

3－4					
主 題	生産性向上からみえる「人手の価値」				
副 題	生成 AI との協働が生んだ介護現場の変革				
キーワード 1	生成 AI	キーワード 2	生産性向上	研究(実践)期間	24 ヶ月

法人名	社福) 大三島育徳会	事業所名	博水の郷
発表者(職種)	田中良明(看護課長)、平澤宏修(介護職員)		
共同研究(実践)者	三浦寛(相談課長)、山本伸秀(介護課長)		

電 話	03-5491-0340	FAX	03-5491-0343
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	社会福祉法人大三島育徳会は開設 27 年目の法人で、法人理念は「地域に根差した社会福祉の実践」である。世田谷区鎌田・玉川・用賀地域に 8 拠点、港区に 1 拠点の計 15 事業所を展開し、高齢者福祉介護事業と障害者福祉支援事業を担う。特別養護老人ホーム博水の郷は従来型 44 床・ユニット型 46 床の計 90 床、ショートステイ 18 床にて運営している。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

2024 年度介護報酬改定の生産性向上推進体制加算の見直しを契機に、組織的な業務改善への取り組みを開始した。介護職員の不足感は 64.7%に上り(*1)、業務効率化は喫緊の課題である。職員間の介助手順のばらつき・記録業務の重複・物品管理の非効率など、「ムリ・ムラ・ムダ」が課題として挙げられていた。ICT 化を推進するほど「業務改善のための業務」が増加し、データ集計・資料整備・文書作成が管理職・委員会に集中した。高齢者人口は 2025 年に 3,677 万人に達すると推計され(*2)、持続可能な介護の仕組みづくりは全国共通の課題である。画面に向かう時間が増えるほど利用者に寄り添う時間が失われるという矛盾こそが、現場の本質的な課題であった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

本実践の目的は二つある。第一に、生産性向上委員会を通じて「ムリ・ムラ・ムダ」を可視化・改善し、持続可能な運営体制を構築すること。第二に、生成 AI との協働で管理業務を効率化し、創出した時間をケアとマネジメントへ還元すること。厚生労働省は ICT 活用を生産性向上の中核手段と位置づけており(*3)、本実践はその指針に沿う実証的取り組みである。本実践で二つの仮説を設定した。仮説①：ICT・生成 AI による効率化が進むほど対人ケアの価値が際立ち、職員が「人手としての誇り」を持てる環境が実現する。仮説②：管理側の業務負担を生成 AI で軽減することで、業務改善活動そのものの継続性が高まる。

《3. 具体的な取り組みの内容》

令和 6 年 4 月に A・B・C・D の 4 チームで生産性向上委員会を発足した。全職員に気づきシートを 1 人 20 枚配布し 1,000 件超の意見を収集、業務調査票で 10 分刻みの行動記録を実施し業務量を定量把握した。分析の結果「ムリ」45%・「ムダ」24%・「ムラ」21%と判明した。

委員会 A(環境整備・5S 活動)では物品の定位置管理と設備の定期点検化により物品探索時間を削減した。委員会 B(業務の明確化・役割分担)では荷物チェックアプリ導入で忘れ物を月 3、4 件から

Q、1 件に削減し、早番残業を 50%削減した。委員会 C（情報共有・ICT 活用）ではタブレット導入で食事・排泄記録をデジタル化しペーパーレス化を実現した。SIM 通信型インカムで施設内の情報連携を安定化し、書類をクラウド化し業務効率を高めた。委員会 D（理念浸透・人材育成）では理念共有と人材育成を推進した。

管理業務には複数の生成 AI を活用した。会議録音から議事録を自動作成し作成時間を 1 時間から 5 分へ短縮した。研修資料・文章添削・メール返信など書類業務全般に活用し、本発表の抄録・原稿・スライド作成にも役立てた。

《4. 取り組みの結果》

業務改善状況確認アンケート（37 名回答）の結果、「ムラ」の改善率 45.9%・「ムダ」27.7%に対し、「ムリ」は改善率 16.6%・悪化 24.3%と最大の課題として残った。生成 AI の活用により書類業務にかかる時間が半分以下となり、創出された時間は職員との対話やケアの調整へ還元された。

追加アンケート（32 名回答）に「事務時間が減ったら何に使いたいか」を確認したところ、回答はすべて「人と人との直接的な関わり」に集中した。内容は利用者との会話・傾聴・散歩・看取りケア・認知症への寄り添いなどであり、看取り・直接介助・表情変化への気づきを挙げた職員は 100%に達した。

《5. 考察、まとめ》

仮説①は検証された。職員全員が直接的な関わりに時間を使いたいと回答した事実は、効率化が進むほど人にしかできないケアの価値が際立つことを示している。ムラの改善率 45.9%の中でもケア内容の統一は 56.8%と特に高く、手順統一と役割分担の明確化が短期間で成果につながることを裏付けた。

仮説②についても検証された。管理職の書類業務時間が業務によっては半分以下となり、フロア巡回や個別フィードバックの時間が確保できた。委員会が 24 ヶ月継続できたこと自体が、負担軽減が活動継続の鍵であることを証明している。一方、ムリが改善されなかった根本原因は、委員会活動が「業務の進め方」を変えることはできても、「人員数・配置」という経営判断領域には直接介入できない構造的限界にある。人員が不足すれば身体的負担は解消されない。これは委員会活動の射程範囲を示し、介護現場における本質的課題でもある。次のフェーズとして経営層を巻き込んだユニット横断ヘルプ体制の強化・介助機器の追加導入・夜間配置の見直しを段階的に実施する。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

- ・（*1）「令和 5 年度介護労働実態調査」（2024）公益財団法人介護労働安定センター
- ・（*2）「令和 5 年版高齢社会白書」（2023）内閣府
- ・（*3）「介護現場における ICT の利活用に関する手引き（令和 3 年度改訂版）」（2022）厚生労働省
- ・「介護サービス事業所における生産性向上推進ガイドライン」（2019）厚生労働省

《8. 提案と発信》

本実践が証明したのは、生成 AI は「人手を減らす道具」ではなく「人手の価値を高める道具」だということである。気づきシート・業務調査票・多職種委員会という手法は大規模な設備投資なしに導入でき、他法人でも即日応用できる。AI による事務自動化と委員会活動による現場改善を両輪で回すこのモデルを、介護・福祉現場に広く提案する。画面に向かう時間を AI に委ね、人間が「人手」として利用者の傍らに寄り添う時間を取り戻す。これこそが持続可能な福祉経営の姿である。