サポートセンター虹　職場環境改善・生産性向上推進本部

課題把握シート集計・分析結果報告書

作成日：令和 8 年 9 月 19 日

対象：8 サービス種別・課題把握シート 14 ファイル（16 シート）

集計件数：課題エントリー　計 156 件（うち優先度「高」56 件）

※本資料は別添 Excel「集計・分析結果_生産性向上_課題把握シート.xlsx」（①全課題一覧／②サマリー集計／③高優先度課題一覧）の分析結果に基づいて作成しています。

1. 本資料の位置づけ

各拠点・各サービス種別で実施したタイムスタディおよび職員アンケートの結果をもとに、各現場で「③課題把握シート」への記入が完了しました。本資料は、提出された 14 ファイル（16 シート）・156 件の課題エントリーを法人全体で集計・横断分析し、職場環境改善・生産性向上推進本部（WG-A：ICT 導入／WG-B：業務標準化／WG-C：働き方改善）として今後どのように取り組みを進めるべきかを提案するものです。

1-1. 提出状況

サービス種別	提出拠点	課題件数
法人本部事務	法人本部	17
放課後等デイサービス	虹放課後デイサービス／サポートセンターみらい	14
児童発達支援	こども発達支援センター虹	8
就労継続支援 B 型	虹就労継続支援 B 型／サポートセンターあさひ／やまばと寮	43
生活介護	虹生活介護／明幸園／デイサービスセンター虹	21
共同生活援助	虹グループホーム／サポートセンターみらい（GH）	11
施設入所支援	明幸園／やまばと寮	16
相談支援	虹相談支援／相談センター虹（五戸）	26

2. 集計結果の概要

2-1. 視点別・優先度別の集計

課題は「利用者視点」「職員視点」「組織視点」の 3 視点に加え、タイムスタディ・アンケート結果から追加された「追記課題」に整理されています。

視点	高	中	低	未設定	合計
利用者視点	27	20	0	1	48
職員視点	24	20	3	2	49
組織視点	5	20	8	4	37
追記課題	0	1	3	18	22
合計	56	61	14	25	156

- 優先度「高」56 件（全体の 36%）の内訳は、利用者視点 27 件・職員視点 24 件が中心で、組織視点の「高」はわずか 5 件にとどまります。現場の困りごとが「組織の仕組みの問題」として整理される前段階にあるとも言え、次工程（ギャップの構造化）が今後の課題です。
- 「追記課題」22 件は、タイムスタディ・アンケートから直接拾われた声で、優先度・担当 WG が未設定のものが大半（18 件）です。既存の課題エントリーと重複がないか確認のうえ、優先度判定を行う必要があります。

2-2. サービス種別別の集計

サービス種別	高	中	低	未設定	合計
就労継続支援 B 型	19	17	3	4	43
相談支援	7	6	1	12	26
生活介護	10	10	1	0	21
法人本部事務	4	8	5	0	17
施設入所支援	2	6	2	6	16
放課後等デイサービス	6	7	1	0	14
共同生活援助	5	3	0	3	11
児童発達支援	3	4	1	0	8

- 就労継続支援 B 型が 43 件と最多で、全体の約 4 分の 1 を占めます。虹就労継続支援 B 型・サポートセンターあさひ・やまばと寮の 3 拠点を横断しており、特にサポートセンターあさひは単独拠点で 23 件と突出しています。
- 相談支援は 26 件のうち 12 件が優先度未設定（追記課題由来）で、優先度判定が他サービスより遅れています。

2-3. 担当 WG 別の集計

担当 WG	件数	構成比
WG-A（ICT 導入）	72	46%
WG-B（業務標準化）	41	26%
WG-C（働き方改善）	15	10%
未設定（追記課題等）	28	18%

- 課題の半数近く（46%）が WG-A（ICT 導入）に割り当てられており、現場が最も強く求めているのは「記録・請求・情報共有の ICT 化」であることが明確に読み取れます。法人本部の分析（書類・請求事務が業務時間の 61.7%）とも方向性が一致しています。
- WG-A への偏りは、逆に言えば単独のシステム投資・ICT 導入計画が複数サービス種別の課題を同時に解決しうる「レバレッジの高い打ち手」であることを示しています。優先度・投資対効果の精査とあわせて、10 月 8 日の本部会議での重点協議事項とすることを提案します。

