

令和3年度 厚生労働省 科学研究費事業「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」のための調査(研究代表者：辻井正次(中京大学現代社会学部教授))

障害福祉サービス業務におけるICT活用の実態調査

この調査は、厚生労働省科学研究費の研究課題「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」に際して、障害福祉サービスにてご勤務されている職員の皆様が、ICT技術をどの程度活用されていて、さらにどの程度業務負担の軽減につながるのかを明らかにすることを目的としております。年度末のお忙しい時期ですが、ICT技術をよりよく活用できるようにするために、何卒、ご協力いただけますよう、お願い申し上げます。

調査の結果は統計的に処理し、機関/施設の個別名称は公表(報告書への掲載)いたしません。ご多用のことと存じますが、ご協力のほど、よろしく願いいたします。

<なお、恐れ入りますが2022年3月12日までに返送下さい>

・はじめに、貴機関の所在地、機関種別、部署をお答えください。

事業種別 (数字に○)	1. 共同生活援助(グループホーム) 2. 自立生活援助 3. 就労定着支援 4. その他
所在地	都・道・府・県 市・郡 町・区
法人名 (記入)	
事業所名 (記入)	
施設概要	管理者()名、 サービス管理者()名、 生活支援員常勤()名、 生活支援員非常勤()名 地域生活支援員常勤()名、 地域生活支援員非常勤()名 就労定着支援員常勤()名、 就労定着支援員非常勤()名 利用者()名 利用者の障害種別(複数回答可) <input type="checkbox"/> 知的障害が中心 <input type="checkbox"/> 精神障害が中心 <input type="checkbox"/> 発達障害が中心 <input type="checkbox"/> 身体障害が中心 <input type="checkbox"/> 難病が中心 <input type="checkbox"/> すべての障害を受け入れている

問い合わせ先；中京大学現代社会学部 辻井研究室

e-mail: masatsugtsujii@gmail.com

Tel: 0565-46-6509(火~木曜日 10:00~15:00)

【質問1】 ICT 環境に関する調査

事業所所有のパーソナルコンピュータの台数をご選択ください。

- 常勤職員につき1人1台
- その日に出社する常勤職員分の台数がある
- 各グループホーム（あるいは各ユニット）ごとに1台以上
- 施設事務所に2~3台
- 施設事務所に1台のみ
- 0台（所有無し）

事業所所有のタブレットの台数をご選択ください。

- 常勤職員につき1人1台
- その日に出社する常勤職員分の台数がある
- 各エリアやブロック、ホーム単位に1台以上
- 施設事務所に2~3台
- 施設事務所に1台のみ
- 0台（所有無し：職員のスマートフォンで対応）

事業所にインターネット回線（LAN 設備）がありますか？ あり なし

事業所に無線インターネット設備（Wi-Fi）がありますか？ あり なし

ICT 機器を事業所内で職員が事務業務において、どの程度活用されていますか？

- ほとんど活用していない（例）書類は手書き
- たまに使用する（例）書類作成のみ使用
- 頻繁に使用する（例）書類作成のみでなくその他の業務でも活用している

法人・事業所におけるメールアドレスについて、おうかがいします。

- 法人もしくは事業所の代表アドレスのみ
- 代表アドレスおよび各部署のアドレスのみ
- 職員専用のメールアドレスがあり、活用されている
- 職員専用のメールアドレスがあるが、あまり活用されていない
- 職員専用のメールアドレスがなく、職員個人のアドレスで連絡している

オンラインビデオ会議などの ICT 機器の利用範囲について教えてください（複数回答可）。

- 事業所内で職員のみが使用
- 支援会議などで相談支援専門員やその他の機関、職種とも活用
- 利用者本人が活用、職員と共有

【質問2】 以下の質問は、現在の事業所における事務業務の**負担感**に関してお尋ねします。

- 5. 非常に大きな負担であると思う
- 4. かなり負担だと思う
- 3. 世間並みの負担だと思う
- 2. 多少負担に思う
- 1. 全く負担はない

事業所における事務業務	1	2	3	4	5
1. 請求事務や会計事務に関する業務について					
2. 職員勤務のシフト作り					
3. 支援記録の作成					
4. 業務日誌記録の作成					
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成					
6. 実地指導（監査）に関わる書類整備					
7. 利用者の支援計画の作成					
8. 家族との連絡帳の記入					
9. 支援者会議、カンファレンス					
10. 会議資料の作成					
11. 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）					

【質問3】 以下の質問は、現在の事業所における事務業務の**主観的業務時間**に関してお尋ねします。主観的業務時間とは職場および自宅等で費やした実質的な仕事時間の程度を指します。

- 5. 非常に多くの業務時間を費やしている
- 4. かなり業務時間を費やしている
- 3. 世間並み業務時間を費やしている
- 2. 多少業務時間を費やしている
- 1. 全く業務時間を費やしていない

