

ICT 活用による、地域で支える介護システムについて ～「キャリア介護システム」の地域活動への活用に向けて～



特定非営利活動法人いちかわライフネットワーククラブ 中川潤一

はじめに

特定非営利活動法人いちかわライフネットワーククラブの活動の一つに「キャリア介護研究会」がある。キャリア介護研究会は ICT の技術によって訪問介護サービスの課題を解決することを目的としており、筆者が代表を務めている。研究会では実際にシステムを作り上げ、介護事業所や地域活動団体、地元教育機関（大学）においてその有用性について実証実験を行っており、厚生労働省の平成 28 年度「居宅サービス事業所における業務効率化促進モデル事業」にも採択されている。このシステムは介護保険制度のサービスに限らず、ボランティアやプロボノなどの地域活動にも大きく役立つものと考えている。このシステムが人口減少社会の中で、地域の人材を掘り起こして、地域の課題を解決していく可能性について考察する。

1. 介護を支える人材について

一昨年、厚生労働省より発表された推計によると、2025 年度に必要な介護職員は全国で 253 万人の見通しで、今後予想される介護人材の増員数と比較すると約 38 万人が不足すると予測されている。2013 年度の介護職員数は全国で約 171 万人で、2025 年度までに必要な介護職員数とのギャップは 82 万人であり、人口減社会の中でますます介護人材の確保が難しくなっている。

このような時代背景の中で、筆者はホームヘルパーの処遇改善と介護サービスの品質向上を目指した「キャリア介護研究会」という組織を 2012 年に立ち上げた。現在、キャリア介護研究会のメンバーには、介護福祉士やケアマネジャー、IT アーキテクト、システム開発事業者、まちづくり会社の代表、NPO 代表、市川市の市政戦略室諮問委員、大学教授などいろいろな分野の専門家で構成されている。

厚生労働省の『2025 年に向けた介護人材にかかる需給推計（確定値）について』という資料の中で、政府は介護人材の不足に対して、3つの提案を行っている。1つめは、「参入促進」で、人材のすそ野の拡大を進め、多様な人材の参入促進を図るとしている。

2つめは「労働環境・処遇の改善」で、本人の能力や役割分担に応じたキャリアパスを構築することやいったん介護の仕事についた者の定着促進を図ることとしている。



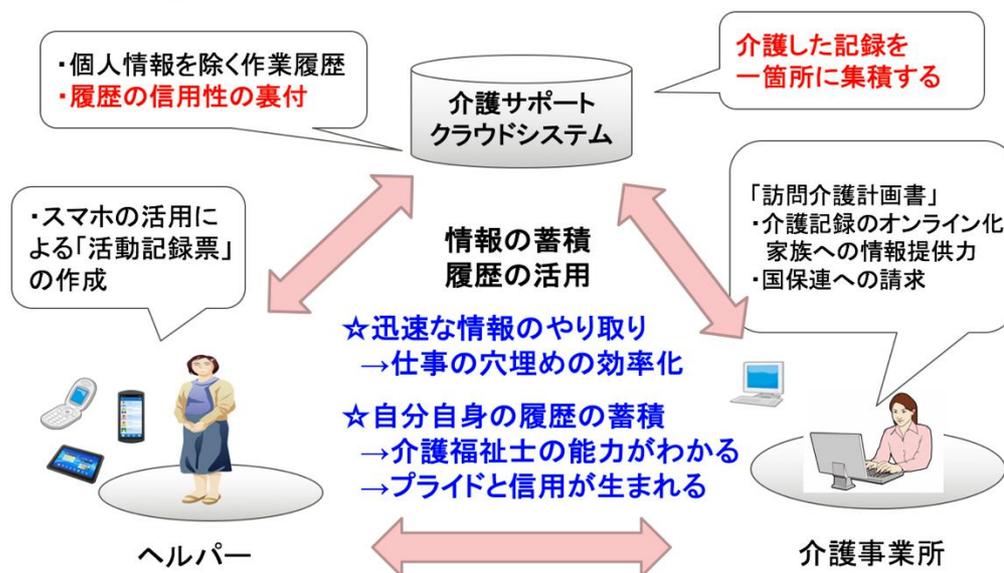
キャリア介護研究会のメンバー

3つめは「資質の向上」で、専門性の明確化・高度化で、継続的な質の向上を促すことと限られた人材を有効活用するため、機能分化を進めることとしている。

実はキャリア介護研究会で構築してきた「キャリア介護システム」では、この3つの提案を可能とするような内容になっている。そしてさらに私たちキャリア介護研究会では、介護を支える人材を確保するためには、介護を行う一人一人のモチベーションが重要だと考えて、実際にホームヘルパーのモチベーションに貢献するシステムを構築するにまで至っている。実は介護サービスは地域に根ざしたものであり、通勤圏を越えてサービスに従事することは稀である。私たちキャリア介護研究会では、その地域に根ざした一人一人がやり甲斐と誇りをもって働けるような仕組みが必要であると考えている。

