

## 障害者の地域生活における ICT を活用した障害福祉サービス等の 業務の効率化と効果の検証

研究代表者 辻井 正次 中京大学現代社会学部

### 研究要旨

発達障害者や精神障害者等の地域生活の支援は、共同生活援助や自立生活援助、就労定着支援等がある。現状では障害福祉サービス現場の人手不足や業務過多、支援の専門性の問題による支援サービス上の課題がある。サービス利用者の実態把握が効率的に行われ、かつ支援サービスの質の向上を可能にする ICT 活用が期待されている。そこで本研究では、障害者福祉サービスの地域生活支援の現状を踏まえ、障害者福祉サービスの事業所を対象とした ICT 活用のアンケートおよび ICT 活用の好事例におけるヒアリング調査を行った。調査の結果、障害者福祉サービスのうちグループホームにおいて ICT 活用に格差があることが明らかになった。また ICT 活用は業務効率向上に寄与し、大きな可能性を有するが、ICT 設備状況だけでなく、ICT を使いこなせることが重要であることがうかがえた。ICT 活用が本当の意味で業務負担軽減になるためには、行政・自治体の ICT 化が推進することが重要である。

### 分担研究者：

浮貝明典・特定非営利活動法人 PDD サポートセンターグリーンフォレスト・地域生活支援部・部長

熊崎博一・国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所・児童・予防精神医学研究部・室長<sup>1</sup>

杉山文乃・NPO 法人アスペ・エルデの会・放課後等デイサービス音色・職員

鈴木勝昭・宮城子ども医療センター・附属診療所・精神科医師

曾我部哲也・中京大学・工学部・准教授

高柳伸哉・愛知東邦大学・人間健康学部・准教授<sup>2</sup>

日詰正文・独立行政法人 国立重度知的障害者総合施設のぞみの園事業企画局研究部・部長  
明翫光宜・中京大学心理学部・教授

与那城郁子・国立障害者リハビリテーションセンター 企画情報部・発達障害情報・支援センター 発達障害情報分析専門官  
渡辺由美子・市川市・福祉部障がい者施設課・課長

### A. 研究目的

発達障害者や精神障害者等の地域生活の支援は、共同生活援助や自立生活援助、就労定着支援等があり、その業務ではサービス利用者の状態把握と支援計画作成等が必須である。しかし、現状では障害福祉サービス現場の人手不足や業務過多、支援の専門性の問題による支援サービス上の課題がある。サービス利用者の状態把握が効率的に行われ、かつ支援サービスの質の向上を可能にする ICT 活用が求められている。

2021 年度は、障害福祉分野、特に、成人期の地域生活支援を中心にした分野において、ICT 活用においてどういう課題や可能性があるの

<sup>1</sup> 所属、職名は 2022 年 3 月時点

<sup>2</sup> 所属、職名は 2022 年 3 月時点

かを検討した上で、全国の障害者福祉施設における ICT を用いた業務や支援について把握するため大規模調査を行い、ICT の活用の実践および期待、課題・ニーズについて実態把握を行う。また、当事者団体へのヒアリングにより支援者および当事者の生活支援における ICT 活用の好事例や ICT 活用のニーズの実態調査も行う。これらの実態調査から支援者の業務負担や支援サービス向上につながるための ICT 活用（活用好事例と課題）について整理を行うことを研究目的とする。

## B. 研究方法

### (1) 障害福祉サービスにおける地域生活支援

現在の障害福祉サービスにおける地域生活支援の実態を文献等を基に文献的および制度上の分析を行って考察していく。

### (2) 発達障害者の地域支援：ライフログクリエイターの試み

現在、すでに普及している地域生活支援アプリであるライフログクリエイター（LLC）の機能や普及における制度上の課題と可能性等について、実態を紹介する。

### (3) 障害者福祉サービスにおける ICT の導入と課題

現在の障害福祉サービスにおける ICT の導入状況に関して、文献や関連情報等と、(5) (6) の調査結果を基に分析を行って考察していく。

### (4) 発達障害情報・支援センターにおける ICT を活用した情報提供の取組

発達障害者情報・支援センターでの ICT を活用した情報提供の取組に関して、センターの基本情報等を基に分析して考察を行っていく。

### (5) 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査

調査対象となる障害福祉施設の選定であるが、成人期の共同生活援助や自立生活援助、就労定着支援等の福祉施設を対象とすることとした。全国の障害者福祉施設として「共同生活

援助（以下グループホームとする）10130 施設」、「就労移行支援センター2080 施設」、「就労定着支援センター988 施設」、「就業・生活支援センター334 施設」「発達障害者支援センター94 施設」の合計 13383 施設あることがわかり、リストを作成した。

調査項目に関しては、実際の障害福祉サービスの現場では ICT をどのように活用しているか把握する必要があると考えられた。調査項目の ICT の活用状況をなるべく幅広い選択肢等を考慮すること、ICT の活用に関する状況の段階によって施設職員の業務負担や主観的業務時間を比較検討できること、障害者福祉サービスの質的向上につながるような ICT ツールの活用状況などを広く網羅できるように調査票の作成を行った（詳しくは分担研究「障害福祉サービスにおける ICT 活用の実態調査」を参照）。

倫理面への配慮として、実態調査の実施においては、紙面にて本研究の目的と意義を説明するとともに、回答結果は各機関の個別の回答を示さず統計的に処理されること、各機関の評価に用いられるものではないこと、回答への協力を依頼した。中京大学研究倫理委員会の審査を受け承認されている。

実施期間は 2022 年 1 月～2 月末にかけて Google フォームを用いた Web 調査を実施した。調査フォームの URL が QR コードに記された調査依頼用紙を各機関に郵送し、同意が得られた場合 Web 調査の回答を依頼した。その結果、回答数は 430 例であった。その後、3 月に同様の内容が書かれた紙面アンケートを各機関に郵送し、本調査への同意と協力が得られた場合、返送するよう求めた。回答数は総数 1883 例となり、最終的な全体回収率は 14.07%であった。

### (6) 障害福祉分野における ICT 活用の好事例におけるヒアリング調査

事前に、一般社団法人全国地域で暮らそうネットワークから障害福祉サービスについての

ヒアリングを行い、施設種別ごとの検討の重要性について確認し、グループホーム、自立生活援助、就労定着支援のヒアリングを計画した。

以下のインタビューガイドに沿ってヒアリング調査を行った。なお、ヒアリング調査は、Zoomによるオンライン会議システムを用いて実施した。

ICT活用について（事務業務）

〔PCやタブレット、インターネット環境・ICT機器の活用と事務業務効率の向上・ICT活用事例・ICT機器を使用することへの課題〕

ICT活用について（支援業務）

〔事業所での支援における活用事例・ICT機器の活用と支援業務の向上・ICT活用事例〕

ICT機器を使用することへの課題業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

手続きと倫理面への配慮は以下である。実施に当たっては、研究協力者または分担研究者の紹介ならびにICT活用に関するアンケート調査への回答から、今後の調査協力が可能と答えた事業所にヒアリング調査への協力を依頼した。その結果、グループホーム13施設、自立生活援助7施設から調査協力を得ることができた。Zoomによるオンラインでのヒアリング調査実施時には、調査対象者となる事業所職員に、はじめに本研究の目的と意義を説明するとともに、事業所名・担当者名を報告書に記載すること、調査記録のために本調査について録画することを説明し、同意を得た。また、得られた回答は本研究の目的のみに活用すること、回答内容が各機関の事業評価に用いられることはないことを伝えた。支援事例の聞き取りにおいては、施設利用者の個人情報に配慮し、個人名を出さないなどの回答としてもらうことを確認し、報告書に記載する内容については、各事業所に該当する箇所を送付し、事業所担当者の確認を得た。本調査において、中京大学研究倫理委員会の審査を受け承認されている。

## C. 研究結果

(1) 障害福祉サービスにおける地域生活支援  
1. 地域生活支援の現状・課題

障害のある人の生活は成人期以降も家族等が支えている現状は少なくない。家族等が意識的に、または無意識に支えている範囲は幅広く、地域生活支援者が家族等から引き継いだ際に必要となるサポート内容、そのための業務は多岐にわたる。

