令和6年度第2回
東京都介護現場革新会議

日 時：令和7年3月4日(火曜日)

午前10時00分～午前11時21分

場 所：オンライン開催

1 開会

2 議事

(1) 東京都における令和7年度の介護人材関連施策について

(2) 介護現場におけるデジタル化等の状況について

<資 料>

資料1 東京都介護現場革新会議委員名簿

資料2 東京都介護現場革新会議設置要綱

資料3 令和7年度東京都における介護人材の確保・定着・育成に向けた
取組について

(別紙1) 介護現場改革促進事業

(別紙2) 介護DX推進人材育成支援事業

(別紙3) 地域におけるケアプランデータ連携システム活用促進事業

(別紙4) 居宅介護支援事業所事務職員雇用支援事業

(別紙5) 介護現場におけるカスタマーハラスメント対策強化事業

(別紙6) 訪問系介護サービス暑さ対策緊急支援事業

(別紙7) 訪問介護事業所におけるEV車・EVバイク導入支援事業

(別紙8) 介護職員・介護支援専門員居住支援特別手当事業

(別紙9) 介護職員宿舍借り上げ支援事業

資料4 介護現場におけるデジタル化等の状況について

参考資料1 東京都介護現場革新会議について

参考資料2 第9期東京都高齢者保健福祉計画(令和6～8年度)【概要版抜
粋】

<出席委員>

鈴木 健 太	社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都高齢者福祉施設協議会 デジタル推進委員長
赤 星 良 平	社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都介護保険居宅事業者連絡会 運営委員
永 嶋 昌 樹	公益社団法人東京都介護福祉士会 会長
大 澤 崇	公益財団法人東京都中小企業振興公社 総合支援課長
宮 本 隆 史	社会福祉法人善光会 理事
芳 賀 沙 織	S O M P O ケア株式会社 Future Care Lab in Japan 副所長兼主任研究員
五 島 清 国	公益財団法人テクノエイド協会 企画部長
渡 部 裕 代	公益財団法人東京都福祉保健財団 福祉情報部長
河 内 武 志	中央区介護保険課長
礪 端 洋 充	小金井市高齢福祉担当課長
大 谷 末 美	檜原村福祉けんこう課長
西 川 篤 史	東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課長
山 岡 亮 一	東京都福祉局企画部福祉人材・サービス基盤担当課長

<欠席委員>

高 村 卓 朗	社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター 人材情報室 室長
矢 畑 勝 由	公益財団法人東京しごと財団 総合支援部シルバー就業推進担当課長

○事務局（松本） それでは、ただいまから令和6年度第2回東京都介護現場革新会議を開催させていただきます。

本日は委員の皆様方には多忙な中御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。

本会議の事務局を務めます、東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課の松本でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本委員会は原則公開となっており、配布資料及び議事録は、後日、ホームページでも公開させていただきますので、あらかじめ御承知おきください。

本日は、15名中13名の委員に御出席をいただいております。高村委員、矢畑委員からは、欠席との御連絡をいただいております。

本日はオンライン開催です。開催の運営に当たりまして、お願いを何点か申し上げます。もし画面が映らない、音声聞こえないなど問題が発生した場合には、一旦会議から御退室いただきまして再入室をお願いいたします。再入室をいただきましても改善されない場合には、事前にお送りさせていただきましたメールに記載しております介護保険課の電話番号へ御連絡ください。

次に御発言について、御発言の際は、パソコンから御参加の方は手を挙げるボタンをクリック、スマートフォンで御参加の方は挙手の絵文字をタップしてください。委員長から指名がございましたら、お名前をお伝えいただき、御自身のマイクのミュートを解除の上、御発言をお願いいたします。なお、会議中のハウリング防止のために、発言時以外はマイクをミュートにさせていただきますようお願いいたします。

続きまして本日の配付資料ですが、議事次第の次のページに一覧がございます。資料1から4まで、それから別途参考資料も、あらかじめデータにてお送りさせていただきます。本日は次第に沿って、資料を投影させていただきます。

それでは、これからの議事進行につきまして、委員長にお願いしたいと思います。永嶋委員長、よろしくお願いいたします。

○永嶋委員長 皆様、おはようございます。永嶋でございます。本日はよろしくお願いいたします。

それでは次第に沿って進めていきたいと思っております。

まず議事、令和7年度東京都における介護人材の確保・定着・育成に向けた取組についてです。事務局からご説明をお願いします。

○西川介護保険課長 介護保険課長、西川です。私から説明させていただきます。よろしくお願いいたします。

まず、資料3が現在議会で審議中の来年度の介護人材確保等に係る施策をまと

めたものです。確保・定着・育成に分類して、来年度も新規事業、拡充事業を複数予定しています。

本日は、この中から本会議のテーマである生産性の向上、職場環境の改善に繋がる事業について、幾つか御紹介をさせていただきます。

資料3（別紙1）が現場改革促進事業です。

こちらは、来年度も引き続き実施しますが、特に資料左側のデジタル機器の導入補助について、デジタル機器の補助対象に施設系を新たに追加するとともに、職員の人数に応じて設定している上限額を346万から666万に引き上げるなどの拡充を行っております。

その下の次世代介護機器の導入補助については、通信環境との一体整備の対象に在宅系のサービスを追加するとともに、対象分野に機能訓練支援や食事栄養管理支援、認知症生活支援を追加するという拡充を予定しております。

