

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—

寺島正博*・石崎龍二**・柴田雅博***

要旨 本稿では、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が窺える。

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。今後、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はないかと考える。

キーワード 介護サービス事業所、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、積極的なICT（Information and Communication Technology.以下同じ。）導入が進められている。

前稿では、T県の障害福祉サービス事業所（1,976箇所）にアンケート調査を実施し、ICT

*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

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。

2. 本研究の背景と目的

厚生労働省（2019）の調査によれば、要介護（要支援）の認定者数は、2018（平成30）年4月現在644万人となり、この18年間で約3倍となっている。また、各都道府県が推計した介護人材の需要では、2025（令和7）年度末には約245万人が必要となることや、年間6万人程度の介護人材を確保する必要があるとの試算がある。このように介護分野では、人材の確保が必要となるが、生産性の向上はそれを補う重要な課題であるといえる。

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。

また、「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。

このように、介護サービス事業所では、ICT導入による効果が期待でき、ICT導入が必要であると考えられる。しかし、介護サービス事業所によるICT導入の促進には、介護サービス事業所が、ICT導入による業務効果をどのように考え、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、介護サービス事業所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った。

3. 方法

(1) 調査対象者と方法

本調査の対象は、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。

(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

今回のアンケート調査で回答を得られた事業所の基本属性を示す。

事業所の種別は、通所介護事業所が46（51.7%）、地域密着型通所介護事業所が36（40.4%）である。通所介護・地域密着型通所介護の両方を行っている施設1つを含めると、回答を得られた89事業所のうち83（93.3%）とほとんどが通所型の介護施設となっている。

表1 事業所の種別

通所介護	46	51.7%
地域密着型通所介護	36	40.4%
有料老人ホーム	3	3.4%
訪問介護	2	2.2%
グループホーム	1	1.1%
通所介護・地域密着型通所介護	1	1.1%
合計	89	

(2) 業務支援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。業務支援のためのICTシステムの導入率は35（39.3%）と4割程度であった。

表2 業務支援システムの導入

導入している	35	39.3%
導入していない	54	60.7%
合計	89	

また、表3に示すように通所介護事業所が47.8%、地域密着型通所介護事業所が33.3%と業務支援システムの導入率に差があるものの、カイ二乗検定でp値が0.273と統計的に有意な差は認められない。

表3 事業所別業務支援システムの導入

	導入している	導入していない	合計
通所介護	22 47.8%	24 52.2%	46 100.0%
地域密着型通所介護	12 33.3%	24 66.7%	36 100.0%
訪問介護	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
老人ホーム	0 0.0%	3 100.0%	3 100.0%
グループホーム	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
通所介護・地域密着型通所介護	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
合計	35 39.3%	54 60.7%	89 100.0%

システム導入事業所が業務支援システムを導入した時期は、「3年以上前」が22（62.9%）、「1年～2年以内」が7（20.0%）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、以下のアンケート回答は、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事業所において、導入システムの必要性について、「とても必要である」が25（71.4%）、「ある程度必要である」が10（28.6%）であり、「あまり必要でない」「必要でない」との回答はなく、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。

一方、表2で業務支援システムを「導入していない」と回答したシステムを導入していない事業所においては、「導入を検討している」は3（5.6%）と低く、「導入を検討していない」

表4 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	2	5.7%
6ヶ月～1年以内に導入	4	11.4%
1年～2年以内に導入	7	20.0%
3年以上前に導入	22	62.9%
合計	35	

表5 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	25	71.4%
ある程度必要である	10	28.6%
あまり必要ではない	0	0.0%
必要ではない	0	0.0%
合計	35	

導入を検討している事業所は少ない。なお、「その他」の回答は、「職員がシステム等に対応できるかどうかを職員と話をしなければならない」「電子カルテ移行して日が浅い」「会社に一任」であった。

表6 今後の業務支援システムの導入予定（未導入事業所）

導入を予定している	3	5.6%
導入を検討していない	16	29.6%
補助金があれば検討する	19	35.2%
周りの法人で導入するところが増えれば検討する	12	22.2%
その他	3	5.6%
無回答	1	1.9%
合計	54	

が16（29.6%）、「補助金があれば検討する」が19（35.2%）、「周りの法人で導入するところが増えれば検討する」が12（22.2%）と積極的に

(3) 記録業務の手段

記録業務の手段について表7に示す。割合が最も高い項目を太字にしている。「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

