

研究奨励交付金（プロジェクト研究（COC研究）） 報 告 書

令和4年度採択分
令和5年5月19日作成

研究課題名（和文） 保健福祉分野における業務改善のための情報ネットシステム・モデル開発

研究課題名（英文） Development of Information Network System Model for Operational Improvement in the Health and Welfare Sector

研究代表者

氏 名 寺島 正博
福岡県立大学 人間社会学部・准教授

研究組織

氏 名	所属研究機関・部局・職	役割分担（研究実施計画に対する分担事項）
寺島正博	人間社会学部 准教授	企画, 運営, データ収集・分析
石崎龍二	人間社会学部 教授	企画, 運営, データ収集・分析
柴田雅博	人間社会学部 准教授	企画, 運営, データ収集・分析

研究奨励交付金（配分額）

878,200円

研究成果の概要

令和3年度は、介護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。）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A県の介護サービス事業所(2,117箇所)を等間隔抽出法（500箇所）により実施した。回答は89箇所（回収率17.8%）であった。

結論として、業務支援のためのICTシステムの導入率は、39.3%であった。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」80.0%、「月次総括」74.3%、「活動日誌」71.4%、「運営日誌」57.1%、「作業時間記録」51.4%などであり複数の業務を兼ねていることを明らかにした。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、業務における作業負担の軽減、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ことを明らかにした。課題として、介護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あるとした。

令和4年度は、保育所・認定こども園にアンケート調査を実施し、ICTシステム導入の実績および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、A県における全ての保育所・認定こども園（529箇所）を対象とし、回答は88箇所（回収率16.6%）であった。

結論として、業務支援のためのICTシステムの導入率は、61.4%であった。業務支援システムの導入保育所等において、記録業務別の業務支援システム導入状況は、「降園時の出欠」が72.2%、「保護者との連絡（連絡帳）」が53.7%、「年間指導計画の作成・入力」「年間カリキュラムの作成・入力」が48.1%であった。導入されている業務支援システムが複数の業務を兼ねていることを明らかにした。

回答された自由記述データから、新たに必要な機能の要望として、子ども一人ひとりの状況を把握できる機能、業務のデータ間の連動などを明らかにした。課題として、保育所等において業務の効率に向けたICTシステムの導入を進めるためには、これらの要望を取り入れたシステムの開発と現場への提案が必要であるとした。

研究分野／キーワード

介護サービス事業所、保育所・認定こども園、業務支援システム、業務効率化

1. 研究開始当初の背景

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。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「介護現場革新プラン」に基づく介護現場の革新に向けた取り組みを示している。このなかでICTについては、職員間の意思疎通の充実を図り、二人介助を必要とする際にその場を離れずに、呼び出して時間の短縮が可能となるなど利用者の安全性の確保や業務の効率化にもつながる可能性があること、また、周辺業務の中でも大きな負担であるケア記録の負担についても、介護報酬請求への連動や、タブレットやスマートフォンの活用などにより、大幅な負担軽減が期待されている。このように介護現場ではICT導入が喫緊の課題であるといえる。

厚生労働省では「介護現場革新プラン」の具体的な施策として「ICT導入支援事業」がある。2019（令和元）年度より地域医療介護総合確保基金を通して、記録業務、情報共有業務、請求業務を一気通貫で行う事が出来るよう、介護ソフトやタブレット端末の導入を支援している。2019（令和元）年度には、15県（青森県、石川県、山梨県、愛知県、三重県、奈良県、和歌山県、鳥取県、島根県、岡山県、愛媛県、高知県、長崎県、大分県、宮崎県）で実施され、107法人195事業所に、合計406件の導入支援を行っている。

「介護現場革新プラン」の具体的な施策として、LIFE（科学的介護情報システム／Long-term care Information system For Evidence）データベースでの記録ソフトの活用がある。厚生労働省では、自立支援等の効果が科学的に裏付けられた介護を実現するために必要なデータを収集・分析するためのデータベースの構築を行っている。2021（令和3）年度の介護報酬改定ではLIFEを活用することを前提とした加算が設けられている。

一方で、福祉分野における保育においては、厚生労働省の調査によれば、2021（令和3）年4月1日時点における全国の保育所、特定教育・保育施設、特定地域型保育事業（うち2号・3号認定）を利用する児童数は274万人に上る（2021）。2015（平成27）年度の調査方法の改正には、233万人であったことから児童の数は一貫して増加している。一方で、2021（令和3）年10月の

