

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

研究代表者 辻井 正次 中京大学現代社会学部

### 研究要旨：

本研究の結果、障害福祉サービスの地域生活支援において ICT 活用に格差があることが明らかになった。また ICT 活用は業務効率向上に寄与し、大きな可能性を有するが、ICT 設備状況だけでなく、ICT を用いた業務スタイルと現状の業務のあり方にまだ距離があることが明らかになった。

支援業務における ICT ツールを導入支援し、試行するとその有用性は体験されるものの、複数の研究参加施設で ICT ツールの本格的導入への困難が見られた。その背景として、ヒアリング調査内容から「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 環境の整備や簡便な操作で業務が可能になるよりよりアプリやツールの開発研究とともに、障害者福祉サービス事業所が地域での支援に取り組んでいくための抱える諸問題にも取り組む必要がある。今後に向けて、ICT 活用の大きな可能性があることも明らかにすることができた。

### 分担研究者：

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

熊崎博一・長崎大学大学院医歯薬学総合研究科  
未来メンタルヘルス学分野・教授

杉山文乃・NPO 法人アスペ・エルデの会・放課後等デイサービス音色・職員

鈴木勝昭・宮城子ども医療センター・附属診療所・精神科医師

曾我部哲也・中京大学・工学部・准教授

高柳伸哉・愛知教育大学・心理講座・准教授

田中尚樹・青森県立保健大学健康科学部・講師  
日詰正文・独立行政法人 国立重度知的障害者

総合施設のぞみの園事業企画局研究部・部長  
明翫光宜・中京大学心理学部・教授

与那城郁子・国立障害者リハビリテーションセンター  
企画情報部・発達障害情報・支援センター  
発達障害情報分析専門官

渡辺由美子・市川市・福祉部障がい者施設課・

課長<sup>1</sup>

### A. 研究目的

発達障害者や精神障害者等の地域生活の支援は、共同生活援助（以下グループホームとする）や自立生活援助、就労定着支援等があり、その業務ではサービス利用者の状態把握と支援計画作成等が必須である。しかし、現状では障害福祉サービス現場の人手不足や業務過多、支援の専門性の問題による支援サービス上の課題がある。サービス利用者の状態把握が効率的に行われ、かつ支援サービスの質の向上を可能にする ICT 活用が求められている。本研究は障害福祉サービス事業所の業務における ICT 活用における業務の効率化と効果の検証が大きなテーマである。

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

<sup>1</sup> 所属、職名は 2023 年 3 月時点

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

2022 年度は、③現在の障害福祉サービス事業所の ICT 導入にあたってどのような業務において支援を必要としているかのニーズ分析を行った。④ニーズ分析で ICT 活用が望まれる業務において ICT が実際にどの程度活用されているか把握するためヒアリング調査を行った。⑤その上で、実際に ICT の導入を希望している事業所において、ICT 導入支援を行い、支援業務の効率や利用者への支援の質的向上について検証を行った。また 2 年間の研究成果を反映させた障害福祉サービス事業所の職員を対象とした支援業務における ICT ツールの活用マニュアルを作成することとした。

## B. 研究方法

### (1) 障害福祉サービスにおける地域生活支援

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

### (2) 発達障害者の地域支援：ライフログクリエイターの試み

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

### (3) 障害者福祉サービスにおける ICT の導入と課題

現在の障害福祉サービスにおける ICT の導

入状況に関して、文献や関連情報等と、(5) (6) の調査結果を基に分析を行って考察していく。

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

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

### (5) 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査

全国の障害福祉サービス事業所として「グループホーム 10,130 施設」、「就労移行支援センター 2,080 施設」、「就労定着支援センター 988 施設」、「就業・生活支援センター 334 施設」、「発達障害者支援センター 94 施設」の合計 13,383 施設あることがわかり、リストを作成した。

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

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

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

事前に、一般社団法人全国地域で暮らそうネットワークから障害福祉サービスについてのヒアリングを行い、施設種別ごとの検討の重要性について確認し、グループホーム、自立生活援助、就労定着支援のヒアリングを計画した。

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

ICT 活用について（事務業務）

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

ICT 活用について（支援業務）

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

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

ヒアリング調査の実施に当たっては、研究協力者または分担研究者の紹介ならびに ICT 活用に関するアンケート調査への回答から、今後の調査協力が可能と答えた事業所にヒアリング調査への協力を依頼した。その結果、グループホーム 13 施設、自立生活援助 7 施設から調査協力を得ることができた。Zoom によるオンラインでのヒアリング調査実施時には、調査対象者となる事業所職員に、はじめに本研究の目的と意義を説明するとともに、事業所名・担当者名を報告書に記載すること、調査記録のために本調査について録画することを説明し、同意を得た。また、得られた回答は本研究の目的のみに活用すること、回答内容が各機関の事業評価に用いられることはないことを伝えた。

## (7) 障害福祉サービスにおける支援業務のニーズ分析と ICT 導入準備のプロセス研究

2022 年現在の障害福祉サービス事業所において、どんな業務において ICT ツール活用の効

率性を感じていて、どのような業務において課題と感じているのかについてのニーズをおさえておく必要がある。そこで 2021 年の調査結果を業務における ICT 活用の実感という視点から再分析を行った。

・調査対象：成人期のグループホームや自立生活援助、就労定着支援等の事業所である。全国の成人期の障害福祉サービスのうち「グループホーム 1,711 施設」、「自立生活援助 83 施設」、「就労支援・その他 88 施設」であった。

・調査内容：障害福祉サービス事業所における業務を事務業務と支援業務にわけて、それぞれの ICT 活用に関する実感をリッカート法において尋ねることとした。

まず、障害者福祉サービス事業所における主な事務業について以下の業務をピックアップした。

- ・ 実地指導（監査）に関わる書類整備
- ・ 会議資料の作成
- ・ 利用者の支援計画の作成
- ・ 行政へ提出する体制届などの書類作成
- ・ 職員勤務のシフト作り
- ・ 支援記録の作成
- ・ 業務日誌記録の作成
- ・ 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）
- ・ 個別支援会議や関係機関との会議
- ・ 家族との連絡帳の記入
- ・ 請求事務や会計事務に関する業務

