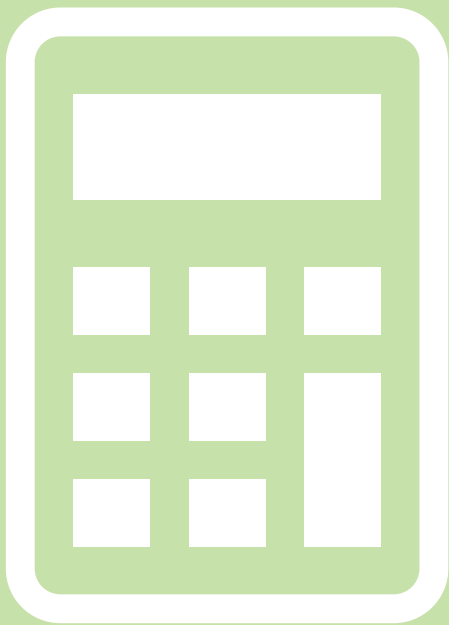


3 請 求

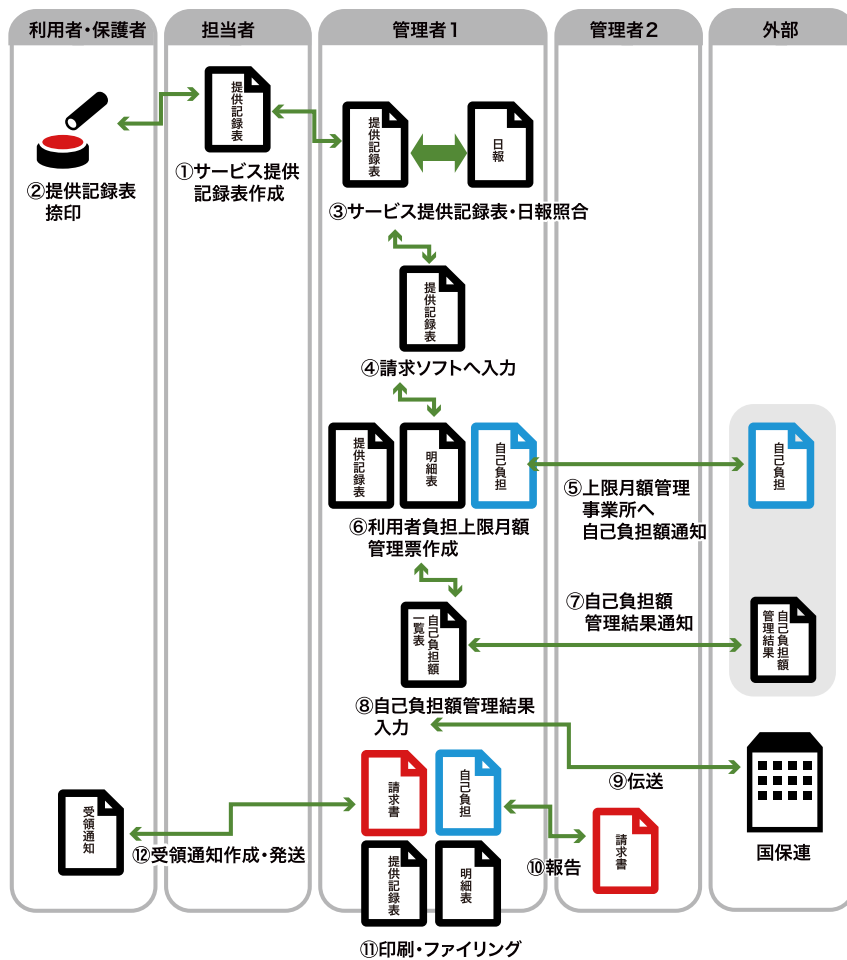


請求 | 診断チャート

こんなことにお困りではないですか？

- 同じことを何度も入力している
- 転記ミスが多い

請求ワークフロー例



	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	サービス提供毎に作成	作業⑦	120分 (8分×15名)
作業②	サービス提供終了時に毎回捺印	作業⑧	75分 (5分×15名)
作業③	150分 (5分×30名)	作業⑨	5分
作業④	300分 (10分×30名)	作業⑩	15分 報告書作成
作業⑤	120分 (8分×15名)	作業⑪	30分
作業⑥	75分 (5分×15名)	作業⑫	150分 (5分×30名)
計(①-⑫)			1,040分

