

平成29年度
ホームヘルプサービス ICT 機器
活用実態調査報告書

はじめに

私ども北海道ホームヘルプサービス協議会では、これまでも訪問介護事業所の人材不足等の課題解決として、業務の効率化を提言してまいりました。そして今回はその具現化の手段の一つとして、ICTの導入について取り上げることとなりました。

ICTとは情報通信技術（Information and Communication Technology）の略です。

厚生労働省では、平成26年12月に発表した『医療・健康分野におけるICT化の今後の方向性』において、国の重要施策として以下を提言しています。

- ・ICT技術を活用することで、地域の医療機関や介護事業者による迅速かつ適切な患者・利用者情報の共有・連携を推進すること
- ・ICT技術を用いたデータの分析・活用による、国民の健康管理、施策の重点化・効率化、医療技術の発展、サービスの向上を推進すること

以上により、2025（平成37）年に向けた地域包括ケアシステムの構築を図るために、医療・介護サービス利用者も含めた関係者間での適時・適切な情報共有が不可欠であり、ICT機器の活用は有効な手段であると考えられます。

ICT機器を導入するメリットは、訪問先でタブレット等を用いて訪問記録等を記録することで事務作業を軽減することが可能となり、さらにリアルタイムで利用者の情報を共有化することでサービスの質の向上にも期待できると言われています。

しかしICT機器の導入は、医療現場では一定程度進んでいるものの、介護現場ではほとんど進んでおらず、訪問介護事業所においても同様です。

そこで、本会制度推進委員会では事業所におけるICT機器の導入状況、課題及びICT機器に期待すること等を把握し、今後の施策検討の基礎資料とするため、道内の訪問介護事業所を対象に実態調査を実施することとなりました。

今回の調査では、実態調査票に基づくアンケートを行い、その結果をまとめました。

これらの調査結果が、ICT機器導入の課題を明らかにするとともに、介護現場でのICT機器活用の今後のあり方について考える際の一助となれば幸いです。

我々は、引き続き訪問介護事業所の実態を明らかにしながら、課題解決の方策を様々な事業をとおして進めていく所存であります。

最後に、調査にご協力いただいた事業所関係者のみなさま、また報告書作成にあたり多大なご尽力をいただきました制度推進委員会の委員のみなさまに厚くお礼申し上げます。

平成30年2月

北海道ホームヘルプサービス協議会
会 長 佐々木 薫

もくじ

はじめに	1
平成29年度ホームヘルプサービス ICT 機器活用実態調査の概要	3
【単純集計結果】	
I. 事業所について	7
II. 事業所での ICT 活用の現状について	7
III. 今後の ICT 活用について	11
【クロス集計結果】	
I. 事業所について	
1 事業所の所在地と組織形態について	15
2 事業所の組織形態と事業規模について	16
II. 事業所での ICT 活用の現状について	
3 事業所で使用している介護報酬請求システムの機種・メーカーについて	17
4 訪問記録の作成方法について	18
5 訪問先での記録等に使用できる ICT 機器等のタブレットの導入状況について	19
6 ICT 機器タブレットの導入状況について	21
7 ICT 機器タブレットの導入検討状況について	28
まとめ	
平成29年度ホームヘルプサービス ICT 機器活用実態調査結果から	36
【資料編】	
平成29年度ホームヘルプサービス ICT 機器活用実態調査票	43
制度推進委員会委員名簿、開催状況	47

平成29年度ホームヘルプサービス ICT 機器活用実態調査の概要

【調査概要】

1. 調査の目的 介護サービス事業の人材確保、労働環境改善のために、事務作業の軽減や職員間の迅速な情報共有化に対応した ICT 機器の導入促進に向けた実態調査を実施する。
2. 調査対象 北海道内訪問介護事業所
3. 調査対象数 1,756ヶ所（有効送付数1,709ヶ所）
4. 調査時期 調査実施日 平成29年9月1日
回答期日 平成29年9月29日
調査基準日 平成29年8月1日
5. 調査方法 FAX、メールによるアンケート記入方式
6. 有効回答数 909ヶ所（回収率 53.2%）
7. 報告書における調査結果の見方（数値等について）
 - 1) 調査結果の表の数値は、回答数、回答率（％：パーセント）で表示している。（％）の母数は、その調査項目に該当する回答事業所（無回答を除く）の総数であり、その数は全体及び n（設問に関する回答数）で示している。
 - 2) （％）の数値は、小数点第2位を四捨五入し、小数第1位までを表示している。
 - 3) 選択肢の回答は、単数回答（SA：○は1つ）と複数回答（MA：○はいくつでも）の2種類がある。複数回答の場合、その回答割合（％）の合計は100.0%を超える場合がある。

単純集計結果

I. 事業所について

問1 事業所の所在地（管内）はどちらですか。

事業所数	札幌市	旭川市	函館市	石狩(札幌市を除く)	渡島(函館市を除く)	檜山	後志
910	288 31.6%	97 10.7%	47 5.2%	48 5.3%	29 3.2%	7 0.8%	44 4.8%
事業所数	空知	上川(旭川市を除く)	留萌	宗谷	網走	胆振	日高
910	50 5.5%	32 3.5%	11 1.2%	16 1.8%	72 7.9%	53 5.8%	17 1.9%
事業所数	十勝	釧路	根室	無回答			
910	40 4.4%	48 5.3%	9 1.0%	2 0.2%			

問2 貴事業所の組織形態をお答えください。

事業所数	地方公共団体	一部事務組合・広域連合	社会福祉協議会	社会福祉法人(社会福祉協議会を除く)	医療法人	公益法人	農業協同組合及び連合会
910	11 1.2%	1 0.1%	110 12.1%	96 10.5%	63 6.9%	11 1.2%	3 0.3%
事業所数	消費生活協同組合及び連合会	営利法人(会社)	特定非営利活動法人(NPO)	企業組合	その他	無回答	
910	3 0.3%	531 58.4%	45 4.9%	7 0.8%	24 2.6%	5 0.5%	

問3 事業所の訪問介護員の人数を教えてください。

事業所数	3~5名	6~10名	11~15名	16~20名	20名以上	無回答
910	184 20.2%	289 31.8%	181 19.9%	93 10.2%	159 17.5%	4 0.4%

II. 事業所での ICT 活用の現状について

問4 貴事業所で使用している介護報酬請求システムの機種・メーカーについて教えてください。

事業所数	ほのぼのNEXT	株式会社ワイズマン	その他	無回答
910	203 22.3%	186 20.4%	492 54.1%	29 3.2%

問5 訪問記録の作成方法について、教えてください。

事業所数	訪問先での手書き作成のみ	訪問先で手書き作成後、事務所のパソコンにてデータ入力	ICT 機器タブレット等を活用	その他	無回答
910	568 62.4%	243 26.7%	16 1.8%	65 7.1%	18 2.0%

問6 訪問先での記録等に使用できる ICT 機器等のタブレットを導入していますか。

事業所数	はい	いいえ	無回答
910	19 2.1%	876 96.3%	15 1.6%

問7(1) ICT 機器のタブレットを導入された時期及び台数を教えてください。

(事業所数:タブレットを導入している事業所数)

導入時期

事業所数	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	無回答
19	1 5.3%	4 21.1%	3 15.8%	5 26.3%	5 26.3%	1 5.3%

※(平成1年と答えているものは無回答扱いにしています)

タブレット台数

事業所数	3台以下	3~5台	6~10台	11~20台	20台以上	無回答	平均台数
19	8 42.1%	5 26.3%	3 15.8%		3 15.8%		9.4

問7(2) ICT 機器のタブレットを導入した機種・メーカー名を教えてください。

メーカー名	台数
Apple iPad mini	75
ipad	23
アップル ipad	9
ipad mini	5
ipad au	4
Apple iPad Pro	1
ipad mini3	1
アップル エアー 2	1
アイポッド	10
携帯電話 Field Plus (株)エス・ケイ	22
ASUS	5
au	4
マイクロソフト社製サーフェス3	2
タブレット端末 NTT ドコモ	1
来月からのため未定	10

問7(3) ICT 機器のタブレットはどのように導入されましたか。

事業所数	貴事業所による 買い取り	ICT 機器取扱 い業者等による リース	レンタル	その他	無回答
19	8 42.1%	8 42.1%	2 10.5%	1 5.3%	

問7(4) ICT 機器のタブレットをどのように活用していますか。(複数回答可)

(事業所数:タブレットを導入している事業所数)

事業所数	スケジュール管理	提供表の管理・取り込み	利用者情報	訪問記録の入力・写真撮影・出力	訪問介護計画の作成・閲覧・印刷
19	8 42.1%	7 36.8%	12 63.2%	11 57.9%	6 31.6%

事業所数	月間利用状況報告	介護給付費や利用料請求データの管理	過去の利用者の状況や身体状況等の分析・比較機能	その他
19	5 26.3%	6 31.6%	3 15.8%	4 21.1%

問7(5) ICT 機器のタブレットを導入して、どのような効果がありましたか。(複数回答可)

(事業所数:タブレットを導入している事業所数)

事業所数	職員の事務負担が軽減できた	人員不足が解消できた	職員間の情報の迅速化・共有化が図られた	業務を効率的に進めることができた	その他
19	7 36.8%	1 5.3%	6 31.6%	11 57.9%	7 36.8%

問7(6) ICT 機器のタブレットを導入したことで何か課題が発生しましたか。

(複数回答可) (事業所数:タブレットを導入している事業所数)

事業所数	運用を継続していく上でのコスト面	使用方法を覚えるのが大変	故障したときの対応、メンテナンス	個人情報保護への対応	なし	その他
19	8 42.1%	7 36.8%	6 31.6%	2 10.5%	5 26.3%	1 5.3%

問8(1) 貴事業所において、今後 ICT 機器のタブレット導入を検討していますか。

(事業所数:タブレットを導入していない事業所数)

事業所数	はい	いいえ	無回答
876	128 14.6%	725 82.8%	23 2.6%

問8(2) ICT 機器のタブレットの導入を検討する理由について教えてください。(複数回答可)

(事業所数:タブレットを導入していないが導入を検討している事業所数)

事業所数	職員の事務負担軽減	人員不足	職員間及び他職種同士の情報の迅速化・共有化	業務の効率化	過去の利用者の身体状況の分析等での活用	シフトスケジュール管理	その他
128	103 80.5%	23 18.0%	87 68.0%	115 89.8%	57 44.5%	43 33.6%	2 1.6%

問8(3) ICT 機器のタブレットの導入に踏み切れない理由を教えてください。(複数回答可)

(事業所数:タブレットを導入していない事業所数)

事業所数	運営資金の問題	操作方法が複雑そうだから	他のソフトとの連動性が見込めないから	文章入力が難しそうだから	その他
876	563 64.3%	311 35.5%	207 23.6%	98 11.2%	243 27.7%

問8(4) 今後、どのような機能があれば、ICT 機器の導入を検討したいか教えてください。

(複数回答可) (事業所数:タブレットを導入していない事業所数)

事業所数	介護報酬請求と連動したシステムの一体化	他職種間・他事業所間の情報共有化	シフトの調整	給与計算	勤務時間管理	スケジュール管理	提供表の管理・取り込み
876	424 48.4%	194 22.1%	207 23.6%	127 14.5%	208 23.7%	316 36.1%	210 24.0%