次のページが支援フェーズ別の整理ですが、来年度も動機づけから導入後の支援まで、一貫して支援していきたいと考えております。

資料3（別紙2）が今年度から開始した事業で、介護現場におけるデジタル化、生産性向上の取組を進める人材の育成を支援する事業になっています。

中段に記載のとおり、具体的には法人当たり2名まで、1人当たり年間50万円、1法人当たり100万円を上限に支援しております。

本事業は、今年度100法人の活用を見込んでおりましたが、結果として大幅に見込みを上回る申請をいただきましたので、来年度もより多くの事業者様に活用いただければと考えております。

資料3（別紙3）は新規事業ですが、令和5年度から国が運用を開始しました「ケアプランデータ連携システム」の活用を促していく事業になっています。

課題に記載しておりますが、ケアプランデータ連携システムはケアマネ事業所と居宅サービス事業所間のケアプランデータのやり取りをデジタル化するシステムですが、なかなか普及が進んでいないのが現状でして、普及率は全国で6%、都内でも7.2%という状況になっております。

このシステムを普及していくためには、地域で一体となって取り組んでいただくことが必要という考えの下、来年度は区市町村への支援という形で事業化を考えております。

真ん中の事業概要のとおり、各区市町村管内の事業所数に応じて上限額を定め、最大3,000万円、補助率は10分の10で実施しますので、より多くの区市町村で取り組んでいただけるよう、今後、周知を図っていきたいと考えております。

続きまして資料3（別紙4）、こちらも今年度から行っている事業ですが、居宅介護支援事業所いわゆるケアマネ事業所において、事務職員を雇用した場合に、その費用の4分の3を補助する事業になっています。

事業内容に対象規模を記載しておりますが、今年度は300事業所を見込んでおりましたが、こちらも見込みを上回る申請がございました。来年度もより多くの事業所で活用いただけるよう周知していきたいと考えております。

資料3（別紙5）は来年度の新規事業ですが、介護現場におけるカスタマーハラスメント対策強化事業です。こちらは都の条例制定などもございましたので、それを踏まえて、来年度は既に実施している取組も含めて大幅に強化し、新規事業として実施していく予定です。

左側に内容を記載していますが、まず相談窓口について、現在設置している窓口をリニューアルし、ワンストップの窓口として運用していくことを予定しております。

また、左側の下段に「訪問系対象メニュー」とありますが、訪問系サービスの場合、高齢者宅を訪問ためカスハラが発生しやすい環境だと認識していますので、同行訪問の際の支援や防犯機器などの購入費用補助も予定しています。

続きまして資料3（別紙6）、こちらも訪問系サービス向けですが、暑さ対策、夏に向けた事業になっています。昨今、記録的な猛暑となる年が多く、ヘルパーさんの熱中症リスクは非常に高くなってきていることから、いわゆる暑さ対策グッズの購入経費を補助するという事業になっています。

事業概要の中段に記載のとおり、職員数に応じた基準額を設定し、補助率4分の3で、こうしたグッズの購入経費を補助していきたいと考えております。

資料3（別紙7）が訪問介護事業所に特化した事業になりますが、移動手段の支援としてEV車、EVバイクの購入経費を補助するという事業です。

訪問介護の場合、自転車を使う方も多いと思いますが、多摩地域などは車やバイクを使用されることが多いということを踏まえ、その購入経費を補助する事業になっています。

事業概要のところ、補助基準額は最大で500万円の2分の1となっています。次のページをご覧くださいと実際の購入イメージがわくと思いますが、現状、こういったEV車やEVバイクに対する国や都の環境局、産業労働局が実施している既存の補助がかなり多くなっています。

ただ、それでも自己負担額はそれなりにあることから、訪問介護事業所の場合には更に2分の1を補助することとしています。例えば一番上のA社EV車の場合ですと、80万円程度、その下のEVバイクは安いものであれば7万円ぐらいで

購入できるような形になっています。EVの場合は、燃料費などのランニングコストも、ガソリン車に対して低くなっていますので、ぜひ導入いただいて、ランニングコストの削減にも活用いただければと思っています。

続きまして資料3（別紙8）、こちらの居住支援特別手当事業は今年度から開始していますが、介護職員、介護支援専門員を対象に月額1万円から2万円の手当を支給する事業者を支援する事業です。今年度、大変多くの事業所に活用いただいております、来年度も継続して実施する予定です。「居住支援特別手当」という名称ですが、事業概要に記載のとおり特に居住形態によらず、週20時間以上の職員であれば対象となります。

また、小規模な事業所への配慮として、概算前払いすることや社会保険料の雇用主負担分まで含めて補助する事業になっておりますので、もしまだ活用していないところがあれば、ぜひ活用いただければと思います。

最後は資料3（別紙9）、こちらにも居住系の支援の宿舍借り上げ支援事業です。こちらは事業者が宿舍を借り上げた場合、最大で8分の7を補助する事業で、2概要の下に記載していますが、今年度から1戸当たりの利用制限の4年間という制限を撤廃するとともに、外国人の方については利用者定員に応じて設けている個数上限の制限外とする拡充を今年度は行っており、かなり利用者が増えている状況です。来年度もより活用いただけるよう、周知を図っていきたくと考えております。

