

令和2年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

＜ロボット・AI・ICT等を活用した保育士の業務負担軽減・
業務の再構築に関する調査研究 報告書＞

株式会社 野村総合研究所

本調査研究では、ロボット・AI・ICT等を活用した保育士の業務負担軽減・業務の再構築に関するモデル事業の実施を通して、保育分野においてロボット・AI・ICT等を活用することで、保育士の業務負担軽減・業務の再構築を図れるかという命題の検証をおこなった。まず同分野において展開されているサービスの全体像の俯瞰を試みたところ、既存サービスでは主にICTやIoTの利活用によって業務負担や心理的負担の軽減が図られていることが明らかになった。本調査研究内では、保育領域におけるロボット・AI・ICT等の活用を通して、単に業務効率化を図るだけでなく、専門職である保育士が専門性の高い業務に専念できる環境を整え、捻出された時間を活用して質の高い保育に向けた保育の振り返りや次の保育の計画につながるということが重要であることが示された。

○導入時の懸案事項

保育現場にソリューションを導入するにあたっての懸案事項は、①ソリューションへの過度な期待や、過信・過誤によるインシデントの発生、②保護者とのコミュニケーション量の低下、③若手保育士のスキル獲得の遅延・必要な業務遂行ノウハウの喪失、④保育士のICTリテラシーに起因するソリューションの形骸化の4点に大別されるが、導入時の保育所等における工夫や、サービスプロバイダーのフォローにより、導入後にはおおそ解決されうるものであった。

○ソリューションの導入効果

保育現場にソリューションを導入することにより、業務の置き換え・効率化による業務負担の軽減や働き方改革だけでなく、保育士が保育にあたる際の視座・視野・視点に影響を与えている可能性が示唆された。モデル事業においては、ICTツールの活用により園内外のコミュニケーションの量・質の高まりがみられた。ICT等のツールは、時間の捻出の側面だけでなく、ツールそのものの効用として、紙媒体で担われてきた情報共有の仕組みを変革し、保育サービスの厚みを増すことに寄与していることが示された。

○ソリューションの定着化のための工夫

ソリューション導入による効果を得るためには、保育者がソリューションを適切に活用することが求められる。本調査研究内で取り扱ったソリューションは、①ソリューションがユーザーフレンドリーであること、②保育所等の中でスマホ・タブレット型端末の使用に慣れている職員が多く、施設内で端末操作等の不明点を確認しながら進められること、③サービスプロバイダーのフォロー体制が厚いことの3点が定着化の成功要因となっていた。また、保育の質の向上というツールの本質的な目的に鑑み、不適切な使用がなされないよう留意する必要がある。

○今後の保育領域におけるロボット・AI・ICT等の普及可能性

保育分野は他の医療・福祉領域と比べて、業務環境や人材の面ではDXの推進を進めやすい環境が整っており、ロボット・AI・ICTといったテクノロジーが普及する可能性は高いと言える。しかしながら、現状は保育の質の向上という本質的な価値が理解されないまま導入が進んでいない。保育分野におけるロボット・AI・ICT等の普及に向けて、サービスプロバイダーの一層の企業努力や導入する保育所等におけるユーザー学習はもちろん、デジタル監査の普及・広報など行政側の整備が必要となる。導入後すぐに効果が得られるものではないことに留意し、保育領域におけるDXの継続的な取組を通して、保育の質の向上を図っていくことが求められている。