

# 障害福祉サービス事業所におけるICTシステム導入の実績と それに伴う業務効率の意識

—T県におけるアンケート調査を通じて—

寺島正博\*・石崎龍二\*\*・柴田雅博\*\*\*

**要旨** 本稿では、障害福祉サービス事業所にアンケート調査を実施し、ICT（Information and Communication Technology.以下同じ。）システム導入の実績とそれに伴う業務効率の意識について考察を行った。調査方法はT県の障害福祉サービス事業所（1,976箇所）を等間隔抽出法（500箇所）により実施した。返信は110通（回収率22.0%）であった。

結論として、ICTシステムの導入をしている事業者では、業務支援システムの導入効果が高く評価されているものの業務支援のためのICTシステムの導入率は、22.7%と低く、職員数が20人未満の事業所では15.2%であるのに対して、職員数が20人以上の事業所では43.3%と事業所の職員数によって導入率に顕著な差が見られた。また、記録業務の電子化が進んでいない実態が浮かび上がった。

また、自由記述データにおける業務支援システムに対する不満点として、システムの導入コストやデータ移行業務の困難さ、システム操作の複雑さ、システムの処理速度の遅さや使用環境の制限等の回答が多く、ICTシステムの導入が進むためには、こうした現場の要望の分析が必要であると考えられる。

**キーワード** 障害福祉サービス事業所、業務支援システム、業務の効率化

## 1. はじめに

わが国における「Society 5.0」の実現は、第4次産業革命の先端技術を社会実装し、より高度な経済、より便利で豊かな生活を体現す

る。保健医療福祉サービス分野においても様々な知識や情報が共有され、新たな価値を生み出すことが期待される。

前稿<sup>3)</sup>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

\* 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

した。また、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<sup>4)</sup>。

## 2. 本研究の背景と目的

2019（令和元）年6月に「経済財政運営と改革の基本方針2019～『令和』新時代：『Society 5.0』への挑戦～」が閣議決定された<sup>1)</sup>。そこでは、医療・福祉サービス改革プランが示されている。具体的には、ロボット・AI（Artificial Intelligence.以下同じ。）・ICT（Information and Communication Technology.以下同じ。）等を通じて、生産性の向上を図ることにより、2040年には医療・福祉分野の単位時間サービス提供量を5%以上向上させること、また、医師の業務は7%以上向上させることが挙げられている。

この目標に対し、厚生労働省では2020（令和2）年度の新規事業として「障害福祉分野のICT導入モデル事業」を実施した<sup>2)</sup>。これは障害福祉サービス事業所等においてICTシステム導入に伴う経費（1事業所あたり上限100万円）を助成するとともに、当該事業を通じた先駆的な取り組みにより、ICTシステム導入による生産性向上の効果を測定・検証することを目的としている。

このようにわが国では、障害福祉サービス事業所のICTシステム導入を積極的に進めている。しかし、それは障害福祉サービス事業所のICTシステム導入が進んでいないことも意味する。2018（平成30）年に東京都が全国に先駆け、都内の福祉職場を対象として「ICT機器・サービス導入状況」を調査している。そこでは、障

害福祉サービス事業所のタブレット導入済み率が22.5%であることや、クラウドサービス（インターネット経由により提供される多様なサービス）導入率が30.1%と他の福祉事業種別と比較しても低調な状況であることを明らかとしている。

また、同調査では、障害福祉サービス事業所のICTシステム導入の先進事例を取り上げている。ICTシステム導入の効果としては「利用者記録作成にかかる時間の短縮」「簡単に記録が作成できる」「インシデント報告の充実」「今後の計画を立案する際の検討材料となる」「どの職員もログインするだけで利用者記録が閲覧できるため、スタッフ間での情報共有が簡単」「連絡用掲示板によりスタッフへの全体連絡事項の伝達も簡単」等を挙げている。このように、障害福祉サービス事業所において、ICTシステム導入は効果が期待でき、ICTシステム導入を促進させる必要があると考える。

しかし、障害福祉サービス事業所のICTシステム導入を促進させるためには、障害福祉サービス事業所が、ICTシステム導入による業務効率をどのように考え、どのように取り組んでいるのかを明らかとし、その意識と課題を示す必要があるといえる。本稿では、障害福祉サービス事業所にアンケート調査を実施し、ICTシステム導入の実績とそれに伴う業務効率の意識について考察を行った。

