

E. 結論

電子情報化にあたっての視点は、「療護施設の個別支援書」の確保による「良質なサービス提供」と「合理的・効率的なサービス提供」に向けてのシステムづくりに活用されるもので、利用者の情報を的確に把握し、サービス提供過程における情報のコントロールによって、サービスの効率性、確実性、専門性を高めるためには、増大する情報量に対しての対応が必要となる。

その要件として、施設サービスの効率が期待できるものでなければならない。このことは、個別生活支援策定の視点及び策定手順等の手法のもとに、スリム化（ムダを省き）、スピード化（迅速な処理）、業務の効率化が図られるものが重視される。

次に、施設サービスの質の向上が期待できるものであるためには、関係するすべての職種と階層の職員が情報を共有し、計画・実践評価できる機能を有するシステムへの対応が必要となるだろう。

このことは、日常の業務で記録管理されたことがケアプランに反映できるシステムがあることと、利用者一人ひとりに求められているサービス内容を適切に提供されたことが確認されることを意味する。そのためには、ワンシステムで行うことができる様式であるかどうかも重要なポイントとなってくる。

電子化の要件として必要なことは、利用者の意志及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って、施設サービスの公平と公正の保証の確保につなげることである。優・良・可のプランにならないために、ケアプランの統一化と質の均一化が求められ、そうした事項を包括したシステムであることが重要であると考える。

支援費制度の「契約社会」においては、変化する利用者のニーズを科学的に把握する理論や手法が求められる。施設サービスにおいても、施設側のサービス視点から、利用者一人ひとりのソリューションを提供するという視点が大切である。そのためには、利用者の真のニーズに「対応」したサービス提供を、そしてそのニーズに対し、説明、理解そして納得される施設サービスへの対応が重視されてくる。ついては、施設責任として、サービスの説明責任を果たすことが必要となってくる。

これらに対応するためには、職員の資質（施設サービス技術）の向上が重要であるとともに、良質なサービスを提供するためには、事業者主体のサービス視点から利用者主体のサービス視点への脱皮が必要となってくる。

電子情報を用いた個別生活支援システムは、策定をサポートするためのツールとして有意義な機能を担うことになる。そのためには、施設においては、個別生活支援に対する現状の共有とその展望を描き、システムに必要な策定仕様の確保が必要不可欠となる。

また、利用者のニーズから、自分たちが提供しているサービスのどこに問題が存在しているかを探求し、職員の資質やサービス技術の向上を図るための応用と分析に活用し、サービスの品質管理と利用者ニーズの探求を行うこともこれからの課題であると考ええる。

これらのことを重視したソフト開発にあたって必要なことは、企業の基準で市場を捉えるのではなく、施設が何に困っているかを知る顧客主導の視点で対応することである。そのためには、画一的なシステムでなく、施設文化を支援していくものでなくてはならない。つまり、段階的にオプションできるかどうか重要となり、このことが利用者援助を展開する側が強く求めるところである。そのことがサービスの「客観性」「公平性」「正確性」「迅速性」などを高めていくことに繋がることを強く意識するものである。

厚生労働科学研究費補助金（障害保健福祉総合研究事業）
分担研究報告書

「モデルシステムの修正と第二次試行
調査の実施」

分担研究者 小野 光男

山西 辰雄

原 久生

山田 美智子

目 次

A	研究目的	29
B	研究方法	30
	1. システムの修正	
	(1) システムの修正	
	(2) ニーズ整理表機能説明	
	2. システムの試行調査	
	(1) 試行調査の方法	
	(2) アンケートの内容	
C	研究結果	33
	1. アンケート結果	
D	考察	39
	(1) 業務効率化に関する考察	
	(2) 利用者サービスの向上に関する考察	
	(3) 職員の資質向上に関する考察	
	(4) 入力時間に関する考察	
	(5) その他の意見に関する考察	
E	結論	41

厚生労働科学研究費補助金（障害保健福祉総合研究事業）

分担研究報告書

「モデルシステムの修正と第二次試行調査の実施」

分担研究者	小野 光男	身体障害者療護施設	ときわ台ホーム	リハビリ課長
	山西 辰雄	身体障害者療護施設	るりこう園	次長
	原 久生	身体障害者療護施設	こひつじの苑	訓練指導員
	山田美智子		富士ロジテック	顧問
研究協力者	中田 和義	身体障害者療護施設	厚真リハビリセンター	生活指導員
	藤田 智之	身体障害者療護施設	厚真リハビリセンター	生活指導員
	小林 一雅	身体障害者療護施設	千年園	生活指導員
	宮本 良子	身体障害者療護施設	愛生園	介護員
	本澤 正和	身体障害者療護施設	ディアフレンズ美浜	ケアワーカー
	渡辺 信吾	身体障害者療護施設	岐阜県立陽光園	ワーカー
	坂尻あつみ	身体障害者療護施設	清湖園	
				副主任ケアワーカー兼生活相談員
	黒田 聡	身体障害者療護施設	みどり荘	主任相談員
	太田 りさ	身体障害者療護施設	下関幸陽園	寮母副主任
	藤原 麻美	身体障害者療護施設	下関幸陽園	寮母
	渡部由紀子	身体障害者療護施設	今治療護園	指導員
	丹下 篤嗣	身体障害者療護施設	はばたき	生活指導員

