

令和5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の機能強化に向けた

ICTの活用に関する調査研究事業

報告書

令和6（2024）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 センターにおける ICT 活用に関する先行調査	4
1. 調査概要	4
(1) 調査目的	4
(2) 調査方法	4
2. IT ベンダに対するヒアリング	4
(1) 調査対象	4
(2) 調査実施時期	5
(3) 調査項目	5
(4) 調査結果	6
3. センターに対する先行ヒアリング	9
(1) 調査対象	9
(2) 調査結果	9
4. 調査結果を踏まえた示唆	11
第 3 章 アンケート調査	13
1. 調査概要	13
(1) 調査目的・調査方法	13
(2) 調査項目	13
(3) 回答結果	14
2. 調査結果	14
(1) 調査結果概要	14
(2) クロス集計結果概要	15
(3) 調査結果詳細	18
第 4 章 ヒアリング調査	43
1. 調査概要	43
(1) 調査目的	43
(2) 調査方法	43
(3) 調査対象	43
(4) 調査項目	44
2. 調査結果	46
(1) 調査結果サマリ	46
(2) センター業務における課題と ICT 導入による成果	46
(3) ICT 導入時の課題に対する対応方法	48
(4) 個別のヒアリング結果	53

第5章 調査のまとめと考察	68
第6章 成果報告会	72
1. 実施の背景・目的	72
2. 開催概要	72
3. 開催結果	73
(1) 開催結果概要	73
(2) 開催の様子	74
(3) 参加者アンケート結果	76
第7章 参考資料	77
1. アンケート調査票	77
2. アンケート調査結果（単純集計）	89
(1) 基礎情報	89
(2) ICT の活用状況（概要）	90
(3) ICT の活用状況（詳細）	91
(4) ICT 導入時の費用やセキュリティ面の配慮等について	98
(5) ICT 化による効果等	101
(6) 今後の ICT 化に関する意向や課題、市町村等に求めること	104
3. アンケート調査結果（クロス集計）	108
(1) クロス集計指標	108
(2) ICT の活用状況（導入数）	110
(3) ICT の活用状況（①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用）	110
(4) ICT の活用状況（③ポータブル端末の活用）	111
(5) ICT の活用状況（④WEB 会議システム（SNS の会議機能を含む）の活用） ..	114
(6) ICT の活用状況（⑤グループウェアやビジネスソフトの利用）	115
(7) ICT の活用状況（⑥地域資源情報の共有のデジタル化）	116
(8) ICT の活用状況（県別の状況）	118
(9) ICT 導入時の費用やセキュリティ面の配慮等について	119
(10) 今後の ICT 化に関する意向や課題、市町村等に求めること	119

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に対する対応へ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など、センター職員の業務負担が大きな課題となっている。九州厚生局管内においても、弊社の実施した過去調査から、センター業務の負担が大きいことが示唆されている。

これらの状況に対して、今後、センター業務における ICT の活用を推進することにより、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推進、データの集計・分析への活用など、業務の効果的な運用が期待される。

一方で、現状としてはセンターにおける ICT の活用状況にはばらつきがあることが想定されるが、センターの業務における ICT 活用の詳細な実態については十分に把握がされていない。

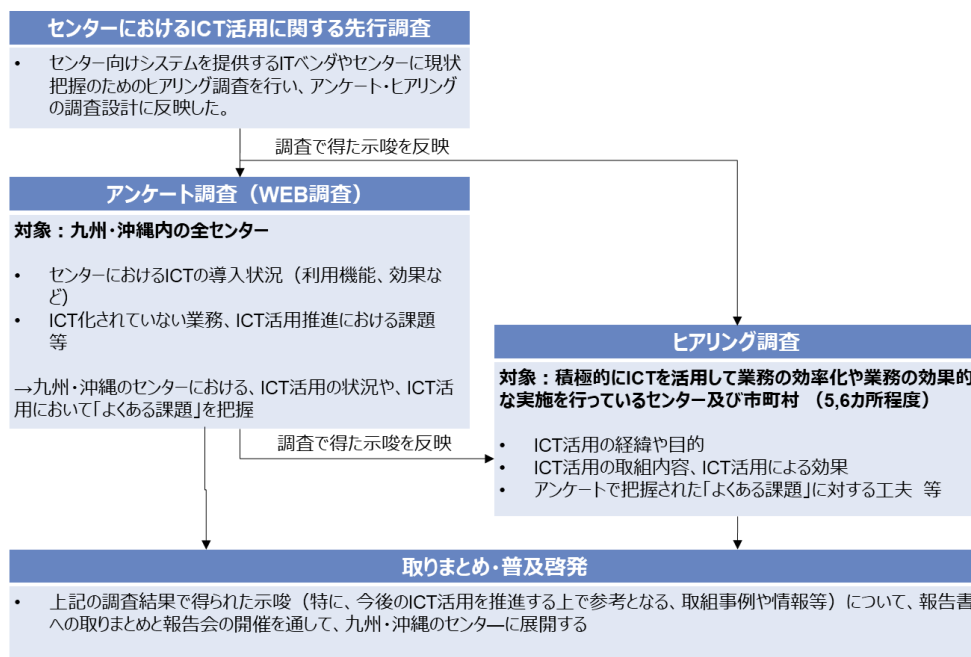
上記を踏まえ、今後の九州・沖縄におけるセンターでの ICT 活用の推進に向けて、以下の観点から実態調査、委員会での検討等を行い、センター業務における ICT 活用の現状や今後の方策について明らかにするための調査を実施した。

- センターにおける ICT 活用の状況はどのようなになっているか
- どのような業務に ICT 活用による業務負担軽減や業務の効果的な実施における可能性があるか
- ICT の活用にあたっての課題やその対応策は何か
- ICT を活用する観点から、センター（および市町村、関連する民間企業等）が今後検討・取り組むべき事項は何か

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。まず、センターにおける ICT 活用に関する先行調査を行い、その内容を以降の調査設計の参考とした。その後、センターに対するアンケート調査・ヒアリング調査を実施し、その成果について報告書の取りまとめや報告会の開催を通して普及展開を図った。

図表 1-1 調査内容



3. 実施体制

学識経験者と実務者（図表 1-2）から構成される検討委員会を設置し、以下の通り検討を行った（図表 1-4）。

図表 1-2 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	稲田 一彦	福岡県宗像市 南郷・東郷地域包括支援センター センター長
	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
	葛巻 弥生	株式会社 ワイズマン システム企画部 システム企画課 エキスパート
	児玉 智宏	宮崎県宮崎市 大宮地区地域包括支援センター 管理者
	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	医療経済研究機構 主席研究員
	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
オブザーバー		九州厚生局

図表 1-3 事務局

	氏名	所属・役職名
事務局	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
	塙 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
	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

	氏名	所属・役職名
		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
	大岡 裕子	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 シニアインフォメーションリサーチャー

4. 検討委員会の設置・開催

検討委員会は3回開催した。開催概要を以下（図表 1-4）に示す。

図表 1-4 検討委員会の開催概要

	日時・場所	主な検討内容
第1回	2023年9月25日（月） 16:00～18:00 オンライン会議	•本事業の概要説明 •先行調査結果報告 •アンケート調査意見交換 •ヒアリング調査意見交換
第2回	2023年12月7日（木） 10:00～12:00 オンライン会議	•アンケート調査経過報告・意見交換 •ヒアリング調査経過報告・意見交換 •成果報告会に関する意見交換
第3回	2024年2月5日（月） 15:00～17:00 オンライン会議	•アンケート調査報告・意見交換 •ヒアリング調査報告・意見交換 •取りまとめ・考察に関する意見交換 •成果報告会の方向性に関する報告

第2章 センターにおける ICT 活用に関する先行調査

1. 調査概要

(1) 調査目的

センターの ICT 化の状況や現場の認識、導入による効果、ICT 化を進めるうえでの現場課題等について現状を把握し、アンケート調査、ならびにヒアリング調査の調査設計の参考資料とするため、センター向けのシステムを提供する IT ベンダ、ならびに積極的に ICT を活用して業務の効率化や業務の効果的な実施を行っているセンターに対する先行ヒアリング調査を実施した。

(2) 調査方法

WEB 会議システムを用いたヒアリング調査を実施した。調査対象等は 2. IT ベンダに対するヒアリング、3. センターに対する先行ヒアリングにて詳述する。

2. IT ベンダに対するヒアリング

民間企業の視点から、センターの ICT 化の実情や ICT 化の先進事例や効果等について把握するため、IT ベンダに対する先行ヒアリング調査を実施した。

(1) 調査対象

web サイト等での調査を行った結果、センター向けのシステムを提供するベンダは 10 社程度存在しており、提供されているシステムの多くはセンターの基本的な業務（相談支援業務、介護予防ケアマネジメントの帳票作成・請求業務等）を網羅していることを確認した（図表 2-1）。

図表 2-1 センター向けのシステムの主な機能

総合相談支援業務	相談情報やそれに対する対応内容の登録 高齢者虐待支援の帳票作成 認知症初期集中支援の帳票作成 等
介護予防ケアマネジメント	サービス計画書・支援経過・モニタリングの作成・管理 提供票・利用票の作成 給付管理・請求業務 等
統計機能	相談記録に基づく集計の作成

本調査では、以下（図表 2-2）の 4 社を対象にヒアリング調査を実施した。

図表 2-2 各ヒアリング先の選定理由

ヒアリング先	選定理由
A 社	九州・沖縄管内のセンターで多くの導入実績がある
B 社	データの外部機関連携の機能を持っている
C 社	全国のセンターにおける導入実績が多い
D 社	全国のセンターにおける導入実績が多い

(2) 調査実施時期

令和 5 年 9 月から 11 月

(3) 調査項目

IT ベンダ向けヒアリング調査の調査項目は以下（図表 2-3）の通りである。

図表 2-3 IT ベンダヒアリング調査項目

	小項目
システムの内容	1.地域包括支援センター（以下、センター）に提供しているシステムの概要（センターのどのような業務を対象としているか、導入することによってどのようなことが可能になるのか）。
センターにおける ICT 化の状況	2.九州・沖縄のセンターにおいて、ICT 化が進んでいる業務とその進捗の状況。 ・センター内での業務（相談情報の管理、予防プラン作成、給付管理、統計に基づく分析、職員の予定の管理、他）。 ・関係機関とのやり取り（行政・サービス事業所・居宅介護支援事業所（以下、居宅）との書類や利用者情報の共有）。 ・センター外での業務（タブレット、スマホ、ノート PC の活用）。 3.九州・沖縄地域のセンターについて、業務の効率的・効果的な実施の観点等の目的で ICT 化に積極的に取り組んで（活用して）いる市町村・センターの取組内容。
今後 ICT 化すべきと考える業務	4.業務の効率的・効果的な実施の観点から、ICT 化の効果が期待できる業務。 例：外部連携の電子化、ポータブル端末の活用等。 5.4 を進めた場合の導入費用とランニングコスト。また、既に導入した市町村・センターにおける費用確保の状況。
ICT 導入にあたっての課題	6.4 の ICT 化の取組が、今後より多くのセンターに導入される可能性とその理由。 7.市町村やセンターにおいて、ICT 化を進める上での課題（もしくは、今後さらに ICT 化を進める上で想定される課題）。 例：財源の確保、現場職員が ICT に不慣れ・抵抗がある。センター単体ではなく市町村や事業者と連携して ICT 化を図る必要がある。利用者の個人情報保護の観点からの制約等 8.ベンダとしてセンターの ICT 化を進めるにあたって、システムや仕組み面で感じている課題（例えば他のシステムとの親和性・接続等）。 9.ICT 化を進めている市町村・センターの特徴（進んでいない市町村・センターとの違い）があればご教示ください。 例：予算化に至るプロセス、ICT 化に対するリテラシー等

	小項目
	10. 7 の課題を解決するために、市町村や都道府県が取り組むべきこと。 11. ICT の導入を進めるために、ベンダとして取り組んでいることや工夫していること。
ICT 導入後の課題	12. センターに ICT が導入された後の課題について、ベンダとして把握している内容。またその課題に対してベンダとして対応していること。 例：機能はあっても職員が使いこなせていない等

(4) 調査結果

ICT の活用状況については、外部情報連携やポータブル端末の活用について、ニーズが大きい一方であまり普及が進んでいないという意見が挙げられ、当初の弊社仮説と概ね一致した。

ICT 化を進める上での課題として、セキュリティ面でのハードル（センターにおけるセキュリティ面でのリテラシーを高める必要性等）、財源の確保、現場での機器への慣れ、市町村の ICT 活用への積極性や現場での業務効率化に対する意識のばらつき等が挙げられた（図表 2-4）。

図表 2-4 IT ベンダヒアリング調査結果

調査項目	対象	調査結果
サービスの特徴	A 社	- 顧客のニーズに合わせたカスタマイズや提案が強みである（報告書等の帳票類を、県独自の様式にカスタマイズするなど）。 - ポータブル端末にも対応をしている。ただし市町村にサーバーを置いて、オンプレでの提供になるため、ポータブル端末の利用に制限がある。 - 外部機関との情報連携も可能である。
	B 社	- センター内で利用するシステムとしては、介護・福祉分野に関連するほぼ全業務・全シーンが一気通貫にカバー可能である。 - 法人内や地域での医療施設・介護事業所間の連携を実現する医療・介護連携サービスを提供している。 - タブレット端末は、センター向けのソフトでは対応していない（居宅向けのソフトでは提供している）。
	C 社	- 独自機能により、センターと委託先の居宅とのシステム上での情報連携が可能である。 - クラウド型のシステムのため、タブレット端末にも対応している。
	D 社	- センターの業務内容にはほぼ対応している。 - 災害時要援護者情報を管理するシステムを搭載している。他社はあまり搭載していない。 - ブラウザ型とクライアントインストール型がほとんどで、クラウドはあまり使われていない。 - 要支援者が参加する地域支援事業の参加者名や開催日時をシステム上で管理するサービス予約管理も他社と比較して珍しい機能である。
センターにおいて ICT 化が期待される業務	A 社	- 外部機関との情報連携については、現状はほとんどが FAX・メールと思われる。国が進めているケアプラン連携システムが普及していけば、紙のやり取りが減っていくと考える。 - ポータブル端末は最近まで導入が進まなかった状況だったが、県の ICT 導入補助金等もあり、活用が進んでいる。
センターの ICT	B 社	- ポータブル端末の利用や事業所との情報連携をデジタルで行うニーズが高い。特にポータブル端末のニーズが高いと思われる。 - しかし、セキュリティ面の課題があるので、ポータブル端末・外部機関との情報連携ともに、

調査項目	対象	調査結果
化の現状		なかなか広まっていない状況である。
	C 社	外部機関との情報連携やタブレット端末の利用を期待して当社システムを導入いただく市町村・センターが多い。
	D 社	- センター制度開始時の 2005 年は、自治体が委託先にシステムを提供したパターンが多かったが、近年は委託先が独自に導入する方向に移行している。 - もともとセンター向けのシステムはサーバー型が多いが、九州では離島でもつながるウェブシステムの利用が多い。 - 九州は以前直営型のセンターが多かったが、医療法人や社団法人への委託が進んでいる。 - タブレット等の導入は少ない。 - 委託先であっても LGWAN に組み込まれてその場で資格確認が可能な自治体もあれば、窓口まで行って紙に書いて申請しないと資格確認ができない自治体などばらつきがある。さらに、認定が出るまでの時間にもばらつきがある。端末管理は厳しくなっているとの実感がある。
九州・沖縄内で先進的に ICT を活用している事例	A 社	- タブレット端末の活用事例では、（今回委員として参画している）小林市など。 - 外部機関との情報連携については、とある県が広域連合規模で情報連携のネットワークを構築しており、その中でセンターと市町村の情報連携を構築している自治体もある。 - その他、センター・委託先となる居宅間の情報連携システムを導入している市町村がある。
	B 社	外部との情報連携について、地域内の行政・医療機関・介護関係機関で利用できる医療介護連携サービスを提供しており、九州厚生局管内の市町村でもセンターを含む導入事例がある。
	C 社	市主導でセンターへ当社システムを導入し、センター・事業所間の書類や情報共有のデジタル化を行っている事例や、徘徊高齢者の見守りネットワークにおいてセンター・事業所間の情報共有のデジタル化に活用している事例がある。
ICT 化を進める上での課題	A 社	- 利便性とセキュリティが相反するところをリテラシーでカバーする必要がある。タブレットの使い方などのリテラシー教育は必要である。導入しているセンターでは、セキュリティポリシーをつくり、年に一度のセキュリティ研修を実施している。 - 市町村の姿勢も重要である。行政のシステムが ICT 化されていけば進みやすいが、特にセンター業務は「市の管轄ではない」という意識を持たれている場合もある。積極的な市町村はタブレットにしてもクラウドにしても ICT 化が進みやすい。
	B 社	- ICT 化を進める上での課題については、セキュリティ面の課題、財源の確保や、職員の ICT への抵抗感に加え、センター単体ではなく市町村全体で一気に導入を進める必要があるということが挙げられる。 - セキュリティ面については、センターは居宅よりも機微な情報を取り扱っているため、利用者情報を外部に持ち出すことへのハードルが高い。 - 財源の確保については、直営のセンターは行政の予算編成のスケジュールの関係上、すぐに機器導入ができない。予算化のためのフォーマットが国として用意されていれば、導入が進むのではないかと。 - また、市町村の報告のための統計が必要なことが多いが、自治体によって様式が異なり、また年度ごとに必要な情報項目が異なるので、様式の共通化や自動的に集計できる仕組みが必要である。 - ICT 導入したとしても、使わなくても業務が回るので、機能が使われないことが最も大きい課題である。職員に使い慣れてもらうためのアプローチとして、ベンダとしては、WEB サイト

調査項目	対象	調査結果
		での使用方法の説明や、訪問による説明などを行っている。また、一部の利用者への導入後に段階的に導入していくことが効果的と考える。 ICT 化が進んでいるセンターは IT リテラシーの高い事務職員を置いているところが多いと思う。逆に、ICT 化が進んでいないセンターは、業務効率化を図ろうとする意識がそもそも乏しい。
	C 社	- センター業務の ICT 化が必須であるという共通認識はあるものの、ICT 化のための方法が分からないという状況がある。このような調査研究を通して、ガイドラインの作成や、タイムスタディを実施して ICT 活用の有無による業務量の差異を周知すれば普及に繋がるのではないかと。 - ICT を進めるにあたって、センター側のリテラシーや、市町村側の抵抗感の課題もあると思われる。 - センターの ICT 導入にあたっては、市町村の個人情報保護審議会の承認が必要となるが、個人情報保護審議会がクラウド型システムの導入を承認しない場合があり、その背景に審議会の IT リテラシーの不足、クラウド型に対する漠然とした不安がある場合もある（と認識している）。個人情報保護審議会に対して、「これをやれば大丈夫」という周知を進められると良い。 - 市町村がセンターのシステム導入についてセンター任せで、システムを統一することを考えていないところが多い。市町村内で導入システムがバラバラな地域は ICT 化を進めることが難しい。
	D 社	- センターでは電話対応や相談に時間がかかっている。利用者宅への訪問など、直行直帰で仕事がしづらい環境にある。外でもケアプラン作成や計画支援を記録できるような環境へのニーズがある。 - ICT を導入する上での課題として、自治体や法人による導入・予算を確保することが課題であるとする。 - 職員の平均年齢が上がっているため、新しい技術に対する抵抗感が高いと感じる。 - センターあるいは自治体がセキュリティをマネジメントする必要があるが難しい。また、施設自体の IT リテラシーや情報管理・セキュリティ意識も低い。
今後の ICT 化に対する期待	A 社	大きい規模でクラウドを使い、センター、居宅、病院等含めて圏域の関係機関で情報連携する仕組みを構築できると良い。グループウェアを使ってスマホや PC も繋いでしまい、地域包括ケアのネットワークを広く作ることができるとよい。
	B 社	相談された情報を自動的に集計したり、地域資源を可視化し、AI を使って利用者に提案できるようにできれば良いのではないかと。
	C 社	システムはどのベンダのものであったとしても、地域で大規模なクラウドを構築し、センター、居宅、病院等含めて連携できる仕組みがあると良い。
	D 社	直接的な対人ケア以外の業務のうち、システムで対応可能な業務について集中的に ICT 化を進めると効率化できるのではないかと。

3. センターに対する先行ヒアリング

(1) 調査対象

調査対象は、本事業で設置した検討委員会の委員である、福岡県宗像市南郷・東郷地域包括支援センター、宮崎県宮崎市大宮地区地域包括支援センター、宮崎県小林市西部地域包括支援センターそれぞれのセンター長とした。ICT 化の取り組み状況や効果・課題等の認識を聴取した。

(2) 調査結果

ICT 化の取組内容としては、外部機関との情報連携のデジタル化、ポータブル端末の活用、ビジネスソフトの活用による業務情報共有のデジタル化等が行われている。

ICT 化の効果として、業務負担の軽減とそれに伴う利用者へ対応できる時間の増加、時間外勤務の減少が挙げられた。また、情報管理が容易になった、情報共有の質が充実したという意見も挙げられた。

ICT 化を進める上での課題としては、ICT 活用に関する情報の不足、現場職員の抵抗感や慣れの問題、個人情報保護に関する知識の不足、市町村や法人の理解、システム上の様式と市町村様式の相違等が挙げられた（図表 2-5）。

図表 2-5 センター先行ヒアリング調査結果

調査項目	対象	調査結果
ICT 化の取組内容	福岡県宗像市南郷・東郷地域包括支援センター	● ビジネスソフトの活用による業務情報共有のデジタル化 ➢ ビジネスソフトの無料アカウントを利用し、センター内と社協との業務情報の共有を行う。職員の予定の共有、職員間の情報伝達、個人情報を含まないファイルの共有等を行っている（利用者情報は含まない）。 ➢ 生活支援コーディネーターと地域資源マップをビジネスソフトにおけるマップ上で作成・共有している。 ➢ 利用者や家族とのコミュニケーションにおいて、訪問時のタブレットの活用やチャットアプリによるオンライン通話を行っている。
	宮崎県宮崎市大宮地区地域包括支援センター	● 外部機関との情報連携のデジタル化 ➢ 市とセンターのやり取り・情報連携は基本的にデジタルで完結している。業務支援システムのメールの機能を使い、管理者宛の事務連絡、センター・市間の相談情報・利用者情報・書類等のやり取りを行っている。 ● ポータブル端末の活用 ➢ タブレット導入の試験的導入を行っている。
	宮崎県小林市西部地域包括支援センター	● 外部機関との情報連携のデジタル化 ➢ 利用者情報関連：センターの業務支援システムへの行政・居宅・サービス事業者からのアクセスを可能とし、書類や相談情報をデジタルで共有。 ➢ 利用者情報以外の業務情報：社協・センター間でグループウェアを活用し情報共有。 ● ポータブル端末の活用 ➢ ノート PC、タブレットからも利用者情報を入力可能。訪問時等の外出先で記録

調査項目	対象	調査結果
		ができる。
取組体制・取組プロセス 市町村の方針	福岡県宗像市 南郷・東郷地域包括支援センター	- センター内での ICT の活用による効率化を図っている。職員のワークライフバランスと、センターの本来業務である相談援助業務を丁寧に実施するために効率化すべきところを効率化すべきと考えた。 - 市町村は、ICT 化について法人の判断に任せており、費用の補助等はない。市に対して委託費などの相談は一切していない。市とのやり取りは、個人情報扱う場合は原則として紙の手渡しが必要。
	宮崎県宮崎市 大宮地区地域包括支援センター	- 市・センターの情報共有のデジタル化は、2010 年代頃にベンダを変更した際に始まった。 - タブレット活用については、全庁的にペーパーレスが推進されはじめたころに、センターでもタブレット活用による業務負担軽減の検討に至った。
	宮崎県小林市 西部地域包括支援センター	4 年に 1 度のシステム改修の度に市・センター・ベンダで協議を行い、徐々に ICT 導入を進めてきた。 - ポータブル端末の利用は業務負担軽減を背景にセンターから提案した。 - ICT 化に必要な予算は市で確保している。市の担当者が教育分野の ICT 化に従事した経験があり、ICT 活用に積極的である。
個人情報取り扱いに関する配慮	福岡県宗像市 南郷・東郷地域包括支援センター	- 個人情報保護に関する市の条例を踏まえて対応している。 - センター内の業務情報の共有については、利用者等の個人情報を取り扱わない。 - 市・センターのやり取りは、市のルールとして、個人情報を扱う書類や情報は原則紙の手渡しである必要がある。 - 個人情報保護と ICT 活用の整理が分からないのでガイドラインが欲しい。
	宮崎県宮崎市 大宮地区地域包括支援センター	- 情報セキュリティのガイドライン等に基づく対応を行っているが、ベンダが提案したのか、市が主導したのか把握していない。 - 他センターの圏域の利用者情報は閲覧できないなどの制限がある。 - タブレットの持ち出しの都度、情報の出し入れを行っており手間がかかる。
	宮崎県小林市 西部地域包括支援センター	- 利用者情報を含むシステムの外部アクセス（関係機関からのアクセス、ポータブル端末からのアクセス）については、関係者のみが利用できる仕様とし、ファイヤーウォールを設けている。 - グループウェア上では、個人情報を取り扱わない。 - センターを契約主体として上記のシステムを導入する際に、センターのセキュリティポリシー（市のセキュリティポリシーを基に作成）、インシデントマニュアルを作成し市の情報処理推進委員会に諮った。
ICT 化の効果、ICT 化により期待される効果	福岡県宗像市 南郷・東郷地域包括支援センター	- 業務負担はかなり軽減された。職員は残業せずにほぼ定時で帰れている。他の包括は残業があると聞いている。 - 地図アプリによる地域資源マップは利便性が高い。 - WEB 会議で相手家族と顔を合わせて面談することで、電話での会話よりも信頼関係の構築に役立っている。 - 相談業務は誤解を招くと苦情につながる。そのため、センター・利用者・家族のグループチャットを構築して誤解を招かない情報共有を行って認識齟齬を防いでいる。
	宮崎県宮崎市 大宮地区地域	センターと市の共有が電話ではなくシステム上のメール機能であることで、双方手の空いたところで作業や確認ができる点が良い。また、電話より丁寧な情報共有が図られるようになった。

調査項目	対象	調査結果
	包括支援センター	
	宮崎県小林市 西部地域包括 支援センター	- ポータブル端末導入により訪問等での記録の時間が削減されたことで、利用者対応の時間が増えた。 - 関係機関との連携のデジタル化は、時間短縮に加え、共有の様式が統一されたことで情報の管理がしやすくなった。
ICT 化を進める上での課題と対応方法	福岡県宗像市 南郷・東郷地域包括支援センター	- 個人情報保護と ICT 活用の整理が分からないのでガイドラインが欲しい。(再掲) - 利用しているパッケージシステムで作成される帳票の様式が、自治体の定める様式に合っておらず、加工が必要。 - 外部機関（行政や事業所）との連携は、先方の様式や方法に合わせる必要がある。 - ケアプランデータ連携システムは、導入している事業所としていない事業所があり、ハイブリッドでの対応がかえって業務増につながっている。 - ICT 活用に関して法人の理解が得られないという話はよく聞く。法人向けに、ICT 活用によって現場の効率化が図れることに経営面でのメリットがあることを周知する機会があると良い。
	宮崎県宮崎市 大宮地区地域 包括支援センター	- 一般的に想定される課題としては、包括職員が機器を使いこなせないことが一つの課題である。 - タブレット機器等を導入することにより話を聞きながら入力をするようになるが、対人関係を中心とした本来の姿をおろそかにしないことが大事ではないかと考える。
	宮崎県小林市 西部地域包括 支援センター	- 現場職員の抵抗感や慣れの問題があった。対応方法として、ベンダと連携した勉強会の実施、使用している職員によるフォローなどを行っている。 - 外部情報連携のための仕組み（システムへのリモートアクセス用ライセンスの付与）を居宅にすぐに導入してもらえなかった。センター長が訪問して説明を行った。 - 一般的に想定される課題としては、ICT で何ができるかがわからないことが多いと想定される。地域包括ケアのデジタル化のモデルを国が示さないと、市町村やセンターへ展開が難しいのではないかと。 - 行政のバックアップも必要。小林市では、センターの業務負担軽減について市も改革意識が強かった。

4. 調査結果を踏まえた示唆

ICT ベンダに対するヒアリング、センターに対するヒアリング結果の概要とそれを踏まえた本調査における対応方向性は以下（図表 2-6）の通りである。

図表 2-6 先行調査結果を踏まえた示唆

観点	調査結果概要	調査結果を受けた本調査での対応
センターにおける ICT の活用状況	- センターは業務支援システム（介護ソフト）を導入し、相談の記録・帳票作成・請求等の業務に利用している。 - 一方で、外部機関との情報連携のデジタル化	- 現場の ICT 導入状況を踏まえ、アンケート調査のうち主に ICT の導入状況に関する仮説をブラッシュアップし、調査票へ反映を行った。 - センターにおいて、今後どのような業務でどの

