

## 障害福祉サービスにおける ICT 活用の実態調査

研究代表者 辻井 正次 中京大学現代社会学部  
研究分担者 明翫 光宜 中京大学心理学部  
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  
渡辺 由美子 市川市・福祉部障がい者施設課

### 研究協力者

青木 舞衣 中京大学大学院心理学研究科  
井川 みれい 中京大学大学院心理学研究科  
兼松 明日美 中京大学大学院心理学研究科  
山中 弥春 中京大学大学院心理学研究科  
柴田 彩乃 中京大学大学院心理学研究科  
壬生 隼斗 千葉県庁 健康福祉部 君津児童相談所 診断指導課

### 1. 研究目的

障害福祉サービスにおいて、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。これらの問題は、障害者への生活支援や個別の支援計画の質の問題にもつながる。このような状況の中、上記に述べた諸問題について ICT を活用することで施設職員の業務効率の向上ないし、支援サービスの向上につながることを期待されている。

しかし、現在 10000 件を超える障害福祉サービス事業者がわが国には存在するが、どれだけの ICT 設備環境があって、ICT をどのように事務業務や支援サービスに活用されているかについての実態に関するエビデンスが皆無である。そこで本研究では、全国の障害福祉サービス事業者における ICT を用いた業務や支援について大規模調査を行い、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により、支援者の業務負担軽減や支援サービス向上につながる ICT 活用の要因について整理を行う。

### 2. 方法

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。

大規模調査の内容については、第 1 回班会議（7 月 22 日）およびメール会議での討論を重ねていった。障害者福祉サービスの分野では ICT の普及率は現状ではかなり低く、職員に大きな負荷がかかっていることが予想された。

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。

調査票の質問項目は以下である。

(1) 障害福祉施設の基本情報（施設種別・職員数・利用者数・利用者の主な障害種別）

(2) ICT 設備に関する調査（パーソナルコンピュータ（以下 PC とする）・タブレット・インターネット環境・事務業務における ICT の活用状況・事業所におけるメールアドレスの取り扱い・オンラインビデオ会議システムの活用範囲）

(3) 事業所における「事務業務」の「負担感」, 「主観的業務時間」に関する尺度：障害福祉サービスの常勤職員の事務業務に詳しい分担研究者（浮貝・渡辺）が業務内容をリストアップした。

事務業務負担に関しては, 数量的把握のために加賀田ら（2016）と富永・小田（2017）による研究を参考にした。

リストアップされた障害福祉サービスの事務業務を質問項目として, 認知的側面に関する業務負担に関しては加賀田ら（2016）になら「5. 非常に大きな負担であると思う 4. かなり負担だと思 う 3. 世間並みの負担だと思 う 2. 多少負担に思 う 1. 全く負担はない」の 5 件法にて回答を求めた。得点が高いほど負担感が高いとされる。

各業務における仕事量に関する量を示し, 富永・小田（2017）になら「主観的業務時間とは職場および自宅等で費やした実質的な仕事時間の程度（富永・小田, 2017, P9）」と定義し, 「5. 非常に多くの業務時間を費やしている 4. かなり業務時間を費やしている 3. 世間並み業務時間を費やしている 2. 多少業務時間を費やしている 1. 全く業務時間を費やしていない」の 5 件法にて回答を求めた。得点が高いほど多くの時間を業務に費やしていることになる。

(4) 事業所における「利用者支援業務」の

「負担感」, 「主観的業務時間」に関する尺度：障害福祉サービスの常勤職員の利用者支援業務に詳しい分担研究者（浮貝・渡辺）が業務内容をリストアップした。

利用者支援業務負担に関しては, 数量的把握のために加賀田ら（2016）と富永・小田（2017）による研究を参考にした。

リストアップされた障害福祉サービスの利用者支援業務を質問項目として, 認知的側面に関する業務負担に関しては加賀田ら（2016）になら「5. 非常に大きな負担であると思う 4. かなり負担だと思 う 3. 世間並みの負担だと思 う 2. 多少負担に思 う 1. 全く負担はない」の 5 件法にて回答を求めた。得点が高いほど負担感が高いとされる。

各業務における仕事量に関する量を示し, 富永・小田（2017）になら「主観的業務時間とは職場および自宅等で費やした実質的な仕事時間の程度（富永・小田, 2017, P9）」と定義し, 「5. 非常に多くの業務時間を費やしている 4. かなり業務時間を費やしている 3. 世間並み業務時間を費やしている 2. 多少業務時間を費やしている 1. 全く業務時間を費やしていない」の 5 件法にて回答を求めた。得点が高いほど多くの時間を業務に費やしていることになる。

(5) 支援プログラムに関する ICT 活用

①利用者のアセスメントにおける ICT ツールの活用について尋ねた。

②利用者や家族との面談について対面か ICT ツールかについて尋ねた。

③業務支援での ICT 活用：事業所において活用している業務支援のツールについて尋ねた。

④支援者会議において活用する ICT ツール これらの ICT ツールが日々の支援にどれだけ役立っているかについて数量的把握を試みた。

(3) と (4) で使用した質問項目（事務業務のリスト）に対して, 「5. ICT の効率化を非

常に強く感じている 4. ICT の効率化をとっても感じている 3. 少しだけ ICT の方が便利だと思う 2. ICT 使用前と変わらない 1. 全く効率的はない（むしろ負担だ） 0. ICT を活用していない」の6件法にて回答を求めた。なお、得点が高いほど ICT の効果を感じているとみなした。

(6) ICT ツールを使用して支援業務で変わったことについて：中西・矢野（2021）の ICT 有効性認識尺度を参考に、利用者の支援業務を想定して項目を設定した。得点が高いほど ICT を活用することでポジティブな変化があったとみなした。

#### (7) ICT に関するイメージ

ICT は便利というイメージがある一方でストレスにも感じている人もいる。そこで ICT 活用について抱くイメージの数量的把握を試みた。伊藤ら（2018）の教員養成における

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。

倫理面への配慮：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を書面にて説明し、同意いただける場合に回答への協力を依頼し

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	

ICT ストレス尺度を参考に障害者福祉サービスの職員を想定して作成した。内容は常勤・非常勤問わず回答することを想定して広く ICT に関する不安やストレスに関するものと ICT に関する利便性を示した質問項目を設定した。「5. とてもそう思う 4. 少しそう思う 3. どちらともいえない 2. あまりそう思わない 1. 全くそう思わない」までの5件法にて回答を求めた。

(8) ICT を用いた個人情報管理, クラウドにおける情報管理, 情報管理規定の有無, 個人情報に関する意見（自由記述）について尋ねた。

た。なお、本調査は中京大学研究倫理委員会の審査を受け承認されている。

以下の質問紙の統計解析にはフリー統計分析ソフト HADVersion17.204（清水ら，2006）を用いた。

### 3. 研究結果と考察

#### (1) 事業所種別の分析

本調査に参加した回答全体の特徴について概観する。まず、施設種別について見てみる（表1, 図1）。

表1・図1をみると、90%の回答が共同生活援助（以下グループホームとする）か

らの回答であり, 次いで自立生活援助, その他であり, 就労定着支援事業からの回答は6件のみであった。

次に各事業所における利用者の障害種別について示した(表3, 図2~4)。

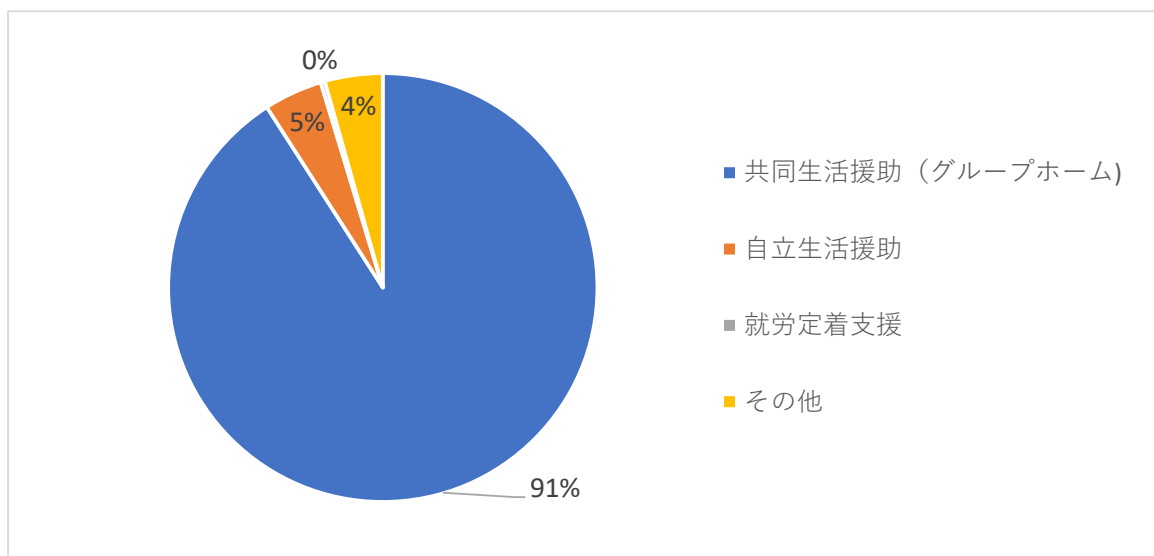


図1 調査回答の事業種別

表2に施設種別のスタッフ構成の結果について示した。各事業所の特徴としてグループホームは非常勤の生活支援員が多く, 地域生活支援員が自立生活援助, 就労定着支援・その他では利用者が多い分だけ, 常勤の生活支援員が多いことがうかがえた。

表2 施設種別のスタッフ構成

	共同生活援助 (GH)	自立生活援助	就労定着支援とその他
回答件数	1710	83	87
サービス管理責任者	1.8	1.4	3.9
生活支援員 (常勤)	3.4	3.1	9.8
生活支援員 (非常勤)	5.3	1.2	7.8
地域生活支援員 (常勤)	0.3	1.9	0.3

表3 各事業所における利用者の障害種別の内訳

	共同生活援助 (N=1693)	自立生活援助 (N=81)	就労定着支援・その他 (N=83)
知的障害が中心	1131	53	46
精神障害が中心	698	37	32
発達障害が中心	159	7	10
身体障害が中心	157	10	11
難病が中心	15	1	1
すべての障害を受け入れる	206	8	18

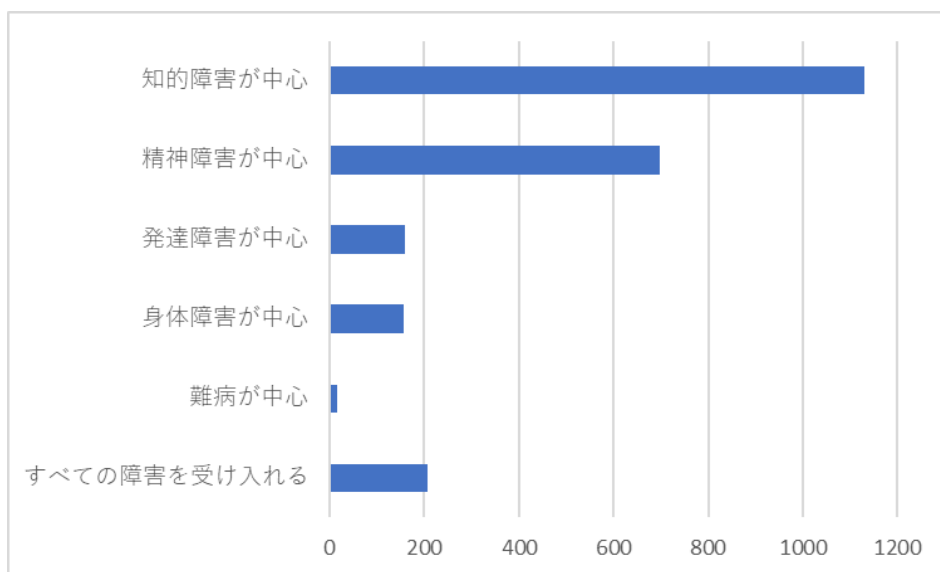


図2 グループホームにおける利用者の障害種別の内訳

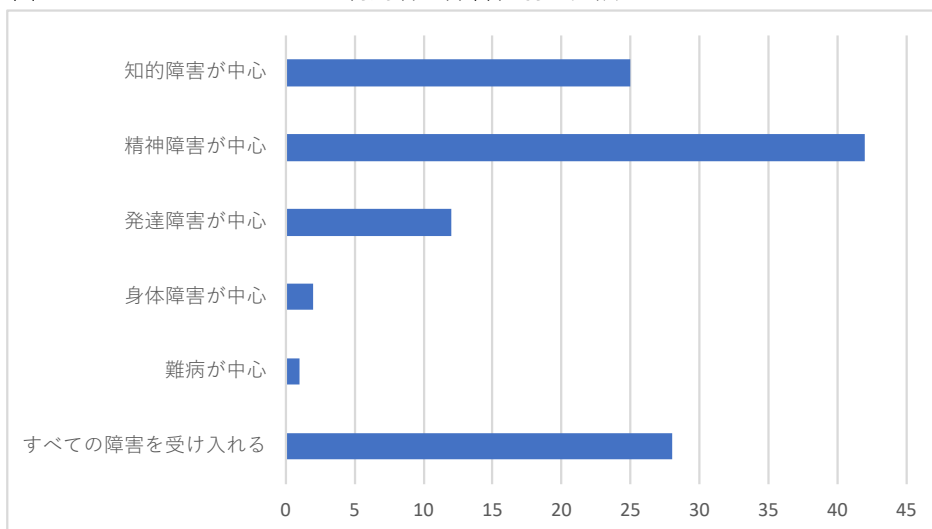


図3 自立生活援助における利用者の障害種別の内訳

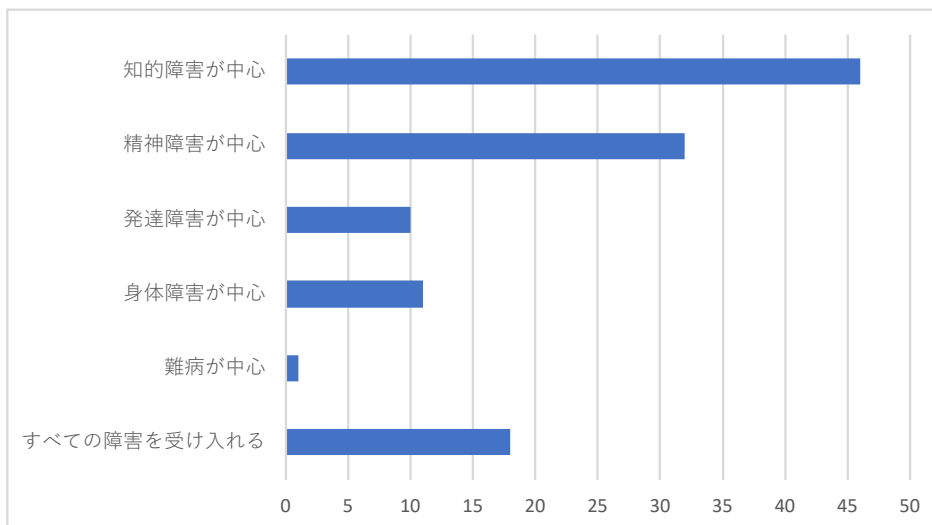


図4 就労定着支援・その他における利用者の障害種別の内訳

これらの内訳を概観すると、グループホームでは知的障害の利用者が多い傾向があり、自立生活援助は精神障害の利用者が多い傾向があることがわかる。

ICT 環境について、必須ツールと考えられる PC の設備状況について示した（表 4、図 5～7）。

表 4 における各事業所における PC の設備状況についてカイ二乗検定を行ったところ 1% 水準で有意差が認められた ( $\chi^2(10) = 178.108$ )。下位検定として残差分析を行い、多重比較においては Holm 法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

グループホームでは「0 台（所有なし）」、「施設事務所に 1 台」、「施設事務所に 2～3 台」の回答が 5% 水準で有意に多かった。

自立生活援助では「常勤職員 1 人につき 1 台」の回答が 5% 水準で有意に多かった。

就労定着支援・その他では「その日に出勤する常勤職員の台数がある」、「常勤職員 1 人につき 1 台」の回答が多かった。

表4 各事業所におけるPC設備状況

	共同生活援助 (N = 1669)	自立生活援助 (N = 81)	就労定着支援・その他 (N = 86)
0台（所有無し）	104	0	0
施設事務所に1台のみ	333	4	4
施設事務所に2～3台	525	8	16
各グループホームごとに1台以上	257	3	10
その日に出勤する常勤職員分の台数がある	141	10	18
常勤職員につき1人1台	309	56	38

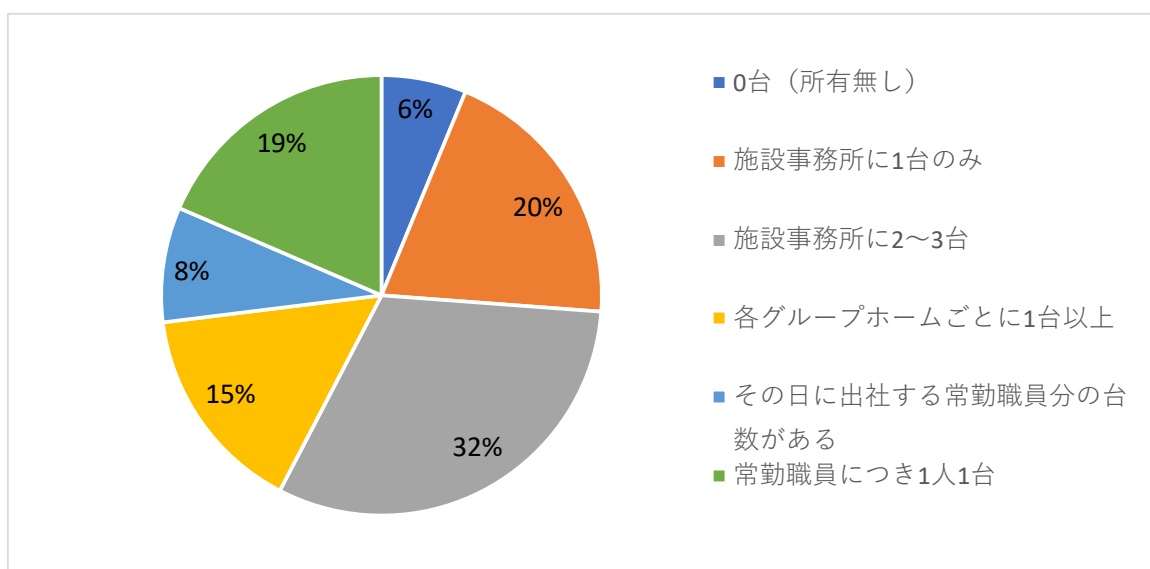


図5 グループホームにおけるPC設備状況

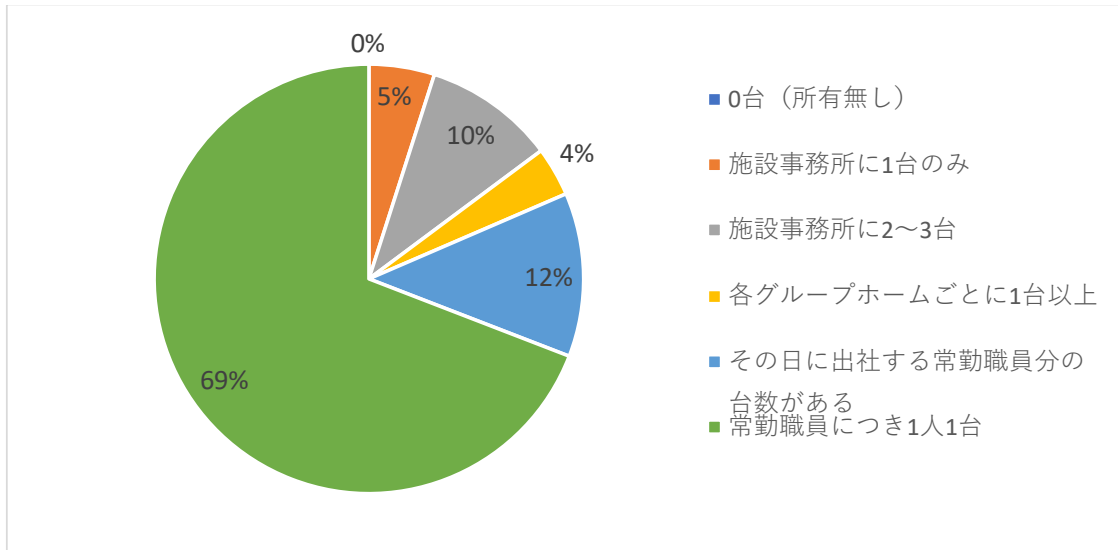


図6 自立生活援助におけるPC設備状況

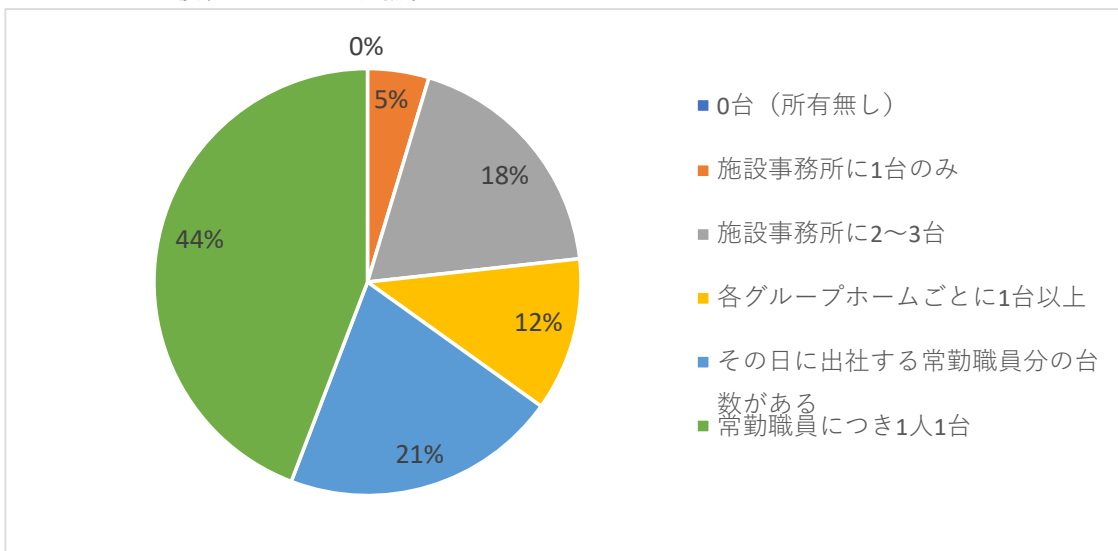


図7 就労定着支援・その他におけるPC設備状況

次にタブレットの設備状況について示した  
(表5, 図8～10)。

表5 各事業所のタブレット設備状況

	共同生活援助	自立生活援助	就労定着支援・その他
	(N=1676)	(N=81)	(N=85)
0台（所有無し：職員のスマートフォンで対応）	1261	46	51
施設事務所に1台のみ	181	17	12
施設事務所に2～3台	106	8	11
各エリアやブロック、ホーム単位などに1台以上	95	2	6
その日に出社する常勤職員分の台数がある	9	1	3
常勤職員につき1人1台	24	7	2

