

社会福祉法人における業務支援システムの導入と課題

寺島正博*・石崎龍二**・柴田雅博***・許棟翰****
松崎貴之*****・岩倉聡*****・白石潤*****

要旨 社会福祉法人における情報管理、業務処理ソフトウェアの現状について考察した。福祉分野における個人情報保護については、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」により、福祉関係事業者は利用者の個人情報の適切な取り扱いや安全な管理が求められている。また、社会福祉法人の運営の透明性の確保や国民に対する説明責任を果たすことが「規制改革実施計画」や「社会保障審議会福祉部会報告書」において求められており、社会福祉法人の財務諸表開示が義務付けられている。

社会福祉法人における業務支援システムとして、介護保険事業所及び障害福祉サービス事業所における業務支援システムの導入とその課題について考察した。

キーワード 社会福祉法人、業務支援システム、個人情報保護、財務諸表

1. はじめに

日本では、少子化、高齢化が急速に進行する中で、すべての国民が健やかで心豊かな生活を送ることができるように、多様なニーズに対応した保健医療福祉サービスの充実が求められている。その中で、保健医療福祉サービス分野の情報化の推進が期待されている。

福岡県立大学では、2015（平成27）年度の

新入生から、「全学横断型教育プログラム」として「保健福祉情報教育プログラム」を開始し、保健福祉分野における統計・情報の知識技能を積極的に活用できる人材の育成に取り組んでいる。

本稿では、福祉分野における情報化を推進する上で、社会福祉法人が求められている個人情報保護や財務諸表開示などの情報管理を考察した。次に、介護保険事業所で導入されている業

*福岡県立大学人間社会学部・講師

**福岡県立大学人間社会学部・教授

***福岡県立大学人間社会学部・講師

****福岡県立大学人間社会学部・教授

*****社会福祉法人北九州市手をつなぐ育成会・事務局長

*****社会福祉法人北九州市手をつなぐ育成会・事務局長次

*****社会福祉法人北九州市手をつなぐ育成会・人事課

務処理システムの現状と課題を考察した。

2. 福祉分野における個人情報保護

個人情報保護法制として、1988（昭和63）年に保護法（行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律）が制定・施行され、行政機関における電子計算機処理に係る個人情報の取り扱いが定められた。その後、情報化が急速に進展し、官民を問わず個人情報の利用とその電子計算機による処理が拡大し、個人情報の取り扱いに起因する個人の権利利益の侵害が問題とされるようになった。

このような状況に対し1999（平成11）年には住民基本台帳ネットワークシステムの創設を内容とする住民基本台帳法の一部を改正する法律の制定に係る国会審議の過程において、民間部門を含む基本的あるいは包括的な個人情報保護法制整備の必要性が指摘された。そして2001（平成13）年3月、個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）が国会に提出され、個人情報の取扱いの規律に関する官民通じた基本的な枠組みと、民間部門の個人情報取扱事業者に対する一般法としての規律を定め、2005（平成17）年4月に全面施行された。福祉分野における個人情報保護については同法第7条第1項に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」を踏まえ、「福祉関係事業者における個人情報

の適正な取扱いのためのガイドライン」（平成16年11月）、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」（平成25年3月）が厚生労働省より示された。

これらのガイドラインでは、福祉関係事業者における個人情報の適正な取り扱いが確保されるように当該事業者が遵守すべき事項や遵守することが望ましい事項をできる限り具体的に示されている。また、同ガイドラインでは「福祉関係事業者は、多数の利用者やその家族に関して、他人が容易には知り得ないような個人情報を詳細に知り得る立場にあり、社会福祉分野は個人情報の適正な取扱いが特に強く求められる分野であると考えられる」と示されているように、福祉関係事業者は利用者に関する多岐にわたる情報を知り得る立場であるため、適切な取り扱いや安全な管理が求められている。そして特に以下の6つについては適正な取扱いが強く求められている。

また、これら同ガイドラインでは個人情報を「生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）」と規定されている。そして個人情報データベース等に関して「特定の個人情報をコンピューターを用いて検索すること

