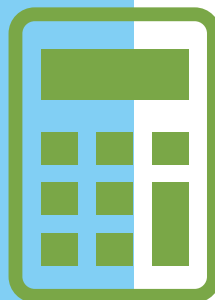
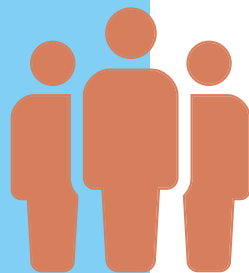


平成 31年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業

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**

CONTENTS

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	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



3. 請求	47
01 経営視点を持つために	52
02 入力の間違いを減らそう！	54
03 報酬算定のための条件を整理しよう！	56
04 バラバラの書式に対応しよう！	58
4. シフト調整	61
01 シフト調整を簡単にしよう！	66
02 クラウドで情報共有しよう！	68
5. 勤怠管理	71
01 1クリックで打刻しよう！	76
02 「笑顔」で出勤しよう！	78

おわりに

「理想」を共有し、「課題」を解決する	82
--------------------------	----

COLOMN

継続は力なり（活動をやめないで）	24
福祉とICT	36
家族も巻き込んだ業務改善	46
ICTの活用で法人外との情報共有もスムーズに	60
利用者満足度を高めるためのICT	70

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



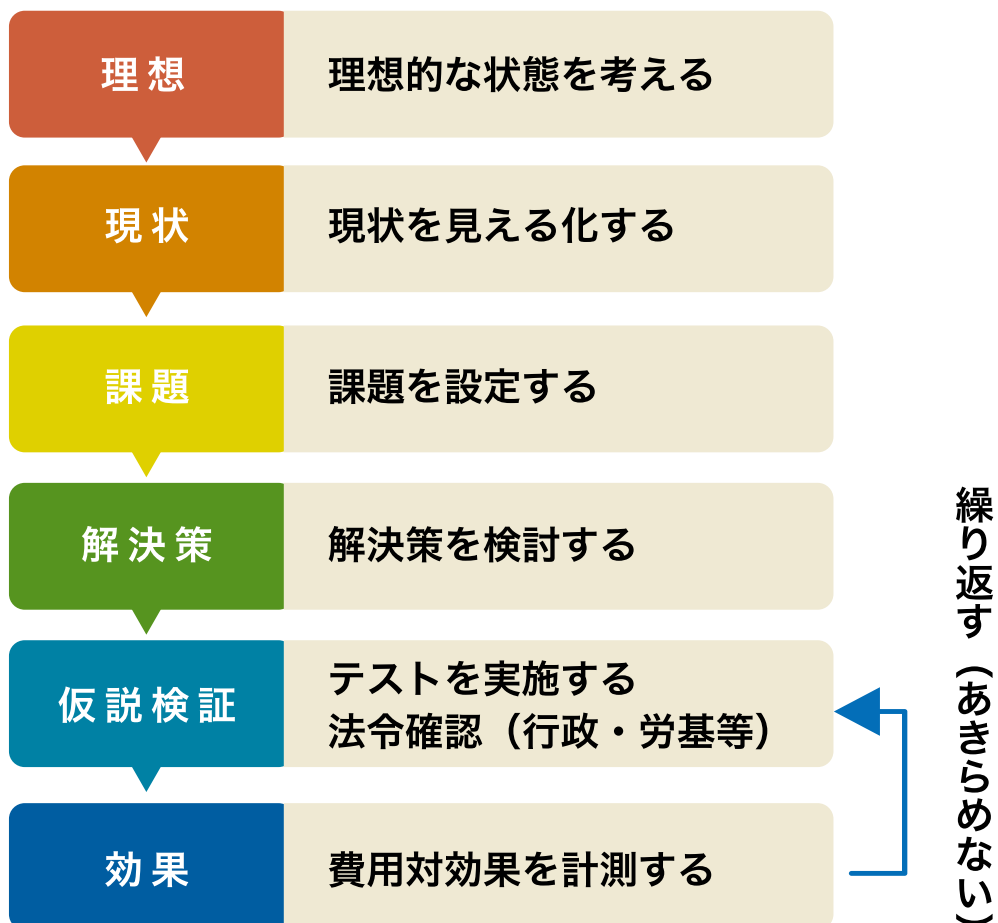
支援の質・量を高める

■ 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くなった。

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。

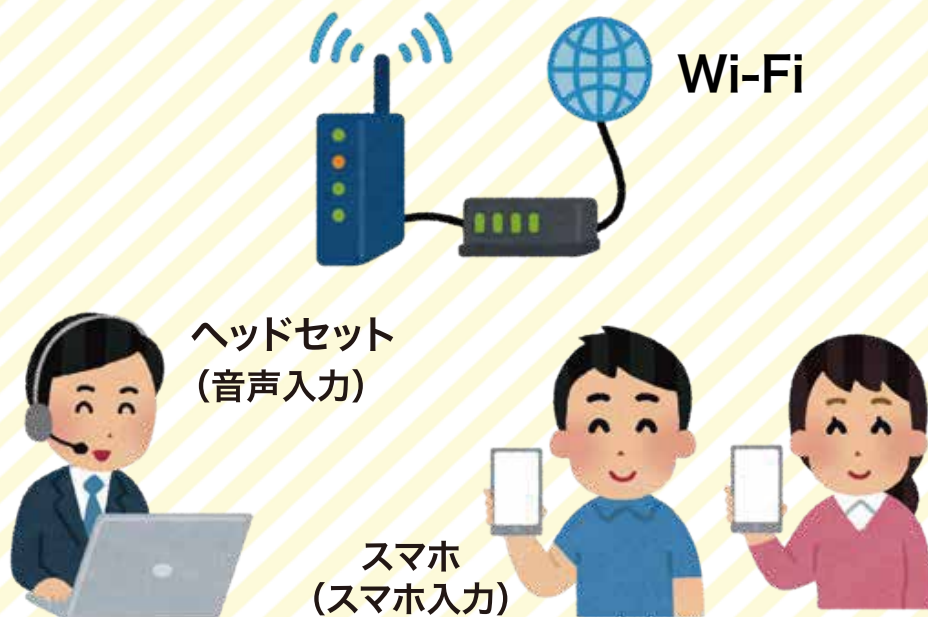
BEFORE



不慣れなパソコン入力



AFTER



ヘッドセット
(音声入力)

スマホ
(スマホ入力)

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。



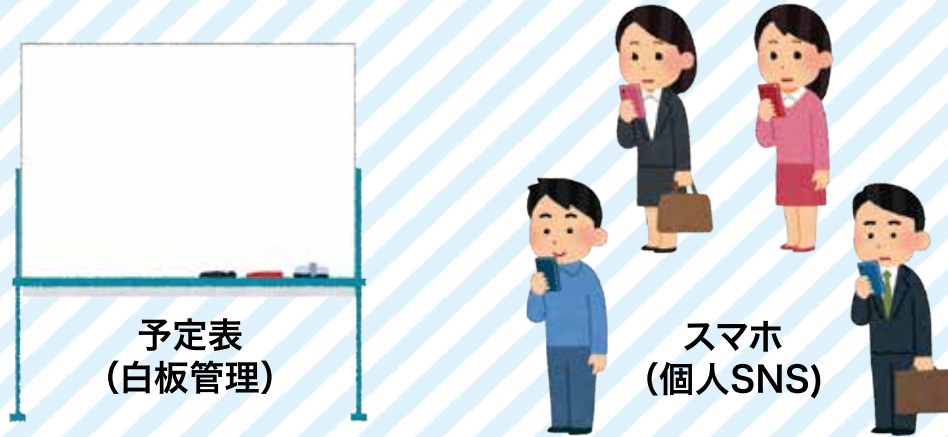
課題

- 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。

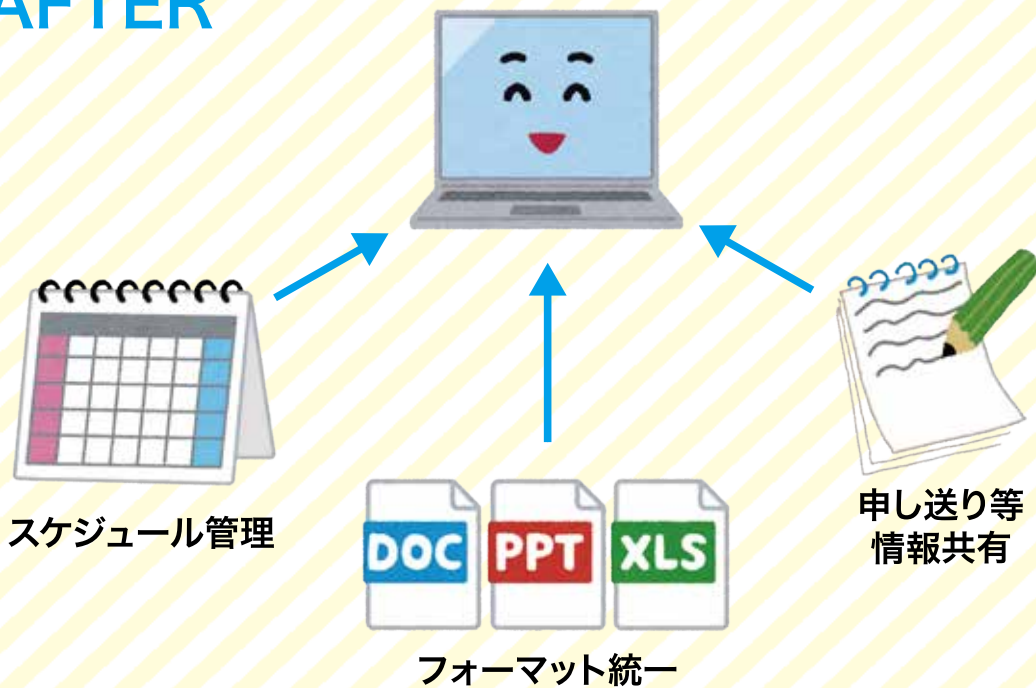
解決の仕方

- 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なった。
- 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なった。

