

自治体DX (9)

自治体の業務の中でも効率化が求められているのが、介護保険関連だ。日本の要介護認定者は2020年の267万人から45年には1.5倍の401万人まで増える見込みで、関連業務のひっ迫と質の低下が懸念されている。総務省の「自治体DX推進計画」では介護関連の窓口手続きをいち早くオンライン化することを目指しているが、これだけではこの問題は解決しない。介護関連の様々な業務でICT（情報通信技術）を使って問題を打開する試みが始まっている。

その一つが、自治体が介護保険を運用する中で重要かつ負荷の大きい要介護の認定業務である。

市民が介護保険サービスを受けるにはまず自治体から要介護の認定を受けることが必要だが、申請者の増加によって遅延が常態化している自治体も少なくない。

そこで福島県郡山市はNTTデータ東北（仙台市）と組み、19年度に人工知能（AI）を活用して認定に必要な業務の効率化と期間を短縮する実証実験をした。その結果、80%のチェック精度で、認定期間を約10日間短縮し、最大70%人的コストを削減する効果が得られた。これを受け郡山市は本格導入する一方、NTTデータ東北では21年3月から正式サービスとして全国に提供を始めた。

認定を受けた後、ケアマネジャー（介護支援専門員）が要介護者や要支援者の状況に合わせて作るケアプラン（介護サービス計画）も手間がかかる作業だ。この業務

介護保険にAI、質向上も

でもAIの活用が進んでいる。要介護者向けの「ケアプラン」は主に民間事業者のケアマネジャーが作ることから、行政に先行して活用が始まっている。一例がスタートアップ企業のシーディーアイ（東京・中央）で、18年からケアプラン作成支援AIサービスを提供している。

一方、要支援者向けの「介護予防ケアプラン」は主に自治体が設置する地域包括支援センター所属のケアマネジャーが作成を担う。このプランを作成する負荷は非常に大きく、地域包括支援センター本来の「地域の高齢者の相談役」としての役割を圧迫していると問題視されてきたが、これまで改善が進んでこなかった。

こうした中、福岡市とスタートアップ企業のウェルモ（東京・千代田）は21年4月に協定を結び、全国で初めてAIを使い、将来の健康状態を予測して介護予防に効果的なケアプランを提案するシステムの開発に着手した。これにより、業務の効率化だけでなく、より重度化防止につながる質の高いケアプランの作成を目指す。

22年度中に開発し、ウェルモが23年度に製品として発売する。発売後5年間は、福岡市内57カ所の地域包括支援センターなどで無償で使えるようにするという。

プランを作成したら自治体の業務は終わりではない。事業者が作った介護計画が妥当かどうかを自治体がチェックする「ケアプラン点検」も大切で大変な業務だ。当社の例だが、このケアプラン点検業務にAIを活用する研究を20年度から進めている。業務を効率化するとともに点検でケアプランの質を高めることを目指している。

自治体の介護分野のデジタル化は始まったばかりだが、自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）の目的は「多様な幸せが実現できる社会」の実現にある。一部の取り組みが進めているように、業務効率化にとどまらず、高齢者がより良く生きることができ、質の高い介護につなげたい。

介護保険関連の自治体DX	
窓口手続き	22年度までに要介護認定申請など11手続きをオンライン化
要介護認定	調査票の矛盾をAIが確認することで期間短縮・業務軽減
ケアプラン作成	必要項目を入力・選定するとAIが最適プラン提案
ケアプラン点検	AIの支援による作業効率化とプランの質向上を研究中