

令和6年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）

地域包括支援センターにおける  
ICTの導入促進のあり方に関する調査研究

報告書

令和7（2025）年3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

**NTT DATA**

株式会社NTTデータ 経営研究所

第 1 章 調査研究の概要.....	1
1. 事業の背景・目的 .....	1
2. 調査内容等.....	1
3. 実施体制.....	2
4. 検討委員会の設置・開催.....	3
第 2 章 センター業務の ICT 導入に関する先行調査 .....	5
1. 調査目的.....	5
2. 調査内容.....	5
(1) 調査対象.....	5
(2) 調査内容.....	5
3. 調査結果.....	6
第 3 章 実証的調査.....	8
1. 調査概要.....	8
(1) 調査目的.....	8
(2) 調査内容.....	8
(3) 調査対象.....	8
2. 調査内容詳細 .....	10
(1) 宮崎市 .....	10
(2) 宗像市 .....	14
3. 調査結果.....	17
(1) 宮崎市 .....	17
(2) 宗像市 .....	36
第 4 章 調査のまとめと考察 .....	46
(1) ICT 導入の効果検証 .....	46
(2) センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討 .....	48
(3) ICT 導入における課題と対応策の整理 .....	50
第 5 章 成果報告会.....	54
1. 実施の背景・目的 .....	54
2. 開催概要.....	54
3. 開催結果.....	56
(1) 開催結果概要 .....	56
(2) 開催の様子 .....	56
(3) 参加者アンケート結果 .....	58

## 第1章 調査研究の概要

### 1. 事業の背景・目的

地域で複雑化・複合化されたニーズへの対応の必要性が高まる中、地域包括支援センター（以下、センター）に期待される役割が増えつつあるが、センター職員の業務負担が大きな課題となっている。これらの課題を解決する方策として、センター業務における ICT の活用を推進することで、業務負担の軽減に加え、関係者間のコミュニケーションの円滑化等、業務の効果的な実施が期待されている。

一方で、令和 5 年度に実施した「地域包括支援センターの機能強化に向けた ICT の活用に関する調査研究事業」において、センター業務の ICT 活用は十分に進んでおらず、ICT 活用による業務改善の余地は大きいことが明らかになった。具体的には、「場所を問わない利用者情報の記録・共有や情報の確認」、「外部機関との書類のやり取りや情報連携を電子化することによる書類の運搬や印刷等の手間削減」、「音声入力等の活用による記録や書類作成の効率化」等が、今後の I C T 活用内容及びその業務負担軽減等の効果として期待されている一方で、導入が十分に進んでいないという結果であった。

また、同調査結果から、センターの ICT 導入においては、「導入財源の確保」「職員の機器の慣れへの対応」「個人情報保護・セキュリティ面での対応」等、いくつかの課題（障壁）があることが明らかになった。センターにおける ICT 導入を推進するためには、これらの課題に対する効果的な対応策を検討し、普及啓発を図る必要がある。

上記を踏まえ、ICT 導入における課題を整理のうえ、ICT 導入による効果の可視化、及び現場の具体的な導入プロセスを踏まえた課題への対応策について検討を行い、普及を図ることを目的として、本調査を実施した。

### 2. 調査内容等

本事業の調査内容について、図表 1-1 に示す。今年度は、①ICT 導入の効果検証、②センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討、③ICT 導入における課題と対応策の整理の 3 点について実施した。

①ICT 導入の効果検証については、令和 5 年度調査にて、センターの ICT 導入に対する関心はあるものの、導入効果（費用対効果）が不明瞭であることが、センターにおける ICT 導入が進まない一因となっていることが明らかになった。このため、九州・沖縄地域の 2 か所のセンター（以下、モデルセンター）を対象に、ICT の導入効果に関する調査を行った。ICT 導入前後で効果検証を実施し、導入によってどの程度時間短縮効果があるのか等、導入の効果について定量的・定性的に検証することとした。

②センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討については、令和 5 年度調査にて、センターにおいてどのように ICT を活用可能であるか、セキュリティ等の観点から ICT 活用においてどのような点に留意すべきか等に関する情報提供ニーズがあることが明らかになった。このため、モデルセンターの職員を対象として、効果的な ICT 活用を促す観点から提供すべき情報を検討し、試行的に研修を実施することとした。

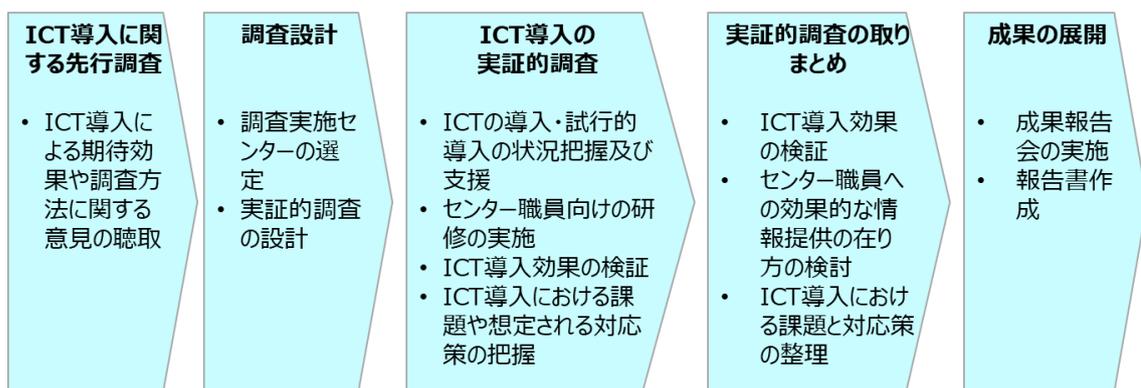
③ICT 導入における課題と対応策の整理については、センターの ICT 導入においては、職員の機器への慣れやセキュリティ面での対応等の課題があり、それらの課題に対する効果的な対応策を検討し、普及啓発を図ることが必要であると考えられた。このことから、モデル事業の取組経緯の把握と分析を通して、ICT 導入時における課題とその対応策について、今後 ICT 導入を行うセンターの参考となるよう取りまとめることとした。

図表 1-1 調査内容

<b>背景（令和5年度調査結果より）</b>		
センターのICT導入に対する関心はあるものの、導入効果（費用対効果）が不明瞭であることが、センターにおけるICT導入が進まない一因となっている。	センターにおいてどのようにICTを活用可能であるか、セキュリティ等の観点からICT活用においてどのような点に留意すべきか等に関する情報提供ニーズがある。	センターのICT導入においては、職員の機器への慣れやセキュリティ面での対応等の課題がある。それらの課題に対する効果的な対応策を検討し、普及啓発を図ることが必要である。
<b>今年度の実施計画</b>		
<b>①ICT導入の効果検証</b>	<b>②センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討</b>	<b>③ICT導入における課題と対応策の整理</b>
2自治体のセンター（モデルセンター）を対象に、ICT導入前後で <b>効果検証を実施し</b> 、導入によってどの程度時間短縮効果があるのか等、 <b>導入の効果について定量的・定性的に検証する。</b>	モデルセンターの職員を対象として、効果的なICT活用を促す観点から提供すべき情報を検討し、 <b>試行的に研修を実施する。</b>	モデル事業の取組経緯の把握と分析を通して、 <b>ICT導入時における課題とその対応のポイントについて、今後導入を行うセンターの参考となるよう取りまとめる。</b>
<b>今年度の実施内容</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>宮崎市4センター・宗像市2センターを対象に、タイムスタディやアンケート・ヒアリング調査により、ICT導入の前後での効果検証を実施し、導入（試行的導入を含む）による効果について、定量的・定性的に検証した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宮崎市・宗像市の調査協力センターの職員の一部を対象に、個人情報・情報セキュリティに関する研修を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宮崎市におけるICT導入の経過、および宗像市におけるICTの試行的導入の経過を踏まえ、昨年度調査で明らかになったICT導入における課題に対する対応方策について整理を行った。</li> </ul>

実施の流れは図表 1-2 の通り。はじめにセンター業務の ICT 導入に関する先行調査を実施し、その内容を踏まえて実証的調査の設計を行った。その後、九州・沖縄の 2 市町村を対象に、ICT 導入の経過や効果を把握する実証的調査を実施し、ICT 導入による効果の検証、センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討（研修の実施）、及び現場の具体的な導入プロセスを踏まえた課題への対応策等について検討を行った。調査の成果をとりまとめ、成果報告会を実施した。

図表 1-2 実施の流れ



### 3. 実施体制

本事業は、株式会社 NTT データ経営研究所（事務局）（図表 1-3）が全体統括を行い、実証的調査は、ICT 導入（一定期間の試験的導入もしくは本格導入）を行うセンターに協力を得て実施した。

図表 1-3 事務局

	氏名	所属・役職名
事務局	野村 佳織	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント
	金尾 翔悟	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント
	木下 祐志	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント
	埴 由布子	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット マネージャー
	朝長 大	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット アソシエイトパートナー

#### 4. 検討委員会の設置・開催

事業の取りまとめの方向性や実証的調査の検証結果が有益となるよう、学識経験者と実務者から構成される検討委員会を設置した（図表 1-4）。

検討委員会は全 3 回実施した。開催概要は図表 1-5 の通り。

図表 1-4 検討委員会 委員・オブザーバー（五十音順、敬称略、委員計 7 名）

	氏名	所属・役職名
委員	麻生 功一	社会福祉法人北筑前福祉会 理事
	川俣 幸治	宮崎県小林市 西部地域包括支援センター センター長
	黒木 和美	宮崎市 福祉部 地域包括ケア推進課 包括ケア企画係
	永田 康浩	長崎大学医学部 地域包括ケア教育センター センター長
	服部 真治	日本能率協会総合研究所 福祉・医療・労働政策研究部 主幹研究員
	吉田 岳	株式会社パシフィックシステム システム営業部 部長
	吉田 雅士	N D ソフトウェア株式会社 九州第一営業所 所長
オブザーバー		九州厚生局

図表 1-5 検討委員会の開催概要

	日時・場所	主な検討内容
第 1 回	2024 年 10 月 8 日（火） 15:00～16:30 オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本事業の概要説明</li> <li>• 実証的調査の調査方針・調査内容に関する意見交換</li> </ul>

	日時・場所	主な検討内容
第2回	2025年1月22日(水) 14:00~15:30 オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>•実証的調査経過報告・意見交換</li> <li>•成果報告会に関する意見交換</li> </ul>
第3回	2025年3月11日(火) 9:30~11:00 オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>•実証的調査結果報告・意見交換</li> <li>•事業取りまとめに関する意見交換</li> </ul>

## 第2章 センター業務の ICT 導入に関する先行調査

### 1. 調査目的

実証的調査の調査内容や調査方法の検討にあたり参考となる情報を収集するため、過去にセンター業務の効率化等を目的とした ICT 導入経験のある自治体及びセンターを対象にヒアリング調査を実施した。

### 2. 調査内容

#### (1) 調査対象

ヒアリング調査は図表 2-1 の市・センターを対象とし、それぞれオンライン会議形式で実施した。

図表 2-1 先行調査の調査対象

調査対象	ICT 導入の概要
宮崎市地域包括ケア推進課包括ケア企画係	<ul style="list-style-type: none"><li>令和 5 年度に市内 2 か所のセンターで、センター外での情報確認・記録が可能なタブレット端末の試行的導入を行った。試行的導入を通して、導入による作業時間の短縮効果を確認することができた。</li><li>令和 6 年度より市内全センターにてタブレットの導入を行っている。</li></ul>
小林市西部地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"><li>令和 5 年度よりセンター外での情報確認・記録が可能なノート PC を導入している。</li></ul>

#### (2) 調査内容

調査内容は図表 2-2 の通り。「1. ICT 活用が期待される業務と ICT 導入による効果について」は、センター業務で負担の大きい業務や、ICT 活用が期待される場面について把握するとともに、ICT 導入により期待される効果について、事務局が設定した仮説に対する意見を聴取した。「2. 調査の実施方法について」は、業務時間調査について、業務実態を正しく把握することや、センター職員が調査協力する上での実施方法についての意見を聴取した。

図表 2-2 先行調査の調査内容

分類	調査内容
1. ICT 活用が期待される業務と ICT 導入による効果について	<ul style="list-style-type: none"><li>センター業務において特に負担が大きい・ICT 導入効果が期待される業務</li><li>センター外で情報確認・記録が可能な ICT の導入による、期待される具体的な効果（事務局仮説に対する意見）</li><li></li></ul>
2. 調査の実施方法について	<ul style="list-style-type: none"><li>タイムスタディ調査等、業務時間削減効果の検証のための調査の実施方法について（調査期間、調査時期、調査票の形式等について）</li></ul>

### 3. 調査結果

調査結果は図表 2-3 の通り。ICT の活用が期待される業務として、介護予防ケアプラン作成のための利用者訪問や、その記録作成にかかる業務負担が大きく、ICT 活用による効率化が望まれるという意見が挙げられた。過去の調査<sup>1</sup>でも、センター業務全体において総合相談支援業務と介護予防ケアプラン作成の業務に占める割合が高いことが明らかになっており、両業務において利用者訪問や訪問後の記録業務を行う機会が多いことから、タブレット等のセンター外での情報確認・記録が可能な ICT の導入によって、業務時間の一定の削減効果が期待されると考えられた。

一方で、導入効果の検証にあたっては、同じ ICT を導入する際にも、業務の内容により、業務負担感や ICT 導入効果が異なるため、業務場面等を考慮して導入効果の検証や分析を行う必要があることが示唆された。これを踏まえ、効果検証のタイムスタディ調査においては、業務別や対象者別の集計を行うこととした。

また、調査の実施方法について、導入後の効果検証は、センターが ICT に慣れた状態で実施できるよう、操作に慣れる期間を十分に設けることや、調査負担の観点から、1 日の業務の流れをすべて記録するような調査形式ではなく、効果検証したい業務内容に重点を置いた調査内容とした方が良い等の意見が挙げられた。後述する実証的調査において、これらの意見を踏まえて調査内容や調査方法の整理を行った。

図表 2-3 センターに対する先行ヒアリング調査結果

調査項目	調査結果
1. ICT 活用可能な場面と ICT 導入による効果について	<ul style="list-style-type: none"> <li>● センター業務の中でも介護予防ケアプラン作成業務（介護予防支援、介護予防ケアマネジメント）の負担が大きく、ケアプラン作成業務の負担軽減は特に重要である。その中でも特に、外出して行うアセスメントやモニタリングの記録作成に時間がかかる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ タブレットの試行的導入により、訪問後の記録作成の業務時間の短縮の効果があつた。また、訪問等の際に利用者情報を事前に印刷するが、その作業時間が削減された。</li> </ul> </li> <li>● 同じ ICT の利用でも、業務内容（例えば、ケアプラン作成のための訪問なのか、相談対応のための訪問なのか）により、業務負担感や ICT 導入による効果が異なるため、業務内容ごとに分けて効果検証を行う必要がある。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「外出時の記録・情報確認」を行う業務は複数存在する。具体的には、介護予防ケアプラン作成のための「新規利用者のアセスメント」、「既存利用者のケアプランの更新（3ヶ月、6ヶ月ごと）のためのモニタリング」、また総合相談支援等における「その他状況確認等での訪問」がある。</li> <li>➢ 上記のそれぞれの作業内容や業務負担感は異なるため、分けて効果測定する必要があると考える。</li> </ul> </li> </ul>
2. 調査の実施方法について	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入後の所要時間を計測するにあたり、操作に慣れるまでの期間として、最低でも 2 週間以上設ける方が望ましい。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ システム導入直後は取扱いに慣れていないため、導入効果は期待できない。</li> </ul> </li> <li>● 月初の時期はケアプランの請求業務が集中するため調査期間から避けた方が望ましい。</li> <li>● 1 日の業務の流れをすべて記録するよりも、対象となる業務を絞って、該当業務の時間</li> </ul>

<sup>1</sup> 平成 30 年 三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング 「地域包括支援センターの業務実態に関する調査研究事業」

調査項目	調査結果
	帯、作業内容、所要時間等を記録する方が負担が少なく現実的である。

### 第3章 実証的調査

#### 1. 調査概要

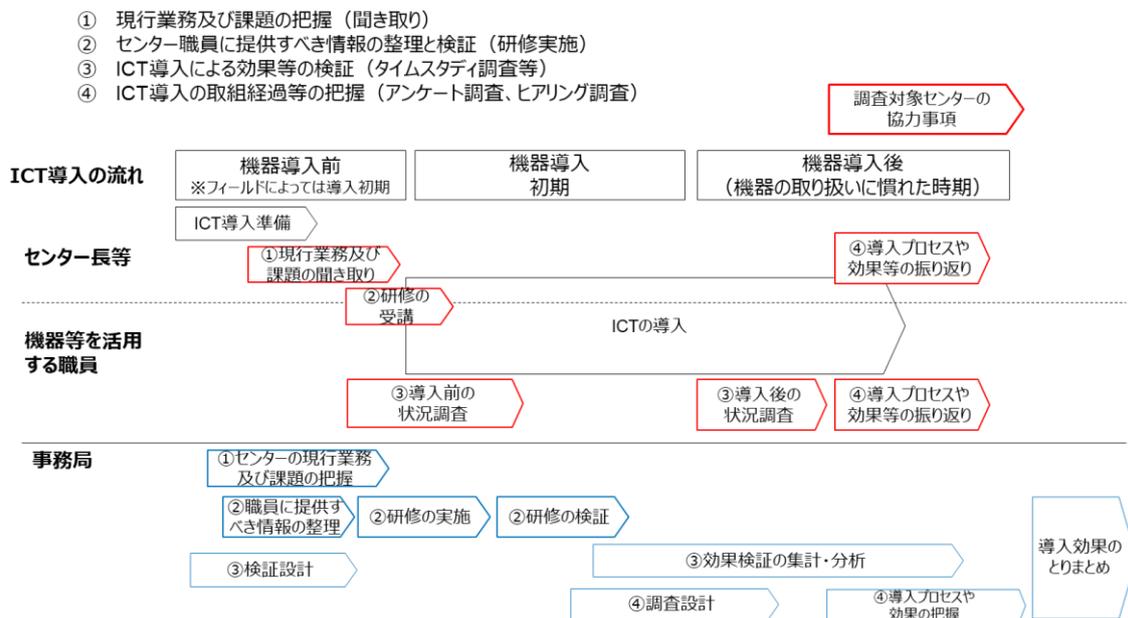
##### (1) 調査目的

実証的調査は、ICT 導入（一定期間の試験的導入もしくは本格導入）を行うセンターを対象に、その取組経過の把握及び支援、ならびに導入前後の業務の変化を調査することで、ICT 導入による効果の検証、センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討、及び現場の具体的な導入プロセスを踏まえた課題への対応策等の検討を行うことを目的として実施した。