2-4. 拠点（事業所グループ）別の集計

拠点（事業所グループ）	件数
虹放課後デイサービス	8
こども発達支援センター虹	8
虹就労継続支援 B 型	10
デイサービスセンター虹	6
虹生活介護	8
虹グループホーム	8
虹相談支援	19
サポートセンターあさひ	23
サポートセンターみらい	9
明幸園	16
やまばと寮	17
相談センター虹（五戸）	7
法人本部	17

3. 拠点横断的な課題テーマ（クロスサイト分析）

拠点・サービス種別を横断してキーワード分析を行ったところ、以下 7 つのテーマに課題が集約されました（1 件が複数テーマに該当する場合あり）。

① 記録・転記の二重入力／記録時間の不足（43 件、うち高 24 件）

最も件数の多いテーマ。訪問・面談記録や生活支援記録を「その場で入力できず、後で転記・清書する」二度手間が、虹の各サービス・あさひ・みらい・明幸園・やまばと・五戸相談まで、ほぼ全拠点で共通して発生しています。相談支援では「面談や会議の会話を書き起こし・手入力する作業に多くの工数を割いている」との声もあり、記録業務の ICT 化（モバイル入力、音声入力の検討等）が最優先の共通課題です。

② 標準化・マニュアル未整備／業務の属人化（25 件、うち高 9 件）

伺い書の記載ルール、支援手順、完成基準などが個人の経験・裁量に依存しており、確認・修正に時間を要するという声が、法人本部・虹就労継続支援 B 型・あさひで特に多く見られます。本部では独自開発した Excel/Access アプリの属人化リスクも指摘されており、ノーコード化・マニュアル整備を組み合わせた対応が有効です。

③ ICT・システム未導入／システム間連携不足（21 件、うち高 8 件）

勤怠システムと給与ソフトが連携していない、電子決裁が未導入といった、法人本部を中心にした課題群です。虹の各サービスでも共通するテーマがあり、単一のグループウェア／ワークフロー導入で複数課題を同時解決できる可能性があります。

④ 繁忙期の偏り・業務集中（月末月初等）（20 件、うち高 7 件）

月初・給与処理時期・請求書発行時期、あるいは月末の在庫・食数集計など、特定の時期・特定職員に業務が集中する課題です。虹の各サービス・あさひ・みらいに広く見られ、業務の前倒し・分散化（WG-C）で対応できる可能性が法人本部分析でも示されています。

⑤ 請求・書類事務の負担（20 件、うち高 9 件）

伺い書の記載誤りによる本部側の修正工数、国保連請求・モニタリング費請求のミス防止など、法人本部と現場双方から負担が指摘されています。書類フォーマットの標準化とチェック体制の整備が鍵になります。

⑥ 職員間の情報共有不足（14 件、うち高 8 件）

送迎時の家族情報や利用者の様子を共有する時間が限られている（あさひ等）、緊急時に担当者以外が対応できない（五戸相談）など、情報共有の「時間」と「仕組み」双方の不足が指摘されています。

⑦ 新任職員教育・OJT 体制（6 件）

件数自体は少ないものの、法人本部・虹の各サービスで共通して「マニュアルが未整備で育成に時間がかかる」課題が挙がっています。件数は少なくても、人材育成に直結するため軽視すべきではありません。

3-1. 対処事例（案）と所管 WG（案）

10 月 8 日の本部会議での検討に資するよう、7 つのテーマそれぞれについて想定される対処事例（案）と所管 WG（案）を整理しました。

特に、**①モバイル端末による業務記録が可能となるシステムの導入**（テーマ①ほか）、**②グループウェア（GW）の導入**（テーマ③・⑤・⑥ほか）の 2 点は、複数テーマに共通する基盤施策であり、本部会議での優先的な検討事項として位置づけます。

横断的な課題テーマ	対処事例（案）	所管 WG（案）
①記録・転記の二重入力（43 件、高 24 件）	モバイル端末による業務記録が可能となるシステムの導入（現場での直接入力・音声入力等を想定）。	WG-A
②標準化・マニュアル未整備（25 件、高 9 件）	伺い書・記録様式・支援手順の統一マニュアル化。検討中の本部向けチェックリスト（加算取得チェックリスト等）の枠組みを他業務にも展開する。	WG-B
③ICT・システム未連携（21 件、高 8 件）	グループウェア（GW）の導入。電子決裁・勤怠給与連携を含む法人共通基盤として整備する。	WG-A
④繁忙期の偏り・業務集中（20 件、高 7 件）	月次業務の前倒し・分散化、繁忙期の担当ローテーションの見直し。	WG-C
⑤請求・書類事務の負担（20 件、高 9 件）	請求書類様式の統一・チェックリスト化。GW 導入後は電子ワークフロー化もあわせて検討する。	WG-B／WG-A
⑥情報共有不足（14 件、高 8 件）	グループウェア（GW）導入による情報共有基盤の整備、申し送り・記録の一元化。	WG-A
⑦新任職員教育・OJT 体制（6 件）	マニュアル整備を通じた OJT 教材化、新任研修プログラムへの反映。	WG-C