## 3. 方法

### (1) 調査対象者と方法

本調査の対象者は、ICT化を積極的に推進しているT県の障害福祉サービス事業所を対象とした。調査方法は2019（令和元）年12月1日末

現在T県のHPに掲載されている障害福祉サービス事業所（1,976箇所）を対象に、自記式質問紙によるアンケート票を郵送調査法により行った。調査対象者の選定は、系統抽出法のなかで最も基本的な等間隔抽出法を採用し、500箇所を対象とした。

調査期間は2020（令和2）年2月1日から3月31日までとし、期日までに同封した返送用封筒により到達したものを対象とした。無回答の返送や住所不明による戻り封筒は4通であり、これは無効回答として処理した。返信は110通（回収率22.0%）であった。

## (2) 調査項目と内容

問1 事業所の現状の内容については、①貴事業所の規模、②貴事業所のサービス対象地域範囲、③貴法人は貴事業所以外にいくつ事業所があるのか、④貴事業所で行っているすべてサービスについて質問した。

問2 業務支援システムに関する現状と意識の内容については、⑤貴事業所で業務支援のためにICTシステム（以下、業務支援システムと省略する。）を導入しているのか、⑥業務支援システムを導入している場合いつ頃導入したのか、⑦貴事業所において業務支援システムは必要であると思うのか、⑧⑤において「2. 導入していない」と回答した事業所は今後の業務支援システムの導入について、⑨記録業務についてどのような手段で記録を行っているのか、⑩記録作業について業務支援システムを導入したものについて、導入前と後での作業負担の変化、利便性の変化について質問した。

その他については、⑪業務支援システムで新たに必要な機能、⑫業務支援システムに対する不満点、⑬業務支援システムが導入されていな

い作業があれば、その作業についての不満点を質問した。

## (3) 倫理的配慮

本調査は、筆者が所属する研究倫理規則に則り実施した。具体的には、調査依頼の書面について調査目的を明確にし、回答は個人の自由意志であり、回答の有無によって不利益が生じないこと、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。回答は統計的に処理し、得られたデータは厳重に保管・管理するため、筆者が所有する施錠付きのキャビネットで行った。

## 4. ICTシステム導入の実績とそれに伴う業務効率の意識に関する質問紙調査結果

### (1) 基本属性

まず、今回のアンケート調査で回答が得られた事業所の規模、サービスなどの基本属性を以下に示す。

事業所の職員数は、職員数20人未満が79（71.8%）と大半を占め、職員数40人未満にまで広げると96（87.3%）となっている。

表1 事業所の職員数

以上	未満		
0	～ 20	79	71.8%
20	～ 40	17	15.5%
40	～ 60	9	8.2%
60	～ 80	2	1.8%
80	～ 100	1	0.9%
100	～ 120	0	0.0%
120	～ 140	1	0.9%
無回答		1	0.9%
合計		110	

事業所の利用者数は、20人未満が32

(29.1%)、20人以上40人未満が40 (36.4%)、40人上60人未満が24 (21.8%) となり、60人未満が87.3%を占めている。

表2 事業所の利用者数

以上	未満		
0	～ 20	32	29.1%
20	～ 40	40	36.4%
40	～ 60	24	21.8%
60	～ 80	9	8.2%
80	～ 100	3	2.7%
100	～ 120	0	0.0%
120	～ 140	0	0.0%
140	～ 160	1	0.9%
無回答		1	0.9%
合計		110	

すなわち、今回のアンケート調査では、職員数でも利用者数でも比較的小規模の事業所での傾向が伺えるものと考えられる。

回答された事業所のサービス対象地域範囲は、市91 (82.7%)、町29 (26.4%)、区15 (14.9%) である。

表3 サービス対象地域範囲 (複数回答)

市	91	82.7%
区	15	13.6%
町	29	26.4%
村	4	3.6%
無回答	3	2.7%

事業所が抱える他の事業所数は、1～5が78 (70.9%)、6～10が21 (19.1%) である。

表4 事業所が抱える他の事業所数

0	1	0.9%
1～5	78	70.9%
6～10	21	19.1%
11～15	2	1.8%
16～20	1	0.9%
21以上	3	2.7%
無回答	4	3.6%
合計	110	

事業所で行われているサービスは、就労継続支援B型が63 (57.3%)、生活介護が58 (52.7%)、就労移行支援が15 (13.6%)、就労継続支援A型が13 (11.8%) であり、就労継続支援B型、生活介護が多い。

表5 事業所で行われているサービス (複数回答)

自立訓練 (機能訓練)	3	2.7%
自立訓練 (生活訓練)	11	10.0%
就労移行支援	15	13.6%
就労継続支援A型	13	11.8%
就労継続支援B型	63	57.3%
就労定着支援	5	4.5%
生活介護	58	52.7%
療養介護	0	0.0%

