

厚生労働科学研究費補助金（障害者対策総合研究事業（障害者政策総合研究事業（身体・知的等障害分野）  
医療・教育・福祉の連携による行動障害のある児・者への支援方法に関する研究  
主任研究者 井上雅彦

## 分担研究報告書

# グループウェアを用いたオンラインでの多機関連携に関するメンバーのニーズ

主任研究者 井上雅彦（鳥取大学大学院医学系研究科）  
研究協力者 中谷啓太（鳥取大学大学院医学系研究科臨床心理学専攻）

### 研究要旨

定期的な会議を持ち、オンライン上でも多機関での情報共有を行っている強度行動障害と重度知的障害を有する児童の支援事例について、保護者及び行動援護及びデイサービス等の福祉機関職員の計8名を対象に半構造化面接をおこない、情報共有を目的としたネット上での多機関連携について利点と課題について分析した。グループウェアを用いたネット上での多機関連携は、支援者の支援サービスの質を高めるだけでなく、支援者の業務をサポートする可能性が示された。一方で、多くの支援者は、支援対象児の適応的な様子を報告する傾向があり、保護者や支援者の困り感にコミットしにくい傾向に陥る可能性が示された。また、学校のグループウェアへの参加はほとんどの参加者が望んでいる一方で、その実現は大きな課題となっていることが示された。支援者の多くは利便性から個人端末を利用しており、個人情報保護の観点からガイドラインを制定する必要性があることが示された。

### A. 研究目的

発達障害支援を行う上で医療・福祉・教育・家族の連携ネットワークの重要性が指摘され、ICT活用の重要性が叫ばれている。しかしながら、我が国では発達障害支援における多機関連携を目的とした研究は乏しく、ICTを利用したものとしては、発達障害を有する幼稚園児を対象とした井上(2008)のインターネット上の掲示板を利用したものや、松河・今井(2002)の「Iアルバム」などその数は限られている。

ICTを利用した多機関連携における保護者と支援者のコミュニケーション事例を分析することにより、ネットを用いた多機関連携の特性や課題が明らかとなり、将来的なガイドラインを作成においても有用であると考えられる。

本研究では、定期的な会議を持ち、オンライン上でも多機関での情報共有を行っている強度行動障害と重度知的障害を有する児童の支援事例について、保護者及び行動援護及びデイサービス等の福祉機関職員の計8名を対象に半構造化面接をおこない、情報共有を目的としたネット上での多機関連携について利点と改善点について分析することにより、情報共有を目的としたネット上での多機関連携について利点と課題を明らかにする。

的としたネット上での多機関連携について利点と改善点について分析することにより、情報共有を目的としたネット上での多機関連携について利点と課題を明らかにする。

### B. 研究方法

ICTを利用した多機関での情報共有における利点と改善点を調べることを目的とし、行動障害と重度知的障害を有する児童を持つ保護者とその児童の支援者に対して半構造化面接による聞き取り調査と、オンライン上の掲示板でやり取りされた発言(以下レスとする)の数および発言内容の分析を実施した。研究の全般的な手続きは以下のとおりであった。

#### 1) 実施期間

面接調査は2016年12月7日から2016年12月16日の期間に実施した。オンライン上のデータ分析の期間は2016年3月20日から2017年2月27日の期間であった。

#### 2) 対象者

本研究における聞き取り調査では、日々の子どもの報告や、関わり方の相談・話し合いを目的とした情報共有を、Cybozu, Incが提供している無料グループウェアサービスである「サイボウズLive」(以下サイボウズ)を利用

して行っている両親とその児童の支援者全16名中8名(同一の行動援護法人職員3名、障害者通所施設職員1名、デイサービス職員1名、サービス管理責任者1名)を対象とした。対象となる児童は強度行動障害と重度知的障害を有する特別支援学校小学部に通う男児(以下支援対象児とする)であった。また、レスおよび発言内容の分析の対象は両親、筆者、支援者16名の計19名を対象とした。

