

「2030年から問う介護」介護の未来に向けた課題についての考察

2026年7月10日

著者：芳賀沙織、丹野有、木内崇 | 板津泰史
SOMPOケア株式会社 Future Care Lab in Japan

要旨

超高齢社会の進展に伴い、日本の介護業界は深刻な人手不足や社会保障費の増大といった構造的課題に直面している。今回、2030年を想定し、Future Care Lab in Japan内に『2030年から問う介護』と題したモデルを開発・展示した。本取り組みは、最新技術の導入という「手段先行」ではなく、それを頭に置きながらも目的から課題解決アプローチを行っている。介護事業者に勤務する約441名を対象に、4つのテーマ（地域に開かれた施設、快適な居室環境、記録をしない介護記録、働きやすい職場環境）に関するモデル提示とアンケート・対話を実施した。その結果、現場が抱える理想と現実のギャップが明らかとなり、各課題に対する根本的なニーズと、ソリューション検討の方向性が示唆された。

1. はじめに

SOMPOケア株式会社が運営するFuture Care Lab in Japan（以下、FCL）は、2019年に開設された、介護福祉に関わるテクノロジーのリビングラボである。「人間」と「テクノロジー」の共生による新しい介護のあり方を創造し、加速する超高齢化に伴う課題の解決を通じて、高齢者が自立し尊厳をもって暮らす持続可能な社会の実現と高い付加価値と生産性を備えた持続可能な介護事業モデルの構築に寄与することをミッションとしている。私たちは、ミッションに基づき介護テクノロジーを使う人・創る人の中心となり、介護現場で活用できるテクノロジーを共創するリビングラボとして業務を行っている。具体的に、年間約100社の国内外の介護福祉に関わるサービス事業者、約200社の開発企業の架け橋として、FCLは活用されている。

日本の介護業界は超高齢社会の進展に伴い、深刻な人手不足や増大する社会保障費といった構造的な課題に直面している。2040年には57万人の介護職員が不足すると推計されており※、もはや従来の延長線上では立ち行かないことは明らかである。この人材需給ギャップの拡大に対応するため、業界全体の取り組みとして「テクノロジーの活用促進」による生産性向上が推進されてきたことがある。これにより、FCLには「どのテクノロジーを導入すれば、介護時間が短縮でき人手不足を解消することができるのか？」という介護現場からの質問や、開発企業からの提案が多く寄せられた。

「日本の介護業界の課題解決には、最新技術を用いたプロダクトアウト的な発想こそが、膠着した現状を打破する原動力になる」との意見がある。ただ一方で、FCLでは介

介護現場の現状・文化・背景を鑑みない「手段先行」の製品開発や導入が、早期の根本的な課題解決に寄与する可能性は低いと考えている。

FCL では介護テクノロジーの実装含めた DX に取り組みを行っているが、介護業界の DX においてはデジタルそのものよりも、トランスフォーメーションの役割がはるかに大きい。プロセスの簡易化・標準化、そもそもの業務最適化、教育、制度改革が必要だが、課題解決には関わる人々のマインドセットや行動変容、そのための仕組み構築が不可欠であると考えている。

テクノロジーはただ導入するだけではなくご利用者・ご家族の生活、現場職員の業務にシームレスに馴染み、その生活や業務が継続できる状態になること＝実装することが必要だと考えている。そして、ご利用者・ご家族・現場職員含めた介護現場に関わる人々が期待した恩恵を実感できているかどうかも重要である。

こうしたことを実現するために、課題と本来の目的から考える方法を模索し、同様の課題意識を持つ業界のパートナー団体と共同で『2030 年から問う介護』という介護の未来のモデルを 4 つ開発した。これは、2030 年という想像し得る近い未来を設定し、約 5 年後の介護現場のあり方を経営層や現場職員が主体的に構想するきっかけづくりとして考えたものである。これらのモデルを FCL の所内で、来訪いただいた方に見ていただくこととした。“モデル”とした理由は、今回の開発品が完成形ではなく、これを見た方々の意見や対話を踏まえて、将来に向けて本当に必要なものを共に開発していきたいという想いからである。