## (2) ICTシステム導入の実績

業務支援のためのICTシステムの導入実績に関する調査結果を以下に示す。

まず、業務支援のためのICTシステムの導入率は、22.7%と低い。

表6 業務支援のためのICTシステムの導入

導入している	25	22.7%
導入していない	83	75.5%
無回答	2	1.8%
合計	110	

また、小規模 (職員数20人未満) の事業所とそれ以外 (20人以上) の事業所とで業務支援のためのICTシステム導入率の違いを示したものが表7である。業務支援のためのICTシステムの導入率は、職員数が20人未満の事業所では15.2%であるのに対して、職員数が20人以上の事業所では43.3%と導入率に差が見られた。

導入されている業務支援システムの導入時期は、3年以上前が16 (64.0%)、1年～2年以

表7 事業所の職員数と業務支援のためのICTシステムの導入

職員数(人)	導入している	導入していない	無回答	合計
20未満	12	66	1	79
	15.2%	83.5%	1.3%	100.0%
20以上	13	17	0	30
	43.3%	56.7%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	1	1
	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
合計	25	83	2	110

内が7(28.0%)と、導入されて一定の期間が経っているところがほとんどであり、アンケートの回答は、ICTシステムをある程度使用された上での意見であると考えられる。

表8 業務支援システムの導入時期(導入事業所)

6ヶ月以内に導入	1	4.0%
6ヶ月～1年以内に導入	0	0.0%
1年～2年以内に導入	7	28.0%
3年以上前に導入	16	64.0%
無回答	1	4.0%
合計	25	100.0%

すでにICTシステムを導入した25の事業所においては、導入されている業務支援システムの必要性について「とても必要である」が22(88.0%)、「ある程度必要である」が3(12.0%)と必要性が高いと評価されている。

一方、業務支援システムを導入していないあるいは無回答の事業所でのシステムの導入予定については、「導入を検討していない」が42

表9 業務支援システムの必要性(導入事業所)

とても必要である	22	88.0%
ある程度必要である	3	12.0%
あまり必要ではない	0	0.0%
必要ではない	0	0.0%
合計	25	

(49.4%)、「補助金があれば検討する」が12(14.1%)、「周りの法人で導入するところが増えれば検討する」がそれぞれ10(11.8%)、「その他」が15(17.6%)と積極的に導入を検討している事業所は少ない。

なお、「その他」については具体的内容の記述を求めた。自由記述では、システム導入に前向きな回答(「検討していきたい」「検討中」「法人内、他事業所で導入予定」「話を聞いてみたい」)、システム導入に中立な回答(「システムの話は聞き、検討しましたが、まだ決断していません」「自事業所に合ったシステムがあれば」「予算面で折り合いがつけば検討したい」「経済

表10 今後の業務支援システムの導入予定(導入していない事業所)

導入を予定している	1	1.2%
導入を検討していない	42	49.4%
補助金があれば検討する	12	14.1%
周りの法人で導入するところが増えれば検討する	10	11.8%
その他	15	17.6%
無回答	5	5.9%
合計	85	100.0%

面より必要性が高くなれば検討する))、システム導入に懐疑的な回答(「ケース記録や日誌はサービス提供時間が終了し、営業時間内に記録することになるが、PCが人数分確保できない資金的な問題と、介護の現場職となると、人材が少なく、50、60代の方も多いため、全ての書類をシステムに移行することは現状、小さな事業所では難しいかと思えます」「稼働率が低いので、未だ検討する必要なし」「資金的に無理がある」「導入していたが、市の書類と合わず、3か月でやめた」「ICTって何なのか、わかりません」)などが見られた。懐疑的な意見としては、資金面の問題、導入ニーズやメリットの問題が伺える。

### (3) 記録業務の手段

記録業務の手段について表11に示す。なお割合が最も高い項目を太字にしている。記録業務の手段は、「月次総括」を除いて「ノートなど紙書類で管理している」が最も多い。業務支援システムやワープロ、エクセルなど、電子ファイルで管理している割合が50%を超えるのは、「ケース記録」の52.7%のみであり、「月次総括」「ヒヤリハット記録」が40.9%である。このように、記録された書類の電子化が進んでいない状況が伺える。

