

ICT導入支援事業 令和3年度 導入効果報告取りまとめ

厚生労働省 老健局高齢者支援課
介護業務効率化・生産性向上推進室

1 補助事業所の概要

サービス種別	事業所数	割合
通所介護	1097	20.4%
介護老人福祉施設	762	14.2%
居宅介護支援	602	11.2%
訪問介護	506	9.4%
介護老人保健施設	495	9.2%
その他	1909	35.5%
合計	5371	

サービス類型別	補助実績		職員数（常勤換算）				回答状況	
	事業所数	割合	1～10名	11～20名	21～30名	31名～	回答数	割合
施設系	2199	40.9%	15.5%	24.7%	12.4%	44.9%	2059	40.7%
訪問系	978	18.2%	48.6%	28.8%	9.1%	11.6%	923	18.2%
居宅介護支援	602	11.2%	83.7%	8.8%	1.8%	4.0%	574	11.3%
通所系	1318	24.5%	47.2%	36.8%	6.8%	7.7%	1247	24.7%
複合型	239	4.4%	35.1%	55.2%	4.2%	3.8%	221	4.4%
その他	35	0.7%	60.0%	22.9%	8.6%	8.6%	34	0.7%
合計	5371						5058 (94.2%)	

※別財源で実施したものや令和3年度中に納品できなかった補助事業所も未回答としてカウントしている。

	事業所数	回答数
北海道	212	211
青森県	18	18
岩手県	57	57
宮城県	33	31
秋田県	39	32
山形県	45	42
福島県	88	88
茨城県	43	43
栃木県	16	16
群馬県	26	26
埼玉県	5	5
千葉県	118	110
東京都	554	533
神奈川県	236	231

	事業所数	回答数
新潟県	5	5
富山県	182	179
石川県	107	114
福井県	152	147
山梨県	7	7
長野県	76	76
岐阜県	279	279
静岡県	216	216
愛知県	318	318
三重県	183	165
滋賀県	30	30
京都府※	162	63
大阪府	418	373
兵庫県	178	178
奈良県	25	22
和歌山県	84	83

	事業所数	回答数
鳥取県	100	85
島根県	56	56
岡山県	27	25
広島県	39	39
山口県	142	142
徳島県	48	48
香川県	74	74
愛媛県	34	34
高知県	64	64
福岡県	321	320
佐賀県	63	57
長崎県※	55	0
熊本県	105	98
大分県	136	134
宮崎県	36	36
鹿児島県	156	156
沖縄県	3	3

法人種別	事業所数	割合
営利法人（会社）	2026	37.7%
社会福祉法人	1924	35.8%
医療法人	1076	20.0%
その他	345	6.4%

※京都府の一部、長崎県は、地域医療介護総合確保基金以外の財源で補助を実施。

2 導入している介護ソフトの機能

使用例が多い機能（使用率80%以上）

- 利用者に関する記録（基本情報、要介護認定情報、家族情報等）の作成・保管
- アセスメント表の作成・保管
- 居宅・施設サービス計画書の作成・保管
- サービス提供記録の作成・変更・閲覧・保管
- サービス提供票（実績）の作成・変更・保管
- 事業所内の情報共有
- 介護給付費明細書・請求書の作成・変更・印刷

使用例が少ない機能（使用率30%以下）

- 職員の出退勤表、シフト表の作成・変更・保管
- サービス提供時の情報の医療関係者への共有
- 介護ロボットから情報を収集・蓄積し活用
- 利用者の同意を得るための電子サイン・電子署名

導入を予定している機能（導入予定20%以上）

- 職員の出退勤表、シフト表の作成・変更・保管
- サービス提供時の情報の他事業所・医療関係者・利用者家族等への共有
- 介護ロボットから情報を収集・蓄積し活用
- 利用者の同意を得るための電子サイン・電子署名

3 令和3年度 ICT導入支援事業の状況

(1) 概要

補助したICT機器等	合計
介護ソフト	67.5%
モバイルPC	10.9%
タブレット端末	53.6%
スマートフォン	9.1%
Wi-Fi機器	20.8%
バックオフィスソフト	2.4%
その他	8.6%

介護ソフトの提供形態	合計
オンプレミス型 (介護事業所のPC、サーバーなどに導入して利用する形態)	27.0%
クラウド型 (ベンダーの提供するサーバーにインターネット経由でアクセスして利用する形態)	70.3%

介護ソフトの支払い形態	合計
購入時一括支払方式	67.1%
月額払方式	20.1%
年額支払方式	8.5%

介護ソフトの契約形態	合計
パッケージ型介護ソフト (DVD-R等) 購入方式	11.0%
介護ソフトの使用権購入方式 (使用期限付き)	48.2%
利用料支払方式	14.6%
一括契約方式 (リースを含む)	23.6%

