

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

障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 導入による業務効率
および質的向上の検証と課題

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
	曾我部 哲也	中京大学工学部
	浮貝 明典	特定非営利活動法人 PDD サポートセンター グリーンフォーレスト
	田中 尚樹	青森県立保健大学健康科学部
	高柳 伸哉	愛知教育大学心理講座
	杉山 文乃	NPO 法人アスペエルデの会
	鈴木 勝昭	宮城県子ども総合センター
	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
研究協力者	柴田 彩乃	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
	大江 涼夏	中京大学心理学部
	高石 菜摘	中京大学心理学部

研究要旨：

障害福祉サービス事業所における支援業務の業務効率化と質的向上の検証に、22 施設に ICT ツール（ライフログクリエイターと Observations2）の導入支援を行い、前後にヒアリング調査を行った。その結果、ICT ツールの有用性（利用者の全体像の客観的把握、職員のアセスメントの質的向上など）は多くの事業所の試行で体験されたが、多くの事業所では本格的導入には至らなかった。その背景として、ヒアリング調査の内容から利用者の ICT 環境、職員の事情、予算の問題の 3 つの問題に集約された。今後は、ICT ツールの利便性や操作性の向上について求められると同時に、障害福祉サービス事業所における課題（職員の抱える課題、予算の問題）について取り組む必要がある。

A. 研究目的

筆者らは、2021年の障害福祉サービス事業所の実態調査から ICT 機器の設備状況および ICT ツールの活用状況について実態調査を行った。その結果、ICT 設備および ICT ツールが全国に普及しているとはいえず、ICT 活用が進んでいる事業所と ICT 活用がほとんど行っていない事業所との格差がはっきりと見られた。また ICT 活用を行っている障害福祉サービス事業所の好事例によるヒアリング調査では、ICT 活用することで確かに業務効率化につながっており、今後全国の障害福祉サービス事業所への普及が望まれるところである。一方で、ICT 活用の課題も見られた。それは行政の提出書類が DX（デジタルトランスフォーメーション）化されていないこと、利用者の直接支援における ICT 活用の好事例が非常に少なかったことであった。

筆者らの研究班において、障害福祉サービス事業所における ICT 導入支援において、今障害福祉サービス事業所においてどんなニーズがあって、ICT ツールとして何を必要としているかについて検討する必要があるがあった。そこで、2021年度の障害福祉サービス事業所の実態調査の ICT 活用におけるニーズ把握を行った。その結果、事務業務においては ICT 活用による業務効率化が進んでいる一方で、支援業務においてはアセスメント業務を含めて未開拓の領域（つまり ICT 活用のニーズが高い）であることが明らかになった。

これらの課題を解決していくために、ライフログクリエイター（曾我部ら、2019）による適応行動やメンタルヘルスのアセスメントや Observations（井上・中谷、2019）といった行動記録に基づくアセスメントの支援業務をサポートするアプリケーションが考えられた。しかし、ICT 導入においては解決すべき課題がそれぞれあり、その解決によって基礎データおよび詳細なマニュアル作成によって ICT 導入がより容易に行えると判断され、ICT 導入の準備が整った段階になった。

備が整った段階になった。

本研究では、全国の障害福祉サービス事業所における ICT 導入支援について希望を募り、導入前に当事者団体へのヒアリングにより、個々の施設概要と支援上における ICT のニーズを把握し、導入する ICT ツール（ライフログクリエイターか、Observations2、あるいはその両方）を決定する。一連の ICT 導入支援から支援者の業務負担や支援サービス向上につながっていくかについて検証を行うことを研究目的とした。

B. 方法

・調査対象：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である。2021年度の実態調査において、ICT 導入の効果検証研究に参加の意思を表明した事業所 160 か所の担当者に改めて参加募集を募ったところ、27 施設から研究参加の申込があった。

・手続き：分担研究者で各担当者に連絡を行い、事前ヒアリングを行った。そこでニーズ把握を行い、ICT 導入準備を経て、事業所に基本的に ICT 導入支援のために訪問した。新型コロナウイルス感染が懸念される場合は Zoom によるオンライン会議システムを用いた。訪問後、1 か月以上間隔をおいて導入した ICT の活用状況を確認し、支援業務において変わったこと、今後の ICT 活用についての展望や課題について事後ヒアリング調査を行った。なお、ヒアリング調査は、全て Zoom によるオンライン会議システムを用いて実施した。

ヒアリング調査のインタビューガイドおよび ICT 導入支援の流れは以下である。

・事前ヒアリング調査

① 施設概要

② アセスメントの課題やニーズについて

「利用者のアセスメント（状態把握）において課題（困難さ）になっていることを教えてください」

「利用者さんのアセスメントでどのようなことができるかとよいかについてお聞かせください」

- ③ 職員同士のミーティングでの ICT 活用
「支援業務に関する職員の方々のミーティングにおいて、ICT ツールの活用をしていますか？具体的に教えてください。活用してのメリットについても教えてください」

- ④ オンライン相談：職員との相談・家族相談
「他の職員との相談や、利用者のご家族との相談において、ICT ツールを活用していますか？具体的に教えてください。活用してのメリットについても教えてください」

- ⑤ アセスメントと状態把握や支援の方向性の検討での ICT 活用
「利用者のアセスメント（状態把握）や支援の方向性を検討するにあたって、ICT ツールを活用していますか？具体的に教えてください。活用してのメリットについても教えてください。」

「また、アセスメントにおいて、利用者ご本人が回答する自己評価（セルフチェック）を活用されたりしていますか（質問紙や SPIS：エスピス）？（セルフチェック活用ありの場合）具体的に教えてください。活用してのメリットについても教えてください」

- ⑥ ICT ツール導入における課題・困難さ・障壁とサポートの必要性

「現在、支援業務（アセスメントや個別の支援計画や日誌の作成）に関する ICT ツールの導入において、どういうことで引っかかっていますか？（例えば予算の不足や、担当者の確保、職員への使用方法の周知・練習、個人情報やデータの扱い・管理に関する課題など）」

「また、支援業務（アセスメントや個別の支援計画や日誌の作成）に ICT ツールを導入するために、どんなサポートがあるとよい

でしょうか？」

- ⑦ 利用者同士のコミュニケーションでの ICT 活用

「利用者の方々同士のコミュニケーションで、ICT ツールを活用していますか？（ICT 活用がある場合）具体的に教えてください。活用してのメリットについても教えてください」

・ICT 導入支援の流れ

- ① 事前にアセスメント対象となる利用者アカウントの希望数を尋ね、発行
- ② ライフログクリエイターおよび Observations2 のマニュアルを持参し、事業所に訪問。
- ③ ライフログクリエイターの事業所アカウントにログインし、アセスメントの練習として利用者を1名決めていただき、他者評価による適応行動のアセスメントを実施し、その結果をグラフ表示して今後の課題を情報共有する。必要に応じてメンタルヘルスチェックを実施することもあった。生活チェックは利用者本人のアカウント登録があることで実施可能であることを説明する。
- ④ Observations2 については、利用者の生活の中で困った行動について浮かべてもらう。その行動をターゲット行動として、その行動が1日の中でいつ起きるかの記録の仕方を例示する。グラフ化や数値化が可能であることも説明する。
- ⑤ 不明な点があればいつでも連絡してほしい旨、伝える。

・事後ヒアリング調査

ICT ツール（ライフログクリエイター・Observations2）

「ICT ツール（ライフログクリエイター・Observations2）は何名の利用者に対して使われましたか？」

「ICT ツール（ライフログクリエイター・Observations2）で対応した職員の数は？」

「ICT ツール（ライフログクリエイター・Observations2）の使用頻度について教えてください」

「ICT ツール（ライフログクリエイター・Observations2）をどのように活用されましたか？」

「ICT ツール（ライフログクリエイター・Observations2）をアセスメントや支援に使ってみて、利用者支援における効果（メリットや有効性）、感じられたことや気づかれたことなどについて教えてください」

「利用者支援において、どんなメリットが感じられましたか？」

「利用者支援において、これまで支援と変わった点について教えてください」

「ICT ツール（ライフログクリエイター・Observations2）におけるアセスメントを使ってみて、実際の業務効率・業務負担について教えてください」

「今回ご使用になった ICT ツールの課題点について教えてください」

「さらに利用者支援において、さらに今後 ICT をこのように活用出来たら、もっと支援効果は向上するし、業務負担も減るだろうというご意見をいただければと思います」

ヒアリング調査は概ね 45 分であり、ICT 導入支援は 60 分であった。

参加施設：事前ヒアリング調査は 22 施設であり、ICT 導入支援は 22 施設、事後ヒアリング調査は 20 施設が参加した。

倫理面への配慮：実施に当たっては、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。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た。

なお、本ヒアリング調査に対する謝礼として 3000 円分のクオカードを担当者に渡した。

C. 結果

事前ヒアリング調査と事後ヒアリング調査で得られた情報を以下のように情報を集約して以下に示す。

- ・ 施設概要と支援業務における ICT 活用における現状と課題
- ・ ICT ツール導入後の変化・効果と今後の課題

・ 共同生活援助での取り組み①

共同生活援助：一般社団法人 REAVA

<課題・ニーズ>

40 代～50 代の方が 5 名で暮らしているグループホームである。利用者は身体障害の方が主であるが、知的障害や高次脳機能障害の方もいる。

日々の記録について、手書きの非常勤職員も多くいるため、その都度正規職員が PC に打ち直しているのが現状である。記録がデータで把握でき見解が統一されることが望ましいと思っているがそこには至っていない。

普段の業務の ICT の取り組み：会議は Zoom を活用することで、集まらなくても気軽にできるようになった。結果的に連携の頻度が増えた。家族との連絡は電話が主である。内部の職員とはグループ LINE を使うことで気軽に情報共有や相談ができています。外部との日程調整は「調整さん」を使うことで手間が減った。

<ICT ツール導入後の変化と今後の課題>

ICT ツール導入後の変化：Observations2 の導入を試みたが、個人のスマホやタブレット端末で Observations2 を使ってもらうことが難しいため、本格導入に至らなかった。

Observations2 は新しく入居した自閉症の方、1 名に 2 日間しか利用できなかったが、数か月継続して記録をつけることで行動パターンがつかみやすくなるだろう。一方で他の職員には使うハードルが高くまた抵抗感があったようである。

Observations2 を活用してみてもての気づきや今後の期待については、個別支援計画が作成しやすくなると思われる。日々の第二の記録としても大いに役立ちそうだと感じた。

今後の課題として、個人のスマホやタブレット端末で使ってもらうことが難しいため、グループホームに導入するには購入費用の問題があり、助成金があると導入しやすい。また、そもそも ICT 等に職員が疎く、使いこなせる自信がないため、導入のためのサポート体制があると助かる。

・共同生活援助での取り組み②

共同生活援助：社会福祉法人横浜共生会しんよこはま地域活動ホーム

<課題・ニーズ>

施設概要：主たる対象は知的障害だが、重複で精神や発達障害の方もいる。現在の登録は 37 名で 24 歳～78 歳まで。

基本的に訪問で外に出るため支援記録が追いつかず共有が遅れることがある。職員が 2 名でそれぞれが担当をもって動いているため共有されていない部分もある。

訪問や連絡ができない状況の時でも、本人も状態像を把握できるデータがいつでも確認できるとよいと感じている。

普段の業務の ICT の取り組み：ICT 活用はほぼない状態である。職員が 2 人のため、ほぼ対面で情報共有している。記録は取りデータ化も行っているが、本人が使うものとして、体調

