

福祉業界における ICT の意義と効果

--ICT 導入支援事業と関連して--

2024 年度 卒業論文

学籍番号 21SW1222

氏名 岡山 晃大

目 次

序章.....	1
第1章 我が国の福祉業界における人材不足.....	2
第1節 将来の福祉人材の需要予測.....	3
第1項 人口動態の変化と労働力需給の長期動向	4
第2項 福祉分野における人材需要の増大	5
第2節 福祉人材不足の原因分析.....	7
第1項 介護労働者の職場環境.....	7
第2項 離職の実態と要因.....	12
第3項 構造的要因の考察.....	14
小括	15
第2章 ICT 活用による福祉業界の課題解決への取り組み.....	17
第1節 ICT の定義と範囲	17
第2節 ICT 活用の必要性	18
第1項 人材不足の深刻化と業務効率化の重要性	18
第2項 労働環境改善の必要性	19
第3項 若年層の参入促進と高齢労働者の支援.....	19
第4項 データに基づく質の高いケアの実現	20
小括	20
第3節 ICT 導入支援事業の概要と現状	20
第1項 事業の制度的枠組みと目的	20
第2項 ICT の支援内容と対象範囲.....	23
第3項 ICT 活用の現状.....	24
第3章 実態調査.....	24
第1節 調査概要	25
第1項 調査目的	25
第2項 調査協力者.....	25
第3項 倫理的配慮.....	26
第4項 調査内容及び期間.....	26
第5項 分析方法	27

第2節 調査結果.....	27
第1項 回答者の基本属性.....	27
第2項 ICT に対する意識と導入ニーズ.....	30
第3項 ICT の活用実態と効果.....	33
第4項 管理職に向けたアンケート調査結果.....	36
第5項 インタビュー調査の結果.....	39
第6項 現場職員の方からの聞き取り結果.....	40
第4章 考察.....	40
第1節 実態調査から見えた ICT 活用の現状.....	41
第2節 福祉現場における ICT の可能性と限界.....	42
第1項 実態調査から見えた可能性と限界.....	42
第2項 先進的な取り組み事例からの示唆.....	43
第3節 ICT 導入支援事業の評価と課題.....	45
第4節 効果的な ICT 導入に向けた実践的検討.....	47
終章.....	49
参考文献.....	50

序章

本論文を執筆するにあたり、子どもの頃から興味があり大学生になってから学習を進めている IT 分野と大学で学習している福祉分野とを関連付けた研究を行えないかと考えた。就職活動を進めていく中で様々な業界で人手不足となっていることを知った。人手不足に対して各業界は IT 技術や先進技術を用いた業務の効率化で対応しようとしている。福祉業界においてもほかの業界と同様の対策を取っているのではないかと考え、実際に IT や先進技術を用いた業務の効率化が人手不足に対してどのような影響を与えているかを知りたいと感じたことが本研究のきっかけであった。

本論文では、ICT 導入支援事業に焦点を当て、ICT の導入が雇用状況や労働環境にどのような影響を与えたかを考察し、我が国の福祉業界における人材不足を軽減するために必要なことを見出すことを目的とする。

2019 年 3 月、厚生労働省により『介護現場革新会議 基本方針～介護職員と介護サービス利用者のための「介護現場革新プラン」～』が示された。ここでは、少子高齢社会の進展に伴い、生産年齢人口が減少し、働き手の確保が一層難しくなることが予想される一方で、高齢化に伴う介護ニーズが増大することが予想されており、大きな社会構造の変革期を迎えている（厚生労働省 2019: 1）。厚生労働省が示しているとおり現在は、社会構造の変化に伴い、生産年齢人口が減少したことから人的リソースの取り合いが起こっている。就職活動の中で売り手市場と常に言われていたが、そのような中でも福祉業界は高齢者の増加に伴い需要が伸びている。

このような人手不足の中で介護施設が、今後より高い質のサービスを提供するために厚生労働省は解決すべき課題として次の 3 つをあげている。（１）人手不足の中でも介護サービスの質の維持・向上を実現するマネジメントモデルの構築（２）ロボット・センサー・ICT の活用（３）介護業界のイメージ改善と人材の確保（厚生労働省 2019: 2）。

これら 3 つの方策のうち、本研究では特に ICT の活用に焦点を当てることとする。ICT の導入は、介護現場の効率化と質の向上に直接的な影響を与える可能性が高いためである。そこで、本研究では ICT を既に導入している介護施設を対象に、インタビューとアンケート調査を実施する。これにより、ICT 導入の効果と課題を具体的に明らかにし、介護サービスの質の向上と人手不足の緩和に向けて、より効果的な ICT 活用の方策について検討する。

本論文の構成は以下の通りである。第 1 章では、我が国の福祉業界における人材不足の

現状を分析する。将来の福祉人材の需要予測、異業種との比較、人材不足の原因分析を行い、ICT を活用した業務効率化の意義について述べる。第 2 章では、ICT 導入支援事業の実態に焦点を当て、その概要、効果、そして課題について詳細に検討する。第 3 章では、本研究で実施したアンケートおよびインタビュー調査の方法と結果を提示する。ここでは、ICT 導入の実態、効果、期待した効果の達成度、導入を見送った理由、そして ICT 導入時に気をつけている点について、調査結果を詳細に分析する。第 4 章では、ICT の導入を普及し、業務を効率化するために必要なことについて考察を行う。ICT 導入に期待されることと、その導入を促進するために必要な要素について深く検討する。終章では研究のまとめと結論を述べる。

第 1 章 我が国の福祉業界における人材不足

本章では、日本の福祉業界が直面している人材不足の問題について、多角的な視点から分析を行う。まず、将来の福祉人材の需要予測を行い、今後の人材需給のトレンドを明らかにする。次に、他の産業分野と比較しながら、近年の福祉人材の需要状況を検討する。これにより、福祉業界特有の人材需要の特徴や課題が浮き彫りになるだろう。

さらに、福祉人材不足の根本的な原因について詳細な分析を行う。労働条件、職場環境、社会的認識など、様々な要因を考慮に入れながら、人材不足を引き起こしている構造的な問題を明らかにする。

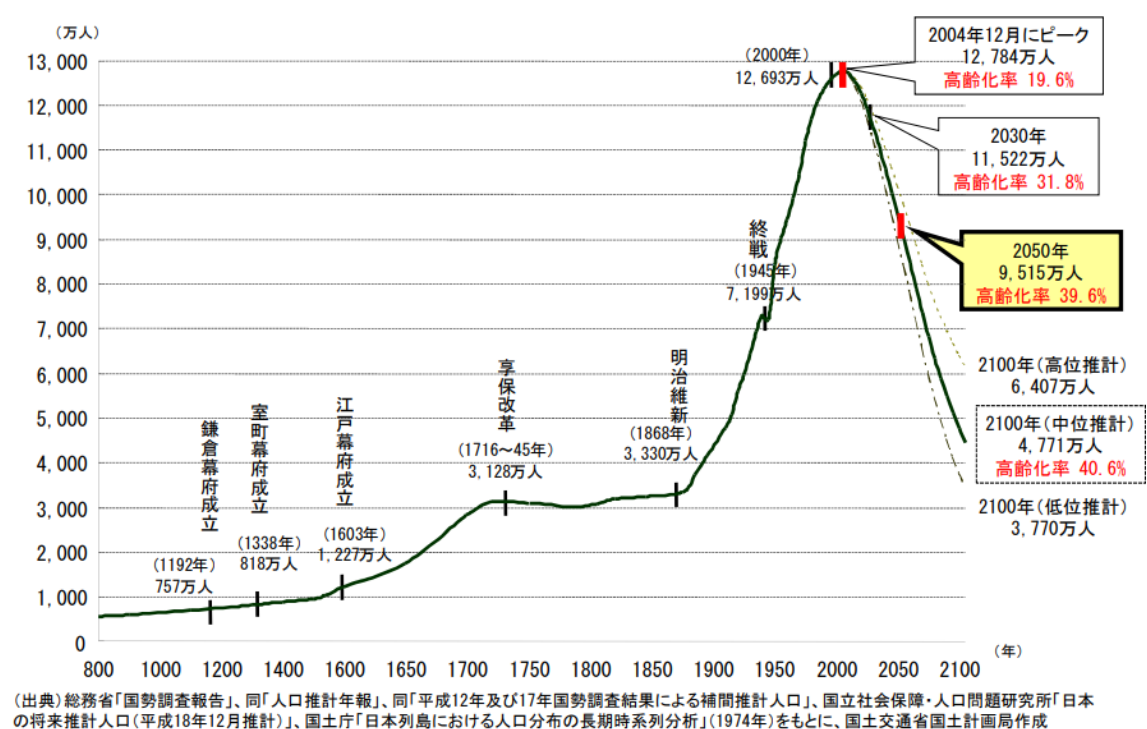
最後に、このような人材不足の状況下で注目されている ICT を活用した業務効率化の意義について考察する。ICT 導入が福祉サービスの質の向上と人材不足の緩和にどのように貢献しうるのか、その可能性と課題を探る。

本章を通じて、日本の福祉業界が直面している人材不足の実態と、その解決に向けた取り組みの方向性を明確にすることを目指す。これにより、続く章での ICT 導入支援事業の分析や調査結果の考察に向けた基盤を築く。

第1節 将来の福祉人材の需要予測

序章で触れたように、日本の人口動態は急速な少子高齢化によって大きく変化している。この変化の規模と速度は、歴史的にも類を見ないものである。国土交通省の国土審議会政策部会長期展望委員会が2011年に発表した『『国土の長期展望』中間とりまとめ 概要』によれば、「日本の総人口は、2004年をピークに、今後100年間で100前（明治時代後半）の水準に戻っていく可能性」（国土審議会政策部会長期展望委員会 2011:4）があるという。さらに、同委員会は「この変化は千年単位でみても類を見ない、極めて急激な減少」（同上）であると指摘している。

図1 長期的な人口トレンドにおける人口減少の推移



(出典) 国土審議会政策部会長期展望委員会(2011:4)

図1は、この長期的な人口トレンドにおける人口減少の推移を示している。この図から明らかなように、日本の人口減少は極めて急激である。特に注目すべきはこのシナリオにおいては、人口は減少を続け、上向くことはないということである。

具体的な数値を見てみると、2004年12月のピーク時に12,784万人だった総人口は、2030年には約1,200万人減少して11,522万人になると予測されている。さらに、2050年

には 9,515 万人にまで減少すると見込まれている。

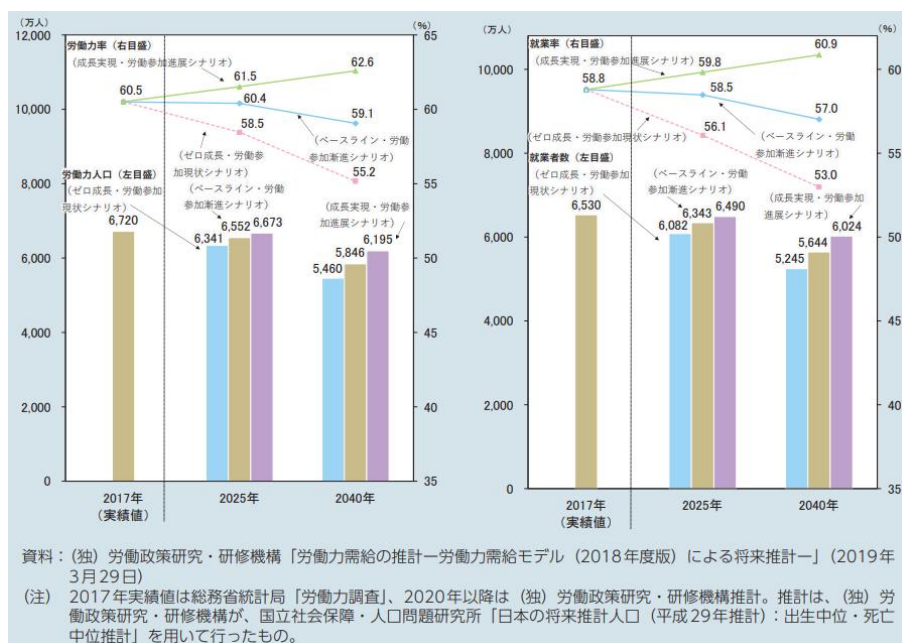
一方で、高齢化率は上昇の一途をたどる。2030 年には 31.8%（2004 年比で 12.2%増）、2050 年には 39.6%に達すると予測されている。つまり、総人口が急激に減少する中でも、高齢者の割合は増加し続けるという、人口構造の劇的な変化が起こるのである。

この人口動態の変化は、福祉サービスの需要と供給の両面に大きな影響を与えることが予想される。高齢者人口の増加は福祉サービスの需要を押し上げる一方で、生産年齢人口の減少は福祉人材の確保を困難にする可能性がある。次項では、この人口動態の変化が福祉サービスの需要にどのような影響を与えるかについて、より詳細に検討する。

第 1 項 人口動態の変化と労働力需給の長期動向

日本の人口減少と高齢化が進行する中、労働力人口と就業者数の動向は複雑な様相を呈している。厚生労働省の労働力需給推計によると、日本の就業者数は今後減少傾向にあるものの、その程度は経済成長と労働参加の状況によって大きく異なることが示されている。図 2 は、この労働力需給推計の結果を視覚的に表したものである。

図 2 労働力人口と労働力率の見通し/就業者数と就業率の見通し



(出典) 厚生労働省(2022:26)

図 2 から読み取れるように、2017 年に 6,530 万人だった就業者数は、2040 年までに異な

るシナリオに応じて変化すると予測されている。最も楽観的な「成長実現・労働参加進展シナリオ」では、2040年の就業者数は6,024万人となっている。一方、「ゼロ成長・労働参加現状シナリオ」では5,245万人まで減少すると予測されており、両者の間には約780万人もの開きがある。

この図が示唆するのは、適切な政策と経済成長によって、人口減少下においても労働力の大幅な減少を緩和できる可能性があるということだ。特に、女性や高齢者の労働参加を促進することで、就業者数の減少を抑制し、増大する福祉需要に対応する人材を確保できる可能性がある。

しかし、図2が示すように、最も楽観的なシナリオにおいても就業者数は減少傾向にあるため、福祉分野における人材確保は依然として大きな課題となる。そのため、労働参加の促進だけでなく、業務の効率化や技術革新による生産性の向上も同時に推進する必要があるだろう。

第2項 福祉分野における人材需要の増大

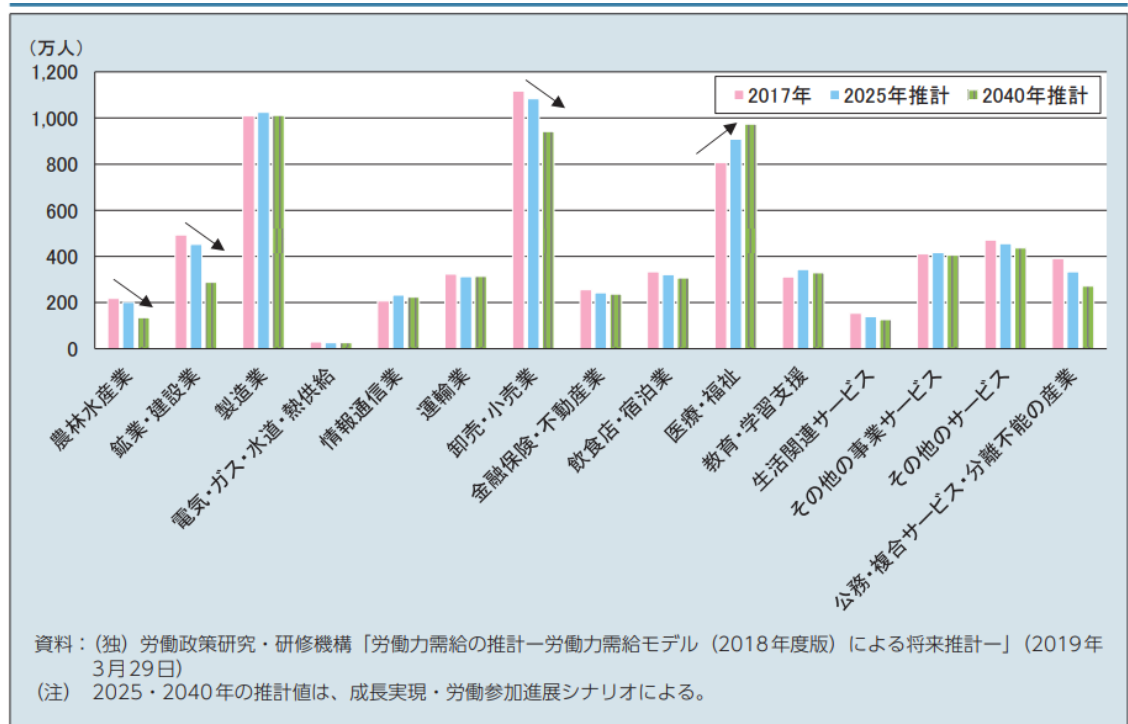
前項で見た労働力人口の全体的な減少傾向とは対照的に、福祉分野における人材需要は今後大きく増加すると予測されている。この傾向は、産業別の労働力需給推計から明確に読み取ることができる。