また、FCL 開所当初、“介護テクノロジー”という言葉は業界で広く使われていたものの、その言葉の定義がなかったため、「最新技術に限らず介護現場のニーズに応じて、要介護者・介護者の生活を向上させ、活用し続けられる技術レベルの道具（福祉用具・ロボット・センサー・システム・AI・データ利活用等）、環境整備をすること。」として、定義している。今回、2030 年を見据えたモデルではあるが、その中に現時点での既存技術や、アナログな技術の活用などで実現できるものも含まれている。「最先端」や「見たことがない」など、目新しいものではないかもしれないが、私たちは今回のモデルも介護テクノロジーであると考えている。

※：厚生労働省「第 9 期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」参照

2.目的

完成型ではない「未来のモデル」を通じて、「これまでの介護の実践を踏まえ、自社なら・自分ならどう考えるか」という発想を来訪者に促し、介護事業者と共に介護の未来のあり方を対話・検討することである。

また、モデルの内容や対話から見えてきた、来訪者が抱える現状の問題やニーズをまとめ、介護現場の真のニーズに昇華して開発企業へ連携することを目指した。

3.方法

見 学 対 象 者：介護事業者に勤務する社員。

法人単位での来訪の際は、役職による意見の違いを考慮し、経営層と現場職員を含めた3人以上での来訪を推奨した。

データ収集期間・規模：2024年7月～2026年6月

デ ー タ 数：約441名。（2026年6月時点）

デ ー タ 収 集 方 法：4つのテーマ（展示模型）それぞれについて、見学後に3つの質問からなるアンケートに回答してもらう。また、模型を見ている時やアンケート結果を確認する時に、具体的な問題提起やニーズに関するヒアリング・対話を実施した。

4.結果

模型を通じてから得られた課題とニーズについて、4つのテーマごとに結果を示す。

4.1. テーマ1「ひろがる、介護施設の可能性～開かれた介護施設へ～」

模型概要：日本の介護施設は、高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを最期まで続けられるよう地域との連携が求められ、様々な施策を講じているが、実際の介護施設は開放的とは言い難く、入りにくいことが多い状況である。そこで、今回は介護施設を「生きる活力を支援する場」と捉え直し、「ご利用者の選択肢のある生活」「ご利用者がささやかな日々の幸せや楽しみを味わう」「介護職員の働きがいと機能性」「場所の特性を活かし社会とつながる」「ご利用者の安全性と自由の両立」の5つの観点から建築や仕組みを検討した。テーマの企画検討までに、全国の介護事業者に出向いて情報収集を行い、個々の地域で行われる各法人の取り組みを、模型開発に活かした。このテーマの模型として、今回はイラストと動画を国立学校法人東北大学大学院工学研究科平田教授と共に制作した。

◆ イラスト



画像 1：テーマ1に展示しているイラスト

今回は、都市部と郊外、村落部の3つに分けて、周囲の特徴から施設の姿を整理した。都市部と郊外、村落部それぞれに異なる特性があり、魅力となる地域資源や機能を介護現場で活用するためにはどのようなことが考えられるか、また地域で不足する機能を介護現場に提供するとどうか、ということをもとめたものがこのイラストである。それぞれの特性を相互に有効活用するためには、どのような建物の構造が良いのか、どのような仕組みが良いかの検討をできるようにしている。

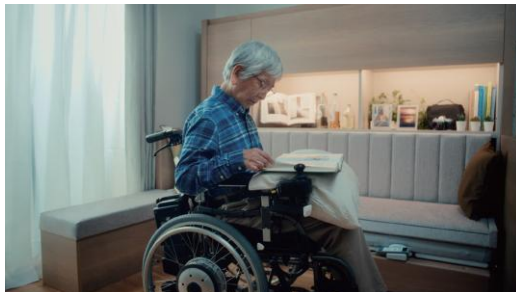
◆ 動画

介護施設に入居した高齢者が障害を持ったのちに「できない」と諦めていたことをできるように変えていくプロセスを、2030年に働く介護職員の視点で語っている。事前の現場職員のインタビューにより、高齢者がある介護施設に入居した後、提携先の他の介護施設を宿泊先とした旅行を、下記のようなテクノロジーを活用して実現するストーリーである。



画像 2 : 2030 年の自己実現

- 高齢者は、抱える課題を解決し生活を支援する居室空間や支援ツールにより、自分自身でできる可能性のあることの多くを行うことができている。



画像 3 : 2030 年の居室空間



画像 4 : 2030 年の支援ツール

- 現場職員は、高齢者ご本人の目標に向けて、AI を活用したデータ分析により提案された選択肢の中から、高齢者と一緒に検討し運動を決める。高齢者は、旅先の映像を見ながら身体を動かしている。