私の説明は以上になります。

- 永嶋委員長 ただいまの御説明について、御質問、御意見などございますか。
- 大澤委員 我々も令和5年度からカスタマーハラスメント対策に関する窓口相談を行っており、来年度も継続して相談対応させていただきます。
それに当たって、資料3（別紙5）に窓口の運営と記載がある介護現場における相談対応というのは具体的にどちらで対応されるのか、改めて教えていただけますでしょうか。
- 事務局（松本） 今年度までは東京都社会福祉協議会に委託し、窓口を設けておりましたが、ワンストップ化に伴い、競争入札で民間事業者に委託することを考えております。
- 大澤委員 もし、案件に関わりがあるようなものがあれば、また年度が明けてから連携させていただければと思います。
- 永嶋委員長 ほかに御質問はございますか。五島委員、お願いいたします。
- 五島委員 非常に重層的で、すばらしい取組だとお聞きしました。

一点、資料3（別紙3）のケアプランデータ連携システム活用促進事業は、利

用率が低いことを受けて来年度自治体にテコ入れをしていくということですが、私自身、これはすごく重要だと思っています。生産性の向上や介護の質を上げていながら合理化を図っていくということもそうですが、やはり居宅サービス計画と各サービスをきちんと見える化していく、きちんと互いのサービスを給付管理の中で確認し合っていくということが、重要だと考えます。

私どもの業界は、福祉用具のレンタルなど福祉用具の関係ですが、その対応事業者と実際のケアプランとの給付管理という点でも、最近ではコードの記載も非常に重要になってきていますので、ケアプランの中に盛り込まれているものと、対応サービスの中で盛り込まれているものが、適切に請求されているかというような部分でも、非常に重要な連携だと思っておりますので、もう少し普及していくといいなと思ったところです。

○永嶋委員長 ほかにも御意見、御感想ございましたらお願いいたします。

ケアプランデータ連携システムの事業は区市町村対象ということですので、もしよろしければ区市町村から、河内委員いかがでしょうか。

○河内委員 中央区介護保険課の河内です。

東京都は広域に制度や人材の確保、定着、育成に向けて重層的にやっていただいている、非常に心強いとは思っていますが、この情報を小さい事業所も含めて周知していく、知っていただいて、忙しい中で利用していただくところが課題であると感じております。コンテンツとしては非常に多くあるので、これをいかに活用するかというのが区の課題だと改めて思いました。

一点、事業者からの声をお伝えしますと、例えば人材の確保、育成という面という、キャリアアップやスキルアップというような事業も非常に多く用意していただいているのですが、やはり忙し過ぎてそんな時間がない、勉強する時間がない、そもそも職場環境で休めないという声がございます。その中で、東京都は代替職員確保の事業もやっていただいているので、そういう事業をどう組み合わせれば人材確保等に結びつくのかを事業所にどういった形で提案できるかという点は、引き続き考えていきたいと思っております。

○永嶋委員長 では、同じく小金井市の礒端委員、いかがでしょうか。

○礒端委員 小金井市の礒端です。

先ほどのケアプランデータ連携システムの事業で、2点確認させていただきたいことがございます。まず1点目が、連携システムの普及率が令和6年9月時点で7.2%ということですが、この事業を通じて普及率の目標があるのかということ。2点目が、区市町村の補助、10分の10を支援とありますが、事業期間が単年度か複数年度かどうか、その2点について教えていただきたいと思っております。

○永嶋委員長 事務局、よろしいですか。

○事務局（松本） 御質問いただいた2点について、まず1点目ですが、システムの普及率は国がKPIを設けており、自治体ごとに30%以上の普及率という目標を立てております。イノベーター理論と言うようなのですが、30%を超えてくるとだんだん普及してくるだろうということです。東京都といたしましても、各区市町村には、30%を目指していただきたいと考えております。

また、現在介護情報基盤の整備も進んでおりますが、ケアプランデータ連携システムがその一部になるということも鑑み、この9期計画期間中の令和7年度、令和8年度の2年間で、全区市町村30%以上普及することを目標として考えております。

2点目ですが、先ほど申し上げたとおり2年間と想定してはいますが、事業としては単年度事業になっていますので、状況が分かりましたら区市町村の皆様には情報提供させていただきたいと思っております。

○西川介護保険課長 区市町村単位の利用率は今も公表されているので、そういったものも気にしながら、取り組んでいただければと考えております。

○磯端委員 普及率30%ということで、市としても取り組んでまいりたいと思います。

課題として、システムの有効活用には、介護サービス事業所でのシステム導入も必要ということで御説明いただきましたが、介護事業所だけでなく、介護と医療の連携ということもそこに含まれているのか、もし分かれば教えていただきたいと思っております。今後とも、医療介護推進の連携の取組も進めていただきたいと思っております。

○永嶋委員長 事務局、いかがでしょうか。

○西川介護保険課長 この事業の対象としては、あくまでも居宅介護支援事業所と介護サービス事業所なので、医療との連携というのは入っていないのですが、ケアプランデータ連携システムが介護情報基盤と連携しますので、医療との連携にも最終的には使われるのかなと考えております。

○永嶋委員長 地域によって事情も違うかと思いますが、檜原村の大谷委員いかがでしょうか。

○大谷委員 檜原村の大谷です。今も言っていたのですが、檜原村の地域特性として、こういったシステムを活用できるかなというところはあるのですが、やはり圧倒的に人材不足、事業所不足の中でこういった連携システムが活用できればいいと思っております。