2. 解決策としての ICT 活用

スマホを使いキャリアを電子的に蓄積できないか



キャリア介護システム概念図

訪問介護サービスの現場では、ホームヘルパーは事業所から交付される訪問介護計画書に基づいて、サービス利用者宅へ訪問しサービスを行う。サービスの実施後には、活動記録票という2枚複写式の用紙にサービス内容を記入し、1枚は利用者の元へ、もう一枚は事業所の元へ提出して保管される。ホームヘルパーがこの活動記録票を複写して保管することは、現在の介護保険制度では認められていない。

ここで私たちが問題に感じたのは、実際にサービスを行ったホームヘルパーの手元には何の業務実績も残らないことである。自分の業務実績を自分で管理、保持できない状況では、ホームヘルパーのモチベーションは上がらず、キャリア育成も難しくしていると考えている。ホームヘルパーが自分の業務履歴を残し、可視化することがキャリア形成やモチベーションの向上のためには必要である。

現在の制度では、介護サービスの業務についての情報は「紙」でやりとりされており、情報が迅

速に共有できず、時間的なロスと、それを補うための労務的なコストが生じている。ホームヘルパーが記入する活動記録票を電子化し、スマホやタブレットで入力することで介護サービスの記録を現場から電子化することが出来る。一般に産業分野での品質改善を行うためには、まず定量的な計測が大前提であるが、情報の電子化によって、紙媒体では出来なかった介護データの計測が可能となる。また電子化することによって、「情報の切り分け」が可能となり、ホームヘルパーの業務記録のうち、利用者の個人情報に関わらない記録のみをクラウド上へ保管することが出来るようになる。このようなICTのシステムをホームヘルパーのキャリアを大切にしたいという思いを込めて「キャリア介護システム」と名付けた。名付けたのは筆者である。

サービス	TP集計	回数
事前のチェック記録等		
健康チェック	5	5
環境整備	10	5
相談援助・記録など	15	5
身体介護		
排泄介助		
トイレ (誘導)	0	0
トイレ (介助)	0	0
トイレ (指導)	0	0

項目	回数	TP
清掃		
居室清掃	12	4
Pトイレ清掃	0	0
ゴミ出し	5	1
洗濯・後片づけ	24	4
洗濯		
洗濯	14	2
乾燥 (物干し)	16	2
取り入れと収納	18	2
アイロン	0	0
寝具		
シーツ交換	0	0
ベッドメイク	0	0
布団干し	0	0
衣類		
衣類の整理・洗濯の補助	5	1
調理		
一般的な調理	0	0
配下膳	0	0
後片付け	0	0
買い物等		
日用品などの買い物	45	5
薬の受け取り	0	0
その他		

キャリア介護システムのスマホの画面(ヘルパー側)

キャリア介護システムでは、活動記録票をICT化することによって、ホームヘルパーの活動記録をクラウドに蓄積し、経験や能力や勤怠などのキャリアを可視化することができる。現場のデータを電子化することで、自動的・副次的に事業者側にも介護サービスの情報が電子化されて送られてくる。そのことによって事業者は国保連への請求事務、ケアマネジャーなど他事業者との連絡事務、ホームヘルパーのマッチング作業、書類の保管作業とスペースが効率化され、事業者の経費を節減することが可能となる。

例えば、事業所では毎月月末締めでホームヘルパーの「紙」の活動記録票を集計し、月初に国保連への請求作業を行っている。このとき、計画されたサービスと実際に実施されたサービスが適合しているか、紙面上で突合作業を行い、不適切なサービスは利用者や国へ請求しないため、かなり神経を張り詰めて突合作業を行っている。毎月月初に行うため、12月分の集計は元旦や三が日に、4月分の集計はゴールデンウィーク中に行っており、担当する職員の季節的な負担も大きくなっている。しかし、このキャリア介護システムを運用すれば、活動記録票の集計や突合作業は大幅に時間が短縮され効率化される。この効率化された分が、実際に現場で働いているホームヘルパーの給与改善に寄与するのである。