地域生活支援を支える障害福祉サービスの居住支援として、グループホーム（介護サービス包括型・外部サービス利用型・日中サービス支援型・サテライト型）、単身等の生活を訪問によりサポートする自立生活援助がある。また、就労に伴う生活面の課題に対応できるよう必要な連絡調整や助言を行うための就労定着支援があり、このような地域生活支援体制構築のための地域生活拠点の整備が推進されている。なお、国保連（国民健康保険団体連合会）の令和3年4月の実績では以下のようにになっている（厚生労働省、2021b）。

・グループホーム	事業所数	10,319カ所
	利用者数	144,570人
・自立生活援助	事業所数	242カ所
	利用者数	1,041人
・就労低定着支援	事業所数	1,343カ所
	利用者数	13,141人

※グループホームの内訳

〔介護サービス型	8,670事業所	124,291人
日中サービス型	348事業所	4,708人
外部サービス型	1,301事業所	15,571人〕。

2. 主な地域生活支援（グループホーム・自立生活援助・就労定着支援）における支援内容  
グループホームは、障害のある方（利用者）が地域住民との交流が確保される地域の中で、家庭的な雰囲気の下、共同生活を営む住まいの場のことを指す（厚生労働省、2021a）。グループホームにおける支援は、主として夜間において、共同生活を営むべき住居における相談、入

浴, 排せつまたは食事の介護, その他日常生活上の援助が中心となる。その他, 利用者の就労先又は日中活動サービス等との連絡調整や余暇活動等の社会生活上の援助も行っている。居住形態は, 2人~10人程度が住む共同生活型の戸建タイプや単身生活型のアパートタイプなどもある。利用者のニーズに合わせて, 終の棲家としてのグループホームやひとり暮らしに向けた通過型・移行型も存在し, グループホームのあり方は様々である。さらに同じグループホームであっても対象となる利用者の障害特性により支援内容は異なる。例えば利用者が重度の知的障害者であれば, 専門性のある直接支援が欠かせないし, ひとり暮らしを希望する利用者に対しては, 直接支援の頻度が少なくてもひとり暮らしが送れるようにどんな間接支援が必要かを支援者が考える必要がある。いずれにしても, 支援として最も重要となるのが利用者のアセスメントであり, 個別の支援計画はそのための記録になる。

自立生活援助は, 居宅において単身で生活する障害者につき, 定期的な巡回訪問や随時通報を受けて行う訪問・相談対応などの支援を行う支援事業のことさす(岩上・全国地域で暮らそうネットワーク, 2018)。自立生活援助の支援内容は, 地域生活支援員が定期的な居宅訪問や随時の通報を受けて行う訪問, 当該利用者からの相談対応等により, 日常生活における課題を把握し, 必要な情報提供及び助言, 関係機関との連絡調整等の実施である(PwCコンサルティング合同会社, 2021)。多くの場合は, 月に2回程度の関わりとなり, 通院同行や書類作成サポート, 買い物同行などの直接支援はあるが, 家事などが必要な場合には外部サービスであるヘルパーなどが担うこともある。自立生活援助の支援の特徴は「定期訪問」と「随時対応」, または「同行支援」を必要に応じて組み合わせるオーダーメイドの支援を特徴としており, 生活場面での関りを通じた関係づくりとアセスメントが重要になってくる(岩上・全国地域で

暮らそうネットワーク, 2018)。

就労定着支援は, 一般就労へ移行した障害者の就労に伴う生活面の課題に対して就労の継続を図るために企業・自宅等への訪問や障害者の来所により必要な連絡調整や指導・助言等を行うサービスである(厚生労働省, 2017)。就労定着支援の支援内容は, 相談を通じて生活面の課題を把握するとともに, 企業や関係機関等との連絡両性やそれに伴う課題解決に向けて必要となる支援を実施する。月1回程度が関わりとなることが多く, 企業・自宅等への訪問することや, 生活リズム, 金銭・体調管理などに関する課題解決に向けて, 必要な連絡調整や助言を行う。就労移行支援後の定着支援であり, 企業の雇用管理の範疇とも考えられるが, 障害特性の理解をもって企業と本人の橋渡しの役割を担っている。

### 3. 地域生活支援として必要なこと

福祉的就労や永住型のグループホームでは原則利用期限がなく利用者本人が希望すれば継続して支援が提供されるが, 一般就労やひとり暮らしの場合, 前述の通り利用できる障害福祉サービスはあるものの原則有期限である。一般就労やひとり暮らし後, 概ね2~3年の地域定着支援があってもその後のフォローアップ体制は脆弱である。定着後に問題が起きることもあり, 問題が起きてからの介入ではなく, 定着後も予防的な支援体制の構築が必要である。

一方で, 地域生活定着後に支援を希望している人ばかりではない。本人からすれば, 一般就労し, ひとり暮らししたのだから, “お節介”な支援から解放されたと思う人もいるだろう。それでも困った時や判断に迷った時に相談できる支援者との繋がりがあることやその体制が社会的孤立を防ぐことになる。そういった繋がりには対面支援だけでなく ICT の活用であれば本人の拒否なく繋がれる可能性も広がっていく。

#### 4. 障害者福祉サービス事業所が抱えている問題

地域生活支援を考える上で直接支援とは別に、支援のための机上事務を主とするマニュアル・引き継ぎ書作成、業務日誌や支援記録、個別支援計画書の作成などの業務や関係機関との会議、生活用品の買い出しなどがある。

日々の直接支援に従事しながら勤務時間内に支援記録を付ける時間を捻出することが難しい実態もある。グループホームであれば事業の形態から拠点が複数になり会議や職員間の情報共有ができにくい特徴があり、Web 会議をするための設備が各ホームに導入されていない、またはネット注文等に対応できない世話人や生活支援員がいることも実態としてある。このあたりの課題は、本報告書にある障害者福祉サービス事業所を対象にした実態調査(アンケート調査およびヒアリング調査)にてより明確になってくるであろう。

#### 5. 障害者福祉サービスにおける展望

ICT 技術が飛躍的に進歩し、Web 会議が主流となり情報共有がしやすくなったことで、移動時間や交通費の節約が計れるようになった。また単純にネット注文に切り替えるだけで、食材や生活用品などの買い出しが ICT 技術によって大幅に効率化されつつある。夜勤を伴うグループホームに従事する職員の人員不足は深刻であり、ICT の活用により業務効率化は担い手不足の一助となり得る。

地域生活支援と言っても、前述の障害福祉サービスにはそれぞれ特徴や対象者が異なる点があるものの、支援記録、アセスメント、関係機関との連携は共通必須業務である。管理者、サービス管理責任者、支援員どの立場であっても、ICT の活用により効率化される業務があり、その開発と導入が期待される。

#### (2) 発達障害者の地域支援：ライフログクリエイターの試み

##### 1. 発達障害者の地域支援における ICT 活用

障害者支援において、すでに ICT が利活用されている事例は少なくない。ここでは、そのような実践の代表例として、発達障害成人等の地域支援を支えるアプリ『ライフログクリエイター』(<https://life-log.org/>)を紹介する。

ライフログクリエイターは、RISTEX プロジェクト「アプリを活用した発達障害青年成人の生活支援モデルの確立」により開発されたアプリである。当事者と支援者等がペアで登録して支援に活用されることが想定されており、①生活チェック機能、②メンタルヘルスチェック機能、③チャット機能、および、④余暇支援機能が実装されている。

まず、①・②のチェック機能では、当事者の整容・保清、金銭管理、社会的活動、危機管理、通学や仕事など日々の適応行動や、睡眠、食事、気分、通院・服薬など精神的健康の状態を、当事者自身と支援者との双方が評価・記録することができる。定期的にチェックすることで経時的変化も把握できる上、当事者の自己評価を支援者等の客観的評価と対比することで、支援のポイントを明確にすることができる。③のチャット機能により、当事者からペアとなっている支援者へ相談することや支援者が当事者へ助言することが容易になる。このような個別の連絡にはメールやLINEなども利用できるであろうが、ライフログクリエイターでは当事者とペアになっている支援者との間でのやり取りとなるため秘匿性が高く、個人情報保護の観点からも安全性が確保されている。④の余暇支援機能は、アプリを通じて自分の関心等が共有できる仲間と地域でつながることができることを目指した機能である。具体的にはライフログクリエイター内で特定の話題やテーマについてのイベントを企画し、仲間に参加を呼び掛け、開催中は仲間とチャット画面で情報を共有することが可能となる機能である。例としてアスペ・