### (4) 記録業務別の業務支援システム導入とその効果

業務支援のためのICTシステムを導入している事業所における、記録業務別の業務支援シス

表11 記録業務の手段

記録業務	業務支援システムを導入し、複数事業所間で一元管理している	業務支援システムを導入し、単一事業所内で管理している	ワープロ、エクセルなど電子ファイルで管理し、ファイルサーバなどで共有している	ワープロ、エクセルなど電子ファイルで管理し、個々の職員が保管している	ノートなど紙書類で管理している	記録管理を行っていない	無回答	合計
ケース記録	7	15	21	15	42	0	10	110
	6.4%	13.6%	19.1%	13.6%	<b>38.2%</b>	0.0%	9.1%	100.0%
活動日誌	5	8	13	8	60	2	14	110
	4.5%	7.3%	11.8%	7.3%	<b>54.5%</b>	1.8%	12.7%	100.0%
運営日誌	6	6	16	6	46	11	19	110
	5.5%	5.5%	14.5%	5.5%	<b>41.8%</b>	10.0%	17.3%	100.0%
月次総括	4	7	23	11	17	21	27	110
	3.6%	6.4%	20.9%	10.0%	15.5%	19.1%	<b>24.5%</b>	100.0%
作業時間記録	4	6	16	8	41	15	20	110
	3.6%	5.5%	14.5%	7.3%	<b>37.3%</b>	13.6%	18.2%	100.0%
ヒヤリハット記録	2	4	21	18	42	5	18	110
	1.8%	3.6%	19.1%	16.4%	<b>38.2%</b>	4.5%	16.4%	100.0%
医務日誌	4	6	5	3	36	25	31	110
	3.6%	5.5%	4.5%	2.7%	<b>32.7%</b>	22.7%	28.2%	100.0%
送迎記録	3	2	6	4	63	11	21	110
	2.7%	1.8%	5.5%	3.6%	<b>57.3%</b>	10.0%	19.1%	100.0%
給食日誌	2	6	5	4	40	25	28	110
	1.8%	5.5%	4.5%	3.6%	<b>36.4%</b>	22.7%	25.5%	100.0%

テムの導入の状況は、割合の大きい方から「ケース記録」92.0%、「活動日誌」56.0%、「月次総括」48.0%、「運営日誌」44.0%、「作業時間記録」40.0%、「医務日誌」40.0%である。ここから導入されている業務支援システムが複数業務を支援するシステムであることが分かる。この中でも「ケース記録」についてはほとんどの事業所でシステムに記録するものとなっている。ほかの記録業務については、4～6割程度と半数近くの事業所でシステムによる管理がされている。一方「ヒヤリハット記録」、「送迎記録」、「給食記録」についての利用はやや少ない。

次に、業務支援システムの導入効果についての調査結果を示す。

業務支援システム導入前後での作業負担の変化について表13に示す。なお割合が20%を超える項目を太字にしている（以下、同様）。これを見ると、すべての項目について「作業負担は少し軽減した」という回答が20%を超え、「ケース記録」、「活動記録」、「運営記録」、「月次総括」、

「作業時間記録」、「給食記録」においては「作業負担が大幅に軽減した」という回答が20%を超えた。このため業務支援システムの導入は記録作業時間の軽減に概ね効果があると考えられる。一方、「活動日誌」、「ヒヤリハット記録」、「送迎記録」においては、逆に「作業時間が少し増大した」という回答も20%を超えており、業務によっては意見が分かれることになった。

業務支援システム導入前後での情報共有がしやすさについて表14に示す。どの業務においても「情報共有が多少しやすくなった」、「情報共有が非常にしやすくなった」という回答が非常に高く、その一方で、「しにくくなった」という回答はほとんどない。つまり、業務支援システムの導入が情報共有に効果があることが分かる。ただし、「運営日誌」、「月次総括」、「送迎日誌」については「導入前と後であまり変わらない」という回答も多く、これについてはシステム導入以前から情報共有が進んできた業務という理由が考えられる。

表12 記録業務別の業務支援システム導入状況

業務内容	導入している	導入していない	合計
ケース記録	23	2	25
	92.0%	8.0%	100.0%
活動日誌	14	11	25
	56.0%	44.0%	100.0%
運営日誌	11	14	25
	44.0%	56.0%	100.0%
月次総括	12	13	25
	48.0%	52.0%	100.0%
作業時間記録	10	15	25
	40.0%	60.0%	100.0%
ヒヤリハット記録	9	16	25
	36.0%	64.0%	100.0%
医務日誌	10	15	25
	40.0%	60.0%	100.0%
送迎記録	8	17	25
	32.0%	68.0%	100.0%
給食日誌	6	19	25
	24.0%	76.0%	100.0%

