

令和元年度 川崎市高齢者実態調査の概要について

＜目 的＞

令和３年度から５年度までを計画期間とする「第８期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」を令和２年度に策定するにあたり、川崎市の高齢者の生活実態及び川崎市で介護保険事業を展開する事業者の実態などを把握し、計画の見直しに必要な基礎資料を得ることを目的として令和元年度に実施する。

＜調 査 対 象＞

◎川崎市在住の高齢者（６５歳以上、標本（サンプル）調査）

- ① 一般高齢者調査（要支援・要介護認定を受けていない高齢者）
- ② 要支援・要介護認定者調査
- ③ 特別養護老人ホーム入居希望者調査

◎川崎市所在の介護保険サービス事業者（全数調査）

- ④ 居宅介護支援事業者調査（ケアマネ）
- ⑤ 居宅介護サービス事業者調査
- ⑥ 介護保険施設等調査（特養・老健・療養病床・GH・有料など）
- ⑦ 介護労働者調査（介護保険事業者）

＜調 査 日＞

基準日：令和元年 10 月 1 日

＜調 査 予 定 数＞

調査対象	総対象（H30.10 時点）	調査票送付予定数	（前回）調査票回収数	（前回）回収率
① 一般高齢者	約 306,699 人	約 23,000 人	16,606 人	72.2%
② 要介護等認定者	54,372 人	約 9,000 人	5,503 人	61.1%
③ 特養待機者	3,555 人	約 1,000 人	606 人	60.6%
④ 居宅介護支援	385 事業所	全数	289 事業所 （382 事業所）	75.7%
⑤ 居宅介護サービス	1,273 事業所	全数	625 事業所 （1,044 事業所）	59.9%
⑥ 介護保険施設	312 箇所	全数	213 事業所 （297 事業所）	71.7%
⑦ 介護労働者	5,910 件 （1,970 事業所）	全数	2,168 件 （5,001 件、 1,667 事業所）	43.4%

※総対象の事業所数については（④、⑤、⑥、⑦）、実際の送付件数と異なります。
（１つの事業所番号で複数サービスを行っている場合は、１サービスについてのみ対象として調査票を送付します。）

高 福 第 1504 号
平成 30 年 12 月 11 日

各介護保険施設・事業所 管理者 殿

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課長
(公 印 省 略)

平成 30 年度高齢者施設における虐待防止に係る一斉点検の実施
について（通知）

本県の高齢福祉行政の推進につきましては、日頃から御理解と御協力をいただき厚くお礼申し上げます。

さて、県では、今年度も 12 月 12 日（水）から、標記一斉点検の実施をお願いすることとしました。

については、貴施設・事業所におけるサービス提供について振り返る機会として、別添「高齢者施設における虐待防止に係る一斉点検実施要領」により、一斉点検の実施をお願いします。

なお、点検結果について、県への報告は必要ありませんが、県又は市町村が行う実地指導等の場で確認を行いますので、予め御承知おきください。

【掲載場所】

○平成 30 年度高齢者施設における虐待防止に係る一斉点検実施要領

介護情報サービスかながわ (<http://www.rakuraku.or.jp/kaigonavi/>)

- 書式ライブラリー
- 5. 国・県の通知
- 人権関係・不祥事防止・法令遵守
- 平成 30 年度高齢者施設における虐待防止に係る一斉点検実施要領
自己点検シート（チェックリスト）スタッフ用
自己点検シート（チェックリスト）管理者用

(<http://www.rakuraku.or.jp/kaigo2/60/lib-list.asp?id=621&topid=6>)

問合せ先
高齢福祉グループ 吉田
電話 045-210-1111（内線 4848）

神奈川県
認知症の人と家族を支えるマーク



平成30年度 高齢者施設における虐待防止に係る一斉点検実施要領

1 趣旨

高齢者が安心して福祉サービスを受けられるよう、施設・事業所における虐待の防止、高齢者の人権擁護の取組みの推進に向け、職員全員による一斉自己点検、施設・事業所の責任者による業務や職員管理状況の点検及び点検結果に基づき必要な見直しを行うなどの取組みを推進する。

2 実施内容

(1) 対象施設・事業所及び対象者

ア 対象施設

(ア) 「介護情報サービスかながわ」のメール配信サービスで、配信が可能な県内の介護保険施設・事業所等

〔 介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護付有料老人ホーム、
介護療養型医療施設、通所介護、訪問介護、グループホーム等 〕

(イ) 「介護情報サービスかながわ」のメール配信サービス未登録施設で神奈川県高齢福祉課が所管している老人福祉施設

〔 養護老人ホーム、軽費老人ホーム、ケアハウス、住宅型有料老人ホーム等 〕

イ 対象者

- ・介護に携わる全職員（非常勤職員を含む。）
- ・施設管理者

(2) 実施期間

平成30年12月12日（水）から随時

(3) 実施方法

ア 周知

- ・県は、介護情報サービスかながわのメール配信システム等を利用し、一斉自己点検実施に関する案内を送付する。
- ・介護情報サービスかながわの「書式ライブラリー」内に実施要領及び、自己点検シート、一斉点検実施結果書を掲載する。

イ 自己点検実施

- ・各施設・事業所は、スタッフ及び管理者全員を対象とし「自己点検シート（チェックリスト）」により自己点検を行う。
- ・各自、自己点検後に「自己点検シート（チェックリスト）解説」により、自己点検の結果を自己採点する。
- ・自己点検の結果を踏まえ、ミーティングや研修等で、それぞれの職員や自施設、事業所が抱える課題や改善すべき点、改善に向けた方策について話し合う。

(4) 点検結果の取扱いについて

ア 各施設・事業所は、点検実施後、別紙「平成30年度高齢者施設における虐待防止に係る一斉点検実施結果書」に、点検結果等についてとりまとめる。

イ 一斉点検結果等の県への報告は必要ないが、県や市町村が実施する実地指導等の場

で、一斉点検の結果を踏まえたサービス提供の改善状況等について、聴き取りを行うので、一斉点検後に作成した「平成30年度高齢者施設における虐待防止に係る一斉点検実施結果書」は、各施設・事業所に保管しておく。

平成30年度高齢者施設における虐待防止に係る一斉点検実施結果書

※ 報告書の提出は必要ありませんが、市町村や保健福祉事務所が実施する実地指導等の場で結果の確認を行うことがありますので、保管ください。

報告書作成日	年 月 日		
施設・事業所 種別	☐ 介護老人福祉施設	☐ 介護老人保健施設	☐ 介護療養型医療施設
	☐ 養護老人ホーム	☐ 軽費老人ホーム	☐ ケアハウス
	☐ 有料老人ホーム	☐ グループホーム	☐ その他
施設・事業所名			
担当者			

1 一斉点検の実施状況

☐行った ☐近々行う予定(実施予定 月) ☐行う予定はない

└→ その理由

[]

2 自己点検の実施人数

	対象職員数	実施職員数
スタッフ	人	人
管理者	人	人

3 自己点検実施後のミーティングや研修等の実施状況

☐行った ☐近々行う予定(実施予定 月) ☐行う予定はない

└→ 4へ

└→ その理由

[]

4 自己点検実施後のミーティングや研修等で話し合われたことのうち、課題や改善すべき点、改善に向けた方策についてお書きください。(3で「行った」と回答した場合のみ)

課題や改善すべき点:

改善に向けた方策:

自己点検シート(チェックリスト)

スタッフ用

自己点検は、スタッフ個人を評価するためではなく、自分や自施設・事業所の日常の業務について振り返るために実施するものです。思ったとおりにはチェックしてみてください。

1	高齢者虐待には身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任がある	はい	いいえ
2	虐待は違法行為であり、許されないことである	はい	いいえ
3	虐待を発見した時には通報義務がある	はい	いいえ
4	虐待の通報先を知っている	はい	いいえ
5	安全のために行う身体拘束は虐待にあたらない	はい	いいえ
6	向精神薬などで強く精神作用を抑えることは身体的虐待にあたる※1	はい	いいえ
7	利用者に必要なケアを行わないのは、放任であり虐待である	はい	いいえ
8	言葉の暴力は心理的虐待である	はい	いいえ
9	陰部を不必要に露出させたり、卑猥なことを言うのは性的虐待である	はい	いいえ
10	利用者の金銭が適正に使われていないのは経済的虐待にあたる※2	はい	いいえ
11	介護に関する知識や技術、経験が未熟だと虐待につながりやすい	はい	いいえ
12	虐待防止についての施設としての取組みがある	はい	いいえ
13	ケアの質の向上に向けた施設としての取組みがある	はい	いいえ
14	施設内外の研修に参加している	はい	いいえ
15	職員の働きやすさに関する改善に向けた施設としての取組みがある	はい	いいえ
16	自分や他職員の介護の仕方に疑問を感じることもある	はい	いいえ
17	自分が働く施設では虐待はないと思う	はい	いいえ
18	虐待まではいかないが、不適切なケアがあると思う※3	はい	いいえ