エルデの会における実践を以下に示す（辻井，2019）。

例えば活動テーマが「活動場所のグルメを探そう」であれば、大まかに食事の好みがある程度の共通した小グループを形成する。最初はメンバー相互のやり取りを細かく把握するために3～4人に1人の支援者が入って、良い会話の視点で関与観察しながら、適宜助言していく。昼食時間のときに食べ物や観光として珍しいものなどを適切な形で写真をライフログクリエイターのチャットにコメントを添えて掲載していく課題を与える。このとき、イベント前に電子媒体のコミュニケーションを活用するためのスキルについても必要な情報を事前に共有しておく。コミュニケーションは双方向的なやり取りであるため、チャットに自分の発言を一方向的に載せっぱなしでなく、相手の発した発言に対して自分なりに肯定的なフィードバックをしていくよう助言する。ライフログクリエイターの場合は支援者もそのチャットの中でのメンバー同士のやり取りを把握できるため、不適切なコミュニケーションになったときは個別に伝え、修正してもらうスーパーバイザー的な役割を担う。活動の最後は集団で感想などをメンバーで共有するが、そこでも集団での会話のスキルの練習場所になる。支援者はメンバーのコミュニケーションスキルについて、まず出来ている点や努力している点を具体的な行動水準で取り上げてフィードバックする。

「さらに一歩上手になるためにはこの点をこんな風にやってみると良い」など具体的に助言していくと良いだろう。この繰り返しにより、コミュニケーションスキルは他者評価の観点からみても有意な向上が示されている。

ライフログクリエイターを活用することで、日常生活の中で何ができており、何ができていないかを可視化できる。家庭や学校、職場での課題への対応や余暇の過ごし方などを容易に確認・アドバイスできるため、ある程度自動化（省力化）された見守りができる。そして、メ

ンタルヘルスのモニタリングが可能となるために精神科的併存症の早期発見・早期介入につながることを期待される。

ライフログクリエイターが必要となる背景には、いくつかの要因がある。過去の研究と関連づけると、以下の3点があげられる。

- ・発達障害者の思春期以後のひきこもりケース（齋藤，2007）から家族以外の外部（支援者、当事者仲間など）との多様なコミュニケーション方法の確保が長期的に必要となること。
- ・元々の外出時の感覚過敏さや新型コロナ感染症のマスク着用困難などの要因から、最近の新しい生活様式の親和性が高まった（国立障害者リハビリテーションセンター 企画・情報部 発達障害情報・支援センター，2021）こと。
- ・当事者同士の交流を維持していくために、会場の確保や心理的なぶつかり合いの解消（発達・精神サポートネットワーク，2017）、福祉制度等の適切な情報収集（加藤，2007，発達・精神サポートネットワーク，2017）に限界があり、部分的に発達障害の特性を理解している専門的支援者の関与が必要になること。

### (3) 障害者福祉サービスにおける ICT の導入と課題

#### 1. 背景

障害者福祉サービス施設における ICT の導入について、福祉施設に置いて ICT を導入すべきかどうかであるが、コロナにかかわらずさまざまなシステムやサービスが ICT 化をしている昨今では、この流れには逆らうのはなかなか難しいと考えられる。また、福祉の現場では人材不足が指摘されており、今後は生産年齢人口の減少もあることからより一層の効率化が必要となり ICT の導入は事業所の規模や業態によっても異なるが何らかの形で必要となるだろう。

## 2. 導入のメリット

今回の調査ではメリットとして「時間の短縮」をあげる事業所が多かった。大きく分けると以下の2つのメリットがあげられる。

### ① 移動時間の短縮

グループホーム間の移動や、研修、会議、巡回といった移動時間の短縮をメリットとしてあげる事業所が多かった。例えば全体向けの朝礼はZoomなどを用いて実施することで移動時間を減らせた例がある。単に会議をオンラインに移すのではなく、会議の目的に応じて対面がいいのかオンラインで実施するのがよいのかを事前に検討しており、業務の見直しにもつながっていると考えられる。また、買い物時間を減らすといった取り組みがなされており、例えば法人カードを使いオンラインで事務用品や日用品の購入をすることで、店へ往復する時間、店内で商品を探す時間を減らすといったことがされている。

### ② 記録時間の短縮

例えばいったん事務所に戻ってメモを書き写すといった作業や、紙のメモをパソコンで入力しなおすといった記録するため時間を減らすことができているようだ。また、タイムライン型のチャットツールなどで事前に流れを把握しておくことで、申し送りの時間を減らすことにも貢献している。ICT化をした場合、記録などの情報はほぼリアルタイムで更新されることから、書類の到着を待つ必要がないという時間短縮も見られた。例えば有給休暇の申請などは、申請書類が間違っていて差し戻される場合にも書類の移動時間がないため、申請がスムーズになった事例もあった。

ICTを導入した事業所の多くが「利用者に向き合う時間の増加」をメリットとしてあげた。これは利用者だけでなく支援者側は働き甲斐を感じているのではないだろうか。

このほか、事業形態にもよるがオンライン会議を実施することで大きな会議室が不要となり、職員用の什器や家賃の削減につながるとい

ったメリットも考えられる。さらに、直行直帰のスタッフが増えることで実労働時間が増え、働き方改革につながるとも考えられる。

### ③ ICT導入のデメリット・リスク

ICT導入のデメリットやリスクとしてセキュリティ面をあげる事業所は多く、気を使っている様子が見られた。特に個人情報の保護については、要配慮個人情報を扱うことが多いためか全体的にとても慎重に運用している様子であった。

セキュリティについては、技術的リスクと人的リスクの2つに分けて考えられる。

技術的リスクについては、毎日のように報告される脆弱性に対し、自社のシステムがその対象なのかその場合更新のスケジュールや人材の配置はどうするのかといった業務が煩雑になる。そのため、専門の部署やスタッフのない事業所では技術的リスクにさらされるだろう。その場合、メンテナンス契約や信頼のあるクラウドサービスなどを使いサーバなどの保守を外部に委託することが必要と考えられる。

人的リスクについては、入社時に説明や教育をしているのが一般的であった。利用者においても共同生活をするという前提でお願いや誓約書の提出をお願いしているケースもあった。個人情報保護の責はスタッフだけでなく、利用者も負うという認識が広がっているようだ。

また、事業所がビジネスチャットツールを利用することで、リスク回避につながる可能性も示唆されていた。例えばスタッフ同士がこっそりとチャットツールを使っている場合、そこで個人情報をやりとりしていることも十分に考えられる。そこで、こっそり使うよりもビジネスチャットツールを導入し、適切なアクセス権を設定するなどして人的リスクを回避できるだろう。また、業態によっては利用者スタッフの物理的距離が近い場合タブレットの置き忘れや、画面に個人情報を表示したままにしないといった一定の距離感を保つことも必要と考える。

このほか、既存のオフィススイートソフトウェアを用いて、事業所内で独自のテンプレートを作成し自動化を行っている例もあった。例えば表計算ソフト内にプログラムを埋め込み、複雑な計算を自動化することはよくあることだろう。その表計算ソフトをつかいこなせる職員がいるうちはよいが、仮にその職員が退職した後に算定式が変わり、プログラムを書き直す必要が出てきた場合に困ってしまうだろう。また、出力される数値などがおかしい場合、ベテランスタッフであれば経験的に気付けるが、新人スタッフの場合ミスに気づけない事も考えられる。既存のソフトやツールを応用すると手軽に業務をICT化ができる。しかし、業務やツールの属人化が起きていないかを確認することが必要だろう。

### 3. 実際のツールについて

福祉施設におけるICTの導入については管理、見守り、レクリエーション・余暇、コミュニケーションの4つの面で活用が期待される。以下ではヒアリングや介護機器展などで見聞きしたものをあげていく。

#### 1: 管理

管理については業務、労務、人事、週休、利用者の管理といった面の業務で利用する。請求や支払いといった業務に関しては専用ソフトやさまざまな機能を網羅した統合ソフトが利用されていることが多い。ヒアリングではパートやアルバイトの勤務日程を組むのが大変といった話も出されたが、労務管理ソフトの中にはソフトの自動作成機能を有するものもあるようだ。また、タブレットやスマートホンを利用するものが増えており、タブレットなどで入力した情報をPC側で集約するといったワークフローが増加しているようだ。

