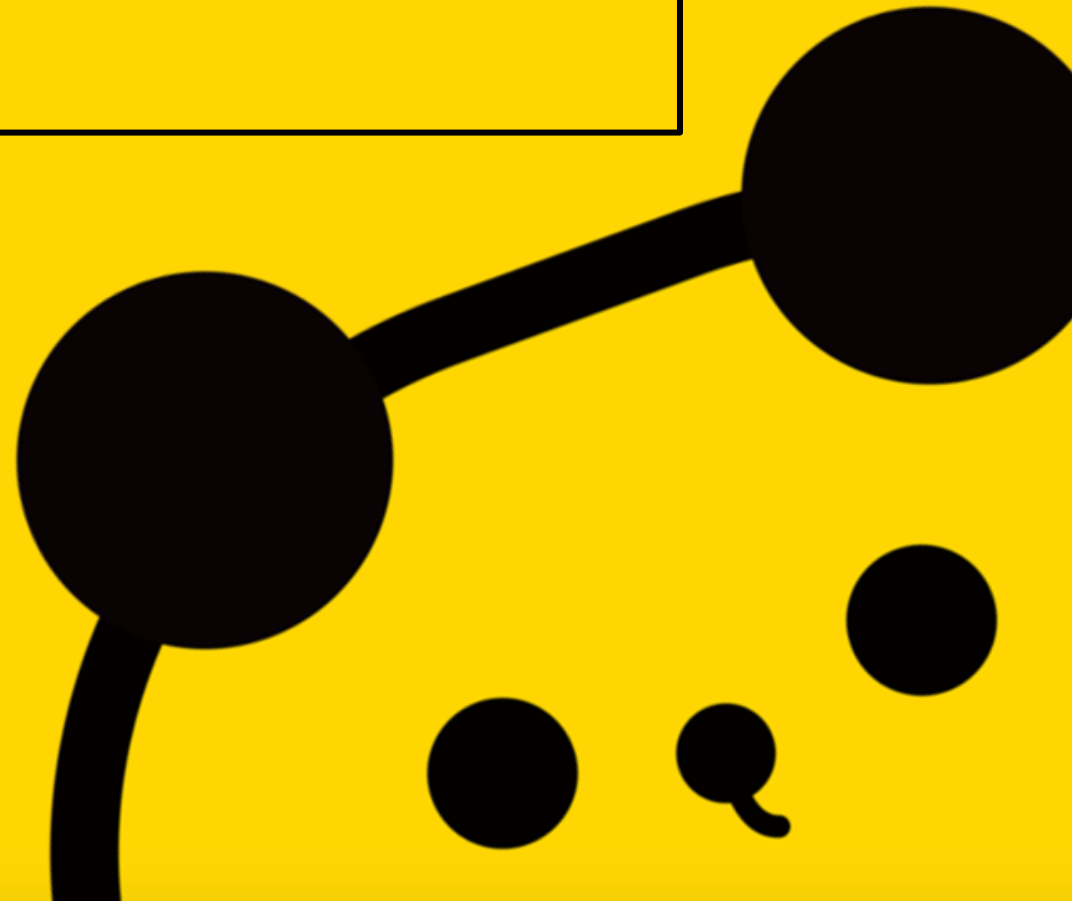


Timee

介護事業者セミナー ー 超少子高齢時代の人材確保と定着の仕掛け ー

安房地域スポットワークマッチング支援事業

2024年11月29日



本日はお話しすること

本日はスポットワークの特徴を掴むと共に、スポットワーク業界、かつ介護業界専任チームを有する弊社の視点から、介護業界におけるスポットワーク活用のコツをお伝えする。

1 介護業界を取り巻く課題 — “人材確保・定着”に焦点を当てて —

- 業界全体・求職者動向を踏まえながら、新たな働き方としてスポットワークが求められる背景を知る。
- 介護業界を取り巻く課題とスポットワーク導入により得られる効果の概観を掴む。

2 スポットワークの基本的な機能・仕組み

- 国内の利用者数が2,500万人を超えたスポットワークの仕組みを派遣や求人媒体との違いも含めて理解する。
- 介護業界におけるスポットワークを通じた人材確保についてイメージを掴む。

3 介護業界におけるスポットワーク導入のコツ・成功事例

- スポットワークを活用する上で最も重要な業務切り出しと求職者の声に基づく職場環境の改善方法について知る。
- 同業他社の成功事例を元に自施設での具体的な活用イメージを持つ。

ご挨拶



■ 会社概要

名 称 : 株式会社タイミー (東京証券取引所グロース市場上場)

代表者 : 代表取締役 小川 嶺

設 立 : 2017年8月6日

社員数 : 1,327名 (うち正社員1,012名) [2024年11月時点]

住 所 : 東京都港区東新橋1丁目5-2 汐留シティセンター35階



MISSION

「はたらく」を通じて
人生の可能性を広げるインフラをつくる



本日本話すること

本日本はスポットワークの特徴を掴むと共に、スポットワーク業界、かつ介護業界専任チームを有する弊社の視点から、介護業界におけるスポットワーク活用のコツをお伝えする。

1 介護業界を取り巻く課題 — “人材確保・定着”に焦点を当てて —

- 業界全体・求職者動向を踏まえながら、新たな働き方としてスポットワークが求められる背景を知る。
- 介護業界を取り巻く課題とスポットワーク導入により得られる効果の概観を掴む。

2 スポットワークの基本的な機能・仕組み

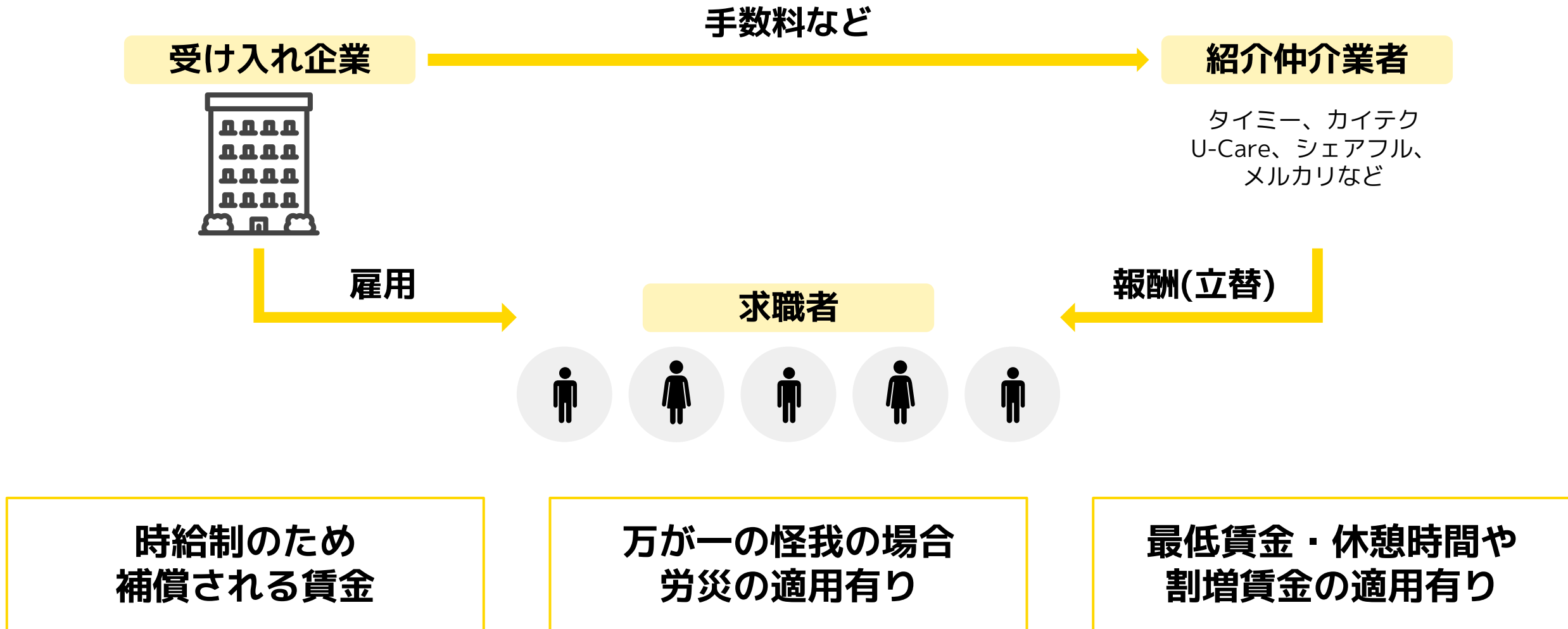
- 国内の利用者数が2,500万人を超えたスポットワークの仕組みを派遣や求人媒体との違いも含めて理解する。
- 介護業界におけるスポットワークを通じた人材確保についてイメージを掴む。

3 介護業界におけるスポットワーク導入のコツ・成功事例

- スポットワークを活用する上で最も重要な業務切り出しと求職者の声に基づく職場環境の改善方法について知る。
- 同業他社の成功事例を元に自施設での具体的な活用イメージを持つ。

スポットワークは求職者にとって手軽かつ安全に働ける仕組み

雇用契約を結んだ状態での単発・短時間勤務であるため、「好きな時間に」「好きな場所で」といったギグワークの利便性はそのままに、労働基準法に守られる安心安全な働き方を実現している。

