事　務　連　絡
令和８年 11 月 18 日

各団体事務局　御中

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

「令和９年度介護職員の働きやすい職場環境づくり内閣総理大臣表彰及び
厚生労働大臣表彰　団体向け説明会」の開催について

平素より介護保険制度並びに高齢者保健福祉の推進につきましては格別のご理解とご尽力を賜り感謝申し上げます。

生産年齢人口が減少する状況下で、介護人材の確保が大きな課題とされる中、令和４年 12 月に全世代型社会保障構築本部において、介護事業者の職場環境づくりを全政府的な取組と位置付けた「介護職員の働く環境改善に向けた政策パッケージ」が決定され、令和５年度から標記表彰を実施しているところです。

令和９年度においても貴団体に加盟する会員・事業者に周知をお願いしたく、貴団体のご担当者様向けに説明会をオンラインにて下記の通り実施しますので、ご出席を賜りたくご案内申し上げます。出席頂ける場合は**11 月 27 日までに**下記 Web フォームにご回答ください。

なお、本説明会は録画の上で後日共有させて頂く予定であり、ご都合等により出席が叶わない場合でも内容をご確認頂くことが可能です。

記

１　開催日時　令和８年 11 月 30 日（月曜日）14 時～
※所要 30 分程度見込みで、開始 15 分前から入室可能
※説明資料は開催当日の朝にお送りする予定です。

２　内容　本表彰事業の概要、提出いただく推薦調書の留意点　等

３　回答提出先　https://www.mhlw.go.jp/form/pub/mhlw01/r9hyosho02
回答は**11 月 27 日（金曜日）まで**にお送り下さい。

４　問い合わせ先　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　山村・髙橋
TEL：03-5253-1111（内線 3985・3876）
e-Mail: kaigoshokuin_hyosho@mhlw.go.jp

以上

令和９年度介護職員の働きやすい職場環境づくり
内閣総理大臣表彰及び厚生労働大臣表彰

１．表彰の目的

介護職員の働きやすい職場環境づくり内閣総理大臣表彰は、職員の待遇改善、人材育成及び介護現場の生産性向上への取組が特に優れた介護事業者を表彰し、その功績をたたえ、広く紹介することを通じ、もって、介護職員の働く環境改善を推進することを目的とする。
※併せて、厚生労働大臣表彰も実施

表彰実績

〇R5年度：推薦件数 60件(31都県から)　▶選考結果：内閣総理大臣表彰 ２件、厚生労働大臣表彰 ４件、奨励賞 54件
〇R6年度：推薦件数 71件(42都府県から)　▶選考結果：内閣総理大臣表彰 １件、厚生労働大臣表彰 ５件、奨励賞 63件
〇R7年度：推薦件数104件(45都道府県から)▶選考結果：内閣総理大臣表彰 ２件、厚生労働大臣表彰優良賞 施設・居住サービス部門 ４件、施設・居住サービス部門 １件、奨励賞 96件
〇R8年度：推薦件数115件(44都道府県から)▶選考結果：内閣総理大臣表彰 １件、厚生労働大臣表彰優良賞 施設・居住サービス部門 ２件、施設・居住サービス部門 ３件、奨励賞105件

２．選考基準 ※事業者の取組内容等について以下の観点から審査

① 働きやすい職場環境づくりに資する取組であること

テーマ1:待遇改善

（１）職員の待遇改善に係る取組がなされているか。特に入職率の増加や離職率の減少に資する取組として優れている取組を評価する。

テーマ2:人材育成

（２）人材育成に係る取組がなされているか。特に効果的な人材育成に資する取組として優れている取組を評価する。

テーマ3:生産性向上

（３）介護現場の生産性向上に係る取組がなされているか。特に業務の役割分担、業務負担の軽減及びサービスの質の向上が図られている取組を評価する。

（４）上記（１）～（３）の各取組について「取組の課題」、「取組時期」、「取組のプロセス」、「要したコスト」、「特筆すべきアピールポイント」及び「今後の展望」が具体的に記載されていること。

② 複数の課題に対して優れた取組を行っているか

③ 実効性のある取組であること

・①（１）～（３）の各取組について、その効果が取組前と取組後を比較し具体的に示されているか。
・①（１）～（３）の取組を複数行っている場合等、事業所において、その効果が取組前と取組後を比較し具体的に示されているか。