- 本部会議では、上記の対処事例（案）・所管 WG（案）を出発点として、各テーマの優先順位と着手可否をご協議いただき、決定した内容を該当 WG に付す想定です。

4. サービス種別・拠点別の特徴

就労継続支援 B 型（43 件）　3 拠点合算で最多。特にサポートセンターあさひ（23 件）は、作業手順ごとの習熟度差、送迎時の安全確認、配達作業の効率化など、直接支援の現場オペレーションに関する課題が密度高く挙がっており、他の B 型拠点への標準化ノウハウの横展開が見込めます。

相談支援（26 件）　記録・書き起こし業務の負担、専門性の属人化、24 時間対応ニーズへの限界など、相談支援職特有の課題が中心です。

生活介護（21 件）　デイサービスセンター虹・虹生活介護・明幸園の拠点から。個別支援の質と業務効率化の両立が共通テーマです。

法人本部事務（17 件）　既に本部単独で詳細分析済み（書類・請求事務 61.7%、内部管理業務 35.7%）。電子決裁・勤怠給与連携が最優先課題として特定されています。

施設入所支援（16 件）　明幸園・やまばと寮の入所部門。夜間見守り体制の ICT 化ニーズ（見守りセンサー等）が特徴的です。

放課後等デイサービス（14 件）　虹放課後デイサービス・みらいから。個別支援計画の共有、通所記録の効率化、新任職員の OJT 体制が中心テーマです。

共同生活援助（11 件）　夜勤対応の習熟、生活支援記録の即時入力、月次請求・加算管理の効率化が共通課題です。

児童発達支援（8 件）　件数は最少ですが、個別支援計画作成の質と効率の両立、保護者面談記録の活用など、質を伴う効率化が求められるテーマです。

5. 優先度「高」課題（56 件）への向き合い方

優先度「高」56 件は全体の 36%を占め、利用者視点・職員視点に集中しています。全件を一覧化したものを別添 Excel シート「③高優先度課題一覧」にまとめました。10 月 8 日の本部会議では、全件を個票単位で協議するのではなく、以下のプロセスで検討・決定することを提案します。

- Step1：56 件を上記 7 テーマ（3 章）でグルーピングし、テーマ単位で検討する（個票単位での協議は非効率）
- Step2：各テーマについて「複数拠点で共通するか」「投資対効果（工数削減インパクト）」の 2 軸で優先順位づけを行う
- Step3：本部会議で取り組むテーマ・課題を決定し、担当 WG（WG-A／WG-B／WG-C）に付す

6. 今後の取組方針（骨子）

今回の分析結果から、現場が最も強く求めているのは「ICT による記録・情報共有の効率化」（テーマ①③、WG-A：72 件）であり、あわせて「業務の標準化」（テーマ②⑤、WG-B：41 件）「働き方の平準化」（テーマ④、WG-C：15 件）が続きます。10 月 8 日の本部会議では、この分析結果をもとに取り組む課題の優先順位づけと決定を行い、具体的な実現手法の検討は各 WG に一任する方針とします。

7. 今後のスケジュール

時期	主体	内容
10 月 8 日	本部会議	課題把握シート集計・分析結果をもとに、優先順位付けされた課題を検討・決定する
10 月 8 日以降	各 WG（WG-A／WG-B／WG-C）	決定された取組課題を WG-A・WG-B・WG-C に付し、具体的な実現手法を検討する（内容は各 WG に一任）
11 月中	WG-A（ICT 導入）	実現手法の検討結果を理事長に提言
12 月中	WG-B（業務標準化）／WG-C（働き方改善）	実現手法の検討結果を理事長に提言
12 月初旬	本部会議（理事長）	取組の経過報告
2 月初旬	本部会議（理事長）	取組の最終報告

- WG-A が 11 月中、WG-B・WG-C が 12 月中の提言としているのは、WG-A が取り組む ICT 導入は他の 2WG の検討（標準化・働き方改善）の前提となりうるため、先行して結論を得る想定です。