

ICTを導入した訪問介護事業所における職場学習

—質問紙調査による分析—

宮上多加子¹・辻 真美²・荒川泰士³・笹村 聡⁴

(2022年9月26日受付, 2022年12月14日受理)

Workplace Learning at Home-Visit Care Stations that Use
Information and Communication Technology (ICT): An Analysis by Questionnaire Survey

Takako MIYAUE¹, Mami TUJI², Taishi ARAKAWA³, Satoshi SASAMURA⁴

(Received : September 26, 2022, Accepted : December 14, 2022)

要 旨

本研究では、ICTを導入した訪問介護事業所のサービス提供責任者とヘルパーを対象とした質問紙調査を実施し、業務内容や職場環境にどのような変化が生じているのか、その変化が職場学習にどのように影響しているのかを検討した。9事業所の127人から得た回答を分析した結果、介護サービスについては業務のゆとりやケアの質向上、周辺業務については介護記録作成、申し送りや職員間のコミュニケーション、多職種等との連携に対してICT導入が有効であるとの回答が多かった。また、職務能力向上につながる振り返りの機会が増加したとの回答も多かった。事業所にICTを導入することで、周辺業務時間の改善や、経験学習を促進する機会が確保できる可能性が示唆された。

キーワード：訪問介護事業所 職場学習 経験学習 人材育成 ICT活用

Abstract

In this study, managers and helpers providing services at home-visit care stations that use information and communication technology (ICT) were surveyed using a questionnaire, and the changes occurring in job responsibilities and work environment, as well as the effects of these changes on workplace learning were investigated. According to the analysis of answers obtained from 127 people from nine facilities, regarding nursing services, there was improvement in leeway of duties and care quality; regarding peripheral tasks, many reported the effectiveness of introducing ICT in the creation of nursing care health records, exchanges and communication between staff, and cooperation with multidisciplinary professionals. Furthermore, many reported an increase in opportunities to reflect, linking it to work ability improvement. These results suggest that by introducing ICT into care stations, opportunities to improve peripheral task times and to promote experiential learning may be ensured.

Keywords: home-visit care station, workplace learning, experience learning, human resource development, use of information and communication technology (ICT)

¹ 高知県立大学 社会福祉学部・教授・博士 (社会福祉学)
Faculty of Social Welfare, The University of Kochi, Professor (Ph.D.)

² 高知県立大学 社会福祉学部・講師・博士 (社会学)
Faculty of Social Welfare, The University of Kochi, Assistant Professor (Ph.D.)

³ 有限会社あらたケアサービス・管理者・修士 (社会福祉学)
Arata Care Service, Manager, (Master of Social Welfare)

⁴ 高知県立大学大学院・人間生活学研究科・博士後期課程 (社会福祉学)
Doctoral Program (Social Welfare), Graduate School Human Life Science, University of Kochi

I 研究の背景

人口の高齢化に伴い要介護者の急激な増加が見込まれる中で、国が推進している地域包括ケアシステムにおいては、要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される包括的な支援・サービス提供体制を目指している。介護が必要となった利用者が自宅等での生活を継続するための重要なサービスとして居宅介護サービスがあり、訪問介護、通所介護、短期入所生活介護のほかに、訪問看護や通所リハビリテーションなど多くの種類がある。その中でも訪問介護は、訪問介護員（ホームヘルパー、以下ヘルパーとする。）が利用者宅を訪問して生活介護や身体介護を行うサービスであり、利用者数が多いことや生活に密着した支援が可能であることから、居宅介護サービスの中心的な位置づけとなっている。

しかし、訪問介護分野においては、入職する職員の極端な不足や職員の高齢化を背景として、事業所という組織のマネジメントにおける様々な課題がある（宮上ら 2020；河内ら2020）。また、宮上らの調査では訪問介護事業所の中でも中核的な存在であるサービス提供責任者は、プレイングマネージャーとして過重な業務を担っている反面、職務遂行能力を高めるための内省機会や職場内の相互支援関係は未整備であることが明らかになっている（宮上ら 2021, 2022）。

このような訪問介護分野における様々な課題に対して、情報の共有化によって業務の効率化や生産性の向上を図ることで労働環境を改善し、人材定着を図ろうとする取り組みとして、政府が進めている ICT（Information and Communication Technology：以下ICTとする。）の利活用がある。この動きの経緯を概観すると、2013年に世界最先端IT国家創造宣言が閣議決定されたが、総務省は2013年のICT超高齢社会構想会議において検討課題を提起し（総務省 2013）、厚生労働省も保健医療分野におけるICT活用促進について提起してい

る（厚生労働省 2016）。ICTを用いた情報共有とその活用については医療保健分野が先行し、介護分野の具体的取組は二次的であったが、その後の厚生労働省資料には「介護分野のICT化、業務効率化の推進について」が盛り込まれており（厚生労働省 2019）、介護現場のICT環境の整備状況について実態調査も行われている（厚生労働省 2020）。この調査結果においては、介護ソフトは過半数以上の施設・事業所で導入されており、居宅サービス全体での導入率は82.1%となっている。また、2021年に実施された居宅介護支援事業所と居宅サービス事業所を対象とした質問紙調査（株式会社三菱総合研究所 2021）によると、ICT機器のうち、パソコンは6～7割の事業所が導入していたが、スマートフォンやタブレットについては3～4割の導入率であること、導入している介護ソフトの機能についても活用が限定的であることが示されている。

II 訪問介護分野におけるICT活用に関する先行研究

訪問介護分野におけるICT活用に関する文献について、Google Scholar およびCiNiiを用いて検索を行った。我が国のICT利用促進については、2000年以降に組織的に取り組まれているが、介護分野におけるICT活用についての本格的な動きは、厚生労働省が「医療等分野におけるICT化の推進について」等の提言を行って以降となる。従って、文献検索の期間は、2016年から2022年までとした。