事業所数	利用者情報	訪問記録の入力・写真撮影・出力	訪問介護計画の作成・閲覧・印刷	月間利用状況報告	介護給付費や利用料請求データの管理	過去の利用者の状況や身体状況等の分析・比較機能	その他
876	237 27.1%	271 30.9%	232 26.5%	154 17.6%	144 16.4%	167 19.1%	154 17.6%

問8(5) 今後、国や道などからの支援があれば、ICT 機器の導入を行いたいと考えますか。

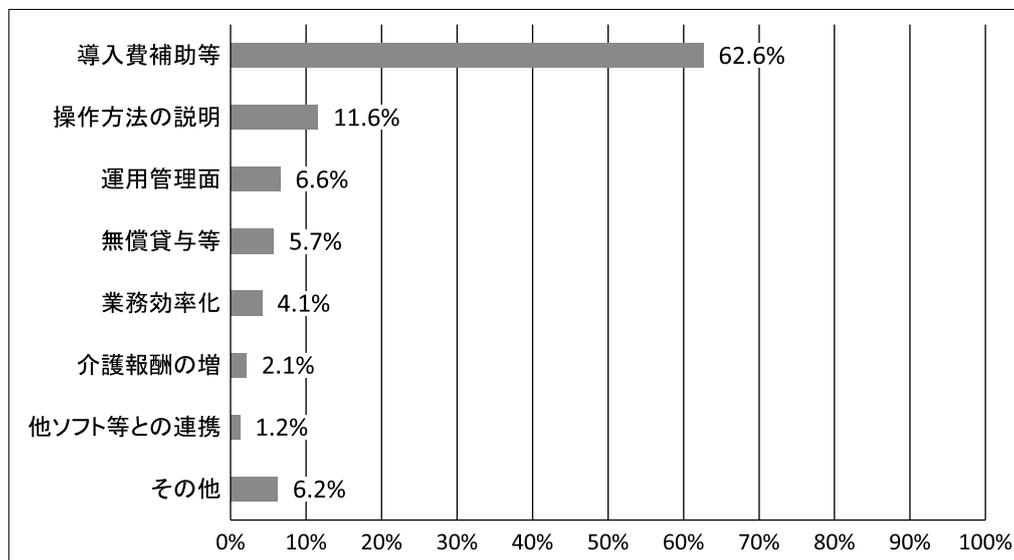
(事業所数:タブレットを導入していない事業所数)

事業所数	はい	支援の内容による	いいえ	無回答
876	155 17.7%	395 45.1%	299 34.1%	27 3.1%

Ⅲ. 今後の ICT 活用について

問8(6) ICT 機器の導入を検討する際に求められる国や道、市町村などからの支援について

全体では「導入費補助等」の金銭面の支援が62.6%（363ヶ所）と圧倒的過半数を占めている。次いで「操作方法の説明」が11.6%（67ヶ所）となっている。

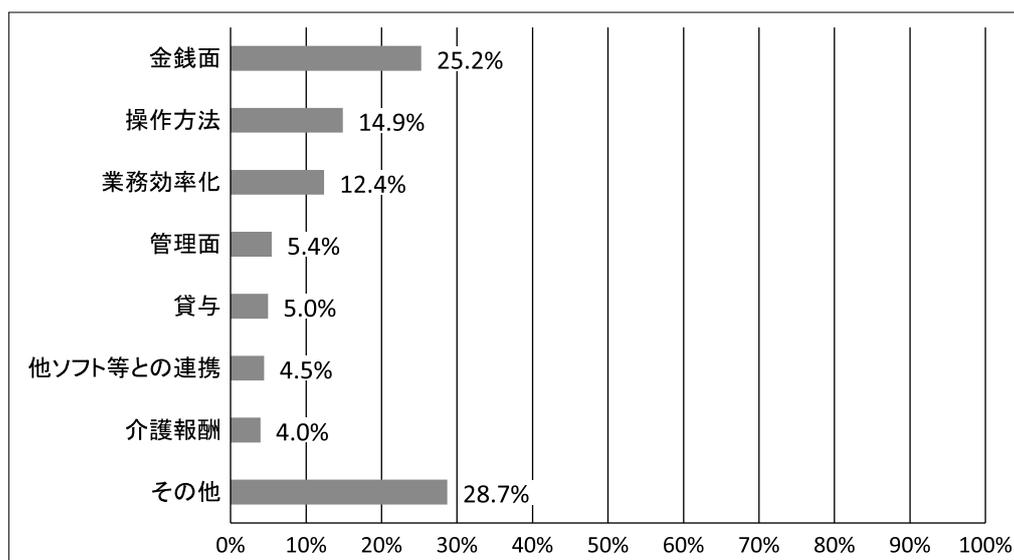


その他の主な意見

- ・ICT 機器の金額、内容、導入メリットが不明
- ・導入の判断は会社の方針による

問9 ICT 機器の導入に関する国や道、市町村への要望について

全体では「金銭面」の要望が25.2%（202ヶ所）と多く、次いで「操作方法」14.9%（30ヶ所）だが、「導入メリットが不明」や「人材不足改善を優先」等、その他の意見が28.7%（58ヶ所）と最も多かった。

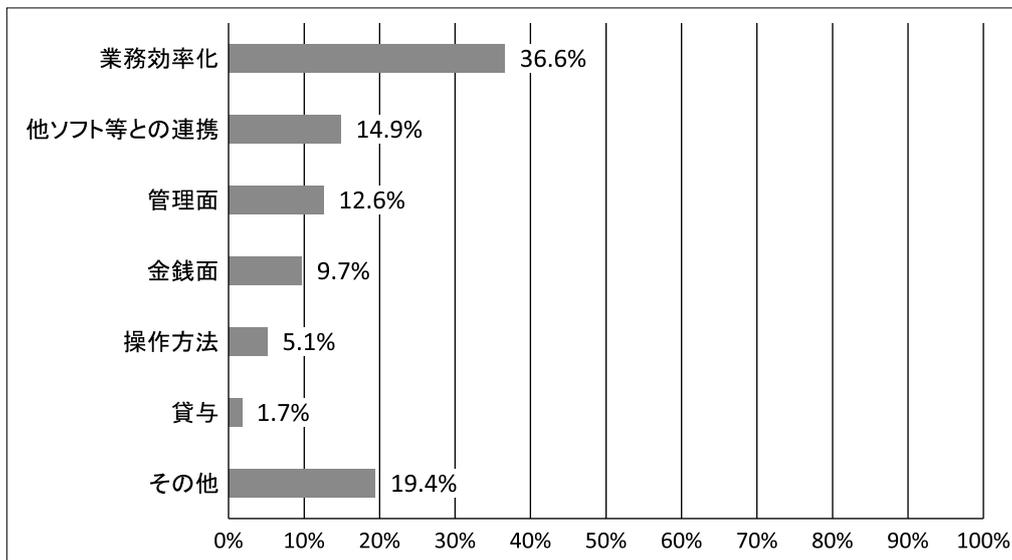


その他の主な意見

- ・ICT 機器の金額、内容、導入メリットが不明
- ・ICT 導入よりも人材不足改善を優先してほしい

問10 ICT 機器の導入に関するメーカーへの要望について

全体では「業務効率化」が36.6%（64ヶ所）と多く、次いで「他ソフト等との連携」が14.9%（26ヶ所）、
「管理面」12.6%（22ヶ所）となっている。
また、特定の機能搭載や展示会等の情報提供の要望を含む、その他意見は19.4%（34ヶ所）となった。



その他の主な意見

- ・タッチパネル式、音声入力の機能を付けてほしい
- ・展示会等の情報提供がほしい

クロス集計結果

I. 事業所について

1 事業所の所在地と組織形態について（問1・問2）

・事業所の組織形態について、全体では「営利法人」が531ヶ所（58.7%）と約半数を占めている。次いで「社会福祉協議会」が110ヶ所（12.2%）、「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」が96ヶ所（10.6%）となっている。

・事業所の所在地別にみると、「札幌市」が288ヶ所（31.8%）と高く、次いで「旭川市」が97ヶ所（10.7%）、「網走管内」が72ヶ所（8.0%）となっている。

図表1 訪問介護事業所の所在地（管内）について（組織形態別） (SA:事業所数)

組織形態	全体	札幌市	旭川市	函館市	石狩(札幌市を除く)	渡島(函館市を除く)	檜山	後志	空知	上川(旭川市を除く)
地方公共団体	11 1.2%					1 9.1%		1 9.1%	1 9.1%	
社会福祉協議会	110 12.2%	1 0.9%	3 2.7%	1 0.9%	6 5.5%	7 6.4%	4 3.6%	10 9.1%	12 10.9%	15 13.6%
社会福祉法人 (社協を除く)	96 10.6%	17 17.7%	5 5.2%	8 8.3%	7 7.3%	5 5.2%		7 7.3%	7 7.3%	3 3.1%
医療法人	63 7.0%	24 38.1%	6 9.5%	4 6.3%	4 6.3%	1 1.6%	1 1.6%	3 4.8%	4 6.3%	2 3.2%
営利法人(会社)	531 58.7%	208 39.2%	72 13.6%	31 5.8%	27 5.1%	15 2.8%	2 0.4%	21 4.0%	22 4.1%	11 2.1%
特定非営利活動 法人(NPO)	45 5.0%	22 48.9%	2 4.4%	2 4.4%	3 6.7%				1 2.2%	
公益法人、組合等	49 5.4%	16 32.7%	9 18.4%	1 2.0%	1 2.0%			2 4.1%	3 6.1%	
全体	905 100.0%	288 31.8%	97 10.7%	47 5.2%	48 5.3%	29 3.2%	7 0.8%	44 4.9%	50 5.5%	31 3.4%

※組織形態のうち、「一部事務組合・広域連合」、「公益法人」、「農業協同組合及び連合会」、「消費生活協同組合及び連合会」、「企業組合」、「その他」を合わせて、「公益法人、組合等」で集計する。

(SA:事業所数)

組織形態	全体	留萌	宗谷	網走	胆振	日高	十勝	釧路	根室
地方公共団体	11 1.2%			1 9.1%	1 9.1%	1 9.1%	2 18.2%	3 27.3%	
社会福祉協議会	110 12.2%	6 5.5%	6 5.5%	14 12.7%	5 4.5%	5 4.5%	6 5.5%	5 4.5%	4 3.6%
社会福祉法人 (社協を除く)	96 10.6%		4 4.2%	11 11.5%	9 9.4%	3 3.1%	5 5.2%	4 4.2%	1 1.0%
医療法人	63 7.0%	1 1.6%	1 1.6%	3 4.8%	4 6.3%	2 3.2%	1 1.6%	2 3.2%	
営利法人(会社)	531 58.7%	4 0.8%	5 0.9%	35 6.6%	26 4.9%	4 0.8%	20 3.8%	26 4.9%	2 0.4%
特定非営利活動 法人(NPO)	45 5.0%			5 11.1%	8 17.8%	1 2.2%	1 2.2%		
公益法人、組合等	49 5.4%			3 6.1%		1 2.0%	5 10.2%	6 12.2%	2 4.1%
全体	905 100.0%	11 1.2%	16 1.8%	72 8.0%	53 5.9%	17 1.9%	40 4.4%	46 5.1%	9 1.0%

2 事業所の組織形態と事業規模について（問2・問3）

- ・組織形態別に事業規模をみると、「地方公共団体」では、「3～5名」の事業所が半数以上を占める。
- ・全体でみると、「6～10名（31.9%）」の事業所の割合が最も高く、特に「公益法人、組合等」では49.0%を占める。
また、「20名以上」の事業所では、「営利法人（会社）」が106ヶ所（20.0%）と高い割合を占めている。