- ① 保護施設における被保護者の生活記録や困窮に至った事情
- ② 障害者支援施設における利用者の障害の種類及び程度
- ③ 保育所における児童の両親の就業状況
- ④ 児童養護施設における児童の生育歴や家庭環境
- ⑤ 婦人保護施設における入所者の家族の状況
- ⑥ 社会福祉協議会における世帯更生資金の借受人の経済状況等

出典：「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」〈2 本ガイドラインの基本的考え方〉

ができるように体系的に構成した、個人情報を含む情報の集合体、又はコンピューターを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順等）に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものをいう」と定義され、個人情報データベース等を事業の用に供している個人情報取扱事業者に対する個人情報の慎重な取り扱いが求められている。

さらに、同ガイドラインでは個人データの管理に関する義務として、データ内容の正確性の確保、安全管理措置、従業者の監督、委託先の監督が示されている。安全管理措置における、事業者の内部又は外部からの不正行為による個人データの漏えい等を防止するための手法として以下のような例が示されている。

また、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」は個人情報の保護に関する法律第8条の規定及び「個人情報保護に関するガイドラインの共通化について」によって、2016（平成28）年には以下のように改訂されることとなった。

1 適正取得の徹底

第三者からの個人情報の取得時に、取得側が提供側の入手経緯を確認し、提供側が適法に個人情報を入手したことが確認できない場合においては、取得の自粛を含めた、慎重な対応をすることが望ましい旨を追記。

2 安全管理の強化

安全管理の強化のために望まれる措置として、事業者内の監査実施体制の整備や、情報システムからの漏えい等を防止するための技術的安全管理措置等を追記。

次に掲げる措置を講ずることが望ましい。

- ① 責任の所在の明確化のための措置。
- ② 新たなリスクに対応するための、安全管理措置の評価、見直し及び改善に向けた監査実施体制の整備。
- ③ 漏えい等に早期に対処するための体制の整備。
- ④ 不正な操作を防ぐための、個人データを取り扱う端末に付与する機能の、業務上の必要性に基づく限定。
- ⑤ 入館（室）者による不正な行為を防ぐための、業務実施場所及び情報システム等の設置場所の入退館（室）管理の実施。
- ⑥ 盗難等の防止のための措置。
- ⑦ 情報システムからの漏えい等を防止するための技術的安全管理措置。
- ⑧ 不要なデータの廃棄の徹底等、個人データの適切な管理。

また、福祉関係事業者は安全管理措置にする取組を一層推進するため、安全管理措置が適切かどうかを一定期間ごとに検証するほか、必要に応じて福祉サービスの第三者評価など外部機関による検証を受け、改善を図ることが望ましい。

出典：「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」第6 個人データの管理に関する業務

3 委託先の監督強化

委託先の適切な監督のために留意することが望ましい事項として、委託先に対する定期的な監査の実施や、再委託等を実施する場合の委託先の監督等を追記。

3. 社会福祉法人における財務諸表の公表

内閣府が公表した「規制改革に関する答申～経済再生への突破口～」(平成25年6月5日)によると、2013(平成25)年度分以降の財務諸表の公表を全ての社会福祉法人が行うことが求められることとなった。その後、内閣府が公表した「規制改革に関する第2次答申～加速する規制改革～」(平成26年6月13日)では、社会福祉法人は、事業報告書、財産目録、貸借対照表、収支計算書及び監事の意見を事務所に備えて置き、利用希望者その他利害関係人から請求があった場合には、閲覧に供しなければならないと述べられており、厚生労働省ではインターネット上での公開等の方法により財務諸表等を自主的に公表することを促している。しかし2013(平成25)年7月末時点での自主的公表は全体の4割程度に留まっている。また社会福祉法人から所轄庁に財務諸表が提出されているものの、所轄庁において財務諸表などが体系的に集計されておらず、有効に活用されていないとの指摘がされている。

このような点を踏まえ、厚生労働省では社会福祉法人の財務諸表の公表において、標準的形式を提示し、各法人が原則としてホームページ上で開示を行うこととしている。同時に厚生労働省は全国の社会福祉法人の財務諸表を集約し、一覧性及び検索性をもたせた電子開示システムを構築する必要性があると指摘しており、