画像 5 : 2030 年のアセスメント



画像 6 : 2030 年の機能訓練

- 現場職員同士が離れている場所で勤務していても、すぐ隣で働いているかのようにコミュニケーションがとれ、情報共有ができることで負担を軽減させている。



画像 7 : 2030 年のコミュニケーション

アンケート設問：

Q1-1. あなたの介護施設は今、地域に開かれていますか？

選択肢：はい、いいえ

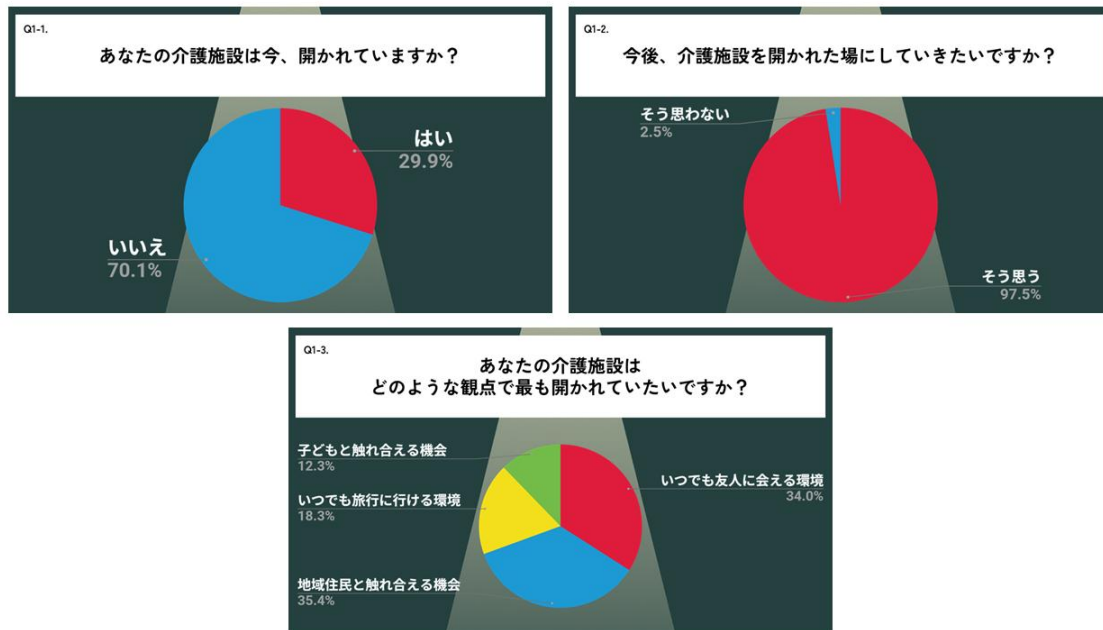
Q1-2. 今後、介護施設を地域に開かれた場にしていきたいですか？

選択肢：そう思う、そう思わない

Q1-3. あなたの介護施設はどのような観点で最も地域に開かれていたいですか？

選択肢：いつでも友人に会える環境、地域住民と触れ合える機会、いつでも旅行に行ける機会。子どもと触れ合える機会

アンケート結果：



現状、地域に開かれているか：「いいえ」が70.1%と最も高い

今後、開かれた場にしたいか：「そう思う」が97.5%と最も高い

どのような観点で開かれていたいか：「地域住民と触れ合える機会」が35.4%と最も高い

来訪者からの意見（抜粋）：

- 認知症、離設の問題で介護施設は物理的に開きたくても開けない。自由を規制せざるをえない。（経営層）
- コロナをきっかけに今でも出入り口は施錠、面会も行われていない施設もある。管理面では閉じている方が楽だと思う。（経営層[管理者]）
- ご利用者の自己実現を支援したい。現状は、それがしにくい環境状況にあるためこのようになったらよい。（現場職員）
- 自立のご利用者でも、いろいろなことを諦められている方がいる。前向きな気持ちを持てるように、気軽に外出できるように、外出のハードルが下がってほしい。（現場職員）

来訪者から聞かれたソリューションニーズ:

- ご利用者が旅先に訪問する際に、関係業種を巻き込み、必要な環境整備対応を行うサービスや、対応するスタッフ・ご利用者の情報が双方確認できる仕組みがあるとよい。
- ご利用者の希望や選択を実現するための支援として、動画にあるような機能訓練のやり方が変わる、それを実現できるテクノロジーがあるとよい。

