

介護業務・テクノロジー伴走支援センターおきなわ



業務改善研修プログラム成果報告会
**働きやすい職場づくり業務改善研修
プログラム概要説明**

那覇会場：2026年2月24日（火）

石垣会場：2026年2月25日（水）

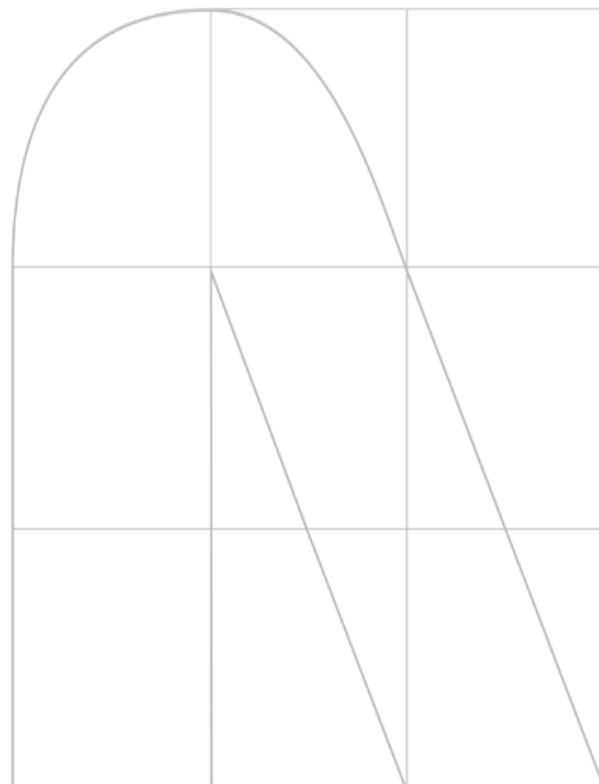
01

働きやすい職場づくり業務改善研修 プログラム概要と考え方

かいご×テクノロジー



かいテク沖縄



研修・伴走支援の概要

- 年間4回の「働きやすい職場づくり業務改善研修プログラム」に参加頂き、専門家が介護現場の生産性向上の取組を伴走的にサポートを行った。【21事業所を採択】 ※採択後、2事業所は辞退
- 上記研修プログラムに参加した事業所のうち一部の事業所は、「伴走支援プログラム」でモデル事業所として実際に専門家の伴走支援のもと、業務改善活動に取り組んでいただいた。【3事業所を採択】

■ 業務改善研修プログラムの内容

- 8/1 ■キックオフイベント
- ✓介護テクノロジー導入前の準備と活用ステップ
 - ✓伴走支援を希望する事業所の募集 → 選定

- 9/11
9/12 ■研修Day1：現場の課題を見える化しよう！
- ✓取組開始宣言・プロジェクトチーム組成支援
 - ✓緩やかな因果関係図WS

- 9/25
9/26 ■研修Day2：実行計画を立てよう！
- ✓介護テクノロジーの選定基準策定
 - ✓業務改善計画の策定

- 12/8
12/9 ■研修Day3：業務改善策の遂行
- ✓実行計画の振り返り
 - ✓マニュアル・手順書・ルールづくりのポイント

- 1/29
1/30 ■研修Day5：効果検証（KPIの測定・分析）
- ✓これまでの活動を成果発表形式で振り返り
 - ✓次年度に向けての取り組みの検討



ビジネスチャット等
で
いつでも相談可能



▼
モデル事業所の
ドロップアウトを
回避する

■ 伴走支援プログラムの内容

- 左記プログラムに加えて、専門家が事業所を直接訪問し、以下の伴走支援を実施。
(モデル事業所の進捗に応じて随時支援)

- ①課題分析（9月上旬～9月中旬）
 - ✓専門家と協議を行い、課題分析を実施
- ②業務改善活動の検討（9月中旬～10月上旬）
 - ✓課題に対する業務改善計画を策定
- ③業務改善活動の実施（10月中旬～12月下旬）
 - ✓業務改善計画に基づき、業務改善活動
- ④効果検証・報告（1月～3月）
 - ✓業務改善活動の効果について検証
 - ✓事例発表
- ⑤事業所見学会の開催（予定）
 - ✓事業所見学会の開催による受入れ協力

研修プログラムの考え方

- 働きやすい職場づくり業務改善研修プログラムの内容は、厚生労働省「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」を基に実施された。
- 参加事業所の課題を踏まえて、業務改善策を検討し、介護テクノロジーなどを効果的に活用するなどの業務改善を行いながら、介護の質の向上を図るとともに、介護業務の負担軽減や働きやすい職場環境づくりを進めていくことを目指した。

生産性向上の6つの手順

令和5年度修訂版
各サービス共通用子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)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～

ステップ 1	改善活動の準備をしよう	<input type="checkbox"/> 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する
ステップ 2	現場の課題を見える化しよう	<input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する
ステップ 3	実行計画を立てよう	<input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める
ステップ 4	改善活動に取り組みよう	<input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す
ステップ 5	改善活動を振り返ろう	<input type="checkbox"/> 「効果測定ツール」「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する
ステップ 6	実行計画を練り直そう	<input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える