A. 研究目的

本試行調査は、実際にアセスメントデータ及びケア記録等の入力を行い、これをもとにケアプラン（支援目標、支援内容）を作成することによって、施設職員にとって使用しやすい電子システムのあり方を解明し、ケアプランに明示された利用者の生活ニーズについて、その背景要因とニーズ解決への評価を職員の資質（施設サービス技術）の向上につなげ、その応用と分析に活用させることができないかという観点から実施する。

調査実施のために、昨年度のモデルシステムに、平成13年度の第一次試行調査で明らかにされた修正・追加すべき事項として、アセスメントの各領域における特記事項の整理、支援計画の課題（ニーズ）として編集するための「ニーズ整理表」を加えることにより、背景要因やリアルニーズの解析作業やニーズの統合あるいは分割等の編集作業をするニーズ分類の機能を追加した。また、これらの作業後に、支援計画として立案する内容のチェックを行い、生活支援計画書の生活全般の解決すべき課題（ニーズ）欄への転機を自動的に行う機能も付加した。

施設サービスは多くの職員が多くの利用者に対してケアをするシステムであり、複雑な役割分担の中で個々のケアがなされている。この機能は、利用者の生活記録や気づきに日時・各領域・その内容・担当者を記録することによって、ニーズの背景、ケア評価等の向上につなげるものである。

新たな機能を加えたモデルシステムを使用して本試行調査を実施することにより、「療護施設のケアプラン作成に適したソフトとはどのようなものなのか」、「療護施設にとって使い勝手の良いソフトとはどのようなものなのか」ということを検証し、ケアプランに明示された利用者の生活ニーズについて、その背景要因とニーズ解決への評価を職員の資質（施設サービス技術）の向上につなげ、その応用と分析に活用させる手段を解明していきたい。

B. 研究方法

1. システムの修正

(1) システムの修正

平成13年度モデルシステムに、アセスメントの各領域における特記事項を整理し、支援計画の課題（ニーズ）として編集するためのニーズ整理表画面を追加した。

各領域における全ての特記事項を一旦ニーズ整理表に転記した後、「領域」、「本人や家族のニーズ」、「職員が気づいたこと」、及び「新規」、「継続」等の別により、支援計画の立案者が自由に並び替えを行いながら、背景要因及びリアルニーズの解析や、ニーズの統合あるいは分割等の編集作業を行います。また、ニーズの分類が容易に行えるよう、A～Zまでの分類記号を付記し、並び替えを行う機能の追加も行った。

上記作業の後、最終的に支援計画として立案する内容のチェックを行い、「支援計画転記」ボタンを押すことにより、生活支援計画書（2）の生活全般の解決すべき課題（ニーズ）欄への転記を自動的に行う。尚、上記チェックが行われなかった編集内容は、「支援計画に具体化されなかったニーズ」に同時に転記される。

(2) ニーズ整理表機能説明

ニーズ整理表は、アセスメントの各領域における特記事項を整理し、支援計画の課題（ニーズ）として編集するための並び替え機能である。背景要因やリアルニーズの解析を行い、ニーズの統合・分割あるいは分類等の編集を行い、これらの作業後に、支援計画として立案される内容のチェックをし、生活支援計画書の生活全般の解決すべき課題（ニーズ）欄への転記を自動的に行うというものである。

（詳細は別添：試行調査関係資料 別紙1、別紙2参照）

2. システムの試行調査

(1) 試行調査の方法

下記の試行調査対象施設において、任意の利用者2名に対し、試行調査システムを使い、以下のデータ入力を行う。

その後、実際に入力を担当した施設職員に対し、試行調査システムの有効性や入力に要した時間等に関するアンケート調査を実施するものとする。

試行調査対象施設

厚真リハビリセンター
千年園
愛正園
ディアフレンズ美浜
岐阜県立陽光園
清湖園
みどり園
下関幸陽園
今治療護園
はばたき

試行調査対象者

各施設利用者2名、合計20名を試行調査対象者とした。

入力対象データ

フェースシート
アセスメント
生活支援計画書(1)
生活支援計画書(2)
生活支援に具体化されなかったニーズ
経過記録一覧表
ニーズ整理表

(2) アンケートの内容

Microsoft Word で作成したアンケート用紙を、CD-ROM もしくは FD にて試行調査対象施設へ配布し、回収を行った。

(詳細は別添：試行調査関係資料 別紙3 参照)