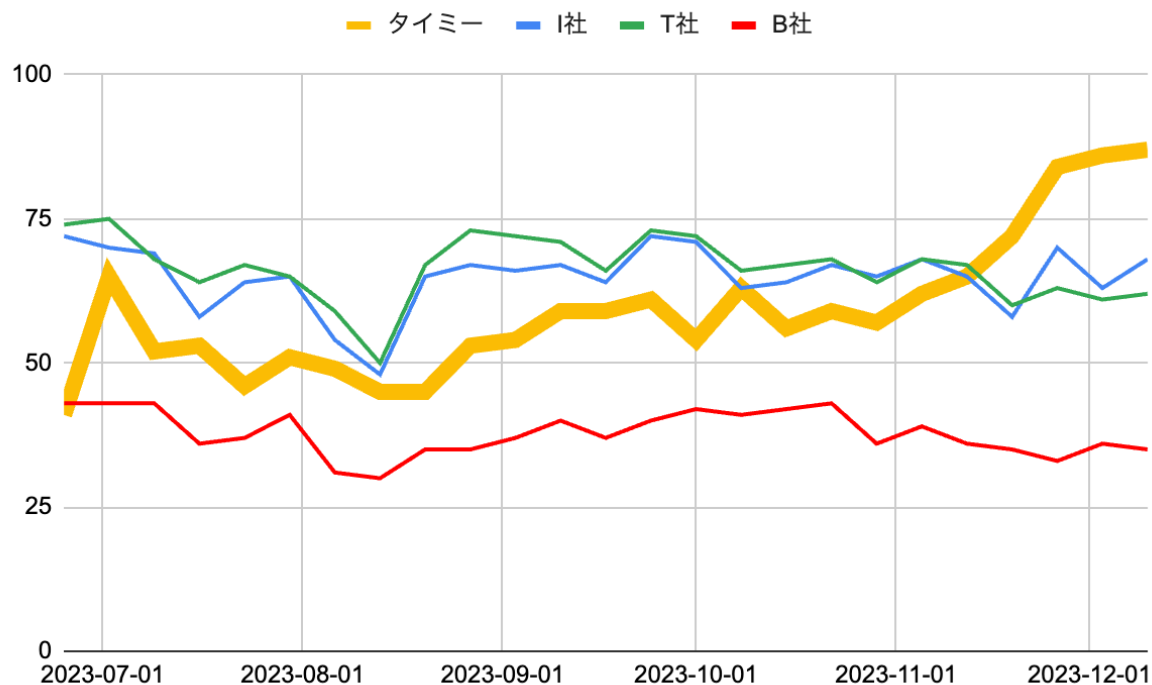


スポットワークは求職者にも新たな働き方として認知・定着している

国内のスポットワーカーは2,500万人を突破し、仕事はスポットワークから探すといった行動変容も起きている。人手不足が深刻な中、スポットワーカーを補足的労働力・中核的な戦力として位置付けることが重要。

指名検索量の上昇と認知度の拡大 (求人媒体との比較)

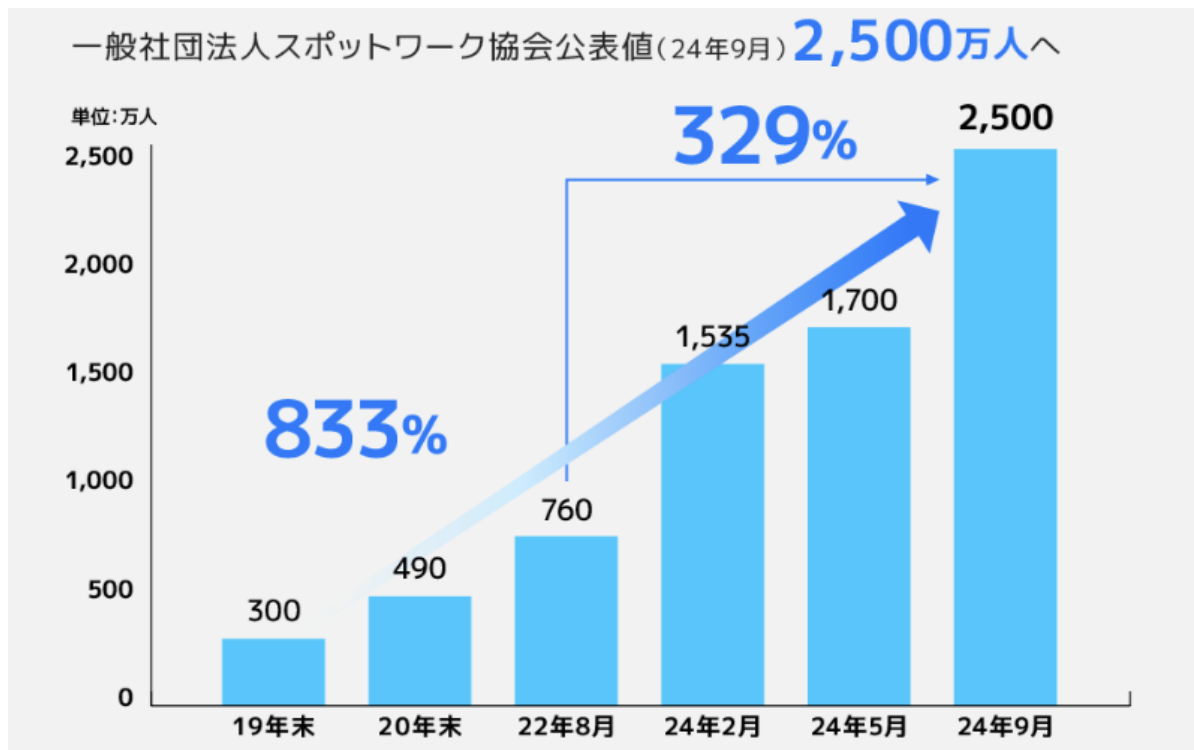
指名検索量が求人広告媒体よりも増えており
スポットワークへの関心や認知度が高くなっている



※ GoogleTrendsから取得した2023年6月25日~2023年12月10日間の指名検索量推移

スポットワーカー数の推移

22年8月から約3.3倍に拡大
24年2月時点でスポットワーカーは2,500万人を突破



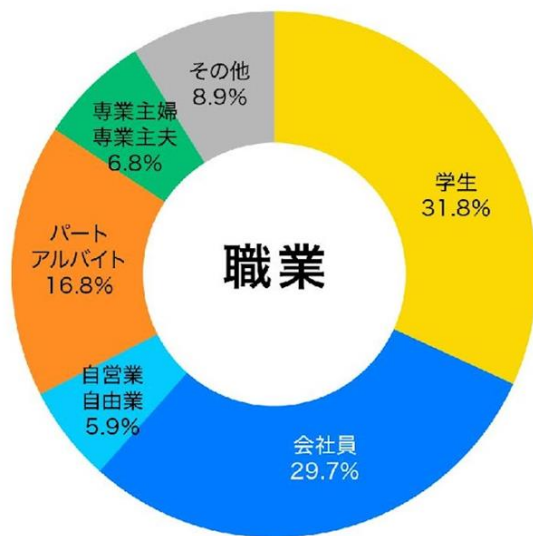
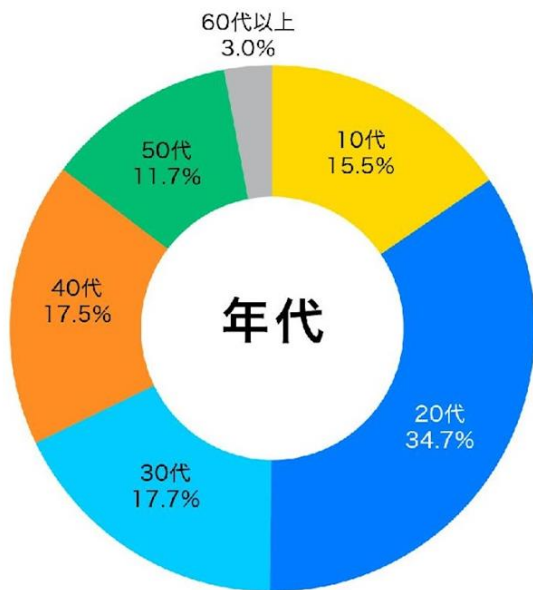
※ スポットワーク協会

登録ワーカーの属性 — タイミーの例

ワーカーの3割程度は他で仕事を持つ副業ワーカー。また、タイミー登録者の内、介護業界で活かせる資格保有者は28.5万人を突破。有資格者・経験者が増えることで熟練度の高い業務も任せられるようになってきている。

