

自治体向け

介護生産性向上総合相談センターの 設置・運営に係る手引き

令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業

介護生産性向上総合相談センターを通じた地域単位の効果的な支援方策に関する調査研究事業

介護分野において生産性向上に取り組む意義

0. はじめに

- 2025年には団塊の世代が全員75歳以上となり、更にはその先の2040年にかけて85歳以上人口が急増することが予想されており、要介護認定率は年齢が上がるにつれ上昇し、特に85歳以上で上昇する傾向にあることから、介護サービスの需要は今後、更に高まることが見込まれています。一方で、我が国の生産年齢人口は急速に減少することが見込まれており、人材確保は既に全産業的に喫緊の大きな課題です。
- このような厳しい環境変化のなかにあっても、地域住民に介護が必要となっても、できる限り住み慣れた地域で、これまでの日常生活に近い環境で暮らし続けることを実現する、その要が介護現場であり、そしてその介護現場を支えているのは、現場の職員です。
- 今後も介護現場がその役割を果たし、地域住民の生活を支え続けることが、国民全体にとって重要な課題であることは言うまでもありません。このことから、国や都道府県・市区町村はこれまで、介護職員の処遇改善、多様な人材の確保・育成、介護職員の離職防止や定着促進、介護分野の生産性向上に向けた取組の普及、介護職の魅力発信等の様々な施策を行ってきました。
- このうち、介護分野の生産性向上の取組については、介護サービスの質の維持・向上が見込まれるとともに、介護現場の職員の負担軽減等にもつながるものであり、加えて、魅力向上・介護人材確保等による経営の安定も図られる「三方良し」の取組であることを踏まえれば、介護サービス事業所自らが積極的に推進すべきものとも考えられます。
- 一方で、個々の介護現場、また、地域全体において介護現場の生産性向上が十分に取組まれなかった場合には、より人材不足が深刻化し、介護保険サービスの需要の増大や重度化に対応することがますます難しくなることが考えられます。
- このため、地域住民が住み慣れた地域で安心して生活をするができるよう、また、介護現場で働く職員が自らの仕事や職場に自信と誇りをもって長く働くことができるよう、都道府県・市区町村が中心となって地域における関係機関と連携し、介護現場における生産性向上の取組を積極的に支援することが求められています。

介護分野において生産性向上に取り組む意義

1. 介護分野における「生産性向上」とは

- 一般的に「生産性」とは製造業等で用いられるOutput（成果）をInput（投入量）で除した「労働生産性」を指します。さらに「労働生産性」とは単位投入量（1人もしくは1時間）当たりの付加価値額を示す「付加価値生産性」、もしくは単位投入量当たりの生産量を示す「物的生産性」に大別されます。
- 一方、介護分野における「生産性」を考える場合には、介護分野の人が人にケアを提供するといった特性（製造業等との違い）を十分に考慮する必要があります。介護現場の生産性向上は「利用者に質の高いケアを届ける」という介護現場の価値を重視し、介護サービスの生産性向上を「介護の価値を高めること」と定義（「介護サービスにおける生産性向上のとらえ方」_生産性向上ガイドライン）しています。
- また、生産性向上の取組を通じて利用者に質の高いケアを届けることは、利用者のみならずその家族や関係者にも価値を提供することに繋がります。生産性向上ガイドラインにおいては、介護における生産性向上の取組の上位目的を「介護サービスの質の向上」と「人材の確保・定着」としています。
- 人手不足の中でも介護サービスの質の維持・向上を実現するためには、介護サービス事業所の課題を明確にし、業務改善活動等に継続的に取り組む必要があります。そして、これらを通じて職員の働きがいや仕事に対する満足度を高め、その結果として更なるサービスの質の向上につながります。この一連の流れがまさに介護分野における「生産性向上」に取り組む目的です。

2. 介護現場が生産性向上に取り組む意義

- 介護現場では一人ひとりの高齢者の持つ特有のニーズに気づき、そのニーズに応じたケアやサービスを創り出す必要があります。このため、今後、ますます複雑・多様化する高齢者のニーズに伴い、介護現場ではより一層高度な専門性が求められます。
- 生産性向上ガイドラインでは、介護現場において生産性向上（業務改善活動）に取り組むことの意義として、「情報共有の効率化」、「チームケアの質の向上」、「人材の育成」の3つを挙げています。生産性向上の取組は様々ありますが、例えば、整理整頓により物を探す時間を短縮することで生まれた時間を、個々の利用者に向き合う時間や、認知症ケアなどの専門性を高めるための学習の時間に振り向けること等が挙げられます。
- このように、業務改善で生まれた時間を有効活用することで、利用者について新しい発見をしたり、仕事の意義を再認識したりするなど、ケア従事者が自らの仕事の専門性の向上を通じてやりがいや楽しさを実感し、モチベーションを向上させることもできます。これが、それぞれの介護現場における人材育成や働きやすい職場環境の実現、ひいては、介護の価値を高めることにつながると考えられます。

介護分野において生産性向上に取り組む意義

3. 都道府県・市区町村が中心となって地域全体で取り組む意義

- 市区町村は介護保険の保険者の役割として、介護保険事業計画を策定し、サービスを安定して提供する体制を構築することが求められています。さらに、都道府県は介護保険事業支援計画を策定し、市区町村の支援を行います。全国の自治体において、介護需要とサービス供給量の差、所謂、需給ギャップが拡大するなかで、各自治体においては地域の介護サービスの基盤を確保する必要性がますます高まっています。
- 各介護サービス事業所が持続可能かつ充実したサービスを提供するためには、生産性向上の取組の推進の観点からも、都道府県・市区町村において事業者に対する様々な支援や働きかけを行う必要があります。
- 具体的には、地域における生産性向上の取組の推進に関する司令塔として、課題や展望を広く議論する介護現場革新会議の開催が挙げられます。介護現場革新会議においては、都道府県がリーダーシップを発揮し、各関係機関や介護サービス事業所の経営層らと地域の課題とともに当事者意識を共有し、それぞれの立場において果たすべき役割について対話を重ねることが重要です。
- その他にも、生産性向上に取り組む介護現場からの相談に対応するワンストップ相談窓口である介護生産性総合相談センターの設置、介護ロボット・ICTの導入活用支援、モデル事業所の育成および表彰・認証制度の整備等が挙げられます。また、介護人材のすそ野を広げる取組として、福祉関係者のみならず、雇用、教育などの多様な分野の関係者と連携しながら、若年層にも介護の仕事への親しみを持ってもらうとともに、介護職の魅力的なイメージを共有してもらう介護の魅力発信の取組等も考えられます。

4. これまでの国の関連政策と課題

- 厚生労働省では、介護分野における生産性向上の取組の推進に向けて、生産性向上ガイドラインの策定・改訂をはじめ、介護現場革新会議の基本方針を踏まえた都道府県・市区町村単位のパイロット事業、介護ロボット・ICT等のテクノロジーの活用推進（導入経費の支援や活用のための相談対応等）、取組を促進するための各種ツールの整備等の様々な取組を実施してきました。
（参考：厚生労働省ホームページ <https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html>）
- このように、厚生労働省ではこれまでも生産性向上の取組の普及を目的とし様々な施策を推進してきましたが、その一方で、国が全国に向けて実施する政策では、各地域の実情を十分に反映することは困難であり、これらの成果物が介護現場に広く周知・活用され、生産性向上の取組が大きく広がっている状況には至っていません。
- また、地域の事業所に目を向ければ、介護ロボット・ICTの導入を含め生産性向上に資する先進的な取組を実施する事業所は点在するものの、それらの取組過程で得られたノウハウや取組成果が事業所内に留まり、地域の他の事業所に効果的に展開されていないことも課題です。

介護分野において生産性向上に取り組む意義

- 現在、多くの都道府県では、地域医療介護総合確保基金を活用した介護ロボットやICTの導入を支援する補助金（以下、「導入支援補助金」という。）事業が実施されています。しかし、実際に、導入支援補助金を利用し介護ロボット・ICT（以降、介護ロボット等とする）を導入したものの、十分に導入の効果が実感されていない事例も見られるところです。
- 真に現場のニーズに合った機器の開発が求められることは言うまでもありませんが、ここでは介護ロボット等の活用効果が、「介護ロボット等の導入」と「オペレーションの再構築にむけたマネジメント」によってはじめてもたらされることに着目すると、（介護ロボット等の活用の効果）＝（介護ロボット等の導入）×（マネジメント）のかけ算で表現できると考えられます。
- つまり、いくら優れた機能を持つ機器を導入しても、オペレーションの再構築に向けたマネジメントが行われなければ、その効果を享受することはできません。さらにこの「オペレーションの再構築に向けたマネジメント」とは、導入した介護ロボット等を現在のオペレーションに馴染ませるために、介護現場で対話をしながら試行錯誤を繰り返すことに他なりません。
- しかし実際には、介護ロボット等の機器の導入に際し、それまでのオペレーションを機器の活用を前提とするオペレーションに再構築するためには、オペレーションのマネジメントに関する一定のノウハウを必要とすることから、多くの介護現場では自律的に取り組むことが難しい状況にあると考えられます。したがって、導入支援補助金の効果をより拡大するためには、介護現場のマネジメントに対する支援も重要と考えられます。なお、マネジメントに対する支援としては、機器の導入活用に関するマニュアルや事例集等の整備、また専門的な知識を持ったアドバイザーによる伴走的な支援等が挙げられます。
- このような問題意識を背景に、いくつかの都道府県では地域医療介護総合確保基金事業を活用した介護ロボット・ICTの導入・活用を支援するモデル事業を既に実施しています。具体的には、介護現場に精通するコンサルタント等をアドバイザーとしてモデル事業所に配置し、機器を活用したマネジメントに向けた取組を伴走的に支援することで、地域におけるモデルケースを創出する事業です。さらにこれらの事業では、モデル事業所の創出に加えて、機器の導入・活用プロセスを手引き等に取りまとめるなどし、地域の他の介護事業所に対する取組の普及を図っています。
- より多くの介護事業所が生産性向上の取組の必要性を理解し、取組を推進するためには、整備されたガイドラインやツールを用いて適切な支援ができる地域の拠点やアドバイザー等が必要です。また、都道府県を中心として関連業界団体や先進的な取組を実施している介護事業所等を巻き込みネットワークを形成するなど、より広く地域の介護事業所に支援が行き届くような体制の構築も不可欠です。

