

障害福祉分野における ICT 活用の好事例におけるヒアリング調査

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
	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
	渡辺 由美子	市川市・福祉部障がい者施設課
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
	井川 みれい	中京大学大学院心理学研究科

1. はじめに（研究目的）

研究分担者らによる班会議にて福祉施設の状況やICT活用の現状を共有してきた中で、全国の障害福祉施設への大規模な調査によるICT利用実態の把握とともに、福祉施設の現場での実際の業務・支援におけるICT活用の実態や今後の可能性、活用における課題を検証するため、複数の事業関係者を対象とした質的な実態把握調査を行う必要性が見いだされた。また、事業所の属性について、自立生活援助・就労定着とグループホームでは事業内容でICTの活用性が異なることから、施設種別を分けて実態把握をすることが提案された。

本研究では、実際にICTを導入している事業所を対象として、ICT活用による支援業務の効率化や利用者への支援の効果等に関するヒアリングを行い、事業種別の傾向

や事業所ごとのICT活用実態について調査するとともに、具体的なICT活用による業務効率化の方法や使用しているICTツール、支援業務におけるICTの活用法について検証することを目的とする。本研究の実施により、質的調査による事業所における実態把握とともに、事業所におけるICT活用の好事例や想定される課題など、今後のICT普及に向けた示唆を得ることが期待される。

2. 研究方法

○障害福祉サービス専門家へのヒアリングと調査計画の確定

協力者：一般社団法人全国地域で暮らそうネットワーク代表理事 岩上洋一氏

一般社団法人全国地域で暮らそうネットワークに2022年2月末まで障害福祉サービスにおけるICT活用状況の概要について

説明のあと意見聴取を行った。

● 施設種別ごとに検討する必要性

施設種別における違いが大きいのではないだろうか。自立生活援助・就労定着とグループホームを分けて考えた方がよく、自立生活援助と就労定着はICTには取り組みやすい状況である。

共同生活援助（グループホーム）は、世話人等が一堂に会さず、拠点が分かれるため、本来ICTが導入されれば、統一した支援ができ、効果が上がることが期待される。しかし、そこに至っていないのが現状であろうといった見解が得られた。

また、就労定着では、企業と就労定着事業所がオンラインで面談を行うといったことがコロナ禍の中で増えており、企業や当事者本人との連絡ツールへの活用が特に精神障害領域などで期待される。

さらに、自立生活援助では、ICT活用の大きな可能性がある。例えば、訪問支援と並行してICTツールでの当事者本人との連絡やアセスメント、地域で生活するための環境整備を行うため、どんなことを身につけるべきか等をアセスメントするサービス、困り事があったときに本人が利用して自己完結できる操作が簡単なICTツールが期待される。計画相談やヘルパーとの会議、コロナにより自宅訪問できない場合に本人との連絡としてICTツールの利用が考えられる。二者間のコミュニケーションを円滑にするツールや、気軽に連絡が取りやすいツールがあると本人も安心であろう。

従って、各事業所に対するヒアリングとして、グループホーム、自立生活援助、就労定着のヒアリングを計画した。

以上のことを踏まえ、以下のインタビュー

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

(1) ICT活用について（事務業務）

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

(2) ICT活用について（支援業務）

- ・共同生活援助では支援者不在の時間帯での相談
- ・緊急時の遠隔によるオンライン相談
- ・新型コロナウイルス感染予防での対面支援の代替手段
- ・事業所での支援における活用事例
- ・ICT機器の活用と支援業務の向上
- ・ICT活用事例
- ・ICT機器を使用することへの課題（個人情報など）

(3) 業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

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、報告書に記載する内容については、各事業所に該当する箇所を送付し、事業所担当者の確認を得た。

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。

3. ヒアリング調査の概要

3-1. グループホーム

①共同生活援助における ICT 活用の実際と

課題：社会福祉法人びぐれっと椎原堅児氏

(1) 施設概要

知的障害のある成人を対象としている施設である。定員（4 名,5 名,8 名）はそれぞれ異なるが,52 名の方が 11 棟に分かれて生活している。支援区分は 5 や 6 の方が多く,男性 24 名,女性 28 名である。男性は,自閉症スペクトラム障害の重複が多くコミュニケーションが難しいタイプが多い。また,女性は,自閉症スペクトラム障害はないが,コミュニケーションとしての言葉の扱いがうまくできていないタイプの人が多い。

(2) PC やタブレット,インターネット環境の活用

各グループホームに PC1 台設置しているが,タブレット利用は現在のところない。

事務業務としては,作ったデータをサイボウズで使い,フォルダを作って支援計画の保存,スケジュールの共有をしている。LINE WORKS を職員間の連絡ツールとして使っている。11 棟を実際に周るのは難しいので,事務業務に ICT ツール（インターネ

ット）を活用しないとできない。

職員全員や各ホーム間の連絡などの ICT の活用度合いについては,各ホーム間での連絡は電話で行っている。インターネット活用は,とりまとめ役であるサービス管理責任者から一斉通知するなど活用している。また,ICT 担当や ICT に精通した職員は存在しない。法人ではヘルパー事業なども行っているが,それぞれの職員がそれぞれに使っている状況である。また,様々なツールがどんどん増えていくが,ICT をとりまとめて担当している職員はいない。様々な会社の ICT ソフトを使っているため,会社が異なるとデータの連携ができないという課題がある。現在,どのソフトが使えてどのソフトが使えないかという整理を始めたところだが,これまでは様々なデータの形式があり,それを変換するなど二度手間,三度手間のようなことが起こっていた。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

ICT の活用はやはり便利である。各棟への移動時間が必要とされないなど時間節約になる。ただ,どのデータがどのフォルダに保存されているかなどの探索に時間を要することがあり,結局は紙の資料を探したほうが早いということもある。ただ,情報のやりとりの速さは段違いである。各ホームに移動して書類を取りに行ったりすることもなくなった。その一方で,グループホームでデータ化が進んでいないため,未だに紙の記録を書いている場合もある。また,正規職員が 15 名,アルバイト職員が 60 名程度であり,正規職員は若手も多いためパソコン操作などは比較的できるが,アルバイト職員

は 70 代の方もいるため、パソコン操作などは「できません」と言われることもある。その場合は職員がその作業を替わるなどで対応している。本当はタブレットでの入力や、写真での報告などがあるとこちらもわかりやすいと感じている。また勤怠管理などもシステム利用ができるといいが、実態としてはそこまでできていないのが現状である。

職員が持っているべき最低限のスキルについては、記録のデータ化（日々の支援記録のデータ化）であった。今は記録が全て手書きの紙媒体になっており、紙の記録から電子化するために打ち直すのは手間がかかる。職員のリモートワークについては、現場に入らなくてもできる仕事だと、自宅から Zoom Meetings(以下 Zoom)で職員と打ち合わせ、報告・確認などをすることはできた。コロナになった 2020 年から Zoom はかなり活用している。利用者と Zoom を利用したコミュニケーションについては、利用者のうちスマホ所持者は 10 名程度であることや、Zoom を使った ICT 操作ややりとりも難しいため行っていない。ツール利用の課題として、知的障害という要因の関連性が挙げられた。

(4) ICT 活用について（支援業務）

利用者の方が ICT 機器を使うにあたって「支援」が必要となる。その場で職員がオンザジョブコーチ形式で教えながらやらないとできない。利用者のアセスメントや計画書における ICT 活用については、ICT 化は進んでいない。Excel を使いパソコンでアセスメントや計画書を作っている段階のことであった。

理想としては、計画書と日々の記録がし

っかりと連動して、日々の支援計画の評価のときに「ここはできていて、ここはできていない」というのを ICT で確認できると良いと思うが、現状は、紙の記録を見ながら口頭で具体的な状態を報告してもらって作成している。そのため、抽象的な内容や一つのエピソードに引っ張られて評価されてしまう。実際には意外とできていたとか、全然取り組めていなかったという齟齬も起こる。日々の記録の書き方も職員にレクチャーしているが、確認すべき項目や追記内容、支援記録の活用などで、より正確に効率的に記録などで ICT を活用していきたいが難しい。

支援記録の際の利用者の具体的な行動のサンプルについては、障害の特性上、朝の準備をしましょうと提案するが「できません」と言われることもある。そういうときにどんなことにチャレンジしたか、その結果どうだったかを記録できると、日々どんな支援をしているかがわかり、その人に合った方法の効果を数値的に見ることができるようになる。それぞれの支援者がどのような支援をしているのか、それらの支援によって対象者がどのようなようになったのかが評価できるようになると良いだろう。

(5) ICT 機器の活用が業務負担軽減や支援

の向上につながるためには何が必要かグループホームの場合、一同に介さないため、引き継ぎが十分にできずに顔も合わさずにやりとりすることなどが起こりうる。職員で顔を合わせる機会も作っているが、ダブルワークをしている職員もいるため、参加できない人だけ情報共有ができないことが生じる。しかし、Zoom を使うことで、短時間でも共有することができるがあった

た。

個人情報への配慮については、サイボウズは正規職員のみとし、LINE WORKS はアルバイト職員も入っているが、情報を出さないようにするなどを周知はしている。LINE WORKS は退職した職員はデータが残らないような仕組みになっているので、退職した職員からの漏洩は防げる。個人用の LINE だとデータが残ってしまうので、LINE WORKS に統一した。今後もルール決めなどを進めていくのが必要だと思う。

一番使っている ICT ツールについては、LINE WORKS（職員間の連絡）とサイボウズ（データ・スケジュール管理）であった。データを職員間で共有するときに LINE WORKS に載せるということをしているが、サイボウズから直接できると本当は楽だと感じている。データがつながっていないと、新しいファイルと古いファイルが分かれてしまうことがある。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、地域にいくつかのグループホームがある場合は ICT があることで直接の移動がなく、必要な書類のやり取りができることの利便性の高さを確認した。一方で複数のソフトを使用していると書類の探索に時間がかかってしまう点や互換性に問題がある点、そして職員によって持つ ICT スキルに個人差がある、手書きのデータをソフトに入力する二度手間が発生していることも課題として明らかになった（支援日誌は手書きである場合など）。個人情報では職員間での情報共有する ICT アプリを選択することで、利用者の個人情報の課題について対処していることがうかが

えた。

障害福祉サービスにおける ICT 活用について、全職員の支援日誌の電子化スキルが望ましいことが意見として挙げられた。また引継ぎの際に利用者の調子や体調・けがの様子の報告では口頭報告だけでは印象が引っ張られてしまうこともある。その際にタブレットなどを用いて写真で伝えるなどの工夫が参考になった。

今回の調査では情報機器に関する専門の部署や役職などはみられず、ICT が比較的得意なスタッフが兼務していることが伺えた。会計や請求といった業務ではその性質からか情報化が進んでいるようだが、支援に関する情報化は試行錯誤がされている過程だと考えられる。事業所の規模にもよるが、今後は情報化の最高責任者である CIO（chief information officer）や、情報化技術の評価や導入にかかわる CTO（chief technology officer）といった役割を置き、その事業所や当事者に合った導入をすることで効率的な支援につながると考えられる。将来的な ICT の活用スタイルでは、ある利用者にとって有効であった支援について有効だった工夫を数値化・グラフ化できると、その状況に職員が出会った際に支援の選択肢の優先順位を立てることが出来るなどのアイディアも伺うことができた。

②共同生活援助における ICT 活用の実際と課題：社会福祉法人 横浜やまびこの里 谷地尚子氏

(1) 施設概要

法人の特色としては、自閉症に特化した支援を行っており、入所施設、グループホー

ム、生活介護、相談支援などの事業を展開している。グループホーム（以下ホーム）の利用者は知的障害を伴う自閉症の方が大半で、重度・最重度（A1,A2）が最も多く、強度行動障害のある方もいる。利用者の平均年齢は48歳で、1つのホームに4～6名の利用者が入居している。

（2）PCやタブレット、インターネット環境と活用

各ホームにデスクトップPCとタブレットが1台ずつ設置されている。インターネットやWi-Fiは全ホームに配備されている。タブレットはここ数年で導入を開始し、コロナ禍になってからは全ホームに購入した。タブレットは利用者の方の余暇時間での活用、一部でご家族の方との遠隔での会話に使ったこともあるが、支援記録を入力することはしていない。主に活用するのはデスクトップPCで、インターネット、メール、文書作成など基本的な作業のほか、「どこでもコネクト」により本部のサーバーに繋いで事務や支援記録等の情報入力などを行っている。

（3）ICT機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

ICT活用による業務効率化について尋ねると、確実にあるとの回答だった。以前から法人本部のサーバーに各ホームからアクセスできるようになっていたが、そこに保存するデータの統一ができていなかった。グループホームは基本的に一軒家で点在しており、様々な資料が各ホームのPCのハードディスクに保存されている形だったため、PCが故障すると情報を消失してしまう

というリスクを抱えていた。そこで法人内のサーバーに何をどのように保存するかルールを統一し、万が一ホームのPCが故障してもバックアップが容易にできるようになった。また、従来はそれぞれのホームでPCを購入していたが、メンテナンス等のコストパフォーマンスを考慮し、リース契約に変更した。

事務業務のICTについては、やまびこの里では業務が分担されており、ホームの支援費請求などは法人の管理部門（総務・経理）の事務担当が行っている。管理部門では会計関係はPCA請求ソフトを使用している。アスクルやAmazonといった企業と法人契約することで、消耗品等をネット購入するなど便利になり、各ホームには少額を置くだけで済むようになっている。また、ネットスーパーも活用している。店舗での購入の場合と比較し、往復の移動時間の削減や金銭管理の事務の省略可など職員の負担は減ってきた。食費や光熱水費の請求などは、職員が利用者の出欠状況を入力してネットワークに保存することで事務方が把握できている。ホームの職員（支援員）が利用者の支援に集中できるよう、事務方と業務分担をすることと、さらなるICT活用によって効率化することが必要であろうと考えている。

統合ソフトの活用について、支援記録に関しては「絆あすなろ台帳」を使っている。支援記録での活用は、各ホームで実態のばらつきもあるかもしれない。個別支援計画は独自のフォーマットを使っている。ICT専門の部署や担当者はおらず、福祉系の領域における問題だと思うが、ICTに詳しい人が少ないため、詳しい人の業務負担が増え

るという現状がある。管理者権限を付与する人はいるが、専門担当ではないので、例えば総務課長をしながら ICT もやっているため、異動したら権限も移している。

(4) ICT 活用について（支援業務）

対利用者との ICT 活用は現在のところ見られないが、自立度の高い利用者（就労している利用者）のホームでは職員は夜間泊まっていないため、何かあれば連絡をもらえよう利用者に業務携帯の番号とメールアドレスを伝えている。個人情報の漏えい等を防ぐため LINE などには要支援者との連絡では使わないようにしている。

重度・最重度の人は ICT 機器が使えないことも多い。何人かの利用者にはキッズケータイを持たせて、万が一行方不明になっても探せるようにしている。具体的には、ドコモのサービスで保証人の了解を得て、居場所確認をするなどである。

重度・最重度の知的障害の利用者で余暇の過ごし方を自分で工夫できない場合は、時間を区切ってタブレットのパズルアプリのようなものをやってもらっている。実物のパズルの場合、同じ物だと飽きてしまうが、アプリは種類豊富で有効である。他にはロゴマークなど特定の物に興味がある人に、タブレットで好きなロゴを調べて、印刷して渡すと楽しく過ごせるなどのメリットもある。余暇における ICT 活用には課題もある。制限がなければ何時間も使い続けてしまうこと、ゲーム依存（オンラインゲーム）などの問題も一部ある。また、インターネット利用時に有害サイトをブロックする必要がある。就労している利用者のホームでは、利用者自身が PC を購入しているため、有線

LAN で各部屋にインターネットを引いている。コロナ禍でリモートワークを自分の部屋でされている利用者もいた。

支援計画などは独自のフォーマットを使っているが、自閉症の特性を踏まえた細かいアセスメントが必要だと思う。グループホームという生活の場における支援計画や手順書等について、好事例や良いものがあれば参考にしたいと思っている。

課題として考えているのは、災害時の対応である。働いている利用者が職場で災害にあった場合は、職場の方で対応してくれるが、通勤途上や休暇の外出中はどうかということがある。緊急事態の際の連絡をどう教えていくかについて考えている。自閉症の人が周囲の人にうまく助けを求められるか心配されるため、困った際などに職員に電話してもらったり、Skype などでも通話してもらうように教えて、相談や指示を出したりということをご家族の方とも相談しながら考えている。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

職員間の会議などでの ICT 活用について尋ねたところ、コロナ禍で活用しているとの回答であった。それまでは、月に 1 回一同に介して全体会議を開催していたが、コロナ禍で密になるのを避けるため、オンラインの Zoom 会議に変更した。全員が揃うことがもともとなかったが、Zoom だと自宅から参加することもできるので、場所を選ばないというメリットがある。ただし、ホームごとの会議はなるべく対面で意見交換するようにしている。グループホームの職員はシフト制で勤務しているため、意図的に集

