

令和2年度老人保健事業推進費等補助金

老人保健健康増進等事業

介護事業者における勤務管理システム等
の整合化・標準化に係る調査研究
報告書

令和3年3月

PwC コンサルティング合同会社

目次

要旨	i
1. 事業概要.....	1
(1) 事業の背景・目的.....	1
(2) 実施内容.....	2
2. 勤務管理機能等に関する文献・インターネット調査.....	6
(1) 介護事業所における ICT の活用状況.....	6
(2) 勤務管理機能等における主な機能の例.....	7
(3) 勤務管理機能等の活用による効果.....	8
3. シフト表作成ソフト等の開発メーカーに対するアンケート調査.....	10
(1) 調査概要.....	10
(2) 調査結果.....	10
4. 介護事業者及び開発メーカーに対するヒアリング調査.....	16
(1) 調査概要.....	16
(2) 調査結果.....	16
5. 検討結果.....	23
(1) 勤務管理機能等の活用の実態と課題.....	23
(2) 勤務管理機能等において整合化・標準化が望ましい機能・項目.....	26
(3) 今後の課題.....	28

参考資料 1. アンケート調査票

参考資料 2. ヒアリング記録

要旨

【事業の目的】

令2年4月27日に開催された未来投資会議構造改革徹底推進会合では、「介護現場のICT化による働き方改革及び生産性向上の実現」に向けた目指す方向性として、介護現場のICT化を強力に推進し、タブレットやスマートフォン等を活用したケア記録等の電子化と効率的な勤務管理機能の実装を進めていくことにより、生産性向上及び働き方改革を実現することが示された。

また、令和2年7月17日に閣議決定された成長戦略フォローアップにおいても、「介護現場の働き方改革の観点から、多様な働き方を可能にする効率的な勤務管理機能の実装のため、2020年度より、介護施設におけるWi-fi環境の整備や、介護現場へのタブレットの導入を強力に推進する。また、効率的な勤務管理機能に係る項目の整合化・標準化に向け、有識者による検討を進め、2020年度までに一定の結論を得る。」とされた。

そこで本事業では、介護現場において新たに実装を目指す勤務管理機能等について、介護現場の働き方改革に資する項目の整合化・標準化の方向性を整理することを目的として実施した。

なお本事業では、ICT化の対象業務として、シフト表作成を中心に据えつつ、希望休の集約、シフト表作成後の調整や職員への展開、勤怠管理、給与支払等のシフト表作成前後の業務についても一体的に捉えて検討対象とすることとした。以下に、調査スコープとする一連の業務の流れ（イメージ）を示す。

本事業における検討範囲



【調査方法・内容】

本事業では以下に見る各事業を実施した。

①勤務管理機能等に関する文献・インターネット調査

現状、様々な勤務管理機能等に関するシステム・ソフトがあるが、本事業ではシフト表作成ソフトを中心として、実装されている機能や業務効率化への効果等について、インターネット・公表資料等より情報を収集・整理した。

②シフト表作成ソフト等の開発メーカーに対するアンケート調査

現在各ソフト等において実装されている機能や項目、効果的な導入事例、今後の開発の展望等を把握することを目的として、シフト表作成ソフト等の開発メーカーを対象としたアンケート調査を実施した。一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会（以下、JAHIS という。）のご協力のもと、介護システム委員会 会員企業を対象としてアンケート調査の協力依頼を呼び掛け、最終的に5つの法人から5つの製品について回答を得た。

③介護事業者及び開発メーカーに対するヒアリング調査

勤務管理機能等を有するシステムの活用方策や効果等を把握することを目的として、勤務管理機能等を有するシステムの導入を行っている介護施設・事業所（特別養護老人ホーム2件、訪問介護事業所2件）、並びに開発メーカー（4件）を対象としてヒアリング調査を実施した。

④勤務管理機能等における整合化・標準化を図るべき項目等の検討

調査結果を踏まえ、検討委員会において働き方改革に資する勤務管理機能等のあり方、整合化・標準化を図るべき項目について検討を行った。

【実施体制】

本事業では、有識者や介護事業者等を中心とした検討委員会を設置し、調査設計、分析及び勤務管理機能等における整合化・標準化を図るべき項目等について検討した。検討委員会の構成は以下のとおり。

検討委員会委員構成

氏名	所属
荒木 賢二	宮崎大学医学部附属病院 教授
栗田 淳二	社会福祉法人南風会 特別養護老人ホームヘルシーハイム施設長
塩原 貴子	医療法人社団紺整会 介護老人保健施設フェルマータ船橋事務長代理

氏名	所属
○田宮 菜奈子	つくば医療介護サービス研究機構 機構長
仲井 培雄	地域包括ケア病棟協会 会長
中川 裕晴	日本ホームヘルパー協会 副会長
永田 英一	全国ホームヘルパー協議会 監事
真嶋 由貴恵	大阪府立大学 教授

(50 音順 敬称略)

オブザーバー

所属
厚生労働省 老健局 総務課
厚生労働省 老健局 高齢者支援課
厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課
厚生労働省 老健局 老人保健課
経済産業省 商務情報政策局 情報産業課
経済産業省 商務情報政策局 情報技術利用促進課
内閣官房 成長戦略会議事務局
一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会

【調査・検討結果】

■ 介護現場における勤務管理機能等の活用の実態と課題

現状、シフト表を自動、もしくは半自動で作成するソフトがあるが、十分に普及・活用されているとは言いがたい。調査結果から、その理由として大きく次の4つが整理された。

- ① 自動作成されるシフト表の完成度の低さ：メーカーへのアンケート調査や介護事業者・メーカーへのヒアリング調査結果からは、（自動作成されたシフト表について、人手による調整を全く介さずに運用可能な状態を100%の完成度とした場合、）完成度が9割近い事例もあったものの、概ね6～7割程度とする事例が多かった。介護事業者からは、結局は手作業でシフト表を修正・調整する必要があるのであれば、シフト表作成ソフトに頼る必要性を感じないという指摘があった。
- ② 導入・運用コストの高さ：一部の開発メーカーでは、介護事業者がソフトを導入しやすいよう、導入・運用コストを低く抑えていると回答もあったが、導入コストだけでも数万円から100万円超を超えるもので様々であった。多くの介護サービスで収支差率が悪化傾向にある中、必ずしも完成度が高くないシフト表作成ソフトに対し、導入・運用コストを負担する余力がある介護事業者は多くないと想定される。
- ③ ICTの活用に慣れた人材の不足：シフト表作成ソフト等を活用するためには、導入・運用のための人材が必要となるが、ヒアリング調査では、管理者や職員は必ずしもICTの

活用に長けているとは限らず、そのことが導入の障壁となっている可能性があるとの指摘があった。加えて、職員の中に 70 代以上の高齢の方がいる場合など、スマートフォンやタブレットの操作に抵抗感を覚え、導入が進みにくいという指摘もあった。

④ 不十分なスマートフォンやタブレット、パソコンなどのインフラ：シフト表作成ソフト等の中には、希望休をスマートフォン等から申請したり、シフトの確認や調整をスマートフォン上で行ったりすることができるものもある。しかしながら、必ずしもこうした ICT 機器が整備されておらず、これらの整備に要するコストも、導入の障壁となっている可能性がある。加えて、シフト表作成に係る機能と、希望休の集約や勤怠管理、給与支払との連携は業務効率化のためにも有用であると考えられる。しかし、メーカーへのアンケート調査やヒアリング調査からは、異なるソフト/システム間においてデータの互換性がない場合もみられた。

一方、介護事業者やメーカーを対象としたヒアリング調査からは、シフト表作成をはじめとした勤務管理機能等を有するソフト・アプリを有効に活用している事例も確認された。シフト表作成に要する時間が短縮されることで、一義的にはシフト作成担当者が専門職としての本来業務に時間を割くことができることが期待される。また、ヘルパー等職員にとっても、作業時間の短縮、スケジュール等の見える化、公平性・納得感の向上、柔軟な働き方の実現といった効果が見込まれる。

■ 勤務管理機能等において整合化・標準化が望ましい機能・項目

調査結果及び検討委員会での検討の結果、主に次のような観点での機能・項目が必要と考えられた。

- A：介護分野特有の利用者の情報やヘルパーの職業能力等を考慮したシフト作成支援機能
- B：稼働後のシフト調整機能（候補者のリストアップ機能／調整・コミュニケーション機能）
- C：シフト表作成の前後の業務支援ソフトとの連携性の確保

なお、AやCにおいては、他のシステムと連携させることで、同じ情報を何度も入力せずに済むようにするなど、入力に要する負荷を軽減させる仕組みが求められる。とりわけ、「基本情報管理、利用者情報管理」と「シフト表作成」、「シフト表作成」と「勤怠管理」の間において、必要な情報をシステム上で共有できる、もしくは必要なデータを csv 等でダウンロード・アップロードできる機能が望ましい。

なお、勤務管理機能等を有するソフトの導入・運用には一定のコストを要することからも、全ての事業所に一律にソフトを導入するのではなく、各事業所の実情・必要性に応じた機能・ソフトの選択、導入・運用が重要と考えられる。

勤務管理機能等における主な機能（例）

業務内容	対応する機能	備考	主なユーザー
基本情報 (観点A)	職員情報の登録・管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格、経験年数、勤務形態・勤務条件等の登録・管理 ✓ 基幹システムと連携して情報を取り込む機能 	管理者／サービス提供責任者等
	利用者情報の登録・管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者の基本情報、利用計画等の登録・管理 ✓ 基幹システムや介護記録ソフトと連携して情報を取り込む機能 	管理者／サービス提供責任者等
シフト表 作成 (観点A)	希望休の確認・登録	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アプリ等により職員から希望休を収集・登録する機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員
	シフト表の作成	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休や所定労働時間、勤務可能日等の職員情報や、利用者・施設行事等の情報を踏まえてシフトを自動作成する機能等 ✓ 職員の職務能力や相性等を考慮し、職員同士、職員・利用者同士の組み合わせの禁則処理、もしくは必須処理などを設定する機能 ✓ 自動作成機能がなくても、別途作成したシフトデータを取り込み、配置基準や加算要件、労働基準法等の充足状況をチェックする機能 ✓ ユニット型に対応しているもの、複数の部署を横断して調整が可能な機能 	管理者／サービス提供責任者等
	シフト表の修正	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 作成されたシフト表について、修正に伴うシフトの再作成を行う機能等 	管理者／サービス提供責任者等
	シフト表の周知・共有	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマホ等のアプリを通じて職員にシフトを共有する機能等 	管理者／サービス提供責任者等／ヘルパー等の職員
	シフト表の出力	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 紙への出力や介護記録ソフト、勤怠管理システム等へのデータ連携のための機能 ✓ エクセル・CSV 等への変換機能等 	管理者／サービス提供責任者等
シフト 管理・調整 (観点B)	シフト調整	<ul style="list-style-type: none"> ✓ シフトの変更が必要になった場合に職員の調整等を行う機能 ✓ 代理候補となる職員を推薦する機能や、調整のための連絡機能（チャット）等 ✓ 複数の部署・施設を超えて調整が可能な機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員
	稼働状況の管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 実際の稼働状況を確認・記録する機能 ✓ 主に訪問介護事業所向けに展開されている機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員

業務内容	対応する機能	備考	主なユーザー
勤怠管理 (観点C)	勤怠管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 出退勤、休日等の勤怠管理を行う機能 ✓ 打刻システム等と連携してリアルタイムに勤怠状況を把握できる機能 ✓ 労働基準法上のアラート機能等 ✓ クラウド型により、複数施設で一括管理可能な機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員
	勤務実績の出力機能	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 給与支払を別のシステム等で処理している場合等、必要な情報を出力する機能 	管理者／サービス提供責任者等
給与支払 (観点C)	給与計算	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 勤務実績と給与形態に応じて給与計算を行う機能 	管理者

■ 勤務管理機能等の有効活用に向けた今後の課題

勤務管理機能等の有効活用に向けた今後の課題として以下が整理された。

- ① 勤務管理機能等を活用するための環境整備：勤務管理機能等を活用するためには、ICT化に対応できる人材の確保、職員の ICT リテラシーの向上など、人材育成に係る取組が必要である。また、導入・活用にあたっては、管理者のリーダーシップのもと、ICT化の必要性や導入のメリット・デメリットを整理した上で職員に分かりやすく伝え、理解・協力を得るなど、丁寧な対応が求められる。

あわせて、必要に応じて、スマートフォンやタブレット、パソコン等の機材の確保や wi-fi 環境の整備等も求められる。職員にスマートフォンやタブレットの使用を求める場合には、事業所から貸与することが望ましいが、個人の端末を使用させる場合には、クラウド型サービスを利用するなどして端末にデータが残らないようなセキュリティへの配慮、通信費への配慮などが求められる。

- ② 開発メーカーにおける取組への期待：ICT化が発展途上にある介護の現場においては、管理者等の目線だけでなく、ICT 活用に慣れていない職員の間でも、使いやすさや分かりやすさを重視した設計が重要である。

また、勤務管理機能等の普及のためには、ソフトの移行やシステム間の連携がしやすいよう、仕様の標準化を進めることが求められる。とりわけ、同じ情報を何度も入力する必要がないよう、システム間の連携に配慮することは優先的な検討事項である。

その他、セキュリティの確保や複数の事業所間での利用・調整、コスト低減の観点から、クラウド型サービスの普及が期待される。また、AI を活用することで、稼働実績を基に、より修正の必要性の少ないシフト表を作成できるようにするといった取組も期待される。

また、導入障壁の1つとなっている導入・運用コストについても、可能な限り事業所の負担を減らすような価格設定・導入条件とすることが期待される。

③行政における取組への期待：介護施設・事業所における ICT 化に対応できる人材の確保、職員の ICT リテラシーの向上といった教育研修の機会の確保、スマートフォンやタブレット、パソコン等の機材の確保や wi-fi 環境の整備のため、国や都道府県等による経済的支援や技術的支援が期待される。

また、各事業所において ICT による勤務管理機能等の導入を促進するためには、勤務管理機能等の活用による業務の効率化、ひいては本来業務への重点化による介護の質の向上等といった好事例を蓄積し、導入メリットや活用方策を広く情報発信することが望ましい。

1. 事業概要

(1) 事業の背景・目的

①背景

令和2年4月27日に開催された未来投資会議構造改革徹底推進会合では、「介護現場のICT化による働き方改革及び生産性向上の実現」に向けた目指す方向性として、介護現場のICT化を強力に推進し、タブレットやスマートフォン等を活用したケア記録等の電子化と効率的な勤務管理機能の実装を進めていくことにより、生産性向上及び働き方改革を実現することが示された。

また、令和2年7月17日に閣議決定された成長戦略フォローアップにおいても、「介護現場の働き方改革の観点から、多様な働き方を可能にする効率的な勤務管理機能の実装のため、2020年度より、介護施設におけるWi-fi環境の整備や、介護現場へのタブレットの導入を強力に推進する。また、効率的な勤務管理機能に係る項目の整合化・標準化に向け、有識者による検討を進め、2020年度までに一定の結論を得る。」とされた。

②目的

本事業では、本事業では、介護現場において新たに実装を目指す勤務管理機能等について、介護現場の働き方改革に資する項目の整合化・標準化の方向性を整理することを目的として、以下に見る各事業を実施した。

なお、本事業では特に特別養護老人ホームと訪問介護事業所を対象とした調査・検討することとした。

- 1) 検討委員会の設置・運営
- 2) 勤務管理機能等に関する文献・インターネット調査
- 3) シフト表作成ソフト等の開発メーカーに対するアンケート調査
- 4) 介護事業者及び開発メーカーに対するヒアリング調査
- 5) 勤務管理機能等における整合化・標準化を図るべき項目等の検討

(2) 実施内容

①事業の全体像

本事業では、有識者や介護事業者等を中心とした検討委員会を設置し、調査設計、分析及び勤務管理機能等における整合化・標準化を図るべき項目等について検討した。以下に、事業の全体像を示す。

図表 1 事業の全体像

文献・インターネット調査	✓ 介護事業所におけるシフト表作成ソフト等の現状について、文献・インターネット調査を行い、当該ソフトの勤務管理機能、業務の効率化への寄与等の状況について把握した。
アンケート調査	✓ 介護現場におけるシフト表作成ソフトの開発・販売を行っている事業者を対象としたアンケート調査を実施し、現在各ソフト等において実装されている機能や項目、効果的な導入事例、今後の開発の展望等を把握した。
ヒアリング調査	✓ 介護現場のICT化による働き方改革及び生産性向上の実現に向けて、勤務管理機能等を有するシステムの導入を行っている介護施設・事業所、並びに開発事業者を対象としてヒアリング調査を実施した。
報告書とりまとめ	✓ 調査結果及び検討委員会での検討結果を報告書としてとりまとめた。
検討委員会	✓ 調査設計、調査結果の分析、とりまとめについて助言・指導 ✓ 新たに実装を目指す勤務管理機能等について、介護現場の働き方改革に資する項目の整合性・標準化の方向を検討

