



自治体・介護事業所・民間企業の連携による介護・福祉現場の課題解決に資する効果検証

ウェアラブル端末を用いた介護現場の業務量調査 報告書

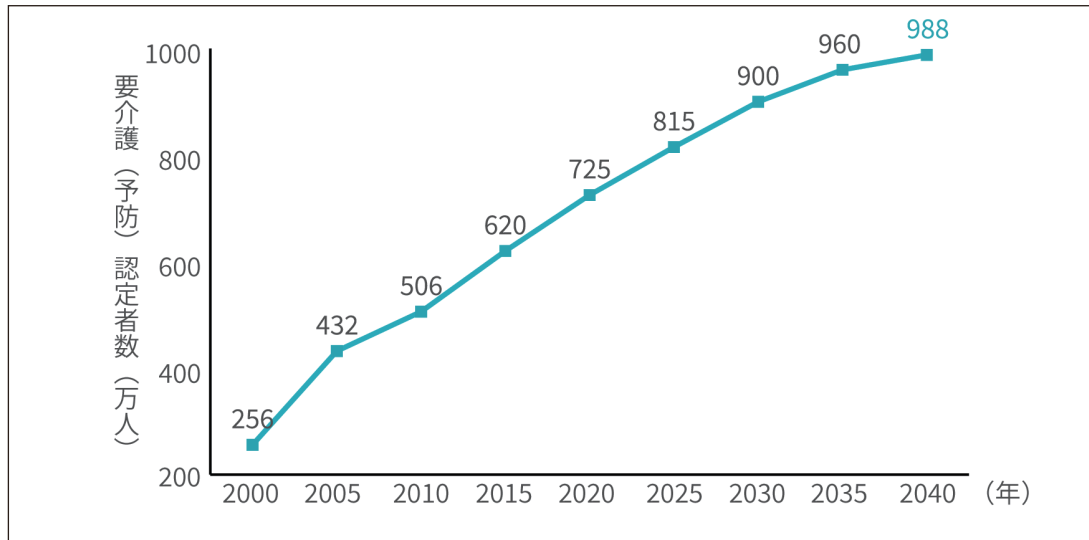
令和3年5月

株式会社ケアネット デイサービスセンター川崎
株式会社 Rehab for JAPAN

介護を取り巻く環境

要介護者数の増加

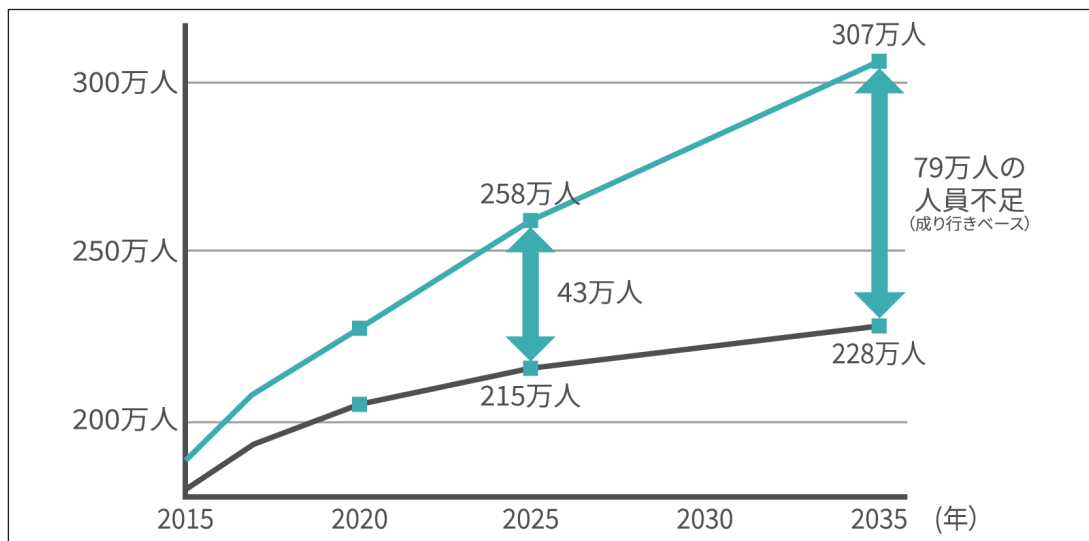
日本全体で65歳以上の人口は約3,500万人(2017年10月1日時点で)、高齢化率27.7%に達し、人の手助けが必要な高齢者(以下、要介護者)は年々増加の一途をたどっている。2021年の要介護者等数は679万人と過去20年間で2.36倍に増加し、今後20年間で約1,000万人まで増加すると見込まれている。