Google Scholarでキーワード「ICT」AND「訪問介護」として検索を行ったところヒット数は706件（2022年5月8日実施）、CiNiiで同じキーワードを用いて検索した結果、6件の論文がヒットした。この中から、本研究の研究テーマに関係する論文について重複を除いて整理し、下記の7論について検討した。

土川(2016)は、保健・医療・福祉サービスの連携にICTが利活用されるようになってきた背景を

省庁の報告書等から整理したうえで、介護サービスをとりまくICTの現状と介護福祉教育についても検討を加えている。その中で、利用者への直接支援以外の業務をICT化により簡便にすることで、直接支援や利用者および支援者間のコミュニケーションを密にできると述べている。

竹内(2016)は、介護労働の特徴を整理したうえで、介護労働の生産性を上げるとともに労働負担の軽減を行う手段として、制度・政策的な立場からICT利活用について論じている。

堀ら(2017)は、介護ロボットの導入に関する省庁の資料と介護職員の意識や認識を比較することで、政策の目的と福祉・介護職のマインドギャップについて検討している。特に、ICT化の目的として掲げられている「生産性の向上」は、介護現場の職員にとっては非常になじみの薄い概念であることや、平均年齢の高い介護職の特徴から、ICT導入初期には必ずしも「業務の効率化」に結びつかないことを指摘している。

大串(2017)は、居宅介護支援事業所におけるICTの現状を概観したうえで、ケアマネジャーを対象に実施した質問紙を分析して、ICT利用実態と情報需要について検討している。その中では、認知症の薬について情報需要が高い一方、コミュニケーションにICTを活用するという需要はあまり見られなかったとしている。

齋藤(2018)は、独自に開発した訪問介護業務に特化したソフト（キャリア介護システム）を活用することによって、訪問介護における諸問題の解決法について検討している。特に手書き文書を多用している現状から、スマートフォンで業務実績を入力することによる活動報告の電子化への移行は、訪問介護事業所の事業運営の効率化につながると述べている。

寺島ら(2021)は、介護サービス事業所に対して質問紙調査を実施し、ICT導入の実績とそれに伴う業務効率の意識について検討している。Web調査であるため、回収率が17.8%とやや低いが、業務支援のためのICTシステム導入率は4割近く

あり、導入している事業者からは作業負担の軽減や情報共有、データ分析等において効果があると評価されていると述べている。

浅石(2021)は、厚生労働省が2019年に取りまとめた「介護現場革新プラン」に示されている介護の専門業務と周辺業務を切り分けるという方策に基づき、周辺業務へのICTや福祉機器活用の必要性と可能性について論じている。

以上により、訪問介護分野においてもICT導入が推進され、導入に伴う促進・阻害要因や業務の効率化という側面からの評価は散見される。しかし、ICTの導入が職場学習環境や経験学習にどのような影響があるかについての研究は、検索した範囲において見出すことができなかった。中堅介護職員の職場学習を取り上げた宮上ら(2021, 2022)の研究によると、訪問介護事業所の職員は、業務の隙間時間を活用したコミュニケーションにより業務の振り返りを行っているものの勤務体制や小規模事業所が多いという特徴から、経験を内省して職務能力向上に結び付ける時間と機会が少ないことが指摘されている。このような状況にある訪問介護事業所にICTを導入した場合、職員相互のコミュニケーションの様相が変化することが予想され、それが職員個々の経験学習にどのように影響しているのかを探ることが本研究のテーマである。

Ⅲ 研究の目的と意義

本研究では、ICTを導入した訪問介護事業所において、業務内容や職員相互のつながりを中心とした職場環境にどのような変化が生じているのか、その変化が職場学習にどのように影響しているのかについて明らかにすることを目的とする。

本研究の成果としては、訪問介護事業所におけるICT活用と職務能力向上のための職場環境に関して有益な知見が得られ、訪問介護事業所の人材育成を検討する一助になると考える。

IV 研究方法

1. 質問紙調査

西日本にある3県のヘルパー協会会長を通して、各県内の訪問介護事業所の中で、先駆的にICTを導入している事業所を推薦してもらった後に、合計10事業所のホームヘルパーおよびサービス提供責任者を対象とした自記式質問紙を郵送した。職員への配布と回収は、各事業所ごととした。質問紙の項目は、基本属性、ICT導入に伴う業務遂行の変化、時間の使い方の変化、職務能力向上の機会等である。

なお、職員用質問紙とは別に、各事業所で活用しているソフトウェアや端末機器、職員の活用の状況について、事業所の責任者対象の質問紙を郵送し回収した。

2. 倫理的配慮

質問紙調査を依頼した事業所の責任者宛の依頼文書において、説明と同意の方法やプライバシーの保護と管理についての具体的手続き等の倫理的配慮を明記した。また質問紙の冒頭にも、研究目的の他、匿名性や回答への自由意志について倫理的配慮を記載した。なお、調査開始前には高知県立大学研究倫理委員会および高知県立大学社会福祉研究倫理審査委員会の承認（承認番号：社倫研21-14号）を得た。

V 結果

1) 調査実施期間

質問紙の配布と回収期間は、2021年8月18日～9月20日であった。

2) 調査先

3県内にある10カ所の訪問介護事業所の職員を対象とした。期間内に9事業所より130人（有効回答127）の回答があった（表1）。

表1 調査数

	送付数	回収数 (%)	有効回答数 (%)
サービス提供責任者	43	40 (93.0%)	38 (88.4%)
ヘルパー	176	90 (51.1%)	89 (50.6%)
合計	219	130 (59.4%)	127 (58.0%)

