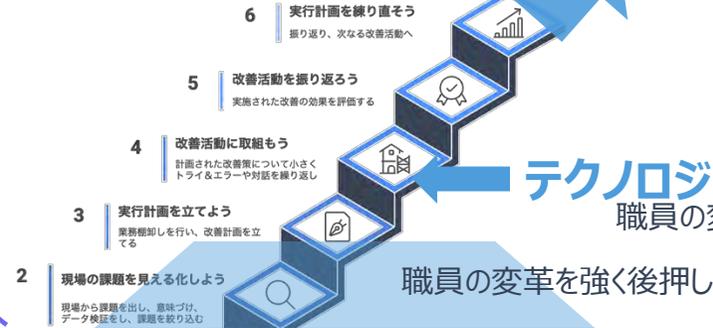
成果

データ提出・成果など
求められていない

組織変革の積み上げが 生産性向上推進体制加算につながる

組織としてありたい姿

3クール目



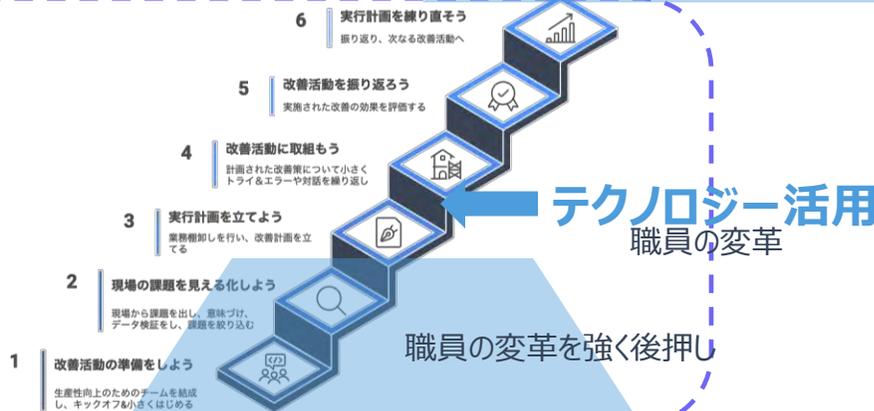
2クール目



改善活動は行っていない期間
ただし、現場の状況の把握は行っている



1クール目



ステップ1・ステップ2の壁を乗り越えるサポートツール

生産性向上の取組みが関わる加算

生産性向上 ガイドライン

1 改善活動の準備をしよう
生産性向上のためのチームを結成し、キックオフを小さくはじめる



17

処遇改善加算 (職場環境等要件)

2 現場の課題を見える化しよう
現場から課題を出し、意味づけ、データ検証をし、課題を絞り込む



18

生産性向上 推進体制加算(Ⅱ)

生産性向上 推進体制加算(Ⅰ)

委員会(課題の見える化・チェック)

