

# 社会福祉法人における業務支援システムの導入効果と課題

—T社会福祉法人の事例を通じて—

寺島正博\*・石崎龍二\*\*・柴田雅博\*\*\*・許棟翰\*\*\*\*  
藤田和利\*\*\*\*\*・松崎貴之\*\*\*\*\*・小松啓子\*\*\*\*\*

**要旨** 本稿では、福祉分野における個人情報保護や財務諸表開示等の推進に関し、T社会福祉法人での業務の効率化に伴う業務支援システム導入の効果について、訪問調査と質問紙調査の結果をもとに考察を行った。

訪問調査から、業務支援システムの導入により、法人本部として「施設・事業所間における利用者の情報を安全、かつ容易に交換できる」、「各施設・事業所の利用率をリアルタイムに管理・把握できること」等の効果が挙げられた。一方、「時間外業務の肥大化」、「施設・事業所間の業務の不統一」等の課題等も顕在化していた。

職員に対する質問紙調査から、業務支援システムの導入により、効果が認められた項目は、所属事業・サービス別に異なる特徴があることが明らかとなった。また、自由記述の回答から、システムの入力画面の狭さ、事業所ごとに使用方法が異なる点、事業所間での利用者情報の共有の課題、入力した記録データの検索・分類に関する課題等が抽出された。

**キーワード** 障害福祉サービス事業所、情報化の推進、業務支援システム、業務の効率化

## 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

\* 福岡県立大学人間社会学部・准教授

\*\* 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・事業所長

\*\*\*\*\* 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・理事長

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。

前稿では、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。

本稿では、福祉分野における情報化の推進に関して、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等の情報管理の実態、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。具体的には、T社会福祉法人での業務支援システムの導入効果について、訪問調査とT社会福祉法人職員対象の質問紙調査の結果をもとに考察した。

## 2. 本研究の背景と目的

近年、わが国では社会福祉法人に対して利用者の個人情報の適切な取り扱いや安全管理、また、社会福祉法人の運営の透明性の確保のために財務諸表開示が義務付けられている。

福祉分野の個人情報保護については、個人情報の保護に関する法律第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、厚生労働省より「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」(2004(平成16)年11月)や、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」(2013(平成25)年3月)が示され、福祉関係事業者に対する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、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～」(2013(平成25)年6月5日)によれば、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、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～」(2014(平成26)年6月13日)では、社会福祉法人の事業報告書、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、利用希望者や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。

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。具体的には、T社会福祉法人において2017(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の導入効果を考察した。

## 3. T社会福祉法人における業務支援システム

T社会福祉法人は、K市内に約30ヵ所の施設・事業所を経営しており、障害者の日中活動系サービス、居住系サービス、居宅系サービス等の約10の事業を展開している。職員数は約450名(正規職員、嘱託職員、パート職員含む)である。T社会福祉法人では、2017(平成29)年6月より利用者の個人情報保護や財務諸表開示に対応するために業務支援システムが導入された。この業務支援システムは障害者総合支援法対応版のソフトウェアであり、個別支援計画の帳票作成について自由度が高いという特徴がある。また、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、財務会計システムから構成されており、これらの一連のシステムが連動して稼働する。各事業施設で入力されたデータが本部に集約され、それを分析することで業務改善につなげることができるものと期待されている。

また2019（平成31）年2月に、業務の効率化、負担軽減、時間外業務の縮減を推進するため、施設外就労や夜勤が必要なグループホームなどでモバイル端末を導入し、業務支援システムのモバイル版の運用を開始した。

#### 4. 業務支援システムの導入効果に関する訪問調査

T社会福祉法人へ導入された業務支援システムの導入効果について、2019年1月15日（火）16時30分から18時まで、T社会福祉法人にて訪問調査を行った。同席者はT社会福祉法人職員3名、インタビュアーは研究者4名であった。

その結果、業務支援システムの導入によって最も高い効果が得られたのは、施設・事業所間において利用者の情報を安全に、かつ容易に交換することができること、また、T社会福祉法人の本部において各施設・事業所の利用率をリアルタイムに管理・把握できることであった。これは業務支援システムにおける利用者管理システム、ケア総合記録システム、個別支援計画システムの特徴でもあり、事業規模に応じて柔軟なカスタマイズができるところがこれらの利点に繋がっているといえる。