国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(平成29年推計)」、総務省「人口推計(平成28年)」

介護業界において求められる生産性

要介護者を支える介護業界は深刻な人手不足の課題を抱えており、2025年度末までに約43万人の人員不足の見込みである。持続可能な社会の実現に向け、介護サービスの生産性向上と品質向上を団塊世代が75歳に到達する2025年までに達成することが重要とされている。



総務省「平成22年国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(平成25年3月推計)」、厚生労働省「平成25年介護サービス施設・事業所調査」、厚生労働省「平成26年度介護給付費実態調査」、厚生労働省「2025年に向けた介護人材にかかる需給推計(確定値)(都道府県別)」より作成

実証事業の目的

持続可能な社会の実現に向け介護の質を落とさずに、業務効率化をするため、現場業務について機能訓練指導員が負担を感じる業務を明確にすることを目的に調査を実施した。

実証事業を行った経緯

株式会社RehabforJAPANが提供する「リハプラン」は2019年度かわさき基準（KIS）認証製品（以下KIS認証）として、「業務負担が大幅に軽減された」点を評価され、認定された。その認定を受け、追加調査の一環として通所介護事業所で働く機能訓練指導員の業務量と業務内容の調査を行った。

調査対象の情報

- ・1日の利用定員50名のデイサービス
- ・週6日営業
- ・個別機能訓練加算Ⅰ及びⅡを算定中

調査対象

- ・熟練した機能訓練指導員（2名）調査内容
- ・機能訓練指導員の業務量を客観的に調査を実施
- ・記録システムを導入に伴う業務量の変化を調査

具体的な調査内容

- ・業務量（時間・文字量）・業務フロー・データフロー



調査期間

- ・2020年10月8日 ～ 2021年1月20日

各社の役割

川崎市 経済労働局イノベーション推進室

・実証実験フィールドへの協力依頼・3者間の連携調整
株式会社 ケアネット デイサービスセンター川崎

・実証実験フィールドの提供

株式会社 Rehab for JAPAN

・業務量調査の企画設計・業務量の評価・レポート策定



コロナ下における感染対策を考慮した取り組み

介護事業所に対する調査員の接触頻度を最低限に抑える

- ・ウェアラブルビデオカメラを使用した、業務量調査を実施
- ・オンライン会議ツールを用いた、ヒアリングやサポートの実施



デイサービス(通所介護)とは

厚生労働省による通所介護の定義とは、利用者(要介護者)を老人デイサービスセンター等に通わせ、当該施設において、入浴・排せつ・食事等の介護、生活等に関する相談及び助言・健康状態の確認その他日常生活上の世話、機能訓練を行うものをいう。



機能訓練指導員とは

機能訓練指導員は「日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う能力を有する者」とされている。具体的には、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士、看護職員、柔道整復師、一定のあん摩マッサージ指圧師はり師又はきゅう師の資格を有する者を示す。



調査手順

機能訓練指導員の業務量を正確に把握するため、調査の実施前に念入りに機能訓練指導員の業務内容や使用している書類の様式などの確認を行った。事前準備を元に、現状の機能訓練指導員の業務量調査を実行。その後、リハプラン 利用時の業務量調査を元に本レポートを作成した。

企画・設計期	<ul style="list-style-type: none"> 調査・企画・設計 協力事業所の選定
現状の業務量調査	<ul style="list-style-type: none"> 機能訓練指導員の業務内容に関し事前ヒアリング 調査に必要な機器(ウェアラブル端末)及び調査手順の共有 ウェアラブル端末による調査の実行(業務量・業務フロー・データフロー) 書類の文字数の調査の実行
リハプラン 導入後の業務量調査	<ul style="list-style-type: none"> リハプラン の使用方法の共有及び準備 Web 会議ツール及び動画撮影に伴う業務量調査の実施 試用感に関するヒアリング
レポート策定	<ul style="list-style-type: none"> 調査の前後比較

