

# 介護施設従業員のタイムスタディに基づくサービスプロセス評価手法の提案

- 深刻な介護人材不足により、介護サービスの生産性向上が急務
- 従来の単一指標評価でなく、DEAを用いた、多角的評価手法を提案
- タイムスタディデータから、業務単位・場所単位の効率性を可視化

## 介護人材不足を背景に、多角的な介護プロセス評価手法を提案

- 2040年度には約57万人の介護職員が必要と推計され、生産性向上が不可欠である。
- 生産性向上には、まず現状の介護プロセスを客観的に評価する必要がある。
- 従来のタイムスタディ評価は、評価指標が「直接業務比率」のみという課題が存在する。
- 介護業特有の複雑性により、多角的な視点からの評価が求められている。

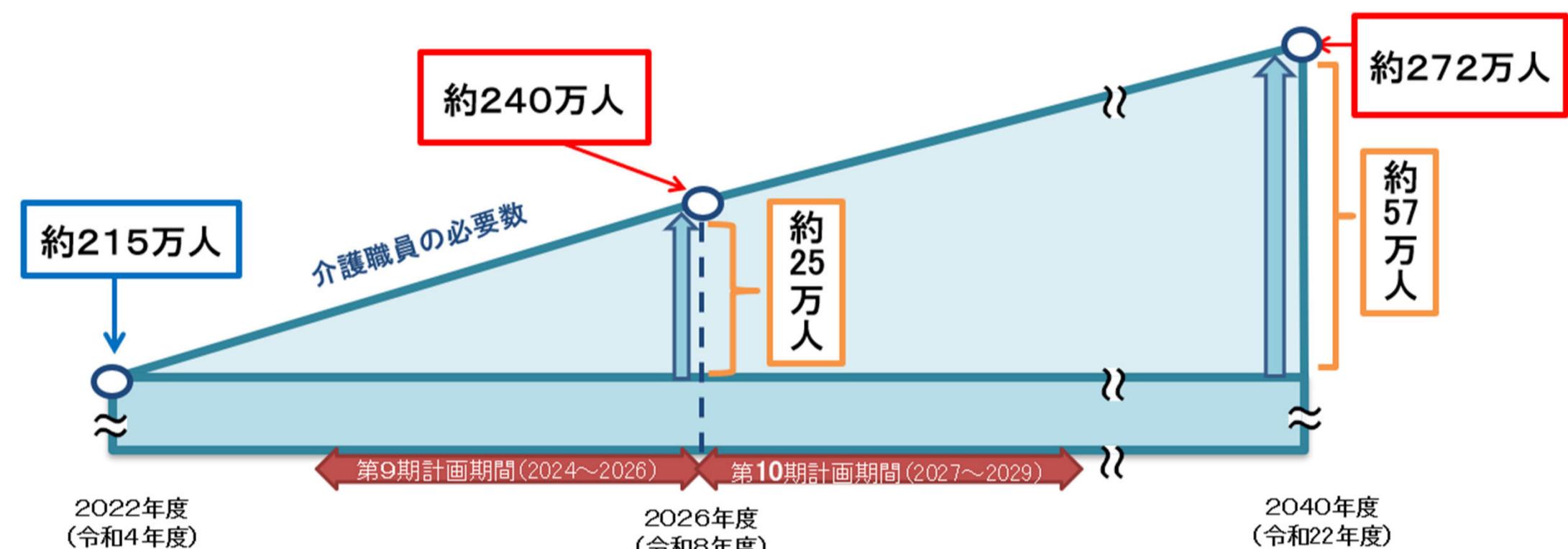
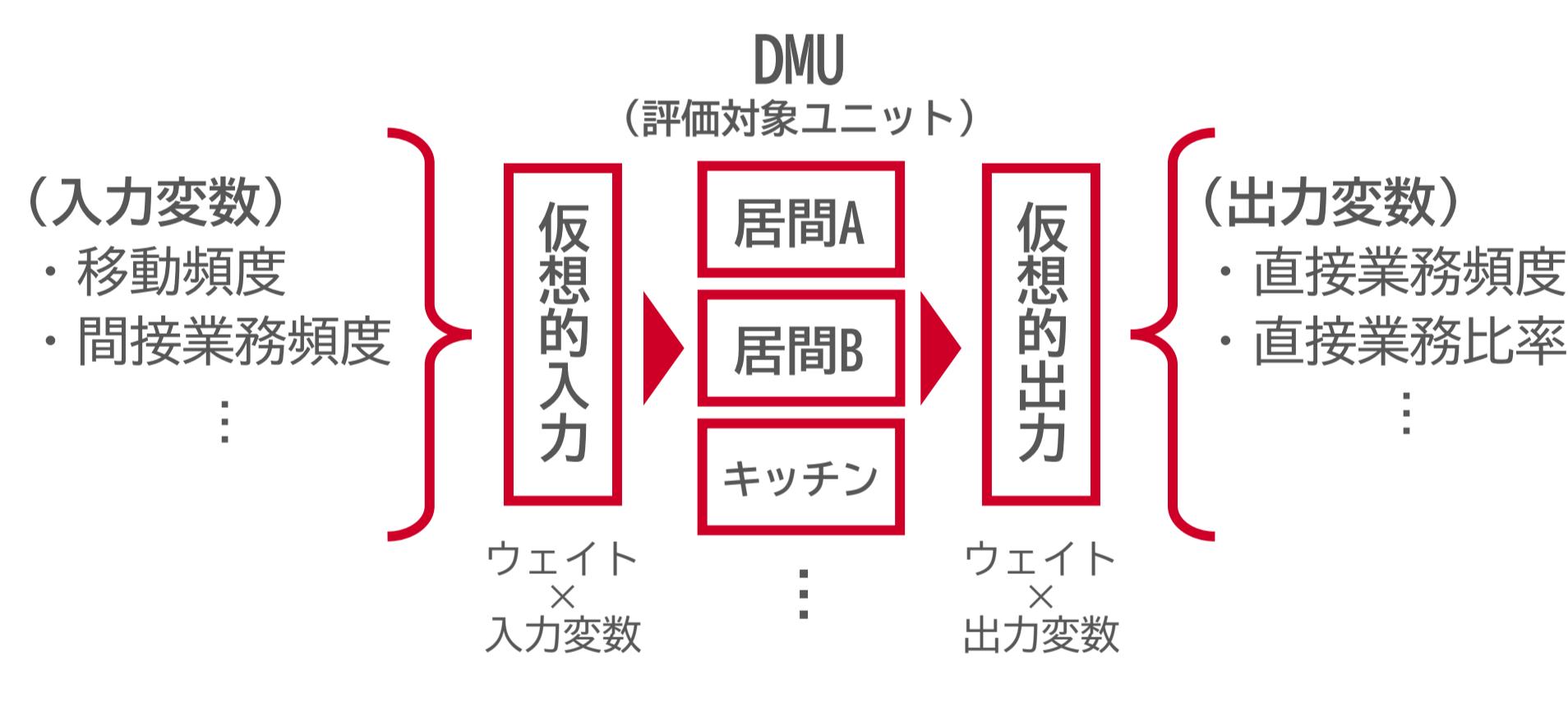


