

論文

# 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査 (2) ICT 活用と業務の関連について

A survey of ICT Uses at welfare service facilities for persons with disabilities  
in Japan (2) : Relationship between ICT Uses and work.

明翫 光宜

中京大学心理学部教授

田中 尚樹

青森県立保健大学健康科学部講師

中京大学大学院社会学研究科博士課程

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

渡辺 由美子

市川市・福祉部障がい者施設課

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

青木 舞衣

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

柴田 彩乃

中京大学大学院心理学研究科

壬生 隼斗

千葉県庁 健康福祉部 君津児童相談所 診断指導課

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

鈴木 勝昭

宮城子ども医療センター・附属診療所

杉山 文乃

NPO 法人アスペ・エルデの会

与那城 郁子

国立障害者リハビリテーションセンター

日詰 正文

国立重度知的障害者総合施設のぞみの園

熊崎 博一

長崎大学大学院医歯薬学総合研究科

辻井 正次

中京大学現代社会学部

## 要旨

本調査では、障害者福祉サービス事業所の業務における負担感について ICT 活用との関連から検討した。業務における負担や ICT 活用について数量的把握を行うために質問紙を作成し、データをもとに探索的因子分析を行った。各因子について信頼性係数および内部相関を算出したところ一定の信頼性を確認できた。「事務業務の業務負担感・主観的業務時間」と「支援業務における業務負担感・主観的業務時間」の関連性を検討したところ、それぞれに有意な正の相関関係があり、相互に強い関連性があることが示唆された。「支援業務における ICT 有用性」との関連を検討すると、ICT によって支援業務への効率化が図られたという回答する施設ほど、支援記録業務や利用者の就労支援、関係者との連携等にエネルギーを注いでいる傾向があることがうかがえた。

現在の ICT 活用が障害者福祉サービスのどの業務に役立っているかにつ

いて検討したところ、事務業務では「請求業務・会計業務・職員の勤怠管理・給与計算」については専門のソフトが充実しており、ICT による業務効率化の実感がある。一方で特にグループホームにおける職員のシフトづくりについて ICT 活用が浸透せず、苦勞している事業所も多かった。業務日誌も ICT 活用が浸透していなかった。これは世話人にあたる非常勤職員が高齢者であることが多く、ICT ツールを使用することの心理的抵抗感が関与していると考えられた。同じく家族との連絡についても ICT 活用は未開拓の領域であることがわかった。

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わかった。支援業務は法人や施設ごとで支援内容やそれに伴う業務も異なるため、ICT のオリジナルのコンテンツが求められることから、ICT ツールの整理が必要であること、支援内容にオリジナリティがあるため導入コストが割高になること、使用する職員の対象が多くなることなどが導入の難しさに影響していることもあり、どの施設でも共通となるコンテンツの整理が必要になることが考えられた。

キーワード：障害福祉サービス事業所、ICT、事務業務、支援業務

## 問題

障害者福祉サービスの現場では、人手不足の問題と業務過多の問題が慢性的にあり、これらの問題は、障害者への生活支援や個別の支援計画の質の問題にもつながっている。このような状況の中、上記に述べた諸問題について ICT を活用することで施設職員の業務効率の向上ないし、支援サービスの向上につながることが期待されている。

筆者らは厚生労働科学研究の研究班にて、1886 件の障害者福祉サービス事業者について ICT 設備と活用状況についての実態調査を行った。そのうち ICT 設備状況については第 1 報にて以下のような特徴が明らかになった(明畝ら, 2023)。

グループホームの ICT 環境では PC が常勤職員に 1 台というよりは法人事務所に 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。インターネット環境については、LAN (83%)・Wi-Fi (76%)・職員メールアドレス

レスの活用(17%)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という特殊性がある。それは、利用者が地域の中で、家庭的な雰囲気の下、共同生活を営むスタイルである(厚生労働省, 2021)。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、その他の日常生活上の援助が中心と考えられる。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施設もある。生活密着型の支援のためかICTの活用が工夫しない限り、少なくなるともいえる。

自立生活援助および就労定着支援・その他の施設におけるICT活用状況は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。インターネット環境はLAN(90%)・Wi-Fi(89%)・職員メールアドレスの活用(50%)と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。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し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)。グループホームに比較すると、業務そのものが相談支援やアセスメントおよび個別の支援計画の作成にウェイトが置かれていると考えられる。

前報では、障害者福祉サービス事業所におけるICT設備環境について明らかにされた。ICT活用による業務負担を考える際に、どのような業務においてICTが活用されて、かつICT活用の課題となっている業務は何かについて検討することが不可欠である。そこで本論文ではICT活用と業務の関連について報告したい。

## 方法

(1) 調査対象：成人期の共同生活援助や自立生活援助，就労定着支援等の障害者福祉施設である。それぞれの全国の施設数は「共同生活援助（以下グループホームとする）10130 施設」，「就労移行支援センター 2080 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 13383 施設である。

(2) 調査票：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，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。ICT 設備状況において業務負担感等を比較するために以下の調査票を作成した。

・事業所における「事務業務」の「負担感」，「主観的業務時間」に関する尺度  
筆者らは障害福祉サービスの常勤職員の業務内容をリストアップした。事務業務負担に関しては，数量的把握のために加賀田ら（2016）と富永・小田（2017）による研究を参考にした。リストアップされた障害福祉サービスの事務業務を質問項目として，認知的側面に関する業務負担に関しては加賀田ら（2016）にならい「5. 非常に大きな負担であると思う 4. かなり負担だと思ふ 3. 世間並みの負担だと思ふ 2. 多少負担に思ふ 1. 全く負担はない」の 5 件法にて回答を求めた。得点が高いほど負担感が高いと評価した。

事務業務における仕事量に関して，富永・小田（2017）にならい主観的業務時間を「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（富永・小田，2017，P9）」と定義し，「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」の 5 件法にて回答を求めた。得点が高いほど多くの時間を業務に費やしていると評価した。

・事業所における「支援業務」の「負担感」，「主観的業務時間」に関する尺度  
障害福祉サービスの常勤職員の利用者支援の業務内容をリストアップした。支援業務負担に関しては，数量的把握のために加賀田ら（2016）と富永・小田（2017）による研究を参考にした。リストアップされた障害福祉サービスの支援業務を質問項目として，認知的側面に関する業務負担に関しては加

賀田ら (2016) にならい「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」の 5 件法にて回答を求めた。得点が高いほど負担感が高いと評価した。

支援業務における仕事量に関する量を示し、富永・小田 (2017) にならい主観的業務時間を「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 (富永・小田, 2017, P9)」と定義し、「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」の 5 件法にて回答を求めた。得点が高いほど多くの時間を業務に費やしていると評価した。

・事務業務における ICT の効率化に関する尺度

事務業務の数量的で使用した質問項目 (事務業務のリスト) 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. 全く効率化はない (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。

・ICT ツールを使用して支援業務で変わったことに関する尺度

中西・矢野 (2021) の ICT 有用性認識尺度を参考に、利用者の支援業務を想定して項目を設定した。得点が高いほど ICT を活用することでポジティブな変化があるとみなした。本論文では「支援業務における ICT 有用性」と表現することとする。

・ICT に関するイメージ尺度

ICT は便利というイメージがある一方でストレスにも感じている人もいる。そこで ICT 活用について抱くイメージの数量的把握を試みた。伊藤ら (2018) の教員養成における ICT ストレス尺度を参考に障害者福祉サービスの職員を想定して作成した。内容は常勤・非常勤問わず回答することを想定して広く ICT に関する不安やストレスに関するものと ICT に関する利便性を示した質問項目を設定した。「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」までの 5 件法にて回答を求めた。