請求 | 業務改善のポイント

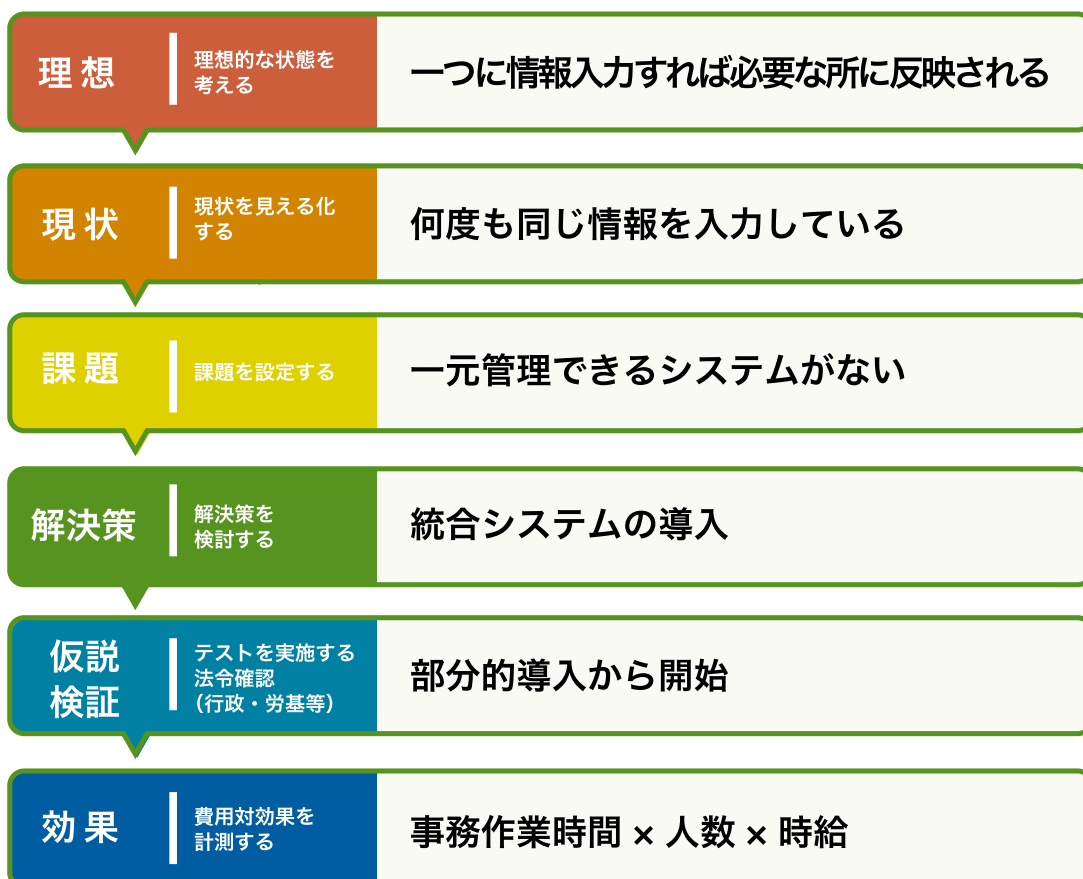
業務改善のポイント

日報の情報が提供記録表に自動的に反映される
=③日報と提供記録表の照合が不必要になる

提供記録表の情報が請求システムに自動的に反映される
=⑤⑥⑦請求システムへの入力が必要なくなる

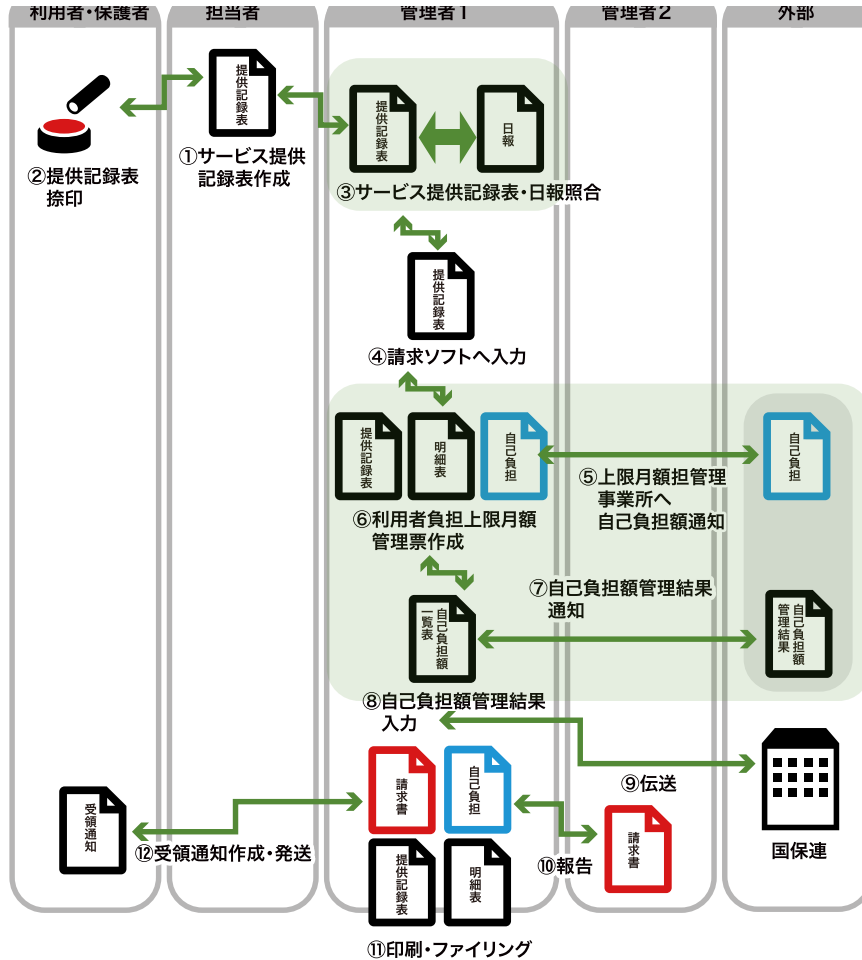
請求システム内で提供記録表・明細表・自己負担管理表が自動的に作成される
=⑧自己負担管理結果入力が不必要になる

業務改善のポイント [請求]



請求 | モデルケース

ICT 化モデルケース（放デイ:自己負担管理対象15人の場合）



③
⑤
⑥
ICT導入で作業が自動化

	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	サービス提供毎に作成	作業⑦	120分 (8分×15名)
作業②	サービス提供終了時に毎回捺印	作業⑧	75分 (5分×15名)
作業③	150分 (5分×30名)	作業⑨	5分
作業④	300分 (10分×30名)	作業⑩	15分 報告書作成
作業⑤	120分 (8分×15名)	作業⑪	30分
作業⑥	75分 (5分×15名)	作業⑫	150分 (5分×30名)
計(①-⑫)		1,040分	

⑦
⑧
ICT導入で作業が自動化

導入前：1,040分

人件費 = 26 千円 / 月
= 312 千円 / 年

導入後：500分 (△ 540分)

= 13 千円 / 月 (△ 13 千円 / 月)
= 156 千円 / 年 (△ 156 千円 / 年)

請求 | チェックシート

Before・After チェックシート [請求]

業 務	Before		After	
	所要時間(分)	お困り度	所要時間(分)	
①サービス提供記録表作成	分	1・2・3・4・5	分	
③サービス提供記録表と日報の照合	分	1・2・3・4・5	分	
⑤上限月額管理事業所への自己負担通知	分	1・2・3・4・5	分	
⑥利用者負担上限月額管理票の作成	分	1・2・3・4・5	分	
⑦自己負担額管理結果通知	分	1・2・3・4・5	分	
⑧自己負担額管理結果の入力	分	1・2・3・4・5	分	
⑫受領通知の作成・発送	分	1・2・3・4・5	分	
計	分		分	

01

経営視点を持つために

導入事例

社会福祉法人ゆうゆう（北海道当別町）

本部集中管理から各現場管理へ業務フローを変更。各現場で収支状況等を把握でき、経営視点を持つことができるように。

業務の質の向上

- ヒューマンエラーがなくなり、過誤請求等が削減した。
- 職員の意識が変わり、事業所運営に関する責任と自覚が生まれた。

量的な効率化

- 請求にかかる業務時間が削減される見込み（年 500 時間程度）。



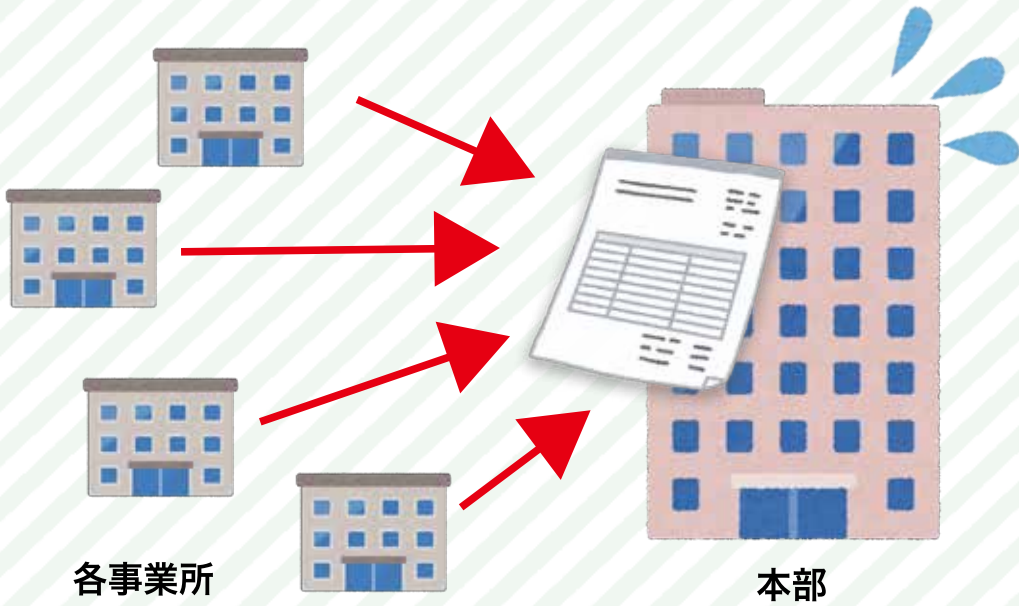
課題

- 各現場から本部に請求を一元化したのが、請求担当者の負担がかなり大きくなっていった。
- 各現場の管理者が加算や請求構造が分からないまま業務を行っており、収支構造を把握できなくなった。