タイミー登録ワーカーの属性（全体）

タイミーの強みは**若年層の確保**ができること
また、副業解禁により3割程度が会社員となっている

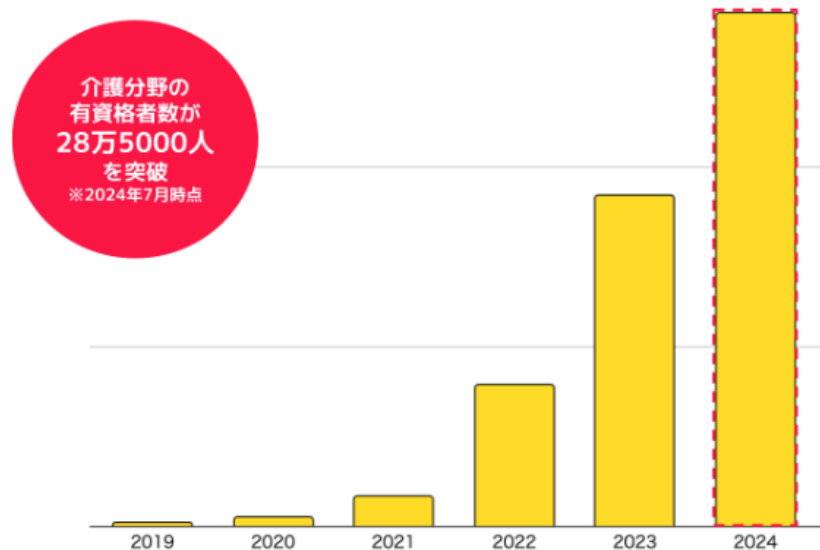


介護業界で活かせる資格保有者数（合計）

28.5万人の有資格者がタイミーに登録しており
毎月110%(平均)の勢いで増えている

タイミーに登録する介護分野の有資格者数の推移

介護職員初任者研修修了者、介護実務者研修修了者、介護福祉士、介護支援専門員（ケアマネージャー）、看護師・准看護師の資格保有者の合計



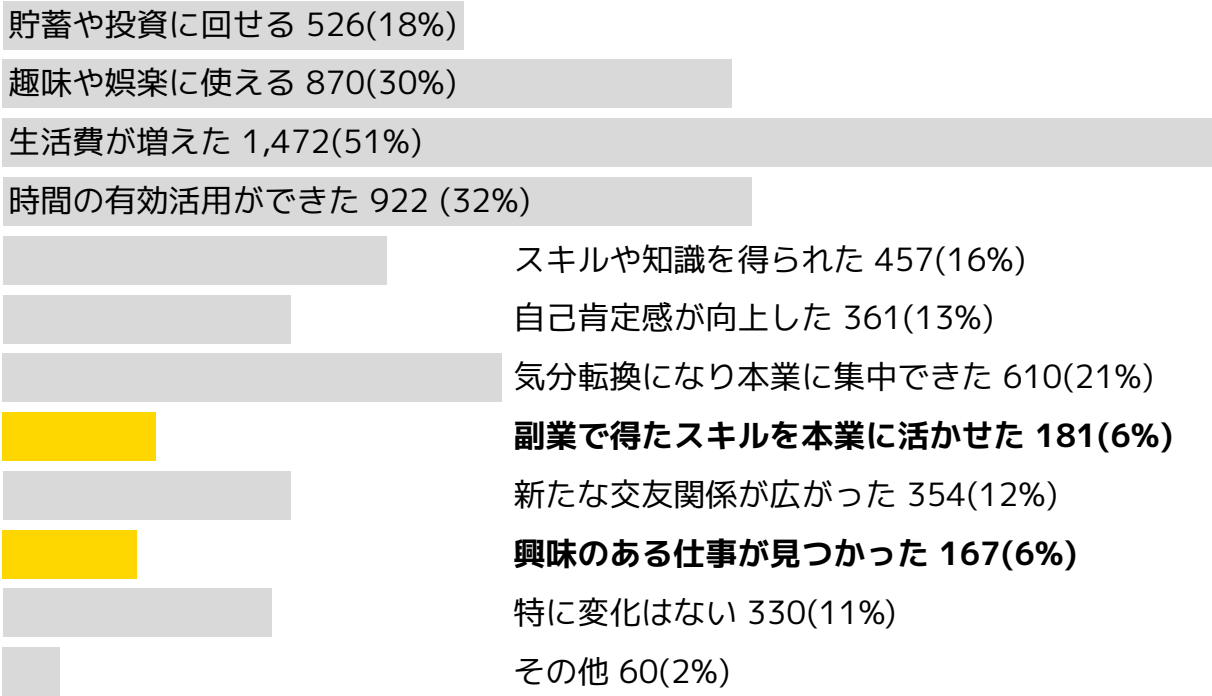
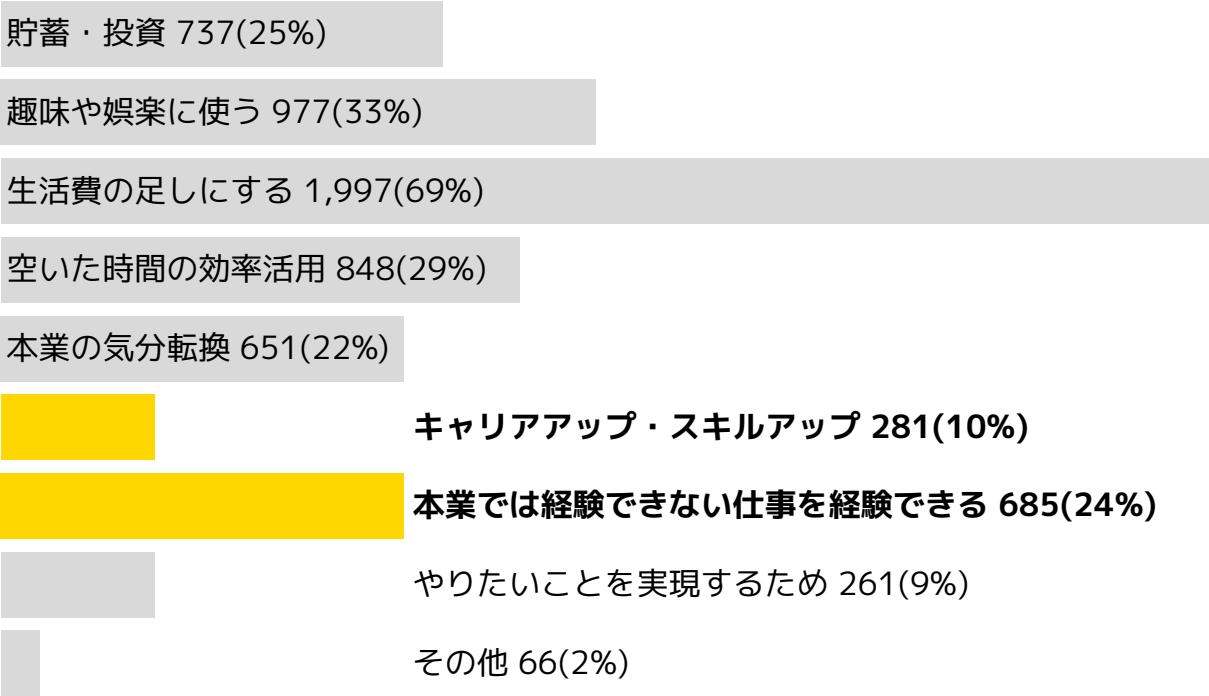
求職者がスポットワークを活用する理由は多様化

物価高の影響を受け、家計の補助のためにスポットワークを活用する層が最も多いが、働く先を選ぶ基準として、自分の好奇心が刺激されたり、本業に関連するスキルを得られる場所を選ぶ求職者も増えている。

求職者がスポットワークを活用する目的

スポットワーク活用したことによる変化

スキルアップや本業以外での経験を求めて、スポットワークサービスで副業を行う求職者も増え始めている

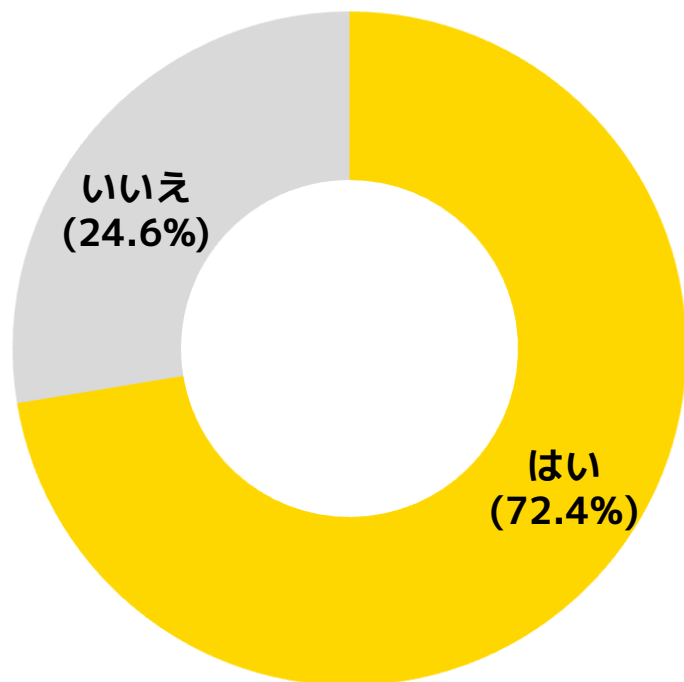


お試し勤務を入り口に、採用・就職へ繋がる利用例も増加

長期就業ニーズは全体の約72%であり、事業者にとっては突発的な欠員募集だけではなく、長期的な人材確保の手段にもなり得る。また、職場環境や人柄を見て採用/就職を決められるため、定着率の改善も見込まれる。

