



# 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[概要]

## ～介護サービスの質の向上に向けた業務改善の手引き～

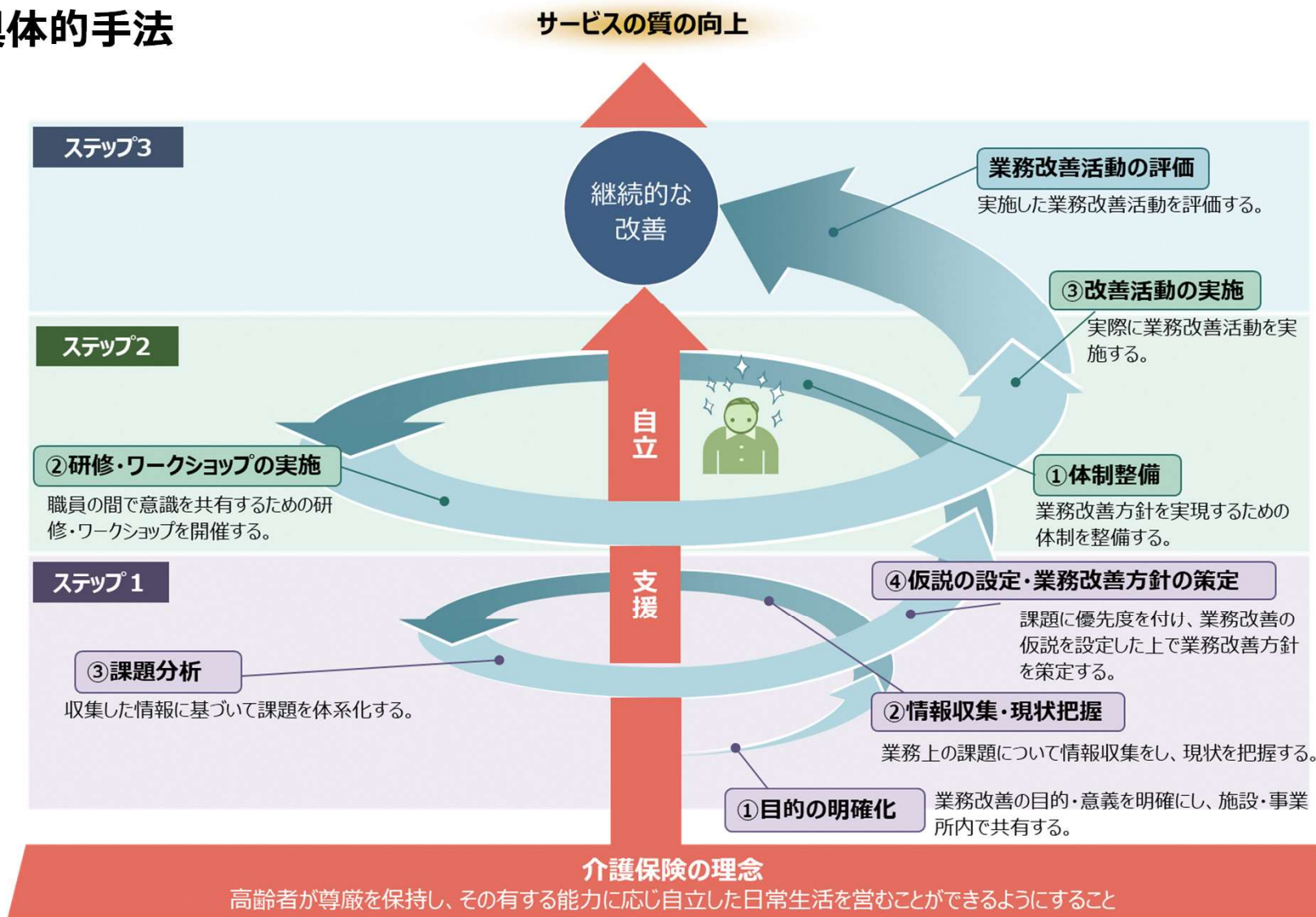
資料 16-4

### 目的

- 実際に業務改善に取り組む介護事業者を支援するため、業務改善の手引きを作成し介護サービス事業所・施設における生産性向上に取り組むためのノウハウを普及する。
- 効果的な普及のため、介護事業者団体等にガイドラインを配布し、横展開を支援する。