まる場を作っている。

次に介護での見守りシステムの導入の有無については、特に ICT 機器の活用はないが、今後入居者の高齢化に伴って考えていかなければならない。

職員間の情報共有の方法については、これまではパソコンと業務携帯のメールが主体だったが、今年度からグループウェアの desknet's NEO と ChatLuck の導入を開始した。ChatLuck は LINE のような使い勝手のため、職員も覚えやすいのではないかなと思う。また、個人情報を守られること、管理者がグループの管理をできることなどメリットが多いため、職員間のやりとりでの活用を進めようとしている。一番よく活用している ICT ツールについては、ほとんどの書式は Excel と Word のため、サーバーでのファイルのやり取りはよく使う。お知らせなど全ホーム一斉通知の場合は、Outlook のメールにファイルを添付して送っている。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、法人のサーバーで保存すること、リース PC を活用する事でデータの消失の予防すること、職員間の情報共有のアプリ、利用者の余暇支援などうかがい知ることができた。

今回、特に話題としてあがったのは災害等の緊急事態における利用者の連絡スキルである。災害は突如やってくるものであるからこそ、多くの人をパニック状態にさせる。いち早く落ち着くためには事前の備えとしてのスキルの構築にある。スキルのポイントとしては支援者と連絡が取れることである。例えば電話をかけることができるか、あるいは電話をかけてもらうよう近く

の人に依頼するなど、利用者がどのスキルを学ぶかについて日ごろから考えて、そしてスキルトレーニングを重ねていく必要がある。

この事業所に限らず、チャットツール (LINE や Slack, Chatwork など) を使う事業所は多い。この事業所のようにビジネス向けツールを使うことで、公私を分ける方法も必要と感じた。

③共同生活援助における ICT 活用の実際と課題：一般社団法人 REAVA 加藤彬氏

(1) 施設概要

グループホームはまだ 1 箇所のみで活動しており、次年度の夏に開所する予定である。現在はグループホーム下宿屋にて身体障害の方の利用を対象としており、男性 5 名である。(区分 6 が 4 名、区分 4 が 1 名)。障害は最重度の水準である場合が多く、基本は脳性まひで高次脳機能障害を抱えている人もいる。

(2) PC やタブレット、インターネット環境と活用

現在グループホームには PC が 1 台設置されており、インターネット環境にあるが、タブレットはない。現在建築中のグループホームではタブレットも活用する予定である。タブレットの利用範囲については、Zoom での会議や資料を見るなどの活用を想定しており、職員間での利用を基本として考えている。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

本法人ではグループホームを 30 数年やっているが、もともとは手書きで書類や帳簿を作成していた。次第に PC で事務仕事を行うようになって作業効率が向上した。請求関係は請求ソフトを利用し、それは PC やインターネット環境がないとできないので PC を使うしか無い状況であるという。

それ以外の ICT の利用については、日々の記録の整理や Zoom 会議、日中活動先とグループホームでのミーティングに活用するなどである。コロナ前は対面で会議を実施していたが、現在は Zoom を活用している。カメラがついていない PC には外付けカメラをつけたり、カメラ付き PC を買ったりして対応している。

出先のオンライン会議は、一部の職員が通所先へ対面で行き、他の職員は Zoom で参加ということを確認し感触を聞いてみた。確かに移動時間の削減などのメリットもあるが、自分自身はまだ Zoom に慣れないのもあり、対面がいいと思う面もある。例えばご本人を交えての会議を Zoom でという場合もあるが、使いづらい場合もある。利用前のインテークの段階など、利用者と支援者との面談は対面の方が良い。

ICT の課題については、使ってしまえば使える人もいるが、利用者の方はそもそも機器を利用することに対して、最初から「私には無理だな」という抵抗感がある方もおられるとのことであった。

(4) ICT 活用について（支援業務）

本グループホームだと 24 時間 365 日職員がいる状況にあるので、職員不在の時間はない。ただ、他のグループホームだと日中は職員が不在という状況もある。そうした

ホームでは、何かの事情で通所できない場合、Zoom などでお話するということはある。精神的に不安定な方や、どうしても通所先に来られない時がある場合、オンラインで顔を見て話せるというのは利用者にとってメリットがあるのではないかと感じる。

利用者のアセスメントや支援計画書については、個別支援計画などは国のモデルを少しアレンジした程度のものだが、ご本人と話しながら PC に入力している。長期目標では「一人暮らしがしたい」。短期目標では、一人暮らしをするために「料理がしたい」など。これまでのところでは、何人かはグループホームを出て、市営住宅等に移行する方もいた。そうしたケースを見て、長期目標として一人暮らしを望む方が多い。

PC ももちろんだが、タブレットも予算が許す限り、職員一人ひとりが持っていていいのではないかなと思っている。Zoom 会議や資料を見るだけでなく、様々な活用ができると思う。職員がタブレットを持つ具体的なメリットについては、例えば身体障害のある利用者で補装具や杖が壊れて更新したい場合に、PC で検索するよりも、その場でタブレットにより検索して本人に見せて確認するなどできると、気軽に具体的な情報を提示して説明ができる。また、言葉で説明するよりも理解度が高まる。あえて PC よりもタブレットの利便性については、持って行ってすぐに出せて、利用者に説明するという気軽さという側面であった。

ICT 機器活用の課題点については、先述の例では職員がメインで使うという形だが、利用者との Zoom 面談の際は利用者自身がタブレットを活用しなければいけない。その際、機器の操作でつまづくなどが想定

されるため、どうすれば利用者が機器を活用してもらえるかが職員側の課題になる。自分自身も Zoom を始める際に、どのように映るか、どう操作するかなど、抵抗感があったが、一度使ってみればものすごく便利と感じるので、抵抗感・ICT 不安をどのように減らせるかを職員も考えなければいけない。まずは職員の方が使うと、利用者の ICT 不安も下がるかもしれないが、やはり非常勤の職員さんは年配の方も多いので、使える方もいるが、私は無理という方もいるようだ。今後の活用のために確かに職員の ICT 不安を下げるのが第一だろう。

(5) ICT 機器の活用が業務負担軽減や支援の向上につなげるためには何が必要か？

現在計画としてあるのは、職員の勤怠管理・シフトをソフトやアプリを使って一括管理ができると良いと思っている。実際は、Excel で一人ごとに枠に割り当てて作成していたりするので、そのようなソフトで楽にできると良いと思う。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、これから ICT 機器を意欲的に活用していこうとする施設のお話であった。これから本格的に導入するという点もあって職員への ICT 不安について知ることができた。またタブレット活用について、支援現場ならではの有用なアイデアをいくつかお聞きすることもできた。例えば、Zoom での会議や資料を見るだけでなく、身体障害のある利用者が補装具や杖が壊れて更新したい場合に、PC で検索するよりも、その場でタブレットにより検索して本人に見せて確認するなどである。

Zoom などのビデオ会議ツールを初めて使う場合は抵抗があるが、使い始めるとその利便性が抵抗を上回ることが示された。何度か利用を重ね、利用可能なケース、そうでないケースを現場ごとに考えることが必要と考えられる。

④共同生活援助における ICT 活用の実際と課題：南高愛隣会 HOME あいの 馬渡久乃氏

(1) 施設概要

グループホームの定員 27 名で利用者は 28 名。利用者の障害種別は知的障害ならびに知的・身体障害の重複の人が多い。知的障害の程度は障害程度区分で 3 くらい（中等度の知的障害）。男女比では、男性 14 名、女性が 14 名と半々の比率である。

(2) PC やタブレット、インターネット環境と活用

各事業所に PC・タブレット・インターネット環境を整備している。職員は相談支援や在宅支援では必ず業務用携帯（スマートフォン）を所持して動くことになっている。業務用携帯の利用方法については、全社的に電子記録（ケアコラボ）を導入しており、全スタッフに ID を交付し、そこにログインして全ての記録は電子記録として残す。情報共有の機能もあり、そこを確認して注意点などを知ることができるようになっている。

事業所の職員の年齢構成は 60 代がほとんどである。ICT 導入の際に、職員自身の携帯がスマートフォンではないため慣れないということもあったが、お試しということ

で活用されやすい事業所から試行して広げていき、講習会の実施やガイドブックの作成によりサポートを行ってきた。これを基に新しく入ってくる職員にも教え合うように伝えていった。高齢の方でも ICT 機器の使い方について質問をしてくれるので、それを繰り返して促進していった。その流れで職員自身の携帯もスマートフォンに変えますという方もみられた。それだけ電子記録が効率的になるということを実感してもらったのかと思う。

業務用携帯の台数は、グループホームでは9台くらい使用しており、その日の職員が全て持てるようになっていく。日中の支援では4〜6台使っている。相談支援事業所は支援者1人で動くため、ワーカー一人につき1台持っている。総数で100台を超えるくらいはあると思う。

タブレットについてはグループホームに1台あるかないかくらいで、日中は利用者さんも使っている。職員では電子記録や資料閲覧の際に使っている。アプリはGaroonというグループウェア、kintoneを入れている。宿直の部屋にタブレットを置いていたりしている。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

南高愛隣会で全てケアコラボでつながっているため、支援対象者の方の昼間の様子など申し送り機能で把握できるため、職員同士でペーパーをやりとりする必要がなく、リアルタイムで確認できるようになったことが大きい。それまでは紙でのやりとりか、利用者さんに持って行って渡してもらうかなどしていた。ケアコラボ上に個人情報(住

所、経済状況、保険など)を参照する機能があり、これまで書類を持って緊急事態の際に走るということであったが、今はケアコラボ上に全て保存されているので、業務用スマホだけ持っていれば閲覧できるのがすごく便利だと感じている。

ICT 推進については、法人で本部の方に ICT 推進室が4年前からある。それまでいろんな事業所でバラバラに ICT 業者とやりとりしていたのを、本部で一括して導入したり、効果検証をしたりすることで、統括できるようになった。ケアコラボであればケアコラボの部会を置いて検討している。本部に集約機能があるのが心強い。何かあれば本部の ICT 推進室に確認してもらおうという、組織としての体制がある。

ICT 課題点と対応について、ケアコラボの導入に当たり、テンプレートを作成して最低限必要な項目などを、担当職員で内容が異なると困るため、項目や書き方などを部会で整理して取り決めている。またアクセスするのは利用者の記録なので、タイムリーにログインすれば見ることができるが、個人情報の保護などプライバシーの問題について、利用上の注意として各職員に理解してもらうようにしている。以前は個人の携帯でログインできたりしたが、そうすると職員も休みの日に個人の携帯から利用者の情報を見てしまうということも考えられる。それでは勤務時間の管理の問題が生じるので、電子証明書での認証を導入して、証明書のある業務用携帯のみからしかログインできないようにしている。そうすると権限などの管理が課題になると思う。責任者しか操作できないようにするなどの設定が必要である。実際これまでいろんな課題が

起きてきて、それを基に修正を重ねてきている。

ガイドラインも ICT 推進室と部会で作成している。利用上の注意は全職員向けとし、ガイドラインは権限なども入ってくるので役職者向けのものとして作成している。定期的にケアコラボ社とやり取りしながら導入した。各事業所にケアコラボ担当の職員を配置して、まずケアコラボ担当職員が研修を受けて、それを他の職員に伝えるという流れとしている。Garoon や kintone も同じ流れであった。ケアコラボと kintone はつながっていないが、タイムラインという利用者の記録が時系列に流れていく。データを蓄積するという面がケアコラボだと弱いので、kintone だとデータの集計ができたり、特定期間のデータをとったりすることができるので、別の視点で kintone を導入している。事業所や職員の一覧が整理できるというメリットがある。

法人の通知や連絡で Garoon を導入している。職員は必ず勤務時に確認して、連絡を把握するようにしてもらっている。職員 1 人に 1 アカウントを配布している。

(4) ICT 活用について（支援業務）

グループホームに Alexa を導入して、アラームで起きてもらったり、定期的に薬を飲む時間を知らせて薬を飲んでもらったりしている。スマートウォッチも活用しており、昼間に睡眠状況の悪い人が、夜しっかり眠れているかを睡眠状況のモニタリングで把握している。コミュニケーションツールでは遠方から来られている利用者さんは、Zoom でご家族と面談している。

グループホームでは服薬支援が非常に重

要であるので、日付間違いや飲み間違いを防ぐため、服薬ロボットが教えてくれる。そこでボタンを押すと必要な薬がパカッと開いて出てくるようになっている。職員も訪問時にカセットに薬をセットしておく。これまで必要だった服薬確認やチェックをすることがなくなり、ご本人も自信がつくようになってきた。利用者さんもほぼ全員がスマホを持っているので、服薬後に写真を撮ってもらって送ってもらうようにしている。ときどき写真で飲み残しなどがあったりするので、すぐ指摘することができるようになった。ICT の活用は利用者・職員双方にメリットがある。

以前の紙媒体での書類の時代には戻れないと思うほど便利になった。電子化で非常に簡単に処理できるようになった。利用者さんも複数の事業所を使っている方もいるので、本来は 2 通 3 通必要な提出書類が、ケアコラボを見せるだけでよいとなるので非常に利便性を感じている。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

タイムリーな情報交換・共有ができる。迅速な対応につながり、支援の向上につながっている。その日の特記事項など、管理者としてすぐ把握できるようになったため、職員に報告してもらう必要も少なくなった。ケアコラボなど ICT ツールで情報をキャッチし、すぐ職員に支援するなどができるようになった。

やはり個人情報の管理について、そこまで必要のない情報にも目が触れてしまうということをどう管理するかを課題として抱えている。ご家族への情報開示も進めてお

り,同意を得られたご家族から少しずつ始め,どこまでを情報公開するかなども今後の課題である。

ICTを使う負担感については,最初は導入の検討や普及などの課題はあったが,少しずつ進めていくうちに楽になっていった。電子化の効率化によって,本来の業務(支援業務)に費やせる時間を作り出せるようになった。利用者の支援を充実させようというのが最終的な目的なので,それができるようになったのが大きい。

(6) 所感

全職員がICTツールやアプリケーションの活用が可能になっている先進的な取り組みをうかがうことができた。ケアラボで法人全体がつながっており,その普及によってICTの事務業務効率化が可能になっている。その影にはICT推進室と部会によるICTガイドブックや講習会などの取り組みやICTを推進する背景の信念として電子化による事務業務効率化によって本来の支援業務を充実させようという思いがあったことも特筆しておきたい。

グループホームの支援では,スマートウォッチによる睡眠状態のモニタリングや服薬管理の支援ロボット,Alexaなど積極的に導入して生活支援に活用している点も見逃せない。また知的障害であっても中等度であればスマートフォンを活用している場合が多く,ICTツールを本人が利用することも十分に考えられることが支援の現場からうかがい知ることができた。

また,ICT機器の導入での懸念の一つに,スタッフのプライベートタイムに業務を強いてしまうという懸念がある。こちらでは

社用のスマートホンに電子証明書(プロファイル)を入れ,その機材からでのみアクセスできるようにすることで勤務時間外はアクセスできなくしている。同時に,個人情報にアクセスできる端末も限定されることから,労務管理と個人情報の二つのリスク管理の例と考えられる。

⑤共同生活援助におけるICT活用の実例と課題:地域生活支援センター海 鈴木晶久氏

(1) 施設概要

グループホームを展開している法人であり,22棟のグループホームがある。基本的には知的障害の方と身体障害の方が多い。北部方面では9棟が身体障害者用,知的障害が8棟,そのうち3棟が女性用グループホーム,そのうち1棟が身体障害者用,2棟が知的障害者用である。各棟4~5名の利用者が入居している。知的障害と精神障害が併存している方はいるが,精神障害のみの方はいない。身体障害では,重度心身障害,脳性まひ,事故で身体障害になられた方(車椅子利用)もいる。障害程度区分で行くと4~6程度の方が多い。男女比は,女性が15名,男性は65名で男性が多い。年齢構成は,40~70代の利用者が多い。

(2) PCやタブレット,インターネット環境と活用

グループホームについて,PCは各1台配置しており,インターネット環境がある。ICTツールはサイボウズを導入し,生活介護の職員,居宅介護の職員を含めて,書類の共有やメッセージを活用している。タブレット利用は,法人ではまだなく,使っている事

業所はあるかもしれないが、多くはない。コロナ禍になってから、法人で webex（Cisco 社の Web 会議ソフト）を活用して、オンラインでの会議や打ち合わせなどに活用している。

業務用携帯電話に関しては、事業所によって異なるが地域生活支援センター海の職員は一人1台持っており、スマートフォンではなく通話専用で対応している。基本的にサイボウズに関しても、管理職以外の職員は自分の携帯で管理できないようになっている。個人のスマホで業務をすることはほとんどない。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

webex の導入により、移動費や移動時間の削減はかなり大きい効果となっている。北と南で事業所がかなり離れた距離にあるので、打ち合わせも移動せずにでき、削減できた時間を他の業務に回せるなどが実感としてある。書類のやり取りが ICT の活用でなくなったりもあるか確認すると、まだまだ書面にしなければいけない、押印などのルールもあつたりするので、サイボウズで書類のデータ管理も可能なところは一定数あるが、基本的なところでの書類の活用はまだ変わってはいない。サイボウズでの書類管理について、本部とのやり取りをする上で、業務承認など少しずつ変わっているところはあるが、物品購入の際の手続きでは回覧や押印が必要なので、その手続きは残っている。しかし、従来より手順は減っているかもしれない。