介護分野において生産性向上に取り組む意義

5. これまでの課題を踏まえた今年度の国の政策

- 令和5年度から、地域医療介護総合確保基金を活用して、都道府県の主導のもと、介護人材の確保・処遇改善、介護ロボット・ICT等のテクノロジーの導入、介護助手の活用など、介護現場の革新、生産性向上に資する様々な支援・施策を総合的・横断的に一括して取り扱い、適切な支援につなぐワンストップ型の総合的な事業者への支援を可能とする「介護生産性向上推進総合事業」が開始されます。
- また、「介護保険制度の見直しに関する意見」（令和4年12月社会保障審議会介護保険部会）においては、「介護現場の生産性向上の推進に関して、自治体を中心に一層取組を推進するため、自治体の役割を法令上明確にすることが適当である。」とされています。
- このような中、令和4年度、厚生労働省では、都道府県版「介護現場革新会議」の実施を中心とした地域における生産性向上の効果的な取組方策を検討する「介護現場の生産性向上に関する普及・定着促進事業」、都道府県主導の「介護生産性向上総合相談センター」の設置促進に向けた検討を行う「介護生産性向上総合相談センターを通じた地域単位の効果的な支援方策等に関する調査研究事業（注）」、生産性向上の取組を実践する事業所およびその取組内容等を都道府県・市区町村が見える化するための方策についての実証的な検討を行う「介護現場における持続的な生産性向上の取組を支援・拡大する調査研究事業」及び、都道府県・市区町村が生産性向上に関連する事業を推進するにあたり必要な体制や準備等を検討する「介護事業所における生産性向上の更なる普及促進に向けた調査研究事業（注）」の4つの事業を行いました。

（注）令和4年度 厚生労働省老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

今年度の都道府県・市区町村向け成果物の概要

成果物名

概要

介護現場革新会議の
設置・開催に係る手引き

介護現場革新会議の進め方や、具体的な会議の事例を紹介しています。介護現場革新会議では、介護現場の実情に詳しい各団体・機関の担当者からの様々な意見を収集し、地域における実情や課題を洗い出します。そして、都道府県・市区町村の担当者は地域の課題に対する実行力のある打ち手を検討します。また、介護生産性向上総合相談センターの運営方針を検討することも、介護現場革新会議の役割の一つです。

介護生産性向上総合相談センターの
設置・運営に係る手引き

介護生産性向上総合相談センターの機能や運営について記載しています。介護生産性向上総合相談センターでは、介護現場革新会議において策定する方針に基づき生産性向上に資する取組を実施します。また、人材確保に関する各事業とも連携の上、介護サービス事業所に対しワンストップ型の支援を実施します。

生産性向上の普及に資する
「見える化方策」に必要な要素

生産性向上の普及に資する見える化方策（実際に行った事業所の取組を普及すること）において踏まえるべき要素について「見える化方策の検討要素」と「見える化方策で見える化すべき要素」に分けて示しています。「見える化方策の検討要素」では事業の企画・設計の段階において検討すべき要素を、「見える化方策で見える化すべき要素」では、見える化方策を通じて見える化すべき要素を紹介します。

生産性向上の支援・普及に
資する事業の進め方

生産性向上に資する事業の企画設計、実施、評価について記載しています。現在、都道府県・市区町村で行われている主な事業の実施手法である、セミナー・研修会、伴走支援によるモデル事業所の創出の2つに焦点を置き、それぞれの事業の実施手法における主な検討事項や想定される課題を具体例を交えて解説しています。

II

介護生産性向上総合相談センターの 設置・運営に係る手引き

1 この手引きの目的と対象者

- この手引きは、介護生産性向上総合相談センターの設置の意義や役割を示すとともに、センターの開設主体となる機関が本手引きを参考にして、センターの設置及び運営において必要な事項を進められることを目的としています。
- この手引きは、自治体（主に都道府県）の事業担当者や介護生産性向上総合相談センターの運営主体となる機関（都道府県直営の場合を除く）を対象としています。

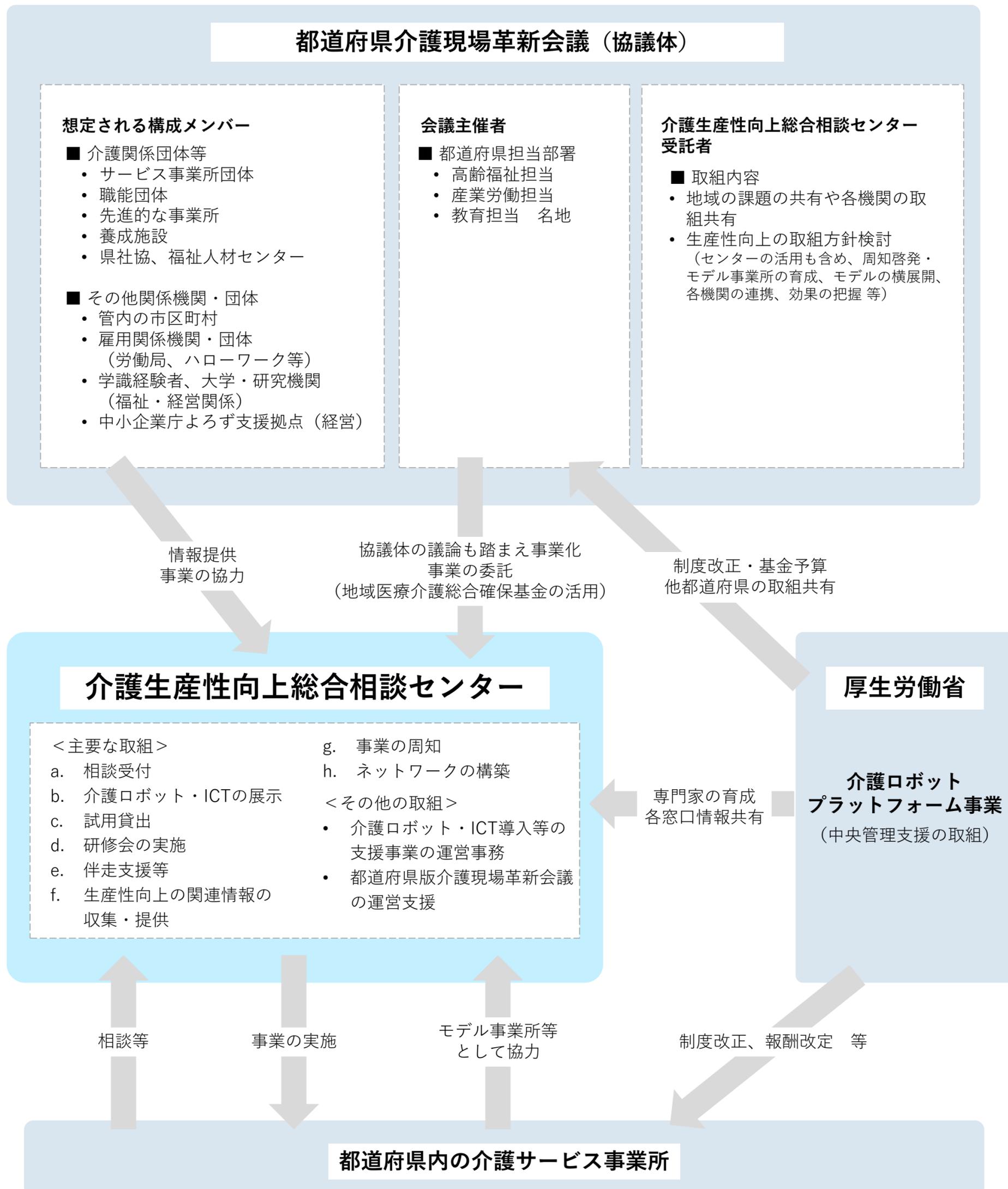
2 介護生産性向上総合相談センターの概要

意義・役割

- これまで国や都道府県・市区町村をはじめとする様々な実施主体において、生産性向上（介護ロボット・ICTを含む）に関する取組が行われてきました。一方で、これらの取組が介護現場に広く周知・活用され、生産性向上の取組が大きく広がっている状況には至っていません。これは、様々な主体により生産性向上に資する取組に関する事業や情報発信が断片的に実施されてきたことが原因の一つとして考えられます。
- 今後、介護生産性向上総合相談センターが地域における生産性向上に資するあらゆる取組のハブとして機能することで、これまで様々な実施主体により分散して行われていた情報を整理し、効率的な事業展開が可能となります。さらに、各地域の実情に合わせた支援や、介護サービス事業所にとって身近な取組を行うことも可能になります。
- 介護生産性向上総合相談センターは、こうした取組を通じて、介護サービスの質の向上や働きやすい職場環境づくりを実現させることや、事業所の職員が自らの仕事や職場に自信と誇りをもって長く働けるようにすることを目的としています。

センターの事業内容と他機関との関係

介護生産性向上総合相談センターでは、介護ロボットやICT、その他の生産性向上に関する取組を実施する他、人材確保に関する各種事業等とも連携の上、介護事業者に対してワンストップ型の支援を実施します。



3 介護生産性向上総合相談センターの設置

ここでは生産性向上総合相談センターの事業内容を、「主要」な取組と「その他」の取組に分けて紹介します。いずれの取組も、地域の介護現場における生産性向上の取組を支援するための基本的なものです。また、これらの実施にあたっては、必要に応じて外部への委託等を含め、より効果的な体制の整備が重要です。

主要

業務改善の取組、介護ロボット・ICT導入に係る相談窓口業務

a. 相談受付

目的

- 介護サービス事業所が抱える生産性向上（介護ロボット・ICTを含む）の取組に関する一般的な課題や、開発企業が抱える介護ロボットの開発に関する課題が十分に解決されることを目的とします。