また厚生労働省が公表した「社会保障審議会福祉部会報告書」(平成27年2月12日)においても、財務諸表、現況報告書等の財務や運営に関する情報については、所轄庁として法人の監査指導等に活用するほか、①都道府県は広域的な地方公共団体として、管内の法人に係る書類を収集の上、法人規模や地域特性に着目した分析等を行う等により、管内所轄庁の支援、地域住民のサービス利用、法人による経営分析に活用できるようにすること、②国においては都道府県において収集した情報を基に、全国的なデータベースを構築することが必要であると述べられている。

このような現状から社会福祉法人の財務諸表等開示システムが構築されている。また、全社協・社会福祉施設協議会連絡会においても、社会福祉法人の透明性をめぐっては、さまざまな指摘がなされており、これまでも各法人ではインターネット等による自主的な情報公開を進められてきたが、社会福祉法人・福祉施設に対する厳しい意見や指摘が相次いでいる昨今、社会福祉法人は自らの事業や公益的な活動等の情報を積極的に社会に発信し、社会や地域の人びとからの理解と信頼を高めていく取り組みを進めていかなければならないと述べていることから、財務諸表等開示システムが構築されることは一定の意義があるといえる。

財務諸表等開示システムを導入する趣旨としては、「規制改革実施計画」や「社会保障審議会福祉部会報告書」において、社会福祉法人の運営の透明性の確保や国民に対する説明責任を果たすことが求められており、収集した情報を基に、全国的なデータベースを構築することが求められていることを踏まえ、改正社会福祉法においても厚生労働大臣が社会福祉法人に関す

る情報に係るデータベースの整備を図り、国民にインターネット等を通じて迅速に情報を提供できるよう必要な施策を実施するよう定められている。

財務諸表等開示システムは社会福祉法人自身が入力様式（Excelシート）をダウンロードし、現況報告書計算書類・資金収支計算書・事業活動計算書・貸借対照表・財産目録・社会福祉充実残額算定シートを入力し所轄庁に提供することとしている。所轄庁が確認を行った後は都道府県に提供し、確認される。その後、国及び福祉医療機構において集計・分析や公開処理され、国民の閲覧に供することとなっている。提供する入力様式については、日々の仕訳業務を処理するものではなく、各法人において算出した決算データを入力し、計算書類の届出を支援する。具体的には、サービス区分毎に勘定科目の決算データを入力することで、①法人全体、②事業区分別、③拠点区分別の計算書類が自動計算される仕組みとする。

また、財務諸表等開示システムにおいて集積する情報は、①「現況報告書」（一部の個人情報非公開とする予定）、②「計算書類」（資金収支計算書、事業活動計算書、貸借対照表）、③「財産目録」、④「社会福祉充実残額算定シート」を予定している。

財務諸表等開示システムに集約された財務諸表のデータについては、各都道府県において管内の法人のデータをCSV形式でダウンロードすることが可能である。また、集約データはWAMNET基盤上での保存を予定しているため、各都道府県で保存する必要はないとされている。

社会福祉法人の財務諸表等開示システムのスケジュールとしては、2016（平成28）年4月

から11月の期間で設計・開発が行われ、2016（平成28）年12月から2017（平成29）年5月の期間において試行運用（連携テスト）され、2017（平成29）年6月より本格稼働される。

4. 介護保険事業所における業務支援システムの運用

第2、3節で考察したように、社会福祉法人においては、個人情報保護を適切に維持しつつ、業務の効率化が求められている。そこで介護保険事業所における業務支援システムの導入事例を基に社会福祉法人での業務の効率化について考察する。

介護保険事業所では、日々の支援において介護記録、看護記録、業務日誌、連絡帳など様々な記録を重複して書いている時間に業務時間の多くをとられることや、同一法人内、各事業（居宅・デイ・ショートステイ）の情報収集や申し送りに費やす時間が多くなり、請求業務における単調な確認作業にも多くの時間がかかり、現場の職員に大きな負荷がかかっているという問題点がある。

そのため介護保険事業所における業務支援システムの役割は大きい。本節では、社会福祉法人北九州市手をつなぐ育成会において平成29年度に導入された社会福祉事業者向けの業務システム「ほのぼの」（NDソフトウェア株式会社）に着目した。