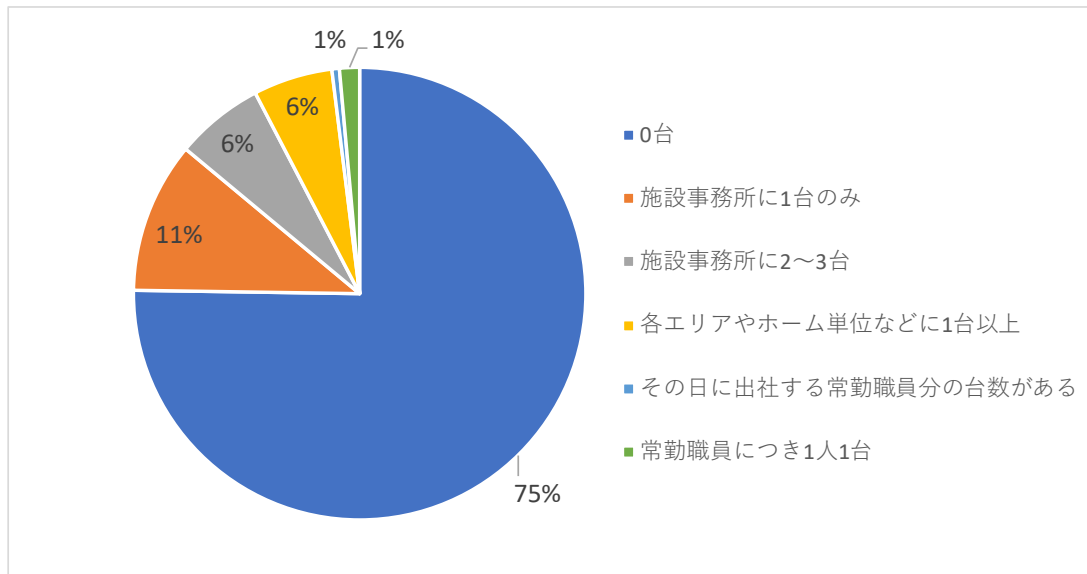


図8 グループホームにおけるタブレット設備状況

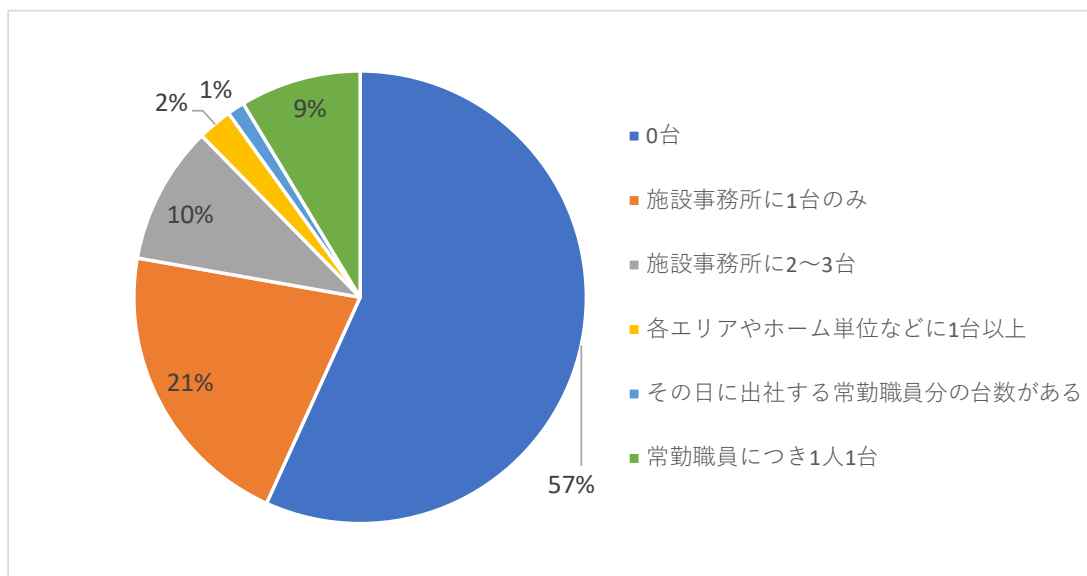


図9 自立生活援助におけるタブレット設備状況

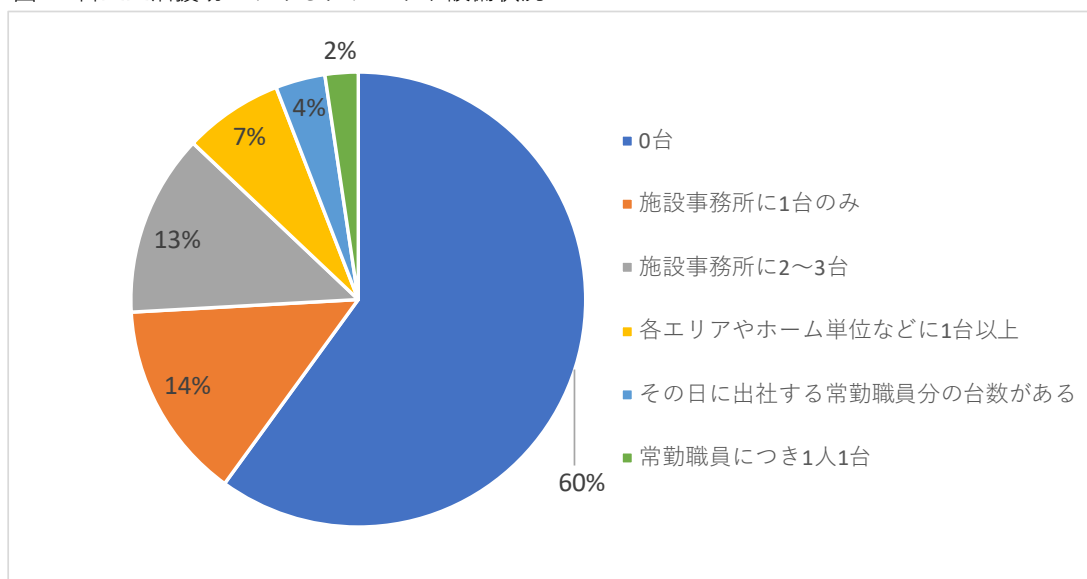


図10 就労定着支援・その他におけるタブレット設備状況



表5における各事業所におけるタブレットの設備状況についてカイ二乗検定を行ったところ1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(10)=54.800$ )。下位検定として残差分析を行い,多重比較においてHolm法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

グループホームでは「0台(所有なし)」の回答が5%水準で有意に多かった。

自立生活援助では「施設事務所に1台のみ」と「常勤職員1人につき1台」の回答が5%水準で有意に多かった。

就労定着支援・その他では「各エリアやホーム単位などに1台以上」,「その日に出勤する常勤職員分の台数がある」の回答が5%水準で有意に多かった。

次にICTに不可欠なインターネット設備状況について示す。LANについて取り上げる(表6,図11)。

表6における各事業所におけるLANの設備状況についてカイ二乗検定を行ったところ1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(2)=12.653$ )。下位検定として残差分析を行い,多重比較においてHolm法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

グループホームでは「LAN設備なし」の回答が5%水準で有意に多く,「LAN設備あり」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「LAN設備なし」の回答が5%水準で有意に少なく,「LAN設備あり」の回答が5%水準で有意に多かった。

表6 各事業所におけるLAN設備状況

	共同生活援助 (N=1672)	自立生活援助 (N=82)	就労定着支援・その他 (N=86)
LAN設備あり	1397	74	83
LAN設備なし	275	8	3

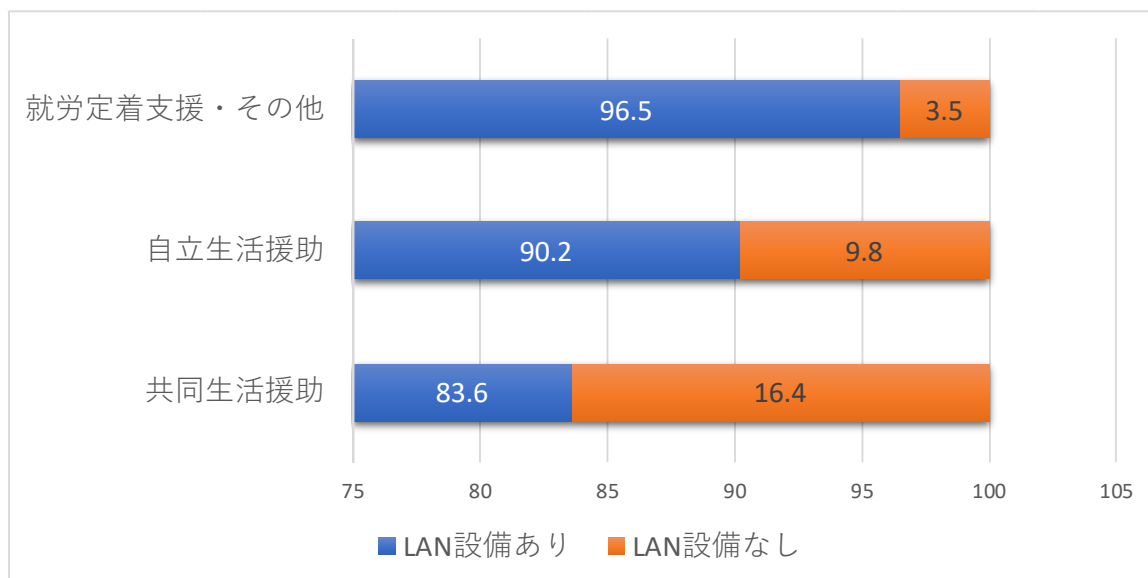


図11 各事業所におけるLAN設備状況

同じくインターネット環境で重要な Wi-Fi 設備状況について示す（表 7, 図 12）。

表7 各事業所におけるWi-Fi設備状況

	共同生活援助 (N=1672)	自立生活援助 (N=82)	就労定着支援・その他 (N=86)
Wi-Fi設備あり	1281	73	83
Wi-Fi設備なし	397	9	3

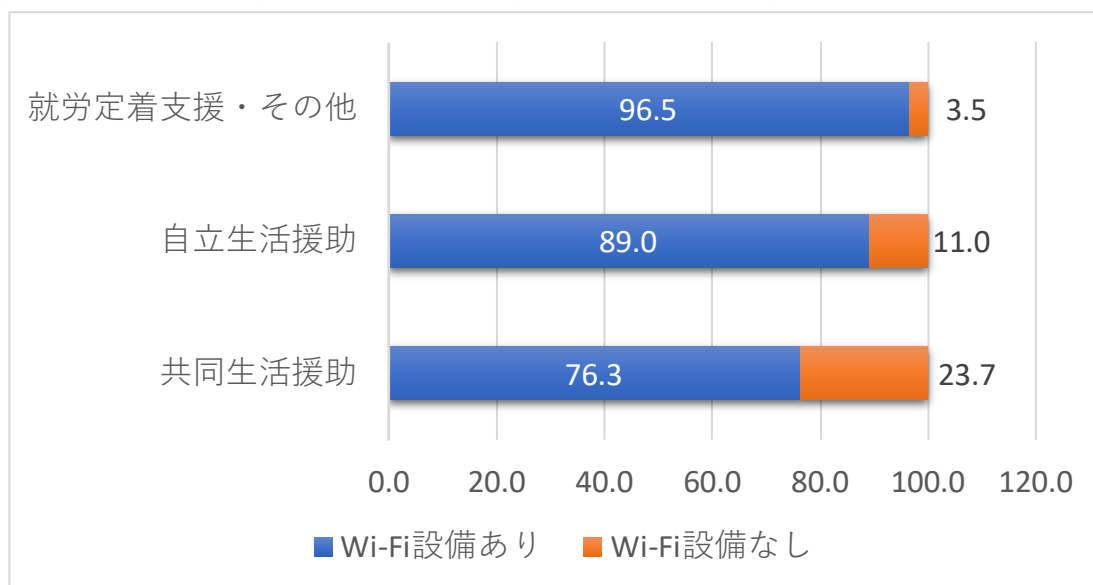


図12 各事業所におけるWi-Fi設備状況

表 7 における各事業所における Wi-Fi の設備状況についてカイ二乗検定を行ったところ 1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(2) = 25.518$ )。下位検定として残差分析を行い, 多重比較においては Holm 法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

グループホームでは「Wi-Fi 設備なし」の回答が 5%水準で有意に多く, 「Wi-Fi 設備あり」の回答が 5%水準で有意に少なかった。

自立生活援助と就労定着支援・その他はともに「Wi-Fi 設備なし」の回答が 5%水準で有意に少なく, 「Wi-Fi 設備あり」の回答が 5%水準で有意に多かった。

次に ICT 化が推進されている 1 つの指標と考えられる事業所のメールアドレスについて 3 事業種ごとに比較を行った (表 8, 図 13)。

表8 各事業所のメールアドレス活用状況

	共同生活援助 (N=1665)	自立生活援助 (N=81)	就労定着支援・その他 (N=84)
法人もしくは事業所の代表アドレスのみ	834	19	35
代表アドレスおよび各部署のアドレスのみ	425	16	20
職員専用のメールアドレスがあり、活用されている	286	40	24
職員専用のメールアドレスがあるが、あまり活用されていない	84	4	4
職員専用のメールアドレスがない	36	2	1

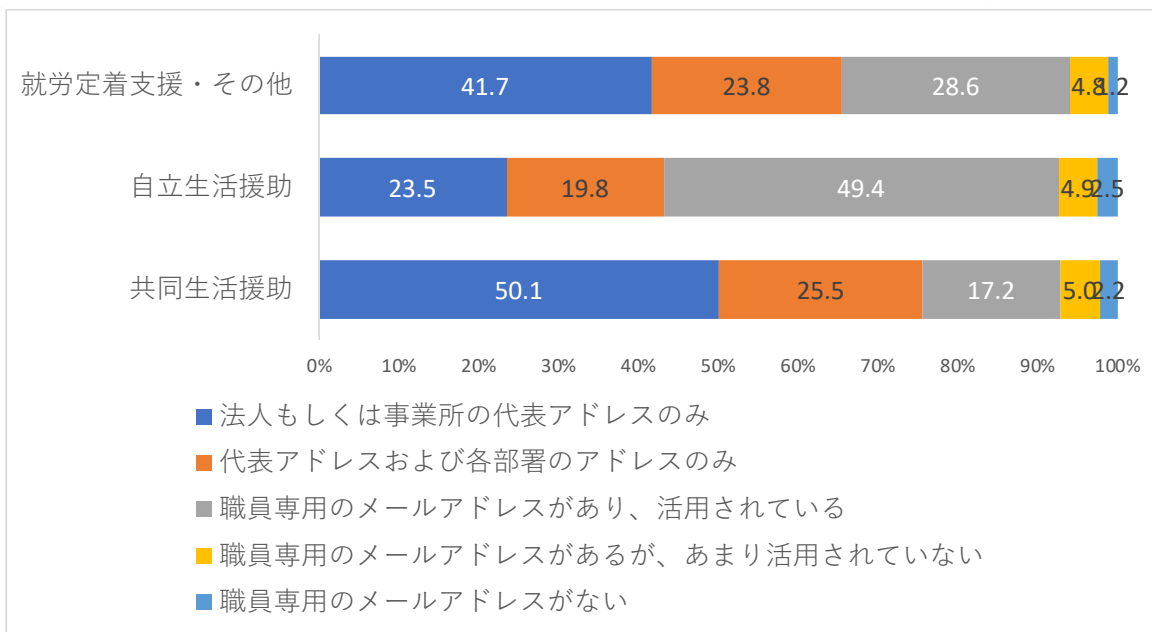


図13 事業所のメールアドレス活用状況

表8における各事業所におけるWi-Fiの設備状況についてカイ二乗検定を行ったところ1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(8) = 59.643$ )。下位検定として残差分析を行い、多重比較においてHolm法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

グループホームでは「法人もしくは事業所のアドレスのみ」の回答が5%水準で有意に多く、「職員用のメールアドレスがあり、活用されている」の回答が5%水準で有意に少なかった。

自立生活援助は、「法人もしくは事業所のアドレスのみ」の回答が5%水準で有意に少なく、「職員用のメールアドレスがあり、活用されている」の回答が5%水準で有意に多かった。

就労定着支援・その他も「職員用のメールアドレスがあり、活用されている」の回答が5%水準で有意に多かった。

ICTを事務業務にどれだけ活用しているかについて尋ねたところ以下の結果であった(表9, 図16)。

表9 事務業務におけるICT活用状況

ICT活用状況	共同生活援助 (N = 1668)	自立生活援助 (N = 81)	就労定着支援・その他 (N = 87)
頻繁に使用する	876	63	64
たまに使用する	496	14	15
ほとんど活用していない	296	4	8

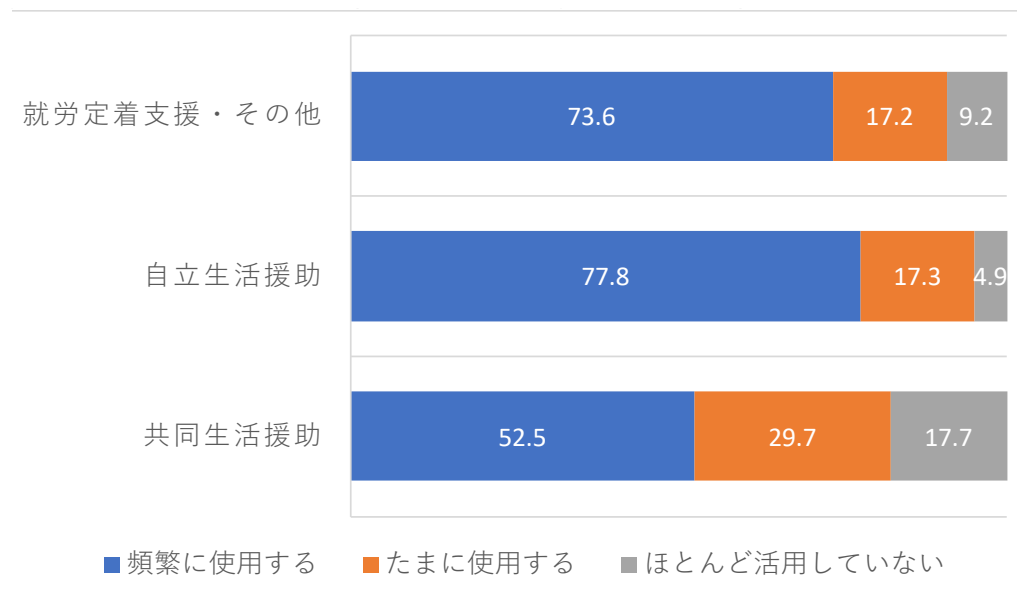


図16 事務業務におけるICT活用状況

表9における各事業所における事務作業におけるICT活用についてカイ二乗検定を行ったところ1%水準で有意差が認められた

( $\chi^2(4) = 34.003$ )。下位検定として残差分析を行い、多重比較においてHolm法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

グループホームでは「たまに活用する」、「ほとんど活用していない」の回答が5%水準で有意に多く、「頻繁に活用する」の回答が5%水準で有意に少なかった。

自立生活援助は、「頻繁に活用する」の回答が5%水準で有意に多く、「たまに活用する」、「ほとんど活用していない」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、「頻繁に活用する」の回答が5%水準で有意に多く、「たまに活用する」の回答が5%水準で有意に少なかった。

ICT活用の1つのオンラインビデオ会議システムがある。オンラインビデオ会議システムの各事業所における活用範囲を尋ねたところ回答結果は以下であった(表10, 図17~19)。

表10 各事業所におけるオンラインビデオ会議システムの活用範囲

	共同生活援助 (N = 1529)	自立生活援助 (N = 79)	就労定着支援・その他 (N = 86)
事業所内で職員のみが使用	959	31	49
支援会議などで相談支援専門員や その他の機関、職種とも活用	727	68	56
利用者本人が活用、職員と共有	77	11	8