厚生労働省老健局

■ 業務改善研修プログラムの内容

8/1 ■ **キックオフイベント**
 ✓ 介護テクノロジー導入前の準備と活用ステップ
 ✓ 伴走支援を希望する事業所の募集 → 選定

9/11
9/12 ■ **Day1：現場の課題を見える化しよう！**
 ✓ 取組開始宣言・プロジェクトチーム組成支援
 ✓ 緩やかな因果関係図WS

9/25
9/26 ■ **Day2：実行計画を立てよう！**
 ✓ 介護テクノロジーの選定基準策定
 ✓ 業務改善計画の策定

12/8
12/9 ■ **Day3：業務改善策の遂行**
 ✓ 実行計画の振り返り
 ✓ マニュアル・手順書・ルールづくりのポイント

1/29
1/30 ■ **Day4：効果検証(KPIの測定・分析)**
 ✓ これまでの活動を成果発表形式で振り返り
 ✓ 次年度に向けての取り組みの検討

ビジネスチャット等
で
いつでも相談可能

Chatwork

LINE WORKS

伴走支援事業
所の
ドロップアウトを
回避する

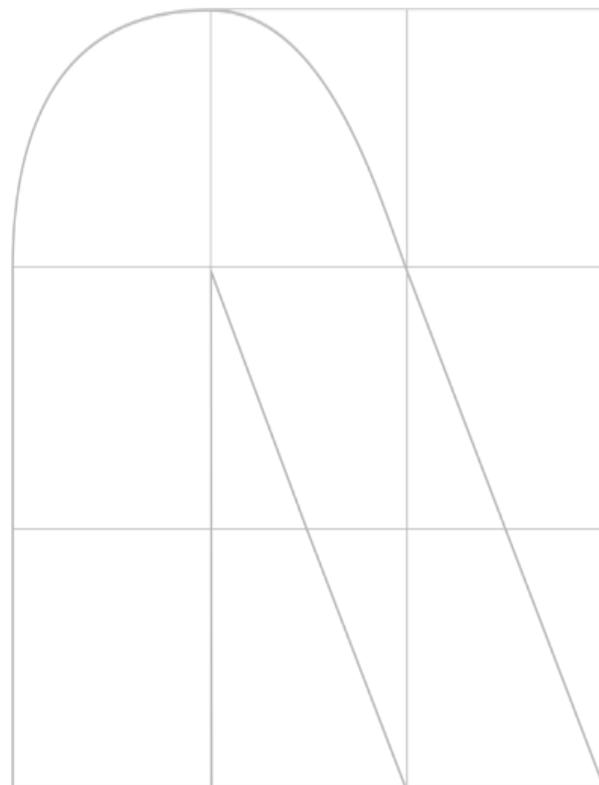
02

研修プログラム実施の様子

かいご×テクノロジー



かいテク沖縄



研修プログラム実施の様子

ステップ
2 現場の課題を見える化しよう

■業務改善研修プログラム（Day1：9/11、9/12）

事業所が抱える課題を構造的に整理・見える化することを目的として、緩やかな因果関係図の作成に取り組んだ。具体的には、生産性向上ガイドラインに示されている「緩やかな因果関係図の作成」手法に基づき、**日頃感じている課題の抽出から、それぞれのつながりや原因・結果の関係を整理するワークショップ**を実施した。



■業務改善研修プログラム（Day1：9/11、9/12）

本ワークショップでは、活動チームが主体となって因果関係図を作成することにより、事業所の課題を構造的に把握するだけでなく、**現場の視点や日頃使っている言葉を踏まえながら、業務改善に取り組む目的や意義について、理解を深めること**を目指した。

また、職員同士で意見を出し合う機会を設けることで、**職員間のコミュニケーションの活性化**を図ることも目指した。

■緩やかな因果関係図の作成の主な効果

- 事業所の課題を構造的に把握することができる。
- 実際の職員から挙げた気づきや課題といった、現場の言葉を踏まえて業務改善の目的や意義の理解を深めることができる。
- 緩やかな因果関係図の作成時に職員間で試行錯誤するため、職員間のコミュニケーションが活発になる。

■緩やかな因果関係図の作成の具体的なプロセス

課題を付箋へ転記



付箋のグルーピング



因果関係の作成



ガイドラインの7つの取組より打ち手の検



研修プログラム実施の様子

■業務改善研修プログラム（Day2：9/25、9/26）

導入計画を作成し、できるだけ早く取組を開始できる体制を整えることを目標として実施した。

具体的には、業務改善活動計画書を作成した。あらかじめ設定したKPI（目標指標）に基づいて、効果を確認できる仕組みを整え、取組の進み具合を見える化することを目指しました。