表13 記録業務別の業務支援システム導入前後での作業負担の変化

業務内容	作業負担が大幅に増大した	作業負担は少し増大した	導入前と後であまり変わらない	作業負担は少し軽減した	作業負担は大幅に軽減した	無回答	合計
ケース記録	1	2	2	13	5	0	23
	4.3%	8.7%	8.7%	56.5%	21.7%	0.0%	100.0%
活動日誌	1	3	0	7	3	0	14
	7.1%	21.4%	0.0%	50.0%	21.4%	0.0%	100.0%
運営日誌	1	2	0	5	3	0	11
	9.1%	18.2%	0.0%	45.5%	27.3%	0.0%	100.0%
月次総括	1	0	1	5	5	0	12
	8.3%	0.0%	8.3%	41.7%	41.7%	0.0%	100.0%
作業時間記録	1	1	0	5	2	1	10
	10.0%	10.0%	0.0%	50.0%	20.0%	10.0%	100.0%
ヒヤリハット記録	1	2	1	4	1	0	9
	11.1%	22.2%	11.1%	44.4%	11.1%	0.0%	100.0%
医務日誌	1	0	1	7	1	0	10
	10.0%	0.0%	10.0%	70.0%	10.0%	0.0%	100.0%
送迎記録	1	2	1	4	0	0	8
	12.5%	25.0%	12.5%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
給食日誌	1	0	0	3	2	0	6
	16.7%	0.0%	0.0%	50.0%	33.3%	0.0%	100.0%

表14 記録業務別の業務支援システム導入後での情報共有のしやすさ

業務内容	行っていない	非常にしにくくなった	多少しにくくなった	導入前と後であまり変わらない	多少しやすくなった	非常にしやすくなった	無回答	合計
ケース記録	0	2	0	3	11	7	0	23
	0.0%	8.7%	0.0%	13.0%	47.8%	30.4%	0.0%	100.0%
活動日誌	0	1	0	2	6	5	0	14
	0.0%	7.1%	0.0%	14.3%	42.9%	35.7%	0.0%	100.0%
運営日誌	0	0	0	3	4	4	0	11
	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	36.4%	36.4%	0.0%	100.0%
月次総括	0	0	0	3	4	5	0	12
	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	33.3%	41.7%	0.0%	100.0%
作業時間記録	0	0	0	1	2	5	2	10
	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	20.0%	50.0%	20.0%	100.0%
ヒヤリハット記録	0	0	0	1	4	4	0	9
	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	44.4%	44.4%	0.0%	100.0%
医務日誌	0	0	0	1	4	5	0	10
	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	40.0%	50.0%	0.0%	100.0%
送迎記録	0	0	0	2	1	4	1	8
	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	12.5%	50.0%	12.5%	100.0%
給食日誌	0	0	0	1	2	3	0	6
	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%	100.0%



表15 記録業務別の業務支援システム導入後でのデータ検索のしやすさ

業務内容	行っていない	非常にしにくくなった	多少しにくくなった	導入前と後であまり変わらない	多少しやすくなった	非常にしやすくなった	無回答	合計
ケース記録	2	0	0	1	11	8	1	23
	8.7%	0.0%	0.0%	4.3%	47.8%	34.8%	4.3%	100.0%
活動日誌	1	0	0	0	8	4	1	14
	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	7.1%	100.0%
運営日誌	1	0	0	1	5	4	0	11
	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	45.5%	36.4%	0.0%	100.0%
月次総括	1	0	0	0	5	6	0	12
	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	41.7%	50.0%	0.0%	100.0%
作業時間記録	0	0	0	0	3	5	2	10
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	50.0%	20.0%	100.0%
ヒヤリハット記録	1	1	0	1	2	4	0	9
	11.1%	11.1%	0.0%	11.1%	22.2%	44.4%	0.0%	100.0%
医務日誌	0	0	0	0	5	5	0	10
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
送迎記録	2	0	0	0	2	3	1	8
	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	37.5%	12.5%	100.0%
給食日誌	0	0	0	0	3	3	0	6
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%