一方、業務支援システムの導入後に、「時間外業務の肥大化」と「施設・事業所間の業務の不統一」などの課題が顕在化した。

時間外業務の肥大化については、新システム

の導入により入力が不慣れであることに加え、これまで見落とされていた利用者の支援記録の入力が求められ、さらに業務量が増大したためである。具体的には施設・事業所以外での支援記録の入力、パートタイマー職の支援記録の入力、グループホームでの支援記録の入力等である。そのため、T社会福祉法人では業務時間内において支援記録を作成・入力するように検討が行われ、即座に業務の見直しが図られた。

また、施設・事業所間の業務の不統一の課題については、支援記録の作成段階において生じる施設・事業所間の不統一によるものである。具体的には、①支援記録で用いる用語（例：カンファレンス、ケース会議、会議等）、②支援内容をどこまで記録するのか、③支援記録の分量である。そのため、T社会福祉法人では独自に「支援パッケージ」を構築し、施設・事業所間の支援記録の統一を始め、ケース記録、面接記録、アセスメント、支援会議、個別支援計画、モニタリング、月次総括といった一連の業務プロセスを明確に示し、それぞれが連動していることを明らかにして職員間の共有を図り、施設・事業所間の統一化を図った。

#### 5. 業務支援システムの導入効果に関する質問紙調査の方法

##### 5-1. 質問紙調査の対象者と方法

質問紙調査は、T社会福祉法人において業務支援システムを使用する職員（就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、生活介護自立訓練（通所型）、自立訓練（宿泊型）、障害者支援施設、共同生活援助、短期入所、放課後等デイサービス、ホームヘルプ（居宅介護・行動援護・同行援護・移動支援）の業務

を担当している職員)を対象とし、179名に調査を行った。調査は、自記式のWEB調査により行った。実施期間は2019年4月24日から5月17日(金)であり、回答数は142名(回収率79.3%)であった。

### 5-2. 調査項目と内容

調査票の質問項目については、職員の基本属性に関する質問、業務支援システムに関する質問、業務支援システムのモバイル版の利用に関する質問といった3領域から構成を行った。職員の基本属性に関する質問については、①性別、②年代、③勤続年数、④所属業務、⑤主な取得資格、⑥記録業務にかかる時間、また、業務支援システムに関する質問については、⑦業務支援システムの効果、⑧業務支援システムの課題や意見(自由記述)、また、業務支援システムのモバイル版の利用に関する質問については、⑨モバイル版の利用、⑩モバイル版による業務の軽減、⑪モバイル版による業務の軽減の具体的内容、⑫モバイル版による業務の軽減に繋がらない理由(自由記述)により構成した。なお、尺度作成については選定された質問項目については、T社会福祉法人及び研究者4名によって検討を行い全ての内容について妥当性を確認した。

### 5-3. 倫理的配慮

調査方法については日本社会福祉学会研究倫理指針に即し厳正に処理を進めていった。具体的には、調査依頼の書面について調査目的を明確に記し、調査内容を本研究以外には一切使用しないことを厳格に記載した。

## 6. 業務支援システムの導入効果に関する質問紙調査結果

### 6-1. 基本属性

本調査の回答者の属性は、以下の通りである。

回答者数は142人である。性別は、男性60人(42.3%)、女性82人(57.7%)であり、各年代でほぼ均等に分散している。

表1 回答者の性別(人)

男性	60	42.3%
女性	82	57.7%
合計	142	

回答者の年齢は、20代37人(26.1%)、30代31人(21.8%)、40代41人(28.9%)、50代31人(21.8%)、60歳以上2人(1.4%)である。

表2 回答者の年齢(人)

20歳~29歳	37	26.1%
30歳~39歳	31	21.8%
40歳~49歳	41	28.9%
50歳~59歳	31	21.8%
60歳以上	2	1.4%
合計	142	

回答者の勤続年数は、「5年~9年」が最も多く41人(28.9%)、「10年~14年」19人(13.4%)、「15年~19年」11人(7.7%)と勤続年数が長くなるほど回答者数は少ない。

表3 回答者の通算の勤続年数(人)