事業所で抽出した課題をそのままにせず、またプロジェクトチームの意欲が高いうちに次の行動につなげられるよう、第1回プログラムから2週間以内をめどに開催した。



実施要領書：● ● ● ● ●
 印刷用書式：● ● ● ● ●

かいてテクノロジー
 かいテック沖縄

沖縄県
 「働きやすい職場づくり業務改善研修プログラム」
 業務改善活動
 計画書

1 介護テクノロジー導入・業務改善実施計画

課題	担当	実施スケジュール	期待効果	導入時期
1				
2				
3				
4				
5				

実施スケジュール	実施内容	実施場所
1	実施内容の確定	
2	実施内容の確定（1）実施内容の確定	
3	実施内容の確定	
4	実施内容の確定	
5	実施内容の確定	
6	実施内容の確定	
7	実施内容の確定	

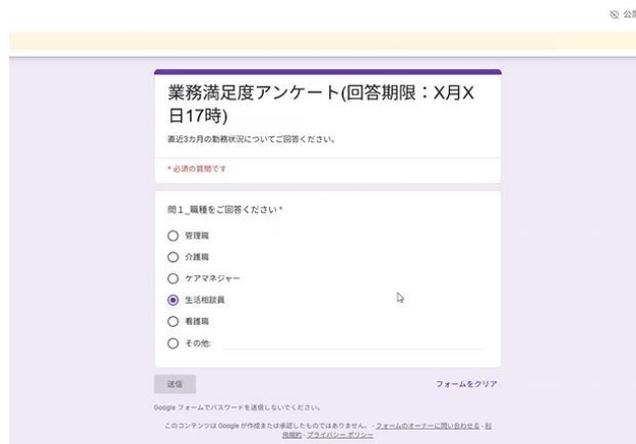
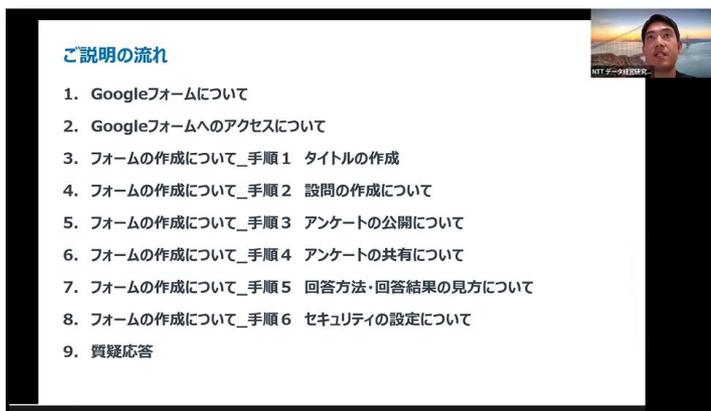
参考) 介護事業所のいまさら聞けないシリーズ

■介護事業所のいまさら聞けないシリーズ ～Googleフォーム作成編～

業務改善の効果指標を把握するためにアンケートを実施する事業所もあるが、紙で配布した場合、回答の集計や整理に大きな手間がかかるという課題があった。

そこで、「アンケート業務を効率化したい」という研修プログラム参加者からの要望を受け、【介護事業所のいまさら聞けないシリーズ】として「Googleフォーム作成編」のオンライン研修会を開催した。

本研修会では、Googleフォームの基本的な作成手順に加え、業務で活用する際のポイントについて分かりやすく解説を行った。



参考: かいテック沖縄ホームページ【介護事業所のいまさら聞けないシリーズ】 Googleフォーム作成編の動画を公開しました
<https://okinawa-kaigocenter.com/info/08/>

■業務改善研修プログラム（Day3：12/8、12/9）

前半の活動（手順1～3）の振り返りとして、導入計画書に沿って取組の進み具合を確認し、中間の振り返りを実施した。

活動が概ね計画通りに進んでいる場合には、取組をより円滑に進めるためのアドバイスや、次段階（ステップ5・6）に向けた助言を行った。

一方で活動が計画通りに進んでいない場合は、現場で感じている困りごとや課題を丁寧に確認し、必要に応じて計画の見直し・軌道修正を支援することで、取組が進むよう後押しを行った。

振り返りのワーク

導入計画書（実行計画）

各種ワークフロー導入・業務改善実施計画	
1. 本プロジェクトの目的・目的達成の目標	
2. 業務改善活動の進捗状況	
実施	進捗状況
開始	完了
担当者	進捗状況
1	
2	
3	
4	
5	
3. 実施スケジュール	
1	実施スケジュール
2	実施スケジュール
3	実施スケジュール
4	実施スケジュール
5	実施スケジュール
6	実施スケジュール
7	実施スケジュール

研修プログラム実施の様子

ステップ 5 改善活動を振り返ろう

ステップ 6 実行計画を練り直そう

■業務改善研修プログラム（Day4：1/29、1/30）

各事業所において、自施設で取り組んだ内容や成果について、実体験に基づく成果発表を実施した。発表では、成果だけでなく、**取り組む中で直面した具体的な課題やその解決方法、取組の進め方のプロセス**も共有した。**他の事業所が自施設の改善に活かせるヒントを得られるような構成**とした。その結果、事業所同士が学び合い、良い取組を広げていききっかけとなった。

