

研究奨励交付金（プロジェクト研究（COC研究）） 報 告 書

令和元年度採択分
令和3年3月26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 Business Improvement in Health and Welfare Field

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 講師	企画、運営、データ収集・分析
許棟翰	人間社会学部 教授	企画、運営、データ収集・分析

研究奨励交付金（配分額）

942,100円

研究成果の概要

2019（令和元）年度は、ICT（Information and Communication Technology.以下同じ。）について先進的に取り組むT社会福祉法人（T県で障害福祉サービス事業所を経営）を対象に、訪問調査と質問紙調査を基に業務支援システムの導入事例による業務の効率化を考察した。その結果、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。

2020（令和2）年度は、T県における障害福祉サービス事業所に質問紙調査を実施し、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。結論として、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き上がった。しかし、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。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。

研究分野／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. 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。これは障害福祉サービス事業所等においてICT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にしている。

また、同調査では、障害福祉サービス事業所のICT導入の先進事例を取り上げている。ICT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導入は効果が期待でき、ICT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にし、その意識と課題を示す必要があるといえる。

2 . 研究の目的

ICTについて先進的に取り組むT社会福祉法人（T県で障害福祉サービス事業所を経営）を対象に、訪問調査と質問紙調査を基に業務支援システムの導入事例による業務の効率化を考察する。また、T県における障害福祉サービス事業所に質問紙調査を実施し、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する。

3. 研究の方法

T社会福祉法人への訪問調査については、2019（令和元）年1月15日（火）16時30分から18時までの時間に行った。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。また、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（令和元）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。

T県における障害福祉サービス事業所への質問紙調査については、2019（令和元）年12月1日末現在T県のHPに掲載されている1,976箇所を対象に、自記式質問紙による質問紙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。

4. 研究の主な成果

4.1. T社会福祉法人を対象とした訪問調査と質問紙調査

(1) 調査の結果

質問紙調査の結果については、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%）である。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%）であり、各年代ではほぼ均等に分散している。

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。

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%）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%）である。

業務支援システムの利用に伴う業務負担については、回答者の記録業務にかかる時間（記録業務別）として、ケース記録、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。

表1 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%

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、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、データを記録共通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り組みはまだ進んでいないことが窺える。

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については、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については、「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。

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については、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については、「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。

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については、「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については、「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。

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については、「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については、「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。

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については、「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、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。

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を開始したが、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、どのような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、音声入力はまだあまり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は、「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。

（2）訪問調査と質問紙調査の考察

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。

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T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考えられる。

今後、各施設・事業所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の利用者ニーズと人的資源の関係を分析し、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たい。また、業務支援システムに加え、出納管理システム、請求システム、財務会計システム、給与管理システムにも着目した分析を行いたい。

4.2. T県の障害福祉サービス事業所を対象とした質問紙調査

(1) 調査の結果

質問紙調査の結果については、基本属性として、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。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人以上60人未満が24（21.8%）となり、60人未満が87.3%を占めている。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窺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。事業所が抱える他の事業所数は、1～5ヶ所が78（70.9%）、6～10ヶ所21（19.1%）である。

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2 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

業務支援のためのICTシステムの導入率は、22.7%と低い。また、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、質問紙の回答は、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。

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（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代の方も多いので、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います」「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窺える。

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窺える。

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

表3 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%

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。

業務支援システムの導入効果についての調査結果については、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」、「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のしやすさについては、どの業務に置いても「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。

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は、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窺える。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については、「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、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。

導入された業務支援システムに対する要望（自由記述）については、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。またその削除に気付きにくい」「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。

(2) 調査の考察

これらを踏まえ、障害福祉サービス事業所に質問紙調査を実施し、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。

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窺える。

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%を超え、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人以上の事業所の間のデジタル格差の広がりが懸念される。

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。

5. 主な発表論文等

- ・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。
- ・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。
- ・許棟翰・寺島正博・柴田雅博「日本の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—T社会福祉法人の事例を通じて—」『第98回韓国日本学会国際学術大会』（査読有）、口頭発表、2019年。

6. その他の研究費の獲得

特になし