ただ、事業者と連絡を取ってこういった事業を知っているかどうかの確認を取

っていかなければいけないので、事業者にはどのように周知されているのか教えていただければと思います。

- 西川介護保険課長 この事業は区市町村単位での実施なので、これから実施する区市町村と連携して周知を図っていくところですが、ケアプランデータ連携システム自体の周知はこの前都でも行ったほか、国も事業者向けの説明会などを随時開催しています。

来年度、区市町村単位で大々的に利用促進を図っていきますので、その際どういった周知が効果的なのかは、今後、区市町村の皆様と相談しながら進めていきたいと考えております。

- 永嶋委員長 事業者の規模によって人が少ないところだと、申請する手間や時間が取れないといったこともあるのかもしれないとお話を伺っていて思いました。これからどんどん普及していけばと思います。

様々新規事業もございますので、また現場の状況も変わっていくのかなと思います。こういう制度があっても利用しないとうまく進んでいきませんので、普及できるように周知していただけたらと思います。

では、次第を進めさせていただきます。

それでは、議事「介護現場におけるデジタル化等の状況について」事務局から御説明をお願いいたします。

- 事務局（松本） それでは資料4について、事務局の松本から御説明をさせていただきます。

まず現状ですが、東京都では、都内の介護事業所の現状を把握し、高齢者保健福祉計画策定の材料とするために3年に一度、在宅サービス、施設・居住系サービスそれぞれ運営状況調査をさせていただいております。事業者の皆様方には3年に一度、かなりのボリュームの調査になりますが、御協力をいただきまして誠にありがとうございます。

直近では、令和4年度に実施しており、サービス種別、事業者規模等の基礎データに加え、DX関連では、ロボット・ICT機器等の導入実績、ICT等の活用の推進に向けた課題について調査を実施しております。

この調査は人材に限らずかなり幅広く介護事業所の状況を調査するもので、デジタルに割ける項目数も少ないということで、現状は導入実績と課題だけを調査しているところです。

調査結果について簡単に御説明をさせていただければと思います。1枚おめくりいただきまして、まずICT等の導入実績についての結果です。

先ほども申し上げましたが、在宅系と施設・居住系で別の質問項目になってお

り、横並びでお示しできていないので大変分かりづらい調査結果になっていますが、左側が在宅系、右側が施設・居住系のデータです。

また、いずれのデータもICT機器やロボット等を導入していると回答いただいた事業所・施設が分母となっております。例えば左側の在宅系の請求システムの85%というのは、何らかのICT機器、ロボットが導入されている事業所のうち、85%は報酬システムが入っているということなので、事業者全体の85%が請求システムを入れているというような結果ではないので、その点、御留意いただければと思います。この点は、次回調査では項目を整理して、しっかりデータを取るようにしたいと考えております。

その前提で御覧いただきまして、まず在宅系ですが、先ほど申し上げたとおり、請求システムの導入が85%で一番高く、介護業務記録システムの導入も50%ということで、記録、請求といったソフトウェアが在宅系の事業者にとっては入れやすいという結果となっております。

一方、見守り機器等のロボットに関しては、ほとんど導入が進んでいないというところで、1%、2%が目立つという状況です。

右側に目を移していただきまして、施設・居住系です。

こちらは、ロボットはロボットを導入している施設が何を入れているか、ICT機器はICT機器を導入している施設が何を入れているかという調査結果になっています。

ロボットに関しては、ロボットを入れている施設の80%近くは、見守り・コミュニケーションを導入していると回答されています。事業者様の声や都の事業実績から見ても、見守り・コミュニケーションは最近かなり導入が進んできているという状況ですので、施設では見守り・コミュニケーションが入れやすいという結果が出ていると考えられます。

ICT機器は、パソコンで利用者情報を共有している、つまり介護・業務記録システムを導入しているのと同義だと思いますが、9割ほど、ほとんど施設が導入しているという状況です。また、タブレットを活用しているところが60%を超えているなど、ICT機器を入れている施設は様々なツールを活用して進めているということが分かります。

先ほども申し上げたとおり、質問項目も異なっており、ICT機器、ロボット等を導入している事業所・施設が分母になっているので単純比較は難しいですが、ロボットの導入に関しては、在宅系と施設・居住系で大きな差があり、在宅系の導入がなかなか進んでいないという現状は見て取れると考えてございます。

続きまして1枚おめくりいただき、課題についての調査結果です。

先ほどと同様、在宅系と施設系は別の質問項目になっており、左側が在宅系、右側が施設・居住系となっています。

在宅系、施設系ともに導入の課題として、費用面を挙げた事業所、施設が最も多いというところで、我々も補助金等様々支援をさせていただいていますが、それでもなお費用面の課題が大きいという状況です。我々としては、先ほどもありました事業周知も含めて課題なのかなと考えています。

一方で、知識、情報不足を課題として挙げた施設・居住系は約5%にとどまっているのに対し、在宅系では約40%と多くなっています。在宅系の事業所は施設に比べると規模も小さいというところもございますので、こういった課題感が大きいのではないかと考えております。

それでは、1ページ目にお戻りください。

現状の中段、先ほど御説明した令和4年の調査結果については、現行計画である第9期高齢者保健福祉計画や今年度の新規事業等に反映させていただいております。具体的には、第9期高齢者保健福祉計画において、介護人材確保対策の重点課題の一つとして、「さらなる職場環境の改善（介護現場の生産性向上）」を設定し、介護現場のDX推進を含む生産性向上に向けた施策を東京都として推進していくこととしています。