図表2 訪問介護事業所の事業規模について（組織形態別）

（SA:事業所数）

組織形態	全体	3～5名	6～10名	11～15名	16～20名	20名以上	無回答
地方公共団体	11 1.2%	6 54.5%	3 27.3%	1 9.1%	1 9.1%		
社会福祉協議会	110 12.2%	31 28.2%	36 32.7%	19 17.3%	6 5.5%	18 16.4%	
社会福祉法人 （社協を除く）	96 10.6%	24 25.0%	34 35.4%	11 11.5%	11 11.5%	15 15.6%	1 1.0%
医療法人	63 7.0%	13 20.6%	21 33.3%	11 17.5%	9 14.3%	9 14.3%	
営利法人（会社）	531 58.7%	91 17.1%	158 29.8%	120 22.6%	55 10.4%	106 20.0%	1 0.2%
特定非営利活動 法人（NPO）	45 5.0%	10 22.2%	13 28.9%	9 20.0%	6 13.3%	7 15.6%	
公益法人、組合等	49 5.4%	9 18.4%	24 49.0%	10 20.4%	2 4.1%	4 8.2%	
全体	905 100.0%	184 20.3%	289 31.9%	181 20.0%	90 9.9%	159 17.6%	2 0.2%

II. 事業所での ICT 活用の現状について

3 事業所で使用している介護報酬請求システムの機種・メーカーについて（問4）

- ・組織形態別にみると、「株式会社ワイズマン」を使用している「医療法人」が22ヶ所（34.9%）と最も高い。
- ・事業規模別にみると、同じく「株式会社ワイズマン」を使用している「20名以上」の規模の事業所が49ヶ所（30.8%）と比較的高い割合を占めている。
- ・その他、「国保連」や「カイボケ」などのメーカーを使用している事業所が多かった。

図表3-1 使用している介護報酬請求システムの機種・メーカーについて（組織形態別）
（SA:事業所数）

組織形態	全体	ほのぼのNEXT	株式会社ワイズマン	その他	無回答
地方公共団体	11	4 36.4%	1 9.1%	6 54.5%	
社会福祉協議会	110	38 34.5%	22 20.0%	48 43.6%	2 1.8%
社会福祉法人 （社協を除く）	96	31 32.3%	21 21.9%	42 43.8%	2 2.1%
医療法人	63	15 23.8%	22 34.9%	26 41.3%	
営利法人（会社）	531	98 18.5%	104 19.6%	310 58.4%	19 3.6%
特定非営利活動法人（NPO）	45	6 13.3%	7 15.6%	30 66.7%	2 4.4%
公益法人、組合等	49	10 20.4%	9 18.4%	28 57.1%	2 4.1%
全体	905	202 22.3%	186 20.6%	490 54.1%	27 3.0%

図表3-2 使用している介護報酬請求システムの機種・メーカーについて（事業規模別）
（SA:事業所数）

事業所規模	全体	ほのぼのNEXT	株式会社ワイズマン	その他	無回答
3～5名	184	34 18.5%	28 15.2%	112 60.9%	10 5.4%
6～10名	289	70 24.2%	58 20.1%	156 54.0%	5 1.7%
11～15名	181	39 21.5%	34 18.8%	104 57.5%	4 2.2%
16～20名	93	23 24.7%	17 18.3%	49 52.7%	4 4.3%
20名以上	159	37 23.3%	49 30.8%	70 44.0%	3 1.9%
無回答	4			1 25.0%	3 75.0%
全体	910	203 22.3%	186 20.4%	492 54.1%	29 3.2%

図表3-3 使用している介護報酬請求システムの機種・メーカーについて（その他の内容）

WINCARE、カイボケピズ、NTT かがやきプラン、NEC、日立、国保連など

4 訪問記録の作成方法について（問5）

- ・全体をとおして「訪問先での手書き作成のみ」であるところが565ヶ所（62.4%）と半数以上を占める。
- ・組織形態別にみると、「訪問先で手書き作成後、事務所のパソコンにてデータ入力」をする組織は、「社会福祉法人（社協を除く）」が40ヶ所（41.7%）と最も高い。なお、「ICT 機器タブレット等を活用」して訪問記録を作成している事業所は16ヶ所（1.8%）となっている。
- ・事業規模別にみても、「訪問先での手書き作成のみ」であるところが規模にかかわらず、約6割を占めている。
- ・自由記述では、「訪問後、事務所にて手書きで作成」している意見が多くみられた。

図表4-1 訪問記録の作成方法について（組織形態別） (SA:事業所数)

組織形態	全体	訪問先での手書き作成のみ	訪問先で手書き作成後、事務所のパソコンにてデータ入力	ICT 機器タブレット等を活用	その他	無回答
地方公共団体	11	6 54.5%	4 36.4%		1 9.1%	
社会福祉協議会	110	60 54.5%	26 23.6%		24 21.8%	
社会福祉法人（社協を除く）	96	42 43.8%	40 41.7%	2 2.1%	11 11.5%	1 1.0%
医療法人	63	37 58.7%	17 27.0%		7 11.1%	2 3.2%
営利法人（会社）	531	365 68.7%	127 23.9%	14 2.6%	14 2.6%	11 2.1%
特定非営利活動法人（NPO）	45	26 57.8%	13 28.9%		5 11.1%	1 2.2%
公益法人、組合等	49	29 59.2%	15 30.6%		3 6.1%	2 4.1%
全体	905	565 62.4%	242 26.7%	16 1.8%	65 7.2%	17 1.9%

図表4-2 訪問記録の作成方法について（事業規模別） (SA:事業所数)

事業所規模	全体	訪問先での手書き作成のみ	訪問先で手書き作成後、事務所のパソコンにてデータ入力	ICT 機器タブレット等を活用	その他	無回答
3～5名	184	109 59.2%	53 28.8%	1 0.5%	16 8.7%	5 2.7%
6～10名	289	192 66.4%	71 24.6%	3 1.0%	20 6.9%	3 1.0%
11～15名	181	115 63.5%	49 27.1%	4 2.2%	10 5.5%	3 1.7%
16～20名	93	57 61.3%	22 23.7%	3 3.2%	9 9.7%	2 2.2%
20名以上	159	94 59.1%	48 30.2%	5 3.1%	10 6.3%	2 1.3%
無回答	4	1 25.0%				3 75.0%
全体	910	568 62.4%	243 26.7%	16 1.8%	65 7.1%	18 2.0%

図表4-3 訪問記録の作成方法について（その他の内容）

- ・訪問後、事務所にて手書き作成（26ヶ所）
- ・複写式の伝票用紙で作成など

5 訪問先での記録等に使用できる ICT 機器等のタブレットの導入状況について（問6）

- ・ ICT 機器等のタブレット導入状況については、道内全体では19ヶ所(2.1%)と少ない。その所在地は、都市部(札幌市、旭川市、函館市)が約8割を占めている。
- ・ 組織形態別にみると、「営利法人(会社)」が15ヶ所で導入しており導入の約8割を占めている。
- ・ 事業規模別にみると、11名以上の事業所が導入の約7割を占めている。

図表5-1 導入状況について（所在地別） (SA:事業所数)

所在地	全体	はい	いいえ	無回答
札幌市	288	7 2.4%	277 96.2%	4 1.4%
旭川市	97	6 6.2%	89 91.8%	2 2.1%
函館市	47	2 4.3%	44 93.6%	1 2.1%
石狩 (札幌市を除く)	48		48 100.0%	
渡島 (函館市を除く)	29	1 3.4%	28 96.6%	
檜山	7		7 100.0%	
後志	44		44 100.0%	
空知	50	1 2.0%	47 94.0%	2 4.0%
上川 (旭川市を除く)	32		32 100.0%	
留萌	11	1 9.1%	10 90.9%	
宗谷	16		16 100.0%	
網走	72		70 97.2%	2 2.8%
胆振	53		51 96.2%	2 3.8%
日高	17		17 100.0%	
十勝	40	1 2.5%	38 95.0%	1 2.5%
釧路	48		48 100.0%	
根室	9		9 100.0%	
全体	908	19 2.1%	875 96.4%	14 1.5%

図表5-2 導入状況について（組織形態別）（SA:事業所数）

組織形態	全体	はい	いいえ	無回答
地方公共団体	11		11 100.0%	
社会福祉協議会	110	1 0.9%	109 99.1%	
社会福祉法人 （社協を除く）	96	3 3.1%	91 94.8%	2 2.1%
医療法人	63		63 100.0%	
営利法人（会社）	531	15 2.8%	507 95.5%	9 1.7%
特定非営利活動 法人（NPO）	45		43 95.6%	2 4.4%
公益法人、組合等	49		48 98.0%	1 2.0%
全体	905	19 2.1%	872 96.4%	14 1.5%

図表5-3 導入状況について（事業規模別）（SA:事業所数）

事業所規模	全体	はい	いいえ	無回答
3～5名	184	2 1.1%	176 95.7%	6 3.3%
6～10名	289	3 1.0%	285 98.6%	1 0.3%
11～15名	181	5 2.8%	174 96.1%	2 1.1%
16～20名	93	3 3.2%	88 94.6%	2 2.2%
20名以上	159	6 3.8%	152 95.6%	1 0.6%
無回答	4		1 25.0%	3 75.0%
全体	910	19 2.1%	876 96.3%	15 1.6%

6 ICT 機器タブレットの導入状況について（問7）

（※タブレットを導入している事業所のみ回答）

1) ICT 機器タブレットの導入時期について（問7(1)－1）

- ・ICT 機器タブレットの導入時期は、組織形態・事業規模にかかわらず、平成27年以降に導入しているところが多い。
- ・平成27年は国内タブレット出荷台数が1,000万台を超え、平成28年にはノートパソコンの出荷を上回っていることから、ICT 機器タブレットの事業所への浸透が進んできたと考えられる。

図表6-1-① 導入時期について（組織形態別）

（SA：回答数）

組織形態	全体	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	無回答
地方公共団体							
社会福祉協議会	1		1 100.0%				
社会福祉法人 （社協を除く）	3			1 33.3%		1 33.3%	1 33.3%
医療法人							
営利法人（会社）	15	1 6.7%		3 20.0%	3 20.0%	4 26.7%	4 26.7%
特定非営利活動 法人（NPO）							
公益法人、組合等							
全体	19	1 5.3%	1 5.3%	4 21.1%	3 15.8%	5 26.3%	5 26.3%

図表6-1-② 導入時期について（事業規模別）

（SA：回答数）

事業所規模	全体	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	無回答
3～5名	2			1 50.0%	1 50.0%		
6～10名	3				1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%
11～15名	5		2 40.0%	1 20.0%	1 20.0%	1 20.0%	
16～20名	3				1 33.3%	2 66.7%	
20名以上	6	1 16.7%	2 33.3%	1 16.7%	1 16.7%	1 16.7%	
無回答							
全体	19	1 5.3%	4 21.1%	3 15.8%	5 26.3%	5 26.3%	1 5.3%

2) ICT 機器タブレットの導入台数について（問7(1)-1）

- ・ICT 機器タブレットの導入台数は、全体で見ると1事業所あたり10台以下を占める割合が高い。
- ・タブレットの価格は年々安価になっているのだが、各種ソフトウェアの価格は安価とは言えず職員全員分を導入するには至っていないことが推測される。