介護現場で働く方の声



富士通グループ
株式会社 ケアネット
執行役員 椿 和樹

介護保険法が制定されて20年間で、とりわけ介護事業所の書類業務負荷は年々増加し、人手不足が叫ばれている環境下での書類業務と、ご利用とその家族への気遣いとの間で介護現場に葛藤が生じています。ご利用者へのサービスを提供するためには、調査にもあるように多くの書類の作成が必要です。業務の特性上、同じ情報を複数回転記することも少なくありません。この課題を解決するためには、転記作業などを減らし業務効率化を図る必要がありますが、介護現場の電子化は、医療業界に比べ遅れていると思います。

電子化が進まない大きな理由として、介護現場の業務に適した介護記録ソフトの導入課題が2つあると考えています。

1点目は、介護サービス事業所の収益に対して、介護記録ソフトの支出が負担となっている点です。介護保険下での運営は、「施設基準」「人員配置基準」を満たすための常勤要件があるため、かなりの部分が固定費化しています。また、介護人材確保と地位向上という社会的動向もあり、介護職員の給与が増加傾向です。限られた収益の中で、業務効率化につながると分かっても、介護記録ソフトを複数導入することは厳しい状況です。

2点目は、介護記録ソフトを導入し、業務単位で効率化が図れたとしても、複数の企業が提供している介護記録ソフト間での連携は進んでおらず重複して入力する必要が生じてしまうのが現状です。そのため、各ソフト間の情報連携が進まない、導入に踏み切ることができません。

今後、介護現場の電子化促進やフォーマットの統一、スタンドアロンである各介護ソフト間での情報連携が進んでいくことを期待しています。

事業所紹介

富士通グループの株式会社ケアネットとして2000年に設立され、全国7地域13拠点で介護サービスを展開している。

本社事業所である川崎サービスセンターは、川崎市中原区に本格的な体育館を持つ機能訓練型のデイサービスとして運営。川崎市内には上記の他、居宅介護支援4事業所、訪問介護1事業所を運営している。