考察:

介護現場が地域との連携が求められていながら、地域に開かれたいのに開かれていない課題が明らかとなった。これを解決するためには、まず地域包括ケアの視点から検討をし、高齢者が有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、介護事業者が住み慣れた地域の関係サービス・関係者と連携を取りサポートし、高齢者一人ひとりが生活の質を社会の中で育める機会を提供することを支援するソリューションが求められている。

4.2. テーマ2「快適な暮らしを、考える～居室は寝るだけの場所から、趣味や人との団らんの場所にもなる～」

模型概要:日本の介護施設の居室は、多くの場合がワンルームや多床室であり、生活空間には日中もすぐに横になれるようにベッドや寝具が常に目に入ってしまう状況にある。そこで介護施設の居室を「高齢者が個別性のある生活を快適に過ごす場」と捉え直した。居室を単なる寝室としてだけでなく、リビングとしても活用し、「くつろぎ、趣味活動、来訪者を迎えるの歓談」といった観点から、豊かで快適な環境のあり方を検討した。

既設の介護施設では、高齢者1名に複数の居室を用意することが困難であるため、「複数の部屋に住んでいるような部屋の使い方」ができないかという発想で今回検討した。具体的には、ソファに変形するベッドの模型をパラマウントベッド株式会社と共同で開発した。

この問題提起は、介護職を目指す学生からの「なぜ生活の場である介護施設の居室は1部屋で、常にベッドが置きっぱなしなのか」という問いがきっかけとなって生まれたものである。日頃当たり前と思われがちな環境から視点を変える思考で開発を進め、来訪者へ共有した。