実施期間：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障害福祉サービス事業所に郵送し、本調査への同意が得られた場合に回答への協力を依頼した。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。

倫理的配慮：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た。なお、本調査は中京大学研究倫理委員会の審査を受け承認されている。統計解析にはフリー統計分析ソフト HADVersion17.204 (清水ら, 2006) を用いた。

## 結果と考察

### 1. 障害者福祉サービスの業務負担感を測定する尺度の作成と各尺度の因子分析

本調査では事務業務の負担感や ICT の効率化についての数量的把握を試みるため、一連の質問紙を作成した。ここではこれらの質問紙の因子分析を行う。

#### (1) 事務業務の負担感について

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 項目の回答結果に対して最尤法にて探索的因子分析を行った。スクリープロットの落差を検討して 2 因子が妥当であると判断した。次に 2 因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を基準とした。

その結果 2 因子が抽出された (表 1)。第 1 因子は 6 項目が利用者の支援記録に関する項目で構成されているため「支援記録業務」因子とした。第 2 因子は 5 項目が行政対応や請求業務などに関する項目で構成されているため「事務業務」因子とした。信頼性を示す  $\alpha$  係数は支援記録業務因子が .885、事務業務因子が .836 であった。



表 1 グループホームでの事務業務における業務負担感の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
9. 支援者会議、カンファレンス	<b>.873</b>	-.040	.717
8. 家族との連絡帳の記入	<b>.785</b>	-.155	.477
10. 会議資料の作成	<b>.764</b>	.045	.631
4. 業務日誌記録の作成	<b>.671</b>	.088	.538
3. 支援記録の作成	<b>.644</b>	.161	.580
7. 利用者の支援計画の作成	<b>.538</b>	.247	.528
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成	-.085	<b>.910</b>	.732
6. 実地指導（監査）に関わる書類整備	-.113	<b>.877</b>	.649
1. 請求事務や会計事務に関する業務について	.150	<b>.546</b>	.430
2. 職員勤務のシフト作り	.261	<b>.425</b>	.398
11. 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）	.260	<b>.423</b>	.393

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。スクリープロットの落差を検討して 2 因子が妥当であると判断した。次に 2 因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を基準とした。その結果 2 因子が抽出された（表 2）。削除された項目は「2. 職員勤務のシフト作り」であった。

第 1 因子は 6 項目が利用者の支援記録に関する項目で構成されているため「支援記録業務」因子とした。第 2 因子は 3 項目が行政対応や請求業務などに関する項目で構成されているため「事務業務」因子とした。信頼性を示す  $\alpha$  係数は支援記録業務因子が .885、事務業務因子が .836 であった。

表 2 自立生活援助での事務業務における業務負担感の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
9. 支援者会議、カンファレンス	<b>.965</b>	-.136	.774
10. 会議資料の作成	<b>.861</b>	-.145	.595
7. 利用者の支援計画の作成	<b>.584</b>	.238	.584
3. 支援記録の作成	<b>.575</b>	.365	.747
8. 家族との連絡帳の記入	<b>.513</b>	-.053	.230
4. 業務日誌記録の作成	<b>.476</b>	.325	.539
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成	-.014	<b>.859</b>	.721
1. 請求事務や会計事務に関する業務について	.010	<b>.771</b>	.605
6. 実地指導（監査）に関わる書類整備	-.097	<b>.704</b>	.414
11. 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）	-.073	<b>.700</b>	.426



## (2) 事務業務における主観的業務時間について

次に、グループホームにおける事務業務の主観的業務時間に関する質問紙の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。スクリープロットの落差を検討して2因子が妥当であると判断した。

次に2因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「2. 職員勤務のシフト作り」, 「11. 職員の勤怠管理や給与計算 (年末調整等)」であった。その結果, 2因子が抽出された (表3)。第1因子は6項目が利用者の支援記録に関する項目で構成されているため「支援記録業務」因子とした。第2因子は5項目が行政対応や請求業務などに関する項目で構成されているため「事務業務」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は支援記録業務因子が.877, 事務業務因子が.796であった。

表3 グループホームでの事務業務における主観的業務時間の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
9. 支援者会議、カンファレンス	<b>.776</b>	.026	.628
4. 業務日誌記録の作成	<b>.771</b>	-.020	.575
8. 家族との連絡帳の記入	<b>.743</b>	-.144	.442
10. 会議資料の作成	<b>.740</b>	.059	.605
3. 支援記録の作成	<b>.738</b>	.087	.631
7. 利用者の支援計画の作成	<b>.465</b>	.342	.527
6. 実地指導 (監査) に関わる書類整備	-.141	<b>.985</b>	.821
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成	.022	<b>.813</b>	.682
1. 請求事務や会計事務に関する業務について	.258	<b>.397</b>	.349

同じく自立生活援助における事務業務の主観的業務時間に関する質問紙の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。スクリープロットの落差を検討して2因子が妥当であると判断した。

次に2因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「8. 家族との連絡帳の記入」であった。その結果, 2因子が抽出された (表4)。第1因子は6項目が利用者の支援記録に関する項目で構成されているため「支援記録業務」因子とし

た。第2因子は5項目が行政対応や請求業務などに関する項目で構成されているため「事務業務」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は支援記録業務因子が.913, 事務業務因子が.853であった。

表4 自立生活援助での事務業務における主観的業務時間の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
3. 支援記録の作成	<b>.914</b>	-.076	.743
10. 会議資料の作成	<b>.840</b>	.015	.723
9. 支援者会議、カンファレンス	<b>.833</b>	-.011	.682
7. 利用者の支援計画の作成	<b>.799</b>	.089	.746
4. 業務日誌記録の作成	<b>.664</b>	.109	.556
5. 行政へ提出する体制届などの書類作成	.064	<b>.840</b>	.786
11. 職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）	-.123	<b>.783</b>	.492
6. 実地指導（監査）に関わる書類整備	.024	<b>.748</b>	.584
1. 請求事務や会計事務に関する業務について	.215	<b>.655</b>	.672
2. 職員勤務のシフト作り	.073	<b>.514</b>	.323

### (3) 事務業務の ICT 効率化について

グループホームにおける事務業務の ICT 効率化に関する質問紙 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。スクリープロットの落差を検討して1因子が妥当であると判断した（表5）。

次に1因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目はなかった。第1因子は11項目が事務業務に関する項目で構成されているため「業務」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は事務因子が.960であった。

なお自立生活援助における ICT 効率化に関する因子分析結果も同様の1因子となり（表6）, 信頼性係数は.949であった。

表5 グループホームの支援業務における ICT 効率化の因子分析結果

項目	Factor1	共通性
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	.895	.802
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	.876	.767
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	.844	.713
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	.834	.696
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	.828	.686
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	.824	.679
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	.798	.638
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	.791	.625
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	.688	.473
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	.662	.439

表6 自立生活援助の支援業務における ICT 効率化の因子分析結果

項目	Factor1	共通性
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	.910	.828
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	.895	.801
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	.879	.773
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	.866	.750
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	.854	.729
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	.848	.719
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	.830	.688
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	.707	.500
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	.661	.436
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	.594	.353

## (4) 支援業務の負担感について

グループホームにおける支援業務の負担感に関する質問紙 10 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。スクリープロットの落差を検討して 2 因子が妥当であると判断した。

次に2因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「4. 利用者の金銭管理(小遣い, 生活費, 預金, 預り金)」、「6. 利用者の生活全般(適応行動)の指導」、「8. 利用者の通院同行」であった。その結果, 2因子が抽出された(表7)。第1因子は5項目が利用者や家族の相談支援に関する項目で構成されているため「相談支援」因子とした。第2因子は2項目が就労などに関する項目で構成されているため「就労支援」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は相談支援因子が.863, 就労支援因子が.775であった。