19	感じた疑問を同僚や上司と話し合える状況である	はい	いいえ
20	不適切な対応だとわかっていても、せざるを得ない状況がある※4	はい	いいえ
21	利用者の行動を強制的に制止しなければならない場合がある	はい	いいえ
22	ナースコールが頻繁な場合にナースコールを抜いたり止めたりすることがある	はい	いいえ
23	トイレで対応できると思われる利用者におむつ対応をすることがある	はい	いいえ
24	他の職員が見ていない状況だと、利用者への対応がぞんざいになることがある※5	はい	いいえ
25	粉薬をご飯に混ぜることがある	はい	いいえ
26	女性（男性）利用者の入浴や排泄介助を男性（女性）職員が行うことがある※6	はい	いいえ
27	子どもに対処するような対応や言葉かけがある	はい	いいえ
28	声かけをせずにスポンを下げたりシャワーをかけたたりすることがある	はい	いいえ
29	性的な冗談や身体について話題にすることがある	はい	いいえ
30	他者に見える状態で排泄や入浴の介助をすることがある	はい	いいえ

【参考】

※1 利用者の行動を抑えるために、必要以上に強く作用する量や種類の向精神薬を服用させること。

※2 利用者の金銭を無断で使用したり、金銭の使用を理由なく制限すること。

※3 利用者ご本人や家族の立場にたって考えてみると「辛い」「悲しい」「不快」と感じるかもしれないと思われるケア。

※4 ※3の他、あらゆる業務を行うにあたり、やらなくてはならないことをやらなかったり、やっではいけないことをやってしまう行為。

※5 利用者に対する言動が乱暴でいいかげんなこと。

※6 異性介護を嫌がる利用者に、同姓でない職員が介助を行うこと。

自己点検シート(チェックリスト)解説

(1) スタッフ用

1	高齢者虐待には身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、介護の世話の放棄・放任がある	はい
2	虐待は違法行為であり、許されないことである	はい
3	虐待を発見した時には通報義務がある	はい
4	虐待の通報先を知っている	はい

○ 高齢者虐待とは何か、どのような規定があるのか、発見した場合にどうすればよいのか等、法的な根拠について、葛介護施設従事者は施設に暮らす高齢者の最も身近な立場にある者として、知っておく必要があります。
〔1章 1 (1)～(5)、1章 4 (1)〕

5	安全のために行う身体拘束は虐待にあたらない	いいえ
---	-----------------------	-----

○ 安全のために行う身体拘束であっても、「緊急やむを得ない」場合を除き身体拘束は禁止されています。本来に他の対応方法がないのか、そうしなないと重大な事故に結びつくのか、一時的な対応なのか等、十分な検討が必要です。緊急やむを得ない場合ではなく身体拘束が行われている場合は、拘束廃止に係る施設方針の不備や、人手不足で十分な対応できないなど組織上の課題、有効な介護方法を知らないなどケアの技術不足が原因となっている場合も考えられます。
〔1章 3 (1) (2)〕

6	向精神薬などで強く精神作用を抑えることは身体的虐待にあたる	はい
7	利用者に必要なケアを行わないのは、放任であり虐待である	はい
8	言葉の暴力は心理的虐待である	はい
9	陰部を不必要に露出させたり、卑猥なことを言うのは性的虐待である	はい

○ それが利用者にとって必要なケアなのに意図的に行わない場合、介護職員自身の倫理観の欠如、及び職員間で指摘することがないなどのけん制機能の欠如が考えられます。
〔2章 1、2章 2 (1)～(4)〕

○ これまでの人生を歩んでこられた「人」に対する尊厳の保持の欠如など介護職員の倫理的な問題、職員間で指導したり話し合う機会がないなど組織のけん利機能欠如の課題、認知症についての無理解や有効な介護方法を知らないなどケアの技術不足等が考えられます。
〔3章 1 (1) (2)〕

10	利用者の金銭が適正に使われていないのは経済的虐待にあたる	はい
----	------------------------------	----

○ 利用者の金銭管理について、複数の職員によるチェックなど組織のけん利機能をもたせた適正な金銭使途・管理体制とする必要があります。
〔2章 2 (5)〕

11	介護に関する知識や技術、経験が未熟だと虐待につながるやすい	はい
12	虐待防止についての施設としての取組みがある	はい
13	ケアの質の向上に向けた施設としての取組みがある	はい
14	施設内外の研修に参加している	はい
15	職員の働きやすさに関する改善に向けた施設としての取組みがある	はい

○ 虐待防止やケアの質の向上に向けた、法令知識や介護知識・技術の向上について、介護職員個人レベルでは自己研さんには努める必要があり、組織の取組としてはこれらにかかる研修等の機会の確保、及び虐待防止の体制作りが必要です。
〔3章 1 (1) (2)、3章 2〕

16	自分や他職員の介護の仕方に疑問を感じることもある	はい・いいえ
17	自分が働く施設では虐待はないと思う	はい・いいえ
18	虐待までとはいかないが、不適切なケアがあると思う	はい・いいえ

○ 実際に不適切な状態がないのであればよい介護現場であると考えられますが、不適切な状態があるのに疑問を感じない場合、倫理観の欠如やケアに関する知識・技術不足も考えられます。
〔3章 1 (2)、3章 2 (1)〕

○ 虐待防止やケアの質の向上に向けた、法令知識や介護知識・技術の向上について、介護職員個人レベルでは自己研さんには努める必要があり、組織の取組のとしてはこれらにかかる研修等の機会の確保、及び虐待防止の体制作りが必要です。
〔3章 1 (1) (2)〕

19	感じた疑問を同僚や上司と話し合える状況である	はい・いいえ
----	------------------------	--------

○ 風通しのよい職場環境は、チームアプローチの充実や組織としての課題解決力の向上につながり、よりよいケアに結びつくと考えられます。このような好循環の職場環境は介護職員の離職率も低下し、現在課題となっている人材不足に対しても有効であると考えられます。
〔3章 1 (1) (2)、3章 2 (1) (2)〕

自己点検シート(チェックリスト)解説

(2) 管理者用

1	五つの虐待の種類を知っている	はい
2	崇高な理念をもつと施設虐待はおこらない	いいえ
3	虐待は違法行為であり、許されないことである	はい
4	虐待は基本的人権の侵害である	はい
5	施設職員及び管理者は虐待被害者を発見したときには通報義務がある	はい
6	虐待の通報先を知っている	はい
7	虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである	はい
8	虐待が確認された場合、管理者としてとるべき方策を知っている	はい

- いかに管理者・経営者が崇高な理念を持ち、良心的であっても、施設内での虐待が起こる可能性があります。虐待を防ぐために、虐待の事実が確認された後の速やかな対応のためにも、基本的な知識として、法的根拠の熟知は必須です。

〔1章1(1)～(5)、1章4(1)、3章1(1)(2)・2(1)、4章3(2)〕

- 9 安全のために行う場合の身体拘束は虐待にあたらない いいえ

- 安全のために行う身体拘束であっても、「緊急やむを得ない」場合を除き身体拘束は禁止されています。「緊急やむを得ない場合」とは、「切迫性」「非代替性」「一時性」の3つの要件を満たし、かつ、それらの要件等の手続が極めて慎重に実施されている場合をさします。
「緊急やむを得ない場合」でないのに身体拘束が行われている場合は、拘束廃止に係る施設方針の不備や、人手不足で十分な対応できないなど組織上の課題、有効な介護方法を知らないなどケアの技術不足が原因となっている場合も考えられます。

〔1章3(1)(2)〕

- 10 職員の教育がしっかりと行われていれば虐待は起こらない いいえ

- 職員への教育不足も高齢者虐待の起きる要因の一つですが、それだけで、高齢者虐待が防げるというものではありません。労務管理や職員から情報をうまく収集するシステムなどがなければ、虐待の防止に十分な効果が見られない可能性があります。

〔3章1(1)(2)〕

- 11 自分が管理する施設では高齢者虐待が起こるはずがない いいえ

- あらゆる施設で虐待は起こります。いかに、理念や方針が崇高であっても、いかに管理者が人格的に高潔であっても、虐待が防げるとは限りません。

〔3章1(1)(2)〕

- 12 虐待防止についての施設としての取組がある はい・いいえ

- 施設には、各種の委員会など、虐待防止に係る組織が設置・運営されていることと思いますが、それらの組織における責任と役割及び権限等が整理されているでしょうか。単に設置されているだけでなく、それらが十分に機能し、形骸化していないことが重要です。

〔3章1(1)(2)・3章2(1)(2)〕

- 13 部下に対するパワーハラスメントは存在しないと考えている いいえ

- 施設管理者が気づかないうちにパワーハラスメントが生じることもあります。また、介護職員等の上司と部下の間にも、パワーハラスメントが存在しているかもしれません。自分の意見が言えない状態、上司への報告がしづらな状態は、良いチームアプローチが出来ずサービス提供の妨げになるとともに、職場ストレスの増加や、起こった問題に対する対応の遅れなどを生み出します。