また事業所のマネージャーであるサービス提供責任者は、一人一人の利用者の多様な利用時間や介護の状態や要望を考慮しつつ、それに対応できるホームヘルパーを決まった時間に派遣しなければならない。多くの事業所では、月単位でシフト(勤務の割振)を決めていて、急な変更が出た場

合には電話でマッチングの作業を行っているが、そのための人件費や事務費用も決して少なくはない。こうした変更は頻度としてはかなり多く、もしも利用者が入院したり、ショートステイを利用すると、その都度ホームヘルパーは仕事を失ってしまうし、すぐに代わりの仕事を見つけるのも難しい。キャリア介護システムでは、ホームヘルパーと事業所がシステム内で情報を共有することで、ホームヘルパーの仕事のマッチング作業も迅速なものとなり、ホームヘルパーの業務の機会損失を補填する機能も持っている。

3. 介護現場でのプレ実験（2015年）

改めてキャリア介護システムのポイント（強み）について整理すると、1つめは、ホームヘルパーの「スキル・ポートフォリオ」としての機能である。登録された活動実績を集計して、ホームヘルパーの実績を可視化することで、事業者もヘルパーを客観的に評価でき、活動ごとの貢献度に併せて「サンクスポイント」を累積できる。「サンクスポイント」というのは、事業者からホームヘルパーの貢献度に対して金銭的な報酬の他に付与するポイントのことである。たとえば、年末年始の仕事（介護保険制度の中では報酬のプラスアルファはない。）や、非常に天候の悪い中でサービスを行ってもらった場合などに、事業者から感謝を示すものである。システムは決して効率化するためだけの冷たいツールではなく、人と人が繋がり合うコミュニケーションの道具でなければならない。

この「スキル・ポートフォリオ」としての機能によって、ホームヘルパーのモチベーションが高まり介護の品質の向上すること、活動履歴をホームヘルパー側で安全にクラウド上で所有し確認できる仕組みが提供されることが期待される。

2つめは、ホームヘルパーの「スケジュール公開機能」である。ホームヘルパー本人のスケジュールを電子的に所属する事業所の内外に公開閲覧できる機能で、業務のマッチングが効率化できる。この方法は従来のホームヘルパーが事業所に登録をしてから、仕事の割り当てを待つという形ではなく、ホームヘルパー側から積極的に自分のスキルや経験をアピールできたり、事業者側から地域の有能なホームヘルパーをスカウトすることが可能となってくる。結果的にホームヘルパーの仕事の機会損失が削減できると考えている。

事業者名：かいこデザイン 担当者ID：001001



スキルポートフォリオ
介護支援システム

事業者名：かいこデザイン 担当者ID：001001

ログアウト

利用者

- 計画設定
- 予定管理
- サービス提供票
- 記録参照

マスタ保守

- 利用者登録
- ヘルパー登録
- ヘルパー照会

ヘルパー

- 活動実績集計表
- 連絡

システム

- システム設定
- サービス内容マスター登録
- サービス拡張項目マスタ登録

サービス

事業者名：かいこデザイン 担当者ID：001001

サービス区分(必須)

サービス内容・種類

点数(必須) 身体: 生活:

サービス明細

サービス内容		所要時間
<input type="button" value="変更"/> <input type="button" value="削除"/>	体調の確認、換気、室温、日当たりの調整 (5分) リハビリパンツの交換、衣類の交換 (15分) ラバーシューズ等失禁で汚れたものの交換 (5分) 洗濯 (10分) 買物代行 (15分) 食事のセッティング、水分摂取を促す声掛け、見守り、服薬確認 (10分) 居室、台所の掃除 (15分) サービス提供後の記録 (5分)	80分

派遣日 時間 08:40 ~ 10:00

キャリア介護システムの画面 ヘルパーの活動記録(事業者側)

実験は筆者が代表を務める株式会社かいごデザインの訪問介護事業所「ハッピーニューライフ東船橋」等で介護福祉士の蔵内将之氏を中心に、2015年11月から2016年1月にかけて実施した。この実験では利用者のデータは架空のものとして、架空の訪問介護サービスを想定して行った。参加したホームヘルパーは10名、事業所側の参加者は3名である。

