

ソーシャルワークにおける ICT の意義と課題

西内 章¹

(2013年9月30日受付, 2013年12月18日受理)

Significance and Problems of Information and Communication Technology in Social Work

Akira NISHIUCHI¹

(Received: September 30, 2013, Accepted: December 18, 2013)

要 旨

近年、ソーシャルワークにおいても ICT (Information and Communication Technology : 情報通信技術) が導入されている。そして、ICT は、ソーシャルワークにおいて、コミュニケーションツールやアセスメントツールとして活用されている。さらに、ソーシャルワークを展開するために、保健・医療・福祉の専門職が連携して、ICT をどのように活用するかということが問われている。本研究では、ソーシャルワークにおける ICT 活用の意義に着目する。そして、事例を検討し、ICT を活用する際の実践課題を考察することを目的とする。そして、①専門多職種連携や ICT の活用場面におけるソーシャルワークの枠組みを検討した。また、②アセスメントシートだけでは、足りない情報やあいまいな情報の理解が ICT の課題である。

キーワード：ソーシャルワーク, ICT, 専門多職種連携

Abstract

In recent years, information and communication technology (ICT) has become widely disseminated across many fields, including social work, where ICT is used as a tool for both communication and assessment. In order to improve social work practice, the optimal collaborative use of ICT among professionals in public health, healthcare services, and social welfare needs to be discussed. This study focuses on the significance of ICT use in the field of social work, with the specific objectives of reviewing cases of ICT use and discussing how to address the problems encountered in its use.

Thus, the objectives of this study are twofold:

1. To examine a framework incorporating inter-professional cooperation and ICT in order to understand clients' lives.
2. The best way of interpreting information on residents in these areas is often open to question as data obtained from assessment sheets is sometimes insufficient or ambiguous.

Key words: Social Work, ICT, Inter-Professional Cooperation

1 高知県立大学社会福祉学部社会福祉学科・准教授・修士 (社会福祉学)
Department of social welfare, Faculty of social welfare, University of Kochi, Associate Professor

I. はじめに

近年、保健・医療・福祉分野において、ICT（情報通信技術：Information and Communication Technology）¹⁾が、積極的に導入されている。高齢者支援では、「GPSによる高齢者徘徊検索」や「緊急連絡・病院等」の連絡システム、「情報収集」や「医療サービス」などの情報に関するICT、それ以外の「その他」という大別では分類できる状況にある。

ソーシャルワークにおいても、多くの情報を収集し整理し、事務量の軽減による支援の効率化を目指す動きが顕著である。そして、各自治体が独自のICTを活用したシステム（以下、「ICTシステム」）を導入し、利用者支援に活かす取り組みがみられるようになった²⁾。

このように私達にとってより身近に存在するICTやICTシステムであるが、ソーシャルワークにおいては未だ研究が少ない³⁾。そして、ソーシャルワークの方法として、ICTをどのように位置づけ、活用するか試行錯誤を繰り返している段階であると言ってよい。つまり、これまでの理論と実践を検証し、ICTを活用したソーシャルワークのモデルを構築することが、喫緊の課題ではないだろうか。

そこで本研究ではこのような立場から、Hill, A. と Shaw, I. の研究をもとに、ソーシャルワークにおけるICT活用の意義に着目し、ICTを活用する際のソーシャルワークの枠組みと実践課題を検討することを目的とする。

II. ソーシャルワークにおけるICT活用の現状— Hill, A. と Shaw, I. をもとに—

1. ソーシャルワークとICTの関係

ICTの進歩は、ソーシャルワークにも影響を与えている。今日のコンピューターやインターネットの普及は、ソーシャルワークに対する人々の印象を変えているのではないだろうか（Hill & Shaw 2011: 2）。一見、人などソフト面を重視するソーシャルワークとハード面の印象が強いICT

は特徴が相反するものと理解されるかもしれない。コンピューターの判断や分析に優れた特性を活かすことが、実践において有用である（Hill & Shaw 2011: 2）。

ソーシャルワークが扱う利用者や社会資源の情報は多岐にわたる。そして、実践において、利用者や社会資源の情報をどのように収集するか、あるいはその情報にどのようにアクセスするかという点が、ソーシャルワーカーにとって重要な関心となっている。

すなわち、ICTを活かして、「実践の基盤づくりのためにICTを活用すること」が重要である。ICTの技術は日ごとに進化しているものの、ソーシャルワークにとってまだ万能といえるものではない。ソーシャルワークにおいて、ICTはあくまでもツールとして位置づけ、「ソーシャルワークの多様な業務や活動に活用する」（Hill & Shaw 2011: 8-19）。という考え方をもち、実践を展開する方がよいと思われる。

そして、ソーシャルワークにおいてICTの有益な機能をあげれば、

- ①利用者の同意や秘密保持・プライバシー・データの保護ができるICTであること
- ②さらに、利用者が適切にICTを活用して、サービスの批評や活動できることなども含まれること
- ③オンラインでソーシャルワーカーが提供するサービスの情報やアセスメントツールとしての活用もできること
- ④ソーシャルワーク教育や専門性を発展させるためにも活用できること

である（Hill & Shaw 2011: 16-19）。

2. ICTの特性

そこで、ソーシャルワークとしてICTをどのように活かすことができるかをさらに具体的に考えてみたい。まず、ICTには次のようなものがある。これは、Hill, A. と Shaw, I. の指摘を、筆者がまとめたものである（Hill & Shaw 2011:

20-126).

- ① ICT のネットワークを活用すること
- ②情報の閲覧や他者とコミュニケーションができること
- ③ソーシャルワークを補助するために活用すること
- ④ソーシャルワーク機関のデータベースとして活用すること
- ⑤教育プログラムや学習補助として活用すること

これらを順番に説明したい。まず ICT のネットワークを活用することである。これは、インターネットを活用して、情報のデータベースやコールセンターへアクセスすることである。例えば、利用者との情報共有、記録の保管、アセスメントやインターベンション、評価での情報活用、遠隔活用などができる。さらに利用者がネットワークを活用することによって、重要な知識やサービスを受けたり、ピアサポートも期待できるだろう (Hill & Shaw 2011 : 20-35)。

次に ICT を活用することによって、利用者とソーシャルワーカーは、疾患の評価や経過をみることに役立てることができる。同意や秘密保持、プライバシー、社会的排除などへの留意する場合に役立つ。利用者が ICT を使うことによって、他者と会話するなど生活を補助することにも役立つのである (Hill & Shaw 2011 : 36-54)。

