

Special Interview

介護の現場に代表される 「事務コスト」を削減しよう

深刻な人手不足の介護業界。それには現場が事務作業に追われる状況が影響しているという。医療・介護問題に詳しい国光あやの氏に話を聞いた。

労働時間の13%が記録作業に費やされる

現在、介護職員は約200万人いますが、5年後には38万人が不足するという予測もあります。その背景にあるのは、介護事業は利益率が低くて低賃金という問題です。そしてその一因として、「事務作業にかかる多大なコストが、介護業務を圧迫している」ことが指摘されています。

ある事業者からは、「売り上げの約10%を事務コストとして計上している企業が多い」という説明がありました。時間面でもムダが少なくありません。介護職員の労働時間のうち、約13%が記録作業に費やされているという報告があります。現場からは「利用者ごとに、各サービスにおいて同じ種類の書類を作る必要があり、転記するのに時間がかかる」「複数機関が提出を求め、アンケートや申請書類が多すぎる」

などの声が上がっています。こうした書類業務の負荷が減れば、職員は介護業務により集中でき、人材不足の緩和につながる可能性が高まるはずですが、そもそも、どうしてこんな状況になってしまったのでしょうか。おもな理由は2つ考えられます。ひとつは、

介護現場において、コストの効率化に対する関心が薄いことです。以前から、大事なところは寄り添いケアであり、自立支援や尊厳こそ介護の本質だという教育がされてきました。その結果、「ムダな書類が多いから、簡潔にしてい

たほうがいい」といった意識があまり醸成されなかった歴史があります。

もうひとつは、介護保険は保険者が各自治体であるため、ローカルルールが多いことです。書類は郵送で、メールは不可。この自治体の書類はワードだが、この自治体はエクセル……。こうしたルールが乱立しており、書類業務の煩雑さにつながっています。

国としても問題意識を強く持つっており、可能なかぎり事務作業や書類を減らしていくという意思決定がされています。具体的には、「介護分野の文書

に係る負担軽減に関する専門委員会」を2019年に立ち上げました。申請様式・添付書類や手続きなどの簡素化、ローカルルールの解消と標準化、効率化につながるICTの活用を目標に、すぐできることは今年度中に解決していき、今後取り組むべきことは21年の介護報酬改定に合わせて対応していくことになっています。これらの施策によって事務作業を削減できれば、介護現場はかなり楽になるはずです。

一部の自治体職員には、「介護は信頼なんだ。対面でなければいけない」とオンラインミーティングを拒むような古い価値観も残っており、今は一番苦しい時期かもしれません。しかし私の感覚では、今後職員の世代交代や時代の移り変わりに伴う意識変革により、十数年後にはこうした課題の約8割は解決している気がします。

また、医療や介護の世界で使うシステムは、スペックが10、20年ほど遅れているという印象もあります。昔からのシステムにつきはぎで構成されているので、効率的に事務作業が行えるシステム設計になっていません。介護現場に紐づくシステム業者の中には、融通がきかなくて値段も高い業者がいるため、刷新に踏み出しにくいのです。しかし、ITに通じた企業が手を差し伸べてくれたら、事務作業の問題はさらに早く解決するかもしれません。見通しは暗くないと考えています。



衆議院議員
国光あやの

Ayano Kunimitsu

1979年、山口県生まれ。医師、医学博士。2005年厚生労働省で医療・介護政策に従事。10年、東京医科歯科大学大学院修了。17年厚生労働省保険局医療課課長補佐を退任し、衆議院議員選挙初当選(茨城6区)。

※介護業界の健全な発展・労働環境の改善を目的に発足した経営者団体「FUTURE CARE CLUB(FCC)」主催の第19回定例会には国光氏も登壇。イベントレポートはここから読める。<https://future-care-club.jp/event/>