図表6-2-① 導入台数について（組織形態別）

（SA:回答数）

組織形態	全体	3台以下	3～5台	6～10台	11～20台	20台以上	平均台数
地方公共団体							
社会福祉協議会	1					1 100.0%	75.0
社会福祉法人 （社協を除く）	3	1 33.3%	1 33.3%			1 33.3%	9.3
医療法人							
営利法人（会社）	15	7 46.7%	4 26.7%	3 20.0%		1 6.7%	5.1
特定非営利活動 法人（NPO）							
公益法人、組合等							
全体	19	8 42.1%	5 26.3%	3 15.8%		3 15.8%	9.4

図表6-2-② 導入台数について（事業規模別）

（SA:回答数）

事業所規模	全体	3台以下	3～5台	6～10台	11～20台	20台以上	平均台数
3～5名	2	1 50.0%	1 50.0%				3.0
6～10名	3	2 66.7%	1 33.3%				2.3
11～15名	5	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%			3.6
16～20名	3	2 66.7%				1 33.3%	8.3
20名以上	6		2 33.3%	2 33.3%		2 33.3%	20.5
無回答							
全体	19	8 42.1%	5 26.3%	3 15.8%		3 15.8%	9.4

3) ICT 機器タブレットを導入した機種・メーカー名について（問7(2)）

図表6-2-③

メーカー名	台数	割合
Apple iPadmini	75	43.4%
ipad	23	13.3%
アップル ipad	9	5.2%
ipad mini	5	2.9%
ipad au	4	2.3%
Apple iPad Pro	1	0.6%
ipadmini3	1	0.6%
アップル エアー 2	1	0.6%

アイポッド	10	5.8%
携帯電話 Field Plus (株)エス・ケイ	22	12.7%
ASUS	5	2.9%
au	4	2.3%
マイクロソフト社製サーフェス3	2	1.2%
タブレット端末 NTT ドコモ	1	0.6%
来月からのため未定	10	5.8%
総数	173	100.0%

4) ICT 機器タブレットの導入形態について（問7(3)）

- ・全体でみると「貴事業所による買い取り」が8ヶ所(42.1%)、「ICT 機器取扱い業者等によるリース」も8ヶ所(42.1%)と同じ割合を占めている。
- ・組織形態別にみると、「営利法人(会社)」では、「ICT 機器取扱い業者等によるリース」が8ヶ所(53.3%)と高く、次いで「貴事業所による買い取り」が5ヶ所(33.3%)との回答を得た。
- ・事業規模別では、事業規模が大きい場合は、事業所での買い取りの割合が比較的高く占めている。
- ・事業規模が大きい場合は、情報機器に対する予算の確保ができるため一括で購入するケースが多い。但し、中小規模の事業者の場合には、これらに予算を投資することが厳しいためリースによる月額支払いが多いと考えられる。

図表6-3-① 導入形態について（組織形態別） (SA:回答数)

組織形態	全体	貴事業所による買い取り	ICT 機器取扱い業者等によるリース	レンタル	その他
地方公共団体					
社会福祉協議会	1	1 100.0%			
社会福祉法人 (社協を除く)	3	2 66.7%		1 33.3%	
医療法人					
営利法人(会社)	15	5 33.3%	8 53.3%	1 6.7%	1 6.7%
特定非営利活動法人(NPO)					
公益法人、組合等					
全体	19	8 42.1%	8 42.1%	2 10.5%	1 5.3%

図表6-3-② 導入形態について（事業規模別） (SA:回答数)

事業所規模	全体	貴事業所による買い取り	ICT 機器取扱い業者等によるリース	レンタル	その他
3~5名	2	1 50.0%	1 50.0%		
6~10名	3		1 33.3%	2 66.7%	
11~15名	5	1 20.0%	3 60.0%		1 20.0%
16~20名	3	2 66.7%	1 33.3%		
20名以上	6	4 66.7%	2 33.3%		
無回答					
全体	19	8 42.1%	8 42.1%	2 10.5%	1 5.3%

5) ICT 機器タブレットの活用状況について（問7(4)）

- ・全体では「利用者情報」が最も多く6割を占める。次いで、「訪問記録の入力・写真撮影・出力」が半数を占める。
 - ・組織形態別にみると、「営利法人（会社）」では、上記の他、「スケジュール管理」や「提供表の管理・取り込み」、「訪問介護計画の作成・閲覧・印刷」、「介護給付費や利用料請求データの管理」において、ICT を活用している状況がそれぞれ約4割を占めている。
- このことから、各メーカーの有する製品のラインアップ通りの結果であると考えられる。

図表6-4-① 活用状況について（組織形態別）

(MA:回答数)

組織形態	全体	スケジュール管理	提供表の管理・取り込み	利用者情報	訪問記録の入力・写真撮影・出力	訪問介護計画の作成・閲覧・印刷	月間利用状況報告	介護給付費や利用料請求データの管理
地方公共団体								
社会福祉協議会	1	1 100.0%						
社会福祉法人（社協を除く）	3			2 66.7%	1 33.3%			
医療法人								
営利法人（会社）	15	7 46.7%	7 46.7%	10 66.7%	10 66.7%	6 40.0%	5 33.3%	6 40.0%
特定非営利活動法人（NPO）								
公益法人、組合等								
全体	19	8 42.1%	7 36.8%	12 63.2%	11 57.9%	6 31.6%	5 26.3%	6 31.6%

組織形態	全体	過去の利用者の状況や身体状況等の分析・比較機能	その他
地方公共団体			
社会福祉協議会	1		1 100.0%
社会福祉法人（社協を除く）	3		
医療法人			
営利法人（会社）	15	3 20.0%	3 20.0%
特定非営利活動法人（NPO）			
公益法人、組合等			
全体	19	3 15.8%	4 21.1%

図表6-4-② 活用状況について（事業規模別）

(MA:回答数)

事業所規模	全体	スケジュール管理	提供表の管理・取り込み	利用者情報	訪問記録の入力・写真撮影・出力	訪問介護計画の作成・閲覧・印刷	月間利用状況報告	介護給付費や利用料請求データの管理
3～5名	2	1 50.0%	2 100.0%	2 100.0%	1 50.0%	2 100.0%	1 50.0%	2 100.0%
6～10名	3	2 66.7%	1 33.3%	2 66.7%		1 33.3%	2 66.7%	2 66.7%
11～15名	5	1 20.0%	2 40.0%	4 80.0%	3 60.0%	1 20.0%		
16～20名	3	2 66.7%	2 66.7%	2 66.7%	2 66.7%	2 66.7%	2 66.7%	2 66.7%
20名以上	6	2 33.3%		2 33.3%	5 83.3%			
無回答								
全体	19	8 42.1%	7 36.8%	12 63.2%	11 57.9%	6 31.6%	5 26.3%	6 31.6%

事業所規模	全体	過去の利用者の状況や身体状況等の分析・比較機能	その他
3～5名	2	1 50.0%	1 50.0%
6～10名	3		1 33.3%
11～15名	5	1 20.0%	
16～20名	3		1 33.3%
20名以上	6	1 16.7%	1 16.7%
無回答			
全体	19	3 15.8%	4 21.1%

図表6-4-③ 活用状況について（その他の内容）

<ul style="list-style-type: none"> ・申し送り ・サービス提供責任者から指示 ・ヘルパーからの状況報告

6) ICT 機器タブレットの導入効果について（問7(5)）

- ・組織形態別、事業規模別にかかわらず、「業務を効率的に進めることができた」が57.9%と最も高く、次いで「職員の事務負担が軽減できた」が36.8%となっている。
 なお、「人員不足が解消できた」と回答したところ是有効回答19ヶ所中、1ヶ所（5.3%）にとどまっている。
- ・自由記述では、「効果はあまりみられない」、「業務効率が悪化」などという意見も見られた。
- ・ICT機器を導入することにより確実に転記作業は減るため、使いこなせば業務の効率化や事務負担軽減になる。但し、使いこなせなければむしろ非効率であり職員の負担が増える。このことから各メーカーによるシステムの簡素化がICT機器を導入する際のポイントになると予想される。

図表6-5-① 導入効果について（組織形態別） (MA:回答数)

組織形態	全体	職員の事務負担が軽減できた	人員不足が解消できた	職員間の情報の迅速化・共有化が図られた	業務を効率的に進めることができた	その他
地方公共団体						
社会福祉協議会	1	1 100.0%		1 100.0%	1 100.0%	
社会福祉法人（社協を除く）	3			1 33.3%	2 66.7%	
医療法人						
営利法人（会社）	15	6 40.0%	1 6.7%	4 26.7%	8 53.3%	7 46.7%
特定非営利活動法人（NPO）						
公益法人、組合等						
全体	19	7 36.8%	1 5.3%	6 31.6%	11 57.9%	7 36.8%

図表6-5-② 導入効果について（事業規模別） (MA:回答数)

事業所規模	全体	職員の事務負担が軽減できた	人員不足が解消できた	職員間の情報の迅速化・共有化が図られた	業務を効率的に進めることができた	その他
3～5名	2			1 50.0%		1 50.0%
6～10名	3	2 66.7%		1 33.3%	3 100.0%	
11～15名	5	1 20.0%		1 20.0%	1 20.0%	3 60.0%
16～20名	3	1 33.3%		1 33.3%	2 66.7%	1 33.3%
20名以上	6	3 50.0%	1 16.7%	2 33.3%	5 83.3%	2 33.3%
無回答						
全体	19	7 36.8%	1 5.3%	6 31.6%	11 57.9%	7 36.8%

図表6-5-③ 導入効果について（その他の内容）

- ・効果はあまり見られない
- ・開設時から導入のため、変化（効果）が不明
- ・これから
- ・訪問遅れが減少
- ・操作が苦手な人が多く、認識操作等効率が悪化、莫大な時間多し、業務効率悪化
- ・請求業務の簡素化

7) ICT 機器タブレットを導入したことによる課題について（問7(6)）

- ・全体で見ると、「運用を継続していく上でのコスト面」が42.1%と高く、次いで「使用方法を覚えるのが大変」が36.8%となった。また、ICT機器タブレットを導入したことによる課題が「なし」と答えた所も26.3%みられた。
- ・タブレット端末そのものは高性能・低価格化が進んでいるが、各メーカーのシステムの低価格化はこれからの課題と考えられる。価格だけでなくシステムの入力方法、例えば精度の高い音声入力などが普及すれば課題解決となるだろう。

図表6-6-① 導入による課題について（組織形態別）

（MA:回答数）

組織形態	全体	運用を継続していく上でのコスト面	使用方法を覚えるのが大変	故障したときの対応、メンテナンス	個人情報保護への対応	なし	その他
地方公共団体							
社会福祉協議会	1	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%			
社会福祉法人（社協を除く）	3	1 33.3%	1 33.3%		1 33.3%		
医療法人							
営利法人（会社）	15	6 40.0%	5 33.3%	5 33.3%	1 6.7%	5 33.3%	1 6.7%
特定非営利活動法人（NPO）							
公益法人、組合等							
全体	19	8 42.1%	7 36.8%	6 31.6%	2 10.5%	5 26.3%	1 5.3%

図表6-6-② 導入による課題について（事業規模別）

（MA:回答数）

事業所規模	全体	運用を継続していく上でのコスト面	使用方法を覚えるのが大変	故障したときの対応、メンテナンス	個人情報保護への対応	なし	その他
3～5名	2	2 100.0%		1 50.0%	1 50.0%		
6～10名	3				1 33.3%	2 66.7%	
11～15名	5	2 40.0%	3 60.0%	3 60.0%			1 20.0%
16～20名	3	1 33.3%				2 66.7%	
20名以上	6	3 50.0%	4 66.7%	2 33.3%		1 16.7%	
無回答							
全体	19	8 42.1%	7 36.8%	6 31.6%	2 10.5%	5 26.3%	1 5.3%