3 つめに、ICT をソーシャルワークに活かすことができる。例えば、情報の知識や活用方法、情報の仲介的支援、実践の根拠として使用することができる (Hill & Shaw 2011 : 55-72)。この点は、ICT を補助的に活用することで、ソーシャルワークの専門的な支援をさらに高めようとするものである。

4 つめに、ソーシャルワーカーの所属機関で ICT を活用することである。これは、データベースや職員の管理、監視などで用いる。これも住民の自由やプライバシーやデータを保護することが目的となる。一方でデータベースとして活用する

場合、択一式になったり、自由記述欄が限られている場合があり情報の記録方法を理解する必要がある (Hill & Shaw 2011 : 73-90)。

5 つめには、ICT の特性を活かしたプログラムや学習が考えられる。ICT の特性を活かして、e ラーニングやモバイル、バーチャルなどを活用してソーシャルワーク教育に活かすことである (Hill & Shaw 2011 : 91-125)。

3. ソーシャルワークにおける ICT の位置づけ

社会福祉などのサービス情報は、地域で生活する住民全員に知らせる必要があるし、利用者の生活に関わる情報は、その利用者および専門職など限られた人の間で共有すべき情報である。個人情報やプライバシーの観点、ネットワークの参加状況など ICT の目的に応じた対応が求められる。

また情報の内容と活用方法に影響を与えるため、活用者を拡大・縮小する場合には、小変更に限らず、ICT のシステム全体の見直しをせざるを得ないケースもある。

ところで、ソーシャルワークと ICT については誤解をうむことがある。II の冒頭で紹介したように、Hill, A. と Shaw, I. が、一見、ソーシャルワークと ICT の特徴は、相反するようにみえることを指摘しているが、ICT は、ソーシャルワークにはなじまいと思われる場合がある。それは、筆者が所属しているエコシステム研究会 (研究代表太田義弘) が研究・開発してきたエコスキャナーに対する他者からの意見でも同様である⁴⁾。エコスキャナーでは、利用者の生活情報をコンピューターに入力する。そのため、コンピューターが利用者の生活を良いか悪いか判断しているのではないか等の意見をいただくことがある。

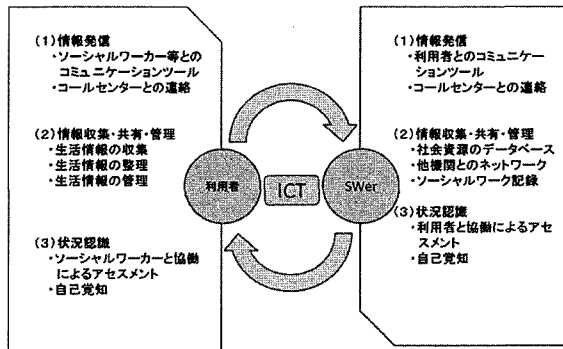
つまり ICT が、ソーシャルワークにおいてどれくらい貢献するか十分に理解されていないと考えられる。ソーシャルワークにとって、ICT が定着すれば、ICT を効果的に活かすソーシャルワークが展開できるはずである。

Ⅲ. ICT を活用した支援とシステム特性

1. 支援における ICT の活用

そこで、Hill, A. と Shaw, I. の指摘をもとにして、ソーシャルワークの各システムにおける ICT の活用方法を検討してみたい。図1は、利用者とソーシャルワーカーの支援関係の中で ICT の特性を具体化したものである。

図1 支援関係における ICT



利用者とソーシャルワーカーによる ICT の活用方法について整理してみたい。ここで留意すべき点は、各システムが大きくなると、生活に関する課題境界が不明瞭になる危険を孕んでいる。マイクロシステムでは利用者とソーシャルワーカーの1対1の支援関係で成立しているため、問題の所在や内容を検討しやすいと考えられる。

他方、メゾシステム、エクソシステム、マクロシステムなど生活のシステムが大きくなるにつれて、そこにある複数の関係になったり、さらにネットワークとして情報を共有することになる。したがって、問題の所在や、要因を分析する際に多面的な検討が求められると考えられる。

2. ICT のシステム領域別の特性

このように整理すると、保健・医療・福祉領域のソーシャルワークで ICT を活用する際に次のようなシステムに類型化⁵⁾ができる。

マイクロシステムでは、利用者とソーシャルワーカー（あるいは、他の専門職）という二者関係と

して、アセスメント情報として、生活情報を入力・管理・共有したうえで、ソーシャルワークを展開する。ここでは、面接などを通じた ICT の活用になる。また、必要があれば、利用者の理解を得た後、他の専門職へ情報提供を行う。

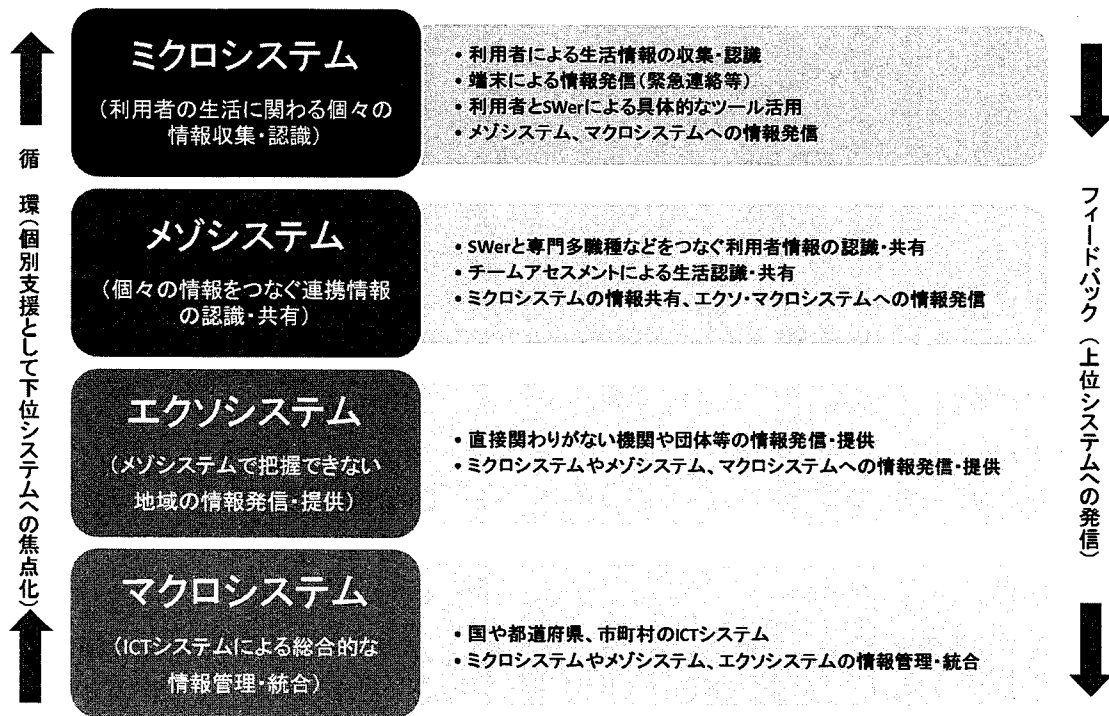
メゾシステムでは、利用者とソーシャルワーカーに加えて、社会福祉サービス供給者という関係で、ICT を活用する。直接的な生活情報の収集は、利用者とソーシャルワーカー、利用者と社会福祉サービス供給者など支援関係（マイクロシステム）で行われるが、それを他の専門職と共有・管理することとなる。そのため、利用者とソーシャルワーカー間で個人情報の扱いを取り決めるだけでなく、データベースに、入っている情報を誰が閲覧できるのか、管理は、誰が行うのかという管理責任が伴う。