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。



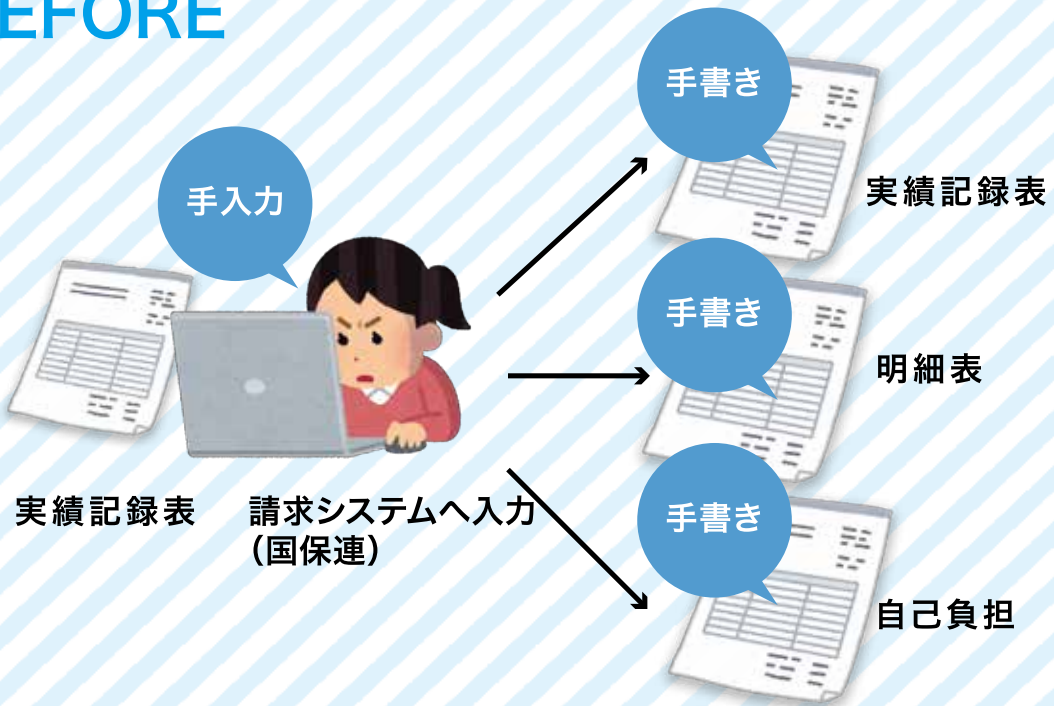
課題

- 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。

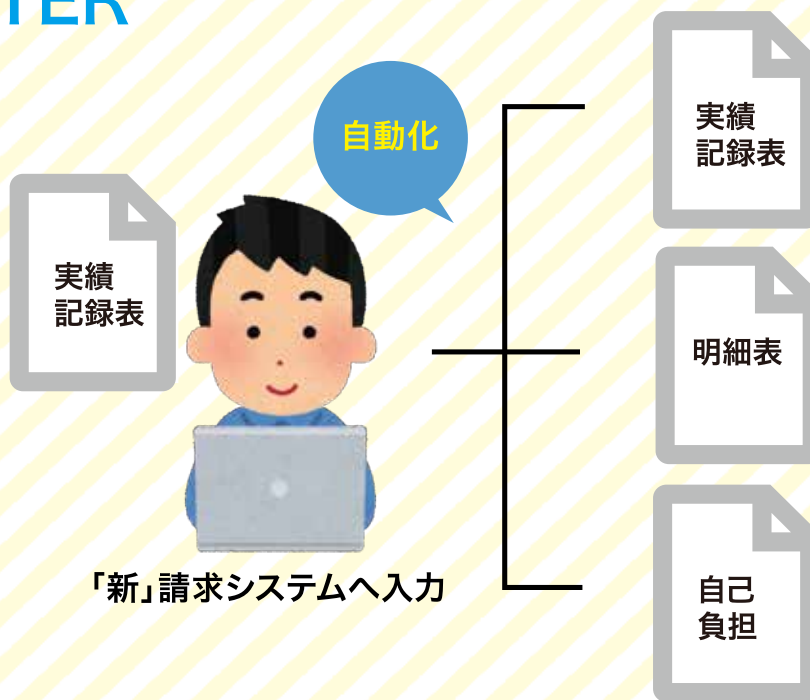
解決の仕方

- 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。



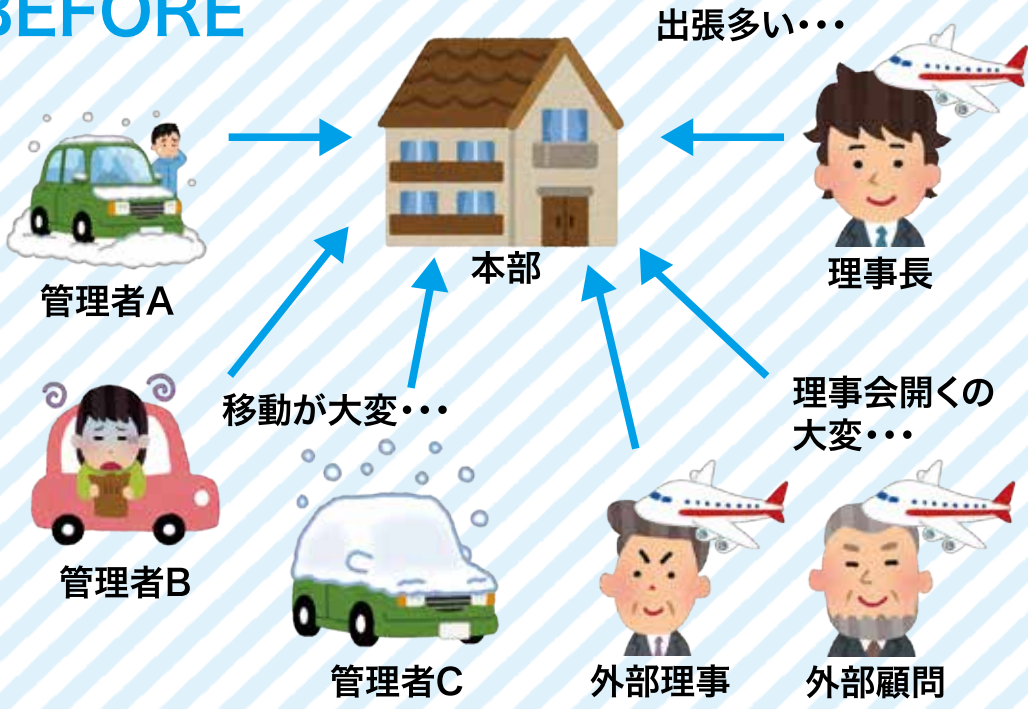