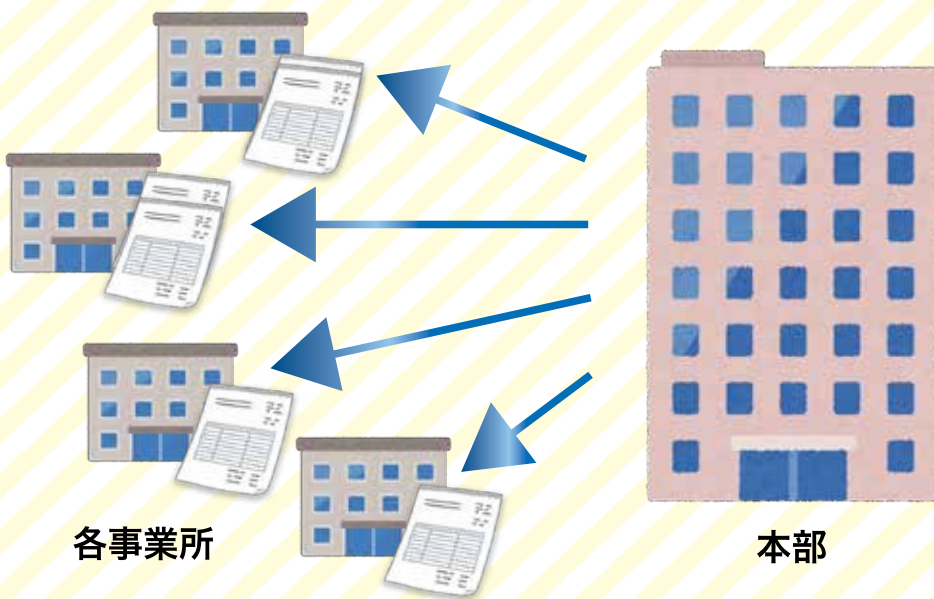
解決の仕方

- ① 現場の管理者が請求や収支を理解するために、請求のある一定までの作業を再度担当するようにした。
- ② 請求システムを導入し、受給者証の更新タイミングがアラートでできるようになり、受給者情報の管理をできるようにした。
- ③ サービス提供記録を手入力していたが、予実機能で、ミスが減るようになった。

BEFORE



AFTER



02

入力の間違いを減らそう！

導入事例

社会福祉法人ゆうゆう（北海道当別町）

グループホームの特例居宅の際の基礎報酬を減らすときの計算間違いを、予実管理システムを導入してミスが減らす。

業務の質の向上

- 予定を入力しておくことでミスが発見しやすくなり、ヒューマンエラー（入力ミス）が減った。

量的な効率化

- 予定入力がなくなるので、作業時間は半分に。
- 実績入力も 1/3 ぐらい削減された。



課題

- グループホームの特例居宅を使うときに、グループホームの基礎報酬を減らす計算を間違えやすかった。
- 夜間支援体制加算を計算するときに打ち込みを間違えてしまう。
- サービスコードが複雑すぎる。

解決の仕方

- ① 予実管理ができるシステムを導入し、予定に対して変更があったことのみを実績修正する。

BEFORE

サービスコードが複雑・・・

計算間違い・・・



特例居宅
→基礎報酬

夜間支援体制加算
→打ち込み間違い・・・

予定と実績の入力
→入力間違い



AFTER

〈前月〉

予定入力



〈当月〉

実績入力
(=予定修正)



- ・作業時間は半分に
- ・入力ミスの減少

03

報酬算定のための条件を整理しよう！

導入事例

社会福祉法人南高愛隣会（長崎県諫早市）

加算取得に必要な条件を整理。
合わせて書式・フォーマットを整理することで
算定漏れをなくす。

業務の質の向上

- 書式・フォーマットを統一したことにより、記録の書き漏れに伴う加算を取得出来ない、あるいは返還することが少なくなった。

業量的な効率化

- 役職者は介護記録システム上で加算取得に必要な記録が確認できるようになった。
- 加算取得に必要な条件を調べていた時間が削減された。



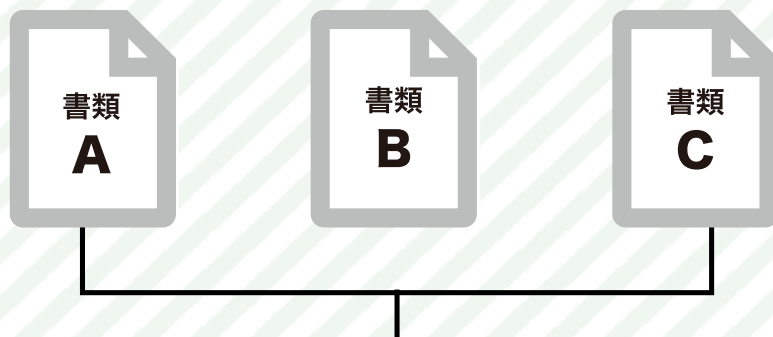
課題

- 加算取得に必要な条件（記録内容）が全体で統一出来ていなかった。
- 必要な条件（記録内容）が揃っていなかったため、支援を行っていたにも関わらず、加算を取得できない、返還をするということもあった。
- 役職者が必要な条件が整っているかを確認できなかった。