〔3章1(1)〕

- 14 不適切な対応だとわかっていても、せざるを得ない場合がある いいえ

- 利用者がなぜそのような状態なのか、そのような状態にしないためにはどうすればよいのか、といった個別ケアの検討をすすめる必要があります。個別ケアの検討が十分すすめられたにも関わらず、そうせざるを得ない場合は、効率優先や人手不足、業務多忙などの組織的な課題を考えられます。このような場合、介護職員等は職業倫理と現状とのギャップに苦しみ、ストレスを多く感じることとなるので、その改善に向けては組織的な対応が必要です。

〔3章1(1)〕

- 15 利用者の金銭が適正に使われていないのは経済的虐待にあたる はい

- 利用者の金銭管理について、複数の職員によるチェックなど適正な金銭使途・管理体制とする必要があります。また、成年後見人制度の活用を検討も必要でしょう。

〔1章1(5)、2章2(5)〕

20	不適切な対応だとわかっていても、せざるを得ない状況がある はい・いいえ
21	利用者の行動を強制的に制止しなければならない場合がある はい・いいえ

- 利用者の状態による「緊急やむを得ない」場合の身体拘束や危険回避等について、必要な手続を踏む必要があります。また、利用者がなぜそのような状態になっているのか、そのような状態にしないためにはどうすればよいのか、といった個別ケアの検討を進める必要があります。上記以外の場合は、効率優先や人手不足、業務多忙などの組織的な課題が考えられます。このような場合、介護職員は職業倫理と現状とのギャップに苦しむので、その改善に向けては組織的な対応が必要です。
〔1章3(1)(2)、3章1(1)〕

22	ナースコールが頻繁な場合にナースコールを抜いたり止めたりすることがある いいえ
23	トイレで対応できると思われる利用者におむつ対応をすることがある いいえ

- それが利用者にとって必要なケアなのに意図的に行わない場合、介護職自身の倫理観の欠如、及び職員間で指摘することがないなどのけん制機能の欠如が考えられます。
〔2章2(1)(2)、3章1(1)(2)〕
- それが利用者にとって必要なケアなのに、必要であるとの認識がない場合、介護者のケアに関する知識・技術不足が考えられます。〔3章1(2)〕
- それが利用者にとって必要なケアだと認識しているが、他の業務を行わなければならない対応できない場合、効率優先や人手不足、業務多忙などの組織的な課題が考えられます。このような場合、介護職員は職業倫理と現状とのギャップに苦しむので、その改善に向けては組織的な対応が必要です。
〔3章1(1)(2)〕

24	他の職員が見ていない状況だと、利用者への対応がぞんざいになることがある いいえ
----	--

- 介護職員の倫理的な問題が考えられます。誰しも他者の存在がない状況では行動の規制が緩みがちであり、施設は密室性も高いので、それらのリスクを減らすための仕組みとして職員間のチェック機能や職員教育といった組織の取組みも必要です。
〔3章1(1)(2)〕

25	粉薬をご飯に混ぜることがある いいえ
26	女性利用者の入浴や排泄介助を男性職員が行うことがある いいえ
27	子どもに対してするような対応や言葉かけがある いいえ
28	声かけをせずにスポンを下げたりシャワーをかけたたりすることがある いいえ
29	性的な冗談や身体について話題にすることがある いいえ
30	他者に見える状態で排泄や入浴の介助をすることがある いいえ

- 職員個人の不適切なケアという問題だけでなく、効率優先や人手不足で十分な対応ができないなど組織上の課題も含め、検討が必要です。効率優先の介護は、高齢者を単なる介護の対象としか見ない機械的で非人間的なケアにつながりやすいため、改善する必要があります。
〔2章2(1)(3)(4)、3章1(1)(2)〕

自己点検シート(チェックリスト)

管理者用

自己点検は、管理者個人を評価するためではなく、自分や自施設・事業所の日常の業務について振り返るために実施するものです。思ったとおりにチェックしてみてください。

1	五つの虐待の種類を知っている	はい	いいえ
2	崇高な理念をもつと施設虐待はおこらない	はい	いいえ
3	虐待は違法行為であり、許されないことである	はい	いいえ
4	虐待は基本的人権の侵害である	はい	いいえ
5	施設職員及び管理者は虐待被害者を発見したときには通報義務がある	はい	いいえ
6	虐待の通報先を知っている	はい	いいえ
7	虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである	はい	いいえ
8	虐待が確認された場合、管理者としてとるべき方策を知っている	はい	いいえ
9	安全のために行う場合の身体拘束は虐待にあたらない	はい	いいえ
10	職員の教育がしっかりしていれば虐待は起こらない	はい	いいえ
11	自分が管理する施設では高齢者虐待が起こるはずがない	はい	いいえ
12	虐待防止についての施設としての取り組みがある	はい	いいえ
13	部下に対するパワー・ハラスメントは存在しないと考えている	はい	いいえ
14	不適切な対応だとわかっていても、せざるを得ない場合がある※1	はい	いいえ
15	利用者の金銭が適正に使われていないのは経済的虐待にあたる※2	はい	いいえ
16	虐待防止に係る研修に参加したことがある	はい	いいえ

17	介護に関する技術や経験が未熟だと利用者への虐待につながりやすい	はい	いいえ
18	夜勤帯の業務の内容を具体的に知っている	はい	いいえ
19	ストレスや疲労の蓄積は、虐待につながる可能性がある	はい	いいえ
20	職員の労働条件と施設内虐待は関係がない	はい	いいえ
21	利用者、家族からの苦情を解決するための体制が整備されている	はい	いいえ
22	職員同士のコミュニケーションはとれている	はい	いいえ
23	ケアについて感じた疑問を同僚や上司と話し合える職場環境である	はい	いいえ
24	忙しい時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握している	はい	いいえ
25	虐待までには至らないが、不適切なケアがあると思う	はい	いいえ
26	本人の食事待たずに食事膳を下げることは、忙しいときは仕方がない	はい	いいえ
27	めやにがたまっている、爪が伸びている、髭が伸びているなどケアの質が保たれないのは仕方がない	はい	いいえ
28	高齢者が職員を呼んでいるのにすぐに行けないことが何度もあった	はい	いいえ
29	粉薬を飲まない高齢者にはご飯にまぜて飲ませるべきだ	はい	いいえ
30	仕事の効率上、おむつ交換を時間で行うのはやむを得ない※3	はい	いいえ

【参考】

※1 利用者ご本人や家族の立場にたって考えてみると「辛い」「悲しい」「不快」と感じるかもしれないと思われるケアや、あらゆる業務を行うにあたり、やらなくてはいけないことをやらなかったり、やっではないことをやってしまう行為。

※2 利用者の金銭を無断で使用したり、金銭の使用を理由なく制限すること。

※3 日課で決められた時間だけおむつ交換を行い、決められた時間以外は排泄があったことが分かっていても交換しないこと。

16	虐待防止に係る研修に参加したことがある	はい
○ 管理者の意識は、施設全体のあり方を左右するといっても過言ではありません。高齢者の尊厳保持のために、管理者から率先した虐待の防止に向けた意識の高揚と知識の向上を図ることが必要でしょう。 〔3章1(1)〕		
17	介護に関する技術や経験が未熟だと利用者への虐待につながるややすい	はい
○ 介護職員等のスキルは、多くの場面对応し、自らが考え学んだ経験と、適切なスーパービジョンによって徐々に培われていきます。スキルの低い職員が、困難な事例に直面した場合、過度にストレスを蓄積してしまうことも考えられます。長く働くことができ、個々の介護職員等のスキルアップが図れるような、職場環境の整備が重要です。 〔3章1(1)(2)〕		
18	夜勤帯の業務の内容を具体的に知っている	はい・いいえ
19	ストレスや疲労の蓄積は、虐待につながる可能性がある	はい
20	職員の労働条件と施設内虐待は関係がない	いいえ
21	利用者、家族からの苦情を解決するための体制が整備されている	はい・いいえ
22	職員同士のコミュニケーションはとれている	はい・いいえ
23	ケアについて感じた疑問を同僚や上司と話合える職場環境である	はい・いいえ
○ 高齢者虐待は、様々な要因が背景となって発生します。業務遂行上のストレスも、高齢者虐待の要因の一つです。介護職員等が感じているストレスの原因について、把握、分析し、介護職員等がストレスをためることなく生き生きと業務遂行ができるように、労務管理の適切な運用と職場環境の整備が望めます。 〔3章1(1)(2)〕		
24	忙しい時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握している	はい
○ 日々の業務の中で業務量が集中するなどの忙しい時間帯は事故や不適切な行為が発生しやすくなります。現場が忙しい時ほど状況の把握や、それに基づく状況の分析が必要です。必要であれば職員体制の整備も含めた検討が必要でしょう。 〔3章1(1)〕		