図表6-6-③ 導入による課題について（その他の内容）

- ・これから
- ・意欲の欠落

7 ICT 機器タブレットの導入検討状況について（問8）

（※タブレットを導入していない事業所のみ回答）

- ICT 機器タブレットの導入検討状況について、「検討している（はい）」と答えた事業所は有効回答875ヶ所中128ヶ所（14.6%）となっている。また、地区別にみると、宗谷、石狩（札幌市を除く）地区が4割から3割となっている。
- 組織形態別にみると、「営利法人（会社）」が17.8%と高く、次いで「特定非営利活動法人（NPO）」が16.3%となっている。
- 事業規模別では、事業規模が大きいほど導入検討している事業所の割合が比較的高くなっている。

1) 導入検討状況について（問8(1)）

図表7-1-① 導入検討状況について（所在地別）（SA:回答数）

所在地	全体	はい	いいえ	無回答
札幌市	277	45 16.2%	226 81.6%	6 2.2%
旭川市	89	17 19.1%	70 78.7%	2 2.2%
函館市	44	3 6.8%	40 90.9%	1 2.3%
石狩 （札幌市を除く）	48	14 29.2%	33 68.8%	1 2.1%
渡島 （函館市を除く）	28	3 10.7%	25 89.3%	
檜山	7	1 14.3%	6 85.7%	
後志	44	5 11.4%	38 86.4%	1 2.3%
空知	47	7 14.9%	37 78.7%	3 6.4%
上川 （旭川市を除く）	32	4 12.5%	27 84.4%	1 3.1%

所在地	全体	はい	いいえ	無回答
留萌	10		10 100.0%	
宗谷	16	6 37.5%	10 62.5%	
網走	70	6 8.6%	63 90.0%	1 1.4%
胆振	51	7 13.7%	44 86.3%	
日高	17		16 94.1%	1 5.9%
十勝	38	5 13.2%	31 81.6%	2 5.3%
釧路	48	5 10.4%	41 85.4%	2 4.2%
根室	9		8 88.9%	1 11.1%
全体	875	128 14.6%	725 82.9%	22 2.5%

図表7-1-② 導入検討状況について（組織形態別）

（SA:回答数）

組織形態	全体	はい	いいえ	無回答
地方公共団体	11	1 9.1%	9 81.8%	1 9.1%
社会福祉協議会	109	8 7.3%	97 89.0%	4 3.7%
社会福祉法人 （社協を除く）	91	10 11.0%	80 87.9%	1 1.1%
医療法人	63	8 12.7%	55 87.3%	
営利法人（会社）	507	90 17.8%	404 79.7%	13 2.6%
特定非営利活動 法人（NPO）	43	7 16.3%	35 81.4%	1 2.3%
公益法人、組合等	48	4 8.3%	43 89.6%	1 2.1%
全体	872	128 14.7%	723 82.9%	21 2.4%

図表7-1-③ 導入検討状況について（事業規模別）

（SA:回答数）

事業所規模	全体	はい	いいえ	無回答
3～5名	176	14 8.0%	156 88.6%	6 3.4%
6～10名	285	35 12.3%	244 85.6%	6 2.1%
11～15名	174	24 13.8%	146 83.9%	4 2.3%
16～20名	88	12 13.6%	72 81.8%	4 4.5%
20名以上	152	43 28.3%	107 70.4%	2 1.3%
無回答	1			1 100.0%
全体	876	128 14.6%	725 82.8%	23 2.6%

2) ICT 機器タブレットの導入を検討する理由について（問8(2)）

（※タブレットを導入していないが、今後導入の検討をしている事業所のみ回答）

- ・全体でみると、「業務の効率化」が89.8%と最も多く、次いで「職員の事務負担軽減」が80.5%、「職員間及び他職種同士の情報の迅速化・共有化」が68.0%となっている。
- ・自由記述では、「重複する記録が多すぎる」、「利用者に接する時間より記録の時間の方が長い」などという意見もみられた。

図表7-2-① 導入検討理由について（組織形態別）

（MA:回答数）

組織形態	全体	職員の事務負担軽減	人員不足	職員間及び他職種同士の情報の迅速化・共有化	業務の効率化	過去の利用者の身体状況の分析等での活用	シフトスケジュール管理	その他
地方公共団体	1	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	
社会福祉協議会	8	6 75.0%	1 12.5%	6 75.0%	8 100.0%	2 25.0%	1 12.5%	
社会福祉法人（社協を除く）	10	9 90.0%	5 50.0%	6 60.0%	10 100.0%	5 50.0%	4 40.0%	
医療法人	8	4 50.0%	2 25.0%	4 50.0%	6 75.0%	1 12.5%	2 25.0%	
営利法人（会社）	90	76 84.4%	13 14.4%	68 75.6%	79 87.8%	47 52.2%	31 34.4%	2 2.2%
特定非営利活動法人（NPO）	7	5 71.4%	1 14.3%	2 28.6%	7 100.0%	1 14.3%	3 42.9%	
公益法人、組合等	4	2 50.0%			4 100.0%		1 25.0%	
全体	128	103 80.5%	23 18.0%	87 68.0%	115 89.8%	57 44.5%	43 33.6%	2 1.6%

図表7-2-② 導入検討理由について（事業規模別）

（MA:回答数）

事業所規模	全体	職員の事務負担軽減	人員不足	職員間及び他職種同士の情報の迅速化・共有化	業務の効率化	過去の利用者の身体状況の分析等での活用	シフトスケジュール管理	その他
3～5名	14	9 64.3%	2 14.3%	7 50.0%	13 92.9%	3 21.4%	5 35.7%	1 7.1%
6～10名	35	26 74.3%	8 22.9%	24 68.6%	30 85.7%	11 31.4%	13 37.1%	
11～15名	24	19 79.2%	6 25.0%	14 58.3%	20 83.3%	11 45.8%	9 37.5%	1 4.2%
16～20名	12	8 66.7%	2 16.7%	5 41.7%	10 83.3%	2 16.7%	3 25.0%	
20名以上	43	41 95.3%	5 11.6%	37 86.0%	42 97.7%	30 69.8%	13 30.2%	
全体	128	103 80.5%	23 18.0%	87 68.0%	115 89.8%	57 44.5%	43 33.6%	2 1.6%

図表7-2-③ 導入検討理由について（その他の内容）

- ・紙の経費節約、保管場所の縮小化。
- ・ヘルパー職員は年配者が多く、機械の操作を覚える事が困難を要するため
- ・訪問先での記録作成はしていないが、事務所内ではタブレット・スマホを使っている
- ・場所の有効活用（事務所スペース）
- ・あまりにも重複する記録が多すぎる。シフト管理もパズルのよう、利用者に接する時間より記録の時間の方が長い
- ・本社でシステムを決定する為不明

3) ICT 機器タブレットの導入に踏み切れない理由について（問8(3)）

（※タブレットを導入していない事業所のみ回答）

- ・全体でみると、「運営資金の問題」が64.6%と最も高く、次いで「操作方法が複雑そうだから」が35.6%となっている。
- ・組織形態別にみると、「社会福祉協議会」において「運営資金の問題」が82.6%と、他の組織に比べると圧倒的に高かった。
- ・事業規模別では、「他のソフトとの連動性が見込めないから」が事業規模が大きくなるにつれて、その割合が比較的高くなっている。
- ・自由記述では、「ヘルパーの高齢化により操作に不安がある」、「費用対効果が不明」などといった意見も多くみられた。

図表7-3-① 導入に至らない理由について（組織形態別）

（MA:回答数）

組織形態	全体	運営資金の問題	操作方法が複雑そうだから	他のソフトとの連動性が見込めないから	文章入力 that 難しそうだから	その他
地方公共団体	11	8 72.7%	3 27.3%	1 9.1%	1 9.1%	4 36.4%
社会福祉協議会	109	90 82.6%	47 43.1%	29 26.6%	15 13.8%	25 22.9%
社会福祉法人（社協を除く）	91	56 61.5%	32 35.2%	21 23.1%	13 14.3%	30 33.0%
医療法人	63	43 68.3%	21 33.3%	13 20.6%	8 12.7%	15 23.8%
営利法人（会社）	507	305 60.2%	171 33.7%	121 23.9%	55 10.8%	146 28.8%
特定非営利活動法人（NPO）	43	28 65.1%	21 48.8%	11 25.6%	2 4.7%	10 23.3%
公益法人、組合等	48	33 68.8%	15 31.3%	9 18.8%	4 8.3%	13 27.1%
全体	872	563 64.6%	310 35.6%	205 23.5%	98 11.2%	243 27.9%

図表7-3-② 導入に至らない理由について（事業規模別）

(MA:回答数)

事業所規模	全体	運営資金の問題	操作方法が複雑そうだから	他のソフトとの連動性が見込めないから	文章入力に難しそうだから	その他
3～5名	176	108 61.4%	53 30.1%	33 18.8%	22 12.5%	49 27.8%
6～10名	285	184 64.6%	110 38.6%	47 16.5%	28 9.8%	76 26.7%
11～15名	174	116 66.7%	55 31.6%	37 21.3%	18 10.3%	50 28.7%
16～20名	88	63 71.6%	39 44.3%	27 30.7%	12 13.6%	20 22.7%
20名以上	152	92 60.5%	54 35.5%	63 41.4%	18 11.8%	48 31.6%
無回答	1					
全体	876	563 64.3%	311 35.5%	207 23.6%	98 11.2%	243 27.7%

図表7-3-③ 導入に至らない理由について（その他の内容）

- ・ヘルパーの高齢化により導入に係る操作に不安があるため（多数）
- ・費用対効果やメリットが不明なため（多数）
- ・利用者が少数など、必要性を感じていないため
- ・個人情報保護の管理や運営管理の問題
- ・会社、本社に決定権があるため

4) 今後、どのような機能があれば、ICT 機器の導入を検討したいかについて（問8(4)）

（※タブレットを導入していない事業所のみ回答）

- ・全体で見ると、「介護報酬請求と連動したシステムの一体化」が48.5%と最も高く、次いで「スケジュール管理」が36.2%、「訪問記録の入力・写真撮影・出力」が31.1%となっている。
- ・組織形態別にみると、「社会福祉協議会」と「営利法人（会社）」では、「介護報酬請求システムと連動したシステムの一体化」の機能を希望する事業所が約半数以上となった。
- ・事業規模別にみると、事業規模が大きくなるにつれて、「他職種・事業所間の情報共有化」や「勤務時間管理」、「シフト調整」や「給与計算」の機能があれば、導入検討を希望する事業所の割合が比較的高くなっている。
- ・自由記述では、「障害サービスとの統合」や「音声入力」などの意見もみられた。

図表7-4-① 今後の導入検討に係る希望する機能について（組織形態別）

(MA:回答数)