保守費用の取扱い	合計
支払金額・利用料金に含まれている	63.2%
利用料金とは別途支払っている	28.2%

(2) 導入計画等

導入計画策定時期	合計
R3年3月以前	23.3%
R3年4月～6月	31.3%
R3年7月～9月	22.5%
R3年10月～12月	14.2%
R4年1月～3月	3.1%

介護ソフトの試用期間	合計
なし	30.9%
～1週間	5.1%
1週間～2週間	4.6%
2週間～1ヶ月	16.9%
1ヶ月～3ヶ月	27.2%
3ヶ月～6ヶ月	6.2%
6ヶ月～	3.3%

参考とした資料	合計
生産性向上ガイドライン	19.5%
ICT導入の手引き	81.4%
医療情報安全管理ガイドライン	5.4%
その他	3.7%

9 ICT導入効果（工夫したこと）

ICT機器・ソフトウェア等の導入のために課題分析をした上で導入計画を作成した	83.2%
ICT機器・ソフトウェア等の導入や活用のために、委員会を開催した	60.0%
職場の環境整備を見直した（整理整頓等）	85.5%
業務の明確化と役割分担を見直した（業務全体の流れの再構築、テクノロジーの活用等）	82.0%
業務手順書・マニュアルを作成した（申し送り等の標準化等）	71.1%
記録・報告様式を見直した	84.9%
情報共有の方法を見直した	87.7%
OJTの仕組みづくりをした（研修の実施等）	58.4%
理念・行動指針の徹底	53.8%
他事業者・事業所の事例を参考にした。（ICT導入事業実施事業所等）	52.2%

【その他 自由記述】

- 「事務所で仕事をしなければならない」という考え方を無くす努力をした。
- 既存業務の見直しと効率化を図るよう検討・実践した。
- LINE WORKS・ChatWork・SLACK等のチャットシステム導入・職員間の情報共有
- ICTへの拒否感の強い職員に拒否されずに聞いてもらうための工夫
- ICT機器の取扱いやLIFEについての研修会を繰り返し実施
- トップダウンにならないように、職員の納得、実感により少しずつ活用した。
- トップ層が率先して導入を図り、デジタル弱者に対しても配慮を示す

令和3年度ICT導入支援事業 導入効果報告～感じている導入効果

文書作成の時間が短くなった	81.9%
入力済みの情報を他の文書でも利用できるようになった	84.8%
写真等の情報を効果的に使えるようになった	68.6%
ファイリングの時間が減った	75.3%
情報共有がしやすくなった	90.3%
根拠に基づいて議論ができるようになった	60.9%
支援の質の向上に活かせるようになった	75.6%
過去の文書（データ）の検索性が向上した	72.4%
職場以外でも情報を確認することができるようになった	47.7%
全体の業務量が減った	68.5%
保存のために必要な場所が減少した	72.7%
事業所内の情報共有が円滑になった（話し合い時間の増等）	88.0%
事業所外との情報共有が円滑になった（家族や他事業所との連絡 等）	56.3%

【その他 感じている効果】 (自由記述より抜粋)

事業所運営に関すること

- 業務の役割分担ができた
- 職員の休暇が取得しやすくなった
- 風通しのよい職場づくりができた
- 新たにICT担当者を設置した
- 職員1人あたりの訪問件数が増え、経営の安定化が図れた

記録等に関すること

- 記入ミスが減った
- 記録の標準化の意識が高まった
- 印刷コストが抑えられた
- 外国人技能実習生が記録可能になった

職員の意識等に関すること

- テレワークできるようになった
- 職員の業務改善の意欲が高まった
- 新しい提案が増える等、職員の就業意欲向上に繋がった

令和3年度ICT導入支援事業 導入効果報告 ～時間

削減した間接業務時間		
	1年目	2年目
増えた	5.0%	3.1%
0～30分	28.3%	28.5%
30～60分	24.4%	27.5%
60～90分	7.3%	10.9%
90～120分	4.7%	5.8%
120～150分	1.6%	2.6%
150～180分	1.8%	1.8%
180分～	6.7%	7.5%

増加した直接業務時間		
	1年目	2年目
変化なし	44.5%	35.2%
0～30分	23.4%	27.5%
30～60分	13.1%	15.2%
60～90分	3.4%	5.8%
90～120分	2.5%	1.9%
120～150分	0.4%	0.7%
150～180分	0.7%	0.5%
180分～	3.4%	3.7%