観点	調査結果概要	調査結果を受けた本調査での対応
ICT 化を進める上での課題	や、ポータブル端末の活用、センター内の事務的な情報の共有のデジタル化等については、実施が一部のセンターにとどまっている。 - センター（及び市町村）において、以下のような ICT 化の推進における課題が挙げられる。 ➤ センター業務における ICT 活用のあり方や手法に関する情報の不足。 ➤ 個人情報保護の観点での配慮や対応（市町村の個人情報保護に対する方針、センター職員の理解不足）。 ➤ 財源の確保（市町村や法人の理解）。 ➤ 現場職員の ICT に対する抵抗感、慣れに対する懸念。 ➤ システムの様式と現場の様式の不一致等。	ように ICT が活用可能かに関する具体的な情報へのニーズが高いと考えられたため、ICT 導入による成果について具体的にアンケート調査やヒアリング調査で聴取することとした。 - ICT 活用の利便性と利用者の個人情報保護の兼ね合いが難しい（どのように対応すべきかわからない）という意見が挙げられたことから、個人情報保護の観点でセンターが留意・対応すべき点について、アンケート調査・ヒアリング調査で重点的に把握を行うこととした。 - 新たな ICT を導入する際に、財源の確保、現場職員へのフォローなど、各段階で工夫が必要な観点があると想定されるため、先進事例における各段階・観点での取組の工夫等をヒアリングで聴取できるよう考慮した。
九州・沖縄の先行事例の取組状況	- ICT 化の取組内容と取組み体制は以下の通りであった。 【取組内容】 ➤ 外部機関との情報連携のデジタル化。 ➤ タブレットの活用。 ➤ センター内の業務の ICT 活用による効率化等。 【取組体制】 ➤ 市町村・センターの連携による取組（小林市西部地域包括支援センター、宮崎市大宮地区地域包括支援センター）。 ➤ センター独自の工夫による取組（宗像市南郷・東郷地域包括支援センター）。 ➤ 広域連合主導の医療介護連携の取組事例も存在。	ICT 化を進めるにあたり、市町村が取り組むべき事項、市町村・センターが連携して取り組むべき事項、センター独自で取組可能な事項のそれぞれの観点から取組を整理し、成果に反映することが重要と考えられたため、ヒアリング調査・取りまとめにおいて考慮した。

第3章 アンケート調査

1. 調査概要

(1) 調査目的・調査方法

九州・沖縄における ICT の活用状況、活用推進における課題等を把握するとともに、事後におけるヒアリング調査での深堀を実施していくための先行事例を抽出するためにアンケート調査を実施した（図表 3-1）。

図表 3-1 アンケート調査の実施方法

項目	内容
調査対象	九州・沖縄 8 県のセンター
回答者	センター長あるいは管理部門の職員
調査客体数	680 カ所
調査方法	①厚生局から各県福祉関連部局に予告メール ②弊社からアンケート依頼状・調査要綱・質問票を各県の福祉関連部局にメール送信 ③各県福祉部局から市町村の地域包括ケア担当者に転送 ④市町村の地域包括ケア担当者から圏内のセンターに転送
回答方法	URL からアンケートサイトにアクセスして回答 サイトにアクセスできない場合は質問票（エクセル）に直接記載いただき、事務局問い合わせメールアドレスに送信
調査時期	2023 年 10 月 18 日から 12 月 14 日

(2) 調査項目

アンケート調査では、ICT の活用状況、効果、今後の導入意向、ならびに課題感について調査した（図表 3-2）。

図表 3-2 アンケート調査項目

区分	設問
回答者情報	都道府県名・市町村名・センター名・連絡先
基礎情報	センターの類型、設置主体（直営型/委託型別）、圏域人口・高齢者人口
ICT の活用状況	観点別の ICT 導入状況
ICT の活用状況（詳細）	
①センター業務支援システムの活用	市町村におけるシステムの一斉導入の状況、ICT の機能の活用状況等
②外部機関との情報連携のデジタル化	連携先別の情報共有手段、導入の経緯・キーパーソン・取組の

区分		設問
		内容、取組の効果等
	③ポータブル端末の活用	取組の狙い・内容、取組の効果
	④WEB 会議システムの活用	取組の狙い・内容、取組の効果
	⑤センター内業務におけるグループウェアやビジネスソフトの利用	取組の狙い・内容、取組の効果
	⑥その他	取組の狙い・内容、取組の効果
ICT 導入時の費用やセキュリティ面の配慮等について		ICT 導入の費用負担、セキュリティ面の配慮や対応、新たな取組を開始した際の苦労や工夫
ICT 化による効果等		ICT 化による業務負担軽減・時間短縮の効果が大きいと考える業務、導入にあたっての工夫
今後の ICT 化に関する意向や課題、市町村等に求めること		今後 ICT 化を推進したい業務、ICT 化推進にあたっての課題、市町村に求める支援

(3) 回答結果

九州・沖縄のセンター（全 680 センター）のうち 390 件の回答があり、回答率は 57.4%となった。

2. 調査結果

(1) 調査結果概要

アンケート調査に基づく全体の ICT の活用状況の概況は以下（図表 3-3）の通りとなった。

図表 3-3 アンケート調査結果概要（全体）

項目	結果概要
ICT の導入状況	センター内で利用する業務支援システム、およびコロナ禍に浸透したと思われる WEB 会議システムは導入が進んでいるが、その他の ICT については、導入状況にばらつきがある。 <センターにおける ICT の導入状況> ● 多く（89%以上）のセンターで導入されている ➢ 業務支援システム（介護ソフト） ➢ WEB 会議システム ● 半数近くのセンターで導入されている ➢ 外部機関との情報連携のデジタル化（個人情報を含む共有） ➢ 地域資源情報の共有のデジタル化 ➢ グループウェア・ビジネスソフト ● まだ導入があまり進んでいない（20%程度） ➢ ポータブル端末（タブレット等） ● ほとんど導入がされていない（5%以下）

	音声入力
ICT 化の効果	- 業務負担軽減効果について、すべての ICT（項目）で「そう思う」+「とてもそう思う」と回答したセンターの割合が 7 割を上回り、「外部機関との情報連携のデジタル化」以外のすべての項目で 8 割を上回った。 - 業務負担軽減以外の観点についても、以下の観点においてほぼすべての ICT（項目）で「そう思う」+「とてもそう思う」と回答したセンターの割合が 7 割を上回り、効果があると回答するセンターが多かった。 - センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化 - センター内のコミュニケーションの活発化 - センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実
今後の ICT 化に対する意向や希望	ICT 化を希望する業務として、「ポータブル端末の活用」「AI によるケアプラン作成支援」「音声入力」「外部機関との情報連携のデジタル化（個人情報を含む情報共有）」などが上位に挙げられた。
ICT 化を推進する上で課題やその対応方法、市町村等に求めること	「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」が最も高かった。 - その他、以下のような項目が上位に挙げられた。 - どのような ICT ツールが活用可能かを知らないこと - 導入による効果が不明瞭であること - 導入及び運用に必要な資金の不足 - 個人情報保護・セキュリティのルール等から対応が難しい - ICT 活用における財源について、県または市町村の補助金を活用しているセンターはいずれも数%にとどまっている。 - ICT 化推進のために市町村や国などに求めることについて、「補助金等による ICT 導入・運用の経済的支援」が最も多く、次いで「センター職員を対象とした研修等の開催」、「ICT に詳しい職員や専門家による助言」であった。

(2) クロス集計結果概要

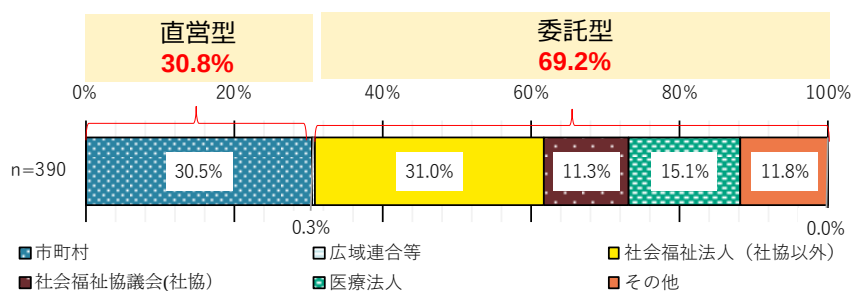
本調査では、単純集計に加えて、回答センターが所在する市町村の人口から作成した人口指標、回答したセンターの圏域高齢者人口から作成した圏域高齢者人口指標、ならびにセンターの運営形態に基づく運営形態指標の 3 つの指標を用いたクロス集計を行った。

1) 運営形態指標

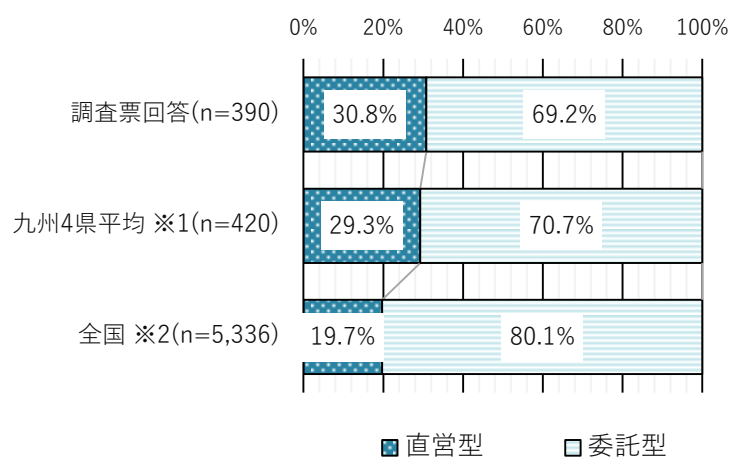
運営形態指標については、アンケート回答から、設置主体を「市町村」「広域連合等」としているセンターを「直営型」、その他のセンターを「委託型」とみなして集計を行った。

回答センターにおける比率は直営型 30.8%、委託型 69.2%となり（図表 3-4）、九州・沖縄のうち各センターの運営形態を公表している 4 県の直営型・委託型の比率とほぼ同様であった（図表 3-5）。なお、全国のセンターでは直営型 20%、委託型 80%の比率となっている。

図表 3-4 運営形態指標



図表 3-5 （参考）全国・九州のセンターにおける運営形態割合



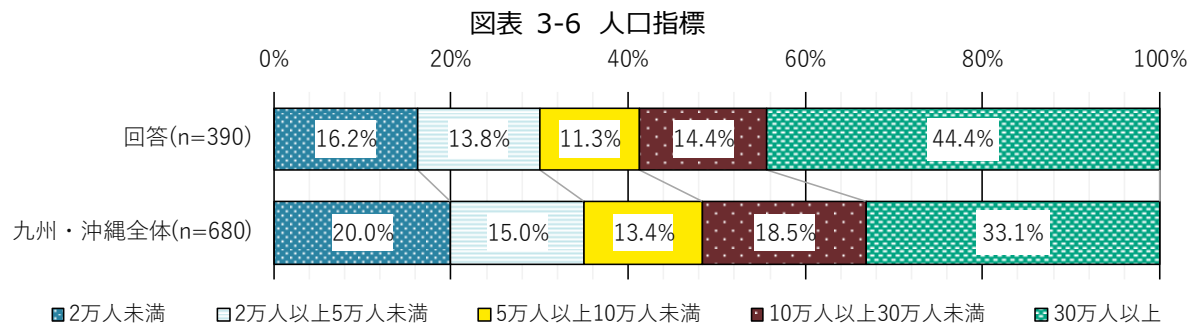
※1 福岡県、長崎県、大分県、沖縄県の平均（各県ホームページの情報に基づき集計）

※2 厚生労働省ホームページ「地域包括支援センターの概要」より令和5年の数値を引用

2) 市町村規模指標

市町村規模指標については、回答市町村を市町村人口別に5区分に分けて作成した。区分別の件数は「2万人未満」（16.2%）、「2万人以上5万人未満」（13.8%）、「5万人以上10万人未満」（11.3%）、「10万人以上30万人未満」（14.4%）、「30万人以上」（44.4%）。

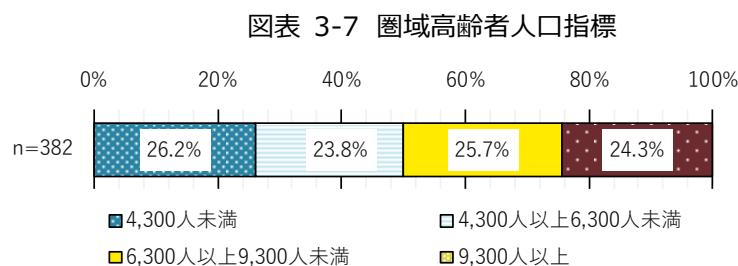
人口規模が大きい市町村のセンターほど調査回答率が高いため、九州・沖縄全体と比較すると、本調査標本は「30万人以上」の市町村のセンターの割合が高い（図表 3-6）。



※令和 5 年 1 月 1 日住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）より人口情報を追加して集計

3) 圏域高齢者人口指標

圏域高齢人口指標については、回答市町村を圏域の高齢者人口の四分位数の近似値で 4 分割して作成した。区分は「4,300 人未満」（26.2%）、「4,300 人以上 6,300 人未満」（23.8%）、「6,300 人以上 9,300 人未満」（25.7%）、「9,300 人以上」（24.3%）の 4 つ（図表 3-7）。



※1 福岡県、長崎県、大分県、沖縄県の平均

※2 厚生労働省ホームページ「地域包括支援センターの概要」より令和 4 年 4 月末時点の数値を引用

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001088939.pdf>

※実際の四分位数は 4,251 人、6,296 人、9,258 人

4) クロス集計結果サマリ

クロス集計に基づく ICT の活用状況の概況は以下（図表 3-8）の通りとなった。

図表 3-8 アンケート調査結果サマリ（クロス集計）

※箇条書きの内容はアンケート調査からみられた傾向、→に続く内容は背景理由等に関する事務局考察

項目	結果概要
運営形態別	<ICT の導入状況> - 委託型の方が導入している ICT の数が多いが、グループウェア・ビジネスソフトは、直営型の方が導入が進んでいる。 →直営型のセンターは行政内の ICT 利用の環境や規程・ルールに準拠する必要があり、新たな ICT の導入に制約が多いことが想定される。グループウェアは自治体で導入されているものを利用している場合が多いと考えられる。

	<ICT 化を進める上での課題> - ICT 化を進める上での課題について、直営型は、「導入・運用資金の不足」を選んだ割合が委託型よりも高かった。 →直営型は、自治体の予算スケジュールに合わせて予算の確保を行う必要があるなど、導入費用確保のための工夫がより求められる状況であると考えられる。 - 委託型は、「サービス事業所・居宅へ紙や FAX で書類を提出する必要がある、ICT 化が難しい」など、運用面の課題を挙げる割合が直営型よりも高かった。 →委託型は、直営型と比較すると柔軟に ICT 導入ができるものの、職員の慣れに対する懸念、ICT に対する知識不足、I C T 導入にあたっての運用面の調整等が導入の課題になっている状況であると想定される。
市町村規模別	<ICT の導入状況> - ICT の導入状況について、市町村人口が多くなるほど、導入している ICT の数が多い。一方で、ポータブル端末は、市町村人口が少ないセンターで導入している割合が最も高い。 →中山間地域や過疎地域においては、利用者訪問のための移動距離や外出時間が長く、場所を問わずに記録・情報確認を可能とするポータブル端末を導入するメリットが大きいと考えられる。 <ICT 化を進める上での課題> - ICT 化を進める上での課題について、全体を通して、「ICT に不慣れな職員が多い」「どのようなツールが活用可能かを知らない」の割合が高いが、小規模市町村のセンターでは、「ICT 導入効果が不明瞭である」の割合が比較的高く、大規模市町村のセンターでは、「ICT に不慣れな職員が多い」の割合が比較的高かった。 →小規模市町村のセンターは、ICT ツールやその効果について情報を得る機会が少ないことが想定される。 →大規模市町村のセンターは、関わるセンター職員も多く、職員へのフォローが課題になりやすいと想定される。
圏域高齢者人口別	<ICT の導入状況> - グループウェア・ビジネスソフトは、圏域高齢者人口が多いほど導入の割合が高く、業務負担軽減効果を感じている割合も圏域高齢者人口が大きいほど高くなる傾向にあった。 →圏域高齢者人口が多いセンターは、相談対応等の業務量が多いまたは職員が多いことから、センター内での連絡の効率化のためにグループウェアやビジネスソフトを利用する効果が高いと考えられる。 <ICT 化を進める上での課題> - 圏域高齢者人口が少ないセンターは「活用可能な ICT ツールを知らない」の割合が高い傾向にあった。 →市町村人口と同様、圏域高齢者人口が少ないセンターにおいては、ICT ツールやその効果について情報を得る機会が少ないことが想定される。 - 圏域高齢者人口が多いセンターは「ICT に不慣れな職員が多い」や「導入・運用に必要な資金の不足」の割合が高い傾向にあった。 →圏域高齢者人口が多いセンターは、関わる職員が多いことから、職員へのフォローのマンパワーや各職員が ICT を利用するための財源確保が課題になりやすいと考えられる。

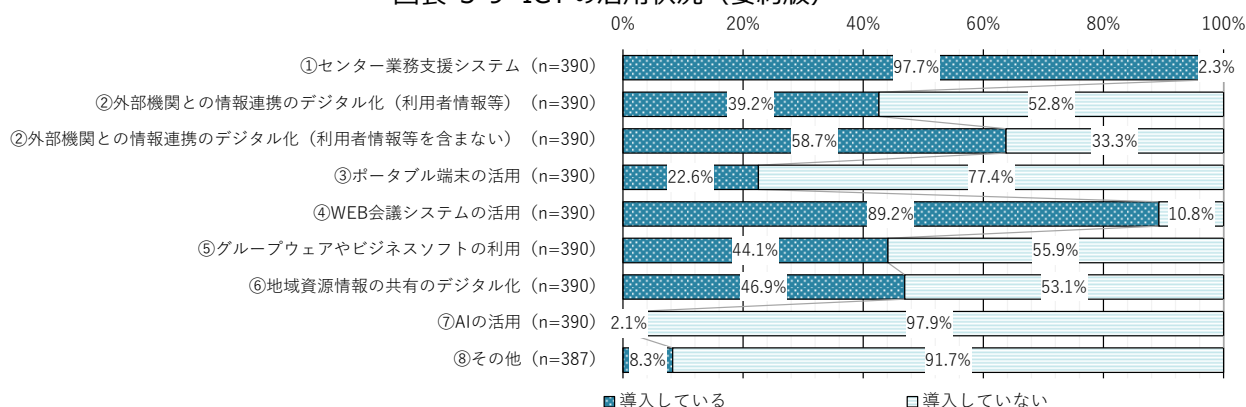
(3) 調査結果詳細

1) ICT の活用状況（概要）

①全体の状況

ICT の導入状況について、8 つの業務概要ごとにいずれかの機能を「導入している」の割合が高い項目は「①センター業務支援システム」が 97.7%で最多、次いで「④WEB 会議システムの活用」が 89.2%、「②外部機関との情報連携のデジタル化（利用者情報等を含まない）」が 58.7%であった。「⑥地域資源情報の共有のデジタル化」は 46.9%、「⑤グループウェアやビジネスソフトの活用」は 44.1%「②外部機関との情報連携のデジタル化（利用者情報等）」は 39.2%と半数近くのセンターで導入されている。「③ポータブル端末の活用」の導入は 22.6%、「⑦AI の活用」の導入は 2.1%にとどまっている（図表 3-9）。

図表 3-9 ICT の活用状況（要約版）



※①： 1) 相談の記録・管理および利用者情報の管理、2) 相談業務関連の情報記録や帳票作成（高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等）、3) 利用ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成、給付管理・介護給付請求処理等、4) 市町村への報告のための統計・報告の作成、5) センター独自の用途での統計・分析の作成

※③： 1) 利用者の個人情報を含む情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用、2) 利用者の個人情報を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用

※⑥： 1) オンライン上の地図（google map 等）で地域資源情報の集約・更新を行い、関係者間で共有している、2) オンライン上の地図以外のデジタルな（紙・FAX ではない）手段（excel のリスト等）で集約・更新を行い、関係者間で共有している

※④、⑤、⑦、⑧： 細分化項目はなし。

②導入している ICT のツールの数

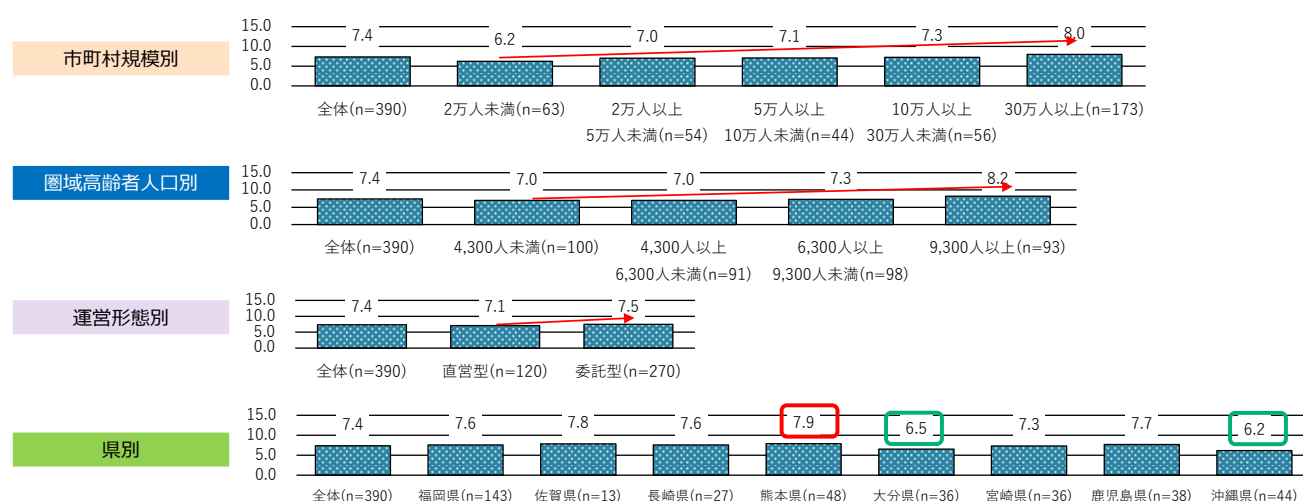
導入している ICT のツールの数を県別にみると、熊本県が多く、沖縄県と大分県が少ない。

ICT ツールの導入数を市町村の市町村規模別にみると、市町村の市町村規模が大きくなるほど導入数が多い。

ICT ツールの導入数を圏域高齢者市町村規模別にみると、圏域高齢者人口が大きくなるほど導入数が多い。

ICT ツールの導入数を運営形態別にみると、委託型の方がわずかに導入数が多い（図表 3-10）。

図表 3-10 導入している ICT ツールの数（単一選択）



2) ICT の活用状況（詳細）

①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用

センター業務支援システムの利用にかかる ICT の導入状況について、「導入している」の回答割合は「センター独自の用途での統計・分析の作成」の 38.5%を除いて全項目で 7 割以上であった。特に、「ケアマネジメント関係の帳票作成、給付管理・請求処理等」は 96.2%、「相談の記録・管理および利用者情報の管理」は 95.4%とほぼ全センターにおいて導入されている（図表 3-11）。

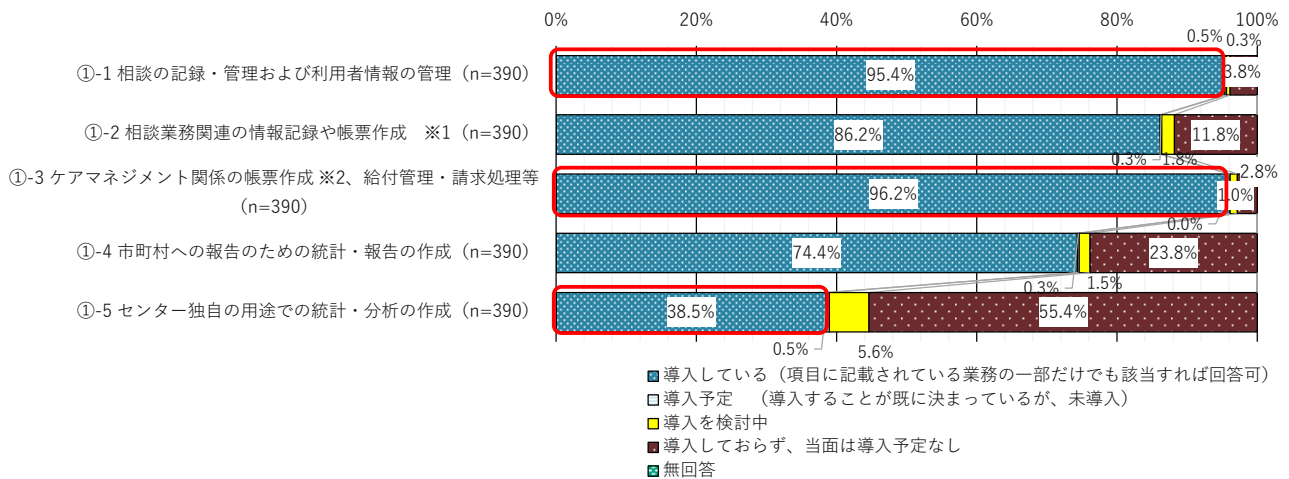
市町村内に設置されたセンターにおける共通のシステムの導入状況について、「はい」と「市町村内にセンターが 1 箇所のみである」の合計は 77.4%であった（図表 3-12）。センターの所在する市町村ごとに回答を統合して再集計したところ、44.7%の市町村では市町村内にセンターが 1 箇所のみであり、次いで 42.8%の市町村では市町村内に設置されたセンターで共通のシステムを導入していた（図表 3-13）。

センター業務支援システムの機能の中で「使いこなせていない」と感じる機能について、「はい」は 48.8%であった（図表 3-14）。

「使いこなせていない」と感じる内容・理由について、機能を把握しきれていないといった意見が最も多く挙げられ、具体的には統計・分析に活用できていないという意見が挙げられた（図表 3-15）。

センター独自の用途での統計・分析の作成として、相談傾向の把握、職員間の対応状況の把握や、地域の状況の把握・分析などが行われている（図表 3-16）。

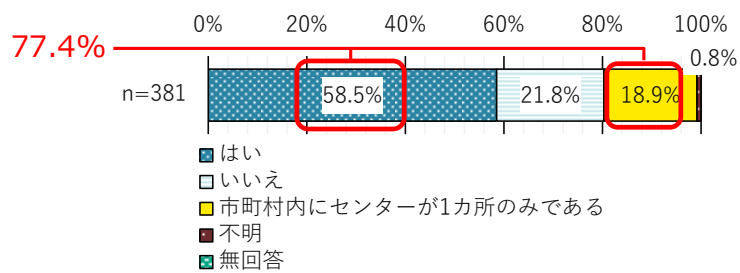
図表 3-11 ICT の活用状況（①センター業務支援システムの利用）（単一選択）



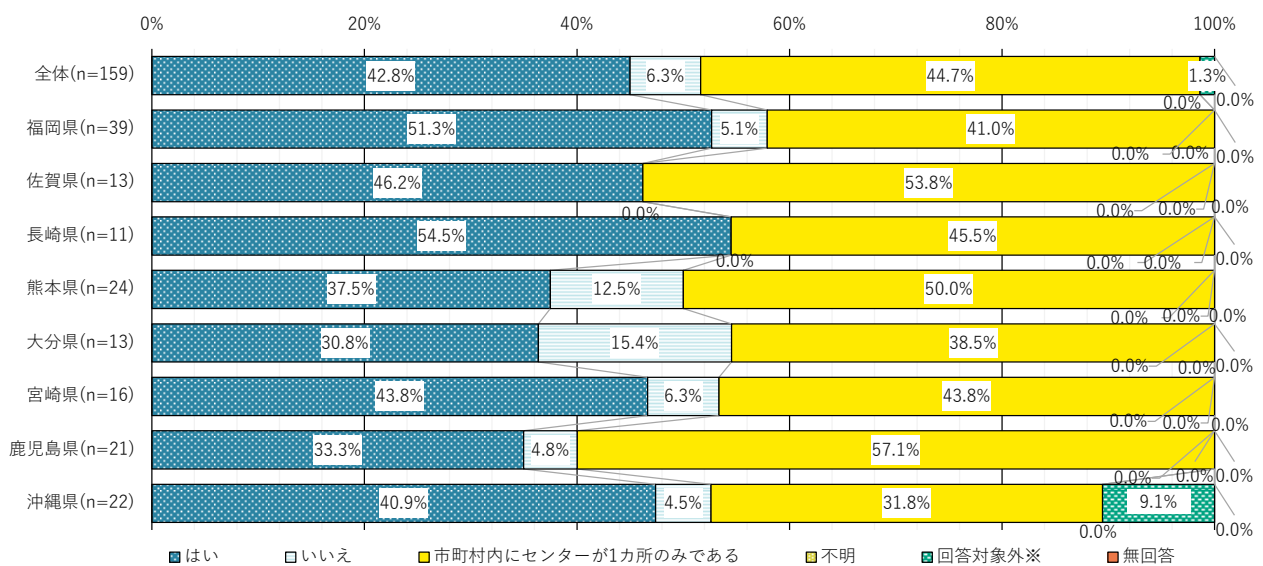
※1 高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等

※2 ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成

図表 3-12 市町村内に設置されたセンターにおける共通のシステムの導入状況（単一選択）
（問 5 において「センター業務支援システム」を「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）

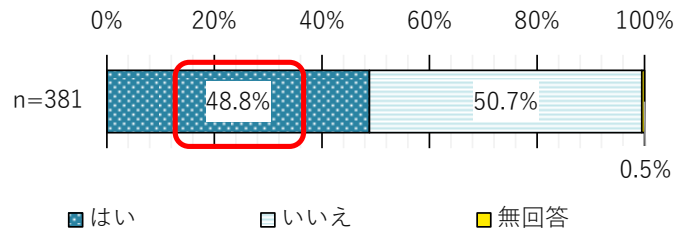


図表 3-13 市町村内における共通のシステムの導入状況（県別）（単一選択）
（センターの所在する市町村別に回答を統合して再集計）



※問 5 において「センター業務支援システム」を「導入していない」と回答しなかったセンターが対象。

図表 3-14 センター業務支援システムの機能の中で「使いこなせていない」と感じる機能の有無（単一選択）



図表 3-15 「使いこなせていない」と感じる内容・理由
（自由回答抜粋）

- 業務で利用しているシステム機能は活用しているが、使用頻度の低い機能については、理解不足、知識不足により活用できていない機能がある。
- ソフト自体は様々な機能を持っているが、日常的に使う機能は限られてしまい、より良い使い方を調べる時間を作っていないため。
- 多様なシステムやソフトがあり、一部の機能しか使用していないものもある。
- 統計などが使いこなせておらず、システムの中で利用していないところも多い。指導する人もおらず、特に困っていないため。