「ほのぼの」シリーズはNDソフトウェア株式会社が提供する業務支援システムの一つで、2015年3月末時点で34,500を超える（NDソフトウェア株式会社調査）事業所で利用されている。「ほのぼの」シリーズには、制度改正毎、事業サービス毎、目的毎にソフトが用意されて

おり、平成4年4月に「ほのぼの」DOS版のシステムがリリースされて以来、そのソフトの種類は50を超えている。

福祉業務支援ソフト「ほのぼの」シリーズ介護保険対応版「ほのぼのNEXT」は、誰もが簡単に使えるわかりやすさを目的として、職員ごとに必要な管理項目だけの表示、画面レイアウトやメニューボタンの配置も選択が可能のため、各利用者の好みの画面構成に設定できる。また、一度入力した職員情報などを別の人事管理や給与管理システムなどの各システムに反映できるため、処理時間の短縮が可能で効率の良い運用ができる。さらに、ケア内容の指示やスケジュール等の情報をスタッフ間で共有でき、パッケージを維持しつつ事業所独自の様式へも対応できるシステムである。個人情報保護の観点では、通常のセキュリティ設定機能に加え、グループ分けによる利用者の権限設定、印刷や出力など詳細設定が可能である。操作履歴や利用者情報のマスキング、電子印によるロック機能などセキュリティ設定など情報漏えい防止機能が強化されている。

社会福祉法人での業務支援システムとして、「ほのぼのNEXT」以外にも「在宅ケアマネジメント支援システムSP」（株式会社ワイズマン）、「HOPE WINCARE-ES」（富士通株式会社）、「ちょうじゅ」（株式会社富士通データシステム）など様々な多くの優れたシステムが開発されている。

介護保険事業所がこのようなシステムを活用することで、職員の業務の効率化が図れると考えられている。各システムの統計分析により、サービスの質の向上や経営戦略の策定にもつながると期待される。

介護保険事業所で実際に「ほのぼのNEXT」

を導入した事例によると、手書きでそれぞれ入力していた連絡帳をシステム化できた点、過去の支援経過の確認等操作がしやすく検索時間の削減が可能となった点、その他にも従来は利用料の入力を手入力で行っていたが、日々の記録と連動させるなど様々な業務の時間を削減することが可能となったことで、デイサービスでは月20時間50分の業務時間の削減、特別養護老人ホームでは月130時間10分の業務時間の削減に成功し、法人全体では月179時間15分の業務時間削減に成功したという例もある。「ほのぼのNEXT」導入後の効果として、ひとつの事業で実施したサービス情報、記録や計画等をそれぞれのパソコンで共有することで各事業間の連携が可能となることが挙げられている。その他にも特養介護記録においては重複した記録がなくなり業務の軽減が図れるといった効果や請求業務においては介護記録のデータが請求にジャンプするため、単調入力の作業がなくなるといった効果も表れている。

一方で、「ほのぼのNEXT」を導入したことで幾つかの問題も挙げられている。具体的には、システム導入後のイメージが沸かず不安になる職員も存在しており、システムの操作方法を全職員へ周知ができないという問題が発生したが、法人用の簡易マニュアル作成などを行った上で「ほのぼのNEXT」指導担当職員を選定し、職員のレベルに合わせた指導を行うことで問題の解決を図っている。また記録物などに記入をする際に手書きで慣れてきた職員が多く、タイピングに慣れていない職員が存在していたが、タイピングに慣れていない職員に関しては、時間をかけパソコン入力の業務に入ってもらい、数字データの入力を先に行いパソコンに慣れてもらうこと、使用率の高い文章はマス

ターに入力しワンクリックで入力できるようにするなどの解決策を図っている。

5. 障害福祉サービス事業所における業務支援システムの運用

第4節では、介護保険事業所における業務支援システムとして「ほのぼの」シリーズの介護保険対応版である「ほのぼのNEXT」について考察したが、障害者総合支援法対応版である「ほのぼのmore」について考察する。

障害福祉サービス事業所が「ほのぼのmore」を導入することでより見やすい、より操作しやすい画面、時代に即したセキュリティ管理、個

別支援計画の帳票作成の自由度の向上といった側面が期待される。

また、「ほのぼのmore」のシステムは、ほのぼのNEXT、利用者管理システム、ケア総合記録システム、給与管理システム、個別支援計画システム、出納管理システム、請求システム、出納管理システム、請求システム、財務会計システムなどと連動して稼働できる。その連動のイメージは図1の通りである。