エクソシステムでは、利用者やソーシャルワーカーだけでなく、通常はそれほど、関わらないが、緊急時だけ関わる消防署や警察署などの情報共有が加わる。この際には、個人情報の取扱について、利用者の了承をとることはもちろん、ICT で管理している情報が、どのような意味をもつ情報なのかを、事前に、消防署や警察署等に伝えておく必要がある。

最後に、マクロシステムでは、個人情報よりは、地域にある社会資源や行事に関する広報や、交通情報など、地域住民が生活を送るために必要な情報を、メールやインターネット、有線放送等を通じて、行政やサービス供給機関から、地域住民に伝達するために ICT を活用する。

また、個別情報をマクロシステムからエクソシステム、メゾシステム、マイクロシステムへ焦点化する、循環がある。さらに利用者への個別な支援で活用する ICT を、メゾシステムで連携情報として専門多職種間で共有し、エクソシステムやマクロシステムをつなぐ ICT システムとして統合するフィードバックがある。

図2 ソーシャルワークにおける ICT



3. ICT による「収集・入力」と「確認・共有」

ICT が扱う情報は、情報を受け取る人によって、解釈が異なることがある。たとえば、住所や氏名などの形式的な情報は、解釈に違いが生じないかもしれない。

しかし、主観的な思いや複数の情報を総合的に判断する場合などは人によって解釈に差がある。その人の関心や社会的背景、専門知識の有無等により差が生じるためである。そのため生活情報については、その内容の確認と、他者と解釈を比較し合い、共有することが重要である。

特に ICT システムの場合、システムにアクセスできる権限者は、情報を入力したり、広報する際には、その情報の特性をよく理解しておくことが必要である。

ソーシャルワーカーが活用する ICT は、まだ発展段階であり、浸透しているとは言えない状態である。このため、情報がどのように解釈されるか、どのような意味があるかを事前に知っておくとよい。

ICT を管理する機関が、誰とどこまで共有するかを検討し、利用者の状況に合わせて、専門多職

種連携⁶⁾を行っていることが多い。

また専門多職種連携として ICT を活用する場合には専門職間で共通理解が必要である。それは、「何のために」、「いつ」、「誰と」、「どこまで」という点に留意が必要である。これらは、はじめから正解が決まっている訳ではないため、専門職同士で状況に応じて考え行動することになる。

専門多職種連携と ICT 活用は、必ず「人」が関わることが共通点である。活用する「人」の倫理観や現実をとらえるビジョンを持っていることが重要である⁷⁾。

ソーシャルワーカーは、専門多職種連携や ICT を活用するためにどのような準備をしておくことが望ましいのだろうか。もう少し ICT について検討してみたい。

IV. ソーシャルワークにおける ICT システム活用過程

1. ICT システム活用過程

(1) 生活情報収集局面

ICT について、さらに検討したい。多くの自治体が導入している ICT システムは、利用者や社

会資源に関する情報を扱うデータベース型を導入している⁸⁾。そこで、データベース型のICTシステムを活用する過程を提示して特性を考察したい。

生活情報収集局面では、各専門職が収集する生活情報について共通理解が必要である。その内容は次の通りである。

- ①各専門職が行うアセスメントとICTシステムで扱う情報は必ずしも一致しないこと
- ②生活情報に偏りがでないように各職種の専門性を活かした収集方法を採用すること
- ③個人情報保護の観点から収集する生活情報の扱いについて、ガイドラインがあること

これらは、導入しているICTシステムの活用目的と各専門職の専門性に整合性があることが重要である。それぞれの専門性とは直接関係ない生活情報まで収集しなければならぬようなICTシステムでは、生活情報の収集に時間がとられて専門多職種連携に支障がでる可能性がある。

生活情報を収集する者の価値観や関心に左右されないように、ICTシステムの位置づけを明確にしておくことが重要である。

(2) 生活情報入力局面

次に生活情報入力局面について説明する。収集した生活情報を取捨選択して、ICTシステムのデータベースに入力する局面である。どのようなICTシステムを導入しているかにより入力する生活情報が異なる。緊急時連絡用のICTシステムであれば、連絡先や疾患名、かかりつけ医などに特化したものが使いやすいだろうし、医療・介護情報を閲覧するICTシステムであれば、常に最新の情報に更新されていることが重要である。そこで、この局面はさきほどの生活情報収集局面と違い、ICTシステムの特性に共通理解が必要である。その内容は次の通りである。

- ①入力する生活情報の質や量は、ICTの活用目的に合致したものであること
- ②誰が、いつ、どこで、どのように生活情報を

入力するか取り決めがあること

- ③生活情報の更新が容易にできる機能を備えているICTシステムであること

ICTシステムの活用目的が明確であれば、生活情報の量と範囲が決まり入力が容易になる。また、それぞれ自分が収集した生活情報を、自分の所属機関にあるパソコンなどの情報機器を使って入力する場合や、入力専門の部署をつくり、そこへ自分たちが収集した生活情報を伝達する方法もある。