また、今年度より介護DX推進人材育成支援事業を開始しており、こちらは特に在宅系でのICT、ロボット等についての情報・知識の不足といった課題を受け、事業所内でDXのノウハウを持つ人材を育成していただけるよう新規事業として立ち上げたところです。

また、介護現場改革促進事業においては、在宅系では次世代介護機器の導入がなかなか進んでいないという現状を踏まえ、令和5年度までは施設系のみモデル施設というものを育成していたところ、今年度からは在宅系でも次世代介護機器を先進的に導入する事業所をモデル事業所として育成し、具体的な事例として普及していくという拡充をしております。

前置きが長くなりましたが、本日の論点として、2点挙げさせていただいております。

まず一点目、来年度に在宅系、施設・居住系それぞれの調査を行う予定になっていますが、介護現場におけるデジタル化等の状況をより把握するために、こういった調査項目が考えられるのか。

調査項目が一致していない点是对応予定ですが、そのほかこういった項目を取れば、より状況が分かってくるのではないかとということありましたら、御意見いただければと考えております。

二点目、調査に限らず、今後さらに介護現場のDX化を進めるためには、どういった課題があると考えられるか。

DX化に限らず生産性向上という大きな枠組みの中でも結構ですので、皆様のお立場でお持ちの課題感を共有いただけると大変ありがたいと考えております。

この2点を論点として挙げさせていただきましたので、忌憚のない御意見をいただければと思います。

説明は以上です。

○永嶋委員長 今の御説明につきまして、何か御質問や御意見を御自由にいただければと思いますが、いかがでしょうか。

では、宮本委員、お願いいたします。

○宮本委員 前段の部分も含めて、本当に東京都には、様々な施策を打っていただけているということを非常に痛感しております。私たち介護現場を持っている身からすると、非常にありがたいなところが第一印象です。

本日いただいたこの論点についてですが、まさにどこの自治体でもデジタル化の状況を把握するのにどうしていくのかは、結構悩まれていると思っています。今後、国もダッシュボード化をしていくことによって様々な情報をデジタル庁主導で吸い上げなければいけないという状況の中において、どのように政策を打っていくのかというのは、非常に重要だと理解をしています。

弊社も関わらせていただき神奈川県と一緒に実施しているデジタル田園都市国家構想交付金関連の事業において、介護事業者からすると国や自治体、大学の研究など様々なアンケートが届きそれに対応する時間や労力も非常にかかることから、一つのプラットフォームを作って、介護事業所が紙ベースでやるより早く答えられるようなシステムを組んでいます。それを神奈川県の実業者に使っていただき、月ごとに確認していくことで、毎月どれだけデジタル化が進んでいるのかも見えてくるという事業を実施しています。

どうしても定点的な観測になってしまいがちですし、回数を増やせば増やすほど、事業者にとって負担にもなってしまいますので、最初入れた項目が変われば、そこを少し変更していくということで、労力を少なくし、かつなるべくリアルタイムで現状に近い情報収集をする上では、比較的安価でシステムを組んで事業者に使っていただけるようにしていくということは、方法の一つとしていいのではないかと考えています。

二点目、介護現場のDX化を進めるためにどういった課題がということですが、DX化そのものは手段ではあると思いますが、高齢者の方に最適なサービスをしていく人材が不足しているという状況においては、やはり使える道

具を正しく、ちゃんと使っていくというオペレーション改革は、経営の中において1丁目1番地ぐらいやらなければいけないことだと理解しています。そういう意味においては、一番は経営者、経営層の課題が大きいだろうと理解していただき、東京都も介護現場で働いている人たちに対する施策は結構やってくれていますし、様々な機会があるのですが、国の会議の中でもよく議論になる経営者の経営マインドをどのように改善していくのかといったところが、やはり非常に重要だと思えます。

生産性向上ガイドラインの中でも、経営層の意思決定やトップダウンのプロセスが重要だということが結構書かれています。現場でこういったことを進めようとする、うちの現場では使えないとか、比較的年配者が多いからそんなの無理だと最初からなってしまうところが多いと思えます。そういった問題はどこの施設でも起こり得ますので、PDCAを回していく中でそういった方にも使ってもらって、どのように改善して、本来の目的を果たしていくのかというのは、経営層がマネジメントとしてやらなければいけないのですが、そのマネジメントの部分になかなかフォーカスが当たらずに、DX化とかデジタル化、機械化というワードだけで飛びついてしまっていることが散見されるのかなと、私自身は課題として思っています。

- 永嶋委員長 事務局から、何か今の御意見に対してございますか。
- 西川介護保険課長 宮本委員がおっしゃったことは、我々も本当に実感しているところで、我々は様々な事業を行っていますが、積極的に活用いただける場所とそうでないところがあり、それは経営者の方の考え方やアンテナの張り方、マインドといった部分もあると思うので、そういった事業者に対してどうアプローチしていくかは常に考えているところで、そこをどう変えていけばいいのかが課題だと考えております。
- 永嶋委員長 今の課題についてもう一点、プラットフォームを作ってというお話もありましたけれども、調査は紙ベースかどうかお尋ねしたいのですが。
- 事務局（松本） 調査は紙とオンラインとを併用させていただいております。小規模の事業者様はオンラインだとなかなか回答しづらいというところもございませぬので、紙ベースの調査票と一緒に、オンラインのURLとID、パスワードをお送りさせていただき、どちらでも回答いただける形で実施しております。
- 永嶋委員長 プラットフォームを作って、逐次確認していけたらいいという御意見だったかと思えますのでご参考にしていただければと思います。
今の意見に被せてでも構いませんが、他にいかがでしょうか。
五島委員、お願いいたします。