##### (2) 調査内容

実証的調査の基本的な流れは下図の通り。対象センターの ICT 導入スケジュールに合わせて、現行業務及び課題の把握、センター職員に提供すべき情報の整理と検証（研修実施）、ICT 導入による効果等の検証、ICT 導入に係る取組経過の把握を行った。

図表 3-1 実証的調査の実施の基本的な流れ



##### (3) 調査対象

実証的調査の対象センターは、宮崎県宮崎市より 4 センター、福岡県宗像市より 2 センターとなった。選定方針は、九州・沖縄内で、新たにセンター業務において ICT 導入（一定期間の試験的導入もしくは本格導入）を図るセンター・市町村として 2 自治体を選定した。この際の ICT 導入内容については、令和 5 年度調査におけるセンターの

今後の ICT 導入希望等を踏まえ、センター外部で記録や情報が確認できる ICT の導入（タブレット・ノート PC 等）や外部機関との情報連携のデジタル化を想定して選定を行った。また、他地域が導入するにあたって参考となる情報を収集する観点から、両自治体におけるシステムベンダが同一とならないこと、ならびに市町村規模や地域性等を考慮して選定を行った。

図表 3-2 調査対象自治体

調査対象	概要
宮崎県宮崎市	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市町村人口：約 40 万人</li> <li>● 市内の地域包括支援センター設置数：全 19 か所（すべて委託型）</li> <li>● ICT 導入の経緯：宮崎市が主体となり、令和 6 年度より市内全センターでタブレットを導入。センター外で記録・情報の確認が可能な環境を構築した。</li> <li>● 調査協力センター数：4 か所（市内地区ごとに 1 センターずつ、市が選定して協力を依頼）</li> </ul>
福岡県宗像市	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市町村人口：約 9.7 万人</li> <li>● 市内の地域包括支援センター設置数：全 6 か所（すべて委託型）</li> <li>● ICT 導入の経緯：センターにおける業務時間削減のニーズが高かったことから、本事業において試行的な ICT の導入を検討。センターの運営法人（北筑前福祉会）・事務局で実施方法や個人情報保護・情報セキュリティ上の対策について検討し、市へ説明を行い了承を得たうえで、2 センターにおいてノート PC について試行的に導入し、その導入効果を検証することとなった。</li> <li>● 調査協力センター数：2 か所</li> </ul>

## 2. 調査内容詳細

### (1) 宮崎市

#### 1) 調査目的

##### (i) 市町村概要

宮崎市は人口約 40 万人であり、市内には 19 か所の地域包括支援センターがある。19 か所すべて委託型で、運営主体は、社会福祉法人 10 か所、社会福祉協議会 4 か所、医療法人 4 か所、特定非営利活動法人 1 か所となっている。

##### (ii) ICT 導入の概要

市内の全地域包括支援センターに今年度 7 月よりタブレット端末を導入している。これらの端末は、8 月下旬より本格運用が開始されている。また、導入にあたり、宮崎市が企画した操作方法に関する研修を実施した。導入して使用に慣れてくるところにベンダ企業がフォローアップのため各センターを巡回した。

導入したタブレットは、利用者の相談ごとに日報及びアセスメント様式を入力する機能を有している。タブレットを持ち出し中はインターネットに接続せず、訪問前後で情報の同期を行い利用している。

##### (iii) 本事業の調査内容と仮説

本実証では、市のセンターへの ICT 導入における目的も踏まえ、ICT の導入により「職員の負担感の減少」、「業務の効率化・時間外労働時間の減少」、「紙資料の量の減少」、「業務の質の維持・向上」等の効果があるという仮説を構築し、検証を行った。検証においては、それぞれの導入効果を自記式のタイムスタディ調査及びアンケート調査を実施し、ICT 機器導入における課題や想定される対応策、センターが求める情報や支援を把握するために調査を実施した。

#### 2) 調査対象

調査対象は、宮崎市の 4 つの地域包括支援センターを対象とした。宮崎市は、大きく 4 つのエリアに区切ることができ、それぞれのエリアから 1 センターずつ参加した。また、各センターにおいて 1～5 名の職員の協力のもと実施した。該当の 4 センターの法人種別は、社会福祉協議会 2 か所、社会福祉法人 1 か所、特定非営利活動法人 1 か所であった。

#### 3) 調査方法

上記で述べた 4 つの地域包括支援センターを対象に以下の調査を実施した。

### (i) センター職員向け研修の実施

センターにおける効果的な ICT 機器の活用を促すため、また ICT 機器の導入にあたり個人情報保護・情報セキュリティの遵守すべき事項をセンター職員に周知することを目的に研修を実施した。研修はオンライン会議で実施した。また、研修の実施後に研修受講による効果を検証するため、アンケートを実施した。

### (ii) タイムスタディ調査

#### ① 目的

特定のセンター業務において、ICT を活用しない場合の業務（ICT 導入前の業務）と活用した場合の業務（ICT 導入後の業務）をタイムスタディによって比較することで ICT の導入による「職員の負担感の減少」、「業務の効率化・時間外労働時間の減少」、「紙資料の量の減少」、「業務の質の維持・向上」等の効果を検証することを目的に実施した。

#### ② 調査方法

タブレット導入前後の職員の業務状況及び業務時間を把握するために実施した。事前調査として、タブレット導入前の業務状況について、職員の記憶をもとに、業務時間をアンケート調査形式で回答を得た。事後調査として、タブレット導入後の業務状況及び業務時間を自記式で回答を得た。

#### ③ 調査対象

地域包括支援センターで総合相談・介護予防支援の業務を遂行するセンターの職員

#### ④ 調査期間

本調査における事前調査は、2024 年 11 月 5 日～11 月 15 日に実施し、タブレット端末導入後の事後調査は、2024 年 12 月 9 日～12 月 20 日（10 営業日）の期間を対象に実施した。

#### ⑤ 調査項目

就業時間、休憩時間、その日の業務内容、訪問先の利用者の属性、準備時間（各業務別）、訪問時間（各業務別）、記録時間（各業務別）、タブレットの活用の有無 等

### (iii) 導入後アンケート調査

#### ① 目的

本調査は、ICT 機器を導入したことによる業務の効率化等の効果について主観的な効果を検証するとともに、ICT 機器導入における課題や想定される対応策、センターが求める情報や支援を把握することを目的に実施した。

#### ② 調査方法

アンケート調査形式

③ 調査対象

モデルセンターの職員のうち、タイムスタディ調査に協力いただいた職員

④ 調査期間

2024年12月23日～12月27日

⑤ 調査項目

「職員の負担感の減少」、「業務の効率化・時間外労働時間の減少」、「紙資料の量の減少」、「業務の質の維持・向上」、等

(iv) 導入後ヒアリング

① 目的

本調査は、ICT 機器を導入したことによる業務の効率化等の効果について定性的な効果を検証するとともに、ICT 機器導入における課題や想定される対応策、センターが求める情報や支援を把握することを目的に実施した。

② 調査対象

モデルセンターのセンター長（管理者）

③ 調査時期

2025年2月

④ 実施形式

現地にて実施する集団インタビュー形式

⑤ ヒアリング項目

● **タブレット端末の利用状況等**

- ・センターにおける利用方針
- ・実際にどのような人が活用したか
- ・活用できた人、できなかった人、活用できたケース、できなかったケース
- ・タブレットの利用状況（利用場面や利用機能等）
- ・カメラの利用の有無

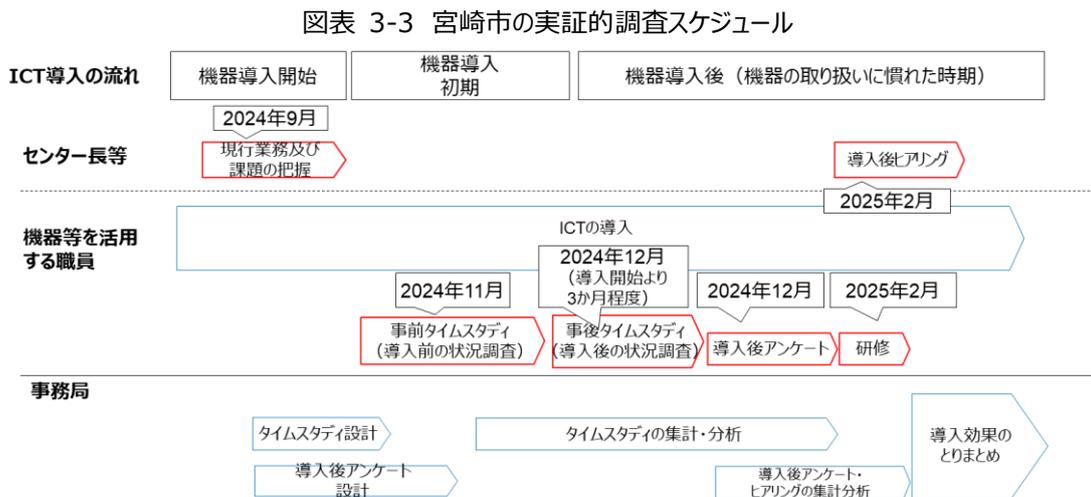
● **導入効果について**

- ・導入によって具体的にどのような業務が効率化したか、どのような業務上の課題が解決したか
- ・どのような点で職員の業務負担（主観的含む）が軽減したか（例：働きやすさの向上（時間外労働、直行直帰、テレワーク等））
- ・他の業務の充実、業務の質の向上等業務効率化以外の効果
- ・認定調査業務でのタブレットの活用状況

- ・ 職員（年齢や経験年数）による効果の違いの有無
- **導入による課題について（想定したよりも効率化できなかった等）**
  - ・ 導入効果が出にくいケースや場面、タブレットによる効率化が難しい場面
  - ・ 導入にあたって注意が必要な事項、留意点
  - ・ 上記の課題を解決するために必要と考えられること
- **ICT 活用のための取組について**
  - ・ ICT を導入し業務で活用するためにどのような事項に対応したか。  
（個人情報・セキュリティ観点での対応、職員への周知・啓発、運用面で変えた事項（センター内の運用ルール、相談対応時の運用）等）
- **各センターでどのようにタブレット活用に慣れていったか**
- **ICT 活用における課題と想定される対応策**
  - ・ 活用当初の負担感と現在の負担感
  - ・ 導入当初の不安、求める支援（市町村、ベンダ）

#### 4) 全体スケジュール

宮崎市の実証的調査におけるスケジュールは以下の通りである（図表 3-3）。



## (2) 宗像市

### 1) 調査目的

#### (i) 市町村概要

宗像市は人口約 10 万人であり、市内は市役所に基幹型 1 か所、日常生活圏域に委託型 6 か所の地域包括支援センターがある。

#### (ii) ICT 導入の概要

導入した ICT 機器はノート型パソコン（以下、ノート PC）とリモートアクセスツールである。ノート PC とリモートアクセスツールを活用し、利用者訪問時等、センター外からリモートアクセスを通じてセンター内のシステムを操作できる環境を整備した。1 月 6 日に各センターに ICT 機器を導入し、操作説明等を経て 1 月 17 日頃より本格的に運用を開始した。ICT 機器の活用場面は、紙のファイルを持ち出す際と同じ場面に限るとし、利用者訪問の場面のみにて活用することとした。

#### (iii) 本事業の調査内容と仮説

宗像市実証においては、本年度試行的に ICT を導入することによって生じる業務効率化・業務の質向上の効果を定性的・定量的に検証するとともに、次年度以降センターとして、本格的に導入した際に、どのような課題が生じ、その対応策はどのようなものが想定されるのかを検証した。また、センターにおける ICT の積極活用にあたり、センター職員向けに情報提供すべき事項について検証を行った。さらに ICT 導入の際に、どのような課題が生じ、その対応策はどのようなものが想定されるのかについて検証した（特に、新たに ICT を導入する際の情報セキュリティ・個人情報保護の観点における必要な対応について、試行的導入環境の整備を通して検証した）。

### 2) 調査対象

調査対象は日の里地域包括支援センター、河東地域包括支援センターの 2 センターとした。事務局より本調査の実施のため、ICT 機器の導入に関心のある自治体・センターをベンダ経由で募集したところ、社会福祉法人北筑前福祉会に所属するセンターにおいて関心があったため、同法人・事務局から宗像市に本調査への参加について相談し、了承を得たため対象とした。

### 3) 調査方法

#### (i) センター職員向け研修の実施

センターにおける効果的な ICT 機器の活用を促すため、また ICT 機器の導入にあたり個人情報保護・情報セキュリティの遵守すべき事項をセンター職員に周知することを目的に研修を実施した。実施方法は対面と動画視聴とし、ICT 機器を活用する職員に対しては対面で研修を実施した。対面の研修に出席できない職員に対しては研修動画の URL を提供し、視聴を促した。また、研修の実施後に研修受講による効果を検証するため、アンケートを実施した。

## (ii) タイムスタディ調査

特定のセンター業務において、ICT を活用しない場合の業務（ICT 導入前の業務）と活用した場合の業務（導入後業務）をタイムスタディによって比較することで ICT の導入による「職員の負担感の減少」、「業務の効率化・時間外労働時間の減少」、「紙資料の量の減少」、「業務の質の維持・向上」等の効果を検証することを目的に実施した。事前・事後調査ともに web アンケートフォームを用いて回答を得た。調査期間中、ICT 活用の対象となる利用者訪問があった日の各種業務にかかった時間をメモ用紙等で記録し、センター帰社後に web アンケートフォームより回答した。事前・事後ともに調査期間は 2 週間とした。調査項目は就業開始・終了時間、休憩時間、超過勤務時間、複数利用者訪問の合間のセンターへの帰社有無及びその移動にかかった時間、センター外持ち出しファイル数、利用者訪問数、訪問種別、総合相談の緊急レベル、準備時間（各業務別）、訪問時間（各業務別）、記録時間（各業務別）である。

## (iii) 導入後アンケート調査

ICT 機器を試行的に導入したことによる業務の効率化等の効果を定性的に検証すること、ICT 機器導入における課題や、今後本格的にセンター内で運用する際に想定される対応策等、センターが求める情報や支援を把握するために実施した。対象は本調査により ICT 機器を活用した職員とした。調査期間を 1 週間とし、方法は web アンケートフォームを用いた回答とした。調査項目は、基礎情報（性別・年齢・ケアプラン件数）、ICT 機器への慣れ、ICT 機器活用頻度、ICT 機器活用の負担、試行的導入による効果（時間外労働時間、準備時間、紙ファイル持ち出し頻度、訪問時間、日報作成、アセスメントシート作成、紙資料持ち出し頻度）、試行的導入による課題、今後の導入に向けたヒント、今後の導入で期待する効果（時間外労働時間、準備時間、紙ファイル持ち出し頻度、訪問時間、日報作成、アセスメントシート作成、紙資料持ち出し頻度）、今後の導入で想定される課題・対応とした。

## (iv) 導入後ヒアリング調査

ICT 機器を導入したことによる効果、ICT 機器導入における課題や想定される対応策、センターが求める情報や支援について、アンケート調査で把握が難しいことや、職員全体の状況等について把握するために実施した。対象は本調査により ICT 機器を活用した職員とした。方法は web 会議による集団ヒアリングとした。ヒアリング項目は以下の通りである（図表 3-4）。

図表 3-4 事後ヒアリング項目

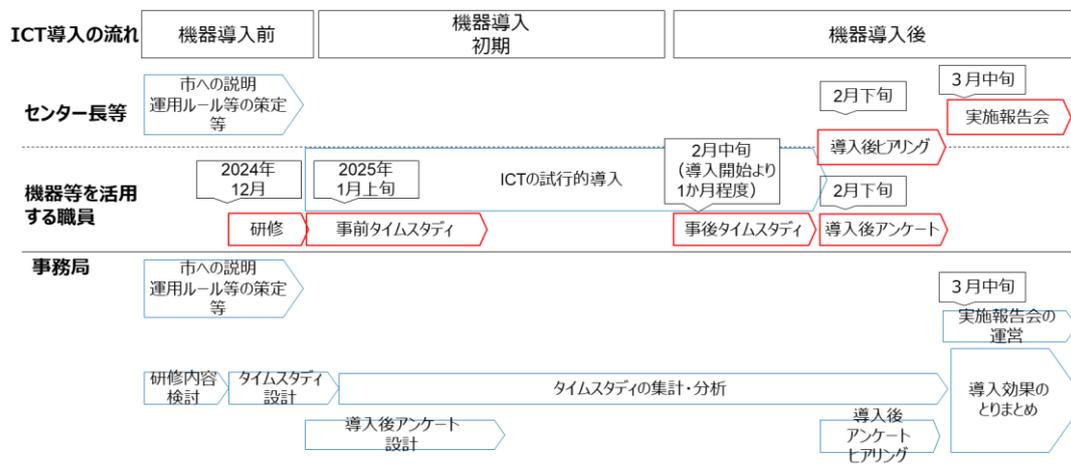
【今年度の試行的な導入について】
1. ICT 機器の利用状況について、職員の状況による違いや、場面による違い
2. ICT 機器を試行的に導入することによって、具体的に効率化しそうな業務・解決しそうな課題
3. 試行的導入にあたり、センター・法人としての対応が必要であったこと、意識・工夫したこと
4. ICT 機器の導入による効果が出にくいケースや場面（ICT 機器による効率化が難しい場面等）
【次年度以降の本格導入について（今後の展望）】
1. 今年度の試行的導入を踏まえ、次年度以降に法人・センターで本格的に ICT 機器を導入することで生じると期待する効果

