

介護技術革新への期待と課題

～介護従事者の立場から～

村上 久美子

(UAゼンセン 日本介護クラフトユニオン 副会長)

2018年12月、厚生労働省は、「介護施設においては、現状の人手不足はもとより、将来の支援ニーズの増加に対応して、持続可能性を高める取り組みが不可欠である」として介護現場革新会議を設置し、翌2019年3月28日には基本方針をとりまとめた。この方針をもとに、厚生労働省と関係団体が一体となって「ロボット・センサー・ICTを用いることで、介護職員の身体的・精神的負担を軽減し、介護の質を維持しながら、効果的な業務運営を実現する」としていることから、介護現場における介護ロボットやICT導入支援が加速してきた。

このような国の施策が推進される中、介護ロボットやICTに対して介護従事者の意識がどのように変化しているのかを、UAゼンセン日本介護クラフトユニオン（以下、NCCU）が毎年行っている就業意識実態調査や介護現場で働く組合員の声から検証するとともに、今後の課題について考察する。

1. 介護ロボットに対する介護従事者の意識変化

介護現場では、介護職の職業病とも言える腰痛が蔓延しており、それによって離職する介護従事者も少なくない。国としても、高齢者介護などの社会福祉施設での腰痛発症件数が大幅に増加している状況を鑑み、2014年に開催された「ロボット革命実現会議」で取りまとめられた『ロボット新戦略』において、介護・医療分野での具体的取り組みの一つに

以下の目標を示した。

「移乗介助等に介護ロボット等を用いることで介護者が腰痛を引き起こすハイリスク機会をゼロにすることを目指す。」

このように、介護ロボットについての議論が始まった当初、国は主に介護従事者の腰痛予防対策の一環として介護ロボットを捉えていた。

それはNCCUも同様であった。毎年4月に組合員を対象に実施している『就業意識実態調査』（以下、意識調査）で、まずは2012年に、腰痛を予防するための政策を立案するために組合員のうちのどれだけの割合で腰痛が発生しているのかを調査（有効回答数3,020名）した。「仕事が原因による健康問題があるか」との設問に、「ある」と回答した1,477名のうちの69.8%が「腰が痛い」との症状を訴えており、腰痛が介護職の職業病であることが当時の調査であらためてあきらかになった。

「腰が痛い」と回答した組合員に対して、その予防策を設問したところ「腰痛ベルトの着用」（61.1%）が最も多くなっており、「介護機器の導入」との回答は5.4%にとどまった。なお、この「介護機器」には現在の介護ロボットに該当するものも包含しており、当時は介護ロボットの認識が今ほど浸透していなかったことが思い出される。

この調査結果を受けて、また、介護ロボットの開発・導入が推進され始めたこともあり、2015年7月、腰痛と介護ロボットに特化したアンケートを実施した（NCCUホームページ

内のアンケート機能を使用 有効回答数327名)。

その中で、「事業所に介護ロボットが導入されているか」との設問をしたところ、「導入されている」と回答した割合は0.6%、「介護ロボットを使用したことがある」と回答した割合は0.3%となっており、この時点ではまだ介護ロボットは介護従事者にとって身近なものではなかったことが読み取れる。

一方、「介護ロボットを利用したい」と回答した割合は44.6%で、その理由は「負担の大きい介助が楽になる」(45.9%) が最も多く、「腰痛予防になる」(36.0%)、「利用者の自立支援に役立つ」(13.2%) となっている。そして、「今後介護ロボットは介護業界のために活用すべきだ(「活用すべき」「懸念材料がなくなれば活用すべき」合算)」と回答した割合が86.9%となり、介護ロボットに対する期待の大きさがうかがえる結果となった。しかし、当時の介護ロボットに対する介護従事者の認識は、まだほとんどが腰痛予防対策の機器の一種という理解であった。

2018年4月に施行された介護報酬改定は、介護ロボットやICTを用いた負担軽減や効率化を推進する内容であった。国として、テクノロジーの活用によって人材不足に対応する方向性を示したと言っても過言ではない。

そして、国による介護ロボットの導入支援が進む中で実施した2021年の意識調査(有効回答数6,333名)でも、腰痛と介護ロボットについて設問した。この調査において、「事業所に介護ロボットが導入されている」と回答した割合は2.4%であり、まだ事業所で使用している介護従事者は少ないが、「今後介護ロボットは介護業界のために活用すべきだ(「活用すべき」「懸念材料がなくなれば活用すべき」合算)」と回答した割合が90.6%と高い割合であった。懸念材料(導入コストや維持管理、使いやすさ等)はあるものの、介護ロボットの活用に高い関心があることが読み取れる結果となった。