○五島委員 出していただいた論点の調査項目、課題というところで述べさせていただきますと、先ほどのケアプランデータ連携システムもそうなのですが、やってみるとすごくよかったという意見もよく聞こえます。やるまでをどのように動かしてあげるといいのか。例えば、我々が仕事をやっても、今は普通に共有フォルダを使って、そこから資料を出してきて、誰かが使っていればそこに書き込むことができないなど、以前は自分のデスクトップに持ってきて仕事をしていたものが共有化することによって、こんなに合理化するということが見えてくるのだと思います。先ほどのアンケート調査にもあったように、規模によってはデジタル化しなくても十分業務が回っているというところも一方であると思いますが、今はもうデジタルの流れですので、そういったところを上手に進めていくには、どういった調査が必要かということかと思えます。

我々も同じような課題があって、デジタル化に向けた全国フォーラムを開催してみても、秋田県の二つの事業者に報告していただいたのですが、やはりデジタル化を進めていくためには、活用のためのノウハウやそのルール決め、現行の介護業務の棚卸をしっかりと、どこがデジタル化できるのかをきちんと整理しながら、計画的に入れていかないと、どこかで入れているからうちでもすぐに役に立つのではないだろうかというぐらいの安易な形で入れてしまうと、必ずしも十分に全員に伝わらなくて、ルール化が徹底できない、システム自体をどう管理していくかという問題にもなってしまいます。その辺りが、例えば今回の調査項目で言うと、今までやってきた調査というのは、デジタル化に向けての導入の課題やボトルネックがどこにあるのかが主体ではあったのですが、もう一步踏み込むとすると、よく進んでいるところには、デジタル化ができる業務の具体的な内容や、どういうところをルール化しているのかなどを、逆にデジタル化が進んでいないところには、デジタル化ができそうな業務はどういうものがありそうなのかを、双方で見える化していくという形で、調査を取ったらどうかと思いました。

必ずしも国が推進しているICT・デジタル機器でなくても、例えばAdobeの契約システムとか、ChatGPTを使って介護のアセスメント表を作ったりとか、そういうことを秋田の事例ではやっていました。ほぼほぼ手書きはなくなり、議事録を作りながらアセスメントを作り、そこにみんなで手入れをして、よりよいものにしていくという事例だったのですが、非常に参考になるケースだったので、双方のいいところと普及できないところを拾っていくのはどうかと思いました。

もう一つ、課題で最近言われるのが、ルール化やプライバシーの問題、あとは入れることによって合理化するけれども、かえってその業務量が増える、覚える

まで時間がかかるという点。例えばLINEWORKSとかを入れることによって、基本的には情報が一通貫しますが、見ている職員と見ていない職員に差が生じるなど、どこまでを確認して、誰が最終的に判断をするのか、そういうきちんと活用するためのノウハウを作っていく必要があるという報告が秋田の事例でありました。やはりうまく活用するためのノウハウ集も作ってあげないと、なかなか小規模、大規模を含めて利用が進まないのかなと思いますので、費用面だけではなくて、もう少し一歩踏み込んだ、進んでいるところ、進んでいないところ、具体的にどういうところに課題感があるのかというのもいいかなと思いました。

- 永嶋委員長 確かに、五島委員がおっしゃるように、どのように使うかということがきちんとできてないと、本来の機能を活用できないですね。今までいろんなところを見ましたが、本来の機能を活用していないで使っているようなところも結構あるような気がします。

あと、実際にDX化しなくても回っているところがあるかもしれないというお話もありましたけれども、使う、使わないということに対して、事業所の考え方とか経営層・管理層の考え方というのものもあるのかもしれないとは思いました。

鈴木委員、お願いいたします。

- 鈴木委員 今の議論、宮本委員、五島委員からの貴重なご意見があったと思います。私も同じようなことになりましたが、1点目が、こういったDX関係がどうして進まないのかということ。その一つは、宮本委員がおっしゃった経営層の個々の理解、マインドというところが大きく関わっているかと思います。資料4の3頁でも、様々な言い訳的な理由が伺えるわけですね。今後導入する、推進する予定はないとの回答に対して、なぜ予定がないのか深掘りする必要があると思います。

導入するコストがかかるというのはもちろん分かりますが、それは言い訳になっているような気がします。全然そういうつもりがないのかなど、本音は何なのかというところを掘っていかないと、本当に具体的などころが見えてこない部分があるかなと思います。お金が掛かるのは当たり前であり、アンケートを取り続けても絶対一番に上がってきますので、そうならない聞き方が必要だと思います。

いずれにしても、経営層の理解、現場との乖離という言い方もできますが、そういうものが大きいと思っております。

もう一点が、五島委員もおっしゃっていましたが、国が挙げている重点分野以外の部分で、事務的に便利なアイテムやソフトを活用できることが随分あると思います。重点分野の機器だけでなく、様々な使いやすいアイテムをどのように使うのか、ノウハウ集という御意見がありましたけれども、そういったところまで