25	虐待までには至らないが、不適切なケアがあると思う	はい
○ 高齢者虐待以外にも、明確に虐待とは言い切れない、「不適切なケア」が存在します。「不適切なケア」は、放置され蓄積されていくと顕在化した虐待となりうる場合があります。「不適切なケア」を早期に発見し、早い段階で対策を講じることが必要です。 〔3章1(2)〕		
26	本人の食事を待たずに食事膳を下げることは、忙しいときはしかたがない	いいえ
27	めやにがたまっていて、爪が伸びている、髭が伸びているなどケアの質が保たれないのは仕方がない	いいえ
28	職員を呼んでもすぐに来てくれないことが何度もあった	いいえ
29	粉薬を飲まない高齢者にはご飯にまぜて飲ませるべきだ	いいえ
30	仕事の効率上、おむつ交換を時間で行うのはやむを得ない	いいえ
○ 職員個人の不適切なケアという問題だけでなく、効率優先や人手不足で十分な対応ができないなど組織上の課題も含め、検討が必要です。効率優先の介護は、高齢者を単なる介護の対称としか見ない機械的で非人間的なケアにつながりやすく、虐待を生む温床になります。 〔3章1(1)(2)〕		

平成30年3月30日

各指定介護保険事業所 管理者 様

川崎市健康福祉局長寿社会部介護保険課長
川崎市健康福祉局長寿社会部高齢者事業推進課長

身体拘束等の適正化のための推進について（通知）

日頃から、本市の高齢者施策の推進に御理解・御協力いただき、厚く御礼申し上げます。

さて、平成30年1月18日に公布された指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等の一部を改正する省令等（以下「改正省令等」という。）に、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置等（以下「委員会の設置等」という。）が追加されました。

この改正省令等の公布により、本市においても委員会の設置等を追加した川崎市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例の一部を改正する条例等（以下「改正条例等」という。）を、同年4月1日に公布します。

ついては、この改正条例等の公布により、委員会の設置等が求められる事業者等におかれましては、改正条例等の施行以後、委員会の設置等をしていただき、3か月以内（6月末まで）に委員会を開催するとともに、最初の身体拘束廃止に係る委員会を開催するまでの3か月の間に指針等を整備する必要があります。それ以降、新たな基準に基づく体制が整っていない場合は身体拘束等を行っていたか否かに関わらず、身体拘束廃止未実施減算として、指定居宅サービス介護給付費単位数表等に定める所定単位数の100分に10に相当する単位数を所定単位数から減算することになります。

1 対象サービス

- ・介護老人福祉施設
- ・地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- ・介護老人保健施設
- ・介護療養型医療施設
- ・介護医療院
- ・認知症対応型共同生活介護
- ・特定施設入居者生活介護
- ・地域密着型特定施設入居者生活介護

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]

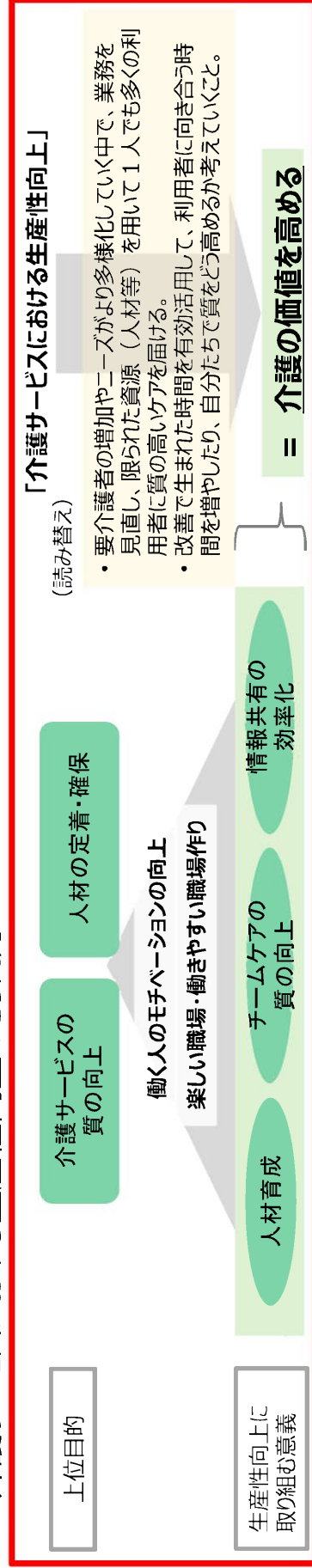
目的 → 生産性向上に向けたノウハウの普及

- ・ 実際に生産性向上に取り組む介護事業者を支援するため、ガイドラインを作成し介護サービス事業所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。

ねらい → 生産性向上の取組経験のない事業所でも取り組みやすくする道案内のツール

1. 「介護の生産性向上」は、効率重視やケアの画一化ではなく、1人でも多くの利用者に質の高いケアを届けることで介護に対する認識を利用者・家族・介護職員自身がより価値を感じられるようにするという観点で「介護の価値を高めること」と読み替える。
2. 生産性向上の取組経験がない事業所でも手軽に取り組みやすくする。
3. 活動の流れや取組方法をステップ形式で説明し、実際の実践例を用いて解決のしかたを紹介。
4. 介護サービスの取組に製造業のカイゼン活動を応用。例えば、5Sや3Mの視点。
5. 課題の見える化ツールとして「気づきシート」、「因果関係図」、「業務時間調査票」を活用。
6. 取組を「職場環境の整備」、「記録・報告様式の工夫」、「ICT活用等による情報共有の効率化」など7つに分類。

1. 介護サービスにおける生産性向上のとらえ方



2 改正条例に追加される身体拘束等の適正化のための基準

- (1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針(※1)を整備すること。
- (3) 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的(※2)に実施すること。

(※1) 「身体的拘束等の適正化のための指針」には以下のような内容を盛り込むこととされています。(認知症対応型共同生活介護の場合の例示)

- ・ 事業所における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ・ 身体的拘束適正化検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ・ 身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ・ 事業所内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針
- ・ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ・ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ・ その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針

(※2) 新規採用時における身体的拘束適正化の研修を必須とする他、研修プログラムに基づく定期的な研修を年2回以上。

(介護保険課給付係)

電話：044-200-2687

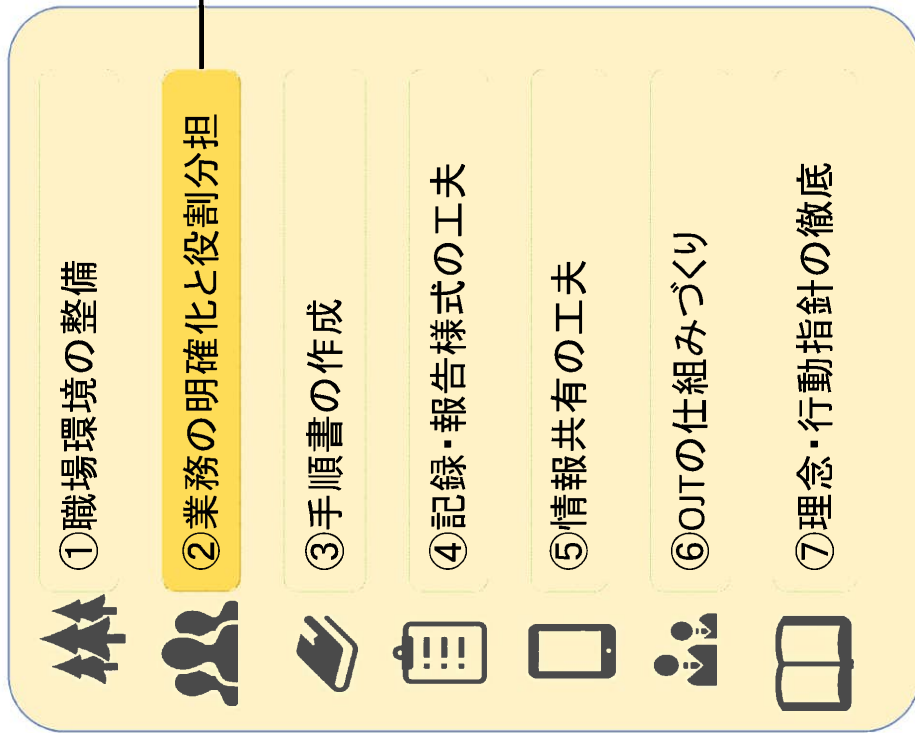
(高齢者事業推進課事業者指導係)

電話：044-200-2910

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]

2. 生産性向上の取組



生産性向上による介護サービスの質の向上
(人材育成、チームケアの質の向上、情報共有の効率化)