②実施体制

ア. 有識者による検討委員会

有識者や介護事業者等にて構成される検討委員会を設置した。検討委員会の委員構成は以下のとおり。

図表2 検討委員会委員構成

氏名	所属
荒木 賢二	宮崎大学医学部附属病院 教授
栗田 淳二	社会福祉法人南風会 特別養護老人ホームヘルシーハイム 施設長
塩原 貴子	医療法人社団紺整会 介護老人保健施設フェルマータ船橋 事務長代理
○田宮 菜奈子	つくば医療介護サービス研究機構 機構長
仲井 培雄	地域包括ケア病棟協会 会長
中川 裕晴	日本ホームヘルパー協会 副会長
永田 英一	全国ホームヘルパー協議会 監事
真嶋 由貴恵	大阪府立大学 教授

(50音順 敬称略)

イ. オブザーバー及び事務局

オブザーバーとして、厚生労働省老健局総務課をはじめ、一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会をオブザーバーとした。事務局はPwCコンサルティング合同会社が務めた。

図表3 オブザーバー

所属
厚生労働省 老健局 総務課
厚生労働省 老健局 高齢者支援課
厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課
厚生労働省 老健局 老人保健課
経済産業省 商務情報政策局 情報産業課
経済産業省 商務情報政策局 情報技術利用促進課
内閣官房 成長戦略会議事務局
一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会

ウ. 検討委員会開催状況

検討委員会は、今般の新型コロナウイルス感染拡大防止のため、オンライン会議システムを用いて2回実施した。

検討委員会においては、事務局で整理した調査・分析方法案について議論し、委員からの意見を踏まえてアンケート、ヒアリングを実施した。また、調査・分析結果について検討委員会で報告・議論し、報告書を取りまとめた。

図表4 検討委員会実施状況（オンライン開催）

回（開催日）	議事概要
第1回 2021年1月27日 19時～21時	<ul style="list-style-type: none">・ 事業実施計画・ 勤務管理に係る主な機能等（文献調査結果報告）・ プレヒアリング結果報告・ 本事業における論点に関する議論・ アンケート調査、ヒアリング調査の設計
第2回 2021年3月9日 19時～21時	<ul style="list-style-type: none">・ アンケート調査、ヒアリング調査結果の報告・ 報告書の構成案に関する検討・ 取りまとめの方向性に関する議論

③調査スコープ

本事業では当初、勤務管理機能等の中でも「シフト表作成」に係る機能を中心に調査検討することを想定していた。しかしながら、介護事業者や開発メーカーを対象としたプレヒアリング調査及び検討委員会において、次のような指摘がなされた。

- シフト表作成業務単体としてではなく、連続する関連業務（希望休の集約、シフトの調整、勤怠管理、給与支払い）を一体的に捉えて負担軽減を図るべきではないか。
- シフト作成～勤怠管理～給与支払が連動していないと、給与支払に係る作業負担が大きい。
- 勤務管理機能に対する機能として次のようなものが挙げられる。
 - ・ 業務効率化に加え、労働基準法上のリスクに対応するためにも、労務管理と連動させる必要がある。（長時間労働のアラートが自動で出る、配偶者控除の上限アラート等）
 - ・ 機能はなるべくシンプルに、最低限の内容としたほうが使い勝手が良い。
 - ・ システム間の移行、連動がしやすい設計である必要がある。
 - ・ 施設のニーズに応じて、ソフトやアプリケーションを選ぶことができる環境があると良い。
- 施設内部署や、法人内の複数の施設・事業所の調整に対応できるソフトがあると良い。
- シフト当月のスタッフの病欠、利用者の変更等に伴うシフトの調整・変更の負担が大きい。自動で交代要員等の最適な選択肢を提示してくれると助かる。

（○：プレヒアリング、●：検討委員会委員事前聴取）

そこで本事業では、ICT化の対象業務として、シフト表作成を中心に据えつつ、希望休の集約、シフト表作成後の調整や職員への展開、勤怠管理、給与支払等のシフト表作成前後の業務についても一体的に捉えて検討対象とすることとした。以下に、調査スコップとする一連の業務の流れ（イメージ）を示す。

図表5 本事業における検討範囲



また、シフト表作成の際には様々な要素を考慮する必要があるが、施設系サービスと訪問系サービスとではシフト表作成の考え方が大きく異なる。そこで、本調査では特別養護老人ホームと訪問介護事業所に着目して調査・検討することとした。

2. 勤務管理機能等に関する文献・インターネット調査

現状、様々な勤務管理機能等に関するシステム・ソフトがあるが、本事業ではシフト表作成ソフトを中心として、実装されている機能や業務効率化への効果等について、インターネット・公表資料等より情報を収集・整理した。以下に調査結果の概要を示す。

(1) 介護事業所における ICT の活用状況

一般に、介護現場における ICT 機器・ソフトの主な機能としては次のようなものが挙げられる。

図表 6 訪問介護向け ICT 機器・ソフトウェア製品の一般的な機能一覧及び機能概要

No.	機能一覧	機能概要	主なユーザー（想定）
1	システム管理	セキュリティ設定、アカウント設定、操作ログ確認などを行う機能	管理者/サービス提供責任者
2	シフト表作成	ヘルパーのシフト表を自動作成する機能	管理者/サービス提供責任者
3	基本情報作成	利用者情報の登録・参照・更新・削除を行う機能	サービス提供責任者/介護職員
4	計画書作成	訪問介護計画の登録・参照・更新・削除を行う機能	サービス提供責任者/介護職員
5		サービス提供票の登録・参照・更新・削除を行う機能	サービス提供責任者/介護職員
6		サービス提供票の取り込みを行う機能	サービス提供責任者/介護職員
7	記録作成	介護記録の登録・参照・更新・削除を行う機能	サービス提供責任者/介護職員
8		介護記録の外部データへの出力機能	サービス提供責任者/介護職員
9		介護記録の集計・分析を行う機能	サービス提供責任者/介護職員
10		業務日誌の登録・参照・更新・削除を行う機能	サービス提供責任者/介護職員
11		申し送りができる機能	サービス提供責任者/介護職員
12		連絡帳の登録・参照・更新・削除を行う機能	サービス提供責任者/介護職員
13	実績化	各種記録と報酬請求情報の突合を行う機能	サービス提供責任者/事務職員
14	請求管理	事業所加減算の管理、算定処理、集計処理、利用者負担の請求などを行う機能	サービス提供責任者/事務職員
15	介護報酬請求	国保連合会への報酬請求の際の確認を行う機能	サービス提供責任者/事務職員

※厚生労働省「居宅サービス事業所における ICT 機器・ソフトウェア導入に関する手引き Ver.1.1」より

このうち、シフト表作成を始めとした勤務管理機能を有するソフトの利用状況について、実態を報告している資料はあまり多くない。

例えば、令和2年度老人保健健康増進等事業「介護分野の生産性向上に向けた ICT の更なる活用に関する調査研究」（株式会社三菱総合研究所）では、居宅介護支援事業所とサービス提供事業所間での居宅サービス計画書の共有業務における介護ソフト等の ICT の活用状況についてアンケート調査を実施している（有効回答：1569 件〔居宅介護支援事業所：446 件、居宅サービス事業所：1123 件〕、有効回答率：30.1%）。その結果、導入している介護ソフトで使用している機能として「職員のシフト表の作成、変更」を挙げた事業所の割合は居宅介護支援事業所で 3.9%、居宅サービス事業所で 15.5%であった。また、「職員の出勤とシフト表の連携」を挙げた事業所の割合は居宅介護支援事業所で 3.0%、居宅サービス事業所で 9.1%であった。

厚生労働省においては、ICT 導入支援事業などを通じて、介護現場における ICT 化の推進を図っているところであるが、シフト表作成や勤怠管理においては今後更なる導入・活用の余地があると考えられる。

(2) 勤務管理機能等における主な機能の例

公表されている様々な勤務管理機能等を有するソフトについて、その機能を抽出したところ、次のように整理された。

なお、1つのソフトにおいて必ずしも全ての機能を有するわけではない点に留意が必要である。また、ソフトによって対象とする介護サービスは異なり、機能の詳細も施設サービスと居宅サービスとで異なる点についても留意が必要である。

図表7 勤務管理機能等における主な機能（例）

業務内容	対応する機能	備考	主なユーザー
基本情報	職員情報の登録・管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格、経験年数、勤務形態・勤務条件等の登録・管理 ✓ 基幹システムと連携して情報を取り込むソフトもある 	管理者／サービス提供責任者等
	利用者情報の登録・管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者の基本情報、利用計画等の登録・管理 ✓ 基幹システムや介護記録ソフトと連携して情報を取り込むソフトもある 	管理者／サービス提供責任者等
シフト表作成	希望休の確認・登録	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アプリ等により職員から希望休を収集・登録する機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員等
	シフト表の作成	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休や所定労働時間、勤務可能日等の職員情報や、利用者・施設行事等の情報を踏まえてシフトを自動作成する機能等 ✓ ソフトによっては、スキルや相性等を考慮し、職員同士、職員・利用者同士の組み合わせの禁則処理、もしくは必須処理なども設定可能 ✓ 自動作成機能がなくても、別途作成したシフトデータを取り込み、配置基準や加算要件、労働基準法等の充足状況をチェックする機能を有するもの等もある ✓ ユニット型に対応しているもの、複数の部署を横断して調整が可能なもの等がある 	管理者／サービス提供責任者等
	シフト表の修正	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 作成されたシフト表について、修正に伴うシフトの再作成を行う機能等 ✓ 再作成も自動化しているものと、修正機能を有していないソフトがある 	管理者／サービス提供責任者等
	シフト表の周知・共有	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマホ等のアプリを通じて職員にシフトを共有する機能等 	管理者／サービス提供責任者等
	シフト表の出力	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 紙への出力や介護記録ソフト、勤怠管理システム等へのデータ連携のための機能 ✓ エクセル・CSV等への変換機能等 	管理者／サービス提供責任者等

業務内容	対応する機能	備考	主なユーザー
シフト管理・調整	シフト調整	<ul style="list-style-type: none"> ✓ シフトの変更が必要になった場合に職員の調整等を行う機能 ✓ 代理候補となる職員を推薦する機能や、調整のための連絡機能（チャット）等 ✓ 複数の部署・施設を超えて調整が可能な機能を有するソフトもある 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員等
	稼働状況の管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 実際の稼働状況を確認・記録する機能 ✓ 主に訪問介護事業所向けに展開されている機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員等
勤怠管理	勤怠管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 出退勤、休日等の勤怠管理を行う機能 ✓ 打刻システム等と連携してリアルタイムに勤怠状況を把握できるソフトもある ✓ 労働基準法上のアラート機能等を含む ✓ クラウド型により、複数施設で一括管理可能なものもある 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員等
	勤務実績の出力機能	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 給与支払を別のシステム等で処理している場合等、必要な情報を出力する機能 	管理者／サービス提供責任者等
給与支払	給与計算	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 勤務実績と給与形態に応じて給与計算を行う機能 	管理者
その他	常勤換算表の作成等	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提出が必要な常勤換算表の自動集計・作成機能 	管理者／サービス提供責任者等

※公表資料を基に事務局にて整理したものであり、内容については更なる精査が必要である点、留意

（３）勤務管理機能等の活用による効果

公表されている資料を基に、勤務管理機能等を活用したことによる効果について記載されている事例情報を収集した。その結果、例えば次のような事例が確認された。いずれも特別養護老人ホームの事例ではあるが、シフト作成に要する時間について従来の3割程度の時間短縮につながったといった報告が散見された¹。

その他、シフト表作成や調整に要する時間の短縮など直接的な効果に加え、その分を他の業務（介護業務などの直接業務等）に振り替えることができる、人材の適正配置による質の確保や人材育成につながる等の報告も見られた。

1 ただし、対象としている業務内容の範囲が明確ではないため、事例間の単純な比較はできない。

図表 8 勤務管理機能等の活用による効果事例（例）

事業所名	概要	出典
社会福祉法人ウエル千寿会 特別養護老人ホーム萩の風	担当者 5 名で 2320 分（約 39 時間）のシフト作成を約 4 分の 1 に削減	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施設サービス分（令和元年改訂版） ²
社会福祉法人安積福祉会特別養護老人ホームカーサ・ミッレ	施設全体として 1 か月のシフト作成業務にかかる時間が延べ 3140 分（約 52 時間）から 2295 分に 27%削減	同上
社会福祉法人青森社会福祉振興団みちのく荘	「びっくりシフトさん」（ウィンワークス）を導入 1 か月あたりシフト作成が 28 時間から 4 分に、勤務変更による再作成 50 時間以上が 14～24 分に削減	テクノエイド協会内資料

2 <https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html>

3. シフト表作成ソフト等の開発メーカーに対するアンケート調査

現在各ソフト等において実装されている機能や項目、効果的な導入事例、今後の開発の展望等を把握することを目的として、シフト表作成ソフト等の開発メーカーを対象としたアンケート調査を実施した。

なお、本調査におけるシフト表作成ソフトとは介護施設・事業所の勤務シフト（日勤、夜勤、早番、遅番等）の割り振り、訪問系サービスの訪問者・訪問先・訪問日時等の割り振りを行うソフトを指す。調査では、シフト表作成機能以外の機能も併せ持つソフトについても記入を依頼した。

(1) 調査概要

一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会（以下、JAHIS という。）のご協力のもと、介護システム委員会 会員企業を対象としてアンケート調査の協力依頼を行った。調査概要は以下のとおりである。

図表9 調査概要

調査対象	JAHIS 介護システム委員会 会員企業
調査方法	自記式調査（調査専用サイトを通じて電子調査票を配布・回収）
調査期間	2021年2月15日～3月5日
想定する回答者	シフト表作成ソフト等の開発・販売担当者
主な調査項目	主に以下の3つの項目を設問として調査を実施 ・ 製品の概要 ・ 勤務管理機能 ・ 導入実績・効果 ・ 今後の展望

(2) 調査結果

①回収結果

最終的に5件の法人から、延べ5つの製品について回答が得られた。

②調査結果

本調査で得られた調査結果を以下に示す。

ア. 対応する介護サービス種別

製品が対応している介護サービスの種別としては、「訪問介護」が4件、「訪問看護」が3件、「訪問入浴介護」と「訪問リハビリテーション」が各2件、「通所介護」「通所リハビリテーション」「地域密着型通所介護」「認知症対応型通所介護」が各1件であった。

イ. システム形態

システム形態としては、「サーバー型」が1件、「クラウド型」が1件、「サーバー型・クラウド型」が1件、無回答が1件であった。

ウ. 必須設備

必須設備としては「パソコン」が4件、「タブレット」が1件、「その他」が1件（インターネット回線・ブラウザ）であった。

エ. 保有する機能

各製品において保有する機能として、以下の実装の有無を尋ねた。

- ・基本情報
- ・シフト表作成
- ・勤務管理・シフト調整
- ・給与支払
- ・その他
- ・他の勤務管理ソフト等とのデータ連動

基本情報に関する機能としては、いずれの製品も「職員情報の登録・管理」「利用者情報の登録・管理」に関する機能を有していた。「職員情報の登録・管理」機能において保持可能な項目としては、いずれの製品も職員の「性別」や「資格」を保持可能であるほか、「勤務形態（常勤・非常勤）」や「勤務条件（夜勤不可等）」を保持可能とする製品が多かった。

一方、「経験年数」や「他職員との相性」については保持可能な製品はなかった。

図表 10 基本情報管理（複数回答）

選択肢	回答数	割合
職員情報の登録・管理	5	100.0%
利用者情報の登録・管理	5	100.0%
無回答	0	0.0%
合計	5	100.0%

図表 11 基本情報管理のうち職員情報の登録・管理の内訳（複数回答）

	回答数	割合
年齢	2	40.0%
性別	5	100.0%
資格	5	100.0%
経験年数	1	20.0%
勤務形態（常勤・非常勤）	4	80.0%
勤務条件（夜勤不可等）	4	80.0%
他職員との相性	0	0.0%
その他	2	40.0%
無回答	0	0.0%
合計	5	100.0%

シフト表作成に関する機能としては、「同一法人内の複数の施設・事業所のシフトを作成」「同一施設・事業所内の複数部署のシフトを作成」「シフト表作成担当が職員・スタッフから集約した希望休を登録」「シフト表の作成（表形式のみ、シフト作成担当者が手入力）」「シフト表の作成（職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり）」に関する機能を有する製品が各3件であった。

一方、「シフト表の作成（職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし）」「シフト作成時に配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知」「シフト表の職員・スタッフへの通知」に関する機能を有する製品はなかった。

図表 12 シフト表作成（複数回答）

		回答数	割合
シフト表の作成範囲	同一法人内の複数の施設・事業所のシフトを作成	3	60.0%
	同一施設・事業所内の複数部署のシフトを作成	3	60.0%
希望休の登録	職員・スタッフ自身が各々で希望休を登録	1	20.0%
シフト表の作成	シフト表作成担当が職員・スタッフから集約した希望休を登録	3	60.0%
	シフト表の作成（表形式のみ、シフト作成担当者が手入力）	3	60.0%
	シフト表の作成（職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり）	3	60.0%
	シフト表の作成（職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし）	0	0.0%
	シフト表の段階的作成（夜勤・休暇、早番・遅番・日勤を段階的割り当）	1	20.0%
（カスタマイズ）	シフトのカスタマイズ（シフトの開始時間・終了時間の変更）	2	40.0%
（アラート通知）	シフト表作成担当による調整等の際、職員情報を踏まえてアラート通知	1	20.0%
	シフト作成時に配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知	0	0.0%
職員等への通知	シフト表の職員・スタッフへの通知	0	0.0%
ソフト表保管	シフト表の保管	3	60.0%
その他	その他	0	0.0%
	無回答	0	0.0%
	合計	5	100.0%