図3は、2017年から2040年にかけての産業別就業者数の変化を示している。この図から、医療・福祉分野の就業者数が他の産業と比較して顕著に増加していることがわかる。

図3が示すように、医療・福祉分野の就業者数は2017年から2040年にかけて約100万人増加すると予測されている。一方で、卸売・小売業、鉱業・建設業、農林水産業などの他の主要産業では就業者数の減少が見込まれている。

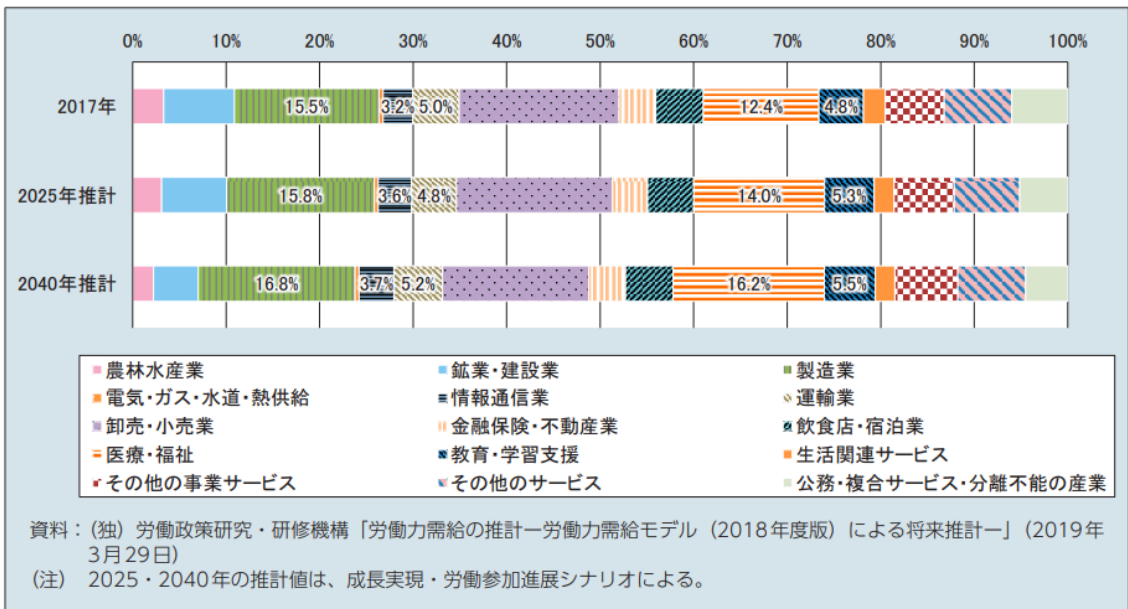
さらに、各産業の就業者数の構成比（シェア）の変化を見ると、医療・福祉分野の重要性がより明確になる。図4は、2017年と2040年の産業別就業者数の構成比を比較したものである。

図3 産業別就業者数の見通し（労働力需給推計）



（出典）厚生労働省(2022:27)

図4 産業別就業者構成の見通し（労働力需給推計）



（出典）厚生労働省(2022:27)

図4から明らかなように、医療・福祉分野の就業者数のシェアは2017年から2040年にかけて大きく増加すると予測されている。具体的には、医療・福祉分野のシェアは2017年の12.7%から2040年には16.2%へと、4.5ポイントの増加が見込まれている。これは、製造業や情報通信業などの他の成長産業と比較しても、最も大きな伸びである。

この医療・福祉分野における就業者数とシェアの顕著な増加は、高齢化の進行に伴う福祉サービス需要の増大を反映したものと考えられる。同時に、この予測は福祉分野における人材確保の重要性と困難さを示唆している。

すなわち、全体的な労働力人口が減少する中で、福祉分野では大幅な人材需要の増加が見込まれているのである。この需給ギャップをいかに埋めていくかが、今後の日本の福祉政策における重要な課題となるだろう。

次節では、このような福祉人材の確保を困難にしている構造的な問題について、より詳細に分析を進めていく。

第2節 福祉人材不足の原因分析

前節では、高齢化社会の進展に伴い、福祉サービスへの需要が急速に拡大していることを確認した。本節では、この需要の増大に対して、なぜ十分な人材供給が追いついていないのかを分析する。福祉人材不足の原因を理解するため、労働環境、職場満足度、離職率、労働力の年齢構成などの側面から問題を考察する。この分析を通じて、福祉人材不足が単に人数が足りないという問題だけでなく、働く人々の満足度や将来性といった質的な面でも課題があることを明らかにする。

第1項 介護労働者の職場環境

介護労働者の職場環境と満足度は、福祉人材不足の根本的な原因を理解する上で重要な指標となる。公益財団法人介護労働安定センターの「令和4年度介護労働実態調査」のデータを分析すると、介護労働者の満足度が他業種と比較して著しく低いことが明らかになった。

厚生労働省「令和元年就業形態の多様化に関する総合実態調査」（以下「総合実態調査」）との比較において、以下の点が特筆される。

図 5 にあるように、全体を通して介護労働者の仕事に対する満足度はほかの仕事に従事する労働者と比べ低い結果となっている。正社員同士の比較において特に差が大きくついたものから並べると、職業生活全体 (-27.7)、雇用の安定性 (-27.2)、賃金 (-27.1)、福利厚生 (-24.3) と大きくポイントに差があることが分かる。これらのデータは、介護労働者が他業種と比較して、職業生活の様々な側面で著しく低い満足度を示していることを明確に表している。

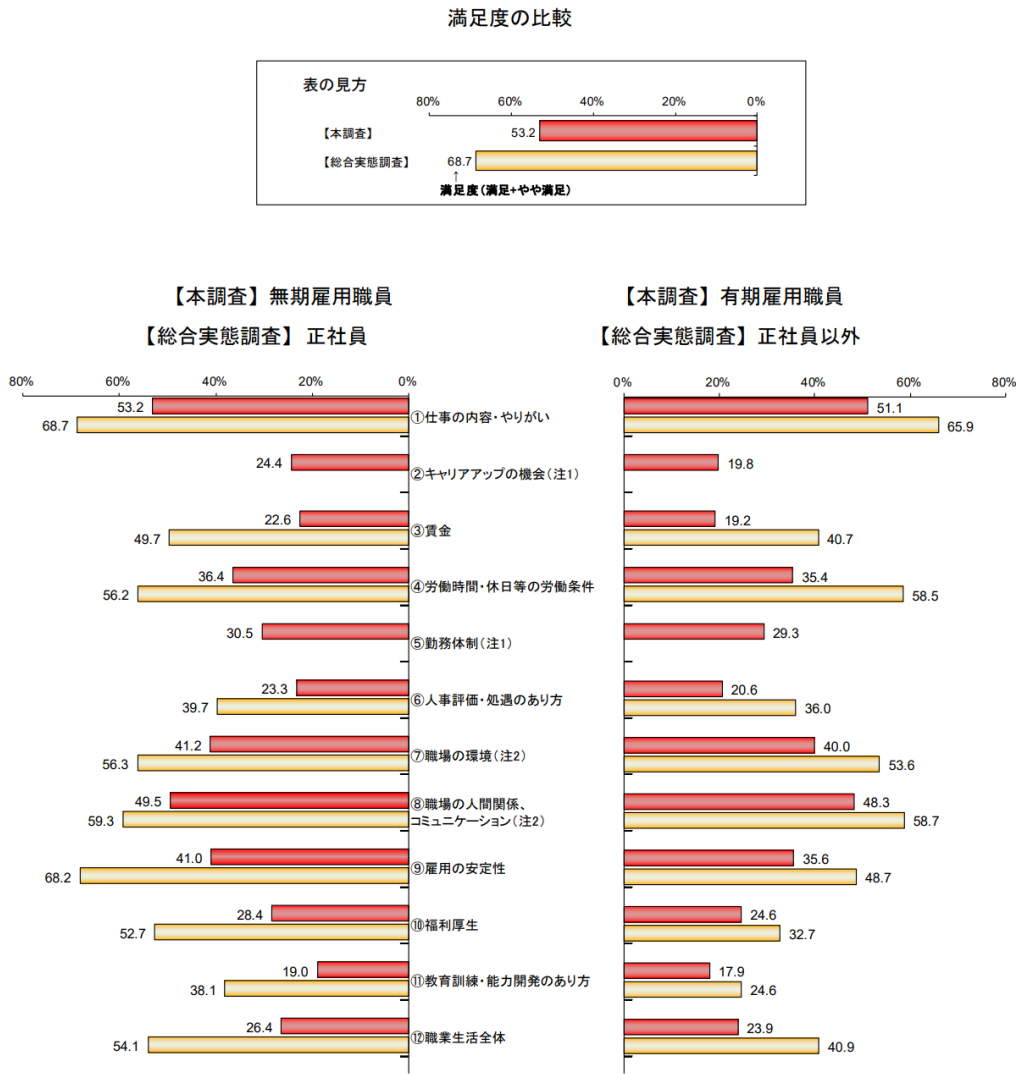
株式会社リクルートキャリアの「介護サービス業 職業イメージ調査 2015」において、4. 人との交流がやりがいにつながる業界だと思う (28.9%)、5. 仕事にやりがいがある業界だと思う (22.9%) となっている (株式会社リクルートキャリア 2015:4)。しかし図 5 では、仕事の内容・やりがいは 53.2 ポイントと最も高いもののほかの仕事の満足度を超えることができていない。株式会社リクルートキャリアの同調査では、7. 雇用不安の少ない業界だと思う (15.4%) もあるが、2022(令和 4)年度介護労働実態調査の雇用の安定性の満足度は低かった。

このことから、介護業界に対する一般の認識と実際の従事者の感覚の間にギャップが存在していることが分かる。このギャップは、新規従事者の期待と現実の乖離を生み出す可能性がある。つまり、やりがいや雇用の安定性を期待して介護業界に入職した新規従事者が、実際の職場環境や待遇に失望し、早期離職につながる可能性が高い。このような期待と現実のミスマッチは、介護業界の人材定着率の低さの一因となっていると推測される。

さらに、このギャップは介護業界のイメージと実態の乖離を示唆しており、潜在的な人材の業界参入を妨げる要因にもなっていると考えられる。結果として、新規従事者の獲得と定着の両面で課題を抱えることになり、慢性的な人材不足の一因となっている可能性が高い。

これらの満足度の低さは、介護労働者が直面している具体的な課題と密接に関連している。公益財団法人介護労働安定センターによる同調査では、介護労働者の悩み、不安、不満等についても詳細な調査が行われている。

図 5 介護労働者の就業実態と就業意識調査と令和元年就業形態の多様化に関する総合実態調査の満足度の比較



(注)資料編P60～70 表V-3(2)①②(①～⑫)参照

資料出所：厚生労働省「令和元年就業形態の多様化に関する総合実態調査（概ね5年ごとに調査）」

(注1)「②キャリアアップの機会」および「⑤勤務体制」は、「総合実態調査」では調査していない。

(注2)「総合実態調査」では「⑦職場の環境」は「職場の環境（照明、空調、騒音等）」、「⑧職場の人間関係、コミュニケーション」は、「正社員との人間関係、コミュニケーション」の数値。

(出典) 公益財団法人 介護労働安定センター(2022:59)

図6 労働条件等の悩み、不安、不満等（複数回答）（介護保険サービス系型別）

	回答労働者数	人手が足りない	仕事内容のわりに賃金が低い	身体的負担が大きい（腰痛や体力に不安がある）	健康面（新型コロナウイルス等の感染症、怪我）の不安がある	業務に対する社会的評価が低い	精神的にきつい	有給休暇が取りにくい	休憩が取りにくい	夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある	労働時間が不規則である	福祉機器の不足、機器操作の不慣れ、施設の構造に不安がある	労働時間が長い	介護業務と医療行為の境目が分かりにくいため不安である	雇用が不安定である	不払い残業がある・多い	仕事上の怪我などへの補償がない	無期雇用職員になれない	その他	労働条件・仕事の負担について特に悩み、不安、不満等は感じていない	無回答
全 体	19,890	52.1	41.4	29.8	29.0	27.7	26.8	26.2	22.6	16.1	9.9	9.8	9.1	8.8	5.9	5.4	4.1	0.9	4.7	9.0	2.2
訪問系	6,301	50.4	33.7	28.7	30.6	25.1	22.0	27.0	22.1	12.8	11.9	4.5	9.4	7.3	6.0	4.4	4.1	0.8	4.0	10.3	2.2
施設系（入所型）	2,484	70.4	49.1	44.8	35.1	32.7	35.5	32.5	21.5	32.0	16.1	19.8	11.4	13.3	5.7	6.5	4.3	1.1	4.5	3.8	1.1
施設系（通所型）	5,655	55.9	42.2	30.9	26.8	25.6	22.0	26.9	24.6	6.5	5.3	11.6	8.7	8.6	6.7	6.2	4.4	0.8	5.1	9.4	1.7
居住系	2,117	60.9	49.9	38.1	32.2	31.9	31.2	28.5	29.7	35.1	15.4	16.5	10.6	14.2	4.9	5.5	4.9	0.9	4.3	6.0	1.4
居宅介護支援	2,255	19.7	44.9	6.4	21.7	31.6	38.0	14.5	15.2	13.7	3.5	2.5	6.4	3.1	4.2	4.4	2.0	1.0	6.5	14.2	3.1

（出典）公益財団法人 介護労働安定センター(2022:61)

図6より労働条件等に関する悩みでは、「人手が足りない」という回答が52.1%と最も高く、次いで「仕事内容のわりに賃金が低い」が41.4%となっている。特筆すべきは、人手不足に関する悩みが賃金に関する悩みを10ポイント以上上回っている点である。これは、介護現場における人材不足の深刻さを如実に示している。

さらに、介護保険サービス系型別で見ると、居宅介護支援以外のすべての分野で「人手が足りない」が最も高い割合を占めており、特に施設系（入所型）では70.4%にも達している。この結果は、特に入所型施設における人材不足が危機的な状況にあることを示唆している。

一方、図7から次のことが分かる。職場での人間関係等に関する悩みでは、「部下の指導が難しい」（20.3%）、「自分と合わない上司や同僚がいる」（20.2%）、「経営層や管理職等の管理能力が低い、業務の指示が不明確、不十分である」（19.7%）といった項目が上位を占めている。これらの結果は、介護現場におけるコミュニケーションや人材育成の課題を浮き彫りにしている。

図7 職場での人間関係等の悩み、不安、不満等（複数回答）（介護保険サービス系型別）

	回答労働者数	部下の指導が難しい	自分と合わない上司や同僚がいる	経営層や管理職等の管理能力が低い、業務の指示が不明確、不十分である	ケアの方法等について意見交換が不十分である	上司や同僚との仕事上の意思疎通がうまく行かない	経営層の介護の基本方針、理念が不明確である	悩みの相談相手がいない、相談窓口がない	上司や同僚の介護能力が低い	その他	職場での人間関係について特に悩み、不安、不満等は感じていない	(%) 無回答
全 体	19,890	20.3	20.2	19.7	18.6	15.0	13.4	10.9	10.1	3.7	32.8	4.3
訪問系	6,301	17.6	16.4	15.1	15.8	12.1	10.7	9.4	6.5	3.1	39.4	4.6
施設系(入所型)	2,484	33.0	26.8	25.6	28.5	18.8	14.7	13.1	15.7	4.1	20.4	2.2
施設系(通所型)	5,655	19.7	22.1	22.3	19.3	17.6	15.3	11.5	11.3	3.6	30.5	4.0
居住系	2,117	26.6	26.3	22.2	26.6	18.2	12.7	11.4	17.4	4.6	24.4	2.7
居宅介護支援	2,255	10.6	13.1	18.0	6.1	9.6	15.7	9.7	4.0	3.9	43.1	5.5