(3) 生活情報確認局面

生活情報確認局面について説明する。中村佐織が指摘するソーシャルワークのアセスメント局面にある「認識過程」⁹⁾と類似した局面である(中村 2002, 西梅 2005)。ただしICTシステムでは、すでに情報をデータベースに入力しているため、ICTシステムの活用目的にあった生活情報だけを閲覧して、その生活情報の内容を確認することになる。

この局面では、ICTシステムの生活情報を確認する各専門職の関心を考慮する必要がある。その内容は次の通りである。

- ①各専門職が必要時な時に閲覧し確認できるICTシステムであること
- ②閲覧した生活情報が正確な情報であること
- ③確認した生活情報が支援に役立つ内容であること

これらは、ICTシステムの信頼性に関連する事項である。いくら性能のよいICTシステムを導入していても、閲覧できる生活情報量が限られていると支援に活用できない。また間違った情報であればICTシステムを有効に活用できなくなるからである。また有効な専門多職種連携のためには、特定のICTシステムだけでなく、インターネットを通じて多様な情報を確認することも必要である。

(4) 生活情報共有局面

最後に生活情報共有局面である。この局面は、生活情報収集局面と同じく専門多職種同士のつながりが重要であり、情報を共有する役割を担う専門職の力量が大きく影響する。そのため、次のような内容を意識しておくことが必要である。

- ①生活情報を何のために使うのか、誰と共有するかという目的が明確であること
- ②生活情報を共有することは、専門多職種連携の鍵概念となる IPW で強調されているチームワークやチームの目標、構成メンバーの特性をよく理解していること
- ③専門多職種連携として展開するためには、ICT システムで扱っている生活情報だけを共有するだけでは不十分であること

これらは、ICT システムで扱っている生活情報を理解し、専門多職種連携として展開するための根拠となる事項である。貴重な生活情報が ICT システムのデータベースにあっても、それを専門職間で共有できなければ、生活情報をもとにしてよりよい支援に活かされない可能性があるためである。このように4つの局面は、専門多職種連携を行うための特性が異なる。

2. ICT システム活用過程の循環とフィードバック

(1) 過程の循環

以上、4つの過程を検討してきた。ソーシャルワークの展開過程である「エンゲージメント」「アセスメント」「プランニング」「インターベンション」「モニタリング」「エバリュエーション」「ターミネーション」をもとに考えれば、これらは4つそれぞれが勝手に存在しているのではなく、ソーシャルワークの展開過程に沿って、循環していると考えられる。

その循環は、利用者の生活認識に関心を置き、専門多職種連携としての生活情報収集局面から生活情報入力局面、さらに生活情報確認局面へと循環する。生活情報入力局面と生活情報確認局面は、複数の専門職が活用する ICT システム特有の過

程であると考えてよいだろう。さらに、生活情報共有過程として専門多職種連携へ展開していくと考えられるのではないだろうか。そして、共有ができれば新たな生活情報収集過程へと続く循環過程の特性をもつと考えている。

(2) 過程のフィードバック

また同様に、ソーシャルワークの展開過程をもとに考えれば、これらは4つが一方方向だけに循環しているのではなく、ソーシャルワークの展開過程と同様に、その過程が不十分な場合には、直前の過程へフィードバックすると考えられる。

このフィードバックは、さきほどの循環と同じように利用者の生活認識に関心を置き、専門多職種連携としての生活情報収集局面から、生活情報共有局面へ戻り、専門多職種連携において、何を共有するのかその項目の共有を行う。さらに、共有できない場合には、生活情報確認局面へとフィードバックし、データベースに入っている情報を確認することになる。また、確認が不十分な場合には、生活情報入力局面へフィードバックしていくと考えられるのではないだろうか。

加えて、ICT システムのデータベースに入力している生活情報が不十分な場合には、生活情報収集局面へフィードバックして、生活情報を収集することになる。そして、十分な収集・入力・確認・共有ができれば元の生活情報収集局面からと続く循環過程として展開していくと考えられる。

3. 専門多職種連携を前提とする ICT システムの活用

情報のなかで、福祉に関する情報については、プライバシーの配慮すること、情報弱者への働きかけを行うこと、情報を扱うためのソーシャルワークを構築すること、記号化による新たな困難等が生じるなど、情報の特性への理解だけでなく、福祉情報を利用する目的、福祉情報の利用者などへの配慮が欠かせない(森本 1996: 39-41)。森本は、福祉情報を目的別に類型化している。1つ

は、ソーシャルワーカーなどが支援業務で扱う情報を「迅速化、正確化を図り、通常の業務を効率化・合理化を図る」ためである。

2つめは、支援活動を、ニーズとサービスのマッチングを活発化・効率化するシステムやネットワークシステム等を構築し、共有するためである。3つめが、利用者が日常生活で利用し、自立生活を送ることができるようにするため（情報発信を含む）である（森本 1996:42-46）。このうち、専門多職種連携を、有機的に支える ICT システムは、利用者の生活を中心に考えれば、上記の3つの目的を全て含む ICT システムの活用方法を構築すべきであろう。

V. 事例検証

1. 調査目的

事例検証の目的は、支援に困っている事例に対して、専門多職種連携の具体的内容を明らかにすることと、この支援に対して、ICT がどのように関わっているかを明らかにすることである。特に、自治体が導入している ICT システムに着目して調査を行った。

2. 調査方法

ソーシャルワーカーが、支援に困っていると認識している事例のうち、ICT システムを活用しながら専門多職種連携を行っている4事例について検証を行った。

そして、ⅢとⅣの枠組みをもとに、事例に対する専門多職種連携の内容と事例に対する ICT システムの活用内容を分析した。なお調査は、2010年12月14日から2012年11月8日までの間に実施した。

倫理的配慮

本研究に際しては、あらかじめ、高知女子大学社会福祉研究個人情報保護・倫理審査委員会（受付番号182号 2010年7月26日付）および高知県立大学社会福祉研究個人情報保護・倫理審査委員会

（受付番号255号 2012年7月23日付）へ申請し、承認を得た上で研究を行っている。

事例検証（後のインタビュー調査含む）では、事前に調査協力者に文書を用いて、説明と同意の方法、プライバシーの保護と管理、調査内容・公表の方法を説明し、承諾を得た上で調査を実施した。また、論文にまとめた段階で、調査協力者に内容を確認してもらっている。

3. 事例検証の結果

ここでは、調査対象となったA市町村とB市町村が導入している ICT システムの特徴と、ICT システムの中心的位置づけになっている地域包括支援センターの状況、ICT システム登録者（利用者）の事例を検証する。