3月には、全国の富士通グループ従業員を対象にオンラインや対面で介護相談を担当するセンターを立ち上げた。

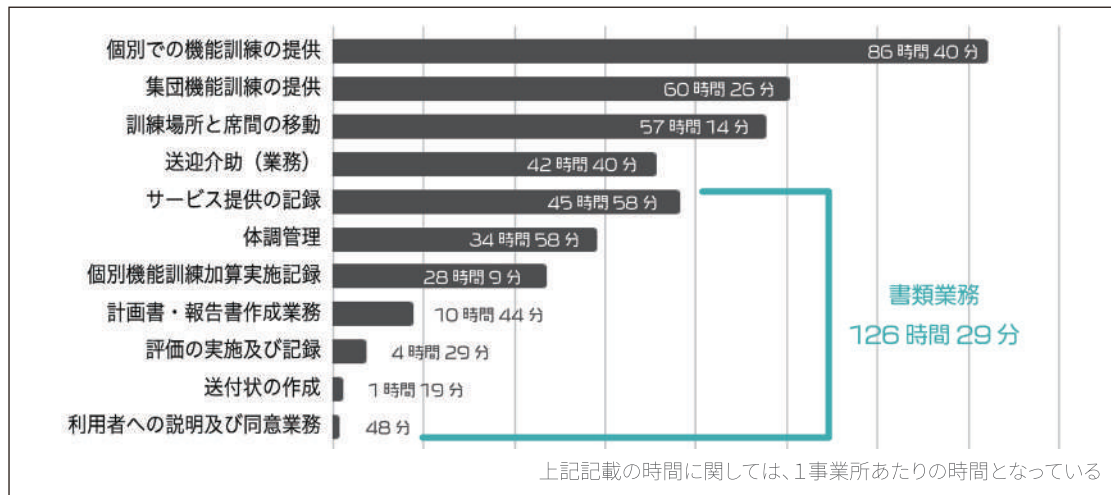


調査結果

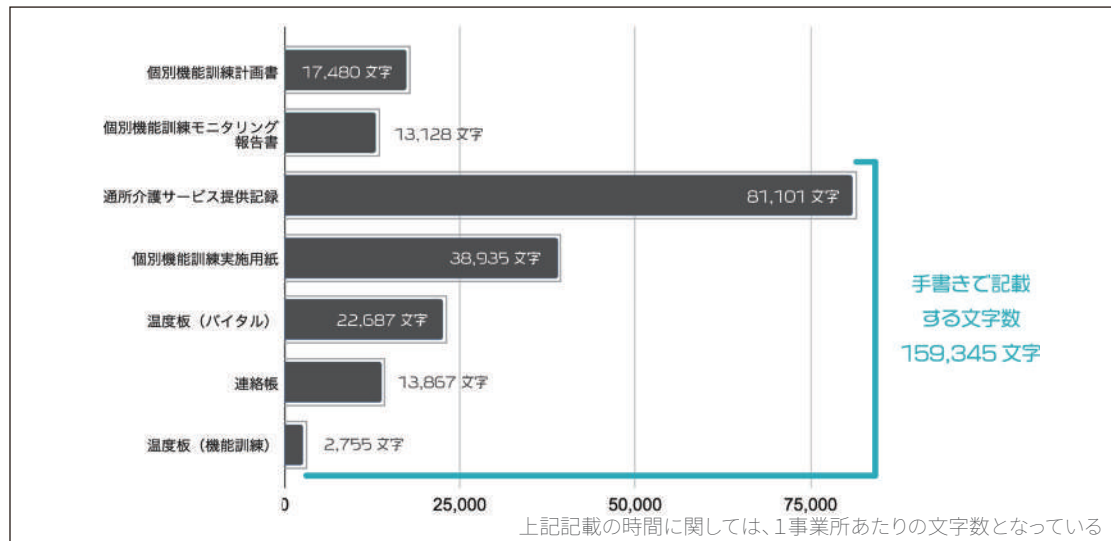
業務量(時間・文字数)

機能訓練指導員は、12種類の書類の記載及び管理を行っていた。作成する書類のうち10種類が手書きであり、月当たり平均して189,952.9文字・373時間31分17秒の業務が発生している。左で述べた業務量を複数人で分散し業務を実行している。373時間31分17秒/月の業務時間の内126時間29分/月は書類作成を行っている。1日あたり、7時間53分42秒を書類作成に費やしている。

機能訓練指導員の業務時間(月あたり)



機能訓練指導員の書類に記載する文字数(月あたり)



機能訓練指導員の業務の特徴

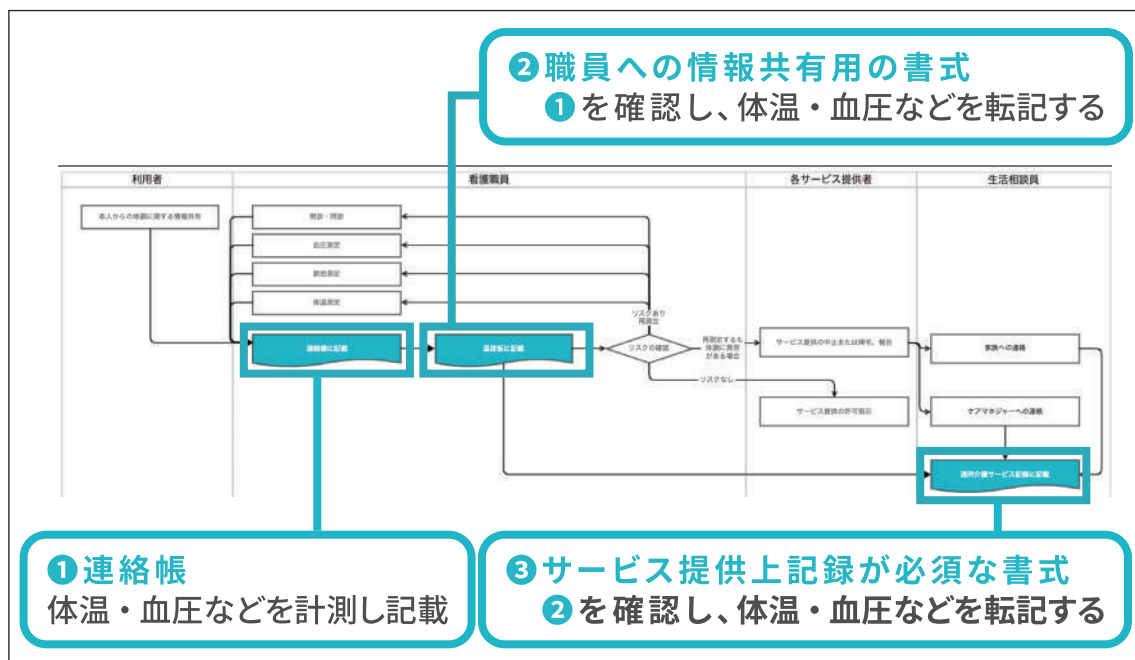
- ・ サービス全体の中で、約41%が書類業務である
- ・ 書類業務の中で、83%が手書きである
- ・ 同じ情報を複数の書類に転記している