#### <ソフトウェアの例>

介舟ファミリー (株)日本コンピュータコンサルタント  
CAREKARTE (ケアカルテ) (株)ケアコネクトジャパン

ほのぼのmore など ND ソフトウェア (株)  
ともにシリーズ (株) 共栄ブレーン  
ジョブカン 株式会社 DONUTS  
Microsoft Office (株) マイクロソフト  
2: 見守り

介護や看護施設で導入される大規模なものから、個人家庭に導入される小規模なものまで各種開発されている。施設ではカメラやレーダー、IC タグといったセンサー類を使い、離床の検出や徘徊(はいかい)防止として利用されている。またセンサー情報や日々の記録からAIを用いて離床や転倒を事前に予防するシステムも開発されている。常時バイタルをチェックが必要ない場合や小規模の事業所では、Amazon Echo 端末 (Alexa) を置き、呼びかけ機能を使うことで見守りとして利用している例もあった。Amazon Echo 端末は一般家庭において遠隔地にすむ高齢家族の見守りや子供のお留守番でも使われており、それを応用しているようだ。こうした端末を設置する場合は事前に同意を得ることや、プライベートルームには設置しないといった取り決めを事業所内で策定し、同意を得る必要があるだろう。

#### <見守りシステムの例>

タグアシスト (株)ハイライト  
Amazon Echo 端末 Amazon  
Tellus (テラス) 見守りシステム Tellus You  
Care 合同会社

#### 3: レクリエーション・余暇

レクリエーションについては、コロナ禍でICT利用の頻度が上がったと思われる。最も多かったのがYouTubeの視聴だった。グループホーム内のデバイスや、利用者の私物で鑑賞しているようだ。特に知的障害を持つ場合でもAmazon Echoなどを用い音声でコントロールして、好きな動画を見てすごしているとの報告があった。ただ、タブレットを貸し出すと長時間動画を視聴する、ゲームをプレイし続けるといったことが多く報告されており、事前にルールを決めて手渡すといった工夫が必要だ。また情



報漏えいや業務停止を防ぐため、業務に使用するタブレットと貸し出し用を分ける必要があるだろう。また、利用者の買い物にもオンラインショッピングが利用されている。利用者のちょっとした私物が壊れ同じものがほしいといった場合、タブレットを持っていき同じかどうかを画像などで確認しながら買い物をするといった利用があった。タブレットの場合は画面が大きいのと、利用者のそばで希望のものか確認できるといった気軽さも利用を後押ししているようだった。

このほか、レシピアプリを見ながら料理をして自立に向けて練習をしているといった例もあった。

<レクリエーションシステムの例>

Zoom Meetings (Zoom ビデオコミュニケーションズ)

Amazon Echo 端末 Amazon

YouTube

DELISH KITCHEN 株式会社エブリー

#### 4: コミュニケーション

コミュニケーション面については、スタッフと利用者の両面で ICT の利用が多く見られた。まず、スタッフ間のコミュニケーションは2つの利用法が見られた。まずオンライン会議システムは、グループホームなどそれぞれの拠点が離れている事業所や、相談支援といった事業所などで利用されている。また、オンライン会議システムは対利用者でも利用されている。オンライン会議システムはマイクやスピーカーの都合から同時に話すことが難しい。そのため、スタッフと利用者がオンラインで会話をする場合交互に話さざるを得ないため、落ち着いて話せるメリットがある。ただし、精神障害を持つ場合には若干注意が必要で、パソコンから聞こえる音声を幻聴と勘違い調子を悪くした例があり、本人の状態を見ながら使用の可否を検討すべきだろう。また、パソコンの操作をサポートするスタッフに挟まれて会話することが監視されているようで嫌だと感じた利用者も

いた。また、あくまでも印象ではあるが発達障害を持つ人はオンライン会議のハードルが低い様子だといった報告もあった。

チャットツールは多くの事業所で利用されており、各種通知やスケジュール調整程度ではあるが、自治体の指定するチャットツールに事業所が参加し利用しているケースも見られた。チャットツールのメリットは、リアルタイムで情報がやりとりできること、多少の説明不足があってもタイムラインの流れで内容を把握できること、ツールによっては何人が確認したか(既読)わかることがある。その反面、過去にさかのぼって見直すことが難しいこと、利用者が友達になろうとすること、利用から時間外に連絡される恐れがあるなどがあげられる。これに対し先行事例では、友達になれないと言われた場合は業務用できないといと説明しているとのこと。また、業務用のスマートホンを別に用意しているため、勤務時間外にはチャットが届かないよう物理的な制約を設けている事業所もあった。

<チャットツールの例>

LINE WORKS LINE 株式会社

Chatwork Chatwork 株式会社

#### 4. 今後の展望

今回の調査では、ICT の導入にはばらつきはあるものの、ある程度の浸透はみられた。しかし ICT を用いたアセスメントが行われている例はあまり見られなかった。ICT を用いた場合、記録を俯瞰して確認することができる。そこからアセスメントや将来的に AI などと結びつけることで支援の幅を広げる可能性がある。すでに介護や看護の現場では、記録を AI で分析することで転倒の予測や離床予測などが導入されはじめている。仮に AIなどで利用者の転倒を防ぐことができれば、利用者のみならず支援者が事故報告書の作成に時間を取られずに済む。また支援計画を AI が支援するシステムも存在している。これらが普及すると、人材不足だけでなく経験の浅い支援者の手助けとなる

と考えられる。

一方で ICT 化には特有の問題も存在する。情報セキュリティの問題だけでなく、複雑なシステムであれば業務の属人化がおきる。また個人開発の支援アプリを利用していたが、アプリの更新がされなくなり問題となった例もあった。

これらのことから ICT を利用する事業所では、全体の業務を俯瞰し ICT 化を検討できる部署などを設定し、長期間安定して運用できるシステムの選定や ICT を利用した際のワークフローの検討ができ、スタッフと利用者の双方に利するようにならなければならないことが必要だろう。

#### (4) 発達障害情報・支援センターにおける ICT を活用した情報提供の取組

##### 1. 背景と目的

発達障害者支援法においては、国の役割として、①国民への普及・啓発 ②専門的知識を有する人材確保 ③調査研究の3点が要請されている。国立障害者リハビリテーションセンターの発達障害情報・支援センター（以下、当センターと略す）は、発達障害に関する国民の理解促進をはかることを目的に平成20年に開設された。開設以来、ウェブサイトを通じて信頼のおける情報の提供につとめてきた。令和3年度のウェブサイトの年間閲覧数は65万件であり、発達障害に関する普及・啓発において一定の役割を担っているが、情報発信のさらなる強化が求められているところである。また、専門的知識を有する人材確保に向けても国としての取組充実をはかっているところである。

##### 2. 「発達障害ナビポータル」開設経緯と概要

平成30年3月に文部科学省と厚生労働省の両省による家庭と教育と福祉の連携「トライアングル」プロジェクト報告が取りまとめられた。その報告の中で、独立行政法人国立特別支援教育総合研究所（発達障害教育推進センター）においては主として教育分野における支援を、当センターにおいては福祉分野における支援についてそれぞれ普及を進めており、両者のウエ

ブサイトを保護者等が活用しやすいようにつながりを持たせるなど工夫すること、また、両省・両者による連携の下、教育や福祉の分野において支援者が身につけるべき専門性を整理し、各自治体において指導的立場となる者に対する研修のあり方の検討、教育や福祉の現場にその成果を普及させる方策を検討することとされた。情報発信の工夫の一環として、令和3年9月末に発達障害に関する国のポータルサイトとして、「発達障害ナビポータル」（以下、ナビポータルと略す）独立行政法人国立特別支援教育総合研究所と当センターの両者共同で運用を開始した。ご本人やご家族に向けた情報、支援者向け情報（教育、医療・保健、福祉、労働分野）、特集記事などがあり、読み上げ機能と多言語対応（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語）のサイトとなっている。

##### 3. ナビポータルを通じた取組

###### 1) 研修動画配信等による人材育成

「教育・福祉連携に関する研修カリキュラム」として、教育と福祉の関係者が共通に身につけておいて欲しい内容を研修動画で視聴できるようにした（令和4年4月時点：14項目、57コンテンツ）。ナビポータル上から学校や障害福祉サービス事業所をはじめ、その他の分野も含めた幅広い支援関係者に活用してもらうことが可能となっている。