④ 持続性のある取組であること

・取組が一過性のものでなく、継続的に取り組む体制や仕組みが整備・検討されているか。等

⑤ 他の事業所での導入が期待される取組であること

・多くの事業所への横展開が期待できる取組であるか。
・取組を行おうとする他の事業所に対し、取組の経験のある職員の派遣、取組に係る視察の受け入れを行うなど、取組の横展開に協力的であるか。

３．令和９年度表彰に向けた流れ・スケジュール

令和８年12月(近日)：（厚生労働省⇒各都道府県）表彰候補者の推薦依頼、（厚生労働省）全国を対象とした自薦による公募受付開始
令和９年１月29日　：（厚生労働省⇒各都道府県）厚労省事務局での公募受付締め切り。受け付けた推薦調書は各都道府県へ順次送付
３月12日（締切）：（各都道府県⇒厚生労働省）都道府県より審査基準を踏まえ表彰候補者を推薦（原則として公募の実施を依頼）
４～５月　　：（厚生労働省）選考委員会による選定
令和８年夏頃(目途)：　表彰式（※令和８年度は８月30日に都内にて開催）

令和８年度の主な表彰事業者

※内閣総理大臣表彰及び厚生労働大臣表彰優良賞

おはなリハ ケアマネステーション

内閣総理大臣表彰

法人名	オハナ・リハ株式会社
サービス種別	居宅介護支援
所在地	茨城県つくば市
利用者数	280名
従業員数	7名（常勤7名／非常勤0名）

※利用者数及び従業員数は令和８年１月１日時点



▲音声入力で空き時間の記録作業が簡単に



▲職員（ICTリーダー）による定期勉強会の様子



▲外部コンサルタントによる月1回の定例アドバイス

①生産性向上の取組

音声入力・RPA導入で業務を効率化

②職員の待遇改善に係る取組

柔軟な勤務体制の実現

③人材育成に係る取組

未経験者が育つ育成体制の確立

	①生産性向上の取組	②職員の待遇改善に係る取組	③人材育成に係る取組
主な課題	紙、FAX、メール等が混在し、かえって確認の手間が増大。全ての事務をケアマネジャーが担い、残業や持ち帰り業務が常態化していた。	子どもの急な呼び出しに伴う訪問の延期など、特に子育て中の職員が精神的負担を抱えやすい環境になっており、キャリア継続を断念するケースも生じていた。	積極的に未経験者を採用・育成していくという法人の方針があったが、ケアマネ業務の性質上、職員の不安感を取り除くための客観的で確かな教育が必要だった。
取組開始時期	令和6年12月～	令和6年6月～	令和6年12月～
取組の内容	✓ 音声入力システムを全面導入し、インテーク（初回面談）や会議中も対話に集中しながら記録作成を可能にするとともに、入力時間の個人差を解消した ✓ ケアプランデータ連携システムおよびクラウド型業務管理を導入し、在宅・訪問先からのリアルタイムアクセスと書類電子化を実現した ✓ RPA※1を導入して記録・議事録作成を自動化するとともに、若い職員を「ICTリーダー」として登用することで、職員主導の継続的な業務改善体制を構築した	✓ 担当・副担当制を導入し、急用の際にも社内チャットで即時共有・代替対応できる仕組みを構築した ✓ 入職初日からの有給休暇付与、一定条件クリアによる在宅ワーク・直行直帰・一時帰宅制など、柔軟な勤務体制を整備した ✓ 月1回以上の1on1ミーティングを実施し、職員が悩みを抱え込まない対話重視の組織文化を醸成した ✓ 職員目線の事業所の魅力をSNSで積極的に発信し、子育て世代を含む幅広い年齢層の応募を実現した	✓ 外部コンサルタントによるケアプラン記載に関するアドバイス、OJTを導入し、自己流の解釈が減り、客観的な質の担保と職員の安心感の確立に繋がった ✓ 研修の動画化とAI要約等により、職員がいつでも振り返り学習できる環境を整備した ✓ 入職後半年間は先輩職員が育成担当者となり、当該担当者に教育手当と評価制度を設けるなど、育成を「役割と責任」として組織に定着させた ✓ 上記の取組を通じて、ほとんどの未経験職員が半年以内に30件以上を担当できる体制を整えた
取組前後の成果指標	記録入力時間（1件の平均）：45分 → 5分 支援経過・議事録作成時間（職員1人あたり、月間）：20時間 → 5時間 利用者数（職員1人あたり、要介護換算）：34.1人 → 40.8人（R6.12 → R7.12）	子育て中職員の継続就労率：50% → 100% 離職率：30% → 0%（R6 → R7） ハローワーク・HP・SNSからの年間応募者数：5人→15人（R6 → R7）	外部指導により「安心して仕事に取り組めるようになった」割合：20% → 100%（R6.12 → R7.12） 未経験からの育成実績（過去の離職者を含む）：10人（12人中）
負担軽減・満足度指標	職員1人あたりの平均有給休暇取得日数（年）：8.75日（R6.12） → 10.66日（R7.12） 職員の給与（1名当たりの年間支給額の平均増加分）：26%増（R6→R7）		