- (1) 利用者の安全及びケアの質の確保
- (2) 職員の負担の軽減及び勤務状況への配慮
- (3) 介護機器の定期的な点検
- (4) 職員に対する研修

準備8割

19

アナログな 業務改善

20

介護機器

- ① 見守り機器(センサー)
 - ② インカム等
 - ③ 介護記録ソフトウェア等
- どれか1つ以上

介護機器

- ① 見守り機器(センサー)
 - ② インカム等
 - ③ 介護記録ソフトウェア等
- すべて

21

テクノロジー 活用

22

23

介護助手 など

職員の業務分担の明確化等

成果

データ提出・成果など
求められていない

生産性向上の取組み実績データの報告

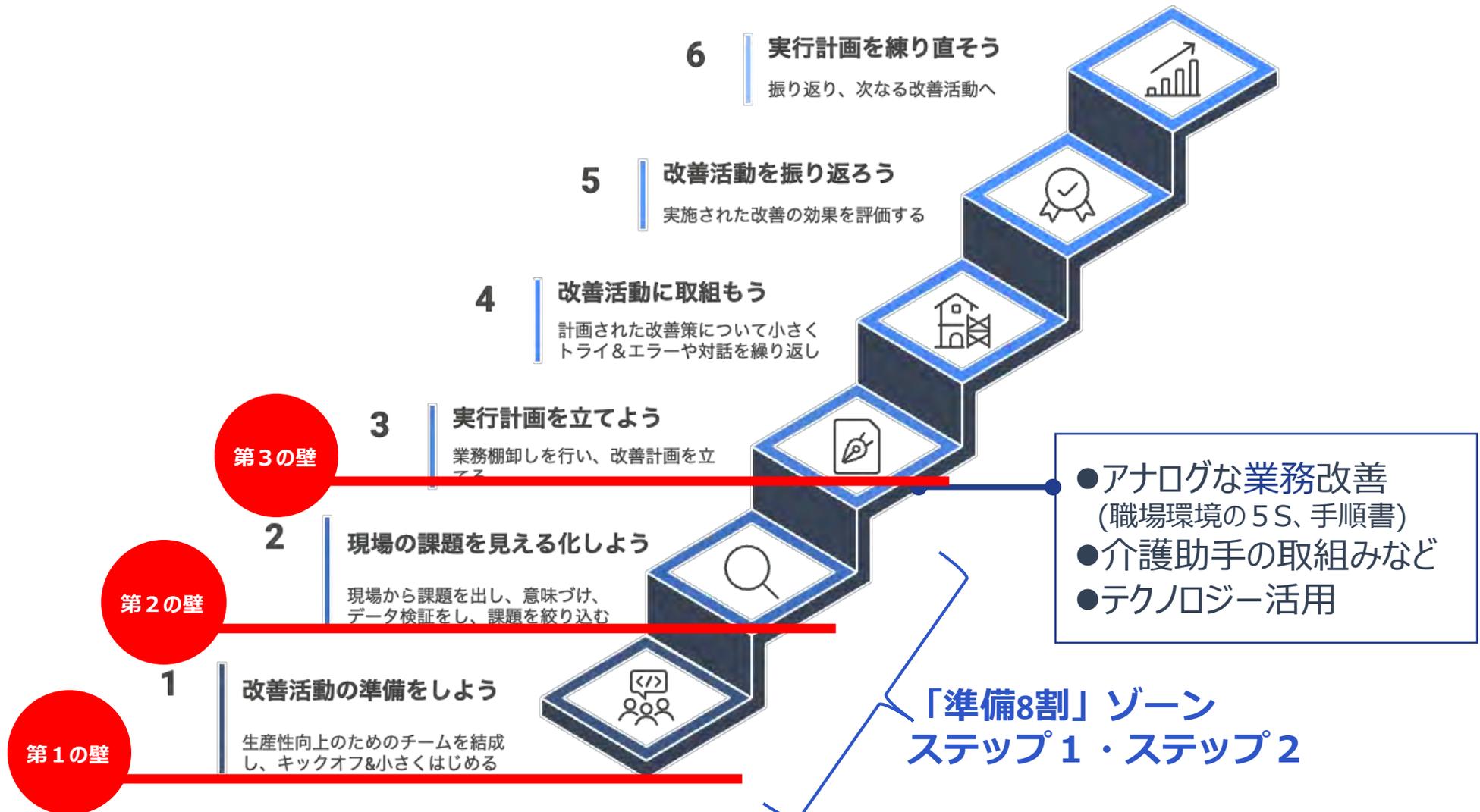
- (1) 利用者の満足度等の評価
- (2) 総業務時間及び当該時間に含まれる超過勤務時間の調査
- (3) 年次有給休暇の取得状況の調査

成果は求められていない

生産性向上の取組み実績データの報告

- (1) 利用者の満足度等の評価
- (2) 総業務時間及び当該時間に含まれる超過勤務時間の調査
- (3) 年次有給休暇の取得状況の調査
- (4) 介護職員の心理的負担等の評価
- (5) 機器の導入等による業務時間調査

生産性向上の取組み（改善活動）のステップ



ステップ1・ステップ2の壁を乗り越えるサポートツール



その悩み
生産性向上くん
が解決します



作る
Planning

生産性向上の取組ではじめに必要となるのは委員会・チームを作ることです。生産性向上くんは職員を登録し委員会での役割を決めることができ、あなたの事業所の委員会作りをサポートします。



見える
Size

生産性向上くんは、委員会で押さえるべき項目のアンケートを職員に共有し、結果をリアルタイムに集計することができます。集計結果は課題と良いところが自動で色分けされ、現場課題の見える化をサポートします。