3) ICT導入に関する状況

訪問介護事業所へのICTの導入時期は、2017年6月～2021年5月であり、使用しているソフトウェアは多様であった。また、使用している端末機器は、サービス提供責任者はパソコン・タブレット・スマートフォンを業務に応じて使い分け、ヘルパーはスマートフォン中心で、タブレットは少数が使用していた（表2）。

表2 使用している端末機器

職種/業務 種類	サービス提供責任者				ヘルパー	
	利用者の記録	職員間連絡	保険請求業務	その他事務作業	利用者の記録	職員間連絡
PC	1	1	7	7	0	0
スマホ	2	6	0	0	3	5
タブレット	0	0	0	0	0	0
PC+スマホ	4	1	1	1	0	0
PC+タブレット	1	0	1	1	0	0
タブレット+スマホ	0	0	0	0	3	1
3種全て	0	1	0	0	0	0
無回答	1	0	0	0	3	3

9事業所の責任者を対象にICT活用の実態を調査

4) 調査結果

①基本属性

職種別では、ヘルパーが89人、サービス提供責任者が35人、管理者が3人であった。性別では、女性112人（88.2%）、男性8人（6.3%）、不明7人（5.5%）であった。年代別では、50代が41人（32.3%）と多く、40代27人（21.3%）、60代26人（20.5%）がほぼ同数であった（表3）。雇用形態では、常勤が49人（38.6%）、非常勤・パートタイ

表3 対象者の年代

年代	サ責等	ヘルパー	合計 (%)
20代	1	5	6(4.7)
30代	5	5	10(7.9)
40代	13	14	27(21.3)
50代	13	28	41(32.3)
60代	5	21	26(20.5)
70代	1	16	17(13.4)
無回答	0	0	0(0.0)
合計	38	89	127(100.0)

表4 雇用形態

雇用形態	サ責等	ヘルパー	合計 (%)
常勤	30	19	49(38.6)
非常勤	6	5	11(8.7)
パートタイマー	1	16	17(13.4)
登録ヘルパー	0	48	48(37.8)
無回答	1	1	2(1.6)
合計	38	89	127(100.0)

表5 取得資格（複数回答）

資格種類	サ責等	ヘルパー	合計 (%)
ヘルパー2級	11	57	68(53.5)
介護福祉士	38	32	70(55.1)
ケアマネジャー	4	2	6(4.7)
社会福祉士	0	1	1(0.8)
その他	3	8	11(8.7)
無回答	0	2	2(1.6)

n=127

マー・登録ヘルパー合計で76人（59.8%）であった（表4）。また、取得している資格と経験年数は、表5～表7のとおりであった。

表6 ヘルパー経験年数

経験年数	サ責等	ヘルパー	合計 (%)
1年未満	1	12	13(10.2)
1～3年	4	8	12(9.4)
3～10年	16	30	46(36.2)
10年以上	13	39	52(40.9)
無回答	4	0	4(3.1)
合計	38	89	127(100.0)

表7 サービス提供責任者経験年数

経験年数	サ責等	ヘルパー	合計 (%)
1年未満	1	6	7(5.5)
1～3年	7	0	7(5.5)
3～10年	22	2	24(18.9)
10年以上	6	1	7(5.5)
無回答	2	80	82(64.6)
合計	38	89	127(100.0)

②ICT導入に伴う業務の行いやすさ

訪問介護事業所における業務内容については、日本介護福祉士養成施設協会の調査研究報告書（2018）に示されている項目をもとに検討し、「①利用者の自立支援を目指した介護」「②介護過程の展開」「③介護技術の実施」「④介護予防・生活リハビリ」「⑤リスクマネジメントの実施」「⑥ケアの質向上への取り組み」「⑦医療的ケア・終末期ケアの実施」「⑧業務の合理化への取り組み」「⑨職員への指導と人的資源管理の実施」「⑩コンプライアンスの実施」「⑪多職種連携とネットワークの活用」「⑫家族や地域の人材の指導・育成」の12項目とした。それぞれの項目ごとに、「とても行いやすくなった」「少し行いやすくなった」「変わらない」「導入前よりやり難い」「該当しない/実施していない」の5件法で調査した。