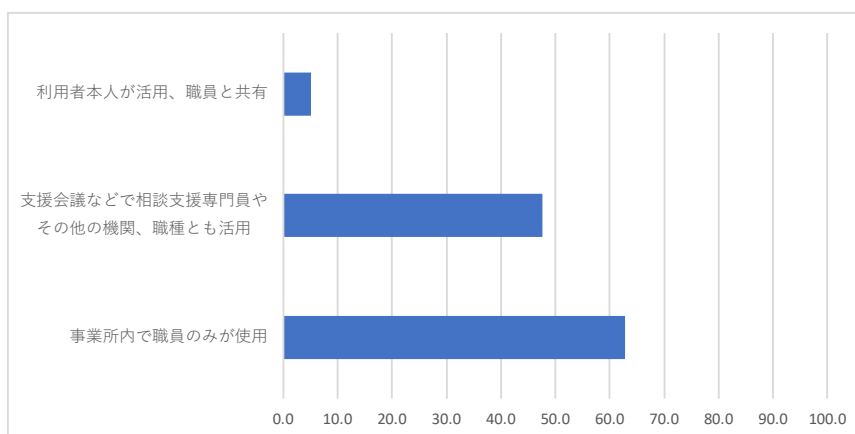


図17 グループホームにおけるオンラインビデオ会議システムの利用範囲

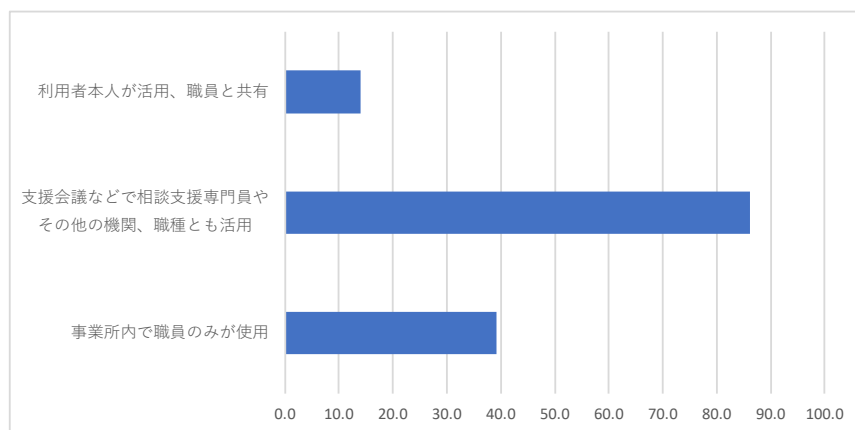


図18 自立生活援助におけるオンラインビデオ会議システムの利用範囲

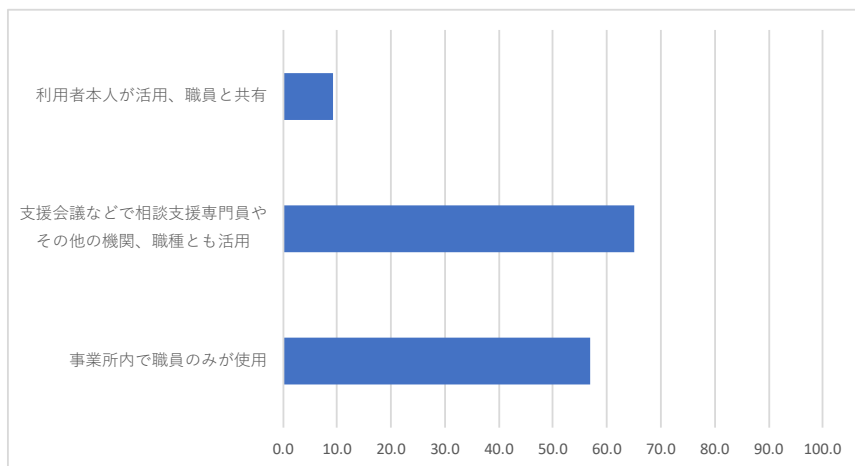


図19 就労定着支援・その他におけるオンラインビデオ会議システムの利用範囲

表 10 および図 17～19 から、グループホームおよび就労定着支援・その他は、オンラインビデオ会議システムは職員のミーティング等に多く活用され、自立生活援助では外部の支援者も含めた支援会議にて活用されていることがうかがえた。

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（表 11、図 20）。

表 11 における各事業所における利用者へのアセスメント状況についてカイ二乗検定を行ったところ 1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(6) = 33.571$ )。下位検定として残差分析を行い、多重比較において Holm 法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

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。

表11 利用者へのアセスメント状況

	共同生活援助 (N=1611)	自立生活援助 (N=80)	就労定着支援・その他 (N=82)
特にアセスメントツールを活用していない (施設独自の観点で利用者の状態像を把握)	1366	52	58
病院など他機関での心理検査結果を 参考にしている	179	21	20
ICTツールを活用していないが 心理検査等のアセスメントツールを活用している	27	3	1
ICTツールにアセスメントツールが 組み込まれており、それを活用している	39	4	3

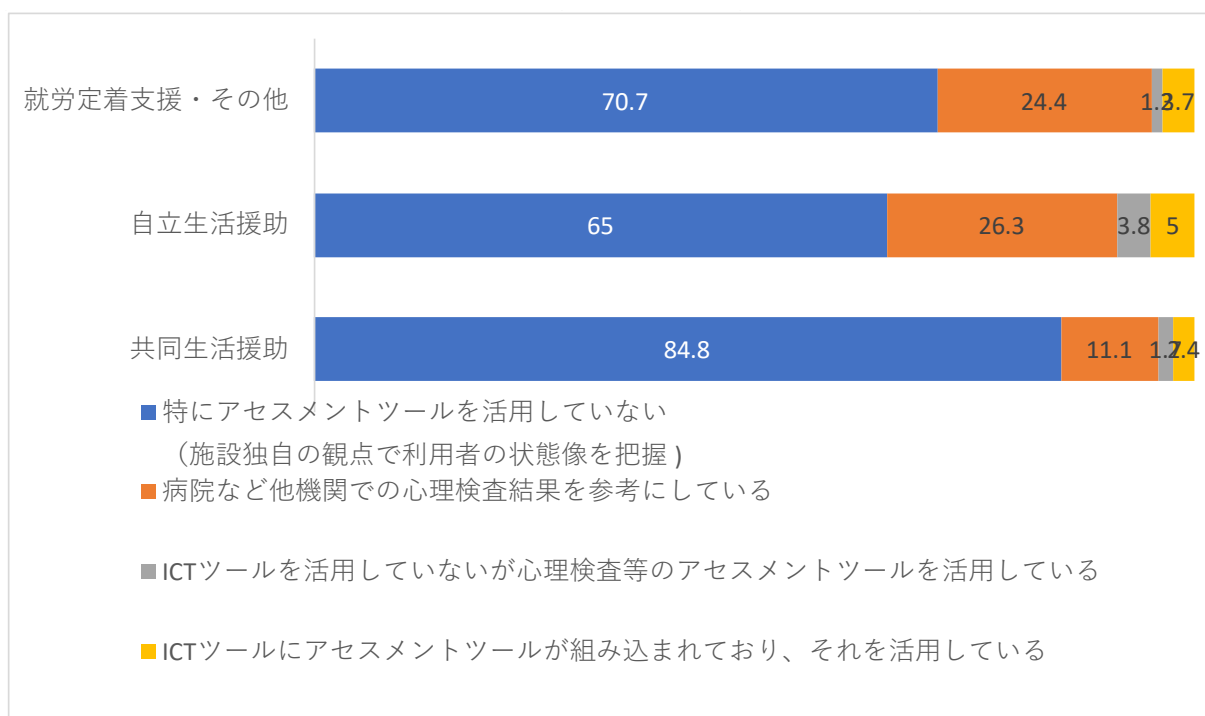


図20 利用者へのアセスメント状況

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。

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 (表 12, 図 21)。

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。

表12 ICT活用の際の個人情報の取り扱い

	共同生活援助 (N=1526)	自立生活援助 (N=82)	就労定着支援・その他 (N=82)
個人情報を取り扱っている	912	64	56
個人情報を取り扱っていない	614	18	26

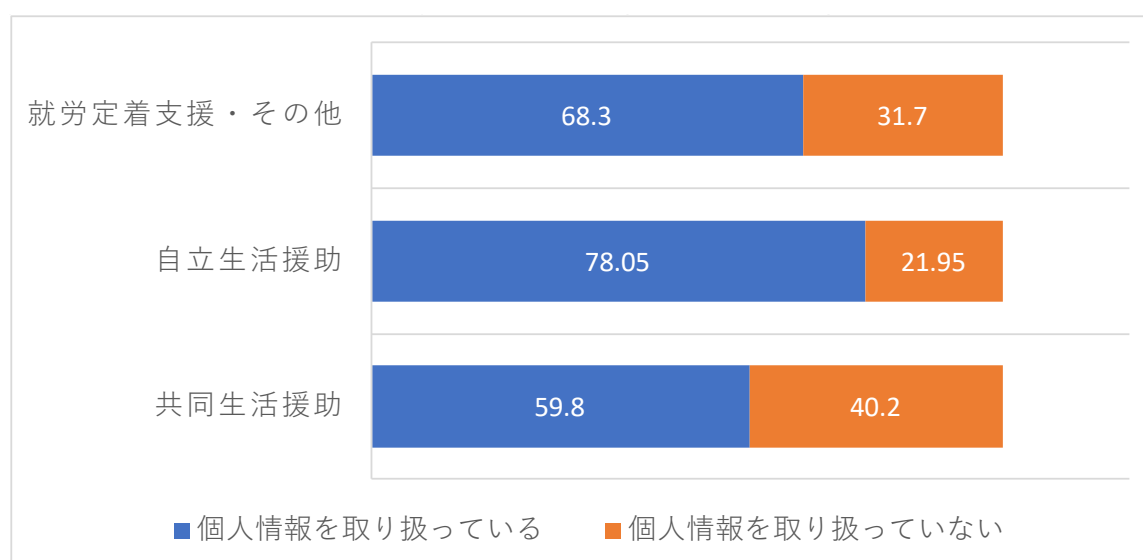


図21 ICT活用の際の個人情報の取り扱い

表 12 における各事業所における利用者へのアセスメント状況についてカイ二乗検定を行ったところ1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(2) = 12.836$ )。下位検定として残差分析を行い, 多重比較において Holm 法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

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。

障害者福祉サービスに本格的に ICT を活用していくとクラウド上に利用者の状態把握などの想定を検討していくことになる。そこでクラウド上に利用者の状態把握の検討をしたことがあるかどうかについて回答を求めた (表 13, 図 22)。

表13 クラウド上での利用者の状態像把握などの検討の有無

	共同生活援助 (N = 1534)	自立生活援助 (N = 82)	就労定着支援・その他 (N = 82)
検討したことがある	345	45	20
検討したことがない	1189	37	62

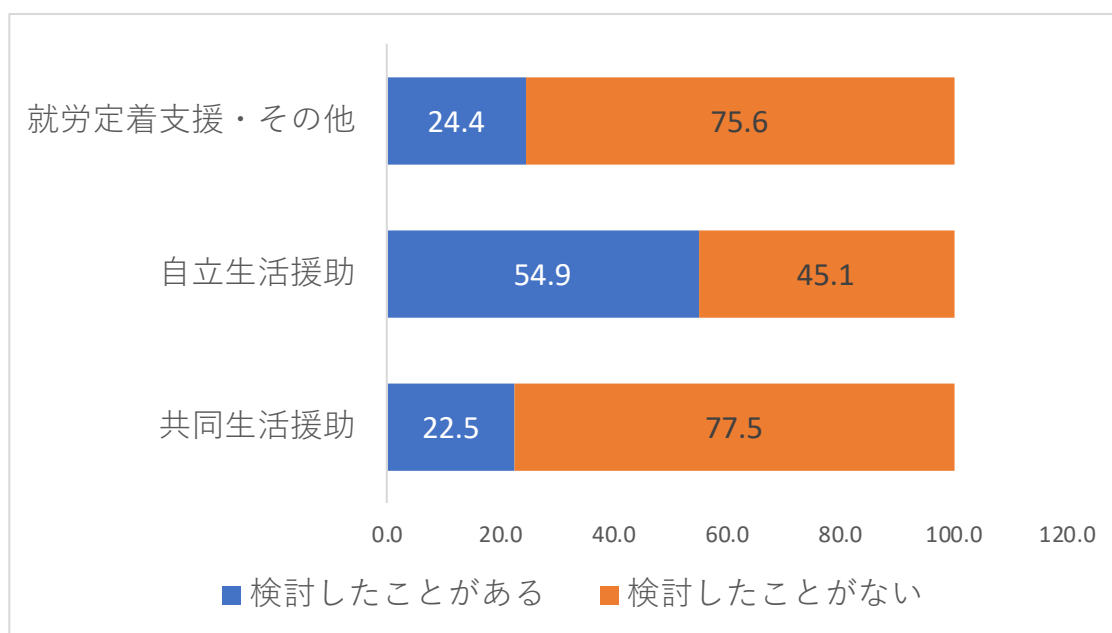


図22 クラウド上での利用者の状態像把握などの検討の有無

表 13 における各事業所における利用者へのアセスメント状況についてカイ二乗検定を行ったところ 1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(2) = 44.583$ )。下位検定として残差分析を行い、多重比較において Holm 法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

事業所の情報管理規定やセキュリティポリシーにおいてクラウドでの情報管理を想定したものがあかどうかについて回答を求めた (表 14, 図 23)。

グループホームでは「検討したことが無い」の回答が 5%水準で有意に多く、「検討したことがある」の回答が 5%水準で有意に少なかった。

自立生活援助では「検討したことがある」の回答が 5%水準で有意に多く、「検討したことがない」の回答が 5%水準で有意に少なかった。



表14 情報管理規定やセキュリティポリシーにおいてクラウドでの情報管理を想定したものがあるか

	共同生活援助 (N=1532)	自立生活援助 (N=80)	就労定着支援・その他 (N=82)
あり	309	30	19
なし	1223	50	63

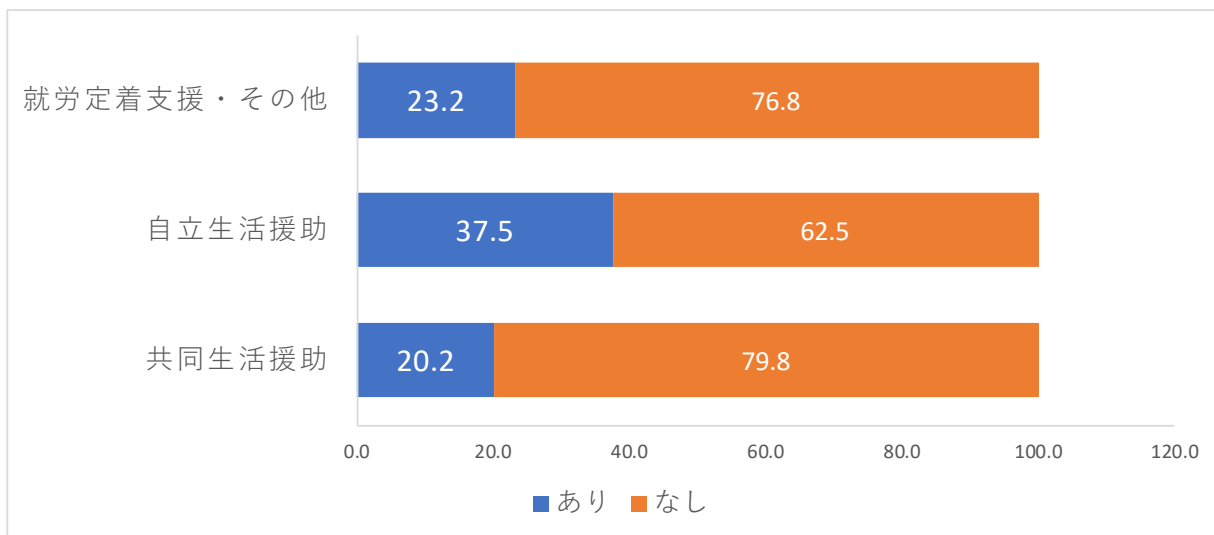


図23 情報管理規定やセキュリティポリシーにおいてクラウドでの情報管理を想定したものがあるか

表 14 における各事業所における利用者へのアセスメント状況についてカイ二乗検定を行ったところ 1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(2) = 13.915$ )。下位検定として残差分析を行い、多重比較においては Holm 法にて検討したところ以下のような特徴がみられた。

グループホームでは「なし」の回答が 5%水準で有意に多く、「あり」の回答が 5%水準で有意に少なかった。

自立生活援助では「あり」の回答が 5%水準で有意に多く、「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 (表 15, 図 24)

表 15 における各事業所における利用者へのアセスメント状況についてカイ二乗検定を行ったところ 1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(6) = 19.242$ )。下位検定として残差分析を行い、多重比較において Holm 法にて検討し

たところ以下のような特徴がみられた。

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。

表15 施設におけるICTツールの導入

	共同生活援助 (N = 1532)	自立生活援助 (N = 80)	就労定着支援・その他 (N = 82)
導入済み	571	37	34
導入予定	54	5	9
導入の予定はないが希望としてはある	307	18	23
導入の予定も希望もない	350	9	13

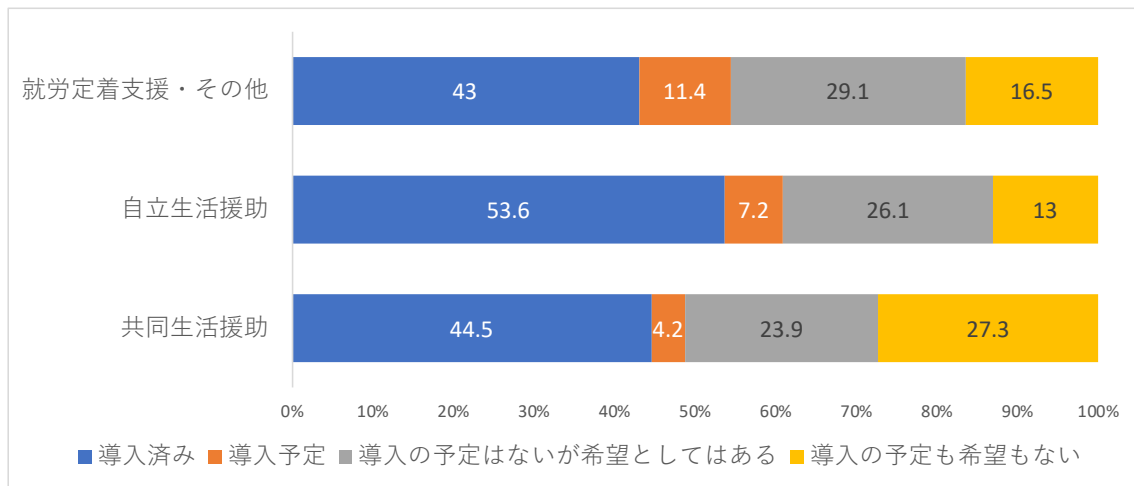


図24 施設におけるICTツールの導入

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。

以上のことから各事業種別において、ICT の活用状況や ICT の普及に違いがみられ、かつ業務内容に違いが明確なため、以下の分析はグループホーム、自立生活援助と事業種別ごとに分析していくことにする。なお、就労定着支援・その他については事業において均質な集団ではないため以下の分析からは除いた。

## (2) 本調査で作成した質問紙の信頼性の検討

本調査では事務業務の負担感や ICT の効率化についての数量的把握を試みるため、質問紙を作成した。

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 項目の回答結果に対して最尤法にて探索的因子分析を行った。スクリープロットの落差を検討して 2 因子が妥当であると判断した。次に 2 因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を基準とした。

その結果 2 因子が抽出された (表 16-1)。第 1 因子は 6 項目が利用者の支援記録に関する項目で構成されているため「支援記録業務」因子とした。第 2 因子は 5 項目が行政対応や請求業務などに関する項目で構成されているため「事務業務」因子とした。信頼性を示す  $\alpha$  係数は支援記録業務因子が .885, 事務業務因子が .836 であった。

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。スクリープロットの落差を検討して 2 因子が妥当であると判断した。次に 2 因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を基準とした。その結果 2 因子が抽出された (表 16-2)。削除された項目は「2. 職員勤務のシフト作り」であった。

第 1 因子は 6 項目が利用者の支援記録に関する項目で構成されているため「支援記録業務」因子とした。第 2 因子は 3 項目が行政対応や請求業務などに関する項目で構成されているため「事務業務」因子とした。信頼性を示す  $\alpha$  係数は支援記録業務因子が .885, 事務業務因子が .836 であった。

表 16-1 グループホームにおける事務業務の業務負担感の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
9. 支援者会議、カンファレンス	.873	-.040	.717
8. 家族との連絡帳の記入	.785	-.155	.477
10. 会議資料の作成	.764	.045	.631
4. 業務日誌記録の作成	.671	.088	.538
3. 支援記録の作成	.644	.161	.580
7. 利用者の支援計画の作成	.538	.247	.528
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成	-.085	.910	.732
6. 地域指導 (監査) に関わる書類整備	-.113	.877	.649
1. 請求事務や会計事務に関する業務について	.150	.546	.430
2. 職員勤務のシフト作り	.261	.425	.398
11. 職員の勤怠管理や給与計算 (年末調整等)	.260	.423	.393

表16-2 自立生活援助における事務業務の業務負担感の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
9. 利用者会議、カンファレンス	.965	-.136	.774
10. 会議資料の作成	.861	-.145	.595
7. 利用者の支援計画の作成	.584	.238	.584
3. 支援記録の作成	.575	.365	.747
8. 家族との連絡帳の記入	.513	-.053	.230
4. 業務日誌記録の作成	.476	.325	.539
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成	-.014	.859	.721
1. 請求事務や会計事務に関する業務について	.010	.771	.605
6. 地域指導（監査）に関わる書類整備	-.097	.704	.414
11. 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）	-.073	.700	.426

同じくグループホームにおける事務業務の主観的業務時間に関する質問紙の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。スクリープロットの落差を検討して2因子が妥当であると判断した。