削減した間接時間の活用先		
	1年目	2年目
利用者とコミュニケーションする時間	52.0%	52.2%
利用者の直接ケアの時間	45.0%	45.6%
職員間でコミュニケーションする時間	39.1%	44.2%
ケアマネジャー等他の事業所職員とやりとり、または訪問する時間	16.4%	21.3%
関連機関とやり取りする時間	13.9%	15.6%
職員の残業時間の削減	39.8%	45.9%
事業所内のサービスの質の向上や生産性向上のための議論・会議	19.7%	21.3%
サービスの質の向上や生産性向上のための研修	11.7%	13.0%
その他	1.0%	1.0%

【活用先 その他（自由記述より抜粋）】

- レクリエーション等、各行事の準備、回数増加
- 職員の休暇・休憩時間の増加
- 施設・事業所内の整理整頓、施設周辺の清掃等の環境整備
- 職員の意識改革、研修、新人指導
- 書類作成時間の確保
- 職員・利用者との情報共有
- 支援に関するダブルチェックの時間

※「1年目」は、令和3年度に導入支援を行った事業所からの回答、「2年目」は令和2年度に導入支援を行った事業所からの回答のデータである。

令和3年度ICT導入支援事業 導入効果報告 ～文書

削減文書量		
	1年目	2年目
増えた	1.6%	0.8%
変化なし	22.5%	20.0%
0～1割	24.7%	22.8%
1～2割	20.0%	25.7%
2～3割	15.9%	13.8%
3～4割	5.0%	4.3%
4～5割	4.3%	4.0%
5～6割	2.2%	2.9%
6～7割	2.3%	3.3%
8～9割	1.3%	2.1%
9割～	0.3%	0.2%

文書に関する効果	
記録に要する時間が削減された	78.7%
記録が充実した（読みやすさ、誤字脱字の減少、内容の充実）	78.1%
計画・報告が充実した（計画・報告作成時間の短縮、内容の充実等）	70.4%
紙の文書量が削減された	77.2%

文書の作成・保管方法		PC入力 データ保管	PC入力 印刷保管	手入力 紙保管	作成せず
居宅介護支援事業所	導入前	24.8%	61.9%	10.3%	3.0%
	導入後	44.9%	45.9%	6.4%	2.9%
介護サービス施設・事業所	導入前	17.7%	44.4%	30.6%	7.2%
	導入後	40.6%	36.9%	15.4%	7.1%

- 居宅介護支援事業所12種類、介護サービス施設・事業所18種類の文書について、導入前後の作成・保管方法を回答した総数を集計。
- ICT導入前後で、手入力・紙保管、PC入力・印刷保管が減少し、PC入力・データ保管が有意に増加

※「1年目」は、令和3年度に導入支援を行った事業所からの回答、「2年目」は令和2年度に導入支援を行った事業所からの回答のデータである。

14 課題と感じていること

ペーパーレス化に対する経営者の理解・法人の方針	55.5%
パソコンやソフトに対する職員の苦手意識の解消、職員への研修等	89.5%
利用者や家族の理解・スキル	62.7%
ペーパーレス化のためのシステム（設備）の導入	75.4%
ペーパーレスにするためのシステムの選定方法、導入方法についての情報	74.2%
使いやすい介護ソフトの導入	73.9%
パソコンやソフト、システム等の導入のための費用補助	89.8%
パソコンやソフト、システム等に精通した人材の確保や派遣の仕組み	82.3%
他の事業所の介護ソフトの種類にかかわらず、データ連携ができる環境整備	87.0%
行政と事業所で文書授受するための共通のプラットフォーム	83.8%

- 医療機関を含めてデータを共有できる仕組みが必要である
- 提供票のCSV連携について、多くが後ろ向きで、なかなか進まない
- 異なるベンダーのソフト同士でも連携できる環境が欲しい
- 他の事業所と連携するためには、地域全体でICT化を進める風土の情勢が必要
- ペーパーレスや電子化に対する行政側の理解不足がある
- 文書について、自治体によって見解や判断が異なる
- 多機能なソフトを使いこなせていない
- 電子サインについて利用者の抵抗感がある
- ICTのトラブル解決できる人材の確保が必要
- 管理者の運営や組織作りに対するマネジメント能力が必要である
- 個人情報やプライバシーへの配慮が希薄になる恐れがある
- セキュリティの意識を高めることが重要である
- 職員の意識改革が必要である
- 職員の習熟度に個人差がある
- 全て電子化できず、印刷保管する文書が残ってしまう
- 紙ベースからICT化への抵抗感が大きかった