以下の結果では、サービス提供責任者と管理者

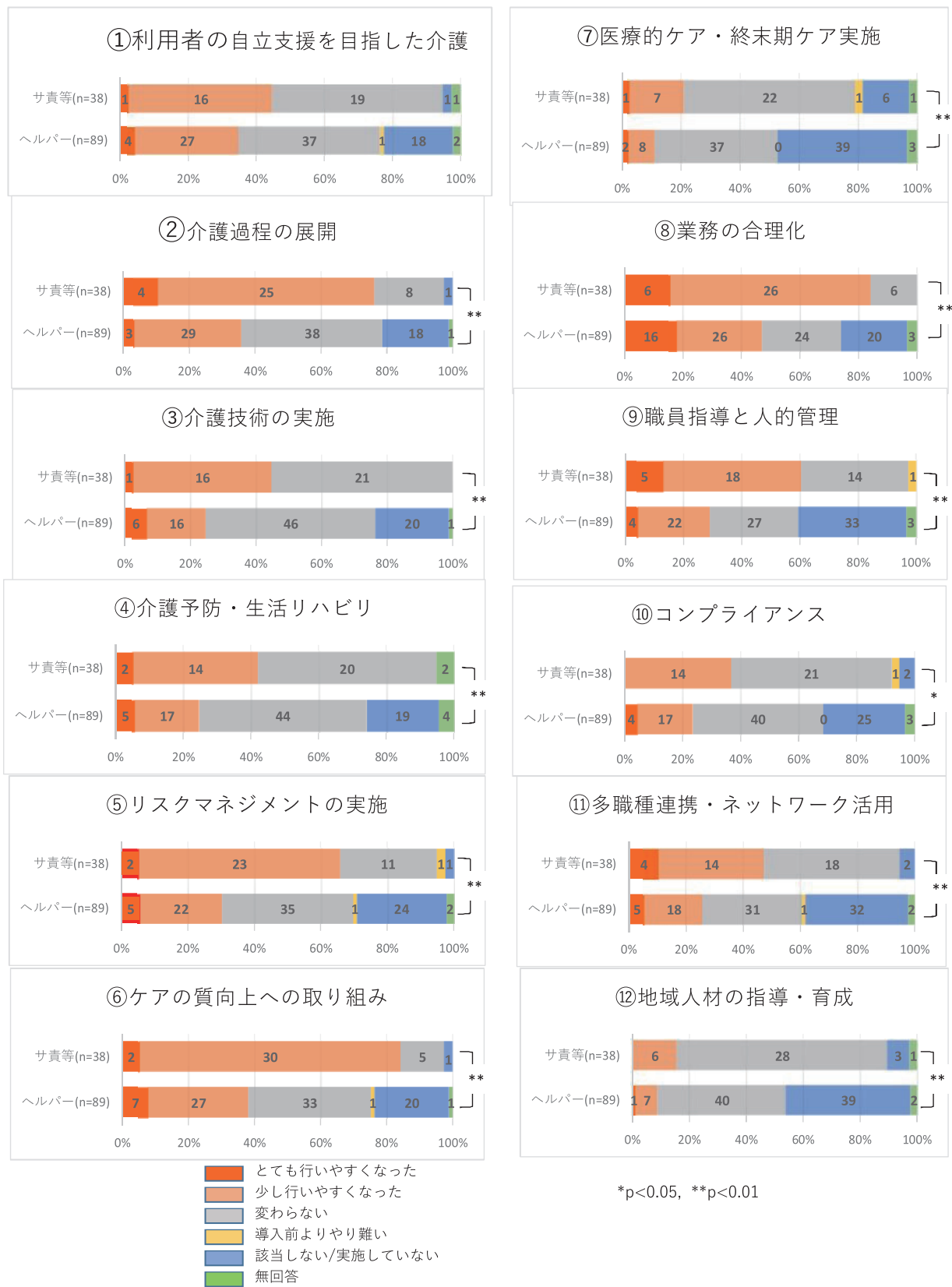


図1 ICT導入に伴う業務の行いやすさ

を合わせて「サービス管理責任者等」として分析している。全体として、「とても行いやすくなった」「少し行いやすくなった」の合計は、いずれの項目もサービス提供責任者等の方がヘルパーよりも回答割合が多かった(図1)。マンホイットニーのU検定を用いて有意差検定を行った結果、「①利用者の自立支援を目指した介護」を除いた11項目において、ヘルパーとサービス提供責任者等の回答に有意な差があった（SPSS Statics23使用）。

③時間の使い方の変化

業務の効率化で生じた時間をどのように活用しているかについて調査した結果を示す(図2)。全体では、「⑥職員間の情報交換やコミュニケーションに使用する」が多く、次いで「②ゆとりをもって支援する」「①ゆっくりかかわる」と時間的余裕が生まれた状況を示している。「⑦アセスメント業務」「⑧多職種連携」「⑨書類作成」「⑩研修業務」は、サービス提供責任者としての業務内容であるが、中でも「⑦アセスメント業務」「⑩研修業務」は過半数から活用しているという回答があった。また、「⑪残業が減少」は、ヘルパーよりもサービス提供責任者等が回答した割合が高かった。

④職務能力を向上させる機会

職場において他者から受けている支援について、中原(2010:47-70)は【内省支援】【精神支援】【業務支援】の3つを提示している。本調査では、中原の定義と具体的内容をもとに、訪問介護事業所の状況に対応した内容を検討し、各支援について3つの質問項目を用いた(表8参照)。それぞれに「機会が増えた」「少し機会が増えた」「変わらない」「機会が減少した」の4件法で調査し、同時にその理由について自由記述で回答を求めた。

結果全体としては、「機会が増えた」と「少し機会が増えた」の合計を見ると、【内省支援】の「①自分自身を振り返る」と「③新たな視点に気づく」や【業務支援】の「⑦専門的知識を得る」「⑧助言や指導を受ける」が多く、逆に【精神支援】の「④精神的な安らぎを感じる」は少なかった(図3)。

サービス提供責任者等とヘルパーの回答を比較すると、いずれの項目でもサービス提供責任者等の方が「機会が増えた」「少し機会が増えた」と回答している割合が高かった。マンホイットニーのU検定を用いて有意差検定を行った結果、【内省支援】の「②客観的な意見をもらう」「③新たな視点に気づく」の他、【精神支援】の「⑥楽しく仕事ができる雰囲気を感じる」、【業務支援】の「⑧