解決の仕方

- ① 加算取得に必要な条件を整理した。
- ② 記録が必要な場合は、介護記録システムのフォーマットを統一した。

BEFORE



加算取得の条件(記録内容)が統一していない



- 加算が取れない
- 条件が揃わず返還



AFTER

加算取得の条件(記録フォーマット)を統一



フォーマット
で入力



- フォーマット通り入力すると記録が整う

04

バラバラの書式に対応しよう！

導入事例

特定非営利活動法人み・らいず（大阪府大阪市）

統合システム導入による請求資料のフォーマット対応。

業務の質の向上

- 3つのデータを入力していたのが、1つのデータでよくなったため、業務量が短縮した。

量的な効率化

- 入力ミスや調整ミスの対応が必要なくなった。

■利用者のADLや意識（体調確認）

■利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望（要望や希望）

■家族含む環境（ご家族の様子や引継ぎ等）

■ルート（例：自宅→○○駅→○○駅→カラオケ・・・など）

■合時当日の様子や状況（前回のサービス提供時の状況）

■ひやりはつと（携帯、GPS、SOSカードの所持状況）

■その他サービス提供時に当たって必要な事項（事務所への引継ぎ）

■時間変更の有無（有：○時～○時）、記録票、テレササの補充

■その他（うれしかったこと、気づいたこと）

■サ責より

戻る

課題

- 請求事務、ヘルパーからの報告、スケジュールをバラバラのデータで扱っていた。そのため、入力ミスや、調整ミスがよく起こっていた。

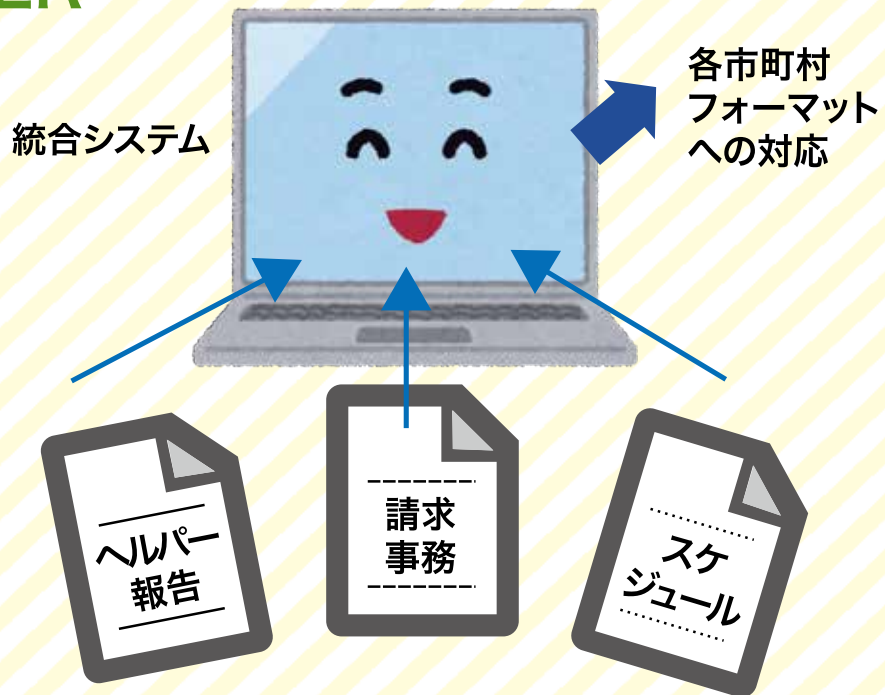
解決の仕方

- ① 統合システムの導入により、すべてを一括管理できるようになった。
- ② 入力ミスや調整ミスが減った。

BEFORE



AFTER



ICTの活用で 法人外との情報共有もスムーズに

利用者さんを支えるためには色々な人たちが関わっています。家族、相談支援事業所、他法人の事業所、病院などなど。一つの法人でだけでも情報共有は大変ですが、法人外までとなると更に大変になってきます。

事業所は当日の支援記録を事業所用と連絡帳に書かなければいけない。病院や相談支援事業所のために記録から抜き出さなければいけない。利用者さんはプロフィールを何度も話さないといけない。手間も時間もかかっているのに、結局はリアルタイムで把握できない、本当にほしい情報が手に入らないというのが現状です。

医療では厚生労働省を中心に、医療機関の電子カルテを病院間で共有しようという試みが、はじまろうとしています。同じように、プロフィールや支援記録を ICT により共有することが出来れば、業務改善と共に、より適切なサービスを適切なタイミングで提供することが可能になります。

簡単に出来る一步がご家族との SNS の活用です。ある事業所では、欠席の連絡、イベント案内の通達、更には連絡帳を廃止して SNS の写真や動画でその様子をお伝えする、という活用をされています。コミュニケーション強化にもとても効果的です。

ICT 化を進めていくことは、法人内だけにとどまらず、利用者を取りまく全ての人にとってもプラスの効果を生んでいきます。

(文・松友大)

4 シフト調整

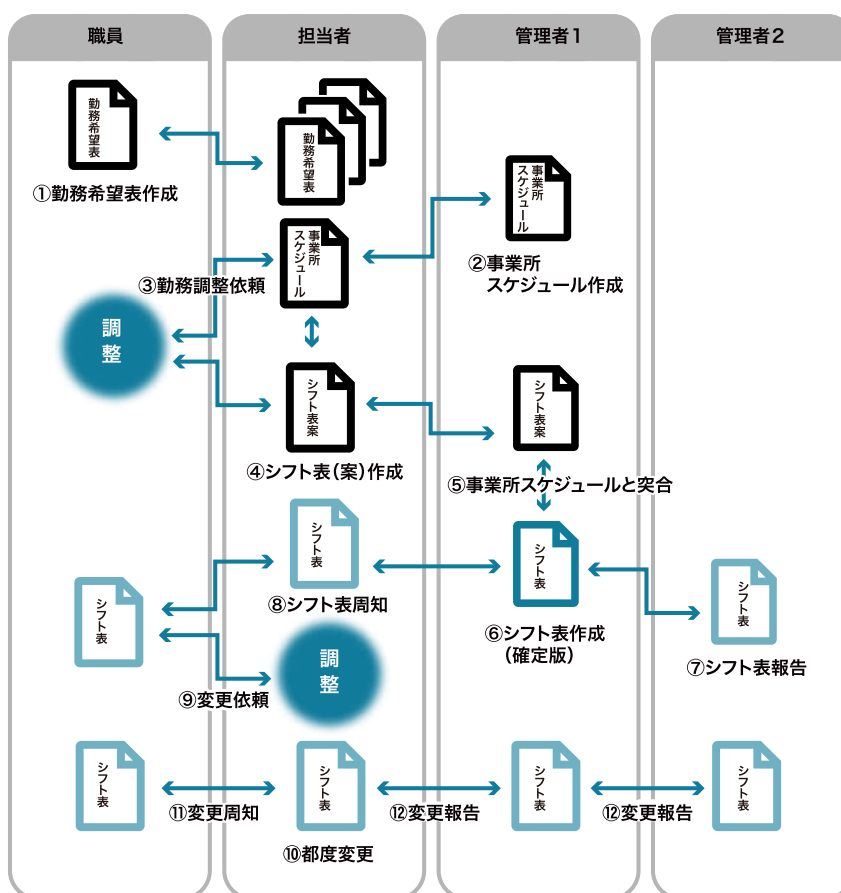


シフト調整 | 診断チャート

こんなことにお困りではないですか？

- 不規則な勤務形態や、パート職員の対応可能日時の調整が難しい
- N（利用者）対 N（支援者）のマッチングに時間がかかる

シフト調整ワークフロー例



	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	10分	作業⑦	3分
作業②	10分	作業⑧	5分
作業③	250分 (5分×50件)	作業⑨	5分
作業④	100分	作業⑩	450分 (30分×15件)
作業⑤	15分	作業⑪	5分
作業⑥	20分	作業⑫	5分
計(①-⑫)		878分	

