

福祉施設版

NEWS LETTER

2017 年 9 月号

中村太郎税理士事務所

東京都新宿区西新宿7-5-14 井上ビル12号館301
TEL : 03-6302-0475 / FAX : 03-6302-0474

介護業界は AI でどう進化するのか

今年 6 月、囲碁 AI「アルファ碁」が世界最強棋士に完勝しました。高齢化社会で一層期待を集める自動運転車にも、AI の技術は不可欠です。今回は、発展著しい AI が今後の介護業界をどう進化させるのかに注目します。



行政分野も AI に大きな期待

6 月 9 日に閣議決定された成長戦略「未来投資戦略 2017」では、モノづくり、流通、教育、科学分野に加え、健康・医療・介護の領域での AI 活用が強く打ち出されました。また、国税庁が公表した「税務行政の将来像」には、税務相談対応や、申告内容の誤りへの対応、税務調査等の場面での AI 活用が計画されています。

介護分野については、厚生労働省の「保健医療分野における AI 活用推進懇談会報告書^{*}」の中で示された重点項目の一つとして、「介護・認知症」が挙げられています。

データ収集で、きめ細やかな開発へ

同報告書による介護分野の AI 開発の工程表は下図のとおり。高齢者の生活の質の維持・向上と介護者の負担軽減の観点で、開発と普及が進められます。例えば、介護ロボット技術に AI 技術を付加することで、生活事象や生活リズムが予測できます。膀胱内の尿量の変化を超音波センサーで読み取り、AI で排せつのタイミング

を予測するシステムは、既に実用化段階まで進んでおり、高齢者の尊厳を保ちつつ介護が効率化できると注目を集めています。

今後は、認知症高齢者の生活環境の改善等に向けた AI 開発にも焦点が当てられています。

不安解消も大きな課題

一方で、生身の人間ではなく AI やロボットによる介護に不安を覚える方も少なくないでしょう。同報告書でも、「保健医療分野では、個人的な感情等の客観的データでは捉えきれない事象や意向を患者・国民やその家族が抱えている場合も多い。客観的なデータに基づいて AI が提案する保健医療サービスだけでは患者・国民が得る満足感にも限界がある。」と、AI の限界についても言及しています。

2020 年はすぐその未来。AI によって、いかに快適かつ尊厳ある生活を拡大できるのか。実用化に向けた取組が始まっています。

^{*}厚労省「保健医療分野における AI 活用推進懇談会 報告書」
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000169233.html>

2018年
同時改定

現場主義の AI 開発を推進

- 生活リズムや認知症に関するデータの収集
- 生活リズム予測に基づくアシスト機器等の設計

2020年

試作機の開発

2021年

生活リズム事前予測システム等を開発・実用化

職員はどのようなことにストレスを感じるか

必要以上のストレスは、業務の遂行に支障をきたすことがあります。ここでは今年 3 月に発表された調査結果※から、福祉施設等の職員の仕事上のストレスについてみていきます。

70%以上の職員が強いストレスを感じる

上記調査結果によると、福祉施設等（以下、医療、福祉）の職員で、現在の仕事や職業生活に関して、不安、悩み、ストレス（以下、ストレス）と感じる事柄があると回答した割合は 71.5%となりました。調査対象全体（以下、全体）の 55.7%よりも高い状況です。

ストレスの内容をまとめると、表 1 のとおりで、仕事の質・量の割合が最も高く、医療、福祉では 64.5%と、全体の 57.5%よりも高くなりました。

【表1】強いストレスの内容（3つ以内の複数回答、%）

| | 医療、福祉 | 全体 |
|------------------------|-------|------|
| 仕事の質・量 | 64.5 | 57.5 |
| 対人関係（セクハラ・パワハラを含む。） | 40.3 | 36.4 |
| 仕事の失敗、責任の発生等 | 31.6 | 33.2 |
| 役割・地位の変化等（昇進、昇格、配置転換等） | 26.1 | 23.9 |
| 会社の将来性 | 20.9 | 20.3 |
| 雇用の安定性 | 12.4 | 14.7 |
| 事故や災害の体験 | 2.8 | 1.9 |
| その他 | 10.6 | 11.5 |
| 不明 | 0.3 | 0.6 |

厚生労働省「平成27年労働安全衛生調査（実態調査）」より作成

相談できる人がいる割合は 90.2%

ストレスに関する相談できる人がいると回答した人の割合は、医療、福祉で 90.2%と全体の 84.6%より高くなっています。

具体的な相談できる相手をまとめると表 2 のとおりで、家族・友人、上司・同僚の割合が高くなりました。

【表2】ストレスを相談できる相手別の割合（複数回答、%）

| | 医療、福祉 | 全体 |
|---------------|-------|------|
| 家族・友人 | 85.4 | 83.1 |
| 上司・同僚 | 81.5 | 77.9 |
| 産業医 | 6.1 | 9.0 |
| カウンセラー等 | 5.2 | 3.6 |
| 保健師又は看護師 | 4.5 | 4.4 |
| 産業医以外の医師 | 4.2 | 3.8 |
| 衛生管理者又は衛生推進者等 | 1.1 | 2.6 |
| その他 | 4.3 | 2.5 |