（出典）公益財団法人 介護労働安定センター(2022:62)

特に、施設系（入所型）では「部下の指導が難しい」が33.0%と高く、人材育成の難しさが顕著に表れている。また、施設系（通所型）では「経営層や管理職等の管理能力が低い、業務の指示が不明確、不十分である」が22.3%と高くなっており、マネジメント上の課題が存在することが示唆されている。

これらのデータから、介護労働者が直面している主な課題として、以下の点が浮かび上がる。1. 慢性的な人手不足による労働負担の増加、2. 仕事内容に見合わない低賃金、3. 人材育成・指導の難しさ、4. 職場内のコミュニケーション不足、5. 経営層・管理職のマネジメント能力の不足、これらの課題は相互に関連しており、一つの問題が他の問題を悪化させる悪循環を生み出している可能性が高い。例えば、人手不足は残った職員の労働負担を増加させ、それが低い職場満足度や高い離職率につながり、さらなる人手不足を招くという連鎖を予想できる。

このような状況は、冒頭で見た介護労働者の低い満足度の根本的な原因となっていると考えられる。特に、職業生活全体や雇用の安定性に対する満足度の低さは、これらの複合的

な課題が介護労働者のキャリアビジョンや職業としての展望に大きな影響を与えていることを示唆している。

以上の分析から、介護労働者の職場環境と満足度の問題は、単に待遇や労働条件の改善だけでは解決できない複雑な構造を持っていることが明らかになった。人材不足、低賃金、人材育成の難しさ、コミュニケーション不足、マネジメント能力の不足など、多岐にわたる課題が相互に影響し合っており、これらが総合的に介護労働者の低い満足度につながっていると考えられる。

次項では、これらの課題がどのように離職率や人材確保の困難さにつながっているかを詳細に分析し、さらに介護労働者の年齢構成の問題や将来的な人材不足の加速の可能性について考察を進める。

第2項 離職の実態と要因

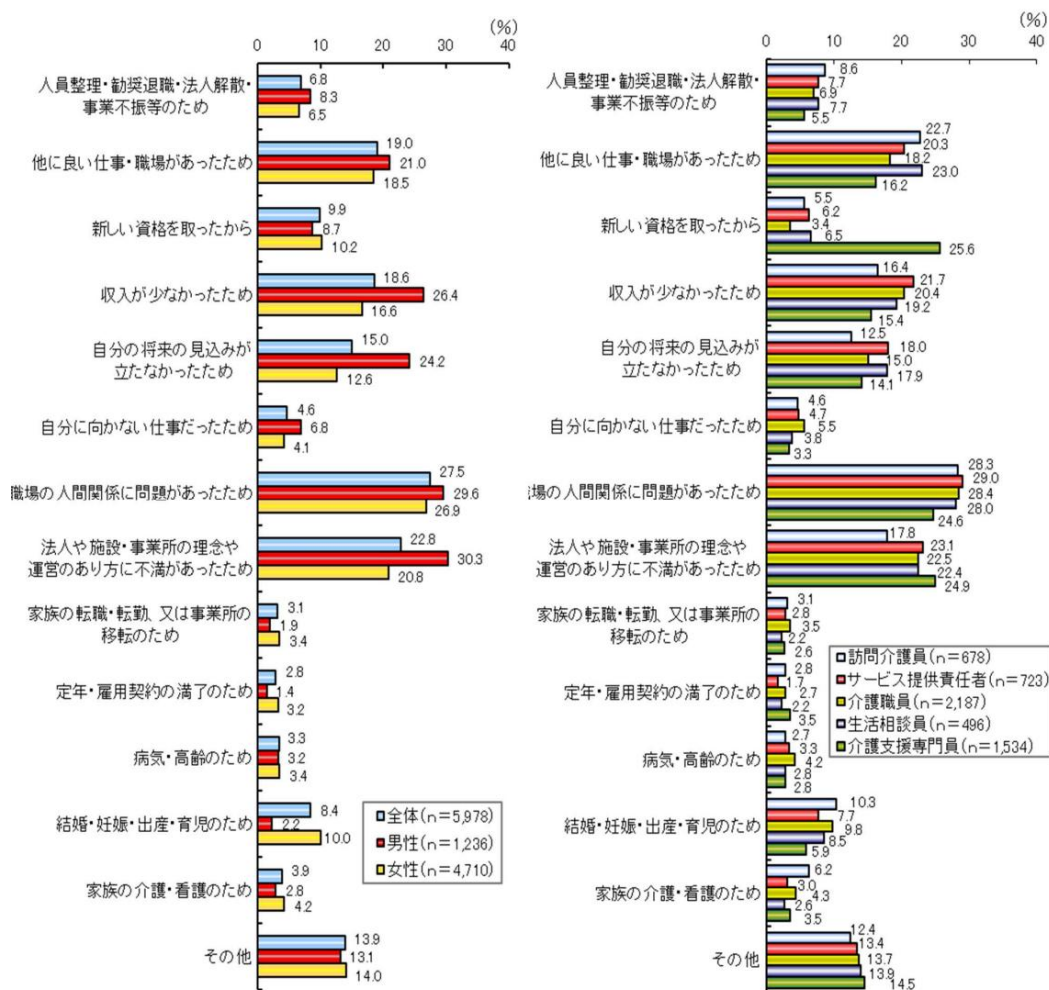
前項で分析した介護労働者の職場環境と満足度の問題は、離職率の高さという形で顕在化している。本項では、公益財団法人介護労働安定センターの同調査のデータを基に、介護労働者の離職の実態とその要因について詳細に分析する。

図8によると、介護関係の仕事から離職した労働者の主な理由は次の通りである。1. 職場の人間関係に問題があったため（27.5%）、2. 法人や施設・事業所の理念や運営の在り方に不満があったため（22.8%）、3. 他に良い仕事・職場があったため（19.0%）、4. 収入が少なかったため（18.6%）、5. 自分の将来の見込みが立たなかったため（15.0%）、となっている。

これらの離職理由は、前項で指摘した介護労働者が直面している主な課題と密接に関連している。特に注目すべきは、「職場の人間関係に問題があったため」が最も高い割合を占めている点である。これは、前項で指摘した職場内のコミュニケーション不足や人材育成の難しさといった課題が、実際に離職につながっていることを示している。

また、「法人や施設・事業所の理念や運営の在り方に不満があったため」が2番目に高い割合を占めていることは、前項で指摘した経営層・管理職のマネジメント能力の不足という課題とも合致している。介護現場における経営方針や運営方法の改善が、人材定着に重要な役割を果たすことが示唆される。

図8 男女別（左）、職種別（右）直前職（介護関係の仕事）をやめた理由（複数回答）



（出典）公益財団法人 介護労働安定センター(2022:79)

興味深いのは、「収入が少なかったため」という理由が4番目に位置していることである。前項の分析では、仕事内容に見合わない低賃金が主要な課題の一つとして挙げられていたが、実際の離職理由としては人間関係や運営方針への不満よりも低い割合となっている。これは、介護労働者にとって職場環境や仕事のやりがい、収入以上に重要な要素であることを示唆している。

さらに、「自分の将来の見込みが立たなかったため」という理由も無視できない割合を占めている。これは、前項で指摘したキャリアビジョンや職業としての展望の不透明さが、実際に離職につながっていることを裏付けている。

性別による離職理由の違いも注目に値する。男性は「法人や施設・事業所の理念や運営の

在り方に不満があったため」(30.3%) が最も多いのに対し、女性は「職場の人間関係に問題があったため」(26.9%) が最も多くなっている。この差異は、介護現場における男女のキャリア意識や職場での立場の違いを反映している可能性がある。

これらの離職要因は、前項で分析した介護労働者の低い満足度と密接に関連している。特に、職場の人間関係や運営方針への不満が高い割合を占めていることは、単に労働条件の改善だけでなく、職場環境全体の改善が人材定着に不可欠であることを示している。

以上の分析から、介護労働者の離職問題は、賃金や労働条件といった表面的な要因だけでなく、職場の人間関係、経営方針、キャリアビジョンの不透明さなど、複合的な要因が絡み合っていることが明らかになった。これらの問題に対処するためには、総合的かつ長期的な視点からの対策が必要であると考えられる。

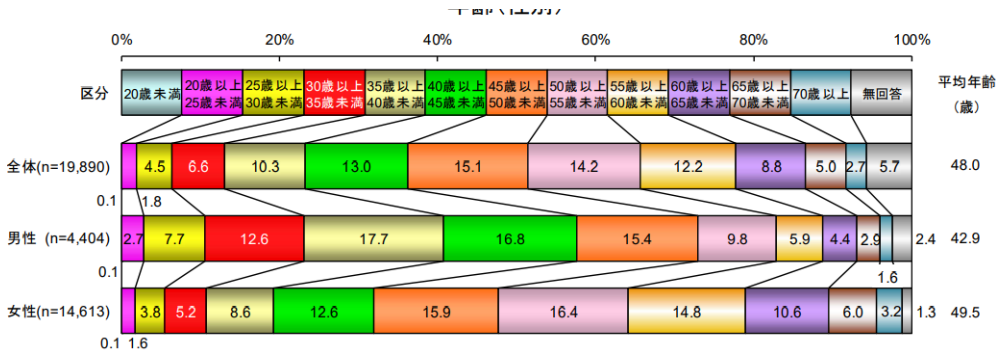
次項では、これらの個別の要因を踏まえつつ、介護労働者の年齢構成の問題や慢性的な人手不足との関連など、より構造的な要因について考察を深める。

第3項 構造的要因の考察

前項までの分析で明らかになった介護労働者の職場環境、満足度、離職の実態は、より根本的な構造的要因に起因していると考えられる。本項では、特に介護労働者の年齢構成に焦点を当て、この問題が介護人材不足にどのように影響しているかを考察する。

公益財団法人介護労働安定センターの同調査によれば、介護労働者の年齢構成は次のような特徴を示している。

図9 年齢（性別）



(出典) 公益財団法人 介護労働安定センター(2022:81)

全体の平均年齢は 48.0 歳であり、「45 歳以上 50 歳未満」(15.1%) と「50 歳以上 55 歳未

満」(14.2%)の年齢層が最も高い割合を占めている。これらのデータから、以下のような構造的な問題が浮かび上がる。

第一に、介護労働者の高齢化が進んでいることが挙げられる。全体の平均年齢が48.0歳であり、45歳以上の年齢層が大きな割合を占めていることは、近い将来、多くの熟練労働者が退職年齢に達することを示唆している。これは、今後さらなる人材不足を引き起こす可能性が高い。

第二に、35歳未満の若年層は12.9%と参入不足が顕著である。この状況は、前項で分析した「自分の将来の見込みが立たなかったため」という離職理由とも関連しており、若年層にとって介護職が魅力的なキャリアとして認識されていない可能性を示唆している。

これらの年齢構成に関する問題は、前項までに分析した職場環境や満足度の問題と相互に影響し合っている。例えば、若年層の参入不足は、既存の労働者の負担を増加させ、それが職場環境の悪化や満足度の低下につながり、さらなる離職を招くという悪循環を生み出している可能性がある。

また、高齢化する労働力は、新しい技術や方法の導入を困難にし、業界全体の革新を妨げる可能性もある。これは、前項で見られた「自分の将来の見込みが立たなかったため」という離職理由にも反映されていると考えられる。

さらに、年齢構成の偏りは、世代間のコミュニケーションの問題や価値観の相違を生み出し、「職場の人間関係に問題があったため」という主要な離職理由にも影響を与えている可能性がある。

以上の考察から、介護人材不足の問題は、単に数の問題だけでなく、労働力の年齢構成という構造的な要因に深く根ざしていることが明らかになった。この問題の解決には、若年層の参入促進、世代間のギャップを埋めるための取り組み、各年齢層のニーズに応じたキャリアパスの構築など、長期的かつ包括的な対策が必要であると考えられる。

小括

本章では、福祉人材不足の原因について多角的な分析を行った。介護労働者の職場環境と満足度、離職の実態と要因、そして労働力の年齢構成という構造的要因について詳細に考察した結果、1. 慢性的な人手不足による労働負担の増加、2. 仕事内容に見合わない低賃金、3. 職場内のコミュニケーション不足と人間関係の問題、4. キャリアビジョンの不透明さ、

5. 経営層・管理職のマネジメント能力の不足、6. 労働力の高齢化と若年層の参入不足、といった複合的な問題が浮き彫りとなった。

特に注目すべきは、介護労働者の年齢構成の問題である。平均年齢が 48.0 歳と比較的高く、45 歳以上の年齢層が大きな割合を占める一方、35 歳未満の若年層は 12.9%にとどまっている。この現状は、近い将来さらなる人材不足を引き起こす可能性が高く、業界の革新や長期的な人材確保の観点から深刻な課題となっている。

これらの問題は相互に関連し合い、悪循環を形成している。例えば、人手不足は残った職員の労働負担を増加させ、それが低い職場満足度や高い離職率につながり、さらなる人手不足を招くという連鎖が生じている。また、労働力の高齢化は新しい技術や方法の導入を困難にし、それが若年層にとっての魅力を低下させ、さらなる高齢化を招くという問題も指摘できる。

このような複合的な問題に対処するためには、単一の対策ではなく、多面的かつ革新的なアプローチが必要である。特に、労働負担の軽減、職場コミュニケーションの改善、キャリアアップの明確化、そして若年層の参入促進が重要な課題となる。

ここで注目すべきは、これらの課題に対する一つの有効な解決策として、ICT（情報通信技術）の活用が挙げられることである。ICT の導入は、1. 業務効率化による労働負担の軽減、2. 情報共有の円滑化による職場コミュニケーションの改善、3. データ分析に基づく効果的なマネジメントの実現、4. 若年層にとって魅力的な職場環境の創出、5. 高齢労働者の業務サポートによる労働寿命の延長、のような多面的な効果が期待できる。

特に、労働力の高齢化が進む中で、ICT の活用は高齢の介護労働者の業務をサポートし、その豊富な経験と知識を最大限に活かすことができる可能性がある。同時に、デジタルネイティブ世代の若年層にとっては、ICT を活用した先進的な職場環境が魅力となり、新規参入を促進する効果も期待できる。

次節では、このような ICT を活用した業務効率化の意義について詳細に論じる。人材不足の根本的な解決には時間を要するが、ICT の戦略的な導入により、現在の人材不足の影響を緩和しつつ、より魅力的で持続可能な介護労働環境を創出する可能性について検討する。

第2章 ICT活用による福祉業界の課題解決への取り組み

第1章では、我が国の福祉業界が直面している深刻な人材不足の実態について分析を行った。そこでは、1) 急速な高齢化と労働力人口の減少による構造的な需給ギャップ、2) 職場環境や待遇に起因する高い離職率、3) 労働力の高齢化と若年層の参入不足という三つの主要な課題が明らかとなった。これらの課題は相互に関連し合い、悪循環を形成している。

このような複雑な状況に対して、ICT（Information and Communication Technology：情報通信技術）の活用が新たな解決策として注目を集めている。ICTは単なる業務の効率化だけでなく、職場環境の改善、コミュニケーションの円滑化、さらには若年層の参入促進など、多面的な効果が期待されている。

本章では、このICTを活用した福祉業界の課題解決への取り組みについて分析を行う。まず第1節では、ICTの定義と福祉分野における位置づけを明確にする。続く第2節では、ICT活用の必要性について考察を深める。最後に第3節では、ICT導入支援事業の概要と現状について検討を行う。