管理アプリを利用しており、グラフ化などできるため 1～2 週間の体調（体温、排便、睡眠など）を把握できて有効だと感じている。

<ICT ツール導入後の変化と今後の課題>

ライフログクリエイターの導入支援を行ったが、対象となる利用者の諸事情があり、同意は得ていたものの使うことができなかった。ただ、導入支援時にライフログクリエイターの質問項目をリストアップできて、それを持って質問できると使いやすいと思った。

今後の課題として、紙媒体での記録業務は大変だが、アプリは使用ハードルが高いと思われるところである。他には個人情報の扱いが難しそうであることや予算の問題や管理方法（情報漏洩、セキュリティ管理の問題）が整備されないと新しい ICT 導入は難しそうだと思う。ただ ICT ツールのお試し期間があると導入はしやすいと思われる。

・共同生活援助での取り組み③

共同生活援助：社会福祉法人夢 21 福祉会

<課題・ニーズ>

施設概要：24 歳～73 歳（平均 47 歳）の方が暮らしているグループホームを運営しており、事業所全体では 56 名の方が利用している。利用者は主に知的障害や自閉症の方である。

日々の記録について、手書きが多く課題と思っている。カンファレンス等で正確なデータを見つけることに時間がかかってしまっている。また、自事業所のアセスメント票はあるが使いづらいたとも改善の余地があるが着手できていない。

普段の業務の ICT の取り組み：会議は Zoom を活用することで、時間効率化が図れた。グループホームの利用者の方との面談等でも活用している。

<ICT ツール導入後の変化と今後の課題>

ライフログクリエイターの導入支援を行ったが、実際の支援で利用することはできなかった。ライフログクリエイターを自分で操作す

る対象者がいなかった（ライフログクリエイターを使える可能性があった利用者がスマホを解約してしまい使う機会を失った）。そもそもスマホを使うことでのトラブルや SNS について学ぶことが必要と感じている。

Observations2 についてはデータを取るために使用したいと思っていたが、人手不足や業務過多で取り組むことができなかった。余裕があればぜひ導入したいと考えている。今後の課題：予算の問題や、管理の問題がある。導入の際のサポートがあるとよい。ICT は活用していないが、紙媒体で自己評価と他者評価を照らし合わせて本人と振り返りを行うことがあるが、その効果として課題となる行動が減ったため、ICT の活用でできるとより効果的だったり、効率化になると思われる。

・共同生活援助での取り組み④

株式会社 ゆにばいしがき

施設概要：沖縄県八重山圏域を中心に、就労継続 A 型/B 型、就労移行支援、グループホームを運営している株式会社である。グループホームの現在の利用者数は 16 名で、障害種別は知的・精神・発達・身体・難病。年代は 24 歳～67 歳である。

<ICT 活用における現状と課題>

現在、日々の支援業務の記録等は手書きとエクセル表への記入が主である。相談支援事業では既存ソフトも活用しているが、操作に不慣れた職員も多く時間を要しているのと、情報の抜け落ちが認められる。

各事業所の職員間の連絡は日常的に LINE アプリを活用しており、TIME TREE も併用している。コロナを契機に Zoom と CiscoWebex を導入し、日常的に活用している。複数の離島に計 10 事業所があるので各事業所管理者が一堂に会することは難しいので定期的にオンラインでミーティングをしている。

利用者や利用者家族とのオンライン相談は、

必要に応じて Zoom でオンライン相談を実施したことはある。しかし対面相談の方がよい場合もあるので、状況を見極めながらオンラインとの併用実施が必要だと考えている。

移動にかかるコスト削減という点については ICT 活用のメリットが非常に大きい。職員の採用面接についても Zoom で実施できるようになったので、県外を含め、エントリーしてくる応募者の幅がひろがった。

課題としては、高齢の職員など PC 操作が苦手な方は、新規の取組に抵抗感や不安感を抱いている場合もあるため、それを和らげる働きかけやサポートが必要になる。使ってみることで業務の効率が良くなることを実感してもらうなど、動機づけをする必要がある。また、機器操作が得意な職員と苦手な職員をペアにして補い合う工夫も必要になると考えている。

<ICT ツール導入後の変化と今後の課題>

ライフログクリエイターの導入支援を行った。数名の利用者への活用を試みたが、利用者自身に使い方を理解してもらって実施できるようになってもらうところまでは持っていけなかった。現場の多忙さもあり、職員より本件について「荷が重い」と言われたため、代表自らが 1 名の利用者に試行的に実施するにとどまった。

限定的な試用ではあったが、利用者の状況を客観的に捉え、現状を把握した上で支援することにつながると思った。

実際に事業所全体で活用できるようになれば有用だろうということは非常に感じるが、やはり職員に同意を得て使ってもらえるようにすることや、日々の現場で継続して利用しその後の支援業務に展開していくにはハードルが高いように思う。

使用している語彙や操作方法をもっと簡便にできるとよいのではないかと感じた。説明文の分量や項目数が多いとそれだけで「自分には無理かも」と感じさせてしまうのではないかと。また、継続利用につなげるためにも、使

い手がモチベーションを維持できるような工夫があるとよい。

今後に向けて、ICTの積極的活用によって支援者側の負担軽減や、利用者側のわかりやすさ・確認のしやすさなど、双方にとってメリットがもたらされるものと思う。特に離島や僻地では、今後より積極的にICTをうまく組み合わせることで、タイミングを逸さずに必要な支援を届けることが可能になるだろう。

最大の課題は予算に関すること。導入費用など使える助成金等があれば助かる。例えば複数の事業所が同じアプリを使うことで導入コスト削減につながるなど、具体的なメリットが示されれば実現しやすいのではないかと。また、導入後のバックアップ体制も重要だと思う。現在、別事業で使っているソフトが廉価で使いやすいことに加えて、オンラインでのサポート体制が整っているのが非常に助かっている。事前説明がなくても、シンプルで感覚的に操作しやすいことは、ユーザーを広げるには不可欠だと感じる。障害福祉の分野こそわかりやすいものが重要だと思う。あわせて、今後は利用者も支援者も高齢の方がいることを想定した仕立てが求められるであろう。

・共同生活援助での取り組み⑤

社会福祉法人 コスモス会こすもす

施設概要：長崎県南島原市を中心に、生活介護やグループホーム、就労支援等の事業を展開している法人であり、こすもすはグループホーム事業に当たる。利用者の方は精神障害と知的障害両方ある人が大半で、定員30名のところ現在26名（平均50歳）が在籍している。

<ICT活用における現状と課題>

職員はサービス管理責任者1名と支援専門員2名、10数名の世話人で構成されている。職員は70代が多く、職員の一部には携帯・スマートフォンを私生活で活用できている人もいるが、そうでない人が大半である。ICTの

活用はしたいが、知識がある人が少ないからできない。ICTを利用したことがないため、活用の仕方がよくわからないから面倒なのではないか、時間がかかるのではと思い、ICTは導入せずこれまでのやり方で取り組んでいる。

利用者の解決すべき点を見つけるためのアセスメントとして、法人で作成した日常生活（食事・栄養面、生活行動など）に関する5段階での評価を使用している。こすもすは、法人設立当初の平成元年にできた施設で共通のやり方があり、できるだけ利用者の方に指示しなくてもよいようにするための工夫、利用者の方のエンパワメントをする方針でやってきた。

支援専門員2名が世話人を指導しており、世話人は利用者の方の日常生活の支援に携わっている。支援専門員は、全体を見ての動きや施設間のサポートを自立的に行っている。そうした体制による支援ができるような運営や調整をサービス管理責任者が担っている。<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

先述の通り職員は70代が多く、普段の業務でもパソコンを使用していないため、ライフログクリエイターを実際に使用することが難しかった。どのように、またどの程度活用すればよいかも分からなかったため、実施できなかった。導入説明を受けたサービス管理責任者が、支援専門員2名への説明や資料共有を行ったものの、ライフログクリエイターがどのようなものか、どうやって使えばよいかなどがうまく伝わらず、使用するに至らなかった。

ライフログクリエイターを知ったことで、まずアセスメントが必要という認識を共有することに活用することを目指し、支援専門員への資料共有や説明を行った。職員のバーンアウトが最も問題と考えており、どのように対応したら利用者への適切な対応ができるかを共有することを目指している。支援専門員

は研修も重ねて理解されている方になってもらっているが、世話人はまずアセスメントというものが必須という認識を持ってもらう段階で難しい状況にある。(ライフログクリエイターを導入することで) 職員の負担軽減や、利用者のアセスメントや適切な支援・対応策の検討に活用できればよいと考えている。

・共同生活援助での取り組み⑥

(株)さくら

施設概要：宮城県仙台市においてグループホームと就労支援施設を運営している事業所である。グループホームは計4棟あり、調査開始時は7名が利用中で、ほぼすべて精神障害(統合失調症、強迫性障害、高次脳機能障害)で知的障害が2名(うち1名は精神疾患もあり)、年齢は30代から60代であった。支援員は公認心理師、介護福祉士、精神保健福祉士の3名。グループホーム利用者のうち5名が就労支援B型「さくら工房」を利用していた。

<ICT活用における現状と課題>

個別支援計画は共有のパソコンで作成しており、利用者に関する日々の記録は手書きで行われていた。職員同士のミーティング、および、利用者とその家族等との面談は対面でなされ、オンライン面談はしていなかった。

基本的に対面での観察でアセスメントし状態把握していた。「見逃すことのないよう努力しているが、目が届かない内に問題が起きるかもしれないと不安に感じることもある」とのことだった。

利用者同士のコミュニケーションでもICTは活用されていなかった。一時期、女性の利用者が多かった頃は、その利用者同士はLINEで繋がっていたようだが、職員は入れてもらえなかったという。

ICTの導入により利用者の日常生活をグラフで経時的にみることで、スタッフが利用者の行動を共通の視点で観察・記録できること、などができる方法があるなら導入してみたいとの

ことだった。

ICTツール導入における課題として、予算不足、職員への使用方法の周知・練習、個人情報の取り扱い・管理への懸念が聴かれた。これらの点においてサポートが受けられれば、ぜひ導入してみたいとのことだった。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

ライフログクリエイター(LLC)は、グループホーム利用者5名に使用してもらった。LLCを使用した支援において感じられたメリットとしては、利用者の体調不良に支援者が早めに気づくことができたことが最も大きかった。例えば、冬季に体調を崩しやすく、時には作業中に倒れてしまう利用者がいたが、LLCによるチェックにより、体調の悪化を事前に知ることができた。

また、LLCを使用したことで支援者が利用者を観察するときの「気付き力」が向上したと感じられた。利用者が「悪く見られたくない」との気持ちからインタビューされたときに「大丈夫」と答えた場合でも、支援者が実情に気づくことができるようになった。

LLCによるアセスメントによって、必ずしも業務の効率が上がったとは言えないが、注意すべき視点が整理されたことで見落としがなくなったのは間違いない。このことは、若手支援者はもちろんのこと、ベテランの支援者にも当てはまることだったと思われる。