※1「Robotic Process Automation」の略。定型的なPC作業をソフトウェアロボットで自動化する仕組み。

みと東部特別養護老人ホーム

厚生労働大臣表彰優良賞
施設・居住サービス部門

法人名	社会福祉法人 仁心会(じんしんかい)
サービス種別	介護老人福祉施設
所在地	茨城県水戸市
利用者数	70名
従業員数	62名(常勤45名／非常勤17名)

※利用者数及び従業員数は
令和８年１月１日時点



▲職員向けの介護記録ソフト使用マニュアルの作成



▲記録・スケジュールの電子化による業務効率化

①生産性向上の取組

ICT導入で申し送り時間の短縮

②職員の待遇改善に係る取組

多様な採用と週休3日制で職場環境を改善

③人材育成に係る取組

職能評価制度の新設

	①生産性向上の取組	②職員の待遇改善に係る取組	③人材育成に係る取組
主な課題	紙・電話を中心とした情報共有により業務の属人化と確認作業の増加が進み、週休2日制と週休3日制の職員が併存していたため、情報共有するための時間が増え、負担が増加していた。	介護人材不足による業務終了後の記録・申し送り等の残業が増加していた。育児・家庭事情を抱える職員が継続して就労できる柔軟な勤務体制が整っていなかった。	評価基準が資格・経験年数に偏り、実際の業務能力や組織への貢献度が処遇に反映されていなかったため、職員のモチベーション低下と人材の定着に改善が必要であった。
取組開始時期	令和5年1月～	令和5年1月～	令和5年1月～
取組の内容	✓ チャットツールを導入し、紙・電話・口頭で行っていた申し送りをチャット上で共有できる体制を整備した ✓ 既存の介護記録ソフトの申し送り・スケジュール機能の活用方法を見直し、紙中心の運用から段階的に電子へ移行させた ✓ 担当者が介護記録ソフトや利用者対応のマニュアルを作成し、勉強会や個別フォローを行うことで、職員が安心してICTを利用できる環境づくりを進めた	✓ 職員アンケートを実施した上で、週休3日制度をユニット単位で試験導入した ✓ 技能実習生・特定技能実習生を採用し、ふりがな付きマニュアルの作成・現地面接・外国人メンターの任命により定着を支援した ✓ 妊娠中・育児中の看護師を短時間正社員として採用し、日中に嘱託医との情報共有を円滑にして状態を予見した対応が可能となった	✓ 従来の勤務評価表に加え、研修参加・委員会活動・対応可能な勤務形態数など、複数要素を点数化した職能評価表を職種ごとに作成した ✓ 評価結果を処遇改善加算の配分に反映させる仕組みを整備した ✓ 年2回の1on1ミーティング・面談を実施し、賞与査定時に目標達成状況を確認する仕組みを整備した ✓ 評価表を業務管理ツール上で作成・管理し、評価結果の管理や集計作業を効率化した
取組前後の成果指標	申し送り等の情報共有に要する職員1人あたりの時間/日：1時間 → 10分（R5平均 → R6平均） 生産性向上の勉強会開催数/年：2回 → 12回（R5 → R6）	週休3日制度の利用人数：8人（R8年8月時点）※介護職員37名中 外国人職員の採用数（年間総数）：0人 → 10人（R5 → R6） オンコール対応数/月（看護職員）：10回 → 7.5回（R5平均 → R6平均）	研修参加回数（職員1人あたり）：5回 → 20回（R5平均 → R6平均） 勤務評価作業に要する日数（勤務評価者1人あたり）：約30日 → 約7日（R5 → R6） 資格手当の年間総支給額：12%増加（R5→R6）※支給対象者の増加等

