

第10回「課題発掘対話」～当日の様子①～



これまで、教育・交通・介護・子育て・在外インターネット投票等の各分野における公共サービスの利用者や従事者等との議論を行い、利用者起点で課題の発掘を実施。第10回では、「介護現場の生産性向上（居宅系サービス）」をテーマに議論。

概要

日時 令和8年3月26日（木）17：40～18：40

開催方式 ハイブリッド（対面・オンライン）

テーマ 介護現場の生産性向上（居宅系サービス）

出席者

松本 尚 デジタル行財政改革担当大臣
中室 牧子 デジタル行財政改革会議構成員
柴口 里則 （一社）日本介護支援専門員協会 会長
中里 幸治 千葉県健康福祉部高齢者福祉課 課長
宮本 隆史 （株）善光総合研究所 代表取締役社長
室井 勝一郎 （一社）日本在宅介護協会 常任理事
吉田 俊之（モデレーター） 埼玉県立大学教授





情報共有・データ連携（ケアプランデータ連携システム等）・テクノロジー活用

一般社団法人日本在宅介護協会 常任理事 室井氏

- ・「介護＝情報」であり、在宅介護では利用者の暮らしの中で何が起きているのか正確に捉えて記録し、次につなぐことが重要。情報をチームに伝え、共有して支えることが在宅介護の基盤となる。
- ・居宅サービスは現場が分散し、1人で現場に入ることも多いので、知りえた情報をどうチームに伝えるのかという点でデジタルによる記録や情報共有は介護にはなくてはならないもの。
- ・現場にはリテラシーの課題や介護とデジタルツールを水と油のように考えるスタッフもいるといった課題がある。家族の情報や日々の細かい会話なども含めてデジタルツールを通じて情報がつながることにより、介護の質が上がっていくことが重要になってくる。
- ・小規模な事業所も多くデジタルツールなどが全体に普及している状況ではないが、深刻な人手不足により今までの仕事のやり方では担いきれないといった認識が現場にも浸透してきており、今がデジタル改革・IT系ツールの導入を進めるのに1番良いタイミングではないか。

一般社団法人日本介護支援専門員協会 会長 柴口氏

- ・介護現場ではまだFAX・紙媒体が多く、どうシステム化して減らしていくか。ケアプランデータ連携システムの活用があるが、ケアマネージャーが使っていても他のサービス事業所が使っていないなど進んでいかない背景がある。今回、処遇改善加算の要件となったので今後の普及に期待。
- ・小規模事業所にとってはケアプランデータ連携システム導入後のランニングコストも課題。
- ・医療と介護は両輪で動いているので、マイナンバーカードなどの活用により、情報を皆で共有できるようにすることが必要ではないか。

千葉県健康福祉部高齢者福祉課 課長 中里氏

- ・ケアプランデータ連携システムは事業所の職員の事務負担軽減、情報共有の迅速化など業務改善にもつながる非常に大事なシステムだが、現場からは「連携できる相手先が少ない」、「実際に導入してみたいが周りが使っているところがないので導入を見送っている」という声がある。市町村と連携して地域で普及を促進し、ケアプランデータ連携システムを導入していくことが重要。
- ・居宅系の事業者は小規模なところが多く導入後のランニングコストに関する心配の声もある。導入によるメリットや効果なども事業所に対して丁寧に説明をすることで導入に向けた機運醸成を図っているが、このあたりの手当ても必要ではないか。



情報共有・データ連携（ケアプランデータ連携システム等）・テクノロジー活用

株式会社善光総合研究所 代表取締役社長 宮本氏

- ・居宅系は施設系に比べると関わるステークホルダーが多様化する。また、在宅の主たる介護者は家族になるので、ヘルパーや家族も含めてどのような形で生産性向上を進めていくのかをきちんと示していくことが大事ではないか。リテラシー、バイアスの問題をどう突破してインフラ化していくのか、どのようにオペレーションを進めていくのか重要ではないか。
- ・在宅では福祉用具がサービスとして介護保険に載っている。福祉用具の中にもテクノロジーが入ってきており、ケアマネージャーやサービス事業者が使えるようにしていくことが重要。

デジタル行財政改革会議 構成員 中室氏

- ・トータルコストで医療費と介護費を見ていかないといけないが別々に最適化されている問題があり、社会全体で非効率を起こしているのではないか。医療と介護を合わせた総費用で評価するためには、医療と介護のデータを連携してまとめていく必要がある。医療と介護のデータが最終的には連携できるようになるという見通しがついていることは大事ではないか。

