

## 第4章 あるべき記録や情報共有の実現に向けた方向性と課題

### 1. 効果的・効率的な情報共有によるメリット

記録や情報共有を効率的効果的なものとした結果として介護事業者や利用者、保険者が得られるメリット、すなわち生産性向上の効果はそれぞれ異なり、以下のように整理できる。今後、生産性向上の具体的な取り組みを検討していく際には、これらのメリットの実現を目的として捉えた上で検討を進めるべきである。

#### (1) 介護事業者にとってのメリット

##### ① 業務量の「見える化」と業務効率の改善

前述したような情報共有を実現することにより、どのような状態の利用者に、自事業所のスタッフだけでなく他の職種も含めて誰がどのようなケアを提供した結果、利用者の状態がどのように変化したかが、分かりやすく把握できるようになる。その結果、ある利用者に対するケアの提供実態、つまりケアの提供に係る業務量が「見える化」され、同時にケアの結果(利用者の状態の変化)が把握されやすくなる。

こうした業務量とケアの結果のデータを蓄積することにより、どのような状態にはどのようなケアを提供することが適切なのか、どのようなケアを提供するにはどの程度のスキルを持ったスタッフをどの程度配置してサービス提供すると良いのか、といった業務効率の分析が可能になる。

##### ② ケアの質の改善及び人材育成への効果

自事業所のスタッフだけでなく、多職種間で情報共有することにより、利用者の状態の変化を包括的に、かつ時系列で把握することが期待できる。利用者の状態のデータ、提供したケア内容のデータがあれば、「どのような状態の利用者に対してはどのようなケア内容が有効か」を分析することが可能になり、事業所におけるケアの質の改善の取り組みにも活用できる。

また、在宅の介護の提供場面においては、一人で利用者宅を訪問してサービス提供することが多いため、ケアを提供する現場において助言や指導を行うことが難しい。利用者の一連の生活状態の変化(あるいはリズム)を知り、アセスメントやケア内容までを整理することにより、シームレスで包括的なケアの実践を「見える化」でき、それをケアに携わる職員の教材として活用し、職員のキャリアアップに活用することも可能となる。

##### ③ 実地指導・監査への対応

先行研究において、指定基準・指導監査等で求められる書面の実態調査を行ったところ、「サービス提供時に関わる書類(実施指導の際、提出を求める／求められる書類)」にサービス提供に関わる書類がある。

これらは、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準などの各基準において「具体的なサービス内容等の記録」を求められているものである。

これら指定基準・指導監査等で求められる書類は、共有する情報に残されていることとなり、これら情報がICT化されれば自由に(リアルタイムに)閲覧可能となることから、事業者はその都度対応を行う必要がなくなる。また、これまで電話やFAXまたはメール等のコミュニケーションツール(SNS等も含む)を用いていた情報の共有が利用者へのケアの関係者へリアルタイムに複数に対して行うことができる。

このような取り組みを行うことにより、あるべきシームレスなケアの実現を、業務量を抑えつつ効果的・効率的に実施することが可能となる。

## (2) 被保険者にとってのメリット

### ① 利用している介護保険サービスの情報へのアクセス管理

前項で示した介護事業者における情報共有の仕組みについて、利用者や家族もアクセスできるような形とし、利用者自身が受けているサービス提供内容が「見える化」されることにより、そのサービスが適当であるか、介護サービスの利用により自らの介護度が維持・改善されているかといった点について、自ら情報を得ることができる。

これまでの別々の事業者と同じことを聞かれたり、同じことを伝えたりしなければならなかったことが、情報共有されることにより一つの事業者とやり取りすれば、他の事業者に伝達されていくこととなるため心理的負担が軽減することに加え、事務連絡等に係る家族介護者の負担を軽減するといったメリットも期待できる。

### ② 自己決定しやすい環境の整備

前項①で示したような情報共有を実現することにより、利用者や家族は、介護サービスの提供内容やその前提となる利用者自身の状態の変化を具体的に知ることができる。こうした情報を得ることによって、どのようなケアを選択した結果、どのように状態や生活が変わったかを具体的に知ることができ、介護保険制度が前提としている、「利用者自身による自己決定」が実現しやすくなる。

なお、前述した通り、利用者の状態やケアの提供内容等の情報が保険者にも共有されることにより、保険者がこうしたデータを集計・分析することができる。こうした情報を活用すれば、介護サービスの利用者にも伝える取り組みがさらに推進でき、利用者や家族にとっては、「その地域における介護サービス利用の状況(状態に応じたケアの内容)」と自分自身が選択して利用している介護サービス(ケア内容)がどのように異なるかを知ることが可能となり、自己決定のための判断を行いやすくなる。