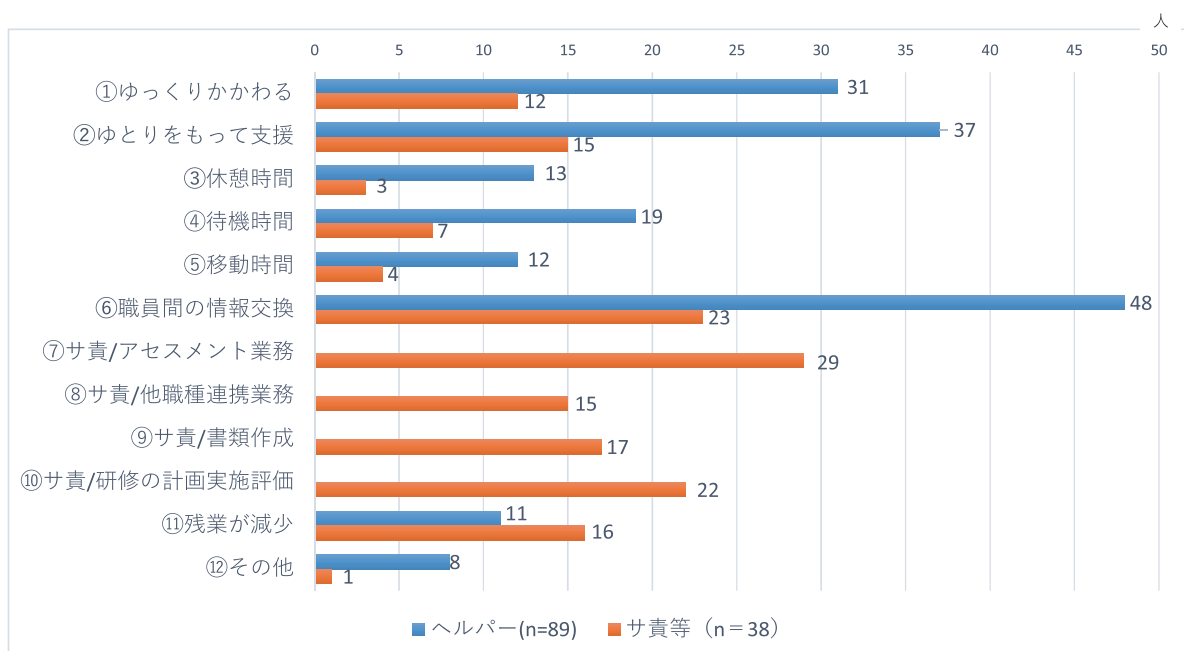


図2 時間の使い方の変化（複数回答）

表8 職務能力を向上させる機会が増えた理由(抜粋)

支援	質問項目	「機会が増えた」と「少し機会が増えた」の回答理由の自由記述 (H:ヘルパー)(S:サービス提供責任者等)
【内省支援】	①自分自身を振り返る	<ul style="list-style-type: none"> ・他の人の仕事内容を見て自分の仕事も振り返る(H) ・入力したケア内容を後で再確認するようになった(H) ・利用者の履歴を見ることができ自分の足りなかった支援を見直す機会ができた(S) ・毎日の業務をどこでもチェックできる(S)
	②客観的な意見をもらう	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ間での情報共有や記録を見ることで意見がもらえると思う(H) ・他のヘルパーの動きがわかりサービスの振り返りができる(S) ・連絡方法がラインやメールになり、すぐに意見をもらうことができる(S) ・紙の記録のときよりは他の人の記録をみるようになり俯瞰的にとらえられる(S) ・コロナで事務所の立ち入りを制限しておりすぐにメールなどで訪問の合間にやり取りできる(S)
	③新たな視点に気づく	<ul style="list-style-type: none"> ・他の人のケア内容で自分自身と違ったケアの仕方に気付かされる(H) ・他のヘルパーの方々の気づきや視点に気付かされる事が有る(H) ・他の職員の訪問時の様子が分かる為次回の対応の目標ができる(H) ・時系列で記録を見れるため利用者の状態がよりわかりやすくなった(S) ・記録をほかの人と比べやすくなり自分の記録の書き方の足りない所を気づく(S) ・利用者への視点, 科学的にどう実施すればいいのか考えるようになった(S)
【精神支援】	④精神的な安らぎを感じる	<ul style="list-style-type: none"> ・チャットで相談を個別にできる(H) ・介護の内容を話せるようになった(H) ・メールでの対応ができ顔や時間を気にしなくても相手の都合で返事を頂ける(H) ・伝票を提出して終わりという感じだったが訪問時ケア内容を確認して安心する(H)
	⑤他の職員が心の支えになる	<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも相談にはすぐ返事をしてもらえる(H) ・相談したい内容があればメールで相談しやすい(H) ・困った時, わからない時に支えてくれる(S) ・コロナ禍でなかなか交流ができないがICTを通して仕事が安心してできる(H) ・今日行ったことを即座に確認してもらっているという安心感(H)
	⑥楽しく仕事ができる雰囲気	<ul style="list-style-type: none"> ・ICT導入以前から雰囲気が良かったがそれ以上(H) ・わからないことを教えてもらいながら暖かい雰囲気を感じます(H) ・ICT導入により今までと違った雰囲気, 内容で楽しい(S) ・少し余裕ができると仕事面でも楽しく取り組める(S) ・従来にない取組みによりフレッシュな気分になる(S)
【業務支援】	⑦専門的知識を得る	<ul style="list-style-type: none"> ・ICTにより他の方のケア内容も確認できるため勉強になる(H) ・時間に余裕が少しでき調べたりできる(H) ・ウェブ研修を受ける機会が多くなりました(S) ・技術や考え方は日進月歩なので今はリモートでの研修が可能なので受けやすい(S) ・空き時間を作りやすくなり専門的知識を調べる時間を作れるようになった(S)
	⑧助言や指導を受ける	<ul style="list-style-type: none"> ・ICタグにケアの手順や注意点が詳しく載せてある為役に立つ(H) ・チャットワークでの助言を受ける機会が増えた(H) ・タイムリーに助言や指導を受けることができる(H) ・話をする機会が増えた(S) ・ほかのヘルパーの記録を見ながら助言を言い合うことが増えた(S)
	⑨自律的に動くよう任せられる	<ul style="list-style-type: none"> ・数日分の日程表が常に見れるので業務の組み立てがしやすくなった(H) ・報告, 相談, 指示が良く分かるようになった(H) ・スマホでいつでも情報がみれるようになったので自分で利用者の情報をさがしてみるようになった(S) ・機器上でのつながりがあり安心感が増加する(S)