できると、さらにいいのかなと思います。

論点はこういった質問項目がいいのかということでしたので、そのようなことを御質問できるといいのではないかと思います。

- 永嶋委員長 以前に、鈴木委員の施設で使っていらっしゃる様々な機器を見せていただいたことがありましたが、使わなければ分からない、使ってみて初めてこんなに便利だったんだなというようなこともあるのかもしれない。

リフトなどもそうですが、慣れてしまうと便利だと言って使うのですが、慣れるまでがやはり大変である程度時間かかるため、どのようにやるか分からないから使えないと思ってしまう施設も確かにあるのかなと思います。

ほかに何か御意見などがございましたら、お願いいたします。

では、芳賀委員、お願いいたします。

- 芳賀委員 SOMPOケアの芳賀です。委員の皆様の御意見について大変勉強になりました。

論点についてお話させていただきますが、ICTを導入することと活用することは、我々は分けて考えています。

質問の別の観点として、テクノロジーのことではなく、活用し続けられる現場なのかどうかを質問するのも一つかなと思います。既にモデル事業などで取り組まれている東京都のよい取組事例、例えばこういうICT機器を入れたときに、こういう職員配置からこういう職員配置に変えたとか、こういう仕事のやり方からこういう仕事のやり方に変えたとか、こういうリスクを取って進めた、それにどれだけのコストや時間を掛けたというような事例を、質問の前に示した上で、それが回答者にとってできそうかどうかというような質問を試みるのも一つかなと思います。

私たちもテクノロジーの実証評価や介護現場でのトライアルや、実際に使ってみるということをやっていますが、テクノロジーを導入するというよりも、現場が変わるということのほうが労力がかかるころでしたので、変えられるのかどうかということを知りたいというのがいいのかなと思います。

また、これは少し細かなことなのですが、質問の項目の中で、ロボットとICTはカテゴリによっては重複することもあるかと思いますし、ロボットの重点分野も拡充され、カテゴリ分けするのが複雑になってきたので、回答者が迷わずに回答できるような設計が望ましいと思います。

- 永嶋委員長 ロボットやICT、DXなどの言葉が曖昧に使われているということは、確かにあるかもしれないですね。何が介護ロボットなのかという認識が、人によって違ったりもするかもしれません。

では、赤星委員、お願いいたします。

- 赤星委員 居宅事業者連絡会の赤星と申します。事務局に質問したいのですが、このアンケートの回答の中で、役職や年齢を答える項目はあるのでしょうか。
- 事務局（松本） 事業所単位の調査になっており、事業所の平均年齢は聞いておりますが、役職は聞いておりません。
- 赤星委員 法人の代表が回答する場合と、事業所の管理者が回答する場合で、回答が異なるのではないかと思います。

現場の管理者が感じている課題感と現場を知らない経営者が感じている課題感はおそらく違い、現場を知らない経営者が回答する場合、現場の実態にそぐわない回答をしていて、よく分からないから適当につけて出しているケースや、逆に現場の管理者が回答している場合、法人の負担額や管理コストなどは、よく分からないから実態にそぐわない回答をしているケースもあるのかなと思います。

それともう一つ、このアンケートは法人の本社ではなく、事業所に届いているという理解でよろしいですか。

- 事務局（松本） おっしゃるとおりです。
- 赤星委員 現場の管理者が回答するほうが、現場の実態に近いことが得られるのではないかなと思いますし、経営者には、そのコスト、導入費用のことを聞くなど、別立てで考えていったほうがいいのではないかと感じます。

それともう一つ感じたのが、私は23区外の多摩地域で在宅の仕事をしている小さい会社ですが、周りの経営者は割と高齢の方が多く、ICTやロボットと言われても、よく分からないから回答すらしていないといったことも多いかなとも思います。雑多な意見ですが、補助率10分の10にすれば、もう少し興味を持つのではないかとということと、そもそもICT、ロボットの前に、根深く業界に根付いている電話とファクスの文化をなくすほうがよっぽど生産性向上になるけれども、なかなか超えられない壁であると感じています。

- 永嶋委員長 今の御意見を伺い、アンケート取るときに誰が答えているのかは、確かに重要だと思いました。ICTやロボットに限らず、外国人材を入れるかどうかというのも、経営者なのか、現場の管理者なのか、現場の直接の担当者なのかによって、やはり意見が違います。ですから、どこの層が考えているのかは大切だと思いますので、属性が分かるようなものを入れたらよろしいのかなと思いました。

あとは倫理面のところ、例えば、見守り機器にはシルエット見守りセンサというものがあり、シルエットしか映らないので個人が特定できないと言われていますが、どこの居室で使っていて、誰が映っているかというのが分かるので、そこ

に対して抵抗感があるという人も中にはいます。具体的には浮かびませんが、倫理面のことも何か質問項目に入れられるといいのかなと思います。そういうところがクリアできないと、なかなか入れづらいと考えている事業所もあるかもしれません。

また、導入するに当たって何が壁になっているかをどんどん出してもらったほうがいいのかなとも思います。

あとアンケートのロボットの種類ですけれども、施設は見守りとコミュニケーションで一つになっているのですけれども、在宅は見守りとコミュニケーションで別ですよ。見守りとコミュニケーションは、細かいこと言えば違うものかと思しますので、統一を考えていただければいいかなと思いました。

あと、質問項目、調査項目ではないのかもしれませんが、やはり施設ですと、ロボットとかいろんな機器を使える場があるとは思いますが、在宅系、特に訪問の場合は、居宅の中で使うということになりますので、それがどの程度使えるのかと疑問に思っている事業者もいらっしゃるかもしれません。