これらの項目に対して、「5. ICT の効率化を非常に強く感じている 4. ICT の効率化をとっても感じている 3. 少しだけ ICT の方が便利だと思う 2. ICT 使用前と変わらない 1. 全く効率的はない（むしろ負担だ） 0. ICT を活用していない」の 6 件法にて回答を求めた。

次に、障害福祉サービス事業所の支援業務についてリストアップした。

- ・ ICT を使うことで、利用者の適応行動の指導時間がより持てるようになった
- ・ ICT を使うことで、利用者の適応行動の指導がわかりやすくなった

- ・ ICT を使うことで、利用者家族の相談業務の時間がより持てるようになった
- ・ ICT を使うことで、利用者が自分の課題に集中して取り組むようになった
- ・ ICT を使うことで、利用者と課題内容を振り返りやすくなった
- ・ ICT を使うことで、利用者と支援者とで考えや意見を共有するようになった
- ・ ICT を使うことで、利用者と支援者と課題を共有するようになった
- ・ ICT を使うことで、利用者との関わりの時間がより持てるようになった
- ・ ICT を使うことで、利用者の課題の様子や記録を残しやすくなった
- ・ ICT を使うことで、職員同士で考えや意見を共有するようになった

これらの項目に対して、「5. そう思う」から「1. 思わない」までの5件法で回答を求めた。倫理面への配慮：実態調査の実施においては、紙面にて本研究の目的と意義を説明するとともに、回答結果は各機関の個別の回答を示さず統計的に処理されること、各機関の評価に用いられるものではないことを書面にて説明し、同意いただける場合に回答への協力を依頼した。

#### **(8) 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**

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。訪問後、1か月以上間隔において導入した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良いでしょうか？」

#### 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」

##### ・ 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いくつですか？」

「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 をこのように活用できたら、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。

参加施設は事前ヒアリング調査では 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。

#### (9) 障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 活用に必要な視点と今後の課題

##### i) 適切なアセスメントの理解に向けて

調査結果の再分析からも、個別支援計画にお

けるニーズが潜在的かなり高いことを感じた筆者らは今回 ICT 導入支援とともに支援業務における ICT 活用マニュアル作成を立案するに至った。障害福祉サービス職員が適切な個別支援計画の作成において知っておくべきアセスメントについて総論的に概念の整理を行った。

## **ii) 精神医学的問題とメンタルヘルスのアセスメントについて**

障害福祉サービス事業所の利用者が QOL を保ちながら生活を送っていくためには、福祉領域の職員の精神医学的知識やメンタルヘルスのアセスメントについての基礎知識を習得していることが望まれる。そこで本研究では、障害福祉サービス事業所の利用者に想定される精神医学的問題とその後の支援の流れについて整理を行った。

## **iii) 強度行動障害者支援に ICT を活用することの意義（文献調査）**

強度行動障害（自分自身を叩く・搔く、他者を叩く・噛む、物を壊す、大声や飛び出しなど周囲を巻き込むなどの激しい行動が頻繁に起きている状態）の対応としては、「迅速」に本人の意図を適切に捉えた対応をすること、支援にあたる者が重要な留意事項を人や場所、時間を越えて「一貫」させることが必須となる。この支援の「迅速性」，「一貫性」を実現するために ICT を有効に活用している現状を文献資料から概観を行った。

## **iv) 応用行動分析学の視点を障害福祉サービスの現場に導入することの意義**

重度の知的障害の支援において有用な ABA を効果的にかつ支援者の負担なく行えるために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 Observations2（井上・中谷，2019）の活用方法について紹介を行った。

## **v) 適応行動に着目することの意義**

本研究では、適応行動の概念について、あらためて整理するとともに、何を意図して ICT

活用マニュアルで提示したかについての背景を述べた。

## **vi) ライフログクリエイターの活用方法と課題**

本研究では、ライフログクリエイターの機能とライフログクリエイターを使用した事業所からの意見等について紹介を行った。

## **vii) ICT やロボットを発達障害支援に活用する視点**

自閉症スペクトラム者において、一人ひとりの多様な特性を考慮した支援が必要である。その特性に配慮して支援を行うために、ICT を用いることが効果的な場合がある。本研究では ICT を使った取り組みとその可能性について紹介した。

## **viii) 障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 活用に向けての今後の課題：アセスメントにおける課題**

本研究では、障害福祉サービス事業所に努める福祉職員においてアセスメント業務がどのように受け止められているかについて、2 年間の調査結果や文献報告から明らかにして、今後の課題を明確にした。

## **ix) 障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 活用に向けての今後の課題：サービス事業としての課題**

本研究では、職員の業務に関することだけでなく、障害者の生活の質の向上のためにも ICT の活用は有効性についてライフログクリエイターと observations2 を用いた調査を実施した。ここでは、その調査から、事業所に ICT の導入について事業所の課題と行政の課題について整理した。

## **x) 障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 活用に向けての今後の課題：職員間の連携と支援体制の課題**

本論では障害福祉サービス事業所に努める職員間の連携と支援体制の課題について、2 年間の調査結果や文献報告から明らかにして、今後の課題を明確にした。

これらの一連の研究において倫理面への配慮として、調査においては、紙面にて本研究の目的と意義を説明するとともに、回答結果は各機関の個別の回答を示さず統計的に処理されること、各機関の評価に用いられるものではないこと、回答への協力を依頼した。中京大学研究倫理委員会の審査を受け承認されている。