図1. 介護職員の必要数の推移(厚生労働省資料<sup>1</sup>より)

1. 厚生労働省、介護人材確保に向けた取り組み: 第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について、2024

従来の直接業務比率に加えて、介護サービスの特性を反映した、具体的なサービスプロセス改善につながる指標構築を目指す。

## タイムスタディデータから、業務・作業場所単位の効率性を分析



- 本研究では、複数の入出力から効率値を算出するDEA(データ包絡分析)を用い、介護従業員5名分のタイムスタディデータ(2022年測定)を分析した。
- 独自性
  - 複数のタイムスタディによる実測データを同時に扱う、総合的な評価の実現。
  - 従来の「従業員単位」に加え、「業務単位」(例:食事、排泄)や「作業場所単位」(例:居間、キッチン)をDMU(評価単位)として新たに設定。

## 非効率な業務・作業場所を定量的に可視化

- 分析結果
  - 業務単位では、「移動介助」業務と比較し、「排泄」「食事」業務の効率値が低いことなどの課題点を可視化。
  - 作業場所単位では、同じ「居間」でもユニット間(4-1と4-4)で効率性に差異があることなどの課題点を可視化。
- 非効率なサービスプロセスを定量的に特定し、客観的な改善目標値を導出できることが示された。その結果、日々の業務で多忙な介護現場における業務改善の一助になる可能性が示唆される。
- 今後の課題として、改善案の現場適応可能性の検証などが挙げられる。

DMU	効率値	[IN] 移動業務比率 (h/h)	[IN] 短時間移動回数割合(回/回)	[OUT] 1移動あたり直接業務数(回/回)	[OUT] 直接業務比率 (h/h)
居間(4-1)	1.000	0.000	0.190	0.768	0.000
居間(4-4)	0.791	0.051	0.021	0.000	0.010
共同生活室(4-1)	1.000	0.272	0.000	0.387	0.000
共同生活室(4-4)	1.000	0.144	0.009	0.000	0.012
キッチン(4-1)	0.645	0.086	0.005	0.000	0.007
キッチン(4-4)	0.963	0.056	0.024	0.000	0.011
スタッフション(4-1)	0.591	0.040	0.017	0.000	0.008
スタッフション(4-4)	0.505	0.044	0.018	0.000	0.008

図3. 分析結果(作業場所単位の効率値)

本研究は早稲田大学・野中朋美教授との共同研究で行われました。