課題

- 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。

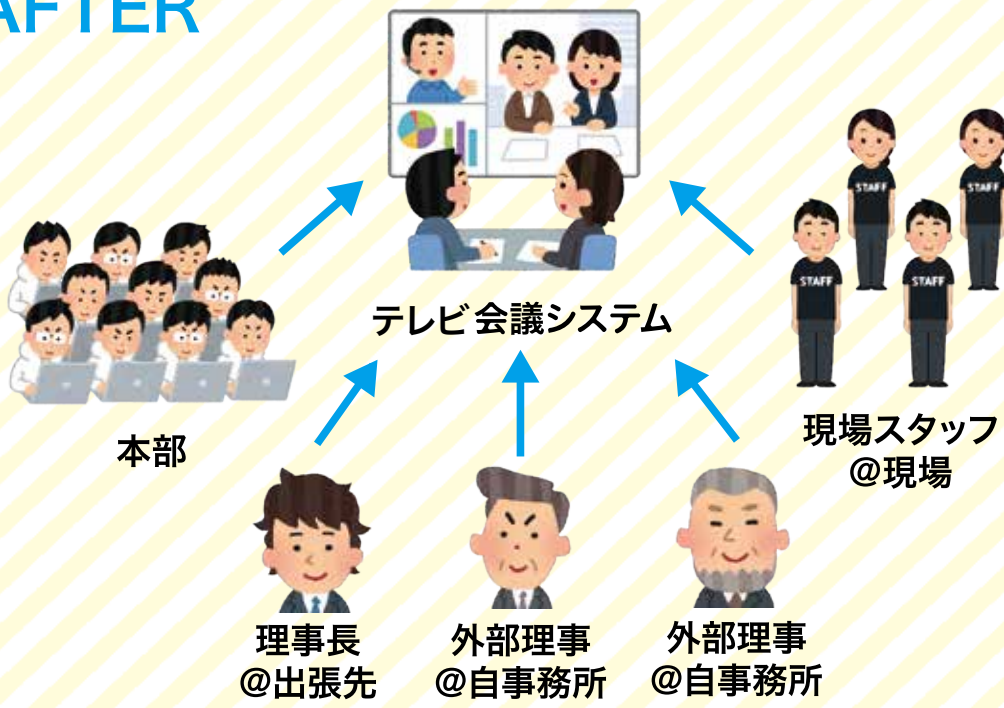
解決の仕方

- 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



書類



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、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