分かる
Stand

見える化された各種現場課題は、TRAPEからのオリジナル解釈によって、委員会で対話するテーマや問題の原因、現場環境を改善するための切り口が分かる後押しをします。

こちらから始める
ことができます



利用料は
ずっと
0円

委員会作成機能



アンケートURL



課題見える化



議事録作成



ステップ1のサポート



生産性向上委員会（チーム）の作成ができます

ステップ2のサポート



回答閲覧

このアンケートは、あなたの職場の状況について質問するものです。各質問に対して、自分の気持ちに一番近い答えを5つの選択肢の中から選んでください。今感じているままの率直な気持ちで答えてください。

職場の環境整備

1 職場の方針・目指す方向性が明確でない

1 2 3 4 5

ある程度当てはまる

2 物や書類の整理整頓ができていない

1 2 3 4 5

とても当てはまる

3 パソコンのフォルダやデータの整理整頓ができていない

1 2 3 4 5

とても当てはまる

4 介護機器の定期点検やメンテナンスができていない

1 2 3 4 5

TRAPE作成の
Webアンケートが使えます

URLを展開するだけで
職員への現状把握アンケート
が実施できます

ステップ2のサポート



ひと目で分かる現場課題マップ

介護老人保健施設 生産性向上委員会

回答期間 2025/01/14~2025/01/14

全く当てはまらない あまり当てはまらない どちらでもない ある程度当てはまる とても当てはまる

業務				テクノロジー	
職場の環境整備 1 職場の方針が明確でない 2 物・書類の整理整頓ができていない 3 情報・データの管理整備ができていない 4 介護機器点検/メンテナンスができていない 5 職員研修ができていない	業務の仕組み 6 1日の業務の流れが明確でない 7 業務の役割分担が明確でない 8 業務の基準・ルールが明確でない 9 業務の手順・マニュアルがない/活用できていない	個別業務 10 送迎に課題がある 11 食事に課題がある 12 排泄に課題がある 13 レクリアに課題がある 14 相談・プランに課題がある 15 起床・就寝に課題がある	情報共有 20 利用者情報の共有ができていない 21 日常のコミュニケーションが円滑でない 22 意見交換がうまくいかない	ロボット・ICTの導入 23 導入手順・進め方が分からない 24 どの業務に導入すればよいかに悩んでいる 25 最適な機種・サービスの選定に悩んでいる ロボット・ICTの活用 26 導入済だが活用できていない	
19 その他に課題がある					
ひと					
職場コンディション 29 休暇・休憩がとりづらい 30 残業が多い 31 いつも忙しく疲弊している		32 書類業務に追われている 33 突発業務が多い 34 利用者と向き合う時間が少ない	人材確保 35 いいケアが提供できていない 36 職場の雰囲気がよくない 37 教育・育成ができておらず人が育たない 38 人材が定着しない(離職が多い) 39 採用活動をしていても応募がこない	多様な働き方 40 介護助手などの導入ができていない 41 介護助手などを導入済だが活用できていない	

アンケート結果が自動でマップ化・見える化されます

ステップ2のサポート



ひと目で分かる現場課題マップ 見方シート

1 まずは全体を俯瞰しよう

- 青色が多いのはどこだろう
- 赤色が多いのはどこだろう
- チーム全体の強みと課題を把握しよう！

2 つぎに赤色の項目を深掘ろう

赤色はネガティブな意見が多かったチームの課題

- 「何故この項目は赤色であり、課題なのだろうか？」とみんなで意見を出し合ってみよう！
- みんなが感じた気づきや課題感を具体的なエピソードとともに共有しよう！
- 対話の手順シートを参考に背景や原因を深掘りしよう！

3 最後に青色の項目を疑おう

青色はポジティブだが、ネガティブな意見も隠れているかもしれない

- このみん
- ネガ
- 色
- チーム

All Rights Reserved. TRAPE Inc.