5年~9年	41	28.9%
10年~14年	19	13.4%
15年~19年	11	7.7%
20年~24年	6	4.2%
25年~29年	4	2.8%
30年~34年	5	3.5%
35年以上	1	0.7%
合計	142	

表 4 回答者の所属事業・サービスの種別（複数回答）（人）

生活介護	35	24.6%
就労継続支援B型	33	23.2%
自立訓練（宿泊型）	18	12.7%
共同生活援助（グループホーム）	18	12.7%
放課後等デイサービス	17	12.0%
ホームヘルプ（居宅介護・行動援護・同行援護・移動支援）	13	9.2%
短期入所	11	7.7%
就労移行支援	10	7.0%
自立訓練（通所型）	9	6.3%
就労継続支援A型	4	2.8%
障害者支援施設	1	0.7%

表 5 回答者の取得資格（複数回答）（人）

ホームヘルパー	40	28.2%
介護福祉士	40	28.2%
社会福祉士	34	23.9%
精神保健福祉士	18	12.7%
保育士・幼稚園教諭	10	7.0%
栄養士・管理栄養士	2	1.4%
准看護師・看護師	2	1.4%

回答者の所属事業・サービスの種別は、生活介護35人（24.6%）、就労継続支援B型33人（23.2%）、自立訓練（宿泊型）18人（12.7%）、共同生活援助（グループホーム）18人（12.7%）、放課後等デイサービス17人（12.0%）、その他は表4に示す通りである。

回答者の取得資格は、ホームヘルパー40人（28.2%）、介護福祉士40人（28.2%）、社会福祉士34人（23.9%）、精神保健福祉士18人（12.7%）、その他は表5に示す通りである。

業務支援システムで実施できる各種記録業務について、記録業務別の利用者数は表6の通りである。

まず、業務支援システムの利用に伴う業務負担について、回答者の記録業務にかかる時間（記録業務別）は表7の通りである。ケース記

表 6 記録業務別業務支援システムの利用者（人）

ケース記録	122
月次総括	107
活動日誌	57
給食日誌	34
ヒヤリハット記録	32
運営日誌	29
作業時間記録	22
送迎記録	12
医務日誌	9

録、月次総括、活動日誌以外では、20分以下が70%以上を占めている。活動日誌は30分以下で69.6%であり「31分～40分」も15人（21.7%）、ケース記録は40分以下で69.2%であり「51分～60分」も14人（12.0%）、月次総括は70分以下で72.2%であり「81分～90分」も22人（20.4%）と記録時間が長くなっている。

## 6-2. 業務支援システムの導入効果

業務支援システムの導入によって効果があったとされる項目は表8の通りである。これを見ると、記録業務の効率化78人（54.9%）、スタッフ間の情報共有68人（47.9%）など、データを記録共有することにおいて一定の効果を実感しているものの、記録データの活用についての取

表7 記録業務にかかる時間（記録業務種別）

	10分以下	11分～20分	21分～30分	31分～40分	41分～50分	51分～60分	61分～70分	71分～80分	81分～90分	91分以上	無効	合計
ケース記録	10 8.5%	27 23.1%	25 21.4%	19 16.2%	5 4.3%	14 12.0%	2 1.7%	0 0.0%	10 8.5%	4 3.4%	1 0.9%	117 100.0%
月次総括	9 8.3%	11 10.2%	12 11.1%	10 9.3%	6 5.6%	21 19.4%	9 8.3%	2 1.9%	22 20.4%	6 5.6%	0 0.0%	108 100.0%
活動日誌	16 23.2%	22 31.9%	10 14.5%	15 21.7%	0 0.0%	3 4.3%	1 1.4%	0 0.0%	1 1.4%	0 0.0%	1 1.4%	69 100.0%
給食日誌	36 83.7%	2 4.7%	2 4.7%	1 2.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.7%	0 0.0%	0 0.0%	43 100.0%
ヒヤリハット記録	20 55.6%	7 19.4%	6 16.7%	2 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	36 100.0%
運営日誌	22 64.7%	8 23.5%	4 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	34 100.0%
作業時間記録	10 34.5%	11 37.9%	3 10.3%	3 10.3%	1 3.4%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	29 100.0%
送迎記録	16 64.0%	4 16.0%	2 8.0%	1 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	25 100.0%
医務日誌	9 60.0%	2 13.3%	1 6.7%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	15 100.0%