勤務管理・シフト調整に関する機能としては、「勤務管理担当が職員・スタッフから集約した出退勤等を登録」に関する機能が2件、「職員・スタッフ自身が各々で出退勤、休暇申請等を登録」「実際の出退勤に応じてシフト表を修正」が各1件であった。

一方、「出退勤情報をタイムカードの打刻情報と突合」「有給休暇の取得日数、残日数を表示」「シフト変更が発生した際に、適切な代替要員候補を提示」「実際の勤怠に応じて配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知」といった機能を有する製品はなかった。

図表 13 勤務管理・シフト調整（複数回答）

	回答数	割合
職員・スタッフ自身が各々で出退勤、休暇申請等を登録	1	20.0%
勤務管理担当が職員・スタッフから集約した出退勤等を登録	2	40.0%
出退勤情報をタイムカードの打刻情報と突合	0	0.0%
実際の出退勤に応じてシフト表を修正	1	20.0%
有給休暇の取得日数、残日数を表示	0	0.0%
シフト変更が発生した際に、適切な代替要員候補を提示	0	0.0%
実際の勤怠に応じて配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	3	60.0%
合計	5	100.0%

給与支払に関する機能としては、いずれの製品も有していなかった。

図表 14 給与支払（複数回答）

	回答数	割合
勤怠管理と連動した給与計算	0	0.0%
給与振込代行業者への連絡	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	5	100.0%
合計	5	100.0%

他の勤務管理ソフト等とのデータ連動に関しては、「請求ソフト」と連動している製品が2件、「勤務管理ソフト（タイムカード含む）」「記録作成ソフト」と連動している製品が各1件であった。

図表 15 他の勤務管理ソフト等とのデータ連動（複数回答）

	回答数	割合
勤務管理ソフト（タイムカード含む）	1	20.0%
給与支払ソフト	0	0.0%
計画作成ソフト	0	0.0%
記録作成ソフト	1	20.0%
請求ソフト	2	40.0%
その他	0	0.0%
無回答	2	40.0%
合計	5	100.0%

オ. 自動作成されたシフトの完成度

シフト表の自動作成機能を有する製品 3 件について、自動作成されたシフトの完成度を、人手による調整を全く介さずに運用可能な状態を 100%とした場合、当該製品で自動作成されたシフトの完成度を尋ねたところ、5~9 割との回答（5 割、7 割、9 割が各 1 件）が得られた。

各回答に関する概要は以下のとおり。

図表 16 他の勤務管理ソフト等とのデータ連動（複数回答）

対応する 介護サービス種別	完成度	概要
訪問介護	9 割	• シフト調整よりも担当者の割り当て機能を主としている
訪問介護 訪問看護	7 割	• ユーザーによって必要な有資格者などの条件が変わるため、それを踏まえた自動作成はできない
—※	5 割	• 半自動（職員のシフトを考慮しながら割り当て）であるため、完成度は高いが、手間がかかる

※サービス種別による機能変化なしとの回答

カ. 定量的な効果に係る事例

シフト表作成ソフト等の活用による定量的な効果として、次のような例が挙げられた。

（定量的な効果の例）

- 勤務表を入力することにより常勤換算表を出力できるため、事務処理の負担軽減となった
- 無料オプションであるため、コストパフォーマンスが高い

キ. 定性的な効果に係る事例

シフト表作成ソフト等の活用による定性的な効果として、次のような例が挙げられた。

（定性的な効果の例）

- ヘルパーや看護師の訪問先への直行直帰が可能
- 訪問記録はその場で作成、共有が可能
- サ責が各ヘルパーからの報告をもって、次回訪問指示や実績への反映を行う
- 勤務形態ごとの回数、勤務時間の集計が簡単に行えるようになり負担軽減となった

ク. 介護施設・事業所からの要望

シフト表作成ソフト等に関する介護施設・事業所からの要望として、次のような意見が挙げられた。

(シフト表作成ソフト等に関する介護施設・事業所からの要望)

- 利用条件、職員のスキル条件、担当地域等の条件での割り当ての組み直し
- 有資格者が必ずいるようにシフトの確認を行いたい
- 全自動の割り当て
- 他社ソフトとの連動

キ. 機能拡充・追加等に関する予定

シフト表作成ソフト等に関して予定している機能拡充・追加等として、以下が挙げられた。

(予定している機能拡充・追加等)

- 職員個々の休暇予定の取り込みとこれを考慮した訪問割り当ての自動作成
- 全自動の割り当て
- 他社ソフトとの連動
- 常勤換算表の様式変更

4. 介護事業者及び開発メーカーに対するヒアリング調査

勤務管理機能等を有するシステムの活用方策や効果等を把握することを目的として、勤務管理機能等を有するシステムの導入を行っている介護施設・事業所、並びに開発メーカーを対象としてヒアリング調査を実施した実施された。

(1) 調査概要

調査概要は以下のとおりである。

図表 17 調査概要

調査対象	<ul style="list-style-type: none"> シフト表作成ソフト等を利用している介護事業者：4件 シフト表作成ソフト等の開発メーカー：4件
調査方法	調査員のオンライン会議システムによるインタビュー
調査期間	2020年11月～2021年2月
想定する回答者	管理者またはシフト表の作成担当者
主な調査項目	<p>主に以下の項目を設問として調査を実施</p> <p><介護事業者></p> <ul style="list-style-type: none"> シフト表作成や勤務管理等の方法（体制、時間） ICT化の状況（ソフト等の導入状況、必要な環境整備） ICT化による効果・課題 <p><開発メーカー></p> <ul style="list-style-type: none"> ソフト・アプリの概要 介護現場におけるICT化の状況、ニーズ 今後の展望 <p>※ヒアリングの要旨を本報告書の巻末に参考資料として添付する。</p>

(2) 調査結果

①対象

今回のヒアリング対象一覧は以下のとおり。

図表 18 ヒアリング調査対象（介護施設・事業所）

区分	対象	ヒアリング日時
特別養護老人ホーム	社会福祉法人 善光会	2020年11月16日（月） 14時～15時
	社会福祉法人青森社会福祉振興団 みちのく荘	2021年2月24日（月） 10時～11時
訪問介護事業所	社会福祉法人松美会アイユウの苑ホームヘルプサービス	2021年2月16日（火） 11時～12時
	株式会社 HOTTO	2021年2月25日（水） 13時～14時

図表 19 ヒアリング調査対象（開発メーカー）

区分	対象	ヒアリング日時
施設サービス向け	ND ソフトウェア株式会社	2020年12月8日（火） 16時～17時
	アトラス情報サービス株式会社	2021年2月22日（月） 10時30分～11時30分
訪問介護事業所向け	ウィンワークス株式会社	2021年2月17日（水） 17時～18時
	三菱商事株式会社	2021年2月25日（木） 17時～17時30分

②調査結果

本調査で得られた調査結果を以下に示す。ヒアリング調査結果の詳細は、巻末の資料2を参照のこと。

ア. 介護施設・事業所ヒアリング

■ シフト表の作成担当者

シフト表の作成は、特別養護老人ホームの場合は、介護主任や生活相談員、ユニット型であればユニットリーダー等がシフト表の作成を担当していた。

訪問介護の場合は、サービス提供責任者もしくは管理者が担当していた。

■ シフト表作成の流れ

シフト表の作成の流れは、特別養護老人ホーム、訪問介護ともに、大まかには当初想定のとおり、次のようになっていた。

- ①各職員からの希望休の集約
- ②シフト表の作成（勤務条件や希望休を踏まえた調整）
- ③シフト表の配布・共有
- ④稼働管理、シフト調整
- ⑤勤怠管理、賃金計算、給与支払

なお、特別養護老人ホームと訪問介護におけるシフト表作成・調整に関わる特徴として、次のような点が指摘された。

図表 20 シフト表作成に関する特徴

項目	特別養護老人ホーム	訪問介護
ヘルパーの属性	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 直接雇用が中心 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 直接雇用のヘルパーのほか、登録ヘルパーがいる（時給制）
シフト表の作成担当者（例）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 主任、ユニットリーダー等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ サービス提供責任者、管理者
シフト表作成時の考慮事項	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 早番、遅番、夜勤などのシフトを考慮する必要がある ✓ 職種によってシフトの時間帯が細分化されている場合もある ✓ 入浴や送迎、食事介助などのイベントを考慮する必要がある、時間帯によって必要人員数が異なる ✓ ユニット型の場合、ユニットを超えてシフトの調整が必要になる場合がある ✓ 夜勤帯に新人1人にしないといった条件の他、職員同士の相性も考慮する必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者の訪問介護計画に沿って、利用者1人ひとりにヘルパーを割り当てる必要がある ✓ ヘルパーとの相性やケア内容等に応じて、対応可能なヘルパーが限定される場合がある ✓ そのためあらかじめ、利用者ごとに対応可能なヘルパーを複数人決めておくなどの対応もある ✓ シフト検討時には移動時間も考慮する必要がある（特にシフト調整時に問題となりやすい）
	<p>（共通事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 職員の要素として、職員1人ひとりの勤務条件（勤務日数、勤務時間、夜勤可能回数等）、希望休、経験年数やスキルなどの組み合わせ等を考慮する必要がある ✓ コンプライアンスに関する要素として、配置基準や労働基準法等、遵守すべき法令・基準等がある ✓ その他の要素として、勤務時間を扶養控除内に収める等の職員個別の事情もある 	
シフトの変更	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職員の急な欠勤等に応じてシフトの調整が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 予定の変更が頻回に起きるため（2日に1回等）、都度春パーとの連絡調整が必要 ✓ 調整がつかない場合はサービス提供責任者が対応する場合もある

■ シフト表作成に要する時間

シフト表の作成は、数日にわたって所定労働時間外に作業するという回答が多かった。

シフト表作成に要する時間は事業所によってまちまちであった。即ち、特別養護老人ホームでは、1フロア（定員40人）当たり約2時間といった例や、1施設当たり延べ12時間といった例があった。

訪問介護では、シフト表作成に30分、週次で作成するヘルパー派遣計画の作成に4～6時間（1か月当たり16～24時間）といった例があった。

■ ICT化の状況

シフト表作成ソフト等の導入前後における作業内容は以下のとおりであった。

図表 21 シフト表作成ソフト等の導入による作業内容の変化

作業内容	導入前	導入後
職員からの希望休の集約	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 紙で個別に申請してもらう ✓ 事業所に紙を張り出し、書き込んでもらう ✓ シフト表作成担当者が口頭で聞き取る 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマホから希望休の申請を行う ✓ ただし、シフト表作成ソフトと連動していないケースもある
シフト表の作成	<ul style="list-style-type: none"> ✓ エクセルを使用し、手作業で作成 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ シフト表作成ソフトの自動作成機能を使用し、シフトを作成 ✓ ソフト上で、手動でシフトを作成 ✓ エクセルで作成したシフト表の csv データを訪問記録・スケジュール管理アプリに取り込み
職員間でのシフト表の共有・展開	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 紙で出力したものを職員 1 人ひとりに配布 ✓ 紙に出力したものを事業所に掲示 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アプリを通じて各ヘルパーにスケジュールを通知
シフト調整・変更	<ul style="list-style-type: none"> ✓ シフト表作成担当者がヘルパーに個別の電話等で連絡を取り、シフトを調整 ✓ 変更後のシフトは手書きで記録を残す 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ シフト表作成担当者がヘルパーに個別の電話等で連絡を取り、シフトを調整する方法は変わらず ✓ チャット機能等を利用して職員間で連絡・調整する場合もある ✓ 変更後のシフトはアプリを通じて自動で通知
勤怠管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ (訪問介護の場合) 訪問記録とは別に、シフト表等をもとに勤務時間を管理 ✓ タイムカードの打刻により管理 ✓ 残業する場合は残業申請をしてもらい、後日シフト表と照らし合わせて勤務時間を確定 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ -
給与支払処理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 変更後のシフト表と勤怠管理の実績を見比べながら給与支払ソフトにデータを入力、賃金計算 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 同左 ✓ ソフトによっては給与計算ソフトに取り込むための csv データを吐き出す
その他	<ul style="list-style-type: none"> ✓ - 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職員間の連絡機能としてチャット機能を有するコミュニケーションツールを導入した事例もあった ✓ 訪問記録や請求業務などと連動したアプリ・ソフトを導入した事例もあった

なお、シフト表作成ソフト等の導入のきっかけとしては、「利用者が増えて作業が煩雑化してきたため」「訪問記録が主目的であったがスケジュール機能も利用している」等が挙げられた。

また、導入に当たっての環境整備として、ヘルパー全員に ipad を配布した事例もあれば、個人のスマートフォンを使用している事例もあった。いずれの場合であっても、クラウド型サービスを利用することで個人の端末にデータを残さない等、セキュリティに配慮していた。その他、事業所用にパソコンを購入した事例もあった。

費用は初期投資 5 万円程度、月額利用料が約 5,000 円～9,600 円と、サービスによって様々であったが、事例によっては助成金や補助金を活用して導入コストを削減するなど工夫をしていた。なお、個人のスマートフォンを使用させる場合には、通信費の支給を検討している事例もあった。

■ ICT化の効果

シフト表作成ソフト等の導入による効果として、次のものが挙げられた。

図表 22 シフト表作成ソフト等の導入による効果

受益者	効果	内容
シフト表作成 担当者	作業時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休の集約に要していた時間を短縮することができた ✓ シフト表を作成する時間を大幅に削減することができた
	ミスの削減	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システム上で希望休等を集約することで、希望休や出勤希望等の入力ミスの削減ができた ✓ アラート機能により、同じ時間帯に複数の訪問を入れるなどの人為的なミスが減った ✓ 上記に伴い確認に要する時間が減った
	シフト調整に要する時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休が見える化されることで職員同士の状況が分かり、職員間の調整がしやすくなった
	公平性・納得感の向上	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自動作成機能により、公平性や中立性が担保されるようになった ✓ シフト表作成者の希望を後回しにするといった事態がなくなった
	作業の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 作成途中のシフト変更が容易になった ✓ 作成したシフト表を印刷・周知する手間が減った ✓ シフト表完成後の変更・調整が容易になった、変更後の職員への周知の手間が減った、連絡漏れの心配がなくなった
	質の担保等	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自動作成機能を使用する際、経験年数や必要人数等を踏まえたシフト表の作成ができるため、介護の質も担保できるようになった
ヘルパー等 職員	作業時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休の申請やシフト表の受け取りのために事業所に向く必要がなくなった
	スケジュール等の見える化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お互いの希望休やスケジュールが見える化されるため、調整がしやすくなった

受益者	効果	内容
		✓ シフトの変更がすぐに把握できるようになった
	公平性・納得感の向上	✓ 自動化されることで、納得感が出やすくなった
	柔軟な働き方の実現	✓ 訪問介護の場合、実績報告機能と連動させることで直行直帰が可能になり、柔軟な働き方が可能

■ ICT化における課題

シフト表作成ソフト等の導入・活用に当たっての課題として、次のものが挙げられた。

図表 23 シフト表作成ソフト等の導入・活用に当たっての課題

課題	主な意見
自動作成されたシフトの完成度の低さ、コストパフォーマンスの低さ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 完成度が6～7割程度のソフトに費用をかける必要性を感じない ✓ 修正に要する時間で、シフト表を作成することができる
管理者やヘルパー等における ICT リテラシーの向上	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 高齢のヘルパーも多く、スマートフォン等の操作に慣れていない方も多い。ICT化に抵抗感がある方もいる ✓ 管理者やヘルパー等における ICT リテラシーの向上が必要 ✓ 管理者がヘルパーにアプリの使い方を教えているような状況である
他システムとの連動	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 勤怠管理や賃金計算まで連動できると良い ✓ 給与支払に係る作業負担が大きい ✓ ソフトの移行や連携がしやすいよう、標準化を図る必要がある
操作性・機能	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 広く普及させるためにはシンプルな機能、操作性が良い

イ. 開発メーカーヒアリング

■ ソフト・アプリの概要

ヒアリング時点における各事業者におけるシフト表作成機能を有するソフト・アプリの開発状況は以下のとおり。

図表 24 ソフト・アプリの開発状況

ヒアリング対象	ソフト・アプリの開発状況
施設向け 開発メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 導入施設の規模に応じて3つのソフトを販売 ✓ 価格帯は約70万円～300万円超 ✓ ソフトによっては勤怠管理システムや給与システムとの連結が可能 ✓ 自動作成されたシフトの完成度は6～7割程度
施設向け 開発メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業種問わず利用可能なシフト表作成ソフトを開発 ✓ 希望休をシステム上で収集できる機能も実装 ✓ 自動作成されたシフトの完成度は9割程度
訪問介護事業所向け 開発メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ヘルパー向けの訪問記録・スケジュール管理のツールとしてアプリを開発・提供