## C. 研究結果

### (1) 障害福祉サービスにおける地域生活支援

#### 1. 地域生活支援の現状・課題

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

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

・グループホーム 事業所数 10,319 ヲ所  
利用者数 144,570 人

・自立生活援助 事業所数 242 ヲ所  
利用者数 1,041 人

・就労低定着支援 事業所数 1,343 ヲ所  
利用者数 13,141 人

#### ※グループホームの内訳

〔介護サービス型 8,670 事業所 124,291 人  
日中サービス型 348 事業所 4,708 人

外部サービス型 1,301 事業所 15,571 人〕。

#### 2. 主な地域生活支援（グループホーム・自立生活援助・就労定着支援）における支援内容

グループホームは、障害のある方（利用者）が地域住民との交流が確保される地域の中で、家庭的な雰囲気の下、共同生活を営む住まいの場のことを指す（厚生労働省、2021a）。グループホームにおける支援は、主として夜間において、共同生活を営むべき住居における相談、入浴、排せつまたは食事の介護、その他日常生活上の援助が中心となる。その他、利用者の就労先又は日中活動サービス等との連絡調整や余暇活動等の社会生活上の援助も行っている。居住形態は、2人～10人程度が住む共同生活型の戸建タイプや単身生活型のアパートタイプなどもある。利用者のニーズに合わせて、終の棲家としてのグループホームやひとり暮らしに向けた通過型・移行型も存在し、グループホームのあり方は様々である。さらに同じグループホームであっても対象となる利用者の障害特性により支援内容は異なる。例えば利用者が重度の知的障害者であれば、専門性のある直接支援が欠かせないし、ひとり暮らしを希望する利用者に対しては、直接支援の頻度が少なくてもひとり暮らしが送れるようにどんな間接支援が必要かを支援者が考える必要がある。いずれにしても、支援として最も重要となるのが利用者のアセスメントであり、個別の支援計画はそのための記録になる。

自立生活援助は、居宅において単身で生活する障害者につき、定期的な巡回訪問や随時通報を受けて行う訪問・相談対応などの支援を行う支援事業のことをさす（岩上・全国地域で暮らそうネットワーク、2018）。自立生活援助の支援内容は、地域生活支援員が定期的な居宅訪問や随時の通報を受けて行う訪問、当該利用者からの相談対応等により、日常生活における課題を把握し、必要な情報提供及び助言、関係機関との連絡調整等の実施である（PwC コンサルティング合同会社、2021）。多くの場合は、月に

2 回程度の関わりとなり、通院同行や書類作成サポート、買い物同行などの直接支援はあるが、家事などが必要な場合には外部サービスであるヘルパーなどが担うこともある。自立生活援助の支援の特徴は「定期訪問」と「随時対応」、または「同行支援」を必要に応じて組み合わせるオーダーメイドの支援を特徴としており、生活場面での関りを通じた関係づくりとアセスメントが重要になってくる（岩上・全国地域で暮らそうネットワーク、2018）。

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

### 3. 地域生活支援として必要なこと

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

一方で、地域生活定着後に支援を希望している人ばかりではない。本人からすれば、一般就労し、ひとり暮らししたのだから、“お節介”な

支援から解放されたと思う人もいるだろう。それでも困った時や判断に迷った時に相談できる支援者との繋がりがあることやその体制が社会的孤立を防ぐことになる。そういった繋がりには対面支援だけでなく ICT の活用であれば本人の拒否なく繋がる可能性も広がっていくと考えられた。

### 4. 障害者福祉サービス事業所が抱えている問題

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

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

### 5. 障害者福祉サービスにおける展望

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

地域生活支援と言っても、前述の障害福祉サービスにはそれぞれ特徴や対象者が異なる点があるものの、支援記録、アセスメント、関係機関との連携は共通必須業務である。管理者、サ



ービス管理責任者、支援員どの立場であっても、ICT の活用により効率化される業務があり、その開発と導入が期待される。

## (2) 発達障害者の地域支援：ライフログクリエイターの試み

### 1. 発達障害者の地域支援における ICT 活用

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

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

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

ベントを企画し、仲間に参加を呼び掛け、開催中は仲間とチャット画面で情報を共有することが可能となる機能である。例としてアスペ・エルデの会における実践を以下に示す（辻井，2019）。

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

「さらに一步上手になるためにはこの点をこんな風にやってみると良い」など具体的に助言していくと良いだろう。この繰り返しにより、コミュニケーションスキルは他者評価の観点からみても有意な向上が示されている。

ライフログクリエイターを活用することで、日常生活の中で何ができており、何ができていないかを可視化できる。家庭や学校、職場での

課題への対応や余暇の過ごし方などを容易に確認・アドバイスできるため、ある程度自動化（省力化）された見守りができる。そして、メンタルヘルスのモニタリングが可能となるために精神科的併存症の早期発見・早期介入につながることを期待される。

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

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

### **(3) 障害者福祉サービスにおける ICT の導入と課題**

#### **1. 背景**

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

#### **2. 導入のメリット**

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

##### **① 移動時間の短縮**

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

##### **② 記録時間の短縮**

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

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

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

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

### ③ICT 導入のデメリット・リスク

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

セキュリティについては、技術的リスクと人的リスクの2つに分けて考えられる。

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

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

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

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

### 3. 実際のツールについて

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

#### 1: 管理

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

#### <ソフトウェアの例>

介舟ファミリー (株) 日本コンピュータコンサルタント

CAREKARTE (ケアカルテ) (株) ケアコネクトジャパン

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

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

#### <見守りシステムの例>

タグアシスト (株) ハイライト

Amazon Echo 端末 Amazon

Tellus (テラス) 見守りシステム Tellus You  
Care 合同会社

#### 3: レクリエーション・余暇

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

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

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

#### <レクリエーションシステムの例>

Zoom Meetings (Zoom ビデオコミュニケーションズ)

Amazon Echo 端末 Amazon

YouTube

DELISH KITCHEN 株式会社エブリー

#### 4: コミュニケーション

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

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

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

＜チャットツールの例＞

LINE WORKS LINE 株式会社

Chatwork Chatwork 株式会社

#### 4. 今後の展望

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

と考えられる。

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

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

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

##### 1. 背景と目的

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

##### 2. 「発達障害ナビポータル」開設経緯と概要

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

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

### 3. ナビポータルを通じた取組

#### 1) 研修動画配信等による人材育成

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

また、視聴対象を限定した研修コンテンツについてはナビポータル上の閲覧者限定エリア

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

を活用しながら研修講師としての役割を担うことができるよう、後方支援をしている。

#### 2) 全国を取組および関連情報の発信

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

##### 〔作成方法〕

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

##### 〔掲載情報〕

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

##### 〔使用方法〕

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

組み合わせて検索できる機能を付加した。カテゴリーおよびライフステージの項目は、表 1. , 表 2. の通りである。情報によっては複数のカテゴリー・ライフステージに分類されているものもある。