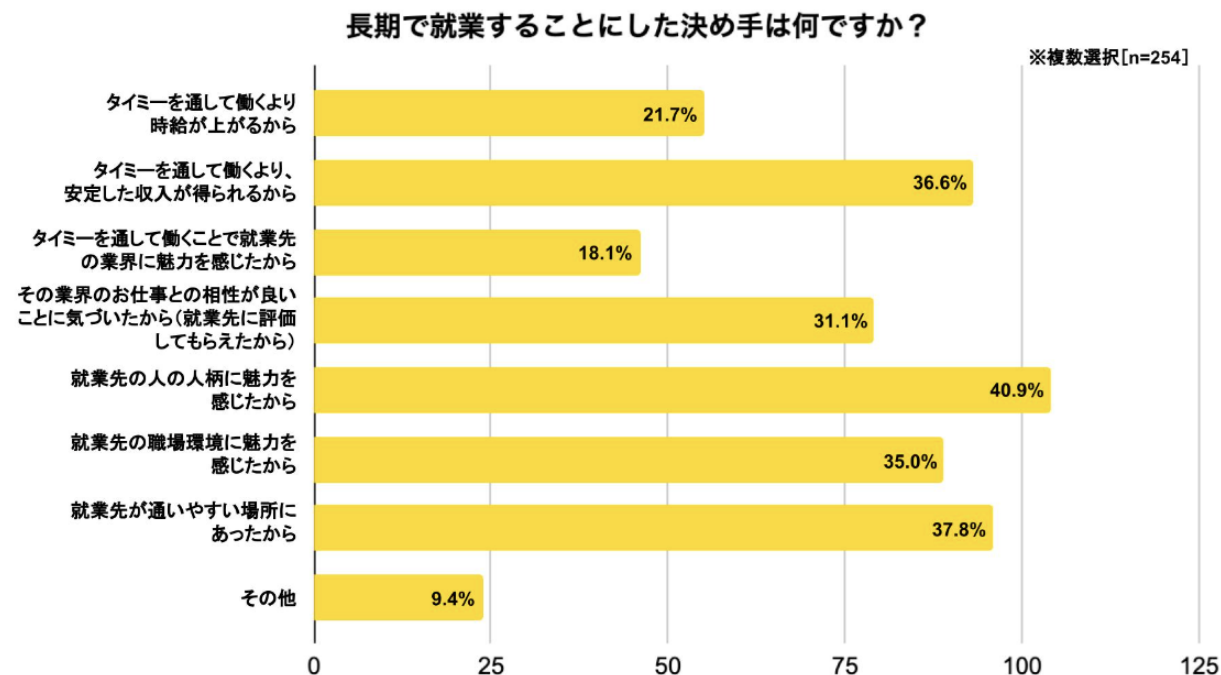
いい職場と出会えたら長期就業したいと思いますか？

7割の求職者は長期就業を希望している



長期就業の決め手はなんですか？

Webからの情報や面接だけでは伝えきれない
仕事・職場の魅力を伝えるツールとして有効



スポットワークを利用して介護業界に復職した例



介護の仕事が楽しすぎる。でもずっと務めるのはやっぱりダメだ。私は深入りしすぎる。感情移入しすぎる。それが介護に向いていると思っていたが逆だ。人に深入りしすぎると自分を見失う。身も心もボロボロになった日を思い出せと言いつける。タイミーでいろんなところでその場限りの介護士が一番だ。でも**これ（介護士の資格）が活かせるのが嬉しい。社会の役に少しでも立っている気がする。私にとって宝物のような資格だ。**
(ご本人のXより)

●退職を決意した理由は？

○**コロナ禍で人手不足が深刻化し、どうしても現場がピリついてしまう**時期があったんです。余裕がなくなったせいか、同僚が利用者さんに辛くあたっている場面に遭遇することもありました。良い悪いをハッキリさせたい私の性格もあって、同僚と衝突すること増えていったんです。今振り返れば、意見の押し付けになっていた部分もあったかもしれないのですが.....。同時期に**娘の学校の休校が決まって、家にひとりぼっちにさせたくない**という気持ちもあり、仕事を辞める決断をしました。

●スポットワークを通じて、どのような仕事をしていますか？

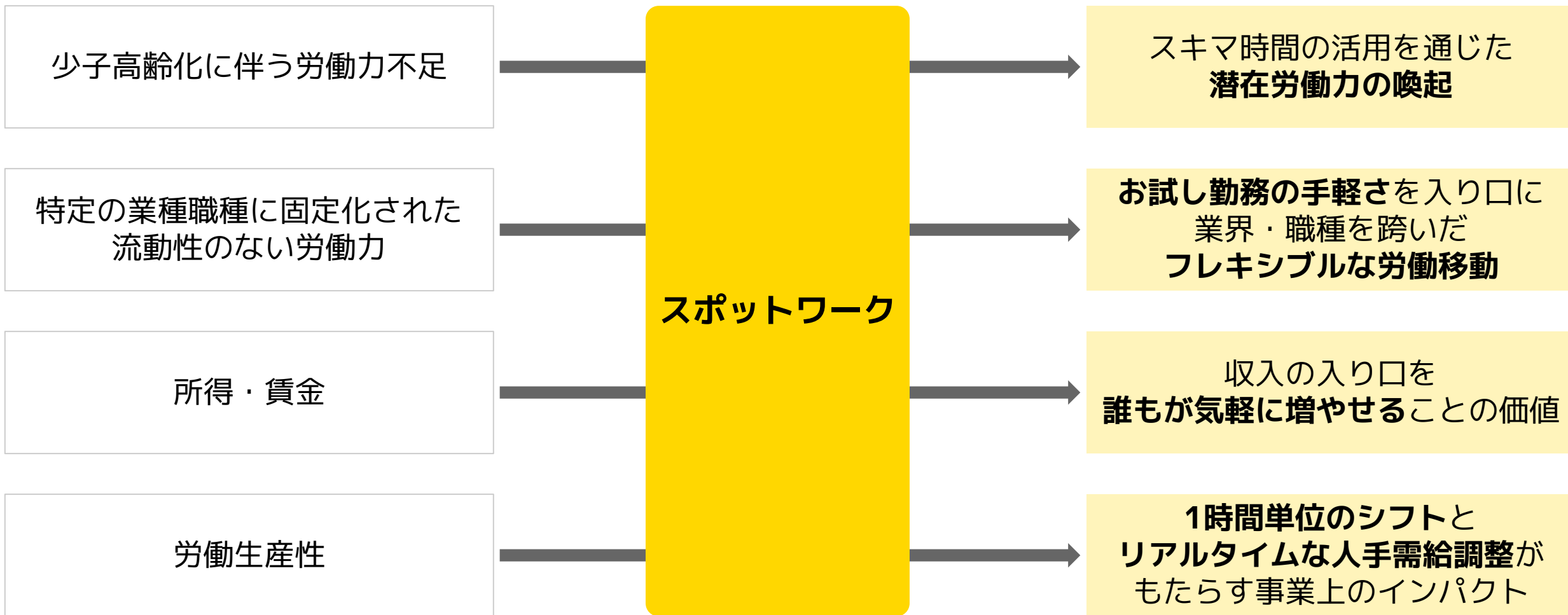
○利用開始当初は、物流倉庫での梱包作業や小売店での品出し作業をしていました。**育児やミュージシャン活動の合間に使えて良いな、と繰り返し使っていたら、ある時介護施設の仕事を 찾 けたんです。雰囲気合わなければその後働きに行かなくても良い。介護観の違いに悩むこともないし、短時間だから利用者さんに寄り添いすぎて精神的な負荷を追うこともない。**どこかで**「もう一度介護の現場に携わりたい」という思いがあった私には、ぴったりの働き方**だと思い、その仕事にマッチングしました。

○現場では、利用者さんの安全を確保するための「見守り」業務から任せていただくことが多いですね。スタッフの方が私の仕事ぶりを見て、トイレ介助などの介護経験が必要な業務を任せてもらうこともあり、楽しく働かせてもらっています。

○介護士の仕事のやりがいの一つに、ご利用者さんが歩んできた人生を追体験させてもらえるような瞬間があるんですよ。そうした**人生の片鱗に触れられる機会は、タイミーでの一期一会の出会いの中でもたくさん経験させてもらっています。**

まとめ：スポットワークが貢献しうる労働課題

固定概念を外して、スポットワークの活用可能性について議論させていただきたい。契約上は確かにその日限りの雇用契約ではあるが、その日限り以上の価値がスポットワークにはある。



本日はお話しすること

本日はスポットワークの特徴を掴むと共に、スポットワーク業界No1、かつ介護業界専任チームを有する弊社の視点から、介護業界におけるスポットワーク活用のコツをお伝えする。

1 介護業界を取り巻く課題 — “人材確保・定着”に焦点を当てて —

- 業界全体・求職者動向を踏まえながら、新たな働き方としてスポットワークが求められる背景を知る。
- 介護業界を取り巻く課題とスポットワーク導入により得られる効果の概観を掴む。

2 スポットワークの基本的な機能・仕組み

- 国内の利用者数が2,500万人を超えたスポットワークの仕組みを派遣や求人媒体との違いも含めて理解する。
- 介護業界におけるスポットワークを通じた人材確保についてイメージを掴む。

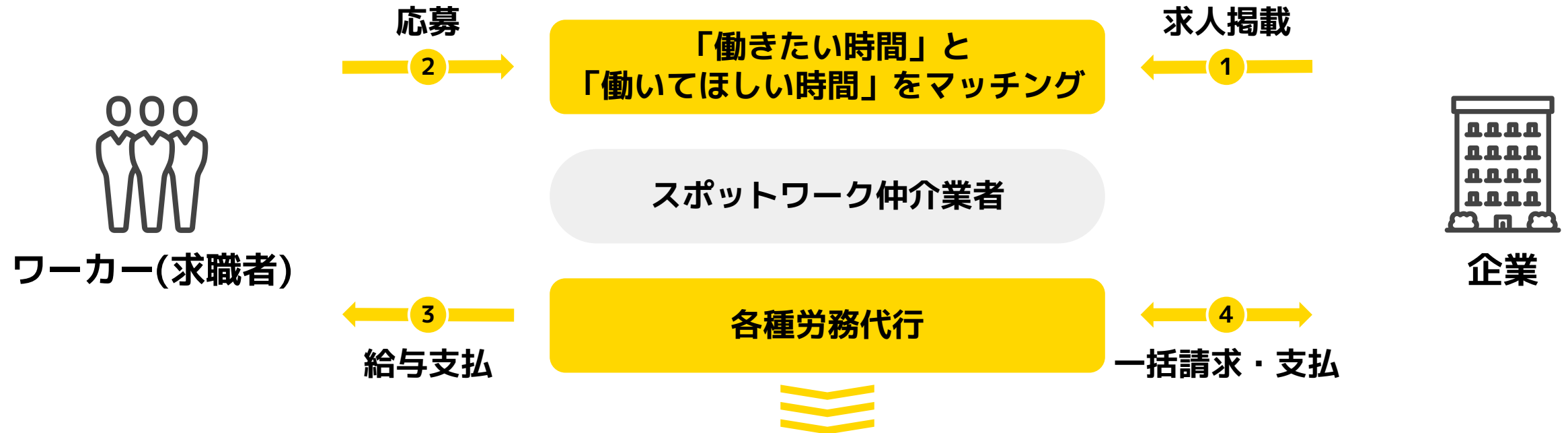
3 介護業界におけるスポットワーク導入のコツ・成功事例

- スポットワークを活用する上で最も重要な業務切り出しと求職者の声に基づく職場環境の改善方法について知る。
- 同業他社の成功事例を元に自施設での具体的な活用イメージを持つ。

