

# 保健福祉分野における業務改善のための情報ネットシステム・モデル開発

介護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  
-A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、介護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。）システム導入の実績と、それに伴う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にする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A県の介護サービス事業所（対象は介護保険サービス給付において最も多い通所介護事業所及び地域密着型通所介護事業所）を対象とした。調査方法は2020（令和2）年12月末現在A県のHPに掲載されている障害福祉サービス事業所（2,117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2021（令和3）年2月1日から2月28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。回答は89箇所（回収率17.8%）であった。

## 結果・考察①

事業所の種別は、通所介護事業所が46（51.7%）、地域密着型通所介護事業所が36（40.4%）である。通所介護・地域密着型通所介護の両方を行っている施設を1つに含めると、回答を得られた89事業所のうち83（93.3%）と殆んどが通所型の介護施設となっている。

業務支援のためのICTシステムの導入率は35（39.3%）と4割程度であった。さらに、通所介護事業所が47.8%、地域密着型通所介護事業所が33.3%と業務支援システムの導入率に差があるものの、統計的に有意な差は認められない。

業務支援システムの導入事業所において、記録業務別のシステム導入状況から、導入されている業務支援システムが複数の業務を兼ねていることが分かる。「ケース記録」「月次総括」「活動日記」については多くの事業所（7～8割程度）でシステムに記録するものとなっている。「運営日記」「作業時間記録」については、5～6割程度と半数近くの事業所でシステムによる管理がされている。一方「ヒヤリハット記録」「医務日誌」「送迎記録」「給食記録」についての利用はやや少ない。

記録業務の手段（N=89）

	業務支援システムを導入し、複数事業所間で一元管理している。	業務支援システムを導入し、単一事業所内で管理している。	ワープロ、エクセルなど電子ファイルで管理し、ファイルサーバなどで共有している。	ワープロ、エクセルなど電子ファイルで管理し、個々の職員が保管している。	ノートなど紙書類で管理している。	この業務について記録管理を行っていない。
ケース記録	15.7%	16.9%	6.7%	9.0%	47.2%	4.5%
活動日記	11.2%	18.0%	9.0%	7.9%	51.7%	2.2%
運営日記	11.2%	14.6%	12.4%	11.2%	44.9%	5.6%
月次総括	15.7%	14.6%	16.9%	21.3%	27.0%	4.5%
作業時間記録	11.2%	15.7%	7.9%	13.5%	33.7%	18.0%
ヒヤリハット記録	5.6%	5.6%	14.6%	9.0%	61.8%	3.4%
医務日誌	7.9%	6.7%	2.2%	2.2%	38.2%	42.7%
送迎記録	5.6%	10.1%	7.9%	9.0%	60.7%	6.7%
給食日誌	11.2%	10.1%	5.6%	5.6%	46.1%	21.3%

## 結果・考察②

業務支援システムの導入効果については、作業負担が軽減した（大幅又は少し）割合が全体平均で84.4%であり、全ての業務で66.7%以上となったことから、**業務支援システムの導入が作業負担の軽減に概ね効果がある**と言える。情報共有がしやすくなった（非常に又は多少）割合が全体平均で67.5%と高くなく、「導入前と後であまり変わらない」が全体平均で28.8%であることから、システムを使った情報共有がなされていないか、導入以前から情報共有が進んでいたかのいずれかであると推察される。

データ検索がしやすくなった（非常に又は多少）割合が全体平均で75.0%であり、全ての業務で60.0%以上となっており、業務支援システムの導入効果が得られていると言える。データ分析がしやすくなった（非常に又は多少）割合は全体平均で55.6%と高くなく、「導入前と後であまり変わらない」が全体平均で30.6%、「データ分析は行っていない」が全体平均で11.3%であることから、データ分析については、あまり実施されていないのではないかと推察される。

業務支援システムの導入率が39.3%と低く、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」29.6%、「補助金があれば検討する」35.2%、「周りの法人で導入するところが増えれば検討する」22.2%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、**業務支援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。**

さらに、各記録業務の手段では、「医務日誌」において42.7%が、記録管理がなされておらず、他の業務では「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、「月次総括」のみであり、**記録業務の電子化自体も進んでいない実態が浮かび上がった。**

記録業務別の業務支援システム導入前後での作業負担の変化

	作業負担が大幅に増大した	作業負担は少し増大した	導入前と後であまり変わらない	作業負担は少し軽減した	作業負担は大幅に軽減した	無回答
ケース記録（N=28）	0.0%	0.0%	17.9%	35.7%	46.4%	0.0%
活動日記（N=25）	0.0%	0.0%	12.0%	40.0%	48.0%	0.0%
運営日記（N=20）	0.0%	0.0%	15.0%	45.0%	40.0%	0.0%
月次総括（N=26）	0.0%	0.0%	11.5%	46.2%	38.5%	3.8%
作業時間記録（N=18）	0.0%	0.0%	16.7%	38.9%	44.4%	0.0%
ヒヤリハット（N=9）	0.0%	0.0%	33.3%	44.4%	22.2%	0.0%
医務日誌（N=10）	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
送迎記録（N=9）	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	77.8%	0.0%
給食日誌（N=15）	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	53.3%	6.7%

今後の業務支援システムの導入予定

	導入を予定している	導入を検討していない
導入を予定している	3	5.6%
導入を検討していない	16	29.6%
補助金があれば検討する	19	35.2%
周りの法人で導入するところが増えれば検討する	12	22.2%
その他	3	5.6%
無回答	1	1.9%
合計	54	

## 結論

回答された自由記述データから、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**などであった。業務支援システムに対する不満点として、**システム操作の複雑さ、システムの処理速度の遅さや使用環境の制限、タブレット端末とPCとの連携、システムの導入コスト、セキュリティ**などが挙げられた。

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、多くの業務におけるICT化の遅れ、事業所間でのICT化に向けた取り組みについての情報共有がなされていない等が挙げられた。業務支援のためのICTシステムの導入を既に行っている事業者からは、業務支援システムの必要性が100%認められており、業務における作業負担の軽減84.4%、データ検索のしやすさ75.0%と評価されている。今後、介護サービス事業所において、業務の効率に向けたICTシステムの導入を進めるためには、自由記述データにみられる現場の要望を取り入れた業務支援システムの開発と現場への提案が必要ではないかと考える。