課題として、事務で ICT を活用する際の苦手さや不安については、やはり個人情報

の流出に対する不安がひっかかっているところが多いと思う。ご家族の希望で利用者さんと職員がメッセージのやり取りができるようになっていることもある。事業所によっては PC で記録しているところもあるが、グループホームでは紙に手書きで記録しており、それをデータに移すことはしていない。金銭管理でお預かりしている方がほとんどなので、出納帳を PC 入力できないかという話はあつたが、担当職員しか PC をアクセスできないようになっている。しかし、万が一他者にファイルを開けられてしまった場合に、数値を書き換えられる問題も想定される。紙の場合は二重線で修正が可能だが、データ化した場合にどのような対策をするかということが課題となる。ICT の導入や推進を担当する職員について尋ねると、法人にコンサルテーションをしたりするなどの専門的な職員はいない。ICT を導入したい場合は理事長もしくは所属長の方に申請して承認してもらう形が多い。

(4) ICT 活用について（支援業務）

現在では利用者にまつわる支援では、直接的な活用例はない。実際に利用者やご家族との面談では、ICT の活用よりは電話で行っていることが多い。利用者の方もスマホを持っている方もいるが、利用者さんとのやり取りは電話が主な連絡手段となっている。アセスメントや支援計画書の作成は、各グループホームの PC で作成している。

課題についても、個人情報などの懸念も、利用者が絡んでくると出てくる。我々が ICT 化したとしても、結局紙ベースのもので提出を求められるなどのことがあるので、

どこまでできるかということは難しいと感じる。

計画相談兼務者が事業所に行かないと報告書が作成できないなどの現状について、一定の事業所からでも作成できるようにしていこうということは話題として出てきているので、法人内では個人情報の問題など現実的な課題を踏まえながら少しずつ進めている。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるためには何が必要か？

業務に使用できるとしたら、記録のベースを共有したり、見守りシステムを活用したりということは希望として出ている。支援記録やアセスメントに関しては、各法人で独自のものがあるなど、法人色が強くなっているところがあると思うので、音声でアセスメントをつけるなど、ベーシックなものが一つ作られていると、便利なのかなと思う。

ヘルパーとともに余暇を行う時に、電車の時間など調べることは利用者さんが自分でやっていたりするので、ICTを使って電車の時間や障害者割引も含めた料金、乗り換え、今日はここが空いていて障害のある方でも行きやすいですよ、というようなアドバイスをしてくれるようなアプリケーションがあると良いと思う。熟年のヘルパーさんは道中のトイレや雨宿りの場所などを助言してくれるが、その代替となるようなアシスタントのアプリがあるといいなと思う。

(6) 所感

ICT をこれから導入する事業所のヒアリング調査であった。新しいものを導入する

時にはセキュリティに対する不安が慎重な態度を生む。その不安の中身を1つ1つ問題解決していくことと導入するメリットを知ることが重要な一步になるであろう。

またグループホームでは余暇支援としてヘルパーとともに移動するが、その際の熟練のヘルパーの判断や意思決定を、若手のヘルパーでもできるような支援アプリの開発について有用なアイディアについてうかがうことができた。特に移動関連の情報は公共機関などがオープンデータとして公開すれば福祉だけでなく様々な範囲で応用が可能と考えられる。

⑥共同生活援助における ICT 活用の実際と課題：蒼溪会 有野哲章氏

(1) 施設概要

利用者は300名、職員は60名で、精神障害者の方を中心に受け入れている。グループホームは6棟あり、日中支援型グループホーム(24時間体制)が利用者20名(1ヶ所)、合宿所タイプ、アパートタイプがあり、それぞれ利用者5~10名(5か所)が生活している。その他、サテライト型グループホームが7か所、就労B型事業所が2か所、生活介護(高齢の精神障害者)、相談事業所、自立訓練等がある。地域移行支援に力を入れ、10~40年以上入院していた方も受け入れている。利用者の年齢層は、日中支援型は70代が多く、自立訓練は30代前後、就労B型は平均45歳程度が多い。男女比は7:3の割合である。

(2) PCやタブレット、インターネット環境と活用

相談員は1人1台PCとスマートフォン対応している。就労B型は事業所に2,3台設置している。日中支援型は職員の数が多いため5台としている。クラウドサービスの契約をしており、法人内インターネット環境であればどこからでもクラウドにアクセスできる。

情報を流動的な情報と固定的な情報に分けていて、固定的な情報は就業規則や給与規定など必要な人がいつでもアクセスできるようにクラウドに入れている。流動的な情報についてはLINE WORKSを利用している。グループホーム・通所・計画相談グループに入っている。その際に個人情報はいれないルールとし、オープン情報かクローズ情報かを分けて使っている。LINE WORKSのファイルに個別支援計画をまとめている。利点はタイムリーに情報が見られることである。病院とも契約することも考えたが、個人情報の取り扱いが課題でどうクリアしていこうかという段階である。

(3) ICT機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

職員が必要な情報がタイムリーに分かるのは安心感につながっているのではないだろうか。情報を欲しい場合はいつでもアクセスできるような仕組みになっている。支援現場はそれぞれ本部から車で10分以内の把握しやすい距離にあるので、ICT活用において移動が少なくなったということはない。ICT機器を使用することへの課題は、70代の職員はスマホを使い慣れていない場合がある。PCやスマホを全員が便利に使えているわけではない。現在の取り組みは2,3月から始まったため、まだしっかりと定着し

ていない。1年かけて使いやすくするために職員と話し合っていく。そのためにDXO（デジタルトランスフォーメーションをオープンにしてやっていく組織づくり）を参考にしている。その他、フォルダ名に誰が何のファイルを入れているのかをわかりやすくするためにファイル名を統一している（日付_名前_内容など）。

(4) ICT活用について（支援業務）

Zoomを使って関係者会議を行っている。一方、利用者との面談は全て対面で出来ている。本部の事務所が24時間体制であり、そこにグループホームの利用者が夜中でも電話をかけ、当番職員がLINE WORKSに情報を流す。その情報をみて、担当の職員が対応したり、指示を出したりする。聴覚障害の利用者は職員とのコミュニケーションにLINEを利用している。時間外の対応は夜勤の職員が対応している。相談はスマホにかかってくるが、対応した場合は時間外手当を支払う仕組みにしている。1週間ごとに交代して携帯電話を持っている。

ICT機器を支援で使用する事への課題は、個人情報の問題であり、LINE WORKSには個人情報は載せないようにしている。基本情報を見たい場合は固定情報であり、法人内のサーバーに入り確認するようにしている。そのためにも、パスワード設定や法人のインターネット環境下でしか見られないようになっている。法人内に情報システム担当の職員が3人いる。1月からPCに詳しい当事者を雇用し、さらにICT化を進めている。

(5) ICT機器の活用を業務負担軽減や支援

の向上につなげるために何が必要か？

現在,事業所では電子カルテ（福祉見聞録）を利用している。LINE WORKS・クラウド・福祉見聞録の連携できるようになると良いと思う。個別支援計画の作成がなかなか難しいため,その補助的なアプリがあると良いように思う。例えば将来的には学習 AI により支援傾向を読み取り,チェックしていくべきこと,考えられる支援が出て,それを基に本人と計画が立てられるようなアプリケーションが開発されると良いと思う。

(6) 所感

今回のヒアリング調査では,情報共有のありかたについて多く学ぶことができた。固定的情報では昔でいう掲示板に相当するクラウドにアクセスすること,流動的な情報は LINE 等普及している SNS を使用するという使い分けである。その他に,固定情報にアップロードする際にもファイルの検索をしやすいようにファイル名の記載の仕方を統一している点も参考になった。これは別のヒアリング調査の際にファイルの検索に時間がかかることがあるという課題点が述べられたからである。この原則を全職員と共有していることで情報収集の効率化が図れるものと考えられた。今回のケースのように,どういった情報をどこに,どのようなフォーマットで保存するかといったルール作りは,導入後の使い勝手を左右する。そのためには,入力ルールの変更や手順の変更といった既存の手順の変更をスムーズに導入するかが ICT 導入の鍵となるだろう。

⑦共同生活援助における ICT 活用の実際と課題：NPO 法人ピース 稲葉大輔氏

(1) 施設概要

- グループホーム
ショートステイ
- 移動支援事業（地域生活支援事業）

グループホームは知的障害者が中心である（中度から重度。区分 6 が 2 名,区分 5 が 4 名,区分 4 が 1 名,区分 3 が 3 名の 10 名）。男性 8 名,女性 2 名となっており,年齢は 20～59 歳（20～30 代が多く 7 名,40 代 2 名,50 代が 1 名となっている）である。ショートステイ棟は 10 名定員で 6 名が利用している（小 1 から 65 歳）。利用者が 100 名程度おり,知的障害が 60～70%,身体障害が 30～40%を占める。

(2) PC やタブレット,インターネット環境と活用

事務職員には一人 1 台の PC が用意されていて,グループホームでは 1 つの棟に対して PC1 台,タブレット（iPad）が 1 台ずつ用意されている。またインターネット回線は Wi-Fi を職員用と利用者用とにわけている。VPN を導入し,ファイルサーバー（ローカル）を導入して,施設外からアクセスできる形でファイルの共有している。この作業は事務職員や職員によって管理されている。VPN の導入の経緯は,ICT に詳しい職員とともに情報を施設内外で共有できると業務効率が向上するのではと話し合いながら進めていった。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

事務レベルでは送迎表・勤務表（エクセ

ル)において、担当がつく場合は紙ベースでは限界がある。グループホームでは職員の出勤時間もバラバラだし、集まる機会はほとんどない。そのために常に新しいデータが更新されているし、そこにアクセスすれば新しい情報をみられることが業務効率につながっている。保護者の連絡もショートステイでは LINE にログとして残っているため、電話等での来所での予約の間違いをなくす要因にもなっている。

一方で課題は、情報共有はしたいが現場レベルではデジタル化に対する職員の抵抗感がある。40代以上になると「よくわからないから紙の方が・・・」という方もいるし、まだ現段階では報告書や計画書も手書きの方が業務上はスムーズである場合もある。アセスメントされる情報がまだアナログ的な状況である。紙ベースのものをデータベース化するプロセスにひと手間や二手間ある。事務レベルでは業務は向上しているが、現場レベルではそこまで業務は向上していないと感じる。

(4) ICT 活用について（支援業務）

タブレットは食事の回数の管理とショートステイでは薬や本人の状況、家族との連絡が密になってくるが、その際の連絡のやり取りは NPO 法人ピースの LINE 公式アカウントを使用している。お薬や現在の状況を画像や動画で家族に示し、「こういうときはどうしたらよいか」と聞いたりして相談や家族の方から追加された薬の薬剤情報提供書の画像を添付して連絡しあっている。

重度知的障害の方でも多くの利用者が余暇として YouTube を見ている。現在、グループホームでスマホやタブレットを使用して

いる利用者が 2 名ほどいて、YouTube は重度の方でも一人で操作できている。会話が難しくても、動画をサムネイルで選択できたり、スクロールする動作、その操作によって動画や音楽が流れるという一連の理解が可能であれば 1 人で出来ることが多い。

利用者とのコミュニケーションでは Google のストリートビューが便利である。バス停の位置やコンビニや自宅への道の風景を見せていくことで安心感を抱くこともあるのでよく活用している。その他にグループホームの生活がみえないので動画や写真を LINE で共有することで「こんな生活をしているんだね」や「家と同じ感じだね」と伝わりやすいことを感じている。支援者会議では Zoom を活用しているが担当者会議で活用することも多くなってきた。従来は会場まで移動が往復で 1 時間ほどかかっていたので通常の会議の同等以上のメリットを感じている。

ICT を支援に活用する際に課題に感じているのは、利用者のインターネット利用、その際の個人情報の漏洩のリスク、ゲームなどでの課金問題では施設では責任が負えないことを契約の際に伝えている。インターネット利用の実際については現場でも把握ができず、通信機ならではの秘密があるためである。

(5) ICT 機器の活用が業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

事務手続きでは、自筆がデジタル化されれば契約業務がかなりスムーズになると思われる。支援では、保護者とのつながりが向上したが、現場レベルでの職員間の情報共有がこれからよりもう少し ICT を利用して

いければよいと思う。「今日はこんなことが起きていた」など利用者の生活状況を共有できると良いように思う。

(6) 所感

今回のヒアリング調査では、重度の知的障害を抱える方であっても YouTube といった動画で余暇を楽しむことは十分可能であるということがわかった。YouTube の動画再生は動画を選択してタップすること、スクロールするという直観的でシンプルな動作がわかりやすいという点は重要な示唆であった。また自閉症や知的障害の方は初めての場所などは見通しが立たず不安が高まりやすい。そこで Google マップだけでなく Google ストリートビュー機能を駆使することで、目的地の雰囲気や何があるか、バス停の位置確認などが可能になるという点も外出による余暇支援では活用できる点であった。今後はこうしたグループホームなどで利用者の ICT 機器利用は避けられないと思われるが、プライバシーの面もあって職員は積極的に介入できないという問題を表面化させている例でもあった。

⑧共同生活援助における ICT 活用の実例と課題：あいさいの家 田中裕司氏・島内伸吾氏

(1) 施設概要

グループホームは 3 棟で運営している。A（女性 7 名：30～70 代：区分を平均すると 4.1）、B（男性 6 名：20 代～50 代：区分を平均すると 5.7）、C（男性 6 名：30～40 代：区分を平均すると 4.5）。知的障害中心の施設といえる。

(2) PC やタブレット、インターネット環境と活用

PC は職員 1 人に対して 1 台設置している。また、グループホーム 3 棟にそれぞれタブレット（iPad）が 1 台ずつ設置されている。あいさいの家事務室では、職員が常駐しており、PC 3 台とタブレット 1 台が設置されている。

日々の支援記録を引継ぎノートからタブレット利用にすることで、別棟にいながら様子を把握できるようになった。また iPad の FaceTime を用いて、レクリエーションで利用者同士のふれあいができるようになっている。トランシーバーアプリ Zello Walkie Talkie では緊急時や困ったときに職員に電話代わりに伝達事項に使いたいのが今のところ活用はしていない。

職員間のコミュニケーションでは Chatwork を活用している。職員が 3 名、世話人 16 名（65～70 代）。そこに入っている「あいさいの家引継ぎノート」をみて前回の流れを把握してからグループホームでの支援に入ってもらう。その引継ぎノート利用のルールは利用者を特定できないようにするなどである。ただし、世話人の職員は、タブレットを見ない人は見ないのでその人に別途メモ書きで伝えるか、口頭で伝えるかにしている。2 年前に別棟の情報共有や世話人の情報共有についてタブレット利用を行うと社内決定としたときは多少の動揺があったものの興味を持ってくれる人もいた。法人の専用 LAN を引いてファイルサーバーを置き、個人情報はそのに置いている。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

サービス管理責任者の立場では、Chatwork は検索機能があるので情報が拾いやすく資料をまとめる際に活用できる。どんなやり取りがあったかを探して編集できること、誰かの話のうる覚えではなく、文章(メッセージ)として残っているので間違いがなくなった。これまでは日誌が FAX や回覧であったため、情報キャッチに大きなタイムラグがあった。

課題は、情報がありすぎるため、どこかのタイミングで利用者について 1 週間ごとでまとめて Google ドキュメントで掲載しているのでその手間の問題もある。Zoom などでは職員会議では対面が良いという方もいるので対面での会議になる。世話人のミーティングも家族会でも Zoom でできればと考えていたが高齢な方もいるので課題として感じている。

(4) ICT 活用について(支援業務)

上述したグループホーム間の交流に FaceTime を使っている。これは利用者同士が関心を持って画面越しで関わっているようだ。その他、絵・イラスト写真は利用者も理解しやすいため、余暇支援として利用者也タブレットを利用している。文章だけでは難しいので画像中心の検索になっているようだ。特に YouTube を見ているがその際に時間を区切って活用している。時間を区切る場合は、利用者に利用時間とその後の行動(お風呂に入るなど)を伝えると納得して利用している。支援者会議は Zoom を使ったりしているが、移動の時間がなくなった。遠くて 30 分程度だったのが時間短縮になっている。

課題としては、強度行動障害の方の ICT 機器の破損がある。また中にはインターネット依存のように切り替えが難しく、いつまでも見てしまうというケースもあるためルールは必要だと考えている。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

日々の業務の中ではシフト調整が大変に感じている。世話人の個性や行動パターン(月曜日は別の法人・男性棟・相性)を AI が自動計算として組めるシステムが開発されるととても助かると思う。その他、日誌での利用者の重要な情報の概要を AI で Google ドキュメントなどに作成してもらえるとかなり楽になると感じている。

いまだに Zoom でやったことがないから抵抗があるという職員がある。ホストの設定など ICT 講習会があると良いと思われ、少しずつ取り組みだしている。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、タブレットを活用することで別棟にしながら他のグループホーム棟の利用者の様子を確認できたり、Chatwork を活用することで発言がメッセージとして残したりできるため、資料作りに役立っているという点である。非常勤職員でも出勤の際にタブレットの引継ぎノートを見て、支援に入ることが浸透している点も参考になった。

支援では、タブレットのビデオ会議機能を使うことでレクリエーション活動におけるグループホーム間の交流が行われていることも余暇支援の選択の幅を広げているように思われた。