「ほのぼのmore」を導入している障害福祉サービス事業所では次のような意見がある。

【A事業所】

・・・

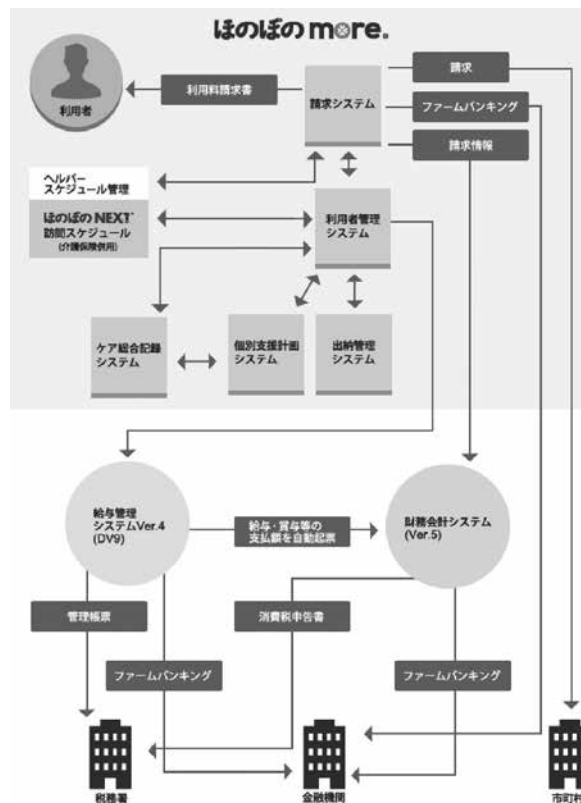


図1 「ほのぼのmore」のシステム連動のイメージ

出典：NDソフトウェア株式会社 障害者総合支援法対応版「ほのぼのmore」

これまでは日々の報告会をノートに記入し、それをケア会議の際に転記するなど二度手間でした。利用者も多く、情報も膨大だったため、記録のシステム化を進めたく、拠点間の情報連携はもちろん、転記などの二度手間のない「ほのぼの」シリーズを導入し、情報共有が行え、業務がスムーズになり、これまでの課題が改善されています。

パソコンが得意な職員から先行的にシステム化を進め、パソコンが苦手な職員に教え合うことでシステム化を広めていきました。ケースや食事、入浴といった項目から始め、手書き内容を徐々にシステム化し、慣れてもらいました。手書きのようにその場であったことを記録できるようにパソコンの台数を増やし運用しています。

よく使う文章をマスター化することで記録業務は効率化が図られ、持ち帰りの作業がなくなりました。統計資料も登録した情報をもとに作成できるため、内部理事会の資料作成や監査資料で役立つほか、事務所での各種調査でも活用しています。

出典：NDソフトウェア株式会社 障害者総合支援
法対応版「ほのぼのmore」

【B事業所】

・・・

システムは、あくまでもツールのひとつであると思います。我々の仕事は、利用者様へのサービスの提供であるため、事務処理をどれだけ軽減し、その分の時間をどれだけ利用者様へのサービス向上にあてられるか……。その点、「ほのぼの」シリーズでは計画書の複写機能など、二度手間三度手間を省くことができ、連動の部分も充実しているため、事務処理の軽減は十分に図れており助かっています。

最近では、実地指導で「端末を見せてください」

と言われることがあります。システムで管理している場合、都度受給者証を更新しているのか、外出や外泊の登録がきちんと行われているのかなどのチェックを受けます。「ほのぼの」シリーズは、情報確認メニューで受給者証の期限が切れるなどアナウンスしてくれるため、都度システム上もきちんと修正するという作業の漏れがなくなり、大変重宝しています。また、うちの施設は利用者の外泊や外出が多いため、請求システムで自動算定機能があるのも大変助かっています。・・・