2. 今年度の試行的導入を踏まえ、次年度以降に法人・センターで本格的に ICT 機器を導入することで生じると想定する課題・問題点
3. 上記の課題・問題点に対応するため、法人・センターとして必要な対応と求める支援

#### 4) 全体スケジュール

宗像市における実証的調査のスケジュールは以下の通りである（図表 3-5）。

図表 3-5 宗像市の実証的調査スケジュール



### 3. 調査結果

#### (1) 宮崎市

##### 1) サマリ

##### (i) ICT 導入による効果

総合相談支援業務、介護予防ケアプラン作成に関する利用者訪問について、事務所への帰所後の日報作成時間は 11.3 分であり、導入前 17.8 分と比較して 6.5 分短縮された。また、アセスメント記録については、帰所後の記録時間は 2.8 分となり、導入前 24.5 分と比較して短縮された。

認定調査時等、センターの職員が発言する機会が少ない訪問において、特に記録等の業務の効率化に有効活用できることがヒアリングで伺えた。

カメラを活用することで、介護保険証、お薬手帳等をコピーして返却する手間が軽減された。

業務効率化以外に、災害対策・BCP 対策の観点から利用者情報のバックアップに役立てることができるという意見が挙げられた。

##### (ii) 研修の成果

個人情報保護・情報セキュリティに関する研修とセンター間の情報交換を行い、基本的な考え方や具体的な対策について学び、参考になったという意見が挙げられた。

##### (iii) ICT 導入における課題と対応策

タブレットの同期作業に時間がかかるため、準備時間が増加することがあった。（訪問でタブレットを活用する場合、事後調査で 15.9 分の準備時間が 16.0 分となる。）加えて、操作に慣れていない職員や、システムの使い勝手を理由に業務改善につながらないこともある。システムの使い勝手の改善も重要であるという意見が挙げられた。

また、タブレットの説明や活用に慣れていないことにより、訪問時間が長くなることがあった。タイムスタディの事後調査では、42.1 分だったものがタブレットを訪問時に活用した場合は 46.9 分であった。これらについては、利用者、職員ともにタブレットを活用する環境に慣れる必要があると考えられる。

タブレット導入時、ベンダが各センターを巡回し、操作説明や質疑応答を実施した。また、導入後 1 ヶ月の慣れた時期にもフォローアップのため再度巡回した。これにより、職員はタブレットを円滑に活用できるようになったことから、導入から操作に慣れるまでの段階において支援することが重要であると考えられる。

また、タブレットの活用方法がまだ手探りな状況である。グループインタビューにより他のセンターの活用方法を知ることができたとの声が挙げられた。同じシステムであっても、他のセンターの使い方や考え方を共有することで業務改善に活用できると考えられる。

(iv) 今後の ICT 活用に対する展望

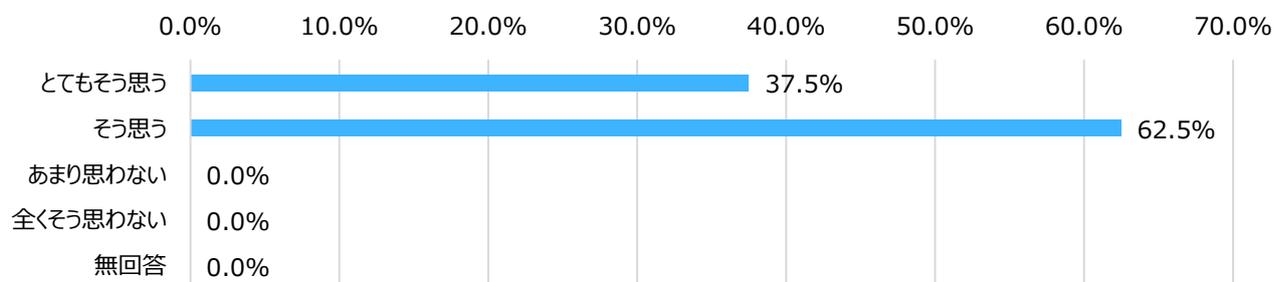
他のセンターが効果的に活用していた方法（認定調査時、BCP の観点）を踏まえてより有効にタブレットを活用していきたいという声が挙げられる等、センター間の活用に関する情報共有により、より多様な場面での活用が期待された。また、機能の改善に関する要望もあり、使い勝手がさらに向上していくことを期待されている。

2) 調査結果詳細

(i) センター職員向け研修の実施

オンライン会議システムにて研修を受講した参加者へのアンケートでは、回答者全員が個人情報保護・情報セキュリティの内容・重要性等の理解が深まったと評価した（図表 3-6）。

図表 3-6 研修を受講して、個人情報保護・情報セキュリティの内容・重要性等の理解が深まったか



N = 3

○研修において、特に参考になった点、学びになった点（自由回答）

- 事務所での保管や管理体制の見直し。
- 他包括の管理等について参考になった。
- 個人情報管理のリスクについて学び、管理方法について改めて整理する必要性を感じた。

○研修においてわかりにくかった点、本日の内容以外に知りたい内容（自由回答）

- わかりやすかった。今回対象となったセンター以外にも共有が必要だと感じた。  
※一部、「法的根拠が分かりにくかった」との意見もあり
- どのような活用法により業務の効率化が図れているのか知りたい。
- 他の自治体での ICT 活用について知りたい。

(ii) タイムスタディ調査

① 基本情報

調査対象者（職員）は、15名、訪問した利用者数は173名であった。従事した業務については、「指定介護予防支援、第1号介護予防支援（介護予防ケアマネジメント）」が最も多く103件、訪問内容は、「その他」が70件であった。その他の主な内容は、「認定調査」であった。

図表 3-7 回答者数（事前・事後）

	n=15 単位（人）	
	事前	事後
地域包括支援センターA	1	1
地域包括支援センターB	5	5
地域包括支援センターC	5	5
地域包括支援センターD	4	4

※n=15は本実証に協力いただいた職員数である。（以下、同様）

図表 3-8 訪問を実施した利用者数（事後）

事業所	n=15 単位(件)	
	利用者数	
地域包括支援センターA	7	
地域包括支援センターB	57	
地域包括支援センターC	53	
地域包括支援センターD	56	
合計	173	

図表 3-9 1日に従事した業務(事後)

	n=136（実証対象期間の累計日数） 単位（日）	
	事後	
総合相談支援業務	75	
権利擁護業務	3	
包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	46	
指定介護予防支援、第1号介護予防支援 （介護予防ケアマネジメント）	103	
地域ケア会議に関する業務	42	
その他業務	37	

図表 3-10 訪問内容（事後）

n=173（対象期間中の相談件数）	単位(件)
	事後
新規：総合相談支援	15
既存：総合相談支援	36
新規：アセスメント	12
既存：アセスメント（更新など）	21
既存：モニタリング	36
その他	70
合計	190

※ n = 173 は対象期間中の相談件数である。合計が 136 を超える理由は、1 つの訪問で複数の要件があったためである。

② タブレット端末の利用状況

地域包括支援センターにおけるタブレットの活用状況は、センターごとに偏りが見られた。準備段階での活用件数が最も多かったのは地域包括支援センターCで19件、訪問時の活用件数が最も多かったのも地域包括支援センターCで30件であった。また、訪問時にカメラを最も活用したのは地域包括支援センターBで11件であった。一方で、活用件数が少ないセンターも存在した。タブレットを1回以上訪問時に活用した職員数は、地域包括支援センターCでは5名全員が活用していた一方、4人中2名が活用していないセンターも見受けられる等、センター内でも個人差が見られた。

図表 3-11 準備段階でのタブレット活用の有無

事業所	n=15 単位(件)	
	活用有	活用無
地域包括支援センターA	1	6
地域包括支援センターB	7	45
地域包括支援センターC	19	34
地域包括支援センターD	0	55
合計	27	140

※n=15は本実証に協力いただいた職員数である。(以下、同様)

図表 3-12 訪問時におけるタブレット活用の有無

事業所	n=15 単位(件)	
	活用有	活用無
地域包括支援センターA	3	4
地域包括支援センターB	14	41
地域包括支援センターC	30	23
地域包括支援センターD	17	37
合計	64	105

図表 3-13 訪問時におけるカメラ活用の有無

事業所	n=15 単位(件)	
	活用有	活用無
地域包括支援センターA	1	6
地域包括支援センターB	11	42
地域包括支援センターC	7	46
地域包括支援センターD	1	54
合計	20	148

図表 3-14 タブレットを1回以上訪問時に活用した職員数

事業所	n=15 単位(人)	
	活用有	活用無
地域包括支援センターA	1	0
地域包括支援センターB	3	2
地域包括支援センターC	5	0
地域包括支援センターD	2	2
合計	11	4

図表 3-15 外出中のデータ入力事業所数

事業所	n=15 単位(件)	
	活用有	活用無
地域包括支援センターA	1	6
地域包括支援センターB	3	54
地域包括支援センターC	12	41
地域包括支援センターD	1	55
合計	17	156

図表 3-16 外出中のデータ入力時間

n=17 (外出中にデータを入力した件数) 単位(分)	
	事後
日報入力	15.6
アセスメントシート入力	35.0
ケアプラン作成	0.0
その他	0.0

### ③ 業務時間全体の変化

タブレットを1度でも訪問に活用したことがある職員では、事前と事後の業務時間の削減効果は約20分、タブレットを活用していない職員の削減幅と比較して大きかった。また、超過勤務においても約29分減少した。

図表 3-17 業務時間

	n=15 単位(時間)			
	タブレットの活用あり		タブレットの活用なし	
	事前(n=11)	事後(n=11)	事前(n=4)	事後(n=4)
平均	9:01:22	8:40:19	8:22:30	8:20:15
中央値	8:45:00	8:45:00	8:45:00	8:45:00
最大値	10:00:00	12:00:00	9:00:00	11:00:00
最小値	8:45:00	0:00:00	7:00:00	0:00:00

※事前については、職員の記憶を基に、業務の所要時間を回答いただき、事後は、実際の業務における所要時間を確認し回答いただいた。

- n=11、4は本実証に協力いただいた職員数である。
- 単位(時間)は、事前においては、「ICT導入前の一般的な業務時間」、事後は、「ICT導入後の実際の業務時間」の回答を表す。(以下、同様)

図表 3-18 休憩時間

	n=15 単位(時間)			
	タブレットの活用あり		タブレットの活用なし	
	事前(n=11)	事後(n=11)	事前(n=4)	事後(n=4)
平均	0:57:16	0:50:32	0:56:15	1:00:00
中央値	1:00:00	0:45:00	1:00:00	1:00:00
最大値	1:00:00	1:15:00	1:00:00	1:00:00
最小値	0:45:00	0:00:00	0:45:00	0:00:00

図表 3-19 超過勤務

n=15 単位(時間)

	タブレットの活用あり		タブレットの活用なし	
	事前(n=11)	事後(n=11)	事前(n=4)	事後(n=4)
平均	0:57:30	0:28:33	0:10:00	0:12:11
中央値	0:40:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
最大値	2:00:00	3:00:00	0:30:00	2:00:00
最小値	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

④ 利用者訪問の業務時間の変化

タブレットの活用により、訪問後の記録（アセスメントや日報の記入）等の業務時間の減少につながる可能性がうかがえた。

図表 3-20 準備時間の推移

n =15 単位(分)

	活用有			活用無	
	事前 (n=11)	事後 (n=135)	訪問にタブレットを活用 (n=27)	事前 (n=4)	事後 (n=38)
準備時間全体	22.6	13.8	16.2	15.4	13.1
うち本人に関する情報確認	9.8	3.9	3.4	8.8	5.9
うち本人に関するファイル等の準備	3.8	2.6	3.1	2.7	2.5
うち資料の印刷	4.6	4.8	3.7	2.7	3.3
うちその他、必要になる準備	4.4	2.4	6.0	1.2	1.3

※事前については、職員の記憶を基に、各業務の所要時間を回答いただき、事後は、実際の業務における所要時間を確認し回答いただいた。

- n=15、事前の n 数は本実証に協力いただいた職員数、事後の n 数は、該当した相談件数である。
- 単位(時間)は、事前においては、「ICT 導入前の 1 件あたりの一般的な所要時間」、事後は、「ICT 導入後の実際の業務における 1 件あたりの所要時間」の回答平均を表す。(以下、同様)

図表 3-21 訪問時間の推移

n =15 単位(分)

	活用有			活用無	
	事前 (n=11)	事後 (n=135)	訪問にタブレットを活用 (n=64)	事前 (n=4)	事後 (n=38)
訪問・面談時間全体	41.2	42.9	47.1	40.0	42.6
うち、ヒアリング	33.6	21.8	7.8	35.0	25.8
うち、その他	7.7	12.2	4.5	5.0	10.9
アセスメント記入時間	-	5.3	21.6	-	4.9
日報記入時間	-	3.6	13.3	-	1.1

図表 3-22 記録時間の推移

n=15 単位(分)

	活用有			活用無	
	事前 (n=11)	事後 (n=135)	訪問にタブレットを 活用 (n=64)	事前(n=4)	事後(n=38)
全体	91.0	20.8	21.0	87.1	17.4
うち、アセスメント記入	24.5	2.8	4.1	17.7	2.2
うち、日報記入	17.8	11.3	9.0	8.6	10.5
うち、ケアプラン作成	44.3	3.6	5.7	60.8	3.6
うち、その他	4.4	3.1	2.3	0.0	1.1

⑤ 業務場面別の時間の变化

事前調査と事後調査では、訪問後の記録時間が減少する傾向が見られた。また、タブレットを活用することで、日報の記入時間が短縮される傾向が見られた。

図表 3-23 新規利用者：総合相談支援

n=15 単位(分)

	事前(n=15)	事後(n=15)	訪問にタブレットを 活用(n=6)
全体	43.1	29.3	9.2
うち、アセスメント記入	15.3	2.7	0.0
うち、日報記入	24.7	17.0	7.5
うち、ケアプラン作成	-	5.0	0.0
うち、その他	3.1	4.7	1.7

※事前については、職員の記憶を基に、各業務の所要時間を回答いただき、事後は、実際の業務における所要時間を確認し回答いただいた。

- n=15、事前の n 数は本実証に協力いただいた職員数、事後の n 数は、該当した相談件数である。
- 単位（時間）は、事前においては、「ICT 導入前の 1 件あたりの一般的な所要時間」、事後は、「ICT 導入後の実際の業務における 1 件あたりの所要時間」の回答平均を表す。（以下、同様）

図表 3-24 既存利用者：総合相談支援

n=15 単位(分)

	事前(n=15)	事後(n=36)	訪問にタブレットを 活用(n=5)
全体	36.0	12.9	13.0
うち、アセスメント記入	14.0	0.1	0.0
うち、日報記入	19.7	10.7	9.0
うち、ケアプラン作成	-	0.0	0.0
うち、その他	2.3	2.1	4.0

図表 3-25 新規利用者：アセスメント

n=15 単位(分)

	事前(n=15)	事後(n=12)	訪問にタブレットを 活用(n=7)
全体	178.4	35.0	37.1
うち、アセスメント記入	54.3	11.7	10.0
うち、日報記入	18.0	10.0	10.0
うち、ケアプラン作成	95.7	11.7	14.3
うち、その他	10.4	1.7	2.9

図表 3-26 既存利用者：アセスメント（更新等）

n=15 単位(分)

	事前(n=15)	事後(n=21)	訪問にタブレットを 活用(n=14)
全体	125.2	45.5	46.8
うち、アセスメント記入	35.7	11.7	13.6
うち、日報記入	13.0	10.2	10.0
うち、ケアプラン作成	72.3	18.8	18.9
うち、その他	4.2	4.8	4.3

図表 3-27 既存利用者：モニタリング

n=15 単位(分)

	事前(n=15)	事後(n=36)	訪問にタブレットを 活用(n=16)
全体	43.1	13.9	12.0
うち、アセスメント記入	13.3	0.8	0.0
うち、日報記入	14.0	11.1	10.1
うち、ケアプラン作成	14.6	0.0	0.0
うち、その他	1.2	2.0	1.9

図表利用者 3-28 その他

n=15 単位(分)

	事前(n=15)	事後(n=70)	訪問にタブレットを 活用(n=24)
全体	5.4	14.4	12.0
うち、アセスメント記入	1.2	1.1	1.3
うち、日報記入	1.9	10.1	7.8
うち、ケアプラン作成	1.2	0.1	0.0
うち、その他	1.2	3.0	2.8