保育士の有効求人倍率は2.66倍となっており（2020）、全職種の平均の求人倍率が1.16倍であることから、かなり高い水準であることが伺える。また、教育・保育施設等¹における事故は、2016（平成28）年の調査方法の改正時には875件の報告数であったものが、2020（令和2）年には2,015件の報告があり、約2.3倍に増えている。このように保育所、特定教育・保育施設、特定地域型保育事業を利用する児童は増えているものの、児童を支援する保育士のなり手は少なく、また、教育・保育施設等における事故は非常に多い状況がある。

このような状況の下、2018（平成30）年に厚生労働省から「平成30年度（平成29年度からの繰越分）保育対策総合支援事業 費補助金（保育所等改修費等支援事業（平成29年度補正予算の繰越分）、保育所等業務効率化推進事業（保育所等におけるICT化推進事業）及び保育所等事故防止推進事業分）の国庫補助について」（平成30年8月22日雇児発0822第1号）の通知が出された。これは保育所・認定こども園（以下、保育所等と省略する。）におけるICT化が推進され、保育士の業務負担の軽減を図るとともに、保育所等における事故防止等の体制強化・保育人材確保が図られている。

具体的な業務支援システムとして、記録の作成、保管等の事務的業務について情報システムを導入することによる情報共有等の円滑化、また、情報システムによる業務の定量的な課題分析及びその結果に基づく業務の標準化が挙げられている。

2. 研究の目的

本研究では、介護サービス事業所および保育所等にアンケートを実施し、ICT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う。

3. 研究の方法

令和3年度は、ICT化を積極的に推進しているA県を対象とし、介護保険サービス給付において最も多い通所介護事業所及び地域密着型通所介護事業所（以下、介護サービス事業所と省略する。）を対象とした。調査対象の選定は、2020（令和2）年12月末日現在A県のHPに掲載されている介護サービス事業所（2,117箇所）から等間隔抽出法を採用し500箇所を選んだ。

調査方法は、郵送によりインターネット調査（Web調査）の依頼書を送り、自記式質問によるアンケートを行った。調査期間は、2021（令和3）年2月1日から2月28日までとし、期日までに入力があった介護サービス事業所を対象とした。回答は89箇所（回収率17.8%）であった。

調査項目と内容については、問1事業所の現状の内容について、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。

令和4年度については、ICT化を積極的に推進しているA県を対象とし、A県における全ての保育所等を対象とした（2021（令和3）年12月末日現在A県のHPに掲載されている保育所等529箇所）。

調査方法は、郵送によりインターネット調査（Web 調査）の依頼書を送り、自記式質問によるアンケートを行った。調査期間は、2022（令和4）年3月1日から3月31日までとし、期日までに入力があった保育所等を対象とした。回答は88箇所（回収率16.6%）であった。

調査項目と内容については、問1の保育所等の現状の内容について、①保育所等の規模、②保育所等のサービス対象地域範囲、③他に運営している保育所等がいくつあるのかについて質問した。

問2の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、森・大久保（2021）の質問項目を参考にして、④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、⑤導入している業務支援システム名、⑥業務支援システムで入力に使う端末、⑦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、⑧業務支援システムは必要であると思うのか、⑨④において「導入していない」と回答した保育所等の今後の業務支援システムの導入について、⑩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、⑪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。

問3のその他については、⑫業務支援システムで新たに必要な機能、⑬業務支援システムに対する不満点、⑭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。

なお、令和3年度・令和4年度実施の調査の倫理的配慮については、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、回答は対象保育所等の自由意志であり、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. 研究の主な成果

（1）令和3年度の研究結果

1）記録業務の手段

記録業務の手段については、「記録管理を行っていない」が多く、「医務日誌」を除いた業務では「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、「月次総括」の61（68.5%）のみであり、「運営日誌」が44（49.4%）、「ケース記録」「作業時間記録」が43（48.3%）である。このように、業務の記録書類の電子化が進んでいない。記録作業時間については、どの業務についても「1時間未満」が多い。「ケース記録」については「1時間以上2時間未満」が16（18.0%）、「月次総括」については「1時間以上2時間未満」が14（15.7%）、「2時間以上3時間未満」が12（13.5%）と、他に比べると作業時間が長い。「医務日誌」については「1時間未満」が40（44.9%）と低い、それは医務日誌の記録を行っていない事業所が39（43.8%）あるためである。