スポットワークのサービス概要

従来の求人サイトでも派遣とも違い、「働きたい時間」と「働いてほしい時間」をマッチングするサービス。

面倒な労務管理の手間もなく、必要な時に素早く人材調達が可能になる。



電子化・ブロック機能により、面倒な労務管理は仲介業者がワンストップで代行

求人掲載

雇用契約

勤怠管理

給与計算

給与支払

各種労務サポート (源泉徴収/法定調書についてのブロック機能)

スポットワークと他サービス(派遣・求人媒体)との比較

他のサービスと比較すると、「**募集即効性**」「**稼働／引き抜き時のコスト**」のメリットがある。

	スポットワーク	医療系人材派遣会社	求人広告 (アルバイト系／前課金型)
募集開始まで	当日募集可能	発注から平均2-3営業日	発注から平均3～5営業日
自社雇用	無料	費用負担あり (年収25%～35%相場)	前課金のみ
料金	最低賃金以上で自由に設定可能	派遣会社が設定 (請求単価：平均2,300円)	1 出稿平均7～8万円
勤務時間	1時間単位で募集可	柔軟な勤務が困難 (7-8時間勤務が多い)	1時間でも募集可 (早上がりも可)
事務工数	QRコードの読込で勤怠管理 管理画面で24時間発注可	タイムシートの管理 職場見学対応	原稿確認／修正対応 申込／原稿取材対応
ワーカーの事前確認	管理画面から確認可	当日まで派遣会社経由の為 不透明な事が多い	管理画面から確認可
事前キャンセル対応	条件によって可	個別契約書締結後は不可	可

求職者から見た応募の流れ－タイミーの場合

求職者は、面接や履歴書なしに、簡単に就業することが可能。



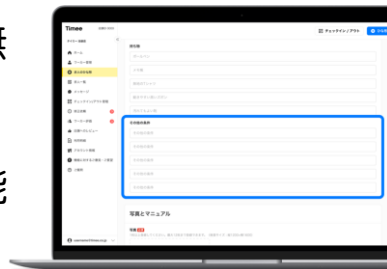
スポットワークの基本的な機能

各サービスで多少の差異はあるが、標準機能として実装されている機能をご紹介します。
ただし、機能自体よりも、自社の課題やありたい姿に照らして、どのように機能を使いこなすかが重要。

マッチング条件を設定できる

働く上で必要なスキルや条件を
フリーワードで設定できる

資格や実務経験の有無
はもちろん、
ピンポイントで
必要な人材を募集可能



求職者の情報を事前に確認できる

基本情報はもちろん
勤務した他社評価を確認できる

自己申告の履歴書より
信頼できる**第三者評価**
働きぶりを定量・定性的の
両側面で確認可能



欠勤を防ぐ仕組みがある

確定した仕事をキャンセルした場合
働きにくくなる

ペナルティポイント制度で
当日の無断欠勤や、
業務前の直前キャンセルも
未然に防ぐ抑止力となって
いる。



求職者をお気に入り登録できる

求める能力を満たしている求職者に
限定して求人を出すことができる

能力に応じて、
求職者を振分可能
限定募集により
教育工数の削減も

評価機能
評価と同時に自動でグループ作成&追加



グループ機能
企業独自に作成が可能



※一部の業種のみ利用できます

労務対応はDX化

雇用契約や給与支払など
労務対応は全てお任せ

雇用契約の電子化をはじめ、
給与や税金・保険については
全て**デジタル化**されており、
労務管理工数の削減が可能



料金は完全成果報酬型

実際に働いた時間に対して
手数料が発生する

月額費用・掲載費用
更には初期費用も不要
時給も交通費も
企業で設定可能

システム手数料

交通費を含む合計報酬額の

30%

●振込関連手数料: 1人あたり220円
●交通費: 支給有無の選択が可能

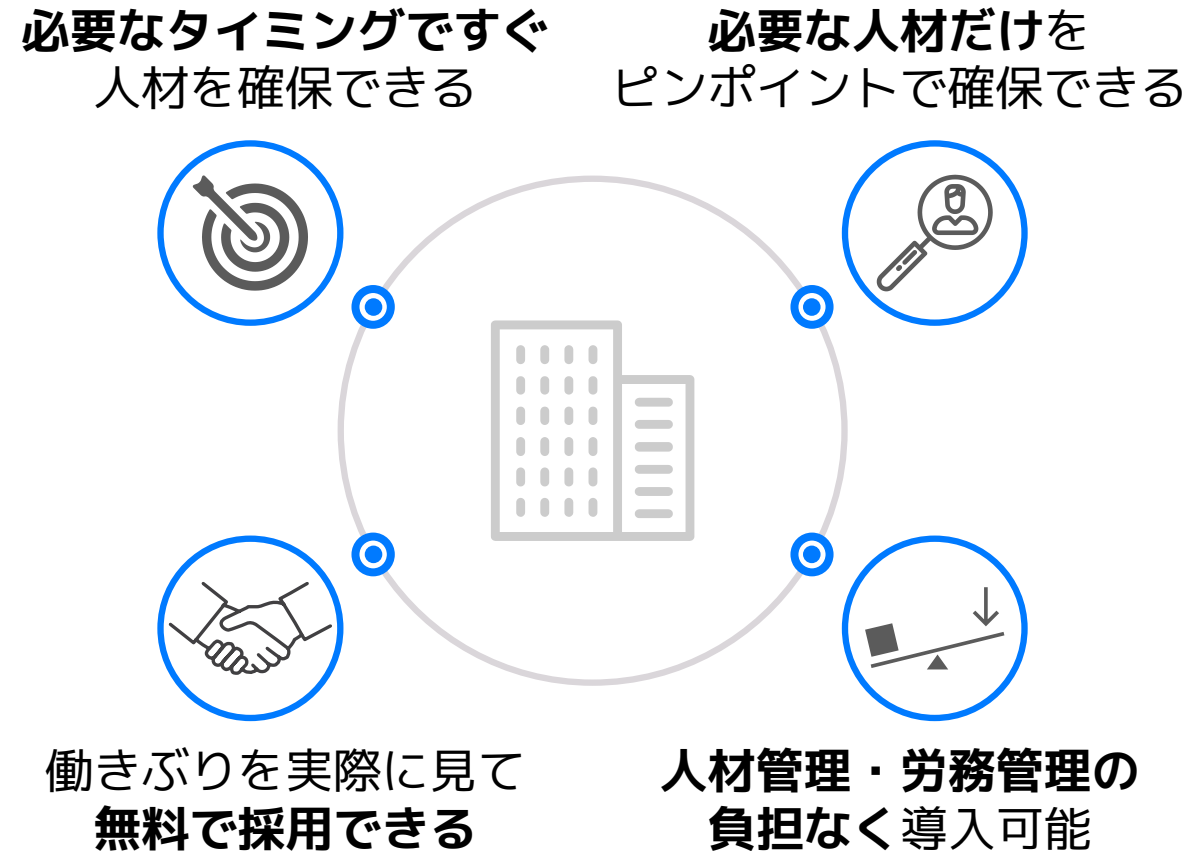
まとめ：スポットワークサービスの活用により実現できること

単なるスポットとしての雇用に加え、長期的な雇用に適した人材を見極めるツールとして活用することで、現場の負担軽減、管理コストの削減に加えて企業成長の実現も可能となる。

求職者目線



事業者目線



“スキマ”だけじゃない、スポットワーク利用の3つの方法

前頁までの機能を使いこなすことで、スポットワークを通じて、条件に見合った労働力を適切・迅速に集めることができる

01

スポット活用

急な欠勤への備え

繁忙に合わせた
人件費コントロール

02

リピート活用

多様な働き方の選択肢の確保

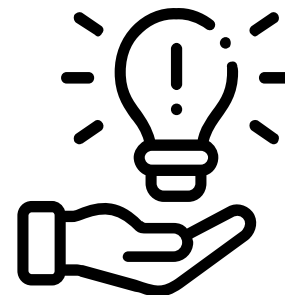
戦力化による
既存スタッフの負荷低減

03

採用活用

採用後の定着率アップ

採用“無料”
採用コストの削減が可能



本日はお話しすること

本日はスポットワークの特徴を掴むと共に、スポットワーク業界No1、かつ介護業界専任チームを有する弊社の視点から、介護業界におけるスポットワーク活用のコツをお伝えする。

1 介護業界を取り巻く課題 — “人材確保・定着”に焦点を当てて —

- 業界全体・求職者動向を踏まえながら、新たな働き方としてスポットワークが求められる背景を知る。
- 介護業界を取り巻く課題とスポットワーク導入により得られる効果の概観を掴む。

2 スポットワークの基本的な機能・仕組み

- 国内の利用者数が1,500万人を超えたスポットワークの仕組みを派遣や求人媒体との違いも含めて理解する。
- 介護業界におけるスポットワークを通じた人材確保についてイメージを掴む。