⑥ レベル別の業務時間の変化

総合相談支援の緊急レベル別の準備時間、訪問時間、記録時間に大きな特徴は見られなかった。

図表 3-29 準備時間の推移 レベル別（新規利用者：総合相談支援）

	単位（分）		
	事前(n=15)	事後	件数（事後）
レベル1：一般的な問い合わせ	14.0	12.0	5
レベル2：相談者の意思で主訴に対する対応が可能なケース	14.7	-	2
レベル3：専門的・継続的な関与が必要なケース	18.0	-	3
レベル4：緊急対応が必要なケース	17.3	-	1

※n<5のデータは非表示としている。

※事前については、職員の記憶を基に、各業務の所要時間を回答いただき、事後は、実際の業務における所要時間を確認し回答いただいた。

- n=15 は本実証に協力いただいた職員数、事後の件数は、該当した相談件数である。
- 単位（時間）は、事前においては、「ICT 導入前の1件あたりの一般的な所要時間」、事後は、「ICT 導入後の実際の業務における1件あたりの所要時間」の回答平均を表す。（以下、同様）

図表 3-30 準備時間の推移 レベル別（既存利用者：総合相談支援）

	単位（分）		
	事前(n=15)	事後	件数（事後）
レベル1：一般的な問い合わせ	11.7	8.3	9
レベル2：相談者の意思で主訴に対する対応が可能なケース	12.7	3.5	8
レベル3：専門的・継続的な関与が必要なケース	14.7	8.0	15
レベル4：緊急対応が必要なケース	15.3	-	1

※n<5のデータは非表示としている。

図表 3-31 訪問時間の推移 レベル別（新規利用者：総合相談支援）

単位（分）

	事前(n=15)	事後	件数（事後）
レベル1：一般的な問い合わせ	44.3	30.0	5
レベル2：相談者の意思で主訴に対する対応が可能なケース	44.7	-	2
レベル3：専門的・継続的な関与が必要なケース	53.7	-	3
レベル4：緊急対応が必要なケース	58.3	-	1

※n<5のデータは非表示としている。

図表 3-32 訪問時間の推移 レベル別（既存利用者：総合相談支援）

単位（分）

	事前(n=15)	事後	件数（事後）
レベル1：一般的な問い合わせ	38.7	27.2	9
レベル2：相談者の意思で主訴に対する対応が可能なケース	39.7	43.8	8
レベル3：専門的・継続的な関与が必要なケース	53.7	43.0	15
レベル4：緊急対応が必要なケース	55.3	-	1

※n<5のデータは非表示としている。

図表 3-33 帰社後の記録時間 レベル別（新規利用者：総合相談支援）

単位（分）

	事前(n=15)	事後	件数（事後）
レベル1：一般的な問い合わせ	24.7	11.0	5
レベル2：相談者の意思で主訴に対する対応が可能なケース	27.7	-	2
レベル3：専門的・継続的な関与が必要なケース	30.7	-	3
レベル4：緊急対応が必要なケース	38.3	-	1

※n<5のデータは非表示としている。

図表 3-34 帰社後の記録時間 レベル別（既存利用者：総合相談支援）

	単位（分）		
	事前(n=15)	事後	件数（事後）
レベル1：一般的な問い合わせ	23.3	10.0	9
レベル2：相談者の意思で主訴に対する対応が可能なケース	26.3	8.1	8
レベル3：専門的・継続的な関与が必要なケース	29.3	11.3	15
レベル4：緊急対応が必要なケース	36.3	-	1

※n<5のデータは非表示としている。

(iii) 導入後アンケート調査

① 基本情報

職員の属性は、男性が3人、女性が12人、年齢は40代が最大で10人、職種は、社会福祉士と介護予防ケアプラン作成職員（プランナー）がそれぞれ6人と最大であった。また、職員のケアプラン数の平均は17.7件であった。

図表 3-35 性別

n=15	単位（人）
男性	3
女性	12
その他	0

※n=15は、本実証に協力いただいた職員数である。（以下、同様）

図表 3-36 年齢

n=15	単位（人）
10代	0
20代	0
30代	2
40代	10
50代	3
60～64歳	0
65歳以上	0

図表 3-37 勤務形態

n=15	単位 (人)
正社員	13
パート・アルバイト社員	1
その他	1

図表 3-38 職種

n=15	単位 (人)
保健師	2
社会福祉士	6
主任介護支援専門員□	1
介護予防ケアプラン作成職員 (プランナー) □	6
その他	0

図表 3-39 勤続年数 (センターにおける勤続年数)

n=15	単位 (年)
平均	5.4
中央値	5
最大値	15
最小値	0.8
標準偏差	3.9

図表 3-40 ケアプランの件数 (2024年12月)

n=15	単位 (件)
平均	17.7
中央値	15
最大値	35
最小値	8
標準偏差	7.9

図表 3-41 うち新規ケアプランの件数 (2024年12月)

n=15	単位 (件)
平均	0.7
中央値	0
最大値	3
最小値	0
標準偏差	1.1

② ICT の利用状況

ICT の活用状況は、「毎日使用する」、「2～3日に1回使用する」が15名中9名、ICTの活用に慣れた職員は7名であった。一方でICTの活用に慣れていない職員も5名であった。

図表 3-42 ICT 導入対象の業務のおおよその実施頻度

n=15	単位 (人)
毎日使用する	4
2～3日に一回使用する	5
1週間に1回程度使用する	1
ほとんど使用しない	5

図表 3-43 ICT を活用した業務に慣れたか

n=15	単位 (人)
かなり慣れた	0
慣れた	7
どちらでもない	3
慣れていない	5
まったく慣れていない	0

### ③ 機器利用の負担感

タブレットを活用すると決めた当初の負担感は、「とても負担に感じた」、「負担に感じた」が 6 名であったが、現在は 2 名となった。

図表 3-44 タブレット活用すると決めた当初の負担感

n=15	単位 (人)
とても負担に感じた	1
負担に感じた	5
どちらでもない	7
負担に感じない	1
まったく負担に感じない	0

図表 3-45 現在のタブレット活用に対する負担感

n=15	単位 (人)
とても負担に感じている	1
負担に感じている	1
どちらでもない	5
負担に感じない	5
まったく負担に感じない	2

### ④ 機器利用による業務効率の効果

業務効率化の効果は、10 段階で 10 が最大として、当初の 4.6 から現在が 6.1 と効果を感じている職員が増えている。

図表 3-46 タブレットを活用しはじめた直後の業務効率化(10段階評価 数値が大きいほど効果大)

n=15		単位 (人)
平均		4.6
中央値		3.5
最大値		10
最小値		1
標準偏差		2.8

図表 3-47 現在のタブレット活用による業務効率化効果(10段階評価 数値が大きいほど効果大)

n=15		単位 (人)
平均		6.1
中央値		6
最大値		10
最小値		2
標準偏差		2.3

### ⑤ 業務の変化

時間外労働時間が「大きく減った」、「減った」が 5 名、個人ファイルを持ち歩く頻度が「大きく減った」、「減った」と感じている職員が 5 名であった。その他の項目は、「どちらでもない」という回答が多数であった。紙資料の印刷頻度が「大きく減った」、「少し減った」が 4 名、紙資料との代替が「大きくできた」、「少しできた」が 6 名、カメラ機能の活用が「大きく活用できた」、「少し活用できた」が 9 名であった。

また、日報を作成する業務時間が「大きく減った」、「減った」と感じた職員数は、9 名、アセスメントシートを作成する時間が「大きく減った」、「減った」は、7 名でこれらについても効果が見受けられた。

図表 3-48 時間外労働時間の変化

n=15		単位 (人)
大きく減った		1
すこし減った		4
変わらない		10
すこし増えた		0
大きく増えた		0

図表 3-49 有給休暇の取得のしやすさ

n=15		単位 (人)
とても取りやすくなった		0
取りやすくなった		0
どちらでもない		15
取りにくくなった		0
とても取りにくくなった		0

図表 3-50 直行直帰のしやすさ

n=15		単位 (人)
とても容易になった		0
容易になった		1
どちらでもない		14
やや難化した		0
大きく難化した		0

図表 3-51 テレワークのしやすさ

n=15		単位 (人)
とても容易になった		1
容易になった		0
どちらでもない		7
やや難化した		0
大きく難化した		0

図表 3-52 個人ファイル（紙媒体）を持ち歩く頻度

n=15		単位 (人)
大きく減った		1
すこし減った		4
変わらない		10
すこし増えた		0
大きく増えた		0

図表 3-53 紙資料の印刷頻度

n=15		単位 (人)
大きく減った		1
すこし減った		3
変わらない		11
すこし増えた		0
大きく増えた		0

図表 3-54 タブレットによる紙資料の代替状況

n=15		単位 (人)
大きくできた		2
すこしできた		4
変わらない		5
あまりできなかった		0
まったくできなかった		4

図表 3-55 カメラ機能の活用状況

n=15		単位 (人)
大きく活用できた		6
すこし活用できた		3
変わらない		1
あまり活用できなかった		2
まったく活用できなかった		3

図表 3-56 利用者 1 人あたりの準備時間の変化

n=15		単位 (人)
大きく減った		0
すこし減った		5
変わらない		10
すこし増えた		0
大きく増えた		0

図表 3-57 利用者 1 人あたりの訪問時間の変化

n=15		単位 (人)
大きく減った		1
すこし減った		0
変わらない		14
すこし増えた		0
大きく増えた		0

図表 3-58 日報を作成する業務時間の変化

n=15		単位 (人)
大きく減った		2
すこし減った		7
変わらない		6
すこし増えた		0
大きく増えた		0

図表 3-59 アセスメントシートを作成する時間の変化

n=15		単位 (人)
大きく減った		1
すこし減った		6
変わらない		8
すこし増えた		0
大きく増えた		0

(iv) 導入後ヒアリング調査

① タブレット導入による効果

タブレット導入による効果として、アセスメント表作成・日報作成等にかかる時間削減効果が見られた。また、タブレット付属のカメラを使い利用者宅で保険証等の撮影を行うことで、保険証等を持ち帰り、センターでコピーを取って返却する手間が軽減された。日報時間短縮以外に、資料の準備が不要になったことや災害対策に活用できる等の意見が挙げられた。

図表 3-60 タブレット導入による効果

項目	主な意見
時間短縮・効率化	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>アセスメント表作成・日報作成時間の削減</b>：アセスメント表の作成や日報作成にかかる時間が大幅に削減された。</li><li>✓ <b>基本チェックリスト入力時間の削減</b>：基本チェックリストの入力が大幅に時間短縮された。紙のメモを転記する形で 30 分かかっていたものが、タブレットで記録することにより PC での記録時間が 4 分になったケースもある。認定調査の時は、認定調査員が主な話者となるため同席した際に記録を入力している。</li><li>✓ <b>ケアプランの更新業務の時間削減</b>：ケアプラン更新業務は上書きで対応できるため、事前調査で回答されたゼロから作成する場合と比較して、所要時間が短縮される結果となった。</li><li>✓ <b>カメラ機能の活用による業務時間削減</b>：保険証のコピーのために利用者宅から事務所へ往復する必要がなくなり、負担が軽減された。</li></ul>
業務改善	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>持ち運び資料の減少</b>：事前に手書きで資料を用意する必要がなくなり、持ち運び資料が減少した。</li><li>✓ <b>情報共有の促進</b>：訪問先で入力した情報について事務所に戻り同期すると即時共有されるため、情報伝達がスムーズになった。</li><li>✓ <b>災害対策</b>：災害時の情報共有手段として活用できる。事前に同期しておけば、外でも情報閲覧可能。BCP 対策にも位置づけている。</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>利用者とのコミュニケーション</b>：タブレットの説明や興味を持たれた利用者との会話が増えた。（訪問時間が増えた。）</li></ul>

## ② タブレット導入による課題

タブレット導入による課題は、準備時間がかかることや、入力した情報が消える等、機能的な面で課題意識を職員は持っていた。また、職員の習熟度により効果をあげられた他、PC と入力画面が異なる等、可能な限り現在のシステムと近い形となることが望まれていた。

図表 3-61 タブレット導入による課題

項目	主な意見
操作に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>準備時間</b>：タブレットの同期作業に時間がかかり、準備時間が増加する可能性がある。</li> <li>✓ <b>操作習熟度</b>：若い職員は抵抗なく活用できるが、不慣れな職員は手書きの方が早いと感じる場合がある。手書きの方が早いと話し、ストレスを感じる職員もいる。</li> <li>✓ <b>システム操作</b>：Excel 等の PC 操作が得意な職員でも、タブレットのシステム操作に苦労する場合がある。事務所のパソコンとタブレットで画面構成やキーボード操作が異なるため、使いづらさを感じている。</li> <li>✓ <b>入力情報消失</b>：システム不具合により、入力した情報が消えてしまうことがあった。</li> </ul>
業務への影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>訪問時間</b>：タブレット操作の説明や利用者との会話が増えたため、訪問時間が伸びることがあった。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>職員による効果の違い</b>：経験豊富な職員とそうでない職員とで、タブレットによる効果に違いがある。</li> </ul>
課題への対応策	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>システム改善</b>：システムの不具合改善や、操作性向上を図る必要がある。</li> <li>✓ <b>操作に関する研修</b>：ベンダが基礎的なことから教える機会があった。習得した職員から他の職員に操作方法を教えている。</li> </ul>

## ③ 今後の ICT 活用に対する展望

今回のヒアリングにおいて、初めて知った活用方法を自センターでも展開したいという要望が寄せられた。また、操作方法や活用方法には制限があり、改善を求める意見も聞かれた。

図表 3-62 今後の ICT 活用に対する展望

項目	主な意見
活用方法の横展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 今回のヒアリングで他のセンターの活用方法を知ることができた。BCP を意識した活用や、認定調査実施の際に記録のための活用を検討したい。</li> </ul>
システム・使い勝手の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ システムに関しては、PC 画面と近い設計である方が混乱が少ない。</li> <li>✓ 記録、メモ、カメラ機能のみであることやネット接続の制限等がある状況である。より多くの機能が使えれば活用の幅が広がると考える。</li> </ul>

#### ④ 他の自治体が導入する際の留意事項等

他地域で ICT の導入を行うにあたっては、導入時及びフォローアップ時の研修の実施、自治体主導によるセキュリティ方針の策定が重要であるとの意見が挙げられた。

図表 3-63 他の自治体が導入する際の留意事項等

項目	主な意見
研修の手法	✓ 導入にあたり機器操作に関する研修をすることが重要である。導入については、初回の操作方法の説明に加えて、慣れたころ等にフォローアップすることでより効果的に研修ができたと考える。
セキュリティについて	✓ すべて委託のセンターであるが、市が中心となってセキュリティの方針を定めて示したことが良かったと考えられる。

## (2) 宗像市

### 1) サマリ

#### (i) ICT 導入による効果

宗像市の担当課に対し、北筑前福祉会及び弊社にて、ICT 機器導入の趣旨・必要性・セキュリティ対策等について説明し、市の理解を得た上で実証へ参加した。すなわち ICT 機器を試行的に導入できたこと自体が成果である。試行的な導入期間でも、センターに戻ってからの記録作成時間が短縮した（アセスメント記入時間 9.9 分、日報作成時間 0.5 分、ケアプラン作成時間 9 分短縮した）。

#### (ii) 研修の成果

個人情報保護・情報セキュリティに関する研修を実施し、個人情報保護の留意事項等に関する気づきがあったとの意見が挙げられた。研修を経て、ICT 機器持ち出しチェックリストに「セキュリティ面の確認をしたかどうか」のチェック欄を入れる等、センター側から具体的な行動の提案につながった。

#### (iii) ICT 導入における課題と対応策

宗像市実証においては、期間が限られた試行的導入であることが前提であるため、そもそも ICT 機器操作に慣れるまでの期間がなかったことに加えて、インターネット接続等の技術面の問題が多く、効果を出しにくかったことが課題である。試行的導入で分かった課題としては、利用者との関係性への配慮（特に初回訪問時）、ノート PC が利用者訪問時に操作しにくいこと（立位・机がない等）、技術面のトラブル、トラブル発生時に備えて紙の準備も必要なこと等があった。対応として、ICT 機器を導入する前にセンター職員の課題感を把握し、職員が普段の業務の中で活用しやすい機器を選定することが必要であった（可能であれば試行的な導入を挟む、本事業が該当する）。

#### (iv) 今後の ICT 活用に対する展望

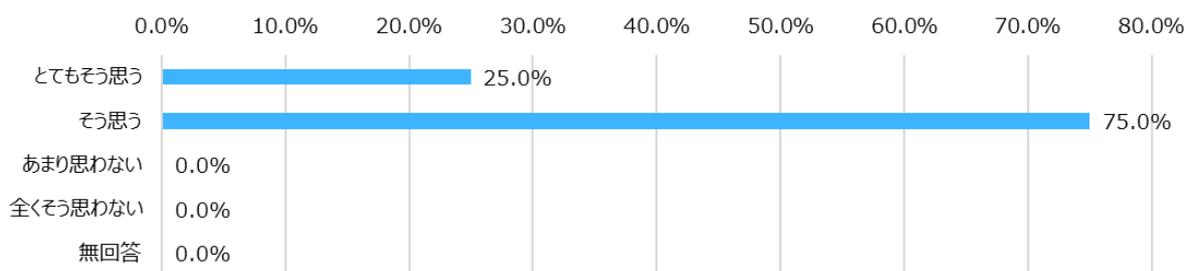
今後の導入に対して、時間外労働時間、準備・書類作成時間、紙書類の印刷・持ち出し頻度の減少が期待されている。ICT 機器の導入により記録がペーパーレスになるだけでなく、過去の支援履歴や生活等の状況を素早く確認できることで適切な支援が実施できる等、業務の質の向上も期待している。また、外付け Wi-Fi によるノート PC では技術面・操作性の問題があることが分かり、通信機能付きタブレットの導入や、音声入力の導入を検討する。試行的導入を経たことで、今後は「利用者との関係性への影響」、「機器操作への慣れ」、「通信トラブル等の技術面的問題」が課題になると考えられており、導入前に法人とセンター職員で使いやすい機器の選定や、使用する場面の整理をした上で導入検討することが重要である。