表16 記録業務別の業務支援システム導入後でのデータ分析のしやすさ

業務内容	行っていない	非常にしにくくなった	多少しにくくなった	導入前と後であまり変わらない	多少しやすくなった	非常にしやすくなった	無回答	合計
ケース記録	3	0	0	3	7	8	2	23
	13.0%	0.0%	0.0%	13.0%	30.4%	34.8%	8.7%	100.0%
活動日誌	3	0	0	2	6	2	1	14
	21.4%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	14.3%	7.1%	100.0%
運営日誌	2	0	0	0	5	3	1	11
	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	45.5%	27.3%	9.1%	100.0%
月次総括	1	0	0	1	4	6	0	12
	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%	33.3%	50.0%	0.0%	100.0%
作業時間記録	1	0	0	0	4	3	2	10
	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	30.0%	20.0%	100.0%
ヒヤリハット記録	2	0	0	0	3	3	1	9
	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	11.1%	100.0%
医務日誌	1	0	0	1	6	2	0	10
	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	60.0%	20.0%	0.0%	100.0%
送迎記録	1	0	0	0	3	2	2	8
	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	25.0%	25.0%	100.0%
給食日誌	0	0	0	1	3	2	3	9
	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	33.3%	22.2%	33.3%	100.0%

業務支援システム導入前後でのデータ検索のしやすさについて表15に示す。すべての業務について「データの検索が多少しやすくなった」、「データの検索が非常にしやすくなった」との回答が20%を超え、ICTシステムの強みが発揮されている。こちらについても「しにくくなった」という回答はほとんど見られない。

業務支援システム導入前後でのデータ分析のしやすさについて表16に示す。まず、ほかの項目に比べてそもそも「データ分析は行っていない」という割合が多少高く、記録をデータ分析に活かすところまでなかなか進んでいないことが伺える。ただし、データ分析を行うにおいては、「データ分析は少ししやすくなった」「データ分析が非常にしやすくなった」がしやすくなったという意見が全体的に高いことがわかる。

業務支援システム導入後での満足度を表17に示す。これを見ると「それなりに満足」「大い

に満足」という回答が多いことが分かり、業務支援システムの導入に概ね満足していることが分かる。「運営日誌」「送迎日誌」を除けば「大いに満足」という回答が20%を超えている。「運営日誌」「送迎日誌」については表14の作業負担の変化「作業負担が増大した」が高かった業務であり、表15の情報共有のしやすさで「あまり変わらない」が高かった項目であるため、そちらが影響したのかもしれない。また、「少し不満」あるいは「大いに不満」という回答も少数ながらみられる。

#### (5) 導入された業務支援システムに対する要望 (自由記述)

業務支援システムで新たに必要機能として要望が多かったのが、「一人の名前で記入すると全ての記録に連動して入力できるものがあればとおもいます。連動させる為の作業が凄く複雑でした」「日々の記録、利用者情報、職員間

表17 記録業務別の業務支援システム導入後の満足度

業務内容	大いに不満	少し不満	どちらでもない	それなりに満足	大いに満足	無回答	合計
ケース記録	1	1	1	12	5	3	23
	4.3%	4.3%	4.3%	52.2%	21.7%	13.0%	100.0%
活動日誌	1	1	1	6	3	2	14
	7.1%	7.1%	7.1%	42.9%	21.4%	14.3%	100.0%
運営日誌	1	0	0	7	2	1	11
	9.1%	0.0%	0.0%	63.6%	18.2%	9.1%	100.0%
月次総括	1	0	0	8	3	0	12
	8.3%	0.0%	0.0%	66.7%	25.0%	0.0%	100.0%
作業時間記録	1	0	0	3	3	3	10
	10.0%	0.0%	0.0%	30.0%	30.0%	30.0%	100.0%
ヒヤリハット記録	0	0	0	6	2	1	9
	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	22.2%	11.1%	100.0%
医務日誌	1	0	1	6	2	0	10
	10.0%	0.0%	10.0%	60.0%	20.0%	0.0%	100.0%
送迎記録	1	0	0	4	1	2	8
	12.5%	0.0%	0.0%	50.0%	12.5%	25.0%	100.0%
給食日誌	1	0	1	2	2	3	9
	11.1%	0.0%	11.1%	22.2%	22.2%	33.3%	100.0%

周知、請求まで一本化され、使いやすい。というものが理想」「重複登録のチェック機能」「請求と業務内容の一体型で遠隔操作ができ、共有できるシステム」「ケース記録と運営日誌の連動」「報酬請求との連動」「利用者工賃、給食費、出欠、送迎、以上が連動したシステム」といった各業務のデータ間の連動、「記録において、時間短縮できるものがあれば良いと思う。とにかく、毎日の仕事が多く記録する時間がない」「タブレット、スマホ等による現場での活用」「タブレット対応」「入力のしやすさ（音声認識）」「クラウドで管理・タブレット音声入力」といった入力作業の効率化、「記録やデータ集計を独自で作成し改良を行っているが、改善点をすぐに修正する時間がとれずそのまま業務を行っているところがある。専任者がいるわけではない為改良が後回しになってしまう現状あり」「どれだけカスタマイズできるか、変更は容易できるか。出力やデータ移行の際、汎用性があるか」「事業所ごとの事業報告書（年度末）内容に合わせてほしい」といった現場の業務に合わせたシステムのカスタマイズであった。その他に、AIで最適化ルート作成、バイタルチェックセンサー、電子署名などのICT化などがあった。