業務フローやデータフローから見えてきた課題

書類の項目を調査したところ、複数回転記作業を行っていた。利用者の氏名や生年月日などの個人情報などは、最大で12回転記されており、転記される文字量の合計は月当たり、約56,032文字記載されていることがわかった。書類の目的が異なり、安全にサービス提供をするために複数の書類を管理する必要があるため、書類の削減は業務運用上困難と考えられる。

体調に関する情報のデータの繋がり例

体調に関する情報は、一つの書類に対して、平均33名/(日)利用することを想定すると、577.8文字/(日)の記載を行っている。3種類の書類に転記するため、1,156文字/(日)の転記を実施している。月当たり25,432文字の転記作業が発生する。



書類の目的

同様の情報を複数回転記しているが、全て目的が異なり業務運用上書類を削減することは困難である。

- ① 利用者及びご家族との情報共有
- ② 職員間の情報共有
- ③ 法令上必要な書類

全て目的が異なる

機能訓練指導員の業務課題

- ・業務運用上複数の書類を管理している
- ・複数の書類に同様の項目を転記している
- ・業務に即した改善方法でないと、転記作業を減らす手法が業務への定着が難しい

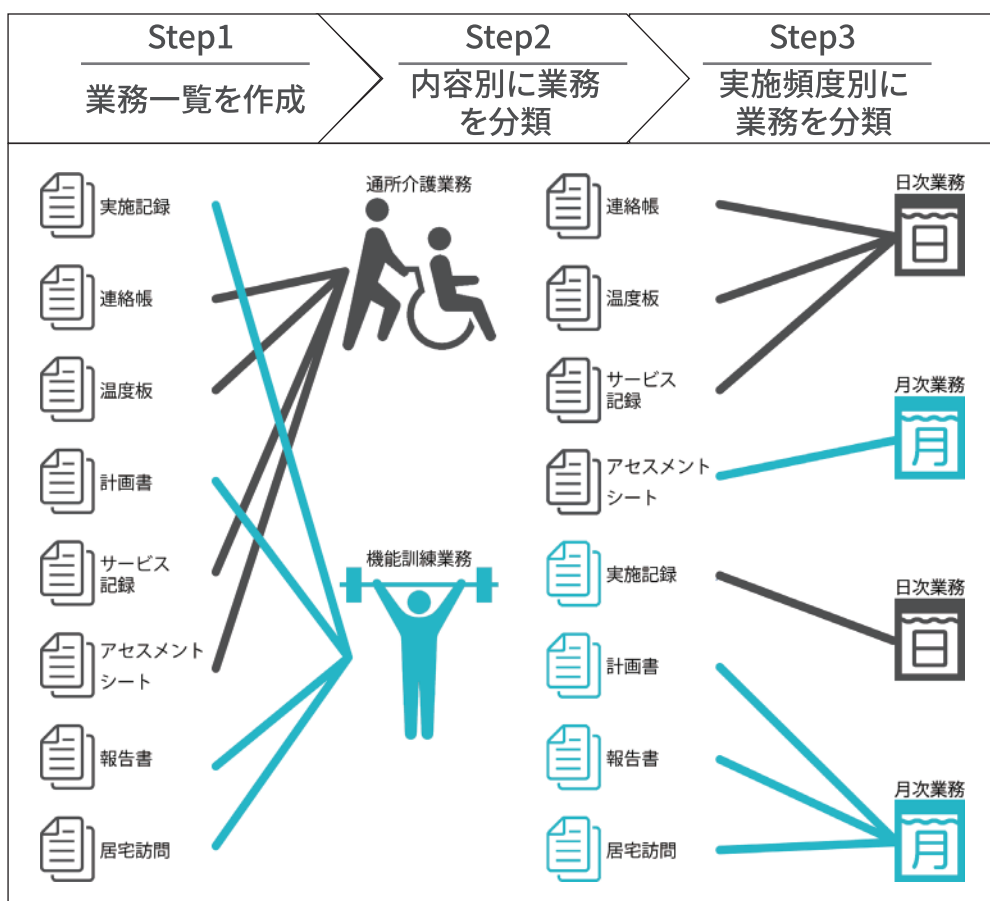
業務負担の軽減案

業務の目的や実施頻度により、業務を整理し、業務フローを意識し業務設計をする事で業務負担の軽減が可能となる。一例として、健康状態の情報の情報連携を設計し導入することが可能となると、約22時間の転記作業時間の削減が可能となる。