事業所における事務業務	1	2	3	4	5
1. 請求事務や会計事務に関する業務について					
2. 職員勤務のシフト作り					
3. 支援記録の作成					
4. 業務日誌記録の作成					
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成					
6. 実地指導（監査）に関わる書類整備					
7. 利用者の支援計画の作成					
8. 家族との連絡帳の記入					
9. カンファレンス					
10. 会議資料の作成					
11. 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）					

【質問4】 以下の質問は、事業所における利用者支援業務の**負担感**に関してお尋ねします。

- 5. 非常に大きな負担であると思う
- 4. かなり負担だと思う
- 3. 世間並みの負担だと思う
- 2. 多少負担に思う
- 1. 全く負担はない

事業所における支援業務	1	2	3	4	5
1. 利用者のアセスメント					
2. 利用者の相談業務（電話相談 訪問相談 来所相談 メール相談など）					
3. 利用者の個別支援計画のモニタリング					
4. 利用者の金銭管理（小遣い、生活費、預金、預り金）					
5. 利用者家族の相談業務（電話相談 訪問相談 来所相談 メール相談など）					
6. 利用者の生活全般（適応行動）の指導					
7. 利用者の就労・作業スキルの指導					
8. 利用者の通院同行（精神的な不調の調整のためとか、服薬調整など）					
9. 職場訪問（状況確認 トラブル対応等）					
10. 個別支援会議や関係機関との会議					

【質問5】 以下の質問は、事業所における利用者支援業務の**主観的業務時間**に関してお尋ねします。主観的業務時間とは職場および自宅等で費やした実質的な仕事時間の程度を指します。

- 5. 非常に多くの業務時間を費やしている
- 4. かなり業務時間を費やしている
- 3. 世間並み業務時間を費やしている
- 2. 多少業務時間を費やしている
- 1. 全く業務時間を費やしていない

事業所における支援業務	1	2	3	4	5
1. 利用者のアセスメント					
2. 利用者の相談業務（電話相談 訪問相談 来所相談 メール相談など）					
3. 利用者の個別支援計画のモニタリング					
4. 利用者の金銭管理（小遣い、生活費、預金、預り金）					
5. 利用者家族の相談業務（電話相談 訪問相談 来所相談 メール相談など）					
6. 利用者の生活全般（適応行動）の指導					
7. 利用者の就労・作業スキルの指導					
8. 利用者の通院同行（精神的な不調の調整のためとか、服薬調整など）					
9. 職場訪問（状況確認 トラブル対応等）					
10. 個別支援会議や関係機関との会議					

【質問6】 支援プログラムに対する ICT の活用

利用者のアセスメントについてどのように ICT ツールを活用されていますか？
 特にアセスメントツールを活用していない（施設独自の観点で利用者の状態像を把握）

病院など他機関での心理検査結果を参考にしている

ICT ツールを活用していないが心理検査等のアセスメントツールを活用している
 された方は使用ツールをご記入ください（例）Vineland II 適応行動尺度
 （ ）

ICT ツールにアセスメントツールが組み込まれており、それを活用している
 された方は使用ツールをご記入ください（例）SPIS、Observations
 （ ）

利用者との面談や相談に関して、どのような ICT ツールを活用されていますか？

対面のみであり、ICT ツールは活用されていない

ビデオ会議ツールを活用している

された方は使用ツールを選択してください
 Zoom Google Meet Microsoft Teams
 Skype LINE Discord その他（ ）

【質問7】 業務支援での ICT 活用

事業所において活用されている業務支援のツールについて教えてください（複数回答可）。

- kintone（キントーン）（サイボウズ社）
- 「ともに」シリーズ発達障害者支援センター相談記録支援システムあすなる（共栄ブレン）
- 障がい者相談支援業務サポートシステム ミラクルQ
- ほのぼの more（業務支援システム）
- ヘルパーアシスト（職員、登録ヘルパー労務管理効率化。利用者予定表確認効率化）
- Slack（職員間情報共有と意思決定共有）
- Line（職員間情報共有と意思決定共有）
- Chatwork(チャットワーク)
- Google カレンダー（予定共有）
- Box over VPN（ファイル共有）
- Drop box
- その他（ ）

【質問8】 支援者会議に関して、どのような ICT ツールを活用されていますか？

対面のみであり、ICT ツールは活用されていない

ビデオ会議ツールを活用している

された方は使用ツールを選択してください

Zoom Google Meet Microsoft Teams
 Skype LINE Discord その他（ ）

LINE や Discord などチャット機能のアプリケーションソフトウェア

Zoom Google Meet Microsoft Teams
 Skype LINE Discord その他（ ）

メール会議（職員専用アドレスを利用）

メール会議（職員個人アドレスを利用）

【質問9】

上記の ICT ツール活用を踏まえて、事業所において使用されているツールが、どれだけ職員の事務業務の業務軽減・効率化につながっているか教えてください。該当箇所に○つけていただき、使用 ICT ツールがあればご記入ください。

- 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

事業所における事務業務		使用 ICT ツール
1. 請求事務や会計事務に関する業務について	0 1 2 3 4 5	
2. 職員勤務のシフト作り	0 1 2 3 4 5	
3. 支援記録の作成	0 1 2 3 4 5	
4. 業務日誌記録の作成	0 1 2 3 4 5	
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成	0 1 2 3 4 5	
6. 実地指導（監査）に関わる書類整備	0 1 2 3 4 5	
7. 利用者の支援計画の作成	0 1 2 3 4 5	
8. 家族との連絡帳の記入	0 1 2 3 4 5	
9. 個別支援会議や関係機関との会議	0 1 2 3 4 5	
10. 会議資料の作成	0 1 2 3 4 5	
11. 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）	0 1 2 3 4 5	

以下の質問は、事業所におけるICT活用に関して支援および業務で変わったことについてお尋ねします。なお、この回答は **ICTを導入している事業所の方**のみご回答ください。

【質問10】以下の質問はICT活用についてお尋ねします。

- 5. とてもそう思う
- 4. 少しそう思う
- 3. どちらともいえない
- 2. あまりそう思わない
- 1. 全くそう思わない

ICT活用において変わった事	1	2	3	4	5
1. 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					
2. 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					
3. 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					
4. 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					
5. 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					
6. 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					
7. 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					
8. 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					
9. ICTを使うことで、利用者と支援者として考えや意見を共有するようになった					
10. 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					

【質問11】特に有効と思われたICTツールについてご記入ください（複数回答可）
 ()

以下の質問は、事業所におけるICT活用に関する事業所の考えについてお尋ねします。なお、この回答は **全ての事業所の方**がご回答ください。

【質問12】ICT活用に対するイメージについてお尋ねします。

- 5. とてもそう思う
- 4. 少しそう思う
- 3. どちらともいえない
- 2. あまりそう思わない
- 1. 全くそう思わない

ICT活用において変わった事	1	2	3	4	5
1. ICT機器の操作に手間がかかり、ストレスを感じることもある					
2. ICT機器を準備・操作するときの時間が面倒だと思う					
3. ICT機器を扱う際に、操作などがわからなくてイライラすることがある					
4. ICT機器を扱うことが面倒である					
5. 将来、仕事でICT機器を積極的に活用していきたいと思う					
6. 仕事や生活においてICT機器を活用することの価値を感じている					
7. ICT機器を扱うことは効率化につながると思う					
8. 仕事や生活、学校においてICT機器に必要性を感じる					

【質問13】ICTを利用した個人情報の扱いについてお尋ねします。

1. ICTを活用する際に個人情報を取り扱っている
 はい ・ いいえ(どちらか○)

2. クラウドでの相談対象者の状態像把握など想定した情報管理について貴施設内にて検討したことがありますか？
 はい ・ いいえ(どちらか○)

3. セキュリティポリシーや個人情報保護規程のなかで、クラウドでの情報管理を想定したものが
 ありますか？
 はい ・ いいえ(どちらか○)

【質問14】ICT利用に関連した個人情報の取り扱いの課題に関するご意見があればご記入ください。

記述欄 ()

【質問 15】 私たちの研究班では ICT ツールを用いて支援や業務負担の軽減について効果検証を予定しております。貴施設において効果検証研究に参加されるご希望はありますか？

また、今後貴施設における支援や業務において ICT ツール導入についてのご意向についてお聞かせください。

1. ICT 効果検証の研究に参加したい	はい ・ いいえ(どちらか○)
2. 施設業務における ICT ツールの導入について	
<input type="checkbox"/> 導入済み <input type="checkbox"/> 上記の調査にて記入済み	
未記入の ICT ツール名 ()
すでに ICT ツールを活用されている事業所の皆様へ ICT ツール活用の好事例として、私たち研究班がヒアリング調査として 貴施設の取り組みについておうかがいしたいと思えます。 参加の可否について教えてください。	
ヒアリング調査に (協力できる ・ 協力できない)	
↓	
ご連絡先 事業所名 ()
電話番号 ()
担当者 ()
<input type="checkbox"/> 導入予定 ICT ツール名 ()
<input type="checkbox"/> 導入の予定はないが希望としてはある ICT ツール名 ()
<input type="checkbox"/> 導入の予定も希望もない	

【質問 16】 以下の質問は、すでに ICT ツールを活用されている事業所のみご回答ください。

ICT ツール活用の好事例として、私たち研究班がヒアリング調査として貴施設の取り組みについておうかがいしたいと思えます。参加の可否について教えてください。

ヒアリング調査参加の可否	
<input type="checkbox"/> ヒアリング調査に参加できる ・ <input type="checkbox"/> ヒアリング調査に参加できない(どちらか○)	
上記の【質問 15】または【質問 16】で調査にご協力いただける場合はご担当者様のご連絡先を教えてください。	
事業所名()
電話番号()
メールアドレス()
御担当者様のお名前()

<なお、恐れ入りますが 2022 年 3 月 12 日までに返送下さい>

【質問は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。】