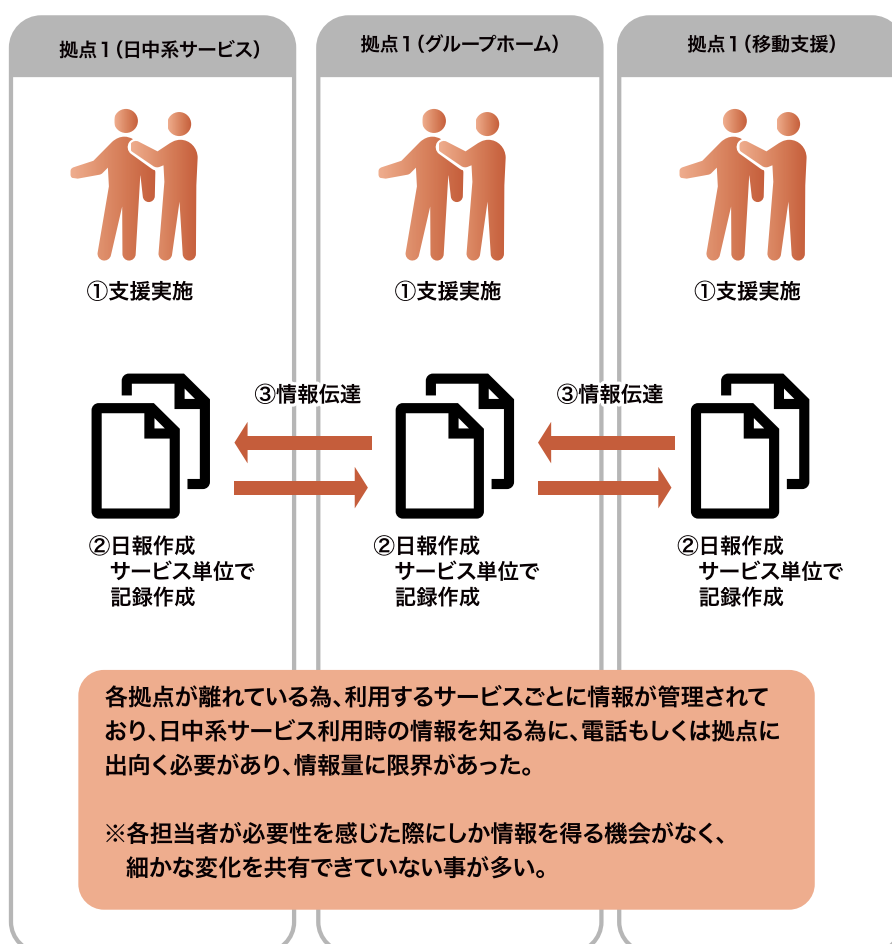


利用者情報管理 | 診断チャート

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

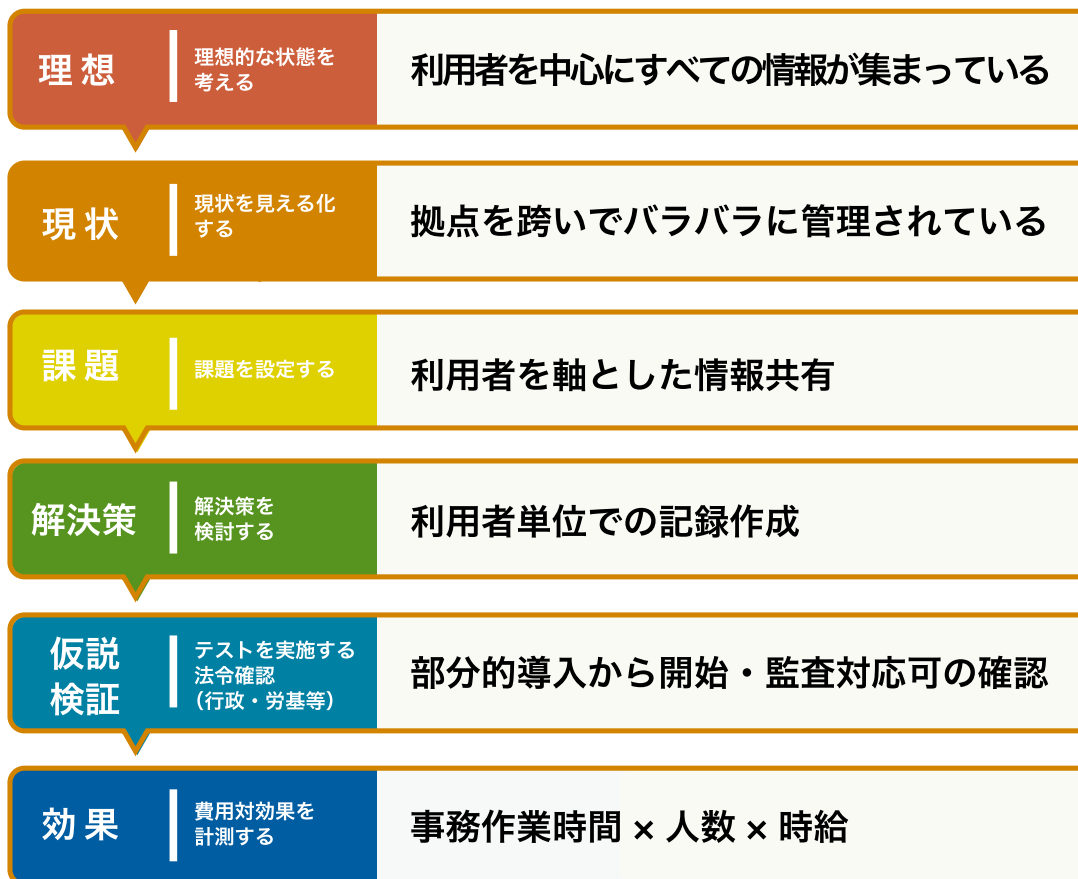


業務改善のポイント

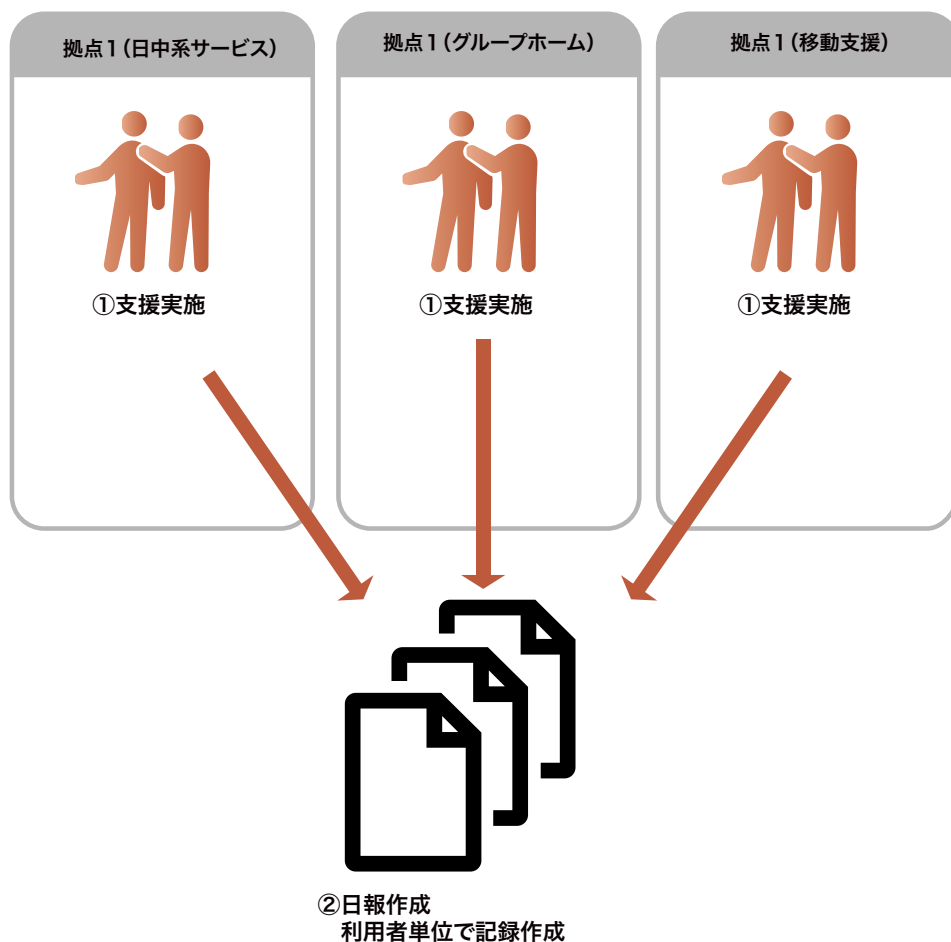
日報を共有できるようにする

=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。

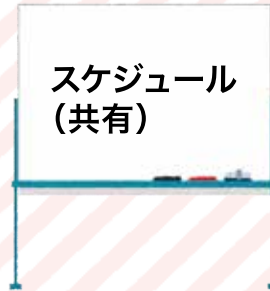
BEFORE



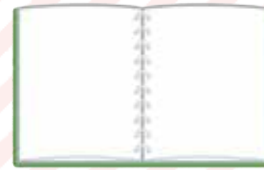
利用者情報



支援記録



スケジュール
(共有)



スケジュール
(個別)

アナログ管理
(紙媒体)