第1節 ICTの定義と範囲

近年、多くの産業分野においてICTの活用が進んでいる。福祉分野も例外ではなく、人材不足や業務効率化の課題に対する一つの解決策としてICTの導入が注目されている。本項では、まずICTの定義を確認し、続いて福祉分野におけるICTの位置づけについて概観する。

ICTの定義について、総務省は以下のように述べている。

ICT（あい・しー・てい）

Information and Communication Technology の略。情報(information)や通信(communication)に関する技術の総称。日本では同様の言葉としてIT(Information Technology：情報技術)の方が普及していたが、国際的にはICTがよく用いられ、近年日本でも定着しつつある（総務省 2024.11.30 閲覧）。

この定義によれば、ICTは情報や通信に関する技術を広く包含する概念であり、従来のIT（情報技術）と同様の意味をもつ用語としている。

しかし、本研究では特に介護分野における ICT に焦点を当てるため、厚生労働省の「介護テクノロジー導入支援事業」（厚生労働省 2024）における ICT 導入支援事業の補助対象を参考に、より具体的な定義を採用する。この事業では ICT として、介護ソフト（機能実装のためのアップデートも含む）、タブレット端末、スマートフォン、インカム、クラウドサービス、Wi-Fi 機器の購入設置、業務効率化に資するバックオフィスソフト（勤怠管理、シフト管理等）、が補助対象となっている。

本研究では、上記の補助対象を踏まえ、ICT を「介護現場における情報処理や通信に関する技術およびそれらを支援するシステムの総称」と定義する。この定義には、補助対象のハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク環境、が含まれる。

以降の議論では、この定義に基づいて ICT の活用による業務効率化の意義を探っていく。特に、各 ICT ツールがどのように介護現場の課題解決に貢献し得るか、また、それらの相互連携がもたらす相乗効果について詳細に分析していく。

第 2 節 ICT 活用の必要性

前項で定義した ICT の福祉分野における活用は、単なる技術革新の一環ではなく、我が国の福祉業界が直面する深刻な課題に対する必要不可欠な解決策として位置づけられる。本節では、これまでの分析を踏まえ、ICT 活用の必要性について論じる。

第 1 項 人材不足の深刻化と業務効率化の重要性

第 1 章で詳述したように、我が国の福祉業界は急速な高齢化と労働力人口の減少という二重の課題に直面している。2017 年から 2040 年までに医療・福祉分野の就業者数は約 100 万人増加すると予測される一方で、全体的な労働力人口は減少傾向にある。この需給ギャップは、従来の方法では埋めることが困難であり、抜本的な業務効率化が不可欠となっている。

ICT の活用は、この業務効率化を実現する最も有力な手段の一つである。例えば、介護記録のデジタル化や AI による業務支援は、介護労働者の事務作業負担を大幅に軽減し、より多くの時間を直接的なケアに充てることを可能にする。これにより、限られた人材でより質の高いサービスを提供することが期待できる。

第2項 労働環境改善の必要性

第1章第2節の分析から、介護労働者の低い職場満足度と高い離職率が明らかとなった。特に、「人手が足りない」（52.1%）という回答が最も多く、慢性的な人材不足が労働環境の悪化を招いている現状が浮き彫りとなった。

ICTの導入は、この労働環境の改善に大きく貢献する可能性がある。例えば、センサー技術を用いた見守りシステムの導入は、夜間業務の負担を軽減し、労働者の身体的・精神的ストレスを軽減することができる。また、情報共有システムの導入は、「職場の人間関係に問題があったため」（27.5%）という主要な離職理由に対応し、コミュニケーションの円滑化を図ることができる可能性がある。

第3項 若年層の参入促進と高齢労働者の支援

労働力の高齢化と若年層の参入不足も、福祉業界の大きな課題である。全体の平均年齢が48.0歳であり、35歳未満の若年層が12.9%にとどまっている現状は、業界の持続可能性に疑問を投げかけている。

ICTの積極的な導入は、この課題に対しても有効な解決策となり得る。デジタルネイティブ世代の若年層にとって、ICTを活用した先進的な職場環境は魅力的に映り、新規参入を促進する効果が期待できる。同時に、ICTは高齢の介護労働者の業務をサポートし、その豊富な経験と知識を最大限に活かすことができる。例えば、インカムを活用することで、高齢の介護労働者は施設内を頻繁に移動することなく、他のスタッフとリアルタイムでコミュニケーションを取ることができる。これにより、移動による身体的負担が軽減され、緊急時の迅速な対応も可能になる。

しかしながら、より高齢の介護労働者が活躍するためには、ICTの導入だけでは十分でない可能性がある。介護ロボットなどのIoT（Internet of Things）機器の導入を併せて行うことで、より効果的な支援が可能になると考えられる。例えば、移乗介助や見守りを行う介護ロボットは、高齢の介護労働者の身体的負担を大幅に軽減し、その経験と知識を活かしつつ、より長期にわたって現場で活躍することを可能にする。

また、ウェアラブルデバイスを用いたバイタルサインのモニタリングは、高齢の介護労働者自身の健康管理をサポートし、安全に業務を遂行するための重要なツールとなりうる。これらのIoT機器は、ICTと連携することで、より包括的な労働環境の改善と高齢労働者の支援を実現する可能性を秘めている。

本研究では ICT に焦点を当てているが、将来的には ICT と IoT の統合的な活用が福祉業界の人材不足解消と高齢労働者の活躍促進に不可欠になると予想される。この点については、今後さらなる研究と実践が必要であろう。

第 4 項 データに基づく質の高いケアの実現

ICT の活用は、単に業務の効率化だけでなく、介護サービスの質の向上にも大きく貢献する。例えば、蓄積されたデータを分析することで、介護サービスの効果測定や改善点の特定が容易になり、エビデンスに基づいた介護サービスの提供が実現する。これは、「仕事内容のわりに賃金が低い」（41.4%）という不満に対しても、介護の専門性と価値を可視化することで間接的に対応することができる可能性がある。

小括

以上のことから、ICT の活用は福祉業界が直面する多様な課題に対する包括的な解決策として位置づけられる。人材不足の緩和、労働環境の改善、若年層の参入促進、高齢労働者の支援、そしてケアの質の向上など、ICT は多面的な効果をもたらす可能性を秘めている。しかしながら、ICT の導入には初期投資や教育訓練など、新たな課題も生じる。次項からは、ICT 活用による具体的な効果と、その実現に向けた課題について詳細に検討する。

第 3 節 ICT 導入支援事業の概要と現状

本節では、前節で明らかになった ICT 活用の意義と課題を踏まえ、現在実施されている ICT 導入支援事業について分析する。特に、事業の制度設計と実施状況に焦点を当て、その効果と課題について検討を行う。

第 1 項 事業の制度的枠組みと目的

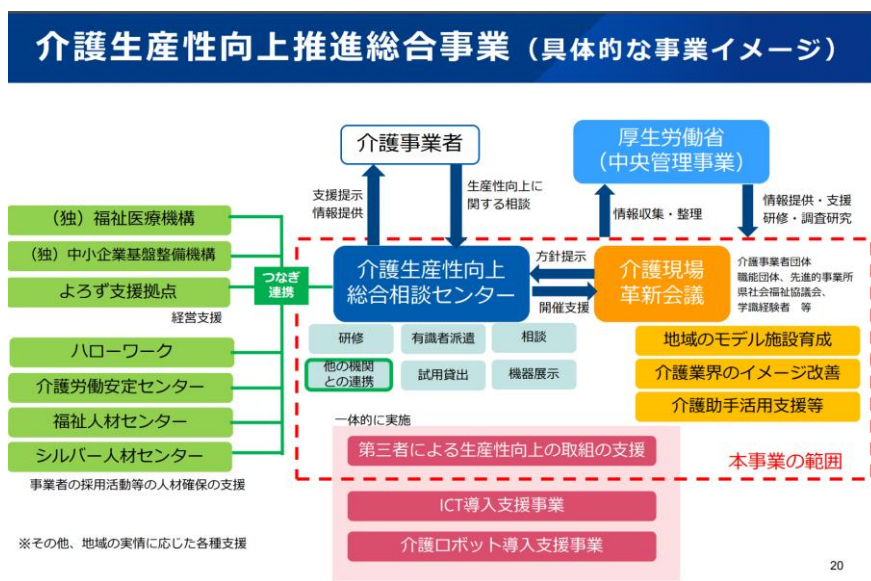
2025（令和 6）度において、従来の「介護ロボット導入支援事業」と「ICT 導入支援事業」は発展的に見直され、「介護テクノロジー導入支援事業」（厚生労働省 2024）として統合された。この制度改革は、より包括的な介護現場のデジタル化推進を目指すものである。本項

では、この新たな制度的枠組みについて、特に ICT に関連する側面に焦点を当てて分析を行う。

高齢化社会の進展に伴う介護ニーズの増大と深刻な人材不足という課題に対応するため、厚生労働省は介護現場における生産性向上と職場環境改善を一体的に推進する包括的な改革パッケージを打ち出している。この取り組みは、従来の個別施策による対応から、ICT 活用や業務効率化、人材育成等を総合的に組み合わせた新たなアプローチへの転換を図るものである。また、小規模法人を中心とした人材確保や経営効率化の困難さに対して、法人間の協働や規模の拡大を通じた解決を目指すという特徴を持つ。

介護テクノロジー導入支援事業は、より広範な政策フレームワークである「介護サービス事業者の生産性向上や協働化等を通じた職場環境改善事業（以下「介護現場デジタル改革パッケージ」とする）」の重要な構成要素として位置づけられる。図 10 は、この包括的な改革パッケージの具体的な事業イメージを示している。

図 10 介護生産性向上推進総合事業（具体的な事業イメージ）



（出典）厚生労働省老健局高齢者支援課、介護業務効率化・生産性向上推進室（2023）

この包括的な改革パッケージの背景には、以下のような課題認識がある。厚生労働省老健局高齢者支援課、介護業務効率化・生産性向上推進室は、施策の目的について次のように述べている。

- ・介護サービス需要の増加への対応や介護人材の確保が喫緊の課題となっており、サービス提供の存続にも関わる重要な問題である。特に小規模法人を中心に、従来の方法や単独では必要な人材確保が難しい法人も多く、経営の効率も悪くなるという悪循環に陥りがちである。
- ・こうした状況を踏まえ、介護現場の生産性向上の取組や、経営の協働化・大規模化等を通じた職場環境改善に取り組む介護サービス事業者に対する支援を行う（厚生労働省老健局高齢者支援課、介護業務効率化・生産性向上推進室 2023）。

介護テクノロジー導入支援事業の目的はより具体化した目的を示しており、厚生労働省は事業の目的を以下のように定めている。

介護人材の確保が喫緊の課題とされる中で、介護ロボットや ICT 等のテクノロジーを活用し、業務の改善や効率化等を進める事により、職員の業務負担軽減を図るとともに、生み出した時間を直接的な介護ケアの業務に充て、介護サービスの質の向上にも繋げていく介護現場の生産性向上を一層推進していく必要がある（厚生労働省 2024）。

さらに、事業の具体的な実施方針として、以下の点を掲げている。

「介護ロボット導入支援事業」「ICT 導入支援事業」の統合・支援メニューの再構築を行い、介護職員の業務負担軽減や職場環境の改善に取り組む介護事業者がテクノロジーを導入する際の経費を補助し、生産性向上による働きやすい職場環境の実現を推進する（厚生労働省 2024）。

このような制度再編は、単なる事業の統合にとどまらない重要な意義を持っている。すなわち、ICT 導入支援を「介護現場デジタル改革パッケージ」という包括的な改革の枠組みに位置づけることで、個別の技術導入支援から、生産性向上と職場環境改善を一体的に推進する総合的なアプローチへと発展させたのである。この政策的な転換は、介護現場が直面する構造的な課題に対して、より体系的な解決を図ろうとするものといえる。次項では、この新たな枠組みの下で実施される具体的な ICT に対する支援内容と対象範囲について検討する。

第2項 ICTの支援内容と対象範囲

介護テクノロジー導入支援事業における ICT 支援は、本研究の主たる関心である情報通信技術に関連する機器、システム、環境整備を対象としている。なお、同事業には介護ロボットに関する支援も含まれているが、本研究では情報通信技術に焦点を当てるため、介護ロボットに関する支援については考察の対象外とする。

厚生労働省の介護テクノロジー導入支援事業についての資料によると ICT 支援の対象は主に三つの領域に分類される。事業の概要として①直接的な ICT 機器とソフトウェア、②ICT の効果的活用のための環境整備、③ICT リテラシー向上のための人材育成、の3点が示されている（厚生労働省 2024）。支援対象の第一の領域である直接的な ICT 機器とソフトウェアには、介護ソフトウェア（機能実装のためのアップデートを含む）、タブレット端末、スマートフォン、インカム、クラウドサービスなどが含まれる。また、業務効率化に資するバックオフィスソフトウェア（勤怠管理、シフト管理等）も支援の対象となっている。これらは介護現場における直接的な業務効率化を目的とした支援である。

第二の領域である環境整備については、ICT の効果的な活用に必要な Wi-Fi 機器の購入設置や、ICT システムの連携に係る費用が対象となる。特に注目すべきは、各種 ICT システムの情報を介護記録に連動させる情報連携のネットワーク構築経費が含まれている点である。これは単なる機器の導入支援にとどまらず、システム間の相互運用性を確保するための環境整備まで視野に入れた包括的な支援となっている。

第三の領域である人材育成については、上記の ICT 機器やシステムを効果的に活用するための ICT リテラシー習得に必要な経費が支援対象となっている。これは、技術導入の実効性を高めるための重要な支援要素である。

支援の規模については、事業所の規模に応じて段階的に設定されている。具体的には、職員数 1～10 人の事業所では上限 100 万円、11～20 人では 160 万円、21～30 人では 200 万円、31 人以上では 260 万円となっている。補助率については、一定の要件を満たす場合は 4 分の 3、それ以外は 2 分の 1 と設定されている。

この支援事業の特徴的な点は、単なる機器導入の補助にとどまらず、導入後の効果測定まで含めた包括的な支援となっていることである。具体的には、ICT 導入による生産性向上に資する取組の計画を提出することが求められる。さらに、一定期間にわたる効果の確認と報告が必須要件として設定されている。

また、補助要件として、職場環境の改善を図り、その効果を職員へ還元することが明記されていることや、既存の ICT システムとの連携による生産性向上への貢献、プラットフォーム事業の相談窓口や都道府県が設置する介護生産性向上総合相談センターの活用、ケアプランデータ連携システムの利用、LIFE 標準仕様を実装した介護ソフトでの実際のデータ登録の実施などが定められている（厚生労働省 2024）。

第 3 項 ICT 活用の現状

ICT 導入支援事業の実績は、年を追うごとに着実な伸びを示している。厚生労働省の統計によれば、ICT 導入支援事業における支援実績は、2019(令和元)年度の 195 件から 2020(令和 2)年度には 2,560 件、2021(令和 3)年度には 5,371 件と急速な増加を示している。この増加傾向は、介護現場における ICT 活用の必要性が広く認識され始めていることを示唆している。

同様の傾向は介護ロボット導入支援事業においても確認できる。2015(平成 27)年度には 58 件であった支援実績は、2021(令和 3)年度には 2,720 件にまで増加している。これは、介護現場全体でデジタル化への取り組みが本格化していることを表している。

このような導入実績の増加は、前項までで検討した業務効率化や労働環境改善への期待を反映したものと考えられる。ただし、ICT 導入による具体的な効果や課題については、より詳細な検証が必要である。第 3 章では、本研究で実施したアンケート調査等の結果を分析することで、ICT 活用の実態と課題について実証的な考察を行う。

第 3 章 実態調査

これまでの本研究で、ICT が福祉分野における人材不足などからなる複合的な問題の一部を解決する可能性が示唆された。本章では、介護現場における ICT 導入の実態と課題について調査した結果についてまとめていく。