図表 3-16 「センター独自の用途での統計・分析の作成」について、取組のねらいや取組内容
（自由回答抜粋）

相談内容の把握・分析

- センターの相談件数や傾向等を分析する為にデータを活用している。グラフ化して経年での変化を追っている。
- 相談傾向を把握するため、件数や内容等統計を取っている。
- プラン作成数の推移や介護度の変化、介護保険申請や区分変更に至った理由から、今後の介護予防事業での重点項目を検討している。
- 圏域独自の実態を知るため（高齢化率、認定率、認定者、サービスの利用状況等）その統計・分析を元に独自の取り組みについて検討するため。
- 校区ごとの相談状況、相談内容、時期的な傾向等、経年変化があるのか比較する。
- 担当圏域の状況を把握し、相談支援に役立てるため。自センターの業務を評価する資料とするため。
- 統計で得られた内容をセンターで分析し、課題抽出や、ネットワーク構築の際の資料として活用している。
- 受付に関して、相談者・相談内容・居住地区・世帯区分などを分析し、地区の特性の把握と、連携が必要となるところへの次期の取り組みに役立てている。
- 年度毎の人口や、高齢化率、介護保険認定率を出し、業務評価をみることにしている。地域住民へ現状を説明するための、ツールとして利用。
- 相談を種類と地区別に集積し、傾向を分析するため。また、それを地域に対して案内する。

職員の業務内容の把握

- 職員の予定管理、総合相談評価会議の資料など。
- スタッフの業務管理。
- センター業務支援システムの機能で相談対応の集計が行えるため、業務量などの把握を行っている。
- 相談件数の把握、業務負担の可視化。
- センターでの業務内容を数値化し改善や今後の取り組みに活かすため。

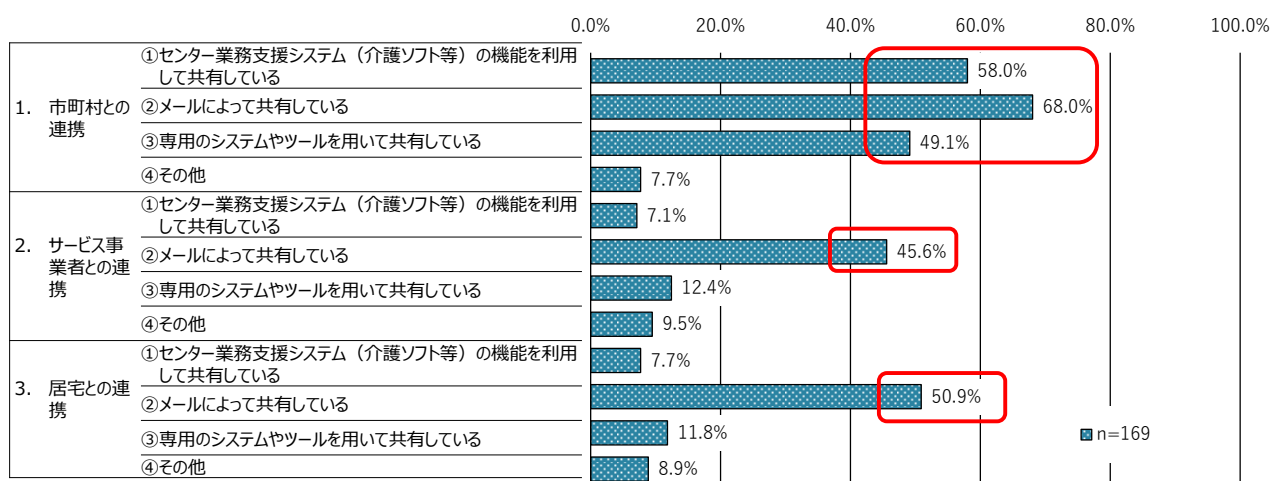
②外部機関（市町村・サービス事業者・居宅等）との情報連携のデジタル化

連携先が市町村、サービス事業者、居宅介護支援事業所のいずれであっても、連携方法については「メールによって共有している」が最も多かった（図表 3-17）。

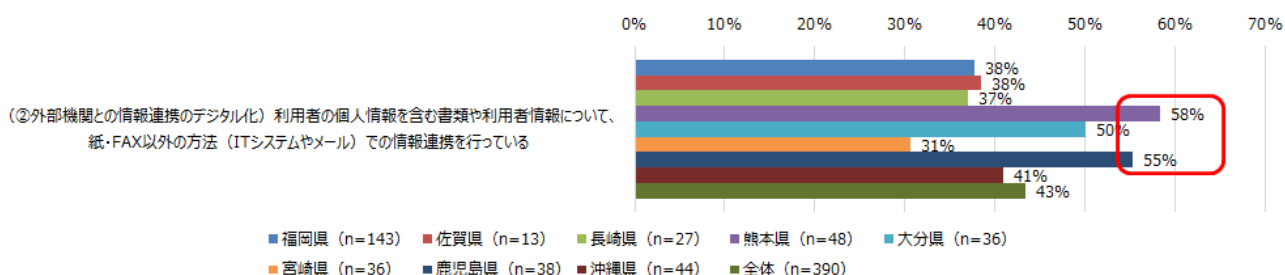
市町村との連携については、「センター業務支援システム（介護ソフト等）の機能を利用して共有している」が 58.0%、「専用のシステムやツールを用いて共有している」が 49.1%であった（図表 3-17）。

外部機関との情報連携のデジタル化について県別にみると、熊本県や鹿児島県の導入割合が高い（図表 3-18）。

図表 3-17 「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX 以外の方法（IT システムやメール）での情報連携の取組の導入状況（複数選択）
（問 5 の項目 6（タイトル内容と同）について、「A.導入している」と回答した者のみ回答）



図表 3-18 「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX 以外の方法（IT システムやメール）での情報連携の取組の導入状況（県別）（単一選択）
（問 5 の項目 6（タイトル内容と同）について、「A.導入している」と回答した者のみ回答）



③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノート PC 等）

利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況について運営形態別にみると、「導入している」が直営では 10.8%で、委託で 19.6%となっている（図表 3-19）。

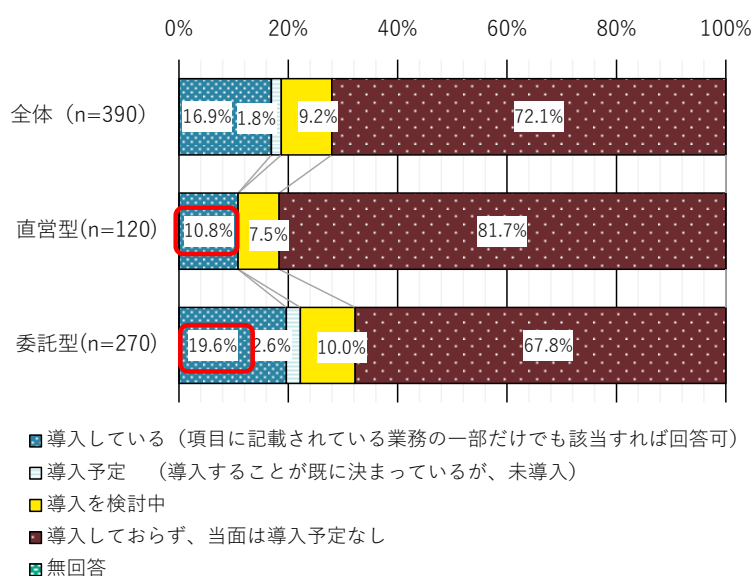
利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況について市町村規模別にみると、5 万人未満の自治体のセンターでは「導入している」が 22.2%と全体と比較して高い（図表 3-20）。

利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況について県別にみると、鹿児島県の導入割合が高く、福岡県・沖縄県で低い（図表 3-21）。

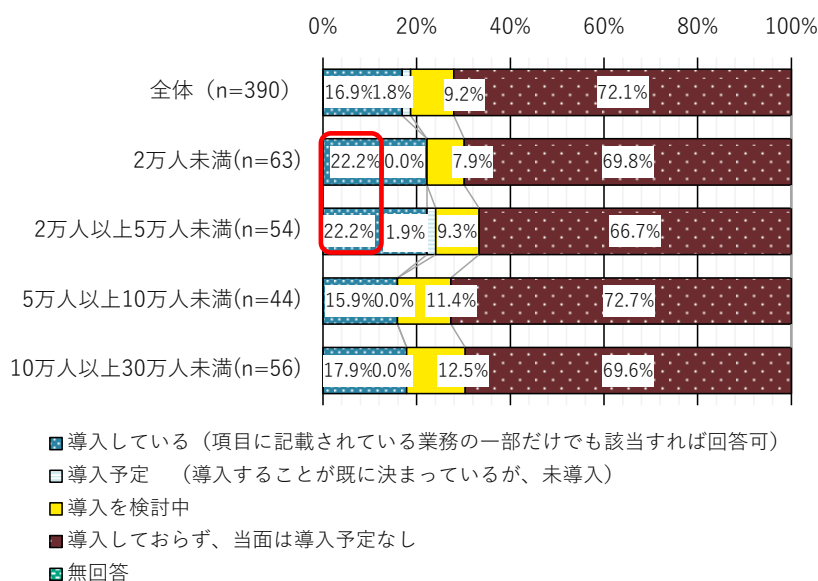
利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況について圏域の高齢者人口別にみると、4,300 人未満のセンターでは「導入している」が 25.0%と全体と比較して高い（図表 3-22）。

ポータブル端末について、具体的にはタブレットやスマートフォンを利用し、訪問時における記録、災害時や緊急時・休日等における対応等に活用されている（図表 3-23）。

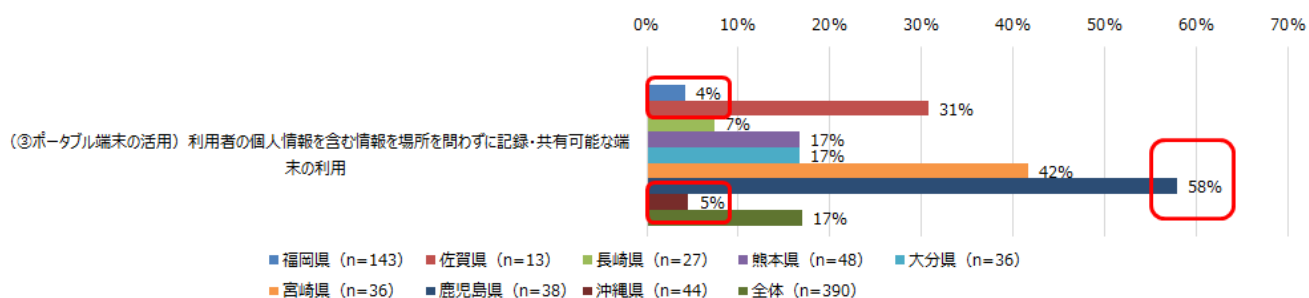
図表 3-19 利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の導入状況（運営形態別）（単一選択）
（問 5 の項目 6（タイトル内容と同）について、「A.導入している」と回答した者のみ回答）



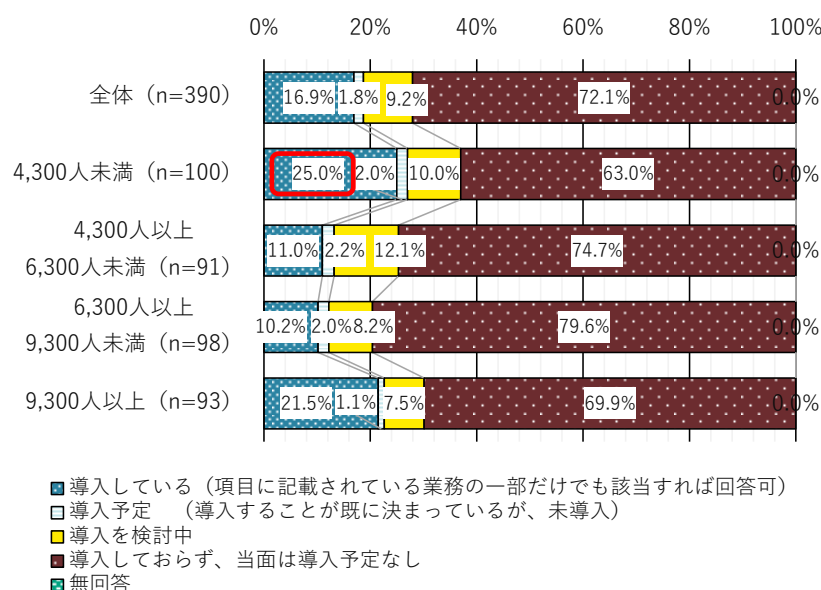
図表 3-20 利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の導入状況
(市町村規模別) (単一選択)
(問 5 の項目 6 (タイトル内容と同) について、「A.導入している」と回答した者のみ回答)



図表 3-21 利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の導入状況
(県別) (単一選択)
(問 5 の項目 6 (タイトル内容と同) について、「A.導入している」と回答した者のみ回答)



図表 3-22 利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の導入状況
（圏域の高齢者人口別）（単一選択）
（問 5 の項目 6（タイトル内容と同）について、「A.導入している」と回答した者のみ回答）



図表 3-23 ポータブル端末の活用について、取組のねらいや取組内容
（自由回答抜粋）

外出時の対応

- ・ 外出時でも記録をしたり、情報を確認するために導入。iPad にて事務所と同じシステムを利用できる。
- ・ 外勤中の資料紛失防止、データ入力、データ確認をねらいとしている。
- ・ 訪問先での記録や共有できるため迅速に対応できる。
- ・ 担当高齢者宅及び事業所訪問時のケアマネジャーの負担軽減総合相談対応時の担当職員の負担軽減。
- ・ 複数の訪問があった際に、事務所に戻らなくても記録ができ、時間を有効に活用できる。
- ・ 町から職員に配布されたタブレットを使用し、住宅改修時の家屋の状況記録や内服（お薬手帳等）確認の際に使用している。

時間外の対応・リモートワークへの対応

- ・ 24 時間対応するために、時間外や休日に問い合わせがあった際に、事務所に来なくても対応が可能となる。災害や感染対応等で、事務所での入力等ができない場合、在宅や他の場所で業務に当たれるようにするため。
- ・ スマホによる時間外や休日対応等に活用。
- ・ 新型コロナ感染予防に関連し、リモートワークが可能となる。
- ・ 事務所でないと確認出来ない体制では、円滑な対応が出来ないことから、災害時や緊急時でも場所を問わずに共有と連携できる体制として取り入れている。

利用者とのコミュニケーションの質の向上

- ・ 持ち運べることによって相談者にもネットの情報を伝えやすい。
- ・ 訪問先や窓口で聞き取りの内容を入力、事業の動画を見てもらう。

その他

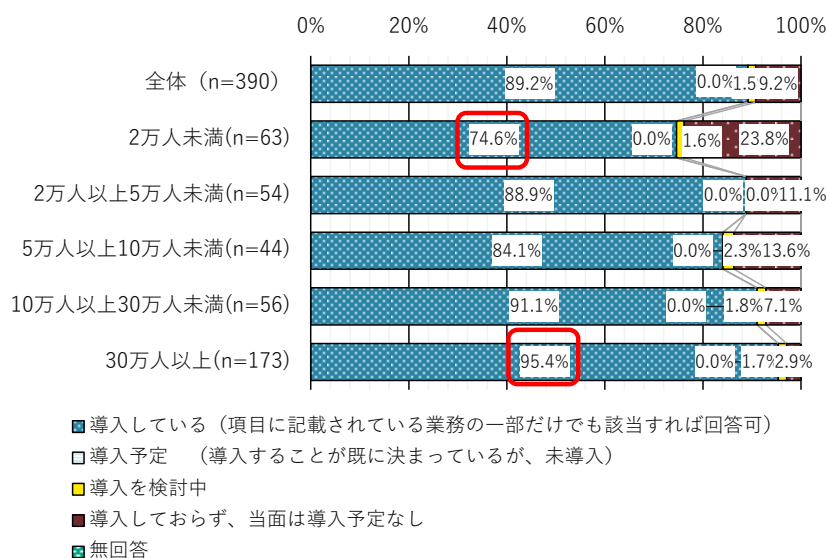
- ・ 業務の効率性向上のため、医療機関から貸し出してもらっているタブレットにて、医療機関からの総合相談や退院調整をおこなっている。
- ・ 業務の効率化のため個別ケア会議の際の記録、認知症サポーター養成講座、講話での活用。
- ・ 主な用途として、面談室などでのリモート会議、研修の資料を想定している。また、会議の場に持ち込むことで、その場での議事録作成が可能になるなどの運用も想定できる。

④WEB 会議システムの活用

WEB 会議システム（SNS の会議機能を含む）の活用状況について、人口 30 万人以上の自治体のセンターで「導入している」が 95.4%と高く、人口 2 万人未満の自治体のセンターは 74.6%と比較的低い（図表 3-24）。

WEB 会議システムは、会議の開催や研修受講に利用されている（図表 3-25）。

図表 3-24 WEB 会議システム（SNS の会議機能を含む）の利用状況（市町村規模別）（単一選択）



図表 3-25 WEB 会議システムの活用について、取組のねらいや取組内容（自由回答抜粋）

関係者間の会議の開催

- Zoom 機能を用いて、オンラインでの研修会や会議に参加する機会があり、移動時間の他業務への有効活用等の効果がある。
- WEB 会議や研修において移動時間の短縮ができる。
- ケア会議や居宅の会議にて、現場にくることがなく、距離が遠いので、地域で参加できるので助かっている。

利用者や家族を含む会議の開催

- 退院時カンファや関係事業所間協議、遠方居住家族を含めた協議等、感染状況や参加者の居場所を問わず、必要協議が行えるようにしている。
- 家族などの体調不良などで対面での会議開催難しい時に使用、また県外に家族がいるなどで県外とつなぐ際に活用。

研修の受講

- 遠方の研修も受けやすい。
- WEB 会議を活用し、研修等に参加し、資質の向上や、専門知識の取得等、業務に活かせるよう活用している。

参加者の利便性の向上

- 会議時間が確保・拡大されやすい。各種研修会の参加率が向上する。
- より多くの参加を得るため。
- 参加者とのスケジュール調整がしやすい。
- 会議を開催する場所の確保をしなくても良いため業務の効率化につながっている。
- 移動時間の削減、時間の調整がしやすい、情報共有がしやすい。

⑤グループウェアやビジネスソフトの利用

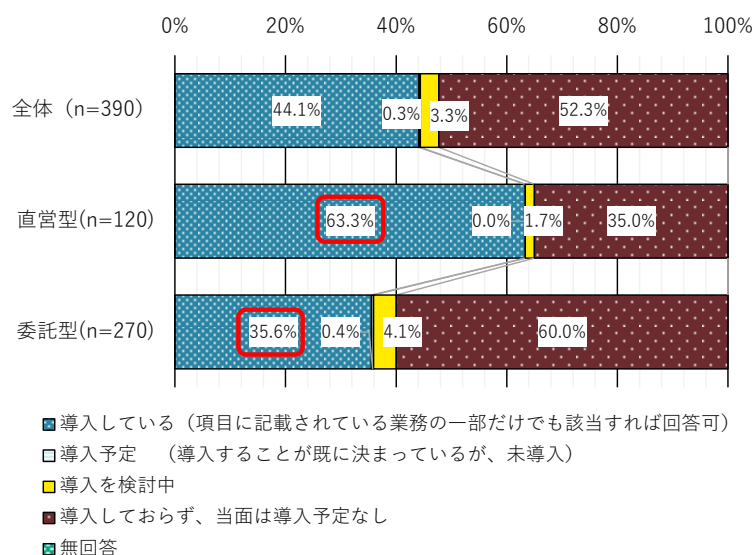
グループウェアやビジネスソフトの利用状況について運営形態別にみると、「導入している」が直営では 63.3%であるのに対して、委託では 35.6%となっている（図表 3-26）。

グループウェアやビジネスソフトの利用状況について、圏域の高齢者人口別にみると、4,300 人以上の 6,300 人未満の区分 29.7%を底として、圏域の高齢者人口が増えるほど「導入している」の割合が高くなる（図表 3-27）。

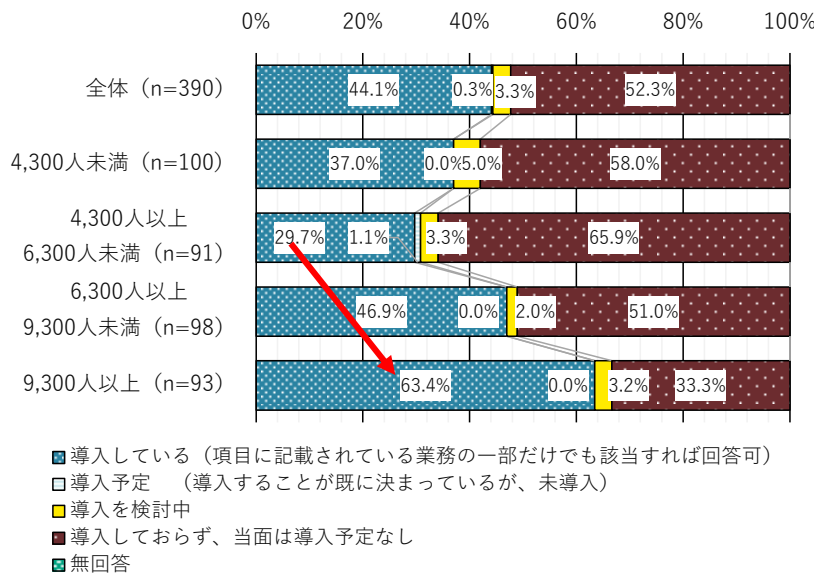
利用者の個人情報を含む書類や利用者情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況について県別にみると、長崎県・佐賀県・福岡県・熊本県の導入割合がやや高く、鹿児島県で低い（図表 3-28）。

グループウェアやビジネスソフトは、センター内や市町村・センター間におけるスケジュールの共有、情報共有、設備管理、利用者の個人情報を伴わない書類の共有等に利用されている（図表 3-29）。

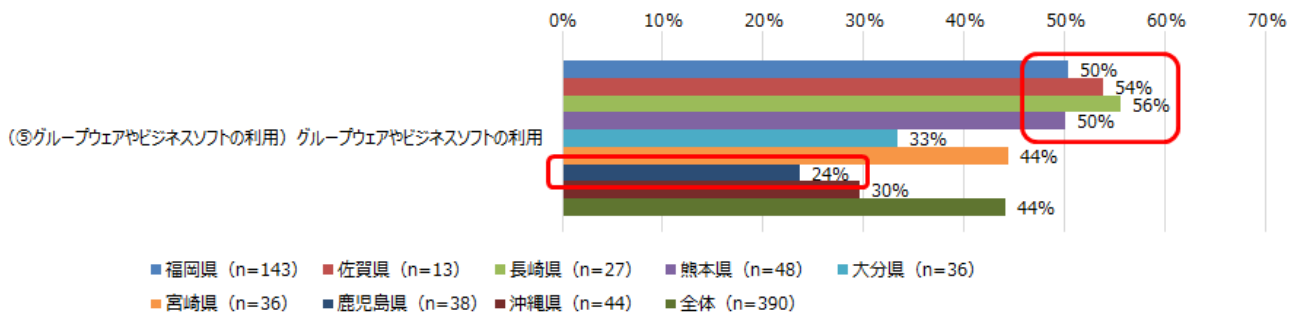
図表 3-26 グループウェアやビジネスソフトの利用状況（運営形態別）（単一選択）



図表 3-27 グループウェアやビジネスソフトの利用状況（圏域の高齢者人口別）（単一選択）



図表 3-28 グループウェアやビジネスソフトの利用状況（県別）（単一選択）



図表 3-29 グループウェアやビジネスソフトの利用について、取組のねらいや取組内容（自由回答抜粋）

※一部個別サービス名等について事務局にて表現修正を行った。

ツールの内容

ビジネスソフト

- 法人でビジネスソフト導入。出勤簿や各種決裁書類で活用している。ペーパーレス化。
- ビジネスソフトの無料アカウントでカレンダーの共有等を行っている。
- グループウェアについては使用していない。ビジネスソフトは office ソフトのみ使用。職員間での情報共有に役立っている。

グループウェア

- 庁内で情報共有ができるために、グループウェアを活用してスケジュールや会場予約等を実施している。
- 直営地域包括支援センターで役場内に設置。役場で導入しているグループウェアを使用している。スケジュールの共有や施設予約等で利用している。
- グループウェアのソフトを市と法人で独自に利用している。データや情報のやり取りをタイムリーに行えるように活用。法人内ではスケジュール機能も活用している。
- 情報の一斉送信ができるため、ビジネス用のチャットアプリ等を活用している。
- スケジュール、情報記録を介護システムや共有フォルダ、グループウォッチャーで利用している。ペーパーレス、時間短縮に繋がっている。

共有フォルダの活用 - 業務の効率化共有フォルダの活用。 - 共有フォルダを使うことで、職員間でファイルのやり取りを可能とし、業務の効率化を図っている。
利用用途 お互いの予定の把握情報の伝達 - 情報共有の迅速化と方法の選択肢拡大・経費削減（ペーパーレスの促進）。 - 職員間での連絡や情報共有。 - 研修参加、活動報告、勤怠状況や残業申請等法人内で行う。他に苦情やハラスメント事故のヒヤリハット事例の共有もしている。
情報連携先 市町村との情報共有 - 市のソフトの中に自包括内、市と包括を結ぶフォルダがあり。用途に合わせて情報共有を行っている。 - 直営ということもあり市で配備されたものであるが、係内での周知・情報共有はもとより、他課、他係間での情報共有や連携の効率化につながっている。 - 行政関連の情報の周知など。 - 町の庁舎内事務連絡、町職員の予定表など。 法人との情報共有 - 法人本部とセンターの事務連絡、研修、出勤関係、報告書等の提出に関する活用。 他包括との情報共有 - 市町村及び市内の各センター間において報告・連絡・相談の効率化、資料等の共有を図るために導入している。 - 市や他包括、他団体とのメールや資料のやりとり。

3) ICT 化による効果等

ICT 化による効果については、①業務負担軽減効果、②センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化、③センター内のコミュニケーションの活発化、④センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実、⑤その他、以上 5 つの効果についてそれぞれ集計・分析を行った。

①業務負担軽減効果

業務負担軽減効果について、すべての項目で「そう思う」＋「とてもそう思う」の合計が 7 割を上回り、「外部機関との情報連携のデジタル化」以外のすべての項目で 8 割を上回った。「とてもそう思う」の割合はその他・AI の活用以外では「グループウェアやビジネスソフトの利用」が最も高く、58.7%であった（図表 3-30）。

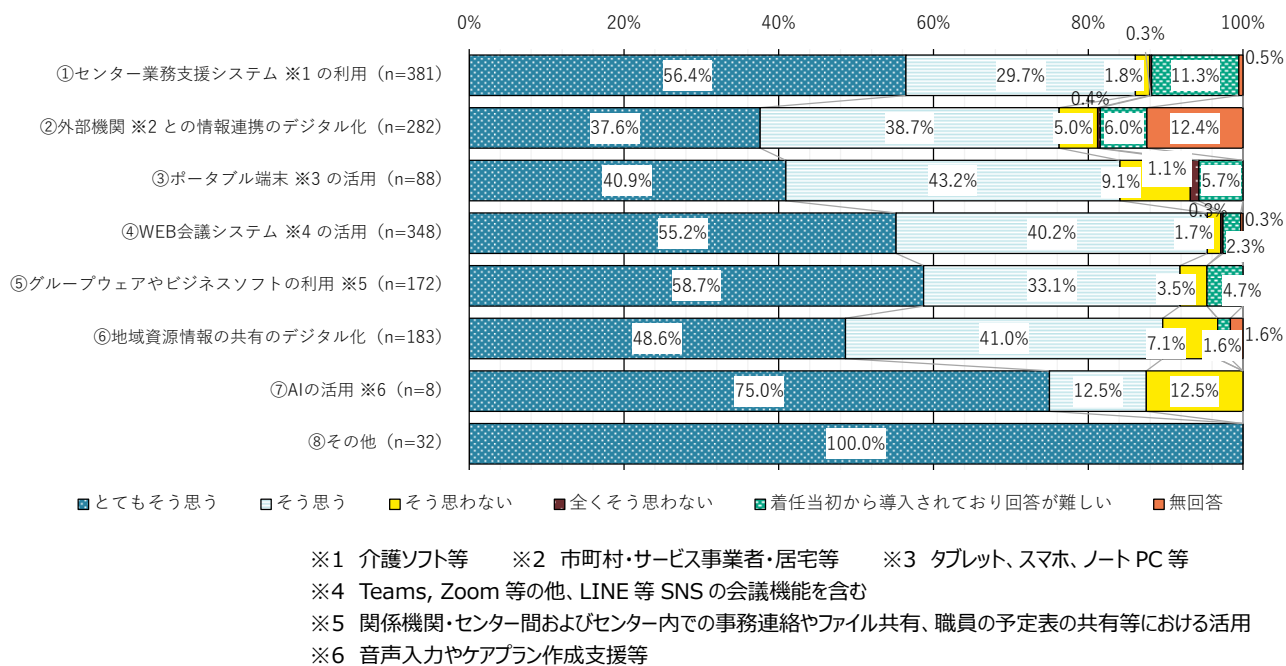
「グループウェアやビジネスソフトの利用」の業務負担軽減効果について、運営形態別にみると、直営型の方が効果を感じる割合が高かった（図表 3-31）。