組織形態	全体	介護報酬請求と連動したシステムの一体化	他職種間・他事業所間の情報共有化	シフトの調整	給与計算	勤務時間管理	スケジュール管理	提供表の管理・取り込み	利用者情報	訪問記録の入力・写真撮影・出力
地方公共団体	11	5 45.5%	4 36.4%	3 27.3%		1 9.1%	4 36.4%	5 45.5%	4 36.4%	2 18.2%
社会福祉協議会	109	57 52.3%	26 23.9%	30 27.5%	15 13.8%	28 25.7%	54 49.5%	26 23.9%	36 33.0%	42 38.5%
社会福祉法人（社協を除く）	91	40 44.0%	29 31.9%	31 34.1%	20 22.0%	33 36.3%	36 39.6%	23 25.3%	28 30.8%	30 33.0%
医療法人	63	29 46.0%	19 30.2%	17 27.0%	10 15.9%	13 20.6%	22 34.9%	12 19.0%	17 27.0%	17 27.0%
営利法人（会社）	507	255 50.3%	103 20.3%	105 20.7%	68 13.4%	118 23.3%	171 33.7%	126 24.9%	126 24.9%	156 30.8%
特定非営利活動法人（NPO）	43	21 48.8%	8 18.6%	10 23.3%	6 14.0%	8 18.6%	13 30.2%	11 25.6%	12 27.9%	11 25.6%
公益法人、組合等	48	16 33.3%	5 10.4%	9 18.8%	7 14.6%	6 12.5%	16 33.3%	7 14.6%	14 29.2%	13 27.1%
全体	872	423 48.5%	194 22.2%	205 23.5%	126 14.4%	207 23.7%	316 36.2%	210 24.1%	237 27.2%	271 31.1%

組織形態	全体	訪問介護計画の作成・閲覧・印刷	月間利用状況報告	介護給付費や利用料請求データの管理	過去の利用者の状況や身体状況等の分析・比較機能	その他
地方公共団体	11	5 45.5%	3 27.3%	2 18.2%	2 18.2%	2 18.2%
社会福祉協議会	109	32 29.4%	29 26.6%	22 20.2%	21 19.3%	18 16.5%
社会福祉法人（社協を除く）	91	27 29.7%	23 25.3%	19 20.9%	29 31.9%	14 15.4%
医療法人	63	15 23.8%	11 17.5%	8 12.7%	7 11.1%	9 14.3%
営利法人（会社）	507	133 26.2%	76 15.0%	79 15.6%	97 19.1%	90 17.8%
特定非営利活動法人（NPO）	43	8 18.6%	4 9.3%	10 23.3%	4 9.3%	9 20.9%
公益法人、組合等	48	12 25.0%	8 16.7%	4 8.3%	7 14.6%	10 20.8%
全体	872	232 26.6%	154 17.7%	144 16.5%	167 19.2%	152 17.4%

図表7-4-② 今後の導入検討に係る希望する機能について（事業規模別）

(MA:回答数)

事業所規模	全体	介護報酬請求と連動したシステムの一体化	他職種間・他事業所間の情報共有化	シフトの調整	給与計算	勤務時間管理	スケジュール管理	提供表の管理・取り込み	利用者情報	訪問記録の入力・写真撮影・出力
3～5名	176	80 45.5%	32 18.2%	35 19.9%	19 10.8%	31 17.6%	57 32.4%	36 20.5%	40 22.7%	41 23.3%
6～10名	285	130 45.6%	58 20.4%	68 23.9%	34 11.9%	52 18.2%	107 37.5%	72 25.3%	70 24.6%	91 31.9%
11～15名	174	82 47.1%	36 20.7%	37 21.3%	27 15.5%	39 22.4%	60 34.5%	47 27.0%	51 29.3%	53 30.5%
16～20名	88	40 45.5%	18 20.5%	23 26.1%	15 17.0%	26 29.5%	23 26.1%	22 25.0%	24 27.3%	18 20.5%
20名以上	152	91 59.9%	50 32.9%	43 28.3%	31 20.4%	59 38.8%	69 45.4%	33 21.7%	52 34.2%	68 44.7%
無回答	1	1 100.0%		1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%				
全体	876	424 48.4%	194 22.1%	207 23.6%	127 14.5%	208 23.7%	316 36.1%	210 24.0%	237 27.1%	271 30.9%

事業所規模	全体	訪問介護計画の作成・閲覧・印刷	月間利用状況報告	介護給付費や利用料請求データの管理	過去の利用者の状況や身体状況等の分析・比較機能	その他
3～5名	176	42 23.9%	33 18.8%	32 18.2%	29 16.5%	42 23.9%
6～10名	285	73 25.6%	56 19.6%	43 15.1%	55 19.3%	42 14.7%
11～15名	174	51 29.3%	26 14.9%	25 14.4%	27 15.5%	31 17.8%
16～20名	88	22 25.0%	11 12.5%	17 19.3%	8 9.1%	18 20.5%
20名以上	152	44 28.9%	28 18.4%	27 17.8%	48 31.6%	21 13.8%
無回答	1					
全体	876	232 26.5%	154 17.6%	144 16.4%	167 19.1%	154 17.6%

図表7-4-③ 今後の導入検討に係る希望する機能について（その他の内容）

<ul style="list-style-type: none"> ・障害サービスとの統合（多数） ・音声での入力、動画での記録保持 ・訪問実績、時間などの詳細な統計機能、加算申請に必要な項目のリストアップ ・契約書や重要説明書などの電子書式化、訪問記録のデータ化（紙媒体の省略化） ・訪問記録も加算用の様式であれば検討したい ・利用者及び労働者の個人情報保護等の漏えいを完全に防ぐ機能 ・経過記録作成 ・常勤換算機能
--

5) 今後、国や道などからの支援があれば、ICT 機器の導入を希望するかについて（問8(5)）

（※タブレットを導入していない事業所のみ回答）

- ・全体で見ると、今後の導入希望に係る支援の有無について、「支援の内容による」が395ヶ所（45.1%）と高く、次いで「いいえ」と答えたのが299ヶ所（34.2%）。一方、導入を希望している「はい」と答えた事業所は154ヶ所（17.6%）にとどまっている。
- ・所在地別にみると、渡島、宗谷、旭川市、札幌市の地区が「はい」と答えた割合が約2割となった。
- ・「支援の内容による」と答えた地区では、根室、網走、石狩（札幌市を除く）、日高地区が5割を超えた。

図表7-5-① 今後の導入希望に係る支援の有無について（所在地別）
（SA:回答数）

所在地	全体	はい	支援の内容による	いいえ	無回答
札幌市	277	57 20.6%	117 42.2%	93 33.6%	10 3.6%
旭川市	89	21 23.6%	41 46.1%	24 27.0%	3 3.4%
函館市	44	8 18.2%	20 45.5%	14 31.8%	2 4.5%
石狩 （札幌市を除く）	48	9 18.8%	26 54.2%	12 25.0%	1 2.1%
渡島 （函館市を除く）	28	7 25.0%	9 32.1%	12 42.9%	
檜山	7		3 42.9%	4 57.1%	
後志	44	6 13.6%	19 43.2%	18 40.9%	1 2.3%
空知	47	8 17.0%	18 38.3%	19 40.4%	2 4.3%
上川 （旭川市を除く）	32	5 15.6%	14 43.8%	11 34.4%	2 6.3%
留萌	10		4 40.0%	6 60.0%	
宗谷	16	4 25.0%	6 37.5%	4 25.0%	2 12.5%
網走	70	6 8.6%	38 54.3%	25 35.7%	1 1.4%
胆振	51	6 11.8%	24 47.1%	21 41.2%	
日高	17	3 17.6%	9 52.9%	5 29.4%	
十勝	38	5 13.2%	17 44.7%	16 42.1%	
釧路	48	9 18.8%	22 45.8%	14 29.2%	3 6.3%
根室	9		8 88.9%	1 11.1%	
全体	875	154 17.6%	395 45.1%	299 34.2%	27 3.1%

図表7-5-② 今後の導入希望に係る支援の有無について（組織形態別）
 (SA:回答数)

組織形態	全体	はい	支援の内容による	いいえ	無回答
地方公共団体	11	2 18.2%	2 18.2%	6 54.5%	1 9.1%
社会福祉協議会	109	13 11.9%	48 44.0%	46 42.2%	2 1.8%
社会福祉法人 (社協を除く)	91	14 15.4%	50 54.9%	26 28.6%	1 1.1%
医療法人	63	8 12.7%	29 46.0%	23 36.5%	3 4.8%
営利法人(会社)	507	103 20.3%	228 45.0%	159 31.4%	17 3.4%
特定非営利活動 法人(NPO)	43	7 16.3%	20 46.5%	16 37.2%	
公益法人、組合等	48	7 14.6%	17 35.4%	21 43.8%	3 6.3%
全体	872	154 17.7%	394 45.2%	297 34.1%	27 3.1%

図表7-5-③ 今後の導入希望に係る支援の有無について（事業規模別）
 (SA:回答数)

事業所規模	全体	はい	支援の内容による	いいえ	無回答
3~5名	176	27 15.3%	73 41.5%	69 39.2%	7 4.0%
6~10名	285	51 17.9%	132 46.3%	92 32.3%	10 3.5%
11~15名	174	31 17.8%	77 44.3%	60 34.5%	6 3.4%
16~20名	88	15 17.0%	35 39.8%	36 40.9%	2 2.3%
20名以上	152	30 19.7%	78 51.3%	42 27.6%	2 1.3%
無回答	1	1 100.0%			
全体	876	155 17.7%	395 45.1%	299 34.1%	27 3.1%

まとめ

平成29年度ホームヘルプサービス ICT 機器活用実態調査結果から

北海道ホームヘルプサービス協議会
制度推進委員会 委員長 山崎 加代子

はじめに

本調査は、介護の担い手不足が深刻化するなか、平成28年度より国が政策として取り組んでいる「1億総活躍社会・働き方改革・生産性の向上」の手段として推奨されている ICT 機器タブレットが、現時点で訪問介護事業所にどれくらい導入され、どのように活用されているか、活用の際の問題点は何か、導入を阻む要因は何かなどの視点から①介護報酬請求システム調査、②訪問記録の現状の作成方法、③ ICT 機器タブレットの導入状況、④ ICT 機器タブレットの導入時期・台数・メーカー、⑤購入形態、⑥活用状況、⑦導入効果、⑧導入後の課題、⑨導入検討上の課題、⑩希望する付加機能、⑪補助金など公的支援、⑫前述の11項目について組織形態と事業規模（職員数）でクロス集計を行い、ICT 活用の現状についてまとめたものである。

考察

I. 事業所について（問1～3）

図表1～2

有効回答があった訪問介護事業所の所在地を見ると札幌、旭川、函館で約半数を占める。振興局では網走が8%と高率であった。組織形態別では営利法人が58.7%と約6割を占め、次いで社会福祉協議会が12.2%となっている。訪問介護員の人数は、6名～10名が最も多く約31.9%を占め、1～15名の事業所が72.2%を占める。また、20名以上が17.6%であり、その組織形態は営利法人で20%、他は公益法人等を除き15%程度であった。

・介護報酬請求システム（問4）

図表3-1～3

事業所で使用している介護報酬請求システムは、「ほのぼの NEXT」22.3%、「株式会社ワイズマン」20.6%でありこの2社で全体の42.9%と約半数を占め、その他は多種多様（図表3-3）であった。組織形態別の内訳をみると「株式会社ワイズマン」は医療法人の34.9%を占めたが、他の組織では地方公共団体が9%と低率であったが他はおしなべて15～20%強であった。一方、「ほのぼの NEXT」は特定非営利法人が13.3%、営利法人で18.5%と低率であったが、地方公共団体と社会福祉協議会、社会福祉法人では30%を超える高率で、特に地方公共団体が36.4%と大きなシェアを持っていた。事業規模別では、「ほのぼの NEXT」は事業規模3～20名では「株式会社ワイズマン」より高率であったが、20名以上では株式会社ワイズマンが30%となり、逆転している。