実施事項

- 事業所からの生産性向上の取組等に関する相談を受け付け、事業所の抱える課題の解決策を共に検討します。センターで解決できない場合は、関連する機関や事業と連携したうえで、相談者の課題が解決するよう支援を行います。
- 開発企業からの開発や実証、普及における相談を受け付けます。専門的な相談への対応が難しい場合は、厚生労働省委託事業「介護現場の生産性向上に向けた介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」（注：令和5年度事業の名称。以降、プラットフォーム事業と言います）のニーズ・シーズマッチング支援事業に取り次ぐ等の対応を行います。

相談対応のポイント

本事業のヒアリング調査では、プラットフォーム事業の担当者から「多くの相談者は介護ロボットの導入を前提で相談に来るが、相談を聞いていると、そもそも自事業所の課題が見えていないケースが多々ある」という意見が挙がりました。生産性向上の取組や介護ロボット・ICTの導入は事業所の課題を解決する手段であって、その取組や導入自体が目的ではありません。特に初回の相談では、**相談者の抱える課題を一緒に検討し、課題に則した生産性向上の取組や介護ロボット・ICTの導入が行われるように支援**しましょう。

相談対応の受付シート（例）

介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業では、相談に来られた方に、次のような受付シートを記入いただいています。受付シートを記入いただくことで、相談者の課題認識、課題に対する取組をどのように考えているかが把握でき、相談対応におけるアセスメントを行うことができます。

■ 事業所への相談前の事前アンケート

法人名			
事業所名			
サービス種別 (〇は1つ)	1. 介護老人福祉施設 2. 介護老人保健施設 3. 介護療養型医療施設 4. 訪問介護 5. 訪問入浴介護 6. 訪問看護 7. 訪問リハビリテーション 8. 居宅療養管理指導 9. 通所介護	10. 通所リハビリテーション 11. 短期入所サービス 12. 小規模多機能型居宅介護 13. 看護小規模多機能型居宅介護 14. 夜間対応型訪問介護 15. 定期巡回・随時対応型訪問介護 16. 認知症対応型通所介護 17. 認知症対応型共同生活介護 18. その他 ()	
事業所住所	〒		
事業所連絡先電話番号			
事業所連絡先 E-mail			
相談者（代表者）氏名			
相談者様について			
問 1-1 相談者（代表者）			
1) 相談者役職		2) 相談者職種 (〇は1つ)	1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 ()
問 1-2 相談者（2人目以降は併記ください）			
1) 相談者役職		2) 相談者職種 (〇は1つ)	1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 (名) 4. 生活相談員 (名) 5. 看護職員 (名) 6. 機能訓練指導員 (名) 7. その他 ()
問 2 過去に本相談窓口を利用したことがあるか。 (該当するものに全てに〇を付けてください)	1. 介護ロボットに関する相談 2. 介護ロボットの試用貸出 3. 展示ロボットの見学・体験 4. 介護ロボットに関する研修会参加 5. 利用したことがない		
問 3 相談窓口の利用契機 (該当するものに全てに〇を付けてください)	1. 相談窓口のHP 2. パンフレット 3. SNS 4. 施設団体の紹介 5. 自治体からの紹介 6. 他施設からの紹介 7. その他 ()		
相談内容について			
問 4-1 相談内容 (該当するものに全てに〇を付けてください)	1. 介護ロボット導入方法全般に関する相談 2. 介護ロボットについての情報収集 3. 介護ロボットの導入活用事例についての情報収集 4. 体験展示施設についての情報収集 5. 介護ロボットの購入方法についての相談 6. 利用可能な購入補助金や基金等についての相談 7. 福祉医療貸付制度・融資についての情報収集 8. 見学可能なモデル施設についての情報収集 9. 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業についての情報収集		
問 4-3 相談内容（詳細）			
問 4-2 介護ロボットの導入状況 (今回、相談される介護ロボットについて、貴事業所での導入状況を教えてください。)	1. 導入前 2. 導入中（介護ロボットを導入して間もなく定着に向けて活動している） 3. 導入済（介護ロボットの導入が終わり、活用・定着しつつある） 4. 導入済（介護ロボットの導入は終わっているが、活用・定着できていない）		

■ 事業所からの相談受付時のアンケート（1/3）

問1 基本情報	
1. 本日、相談したい導入を考えているロボットの種類 ※複数回答可 ①移乗支援 ②移動支援 ③排泄支援 ④入浴支援 ⑤見守り支援 ⑥コミュニケーション支援 ⑦業務支援	
問2 導入することで期待する効果や導入場面について教えてください	
問2-1 移乗支援 □←導入を考えていればチェック	
導入することで期待する効果と課題場面 ※複数回答可	
1. 利用者の苦痛の軽減 ①痛みが伴う介護の軽減 ②事故やヒヤリハットの軽減 ③手技による怪我（内出血、表皮剥離等）の軽減 ④拘縮による介助時の苦痛軽減 ⑤その他（)
2. 利用者の自立度向上 ①移乗回数が増えることで行動範囲が増える ②家族や他の利用者とのコミュニケーションの増加 ③職員と利用者とのコミュニケーションの増加 ④座位姿勢をとる回数が増える ⑤その他（)
3. 職員が移乗支援を行う際の身体的負担 ①腰痛等の怪我の予防・軽減 ②小柄な職員や高齢の職員に身体的負担の軽減 ③その他（)
3-1. 職員が移乗支援を行う際の導入場面を教えてください （例：起き上がり介助、立ち上がり、移乗、衣類の脱着、排泄介助時等）]
4. その他の導入することで期待する効果 ※その他の内容を具体的に]
問2-2 移動支援 □←導入を考えていればチェック	
導入することで期待する効果 ※複数回答可	
1. 利用者が移動する際の安全性 ①転倒リスクの軽減 ②転倒の不安軽減 ③長時間歩行時の痛みを和らげることができる ④その他（)
2. 利用者の自立度向上 ①利用者の行動範囲が増える ②歩行頻度、歩行距離の増加 ③一人で安心して外出ができる ④下肢筋力の維持、改善、強化 ⑤姿勢が良くなる ⑥歩行の改善 ⑦行動範囲が増えることによる家族や他の利用者とのコミュニケーションの増加 ⑧職員と利用者とのコミュニケーションの増加 ⑨リハビリテーション・機能向上につながる ⑩その他（)
3. 職員が移動支援を行う際の身体的負担 ①移動時の際の付き添いが不要になる ②その他（)
4. その他の導入することで期待する効果 ※その他の内容を具体的に]

■ 事業所からの相談受付時のアンケート（2/3）

問2-3 排泄支援 □←導入を考えていればチェック

利用者の自立度

1. 利用者の排泄の自立度

- ①トイレ歩行可 ②ポータブルトイレ利用 ③おむつ利用 ④夜間のみポータブル
⑤その他（)

1-1. 利用者の排泄の自立度（尿意・便意の訴え）

- ①尿意の訴え（あり・あいまい・なし）
②便意の訴え（あり・あいまい・なし）

導入することで期待する効果 ※複数回答可

2. 利用者の苦痛軽減

- ①トイレまでの移動を軽減 ②便尿の臭いを防ぐ ③トイレ移動の際の転倒防止
④その他（)

3. 利用者の排泄の自立度向上

- ①自立排泄ができる ②排泄の際に利用者が自分で衣服の着脱ができる ③おむつ介助になるまでの期間が伸ばせる
④安心して外出ができる ⑤行動範囲が増えることによる家族や他の利用者とのコミュニケーションの増加
⑥職員と利用者とのコミュニケーションの増加
⑦その他（)

4. 職員の負担軽減

- ①排泄支援の負担軽減 ②シーツ交換等の業務の軽減
③その他（)

5. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

[]

問2-4 入浴支援 □←導入を考えていればチェック

導入することで期待する効果 ※複数回答可

1. 利用者の苦痛軽減

- ①転倒リスクの軽減 ②一人で入浴する時間の延長・確保（尊厳の保持）
③その他（)

2. 利用者の入浴の自立度向上

- ①自立して入浴ができる
②その他（)

3. 職員の入浴支援を行う際の負担軽減

- ①安心して見守りができる
②その他（)

4. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

[]

問2-5 見守り支援 □←導入を考えていればチェック

導入することで期待する効果 ※複数回答可

1. 利用者の苦痛軽減

- ①夜間の不要な訪室による睡眠の妨げを軽減 ②転倒・転落リスクの軽減
③その他（)

2. 利用者の自立度向上

- ①眠りの質が改善 ②家族や他の職員とのコミュニケーションが増える
③職員と利用者とのコミュニケーションの増加 ④レクリエーション参加が増える
⑤その他（)

3. 職員の見守り業務における負担軽減

- ①不必要な訪室回数を軽減 ②夜間の精神的な負担感の軽減 ③看取り期の見守り業務負荷軽減
④その他（)

4. 介助時間や業務の効率化

- ①不必要な訪室回数を軽減による業務効率化（事務作業ができる等）
②動記録の分析による適切なケアの提供
③その他（)

5. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

[]