2）記録業務別の業務支援システム導入とその効果

業務支援システムの導入事業所において、記録業務別の業務支援システム導入状況は、割合の大きい方から「ケース記録」が28（80.0%）、「月次総括」が26（74.3%）、「活動日記」が25（71.4%）、「運営日誌」が20（57.1%）、「作業時間記録」が18（51.4%）である。これらから導入されている業務支援システムが複数の業務を兼ねていることが分かる。「ケース記録」「月次総括」「活動日記」については多くの事業所（7～8割程度）でシステムに記録するものとなっている。「運営日誌」「作業時間記録」については、5～6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」「医務日誌」「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は、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」「作業時間記録」「医務日誌」「送迎記録」「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40%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、「ヒヤリハット記録」においては、「導入前と後であまり変わらない」という回答が33.3%であった。

業務支援システム導入前後での情報共有のしやすさについては、「医務日誌」「送迎記録」「ケース記録」「給食日誌」において「情報共有が非常にしやすくなった」又は「情報共有が多少しやすくなった」という回答が約7,8割と高く、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、「ヒヤリハット記録」「運営日誌」「月次総括」「作業時間記録」「活動日誌」については「導入前と後であまり変わらない」という回答が33.3%から44.4%と高く、システムを使った情報共有がなされていないか、導入以前から情報共有が進んでいたかのいずれかであると推察される。

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は、すべての業務について「データの検索が非常にしやすくなった」又は「データの検索が多少しやすくなった」との回答が60%を超え、「非常にしにくくなった」又は「多少しにくくなった」という回答は見られず、業務支援システムの効果が得られている。

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は、「医務日誌」と「送迎記録」が「データ分析が非常にしやすくなった」又は「データ分析は少ししやすくなった」の回答が66.6%以上となっている。システム利用の他の項目に比べて「導入前と後であまり変わらない」「行っていない」という割合が高く、記録のデータ分析自体がなされていないことが伺える。

業務支援システム導入後での満足度は、「大いに満足」又は「それなりに満足」という回答が66.6%から100.0%と多く、業務支援システムの導入に概ね満足されることが分かる。「作業時間記録」を除けば「大いに満足」という回答が20%を超えている。満足度の低い「ヒヤリハット記録」は、作業負担の変化、情報共有のしやすさ、データ分析のしやすさで「導入前と後であまり変わらない」の回答が多かった項目である。「運営日誌」は、作業負担の変化、情報共有のしやすさ、データ検索のしやすさ、データ分析のしやすさで「導入前と後であまり変わらない」の回答が多かった項目である。

3) 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な機能として、「入力過程の簡素化」「音声入力」「FAXやPDFなどのアナログ文字を、デジタル文字に変換して欲しい」「タブレット型を導入するもアンドロイド型対応機種にて動作環境がスムーズにいかず現在はPC入力のみです。ワイファイ機能がスムーズに運べるような機能があればよいです」「書式の改良を常に行ってほしい」といった入力作業の効率化、「申し送りシステム」「もう少しデータのリンク先が増えればよい」といった各業務のデータ間の連動、その他に「国保連への請求機能」「送迎スケジュール立案機能」「利用者家族との連絡帳機能」などであった。「監査や実地指導に必要な項目などが全て出来れば助かる。自治体への提出書類が、未だに紙媒体での提出だったり、研修も対面式、データ連携などもエクセルやワードで作ってメールアドレス入力して提出などがある。FAXなどでの提出もまだまだたくさんあるので、紙の費用やインク代などコストもかかる。早く全面的にICT化して欲しい」の記述にみられるように現場のICT化の遅れが伺える。

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、「システムの操作し辛い」「入力画面の項目が多い、より使う事業所に合わせられるシステムがあれば良いと感じる」「入力過程が多過ぎる」「少々使い勝手が悪いので、データ集計からの各種項目別にデータが構築されればよいと思います」「時々フリーズあり」「反応が遅い」などのシステムの操作性、「現在のバージョンでは、タブレット端末との共有ができない」「iPadからPCに送信してからの修正が面倒」「タブ

レットでの一括入力出来るが、本機PCでの一括記録が出来ない」「タブレットが少ないと一度に対応できるスタッフに限りがある」などタブレット端末とPCとの連携、「費用が高い」「小さな改良にお金が掛かること」などのコスト面、その他に「請求ができない」といった機能不足、また「以前から導入していたシステムの方が利便性があった。今回新たに導入したものについては不満が多い」という記述も見られた。また、「病院で使用している電子カルテシステムと比べるとセキュリティなどが甘く、またカルテ開示に対応したシステムは自分は見ることがない」といったセキュリティに関する懸念も記されている。