また、視聴対象を限定した研修コンテンツについてはナビポータル上の閲覧者限定エリア（会員エリア）を活用し、情報整備をしている。令和2年度に実施された研究班「国立機関・専門家の連携と地域研修の実態調査による発達障害児者支援の効果的な研修の開発」では、各地域で標準的な内容の研修を開催することが可能となるような研修コンテンツが開発された（「発達障害児者の支援に関する標準的支援プログラム」）。研究班の成果物である講師向け動画や資料などのコンテンツについては、閲覧者限定エリアに掲載し、各都道府県・政令指定都市の発達障害者支援センターや教育センタ

ーといった拠点機関の職員等が本コンテンツを活用しながら研修講師としての役割を担うことができるよう、後方支援をしている。

## 2) 全国を取組および関連情報の発信

全国の発達障害支援の拠点機関である発達障害者支援センターや自治体等では、発達障害児者支援に資するさまざまな取組が行われ、啓発冊子や社会資源リスト等の整備が行われている。点在するそれらの情報や成果物を集約・整理することで、当事者・家族や支援関係者等がより利活用しやすくなるよう、発達障害支援に関する地方自治体等の取組および関連情報データベース（以下、「自治体取組情報検索」と略す）の作成を試みた。

### [作成方法]

当センターで作成した掲載情報の候補に関する基礎資料をもとに、令和3年11月～12月に発達障害者支援センター全国連絡協議会所属機関（83ヶ所）に管轄情報の確認および追加情報等の提供を求めた。回答機関は79ヶ所で、回収率は95.2%であった。これらの調査結果も踏まえ、当センターに設置する発達障害情報分析会議（作業部会）で招聘した外部有識者等と検討の上、作成作業を進めた。令和4年1月～3月にかけて当該情報に係る都道府県等行政の各担当課へ情報確認をした上で、「自治体取組情報検索」の初期版として令和4年4月に公開した。

### [掲載情報]

主に都道府県・政令指定都市の行政や発達障害者支援センターの取組成果等として集約・整理した1,107件の情報を掲載した。また、教育と福祉の連携による情報発信として国立特別支援教育総合研究所発達障害教育推進センターと協働し、都道府県教育センター等による特別支援教育の情報も載せている。

### [使用方法]

ユーザーが必要な情報にアクセスしやすくなるよう、各情報をカテゴリーとライフステージで分類し、「カテゴリーでさがす」・「地域で

さがす」・「ライフステージでさがす」の条件を組み合わせる検索機能が付加した。カテゴリーおよびライフステージの項目は、表1.、表2.の通りである。情報によっては複数のカテゴリー・ライフステージに分類されているものもある。

表1. 自治体取組情報のカテゴリーと掲載情報数

カテゴリー（掲載情報数）
相談窓口・支援機関リスト（105）
医療機関リスト（54）
発達障害者支援センター（134）
当事者会・親の会（69）
保護者・家族向け支援（ペアトレ・ペアプロ・メンター含む）（46）
啓発パンフレット・リーフレット（111）
研修会・イベント情報（57）
支援者向け資料（94）
教育センター・特別支援教育課等（36）
特別支援教育（124）
教育支援計画（20）
サポートファイル（73）
合理的配慮（65）
防災・災害（69）
自閉症啓発デー関連（38）
障害福祉計画（69）
当事者・家族・一般向け資料（135）
子どものこころ診療拠点病院事業関連（30）
その他（38）

表2. 自治体取組情報のライフステージと掲載情報数

ライフステージ（掲載情報数）
乳幼児期（822）
学童期・思春期（961）
青年期・成人期（755）
全ライフステージ共通（660）

#### 4. 人材育成における ICT 活用

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、当センターで開催する研修会等はすべてオンライン形式に変更した。研修プログラムの企画においては、講義視聴のみでなく、他受講者との意見交換を行うグループワークや、講師との質疑応答等を組み込むなど、双方向のやり取りが行えるような工夫を行った。受講予定者が業務等の都合でリアルタイム参加できなかった場合などを想定し、オンデマンド配信も行った。

開催方法の変更により、集合形式と比し、全国各地から多くの支援関係者に受講いただけるようになった。一方、受講申込から事前・事後アンケートをすべてアンケートフォーム

(Google フォームなどのクラウドサービス)で行う形式としたことで、一部の自治体職員等がセキュリティ上の理由等により対応できないケースもあった(1回開催あたり5件未満)。

なお、国立障害者リハビリテーションセンター学院で開催している発達障害関連研修会についても、より効果的な人材育成等を目的に、現在、開催方法の見直しを行っているところである。具体的には、遠隔地からの受講も可能とするオンライン開催に加え、事前学習として動画視聴を設けることで理解度の深化と演習時間の十分な確保につとめる等である。また、一部講義については収録動画の活用によるオンデマンド配信を行い研修機会の充実をはかる等、全国の受講対象者の利便性の向上と研修効果の向上が目指されている。

#### 5. 今後の取組に向けて

現在、ナビポータルを活用しながら進めている当センターでの取組を中心に紹介してきた。「自治体取組情報検索」については、その作成過程において自治体等から意見聴取する中で、過去に作成した成果物等で休眠状態にあるものを活性化したいという意見や、全国の取組を検索閲覧できるデータベースの整備により各地での取組の活性化につながることを期待する声も届いた。今後は定期的な情報更新を行う

とともに、市区町村等を含めた追加情報の収集等も検討し、充実をはかる必要があると考える。

あわせて、国で行われている発達障害児者支援に関わる調査研究等についても、都道府県・市区町村でその成果が広く普及され、各地での取組を推進できるよう、情報発信の内容と方法にさらなる工夫をしていく必要があるだろう。

人材育成に向けた取組については、3の1)で「発達障害児者の支援に関する標準的支援プログラム」のコンテンツ掲載について述べたが、各地域で研修講師を担う専門的知識を有する人材へのバックアップ体制については、さらなる充実が求められている。ICTを活用することによってその充実がはかれるものと考えられ、研修受講者へのフォローアップ体制のあり方の検討などもあわせて行いたい。

当センターでは今後もICTの活用による情報発信の強化につとめ、より確実な人材育成と全国各地における発達障害児者支援の取組の推進につなげていきたい。

#### (5) 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査

回答数は総数1883例となり、最終的な全体回収率は14.07%であった(表1)。

表1 調査回答の事業種別

事業種別	施設数	%
共同生活援助(グループホーム)	1711	90.9
自立生活援助	83	4.4
就労定着支援	6	0.3
その他	82	4.4
合計	1882	

1883例のうち約90%にあたる1711例がグループホーム(共同生活援助)の事業所からの回答であり、自立生活援助は83例(4.4%)、就労定着支援は6回答(0.3%)、その他の事業所が82例(4.4%)であった。

グループホームのインターネット環境は以下のような特徴がみられた。ICT環境ではPCが常勤職員に1台(19%)という施設は有意に少なく、事業所事務所に数台(1台;20%・2~

3台：32%）（52%）という施設が有意に多く、タブレットは所有無しの場合が有意に多い。また LAN（83%）・Wi-Fi（76%）・職員メールアドレスの活用（17%）とインターネット環境はある程度は整いつつあるが逆に20%の施設はインターネット環境のない中で業務を行っていることになる。ICT導入している施設は45%ということから、グループホームではICT化が進んでいるグループホームとICTが未整備のグループホーム（55%）とで二極化しているといえる。

自立生活援助および就労定着支援・その他では、インターネット環境はPCが常勤職員に1台が有意に多く、タブレットは職員が所持しているか、事務所が所有している場合が有意に多かった。LAN（90%）・Wi-Fi（89%）・職員メールアドレスの活用（50%）とインターネット環境が整備された中で業務を行っている施設が大半を占める。ICT導入している施設は53.6%ということから、自立生活援助や就労定着支援・その他の施設はICT化が進んでいるといえる。