## 2) 調査結果詳細

### (i) センター職員向け研修の実施

対面で研修を受講した参加者へのアンケートでは、全員が個人情報保護・情報セキュリティの内容・重要性等の理解が深まったと評価した（図表 3-64）。

図表 3-64 研修後のアンケート結果（理解度）



N = 4

自由記述では個人情報保護の留意事項等に関する気づきがあった等の意見が挙げられた。また、研修を踏まえて ICT 機器持ち出しチェックリストの項目に個人情報保護・情報セキュリティのチェック欄を追加する等、センターの具体的な行動変容につながった（図表 3-65）。

図表 3-65 研修後のアンケート結果（自由記述）

自由記述回答	
✓	個人情報についての認識が深まりました。
✓	個人情報の取り扱いを慎重にしなければならないことを改めて学んだ。
✓	個人情報保護の重要性を改めて痛感し、情報セキュリティのポイントが学べました。今後も取り扱いには重々注意を払っていききたいと思います。
✓	不正アクセス・マルウェアにも注意が必要であること。漏洩時等迅速に対応できるよう取り決めをしておく事が重要である事。

(ii) タイムスタディ調査

事前調査は 16 件、事後調査は 15 件の回答が得られた。回答の件数は訪問日単位であり、1 日の中で複数利用者宅に訪問するケースもあるため、n 数は訪問件数を指している。業務時間は大きな変化がないが、休憩時間は僅かに増えており、超過勤務時間は約 15 分間短くなった。また、複数利用者宅訪問する際に、訪問間でセンターに戻る回数とそれに伴う移動時間、紙ファイルの持ち出し人数については、いずれも僅かに改善した（図表 3-66）。

図表 3-66 タイムスタディ調査結果概要

業務時間		センターに戻った回数	
事前(n=33)	事後(n=24)	事前(n=4)	事後(n=4)
8時48分	8時54分	1.3	<b>1.2</b>

単位：回

休憩時間		センターに戻った移動時間	
事前(n=33)	事後(n=24)	事前(n=4)	事後(n=4)
53.1	<b>55.5</b>	35.0	<b>31.8</b>

単位：分

超過勤務時間		紙ファイルの持ち出し人数	
事前(n=33)	事後(n=24)	事前(n=16)	事後(n=1)
17.8	<b>2.7</b>	1.7	<b>1.5</b>

単位：分

利用者訪問後、センターに戻ってからの書類作成時間については事後で時間削減効果が見られた。アセスメント記入時間は約 10 分、日報作成時間は 0.5 分、ケアプラン作成時間は約 9 分短縮した（図表 3-67）。

図表 3-67 帰社後の書類作成時間

	単位：分	
帰社後の書類作成時間	事前(n=33)	事後(n=24)
書類作成時間全体	36.9	<b>22.8</b>
うちアセスメント記入時間	17.1	<b>7.2</b>
うち日報作成時間	2.0	<b>1.5</b>
うちケアプラン作成時間	13.2	<b>4.2</b>
うちその他の時間	4.7	<b>9.8</b>

一方で、利用者訪問時の準備時間（本人の情報確認、ファイルの準備、資料の印刷時間、その他）や、利用者訪問における面談時間（ヒアリング等）については、事前事後で改善が見られなかった（図表 3-68）。

図表 3-68 準備時間・面談時間

準備時間とその内訳	単位：分	
	事前(n=33)	事後(n=24)
準備全体時間	18.8	20.8
うち本人の情報確認の時間	7.9	8.7
うちファイルの準備の時間	2.8	7.7
うち資料の印刷時間	1.5	1.5
うちその他の準備の時間	6.6	2.8

面談時間とその内訳	単位：分	
	事前(n=33)	事後(n=24)
訪問・面談全体時間	47.9	52.4
うちヒアリング	33.6	41.3
うちその他	14.3	11.1

事後で時間短縮を認めた帰社後の書類作成時間についてクロス集計を実施した。訪問種別（新規・既存の総合相談、新規・既存のアセスメント、既存のモニタリング、その他）で見ると、既存のアセスメント・モニタリングにおいて、アセスメント記入時間、日報作成時間が短縮した（図表 3-69）。

図表 3-69 訪問種別の帰社後の書類作成時間

①新規：総合相談支援	単位：分	
	事前(n=5)	事後(n=4)
書類作成時間全体	22.0	19.5
うちアセスメント記入時間	14.6	17.8
うち日報作成時間	2.4	1.8
うちケアプラン作成時間	0.0	0.0
うちその他の時間	5.0	0.0

④既存：アセスメント	単位：分	
	事前(n=7)	事後(n=2)
書類作成時間全体	15.7	31.5
うちアセスメント記入時間	10.4	8.5
うち日報作成時間	1.7	0.5
うちケアプラン作成時間	0.0	7.5
うちその他の時間	3.6	15.0

②既存：総合相談支援	単位：分	
	事前(n=9)	事後(n=7)
書類作成時間全体	12.4	16.4
うちアセスメント記入時間	5.4	9.4
うち日報作成時間	2.4	0.4
うちケアプラン作成時間	0.0	0.0
うちその他の時間	4.6	6.6

⑤既存：モニタリング	単位：分	
	事前(n=6)	事後(n=9)
書類作成時間全体	10.7	19.0
うちアセスメント記入時間	7.0	1.8
うち日報作成時間	1.3	1.1
うちケアプラン作成時間	0.0	2.2
うちその他の時間	2.3	13.9

③新規：アセスメント	単位：分	
	事前(n=2)	事後(n=0)
書類作成時間全体	51.0	0.0
うちアセスメント記入時間	0.0	0.0
うち日報作成時間	1.0	0.0
うちケアプラン作成時間	45.0	0.0
うちその他の時間	5.0	0.0

⑥その他	単位：分	
	事前(n=4)	事後(n=2)
書類作成時間全体	20.0	36.5
うちアセスメント記入時間	13.8	1.0
うち日報作成時間	3.8	8.0
うちケアプラン作成時間	0.0	10.0
うちその他の時間	2.5	17.5

総合相談の緊急レベル別（レベル 1「一般的な問い合わせ」、レベル 2「相談者の意思で対応可能」、レベル 3「専門的・継続的な関与が必要」、レベル 4「緊急対応が必要」）で見ると、レベル 3「専門的・継続的な関与が必要」においてアセスメント記入時間が短縮した。レベル 4 は事前・事後ともに該当がなかった（図表 3-70）。

図表 3-70 総合相談の緊急レベル別の帰社後の書類作成時間

①一般的な問い合わせ	単位：分	
	事前(n=4)	事後(n=2)
書類作成時間全体	13.4	21.5
うちアセスメント記入時間	11.6	20.5
うち日報作成時間	0.8	1
うちケアプラン作成時間	0	0
うちその他の時間	1	0

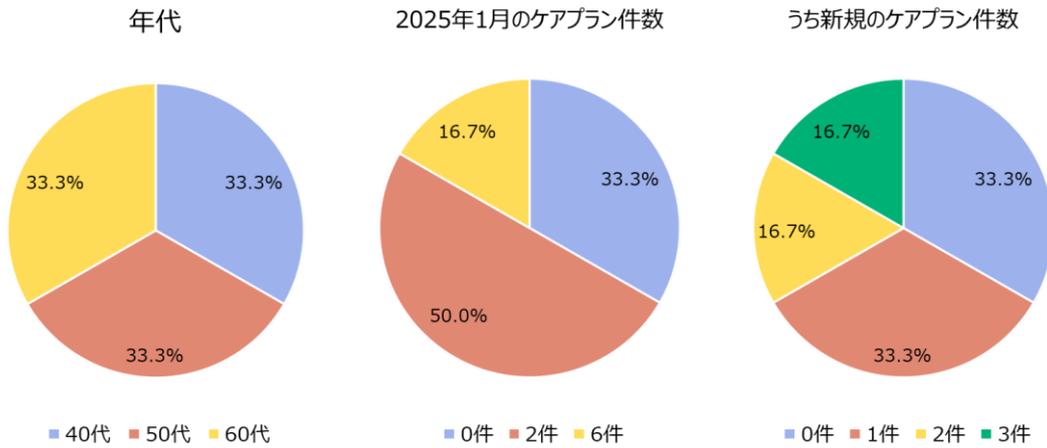
②相談者の意思で対応可能	単位：分	
	事前(n=5)	事後(n=1)
書類作成時間全体	8.7	13.0
うちアセスメント記入時間	2.6	10.0
うち日報作成時間	3.3	0.0
うちケアプラン作成時間	0.0	0.0
うちその他の時間	2.8	3.0

③専門的・継続的な関与が必要	単位：分	
	事前(n=5)	事後(n=8)
書類作成時間全体	38.5	17.1
うちアセスメント記入時間	20.5	10.8
うち日報作成時間	0	1.0
うちケアプラン作成時間	0	0.0
うちその他の時間	18	5.4

### (iii) 導入後アンケート調査

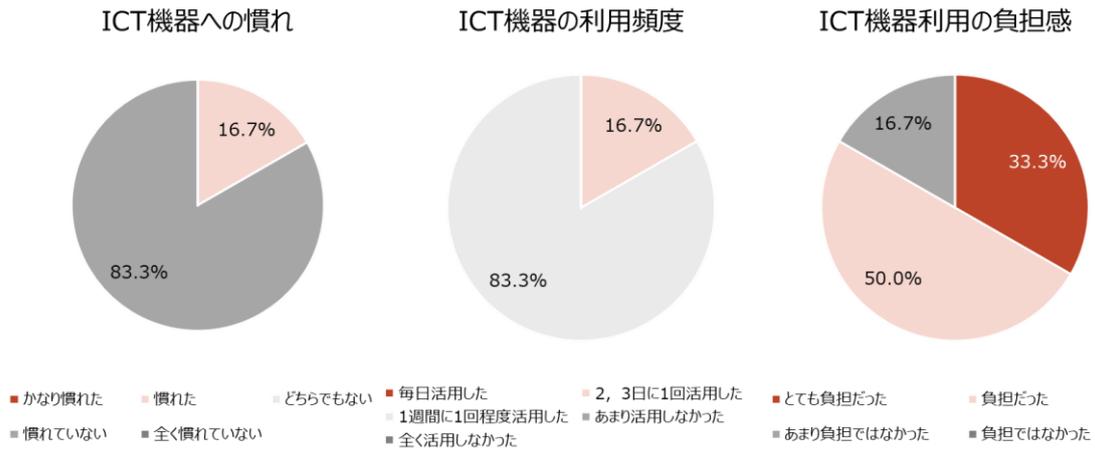
アンケートは ICT 機器を活用した 6 名の職員全員から回答が得られた。年代は 40～60 代に万遍なく分布した。2025 年 1 月に作成したケアプラン件数は 2 件が 50%であった。そのうち新規で作成したのは 0,1 件が 33%と最も多かった（図表 3-71）。

図表 3-71 基礎情報



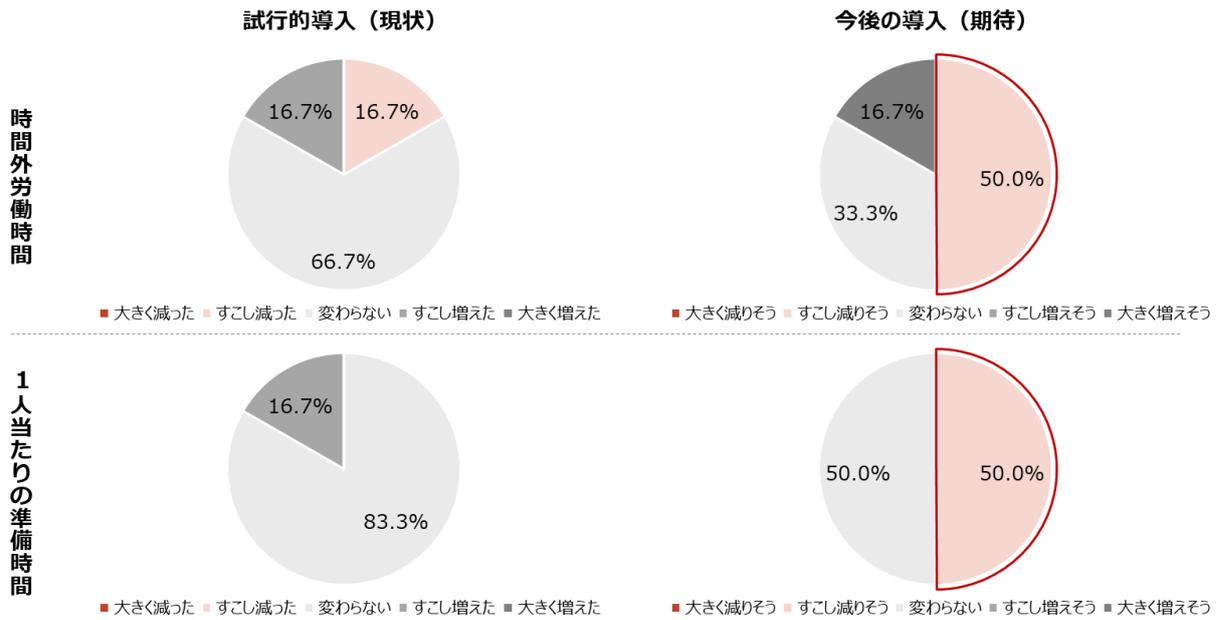
ICT 機器の活用状況について、ICT 機器に慣れていない職員が 83.3%、1 週間に 1 回程度の利用頻度が 83.3%であり、ICT 機器の利用に負担を感じる職員が 83.3%と、ICT 機器の導入から期間があまり経っておらず、十分な活用状況ではないことが伺えた（図表 3-72）。

図表 3-72 ICT 機器の活用状況



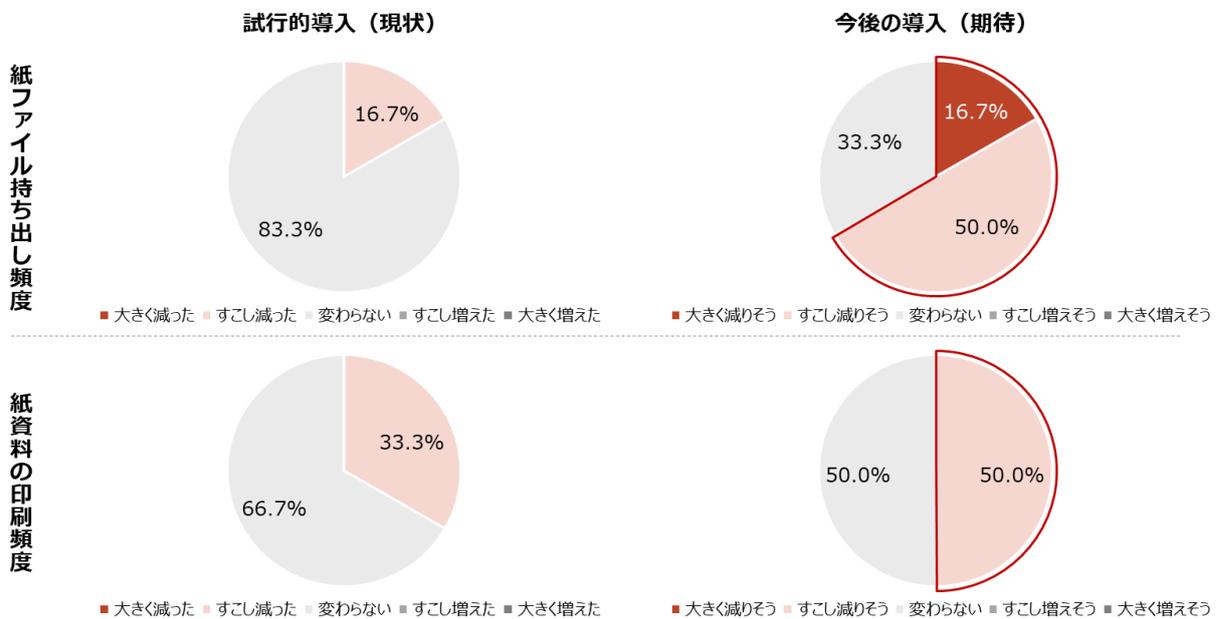
試行的導入で感じている効果と、今後の導入に向けての期待について確認した。試行的導入では、時間外労働時間は「少し減った」は約 17%、準備時間は全員が「変わらない」・「少し増えた」に対して、今後の導入では約 50% が「少し減りそう」と期待していた（図表 3-73）。