「グループウェアやビジネスソフトの利用」の業務負担軽減効果について、圏域高齢者人口別にみると、圏域高齢者人口が大きいほど、「とてもそう思う」と回答する割合が高かった（図表 3-32）。

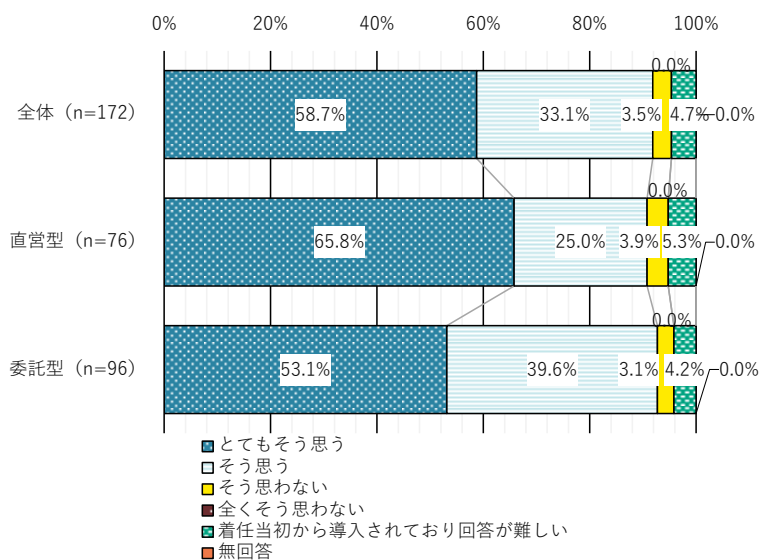
「グループウェアやビジネスソフトの利用」の業務負担軽減効果について、市町村規模別にみると、市町村規模が大きいほど「とてもそう思う」と回答する割合が高い傾向がみられた（図表 3-33）。

「地域資源情報の共有のデジタル化」の業務負担軽減効果について、圏域高齢者人口別にみると、圏域高齢者人口が大きいほど、「とてもそう思う」と回答する割合が高かった（図表 3-34）。

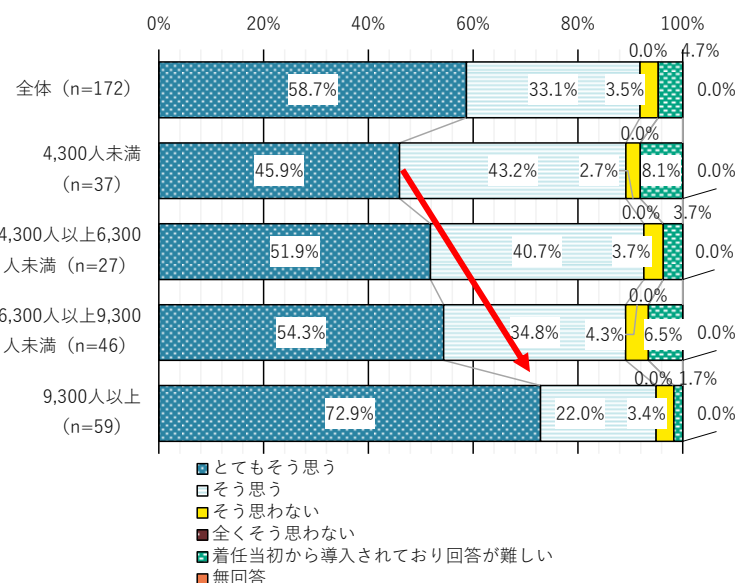
図表 3-30 「業務負担軽減」の観点による、導入した ICT の取組の効果（単一選択）
（問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）



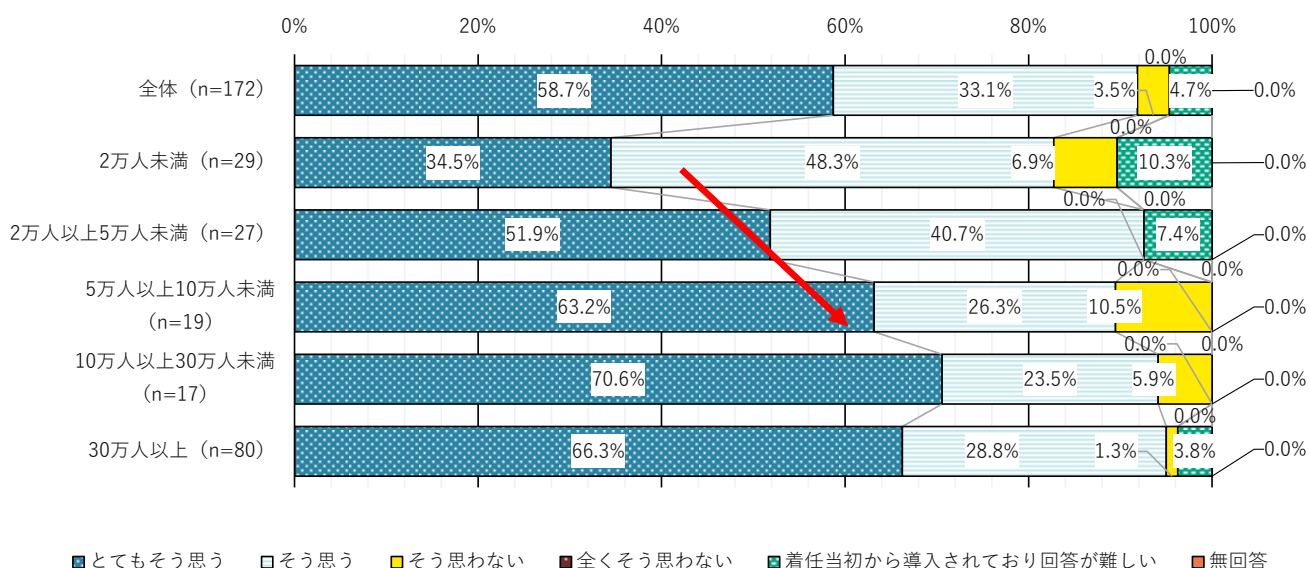
図表 3-31 「業務負担軽減」の観点による、グループウェアやビジネスソフトの利用（関係機関・センター間およびセンター内での事務連絡やファイル共有、職員の予定表の共有等における活用）の効果（運営形態別）（単一選択）
（問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）



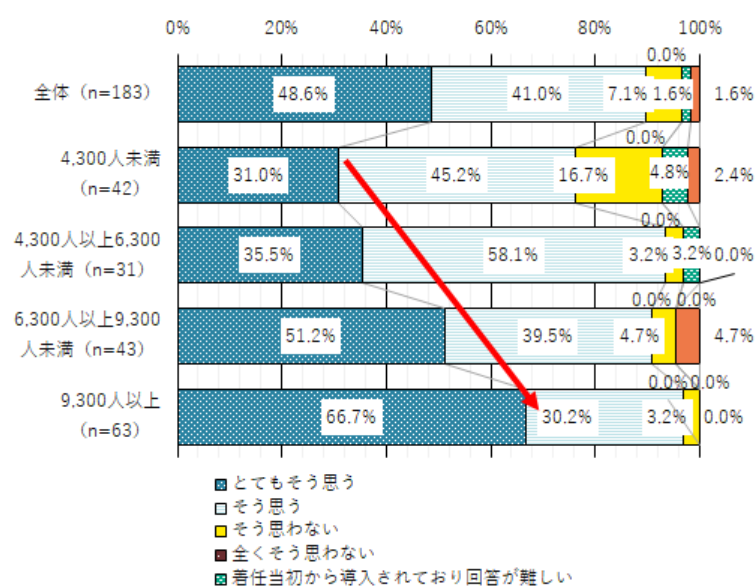
図表 3-32 「業務負担軽減」の観点による、グループウェアやビジネスソフトの利用（関係機関・センター間およびセンター内での事務連絡やファイル共有、職員の予定表の共有等における活用）の効果（圏域高齢者人口別）（単一選択）
（問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）



図表 3-33 「業務負担軽減」の観点による、グループウェアやビジネスソフトの利用（関係機関・センター間およびセンター内での事務連絡やファイル共有、職員の予定表の共有等における活用）の効果（市町村規模別）（単一選択）
（問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）



図表 3-34 「業務負担軽減」の観点による、地域資源情報の共有のデジタル化の効果
 (圏域高齢者人口別) (単一選択)
 (問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計)

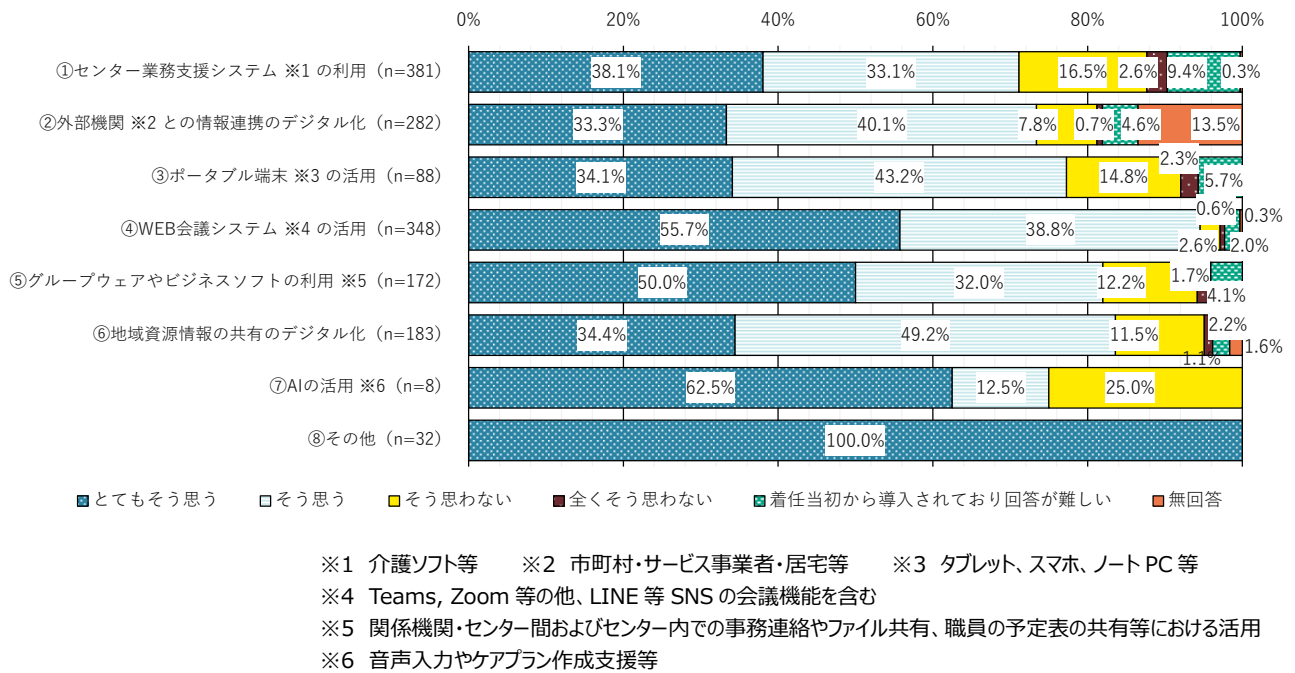


②センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化

センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化の効果について、すべての項目において、「そう思う」+「とてもそう思う」の合計が7割を上回った。

「とてもそう思う」の割合は、その他・AIの活用以外では「WEB 会議システムの活用」が最も高く、55.7%であった(図表 3-35)。

図表 3-35 「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」の観点による、導入した ICT の取組の効果
(単一選択)
(問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計)

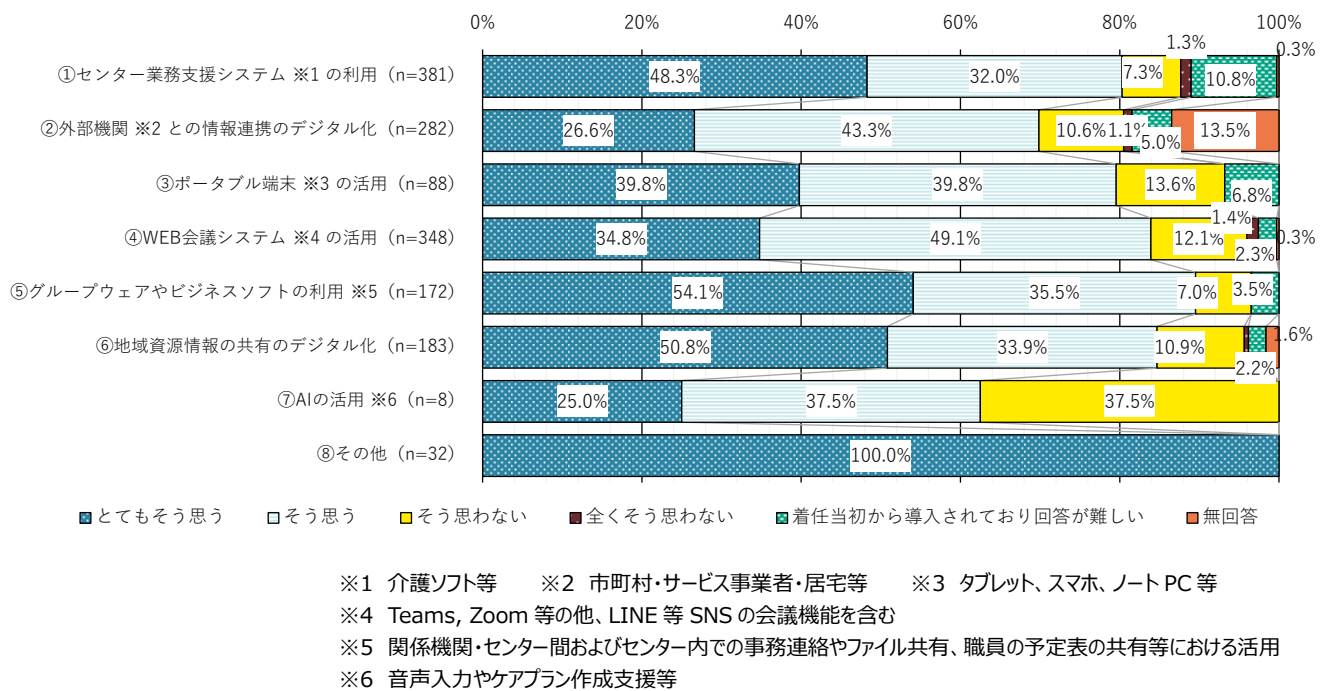


③センター内のコミュニケーションの活発化

センター内のコミュニケーションの活発化の効果について、「外部機関との情報連携のデジタル化」「AI の活用」を除くすべての項目において、「そう思う」+「とてもそう思う」の合計が 8 割程度に達した。

「とてもそう思う」の割合は、その他以外では「グループウェアやビジネスソフトの利用」が最も高く、54.1%であった(図表 3-36)。

図表 3-36 「センター内のコミュニケーションの活発化」の観点による、導入した ICT の取組の効果（単一選択）
（問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）

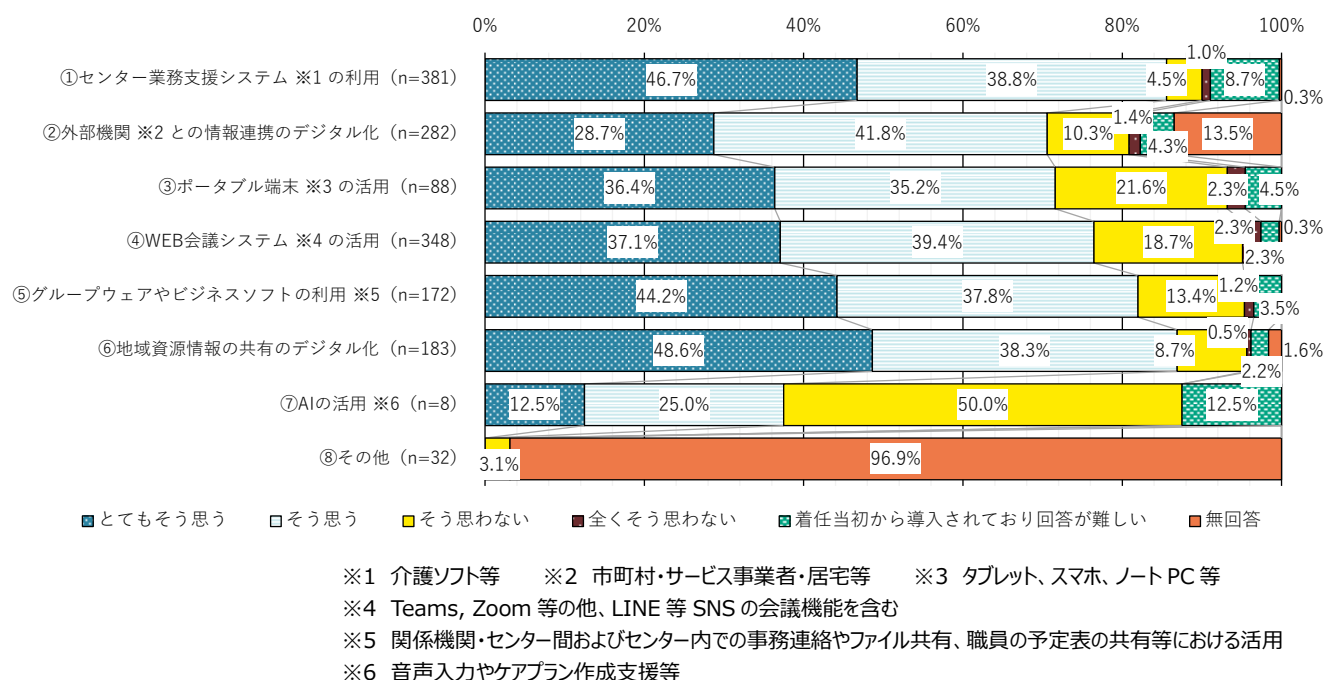


④センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実

センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実について、「AI の活用」「その他」を除くすべての項目において、「そう思う」+「とてもそう思う」の合計が 7 割以上に達した。

「とてもそう思う」の割合は「地域資源情報の共有のデジタル化」が最も高く、48.6%であった（図表 3-37）。

図表 3-37 「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析）の充実」の観点による、導入した ICT の取組の効果
（単一選択）
（問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）



⑤その他の効果

その他 ICT 化による効果について、「本人や家族とのコミュニケーションの質の向上」「業務の引継ぎができる」「研修受講の機会が増えた」等が挙げられた（図表 3-38）。

図表 3-38 「業務負担の軽減」「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」「センター内のコミュニケーションの活発化」「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実」以外で ICT の取組による効果を感じていること
（自由回答抜粋）

利用者や家族とのコミュニケーションの質向上

- 本人のご家族との関わりにおいて、多忙なご家族の場合には、利便性が高い。
- 相談業務に時間を割くことができ、対象者やその家族との信頼関係を構築し、より質の高い支援を行うことができるようになった。具体的には、相談者の状況をより深く理解し、適切な支援を提供できるようになった。また、相談者の相談内容をより迅速に記録・管理できるようになったため、相談者の相談をより効果的に振り返り、改善できるようになった。
- 相談者や家族から求められることが増えた。電話連絡だけでなく、メールや SNS が利用できないのかなど。
- 事務所外からシステムにアクセスできることで、時間外や休日の対応が取りやすくなった。しかし、その分対応者の負担も大きい。

データの一元化によるメリット

- 職員が不在の際にもシステムにて利用者様の現在の状況や利用しているサービス等わかるので対応ができる。
- 記録を互いに関連可能なのは電話や不在での行き違いの手間がはぶける
- 全く同じデータを共有できるため、意見交換しやすい。
- データ管理が一元化して、分析や入力ができるのは効果的だと感じる。
- 自身の作業の振り返り、問題点がみえやすくなった。

研修機会の向上

- センター業務支援の活用にて、入力業務時間の軽減、WEB 議の活用で遠方まで行かず研修受講ができ、各種専門

研修の受講が出来るようになった。

- 集合での会議や研修などが難しい場合は、遠く離れていた場所からでも参加することができることは効果があると思う。
- ZOOM などの研修での、情報収集に効果を感じる。

他機関とのコミュニケーションの活性化

- 時間帯や場所をあまり考えることが無くなり、他機関とのネットワークができています。
- 法人事務所や併設の居宅、通所事業所との伝達、情報共有がスムーズに出きている。
- グループウェアやビジネスソフトについては法人間の情報共有や資料などデータでやり取り等できることでタイムロスなどがないことが良いと思う。

その他

- 災害時における安否確認ツールとしての利用。
- 離島地域のため、ICT 活用は不可欠なので、活用内容が増えるにつれて効果が増えていく。
- モデル事業で使用してきているアセスメントツールは課題について分析結果が出るため役に立つと感じた。
- 地域ケア会議など ICT の活用前は会場の確保や会場での準備にマンパワーがかなり必要だったが、ICT の活用で軽減している。

4) 今後の ICT 化に対する意向や希望

ICT 化を特に希望する業務（上位 5 位まで選択）について、1 位＝5 点、2 位＝4 点、3 位＝3 点、4 位＝2 点、5 位＝1 点として合計点を算出したところ、「ポータブル端末の活用（利用者の個人情報を含む）」「ケアプラン作成支援」「音声入力」「ポータブル端末の活用（利用者の個人情報を含まない）」「外部機関との情報連携のデジタル化（利用者の個人情報を含む）」が上位に挙げられた（図表 3-39）。

図表 3-39 ICT 化を特に希望する業務（上位 5 位まで選択）

項目	対象者数	順位別回答数					合計点
		1位	2位	3位	4位	5位	
③-1（ポータブル端末の活用）利用者情報等※3を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	n=324	94	48	38	19	14	828
⑦AIの活用（ケアプラン作成支援等）	n=382	59	47	30	27	33	660
⑦AIの活用（音声入力）	n=382	32	41	30	29	36	508
③-2（ポータブル端末の活用）利用者情報等※3を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	n=311	11	52	39	40	18	478
②-1（外部機関との情報連携のデジタル化）利用者情報等※3について、紙・FAX以外の方法 ※4 で連携	n=221	40	27	30	11	12	432
①-5（センター業務支援システム）センター独自の用途での統計・分析の作成	n=240	21	18	22	20	19	302
⑥-1（地域資源情報の共有）オンライン上の地図 ※5 で地域資源情報の集約・更新・共有	n=329	10	10	28	37	18	266
②-2（外部機関との情報連携のデジタル化）市町村へ提出する報告資料（※3を含まない）について、紙・FAX以外の方法 ※4 で提出	n=142	10	19	18	14	11	219
⑥-2（地域資源情報の共有）1以外のデジタルな ※6 手段※7で集約・更新を行い、関係者間で共有している	n=226	2	16	15	26	34	205
①-4（センター業務支援システム）市町村への報告のための統計・報告の作成	n=100	10	15	9	14	5	170
⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	n=218	3	7	16	19	28	157
①-2（センター業務支援システム）相談業務関連の情報記録や帳票作成 ※1	n=54	12	10	8	5	4	138
①-1（センター業務支援システム）相談の記録・管理および利用者情報の管理	n=18	8	3	3	2	0	65
①-3（センター業務支援システム）ケアマネジメント関係の帳票作成 ※2、給付管理・請求処理等	n=15	3	3	5	1	0	44
④ WEB会議システム（SNSの会議機能を含む）の活用	n=42	4	3	0	3	5	43
⑧その他	n=355	2	1	2	3	5	31

※集計方法 1 位＝5 点、2 位＝4 点、3 位＝3 点、4 位＝2 点、5 位＝1 点を蒸散して合計点を算出した。

※1 高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等

※2 ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成

※3 利用者の個人情報を含む書類や利用者情報 ※4 IT システムやメール

※5 google map 等 ※6 紙・FAX ではない ※7 Excel のリスト等

5) ICT 化を推進する上での課題

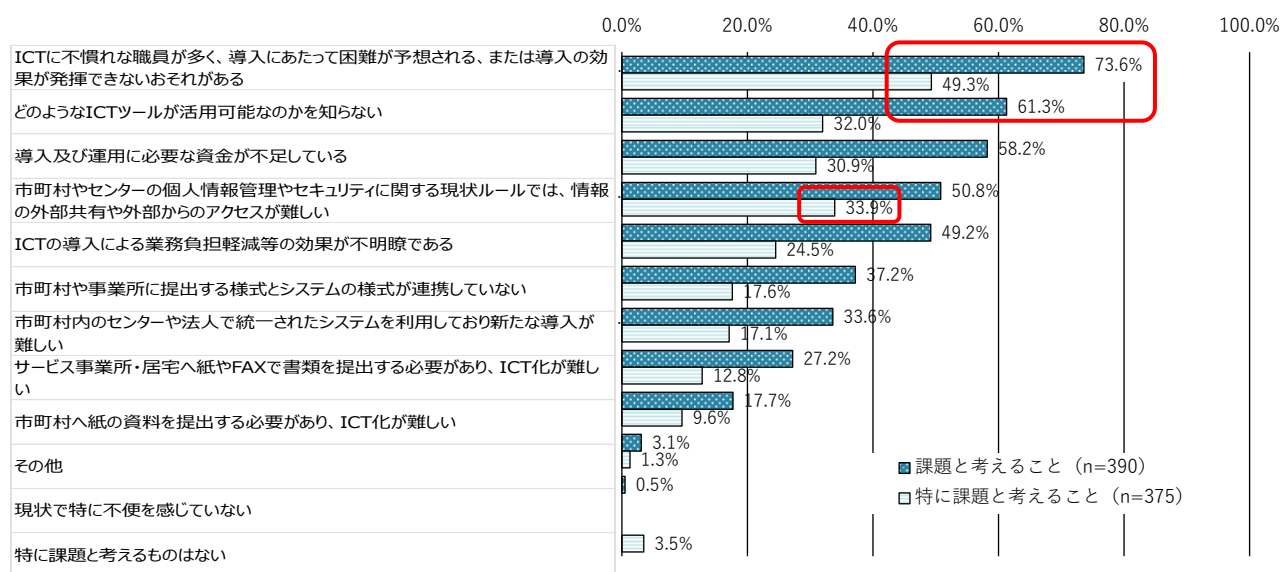
今後の ICT 化を進める上での課題については、「ICT に不慣れな職員が多く、導入にあたって困難が予想される、または導入の効果が発揮できないおそれがある」が最多で 73.6%、次いで「どのような ICT ツールが活用可能なかを知らない」が 61.3%であった。

特に課題と考えることについては、「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 49.3%、次いで「市町村やセンターの個人情報管理やセキュリティに関する現状ルールでは、情報の外部共有や外部からのアクセスが難しい」が 33.9%であった（図表 3-40）。

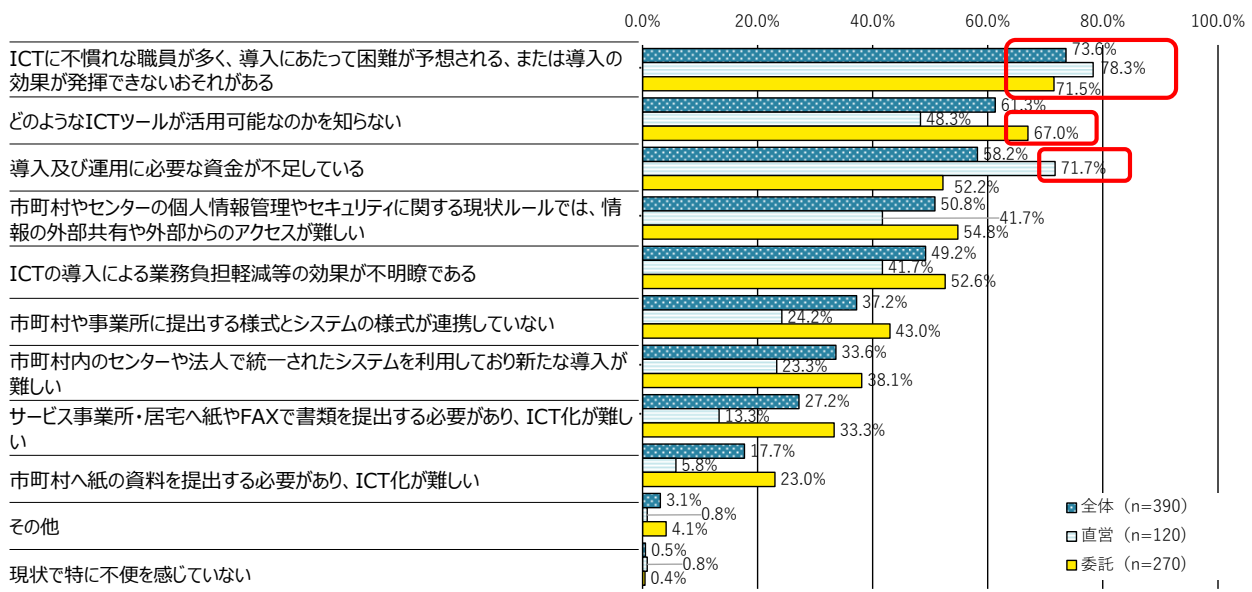
今後の ICT 化を進める上での課題について、運営形態別にみると、直営型も委託型も「ICT に不慣れな職員が多く、導入にあたって困難が予想される、または導入の効果が発揮できないおそれがある」が最多でそれぞれ 78.3%と 71.5%、次いで直営型では「導入及び運用に必要な資金が不足している」が 71.7%、委託型では「どのような ICT ツールが活用可能なかを知らない」が 67.0%と続く（図表 3-41）。