表 1. 自治体取組情報のカテゴリーと掲載情報数

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

表 2. 自治体取組情報のライフステージと掲載情報数

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

#### 4. 人材育成における ICT 活用

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

開催方法の変更により、集合形式と比し、全国各地から多くの支援関係者に受講いただけるようになった。一方、受講申込から事前・事後アンケートをすべてアンケートフォーム (Google フォームなどのクラウドサービス) で行う形式としたことで、一部の自治体職員等がセキュリティ上の理由等により対応できないケースもあった (1 回開催あたり 5 件未満)。

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

#### 5. 今後の取組に向けて

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

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

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

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

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

#### (5) 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査

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

表1 調査回答の事業種別

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

1883 例のうち約 90%にあたる 1,711 例がグループホームの事業所からの回答であり、自立生活援助は 83 例（4.4%）、就労定着支援は 6 回答（0.3%）、その他の事業所が 82 例（4.4%）であった。

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

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

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

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

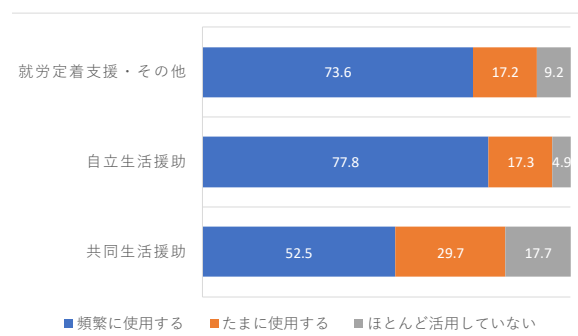


図16 事務業務におけるICT活用状況

グループホームの ICT 活用低群では事務負担（負担感・主観的業務時間）が有意に高く、ICT 活用高群は ICT による業務に対しての有用性やポジティブなイメージを有意に高く持っているという結果であった。PC の設備環境から



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

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

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

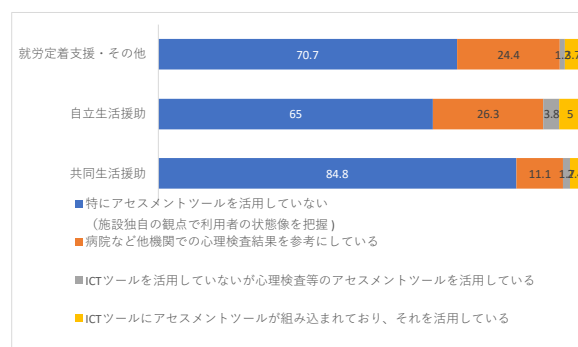


図20 利用者へのアセスメント状況

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

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

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

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

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

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

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

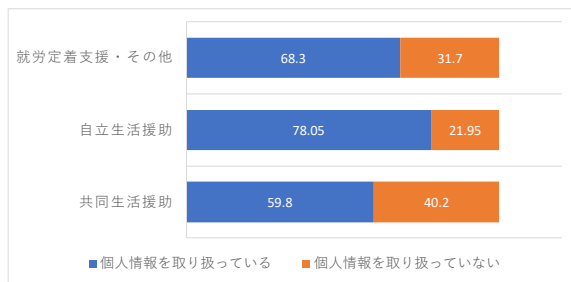


図21 ICT活用の際の個人情報の取り扱い

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

自立生活援助では「個人情報を取り扱っている」の回答が5%水準で有意に多く、「個人情報を取り扱っていない」の回答が5%水準で有意に少なかった。

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

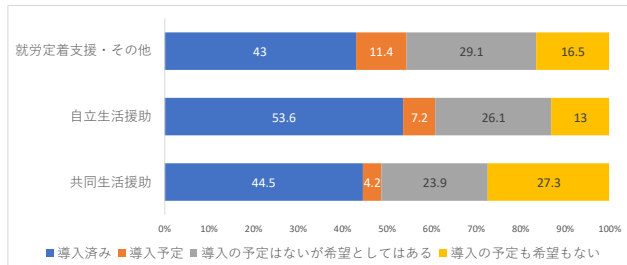


図24 施設におけるICTツールの導入

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

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

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

LAN (83%)・Wi-Fi (76%)・職員メールアドレスの活用 (17%) とインターネット環境はある程度は整いつつあるが逆に 20%の施設はイ

ンターネット環境のない中で業務を行っている。

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

自立生活援助および就労定着支援・その他は、利用者が精神障害中心の施設が多く、職員構成としては地域生活相談員が多い。

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

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

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

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

ICT 活用の実態と上記の因子分析に基づいた ICT 関する負担感、主観的業務時間、ICT の有用性、ICT に対するイメージの尺度を用いて、両者の関連性を検討した。その結果、グループホームでは、ICT の活用によって事務業務の負

担（負担感・主観的業務時間）に違いがある。ICT 活用低群が負担（負担感・主観的業務時間）を高い。ICT 活用高群は、ICT による業務に対しての有用性やポジティブなイメージを高く持っている。PC の設備環境からの比較では、PC 活用低群が業務や支援に対する負担感を低く回答する傾向があることが特徴である。一方、ICT に関するポジティブなイメージは低く、ネガティブなイメージが高い傾向が特徴的であった。同じくタブレットの設備環境からの比較では、事務業務や支援業務の回答傾向に差は見られず、ICT イメージにおいて低群のポジティブなイメージの低さ、ネガティブなイメージの高さが特徴的であった。

これらの3つの比較を総合的に判断すると、以下の特徴がつかむことができる。

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

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

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

ICT 活用に関する個人情報への意見は事業所種別において大きな違いは見られない。ICT 導入においては、クラウドに個人情報を掲載することへの不安が多く、ICT 導入を慎重な態度になっている事業所が多い。ICT 活用への慎重な態度は、法人内であったり、利用者であったり、職員間でもみられる。ICT を活用している施設からは、個人情報の管理や事故防止の配慮をすでに行っていることが多く、クラウド上での個人情報の管理に不安がある場合は個人情報以外の情報に限って ICT を活用している。

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

#### 〔結論〕

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

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

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

ICT が業務負担軽減につながるためには、ICT 活用が施設業務の中で軌道に乗ること

が必要であり、専門家による ICT 導入のための何らかの業務サポートを必要としている。

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

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

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

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

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

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

グループホームと自立生活援助施設におけるヒアリング調査結果について、ICT による事務効率の向上についてはいずれも顕著な改善効果がみられた。特にコロナ禍という状況の中にあって、職員同士が対面することなく情報共