ICTの活用によって事務業務の負担（負担感・主観的業務時間）に違いがみられるかについて比較検討したところ、以下の結果が得られた（図16）。

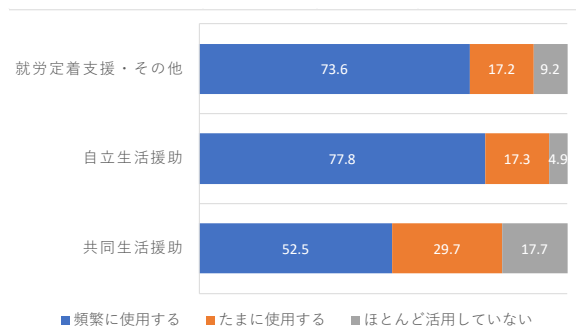


図16 事務業務におけるICT活用状況

グループホームのICT活用低群では事務負担（負担感・主観的業務時間）が有意に高く、ICT活用高群はICTによる業務に対しての有用性やポジティブなイメージを有意に高く持って

いるという結果であった。PCの設備環境からの比較では、PCを業務でほとんど使わないPC活用低群が業務や支援に対する負担感を低く回答する傾向にあった。一方、PC活用低群はICTに関するポジティブなイメージは低く、ネガティブなイメージが高い傾向が特徴的であった。同じくタブレットの設備環境からの比較では、事務業務や支援業務の回答傾向に差は見られず、タブレット活用高群がICTイメージにおいて低群のポジティブなイメージの低さ、ネガティブなイメージの高さが特徴的であった。一方、自立生活援助では、ICT環境において支援や業務に関する負担についてはICT環境で大きな施設間の差が見られなかった。

ICT活用に関する個人情報への意見聴取を自由記述にて行ったが、事業所種別において大きな違いは見られなかった。自由記述をラベル化し、類似するラベル同士をグループ化した結果、以下のような特徴がわかった。

- ICT導入においては、クラウドに個人情報を掲載することへの不安が多く、ICT導入を慎重な態度になっている事業所が多い。
- ICT活用への慎重な態度は、法人内であったり、利用者であったり、職員間でもみられる。
- ICTを活用している施設からは、個人情報の管理や事故防止の配慮をすでに行っていることが多く、クラウド上での個人情報の管理に不安がある場合は個人情報以外の情報に限ってICTを活用している。
- ICTを今後推進していくためには、2つのことが必要である。1つは、法人として情報システム部のような部署の設置やICTや個人情報の管理については専門家による研修である。もう1つは行政におけるICT化の連携である。行政から障害福祉サービス事業者へICTを推進する動きや行政や公的機関でもICT活用が進んでいる必要がある。

次に支援計画に必要なアセスメント把握と ICT の関係について尋ねたところ以下の回答を得た (図 20)

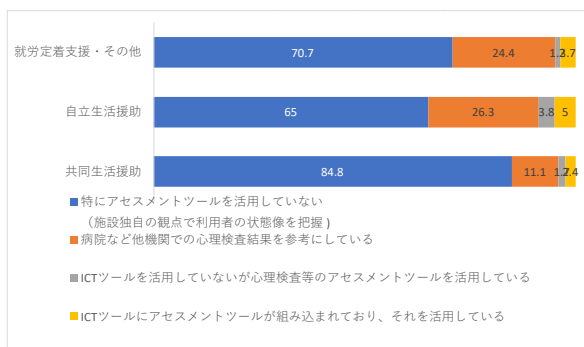


図20 利用者へのアセスメント状況

グループホームでは「特にアセスメントツールを活用していない」の回答が5%水準で有意に多く、「病院など他機関での心理検査結果を参考にしている」の回答が5%水準で有意に少なかった。

自立生活援助, 就労定着支援・その他は, ともに「病院など他機関での心理検査結果を参考にしている」の回答が5%水準で有意に多く, 「特にアセスメントツールを活用していない」の回答が5%水準で有意に少なかった。

グループホームでは「導入の予定も希望もない」の回答が5%水準で有意に多く, 「導入予定」の回答が5%水準で有意に少なかった。

自立生活援助では「導入の予定も希望もない」の回答が5%水準で有意に少なかった。

就労定着支援・その他では「導入予定」が5%水準で有意に多く, 「導入も予定も希望もない」が5%水準で有意に少なかった。

次に, ICT 活用に時に必要になる個人情報の取り扱いについて取り上げる。まず, ICT を活用する際に個人情報の取り扱いに回答を求めたところ以下の特徴がみられた (図 21)。

グループホームでは「個人情報を取り扱っていない」の回答が5%水準で有意に多く, 「個人情報を取り扱っている」の回答が5%水準で有意に少なかった。

自立生活援助では「個人情報を取り扱ってい

る」の回答が5%水準で有意に多く, 「個人情報

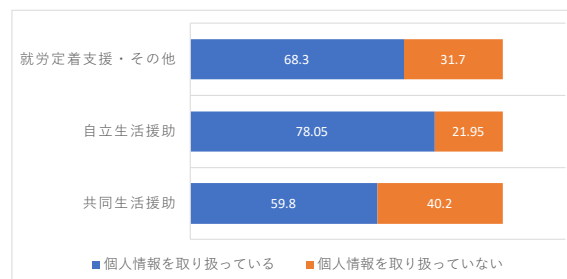


図21 ICT活用の際の個人情報の取り扱い

報を取り扱っていない」の回答が5%水準で有意に少なかった。

まとめとして, 各施設に ICT ツールの導入について回答を求めた (図 24)

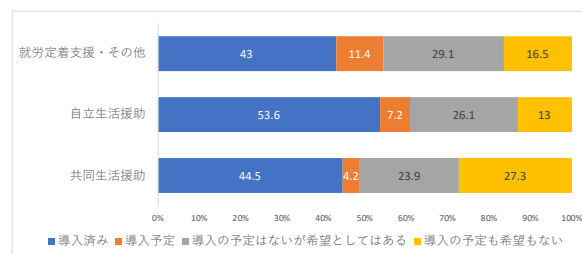


図24 施設におけるICTツールの導入

ここまでの比較において, 各事業所における ICT 環境の現状についてまとめておく。

グループホームは, 利用者が知的障害中心の施設が多く, 職員構成としては非常勤生活支援員が多い。

ICT 環境では PC が常勤職員に 1 台というよりは事業所事務所に 1 台という形式が多く, タブレットは所有無しの場合が多い。

LAN (83%)・Wi-Fi (76%)・職員メールアドレスの活用 (17%) とインターネット環境はある程度は整いつつあるが逆に 20%の施設はインターネット環境のない中で業務を行っている。

ICT 導入している施設は 45%ということから, グループホームでは ICT 化が進んでいるグループホームと ICT が未整備のグループホームとで二極化しているといえる。

自立生活援助および就労定着支援・その他は, 利用者が精神障害中心の施設が多く, 職員構成

としては地域生活相談員が多い。

ICT 環境では PC が常勤職員に 1 台が多く、タブレットは職員が所持しているか、事務所が所有している場合が多い。

LAN (90%)・Wi-Fi (89%)・職員メールアドレスの活用 (50%) とインターネット環境が整備された中で業務を行っている施設が大半を占める。

ICT 導入している施設は 53.6%ということから、自立生活援助や就労定着支援・その他の施設は ICT 化が進んでいるといえる。

グループホームにおける事務業務の負担感に関する質問紙 11 項目の回答結果と自立生活援助における事務業務の負担感に関する質問紙 11 項目の回答結果に対して最尤法にて探索的因子分析を行った。その結果、グループホームと自立生活援助の事務業務や支援業務の細部の差異からそれぞれ因子構造が異なり、事務業務・支援業務の負担感や主観的業務時間の正確な数量的把握にはそれぞれの因子分析結果に合わせた質問紙に合わせて分析することが必要であることが明らかになった。同じく、ICT 有用性や ICT イメージに関する質問紙においてグループホームと自立生活援助の因子構造は同じであり、この 2 つの質問紙については共通して分析に使用することが可能であること明らかになった。

ICT 活用の実態と上記の因子分析に基づいた ICT に関する負担感、主観的業務時間、ICT の有用性、ICT に対するイメージの尺度を用いて、両者の関連性を検討した。その結果、グループホームでは、ICT の活用によって事務業務の負担（負担感・主観的業務時間）に違いがある。ICT 活用低群が負担（負担感・主観的業務時間）を高い。ICT 活用高群は、ICT による業務に対しての有用性やポジティブなイメージを高く持っている。PC の設備環境からの比較では、PC 活用低群が業務や支援に対する負担感を低く