支援対象児ならびにその両親は、2015年から著者らの所属する大学の臨床心理相談センターを利用しており、当事者と家族だけでなく、支援者も面接に同席してもらうことで、オフラインでの四半期に1回のペースで多機関での情報共有を行っていた。しかし、四半期に1回のペースでは情報共有の頻度としては少ないため、サイボウズを利用することで多機関での情報共有の円滑化を図ることになった。

### 3) 保護者と支援者への説明と同意

保護者に対しメールにて研究の趣旨を伝え、サイボウズにて情報共有を行っている支援者に聞き取り調査を行ってよいか確認を取った。その後、保護者と支援者に直接研究の趣旨と個人情報取扱について説明を行い、保護者と支援者にメールにて聞き取り調査願いを送付。返信を持って同意とみなした。

### 4) 研究の手続き

本研究では、個別の半構造化面接による聞き取り調査を実施した。時間は1名について30分程度とした。また、サイボウズの書き込みに関して、レスとレスの内容、レスに対する「いいね」の件数を投稿者または職業別に集計し、必要に応じて分析を行った。「いいね」とは、レスに対してワンクリックで行えるコミュニケーション方法である。レス一つひとつに対し誰が「いいね」を押したか確認するスペースが有り、「いいね」をクリックすることで、レスに対するポジティブなフィードバックや見たことの報告を行うことができる。

## C. 研究結果

### 1) 半構造化面接の結果

〈支援対象児の母親〉サイボウズでは双方向での文章や画像のやり取りを気軽にすることが出来、それを多くの支援者が確認できることが良い点であることを述べていた。また、連絡帳やFaceBookを使って情報のやり取りや発信をしていたときに比べて、支援者

の関わり方が、(不適切行動を強化する形になっても)支援対象児が不機嫌にならないように支援すれば良い、という関わりから、支援対象児にとってどのような関わり方が良いかを考えながら支援をするようになったと感じたことが語られた。サイボウズを運用するにあたって、以前用いていたFacebookよりサイボウズのほうが不特定多数の人間に閲覧される可能性が低いことから安心して利用できたことが語られた。しかし、動画のアップロードが他の動画投稿サイトを經由しなければ行えないことが不便であると述べていた。〈支援対象児の父親〉本人の直近の様子を周りに見せるなど共通理解ができるため、「支援者からの報告はその後の対応をしてくださる他の支援者の方や保護者にとって次の対応が取りやすい」と述べていた。また、支援対象児の問題行動をグラフ化することができれば、より支援者にとってわかりやすい情報共有ができると感じていることが語られた。父親が書き込んだレスに対して「いいね」がつかなかったり、「いいね」が遅かったりすることが気になることが語られた。また、他のメンバーがレスを見ているのかが気になることが語られた。

〈行動援護職員A〉サイボウズを利用することで、予め行動の予測を立てて支援に入れることが語られた。また、日々の様子がグラフ化されるとよりわかりやすくなると感じているとのことであった。支援対象児には同じ職場から5人支援者が入っているが、行動援護の職務形態上、支援者全員が揃ってミーティングを行うことが難しく、サイボウズはそのサポートツールになっていることが語られた。重度の障害を有する方へ適切な支援をするためには頻度の高い情報共有が必要であると感じており、従来の情報共有に比べて質の高い情報共有が行えていると感じていることが語られた。一方で、多くの支援者は支援対象児が適応的に過ごしている様子を報告する傾向があり、支援者や保護者の困り感に対して、コミットしにくくなる傾向が語られた。

〈行動援護職員B〉支援を行う上で悩むことが多かったが、サイボウズの掲示板を確認しながら支援を行うことで、その悩みが減ったことが語られた。また、文字だけでなく画像データもあることで、より情報がわかりやすくなっていると感じている一方で、動画による情報共有のほうがよりわかりやすいと感じ