AFTER

入力



国保連請求

~~利用者情報~~

~~支援記録~~



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

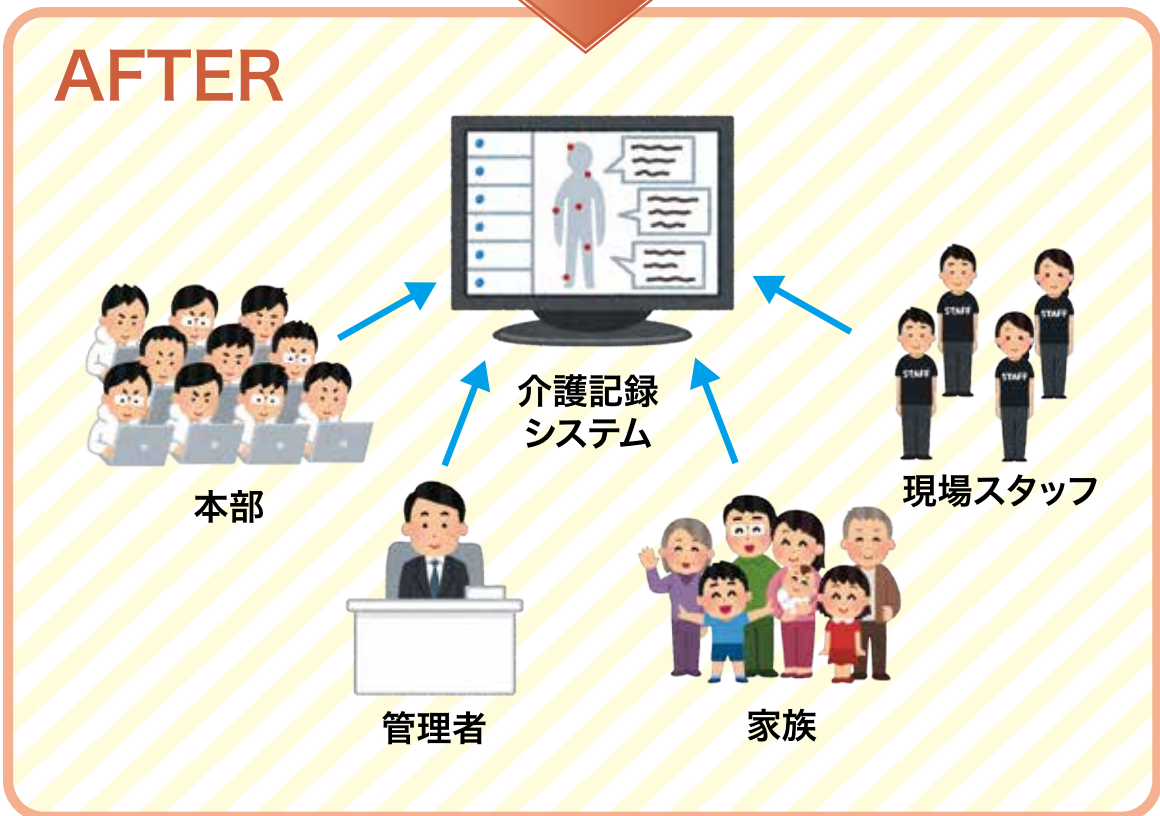
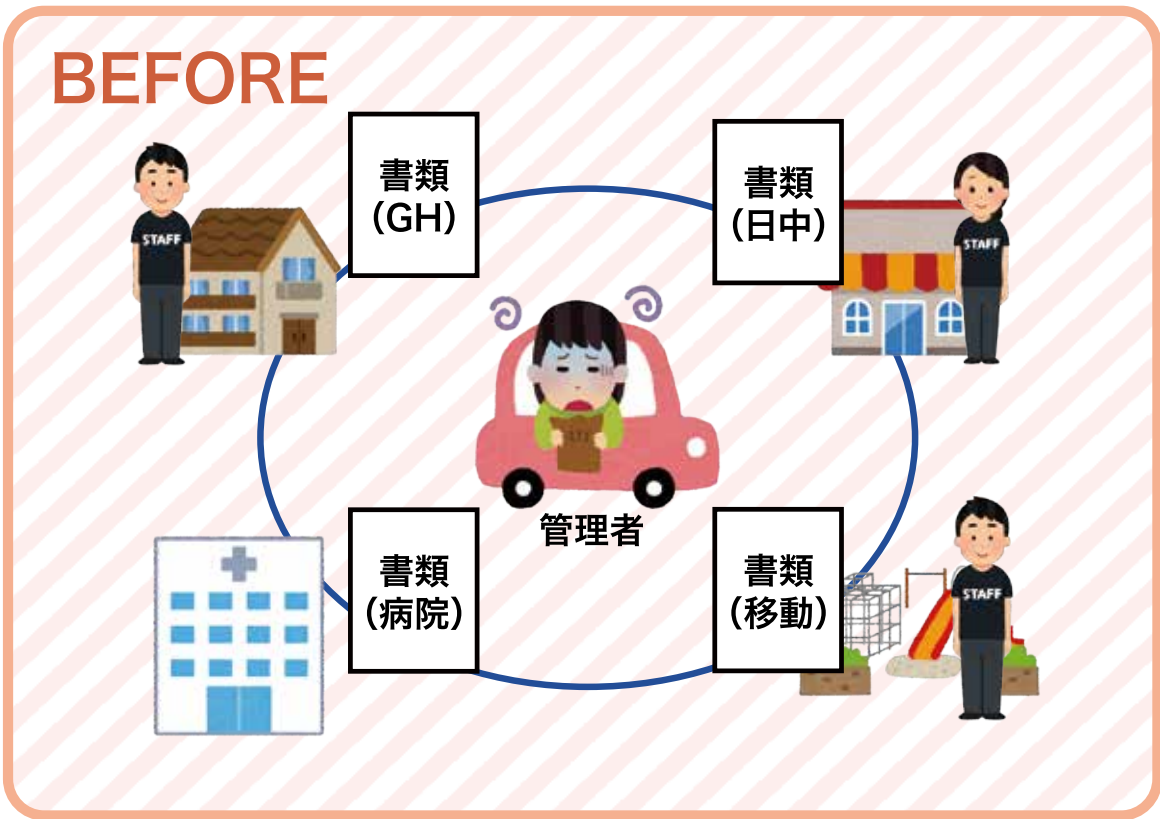
- 書類の記入時間が 1/3 に縮小。記録にあてる時間が業務時間換算で 30 分ほど削減された。