また、「介護ロボット等テクノロジーの活用は人材確保・定着につながると思うか」との問いには、「つながる(「非常につながる」「つながる」合算)」との回答が36.1%となった。

徐々にではあるが、介護従事者の介護ロボットへの認識が変化してきたことが推測される。

現在、『介護ロボット等による生産性向上の取組に関する効果測定事業』が実施されているところである。国の規制改革推進会議においても『先進的な特定施設の人員配置基準について』の議論が行われ、「特例的な柔軟化」の考え方が書面決議されるなど、介護ロボットの推進はかつての腰痛予防対策から人材不足対策の一環へと確実に変化した。

そこで、2022年の意識調査(有効回答数6,044名)では、介護ロボットやICT等のテクノロジーの導入によって人員配置基準を特例的に緩和することについての意見や懸念される課題を聞いた。

その結果、「人員削減により安全性が確保できなくなる」(42.4%)、「人員削減でサービスの質が低下する」(41.3%)、「夜間等突発的な事故や救急搬送の時の対応が心配」(37.9%)等、安全面やサービスの質を心配する介護従事者が多いことがわかった。

しかし、介護ロボットについての自由記述に注目すると、

「介護現場の人材は、今後もっと不足する。議論を重ね、早急に全介護事業所に取り入れてほしい」

「超高齢時代+人材不足の流れから、介護ロボットは必須だと思われる。実用までは時間を要すると思うので、ある程度普及してからの人員配置基準変更は仕方がない」

「2025年問題が目前となり、介護スタッフが今後足りなくなることを考えると仕方がないことかなと思う」

等、人材不足に対応するためには介護ロボットは不可欠、といった前向きな意見も多く見られた。これは、国が推進する施策に対して一定の理解を示しているという見方ができる。そして、介護従事者の介護ロボットに対する意識も、腰痛予防対策から人材不足対策へと変化してきた、と言えるだろう。

2. テクノロジーの活用について介護現場からの声

2021年に実施された介護報酬改定では、

テクノロジー活用を評価する見直しが行われた。

NCCUは、現場の課題や意見等を組合員から直接聞く場として毎年「NCCUフォーラム」を開催しており、2022年1月と9月に行ったNCCUフォーラムでは、前年の介護報酬改定を踏まえ、テクノロジーの導入状況やメリット・デメリットについて意見交換を行った。その際に聞かれたのは、介護現場からのリアルな声であった。

(1) 介護ロボットに対する介護従事者の思い

まず、介護現場の現状として、見守りセンサーを導入している施設が増えてきており、これについて次のような発言があった。

「センサーを活用して入居者の睡眠状態が把握できており、夜間巡回等の参考にしている」

「導入当初は、『直接見に行った方がいいのでは』という声もあったが、データの蓄積や経験によってうまく活用できるようになった」

「センサー対応を始めたことにより、転倒事故が減少した」

「施設系で導入している眠りスキャンというツールに関しては、ケアステーションにしながら各居室の入居者がベッドにいるのか、寝ているのか、脈拍・呼吸状況などもPC画面上で把握できるので、以前のように定期的な巡視時に必ずトイレ誘導やおむつ交換などを実施するような業務負担や、非定時の援助などの軽減につながった」

このように、導入により業務の効率化が進み職員の負担軽減に一定の効果があった、という声を聞くことができた。

同時に次のような意見があったのも事実である。

「介護ロボットの導入は良い事だと感じるが、それを使う側の人材の教育、確保を第一に考えていかなければならないと思う」

「介護ロボットを使用し、業務の負担が軽減できるのであれば活用してほしいが、誰もが安全に活用できるか不安」

「技術は活用すべきだが、運用・開発には現場の視点が反映されていないと余計に負担

が増える」

現時点では、導入には前向きだが活用への懸念が払しょくされない介護従事者も多く存在することがわかる。

一方、在宅サービスにはまだ普及が進んでいないのが現状で、

「施設系は導入しやすく、業務軽減しやすいと思うが、在宅系は介護ロボット等の導入はしにくいと思っている」

「自分は居宅なのでロボットのことはあまり考えたことがない。施設で使うことかな、という印象で在宅ではあまりイメージがない」

という声も聞かれた。施設だけにとどまらず、在宅サービスにも導入しやすい介護ロボットの開発が待たれるところである。

(2) ICTの現状と課題

介護保険制度が始まって以来、介護現場では過重な事務負担が発生しており、介護従事者の長時間労働、ひいてはサービス残業に繋がっている。国としてもその実態を把握しており、2016年6月に閣議決定された『ニッポン一億総活躍プラン』の中には「ICT活用や作成文書量の半減などにより事務負担を軽減し、業務プロセスを改善すること」を明記している。