負担軽減・満足度指標	離職率	7.6%（R5） → 1.6%（R6）
	有給休暇取得率	66%（R5） → 82.6%（R6）

特別養護老人ホーム極楽苑

厚生労働大臣表彰優良賞
施設・居住サービス部門

法人名	社会福祉法人 高針福祉会
サービス種別	介護老人福祉施設
所在地	愛知県名古屋市
利用者数	100名
従業員数	118名（常勤40名／非常勤78名）

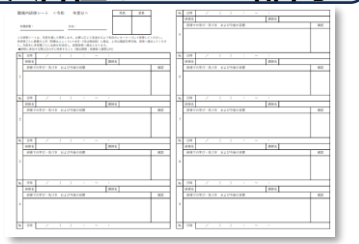
※利用者数及び従業員数は令和８年１月１日時点



▲抱えないケアで腰痛防止



▲「Make Staff Happy♡」を理念とした チラシ



▲独自に導入した「研修シート」

①生産性向上の取組
抱えないケアで腰痛離職ゼロへ

②職員の待遇改善に係る取組
復職支援と地域採用で人材不足を解消

③人材育成に係る取組
学習機会の確保による専門性の向上

	①生産性向上の取組	②職員の待遇改善に係る取組	③人材育成に係る取組
主な課題	移乗介助や頻回な体位交換など、身体的な負担の大きいケアが常態化し、腰痛が離職理由の最も大きな原因となっていた。	従来の求人媒体や採用手法では人材が集まらず、慢性的な人材不足に起因する業務過多と離職の連鎖が発生していた。	慢性的な人材不足と業務多忙により、新任職員や特定技能実習生への体系的な研修・OJTが十分に提供できず、職員の育成機会が限られていた。
取組開始時期	令和5年5月～	平成25年4月～	令和5年4月～
取組の内容	✓ ICTプロジェクト委員会を立ち上げ、腰痛発生状況・業務負担を可視化し、課題を共有した ✓ 床走行リフトを導入し、移乗介助時の身体的負担の軽減を図った ✓ 自動体位交換機能付きエアマットレスを導入し、夜間を含む頻回な体位交換業務を効率化した ✓ 入浴業務において、天井走行リフト・ストレッチャー型入浴支援機器等を導入することで移乗回数を減らし、職員・利用者双方の負担軽減ができた	✓ 相談窓口を設置し、職員が不安や悩みを早期に相談できる体制を構築した ✓ 特定技能実習生の受入れを開始し、専任指導者を配置して業務・生活・学習を一体的に支援した ✓ 間接業務を通して「笑顔を届ける役割」を担う「スマイルサポーター」を新設し介護職員の業務負担を軽減した ✓ 「Make Staff Happy♡」を理念とするチラシを配布のうえで説明会・見学会を開催し、40名のスマイルサポーターの採用（R7）に成功した	✓ 新設した「スマイルサポーター」が間接業務を担うことで、介護職員が勤務時間内に委員会・研修へ参加できる時間を確保した ✓ 独自の「研修シート」を導入し、全職員が学びを振り返り定着させる仕組みを構築した ✓ リーダー・管理職の外部研修の受講機会を拡充し、得た刺激や気付きを現場に持ち帰る仕組みを構築した ✓ キャリアアップ支援制度を設け、介護福祉士取得のための費用助成・スクール選定の支援等を実施した
取組前後の成果指標	全離職者のうち腰痛を理由とした離職者の割合※1：32%（R3～5）→ 0%（R6以降） 夜間体位交換に要する時間/日（医療フロアの入居者32名分）：4時間16分（R5）→ 0分（R6） 入浴業務に要する時間（利用者1人あたり）：職員2人で40分（R5）→ 1人で30分（R6）	育児休業からの復職率：0% →100%（11人）（H25～R6） 介護休業からの復職率：0% →100%（3人）（R元 ～ R6） 特定技能実習生の採用人数：2人（R5）→ 6人（R6）	年間研修受講回数（職員1人あたり）：約10回（R5）→ 15～20回（R7） 介護正職員に占める介護福祉士の割合：70%（R3）→ 100%（R7）