有や他者の記録の参照が可能となることは、業務の効率化とともに感染リスクの回避という利点もあったようだ。

ICT を十分に活用するためにはシステムを導入するだけでなく、実際に使用する職員が習熟することや、活用のためのマニュアルを作成・配布・体験機会の設定などの工夫が必要であるものの、業務の効率化と職員の負担軽減に大きな効果があることは、自業種別によらない共通のメリットであると言える。

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

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

## (7) 障害福祉サービスにおける支援業務のニーズ分析と ICT 導入準備のプロセス研究

(i) 障害福祉サービス事業所の事務業務の各項目の回答数（「5. ICT の効率化を非常に強く感じている 4. ICT の効率化をとて感じている 3. 少しだけ ICT の方が便利だと思う 2. ICT 使用前と変わらない 1. 全く効率的はない（むしろ負担だ） 0. ICT を活用していない」）について  $\chi^2$  二乗検定を実施したところ、1%水準で有意差が認められた（ $\chi^2(45) = 740.518, p < .01$ ）。同様に、障害福祉サービス事業所の支援業務の各項目の回答数について  $\chi^2$  二乗検定を実施したところ、1%水準で有意差が認められた（ $\chi^2(45) = 712.711, p < .01$ ）。

(ii) ライフログクリエイターに関しては、社会実装に必要な指標を得るための分析を行い、信頼性係数（ $\alpha$ ）は男性群・女性群ともに .82-.93 の高い信頼性係数が確認できた。また ICT 導入の際に参考値になる 10 パーセンタイル、20 パーセンタイル、30 パーセンタイル、40 パーセンタイルの数値もそれぞれ算出した。さらに、BDI-II の得点の指標となる 14 点（軽度）、20 点（中等度）、29 点（重度）に対応するライフログクリエイターのメンタルヘルス得点の推定値を産出した。男性；14 点（軽度）／71 点、20 点（中等度）／81 点、29 点（重度）／96 点。女性；14 点（軽度）／73 点、20 点（中等度）／83 点、29 点（重度）／99 点。

また、Observations2 では試作のマニュアルを ICT 導入に訪問予定の分担研究者に閲覧および確認してより細かな機能のガイドを可能にした。行動を観察し、環境との相互作用を見ていく機能的アセスメントについて教育を受けたことがない支援者を想定した。

## (8) 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

グループホームでの取り組みとして 8 カ所の事業所、自立生活援助の取り組みとして 6 カ所の事業所、生活訓練事業での取り組み取り組

みとして 2 カ所の事業所、就労支援事業所の取り組みとして 2 カ所の事業所、その他、福祉事務所、福祉法人のヒアリング調査を行なって、主として、ライフログクリエイターと Observation2 二つのアプリの導入をめぐるヒアリング結果を分析した。その結果、アセスメント機能を持った ICT ツールを活用して有用性、ICT ツールを支援業務に活用することの難しさ、職員の抱える課題、予算の問題といった諸点に関して、意見を取りまとめることができ、実際には継続的な導入が困難な実情が明らかになった。

## (8) ICT 活用とアセスメント概念に関する整理(主として文献的な検討)

(i) 適切なアセスメントの理解に向けての概念的な整理として、福祉領域では、アセスメントの概念がニーズアセスメントに偏り、本人に希望を聞くことに重点が置かれている傾向にある。障害福祉サービスでは多角的なアセスメントの視点が必要であり、また客観的なアセスメントツールが活用可能であり、さらには、アセスメント業務において、客観的なアセスメントツールの活用は職員のアセスメント能力の向上につながっていくことが明らかになった。

(ii) 精神医学的問題とメンタルヘルスのアセスメントについて、福祉領域の現場において、メンタルヘルスのアセスメントの視点が持たれることが少ないことが課題になっていた。メンタルヘルスのアセスメントは専門性の高い手法ばかりではなく、比較的簡便なツールもあり、その情報を共有しつつ、経過観察を行うなかで、その利用者が入居中に妄想や幻聴の悪化が見られ、職員連携により緊急に精神科医療通院手続きを取ることができた経過の分析がなされた。

(iii) 強度行動障害者支援に ICT を活用することの意義の検討のため、J-Stage の検索で「強度行動障害、ICT」をキーワードとした場合 18 件が表示された。そのうち 10 件が論文、8

件が抄録集であり複数の報告が含まれていた。その中から、本稿のテーマに即して 12 の文献を抽出した。また、厚生労働省のホームページからは、障害者総合福祉推進事業報告書 2 件、検討会報告書 1 件を対象とした。上記で把握した 15 の文献資料の内容を、ICT を活用する目的に関して、「迅速性」に関するもの、「一貫性」に関するものについて分け、整理を行った。

強度行動障害者支援について、一部の職員が研究棟で学んできた標準的支援を提案しても、職場の既存の日課、役割、場所などの制約がある場合や、簡単に完全しない場合のモチベーション維持困難、職員や他の利用者のけがやストレス、建物や物品の破損などの費用の負担感などから、取り組みを継続できない雰囲気が職場に生まれることもある。このような課題を踏まえ、ICT を導入しやすくする工夫としては、ICT の導入と管理者の関心事である求人募集や離職率との関係整理、助成金などの財政的支援に関する情報提供、導入事例に関する管理者同士の情報交換、導入立ち上げを補助するコンサルタント人材の都道府県レベルでの配置などがあると考えられた。

(iv) 応用行動分析学の視点を障害福祉サービスの現場に導入することの意義については、知的障害における障害福祉分野の重要なトピックの 1 つに強度行動障害があり、強度行動障害の対応については応用行動分析学が有効性のエビデンスが積み重ねられている。施設職員むけに行動問題の低減に有効とされる応用行動分析学の基礎アセスメントとなる機能的アセスメントのために開発された ICT ツールである Observations2 の機能の整理を行い、行動問題のアセスメントと支援に ICT ツールの積極的な活用の可能性を明らかにした。

(v) 適応行動に着目することの意義については、事業所における支援では、共同生活や自立生活、就労等における支援が広く行われている一方、利用者本人が日常生活や社会生活を過ごすために必要となる、専門的な概念としての