回答する傾向があることが特徴である。一方、ICT に関するポジティブなイメージは低く、ネガティブなイメージが高い傾向が特徴的であった。同じくタブレットの設備環境からの比較では、事務業務や支援業務の回答傾向に差は見られず、ICT イメージにおいて低群のポジティブなイメージの低さ、ネガティブなイメージの高さが特徴的であった。

これらの 3 つの比較を総合的に判断すると、以下の特徴がつかむことができる。

まず、現在のグループホームは ICT 環境と業務効率や負担感において施設間で差が激しいということである。次に、ICT 設備があることが即座に事務業務効率の向上や支援業務の向上に結び付くのではないということである。業務負担軽減につながるためには、ICT 活用が施設業務の中で軌道に乗ることが必要である。さらに ICT 活用低群に相当するグループホームにおいて、ICT 活用の希望があるがうまく活用できず、かえって業務負担や主観的業務時間を高く体験しているため、何らかの業務サポートを必要としている。

自立生活援助では、支援や業務に関する負担については ICT 環境でそれほど大きな施設間の差が見られない。グループホームでも示唆されたように PC 活用を進めていたとしても ICT 活用が軌道に載っていなければ、事務業務の主観的業務時間が高くなるなど、かえって業務負担が増えることが懸念される。グループホームと同様に ICT を導入しようとしている事業者に対する ICT 導入サポートが必要になる。

今回の調査では、数量的把握とともに自由記述等による意見聴取も行った。次のようにまとめることができる。

ICT 活用に関する個人情報への意見は事業所種別において大きな違いは見られない。ICT 導入においては、クラウドに個人情報を掲載することへの不安が多く、ICT 導入を慎重な態度になっている事業所が多い。ICT 活用への

慎重な態度は、法人内であったり、利用者であったり、職員間でもみられる。ICT を活用している施設からは、個人情報の管理や事故防止の配慮をすでに行っていることが多く、クラウド上での個人情報の管理に不安がある場合は個人情報以外の情報に限って ICT を活用している。

ICT を今後推進していくためには、2 つのことが必要である。1 つは、法人として情報システム部のような部署の設置や ICT や個人情報の管理については専門家による研修である。もう 1 つは行政における ICT 化の連携である。行政から障害福祉サービス事業者に ICT を推進する動きや行政や公的機関でも ICT 活用が進んでいる必要がある。

#### [結論]

障害者福祉サービス事業者を対象とした ICT 活用に関する調査を行ったところ結論として以下のことが明らかになった。

グループホームでは約 45% が ICT を導入していると回答し、ICT 化が進んでいるグループホームと ICT が未整備のグループホームとで二極化している。ICT 活用の程度によって業務負担等に関する比較を行うと以下のことが明らかになった。

ICT 環境の充実度によって業務効率や負担感の差が大きい。ICT 活用している施設は業務負担が少ないが、ICT 設備があることが業務効率の向上や支援業務の向上に即座に結び付くのではない。ICT を導入しているがまだうまく活用できていない場合、かえって業務負担や主観的業務時間を高く体験している。

ICT が業務負担軽減につながるためには、ICT 活用が施設業務の中で軌道に乗ることが必要であり、専門家による ICT 導入のための何らかの業務サポートを必要としている。

自立生活援助は、グループホームに比較してメールアドレスや ICT ツールを活用している施設が多い (約 53.6%)。

自立生活援助では、支援や業務に関する負担については ICT 環境でそれほど大きな施設間の差が見られない。グループホームと同じく PC 活用を進めていたとしても、ICT 活用が軌道に乗っていないければ事務業務の負担がかえって増えることが懸念される。グループホームと同様に ICT を導入しようとしている事業者に対する ICT 導入サポートが必要になる。

このような施設間や事業所種別での格差を埋めていくためにはいくつかの工夫や取り組みが必要とされるが ICT 推進化の方向性としては以下のことが考えられる。

- ・法人として情報システム部のような部署の設置や ICT や個人情報の管理については専門家による研修である。
- ・行政における ICT 化の連携である。行政から障害福祉サービス事業者に ICT を推進する動きや行政や公的機関でも ICT 活用が進んでいる必要がある。

#### (6) 障害福祉分野における ICT 活用の好事例におけるヒアリング調査

グループホーム 13 施設、自立生活援助 7 施設から調査協力が得られ、インタビューガイドに沿って施設概要・インターネット設備・事務業務・支援業務・ICT 活用と業務効率について・ICT 活用の展望について、話をうかがうことができた。概ねヒアリング調査時間は 1 件につき、40~60 分であった。詳しい内容は分担研究報告書にゆずるとして、大まかには以下の特徴をつかむことができた。

グループホームと自立生活援助施設におけるヒアリング調査結果について、ICT による事務効率の向上についてはいずれも顕著な改善効果がみられた。特にコロナ禍という状況の中にあって、職員同士が対面することなく情報共有や他者の記録の参照が可能となることは、業務の効率化とともに感染リスクの回避という利点もあったようだ。

ICT を十分に活用するためにはシステムを



導入するだけでなく、実際に使用する職員が習熟することや、活用のためのマニュアルを作成・配布・体験機会の設定などの工夫が必要であるものの、業務の効率化と職員の負担軽減に大きな効果があることは、自業種別によらない共通のメリットであると言える。

支援業務に関する ICT 活用では、グループホームにおいては利用者の余暇支援や利用者同士のオンライン交流など、様々な活用の仕方と肯定的な反応が多く見られた一方で、自立生活援助施設では利用者の症状や特性などによって、活用される方と ICT 機器・ツールの使用に留意が必要であったり、悪影響をもたらすリスクもあることが示唆された。グループホームの利用者は知的障害などを有していたとしても、ある程度集団生活が可能であるものの、自立生活援助施設の利用者の中には幻覚等の精神症状から ICT を活用した状況に適さない状態の方もいるという事業種別による差異と推察された。支援業務における ICT の活用にあたっては、こうした利用者ごとの症状や状態などから ICT ツールの適性やリスクを踏まえて使用することが重要であることが示唆された。

ヒアリング調査結果における大きな特徴の1つは業務における ICT 活用に関連して自治体との連携や行政のシステムとの関連における課題や要望であった。たとえば、事業所が ICT 化を進めても行政認証のペーパーレス化が進んでおらず、各種届や申請では紙媒体の提出を求められることや、制度変更の際に1月に通知を受けるものの、4月までに書類フォーマットや体制を変更することが困難であること、自治体間でも ICT 導入の状況が異なり、担当地区によって対応が異なり苦慮していることなどが報告された。

#### D. 考察

本研究においては、障害福祉サービスのなかで、主として成人期の地域支援における ICT 導入状況に関して、基本的な概念的整理等の上で、

質問紙調査とインタビューを通して検討を行った。

##### 1. ICT 導入の現状はどうか

成人期の地域支援に関して、現状の障害者福祉サービスは十分な支援メニューを持っておらず、ICT 活用に向けてのいろいろな可能性を有しているものの、現状はかなり課題があると考えられる。

特に、今回、当初、Google フォームでの調査を意図したが、多くの事業所が対応できない実態もあり、郵送調査をやり直した経過もある。

好事例となる事業所も多数あり、複数のグループホームを運営している事業所では事務本部とクラウドで情報共有を行うことによる移動時間の削減や、クラウドにより個々の PC の故障・データ消失時のリスク回避など、事務効率が確実に向上している様子がうかがえた。また職員単位での事務効率についても、従来の紙面によるやりとりから電子記録による情報共有や申し送りが可能となり、シフトの異なる職員同士が対面する必要なく、遠隔かつリアルタイムで情報が確認できることが報告された。さらに記録方法もワンタップで必要な事項を記録できるため、業務の隙間に記録作成を行うことも可能となっている。加えて、コロナ対策という観点からも、オンラインビデオ会議システムの活用により職員を一堂に会する必要ない情報交換などもできるなど、ICT 活用による顕著な利便性の向上が示された。グループホーム間をタブレットのアプリを用いてネットワークでつなぎ、利用者同士が画面に顔を出して交流できることや、外出の際にタブレット上の地図で実際の風景と類似した画像をみることで安心感を得られるなどの効果も報告された。利用者にとってのメリットが大きいことに加え、支援者も情報の提示が容易であったり、オンラインビデオ会議システムでの交流では複数の支援者が関わりコミュニケーションのサポートが可能であったりと、利用者・支援者双方の活動を円滑にしている様子がうかがえた。その