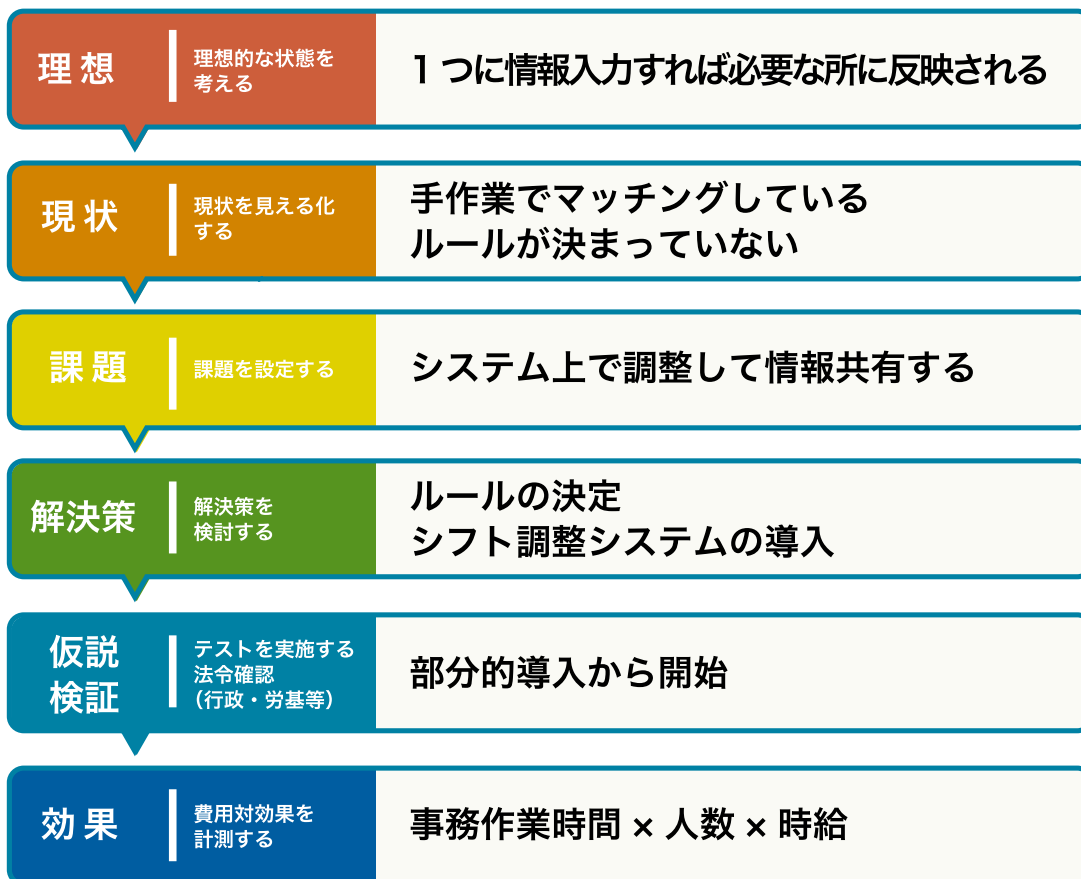
シフト調整 | 業務改善のポイント

業務改善のポイント

シフト調整のシステムを導入し、
利用希望と勤務調整を自動化する

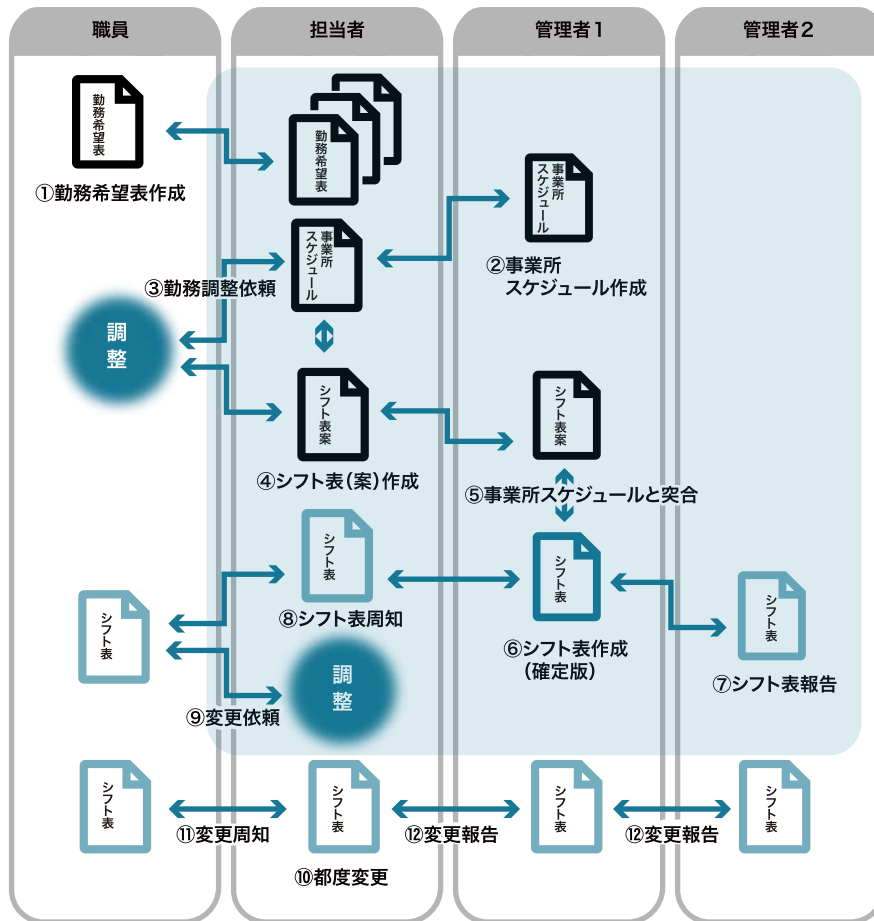
= ②事業所スケジュール作成、③勤務調整依頼、④シフト表（案）作成、⑤事業所スケジュールと突合、⑥シフト表（確定版）作成、⑦シフト表報告、⑧シフト表周知、⑨変更依頼の省略

業務改善のポイント [シフト調整]



シフト調整 | モデルケース

ICT 化モデルケース (移動支援 : 50 人の場合)



② ICT 導入で作業
③④⑤⑥が自動化

	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	10分	作業⑦	3分
作業②	10分	作業⑧	5分
作業③	250分 (5分×50件)	作業⑨	5分
作業④	100分	作業⑩	450分 (30分×15件)
作業⑤	15分	作業⑪	5分
作業⑥	20分	作業⑫	5分
計(①-⑫)		878分	

⑦ ICT 導入で作業
⑧⑨が自動化

導入前 : 878 分

人件費 = 22 千円 / 月
= 264 千円 / 年

導入後 : 470 分 (△ 408 分)

= 12 千円 / 月 (△ 10 千円 / 月)
= 144 千円 / 年 (△ 120 千円 / 年)

シフト調整 | チェックシート

Before・After チェックシート [シフト調整]

業 務	Before	お困り度	After
	所要時間(分)		所要時間(分)
②事業所スケジュール作成	分	1・2・3・4・5	分
③勤務調整依頼	分	1・2・3・4・5	分
④シフト表(案)作成	分	1・2・3・4・5	分
⑤事業所スケジュールと突合	分	1・2・3・4・5	分
⑥シフト表作成(確定版)	分	1・2・3・4・5	分
⑦シフト表報告	分	1・2・3・4・5	分
⑧シフト表通知	分	1・2・3・4・5	分
⑨変更依頼	分	1・2・3・4・5	分
計	分		分