次に2因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として、それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「2. 職員勤務のシフト作り」、  
「11. 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）」であった。その結果、2因子が抽出された（表17-1）。第1因子は6項目が利用者の支援記録に関する項目で構成されているため「支援記録業務」因子とした。第2因子は5項目が行政対応や請求業務などに関する項目で構成されているため「事務業務」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は支援記録業務因子が.877、事務業務因子が.796であった。

同じく自立生活援助における事務業務の主観的業務時間に関する質問紙の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。スクリープロットの落差を検討して2因子が妥当であると判断した。

次に2因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として、それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「8. 家族との連絡帳の記入」であった。その結果、2因子が抽出された（表17-2）。第1因子は6項目が利用者の支援記録に関する項目で構成されているため「支援記録業務」因子とした。第2因子は5項目が行政対応や請求業務などに関する項目で構成されているため「事務業務」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は支援記録業務因子が.913、事務業務因子が.853であった。

表17-1 グループホームにおける事務業務の主観的業務時間の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
9.☑援者会議、カンファレンス	<b>.776</b>	.026	.628
4.☑務日誌記録の作成	<b>.771</b>	-.020	.575
8.☑族との連絡帳の記入	<b>.743</b>	-.144	.442
10.☑議資料の作成	<b>.740</b>	.059	.605
3.☑援記録の作成	<b>.738</b>	.087	.631
7.☑用者の支援計画の作成	<b>.465</b>	.342	.527
6.☑地指導（監査）に関わる書類整備	-.141	<b>.985</b>	.821
5.☑政へ提出する体制届などの書類作成	.022	<b>.813</b>	.682
1.☑求事務や会計事務に関する業務について	.258	<b>.397</b>	.349

表17-2 自立生活援助における事務業務の主観的業務時間の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
3.☑援記録の作成	<b>.914</b>	-.076	.743
10.☑議資料の作成	<b>.840</b>	.015	.723
9.☑援者会議、カンファレンス	<b>.833</b>	-.011	.682
7.☑用者の支援計画の作成	<b>.799</b>	.089	.746
4.☑務日誌記録の作成	<b>.664</b>	.109	.556
5.☑政へ提出する体制届などの書類作成	.064	<b>.840</b>	.786
11.☑員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）	-.123	<b>.783</b>	.492
6.☑地指導（監査）に関わる書類整備	.024	<b>.748</b>	.584
1.☑求事務や会計事務に関する業務について	.215	<b>.655</b>	.672
2.☑員勤務のシフト作り	.073	<b>.514</b>	.323

表18 グループホームにおけるICTの有用性に関する因子分析結果

項目	Factor1	共通性
6.☑Tを使うことで、利用者の適応行動の指導時間がより持てるようになった	<b>.895</b>	.802
2.☑Tを使うことで、利用者の適応行動の指導がわかりやすくなった	<b>.876</b>	.767
5.☑Tを使うことで、利用者家族の相談業務の時間がより持てるようになった	<b>.844</b>	.713
7.☑Tを使うことで、利用者が自分の課題に集中して取り組むようになった	<b>.834</b>	.696
3.☑Tを使うことで、利用者との課題内容を振り返りやすくなった	<b>.828</b>	.686
9.☑Tを使うことで、利用者と支援者とで考えや意見を共有するようになった	<b>.824</b>	.679
8.☑Tを使うことで、利用者と支援者と課題を共有するようになった	<b>.798</b>	.638
1.☑Tを使うことで、利用者との関わりの時間がより持てるようになった	<b>.791</b>	.625
4.☑Tを使うことで、利用者の課題の様子や記録を残しやすくなった	<b>.688</b>	.473
10.☑Tを使うことで、職員同士で考えや意見を共有するようになった	<b>.662</b>	.439

さらにグループホームにおける事務業務の ICT 効率化に関する質問紙 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。スクリープロットの落差を検討して 1 因子が妥当であると判断した (表 18)。

次に 1 因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目はなかった。第 1 因子は 11 項目が事務業務に関する項目で構成されているため「業務」因子とした。信頼性を示す  $\alpha$  係数は事務因子が .960 であった。

なお自立生活援助における ICT 効率化に関する因子分析結果も同様の 1 因子となり, 信頼性係数は .949 であった。

次にグループホームにおける支援業務の負担感に関する質問紙 10 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。スクリープロットの落差を検討して 2 因子が妥当であると判断した。

次に 2 因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「4. 利用者の金銭管理 (小遣い, 生活費, 預金, 預り金)」, 「6. 利用者の生活全般 (適応行動) の指導」, 「8. 利用者の通院同行」であった。その結果, 2 因子が抽出された (表 19-1)。第 1 因子は 5 項目が利用者や家族の相談支援に関する項目で構成されているため「相談支援」因子とした。第 2 因子は 2 項目が就労などに関する項目で構成されているため「就労支援」因子とした。信頼性を示す  $\alpha$  係数は相談支援因子が .863, 就労支援因子が .775 であった。

自立生活援助における支援業務の負担感に関する質問紙の 10 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。スクリー

プロットの落差を検討して 1 因子が妥当であると判断した (表 19-2)。

次に 1 因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「4. 利用者の金銭管理 (小遣い, 生活費, 預金, 預り金)」であった。第 1 因子は 11 項目が事務業務に関する項目で構成されているため「支援業務」因子とした。信頼性を示す  $\alpha$  係数は事務因子が .890 であった。

項目	Factor1	Factor2	共通性
3.利用者の個別支援計画のモニタリング	<b>.917</b>	-.080	.756
1.利用者のアセスメント	<b>.884</b>	-.093	.689
2.利用者の相談業務	<b>.726</b>	.069	.593
10.個別支援会議や関係機関との会議	<b>.478</b>	.350	.556
5.利用者家族の相談業務	<b>.419</b>	.377	.512
9.職場訪問	-.140	<b>.911</b>	.692
7.利用者の就労・作業スキルの指導	.077	<b>.663</b>	.509

項目	Factor1	共通性
3.利用者の個別支援計画のモニタリング	<b>.853</b>	.728
1.利用者のアセスメント	<b>.820</b>	.672
10.個別支援会議や関係機関との会議	<b>.798</b>	.636
5.利用者家族の相談業務	<b>.797</b>	.635
2.利用者の相談業務	<b>.758</b>	.575
8.利用者の通院同行	<b>.742</b>	.551
6.利用者の生活全般（適応行動）の指導	<b>.573</b>	.328
9.職場訪問	<b>.452</b>	.204
7.利用者の就労・作業スキルの指導	<b>.445</b>	.198

次にグループホームにおける支援業務の主観的業務時間に関する質問紙の10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。スクリープロットの落差を検討して2因子が妥当であると判断した。

次に2因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として、それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「4.利用者の金銭管理（小遣い、生活費、預金、預り金）」、「8.利用者の通院同行」であった。その結果、2因子が抽出された（表20-1）。第1因子は5項目が利用者の相談支援に関する項目で構成されているため「利用者支援」因子とした。第2因子は3項目が就労および家族などに関する項目で構成されているため「関係者支援」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は利用者支援因子が.872、関係者支援因子が.798であった。

自立生活援助における支援業務の主観的業務時間に関する質問紙の10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。スクリープロットの落差を検討して3因子が妥当であると判断した。

次に3因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として、それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目はなく、3因子が抽出された（表20-2）。第1因子は6項目が利用者の相談支援に関する項目で構成されているため「利用者相談支援」因子とした。第2因子は2項目が就労などに関する項目で構成されているため「就労支援」因子とした。第3因子は利用者の生活に関する2項目で構成されているため「生活支援」因子とした。信頼性を示す $\alpha$

表20-1 グループホームにおける支援業務の主観的業務時間

項目	Factor1	Factor2	共通性
3.☑利用者の個別支援計画のモニタリング	<b>.934</b>	-.105	.756
1.☑利用者のアセスメント	<b>.927</b>	-.123	.728
2.☑利用者の相談業務	<b>.650</b>	.141	.560
10.☑別支援会議や関係機関との会議	<b>.495</b>	.328	.563
6.☑利用者の生活全般（適応行動）の指導	<b>.452</b>	.305	.475
9.☑場訪問	-.112	<b>.877</b>	.655
7.☑利用者の就労・作業スキルの指導	-.019	<b>.807</b>	.632
5.☑利用者家族の相談業務	.323	<b>.477</b>	.531

表20-2 自立生活援助における支援業務の主観的業務時間

項目	Factor1	Factor2	Factor3	共通性
3.☑利用者の個別支援計画のモニタリング	<b>1.013</b>	-.032	-.104	.900
2.☑利用者の相談業務	<b>.913</b>	-.219	.059	.698
1.☑利用者のアセスメント	<b>.762</b>	-.004	.171	.736
10.☑別支援会議や関係機関との会議	<b>.743</b>	.257	-.096	.748
5.☑利用者家族の相談業務	<b>.652</b>	.207	-.062	.572
8.☑利用者の通院同行	<b>.638</b>	.043	.146	.560
9.☑場訪問	.078	<b>.987</b>	-.168	.915
7.☑利用者の就労・作業スキルの指導	-.140	<b>.756</b>	.346	.808
4.☑利用者の金銭管理	-.051	-.058	<b>.800</b>	.562
6.☑利用者の生活全般（適応行動）の指導	.219	.060	<b>.649</b>	.670



表21 グループホームにおけるICTイメージについての因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
7. <input checked="" type="checkbox"/> ICT機器を扱うことは効率化につながると思う	.920	.023	.845
6. <input checked="" type="checkbox"/> 仕事や生活においてICT機器を活用することの価値を感じている	.912	-.007	.831
8. <input checked="" type="checkbox"/> 仕事や生活、学校においてICT機器に必要性を感じる	.906	.009	.819
5. <input checked="" type="checkbox"/> 来、仕事でICT機器を積極的に活用していきたいと思う	.879	-.029	.775
1. <input checked="" type="checkbox"/> ICT機器の操作に手間がかかり、ストレスを感じることもある	.032	.891	.792
3. <input checked="" type="checkbox"/> ICT機器を扱う際に、操作などがわからなくてイライラすることがある	.042	.872	.758
2. <input checked="" type="checkbox"/> ICT機器を準備・操作するときの時間が面倒だと思ふ	-.003	.869	.755
4. <input checked="" type="checkbox"/> ICT機器を扱うことが面倒である	-.077	.818	.681

係数は利用者相談因子が.924, 就労支援因子が.867, 生活支援因子が.710であった。最後にグループホームにおけるICTイメージについての質問紙の10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。スクリープロットの落差を検討して2因子が妥当であると判断した。

次に2因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目はなかった。その結果, 2因子が抽出された(表22)。第1因子は5項目がICT活用に関する肯定的なイメージを示すため「ICTポジティブ認識」因子とした。第2因子はICT活用に関するストレスや否定的イメージを示すため「ICTネガティブ認識」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数はICTポジティブ認識因子が.947, ICTネガティブ認識因子が.920であった。

なお自立生活援助におけるICTイメージに関する因子分析結果も同様の2因子となり, 信頼係数( $\alpha$ 係数)はICTポジティブ認識因子が.958, ICTネガティブ認識因子が.941であった。

本調査では, 障害者福祉サービスの職員の業務における業務負担や主観的業務時間, またICT活用の有用性認識やICTイメージについての数量的把握を可能にするために質問紙を

作成した。

探索的因子分析を行い, 信頼性係数( $\alpha$ 係数)を算出したところ一定の信頼性を確認することができた。

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を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が明らかになった。

次に(3)ではこれらの質問紙を用いて, ICTツールの活用度においてどのように異なるかについて比較検討を行う。

### (3) ICT ツールの活用度における事務業務・支援業務における負担感, 主観的業務時間, ICT の有用性, ICT に関するイメージの比較検討

(1) で明らかになった ICT 活用の実態と (2) 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。

グループホームの ICT の活用状況では, 表 9・図 16 に基づいて, 「頻繁に活用する」を ICT 活用高群, 「たまに活用する」を ICT 活用低群, 「ほとんど活用していない」を ICT 非活用群と設定した (表 22)。

次に ICT 機器の代表機器となる PC について「その日に出社する常勤職員分の台数がある」と「常勤職員につき 1 人 1 台」に回答した施設を PC 活用高群, 「施設事務所に 2~3 台」, 「各グループホームごとに 1 台以上」に回答した施設を PC 活用中群, 「0 台 (所有無し)」, 「施設事務所に 1 台のみ」に回答した施設を PC 活用低群とした (表 23)。

同じく ICT 機器の代表機器となるタブレットについて「その日に出社する常勤職員分の台数がある」と「常勤職員につき 1 人 1 台」に回答した施設をタブレット活用高群, 「施設事務所に 1 台のみ」, 「施設事務所に 2~3 台」, 「各エリアやホーム単位などに 1 台以上」に回答した施設を PC 活用中群, 「0 台 (所有無し)」に回答した施設をタブレット活用低群とした (表 24)。

まず, グループホームにおける ICT 活用状況と業務負担, および ICT との有用性について関連性を検討した (表 22)。

事務業務の支援記録業務の負担感, 事務業務の負担感, 支援記録業務の主観的業務時間において ICT 活用低群が他の群と比較して有意に

高い結果となった。同時に ICT 非活用群に業務負担の高さがみられなかった点も大きな特徴であった。ICT に関する有用性やイメージについて, ICT 活用高群が有意に ICT のポジティブなイメージを持ち (ネガティブなイメージが低い), かつ ICT の有用性を高く認識していることがわかった。

次にグループホームにおける PC 活用状況と業務負担, および ICT との有用性について関連性を検討した (表 23)。

その結果, 事務業務負担・支援業務の負担感や主観的業務時間に関しては, PC 活用高群に関しては PC 活用低群の方が有意に低いという結果となった。ICT に関するイメージについては, PC 活用低群がポジティブなイメージが有意に低く, ネガティブなイメージが有意に高かった。

最後にグループホームにおけるタブレット活用状況と業務負担, および ICT の有用性・イメージについて関連性を検討した (表 25)。

その結果, 業務負担に関する項目ではタブレット整備状況によって有意差は見られなかったが, ICT に関するイメージはタブレット活用低群においてポジティブなイメージが有意に低く, ネガティブなイメージが有意に高かった。

これらの一連の比較から以下のようにまとめることができる。

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 活用が低いほど事務業務負担感 (負担感・主観的業務時間) を高い。ICT 活用が高いほど, 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 活用が低いほど事務業務や支援に対する負担感を低く

回答する傾向がある。一方、PC活用が低いほど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にある。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

表22 グループホームにおけるICT活用状況と業務負担およびICTの有用性・イメージとの関連

	ICT非活用群		ICT活用低群		ICT活用高群		全体		F値	多重比較 (Holm法)
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務負担感	17.74	0.26	18.63	0.20	17.54	0.15	17.91	18.00	9.67**	高群<低群 d=-2.51** 非活用群<低群 d=2.04*
事務業務負担感	16.22	0.25	17.39	0.19	16.70	0.14	16.83	17.00	7.93**	高群<低群 d=-1.67** 非活用群<低群 d=2.84**
支援記録業務の主観的業務時間	17.80	0.23	18.06	0.18	17.40	0.13	17.68	18.00	4.63**	高群<低群 d=-1.71**
事務業務の主観的業務時間	10.00	0.14	10.35	0.11	10.13	0.08	10.20	10.00	n.s.	
相談支援負担感	15.20	0.20	15.71	0.16	15.41	0.12	15.46	15.00	n.s.	
就労支援負担感	5.57	0.11	5.73	0.08	5.55	0.06	5.61	6.00	n.s.	
相談支援主観的業務時間	15.44	0.20	15.77	0.15	15.82	0.11	15.74	15.00	n.s.	
就労支援主観的業務時間	8.56	0.14	8.55	0.11	8.40	0.08	8.48	9.00	n.s.	
ICTの有用性	25.35	0.98	26.15	0.62	29.02	0.38	27.91	8.76	11.68**	低群<高群 d=-.33** 非活用群<高群 d=-.42**
ICTに対するポジティブなイメージ	14.04	0.23	14.45	0.18	15.02	0.13	14.70	3.88	7.78**	低群<高群 d=-1.45* 非活用群<高群 d=-2.52**
ICTに対するネガティブなイメージ	12.48	0.25	12.61	0.19	11.88	0.14	12.22	4.07	5.54**	高群<低群 d=1.78**

\*...p<.05 \*\*...p<.01

表23 グループホームにおけるPC活用状況と業務負担およびICTの有用性・イメージとの関連

	PC活用低群		PC活用中群		PC活用高群		全体		F値	多重比較 (Holm法)
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務負担感	17.50	0.22	18.08	0.16	18.01	0.21	17.91	18.00	n.s.	
事務業務負担感	16.14	0.21	17.12	0.15	16.95	0.20	16.83	17.00	7.56**	低群<高群 d=.195** 低群<中群 d=.234**
支援記録業務の主観的業務時間	17.35	0.19	17.90	0.14	17.62	0.19	17.68	18.00	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	9.95	0.12	10.24	0.09	10.33	0.12	10.20	10.00	n.s.	
相談支援負担感	14.93	0.17	15.63	0.12	15.68	0.16	15.46	15.00	7.00**	低群<高群 d=.221** 低群<中群 d=.204**
就労支援負担感	5.49	0.09	5.66	0.07	5.62	0.09	5.61	6.00	n.s.	
利用者支援の主観的業務時間	15.24	0.16	15.89	0.12	15.98	0.16	15.74	15.00	6.69**	低群<高群 d=.223** 低群<中群 d=.194**
関係者支援の主観的業務時間	8.33	0.12	8.56	0.09	8.48	0.12	8.48	9.00	n.s.	
ICTの有用性	27.35	0.63	27.84	0.46	28.57	0.57	27.91	8.76	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	13.91	0.19	14.88	0.14	15.03	0.19	14.70	3.88	10.95**	低群<高群 d=.290* 低群<中群 d=.230**
ICTに対するネガティブなイメージ	12.56	0.20	12.08	0.15	12.02	0.20	12.22	4.07		高群<低群 d=1.78**

\*...p<.05 \*\*...p<.01

表24 グループホームにおけるタブレット活用状況と業務負担およびICTの有用性・イメージとの関連

	タブレット活用低群		タブレット活用中群		タブレット活用高群		全体		F値	多重比較 (Holm法)
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務負担感	17.88	0.13	17.87	0.23	18.29	0.83	17.91	18.00	n.s.	
事務業務負担感	16.75	0.12	17.01	0.22	16.77	0.76	16.83	17.00	n.s.	
支援記録業務の主観的業務時間	17.66	0.11	17.62	0.20	17.83	0.71	17.68	18.00	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	10.14	0.07	10.29	0.13	10.50	0.45	10.20	10.00	n.s.	
相談支援負担感	15.40	0.10	15.65	0.18	15.13	0.62	15.46	15.00	n.s.	
就労支援負担感	5.62	0.05	5.56	0.09	5.30	0.34	5.61	6.00	n.s.	
利用者支援の主観的業務時間	15.69	0.10	15.84	0.17	15.23	0.60	15.74	15.00	n.s.	
関係者支援の主観的業務時間	8.47	0.07	8.48	0.13	8.18	0.46	8.48	9.00	n.s.	
ICTの有用性	27.45	0.37	28.87	0.58	29.75	2.19	27.91	8.76	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	14.49	0.11	15.19	0.20	15.76	0.72	14.70	3.88	5.81**	低群<中群 d=.181**
ICTに対するネガティブなイメージ	12.37	0.12	11.69	0.21	11.00	0.75	12.22	4.07	5.24**	中群<低群 d=-.167*

\*...p<.05 \*\*...p<.01

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、以下のようにまとめられる。①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。②さらに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結び付くのではない。③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。

今回の調査結果から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おり、何らかの業務サポートを必要としていることが考えられた。

グループホームにおける分析と同様の手法で、自立生活援助におけるICTツールの活用と業務における負担感、主観的業務時間、ICTの有用性、ICTに関するイメージとの関連性について検討した。

自立生活援助のICTの活用状況では、「頻繁に活用する」をICT活用高群、「たまに活用する」をICT活用低群、「ほとんど活用していない」をICT非活用群と設定した(表25)。

次にICT機器の代表機器となるPCについて「その日に出勤する常勤職員分の台数がある」と「常勤職員につき1人1台」に回答した施設をPC活用高群、「施設事務所に2~3台」、「各グループホームごとに1台以上」に回答した施設をPC活用中群、「0台(所有無し)」、「施設事務所に1台のみ」に回答した施設をPC活用低群とした(表26)。

同じくICT機器の代表機器となるタブレットについて「その日に出勤する常勤職員分の台数がある」と「常勤職員につき1人1台」に回答した施設をタブレット活用高群、「施設

事務所に1台のみ」、「施設事務所に2~3台」、「各エリアやホーム単位などに1台以上」に回答した施設をPC活用中群、「0台(所有無し)」に回答した施設をタブレット活用低群とした(表27)。

ICTの活用状況における業務・支援の負担(負担感・主観的業務時間)ならびにICTの有用性やICTイメージについて比較を行ったがいずれも有意差が認められなかった(表25)。

PCの活用状況に応じて業務・支援の負担(負担感・主観的業務時間)ならびにICTの有用性やICTイメージについて比較を行った(表26)。その結果、事務業務の主観的業務時間においてPC活用高群がPC活用中群に比較して有意に低かった。その他の変数ではいずれも有意差は認められなかった。

タブレットの活用状況に応じて業務・支援の負担(負担感・主観的業務時間)ならびにICTの有用性やICTイメージについて比較を行った(表27)。その結果、ICTに対するネガティブなイメージにおいてタブレット活用高群がいずれの群に比較して有意に低いという結果となった。

これらの一連の比較から以下のようにまとめることができる。

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活用が軌道に乗っていないければ、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してICT導入サポートが必要になる。

表25 自立生活援助におけるICT活用状況と業務負担およびICTの有用性・イメージとの関連

	ICT非活用群		ICT活用低群		ICT活用高群		全体		F値
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	
支援記録業務の負担感	13.25	2.29	19.00	1.27	17.40	0.60	17.48	4.60	n.s.
事務業務の負担感	12.25	1.74	14.23	0.96	13.34	0.45	13.45	3.41	n.s.
支援記録業務の主観的業務時間	10.67	2.38	16.23	1.14	15.73	0.53	15.69	4.17	n.s.
事務業務の主観的業務時間	11.00	2.51	15.38	1.21	14.10	0.57	14.17	4.35	n.s.
相談支援の負担感	21.00	3.48	29.50	1.61	28.09	0.79	28.05	6.11	n.s.
相談支援の主観的業務時間	13.67	3.05	20.57	1.41	19.95	0.68	19.82	5.32	n.s.
就労支援の主観的業務時間	4.67	1.19	5.07	0.55	5.27	0.27	5.17	2.06	n.s.
生活支援の主観的業務時間	4.33	1.22	5.71	0.57	5.78	0.28	5.74	2.11	n.s.
ICTの有用性	25.00	5.54	26.91	2.90	31.02	1.37	30.09	9.59	n.s.
ICTに対するポジティブなイメージ	13.67	2.21	15.07	1.02	16.08	0.49	15.84	3.81	n.s.
ICTに対するネガティブなイメージ	8.67	2.63	12.14	1.22	11.45	0.58	11.46	4.53	n.s.