出典：NDソフトウェア株式会社 障害者総合支援
法対応版「ほのぼのmore」

6. まとめ

本稿では、社会福祉法人における情報管理、業務処理ソフトウェアの現状について考察した。福祉分野における個人情報保護については、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」により、福祉関係事業者は利用者の個人情報の適切な取り扱いや安全管理が求められている。また、社会福祉法人の運営の透明性の確保や国民に対する説明責任を果たすことが「規制改革実施計画」や「社会保障審議会福祉部会報告書」において求められており、社会福祉法人の財務諸表開示が義務付けられている。

このように、社会福祉法人には、個人情報保護を適切に維持しつつ、業務の効率化が求められている。そこで介護保険事業所における業務支援システムの導入事例を基に社会福祉法人での業務の効率化について考察した。

社会福祉法人における業務支援システムとして、介護保険事業所、障害福祉サービス事業所における業務支援システムの導入とその効果に

ついて考察した。具体的には、社会福祉法人北九州市手をつなぐ育成会において平成29年度に導入された社会福祉事業者向けの業務システム「ほのぼの」を取り上げ、業務の効率化を図る機能として、職員の使いやすさに配慮した画面カスタマイズ機能、入力した情報の他のシステムへの反映機能、スタッフ間の情報共有機能、情報漏えい防止機能の強化などが装備されていることをわかった。

社会福祉法人での業務支援システムによる業務の効率化を検証するためには、本稿で取り上げたような業務支援システムから集約されるデータ分析が重要である。・・・データ分析が必要である。

各事業施設での利用者の利用状況、利用頻度、利用者住所と事業施設の距離、利用施設内で各業務を担当する職員人員数などを分析することで、利用者の移動・利用負担の軽減、職員の業務負担軽減、適切な人材配置につなげることができるのではないかと考える。

また、システム導入時に想定していなかった情報が実際に業務を進めていく中で必要だと発覚することが考えられる。そこで、実際にシステム稼働がされた上で、導入時に抜けてしまった必要データやシステム利用上の問題点をアンケートにより調査分析し、システムの改善点を洗い出すことや、日常業務の中で管理するための代替策も検討する必要があるだろう。

それから、新システムのユーザインタフェースが職員にとって使いづらいものであれば、職員の業務負担を却って大きくしてしまう。今回導入するシステムは、本部職員による利用、各事業施設内の職員による利用、在宅等の事業施設外で業務を行う職員による利用が想定される。それぞれの業務内容や利用環境が異なるた

め、導入システムの利用についても負担が異なるだろう。システム利用時、特にデータ入力作業時の負担、モバイル端末からの利用上の不便な点についても検証し、過度な負担があるようであれば、それに対する軽減策を提示することも必要であるだろう。

今後、こうした考察を進めていきたい。

参考文献

- 1) 厚生労働省 (2013) 「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」
(<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>.2017.2.17).
- 2) 生労働省 (2016) 「福祉分野における個人情報に関するガイドラインについて」
(<http://www.ref.yamaguchi.lg.jp/cms/a132003/osirase/jouhouhogo27-1.html>.2017.2.17).
- 3) 厚生労働省 (2016) 「社会福祉法人の財務諸表等開示システムについて」
(<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12000000-Shakaiengokyoku-Shakai/0000136996.pdf>.2017.2.17).
- 4) 内閣府 (2013) 「規制改革に関する答申 ～経済再生への突破口～」
(<http://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/kaigi/publication/130605/item1.pdf>.2017.2.17).
- 5) 内閣府 (2014) 「規制改革に関する第2次答申 ～加速する規制改革～」
(<http://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/kaigi/publication/140613/item1-1.pdf>.2017.2.17).
- 6) NDソフトウェア株式会社 福祉業務支援ソフト「ほのぼの」シリーズ 介護保険対応版 ほのぼのNEXT
(http://www.ndsoft.jp/next/kinou_top.

html.2017.2.21).

- 7) NDソフトウェア株式会社 障害者総合支援法対応版「ほのぼのmore」

(<http://www.ndsoft.jp/product/welfare/index.php>.2017.2.21).

- 8) 総務省 (2009) 「行政機関・独立行政法人等における個人情報の保護」

(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/question01.html#q1-1.2017.2.17).

- 9) 全社協社会福祉施設協議会連絡会 (2014) 「社会福祉法人の透明性に関する主な指摘」

(http://www.shakyo.or.jp/news/20141015_keiei.pdf.2017.2.17).