視　点

人材不足時代のテクノロジーの活用

――医療・介護の未来を拓く生産性向上

医療・介護の最大の危機は、サービスを必要とする人が増える一方、それを支える人が急速に減ることだ。人材確保に向け、賃上げ等の処遇改善が進められている。しかし、厚生労働省の推計では、2025年から2040年にかけて、医療・介護ニーズの高い85歳以上人口が300万人増える一方、生産年齢人口は1100万人減る。

限られた財源と人材でサービスを守り抜くには、単に処遇改善だけでは対応できず、生産性の向上が大きな鍵となる。すでに先進的な医療機関や介護施設では、テクノロジーによって業務を見直し、働く人の負担を軽減しながら、サービスの質を維持・向上させる取り組みを行っている。

今年9月に閣議決定された厚生労働白書は、「これからの医療・介護・福祉の現場で働くことを考える」をテーマに掲げる。紹介された医療機関では、スマートフォンやICTを活用し、ナースステーション方式でない新しい多職種協働型の病棟運営システムを構築した。その結果、看護師の移動距離を1日当たり4～5㎞削減し、ケアに充てる時間を1日当たり100分生み出し、看護師全体の残業を年間6000時間削減した。テクノロジーが「歩く時間」を「患者に向き合う時間」へと変えた。

介護現場でも、白書で紹介された社会福祉法人は、「直接ケア時間の最大化」を軸に、見守り機器と連動したスマホやインカム、睡眠センサーなどを導入し、間接介助の巡回回数を減らしたことで、利用者は定期巡回により睡眠を妨げられにくくなった。間接業務の記録や申し送りもデジタル化し、職員1人当たりの利用者数は全国平均の2・0人に対して2・8人、1人当たりの月額給与も全国平均の31・4万円に対し、令和7年度では38万円を実現している。生産性向上の成果が、ケアの質と職員の処遇の双方に還元されている。

医療・介護は労働集約的分野であり、テクノロジーの活用による合理化が人員削減につながり、かえって職員の負担が増加するのではとの懸念の声もある。しかし目指すべきは、人にしかできない仕事に人は力を振りむけ、働く人と利用者の双方に利益をもたらすテクノロジーの活用であり、先に記述した件はそれを実現した例である。

国民の受け止めについても今年の白書で紹介しているが、医療や介護分野でのテクノロジーの国民の受容度は高い。例えば、ICTやAI、ロボット技術を活用した介護サービスを自ら受けることについて、「賛成」は73・5％に上る。「どちらとも言えない」は22・6％、「反対」はわずか3・9％である。

ただし、現状の現場だけに委ねていては、変革は広がらない。テクノロジーの活用を加速するには、リーダーを含めた現場の主体的な取り組みと、それを支える行政の後押しが不可欠である。

人による温かいサービスを守るためにテクノロジーを使う共通理解の下で現場の業務を再設計し、生産性を高められるか。その成否が、人口減少時代の医療と介護の未来を左右する。