第1節 調査概要

本節では、調査の概要として調査目的、調査協力者、倫理的配慮、調査内容及び期間、分析方法についてまとめ、実態調査の概要を示す。

第1項 調査目的

本研究では、介護現場における ICT 導入の実態と課題を明らかにするため、現場で働く職員を対象としたアンケート調査と管理職向けのアンケート調査、管理職 1 名を対象にインタビュー調査を実施した。この調査では、ICT の導入状況、活用実態、導入による業務改善効果、さらには導入・運用における具体的な課題について、現場の視点から詳細な把握を行うことを目的とした。特に、ICT がもたらす業務効率化の程度、職員の意識変化、運用上の具体的な障壁などについて分析を試みた。

第2項 調査協力者

本研究の調査協力者は、A 県に所在する B 社会福祉法人が運営する障害福祉サービス事業所の職員である。B 社会福祉法人は、A 県内において複数の障害福祉サービス事業を展開する中規模法人であり、ICT 導入支援事業に関与していない一般的な事業所として選定した。このような一般的な事業所を対象とすることで、ICT 導入に関する実態や課題をより客観的に把握することを目指した。

調査協力者は、同法人が運営する障害福祉サービス事業所に所属するすべての職員（常勤職員、非常勤職員を含む）及び事務局職員とした。加えて、ICT 導入に関する現状認識や運用状況をより詳細に把握するため、管理職層に対しては別途、詳細なアンケート調査を実施した。さらに、管理職 1 名に対してはインタビュー調査を行い、施設見学時には現場職員への補足的な聞き取り調査も実施した。

回答の収集は、調査への協力を承諾いただいた B 社会福祉法人の代表者を通じて行った。具体的には、Google フォームで作成したアンケートの回答 URL を代表者にメールで送付し、代表者から各職員に展開する形式を採用した。この方法により、回答者の匿名性を確保しつつ、組織的な協力体制の下で調査を実施することが可能となった。

第3項 倫理的配慮

研究倫理への配慮として、調査参加者に事前に調査の目的を説明し、明示的な同意を得る手続きを採用した。具体的には、オンラインアンケートフォームの冒頭で本研究が大学における卒業研究の一環であることを明示した上で、以下の研究倫理に関する説明を行った。

1. 本調査で得られた回答は研究目的にのみ使用し、その他の目的での使用や無断での公開は行わないこと、2. 得られたデータは統計的に処理され、個人が特定される形での結果の公表は行わないこと、3. 本研究への参加は任意であり、同意後であっても回答の途中で中止できること、4. 調査結果は卒業論文としてまとめられ、大学に提出されること、これらの説明を明記した上で、「以上の内容を理解し、本研究への参加に同意いただけますか？」という質問に対して「同意する」を選択した場合のみ、次の設問に進める設計とした。この同意取得プロセスにより、研究参加者の自発的な参加と、データの取り扱いに関する明確な合意を確保した。

第4項 調査内容及び期間

本研究では、ICTの業務効率化に対する意識と効果を多角的に把握するため、三段階の調査を実施した。調査設計にあたっては、厚生労働省の「ICT導入支援事業 令和3年度 導入効果報告取りまとめ」を参考に、調査項目の設定を行った。

第一段階として、すべての職員を対象とした包括的なアンケート調査を実施した。調査項目は大きく5つの領域で構成した。第一に、職員の基本属性として、年齢、性別、役職、経験年数、電子機器の操作習熟度を把握した。第二に、業務効率化に対する意識として、最も時間を要する業務や作業の特定、ICTの導入意向について調査した。第三に、ICT導入への態度に応じた詳細調査として、導入に前向きな回答者には業務効率化の目標を、導入に消極的な回答者には躊躇する理由を、どちらともいえない回答者にはその理由を尋ねた。第四に、現在利用しているICTツールやサービスについて、その導入効果、間接業務時間の削減状況とその活用方法、文書管理への影響、課題認識、業務変化の実態を調査した。第五に、業務効率化全般に関する自由意見を収集した。

第二段階として、管理職を対象とした詳細アンケート調査を実施した。この調査では、事業所の基本情報（サービス種別、類型、職員構成）、ICTの具体的な導入状況と工夫点、導入効果の測定（間接業務時間の変化、直接業務時間の増加、削減時間の活用方法）、文書管理の変化（量的変化、効果、保管方法の変遷）、さらに課題認識について詳細な調査を行っ

た。

第三段階として、管理職 1 名に対する半構造化インタビューを実施した。インタビューでは、事前に作成したガイドラインに基づき、ICT の認知度と現状、導入支援事業への認識、導入への意識、今後の展望等について詳細な聞き取りを行った。また、施設見学の機会を活用し、現場職員への補足的な聞き取り調査も実施した。

調査はすべて Google フォームのアンケート機能を用いて実施し、調査期間は 2024 年 11 月 14 日から 11 月 22 日とした。なお、インタビュー調査及び施設見学は 2024 年 11 月 14 日に実施した。

第 5 項 分析方法

本研究では、収集したデータについて、定量的分析と定性的分析を組み合わせた複合的なアプローチを採用した。

定量的分析においては、まずすべての調査項目について単純集計を行い、回答の全体的傾向を把握した。続いて、回答者の属性（年齢、役職、経験年数、ICT リテラシー）と ICT に対する意識や評価との関連性について、分析を実施した。

自由記述回答やインタビューデータについては、記述内容の類似性に基づいて分類・整理を行い、ICT に対する認識や課題意識の傾向を質的に分析した。特に、定量的データからは把握が困難な、ICT 導入に対する具体的な懸念事項や期待、運用上の工夫などについて、詳細な分析を行った。

これらの分析結果を総合的に検討することで、福祉現場における ICT 導入の実態と課題について、より包括的な理解を得ることを目指した。

第 2 節 調査結果

第 1 項 回答者の基本属性

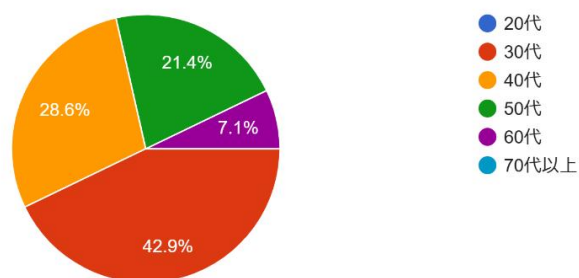
本調査では、B 社会福祉法人の職員 14 名から回答を得た。回答者の内訳は常勤職員（管理職を含む）11 名（100%）、非常勤職員 3 名（12%）だった。なお、本調査の回答者総数は 30 名を下回っているため、以下の分析結果は参考値として扱うこととする。

回答者の年齢構成は、30 代が 6 名（42.9%）と最も多く、次いで 40 代が 4 名（28.6%）、

50代が3名（21.4%）、60代が1名（7.1%）となっている。

図 11 回答者の年齢について

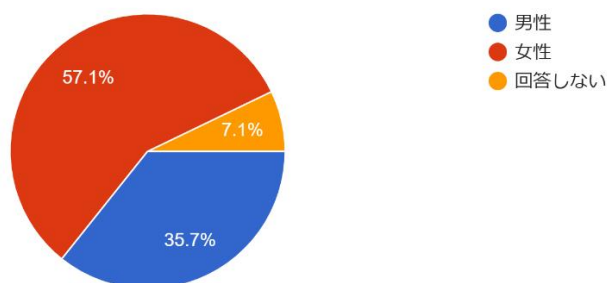
あなたのご年齢を教えてください
14件の回答



（出典）筆者作成

図 12 回答者の性別について

あなたの性別を教えてください
14件の回答



（出典）筆者作成

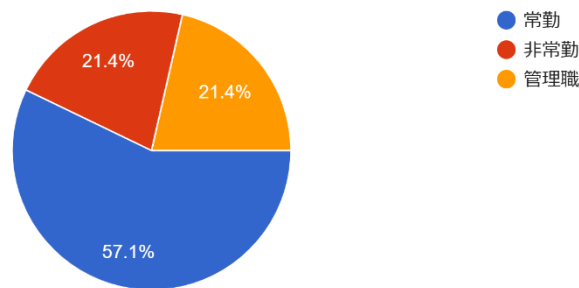
図 12 からわかるように、性別構成は女性 8 名（57.1%）、男性 5 名（35.7%）、回答しない 1 名（7.1%）であった。

職位別では、常勤職員 8 名（57.1%）、管理職 3 名（21.4%）、非常勤職員 3 名（21.4%）となっている。経験年数については、10 年以上が 6 名（42.9%）と最も多く、次いで 7 から 9 年以内が 5 名（35.7%）、1 から 3 年以内が 2 名（14.3%）、4 から 6 年以内が 1 名（7.1%）

となっており、比較的経験豊富な職員が多い構成となっている。

図 13 回答者の役職について

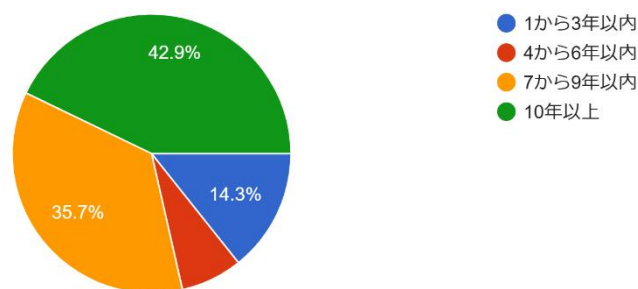
あなたの役職について教えてください
14 件の回答



(出典) 筆者作成

図 14 回答者の経験年数について

あなたの経験年数を教えてください
14 件の回答



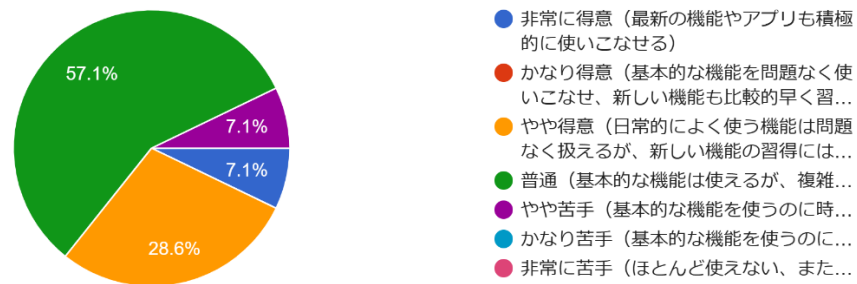
(出典) 筆者作成

ICT リテラシーについては、「普通（基本的な機能は使えるが、複雑な操作は苦手）」が 8 名（57.1%）と最も多く、「やや得意（日常的によく使う機能は問題なく扱えるが、新しい機能の習得には時間がかかる）」が 4 名（28.6%）、「非常に得意」が 1 名（7.1%）、「やや苦手」が 1 名（7.1%）となっており、基本的な ICT スキルは概ね備えていることが示された。

図 15 回答者の ICT リテラシーについて

あなたはPCやスマートフォンなどの新しい機械がどの程度得意だと感じていますか。

14 件の回答



(出典) 筆者作成

これらの属性分布から、本調査の回答者は、比較的若い世代から中堅層まで幅広く、一定以上の経験年数を有する職員が中心となっていることが分かる。また、ICT リテラシーについては、大多数の職員が基本的な操作は可能であると認識していることが示された。ただし、非常勤職員の回収率が低いことから、非常勤職員の実態については十分な把握ができていない可能性がある点に留意が必要である。

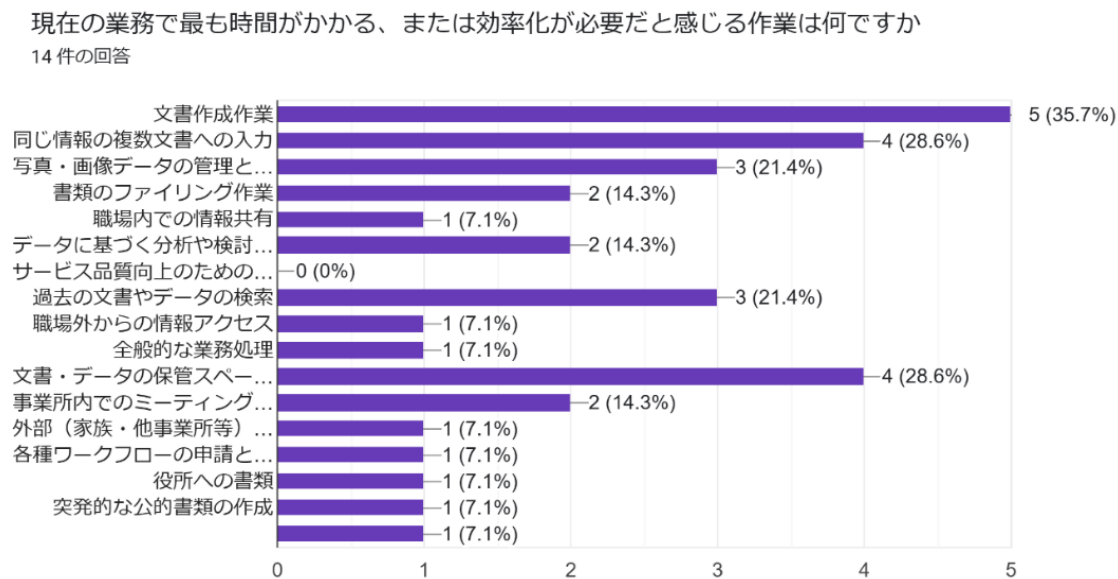
第 2 項 ICT に対する意識と導入ニーズ

本項では、職員の ICT に対する意識と具体的な導入ニーズについて分析を行う。

1. 業務効率化が必要な作業

職員が効率化を必要とする業務について調査したところ、「文書作成作業」を挙げた回答者が 5 名 (35.7%) と最も多く、次いで「同じ情報の複数文書への入力」と「文書・データの保管スペース管理」がそれぞれ 4 名 (28.6%) となった。また、「写真・画像データの管理と活用」を挙げた回答者が 3 名 (21.4%)、「過去の文書やデータの検索」が 3 名 (21.4%) と続いている。これらの結果から、文書管理に関連する業務全般において効率化ニーズが高いことが示された。

図 16 職員が効率化を必要とする業務について

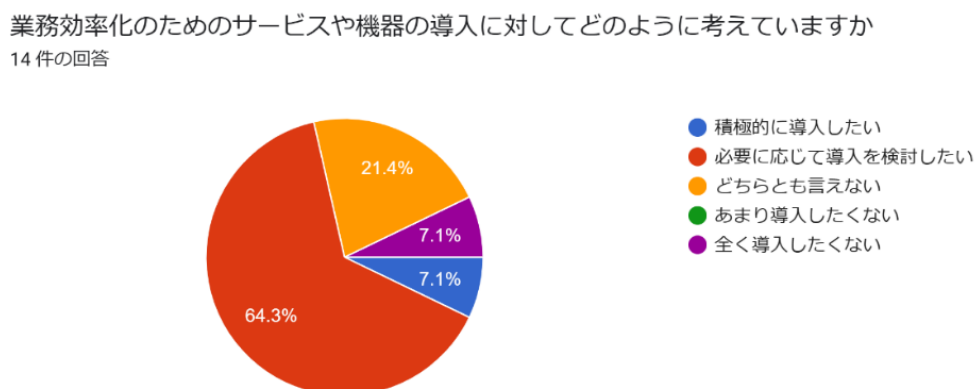


（出典）筆者作成

2. ICT 導入への態度

ICT 導入に対する態度については、「必要に応じて導入を検討したい」と回答した職員が 9 名（64.3%）と最も多く、次いで「どちらともいえない」が 3 名（21.4%）、「全く導入したくない」と「積極的に導入したい」が各々 1 名（7.1%）となった。