表7 記録業務の手段

	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。	この業務について記録管理を行っていない。	合計
ケース記録	14 15.7%	15 16.9%	6 6.7%	8 9.0%	42 47.2%	4 4.5%	89 100.0%
活動日誌	10 11.2%	16 18.0%	8 9.0%	7 7.9%	46 51.7%	2 2.2%	89 100.0%
運営日誌	10 11.2%	13 14.6%	11 12.4%	10 11.2%	40 44.9%	5 5.6%	89 100.0%
月次総括	14 15.7%	13 14.6%	15 16.9%	19 21.3%	24 27.0%	4 4.5%	89 100.0%
作業時間記録	10 11.2%	14 15.7%	7 7.9%	12 13.5%	30 33.7%	16 18.0%	89 100.0%
ヒヤリハット記録	5 5.6%	5 5.6%	13 14.6%	8 9.0%	55 61.8%	3 3.4%	89 100.0%
医務日誌	7 7.9%	6 6.7%	2 2.2%	2 2.2%	34 38.2%	38 42.7%	89 100.0%
送迎記録	5 5.6%	9 10.1%	7 7.9%	8 9.0%	54 60.7%	6 6.7%	89 100.0%
給食日誌	10 11.2%	9 10.1%	5 5.6%	5 5.6%	41 46.1%	19 21.3%	89 100.0%

表8 記録業務別作業時間

	1時間未満	1時間以上2時間未満	2時間以上3時間未満	3時間以上4時間未満	4時間以上	わからない	行っていない	合計
ケース記録	57 64.0%	16 18.0%	4 4.5%	2 2.2%	0 0.0%	5 5.6%	5 5.6%	89 100.0%
活動日誌	70 78.7%	7 7.9%	1 1.1%	2 2.2%	2 2.2%	5 5.6%	2 2.2%	89 100.0%
運営日誌	65 73.0%	7 7.9%	1 1.1%	0 0.0%	1 1.1%	7 7.9%	8 9.0%	89 100.0%
月次総括	37 41.6%	14 15.7%	12 13.5%	8 9.0%	5 5.6%	6 6.7%	7 7.9%	89 100.0%
作業時間記録	54 60.7%	10 11.2%	1 1.1%	0 0.0%	2 2.2%	7 7.9%	15 16.9%	89 100.0%
ヒヤリハット記録	69 77.5%	5 5.6%	3 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	4 4.5%	8 9.0%	89 100.0%
医務日誌	40 44.9%	4 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.1%	5 5.6%	39 43.8%	89 100.0%
送迎記録	68 76.4%	3 3.4%	2 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	5 5.6%	11 12.4%	89 100.0%
給食日誌	61 68.5%	1 1.1%	0 0.0%	1 1.1%	0 0.0%	6 6.7%	20 22.5%	89 100.0%

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。

(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表10に示す。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

表9 記録業務別の業務支援システム導入状況（導入事業所）

	導入している	導入していない	合計
ケース記録	28 80.0%	7 20.0%	35 100.0%
活動日誌	25 71.4%	10 28.6%	35 100.0%
運営日誌	20 57.1%	15 42.9%	35 100.0%
月次総括	26 74.3%	9 25.7%	35 100.0%
作業時間記録	18 51.4%	17 48.6%	35 100.0%
ヒヤリハット記録	9 25.7%	26 74.3%	35 100.0%
医務日誌	10 28.6%	25 71.4%	35 100.0%
送迎記録	9 25.7%	26 74.3%	35 100.0%
給食日誌	15 42.9%	20 57.1%	35 100.0%

表10 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（導入事業所）

	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	0 0.0%	0 0.0%	5 17.9%	10 35.7%	13 46.4%	0 0.0%	28 100.0%
活動日誌	0 0.0%	0 0.0%	3 12.0%	10 40.0%	12 48.0%	0 0.0%	25 100.0%
運営日誌	0 0.0%	0 0.0%	3 15.0%	9 45.0%	8 40.0%	0 0.0%	20 100.0%
月次総括	0 0.0%	0 0.0%	3 11.5%	12 46.2%	10 38.5%	1 3.8%	26 100.0%
作業時間記録	0 0.0%	0 0.0%	3 16.7%	7 38.9%	8 44.4%	0 0.0%	18 100.0%
ヒヤリハット記録	0 0.0%	0 0.0%	3 33.3%	4 44.4%	2 22.2%	0 0.0%	9 100.0%
医務日誌	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 50.0%	5 50.0%	0 0.0%	10 100.0%
送迎記録	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 22.2%	7 77.8%	0 0.0%	9 100.0%
給食日誌	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	3 20.0%	8 53.3%	1 6.7%	15 100.0%

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がしやすさについて表11に示す。「医務日誌」「送迎記録」「ケース記録」「給食日誌」においては「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」という回答が約7割以上と高く、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表12に示す。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

しやすさについて表13に示す。「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窺える。

業務支援システム導入後での満足度を表14に示す。これを見ると「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、

表11 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（導入事業所）

	情報共有を行っていない	情報共有が非常にしにくくなった	情報共有が多少しにくくなった	導入前と後であまり変わらない	情報共有は多少しやすくなった	情報共有が非常にしやすくなった	無回答	合計
ケース記録	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 28.6%	16 57.1%	4 14.3%	0 0.0%	28 100.0%
活動日誌	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 32.0%	13 52.0%	4 16.0%	0 0.0%	25 100.0%
運営日誌	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	8 40.0%	8 40.0%	3 15.0%	0 0.0%	20 100.0%
月次総括	1 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	9 34.6%	9 34.6%	5 19.2%	2 7.7%	26 100.0%
作業時間記録	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	6 33.3%	6 33.3%	5 27.8%	0 0.0%	18 100.0%
ヒヤリハット記録	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 44.4%	3 33.3%	3 33.3%	0 0.0%	9 100.0%
医務日誌	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	6 60.0%	3 30.3%	0 0.0%	10 100.0%
送迎記録	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 77.8%	2 22.2%	0 0.0%	9 100.0%
給食日誌	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	7 46.7%	4 26.7%	0 0.0%	15 100.0%