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、「全ての書類に導入されておらず、コピー複写の繰り返しで書類作成をしていますので、ちょっとした拍子に全部消去されたりと不安しかありませんし、一貫性も無い。又、一つ一つ書式を作ってからの入力開始であり、業界が全て同じ書式でなければならぬと提示して頂けたら、時間ロスや悩む事もないのでは無いかと考えます。現状全てに不満です」の記述に見られるようにICT化の遅れに対する不満が示されている。「他事業所の状況が分からない」の回答から、事業所間でのICT化に向けた取り組みについての情報共有がなされていない点も見られる。その他に、国保連合会とのレセプト提出のやりとりです。一度データを輩出し国保連のソフトでレセプトを送らなければなりません」「送迎表作成にかなりの時間がかかり、限られた人員しかできない」「フェースシートやアセスメントが大変」「シフト作成、勤怠管理作成にも締めにも時間がかかる」「エクセルやワードで作成した書類を使用していて、1からやり直すことへの労力がかかる」といった各作業での負担への不満も示された。

(2) 令和3年度の研究結果の考察

500件中89件(回収率17.8%)から回答を得た。業務支援システムの導入率は、39.3%であった。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」80.0%、「月次総括」74.3%、「活動日誌」71.4%、「運営日誌」57.1%、「作業時間記録」51.4%などであり、導入システムが複数の業務を兼ねていることが分かった。

業務支援システムの必要性について、システムを導入した事業者においては、「とても必要である」が71.4%、「ある程度必要である」が28.6%の回答を得て、業務システムが業務に欠かせないものとなっている。業務支援システムについて「大いに満足」又は「それなりに満足」と評価された割合は全体平均で77.9%であり、割合が高かった記録業務は、「医務日誌」100.0%、「送迎記録」88.8%、「給食日誌」86.7%、「ケース記録」85.7%、「活動日誌」84.0%などであった。

業務支援システムの導入効果については、作業負担が軽減した(大幅又は少し)割合が全体平均で84.4%であり、全ての業務で66.7%以上となったことから、業務支援システムの導入が作業負担の軽減に概ね効果があると言える。情報共有がしやすくなった(非常に又は多少)割合が全体平均で67.5%と高くなく、「導入前と後であまり変わらない」が全体平均で28.8%であることから、システムを使った情報共有がなされていないか、導入以前から情報共有が進んでいたかのいずれかであると推察される。データ検索がしやすくなった(非常に又は多少)割合が全体平均で75.0%であり、全ての業務で60.0%以上となっており、業務支援システムの導入効果が得られていると言える。データ分析がしやすくなった(非常に又は多少)割合は全体平均で55.6%と高くなく、「導入前と後であまり変わらない」が全体平均で30.6%、「データ分析は行っていない」が全体平均で11.3%であることから、データ分析については、あまり実施されていないのではないかと推察される。

業務支援システムの導入率が39.3%と低く、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」29.6%、「補助金があれば検討する」35.2%、「周りの法人で導入す

るところが増えれば検討する」22.2%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、業務支援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。

さらに、各記録業務の手段では、「医務日誌」において42.7%が、記録管理がなされておらず、他の業務では「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、「月次総括」のみであり、記録業務の電子化自体も進んでいない実態が浮かび上がった。

回答された自由記述データから、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、入力作業の効率化などであった。業務支援システムに対する不満点として、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、タブレット端末とPCとの連携、システムの導入コスト、セキュリティなどが挙げられた。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、多くの業務におけるICT化の遅れ、事業所間でのICT化に向けた取り組みについての情報共有がなされていない等が挙げられた。

業務支援のためのICTシステムの導入を既に行っている事業者からは、業務支援システムの必要性が100%認められており、業務における作業負担の軽減84.4%、データ検索のしやすさ75.0%と評価されている。今後、介護サービス事業所において、業務の効率に向けたICTシステムの導入を進めるためには、自由記述データにみられる現場の要望を取り入れた業務支援システムの開発と現場への提案が必要ではないかと考える。