■ 事業所からの相談受付時のアンケート（3/3）

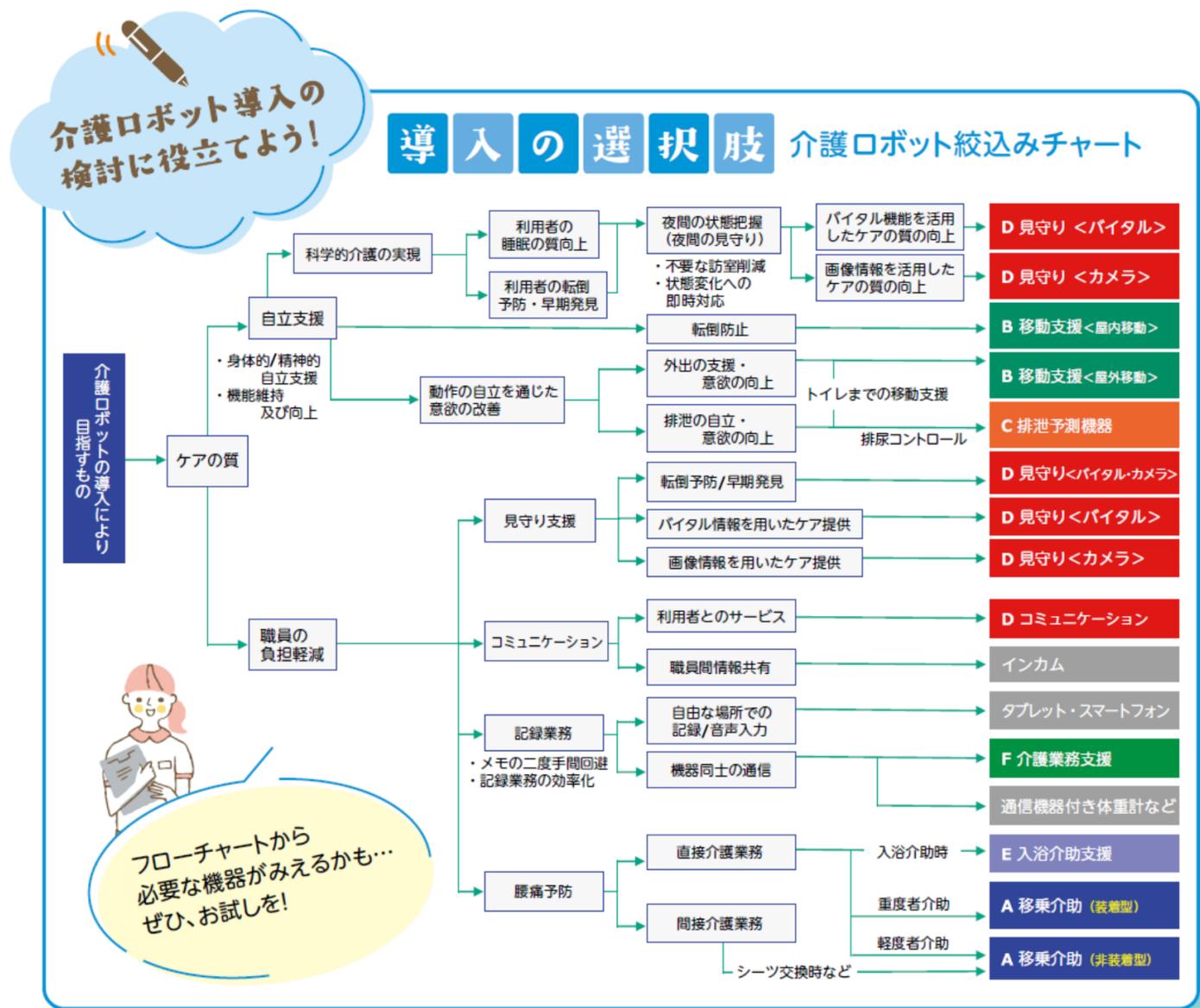
<p>問2-6 コミュニケーション支援 □←導入を考えていればチェック</p> <p>導入することで期待する効果 ※複数回答可</p> <p>1. 利用者の負担軽減 ①突然の規律等転倒・転落リスクの軽減 ②その他（ ）</p> <p>2. 利用者の自立度向上 ①活動の促しによる活動量の増加 ②食事や睡眠の時間を教えることによる生活リズムの安定化 ③ロボットとのコミュニケーションによる発語量の増加 ④家族や他の職員とのコミュニケーションが増える ⑤職員と利用者とのコミュニケーションの増加 ⑥その他（ ）</p> <p>3. 職員の見守り業務における負担軽減 ①ロボットによる業務の代行（体操、利用者への声掛けなど） ②その他（ ）</p> <p>4. 介助時間や業務の効率化 ①ロボットによる業務の代行による業務効率化（事務作業ができる等） ②利用者の情報取得による情報伝達の効率化 ③その他（ ）</p> <p>5. その他の導入することで期待する効果 ※その他の内容を具体的に</p> <p>[]</p>	
<p>問2-7 業務支援 □←導入を考えていればチェック</p> <p>導入することで期待する効果 ※複数回答可</p> <p>1. 利用者の自立度向上 ①データ分析によって提供される適切なケアによって機能維持、向上 ②その他（ ）</p> <p>2. 介助時間や業務の効率化 ①介護記録の入力時間の削減 ②利用者の基礎データ管理の簡便化 ③データ分析による適切なケアの提供 ④情報統合による効率的な利用者の状況把握 ⑤その他（ ）</p> <p>3. その他の導入することで期待する効果 ※その他の内容を具体的に</p> <p>[]</p>	
<p>問3 介護ロボットを導入するに当たり、現場で抱えている課題について教えてください。</p> <p>[]</p>	
<p>問4 その他、介護ロボットに関することについて知りたいことがありましたら教えてください。（自由記述）</p> <p>[]</p>	

■ 開発企業からの相談後のアンケート

問1 相談についての満足度	
問1-1 満足度 (○は1つ)	
<p>10 9 8 7 6 5 4 3 2 1</p> <p>満足度高 ←————→ 満足度低</p>	
問1-2 満足度の理由 (該当するものに全てに○を付けてください)	<p>1. 課題解決に繋がる回答を得られたため 4. 対応が不親切だったため</p> <p>2. 対応が親切だったため 5. その他 ()</p> <p>3. 課題解決に繋がる回答を得られなかったため</p>
問1-3 得られなかった回答もしくは情報をご回答ください。(自由記述)	
問2 リビングラボへの取次の有無 (○は1つ)	<p>1. 取次を依頼した 3. 取次は検討しない</p> <p>2. 取次を検討する</p>
問3 今後、相談窓口に求めること (該当するものに全てに○を付けて、それぞれ具体的な内容をご回答ください)	
<p>1. より専門的な相談がしたい (具体的な内容:)</p> <p>2. 情報の充実 (具体的な内容:)</p> <p>3. その他 (具体的な内容:)</p>	
今後の相談窓口の利用意向	
問4 今後の相談窓口の利用意向 (○は1つ)	<p>1. また利用したい 3. より情報が充実すれば利用したい</p> <p>2. 機会があれば利用したい 4. 利用したくない</p>
ニーズ・シーズマッチング支援事業の利用意向 (ニーズ・シーズマッチング支援事業について相談窓口から案内があった場合にご記入ください)	
問5-1 ニーズ・シーズマッチング支援事業への技術情報の登録意向 (○は1つ)	<p>1. 登録する 3. その他 ()</p> <p>2. 登録しない</p>
問5-2 上記の理由についてご回答ください (自由記述)	
問6 その他ご意見があればご記載ください。(自由記述)	

介護ロボットに関する相談対応のフロー（例）

介護ロボットの導入に関する相談の際に、次のフロー図を参考にさせていただくことも可能です。



貸し出し後の感想 使ってみた感想

介護ロボットの試用貸出を行い、効果として挙げられる5つの項目

- 利用者に対するサービスの質が向上した
- 利用者の自立支援に繋がった
- 利用者の安全性向上に繋がった
- 業務やサービスが効率化した
- 介護職員の負担軽減に繋がった

使い方がシンプル、装着が容易、装着中に介助者の身体に痛み無し、という点が良い。簡易な装着型の介護ロボットがあればスタッフが日常的に利用できる。

職員の腰痛負担軽減になる。統一したケアができるため、利用者は安心・安全な介護を受けられる。移乗時どこかにぶつけて皮下出血が出来る回数が減る、など利用者にも安心。

(出典) 富山県介護実習普及センター チラシより
 ※上段チャートは富山県介護実習普及センターにて社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 介護すまいる館ホームページを参照して作成

介護ロボットのパッケージ導入モデル（令和4年度3月 厚生労働省作成）においても、介護ロボットの導入のためのフローチャートを示しています。そちらも是非、ご参照ください。

その他の関連資料

事業所、企業からの相談の際に活用できる資料は次の通りです。

■ 介護サービス事業所からの相談の際に活用できる資料（業務改善関連）

#	資料名	概要	URL
1	介護分野における生産性向上推進フォーラム（動画）	生産性向上の取組に関する講演や、実際に取り組んだ事業所の成果発表のアーカイブ動画	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_forum.html
2	「介護の価値を高める」10週間で職場を劇的に変える（動画）	実際に生産性向上の取組を行うモデル事業を行った事業所の様子を10週間にわたって追跡した動画	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_forum.html
3	介護現場における業務改善活動の推進スキル研修 副教材（動画）	テーマごとに生産性向上に関する知識を手軽に学ぶことができる短時間の動画教材。	https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWiB2pyKc_WXeLRpNLjkmpTh
4	介護現場における改善活動の支援・促しの有効性紹介セミナー（動画）	生産性向上の取組を進めるための支援・促しのスキルを解説したセミナーのアーカイブ動画	https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWinyvCXipW6-aCkHtRjg_HJ
5	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	生産性向上の考え方や進め方を取りまとめた、取組を実施するうえで基礎となる資料	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html
6	介護現場における生産性向上の取組を支援・促進する手引き	職員を巻き込み、プロジェクトを進めていく支援・促しの考え方を記載した資料	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_skil.html
7	課題抽出ツール	事業所・施設の課題を把握するためのツール	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei-elearning.html
8	業務時間見える化ツール	一定期間の業務時間を測定し、時間のムリ・ムダ・ムラがないか確認するツール	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei-elearning.html
9	効果測定ツール	改善活動の効果を定量面や定性面で測定し、7つの取組に応じた効果を見える化するツール	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei-elearning.html
10	推進スキル研修手順書	ガイドラインや支援・促しの手引きに基づいて生産性向上の考え方を伝えるための手順書	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_skil.html
11	研修用教材	業務改善のテーマごとにポイントをまとめたパワーポイントの教材。ダウンロードの上、独自に編集することが可能	https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_skil.html