ヒアリング対象	ソフト・アプリの開発状況
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 管理者向けの機能の1つとしてシフト表の作成機能を有する ✓ 導入コスト2万円、月額利用料5千円～
訪問介護事業所向け開発メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 訪問記録や請求事務に関する基幹システムの機能の1つとしてシフト表作成機能を実装 ✓ ヘルパーはスマホ等でもデータの閲覧が可能 ✓ 導入コスト5万円、月額利用料9.6千円～ ✓ 自動作成されたシフトの完成度は6～7割程度

シフト表作成の際に考慮・設定できる条件等として、次のようなものが挙げられた。

- ・職員同士の組み合わせ
- ・職員と利用者の組み合わせ
- ・行事・委員会などのイベント
- ・夜勤不可等の個別の勤務条件
- ・夜勤回数等の上限
- ・性別（同性介護等）
- ・職員のスキルレベル
- ・各条件を考慮する度合い（必要条件、十分条件等）
- ・シフト編成のパターンの登録 等

■ シフト表作成ソフト等に対するニーズ

シフト表作成等に関する介護施設・事業所からのニーズとして、自動作成されるシフトの完成度の向上、シフト調整時の交代要員の候補の提案、訪問介護の場合におけるケア内容や移動時間を加味したシフトの作成、勤怠管理や給与システムとの連動、等が挙げられた。

■ シフト表作成ソフト等における課題

シフト表作成ソフトを開発する際の課題として、シフトパターンの複雑さ、シフト表作成時に考慮すべき多様な要素への対応等が挙げられた。

また、普及に向けた課題として、ソフトを使いこなすことができる人材が少ないこと、ヘルパーが高齢であり ICT の利活用に抵抗感があること、管理者自身においても苦手意識があること、コストが高く導入のハードルとなっていること、管理者目線で開発されるものが多くヘルパー側の操作性に難があるケースがあること等が挙げられた。

5. 検討結果

本調査研究では、特に特別養護老人ホームと訪問介護に着目し、シフト表作成をはじめとした勤務管理機能等の実態や課題についてアンケート調査やヒアリング調査を行い、検討委員会において働き方改革に資する勤務管理機能等のあり方、整合化・標準化を図るべき項目について検討を行った。検討結果を以下に示す。

(1) 勤務管理機能等の活用の実態と課題

①介護現場におけるシフト表作成等の特徴

介護は労働集約型の産業であり、配置されるスタッフの質や人数は介護の質に直接的に影響する。そのため、シフト表作成の際には、単に配置基準だけでなく、職員の職業能力の組み合わせなど、様々な要素を考慮することが求められる。

また、訪問介護の場合はヘルパー派遣の割り当てのため、シフトの設定には利用者との1対1の紐づけが必要である。一方、特別養護老人ホームの場合はそうした利用者との紐づけは不要である一方、夜勤や早番等の勤務時間帯の割り当てが必要であるという特徴がある。

こうしたサービスごとの特徴を捉えながら、配置職員の契約やスキル等の組み合わせや利用者の状態像等を踏まえた割り当てといった条件のほか、職員一人ひとりの勤務条件や希望なども考慮しながらシフト表を組み上げるには相応の時間が必要であり、現状では、シフト表の作成担当者の経験による暗黙知に頼って作成されている。加えて、シフト表作成だけでなく、希望休の集約や、利用者や職員の予定変更に伴うシフト調整・変更など、シフト表作成前後の作業負荷も大きい。

シフト表の作成は主に管理者やサービス提供責任者、ユニットやフロアの主任等が担当しており、当該担当者が勤務時間外に対応したり日中の本来業務の時間を削りながらシフト表を作成している。さらに、シフト表作成担当者には、職員からシフトへの不満（夜勤回数の多い/少ない等）が寄せられるなど、サービス提供と職員との板挟みによる精神的な負担も小さくない。

②介護現場における勤務管理機能等の活用の実態と課題

現状、シフト表を自動、もしくは半自動で作成するソフトがあるが、十分に普及・活用されているとは言い難い。調査結果から、その理由として大きく次の4つが整理された。

第一に、自動作成されるシフト表の完成度の低さである。メーカーへのアンケート調査や介護事業者・メーカーへのヒアリング調査結果からは、（自動作成されたシフト表について、人手による調整を全く介さずに運用可能な状態を100%の完成度とした場合、）完成度が9割近い事例もあったものの、概ね6～7割程度とする事例が多かった。介護事業者からは、結局

は手作業でシフト表を修正・調整する必要があるのであれば、シフト表作成ソフトに頼る必要性を感じないという指摘があった。

第二に、導入・運用コストの高さである。一部の開発メーカーでは、介護事業者がソフトを導入しやすいよう、導入・運用コストを低く抑えていると回答もあったが、導入コストだけでも数万円から 100 万円超を超えるもので様々であった。多くの介護サービスで収支差率が悪化傾向にある中³、導入・運用コストを負担する余力がある介護事業者は多くないと想定される。

第三に、ICT の活用に慣れた人材の不足である。シフト表作成ソフト等を活用するためには、導入・運用のための人材が必要となるが、ヒアリング調査では、管理者や職員は必ずしも ICT の活用に長けているとは限らず、そのことが導入の障壁となっている可能性があるとの指摘があった。加えて、職員の中に 70 代以上の高齢の方がいる場合など、スマートフォンやタブレットの操作に抵抗感を覚え、導入が進みにくいという指摘もあった。

第四に、スマートフォンやタブレット、パソコンなどのインフラが十分に整っていないことである。シフト表作成ソフト等の中には、希望休をスマートフォン等から申請したり、シフトの確認や調整をスマートフォン上で行ったりすることができるものもある。しかしながら、必ずしもこうした ICT 機器が整備されておらず、これらの整備に要するコストも、導入の障壁となっている可能性がある。

加えて、シフト表作成に係る機能と、希望休の集約や勤怠管理、給与支払との連携は業務効率化のためにも有用であると考えられる。しかし、メーカーへのアンケート調査やヒアリング調査からは、異なるソフト/システム間においてデータの互換性がない場合もみられた。

③勤務管理機能等の導入による効果

上記のような実態がある一方、介護事業者やメーカーを対象としたヒアリング調査からは、シフト表作成をはじめとした勤務管理機能等を有するソフト・アプリを有効に活用している事例も確認された。

シフト表作成に要する時間が短縮されることで、一義的にはシフト作成担当者が専門職としての本来業務に時間を割くことができることが期待される。また、ヘルパー等職員にとっても、作業時間の短縮、スケジュール等の見える化、公平性・納得感の向上、柔軟な働き方の実現といった効果が見込まれた。以下に、具体的な効果の例を示す。

3 2020 年度介護事業経営実態調査

図表 25 シフト表作成ソフト等の導入による効果（再掲）

受益者	効果	内容
シフト表作成 担当者	作業時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休の集約に要していた時間を短縮することができた ✓ シフト表を作成する時間を大幅に削減することができた
	ミスの削減	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システム上で希望休等を集約することで、希望休や出勤希望等の入力ミスの削減ができた ✓ アラート機能により、同じ時間帯に複数の訪問を入れるなどの人為的なミスが減った ✓ 上記に伴い確認に要する時間が減った
	シフト調整に要する時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休が見える化されることで職員同士の状況が分かり、職員間の調整がしやすくなった
	公平性・納得感の向上	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自動作成機能により、公平性や中立性が担保されるようになった ✓ シフト表作成者の希望を後回しにするといった事態がなくなった
	作業の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 作成途中のシフト変更が容易になった ✓ 作成したシフト表を印刷・周知する手間が減った ✓ シフト表完成後の変更・調整が容易になった、変更後の職員への周知の手間が減った、連絡漏れの心配がなくなった
質の担保等	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自動作成機能を使用する際、経験年数や必要人数等を踏まえたシフト表の作成ができるため、介護の質も担保できるようになった 	
ヘルパー等 職員	作業時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休の申請やシフト表の受け取りのために事業所に出向く必要がなくなった
	スケジュール等の見える化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お互いの希望休やスケジュールが見える化されるため、調整がしやすくなった ✓ シフトの変更がすぐに把握できるようになった
	公平性・納得感の向上	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自動化されることで、納得感が出やすくなった
	柔軟な働き方の実現	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 訪問介護の場合、実績報告機能と連動させることで直行直帰が可能になり、柔軟な働き方が可能

(2) 勤務管理機能等において整合化・標準化が望ましい機能・項目

①勤務管理機能等の活用に関する基本的な考え方

各メーカーからシフト表作成を含む様々な機能を実装したソフト等が提供されているが、現状では自動作成されるシフト表の完成度は必ずしも高くはなく、単にソフトを導入するだけで業務効率化につながるとは限らないと考えられた。

一方で、職員同士のコミュニケーション機能が実装されている場合にはシフト調整がしやすくなるなどの効果が確認されたほか、メーカーを対象としたヒアリング調査からは、職員数が10人以上である場合に導入メリットがあるといった指摘もあった。

勤務管理機能等を有するソフトの導入・運用には一定のコストを要することからも、全ての事業所に一律にソフトを導入するのではなく、各事業所の実情・必要性に応じた機能・ソフトの選択、導入・運用が重要と考えられる。

②勤務管理機能等として期待される機能・項目

調査結果及び検討委員会での検討結果を踏まえると、主に次のような観点での機能・項目が必要と考えられた。

A：介護分野特有の利用者の情報やヘルパーの職業能力等を考慮したシフト作成支援機能

B：稼働後のシフト調整機能（候補者のリストアップ機能／調整・コミュニケーション機能）

C：シフト表作成の前後の業務支援ソフトとの連携性の確保

なお、AやCにおいては、他のシステムと連携させることで、同じ情報を何度も入力せずに済むようにするなど、入力に要する負荷を軽減させる仕組みが求められる。とりわけ、「基本情報管理、利用者情報管理」と「シフト表作成」、「シフト表作成」と「勤怠管理」の間において、必要な情報をシステム上で共有できる、もしくは必要なデータを csv 等でダウンロード・アップロードできる機能が望ましい。

具体的な機能・項目の例としては次頁のとおり。

図表 26 勤務管理機能等における主な機能（例）

業務内容	対応する機能	備考	主なユーザー
基本情報 (観点A)	職員情報の登録・管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格、経験年数、勤務形態・勤務条件等の登録・管理 ✓ 基幹システムと連携して情報を取り込む機能 	管理者／サービス提供責任者等
	利用者情報の登録・管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者の基本情報、利用計画等の登録・管理 ✓ 基幹システムや介護記録ソフトと連携して情報を取り込む機能 	管理者／サービス提供責任者等

業務内容	対応する機能	備考	主なユーザー
シフト表作成 (観点A)	希望休の確認・登録	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アプリ等により職員から希望休を収集・登録する機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員等
	シフト表の作成	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望休や所定労働時間、勤務可能日等の職員情報や、利用者・施設行事等の情報を踏まえてシフトを自動作成する機能等 ✓ 職員の職務能力や相性等を考慮し、職員同士、職員・利用者同士の組み合わせの禁則処理、もしくは必須処理などを設定する機能 ✓ 自動作成機能がなくても、別途作成したシフトデータを取り込み、配置基準や加算要件、労働基準法等の充足状況をチェックする機能 ✓ ユニット型に対応しているもの、複数の部署を横断して調整が可能な機能 	管理者／サービス提供責任者等
	シフト表の修正	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 作成されたシフト表について、修正に伴うシフトの再作成を行う機能等 	管理者／サービス提供責任者等
	シフト表の周知・共有	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマホ等のアプリを通じて職員にシフトを共有する機能等 	管理者／サービス提供責任者等
	シフト表の出力	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 紙への出力や介護記録ソフト、勤怠管理システム等へのデータ連携のための機能 ✓ エクセル・CSV等への変換機能等 	管理者／サービス提供責任者等
シフト管理・調整 (観点B)	シフト調整	<ul style="list-style-type: none"> ✓ シフトの変更が必要になった場合に職員の調整等を行う機能 ✓ 代理候補となる職員を推薦する機能や、調整のための連絡機能（チャット）等 ✓ 複数の部署・施設を超えて調整が可能な機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員等
	稼働状況の管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 実際の稼働状況を確認・記録する機能 ✓ 主に訪問介護事業所向けに展開されている機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員等
勤怠管理 (観点C)	勤怠管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 出退勤、休日等の勤怠管理を行う機能 ✓ 打刻システム等と連携してリアルタイムに勤怠状況を把握できる機能 ✓ 労働基準法上のアラート機能等 ✓ クラウド型により、複数施設で一括管理可能な機能 	管理者／サービス提供責任者／ヘルパー等の職員等
	勤務実績の出力機能	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 給与支払を別のシステム等で処理している場合等、必要な情報を出力する機能 	管理者／サービス提供責任者等
給与支払 (観点C)	給与計算	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 勤務実績と給与形態に応じて給与計算を行う機能 	管理者

(3) 今後の課題

勤務管理機能等の有効活用に向けた今後の課題を以下に示す。

①勤務管理機能等を活用するための環境整備

勤務管理機能等を活用するためには、ICT化に対応できる人材の確保、職員のICTリテラシーの向上など、人材育成に係る取組が必要である。また、導入・活用にあたっては、管理者のリーダーシップのもと、ICT化の必要性や導入のメリット・デメリットを整理した上で職員に分かりやすく伝え、理解・協力を得るなど、丁寧な対応が求められる。

あわせて、必要に応じて、スマートフォンやタブレット、パソコン等の機材の確保やwi-fi環境の整備等も求められる。職員にスマートフォンやタブレットの使用を求める場合には、事業所から貸与することが望ましいが、個人の端末を使用させる場合には、クラウド型サービスを利用するなどして端末にデータが残らないようなセキュリティへの配慮、通信費への配慮などが求められる。

②開発メーカーにおける取組への期待

ICT化が発展途上にある介護の現場においては、管理者等の目線だけでなく、ICT活用に慣れていない職員の目線でも、使いやすさや分かりやすさを重視した設計が重要である。

また、勤務管理機能等の普及のためには、ソフトの移行やシステム間の連携がしやすいよう、仕様の標準化を進めることが求められる。とりわけ、同じ情報を何度も入力する必要がないよう、システム間の連携に配慮することは優先的な検討事項である。

その他、セキュリティの確保や複数の事業所間での利用・調整、コスト低減の観点から、クラウド型サービスの普及が期待される。また、AIを活用することで、稼働実績を基に、より修正の必要性の少ないシフト表を作成できるようにするといった取組も期待される。

また、導入障壁の1つとなっている導入・運用コストについても、可能な限り事業所の負担を減らすような価格設定・導入条件とすることが期待される。

③行政における取組への期待

介護施設・事業所におけるICT化に対応できる人材の確保、職員のICTリテラシーの向上といった教育研修の機会の確保、スマートフォンやタブレット、パソコン等の機材の確保やwi-fi環境の整備のため、国や都道府県等による経済的支援や技術的支援が期待される。

また、各事業所においてICTによる勤務管理機能等の導入を促進するためには、勤務管理機能等の活用による業務の効率化、ひいては本来業務への重点化による介護の質の向上等といった好事例を蓄積し、導入メリットや活用方策を広く情報発信することが望ましいものと考えられる。

参考資料 1. アンケート調査票

介護現場におけるシフト表作成ソフト等の開発状況調査

貴法人名				
ご担当者 ご連絡先	部署名		ご担当者名	
	電話番号		Mail アドレス	

◎ 貴社において販売している介護現場における「シフト表作成ソフト」*についてお伺いします。

* シフト表作成ソフトとは、介護施設・事業所の勤務シフト（日勤、夜勤、早番、遅番等）の割り振り、訪問系サービスの訪問者・訪問先・訪問日時等の割り振りを行うソフトのことを指します。また、シフト表作成機能以外の機能も併せ持つソフトについてもご記入ください。

《該当する製品1》 ※製品ごとにご記入ください。

1. 製品名			
2. 対応する介護サービス種類 (該当する全てに○)	01 訪問介護 02 訪問入浴介護 03 訪問看護 04 訪問リハビリテーション 05 通所介護 06 通所リハビリテーション 07 短期入所生活介護・療養介護 08 特定施設入居者生活介護 09 福祉用具貸与・販売 10 居宅介護支援 11 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 12 夜間対応型訪問介護	13 地域密着型通所介護 14 認知症対応型通所介護 15 小規模多機能型居宅介護 16 認知症対応型共同生活介護 17 地域密着型特定施設入居者生活介護 18 地域密着型老人福祉施設入所者生活介護 19 看護小規模多機能型居宅介護 20 介護老人福祉施設 21 介護老人保健施設 22 介護療養型医療施設 23 介護医療院 24 その他 ()	
3. システム形態	01 インストール型	02 サーバー型	03 クラウド型
4. 必須設備 (該当する全てに○)	01 パソコン	02 WiFi	03 タブレット
5. 保有する機能 (該当する全てに○)	① 基本情報管理	01 職員情報の登録・管理 情報内容 (該当する全てに○) 01 年齢 02 性別 03 資格 04 経験年数 05 勤務形態 (常勤・非常勤) 06 勤務条件 (夜勤不可 等) 07 他職員との相性 08 その他 ()	
	② シフト表作成	01 同一法人内の複数の施設・事業所のシフトを作成 02 同一施設・事業所内の複数部署のシフトを作成 03 職員・スタッフ自身が各々で希望休を登録 04 シフト表作成担当が職員・スタッフから集約した希望休を登録 05 シフト表の作成 (表形式のみ、シフト作成担当が手入力) 06 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり) 07 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし) 08 シフト表の段階的作成 (夜勤・休暇、早番・遅番・日勤を段階的割り当) 09 シフトのカスタマイズ (シフトの開始時間・終了時間の変更) 10 シフト表作成担当による調整等の際、職員情報を踏まえてアラート通知 11 シフト作成時に配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知	