(3) 令和4年度の研究結果

1) 業務支援システム導入の実績

業務支援システムの導入率の保育所等の職員数による違いは見られなかった。業務支援システムの導入率の保育所等の利用者数による違いは、80人未満と80人以上で導入率に差があるように見られるが有意な差は認められなかった。業務支援システムで入力に使う端末は、59.3% (32) がパソコンであった。業務支援システムを導入した時期は、46.3% (25) が「3年以上前」、22.2% (12) が「1年～2年以内」と、導入されてから一定の期間が経っているところが多く、今回の調査結果は、業務支援システムをある程度使用した上での意見であると考えられる。

システムを導入している保育所等において、導入システムの必要性について、94.4% (51) が「とても必要である」又は「ある程度必要である」と回答しており、業務システムが業務に欠かせないものになっていると言える。業務支援システムを「導入していない」と回答した保育所等においては、「導入を予定している」は5.9% (2) と低く、無回答が76.5% (26)、「導入を検討していない」が8.8% (3) 等であり、今後、導入を予定している保育所等は少ない。

2) 記録業務の手段

記録業務の手段については、「降園時の出欠」「健康状態チェック(検温・排便・午睡)」「保護者との連絡(連絡帳)」「請求管理(教材)」については、「ノートなど紙書類で管理している」又は「記録管理を行っていない」の割合が50%を超えている。「週案の作成・入力」「日案の作成・入力」「個人記録の作成・入力」についても「ノートなど紙書類で管理している」の割合が最も高い。「全体的な計画の作成・入力」「年間指導計画の作成・入力」「年間カリキュラムの作成・入力」「月案の作成・入力」「保護者への資料作成(園だより・給食だより)」については、「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行っている」の割合が最も高い。「保育所児童保育要録の作成・入力」のみが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割合が最も高い。このように、業務の記録書類の電子化は進んでいない。

3) 記録業務別の業務支援システム導入とその効果

業務支援システムの導入保育所等において、記録業務別の業務支援システム導入状況は、割合の大きい方から「降園時の出欠」が72.2% (39)、「保護者との連絡（連絡帳）」が53.7% (29)、「年間指導計画の作成・入力」「年間カリキュラムの作成・入力」が48.1% (26)、「全体的な計画の作成・入力」「月案の作成・入力」「週案の作成・入力」が46.3% (25)、「個人記録の作成・入力」が42.6% (23)である。これらから導入されている業務支援システムが複数の業務を兼ねていることが分かる。特に「降園時の出欠」の導入率が高い。

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は、すべての項目について「作業負担は大幅に軽減した」又は「作業負担は少し軽減した」という回答が50%以上であり、特に「降園時の出欠」は76.9%がであった。このため業務支援システムの導入は作業負担の軽減に概ね効果があると考えられる。

業務支援システム導入前後での情報共有のしやすさについては、「降園時の出欠」「健康状態チェック（検温・排便・午睡）」「保護者への資料作成（園だより・給食だより）」「請求管理（教材）」については「情報共有が非常にしやすくなった」又は「情報共有が多少しやすくなった」との回答が60%を超えた。全ての項目で「情報共有が非常にしやすくなった」の回答の割合が最も高い。情報共有については、一定の効果が認められている。

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は、「降園時の出欠」「健康状態チェック（検温・排便・午睡）」「保育所児童保育要録の作成・入力」「請求管理（教材）」については「データの検索が非常にしやすくなった」又は「データの検索が多少しやすくなった」との回答が60%を超えた。しかし、「全体的な計画の作成・入力」「年間指導計画の作成・入力」「個人記録の作成・入力」については、50%未満であり、データ検索にはあまり活用されていない。

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は、「データ分析は行っていない」の割合が最も高く、記録のデータの分析はあまりなされていないことが伺える。業務支援システム導入後での満足度については、全ての項目で「大いに満足」又は「それなりに満足」という回答が50%以上であり、特に「降園時の出欠」「健康状態チェック（検温・排便・午睡）」「保護者との連絡（連絡帳）」「保護者への資料作成（園だより・給食だより）」については70%を超えている。「降園時の出欠」は、業務支援システム導入率、作業負担軽減、情報共有のしやすさ、データ検索のしやすさが高かった。「健康状態チェック（検温・排便・午睡）」は、情報共有のしやすさ、データ検索のしやすさが高かった。「保護者との連絡（連絡帳）」は、業務支援システム導入率が高かった。「保護者への資料作成（園だより・給食だより）」は、作業負担軽減、情報共有のしやすさが高かった。