・訪問記録作成方法（問5）

・訪問先での記録に使用できるタブレットの導入状況（問6）

図表4-1～3

図表5-1～3

組織形態別、事業規模別ともに「訪問先での手書き作成のみ」が62.4%と最も多く、次いで「手書き後事業所でパソコン入力」が26.7%であった。特徴としては社会福祉法人では、「訪問先で手書き後事務所にてパソコン入力」の割合が41.7%で他の組織形態と比べて高かった。一方、「ICT 機器タブレット等を活用」は1.8%（16事業所）であり活用は進んでいない。図表5-1～3から導入事業所が19であるので、訪問記録に活用していない事業所が3つあることがわかる。

すでに導入している19事業所の状況を見ると、事業所所在地別では、札幌、旭川、函館の3市で15事業所を占めた。組織形態別では営利法人が15事業所と最も多く、事業規模別では11名以上が14事業所であり、事業規模が大きいほど導入が進んでいる。

II. 事業所での ICT 活用の現状について

・ ICT タブレットの導入時期・台数・機器メーカー・購入形態（問6・問7-1～3）

図表6-1-①～②

図表6-2-①～③

図表6-3-①～②

導入時期は平成27年以降に増えている。国の介護ロボット導入補助金事業の開始と軌を一にしている。特に平成28年、29年には事業規模にかかわらず導入が進んでいる。1事業所で持つ ICT 機器タブレットの台数は3台以下から5台が68.4%であった。事業所規模との対比から、タブレットを持つのは全ヘルパーではなくサービス提供責任者クラスであろうと推測できる。一方、20台以上を所有する事業所も3事業所ある。

メーカーは Apple iPad mini が約4割を占めた。携帯電話の利用もあった。購入の形態は購入とリースが半々で約8割を占め、レンタルでの利用も見られた。購入金額が高額になることから、リース、レンタルなども含め、事業所にあった経理処理を行っている様子が見える。

・ タブレットの活用状況（問7-4）

図表6-4-①～③

組織形態別にみて、調査項目全てを利用しているのは、営利法人のみであった。他は、1～2の項目を使っているのみであり、機能を使いこなせていない現状が見られる。

活用している事業所の利用状況を見ると、事業規模にかかわらず活用しているのは、スケジュール管理と利用者情報であった。提供票の管理・取り込み、訪問記録入力・写真撮影出力も活用の度合いが高かった。その他の活用として申し送り、サービス提供責任者からの指示、ヘルパーからの状況報告が挙げられている。

・ ICT タブレットの導入効果（問7-5）

図表6-5-①～③

タブレットの活用状況と同じく、すべての項目で効果があると答えているのは営利法人である。組織形態別、事業規模別双方とも最も多くの事業所で効果があったと答えたのは、「業務を効率的に進めることが出来た」、次いで「職員の事務負担が軽減できた」、次いで「職員間の情報の迅速化共有化が図られた」という項目であった。注目したのは、事業所規模6～10名の事業所と20名以上の事業所で「職員の事務負担が軽減できた」が50%を超え、その中間の規模の事業所では同項目の回答が20～30%であったことである。全体としては、規模の大きな営利法人で効果を実感しており、偏りなく使いこなしていることがうかがえる。その他の内容には訪問遅れが減少、請求事務の簡素化が挙げられたが、一方操作の苦手な人の対応に追われ効率が悪化しているとの記述もあった。

・ ICT タブレットの導入による課題（問7-6）

図表6-6-①～③

導入による最大の課題は組織形態別、事業規模別双方とも「運用継続のコスト」で42.1%であった。次いで「使用方法を覚えるのが大変」36.8%、「故障した時のメンテナンス」と続く。一方、課題はないと答えた事業所は営利法人のみであり、全体の26.3%であった。営利法人の事業規模にかかわらず「課題なし」と答えている。また、タブレットをヘルパーが持ち歩くことに対して危惧される「個人情報への対応に関して」課題と感じている事業所は、導入分母が最も大きな営利法人で6.7%と比較的低率であった。一方、社協を除く社会福祉法人では33.3%と高率となっている。事業規模別では規模の小さなものほど「個人情報への対応」を課題としており、30～50%が課題と回答している。規模の大きな営利法人では「個人情報への対応」に関するセキュリティ対策と対応が構築されていると推測できる。

Ⅲ. ICT 未活用の事業所の現状

・ICT タブレットの導入検討状況（問8-1）

図表7-1-①～③

導入を検討していると回答した事業所数は128と全体875の14.6%であり、圧倒的多数が検討していないとの回答であった。事業所所在地を振興局別で見ると、宗谷が事業所数16に対し検討している事業所が6で37.5%、次いで石狩が事業所数48に対して14で29.2%、一方、札幌は277に対して45で16.2%、最も低率であったのは、函館市で事業所数44に対して3で6.8%であった。また、組織形態別にみると営利法人の17.8%が最も高く、次いで特定非営利法人で16.3%、事業規模別では20名以上の事業所の28.3%が導入を検討していると回答した。営利法人の事業規模の大きな事業所で導入意欲が高いことが伺える。

・ICT タブレットの導入検討理由（問8-2）

図表7-2-①～③

導入検討理由として最も多かったのが組織形態別、事業規模別とも「業務の効率化」であり、次いで「職員の事務負担の軽減」、「職員間および他職種同士の情報の迅速化・共有化」であった。これは、すでに活用している事業所から回答を得た ICT 活用の効果とまったく同じであった。特に事業規模別では、どの規模でもこの順位は変わらず、ICT 導入に期待するものは人員不足を補う「業務の効率化と事務負担の軽減」、そして「迅速な情報共有」であることがわかる。また記述の回答からは、「重複する書類、利用者へ接する時間より記録にとられる時間が長い」など、増え続ける書類の保管の問題、更に業務の効率化によりヘルパー本来の仕事へ戻ることが出来ることへの期待感もうかがえた。

・ICT タブレットの導入に踏み切れない理由（問8-3）

図表7-3-①～③

踏み切れない理由として最も多かったのは「運営資金の問題」で64.6%であった。組織形態別に見ると、社会福祉協議会が82.6%と最も高く、次いで地方公共団体で72.7%。他はほぼ同率で60%台であり、最も低率なのは営利法人の60.2%であった。踏み切れない理由として次に挙げられたのは、「操作方法が複雑そうだから」であり、これに関する記述回答にはヘルパーの高齢化を理由に不安視する声が多数みられた。3番目に回答が多かった「他のソフトとの連動性が見込めないから」には現在使っている介護報酬請求ソフトでは、ICT に対応しないから導入できないという現実があるのだろう。

・ICT に期待する機能

図表7-4-①～③

「今後の導入検討にかかる希望する機能」で最も多かった回答が組織形態別、事業規模別とも「介護報酬請求と連動したシステムの一体化」であった。前出の「導入に踏み切れない理由」と整合性がとれており「連動するシステムがない」ということが導入の高いハードルとなっていることがわかる。他に希望する機能としては、「スケジュール管理、訪問記録の入力・写真撮影・出力」、「シフト・給与計算」など労務管理を含む業務の効率化を期待している。その他の回答では障害サービスとの統合を希望する声が多数あり、音声入力や動画での記録保存という記述がみられた。

・今後、国や道からの支援があれば、ICT 機器の導入を希望するかについて（問8-5）

図表7-5-①～③

所在地別、組織形態別（地方公共団体を除く）、事業規模別では、どれも回答が「内容による」が最も多く約4割～5割「いいえ」が約3割～4割で「はい」の約1割～2割を上回っている。所在地別では留萌、檜山、根室で「はい」がなかった（図表7-5-①）。さらに檜山、根室は導入状況で「はい」が無く（図表5-1）導入にたいして消極的であることが読み取れる。組織形態別で「はい」が最も多かったのは営利法人の20.3%、「支援の内容による」が50%を超えたのは社会福祉協議会を除く社会福祉法人で54.9%である。

一方、地方公共団体では、「いいえ」が54.5%を占め、「支援の内容による」と「はい」が同率の18.2%であった。他と異なる回答傾向であり、導入に対してもっとも消極的であることがうかがえる。事業規模別では、事業規模が大

きくなるほど導入の意向に積極的である。

おわりに

制度推進委員会では、平成20年より北海道のホームヘルプサービスの実態調査を行い報告書作成を行ってきた。今回は冒頭の「はじめに」で述べたように ICT 機器タブレットを導入することで「働き方改革・生産性の向上」が「図られるのか」、「果たして図られているのか」について実際に導入状況、課題、導入検討状況などについて調査し、多くの記述による回答を得た。ただ、有効回答数909に対し、すでに導入し、運用している事業所が19と非常に少なく、効果や課題に関しては導入状況を見て再度の調査が必要となろう。

記述回答の多くに、現場のヘルパーが ICT 機器タブレットを持つという近未来的な働き方が実際に目の前にきていることに驚きと躊躇を隠せない心情を読み取ることができた。措置時代、介護保険創設当時のヘルパーはすでに引退の時期を迎えている。しかし人材不足によりまだまだ頑張りざるを得ない現実がある。ゲーム・スマホ世代ではない。ここに多くの葛藤が生じている。

しかし、少子化の影響だけではなく、3K のレッテルを張られた介護現場の中でもさらに高い技術を求められる訪問介護は他の介護現場よりもさらに人材不足となっていることは事実であり、それによる疲弊と閉塞感を身をもって感じているのは、今回回答を寄せてくださった現場の方々である。

今回の調査から見えることは、①現在の介護請求ソフトと連動する機器、②誰もが使いこなせ、多機能な機器の開発、③国や自治体から合理的な支援があれば活用し、職員の業務負担を軽減したいと考える管理者の姿である。一方、母数が少ないとはいえ、すでに導入している事業所は「効率化が図られており、効果がある」と回答し、「課題はない」と答える事業所が3割弱もあった。これは大きな意味を持つといえよう。

コミュニケーションツールとしての ICT には様々なものがあり、LINE・mail の活用をしている事業所はすでに散見されるところである。また、今回のアンケートの回収率が50%強と高率であったことから、ICT に関する関心の高さがうかがえる。

ICT の活用が訪問介護の将来を明るくするという前提に立ち、ホームヘルプ事業を行う事業所一つ一つが ICT 利用に向けて、まず取り組んでゆくという姿勢を持つことが、深刻な人材不足にあるホームヘルプ事業の継続のためには必要であろうと考える。

そのためには IT 事業所、国や自治体が現場の声を聴き、導入しやすい環境を作ることに協力して下さるようお願いしたい。

最後に、管理者自らが現場に走らざるを得ないという厳しい現状の中、アンケートに協力いただいた多くの事業所管理者の皆さまに、この場を借りて深く感謝申し上げます。

以上

資料編

平成29年度ホームヘルプサービス ICT機器活用実態調査票

北海道ホームヘルプサービス協議会(北海道委託事業)

調査回答締切:平成29年9月29日(金)

介護サービス事業の人材確保、労働環境改善のため、事務作業の軽減やリアルタイムの情報入力などICT機器の活用による効率化が期待されていますが、訪問介護事業所におけるICT機器の導入は進んでいない状況です。

そのため、今後の施策検討の基礎資料とするため、訪問介護事業所の現状及びICT機器に期待すること等について、道内の訪問介護事業所を対象に実態調査を実施することとなりました。