		12 シフト表の職員・スタッフへの通知 13 シフト表の保管 14 その他（ ）
	③ 勤務管理・シフト調整	01 職員・スタッフ自身が各々で出退勤、休暇申請等を登録 02 勤務管理担当が職員・スタッフから集約した出退勤等を登録 03 出退勤情報をタイムカードの打刻情報と突合 04 実際の出退勤に応じてシフト表を修正 05 有給休暇の取得日数、残日数を表示 06 シフト変更が発生した際に、適切な代替要員候補を提示 07 実際の勤怠に応じて配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 08 その他（ ）
	④ 給与支払	01 勤怠管理と連動した給与計算 02 給与振込代行業者への連絡 03 その他（ ）
	⑤ その他	具体的に：
	⑥ 他の勤務管理ソフト等とのデータ連動	01 勤務管理ソフト（タイムカード含む） 02 給与支払ソフト 03 計画作成ソフト 04 記録作成ソフト 05 請求ソフト 06 その他（ ）

6. 本製品導入による効果

6-1 本製品により自動作成されたシフト表は、人手による調整を全く介さずに運用可能な状態を100%の完成度とした場合、何割程度の完成度でしょうか。
また、人手による調整を少なくするためにはどのような仕組みが必要になるとお考えですか。

完成度

割程度

<具体的にご記入ください>

6-2 本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定量的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>

6-3 前問以外に本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定性的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>


7. 本製品を導入する介護施設・事業所から要望として挙げられること

<具体的にご記入ください>

8. 本製品の機能拡充・追加等に関する予定（差支えない範囲でご記入ください。）

<具体的にご記入ください>

《該当する製品 2》 ※製品ごとにご記入ください。

1. 製品名			
2. 対応する介護サービス種類 (該当する全てに○)	01 訪問介護 02 訪問入浴介護 03 訪問看護 04 訪問リハビリテーション 05 通所介護 06 通所リハビリテーション 07 短期入所生活介護・療養介護 08 特定施設入居者生活介護 09 福祉用具貸与・販売 10 居宅介護支援 11 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 12 夜間対応型訪問介護	13 地域密着型通所介護 14 認知症対応型通所介護 15 小規模多機能型居宅介護 16 認知症対応型共同生活介護 17 地域密着型特定施設入居者生活介護 18 地域密着型老人福祉施設入所者生活介護 19 看護小規模多機能型居宅介護 20 介護老人福祉施設 21 介護老人保健施設 22 介護療養型医療施設 23 介護医療院 24 その他 ()	
3. システム形態	01 インストール型	02 サーバー型	03 クラウド型
4. 必須設備 (該当する全てに○)	01 パソコン 04 スマートフォン	02 WiFi 05 その他 ()	03 タブレット
5. 保有する機能 (該当する全てに○)	① 基本情報管理	01 職員情報の登録・管理  情報内容 (該当する全てに○) <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;"> 01 年齢 02 性別 03 資格 04 経験年数 05 勤務形態 (常勤・非常勤) 06 勤務条件 (夜勤不可 等) 07 他職員との相性 08 その他 () </div>	
	② シフト表作成	01 同一法人内の複数の施設・事業所のシフトを作成 02 同一施設・事業所内の複数部署のシフトを作成 03 職員・スタッフ自身が各々で希望休を登録 04 シフト表作成担当が職員・スタッフから集約した希望休を登録 05 シフト表の作成 (表形式のみ、シフト作成担当者が手入力) 06 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり) 07 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし) 08 シフト表の段階的作成 (夜勤・休暇、早番・遅番・日勤を段階的割り当) 09 シフトのカスタマイズ (シフトの開始時間・終了時間の変更) 10 シフト表作成担当による調整等の際、職員情報を踏まえてアラート通知	

		11 シフト作成時に配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 12 シフト表の職員・スタッフへの通知 13 シフト表の保管 14 その他（ ）
	③ 勤務管理・シフト調整	01 職員・スタッフ自身が各々で出退勤、休暇申請等を登録 02 勤務管理担当が職員・スタッフから集約した出退勤等を登録 03 出退勤情報をタイムカードの打刻情報と突合 04 実際の出退勤に応じてシフト表を修正 05 有給休暇の取得日数、残日数を表示 06 シフト変更が発生した際に、適切な代替要員候補を提示 07 実際の勤怠に応じて配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 08 その他（ ）
	④ 給与支払	01 勤怠管理と連動した給与計算 02 給与振込代行業者への連絡 03 その他（ ）
	⑤ その他	具体的に：
	⑥ 他の勤務管理ソフト等とのデータ連動	01 勤務管理ソフト（タイムカード含む） 02 給与支払ソフト 03 計画作成ソフト 04 記録作成ソフト 05 請求ソフト 06 その他（ ）

6. 本製品導入による効果

6-1 本製品により自動作成されたシフト表は、人手による調整を全く介さずに運用可能な状態を100%の完成度とした場合、何割程度の完成度でしょうか。
また、人手による調整を少なくするためにはどのような仕組みが必要になるとお考えですか。

完成度

割程度

<具体的にご記入ください>

6-2 本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定量的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>

6-3 前問以外に本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定性的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>


7. 本製品を導入する介護施設・事業所から要望として挙げられること

<具体的にご記入ください>

8. 本製品の機能拡充・追加等に関する予定（差支えない範囲でご記入ください。）

<具体的にご記入ください>

《該当する製品3》 ※製品ごとにご記入ください。

1. 製品名			
2. 対応する介護サービス種類 (該当する全てに○)	01 訪問介護 02 訪問入浴介護 03 訪問看護 04 訪問リハビリテーション 05 通所介護 06 通所リハビリテーション 07 短期入所生活介護・療養介護 08 特定施設入居者生活介護 09 福祉用具貸与・販売 10 居宅介護支援 11 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 12 夜間対応型訪問介護	13 地域密着型通所介護 14 認知症対応型通所介護 15 小規模多機能型居宅介護 16 認知症対応型共同生活介護 17 地域密着型特定施設入居者生活介護 18 地域密着型老人福祉施設入所者生活介護 19 看護小規模多機能型居宅介護 20 介護老人福祉施設 21 介護老人保健施設 22 介護療養型医療施設 23 介護医療院 24 その他 ()	
3. システム形態	01 インストール型	02 サーバー型	03 クラウド型
4. 必須設備 (該当する全てに○)	01 パソコン 04 スマートフォン	02 WiFi 05 その他 ()	03 タブレット
5. 保有する機能 (該当する全てに○)	① 基本情報管理	01 職員情報の登録・管理  情報内容 (該当する全てに○)	01 年齢 02 性別 03 資格 04 経験年数 05 勤務形態 (常勤・非常勤) 06 勤務条件 (夜勤不可等) 07 他職員との相性 08 その他 ()
	② シフト表作成	01 同一法人内の複数の施設・事業所のシフトを作成 02 同一施設・事業所内の複数部署のシフトを作成 03 職員・スタッフ自身が各々で希望休を登録 04 シフト表作成担当が職員・スタッフから集約した希望休を登録 05 シフト表の作成 (表形式のみ、シフト作成担当が手入力) 06 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり) 07 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし) 08 シフト表の段階的作成 (夜勤・休暇、早番・遅番・日勤を段階的割り当)	

		09 シフトのカスタマイズ（シフトの開始時間・終了時間の変更） 10 シフト表作成担当による調整等の際、職員情報を踏まえてアラート通知 11 シフト作成時に配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 12 シフト表の職員・スタッフへの通知 13 シフト表の保管 14 その他（ ）
	③ 勤務管理・シフト調整	01 職員・スタッフ自身が各々で出退勤、休暇申請等を登録 02 勤務管理担当が職員・スタッフから集約した出退勤等を登録 03 出退勤情報をタイムカードの打刻情報と突合 04 実際の出退勤に応じてシフト表を修正 05 有給休暇の取得日数、残日数を表示 06 シフト変更が発生した際に、適切な代替要員候補を提示 07 実際の勤怠に応じて配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 08 その他（ ）
	④ 給与支払	01 勤怠管理と連動した給与計算 02 給与振込代行業者への連絡 03 その他（ ）
	⑤ その他	具体的に：
	⑥ 他の勤務管理ソフト等とのデータ連動	01 勤務管理ソフト（タイムカード含む） 02 給与支払ソフト 03 計画作成ソフト 04 記録作成ソフト 05 請求ソフト 06 その他（ ）

6. 本製品導入による効果

6-1 本製品により自動作成されたシフト表は、人手による調整を全く介さずに運用可能な状態を100%の完成度とした場合、何割程度の完成度でしょうか。
また、人手による調整を少なくするためにはどのような仕組みが必要になるとお考えですか。

完成度

割程度

<具体的にご記入ください>

6-2 本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定量的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>

6-3 前問以外に本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定性的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>

7. 本製品を導入する介護施設・事業所から要望として挙げられること
<具体的にご記入ください>
8. 本製品の機能拡充・追加等に関する予定（差支えない範囲でご記入ください。）
<具体的にご記入ください>

《該当する製品 4》 ※製品ごとにご記入ください。

1. 製品名																									
2. 対応する介護サービス種類 (該当する全てに○)	<table border="0"> <tr> <td>01 訪問介護</td> <td>13 地域密着型通所介護</td> </tr> <tr> <td>02 訪問入浴介護</td> <td>14 認知症対応型通所介護</td> </tr> <tr> <td>03 訪問看護</td> <td>15 小規模多機能型居宅介護</td> </tr> <tr> <td>04 訪問リハビリテーション</td> <td>16 認知症対応型共同生活介護</td> </tr> <tr> <td>05 通所介護</td> <td>17 地域密着型特定施設入居者生活介護</td> </tr> <tr> <td>06 通所リハビリテーション</td> <td>18 地域密着型老人福祉施設入所者生活介護</td> </tr> <tr> <td>07 短期入所生活介護・療養介護</td> <td>19 看護小規模多機能型居宅介護</td> </tr> <tr> <td>08 特定施設入居者生活介護</td> <td>20 介護老人福祉施設</td> </tr> <tr> <td>09 福祉用具貸与・販売</td> <td>21 介護老人保健施設</td> </tr> <tr> <td>10 居宅介護支援</td> <td>22 介護療養型医療施設</td> </tr> <tr> <td>11 定期巡回・随時対応型訪問介護看護</td> <td>23 介護医療院</td> </tr> <tr> <td>12 夜間対応型訪問介護</td> <td>24 その他 ()</td> </tr> </table>	01 訪問介護	13 地域密着型通所介護	02 訪問入浴介護	14 認知症対応型通所介護	03 訪問看護	15 小規模多機能型居宅介護	04 訪問リハビリテーション	16 認知症対応型共同生活介護	05 通所介護	17 地域密着型特定施設入居者生活介護	06 通所リハビリテーション	18 地域密着型老人福祉施設入所者生活介護	07 短期入所生活介護・療養介護	19 看護小規模多機能型居宅介護	08 特定施設入居者生活介護	20 介護老人福祉施設	09 福祉用具貸与・販売	21 介護老人保健施設	10 居宅介護支援	22 介護療養型医療施設	11 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	23 介護医療院	12 夜間対応型訪問介護	24 その他 ()
01 訪問介護	13 地域密着型通所介護																								
02 訪問入浴介護	14 認知症対応型通所介護																								
03 訪問看護	15 小規模多機能型居宅介護																								
04 訪問リハビリテーション	16 認知症対応型共同生活介護																								
05 通所介護	17 地域密着型特定施設入居者生活介護																								
06 通所リハビリテーション	18 地域密着型老人福祉施設入所者生活介護																								
07 短期入所生活介護・療養介護	19 看護小規模多機能型居宅介護																								
08 特定施設入居者生活介護	20 介護老人福祉施設																								
09 福祉用具貸与・販売	21 介護老人保健施設																								
10 居宅介護支援	22 介護療養型医療施設																								
11 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	23 介護医療院																								
12 夜間対応型訪問介護	24 その他 ()																								
3. システム形態	01 インストール型 02 サーバー型 03 クラウド型																								
4. 必須設備 (該当する全てに○)	01 パソコン 02 WiFi 03 タブレット 04 スマートフォン 05 その他 ()																								
5. 保有する機能 (該当する全てに○)	<table border="0"> <tr> <td style="background-color: #fff9c4;">① 基本情報管理</td> <td> <table border="0"> <tr> <td>01 職員情報の登録・管理</td> <td colspan="3"> <table border="1" style="border-style: dashed;"> <tr> <td> <table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table> </td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>02 利用者情報の登録・管理</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff9c4;">② シフト表作成</td> <td> 01 同一法人内の複数の施設・事業所のシフトを作成 02 同一施設・事業所内の複数部署のシフトを作成 03 職員・スタッフ自身が各々で希望休を登録 04 シフト表作成担当が職員・スタッフから集約した希望休を登録 05 シフト表の作成 (表形式のみ、シフト作成担当が手入力) 06 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり) 07 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし) </td> </tr> </table>	① 基本情報管理	<table border="0"> <tr> <td>01 職員情報の登録・管理</td> <td colspan="3"> <table border="1" style="border-style: dashed;"> <tr> <td> <table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table> </td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>02 利用者情報の登録・管理</td> </tr> </table>	01 職員情報の登録・管理	<table border="1" style="border-style: dashed;"> <tr> <td> <table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>			<table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table>	情報内容	01 年齢	02 性別	03 資格	(該当する全てに○)	04 経歴年数	05 勤務形態 (常勤・非常勤)	07 他職員との相性		06 勤務条件 (夜勤不可 等)	08 その他 ()			02 利用者情報の登録・管理	② シフト表作成	01 同一法人内の複数の施設・事業所のシフトを作成 02 同一施設・事業所内の複数部署のシフトを作成 03 職員・スタッフ自身が各々で希望休を登録 04 シフト表作成担当が職員・スタッフから集約した希望休を登録 05 シフト表の作成 (表形式のみ、シフト作成担当が手入力) 06 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり) 07 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし)	
① 基本情報管理	<table border="0"> <tr> <td>01 職員情報の登録・管理</td> <td colspan="3"> <table border="1" style="border-style: dashed;"> <tr> <td> <table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table> </td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>02 利用者情報の登録・管理</td> </tr> </table>	01 職員情報の登録・管理	<table border="1" style="border-style: dashed;"> <tr> <td> <table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>			<table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table>	情報内容	01 年齢	02 性別	03 資格	(該当する全てに○)	04 経歴年数	05 勤務形態 (常勤・非常勤)	07 他職員との相性		06 勤務条件 (夜勤不可 等)	08 その他 ()			02 利用者情報の登録・管理					
01 職員情報の登録・管理	<table border="1" style="border-style: dashed;"> <tr> <td> <table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>			<table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table>	情報内容	01 年齢	02 性別	03 資格	(該当する全てに○)	04 経歴年数	05 勤務形態 (常勤・非常勤)	07 他職員との相性		06 勤務条件 (夜勤不可 等)	08 その他 ()										
<table border="0"> <tr> <td>情報内容</td> <td>01 年齢</td> <td>02 性別</td> <td>03 資格</td> </tr> <tr> <td>(該当する全てに○)</td> <td>04 経歴年数</td> <td>05 勤務形態 (常勤・非常勤)</td> <td>07 他職員との相性</td> </tr> <tr> <td></td> <td>06 勤務条件 (夜勤不可 等)</td> <td colspan="2">08 その他 ()</td> </tr> </table>	情報内容	01 年齢	02 性別	03 資格	(該当する全てに○)	04 経歴年数	05 勤務形態 (常勤・非常勤)	07 他職員との相性		06 勤務条件 (夜勤不可 等)	08 その他 ()														
情報内容	01 年齢	02 性別	03 資格																						
(該当する全てに○)	04 経歴年数	05 勤務形態 (常勤・非常勤)	07 他職員との相性																						
	06 勤務条件 (夜勤不可 等)	08 その他 ()																							
	02 利用者情報の登録・管理																								
② シフト表作成	01 同一法人内の複数の施設・事業所のシフトを作成 02 同一施設・事業所内の複数部署のシフトを作成 03 職員・スタッフ自身が各々で希望休を登録 04 シフト表作成担当が職員・スタッフから集約した希望休を登録 05 シフト表の作成 (表形式のみ、シフト作成担当が手入力) 06 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり) 07 シフト表の作成 (職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし)																								