表7 グループホームでの支援業務における業務負担感の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
3. 利用者の個別支援計画のモニタリング	.917	-.080	.756
1. 利用者のアセスメント	.884	-.093	.689
2. 利用者の相談業務	.726	.069	.593
10. 個別支援会議や関係機関との会議	.478	.350	.556
5. 利用者家族の相談業務	.419	.377	.512
9. 職場訪問	-.140	.911	.692
7. 利用者の就労・作業スキルの指導	.077	.663	.509

自立生活援助における支援業務の負担感に関する質問紙の10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。スクリープロットの落差を検討して1因子が妥当であると判断した(表8)。

次に1因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「4. 利用者の金銭管理(小遣い, 生活費, 預金, 預り金)」であった。第1因子は11項目が事務業務に関する項目で構成されているため「支援業務」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は事務因子が.890であった。

表8 自立生活援助での支援業務における業務負担感の因子分析結果

項目	Factor1	共通性
3. 利用者の個別支援計画のモニタリング	.853	.728
1. 利用者のアセスメント	.820	.672
10. 個別支援会議や関係機関との会議	.798	.636
5. 利用者家族の相談業務	.797	.635
2. 利用者の相談業務	.758	.575
8. 利用者の通院同行	.742	.551
6. 利用者の生活全般（適応行動）の指導	.573	.328
9. 職場訪問	.452	.204
7. 利用者の就労・作業スキルの指導	.445	.198

## (5) 支援業務における主観的業務時間について

グループホームにおける支援業務の主観的業務時間に関する質問紙の10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。スクリープロットの落差を検討して2因子が妥当であると判断した。

次に2因子を指定し最尤法, プロマックス回転を施し, 再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が.40以上を原則として, それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目は「4. 利用者の金銭管理(小遣い, 生活費, 預金, 預り金)」、「8. 利用者の通院同行」であった。その結果, 2因子が抽出された(表9)。第1因子は5項目が利用者の相談支援に関する項目で構成されているため「利用者支援」因子とした。第2因子は3項目が就労および家族などに関する項目で構成されているため「関係者支援」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数は利用者支援因子が.872, 関係者支援因子が.798であった。

表9 グループホームでの支援業務における主観的業務時間の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
3. 利用者の個別支援計画のモニタリング	.934	-.105	.756
1. 利用者のアセスメント	.927	-.123	.728
2. 利用者の相談業務	.650	.141	.560
10. 個別支援会議や関係機関との会議	.495	.328	.563
6. 利用者の生活全般（適応行動）の指導	.452	.305	.475
9. 職場訪問	-.112	.877	.655
7. 利用者の就労・作業スキルの指導	-.019	.807	.632
5. 利用者家族の相談業務	.323	.477	.531

自立生活援助における支援業務の主観的業務時間に関する質問紙の 10 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。スクリープロットの落差を検討して 3 因子が妥当であると判断した。

次に 3 因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を原則として、それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目はなく、3 因子が抽出された (表 10)。第 1 因子は 6 項目が利用者の相談支援に関する項目で構成されているため「利用者相談支援」因子とした。第 2 因子は 2 項目が就労などに関する項目で構成されているため「就労支援」因子とした。第 3 因子は利用者の生活に関する 2 項目で構成されているため「生活支援」因子とした。信頼性を示す  $\alpha$  係数は利用者相談因子が .924, 就労支援因子が .867, 生活支援因子が .710 であった。

表 10 自立生活援助での支援業務における主観的業務時間の因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	Factor3	共通性
3. 利用者の個別支援計画のモニタリング	<b>1.013</b>	-.032	-.104	.900
2. 利用者の相談業務	<b>.913</b>	-.219	.059	.698
1. 利用者のアセスメント	<b>.762</b>	-.004	.171	.736
10. 個別支援会議や関係機関との会議	<b>.743</b>	.257	-.096	.748
5. 利用者家族の相談業務	<b>.652</b>	.207	-.062	.572
8. 利用者の通院同行	<b>.638</b>	.043	.146	.560
9. 職場訪問	.078	<b>.987</b>	-.168	.915
7. 利用者の就労・作業スキルの指導	-.140	<b>.756</b>	.346	.808
4. 利用者の金銭管理	-.051	-.058	<b>.800</b>	.562
6. 利用者の生活全般 (適応行動) の指導	.219	.060	<b>.649</b>	.670

#### (6) ICT に関するイメージについて

グループホームにおける ICT イメージについての質問紙の 10 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。スクリープロットの落差を検討して 2 因子が妥当であると判断した。

次に 2 因子を指定し最尤法、プロマックス回転を施し、再度因子分析を行った。因子の因子負荷量が .40 以上を原則として、それに満たない項目を削除して再度因子分析を行った。削除した項目はなかった。その結果、2 因子が抽出された (表 11)。第 1 因子は 5 項目が ICT 活用に関する肯定的なイメージを示すため「ICT ポジティブ認識」因子とした。第 2 因子は ICT 活用に

関するストレスや否定的イメージを示すため「ICT ネガティブ認識」因子とした。信頼性を示す $\alpha$ 係数はICT ポジティブ認識因子が.947, ICT ネガティブ認識因子が.920であった。

なお自立生活援助における ICT イメージに関する因子分析結果も同様の2因子となり(表12), 信頼係数( $\alpha$ 係数)はICT ポジティブ認識因子が.958, ICT ネガティブ認識因子が.941であった。

表 11 グループホームにおける ICT イメージにおける因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
7. ICT 機器を扱うことは効率化につながると思う	<b>.920</b>	.023	.845
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	<b>.912</b>	-.007	.831
8. 仕事や生活, 学校において ICT 機器に必要性を感じる	<b>.906</b>	.009	.819
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	<b>.879</b>	-.029	.775
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	.032	<b>.891</b>	.792
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	.042	<b>.872</b>	.758
2. ICT 機器を準備・操作するときの時間が面倒だと思う	-.003	<b>.869</b>	.755
4. ICT 機器を扱うことが面倒である	-.077	<b>.818</b>	.681

表 12 自立生活援助における ICT イメージにおける因子分析結果

項目	Factor1	Factor2	共通性
8. 仕事や生活, 学校において ICT 機器に必要性を感じる	<b>.962</b>	.101	.895
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	<b>.917</b>	-.005	.842
7. ICT 機器を扱うことは効率化につながると思う	<b>.915</b>	-.015	.844
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	<b>.897</b>	-.086	.845
4. ICT 機器を扱うことが面倒である	-.023	<b>.913</b>	.842
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	-.026	<b>.904</b>	.827
2. ICT 機器を準備・操作するときの時間が面倒だと思う	-.013	<b>.882</b>	.782
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	.063	<b>.882</b>	.758



## (7) 尺度作成に関するまとめ

本調査では、障害者福祉サービスの職員の業務における業務負担や主観的業務時間、また支援業務における ICT 有用性や ICT イメージについての数量的把握を可能にするために質問紙を作成した。これらの質問紙のデータを元に探索的因子分析を行い、信頼性係数 ( $\alpha$  係数) を算出したところ一定の信頼性を確認することができた。

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を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、支援業務における 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。次にこれらの質問紙を用いて、ICT ツールの活用度においてどのように異なるかについて比較検討を行う。

## 2. ICT ツールの活用度における事務業務・支援業務における負担感、主観的業務時間、支援業務における ICT 有用性、ICT に関するイメージの比較検討

### (1) 業務負担感と主観的業務時間、支援業務における ICT 有用性、ICT に対するイメージの尺度の関連性

障害者福祉サービスにおける業務負担感と主観的業務時間、支援業務における ICT 有用性、ICT に対するイメージの尺度の関連性を検討した。グループホームと自立生活援助において、これらの質問紙の相関係数を示したものが以下である (表 13, 表 14)。

