

## ケアマネジメントに IT を導入することによる、介護現場の今後の可能性について

[2014・FW] 21121054 佐藤志帆

### 1. 研究の背景と意義

著者は、IT企業へのインターンシップ参加の体験や福祉関連書籍を通して、ITが福祉分野へ参入し新たなサービスが展開されているという現状を認識した。福祉の中でも、介護分野にITが導入され始めたのは1990年代以降といわれている。近年介護の在宅化や超高齢社会に伴う介護サービス利用者の増加等による、ケアマネジャー（ケアマネジメント業務の従事者）の業務負担や人材不足の現状に関心を持った。それらケアマネジャーが抱える課題解決にITを活用する可能性に着目した。

### 2. 研究目的・方法

本研究の目的は、第1に国内でのケアマネジメントにおける業務や制度の変化をまとめ、そこからケアマネジメントが抱える現状の課題点を導き出すことである。第2にケアマネジメントのIT活用の現状から、ケアマネジメントにITを導入することの必要性を明らかにすることである。第3に今後のITケアマネジメントの可能性を示すことである。

研究方法として、文献調査によって介護保険制度及びケアマネジメント業務について現状を分析し、そこからケアマネジメントが抱える課題点を導き出す。事例研究によって、実際に行われている介護現場でのIT活用事例、ケアマネジメントにおけるIT活用事例についてまとめていく。さらに、ケアマネジメント業務を支援するITソリューションを提供しているIT企業へのヒアリングを実施する。

### 3. 研究結果・考察

本研究のテーマであるケアマネジメントとは、「福祉的支援・サービスを必要としている利用者の心身状態や生活背景等を考慮し介護支援を行うための専門技術」（日本介護支援専門員協会「利用者が自分らしく豊かに生活するためのケアマネジメント」平成24年3月）である。国内では2000年以降、介護保険上のケアプランを策定する際の手法として活用されてきた。本研究の結果、ケアマネジメントが抱える現状の課題点として、3点が明らかとなった。まず第1に、ケアプランの監査・指導の不透明性によるプランの不平等性である。第2に、医療機関やサービス担当者等との連携や連絡調整の負担についてである。第3に、ケアマネジメント業務プロセスにおいて、机上の作業の負担が大きいことやトラブルへの対処に手間や時間がかかるという点である。ケアマネジメントは介護サービス利用の始まりから終結までに携わるマネジメント業務である

にも関わらず、効率化されていないという現状が分かった。

次にケアマネジメント業務におけるIT活用事例について調査を行った結果、2点が明らかとなった。第1にケアマネジメント業務と実際の介護現場では、ITを導入する目的が異なるという点である。介護現場では職員の人材不足や、肉体的な作業負担等の課題点をIT活用により効率化しようとする事例が多く存在する。一方ケアマネジメントにおいては、出先業務や机上での記録作業など、業務工程の多いケアマネジャーの負担を効率化することを目的としてITが活用されていることが分かった。ケアマネジメントにITが導入されることは、ケアマネジャーがケアプラン作成やモニタリング業務に専念しやすくなり本来の介護サービスの質向上が期待できる。第2にケアマネジメントにおけるIT活用は、実際の介護現場に比べ導入が遅れているという現状である。記録作業の電子化は行われているが、出先業務や事務作業の効率化等については未だ弱いということが分かった。

研究によって判明した点を踏まえ、介護支援サービスの根幹をなすケアマネジメントの業務をITの活用によって効率化することを、ITケアマネジメントというキーワードに設定し本研究の主張である今後のITケアマネジメントの可能性を導き出した。今後のITケアマネジメントでは、在宅介護の現場で中心的な存在となりうるケアマネジャーにこそ、それぞれの業務を1つのITシステムによって連携を強化していくことが必要ではないかと考える。ケアマネジメントが抱える現状の課題を解決しつつ、本来のマネジメント分野こそがITの繋がりによって強化されることは、介護サービス全体の質向上に効果があるといえる。

### 4. 結論

介護分野では業務の各工程にITシステムが介在しており、作業の効率化や省力化されている効果が見受けられた。しかし個々の部分にITが投入されることによるメリット以上に、業務全体の視点での連携が、ITによって実現することが今後重要である。介護現場で介護サービスのサイクルの中心的存在となるケアマネジャーの業務にこそ、IT活用による業務全体の連携が必要不可欠である。本研究によって導き出した今後のITケアマネジメントの可能性がこれからの介護サービスの更なる向上につながると考える。他方、本研究で残された課題は、導入が伸び悩んでいるITケアマネジメントが全国に波及していくための方策を示すことである。