## (3) 保険者にとってのメリット

地域包括ケアシステムにおいて、保険者が果たすべき役割は、被保険者及び介護サービス利用者の状況をリアルタイムに把握し、介護事業者のサービス提供実態を把握し、介護給付の適正性や公平性を確認、指導するとともに、介護に関するサービス資源を整備していく上での課題を把握し、施策を実施することにある。

前述したように、個々のサービス提供の情報が介護事業者間で効果的・効率的に共有できる仕組みが構築され、そこに保険者もアクセスすることが出来れば、ケアプランとサービス提供内容との整合性がリア

ルタイムに確認することができ、生産性の向上が期待できる。つまり、サービス提供の効率を高めるという点で非常に有効であり、また、サービスの効果的なモニタリングの観点からも有効であることから、地域包括ケアシステムというサービス包括化にあわせたデータマネジメントは不可欠なものとなる。

## 2. 情報の収集と共有の方向性

前述したような「共有すべき情報」を共有するには、当然ながら情報の収集と共有という業務負担が発生する。

現状では、情報の収集と共有が、「事業主体ごとにそれぞれの方法」かつ「ITを活用しないアナログな方法」で行われている場合が多く、これが地域包括ケアに携わる多職種の業務負担を高めている。情報共有によって期待される効果よりも、情報共有をさらに推進することに伴う業務負担が大きければ、現場にとって受け入れられるものにはなりえない。

したがって、地域包括ケアにおける情報共有の効果を高いものとしていくためには、情報の収集や共有の場面において、情報共有を推進する取り組みに加えて、ITの活用等により業務負担を軽減していく取り組みを併せて実施することが必須である。以上をまとめると、今後は、以下のような取り組みを進めていくことが必要である。

### <情報の収集と共有の実現に向けて求められる取り組みの方向性>

#### ① 情報入力の省力化

情報を入力する現場において情報入力を省力化するデバイス(タブレット等)あるいは入力技術(音声入力等)の導入や活用を進める。

#### ② 情報の活用を念頭においた標準化

前述した共有された情報を活用することによって期待されるメリットを得るためには、集約された情報が分析しやすい形になっていることが必要である。そのためには入力の時点でどのような情報を入力すべきか迷うことを減らすとともに、前述したような「定量的情報」と「定性的情報」あるいは「本人の状態に関する情報」と「提供したケア(行為)に関する内容」といったような構造に基づいた標準化が必要である。

#### ③ 情報共有の仕組みの構築

現在は個々の事業主体がそれぞれに業務システムを導入して利用しているため、地域包括ケアシステムに関わる多様な主体が入力した情報を利用者ごとに集約する仕組み(データベースあるいはデータプラットフォーム)の検討と構築が必要である。具体的には、集約するシステムの構造を検討するとともに、そうして集約した情報にアクセスできる範囲の検討を行う必要がある。

#### ④ 公正な給付と業務の効率化との整合性の検討

介護保険制度は社会保険であり、保険者には被保険者に対する説明責任を果たす観点からも、個々の給付が妥当でかつ公正なものであることを確認できるようにする必要がある。現場における日常的な記録の作成・保管や、監査に備えての書類の整備等はこの目的のために行われているが、一方で、こうした記録の作成や書類の作成が日常業務の効率を低下させているこ

とも事実であり、生産性向上の観点からも、給付の公正性を担保しつつ出来る限り保険者が求める記録や書類を減らす検討が必要である。

また、介護業務にAIやIoT等の新技術の導入が進むことにより、ケアそのものだけでなく、例えば記録の作成や多職種との情報共有において介護職自身が行う業務量を大幅に減らすことが考えられる。一方で、現在の介護報酬は介護職が自ら実施することを念頭に制度設計されていることもあり、ITの活用による「介護職が自ら行わない行為」と介護保険制度との整合性についても検討する必要がある。

### 3. 「あり方」の実現に向けた今後の課題

前節で示した方向性にしがった取り組みを推進していくうえでの課題としては以下の点が指摘できる。

#### ① 情報入力の省力化

##### ➤ 効率的・効果的な入力方法の検討・普及

現場における業務量の負荷を過度に高めずに、かつ介護の記録として適切な情報を正確に反映できるような効率的・効果的な入力方法を検討・普及する。特に、介護においては利用者の心身の状況だけでなく、生活全体の状況を捉えて記録や申し送り等を作成するため、そうした領域における記録にも耐えうるような入力方法を検討する必要がある。

##### ➤ 職員のスキルアップの支援

情報共有に関する仕組みを導入してもそれを扱う職員が対応できなければ活用が進まないため、「何を収集・入力すれば良いかで迷う」ことに起因する業務負荷(あるいは心理的付加)を軽減するための入力項目の定型化と併せてスキルアップの支援(研修等)が必要である。