表 13 からグループホームにおける「事務業務における業務負担感」、「事務業務における主観的業務時間」、「支援業務における業務負担感」、「支援業務における主観的業務時間」の内部相関はそれぞれ高い相関関係が示された。

また「事務業務における業務負担感」、「事務業務における主観的業務時間」、「支援業務における業務負担感」、「支援業務における主観的業務時間」の尺度間の相関関係ではすべての下位因子において有意な正の相関関係が認められた。ここから障害者福祉サービス事業所における業務は、事務業務と支援

表 13 グループホームにおける各質問紙の関連性

	支援記録 業務	事務業務	事務業務に おける業務 負担感	支援記録 業務	事務業務	事務業務に おける主観 的業務時間	相談支援	就労支 援	支援業 務にお ける業 務負担	利用者 支援	関係者支 援	支援業務 における 主観的業 務時間	支援業務 における ICT有用 性	ICTのポジ ティブイメ ージ	ICTのネ ガティブイ メージ
支援記録業務	1.000														
事務業務	.654 **	1.000													
事務業務にお ける業務負担感	.915 **	.904 **	1.000												
支援記録業務	.741 **	.515 **	.694 **	1.000											
事務業務	.475 **	.735 **	.663 **	.584 **	1.000										
事務業務にお ける主観的業務時 間	.710 **	.668 **	.760 **	.936 **	.830 **	1.000									
相談支援	.639 **	.519 **	.640 **	.640 **	.471 **	.645 **	1.000								
就労支援	.440 **	.319 **	.416 **	.489 **	.314 **	.469 **	.555 **	1.000							
支援業務にお ける業務負担感	.640 **	.507 **	.631 **	.659 **	.470 **	.654 **	.947 **	.791 **	1.000						
利用者支援	.557 **	.475 **	.570 **	.654 **	.490 **	.663 **	.768 **	.507 **	.766 **	1.000					
関係者支援	.459 **	.330 **	.436 **	.566 **	.352 **	.538 **	.592 **	.819 **	.751 **	.648 **	1.000				
支援業務にお ける主観的業務時 間	.568 **	.467 **	.569 **	.677 **	.484 **	.672 **	.769 **	.699 **	.834 **	.938 **	.874 **	1.000			
支援業務にお けるICT有用性	.048	.015	.039	.099	.063 *	.097 **	.060 *	.099 **	.089 *	.078 *	.114 **	.106 **	1.000		
ICTのポジティ ブイメージ	.108 **	.176 **	.154 **	.060 *	.139 **	.096 **	.100 **	.061 *	.103 **	.108 **	.049 *	.098 **	.289 **	1.000	
ICTのネガティ ブイメージ	.079 **	.073 **	.083 **	.091 **	.056 *	.093 **	.120 **	.111 **	.133 **	.127 **	.127 **	.145 **	-.006	-.044 *	1.000

\*\*...p&lt;.01 \*...p&lt;.05 +...p&lt;.10

表 14 自立生活援助における各質問紙の関連性

	支援記録 業務	事務業務	事務業務に おける業務 負担感	支援記録 業務	事務業務	事務業務に おける主観 的業務時間	支援業務 における 主観的業 務負担感	利用者 相談	就労支援	生活支援	支援業務 にお ける 主観的業 務時間	支援業務 にお ける ICT有 用性	ICTのポジ ティブイメ ージ	ICTのネ ガティブイ メージ
支援記録業務	1.000													
事務業務	.588 **	1.000												
事務業務にお ける業務負担感	.922 **	.855 **	1.000											
支援記録業務	.858 **	.601 **	.838 **	1.000										
事務業務	.660 **	.705 **	.756 **	.665 **	1.000									
事務業務にお ける主観的業務時 間	.825 **	.711 **	.866 **	.911 **	.913 **	1.000								
支援業務にお ける業務負担感	.722 **	.649 **	.772 **	.657 **	.636 **	.717 **	1.000							
利用者相談	.754 **	.577 **	.756 **	.858 **	.675 **	.844 **	.702 **	1.000						
就労支援	.522 **	.211 *	.439 **	.477 **	.630 **	.616 **	.532 **	.558 **	1.000					
生活支援	.366 **	.282 *	.362 **	.482 **	.482 **	.533 **	.327 **	.496 **	.493 **	1.000				
支援業務にお ける主観的業務時 間	.726 **	.511 **	.708 **	.821 **	.736 **	.860 **	.688 **	.935 **	.755 **	.712 **	1.000			
支援業務にお けるICT有用性	.232 *	.055	.174	.195	.189	.213 *	.201	.155	.286 *	.185	.221 *	1.000		
ICTのポジティ ブイメージ	.110	.157	.143	.179	.048	.118	.144	.066	-.011	-.020	.030	.186	1.000	
ICTのネガティ ブイメージ	.183	.193 *	.205 *	.142	.169	.174	.206 *	.153	.135	.117	.156	-.085	-.193 *	1.000

\*\*...p&lt;.01 \*...p&lt;.05 +...p&lt;.10

業務との関連性、それぞれの業務負担感と主観的業務時間は相互に強い関連性があることが推測される。

「支援業務における ICT 有用性」との関連を見てみると、「支援記録業務および事務業務合計の主観的業務時間」、「就労支援における業務負担感」、「関係支援および支援業務合計の主観的業務時間」が1%水準で有意な正の関連が見られた。これらの関係性は、支援業務における ICT 有用性を認識している施設ほど、上記の業務においてコミットしており、結果的に主観的業務時間が長い傾向にあると考えられた。

表 14 から自立生活援助における「事務業務における業務負担感」、「事務業務における主観的業務時間」、「支援業務における業務負担感」、「支援業務における主観的業務時間」の内部相関はそれぞれ高い相関関係が示された。

また「事務業務における業務負担感」、「事務業務における主観的業務時間」、「支援業務における業務負担感」、「支援業務における主観的業務時間」の尺度間の相関関係では、「事務業務の負担感」と「就労支援の主観的業務時間」を除きすべての下位因子において有意な正の相関関係が認められた。しかし、グループホームとの違いは「生活支援における主観的業務時間」は「事務業務の支援記録業務や事務業務の負担感」との相関関係はやや低く、グループホームの業務ほど相互に関連していないと考えられた。

支援業務における ICT 有用性の認識との関連を見てみると、「就労支援における主観的業務時間」のみ5%水準で有意な正の関連が見られた。これらの関係性は、支援業務における ICT 有用性を認識している施設ほど、就労支援業務においてコミットしており、結果的に主観的業務時間が長くなる傾向にあると考えられた。

## (2) グループホームにおける ICT ツール活用頻度と負担感・主観的業務時間・ICT イメージとの比較

グループホームの ICT の活用状況を、「頻繁に活用する」を ICT 活用高群 (N=876)、「たまに活用する」を ICT 活用低群 (N=496)、「ほとんど活用していない」を ICT 非活用群 (N=296) と設定した。

次に ICT 機器の代表機器となる PC について「その日に出社する常勤職員分の台数がある」と「常勤職員につき1人1台」に回答した施設を PC 活用高群 (N=450)、「施設事務所に2～3台」、「各グループホームごとに1

台以上」に回答した施設を PC 活用中群 (N=782), 「0 台 (所有無し)」, 「施設事務所に 1 台のみ」に回答した施設を PC 活用低群 (N=437) とした。

同じく ICT 機器の代表機器となるタブレットについて「その日に出社する常勤職員分の台数がある」と「常勤職員につき 1 人 1 台」に回答した施設をタブレット活用高群 (N=33), 「施設事務所に 1 台のみ」, 「施設事務所に 2～3 台」, 「各エリアやホーム単位などに 1 台以上」に回答した施設を PC 活用中群 (N=382), 「0 台 (所有無し)」に回答した施設をタブレット活用低群 (N=1261) とした。

これらを独立変数とし, 各尺度の平均値を一元配置分散分析において比較を行った (表 15)。

まず, グループホームにおける ICT 活用状況と業務負担, および支援業務における ICT 有用性について関連性を検討したところ, 事務業務の支援記録業務の負担感, 事務業務の負担感, 支援記録業務の主観的業務時間において ICT 活用低群が他の群と比較して有意に高い結果となった。同時に ICT 非活用群に業務負担の高さがみられなかった点も大きな特徴であった。支援業務における ICT 有用性や ICT イメージについて, ICT 活用高群が有意に ICT のポジティブなイメージを持ち (ネガティブなイメージが低い), かつ支援業務における ICT 有用性を高く認識していることがわかった。

次にグループホームにおける PC 活用状況と業務負担, および支援業務における ICT 有用性について関連性を検討した。その結果, 事務業務負担・支援業務の負担感や主観的業務時間に関しては, PC 活用高群に関しては PC 活用低群の方が有意に低いという結果となった。ICT に関するイメージについては, PC 活用低群がポジティブなイメージが有意に低く, ネガティブなイメージが有意に高かった。

最後にグループホームにおけるタブレット活用状況と業務負担, および支援業務における ICT 有用性・イメージについて関連性を検討した。その結果, 業務負担に関する項目ではタブレット整備状況によって有意差は見られなかったが, ICT に関するイメージはタブレット活用低群においてポジティブなイメージが有意に低く, ネガティブなイメージが有意に高かった。

これらの一連の比較から以下のようにまとめることができる。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)

障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査（2）（明飢）

表 15 グループホームにおける ICT 活用状況における業務負担および支援業務における ICT 有用性・ICT イメージ比較

	ICT非活用群		ICT活用低群		ICT活用高群		全体		F値	多重比較（Holm法）
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務負担感	17.74	0.26	18.63	0.20	17.54	0.15	17.91	18.00	9.67**	高群<低群 d=-2.51** 非活用群<低群 d=2.04*
事務業務負担感	16.22	0.25	17.39	0.19	16.70	0.14	16.83	17.00	7.93**	高群<低群 d=-1.67** 非活用群<低群 d=2.84**
支援記録業務の主観的業務時間	17.80	0.23	18.06	0.18	17.40	0.13	17.68	18.00	4.63**	高群<低群 d=-1.71**
事務業務の主観的業務時間	10.00	0.14	10.35	0.11	10.13	0.08	10.20	10.00	n.s.	
相談支援負担感	15.20	0.20	15.71	0.16	15.41	0.12	15.46	15.00	n.s.	
就労支援負担感	5.57	0.11	5.73	0.08	5.55	0.06	5.61	6.00	n.s.	
相談支援主観的業務時間	15.44	0.20	15.77	0.15	15.82	0.11	15.74	15.00	n.s.	
就労支援主観的業務時間	8.56	0.14	8.55	0.11	8.40	0.08	8.48	9.00	n.s.	
支援業務におけるICT有用性	25.35	0.98	26.15	0.62	29.02	0.38	27.91	8.76	11.68**	低群<高群 d=-.33** 非活用群<高群 d=-.42**
ICTに対するポジティブなイメージ	14.04	0.23	14.45	0.18	15.02	0.13	14.70	3.88	7.78**	低群<高群 d=-1.45* 非活用群<高群 d=-2.52**
ICTに対するネガティブなイメージ	12.48	0.25	12.61	0.19	11.88	0.14	12.22	4.07	5.54**	高群<低群 d=1.78**
	PC活用低群		PC活用中群		PC活用高群		全体		F値	多重比較（Holm法）
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務負担感	17.50	0.22	18.08	0.16	18.01	0.21	17.91	18.00	n.s.	
事務業務負担感	16.14	0.21	17.12	0.15	16.95	0.20	16.83	17.00	7.56**	低群<高群 d=.195** 低群<中群 d=.234**
支援記録業務の主観的業務時間	17.35	0.19	17.90	0.14	17.62	0.19	17.68	18.00	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	9.95	0.12	10.24	0.09	10.33	0.12	10.20	10.00	n.s.	
相談支援負担感	14.93	0.17	15.63	0.12	15.68	0.16	15.46	15.00	7.00**	低群<高群 d=.221** 低群<中群 d=.204**
就労支援負担感	5.49	0.09	5.66	0.07	5.62	0.09	5.61	6.00	n.s.	
利用者支援の主観的業務時間	15.24	0.16	15.89	0.12	15.98	0.16	15.74	15.00	6.69**	低群<高群 d=.223** 低群<中群 d=.194**
関係者支援の主観的業務時間	8.33	0.12	8.56	0.09	8.48	0.12	8.48	9.00	n.s.	
支援業務におけるICT有用性	27.35	0.63	27.84	0.46	28.57	0.57	27.91	8.76	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	13.91	0.19	14.88	0.14	15.03	0.19	14.70	3.88	10.95**	低群<高群 d=.290* 低群<中群 d=.230**
ICTに対するネガティブなイメージ	12.56	0.20	12.08	0.15	12.02	0.20	12.22	4.07		高群<低群 d=1.78**
	タブレット活用低群		タブレット活用中群		タブレット活用高群		全体		F値	多重比較（Holm法）
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務負担感	17.88	0.13	17.87	0.23	18.29	0.83	17.91	18.00	n.s.	
事務業務負担感	16.75	0.12	17.01	0.22	16.77	0.76	16.83	17.00	n.s.	
支援記録業務の主観的業務時間	17.66	0.11	17.62	0.20	17.83	0.71	17.68	18.00	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	10.14	0.07	10.29	0.13	10.50	0.45	10.20	10.00	n.s.	
相談支援負担感	15.40	0.10	15.65	0.18	15.13	0.62	15.46	15.00	n.s.	
就労支援負担感	5.62	0.05	5.56	0.09	5.30	0.34	5.61	6.00	n.s.	
利用者支援の主観的業務時間	15.69	0.10	15.84	0.17	15.23	0.60	15.74	15.00	n.s.	
関係者支援の主観的業務時間	8.47	0.07	8.48	0.13	8.18	0.46	8.48	9.00	n.s.	
支援業務におけるICT有用性	27.45	0.37	28.87	0.58	29.75	2.19	27.91	8.76	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	14.49	0.11	15.19	0.20	15.76	0.72	14.70	3.88	5.81**	低群<中群 d=.181**
ICTに対するネガティブなイメージ	12.37	0.12	11.69	0.21	11.00	0.75	12.22	4.07	5.24**	中群<低群 d=-.167*

\*.....p<.05 \*\*.....p<.01

に違いがある。

- ・ ICT 活用が低いほど事務業務負担感（負担感・主観的業務時間）が高い
- ・ ICT 活用が高いほど支援業務における ICT 有用性やポジティブなイメージを高く持っている
- ・ PC 活用が低いほど事務業務や支援に対する負担感を低く回答する傾向がある
- ・ PC 活用が低いほど 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にある
- ・ 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ない
- ・ ICT イメージ低群の有意な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

以下のようにまとめられる。①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。②さらに 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結び付くのではない。③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。

今回の調査結果から 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おり、何らかの業務サポートを必要としていることが考えられた。

### (3) 自立生活援助における ICT ツール活用頻度と負担感・主観的業務時間・ICT イメージとの比較

自立生活援助における ICT ツールの活用と業務における負担感、主観的業務時間、支援業務における ICT 有用性、ICT に関するイメージとの関連性について検討した。

自立生活援助の ICT の活用状況では、「頻繁に活用する」を ICT 活用高群（N=63）、「たまに活用する」を ICT 活用低群（N=14）、「ほとんど活用していない」を ICT 非活用群（N=4）と設定した。

ICT 機器の代表機器となる PC について「その日に出社する常勤職員分の台数がある」と「常勤職員につき 1 人 1 台」に回答した施設を PC 活用高群

(N=66), 「施設事務所に2～3台」, 「各グループホームごとに1台以上」に回答した施設を PC 活用中群 (N=11), 「0台 (所有無し)」, 「施設事務所に1台のみ」に回答した施設を PC 活用低群 (N=4) とした。

同じく ICT 機器の代表機器となるタブレットについて「その日に出社する常勤職員分の台数がある」と「常勤職員につき1人1台」に回答した施設をタブレット活用高群 (N=8), 「施設事務所に1台のみ」, 「施設事務所に2～3台」, 「各エリアやホーム単位などに1台以上」に回答した施設をタブレット活用中群 (N=27), 「0台 (所有無し)」に回答した施設をタブレット活用低群 (N=46) とした。

これらを独立変数とし, 各尺度の平均値を一元配置分散分析において比較を行った (表16)。

その結果, ICT の活用状況における業務・支援の負担 (負担感・主観的業務時間) ならびに支援業務における ICT 有用性や ICT イメージについて比較を行ったが, いずれも有意差が認められなかった。

PC の活用状況に応じて業務・支援の負担 (負担感・主観的業務時間) ならびに支援業務における ICT 有用性や ICT イメージについて比較を行った結果, 「事務業務の主観的業務時間」において PC 活用高群が PC 活用中群に比較して有意に低かった。その他の変数ではいずれも有意差は認められなかった。

タブレットの活用状況に応じて業務・支援の負担 (負担感・主観的業務時間) ならびに支援業務における ICT 有用性や ICT イメージについて比較を行ったところ, 「ICT に対するネガティブなイメージ」においてタブレット活用高群がいずれの群に比較して有意に低いという結果となった。

これらの一連の比較から以下のようにまとめることができる。

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。グループホームでの比較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して積極的な ICT 導入サポートが必要になろう。



表 16 グループホームにおける ICT 活用状況における業務負担および支援業務における ICT 有用性・ICT イメージ比較

	ICT非活用群		ICT活用低群		ICT活用高群		全体		F値	
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務の負担感	13.25	2.29	19.00	1.27	17.40	0.60	17.48	4.60	n.s.	
事務業務の負担感	12.25	1.74	14.23	0.96	13.34	0.45	13.45	3.41	n.s.	
支援記録業務の主観的業務時間	10.67	2.38	16.23	1.14	15.73	0.53	15.69	4.17	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	11.00	2.51	15.38	1.21	14.10	0.57	14.17	4.35	n.s.	
相談支援の負担感	21.00	3.48	29.50	1.61	28.09	0.79	28.05	6.11	n.s.	
相談支援の主観的業務時間	13.67	3.05	20.57	1.41	19.95	0.68	19.82	5.32	n.s.	
就労支援の主観的業務時間	4.67	1.19	5.07	0.55	5.27	0.27	5.17	2.06	n.s.	
生活支援の主観的業務時間	4.33	1.22	5.71	0.57	5.78	0.28	5.74	2.11	n.s.	
支援業務におけるICT有用性	25.00	5.54	26.91	2.90	31.02	1.37	30.09	9.59	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	13.67	2.21	15.07	1.02	16.08	0.49	15.84	3.81	n.s.	
ICTに対するネガティブなイメージ	8.67	2.63	12.14	1.22	11.45	0.58	11.46	4.53	n.s.	
	PC活用低群		PC活用中群		PC活用高群		全体		F値	多重比較 (Holm法)
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務の負担感	18.00	2.36	17.90	1.49	17.41	0.60	17.48	4.60	n.s.	
事務業務の負担感	14.00	1.71	15.20	1.08	13.16	0.43	13.45	3.41	n.s.	
支援記録業務の主観的業務時間	15.00	2.42	17.20	1.33	15.44	0.53	15.69	4.17	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	17.33	2.43	17.56	1.40	13.58	0.53	14.17	4.35	4.37*	高群<中群 d=-.935*
相談支援の負担感	27.00	3.61	28.70	1.98	27.98	0.80	28.05	6.11	n.s.	
相談支援の主観的業務時間	19.67	3.14	21.10	1.72	19.64	0.68	19.82	5.32	n.s.	
就労支援の主観的業務時間	5.67	1.19	5.30	0.65	5.13	0.26	5.17	2.06	n.s.	
生活支援の主観的業務時間	5.67	1.24	6.20	0.68	5.63	0.27	5.74	2.11	n.s.	
支援業務におけるICT有用性	30.00	9.77	26.75	3.46	30.40	1.34	30.09	9.59	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	15.50	1.92	14.30	1.21	16.05	0.48	15.84	3.81	n.s.	
ICTに対するネガティブなイメージ	13.00	2.26	11.40	1.43	11.55	0.56	11.46	4.53	n.s.	
	タブレット活用低群		タブレット活用中群		タブレット活用高群		全体		F値	多重比較 (Holm法)
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
支援記録業務の負担感	17.62	0.72	16.73	0.92	19.14	1.77	17.48	4.60	n.s.	
事務業務の負担感	13.79	0.53	13.11	0.67	12.33	1.42	13.45	3.41	n.s.	
支援記録業務の主観的業務時間	16.02	0.64	14.85	0.81	16.17	1.72	15.69	4.17	n.s.	
事務業務の主観的業務時間	15.05	0.67	13.22	0.83	12.67	1.76	14.17	4.35	n.s.	
相談支援の負担感	28.70	0.94	26.64	1.23	29.29	2.32	28.05	6.11	n.s.	
相談支援の主観的業務時間	20.68	0.80	18.44	1.03	19.71	2.01	19.82	5.32	n.s.	
就労支援の主観的業務時間	5.37	0.31	4.96	0.40	5.14	0.78	5.17	2.06	n.s.	
生活支援の主観的業務時間	6.02	0.32	5.40	0.42	4.86	0.79	5.74	2.11	n.s.	
支援業務におけるICT有用性	29.12	1.64	29.64	2.04	35.57	3.62	30.09	9.59	n.s.	
ICTに対するポジティブなイメージ	16.16	0.56	14.63	0.72	18.14	1.41	15.84	3.81	n.s.	
ICTに対するネガティブなイメージ	12.60	0.63	10.89	0.82	6.43	1.60	11.46	4.53	6.80**	高群<中群 d=-1.03* 高群<低群 d=-1.42**

\*...p&lt;.05 \*\*...p&lt;.01

## (4) 事務業務において ICT 活用の効果について

事務業務における ICT の効率化についての実感を尋ねたところ表 17・図 1 のような結果となった。各項目の回答数について  $\chi^2$  乗検定を実施したところ、1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(45)=740.518$ ,  $p<.01$ )。残差分析については多重性の対応のため 5% の有意水準を Holm 法で補正をかけた。以下の結果が明らかになった。

「請求事務や会計事務に関する業務について」では、「5. ICT の効率化を非常に強く感じている」、「4. ICT の効率化をととても感じている」の回答が有意に多く、「2. ICT 使用前と変わらない」、「0. 活用無し」の回答が有意に少なかった。

「職員勤務のシフト作り」では、「5. ICT の効率化を非常に強く感じている」の回答が有意に少なく、「0. 活用無し」の回答が有意に多かった。

「支援記録の作成」では、「4. ICT の効率化をととても感じている」の回答が有意に多く、「0. 活用無し」の回答が有意に少なかった。一方、「業務日誌の作成」では「0. 活用無し」の回答が有意に多かった。

「実地指導（監査）に関わる書類整備」では、「4. ICT の効率化をととても感じている」の回答が有意に少なかった。

「利用者の支援計画の作成」では、「3. 少しだけ ICT の方が便利だと思う」の回答が有意に多く、「0. 活用無し」の回答が有意に少なかった。

「家族との連絡帳の記入」については、「5. ICT の効率化を非常に強く感じている」、「4. ICT の効率化をととても感じている」、「3. 少しだけ ICT の方が便利だと思う」の回答が有意に少なく、「1. 全く効率的ではない」、「0. 活用無し」の回答が有意に多かった。

「個別支援会議や関係機関との会議」では、「5. ICT の効率化を非常に強く感じている」の回答が有意に少なく、「3. 少しだけ ICT の方が便利だと思う」の回答が有意に多かった。

「会議資料の作成」は、「3. 少しだけ ICT の方が便利だと思う」の回答が有意に多かった。

「職員の勤怠管理や給与計算（年末調整等）」については、「5. ICT の効率化を非常に強く感じている」、「無回答」の回答が有意に多く、「0. 活用無し」の回答が有意に少なかった。

以上の結果から、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うかがえる。しかし、職員のシフト作りについてはまだまだ苦勞している事業所が多いことも注目したい。また業務日誌については ICT ツールを活用していない事業所が有意に多いことがうかがえた。これはグループホームの世話人にあたる非常勤職員が高齢であり、ICT 機器を使うことの心理的抵抗感があつたことが関与していることはヒアリング調査（辻井ら、2022）からも明らかである。対応案として、丁寧なマニュアル作成や ICT 支援室などの専門部署を設ける、日々の実践では ICT ツールを使うことで ICT の利便性を体験してもらうことが有用であると考えられる。

表 17 事務業務における ICT の効率化についての実感

	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 (負担だ)		0: 活用無し		無回答	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
請求事務や会計事務に関する業務について	297	15.78	399	21.20	306	16.26	101	5.37	47	2.50	540	28.69	192	10.20
職員勤務のシフト作り	110	5.84	226	12.01	307	16.31	136	7.23	53	2.82	872	46.33	178	9.46
支援記録の作成	154	8.18	304	16.15	337	17.91	149	7.92	52	2.76	722	38.36	164	8.71
業務日誌記録の作成	130	6.91	242	12.86	323	17.16	150	7.97	50	2.66	813	43.20	174	9.25
行政へ提出する体制屈などの書類作成	144	7.65	228	12.11	315	16.74	155	8.24	66	3.51	783	41.60	191	10.15
実地指導 (監査) に関わる書類整備	148	7.86	216	11.48	328	17.43	144	7.65	63	3.35	798	42.40	185	9.83
利用者の支援計画の作成	150	7.97	263	13.97	372	19.77	143	7.60	56	2.98	726	38.58	172	9.14
家族との連絡帳の記入	55	2.92	97	5.15	276	14.67	158	8.40	76	4.04	1019	54.14	201	10.68
個別支援会議や関係機関との会議	121	6.43	239	12.70	384	20.40	161	8.55	65	3.45	742	39.43	170	9.03
会議資料の作成	97	5.15	220	11.69	371	19.71	161	8.55	69	3.67	790	41.98	174	9.25
職員の勤怠管理や給与計算 (年末調整等)	203	10.79	269	14.29	327	17.38	135	7.17	63	3.35	676	35.92	209	11.11

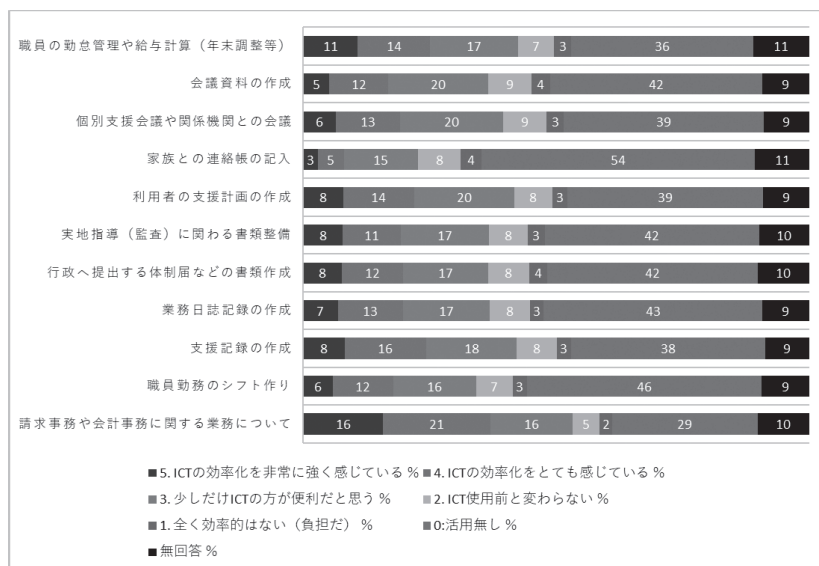


図 1 事務業務における ICT の効率化についての実感

またコロナ禍において、オンライン会議システムが世界的に普及したが、障害者福祉サービス分野では、個別支援会議や関係機関との会議（会議資料の作成も含む）において ICT の効率化が多少体感されているようであるが「家族との連絡帳の記入」とあるように家族との連絡については ICT 化については未開拓であるといえる。家族でも高齢者であれば ICT スキルは制限される。今後は家族との連絡の在り方も変化してくることが多いに予想される。

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行かないようである。おそらく Word や Excel 等の記録作成ソフトは活用されているが、アセスメントや日々の観察等はそれぞれ職員が自分の持っている工夫や力量が問われているといえる。つまりは利用者の支援計画や日々の支援記録の ICT を活用した効率化のためのアプリケーションの活用が、障害者福祉サービス事業所の中核といえるこれらの業務の効率化につながっていくと考えられる。

#### (5) 支援業務において ICT 活用の効果について

支援業務における ICT 活用の効果についての実感を尋ねたところ表 18・図 2 のような結果となった。各項目の回答数について  $\chi^2$  検定を実施したところ、1%水準で有意差が認められた ( $\chi^2(45) = 712.711$ ,  $p < .01$ )。残差分析については多重性の対応のため 5% の有意水準を Holm 法で補正をかけた。以下の結果が明らかになった。

「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」では、「そう思う」に相当する 5 と 4 の回答が有意に少なく、「そう思わない」に相当する 2 と 1 の回答が有意に多かった。

「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」では、「そう思う」に相当する 4 の回答が有意に多かった。

「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」では、「そう思う」に相当する 5 と 4 の回答が有意に多く、「どちらともいえない」に相当する 3 と「そう思わない」に相当する 2 と 1 の回答が有意に少なかった。

「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」では、「そう思う」に相当する 5 と 4 の回答が有意に少なく、「どちらともいえない」に相当する 3 の回答が有意に多かった。

「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」では、「そう思う」に相当する 5 と 4 の回答が有意に少なく、「どちらともいえない」に相当する 3 と「そう思わない」に相当する 2 の回答が有意に多かった。

「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」では、「そう思う」に相当する 5 と 4 の回答が有意に少なく、「そう思わ

ない」に相当する1の回答が有意に多かった。

「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」と「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」に関しては、「そう思う」に相当する5の回答が有意に少なかった。

「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」では、「そう思う」に相当する5と4の回答が有意に多く、「どちらともいえない」に相当する3と「そう思わない」に相当する2と1の回答が有意に少なかった。