図表 3-73 時間外労働時間・準備時間に関する試行的導入の効果と今後の期待



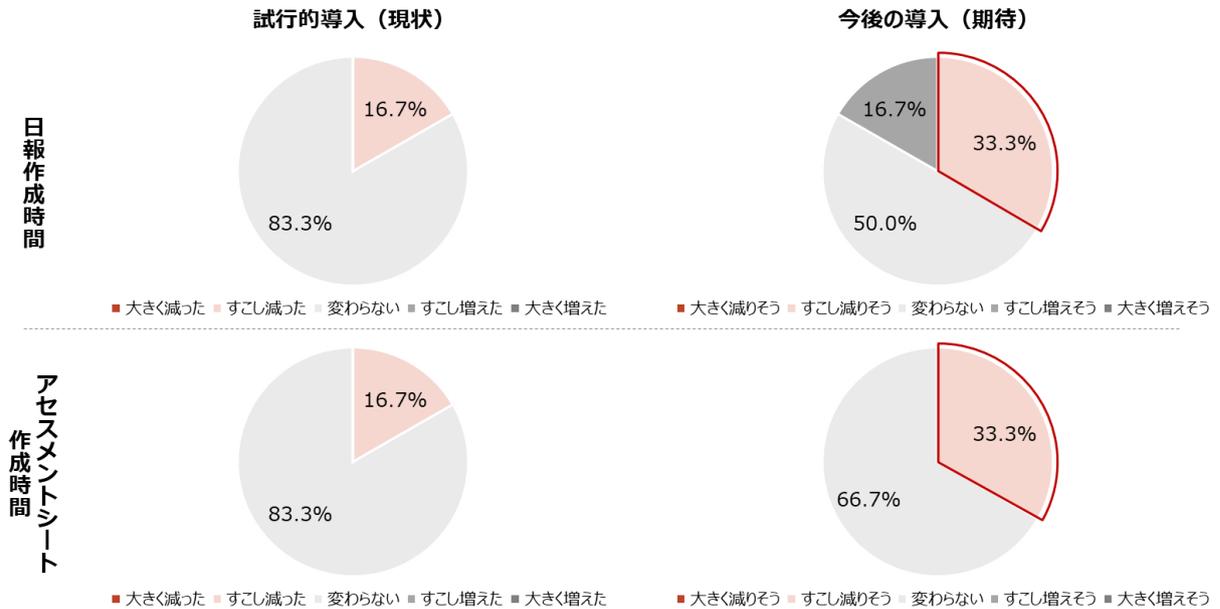
試行的導入では、紙ファイルの持ち出しは約 17%、紙資料の印刷は約 33%が「少し減った」に対して、今後の導入では紙ファイルの持ち出しが約 67%、紙資料の印刷は 50%が「減りそう」と期待している結果となった（図表 3-74）。

図表 3-74 紙ファイル持ち出し頻度・印刷頻度に関する試行的導入の効果と今後の期待



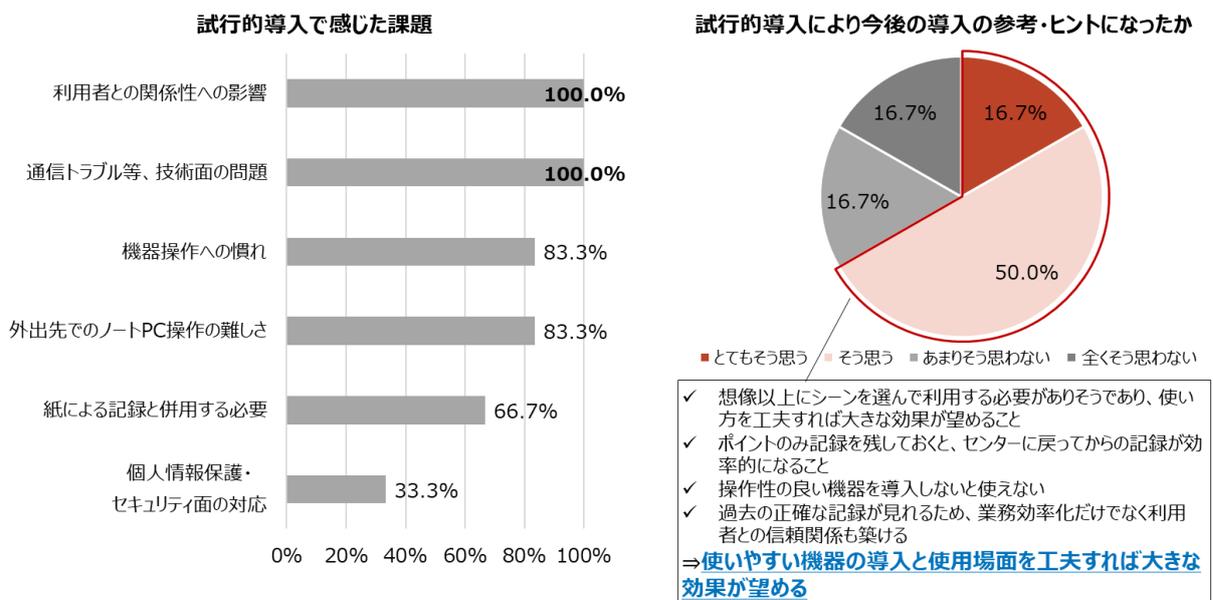
試行的導入では、日報作成・アセスメントシート作成ともに約 17%が「少し減った」に対して、今後の導入ではともに約 33%が「少し減りそう」と期待している結果となった（図表 3-75）。

図表 3-75 日報作成時間・アセスメントシート作成時間に関する試行的導入の効果と今後の期待



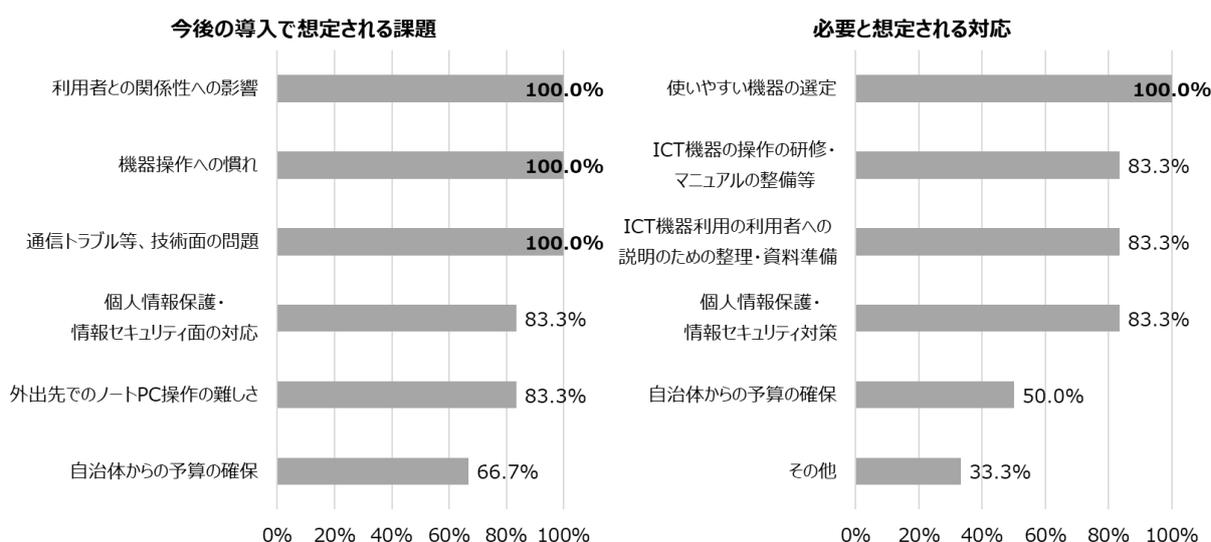
試行的導入における課題について、回答者全員が「利用者との関係性への影響」、「通信トラブル等の技術面の問題」を課題として挙げた。また、今回の試行的導入が今度の導入の参考になったかどうかについて、約 67%が参考になったと評価した。参考になった要素として、利用者によって利用するシーンが異なることや、現場の課題感に合わせて使いやすい機器を選ぶことが挙げられており、使いやすい機器の導入と使用場面を工夫すれば大きな効果が望めると思われる（図表 3-76）。

図表 3-76 試行的導入の課題と今後の導入への参考・ヒント



今後の導入で想定される課題について、試行的導入の経験を踏まえて、回答者全員が「利用者との関係性への影響」、「機器操作への慣れ」、「通信トラブル等の技術面の問題」を今後の導入における課題として挙げた。また、想定される対応としては、回答者全員が「使いやすい機器の選定」を重視しており、本格的に ICT 機器を導入する前に、導入主体である法人側と実際に ICT 機器を活用するセンター職員側で認識を合わせることが重要であると考えられる（図表 3-77）。

図表 3-77 今後の導入で想定される課題・対応



#### (iv) 導入後ヒアリング調査

ヒアリングでは、試行的導入における効果・課題と対応策と、今後の本格的導入の際に想定される効果・課題と対応策について確認した。試行的な導入においては、チェックリスト等をその場で作成できることによる業務時間削減効果や、その場で作成した生活機能チェックリストを見せることで利用者との共通認識をもてることといった業務の質の向上効果を感じていた。また、事業を通じて、事務局と共同して ICT 機器導入の趣旨・必要性・セキュリティ対策について説明し、市の理解を得て ICT 機器を試行的に導入できたこと自体を成果として感じていた。課題として、特に初回訪問時等、利用者との関係性への影響や、インターネット接続等の技術面の問題が発生すること、問題が発生した場合に備えて、結局紙の資料を準備する必要があることが課題であった（図表 3-78）。

図表 3-78 試行的導入における効果・課題と対応策

項目	主なご意見
ICT機器の活用における職員・場面による違い	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 職員によるICT機器の活用に違いはないが、<b>初回訪問時は関係性ができていないためICT機器を使って記録しにくい</b>等、利用者による違いがある。</li> <li>✓ 職員の年齢・経験年数より、<b>ICT機器に対する抵抗感の個人差が大きい</b>。ICT機器を持ち出しても、<b>エラーが出た際の対応方法が分からないため、結局紙で対応</b>することになる。</li> <li>✓ <b>インターネット接続等の技術的な問題</b>が生じる際にそもそも使えない。</li> </ul>
ICT機器の試行的導入による効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ インターネット接続等の問題がなければ、<b>チェックリスト等の書類をその場で作成できることで訪問後の記録等の業務時間削減</b>に繋がることが示唆された。</li> <li>✓ <b>記入後のチェックリストをその場で本人に見せる</b>ことで利用者で共通認識を持つことができる等、<b>業務の質の向上</b>に繋げることができる。</li> <li>✓ パンフレットを確認したり、<b>利用者の過去の記録を訪問中に確認</b>することができる。</li> <li>✓ 本事業の期間内では<b>操作に慣れることができず、実際の業務時間の短縮までは難しそう</b>である。</li> <li>✓ 試行的に導入したことで、<b>今後の本格的に導入した際の検討材料</b>になった。宗像市の担当課に対して、法人と事務局と一緒にICT機器導入の趣旨・必要性・セキュリティ対策等について説明し、市の理解を得た上で<b>ICT機器を試行的に導入できたこと自体が成果</b>である。</li> </ul>
ICT機器の試行的導入にあたっての対応・工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 操作への慣れや利用者と話しながらのICT機器への記録をしやすいするために、2人体制で訪問する際は<b>1人は記録役にするように工夫</b>した。</li> <li>✓ <b>利用者の特性（ICT機器への抵抗感等）に合わせて、ICT機器を活用するかどうか検討</b>した。</li> </ul>
ICT機器の導入による効果が出にくいケース	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者が認知症の方などの場合、話を聞いて記録するよりも、<b>利用者がどのような生活をしているか五感を使って観察する必要があるため、タイピングが邪魔</b>になる。</li> </ul>

試行的な導入を踏まえて、今後の本格的な導入では、訪問時に ICT 機器を活用して記録することによる業務効率化や、ペーパーレスによる準備時間の削減、動画等の端末に保存した情報を利用者に提示することによる業務の質向上等が期待されていた。また、技術面の課題等を踏まえて、訪問時の記録のしやすさや、インターネット接続の問題に対して、通信機能付きのタブレット端末等、センターの課題に合った ICT 機器の導入を考えていた（図表 3-79）。

図表 3-79 今後の導入で想定される効果・課題と対応策

項目	主なご意見
今後本格的にICT機器を導入することによる想定効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 特にケアマネジャーは複数の利用者宅を訪問することが多いため、<b>訪問の合間にセンターに戻る必要がなく、車内等で記録を作成できるのは市全域で効果が出る</b>と思う。</li> <li>✓ ICT機器の導入によりペーパーレス化が進み、印刷等の準備時間の削減が期待される。</li> <li>✓ <b>過去の支援履歴や生活等の状況を素早く確認できることで適切な支援が実施できる等、業務の質の向上も期待</b>している。</li> <li>✓ 記録に使うだけではなく、例えば体操の動画等、<b>元々PC内にあるデータを呼び出して利用者に提示</b>するのであれば<b>業務の質の向上に繋がる</b>と思う。 ※記録等の業務時間削減による、センター業務内容の充実に関する効果（期待される効果）については、今後確認を行う。</li> </ul>
今後本格的にICT機器を導入することによる想定課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ノートPCでは<b>利用者訪問時に机がないと入力しづらく、効率良く記録できない</b>。</li> <li>✓ 訪問する利用者宅の地域によっては<b>Wi-Fiが繋がらず、リモートアクセスの操作性が悪く使えない</b>（現状も問題）。</li> <li>✓ 職員が書類作成しやすいただくと、<b>利用者側のメリットがなく、話しを聞きながらICT機器で記録を取ることに許可が得にくい</b>（利用者の理解が必要である）。</li> <li>✓ 個人情報保護の観点で、ICT機器の盗難時の対応やセキュリティ面のルールが徹底が課題である。</li> </ul>
課題に対する対応と求める支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 訪問時の記録のしやすさや、インターネット接続の問題に対して、<b>通信機能付きのタブレット端末の導入が望ましい</b>が、現状の介護ソフトではクラウド管理できないため、<b>ソフト・アプリの開発をして欲しい</b>。</li> <li>✓ <b>音声入力</b>ができれば、<b>記録作成の効率化だけでなく、利用者とのトラブル時の証拠</b>にもなる。</li> </ul>

## 第4章 調査のまとめと考察

本事業では、昨年度調査にて明らかになった九州・沖縄のセンター業務における ICT 導入の現状や課題を踏まえ、実証的調査を通して、「ICT 導入の効果検証」、「センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討」、「ICT 導入における課題と対応策の整理」を実施した。本章では、各実施内容に対する結果と、それを踏まえた今後のセンターにおける ICT 導入の推進に向けた考察を述べる。

図表 4-1 今年度の実施内容（再掲）

<b>背景（令和5年度調査結果より）</b>		
センターのICT導入に対する関心はあるものの、導入効果（費用対効果）が不明瞭であることが、センターにおけるICT導入が進まない一因となっている。	センターにおいてどのようにICTを活用可能であるか、セキュリティ等の観点からICT活用においてどのような点に留意すべきか等に関する情報提供ニーズがある。	センターのICT導入においては、職員の機器への慣れやセキュリティ面での対応等の課題がある。それらの課題に対する効果的な対応策を検討し、普及啓発を図ることが必要である。
<b>今年度の実施計画</b>		
<b>①ICT導入の効果検証</b>	<b>②センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討</b>	<b>③ICT導入における課題と対応策の整理</b>
2自治体のセンター（モデルセンター）を対象に、ICT導入前後で <b>効果検証を実施し</b> 、導入によってどの程度時間短縮効果があるのか等、 <b>導入の効果について定量的・定性的に検証する。</b>	モデルセンターの職員を対象として、効果的なICT活用を促す観点から提供すべき情報を検討し、 <b>試行的に研修を実施する。</b>	モデル事業の取組経緯の把握と分析を通して、 <b>ICT導入時における課題とその対応のポイントについて、今後導入を行うセンターの参考となるよう取りまとめる。</b>
<b>今年度の実施内容</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>宮崎市4センター・宗像市2センターを対象に、タイムスタディやアンケート・ヒアリング調査により、ICT導入の前後での効果検証を実施し、導入（試行的導入を含む）による効果について、定量的・定性的に検証した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宮崎市・宗像市の調査協力センターの職員の一部を対象に、個人情報・情報セキュリティに関する研修を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宮崎市におけるICT導入の経過、および宗像市におけるICTの試行的導入の経過を踏まえ、昨年度調査で明らかになったICT導入における課題に対する対応方策について整理を行った。</li> </ul>

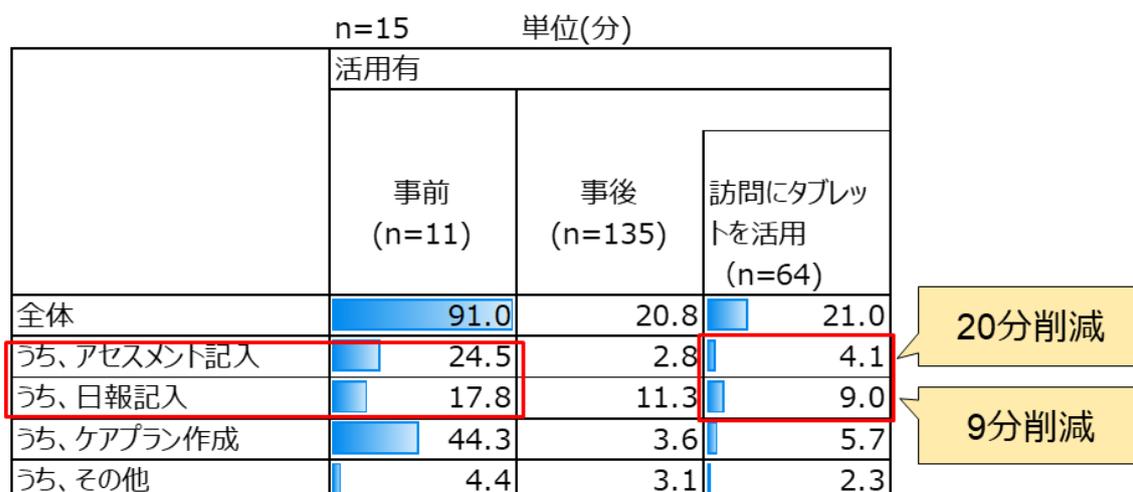
### (1) ICT 導入の効果検証

#### 1) ICT 導入の効果

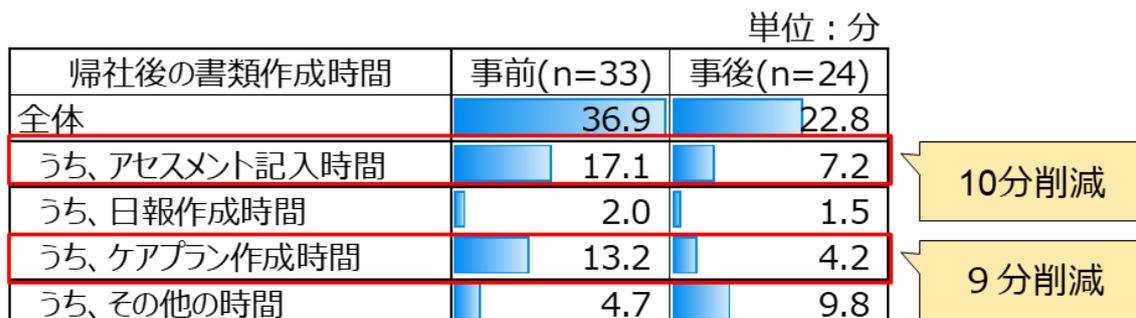
ICT 導入による業務時間削減及び業務の改善・質向上に係る効果について検証するため、タイムスタディ調査・アンケート調査・ヒアリング調査を実施した。