3 介護業界におけるスポットワーク導入のコツ・成功事例

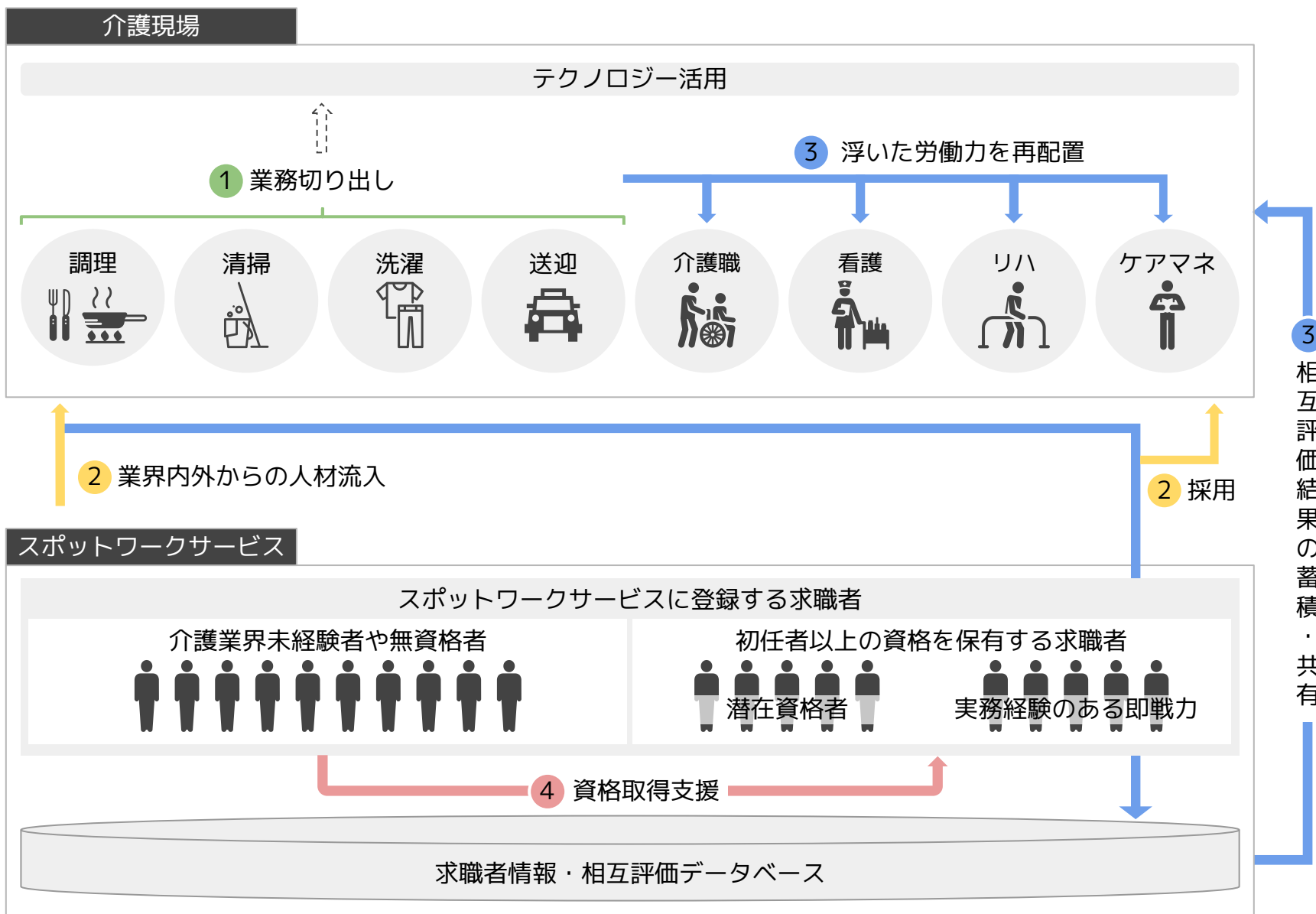
- スポットワークを活用する上で最も重要な業務切り出しと求職者の声に基づく職場環境の改善方法について知る。
- 同業他社の成功事例を元に自施設での具体的な活用イメージを持つ。



“ツールを入れれば良い”というわけではない



スポットワーク活用の全体像 — 特に重要なのは「業務の切り出し」



- 1 業務標準化・役割明確化 (Business Standardization and Role Clarification)**
 - 仕事や時間単位で業務を細分化 (Subdivide work by job or time unit)
 - 必要スキル・経験を定義した上、業務マニュアルを作成し、誰でも同じ品質を担保できる環境を整備 (Define necessary skills and experience, create a business manual, and prepare an environment where anyone can guarantee the same quality)
- 2 労働移動の実現 (Realization of Labor Mobility)**
 - 介護業界と接点のない層まで踏み込み、潜在労働力を発掘・活用 (Go deeper into layers not in contact with the nursing industry, discover and utilize potential labor force)
 - 社内外/業界間をまたいだ、新たなクイパビリティの獲得を促進 (Promote the acquisition of new quipability across companies/industries)
- 3 職場環境の改善・生産性向上 (Improvement of Work Environment and Productivity Improvement)**
 - 相互評価機能を活用し、職場の問題点を客観的に洗い出す (Utilize mutual evaluation function to objectively identify workplace problems)
 - ケアに直接関係する業務時間の割合増加や内容充実を実現 (Realize an increase in the ratio of business hours directly related to care or improvement of content)
- 4 キャリア形成・スキル取得支援 (Career Formation and Skill Acquisition Support)**
 - 資格取得補助を通じて介護業界への就業を後押し (Support employment in the nursing industry through qualification acquisition subsidies)
 - 学ぶ⇔働くサイクルにより、個人のスキル向上と業界全体の人材育成に貢献 (Contribute to individual skill improvement and industry-wide human resource development through the learning⇔working cycle)

厚労省が提示する生産性向上推進ガイドラインにも明記があるが、

業務の明確化と役割分担やOJTの仕組みづくりなど、国からも従前より提示されているが、人手不足・長時間労働が慢性化している現場で実際に取り組むこと自体が困難な場合も多い。

介護サービス事業（施設サービス分）における
生産性向上に資するガイドライン

施設・事業所向け手引き

より良い職場・サービスのために
今日からできること
(業務改善の手引き) パイロット事業令和2年度版

厚生労働省老健局

より良い職場・サービスのために今日からできること（業務改善の手引き） （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）

① 職場環境の整備

取組前



取組後



② 業務の明確化と役割分担 (1) 業務全体の流れを再構築

介護職の業務が
明確化されて
いない



業務を明確化し、
適切な役割分担を
行いケアの質を向上



② 業務の明確化と役割分担 (2) テクノロジーの活用

職員の心理的
負担が大きい



職員の心理的
負担を軽減



③ 手順書の作成

職員によって異なる
申し送り



申し送りを
標準化



④ 記録・報告様式の工夫

帳票に
何度も転記



タブレット端末や
スマートフォンによる
データ入力（音声入
力含む）とデータ共有



⑤ 情報共有の工夫

活動している
職員に対して
それぞれ指示



インカムを利用した
タイムリーな
情報共有



⑥ OJTの仕組みづくり

職員の教え方に
ブレがある



教育内容と
指導方法を統一



⑦ 理念・行動指針の徹底

イレギュラーな
事態が起こると
職員が自身で
判断できない



組織の理念や行動
指針に基づいた
自律的な行動



**スポットワークを導入している事例を元に
簡単なコツとすぐに真似できる型をご紹介します**

業務切り出しコツ

スポットワーカーに任せる業務を切り出すためには、業務工程(難易度)・職種(資格や経験)・時間帯別の観点で切り分けることがポイント。また、これらの業務をマニュアル作成等により平準化することも重要になる。

職種・経験

- 資格の要否や経験の有無で
大まかに業務を分解
(対人度合いもポイントに)
- 無理なく就業を始められる環境づくりにも繋がる

業務工程

- 作業レベルで業務を細分化
- 業務分解を元に、
どんな人材が必要かを定義
- タスク化することで、
明確な依頼も可能になる

時間帯

- 1日の繁閑差が大きい、
介護だからこそ重要な視点
- 負荷が集中する時間ピン
ポイントで業務分散ができないかを整理



マニュアル・OJTの仕組み作り

弊社事例：実際にどの粒度で業務を切り分けしているか？

定員数100人の大規模施設のため、全業務を自社職員だけで回すことに限界があったが、業務を切り出すことで外部化が可能となり、職員に負荷をかけずに利用者の満足度向上に成功している。

清掃・片付け	洗濯	介護補助
業務内容 ●パントリーの清掃 ●食器の洗い物、片付け ●ダイニングの片付け、清掃 ●食事の下膳	業務内容 ●衣類を洗濯機にかける ●乾燥機にかける ●取り出して畳む ●チェックシートを参考にしながら利用者ごとに衣類を割り振る	業務内容 ●個浴の見守り、声かけ、安全確認 ●施設内の移動の補助や声かけ ●配膳、下膳、食事介助の補助 ●水分補給の準備、声かけ ●利用者との会話、見守り
備考 ●朝食・昼食・夕食後の1時間だけピンポイントで1名を外部化 ●業務はマニュアル化しており、初めてでも自立的に勤務が可能 ●職員が次の業務や休憩にスムーズに移れるようになっている	備考 ●13:00～17:00で毎日2名を募集（洗濯の受付をしていない日曜を除く） ●都度、教育の手間が発生しないよう、リピート勤務者が初回勤務者を教える構造をとっている	備考 ●祝日・休日の9:00～14:00で有資格者を介護助手として迎え入れ ●見守りの目を増やすことで事故発生を防ぐことはもちろん、ご利用者様の状況・変化への気づき量を増やしている

業務切り出し効果1：生産性向上
人件費の削減・きめ細かいサービス提供

業務切り出し効果2：既存職員の負荷軽減
休みが取れるようになり、離職率も低下

業務切り出し例1：資格・経験有無で業務を分解する

初期的には、スキル・経験に合わせて業務を大まかに業務を切り出すことが多い。一部の何でも任せられる人材が無意識的に幅広く業務を遂行しているケースが殆どのため、意識的に業務を剥がすことも重要。

	食事介助	入浴介助	排泄介助	更衣介助	移動介助	外出介助	服薬介助	シーツ交換	配膳・下膳	洗濯・清掃	記録業務	調理	送迎
1 有資格（経験者）	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	○
2 有資格（未経験）	×	×	×	×	△	×	×	○	○	○	△	×	○
3 無資格（経験者）	※○	※○	※○	※○	△	×	×	○	○	○	○	○	○
4 無資格（未経験）	×	×	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	○