画像8：テーマ2 ソファに変形するベッド

アンケート設問：

Q2-1. 介護施設の居室にベッドが常にある環境は？

選択肢：良い、良くない

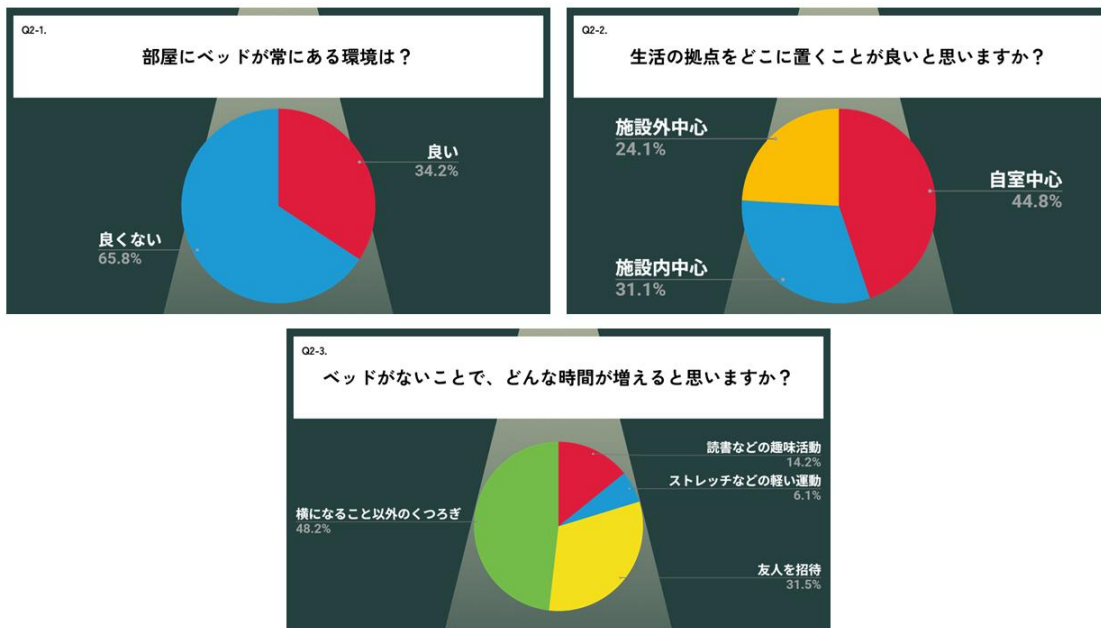
Q2-2. 生活の拠点をどこに置くことが良いと思いますか？

選択肢：自室中心、施設内中心、施設外中心

Q2-3. ベッドがないことで、ご利用者のどんな時間が増えると思いますか？

選択肢：読書などの趣味の時間、ストレッチなどの軽い運動、友人を招待、横になること以外のくつろぎ

アンケート結果：



ベッドが常にある環境は？：「良くない」が 65.8%と最も高い

生活の拠点をどこに置くことが良いか？：「自室中心」が 44.8%最も高い

ベッドがないことで増える時間：「横になること以外のくつろぎ」が 48.2%と最も高い

来訪者からの意見（抜粋）：

- ベッドルームとは別にリビングがあることが大切である。配偶者の介護しながら友達が呼べる、友達が呼べると自慢できる。こんなところに入ってしまった…ということではなくなるため。（経営層）
- 自身が施設に入ったことを考えたとき、ベッドが収納された居室で何をするのか想像ができなかった。特に寝たきりになってしまった時の充実した過ごし方はどのようになるか。（現場職員）
- 個々のアセスメントを適切に行い、自己決定をできるように、自立を支援できるように道具を組み合わせられればいいと思う。（経営層[管理者]）

来訪者から聞かれたソリューションニーズ：

- 高齢者の日常生活に必要な環境整備や道具の用意を、ご本人の持つ能力に応じてご自身で行うことを支援するテクノロジーがあるとよい。
- 高齢者の居室でベッドが見えない状態で、来客を迎えることができたり、趣味ができたりするスペースがあるのはよい。

考察：

自室を生活の拠点とするものの、高齢者の生活にとってベッドが常にある環境は良くないという課題が明らかになった。まず、ケアマネジメントの視点から検討し、高齢者が個別性のある生活を行う上で不足しているものを、介護サービスやツールを含めた多様な資源から自分自身で選択でき、生活を再構築しながら継続していくことを支援するソリューションが求められている。

4.3. テーマ3「職員が記録しない介護記録～記録するための業務時間を極限まで減らす～」

模型概要：介護の記録には様々な項目が存在するが、それぞれ何のために記録し、どう利用するのかが不明確なまま「記録のための記録」となっているケースがある。また、正確に把握できない内容を曖昧に記録している現状も指摘されている。そこで今回、介護の記録を「ケアに生かせるご利用者の状態・状況記録」と捉え直した。検討を進めるにあたり、日本の制度自体には詳細な記録規定がないことを踏まえ、事前にこれを実現するための記録内容の整理とその記録取得に対する人とテクノロジーの役割分担を整理した。そのうえで、食事・体重、排泄、バイタル、睡眠・活動等、生活行動情報と事故状況の一部について、センサーデバイス等を用いることが考えられる。また、人にしか把握できないことや考えはインカムなどを用いた音声記録で行うことを考えた。記録の項目や方法を整理していくと、現場職員が手で書いたり、入力操作をしたりすることがなくなるため、介護記録は現場職員がとるものから、ご利用者からとるものになるのではないかと想定した。

そうすると、現場職員は介護記録をいつ見るのか、という課題が新たに挙げられた。そこで、テーマ企画段階から現場職員と対話をした結果、ご利用者の居室前に設置をすれば、入室前に状態確認したうえで、ケアに生かせるのではないかと考えた。現在、紙に名前が書かれている居室前の表札を活用し、電子化した模型を株式会社ブライト・ヴィーと共同で開発した、関係者が顔認証されると、表札が記録画面に変わり、記録内容を確認できる仕組みとした。