ていることが語られた。

**〈行動援護職員 C〉** 過去の情報を見返すことで、現在行われている支援や使用されているグッズの経緯が画像つきでわかることがメリットであると述べていた。今まで、他の支援者がどのような支援を行っているかが不透明であったが、サイボウズを利用することでそれが明らかになり、支援の参考にすることができることが語られた。

**〈障害者通所施設職員〉** 複数の支援機関が関わって情報共有をしていることが目に見えてわかり、支援者として安心することが語られた。サイボウズでのやり取りは印刷して職員と共有しているとのことであった。

**〈デイサービス職員〉** 掲示板に自らレスをすることはなかったが、支援に入る前にサイボウズを確認しており、画像つきで他の支援者や保護者の書き込みが残っているためわかりやすいと感じているとのことであった。共通の支援方法がある場合は、動画等でそれが共有されているとより良いと感じていることが語られた。

**〈サービス管理責任者〉** 支援対象児に対して現在多くの支援者が関わっているが、今まで場所や機会があまりなく十分な情報共有ができておらず、従来の情報共有は漠然としていたと感じていることが語られた。サイボウズを利用することで、サービス管理責任者としての職務の多くをカバーすることができ、行政への報告も楽になったことが語られた。一方で、支援者一人ひとりがポリシーを持って支援を行っているため、支援者同士での情報共有は円滑には行かないと感じていることが述べられた。

**〈半数以上の方から挙げられた内容〉** 支援対象児は特別支援学校の小学部ということもあり、日中の大半を学校で過ごしている。学校の担任教師は、行動援護の職員が支援に入る直近の支援対象児の様子を把握しており、その日の学校での様子を支援者が知ることができればより適切な支援が行えると考えている。学校教員は個人情報保護などの観点からサイボウズへのアクセスができ兄ということであったが、今回の聞き取りを行った保護者、サービス管理責任者、行動援護職員、デイサービス職員、作業療法士らの8名中7名が、担任教師にネットを用いた情報共有の参加を望んでいた。また、保護者、サービス管理責任者、行動援護職員らは、情報共有を行うメンバーに外部専門家が必要であることを

感じていた。

#### 〈サイボウズへのアクセスについて〉

障害者通所施設職員は、職場の端末からサイボウズにアクセスしており、その理由は上

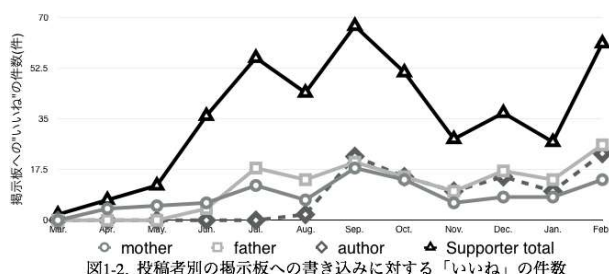


図1-2. 投稿者別の掲示板への書き込みに対する「いいね」の件数

司から職場の端末からアクセスするように伝えられたわけではないが、サイボウズを確認するタイミングが支援対象児の支援に入る前であることから、結果的に職場の端末を利用するようになったとのことであった。行動援護職員ら3名はサイボウズに個人の携帯端末を用いてアクセスしていることが述べられた。職場では、できるだけ個人の端末からアクセスしないようにと通達があったが、利便性から個人端末を利用しているとのことであった。デイサービス職員は個人の携帯端末を用いてサイボウズにアクセスしており、上司にサイボウズへのアクセスを行っていることを伝えていないことが語られた。サービス管理責任者は、職場の端末と個人の携帯端末の両方でアクセスしていることが語られた。極力職場の端末を利用しているが、利便性から個人の携帯端末を利用していることもあるとのことであった。