表12 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（導入事業所）

	データ検索を行っていない	データ検索が非常にしにくくなった	データ検索が多少しにくくなった	導入前と後であまり変わらない	データ検索は多少しやすくなった	データ検索が非常にしやすくなった	無回答	合計
ケース記録	2 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	5 17.9%	10 35.7%	10 35.7%	1 3.6%	28 100.0%
活動日誌	1 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 16.0%	11 44.0%	9 36.0%	0 0.0%	25 100.0%
運営日誌	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 35.0%	6 30.0%	6 30.0%	0 0.0%	20 100.0%
月次総括	1 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	5 19.2%	11 42.3%	8 30.8%	1 3.8%	26 100.0%
作業時間記録	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	3 16.7%	6 33.3%	7 38.9%	1 5.6%	18 100.0%
ヒヤリハット記録	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 22.2%	4 44.4%	3 33.3%	0 0.0%	9 100.0%
医務日誌	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	4 40.0%	4 40.0%	0 0.0%	10 100.0%
送迎記録	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 22.2%	6 66.7%	0 0.0%	9 100.0%
給食日誌	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	5 33.3%	8 53.3%	0 0.0%	15 100.0%

表13 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（導入事業所）

	データ分析を行っていない	データ分析が非常にしにくくなった	データ分析が多少しにくくなった	導入前と後であまり変わらない	データ分析は多少しやすくなった	データ分析が非常にしやすくなった	無回答	合計
ケース記録	4 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	8 28.6%	12 42.9%	4 14.3%	0 0.0%	28 100.0%
活動日誌	3 12.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 36.0%	11 44.0%	2 8.0%	0 0.0%	25 100.0%
運営日誌	3 15.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 35.0%	8 40.0%	2 10.0%	0 0.0%	20 100.0%
月次総括	2 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	9 34.6%	7 26.0%	6 23.1%	2 7.7%	26 100.0%
作業時間記録	2 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	6 33.3%	6 33.3%	3 16.7%	1 5.6%	18 100.0%
ヒヤリハット記録	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 33.3%	5 55.6%	1 11.1%	0 0.0%	9 100.0%
医務日誌	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 20.0%	5 50.0%	2 20.0%	0 0.0%	10 100.0%
送迎記録	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	3 33.3%	3 33.3%	0 0.0%	9 100.0%
給食日誌	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	8 53.3%	1 6.7%	1 6.7%	15 100.0%

表14 記録業務別の業務支援システム導入後の満足度（導入事業所）

	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	0 0.0%	1 3.6%	3 10.7%	18 64.3%	6 21.4%	0 0.0%	28 100.0%
活動日誌	0 0.0%	1 4.0%	3 12.0%	15 60.0%	6 24.0%	0 0.0%	25 100.0%
運営日誌	0 0.0%	1 5.0%	5 25.0%	9 45.0%	5 25.0%	0 0.0%	20 100.0%
月次総括	0 0.0%	1 3.8%	4 15.4%	14 53.8%	6 23.1%	1 3.8%	26 100.0%
作業時間記録	0 0.0%	1 5.6%	3 11.1%	11 61.1%	3 16.7%	1 5.6%	18 100.0%
ヒヤリハット記録	0 0.0%	1 11.1%	2 22.2%	4 44.4%	2 22.2%	0 0.0%	9 100.0%
医務日誌	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 80.0%	2 20.0%	0 0.0%	10 100.0%
送迎記録	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	4 44.4%	4 44.4%	0 0.0%	9 100.0%
給食日誌	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	9 60.0%	4 26.7%	0 0.0%	15 100.0%

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。

(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、「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」等の記述がみられた。「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化の遅れが窺える。

業務支援システムに対する不満点としてとじて多かったのが、「システム的に操作し辛い」「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たことがない」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。一度データを排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。

5. 考察

本稿では、通所介護事業所及び地域密着型通所介護事業所を対象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81.3%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、「導入を検討している」が5.6%と低く「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或使用環境の制限、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。

謝辞

本研究は福岡県立大学附属研究所奨励交付金の助成を受けたものである。

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) 厚生労働省 (2019) 「介護分野の現状等について」 (<https://www.mhlw.go.jp/content/12602000/000489026.pdf>, 2021.6.2).

- 3) 寺島正博・石崎龍二・柴田雅博「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—」『福岡県立人間社会学部大学紀要』第29巻第2号, 2021年, 47-60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.
- 5) 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.