業務内容及び同様の業務分類、同様の実施頻度にて業務把握する

1. 担当している業務を一覧化する。
2. 業務内容により大まかに業務を分類する。
機能訓練指導員の業務は、機能訓練業務と通所介護業務に分類可能である。
3. 実施頻度により業務を分類する。








毎日反復して行う業務である日次業務と月末までに完了する必要がある月次業務に分類可能である。



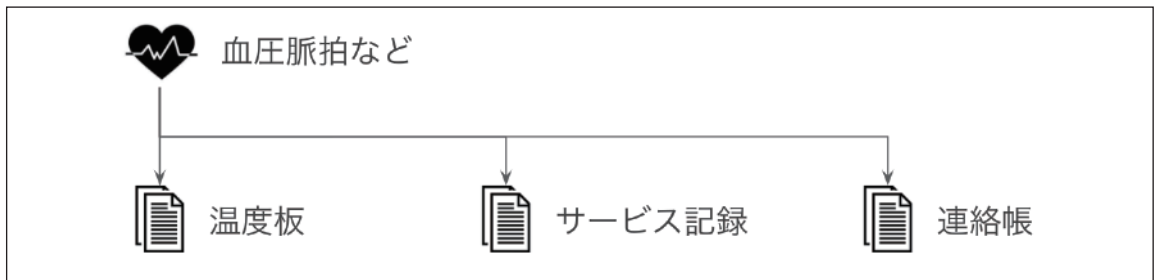
情報の整理

- 1.業務発生の順序を明確にする
- 2.各書類ごとの入力項目を整理する
- 3.転記作業の発生を確認する

業務の発生順及び入力項目の整理

業務の順序	利用者来所	利用者の体調把握	利用者に関する 情報を一覧に記載	サービス料請求上 必要な記録
		連絡帳	温度板	サービス記録
入力項目		血圧などの記録 	血圧などの記録 他職種への指示 	血圧などの記録 体調症状の記録 
			食事の提供状況 食事摂取量 服薬状況 	食事の提供状況 食事摂取量 服薬状況 
			入浴の実施状況 	入浴の実施状況 体調等の記録 

転記作業の発生状況



書類間ので複数回一連の流れから業務内容を整理することの意味

書類間で複数回の転記作業を削減した場合、血圧脈拍などの情報のみにおいても、約22時間の転記作業時間の削減が可能となる。現場の業務を理解した上で、対応可能なシステム設計や、業務設計が重要であることが再認識された。

また、システム導入をしない場合においても、手書きで記載しており定期的生じる業務に関しては、一度エクセルやワードなどでデジタル化をすることで、転記時の時間の短縮に繋がることが想定ができる。

リハプランの導入効果

KIS認証製品、リハプランとは

リハプランは、機能訓練業務を誰でも簡単・安心・効果的に行える「デイサービス向けクラウド機能訓練ソフト」です。最新の高齢者データベースをもとに2,500種類、500セットの目標・運動プログラムから最適な計画・訓練を自動で提案。リハビリ業務に必要なすべての機能があり、職員の書類業務負担を軽減、介護事業所の差別化支援します。

弊社製品「リハプラン」は川崎市が独自に取り組まれている、人間の「自立」を支援する革新的（イノベティブ）な製品の認証を行うKIS認証福祉製品に2019年度に認証されました。評価をいただいていた一つのポイントでもある、「業務負担の軽減を実現できる」について客観的に調査を行いました。