業務支援システムに対する不満点としてとして多かったのが、「保守料やパソコン買い替え時の再導入の手間もかかる」「新しいシステムを追加するにしても、コストがかかるため、検討するも導入できない場合もある」「システム変更する時データ移行が大変」「導入までに時間がかかる（法改正時）」などのシステムの導入コストやデータ移行業務の困難さへの不満、「システム自体が複雑でマスタ登録などが難しい」「各施設により作業支援や介護の度合、活

動内容も異なる為に部分的には使えるが全てを網羅できていない」「階層が深いところにある。利用者・職員登録する際に、多くの画面にて登録する必要がある」などのシステム操作の複雑さへの不満、「文字数の制限」「記入ではなく選択式であれば導入し易い」「施設オリジナルの書式やシステムに変更できない」「検索機能では1つ検索が終わり、次の検索をすると、1つ前の画面に戻らず、最初の画面に戻ってしまう」「印刷画面では1か月しかまとめて印刷ができない」「プリントすると少々読みにくい」「登録保存ができるものの、半角全角の違いなどで後々の作業(請求等)になってエラーが発生する」「複数の施設があると、登録で重複することがある」「登録IDと記録の一部が紐づけされており、不用意な削除をすると過去の記録に広く影響してしまう。またその削除に気がにくい」「利用実績や利用内容を事業所の事業計画や事業報告に反映できるようにしてほしい」などのシステムの各機能の不便さへの不満、「少しずつ改善されているが全体的に同じシステムを使っているので使用者が多いと固まってしまうことがあったり、動作が鈍かったりすることもある」「パソコンによっては起動や入力後の反応のスピードが遅いことがある」「使用しているソフトがPCやWi-Fi環境内ではしか使えない。手軽にスマホやタブレットでも使用できると助かる」などのシステムの処理速度の遅さや使用環境の制限への不満、「手書きとパソコン入力の時間を考えて、対して差はなく金額と見合うほどなかった」「出勤簿もタブレットでやっていたが押し忘れ等が多く、手書き日報が確実で、かえって手がいった」などのパソコンやタブレット入力作業に対する不満であった。

業務支援システムが導入されていない作業についての不満点としては、「すべての作業において、業務支援システムが導入されていないため不満点が思い浮かばない」「業務支援システムが導入されていない理由として、インターネット環境が整備されていないこと。事業で事務作業ができるスペースも時間も限られているためICTシステムを導入したいが、できる人がいない。そもそもICTを導入すれば、どのように事業がスムーズになるのかイメージがわからない」「全てにおいて導入していません。今のところは、パソコンのシェア（一人一台あるので）で共有するところはやっています。支援システムも未知なところが多く、導入にお金もかかるので保留にしています。もう少し安価になればと思います」「記録に関しては、手書きの良さは今のところ失いたくないと思っています。」「高価である、初期設定・初期データ入力が大変そう、小規模なので費用対効価を考えてしまう。メリットも多いのだろうが...」「アンケートに挙げられている内容まで導入するのであれば、職員数分のパソコンが必要」「パソコンに不慣れな人がいると、時間がかかる」など、システム導入のイメージが湧かない点やシステム導入に対する不安への記載が多かった。その他に、「クラウドでアクセスしたい」「データの連動ができていない部分や請求用パソコン（windows）と業務共有パソコン（Mac）との使い分けが出てしまい、費用的にも負担が大きい。補助金等の必要性も感じる」「利用者の日報（利用時間）、稼働率（出席のカウント）、上限負担の管理、個別支援計画、現在の紙ベースすべてを管理システム化へカスタマイズできれば尚可」「排泄管理がシステムでまだ管理できていない（カウント等の兼ね合いにて）」「利

用者や職員の出勤簿」などであった。

## 5. 考察

本稿では、障害福祉サービス事業所にアンケート調査を実施し、ICTシステム導入の実績とそれに伴う業務効率の意識について考察を行った。

500件中110件（回収率22.0%）から回答を得た。回答が得られた事業所について、職員数は40人未満が87.3%と小規模の事業所が多く、行われているサービスが、就労継続支援B型57.3%、生活介護52.7%が多かった。