3. ステップと実践事例



事例18

障害者介護支援

文書管理削減

カイゼン

人材育成

事例18

障害者介護支援

文書管理削減

カイゼン

人材育成

事例18

障害者介護支援

文書管理削減

カイゼン

人材育成

事例18

障害者介護支援

文書管理削減

カイゼン

人材育成

居宅サービス分

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

介護の価値向上につながる 職場の作り方

厚生労働省老健局

はじめに

団塊の世代がいよいよ3年後の2022年から75歳に到達し始める。さらにその3年後の2025年には、直近の40年間にわたって加速度的に増加してきた日本の75歳以上人口の伸びがいったん急停止する。一方で85歳以上人口は2035年、1,000万人に達するまで急速な増加を続けていく。こうした人口の年齢区分別推移予測を踏まえ、まずは2025年までに、生活圏ごとくに地域包括ケアシステムが着実に機能するよう、現在各地で積極的な取り組みが展開されている状況は周知の通りである。

地域包括ケアシステム構築にあたっては2つの重要目標が存在する。第一はフレイル予防などの住民参加型活動を通じ、人々の健康寿命を延伸し、またたとえ多少虚弱になった高齢者に対しても、回復もしくは悪化予防を図る努力である。そしてもう一つが、要介護者（その多くは医療的ケアに対するニーズも併せ持つ）の尊厳を尊重するケアを目指す、医療・介護・福祉等の専門職による協働体制構築である。

後者の課題、すなわち専門職による協働体制が効果を生むためには、ケアプランと予測予測の共有が基礎条件となる。その条件を満たしていることを前提とした上で、着実な業務改善を通じて…従事者1人当たり労働時間増大を伴わずに…生産性を向上させるために役立つ、指針の第一歩が本ガイドラインの位置づけに他ならない。

業務改善を図り、生産性を向上させるには、的確な業務分析が必要なのは当然である。ただし、介護分野における業務改善には明白な上位目標、

すなわち「介護サービスの質の向上」が存在する。仕事の負担と負担感を減少させ、ムリ・ムダ・ムラをなくするなどは、直接的成果指標と考えられるものの、利用者にとってもサービスの質向上に結びついてこそ改善努力と言えるのである。

加えて、共助の仕組みである社会保険制度によって支えられた事業として、大部分は直接のサービス利用者ではない、7,600万人の被保険者が拠出している保険料が財源の半分以上を占めている背景も、介護サービスの質の向上および生産性向上を図る際に背景要因としてしっかりと意識すべきだろう。

なお、生産性向上プロジェクトは、現場の従事者が前向きな気持ちで取り組みなければ、計画倒れに終わってしまう、実効性を伴わない恐れが強い。業務改善活動を通じ、自分の働きがサービス利用者、地域、ひいては社会に役立っているとの実感を高め、「業務改善の成果が上がると楽しい」と発見できるプロジェクト設計が望まれる。

このガイドラインが…まだVer. 1にとどまるとはいえ…上記のために努力する経営者、事業所管理者、現場責任者、そして現場で働く方々にとって、少しでも役に立つよう期待してやまない。皆様のフィードバックを得て、ガイドライン自体の改善も図っていききたい。

埼玉県立大学・疫学看護学
田中 滋

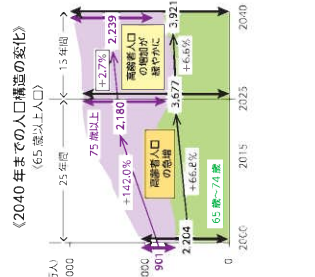
1 介護サービスにおける 生産性向上のとりえ方

生産性向上が求められる背景

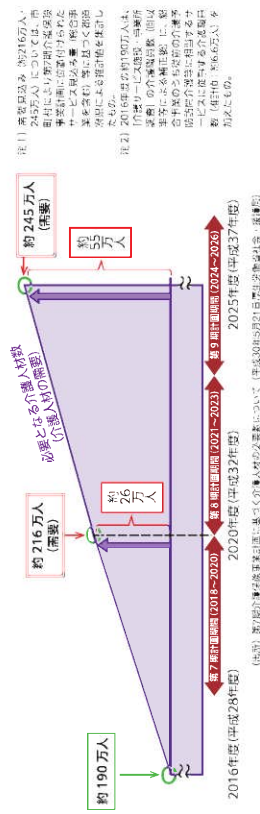
日本の人口はここ数年間で減り続けており、2014年の総人口は約1億2,708万人で、前年と比べると約21万5千人減少しています。特に、生産年齢人口は減少が続いており、2040年にかけてその傾向がさらに大きくなることが予測されています。近い将来、高齢化社会のピークを迎え、介護ニーズの急増と多様化に対応する必要がある一方、人口減少社会の到来で生産年齢の介護人材の確保が困難になります。このような状況の中において、介護の質を確保し、向上させていくこ

とが、介護現場が直面することになる課題です。このような課題に対応するために、①介護職員の処遇改善、②多様な人材の確保・育成、③離職防止・定着促進、④介護職の能力向上など様々な方向から対策することが必要とされています。これらに寄与する取組として生産性向上を進めていくことが重要であり、生産性向上によって介護の質を向上しつつ、急増・多様化する介護ニーズの確保に対応することができま

● 人口減少社会の到来：生産年齢人口の減少



● 増える介護需要



CHAPTER	1	介護サービスにおける生産性向上のとりえ方	P.4
CHAPTER	2	生産性向上に向けた改善活動の標準的なステップ	P.10
CHAPTER	3	事例	P.20
ツール集			
			P.52

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（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）

[概要]

目的 → 業務改善に向けたノウハウの普及

- ・ 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、介護施設における業務改善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業務改善の手引きを配布し、横展開を支援する。

ねらい → 業務改善の取組経験のない事業所でも取り組みやすくする道案内のツール

1. 「介護サービスにおける業務改善」の上位目的は介護サービスの質の向上。取組を通じ楽しい職場・働きやすい職場が実現し介護で働く人のモチベーションが向上することにより、人材の定着・確保に繋がり、その結果、介護サービスの質の向上に結びつく考え。
2. 業務改善の取組経験がない施設でも手軽に取り組みやすくする。
3. 活動の流れや取組方法をステップ形式で説明し、**先進事例や本事業で創出した事例を用いて解決のステップ**を紹介。
4. 介護施設の事例には**介護職以外の人材の活用例や介護ロボットの活用例**も掲載。例えば、シルバー人材、見守り機器など。
5. **課題の見える化ツール**として「気づきシート」、「因果関係図」、「業務時間調査票」を紹介。
6. 取組を「職場環境の整備」、「業務の明確化と役割分担（テクノロジーの活用）」、「情報共有の効率化」など7つに分類。

1. 介護サービスにおける業務改善のとらえ方



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（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）

[概要]

2. 業務改善の取組

① 職場環境の整備

取組前



取組後



② 業務の明確化と役割分担 （1）業務全体の流れを再構築

介護職の業務が
明確化されて
いない



業務を明確化し、
適切な役割分担を
行いケアの質を向上



② 業務の明確化と役割分担 （2）テクノロジーの活用

職員の心理的
負担が大きい



職員の心理的
負担を軽減

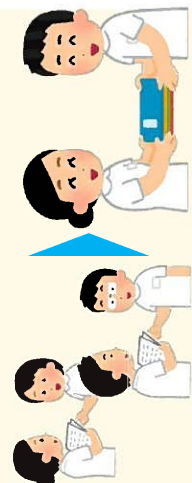


③ 手順書の作成

職員によって異なる
申し送り



申し送りを
標準化



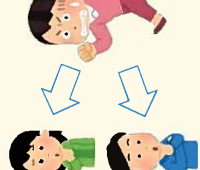
④ 記録・報告様式の工夫

帳票に
何度も転記
タブレット端末や
スマートフォンによる
データ入力（音声入
力含む）とデータ共有

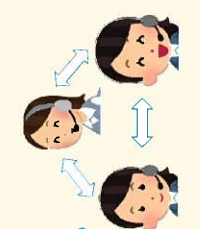


⑤ 情報共有の工夫

活動している
職員に対して
それぞれ指示



インカムを利用した
タイムリーな
情報共有



⑥ OJTの仕組みづくり

職員の教え方に
ブレがある



教育内容と
指導方法を統一



⑦ 理念・行動指針の徹底

イレギュラーな
事態が起こると
職員が自身で
判断できない



組織の理念や行動
指針に基づいた
自律的な行動



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（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）

[概要]