C. 研究結果

1. アンケート結果

(詳細は別添：試行調査関係資料 別紙4参照)

Q1. 業務効率化が期待できると思いますか？

アンケート回答結果	回答
思う	1
思わない	2
わからない	8

Q1. アンケートコメント

コメント分類	回答
システム機能の不足に関する意見	7
機能追加により、電子化が有効であるという意見	6
電子化が有効であるという意見	4
システム環境の不具合に関する意見	4
システム運用体制に関する意見	4
システム画面構成に関する意見	2

Q2. 利用者サービスの向上が図れると思いますか？

アンケート回答項目	回答
思う	6
思わない	2
わからない	3

Q2. アンケートコメント

コメント分類	回答
電子化が有効であるという意見	9
有効ではないという意見	2
システム機能の不足に関する意見	1
システム環境の不具合に関する意見	1
わからないという意見	1

Q3. 職員の資質向上にとってどうであったか？

アンケート回答項目	回答
思う	4
思わない	1
わからない	5

Q3. アンケートコメント

コメント分類	回答
電子化が有効であるという意見	6
システム運用体制に関する意見	3
有効ではないという意見	2

Q4. 一人分を入力するのにどれくらいかかりましたか？

シート名	平均(分)	最小(分)	最大(分)
フェースシート	8.6	5	20
アセスメント	41.3	30	80
支援計画(1)・(2)	46.4	10	90
トータル	87.4	67	160

Q4. アンケートコメント

コメント分類	回答
入力時間の計測方法に関する意見	4
システムの画面構成に関する意見	4
システム機能の不足に関する意見	3
システム環境の不具合に関する意見	2
帳票内容に関する意見	2
システム運用体制に関する意見	1

(詳細は別添：試行調査関係資料 別紙5参照)

その他のコメント

コメント分類	回答
帳票内容に関する質問	1
その他	1

コメント分類の集計

コメント分類		業務効率化	利用者サービス向上	職員の資質向上	入力時間について	その他
システム有効性	電子化が有効であるという意見	4	9	6		
	機能追加により電子化が有効であるという意見	6				
	電子化が有効であるかわからないという意見		1			
	電子化が有効ではないという意見		2	2		
システム機能等	システム機能等の不足に関する意見	7	1		3	
	システム環境等の不具合に関する意見	4	1		2	
	システムの画面構成に関する意見	2			4	
運用体制	システム運用体制に関する意見	4		3	1	
様式	帳票様式等に関する意見				2	1
その他	入力時間の計測方法に関する意見				4	1

集計結果

電子化の有効性に関し、「利用者サービスの向上」、「職員の資質向上」で有効という結果が得られた。

しかし、業務効率化への有効性に関しては、システムの機能が不足しているとの意見も多い結果となった。

これは、試行調査の主旨から、業務省力化を前提とした機能は、元々システムに折り込まれておらず、当然の結果ともいえるが、療護施設導入を前提としたシステムの開発の中では、重視して行かなければならない重要な開発要件であると思われる。

尚、電子化を行う場合の療護施設としての注意点として、業務効率化や職員の資質向上に配慮したシステム運用体制を整えることも重要なことであることが分かった。

また、システムの画面構成に関する意見として、アセスメントの特記事項の配置が「療護施設個別支援計画書策定の手引き」の様式と違い、使いにくいという意見があった。

画面上の制約から、このようなケースが生じる場合は、電子化のメリットを生かし、入力時間短縮につながる機能面での配慮やアセスメントや支援計画の立案という業務の性格上、その思考を妨げないシステム上の配慮が必要なのではないかと思われた。

次に、上記コメント分類におけるシステムの内訳を次に示す。

コメントの分類集計内訳

		システム有効性				システム機能等			運用	様式	他
		電子化が有効であるという意見	機能追加により電子化が有効であるという意見	電子化が有効であるかわからないという意見	電子化が有効ではないという意見	システム機能等の不足に関する意見	システム環境等の不具合に関する意見	システムの画面構成に関する意見	システム運用体制に関する意見	帳票様式等に関する意見	入力時間の計測方法に関する意見
業務効率化	システム全般	1	1			2	3		2		
	アセスメント					2		2	1		
	支援計画書										
	経過記録		4			1	1		1		
	ニーズ整理表	3	1			2					
	その他										
利用者サービス向上	システム全般	3			2	1	1				
	アセスメント	1									
	支援計画書	1		1							
	経過記録	4									
	ニーズ整理表										
	その他										
職員の資質向上	システム全般	1							3		
	アセスメント				1						
	支援計画書	1			1						
	経過記録	4									
	ニーズ整理表										
	その他										