図 17 ICT 導入に対する態度について

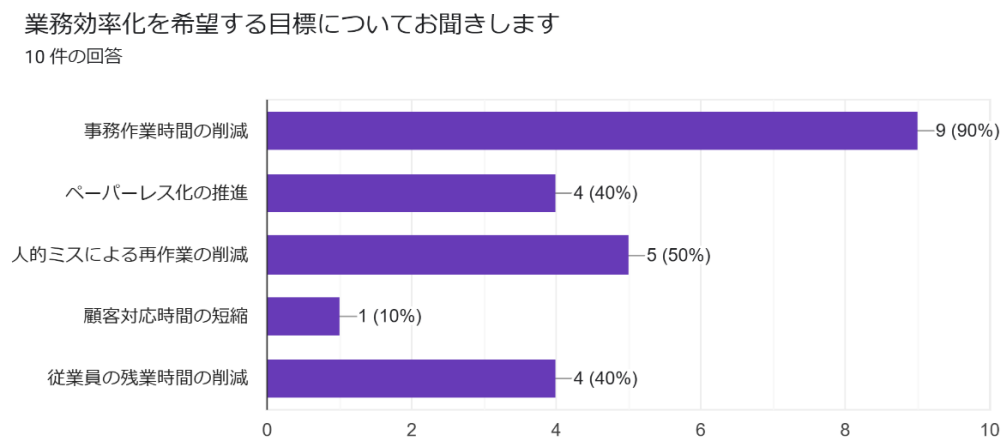


（出典）筆者作成

積極的な導入意向を示した「積極的に導入したい」と「必要に応じて導入を検討したい」

回答者の多くは、「事務作業時間の削減」(9名)や「ペーパーレス化の推進」(4名)、「人的ミスによる再作業の削減」(5名)を導入目的として挙げている。

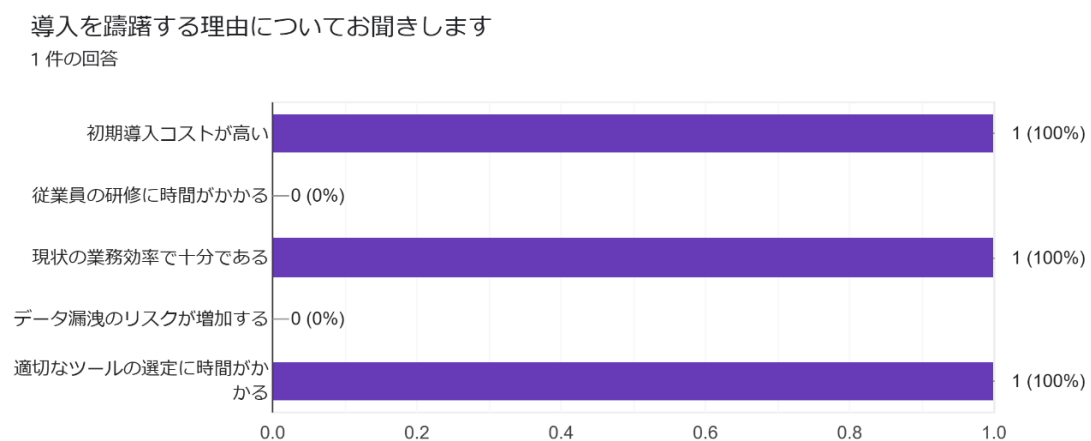
図 18 業務効率化を希望する目標について



(出典) 筆者作成

一方、導入に消極的な回答者からは、「初期導入コストが高い」「現状の業務効率で十分である」「適切なツールの選定に時間がかかる」といった懸念が示された。

図 19 導入を躊躇する理由について



(出典) 筆者作成

また、「どちらともいえない」と回答した職員からは、「年配の非常勤が使いこなせるか気になる」「ごく少数の職員の職場、非常勤はパソコンは使わない職場での効率化についてイメージが持ちにくい」といった、実務的な課題が指摘された。

3. 属性別の意識差異

予想に反し、本調査では ICT リテラシーの自己評価と ICT 導入への態度との間に明確な相関は見られなかった。例えば、PC やスマートフォンの操作が「やや苦手」と回答した職員でも ICT 導入に前向きな姿勢を示す一方、「やや得意」と回答した職員の中にも導入に慎重な意見が見られた。

また、年齢と ICT 導入への態度との関連性についても、一般的に想定されがちな「高齢層が消極的」という傾向は本調査では確認されなかった。むしろ、50 代、60 代の回答者は必要に応じた導入を検討する姿勢を示している。一方で、比較的若い 30 代、40 代の回答者の間で意見が分かれる結果となった。

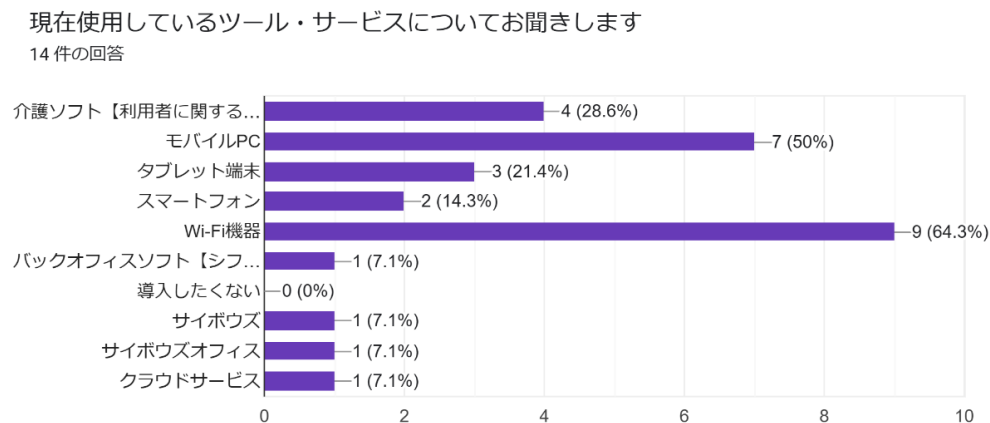
性別による特徴としては、女性回答者が概ね「必要に応じて導入を検討したい」という一定の方向性を示したのに対し、男性回答者の間では「積極的に導入したい」から「全く導入したくない」まで、意見が大きく分かれる結果となった。特に常勤の 30 代、40 代の男性職員の間で、ICT 導入に対する態度の違いが顕著であった。

全体として、回答者の 71.4%が「必要に応じて導入を検討したい」と「積極的に導入したい」と回答しており、ICT 導入に対する基本的な受容性は高いことが示された。この態度から必ずしも回答者の年齢や ICT リテラシーのレベルと ICT の導入意欲は関連せず、むしろ個々の業務経験や職場環境への認識に基づいて形成されている可能性が示唆された。これは、ICT 導入の推進にあたって、従来想定されてきた「世代間のデジタルデバイド」という課題設定自体を見直す必要性を示唆している。

第 3 項 ICT の活用実態と効果

現在利用している ICT ツールについて、最も多かったのは Wi-Fi 機器で 64.3%の職員が利用していると回答した。次いでモバイル PC が 50.0%、介護ソフトが 28.6%、タブレット端末が 21.4%という結果であった。また、バックオフィス機能を担うグループウェア（サイボウズ等）の利用も 21.4%の職員が報告している。

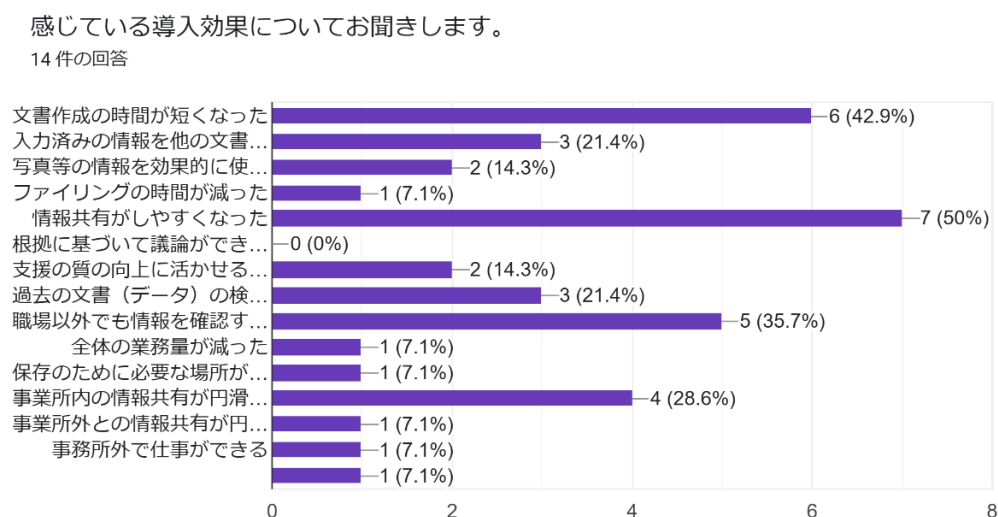
図 20 現在利用しているツールについて



(出典) 筆者作成

ICT ツール導入による効果については、「情報共有がしやすくなった」という回答が 50.0%と最も高く、「文書作成の時間が短くなった」が 42.9%であった。「職場以外でも情報を確認することができるようになった」が 35.7%であった。また、「事業所内の情報共有が円滑になった」は 28.6%、「過去の文書（データ）の検索性が向上した」は 21.4%となっている。

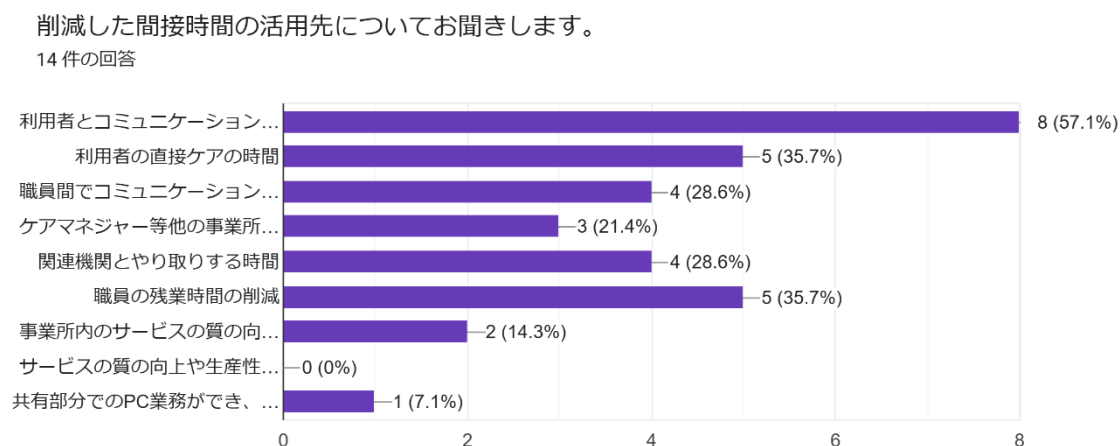
図 21 感じている導入効果について



(出典) 筆者作成

削減された時間の活用方法としては、「利用者とコミュニケーションする時間」が 57.1%で最も高く、次いで「利用者の直接ケアの時間」と「職員の残業時間の削減」が 35.7%となった。また「職員間でコミュニケーションする時間」と「関連機関とやり取りする時間」が 28.6%という結果であった。これらの結果から、ICT 導入による時間削減効果が、直接的なケアサービスの向上や労働環境の改善に活用されていることが示された。

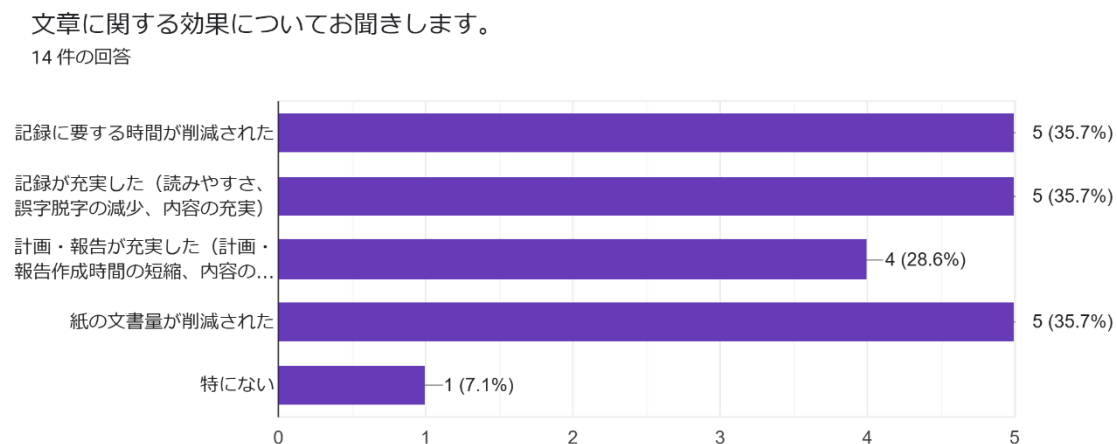
図 22 削減した間接時間の活用先について



(出典) 筆者作成

文書管理に関する効果では、「記録に要する時間が削減された」と「記録が充実した（読みやすさ、誤字脱字の減少、内容の充実）」と「紙の文書量が削減された」がともに 35.7%となっている。具体的な改善例として、ある管理職からは「利用者の出退勤の管理をタブレットで、利用者本人ができるようになった」という報告があった。さらに、「記録、障害福祉サービス受給者証の利用期限の管理、国や C 市への請求業務も一括して同じソフトで管理ができる」、「請求業務は事業所ではなく法人事務局で行っているが、事務員の負担がかなり減っており評価が高い」、「クラウド上で管理のため、事業所にある PC 以外でも記録の閲覧や入力が出来、時短につながっている」と高く評価している意見も得られた。管理職以外の方も「他職員のスケジュールも把握しやすくなり、予定を立てやすくなった」や「手書きが減ったので、手が疲れなくなった」と評価が高いものとなった。

図 23 文章に関する効果について



(出典) 筆者作成

ICT 導入による予想外の効果については、肯定的な側面と課題の両面が報告された。肯定的な効果として、導入に係るコストが予想より少なく、汎用性の高いソフトウェアで使いやすかったという意見や、会議の予定が立てやすくなったという声が挙げられた。また、手書きの作業が減少したことによる身体的負担の軽減や、クラウドベースのシステムの導入により、事業所外からも記録の閲覧や入力が可能になり、業務時間の短縮につながったという報告もあった。

一方で、課題として、「全体的にリテラシーが低く、不慣れな職員も多いため、導入当初はむしろ手書きより時間がかかる場合が多かった。今は解決してきている」という報告があった。また、「利用者の作業の勤務時間を管理する機能もあるが、事業所のやり方には合わず、手書き管理を続けている」というケースも報告された。

第 4 項 管理職に向けたアンケート調査結果

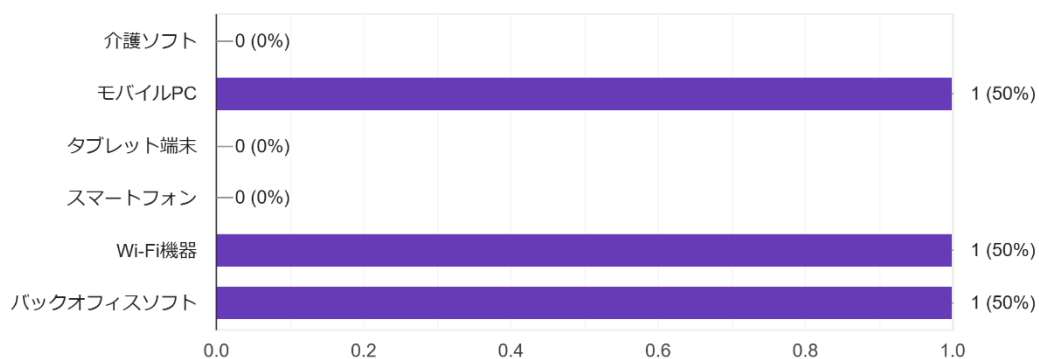
管理職を対象としたアンケート調査では、2 件の回答が得られた。サービス種別は地域活動支援センター（精神障害者地域作業所型）と法人事務局である。ICT の導入状況について、同一法人内であっても事業所によって異なる傾向が見られた。具体的には、通所系施設である地域活動支援センターではモバイル PC を、法人事務局では Wi-Fi 機器とバックオフィスソフトを導入しており、事業所の特性に応じた導入が行われていることが明らかと