3. ステップと実践事例（例）



2. 業務の明確化と役割分担 (1) 業務全体の流れを再構築

取組のステップとポイント

- 1 業務を見える化しよう**
役割分担を見直すためには、まず現状を把握する必要があります。具体的には、現在、誰がいつどのような業務を、どの程度の時間をかけて行っているのか調べる必要があります。そこで業務時間調査を実施して、現在の1日の業務の流れを見える化しましょう。
- 2 業務の必要性の整理、3Mを見付けよう**
業務時間調査により見える化された普段の業務から、3Mを探します。
 - ・特定の職員への業務の偏り（ムリ・ムラ）
 - ・昔から実施しているが本来は不要（あるいは簡略化が可能）な業務（ムダ）
 - ・フロアに誰もいない（見守りが手薄になっている）時間帯がある（ムリ）など
- 3 役割のマッチング、業務全体の流れを引き直そう**
業務時間調査結果により見える化した普段の業務の流れから、発見した3Mを取り除き、新たな業務の流れを作ります。このとき、業務の役割分担についても、必要以上にこれまでの習慣等に囚われることなく、役割のマッチングを検討しましょう。
- 4 手順と役割の整理をしよう**
業務の手順や職員の役割を改めて整理します。業務の手順を変更したり、役割分担を検討し直したり、業務時間を変更したりすることで、一気に業務が効率的に回り出すことがあります。

事例 11

掃除や洗濯などの間接業務にパートタイマーを採用し、介護職員の負担を軽減した。

株式会社アズバートナートーズ アズハイム練馬ガーデン

成果

質の向上

- ・業務（ケアと作業）を区別し、パートタイマーを活用することで、介護職員がケアに充てる時間を確保した。

量的な効率化

- ・人員比率を変えることなく、介護職員が1日の中で行うべき業務を日勤4名及び夜勤1名分割減した。

課題

正社員が24時間365日押し並べて配置され、起床・就寝時の介助等、ケアが集中する時間であっても、人数は平均的に配置している状態であったが、これが職員にとって「当たり前」の認識となっていた。

解決のステップ

- 1 業務を「ケア（身体介助）」と「作業（間接業務）」に分けて整理した。
- 2 介護職員が最も忙しい時間（起床・就寝時）に充実した人員を配置した。
- 3 直接体に触れる身体介助（日常生活動作）は介護職員が行い、掃除や洗濯（間接業務）はパートタイマーを活用することにした。また、職員にとつて身体的に負担の大きな入浴介助は、サービススタッフを配置することにした。
- 4 微微な見守りなど業務の流れに組み込みにくい業務も明確にして分担した。

介護職員の業務を分担したイメージ図



介護サービス事業（施設サービス分）における
生産性向上に資するガイドライン

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）

●この手引きの活用の仕方●

より良い職場・サービスのためにできることは様々ありますが、この手引きでは業務改善の取組を7つに分類し、35の事例を用意しました。まずは、気になる事例から順番に読み進め、関心のある取組を見付けてください。

実際に改善活動に取り組まれる場合には、CHAPTER1「業務改善の考え方」とCHAPTER2「業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ」を読み、巻末のツール集を活用することで、より効果的に改善活動を進めてください。

取組		この手引きで紹介する事例の一覧	
1 職場環境の整備	リーダーが職員に5S活動を行う意味を伝達	5Sの視点から環境整備を行う仕組みを構築	➡P29 ➡P29 ➡P30 ➡P30 ➡P31 ➡P31
	「5Sシート」により職員の気づきを改善	廃棄基準と権限を明確にした文章管理規程を作成 「美観コンテスト」で職員へ美しい職場を意識付け	
2 業務の明確化と役割分担	業務時間調査により業務を可視化する仕組み・ムラ・ムラ（3M）を削減	介護業務を分類して間接業務をアウトソース	➡P35 ➡P35 ➡P36 ➡P36 ➡P37 ➡P37
	継続的に業務の流れを改善する仕組みを構築	多職種が連携し介護職員をサポート	
3 手順書の作成	業務の明確化と役割分担	掃除や洗濯などの間接業務にパートタイマーを採用	➡P39 ➡P39 ➡P40 ➡P40 ➡P41 ➡P41
	（1）業務全体の流れの再構築	繁忙時にシフト制で人員を確保	
4 記録・報告様式の工夫	（2）テクノロジーの活用	委員会を設置してロボットの活用方法を検討	➡P43 ➡P43 ➡P45 ➡P45 ➡P46 ➡P46 ➡P47 ➡P47
	（3）テクノロジーの活用	テクノロジーの導入・活用を全面的にサポート	
5 情報共有の工夫	夜間の定時巡視業務の負担軽減にテクノロジーを活用	排泄の自立支援にテクノロジーを活用	➡P49 ➡P49 ➡P50 ➡P50 ➡P51 ➡P51
	操作マニュアルを作成してテクノロジーを活用	夜間の定時巡視業務の負担軽減にテクノロジーを活用	
6 OJTの仕組みづくり	ベテラン職員の行う効率的な方法を記載した手順書を作成	各ユニットの一日の業務の流れを記載した手順書を作成	➡P53 ➡P53 ➡P55 ➡P55
	業務日誌にヒヤリハットを記入する欄を作成	業務日誌にヒヤリハットを記入する欄を作成	
7 理念・行動指針の徹底	スマートフォンにより利用者を見守りながら記録を作成	記録システム導入により正確な記録を作成	
	記録システム導入により転記作業の負担を軽減	記録システム導入により転記作業の負担を軽減	
8 情報共有の工夫	ナースコールの情報を記録システムに自動転記	記録システムに自動転記	
	記録システムに自動転記	記録システムに自動転記	
9 情報共有の工夫	運用ルールを定めてインカムを活用	入浴業務時の職員間連携にインカムを活用	
	リスク回避にインカムを活用	耳を塞がずに情報を共有	
10 OJTの仕組みづくり	申し送りに記録システムの情報を活用	複数の端末を一台に集約	
	きめ細やかなOJTで人材育成	「気づきシート」により職員の気づく力を養成	
11 理念・行動指針の徹底	研修により理念を浸透	研修により理念を浸透	
	理念を具体化させた言葉を作り上げることにより理念を浸透	理念を具体化させた言葉を作り上げることにより理念を浸透	

CONTENTS

この手引きが目指すもの	P4
CHAPTER 1 業務改善の考え方	P8
CHAPTER 2 業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ	P13
CHAPTER 3 事例	P26
ツール集	P57

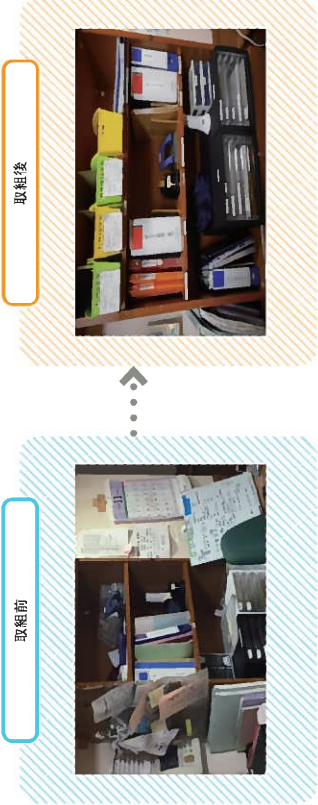
この手引きが目指すもの

今、提供している介護サービスで、お困りごとはないですか？
この手引きは、業務の改善活動を通じて、介護サービスの質を維持・向上させつつ、日々忙しい介護現場の職場環境をより働きやすく変えていくための道標です。

1. 職場環境の整備

- ① 現状 整理・整頓ができていないため、資料を探すにも時間がかかる。
- ② 取組 5S活動(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)を行う。
- ③ 成果 何がどこにあるか、すぐに把握できるようになる。

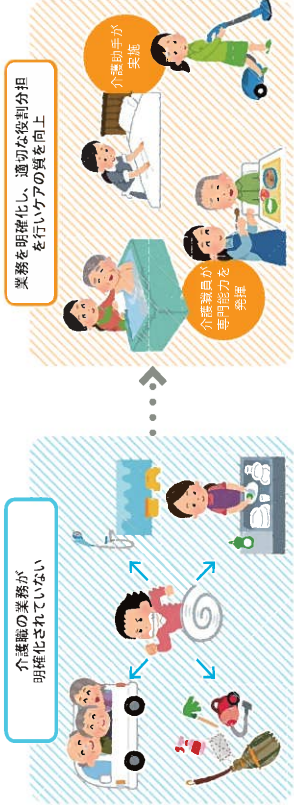
P28



2. 業務の明確化と役割分担：(1) 業務全体の流れの再構築

- ① 現状 役割分担やシフトが適切に設定されていないため、職員の負担増やケアの質の低下を招いている。
- ② 取組 作業分析を行い、役割分担の見直しやシフトの組み換えを行う。
- ③ 成果 職員それぞれが従事する業務に向き合うことができる。