01

シフト調整を簡単にしよう！

導入事例

社会福祉法人ゆうゆう（北海道当別町）

新事業（就労継続支援 B 型）立ち上げにあたり、支援者 9 人のシフト調整のためアプリを活用、簡単に調整できるように。

業務の質の向上

- 勤務可能日を簡単に確認できるようになった。
- 休み希望を聞かずに自分から確実に入力してもらえるようになった。

量的な効率化

- 希望入力の待ち時間がなくなり、入力する支援者も楽になった。



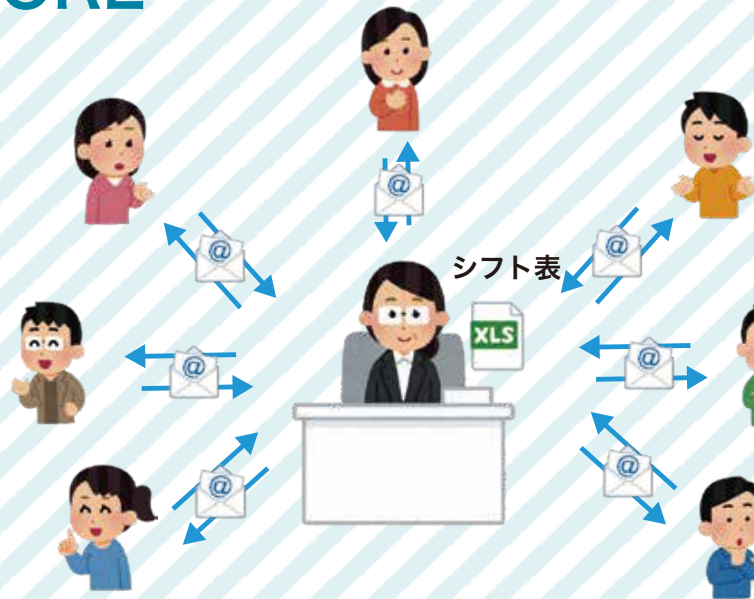
課題

- B 型の新店舗オープンにあたり、支援者 9 人のシフト調整が必要になった。今までは休みの希望を聞き、管理者が調整していたが、複雑で時間がかかっていた。

解決の仕方

- ① シフト調整のアプリを導入し、勤務可能日を聞く。
- ② アプリを参照しながら、エクセルで勤務シフトを確定させる。

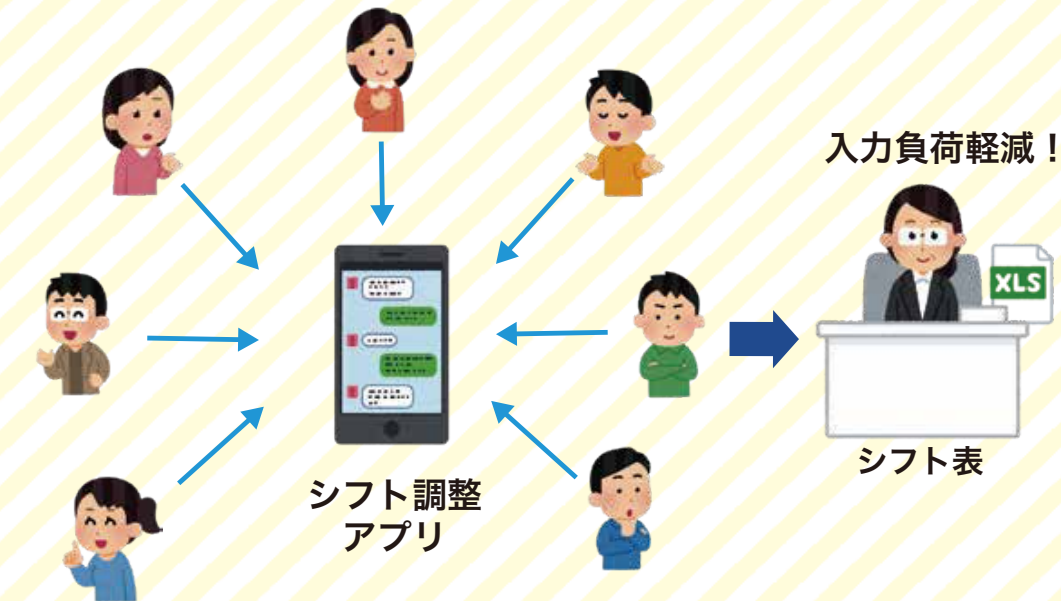
BEFORE



依頼→休み希望連絡→調整→確定



AFTER



入力が自発的に

勤務可能日入力→調整→確定

02

クラウドで情報共有しよう！

導入事例

特定非営利活動法人み・らいず（大阪府大阪市）

カレンダー共有とクラウドの活用。

業務の質の向上

- 最新のシフトは常にシステム上にあるため、紙媒体での管理時のように、どれが最新版かわからなくなることがなくなった。
- 一度に数名の職員が確認することが出来るため、早い対応が出来るようになった。

量的な効率化

- 数名で対応が出来るようになったため、業務時間が短縮された。



課題

- 事務所にいないと、予定の確認ができない状況だった。
- n対nのマッチング、かつ相性も踏まえたマッチングに時間がかかっている。

解決の仕方

- ①利用者及び支援者の予定確認をクラウド上で行うようにした。
- ②システムの導入により、クラウド上で利用者の予定及び支援者のシフトを確認できるようにした。
- ③職員それぞれで、ノートパソコンやスマホを所有するようにし、場所や時間を選ばず、シフトの確認・調整ができるようにした。

BEFORE



AFTER



利用者満足度を高めるための ICT



支援の質を高めるためには、あらゆる場面・状況の情報を多く持ちながら、企画を考えていく方が望ましく、家族とのコミュニケーションを高めることは、今後の利用者満足度を高めていくための重要な要素と考えられます。

最近では、安価かつセキュアなコミュニケーションツールが登場していることや、個人でもほとんどの人がスマホを使うようになってきているため、端末を扱う技術（リテラシー）も向上しています。

SNS を活用して、その日の活動の様子を共有されている事業所もあります。紙にはない有用性に着目し、こうした情報の共有やコミュニケーションをとることができる介護記録システムも出ているようです。

ちょっとした ICT 導入ですが、コミュニケーション強化には、とても効果的です。

(文・関原深)