負担軽減・満足度指標	月平均残業時間（職員1人当たり）	15時間（R5）→ 3時間（R7）
	介護職員と看護職員の離職率	23.2%（R5）→ 3.3%（R7）

※1　令和3年度～5年度：離職者（介護・看護）計44名のうち腰痛を理由とした離職者14名。令和6年度以降、離職者（介護・看護）計4名のうち腰痛を理由とした離職者0名。

介護老人保健施設 わさだケアセンター

厚生労働大臣表彰優良賞
施設・居住サービス部門

法人名	社会医療法人 三愛会
サービス種別	介護老人保健施設
所在地	大分県大分市
利用者数	84人
従業員数	104名（常勤90名／非常勤14名）

※利用者数及び従業員数は令和８年１月１日時点



▲全床に見守りセンサーとカメラを設置し、スマホで情報共有


▲サークル活動やイベントによる職員同士の交流



▲特別連続休暇の取得計画の作成による取得推進

①生産性向上の取組
テクノロジー活用で身体的負担を軽減

②職員の待遇改善に係る取組
選べる勤務制と連続休暇の推進

③人材育成に係る取組
交流促進で職員間連携と定着強化

	①生産性向上の取組	②職員の待遇改善に係る取組	③人材育成に係る取組
主な課題	転倒リスクのある利用者や看取り支援が多く、夜間巡回・センサー対応による介護職員の負担が集中し、人手不足から日勤職員において夜間の残業も発生していた。	勤務形態や休暇取得への希望が多様化する一方、人材不足や職員間負担への配慮から柔軟な働き方が難しかった。	コロナ禍で職員交流が減少し、新規採用者や外国人職員との関係構築、法人内連携や応援体制づくりが課題となっていた。
取組開始時期	令和元年9月～	令和元年10月～	令和5年1月～
取組の内容	✓ 全床に見守りセンサーとカメラを設置し、スマートフォンやインカムで即時情報共有を実現した ✓ 見守りセンサーやカメラにより状態把握の精度が向上し、夜勤時の適切な訪室が可能になった ✓ ノーリフティングケア（NLC）を推進し、移乗介助ロボットや床走行式リフトなどを段階的に導入した ✓ 多職種が参加する委員会を設置し、NLCの推進や、導入機器選定、運用ルール改善等を継続実施した	✓ 夜勤時間の短縮や夜勤手当の増額を行った。短縮後も手当額を維持することで待遇改善に取り組んだ ✓ 特別連続休暇（5日間）を開始し、毎年4月に年間取得計画を作成することで、確実に全職員が取得できるようにした ✓ 外国人人材受入れを積極的に進め、生活支援や現地での事前面談を行うことで、定着支援に取り組んだ	✓ 働きやすくやりがいのある職場づくりに関する県の認証取得を目指す推進チームを設置し、定期会議を通じて、法人内で統一したキャリアパスの充実化など、人材定着施策を展開した ✓ 法人内の他事業所と合同で介護予防教室を開催し、法人横断の交流機会や情報共有につなげた ✓ 職員の希望を踏まえたサークル活動の実施や、家族参加型のイベントの開催により、交流機会を創出した
取組前後の成果指標	夜勤時のコール・センサー平均対応回数（施設全体/日）：122回 → 32回（R6.8 → R7.2） 腰痛調査（Visual Analogue Scale 100mm）による腰痛強度：30.15mm → 20.11mm（R5.4 → R6.4） 介護職員の総残業時間（月間）：42時間 → 29時間（R6.4～8平均 → R7.10）	特別連続休暇取得率（年間）：休暇制度なし → 100%（R4 → R6） 外国人職員採用人数（年間）：0人 → 9人（H30 → R7）	やりがい度調査※1（雰囲気や人間関係）：77% → 82%（R6 → R7） 合同介護予防教室開催数（年間）：0回 → 2回（R5 → R7） 職員交流の参加人数（運動会及びBBQ）（年間）：未実施 → 約180人（R4 → R5）