■ 介護サービス事業所からの相談の際に活用できる資料（介護ロボット・ICTの導入・活用）

#	資料名	概要	URL
1	介護ロボットのパッケージ導入モデル ～介護ロボット取組事例集～	各施設・事業所が抱える課題を抽出し、「改善策の取組」の手段（ツール）として介護ロボットの導入・活用を通じて得られた効果などを取組事例としてまとめている。	https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000928398.pdf
2	ロボット介護機器開発・導入促進事業 製品 化機器一覧	AMED によるロボット介護機器の開発・導入促進事業の資料。開発企業等に対して補助を行うと共に、介護現場への導入に必要な基準作成等の環境整備を行うことを目的として、製品化機器一覧には、6 分野 20 事例が紹介されている。	https://robotcare.jp/data/news/list2019_10ver1.pdf
3	介護ロボット導入活用事例集	介護ロボットの活用事例集 (5年分 2017~2021)	(2021年) https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000928395.pdf (2020年) https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000765226.pdf (2019年) http://www.techno-aids.or.jp/robot/file01/jirei2019.pdf (2018年) http://www.techno-aids.or.jp/robot/file30/jirei2018.pdf (2017年) http://www.techno-aids.or.jp/robot/file29/jirei2017.pdf
4	介護現場で活用される テクノロジー便覧	厚労省による事業で作成された介護ロボットをはじめとする様々な製品に関する便覧。介護現場がテクノロジーの導入活用を検討する際に参考となるよう、国内で活用される介護テクノロジー102製品を掲載している。	https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/r03_add16_02jigyohokokusho.pdf

■ 開発企業からの相談の際に活用できる資料

#	資料名	概要	URL
1	試作機器へのアドバイス支援事業	公益財団法人テクノエイド協会による事業。 開発中にある介護ロボット等又は、上市して間もない（1年以内）介護ロボット等について、福祉用具や高齢者に係わる専門職等が試用等を行い、専門的なアドバイスを行うことにより、適用対象者の想定を行うとともに、真に必要とされる機能や性能の検討を行い、もって使用場面のニーズを的確に捉えた機器開発を促す。（当事業HPより）	https://www.techno-aids.or.jp/robot/jigyogyo_01.shtml
2	ニーズ・シーズ連携協調協議会での成果	開発前の着想段階から介護ロボットの開発の方向性について開発企業と介護現場が協議し、介護現場のニーズを反映した開発の提案内容を取りまとめる協議会を設置する事業の事業報告書。	(2020年度) https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000765217.pdf (2019年度) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212398_00005.html

推奨事項・留意事項

- 常時相談可能（オンライン会議の活用等、遠隔にある介護サービス事業所の相談にも対応可能）な体制の構築を検討しましょう。
例えば、オンラインの相談受付フォームを設置する等の対応が考えられます。
- まずはセンターの存在や取組を知ってもらうことが重要です。センターのホームページやパンフレットを作成し、センターの周知に努めましょう。
- 受け付けた相談については、事業所名が分からないようにしたうえで、センターのホームページ上に公開するとセンターでどのような相談ができるかを周知することができます。
- センターの設置は、専門的な相談に対応するのが難しい場合があります。生産性向上に資する専門的な相談に対応できるアドバイザー等の人材を配置することも検討しましょう。
- センターの利用者にアンケート調査を実施し、センターのどのような機能が役に立ったか、改善点は何か、等を聴き取り、センターの運営についてPDCAを回すことが重要です。
- 介護サービス事業所の相談をセンター外の機関につなぐ際は、想定される連携先において対応が可能かどうかを事前に確認して、相談者がたらい回しにならないよう留意しましょう。
- 必ずしもすべての相談をセンターで解決する必要はありませんが、介護サービス事業所の予備情報等を連携先にしっかりと情報共有し、介護サービス事業所が円滑に支援を受けられるように配慮することが求められます。

評価指標の例

- 相談対応件数
- 相談対応件数のうち、次のアクション（例えば、生産性向上の取組に着手した・介護ロボットを貸し出した等）に繋がった件数

b. 介護ロボット・ICTの展示

目的

- 介護職員や介護職を目指す学生、一般の方等を対象に、介護ロボット・ICTを周知することを目的とします。

実施事項

- 介護ロボット・ICTを体験する展示場のスペースの確保・整備を行います。
- ホームページや電話、メール等を経由して体験予約を受け付けます。
この際、現在悩んでいる事や、具体的な活用イメージ等についてヒアリングを行うと、実際の体験の際に円滑に対応することができます。
- 体験展示の希望者（予約のない希望者も含む）に対して、体験の際の注意事項等を説明したのち、案内を実施します。必要に応じて活用場面や機器の特性等の説明を行います。
- 必要に応じて、センターの拠点以外で実施する出張型の展示も検討します。
- 常設展示が困難な場合には、都道府県内で一時的に展示会場を借り上げた上で、開発企業等を集めて出張展示を行うことや、事業所の要望に応じて先進的に介護ロボット・ICTを導入しているモデル事業所の見学を実施することも考えられます。

介護ロボット・ICTの展示場のイメージ



推奨事項・留意事項

- 介護ロボットの展示数・種類によって異なりますが、展示だけではなく、介護現場の方が現場での活用場面をイメージできるよう、実際に介護ロボットを動かす、体験することを想定した十分な展示スペースを確保することを推奨します。
- 展示場のネットワーク環境が乏しい等の理由からICT機器等の体験が難しい場合には、写真や動画を閲覧できるようにするなど、活用場面をイメージできるような工夫を行うことが考えられます。
- 特定の開発企業や介護ロボット・ICTを斡旋する形にならないよう、活用場面の紹介にとどめることに留意しましょう。
- 展示する介護ロボット・ICTの使用方法や導入時の注意点等について、適宜開発企業や販売企業から直接説明を受ける等、知識・技能習得に努めることを推奨します。

評価指標の例

- 体験展示の来場者数
- 相談対応件数のうち、次のアクション（例えば、具体的な相談に繋がった・介護ロボットを貸し出した・セミナー参加のきっかけとなった等）に繋がった件数

出張展示のイメージ



出張展示では、介護ロボットメーカーの話を直接聞くことができる機会になり得ます。また、介護ロボットに関する講演会も抱き合わせで行うといった工夫も考えられます。

来場者へのアンケート（例）

展示に来場された方に、次のようなアンケート項目を事業所に記入いただくことが考えられます。（基本情報に関する記載は割愛していますが、実際は記入いただいた上で、具体的な相談に繋げることが望ましいと考えられます。）

■ 展示場の来場者アンケート

問1 過去に本相談窓口を利用したことがあるか (該当するものに全てに○を付けてください)	1. 介護ロボットに関する相談 2. 介護ロボットの試用貸出 3. 展示ロボットの見学・体験 4. 介護ロボットに関する研修会参加 5. 利用したことがない
問2 介護ロボットへの関心 (○は1つ)	1. とても関心がある 2. まあ関心がある 3. どちらともいえない 4. あまり関心はない 5. まったく関心はない
問3 介護ロボットの今後の導入意向	1. ぜひ導入を検討したい 2. 今後導入を検討してみてもよい 3. 必要ない
問4 全体的な満足度	
問4-1 満足度	
<p>10 9 8 7 6 5 4 3 2 1</p> <p>← 満足度高 → 満足度低</p>	
問4-2 (相談) 満足度の理由 ※該当するものに全てに○を付けてください	1. 課題解決に繋がる情報を得られたため 2. 対応が親切だったため 3. 課題解決に繋がる情報を得られなかったため 4. 対応が不親切だったため 5. その他 ()
問4-3 (体験展示) 満足度の理由 ※該当するものに全てに○を付けてください	1. 多くの介護ロボットを体験できたため 2. 介護ロボットについて十分な説明があったため 3. 展示されている介護ロボットが少なかったため 4. 介護ロボットについて説明が少なかったため 5. その他 ()
問5-1 今後、相談窓口に求めること (該当するものに全てに○を付けて、それぞれ具体的な内容をご回答ください)	1. より専門的な相談がしたい (具体的な内容:) 2. 提供する情報をより充実させてほしい (具体的な内容:) 3. その他 (具体的な内容:)
問5-2 今後、体験展示に求めること (該当するものに全てに○を付けて、それぞれ具体的な内容をご回答ください)	1. 展示機器を増やしてほしい (具体的な内容:) 2. 分野に特化した展示をしてほしい (具体的な内容:) 3. その他 (具体的な内容:) 4. 特にない
問6 今後の体験展示の利用意向 (○は1つ)	1. また利用したい 2. 機会があれば利用したい 3. 新しい機器が展示されれば利用したい 4. 利用したくない
問7 その他ご意見があればご記載ください。(自由記述)	

C. 試用貸出

目的

- 介護サービス事業所等に実際の介護ロボット・ICTに触れ、活用を体験してもらうことにより、介護ロボット・ICTの普及を促進することを目的とします。

実施事項

- 介護ロボット・ICTの開発企業と調整の上、介護ロボットの貸し出しを行います。
- 介護ロボットの貸し出しを行った介護サービス事業所に対し、アンケートを実施します。アンケート結果を開発企業にフィードバックすることで、企業における機器の改良を支援することに繋がります。
- 試用貸出の対応実績、効果・課題等の把握、開発企業と介護サービス事業所等を繋ぐ等の支援をすることで、将来的に、介護現場の課題がより効果的に解決されるためのサービスの提供に繋げることができます。

試用貸出申込書の記載内容について

次のような注意事項を申込書に記載しておくことで、機器による事故や破損時の対応を円滑に行うことができるようになります。

<借りる側（事業所）で事故が起こった場合について>

- 貸出リストの確認項目として、PL法（製造物責任法）で守られていること。
- 製品に起因するのか、使い方に起因するかもめるケースあるため、使用状況の記録を借り手に義務化すること。

（記録項目の例）

対象者の身長・体重等の身体データ、普段の介護状況、使用場面、使用時間・頻度、介護者の付添有無等

<貸した機器が壊れた場合>

- 介護サービス事業所側が包括的な保険に入っているか、申込書で確認すること。

推奨事項・留意事項

- 貸し出す機器については、公益財団法人テクノエイド協会ホームページ「介護ロボットの試用貸出」や「ロボット技術の介護利用における重点分野（平成29年10月改定）」の6分野13項目等が参考となります。
- 機器の貸出期間と開発企業への謝金の上限額をあらかじめ設定しておくことに留意してください。（令和4年度介護ロボットプラットフォーム事業では、貸出期間は2週間～2か月程度、開発企業への謝金は3万円を上限としています。）。
- トラブルを避けるため、開発企業と介護サービス事業所間での貸出に関する詳細なルールを決めておくよう注意喚起を行うことを推奨します。
- 貸出の取次後は、開発企業と介護サービス事業所が直接、詳細な調整を行うとスムーズです。また、適宜、センターが支援を行うことが望ましいです。
- 試用貸出について説明の際は「貸出を希望する介護ロボットが、介護サービス事業所の課題とマッチしているか」の確認や、「介護ロボット等を導入しただけでは直後に効果が出るものではなく、導入後に操作の習熟や各介護サービス事業所の課題に合わせた運用ができて効果が見込まれる」等の説明を行い、試用貸出が介護ロボットの導入・活用に繋がるよう助言を行うことを推奨します。
- 貸出後のアンケート調査を実施することを推奨します。アンケート調査結果によっては、改めて相談等の支援を行い、事業所の課題解決を進めることが可能となります。また、アンケート結果を貸出元の企業に提供することで、機器の改良につながります。

