

# コロナ禍で変わる 介護施設におけるICTの活用手法

新型コロナウイルスによって介護業界もまた「新たな日常」への移行が求められている。その局面において、あらためて注目されるのがICTの有効活用だ。本稿では、現場での事例なども踏まえ、今後の方向性を検討する。



佐藤 瞳  
Sato Hitomi



米澤 麻子  
Yonezawa Asako  
株式会社データ経営研究所  
ライフ・バリュー・  
クリエイションユニット  
アンシエイトパートナー

## 新型コロナウイルスの 介護業界への影響

新型コロナウイルスの猛威により国内で多数の感染者・死亡者が発生したが、ようやく一時の危機を脱し、経済活動との共生を図る「Withコロナ」の実現を探る段階にきている。

介護業界における新型コロナウイルスの影響は多大なものとなった。とりわけ複数の介護施設において集団感染が発生し、閉鎖を余儀なくされた施設も多数にのぼった。接触を避けるために、多くの施設では面会禁止となり、デイサービスの受入制限や利用控え、通いの場の休止も相次いだ。また、職員同士の接触を避けるためにシフトの組み換えをするなど、現場では日々絶え間ない努力が必要と

された。

Withコロナ時代においては、接触によるリスクを極力減らしながら介護サービスを提供していく新たな日常が求められている。サービスは徐々に再開してきているが、今後の第二波の到来、新型インフルエンザや新たな感染症への対策全般を見据えた準備は不可欠である。今回の緊急事態においては、現場ではさまざまな工夫がなされてきており、ICTはその有効なツールの1つであった。この経験から新たな日常への示唆を得るために、いくつかの現場でのICTの活用事例を示していきたい。

## 介護施設における 国内外のICT活用事例

新型コロナウイルスの流行によって、国内

の介護業界のICT化はどのように進んだのだろうか。また、日本よりも厳格なロックダウン（都市封鎖）を実施した欧米では、高齢者や介護をめぐる状況に変化はあったのだろうか。新型コロナウイルスの流行を機に、介護業界で注目され、導入が進むようになった日本および欧米の介護施設におけるICTサービスの事例を調査したところ、活用の方性は3つに分類されるようである（別表）。

調査を通して、新型コロナウイルスの流行をきっかけに開発されたサービスは調査時点でまだほとんど市場に出ていないこと、また、国内外問わず、多くの企業が端末やソフトウェア等の無償貸与を実施していることがわかった。

事例として紹介するサービスの多くは新型コロナウイルスの流行以前から提供されてお

【別表】 介護施設におけるICT活用事例の概要

活用分類	事例概要
オンライン面会	介護施設向けビデオ通話サービス ・使用システム：自社開発と大手システムの活用に大別される ・ビデオ通話の設定・運用：職員が行なう場合とロボット(AI)が行なう場合がある
モニタリング	ICTを活用した遠隔モニタリング ・目的：高齢者の孤独感の緩和を目的としたコミュニケーション重視のモニタリング(見守り)と感染症対策を目的とした健康状態のモニタリングがある
バックオフィス業務	非対面化された業務記録・連絡 ・接触機会の削減方法：テキスト(メッセージツール)とビデオ通話(テレビ会議システム)が活用されている

出所：NTTデータ経営研究所

り、感染症対策に伴う社会の変化によって注目を集めるようになった。すでに提供されていたサービスであることも影響してか、多くの企業が介護事業者や高齢者個人を対象に無償貸与を行ない、サービスの利用促進を図っている点は、介護施設におけるICT化を考えるうえで特徴的であるといえる。

### ① オンライン面会

新型コロナウイルスの流行によつて最も一般化したのが、「オンライン会議」「オンライン帰省」「オンライン飲み会」など、ビデオ通話によるコミュニケーションなのではないだろうか。今後、ビデオ通話によるコミュニケーションは介護業界にも広がっていくと考えられる。その筆頭となる可能性を秘めている

るのがオンライン面会だ。

オンライン面会とは、介護施設に入居している高齢者がビデオ通話によつて家族と会話することができるICTの活用事例をいう。これまでは、介護施設が入居者のために端末やソフトウェアを準備し、家族とのプライベートなビデオ通話サービスを提供することは一般的ではなかった。私用で家族と連絡を取る場合は、高齢者が個人的に所有する端末を使用するケースが多かったと考えられる。つまり、家族とのビデオ通話は高齢者のITリテラシ次第であったということが出来る。しかし、感染症対策として対面での面会が制限されたことで、家族とのビデオ通話はオンライン面会として、介護施設のサービスの1つとして認識されるようになったといえる。