なった。

図 24 導入したことのある ICT について

導入したことのあるICTについて教えてください。

2 件の回答



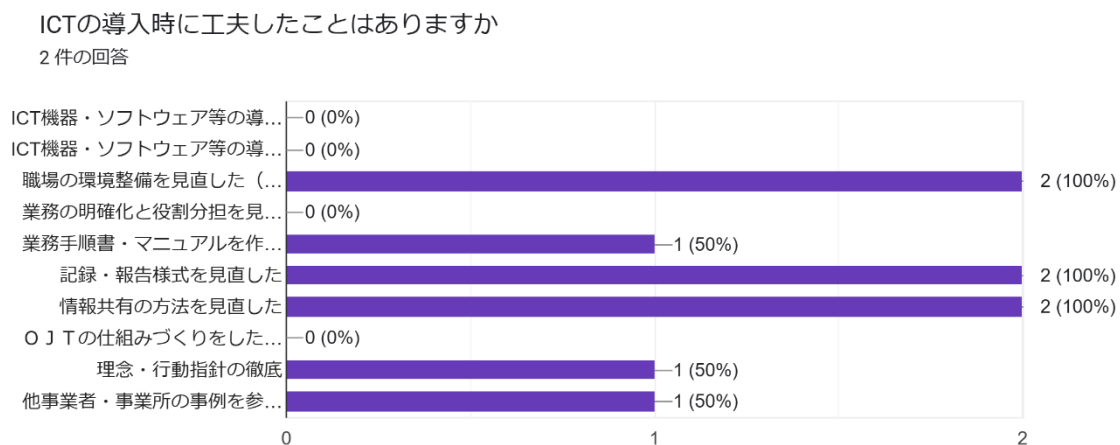
(出典) 筆者作成

導入されている介護ソフトの機能としては、「事業所内の情報共有」、「介護給付費明細書・請求書の作成・変更・印刷」、「サービス提供時の情報の他事業所・医療関係者・利用者家族等への共有」と、多岐にわたる機能が活用されていることが報告された。

ICT 導入時の工夫として、両事業所に共通していたのは、「職場の環境整備（整理整頓等）の見直し」、「記録・報告様式の見直し」、「情報共有方法の見直し」であった。加えて、一方の事業所では「業務手順書・マニュアルの作成や理念・行動指針の徹底を行い」、もう一方では他事業者・事業所の事例を参考にするなど、それぞれ独自の取り組みも実施されていた。

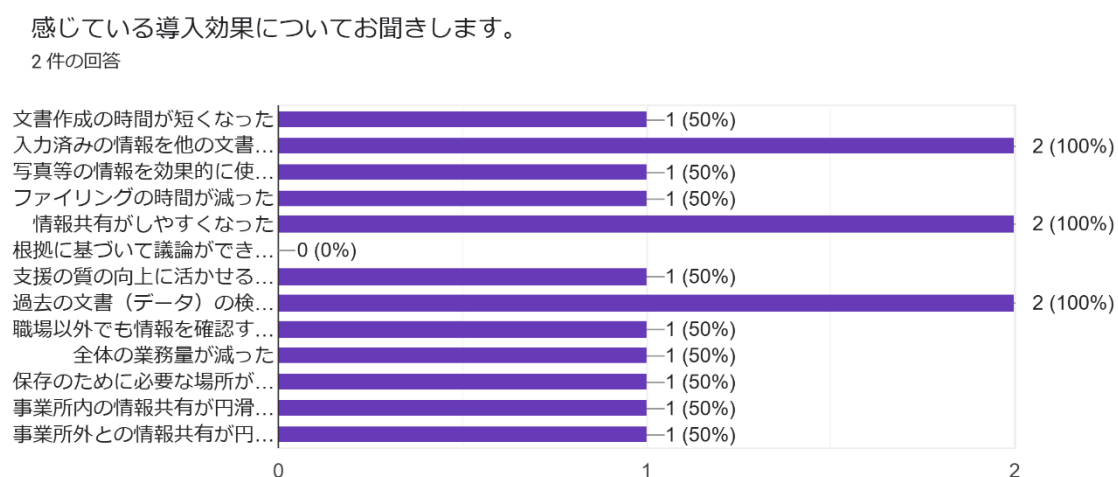
導入効果については、両事業所で共通して「入力済みの情報を他の文書でも利用できるようになった」「情報共有がしやすくなった」「過去の文書（データ）の検索性が向上した」という効果が報告された。さらに、一方の事業所からは「文書作成時間の短縮」「支援の質の向上」「全体の業務量の減少」「事業所内外との情報共有の円滑化」が、もう一方からは「ファイリング時間の減少」「保存に必要な場所の削減」が効果として挙げられた。

図 25 ICT 導入時の工夫について



(出典) 筆者作成

図 26 感じている導入効果について



(出典) 筆者作成

ICT の導入による業務時間の変化について、通所系施設では 1 日の間接業務時間が 60～90 分削減され、法人事務局では 30～60 分の削減効果が報告された。これに対応する直接業務時間の増加は、通所系施設で 60～90 分、法人事務局で 0～30 分であった。

削減された間接時間の活用先について、通所系施設では利用者とのコミュニケーションや直接ケアの時間、職員間のコミュニケーション、他事業所職員との連携、関連機関とのや

り取り、残業時間の削減、サービスの質向上のための会議、有給取得率の増加など、幅広い活用が行われていた。一方、法人事務局では職員間のコミュニケーションと事業所内のサービスの質向上のための会議という 2 つの用途に限定した活用が報告された。この差異は、通所系施設と法人事務局という事業所特性の違いを反映したものと考えられる。

ICT の導入による文書管理への影響について、文書量の削減効果は通所系施設では 1～2 割の削減が見られたのに対し、法人事務局では変化がなかった。

文書に関する効果として、通所系施設では記録に要する時間の削減、記録の充実（読みやすさ、誤字脱字の減少、内容の充実）、計画・報告の充実（作成時間の短縮、内容の充実）が報告された。法人事務局においても、記録の充実と計画・報告の充実が確認された。

文書の作成・保管方法については、ICT 導入前は通所系施設が手入力による紙保管、法人事務局が PC 入力による印刷保管であった。ICT 導入後は、通所系施設が PC 入力による印刷保管、法人事務局が PC 入力によるデータ保管へと移行した。

課題として、通所系施設からはペーパーレス化に対する経営者の理解・法人の方針、職員の ICT リテラシー向上、システムの選定・導入方法、費用補助、ICT 人材の確保が挙げられた。法人事務局からは職員の ICT リテラシー向上、システムの選定・導入方法、ICT 人材の確保が課題として指摘された。両事業所に共通する課題として、職員の ICT リテラシー向上と ICT 人材の確保が特に重要視されていることが明らかとなった。

第 5 項 インタビュー調査の結果

本研究では、ICT 導入に関する現状認識と課題をより深く把握するため、B 社会福祉法人の事務職員 1 名に対してインタビュー調査を実施した。以下、質問項目に沿って回答内容を整理する。

現在の業務内容と経験年数について尋ねたところ、社会福祉法人での事務職としての経験が 15 年、現法人での勤務が 3 年とのことであった。業務内容は主に総務、会計、経理等の事務作業を担当しており、支援現場の経験は持たないとの回答であった。

厚生労働省の ICT 導入支援事業に関する認知度を尋ねたところ、本調査を通じて初めて知ったとの回答であった。ただし、デジタル化の波が来ていることは認識しており、福祉分野が一步も二歩も遅れている状況の中で、ICT への取り組みの必要性を感じているとのことであった。他の法人の動向については、競争相手ではなくタッグを組むような関係性であり、他法人での導入事例を参考にしながら検討を進めていく意向が示された。

ICT の導入における課題や懸念点について尋ねたところ、最も大きな課題は IT 人材の不足であると指摘された。「福祉現場に詳しい人材は多いものの、IT に詳しい人材が少なく、特に両方に精通した人材の確保が困難である」との回答であった。また「中規模法人では専門の IT 部署を設置できないため、導入後の運用や問題発生時の対処に不安がある」とのことであった。

この課題への対応として、元 IT エンジニアや銀行員など、異業種からの専門性を持った人材を積極的に採用しているとの回答があった。また、外部ベンダーのサポートについては、導入費用やサポート費用は高額であるものの、問題解決の面では安心感があるとの認識が示された。特に、高齢の女性職員が多い職場環境を考慮すると、サポート体制の充実は重要な検討事項であるとの回答であった。

精神障害施設における支援機器の活用可能性について尋ねたところ、インタビュー時点では具体的な回答は得られなかった。

第 6 項 現場職員の方からの聞き取り結果

精神障害者支援における支援機器やサービスのニーズについて、現場職員から聞き取り調査を実施した。その結果、2 つの具体的なニーズが明らかとなった。

第一に、利用者との会話に関する支援である。職員との会話は支援において重要な要素であるものの、職員の業務負担となっている現状が指摘された。この点について、何らかの支援機器やサービスによって補完できれば、職員の負担軽減につながるとの意見が得られた。

第二に、セルフレジやインターネットの練習環境の整備である。現状では、セルフレジの利用に不安を感じる利用者が多く、そのような店舗の利用を避けざるを得ない状況にある。これにより、利用者の生活における選択肢が大幅に制限されているとの指摘があった。安全な環境でこれらの機器やサービスを練習できる場があれば、利用者が自信を持って実際の買い物に取り組めるようになるとの提案がなされた。

第 4 章 考察

本章では実態調査の結果を踏まえ、ICT 活用の現状から可能性と限界、ICT 導入支援事

業に対する評価について考察を行う。

第1節 実態調査から見えた ICT 活用の現状

本研究では、A 県に所在する B 社会福祉法人を対象とした実態調査を通じて、福祉現場における ICT 活用の現状と課題を明らかにすることを試みた。本節では、調査結果から得られた主要な知見について考察を行う。

まず、B 社会福祉法人における ICT の導入状況について、Wi-Fi 機器（64.3%）やモバイル PC（50.0%）など、基本的な ICT インフラの整備が進んでいることが確認された。一方で、介護ソフト（28.6%）やタブレット端末（21.4%）など、より専門的なツールの導入は限定的であった。これは、ICT 導入が段階的に進められており、まずは基礎的な環境整備から着手されていることを示唆している。

次に、ICT に対する職員の意識について注目すべき発見があった。調査対象者の 71.4% が「必要に応じて導入を検討したい」または「積極的に導入したい」と回答しており、ICT 導入に対する基本的な受容性は高いことが示された。特筆すべきは、この受容性が必ずしも年齢や ICT リテラシーのレベルと相関していなかった点である。例えば、50 代、60 代の回答者も必要に応じた導入を検討する姿勢を示しており、一般的に想定される「高齢層の ICT 忌避」という図式は、必ずしも実態を反映していないことが明らかとなった。

ICT の導入効果については、「情報共有がしやすくなった」（50.0%）、「文書作成の時間が短くなった」（42.9%）など、具体的な業務改善効果が報告された。特に重要な点として、削減された時間が「利用者とのコミュニケーション」（57.1%）や「利用者の直接ケア」（35.7%）に振り向けられていることが確認された。これは、ICT 導入が単なる業務効率化にとどまらず、サービスの質的向上にも寄与する可能性を示唆している。

一方で、導入・運用における課題も明らかとなった。管理職へのアンケートでは、職員の ICT リテラシー向上や ICT 人材の確保が共通の課題として指摘された。また、導入初期において「手書きより時間がかかる」といった過渡期特有の非効率も報告された。さらに、「年配の非常勤が使いこなせるか気になる」「ごく少数の職員の職場、非常勤はパソコンは使わない職場での効率化についてイメージが持ちにくい」といった実務的な懸念も示された。

事業所の特性による違いも存在する。通所系施設と法人事務局では、ICT の活用方法や導入効果に明確な差異が見られた。例えば、間接業務時間の削減効果は通所系施設で 60～90

分、法人事務局で 30～60 分と差があり、その活用方法も事業所の特性に応じて異なっていた。これは、ICT 導入に際して事業所の特性や業務内容を十分に考慮する必要性を示唆している。

このように、B 社会福祉法人の事例からは、ICT 活用が着実に進展し一定の効果を上げている一方で、導入・運用面でいくつかの課題に直面していることが明らかとなった。特に注目すべきは、職員の ICT に対する基本的な受容性の高さであり、これは今後の ICT 活用推進における重要な基盤となると考えられる。ただし、非常勤職員の回収率が低かったことから、この層の実態については十分な把握ができていない可能性があり、この点は本調査の限界として認識する必要がある。

第 2 節 福祉現場における ICT の可能性と限界

本研究の第 1 章で明らかにした福祉業界における人材不足の問題と、第 3 章の実態調査の結果を踏まえ、ICT がこれらの課題解決にどのように貢献し得るのか、またその限界について考察する。

第 1 項 実態調査から見えた可能性と限界

まず、人材不足問題に対する ICT の貢献可能性について検討する。実態調査では、ICT 導入により間接業務時間が 30～90 分削減されたことが報告された。この時間的余裕が利用者との直接的なケアやコミュニケーションに振り向けられていることは、限られた人材で質の高いサービスを提供するという観点から重要な成果といえる。しかしながら、この効果は人材の絶対数の不足を直接的に解決するものではない。むしろ、ICT は既存の人材の業務効率を向上させることで、人材不足の影響を緩和する補完的な役割を果たしていると理解すべきであろう。

次に、職場環境の改善について ICT は一定の効果を示している。実態調査では、情報共有の円滑化やコミュニケーションの改善が主要な効果として報告された。これは第 1 章で指摘した「職場の人間関係に問題があったため」(27.5%) という主要な離職理由に対する有効な対応策となり得る。特に注目すべきは、クラウドベースのシステム導入により、事業所内外での情報アクセスが容易になったことで、業務の柔軟性が向上した点である。この変

化は、職員の働き方に新たな可能性をもたらすものといえる。

若年層の参入促進に向けた ICT の役割も重要である。第 1 章で明らかにしたように、35 歳未満の若年層は全体の 12.9%にとどまっており、若年層の参入促進は業界の重要課題である。この点について、ICT の活用は職場の先進性を示す一つの指標となり得る。実態調査では、デジタルネイティブ世代の職員から ICT 活用に対する前向きな評価が得られており、これは職場の魅力向上につながる可能性を示唆している。

しかしながら、ICT 活用には明確な限界も存在する。第一に、技術的な限界がある。実態調査で明らかになったように、事業所の特性や業務内容によって ICT の効果は大きく異なる。特に、直接的なケアが中心となる現場では、ICT による効率化には自ずと限界がある。第二に、人的な限界として、IT 人材の確保や職員の教育訓練の問題が挙げられる。特に中規模法人では専門の IT 部署を設置することが困難であり、この点は導入・運用の大きな障壁となっている。

第三に、より本質的な限界として、ICT は福祉業界が直面する構造的な課題を根本的に解決するものではないという点がある。例えば、低賃金や社会的認知の問題など、業界の構造的な課題に対して、ICT は直接的な解決策とはなり得ない。これらの課題に対しては、より包括的な政策的アプローチが必要である。

さらに、ICT 導入自体が新たな課題を生む可能性にも注意が必要である。実態調査では、非常勤職員への対応の難しさや、導入初期における業務の非効率化といった問題が指摘された。これらは、ICT 導入が必ずしも一様にプラスの効果をもたらすわけではないことを示している。

以上の考察から、ICT は福祉現場の課題に対する重要な解決策の一つとなり得るものの、それは万能薬ではないことが明らかとなった。ICT の効果を最大限に引き出すためには、その可能性と限界を正確に理解した上で、他の施策と組み合わせた総合的なアプローチを取る必要がある。特に重要なのは、ICT を単なる業務効率化のツールとしてではなく、福祉サービスの質的向上を実現するための戦略的な手段として位置づけることである。

第 2 項 先進的な取り組み事例からの示唆

福祉現場における ICT 導入や介護支援ロボットの活用は、現場の業務効率化と職員の負担軽減に寄与している。ここでは、厚生労働省老健局がまとめた「介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」からの事例として、C 事例および

D 事例を紹介し、その示唆について考察する。ICT 導入支援事業を利用した効果ではないが、コミュニケーションロボットや ICT 機器を用いた尾林・増山による「見守りシステムを伴うコミュニケーションロボットの導入が施設介護労働者の深夜間勤務負担に及ぼす効果」も ICT 機器等の導入効果の実践的な検証として E 事例として取り上げたい。