#### 2) 掲示板への書き込みの分析

投稿者別の掲示板への書き込み件数をまとめたものが図 1-1 である。殆どの月において母親の書き込み件数が一番多く、次点はほぼ同列で支援者と筆者であった。近似曲線は母親 ( $y=0.1084x+9.5455$ )、支援者 ( $y=0.1608x+4.6212$ ) 共にやや上昇傾向、筆者 ( $y = -0.0769x + 5.5$ ) は減少傾向、父親 ( $y=-0.0035x+1.7727$ ) はほぼ横ばいであった。また、月ごとの平均書き込み件数も上昇傾向で

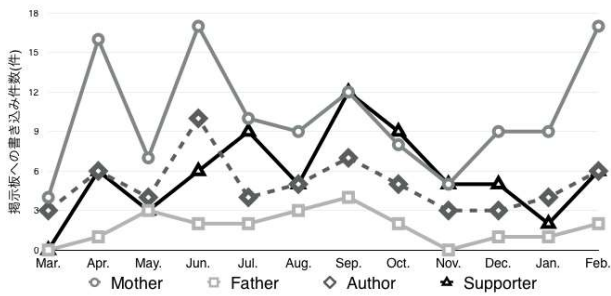


図1-1. 投稿者別掲示板への書き込み件数

あった。

投稿者別の掲示板への書き込みに対する「いいね」の件数を月ごとに集計したものが図 1-2 である。全体的に上昇傾向であり、月ごとの平均「いいね」数も上昇傾向であった。

投稿者別の書き込み内容をまとめたものが表 1-1 である。母親(M)と父親(F)は「外での子供の様子」についての書き込みが最も多く、次点は「家庭内での子供の様子」であった。筆者(A)は「他のレスに対する感想」が最も多く、次点は「他のレスに対する質問」であった。行動援護職員(AS)は「支援時の子供の様子」が最も多く、次点は「質問や助言への回答」であった。サービス管理責任者(SMO)は「支援グッズについて」のレスが 2 件、「他のレスに対する感想」1 件であった。デイサービス職員(DC)は「支援時の子供の様子」が最も多かった。作業療法士(OT)は「支援対象児の機能訓練」についてのレスが 6 件、「支援グッズについて」が 4 件であった。

画像のアップロード件数は両親、デイサービス職員、作業療法士の順番で多く、両親とデイサービス職員がアップロードした画像は、支援対象児の様子を撮ったものがほとんどであった。掲示板上で食事支援の話題が出た際は、両親とデイサービス職員が実際に支援している場面を撮った画像をアップロードしている。また、作業療法士がアップロードした画像は、現在行っている課題や支援グッズについての画像がメインであった。

## D. 考察

保護者を含む多くの支援者がサイボウズで得た情報を元に支援を行っており、サイボウズを利用することで、支援対象児についての情報が多く得られるようになったことが語ら

れた。また、複数の支援者が統一した支援や配慮をすることで、保護者は支援者のサービスの質が向上したと感ずるようになったことも語られた。具体的には、「他の支援者の支援や関わり」「現在行われている支援や配慮の経緯」「画像による情報」が支援者にとって参考となる情報であることが示されており、これらの情報が定期的に得られることで、支援を行う上での戸惑いが減少することが示された。一方で、デイサービス職員がサイボウズ上で行われる支援対象児の報告は、適応的に生活できている状態を報告する傾向が強くあり、支援対象児と保護者が抱えている困難にコミットした情報のやり取りが行いにくくなる可能性が示された。また、サイボウズの運用をメインで行っている両親の書き込みが減ると、その他のメンバーの書き込みも減ってしまう可能性が示されており、円滑な情報共有を行うためには、両親以外の構成員による定期的な投稿の促しが必要であることが考えられる。そのため、外部専門家やサービス管理責任者のような連携を促しやすい立場の者が、保護者や支援者に対して定期的に困り感を聴取したり、必要に応じてレスに質問を行ったりすることで、情報共有の質を上げることで、より有意義な情報共有が可能になることが考えられる。