実験後にアンケートを行い、システム導入のメリットや課題が明らかになってきた。まずは現場からの意見をあげると、

- ・「身体介護に関して行った内容が集計できるので良いと思う。」
- ・「仕事を辞めた時、新たに再開するときや、転職するとき、自分の行ってきた活動の履歴がすべて記録されており、確認できるということは、ポイントが高い。」
- ・「自分の強みや弱みを数字によって裏付けることができる。今までよりも具体的に自分の強い部分を人に話すことができる。」
- ・「すごく細かく私の履歴が数字(回数)で表わされていて、色々と役に立ちそうだと思うと同時に、自分の活動履歴の評価についてはこの数字が優れているか劣っているかとかがよくわからないなと思った。」
- ・「サンクスポイントの機能は、積極的、行動力がある等の態度の理解につながって良い。」

そして、事業所からの意見は、

- ・「ヘルパーのスケジュールをリアルタイムで管理できれば、休みを与えやすくなる。ヘルパーさんが働きやすい環境を整える役に立ちそうだ。」
 - ・「4月からの生活支援総合事業の実施などを踏まえて、大量の人を効率的に募集、教育、配置できるかどうか、今後の事業の成否を決めるのでシステムには興味がある。」
 - ・「介護事務の分野では情報化が極端に遅れていることは事実。現場の情報収集のために携帯メールを使っているが、現状では送られた情報の整理にまた手間がかかっている。」
- 等だった。

4. 地元教育機関（大学）との連携

(1) 買い物支援事業（2016年）

キャリア介護研究会は市川市に拠点を持つ千葉商科大学との連携が深い。千葉商科大学商経学部の斎藤香里准教授を代表とする、「市川の介護の未来を考える会（通称：未来研）」を千葉商科大学とキャリア介護研究会で共催し、市川市内の介護事業者や介護職のネットワーク作りに取り組んでいる。4月の介護事業者へのキャリア介護システムの勉強会では、研究者、行政職員、社会福祉士、看護師、ホームヘルパー、介護施設経営者、介護サービス事業者など17名が参加している。

地域貢献活動は、千葉商科大学の従来からの取り組みでもあるが、文部科学省が進める大学の機能強化の一環として、特に地方大学においては、「地域活性化の中核」となることが求められ始めた影響も大きい。千葉商科大学は、以前より地域の高齢者に対して学生による買い物支援事業を行っている。このたび、千葉商科大学の副学長の瀧上信光教授の意向により、学生のボランティア活動の履歴管理に、キャリア介護システムを使用することとなり、現在千葉商科大学の研究助成金を得て、学生の買い物支援事業（CUC 宅配サービス）への応用に取り組んでいる。CUC 宅配サービスは、

千葉商科大学執念に在住の高齢者や出産前後の家庭を対象とした、千葉商科大学学生ボランティアによる買い物代行・宅配活動（無償ボランティア）である。学生と地域が互いに元気になれるような地域交流を目指している。今までのボランティア活動では、その履歴を他社に公開するというのは難しかったが、今回の取り組みで目指しているのは、学生のボランティア活動の履歴をクラウド上に蓄積し、ウェブ上で誰からも閲覧できるようにしようとしている。学生にとっては、



「市川の介護の未来を考える会」

自分のボランティア活動を証明し、就職活動などでアピールできるツールとなる。キャリア介護システムは新しい個人の地域活動を活発にしていく可能性も秘めている。FACEBOOKのような個人のポータルサイト、「CAREER BOOK」とでも呼ぶべき新しい個人の地域活動をサポートするツールになることも目指している。

（2）地域活動団体との連携（2016年）

キャリア介護システムは地域活動にも有益なツールになりうるかどうかについても検証実験が始まっている。現在、キャリア介護システムの地域活動への応用実験が埼玉県上尾市において千葉商科大学の齊藤紀子専任講師の指導のもとで「平成28年度地域志向研究」の助成対象として行われている。この実験は、清水さえ子氏が代表を務める一般社団法人セーフティネットによる有償ボランティア活動「まごころサービス」のマネジメントのシステムとしてキャリア介護システムを運用するというものである。「まごころサービス」とは、上尾市内の高齢者や子育て層を対象とした、料理・片付け、ゴミ捨て、散歩の付き添い、学習支援など、地域の中で、できるときにできることをしながら助け合う活動である。主に上尾市内のマンション「ソフィア」にて活動している。「まごころサービス」は内容にかかわらず1時間1,000円の利用料の有償ボランティアである。時には利用者が支援者になったりして、「助けたり助けられたり」の関係性を作ることを目指して活動をしている。