1. C 事例：ICT と介護ロボットの導入による効率化

C 事例では、ICT 技術や介護支援ロボットの導入を通じて、業務効率化と人員配置の最適化が実現された。具体的には、見守り支援機器の導入により夜間巡回時間が 62%削減され、記録業務を効率化することで記録時間が 49%削減された。また、情報共有システムの活用により、職員間のコミュニケーションが円滑化され、業務負担が軽減された結果、2.87:1 という効率的な人員配置が可能となった（厚生労働省老健局 2020）。

この取り組みは、ICT が職員の間接業務を削減し、限られた人員で質の高いケアを提供する環境を構築することを示している。一方で、システム導入時の教育や管理体制の整備が必要であり、ICT 活用の効果を最大化するには、現場全体の理解と協力が不可欠である。

2. D 事例：業務の再構築と ICT の柔軟な活用

D 事例では、夜間の見守り業務の効率化と利用者の睡眠の質向上を目的に、睡眠状態をリアルタイムで把握できる見守り支援システムを導入した。

具体的には、従来 1 時間おきに行っていた訪室業務をシステムで代替し、利用者の睡眠リズムに基づいた適切なケアを実施した結果、従来の訪室業務が削減され、夜間の肉体的・精神的負担が軽減された。また、利用者の睡眠状態を把握することで、安眠を妨げることなく、睡眠リズムに合わせたオムツ交換や投薬効果の評価が可能となったことでサービスの質が向上した（厚生労働省老健局 2020）。

この取り組みは、ICT を活用して業務負担の軽減とケアの質の向上を両立させた好例といえる。ただし、システム導入初期には運用方法の検討やデータ活用の試行錯誤が必要であり、現場全体での理解と協力が重要であることも示唆された。

3. E 事例：見守りシステムを伴うコミュニケーションロボットの導入効果

E 事例における実証研究では、赤外線カメラによる見守りシステムと対話型ロボットを組み合わせた革新的な取り組みが行われた。このシステムでは、居室に設置された赤外線セン

サーが対象高齢者の就寝時の動きを感知し、起き上がりや離床などの行動を判断する。さらに、これと連動した対話型ロボットが状況に応じた声かけを行う仕組みとなっている。

導入から 4 週間後の効果検証では、夜勤職員の疲労度が統計学的に有意な改善を示している。

4 週間後では、夜勤入り直後や夕食前には差はないものの、疲労がピークに達する仮眠前 ($p < 0.05$)・仮眠後 ($p < 0.05$)・夜勤終了時 ($p < 0.001$) では、統計学的優位に軽減していた(尾林・増山 2018)。

尾林らによるとこの改善は、モバイル端末でのリアルタイムな情報確認により、職員が状況に応じて適切な優先順位づけを行えるようになったことが大きな要因であると考えられる。また、システムの導入により、職員の動線が最適化され、より効率的な業務遂行が実現した。さらに、検知履歴動画の活用により、事故原因の分析や介護技術の振り返りが可能となり、介護の質の向上にも寄与しているとしている(尾林・増山 2018)。

また尾林らは、システムの導入・運用における課題として、ネットワーク環境の整備に時間と費用を要したことや、システムの使用方法の説明と職員の理解に時間を要したことを指摘している。さらに、利用者の状態に応じた柔軟な設定変更が簡単に設定できなかったことや、ロボットの会話機能が限定的であったことなど、技術的な課題も明らかになったとしている(尾林・増山 2018)。

これら 3 つの事例は、ICT の導入が介護現場の業務効率化と職員の負担軽減に大きく寄与する可能性を示している。特に夜間業務における効果が顕著であり、見守りシステムの活用により、職員の身体的・精神的負担の軽減と介護の質の向上の両立が可能であることが示唆された。しかしながら、導入・運用における技術的課題や人材育成の必要性も明らかとなっており、これらの課題に対する適切な支援体制の構築が今後の重要な検討課題となる。

第 3 節 ICT 導入支援事業の評価と課題

本節では、厚生労働省が実施する ICT 導入支援事業について、B 社会福祉法人における実態調査の結果と関連づけながら、その評価と課題について考察を行う。

まず、支援事業の認知度と活用状況について検討する。実態調査におけるインタビューでは、「本調査を通じて初めて知った」という回答が得られており、支援制度の認知度が極め

て低い実態が明らかとなった。一方で、福祉業界特有の協調的な特性として、他法人との情報交換を通じて ICT 導入を検討していく姿勢が確認された。これは一般企業でみられるような競争優位性の確保や先行者利益の追求とは異なり、業界全体の底上げを志向する特徴的な態度であるといえる。

このような特性を踏まえると、支援事業の周知においても、先進的な導入事例の共有や法人間の情報交換の促進といったアプローチが有効であると考えられる。実際、インタビューでは「他の法人の動向については、競争相手ではなくタッグを組むような関係性であり、他法人での導入事例を参考にしながら検討を進めていく」という意向が示された。

また、福祉法人の多くが補助金に依存した経営を行っている実態も、ICT 導入の意思決定に大きな影響を与えている。他法人における補助金の活用事例や導入効果の情報が、新規導入を検討する際の重要な判断材料となっているのである。

次に、事業所規模による支援効果の差異について分析する。現行の支援制度では、職員数に応じて段階的に補助上限額が設定されている。しかし、B 社会福祉法人のような中規模法人では、専門の IT 部署を設置できないという構造的な制約がある。インタビュー調査では「外部ベンダーのサポートについては、導入費用やサポート費用は高額であるものの、問題解決の面では安心感がある」との指摘があった。この点について、他法人の経験や知見を共有することで、より効果的なベンダー選定や費用対効果の高い導入方法を見出せる可能性がある。

支援内容の妥当性については、現場のニーズとの適合性という観点から検討が必要である。実態調査では、基礎的な ICT インフラ（Wi-Fi 機器 64.3%、モバイル PC 50.0%）の整備は進んでいるものの、より専門的なツール（介護ソフト 28.6%、タブレット端末 21.4%）の導入は限定的であることが明らかとなった。注目すべきは、「現状の業務効率で十分である」という意見が得られたことである。これは、ICT 導入が必ずしも現場の切実なニーズとは限らないことを示唆している。むしろ、他法人における導入実績や運用経験を参考にしながら、実際の業務上の必要性を見極めつつ、段階的に導入を進めていく慎重な姿勢が見られる。このような現場の実態を踏まえると、支援制度は画一的な導入促進ではなく、各法人の業務実態や必要性に応じた柔軟な支援の在り方を検討する必要があるだろう。

さらに、業界特有の協調的な関係性を活かした支援の在り方も検討に値する。例えば、複数の法人が共同で ICT 導入を進めることで、導入コストの削減や運用ノウハウの共有が可能となる。また、地域内の法人間で IT 人材を共有するといった協力体制の構築も、限られ

た資源を効果的に活用する方策として考えられる。

また、実証実験の取り組みについても、業界の特性を活かした展開が期待される。B 社会福祉法人での聞き取り調査では、セルフレジ等の練習環境の必要性が指摘された。本研究では実際に筆者が作成したセルフレジの練習用の Web アプリの活用を実験的に実施した。このような利用者の ICT リテラシー向上に向けた取り組みは、一法人だけでなく、地域の福祉事業者が協力して実施することで、より効果的な支援体制を構築できる可能性がある。

以上の分析から、ICT 導入支援事業の効果を高めるためには、福祉業界特有の協調的な関係性を活かした展開が重要であることが明らかとなった。特に、他法人との情報交換や経験共有を促進する仕組みの構築、複数法人による共同での取り組みの支援、地域単位での IT 人材の確保・育成といった観点からの制度設計が求められる。これらの取り組みを通じて、業界全体としての ICT 活用レベルの向上を図ることが期待される。

第 4 節 効果的な ICT 導入に向けた実践的検討

本研究の実態調査及びこれまでの考察を踏まえ、福祉現場における ICT 導入をより効果的に進めるための実践的な方策について検討する。

まず、ICT ツールの導入プロセスについて検討する。実態調査の結果から、B 社会福祉法人では Wi-Fi 機器やモバイル PC といった基本的なインフラから段階的な導入が進められていることが確認された。また、導入初期には「手書きより時間がかかる」といった過渡期特有の非効率性が報告されている。これらの結果は、基本的なものから専門的なものへと段階的に移行し、各段階で十分な習熟期間を設けることの重要性を示している。特に、職員の学習負担を考慮し、導入時には十分なサポート体制を整備することが求められる。

職員研修とサポート体制の構築も重要な検討課題である。調査結果では、ICT リテラシーの向上や IT 人材の確保が共通の課題として挙げられた。特に中規模法人では専門の IT 部署を設置することが困難であるため、外部リソースの活用を含めた包括的なサポート体制の構築が必要となる。この点について、B 社会福祉法人では異業種からの専門人材の積極的な採用という対応がなされており、これは一つの有効な方策として注目に値する。

また、導入プロセスにおいては、事業所の特性や職員構成を十分に考慮する必要がある。実態調査では、通所系施設と法人事務局で ICT の活用方法や導入効果に明確な違いが見られた。さらに、常勤職員と非常勤職員では業務内容や勤務形態が異なるため、それぞれの特

性に応じた導入方法を検討する必要がある。画一的な導入は、かえって業務の非効率化や職員間の格差を生む可能性がある。

支援制度の活用についても、福祉業界の特性を踏まえた検討が必要である。実態調査から明らかとなったように、福祉法人間では競争関係ではなく協調的な関係性が築かれている。このような特性を活かし、他法人との情報交換や経験共有を通じて、効果的な導入方法を模索していくアプローチが有効であろう。また、「現状の業務効率で十分である」という意見も踏まえ、ICT 導入を自己目的化することなく、実際の業務ニーズに基づいた判断を行うことが重要である。

利用者支援の観点からは、本研究で実施したセルフレジの Web 上での実証実験が興味深い示唆を提供している。この実験では、実際の店舗での利用に先立ち、安全な環境でセルフレジの基本的な操作を体験できる機会を提供した。職員からは「ボタンの押し方すらわからなかったが、現金で支払うまでの流れと店員の呼び出し方が分かってよかった」「お店では迷惑をかけてしまうのでありがたい。初めて試すにはいいタイミングだった」との評価が得られた。

この実証実験から得られた知見は、福祉サービスにおける ICT 活用の新たな可能性を示唆している。特に重要なのは、実際の社会生活で必要となる ICT スキルを、安全な環境で段階的に習得できる機会を提供できる点である。このような取り組みは、利用者の社会参加を促進し、自立支援という福祉サービスの本質的な目的に直接的に貢献するものといえる。

しかしながら、このような実証的な取り組みを個別の法人で継続的に実施することには限界がある。より効果的な支援を実現するためには、地域の福祉事業者が協力して取り組む体制の構築が必要となる。例えば、複数の法人が共同で様々な実証実験を行い、その成果を共有していくような協調的な取り組みが期待される。このような協力体制は、福祉業界に特徴的な協調的な関係性を活かしたものだといえ、限られた資源の効果的な活用にもつながるだろう。

以上の考察から、効果的な ICT 導入には、段階的なアプローチ、包括的なサポート体制の構築、事業所特性への配慮、法人間の協力体制の活用という複数の要素が重要であることが明らかとなった。これらの要素を適切に組み合わせ、各事業所の実情に即した導入戦略を構築することが、ICT 活用の成功につながると考えられる。また、導入の是非や方法を検討する際には、現場の業務ニーズを最優先に考慮し、ICT 導入自体が目的化することのないよう留意すべきである。

終章

本論文では、福祉業界における人材不足の実態を明らかにし、その解決策としての ICT 活用の可能性と課題について検討することを目的とした。

実態調査の結果、ICT 活用に関する具体的なニーズとして、「情報共有の効率化」、「直接的なケア時間の確保」、「業務負担の軽減」等の業務効率化に関することから、「非常勤職員への配慮」、「IT 人材の確保」等組織体制に関することまで、幅広い意見が抽出された。また、ICT 導入における課題も多く抽出された。既存の調査でも指摘されていた「導入コストの高さ」、「職員の技術習得」等に加え、さらに現場の実態に踏み込んだ「事業所特性による導入効果の差異」や「常勤・非常勤による活用格差」、「サポート体制の脆弱性」といった課題が明らかとなった。

これらのニーズや課題に対して、四つの提言を行い、ICT 活用の方向性を示した。第一に「段階的な導入プロセスの確立」である。基礎的なインフラ整備から専門的なツールの導入へと段階的に移行することで、職員の負担軽減と効果的な活用が期待できる。第二に「包括的なサポート体制の構築」である。外部リソースの活用や異業種からの人材採用など、中規模法人の実態に即した体制整備が重要である。第三に「法人間の協力体制の活用」である。福祉業界特有の協調的な関係性を活かし、導入事例や運用ノウハウの共有を促進することが効果的である。第四に「利用者支援を視野に入れた ICT 活用」である。セルフレジの練習環境の提供など、利用者の社会参加を促進する新たな可能性を追求することが重要である。

一方、本研究は、A 県の B 社会福祉法人という一事例に限定して調査を行った。そのため、地域による差異や法人規模による違いを検証することができなかった。また、非常勤職員の回答率が低く、ICT 活用における実態を十分に把握することができなかった。さらに、利用者やその家族の視点からの評価を含めることができず、サービスの質的向上という観点からの検討が限定的となった。

今後の研究課題として、より広範な調査対象による実態把握や、非常勤職員を含めた包括的な分析の必要性が指摘できる。また、ICT 活用がサービスの質的向上にどのように寄与す

るのか、利用者評価を含めた多角的な検証も求められる。さらに、福祉業界特有の協調的な関係性を活かした効果的な ICT 導入支援の在り方についても、より詳細な研究が期待される。

福祉業界における ICT の活用は、単なる業務効率化の手段としてではなく、人材不足という構造的な課題に対する重要な解決策の一つとして位置づけられる。しかし、その効果を最大限に引き出すためには、現場の実態に即した段階的な導入と、業界特性を活かした支援体制の構築が不可欠である。本研究の知見が、今後の福祉現場における ICT 活用の推進に寄与することを期待したい。

参考文献

株式会社リクルートキャリア, 2015, 「HELPMAN JAPAN 『介護サービス業 職業イメージ調査 2015』」

(<https://www.recruit.co.jp/newsroom/recruitcareer/news/2015/10/23/20151026.pdf>)

2024.11.30 閲覧.

国土審議会政策部会長期展望委員会, 2011, 「『国土の長期展望』 中間とりまとめ 概要」

(<https://www.mlit.go.jp/common/000135837.pdf>) 2024.11.30 閲覧.

公益財団法人 介護労働安定センター, 2022, 「令和 4 年度介護労働実態調査/介護労働者の就業実態と就業意識調査結果報告書」 (https://www.kaigo-center.or.jp/content/files/report/2023r01_chousa_cw_kekka.pdf)

2024.11.30 閲覧.

厚生労働省, 2019, 「介護現場革新会議 基本方針～介護職員と介護サービス利用者のための『介護現場革新プラン』～」(<https://www.mhlw.go.jp/content/12301000/000494186.pdf>)

2024.9.24 閲覧.

厚生労働省, 2021, 「令和 3 年度導入効果報告取りまとめ」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001124036.pdf>) 2024.12.25 閲覧.

厚生労働省, 2022, 「令和 2 年版 労働白書」

(<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/19/dl/1-01.pdf>) 2024.11.30 閲覧.

厚生労働省, 2024, 「介護テクノロジー導入支援事業」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001258062.pdf>) 2024.11.30 閲覧.

厚生労働省老健局, 2020, 「より良い職場・サービスのために 今日からできること (業務改善の手引き)」(https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/Seisansei_shisetsu_Guide.pdf)

2024.12.19 閲覧.

厚生労働省老健局高齢者支援課, 介護業務効率化・生産性向上推進室, 2023, 「介護現場の生産性向上等を通じた働きやすい職場環境づくり」

(https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/forum2023_mhlw_sesakudoukou.pdf)

2024.11.30 閲覧.

尾林 和子・増山 茂, 2018, 「見守りシステムを伴うコミュニケーションロボットの導入が施設介護労働者の深夜間勤務負担に及ぼす効果」『日本ロボット学会誌』36(8), pp. 537-542.

総務省, 「用語解説」(<https://www.soumu.go.jp/denshijiti/ict/data/3.html>) 2024.11.30 閲覧.