今後の ICT 化を進める上での課題について、圏域の高齢者人口別にみると、4,300 人以上の各区分では「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、4,300 人未満のセンターでは「どのような ICT ツールが活用可能なかを知らない」が 77.0%で最多の回答であった（図表 3-42）。

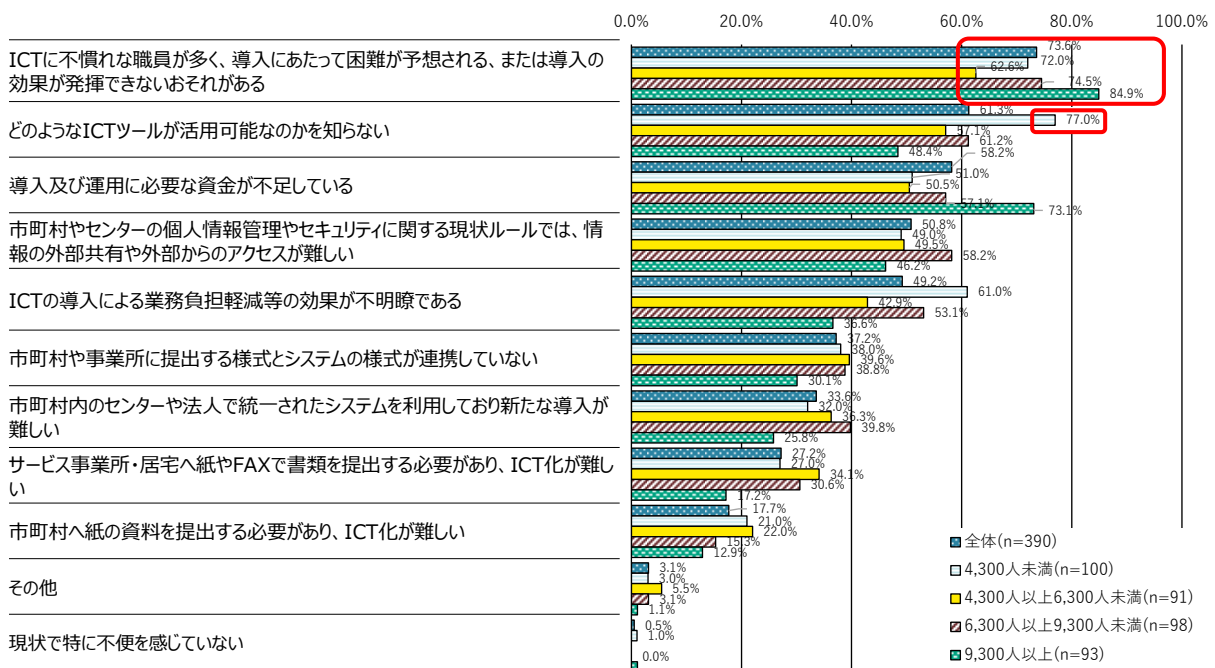
図表 3-40 今後の ICT 化を進める上での課題・特に課題と考えること（複数選択）



図表 3-41 今後の ICT 化を進める上での課題と考えること（運営形態別）（複数選択）



図表 3-42 今後の ICT 化を進める上での課題と考えること（圏域高齢者人口別）（複数選択）



図表 3-43 「業務負担の軽減」「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」「センター内のコミュニケーションの活発化」「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実」以外で ICT の取組による効果を感じていること（自由回答抜粋）

ICT への知識の不足

- 現在の業務のどこに ICT を導入できるのか、その ICT ツールが何なのかといった知識不足。関係する事業所が導入するソフトは事業所の運営状況も踏まえて選択されており、大きい法人と個人の事業所とでも使用しているソフトの違いがあると思われる。結果、様式が連携できない。こうした ICT ツールの導入は事業所の初期投資として、事業所で準備するものであるとの認識となっており、補助などはない。あるいはあったとしても、そのような制度を知らない。
- ICT ツールの情報量が少ないので選択したツールがベストなのか判断しがたい。

- 自分自身が ICT が苦手な上、まずどのような ICT ツールが業務効率に繋がるのかが不明。また法人の意向もあり、資金的な問題も課題となっている。
- どのような場面で ICT が活用できるのか、導入の結果どのようなメリットがもたらされるのか、導入するにはどのようなスキルが求められるのか、資金はどの程度必要なのかが喫緊の課題となる。
- 知らなければ、ICT 化の検討も出来ない為。
- 包括支援センターの業務（地域支援事業・介護予防ケアマネジメント・総合相談・権利擁護等）の中で、具体的な活用内容や、業務の負担軽減等具体的な活用方法を周知する必要がある。

職員の ICT への慣れ

- 職員に中年以降かつ女性が多いため、ICT に慣れるまでの混乱が予測される。
- ICT 活用に至るまでに覚えることが多すぎて、かえって負担になる可能性がある。それぞれで導入しているシステムが違くと、結局軽減にならない。
- システムを活用するには基本操作だけでなく、分析にも使えないといけませんが、基本操作を全員が覚えるだけでも時間がかかる。適切に入力などもできているかも差がある。新しい職員が増える度に操作を教える事にも時間がかかるし、慣れないと業務が出来ないことになる。
- 業務が煩雑な中、新たに操作を覚えたり、取り組むことになかなか積極的になれず、慣れるまで時間がかかることが懸念される。
- 職員の年齢により、使いこなせない可能性はある。操作ミスにより個人情報流出する可能性がある場合、積極的な使用への妨げになる。

予算の確保

- センターの事業運営上、ICT 化に伴う予算確保が大きな課題と言える。
- 受託法人の委託費の中から導入費用を捻出することが難しい。
- 介護システムの導入費、クラウドシステム等の毎月の利用費が高額である。
- タブレット端末の導入に向けて動いているが、職員全員分の端末を準備するのは難しいと聞いている。台数に制限がある中では真の業務負担軽減にはならないと思う。

自治体の運用や自治体との連携における課題

- 直営であるため市のネットワークを使用しており、個人情報管理の観点からも外部からのアクセスは難しい点がある。
- 市町村単位、行政区単位、法人単位それぞれのレベルで使用するツールやルールの一掃を図る事が可能か、どのように導入を図るかなど、検討する事項が多いため。
- 地域包括支援センターの業務改善については、現場の包括職員の意見を取り入れつつも行政が主導する必要がある、また、それに伴う抜本的な予算付けがなされなければならない。業務改善を図る取り組みと経済的側面を含む待遇改善を図らなければ、根本的な改善が行われなと感じる。

個人情報保護やセキュリティ面の課題

- 情報セキュリティ上、新たに ICT を導入するにあたり、必要性や情報セキュリティが確立されていることを上層部にしっかりと説明できるだけの理解力が説明者になく、ICT 導入を検討する精神的負担が大きい。
- 個人情報が適切に管理されるか不安。
- セキュリティに関する不安が大きい。ICT に関する知識が少ない。
- 個人情報保護の点から、他事業所等との情報の共有には慎重さが求められるため、この点をどのように整理していくかが課題である。
- 市町村のルールでは、センターから個人情報を持ち出すことができないので、難しい状況である。

その他

- ICT の導入は必要だが、通常の業務が忙しくて時間がとれない。

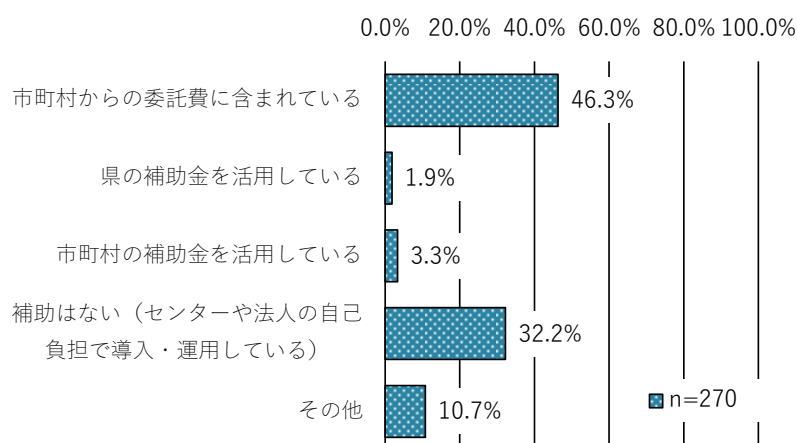
6) ICT 導入時の費用やセキュリティ面の配慮等

①ICT 化にかかる費用の負担

ICT 化にかかる費用についての市町村等からの補助について、「市町村からの委託費に含まれている」が 46.3%で最多、次いで「補助はない（センターや法人の自己負担で導入・運用している）」が 32.2%であった。

「県の補助金を活用している」が 1.9%、「市町村の補助金を活用している」は 3.3%にとどまっている（図表 3-44）。

図表 3-44 ICT 化にかかる費用についての市町村等からの補助（複数選択）
（問 3 で「3.社会福祉法人（社協以外）」「4.社会福祉協議会（社協）」「5.医療法人」 「6.その他」のいずれかを回答（委託型のセンター）した者のみ回答）



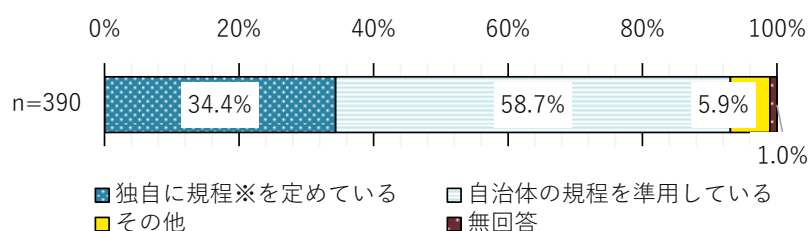
②セキュリティにかかる対応について

セキュリティポリシーや緊急時の対応に関するセンター内の取り決めについて、「自治体の規程を準用している」が 58.7%で最多、次いで「独自に規程を定めている」が 34.4%であった（図表 3-45）。

「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、「知らない」が 59.5%と最多であり、「ガイドラインに基づいて対応を行っている」は 10.8%であった（図表 3-46）。

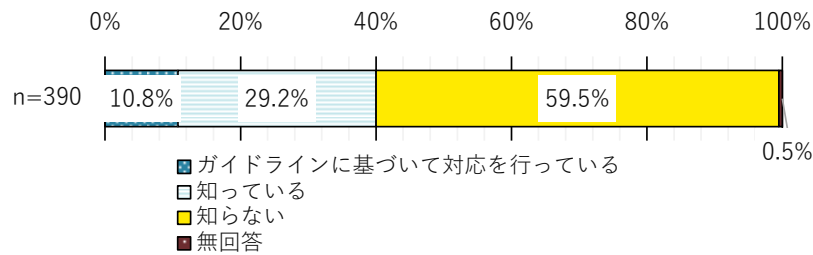
個人情報を取り扱う際に工夫している点としては、パスワードの設定等が挙げられた（図表 3-47）。

図表 3-45 セキュリティポリシーや緊急時の対応に関する取り決めの有無（単一選択）



※アンケート調査票上では「規定」と表記

図表 3-46 「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」の認知度と活用状況（単一選択）



図表 3-47 ICT の活用において個人情報を取り扱う際に工夫している点（自由回答抜粋）

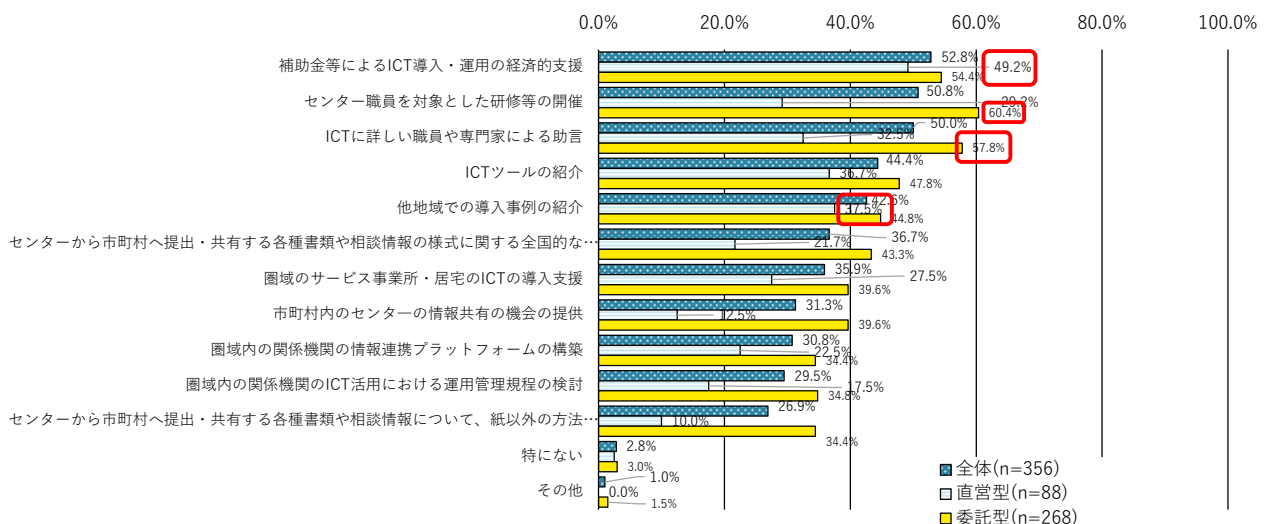
- システムを閲覧と入力する際、ID、パスワード（各個人）の入力が必須で、事務所外（緊急時など）で閲覧、入力する場合で、万が一 PC を紛失した場合は、すぐにセキュリティがかかる仕組みとなっている。
- パスワードを必須としている。
- 契約等の際に、個人情報についての説明を丁寧に行うようにしている。

7) ICT 化推進のために市町村等に求めること

ICT 化推進のために市町村や国などに求めることについて、「補助金等による ICT 導入・運用の経済的支援」が 52.8%で最多、次いで「センター職員を対象とした研修等の開催」が 50.8%、「ICT に詳しい職員や専門家による助言」が 50.0%であった。

ICT 化推進のために市町村や国などに求めることについて、運営形態別にみると、直営型では「補助金等による ICT 導入・運用の経済的支援」が 49.2%で最多、次いで「他地域での導入事例の紹介」が 37.5%であった。委託型では、「センター職員を対象とした研修等の開催」が 60.4%で最多、次いで「ICT に詳しい職員や専門家による助言」が 57.8%であった（図表 3-48）。

図表 3-48 今後 ICT 化を推進するために市町村や国などに求めること（運営形態別）（複数選択）



※1 センターから市町村へ提出・共有する各種書類や相談情報について、紙以外の方法での受付

※2 センターから市町村へ提出・共有する各種書類や相談情報の様式に関する全国的な標準化

第4章 ヒアリング調査

1. 調査概要

(1) 調査目的

前章の通り、アンケート調査によって、ICT 活用による効果が期待されるセンター業務として、「場所を問わずに、利用者情報の記録・共有や情報の確認ができること」、「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で、書類の運搬や印刷の手間が削減されること」、「音声入力等の活用により、記録や書類作成が効率化されること」が挙げられるものの、これらはまだ ICT 導入が進んでいないことや、ICT 導入を進める上での課題として、「職員の ICT 機器に対する慣れや抵抗感」、「個人情報保護の観点での対応」、「予算の確保が必要であること」、「そもそも ICT をどのように活用すれば良いのか分からない」があることが分かった。

ヒアリング調査においては、アンケート調査で判明した上記を踏まえて、ICT 化の希望が多い一方でまだ導入が進んでいない、「ポータブル端末の利用（場所を問わず利用者情報の記録等）」、「外部機関との情報連携のデジタル化」、「音声入力」等の取組を行っている事例を対象に、ICT 導入により現場のどのような課題を解決できたのか等の ICT 導入のメリットや、上記のアンケート調査で判明した ICT 導入に当たっての課題に対して、それらをどのように乗り越えたのか、有効な対応方法を把握することを目的として、調査を実施した。

(2) 調査方法

実施方法は、WEB 会議システムを用いて 1 時間～ 1 時間半程度のヒアリングとした。調査は令和 5 年 11 月から令和 6 年 1 月にかけて実施した。

(3) 調査対象

調査対象は、アンケート調査に協力いただいたセンターの中から、回答内容を基に選定を行った。ICT 化の希望が多い一方でまだ導入が進んでいない、「ポータブル端末の利用（場所を問わず利用者情報の記録等）」、「外部機関との情報連携のデジタル化」、「音声入力」等の取組をすでに行っているセンターをピックアップし、所在市町村の人口規模、運営形態、地域特性（都市部、中山間地域、離島地域等）が多様となるように選定した（図表 4-1）。

図表 4-1 ヒアリング対象一覧

センター	実施日	市町村	直営/委託	市町村人口	主なICT活用の取組内容
滝尾 地域包括支援 センター	11月20日	大分県 大分市	委託	474,931人	- 訪問時等に利用者の様子や、保険証・お薬手帳等の情報をスマホで写真撮影し、ビジネスソフトを用いてセンター内職員と共有している。 - 会議の議事録作成に音声入力を活用している。
綾町 地域包括支援 センター	11月21日	宮崎県 綾町	直営	6,689人 (中山間地域)	- タブレットを用いて外出先でも支援記録の入力や利用者の情報確認を実施している。 - タブレットで利用者の状態を動画で撮影し、センター内職員や外部のリハ職と情報共有している。
佐伯市 地域包括支援 センター	12月11日	大分県 佐伯市	直営	66,576人	- 居宅介護事業所・サービス事業所と専用システムを用いて、利用者情報を連携している。 - グループウェア・ビジネスソフトを利用し、他課・他係との情報共有を行っている。
小林市西部 地域包括 支援センター	12月18日	宮崎県 小林市	委託	43,026人	- 行政・居宅・サービス事業者と業務支援システムを通じて利用者情報を連携している。 - 利用者情報以外の情報はグループウェアを活用して情報連携している。 - ノートPC・タブレットを用いて訪問先で利用者情報が確認可能である。
宇城市 地域包括支援 センター	12月20日	熊本県 宇城市	委託	57,032人	- 医療・介護事業所等とは専用システム、市町村とは行政支援システムを用いて、書類や利用者情報を連携している。 - タブレットを活用して外出先での支援記録入力・情報収集し、スマホでSNSを活用して情報発信・ボランティアの募集をしている。 - グループウェアを活用し、センター内職員のスケジュール管理をしている。
三島村 地域包括支援 センター	1月23日	鹿児島県 三島村	直営	364人 (離島)	- 市町村、居宅介護事業所、サービス事業者との情報共有をメールやSNSで行っている。 - 離島であるため、他の島への出張時にノートPCを活用して記録の入力等を行っている。

(4) 調査項目

ヒアリング項目は、「ICTを活用している業務の実施内容」、「ICT活用の理由・経緯」、「ICT導入の際・導入後の課題と対応」、「ICT活用による成果」、「今後のICT化に関する展望」、「ICT活用の推進において重要と考えること」とした（図表 4-2）。

ヒアリング時間が限られるため、ヒアリング対象のセンターにおいて実施している全てのICT化に関して聴取することは難しいと判断し、アンケート調査結果から各センターにおいて特に重点的に聴取したい項目を選定した。各センター業務において、それぞれのセンターのICT化有無を整理し、アンケート調査で判明した導入率が特に低い項目について重点的に聴取することとした（図表 4-3）。

図表 4-2 ヒアリング項目

観点	質問項目
1. ICTを活用している業務の実施内容	貴センターにおいて、 ICTを活用している業務の内容についてご教示ください。 ➤ アンケートの回答を基に、具体的な取組内容（例：タブレットを活用した外出先での支援記録の入力）についてお伺いします。 ➤ 取組内容が複数ある場合は、活用による効果が高いものから教えてください。 アンケート調査の問 5 等で挙げられたICTの取組内容のうち、 導入していない業務については、その理由をご教示ください。
2. ICT活用の理由・経緯	1. で回答いただいたICTの活用について、導入を開始した理由（業務においてどのような課題が生じていたか等）をご教示ください。 また、導入に至ったおおまかな経緯（センター、自治体、ベンダ等の関係者の検討体制や費用の確保の経緯、導入にかかった期間等）についてご教示ください。
3. ICT導入の際・導入後の課題と対応	1. で回答いただいたICTの活用について、 導入の際や導入後に課題であったこと（苦労したこと）と、それらをどのように乗り越えたか、工夫した点があればご教示ください。 ➤ 例えば、職員のICT機器への慣れの問題、個人情報保護やセキュリティ面での対応等 ※ICT化を推進する上での課題として、アンケート調査では「ICTに不慣れな職員が多い」ことが最も多く挙げられた。
4. ICT活用による成果	1. で回答いただいたICTの活用内容について、「導入前は～～を行う手間が発生していたが、導入後に～～によって効率化した」等、 ICT化による効果を具体的にご教示ください。 ➤ 効果は、業務負担軽減の観点と、業務の効果的な実施の観点の双方から、感じているものをご教示ください。また、定量的な成果があればご教示ください。（例：業務時間が〇%程度削減した）
5. 今後のICT化に関する展望	今後、貴センターにおいてICTの活用の観点で課題として考えることや、今後取り組みたいと考えていることや、その際に生じるであろう課題について、現時点で考えていることがあればご教示ください。
6. ICT活用の推進において重要と考えること	最後に、他のセンターにおいてICT化を進めるに当たって、貴センターでのICT導入経験を踏まえて、他のセンターでも実施可能な取組や、取組を進める上で意識すべき点等があればご教示ください。 ➤ 「こういうことに取り組みやすいのではないか」といった感触レベルで結構です

図表 4-3 ヒアリング対象センターにおける ICT 導入の概要

センター	センター業務支援システムの利用 (97.5%)	外部機関との情報連携のデジタル化 (42.6%)	ポータブル端末の活用 (22.8%)	WEB会議システムの活用 (89.7%)	グループウェア・ビジネスソフトの活用 (43.7%)	地域資源情報共有のデジタル化 (47.1%)	音声入力 ※調査票ではAIの活用に含まれる (1.7%)
滝尾 地域包括支援センター	○	○	◎ スマートフォン	○	○	○	◎
綾町 地域包括支援センター	○	—	◎ タブレット	アンケート回答なしのため対象外			
佐伯市 地域包括支援センター	○	◎	○	○	◎	○	—
小林市西部 地域包括支援センター	○	◎	○ ノートPC	○	◎	○	—
宇城市 地域包括支援センター	○	◎	◎	○	◎	○	—
三島村 地域包括支援センター	○	◎	◎ ノートPC	○	○	—	—

凡例：◎…導入あり（重点的に聴取）、○…導入あり、—…導入なし 括弧内はアンケート結果における導入率

2. 調査結果

(1) 調査結果サマリ

ICT を導入したことによる効果としては、「業務効率化の観点の効果」と「効果的な業務の実施の観点の効果」があった。「業務効率化の観点の効果」としては、情報連携の紙の準備・運搬が不要になることや、外出先でも支援記録ができること、手書きやコピーをせずに利用者情報を取得できる等があげられた。「効果的な業務の実施の観点の効果」としては、リハ職に生活動作の相談がしやすくなったことや、医療・介護関係者間で支援の認識のずれが生じにくくなったこと、センターの情報発信やボランティアの募集がしやすくなった等が挙げられ、また「業務効率化の観点の効果」により、事務作業等にかかる時間が削減されることで、結果的に「効果的な業務の実施の観点の効果」に繋がっていることが分かった。

ICT 導入に際しての主な課題として、アンケート調査同様、「ICT 導入のための予算確保」、「職員の ICT への慣れ」、「個人情報保護の対応」が挙げられた。それぞれの有効な対応方法として、まず「ICT 導入のための予算確保」の課題に対しては、「ICT 導入の必要性を自治体に説明」、「モデル的な導入」、「補助金の活用」が挙げられた。「職員の ICT への慣れ」の課題に対しては、「操作方法・導入効果説明資料の作成」、「ICT 導入当初の頻回の説明・フォロー」、「職員の慣れに応じて利用を促す」が挙げられた。「個人情報保護への対応」の課題に対しては、「セキュリティポリシー・ガイドラインに準拠した ICT 化のあり方の検討」、「センター業務における個人情報取り扱いの方針に基づいた ICT 化」が挙げられた。

(2) センター業務における課題と ICT 導入による成果

ICT を導入したことによる効果としては、「業務効率化の観点の効果」と「効果的な業務の実施の観点の効果」があった。「業務効率化の観点の効果」としては、情報連携の紙の準備・運搬が不要になることや、外出先でも支援記録の入力等の業務が実施できること、手書きやコピーをせずに利用者情報を取得できること、救急搬送の際に救急隊員に手間がかからず利用者情報を伝えられること、日程調整が容易にできること等が挙げられた。これらにより、ICT 導入前にかかっていた無駄な業務時間が削減されるといったメリットがあった。本事業でヒアリングした 6 センターの中に、ICT 導入による業務時間削減効果を具体的な数値等で検証したケースはなかったが、担当者の感覚値としては「業務時間が 1 日 2 時間程度削減された」、「紙の書類の印刷量が 2 割程度削減された」程度の効果が望めると考える。また、「業務効率化の観点の効果」中で、特に情報連携の紙の準備・運搬が不要になることと、外出先でも支援記録の入力等の業務が実施できることに関しては、特に中山間地域や離島、小規模市町村のセンターにおいて効果が大きく、これらの地域のセンターは訪問先が遠方であったり、受診同行業務が多いことが影響していると考えられる。（図表 4-4）

図表 4-4 「業務効率化の観点」の ICT 導入による効果

ICT導入前の課題・現状	ICT導入後の効果
✓外部機関に情報共有する際に、紙に印刷（手書き）し、共有先まで運搬する必要がある。（中山間地域・小規模市町村・離島は情報共有先が遠いため、効果が大きい）	✓介護支援システムや、メールでの連携により、紙の準備や運搬が不要になり、これまで準備・運搬に費やしていた業務時間が減少した。
✓複数訪問の合間や、受診同行の際の待ち時間等、外出時は支援記録の入力等ができず、センターに戻ってから作業が必要であり、無駄が多い。（中山間地域・小規模市町村・離島は訪問先が遠い、受診同行業務が多い傾向があり、効果が大きい）	✓タブレット・ノートPCの活用により、外出時に支援記録の入力、利用者情報の閲覧等の業務が実施でき、外出先の時間を有効活用することで業務時間が減少した。
✓利用者の保険証番号や薬手帳等の情報を取得する際に、手書きでメモを取るか、一旦預かってセンターでコピーを取り、利用者に戻す必要がある。	✓センターのスマホで写真を撮る、その場でハンドスキャナーでスキャン・PDF化することで、手書きのメモや、センターでのコピー・利用者に返す手間が省けるようになった。
✓利用者が救急搬送され、利用者情報を救急隊員に伝える際に、センターにいる職員に電話経由で利用者情報を確認し、伝える必要がある。	✓タブレット・ノートPCにより、その場で利用者情報を確認することで、センターへの電話といった手間がかからず正確な情報を救急隊員に伝えることができる。
✓圏域内センターとの会議等、外部機関との日程調整の際に、1件ごとに電話でスケジュールを確認し、取りまとめて再度電話連絡する等、調整業務に時間がかかっていた。また、センター内職員のスケジュールが分からないことが多い。	✓オンライン日程調整ツールにより、各自がスケジュールを入力するだけで、電話や取りまとめの手間がなくなり、調整業務の時間が削減された。 ✓ビジネスソフトを使用し、センター内職員のスケジュールが容易に把握できる。
✓外出中にセンターにかかってきた電話は、対応した職員が用件をメモし、センターに戻ってから掛けなおす必要がある。	✓ビジネスソフトを使用し、センターで対応した職員が用件をビジネスソフト経由で共有することで、外出先でリアルタイムに電話対応できる。

また、「効果的な業務の実施の観点の効果」としては、リハ職に生活動作の助言を依頼する際に正確に動作を伝えることができるようになったことや、医療・介護の関係者間で支援のずれが生じにくくなったこと、センターの情報発信やボランティアの募集がしやすくなったといった効果が挙げられた。さらに、「業務効率化の観点の効果」は単純に業務が効率化されるだけでなく、事務作業等 ICT 導入前にかかっていた業務時間が削減されることで、本来時間をかけるべき利用者の相談業務や地域支援に専念できるという点で、「効果的な業務実施の観点の効果」にも繋がっていると考えられる（図表 4-5）。

図表 4-5 「効果的な業務の実施の観点」の ICT 導入による効果

ICT導入前の課題・現状	ICT導入後の効果
✓利用者の生活動作に関してリハ職に助言をもらう際、生活動作の様子を手書きでメモし、センターに戻ってから正確に記録の上、リハ職に伝える必要がある。	✓タブレットで利用者の生活動作の様子を撮影し、タブレットをリハ職に見せることで、センター職員はより正確に生活動作を伝えることができ、リハ職はより有益な助言ができるようになった。
✓医療・介護における多職種は、利用者・患者を通じて職種間で連携しているが、お互いの職種の忙しさへの遠慮等から、その場限りの連携になりがちで、支援の方向性にずれが生じることがある。	✓センターのスマホでSNSを用いることで、センターの情報発信やボランティアの募集がしやすくなった。（LINEは高齢者でも使用率が多い傾向がある）
✓センターで実施している認知症予防教室といった取り組みにおいて、ボランティアも高齢化が進んでいるため、ボランティアを集めることが難しくなっている。	✓センターのスマホで写真を撮る、その場でハンドスキャナーでスキャン・PDF化することで、手書きのメモや、センターでのコピー・利用者に返す手間が省けるようになった。
+	
ICT導入による業務の効率化 (前項参照)	本来時間をかけるべき 利用者の相談業務や地域支援に専念できる