(1) 自治体が導入している ICT システムと事例の概要

① A市町村

- ・地域や施設で自分らしい生活を支援するために、インターネットを利用して、「医療・介護・福祉に関わる関係者が共有」して、利用者を中心にした医療・介護・福祉サービス等を提供する。
- ・記載される内容は、氏名、年齢、性別、住所等の「基本情報」、「医療、介護に関する情報」、「福祉サービスの利用状況」、「本人の望むこと」、「体温、血圧・脈拍等状況」等本人の了解があったものである（A市町村資料）。
- ・情報を一元管理することができる。また、インターネットを通じて、サービス提供者間で、情報閲覧・更新、情報共有による連携が促進され、「見守り等を含めたサービスの質が向上し、今まで以上に適切なサービス提供」を目指している。
- ・シミュレーション機能はない。

② B市町村の場合

- ・情報収集、情報共有を意識している。

- ・各機関がもっている個別な生活情報を共有し、連携した支援を展開する。
- ・支援者相互の情報共有と、迅速な情報更新の仕組みが実現している。
- ・見守り用 ICT データベースを用いて、携帯電話を活用した ICT による見守りネットワークが構築されている。
- ・地震等の生活に関する様々な情報を、ICT システムを用いて、利用者に提供するシステムがある。
- ・シミュレーション機能はない。

事例 1 は、ICT システムを活用し、専門多職種が関わりながら、支援の方向性がみえない状況にある。認知症の影響もあるかもしれないが、利用者さんに関わっている人のなかでも、限られた人しか信頼関係が構築できていないことが、支援の方向性がみえない一因であると考えられる。そ

こで、それぞれの専門職が、ICT の意義を理解し、データベースとしての ICT システムを活用して情報を入力、確認し合う体制づくりが求められるのではないかと。

事例 2 も ICT システムを活用している事例である。この事例の場合は、キーパーソンなる弟も高齢になり、今後、今の生活を継続することが困難になると予想されている。また、近い将来、施設に入所したり、病院に入院する必要がある場合、緊急時の連絡先や身元引受人を誰にするか、誰にどのようにかかわってもらおうか考えていかなければならないと、地域包括支援センターの社会福祉士が考えている状況である。ICT システムに入力している情報では、弟や姪が緊急連絡者になっているが、近親者がこれだけでは不十分である。

事例 3 は、本人の意欲を引出す有効な支援を、専門多職種、有償ボランティア等で連携して展開

表 1 事例の概要

事例	事例の概要
事例 1	A 市町村在住。地域包括支援センターの社会福祉士が関わる事例である。夫が施設に入所したため、現在、一人暮らしを送っている C さんは、認知症を患っている。介護支援専門員や訪問介護、地域包括支援センターが関わっているが、本人の意思から、介護支援専門員など限られた関係者としてしか関わっていない。介護保険制度の特性から、訪問介護の関わりも限定的になっている。ICT システムに登録しているが、現状の公的サービスでできることは限られており、どのように支援を展開していくか、今後の見直しを検討している状態である。
事例 2	B 市町村在住。地域包括支援センターの社会福祉士が関わる事例である。一人暮らしの D さん (90 歳代) は、認知症を患っており、難聴もある。日常生活の支援や金銭管理は、近所に住む弟 (80 歳代) が行っている。長男は、県外で生活しており、連絡がとれない。長男のことは、D さんだけでなく弟もあまり話したがらない。弟は難聴で理解力も低下してきている。ICT システムを活用し、民生委員と地域包括支援センターが関わっているが、今後の支援の方向性とキーパーソンがみえない状態である。
事例 3	B 市町村在住。地域包括支援センターの社会福祉士が関わる事例である。在宅酸素療法を行っている E さん (80 歳代) は、訪問介護や訪問看護を利用して生活している。ICT システムを活用し関係者からの情報が把握できているが、運動制限等により、下肢の筋力が低下し、少しずつ行動範囲が狭くなっている状態である。今後も在宅生活を可能にするため、病気をもちながらも、利用者の意欲を引き出し「楽しみのある生活」を実現する支援を探っている状態である。
事例 4	B 市町村在住。地域包括支援センターの社会福祉士が関わる事例である。認知症を患っている F さん (70 歳代) は、妻と娘達と別居している状態である。認知症が進行するにつれ、脱水症状や火の不始末が心配であった。ICT を利用しているため、民生委員、社会福祉協議会からの情報は把握できている。しかし、経過観察・見守りだけでは対応できない状態になってきたが、どのように関わるか判断が難しい事例である。

表2 専門多職種連携・ICTシステムの状況

事例	専門多職種連携・ICTシステム	役割分担
事例1	介護支援専門員，訪問介護のホームヘルパー，ICTシステム登録し，情報を共有している。 ※本人，長男と相談しながら進めている。	ICTシステムを活用しながら，情報共有することを目指しているが，日々の細かな情報は，電話で確認しながら行っている。
事例2	ICTシステム登録し，情報を共有している。 ※本人以外にも，弟や民生委員とも情報を確認しながら進めている。	それぞれの関係機関と，今後の具体的な見通しを検討する必要がある。キーパーソンは誰かについても共通認識が必要である。
事例3	訪問介護のホームヘルパー，訪問看護の看護師が関わっている。また，ICTシステムに登録し，情報を共有している。 ※本人との関わり以外に，消防署や有償ボランティア，緊急通報装置を活用している。	専門職間では，安否確認の大切さを理解できしており，見守りを兼ねたサービス利用を行っている。緊急時の対応について，今後，消防との協議が必要であると考えている。
事例4	ICTシステムに登録し，情報を共有している。 ※本人，妻，娘以外にも，法テラス，民生委員と情報交換を行っている。	法律の知識が足りない部分を法テラスに相談して支援を行っている。見守りについては，社会福祉士，その他地域包括支援センター職員，民生委員のみであることが心配される。

することが当面の課題となっている。社会福祉士として，関係者の関わり方を把握しながら，本人の意欲を引き出す方策を試行錯誤している状況である。

事例4では，家族関係の再構築への支援が中心になる。社会福祉士としても，本人や家族の主体的な決断や生き方を尊重しつつ，利用者さんの在宅生活を継続する支援を包括的にサポートしている。