LLCには高齢の利用者を支援するうえで必要なチェック項目が足りないように感じられたので、当事業所では独自の項目を追加して活用していた。

ICT活用における今後の期待：「福祉のカルテ」の様な形で、それぞれの利用者の情報、たとえば個別支援計画などを他施設と共有できるしくみがあるとよい。これまでどのような支援がなされてきたかや、支援するうえで(特に対人関係において)注意すべき点などの情報も含めて共有できると、支援業務の効率と質が上がると思う。利用者が事業所を移るたび

に同じようなことを質問されて一から答えなければならぬような負担も減ると思われる。

・共同生活援助での取り組み⑦

NPO 法人 ワンファミリー仙台

施設概要： 宮城県仙台市において障害者支援のみならず生活困窮者や被災者などを対象に多彩な支援事業を行っている法人である。

同法人が運営するグループホームは計4ヶ所あり、アパートを借り上げた形態。調査開始時17名が利用中で、精神障害がほとんどで、知的障害が1名、身体障害(難聴)が1名利用中だった。支援員は精神保健福祉士が複数いるが、専門性のない職員もいる。

<ICT活用における現状と課題>

普段の業務においては基本的に対面での観察で状態を把握していた。経験が浅い職員の場合、気づけないことが多いので、トレーニングが必要とのこと。利用者に関する日々の記録は記録用ソフトを導入しているが、スタンドアローンのパソコン1台での運用で、クラウドサーバではないので誰がどこにいても見たいときに見られる状況にはなかった。

職員同士のミーティングでは、それほど頻繁ではないがZoomやskypeを用いていた。チャットの内容をWordでプリントアウトして、ミーティングに参加できなかった職員も後で見られるようにしていた。距離の問題を克服できるので、もっと利用したいと思っているとのことだった。利用者・家族との相談は基本的に電話でしていた。

ICTの導入により、各利用者の強みと弱みがスコア化されると客観的に評価できてよい。また、その評価を本人に見せることができるとよい(利用者や支援者と共有できることが望まれる)。

ICTツールを導入するにあたっての課題としては、現場の職員の反発がある。現在の方法の何が悪いのか?という、変えることへの反発

である。また、個人情報漏洩しないよう取り扱えるかどうかにも懸念がある。さらに、利用者所有のスマホなどを活用する場合、通信料金が負担になる(通信容量を使い切ってしまったら、料金が払えなかったために使用を止められたりなど)。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

ライフログクリアエーター(LLC)をグループホーム利用者のうち1名について使用することができた。メンタルチェックを2週間に1度、生活基礎チェックを月に1~2度、それぞれ行うことで、継続的なアセスメントを行った。

この利用者は発達障害特性からか片付け・整理整頓が苦手であった。LLC導入にあたり本人も自覚し、改善のための取り組みを始めたところ、自己評価と支援者評価とのグラフからできていることが目に見え、本人も納得していた。

従来は個別支援計画を作成するにあたり就労定着支援センターから得たアセスメント情報をもとにしていたが、生活状況が見えてきていなかった。LLCの使用により生活上の適応行動が把握でき、支援計画を適切に修正することができた。

LLCを使用することで業務効率がとても良くなった。これまでは事務所に来所してもらったときに金銭管理をして生活上の相談に乗る程度だったが、その他の気を付けるべきポイント(睡眠、危機管理など)について利用者自身が気づけていなかった部分への気づきと受け容れにつながったと感じられた。

LLCについては、質問項目やグラフについては申し分ないと思われた。ネット環境があることが前提のツールだが、オフラインで質問項目の入力をしておいて、オンラインになったところで届く(アップされる)ようになっているとよいのではないかと思われた。

ICT活用における今後の期待：利用者のニーズ聴取に利用できるアプリがあるとよい。た

例えば、相談支援の現場で、まさに今抱えている悩み事や相談事があるという時に、簡単な質問のいくつかに答えていくと「このような支援が受けられる」などと答えてくれる、AI的な一次相談アプリがあるとよいと思う。ICT技術と人によるケアとが連動されるようになることを期待している。

・共同生活援助での取り組み⑧

社会福祉法人ひまわり福祉会 グループホーム風の丘

施設概要：GHは定員18名で現在17名利用。ショートステイは定員2名。ショートステイの2部屋と、GHの空き部屋を名古屋市の緊急対応として使っている。

<ICT活用における現状と課題>

職員全員で共有することと、それをどのように更新していくかということが課題になっている。今はアセスメントをエクセルのシートに入力する形でやっているが、服薬内容が変わったときに、それをどのように更新したらよいか悩むことがある。ショートステイでは、様々な利用者さんが入れ替わり利用されるので、通常の継続的に利用されている方に関してはそれほど問題ではないが、1ヶ月に1回とかの利用の方の場合、前回とは状況が異なるとなると更新するのが難しいことがある。最初の段階での服薬情報と変わっている場合に間違えてしまうと事故につながることもあるので、アセスメントの更新をどのようにしていったらよいかというのが課題である。緊急対応もしているのもので、その日のうちに知らない方が来ることもあり、現場の職員が口伝えでその方のADLはこうでというのを確認しながらやっている状態なので、それをそのままデータに落とし込めたらよいなと思っている。

普段の業務のICTの取り組みとしては、職員間のミーティングでは、Zoomを使うことはある。動画を見る研修をしているので、そのレポートをGoogle formで収集するようにして

いるので、スマホ一つあれば研修ができるようにしている。

ご家族との連絡は、1部の方はブログやメールでご連絡ができる方もいるが、ご家族は高齢の方が多いのであまり活用できていない。何か連絡事項があるときは、紙媒体のものを郵送でお送りしている。

職員間での支援の方向性の検討では、職員が集まることが少ないので、記録を見てもらうことが多い。ペーパーレスのために、画面に写して見てもらうことはあるが、あまりICTの活用はできていない。支援計画などはケアカルテを使用してやっている。

新たなICTを導入することについては、記録のためにタブレットを現場に持ち込むことがあるが、物に執着する方もいて、使えないと機嫌が悪くなってしまう方もいるので、利用者さんに影響しない形で使えるものがあるとよいなと思う。ケアカルテが音声入力にも対応しているみたいだが、個人情報をも他の利用者さんに聞かれてしまう恐れがあるということで、利便性と個人情報保護の兼ね合いが難しい。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

1名の問題行動を記録した。職員は、業務用のスマホにダウンロードし、各日ごとに担当の職員がそのスマホを使用して記録し、複数名で記録した。忘れてしまうこともあったが、2月の中旬ごろから、1つの問題行動についてほぼ毎日記録した。

Observation2は結果がグラフで出るので、視覚的にわかりやすく、記録した問題行動がどの時間帯に多いのかがわかった。導入の際に、職員に説明するのに手間取ったが、やることはシンプルだったので、難しさはそんなになかった。グラフで出るのはよいが、記録した数字がCSVのような形で残るとよいと思った。忘れや抜けもあったので、そういったことに対する何かがあるとよいと思った。

また、利便性の高いものがあるとよいと思う。タブレットやスマホのアプリでできるも

のはPCと比べて比較的簡単だとは思いますが、アカウントを設定したり起動したりするのが複雑だと導入が難しいので、動作性の簡単なものがあるとよいと思う。

・自立生活援助での取り組み①

自立生活援助：一般社団法人オリエオン 相談支援センターぽこ・あ・ぽこ

<課題・ニーズ>

事業所概要：相談支援、居宅事業所の2つがメイン。自立生活援助が2022年4月から始めている。利用者は13名ほどであり、一人暮らしの精神障害者が多い。知的障害者や知的障害の可能性のある人も数人いる。精神疾患は統合失調症が多く、年齢層は24～59歳で男女比は4:9である。

事業所としてのニーズ：自立生活援助では、片付け支援や金銭管理がほとんどになってしまっていて、利用者の全体像を把握することに難しさを感じている。関係機関も自立生活援助や相談支援の活用の仕方が手探りのようで、何でも屋として捉えられてしまっているような感じになってしまうところが難しい。自立生活援助は有期2年のサービスだが、この期間で自立できそうな利用者を見極めを保健師や相談機関でアセスメントが出来るようになればよいと思う。計画相談や相談支援で利用者情報が報告されるが、自立生活援助を利用するために相談支援に初めて入ったという利用者もおり、アセスメントのニーズの比重が大きくなってきている。困難の背景として、経済的側面（報酬の単価）があると考えられる。報酬単価が上がったら、時間数・回数を多くしてより具体的な支援（利用者の話を聴くなど）が増えてくる。現状は、報酬の関係で1回の訪問で1時間の支援（金銭管理や掃除）という形に現状なっている。

<ICTツールの活用>

事業所の業務では、オンライン会議システムとしてZoomを活用している。外出先や自宅で

リモート会議を開催できることがメリットになっている。職員がZoomを活用して会議内容を聞きながら移動もできるため時間短縮にもつながっている。特に子育て中の職員は子どもの体調不良時でもリモートで会議に参加可能になった。

利用者支援では、基本的には対面で自宅の様子を拝見するといったアセスメントも必要と考えている。ICTツール（Zoom）活用のメリットは、障害者手帳の更新で特に大きな変化がない利用者に対しての面談であったり、新型コロナウイルス感染拡大時は、ZOOMで利用者と話して計画策定を行っていた。デメリットは、Zoomは話しにくい内容や利用者もおられるということと、自立生活援助に関しては家の生活状況が把握できないという点も考えられる。

事業所の事務業務上におけるICT活用では、相談支援ではソフトを活用している。しかし、自立生活援助では、非対応ツールを使っていて現在大変だと感じており、請求も一から作成しないとイケない。記録は全てワードで手入力している。支援業務で感じていることは、アセスメント時の入力簡便化（項目があって内容入力するだけ等）があると大変ラクになるのではないだろうか。事務業務でも請求業務とリンクできる実績表がシステム内で作成できると効率的だと思う。また日々の業務記録の入力・保存にもより活用できるとよいと思う。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

ICTツール導入後の変化：ライフログクリエイターの活用を導入し、アセスメント対象となる利用者は2名であったが、職員の多忙のため本格的なICT導入にはまだ至っていない。ライフログクリエイターが十分に活用できなかった事情として、2名のうち1名が利用者の転居となってしまったこと、もう1名の利用者が関係機関等（医療機関）で精神状態の安定のため、新しい取り組むことを行うことに対してドクターストップがかかってしまった。この

ような事情もあり、活用対象となる利用者がいなくなりました。

ライフログクリエイターの活用を検討するにあたって、導入が難しい場合を尋ねると、以下の状態について返答いただいた。

(1) スマートフォンが使えない状況、インターネット環境にない状況で生活する利用者。具体的には携帯電話のみの方や年配の方は難しかった(40代から難しいという印象がある)。(2) 利用者がIDとPWを携帯直接入力的时候はログインできなかったことがある。PCからコピー&ペーストで可能になった。(3) 利用者の心身の体調を崩すとライフログクリエイターの活用ができない。(4) ICT活用を推進していく職員の方が、多忙になってくるとICTを動かしていくことが難しいと感じた。今後の課題：利用者から意外と夜間や真夜中の緊急連絡は多い。しかし、緊急電話の内容は緊急ではないことも多い。利用者が夜中に気になったときに、「困っています」、「お金がありません」、「相談したいです」といったよく使われる相談メッセージパターンが選択できる入力メッセージがあり、タップで事業所に送信できるようなシステムがあるとよい。利用者が支援員からの返答を待っているが、支援員が多忙で返信や返事ができない場合がある。そのとき利用者は怒ってしまい、利用者の怒りの対応に追われることもある。事業所の支援員の現在状況が相手に伝わるシステムがあるとよいだろう。それが結果的に支援員の業務効率につながっていく。これらの夜間の電話対応やメッセージをチャットGPTで回答するようなものがあれば助かる(もちろん支援者のメッセージとAIとして事業所としてのメッセージを区別して)。その他に、ICT環境にない利用者、メールが使えない利用者も多く、メールの操作(文字入力)を簡単にできるようなICTツールがあるとよい(例：タップ式で「折り返し電話が欲しいです」と送信できるなど)。精神障害と知的障害を併存してい