⑨共同生活援助における ICT 活用の実際と 課題：星の家ポラリス 島田藤代氏

(1) 施設概要

グループホーム 4 棟で運営している。最大 17 名入居可能（現在は 13 名入居中）。男女で棟が分かれており、男性棟・女性棟ともにそれぞれ 2 棟ある。男性棟に定員 5 名の棟が 1 棟、あとの 3 棟は定員 4 名。利用者の障害は知的障害、精神障害、身体障害、発達障害がいて、日常生活の困難さは、お手伝いしたら自立できるレベルでありわりと軽度である。利用者の年齢層は 20～60 代である。知的障害者の知的水準は軽度～中度で多くは知的障害だけでなく精神障害も併発しておる、主に統合失調症が多い。

(2) PC やタブレット、インターネット環境と活用

4 棟のグループホームうちメイン棟が 1 棟あり、メイン棟には PC4 台、その他の棟には PC1 台が設置されている。全棟インターネット環境は整っている。メイン棟にタブレット 1 台がある。サブ棟（1 棟）にスマホが 1 台ある。

PC は主に記録や書類作成で活用している。ソフトは、Word、Excel で書類作成するのが主であり、請求業務では専門サイトにアクセスして利用している。その他は情報収集にネットを活用している。その他は行政とのメールでのやり取りや行政の必要書類のダウンロードをしている。

タブレットは、以前は勤怠管理に使っていたが、職員が使いこなせなかった課題があり現在は使っていない。コロナの影響で面会に使う予定だったが、現在そのようなケースはない。現在は入居者が YouTube を見

て体操するなど、余暇活動に活用されている。

グループホーム内でタブレットやスマホを使用する利用者については、経済的な不安が強い人はスマホを持ちたくても持てない場合が多いようだ。自分ではスマホを持っていないが、他の人が持っているので使ってみたいという人に貸出している。

運営母体が 8 つ事業をしており、IT 事業部も最近出来て、IT 化を推し進めている最中である。現在は kintone も使用しており、どう活かすか議論中である。運営が福祉事業を立ち上げたこと自体最近で、一昨年 5 月に指定を受け 2 棟設立し、昨年 10 月に 2 棟追加で設立された。業務が煩雑で現場が疎かになってしまう状況を打破したいので、ICT 化をなんとか図りたい。

職員の年齢構成は、40～70 歳（最高齢が 78 歳）。一番多いのは 60 歳前後で女性が多い。男性スタッフは現役時代に IT 機器に触れていた人が多かったから出来る人が多い。女性は専業主婦だった、IT 機器に触る経験が少なかった等の理由から苦手な人が多い。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

業務効率の向上の実感はまだない。高齢職員が多く、LINE をやっとな職員の皆さんが覚えてくれたところである。グループラインで報告書を上げてもらって管理している。書類もデジタル化してクラウド等で保存したいけどそこまでできてない。

ICT でもせめて職員間で LINE を活用できるようにしたい。指示出しや業務連絡を管理者が一括でしている。ラインで画像をアップしたり、職員からの情報発信をした

り出来るようになってきている。各棟間での依頼,協力事項,共有事項等が少しずつアップロードできるようになったことにより,共通意識を図り全体のまとまりが出てきた。やる気のある人は年齢に関わらずめきめき覚えていく。苦手な人は,スマホがやっと触れる感じでキーボードを見るだけで「無理」と言う人もいる。PCやタブレットの画面で思わぬ表示が出た時に気持ち的にお手上げになって,触るのが怖くなってしまうようだ。スマホだったら皆使っていて抵抗も少なく扱える人も多い。LINEは個人のLINEとLINE WORKSの両方を使っている。使い分けは,LINE WORKSは会社からの連絡に使用している。個人LINEは報告,業務連絡,業務記録の写真のアップロード,料理の写真アップロード等に使用している。LINE WORKSは容量制限が厳しい面があるが,課金して容量増やすほどではない。管理者が日々全棟回るのは大変なので業務記録を見て状況判断している。紙の報告書があるし,あげてもらった記録の写真はPCにダウンロードもできるので,古いものは消していったって,ここ最近の状況確認として使っている。

課題は自分たちが必要としているICTシステムに上手く行きつけない点である。横の繋がりが無い業界なので,他の人はどんなツールを使っているか知りたい。あとは操作性の点,勤務時間が16時~翌9時までで日をまたいでしまい,それに勤務管理ソフトが対応できていなくて不便に感じていた。職員が通常とは違う勤務時間だった日もあり,そういった場合の勤務時間の管理が煩雑であった。タッチパネル式の機器は高額で導入しにくい。

(4) ICT活用について(支援業務)

支援計画の書類作成では,フォーマットをダウンロードしエクセルで作成している。さらに簡便化されたシステムがあれば効率的になるのと思う。あとは,入居者さんとの関わりで,スマホをお持ちの人とLINEでつながっているし,電話もよくかかってくる。

スマホ・タブレットが置いてある棟では,自分のスマホを持っていない利用者がそれを使って連絡してくることもある。会社の固定電話に連絡が来ることもある。対面や緊急時でのICT活用は今の所はない。本人がパニックや不安になって電話してくることはある。

LINEで利用者と繋がっているが職員の勤務時間外に利用者から電話がかかってくることは頻繁にある。しかし,管理者とサービス管理責任者くらいしか直接繋がるLINE等は教えてない。精神障害の方からは,急用でなくてもかなり多くのメッセージがくるため特定の者のLINEのみしか教えてない。同じ職員同士でも,夜間に問題が起きやすいので,夜間の緊急連絡はする。勤務時間外に緊急連絡が入るのは仕方ないことである。夜間業務中なので,普通の連絡・報告もLINEで入る。利用者への連絡時間などのコントロールは,指定時間内だとお願いするが,パニックになったり強い不安に襲われたりした時は本人もコントロールが効かないので,お願いに関係無くかかってくる。深夜には世話人がいるからそちらと話してもらおうが,部屋に戻った後にまた電話がかかってくる。利用者とのコミュニケーションでZoom等は活用してい

ない。毎日誰かしらと顔を合わせるので直接のコミュニケーションになる。管理者、サービス管理責任者も巡回している。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

支援記録や事務業務に取られる時間が多く、直接の支援の時間が失われるのは良くない。管理者のスタッフ管理でも、労務管理でも時間が結構かかる。シフト管理が非常に複雑で大変、簡単に組めたら時間が生まれるのと思う。スタッフの作業の軽減もしたい。記録に 2 時間程度かかる。スキルアップにも繋がるため、報告書は詳細に書くように指示しているが、手書きなので時間かかる。フォーマットがあって、クリック & ドラッグで完了する簡易な操作で完了出来ればと思う。日々同じ文章を手書きで書くと大変である。

連絡・報告の手段では、LINE くらいしか簡単に使える ICT を私たちは知らない。それぞれスマホでできると理想である。パソコンだと起動など手間がかかるし、確立された事務室がなく、利用者の生活の場で PC を開かなければならず、個人情報漏洩のリスクも懸念される。消灯が 22 時なので、利用者が寝静まるこのタイミングで記録するが、記録が終わるのが 0 時になってしまう。タブレット・スマホで持ち歩いてサクッと入力できるようになってほしい。パソコンは気軽な機器ではない。いつでもぱっと出して操作できる ICT 機器があると良い。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、これから積極的に ICT 導入を進めていこうとするグループ

ホームの取り組みであった。ICT 導入の目的には、支援記録や事務業務に取られる時間が多く、直接の支援の時間が失われるのは良くないという福祉現場の根本的な願いが含まれている。またヒアリング調査での回答にあったように、パソコンは不慣れな方にとっては気軽なツールではなく、立ち上げるなどある種の構えを必要とする。一方、タブレットはさっと取り出してタップして処理していく気軽さがある。タブレットを使った ICT の可能性を追求していくことが重要であろう。

利用者との支援においては、LINE を有効活用されている。それは LINE が気軽に使えるという特徴からであろう。利用者からの連絡は頻繁にあるが背景にあるのは、利用者の不安感であり、それを理解したうえで連絡窓口を指定している点が危機管理におけるサポートとして成功させていると考えられた。

⑩共同生活援助における ICT 活用の実際と課題：社会福祉法人ひまわり福祉会 風の丘 中上晋一氏

(1) 施設概要

グループホームの定員は 18 名（現在は 17 名利用）で、男性 8 名・女性 9 名の 17 名が入居している。障害種別は知的障害が中心で、中でも区分が 6 の重度知的障害が多く入所している。障害が重度の方を 24 時間支援する体制が整っている。建物は 3 階建てで、1 階は生活介護を行っていて、グループホームから通う方もいる。緊急時の対応もしており、行政から認定・指定を受けている。短期入所のニーズは非常に高くほぼ常時対応

している。2 階は男性フロア,3 階は女性フロアで住居は 2 つある。年齢層は平均 40 代後半で 30~50 代後半の方が利用している。

(2) PC やタブレット,インターネット環境と活用

全館に Wi-Fi 設備あり,PC が 2,3 階は各階 1 台,1 階は 6 台ある。タブレットは各階に 1 台ずつとスマートフォンが計 4 台ある。支援記録ソフト「CAREKARTE (ケアカルテ)」を使用しており,タブレット,PC,スマートフォンいずれからでも書き込み,閲覧が可能である。支援記録から請求業務まで一貫して捜査できるようになっている。タブレットは自由記述がしづらいものの食事記録など簡単なものの記録に活用している。写真も添付できるので,記録写真を付けることもある。

ICT の活用は,常勤職員に限られ,世話人のほとんどが 70 代であるため,ICT 機器を使えない場合が多く,スマホではなく通話機能専用の電話機を使っている方がほとんどである。その際は職員が記録作業を担っている。電子錠の解錠と出退勤管理のみ IC カードを使用している。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか?

当施設は 2020 年 9 月開所しており,ICT 導入は施設の建設決定から考えられていた。法人が入所や通所施設を運営しているため,代表が集まって組み立てた。様々な部署の管理者が意見を出し合い,一本化していった。従来は記録の時間が取れないという課題があったが,今は空いた時間にリアルタイムで記録することができるようになった

ため,現場を離れずに記録できるようになった。アプリには大項目から内容文を選択できる。利用者の健康管理(例えば検温)など細かく記入することもできる。ワンタップで,食事記録をすることもできる。利用者全員の名前を一括選択し,同じ内容を記録することも可能である。ケアカルテはスマホでも利用できる。記録はクラウドに保管されるため,自宅にいてもパスワードを入力さえすれば確認できる状態になっている。遠隔の活用としては健康状態を看護師が自宅から把握するなどである。

(4) ICT 活用について(支援業務)

Wi-Fi が使えるためタブレットの貸し出しを行っている。YouTube が見られるため利用者には喜ばれている。若い方だけではなく,ICT 機器になじみがない 40~50 代の方が特に喜んでいる。新しい楽しみ方や趣味を見つけられるため余暇支援の幅が広まった。各フロアの TV に FireTV を差し込んでいるため音声検索もできる。キーボードで入力することができない利用者さんでも YouTube を利用することができる。音声検索は YouTube で検索をする際に利用することが多い。コロナ禍となり屋内でも楽しめるものを我々は探していた。実際に TV ゲームを導入してみたが重度の方にとってはコントローラー操作が難しく,うまくいかなかった。YouTube は検索のしやすさも相まって利用者にヒットした。

情報管理に関する知識がパソコンの習熟度で差が出てしまう。習熟度が低い人も高い人も共通して使えるシステムとなると,セキュリティを下げないといけない。クラウドを利用しているため,情報漏洩の危険

性は低いと思われるが、セキュリティが使いやすいと相反するところもある。例えば PC が苦手な人はパスワードをパソコンに張り付けている人がいたり、複雑なパスワードを年配の方は覚えられなかったりといった課題がある。一人一人に意識をもってもらい、軽々しく個人情報を持っていかないようにしないといけない。タブレットの権限は、一般職員は読み出しと書き込みができる。管理者のみが職員情報や利用者情報を操作することができる。

課題としては障害に特化したソフトが少ない。ケアカルテは介護分野が基となっているため、必要ない項目が含まれている。知的障害に合ったように設計されていないため、まだまだ改善の余地がある。

また、機器の破損が多くあり、こたわりで PC やタブレットを壊してしまう方もいる。利用者には強度行動障害を抱える人もいてタブレットを見ると壊そうとすることがある。よくあるのは画面が割れるたり、水没したりする。利用者の中には思い通りにならないと怒って破損してしまうこともある。その他、軽度の知的障害だとインターネットで数百円の課金を繰り返してしまい、月に何十万もの携帯料金を支払うことになってしまうケースもある。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

他の施設や今までの職場に比べて、現在の施設はある程度 ICT 設備は整っている。これからは、それぞれの使いやすさを洗練していったほしい。実際に使うと反応が悪かったり、記録は送信しないと記録されなかったりして記録漏れしてしまうこともある。

る。

また、例えば血圧計や体温計、体重計の測定機器間での連動があると良い。機器によってはアプリに転送できるものがあるため、それらの機器を統合した支援ソフトが望ましい。介護分野でも臥床センサーなど普及しつつあるが、ネットワークを介してデータを即時に記録できるような仕組みがあると便利ではないか。統一した規格があるとういのは。

利用者が ICT 活用するためのアイディアとして、重度の知的障害の方でもタブレットのように簡単にボタンを押すだけならできることもある。既存の設備がタブレット対応になり、TV のオンオフくらいはタブレットだけでもできるようになると良いと思う。TV のリモコンはボタンがたくさんついているため、複雑な操作が苦手な人にとっては難しい。こちらが操作を手助けできる機械があればいいと思う。利用者の中にカセットデッキを使う人もいる。ガチャンと音がするからわかりやすいが、タブレットは押したことがわからないこともある。フィードバックがあったり視覚的にわかりやすかったりすると利用しやすい。何かが動作したという手ごたえが欲しい。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、利用者の余暇や生活支援について多くの情報を得ることができた。現在の家電製品のリモコンや操作は機能が細分化した分だけ複雑になっている。適応行動は日常生活にある家電製品を扱える行動も含まれる。できるだけ、自分が操作できる家電製品を増やしていくことも必要であるが限界もあろう。この問題に対

して、アレクサは操作の複雑性を単純化する役目を担っている。知的障害の分野では生活支援として便利な家電製品を簡単に使えることであることを学ぶことができた。

⑪共同生活援助における ICT 活用の実例と課題：株式会社カムコタン 横田昌英氏

(1) 施設概要

2019 年に設立。8 人定員で現在は 7 名が利用中である。男性棟と女性棟の 2 棟があり、利用者は知的障害と精神障害の方で知的障害を抱えている人が多い印象である。障害区分は 2～4 とそれほど高くはない。ほとんどの方が自立しており、自分で生活していきたいという意欲ある方が利用している。10 代が 2 名、20 代が 1 名、30 代が 2 人、40 代が 2 名で、男性が 4 名・女性が 3 名である。精神障害と知的障害の両方の診断も受けている方もいらっしゃる。

(2) PC やタブレット、インターネット環境と活用

グループホームの各棟に一台ずつ PC を設置されている。事務所は施設長と管理者がそれぞれ一台ずつ PC を使用している。今後入職される方用に 2 台増設する予定である。パートの方は各棟にある PC を使って日報等を作成している。タブレットは使っていないが iPhone を使用して遠隔で記録を見られるような設定をしている。基本は PC で日報作成や請求関連を行っている。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

以前は紙で日報を作成し、直接やり取り

をしていた。各棟の移動は車で 5～10 分と時間を要した。また歩くと 30～40 分かか離、地域的に吹雪で歩けないこともある。今後の利用施設が増えていったときのことも考えてクラウド化した。その後、Drop Box を利用し、クラウドに保存できるようにしたところ時間の削減につながり、事務所にいながら各棟での書類が簡単に見られるようになった。Drop Box を利用しようとしたきっかけは、施設長が以前に私的に利用をした経験があり、事業所でも利用しようと考えた。日報は Excel でフォーマットを作り、食事量等をチェックボックス形式で入力していく。コメントがあるときは利用者さんごとに作られた個人用のシートを用意し、そこに入力していつている。

高齢のスタッフでも PC で記録作成することについて、作成はしてもらっている。導入時は 60・70 代のスタッフの中に PC 作業経験のない方はいらっしゃった。はじめは紙と併用して行っていたがマニュアルを作成して覚えていつてもらった。今現在、入力作業ができない方はいない。どのくらいの期間で紙から PC に移行したか尋ねたところ、完全移行するまでは 2～3 か月かかった。経験がない方が 1～2 人だったため、そんなに問題はなかった。移行期は紙で書いてもらったものを管理者が PC へ転記していた。今現在は採用する際に PC ができることをマストとしている。PC が出来ると言っても、PC でのテキスト入力とマウスが使えることを必要条件としている。ICT 機器が使えるようになるために行ったことは、何度か隣でつきっきりで教えた。必要な画面をスクリーンショットして、丸を付けてビジュアルでわかるようにマニュアルを作成し

た。四コマ漫画やアプリ説明のようなマニュアルを作り,それに基づいて覚えてもらった。施設長の前職は事務職をしていた。営業推進のためにシステムを作成したり,帳票やデータベースの処理をしたりすることもあった。新任者を対象とした研修で教えることもあったため,マニュアルを作ることもあった。

(4) ICT 活用について (支援業務)

Web カメラ (Echo Show) を共有場所 (玄関等) に設置している。電話の子機のように,「ご飯できたよ」などと用者さんへ声掛けすることもある。利用者さんによってはいつも見られているみたいで嫌だという方もいたため設置理由は,監視ではなく見守りの意図があることを説明し,納得してもらっている。Web カメラは,利用者の精神面が不穏な時に有効だと考えている。パニックになって外出してしまったときや夜間時の喫煙スペースへの出入りを記録から精神状態を把握し,検証をできている。相談事業所さんや関連施設との会議や集まりで最近の傾向について数値を使って説明するときに利用することもある。夜間には Web カメラを通して声掛けをすることはないが,たまたま見ていた人が夜勤さんに連絡を取るなどして連携を図っている。Web カメラは,アレクサを使用しており,職員から一方的に話しかけることもできる。玄関とリビングのみ設置している。Web カメラの利点は,不審者が外から入ってきたときにすぐに察知される点,そのときの様子を後から見ることもできる。利用者さんには防犯目的で設置していることを伝え,見守りをしていることを説明している。利用者さんだけでな

くスタッフも安心できるようにしている。間接的だが,職員全員が PC や iPhone でいつでも見られるようにしているため支援者が常に見守ることで安心感につながるのではないだろうか。Web カメラのデータは,日報の中で気になることがあった場合,録画記録を見ることはある。情報共有はグループ LINE で行っている。LINE WORKS を使いたいが,普段利用している LINE アプリの方が職員は慣れているので現段階では導入していない。また,端末を貸与していないため,導入が難しい。基本はイニシャルを使用して匿名化している。雇用契約を結ぶときに個人情報保護の内容を盛り込み確認を行っている。利用者が精神的に不調のとき不安な時の相談は,職員が側にいるため,夜間時は夜勤担当職員に相談するようにしている。その後,管理者と何か話す必要がある場合は電話や LINE のビデオ通話を使用している。

支援者会議は,パートの方が多いので同じ時間に集まることができない。そのため,LINE のビデオ通話を使用したこともある。しかし,ネット設備に差があるため,話が途切れてしまう方もいる。職員全員の端末を用意できれば問題は解消されると思うので,端末の貸与が課題となっている。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か?