## 1. 業務改善のための具体的手法

- 介護保険法では、法の理念として「**自立支援**  
(= **高齢者一人ひとりが、住み慣れた地域で、その能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように支援すること**)」が掲げられている。
- そのため、本手引きでは、この「**自立支援**」に向けた介護サービスの質の向上を念頭に、そのための業務改善の方法を記載。





# 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[概要]

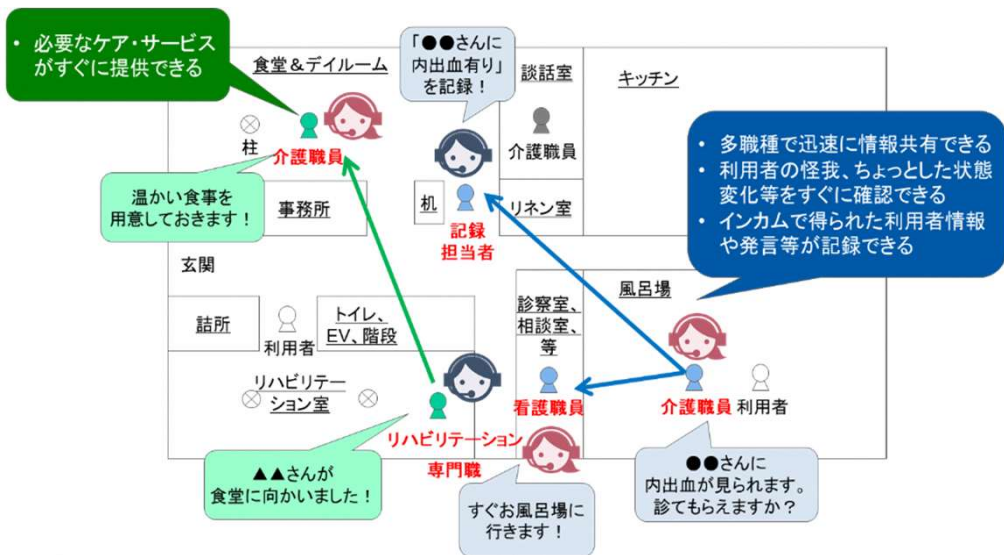
## ～介護サービスの質の向上に向けた業務改善の手引き～

### 2. 業務改善のためのポイント一覧

ステップ1	①	目的の明確化	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 「サービスの質の向上」を念頭に置いた業務改善を行うという、目的や意義を明確にしましょう。</li><li>■ 業務の見直しの範囲を決めましょう。</li><li>■ 組織内の誰が中心となって業務改善を行うかを明確にしましょう。</li></ul>
	②	情報収集・現状把握	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 定性面：聞き取り調査で収集した情報を一覧化しましょう。</li><li>■ 定量面：各職種の業務時間の配分を定量的に把握しましょう。</li></ul>
	③	課題分析	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 施設・事業所が抱える課題を洗い出しましょう。</li><li>■ 課題を体系化しましょう。</li></ul>
	④	仮説の設定・業務改善方針の策定	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 取り組む業務改善の優先度を検討し、仮説を設定しましょう。</li><li>■ 業務改善方針を検討する際は、後で評価しやすい目標を設定しましょう。</li></ul>
ステップ2	①	体制整備	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 施設・事業所内の業務改善の遂行体制を明確にしましょう。</li><li>■ 各サービスのあるべき姿を共有しましょう。</li></ul>
	②	研修・ワークショップの実施	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 業務改善の意識・方法を共有するために、研修・ワークショップを実施しましょう。</li></ul>
	③	改善活動の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 業務改善活動を施設・事業所全体で一定期間実施してみましょう。</li><li>■ 疑問点や課題が発生したら、ワーキング・チームに集約しましょう。</li></ul>
ステップ3		改善活動の評価	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ステップ1で設定した仮説の達成状況や、仮説の妥当性を検証しましょう。</li><li>■ 改善活動の評価を踏まえ、さらなる改善を目指しましょう。</li></ul>

### 3. 業務改善の取り組み例

#### <多職種の情報共有促進等のためのインカムの導入（通所リハ）>



#### <オンコール体制の連携方法（訪問看護）>