る利用者の方は、文字の羅列があると混乱することがある。文字が大きめで3択・2択でタップでき、内容をアシストするような絵を選択肢としてタップする形が望ましいと思う。利用者との予約面接のスケジュールの個別の表をオンライン共有カレンダー(例：Googleカレンダー等)の相談者と共有用のものでリマインダーがあるとよいと感じている。

・自立生活援助での取り組み②

自立の家AJU サマリアハウス

<課題・ニーズ>

施設概要：利用者の障害種別は、身体障害と知的障害、精神障害の重複が比較的多い。自立生活援助の設立のきっかけは、もともと福祉ホームをしていた施設の利用者が地域を出て生活する出た後のフォローをボランティアで行っていた。福祉ホームを卒業した利用者をフォローする形で自立生活援助を開始した。内部の利用者が多く、外部の相談支援センターから紹介を受けた利用者は1名のみである。支援内容は相談支援の延長にあり、日常生活の相談が大半を示している。

事務業務における課題：自立生活援助の難しさとして、短期目標・長期目標を問われる。何がどう変わったのか？その改善結果が見えないと、利用者の状態像として延長が必要なのに、自治体から延長の許可が下りないこともある。自立生活援助では事業は成り立たない。実際に福祉ホームがかかわっているし、計画相談があって、情報があるため相談支援センターの計画を受け取っている(共有)。情報を統合的に管理していないため、内部で活用しきれていないことも課題といえる。

支援業務における課題：利用者の目標を、大きな目標と小さな目標にわけて、スモールステップの進捗状況がみえるとよいが、実際には変化の少ないことが多い。また、身体障害と精神障害の重複の利用者には感情の波がある。利用者の支援において、難しい状況や場面がある

が、支援についてトライしてみようと会議で共有し、うまくいったこと、うまくいかなかったことを管理できるものがあると便利かなと思う。

<ICT活用>

オンライン会議システムの活用状況：Zoomを活用している。時間が調整しやすく、必要な時にできる。距離のある事業所との移動がなくなる（例：東京の人とZoomでやり取りができる等）。家族の人との連絡では、コロナとの家族懇談会ができないため、スタッフの判断でLINE電話を使用したりする。利用者とはコロナで接触できないときにZoomなどで顔をみて話している（もちろん電話の方が多いが、対面の代わりとして行っている）。

ICTを活用したコミュニケーションツールは、法人として導入を検討している。グループウェアの代わりに Slack を導入予定である。それはゲストに呼んで話ができる。過去の記録や話もわかる。ビデオチャットもできるし、音声のみも可能である。他にも家族の招待も考えられる。そんな仕組みでできるとよい。しかし、なかなか抵抗感がある。内部に専門にやってくれる人が必要になる。ITに明るい人を採用したい。

ICTツールの課題：事業所内部へのICT導入操作、ICT活用事例、本当はアセスメントのスーパーバイズも必要であると考えている。将来的にもデータをビックデータからAIを活用したものとかそれに基づいてアドバイスするようなツールが望まれる。他には、トーキングエイド（言語障害）で入力が可能になる。聴覚障害の人々は携帯電話を重宝している。AIが言語障害のある利用者のメッセージを聞き取れるようになるとかなり便利になると思う。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

ライフログクリエイターは1名に対して実施し、スタッフは3人でアセスメントは回ぐらい実施した（日常生活のアセスメント

で基礎チェックを行った）。ライフログクリエイターの導入には至っていない。導入と浸透にハードルがあった。アプリケーションの性能としてよい印象があるが、すでにある事業所の支援業務のルーチンに組み混んでいくことが難しかった。ICT導入において、組織内でのモチベーションや強制力を高める必要があるように思う。ICTのメリットとして、支援者が感性・感覚的なもので行っていたことや理解していたことを、客観的なツールで見えることがわかるはずである。このツールはよいものであるとリーダーが認識したら部下に導入を促すリーダーシップとフォロー、コミュニケーションがしっかりしているが重要になると思う。つまり、リーダーシップをとれる人がどこまでフォローできるかでICT導入は大きく異なるのではないだろうか？

課題：今後、ICT導入に向けてのアプリや機器の課題は、機械がもっと簡単になることである。記録関連のものはデータベース化できるとよい。そして、ビックデータ解析のようにデータを蓄積して支援や状況を分析することが重要である。統計が感覚・感性だけでは見えないものを教えてくれる可能性があり、それが適切な支援の方向性を示唆している。例えば、言語のコミュニケーションが難しい利用者にBadでないベターなアセスメントをしてくれ、理解や支援の候補になる選択肢を提供してくれるのではないだろうか？人間の経験則は偏りやバイアスがあるためズレが生じる可能性がある。コンピューターはデータからしか考えない客観性がそれを補う形になり、軌道修正につながっていく。今後も専門家の活用・連携という方法は福祉現場にとっても専門家にとってもお互いに有用性が高いため、協働が重要になってくるであろう。

・自立生活援助での取り組み③

自立生活援助：社会福祉法人同愛会くさぶえ
<課題・ニーズ>

施設概要：主たる対象は知的障害だが、精神障害や発達障害の方もいる。現在の登録は24名で19歳～72歳まで。

自立生活援助や自立生活アシスタントの役割や機能を対象者に理解してもらうことが難しく、そもそも本人情報を把握することが難しい場合もある。障害福祉サービスを始めて利用する人も多くいる。この事業に関わる支援者が3人のため情報共有での困難さはない。自事業所が知らない情報を他支援機関と共有できるしくみがあると助かる。

普段の業務のICTの取り組みでは、グループLINEは訪問先からでも情報を共有できるため活用している。ICTの活用はほとんどなく、対面やメール、電話が主である。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

ライフログクリエイターの導入支援を行った。ライフログクリエイターを1名の方に月2回利用してみた。訪問時に本人と一緒に自己チェックの状況を見て傾向を確認した。本人に回答してもらうことで、支援者が想像していたのとは違う本人の捉え方を知ることができた。

今後の課題としては、本人が入力するにあたって、慣れるまで時間がかかり都度支援者の声掛けやサポートが必要であったため、現段階では効率アップとは言えなかった。質問文や画面をわかりやすくして、本人のみで入力できるようにすれば、あらかじめ入力しておいたものを対面で一緒に確認できるのではないかと思う。

本人に使用してもらう際、「アプリ」との説明だったので、一度ログインした後はアプリのアイコンが表示されて使用するものと本人も思っていたが、その都度サイトにログインする形だったので「アプリじゃないのですかね」と戸惑いを与えてしまった。本人が「できている」「できていない」と判断して入力するのではなく、生活記録のように事実をそのまま入力するツールがあると、実際の生活状況を

客観的に振り返ることができてよいのではないかと思った。

新しいICTツールを導入する上での課題：訪問型の支援のため、外で通信できることが条件となるため、端末を法人が用意してくれるか、管理や予算の問題がある。導入、継続的な運用のための補助金等があるとよい。

・自立生活援助の取り組み④

自立生活援助：社会福祉法人じりつ 埼玉葛北障がい者生活支援センターふれんだむ

<課題・ニーズ>

施設概要：自立生活援助の職員は、20代と40代の6名が相談支援と兼務で勤務している。現在この自立生活援助を利用している人は2名で、一人は障害者雇用での勤務をしており、グループホームでの生活から一人暮らしに移行している。スマートフォンやインターネットを日頃から活用している。もう一人は精神障害がある高齢の方で、介護保険のサービスを併用している。携帯電話は持っているが、職員はこの方と連絡を取ることが難しいようである。

・普段の業務のICTの取り組みは、職員はそれぞれ外に出ているので、対面での会議の時間調整が難しいため、ZOOMを使って行っている。相談支援で訪問先への移動の間でも時間を作ることができ会議に参加しやすくなった。また、緊急性の高い困難ケースの検討などもオンラインで行い速やかに対応できるようになったとのことであった。

ただし、利用者やご家族への相談支援については、職員に連絡を取りたい時に、すぐつながれることを望んでいることもあり、もしオンラインでいつでもすぐにつながれるようになると、職員が対応できない場合、期待を損ねてしまうことにもなるので、対面による相談支援をするようにしている。

アセスメントについては、紙媒体を使用し、心理や作業療法に関する評価ツールを用い

て利用者から回答を得ており、ICTでのアセスメントは行っていない。同系列の就労支援の事業所はSPISを使っているの、そこからの情報を提供してもらうことがある。今後は、記録ソフトが導入可能になったため、業務の効率化を図ることで利用者支援につながっていくことを期待しているところであった。

・新たなICT（ライフログクリエイター：LLC）を導入することについては、関心があるとのことだった。ただし、ICTの導入には、使用料などの費用と職員がどれだけ活用できるのかというところが課題になってくる。職員が使用するにあたり、すぐに覚えることの難しさやシステム上の不具合も考えられるので、そのようなときにすぐに対応してくれる人が職場にいとICTの導入に対する安心感が出てくることが考えられる。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

・本調査において、LLCの使用を試みた利用者は1名であった。この利用者のLLCの情報を閲覧できるようにペアになっている職員は1名である。LLC実施後のヒアリング調査の時は、使用しはじめてからあまり日数が立っていなかったため、多くの機能を確認できていなかったが、基本的な利用者の確認などをしていただいていた。

利用者は生活面や気分に関するチェックすることについては、正直に答えることに恥ずかしさがあったようだが素直に回答をしており、LLCでの評価の結果について自身の普段の評価と比べて納得している様子であった。そして、利用者自身がクロスグラフを見て、自分のことでも自覚できていなかった部分を知ることにつながったようであった。

普段は、職員は訪問時に本人へ口頭で質問して生活の様子を確認している。利用者本人が「よく眠れている」と話してくれたことをそのまま受け止めていたところ、今回のLLCの評価ではその睡眠に波があることが確認できた。服薬も本人は「忘れず飲んでいる」と話

していたが、LLCの結果では時々忘れていたことが確認できた。LLCを活用し続けることで、さらに利用者の生活面の見直しにつながることを期待できると思われ、そのための支援についても考えやすくなる。

・新しいツール（LLC）を活用したことによる気づきや今後の期待については、金銭管理に課題がある人の場合、生活面などの評価がグラフ化されることにより、自分の生活において、できていることやできていないことの傾向が把握できるようになる。そのことで、自身の生活面の課題を自覚できるようになることが考えられる。