利用者さんが直接アクセスできる端末があればよい。誰もいないときにコミュニケーションがすぐにとれ,知的障害の方でも使えるような簡単に操作できる端末が望ましい。

(6) 所感

今回のヒアリングから以下の2点の特徴を把握することができた。1つは、施設職員のICTスキルの底上げがなされている点である。全国のグループホームでは非常勤職員のICTスキルやICT不安があることがわかっている。カムコタンの施設では、非常勤職員向けの入力マニュアル作成に写真などの視覚化を活用しながら、伴走型のオンザジョブコーチ形式で非常勤職員に教えていったという点である。

もう1つは、Webカメラ(Echo Show)を共有場所(玄関等)に設置し、利用者の見守りや支援に活用している点である。利用者とのインフォームドコンセントが取れているの活用になるが、例えば頻繁な喫煙行動からはストレスなどかかっていることが推測されるが、Webカメラで喫煙所の出入りが多くなったという行動も情報として共有できる点であろう。

⑫共同生活援助におけるICT活用の実践と課題 (12) : PDD サポートセンターグリーンフォレスト 長山大海氏

(1) 施設概要

利用者は全員が発達障害の方である。重度知的障害を伴う自閉症の方のグループホームが3か所、知的に遅れがないあるいは軽度知的障害を伴う、高機能層の発達障害の方のグループホーム3か所ある。男女比は障害の特性上、男性が多い。

重度知的障害を伴う自閉症の方のホームでは、定員5名の施設が2棟、定員6名が1棟ある。男性の利用者は13名、女性は3名である。40代前半～50代前半の方が中心だ

が20代の利用者用もいる。

高機能層の発達障害の方のホームは、自律や社会生活を目指す方を対象としていて年齢層は20～30代がほとんどでたまに40代の方もいる。最高年齢で50才である。

高機能層の発達障害の方のホームは21名の利用者がいて全体の10%未満が女性である。

職員は、常勤は12名(20代が2名、30代が5名、40代が4名、50代が1名)、非常勤は5名(50～60代の方が中心)である。スタッフのICTスキルは、常勤はPCとクラウドが使えることが必須となっている。PC操作が苦手な人にはその都度教えている。非常勤はキーボードが打てない人もいるので、その場合は手書きで日誌を書いてもらう。勤務表やサービス実施記録などは常勤が行い、非常勤はファイルにアクセスする必要がある仕事は任せていない。

(2) PCやタブレット、インターネット環境と活用

重度知的障害を伴う自閉症の方のホームは直接支援がメインになるため、各ホームPCが1台ある。PCが2台あるところもあるが同時に稼働することは少ない。高機能層の発達障害の方のホームは支援者一人につきPCを1台用意している。タブレットは全ホームにiPadがあり、重度知的障害を伴う自閉症の方のホームでは歯磨きのときや余暇として毎日使用している。

職員の連絡は、LINEを最初は使っていたが、安全性の問題から仕事に使うのは望ましくないと判断し、チャットワークを利用することになった。チャットワークで補えない場合のみLINEを使用し、それ以外にメ

ーリングリストを使用している。常勤職員はチャットワークの利用が必須。メーリングリストは各ホームのメールアドレスと、法人で個別に用意したメールアドレスが対象である。

法人内の記録はクラウドへ保存している。ホームが6か所に分かれているためファイルの共有はクラウド無しでは不便であり、業務書類や支援書類はクラウドへアップロードする。3つのクラウドを使用し、支援者層や管理者層など階層を分けて利用している。

(3) ICT機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

コミュニケーションの部分はICTで相当進められるのではないか。PCを持っている人や使える人であれば、教えればZoomを使えない人はいないと考えている。訪問は相談・面談機能と部屋の片づけが主な役割である。直接見せて教えなければならないこともあるので、将来的に360°カメラなどを導入すれば可能かもしれないが、現段階ではすべてを遠隔で行うのは難しそう。

(4) ICT活用について（支援業務）

はみがきをレクチャーしてくれるアプリを使用している。歯のイラストが提示され、どの部位を磨けばいいかイラストで示してくれる。3分コースと5分コースがある。雑に磨いてしまう方に歯磨きの支援が必要だが、支援者によって教え方や判断基準に差が生じるが、アプリを使用する事で統一的な支援を行う事が出来る。また、利用者さんも毎日同じものを見ることが出来るため、少ない刺激で行える。6〜7年前から利用し

ている。iPadのOSをアップデートしたことで使えなくなってしまったため、アップデートをせずに利用している。代用アプリがないため困っており、有料版でもいいからほしい。

高機能層の発達障害の方のホームの場合は、特にコロナまん延時などの緊急時にZoomで訪問支援を行った。直接使い方をレクチャーしたケースもあるが、PCで訪問したいことを利用者に伝え、Windowsに標準で搭載されている遠隔操作機能（クイックアシスタント）を使用して最初の立ち上げだけ手伝い利用支援を行った事がある。例えば、利用者が高額のものを買うときや、コロナで公演が中止になったチケットの払い戻し手続きなどを、本人に画面共有してもらって作業を見守った。また、利用者がZoomの作業に慣れると簡単に画面共有してくれるようになった。

支援における活用アプリは以下になる。

① 頭痛一る

気圧の変動がわかるアプリである。この時間帯に気圧が下がるなど予測してくれる。重度の方が不安定になる理由として気圧が関係するといわれているため、腰痛もちや重度の方に有効である。予測だけでなく、過去の記録をさかのぼることもできる。

② クラシルやDELISH KITCHEN（デリッシュキッチン）

料理の作り方を映像で見られる。発達障害の方の場合、食材をどうやって切ったらいいかわからない、焼き加減やキツネ色かわからないといった疑問が出てしまう。動画で調理過程を見ることができる。利用者にダウンロードしてもらって料理する意欲を高める。

③ Zaim

家計簿アプリである。このアプリに限っているわけではないが、スマホでの入力を希望する場合にダウンロードしてもらう。収支がわかるだけでなくどの項目に支出が多かったのかなどもグラフ化される。

④ あすけん

栄養管理アプリである。毎日記録しないといけない。全てを入力してくれる方がいるのすごいですコアが出ることもある。

⑤ その他

Google スプレッドシートで家計簿をつけてくれる人もいる。URL を送ってもらい情報を共有する。本人が入力した情報を最新版で見ることができる。クラウドのような共有アプリが発展することを将来期待している。

ワクチンの接種時にも、どのような注射なのか、広域接種会場はどのような場所なのか、どのような手順なのか、見通し不全で不安になって聞いてくる方も多かった。行政が YouTube にアップしている接種案内の動画を見せて接種の様子や副反応について理解をしてくれた。動画を見ればすぐに納得してくれる。動画はインパクトがあり、わかりやすく、訴求力がある。

Google マップは、場所や所要時間、乗り換えを検索している。バス停まで出てくるので他のアプリよりも使い勝手が良い。利用者には印刷して紙を渡してあげたりする。ストリートビューも使っている。

利用者のアセスメントや支援計画書では、支援者目線では、客観的に苦手なところを事実に基づいて評価し、数値化することでエビデンスとなり、効果の検証で数値の変動を見ている。ライフログクリエイターの

活用は、他者評価と自己評価のずれがあったとしても利用していくことで利用者の自己理解が追いついていくことがあった。「これってまだまだなんですね」、「2 を 4 にするには何が必要ですか？」と自分から改善しようとする利用者もいる。支援者が言葉でわかってもらおうとしても、なかなか受け入れてくれないことがあった。ライフログクリエイターは本人が考えなくなったときに淡々と考えることができ、他者評価を自分のタイミングで受け入れられる。発達障害の人は他者評価がぱっとはわからないが他者評価は知ることは重要である。本人が自分の弱みに自分で気づくことが大事だと考えている。

高機能層の利用者ではあるが、Zaim やあすけんは記録を積み重ねていくことができ、集計や分析がしやすい。グラフ化機能は大体のアプリについているので、カロリーや体重、お金の利用目的などについて視覚的にわかりやすい。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

①freee

クラウド型の会計ソフトを使用しているが、NPO に完全には対応していないため、社会福祉法人や NPO 法人向けに完全対応してくれたらより便利になると思う。対応していても、決算のときの NPO 会計用の出力シートが用意されているだけで、ソフトウェアレベルで対応しているわけではない。

②Edivoice

文字起こしソフト。記録が多い業界のため音声入力できれば負担軽減できる。有料版がかなり高額である。IT 企業に勤めてい

る人から聞いた話だが、IT 企業はキーボード使った入力をする人が減ってきており、マイクに向かって話して入力しているそう。Google とか Amazon の音声認識の質が向上してきていると感じている。要約 AI もあるがかなり高額である。現場職員は PC の扱いや記録を取るのが苦手の人が多い傾向があり、支援のメインは利用者支援だからより手軽になったら導入したいと考えている。

③スマートウォッチ

重度の方にも使えるかもしれない。酸素濃度や心電図等を読み取ることができるため、痛みに鈍麻と言われている発達障害者の病気を早期発見することができるかもしれない。痛みに鈍かったことで癌の発見が遅れることがあったという事例もある。普段から体温は記録しているが、日々の様々なバイタルが記録できるのは強みである。プライバシーの問題があるが、Bluetooth とかで事務所にデータが飛んでくるとより効率化が図れる。

④騒音通知

一人暮らしを目指している方が自分の出している騒音に気づけずトラブルになることがある。不安定な時に出やすいが、楽しい時も出てしまう。一人暮らしだと気づきを促せない。騒音をモニタリングし、出力できるものを探している。民泊を推し進めていた会社が外国人向けに騒音感知装置を開発したと聞いたが、高機能層の方にも応用できるのではないかな。プライバシーの問題があるが、例えばドライブレコーダーのように騒音が発生する 5 秒前から録画してくれる機能があるとどういった行動がよくなるのか理解を促すことができる。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、自閉症者の生活支援に ICT ツールを活用している好事例を学習する機会になった。利用者の一人暮らしにおける課題となっているスキルのモニタリングや視覚化を利用したスキル教育、家計簿などに加えて、気圧による頭痛予測などのアプリなども心身のコンディションに配慮したツールも参考になった。また、画像メディアを多用している点も特徴的であり、福祉用途のアプリケーションでなくとも画像による自己理解や具体性は自立支援といった現場で利用できる可能性を示唆している。一方で、アプリの使用が習慣化していた場合はアプリが使えなくなることへの対策も必要ということが示唆された。

⑬共同生活援助における ICT 活用の実例と課題：夢 21 福祉会 山口博之氏

(1) 施設概要

グループホームの利用者は主に知的障害の方が中心である。支援区分では 3 が 1 人、他の利用者は区分 4～6 である。6 が約 10 名ほどである。利用者は全部で 57 名おり、女性が 13 名、男性が 44 名である。また、年齢層は 35～40 歳である。知的障害は中度～重度で生活介護に通っている利用者が多い。

(2) PC やタブレット、インターネット環境と活用

グループホームは 10 ヶ所を運営している。各グループホームは、常勤 1 名、パート 10 名で運営している。1 事業所に 2 台の PC が設置されている。内訳は、常勤用 PC と看

護師や巡回するサービス管理責任者が使う PC である。タブレットは本部に 3 台ほどあるが、各ホームにはない。インターネット環境は全ホームで整っている。

書類管理等のクラウドの使用状況は、サイボウズを利用しており、給料計算、利用者の食事状況などを扱っている。法人本部で整理したものを本部にて保管している。

タブレットの使用方法は、課題で進んでないといえる。各職員にスマホは持たせているが、タブレットは使っていない。会議のホワイトボードの代わりに使うことはある。

全体で常時 90 名くらい職員が稼働している。常勤（管理者、看護師等）14 名にスマホ持たせている。スマホの中にサイボウズや Zoom アプリが入っている。各グループホームから非常勤への連絡に ICT は使っていない。携帯電話や一斉メールを使用している。ライン等の SNS はトラブルになるので使っていない。

日報は手書きで記録しているが、現場の ICT に対する抵抗感はそれほどないと思う。ペーパーレスで Smart HR（労務管理ソフトで給与明細が自分のスマホに届く）を導入したが、70 名中 12～13 名は上手く使えずに給与明細を紙で出しているが、それ以外は活用してくれているので、徐々に ICT 移行が出来ると思っている。ICT 部署や担当はおらず、経営会議で方向性を決めている。職員が ICT 担当を申し出て、予算立てさえすれば ICT 担当は生まれると思う。法人としてはペーパーレス化を進めたい意向である。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

ICT を導入して概ね良かったと感じている。グループホームは基本直行直帰の職場である。例えば、職員が有給届の提出のやりとりで、訂正箇所があった場合直接紙のやり取りだと、有給取得まで 1 週間かかったりする。決済の清算も訂正箇所があるとすごくやりとりに時間がかかる。サイボウズだとこれが楽にできる。交通費関連の計算で、日々のバス停の利用範囲のチェックもサイボウズで楽になったため、もう紙の時代には戻れない。

車の予約でも助かっている。以前は表を共有していたために、使用が重なったりしたが、リアルタイムに利用状況が見られると便利になった。メールだといちいちパスワードをかけないといけなかったが、その手間もない。各職員のスケジュールもサイボウズで一気に見られるようになった。どの職員を動かせるのかリアルタイムで一目瞭然となった。

ICT 機器を使用することへの課題は、制度自体が変わった時の対応と、各種届け出や申請については今まで通り紙媒体での提出が求められており、行政認証のペーパーレス化が全く進んでない点である。管理者業務で負担感が大きい作業は、自治体の書類の届け出だと思う。ここが改善されれば多くの管理者が助かるだろう。制度が変わっていくことに伴い、書類のフォーマットや体制を一から見直さなければいけないので、その時の対応がすごく大変である。また、制度が変わる時期も 1・2 月頃で、4 月までに対応を求められるので、時期的にも大変厳しい状態である。

(4) ICT 活用について（支援業務）

Zoom で利用者とよくコミュニケーションを取っている。特に利用者同士の揉め事やトラブルの仲裁等である。コロナになってウィルス感染防止の観点から、直接現場に赴けなくなって Zoom でやってみたら、皆さん慣れれば上手くいって。今ではよく使うツールである。仕事の関係で神奈川県知事と、障害者さん同士でのオンラインディスカッションをしており、障害の重い人にはもちろん補助が入っているが、皆さん上手く使えている。

コロナで作業所が閉まったとき、作業所が在宅支援の一環で健康確認の電話をするが、電話だけではなく「Zoom の方が利用者の様子が見られるのでどうですか」と提案し、作業所の職員とつながるようになった。自分で PC 立ち上げてやったり、施設にあるタブレットを部屋で使ったりしている。Zoom が活用できる能力的な水準は、障害区分でいえば 4 くらいの利用者さんで、大体 ICT 機器が慣れれば使えるというイメージを持っている。

トラブルの仲裁については対面よりも Zoom の方が比較的やりやすいと思っている。対面の場合は、双方の会話が重なり、知的障害の能力的な特性上、話の内容が本筋からずれてしまうことがある。しかし、Zoom だといったん相手の話を最後まで聞いてから会話するのがはっきりしているので交互に会話するにも内容整理しやすいと思う。職員も感情的にならずに、不適切なかわり方も減ると思う。利用者が本当に困っている時や興奮している時は現地に行かなければならないが、Zoom での仲裁はおすすめと感じている。グループホームは一人職場だが、ICT を使えば上司など色んな人が協力