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。



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、ストレンクスを見つけること、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

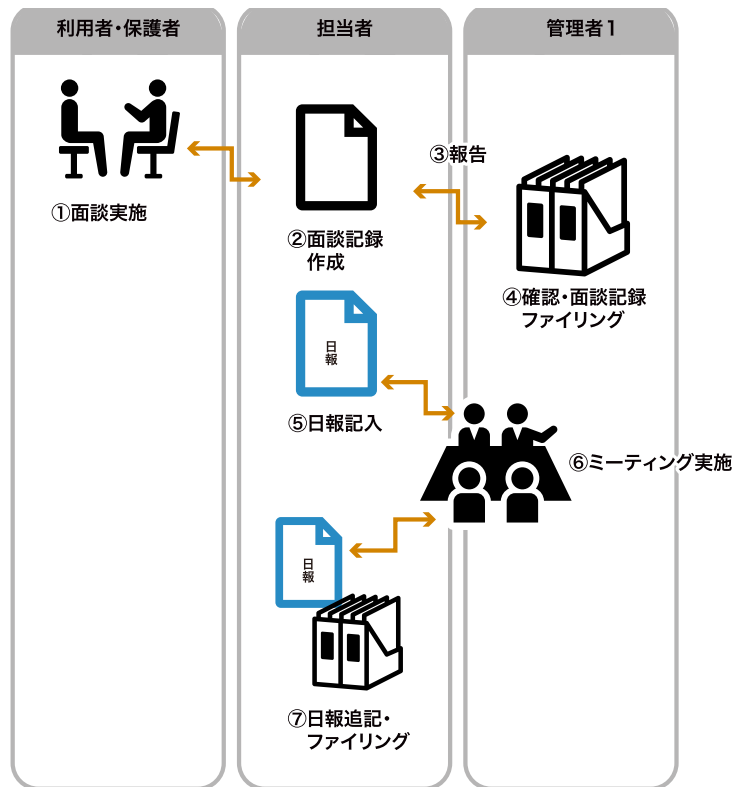


記録 | 診断チャート

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

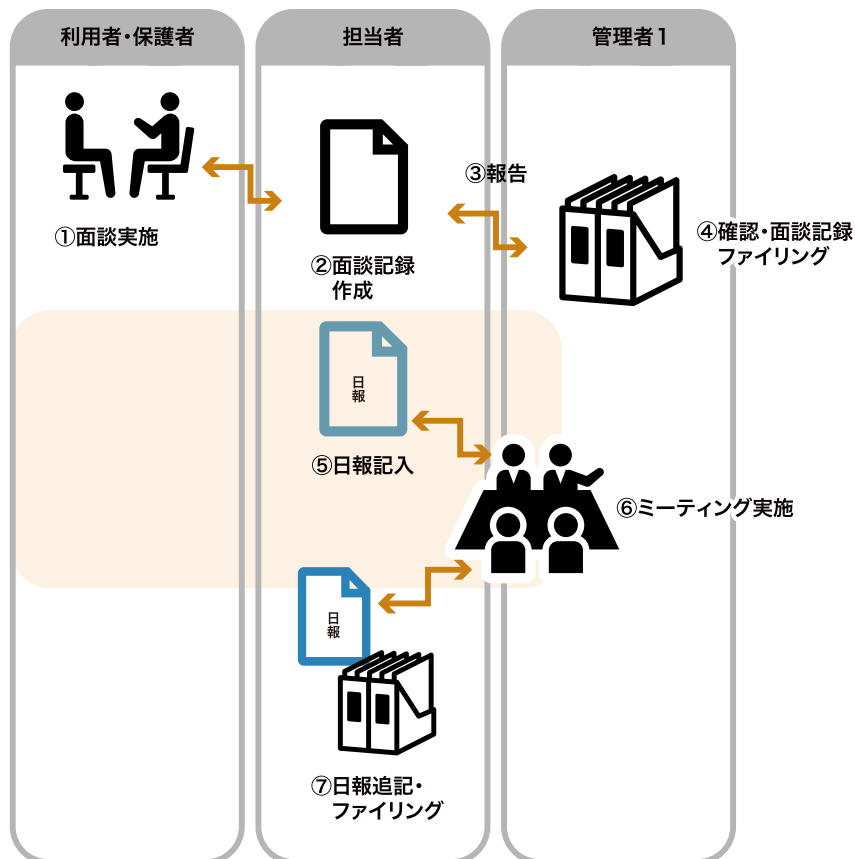
=④確認・面談記録ファイリング、⑥ミーティング実施の省略

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		After	
	所要時間(分)	お困り度	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)