表26 自立生活援助におけるPC活用状況と業務負担およびICTの有用性・イメージとの関連

	PC活用低群		PC活用中群		PC活用高群		全体		F値	多重比較 (Holm法)
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務の負担感	18.00	2.36	17.90	1.49	17.41	0.60	17.48	4.60	n.s.	
事務業務の負担感	14.00	1.71	15.20	1.08	13.16	0.43	13.45	3.41	n.s.	
支援記録業務の主観的業務時間	15.00	2.42	17.20	1.33	15.44	0.53	15.69	4.17	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	17.33	2.43	17.56	1.40	13.58	0.53	14.17	4.35	4.37*	高群<中群 d=-.935*
相談支援の負担感	27.00	3.61	28.70	1.98	27.98	0.80	28.05	6.11	n.s.	
相談支援の主観的業務時間	19.67	3.14	21.10	1.72	19.64	0.68	19.82	5.32	n.s.	
就労支援の主観的業務時間	5.67	1.19	5.30	0.65	5.13	0.26	5.17	2.06	n.s.	
生活支援の主観的業務時間	5.67	1.24	6.20	0.68	5.63	0.27	5.74	2.11	n.s.	
ICTの有用性	30.00	9.77	26.75	3.46	30.40	1.34	30.09	9.59	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	15.50	1.92	14.30	1.21	16.05	0.48	15.84	3.81	n.s.	
ICTに対するネガティブなイメージ	13.00	2.26	11.40	1.43	11.55	0.56	11.46	4.53	n.s.	

\*...p<.05

表27 自立生活援助におけるタブレット活用状況と業務負担およびICTの有用性・イメージとの関連

	タブレット活用低群		タブレット活用中群		タブレット活用高群		全体		F値	多重比較 (Holm法)
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務の負担感	17.62	0.72	16.73	0.92	19.14	1.77	17.48	4.60	n.s.	
事務業務の負担感	13.79	0.53	13.11	0.67	12.33	1.42	13.45	3.41	n.s.	
支援記録業務の主観的業務時間	16.02	0.64	14.85	0.81	16.17	1.72	15.69	4.17	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	15.05	0.67	13.22	0.83	12.67	1.76	14.17	4.35	n.s.	
相談支援の負担感	28.70	0.94	26.64	1.23	29.29	2.32	28.05	6.11	n.s.	
相談支援の主観的業務時間	20.68	0.80	18.44	1.03	19.71	2.01	19.82	5.32	n.s.	
就労支援の主観的業務時間	5.37	0.31	4.96	0.40	5.14	0.78	5.17	2.06	n.s.	
生活支援の主観的業務時間	6.02	0.32	5.40	0.42	4.86	0.79	5.74	2.11	n.s.	
ICTの有用性	29.12	1.64	29.64	2.04	35.57	3.62	30.09	9.59	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	16.16	0.56	14.63	0.72	18.14	1.41	15.84	3.81	n.s.	
ICTに対するネガティブなイメージ	12.60	0.63	10.89	0.82	6.43	1.60	11.46	4.53	6.80**	高群<中群 d=-1.03* 高群<低群 d=-1.42**

\*...p<.05 \*\*...p<.01

#### (4) 障害者福祉サービス事業所の ICT に関する活用と課題についての意見

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。ここでは、それらの意見について整理できたものをここに掲載する。

(1) で ICT 化を普及するにあたって、個人情報オンラインでどう扱うかが当然問題になってくる。本調査では「ICT 利用に関連した個人情報の取り扱いの課題に関するご意見があればご記入ください」と回答を依頼した。

得られた回答を KJ 法（川喜田、970）に基づいて整理した。本調査で得られた全ての自由記述は資料一覧に提示するがここでは整理されたカテゴリーに従って特徴を見ていく。

グループホームにおける回答からは以下のような特徴が見られた。

ICT 利用に前向きな立場（表 28-1）からは、実際に個人情報の管理や事故防止の配慮を既に行っているという取り組みや ICT 活用を請求業務のみに限っているという意見、法人として情報システム室という部署を設けているなど活用の仕方を知ることができた。

ICT の活用としてクラウド上で管理できれば安全という認識やクラウド上にある情報はいつでもどこでもアクセスできるため便利であるという活用上のメリットについても意見をうかがうことができた。最終的には ICT によって人手不足の解消につながることを期待され、ICT で空いた時間を利用者との関わりにつなげたいという意見も寄せられた。

ICT 利用に後向きな立場（表 28-2）からは、ICT 活用よりも紙媒体の方がリスクは低いという意見、クラウド上の個人情報は従来の紙媒体での個人情報でのやり方では対応しきれないことが多いという意見があった。紙媒体からクラウドと個人情報の管理の仕方の変化の戸惑いを感じ取ることが出来る。

ICT に後ろ向きになるケースは、情報管理だけの問題ではない。例えば職員の ICT スキルに個人差がありすぎるといった意見や利用者・利用者家族の同意が得られないという要因、ICT を活用する事ことでかえってストレスを感じることはないかという意見、ICT を活用する者のモラルによるという意見が ICT 導入や活用を難しくさせていると思われた。

表28-1 グループホームにおけるICTを想定した個人情報の取り扱い：前向きな意見

大グループ	中グループ	小グループ	小グループの定義	参考記述
ICT利用前向き	現場でのICT 利用方法	ICT利用時は個人情報の扱いに配慮	現在ICTを用いて個人情報管理をしており、事故防止の配慮もしている。	内規的に、個人名はイニシャルにすることを必須、添付ファイルにパスワードをかけている。クラウドは利用せず、法人内のサーバー利用のネットワークと、限定したネット利用環境を整えている。
		ICT利用しているが、個人情報は扱わない	現在業務にICTを用いているが、個人情報管理は扱っていない。	請求業務のみ。
		ICT部署を持っている	事業所でのICT利用を円滑化・促進するために専門部署を設置している。	法人として情報システム室という部署を設けて一任。
	検討中	ICT導入を検討中	ICT導入に向けて検討をしている。	LINEを使って情報共有を検討したいが、職員所有のスマホ利用では個人情報を守られない為、他の方法を検討している。
		保険に加入するか検討中	ICTによる事故に備えて保険に加入するか検討している。	ウイルス感染等により個人情報流出の保険に入るべきかどうか悩んでいる。
	ICTの長所	ICT利用が安全	ICTを用いれば情報漏洩リスクが低下するという考え。	クラウドで管理できれば安全だと思う。
		ICTは便利	ICTは業務に役立つという考え。	どこでも見れる分、効率的である。LINEは業務中の情報共有などしやすい。
		業務促進のツールとして期待	ICTが導入されれば業務が捗るだろうという期待。	利用者さんの記録等をどこからも簡単に、かつ安全に記入できればいいのに。人手不足解消のツールとして期待。ICTのおかげで空いた時間を利用者との関わりに費やしたい。

表28-2 グループホームにおけるICTを想定した個人情報の取り扱い：後ろ向きな意見

大グループ	中グループ	小グループ	小グループの定義	参考記述
ICT利用後向き	他媒体派	紙が安全	紙媒体を用いれば情報漏洩リスクが低下するという考え。	紙媒体の方が漏洩リスクが低いとみている。
		ICTでは対処できない部分がある	ICTでは対処できない業務があるという考え。	クラウドによる個人情報管理は従来の文書主体の管理法では対応しきれない部分が多い。
	ICT利用時の壁	ICT操作の課題	ICTを導入しても、職員や施設利用者がそれを使いこなすのが難しいという懸念。	使いこなせる個人差がありすぎる。年配者への使い方の指導。
		情報漏洩の危機	サイバー攻撃やICT取り扱いの不手際等で個人情報が漏洩する恐れ。	パスワードの流出や出先でのログインによる配慮。ウイルス感染による流出の不安。
		ヒューマンエラーの危機	職員のヒューマンエラーにより個人情報が漏洩する恐れ。	結局は、機械やシステムではなく、『人間』エラーにより事はおきます。
		ICTの利用は不安	ICT利用に対する不安や抵抗感。	クラウドで個人情報を管理することへの不安がある。
		利用者からの了承がなければ機能しない	ICTを導入したとて、施設利用者本人からICTでの個人情報管理の許可がおりないと機能しないという考え。	了解が得られない場合機能しない。取得の際本人の同意が必要ですが、知的障害の場合説明が難しい。
		情報端末の管理	紛失等といったICT機器の管理に関する問題。	
		ICT利用時に業務に支障がでる	ICT利用時に業務に支障が出てしまう。	対人にICTを導入してデジタルを仲介させると手間がかかり相手の感情が読めないためストレスとなる。イニシャルでやり取りしているため、イニシャルが被ったり、イニシャルを見ても利用者様の顔がすぐに浮かばない。
	外部アクセスによるトラブルの危機	個人端末を用いたら外部からアクセス可能である分、情報漏洩や改竄等といったトラブルへの危機。	グループウェアは個人の端末にダウンロードすることが作業としてはできてしまうため、個人の端末からのアクセスによるトラブルが考えられる。職員全員がクラウドにアクセスできるようにすると退職者が悪さするのでは？	
		ICT利用は利用者のモラルに依存	事故防止のために個人情報保護規定の作成やセキュリティ整備をしても、最終的には利用者のモラルに依存するという考え。	事故防止のために個人情報保護規定の作成やセキュリティ整備をしても、最終的には利用者のモラルに依存するという考え。
	ICT導入時の壁	金銭的コストの問題	ICT環境を整えるための金銭的コストが高いため、導入が困難。	電子証明書を導入しているが費用がかかる。クラウド保存ではPCの起動が遅く、スペックの高いPCを選択しなければならない。セキュリティ対策にはお金がかかる。
		個人情報保護規定の作成	ICTで個人情報を取り扱うにはまず、個人情報保護規定を作成しなければならない。	個人情報の活用に向けて同意書などその他含めどのように枠組みを作ったらいかが迷う。個人情報のランク別取扱マニュアル等運営面での事前の条件整備が手付かずになっている。
		セキュリティの課題	ICTでの個人情報取り扱いには、セキュリティ対策を万全にしておく必要がある。	リスク管理やサポート体制が万全でないと、責任の所在など難しくならないか？
		ICTに対する理解が薄い	ICTに対する理解が薄いため、関心や使用イメージが持てない。	非常勤職員も多くICT活用に慣れていない状況から活用につながりにくさがある。

表28-3 グループホームにおけるICTを想定した個人情報の取り扱い：ICTに対する要望

大グループ	中グループ	小グループ	小グループの定義	参考記述
ICTに関する要望	ICTの機能性	ICTの制御システムを求める	ICTの事故防止のための制御システムを求める。	規定だけではなくシステムの制御 (GlobalIP制限など)。
		ICT機能の向上を求める	ICTツールの機能がより便利になることを求める。	ドロップボックス等の容量がもっと欲しい。
	ICT専門家の要請	ICTの専門家の介入を求める	専門家による助言や指導、ICTの管理等を求める。	最近のサイバーなどが心配で、機器やソフトに詳しい者が居ないと、取り入れが難しいと思われる。
		ICT取り扱いの指導を求める	職員へのICT教育や研修、ガイドラインの提示等を求める。	個人情報の取り扱いについてはどこかでしっかりとした研修の機会も必要である。ICTを活用するにあたってのガイドラインをもう少しわかりやすく普及して欲しい。
	他機関への要請	行政の参入を求める	ICT利用促進のための働きを行政に求める。	行政判断により、使用の推薦などがあれば導入しやすい。
				監査などで後から指摘されてしまうと、使用前の状態に戻すのもかなり苦勞がある。

その他、ICT 端末などの設備等に関わる経済的な側面や新たに個人情報保護規定を作成するといったルール作り、非常勤職員が ICT に慣れていなくて導入が難しいという意見もみられた。

ICT に関係する課題についても回答が得られた。個人情報保護規定だけでなくシステムそのものの制御の必要性やクラウドの容量、ICT のガイドラインといったことへの要望の他、行政における ICT 推進などがあれば導入しやすいという意見やい

ったん ICT を導入しても行政の監査にて指摘されてしまうともとの状態に戻さないといけないが、その作業が大変であるとの回答があった。

次に自立生活援助における回答の特徴について取り上げる (表 29)。

表29 自立生活援助におけるICTを想定した個人情報の取り扱い

大グループ	中グループ	小グループ	小グループの定義	参考記述
ICT利用前向き	現場でのICT利用方法	ICT利用時は個人情報の扱いに配慮	現在ICTを用いて個人情報管理をしており、事故防止の配慮もしている。	クラウドベースのシステムは心配なのでなるべく個人情報が保存されるようなことがないようにしている。LINEは普及しており便利で使用しているが、あまりに繊細な内容などはやりとりしないようにしている。
	ICTの長所	ICT利用が安全	ICTを用いれば情報漏洩リスクが低下するという考え。	どの媒体でも漏洩リスクはあるが、比較的クラウドが安全だと思う。
ICT利用後向き	ICT利用時の壁	ICTの利用は不安	ICT利用に対する不安や抵抗感。	オンラインでの個人情報のやりとりは怖いため、原則扱っていない。
		外部アクセスによるトラブルの危機	個人端末を用いたら外部からアクセス可能である分、情報漏洩や改竄等といったトラブルへの危機。	他事業所の職員がLINEでやりとりをしていることを見聞きして、BYODの禁止などが守られているか心配になることがある。
	利用者への説明の難しさ	施設利用者にICTの説明をして理解してもらうことの難しさ。	リスク管理や利用者等に説明が上手にできない。	
	ICT導入時の壁	ICTに対する理解が薄い	ICTに対する理解が薄いため、関心や使用イメージが持てない。	ICTという単語が世間一般的にもまだ馴染みがないので、そうした理解を深める。
セキュリティの課題		ICTでの個人情報取り扱いには、セキュリティ対策を万全にしておく必要がある。	クラウド上で職員間・情報共有を行っているが、セキュリティソフトは導入していてもすべて安全とは言えないので不安がある。	
ICTに関する要望	他機関への要請	行政の参入を求める	ICT利用促進のための働きを行政に求める。	利用者との同意が取れていても、行政や公的機関でその活用が進んでいないので連携が取りづらい。
	ICT専門家の要請	ICT取り扱いの指導を求める	ICTでの個人情報取り扱いには、セキュリティ対策を万全にしておく必要がある。	個人情報の取り扱いについてはどこかでしっかりと研修の機会も必要である。

回答のカテゴリー分類をするとグループホームにおける特徴と同じ構造をしていた（大グループ：ICT利用前向き, ICT利用後向き, ICTに関する要望）。

ICT利用に前向きな立場では、クラウドベースのシステムでは個人情報保護に配慮しながら活用している意見やそもそもどの媒体でも漏洩のリスクがあるが比較的クラウドは安全だという意見があった。

ICT利用に後向きな立場では、職員のBYODの禁止が守られるかという心配やリスク管理や利用者への説明が難しいという意見、セキュリティソフトを導入しても安心とは言えないという心配の声も見られた。

ICTに対する要望については、ICT活用および個人情報利用について利用者との同意が取れていても、行政や公的機関でICT活用が進んでいないと連携がとりづらいという意見があった。一方で個人情報についての取り扱いについての研修の機会を求める回答も寄せられた。

最後に就労定着支援・その他の施設における回答の特徴について取り上げる（表30）。

就労定着支援・その他の施設の回答のカテゴリー分類をするとグループホーム・自立生活援助における特徴と同じ構造をしていた（大グループ：ICT利用前向き, ICT利用後向き, ICTに関する要望）。

ICT利用に前向きな立場では、クラウドベースのシステムでは個人情報は載せず、スケジュールに活用しているという意見があった。

ICT利用に後向きな立場では、サイバー攻撃やICT使用のミスによる不安や職員による外部アクセスにまつわる個人の利用もモラルに依存するという心配の声が寄せられた。その他、クラウドを導入すると費用が掛かる面や施設事務所や法人でのICT活用について理解が得られないという回答があった。

ICTに対する要望については、ICT普及に関してICT専門家のコンサルテーション等を求める声も寄せられた。



表29 就労定着支援・その他の施設におけるICTを想定した個人情報の取り扱い

大グループ	中グループ	小グループ	小グループの定義	参考記述
ICT利用前向き	現場でのICT利用方法	ICT利用時は個人情報の扱いに配慮	現在ICTを用いて個人情報管理をしており、事故防止の配慮もしている。	クラウドはスタッフスケジュールのみに活用。個人情報は掲載しない形で個人情報管理を行っている。
ICT利用後向き	ICT利用時の壁	情報漏洩の危惧	サイバー攻撃やICT取り扱いの不手際等で個人情報が漏洩する恐れ。	
		外部アクセスによるトラブルの危惧	個人端末を用いたら外部からアクセス可能である分、情報漏洩や改竄等といったトラブルへの危惧。	
		ICT利用は利用者のモラルに依存	事故防止のために個人情報保護規定の作成やセキュリティ整備をしても、最終的には使用者のモラルに依存するという考え。	利用先の個人情報取り扱いを信じるしかないと思っている。
	ICT導入時の壁	金銭的コストの問題	ICT環境を整えるための金銭的コストが高いため、導入が困難。	クラウド保存の利用料金が高額。
		セキュリティの課題	ICTでの個人情報取り扱いには、セキュリティ対策を万全にしておく必要がある。	
		ICTに対する理解が薄い	ICTに対する理解が薄いため、関心や使用イメージが持てない。	基本的に事業所の情報管理やICTに対する理解が薄い。特に小規模事業所、社会福祉法人などはその傾向が強い。ある程度すべてを含んだパッケージソフト等で強引にまとめてしまうぐらいでないと活用どころではなく、危険だと思う。まだスタンドアロンの方が個人情報を護れる。
ICTに関する要望	ICTの機能性	ICT機能の向上を求める	ICTツールの機能がより便利になることを求める。	
	ICT専門家の要請	ICT取り扱いの指導を求める	職員へのICT教育や研修、ガイドラインの提示等を求める。	ICTにおいては、高齢障害分野が特に脆弱であり、苦手意識も強い。専門家からの引き上げ（例えば、コンサルやモデルケースの提供又は販売）が無いとDXは困難と思われる。

以上をまとめると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。

次に調査結果資料として、障害者福祉サービ

ス事業所職員の各業務に対してICTの活用が業務効率化にどの程度つながっているかをリカード法にて回答を求めた。さらに活用しているICTツールについて尋ねた（図25-35）。

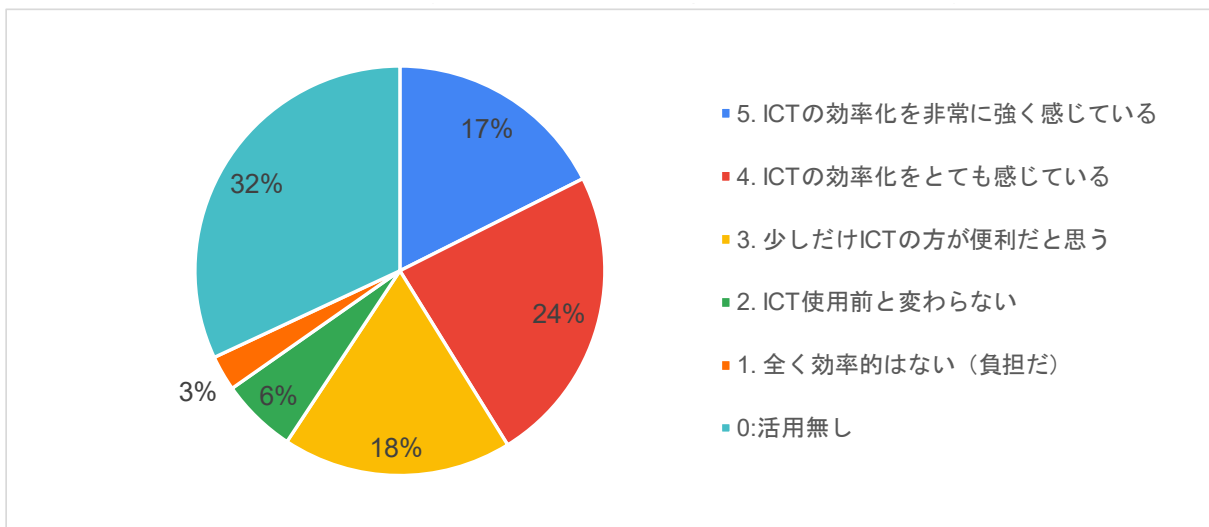


図25 請求事務や会計事務に関する業務のICTについて

・障害者福祉サービス事業者における ICT の活用と使用されている ICT ツールの紹介

ICT ツールにより事務業務がどれだけ効率化が可能になっているかについて各業務とともに尋ねた。

#### ①請求事務や会計事務に関する業務について

請求業務や会計業務について、ICT 化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT 使用前と変わらない）が 40%であり、60%が ICT の効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用している ICT ツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- ・わかるくん
- ・MJS クラウドサービス
- ・福祉の森
- ・ほのぼの
- ・障害福祉サービス簡易入力システム
- ・弥生会計
- ・弥生勤怠
- ・Excel
- ・介舟ファミリー