して現場の職員と一緒に支援にあたる。利用者は何回くらいで Zoom に慣れたか尋ねると、利用者は話すタイミングが最初難しかったようだ。3~4 回で慣れる方が多かったと思う。自閉症の利用者にパワポで情報共有や説明すると視覚的に伝えやすいというメリットもある。興奮した利用者が Zoom を使うと怒鳴る等があった。そういう時は、落ち着かせるために 30 分ぐらい時間を置かせる等する。部屋に戻ってくれないくらい興奮していたら現場に行くしかない。

Zoom をメインで使っているがそれ以外で使っている ICT は、コミュニケーション系の ICT でアレクサは使っていない。各グループホームで離れている利用者同士のカップルが Zoom デートするといったことはある。その際、利用者から会話を「聞かないで」と言われたら職員は退出している。

Wi-Fi のパスワード管理が難しい。非常勤職員に私用で使われる懸念などもあるかと思う。非常勤職員にタブレットで記録してもらい取り組みを以前していたが頓挫してしまった。タブレット管理についてとタブレットの手書き入力で記録するかという記録方法について検討中である。自由記述式よりもチェック式のほうがやりやすいと思うが検討している。隙間時間に記録が来ると良いと思っている。

(5) ICT 機器の活用が業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

グループホームの業務で言うと、利用者の小遣いの管理が挙げられる。一緒に数えるのがかなりの手間になっている。現金の場合は数えミスもあったりするので、家計簿などの業務を ICT で軽減できないだろう

か。キャッシュレスは利用者がイメージしにくいから、基本は現金を扱いつつ ICT で簡単にできるようにしたい。

入浴でもマイクロファインバブルみたいな、お風呂を使っているだけで身体を洗えるというものが欲しい。入浴介助が見守りだけで済んで楽になるだろうと思う。

ウィルス感染の点から、歯ブラシの飛沫が怖い。歯ブラシロボットがあると良いのかなと思う。利用者の高齢化に伴って、健康管理もアプリを使って一括でできるのではないか。高齢の利用者さんの健康を管理できるアプリが欲しい。服薬ミスの防止取り組みに努めているが、それでもミスが生じることもある。この問題を ICT で何とかしたい。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、以下の2点について学んだ。1つめは、Zoom を活用した利用者同士のトラブル仲裁です。通常の対面のコミュニケーションとは異なり、オンラインのコミュニケーションでは双方同時に話すコミュニケーションが成立しない。あるいはマイクの ON—OFF 機能もある。したがってお互いに相手の話を聞かないで不満をぶつけあうという状況を減らしてくれるという。またオンラインのコミュニケーションの性質上、相手の話や言い分を最後まで聞いてから自分の考えを伝えて、そこに仲裁者としての職員が加わる形になるので話の整理が付きやすいという点であった。ここに1つ大きな可能性を感じた。

2つめは、行政の課題である。紙媒体での提出が必要である点や、制度の変更の予告から実施までの時間が少ないなどの点で課

題として挙げられた。これを ICT 化の普及の面からみると、施設側が ICT で書類を作成しても最後のアウトプットで紙媒体にして押印という手間が生じてしまうこと、制度の変更があれば提出フォーマットの作成や施設内での状況把握に多くの時間をとられるという声があった。ICT による業務効率化は相手側の ICT 環境に大きく左右されることを学んだ。今後、制度変更などの際に行政側は XML のようなデジタルの定型フォーマットを提供することが必要なのではないだろうか。

4. 3-2. 自立生活援助

①自立生活援助における ICT 活用の実例と課題：南高愛隣会アシスト 吉岡裕美子氏

(1) 施設概要

現在、32 名を対象に支援している。主に一人暮らしの方や何らかの障害を抱えており家族と同居している方など、基本的に在宅の方への支援をしている。障害種別では、知的障害（中度）の方が多い。精神障害では統合失調症や躁うつ、他には高次脳機能障害などもおられる。年齢は 30 代後半が多い。

(2) PC やタブレット、インターネット環境と活用

各事業所に PC・タブレット・インターネット環境を整備している。職員は相談支援や在宅支援では必ず業務用携帯（スマートフォン）を所持して動くことになっている。全社的に電子記録を導入（ケアコラボ）しており、全スタッフに ID を交付し、そこにログインして全ての記録は電子記録として残す。情報共有の機能もあり、そこを確認して注

意点などを知ることができるようになって
いる。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上
につながっているか？

グループホームにて詳述したため割愛す
る。

(4) ICT 活用について（支援業務）

自立生活援助ならではの ICT の活用はま
だこれからである。現在は週に 1 回など訪
問する際に、何かあったときにメールで利
用者さんとやりとりして日程調整をするこ
ともある。電話でできない場合、事業所のメ
ールや LINE で連絡を取り合っている。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援
の向上につなげるために何が必要か？

自立生活援助では、昼間の様子が見えに
くいので、昼間のお仕事の情報などを把握
した上で訪問ができるというのが助かって
いる。巡回をしなくても利用者とやりとり
できる、また、服薬ロボットで効率化がで
きた時間を、服を整理するなど他の個別支援
に使うこともできている。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、自立生活援助に
おける ICT 活用については多くの可能性を
秘めながらもこれからの領域であることが
わかった。訪問前に ICT ツールで昼間での
利用者の就労の様子がわかることで、ICT ツ
ールの活用で節約された時間を日常生活で
の個別支援に活用できるといった工夫が参
考になった。

②自立生活援助における ICT 活用の実際と 課題：社会福祉法人養和会 はばたき 江 口邦和氏

(1) 施設概要

宿泊型の自立訓練施設で、入所のみの施
設である。定員 20 名で、男性 11 名、女性 9 名
である。主に精神障害（統合失調症が最も多
い）、他に軽度の知的障害、発達障害の利用者
がいる。年齢層は、20～60 代半ばで、多いの
は 30～40 代で男性が多い。退所された方の
訪問支援も行っている。

(2) PC やタブレット、インターネット環境
と活用

PC は 3 台設置していて、そのうちインタ
ーネットが利用可能な PC は 2 台で、もう 1
台は入力専用として使用している。インタ
ーネット環境は有線 LAN で使っている。事
業所においてタブレットは所持してない。
PC の主な活用方法は、毎月の電子請求事務、
法人内のネットワークでメールのやり取り、
日々の記録は手書きだが、個人の記録まと
めなどはパソコンでやっている。個別の支
援計画も Excel にて入力している。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上
につながっているか？

毎月の請求事務も確認しながらできるの
で事務業務自体は楽になっている。法人内
の各施設はネットワークで繋がっており、
法人内で保存しているファイルは PC で確
認できるようになっている。法人から通知
が来たりとか、アンケート（法人から意見を
求められたり）を取ったりなど、コロナ対策
でできるだけ紙を使わないようにしている
ので、そういうところが便利になった。

ICT 機器を使用することへの課題については、職員が5名いてインターネットが使えるのが2台なので、使えるときが限られることが課題である。本当はタブレットでオンラインでの面談などできればと思うが、まだ導入はできていない。日々の記録は手書きなのでパソコンなどに記録を入力できた方が楽であると思う。職員のICTスキルは資料などパワーポイントを使える職員もいるが、かなりばらつきはある。

(4) ICT 活用について（支援業務）

Zoom を使った担当者会議など、オンラインを活用することもある。利用者の方ともオンラインでやり取りすることもあるが、やはり使うのが難しい利用者の方もおられる。夜間は職員が電話を持っているので、そこに連絡をもらって対応することもある。オンラインというか夜間に職員が持っている業務用携帯ヘショートメールを送ってもらって対応する場合もある。

オンラインが苦手な利用者について尋ねると、おそらく利用者としては実際対面での面接ではないので現実かどうかかわからないという利用者（幻聴が聞こえているのかもしれない）や、そもそもパソコンが使えないという利用者もいる。電話だと通話相手のはっきりと分かっているので大丈夫なのかもしれないが、オンラインだと相手が誰かという確信がないのかもしれない。またオンラインだと声が通りづらい・聞こえづらいという問題もある。オンラインツールを活用するにあたって必要な条件について尋ねてみたところ、オンラインツールが使えている方であれば問題はないだろう。知的障害があってもスマートフォンを利用さ

れていれば特に問題はない。

課題点は、用事があれば利用者也事務所に入室することもあるため、万が一利用者さんが事務所に入ってPCを見られてしまうと心配ということはあるが、もちろん鍵をするなど常に対策はしている。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

アセスメント業務について難しく感じている。ご本人だけでなくご家族など関係者からの聞き取りも必要だし、人によって聞く内容が異なることもあるため、ある程度決まったフォーマットがあると良いと思う。自立生活援助の定期的な訪問は、月1回や2回程度だが、オンラインで相談できるようなツールなどがあれば便利だろう。その場合は、利用者もICTツールを持っていることが前提になる。

(6) 所感

今回、主に精神障害者を中心とした自立生活援助におけるICT活用についてお話をうかがった。今回のヒアリング調査で、ポイントになったのは精神障害の方で例えば幻聴や幻覚など精神症状がある場合はZoomなどのオンラインツールに対して高い不安感を持つ場合があることである。コミュニケーションも利用者の不安にも配慮して、電話、ショートメール、オンラインツールなど様々な形態を支援者が選択肢として持っていて、利用者が望む形態でのコミュニケーションが重要であることを改めて確認した。

③自立生活援助における ICT 活用の実際と
課題：地域生活支援センターすみよし 山口麻衣子氏

(1) 施設概要

- 基幹相談支援センター事業
- 地域活動支援センター I 型事業
- 相談支援事業（特定, 一般, 児童）
- 自立生活援助

宮崎市から地域活動支援センター I 型（地活 I 型）, 基幹相談支援センターの委託を受けている。また, 相談支援事業（特定, 一般, 児童）, 自立生活援助の指定をとっている。地域活動支援センター I 型の利用者は, 精神障害（主に統合失調症）が一番多く, 発達障害, 知的障害, 身体障害や高次脳機能障害の方もいる。50~60 代が一番多く, 男女比は 6 : 4 で男性が多い。

(2) PC やタブレット, インターネット環境と活用

PC は職員一人につき 1 台設置されている。職員によっては相談支援のためのタブレットも持っている。インターネット環境はもちろんある。PC では, 企画, 記録, サービスの予定入力, 協議会の会次第作成などのあらゆる事務業務は PC でやっている。その他, オンライン会議の実施, メールやりとりなども含まれる。

タブレットは, 基幹相談支援センターの地域生活支援拠点コーディネーターは全員が持っていて緊急時などの対応で活用している。コーディネーターは宮崎市内に 4 ヶ所設置されている基幹相談支援センターに 5 名いる。実際にタブレットを持っていれば, 緊急時以外でも, 連絡や利用者さんとのやりとりなどに活用している。コーディネ

ーターと宮崎市障がい福祉課がやり取りをするためのツールとしては, LoGo チャットと呼ばれる市職員も加わっているチャットツールを利用している。

LoGo チャットは業務用タブレットにインストールされており, 主に市の情報をいただいたり, 市からアンケート機能を使って送られてきて回答したり, 会議日程の設定なども LoGo チャットでやっている。日程もすぐに関係者で確認しあえるので活用している。それまでの会議については, 市の拠点に集まって会議をしていた。緊急のときや小規模な情報交換は, わざわざ集まらなくても LoGo チャットを使ってやっている。LoGo チャットでは関係者のみとしかつながらないので, 4 つくらいの部屋に分けて, 決まった相手との連絡に使うことができ, スタンプなどの機能もある。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっている実感がある。特に, こちらでは車での移動が主体だが, 職場に戻って記録を取るなどの時間はないが, 次の目的地にまで行く合間があれば, タブレットで記録しておいて後で PC に反映するなどの活用ができるので, 効率的になったと思う。利用者とのやりとりでも, 自分のスマホを使っていたときもあったが, タブレットを活用して大画面で資料を見せたりなどで便利になった。

アセスメントで変わったことについては, 様々なアプリケーションがあるので, 以前利用者とお話しながら紙で書いていたアセスメントのシートが, ホワイトボード機能

を使って利用者さん本人にも書いてもらうと楽しそうにしている姿などこれまでと違う一面がみられ、ICTツールを使うことでわかることもあった。例えば、「こんな音楽が好きなんだ」とか、「こんな歌を歌うんだな」ということがわかった。タブレットで検索してもらおうと、利用者さんの興味関心が新たにわかったりすることもある。また、Amazonでの購入にも活用している。

ICT 機器を使用することへの課題については、会議などは Zoom でのオンラインになったため、対面で会うことが少なくなった。基幹相談支援センターの役割として、自治会や民生委員さんの定例会に参加をしていたが、外部からの参加が難しくなったため、特に高齢者の方々はオンラインの環境が整っていないため、交流の機会がなくなった。住民向けの研修会もこれまで実施していたが、実際にお話して培ってこられたものが、お会いできなくなってしまって、Zoom も使えずつながる方法がなくなった。ICT に頼りすぎると Zoom などを使える方としかつながれなくなる懸念がある。

民生委員さん等地域住民向けに行っていたのは、イベントも含めて、リラクセーションの体操をして心の健康の対話をするなどである。最後に相談会の形で、民生委員さんが地域の話をしてくれて、そうした形を大事にしていた。しかし、コロナ禍でそれができなくなった。オンラインで研修会も呼びかけたりするが、なかなか難しい。インターネット環境を整えられる高齢者の方が少なく、保健所の職員が環境を整えてくれて、会場に集まるということもしたが、会場に集まること自体も難しいと実施できなかったりした。コロナ禍の影響も大きいですが、利用で

きない方への課題などもあった。

相談支援をしていて対面とオンライン面接との違いについて尋ねると、1 対 1 くらいのタブレットでのオンライン面談であればまだ良いが、特にケア会議（病院）などこちらは 1 人だが、相手が複数の支援者で、利用者の表情も見えず声も小さいと、利用者のための会議になっているのだろうかという支援者からみて納得のいかない会議状況になってしまっていることがある。病院などの会議だと、テーブルに座った支援者と利用者さんの画面 1 つで、一人あたりの画面が小さく様子がわからない。病院側から会議に呼んでいただくのはありがたいが、周りに人がいて電子機器を囲んで近くに支援者が座っていると、緊張感が高まり不安定な様子がみられるものの、画面越しにいるこちらではどうしようもない。

ケア会議ではなく、1 対 1 の面談の場合、画面には映っていないくても本人の近くに支援者が見守っており、監視しているわけではないと思うが、本人にとっては落ち着かない環境となっている。例えば、刑務所での面談で近くに刑務官が座っている状況での会話に似ているような気がする。そのため、対面の時よりもはるかに口数が減ってしまう方もいる。

オンラインツールは面談には向かないかなと思う。コミュニケーションも一方通行になってしまうという感覚はある。精神障害の方はオンライン面談が苦手で、得意な方は少ないと思う。

一方で発達障害の方で、オンラインだから逆に参加できるというピアサポートの活動はあったりする。精神障害の方でも、オンラインでやるから参加できるという声もあ

る。ずっと引きこもっていて人と繋がれていなかったけど、ピアサポーターの研修に関する実行委員会にはオンラインであればずっと参加できている。

(4) ICT 活用について（支援業務）

不登校児童で、放課後等デイサービスに行けていたがまた行けなくなった子の場合には、オンラインのプログラムを提供することで参加できるようになって、再開後は以前より通うこともできるようになったという事例がある。ただ精神障害の方も発達障害の特性を持ってらっしゃったりするので、一概には言えないが、安易にオンラインだったら出られるということばかりではなく推奨ができるほどであるかは判断が難しい。オンラインが通常というよりは、人と人との対面や買い物での外出なども必要なので、全面的にオンラインの活用までは勧められていない。うつ病で発達特性がある方では、発達障害のある方のほうが、オンラインへの適性はあるかなと感じる。

利用者のアセスメントや支援計画書ではタブレットを使って記録はしやすくなり、その場で入力して文言も利用者さんに確認してもらえるので、効率性は高まった。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるためには？

自治体に提出しなければいけない書類を、電子媒体での提出で OK としてもらったり、利用者さんの署名なども機器上でできる形になったりすると、随分と効率的になるのではないだろうか。一時期は、職員で持ち運び可能なプリンターがほしいという声も上がっていた。出先で印刷してそのまま市役

所に持っていったりする活用である。

組織の中で ICT を推進したり、業務に応じて利用できるソフトの助言をしたりする役職やそういった部署はなく、PC などに詳しい方がいれば、その方が整えてくれたりするという形で運用している。その形式をその人が異動したあとでも使っていたりする。万が一トラブルが生じていても法人内にその人が入るので相談はできる状況にある。

(6) 所感

今回のヒアリングではオンラインツールの利用が推奨されがちであるが、面談の構造的な部分で利用者に必要以上の対人緊張を強いたりしてしまう状況が発生することを知ることができた。対人面接ではそこを支援者が利用者の表情や声のトーン、態度などで推し量り、面接状況を可能な範囲で調整することができる。それがオンラインでは画面越しでの対話になってしまうためきめ細かい調整が難しくなっている。またオンラインツールで操作ができる人とできない人がおり、オンラインツールが使えなくて、かつ現在のコロナ禍のような対面を推奨されない状況にあると、一部の高齢者では地域の支援者とのつながりが断たれ、疎外感をもたらすことがあることを我々は知っておく必要があると考えられた。

