

介護業界における ICT 導入の課題と可能性について

大森 花奈
日本大学法学部

Challenges and possibilities of ICT introduction in the nursing care industry

Hana OMORI

College of Law, Nihon University

少子高齢化が進む現代日本において、介護業界の人材不足が深刻化している。政府により補助金が支給されるなど対策が講じられ、ICT の導入も進められているが、改善すべき問題も多くある。本稿では、人材不足の解決策として ICT の導入に焦点を当て、ICT 化による可能性や課題について論じる。

キーワード: 介護業界, 人員不足, 少子高齢化, ICT 教育, 見守りシステム, 介護ロボット

1. はじめに

少子高齢化が進む日本において、介護業界の人材不足はとても深刻な問題である。そこで介護業界に ICT を導入することにより、作業の効率化、職員のストレス軽減が期待できる。また、人口推移を見ても、増え続ける介護需要に応える介護職員の人材確保が困難であるのは明らかであり、ただ単に介護職員の数を増やすのではない新しい工夫を行い、介護業務を効率化することが必要であると推測される。本稿では、実際に行ったアンケート調査と研究結果を基に、少子高齢化が深刻化している介護業界における ICT 導入の可能性、課題について述べていく。

2. 介護業界の現状

現在の日本において、高齢者人口は 2043 年まで増え続け、2035 年には 3 人に 1 人が高齢者になると見込まれる。その一方、15～64 歳の生産年齢人口は年々減っていきとされている。⁽¹⁾

また、介護労働者の就業形態は、非正規職員に大きく依存しており、介護労働者の年齢構成は介護職員については 30～49 歳が主流となっているが、訪問介護員においては、60 歳以上が約 3 割を占めており、介護職員の高齢化も問題となっている。⁽²⁾ 人材不足、高齢

化に悩まされる介護業界は、提供するサービスの質を維持しながらも、効率的な運営や介護職員の負担の軽減が求められ、そのための ICT 導入が急務となっている。

しかし、総務省の調べによると、保健・医療・福祉業界の ICT 活用率は他の業界と比較しても最低水準であることがわかった。⁽³⁾ ICT 化による業務効率化が今、最大の課題となっているのにも関わらず、介護業界では ICT 化への移行が進んでいない現状がある。次章では、ICT 化によるメリットとデメリットを踏まえ課題を探っていく。

3. ICT の導入によるメリット及びデメリット

介護業界に ICT を導入することで、記録業務の ICT 化による事務作業の軽減や、介護記録などを ICT 機器で分析・フィードバックを行い、科学的根拠に裏付けられた介護が実現し、介護業務の効率化を図ることが可能となった。

実際に、介護業界で ICT が活用されている例として、日立製作所の「見守りシステム」と、大和リース株式会社の「介護ロボット」を挙げる。

「見守りシステム」は、実際に介護業界に導入されている ICT システムである。各居室に設置された複数

のセンサーから発信される情報が、見守りシステムの管理画面に一括で表示される。センサーから受信した入居者の呼吸・脈拍データや体動情報などが居室ごとに表示されることで、視覚的に状況を把握でき、介護職員は、入居者の異常や予兆をスタッフルーム備え付けの PC やタブレット端末などでリアルタイムに確認することが可能になり、効果的な介護に有用である。⁽⁴⁾

また、ICT システムを導入することで、データ活用による質の向上が期待できる。患者や利用者の膨大な量の情報をデジタル化し、関連のデータと組み合わせることで、様々な面での質の向上につなげることが可能となる。つまり、利用者にとって、より自分自身の状態にあった医療や介護サービスを受けられるようになることが予測できる。

一方で、「介護ロボット」は、その定義として、感知・判断・動作の 3 つの技術を有した機械システムを指す。介護分野に特化した要介護者の移動支援や入浴支援、介護業務支援などの役割を担う介護ロボットは、人材不足の解消だけでなく、身体的負担の大きい介護者の負担軽減にも効果が期待されている。⁽⁵⁾

また、経済産業省と厚生労働省における「ロボット介護機器の開発重点分野の改訂」では、介護ロボットに対する 6 つの開発分野において支援が実施されており、今後ますます介護現場での介護ロボットの活用が促進されることが想定される。⁽⁶⁾