表8 業務支援システムの導入効果（複数回答）（人）

記録業務の効率化	78	54.9%
スタッフ間の情報共有	68	47.9%
入力した記録データの検索、分類、統計	48	33.8%
事業所間での情報共有	38	26.8%
ヒヤリハットの収集・活用などリスクマネジメント	6	4.2%

り組みはまだ進んでいないことがうかがえる。

以下、表8の各項目について、所属事業・サービス別、記録業務別に内訳を見ていく。

まず、記録業務の効率化について分析する。業務支援システム導入によって記録業務の効率化がなされたと回答された割合を所属事業・サービス別に調査した結果は表9の通りである。なお、各割合の分母は表4の回答者数である。これを見ると、該当者1人の障害者支援施設を除き、「ホームヘルプ」「自立訓練（通所型）」

「生活介護」について、65%以上が記録業務の効率化が図れたと回答している。「放課後等デイサービス」は29.4%と低い。

記録業務別に記録業務の効率化がなされたと回答された割合は表10の通りである。なお、各割合の分母は表6の回答者数である。これを見ると、「活動日誌」「ヒヤリハット記録」「月次総括」「ケース記録」が60%前後と高い。また多くの項目で50%を超えている。

次にスタッフ間の情報共有の効率化について

表9 業務支援システム導入効果—記録業務の効率化（所属事業・サービス別）（人）

障害者支援施設	1	100.0%
ホームヘルプ（居宅介護・行動援護・同行援護・移動支援）	10	76.9%
自立訓練（通所型）	6	66.7%
生活介護	23	65.7%
短期入所	7	63.6%
共同生活援助（グループホーム）	9	50.0%
就労移行支援	5	50.0%
就労継続支援A型	2	50.0%
就労継続支援B型	15	45.5%
自立訓練（宿泊型）	8	44.4%
放課後等デイサービス	5	29.4%

表10 業務支援システム導入効果—記録業務の効率化（記録業務別）（人）

活動日誌	38	66.7%
ヒヤリハット記録	19	59.4%
月次総括	63	58.9%
ケース記録	70	57.4%
運営日誌	15	51.7%
給食日誌	17	50.0%
作業時間記録	11	50.0%
送迎記録	5	41.7%
医務日誌	3	33.3%

表11 業務支援システム導入効果—スタッフ間の情報共有（所属事業・サービス別）（人）

障害者支援施設	1	100.0%
短期入所	8	72.7%
自立訓練（宿泊型）	11	61.1%
放課後等デイサービス	10	58.8%
就労継続支援A型	2	50.0%
ホームヘルプ（居宅介護・行動援護・同行援護・移動支援）	6	46.2%
共同生活援助（グループホーム）	8	44.4%
自立訓練（通所型）	4	44.4%
生活介護	15	42.9%
就労継続支援B型	14	42.4%
就労移行支援	2	20.0%

分析する。業務支援システム導入によってスタッフ間の情報共有の効率化がなされたと回答された割合を所属事業・サービス別に調査した結果は表11の通りである。これを見ると、該当者1人の「障害者支援施設」を除き、「短期入所」「自立訓練（宿泊型）」「放課後等デイサービス」が約60%以上と高い。

記録業務別にスタッフ間の情報共有の効率化がなされたと回答された割合は表12の通りである。これを見ると、「医務日誌」5人（55.6%）から「活動日誌」22人（38.6%）までに大きな差が見られない。

次に、入力した記録データの検索、分類、統

表12 業務支援システム導入効果—スタッフ間の情報共有（記録業務別）（人）

医務日誌	5	55.6%
送迎記録	6	50.0%
ヒヤリハット記録	16	50.0%
給食日誌	16	47.1%
ケース記録	57	46.7%
作業時間記録	10	45.5%
月次総括	48	44.9%
運営日誌	13	44.8%
活動日誌	22	38.6%

計の効率化について分析する。業務支援システム導入によって入力した記録データの検索、分類、統計の効率化が図れたと回答された割合を所属事業・サービス別に調査した結果は表13の通りである。これを見ると、「自立訓練（通所型）」5人（55.6%）、「自立訓練（宿泊型）」9人（50.0%）、「生活介護」17人（48.6%）、「放課後等デイサービス」8人（47.1%）が高い。