しかし、介護業界ではICTに苦手意識を持つ、特に年齢層の高い介護従事者が多く、「年齢的に楽とは思えない」「操作の仕方がわからない」という声は以前から聞かれていた。そのうえ、介護ソフトやタブレットの導入には高額な費用が発生するため、主に中小零細規模の事業者においてはICTの導入が進んでいなかった。

そこで国は、地域医療介護総合確保基金を利用したICT導入支援事業を展開し、現在介護ソフトや情報端末への補助が行われているところである。また、2020年初頭から始まった新型コロナウイルス拡大の影響もあり、非対面でのコミュニケーションの重要性を感じたことでICTを導入する事業者が増えてきている。

実際に、2022年9月のNCCUフォーラムでも

「iPadの導入など、ペースが速くてついていけないところもあるが、紙媒体はほぼ使わなくなった」

「ICT化で業務の効率はかなり良くなり、残業も減った」

「iPhoneに1日の業務が表示されるので、効率的になったと思う。最初は大変だったが仕事の漏れがなくなった」

「過去の介護記録などを確認する上でとても便利」

という肯定的な声が以前にも増して多く聞かれ、ICTの導入は業務の効率化に効果的であることが実体験として報告されている。中には、

「若手が大活躍し、良い意味で世代間の交流になっている」

という声もあった。

しかし、その一方で、

「勤務者の年齢幅が広く、最高齢で70代の職員が介護職として業務を行っているので、新しいものへの移行がなかなか難しいという問題がある。誰かがフォローしなければならなくなり、その分、別の人の負担も増える」

「訪問ヘルパーには、一人1台スマホが貸与されている。利用者の家にQRコードを置き、それを読み取ればいいだけで、2年前に導入され、最初は大変そうだったが、2年経つと

『今のほうが楽』という方が多くなっている。ただし、直行直帰のヘルパーとのコミュニケーション不足が見受けられる」

といった問題点も浮かび上がってきた。

また、

「ICT化は全く進んでいない。報告は電話やFAXを使用している」

「全員に携帯が貸与されず、パソコンも大変古い」

「まだ紙ベースのやりとりが行われていて、『届いている』『届いていない』を確認するのが大変」

等、ICTの導入が進んでいないため相変わらず業務負担が減っていない職場もある。

今後、多くの介護事業所にICTが導入され、事業所間での情報伝達がスムーズにいけば、介護従事者の事務負担もより一層軽減されることは間違いない。

3. 介護現場から見えてきた課題と未来への期待

前述のとおり、実際に介護ロボットやICTを活用している介護従事者からは、「業務の効率化や職員の負担軽減に非常に役立っている」という意見が多く聞かれ、テクノロジーの活用が生産性向上に一定の効果がある、ということが明らかとなった。

一方で、まだ活用に至っていない介護従事者は、懸念事項を解決することができないため、介護ロボットやICTの推進について前向きに考えることが困難なようだ。

介護ロボットやICT等テクノロジーを導入して介護現場における業務改善を進めていく、という国の方向性について異論はない。今後は、これまで導入が十分進まなかった中小零細規模の事業者で働く介護従事者もその流れに乗れるよう、是非とも強力に推進をしていただきたい。

なぜなら、介護現場全体にテクノロジーが行き届き、それを活用できるようになれば、確実に介護従事者の負担軽減や生産性向上に結びつくからである。そして、介護現場の生産性が向上すれば、必然的に介護従事者の処遇改善につながり、それが人材の確保・定着にもつながっていくことは明白である。

介護従事者が、安心、安定して働き続けられる職場環境を構築するために、今やテクノロジーの活用は必要不可欠である。少子高齢化が進展する中、生産年齢人口の減少は顕著となるが、介護人材の確保・定着とともに介護保険制度の持続可能性を確保できるよう、介護における今後の技術革新の取り組みに期待したい。