ひと目で分かる現場課題マップ 解説シート 1/3

業務

介護現場の課題の多くは、以下4つの分類に属する各項目のいずれか、またはその組み合わせによって発生しています。各分類の課題は、多岐にわたる業務内容や現場の課題として発生しており、職場コンディションや人材確保などに悪影響を及ぼす原因となっている可能性があります。職場の環境整備、業務の仕組み、個別業務、情報共有、といった観点から、課題の発生原因を把握し、改善策を検討していきましょう。

職場の環境整備

職場の方の決済や職員研修、モチベーションの向上、情報共有、研修システムなどは、業務の効率化や業務の質向上に大きく影響を与えます。

業務の仕組み

1日の流れや役割分担、ルールやマニュアルなどといった業務の仕組みは、全ての業務の効率化や業務の質向上に大きく影響を与えます。

個別業務

特定の業務が多岐にわたっている場合には、その業務のどの部分でどのような課題が発生しているかを把握する必要があります。

情報共有

介護業務を行う上で、さまざまな現場で情報が発生します。その情報を職員同士で共有し、業務の効率化や業務の質向上に大きく影響を与えます。

All Rights Reserved. TRAPE Inc.

ひと目で分かる現場課題マップ 対話の手順シート

深掘りする課題を選んだらこの1~5の手順を「基本」として対話を進めていきましょう！

課題を選ぶ → 対話の手順を知る → 対話で深掘る

1 この課題に関する本音を話し出しましょう

この課題に関する本音を話し出しましょう

- 「何故この課題は発生しているのか？」と本音を話し出しましょう
- 「多くの意見を共有することが重要」「真の声を共有しよう！」
- 「意見を共有し合うことで課題の解決の糸口が見つかるかもしれません」

2 具体的なエピソードを共有しましょう

具体的なエピソードを共有しましょう

- 課題に対する具体的なエピソードを共有しましょう
- 「具体的なエピソードを共有することで課題の背景や原因がより明確になるかもしれません」
- 「エピソードを共有することで課題への共通理解が生まれるかもしれません」

3 原因を探りましょう

原因を探りましょう

- 課題の発生原因を探りましょう
- 「課題の発生原因を探ることで課題の解決の糸口が見つかるかもしれません」
- 「原因を探ることで課題の背景や原因がより明確になるかもしれません」

4 影響を考えよう

影響を考えよう

- 課題の発生による影響を考えよう
- 「課題の発生による影響を共有することで課題の背景や原因がより明確になるかもしれません」
- 「影響を共有することで課題の背景や原因がより明確になるかもしれません」

5 理想の姿を描きましょう

理想の姿を描きましょう

- 理想の姿を描きましょう
- 「理想の姿を描くことで課題の背景や原因がより明確になるかもしれません」
- 「理想の姿を描くことで課題の背景や原因がより明確になるかもしれません」

All Rights Reserved. TRAPE Inc.

アンケート結果の解説や対話ポイントなどもすべて提供

ステップ2のサポート



議事録の編集

タイトル

対話参加者

対話内容

- 【介護機器点検/メンテナンス】
特に問題なし
- 【物・書類の整理整頓】
特に問題なし
- 【相談・プラン】
特に問題なし
- 【その他】
特に問題なし
- 【日常のコミュニケーション】
特に問題なし
- 【ロボット・ICTの導入手順・進め方】
特に問題なし
- 【ロボット・ICTの成果把握・検証】
特に問題なし
- 【忙しさ】
特に問題なし
- 【職場の雰囲気】
特に問題なし
- 【採用・応募】
特に問題なし

× やっぱりやめる 変更を保存する

委員会議事録として、アンケートの結果検討や事業所の課題についての対話メモを残せます

伴走支援について

伴走支援者の役割

③ 生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣

目的

- 実際に生産性向上の取組を通じて得たノウハウや経験を横展開できるような、地域のモデルとなる介護事業所の取組を創出することを目的とします。

実施事項

- 生産性向上の取組を実施しようとする介護事業所に対し、介護現場の生産性向上に向けた職場環境の5Sなど業務内容の見直しやテクノロジーの導入、いわゆる介護助手の活用等に係る有識者を個別に派遣し、助言等の支援を行います。
- 具体的には、派遣先の介護事業所の実態に応じた生産性向上に関する取組手法に関する助言、職員に対する研修等の実施に関する助言、取組の見直しに関する助言等が考えられます。
- 支援を行った介護事業所には、研修会や事業所の見学会などを通じて、地域の事業所にそのノウハウや経験を横展開する形で協力していただきます。

推奨事項・留意事項

- 介護事業所が支援を受けながら生産性向上の取組を行う目的は、支援を通じて何らかの成果を出すことだけでなく、取組の進め方の型を習得して、支援終了後も自律的に取組を進められるようになることです。

**No Role
No Life**