④自立生活援助における ICT 活用の実際と 課題：相談支援センターくらふと 吉澤浩一氏

(1) 施設概要

- 計画・障害児相談支援
- 地域移行・定着支援
- 自立生活援助

計画・障害児相談支援、地域移行・定着支援、自立生活援助の契約者全体で 420～430 名ほどである。利用者の 7 割ほどが精神障害者で他には知的障害や発達障害、重度障害、高次脳機能障害の方もいらっしゃる。コロナ禍の影響も受けているが、地域移行支援に以前から力を入れている。多いときだと月に 20 件くらい地域移行の支援対象としていた年もあった。自立生活援助の対象の方は、圧倒的に発達障害の方が多いという印象であった。契約者全体の男女比は 1:1 で年齢構成は、50 代が最も多く、次に 40 代が多い。範囲としては子どもから 70 代まで幅広い。

(2) PC やタブレット、インターネット環境と活用

PC は職員一人につき 1 台設置している。非常勤の職員は、1～2 台（請求用の PC 含む）で活動している。タブレットはないが、非常勤職員も含め、職員は一人 1 台業務用スマートフォンを持っている。PC 端末では請求やケース記録、業務日報と連動しているようなソフトをクラウドで管理をしている（福祉見聞録：東経システム）。このソフトは、人によってモニタリングの間隔が異なるので、管理がアナログでは難しかったが、本ソフトを使った管理は効率的になった。

業務用スマホでのアプリについて尋ねる

と、勤怠管理でジョブカン（法人向け勤怠管理ソフト）、現場の情報共有については Slack を入れている。Slack はその中にいくつもチャンネルを作っている。たとえば 24 時間体制を作っているが、18 時移行は固定電話への転送にしている。どの方から連絡があったかのチャンネルや、事務的なヒヤリハットの連絡や、ピアサポーターをフォローするためのチャンネルなどがある。事務員などの連携も重要で、事務の方からの質問に対応するためのチャンネルなど目的別にチャンネルを作っている。職員の方の ICT スキルは、個人差はあると思うが、使っているうちに慣れていっている。非常勤職員の方で記録などが手書きの方もいるが、Slack は頑張って使ってくれたりしている。先入観もあると思うが、使ってみたら結構できるということもあった。ICT にかかる SOS をすぐにキャッチできる若手職員がセットでいたためにサポートできたことがあった。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

ICT を使うことで特に事務職員の作業効率が格段にかわったと思う。Slack 使用前は困ったことが生じた際に、付箋で書いて貼っておいたり、急ぎのときは電話するなどをしていた。しかし、今は、Slack で事務員さんからの質問が飛んできて、そこに様々な人が反応するという状態になっている。しかし、メッセージを確認する習慣をつける必要はある。やり取りがスムーズになり、お互いにストレスが減ったのではないかと思う。社会資源を調整しようとした際に、「一斉発信しよう」とする文化が職場で出来た。

たとえば、行動障害が強い方に移動支援を提供しなければいけない事態が生じた際に、どこのサービス事業所が使えるかという質問に、他の職員が教えてくれるなどの文化が醸成されてきた。本当にチームでやるという形になっていると思う。ICT ツールの活用定着の促進につながったポイントは、実はコロナ禍が関係していて、東京にあることもあり、陽性になった際に感染経路を伝えなければいけない状況になったため、朝必ず移動経路などを職員同士で伝えましょうということが職員の中から起こっていた。これは現在でも継続して取り組んでいる。

法人全体で ICT に強い方がいないため、ほとんど社会保険労務士の先生からの助言で ICT を導入した。基本的な管理や質問への対応などは、法人事務局が勉強して担当している。また、若手の関心のある職員は自分で情報を入れている人もいる。

課題としては、福祉見聞録では、それに慣れて、そのシステムに職員たちも依存していくことになる。福祉見聞録が対応していない自立生活援助については導入するか悩んだ。管理も煩雑になるなどの懸念もあるので、依存しているシステムが期待している業務に対応していないという場合に、対処に困るということがあった。そのときは、対応していない部分は別のソフトで対応するかなどとしていた。福祉見聞録で対応しきれない自立生活援助については、手書きやデータでの保存などバラバラな形となっている。事務量が増えてしまうことにつながる。手書きの方の書類からデータに打ち直すということもやっていたりする。その分、業務量が増えてしまうということも起

こっている。

職員のスマートフォンの操作と PC の操作スキルの違いについては、スマホへの苦手さもあったが、使ってみれば使えるようになった。その一方で、PC はスマホより多機能で、覚えることが多く、苦手な方にはなかなか向き合ってもらえない。事業所の職員に対する PC に関してのサポートは薄いかもしれない。手書きの職員がそれでいいというのなら、それでいいかなと思って、あまり促進するような働きかけはしていなかったと思う。

(4) ICT 活用について（支援業務）

利用者とのコミュニケーションでは、コロナ対応のため地域移行支援で病院の中に人を入れないし、病院からも人を出そうとしない状況の中でオンラインでの面接やグループホームについてスマホで部屋の中を撮影しながらバーチャル見学のようなことをしたこともあった。

計画相談支援でも、外国人の方の支援では、計画書を日本語で作っても通じないため、翻訳アプリを使用してご本人と共有しながら作成した。他の施設だが、コミュニケーションの手段として、場面緘黙症の方に、文字入力したものをスマホが話してくれるアプリを使って練習し、実際に利用者さんが美容室に行って髪型をオーダーするということがあり、その後引きこもりから脱して定期的に外出できるようになったという事例もあった。

利用者との面談は、オンラインはあまりなく、感染対策をすれば対面での面談でもいいよと言ってもらえることが多かった。関係者での会議はオンラインで実施してい

た。江戸川区は精神科病床が0の地域で、精神科病院での方だと片道2〜3時間の場合もあるので、その場合はオンラインになって便利になった。近場での計画相談と遠方での支援で、対面とオンラインをうまく使い分けている。

利用者とのコミュニケーションにICTを用いることに対する課題は、利用者の中に例えばスマホやPCをお持ちでなく、環境設定自体ができないという方が多くいるということである。その他、施設間のやりとりで個人情報の面が懸念となっていることも多い。たとえば、ZoomよりもTeamsやWebexの方がプライバシーやセキュリティの機能が高いということを聞いたりはあるが、それが実際どういうことなのかがわからない。Zoomがなぜセキュリティが低いと言われ、一部の病院でだめと言われる理由がわからない、という課題もある。

Slackの個人情報の工夫について尋ねると、アクセスできる職員が決められている。職員との雇用契約書はDropboxで管理しており、機密情報に関しては理事と事務局しかアクセスできないなどの制限はかけている。

事例検討・カンファレンスでは、ホワイトボードなどを使ってということは難しいが、対面では集まれる支援者しか来ることができないが、オンライン化では支援者が集まりやすくなった。

(5) ICT機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

自立生活援助はどこまで支援なのかが抽象的で分かりづらいので、支援者が事前学習しておかないと、ヘルパーや相談支援の

役割を奪ってしまいかねないので、具体的に関係性の支援とはどういうことを指しているのかなど、ガイドブックを持ち歩かなくてもわかるようなものがあると良いと思ったことがある。たとえば、洗濯機の回し方が分からないADHD傾向の方に対して、自立生活援助としてどのような支援を行えばよいかが具体的には難しい。他の支援職との違いは何となく分かるが、言語化することが難しいので、それをサポートしてもらえれば助かる。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、Slackの活用と事務業務効率について多くの示唆を得ることが出来た。職員が業務用携帯を持つこと、事務職員・相談員を含めた全体の連絡ネットワークを作り、用途に応じてメッセージチャンネルを作る事、一斉送信とみんながメッセージを確認する習慣を身につけたことである。その流れをコロナ禍が後押ししたといえる。

利用者とのコミュニケーションでは利用者側の端末環境や設定スキルの課題がある。一方でグループホームの見学の際にヴァーチャル見学など活用事例もうかがえた。利用者とのコミュニケーションでは対面を重視する一方で、支援会議や計画相談での病院との連絡はICT活用が大きな業務効率の向上につながっていることが改めて確認できた。

⑤自立生活援助における ICT 活用の実際と
課題：一般社団法人 ソラティオ 岡部正
文氏・渡邊雅恵氏

(1) 施設概要

- 基幹相談支援センター事業
- 地域生活支援事業（相談支援）
- 相談支援事業（特定,児童,地域移行,地域定着）
- 自立生活援助

相談支援を包括的に行っている。職員 14 名で,利用者は精神障害が多い。6 割は精神障害,3 割は知的障害,残りは身体障害や児童である。特定相談の契約数は 560-580 件ほどである。

(2) PC やタブレット,インターネット環境と活用

PC は職員一人に対して 1 台設置している。予備 PC も 6 台ある。タブレットは 2 ケ所の事務所に 1 台ずつ配置。インターネット環境は整備されている。基幹相談支援センターの事務所と本部の事務所と事務所は 2 か所あり,この 2 つの事務所は別のサーバーを用いている。一部の職員のみが外部からアクセスできるようになっている。業務用携帯は 10 台ほどを配置しており,基本は音声通話として利用している。

タブレットはまだ十分活用できていないと感じているが,利用者のサインや,オンラインで事例検討する際にホワイトボードの代わりとして,またリモート面会で使用している。PC はコロナ禍になってからはミーティング・日々の計画作成に多く使用している。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

ICT 活用が事務業務効率の向上に繋がっていると思っている。しかし,ICT 機能を十分使えていない感じを抱いている。特に効率化につながると思った点はリモートで会議することで移動時間を他の業務に充てられるメリットがある。それによって外部の研修の時間的拘束・移動から開放された。

課題となっているのは,日々の業務に追われているため,ICT 機器の使える機能を構築するための時間がない。法人としてつくったものを他の事業所も使えるような形にして地域貢献したいが,そのためにまずは自分達で試して各事業所が使いやすいように整える必要がある。整えたあとのレクチャーについても検討中である。また ICT 機器があっても使いきれていない。ICT によって業務が簡単に行えることが知ってもらえるようになった。コロナ禍の最初はわからなかったが,ICT 機器についてレクチャーし,試行することで職員みんな慣れてくる。するとみんな楽に感じてどんどん活用するようになったという流れがある。事務業務でよく用いるアプリやソフトは特になく,Microsoft の Office や Google の無料サービスを基本的に使う。データがわかるように作りかえて導入している。事業所が離れていても連絡できるようなキントーンなどの導入について現在考えている。現在は業務管理に関しては Google カレンダーを使用している。個別で Excel を使っていたが,壊れたりするので Office365 に移行しようかと検討している。

(4) ICT 活用について（支援業務）

利用者とのコミュニケーションにおいては、相手が ICT を使えないとこちらも ICT を使えないという前提がある。支援においては、ICT 利用の数は多くなく、対面での支援業務が多い。時には通所事業所が機器を利用者に貸して Zoom 上でモニタリング・近況確認などを行うこともある。医療的ケアについては予約制のオンライン相談の導入を予定している。

ICT 活用事例としては、事業の研修においてある精神科病院の取り組みを撮影し、研修において他の精神科病院に見せたり、それを YouTube に限定公開設定で参照してもらったりした。これによって相手側の都合に合った形で研修を提供できた。

利用者の相談事業における ICT 利用における利用者の感触は、ICT を使用することで精神症状の具合が悪くなることはなかった。しかし慣れるのに時間がかかる。慣れないうちはどのように話すといいのかが分からず、いつも通りに話せないことなどがあった。

支援業務における ICT 課題は、相手先の ICT 機器の慣れ具合である。例えば病院とやり取りする際に相手先が複数人で 1 台を使用していると相手先の顔も見えにくく、声も聞きにくいこともあった。音声不調が一番のストレスになる。相手に利用可能なツールがしっかりあることが一番大事だと思う。操作というより画面越しで話すことに慣れないことがある。一方で Zoom の方が逆に生き生きとする利用者もいる。今後、相談業務においては職員全員に iPad を使う予定だが、それはデータ上でサインに使用できるからである。

個人情報については、社内の PC の管理はできているが個人の PC での作業時では気をつけたい。外部からアクセスできると何らかの抜け穴があるかもしれないから外部からの侵入で情報が漏れないように常に気をつけたい。利用者の情報について職員間で連絡する際の工夫では、LINE やメールは使うが、個人の名前の一部だけを用いることで個人が特定されないように工夫している。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

担当地区にいる支給決定者約 1300 名のデータを基幹相談支援センターで一括管理できるようできると良いだろう。キントーンなどを用いて、どのくらい分布しているのか、赤信号・黄信号の状態の方が何名なのかなど地区全体が見える化したい。災害時に備え、データベース化の実現を検討している。

(6) 所感

事務業務において、既存の Office や Google 等のアプリケーションを最大限に活用する取り組みをうかがった。ICT 活用については職員にレクチャーをして便利な点を体験してもらうことで推進してきたという取り組みがみられた。活用事例は、支援者会議や研修事業において ICT を活用することで移動時間が無くなるなどのメリットや ICT ツールを活用することで研修動画の活用範囲を拡大出来た取り組みといえる。またタブレットにおける書類データでの署名機能の活用といった工夫もうかがうことが出来た。

⑥自立生活援助における ICT 活用の実際と
課題：自立生活援助事業所事業所 Bumps
望月陽子氏

(1) 施設概要

- 相談支援事業所(特定相談支援事業・障害児相談支援事業・一般相談支援事業)
- 自立生活援助事業所 Bumps (自立生活援助事業)

相談支援件数は成人約 300 人,子ども約 300 人で 8 割ほど発達障害であり,発達障害の診断のある方が多い。成人の場合は精神と発達障害は半数を占め,残り 1~2 割ほどが身体障害,知的障害のある方である。病院から退院された方や学生から利用している方が地域を出たときに就労のサービスを利用する。年齢層は比較的若く,30~40 代が多く 7 割ほどが男性である。職員は 6 名で,年代層は 30 代である。

(2) PC やタブレット,インターネット環境と活用

事業所には PC が職員 1 人につき 1 台を支給しており,持ち帰りを許可している。その他に事務用の PC が 2 台ある。タブレットは,iPad Air (タブレット・ペンシル・キーボード)を職員 1 人に 1 台支給している。他に携帯電話も職員 1 人につき 1 台を支給している。職員が 4 人ほど個人的にアップルウォッチをスケジュール管理やリマインダー等のために利用している。

セキュリティに関しては Wi-Fi モデルのタブレットを使用しているため,事業所のインターネット環境下のみの使用であるため,外ではなるべくつなげないようにしている。タブレットのロックは必ずかけるようにしている。それぞれの暗証番号やログ

インする際のもは担当の者が一括管理をしている。タブレットの使用範囲は記録用に用いている。タブレットの中に様々なガイドブック等が PDF 化され,職員は持ち歩き活用している。申請書類も入っているため,その場で書いてもらい,プリントアウトし,書類を出すといったことが可能である。また,ノートシェルフで同じ様式を使い,モニタリングの記録を行う。これらの書類は AirDrop を使い職員間で情報を共有している。使用アプリケーションは,UD トーク,タッチ&リード,計算簡単ソフト,Tello Edu (ドローン),翻訳ソフト,Zoom などを利用している。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか?