負担軽減・満足度指標	離職率	7.7%（R2） → 1.4%（R6）
	やりがい度調査（勤続意欲）※1	60.3%（R6） → 70.6%（R7）

※1 設問は5段階評価（「思う」「まあまあ思う」「どちらとも言えない」「あまり思わない」「思わない」）で回答し、「思う」及び「まあまあ思う」と回答した者の割合を算出。

ささづ苑デイサービスセンター

厚生労働大臣表彰優良賞
居宅サービス部門

法人名	社会福祉法人 おおさわの福祉会
サービス種別	通所介護
所在地	富山県富山市
利用者数	104名
従業員数	20名(常勤14名／非常勤6名)

※利用者数及び従業員数は
令和８年１月１日時点



▲AIを活用した送迎計画の作成



▲送迎時における音声
入力とインカム機能の活用





▲職員同士の意見交換の場「カエル会議」

①生産性向上の取組

送迎表作成等をテクノロジーで効率化

②職員の待遇改善に係る取組

業務の見直しで休暇取得率が向上

③人材育成に係る取組

ポジティブな意識変革を促し意欲向上

	①生産性向上の取組		②職員の待遇改善に係る取組		③人材育成に係る取組	
主な課題	送迎計画作成の属人化や業務負担の偏り、入浴支援の非効率な人員配置などが課題となっていた。加えて、慢性的な人員不足と時間外労働が発生していた。		時間外労働の多さや慢性的な人員不足のため、職員は最低限以外の有給休暇の取得が難しい状況にあり、疲労やストレスが溜まっていた。		職員からは業務に対する受け身な姿勢や「やらされ感」がみられ、業務の形骸化やミスの頻発といった事象も起きていた。会議で一般職員が発言できないことが、一因としてあった。	
取組開始時期	令和5年10月～		令和5年10月～		令和5年10月～	
取組の内容	✓ チームで設定した目標の達成に向けて改善案を考える職員会議「カエル会議」を設置し、全員で課題と改善策を決定した ✓ 介護ソフトと連携したAI送迎表自動作成システムを導入し、介護職員全員が送迎計画を作成できる体制を構築した ✓ 骨伝導インカムと音声入力ソフトを導入し、送迎中・入浴介助中の記録入力や情報共有を効率化した ✓ 従来手書きで運用していた利用者との連絡帳のデジタル化や法人内決裁の電子化等も実施した		✓ タイムスタディ調査を半期ごとに実施し、問題の見える化と分析を行い、各業務における人員配置を見直した ✓ 従来の目標管理制度を見直し、法人・部門・部署の目標と個人目標をより明確に連動させるとともに、目標達成を賞与に反映することで、職員一人ひとりが主体的に業務改善へ参画する仕組みを整備した		✓ 外部研修・他法人との交流・新資格取得など、職員が自部署の外を知る機会を積極的に提供した ✓ 各職員が自身の意見を言いあえる会議を設置した ✓ 小さな成功体験を積み重ねることで職員のポジティブな意識変化を促し、次の挑戦意欲につなげるサイクルを構築した ✓ SNSでの情報発信（月平均投稿件数の拡大）に取り組み、介護の魅力を地域・社会に向けて発信する活動を継続した	
取組前後の成果指標	送迎計画業務を担当できる職員数 1日の送迎計画作成の時間	1人 → 9人 （介護職全員が可能に） 120分 → 15分	問題分析による1回の入浴に要する職員数の見直し 5～7日連続休暇取得者	6人 → 4人 3人（希望者8人中） → 8人（希望者8人中） （R5 → R6）	平均イベント起案数（月） 現場職員発信の業務改善数	2.3回 → 4.1回 （R5 → R6） 1件 → 12件 （R4 → R7）
負担軽減・満足度指標	年間の1人あたり平均残業時間 有給休暇取得率	13時間48分（R5） → 7時間25分（R7） 48%（R5） → 58%（R6）				