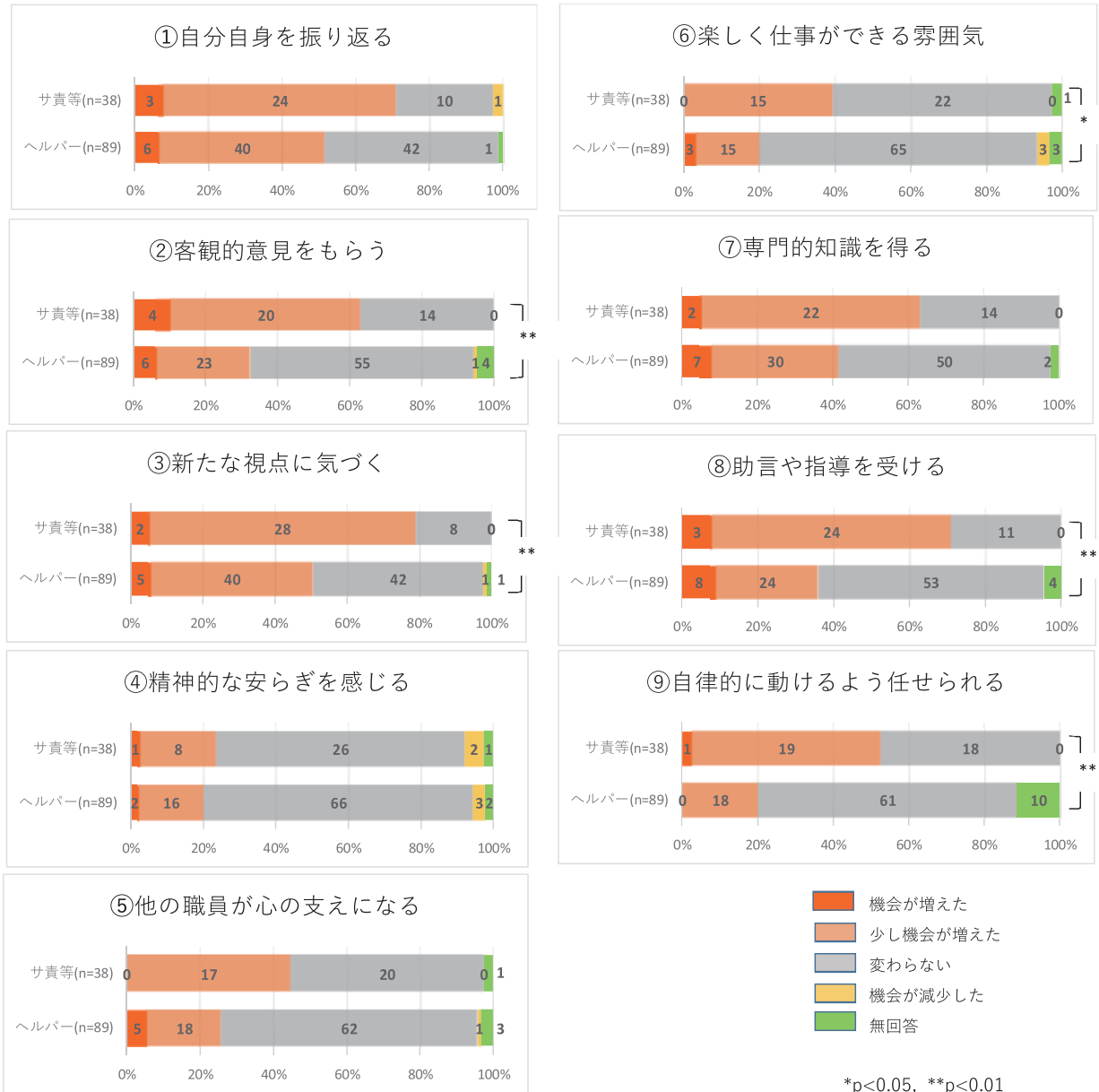


図3 職務能力を向上させる機会

助言や指導を受ける」「⑨自律的に動けるよう任せられる」の5項目において、ヘルパーとサービス提供責任者等の回答に有意な差があった（SPSS Statics23使用）。

⑤職務能力を向上させる機会が増えた理由

職員自身の職務能力を向上させる機会が「増えた」「少し増えた」と回答した理由についての自由記述内容から、代表的な意見を抜粋したものが表8である。

【内省支援】の機会については、ICT導入によ

り自分自身や他の職員が入力した記録を見ることで、利用者に対して行った支援を振り返る機会になるという意見が複数あった。また、このような情報共有により、他の職員から意見をもらう機会になるという意見もあった。さらに、新たな視点については、他の職員が行った介護記録を見て比較し自分が気づく場合と、利用者の記録を改めて時系列で確認することで、状態が分かりやすくなり、また提供する介護を考える機会となるという意見があった。

【精神支援】については、チャットやメール等

の手段を用いることで、自分の不安な点を気軽に相談できるようになったという意見があった。また、このような手段を用いることで、「相談先」が確保でき、それが心の支えになっているという意見があった。また、職場の雰囲気が今まで以上に良くなったという評価も複数あった。

【業務支援】については、ICT導入により生まれた余裕の時間を活用して自分で調べたり研修を受けたりできるという意見があった。指導や助言については、ICタグの活用やチャットワークなどの様々なコミュニケーションツールを活用することで即時的対応が可能となり、それが有効な助言指導となっているという意見があった。自律的に業務を行う点については、あくまで決められた業務内であるが、自分の裁量で業務を組み立てることが可能となったという意見があった。

VI 考察

1) 訪問介護現場におけるICT導入と活用の状況

前述したように、政府は様々な産業において戦略的にICTを導入し生産性の向上と業務の効率化を促進しようとしている。このような潮流の中で、医療・保健・福祉分野においてもICT利活用が進められている。介護福祉分野において、ICT等の新しいツールを導入する際の課題の一つに、堀ら(2017)が指摘しているマインドギャップがある。対人援助をマンツーマンで行う「労働集約的」な業務内容とそこから生じる価値観に立脚している介護職員にとって、「生産性の向上」という概念は非常になじみが薄く、またなぜそれが必要なかを理解していない者が多いと堀らは述べている。加えて、ICT導入については、年齢が高い職員が多く情報リテラシーが低い人がいるため、ICT導入がかえって業務の負担を増やす結果になることも指摘している。