記録業務別に入力した記録データの検索、分類、統計の効率化が図れたと回答された割合は表14の通りである。これを見ると、「ヒヤリハット記録17人」(53.1%) から「医務日誌」3人（33.3%）までに大きな差が見られない。

表14 業務支援システム導入効果—入力した記録データの検索、分類、統計（記録業務別）（人）

ヒヤリハット記録	17	53.1%
運営日誌	14	48.3%
給食日誌	15	44.1%
送迎記録	5	41.7%
活動日誌	23	40.4%
作業時間記録	8	36.4%
月次総括	38	35.5%
ケース記録	42	34.4%
医務日誌	3	33.3%

表13 業務支援システム導入効果—入力した記録データの検索、分類、統計（所属事業・サービス別）（人）

自立訓練（通所型）	5	55.6%
自立訓練（宿泊型）	9	50.0%
生活介護	17	48.6%
放課後等デイサービス	8	47.1%
就労移行支援	4	40.0%
就労継続支援B型	13	39.4%
共同生活援助（グループホーム）	5	27.8%
短期入所	3	27.3%
ホームヘルプ（居宅介護・行動援護・同行援護・移動支援）	3	23.1%
就労継続支援A型	0	0.0%
障害者支援施設	0	0.0%



次に事業所間での情報共有の効率化について分析する。業務支援システム導入によって入力した事業所間での情報共有の効率化が図れたと回答された割合を所属事業・サービス別に調査した結果は表15の通りである。これを見ると、「就労移行支援」5人（50.0%）、「就労継続支援A型」2人（50.0%）、「自立訓練（通所型）」4人（44.4%）が高い。

記録業務別に事業所間での情報共有の効率化が図れたと回答された割合は表14の通りである。なお、各割合の分母は表6の回答者数である。これを見ると、「送迎記録」5人（41.7%）から「作業時間記録」5人（22.7%）に大きな差が見られない。

次にヒヤリハットの収集・活用などリスクマネジメントの効率化について分析する。業務支援システム導入によって入力した事業所間での情報共有の効率化が図れたと回答された割合を所属事業・サービス別に調査した結果は表17の通りである。これを見ると、「短期入所」2人（18.2%）が最も高いが、全体的に低い。

記録業務別にヒヤリハットの収集・活用などリスクマネジメントの効率化が図れたと回答さ

れた割合は表18の通りである。ヒヤリハット記録4人（12.5%）が最も高いが、やはりこちらも全体的に低い。

業務支援システムをさらに活用していく上での課題や意見等の自由記述については、特に記録業務の効率化について、「ケース記録は、3行以上を読み書きしようとする、カーソルと動かさないと全部が見えない。ひと目で分かるようにしてほしい」「活動記録の記入窓が小さすぎて、前後の関連確認がしにくい。又前後の流れを閲覧する時も見にくい」など入力画面の狭さに関する課題、「事業所ごとに使用方法（活動記録の入力法など）が異なるようですので、異動したときなどは戸惑うこともあるのではないかと思います」など事業所ごとに使用方法が異なる点が指摘された。事業所間での情報共有について、「一人の利用者を中心とした事業所間での利用者情報の共有。利用者情報の活用」「権限がないため他の事業所の利用者の記録を見ることができない（通所とグループホーム）等」など事業所間での利用者情報の共有の課題、入力した記録データの検索、分類、統計について、「事業別ではなく事業所別での分類機

表15 業務支援システム導入効果－事業所間での情報共有（所属事業・サービス別）（人）

就労移行支援	5	50.0%
就労継続支援A型	2	50.0%
自立訓練（通所型）	4	44.4%
自立訓練（宿泊型）	7	38.9%
ホームヘルプ（居宅介護・行動援護・同行援護・移動支援）	5	38.5%
生活介護	12	34.3%
放課後等デイサービス	5	29.4%
短期入所	2	18.2%
共同生活援助（グループホーム）	3	16.7%
就労継続支援B型	5	15.2%
障害者支援施設	0	0.0%