(2) 事例をふまえた認識

次に，2市町村の社会福祉士に，4つの事例で活用しているICTシステムについて，インタビューを行った。インタビュー内容を質的分析した結果，①支援困難への課題と②ICTシステムの活用に関する課題が明らかになった。以下，順に課題の内容と逐語データを示す。

①支援困難への課題

支援困難への課題は，困り感への着目，生活認識の共有，支援の目的・役割を考える，キーパーソンをみつけるという4つを認識した。

まず困り感への支援では，【音信不通の家族への情報収集】，【本人や家族に困り感がない場合に，本人や家族が理解できるように支援する】ことを

課題として認識していた。

【本人や家族に困り感がない場合に，本人や家族が理解できるように支援する】

(b 社会福祉士)「本人さんに困り感がなく，今の生活が当たり前であって，今まで受けていない非日常的なサービスを利用して生活するのは，本人からみると，不自然なので，そこへの支援も課題です。」

(a 社会福祉士)「利用者の性格を理解しているつもりだが，ソーシャルワーカー（社会福祉士）からみたら，もっと部屋をきれいにしたり，環境を整えたりする方がいいんでしょうが，ただ，利用者さんは，そこは全く気にしていない場合が多いです。」

(a 社会福祉士)「すでに，介護保険の話や地域包括支援センターの話をしているので，ネットワークとしては，利用者さんにきちんと話ができる人を探していくしかないが，家族の立場も考えると，説得するという形も難しいとも思います。ただ，家族のとらえ方は，私たち（専門職の）関係者とはとらえ方が違う場合もあるので，その差があるのではないかと思います。」

【音信不通の家族への情報収集】

(b 社会福祉士) 「ICT システムには、近所に住む近親の連絡先はあるが、例えば、県外に住む音信不通になっている家族の連絡先が登録されていません。入院等での搬送時には、これで十分であるが、今後の生活を決めていくためには、音信不通となっている家族の情報が必要です。音信不通など家族関係が悪いと、情報収集を行う時に、聞き取りにくいので、限界があります。どこまでの情報をいれるか。」

(b 社会福祉士) 「独居の高齢者の場合だと、収集できた内容が、緊急時連絡がつく人が、県外の人ばかりだったとか…ということもあります。」

次に生活認識の共有には、**【利用者の生活をふまえて、連携チームとしてどのように支援をするかを意識する】**ことを課題として認識している。

【利用者の生活をふまえて、連携チームとしてどのように支援をするかを意識する】

(a 社会福祉士) 「利用者自身の性格や生活を大事にすべきだと思うが、利用者自身が認知症を患っていることもあり、それをふまえて家族との関係への支援や、ヘルパーや最終的には、ケアマネを含めてどのように支援するのか、ということが重要だと思っています。」

3つ目に支援の目的・役割への課題は、**【本人の希望を大事にして在宅の支援体制をつくりたい】**、**【私的なネットワークも大事したいと考えている】**、**【将来をみすえて利用者に関わる】** ことを課題として認識している。

【本人の希望を大事にして在宅の支援体制をつくりたい】

(b 社会福祉士) 「高齢者の場合、食事の確保が優先する支援も大事です。おいしい食事をとれるような支援を考えていきたいです。配食サービスや訪問介護を利用して人が関わること、あとは、

本人の希望によって、在宅でサービスを利用する体制を作りたいです。」

【私的なネットワークも大事したいと考えている】

(a 社会福祉士) 「(利用者に関わっている専門職だけにしてしまうと) 狭くなるので、それ以外の私的なネットワークも大事にすべきと考えています。ただ、私的ネットワークについては、十分なものができていないと思います。」

(a 社会福祉士) 「利用者さんには、それぞれ何らかのつながり、その人独自のネットワークがあります。そことの関わりや情報収集や情報共有をしていくことが、課題だと思います。利用者の思いや希望にそった支援をしてくれないと、思われているはずです。」

【将来をみすえて利用者に関わる】

(b 社会福祉士) 「老老介護の状況に対して、まわりがどのように関わるか、支援をしている家族も高齢なので、ゆくゆくは、介護サービスの利用を考えなければいけない状況が多いです。」

(b 社会福祉士) 「お金の出し入れやサービスの決定を誰がしていくのかも考えています。他にも年金など経済的な状況や他の制度の利用について、まわりと相談していくことを考えています。」

さらに4つ目は、キーパーソンが存在である。社会福祉士は、**【キーパーソンがない場合は支援に悩む】** ことを課題として認識していた。

【キーパーソンがない場合は支援に悩む】

(a 社会福祉士) 「現状では、利用者さんと家族にトラブルがあるとそこにどこまで介入するか、迷います。利用者さんが、他の人に関わってほしくないという思いが強い場合もあります。可能性としては、キーパーソンを見つけていくアプローチを探ろうと思っています。」

(b 社会福祉士) 「社会福祉士としてというか、支援としては、利用者さんの支援のキーパーソン

を考えていくことが大事かなあと思っています。今身の回りのことをしているのは家族や近親者なのですが、かかわりとしては、健康状態も気にしながら様子を見ている感じです。だから、誰をキーパーソンと考えていくかを、整理する必要があるかなあと。」

(b 社会福祉士)「家族に誰かキーパーソンとなる人がいない場合は、それを考えていく必要がある。家族も認知症を患っていたり、県外にいて何年も音信不通になっている人などは、それをどうするか、在宅でサービスを利用するのであっても、話を進めることができない。」

② ICT システムの活用に関する課題

支援困難に対する ICT システムの活用課題は、【ICT システムを活用できる人脈づくり】、【ICT システムによる情報確認】、【ICT システムの互換性や利便性の改善】、【ICT システムの効果的な活用方法の構築】があった。

【ICT システムを活用できる人脈づくり】

(a 社会福祉士)「一番は、地域で人脈をつくるのが大事だと思います。口コミで情報が広まることが多いので、人脈がすごく大事になっています。ただ、これを行政サービスや ICT で活用するとすると、予算的な問題や新たな情報システムを構築する必要があります。しかし、システムを変えるような状況には、なっていないと思っています。」

(a 社会福祉士)「地区によって異なるが、物的資源についても、個人商店を活用するか、隣近所の助け合いなどは、その方々が、これまでに構築してきた経緯をふまえて、それを活かしていただける支援を行っています。ただ、社会福祉士だけが頑張っても難しいなあと思っています。」