それから、ロボットの活用と考えた場合に、必ずしも事業者だけではなくて、利用者が使うというものもあるはずですので、そういうところも含めて広範囲な質問項目、調査項目があると面白いと感じました。

あと御発言ない方、いらっしゃいますか。渡部委員いかがでしょうか。

○渡部委員 東京都福祉保健財団の渡部でございます。

財団は今年度から、介護現場を支援するためのワンストップ窓口、介護職場サポートセンターT O K Y O を開設し、特に事業者様にP R させていただいて、様々な御相談を承っておりますが、やはり機器の導入に関しての御相談が一番多く、また、機器の展示コーナーの御相談も多くありました。機器の導入にあたっては、補助金を活用しても自己負担が必要になりますので、経営者の方が情報収集や同じ分野の機器の比較検討をしたいということで、展示コーナーを多くご活用いただき、件数が昨年度の4倍となりました。これまでも機器を導入して何とかしたいと欲していた方には、しっかりと導入、活用、定着に向けた御支援をしておりましたが、ワンストップ窓口を開設したことによって、しっかりと導入、活用、定着したいという経営者の方に多く御相談に来ていただけるようになったことが今年度の特徴かと思えます。

現場の実態やこういったアンケートをしたらいいかというのは、委員の皆様から様々な御意見をいただいているところですので、私ども福祉保健財団で実施している事業の状況を御説明させていただきました。

○永嶋委員長 最初に導入する際に、似たような機器をどちらにするのか分からな

いものなので、複数の機器を見て比較できるというのは、確かに重要だと思いました。

あと山岡委員、いかがでしょうか。

○山岡委員 事務局からも御説明がありましたが、調査項目は非常にボリュームがあるということなので、回答者の負担感との兼ね合いかと思いますが、先ほど来の課題を深掘りしたほうがよいのではないかという御意見について、私もそのとおりだと思っています。また、導入の効果測定というか、効果的に運用ができているのかということ、深掘ができるかと思っています。質問項目の中に例示を挙げるといいのではないかといったお話もありましたが、例えば時短ができた、サービスの質の向上につながったなど、導入した効果についても深掘ができると、今後、経年的に比較して効果測定ができるのではないかと考えております。

○永嶋委員長 導入しても使われなくなってしまっているものも、結構あります。その場合に、なんで使われなくなってしまったのかは確かに重要で、これから導入する方々にとっても、情報として知りたいかなと思いました。

委員の皆様、何かございますか。

○五島委員 今の渡部委員のお話を伺っていて、東京都の相談窓口として、先ほどの資料3（別紙1）のとおり非常に重層的な事業を実施されていて、試用貸出や導入前セミナーなど、失敗しないような導入支援をしているというところが、すごく重要だと思います。厚労省事業の中で、試用貸出事業を全国の相談窓口の必須事業にしている趣旨というのは、現状、各施設が抱えている課題に対して、導入しようとしている機器が運用上うまく使えるかどうかを事前に検証できるようにするという点にあると思います。先ほど来話が出ていますように、トップダウンとかボトムアップとかいろんな考え方はありますが、法人の中で必要な環境整備を図っていくためには、一旦使ってみて、きちんと仮説を立てて効果が得られそうかを検証し、導入セミナーを受講して、補助金の申請をするというような流れを作っていく必要があります。現場の課題感なり業務の棚卸をしていない中で、いきなり現場側が製品の仕様や構造だけを追っても、なかなか適切なものにたどり着けない可能性があるのです。そういう意味で、国は制度として試用貸出を設けたのだと思います。時間はかかるかもしれませんが、これらを上手に活用しながらセミナーの受講、補助金の申込みというような流れができてくるといいなと思います。

○永嶋委員長 おまとめいただいて、ありがとうございました。

これまでの意見を踏まえまして、何か事務局からございますか。

○事務局（松本） 皆様、御意見ありがとうございました。

先ほど西川から申し上げたとおり、管理者の方へどういったアプローチをしていくのかというところは、我々としても課題感として大きく持っております。

また、赤星委員からいただきました、いまだに紙、ファクスでやっている文化をどうにかしなければいけないといったお話は、まさにそのとおりだと思ひまして、ケアプランデータ連携システムの導入が、一つの起爆剤になるのではないかと考えております。区市町村の皆様に、例えば体験デモ説明会の開催やコンサルティングを活用した伴走支援などの取組を実施していただき、地域一体となってシステムを使い始めていただければ、ほかの機器なども導入していこうと考えていただけるようになるのではないかと考えておりますので、東京都といたしましても、区市町村の皆様と一緒に、この事業を来年度以降進めていきたいと考えております。

○永嶋委員長 それでは、本日の議事は以上でございます。委員の皆様には、会議の円滑な進行に御協力いただきまして感謝申し上げます。

事務局から連絡事項などありましたら、お願いいたします。

○事務局（松本） 今年度の会議は、今回をもって終了となります。委員の皆様、1年間どうもありがとうございました。

この会議自体は、任期1年となっておりますが、来年度にも引き続き開催させていただき、今年度と同様2回程度開催させていただきたいと思っております。ただ、年度の切り替わりに伴いまして、御異動等もあろうかと思っておりますので、4月以降、改めて事務局より御連絡させていただきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

連絡事項としては、以上です。

○永嶋委員長 それでは、これもちまして会議を終了させていただきます。

皆様、ありがとうございました。