- ・knowbe
- ・ケアカルテ
- ・FX
- ・ほのぼのmore
- ・大蔵大臣
- ・会計王
- ・Alrit
- ・Freee
- ・ソリマチ
- ・福祉見聞録
- ・サービス事業者支援システム煌輝
- ・給料王
- ・絆
- ・フィンテックによる銀行データ取り込み
- ・tacs-win
- ・国保連ソフト
- ・あおい会計ソフト
- ・ミスヘルパー
- ・応研
- ・自作システム
- ・PC
- ・記帳くん
- ・TKC
- ・カイポケ
- ・デスクトップPC

- ・PACS
- ・フリーウェイ経理
- ・スイング
- ・財務応援R4 lite
- ・ワイズマン
- ・東経システム
- ・福祉大臣
- ・法人のツール
- ・ねっと支援P
- ・参画企業オリジナルツール
- ・EMシステムズ
- ・国より提供のもの
- ・クラウド
- ・JDL
- ・簡易請求ソフト
- ・One drive
- ・Box
- ・Slack
- ・ミライズ
- ・響
- ・PSB支援
- ・ジャニスシステム
- ・福祉物語
- ・福祉協会ASP
- ・NPO法人会計
- ・Drop Box
- ・PCA福祉会計
- ・ノートPC
- ・ミラクルQ
- ・ミロク
- ・Office
- ・クレヨン
- ・発展会計
- ・マウント
- ・電子請求受付システム
- ・ヘルパーアシスト
- ・障害者福祉支援トータルシステム
- ・Googleスプレッドシート
- ・e21まいスターメニュー
- ・kintone
- ・しょーあつぷ
- ・あすなろ
- ・ジョブカン
- ・千鶴
- ・NDソフト
- ・LINE
- ・Word
- ・LACICLA
- ・Googleドライブ
- ・RPA
- ・リクルート
- ・web会計
- ・LINE WORKS
- ・Adobe
- ・HITACHIシステム
- ・かんたん介護ソフト
- ・大臣シリーズ
- ・ICS
- ・コワークストレージ
- ・リライ
- ・WINCARE
- ・Misoca
- ・Zoom
- ・A-SaaS
- ・ゆう！ケア
- ・楽々清算
- ・クオリティ・ラボ

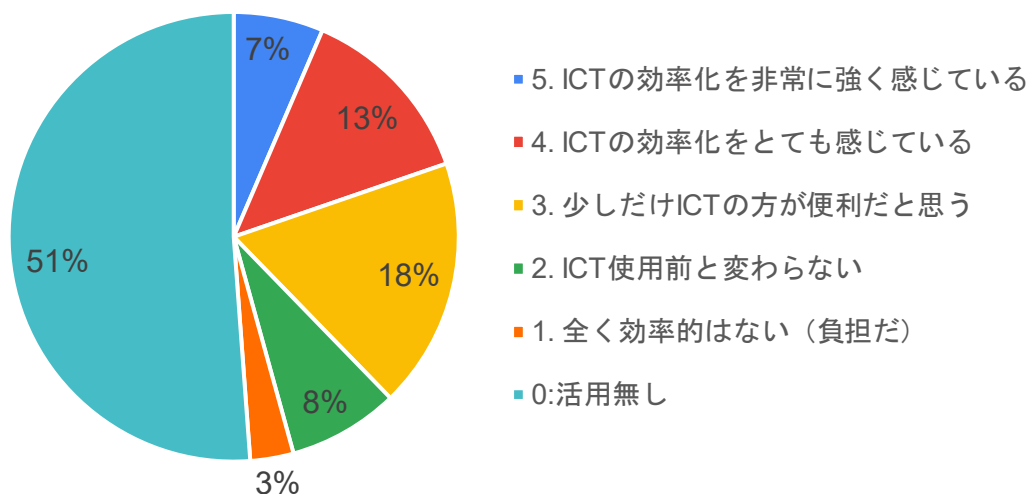


図26 シフト作りに関する業務のICTについて

## ②シフト作りに関する業務について

シフト作りについて、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が62%であり、38%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- Excel
- しょーあっぷ
- Google スプレッドシート
- Google ドライブ
- デスクネッツ
- キングオブタイム
- 福祉見聞録
- 自作システム
- デスクトップPC
- airshift
- 勤務表ソフト
- PC
- Office
- Box
- Slack
- かいすけ
- 事業者オリジナル
- 自社開発
- Googleカレンダー
- 見聞録
- Drop Box
- メール
- e3shift
- ジョブカン
- どこでもキャビネット
- らくらく師長さん
- jinjer勤怠
- シフト君
- PCA勤怠管理
- 社内作成ツール
- LINE
- kintone
- 東経システム
- クラウド
- Google workspace
- ノートPC
- Word
- リンクステーション
- ビート
- リモートアクセス

- ・ 快決シフトくん
- ・ イン트라ネットシステム
- ・ データサーバ
- ・ シフトメーション
- ・ Chrome Remote Desktop
- ・ コワークストレージ
- ・ LINE WORKS
- ・ 勤革時
- ・ Tele time ez
- ・ Xronos performance
- ・ 勤怠管理システム
- ・ タッチオンタイム
- ・ スマレジタイムカード
- ・ フリーソフト
- ・ Oplus
- ・ クロノスパフォーマンス
- ・ timetree
- ・ かんたん介護ソフト
- ・ Googleドキュメント
- ・ かんたん請求
- ・ マネーフォワード
- ・ 勤務表プロ
- ・ MS OFFICE
- ・ 鉄道情報システム

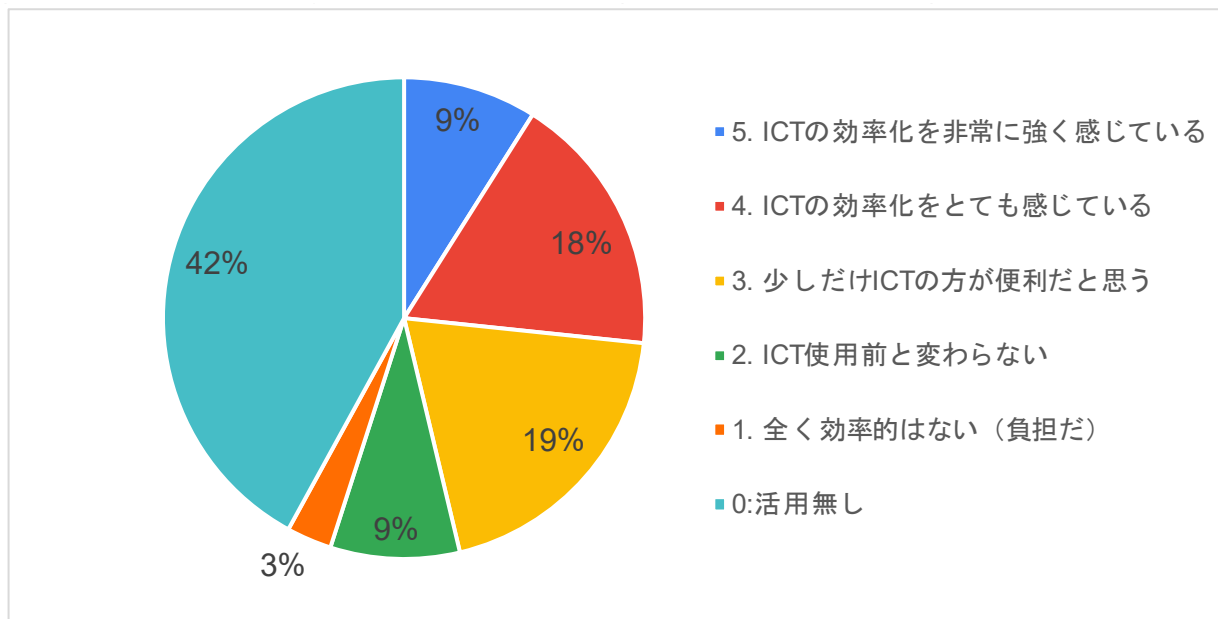


図27 支援記録の作成に関するICTについて

### ③支援記録の作成に関する業務について

支援記録の作成について、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が54%であり、46%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- ミラクルQ
- ガルーン
- 自作システム
- ミスヘルパー
- カイポケ
- PC
- ノートPC
- warokuPH
- knowbe
- ケアコラボ
- smile-f
- シンプルケース
- sales foece
- 支援管理ソフト
- 福祉の森
- One drive
- 福祉ケア
- 東経システム
- Drop Box
- FIT care
- ワイズマン
- Box
- Slack
- スマイルシステム
- Teams
- Google カレンダー
- Word
- Excel
- chatwork
- Googleスプレッドシート
- Googleドライブ
- ケアカルテ
- ほのぼの
- 福祉見聞録
- 簡単支援記録
- サービス事業者支援システム煌輝
- kintone
- ほのぼのmore
- ひまわり（共栄ブレン）

- Googleチャット
- VPN
- 業務記録ソフト
- kirokuAI
- ブルーオーシャン
- Office
- LINE
- サイボウズ
- タスクウェア
- 法人独自のシステム
- ケア記録アプリ
- LINE WORKS
- ASPシステム
- クレヨン
- リンクステーション
- ビート
- リモートアクセス
- ファイルサーバー
- うえるサポ
- 院内LAN
- アコード
- Chrome Remote Desktop
- 承知time
- 福祉物語
- プロジェクトRIN
- セキュアSAMBA
- オンプレミス
- あすなろ
- HIT福祉
- 福祉のこころ
- 電子カルテ
- 千鶴
- LACICLA
- 障害者福祉支援トータルシステム
- 千葉県判
- Alrit
- Google
- すぐろくタブレット
- コワークストレージ
- Nipo
- コドモン
- コモンシステム

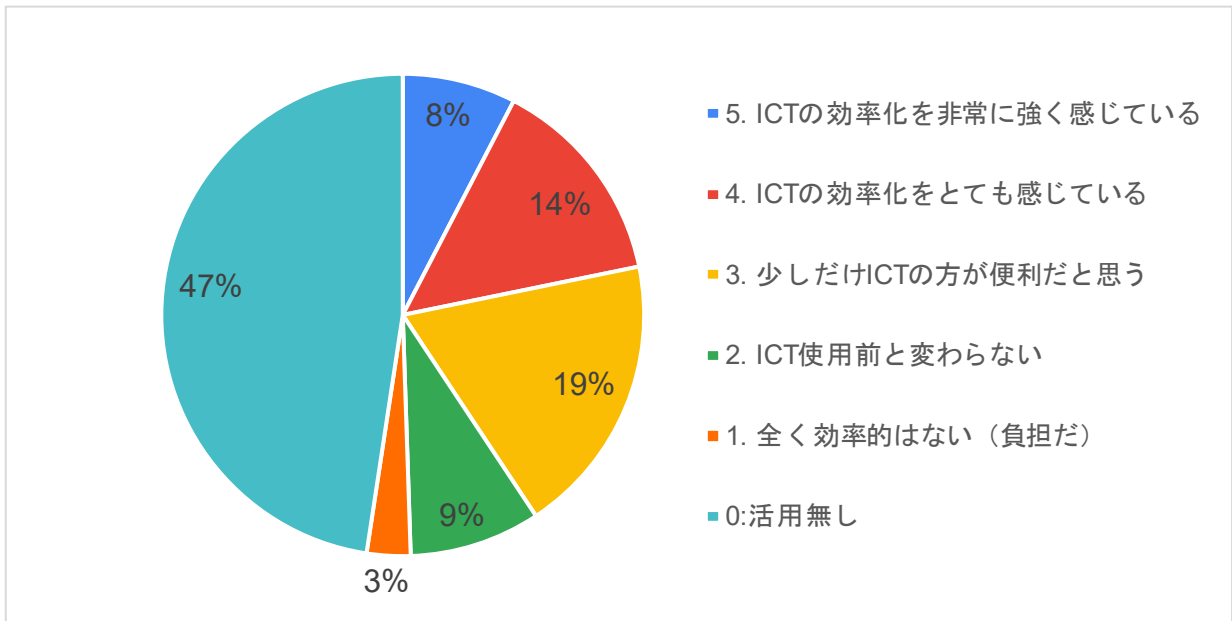


図28 業務日誌記録の作成に関するICTについて

④業務日誌記録の作成に関する業務について

業務日誌記録の作成について、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が59%であり、41%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- kintone
- ほのぼのmore
- ミラクルQ
- ひまわり（共栄ブレン）
- ケアコラボ
- ミスヘルパー
- カイポケ
- PC
- ノートPC
- warokuPH
- LINE
- Googleデータポータル
- sales force
- One drive
- 福祉ケア
- あすなろ
- クレヨン
- FITcare
- ワイズマン
- Word
- Box
- Slack
- アメシスト
- スマイルシステム
- 行政テンプレート
- knowbe
- Excel
- コドモン
- ケア介護アプリ
- 自社ソフト
- サイボウズ
- かんたん支援記録
- Googleスプレッドシート
- 介舟ファミリー
- Google drive
- ケアカルテ
- うえるサポ
- ほのぼの
- 福祉見聞録
- サービス事業者支援システム煌輝



- Teams
- Googleチャット
- VPN
- 福祉の森
- Drop Box
- kirokuAI
- ブルーオーシャン
- タブレットPC
- アコード
- Office
- iPad
- 東経システム
- wow talk
- リンクステーション
- ビート
- リモートアクセス
- ファイルサーバー
- Googleカレンダー
- クラウド
- Chrome Remote Desktop
- タスクウェア
- 承知time
- プロジェクトRIN
- セキュアSAMBA
- ガルーン
- オンプレミス
- HIT福祉
- 福祉のこころ
- 千鶴
- 障害者福祉支援トータルシステム
- Alrit
- すぐろくタブレット
- コワークストレージ
- Nipo
- CNET福祉
- 創・ゆとりシリーズ「社会福祉法人」支援システム
- Canonさんに作ってもらったソフト
- コモンシステム
- LINE WORKS
- スマホ
- カレンダーアプリ

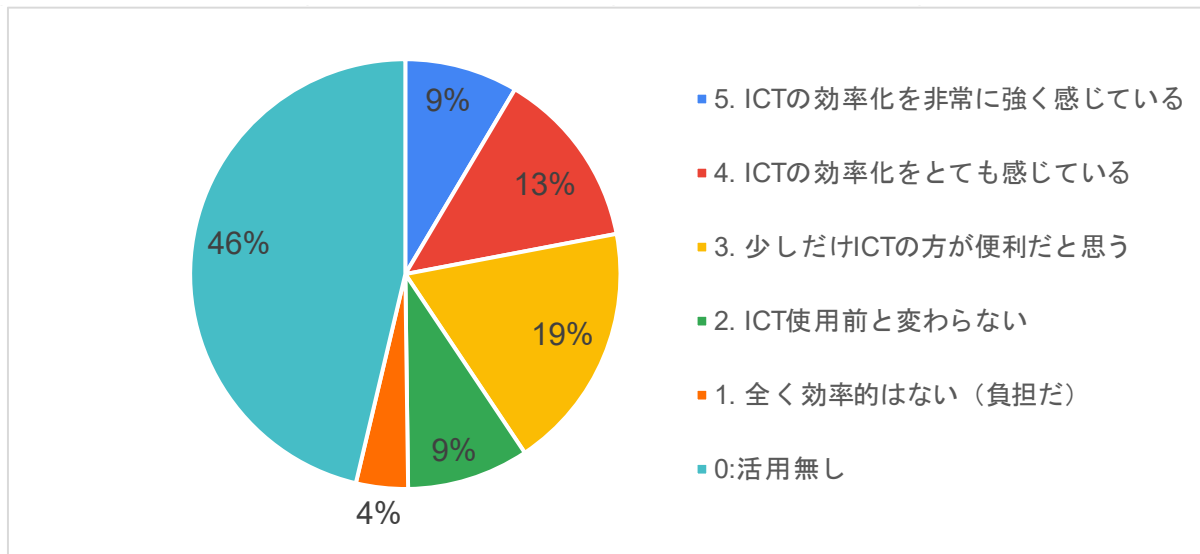


図29 行政に提出する体制届などの書類作成に関するICTについて

⑤行政へ提出する体制届などの書類作成に関する ICT について

行政へ提出する体制届などの書類作成について、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が59%であり、41%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- Excel
- Office365
- GoogleDrive
- Onedrive
- Word
- 福祉見聞録
- ほのぼのmore
- ミラクルQ
- ミスヘルパー
- PC
- ノートPC
- MS Office
- 県指定書式
- 行政指定のフォーマット
- 共栄ブレーンのソフト
- Box
- slack
- アクロバット
- ほのぼの
- Alrit
- Drop Box
- ケアカルテ
- クレヨン
- どこでもキャビネット
- Google workspace
- ワイズマン
- ASPシステム
- LINE
- ファイルサーバー
- 自作システム
- ガルーン
- Chrome Remote Desktop
- セキュアSAMBA
- メール
- knowbe
- ScanSnap
- スプレッドシート
- 福祉の森
- VPN
- コワークストレージ
- サイボウズ
- リンクステーション

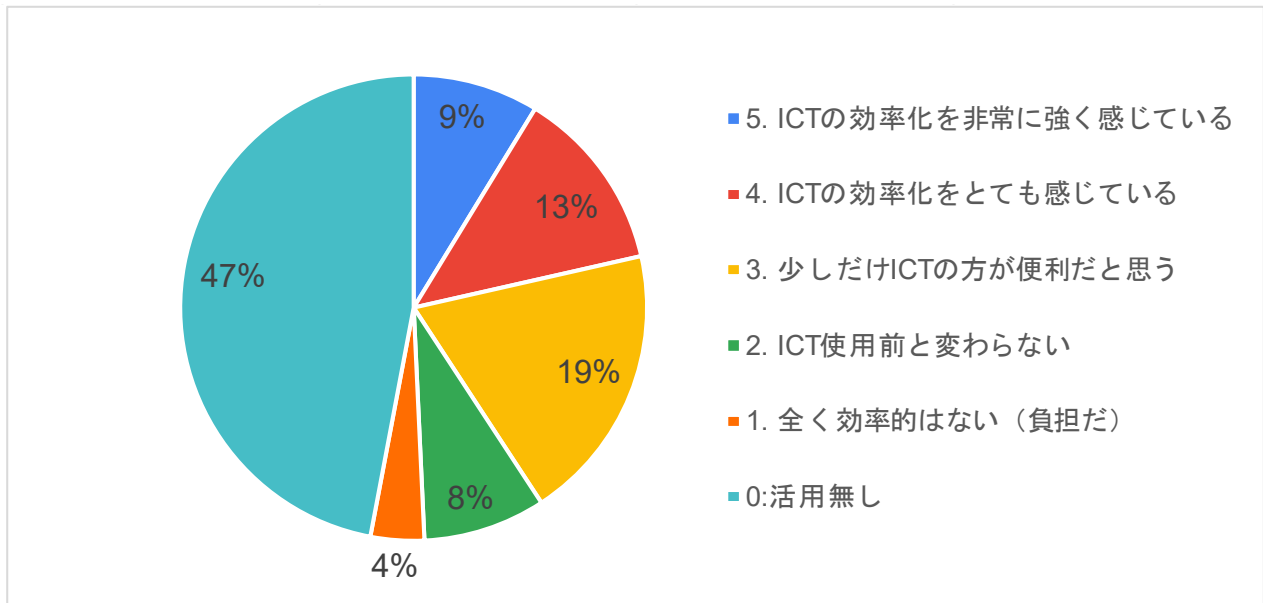


図30 実地指導（監査）に関わる書類整備に関するICTについて

⑥実地指導（監査）に関わる書類整備に関するICTについて

実地指導（監査）に関わる書類整備について、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が59%であり、41%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のようなものであった。

- Excel
- Alrit
- 福祉見聞録
- サービス事業者支援システム煌輝
- ほのぼのmore
- ミラクルQ
- ミスヘルパー
- PC
- ノートPC
- Office
- MS Office
- 県指定書式
- Word
- 共栄ブレーンのソフト
- ワイズマン
- One drive
- Box
- Slack
- Down load
- アメシスト
- アクロバット
- sales force
- NPO会計
- Drop box
- ケアカルテ
- ガルーン
- ほのぼの
- クレヨン
- サイボウズ
- 行政指定
- 福祉の森
- どこでもキャビネット
- Google workspace
- ASPシステム
- ファイルサーバー
- Google Drive
- 会計王
- 自作システム
- Chrome Remote Desktop
- セキュアSAMBA
- メール

- LINE
- 障害者福祉支援トータルシステム
- スプレッドシート
- VPN
- コワークストレージ
- ドキュメント
- 福祉大臣
- リンクステーション
- ケア介護アプリ