評価指標の例

- 試用貸出の件数
- 試用貸出の件数のうち、次のアクション（例えば、実際に介護ロボット・ICTを導入した・セミナー参加のきっかけとなった等）に繋がった件数

試用貸出後のアンケート（例）

試用貸出を行った事業所に、次のようなアンケート項目を記入いただくことが考えられます。

■ 試用貸出後のアンケート（1/2）

法人名			
事業所名			
サービス種別 (○は1つ)	1. 介護老人福祉施設 2. 介護老人保健施設 3. 介護療養型医療施設 4. 訪問介護 5. 訪問入浴介護 6. 訪問看護 7. 訪問リハビリテーション 8. 居宅療養管理指導 9. 通所介護 10. 通所リハビリテーション 11. 短期入所サービス 12. 小規模多機能型居宅介護 13. 看護小規模多機能型居宅介護 14. 夜間対応型訪問介護 15. 定期巡回・随時対応型訪問介護 16. 認知症対応型通所介護 17. 認知症対応型共同生活介護 18. その他 ()		
事業所住所	〒		
事業所連絡先電話番号			
問1 記載者			
問1-1 記載者 役職		問1-2 記載者職種 (○は1つ)	1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 ()
問2 借り受けた介護ロボ ットの種類 (○は1つ)	【移乗介護】 1. ロボット技術を用いて介助者のパワーアシストを行う装着型の機器 2. ロボット技術を用いて介助者による抱え上げ動作のパワーアシストを行う非装着型の機器 【移動支援】 3. 高齢者等の外出をサポートし、荷物等を安全に運搬できるロボット技術を用いた歩行支援機器 4. 高齢者等の屋内移動や立ち座りをサポートし、特にトイレへの往復やトイレ内での姿勢保持を支援するロボット技術を用いた歩行支援機器 5. 高齢者等の外出等をサポートし、転倒予防や歩行等を補助するロボット技術を用いた装着型の移動支援機器 【排泄支援】 6. 排泄物の処理にロボット技術を用いた設置位置の調整可能なトイレ 7. ロボット技術を用いて排泄を予測し、的確なタイミングでトイレへ誘導する機器 8. ロボット技術を用いてトイレ内での下衣の着脱等の排泄の一連の動作を支援する機器 【見守り・コミュニケーション】 9. 介護施設において使用する、センサーや外部通信機能を備えたロボット技術を用いた機器のプラットフォーム 10. 在宅介護において使用する、転倒検知センサーや外部通信機能を備えたロボット技術を用いた機器のプラットフォーム 11. 高齢者等とのコミュニケーションにロボット技術を用いた生活支援機器 【入浴支援】 12. ロボット技術を用いて浴槽に出入りする際の一連の動作を支援する機器 【介護業務支援】 13. ロボット技術を用いて、見守り、移動支援、排泄支援をはじめとする介護業務に伴う情報を収集・蓄積し、それを基に、高齢者等の必要な支援に活用することを可能とする機器		
問3 借り受けた介護ロボ ット名		問4 借受期間 /台数	年 月 日～ 年 月 日 台
問5 介護ロボットを借りた当初の目的（自由記述）			

試用貸出後の申込書（例）

試用貸出の申込書のフォーマットは次のような内容が考えられます。

■ 試用貸出の申込書（1/2）

申込日：令和 年 月 日	
試用貸出申込書	
<p>【申込者】 所属先名称（法人名・事業所名）： 代表者（管理者）氏名：</p> <p>介護ロボットの試用貸出について、以下のとおり申し込みます。</p>	
1. 申込者情報	
所属先種別 ※1つを選択	1 介護老人福祉施設 2 介護老人保健施設 3 介護療養型医療施設 4 訪問介護 5 訪問入浴介護 6 訪問介護 7 訪問リハビリテーション 8 居宅療養管理指導 9 通所介護 10 通所リハビリテーション 11 短期入所サービス 12 小規模多機能型居宅介護 13 看護小規模多機能型居宅介護 14 夜間対応型訪問介護 15 定期巡回・随時対応型訪問介護 16 認知症対応型通所介護 17 認知症対応型共同生活介護 18 障害者施設（高齢者の介助に使用） 19 病院併設の介護施設への貸与 20 その他（サービス種別 _____）
担当者（申込者）氏名	
担当者（申込者職種）	1 施設長 2 ケアマネジャー 3 介護職員 4 生活相談員 5 看護職員 6 機能訓練指導員 7 その他（ _____ ）
住所等連絡先	〒
	TEL
	FAX
	E-mail
保険加入の有無※	1 加入している 2 加入していない
留意事項の確認チェック	裏面の留意事項を確認しました。 代表者署名： _____

※申込者が機器を破損もしくは紛失し損害賠償を負った場合、それを補償する保険への加入の有無。

■ 試用貸出の申込書（2/2）

2. 借用物情報

試用貸出を行う 企業名※	
希望機器名（機種）	
希望個数（台・セット）	_____個（台・セット）
借用の目的 （〇はいくつでも）	1 利用者に対するサービスの質を向上させたい 2 利用者の自立支援に繋がりたい 3 利用者の安全性向上に繋がりたい 4 業務やサービスを効率化させたい 5 介護職員の負担軽減に繋がりたい 6 その他（ ）
希望する借用期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日
試用貸出リスト	1 掲載されている 2 掲載されていない

※試用貸出リストに記載されている「問い合わせ先」の企業名を記入してください。開発企業と試用貸出企業は異なる場合がございます。

<留意事項>

【「試用貸出申込書」の記入に関する留意事項】

- ・「試用貸出申込書」について、以下をご留意ください。
 - 記入内容へ漏れや誤記が無い内容の確認を行ってください。
 - 相談窓口は、「試用貸出申込書」、「(別紙) 試用貸出決定書」、「(別紙) 謝金振込口座確認票」が全て揃い、記入内容に漏れやミスがないか確認が完了した時点で、Kintone へのアップロードを行ってください。
 - 試用貸出の対象となる介護ロボット 1 種類につき、1 枚の試用貸出申込書を作成すること。同じ開発企業からの介護ロボットであっても、試用貸出リストの掲載が異なる製品の場合は、試用貸出申込書を分けてください。
 - 押印は不要であることから原本の送付は必須ではなく、電子データの提出も可能と致します。

【試用貸出時の留意事項】

- ・借用にあたって、まずは機器の使用目的を明確にし、目的に合った使用方法等をご検討ください。
- ・借用した機器の使用にあたっては、必要に応じてご利用者及びそのご家族の合意を取ってください。
- ・借用にあたっては、機器の使い方とリスクについてのレクチャーを必ず受けて下さい。
- ・借用にあたって借用者の費用負担はございません。なお、借用費用以外の詳細な条件は貸出者にご調整頂きますようお願いいたします。
- ・借用・返却の際には、破損等が無いかの確認を行ってください。破損・紛失が生じた場合は賠償責任が発生する可能性があります。
- ・事故発生時の保証に関して、以下を御確認下さい。
 - 試用貸出の対象となる機器が、PL 法（製造物責任法）で守られていることを確認して下さい。
 - 事故が起こった際に、製品に起因するのか、使い方に起因するかもめるケースがあるため、使用状況の記録を確実に行うようにして下さい。
※記載項目例：対象者の身長・体重等の身体データ、普段の介護状況、使用場面、使用時間・頻度、介護者付添有無
- ・申込書記載内容につきましては、借用者への連絡及び匿名化した統計以外には使用致しません。
- ・機器使用時の事故について、相談窓口では一切の責任を負いませんのでご承知下さい。

■ 試用貸出の申込書（別紙2）

(別紙)																
(試用貸出企業用)																
謝金振込口座確認票																
1. 口座情報																
事業名	介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業															
貴社名																
振込先 金融機関	フリガナ															
	口座名義															
	◆銀行等の場合															
														銀行	本店	
														金庫	支店	
	預金種別		普通	総合	当座	その他 ()										
	口座番号															
	◆ゆうちょ銀行の場合															
														ゆうちょ	銀行	店名
	口座種別															
記号番号														—		
貴社 所在地	〒	—			Tel											
2. 連絡先																
企業名																
部署名																
担当者名																
メールアドレス																
電話番号																

d. 研修会の実施

目的

- 地域において、生産性向上の取組の必要性や取組の方法、先進的な事例等を広く普及・啓発することを目的とします。

実施事項

- 生産性向上ガイドラインや介護ロボット・ICT導入の手引き等を活用して研修会を実施します。

推奨事項・留意事項

- 研修会を参加者の理解度等に応じて2つの層に分けて実施することを推奨します。
例えば、生産性向上の取組に初めて触れた層や、すでに生産性向上の取組を実施している層などです。
- 地域の事業所が生産性向上の取組がより身近に感じられるよう、後述の伴走支援で創出したモデル事業所の取組内容を発表し、そのノウハウを共有する場として研修会を活用することも考えられます。

評価指標の例

- 研修会の参加者数
- 研修会の参加者のうち、次のアクション（例えば、具体的な相談に繋がった・生産性向上の取組に着手した・伴走支援の候補事業所となった・介護ロボットの貸出を行った等）に繋がった参加者数

研修会やセミナーを実施するにあたっての特徴、実施形式、留意点

「生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方」を基に、研修会やセミナーを実施するにあたっての特徴、実施形式、留意点をご紹介します。

