

障害者の地域生活における障害福祉サービスにおける ICT 活用の実態

研究代表者 辻井 正次 中京大学現代社会学部

結論

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

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。さらに、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。

F. 健康危険情報

なし

なし

2. 学会発表

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし