

障害福祉サービス事業所におけるICT導入の実績とそれに伴う業務効率の意識
- T県におけるアンケート調査を通じて -

福岡県立大学人間社会学部 寺島正博 石崎龍二 柴田雅博

本研究は、障害福祉サービス事業所にアンケート調査を実施し、ICT（Information and Communication Technology. 以下同じ。）システム導入による業務効率をどのように考え、どのように取り組んでいるのかを明らかとし、その意識と課題を示すことを目的としている。

アンケート調査調査

本調査の対象者は、ICT化を積極的に推進しているT県の障害福祉サービス事業所を対象とした。調査方法は2019（令和元）年12月1日末現在T県のHPに掲載されている障害福祉サービス事業所（1,976箇所）を対象に、自記式質問紙によるアンケート票を郵送調査法により行った。調査対象者の選定は、系統抽出法のなかで最も基本的な等間隔抽出法を採用し、500箇所を対象とした。

調査期間は2020（令和2）年2月1日から3月31日までとし、期日までに同封した返送用封筒により到達したものを対象とした。無回答の返送や住所不明による戻り封筒は4通であり、これは無効回答として処理した。返信は110通（回収率22.0%）であった。

結果・考察①

500件中110件（回収率22.0%）から回答を得た。回答が得られた事業所について、職員数は40人未満が87.3%と小規模の事業所が多く、行われているサービスが、就労継続支援B型57.3%、生活介護52.7%が多かった。業務支援のためのICTシステムの導入率は、22.7%と低かった。ICTシステムを導入している事業所における記録業務別に見た業務支援システムの導入率は、「ケース記録」92.0%、「活動日誌」56.0%、「月次総括」48.0%、「運営日誌」44.0%、「作業時間記録」「医務日誌」40.0%などであり、「ケース記録」と「給食記録」24.0%以外は40%前後であることから複数の業務を兼ねていることが窺える。

業務支援システムを導入した事業者からは、業務支援システムの必要性について、「とても必要である」が88.0%、「ある程度必要である」が12.0%と必要性が高いと評価されている。

業務支援システムについて「それなりに又は大いに満足」と評価された割合は全体平均で74.8%であり、割合が高かった記録業務は、「月次総括」91.7%、「ヒヤリハット記録」88.9%などであった。

事業所で行われているサービス（複数回答）

自立訓練（機能訓練）	3	2.7%
自立訓練（生活訓練）	11	10.0%
就労移行支援	15	13.6%
就労継続支援A型	13	11.8%
就労継続支援B型	63	57.3%
就労定着支援	5	4.5%
生活介護	58	52.7%
療養介護	0	0.0%

記録業務別の業務支援システム導入状況

業務内容	導入している	導入していない	合計
ケース記録	23 92.0%	2 8.0%	25 100.0%
活動日誌	14 56.0%	11 44.0%	25 100.0%
運営日誌	11 44.0%	14 56.0%	25 100.0%
月次総括	12 48.0%	13 52.0%	25 100.0%
作業時間記録	10 40.0%	15 60.0%	25 100.0%
ヒヤリハット記録	9 36.0%	16 64.0%	25 100.0%
医務日誌	10 40.0%	15 60.0%	25 100.0%
送迎記録	8 32.0%	17 68.0%	25 100.0%
給食日誌	6 24.0%	19 76.0%	25 100.0%

結果・考察②

業務支援システムの具体的な導入効果については、作業負担が軽減した（少し又は大幅）割合が全体平均で72.8%であり、すべての項目について「作業負担は少し軽減した」という回答が20%を越えていることから、業務支援システムの導入は記録作業時間の軽減に概ね効果があると考えられる。情報共有がしやすくなった（多少又は非常に）割合が全体平均で77.7%であり、情報共有がしにくくなった（多少又は非常に）という回答はほとんどみられないことから、業務支援システムの導入が情報共有に効果があることが分かる。データ検索がしやすくなった（多少又は非常に）割合が全体平均で83.5%であり、すべての業務においてデータ検索がしやすくなった（多少又は非常に）の回答が20%を越え、ICTシステムの強みが発揮されている。データ分析がしやすくなった（多少又は非常に）割合が全体平均で69.9%であり、「データ分析は行っていない」という割合が多少あるものの、すべての業務において「データ分析は多少しやすくなった」の回答が20%を越えている。全体的には、業務支援システム導入により、データ検索、情報共有のしやすさの評価が高い。

他方、各記録業務の手段について、「月次総括」を除いて「ノートなど紙書類で管理している」が最も多く、業務支援システムやワープロ、エクセルなど、電子ファイルで管理している割合が50%を超えるのは、「ケース記録」のみであり、記録業務の電子化が進んでいない実態が浮かび上がった。ICTシステムの導入率が22.8%と低く、職員数が20人未満の事業所では15.2%であるのに対して、職員数が20人以上の事業所では43.3%と事業所の職員数によって導入率に顕著な差も見られた。業務支援システムを導入していない事業所では、「導入を検討していない」49.4%、「補助金があれば検討する」14.1%、「周りの法人で導入するところが増えれば検討する」11.8%と積極的に導入を検討している事業所も少ない状況であることから、記録業務の電子化や業務支援のためのICTシステムの導入は急速には進まないのではないかと予想される。職員数が20人未満と20人以上の事業所間のデジタル格差の広がりが懸念される。

事業所の職員数と業務支援のためのICTシステムの導入

職員数（人）	導入している	導入していない	無回答	合計
20未満	12 15.2%	66 83.5%	1 1.3%	79 100.0%
20以上	13 43.3%	17 56.7%	0 0.0%	30 100.0%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
合計	25	83	2	110

今後の業務支援システムの導入予定（導入していない事業所）

導入を予定している	1	1.2%
導入を検討していない	42	49.4%
補助金があれば検討する	12	14.1%
周りの法人で導入するところが増えれば検討する	10	11.8%
その他	15	17.6%
無回答	5	5.9%
合計	85	100.0%

結論

回答された自由記述データにおいて、導入されている業務支援システムで新たに必要な機能として要望が多かったのが、各業務のデータ間の連動、入力作業の効率化、現場の業務に合わせたシステムのカスタマイズなどであった。業務支援システムに対する不満点としてとして多かったのが、システムの導入コストやデータ移行業務の困難さ、システム操作の複雑さ、システムの各機能の不便さ、システムの処理速度の遅さや使用環境の制限、パソコンやタブレット入力作業の煩雑さなどであった。業務支援システムが導入されていない作業についての不満点としてとして多かったのが、システムへのイメージが湧かない点やシステム導入に対する不安であった。

このように、業務支援のためのICTシステムの導入をしている事業者からは、さまざまな業務における作業負担、情報共有、データ検索、データ分析の面で一定の効果があると評価されている。今後、障害福祉サービス事業所において、ICTシステムの導入が進むためには、自由記述データにみられる現場の要望の分析、支援システムの開発や提案などが必要ではないかと考える。