時節柄お忙しい時期とは存じますが、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

※ここでいう「ICT機器のタブレット」とは

ICT(情報通信技術)を用いて、訪問記録等のデータを容易に電子化できるタブレットのことを指します。

<記入上の注意>

・各設問に対し、該当する番号や必要事項を回答欄(記述欄)にご記入ください。

・回答いただきました結果につきましては、集計・分析し、報告書としてまとめさせていただきますが、事業所名や固有名称などは、一切明らかにされないことをお約束いたします。

事業所名			
住所			
電話番号		FAX番号	
連絡担当者			

I. 貴事業所についてお伺いします。

問1 事業所の所在地(管内)はどちらですか。

- | | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 1:札幌市 | 2:旭川市 | 3:函館市 |
| 4:石狩(札幌市を除く) | 5:渡島(函館市を除く) | 6:檜山 |
| 7:後志 | 8:空知 | 9:上川(旭川市を除く) |
| 10:留萌 | 11:宗谷 | 12:網走 |
| 13:胆振 | 14:日高 | 15:十勝 |
| 16:釧路 | 17:根室 | |

回答

問2 貴事業所の組織形態をお答えください。

- | | |
|-----------------|----------------------|
| 1:地方公共団体 | 2:一部事務組合・広域連合 |
| 3:社会福祉協議会 | 4:社会福祉法人(社会福祉協議会を除く) |
| 5:医療法人 | 6:公益法人 |
| 7:農業協同組合及び連合会 | |
| 8:消費生活協同組合及び連合会 | |
| 9:営利法人(会社) | 10:特定非営利活動法人(NPO) |
| 11:企業組合 | 12:その他() |

回答

問3 事業所の訪問介護員の人数を教えてください。

- | | | |
|----------|---------|----------|
| 1:3~5名 | 2:6~10名 | 3:11~15名 |
| 4:16~20名 | 5:20名以上 | |

回答

II. ICT活用に関する貴事業所の現状についてお伺いします。

問4 貴事業所で使用している介護報酬請求システムの機種・メーカーについて教えてください。

- 1:ほのぼのNEXT 2:株式会社ワイズマン
3:その他

()

回答

問5 訪問記録の作成方法について、教えてください。

- 1:訪問先での手書き作成のみ
2:訪問先で手書き作成後、事務所のパソコンにてデータ入力
3:ICT機器タブレット等を活用
4:その他

()

回答

問6 訪問先での記録等に使用できるICT機器等のタブレットを導入していますか。

- 1:はい → 問7へ
2:いいえ → 問8へ

回答

【上記 問6で、「1:はい」と答えた方にお伺いします。】

問7 (1) ICT機器のタブレットを導入された時期及び台数を教えてください。(それぞれ数字を記入)

時期:平成 年 月頃 タブレット台数: 台

問7 (2) ICT機器のタブレットを導入した機種・メーカー名を教えてください。

(記述欄)

問7 (3) ICT機器のタブレットはどのように導入されましたか。

- 1:貴事業所による買い取り
2:ICT機器取扱い業者等によるリース
3:レンタル
4:その他()

回答

問7 (4) ICT機器のタブレットをどのように活用していますか。(複数回答可)
※ただし、各種メーカー機器によって機能は異なります。

- 1:スケジュール管理(利用者の訪問先情報、訪問先一覧、スタッフのスケジュール管理など)
2:提供表の管理・取り込み
3:利用者情報
4:訪問記録の入力・写真撮影・出力
5:訪問介護計画の作成・閲覧・印刷
6:月間利用状況報告
7:介護給付費や利用料請求データの管理
8:過去の利用者の状況や身体状況等の分析・比較機能
9:その他()

回答

問7 (5) ICT機器のタブレットを導入して、どのような効果がありましたか。(複数回答可)

回答

- 1: 職員の事務負担が軽減できた
- 2: 人員不足が解消できた
- 3: 職員間の情報の迅速化・共有化が図られた。
- 4: 業務を効率的に進めることができた。
- 5: その他

[]

[]

問7 (6) ICT機器のタブレットを導入したことで何か課題が発生しましたか。(複数回答可)

回答

- 1: 運用を継続していく上でのコスト面
- 2: 使用方法を覚えるのが大変
- 3: 故障したときの対応、メンテナンス
- 4: 個人情報保護への対応
- 5: なし
- 6: その他()

[]

【上記 問6で「2:いいえ」と答えた方にお伺いします。】

問8 (1) 貴事業所において、今後ICT機器のタブレット導入を検討していますか。

回答

- 1: はい → 問8 (2)(3)へ
- 2: いいえ → 問8 (3)へ

[]

【上記 問8 (1)で「1:はい」と答えた方にお伺いします。】

問8 (2) ICT機器のタブレットの導入を検討する理由について教えてください。(複数回答可)

回答

- 1: 職員の事務負担軽減
- 2: 人員不足
- 3: 職員間及び他職種同士の情報の迅速化・共有化
- 4: 業務の効率化
- 5: 過去の利用者の身体状況の分析等での活用
- 6: シフトスケジュール管理
- 7: その他

[]

[]

【上記 問8 (1)で「1:はい」、「2:いいえ」と答えた方にお伺いします。】

問8 (3) ICT機器のタブレットの導入に踏み切れない理由を教えてください。(複数回答可)

回答

- 1: 運営資金の問題
- 2: 操作方法が複雑そうだから
- 3: 他のソフトとの連動性が見込めないから
- 4: 文章入力が難しそうだから
- 5: その他

[]

[]

北海道ホームヘルプサービス協議会制度推進委員会名簿

(敬称略)

役職	氏名	所属・役職（平成30年2月現在）
委員長	山崎 加代子	株式会社シムス 専務取締役
委員	七戸 キヨ子	株式会社シムス ヘルパーステーションはばたき 取締役・事業部長
委員	海老 厚志	恵庭市社会福祉協議会 介護サービス課長
委員	浅井 孝文	株式会社札幌ネクシス 営業部長

制度推進委員会開催状況

開催回	開催年月日	議 題
第1回	平成29年 8月8日(火)	1 制度推進委員会の活動内容について 2 ICT 機器活用実態調査内容について 3 今後の制度推進委員会の活動スケジュールについて
第2回	平成29年 10月25日(水)	1 アンケート調査の実施と結果について 2 報告書の構成と作成に係る役割分担について 3 今後の制度推進委員会の活動スケジュールについて

全国200万人加入!! 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償 ボランティア活動保険



対象となるボランティア活動

- ◆グループの会則に則り企画、立案された活動であること
(グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要です。)
 - ◆社会福祉協議会に届け出た活動であること
 - ◆社会福祉協議会に委嘱された活動であること
- ※活動のための学習会または会議などを含みます。
※自宅などとボランティア活動を行う場所との通常の経路による往復途上を含みます。(自宅以外から出発する場合は、その場所と活動場所への往復途上となります。)

保険金をお支払いする主な場合

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをして通院した。(ケガの補償)
- 活動に向かう途中、交通事故にあって亡くなられた。(ケガの補償)
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になって入院した。(ケガの補償)
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花瓶を落としてこわした。(賠償責任の補償)
- 自転車でボランティア活動に向かう途中、誤って他人にケガをさせた。(賠償責任の補償)

保険金額・年間保険料(1名あたり)

		Aプラン	Bプラン	
ケガの補償	死亡保険金	1,320万円	1,800万円	
	後遺障害保険金	1,320万円 (限度額)	1,800万円 (限度額)	
	入院保険金日額	6,500円	10,000円	
	手術 保険金	入院中の手術	65,000円	100,000円
		外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円	
	特定感染症の補償	上記後遺障害、入院、通院の各補償金額(保険金額)に同じ		
賠償責任の補償	葬祭費用保険金 (特定感染症)	300万円 (限度額)		
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円 (限度額)		
年間保険料	基本タイプ	350円	510円	
	天災タイプ(*) (基本タイプ+地震・噴火・津波)	500円	710円	

(※)天災タイプでは、天災(地震、噴火または津波)に起因する被保険者自身のケガを補償します(天災危険担保特約条項)が、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

ボランティア行事用保険 (傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

- 行事参加者(主催者[個人]を含みます。)全員のケガを補償(往復途上も含みます。)
- 行事主催者の損害賠償責任も補償

送迎サービス補償 (傷害保険)

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

- 送迎・移送サービス利用者を特定したAプラン
- 送迎・移送サービスのための自動車を特定したBプラン

福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

- 在宅福祉サービス (公的介護保険対象外サービスを含みます。)
- 障害福祉サービス
- 児童福祉サービス
- 障害者地域生活支援事業
- 地域福祉サービス
- 介護保険サービス など

● このご案内は概要を説明したものです。お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

団体契約者 ▶ **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03 (3349) 5137
受付時間: 平日の9:00~17:00 (土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

取扱代理店 ▶ **株式会社 福祉保険サービス**

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03 (3581) 4667 FAX: 03 (3581) 4763
営業時間: 平日の9:30~17:30 (12/29~1/3を除きます。)

●この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

平成29年度

福祉施設の事故・紛争円満解決のために



ホームページでも内容を紹介しています
http://www.fukushihoken.co.jp



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン 1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間 1年

▶保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応 お見舞い等の各種費用	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金補償限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円	
被害者対応費用(1名につき)	死亡	10万円	10万円
	後遺障害	0.3~10万円	0.3~10万円
	入院時	3万円	3万円
傷害見舞費用	通院時	1万円	1万円
	(1事故で10万円限度)		
	死亡時	100万円	100万円
		入院時	1.5~7万円
		通院時	1~3.5万円

▶年額保険料(掛金)	
定員	基本補償(A型)
1~50名	35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
以降1名~10名増ごと	1,500円

基本補償(A型) 保険料	+	【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円
--------------	---	---

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 医務室の医療事故補償
- オプション3 ● 看護士の賠償責任補償(新設)
- 借用不動産賠償事故補償

② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

プラン 2 施設利用者の補償 (普通傷害保険)

① 入所型施設利用者の傷害事故補償 ② 通所型施設利用者の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間 1年、職種別A級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	100万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%
入院保険金(1日あたり)	800円
手術保険金	入院中の手術: 入院保険金日額の10倍 外来の手術: 入院保険金日額の5倍
通院保険金(1日あたり)	500円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
①入所型施設利用者	1,310円
②通所型施設利用者	990円

③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償
施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

プラン 3 施設職員の補償 (労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

② 施設職員の傷害事故補償 (10口まで加入できます)

保険期間 1年、職種別A級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	140万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%
入院保険金(1日あたり)	1,500円
手術保険金	入院中の手術: 入院保険金日額の10倍 外来の手術: 入院保険金日額の5倍
通院保険金(1日あたり)	600円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
施設役員・職員の1名1口あたり	3円(1日あたり) 780円(年間: 週5勤務の場合)

- ① 施設職員の労災上乗せ補償
● オプション: 使用者賠償責任補償
- ③ 施設職員の感染症罹患事故補償

プラン 4 社会福祉法人役員等の補償 (賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償(改定)

保険期間 1年

▶補償金額	A型	B型	C型
賠償責任	5,000万円	1億円	3億円

●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**
引受幹事 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
保険会社 TEL: 03(3349)5137
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763

平成29年度
ホームヘルプサービス ICT 機器
活用実態調査報告書

- ▶発行日 平成30年2月
- ▶発行 北海道ホームヘルプサービス協議会

〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地
かでの2.7 2階
北海道社会福祉協議会 地域福祉部地域福祉課内
TEL:011-241-3977 / FAX:011-271-3956
MAIL:d-homehelp@dosyakyo.or.jp