しかし、本調査における結果では、ICT導入により利用者にゆっくりとゆとりをもって関わったり、職員間の情報交換の時間的余裕ができたという良い効果も示されていた。背景でも述べたよ

うに、介護現場におけるICT導入が進んでいない中で、今回の調査は先駆的な取り組みをしている訪問介護事業所を対象としたため、このような改革にポジティブな評価が出やすかった側面は否定できない。

一方で、超高齢社会の介護人材不足を補うための方策として、事業所における無駄な作業を省く効率化の推進は必須である。そのためには、先駆的に活用している事業所の事例についての情報提供や、介護現場のニーズに合った介護ソフトの開発と導入時の支援が必要であろう。厚生労働省は、介護現場のICT利用促進に向けて、導入支援事業や参考資料についての情報提供、導入・普及についての研修コンテンツの配信等を行っている(厚生労働省 2022)。このような事業においても、例えば「効率化」や「生産性向上」という用語については、堀らが指摘していたように、介護現場で使用する用語や価値観とは齟齬が生じやすいため、現場の感覚に合致するような表現に言い換えるのもひとつの方策であると考ええる。

さらに、調査に先立ち3県のヘルパー協会会長に対して実施したヒアリング調査においては、訪問介護事業所におけるICT使用状況は多様であり、介護ソフトの機能を十分に活用しているとは言いがたい実態も見受けられた。このことから、導入時の対策だけでなく、職員の活用促進に向けた支援も重要であると考ええる。

2) ICTを導入している訪問介護事業所の職員の意識

質問紙調査結果からは、ICT導入に伴う業務内容の変化や、サービス提供責任者等とヘルパーとのICT活用についての意識の相違が明らかになった。特に、サービス提供責任者等がICT導入後に業務を行いやすくなったと6割以上が回答した項目は、「②介護過程の展開」「⑤リスクマネジメントの実施」「⑥ケアの質向上への取り組み」「⑧業務の合理化」「⑨職員指導と人的管理」であった。この点については、サービス提供責任者の役割は

訪問介護事業所の業務における「要」の存在であることや、ヘルパーと違って正規職員が多く管理指導的な業務を担当しているという背景を踏まえると妥当な結果であると言える。また、「⑪多職種連携・ネットワーク活用」についてもヘルパーの回答と有意差があったことから、サービス提供責任者等は事業所外の人材との連携が必要な業務が多いと考えられる。

また、職務能力を向上させる機会については、「②客観的な意見をもらう」「③新たな視点に気づく」「⑧助言や指導を受ける」「⑨自律的に動けるよう任せられる」について、サービス提供責任者等のほうがヘルパーよりも機会が増えたと回答していた($p < 0.01$)。これらの項目は、職員が経験から学んでいく過程における内省や業務の質向上に関わる項目であり、サービス提供責任者は自身の立場や役割を踏まえて、職務能力を向上させる機会を意識していると推察される。逆に、ヘルパーとサービス提供責任者等で回答に有意な差がなかった「①自分自身を振り返る機会」「⑦専門的知識を得る」については、ヘルパーも「機会が増えた」「少し機会が増えた」という回答が他の項目に比較して多く、職種にかかわらずICT導入による効果を感じていると解釈できる。

今回の調査では、ICT導入に対する是非については質問していないが、サービス提供責任者等が「業務を行いやすくなった」「振り返りの機会が増えた」という回答が多かった点から考えると、事業所における周辺業務の効率化と業務の質向上には有益であると思われる。従って、まずは業務の効率化が効果的であるサービス提供責任者の業務を中心に支援する体制を構築することで、訪問介護事業所へのICT導入を推進するきっかけとなる可能性がある。

3) 訪問介護事業所における職場学習の推進

中原は、「具体的経験」「内省的観察」「抽象的概念化」「能動的実験」という経験学習のサイクルを回すためには、まず起こったことをきちんと描写

させることが重要であると述べている（中原 2015:222-223）。宮上ら(2022)の研究においても、訪問介護事業所における職場学習の特徴として、自らの経験を語り合い、共感しあう職員相互のコミュニケーションが実行されていたことが示されている。また、このような行動は、事業所にいる短時間に「雑談」のような形で行われることが多く、職員自身は経験学習のプロセスという認識はないものの、「誰かに聞いてもらうと安心する」「気持ち楽になる」という効果は自覚されていた。

一方で、経験学習サイクルの後半部分である内省とそこから教訓を引き出す過程については、宮上ら(2022)の調査では職場としての対応はなく、個人の裁量に委ねられている状況であった。今回の調査結果をふまえて職場学習の推進について検討すると、自分の実践を振り返るきっかけとして、他の職員の記録を見たり、利用者の過去の状況と照らし合わせたりするという「情報共有」が有効に機能しているという点があげられる。これについては、訪問介護という業務の特徴から、職員は事業所や同僚から距離のある利用者宅で介護を行っており、その場で判断を求められる状況に対して、「これで良かったのか」という不安を持っていることが多いという背景がある。この不安や自分の実践を確認したいというニーズに対して、ICTを使用することで、利用者の情報確認や他の職員が行った支援内容の確認について即時的に対応でき、かつ他の職員の業務に支障を及ぼさない安心感があるという点でも有益である。