「適応行動」をアセスメントし、利用者本人が実際の生活の中で適応行動を遂行できることを支援目標として設定している施設はまだ少ないこと、またアセスメントや支援において適応行動を扱う必要性や意義、利用者・支援者双方にとってのメリット、障害特性や心身の状態による適応行動の遂行への影響があることを示した。

(vi) ライフログクリエイターの活用方法と課題については、これまで開発してきたアプリ；ライフログクリエイターによって、障害者が地域生活を送る中で、生活スキルやメンタルヘルスなどを自己評価し、かつその自己評価の情報を支援者と共有することで支援の効率化と、利用者の地域生活の質の向上を図る取り組みをしてきた。自立生活援助やグループホーム、就労定着支援の事業所において、職員と利用者にライフログクリエイターを使用してもらい、使用における効果や課題、活用方法についてインタビュー調査を実施し、職員、利用者ともにライフログクリエイターの活用に対する効果やより有効な活用方法、課題について確認をした。

(vii) ICT やロボットを発達障害支援に活用する視点については、福祉サービス利用者の支援において、一人ひとりの多様な特性を考慮した支援が必要であり、ICT の活用は、教材教具としてのレパートリーや文具としての簡便さを増やし、利用者が自分の力を十分に発揮できる環境を作りやすいという点で、効果的であると考えられている。ASD 者の中には、コンピュータ等の情報機器に興味・関心を強く示す者が多いことが知られており、学習意欲を引き出したり、集中力を高めたりするために ICT 機器を活用すれば、目に見える効果が期待される。対人が苦手な利用者にとって、ロボットはその振る舞いに規則性を認めること、被験者に合わせた細かい動きの調整が可能なこと、ロボットの科学技術が利用者に対し前向きなインタラクションを促す道具として有用である可能性が

あることを示した。

(viii) 障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 活用にむけての今後の課題：アセスメントにおける課題については、障害福祉サービス事業所における ICT ツールを用いたアセスメントが望まれているにも関わらず、普及そのものが困難となっている要因について、個別支援計画およびアセスメント業務の視点から課題を明らかにした。アセスメントにおいて本人のニーズアセスメントの相補的な機能となる利用者の支援につながる多角的視点にたった客観的なアセスメントツールの活用と福祉専門職の養成および研修において利用者支援に必要な多角的視点による客観的なアセスメントツールの活用に関する新たなカリキュラムの必要性を明確にした。

(ix) 障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 活用にむけての今後の課題：サービス事業としての課題については、障害者の地域生活を支援として、自立生活援助、グループホーム、就労定着支援を対象に ICT（ライフログクリエイターと observations2 というアプリ）の導入に関する今後の課題についてのヒアリング結果の分析を行った。事業所においては ICT の導入のための予算上の課題があり、高齢化などの人材確保の課題なども影響があった。行政においては、地域ごとのシステム等の違いについて指摘があり、その他に事業所の ICT の導入や普及に対する予算的なサポートの必要性についての指摘がなされた。

(x) 職員間の連携と支援体制の課題の諸点については、専門的な支援を必要とする利用者（発達障害ならびに精神障害）の福祉サービスの活用が進むにつれて、福祉領域の職員に求められる支援における専門性が求められるようになってきている。それに応じて、職員間協働や ICT を活用していくことも求められるが、移行期にある現状は法人の方針や施設長とのコミュニケーションにより ICT 活用の普及が進められていくと考えられ、積極的なリーダー

シップとフォローが求められることが明らかになった。

#### D. 考察

本研究においては、障害福祉サービスのなかで、主として成人期の地域支援における ICT 導入状況に関して、基本的な概念的整理等の上で、質問紙調査とインタビューを通して検討を行った。

(5) 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査および (6) 障害福祉分野における ICT 活用の好事例におけるヒアリング調査から

##### ・ ICT 導入の現状はどうか

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

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

好事例となる事業所も多数あり、複数のグループホームを運営している事業所では事務本部とクラウドで情報共有を行うことによる移動時間の削減や、クラウドにより個々の PC の故障・データ消失時のリスク回避など、事務効率が確実に向上している様子がうかがえた。また職員単位での事務効率についても、従来の紙面によるやりとりから電子記録による情報共有や申し送りが可能となり、シフトの異なる職員同士が対面する必要なく、遠隔かつリアルタイムで情報が確認できることが報告された。さらに記録方法もワンタップで必要な事項を記録できるため、業務の隙間に記録作成を行うことも可能となっている。加えて、コロナ対策という観点からも、オンラインビデオ会議システムの活用により職員を一堂に会する必要ない情報交換などもできるなど、ICT 活用による顕



著な利便性の向上が示された。グループホーム間をタブレットのアプリを用いてネットワークでつなぎ、利用者同士が画面に顔を出して交流できることや、外出の際にタブレット上の地図で実際の風景と類似した画像をみることで安心感を得られるなどの効果も報告された。利用者にとってのメリットが大きいことに加え、支援者も情報の提示が容易であったり、オンラインビデオ会議システムでの交流では複数の支援者が関わりコミュニケーションのサポートが可能であったりと、利用者・支援者双方の活動を円滑にしている様子がうかがえた。その他、ICT 機能を活用してアラームで起床時刻や服薬時刻を知らせること、Web カメラを玄関に置いた見守り機能、スマートウォッチでの睡眠状況のモニタリングなど、日常生活におけるサポート事例も挙げられた。

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

#### ・ICT 導入を促進していく上での課題

ICT 環境の充実度によって業務効率や負担感の差が大きい。形だけシステムを作っても、職員が利用できる状態でなかったり活用する方法を知っていたりしなければ効果が得られないことが確認された。ICT 活用している施設は業務負担が少なかったが、ICT 設備があることが業務効率の向上や支援業務の向上に即座に結び付くのではなく、ICT を導入しているがまだうまく活用できていない場合、かえって業務負担や主観的業務時間を高く体験している。

ICT が業務負担軽減につながるためには、ICT 活用が施設業務の中で軌道に乗ることが必要であり、専門家による ICT 導入のための何らかの業務サポートを必要としている。障害に特化したソフト・アプリがないことや、知的障害のある方でも簡単に操作できるような ICT 端末が欲しいという要望も挙げられていた。