5 勤怠管理

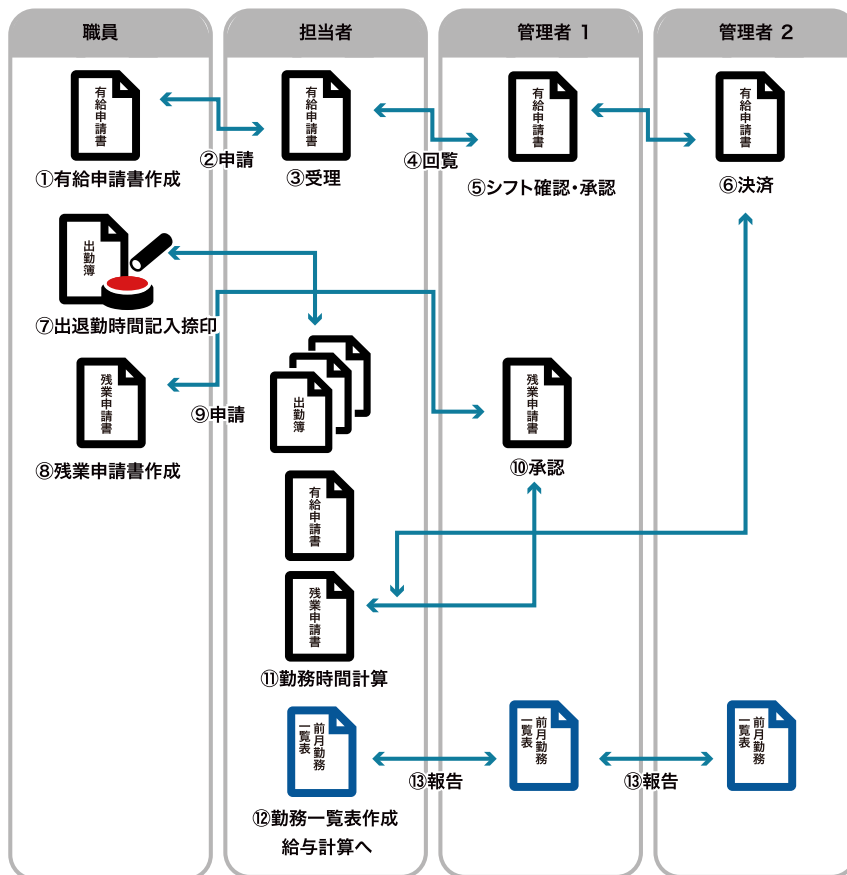


勤怠管理 | 診断チャート

こんなことにお困りではないですか？

- 複雑なサービス提供時間、複雑な勤務形態、異なる雇用形態
- 給与計算ルール自体が難しく、計算が煩雑

勤怠管理ワークフロー例



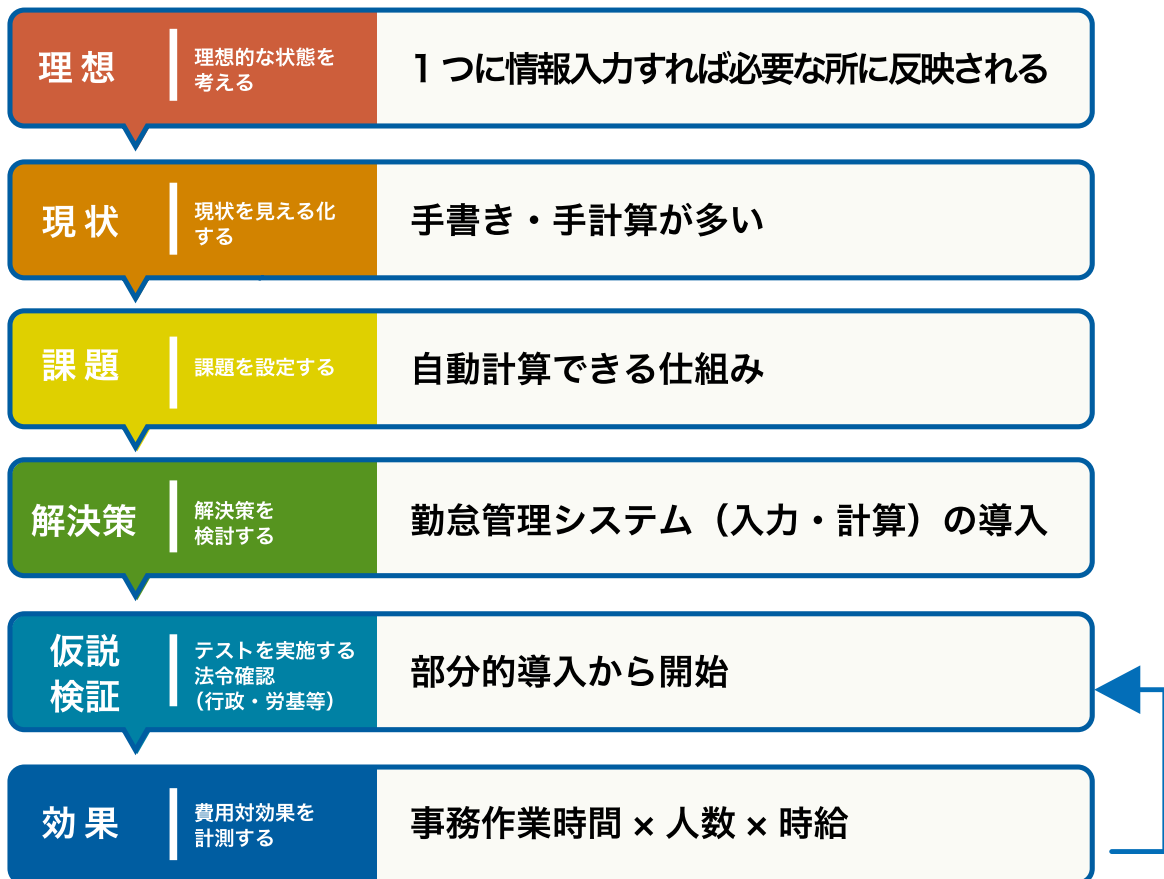
	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	60分(2分×30人)	作業⑦	2,070分(3分×23日×30人)
作業②	30分(1分×30人)	作業⑧	150分(5分×30人)
作業③	30分(1分×30人)	作業⑨	30分(1分×30人)
作業④	30分(1分×30人)	作業⑩	150分(5分×30人)
作業⑤	300分(10分×30人)	作業⑪	120分(変更2回)
作業⑥	30分(1分×30人)	作業⑫	30分
		作業⑬	90分(3分×30人)
計 (① - ⑬)		3,120分	

業務改善のポイント

出勤簿・残業申請書を入力し、
勤務時間計算・勤務一覧表を自動で作成できる

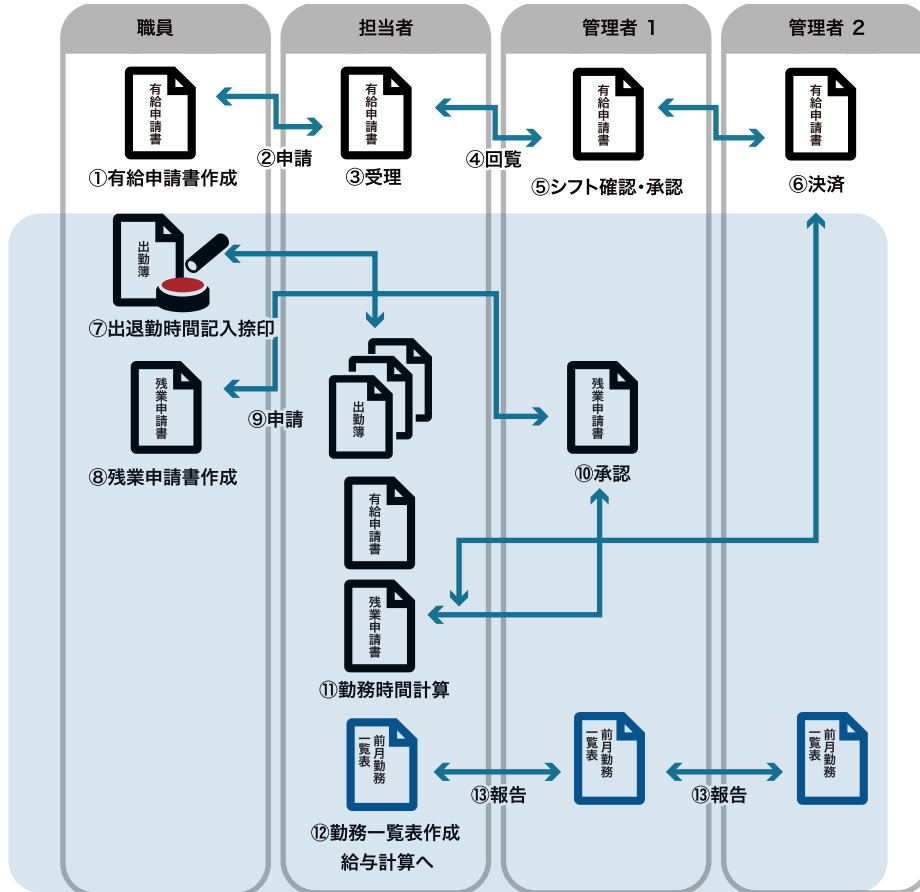
= ⑦出退勤時間記入捺印、⑧残業申請書作成、⑨申請、⑩承認、
⑪勤務時間計算、⑫勤務一覧表作成、⑬報告業務の省力化

