

はじめに

我が国におけるサービス産業は、裾野が広く、国民総生産（GDP）に占める割合も既に約7割に達しており、経済全体に与える影響が大きくなるとともに、その生産性を高めることが極めて重要となってきています。このため、政府では、「経済財政運営と改革の基本方針2015（骨太の方針）」、「日本再興戦略」などにおいて、介護分野を含む「サービス業の生産性向上」への取組を推進していくことが求められています。

こうした中、平成27年6月18日には、首相官邸において、小売業、飲食業、宿泊業、介護業、運送業の5分野の関係団体が招集され『第1回 サービス業の生産性向上協議会』が開催されました。当会も、介護分野の関係団体とともに参加しましたが、これ以降の取組については、サービス分野ごとに所管省庁と業界団体等が協力して推進することとされたことから、当会としても、多様な業界の企業・団体が業種横断的に参画する特性を活かして、この課題に積極的に取り組むことと致しました。

介護分野については、今後、都市部を中心として急速に増加する介護需要に対して、介護人材の確保が困難となる中、生産性向上は極めて重要な政策課題となります。また、団塊世代の本格的な高齢化を迎え、介護サービスニーズの多様化、高度化に的確に対応すること及び今後の海外展開等を見据えると、サービス産業の生産性向上に関し、業務の効率化、ICT等の活用、人材育成・労務管理の方策等を進めることで、社会保障の持続可能性、シルバービジネスをはじめとした高齢者向けサービスの発展に寄与できるものと考えております。

さらには、介護分野における情報連携を図るための共通言語化に関する研究を開始することで、さらなる生産性向上を目指すことができるものと期待されます。

このため、本事業では、他産業における生産性向上の取組について検証するとともに、介護分野における生産性向上に関する先進的な取り組みについて調査を行うことを目的として実施しました。ヒアリングにご協力いただいた事業者、自治体等の皆様に対して御礼申し上げます。また、事務局にご支援いただきました株式会社三菱総合研究所ほか関係各位に対しましても、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。本報告書が、今後の介護分野のサービス生産性向上を検討していく上での一助となれば幸いです。

平成28年3月

一般社団法人シルバーサービス振興会