入力時間について	システム全般					2	4	1		3
	アセスメント				1				1	
	支援計画書								1	
	経過記録				1					
	ニーズ整理表				1					
	その他									1
その他	システム全般									1
	アセスメント									
	支援計画書								1	
	経過記録									
	ニーズ整理表									

D. 考察

(1) 業務効率化に関する考察

「わからない」との回答が最も多く、「期待できると思う」という回答は1である。

しかし、コメントの中では「電子化が有効もしくは機能追加により有効である」との回答が多く得られ、電子化への期待度の大きさが伺われる。

施設導入を前提としたシステム開発の中では、業務効率化の為の機能の追加を行い、またその為の運用体制の整備を行うことで、業務効率化を図れるものと思われる。

(2) 利用者サービスの向上に関する考察

「思う」との回答が多く得られ、コメントの中でも「電子化が有効であるという意見」が最も多く、それを裏付ける内容となっている。

(3) 職員の資質向上に関する考察

「思う」と「わからない」が、ほぼ同数となる結果になっているが、コメントの中では、「電子化が有効」であるという意見が最も多く得られている。

また、運用体制に関する意見の中には、「パソコンを使える職員だけが打ち込みに回されるのではないか」等の意見があり、施設におけるOA化への取り組みの現状が、垣間見られるものであった。

(4) 入力時間に関する考察

平均で90分程度という結果が得られた。しかし、コメントの中では「入力時間の計測方法に関する意見」も多く、時間の計測が困難であったものと思われる。

また、「システムの画面構成」に関する意見も多く、その内容は、アセスメントの特記事項の並びが「療護施設個別支援計画書策定の手引き」の様式と違う為、使いにくいというものであった。

通常業務の中では、アセスメントや支援計画を考えながら入力を行うと思われる、単純に入力時間というよりも、その思考を妨げない為のシステム上の配慮が必要なのではないかと思われた。

(5) その他の意見に関する考察

帳票内容に関するコメントでは、「支援計画の実施プロセスの中で、どのように支援計画の評価を行い、それを管理していくのか？」というものであった。

E. 結論

施設職員にとって使用しやすい電子システムのあり方を解明するとともに、ケアプランに明示された利用者の生活ニーズについて、その背景要因とニーズ解決への評価を職員の資質（施設サービス技術）の向上につなげ、その応用と分析に活用させることが重要である。

今回の調査の結果、「業務効率化」に関するコメントの「電子化が有効」という意見の内訳は「ニーズ整理表」が最も多い結果となったが、「機能追加により電子化が有効」では、「経過記録」が最も多い結果となっている。

「ニーズ整理表」については、前回の試行調査システムに修正を加え、追加された機能であり、「業務効率化」面での効果を実証されたものと思われる。

また、「利用者サービスの向上」「職員の資質向上」に関するコメントでは、共に「経過記録」において、「電子化が有効である」との意見が多かった。

これらのことから、療護施設に適したケアプランシステムに必要な要件として「経過記録」のしめるウエイトが最も大きなものであり、「平成13年度療護施設における電子情報を用いた個別支援のあり方に関する基礎研究」の電子情報を用いたケアプランの流れ（ケアプラン作成のフローチャート）の中で述べられているよう、「ケアプラン作成前～ケアプラン作成時～ケアプラン時～サービスの提供時～」全般にわたり、記録管理による職員間の連携、視点の共有が、「業務効率化」、「利用者サービスの向上」、「職員の資質向上」にとって大変重要なものであることが検証された。

アンケート結果からも、療護施設では多くの職員が互いに連携と協力を行うことなしにサービスの向上を行い得るものではなく、電子情報化を推進するにあたっては、業務効率化のみならず、その目的、視点の共有を行うことにより、良質で合理的、効率的なサービス提供に向けての体制づくりや、職員の資質向上に対しても期待できるものであることが確認された。

これらの実現に向けて必要なことは、電子情報システムの機能面での充実のみならず、システム運用体制の整備も重要な要件であることがわかった。

については、電子情報を用いた個別生活支援のシステムを行うには、個別生活支援に対する現状の共有とその展望を描き、システムに必要な策定仕様の確保に取り組むことが肝要である。

ソフト開発にあたっては、企業の基準で市場を捉えるのではなく、施設が何に困っているかを知る顧客主導への対応が必要である。そのためには、画一的なシステムでなく、施設文化を支援していくものでなくてはならない。つまり、段階的にオプションできるものが求められる。

そのことが、「療護施設のケアプラン作成に適したソフトとはどのようなものなのか」、「療護施設にとって使い勝手が良いソフトとはどのようなものであるのか」につながってくるものである。

【別添1】

厚生労働科学研究費補助金（障害保健福祉総合研究事業）
分担研究報告書

「試行調査関係資料」