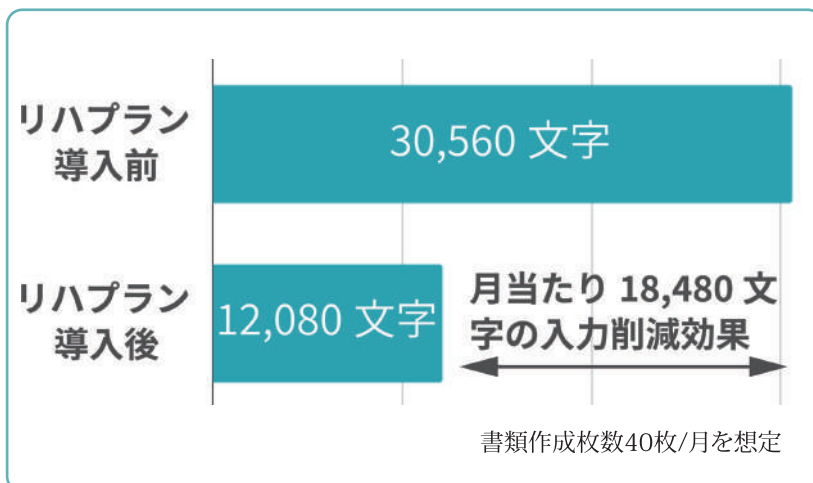


KIS 認証の際にモニター事業所様よりいただいたコメント

- ・「個別機能訓練計画書等の作成に係る業務負担が大幅に軽減された」
- ・「効果や提案理由が表示されるため、安心して個別機能訓練が実施できる」
- ・「非常に良心的な価格設定だと思う」

KIS認証製品、リハプランの導入効果

KIS認証にて評価をいただいたポイントでもある「業務負担が大幅に軽減された」という点に関して、本実証実験を通して、リハプランの導入効果を客観的に調査を実施した。機能訓練指導員の1業務を例に挙げると、書類1枚あたり462文字、月当たり18,480文字の削減が可能結果が得られた。また、システムによる転記作業の自動化を行うことで、書類間の整合性（日付・目標の内容）などの入力ミスなどを削減することも可能である。



川崎市が進めるウェルフェアイノベーション

川崎市では、産業と福祉の融合で新たな活力と社会的価値の創造を目指すウェルフェアイノベーションの取組を進めています。その一環として、かわさき基準(KIS)の理念に基づき、革新的(イノベティブ)な製品を認証することで認証福祉製品の介護・福祉現場への導入を促進するなど、新たな活力と社会的価値の創造に向けた動きを発信しています。



川崎市経済労働局
坪内 大輔

本プロジェクトでは、「通所介護事業所における業務効率化」をテーマに株式会社 Rehab for JAPAN 様、株式会社ケアネット様、川崎市の3者で連携することにより、介護・福祉現場の課題解決に資する効果検証ができたと考えております。

今後もKIS認証事業者と川崎市内の介護・福祉施設との連携を効果的に支援することで、新しい製品・サービスの創出や活用を進め、認証製品が高齢者や障害者の生活の質を向上させるとともに、福祉産業の活性化と介護現場の課題解決を図りたいと思います。

現状と今後の展望

日本では働き方改革関連法案が施行され、より良い働き方を目指す動きが社会全体で加速しています。介護現場においても慢性的な人手不足を背景に、業務効率化に向けた業務改善の重要性が増しています。

一方、介護現場における記録業務に関する質的・量的調査は少なく、当社においても客観的なものさしがありませんでした。かかる状況下、本実証事業を通じて2019年度KIS認証における評価点である「業務負担の軽減を実現できる」の基準を客観的に捉えることができました。今後は「現場の事務負担軽減」からさらに一歩踏み込み、デイサービスで働く皆さまが業務効率化で得られた可処分時間を、ご利用者がその人らしい生活を送るための付加価値時間の提供に向け、当社としても現場に根ざしたサービス開発を努めてまいります。



株式会社 Rehab for JAPAN
代表取締役 大久保 亮

謝辞

本実証事業を行うにあたり、川崎市職員の皆様ならびに実証実験のフィールド提供して頂きました、株式会社ケアネット デイサービスセンター川崎様に深く感謝いたします。

通所介護事業所における業務効率化プロジェクト報告書

編集・発行：株式会社 Rehab for JAPAN

発行年月日：令和3年 5月31日

<お問い合わせ先>

株式会社 Rehab for JAPAN

〒604-0862 東京都品川区西五反田8-8-15カーニープレイス五反田8階

TEL : 050-5491-7318 FAX : 03-6745-8079