特に、自立生活援助事業所では、事務効率の向上については、グループホームと同様に、クラウド化による遠隔や外出先での作業が可能となったことや、タブレットでの記録を PC に反映できること、各端末でスケジュール管理が同期され共有できること、オンラインでのコミュニケーションにより相談員と事務員の確認作業がスムーズになりミスやストレスが減少したなど顕著な効果が示された。

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

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

#### ・ICT 導入の壁を超えるには

もう 1 つ大きなテーマは、行政・自治体の ICT 化推進の問題である。自治体間格差をなくし、申請等の各種用務に関する ICT 化を進めるためには、現在国が目指している地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化と同様に、



全国統一のシステムによる手続を可能とするよう整えることが重要である。

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

自治体の ICT 化が進むことが望ましいが、規模や経済状況等により、その取り組みには格差が生じる。例えば小規模な自治体では、限られた件数の手続きについて、ICT 化を進めることは困難である。自治体間格差をなくし、申請等の各種業務に関する 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、全国レベルでの ICT 化が望まれるところである。

障害福祉サービス事業所において、ICT ツールの導入支援を行い、その前後においてヒアリング調査を行った。

#### **(7) 障害福祉サービスにおける支援業務のニーズ分析と ICT 導入準備のプロセス研究**

(i) 障害福祉サービス事業所の事務業務においては、請求業務や会計業務、職員の勤怠管理や給与計算については ICT ツールとしての各種ソフトが普及し、ICT による効率性を高く感じていることが明らかになった。また、支援記録の作成および利用者の支援計画の作成については、ICT を活用されているが、業務効率化

を実感するまでにはいかず、利用者への支援業務において ICT の活用はまだまだ発展途上である。支援業務については、支援記録や利用者の個別支援計画等の記録作成において ICT が使われており、記録を残すという点では多くの施設がメリットを感じているものの、アセスメントや利用者の直接的な支援については ICT 活用については未開拓の領域であることが明らかになった。本実態調査で明らかになった課題を解決していくための ICT 活用としては、他の様々な候補のなかでも、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を活用してもらうことで有用性を体験してもらうことから始めることが重要であると判断した。

(ii) 上記のように実装に選択したライフログクリエイターと Observation2 に関して、実際に実用が能にするための手続きが必要であることがわかったため、基準値の設定やマニュアルの整備によって、実装を可能にすることができた。

#### **(8) 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**

アセスメント機能を持った 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ていくと、まず、ライフログクリエイターに関しては、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、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自宅に訪問した際の様子しか直接生活状況が確認できないため、今回の訪問時までには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。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）に気がつい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価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。

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は、利用者のICT使用環境として、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。職員側の課題としては、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。「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、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で、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、利用者の生活をお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。

予算の問題としては、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。

### **(3) ICT 活用とアセスメント概念に関する整理(主として文献的な検討)**

(i) 適切なアセスメントの理解に向けて、福祉領域では、アセスメントの概念がニーズアセスメントに偏り、本人に希望を聞くことに重点が置かれている。障害福祉サービスでは多角的なアセスメントの視点が必要であり、また客観的なアセスメントツールを活用可能であり、さらには、アセスメント業務において、客観的なアセスメントツールの活用は職員のアセスメント能力の向上につながっていくことが明らかになった。また、職員間のカンファレンスや他機関の連携を積極的に行っていくことが望まれる。

(ii) 精神医学的問題とメンタルヘルスのアセスメントについて、福祉領域の現場において、メンタルヘルスのアセスメントの視点が持たれることが少ないことが課題になっている。メンタルヘルスのアセスメントは専門性の高い手法ばかりではなく、比較的簡便なツールもある。しかし、生活困窮者支援の現場である福祉事務所におけるケースワーカーを対象にした実態調査(明畠ら, 2022)では、適切な精神医学的問題や発達障害特性のアセスメントに自信がないという回答が多いという実態にある。福祉領域の専門家の養成課程に、精神医学および児童精神医学の基礎知識ならびにメンタルヘルスのアセスメント手法の習得が望まれる。そうした手法の習得にも ICT の活用は、ソーシャルワークの視点からも重要で有効であり、何よりも本人にとって有益であると考えられることから、施策を整え、推進すべきである。

(iii) 強度行動障害者支援に ICT を活用することの意義：強度行動障害者への支援は、その行動の背景要因が明確には把握しにくいこと

から、支援や配慮の具体策を見つけ実施する事が難しい。しかし、丁寧な記録やチームでの分析や一貫性のある対応が解決への確実なプロセスにつながることは、支援現場の関係者にとっては既知のことである。強度行動障害の状態にある利用者の状態をできるだけ迅速に解消するための情報共有や検討、意思決定された内容を確実に一貫して実施する手段として ICT の活用性に着目し文献調査を行った。現状ではまだ様々な導入上の課題がある ICT 活用について、その実践結果だけでなく導入プロセスに関する報告も、今後は広く報告されていくようになることが期待される。

(iv) 応用行動分析学の視点を障害福祉サービスの現場に導入することの意義については、知的障害における障害福祉分野の重要なトピックの1つである強度行動障害では、激しい自傷や他害、こわだり、睡眠の乱れ、異食、破壊的行動などが通常考えられない頻度で起こる行動への対応については応用行動分析学が有効性のエビデンスが積み重ねられている。施設職員むけに行動問題の低減に有効とされる応用行動分析学の基礎アセスメントとなる機能的アセスメントについて解説を行い、ICT ツールとして Observations2 の有用性を検討した。実際の活用には課題があるものの、行動問題のアセスメントと支援に ICT ツールの積極的な活用が望まれる。

(v) 適応行動に着目することの意義については、利用者本人が日常生活や社会生活を過ごすために必要となる「適応行動」をアセスメントし、利用者本人が実際の生活の中で適応行動を遂行できることを支援目標として設定していくことの必要性や意義、利用者・支援者双方にとってのメリット、障害特性や心身の状態による適応行動の遂行への影響を踏まえ、利用者の生活上の援助とともに、利用者本人の適応行動を促進する支援を行う支援が広がることが望まれる。

(vi) ライフログクリエイターの活用方法

と課題については、自立生活援助やグループホーム、就労定着支援の事業所において、職員と利用者にライフログクリエイターを使用してもらった経過を踏まえ、使用における効果や課題、活用方法についてインタビュー調査を実施した結果を検討し、職員、利用者ともにライフログクリエイターの活用に対する効果やより有効な活用方法、課題について確認をし、今後の活用の大きな可能性があることが示された。