		08 シフト表の段階的作成（夜勤・休暇、早番・遅番・日勤を段階的割り当） 09 シフトのカスタマイズ（シフトの開始時間・終了時間の変更） 10 シフト表作成担当による調整等の際、職員情報を踏まえてアラート通知 11 シフト作成時に配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 12 シフト表の職員・スタッフへの通知 13 シフト表の保管 14 その他（ ）
	③ 勤務管理・シフト調整	01 職員・スタッフ自身が各々で出退勤、休暇申請等を登録 02 勤務管理担当が職員・スタッフから集約した出退勤等を登録 03 出退勤情報をタイムカードの打刻情報と突合 04 実際の出退勤に応じてシフト表を修正 05 有給休暇の取得日数、残日数を表示 06 シフト変更が発生した際に、適切な代替要員候補を提示 07 実際の勤怠に応じて配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 08 その他（ ）
	④ 給与支払	01 勤怠管理と連動した給与計算 02 給与振込代行業者への連絡 03 その他（ ）
	⑤ その他	具体的に：
	⑥ 他の勤務管理ソフト等とのデータ連動	01 勤務管理ソフト（タイムカード含む） 02 給与支払ソフト 03 計画作成ソフト 04 記録作成ソフト 05 請求ソフト 06 その他（ ）

6. 本製品導入による効果

6-1 本製品により自動作成されたシフト表は、人手による調整を全く介さずに運用可能な状態を100%の完成度とした場合、何割程度の完成度でしょうか。
また、人手による調整を少なくするためにはどのような仕組みが必要になるとお考えですか。

完成度

割程度

<具体的にご記入ください>

6-2 本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定量的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>

6-3 前問以外に本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定性的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>

		06 シフト表の作成（職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能あり） 07 シフト表の作成（職員情報を踏まえて自動作成、部分的再作成機能なし） 08 シフト表の段階的作成（夜勤・休暇、早番・遅番・日勤を段階的割り当） 09 シフトのカスタマイズ（シフトの開始時間・終了時間の変更） 10 シフト表作成担当による調整等の際、職員情報を踏まえてアラート通知 11 シフト作成時に配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 12 シフト表の職員・スタッフへの通知 13 シフト表の保管 14 その他（ ）
	③ 勤務管理・シフト調整	01 職員・スタッフ自身が各々で出退勤、休暇申請等を登録 02 勤務管理担当が職員・スタッフから集約した出退勤等を登録 03 出退勤情報をタイムカードの打刻情報と突合 04 実際の出退勤に応じてシフト表を修正 05 有給休暇の取得日数、残日数を表示 06 シフト変更が発生した際に、適切な代替要員候補を提示 07 実際の勤怠に応じて配偶者控除に係る所得額超過に関するアラートを通知 08 その他（ ）
	④ 給与支払	01 勤怠管理と連動した給与計算 02 給与振込代行業者への連絡 03 その他（ ）
	⑤ その他	具体的に：
	⑥ 他の勤務管理ソフト等とのデータ連動	01 勤務管理ソフト（タイムカード含む） 02 給与支払ソフト 03 計画作成ソフト 04 記録作成ソフト 05 請求ソフト 06 その他（ ）

6. 本製品導入による効果

6-1 本製品により自動作成されたシフト表は、人手による調整を全く介さずに運用可能な状態を 100%の完成度とした場合、何割程度の完成度でしょうか。
また、人手による調整を少なくするためにはどのような仕組みが必要になるとお考えですか。

完成度	割程度
<具体的にご記入ください>	

6-2 本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定量的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>

6-3 前問以外に本製品の導入による介護現場の負担軽減を示す定性的な効果に係る事例があればご記入ください。

<具体的にご記入ください>

7. 本製品を導入する介護施設・事業所から要望として挙げられること

<具体的にご記入ください>

8. 本製品の機能拡充・追加等に関する予定（差支えない範囲でご記入ください。）

<具体的にご記入ください>

◎ 介護現場の生産性向上のための勤務管理機能のICT化の課題としてお考えのことについて、ご自由にご記入ください。

<具体的にご記入ください>

質問は以上となります。

ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

ご回答いただいた調査票は調査専用サイト（<https://www.kaigo-kinmukanri.com/>）にアップロードしてください。

参考資料 2. ヒアリング記録

社会福祉法人青森社会福祉振興団 みちのく荘

1. 法人概要

- 1974年に設立された社会福祉法人であり、介護サービスとしては、特別養護老人ホーム2か所、短期入所事業所2か所、通所介護事業所1か所、通所リハビリテーション事業所2か所、訪問看護事業所1か所、訪問介護事業所1か所、グループホーム1か所、ケアハウス1か所を運営を運営している。

2. シフト表作成等の方法

- みちのく荘は6ユニットからなるユニット型特別養護老人ホームである。
- 職員は現在41名在籍（ケアワーカー26名、その他15名）している。
- ウィンワークス株式会社によるシフト表作成ソフト「びっくりシフトさん」導入前は、スタッフの希望休をシフト表作成担当者（介護主任/生活相談員、3名が輪番制で担当）1名が口頭、メモ等で集約し、職員のスキル等について以前の勤務表と作成担当者の記憶に頼ってシフト表を作成していた。そのため、希望休と完成したシフト表との間に情報の行き違いから齟齬が生じることもあったため、職員の不満の要員ともなった。また、シフト表作成にあたっては下記のことには留意する必要がある。なお、シフト表完成後はプリントアウトして紙回覧をしていた。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 常勤/非常勤、職種配置• ユニットごとの配置• 新人/ベテラン（新人のみの組み合わせはNG）の配置• 男性/女性の配置（同性介護に配慮）• 短時間から常勤に勤務形態の移行も考慮 |
|--|

- ソフト導入後は、希望休をスマートフォン、パソコン等を用いて職員自身が登録し、シフト表は作成担当者がワンクリックすることで自動作成され、職員へ自動配信される。
- 上記のシフト作成上の留意点については、ソフト上の「スキル・ルール機能」に登録しており、月1回程度の見直しで済んでいる。

図表 シフト作成の過程比較（ソフト導入前後）

導入前	導入後
①毎月1日までに、次回シフト希望を紙ペースで取りまとめる	①スマートフォン、パソコンを使用して職員自身がシフト希望を登録
②集めたシフト希望を各職種・ユニット毎に仕分ける	②事前スキル登録でソフトが自動仕分け
③希望休・全体予定を入力	③・④・⑤

導入前	導入後
④公休・夜勤業務を入力	ソフトがワンクリックで自動計算（夜勤・公休・日勤）
⑤日勤業務を入力	
⑥シフト全体の確認	⑥⑦ 勤務表全体のデータでの自動配信・確認
⑦シフトの印刷及び張り出し	

3. ICT化の効果

- ソフト導入前は希望シフトの回収から、稼働月における作成シフトの訂正・調整までの一連の業務に 720 分ほどを要していたが、ソフト導入後は 23 分で済み、シフトの振り分け等の所用時間は 5 分程度である。

図表 所要時間の比較（ソフト導入前後）

	導入前	導入後
希望シフトの回収	20 分	0 分
希望シフトの振り分け	10 分	5 分
希望シフトの入力	30 分	
夜勤入力	240 分	2 分
公休入力	180 分	
日勤等の入力	240 分	1 分
作成シフトの訂正・調整	240 分	15 分
合計	720 分	23 分

- シフト表作成ソフトの導入効果としては、下記のものが挙げられる。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所全体のシフト希望を収集、仕分けの手間の削減 ・ 希望休や出勤希望等の入力ミスや漏れの削減 ・ 希望休の「見える化」によるスタッフ間の融通 ・ 利用者業務優先の為、シフト作成におけるまとまった時間を設ける事が困難だったことが解消された ・ 作成途中や完成後の変更依頼等が可能 ・ シフト作成の公平性や中立性の担保 ・ シフト完成を急かされることがなくなった ・ 作成者本人の希望の後回しがなくなる ・ シフトを印刷、周知する手間が削減

- ソフト導入前は作成されたシフト表に対するスタッフからの不満等を作成担当者が一身に受けてストレスを抱えていたこともあり、ソフト導入後の自動作成による公平性や中立性の担保により相当程度のストレスが解消された。

4. その他

- 今後は、現在手作業で行っているタイムカード等による出退勤管理との連動、さらには賃金計算との連動について検討を行う予定である。

【本ヒアリングからの示唆】

- シフト表作成単体の ICT 推進のメリットは非常に大きく、作成に係る所用時間の大幅な減少により様々な効用をもたらしている。シフト表作成担当者のストレスを軽減するだけでなく、本来業務に関与する時間の大幅な増加をもたらしている。
- 自動作成されたシフト表の完成度が高く、一度自動されたシフト表を調整・訂正する時間がほとんどないことが職員の満足感につながっている。また、自動作成はシフト表作成者の心理的ストレスの解消に大きな効用がみられた。

以上

社会福祉法人 善光会

1. 法人概要

- 2005 年設立された社会福祉法人であり、特別養護老人ホームや老人保健施設の運営等を行っている。

2. シフト表作成や勤務管理等の方法(特別養護老人ホームの場合)

- 1フロア定員 40 人、スタッフは 14~16 人程度である。
- シフト表作成はフロア単位で各ユニットリーダーが行っており、作業に要する時間は 1 か月あたり 2 時間程度/フロアである。
- シフト表作成の考え方としては、大きく次の 2 パターンに分かれる。働き方が多様化しており、限られた時間のみ働く人の活用がポイントとなる。

- 非常勤中心でシフトを組む方法
- 常勤中心でシフトを組み、人手が足りないところに非常勤を組み込む方法

- シフト作成の際考慮する点は大きく「オペレーション」に関するものと、「規制や基準等」に関するものとに分かれる。

<オペレーション>

- 夜勤の可否など、個人の勤務条件
- 希望休
- 経験年数やスキルなどのスタッフの組み合わせ
 - …介護サービスの提供価値は人に依存
 - …利用者の状態等によっても異なるため、一度組み合わせを設定しても時間とともに変化
- 利用者との相性
- その他定型業務（会議等） など

<規制や基準等>

- 制度上守るべき労働基準法、資格、配置基準 など

- 考慮する要素に違いはあるが、シフト表作成のロジックは施設ごとに大きくは変わらない。
- シフト表作成を自動化することによる作業時間の短縮等のメリットはあるが、次のような留意点もある。

- 自動化されたシフト表はスタッフの組み合わせや利用者との相性なども踏まえ、修正が必要。その作業を含めると、自動化しても一定の作業時間が必要。
- シフト表作成よりも、希望休の集約、初期シフト作成後の（稼働時の）シフト調整に時間を要する。
- 勤務管理や給与支払のための実際の稼働状況の把握・管理に労力を要する。
…労働集約型かつシフト勤務であるため、管理が困難。

- 法人全体における生産性向上という観点では、システム化の範囲をシフト表作成に加えて、労務管理含めた業務全体で考えることで、より一層効果があると考えられる。

3. ICT化の状況

- 勤怠管理システムの概要は以下のとおり。もともと別のベンダーのソフトを使用していたが、使い勝手が悪く、今回完全に自前で作成することとした。

- 開発元：自社
- シフト表作成：一部のフロアで試験的にセコムの自動作成ソフトを導入
※現時点で勤務管理システムとの連動はなし

- 求められる機能等は以下のとおり。

- 機能はなるべくシンプルに、最低限の内容としたほうが使い勝手が良い。
- 法人全体の業務効率化に加え、労基法上のリスク対応（損失は億単位）のためにも、労務管理と連動させることが重要。
…長時間労働のアラートが自動で出るなど
- システム間の移行、連動がしやすい設計である必要がある。
- 施設のニーズに応じて、ソフトやアプリケーションを選ぶことができる環境が良い。

- シフト作成システムの導入が進まない背景としては、ニーズが顕在化していないこと、使い勝手の良いソフトがないことが挙げられる。ベンダー間の相互連携ができないことも、普及に歯止めをかけている可能性がある。労務管理等含めた効率化を図ることが、介護現場の生産性向上に有効ではないか。

4. その他

- 「スマート介護プラットフォーム「SCOP」(スマート介護プラットフォーム「SCOP」、<https://scop.sfri.jp/>) を開発している。
- 介護現場では業務のピーク時間があり、稼働率は一定ではない。法人（業界）全体で流動人材をうまく活用する仕組みができると良い。

【本ヒアリングからの示唆】

- シフト表作成の観点は「オペレーション」と「法律・基準等への対応」。
- シフト表作成そのものはもとより、その後の稼働状況の把握・管理のコストも大きい。そのため、働き方改革・生産性向上に資するためには、労務管理全体に視座を広げた検討が有用。そのほうが法的リスクへの対応の観点からも施設側のメリットは大きい。
- 普及を考えると、機能は最低限シンプルに、かつシステム間の連携が可能なものであることが重要。

以上

社会福祉法人松美会アイユウの苑ホームヘルプサービス

1. 法人概要

- 山口県に所在する社会福祉法人であり、下関市内に 6 拠点 16 事業所がある。特別養護老人ホームアイユウの苑が母体になっている。
- 特別養護老人ホーム、デイサービス、訪問看護、こども園など多角的に運営している。
- 法人全体で 270 人、ヘルパーは 21 人であり、うち登録ヘルパーが 13 人、パートが 2 人、フルパートが 2 人、正社員等が 3 人等となっている。

2. シフト表作成や勤務管理等の方法(訪問介護の場合)

- 当法人では管理者とサービス提供責任者（以下、「サ責」とする）がシフト表を作成している。
- シフト表作成の流れは以下のとおり。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①各ヘルパーから 1 か月分の勤務表、希望休等を紙により提出してもらい、一覧表にまとめる。②ヘルパーごとのシフト表を作成する。シフト表はエクセルを用いて手作業で作成する。③シフト表と訪問介護計画とを突合し、ヘルパーの派遣計画を作成する。派遣計画は 1 週間単位で作成しており、毎週金曜日に翌週のシフト表を紙に印刷して各ヘルパーに配布している。 |
|---|

- あらかじめ、利用者ごとに対応可能なヘルパーを 4～6 人設定しており、突発的な休みがあっても調整可能な体制としている。対応可能なヘルパーの選定基準としては、過去に訪問実績が 1 回以上あること、利用者とヘルパーの相性が良いこと等がある。
- シフト表はこれまでの実績を踏まえてある程度決まっているので、シフト表作成に極端に時間を要することはなく、所要時間は概ね 30 分程度である。
- 一方、ヘルパーの派遣計画は 1 週間単位で作成しているが、1 週間分を作成するのに 4～6 時間ほどかかる。ヘルパーを当てはめる調整作業に時間を要している。最近では精神疾患の利用者が増えているが、経験のあるサ責やヘルパーなどを担当にするように調整している。

○ シフト表作成後の対応は以下のとおり。

- 各ヘルパーにおいて、予定どおり訪問ができれば訪問記録を作成してもらい、月末にまとめて事業所に提出してもらう。
- ヘルパーの突発的な休暇や利用者への訪問が急遽中止になる、訪問が決まる等の事態によりシフトの変更が必要になった場合には、サービス提供責任者が電話で個別に連絡を取り、シフトの調整を行う。変更内容紙面のシフト表に直接書き込んで管理している。
- 訪問実績は事務管理部にデータを渡し、給与計算ソフトに手入力して計算・支払をしている。

○ 利用変更はたびたびあり、概ね2日に1回はシフトの調整作業が必要になっている。

○ ヘルパーの変更が必要になる場合、社会保険適用の方を優先して充てるなど、ヘルパーの立場によって優先順位を決めている。この優先順位のつけ方は事業所によって異なると想定される。

3. ICT化の状況

<ICTの利用状況・効果>

- 現在、主にスケジュール管理や訪問記録を行うことを目的としたアプリを使用している。各ヘルパーに、個人使用のスマートフォンにアプリをダウンロードし、使用してもらっている。なお、アプリはクラウド型であるため端末にデータが残らない設計となっている。
- 同アプリ導入に際しては助成金等を活用したのと、もともと利用料が安いこともあり、コスト的な負担は小さい。
- シフト表の作成や調整はエクセルを用いて手作業で行っているが、作成したシフト表や派遣計画は csv データにして上記アプリに取り込んでいる。これにより、各ヘルパーは毎週事業所に来なくても予定を確認できるようになった。訪問記録もアプリ上でできるため、事業所に立ち寄る必要がなくなった。
- また、アプリを使うことで訪問スケジュールと実際の訪問状況をリアルタイムに把握することが可能になり、かつ訪問記録もアプリ上で確認できるため、サービス提供責任者の事務負担が軽減した。
- なお、シフト調整後の結果は給与計算ソフトに入力することになっている。また、請求ソフトも特にアプリとは連動していないので別途データを入力する必要があり、手間はかかるが、これらは切り離して考えているので特に問題だと感じていない。
- なお、上記のアプリとは別に、チャット機能を持つコミュニケーションツールも導入した。情報共有が円滑になるなど手ごたえを感じている。