他、ICT 機能を活用してアラームで起床時刻や服薬時刻を知らせること、Web カメラを玄関に置いた見守り機能、スマートウォッチでの睡眠状況のモニタリングなど、日常生活におけるサポート事例も挙げられた。

障害者福祉サービス事業所において、現在のグループホームは ICT 環境と業務効率や負担感において施設間で差が激しいということがうかがえた。グループホームでは高齢の職員が ICT 導入に関して前向きに動きにくい実情もあるようで、福祉業界の人不足の影響もあり、難しい状況となっている。本来は、人不足の助けとなる ICT 導入であるはずだが、導入において ICT スキルの低い高齢者層が多いので導入できないという悪循環があり、ICT 導入への公的なサポートや、ICT ツールがより使いやすいものになることが望まれる。

## 2. ICT 導入を促進していく上での課題

ICT 環境の充実度によって業務効率や負担感の差が大きい。形だけシステムを作っても、職員が利用できる状態でなかったり活用する方法を知っていたりしなければ効果が得られないことが確認された。ICT 活用している施設は業務負担が少なかったが、ICT 設備があることが業務効率の向上や支援業務の向上に即座に結び付くのではなく、ICT を導入しているがまだうまく活用できていない場合、かえって業務負担や主観的業務時間を高く体験している。ICT が業務負担軽減につながるためには、ICT 活用が施設業務の中で軌道に乗ることが必要であり、専門家による ICT 導入のための何らかの業務サポートを必要としている。障害に特化したソフト・アプリがないことや、知的障害のある方でも簡単に操作できるような ICT 端末が欲しいという要望も挙げられていた。

特に、自立生活援助事業所では、事務効率の向上については、グループホームと同様に、クラウド化による遠隔や外出先での作業が可能となったことや、タブレットでの記録を PC に反映できること、各端末でスケジュール管理が

同期され共有できること、オンラインでのコミュニケーションにより相談員と事務員の確認作業がスムーズになりミスやストレスが減少したなど顕著な効果が示された。

アンケート調査からもヒアリング調査からも ICT を活用している施設では業務効率の向上がみられるといえる。ただし、ICT 設備環境があることが即座に業務効率の向上や支援業務の向上に結び付くのではないということにも注意を要する。業務の中で ICT が使いこなせること（活用していること）が条件であることが本研究の結果が示している。

今回の調査結果から ICT 活用の希望があり、導入し始めたがまだうまく活用できていない施設の負担面にも注目する必要がある。慣れない ICT に格闘していることでかえって業務負担や主観的業務時間を高く体験しているという結果がみられたからである。ICT 導入希望・ICT 導入初期の施設に何らかの業務サポートを必要としているということが推測できる。2 年はこの施設をターゲットに効果検証の実証研究に入ることになるだろう。

## 3. ICT 導入の壁を超えるには

もう 1 つ大きなテーマは、行政・自治体の ICT 化推進の問題である。自治体間格差をなくし、申請等の各種用務に関する ICT 化を進めるためには、現在国が目指している地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化と同様に、全国統一のシステムによる手続を可能とするよう整えることが重要である。

事業所が ICT 化を進めても行政認証のペーパーレス化が進んでおらず、各種届や申請では紙媒体の提出を求められることや、制度変更の際に 1 月に通知を受けるものの、4 月までに書類フォーマットや体制を変更することが困難であること、自治体間でも ICT 導入の状況が異なり、担当地区によって対応が異なり苦慮していることなどが報告された。

自治体の ICT 化が進むことが望ましいが、規模や経済状況等により、その取り組みには格差

が生じる。例えば小規模な自治体では、限られた件数の手続きについて、ICT 化を進めることは困難である。自治体間格差をなくし、申請等の各種用務に関する ICT 化を進めるためには、現在国が目指している地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化と同様に、全国統一のシステムによる手続きを可能とするよう整えることが重要である。

利用者、関係者、施設の間での ICT 化のみならず、施設と行政間の ICT 化が進むことで施設と行政双方の業務改善を図ることが可能となる。業務改善により、書類作成や提出にあてていた時間を利用者支援にあてることができるよう、全国レベルでの ICT 化が望まれるところである。

## E. 結論

本研究の結果、障害者福祉サービスのうちグループホームにおいて ICT 活用に格差があることが明らかになった。また ICT 活用は業務効率向上に寄与し、大きな可能性を有するが、ICT 設備状況だけでなく、ICT を使いこなせることが重要であることがうかがえた。

ICT 活用が本当の意味で業務負担軽減になるためには、行政・自治体の ICT 化が推進することが重要であることが改めて確認された。

## F. 健康危険情報

本研究では、障害福祉サービス事業所を対象としたアンケート調査のみであること、郵送および Web 調査による関連機関への悉皆調査で紙面による説明と不利益のないことの明記などから、本研究において健康に関連した危険情報はなかった。

ヒアリング調査においても、事業所の職員からの事務業務および支援業務と ICT との関連性を聴取したため、健康に関連した危険情報はなかった。

## 文献

一般社団法人発達・精神サポートネットワーク (2017). 厚生労働省障害者総合福祉推進事業「発達障害者の当事者同士の活動支援の在り方に関する調査報告書」

(<http://www.rehab.go.jp/application/files/9615/8408/8222/b74c1a06a4fa7b9cb396d3223cba0acc.pdf>) (2022年5月16日17時17分)

加藤進昌 (2017). AMED研究長寿・障害総合研究事業「発達障害者の特性をふまえた精神科ショートケア・プログラムの開発と臨床応用(修学・就労支援)に関する研究」([https://amedfind.amed.go.jp/amed/search/task\\_search\\_details.html](https://amedfind.amed.go.jp/amed/search/task_search_details.html)) (2022年5月16日17時16分)

国立障害者リハビリテーションセンター 企画・情報部 発達障害情報・支援センター (2021). 「新型コロナウイルス感染症拡大に伴う発達障害児者および家族への影響—当事者・家族向けアンケート調査結果より」([http://www.rehab.go.jp/application/files/8716/1224/5366/2021\\_02\\_.pdf](http://www.rehab.go.jp/application/files/8716/1224/5366/2021_02_.pdf)) (2022年5月16日17時16分)

厚生労働省障害福祉サービス等報酬改定検討チーム (2017). 第9回 (H29.9.13) 資料1 就労定着支援に係わる報酬・基準について (<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyo/kyokushougai/hokeinfukushibu-Kikakuka/0000177372.pdf>) (2022年5月17日15時16分)

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課 社会保障審議会障害者部会 (2021a). 第113回 (R.3.6.28) 資料2 障害者の居住支援について (<https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/000797837.pdf>) (2022年5月17日16時10分)

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課 社会保障審議会障害者部会 (2021b).

第 123 回 (R. 3. 12. 3) 参考資料

(<https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/000862037.pdf>) (2022 年 5 月 17 日 21 時 07 分)

岩上洋一・全国地域で暮らそうネットワーク  
(2018) . 地域で暮らそう！精神障害者の地域移行支援・地域定着支援・自立生活援助導入ガイド. 金剛出版.

PwC コンサルティング合同会社 (2021). 令和 2 年度障害者総合福祉推進事業 自立生活援助運営ガイドブック (令和 3 年 3 月)

(<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000798605.pdf>) (2022 年 5 月 17 日 15 時 15 分)

齊藤万比古 (2007). 厚生労働科学研究費補助金こころの健康科学研究事業 「思春期のひ

きこもりをもたらす精神科疾患の実態把握と 精神医学的治療・援助システムの構築に関する研究」

(<http://www.rehab.go.jp/application/files/7915/8417/9306/61.pdf>) (2022年5月16日17時15分)

辻井正次(2019). 戦略的創造研究推進事業(社会技術研究開発) 令和元(2019)年度研究開発実施報告書 「安全な暮らしをつくる新しい公／私空間の構築」研究開発領域「アプリを活用した発達障害青年成人の生活支援モデルの確立」

([https://www.jst.go.jp/ristex/funding/files/JST\\_1115150\\_17942526\\_2019\\_tsujii\\_YR.pdf](https://www.jst.go.jp/ristex/funding/files/JST_1115150_17942526_2019_tsujii_YR.pdf)) (2022年5月16日17時11分)

2. 学会発表

なし

## G. 研究発表

1. 論文発表

なし

## H. 知的財産権の出願・登録状況

なし