本事例における行動援護を行っている職員は、夕方以降に支援することがほとんどで、今

表1-1. 投稿者・職業別の書き込み内容

Mアドバイス要求	4	ASテクサポ	2
M外での様子報告	50	AS感想	1
M家庭での様子報告	28	AS子供の様子	11
M支援グッズについて	9	AS支援グッズについて	1
M質問や助言への回答	14	AS質問や助言への回答	6
Mその他	13	SMO支援グッズについて	2
M感想	2	SMO感想	1
F家での様子報告	3	DCその他	1
F外での活動報告	11	DC支援グッズについて	3
F感想	3	DC子供の様子	25
Fグッズについて	2	OTグッズ紹介	4
Fその他	3	OT機能訓練	6
A助言	11	OT感想	3
A感想	27		
A質問	13		
Aその他	5		
Aテクサポ	2		

まで保護者と口頭での情報共有を行っていたが、サイボウズの利用により、予め支援対象児の行動を予測して支援に取り組めるようになったことが示された。支援対象児は強度行動障害をと重度知的障害を持っており、気分や調子のムラが大きいことから、学校を含む各支援者により頻回な報告を行ってほしいと感じているとのことであった。しかしながら、現在掲示板で行われている情報のやり取りは、文章と画像がメインであり、頻回な掲示板での報告は支援者にとって負担となることが考えられる。食事の様子や排便頻度など、日常的に行われる支援上必要な記録と報告を簡単に行えるアプリケーションがあればというニーズがあげられた。

サイボウズ利用によって、今までサービス管理者が行っていた業務の一部や、行動援護の業務形態上難しいことが示された職場内で情報交換の機会となっていることが示された。一方で、面接を行った支援者の多くが個人端末を用いてサイボウズにアクセスしており、個人情報流出のリスクを低減させるためには、グループウェアを用いた多機関連携を行う上でのルール(アップロードされた画像の取扱や、上司の許可等)をまとめたガイドラインを作る必要がある。ソフトウェア側でアップロードされた情報や掲示板の内容をコピーできないようにできれば良いが、それは現実的ではない。父親からレスに対する返事や「いいね」が無いことや遅いことが気になることが語られており、レスを読んだら「いいね」のクリックすることをガイドラインに追加することでその問題は解消されることが想定される。しかし、支援者にとってそれは負担にもなりかねないため、グループウェアの運営側が適宜支援者に合わせてガイドラインをアレンジしていくことが重要になっていくと思われる。

日中を学校で過ごしている支援対象児の様子は、放課後支援をする保護者と支援者にとって、支援を行いやすくする情報であることが示されている。そのため、学校の担任教師からの情報を求める声が多く上がっており、学校との連携は大きな課題である。

## E. 結論

グループウェアを用いたネット上での多機関連携は、支援者の支援サービスの質を高めるだけでなく、支援者の業務をサポートする可能性が示された。一方で、多くの支援者は、支援対象児の適応的な様子を報告する傾

向があり、保護者や支援者の困り感にコミットしにくい傾向に陥りやすいことが示唆された。グループウェアをメインで運用している両親の書き込みの数が減ると、他の構成員の書き込みも減る傾向があるので、必要に応じて外部専門家やサービス管理責任者のような連携を促しやすい構成員が書き込みを促すことで、途切れのない情報共有を行うことができる可能性が示された。利便性から個人端末を利用している支援者が多くおり、個人情報保護の観点からグループウェアへのアクセスを行う上でのガイドラインを制定する必要性があることが示された。学校のグループウェアへの参加はほとんどの参加者が望んでいる一方で、その実現は大きな課題であることが示された。

## E. 参考文献

松河秀哉・今井亜湖 (2002) インターネットを用いた幼稚園と家族の連携システムの開発と評価. 日本教育工学論文誌, 26(1), 45-53.

井上雅彦・竹中 薫・福永 顕 (2008) 発達障害児支援におけるインターネットを利用した連携システム—保護者が管理者となるコミュニティ掲示板の利用—鳥取臨床心理研究, 3-7.

F. 健康危険情報 なし

G. 研究発表 なし

H. 知的財産権の出願・登録状況 なし