第10回「課題発掘対話」～当日の様子④～



経営支援（協働化・大規模化、人材、タスクシフト・タスクシェア 等）

株式会社善光総合研究所 代表取締役社長 宮本氏

- ・経営や組織に着目して打ち手を打っていくことが非常に重要。社会福祉法人であれば連携推進法人が活用され、株式会社であればM&Aが盛んな状況。在宅は小規模事業者が多い中、国の補助金も10/10補助ではなく、申請事務手続の負担などもあり、活用には大規模化も一定程度必要。
- ・リテラシーも含めて人材育成は非常に重要。経営者が必要性を理解して実践するのも重要だが、国の方でデジタル中核人材の育成についてKPIを定めて進めているので、在宅にも大幅に普及していくような仕掛けも必要ではないか。
- ・経営支援に入る先の現場ではアナログが大前提でオペレーションが固まっており、単純に情報を届けるだけでは、テクノロジーの活用を運用レベルまで浸透させることは難しい。テクノロジーを使う・使わないといったことだけでなく、マインドセットを変えるために時間を割き、ハンズオンで伴走支援していくような形でモニタリングをかけていく必要がある。

一般社団法人日本在宅介護協会 常任理事 室井氏

- ・大手・中堅法人ではM&Aが進む一方で、小規模事業者については廃業情報が外部から把握しにくく、結果として地域から突然撤退してしまうケースも少なくない。地域内の事業者同士で、廃業や事業継続に関する情報を事前に共有できれば、相互に支援できる余地が広がり、利用者やスタッフにとっても安心できる環境づくりにつながると思う。
- ・協会では、例えばシステムベンダーなどの介護分野以外の企業がシニアマーケットへ参入する際の橋渡し役として、介護事業者とのマッチングや紹介を行っている。これにより介護事業者の経営支援や業務効率化推進と他業態からの円滑な参入の両面をサポートしている。

一般社団法人日本介護支援専門員協会 会長 柴口氏

- ・ケアマネジャーの業務について、「ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会」で片付け・ゴミ出し等の業務がインフォーマルサービスとして整理。これらを地域の中でどう作り上げていくか、今後、議論をしながら作り上げていくことが課題。

デジタル行財政改革会議 構成員 中室氏

- ・財政制度等審議会の資料などを見ても大規模な方が生産性や収益比率が高いということが示されているので、大規模化の取組は進めた方がよいのではないかと。
- ・タスクシフト・タスクシェアの動きを広げていけるように、業界の方からも規制改革の後押しをお願いできないか。

第10回「課題発掘対話」～当日の様子⑤～



経済支援・基盤整備・見える化（ダッシュボード）、自治体の支援・役割等

千葉県健康福祉部高齢者福祉課 課長 中里氏

- ・介護現場の業務改善のニーズを把握するための「介護現場革新会議」と、議論した内容の支援実行役でもある「介護業務効率アップセンター」の取組を連動させ、現場の声に基づいた支援のサイクルを回しており、ダッシュボードの指標も活用した取組の進捗管理の議論も進めている。
- ・国の補助金は強力な後押し。ICT機器・ロボットの導入が業務改善につながるようセンターへの事前相談を補助金申請の要件としている。専門家による伴走支援など、きめ細やかな寄り添った支援がセンターの特徴。
- ・小規模事業者は多忙で対面での研修参加が難しいため、オンラインでの実施により参加のハードルを下げるような工夫も行っている。在宅系の事業者も業務改善への潜在的意欲は高い中で、どうやってサポートして、業務改善の情報を届けたり、支援につなげていくか課題。
- ・地域の事業所の見本となり業務改善の取組を牽引してもらうモデル事業所の育成を各地域で進めており、公開見学会を行うなど業務改善に関する取組を地域全体に広げていくことも課題。
- ・訪問介護の事業者向けの経営支援を実施しているが、小規模で運営している事業者は考える時間もないというところもあるので、現場の実情に合わせた情報提供や業務改善の取組を身近に感じてもらうことで、経営の支援とも連動させて進められないか検討して取り組んでいる。

株式会社善光総合研究所 代表取締役社長 宮本氏

- ・前回の課題発掘対話にも参加しているが、ダッシュボードの取組は一定の成果。
- ・都道府県に設置されるワンストップ窓口がリーダーシップを発揮して都道府県下の取組を進めているが、施設系の内容が多くなりがちであり、在宅の支援をどのようにしていくのかといった議論。
- ・どこに集中的に投資をすることで経営改善を図れるのかなど厚労省のCARISOの枠組みやスタートアップ等の企業のカも活かしながら、事業としてどのように成長していくのかといった観点も踏まえて在宅介護の設計の在り方を議論すると良いのではないかと。

デジタル行財政改革会議 構成員 中室氏

- ・ケアプランデータ連携システムは周りが使っている状況でないと十分なメリットを享受できない。現在のダッシュボードの指標・見せ方だと全体像が見えにくい。全事業者に占める何%が利用していたかなどの実態を踏まえた数字が見えるような形とすべきではないか。
- ・生産性向上に取り組む事業所への報酬の加算やシステムを導入したところへの上乗せの措置などインセンティブ付けをするような政府のより一層の後押しが必要ではないか。