(3) ICT 導入時の課題に対する対応方法

アンケート調査結果と同様に、ヒアリング調査結果においても、ICT 導入に際しての主な課題として、「ICT 導入のための予算確保」、「職員の ICT への慣れ」、「個人情報保護の対応」が挙げられた。それぞれの課題に対して、ヒアリング結果から得られた有効な対応方法例を、図表 4-6 の通り整理した。まず「ICT 導入のための予算確保」の課題に対しては、「ICT 導入の必要性を自治体に説明」、「モデル的な導入」、「補助金の活用」が挙げられた。「職員の ICT への慣れ」の課題に対しては、「操作方法・導入効果説明資料の作成」、「ICT 導入当初の頻回の説明・フォロー」、「職員の慣れに応じて利用を促す」が挙げられた。「個人情報保護への対応」の課題に対しては、「セキュリティポリシー・ガイドラインに準拠した ICT 化のあり方の検討」、「センター業務における個人情報取り扱いの方針に基づいた ICT 化」が挙げられた。それぞれの対応方法の具体的な内容や、実際に対応したエピソードについては、次頁以降で詳述する。

図表 4-6 ICT 導入のための課題と対応方法

課題	有効な対応方法（例）
ICT導入のための予算確保	1. ICT導入の必要性を自治体に説明 2. モデル的な導入 3. 補助金の活用
職員のICTへの慣れ	1. 操作方法・導入効果説明資料の作成 2. ICT導入当初の頻回の説明・フォロー 3. 職員の慣れに応じて利用を促す
個人情報保護への対応	1. セキュリティポリシー・ガイドラインに準拠したICT化のあり方の検討 2. センター業務における個人情報取り扱いの方針に基づいたICT化

①ICT 導入のための予算確保

「ICT 導入のための予算確保」については、センターの予算のみでは ICT 導入が難しいため、自治体の財政課に ICT 導入の必要性や効果を理解していただく必要があることが課題であった。

1 つ目の対応方法として、「ICT 導入の必要性を自治体に説明」が挙げられた。いかにセンター業務がひっ迫しており、業務時間外労働が発生しているのか、また求人を出しても応募がこないため人員確保による改善が望めず、ICT 導入による業務負担軽減を図る必要があることを、ICT 導入による時間外労働の削減や介護費の軽減等の想定値を用いて自治体に説明することが有効である。そのためには、普段から密にコミュニケーションを取ることが重要である。

2 つ目の対応方法として、「モデル的な導入」が挙げられた。最初から ICT 導入にかかる全体の予算確保を目指すことは自治体の財政課としてもハードルが高いため、モデル的に一部のみ ICT を導入し、その ICT 利用による業

業務負担軽減効果を検証することで、自治体の財政課にも効果を説明しやすく、財源の確保がより容易になると考えられる。

3つ目の対応方法として、「補助金の活用」が挙げられた。「ICT 導入の必要性を自治体に説明」、「モデル的な導入」を実施してもなお、センター・自治体の予算のみで ICT 導入に必要な予算を確保することは難しいため、県の補助金を活用することが重要であるという意見が挙がった。県ごとに ICT 導入のための補助金を出しているため、まずはセンターが所在する県の担当者に問い合わせ、補助金を探すことが重要だと考えられる（図表 4-7）。

図表 4-7 予算確保の課題に対する対応方法と実際に対応したエピソード（ヒアリング結果からの一例）

1. ICT導入の 必要性を 自治体に説明	対応方法	① センターにおいて、 業務負担が増大し、人員増員による業務負担軽減が難しいことを、自治体の担当課が理解できるよう、密に連絡を取る。 （可能であればICT導入による時間外業務削減値を算出） ② オープンデータを用いて、 ICT導入によるセンターの業務負担が軽減されることで、自治体の介護給付費が軽減されることを試算し、ICT導入の必要性を自治体に説明する。
	エピソード	① 自治体の担当課と普段から連絡を取ることが多く、センター業務がいかにひっ迫しているか、どの程度時間外業務が発生しているのかをよく話していた。業務負担に加えて、センターから求人を出しても人が集まらないため、人員確保による業務負担の改善が難しく、ICT導入による業務負担軽減が必要であるという説明していたので、自治体の理解が得られた。結果、ICT導入のためにセンター・自治体でICT導入チームを結成し、役割分担として、センター側は業務負担軽減の観点からICT化により何ができるかの検討、自治体側は予算確保、補助金の検討として連携体制を構築することで、ICT導入に至った。 ② 今後の人口動態、世帯構成、高齢化率、1人当たりの介護費から、今後必要になる介護費を算出し、ICT導入による業務負担軽減によって介護予防事業に割ける時間と、それによる要介護率の軽減を想定値として、ICT導入による介護費の軽減を算出し、必要性を説明する。
2. モデル的な 導入	対応方法	最初からICT化全体の予算確保を要求するのではなく、まずは モデルの導入として、一部導入のための予算確保を目指す （導入の予算確保のハードルを下げる）。 モデル的な導入の結果、実際にICTを使用することによる業務負担軽減効果を検証し、財政課に説明する。
	エピソード	タブレットを導入したいが、職員人数分のタブレット導入のための予算確保は難しいと自治体の財政課に言われた。そのため、まずはタブレット1台のみの購入費用をセンターの予算で確保し、導入した。1台のタブレットを使用することによる業務負担軽減効果を、残業時間の軽減や、アンケートによる主観評価で検証し、それらを自治体の財政課に説明することで、人数分のタブレット導入に必要な予算を確保した。
3. 補助金の 活用	対応方法	1, 2を踏まえても、センター・自治体の予算のみではICT導入のための費用を確保することは難しいため、 県の補助金（ICT導入補助金、新型コロナウイルス感染症対策補助金等）を活用 することが重要である。（そのために、「1. ICT導入の必要性を自治体に説明」が重要）
	エピソード	—

②職員の ICT への慣れ

「職員の ICT への慣れ」については、職員の年齢により ICT 機器への慣れにばらつきがあり（若年層は利用意向が高いが特に 50 代以降は難しい傾向）、1 度の操作説明会では対応が難しく、使わない職員は使わないままになってしまうことが課題であった。

1 つ目の対応方法として、「操作方法・導入効果説明資料の作成」が挙げられた。職員が利用方法を確認するにあたり、ベンダ作成したマニュアルはシステム全体について記載されていることが多いため、職員目線ではマニュアルのどの部分に必要な情報が記載されているのか分かりにくいこともある。そのため、職員が特に分かりにくい項目や、

普段の業務の中で特に使用頻度が高い項目に絞って、センター独自のマニュアルを作成することや、あるいはシステムを利用することで何ができるようになるのか、職員目線での効果・メリットが分かる事例集・説明資料を作成することが有効であると考えられる（図表 4-9）。

2 つ目の対応方法として、「ICT 導入当初の頻回の説明・フォロー」が挙げられた。導入当初は使用方法が分からない職員が多いため、導入当初は利用方法を確認できる機会を複数回設けるなど、手厚くフォローする必要がある。操作説明会を実施するだけでなく、普段の業務の中で複数回利用方法を確認できる機会を設けることで、多忙な職員や特に不慣れな職員も利用方法を確認できることができるため、有効である。導入当初を手厚くフォローすることで、利用方法に慣れている職員が出てくれば、職員同士で確認できる体制ができ、ICT 利用がさらに広がることが考えられる。また、導入当初に手厚く対応するには、センター長だけではマンパワー的に難しい場合が多いため、ベンダによるサポートが重要であると考えられる。

3 つ目の対応方法として、「職員の慣れに応じて利用を促す」が挙げられた。職員間で ICT への慣れや抵抗感が異なることは当然想定されるため、画一化して ICT 利用を強制せずに、職員の慣れに応じて利用を促すことが有効である。積極的に利用している職員の ICT 利用による負担軽減効果等を実感し、職員間でも利用方法が確認できるようになることで、不慣れな職員にも利用が広がることが考えられる（図表 4-8）。

図表 4-8 ICT の慣れの課題に対する対応法と実際に対応したエピソード（ヒアリング結果からの一例）

1. 操作方法・導入効果 説明資料の作成	対応方法	① <u>ベンダのマニュアルを見ただけでは職員から複数回質問される機能、普段の業務で繰り返し使用する機能に絞り、センターで独自のマニュアルを作成することは有効</u>である。 ② <u>ICTの利用によってどのようなことができるようになるのか</u>といった、<u>職員目線で効果・メリットが分かりやすくなる（イメージが付きやすくなる）</u>ための、<u>事例集や説明資料を作成</u>することで、<u>ICTを利用していないセンター職員や関係機関の利用促進に繋げることができる</u>。（次頁参照）
	エピソード	① 使用しているシステムのベンダが作成したマニュアルを職員に配布していたが、職員から利用方法に関する質問が多数寄せられた。ベンダのマニュアルだと（システム全体について書かれているので）どこを見れば良いか分からないという意見が多かったため、特に質問の多い項目を優先的に、センター長がマニュアルを作成した。マニュアルを見ながら操作できるように、実際のシステム画面をスクショして作成し、操作手順もマニュアル内に記載した。センターのマニュアルをビジネスソフト内で共有することで、職員が自分で確認して操作するようになり、センター内のICT利用が促進された。
2. ICT導入当初の頻回の説明・フォロー	対応方法	① <u>操作説明会を実施するだけでなく、複数回に渡って使用方法を説明する機会を設ける</u>ことで、<u>業務都合で説明会には出れない職員のフォローや、特に不慣れな職員が複数回確認することができる</u>。（「説明会」といった機会だけでなく、職員が操作方法を複数回確認できることが重要） ② <u>特に導入を開始した初めの頃は手厚くフォローすることが重要</u>である。<u>使用方法が分かる職員が出てくれば、職員同士でフォローできる体制</u>ができ、<u>使える職員を中心に利用が広がる</u>傾向がある。（センター長だけではフォローしきれないため、ベンダのアフターフォローも重要）
	エピソード	② ICTを導入した当初は職員から利用方法に関する質問が多数寄せられたため、約半年間はセンター長が手厚くフォローする必要があった。最初の頃に手厚く対応すると、2年目以降は利用方法に関する質問はほとんどなくなった。職員の中から、特にICT利用方法が得意な職員が出てくことで、職員間で利用方法を確認する体制が構築され、利用が広がっていった。（導入当初、センター長だけで手厚く対応するのはマンパワー的に難しかったので、ベンダの営業担当に頻繁にセンターに訪問していただいたケースもある）
3. 職員の慣れに応じて利用を促す	対応方法	① <u>ICTに慣れている職員は積極的に使用し、不慣れな職員は引き続き紙での対応を行う等、画一化してICT操作を強制せずに慣れに応じて利用するよう促すと有効</u>である。（新しい機能を導入する際も、ICTに慣れている職員は新しい機能を使用し、不慣れな職員は古い機能のまま使用を続ける）
	エピソード	① 職員の高齢化が進んでいるため、最初から職員全員が積極的にICTを利用できないことは仕方がないと思っている。そのため、ICT導入後も、比較的慣れている若年の職員は積極的に使用してもらったが、不慣れな職員やICTへの抵抗感がある職員は無理やり利用を強制せずに、これまで通りの紙の運用を残し、併用して導入した。不慣れな職員も少しずつであれば利用方法に慣れてきて、積極的に利用している職員が業務時間が減っていることを実感し、利用方法も職員間で確認できるようになることで、次第に全職員に利用が広がっていった。

図表 4-9 ICT 利用によるメリットが分かる事例集の一例

ポイント：

✓ ICT利用によりどのようなメリットがあるのかイメージできることで、不慣れな職員のICT利用促進に繋がる（その結果、ICTへの慣れにもつながる）



③個人情報保護への対応

「個人情報保護への対応」については、利用者の個人情報をセンター外でも確認・記録することや、他機関とデジタルに情報を連携することへのニーズが高い一方で、市町村やセンターの個人情報保護・セキュリティのルールに準ずる必要があり、個人情報を電子でやり取りすることへの抵抗感を持つ関係者が多いことが課題であった。

1つ目の対応方法として、「セキュリティポリシー・ガイドラインに準拠した ICT 化のあり方の検討」が挙げられた。国や自治体が策定した規程やガイドラインを遵守した ICT 化のあり方を検討する必要がある。ICT 化の内容に合わせてセンターのセキュリティポリシーの改定が必要となる場合もあるため、その場合は市町村担当者やベンダと密に連携することが有効であると考えられる。

2つ目の対応方法として、「センター業務における個人情報取り扱いの方針に基づいた ICT 化」が挙げられた。1つ目に挙げた「国や自治体のセキュリティポリシーに準拠したシステムを構築すること」が前提にはなるが、従来のセンター業務における個人情報の取り扱い（外部への持ち出しや、第三者提供等）のルール・考え方に基づいた運用を行うことが重要である。考え方やルールは ICT 導入前と変わらずに、情報連携する媒体が紙から電子に変更する形で ICT 導入を行い、センター内外にもそのように説明することが必要である（図表 4-10）。

図表 4-10 個人情報保護・セキュリティの課題に対する対応法と実際に対応したエピソード（ヒアリング結果からの一例）

1. セキュリティポリシー・ガイドラインに準拠したICT化のあり方の検討	対応方法	国・自治体のセキュリティポリシーやガイドラインに準拠したICT化のあり方を検討する必要がある。場合によっては、ICTを導入したい内容に合わせてセンターのセキュリティポリシーの改定が必要となる。これらの対応を行う上では、センター単独での取組が難しいため、市町村の担当者およびベンダとの十分な連携が重要である。
	関連する規程やガイドライン等	医療機関等及び医療情報を取り扱う介護関係事業者（地域包括支援センターを含む）において、医療情報システムの導入等を行う場合には、「 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン第6.0版 」によることとし、各医療機関等において運営及び委託等の取扱いについて安全性が確保されるよう規程を定め、実施するものとしている。同ガイドラインにおいて、システムの安全管理の観点から、導入する ICT 機器・ソフトウェアの機能に関連して最低限遵守が求められる項目が紹介されている。
	エピソード	ICTを活用して個人情報の外部持ち出しや外部機関との情報連携のデジタル化が可能となるよう、 導入したい機能に合わせる形で、センターのセキュリティポリシーの改定を行った 。改定にあたっては、 市町村担当者と市内複数のセンターの担当者と委員会を組成し、数か月間にわたって検討を行った 。検討の際は、 ベンダからも、他市町村のセキュリティポリシーの情報を共有をいただく、委員会の検討の場に同席いただくなど協力を得た 。 市町村のセキュリティポリシーのアップデート等に対応できるよう、常にベンダと連絡できる関係を構築している。
2. センター業務における個人情報取り扱いの方針に基づいたICT化	対応方法	前頁のように国・自治体のセキュリティポリシーに準拠したシステムを構築することを前提として、従来のセンター業務における個人情報の取り扱い（外部への持ち出しや、第三者提供等）のルール・考え方に基いた運用を行うことが重要である。（考え方ルールはそのままに、媒体を紙から電子に変更する形で導入を行う）
	関連する規程やガイドライン等	地域包括支援センター業務に関する国や市町村のマニュアル（例：地域包括支援センター運営マニュアル）では、個人情報の持ち出しや、個人情報の第三者提供に関する考え方やルールが定められている。
	エピソード	センター業務の中で、従前より利用者の 訪問時等の必要時に個人情報を紙の状態ですぐに外部に持ち出していたものを、媒体を紙から電子媒体に置き換える形でICTの導入を行った 。個人情報を扱うことについては、 電子媒体は紙で持ち出すよりも紛失時の情報流出対策を講じやすい と考えている。 利用者の本人同意を得るプロセスもICT化によって特に変わっていないが、必要に応じて記録している画面を見せるなどしている 。 医療機関等との情報連携の電子化を進めるにあたっては、これまでの個人情報の取り扱いをイメージし、 何のために個人情報を共有するのか、そもそもの目的に立ち返って説明することで関係機関の理解が得られやすく有効であった 。（「倒れている人がいるなどの緊急時には、本人の意思確認を行わず救急搬送し、受け入れ先の医療機関に連絡、医療機関は各関係機関に連絡することは日常的であり、この場合の電話やFAXで行っている情報共有を電子に置き換えるだけだ」というような説明が有効）

（4）個別のヒアリング結果

1) 大分市滝尾地域包括支援センター

①センターの概要

大分市滝尾地域包括支援センターは、都市部である大分市（人口 47 万人）に設置されている委託型のセンターである（図表 4-11）。

図表 4-11 大分市滝尾地域包括支援センターの概要

事例概要	同一法人の事業所は業務支援システム上での情報連携、センター内はスマートフォンとビジネスソフトを活用した情報共有の簡易化により、業務負担を軽減した事例。
圏域人口	30,269人
圏域高齢者数	6,574人
圏域内のセンター設置数	23施設
契約形態	委託
職員数	7名（臨時職員含む）
給付管理の概況	1か月あたりの給付管理は約350件、そのうち居宅への委託は約35%

②ヒアリング結果

(i) ICT を活用している業務の実施内容

<外部機関との情報連携のデジタル化>

- 同一法人の居宅介護事業所・サービス事業所とは同じベンダのシステム（業務支援システム）を利用しているため、利用者の書類や情報をシステム上で連携している。法人外のセンターやサービス事業所等とは、一部紙ではなくメールで情報連携している。

<音声入力>

- 音声入力のアプリケーションを活用して会議の議事録を作成している。
- 将来的には、利用者との電話内容の記録において、現状はキーボード入力してものを、音声入力ができるようになることを期待しているが、周囲の雑音の問題があり、まだ使えていない。

<ポータブル端末の活用・グループウェアやビジネスソフトの利用>

- 訪問先で薬手帳や保険証番号等の情報をスマートフォンで写真撮影し、グループウェアを活用してセンター内の職員と共有している。
- 他のセンターとの日程調整にオンライン日程調整ツールを使用している。

(ii) ICT 活用の理由・経緯

<外部機関との情報連携のデジタル化>

- センター内業務が多忙であるのに対し、職員の数が足りず業務負担が大きい状況であるため、作業効率を上げるために ICT 全般の導入を決定した（ポータブル端末、グループウェアやビジネスソフトに関しても同様の理由で導入した）。
- 同一法人内のクラウド共有が可能な機能を搭載した介護支援システムを導入する際には、県の補助金を活用した（ベンダの選定に関しては、以前使っていた介護支援ソフトの契約期間満了のタイミングでベンダを検討し、今のベンダに変更となった）。

<グループウェアやビジネスソフトの利用>

- ビジネスソフトに関しては、センターの PC の仕様上、アカウントを取得する必要があるビジネスソフトがあった

ため、センター内職員間の情報共有に使用することにした。

- 包括支援センターが県内 23 か所、圏域内に 8 か所あり、日程調整が頻繁にあるので簡易化するため、オンライン日程調整ツールを導入した。

(iii) ICT 導入の際・導入後の課題と対応

<職員の ICT への慣れ>

- センター内の職員 7 人がそれぞれ ICT への慣れが異なることは課題である。介護支援システムに関しては、適宜ベンダに使用方法を確認しており、ビジネスソフトに関しては新しい使い方を把握する度に回覧して使い方を職員間で共有している。
- 慣れのばらつきに対して、全職員に強制的に使用させるのではなく、本人の慣れに応じて可能な範囲で利用していただき、次第に慣れていくように促している。

<個人情報保護への対応>

- 個人情報保護の対応が課題である。メールで情報共有する際は匿名化しており、どうしても氏名が必要な場合はパスワードをかけている。また、利用者とは重要事項説明書と個人情報使用同意書に署名いただいた上で、外部機関と情報共有している。

<ICT 導入のための予算確保>

- 導入の際の予算も課題である。特に介護支援システムの導入については費用が掛かるため、県の補助金がないと難しいと思われる。

(iv) ICT 活用による成果

<外部機関との情報連携のデジタル化>

- 同一法人はクラウド上の連携、法人外はメールでの連携により、情報連携のために個人情報や書類を紙に印刷する（あるいは紙に手書きする）ことや、情報共有先まで紙の資料を直接持つて行く必要がなくなったことが最も大きい成果である。
- （同一法人内のみ）クラウド上で情報管理することで、場所や時間を選ばずに事務所内の情報を確認できる。業務が効率化されるだけでなく、業務上の間違いが減って効果的に実施できるようになった。

<音声入力>

- 音声入力を使用することで、議事録作成にかかる時間が短縮した。

<ポータブル端末の活用・グループウェアやビジネスソフトの利用>

- 利用者の薬手帳や保険証番号等の情報を、これまでは手書きでメモしてからセンターに戻って記録したり、預かってコピーを取り、利用者に返却する手間が発生していた。スマートフォンで写真を撮ってビジネスソフトにアップロードするだけになったため、業務時間が削減された。
- 県内・圏域内の包括全体で会議や研修をする際に、これまでは個別のセンターに電話をかけて都合を取りまとめ、日程決定後は再度連絡する手間があったが、オンラインで各自入力するだけになったため、日程調整業務が簡便になった。

(v) 今後の ICT 化に関する展望

- センター内の業務負担軽減には繋がったため、センター外との連携においても ICT 化に取り組み、より業務負担軽減に繋がりたいと思っている。そのために、特に委託方式の包括は予算の問題があるため、補助金

等、行政の働きかけがないと難しいのではないかと考える。

(vi) ICT 活用の推進において重要と考えること

- 圏域内の包括が同じシステムを使用すれば、外部機関との情報共有が容易になるのではないかと考えている。情報共有は相手があって初めて実施できることであるので、全国で足並みを揃えて ICT 化を促進していただきたい。

2) 宮崎県綾町地域包括支援センター

①センターの概要

宮崎県綾町地域包括支援センターは、小規模市町村かつ中山間地域に設置されている直営型のセンターである（図表 4-12）。

図表 4-12 宮崎県綾町地域包括支援センターの概要

事例概要	タブレットを試用として1台導入した業務負担軽減効果をもとに自治体の財政課に説明し、県の補助金を活用して職員人数分のタブレットを導入。タブレットの活用により、外出時の記録や情報共有の簡易化による業務負担を軽減した事例。
圏域人口	6,689人
圏域高齢者数	2,160人
圏域内のセンター設置数	1施設
契約形態	直営
職員数	5人（事務職1人、保健師1人、主任介護支援専門員3人、会計年度任用職員1人）
給付管理の概況	1か月あたりの給付管理は43件、そのうち居宅への委託は19件（令和5年4月の実績値）

②ヒアリング結果

(i) ICT を活用している業務の実施内容

＜ポータブル端末の活用＞

- 介護支援システムと同期しているタブレットを用いて、訪問先や外出時等の事務所の外部でも支援経過の入力や情報確認等の業務が実施できる。
- 訪問中に利用者が救急搬送されるといった緊急事態でも、事務所内の記録閲覧のために他の職員に連絡することなく、その場でタブレットから利用者の情報を閲覧し、緊急隊員に伝えている。
- タブレットで訪問時の利用者の様子や生活動作の動画を撮影し、センター内の職員や外部の理学療法士・作業療法士等と共有している。ただし、外部にはデータで送付することなく、タブレットで再生している動画を見せる形で情報共有している。

(ii) ICT 活用の理由・経緯

＜ポータブル端末の活用＞

- 業務多忙に対してマンパワー不足が著明であり、自治体に追加の職員配置を求めたが対応不可であった

ため、業務効率を上げるために ICT 導入を検討した（ポータブル端末だけでなく、介護支援ソフトも含む）。自治体の包括を管轄している課と協議し、ベンダに依頼して導入に至った。

- 予算化の時期に合わせて自治体と調整し、半年程度で予算化が完了、導入が完了するまでに 1 年程度かかった（ポータブル端末の予算化に関しては 3. ICT 導入の際・導入後の課題と対応参照）。

(iii) ICT 導入の際・導入後の課題と対応

<職員の ICT への慣れ>

- 職員の ICT 機器への慣れに時間がかかることは課題であった。
- 適宜ベンダに操作方法等を確認しつつ、他の職員はセンター長が利用方法を教える等して、サポートした。

<個人情報保護への対応>

- 個人情報保護の対応は課題である。自治体が設定しているセキュリティポリシーの遵守を徹底している。
- タブレットで情報を持ち出す際は、職員固有の ID・パスワード認証を付与しており、タブレット紛失時の情報漏洩防止のため、タブレット内のデータは 3 日間で自動削除する機能を付与している。また、タブレット持ち出し後はその日中に事務所に戻す運用を徹底しており、センター内でのインターネット接続が可能な仕様になっている。

<ICT 導入のための予算確保>

- 導入のための予算化が最も課題である。財政課の説得のために、業務多忙に対して追加の職員配置が難しいことと、業務効率化の成果を説明する必要があった。
- タブレット導入に関しては、1 台目はセンター内の予算で購入し、1 台の使用による業務負担軽減効果を検証してから自治体の財政課を説得した。残りの 3 台は県の補助金を活用し、4 分の 1 の費用負担で導入することができた。4 分の 1 の負担であれば、業務効率化効果を考えると財政課の説得は可能であった。

(iv) ICT 活用による成果

<ポータブル端末の活用>

- 利用者の訪問や受診同行の業務が多く、これまでは外出時は記録・情報確認ができなかったが、タブレットの導入により、訪問先や受診同行の待ち時間にも支援記録作業や、利用者情報の確認、他の利用者の調整業務等を実施できるようになり、業務時間が大幅に減少した。
- 利用者が緊急搬送されとなった際に、家族が認知症等の理由でその場で正しい利用者情報が確認できないこともあり、これまでは事務所にいる職員に電話連絡して利用者情報を共有し、救急隊員に伝えていたが、タブレットを活用することでその場で簡単に利用者情報を確認し、正確な情報を救急隊員に伝えることができるようになった。
- これまでは利用者の様子や生活動作についてリハ職に相談する際には、訪問先で見た利用者の状態をメモし、事務所で記録したものをリハ職に共有していたが、タブレットの活用により利用者の様子・生活動作の動画を直接リハ職が確認し、助言いただけるようになった（センター内の職員との共有も同様に可能）。
- 上記の効率化の結果、本来の包括職員の業務である利用者との相談業務に割くことのできる時間が増えた。

(v) 今後の ICT 化に関する展望

- 利用者の記録に AI 音声入力を導入したいと思っている。現状は誤変換が多く、実務で利用できるレベルではないため、システム選びで困っている。また、AI 音声入力のためにタブレットに SIM を入れるとなるとさらに予算がかかることが課題である。

(vi) ICT 活用の推進において重要と考えること

- センター長として職員の業務負担をヒアリングし、優先順位・必要性を考慮してベンダにできることを問い合わせ、早めに ICT 導入に向けて動くべきである。年数が経つにつれて職員の平均年齢も上がり、ICT 機器使用が困難になるのではないかと考える。
- 自治体の住基システムと包括内のシステムが連携できるような統合型のシステムを開発していただきたいと思っている。

3) 大分県佐伯市地域包括支援センター

①センターの概要

大分県佐伯市地域包括支援センターは、中規模市町村に設置されている直営型→のセンターである（図表 4-13）。

図表 4-13 大分県佐伯市地域包括支援センターの概要

事例概要	個人情報を電子化して共有することについて、従来の情報共有の在り方を関係機関の丁寧な説明することでICT導入に至った。職員のICTへの慣れに対して、センター独自で事例集を作成している事例。
圏域人口	66,759人
圏域高齢者数	27,424人
圏域内のセンター設置数	1施設
契約形態	直営
職員数	約30名（臨時職員含む）
給付管理の概況	給付管理のうち居宅への委託は約3割程度（件数はヒアリングでは確認できず）

②ヒアリング結果

(i) ICT を活用している業務の実施内容

＜外部機関との情報連携のデジタル化＞

- 医療介護専用コミュニケーションツールに関しては、介護職・医療職間の情報共有として、メールや電話、LINE と同じような使い方をしている。運用に関する基本的なルールを定め、緊急時は電話で対応し、普段は医療介護専用コミュニケーションツールを用いて情報のやり取りをしている。
- 利用者本人の情報を紙面で残す必要がある場合や、歯科医師会などの普段医療・介護職とのやり取りが少ない職種に対しては、引き続き紙ベースでの情報共有を行っている。
- （正確な数値ではないが）市内の医療・介護職の 3 割弱程度が医療介護専用コミュニケーションツール

を使用している状況である。使用状況や業務負担軽減等、アンケートでデータを取っているが、母数が少なく市全体の状況を把握できていない状況である（公表は差し控えたい）。

- 利用者本人だけでなく、家族も医療介護専用コミュニケーションツールに参加することができる。利用中に注意喚起が画面に表示されるが、それに加えて利用者本人の意思や尊厳、権利を阻害していないか、権利擁護や虐待防止の視点で専門職側は意識している。