業務支援のためのICTシステムの導入率は、22.7%と低かった。ICTシステムを導入している事業所における記録業務別で見た業務支援システムの導入率は、「ケース記録」92.0%、「活動日誌」56.0%、「月次総括」48.0%、「運営日誌」44.0%、「作業時間記録」「医務日誌」40.0%などであり、「ケース記録」と「給食記録」24.0%以外は40%前後であることから複数の業務を兼ねていることが伺える。

業務支援システムを導入した事業者からは、業務支援システムの必要性について、「とても必要である」が88.0%、「ある程度必要である」が12.0%と必要性が高いと評価されている。業務支援システムについて「それなりに又は大いに満足」と評価された割合は全体平均で74.8%であり、割合が高かった記録業務は、「月次総括」91.7%、「ヒヤリハット記録」88.9%などであった。

業務支援システムの具体的な導入効果については、作業負担が軽減した（少し又は大幅）割合が全体平均で72.8%であり、すべての項目について「作業負担は少し軽減した」という回答

が20%を超えていることから、業務支援システムの導入は記録作業時間の軽減に概ね効果があると考えられる。情報共有がしやすくなった（多少又は非常に）割合が全体平均で77.7%であり、情報共有がしにくくなった（多少又は非常に）という回答はほとんどみられないことから、業務支援システムの導入が情報共有に効果があることが分かる。データ検索がしやすくなった（多少又は非常に）割合が全体平均で83.5%であり、すべての業務においてデータ検索がしやすくなった（多少又は非常に）の回答が20%を越え、ICTシステムの強みが発揮されている。データ分析がしやすくなった（多少又は非常に）割合が全体平均で69.9%であり、「データ分析は行っていない」という割合が多少あるものの、すべての業務において「データ分析は多少しやすくなった」の回答が20%を超えている。全体的には、業務支援システム導入により、データ検索、情報共有のしやすさの評価が高い。

他方、各記録業務の手段について、「月次総括」を除いて「ノートなど紙書類で管理している」が最も多く、業務支援システムやワープロ、エクセルなど、電子ファイルで管理している割合が50%を超えるのは、「ケース記録」のみであり、記録業務の電子化が進んでいない実態が浮かび上がった。ICTシステムの導入率が22.8%と低く、職員数が20人未満の事業所では15.2%であるのに対して、職員数が20人以上の事業所では43.3%と事業所の職員数によって導入率に顕著な差も見られた。業務支援システムを導入していない事業所では、「導入を検討していない」49.4%、「補助金があれば検討する」14.1%、「周りの法人で導入するところが増えれば検討する」11.8%と積極的に導入を検討して

いる事業所も少ない状況であることから、記録業務の電子化や業務支援のためのICTシステムの導入は急速には進まないのではないかと予想される。職員数が20人未満と20人以上の事業所間のデジタル格差の広がり懸念される。

回答された自由記述データにおいて、導入されている業務支援システムで新たに必要な機能として要望が多かったのが、各業務のデータ間の連動、入力作業の効率化、現場の業務に合わせたシステムのカスタマイズなどであった。業務支援システムに対する不満点としてとして多かったのが、システムの導入コストやデータ移行業務の困難さ、システム操作の複雑さ、システムの各機能の不便さ、システムの処理速度の遅さや使用環境の制限、パソコンやタブレット入力作業の煩雑さなどであった。業務支援システムが導入されていない作業についての不満点としてとして多かったのが、システムへのイメージが湧かない点やシステム導入に対する不安であった。

このように、業務支援のためのICTシステムの導入をしている事業者からは、さまざまな業務における作業負担、情報共有、データ検索、データ分析の面で一定の効果があると評価されている。今後、障害福祉サービス事業所において、ICTシステムの導入が進むためには、自由記述データにみられる現場の要望の分析、支援システムの開発や提案などが必要ではないかと考える。

## 参考文献

- 1) 内閣府 (2019) 「経済財政運営と改革の基本方針 2019 ~『令和』新時代：『Society 5.0』への挑戦~」 (<https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/>)

cabinet/2019/decision0621.html,2020.5.26)

- 2) 東京都福祉保健部局 (2020) 「福祉職場における ICT活用推進」 (<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/jigyosha/ict.html>,2020.5.25)
- 3) 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.
- 4) 寺島正博・石崎龍二・柴田雅博・許棟翰・小松啓子・松崎貴之 「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—」『福岡県立人間社会学部大学紀要』第28巻第1号, 2019年, 51-63頁.