参考）どの人材を確保するかによって、得られる効果は変わる。

- ①有資格×経験者：即戦力を確保することで**現場の負荷軽減に即効性がある**
- ②有資格×未経験：潜在資格者・ブランクのある人材まで広く出会えるため、**人材確保の裾野を広げることが可能**
- ③無資格×経験者：**介護助手として迎え入れることで、有資格者の負荷軽減・生産性向上が見込める**
- ④無資格×未経験：**業界のPRや若年層の採用候補者と出会う機会の創出が可能**

※ 業務内容を制限するなど、条件付きで無資格でも対応可能な業務（入浴介助のドライヤーかけ、移動は声かけ・見守りにとどめるなど）

業務切り出し例2：業務を工程・手順で分解する（プロセスに注目）

例えば、一言に「入浴介助」と言っても、複数の工程で構成されている。大まかに分解した後は、工程別に分解することで、名もなき仕事が見えてくるため、より踏み込んだ効率化・負荷軽減が可能となる。

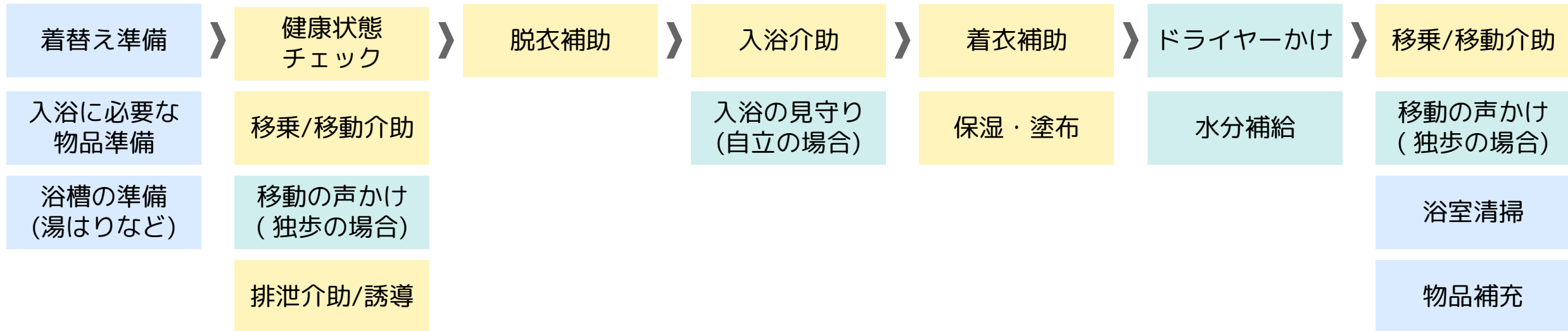
内容	詳細	未経験者		経験者		リピーター（※）	
		【無資格】	【有資格】	【無資格】	【有資格】	【無資格】	【有資格】
食事準備	・調理 ・盛り付け	・パウチ湯煎 ・食器、箸準備 ・盛り付け ・刻み作業 ・とろみづけ	無資格者と同じ業務を任せられるが、基本的には無資格者への依頼を推奨	・パウチ湯煎 ・食器、箸準備 ・盛り付け ・刻み作業 ・とろみづけ	無資格者と同じ業務を任せられるが、基本的には無資格者への依頼を推奨	利用者の様子をお伝えし基本的にお任せ（※無資格者は間接業務に限る）	
配膳・下膳	・食事の配膳・下膳 ・食器洗い ・申し送り	・机上清掃 ・下膳 ・食器等洗い ・食堂清掃	・机上清掃 ・下膳 ・食器等洗い ・食堂清掃	・机上清掃 ・配膳、配茶 ・下膳 ・見守り ・食器等洗い ・食堂清掃	・机上清掃 ・配膳、配茶 ・下膳 ・食器等洗い ・食堂清掃 ・食事量申し送り	利用者の様子をお伝えし基本的にお任せ（※無資格者は間接業務に限る）	
食事介助	・準備（移動介助、配膳、声かけ、エプロンをつける） ・口腔体操 ・水分補給補助 ・食事補助 ・食事後（服薬、口腔ケア、食事内容・量の記録、下膳、清掃） ・連絡帳への記録	・エプロン、おしぼり配布 ・口腔ケアの準備	・食事介助補助 ・見守り	・エプロン、おしぼり配布 ・食堂移動の声掛け ・見守り ・口腔ケアの準備	・一部食事介助 ・見守り	利用者の様子をお伝えし基本的にお任せ（※無資格者は間接業務に限る）	
入浴介助	【入浴】 ・入浴前（備品準備、室温管理、健康状態チェック、脱衣介助など） ・入浴中のサポート ・入浴後（清拭、移動、必要者薬塗布、着替え、髪の毛を乾かす、移動） 【清拭、部分浴】 ・物品準備 ・実施、片付け	・入浴準備（湯はり、入浴衣類準備） ・水分補給の準備 ・浴室清掃・物品補充	・風呂場までの移動介助（移乗は含まない） ・更衣介助補助 ・塗布剤介助補助 ・ドライヤー介助	・入浴準備（湯はり、入浴衣類準備） ・移動の声掛け ・見守り ・ドライヤー介助 ・水分補給の準備 ・浴室清掃・物品補充	・風呂場までの移動介助（簡単な移乗含む） ・更衣介助 ・入浴介助補助 ・塗布剤介助補助 ・ドライヤー介助 ・申し送り	利用者の様子をお伝えし基本的にお任せ（※無資格者は間接業務に限る）	
送迎	・送迎車への乗降補助 ・利用施設/自宅への送迎（ドライバー） ★全ての業務を添乗員とともに行う ★運転業務を任せる場合は、介護資格とは別に運転免許が必要	・同乗、車内の見守り ・荷物や歩行器の積み込み	・乗降介助補助	・同乗、車内の見守り ・荷物や歩行器の積み込み ・ルートと利用者の確認 ・送迎車の運転業務	・乗降介助	利用者の様子をお伝えし基本的にお任せ（※無資格者は間接業務に限る）	

業務切り出し例2：業務を工程・手順で分解する（プロセスに注目）

全業務を1人のなんでもできる人が対応する必要はなく、分解することで他の人の手を借りることもできる。

業務・負荷を分散させながら、効率化効果としてケアにかかる時間を増やすことも実現できる。

入浴介助を手順で分解すると？



すべてを有資格者が対応する必要があるか？

マニュアル化により、
無資格・未経験者でも対応可能な業務

リピーターや介護助手の経験者であれば
対応可能な業務

有資格者にて対応する業務

有資格者でなければ対応できない業務は半減し、ケアに集中できる環境づくりにもつながる

業務切り出し例3：時間軸で洗い出し、業務項目でまとめる

介護現場では同時間で複数業務を遂行するマルチタスクが常態化しているが、日・週のスケジュールが決まっている介護現場では業務項目単位、もしくは繁忙時間帯のみをピンポイントでアウトソースすることも一定可能。

	シフト	介護職			看護	間接業務 (介護助手)		
6:00 - 7:00	夜勤	離床介助	モーニングケア					厨房・調理 (朝食)
7:00 - 8:00		誘導・声かけ	机上清掃・配膳					
8:00 - 9:00		朝食・食事介助	服薬	口腔ケア		送迎		
9:00 - 10:00	早番	食事量記録	下膳	入浴準備				
10:00 - 11:00				入浴介助	外出 付き添い	健康チェック・機能訓練	清掃・館内消毒	シーツ交換洗濯
11:00 - 12:00		誘導・声かけ	机上清掃・配膳					厨房・調理 (昼食)
12:00 - 13:00	日勤	昼食・食事介助	服薬	口腔ケア				
13:00 - 14:00		食事量記録	下膳	入浴介助		状態確認・処置	清掃・館内消毒	シーツ交換洗濯
14:00 - 15:00		レク			外出 付き添い			
15:00 - 16:00	遅番	おやつ介助		入浴片付け			送迎	
16:00 - 17:00								
17:00 - 18:00		誘導・声かけ	机上清掃・配膳					厨房・調理 (夕食)
18:00 - 19:00	夜勤	夕食・食事介助	服薬	口腔ケア				
19:00 - 20:00		食事量記録	下膳					
20:00 - 21:00		ナイトケア						
21:00～		コール対応	排泄介助	見守り				

業務切り出し例3：介護助手の業務切り分け例

入浴介助・昼食の準備や介助・レクリエーションなどが重複するお昼の時間帯においては、介護職員が全てを対応するのではなく、介護助手の投入することで生産性が向上した事例も存在。



手順書・マニュアル作成のコツ

業務切り出しを行っても、業務のやり方が人によって異なると作業時間やサービス品質にも影響がある。
以下はゼロからマニュアルを作成する際のコツだが、まずはWebで情報が転がっていないか調べることを推奨。

“初心者”をイメージする

☒ 専門用語は使わない
(使う場合は意味を併記する、用語集を用意する)

☒ 情報量を絞る

☒ 一文は短い文章で書く



業務の流れ・全体像を記載する

☒ まずは全体の構成を決める = 目次
(知りたい情報にすぐに辿り着けるようになる)

☒ フロー図で全体の流れを整理する

☒ 必要な作業を最小単位で洗い出す

視覚で訴求する

☒ 写真や図を使う

☒ 大胆に強調し、目につきやすくする

☒ 行間を空ける
(文字が詰まっていると読む気が失せる)

行動単位で言語化する

☒ 5W1Hで指示を明確化する

☒ 作業に必要な準備物も詳細に記載
(意外と忘れがち、手戻りの要因になるので注意)