特徴

- セミナー・研修会は、介護サービスにおける生産性向上の基本的な考え方、取組を進める際のステップ、事例等を広く周知する際に効果的と考えられます。特に、生産性向上について知識がない事業所に対して、生産性向上の取組の概要を幅広く伝えるのに適した手法です。また、一度に多くの事業所にアプローチすることができます。

実施形式

- 動画の活用、オンライン会議を通じた研修、対面による集合型研修、あるいはそれらのハイブリッドといった形式が考えられます。例えば、生産性向上の考え方や捉え方など、座学で伝えることができる内容は、動画コンテンツやオンラインを活用して伝えることが可能です。
- 一方で、例えば、緩やかな因果関係図の作成（現場の課題を洗い出す手法の一つ）※等は、実際に講師と受講者が直接対話するディスカッション形式で行う方が、疑問点の解決や納得感を得ることにつながりやすくなります。
- オンライン会議システムを活用してディスカッションを行う場合、大人数でディスカッションを行うことは難しいため、小人数のグループ分ける機能を活用することや、各グループにファシリテーターを1名ずつ配置する等の補完的な工夫が有効と考えられます。

留意点

- セミナー・研修会は、**講師から視聴者へ情報が一方向になる傾向**にあります。そのため、受講者が受け身にならないように講師が働きかける必要があります。
- セミナーや研修会の終了後、受講者が取組に着手できるような仕組みづくりも重要です。参加者には一定期間後に、実際にどのような取組に着手してみたかヒアリング等を実施することや、取組の伴走的な支援を行う事業（モデル事業所の創出）への参加を促すなど、事業効果を高める工夫が重要です。

※緩やかな因果関係図は、生産性向上ガイドライン（平成30年度版 居宅系 p.13 もしくは 施設系p16、厚生労働省HP「介護分野における生産性向上の支援・促進スキルについて」>「副教材」の動画をご参照ください。

研修会やセミナーのターゲット

介護サービスにおける生産性向上の取組の捉え方や考え方は、介護サービス事業所内の役職に関わらず、共通して理解いただきたい内容です。一方で、経営層や現場職員等のターゲットごとに特に伝えたい内容もあります。ここでは、「生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方」を基に、ターゲットに合わせた具体的な内容の例を2つご紹介します。

例 1

経営層をターゲットとしたセミナーを実施する。



担当者のねらい

セミナーのターゲットを経営者として、経営への好影響を伝えたいと考えました。生産性向上に取り組むことによる経営への好影響を伝えることで、経営者自身が事業所で取組を職員とともに実施してみよう、と感じてもらいたいと考えています。そのため、生産性向上の取組に関する基本的な考え方の他に、生産性向上の取組を通じて得られた投資効果について、人材育成や離職防止に繋がり、採用コストを抑えられた事例を、実際に取組を行った事業所の経営者から紹介するセクションを設けました。

例 2

現場の職員をターゲットとしたセミナーを実施する。



担当者のねらい

現場職員をターゲットとして、生産性向上の上位目的の一つは介護サービスの質の向上であることを伝えたいと考えました。取組によって一時的に負荷がかかっても、結果としてサービスの質の向上に繋がることを伝えたいです。そのため、緩やかな因果関係図を作成するワークショップの他に、取組によって生まれた時間を利用者のケアやコミュニケーションの時間に充てることができ、最終的にサービスの質の向上ができた体験を、実際に取組を行った事業所に紹介してもらうセクションを設けました。

※「生産性向上の普及に資する「見える化方策」に必要な要素」【事業のターゲットは誰か】（令和4年度厚生労働省委託事業 介護現場における持続的な生産性向上の取組を支援・拡大する調査研究事業）もご参照ください。

e. 伴走支援等

目的

- 生産性向上の取組内容やノウハウを横展開するために、地域においてモデルとなる介護サービス事業所の取組を創出することを目的とします。

実施事項

- 介護サービス事業所における業務改善の取組を専門家が個別に支援します。
- 伴走支援を行った介護サービス事業所の取組を研修会や事業所の見学会などを通じて、地域の事業所に横展開します。

推奨事項・留意事項

- 伴走支援の目的は、支援を通じて何らかの成果を出すことだけでなく、支援を通じて得るノウハウやプロセスを習得してもらうことです。そのため、伴走支援を通じて行われた試行錯誤や、失敗談等、他の介護サービス事業所にとって身近に感じられる、自事業所でもできそうだと感じられるポイントを観察し、横展開の際に活用できるよう留意しましょう。
- 介護サービス事業所が伴走支援で得たノウハウを横展開するために、セミナーや研修会での講演や事業所見学会の実施、都道府県・市区町村のホームページへの掲載等を行うことを推奨します。また、表彰・認証制度等を活用することも考えられます。*

評価指標の例

- 伴走支援によって創出したモデル事業所の件数（横展開の対象となった事業所数）
- 横展開に関する介護サービス事業所からの反応（例えば、セミナーで展開した際にその事例がどの程度参考になったか、等）

※伴走支援を行う事業の詳細な進め方については、「生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方」（令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業 介護事業所における生産性向上の更なる普及促進に向けた調査研究事業）をご参照ください。

伴走支援等を実施するにあたっての特徴、実施形式、留意点

「生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方」を基に、伴走支援等を実施するにあたっての特徴、実施形式、留意点をご紹介します。

特徴

- 伴走支援によるモデル事業所の創出では、生産性向上の取組を実施する介護サービス事業所を外部のアドバイザーが伴走的に支援します。その後、伴走支援を受けた事業所をモデルとして、取組内容を他の事業所に横展開します。介護サービス事業所の取組は、「改善活動の標準的なステップ」※等に則して行います。

実施形式

- アドバイザーが事業所の生産性向上の取組を伴走支援します。支援を行う期間はおおよそ3か月から半年が目安です。期間中に複数回にわたり、アドバイザーと介護サービス事業所の担当者が面談等を行います。面談は対面の場合と、オンライン会議を用いる場合の両方があります。

留意点

- 単年度の事業目的はアドバイザーが伴走的に支援することでモデル事業所を創出することですが、そのモデル事業所の取組内容を他の事業所に横展開することを見据えた中長期的な事業設計が重要です。
- セミナー・研修会と同程度の事業所数を支援することは難しいため、単年度では参加事業所のサービス種別や取組内容を十分に網羅できない可能性があります。
- オンライン会議を用いた伴走支援が可能となってきました。従って、地理的な制約条件に過度に囚われず全国からアドバイザー等を検討することが可能です。
- アドバイザーによる支援を行う場合であっても、事業所に生産性向上の取組の知識が全くない状態で取組を進めることは困難です。そのため、例えば、セミナーを受講して生産性向上に資する基本的な考え方や知識を習得したうえで支援を受けてもらう等の補完的な取組が有効です。
- 自治体の担当者（事業の実施主体）は、アドバイザーが伴走支援を行う場に同席する等して、支援のノウハウを蓄積することや、横展開する取組に対して理解を深めることが重要です。

※生産性向上ガイドライン（居宅系・令和4年度版 p.12）をご参照ください。

伴走支援を行う際のターゲット

伴走支援の事業では一度に多くの事業所へアプローチすることが難しいため、ターゲットを絞る必要があります。ここでは、「生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方」を基に、ターゲットに合わせた具体的な事業の内容の例を2つご紹介します。

例 1

取組は開始したもののうまくいかない介護サービス事業所をターゲットとする。



担当者のねらい

当県では、2年前から生産性向上に関する研修会を行ってきましたが、一部の受講者は、取組に着手したものの頓挫してしまったことが分かっています。そのような事業所からは、組織内で課題解決が難しく、外部の力を借りたいという声も挙がっています。

そこで今年度は、取組に着手しているものの、上手く進められていない事業所を中心に、伴走支援を行うこととしました。支援を受けながら再度取組にチャレンジすることで、なぜ過去の取組が上手くいかなかったかを明らかにしてもらいたいと考えました。取組を通じて得た具体的な体験談は、今後実施する研修会等で共有し、取組に着手する際の留意点として紹介したいと考えています。

例 2

居宅系の事業所を中心に、伴走支援を行う事業所を募集する。



担当者のねらい

以前、セミナーで施設系の事例を多く紹介した際は、居宅系の事業所から、「サービス種別が異なるため、取り組んだ内容もあまり参考にならない」という意見がありました。当県ではすでに施設系の事例がいくつかあるため、今年度は居宅系に絞って事業所を募集しました。

※「生産性向上の普及に資する「見える化方策」に必要な要素」【事業のターゲットは誰か】（令和4年度厚生労働省委託事業 介護現場における持続的な生産性向上の取組を支援・拡大する調査研究事業）もご参照ください。

f. 生産性向上の関連情報の収集・提供

目的

- 生産性向上の関連情報を幅広く提供することで、介護サービス事業所が必要な情報にアクセスできることを目的とします。

実施事項

- プラットフォーム事業で実施するセンター向け勉強会・地域ブロック別担当者連絡会等（正式名称は未定）に積極的に参加し、国の動向や他都道府県で行われている取組等の情報を収集します。得られた情報を必要に応じて各関係機関に提供します。
- センターが所在する都道府県内の市区町村や関係団体等における生産性向上に関する事業の情報を収集し、介護サービス事業所に提供します。
- 地域の介護サービス事業所同士が、生産性向上関連の情報交換を行う場を設定します。

評価指標の例

- 介護サービス事業所に対する情報提供の回数
- 情報提供によって得られた介護サービス事業所からのアクション（例えば、情報交換会の実施によりセンターへの相談に繋がった等）

g. 事業の周知

目的

- 介護生産性向上総合相談センターの支援内容を広く周知し、介護サービス事業所等が必要なタイミングで支援を求められるようにすることを目的とします。

実施事項

- センターの実施業務等を地域の介護サービス事業所、関係団体、市区町村、養成校等、幅広い関係者に周知します。
- センターでの取組の紹介以外にも、受け付けている相談内容や、担当エリアの介護に関する状況や生産性向上についての情報等、センターの活用を促す情報を周知します。