このような流れを受けて、介護施設向けのビデオ通話サービスが複数の企業からリリースされている。大手企業が提供する既存のビデオ通話システムを利用したサービスと、自社システムによるサービスがあるものの、どちらも介護施設の職員がオンライン面会の環境を整えるという点で、これまでの高齢者個人のITリテラシに依存した方法とは一線を画す。

さらに先進的なのはベルギーの事例で、職員の代わりにロボットがビデオ通話を手助けしてくれる。スクリーンを搭載した自走式ロ

ボットが介護施設の居室を回り、家族とのビデオ通話を希望するか高齢者に尋ねる。希望するとビデオ通話が開始され、高齢者と家族はロボットのスクリーン越しにお互いの顔を見ながら会話ができるという流れである。スクリーンはタッチパネルであるが、音声認識による指示が可能であるため、ウイルス感染のリスクが高い高齢者は、指で画面を触る必要がないという点でも安心な操作フローであるといえる。ロボットによるオンライン面会の実施は、人材不足が深刻な日本の介護業界にとつても選択肢として魅力的に映るのではないだろうか。

### ② モニタリング

外出自粛によつて社会との接点が減少し、孤独感をより強く感じるようになった高齢者は少なくない。そこで、孤独対策として注目されているのがコミュニケーションロボットである。ロボットとの日常会話を通して、孤独感を緩和させることが狙いだ。ロボットにスクリーンとカメラを搭載することで、家族とのビデオ通話や見守り、介護事業者によるオンライン体操などを行なうことができる製品も提供されている。コミュニケーションロボットによる従来の見守りが、新型コロナウイルスの流行によつて見直されたサービス事例といえる。



ベルギーのZoraBots社による家族とのビデオ通話をサポートするスクリーン搭載の自立式ロボット「James」(同社ホームページより)

一方で、パンデミックの渦中で高齢者の健康を守るには、従来の見守り以上のサービスが必要である。群馬県では、介護施設でクラスターが発生した教訓を踏まえ、入居者および職員の発熱や呼吸器症状の有無を報告するためのシステムを整備した。県内すべての施設を対象とし、毎日の報告記録がシステム上に集約される。発熱者を早期に見出し、クラスターの再発防止を狙いとす。

介護施設におけるクラスター防止のモニタリングを自治体主導で行なう日本に対して、アメリカでは施設単位での取組みが行なわれている。感染が疑われる人が誰といつ、どこで接触したのかを把握するため、健康状態をモニタリングすることができるウェアラブルデバイスに接触追跡の機能が追加された。介護施設の入居者や職員に身につけてもらい、情報を記録する。感染が疑われる人物が特定されると、その人が施設内で接触したすべての人のリストと、その日時・場所などの情報を

を得ることができる。

介護施設ではクラスターが発生しやすく、多くの高齢者が亡くなっている。施設関係者の健康状態に関する情報を継続的に蓄積することで健康状態の変化を都度把握し、感染が疑われる人を早期に見出すことが大切である。ICTによるモニタリングはその一助として注目されているサービスである。

### ③ バックオフィス業務

介護は対人サービスであるため、デスクワークの労働者と比較してウイルスの感染リスクが高くなってしまう。介護サービスそのものをデジタル化することは多くの介護事業者にとってハードルが高いものの、バックオフィス機能であれば比較的容易である。介護事業者のバックオフィス業務には、介護記録の作成、職員間の申し送り、勤怠管理などがある。加えて、高齢者の家族や関係機関との連絡・調整も含まれることができるだろう。

これらの業務は新型コロナウイルスの流行以前からICT化されており、多くの企業が多様なサービスを提供していた。なかでも介護記録の作成は、介護保険請求システムと一体的に利用している介護事業者も多い。一方で、それ以外のバックオフィス機能については、ICTに対する職員の忌避感などのために導入していない介護事業者も少なくない

た。しかし、感染症対策として、人との接触を必要最低限に抑える必要性が高まったことから、申し送りや勤怠管理など、対面で実施する必要性の低い業務については、ICTの導入検討が進んでいるようである。特に、職員間の申し送り、家族や関係機関との連絡・調整の際に、メッセージツールやテレビ会議システムを活用し、情報をやりとりする事例がふえているようである。介護事業者のやりとりする情報には機密性の高い個人情報が多く含まれていることから、導入検討に際してはセキュリティ対策が1つの焦点になると考えられる。