4) 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な機能として、「室内防犯カメラでの検温や昼寝中のバイタルチェック」「園児個別の発達状況グラフ」「GPSなどを利用した子どもの所在確認」「午睡の記録管理等」等の子ども一人ひとりの状況を把握できる機能、「保護者への連絡ツール メールではなく連絡アプリ」「保護者連絡のWEBツール化」等の保護者への連絡機能の強化、その他に、「モニター」「カリキュラムのシステム化」「園バスの位置情報」「延長保育料金・給食費のデジタル決済」「外国人向け翻訳機能の強化」「勤務者のシフト管理」「請求管理のキャッシュレス化」「労務管理」等が挙げられた。また、「日々の健康記録や健診・予防接種状況など複数のデータをあわせて反映させるシステム、ヒヤリハットなど事故やけがの状況の統計や分析できるシステム、紐づけできる項目をオリジナルでできるようにしてほしい、段階的に支援システムの導入を行っており、来年度に帳票など導入し、完了予定。職員のシフト・出退勤状況が、登降園状況に反映され、

配置の状況の確認等できるようなシステムがあると便利、職員の体調管理システム、備品在庫管理システム」といった業務のデータ間の連動を求める記述もみられた。

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使いづらさである。たとえば「画面切り替えなど、いろいろな項目に行くまでの動作が多く、分かりづらい。進級時の手続きが煩雑。進級後の過去データを個保護者が見れる期間に制限があり、保護者によってデータ保存方法に差が出る。定型文のオリジナル登録ができない」「職員が、入力や使用の方法を覚えることが難しく必要性をあまり感じていない」「5年前に取り組んだが使いにくい。思っていた内容とは違う」「パソコンやタブレット操作が苦手な人でも使いやすいように」「パソコン業務やシステムを使いこなせる人材が少ない為、一定の個人に負担がかかる。人手不足で前に進めない」「一人で管理するのが大変」「個人でデータ入力の差があるので、操作方法など出来るだけ分かりやすくしてほしい」「端末がタブレットのほうが使いやすい」といった意見が挙がっていた。また導入費や維持費の高さに対する不満、すなわち「値段が高い」「コストが高い」「パソコン タブレットの購入費、維持費がかさむ」なども多かった。また、保育業務そのものへの影響として、業務の効率化の方に目が向けられる一方、子どもの保育の面からの視点が欠けているという点も指摘され、「業務改善と保育の見える化を両立させるためのソフトが多いが、子ども視点が抜けており、ただの作業効率化となってしまう」「保育の事務作業の効率化を目指すあまり、子ども一人ひとりの保育内容を論理化できていない保育者が出て来ている。定型文を組み合わせることで子どもの保育を形成するのに慣れて自分で感じたものを明文化することが苦手になっている保育者増え、論理的に明文化する保育所を避ける傾向が増えてきている」といった意見があった。

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、「職員の大半が『手書き紙媒体』に固執している」「ベテラン保育士のITリテラシーでは運用が厳しい」「職員がシステムを使いこなせない」等の職員のシステムを使いこなすスキル不足により業務支援システムが導入されない事への不満、「登降園システム」「給食関係」「バイタルチェックの機械化」などのシステム導入への希望等が挙げられた。その他、「タブレットの不足により導入できない」「幼小接続書類は小学校との絡みがあるため、簡単に進まない」等の記述が見られた。

(4) 令和4年度の研究結果の考察

529件中88件(回収率16.6%)から回答を得た。業務支援システムの導入率は、61.4%であった。介護サービス事業所の導入率が39.3%(寺島・石崎・柴田2021a)、障害福祉サービス事業所の導入率が22.7%(寺島・石崎・柴田2021b)であることに比べると導入率が高い。障害福祉サービス事業所の場合は、職員数が20人以上と20人未満との事業所間の導入率に大きな差が見られたが、保育所等の導入率は、職員数や利用者数による違いは見られなかった。

ICTシステムを導入している保育所等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、「降園時の出欠」72.2%、「保護者との連絡(連絡帳)」53.7%、「年間指導計画の作成・入力」「年間カリキュラムの作成・入力」が48.1%、「全体的な計画の作成・入力」「月案の作成・入力」「週案の作成・入力」が46.3%、「個人記録の作成・入力」が42.6%などであり、導入システムが複数の業務を兼ねていることが分かった。「降園時の出欠」の導入率が他の業務に比べて高く、業務効率化の範囲が限定的であることを示している。介護サービス事業所でも、「ケース記録」「活動日誌」「月次総括」、障害福祉サービス事業所でも「ケース記録」の導入率が他の業務に比べて高い(寺島・石崎・柴田2021a、2021b)。