P34



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～



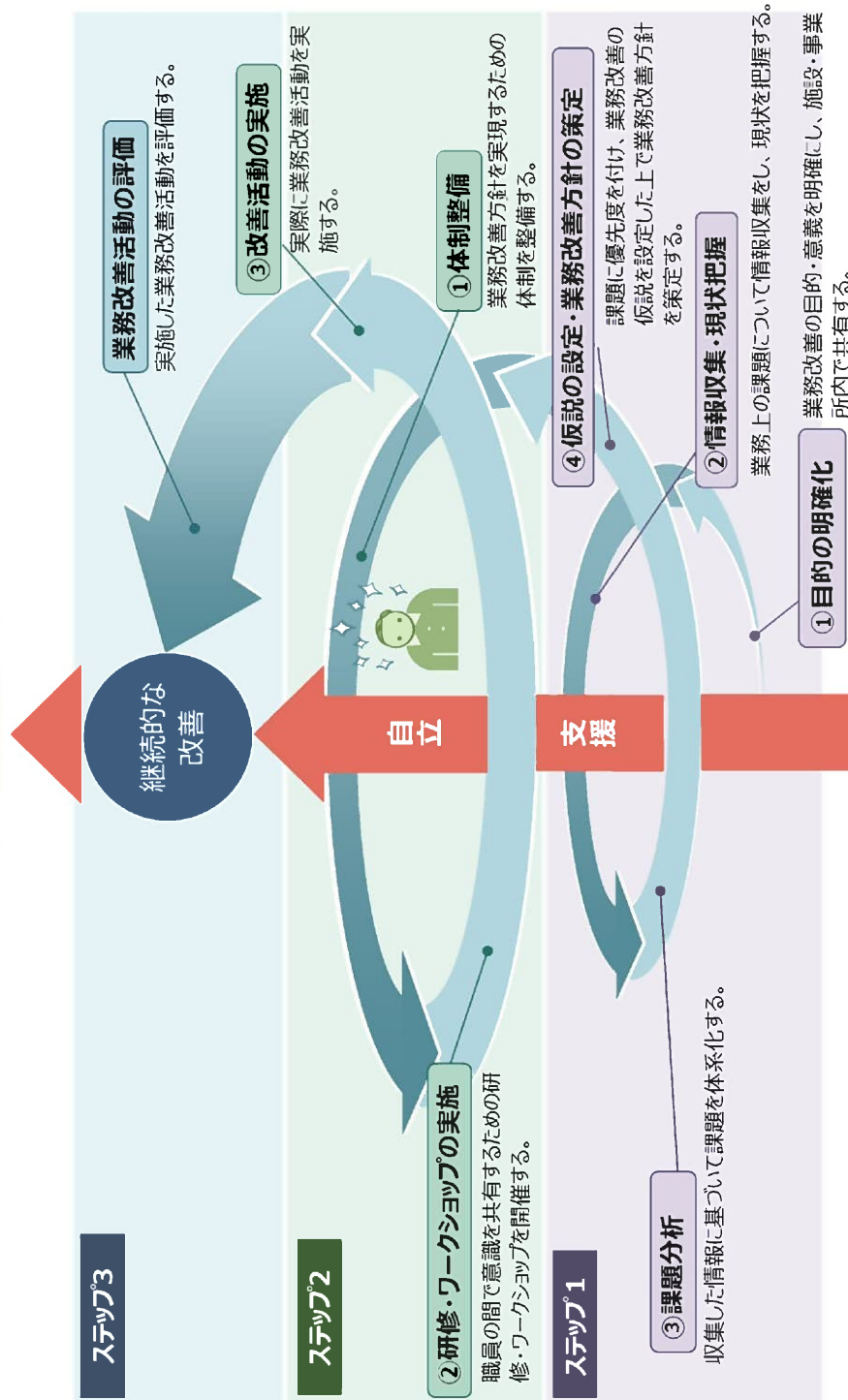
目的

- ・ 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出来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。

サービスの質の向上





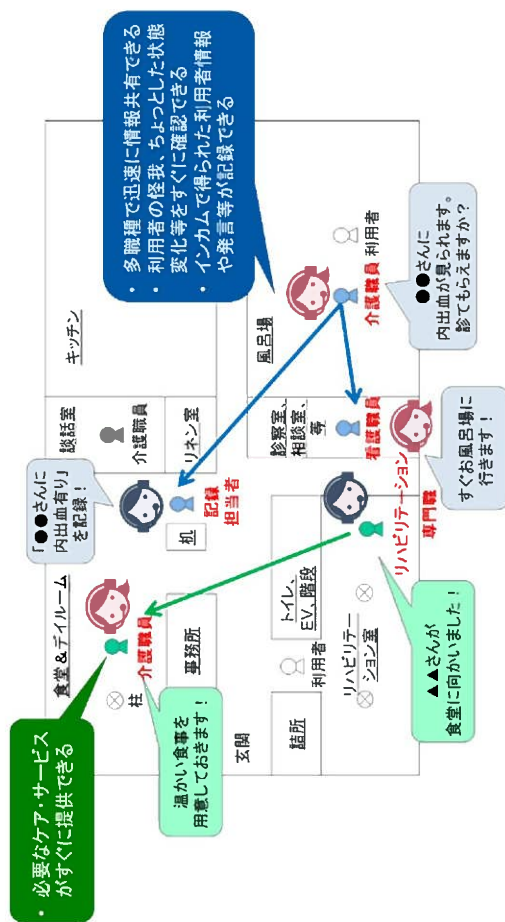
介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン[概要] ～介護サービスの質の向上に向けた業務改善の手引き～

2. 業務改善のためのポイント一覧

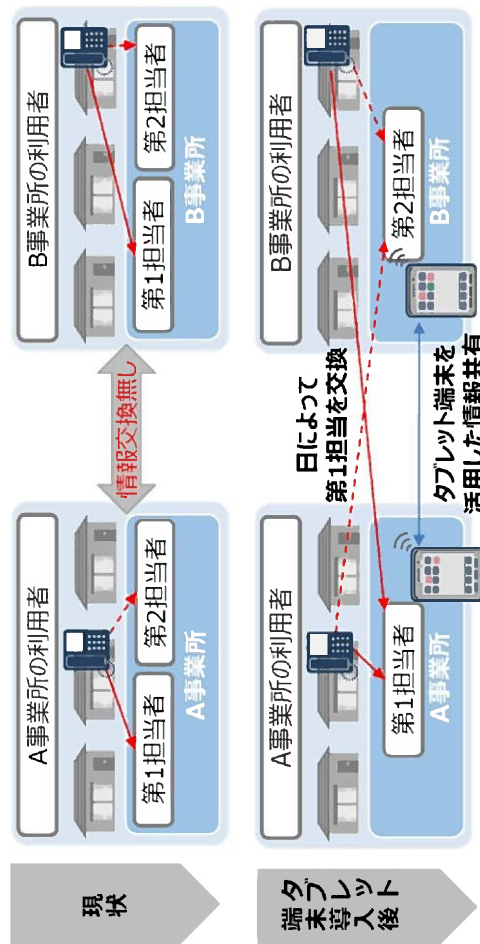
ステップ1	① 目的の明確化	■ 「サービスの質の向上」を念頭に置いた業務改善を行うという、目的や意義を明確にしましょう。 ■ 業務の見直しの範囲を決めましょう。 ■ 組織内の誰が中心となって業務改善を行うかを明確にしましょう。
	② 情報収集・現状把握	■ 定性面：聞き取り調査で収集した情報を一覧化しましょう。 ■ 定量面：各職種の業務時間の配分を定量的に把握しましょう。
	③ 課題分析	■ 施設・事業所が抱える課題を洗い出しましょう。 ■ 課題を体系化しましょう。
	④ 仮説の設定・業務改善方針の策定	■ 取り組む業務改善の優先度を検討し、仮説を設定しましょう。 ■ 業務改善方針を検討する際は、後で評価しやすい目標を設定しましょう。
ステップ2	① 体制整備	■ 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。 ■ 各サービスのあるべき姿を共有しましょう。
	② 研修・ワークショップの実施	■ 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。
	③ 改善活動の実施	■ 業務改善活動を施設・事業所全体で一期間実施してみましょう。 ■ 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。
ステップ3	改善活動の評価	■ 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。 ■ 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。