ただし、専門職が持つべき「自ら考えて観察する」、さらには「自らの職責やサービス提供のあり方を振り返り、内省して成長する」という活動は残さなくてはならないため、観察に基づく定性的な情報の入力を完全に排除すること長期的に見て不適當である。

##### ➤ 小規模事業者が導入しやすい方策の検討

現状分析でも指摘した通り、介護事業者には小規模事業者が多いため、小規模事業者における導入を促進する取り組みを実施しなくては、地域全体での取り組みを展開できない。情報共有の仕組みをクラウド化する等して導入及び運営のコストを低減するとともに、例えば事業組合等の手法も含め、複数の事業者が共同でシステムを調達・運営することを推進することが必要である。

#### ② 情報の活用を念頭においた標準化

##### ➤ データの定型化あるいはコード化

現在、介護現場では定性的な情報が多く、かつケア担当者ごとに異なる表現を用いている記録が多い。また、地域によって言葉や地理条件が異なったり、季節変動が大きかったりする点

が指摘されるところである。したがって、これらの実態を分析した上で、データの定型化あるいはコード化が必要である。

➤ **共有すべき情報の「標準」の決定**

国において共有すべき情報の「標準」を定め、これを全自治体に普及させることが必要である。地域ごとに「標準」が異なる場合、地域をまたがって広域的に事業提供する介護事業者や、ITベンダーは対応が難しくなるため、部分最適となってしまう、情報共有の効率化が難しくなる。

➤ **介護保険制度外の介護サービスにおける記録や情報共有のあり方の検討**

現在、介護保険制度外の介護サービス(保険外サービス)が多く提供され始めている。これらはあくまでも任意のサービスとして提供されているが、「一人の高齢者の生活の状態をシームレスに捉え、ケアを提供する」という地域包括ケアの考え方に基づけば、介護給付サービスを提供する介護事業者との情報共有及びその前提となる記録のあり方についても、本検討と同様な検討が必要である。保険者は、介護保険制度内の介護サービスの情報共有に合わせ、保険外サービスに関する情報共有も検討していくべきである。

③ **情報共有の仕組みの構築**

➤ **保険者による情報のマネジメントの実施**

利用者ごとに集約した情報のデータベースあるいはデータプラットフォームの管理は、個人情報及びプライバシー配慮の観点から極めて重要になる。介護サービスは社会保険制度であることから、情報をマネジメントしていく主体については本質的には、被保険者への保険給付する保険者であるべきと考えられる。

なお、マネジメントの対象とする情報としては、介護給付サービスだけでなく、地域支援事業(特に日常生活支援・介護予防総合事業)や、介護保険制度外のインフォーマル支援の実施状況についても視野に入れる必要がある。特に今後は、要介護者の減少に向け、自立支援に軸足を置き取組を強化していくのであれば、要介護と要支援の間を行き来する被保険者の増加が見込まれる。しかし、この両方を包括的にどのようにマネジメントしていくのかという点が課題となる。

➤ **集約した情報へのアクセス権の範囲の検討**

情報へのアクセスは、利用者本人(家族を含む)、事業者(ケアマネジャー含む)、そして監督権限を有する保険者(市町村に加え、市町村の支援を担う都道府県や国を含む)に限るとすべきと考えられる。この際、個人情報保護であることを理由に情報共有を許容しない利用者へは円滑なチームケアを提供できない場合があるができないことを理解してもらう必要がある。また、利用者や家族に対するアクセス権の範囲についても検討が必要である。

④ **公正な給付と業務の効率化との整合性の検討**

➤ **指導・監査において要求する記録のあり方の整理**

本検討において現状分析から指摘している通り、介護事業者における記録や情報共有に関する生産性向上を阻んでいる一因に、指導・監査において求められるかもしれない記録や文書

の作成がある。したがって、介護事業者における生産性を高めていくためには、介護保険制度上において求める記録の必要性について、検討を行っていく必要がある。

➤ **保険者(自治体)の指導の緩和、ローカルルールの見直し**

現在の紙ベースの運用においても、自治体ごとに紙の提出・保管に対する指導の基準が異なることが指摘されている(例:訪問介護においてホームヘルパーが提供した内容について、サービス提供責任者への紙での報告を義務付けている例がある等)。このような紙の提出・保管についての指導が存在すると、上述したようなITの活用による情報共有の効率化が実現しない。

したがって、保険者(自治体)による介護保険制度の公正・適正な運用を担保できる範囲において、紙の提出・保管を順次緩和していくことも必要である。

➤ **介護業務へのAIやIoT等の新技術の導入による介護報酬のあり方の検討**

介護業務にAIやIoT等の新技術の導入が進むことにより、ケアそのものだけでなく、例えば記録の作成や多職種との情報共有において介護職自身が行う業務量を大幅に減らすことが考えられる。新技術の導入による介護報酬の在り方についても検討する必要がある。