このように、ICT を導入することは、作業の効率化の面や介護職員の負担軽減の面などから多くのメリットが得られる。

しかし、ICT の導入には課題もある。スタッフにデバイスの使い方などの教育が必要であることはもちろん、ICT 導入にはネットワーク環境やデバイスの整備が不可欠となるため、高い導入コストが必要となる。

そこで厚生労働省は、介護現場における ICT 導入支援のために様々な取組を行っている。次章では、ICT 導入に際して大きなデメリットといえるコスト面の問題に対する国の対応について論じる。

4. 国の対応について

厚生労働省は、介護事業所の業務効率化を通じて訪

問介護員等の負担軽減を図るという目的のもと、介護保険法に基づく全サービスを行う介護事業所を対象とし、ICT 導入支援事業を行っている。その補助内容は、職員数に応じて最低 100 万円相当の介護ソフト・クラウドサービス・タブレット端末を政府が補助するというものである。

2019 年度の ICT 導入支援事業の実績報告まとめによると、実施されたのは青森県や石川県ら計 15 県で、全体で 107 法人 195 事業所の合計 406 件の導入支援を行った。結果としては、業務が効率化されたこと、介護スタッフのストレスが軽減されたことが成果として挙げられた。しかし、問題点として、サービス内容と機器やソフトの機能が合っていないこと、職員の ICT スキルが不十分なことなどが挙げられた。⁽⁷⁾ 今後の課題として、介護職員が ICT に関する知識を深め、最も各々の問題点と関係のあるシステムを導入すること、そして実際に ICT を活用する職員の教育であるということが明確化した。

5. これからの課題

前章では、人材不足に悩まされる介護業界に対する国の具体的な ICT 導入支援策を踏まえて、職員への ICT 教育の重要性について論じた。現在、実際に行われている ICT 教育については、厚生労働省が公表している介護分野における生産性向上のための e-ラーニングツールが挙げられる。これは、実証事業で得た知見・情報を基に、居宅サービス事業所を対象にした ICT 機器・ソフトウェア導入のためのノウハウ・ポイントを整理し、介護サービスの事業者が ICT 機器・ソフトウェアの導入をする際の手がかりとなることを目的として作成されたものである。⁽⁸⁾

訪問調査を実施した板橋区の介護施設では、介護ロボットや見守りシステムの導入はおろか、事務作業や要介護者のデータの管理のほとんどが紙媒体で行われていた。また先述した通り、介護労働者の高齢化により、中にはほとんどインターネットに触れたことがないという職員も多いことが想定される。そこで今回、ICT という言葉に馴染みや理解があるかという意識調査を実施した。

本調査の被験者は、40 代から 50 代の介護関係者 50

名である。アンケート実施期間は、2020年8月初旬から9月下旬までアンケート調査を実施した。その結果74%がICTについて「知らない」と回答し、「理解がある」と回答したのはたったの6%であった。（図1）

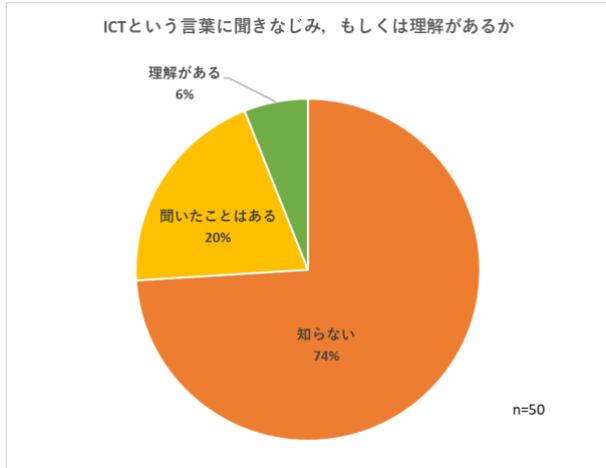


図1 ICTの認知度と理解度

本調査から、介護業界におけるICTへの認知度及び理解度は非常に低いことが明らかとなった。厚生労働省が公開しているICT機器・ソフトウェア導入に関するe-ラーニングツールやそれに関連する動画を見ると、専門的な用語が多く、普段からインターネットやICTに馴染みがない人には理解が難しいように感じた。彼らがICTやシステムについて理解するためには、より噛み砕いた易しいマニュアルを作成する必要がある。また、マニュアルの知識を踏まえて、実践的で上質なICTを現場に取り入れるためには、セミナーなどのよりICTへの理解を深める機会を設けることが重要となるだろう。