この実証実験の実験内容は具体的に以下の通りである。

- ①（1）キャリア介護システムを以下のように運用する。
 - ・生活支援サービスの依頼者・依頼内容の登録と管理
 - ・支援者の登録、依頼内容に合致する支援者の選定と配置
 - ・生活支援サービスの提供
 - ・支援者による活動内容報告
 - ・トラブル解決方法などの支援者間での迅速な知見の共有
- ②（2）実験期間中から修了までの間に、支援者を対象としたグループインタビューを実施する。
- （3）キャリア介護システムへのデータ蓄積・分析と、今後の改善点の検討を行う。

(4) キャリア介護システムの活用が生活支援サービス提供のための効率的／持続的な地域人材マネジメントに資するかどうか検証する。

(5) 他地域への普及可能性を視野に入れ、自立的運営の可能な生活支援サービスとしてのビジネスモデルを作っていく。

現在実験を行っているところであるが、先日の中間報告の会では、ある支援者の男性が、このように話していた。

「私の頭の中に浮かんだものがあるので、ちょっとそれを話させて。蚊が飛んでくるじゃないですか。蚊が飛んできてチクっとするじゃないですか。そうするとどうするかと言ったら、ピシッと叩くんですよ。これは要するに、ここに蚊がとまってチクとした情報というのが、一回脳にいて、体の中にどういうリソースがあって、手が動いてるからパシッとやるんですよ。……中略……どっかでこの町の中で困ってる人がいたって情報が発出されたら、それに対していわゆるコントロールセンターに一旦情報があがって、余ってるリソースでどこが使えるかってところの指示がいてピシッとやるみたいな。それはできるなあと。それは条件としてみんなが等しく、例えばスマホならスマホって今の社会みんな持ってる情報なので。それはできるんだと。」

この方が話されていたことはキャリア介護システムの仕事の受発注の仕組みを見事に言い得ている。中間報告会の中では、現在主に行っている高齢者支援だけでなく、子供や女性など幅広い支援に広げていきたいという意見が出ている。

(3) 「介護リテラシー」の研究(2016年)

キャリア介護研究会では、もうひとつ別の「介護リテラシー」という研究について千葉商科大学より助成を受けており、現在市川市を中心として関係者にヒアリングを実施するところである。

もし自分や自分の家族に介護が必要になったときに、適切に介護サービスを受けることができるだろうか？現在の介護保険制度や民間のサービスは複雑で、多様なものであり、それらを把握し、使いこなすためにはある一定の能力が必要だと考えている。私自身が介護事業所を運営してるなかで、一般の方々に介護サービスや介護制度、そして介護そのものについてもっと知って欲しいと日頃から感じており、市民の方がより介護についての知識や情報を得ることで、その方らしい人生が全うできるのではないかと考えてる。

「介護リテラシー」とは、介護そのものを行える能力ではなく、介護サービスを適切に使いこなせる能力と定義している。この「介護リテラシー」の定義は筆者である。(「介護リテラシー」という用語とその定義はまだ学会や論文でなされてはいない)。しかし、「介護リテラシー」の定義のみならず、市民が身につけるべき高齢者の介護の問題についての基礎知識についても一定の理解が得られているわけではない。そこでこの研究では市民が知っておくべき「介護リテラシー」の知識体系をヒアリングを通して明確にすることである。ヒアリングの対象者は介護経験者、被介護者、ケアマネジャー、ソーシャルワーカー、民生委員、包括支援センターの職員、市川市の介護保険課の担当者、特別養護老人ホームの施設長経験者、有料老人ホームの施設長など合計で20名を対象として知見を集約する。

具体的には①家族が要介護者となる前に必要だと思う介助、介護、あるいは介護保険制度についての知識について、②介護施設の選び方、入所の仕方で事前に知っておけば良かったこと、③介護

サービス事業者やケアマネジャーという介護サービスの供給側からの利用者にあらかじめ知っておいてほしいこととしている。

そしてこの研究で明らかとなった知見については、市民には冊子あるいはPDFで配布し、さらにキャリア介護研究会のホームページでも公表予定である。

5. 厚生労働省のモデル事業への採択 地域発イノベーションへの挑戦

これまで述べてきたように「キャリア介護システム」は、訪問介護事業所内の事務作業を効率化するという側面を持っている。そのことに着目し、さらにその効果を客観的に計測するために、このたび厚生労働省の「平成28年度 居宅サービス事業所における業務効率化促進モデル事業」に応募し、その後審査を経て採択され、12月より実証実験を行っている。(応募団体は筆者が代表を務めている株式会社かいごデザインの訪問介護事業所である。)政府は「一億総活躍」社会の実現のために、第一の矢である「希望を生み出す強い経済」として取り組まれる『医療・介護分野などの生産性革命』の一環として、今回のモデル事業を実施している。