推奨事項・留意事項

- より多くの関係者にセンターの存在や実施している取組を知ってもらうため、センターのホームページやパンフレットを用意することを推奨します。
- 今後、相談することを検討している介護サービス事業所が参考にできるように、受け付けた相談内容をセンターのホームページ等に公開することが望ましいです。
(a. 相談受付をご参照ください)
- 介護現場革新会議や都道府県・市区町村の関連事業の場を活用して、センター設置の趣旨を説明し、周知を依頼することを推奨します（特に、市区町村を巻き込んだ周知を行うことが望まれます）。
- 事業を周知する際は、直接、介護サービス事業所にアプローチすることが有効です。例えば、電子メールや郵送を活用することや、介護サービス事業所に対して各機関が実施するアンケート調査等を通じてセンターの実施業務を周知することを推奨します。

評価指標の例

- 周知活動によって得られた各種取組の活用件数（アンケート等を活用し、どのようなルートで各種取組を知ったかを調査します）

h. ネットワークの構築

目的

- 地域内外の関係者と連携して、生産性向上に関する課題や情報を収集し、それらを分析・活用することで、介護サービス事業所に対する支援をより実態に即した実効性の高い内容とすることを目的とします。

実施事項

- 他のセンターと、センターの業務で得たノウハウ等を共有します。それらを参考に、センターの取組内容をブラッシュアップすることでセンターの機能向上を狙います。情報交換の手法はオンライン会議だけでなく、例えば、実際に他のセンターや介護ロボットプラットフォーム事業の相談窓口へ見学に行く等が考えられます。
- 生産性向上における知見を持つ専門家（業務改善のコンサルタント等）との連携を図り、地域における生産性向上の促進を進めます。具体的には、事業所に対するコンサルタントとしての業務委託や、相談対応における助言を求める等が考えられます。
- 地域の他の関係機関とのネットワークを構築します。例えば、雇用関係機関・団体（労働局、ハローワーク等）や中小企業庁よろず支援拠点から情報提供や一部の事業に協力していただくことが考えられます。
- その他、都道府県と管内市区町村が意見・情報交換する場を設定することも考えられます。

評価指標の例

- 各種機関との連携回数
- 各種機関との連携により得られた定性的な成果

介護ロボット・ICT導入等の支援事業の運営事務

- 介護ロボット・ICT導入補助金対象事業所の募集、申請書類の審査、交付に係る事務を行います。
(都道府県から委託された場合に実施します)

都道府県版介護現場革新会議の運営支援

- 会議の開催事務、資料作成等、介護現場革新会議の方針により実施するモデル事業所の育成に関する事務等を実施します。(都道府県から委託された場合に実施します)

※ 介護現場革新会議については手引き 1 「介護現場革新会議の設置・開催に係る手引き」をご参照ください。

想定される経費項目

事務局の職員の人件費

- 初期相談対応（各種支援業務へのつなぎ対応含む）に対する人件費
- 窓口運営業務に対する人件費
- アドバイザーや機器貸出業者等の調整業務に対する人件費

アドバイザーの謝金、旅費

- アドバイザーによる専門的な相談対応や研修講師に対する謝金
- 各種旅費

体験展示・試用貸出の費用

- 機器のレンタル費
- 機器の運搬費
- 機器の保守管理費
- 体験展示場所の会場費
- 機器の貸出を行う企業に対する謝金

その他の経費

- 印刷・通信運搬費などの事務経費
- 研修会・会議用の会場レンタル費用

参考情報

令和4年度 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業の各相談窓口では、介護ロボットに関する、

- ①相談対応、②介護ロボットの体験展示、③介護ロボットの試用貸出、④研修会（3回）、⑤個別事業所への伴走支援（3事業所×3回）、⑥地域関係者間のネットワーク会議（1回）を行い、年間経費は約1,400万円（予算）でした。

4 介護生産性向上総合相談センターの運営

介護生産性総合相談センターの運営にあたっては、センターそのものの機能に加えて、センターを運営する人材が必要です。センターでは、事業所からの相談を受け付けることや、相談者を相談内容に応じた機関につなぐことの他に、相談者が事業所の課題に則した生産性向上の取組を行うための支援を行う人材の育成が求められます。

生産性向上の取組の考え方・進め方を伝えることができる人材の育成

センターにおいて人材育成が求められる背景

- 現在、一部の地域においては、生産性向上の取組を普及・促進する際にモデルとなる事業所が少なく、地域の好事例を軸として普及・促進することが難しい現状があります。また、事業所の課題を検討し伴走的に支援を行うことができる、いわゆるアドバイザーの役目を果たすことができる機関や人材が求められているものの、多くの地域においてはそのような人材は限られています。
- 特にセンターの開設当初は、アドバイザーの役目を果たす人材を外部から確保することも一つの手ですが、事業所の支援を長期的に行うことが難しいデメリットがあると考えられます。
- このような背景から、継続的に個々の事業所の課題に則した支援を行い、また、他の事業所が「取組に着手してみよう」と思えるようなモデルとなる事業所を創出するために、センター内で人材を育成することが急務と考えられます。

人材育成により目指す姿

- 介護サービス事業所の抱えている課題の見える化や業務分析の支援が行えること、また、その結果を基にした業務改善における支援が行えるようになることを目指します。

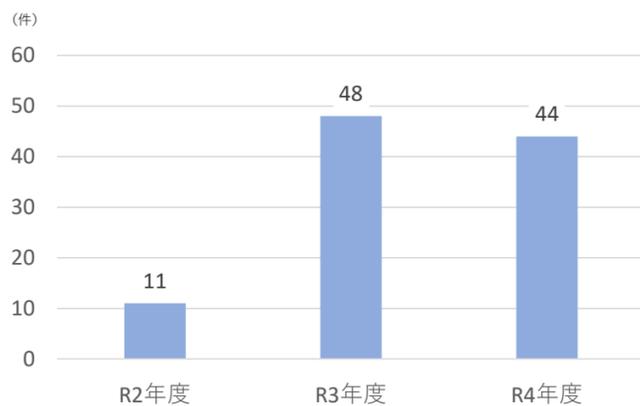
人材育成の手法の例

- アドバイザーにセンターの職員向け研修会を依頼すること、アドバイザーの支援業務を実際に見学してその手法を学ぶこと、介護ロボット・ICTに限らず生産性向上の取組全般に資する事業を行っている都道府県・市区町村から具体的な取組内容を情報収集を行う等が考えられます。
- 併せて、相談対応等のセンターの業務を通じて得られた知識やノウハウをセンター内で受け継いでいくための仕組みづくりが求められます。例えば、マニュアルや動画を作成することも一つの手です。

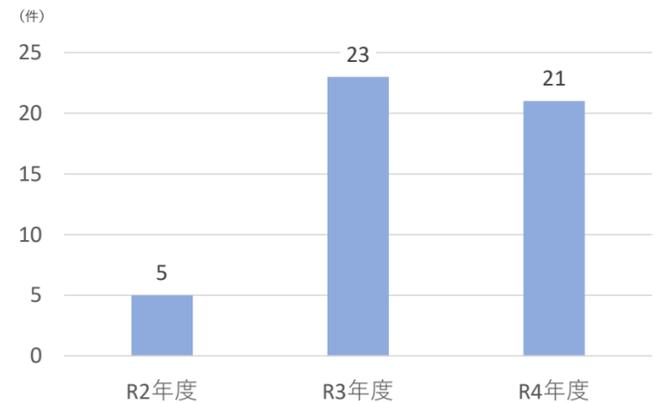
5 (参考) 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業の実績

令和2年度から開始した介護ロボットの開発・実証・プラットフォーム事業において実施した取組の実績をご紹介します。介護生産性向上総合相談センターの開設にあたり、ご参考にしていただければ幸いです。なお、ここでご紹介する数字は、実績の総数を窓口数で割った平均値を、1窓口あたりの件数に読み換えています。

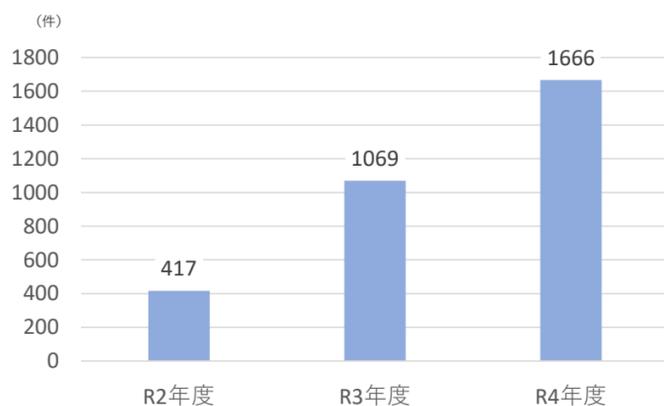
介護サービス事業所からの相談対応



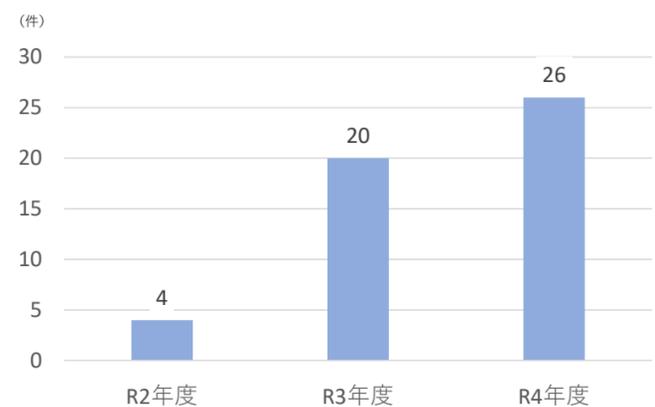
開発企業からの相談対応



体験展示



試用貸出



※具田口数ではなく、具田件数で累計しています。

研修会

介護ロボットのパッケージ導入モデルの普及を目的として、令和4年度は、1窓口あたり最低3回、30事業所/回の参加者を目標に実施しました。

伴走支援

各窓口には業務アドバイザーを2名配置し、担当エリアの事業所を3カ所に対して伴走支援を行いました。原則、各事業所3回程度の訪問と、訪問後のフォローアップを実施いたしました。

介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き

令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業 介護生産性向上総合相談センターを通じた地域単位の効果的な支援方策に関する調査研究事業

令和5年3月 発行

発行者 株式会社NTTデータ経営研究所

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル10階

TEL 03-5213-4171