画像 9：テーマ3 電子化された表札（記録画面）

アンケート設問：

Q3-1. 今のままの介護記録をし続けたいですか？

選択肢：はい、いいえ

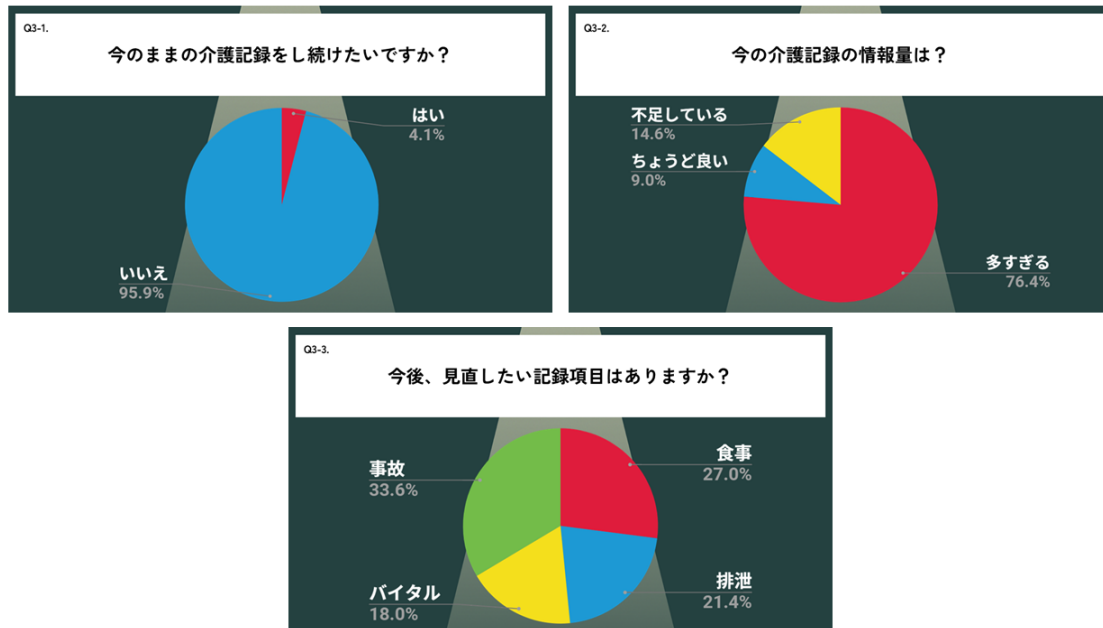
Q3-2. 今の介護記録の情報量は？

選択肢：多すぎる、ちょうど良い、不足している

Q3-3. 今後、見直したい記録項目はありますか？

選択肢：食事、排泄、バイタル、事故

アンケート結果:



今のままの記録を続けたいか：「いいえ」が 95.9%と最も高い

今の記録の情報量は：「多すぎる」が 76.4%と最も高い

見直したい記録項目：「事故」が 33.6%と最も高い

来訪者からの意見（抜粋）：

- ご利用者の反応、それに対する職員の対応や考えが記録されることが難しい。スキル不足もあるが、記録されていないと感じている。（現場職員）
- 現在、質の担保は難しいため、誰がやっても同じ品質で情報共有などができるのはいいと思った。一方で、ご利用者の表情や雰囲気などベテランでしか気づけないことはあるのだと思うが、そこは知識・経験で積み上げていくものと考えている。そこが介護の面白さなのかもしれないが、こうした環境面で出来ることもあるのではないか。（現場職員）
- 記録はつけてはいるが、振り返ることがない。この模型のように、変化が見えること、記録データから分析して活かせるようになると良い。（現場職員）

その他、カメラやセンサーの利用について、「ご利用者や職員へのプライバシーの侵害と見守りの境界線をどうとらえるのか」「取得したデータの保管や利用に対してリスクが懸念される」などの声が多く聞かれた。

来訪者から聞かれたソリューションニーズ：

- 現場職員の個々の状況把握・記録・アセスメント・対応力に差がある。データやAIを活用し、その助けをしてくれれば全体の底上げが可能となる。

- さまざまなシステムやデバイスから得られた情報が一元的に連携できていない。また、得られたデータ含めた情報を表示されてもケアに生かすことは困難なため、介護場面・専門職種に応じて必要な情報をこのように整理し共有してもらえるとよい。

考察:

業務の効率化が求められる中、例え記録システムを導入していても、項目が多すぎて続けたくない介護記録を現場職員が毎日行っている課題が明らかになった。まずは、業務改善の視点から検討し、現場職員が高齢者の心身機能の変化を把握でき、原理原則に基づいて分析された選択肢から、適したケアを高齢者の背景にある歴史や文化を照らし合わせながら考えを選択することを支援するソリューションが求められている。また、データ管理やプライバシー侵害のリスクに対する対策、特に認知症などで同意能力がない場合の高齢者の意に反してテクノロジーが導入される可能性や、テクノロジーを「不本意ながら」利用せざるを得ない状況への対策も求められる。

4.4. テーマ4「働き手はどんな職場を選ぶか?～負担を軽減しながら働ける職場環境～」

模型概要:人材不足が深刻な介護業界において、休憩室や職員専用の男女別トイレなどの設備が不十分なケースが多く、職場環境が与える身体的・心理的負担の大きさが問題となっている。そこで今回、「働きやすい職場環境」を「労働者が最適なパフォーマンスを発揮でき、身体介護・生活援助以外の負担軽減ができること」と捉え直した。これを実現するために、現場の潜在的な負担と顕在的な負担の両面から働きやすい職場環境を検討し、環境改善の可能性を考える模型を社会福祉法人若竹大寿会と開発し、来訪者へ共有した。



画像 10：テーマ 4
身体負担を考慮した、太陽光に近い照明

画像 11：テーマ 4 現場職員休憩室



画像 12：腰痛負担を可視化するツール

アンケート設問:

Q4-1. あなたは職場環境に、満足していますか?