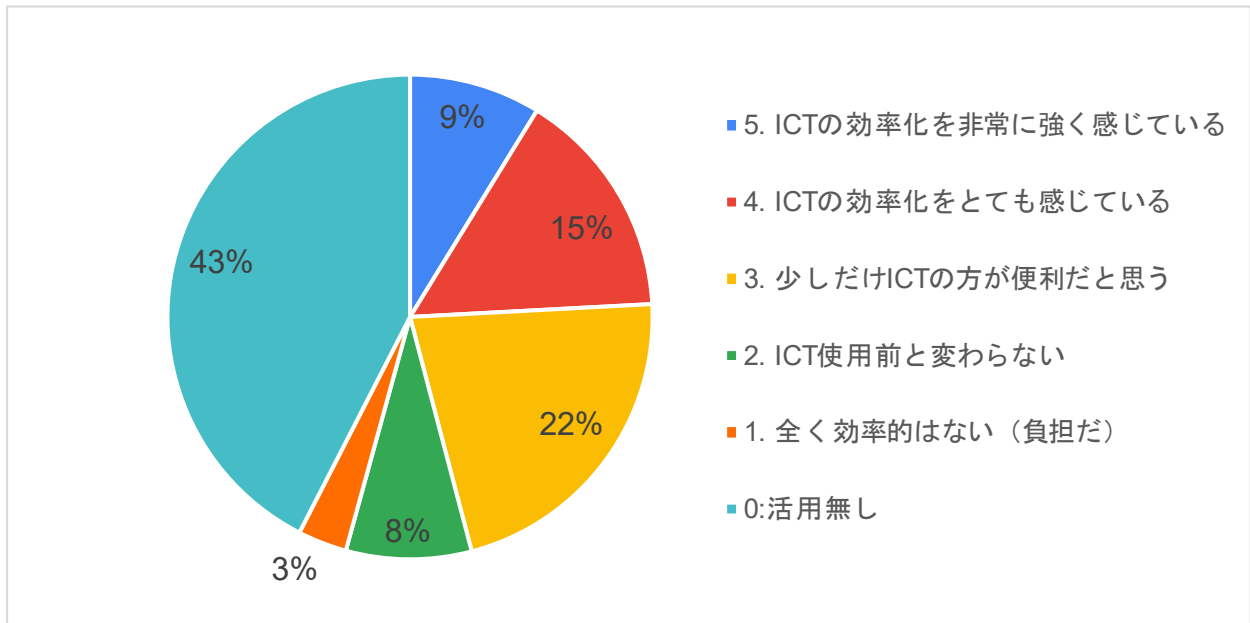


図31 利用者の支援計画の作成に関するICTについて

⑦利用者の支援計画の作成に関わる書類整備に関するICTについて

利用者の支援計画の作成に関わる書類整備について、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が54%であり、46%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- ・ノートPC
- ・Googleスプレッドシート
- ・knowbe
- ・EMシステムズ 相談支援システム
- ・福祉ケア
- ・Word
- ・「ともに」シリーズ 発達障害者支援センター相談記録システムあすなろ
- ・クレヨン
- ・ワイズマン
- ・office
- ・OneDrive
- ・box
- ・slack
- ・自作Excel
- ・アメシスト
- ・Googleドキュメント
- ・介舟ファミリー
- ・Googleドライブ
- ・かんたん介護ソフト
- ・福祉協会ASP
- ・Drop box
- ・ミラクルQ
- ・ブルーオーシャン
- ・タブレットPC
- ・Excel
- ・Alrit
- ・福祉見聞録
- ・ほのぼの more
- ・ほのぼの
- ・かんたん支援記録
- ・サービス事業者支援システム煌輝
- ・ケアカルテ
- ・ひまわり (共栄ブレン)
- ・kintone
- ・自作
- ・ミスヘルパー相談支援管理
- ・ケアコラボ
- ・PC

- ・タスクウェア
- ・法人独自のシステム
- ・福祉の森
- ・東経システム
- ・リンクステーション
- ・ファイルサーバー
- ・日立システムズ
- ・Salesforce
- ・うえるサポ
- ・Teams
- ・クラウドで記録
- ・Chrome Remote Desktop
- ・PROJECT RIN
- ・セキュア SAMBA
- ・HIT 福祉
- ・福祉のこころ
- ・千鶴
- ・障害者福祉支援トータルシステム
- ・VPN
- ・創・ゆとりシリーズ 社会福祉法人支援システム
- ・ワークストレージ
- ・コドモン

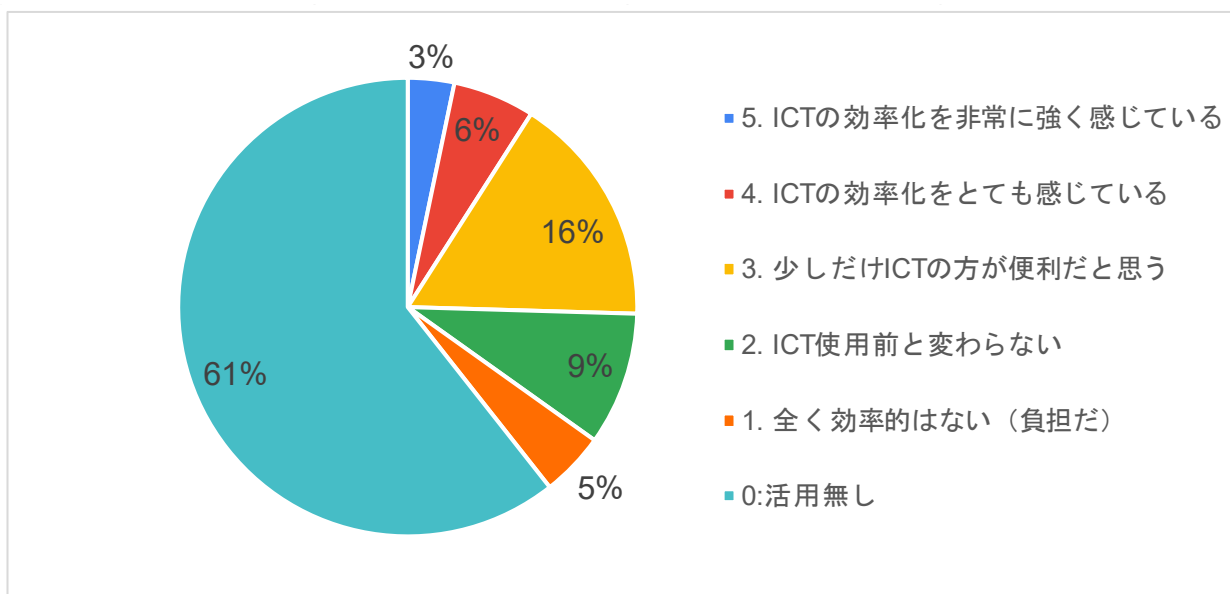


図32 家族との連絡帳の記入に関するICTについて

⑧家族との連絡帳の記入に関するICTについて

家族との連絡帳の記入について、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が75%であり、25%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- ミラクルQ
- クレヨン
- 共栄ブレーン
- Googleスプレッドシート
- Googleドキュメント
- 介舟ファミリー
- Googleドライブ
- office
- Chrome Remote Desktop
- ミスヘルパー
- LINE公式アカウント
- ほのぼのmore
- ケア介護アプリ
- コドモン
- ショートメール
- リンクステーション
- Zoom
- サイボウズ
- Excel
- OneDrive
- box
- slack
- Word
- 自作Excel
- 独自のシステム
- LINE
- 東経システム
- PC
- シンプルケース
- ケアコラボ
- 福祉見聞録
- ノートPC
- メール

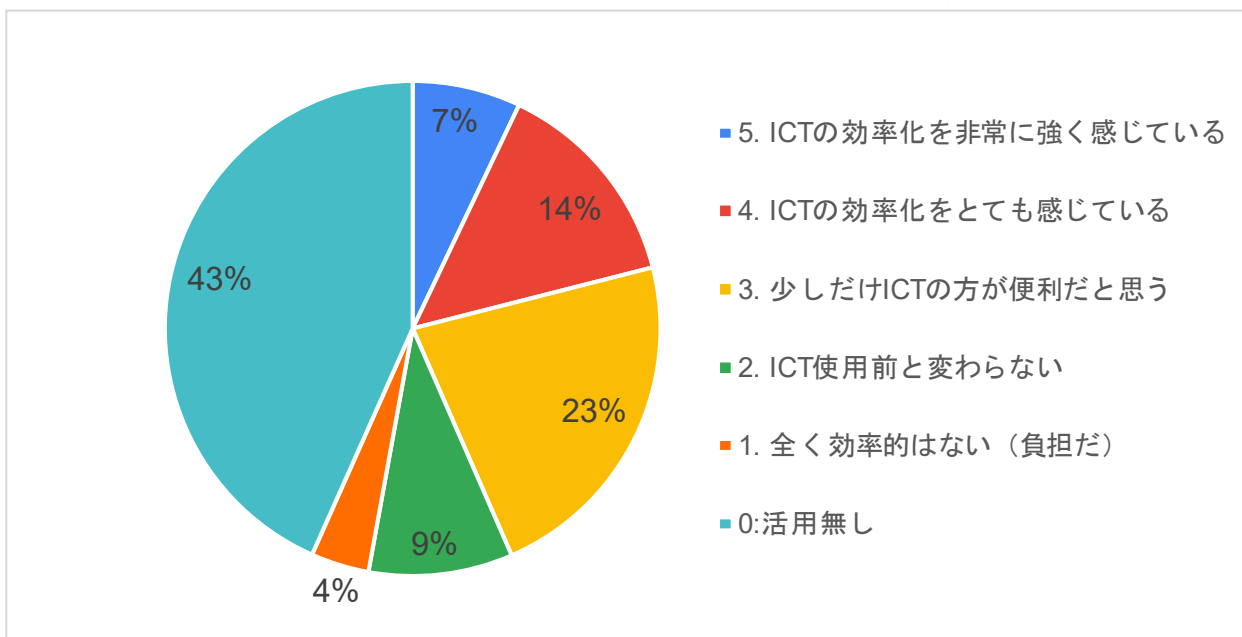


図33 個別支援会議や関係機関との会議に関するICTについて

⑨個別支援会議や関係機関との会議に関するICTについて

個別支援会議や関係機関との会議に関して、ICT化の効率化の実感がない回答(活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない)が56%であり、44%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のようなものであった。

- Excel
- Word
- Zoom
- デスクネッツ
- LINE WORKS
- ほのぼの more
- メール
- タブレット PC
- Google meet
- ひまわり (共栄ブレーション)
- Line
- パソコン
- ノート PC
- webex
- Du0
- Chatwork
- 東経システム
- CARE KARTE
- office
- ワイズマン
- OneDrive
- box
- slack
- Alrit
- メモ
- 福祉見聞録
- 共栄ブレーション
- ミスヘルパー
- メッセージ (SMS)
- facetime
- ミラクルQ
- Teams
- Live on
- ファイルサーバー
- かんたん介護ソフト
- うえるサポ
- 独自
- サイボウズ



- Chrome Remote Desktop
- コワークストレージ
- ケアコラボ
- ノウビ業務支援ソフト
- PROJECT RIN
- Drop box
- Google ドライブ
- VPN
- 福祉の森
- コドモン

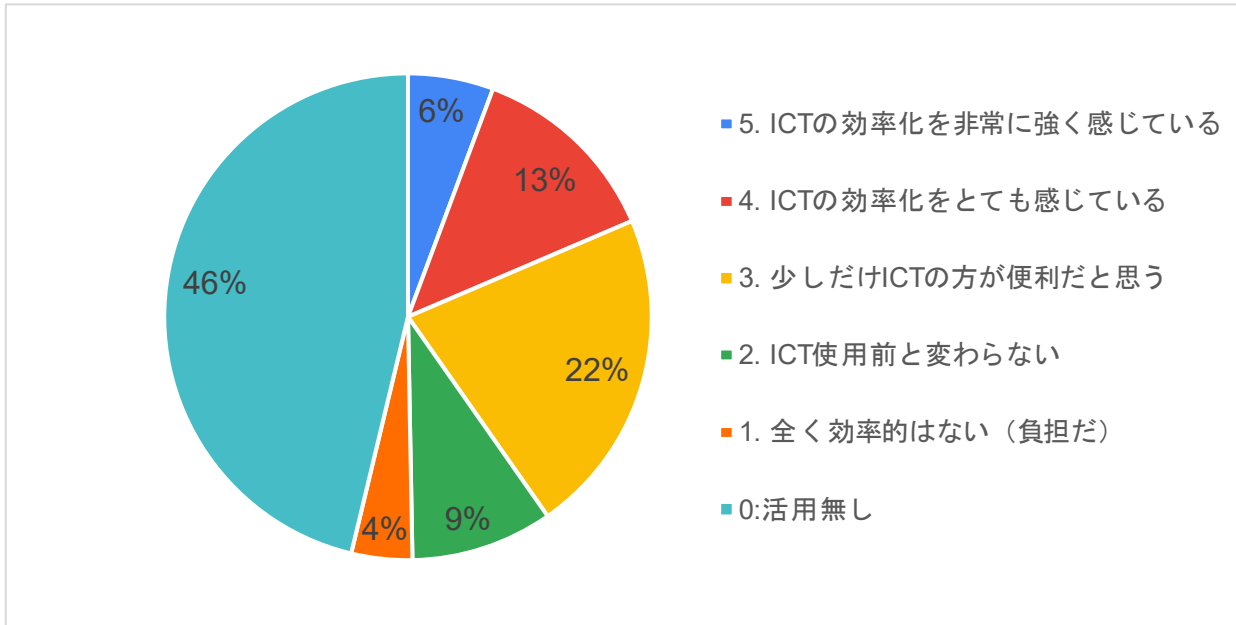


図34 会議資料作成に関するICTについて

⑩会議資料作成に関する ICT について

会議資料作成に関して、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が59%であり、41%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- slack
- 自作Excel
- ほのぼのmore
- Alrit
- 福祉見聞録
- Drop box
- Kintone
- Good Note
- CARE KARTE
- 共栄ブレーン
- ケアコラボ
- ミラクルQ
- 東経システム
- どこでもキャビネット
- Google Workspace
- リンクステーション
- ファイルサーバー
- タブレットPC
- Chrome Remote Desktop
- VectorWorks
- Zoom
- Googleドライブ
- ノウビ支援業務ソフト
- Salesfoece
- VPN
- Excel
- Word
- Google ドキュメント
- Office365
- うえるサポ
- PowerPoint
- ミスヘルパー
- パソコン
- ノート PC
- OneDrive
- LINE WORKS
- Google スプレッドシート
- box

- ・ワークストレージ
- ・福祉の森
- ・サイボウズ
- ・ドキュメント
- ・メール
- ・コドモン
- ・ケア介護アプリ
- ・独自

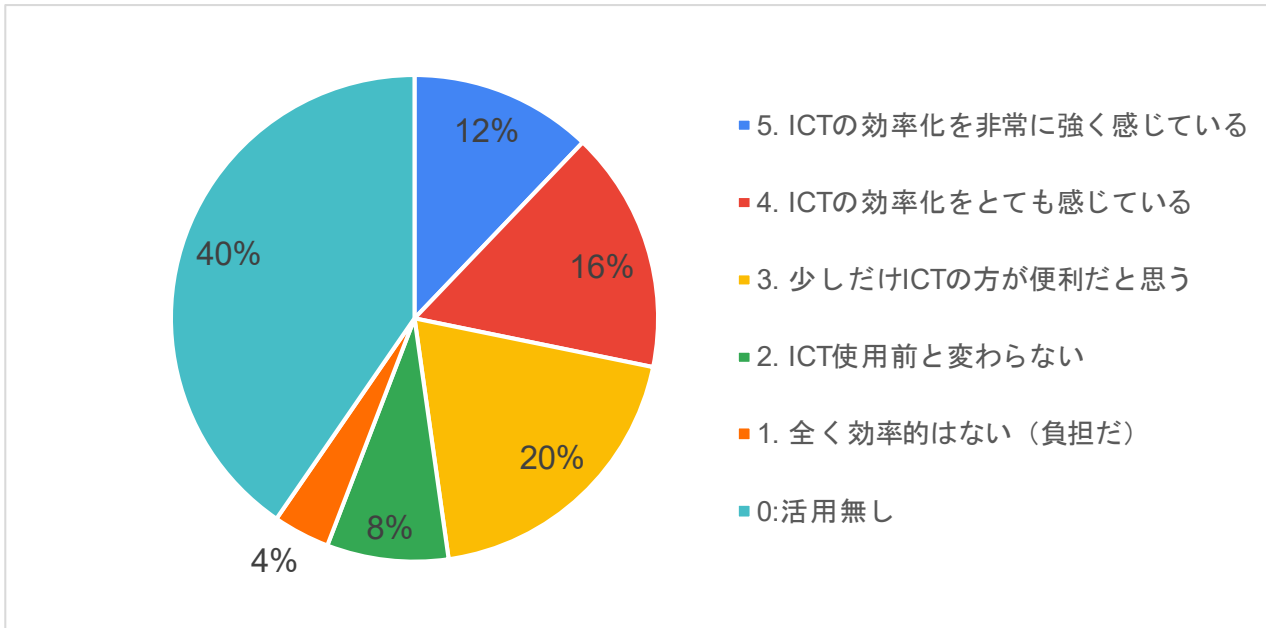


図35 職員の勤怠管理や給与計算に関するICTについて

①職員の勤怠管理や給与計算に関するICTについて

職員の勤怠管理や給与計算に関して、ICT化の効率化の実感がない回答（活用無し、全く効率的ではない、ICT使用前と変わらない）が52%であり、48%がICTの効率化を感じているという回答であった。

この業務について、使用しているICTツールについて尋ねたところ以下のものであった。

- ・スマレジタイムカード
- ・MJSクラウドサービス
- ・Excel
- ・弥生会計・弥生給与・やよいの給与計算
- ・Google スプレッドシート
- ・KING OF TIME
- ・マネーフォワード
- ・給料王（ソリマチ）
- ・大蔵大臣（応研）
- ・Alrit
- ・デスクネッツ
- ・サイボウズ
- ・クロノスperformance
- ・TKC
- ・タイム・ワークス
- ・webエクステンション
- ・ほのぼのmore
- ・CYBER XEED
- ・給与上手くんα Pro
- ・PX2
- ・freee
- ・kintone
- ・自作システム
- ・記帳くん
- ・カイポケ
- ・スマート大臣
- ・ノートPC
- ・SmartHR
- ・セコムあんしん勤怠管理サービス
- ・給与奉行
- ・TKC戦略経営メニュー21
- ・ALIVE SOLUTION
- ・給与らくだ
- ・給与大臣（応研）
- ・FileMaker
- ・Zaion
- ・人事大臣（応研）
- ・PCA給与DX
- ・絆
- ・TimePro
- ・給与ソフト

- ・東経システム
- ・クレヨン
- ・JDL
- ・OneDrive
- ・box
- ・slack
- ・勤次郎
- ・かんたん介護ソフト
- ・福祉の森
- ・ネットde顧問
- ・Drop box
- ・会計ソフト
- ・サービス事業者支援システム 煌輝
- ・給与管理システム
- ・福祉大臣 (応研)
- ・e<sup>3</sup>shift
- ・ミスヘルパー
- ・ジョブカン
- ・奉行
- ・X<sup>3</sup> sion
- ・Touch on Time
- ・給与計算システムPROSRV
- ・NDソフト
- ・ジンジャー
- ・福祉見聞録
- ・RPA
- ・wow talk
- ・簡単クラウド会計
- ・web会計
- ・ファイルサーバー
- ・ソリマチ
- ・OPEN TONE IC勤怠管理システム
- ・大塚商会
- ・勤怠表プロ
- ・就業大臣 (応研)
- ・Chrome Remote Desktop
- ・ワークストレージ
- ・きばっと就業
- ・ICS
- ・労務ソフト
- ・就業姫
- ・快快！シフト君
- ・Tele Time ez
- ・Tablet Time Recorder
- ・匠シリーズ 勤怠管理システム
- ・うえるサポ
- ・Googleカレンダー
- ・創・ゆとりシリーズ 社会福祉法人支援システム
- ・FX4クラウド
- ・NATS勤怠管理
- ・Line
- ・スマレジ
- ・アマノ
- ・りそなビジネスダイレクト
- ・給与計算ソフト無料版
- ・(株) テクトロン勤怠システム
- ・オンプレミス

・支援業務の中で「3. アセスメントツールを活用している」を選択された方は使用ツールをご記入ください（回答数 18 件）

- ・ HDS-R
- ・ WAIS
- ・ WAIS-R
- ・ WISCIV
- ・ PEP-3
- ・ TTAP
- ・ SDS
- ・ VPI
- ・ SOS
- ・ ポチパス
- ・ ほのぼの more
- ・ 契約先のシステム
- ・ 独自で作成したツール
- ・ 障害者支援区分の認定調査票
- ・ 新版 K 式
- ・ 診断書に記載の方法による
- ・ 精神障害者ケアガイドライン検討委員会ケアアセスメント票
- ・ 福祉協会 ASP
- ・ 法人のアセスメントシート
- ・ 特性アセスメントシート
- ・ 都道府県の研修で使用した用紙

・支援業務の中で「4. ICT ツールにアセスメントツールが組み込まれており,それを活用している」を選択された方は使用ツールをご記入ください（回答数 35 件）

- ・ CARE KARTE
- ・ Excel
- ・ HIT 福祉
- ・ ワイズマン
- ・ あすなろ台帳
- ・ クレヨン
- ・ ケアカルテ
- ・ どこでもキャビネット
- ・ サービス事業者支援システムソフト
- ・ タスクウェア
- ・ プロジェクト RIN
- ・ ほのぼの
- ・ ほのぼの more
- ・ 見聞録
- ・ 福祉見聞録
- ・ 個別支援（身障協）
- ・ 東経システム
- ・ 福祉の森
- ・ 福祉協会 ASP
- ・ kintone
- ・ 法人独自のシステム（レインボーネット）
- ・ 利用者の生活・行動等に関するアセスメント調査