今回の取り組みでは、利用者と自立生活援助の職員がLLCでペアになることで、職員がその利用者の情報を共有して閲覧できるようになっている。ただし、利用者は日頃の生活においては、就労支援センターや在宅介護など他の支援とつながっていることもあるので、利用者がこれらの事業所の職員ともペアになってチェックできると、支援者側もそれぞれが個々では気づきにくい利用者の情報の共有がしやすくなる。職場内での環境調整が必要な人の場合、生活と職場と連動しているものなので、自立生活援助の職員から利用者の職場に、利用者の強みや弱みを伝えられるだけでなく、職場側からもLLCでペアになって情報を提供したり受け取ったりもできるとよりスムーズな利用者理解と支援につながることを考えられる。

また、記録についても、事業所で使用しているシステムにLLCの記録がそのままデータが反映できるようになると、より総合的な支援が考えられるとともに、情報を管理しやすく業務の効率化にもつながることが期待できる。

・自立生活援助の取り組み⑤

自立生活援助：社会福祉法人養和会 はばたき

<課題・ニーズ>

施設概要：施設については、自立生活援助を

利用している方は5名程である。利用者は18歳から60歳代で、精神疾患の方が多く、中でも統合失調症のある方の割合が高い。他には軽度の知的障害者や自閉スペクトラム症等の発達障害の方も利用している。同じ事業所内で運営している宿泊型自立訓練事業（20名定員）を退所されてアパート等でひとり暮らしをしている方を対象としている。中には親のいる実家に戻っている方もいて、家族間の関係を見ながら支援をしている。自立生活援助の支援は、サービス管理責任者と支援員の3人体制である。

・ 普段の業務のICTの取り組みは、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策の一環として実施しているが、会議や研修はオンラインで行っている。法人の事業所間での会議や、法人外での会議については移動が必要ないため、このような会議に参加しやすくなった。また、法人職員向けの研修では、法人で契約をしているサイトを活用している。

利用者や家族との面談においては、利用者側がICTの使用に慣れていないこともあり、ICTの活用は難しく、コロナ禍では対面や電話での対応をしている。来所が難しい方については家庭訪問をして対応をしていた。

・ 新たなICT（ライフログクリエイター：LLC）を導入することについては、ICTを活用する場合、パソコンは職員一人に一台あるわけではないので、ICTの環境を整備するためには予算的な課題が出てくる。もう一つ、オンライン上で情報の管理や支援をすることによるセキュリティの安全面についても大きなハードルになってくると思われる。

また職員の中には、パソコンなどの機器に使い慣れていないため抵抗感がある人もいるので、導入するときには、使い方など相談できるような仕組みが必要になる。

LLCは支援者が利用者とペアになって、その利用者の評価など確認したり、連絡を取ったりすることができるようになるが、利用者によっ

ては、普段から支援者とは電話で直接コンタクトを取っていると、LLCなどを介さなくてもやりとりができていたので、LLCではなく、電話などの活用の方が優先されてしまうのではないかとことも考えられる。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

1年前から2名の利用者がLLCを個人のデバイスで活用し始めており、職員も2名がそれぞれの利用者のペアになっている。一人の利用者は最初の数回は生活面のチェックなどをしてきたが、そこから使用していないようである。試用している様子からは、利用者は、自分の気持ちの落ち込んでいる時などがわかるので、客観的な評価を知るため、LLCの結果を見て、自分の気持ちの整理をしていたと思われる。

自立生活援助では、通常、職員は利用者の住居に訪問した時の様子しか直接的に確認できないので、訪問時までの間の様子を確認できるものがあると利用者の生活面や気分の変化が把握できる。そして、利用者にも面会する時には、直前に利用者のLLCの評価から様子を予測し、利用者への対応を準備しておくことができる。

LLCのチェック項目は、事業所のアセスメント項目とは異なるため、アセスメントや支援計画作成において、職員間でより多くの情報による検討ができるようになる。ただ、実際に職員がペアになっている利用者のアセスメント

（チェック）をするには、項目数が多いように思われた。職員にとっても負担に感じる部分があったため、利用者にとっても負担になるのではないかと思われる。

それでも、LLCの生活面などの評価を継続していくことで、多くの時間を要する支援計画作成やモニタリングにおけるアセスメントなどの負担は軽減され、業務の効率化にもつながっていくのではないかと考えられる。

・ LLCを活用してみてもの気づきや今後の期待については、日頃からスマホなど使っており、

質問内容の理解もできる利用者の場合、ICTの利用に向いていると思うが、スマホなどのデバイスを持っていなかったり、インターネットやアプリの使用に抵抗があったりすると導入時の対応が難しいと思われる。また、今回対象としている利用者には、妄想や幻覚がある、ネガティブ思考が強い、不安が高いというような人の場合、LLCでの結果を見ることで、さらに不安を高め、自己評価を低くしてしまうことも考えられる。職員が利用者との信頼関係を築いており、フォローができるのであれば、安心して職員と一緒にICTを活用することはできるかもしれない。

LLCは結果がグラフで表示されることでわかりやすさがあるが、その評価をどのように解釈すればよいか分からないこともある。その評価に対する解説などがコメント機能として出てくると、利用者だけでなく職員にとってもLLCの評価を理解して支援に活かしやすくなる。さらに、業務上、利用者のアセスメントの記録等はエクセルのファイルを使用しているため、LLCのアセスメント内容が、そのエクセルファイルと一緒にまとめられて整理ができると、支援計画作成にも反映しやすくなり、業務の効率も上がることが予想される。

・自立生活援助の取り組み⑥

自立生活援助：半田市障がい者相談支援センター

<課題・ニーズ>

施設概要：自立生活援助は、特定相談支援事業所の14名の相談員と訪問支援員3名にピアサポーター2名が対応している。利用者は精神疾患や発達障害、軽度の知的障害のある方で、20代から60代までの16名が利用しており、精神科病院の退院から支援に入ることが多く、ほとんどの方が一人暮らしをしているが、家族と同居のため在宅生活に向けた調整のための支援にも入っている。

・普段の業務のICTの取り組みとして、相談業

務は、職員一人ひとりが外に出ていることも多く、全員の予定を合わせる事が難しい。そのため、職員のスケジュール管理はデスクネットネオのアプリを活用している。また、職員間のミーティングについてはLINEワークスを使用しているため、適宜やり取りができて便利である。

相談支援事業に関してでもあるが、利用者との面談については、利用者自身がICTの使用が難しいこともあり、コロナ禍では電話対応だけでなく、利用者への訪問や、入院している場合は、医療機関とzoomでつないでもらい相談対応をしていた。コロナ禍後も、支援会議はzoomを使用してオンライン会議を継続している。また、利用者の共同生活援助（グループホーム：GH）等の居住先の検討では、利用者向けにオンラインによる遠隔での内覧会も実施している。

ICTの使用の場合、セキュリティなどのリスクがどのようなどころに出てくるか、そのリスクへの対応なども分からない部分があるので、個人情報以外に出ないような対策はしている。

・新たなICT（ライフログクリエイター：LLC）を導入することについては、職員はまだネットのリテラシーが低いいため、どのような課題などが出てくるかアイデアが出ないが、法人としてLINEワークスを取り入れることについてはスムーズに進めることができた。ICTの扱いが苦手な人も全体で取り組むのでやらざるを得ない状況だったが、最初は困りながら使っていた。新たなICTの導入については、職場で窓口になる人を配置し、その人に聞けば情報を集約して現場の職員に必要な情報が提供できるような対応ができるようになることが必要であると感じた。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

本調査では、2名の利用者からLLCへの協力が得られた。そして、それぞれの利用者に職員も1人ずつペアになって実施した。今回の調

査期間では、利用者は1回程度の生活等のアセスメントのチェックになっており、継続した使用による利用者の生活面などの変化や支援の効果等の確認には至らなかった。1回のチェックの結果からではあるが、利用者にとって、アセスメントの評価がグラフで確認ができるのでわかりやすいようであった。ただし、障がいの特性によっては、質問内容が多いので集中力が持続しづらいことや、あいまいな表現にどう答えたらよいか戸惑いもあり職員に聞きながら回答していたようであった。

また、利用者にとっては、このICTツールがどのような目的で使用するのかがわかるようにしておくことが大切である。それは、初期設定のところで時間を要するので、利用者には負担が大きかったためである。初期設定に利用者自身が満足してしまうと、それからの活用につながりづらくなってしまいう懸念がありそうである。質問項目も多いので、利用者だけでなく職員も回答することに負担を感じてしまうと思われる。こうした負担があっても、ICTの活用を進めていくことができるように、ICTを使うことで、どのようなことに役立つのか、どのようなメリットがあるのかなど示すことが大切である。

職員にとっては、利用者宅への訪問は毎回同じ職員ではないため、LLCの結果は各職員が確認できるので、情報の把握がしやすい。また、毎回の訪問時の様子にあまり大きな変化は見られないことが多いと、利用者とのやり取りが毎回同じような内容になってしまい、話題に広がりを持ちづらいこともあるので、生活面や気分などの変化がグラフで把握できると、その部分について利用者に確認しやすくなり、さらにこれまで気づけなかったところも把握できるようになることが考えられる。

また、ICTを一人で使える利用者にも、妄想や幻覚のある方やネガティブ思考の強い方、不安の高い方などは、LLCの結果を見てさらに不安を高め、自己評価を低くしてしまうことなど

も考えられるのでフォローが必要だと思われる。職員との信頼関係ができていて、その職員によるフォローがあるとICTの活用は可能になってくるのではないかとと思われる。

LLCのアセスメント項目は、現在、事業所で使用しているアセスメント項目とは異なる内容なので、さらにアセスメントとして活用できる。ただLLCのアセスメント項目や評価がどの障害の人に対しても同じなので、精神障害、発達障害、知的障害でチェック項目の内容が合う合わないがあるため、障害種別で項目や評価が整理されるとよいのではないかと思う。

自立生活援助に限らず、相談支援業務ではインテーク段階で、対面では聞きづらい項目もこうしたツールを介すことで回答してもらいやすく、知りたい情報が把握できる。また、インテーク後に担当職員が決まるので、その時の引継ぎがICTでの情報共有によってしやすくなると感じた。

・<ICTの活用>

今後、ICTの活用においては、支援計画作成やモニタリングには時間がかかるので、アセスメントから負担がかからずスムーズに進められるとよい。LLCでのアセスメントを含め様々なアセスメントの内容が、事業所で使用しているエクセルのフォーマットなどにまとめて整理ができると、支援計画に連動できるようになり有効活用できることが考えられる。

利用者に対してだけでなく、事業所のアセスメントができるもの、事業所の情報が集約されるようになることよいのではないかとおもう。それは、相談支援では、利用者の希望に応じて事業所などの紹介をすることになるので、AIによって、例えば利用者が就労継続支援B型を希望しており、さらにどのような作業をしたいのかによって、該当する事業所がリスト化されて提示できるようになることで利用者が選択しやすくなる。

LLCを活用してみて発見したことや気づいたこととして、利用者もLLCで示される結果が

客観的なものなので受け入れやすく、グラフ化されることがわりやすさにつながっている。ICTの活用によってデータが蓄積されていくことで、利用者のアセスメントが適切にできるようになり、利用者の気分の波や生活の流れなどを理解し支援内容が考えやすくなることが期待できる。そのためにも、職員、利用者ともにICTを使えるようになることが大切である。