＜シフト表作成ソフト等の利用に関する意見＞

- 自動作成されたシフトの精度が6～7割であれば、修正に時間を要するため、費用をかけるメリットを感じない。AIを活用することでこれまでの実績を加味して完成度の高いシフト表が作成されるようなことがあると良い。
- 希望休の集約に時間を要しているため、ソフトを利用することが省力化できると良い。
- コミュニケーションツールについては、セキュリティ面にも配慮し最も料金が高いプランとしたため、年間で20万円ほど要している。決して負担が小さいとは言えない。
- ICTを活用するためには、ヘルパーや管理者のITリテラシの向上が必要である。ヘルパーの年齢層は60代が多く、平均は53～55歳程度であると思われるが、こうした年齢層ではICTの利用に苦手意識を持つ方も少なくない。いかに利便性があるかを説明し、理解・協力を得る必要がある。また、使用方法についても丁寧に教えていく必要がある。そうしたことに対応できる人材が必要である。
- アプリ等の導入に当たり、パソコン1台を購入した。また、今後はヘルパーに通信費の支給も検討している。月額使用料なども含めると年間30万円以上は支出が増えるため、加算などで手当てがなされると良い。

【本ヒアリングからの示唆】

- シフト表や訪問実績等のデータの書き出し・取り込み機能により、異なるシステム間でのデータ連携・業務効率化が見込まれる。そのためには、最低限必要なデータについて標準的な仕様を検討する必要がある。
- 各事業所においてICTの利活用を進めるためには、ヘルパーに対してその意義や利点を分かりやすく伝えるとともに、利用をサポートできるようなIT人材が必要である。金銭的成本も生じるため、経済面でのサポートも必要である。

以上

株式会社 HOTTO

1. 事業概要

- 居宅介護支援 1 か所、訪問介護 1 か所、通所介護 3 か所の計 5 事業所がある。
- 訪問介護では自社以外の利用者が半数以上を占める。
- 職員は法人全体で 74 人である。ICT は訪問介護事業所で導入しており、職員は 20 人である（正社員 3 人、登録ヘルパー 17 人）。

2. 勤務管理の方法(訪問介護)

<シフト表作成>

- シフト表はサービス提供責任者 3 人が分担して作成している。
- 大手開発事業者の介護基幹システムに附属しているスケジュール機能を用いてシフト表を作成している。手順は以下のとおり。

- 利用者ごと、曜日ごとに担当するヘルパーがある程度固定されているため、そのパターンを予め設定
- 別のシステムで集めた希望休をサ責が入力し、シフトを調整
- 自動作成機能もあるが、いずれ修正が必要であること、利用者との相性などもあるため、手動でシフトを入力
- 稼働後、急遽シフトの変更が必要な場合は電話で調整、シフト変更はソフト上で実施
- 別の記録ソフトと連動しており、スタッフには自動で変更通知が行くようになっている

- シフト作成時には利用者との相性やスキル、扶養控除なども考慮している。
- シフト表作成に要する時間は、確認作業を含めても 1 日程度である。
- シフト調整の際、当事業所では登録ヘルパーの収入の安定を優先し、雇用の安定を図るため、登録ヘルパー内で優先して調整している。事業所によって優先順位の戦略は異なる。

3. ICT化の状況

<ICT の利用状況・効果>

- 以前はエクセルを用いて手作業でシフト表を作成していたが、利用者が増えるにつれ作業が煩雑になったため、ソフトを使うようになった。
- 元々希望休も紙で申請してもらっていたが、今はシフト表を作成しているソフトとは別のアプリを使って申請を出してもらっている。

- 導入にあたり、スタッフ全員に ipad を配布している。セキュリティ確保の観点から、個人使用のスマートフォン等は使用しないこととした。
- ソフトの利用により、サービス提供責任者にとっては事務負担軽減につながった。また、自動でチェックができるので、ヘルパーが同じ時間帯に複数の利用者に訪問することになっているようなミスも起きなくなった。確認作業に要する時間が減った。
- 訪問介護は予定の変更が非常に多い（2日に1回程度）が、システム上で入力・変更するだけでヘルパーに通知が行くので、連絡漏れの心配がなくなるとともに、サービス提供責任者の事務負担もなくなった。
- ヘルパーにおいては、ipad 上でスケジュールを確認することができるので、翌月のシフト表を受け取るためにわざわざ事業所に立ち寄る必要がなくなった。
- なお、導入コストは、希望休の集約やヘルパーへの通知等を行っているアプリとタブレットの購入費で 80 万円ほど要した。月額利用料としては 4 万 5 千円程度であり、加算取得との兼ね合いでコストパフォーマンスとしては問題がないと感じている。

＜シフト表作成ソフト等の利用に関する意見＞

- シフト表の自動作成機能はあるが、ケアの内容や移動時間までは考慮して作成しないので、現在はサービス提供責任者が手作業でシフトを作成している。
- 給与計算については訪問実績と連動していない。ヘルパーの稼働実績をデータで取り出して、総務部門の担当者が身体介護と生活介護等に時間を振り分けて給与計算をしている。登録ヘルパーの場合は時給制であり、ケア内容によって単価が変わる。ケア内容も踏まえて給与計算できるようなソフトがないかと思い、展示会などにも足を運んでいるが、訪問介護でそのようなソフトの開発は難しいと聞いている。
- いずれ勤怠管理や給与支払まで全て連動すると理想的である。
- なお、ヘルパーの最高齢は 78 歳である。スマートフォンなどをうまく使いこなせない方もいる。

【本ヒアリングからの示唆】

- シフト表作成ソフト等の導入メリットは、利用者数が一定規模以上になると感じやすい。導入・運用コストが一定程度かかることから、事業者一律に導入を求めるよりも、スケールメリットを考慮する必要がある。
- シフト表作成ソフトでは、ケア内容や移動時間なども情報として持たせることで、自動化できるとかなりの負担軽減になると思料。そこまでの機能の実装が難しい場合でも、機械的なチェック機能も負担軽減の効果がある。
- 訪問介護の場合は予定の変更が多い。代替者の優先順位の決め方は事業所によって異なるため、ソフトにおいてはそうした設定もできると良いと考えられる。また、シフト調整を自動で行うという機能もさることながら、調整結果をヘルパーに伝達するといったコミュニケーションツールもサービス提供責任者の負担軽減に効果があると考えられる。
- 勤怠管理や給与支払まで一貫して連動させるには、介護特有の給与制度・勤務形態に対応する必要がある。

以上

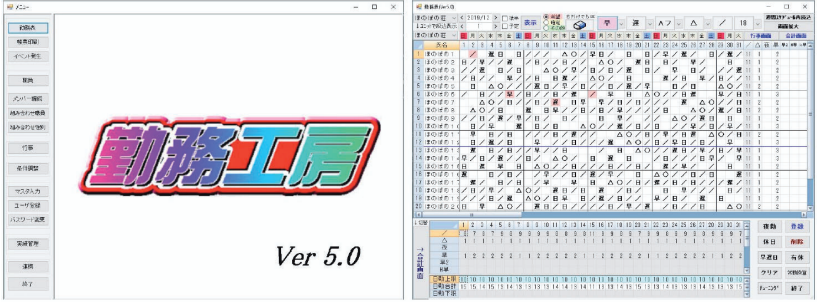
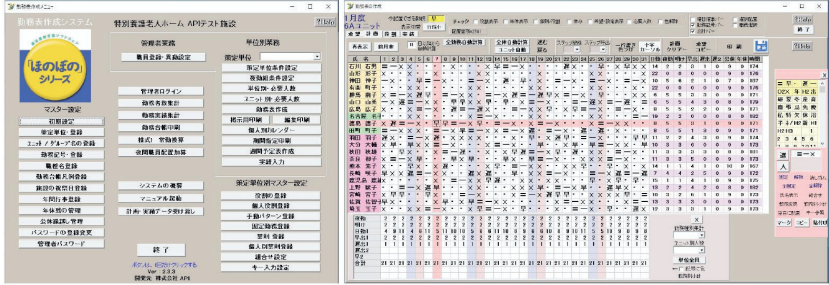
ND ソフトウェア株式会社

1. ソフト・アプリの概要

- NDソフトウェア (<https://www.ndsoft.jp/>) は福祉・医療関連オリジナルソフトウェアプロダクトの企画・開発・販売およびソフトウェア運用支援・ソフトウェア保守サービスを行っており、自社開発の福祉業務支援ソフトウェア「ほのぼの」シリーズの販売および運用サポートをしている。
- 勤務表・勤怠管理システムとして次の3つのソフトがある。いずれも開発元は他社であり、販売とサポートをしている。



ソフト名	特徴
勤務工房	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉施設に特化した勤務表作成システムで勤務表作成に係る労力を軽減 <ul style="list-style-type: none"> ➢職員同士の組み合わせ、行事・委員会、夜勤ができないパート職員といった福祉施設ならではの条件が設定可能。自動作成・チェックが簡単にできます。 ・作成した勤務表をエクセル書式に出力可能 <ul style="list-style-type: none"> ➢定型帳票以外にも Excel で作成した独自書式への出力も可能。慣れた勤務表を継続して利用することが可能です。 ・クロノスパフォーマンスとの連携が可能 <ul style="list-style-type: none"> ➢作成した勤務表データを、クロノスパフォーマンスのシフトへ連携可能です。勤務表作成から勤怠管理まで一体的な運用が実現できます。

ソフト名	特徴
	
勤務表作成支援システム	<ul style="list-style-type: none"> • 公平な自動配置、修正日以降の再自動配置可能なので手戻り激減 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 希望を加味し公平な勤務配置を自動配置できます。「夜勤」「日勤」といった勤務の種類はもちろん、勤務を配置した後に「日勤者の1人は入浴介助」など、勤務者に対する役割も自動でソフトが配置します。修正の際は、手動修正後、修正した日以降だけに勤務を自動で配置し直すことが出来るので、手修正の手間を削減できます。人数不足・勤務の回数オーバー・禁則破りなどを考慮し、自動配置に反映できます。 • ユニット型の勤務表に対応 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 複数のユニット毎の色分け表示ができ、カラー印刷もできるため、ユニット毎の管理が容易になります。催事についても各ユニットで登録することができます。複数ユニットをまとめて自動計算ができるため、勤務表作成が効率よくできます。 • 役務（担当業務）やレベルを考慮 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 各職員には委員会委員などの「役務」と4段階の「技量レベル」を設定可能です。自動配置時にはこれらの「役務」、「技量レベル」が考慮されるため、委員会参加者が明け番になったり、技量レベルが偏ったりすることなく配置が可能です。更に「技量レベル」のみでなく積極的/禁止組合せの禁則も設定でき、常に一定の介護レベルを確保できるためバランスのよい勤務表作成をサポートします。 
ケア物語	<ul style="list-style-type: none"> • WEBシステムだから勤務表の作成・閲覧がどのパソコンからでもできる <ul style="list-style-type: none"> ➢ ネットワーク内であれば施設内で全体の予定や実績を確認できるほか、複数グループ施設の職員・勤務情報も連携して一括管理できます。 • 複数拠点間で勤務表の見える化して効率化 <ul style="list-style-type: none"> ➢ ネットワーク内であれば施設内で全体の予定や実績を確認できます。複数グループ施設の職員・勤務情報も連携して一括管理できます。施設間で異動となった場合も、これまでの勤務情報・職員場をそのまま引き継ぎ、履歴として残すことができます。 • 常勤換算表の作成・給与システムとの連携が可能 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 各自自治体ごとに必要となる常勤・非常勤の換算表を作成できます。既にお使いの給与システムと連携も可能です。役職・配属マスタ・勤務区分マスタ・社員データなどを連携可能です。

ソフト名	特徴
	

※NDソフトウェアのHPより転載

○ 上記の中から「勤務表策定支援システム」を例にシステム概要を記載すると次のとおり。

・ 必要な項目：

- ・ スキルレベル（ベテラン、一般、一般一歩手前、新人）（品質低下を防ぐため）
- ・ 所属、ユニットなど
- ・ 常勤・非常勤、稼働可能時間
- ・ 性別（同性介護の関係）
- ・ 職員の組み合わせ

・ 作業時間：ソフトで作成できるシフト表の完成度は6割程度であるが、修正は2時間程度で済むと聞いている。

・ 費用：とあるセクションであればシフト作成で100万前後くらい。勤怠管理という形になると100~150万くらいにおさまる程度ではないか。

・ 特徴：夜勤帯のシフトと設定してから、早番、遅番のシフトを順に決めていくことで、比較的スムーズに作成ができる。

○ 同じ法人の中でも部門によって勤務帯の違いがあったりするが、ソフトを導入する際は可能な限りスリム化するように提案している。一人ひとりに合わせると、対応すべきパターンが多くなりすぎる。

○ 希望休の取得に関してはアナログ対応である。

2. 介護現場の勤務管理

- シフト表作成ソフトに関連するシステムとして給与管理システムがあり、自社でも対応している。人事管理システムも若干つながりがある。
- 一気に通貫でシフト表作成から勤務管理までに対応しようと思うと、勤務条件などをシンプルにする必要がある。
- 訪問系だと当日キャンセル、利用等のために人員調整が必要になることがある。NDソフトウェアでは対応できる人員がいるか探す・調整する機能は介護保険側のソフトで持っている。これに勤怠管理を連動させると複雑になりすぎるのでそこまでは連動させてない。

3. 介護現場における ICT 化の状況

- 世の中にはいろんなシフト作成ソフトがあるが、最も単純なのはシフト表の原案を作成するタイプ。どうしても修正は必要となる。
- 介護現場のニーズや対応状況は以下のとおり。

- シフト表作成後、実際に稼働する中でシフトの変更が生じてくるが、それは勤怠管理の中で対応する事項である。ユーザー側としては、勤怠管理システムで、シフトの変更に伴い常勤換算などの問題が生じていないか等のアラートが出ると良いといったニーズはあるが、そこまで対応できているソフトはあまりない。
- 交代要員として候補者を出せるシステムはまだないと思われる。
- 給与計算ソフトは価格帯や機能性により多数ソフトがリリースされており、普及率が高いと思われる。必要な情報が整っていれば、計算そのものは数時間で済むと思われる。
- 現在流通しているソフトのほとんどは入所系（もしくはデイサービス系）である。訪問介護において自動でシフト作成できるのはほとんどないと思っていい。今後も手作業がメインではないか。介護保険の事業者向けのトータルシステムに組み込まれていると考えると良い。

- 介護現場でシフト表作成記録等が普及しない理由は以下のとおり。

- 条件の多さと人員の圧倒的な不足に対して、ソフトで無理やり計算するので、事業所側としては満足度が低い。
- 介護業界は人材確保難などにより労働負荷が高い傾向にあるため、以前まではソフトで勤務実態を可視化したくないという想いが一部の事業者にあり、ソフトの導入も進みづらかった。最近はこうした意識は大きく改善される傾向にある。

4. 今後の展望

- データをどう集めるか、どう使うかがポイント。要介護状態にない人のデータをどう扱うのが課題だと思っている。
- 介護と障害をあわせると 5 万以上の顧客に利用いただいているので、新たな機能、ソフトを開発できればと思っている。

【本ヒアリングからの示唆】

- シフト表作成そのもののニーズも高いが、事業所ごとに異なる事情や要件を加味した柔軟なシフト表作成が困難であり、事業所側においてシフト表作成ソフトに対する期待が低くなっている可能性がある。そのため
- 稼働後のシフト調整、勤怠管理のニーズが高い。
- 給与システムについては普及率が高く、業務内容もその進行も概ね平準化されていると考えられるため、前工程である勤怠管理段階の処理をいかに軽減できるかが重要である。

以上

アトラス情報サービス株式会社

1. ソフト・アプリの概要

- アトラス情報サービス (<https://www.atlas-is.co.jp/>) は保健・医療・福祉システムの開発・運用を行っており、介護分野では介護事業所の介護保険請求から、各種資料作成、データの管理までをサポートする ASP サービス「介護エイド」などを提供している。
- 介護エイドにおける機能の1つに「無駄ヘルサポーター」がある。無駄ヘルサポーターには、訪問介護、訪問看護サービス事業所で活用できる利用者の台帳管理機能、シフト作成、実績管理に関する機能を有しており、データはスマートフォン、タブレットからも閲覧が可能となっている。現場で入力された訪問実績や記録は請求データとして介護エイドに連携が可能である。
- 製品概要は以下のとおり。

利用者管理	個人情報（入力・印刷）／利用者別確認票（入力・印刷）／ 訪問介護計画書（入力・印刷）／ 月次ケア内容連絡シート（入力・印刷）
シフト作成	シフト自動作成機能／介護職員勤務登録／介護職員定時情報登録／ 介護職員勤務状況一覧表印刷／訪問予定表印刷／介護職員別訪問予定表印刷／ 利用者カレンダー印刷

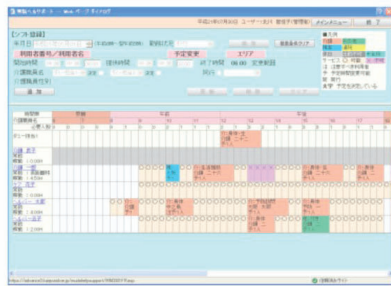
- システム概要は次のとおり。
 - ・ 作業時間：詳細に関するデータはない。
 - ・ 費用：初期投資 5 万円、月額利用料は 9,600 円（いずれも税抜）
 - ・ 特徴：利用者情報としてサービス時間、サービス内容、対応できる職員情報の登録を保持
利用者情報とヘルパーの勤務時間、希望休などを加味してシフトを自動作成
利用者ヘルパーの相性などの問題もあるため、シフトを自動作成する際は、割り当てるヘルパーの優先順位をつけることができる