以上をまとめると、ICTツールの活用によって「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、利用者と支援者と課題を共有するようになった」という側面において効果を感じている。WordやExcelなどのソフトによる記録の整理、Zoomなどのオンラインビデオ会議によるものと考えられた。

一方、「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、利用者と支援者とで考えや意見を共有するようになった」という側面についてはICTの効果が感じられていないようであった。ここからうかがえるのは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こと、家族相談についてもICTの活用は事務業務でもあったように課題であることが改めて明らかになった。

## 障害福祉サービス事業所における ICT 活用の実態調査（2）（明証）

表 18 支援業務における ICT の効果についての実感

	5. 思う		4		3		2		1. 思わない		無回答	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
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	74	3.9	166	8.8	413	21.9	173	9.2	135	7.2	925	49.0
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	40	2.1	116	6.2	436	23.1	180	9.5	177	2.8	937	49.7
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	70	3.7	191	10.1	412	21.8	140	7.4	139	2.8	934	49.5
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	143	7.6	292	15.5	314	16.6	103	5.5	107	2.7	927	49.2
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	37	2.0	109	5.8	470	24.9	174	9.2	161	3.5	935	49.6
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	28	1.5	106	5.6	458	24.3	182	9.7	168	3.3	944	50.1
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	23	1.2	75	4.0	452	24.0	178	9.4	216	11.5	942	49.9
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	43	2.3	154	8.2	428	22.7	158	8.4	171	9.1	932	49.4
9.ICTを使うことで、利用者として考えや意見を共有するようになった	35	1.9	147	7.8	439	23.3	167	8.9	163	8.7	935	49.6
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	111	5.9	292	15.5	364	19.3	104	5.5	96	5.1	919	48.7

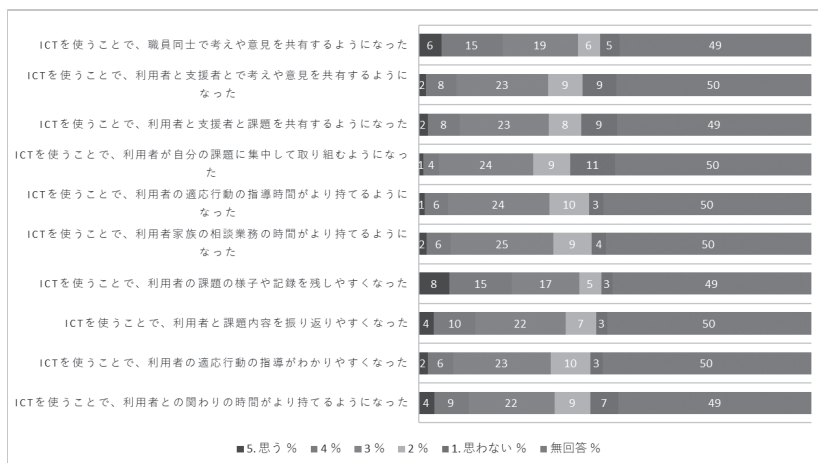


図 2 支援業務における ICT の効果についての実感

## 結論

本調査では、障害者福祉サービス事業所の業務における負担感について ICT 活用との関連から検討した。業務における負担や ICT 活用について数量的把握を行うために質問紙を作成し、データをもとに探索的因子分析を行った。各因子について信頼性係数および内部相関を算出したところ一定の信頼性を確認することができた。

「事務業務の業務負担感・主観的業務時間」と「支援業務における業務負担感・主観的業務時間」の関連性を検討したところ、それぞれに有意な正の相関関係があり、相互に強い関連性があることが示唆された。「支援業務における ICT 有用性」との関連を検討すると、ICT によって支援業務への効率化が図られたという回答する施設ほど、支援記録業務や利用者の就労支援、

関係者との連携等にエネルギーを注いでいる傾向があることがうかがえた。

グループホームでは、ICT 活用が低いほど事務業務負担感（負担感・主観的業務時間）が高く、ICT 活用が高いほど、支援業務における ICT 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 活用が低いほど事務業務や支援に対する負担感を低く回答する傾向があり、PC 活用が低いほど 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にある。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かった。ICT 設備の充実とともに ICT ツールを施設職員が使いこなせているかどうかが大きな要因であると示唆された。

現在の ICT 活用が障害者福祉サービスのどの業務に役立っているかについて検討したところ、事務業務では「請求業務・会計業務・職員の勤怠管理・給与計算」については専門のソフトが充実しており、ICT による業務効率化の実感がある。一方で以下の課題もみられた。特にグループホームにおける職員のシフトづくりについて ICT 活用が浸透せず、苦勞している事業所も多かった。業務日誌も ICT 活用が浸透していなかった。これは世話人にあたる非常勤職員が高齢者であることが多く、ICT ツールを使用することの心理的抵抗感が関与していると考えられた。同じく家族との連絡についても ICT 活用については未開拓の領域であることがわかった。

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り、支援の質の向上や業務効率の向上につながる使いやすい ICT ツールの開発が望まれる。

事務業務（「請求業務・会計業務・職員の勤怠管理・給与計算」）については、目的や業務内容が明確であり、特に請求業務は必須かつ全国で共通の業務のため、先行事例もありイメージが付きやすく導入もしやすい。一方、支援業務は法人や施設ごとで支援内容やそれに伴う業務も異なるため、ICT のオリジナルのコンテンツが求められることから、ICT ツールの整理が必要であること、オリジナルであるため導入コストが割高になること、使用する職員の対象が多くなることなどが導入の難しさに影響していることもあり、よって、支援業務については、まずどの施設でも共通となるコンテンツ



の整理が必要になることが考えられる。

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、ライフログクリエイター (曾我部ら, 2019) や Observation (井上・中谷, 2019) の支援業務に特化したアプリケーションを使用して、アセスメントとして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。その取り組みについてはまた別の機会にて報告したい。

## 追記

本研究は、厚生労働科学研究費補助金 (代表：辻井正次：21GC1002) による調査事業の成果の一部を論文化したものである。ご協力いただいた各施設の職員の皆様に深く感謝申し上げます。

## 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.
- 加賀田聡子, 柏木公一, 篠田和紀, 横山淳一. (2016). 訪問看護業務支援システム導入による訪問看護師の書類作成時間の変化と効率化についての認識に関する調査研究. 医療情報学, 36(4), 197-208.
- 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 (2021). 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>) (2023 年 1 月 14 日閲覧)
- 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.
- 伊藤大貴, 手塚浩介, 中原久志, 市原靖士. (2018). 教員養成における ICT ストレス尺度の開発. 日本科学教育学会研究会研究報告, 33(2), 35-38.
- 明詒光宜・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.

中西一雄・矢野充博. (2021). 中学校理科授業における生徒の ICT 活用の有用性認識尺度の開発. 日本教育工学会論文誌, 45(2), 173-183.

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>) (2023 年 1 月 14 日)

清水裕士・村山綾・大坊郁夫. (2006). 集団コミュニケーションにおける相互依存性の分析 (1) コミュニケーションデータへの階層的データ分析の適用電子情報通信学会技術研究報告, 106(146), 1-6.

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.

富永真己・小田美紀子. (2017). 病院の看護師長の主観的評価による看護師長業務の負担と蓄積疲労度及び長時間労働に関する研究. 日本医療・病院管理学会誌, 54(1), 7-17.

辻井正次・明翫光宜・曾我部哲也・高柳伸哉・杉山文乃・渡辺由美子 (2022). 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. 令和 3 年度厚生労働科学研究費補助金 (障害者政策総合研究事業) 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 (分担) 研究報告書 (<https://mhlw-grants.niph.go.jp/project/157982.2023> 年 4 月 23 日確認).