日頃からスマホなど使っており、質問内容の理解もできる利用者だと、ICTの利用に向いているが、一方で、スマートフォンなどのデバイスを持っていなかったり、インターネットやアプリの使用に抵抗があったりすると、ICTの導入の対応が難しい。また、今回のLLCではTOPページ画面から入りたいページへの入り口がたくさんあり、途中のページから別のページにアクセスする場合も工程が多いため、ハード面、ソフト面の両方において、より使いやすくなるのがこれからの課題である。

・生活訓練事業での取り組み①

生活訓練事業：株式会社アソシア

施設概要：就労移行支援事業、就労継続支援B型事業、生活訓練、放課後等デイサービス事業を実施している株式会社である。今回は生活訓練事業「ホイスコーレ」でライフログクリエーターの導入を試みた。「ホイスコーレ」の登録者数35名、18歳～30歳で、精神と発達障害（主にASD）の方が半々程度。グループワークを中心とした2年間のプログラムを実施している。

<ICT活用における現状と課題>

ICT活用：職員間の情報共有にはTeamsなどを使用しているが、個別の利用者情報はエクセルで管理している。現場の職員はファイルを開いて情報を確認しに行くのを手間に感じるようで、習慣づけるのがむずかしい。

・送迎対応もあるので職員ミーティングに全員がそろえない。グループチャットにミーテ

ィング議事録を残し、確認してもらうようにしているが、微妙なニュアンスや実際の対応方法については共有できていない。

・法人全体としては日常的にZoom等のWEB会議システムを利用しており、職員研修もオンラインで行っている。職員はそれらを使うスキルは有しているが、日々の支援業務での活用頻度はそれほど高くない。

・支援記録は有償システムのフォームを利用している。日々の業務記録と個別支援計画を連動させ紐づけられれば有用だが、そうならないので情報を統合できない。請求業務に必要な別システムもあり、コストがかさむのも課題である。

・個々の利用者の実態把握をする際に、現状では各職員の主観による記録が散見される。職員が本人の成長ととらえている場合も、支援介入によってもたされた変化なのか、経年による姿なのか曖昧だったり、記録者の文章表現力の差異が大きく、判断に迷う場合もある。記録者側の条件に左右されることのない客観的指標が必要だと考えており、利用開始時と直近での変化を可視化できるとよい。

・支援にあたる上では、利用者個人のみならず世帯全体の状態把握が重要になる。特に複合的な課題を抱えている世帯など手厚いアプローチが必要になるが、チームとしての一環した対応には不十分な面もあり、職員間で必要な情報を確実に共有したいが、現状では担当者しか把握できていないなど属人的になっているのが課題である。フェイスシートに加えて、支援に係る重要な情報を全職員が確実に把握し、全職員が適切に対応できることが必要だと考えている。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

ライフログクリエーターの活用を導入したが、事業所全体での活用には至らなかった。事業所全体として定期的に活用できるようになれば業務効率化もはかれると思うが、そのような体制にもっていくまでに、相当なエネルギー

を要することが明らかになった。今回はそこまでもっていけず、ごく限られた利用者へのモニター使用にとどまった。

試行的に1名の利用者に3~4回程度、使用した。本人の気持ちや体調をその時点時点で入力してもらうことによって、本人の状態を客観的に捉えるようにした。利用者の状態を可視化できることが最大のメリットと感じた。心身の不安定さを抱えがちな利用者が多いので、継続的に使用することによって、例えば気分の浮き沈みが認められた際に季節性のものなのか、何らかの出来事が引き金となったのかなど、客観的にとらえることができるものと感じた。利用者にとっても自己をモニタリングするのに有効な手立てであった。

・事業所としての導入実施が難しかった要因としては、利用者への周知と理解を求めるための説明、スタッフに理解を求めて使えるようになってもらうまでのプロセスの長さ、使用するデバイス用意の問題（法人がデバイスを用意するのか、利用者の個人デバイスで使用してもらうのか）等であった。

また、利用者によっては入力時にサポートや声掛けを要すると想定されるが、支援者側と利用者では入力の際の画面が異なるので、確認やサポートにも手間を要する。アプリ使用について質問したいことが生じた際に、メール送信して返信を待つ仕組みのためタイムラグが生じ、“今ききたい”ことがその場で解決できないことにも離脱の要因になるのではと感じた。

ただ、このようなアプリやスキームを導入することは支援において非常に有用であろうと感じた。セルフモニタリングすることで心身の調子の安定をはかったり、何とか就労につながったが職場と自宅の往復の生活で孤立している成人当事者も多いので、そのような方にとってもICTを活用したイベントなどの参加機会が得られるのは余暇の充実にもつながると期待される。支援者側にとっても、個別支援計

画の内容のブラッシュアップ等につながるものと感じる。現状としては、導入に際して事業所側にかかる手間が大きいことから、それに対する何らかのインセンティブがあればと思う。

・生活訓練事業での取り組み②

株式会社ウォームブランケット 多機能型事業所リズム

施設概要：長野県上田市において、就労移行支援サービスと生活訓練の2つを提供している多機能型事業所である。施設の特徴として、職員が医療系の国家資格を持っており、看護師や精神保健福祉士などが主で、医療の専門性を発揮して就労支援を行っている。休職者の復職支援も就労移行支援の方で積極的に実施している。4年間で30~40名ほど利用され、多いときは半数くらいがリワーク対象となっている。企業の社員でうつ病などになった方などで、年齢も20~50代までいる。生活訓練はこれまで働いた経験がない20・30代の方が多い。利用者の定員は20名で、平均して10名程度で、現在は14名が在籍している。男女比では、8:2で男性が多い。

受入れ上の条件は特になく、知的障害の方、発達障害の方、精神障害の方などに在籍しているが、割合的には精神障害（うつ状態や適応障害）の診断で休職して復職支援に来られる方が多い。何らか発達的な偏りがみられる方が半数程度みられる。残り25%が知的障害と、同じく25%精神疾患の方がみられる。

<ICT活用における現状と課題>

医療のバックボーンを持った職員が多く、専門的なスキルを使えるので、アセスメント自体にすごく課題を感じることはない。聞き取りや観察により各種心理検査も使えるので、総合的にアセスメントは進めている。ICTの活用でいえば、電子カルテを導入したこと、血圧の測定アプリを導入している。特に日々の気分や体調の変化に課題のある方の

場合は、クラウドで提供されている一日の気分のチェックリストを付けていただいて、一月ごとにグラフで示したりしているが、必要な方のみを実施している。睡眠に問題のある方については、アプリで記録してもらっている。

スケジュールや細かな連絡・報告・利用者さんの情報共有などでLINE WORKSを使っている。職員もプライベートでLINEを使っている人たちが主だったので、すんなり使えている。ICTツールがないと、情報共有が対面での限られた時間でしかできないので、LINE WORKSを使うことで、書き込んでおけばその場にはいない人にも共有ができ、情報共有は大分深まった。

コロナが始まったころに、世の中でもリモートが一般的になっていたこともあり、緊急事態宣言などで在宅支援を始める時には、Zoomでプログラムを提供してグループワークを行っていた。スマホしか使えない方の場合はSkypeで行ったりもしている。リモートの在宅支援で就労訓練をしている方もいる。知的障害の方もスマホ自体は持っているのに、使い方を教えることで使えていた。全然使えなくて困っているという方はこれまでにない。きっかけはコロナ対策であったが、オンラインでも大人数・複数で参加して内容も伝わっており、少し遠方から通っている方については在宅での定期的な支援には有用である。今のところ、意思疎通で不便さを感じるということはそれほどない。

課題としては、業務のICT化について、市販のアプリでぴったり合うものがない。現在使っているものは、細かすぎて毎日つけるのは利用者本人には大変で、ちょうどよいレベルが難しい。できれば利用者全員に使ってもらいたいが、費用的な問題で導入できないという問題もある。客観的なデータを吸い上げて、客観性のあるデータとして利用者に戻すことができるのとよいと思っている。現在電子

カルテを使っており、定型文を入力する簡略化機能などサポート機能もあるが、そうした定型文を入れるのも意外に手間がかかるというのもある。カルテや記録が学習して、定型文を探さなくても出てきてくれると便利ではあると思う。

<ICTツール導入後の変化と今後の課題>

職員2名が、利用者2名を想定して評定し、ビジュアルで結果を確認できる点が良かった。また、当事業所で重視している側面以外の、全般的な生活行動についてアセスメントできるという特徴があると思った。もともとやれることの支援を重視してはいたが、ライフログクリエイターを使うことによって、日常生活での具体的な行動を表した文章で具体化され、結果についてもグラフで視覚的に確認できる点が良かった。当事業所では職員の専門性を生かした心理アセスメントや実際の作業での姿などを合わせて把握していたが、ライフログクリエイターでは事業所で特に注視していた面だけでなく、全体的な姿をとらえることができるメリットはあった。

気分や睡眠の記録について、問題のある方には手書きで自己申告でつけていただいているが、一括でフォームでできるようになるとよい。身体的な測定、血圧や気分評定、睡眠記録といったデータをデジタルデータで統合して何らかの評価点が提示されると、ある程度のエビデンスを示し、アセスメントと支援方針の検討ができるようになるのではないかなと思うが、現在のところそういうツールを見かけない。

アプリをインストールして、項目に答えていくところが何段階か分かれていて、特に利用者に説明するところが難があった。例えば他者のアプリではワンクリックでインストールできるといったスムーズに進むような形になるとより便利になる。通常の心理検査であれば特定の部分に焦点を当てて評価できるというのが、一長一短ではあるが、全体的に評

定するライフログクリエイターとは特徴が異なる面があると思う。ライフログクリエイターはその方のできることにについて全般的に評価するという点では便利だと思う。

業務の ICT 化について、日々の記録は電子カルテを入れており、LINE Works を活用して職員のやりとりをしているが、それが最終形態なのかなということを考えている。入力については、音声で入力できたとしてもそれはそれで難しい面もあるので、キーボードをなくすことは難しいと考える。利用者の方の評価については、今は支援者が評価する形が多いが、計測器で心拍系をとるようなリアルタイムで利用者本人の行動や精神的な状態が把握できるようになるとよいと思う。心拍や行動など、客観的な指標の導入ができるとうりよい。

・福祉事務所の取り組み

＜課題・ニーズ＞

施設概要：県の福祉事務所の中で、生活困窮者の自立支援を担当している。業務としては、生活困窮者、つまり生活保護の非該当になった人、生活保護の状態だが生活保護費の受給を拒否している人、一時的にそのような状態の人等の相談支援や就労支援をしている。福祉事務所の窓口での対応や対象者の地域の公民館での面談、就労支援としてハローワークへのつなぎや同行支援を行っている。

年間 20 名ほどの支援をしているが、1 人に係る時間や頻度が多い。従来の支援対象者は 50～70 代が多かったが、コロナ禍もあって最近では 20～30 代の人も増えている。その支援対象者には知的障害等の障害のある方もいる。支援をしている 20 名のうち、療育手帳や精神障害者保健福祉手帳を所持している人は 3 名、他に 1 名が障害者手帳を申請しているところである。その他発達障害のグレーゾーンと呼ばれそうな人たちも多い。