本調査において、訪問介護事業所にICTを導入した効果はいくつか示されたが、ICT導入により業務が効率化されても、職員相互の直接的なコミュニケーションは不可欠である。中原は経験学習を行う「場」やそこに存在する「他者」を考慮する必要があることを指摘し、「他者との対話の中に埋め込まれた内省」という表現で、相互作用の重要性を説明している（中原 2012:96）。今後、介護分野においてもICTの利用は促進されると予想されるが、単に業務の効率化だけではなく、職

員個人の経験学習を促進する可能性のあるツールを事業所としてどのように活用していくのか、また事業所における良好な人間関係や信頼関係を継続させつつICTをどのように活用していくのかは、職場学習という側面からの今後の残された課題である。

Ⅶ 結論

本研究では、ICTを導入した訪問介護事業所の介護職員を対象とした質問紙調査を実施し、業務内容や職場環境にどのような変化が生じているのか、その変化が職場学習にどのように影響しているのかを分析した。9事業所の127人から得た回答を分析した結果、以下の点が明らかになった。

- ①介護サービスについては業務のゆとりやケアの質向上、周辺業務については介護記録作成、申し送りや職員間のコミュニケーション、多職種等との連携に対してICT導入が有効であるとの回答が多かった。
- ②職務能力を向上させる機会について、職場で他者から受けている支援を分析した結果、【内省支援】と【業務支援】では機会が増えており、【精神支援】はICT導入後も変化なしという回答が多かった。
- ③ICTによる情報共有を有効に活用することで、職務能力向上につながる振り返りの機会が増加したとの回答が多かった。
- ④事業所にICTを導入することで、周辺業務時間の改善や、職場学習を促進する機会が確保できる可能性が示唆された。

なお、本調査は3県9事業所の職員という限られた対象者であったため、訪問介護事業所全体のICT活用の実態やICT導入に伴う職場学習の変化について十分に解明されたとは言いがたい。調査地域の拡大や調査方法の工夫を含めて、今後の課題としたい。

本研究はJSPS科研費(17K04699)の助成を受けて実施した。

最後に、調査にご協力いただいた3県のヘルパー協会会長および訪問介護事業所の職員の皆様に深謝いたします。

文献

- 浅石裕司(2021)「福祉・介護施設の周辺業務に対する機器活用の可能性－『介護現場革新プラン』の議論と業務階層化の視点を踏まえて－」『日本福祉大学社会福祉論集』143・144, 27-56.
- 堀容子・神谷智子・成玖美ほか(2017)「第1報『IT・介護ロボット等の導入に関する政策』と『福祉・介護職』のマインドギャップに関する一考察」『医療・生命と倫理・社会』14, 29-44.
- 株式会社三菱総合研究所(2021)『介護分野の生産性向上に向けたICTの更なる活用に関する調査研究報告書』.
- 河内康文・宮上多加子・辻真美・荒川泰士(2020)「ホームヘルパーの経験による学びと職場における支援関係」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』69, 69-83.
- 公益社団法人日本介護福祉士養成施設協会(2018)『新しい介護福祉士養成教育に関する調査研究報告書－技術修得を通して専門職のコンピテンスを形成する(仮称)管理介護福祉士の養成』.
- 厚生労働省(2016)「ICTを活用した『次世代型保健医療システム』の構築に向けて－データを『つくる』・『つなげる』・『ひらく』－」(<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu-Shakaihoshoutantou/0000140306.pdf>, 2022.5.8).
- 厚生労働省(2019)「未来投資会議構造改革徹底推進会合(健康・医療・介護)資料－介護分野のICT化、業務効率化の推進について」(<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/miraitoshikaigi/suishinkaigo2018/health/dai6/siryou4.pdf>, 2022.5.8).
- 厚生労働省(2020)「介護現場におけるICT環境の整備状況等に関する実態調査」(<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/>

- 000899391.pdf, 2022.5.8).
- 厚生労働省(2022)「介護現場におけるICTの利用促進」(<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-ict.html>, 2022.5.20).
- 宮上多加子・河内康文・荒川泰士(2020)「サービス提供責任者の経験を通じた学びと訪問介護事業所における支援関係」『高知県立大学紀要 社会福祉学部編』69, 31-43.
- 宮上多加子・辻真美・笹村聡(2021)「訪問介護事業所におけるサービス提供責任者の職場学習」『高知県立大学紀要 社会福祉学部編』70, 1-16.
- 宮上多加子・辻真美・河内康文・荒川泰士(2022)「訪問介護事業所における人材育成の現状と課題－職場学習論に基づく分析」『高知県立大学紀要 社会福祉学部編』71, 1-18.
- 中原淳(2010)『職場学習論 仕事の学びを科学する』東京大学出版会.
- 中原淳(2012)『経営学習論 人材育成を科学する』東京大学出版会.
- 中原淳(2015)「『職場の学び』を科学する」(中原淳編著)『人事よ, ススメ! 先進的な企業の「学び」を描く「ラーニングイノベーション論」の12講』碩学舎, 205-239.
- 大串葉子(2017)「訪問介護におけるケアマネジャーのICT利用実態と情報需要－質問紙調査に基づく分析－」37-1, 42-49.
- 齋藤香里(2018)「訪問介護員の業務履歴のICT化による訪問介護における諸問題の解決案－キャリア介護システムの波及効果－」『千葉商大論叢』55-2, 95-111.
- 総務省(2013)「ICT超高齢社会構想会議報告書－「スマートプラチナ社会」の」実現」(https://www.soumu.go.jp/main_content/000226641.pdf, 2022.5.8).
- 竹内英二(2016)「介護現場におけるICTの利活用」『日本政策金融公庫論集』30, 1-15.
- 寺島正博・石崎龍二・柴田雅博(2021)「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県における質問紙調査を通じて－」『福岡県立大学人間社会学部紀要』30-1, 63-75.
- 土川洋子(2016)「介護サービスをとりまくICTの現状と教育のあり方」『白梅学園大学・短期大学情報教育研究』19, 1-8.