☒ 条件分岐は判断基準を定義する

イレギュラーや過去のトラブルを記載する

☒ あらかじめ想定される代表的な
イレギュラーと対応方法を記載する

☒ 万が一わからない場合の
問い合わせ先・担当者名を記載する

☒ 再発防止のため、
過去に発生したクレームを記載する

作って終わりではなく、都度更新する

☒ テスト運用を行い、
実務と食い違いがないか確認する

☒ 管理者・見直し頻度を決めておく

☒ より効率・効果的な方法を模索する

第三者からの声を元に職場改善に取り組む

全てのコメントに対して生真面目に受け取る必要はなく、取捨選択は必要。ただし、選ばれる職場に共通するのは、時給や場所ではなく、雰囲気・教育といったコミュニケーションの観点で“働きやすさ”であることは事実。



Good

フラットで温かく明快なコミュニケーション

(職員間はもちろん、利用者とのコミュニケーションも見られている)

業務に必要な情報を積極的に提供・共有する

(正しいやり方に加えて、リピーターにはTipsもお伝えすると尚良い)

シンプルな指導・教育

(120全てを教える必要はなく、必要なことに絞って教えることが大事)



Bad

高圧的かつ攻撃的なコミュニケーション

表現方法の違いや情報量の差を鑑みない粗い伝達

放置・人によってやり方が異なる

職場改善ステップ

「どのような職場でありたいか」 言語化し、職員と共有する

- 難しく考えない、初めから理想を目指さない
- “明日から何をする？”を意識できるレベルで
- 目指す姿の検討・共有が難しい場合、“絶対にダメな行い”をルール化することも有効



1ヶ月をめに 職員全員で振り返りを行う

- 当初定めたありたい姿やルールに対して、できたこと・できなかったことを確認する(意外と欲張って、全てに対して振り返りがち)
- “自分がどうだったか”だけでなく、“誰かの良い点・悪い点”もオープンに共有する



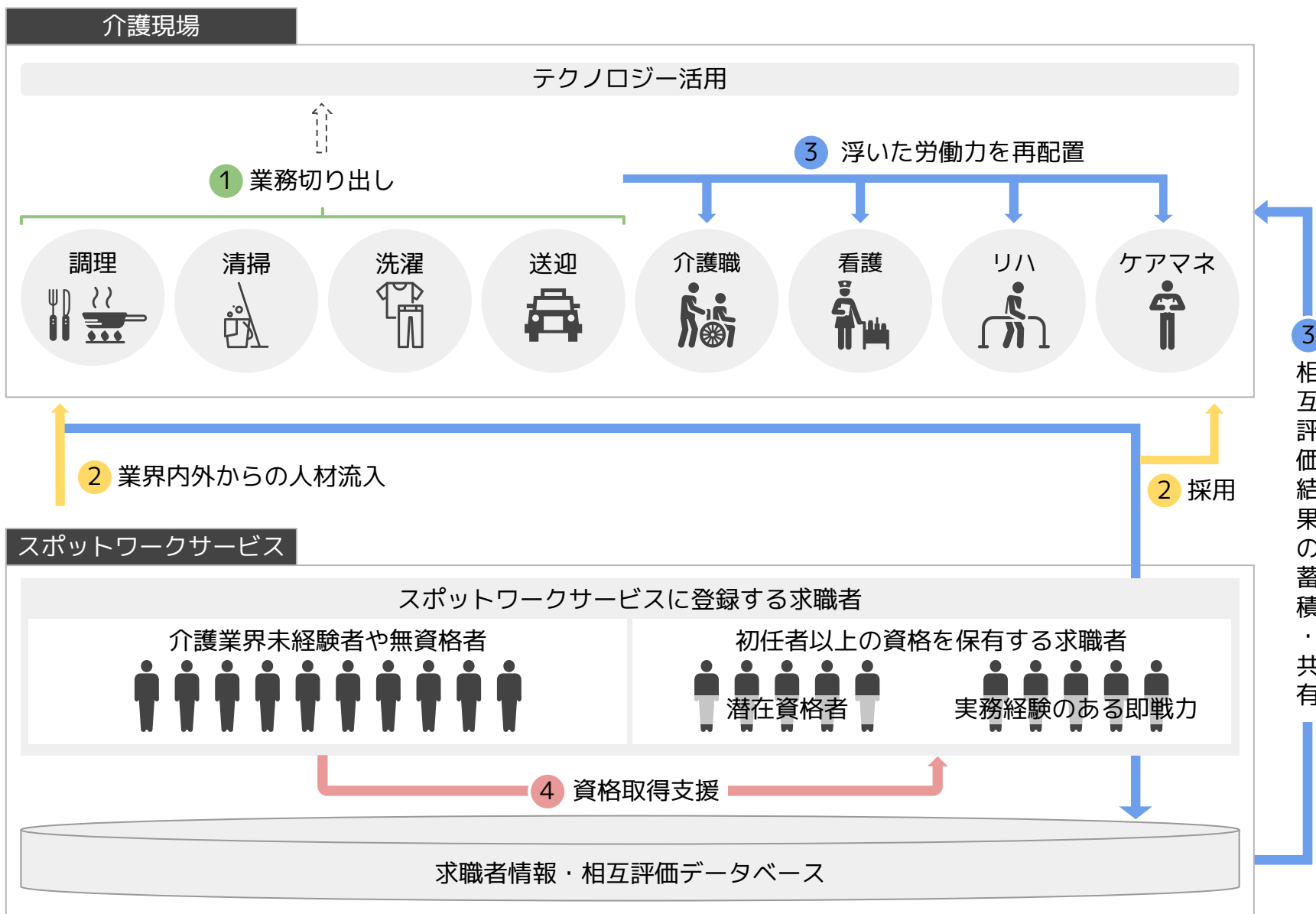
次に目指す地点を決める

- 達成できなかったことは継続し、達成できたことは次の目標に洗い替える
- 決めた目標を職員に再度共有する(事務所の目立つ場所に掲示するのも効果的)

最後に



スポットワーク活用の全体像 — 特に重要なのは「業務の切り出し」



- 1 業務標準化・役割明確化 (Business Standardization and Role Clarification)**
 - 仕事や時間単位で業務を細分化 (Subdivide work by job or time unit)
 - 必要スキル・経験を定義した上、業務マニュアルを作成し、誰でも同じ品質を担保できる環境を整備 (Define necessary skills and experience, create a business manual, and prepare an environment where anyone can guarantee the same quality)
- 2 労働移動の実現 (Realization of Labor Mobility)**
 - 介護業界と接点のない層まで踏み込み、潜在労働力を発掘・活用 (Go deeper into layers not in contact with the nursing industry, discover and utilize potential labor force)
 - 社内外/業界間をまたいだ、新たなクイパビリティの獲得を促進 (Promote the acquisition of new quipability across companies/industries)
- 3 職場環境の改善・生産性向上 (Improvement of Work Environment and Productivity Improvement)**
 - 相互評価機能を活用し、職場の問題点を客観的に洗い出す (Utilize mutual evaluation function to objectively identify workplace problems)
 - ケアに直接関係する業務時間の割合増加や内容充実を実現 (Realize an increase in the ratio of business hours directly related to care or improvement of content)
- 4 キャリア形成・スキル取得支援 (Career Formation and Skill Acquisition Support)**
 - 資格取得補助を通じて介護業界への就業を後押し (Promote employment in the nursing industry through qualification acquisition support)
 - 学ぶ⇔働くサイクルにより、個人のスキル向上と業界全体の人材育成に貢献 (Contribute to individual skill improvement and industry-wide human resource development through the learning⇔working cycle)

業務切り出しコツ

スポットワーカーに任せる業務を切り出すためには、業務工程(難易度)・職種(資格や経験)・時間帯別の観点で切り分けることがポイント。また、これらの業務をマニュアル作成等により平準化することも重要になる。

職種・経験

- 資格の要否や経験の有無で
大まかに業務を分解
(対人度合いもポイントに)
- 無理なく就業を始められる環境づくりにも繋がる

業務工程

- 作業レベルで業務を細分化
- 業務分解を元に、
どんな人材が必要かを定義
- タスク化することで、
明確な依頼も可能になる

時間帯

- 1日の繁閑差が大きい、
介護だからこそ重要な視点
- 負荷が集中する時間ピン
ポイントで業務分散ができないかを整理



マニュアル・OJTの仕組み作り

よく頂戴するご質問に回答いたします

スポットワーカーも 常勤換算対象にできるか？

- 必要項目*は回収・提出が可能であり、常勤換算対象となります。
- ただし、人員配置基準を満たしていない事業所においては、欠勤のリスクが低く、且つ業務遂行レベルも高いため、リピーターでの募集を推奨しています。
*資格証のコピー、労働者名簿、雇用契約書(労働条件通知書で代用可能な判断)

採用職種は 事業所の判断になるのか？

- 事業所の判断になります。
- ワーカーの勤務態度、スキルを実際に働く中でご確認いただき、最終的にはワーカーの意向も踏まえながら、事業所・ワーカーの間で決めていただきます。

トラブルが発生した場合の 対応は？

- 通常の職員同様の対応をお願いします。
- タイミーは事業所とワーカーの直接雇用となるため、万が一、介護事故・労災が発生した際には、現状で加入されている保険の適用範囲となります。
- また、ワーカーとのやり取りについては、タイミーも間に入ります。

同じ人に来てほしいが 可能か？

- 限定公開で求人の公開範囲を設定することができるため、同じ人に来てもらうことが可能です。また、勤務後に次回勤務のお誘いを直接お声がけいただく事業所もあります。
- タイミー主導でワーカーアンケートを実施しており、事業所・ワーカー双方の希望に即した勤務形態や長期就業意向の有無を調査することも可能です。

監査対応は どうすれば良いか？

- 基礎自治体への確認はタイミーにて行います。事業所担当のカスタマーサクセスにご連絡ください。
- 現状、監査対応でNGとなった例はなく、タイミーの管理画面で監査対応を行うことが可能です。

ご覧いただきありがとうございました。
以下より事業者登録が可能です。