実際に厚生労働省が主となって開催している介護現場の生産性向上に関する全国セミナーにおいても、議題はICT活用や情報共有など現場業務の不具合の原因となるものが続いており、ICT活用が急がれていることが伺える。

しかし、マニュアルやセミナーと言っても、介護業界が抱える問題は画一的ではなく、施設や環境、地域によっても異なる。マニュアルやセミナーでICT導入のきっかけや知識を得て、その後現場で取り組んだ上で改善・活用していけるようなインプットだけに止まらない教育が重要なのであり、国はICT機器導入の支援金などよりも、まずはこの「ICT教育」の部分に力を入れるべきだと考える。

6. おわりに

介護人材の不足が問題となっている現代において、ICTの導入は避けては通れない手段になる。しかしICT化により、かえって現場の混乱を生んでしまったり、作業を非効率化してしまったりする可能性も加味しなくてはならない。ただICTを導入すれば必ず業務が効率化できるというわけではなく、正しい知識とそれに伴うコストを考慮する必要もある。各々が問題点や課題を明確化し、どういったシステムで解決をするかという目線を取り入れ、国と介護業界が一丸となってICT活用のための教育面に力を入れていくことが今後の課題である。また、アンケート調査をした際、被験者から、介護分野でのICT活用に対して、「機械に介護されることに抵抗がある」という意見を得た。

同意できる点はあるが、人の手による介護には限界がありICTの導入は必要不可欠であると考え。記録や引き継ぎ、行政への提出用などのさまざまな書類作成をICT化により徹底的に効率化することで、本当に人が行うべき介護の部分に、今まで以上に時間をかけることが可能になる。ICTを導入することが目的ではなく、実現したいニーズや解決したい課題のためにICTを導入することが重要である。ICTを導入することで、作業が効率化し、それにより介護職員の業務負担が減ることで、人材が定着しやすくなり、介護の質を向上させることが可能である。介護業界におけるICT化は急速に進む少子高齢化社会の日本にとって欠かせない急務である。

本論では、主に介護労働者の視点から、ICT導入の是非や課題について考察した。しかし、より介護業界におけるICT活用について理解を深めるためには、介護労働者だけではなく、介護をされる要介護者の視点に立って考えることも必要不可欠である。今後の研究では要介護者や一般の高齢者などにも焦点を当てることで、より多角的な視点から、介護労働の現状をICT活用によって改善する糸口を探っていきたい。

参考文献

- (1) 内閣府“高齢化の現状と将来像”(2020)
https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2020/html/zenbun/s1_1_1.html (参照:2020年8月3)

- 日)
- (2) 厚生労働省 “介護労働の現状” (2017)
<https://www.mhlw.go.jp/content/12602000/000482541.pdf> (参照 : 2020 年 8 月 4 日)
 - (3) 総務省 “ICT が成長に与える効果に関する調査研究” (2012)
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h24/html/nc114640.html> (参照 : 2020 年 8 月 4 日)
 - (4) 日立システムズ “福祉の森 見守りシステム” (2019)
<https://www.hitachi-systems.com/sp/mimamori/> (参照 : 2020 年 8 月 4 日)
 - (5) 大和リース株式会社 “介護業界で進むロボット導入・ICT 化” (2020)
https://www.daiwalease.co.jp/column/col_1143.html
(参照 : 2021 年 8 月 4 日)
 - (6) 経済産業省 “H30 年度ロボット介護機器開発・標準化事業に向けて” (2018)
http://robotcare.jp/data/partnership/10thPartnership_01.pdf (参照 : 2021 年 8 月 4 日)
 - (7) 厚生労働省 “ICT 導入支援事業 実績報告まとめ” (2019)
<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000678190.pdf> (参照 : 2020 年 8 月 5 日)
 - (8) 厚生労働省 “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” (2016)
<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000535305.pdf> (参照 : 2020 年 8 月 5 日)