表16 業務支援システム導入効果—事業所間での情報共有（記録業務別）

送迎記録	5	41.7%
ヒヤリハット記録	13	40.6%
給食日誌	12	35.3%
医務日誌	3	33.3%
運営日誌	9	31.0%
月次総括	30	28.0%
ケース記録	34	27.9%
活動日誌	15	26.3%
作業時間記録	5	22.7%

表18 業務支援システム導入効果—ヒヤリハットの収集・活用などリスクマネジメント（記録業務別）（人）

ヒヤリハット記録	4	12.5%
運営日誌	3	10.3%
給食日誌	2	5.9%
作業時間記録	1	4.5%
ケース記録	5	4.1%
月次総括	4	3.7%
活動日誌	2	3.5%
医務日誌	0	0.0%
送迎記録	0	0.0%

表17 業務支援システム導入効果—ヒヤリハットの収集・活用などリスクマネジメント（所属事業・サービス別）（人）

短期入所	2	18.2%
自立訓練（通所型）	1	11.1%
就労継続支援B型	2	6.1%
生活介護	2	5.7%
自立訓練（宿泊型）	1	5.6%
共同生活援助（グループホーム）	0	0.0%
放課後等デイサービス	0	0.0%
ホームヘルプ（居宅介護・行動援護・同行援護・移動支援）	0	0.0%
就労移行支援	0	0.0%
就労継続支援A型	0	0.0%
障害者支援施設	0	0.0%

能」[現在、短期入所利用者のケース記録を振り返る際は、以前の利用日を入力する事でしか確認する方法はありませんが、利用者名や語句から検索出来るようになると、より確認しやすくなるので嬉しいです]などの点が指摘された。

### 6-3. 業務支援システムのモバイル版の導入効果

2019（平成31）年2月から、業務支援システムのモバイル版も運用開始したが、その導入効果についても調査した。業務支援システムのモバイル版の利用率は、19.0%（27人）である。この利用率の低さは、モバイル版は、施設外就

労や夜勤が必要なグループホーム等に限定されていることが影響している。

利用していると答えた27名のうち、記録業務にかかる負担は軽減したかに対して「そう思う」又は「ややそう思う」と答えた割合は59.3%（16人）であり、すでに利用している者にとっては、モバイル版の利便性を実感できていると考えられる。

記録業務負担の軽減について「そう思う」又は「ややそう思う」と回答した人に、どのよう点が業務負担軽減につながったか（複数回答可）を聞いたところ、「気づいたことをその場で記録できるため、転記の手間が省ける」11

人（68.8%）、「施設の外で記録できるため、時間外勤務の削減につながる」9人（56.3%）との答えが高い。一方、音声入力はまだ興味を持たれていない様子である。

業務支援システムのモバイル版を利用して記録業務にかかる負担の軽減の効果について「あまりそう思わない」「そう思わない」と回答者の業務負担軽減につながらないと思う理由（自由記述）として、「施設外就労がメインで、帰って来てからの記録となるため、有効活用できていない」「活動室で記録ができるのは効果的かと思うが、実際の現場でタブレット端末に集中している時間などほとんどない状態」など、現場でモバイル版を使う難しさが指摘された。

## 7. 考察

本稿では、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。具体的には、T社会福祉法人での業務支援システムの導入効果について、訪問調査と職員対象の質問紙調査の結果をもとに考察した。

T社会福祉法人での訪問調査から、業務支援

表19 業務支援システムのモバイル版の利用（人）

利用している	27	19.0%
利用していない	115	81.0%
合計	142	

システムの導入により高い効果が得られたものとして、施設・事業所間において利用者の情報を安全で容易に交換できる点、法人本部において各施設・事業所の利用率をリアルタイムに管理・把握できる点が挙げられた。一方、業務支援システムの導入により業務に一定の効果を得ることができたものの、職員の時間外業務の肥大化や施設・事業所間の不統一等と新たな課題も浮き彫りとなった。時間外業務の肥大化は、新システムの入力に不慣れであることに加え、新たに利用者の支援記録の入力が求められたことにより、業務量の増大が生じた。そこで、T社会福祉法人では業務時間内に支援記録が作成・入力できるように業務の見直しが図られている。また、施設・事業所間の業務の不統一は、支援記録の作成段階において生じる施設・事業所間の不統一により生じた。そのため、T社会福祉法人では独自に「支援パッケージ」を構築し、一連の業務プロセスを明確に示し、職員間の共有を図り、施設・事業所間の統一化を図っている。