間違いなく向上した。例えば紙ベースだと様式を持ち歩いていたため,出先で必要な書類を忘れることもあったが,タブレットに入れてからそのようなことはなくなった。また,間違えた場合も修正しやすく,コピー&ペーストも可能で便利である。また,スケジュール管理も各端末で同期されるため,どこにいても確認ができる点もミスが減る要因になった。

出張時の移動の待機時間に記録を取り直すことや必要な写真を撮り,画像をその場で貼り付けられる。多くのデータを持ち歩けることから,仕事の隙間時間を活用できるようになった。音声入力には利用していないが録音機能や Siri などを活用している。事業所には ICT 推進するような部署はないが,職員の意見が一致して ICT 化が進んだといえる。このスタイルになって 3 年ほどであるが,導入に時間はあまりか

からなかった。

課題といえば出費である。職員 1 人につきタブレット・ペンシル・キーボードを支給するため初期投資がかかる。しかし、福祉を憧れられる仕事にしたいというモチベーションもあり、ICT を積極的に活用している。

(4) ICT 活用について（支援業務）

記録は全て iPad を活用している。Zoom にてオンライン会議やカンファレンスを行う。業務用ラインにて利用者とコミュニケーションを取っている。電話が取れない時間が多いため、空き時間で連絡が取れると便利である。利用者と Zoom でコミュニケーションを取ることもある。電話でつながらながら操作方法を伝えたり、対人緊張の高い方には Zoom の画面をオフにすることを伝えたりするなどの工夫をしている。逆に Zoom だから参加できる利用者もいた。

業務用ラインは会社配布の電話番号で個人用 LINE を利用している。利用者には利用できる時間を伝え、ルールをはっきりと決めている。それによって職員プライベートな時間も守られている。実際に利用者からの時間外の LINE はほとんど来ない。しかし、利用者にとっていつでも連絡ができるという体制が安心感につながっているのではないと思われる。逆にそれが可能になるためには、利用者と職員がやり取りできる時間などのルールをはっきりと決めておくことが大切であると思われる。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるために何が必要か？

どうしても事務作業が多くなるため、その部分を簡略化できないかと考えている。

そのためには全てのデータが一元管理できるようになればよい。事務業務のために利用者との時間が減ってしまっているのが現状である。ICT 化が進むためには自治体と連携し取り組んでいければと思う。まだまだ地域の自治体では紙ベースでのやり取りになることが多い。タブレットの中にある様式・ガイドブックは書式の改定があるたびに作り直している。修正するのが得意な職員がいてこの点に関する負担感是非常に大きいという感じはしない。同じ市内に自分たちと同じスタイルは少ないため、様々な情報等の共有はできていないが、他の市の法人との情報共有は行っている。相談支援の集まりがあり、自ら進んでいけば共有するような形になっていってほしい。

(6) 所感

相談支援事業において、ICT 機器への初期投資を積極的に行っている取り組みについて聞くことができた。大きな特徴はタブレットの活用である。事業所（オフィス）にある書類や資料をすべて PDF 化し、必要なときに参照できるようになっている。それによって出張における効率やミスの減少に大きく役立っている。また、ペン入力を用いてサインを記入してもらうことも可能となった。事業内容にもよるが、職員らの ICT スキルが高い場合は利用しやすいソフトやシステムを組み合わせることで、低コストで運用できている点が印象的であった。

利用者とのやり取りでは業務用携帯の LINE や電話機能を利用しているが利用時間を明確に設定していることで、利用者とのトラブルなく行えているのはその体制による安心感であろうと思われた。

⑥自立生活援助における ICT 活用の実際と
課題：一般社団法人かいんどはーと 赤木
俊夫氏

(1) 施設概要

- 特定相談支援事業
- 障害児相談支援事業
- 一般相談支援事業（地域移行支援,地域
定着支援）
- 自立生活援助事業

現時点で登録している職員は 5 名である。利用者は精神福祉手帳を持っている方が 80%（発達障害を含むが,統合失調症の方が多）を占める。発達障害を併せ持っているのが全体の半分ほどであり,診断を受けていない方も含む。15%は知的障害（区分は 4 まで・軽度～中度）である。現在は重度も受け入れは行っていないが,今後受け入れる可能性がある。5%は身体障害や難病になる。年齢層は 40～50 代が多い。相談支援専門員は 3 名在籍している。

(2) PC やタブレット,インターネット環境
と活用

令和 2 年 6 月に開業した。開業当初から全てをクラウド化している。相談支援専門員は貸与された iPhone を持っている(3 台)。PC は会社貸与で,iPad は 4 台使用しており,非常勤も使用可能である。クラウドは Google work space（有料版）を利用している。メールは法人アカウントを Gmail で同期している。他社等から送られてきた郵便物等を PDF 化し,フォルダ分けしてクラウドへ保存している。その為,どこにいても外出先での資料の閲覧が可能であり,メールの確認も可能である。これによって紙書類の確認等のために事務所へ帰ってくる手間

が省けるようになり,職員の勤務時間の削減,利用者への支援時間の増加につながっている。

行政から送られてくるものは書式化やフォーマット化されているのでその通りに記入する必要がある為,Word や Excel の利用が主である。自社では主に Google スプレッドシートや Google ドキュメントを利用している。特に共同作業には確認しながら作業ができるためドキュメントは役立っている。また外出先での記録も Google ソフトの方が Word や Excel に比べ,メニューが少なく情報が簡略化しているため扱いやすい。しかし,Excel を長く親しんできた職員からは使いにくいという声もある。印刷設定に関しては Excel の方が優れているからかもしれない。

相談支援事業に関しては専用のソフトを使用している。計画案作成(プランニング)も可能である。使用ソフト名は横浜の IT 企業（株式会社日本コンピュータコンサルタント）が開発した「介舟ファミリー（かいしゅうふぁみりー）」のみ利用している。

介舟ファミリーと Google ソフトとの使い分けについては,基本は介舟ファミリーでできないことをやっている。相談支援業務に関してはサインをいただいた計画案の現物を役所に提出しないと請求を却下されるため,面談日や役所提出日などを「見えるか化」させる為にスプレッドシートで表にしている。1 年かけて仕組化した。出勤簿他社内用記録類等はスプレッドシート,ドキュメントを使用している。

(3) ICT 機器の活用が事務業務効率の向上につながっているか？

実際の現場に出ている人がどこにいても確認できる。出先に直行し、そのまま直帰することが可能になった。外出先で作業が完結できるメリットは非常に大きい。書類の確認だけで戻ってくるようなことがなくなった。ICT 機器を使っていないときは現地から事務所まで 1 日合計 2~3 時間を費やさないといけなかった。それが事務所に来なくてもよくなったので、事務所との往復のための時間がなくなる。そういった手間は職員の心理的負担が減り、「楽になった」という声がある。時間の効率化により多くの利用者さんとかかわることが可能になった。

ICT 機器活用の課題は、年配の方が多く、それ以外にも紙の書類に慣れている方が多い事である。社内コミュニケーションツールとして LINE WORKS か Slack か悩んだときにプライベートでも使い慣れている LINE の方がとっかかりやすいと思い、LINE WORKS を選択した。LINE WORKS は LINE のように個々の職員間のやり取りのほか、業務連絡や一斉連絡等、議事録作成で利用している。利用者さんの状況をシェアすることもある。誰でも扱える、使いやすい環境をいかに作れるかが課題である。

(4) ICT 活用について（支援業務）

関係者会議は Zoom で行われる事もある。従業員に関しては現地に行かなくていいので負担がかなり減っている。

一部の利用者に関しては対面による面談が優先だが、Zoom が使える方は Zoom で実際にやり取りを行っている。ただ、利用者との面談で、対面じゃないと実際の表情や仕

草や息遣い等は見えない。利用者も Zoom などは便利と認識しているが、直接会わない不安ももっている。そういう意味ではバランスは重要である。Zoom と対面の使い分けは非常に難しい。同じ人であれば事前に電話で話したり、LINE でやり取りしたりしている。LINE でのやり取りは業務用携帯のみで一部の利用者に限っている。電話よりは LINE の方がご自身から発しやすいという方が多いため、そのような方に限り LINE や SMS を利用している。発達障害の方は LINE や SMS の利用が多い気がする。LINE 以外の SMS やメールでのやり取りを好む人もいる。直接電話で話すよりも緊張しなさそう、気持ちを伝えやすそうな印象を感じている。電話も含めて LINE のルール決めは、9:00~18:00（勤務時間内）としている。自立生活援助も基本は一緒だが随時の連絡体制が必要なため、緊急時の連絡には対応している。深夜早朝を問わず連絡をされる方もいるが、「時間外なので電話はかけないでください」と言うてはいけない、一度でもそれを口にしてしまうと利用者が連絡しづらくなる可能性もあるというのが職員の意識としてあるのが現状である。業務用携帯は自宅に持ち帰りが可能なため、電源は入れっぱなしにする事が多く、オンオフの切り替えが難しいという課題もある。不安でどうしようもなく連絡してくる場合が多いので SOS は随時受け付けている。業務時間外は 2 名の法人理事が対応している。

調子がいいときに Zoom をやってみて良かったという声もある。あまり調子が良くなかったときは対面に切り替える。対面じゃないと嫌だという人は結構多い。精神障

害の方は会って話したい人が多い傾向がある。

課題は、セキュリティ面はかなり慎重にならざるを得ない。とはいえ、紙だから絶対安全とも言えない。ICT の場合、漏洩があったら全部漏れてしまうというリスクがある。全職員が危機感を持って業務にあたれるかが重要となるだろう。

(5) ICT 機器の活用を業務負担軽減や支援の向上につなげるためには？

契約書含めた署名が必要な書類の ICT 化が求められる。現在署名はすべて紙媒体で行っている。契約書に関しても Apple ペンシルを使いたい、行政からの許可がまだ得られていないため行えていない。契約やサインが必要な各書類の ICT 化が可能になると、現状行っているスキャンの手間が実質不要になるが、郵送がなくなることが前提である。コロナ禍の不安で直接会いたくない方も多いため、現在は作成した書面を郵送でやり取りするケースもある。就労系や居住系サービスを利用されている方は電子媒体でお願いできる場合もある。しかし、通所登録していても通所できていない方や、家事援助等の居宅介護サービスの利用者などは返信用封筒同封の郵送で本人に返送してもらうか直接来所してもらうかのどちらかの方法を取っている。

自治体のオンライン化が進んでほしい。メールで書面のやりとりが可能になれば、郵送にかかる手間と時間がなくなる。必然的に利用者支援の時間が増える。一部 ICT 化が進んでいる区はメール OK などところもあり、区によって対応が異なるのには苦慮している。ファックス送信は社内的に NG

にしているため、ファックスで送って欲しいと言われた場合、個人情報書類については、記録付郵便での送付に切替えてもらうようお願いしているのが現状である。行政の ICT 化が進めば、必然的に各サービス提供事業者の ICT 化も進み、現場は楽になると感じている。

(6) 所感

今回のヒアリングでは、書類や契約を取り交わすことが多い事業所での今後の課題である。ICT 活用する際に自分たち側の ICT 環境・スキル・考えだけでなく、相手側の ICT 環境・スキル・考えも同じレベルである必要がする。特に自治体の方で ICT 化が進んでいないと、事業所側が ICT 化を進めてもあえて紙媒体に水準を落として郵送や窓口を持参ということになる。これでは業務効率の視点からは課題があると言わざるを得ない。事業所だけでなく関係機関の足並みのそろった ICT 化推進が必要になることを強く感じた。

4. 考察

本研究では、実際に業務で ICT を活用している事業所を対象にヒアリング調査を行い、事業種別による ICT 活用実態の把握、具体的な ICT 活用による業務効率化の方法、使用している ICT ツール、支援業務における ICT の活用法について検証した。

(1) グループホームにおける活用実態等

はじめに、グループホームを対象としたヒアリング調査の結果から得られた傾向を記載する。

ICT を活用することでの事務効率の変化については、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。

支援業務に関する ICT 活用では、重度知的障害者への支援として、利用者自身がタブレットを用いてパズルアプリや YouTube の使用など、余暇支援としての活用も報告された。特に YouTube などは文字や言語の理解が困難でも動画のサムネイル画像から利用者が関心を持ったコンテンツを選択し、タブレットの使用も直感的な操作が可能であるなど、知的障害を有していても操作の一連の流れが理解できれば可能であることが示された。また、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。比較的生活能力が高い高機能圏の利用者への支援においては、各種アプリの活用により歯磨き等の身辺自立や料理・家計簿の補助、栄養管理などの自己管理補助、またライフログクリエイターを用いた自己評価と家族・支援者による他者評価との差異の確認など、日常生活や自己管理を支援するツールの活用もうかがえた。

一方で、グループホームの ICT の活用における課題も挙げられた。まず、事務作業の効率化では、利便性の前提として業務における ICT のシステムが構築されるとともに実際の使用・活用方法を職員が習熟するなど、ICT 活用が軌道に乗っていることが条件となる。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。また、ICT のソフト・ハード面での課題もうかがえた。事業所職員の回答では、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、非常勤職員で特に高齢の方の中には ICT が活用できないためにその方の

み手書きの日誌で記録して後日常勤職員が電子記録に入力する実態が挙げられた。さらに、膨大な情報を整理できずに保存していくと必要なデータの検索に時間がかかることや、利用者の個人情報データを保管・共有することについて事業所での不安が強いなど、管理運営上の課題もうかがえた。個別の事業所では、ICT への苦手意識が強い方向けのマニュアル作成や利便性の体験機会を提供することで解決した事例もみられるが、ICT を十分に活用できる状態まで進めていくための方策も必要になると思われる。

ICT 活用に関する将来の展望については、AI の活用による個別の支援計画や支援記録の評価補助、利用者対応における過去の対応の有効性の数値化と効果的な対応の提案、職員の個性・行動パターンを踏まえたシフトの自動調整、日誌記録において頻繁にみられる行動のワンタップでの作成、日誌における重要情報の概要を自動でドキュメント化などが挙げられた。その他、NPO に対応した会計ソフトや文字起こしソフトといった事務業務支援、歯磨きロボットや自動入浴、騒音探知機器などの生活支援などについて ICT 活用の可能性がうかがえた。

(2) 自立生活援助施設における活用実態等

次に、自立生活援助施設を対象としたヒアリング調査の結果から得られた傾向を記載する。

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。

支援業務に関する ICT 活用では、利用者にとってのメリットでは ICT を活用できる方もいる一方で、ICT 機器の操作に対する不安や苦手さがみられるケースや、オンラインでの面談より対面を望む声も多いなど、グループホームより比較的 ICT 活用における注意点や留意点が多くうかがえた。特に精神障害者などで、直接会う状況と異なるオンラインビデオ会議システムでは、幻聴などの精神症状が悪化するケースや、利用者 1 名に対して複数の支援者が画面の向こう側にいることで利用者が委縮してしまうこと、利用者一人ひとりが小さく映り表情が把握しにくいこと、コミュニケーションが一方的になる傾向などが報告された。一方で支援者や他機関との連携においては多くの活用事例が報告された。グループホームと同様にオンラインビデオ会議システムの活用による移動時間の削減や、参加の容易さから研修の出席者の増加、病院の支援者がコロナ禍で施設に訪問できない際にスマートフォンを活用したバーチャル見学の実施、行政と事業所間でのチャットツールの活用など、ICT による多様な連携の在り方が示唆された。

自立生活援助施設における ICT 活用の課題では、事業所が導入し仕様に慣れているソフトウェアに依存することによって、導入したソフトウェアが対応していない自立生活援助を導入することへのためらいが生じることや、オンラインビデオ会議が便利である反面、特に利用者との面談では表情

やしぐさ、息遣いといった非言語的反応が分かりづらいことなどが挙げられた。また、ICT を活用した連携においても、ICT 機器の状態や操作の習熟度によって、音声不調や画角等の問題によるストレスなど、スムーズな活用に至るまでの努力や工夫、その後の管理・運営といった課題がうかがえた。

ICT 活用に関する将来の展望については、自立生活援助という支援形態の範囲がわかりづらいことから、自立生活援助に関する業務ガイドブックをタブレットで閲覧できるようにし、必要な時に参照できるようにするという案や、担当地区にいる支給決定者のデータを機関相談支援センターで一括管理することで災害時に備えたデータベース化により地区全体の見える化を目指すこと、行政の ICT 化が進展すると必然的に各事業者の ICT 化も進むため現場職員が助かるという意見がみられた。

(3) 事業種別による傾向

上記の通り、グループホームと自立生活援助施設におけるヒアリング調査結果について、ICT による事務効率の向上についてはいずれも顕著な改善効果がみられた。特にコロナ禍という状況の中にあって、職員同士が対面することなく情報共有や他者の記録の参照が可能となることは、業務の効率化とともに感染リスクの回避という利点もあったことがうかがえた。ICT を十分に活用するためにはシステムを導入するだけでなく、実際に使用する職員が習熟することや、活用のためのマニュアルを作成・配布・体験機会の設定などの工夫が必要であるものの、業務の効率化と職員の負担軽減に大きな効果があることは、自業種別によ

らない共通のメリットであると言えよう。

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

ICT の課題においては、ICT の使用・活用方法に関する共有や職員の習熟など、事業種別によらない共通の課題であると考えられ、今後導入を予定する事業所にとっても必要不可欠な視点であると思われる。

ICT 活用に関する将来の展望においては、各事業所または施設ごとに必要な事柄は異なっていたものの、方向性としては ICT による事務・支援業務の効率化やスムーズな運用、行政や他機関連携への提案など、さらなる ICT 活用への期待が示された。障害福祉サービスを提供する事業所において、利用者への多様な支援の提供とともに、事務・支援業務の効率化による職員の負担軽減といったメリットが大きく、今後一層の利便性向上を求める姿がうかがえた。

(4) 自治体・行政への要望について

ヒアリング調査においては、業務における ICT 活用に関連して自治体との連携や行政のシステムとの関連における課題や要望もいくつか挙げられた。

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

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にあてることができるよう、全国統一の ICT 化が望まれるところである。

5. 結論

グループホームにおいても、自立生活援助においても、ICT を活用することによって事務効率の向上は大きいことが明らかになった。メリットとして挙げられるのは、オンライン会議システムを使用することで移動時間の削減、クラウドサービスを使用することで必要な情報を遠隔でリアルタイムに情報をキャッチできることなどである。

支援業務においても知的障害の利用者の余暇支援やグループホーム間での交流会にオンライン会議システムの活用なども挙げられる。

ICT の利便性の前提として、事務業務における ICT システムが構築されるとともに実際の ICT 活用方法を職員が習熟するなど、ICT 活用が軌道に乗っていることが条件となる。またオンライン会議システムでの面談も便利ではあるが利用者の多くは対面での面談を好む方や ICT を使うことでかえって不安や緊張を高めてしまう人もいることに留意する必要がある。

障害者福祉サービス分野において ICT を推進していくためには、行政・自治体の ICT 推進が欠かせない条件である。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、全国統一のシステムによる手続を可能とするような ICT 化が望まれる。

7. 研究発表

- ①. 論文発表
なし
- ②. 学会発表
なし

8. 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