・施設業務における ICT ツールの導入について教えてください（回答数 56 件）

- ・ Airshift
- ・ Alrit
- ・ CARE KARTE
- ・ CNET 福祉
- ・ Deskunets
- ・ Excel
- ・ Google
- ・ Google Chat
- ・ Google カレンダー
- ・ IEYASU
- ・ LINE
- ・ LINE WORKS
- ・ MCS
- ・ NAS
- ・ Onedrive
- ・ PC
- ・ Slack
- ・ TEAM Viewer
- ・ VPN クライアントソフトウェア
- ・ VPN ルーター
- ・ Word
- ・ Zoom
- ・ freee
- ・ kintone
- ・ knowbe
- ・ pca 給与
- ・ smarthp
- ・ warokuPH
- ・ zaion
- ・ ほのぼの
- ・ ほのぼの more
- ・ ほのぼのシリーズ
- ・ アップルノート
- ・ ウェブカメラ
- ・ ウォールマウントキット
- ・ クラウド
- ・ サーフェス
- ・ サイボウズオフィス
- ・ シンプルケース
- ・ タブレット
- ・ デスクトップ PC
- ・ ノート PC
- ・ ポチパス
- ・ ミスヘルパー
- ・ ミラクル Q
- ・ モニタ
- ・ ライフログクリエイター
- ・ リタリコ
- ・ ルーター
- ・ 応研
- ・ 介舟ファミリー
- ・ 会社独自開発のもの
- ・ 千鶴
- ・ 日報システム
- ・ 福祉の森
- ・ 福祉見聞録

・【ICT を導入して事務業務や支援業務において変わったこと】で特に有効と思われた ICT ツールについてご記入ください（複数回答可, 回答数 292 件）

- ・ Alrit
- ・ BAND
- ・ CARE KARATE
- ・ CARE KARTE
- ・ CNET 福祉
- ・ Care Palette
- ・ Chrome Remote Desktop
- ・ Drop box
- ・ Excel
- ・ Face Time
- ・ Fit Bit
- ・ Freee
- ・ Google
- ・ Google Chat
- ・ Google Spreadsheet
- ・ Google カレンダー
- ・ Google スライド
- ・ Google ドキュメント
- ・ Google ドライブ
- ・ LINE
- ・ LINE Works
- ・ Microsoft Office
- ・ Microsoft Teams
- ・ Miss. ヘルパー
- ・ NAS
- ・ Nats 勤怠管理
- ・ Official Account
- ・ Onedrive
- ・ Oplus
- ・ PC
- ・ Signal
- ・ Skype
- ・ Slack
- ・ TeamViewer

- ・ Time tree
- ・ VPN
- ・ Word
- ・ YouTube
- ・ Zoom
- ・ chatwork
- ・ iQube
- ・ jinjer
- ・ kintone
- ・ knowbe
- ・ meet
- ・ salesforce
- ・ te
- ・ warokuPH
- ・ wow talk
- ・ どこでもキャビネット
- ・ ほのぼの
- ・ ほのぼの more
- ・ アメシスト
- ・ アルファオフィス
- ・ アルファメール
- ・ オンラインツール
- ・ クラウド
- ・ クラウド型の支援記録個別支援計画作成ツール
- ・ ケアコラボ
- ・ ケア介護アプリ
- ・ ケア記録
- ・ ケア記録アプリ
- ・ サイボウズ
- ・ サイボウズ office
- ・ ショートメール
- ・ スキャッタープロット
- ・ スマホ
- ・ デスクトップ PC
- ・ デスクネッツ
- ・ ノート PC
- ・ ビデオ通話ツール
- ・ ミラクル Q
- ・ メール



- ・ワイズマン
- ・応研大臣
- ・会計ソフト
- ・給与計算システム
- ・業務支援システム
- ・見聞録
- ・自作シフト編成システム
- ・疲労測定計 MF100
- ・福祉の森
- ・福祉見聞録
- ・福祉物語
- ・眠りスキャン

・ ICT 利用に関連した個人情報の取り扱いの課題に関するご意見があればご記入ください  
(回答数 174 件)

- ・ ICT が得意な人と苦手な人がいる。より効率性や記録を残すなどの利便性をおさえない。
- ・ ICT に限らず、一人ひとりの職員が利用者の情報をどのように考えていくかが大切。
- ・ ICT をもっと活用したいが、職員の ICT ツールの活用スキルの低さが課題になることが多いです。特に世話人は高齢者が多いため。
- ・ ICT を活用していかなければならないと思うが、高齢の職員も多くなじむのがむずかしい。
- ・ ICT を使用していない。
- ・ ict を導入して未だ 1 カ月ですので個人情報の問題は事業所間で話し合いをしています。法人全体の 50% で導入しています。
- ・ ICT 環境を整備するための費用がかかりすぎる。
- ・ ICT 技術がなく聞く人もいないため、活用したいが出来ない。
- ・ ICT 全くわかりません。使用しておりません。職員個々はスマホ等で利用している方もいます。
- ・ ICT 利用についての知識がないため、課題になることがよくわからない。
- ・ LINE? くらいしか利用していない。
- ・ LINE アカウントが個人の者を使用しているため情報漏洩のないように注意している。
- ・ LINE は業務中の情報共有などしやすいが、個人携帯で行うため、個人情報の取り扱いには不安がある。
- ・ LINE を使って情報共有を検討したいが、職員所有のスマホ利用では個人情報が守られない為、他の方法を検討している。
- ・ NPO 法人で導入資金がないため難しい。高齢職員が多くツールを使いこなせない。勤務時間中は直接支援をしているためパソコン等の前に座ってられない。
- ・ アカウントの乗っ取りや情報漏洩への不安は常に付きまとう。
- ・ イニシャルでやり取りしている。そのため、イニシャルがかぶったり、イニシャルを見ても利用者様の顔がすぐに浮かばない。
- ・ ウイルス感染などで、個人情報もれてしまう危険性があることが心配。
- ・ クラウド (one drive, google drive 等) が安全安心か心配である。
- ・ クラウド、ICT とは何かよく分かりません。パソコン自体苦手なので専門用語も分かりません。
- ・ クラウドサービスでの個人情報の保管には不安あります。
- ・ クラウドシステム導入しているので、情報漏洩は最小限に抑えられているが、ウイルス感染等により個人情報流出の保険に入るべきかどうか悩んでいる。
- ・ クラウドって何ですか？
- ・ クラウドであっても個人情報保護は担保できないと考える。
- ・ クラウドで管理できればか安全だと思う。
- ・ クラウドで個人情報を管理することへの不安がある。
- ・ クラウドなどで扱うのは個人情報なのでセキュリティの安全性が担保で

きるのか心配。

- クラウドなど外部サーバーになるべく繊細な個人情報が入り込まないように気をつけている。
- クラウドは利用せず、法人内のサーバー利用のネットワークと、限定したネット利用環境をととのえている。
- クラウドを使うとセキュリティリスクが上がるが、どのように解決するのか？
- クラウド管理すると便利だが、情報漏洩等が気掛かり。
- クラウド型だと間接的に職員が情報を外部に持ち出してしまっている事も考えられます。例えばクラウドの根本的な仕組みを知らずにログインしたまま無関係の人間がファイルを使用できてしまったり、個人の端末を使っている時に本人もわからない間に内容をコピーあるいは画像として保存してしまい SNS などにのせてしまったりはあると思う。また高齢の操作に慣れていないスタッフ、操作を教えても使いこなせるまでに時間がかかったり、あるいは操作ができなかったりするとその負担が一部の職員にのしかかり ICT は有能なものに関わらず非効率化を招くことになる。使いこなせる個人差があまりにもありすぎる。
- クラウド保存では PC の起動が遅く、スペックの高い PC を選択しなければならないため、なかなか導入に踏み切れない。
- こうしたツールの導入で業務が効率的になるのではないかと以前は思っていたが、全くそうではなかった。ZOOM など、一部は今後も便利に活用できると思われるものもあるが、

使い方が分からなかったり、不具合の原因究明や対処の仕方が分からず、しかも電話サポートが長時間繋がらないなど、疲労感の方が大きいことがよくある。

- スタッフ間の情報共有のみに使っている。
- セキュリティ。
- セキュリティの安全性を確保できるか否か。
- セキュリティの強化。
- セキュリティの低さや、パスワードの管理について。
- セキュリティの問題。
- セキュリティの問題、外部にもれることがないかが懸念事項。
- セキュリティと手間がトレードオフであること。
- セキュリティについて、情報が漏れる可能性と、事故が起きたときの対応を事前に検討しておく必要がある。
- セキュリティのところは課題です。素人では難しく、専門の方が管理する必要だと思います。
- セキュリティの課題。
- セキュリティの関係から導入が進まない。
- セキュリティ対策（社内：パスワード等の管理、社外：サーバー管理等）。
- セキュリティ対策にはお金がかかるので、個人情報の取り扱いは難しい。
- セキュリティ面、携帯できる物の紛失。
- そもそも IT 導入に際し専門的知識を持った人材がいないので踏み切れない。
- データの流出などのセキュリティ

面。

- データ流出が心配。小規模な事業所なので、不正アクセス等の対策は、ウイルス対策ソフトのみです。
- どこでも見れる分、効率的である一方、流出のリスクも。ICT 導入検討時にこの事が常に議題になる。旧態の考えの方々にはここの納得がいつも難しい。
- どこまでが、個人情報なのか、紙媒体はシュレッダーや焼却処分できるが、ICT では、保存場所がどこになるのか等で把握しにくい場面もある。
- どれだけ守れるのか、漏れないか、サイバー攻撃を受けるとどうなるのか。
- ドロップボックス等の容量がもっと欲しい。
- パスワードの流出や出先でのログインによる配慮。
- パソコン内に情報管理した際のセキュリティ方法。
- ハッキング等による情報の漏洩が心配。
- まだ勉強中です。
- よしんば、個人の情報が漏洩した場合の対処。
- リスク管理やサポート体制が万全でないと、責任の所在など難しくならないか？
- 安易にバックアップを他のメディアに移すこと→ルール作りが必要と考えている。
- 外部へもれる心配。
- 完璧を突き詰めていくと有線で回線を専用ネットワーク内のものでないとダメという話になりそうな印象があります。
- 規定だけではなくシステムの制御 (GlobalIP 制限など)。
- 業務用機器のみ使用端末としているが、グループウェアは個人の端末にダウンロードすることが作業としてはできてしまうので、個人の端末からのアクセスによるトラブルが考えられる。一部、電子証明書を導入しているが費用がかかる。
- 緊急時にどうなのか。
- 結局は、機械やシステムではなく、『人間』エラーにより事はおきまず。
- 現在人手不足が大きな課題であり、ICT 利用はその問題にも何か手段として使えるものがあるのでしょうか？
- 現時点では個人情報オンプレミスのみでクラウドには保管していない。
- 個人の取り扱い能力の違いがあり、操作を一つ間違えれば、いとも簡単に情報が漏洩してしまう。
- 個人情報がもれないようにすること。
- 個人情報については厳重に管理しているが、ICT を活用するにあたってのガイドラインをもう少しわかりやすく普及して欲しい。
- 個人情報のランク別取扱マニュアル等運営面での事前の条件整備が手付かずになっています。この最優先課題を克服しないと利用に踏み出せません。
- 個人情報の扱いと、使用する側スタッフの教育、教育・研修の重要性。
- 個人情報の活用に向けて同意書などその他含めどのように枠組みを作ったらよいか迷う。
- 個人情報の漏えいが懸念される。
- 個人情報の漏洩が心配。
- 個人情報を必要なときに見れるよう

に共有したいが、クラウドで管理することにセキュリティの不安がある。

- ・ 個人情報取り扱いに関する職員への教育やチェック機能が課題と感じる。
- ・ 個人情報保護規程を作成する際の注意点。
- ・ 個人情報漏えいが心配、現在頻繁に不審メールが入ってきます。
- ・ 個人名などを出しての取り扱いは良いのか？またスマホはセキュリティが個々に委ねられることになるが良いのか？
- ・ 誤操作、支援者によっては使いこなせず格差・間違いが起こる。
- ・ 口が軽い人には個人情報を得ることかリスクになるのでそこは注意。
- ・ 行政判断により、使用の推薦などがあれば導入しやすい。監査などで後から指摘されてしまうと、使用前の状態に戻すのもかなり苦労がある。
- ・ 高齢職員が多く、パソコンを操作することを嫌がる傾向があり、ソフト等を入れるということが出来ていない状況です。
- ・ 今後課題なのでわからない。
- ・ 最近のサイバーなどが心配で、機器やソフトに詳しい者が居ないと、取り入れが難しいと思われる。
- ・ 使って良いツールとダメなツールを明確化する必要がある。
- ・ 使用していない。請求業務のみ。
- ・ 子どもから高齢者、障害者サービスを展開しているため、共通するシステムを導入してもよいが、それぞれ使用しているソフトなどがあるため、共通システムを使用した時に使いやすいのか検討する必要があり、導入にするとしてもコストがかかる。
- ・ 支援員の大半が非常勤であり、50歳以上が多いため利用できていない。
- ・ 施設内の閉鎖されたローカル LAN で使用しているため、取り扱いに関する課題はない。
- ・ 紙媒体の方が漏洩リスクが低いとみえています。
- ・ 事業規模が小さいため必要性をあまり感じていません。
- ・ 事業所間の相互 NAS を使っているが、外部からの運営アクセスが不安。
- ・ 事務機器の一部として活用。
- ・ 取扱の指針となるものがあれば。
- ・ 取得の際本人の同意が必要ですが、知的障害の場合説明が難しい。
- ・ 手書き書類の管理が大変であるため、ICT の活用により軽減を期待しています。
- ・ 小さい法人は ICT にうとく、あまり必要性の実感ない。中途半端な使い方をしているので、個人情報漏洩の危機感がない。ICT の投資資金がない。ICT とアセスメントなどの支援技術の結びつきが今一つ職員に入らない→今の対面で感性でやっていることで十分となっているところがある。
- ・ 小坂事業所ではセキュリティの確保が難しい。
- ・ 少し怖さがあります。
- ・ 情報セキュリティに関する専門知識を有した責任者の配置、職員への指導に負担を感じる。
- ・ 情報の流出が問題。
- ・ 情報の漏えいを人的な角度で警戒していくこと。
- ・ 情報の漏洩が怖いですが対策方法がわかりません。

- ・ 情報の漏洩や、紙媒体の安心感がまだまだ根強く残っている点。
- ・ 情報の漏洩を防止するためのセキュリティや方法については、際限ないと思うが、どうすべきか。
- ・ 情報をメールでやり取りする為、パスワードを活用したりする。
- ・ 情報を盗み出される恐れがある。
- ・ 情報端末の管理。
- ・ 情報漏えい。
- ・ 情報漏洩、流出のニュースは多く、不安になる。
- ・ 情報漏洩とサイバー攻撃への対応。
- ・ 情報漏洩の危険については怖いと思う。
- ・ 職員が年配者の方が多いため、導入は難しい。
- ・ 職員の年齢が高いので無理がありません。
- ・ 職員数が多い中での共通理解。
- ・ 職員全員がクラウドにアクセスできるようにすると、退職者が悪さするのでは？
- ・ 職員同士のグループラインで利用者さんについて話をすることが多々あるが、セキュリティに不安がある。
- ・ 世話人の平均年齢がかなり高く、ICTを導入する事がかなり難しい。
- ・ 請求業務で、個人名をフルネームでサーバーに登録することに抵抗を感じた。個人が特定できないように名字と個人id等の組合せで、管理した方が万一情報漏洩したとしても利用者さんの保護に繋がる事もあるのではないかと考えます。
- ・ 操作する職員のスキルを上げる必要がある。統一性を持たないと情報が外部に出る可能性があると感じる。
- ・ 操作について職員全員に周知・活用に時間がかかる。
- ・ 対人に ICT を導入してデジタルを仲介させると手間がかかり相手の感情が読めないためストレスとなります。導入には賛成いたしません。ITまででいいと思います。研修のみ ICT のほうが便利がいいと思います（移動が必要ない）。
- ・ 第三者に個人情報が漏洩する可能性を否定できない。
- ・ 電子データは便利とリスクが同居している。
- ・ 当施設はまだまだ活用できていないので、今後積極的に取り込んでいきたい。
- ・ 導入コストと情報もれを考慮すると手が出ない。
- ・ 特にながウィルスなどによるトラブル（個人情報の流出等）の発生につながる様な注意の必要性。
- ・ 内規的に、個人名はイニシャルにすることを必須、添付ファイルにパスワードをかけています。
- ・ 年配者への使い方の指導。
- ・ 年齢の高い職員には ICT の操作は不向きである。
- ・ 非常勤職員も多く ICT 活用に慣れていない状況から活用につながりにくさがある。
- ・ 必要以上の情報漏洩。
- ・ 福祉業界における個人情報の取り扱いが他業種と同じであるのかそうでないのか、明確な基準などの発信の場があればありがたいと思う。
- ・ 福祉分野（小規模事業所）での ICT 活用のイメージが持てない。
- ・ 勉強不足で申し訳ありませんが、ICTとは何かという説明なしに知っていること前提で、アンケートがあってもよくわかりません。
- ・ 法人として情報システム室という部

署を設けて一任しています。

- ・ 法人一括で行っている。
- ・ 無防備だと感じている。
- ・ 利便性とのトレードオフになる部分があるが、クラウドによる個人情報管理は従来の文書主体の管理法では対応しきれない部分が多い。しかしながら端末に情報保存するよりはリスクが低いと考えている。
- ・ 利用する事が難しい年齢です。でも、利用者さんに対応する時間が増えるなら導入したほうが良いと思えますが。あと、セキュリティの問題かと思えます。
- ・ 利用者さんの記録等をどこからも簡単に、かつ安全に記入できればいいのに、とは感じています。
- ・ 利用者の名前を出さないようにする。
- ・ 理解しきれていない、見えていないことが課題。
- ・ 了解が得られない場合機能しない。
- ・ クラウドベースのシステムは心配なのでなるべく個人情報が保存されるようなことがないようにしています。正しいLINEは普及しておりますが、あまりに繊細な内容などはやりとりしないようにしています。
- ・ 個人情報を扱う上でのリスクがゼロということは絶対にありえない①紙→持ち出し紛失の恐れあり②PC上のローカルフォルダやUSBメモリ等の記録媒体→置き忘れや紛失の恐れあり③クラウド上への保管→漏洩リスクはもちろんあるが、左記2点に比べかなりリスクは低くなると感じる。情報セキュリティの外部委託や情報漏洩保険への加入も検討しておりそれによりさらにリスクを減らせ

ると考えている

- ・ オンラインでの個人情報のやりとりは怖いので、原則扱っていない。
- ・ クラウド管理は不安があります。
- ・ 個人情報の取り扱いについてはどこかでしっかりとした研修の機会も必要である。
- ・ 紙より安全だと思う。
- ・ ICTという単語が世間一般的にもまだ馴染みがないので、そうした理解を深めること。また、利用者との同意が取れていても、行政や公的機関でその活用が進んでいないので連携が取りづらい。
- ・ 必要に応じて匿名で保存している。
- ・ 他事業所の職員がLINEでやりとりをしていることを見聞きして、BYODの禁止などが守られているか心配になることがある。
- ・ ミラクルQでのみ個人情報を取り扱う。それ以外はなし。
- ・ リスク管理や利用者等に説明が上手にできない。
- ・ セキュリティをしっかりとする。
- ・ クラウド上で職員間・情報共有を行っているが、セキュリティソフトは導入していてもすべて安全とは言えないので不安がある。
- ・ 職員による情報の管理方法。
- ・ 第三者に見られるのではという不安がある。
- ・ ICTにおいては、高齢障害分野が特に脆弱であり、苦手意識も強い。専門家からの引き上げ（例えば、コンサルやモデルケースの提供又は販売）が無いとDXは困難と思われる。
- ・ クラウドはスタッフスケジュールのみに活用。個人情報は掲載しない形で個人情報管理を行っている。

- 基本的に事業所の情報管理や ICT に対する理解が薄い。特に小規模事業所, 社会福祉法人などはその傾向が強い。ある程度すべてを含んだパッケージソフト等で強引にまとめてしまうぐらいでないと活用どころではなく, 危険だと思う。まだスタンドアローンの方が個人情報を護れる。
- 職員専用スマートフォンの個人情報保護についての対策, クラウド保存の利用料金が高額である, データ保存の脆弱さ。
- 利用先の個人情報取り扱いを信じるしかないと思っています。支援記録で ICT を使っていますが, 名前以外の情報は入力していません。支援記録を職員間で共有することだけに用途を絞っていて効率はあんまり考えていません。
- どこまでいっても信用するしかない現況と思っている。
- 情報もれ。
- 情報が漏れてしまうこと (PC に弱い人は要注意)。



#### 4. 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。ただし, 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。

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 活用が軌道に載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が求められている。
- ・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。

#### 5. 研究発表

- ①. 論文発表  
なし
- ②. 学会発表  
なし

#### 6. 知的財産権の出願・登録状況 (予定を含む。)

1. 特許取得  
なし
2. 実用新案登録  
なし
3. その他  
なし

## 文献

- 加賀田聡子, 柏木公一, 篠田和紀, & 横山淳一. (2016). 訪問看護業務支援システム導入による訪問看護師の書類作成時間の変化と効率化についての認識に関する調査研究. 医療情報学, 36(4), 197-208.
- 川喜田次郎 (1970) . 続・発想法 KJ 法の展開と応用. 中央公論新社.
- 伊藤大貴, 手塚浩介, 中原久志, & 市原靖士. (2018). 教員養成における ICT ストレス尺度の開発. 日本科学教育学会研究会研究報告, 33(2), 35-38.
- 中西一雄・矢野充博. (2021). 中学校理科授業における生徒の ICT 活用の有用性認識尺度の開発. 日本教育工学会論文誌, 45(2), 173-183.
- 清水裕士・村山綾・大坊郁夫. (2006) . 集団コミュニケーションにおける相互依存性の分析 (1) コミュニケーションデータへの階層的データ分析の適用電子情報通信学会技術研究報告, 106(146), 1-6.
- 富永真己・小田美紀子. (2017). 病院の看護師長の主観的評価による看護師長業務の負担と蓄積疲労度及び長時間労働に関する研究. 日本医療・病院管理学会誌, 54(1), 7-17.