(ii) ICT 活用の理由・経緯

＜外部機関との情報連携のデジタル化＞

- 在宅医療介護連携事業の一環として ICT 化を推進している。高齢化率 40%と高いことと、電子カルテが導入されていない医療機関があることなどの背景から、費用対効果と初期投資額を鑑みた上で医療介護専用コミュニケーションツールの導入を検討した。
- 以前は各事業所が個人の携帯で利用者の個人情報のやり取り（写真を SNS で共有等）をしており、セキュリティリスクが高くなったことにより、ICT 導入を検討した。また、ケアマネが電話で利用者とのやり取りする際に、1 度電話しても不在で掛けなおす手間が非常に大きいことも課題であった。
- 予算確保は、導入を検討した平成 27 年ごろは ICT 化への予算も少なかったため、医療介護専用コミュニケーションツールは初期投資費が少ないこともあり導入が可能であった。費用面は、この先の人口動態、世帯構成、年齢構成の変化から収入、施策の効果によって月当たりの介護費が下がることを示した。効果面は、試用段階として医療・介護職が使用した際の利便性をアンケートで主観的に評価し、一定のセキュリティの元で使い勝手がよく、地域の医療介護職が使うようになったことを示すことで費用対効果の「効果」を評価した。
- 昔から地域の医療介護職が対面で研修などを通じて関係性ができており、電話やメールで連絡するなどのベースが整っていたため、導入時に効果が上がることが予想できた。
- 3 年間かけて様々な機関に導入を働きかけている。他のシステムや他市の視察を経て試験運用を行い、導入決定後には職能団体に依頼して説明会を開催、会員数を増やして現状の実運用に至る。

(iii) ICT 導入の際・導入後の課題と対応

＜職員の ICT への慣れ＞

- 導入当初の関係機関への医療介護専用コミュニケーションツールの導入促進・操作方法等の説明が課題であった。対応として、あらゆる職能団体に対する説明会を複数回開催し、電話でやり取りしながら実際の画面操作を教示する対応も複数回行った。導入後の最初の 1 年間は問い合わせが多かったが、繰り返すうちに各事業所内でも使える人が出てきて、その人が自事業所内で教育する側になることで、今年度は操作方法に関する問い合わせはほとんどなくなった。市内の医療・介護職がもともと顔見知りで関係性のベースがあったため、「よりコミュニケーションの実現のため、医療介護専用コミュニケーションツールを使ってもらうためにはどうするか」という目的で実施できた。他の職種と繋がりがたくないという人や、ベースの関係性がない場合は難しいのではないかと考える。
- 医療介護専用コミュニケーションツールによる事例を「活用事例集」として漫画仕立てでホームページに掲載し、医療介護専用コミュニケーションツールでどのようなことができるのかについて、どの年代の方が見ても分かるようにわかりやすく整理した。

<個人情報保護への対応>

- 個人情報保護の観点は導入時の課題であり、最も議論した点である。前提として医療介護専用コミュニケーションツールは、個人情報の条例を扱う総務省、厚労省など全てのマニュアルを遵守している。しかし、医療・介護職が個人情報を電子的に扱うことに対する抵抗感が大きく、説得が必要であった。「倒れている人がいれば、本人の意思確認を行わず救急搬送し、受け入れ先の医療機関に連絡、医療機関は本人の承諾を得ずに各関係機関に連絡するというのは日常的に行われており、この場合の電話や FAX で行っている情報共有を電子に置き換えるだけだ」と、何のために個人情報を共有するのか、そもそもの目的に立ち返って議論・説明した。この説明により各職能団体の理解が得られた。
- ケアマネが介入する際の事業所契約の中で、「関係機関と個人情報を共有する」条項が入っており、原則は契約書内の条項に則っている。さらに、医療介護専用コミュニケーションツールのログイン時の個人情報の同意に基づき、個人情報を扱っている。

(iv) ICT 活用による成果

<外部機関との情報連携のデジタル化>

- 医療介護専用コミュニケーションツール利用者へのアンケートでは、医療・介護関係者全員が、同じ方向を向いて支援できるようになった点、支援への認識のずれがなくなった点が最も成果として大きい。業務の効率化に関しては、アンケート回答者の 4 割程度が効率化したと回答している（具体的な効率の内容はなし）。
- 医療・介護の現場では、1 個人を介して多職種が繋がるが、その場限りの繋がりで広がらないことが多い。医療介護専用コミュニケーションツールを使うことで、お互いの職種の忙しさへの遠慮等も乗り越えて、多職種同士の情報共有が円滑になったことが成果である。

(v) 今後の ICT 化に関する展望

- 医療介護専用コミュニケーションツールの普及率が 3 割程度なため、今の取組を継続したいと思っている。普及啓発を実施してまずは知ってもらうことと、使っている人に対する PDCA サイクルを回し、使っている中での課題もあるため、定期的にアンケートを実施し、モニタリングをしていきたいと考えている。

(vi) ICT 活用の推進において重要と考えること

- センターにとって ICT 導入の一番の課題は費用だと思っている。人材不足で交付金を取り崩す必要がある中、一般会計での支出もままならず、モデル事業は県が補助してくれるが、自治体単独となると予算がない状況である。各予算をやりくりしたり、ICT の必要性の説明資料を作り込んで説得する必要がある。

4) 宮崎県小林市西部地域包括支援センター

①センターの概要

宮崎県小林市西部地域包括支援センターは、中規模市町村に設置されている委託型のセンターである（図表 4-14）。

図表 4-14 宮崎県小林市西部地域包括支援センターの概要

事例概要	職員のICTへの慣れに対して、職員ごとの慣れに応じたICT利用方法を工夫し、複数回の説明会の実施や、センター独自のマニュアルの作成等に対応している事例。
圏域人口	43,019人
圏域高齢者数	16,359人
圏域内のセンター設置数	3施設
契約形態	委託
職員数	約9名
給付管理の概況	1か月あたりの給付管理は約120件、そのうち居宅への委託は8件程度

②ヒアリング結果

(i) ICT を活用している業務の実施内容

<外部機関との情報連携のデジタル化・ポータブル端末の活用>

- 介護支援システムは、既存の VPN 回線に加え、インターネットを活用し事務所外からでもアクセス可能なリモートシステムを構築した。タブレットは既存の VPN を使用し、外部で入力した情報は事務所に戻ってから同期している。ノート PC はインターネットにてリモート操作が可能であり、情報の閲覧と、直接入力が可能であるが、情報のダウンロードはできない仕様である。
- 利用者の保険証等、センターで保管すべき情報について、以前はスマホで写真撮影していたが、スマホの画像の精度により見にくい等の課題があったため、ハンドスキャナーを導入し、その場で PDF 化している。
- 訪問先で入力した情報をもとに、タブレット・ノート PC を利用者に見せながら支援内容等を説明している。

<グループウェアやビジネスソフトの利用>

- グループウェアを使用し、センターと行政で共有フォルダを通して情報共有している。外出中にセンターにかかってきた電話の内容をグループウェア経由で共有することで、外出先から対応している。
- 地図アプリを用いて地域資源（サロン）の閲覧、内容の確認、ナビを活用している。
- グループウェアを活用し、福祉用具の選定など、カタログを持ち運ぶことなく利用者への具体的な提案に使用している。

(ii) ICT 活用の理由・経緯

<外部機関との情報連携のデジタル化・ポータブル端末の活用・グループウェアやビジネスソフトの利用>

- 入力の二度手間や業務時間削減、ペーパーレス化や残業時間の削減による経費削減等、業務の効率化・簡素化のため、行政、各包括、居宅や介護サービス事業所等との情報連携の効率化のために ICT 導入を検討した。人材不足に対して、職員を増やすことが難しかったため、現状の職員の業務効率を上げる必要があった。
- また、介護職の離職率が高い中、子育てや自身の親の介護をしながら働く職員がいることを背景に、自宅での勤務の可能性の模索や、感染対策・災害対策（コロナ禍、地震時等に自宅で働ける環境の整備）の観点からも ICT を導入する必要性があった。

- 行政と包括側から職員を出し、ICT 導入のための検討チームを結成した。包括からは、現場の課題感やどうすれば ICT によって業務しやすくなるのかの意見出しを、行政からは予算の確保の観点で使える補助金を探した。

(iii) ICT 導入の際・導入後の課題と対応

<職員の ICT への慣れ>

- ICT 導入後、職員から操作方法が分からないとの意見が多く、ICT への慣れは課題である。導入直後はベンダの担当者に頻回に来ていただき、操作方法の説明・指導を実施していただいた。ベンダによる説明・指導は 1 度だと出れない職員や、1 度では理解できない職員もいるため、複数回に渡って開催することで、業務都合で出れない職員も対応でき、元々苦手意識がある職員も何度か聞くことで理解できるため、複数回の実施が重要である。職員への説明会は、包括として実施する場合はセンター長等の手間がかかるため、ベンダのフォローが重要である。
- 職員の慣れのばらつきについては、苦手な職員は比較的使いやすい VPN 接続を使用していただき、若手職員にはネットワーク利用可能な新規のデバイスというように、慣れに応じて使うデバイスを分けることは効果的である。
- ベンダが作成したマニュアルはグループウェアの共有フォルダで見れるようにしており、ベンダのマニュアルだけでは分からずに複数回質問される項目は、センターとしてスクリーンショットを用いて独自のマニュアルを作成した。

<個人情報保護への対応>

- 導入したい機能に合わせる形で、センターのセキュリティポリシーの改定を行った。改定にあたっては、市町村担当者と市内複数のセンターの担当者とで委員会を組成し、数か月間にわたって検討を行った。検討の際は、ベンダからも、他市町村のセキュリティポリシーの情報を共有いただき、委員会の検討の場に同席いただくなど協力を得た。
- 市町村のセキュリティポリシーのアップデート等に対応できるよう、常にベンダと連絡できる関係を構築している。
- 個人情報保護は課題であったが、使用しているシステムは市のプライバシーポリシーをクリアしており、ICT 化に関わらず個人情報は外部に持ち出しているため、元々個人情報保護は留意している。ICT 導入により個人情報が漏れやすくなる訳ではないと職員等にも説明した。ベンダとは常にセキュリティ面に配慮するよう連携している。端末を持ち出す際は、業務時間外のみにすることや、VPN 接続の端末は担当している利用者情報のみを選択して持ち出している。また、持ち出す端末そのものには情報を保存できない仕様で、Word や Excel 等の office ソフト、グループウェアはブラウザ上でログインした情報でしか使用できないようにしており、紛失時の対策としている。

(iv) ICT 活用による成果

<外部機関との情報連携のデジタル化・ポータブル端末の活用>

- 訪問先や、複数個所の訪問の合間時間等、これまで外出時には利用者情報の閲覧や、支援記録等が全くできず、現地で作成した手書きメモをもとにセンター内に戻ってきてから入力する必要があった。ICT 導入により、外出先で支援記録等を入力できるようになり（VPN 接続の場合は同期のみ）、業務時間が大幅に削減された（正確に業務時間削減を検証していないが、担当者は 1 日 2 時間程度削減された

感覚である）。

- サービス事業所との情報連携において、紙の準備や持っていく手間が、ICT での情報連携により削減された。
- 利用者の救急搬送時、タブレット・ノート PC の活用により、その場で正確な情報を伝えることが可能となった。

＜グループウェアやビジネスソフトの利用＞

- グループウェアを活用することで、センター職員全員のスケジュールを管理することが容易になった。これまでは外出時にセンターにかかってきていた電話について、センターに戻ってきてから自席に残されたメモを見て折り返す必要があったが、グループウェア上でリアルタイムに用件を共有することにより、即座に対応可能となった。

＜ICT 導入のための予算確保＞

- 予算に関しては、ICT 導入チームの行政側のメンバーが補助金等を探したが、包括としては ICT 導入前の残業時間や、事務作業やプラン作成等、各業務にかかっている時間の概算を算出し、説明した。予算確保に関しては行政が中心となって進める必要がある。

(v) 今後の ICT 化に関する展望

- 現状の取り組みは継続しつつ、外部からの文書取り込み、自動入力、AI プラン作成支援等にも取り組みたいと思っている。

(vi) ICT 活用の推進において重要と考えること

- 行政と密に連携を取り、包括の業務負担について理解いただき、行政主導で ICT 導入を進める必要がある。

5) 熊本県宇城市地域包括支援センター

①センターの概要

熊本県宇城市地域包括支援センターは、中規模市町村に設置されている委託型のセンターである（図表 4-15）。

図表 4-15 熊本県宇城市地域包括支援センターの概要

事例概要	介護支援システム、医療介護専用コミュニケーションツール、タブレット、行政支援システム、グループウェア、SNS等、様々なICTツール活用し、情報連携にかかる業務負担を軽減した事例。
圏域人口	57,032人
圏域高齢者数	19,919人
圏域内のセンター設置数	1施設
契約形態	委託
職員数	約18名（うち7名が非常勤）
給付管理の概況	1か月あたりの給付管理は約350件、そのうち居宅への委託は50件程度

②ヒアリング結果

(i) ICT を活用している業務の実施内容

<外部機関との情報連携のデジタル化>

- ▶ 介護支援システムは、利用者の記録や、市に実績を報告する際の情報の取りまとめに活用している。
- ▶ 医療介護専用コミュニケーションツールを用いて、利用者の診療情報等、医療機関との情報のやり取りをしている。市内で医療介護専用コミュニケーションツールを導入しているのは 10 程度の病院と、市役所、包括のみである（居宅・介護事業所は導入していない）。利用者個人の同意を得た情報のみ医療介護専用コミュニケーションツール上でやり取りできるため、まだ普及していない。
- ▶ 行政とは、個人情報を含む情報は行政支援システムを用いて、それ以外の情報はメールでやり取りをしている。

<ポータブル端末の活用>

- ▶ タブレットはセンターに 10 台あり、外出先での情報閲覧、支援記録の入力、保険証等センターで保管すべき利用者情報を撮影する等して、活用している。外出先で入力した情報は、センターに戻ってからセンター内のインターネットに有線で接続し、同期している。
- ▶ センターのスマホが 1 台（私物ではないもの）あり、SNS を活用してセンターに関する情報発信や、ボランティアの募集に活用している。総合相談を 24 時間対応するため、10 名の常勤スタッフがシフト制でスマホを管理し、時間外対応している。

<グループウェアやビジネスソフトの利用>

- ▶ グループウェアを活用し、日々のスケジュール管理をしているが、1, 2 名しか使っていない状況である。

(ii) ICT 活用の理由・経緯

<外部機関との情報連携のデジタル化>

- ▶ 介護支援システムに関しては、平成 17 年に市が合併して当包括ができたときから使用していた（合併前の小川町が使用していたため）。
- ▶ 医療介護専用コミュニケーションツールは、県の医師会が主体となって推進しており、当包括も導入した。

<ポータブル端末の活用>

- ▶ タブレットについては、センターの業務負担軽減を目的に、元々導入しているベンダが提供する機能の 1 つとして導入を検討した。

(iii) ICT 導入の際・導入後の課題と対応

<職員の ICT への慣れ>

- ▶ タブレットは普通の PC と操作方法が異なるため、職員の慣れで使用頻度に差があるので課題である。タブレットのタッチパネルではなく、キーボードタイプでの入力を導入し、対応している。操作方法の不明点については、ベンダのマニュアルを活用している。年代が上がるについて、ICT への抵抗感があると思われる。

<個人情報保護への対応>

- ▶ 市町村から個人情報保護の観点で万全を期して欲しいという依頼を受け、これまではセンター内にサーバーを置いていたが、今年度からシンクライアントシステムに変更し、クラウド導入することで、機関型システムと切り分けて独自に情報流失対策をしている。個人情報を扱うネットワークと、外部に接続するインターネ

ットを分けたことで、個人情報保護の対応をした。また、個別の ID・パスワードを付与し、どの職員がシステムをしようして使用しているのか記録している。

- タブレットは個人情報が入っているため、外部ネットワークには繋がらないようにしており、センター内の個人情報を扱うネットワークに有線で同期するようにしている。また、タブレットを持ち出す際には使用簿をつけており、個人情報を持ち出す際には、持ち出す情報を選択するようにしている。

(iv) ICT 活用による成果

＜外部機関との情報連携のデジタル化・ポータブル端末の活用＞

- 介護支援システムは、包括設立当初から使用していたため、導入前と比較できない。
- タブレットに関しては、宇城市が東西に広いため、訪問の移動のために 1 時間半かかることもあり、1 度の外出で複数箇所訪問する際には、空き時間がかなり無駄になっていたため、外出先で情報の閲覧、支援記録の入力が可能になったことで、業務時間が削減された。
- 医療介護専用コミュニケーションツールはまだ十分に普及していないが、センターから遠い病院と診療情報等のやり取りをする際に、紙の準備や取りに行く（渡しに行く）手間が省けて良かった。
- 認知症予防教室のボランティアも高齢化が進み、人が集まらなくなっているため、スマホを用いた情報発信による募集ができる点は良かった（比較的高齢者でも使用している SNS もあるため）。

＜グループウェアやビジネスソフトの利用＞

- スケジュール管理のために使用している人数が少ないため、まだ大きな成果はない。

(v) 今後の ICT 化に関する展望

- 介護ケアプランの連携システムにはまだ登録していないため、来年度周辺の事業所も含めて登録したいと思っている。
- SNS を活用した情報発信について、勉強会を開催予定である。

(vi) ICT 活用の推進において重要と考えること

- 業務負担削減の観点だけでなく、ICT を活用した情報発信に関しても検討すると良いのではないかと考える。

6) 鹿児島県三島村地域包括支援センター

①センターの概要

鹿児島県三島村地域包括支援センターは、小規模市町村かつ離島に設置されている直営型のセンターである（図表 4-16）。

図表 4-16 鹿児島県三島村地域包括支援センターの概要

事例概要	離島であるため、ICT導入前は船で紙の情報を運搬する必要があった状況を、メール・SNSを用いた情報連携や、ノートPCを活用した他の島への外出時に業務が実施できることで業務負担を軽減した事例。
圏域人口	364人
圏域高齢者数	100人（要介護サービス利用者が約15%）
圏域内のセンター設置数	1施設（センターは本島内に1つ、3つの島にサブセンターとして地域診療所が4か所）
契約形態	直営
職員数	約2名（サブセンター1か所につき職員が2名ずつ）
給付管理の概況	給付管理はなし

②ヒアリング結果

(i) ICT を活用している業務の実施内容

<外部機関との情報連携のデジタル化>

- 外部機関との情報のやり取りについては、居宅介護事業所のケアマネとのやり取りが最も多く、役所とのやり取りもある。これまでは、情報のやり取りのために、書類を船で運搬していたが、メールや、SNS を用いて情報連携している（メール・SNS 上に個人情報を含まない工夫をしている、詳細は「3. ICT 導入の際・導入後の課題と対応参照」）。
- ただし、島から市内の病院に入院・退院した利用者の診療情報提供書等、個人情報を含む情報については、紙ベースでのやり取りを継続している。

<ポータブル端末の活用>

- ノート PC をセンター職員につき 1 台、サブセンターは 1 か所につき 1 台導入している。本島や他の島への出張時に、ノート PC のメールを活用して外部機関との情報のやり取りをしたり、訪問先の情報の記録、各地区への情報発信等している。
- WEB 会議システムを用いて、3 つの島と本島の役所を繋いで、月に 1 回のカンファレンスや、利用者の入退院時等のタイミングで検討会を実施している。

(ii) ICT 活用の理由・経緯

担当者が入職したときから ICT 導入済みであったため、導入された時期、経緯、理由等はヒアリングでは聴取できなかった。

(iii) ICT 導入の際・導入後の課題と対応

<職員の ICT への慣れ>

- サブセンターの職員は入れ替えがあり、ICT に不慣れな職員もいるため、最初から不慣れな機器の使用を促すのではなく、可能な範囲で身近な機能から利用していただくように促している。ノート PC は使用方法が分からない職員でも、普段からスマホは使用している職員は、サブセンターのスマホを用いて SNS で情報のやり取りを実施し、慣れてくるにつれてノート PC のメールに移行する等している。

<個人情報保護への対応>

- センターとしてセキュリティポリシーを定めており、ノート PC にパスワードをかける、ノート PC から USB 経由で情報を抜き出せないようにするといった対応をしている。
- 外部機関とメールや SNS で情報連携する際には、個人情報を含まない形に情報を加工して連携している。メール・SNS で送信後、別途電話をかけて連携した情報が誰のものなのか伝えるといった工夫をしている。

(iv) ICT 活用による成果

<外部機関との情報連携のデジタル化>

- ICT 導入前は、他の島にいるケアマネや役所との情報連携のために紙の書類を船で運搬しており、最も遠い島で片道 6 時間程度はかかるため、最短で往復しても丸一日はかかることもあった。メールや SNS で情報共有することにより、業務時間が大幅に削減された（具体的に残業時間の軽減等、数値で検証してはいない）。

<ポータブル端末の活用>

- ノート PC 導入前は、他の島や本島への出張時等、外出時に支援記録の入力等の作業が全くできず、島への移動時間が多くかかる際は特に業務時間が無駄になることが多かった。ノート PC を活用することで、訪問や出張等の外出先での時間も業務ができるため、業務時間が削減された。
- ノート PC 導入前は、移動時間の関係上、3 つの島のサブセンター職員と、役所内のセンター職員が一同に会して会議を実施することができなかったため、支援の方向性を決める際等、書面上のやり取りや、何度も電話するしか方法がなかった。サブセンターと、センター職員にノート PC を導入することで、WEB 会議システムを用いて全体会議を実施することができ、支援に対する認識のずれが生じにくくなった。

(v) 今後の ICT 化に関する展望

- 具体的に取り組みを開始する訳ではないが、医療機関との診療情報提供書等、現在も紙で連携している情報も電子上で連携できるようになると良いのではないかと考えている。
- 利用者が、個人情報保護の対応を気にせずに情報連携できるようなシステムが開発されれば、業務負担軽減の観点で良いのではないかと考えている。

(vi) ICT 活用の推進において重要と考えること

- センター目線では、新しいものを導入することは面倒であったり、悩む部分も多いため、なかなか ICT 導入が進まないこともあると思うが、導入すればメリットの方が大きいことは明確であるため、（業務外の）日常で利用しているもの等、馴染みのあるものから積極的に導入すると良いのではないかと考える。

第5章 調査のまとめと考察

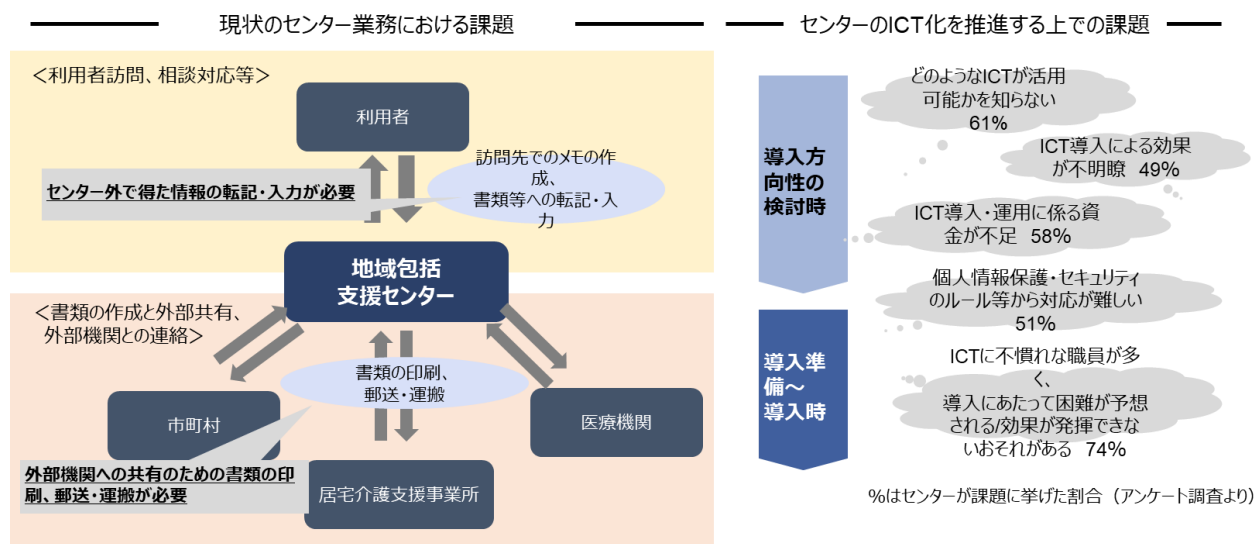
本調査では、九州・沖縄内のセンターにおける ICT 活用の現状や ICT 化の推進における課題等を把握するため、センターに対するアンケート調査を行った。また、ヒアリング調査を通してセンターにおける ICT 活用の取組事例を把握し、ICT 導入による効果や、ICT 化における課題に対する具体的な対応策を把握した。これらの結果を踏まえた調査のまとめと考察について述べる。

現状のセンター業務における課題、ICT 化を推進する上での課題は図表 5-1 の通り整理される。センターにおける ICT 活用の現状として、多くのセンターにおいて業務支援システム（所謂介護ソフト）がセンター内の情報の記録やケアプラン作成に導入されていることが把握できた。また、コロナ禍を機に、WEB 会議の活用も進んだ様子が伺えた。

一方で、現状のセンター業務においては、総合相談支援の対応やケアプラン作成の業務が業務時間の多くを占めていることが過去調査¹から明らかになっているが、その中で、利用者訪問の際のメモの作成・情報転記の手間や、外出時に情報を確認できないことによる帰社後の残業の発生、外部機関との連絡調整や書類のやり取りを行う際の資料の印刷・郵送・運搬等の手間が発生しており、これらの業務についてまだ十分に ICT 活用が進んでいないことが明らかになった。

ICT 化を進める上での課題としては、多くのセンターが、「センターにおいてどのような ICT の導入が効果的なかわからない」「導入時に必要な費用の確保」や「個人情報・セキュリティ面での対応」「職員への機器操作のフォロー」等に関する課題認識を持っていた。

図表 5-1 現状のセンター業務における課題とセンターの ICT 化を推進する上での課題



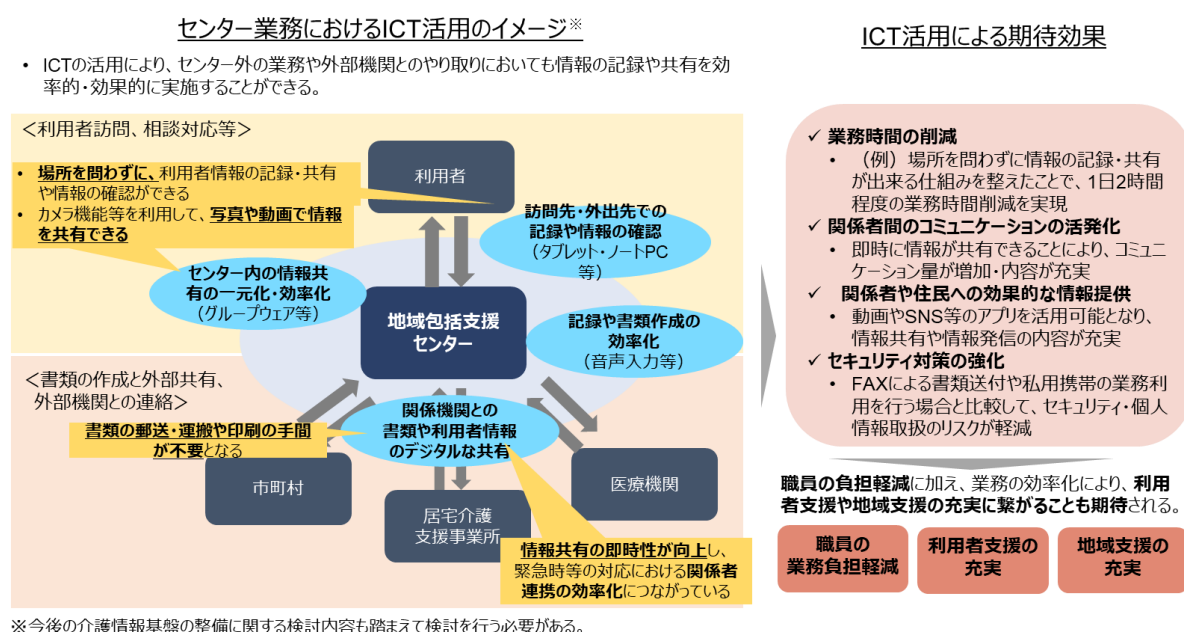
次に、今後のセンター業務の ICT 活用のイメージについては、図表 5-2 のように整理される。ICT を活用してセン

¹ 令和 3 年度 老人保健健康増進等事業「地域包括支援センターの効果的な運営に関する調査研究事業」

ター業務を効率的・効果的に実施する観点としては、ポータブル端末等の活用によって、場所を問わずに利用者情報の記録・共有や情報の確認ができることや、外部機関との情報連携のデジタル化によって、関係者との情報共有の即時性が高まるとともに、書類の郵送・運搬や印刷の手間が不要となること、音声入力ツール等を活用することによって社内の記録や書類作成が効率化されることなどが挙げられる（なお、ICT の活用イメージについては、今後の介護情報基盤の整備に関する検討内容を踏まえる必要がある。また、AI の活用については、ケアプラン作成支援ツールや音声入力についてセンターからの導入希望は高いことが確認されたが、まだ導入がほとんど進んでいない状況であったため、今後のセンター業務における ICT 活用の観点として動向を把握することが必要と考えられる。）。

これらの観点での ICT の活用は、実際に導入しているセンターにおいて、時間外労働の削減など、業務負担を軽減する効果を生んでいるだけでなく、業務の効果的な実施の観点からも効果があることが確認された。具体的には、情報共有をより気軽に・効率的に実施できることによる関係者間のコミュニケーションの活発化、動画等を活用可能なことによる関係者や住民への効果的な情報提供、セキュリティ対策の強化などが挙げられる。また、業務の効率化によって、空いた時間を利用者支援や地域支援に充たでき、それらの支援が充実するという効果も期待される。

図表 5-2 センター業務における ICT 活用のイメージ



今後、上記のような姿に向けてセンターの一層の ICT の活用を進めていくうえでは、現状みられているセンターの「ICT 化を推進する上での課題」を、市町村やセンターの取組によって解決していく必要がある。本調査で明らかになった ICT 導入における課題を踏まえ、課題に対する解決策と、解決策を実施する上で必要な市町村等に求められると考えられる取組について、整理を行った（図表 5-3）。