業務改善のポイント [勤怠管理]



勤怠管理 | モデルケース

ICT 化モデルケース (職員 30 人の場合)



	所要時間(分)		所要時間(分)
作業①	60分(2分×30人)	作業⑦	2,070分(3分×23日×30人)
作業②	30分(1分×30人)	作業⑧	150分(5分×30人)
作業③	30分(1分×30人)	作業⑨	30分(1分×30人)
作業④	30分(1分×30人)	作業⑩	150分(5分×30人)
作業⑤	300分(10分×30人)	作業⑪	120分(変更2回)
作業⑥	30分(1分×30人)	作業⑫	30分
		作業⑬	90分(3分×30人)
計 (① - ⑬)			3,120分

⑨
⑩
⑪
⑫
⑬
が自動化
⑦
⑧

導入前 : 3,120 分

人件費 = 78 千円 / 月
= 936 千円 / 年

導入後 : 480 分 (△ 2,640 分)

= 12 千円 / 月 (△ 66 千円 / 月)
= 144 千円 / 年 (△ 792 千円 / 年)

勤怠管理 | 診断チャート

Before・After チェックシート [勤怠管理]

業 務	Before	お困り度	After
	所要時間(分)		所要時間(分)
⑦出退勤時間 記入捺印	分	1・2・3・4・5	分
⑧残業申請書作成	分	1・2・3・4・5	分
⑨申請	分	1・2・3・4・5	分
⑩承認	分	1・2・3・4・5	分
⑪勤務時間計算	分	1・2・3・4・5	分
⑬上長へ報告	分	1・2・3・4・5	分
⑭本部に報告	分	1・2・3・4・5	分
計	分		分

01

1 クリックで打刻しよう！

導入事例

社会福祉法人北摂杉の子会（大阪府高槻市）

紙ベースからウェブにアクセスして勤怠管理をするシステムの導入。

業務の質の向上

- 打刻漏れなどはいまだにあるものの、職員にとっては、1回限りで作業がすむようになったので、時間を削減できている。

量的な効率化

- 紙ベースでの勤怠表への記入時間がなくなった。



課題

- 紙ベースでのタイムカード打刻とともに、紙ベースでの勤務表への記入が必要であり、職員には2回作業があり、記入漏れ、確認漏れなどが多くあった。
- 勤務形態が複雑であり、1日2回出勤等もあり、通常システムでは給与計算までつながらなかった。

解決の仕方

- ① 職員からの作業は、タイムカード打刻のみの1回で済むようになった。
- ② 対応できるシステムを導入予定。

BEFORE

〈出勤時〉

〈提出時〉

打刻漏れ...



打刻



転記ミス...
記入漏れ...

記入



AFTER

〈出勤時〉

(打刻漏れは残る)



パソコン(1クリック)



提出

02

「笑顔」で出勤しよう！

導入事例

株式会社ベストサポート（千葉県千葉市）

出退勤時に写真を撮影。笑顔ではじめて笑顔で終わる仕掛けも導入し、書類管理も簡単に。

業務の質の向上

- 事務所以外でも情報検索できるようになり、ヌケ・モシがなくなり、従業員の勤務状況を把握しやすくなった。

量的な効率化

- 勤怠管理についての紙（50人分）程度がなくなり、保管場所も必要なくなった。
- 過去データを参照するときに早く検索できるようになった。



課題

- 勤怠管理を紙ベースで実施しており、パートの方も20人程いるので、保管書類が多くなっていた。
- 入・出の時間が多様で、時間管理が曖昧になっていた。
- 拠点が増えたので、就労状況が見えづらくなっていた。

解決の仕方

- ①タブレットで写真を撮ることで出勤時間が分かる勤怠管理システムを導入した。
- ②笑顔の写真しか取れないシステムになっており、笑顔ではじめ、笑顔で終わるように工夫した。

BEFORE



AFTER



おわりに

おわりに

「理想」を共有し、 「課題」を解決する

事例紹介は如何でしたか？みなさんの事業所で取り組みたいものはありましたか？

事例紹介では、できるだけ具体的な話をしてきました。最後に改めて、業務改善の全体像についてお話しします。

業務改善の現場において、多くの方が失敗するのは、目の前で生じている「問題」だけを見て「修繕」してしまうことです。この「問題」というのは、置かれている立場や状況によって、問題であったりなかったりするもので、問題解決は、いわば「モグラ叩き」状態です。

ではどうすればよいのでしょうか？

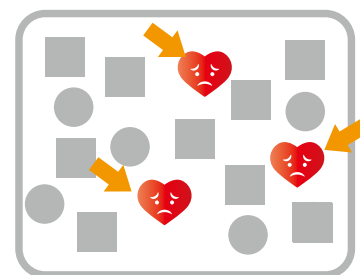
まず、少し高い視座に立って、「理想像」を関係のあるメンバーで考え、共有します。その上で、数多くある問題の中から「理想を実現するために解決しなければならない問題」＝「課題」を設定します。この「課題」を解決すれば、理想に近づいていきます。実は、課題を正しく設定することが難しいのですよね。課題設定がずれていると解決策もずれてしまうので…

「問題」を「修繕」するのではなく、「理想」を共有し「課題」を正しく設定して、その「課題」を解決していきましょう。

【理想の検討・共有】



【課題の設定】



問題：事象すべて

課題：理想像を実現するために解決しなければならないこと

【課題の解決】



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

検討委員会 委員名簿

特定非営利活動法人 SMSC 理事長 根本敏宏

社会福祉法人福祉楽団 人事・総務部長 兼 経理部長 岩田直樹

ケアコラボ株式会社 システムエンジニア 上田幸哉

一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会障がい者自立支援WG サブリーダー 鴻谷則和

社会福祉法人南高愛隣会 総務課長 松友大

※順不同、敬称略

事務局

株式会社インサイト
代表取締役 関原 深
主席研究員 北野 喬士

令和 2 年 3 月発行



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