バックオフィス機能のICT化の狙いは、職員の安全性向上を目的とした感染症対策にとどまらない。平時の労働生産性向上や働き方の柔軟化のためにも推進が期待されている。職員へのスマートフォン支給を検討したり、IT企業による営業ミーティングやセミナーにテレビ会議システムを通して参加したりする介護事業者もいるようだ。

### 今後の介護施設におけるICT活用の見通し

今回の新型コロナウイルスの流行は、介護現場に多大な負担をもたらしたが、一方で介護施設の業務を見直し、介護施設のICT化の契機になったともいえるだろう。医療現場

においても新型コロナウイルスを契機にオンライン診療が注目を集め、オンライン診療がどのような場面で真に有効かという現実的な議論が活発になってきている。介護施設にいても、オンライン対面やモニタリング、バツクオフィスといったさまざまなICT活用があり方について議論を深める機会ではないだろうか。

そもそも高齢者のインターネット利用率は60歳代以上で大幅に伸びており、70歳代でも7割がインターネットを利用し、4割がSNSを利用している<sup>i</sup>。エンドユーザである高齢者はもちろんのこと、60歳代以上が多い介護職員にとってもICTは身近なものになりつつある。実際、家族とのやりとりはLINE等の一般的なSNSを使うケースも多くなってきている。したがってICT化の素地ができつつあるといえる。

このようななか、政策的に介護業務のICT化は推進されている。令和2年度予算においても介護現場のICT化による働き方改革および生産性向上実現の観点から、ケア記録等の電子化や効率的な勤務管理機能の実装に向けた取組みが進められている。介護現場のICT化が進めば、記録作成時間が短縮し利用者を支える職員間の引継ぎが円滑化し、本来業務であるケアに注力しケアの質を高める時間を確保することが期待されている。情

報セキュリティや標準化に関わる課題は依然として残るものの、政策的にも徐々にその解決に向けて検討が進められている。

しかし、介護記録ソフトの導入率は施設サービスで約60%、居宅サービスで約40%となっており<sup>ii</sup>、依然として電話やFAX等による連絡手段を主とする現場も多い。実際、介護施設内では居室のインターネット環境が整備されていないために、ICT化を進めにくい現状もある。介護事業者には小規模事業者が多いため、ICTへの投資体力が小さい場合も多い。

そこで、政府や自治体は導入補助金の拡充等により、さらなるICT化の促進を図っている。各自治体は地域医療介護総合確保基金（介護分）等を用いてICT導入への補助金を拡充している。また経済産業省は中小企業に対するIT導入補助金を設けており、新型コロナウイルス対策として非対面型ビジネスモデルへの転換やテレワーク環境の整備のためのIT導入メニューもふやしており、介護事業者も活用可能である。

今回の緊急事態で明らかになったのは、日頃の準備が重要ということである。従来からICTを活用していた事業者は円滑にICTプラットフォーム等の感染症に限らず、震災や水害

等の今後起こりうるさまざまな緊急事態に対して備えておくことが重要であり、備えるための計画（BCP・事業継続計画）の策定も不可欠である。新型コロナウイルスの第1波が一段落したいま、さまざまな政策的支援も活用しながら、一層の業務の見直しとICT化が必要とされるであろう。

ICTは、当然のことながら、あくまでもツールであり、ケアの中心は人と人とのコミュニケーションのなかにある。しかしSNSやビデオ通話のように、コミュニケーションの方法は時代とともにさまざまな形が生まれている。これらを上手に活用することで新たな介護の形が生まれるのではないかと考えている。



<sup>i</sup> 総務省「令和元年通信料動向調査の結果」2020年5月

<sup>ii</sup> 厚生労働省「未来投資会議構造改革徹底推進委員会第9回 会議資料 資料1-1」2020年4月

**米澤麻子** (よねざわ・あさこ)

東京大学経済学部卒業、千葉大学社会科学部研究科修了(総合政策)。事業会社を経て、医療・保健・福祉分野のコンサルティング・調査研究に従事。介護分野では地域包括ケア、医療介護連携やケアマネジメントに係る調査研究、IoT・AI×介護に関する調査・実証事業プロジェクトに数多く携わる。

**佐藤 瞳** (さとう・ひとみ)

英国エディンバラ大学 社会政治学 研究科修了(政策学)。国内のコンサルティング会社などを経て現職。国内外の医療・福祉分野の政策や取組みに関する調査・研究に従事。