【ICT システムによる情報確認】

(a 社会福祉士)「社会福祉士として、あるいは包括支援センターとして、有効な活用を考えなが

ら日々仕事をしています。ICT システムを導入した理念は素晴らしいと思っています。今までは電話で確認していたとか、緊急時などに即座に利用者の情報がわからなかったが、ICT システムをみると、それが即座にわかるのが一番の魅力だと思います。」

【ICT システムの互換性や利便性の改善】

(a 社会福祉士)「現状では事業所が日々、主に活用する情報システムが違うので、そこに、この事業所間をつなぐ ICT システムを新たに組み込むという現状であるため、互換性があるシステムに改良できるのであれば、今後、広まっていくのではないかと思います。逆にいえば、仕事において、ICT システムの重要性を見出せるような支援を行っていきたいと思っています。」

(b 社会福祉士)「緊急通報装置も、自分でボタンを押すのが難しいと飾りになっているケースもあります。それは、関わる多くの人達で、本人の健康状態を見極める必要があります。ICT システムを活用することが、日常化していないかもしれません。どうしても急ぐときは、紙ベースのものをみるが多くなっています。」

【ICT システムの効果的な活用方法の構築】

(b 社会福祉士)「現状の ICT システムはよくできていると思うので、周りの専門職が ICT システムをどのように使うかでしょうか。連携時の役割分担をどうするか。入力作業時に、気になる人をピックアップしてもらおうとか。また、本人が救急車を呼んだが、家族の連絡先が全くわからず困っていたら、このシステムを使って、家においているカードで、連絡先がわかったということもあります。このときは本当に助かりました。」

VI. 考察

1. ICT の特徴と有用性

今回、調査した市町村が導入している ICT は、2 市町村とも利用者の生活情報を扱うデータベー

ス型の ICT システムである。2市町村で ICT システムに対する考え方が若干異なり、ソフトウェアや参加している関係者の構成も異なっている。A 町の場合は、保健医療福祉の関係機関だけでなく、消防や警察、行政機関も ICT システムの参加機関である。情報の入力には主に、社会福祉協議会と地域包括支援センターが行う。さらに、利用者の緊急時には携帯のメール等で連絡ができる緊急通報のシステムも組み合わせているのが特徴である。

B 町の場合には、保健医療福祉の関係機関が活用するためのデータベースとして位置づけられている。そして、機関間で共有すべき情報を、それぞれが入力・閲覧できる ICT システムである。

これまでの整理をふまえて、事例を通して、ICT の有用性を考察したい。2市町村で導入している ICT システムについては、関係機関と情報を共有するために活用しようとしていると考えられる。しかしながら、ICT システムで扱う情報は限られていること、活用目的に合わせてシステムが構築されていることが特徴である。したがって、利用者、住民、関係機関の間で、何のために ICT システムを活用するか共通理解が必要である。

2. 専門多職種連携および ICT システム活用過程

ソーシャルワークの展開では、利用者の参加と協働を促進させるための枠組みである。その点では、ソーシャルワーカーが用いる技術は、安井の提示している支援技術のとらえ方が、有用であると考えられる。すなわち、それは次の3点である（安井 2009）。

- ①ソーシャルワーカーが自らの理解を利用者が利用できるかたちで提供すること
- ②それに応答するかたちで利用者が生きる現実や環境を問い返していくこと
- ③利用者の実感にニッチを創造していくために協働すること

本研究は、ソーシャルワークにおける ICT 活

用の可能性を検討した。利用者の生活認識を通じて ICT を専門多職種連携が促進するような「手段」や「道具」と位置づけ、特にネットワークでつないだ ICT システム活用を一連の枠組みとした。

そして、それをもとにして、事例を検証した。生活情報を収集過程に関わるのは、専門多職種である。どの職種が収集するかで内容が異なる。インタビュー結果にもあったように、最大公約数のように、どの職種も必要な「共通の情報」だけを ICT システムとして導入することもあるかもしれないが、共通の情報だけをまとめた ICT システムでは実際には活用する意味がない。

インタビュー結果にもあったように、ICT システムに互換性を持たせるなど、汎用性のあるシステムが望まれている。さらに、ソーシャルワーク実践として展開するならば、それぞれの過程で不十分な理解が生じていた場合には、前の過程からフィードバックする過程としても展開することも考えたい。

さらに ICT システム活用ということで考えれば、「生活情報の収集・入力」と「生活情報の確認・共有」という説明になるが、ICT システムを活用するのは、専門職であり、ICT システムを活用するのは、連携を促進させるための手段である。それが、ICT システム活用によるソーシャルワークの展開が4つの過程から構成されていると考えている理由である。

以上をふまえて、ICT システムは、活用目的により特徴が異なり、人によって解釈が異なっていることがあるだろう。しかしながら、現代社会の複雑・多様な生活課題を、一職種だけで対応して解決できることは限られている。特に、支援困難が生じている場合に、ICT システムを活用する場合には、ICT システムの循環とフィードバックを繰り返しながら、利用者の生活認識を行うことが可能となる。

3. ICT システム活用過程の意義

本研究では、ICTシステムの活用を「過程」としてとらえた。そして、生活情報に着目し、生活情報収集過程、生活情報入力過程、生活情報確認過程、生活情報共有過程のそれぞれの局面に分けてとらえることを提示した。

事例を通して、各局面を考察すれば、ICTシステムを導入しているA、B市町村の場合、生活情報収集局面では、社会福祉士だけでなく他の専門職も情報収集に携わっていた。つまり、個々の専門職が、それぞれの実践を通じて収集した情報のうち、ICTシステムで必要な情報を整理している。次に生活入力過程は、A市町村では、それぞれの専門職がそれぞれの所属機関の端末から、収集した情報を入力する形態を採用している。つまり、それぞれが入力し、画面に出たものが最新の情報として扱われる。また、B市町村では、1機関が主体に収集と入力を担当しており、ひとまず収集した情報を、整理する形態である。

生活情報確認局面では、利用者支援において、確認が必要な情報が発生した場合には、ICTシステムに登録した結果を確認することになる。これは情報を確認するそれぞれの専門職によって、関心が異なるため、確認する情報も異なる。最後に、生活情報共有局面では、情報を他の専門職と共有することになるが、インタビュー調査の中にもあったように、ICTシステムの情報を画面でみながら（あるいは紙に印刷して）、主に電話で情報について共有を図っている。まだ各システムの互換性がないなど、課題もあるものの利便性について、ある程度の評価をしているといえるであろう。