業務支援システムの必要性について、システムを導入した保育所等においては、「とても必要である」が59.3%、「ある程度必要である」が35.2%の回答を得て、業務システムが業務に欠かせないものとなっている。業務支援システムについて「大いに満足」又は「それなりに満足」と評価された割合は全体平均で94.4%であり、割合が高かった記録業務は、「降園時の出欠76.9%」「保護

者との連絡（連絡帳）」75.9%、「健康状態チェック（検温・排便・午睡）」75.0%、「保護者への資料作成（園だより・給食だより）」73.3%などであった。

業務支援システムの導入効果については、作業負担が軽減した（大幅又は少し）割合が全体平均で64.7%であり、作業負担の軽減に一定の効果が得られていると言える。情報共有がしやすくなった（非常に又は多少）割合が全体平均で59.0%であり、情報共有に一定の効果が得られていると言える。データ検索がしやすくなった（非常に又は多少）割合が全体平均で57.0%であり、データ検索のしやすさに一定の効果が得られていると言える。データ分析がしやすくなった（非常に又は多少）割合は全体平均で32.7%と高くなく、「データ分析は行っていない」の割合は37.3%と高く、データ分析自体があまり実施されていないと推察される。

業務支援システムを導入していないと回答した38.6%の保育所等では、「導入を予定している」は5.9%（2）と低く、無回答が76.5%（26）、「導入を検討していない」が8.8%（3）等であり、今後、導入を予定している保育所等は少ない状況であることから、業務支援システムの導入は急速には進まないと予想される。これは、介護サービス事業所、障害福祉サービス事業所でも同様である（寺島・石崎・柴田 2021a、2021b）。

さらに、各記録業務について、「降園時の出欠」「健康状態チェック（検温・排便・午睡）」「保護者との連絡（連絡帳）」「請求管理（教材）」については、「ノートなど紙書類で管理している」又は「記録管理を行っていない」の割合が50%を超えており、書類の電子化も進んでいない。「全体的な計画の作成・入力」「年間指導計画の作成・入力」「年間カリキュラムの作成・入力」「月案の作成・入力」「保護者への資料作成（園だより・給食だより）」についても、「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行っている」の割合が最も高く、業務支援システム導入や情報の共有化がなされているわけではないことがわかった。記録書類の電子化が進んでいないのは、介護サービス事業所、障害福祉サービス事業所も同様である寺島・石崎・柴田 2021a、2021b）。

回答された自由記述データから、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、子ども一人ひとりの状況を把握できる機能、業務のデータ間の連動などであった。業務支援システムに対する不満点として、システム操作の使いづらさ、導入費や維持費の高さ、業務の効率化のみに重点がおかれている点などが挙げられた。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、職員のICTリテラシーの不足により業務支援システムが導入されていない点等が挙げられた。

今回の調査では、業務支援のためのICTシステムの導入は61.4%もの保育所等で導入されており、導入されている保育所等では、94.4%で「大いに満足」又は「それなりに満足」と評価されていた。しかし、業務支援システムを導入していない保育所等では、導入を予定している保育所等は少なく、業務支援システムの導入は急速には進まないと予想され、電子化自体も進んでいない記録業務もあることもわかった。今後、保育所等において、業務の効率に向けたICTシステムの導入を進めるためには、自由記述データにみられる現場の要望を取り入れた業務支援システムの開発と現場への提案が必要ではないかと考える。

5. 主な発表論文等

寺島正博、石崎龍二、柴田雅博（2021）「障害福祉サービス事業所におけるICT導入の実績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 -」『福岡県立大学人間社会学部紀要』第29巻第2号、47-60頁。

寺島正博、石崎龍二、柴田雅博（2021）「介護サービス事業所におけるICT導入の実績とそれに伴う業務効率の意識 - A県におけるアンケート調査を通じて -」『福岡県立大学人間社会学部紀要』第30

巻第1号, 63-75頁。

寺島正博、石崎龍二、柴田雅博（2022）「保育所・認定こども園におけるICT導入の実績とそれに伴う業務効率の意識 - A県におけるアンケート調査を通じて - 」『福岡県立大学人間社会学部紀要』第31巻第1号, 57-70頁。

6. その他の研究費の獲得

なし