選択肢: はい、いいえ

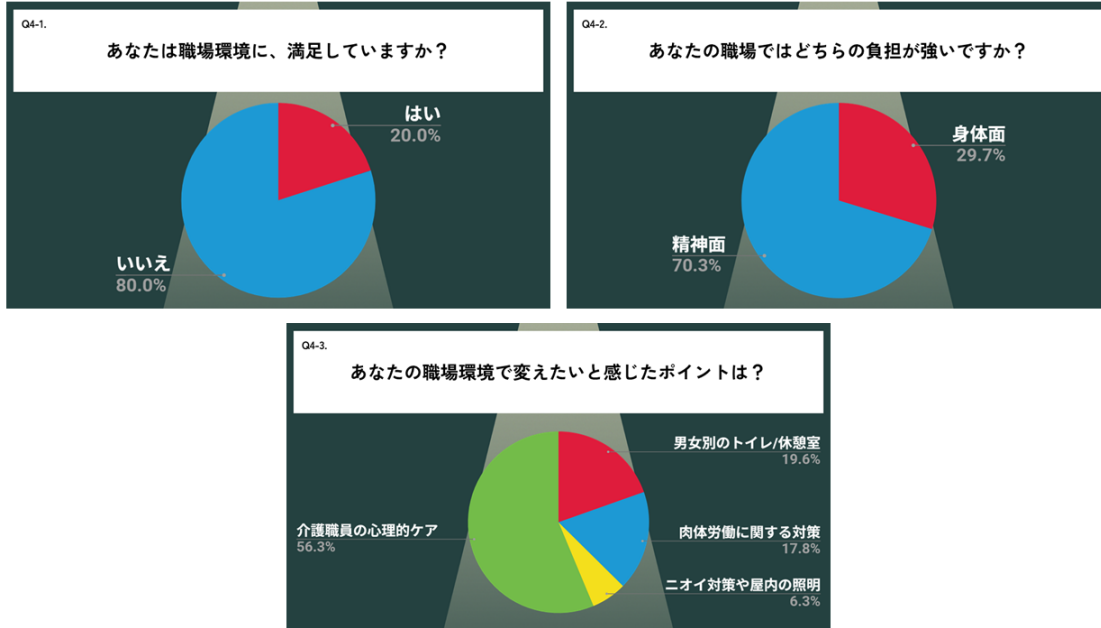
Q4-2. あなたの職場ではどちらの負担が強いですか?

選択肢: 身体面、精神面

Q4-3. あなたの職場環境で変えたいと感じたポイントは?

選択肢：男女別のトイレ/休憩室、介護職員の心理的ケア、肉体労働に関する対策、ニオイ対策や屋内の照明

アンケート結果：



職場環境に満足しているか：「いいえ」が80.0%と高い
身体・精神負担のどちらが強いか：「精神面」が70.3%と高い
変えたいポイント：「介護職員の心理的ケア」が56.3%と最も高い

来訪者からの意見（抜粋）：

- ご利用者、ご家族からの要望が多い中、職員にかかる精神的負担にどう対応していくのが課題だと考えている。（経営者）
- 負担感について、こうしてアンケートを取ることは重要で、不満の内容の結果上位から対策をしていくことが大切。イレギュラー対応が上位であることは納得感がある。（現場職員）
- 職員の負担軽減面でも、ケアをしていく上も良いのかなと思う。職員をいたわる環境づくりをもう少しやってほしい。スタッフの憩いの場所があまりない。入居者の部屋を増やす方にスペースがとられている。若い人が働きたい環境を用意してほしい。（現場職員）