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）＞

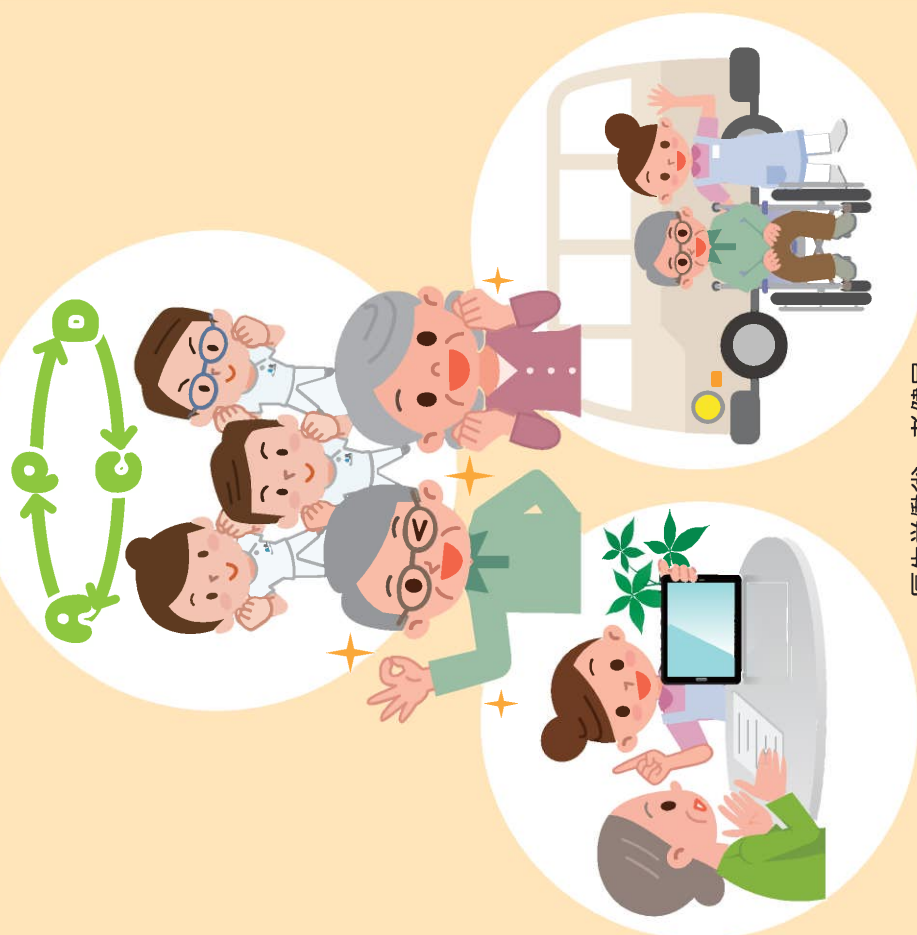


＜オンコール体制の連携方法（訪問看護）＞



介護サービス事業（医療系サービス分）における
生産性向上に資するガイドライン

介護サービスの 質の向上に向けた 業務改善の手引き



厚生労働省 老健局

も く じ

はじめに	1
第1章 介護サービスにおける生産性向上のとらえ方	2
1 生産性向上が求められる背景	2
2 一般的な生産性向上のとらえ方	3
3 介護サービスにおける業務改善のとらえ方	3
4 本ガイドラインにおいて業務改善を捉える目線	3
5 サービスの質の向上に向けた業務改善の取り組み	4
6 業務改善の取り組み成果のイメージ	4
第2章 業務改善のための具体的手法	5
1 ステップ1：課題抽出・仮説設定・方針策定	6
① 目的の明確化	6
② 情報収集・現状把握	8
③ 課題分析	10
④ 仮説の設定・業務改善方針の策定	12
2 ステップ2：体制整備・実行	14
① 体制整備	14
② 研修・ワークショップの実施	16
③ 改善活動の実施	18
3 ステップ3：改善活動の評価	19
4 今日から実践してみよう	20
第3章 業務改善の取り組み事例	21
1 業務改善の取り組み事例一覧	21
2 訪問看護	22
3 看護小規模多機能型居宅介護	28
4 訪問リハビリテーション	36
5 通所リハビリテーション	44
6 介護老人保健施設	52

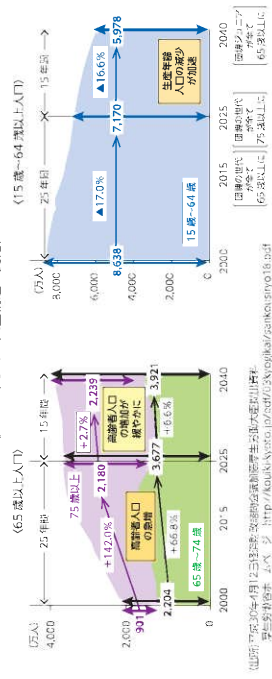
生産性向上が求められる背景

●日本の人口はここ数年間で減り続けており、2014年の総人口は約1億2,708万人で、前年と比べると約21万5千人減少しています。特に、生産年齢人口は減が続き、2040年にかけてその傾向がさらに大きくなることが予測されています。

●近い将来、高齢化社会のピークを迎え、介護ニーズの急増と多様化に対応する必要がある一方、人口減少の社会的状況の中においても、介護の質を確保し、向上させていくことが、介護現場が直面することになる課題です。このような課題に対応するために、①介護職員の迅速改革、②多様な人材の確保・育成、③組織防止・定着促進、④介護職の能力向上など様々な方向から対策することが必要とされています。

●これらに寄与する戦組織として生産性向上を進めていくことが重要であり、生産性向上によって介護の質を向上し、急増・多様化する介護ニーズに的確に対応することができま。

《2040年までの人口構造の変化》



約 190 万人

約 216 万人 (需要)

約 245 万人 (需要)

約 216 万人 (必要となる介護人材数 (介護人材は必要))

約 10 万人

約 10 万人

約 10 万人

第 7 期 短期介護保険 (2018~2020)

第 8 期 中長期介護保険 (2021~2033)

第 9 期 長期介護保険 (2034~2046)

2016年度 (平成28年度)

2020年度 (平成32年度)

2025年度 (平成37年度)

(注1) 業者総数 29万216万人・24.7万人) については、市町村により7月8日の就業状況調査に反映付けられたサービス見込み値(労働事業を含む) 等に2017年度推定による事項が反映されたものと見られる。

(注2) 労働者総数の190万人は、介護サービス費・療養サービス費の自己負担額(国庫等による補正後)に、現金主支のうち他の介護が所収引当者などの相当するサービスに発生する介護報酬額(預託金:約166万人)を加えたものである。

山形県第7選挙区選出議員には、小選挙区民の義務について、平成30年5月21日厚生労働省社会・援護局「国民生活センターホームページ」https://www.mhlw.go.jp/file/04-7660_0001/2019/04/20190402-1290402-1/kyokugenro-vol1-01.pdfを閲覧した。P.2

(参考資料) 介護保険法及び川崎市条例の体系図

介護保険法			介護保険法施行令
			介護保険法施行規則
1 指 定 関 係			
居宅サービス		川崎市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例	川崎市条例第81号 (H24.12.14)
介護予防サービス		川崎市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準等に関する条例	川崎市条例第83号 (H24.12.14)
地域密着型サービス		川崎市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例	川崎市条例第82号 (H24.12.14)
地域密着型介護予防サービス		川崎市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準等に関する条例	川崎市条例第84号 (H24.12.14)
居宅介護支援		川崎市指定居宅介護支援等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例	川崎市条例第60号 (H25.12.24)
介護予防支援		川崎市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準等に関する条例	川崎市条例第61号 (H25.12.24)
2 介護報酬関係			
サ ー 居 宅 ビ ス	基準	指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準	H12 厚生省告示第19号
	留意事項通知	指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分)及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について	H12 老企第36号
サ ー 介 護 ビ 予 ス 防	基準	指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準	H18 厚生労働省告示第127号
	留意事項通知	指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について	H18 老計発0317001号 H18 老振発0317001号 H18 老老発0317001号
サ ー 地 域 密 着 型 ビ ス	基準	指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準	H18 厚生労働省告示第126号
	留意事項通知	指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準及び指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について	H18 老計発0331005号 H18 老振発0331005号 H18 老老発0331018号
サ ー 介 護 ビ 予 ス 防 サ ー 地 域 密 着 型	基準	指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準	H18 厚生労働省告示第128号
	留意事項通知	指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準及び指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について	H18 老計発0331005号 H18 老振発0331005号 H18 老老発0331018号
居 宅 支 援 介 護	基準	指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準	H12 厚生省告示第20号
	留意事項通知	指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分)及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について	H12 老企第36号
介 護 支 援 予 防	基準	指定介護予防支援に要する費用の額の算定に関する基準	H18 厚生労働省告示第129号
	留意事項通知	指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について	H18 老計発0317001号 H18 老振発0317001号 H18 老老発0317001号
そ の 他 報 酬 関 係	厚生労働大臣が定める一単位の単価		H27 厚生労働省告示第93号
	厚生労働大臣が定める基準に適合する利用者等		H27 厚生労働省告示第94号
	厚生労働大臣が定める基準		H27 厚生労働省告示第95号
	厚生労働大臣が定める施設基準		H27 厚生労働省告示第96号
	厚生労働大臣が定める利用者等の数の基準及び看護職員等の員数の基準並びに通所介護費等の算定方法		H12 厚生省告示第27号
	厚生労働大臣が定める夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準		H12 厚生省告示第29号
	厚生労働大臣が定める外部サービス利用型特定施設入居者生活介護費及び外部サービス利用型介護予防特定施設入居者生活介護費に係るサービスの種類及び当該サービスの単位数並びに限度単位数		H18 厚生労働省告示第165号
その他	通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて		H12 老企第54号