ICT については、業務上、パソコンで国の支

援ツールのアセスメントシートに入力し、月ごとに県を通じて国へ報告をすることになっている。ただし、そのパソコンは担当職員しか見ることができないため、ICT による職員間での情報共有などはできないことになっている。オンライン会議を行う場合も、業務用のパソコンは使用できないため、自宅の個人パソコンから参加しているのが現状である。支援のための情報共有が必要な場合は、提供可能なところをプリントアウトして共有をしている。生活保護受給者や生活困窮者支援においては、ICT の使用は、デバイスの確保やインターネット上での情報の扱いの制限もあり、促進していくことについては今のところは難しいように思う。

・新たな ICT (ライフログクリエイター：LLC) を導入することについて、LLC には関心があるがアセスメント項目が多すぎるように感じた。ICT の活用では、相談者のこれまでのアセスメントの情報や支援の履歴、相談の経緯などが相談機関で共有できるとスムーズに支援を行うことができる。LLC のようなツールが、生活困窮支援で使用できるようになるには、国が予算をつけて、政策として位置づけられることが必要である。また、期限を決めていつまでに導入するということが示されていないと、なかなか取り組みは進まないことが予想される。

また、職員に ICT の利用に抵抗がある人もいる。相談に来る人の中には、福祉の分野でパソコンやタブレットにお金を使うことに対して不満を抱く人もいる。地域によっては、生活困窮で支援が必要な人でも支援を求めることに遠慮しがちなので、地域としての必要性を示しづらい。地域のニーズとして示すことができるようにすることも必要である。

・福祉法人の取り組み

社会福祉法人 聖隷福祉事業団 静岡エリア障害福祉サービス統括所長 聖隷ぴゅあセン

ター

施設概要：子どもから大人までの継続した支援を行うということを理念としてやっている。そのため、児童発達支援事業所、放課後等デイサービス、就労移行支援、就労継続支援、生活訓練という形で事業をおこなっている。子どもから大人まで継続した支援をするということがあるので、就労移行支援事業所では、特別支援学校を卒業した方が毎年7名ほどいるので、20～30代の若い方が多い。もう一つの特徴的な事業所では、入所の就労移行支援事業所がある。中卒や高卒など18歳特例を使っている人が8割くらいいる。高機能の自閉症の方がいる。就労移行支援は定員が14名、入所型の方は移行が30名、継続が30名である。
<ICT活用における現状と課題>

アセスメントをする上での課題は、知能検査のように客観性が保たれているものばかりではなく、主観が入ってしまいがちな項目もあるので、誰が見ても同じような結果が出てくるというようにするのが課題である。職員の経験年数などによって、過不足が出てくるというのが課題に感じている。聞き取る項目やその背景に何があるのかを想定しながらやっていくが、職員によって聞き方が違ったり、この情報が欲しかったのに聞き取れていなかったりすることがある。また、就労移行だと、就業規則のマナーなど、職員の価値観や主観が反映されがちな項目だと感じている。アセスメントについては、誰がやっても同じにはならないが、一定の質が担保できるような仕組みであると思う。また、就労移行では、他者から見える自分というのを理解するなど、自分をどのように自己理解するかが重要であり、それによって職業適性を見つけたり、就業し続ける上での困難さはどんなところかということ Understanding してトレーニングしたりするが、その時にご本人が自分をどう理解しているかというところを共通の言語で共有できるようなアセスメントツールがあるとよいと思っている。

普段の業務のICTの取り組みとしては、基本的には情報共有はPCで特記事項などを共有するようにしており、カンファレンスは電子黒板を使っている。電子黒板に記録したものを、そのままパソコンに取り込んで保存して業務が省略化されている。ICTを使いこなしているかというのは、あまりないが、請求ソフトと連動しているソフトを使っている。項目ごとに記録は打っているので、どの項目でたくさん記録があるかということはわかるが、細かい集計はできていない。

相談業務においては、利用者や保護者にメールを登録してもらっていて、必要な情報などはメールで送らせてもらっている。試験的にシステムを入れているところでは、遅刻や早退などをメールで受けたものをそのまま反映されるソフトを入れている。そのアプリでは、出欠席の管理や、お便りの配布、連絡帳機能などがある。それ以外では、タブレットなどで動画を撮って、一緒に振り返るなどをしたり、Zoomを使って講演会などをしている。

セルフチェックに関しては、入所型の就労移行支援では、就労準備ピラミッドという作業能力チェック（厚労省が出している項目）で、自分で自己評価をしてもらっている。手書きで書いてもらったものを集計してデータ落とし込むことはしている。入所の施設なので、日々の生活チェック（整理整頓ができていないか、入浴ができていないかなど）を、iPadを使って入力したりチェックしたりしている。10代の子達は操作性についてはすぐに覚えて入力できているが、それを記録システムや他のものに共有して整理するということまではできていない。エルモという電子黒板を使っているが、機能の一つにアンケート集計ができるものがある。各iPadにアンケートを送り利用者が回答すると電子黒板上に集計されたものが表示されて分析ができる。

現場としてはICTを使える知識や経験がないので、使える人や教えられる人が限られてい

るので、どうしたらそれを活用して情報共有したり、支援で使ったりできるかという教育が必要だと実感している。意外と利用者さんの方が使えていて、利用者から教えてもらっていることもある。ICTの活用を標準化していくためには、まず職員が操作性を理解するというのが課題だと思う。色々な機能があるが、それを使いこなせていない。どのようにそれを真に生かすか、個別支援に生かすか、就労支援に使うかというのをイメージができていないので、ICTの機能を具体的にどのように支援に落とし込めるのかというのが大事だと思う。

どのようなサポートがあるとよいかについては、職員が使いこなすかというところが1番のハードルになると思う。ICTは便利だと思うが、個人情報の保護がどのようにされているのか、安全性を理解できるようなお手伝いをしてもらえるといい。ICTは色々なところにつながっていく、1対1ではなく、アセスメントは支援計画につながるが、支援計画は個々の支援方法の記録につながるなど、連動性がICTで生まれるとよいなと思っているが、1対1対応のICTはすごく理解しやすいが、連動した時にどうなるのかといった時にフォローしてもらえると、全体像の理解ができるのではないかと感じている。

<ICT ツール導入後の変化と今後の課題>

本調査では、放課後等デイサービスの利用者2名（小学生6年支援級在籍・高校2年生特別支援学校在籍）と就労支援の利用者4名が使用した。それぞれの利用者に職員1名がペアになり対応した。3者（支援者・本人・保護者）で共有する機能があるという説明を受けたが、保護者の同意や本人にどのようにご理解いただいて同意を得るかというところが難しかったため、フル活用はできていない（放デイ）。就労支援の利用者はそれぞれ2回ずつ使用した。

活用方法としては、放デイでは、個別支援計画書を作る上での課題をピックアップしたり、強みを活かしたりするということにリンク

していたため、掘り下げた内容として、活用することができた。就労支援では、本格導入できていないが、今後アセスメントとして、弱みだったり強みだったり把握するのに使っていきたい（就労支援）。

メリットとしては、高校2年生の子については、障がい福祉サービスを継続するか就労に向けて訓練をするかという対象になるため、個別支援計画では拾いきれない、細かな課題や生活の中での課題をチェックすることができるので、そういったことを活用できるのはよいと思った。また、今後の就労に向けて、どんな能力が必要かをピックアップでき、課題が見つかったということは大きい。また、就労支援では、視覚的に分析できるので、利用者さん自身が自分はこういうところが弱い、こういう所を伸ばさなきゃいけないんだということが視覚的に見えるため、利用者さんの反応が良かった。

また、細かな項目でレーダーチャートになったり、基準になる項目の平均（青い線）を出してくれたりするので、視覚的にどこが弱いところなのか強いところなのかを、保護者や児童と支援者の3者で共有していった場合には、視覚的にもわかりやすいと思う。そして、そこでの課題をクリアしていこうという目標も明確化しやすいと思った。

保護者の方がICTを理解できたり活用できたりできる訳ではないので、ラインやPCに触れていない人も多い。ICTに疎い方に関しては、導入が難しいので、そういう人にも使いやすいものが必要だと思う。

また、就職した後、親元に戻るが、家庭環境や経済環境によって、GHなどの施設に行く人もいるので、地域生活をイメージした項目（公共交通機関が使えるか、銀行でお金がおろせるかなど）が必要になってくると思った。

・就労支援事業所の取り組み

社会福祉法人 富士福祉会 ふじ美の里 就労継続支援B型

施設概要：法人の事業としては、障害者入所施設、宿泊型自立訓練事業所、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援 B 型事業所、児童発達支援事業所がある。障害種は 3 障害（身体障害、精神障害、知的障害）全て受け入れている。利用者の年代は、入所施設は幅広く 10～70 代、宿泊型自律訓練が 20～60 代、就労支援が 20～70 代、児童発達は未就学児である。

<ICT 活用における現状と課題>

課題になっていることは、職員個々が持っている情報を集約・共有することが難しい。あらためて職員同士で話をするとう出てくることもあるが、そういったところの共有化というのが課題だと思う。少人数のところでは、クリアされているところもあるが、入所施設では職員が多かったり、勤務時間帯のズレがあったりするので、そこで勤務する若い人からは共有する何か欲しいという要望がある。また、事業所間の共有が難しく、お互いの事業所の利用者のことを知りづらいということはある。日々の記録は、法人で一つサーバーを利用しているので、そこに入力して一元化ということはあるが、主に文章での記録になるので、時間帯での統計が出すというものではない。それを紙媒体に印刷してファイリングしている。いろんな時間帯での情報を共有できるとよい。ICT に対する苦手意識を持った年代の職員もいるので、そういう人にも触れやすいものだとよい。

普段の業務の ICT の取り組みとしては、Google フォーム等の Google のツールを使って、利用者さんの状態や日々の精神状態の記録をして、利用者さんと職員と就職された方とお互いに自分の好きな時間に把握するといったことをしたことがある。現在は定着をしたので、何か不安があった時に記録したり、こちらからアクセスして把握したりできる状態にはしている。

家族との相談においては、高齢な方が多いため、主に電話で対応している。こういったツ

ールがあると、夜間に心配なことがあった時に記録が残して共有できるとよいなという思いはある。

アセスメントにおいては、変えようとしている段階なので、特に ICT の活用はない。文章で記録しているものを必要に応じてまとめたり分析したりすることはある。

セルフチェックに関しては、宿泊型自律訓練のところでは、自分でうまく表現できない方が多いので、それぞれのスマートフォンを使って、メンタルヘルスでセルフ分析というのを訓練開始前にしていた。それぞれの精神状態を記録していた。市販のアプリを使っていたので、支援者がアクセスすることはできないので、振り返りの時などに見せてもらって共有していた。

ICT を使うにあたって、年齢の壁は大きい。ただ、スマートフォンを使っている人は多いので、アプリでということであれば、パソコンよりは取り組んでいただきやすいのではないかなと思う。必要なサポートについては、操作の仕方などマニュアルがあると職員に説明がしやすいと思う。

<ICT ツール導入後の変化と今後の課題>

本調査では、1 名の方から LLC への協力が得られた。そして、職員 1 名が対応した。使用頻度としては、2～3 日に 1 度、職員が声かけをして、ご自宅での様子や仕事に入れてもらったり、職員が見ていて調子が悪そうだなと思った時に、入力してみてくださいと声かけしたりした。基本的には 2～3 日に 1 度、それ以外は必要に応じて入力した。日常生活の生活チェックを活用し、基本的には表示されたものをチェックしてもらった。