このモデル事業の目的は、居宅サービス事業所(訪問介護事業所)における、シフト表の作成や記録の作成、事業所内の情報共有等の業務について、ICT機器・ソフトウェア導入による業務効率化の効果を検証するとともに、この実証事業の中で、居宅サービス事業所においてICT機器・ソフトウェアの活用を普及させるために必要な課題の整理を行うこととされている。今回の厚生労働省のモデル事業を通して、キャリア介護システムが、市川市発のソーシャルイノベーションとして他の地域でも再現性を持って利用され、介護分野の生産性革命の端緒となることを確信している。この実験の結果は2017年2月にまとめられる予定である。

平成27年度補正予算 6百万円	平成28年度予算 1.3億円
<p>ICT活用の有無による業務等の業務効率化比較分析</p> <p>調査概要 ICTを活用した先駆的な取組を行う事業所と標準的な事業所における業務効率化等の実証比較 比較分析により業務の中で生じている無駄の検証</p> <p>調査内容 居宅サービス事業所等の日常業務における一連の業務プロセスの業務効率 自治体の指導監督等における対応や提出書類 事業所内外の情報連携プロセスの実証比較 等</p> <p>調査対象 個々の事業所の取組状況を調査</p>	<p>ICTを活用したペーパーレス化の取組に係るモデル事業</p> <p>調査概要 介護事業の機軸業務を踏まえ、ICT活用等による業務プロセスの効率化モデルの確立 効果を生み出す人による業務分析及び効果検証</p> <p>調査内容 市町村の指導監督業務等に加え、業務効率化 ・事務作業で行われている業務内業務のペーパーレス化による業務改善効果 ・事業所内外の情報連携による業務改善効果 等</p> <p>調査対象 複数の事業所で構築されるモデル地区単位で実施(毛川地区、10か所)</p>

「厚生労働省 業務効率化促進モデル事業」

おわりに

もともとキャリア介護システムは、最初は訪問介護サービスのために4年前に生まれたが、今の時点では学生のボランティア活動や市民の地域活動(有償ボランティア)にも応用できそうだということが分かってきている。筆者は介護などを含めた地域の問題は地域ごとで解決できるはずであると考えている。むしろ地域の課題は地域のことに精通した地域の人間にしか解決できないと思うからである。筆者はこのシステムの開発や普及によって、地域の課題解決の裏方、お手伝いをしたいと思っている。

このキャリア介護システムに本当に汎用性があるかどうかは是非全国の皆さんと一緒に議論していきたいと思っている。地域の人材をICTの技術によって発掘し、活性化・流動化させて地域の課題が少しでも解決されていくことが私の夢である。是非皆さんと一緒に地域の課題解決に向けて議論を深めていきたい。

【参考文献等】

- ・鏡諭 (2016) 「介護保険 これからの10年でできること 第10回 介護保険と地域の見守り ～介護保険を超えた地域福祉への対応～」 『月刊介護保険』2016年1月号 法研
- ・熊野健志 (2016) 『「いちかわTMO講座」にみる市民活動の新たな可能性と展開』特定非営利活動法人 いちかわライフネットワーククラブ
- ・熊野健志、比嘉邦彦、石垣一司、飯塚日登志、中川潤一 (2016) 『介護資格者の業務履歴蓄積とテレマネジメントによる効果の研究』日本テレワーク学会
- ・厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課福祉人材確保対策室 (2015) 『2025年に向けた介護人材にかかる需給推計(確定値)について』(厚生労働省)
- ・厚生労働省 (2016) 『一億総活躍社会の実現に向けた取組について』
- ・斎藤紀子 (2016) 「地域人材による生活支援サービスの発展・普及について -活動履歴管理システムを活用したサービス展開(実証実験)からの示唆- (中間報告)」 キャリア介護研究会
- ・武藤博己 (2016) 「ヘルパーのキャリア形成」、『自治総研』2016年10月号 地方自治総合研究所