表20 業務支援システムのモバイル版を利用して記録業務にかかる負担は軽減したと思うか（人）

そう思う	6	22.2%
ややそう思う	10	37.0%
どちらともいえない	7	25.9%
あまりそう思わない	3	11.1%
そう思わない	1	3.7%
合計	27	

表 21 業務支援システムのモバイル版を利用して記録業務負担の軽減の効果について「そう思う」又は「ややそう思う」の回答者の業務負担軽減につながったと思う内容（複数回答）（人）

気づいたことをその場で記録できるため、転記の手間が省ける	11	68.8%
施設の外で記録できるため、時間外勤務の削減につながる	9	56.3%
音声入力ができるため、記録業務の効率化につながる	2	12.5%

法人職員対象の質問紙調査の結果、業務支援システムの導入効果があった項目として、「記録業務の効率化」54.9%、「スタッフ間の情報共有」47.9%が高かった。

「記録業務」について効率化が図れたとされたのは、所属事業・サービス別で、「ホームヘルプ」76.9%、「自立訓練（通所型）」66.7%、「生活介護」65.7%であった。記録業務別では、「活動日誌」66.7%「ヒヤリハット記録」59.4%、「月次総括」58.9%、「ケース記録」57.4%等、記録業務にかかる時間が長い業務であった。

「スタッフ間の情報共有」について効率化が図れたとされたのは、所属事業・サービス別で「短期入所」72.7%、「自立訓練（宿泊型）」61.1%、「放課後等デイサービス」58.8%であった。

「入力した記録データの検索、分類、統計」について効率化が図れたとされたのは、所属事業・サービス別で「自立訓練（通所型）」55.6%、「自立訓練（宿泊型）」50.0%、「生活介護」48.6%、「放課後等デイサービス」47.1%であった。

「事業所間での情報共有」について効率化が図れたとされたのは、所属事業・サービス別で「就労移行支援」50.0%、「就労継続支援A型」50.0%、「自立訓練（通所型）」44.4%であった。

以上のように業務支援システムの導入による効果が認められた項目には、所属事業・サービス別に違いがあり、「自立訓練（通所型）」は「記録業務の効率化」「入力した記録データの検索、分類、統計」「事業所間での情報共有」、「生活介護」は「記録業務の効率化」「入力した記録データの検索、分類、統計」、「自立訓練（宿泊型）」と「放課後等デイサービス」は「スタッフ間の情報共有」「入力した記録データの検索、

分類、統計」、「ホームヘルプ」は「記録業務の効率化」、「短期入所」は「スタッフ間の情報共有」、「就労移行支援」と「就労継続支援A型」は「事業所間での情報共有」で効率化が図れたとして高い回答率が得られた。

また、業務支援システムをさらに活用していく上での課題や意見等の自由記述から、システムの入力画面の狭さ、事業所ごとに使用方法が異なる点、事業所間での利用者情報の共有の課題、入力した記録データの検索、分類に関する課題が指摘された。

業務支援システム導入後に、データ入力作業時の負担軽減のために導入されたモバイル版については、モバイル版の利用者の内、記録業務にかかる負担軽減の効果について「そう思う」又は「ややそう思う」の回答率は59.3%であった。業務負担軽減につながった内容として、「気づいたことをその場で記録できるため、転記の手間が省ける」68.8%、「施設の外で記録できるため、時間外勤務の削減につながる」56.3%であった。一方、「あまりそう思わない」「そう思わない」と業務負担軽減につながらないと思う理由についての自由記述から、実際の業務の場面で記録業務を行うことの困難さが指摘された。

以上のような業務支援システムの導入効果に関する課題に対して、改善に取り組むことで、業務の効率化、職員の負担軽減、利用者サービスの質の向上につなげることができるものと期待される。このような社会福祉法人で導入された業務支援システムの導入効果の考察は、他の社会福祉法人での業務の効率化を考える上で示唆に富むものとする。

## 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) 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 「社会福祉法人における業務支援システムの導入と課題」『福岡県立人間社会学部大学紀要』第26巻第1号, 2017年, 57-66頁.