**(vii) ICT やロボットを発達障害支援に活用する視点**については、福祉サービス利用者の個別性、多様性を考慮した支援は重要な中で人が主体的に行う支援では、その個別性、多様性に配慮した支援を行うことの限界に対応する技術として ICT の正確さ、再現性、ロボットの ASD 者への親和性を考慮すると、ICT、ロボットを福祉領域での ASD 支援に用いることの有用性があることを示した。

**(viii) 障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 活用にむけての今後の課題：アセスメントにおける課題**については、障害福祉サービス事業所における ICT ツールを用いたアセスメントが望まれているにも関わらず、普及そのものが困難となっている要因について、個別支援計画およびアセスメント業務の視点から課題を述べた。1 つはアセスメントにおいて本人のニーズアセスメントの相補的な機能となる利用者の支援につながる多角的視点にたった客観的なアセスメントツールの活用である。もう一つは福祉専門職の養成および研修において利用者支援に必要な多角的視点による客観的なアセスメントツールの活用に関する新たなカリキュラムの必要性について示唆した。

**(ix) 障害福祉サービスにおける支援業務への ICT 活用にむけての今後の課題：サービス事業としての課題**については、障害者の地域生活を支援として、自立生活援助、グループホーム、就労定着支援を対象に ICT（ライフログクリエイターと observations2 というアプリ）の導入に関する今後の課題についてヒアリン

グを行った。ここでは、事業所の予算に関する課題、行政の課題について整理した。事業所においては ICT の導入のための予算上の課題があり、高齢化などの人材確保の課題なども影響があった。行政においては、地域ごとのシステム等の違いについて指摘があり、その他に事業所の ICT の導入や普及に対する予算的なサポートの必要性についての指摘もあった。ICT の活用を進めていくためには、事業所に対する国や地方自治体の予算的なサポートや ICT 担当者養成研修の他、事業所の人材確保や ICT の効果のエビデンスの周知なども今後の課題であることが考えられる。

**(x) 職員間の連携と支援体制の課題の諸点**については、専門的な支援を必要とする利用者（発達障害ならびに精神障害）の福祉サービスの活用が進むにつれて、福祉領域の職員に求められる支援における専門性が求められるようになってきている。それに応じて、職員間協働や ICT を活用していくことも求められるが、移行期にある現状は法人の方針や施設長とのコミュニケーションにより ICT 活用の普及が進められていくと考えられ、積極的なリーダーシップとフォローが求められる。

## E. 結論

全国の障害福祉サービス事業所において ICT 活用の実態調査を行ったところ、障害者福祉サービスのうちグループホームにおいて ICT 活用に格差があることが明らかになった。また ICT 活用は業務効率向上に寄与し、大きな可能性を有するが、ICT 設備状況だけでなく、ICT を使いこなせることが重要であることがうかがえた。ICT 活用が本当の意味で業務負担軽減になるためには、行政・自治体の ICT 化が推進することが重要であることが改めて確認された。

その上で、発達障害等の障害者が地域で生活していくための基盤として、事業所における ICT ツールの導入の可能性について、実際に福

社サービス事業所にヒアリングを実施し、さらに、実際に ICT ツールを導入し、その有用性と課題を検討した。その結果、ICT ツールの導入には一定の有用性があり、大きな可能性があるが、実際には、事業所での業務のあり方や、予算、人的問題など、導入のハードルがかなり大きいことが明らかになった。その背景を文献的にも検討し、実際、障害者福祉サービス事業所業務において、客観的なアセスメントツールを用いて、精神医学的な状態像把握や適応行動の把握などの支援において重要性が高い側面が比較的軽視され、利用者のニーズアセスメントにアセスメントが偏重していること等、今後に向けての課題が明確になった。ICT の活用によって業務のあり方を変革していく過程の中で、ICT によって利用が容易になる客観的なアセスメントを踏まえてエビデンスに基づく利用者の支援につなげられる道筋を示すことができた。

## F. 健康危険情報

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

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

### 文献

井上雅彦, 中谷啓太, & 東野正幸. (2019). 行動上の問題に対する行動記録アプリケーション “Observations” の開発. 行動分析学研究, 34(1), 78-86.

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

り方に関する調査報告書」

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

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

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

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

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

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

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

第 123 回 (R. 3. 12. 3) 参考資料

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

明翫光宜・浮貝明典・渡辺由美子・山中弥春・兼松明日美・青木舞衣・井川みれい・柴田綾乃・壬生隼斗・曾我部哲也・高柳伸哉・鈴木勝昭・杉山文乃・与那城郁子・日詰正文・熊崎博一・田中尚樹・辻井正次 (2023). 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査. 中京大学大学院社会学研究科社会学論集 22, 93-116.

PwC コンサルティング合同会社 (2021). 令和 2 年度障害者総合福祉推進事業 自立生活援助運営ガイドブック (令和 3 年 3 月)  
(<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000798605.pdf>) (2022 年 5 月 17 日 15 時 15 分)

齊藤万比古 (2007). 厚生労働科学研究費補助金こころの健康科学研究事業 「思春期のひきこもりをもたらす精神科疾患の実態把握と 精神医学的治療・援助システムの構築に関する研究」  
(<http://www.rehab.go.jp/application/files/7915/8417/9306/61.pdf>) (2022 年 5 月 16 日 17 時 15 分)

曾我部哲也・伊藤大幸・明翫光宜・中島卓裕・高柳伸哉・浜田恵・香取みずほ・西岡克真・辻井正次 (2019). 自閉スペクトラム症成人の生活支援のアプリケーション開発の試み.

臨床精神医学 48 (8), 985-995.

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

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

## G. 研究発表

### 1. 論文発表

明翫光宜・浮貝明典・渡辺由美子・山中弥春・兼松明日美・青木舞衣・井川みれい・柴田綾乃・壬生隼斗・曾我部哲也・高柳伸哉・鈴木勝昭・杉山文乃・与那城郁子・日詰正文・熊崎博一・田中尚樹・辻井正次 (2023). 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査. 中京大学大学院社会学研究科社会学論集 22, 93-116.

### 2. 学会発表

なし

## H. 知的財産権の出願・登録状況

なし