もてなし日和 ゆのえん

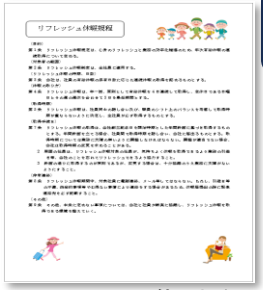
厚生労働大臣表彰優良賞
居宅サービス部門

法人名	株式会社 Pure Next
サービス種別	通所介護
所在地	群馬県渋川市
利用者数	64名
従業員数	18名（常勤6名／非常勤12名）

※利用者数及び従業員数は令和８年１月１日時点



▲インカム導入による情報共有のリアルタイム化



▲リフレッシュ休暇規程策定による取得推進



▲月1回の業務改善会議

①生産性向上の取組

ICTによる情報格差の解消と効率化

②職員の待遇改善に係る取組

休暇・福利厚生の充実で離職率低下

③人材育成に係る取組

役割の明確化で自発提案組織へ

	①生産性向上の取組	②職員の待遇改善に係る取組	③人材育成に係る取組
主な課題	特定の人材への属人化が常態化し、情報共有不足による業務効率の低下とともに、他責的な組織文化が蔓延していた。	有給休暇取得が停滞しており、子育てや介護の負担を抱える職員が勤務変更を申し出ることも難しく、離職につながっていた。	リーダーの指導が個人の経験則・主観に偏り、評価面談が形式的な査定に留まるなど、ルールや役割・判断基準の不透明さが離職につながっていた。
取組開始時期	令和3年7月～	令和3年8月～	令和3年8月～
取組の内容	✓ チャットツールやインカムの他、記録から請求まで一気通貫するソフト等を導入のうえ情報の電子化を行い、経営層と同等の情報を全職員が必要な情報をリアルタイムで共有できる体制を整備した ✓ 独自の行動規範「PureNextスタンダード」と役割定義書を策定し、職員が自らの責任で判断・行動できる範囲を明確化し、主体的な業務遂行を促進した ✓ 事務作業や清掃等の間接業務を他事業部やアウトソーシングへ切り出し、介護専門職が利用者対応に専念できる時間的余力を創出した ✓ 専門知識がなくても理解できるよう、簡略化したマニュアルを作成し、ICT機器の早期定着を図った	✓ 年度初めに5日間連続のリフレッシュ休暇取得計画作成を促し、心身のリセットを支援した ✓ チャットツールの活用等を通じて急な欠員でもチーム全体でカバーできる相互補完体制を構築した ✓ 勤続年数に応じたポイントを付与するカフェテリアプランを導入し、旅行・自己啓発・家族の人間ドック補助など多様な用途に活用できる仕組みを整備した ✓ リーダー層に年間30～40時間のエンパワーメント教育を実施し、「部下のワークライフバランスを守ることは管理者の責任」という意識変容を促した	✓ 全職種・職位の役割と責任を明文化した役割定義書を策定し、面談に活用した ✓ 定期的な「個人チャレンジシート」の設定と振り返り面談を実施した ✓ 管理者・主任に対して、評価の本質・マネジメントスキル等の研修を年間30～40時間継続実施し、「指示役」から「支援役」への意識転換を図った ✓ インカム・チャットツール・月1回の業務改善会議等の多様なコミュニケーション基盤を整備し、現場の声を吸い上げ自発的な改善提案を促す仕組みを構築した
取組前後の成果指標	記録業務に係る平均時間（事業所1日あたりの合計）：180分 → 45分 書類探し回りの平均時間（事業所1日あたりの合計）：20分 → 5分	リフレッシュ休暇取得対象者の休暇平均取得率：100%(R6) 子育て世代※1の離職者数：3人 → 0人（R2 → R5）	面談によるフィードバックの充実度（5段階評価の平均）※2：2.2 → 3.5（R3 → R7） 現場起点の業務改善提案件数：10件未満 → 40件以上（R3 → R6）

負担軽減・満足度指標	有給休暇の平均取得率　71%(R2) → 89%(R4) 離職率　26.7%(R3) → 11.1%(R6)

※1　概ね小学校6年生までの子を持つ世代を想定。
※2　認証制度「CHECK&ACTION 25」項目12「評価基準を示し、仕事ぶりや能力について面談によるフィードバックを行っている」の職員からの評価結果