タイムスタディ調査を通して、利用者訪問にかかる準備、訪問、訪問後の記録・書類作成の各所要時間を ICT 導入前後で比較した結果、宮崎市・宗像市のいずれも、ICT の導入により、訪問 1 件につき 10-20 分程度、訪問後の記録や書類作成にかかる業務時間が削減される可能性が明らかになった（図表 4-2、図表 4-3）。

図表 4-2 ICT 導入による業務時間の変化：帰社後の記録・書類作成時間（宮崎市）



図表 4-3 ICT 導入による業務時間の変化：帰社後の記録・書類作成時間（宗像市）



昨年度のアンケート調査では、「ICT の導入による業務負担軽減等の効果が不明瞭であること」が ICT 導入の課題の一つに挙げられていた。今回、試行的な導入段階である宗像市を含む両フィールドにおいて、定量的な業務時間削減効果を可視化することができたことは 1 つの成果である。

また、今回の調査は、試行的・段階的な導入段階であったため、センター職員の調査負担も考慮し、利用者訪問に関わる準備・訪問・記録や書類作成の業務を中心にタイムスタディ調査を行ったが、調査に参加したセンター職員からは、利用者訪問だけでなく、紙の記録を行っているすべての場面において、ICT 上での記録の活用による業務時間削減の可能性があると意見が挙げられた。今後、機器操作に習熟するとともに、様々な業務における ICT 活用を進めることで、更なる導入効果が可視化できることが期待される。

さらに、業務の改善・質向上の観点からは、相談業務がしやすくなること、持ち運ぶ紙資料の減少による情報漏洩リスクの減少等が挙げられた。また、今後、災害対策・BCP 対策、テレワークにおける活用が可能になることについても期待の声が挙げられた（図表 4-4）。

図表 4-4 業務の改善・質向上の観点からの ICT 導入効果（ヒアリング調査・報告資料より）

観点	
利用者との相談業務がしやすくなる	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本チェックリストを作成する際に、ノート PC で直接入力すれば、作成結果をその場で画面上にて利用者に見せることができ、相談業務がしやすくなった。</li> <li>過去の正確な記録が見られるため、業務効率化だけでなく利用者との信頼関係も築ける。</li> <li>施設の資料等、写真や動画を見せる、利用者への説明がしやすくなった。</li> </ul>
持ち運ぶ紙資料の量が減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報漏洩のリスク減少、心理的負担の軽減が期待できる。</li> <li>自治体としてペーパーレスを推進しており紙資料を減らすことができる。</li> </ul>
災害対策・BCP 対策、テレワークでの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後期待される効果として、端末上に情報のバックアップをとっておき、災害時等に活用することも期待される。センターの BCP 計画においても ICT の活用について記載していきたいと考えている。</li> <li>端末を持ち帰っても業務ができるため、在宅ワークや休日対応にも活用できることが期待される。</li> </ul>

## 2) 導入における課題

導入における課題としては、利用者への対応における配慮、職員の機器への慣れ、機器利用による手間やシステム上の制約等が挙げられた（図表 4-5）。これらの課題に対する対応策については、（3）にて整理を行った。

図表 4-5 ICT 導入における課題（ヒアリング調査・報告資料より）

観点	
利用者対応での ICT 利用における配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者訪問時の対応にタブレット・ノート PC 操作を行うことが適さない（目を見て話を聞いた方が良い）利用者がある等、利用者との関係性への配慮が必要</li> <li>利用者宅の環境によっては端末操作がしづらいことがある。</li> </ul>
職員の機器への慣れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT 機器の操作や利用の説明に慣れていないことにより、訪問時間が長くなることがある</li> </ul>
機器利用による手間の発生やシステム上の制約	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットの同期作業に時間がかかる、リモートアクセス接続に時間を要する等、ICT 機器を利用するための時間や手間が発生する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>通信方法による手間や課題等の違いについて、リモートアクセスの場合、通信が遅い・通信に不具合が発生することがあったという意見が挙げられた。一方で、利用前後で同期してオフラインで操作する場合、同期作業の手間が発生するほか、個人情報・セキュリティ上の安全対策を十分に検討する必要がある。</li> </ul> </li> <li>機器の UX/UI が使いづらいことで、機器操作に手間取る場合がある。</li> <li>技術面のトラブル、トラブル発生時に備えて紙資料の準備も必要なことがある。</li> </ul>

## (2) センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討

センターは行政が運営または行政からの委託で運営している相談機関であり、相談者（地域住民）の個人（機微）情報を収集・管理している。ICT を活用してセンター外等で情報の記録・共有等を行うにあたっては、個人情報の取り扱いや情報セキュリティについて重要性を理解し、対策を講じることが必須である。

上記を踏まえ、センター職員が個人情報保護・情報セキュリティの基本的考え方や講じるべき対策について理解したうえで ICT 導入を進めるため、個人情報保護・セキュリティに関する研修内容を整理し、図表 4-6 の通り研修を実施した。

図表 4-6 研修実施概要

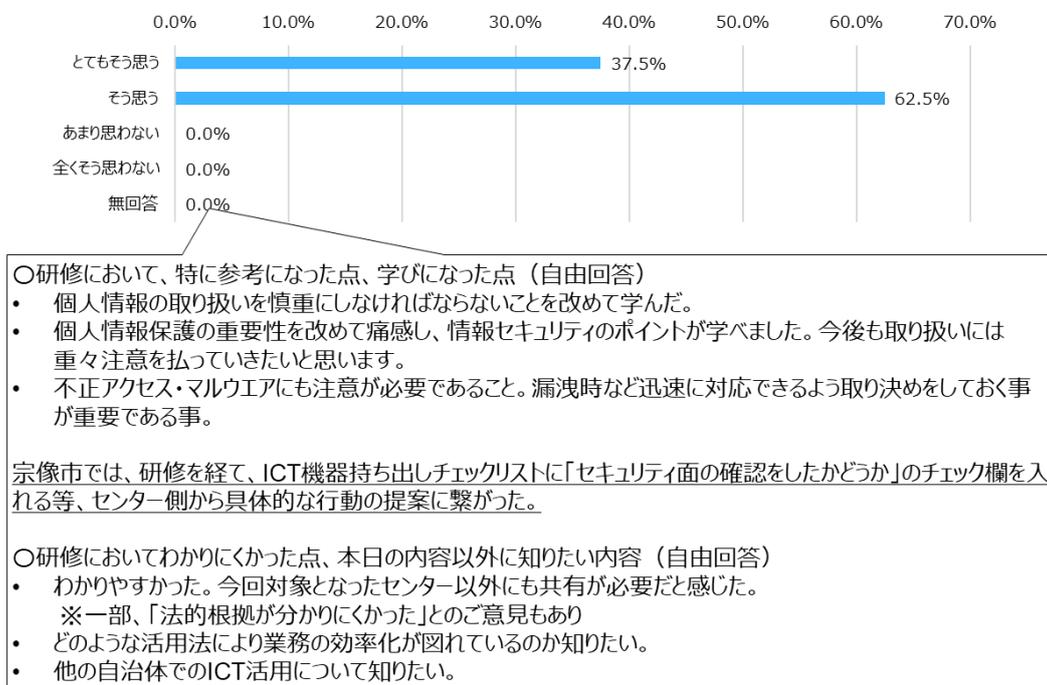
観点	内容
研修実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実施回数 2 回（宮崎市、宗像市で各 1 回）</li> <li>● 実施方法 宮崎市：オンライン 宗像市：対面</li> <li>● 参加者数 9 名（調査参加センターのセンター長が中心）</li> </ul>
主な研修内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>個人情報保護について</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 個人情報の管理はなぜ必要か</li> <li>➢ 個人情報とは</li> <li>➢ 個人情報保護について事業者が遵守すべき事項</li> </ul> </li> <li>● <b>情報セキュリティについて</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 情報システムの安全管理</li> <li>➢ 医療情報システムの安全管理に関するガイドラインについて</li> <li>➢ 情報セキュリティリスク（マルウェア等）とその対策</li> </ul> </li> <li>● <b>導入する ICT における個人情報保護・セキュリティ上のポイント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 今回の ICT 導入における個人情報保護・情報セキュリティ対策のポイント</li> <li>➢ 組織的対策</li> <li>➢ 人的対策</li> <li>➢ 物理的対策</li> <li>➢ 技術的対策</li> </ul> </li> </ul>

研修の結果、全参加者が「個人情報保護・情報セキュリティの内容・重要性等の理解が深まった」と回答し、運用のチェックリストに研修内容が反映される等、おおむね情報提供の目的が達成された。改善点として、法的根拠をより明確に示してほしいとの意見が一部より挙げられた（図表 4-7）。

今後受けたい研修については、他地域における ICT の活用方法の情報に関するニーズが挙げられた。

図表 4-7 研修アンケート結果

○研修を受講いただき、個人情報保護・情報セキュリティの内容・重要性等の理解が深まりましたか。  
(N=7)



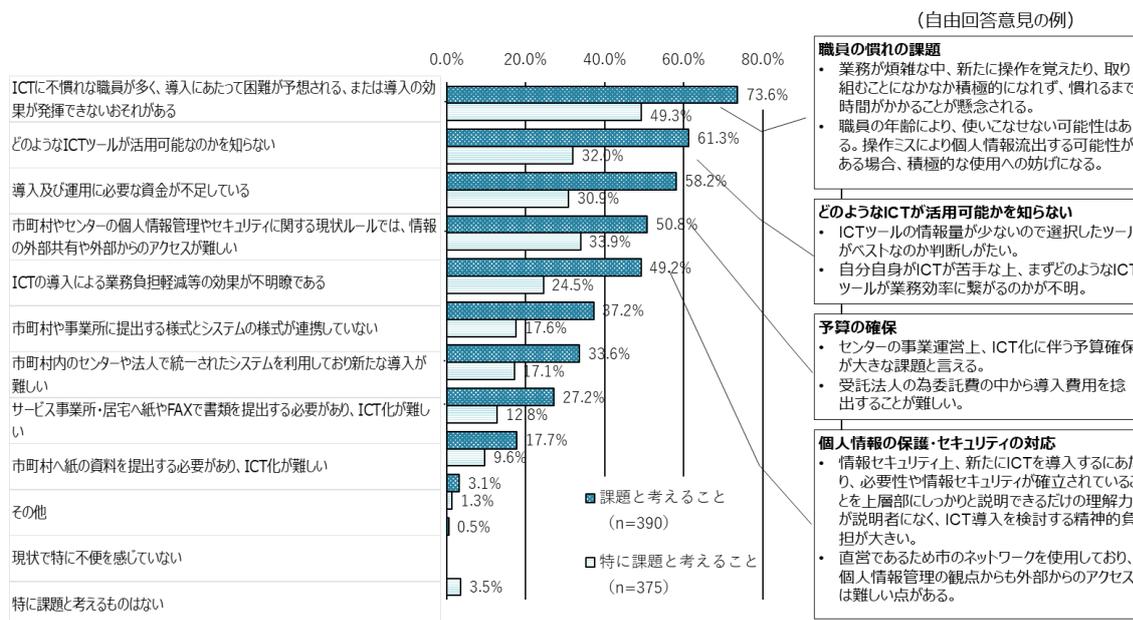
### (3) ICT 導入における課題と対応策の整理

(1) で述べた通り、実証的調査の結果、ICT 導入によって業務時間削減や業務の改善・質向上の効果が期待できることが明らかになった。一方で、今年度の調査及び昨年度調査から、ICT 導入の検討・導入・活用までの一連のプロセスにおいて、課題があることも明らかになった。今後、他地域で ICT の導入と効果的な活用を推進していく上での、課題と対応策について整理を行った。

ICT 導入における課題として、昨年度、九州・沖縄の地域包括支援センターを対象に実施した調査では、今後の ICT 導入を進める上での課題は、「ICT に不慣れな職員が多く、導入にあたって困難が予想される、または導入の効果が発揮できないおそれがある」が最多で 73.6%を占め、次いで「どのような ICT ツールが活用可能なのかを知らない」「導入及び運用の財源の不足」「個人情報保護・セキュリティ上の対応が困難」等が挙げられた（図表 4-8）。

また、先に述べた通り、今年度の実証的調査において、導入における課題として、利用者への対応における配慮、職員の機器への慣れ、機器利用による手間やシステム上の制約等が挙げられた。

図表 4-8 ICT 導入を進める上での課題（令和 5 年度アンケート調査結果：センター回答）



### 1) 個別の課題に対する対応策

上記に挙げた主な課題に対する対応策について、実証的調査で把握した取組の工夫やその成果を踏まえ、図表 4-9 の通り整理を行った。ICT 導入の財源の確保に対する対応策としては、導入目的の整理、試行的導入と効果の検証、国事業等の活用が挙げられる。職員の ICT 機器への慣れに対する対応策としては、段階的な導入ステップ、ベンダによる積極的なフォロー、「まずはやってみる」姿勢を持つことが挙げられる。個人情報保護・情報セキュリティに関する対応策としては、国や自治体の関連法令の遵守を前提に、研修等による職員一人ひとりの理解促進、対策の徹底と見直しを行うことが挙げられる。利用者への対応における配慮への対応策としては、相談業務に ICT を導入することに対する利用者への説明方法や、ICT の利用が適さない例外ケース等の考え方について、自治体やセンターで方針を定めることが挙げられる。

図表 4-9 ICT 導入における課題に対する対応策

課題	想定される対応策
ICT 導入の財源の確保	<p><b>導入目的の整理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>センターの業務課題等を踏まえた、自治体としての ICT 導入目的を明確にすることが重要である。</li> </ul> <p><b>試行的導入と効果の検証</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>試行的導入は、必要な予算が少額のため導入費用を確保しやすいことが期待される。</li> <li>試行的導入における効果検証を行い、導入による業務時間削減等の定量的な効果を示すことができることで、財政担当課等への説明を行いやすくなるのが期待できる。</li> </ul> <p><b>国事業等の活用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域包括支援センター等における ICT 等導入支援事業等の国や自治体</li> </ul>

	の事業の活用も効果的な方法である。
職員の ICT 機器への慣れ	<p><b>段階的な導入ステップを踏む</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 段階的に ICT 導入が進むよう、ICT に習熟した職員が先行して導入する、全員で一部試行的に利用し全員で検証する等、職員の状況に応じた導入方針を定めることが重要である。</li> </ul> <p><b>ベンダによる積極的なフォロー</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 導入初期においては、操作の説明会やセンター訪問によるフォロー等、ベンダが積極的にフォローを行うことが効果的である。</li> </ul> <p><b>「まずはやってみる」姿勢</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 導入姿勢として、積極的に ICT の利用を試行し、利用して見えた成果や課題の検証・改善を繰り返すことで、効果的な活用が進むことが期待できる。ICT 機器が使いづらい場合は、必要に応じて機能改善や導入機器の見直しを図るとともに、効果的な利用方法・利用場面を横展開することも重要である。</li> </ul>
個人情報保護・情報セキュリティ上の対応の必要性	<p><b>国や自治体の関連法令の遵守</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人情報や情報セキュリティに関する法律、国のガイドライン、自治体の関連条例、自治体・センター間の仕様書等を確認し、それらを遵守するための対策を講じる（対策が十分であることを自治体内で説明できるようにする）必要がある。</li> <li>• 対策の観点については、技術的・物理的・組織的・人的対策がある。技術的な対策についてはベンダと連携を行うことが重要である。</li> </ul> <p><b>職員一人ひとりの理解促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人情報・セキュリティの考え方や講じるべき対策等について、個々の職員が理解した状態で導入する。</li> </ul> <p><b>対策の徹底と見直し</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 導入後も、日々の運用において定めた対策を徹底するとともに、対策の実施状況を点検することが必要である。また、定期的に個人情報・セキュリティ対策の見直しを行うことが必要である。</li> </ul>
利用者への対応における配慮	<p><b>相談対応に ICT を活用する留意点等についての考え方の整理と共有</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 相談業務に ICT を導入することに対する利用者への説明方法や、ICT の利用が適さない例外ケース等の考え方について、自治体やセンターで方針を定めることで、利用者の理解促進や、職員の説明等の現場対応の負担軽減につながる。</li> </ul>