来訪者から聞かれたソリューションニーズ：

- 身体負担、特に腰痛負担の見える化できることで、スタッフへのケアに繋がられるのはよい。また、その対策として、介助時に時間に追われ環境調整できずに介助をして身体負担がかかるケースが発生しているため、身体負担がかからないオペレーションの徹底と、環境調整の自動化につながるテクノロジーがあるとよい。

- 職員を守る観点で、働いているときの表情（画像）や口調（音声）などによる判定できるなど、そこにアプローチできるテクノロジーがあるとよい。

考察：

介護人材の需給ギャップへの対策が喫緊の課題である日本の介護業界において、現場職員は職場環境に対して満足しておらず、精神面の負担が多くかかっている課題が明らかになった。まず、労働安全衛生の視点から検討し、現場職員が心身負担を軽減しながら働くことができる環境整備を支援するソリューションが求められている。

来訪した経営層、および有識者の方々のコメント：

- 自社だけでなく業界全体の事を考え取られている貴社の姿勢に感銘を受け、『2030年から問う介護』は非常に興味深く、介護事業者として現状の介護のままでいいのかと当社も改めて受け止めた次第である。
- テクノロジーの紹介を受けるケースがあるが、会社がどうしたいかを持っていないと判断できないと感じた。考え直さないといけないと思った。ありがたい姿が伝承されないのがありがち。ビジョンの共有や伝承は継続してやっていかないといけない。こういったものがあるとディスカッションができると感じた。
- 介護業界では、業界全体として課題解決に取り組んでいることを知る機会として、新卒のメンバーにも展示を見てもらいたい。今後のビジョンについて大変参考にさせて頂けるところが多かった。こうしたオープンプラットフォームの機能はよい。
- 全て良いものと思った。特別養護老人ホームは6割が赤字で設備投資にお金がかかけられない。安価でよいもの、一緒に補助金をもらえるようなものについて一緒に取り組みをしたい。
- 現場職員間での対話にもつなげてもらい、これからの介護のヒントを得てもらいたい。何のためのテクノロジーか、どんな介護がよい介護と言えるのか等、新たな発想や問いを頂いた。

5. 結論と今後の展望

『2030年から問う介護』というモデルを開発し来訪者へ見ていただくことで、「これまでの介護の実践を踏まえ、自社なら・自分ならどう考えるか」という発想を促し、介護事業者と共に介護の未来のあり方を対話・検討することができた。見学した介護事業者の中には、数回にわたり、複数拠点の職員で来訪された方々もいらっしやった。

今回明らかになった「理想と現実のギャップ」は、一朝一夕にテクノロジーを導入するだけで解決できるものではない。ありがたい2030年を向かえるために、私たちはマイルドセットや行動変容とその仕組み構築と、テクノロジーの進化・対応を同期したプロセスを取り続ける。また、介護テクノロジーの導入が進む介護施設から検討したが、今後は在宅介護においてもモデル構築する。

テクノロジーはあくまで問題解決の「手段」である。テクノロジーができることを頭に置きながらも、現場の問題把握と将来像の両側面から検討し、本当に解決すべき課題を定義することが先決である。定義された課題の解決策となりうる、テクノロジー部分以外も含めたソリューションを検討していくことが必要である。

また、本展示で把握した現状の問題やニーズをホームページ掲載や対話の場で、開発企業へと展開していく。また、ご利用者・ご家族と現場職員と共に課題を発見し試行錯誤を繰り返す「共創」のアプローチを継続する。現場で確実に活用され、「ケアの質の向上」や「負担軽減」といった具体的な価値が生まれるまで伴走していく。

私たち FCL は、今後もご利用者・ご家族、現場職員含めた介護に関わる人々への敬意を払い、その潜在能力をテクノロジーによって最大限に引き出し生活や仕事を支えるという強い意志を持ち、「人間」と「テクノロジー」の共生による新しい介護のあり方を創造するリビングラボとして、日本の介護の未来を創っていく。

謝辞

模型開発にあたり、多大なるご協力を賜りました以下の関係団体および個人の皆様に深く感謝申し上げます。（2024年時点のご所属・役職）

- 国立大学法人東北大学大学院工学研究科 教授 平田 泰久 氏
- パラマウントベッド株式会社 技術開発本部 デザイン部 チーフデザインオフィサー 野口 二郎 氏
- 株式会社ブライト・ヴィー 代表取締役社長 飯田 友一 氏
- 社会福祉法人若竹大寿会 法人副本部長 兼 経営企画室 室長 山岡 悦子 氏