厚生労働省「平成27年労働安全衛生調査（実態調査）」より作成

実際に相談した割合は 90.9%

相談できる人がいる中で、実際に相談をした割合は医療、福祉で 90.9%と、全体の 78.1%を上回りました。相談した相手別の割合をまとめると、表 3 のとおりで、家族・友人、上司・同僚の割合が高い結果になりました。

【表3】ストレスを実際に相談した人の相談した相手別割合（複数回答、%）

| | 医療、福祉 | 全体 |
|---------------|-------|------|
| 家族・友人 | 79.3 | 77.7 |
| 上司・同僚 | 75.5 | 73.2 |
| 保健師又は看護師 | 2.5 | 2.1 |
| 産業医 | 2.1 | 2.9 |
| 産業医以外の医師 | 2.1 | 2.1 |
| カウンセラー等 | 2.1 | 1.8 |
| 衛生管理者又は衛生推進者等 | 0.2 | 0.7 |
| その他 | 3.1 | 1.9 |

厚生労働省「平成27年労働安全衛生調査（実態調査）」より作成

同調査によると、相談をすることでストレスが解消される、気が楽になることも多いという結果が出ています。働きやすい職場にしていくためには、職員の相談に乗ることのできる体制をつくることが重要でしょう。

※厚生労働省「平成 27 年労働安全衛生調査（実態調査）」

常用労働者 10 人以上を雇用する民営事業所から無作為に抽出した約 14,000 事業所と、その事業所で雇用されている常用労働者等のうちから無作為に抽出した約 18,000 人を対象にした調査です。調査対象期間は原則として 27 年 10 月 31 日現在となっています。詳細は次の URL のページからご確認ください。http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/h27-46-50.html

福祉施設でみられる 人事労務Q&A



『職員の副業の申し出にどう対応すればよいか』



ある職員から、夜間に自宅近くのコンビニエンスストアでアルバイトをしたいと申し出がありました。就業規則では、副業に関するルールを特に定めていませんが、当方の業務に専念してもらいたい思いもありますので、どうしたらよいか困っています。



就業時間以外の時間をどのように過ごすかは、基本的には職員本人の自由です。しかしながら、副業による疲労により、本業に支障をきたすような場合には、一定の制約を行うことが可能であると考えられます。もっとも、副業する目的には経済的な理由等がある場合もあるため、事情を把握した上で事前許可制度の採用を検討してもよいでしょう。

詳細解説：

中小企業庁が行った調査「兼業・副業に係る取組み実態調査事業（平成26年）」によると、中小企業の85.3%が副業を認めていないという結果が出ています。そうした中で、平成29年3月に政府から発表された「働き方改革実行計画」においては、労働力人口が減少していく中、柔軟な働き方がしやすい環境整備が必要であるとして、副業を推進していく方針が示されています。



副業については、副業で得た知識や経験、人脈を本業で活かすことが期待できるというメリットがある一方で、疲労により本業に支障をきたす、同業他社での就業によって情報漏えいが懸念されるなど、デメリットもあります。そのようなことから、職員の副業にあたっては一定の制約を考えたいところですが、そもそも就業時間以外のプライベートの時間をどのように過ごすかは、基本的に職員本人の自由であるため、副業を全面的に禁止

することには無理があります。

一方、副業の申し出の背景には、生活が苦しいなどといった経済的な理由や、身内が経営する事業の応援を頼まれたなどの事情が存在することもありますので、まずは状況を把握して、その対応を柔軟に考えていかなければ、離職へと繋がってしまうこともあります。

そのため、過重労働による健康障害の防止のために労働時間数を制限する、情報管理の観点から近隣の同業他社での就業は認めないといったルールを前提とした事前許可制度を採用した上で、就業規則においてもそれを明記しておくことよいでしょう。同時に、副業先の労働条件よりも見劣りするような状態があると、そちらを本業として転職してしまうなどのリスクもありますので、この機会に、賃金水準や労働時間、休日などの労働条件について同業他社との比較を行い、必要に応じて見直しを検討することも重要です。

事例で学ぶ 4 コマ劇場

今月の接遇ワンポイント情報

『言葉遣い(返答)』



ワンポイントアドバイス

言葉遣い (返答)



今回の事例でアイさんは、郵便局へ行きたい、とおっしゃる利用者様に対して、いいですよ、という返答をしていました。

「いいですよ」

この言葉は、相手に対して仕方なく許可を与えているような、ある意味“上から目線”の印象を届けてしまいます。

このような場面では、

「はいどうぞ、行ってらっしゃいませ」

などの言葉が、相手に不快な印象をもたれないでしょう。この時、吐き捨てるような言い方にならないよう気をつけましょう。

これがもし利用者様の外出には介助者が必要で、その介助者を待っているのだったとしたら、

「お待たせして申し訳ございません」

などの一言もあわせて出ると、利用者様の心も軽やかになるでしょう。

スタッフの皆様の何気ない一言にさえ、業務に追われた意識や人間関係に注意を払わない無頓着さが表れ、敏感な利用者様は不快に思うかもしれません。

お互いの話している言葉に気をつけ、ミーティングなどで話し合ってみましょう。適切でない言葉に気づいたら、スタッフ間で注意し改善を心掛けましょう。