LLC を活用して感じたメリットとしては、職員と利用者さんの認識の違いがあることがわかったことであった。また、直接利用者さんについていなくても、その日その日の状態が分かったり、季節の変わり目に体調を崩される人が多いが、そういったことが実際に結果に出て

きたりして、客観的に把握することができた。また、口頭だけでは聞き取れない部分を視覚化できたことがよかった。職員に、その結果を伝えることや本人はこういうことができていると思っているということが視覚化できているので、支援者に対して説明がしやすくなった。

今回は一人だったため、明確な業務内容の変更はなかったが、アセスメントの情報の量が多くなった。通所のため、ご自宅にいらっしゃる方が、入力してくれると、管理責任者としては、アセスメントの情報量が多くなって、効率的にたくさんの情報を得られるため、業務的には効率につながると思う。また、就労Bにいるが、モニタリングの時間をとると、利用者さんの工賃が減ってしまったり、利用者側からしたらモニタリングの時間を減らしてほしいという人もいるので、利用者さんの都合のよいタイミングで入力したり相談できたりするのはよいことだと思った。また、支援者側は特に問題なかったが、利用者さんの方が文言がわかりやすかったり、視覚的にもわかりやすかったりするとよいと思った。最初の画面でどこにいったらよいかという質問があった。利用者さんの方は、もう少し表現が簡易なものになっているとよいと思った。生活面の項目が多かったが、メンタル状況に関する項目が多いとありがたいなと思った。

また、発達障害や精神障害のある方が何か困ったり、福祉サービスを利用したいと思った時に、事業所に電話での問い合わせをしたり、市役所に行ったりというのは、ハードルが高いのではないかと思うので、事業所の情報（定員や空きの人数や、事業所の特徴など）を電話や市役所・HP以外で得られて、事業者と利用者が匿名でアクセスできるような会員制のSNSがあるとよいと思っている。求人サイトに近いもので、それぞれの事業の特徴や空き状況などを簡単に自分のタイミングでアクセスできるようなものがあるとよい。

ICTが広がると、業務のあり方も変わると思

う。利用者さんは、自宅に帰った後に不安になることもあるので、利用者や職員の個人情報をお互い得ずに、アクセスして、不安や困ったことを吐き出させる場所があるのがよい。

・障害者就業・生活支援センターでの取り組み 社会福祉法人 鞍手ゆたか福祉会 福岡県央 障害者就業・生活支援センター

施設概要：障害のある人の働く生活を支えるセンターで、障害者の職業生活における自立を促進するために設置されたもの。雇用、保健、福祉、教育などの地域の関係機関と連携し、障害者が就業面と生活面の両方で総合的な支援を実施している。

以前からライフログクリエイターを使用させていただいており、業務効率化については過去の使用経験も踏まえて回答してもらった。本調査では利用者1名に対しアプリを使っていただいた。またスタッフはこれまでの使用経験者を含む4名の方が利用した。使用頻度としては月に2回程度で計6回程度であった。

利用者は育児休業が終わり、仕事に復帰する際にこのアプリを利用してもらった。支援者からみたメリットとしては、利用者自身が気づけていない点をアプリで把握できること、また事前にチェックをしてもらうことで、例えば食べ物などの問題からストレスがかかっているのではと想定して面談に挑めることがあげられた。事前に利用者の状態がわかることから、どのような点を本人に確認するかなど、面談に向け予め想定し準備できるとのことだった。また、こうした想定ができることで、面談を事前準備する際の支援者の時短にもつながるとのことだった。

またこの利用者は、スタッフとの信頼関係もできており、かつては利用者宅に支援者が訪問していたため現在はビデオ通話で面談を実施しているとのことだった。

LLCのビデオ通話機能には、背景をぼかした

り、背景を別の画像に差し替えるといった機能がないため、部屋の様子が見えてしまう。そのためビデオ通話を利用するにはハードルが高いが、自宅に訪問していたスタッフが面談相手であれば抵抗感は薄れるようだった。

ビデオ通話を利用するメリットとしては、生活の様子がある程度把握できることで、例えば部屋が片付いているかといった状態の把握や、在宅ワークでの復帰に向けて仕事のスペースが確保されているか、パーソナルスペースがあるか、新しく購入したものなどを話題にしてその時の気持ちなどを尋ねるなど、部屋を見る事でしかできない生活・就労にあたっての支援ができることだった。

また、ICTを利用したメリットについては以前からの利用している方のケースもお伺いした。

その中で県外に転居したため直接来所いただくことが難しい方のケースでは、以前は面談などの際に事前に最近の状態をメールなどでやりとりし、どんな面談にするかをメールの内容から検討していたが、LLCでアセスメントをしていただくことで、メールをやりとりする回数を減らすことができたことだった。

今回は以前からのLCCユーザーであったため、導入自体は問題無く利用していただいた。しかし同じ単語をアプリ内で2つの意味で使い回していることから、利用者や支援者に誤解が生じていることなど問題点も浮かんできた。こうした単語は言い換えやアプリ読字の固有名詞などで置き換え誤解を避けることが必要だと感じた。

D. 考察

(1) アセスメント機能を持った ICT ツールを活用して有用性を感じたこと

ICTを導入し、その有効性を感じられたと報告されたヒアリング内容から、何が変わったかについてまとめる。

・ライフログクリエイター

多く語られた有用性としては、利用者の生活状況を全体的に客観的に捉えることができること、普段自分では気がつかない側面に気がつくという点であった。このメリットはグループホームでも有用であるが、自立生活援助のように通常は職員が利用者の住所に訪問した際の様子しか直接生活状況を確認できないため、今回の訪問時までに生活状況や適応行動の様子を確認できるのとメリットは高いと考えられた。また面接による相談においても事前にライフログクリエイターのアセスメント機能を使って事前に情報を把握しておくことによって面接の組み立て方が精緻化され、かつ効率化につながる（例：以前は最近の様子などメールでやり取りしていたがその回数を減らすことができた）も考えられた。

比較的良く活用された事業所では、利用者の全体像の他に、日常生活からの観察や利用者の面談だけではわからなかった側面（支援者が想像していたのとは違う本人の姿や捉え方）に気がつけたというメリットを体験されていた。例えば、利用者の体調不良やメンタルヘルス（例：気分の落ち込みが季節性のものか、何か引き金となる出来事があったどうか）、睡眠の問題（例：睡眠の波）、服薬の問題を支援者がライフログクリエイターを通じて早めに気がついたという点であった。アセスメントの情報量も多いことが役に立ったという意見もあった。ビデオ通話機能での面談は、遠方の利用者に対するサービスだけではなく、生活状況に関する把握という支援者にとって新たな支援スタイルが生まれる可能性も含んでいる。

職員の資質向上の働きもあった。またアセスメントとは何を把握することが必要かという職員間の認識の共有にもつながったようである。また本人も適応行動やメンタルヘルスのチェックに自己評定として参加することで、本人も自分の生活や適応行動について客観的に考えたり（自分自身を客観視する機会となる）、職員との比較から自分の課題について考えるようになったことなどがうかがえた。これまでは他機関からのアセスメントやサービス利用計画に記載されているアセスメント情報をもとに考えていたが、ライフログクリエイターのアセスメントによって利用者の詳細な生活状況を知ることができることで個別支援計画を適切に修正することができたという報告も複数あった。他にもライフログクリエイターのアセスメント機能の継続的利用により、日常生活の中での利用者の行動観察に必要な視点が整理され、職員の観察力が向上したという報告や継続利用することで多くの時間を要する支援計画の作成やモニタリングによるアセスメントの負担が軽減される可能性も見出された。

・ Observations2

Observations2 の導入支援は2施設のみであったが、Observations2 は、記録対象となった行動（ターゲット行動）がどの時間帯に多く出現するのか視覚的にわかりやすく理解することができたという意見が寄せられた。操作もシンプルなので継続して記録をつけていくことで利用者の行動パターンがつかみやすくなることが期待される。

(2) ICT ツールを支援業務に活用することの難しさ

ICT を導入し、試行段階に至るものの、本格的な導入に至らなかった事業所が多かった。ここで本格的な導入に至らなかった要因についてまとめ、今後の課題とする。

・ 利用者の ICT 使用環境

事業所の利用者は、特に知的能力が中等度から軽度であればスマートフォンなどの操作が可能である。しかし、インターネット依存、SNS による対人トラブルを抱えていることで精神科主治医による端末使用を控えるようにという指導を受けているということもあった。また知的能力や発達障害特性によってはアプリケーションにある質問項目の理解が難しいといった意見もあった。

・ 職員の抱える課題

訪問事業所での職員の都合で本格的な導入に至らなかったという報告は多い。1つは職員自身の業務過多と ICT 活用への心理的抵抗の2つにまとめることができる。

職員の業務過多は、常勤職員でサービス管理者であることが多い。福祉現場では利用者との関りの時間、支援記録作成の時間など実に業務が過多であることが多い。今回の ICT ツール（ライフログクリエイター・

Observations2）も職員によるアセスメントを行うことになるので、業務過多を理解しないまま性急に ICT ツールを導入しようとする

「荷が重い」や「今の方法の何が悪いのか？」という反応がみられるようだ。すでにある事業所の支援業務のルーチンに組み込んで、多くの職員に ICT ツールを継続的に使ってもらうためには、操作が簡便であったり、質問項目がシンプルであったり、使用することのメリットがわかりやすいことが求められるようであった。

ICT への心理的抵抗感については、主にグループホームにおける非常勤職員である世話人のケースが多かった。特に世話人の場合は60～70代が多く、普段の業務でも ICT を活用しているわけではなく、記録業務は紙媒体で記入していることが多い。事業所としても紙媒体での記録業務は大変だが、アプリケーションを使用していくにはハードルが高いと思われる。またグループホームの世話人においては、これまでの歴史の中で利用者の生活を

世話するということが業務だと考えられてきたため、支援やアセスメントという視点の浸透はまだまだこれからである。

・予算の問題

ICT 導入では分担研究者の訪問に窓口になっていただいて職員が試行的に Observations2 をインストールし、アセスメントを実施いただいた場合が多かった。職員間で ICT ツールの活用を広げようとしても、スマートフォンやタブレットなどの端末を職員個人所有のものを使用することに抵抗感を感じる場合が多かった。このような事情もあり、各事業所における端末購入の助成金等があると助かるという意見が多かった。

E. 結論

障害福祉サービス事業所における支援業務の業務効率化と質的向上の検証に、22 施設に ICT ツール（ライフログクリエイターと Observations2）の導入支援を行い、前後にヒアリング調査を行った。その結果、ICT ツールの有用性（利用者の全体像の客観的把握、職員

のアセスメントの質的向上など）は多くの事業所の試行で体験されたが、多くの事業所では本格的導入には至らなかった。その背景として、ヒアリング調査の内容から利用者の ICT 環境、職員の事情、予算の問題の 3 つの問題に集約された。今後は、ICT ツールの利便性や操作性の向上について求められると同時に、障害福祉サービス事業所における課題（職員の抱える課題、予算の問題）について取り組む必要性がある。

G. 研究発表

- ①. 論文発表
なし
- ②. 学会発表
なし

H. 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