シフト作成機能のイメージ

シフト作成機能

職員の勤務情報、利用者のサービス予定、担当可能かどうかを考慮して作成されたシフトから、「訪問予定表」「利用者向けのカレンダー」「職員ごとの訪問予定表」が作成できます。

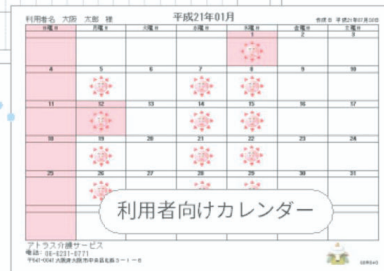
また訪問予定情報の作成と同時に、スマートフォンから確認できる訪問予定表も作成できます。



【シフト登録】画面



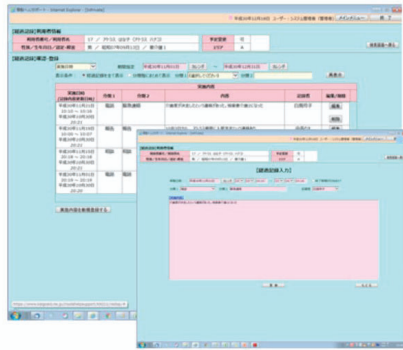
訪問予定表（事業所用）



利用者向けカレンダー

経過機能

利用者ごとに日々入力された経過記録情報は、時系列に確認するだけでなく、スマートフォン・タブレットからも閲覧することができます。分類や文章の中に入力されたキーワードによる条件検索により、見つけ出したい記録が素早く探し出せます。



【経過記録】画面



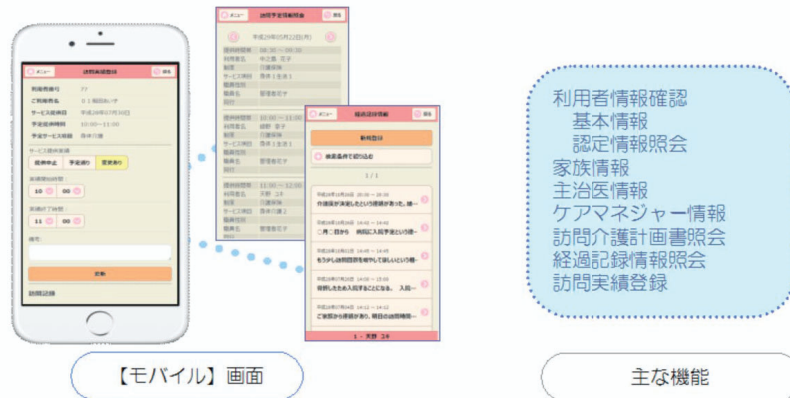
経過記録
印刷イメージ



経過記録
モバイル画面

モバイル機能

スマートフォン・タブレットから、担当利用者毎の利用者情報、訪問記録情報、経過記録情報などを閲覧、登録することができます。訪問記録には、カメラ機能で撮影した画像も合わせて記録できます。



サポート帳票一覧

利用者管理

- 個人情報
- 利用者別サービス確認票
- 訪問介護計画書
- 月次ケア内容連絡シート
- 経過記録
- 請求連携エラーリスト
- 訪問記録

シフト管理

- シフト作成エラーリスト
- 介護職員勤務状況一覧
- 介護職員稼働状況一覧
- 訪問予定表 (A4版/A3版)
- 介護職員者別訪問予定表 (週間・月間)
- 利用者別カレンダー
- 介護職員稼働状況一覧表

※介護保険事業所向け ASP サービス介護エイド (<https://www.kaigoaid.ne.jp/s-mudahelpsupport/>) より転載

○ 導入効果は以下のとおり。

- 自動作成されるシフト表の完成度は6～7割程度
- 機械的に作成できるので、ヘルパー間の納得感が得やすくなったという声を聞く
- ヘルパーにとっては事業所に出向かなくてもシフトを確認できることもメリットの1つ

2. 介護現場の勤務管理

- 訪問介護の場合、訪問記録上、訪問の開始時間と終了時間を記録することとなっているが、それがそのまま勤務時間として良いは限らない。（サービス提供責任者やケアマネジャーが必要なのは、計画どおりの開始時間・終了時間である。一方で、実際には開始時間よりも早く到着したり、予定よりも早く終わったりするなどの実態があるが、そうした記録は訪問記録上には残らない。）どの数字・時間を採用すると良いかが検討課題の1つである。
- 給与計算に関しては、登録ヘルパーの場合、身体介護と生活援助とで時給の基準額が異なるなど想定すべきパターンが多く、それらに対応するソフトを開発するのは大変だと聞いている。

3. 介護現場における ICT 化の状況

- ICT 化が進まない理由の1つとしては、ヘルパーに高齢者が多いことなどが挙げられるだろう。管理者においても苦手意識を持ちやすいので、まずは意識改革から取り組む必要があるのではないかと。
- シフト表作成ソフトに関しては、ヘルパーが10人以上の規模になってくると、効率化の効果を感じやすいのではないかと。

4. 今後の展望

- 当社としてはまだ具体的な検討段階にはないが、AIなどを活用すれば、利用者とヘルパーの相性や移動時間等を加味したシフト表の自動作成が比較的容易に実現できるのではないかと。
- 勤務管理や給与管理まで連動できると良いが、課題は多く、長期的な検討課題である。

【本ヒアリングからの示唆】

- ヘルパーが10人以上程度の規模になると、シフト表作成ソフトの導入効果があるのではないかと示唆。

以上

三菱商事株式会社

1. ソフト・アプリの概要

- 三菱商事では、ヘルパーのための訪問介護記録ツール「けあピアノート」を提供している。(https://care-pia.com/)
- 簡単、低価格、安心をキーワードに開発をしており、ヘルパー目線で開発しているという特徴がある。
- 機能としては、「ヘルパーとのコミュニケーション機能」としてルート表(ルート管理)、実績確認、申し送り・ヘルパー指示、移動・経費情報入力や、「管理・設定機能」としてスタッフ管理、お客様管理、実績管理、事業所管理など様々な機能があるが、「ヘルパーとのコミュニケーション機能」の1つに、「シフト作成・変更」機能がある。
- システム概要は次のとおり。
 - ・ 作業時間：詳細に関するデータはない。
 - ・ 費用：初期投資2万円、月額基本利用料は5,000円(いずれも税抜)
 - ・ 特徴：ヘルパーにとっての使いやすさを重視している。1週間程度で使い慣れる程度のシンプルさを目指して設計している。
導入のハードルを少しでも下げたいと思い、初期投資や月額利用料を低く抑えている。無償期間が3か月ある。
請求ソフト等とも連携が可能(CSVデータの吐き出し・取り込み)である。
クラウド側であるため、個人端末に情報を残さない。

ケアピアノートの仕組み

ケアピアノートは、ヘルパー個人のスマホにインストールする「ケアピアノートアプリ」と、サービス提供責任者等が事業所で使う「ユーザー管理サイト/ケアピアノートweb」の2つで構成されます。



※ケアピアノートホームページより転載

シフト作成・変更に係る機能概要

 <p>シフト作成・変更</p>	<p>画面イメージ</p>	
<p>シフト調整</p>	<p>シフトの作成・調整を行い、ケアピアノートアプリにスケジュールを通知します。シフトは「毎日」「毎週」などの繰り返しでも登録できます。また、訪問ごとに申し送りコメントを登録できます。</p>	
<p>シフト取込</p>	<p>エクセルや他のシステムで作成した訪問予定（シフト）データのファイル（csv）を読み込み、シフトを一括で作成します。</p>	
<p>シフト一括削除</p>	<p>スタッフ別やお客様別に、シフトスケジュールを一括削除します。</p>	

※ケアピアノートホームページより転載

○ 導入効果は以下のとおり。

- シフト変更業務は煩雑であるが、シフトをデジタル化することで、変更・調整・通期・確認等の業務が大幅に軽減。
- 最新の情報が常に事業所・ヘルパー間で共有できる。
- シフトの変更通知等も自動でヘルパーに送信されるため、連絡時間が大幅に削減。
- 音声入力（スピーチ AI を活用）にも対応しており、実績報告が容易である。

2. 介護現場における ICT 化の状況

- ヘルパーの平均年齢は 55 歳程度であり、80 歳超の方でも活躍されている。そうした方が使いやすいアプリであることが求められている。
- 音声入力機能は最近では一般的になりつつある。介護分野の専門用語も認識されるようになってきている。
- 他のソフト・サービスでは、機器のリースや利用期間最低 3 年以上等の条件があるものが多く、事業所側での導入のハードルを上げている。

3. 今後の展望

- 導入事業所を増やしていきたいと考えている。
- 施設サービスへの対応については検討中である。施設サービスでは訪問介護とシフト表作成等の考え方が異なる。訪問介護の場合は、あらかじめ利用者 1 人ひとりについてシフトを決める必要があるが、施設サービスではそこまでの紐づけは必要ない。

【本ヒアリングからの示唆】

- 一般に、ソフトやサービスは事業者側がいかに効率よく管理できるかという視点で開発される傾向にあるが、事業所で広く活用してもらうためには、ヘルパーにとって使いやすいものであることも重要である。特に ICT 機器の操作になれていない層にとっても馴染みやすい機能・UI 等である必要がある。
- 安定的なビジネスモデルとするために一定程度の利用料は必要であるものの、費用の高さそのものや最低利用期間などの条件が事業者にとって導入障壁となっている可能性がある。

以上

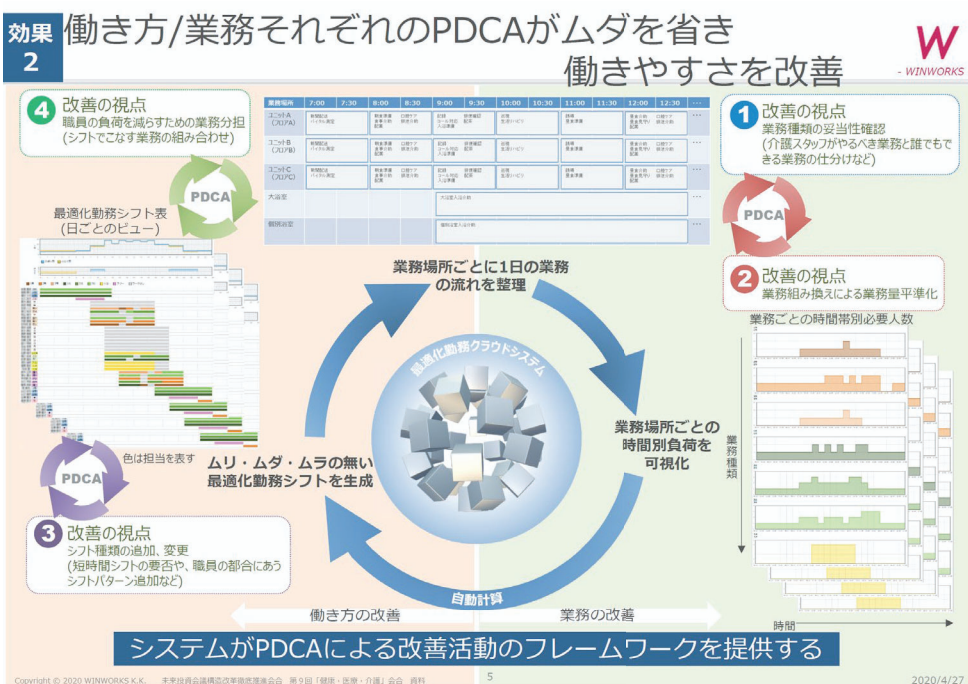
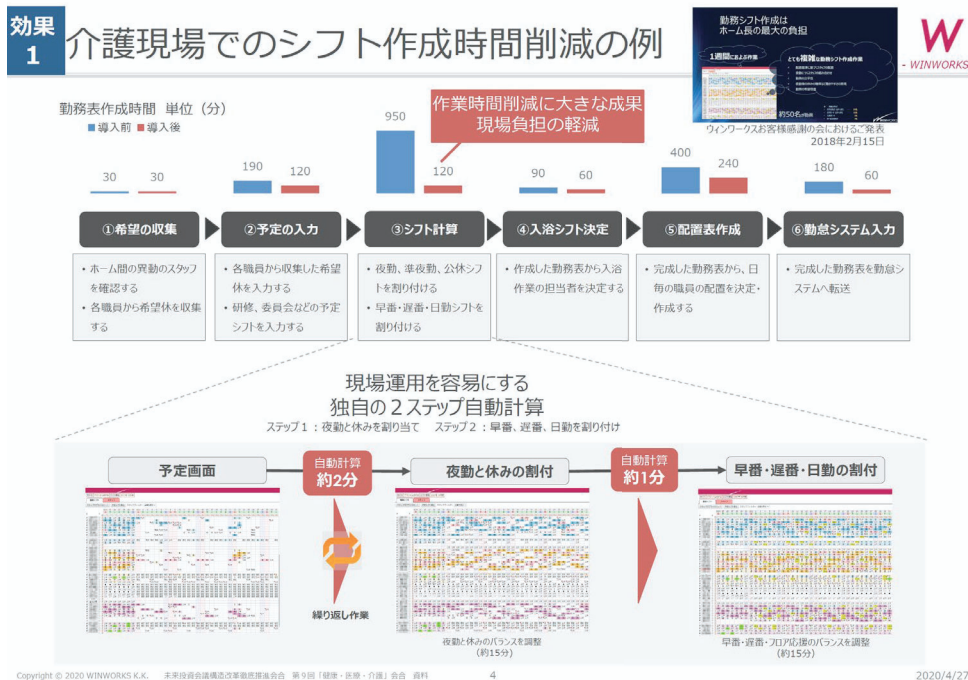
ウィンワークス株式会社

1. ソフト・アプリの概要

- ウィンワークス株式会社 (<https://www.win-works.com/>) では、数理モデルを用いたシフト自動作成機能を中核として、業務効率と働きやすさのバランスをとった働き方改革を支援するクラウドサービスを提供している。特にエッセンシャルワーカーの労働時間計画と管理を支援する仕組みを持っていることが特徴的である。
- 業種を問わず利用可能なシフト表作成ソフトであり、その介護版として「びっくりシフトさん」がある。
- シフト作成は、あらかじめ ①1 日の業務スケジュール表の作成・時間帯ごとの必要人数の決定、②シフトバリエーションの決定、③シフトの割り当てルール（夜勤回数を均等にする、新人が1人になるのを避ける、等）の設定を行い、毎月スタッフから提出される休みの希望を考慮して自動作成するという手順になっている。
- システム概要は次のとおり。
 - ・ 作業時間：ある導入施設では、シフト計算に要する時間が 950 分から 120 分に短縮された
 - ・ 費用：－
 - ・ 特徴：シフトの割り当て規則を ①1 日の業務を適正に実行するために必要な職員の条件(職種、人数など)、②スタッフの働きやすさを実現するために必要なシフトの組合せ条件、③勤務の公平性の条件、の 3 つの視点で整理し、文章化することを推奨
文章化した条件を設定するために、システムは約 30 のルール作成テンプレートを用意。スタッフの要件としてスキルによる設定のほか、能力（ベテラン、新人…）や職種（看護師、ケアワーカー、機能訓練指導員…）等に応じたルール設定も可能。条件を必須条件（必ず…する）とするか、または十分条件（できるだけ…する）とするかの設定も可能。
完成したシフト表を勤怠管理システムに転送することも可能
- 導入効果は以下のとおり。

<ul style="list-style-type: none">• 自動計算によるシフト表の完成度が 100%になることを目標に機能を揃えており、作成時間数が大きく短縮できる• シフト計算に要する時間が 950 分から 120 分に大幅削減できた事例がある• 業務負荷が高い（必要人数が多い）時間帯が見える化されるため、業務の見直し等が可能
--

導入効果



※未来投資会議構造改革徹底推進委員会 第9回「健康・医療・介護」会合資料より転載

2. 介護現場における ICT 化の状況

- ソフトを使いこなすためのチームを設けている組織は継続的な活用により効果を生み出している。

3. 今後の展望

- スタッフ間のコミュニケーションに力を入れている。以前は紙で希望休を集約する必要があったが、今はスマートフォン上で入力できるようにしている。
- 訪問介護に対応しようとする場合、利用者の予約情報との突合せや訪問順序の設定が必要になり、施設サービス向けとは異なる機能が求められる。

【本ヒアリングからの示唆】

- シフト表自動作成に当たって、業務量や必要人数が可視化される。それらを活用することで体制の見直しや業務の棚卸・見直しなどにつなげることも波及的な効果の1つといえる。
- 多様な働き方を許容し人材を確保していくために、シフトの多様化と、それを支えるツールが必要になる。
- シフト表作成等に係る作業時間の大幅な短縮が見込まれる一方、ソフトを活用して継続した効果を上げるためには、その仕組みを回していく人材が必要である。

以上

令和2年度老人保健健康増進等事業
介護事業者における勤務管理システム等の整合化・標準化に係る調査研究

発行日：令和3年3月

編集・発行：PwC コンサルティング合同会社