4. ソーシャルワーカーがICTを活用する意義

最後に、ICTシステムの事例検証をもとに、ソーシャルワーカーがICTを活用する意義について考察する。2市町村とも、ソーシャルワーカーだけでなく、他の専門職や行政、警察等の関係者もICTシステムを活用している緊急時など、

一つの機関だけではわからない情報を、確認できる意義は大きいと思われる。

本研究の成果は、ソーシャルワークとして実践する際に、ICTをどのように位置づけ、活用するかを示した点である。一つは、ICTをソーシャルワークのアセスメントへ活用することである。足りない情報があったり、あいまいな情報がある場合など、すぐに利用者宅を訪問して、面接を行うという方法をとる前に、他機関が収集している情報で、役立つ情報があればICTを活用してその情報を収集するということができると考えられる。

2つめは、利用者の生活認識への活用である。すなわち、ソーシャルワーカーが、利用者のことを十分理解しているつもりであっても、支援関係が適切に構築できない、支援計画がうまくいかないがある場合には、再度、利用者とともに生活に関する情報ICTを通じて、整理することが必要である。

5. ICTを活用する課題

現段階では、ICTに専門的な価値基準が備わっている訳ではない。ソーシャルワークにおいて、ICTは、発展途上のツールであり、生活支援に活かす方法を構築することが鍵となる。

また、ソーシャルワークの特性を活かすならば、利用者主体の展開が不可欠である。ソーシャルワーカーだけでなく、利用者や家族とともに協働して、活用していく必要があるだろう。今後は利用者にも調査を行い、ICTを活用したソーシャルワークについて、さらに検証を継続したい。

VII. おわりに

ソーシャルワークにおいて、ICTをどのように活用するかは、実践現場では、試行錯誤している段階である。ICTの活用方法は多様であるし、またどのように展開するかも多様である。

HillとShawの指摘にあったように、ICTは、限定的に活用することもできるし、多様性を持た

せたシステムとして活用することもできる。

今後の課題として、利用者にもインタビュー調査を行うなど、利用者の視点から ICT を検討し、ソーシャルワークにおける ICT の位置づけに着目していきたい。

謝辞

本研究に際し、研究の主旨を理解いただき、調査にご協力頂いた利用者ならびに地域包括支援センターの皆様には深謝致します。

追記

なお、本研究は、科学研究費助成事業（2010年度～2012年度：若手研究（B））課題番号22730438の助成を受けて実施している。

注

- 1) 本研究において、「ICT」の用語を用いる場合には、ICT と ICT システムの両方を含むものとする。なお、ICT システムのみに限定した説明には、「ICT システム」を用いる。
- 2) 小尾敏夫・岩崎尚子（2010）において、三重県など各自治体が取り組んでいる高齢者支援に関する ICT の38事業をまとめている。
- 3) 丸田一他（2006）、田畑暁生（2005）、湯浅良雄他（2004）、岡田正他（2003）の文献など地域情報化に関する研究はある。また、生田正幸（1996）や森本佳樹（1996）の文献などのように、福祉情報に特化した研究もある。しかしながら、ソーシャルワークの視点で言及しているものは少ない。ICT とソーシャルワークの関係については、Hill & Shaw（2011）および Harlow & Stephen（2003）などがある。
- 4) 太田義弘を中心にした研究会で研究を重ねている。太田義弘（1992）および太田義弘他（2005）を参照してほしい。
- 5) ブロンフェンブレンナー、U.（1996）は、ミクロシステム、メゾシステム、エクソシ

テム、マクロシステムなどのとらえ方と各システムの特徴を説明している。

- 6) 他の研究では、「多職種」という表現もみられるが、本研究では、多職種による専門職の表現として「専門多職種」および「専門多職種連携」という表現を用いる。
- 7) 専門多職種連携において「人」が重要であることは改めて説明する必要はないと考えるが、ICT における「人」の重要性は、湯浅良雄他（2004）で説明されている。
- 8) 小尾敏夫他（2010）を参照いただきたい。
- 9) 中村佐織は、ソーシャルワークのアセスメント局面の研究を行っている。また、西梅幸治は、「支援ツールの概要」太田義弘・中村佐織・石倉宏和編（2005）『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』中央法規出版のなかで「情報収集過程」と「情報認識過程」に分けた枠組みを提示しており、筆者はアセスメント研究において、示唆を与えるものであると考えている。

引用・参考文献

- Hill, A. and Shaw, I. (2011) *Social Work and ICT*, Sage Publications, 8-126.
- Schön, D. A. (1983) *The Reflective Practitioner: How Professionals Think In Action*, Basis Books, 3-69.
- Harlow, E. and Webb, S. A. (2003) *Information and Communication Technologies in the Welfare Service*, Jessica Kingsley, 7-110.
- ブロンフェンブレンナー、U. (訳 磯貝芳郎・福富 譲) (1996) 『人間発達の生態学』川島書店, 17-46.
- 生田正幸(1996)『社会福祉情報論へのアプローチ』ミネルヴァ書房, 27-74.
- 小尾敏夫・岩崎尚子（2010）『超高齢社会対策への ICT 活用事例－ ICT Applications for Ageing Society －』早稲田大学アジア太平洋研究センター, 29-30.
- 丸田 一・國領二郎・公文俊平（2006）『地域情

- 報化の認識と設計』NTT出版, 3-64.
- 森本佳樹(1996)『地域福祉情報論序説』川島書店, 37-221.
- 西梅幸治「支援ツールの概要」太田義弘・中村佐織・石倉宏和編(2005)『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』中央法規出版, 67-71.
- 中村佐織(2002)『ソーシャルワーク・アセスメントーコンピューター教育支援ツールの研究ー』相川書房, 57-92.
- 岡田 正・高橋参吉・藤原正敏(2003)『ネットワーク社会の情報の活用と技術』実教出版, 179-209.
- 太田義弘(1992)『ソーシャルワーク実践とエコシステム』誠信書房, 185-231.
- 太田義弘・中村佐織・石倉宏和編(2005)『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニングー利用者参加へのコンピューター支援ー』中央法規出版, 69-70.
- 田畑暁生(2005)『地域情報化政策の事例研究』北樹出版, 9-33.
- 安井理夫(2009)『実存的・科学的ソーシャルワークエコシステム構想にもとづく支援技術ー』明石書店, 146-148.
- 湯浅良雄・坂本世津夫・雀英靖(2004)『地域情報化の課題』晃洋出版, 143-192.