## 2) 共通的な対応策

実証的調査の取組経過から示唆された、課題への対応策に共通する考え方として、計画・実施・検証・改善の PDCA サイクルに沿った導入を行うことの重要性が挙げられる。

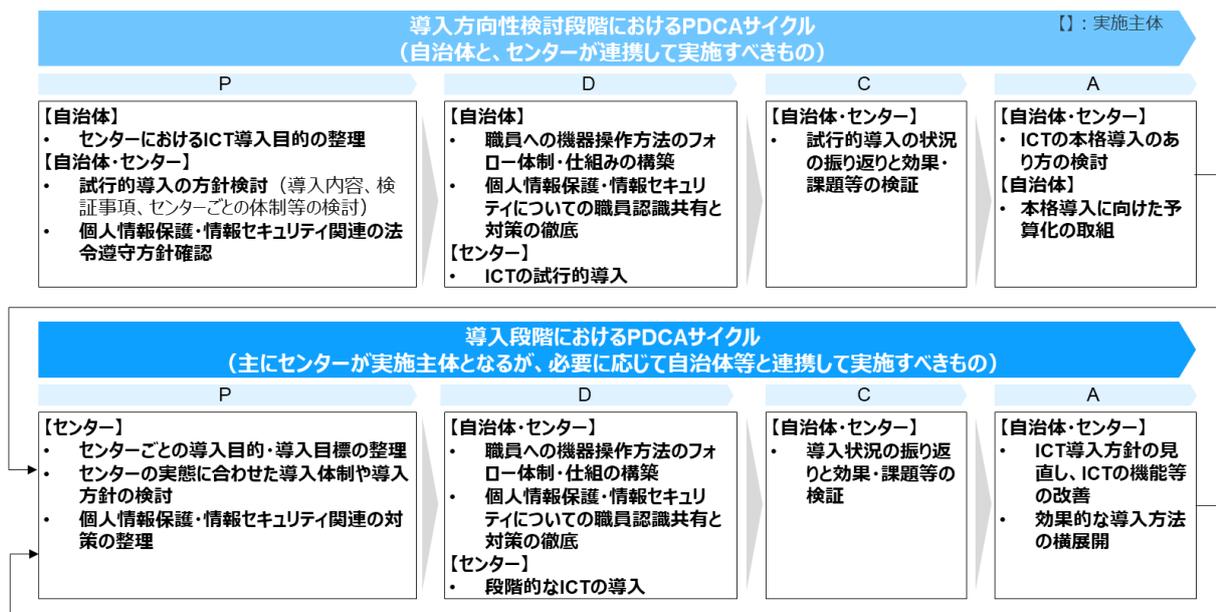
実証的調査に参加したモデルセンターからは、ICT の導入を通じた学びについて、「ICT 導入の目的を明確にし、関係者間で目的を共有した上で導入を進めること」や、「積極的に ICT を利用し、利用して明らかになった効果、課題を踏まえ、より効果的に ICT を活用するための方策を検討する」ことの重要性について意見が挙げられた（図表 4-10）。

図表 4-10 ICT 導入を通じた学び（モデルセンターの報告資料等より）

観点	内容
ICT 導入に対する目的意識の共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>全員で取り組む。全職員が同じ方向を向くからこそ取り組みが進む。</li> </ul>
積極的に ICT を利用し、検証と改善を繰り返す	<ul style="list-style-type: none"> <li>チャレンジ精神（まずは触ってみよう）</li> <li>継続は力。最初はだれでも上手には使えない</li> <li>「ICT 機器を導入 ≠ すぐに業務が改善される」どんどん使ってシステム会社とより良いものを作り上げる。それを理解した上で導入することが ICT の利用促進、業務改善につながる</li> <li>本調査研究で試行的に ICT 機器を導入したからこそ見えた課題がある。今後はベンダの協力を得ながら、より使い勝手の良い ICT 機器の導入を検討したい</li> </ul>

これらを踏まえ、ICTの導入方向性検討段階からPDCAサイクルに沿って試行的導入と検証を行い、本格導入の方針を検討するとともに、導入段階においても、計画・導入・検証・改善を繰り返しながらICTの活用を推進することが効果的であると考えられる。具体的な取組事項について、図表 4-11 の通り整理する。

図表 4-11 共通的な対応策：PDCAサイクルに沿ったICTの導入の流れ



## 第5章 成果報告会

### 1. 実施の背景・目的

本事業の成果を九州・沖縄内の市町村やセンターに共有し、今後のセンターにおける ICT 活用推進につなげることを目的として、成果報告会（以下、報告会）を実施した。

本事業のモデルセンターの導入事例を通して明らかになった以下のような点について情報共有を行い、他地域のセンター業務における今後の ICT 導入の参考となることを目的とした。

- センター業務における ICT の導入により、具体的にどのような効果があるか
  - 解消される業務上の課題
  - 定量的な時間短縮効果（今年度の調査からの示唆）等
- センターが新たな ICT を導入する際にどのようなことに取り組む必要があるか
  - 導入準備～導入後の具体的な対応事項
  - 個人情報・セキュリティ面で求められる対応
  - センター職員への研修、操作等のフォローの効果的な方法
  - 委託元である市町村やベンダとの連携 等

### 2. 開催概要

当日は九州厚生局による開会あいさつ、事務局による調査結果報告と、モデルセンターによる取組事例報告を実施した。開催概要、当日プログラム、募集案内を以下に示す（図表 5-1、図表 5-2、図表 5-3）。

図表 5-1 開催概要

項目	内容
実施日時	2025年3月18日（火） 14時30分～16時30分
実施方法	Zoom ウェビナー／配信場所 NTT データ経営研究所
参加者	九州・沖縄管内の県、市町村（地域支援事業担当）職員 及び地域包括支援センター職員

図表 5-2 当日プログラム

時間	内容	登壇者
14:30	開会挨拶	九州厚生局
14:35	事業報告	NTT データ経営研究所
15:00	事例報告（宮崎県宮崎市 大淀地区地域包括支援センター）	大淀地区地域包括支援センター 管理者 五明映 氏
15:16	事例報告（宮崎県宮崎市 住吉地区地域包括支援センター）	住吉地区地域包括支援センター プランナー 池山泰将 氏
15:30	質疑①	—
15:47	事例報告（福岡県宗像市 日の里地域	福岡県宗像市

	包括支援センター)	日の里地域包括支援センター センター長 和田圭子 氏
16:00	質疑②	—
16:15	閉会	—

図表 5-3 募集案内

【厚生労働省令和6年度 老人保健健康増進等事業】

## 地域包括支援センターにおけるICTの導入促進のあり方に関する調査研究 成果報告会 Zoom ウェビナー

### 2025年3月18日(火) 14:30-16:30

■参加費：無料（事前申込要：申込期限 3月14日(金)17時）  
 ■対象：九州・沖縄管内の県、市町村（地域支援事業担当）職員  
 及び地域包括支援センター職員

- 地域包括支援センター（以下、センター）におけるICTの活用については、業務効率化や業務の質向上につながる効果が期待される一方で、センターで新たなICTの導入があまり進んでいない現状もみられます。
- この度、九州・沖縄管内のセンターにおいて、センター外で記録や情報確認が可能なICT（タブレット、ノートPC）を導入することによる、業務効率化等の効果の検証、およびICT導入における課題や対応策の把握・検討を行うための調査を行いました。
- 本報告会では、
  - ✓ センター業務にICTを導入することにより、どのような課題解決につながるか
  - ✓ センターが新たなICTを導入するうえで、どのようなことに取り組み必要があるかなどについて、調査結果を基に見えてきたことを報告します。

時 間	内 容	登 壇 者
14:30	開会挨拶	九州厚生局
14:35	事業報告 ● センターにおけるICT導入の効果や活用可能性について ● センターにおけるICT導入にあたって留意・対応すべき事項について ▶ 個人情報保護・情報セキュリティ関連で留意・対応すべき事項等について	NTTデータ 経営研究所
15:00	事例報告（本調査に協力いただいたセンター・法人からの報告） ①宮崎県宮崎市 大淀地区地域包括支援センター 住吉地区地域包括支援センター ・今年度よりセンター外での記録や情報確認が可能なタブレット端末を市内全センターで導入。本事業にて、業務時間の削減効果等の効果検証を実施。 ②福岡県宗像市 社会福祉法人 北筑前福祉会 ・本事業において、宗像市の承諾の下、法人内の2センターにおいて、センター外での記録や情報確認が可能なノートPCの試行的な導入を実施。	①②の センター・ 法人の担当者
16:30	閉会	

**申込** 本セミナーはオンライン（zoom）開催です。  
 QRコードまたは下記URLよりお申込みください。  
<https://reg18.smp.ne.jp/regist/is75MIFORM=ogle-mbpamg-c51c93e36cddde757f92401986acbb84b>



※開催する端末1台につき代表者お一人からお申し込みください。  
 ※セキュリティ設定等で申込フォームが表示されない場合は、下記事務局までご連絡ください。  
 【問い合わせ先】地域包括支援センターにおけるICTの導入促進のあり方に関する調査研究事業  
 成果報告会 事務局（（株）NTTデータ経営研究所内） Mail:hokutsu-ict@ntdata-strategy.com

### 3. 開催結果

#### (1) 開催結果概要

本成果報告会の申込数、最終参加数、当日の概要を図表 5-4 に示す。

図表 5-4 開催結果概要

参加者数	申込人数：149 名（申込件数：71 件） （申込人数の内訳：県 10 名、市町村 27 名、センター100 名、その他 12 名） 当日参加数（端末数）：69 団体
プログラム概要	
事業報告	今年度の調査研究の趣旨や、実証的調査を通して明らかになった、ICT 機器の導入による効果、ICT 機器の導入における課題とその対応策について報告を行った。
事例報告① 宮崎県宮崎市 大淀地区地域包括 支援センター	市が主導で全センター共通の ICT 機器導入を行い、タブレットを用いて外出時の記録作成や利用者情報の確認ができるようになったことによる効果や、タブレット導入によって生じた課題、課題に対してセンターとして工夫したことについて、2 センターそれぞれの視点から報告を行った。
事例報告② 宮崎県宮崎市 住吉地区地域包括 支援センター	
事例報告③ 福岡県宗像市 日の里地域包括支 援センター	本調査研究のために試行的にノート PC とリモートアクセスツールを導入し、利用者訪問等の外出時に利用者情報の確認、各種記録の作成ができるようになったことによる効果や、試行的導入をしたことで見えてきた今後の導入における課題、その対応策等について報告を行った。

#### (2) 開催の様子

開催時の web 画面の様子を図表 5-5 に示す。

図表 5-5 発表風景  
事業報告（NTT データ経営研究所）

**1. 調査研究の概要**  
**事業全体の実施の流れ**

- 今年度は、宮崎市・宗像市のセンターに協力をいただき、ICT導入の実証的調査を行った。

**実施の流れ**

調査設計	ICT導入の実証的調査	実証的調査の取りまとめ
<ul style="list-style-type: none"> <li>モデルセンターの選定</li> <li>モデルセンターにおける実証的調査の設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICTの導入状況の把握/試行的導入</li> <li>センター職員向けの研修の実施</li> <li>ICT導入効果の検証</li> <li>ICT導入における課題や想定される対応策の把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT導入効果の検証</li> <li>センター職員への効果的な情報提供の在り方の検討</li> <li>ICT導入における課題と対応策の整理</li> </ul>
実際の導入効果はどのようなものか	導入にあたり職員にどのような情報が必要か	導入時の課題に対する対応策は何か

**調査実施フィールド**

**宮崎県宮崎市**  
人口：約40万人  
地域包括支援センター設置数：全19カ所（すべて委託型）  
<ICT導入の背景・目的>  
・宮崎市が主体で市内全センターでタブレットを導入。今年度からセンター外で記録・情報の確認が可能な環境を構築した。

**福岡県宗像市**  
人口：約9.7万人  
地域包括支援センター設置数：全6カ所（すべて委託型）  
<ICT導入の背景・目的>  
・業務時間削減のニーズが高かったことから、本調査において、市への説明を行い了承を得たうえで、2センターにおいてノートPCにおいて試行的に導入し、その導入効果を検証することとなった。

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

事例報告①（宮崎県宮崎市 大淀地区地域包括支援センター）

**7. まとめ**

タブレット導入を通じて学んだこと

- チャレンジ精神 まずは触ってみよう
- 全員で取り組む 全職員が同じ方向を向くからこそ取り組みが進みます
- 継続は力 最初はだれでも上手には使えません
- 改めて業務の見直しを考える機会となった。タブレットだけではなく他の見直しも検討できた。
- 職員、法人にタブレット活用の理解が深まった。同時に業務改善や効率化へ向けた前向きな取り組みが可能となった

事例報告②（宮崎県宮崎市 住吉地区地域包括支援センター）

7. まとめ

**I C T 機器を導入 ≠ すぐに業務が改善される**

**どんどん使ってシステム会社とより良いものを作り上げる**

**それを理解した上で導入することが I C T の利用促進、業務改善につながる**

**もっと I C T を活用(タブレットのインターネット接続)すれば業務の改善が期待できる**



事例報告③（福岡県宗像市日の里地域包括支援センター）

7. 試行的にICT機器を導入したことで感じた課題と想定される解決策

利用者との関係性に関して	
課題	想定される解決策
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者によっては目の前でICT機器を使用されることに心理的抵抗感がある場合もあった</li> <li>✓ 利用者はICT機器による記録を考慮してお話する訳ではないため、話が前後したり飛んだりして、話しながら記録できないこともあった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 訪問業務においてICT機器を利用することに理解いただくために、必要性や利用者にもメリット（分かりやすく情報提供できること等）があることを説明する必要がある</li> <li>✓ 会話の中で記録できない際は、ICT機器はメモ程度にして、センターに戻ってからの記録に活用すると有効である</li> </ul>





(3) 参加者アンケート結果

参加者アンケートを実施し、20件の回答を得た。回答者のうち75%が地域包括支援センターであり、そのうち約53%が委託型、約47%が直営型であった。内容に関して得られた主な意見を図表5-6に示す。アンケートでは、参加者から具体的なICT導入のあり方、導入によって期待される効果、課題、効果的な導入方法等について把握することが出来たという意見が挙げられた。

図表 5-6 アンケート結果抜粋 (演目のどのような点が参考になったか)

<p>事業報告</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体的な ICT 導入の傾向がわかった</li> <li>● 調査内容を聞き、改善傾向にあるものを再確認できた</li> <li>● 昨年度に引き続き、モデルを作り業務効率につながるかどうかの検証されており、非常に参考になった</li> <li>● 導入・検討すべきシステム及び業務改革の参考になった</li> <li>● 課題を抽出しその現状及び導入後の結果等から、ICTを進めていく上での根拠となる情報を把握でき、市町村や法人内にも相談しやすくなった</li> <li>● ICT 導入により、業務の効率化や質の向上につながる効果や、導入があまり進んでいない現状、課題に対する対応策について知ることができた</li> </ul>
<p>事例報告① 宮崎県宮崎市 大淀地区地域包括 支援センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● タブレット導入による効果がよく分かった</li> <li>● タブレット活用により、アセスメントやモニタリングの時間短縮につながったことが分かった</li> <li>● 宮崎市は自治体と同じシステムを使っていること、市の意向でインターネットにつながっていないことも同様なので、同じ効果と課題を感じていることが分かった</li> <li>● タブレットの利点、欠点、個人情報への留意等が聞けた</li> <li>● 実際に使用している職員の方の意見が聞けた</li> <li>● この取り組みが、市町村と連携して進めていくことがとても有益になることが分かった</li> <li>● 社内においても業務の効率化、コスト削減、職員の負担軽減等、今まさに課題になっていることが解決できる手段であることが分かった</li> <li>● タブレット使用について、まずは触ってみる、チャレンジすること、みんなで同じ方向で取り組むことが大事であると分かった</li> </ul>
<p>事例報告② 宮崎県宮崎市 住吉地区地域包括 支援センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ICT 導入のメリットと課題が見えてきた</li> <li>● タブレット導入のメリットだけでなく課題についても知ることができた</li> <li>● 事例①と同じで、業務の効率が明確にデータとして示されていた</li> <li>● 実際に使用している職員の方の意見が聞けた</li> <li>● タブレット端末利用による課題を知ることができた</li> <li>● タブレット使用について、持ち出す情報は訪問する利用者だけであること、入力に手間取ると会話の流れを止めてしまうこと、会話しながらの入力は難しいこと、同じシステムなのに、パソコン・タブレットの仕様が違えば使いにくいこと、インターネットにつなげないこと、すぐに業務が改善されるわけではないことが分かった</li> </ul>
<p>事例報告③ 福岡県宗像市 日の里地域包括支 援センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● リモートでの対応により、様々な資料を持ち出すことができ、情報の照会ができると分かった</li> <li>● 実際に利用されている包括支援センターの方の話を聞くことができて良かった</li> <li>● リモートにて外部先でアセスメントやモニタリングを実施し、具体的に説明されていて良かった</li> <li>● 特にプライバシーポリシーの具体的な研修や個人情報保護の取り組みが良かった</li> <li>● 利用者訪問先でノート PC 利用を活用して、遠隔操作で自席の PC を利用する方法を知ることができ、課題も知ることができた</li> <li>● 利用者宅で事務所にあるパソコン操作ができることがとても良いと思った</li> <li>● ノート PC の利点、欠点が聞けた</li> <li>● ノートパソコンのリモートでの記録、イメージがついた</li> <li>● ノートパソコンとリモートアクセスツールを導入することで、空き時間を活用できること、課題はインターネットの接続、ノートパソコンが重たいこと、自分のパソコンを見るので、業務の質の向上や写真・動画が見れることが分かった</li> </ul>