図表 5-3 ICT 導入における課題と解決策

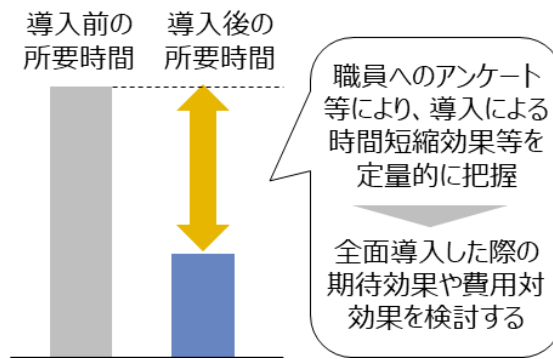


特に効果的と考えられる対応策として、「ICT のモデル的な導入」が挙げられる。モデル的な導入とは、新たな ICT を全面的に導入する前に、一部のセンター/職員や一部の業務において試行的に ICT の導入（モデル事業）を行い、導入による効果や利用のしやすさ等を検証したうえで、導入を行うことを指す。

モデル的に導入を行うメリットとしては、以下が挙げられる。まず、導入する ICT を検討する上で、どのような ICT が導入によってどの程度の効果を発揮するものなのか、導入・運用費用に合う効果を発揮できるかどうかの判断が難しいが、モデル事業で現場職員が ICT を使用したり、導入効果の検証を行うことで、よりの確に導入の判断を行うことができる。また、ICT 導入のための予算確保においては、導入による効果や費用対効果を自治体の財務課に示す必要があることが多く、導入における 1 つの課題となっているが、モデル事業を行うことで、その結果を基に導入効果の試算を行うことができる（図表 5-4）。加えて、導入準備段階においては職員への機器操作等に関するフォローの難しさや負担感が課題になることが多いが、モデル事業を通して段階的に導入を行うことで、職員へのフォローに関する負担を軽減・分散することが期待できる（図表 5-5）。

上記の理由から、今後センターにおける ICT 活用を一層進める上で、市町村は、従来通り ICT を一気に・全面的に導入する形ではなく、センターが ICT をモデル的・段階的に導入しながら ICT 活用を進めることのできる環境を整備することが非常に重要であると考えられる。

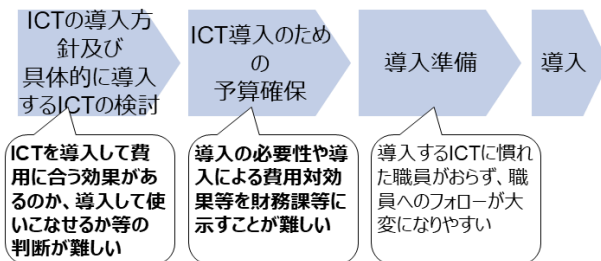
図表 5-4 モデル事業の検証イメージ



図表 5-5 モデル事業を踏まえて ICT 導入を行う流れ

最初からICTを全面導入をする場合の流れ

導入するICTが効果があるのかの判断や、予算確保のための対外的な説明が難しい。



モデル事業を行った上でICTを導入する場合の流れ

モデル事業を実施し導入効果を検証することにより、導入判断や費用確保がしやすくなることが期待される



第6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 活用推進に繋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。

アンケート調査等を踏まえ、報告会は、以下 2 点を趣旨とした。1 点目は、センターにおいてどのような ICT の活用が可能なのか、ICT の活用によって現場業務の効率化・効果的な実施においてどのような効果が期待されるかについて情報共有を行うこと、2 点目は、ICT 導入時に想定される課題（職員の機器操作のフォローや、個人情報保護・セキュリティ面での対応）への対応について、今後導入を行うセンターの取組のヒントとなる情報を提供することとした。

2. 開催概要

当日は九州厚生局による開会あいさつ、九州・沖縄県内の地域包括支援センターを対象に実施したアンケート調査及びヒアリング調査の結果報告と、ICT の活用に取り組むセンターの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 6-1、図表 6-2、図表 6-3）

図表 6-1 開催概要

時間	タイトル
実施日時	2024 年 3 月 12 日（火） 14:00-16:15
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 6-2 当日プログラム

時間	タイトル	登壇者
14 : 00	開会あいさつ	九州厚生局
14 : 05	調査結果報告	NTT データ経営研究所
14 : 30	事例報告① センター内の業務効率化や総合相談支援 業務の充実のための ICT の活用について	福岡県宗像市 南郷・東郷地域包括支援センター センター長 稲田 一彦氏
15 : 05	事例報告② センター外での介護情報システムの利用、外 部機関との情報連携のデジタル化に向けた 取組について	宮崎県小林市 西部地域包括支援センター センター長 川俣 幸治氏

15 : 40	事例報告③ 医療介護関係者との情報連携における ICT の活用及び導入予算の確保について	大分県佐伯市 高齢者福祉課 佐伯市地域包括支援センター 副主幹 神崎 文美氏
16 : 15	閉会	—

図表 6-3 募集案内

【厚生労働省令和5年度 老人保健健康増進等事業】

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 成果報告会

Zoom
ウェビナー

2024年3月12日(火) 14:00 - 16:15

■参加費：無料（事前申込要：申込期限3月8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
皆様のご参加をお待ちしております

- 九州・沖縄管内の地域包括支援センター（以下、センター）を対象に実施したアンケート調査やヒアリング調査の結果を基に、センターにおけるICTの導入状況、どのような業務でどのようなICTの活用が期待されるのか、すでにICTを導入しているセンターの取組から見えたICT導入における課題とその対応策等についてご紹介いたします。
- また、実際にICTを活用しているセンターからの取組事例報告として、ICTの導入内容とその効果、「ICT導入の財源の確保」「職員のICTへの慣れへの対応」「個人情報・セキュリティ面での対応」などの課題に対する導入の際の工夫等をご共有いただきます。

時間	タイトル	演者
14:00	開会あいさつ	九州厚生局
14:05	調査結果報告	NTTデータ経営研究所
14:30	事例報告① センター内の業務効率化や総合相談支援業務充実のためのICT活用について	福岡県宗像市 南郷・東郷地域包括支援センター センター長 稲田 一彦氏
15:05	事例報告② センター外での介護情報システムの利用、外部機関との情報連携のデジタル化に向けた取組について	宮崎県小林市 西部地域包括支援センター センター長 川俣 幸治氏
15:40	事例報告③ 医療介護関係者との情報連携におけるICTの活用及び導入予算の確保のための工夫について	大分県佐伯市 高齢者福祉課 地域包括支援センターさいき 副主幹 神崎 文美氏
16:15	閉会	—

内容の詳細は裏面をご参照ください

申込 QRコードまたは下記URLよりお申込みください。
<https://rsq18.smp.ne.jp/register/is75MPEFORM=apple-litemh-3c30b0c99e955aca94fc30ea930bb02a8>

※閲覧する端末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の機能強化に向けたICTの活用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
Tel:03-6261-4986 Mail:medical-care@nttdata-strategy.com

報告内容の詳細

事例報告①～③ 14:30 - 16:15

- 福岡県宗像市 南郷・東郷地域包括支援センター**
センター長 稲田 一彦氏

市町村人口：96,976人
センター圏域
高齢者人口：4,732人
センター運営形態：委託型

POINT センター内の業務効率化や総合相談支援業務充実のためのICT活用について
・ICT導入時の現場職員へのフォロー

無料のビジネスソフトを活用してセンター内や関係機関との業務情報の共有を行い、業務の効率化を実現している。
また、利用者や家族とのコミュニケーションにチャットアプリを活用する、地域資源マップを地図アプリ上で作成するなど、総合相談支援業務においてICTを活用している。
- 宮崎県小林市 西部地域包括支援センター**
センター長 川俣 幸治氏

市町村人口：43,026人
センター圏域
高齢者人口：16,331人
センター運営形態：委託型

POINT センター外での介護情報システムの利用、外部機関との情報連携のデジタル化に向けた取組について
・センターのセキュリティポリシーの見直し
・ICT導入時の現場職員へのフォロー

ノートPCやタブレットを使用することで、外出先でも利用者情報や支援経過のスムーズな確認や入力の仕組みや、市町村・サービス事業所・居宅介護支援事業所とのデジタルな情報連携のシステム導入を行い、業務時間の削減に繋がっている。
- 大分県佐伯市 高齢者福祉課 地域包括支援センターさいき**
副主幹 神崎 文美氏

市町村人口：66,576人
センター圏域
高齢者人口：16,580人
センター運営形態：直営型

POINT 医療介護関係者との情報連携におけるICTの活用について
・ICT導入予算の確保のための工夫
・市独自の運用ポリシーの制定、関係機関への説明やフォロー

多職種連携のための情報共有システムとして、医療介護専用の非公開型SNSを導入している。関係法令・ガイドラインを遵守した安全で適切な利用が図られるよう、市独自の運用ポリシーを定めている。

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 6-4 に示す。

図表 6-4 開催結果概要

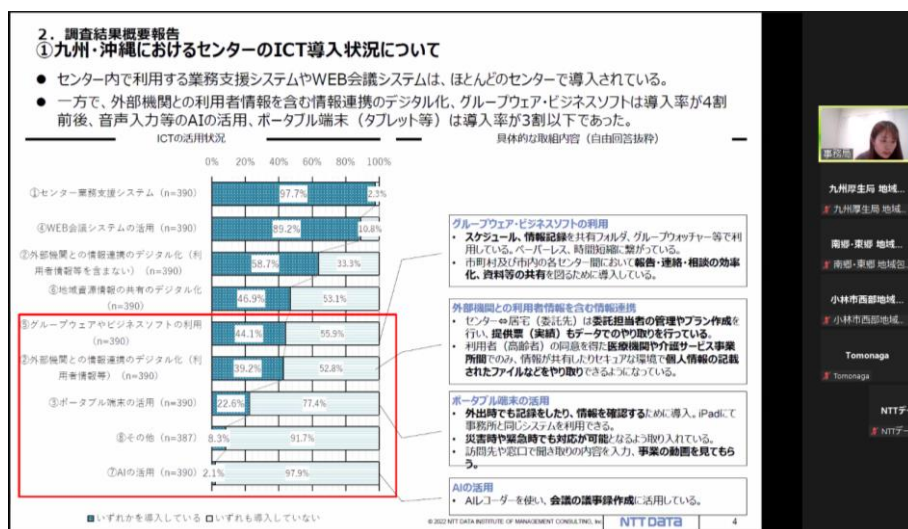
申込数	申込人数合計：109 名（96 団体） 内訳：県 6 名（4 県）、市町村 16 名（16 市町村）、センター 86 名（75 センター）
参加数	96 名
プログラム概要	
調査結果報告	今年度本事業において実施したアンケート・ヒアリング調査結果を基に、九州・沖縄のセンターにおける ICT の導入状況、ICT 導入による効果、ICT 導入における課題とその対応策等について報告を行った。
事例報告①	「センター内の業務効率化や総合相談支援業務の充実のための ICT の活用について」と題し

宗像市南郷・東郷地域包括支援センター	て、センター独自で実施している ICT の活用の工夫について、無料のアプリを業務に活用する様子など、実際の画面等を共有しながら報告を行った。また、ICT 導入によってコミュニケーションの向上、作業時間の削減等の効果があったことや、導入時の課題に対する工夫について紹介を行った。
事例報告② 小林市西部地域包括支援センター	「センター外での介護情報システムの利用、外部機関との情報連携のデジタル化に向けた取組について」と題して、行政・センターが連携して、センター業務の ICT 化の推進に至った取組について報告を行った。当初の業務の課題に対して、センター外での介護情報システムの利用、外部機関との情報連携のデジタル化等の ICT 活用によってどのように課題を解決したかや、導入予算の確保やセキュリティポリシーの見直し等の導入における工夫等について紹介を行った。
事例報告③ 佐伯市地域包括支援センター	「医療介護関係者との情報連携における ICT の活用及び導入予算の確保について」と題して、行政（直営包括）として医療介護関係者との情報連携において ICT を進めた取組について報告を行った。ICT 導入に至った取組のプロセスや、予算確保の工夫、利用ポリシーの整備等の個人情報保護の対応、市内の関係者への導入支援などの具体的な工夫について紹介を行った。

(2) 開催の様子

開催時の WEB 画面の様子を図表 6-5 に示す。

図表 6-5 発表風景



調査結果報告（NTT データ経営研究所）

業務日誌

Googleアプリの活用
フォーム・スプレッドシート
(相談件数集計・研修の管理等)

事例報告①（宗像市南郷・東郷地域包括支援センター）

役割分担

(包括)

- ・現在の各包括の個人情報保護規定等確認・提出
- ・業務負担軽減の観点からICT化により何が出来るかの検討
(機器採用のアイデア、デモ) *機器は選択も

(行政)

- ・予算確保、補助金の検討
- ・包括と一緒にICT機器の提案検討
- ・個人情報保護規定等確認・取りまとめ

(業者)

- ・システムにおけるセキュリティの対応検討
- ・業務負担軽減に向けた機器・ソフト等の提案・タブレットデモ

事例報告②（小林市西部地域包括支援センター）

ICT導入の経緯、導入プロセスにおける工夫等

運用
導入と後方支援

MSOってどんなもの？

MSO活用ルール

事例報告③（佐伯市地域包括支援センター）

(3) 参加者アンケート結果

参加者アンケートを実施し、53 件の回答を得た。内容に関して得られた主な意見（参考になった内容について）を図表 6-6 に示す。参加者からは、センターの現場でどのような ICT が活用であるか、また実際に導入する上での取組の流れや工夫等について、今後の取組の参考となる情報が得られたという声が挙げられた。

図表 6-6 アンケート結果抜粋

（参考になった演目について、どのような点が参考になったか）

調査結果報告	• 現場からの意見がわかり、今後の参考になった。 • 調査結果で包括支援センターの I C 化の課題や取り組んでいるところのメリットなどを把握でき、参考になりました • ICT 導入状況をはじめ、どんな情報連携を望むのか、把握することができた。今後、ICT 導入に向けて包括支援センターと協議する際、活用できると思う。
事例報告	• 全て勉強になりましたが、中でも具体的な実践に即した内容でためになりました。 • I C T による活用範囲の認識ができた。 • 居宅介護支援事業所やサービス事業所との連携において、サービス提供表や実績をもって行き来することがなく、連携できるのは便利だと感じました。 • 行政への統計報告等や訪問時の支援に利用するなど、すぐにでも利用可能となりそうで参考になった。 • 自治体レベルで ICT 導入を図られた流れや効果、課題が分かりやすく説明されていた。 • 導入までの経緯について、包括、行政それぞれの立場から知ることができた。 • 行政からの委託金で運営していないといけない中で、どのように予算を組んで ICT を導入し活用しているのか参考になりました。 • 地域包括支援センターの性質上、ビジョンの構築から具体的な実行に至るまで、行政の指導力が発揮されることがとても重要であることが確認出来ました。 • 導入する意欲が大切だと感じた。やり方や各自の考え方が参考になった。

第7章 参考資料

1. アンケート調査票

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 アンケート調査	
ご回答にあたって ・特に断りのない限り、令和5年7月1日時点の状況をご回答ください。 ・以下、「地域包括支援センター」を「センター」、「居宅介護支援事業所」を「居宅」と表します。 ・数字でご回答いただく項目について、「0」と回答する場合、空欄とせず「0」をご記入ください。	
1 回答者情報	
問1 ご回答いただく方についてお答えください。	
都道府県名	
市町村名	
センター名	
回答者名	
電話番号	(半角数字)
メールアドレス	(半角英数字)
2 基礎情報	
問2 貴センターの類型を回答してください。(あてはまるもの全てに○)	
※市町村内にセンターが1箇所のみの場合は、「1. 通常のセンター」を選択してください。	
※「通常のセンター」を選んだ場合は「基幹型センター」、「機能強化型センター」は選択できません。基幹型センターや機能強化型センターで独自の圏域を持っている場合は、通常のセンターを選択せず、基幹型センターや機能強化型センターを選択してください。	
※「基幹型センター」、「機能強化型センター」は同時に選択することが可能です。	
回答欄 (あてはまるもの全てに○)	
1. 通常のセンター	
2. 基幹型センター	
3. 機能強化型センター	
問3 貴センターの設置主体を回答してください。(1つ回答)	
回答欄 (あてはまる番号1つ回答)	
1. (直営型センター) 市町村	
2. (直営型センター) 広域連合等	
3. (委託型センター) 社会福祉法人(社協以外)	
4. (委託型センター) 社会福祉協議会(社協)	
5. (委託型センター) 医療法人	
6. (委託型センター) その他	
問4 貴センター圏域の人口、ならびに圏域の高齢者人口を回答してください。 (令和5年7月1日時点もしくは直近で把握している最新の時点) (数字を記入)	
圏域の人口	
うち、高齢者人口	
人	人

3 ICTの活用状況（概要）

問5 以下の業務・観点におけるICT※の活用状況を回答してください。（それぞれ1つ回答）

※パソコン、スマートフォン、タブレット等にダウンロードして使用する専用のソフトや既存ソフトとの連携ソフト、業務のみに使用する専用の端末や機器等

<ICTを活用する業務・観点は、以下の①～⑧に分類しています。この分類は、後続の設問においても利用します。>

- ①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用
- ②外部機関（市町村・サービス事業者・居宅等）との情報連携のデジタル化
- ③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノートPC等）の活用
- ④WEB会議システム（Teams、Zoom等の他、LINE等SNSの会議機能を含む）の活用
- ⑤グループウェアやビジネスソフトの利用（関係機関・センター間およびセンター内での事務連絡やファイル共有、職員の予定表の共有等における活用）
- ⑥地域資源情報の共有のデジタル化
- ⑦AIの活用（音声入力やケアプラン作成支援等）
- ⑧その他

回答選択肢

- A. 導入している（項目に記載されている業務の一部だけでも該当すれば回答可）
- B. 導入予定（導入することが既に決まっているが、未導入）
- C. 導入を検討中
- D. 導入しておらず、当面は導入予定なし

回答欄（それぞれ回答選択肢のA～Dから選択）

1. ①センター業務支援システムの利用）相談の記録・管理および利用者情報の管理	
2. ①センター業務支援システムの利用）相談業務関連の情報記録や帳票作成（高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等）	
3. ①センター業務支援システムの利用）ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成、給付管理・介護給付請求処理等	
4. ①センター業務支援システムの利用）市町村への報告のための統計・報告の作成	
5. ①センター業務支援システムの利用）センター独自の用途での統計・分析の作成	
6. ②外部機関との情報連携のデジタル化） <u>利用者の個人情報を含む</u> 書類や利用者情報について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での情報連携を行っている	
7. ②外部機関との情報連携のデジタル化）市町村へ提出する報告資料（ <u>利用者の個人情報を含まないもの</u> ）について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での提出を行っている	
8. ③ポータブル端末の活用）利用者の <u>個人情報を含む</u> 情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	
9. ③ポータブル端末の活用）利用者の <u>個人情報を含まない</u> 情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	
10. ④WEB会議システムの活用） <u>WEB会議システム</u> （SNSの会議機能を含む）の活用	
11. ⑤グループウェアやビジネスソフトの利用）グループウェアやビジネスソフトの利用	
12. ⑥地域資源情報の共有のデジタル化） <u>オンライン上の地図</u> （google map 等）で地域資源情報の集約・更新を行い、関係者間で共有している	
13. ⑥地域資源情報の共有のデジタル化）12.以外のデジタルな（紙・FAXではない）手段（excelのリスト等）で集約・更新を行い、関係者間で共有している	
14. ⑦AIの活用）AIの活用（音声入力やケアプラン作成支援等）	
15. ⑧その他	

問5の項目15.「その他」について、「A.導入している」「B.導入予定（導入することが既に決まっているが、未導入）」「C.導入を検討中」を選択した方に伺います

問6 その他の内容について具体的に教えてください。（自由記述）

4-1 ICTの活用状況（①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用）

問5の項目1.～5.のいずれかについて「A.導入している」を選択した方に伺います

問7 市町村内に設置されたセンターは共通のシステム（同一のベンダのシステム）を導入していますか。（1つ回答）

回答欄（あてはまる番号1つ回答）

1. はい

2. いいえ

3. 市町村内にセンターが1カ所のみである

4. 不明

問8 センター業務支援システムの機能の中で、利用できる状態に関わらず、知識不足や何らかの理由により、「使いこなせていない」と感じるものがありますか。（1つ回答）

（例えば、記録業務から請求業務まで転記処理を行う機能があるが利用していない、統計・分析の機能を活用できていない等）

回答欄（あてはまる番号1つ回答）

1. はい

2. いいえ

問8で「1.はい」を選択した方に伺います

問9 「使いこなせていない」と感じる内容と「使いこなせていない」理由について教えてください。（自由記述）

問5の項目5.「センター独自の用途での統計・分析の作成」について、「A.導入している」を選択した方に伺います

問10 「センター独自の用途での統計・分析の作成」について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）

4-2 ICTの活用状況（②外部機関（市町村・サービス事業者・居宅等）との情報連携のデジタル化）

問5の項目6.「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での情報連携を行っている」について、「A.導入している」を選択した方に伺います

問11 外部機関と「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での情報連携を行っている」取組について、取組の対象や取組内容であてはまるものを選択してください。

回答欄（あてはまるもの全てに○）

1. 市町村との連携	①センター業務支援システム（介護ソフト等）の機能を利用して共有している	
	②メールによって共有している	
	③専用のシステムやツールを用いて共有している	
	④その他	
2. サービス事業者との連携	①センター業務支援システム（介護ソフト等）の機能を利用して共有している	
	②メールによって共有している	
	③専用のシステムやツールを用いて共有している	
	④その他	
3. 居宅との連携	①センター業務支援システム（介護ソフト等）の機能を利用して共有している	
	②メールによって共有している	
	③専用のシステムやツールを用いて共有している	
	④その他	

問12 外部機関と「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での情報連携を行っている」取組の内容や導入経緯について、以下の1.から3.の事項について具体的に教えてください。（自由記述）

1. 誰が導入したいと考えたか （例：センターから市町村へ導入を提案した）	
2. 現在の導入内容 （例：センターで導入しているシステムにおいて、居宅からのアクセスが可能なアカウントを付与することで、利用者に関わる書類や利用者情報をデジタルで連携している）	
3. 導入にあたり協議を行った関係者 （例：市町村・センター間で協議を行い導入した）	

問5の項目7.「市町村へ提出する業務の報告資料（利用者の個人情報を含まないもの）について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での提出を行っている」について、「A.導入している」を選択した方に伺います

問13 「市町村へ提出する業務の報告資料（利用者の個人情報を含まないもの）について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での提出を行っている」について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）

4-3 ICTの活用状況（③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノートPC等）の活用）

問5の項目8.~9.について、「A.導入している」を選択した方に伺います

問14 ポータブル端末の活用について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）

4-4 ICTの活用状況（④WEB会議システムの活用）

問5の項目10.について、「A.導入している」を選択した方に伺います

問15 WEB会議システムの活用について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）

4-5 ICTの活用状況（⑤グループウェアやビジネスソフトの利用）

問5の項目11.について、「A.導入している」を選択した方に伺います

問16 グループウェアやビジネスソフトの利用について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）

4-6 ICTの活用状況（⑦AIの利用）

問5の項目14.について、「A.導入している」を選択した方に伺います

問17 AIの活用について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）

5 ICT導入時の費用やセキュリティ面の配慮等について

問3で項目3.～6.を選択した方（委託型のセンター）に伺います

問18 ICT化にかかる費用について市町村等から補助はありますか。（あてはまるもの全てに○）

回答欄（あてはまるもの全てに○）

1. 市町村からの委託費に含まれている	☐
2. 県の補助金を活用している	☐
3. 市町村の補助金を活用している	☐
4. 補助はない（センターや法人の自己負担で導入・運用している）	☐
5. その他	☐

全員に伺います

問19 貴センターにおいてセキュリティポリシーや緊急時の対応を定めていますか。（1つ回答）

回答欄（あてはまる番号1つ回答）

1. 独自に規定を定めている	☐
2. 自治体の規程を準用している	☐
3. その他	☐

問20 「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」を知っていますか。また、ガイドラインに基づく対応を行っていますか。（1つ回答）

回答欄（あてはまる番号1つ回答）

1. ガイドラインに基づいて対応を行っている	☐
2. 知っている	☐
3. 知らない	☐

問21 ICTの活用において個人情報を取り扱う際に工夫している点や困っている点があれば教えてください。（自由記述）

※問20で「1.ガイドラインに基づいて対応を行っている」を選択した方は、ガイドラインに基づいた具体的な対応の工夫を教えてください。

問22 新たなICT活用の取組を開始する際に、苦労した点や、工夫した点があればその内容について教えてください。（自由記述）

（例えば予算の確保、現場職員の機器への慣れ、関係者との調整等）

6 ICT化による効果等

問5で「A.導入している」を選択した項目について伺います

問23 ICT化の取組による効果に対する認識について、
「業務負担軽減」の観点から、あてはまるものを選択してください。（それぞれ1つ回答）

選択肢

- A. とてもそう思う
- B. そう思う
- C. そう思わない
- D. 全くそう思わない
- E. 着任当初から導入されており回答が難しい

回答欄（それぞれ回答選択肢のA～Eから選択）

①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用

②外部機関（市町村・サービス事業者・居宅等）との情報連携のデジタル化

③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノートPC等）の活用

④WEB会議システム（Teams、Zoom等、LINE等SNSの会議機能を含む）の活用

⑤グループウェアやビジネスソフトの利用（関係機関・センター間およびセンター内での事務連絡やファイル共有、職員の予定表の共有等における活用）

⑥地域資源情報の共有のデジタル化

⑦AIの活用（音声入力やケアプラン作成支援等）

⑧その他

問24 ICT化の取組による効果に対する認識について、
「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」の観点から、あてはまるものを選択してください。（それぞれ1つ回答）

選択肢

- A. とてもそう思う
- B. そう思う
- C. そう思わない
- D. 全くそう思わない
- E. 着任当初から導入されており回答が難しい

回答欄（それぞれ回答選択肢のA～Eから選択）

①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用

②外部機関（市町村・サービス事業者・居宅等）との情報連携のデジタル化

③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノートPC等）の活用

④WEB会議システム（Teams、Zoom等、LINE等SNSの会議機能を含む）の活用

⑤グループウェアやビジネスソフトの利用（関係機関・センター間およびセンター内での事務連絡やファイル共有、職員の予定表の共有等における活用）

⑥地域資源情報の共有のデジタル化

⑦AIの活用（音声入力やケアプラン作成支援等）

⑧その他

問25 ICT化の取組による効果に対する認識について、
「センター内のコミュニケーションの活発化」の観点から、あてはまるものを選択してください。（それぞれ1つ回答）

選択肢

- A. とてもそう思う
- B. そう思う
- C. そう思わない
- D. 全くそう思わない
- E. 着任当初から導入されており回答が難しい

回答欄（それぞれ回答選択肢のA～Eから選択）

①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用	
②外部機関（市町村・サービス事業者・居宅等）との情報連携のデジタル化	
③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノートPC等）の活用	
④WEB会議システム（Teams、Zoom等の他、LINE等SNSの会議機能を含む）の活用	
⑤グループウェアやビジネスソフトの利用（関係機関・センター間およびセンター内での事務連絡やファイル共有、職員の予定表の共有等における活用）	
⑥地域資源情報の共有のデジタル化	
⑦AIの活用（音声入力やケアプラン作成支援等）	
⑧その他	

問26 ICT化の取組による効果に対する認識について、
「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実」の観点から、あてはまるものを選択してください。（それぞれ1つ回答）

選択肢

- A. とてもそう思う
- B. そう思う
- C. そう思わない
- D. 全くそう思わない
- E. 着任当初から導入されており回答が難しい

回答欄（それぞれ回答選択肢のA～Eから選択）

①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用	
②外部機関（市町村・サービス事業者・居宅等）との情報連携のデジタル化	
③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノートPC等）の活用	
④WEB会議システム（Teams、Zoom等の他、LINE等SNSの会議機能を含む）の活用	
⑤グループウェアやビジネスソフトの利用（関係機関・センター間およびセンター内での事務連絡やファイル共有、職員の予定表の共有等における活用）	
⑥地域資源情報の共有のデジタル化	
⑦AIの活用（音声入力やケアプラン作成支援等）	
⑧その他	

問27 問23～26の観点（「業務負担の軽減」「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」「センター内のコミュニケーションの活発化」「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実」）以外でICTの取組による効果を感じていることがあれば、教えてください。（自由記述）

7 今後のICT化に関する意向や課題、市町村等に求めること

問5で「B.導入予定（導入することが既に決まっているが、未導入）」「C.導入を検討中」「D.導入しておらず、当面は導入予定なし」を選択した項目について伺います

問28 ICT化による業務負担軽減・時間短縮の効果が大きいと期待される業務を最大5つまで選び、効果が大きいと期待される順に1位～5位の順位をつけてください。

回答欄（1位～
5位まで選択可）

	1.（①センター業務支援システムの利用）相談の記録・管理および利用者情報の管理
	2.（①センター業務支援システムの利用）相談業務関連の情報記録や帳票作成（高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等）
	3.（①センター業務支援システムの利用）の利用ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成、給付管理・介護給付請求処理等
	4.（①センター業務支援システムの利用）市町村への報告のための統計・報告の作成
	5.（①センター業務支援システムの利用）センター独自の用途での統計・分析の作成
	6.（②外部機関との情報連携のデジタル化） <u>利用者の個人情報を含む</u> 書類や利用者情報について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での情報連携
	7.（②外部機関との情報連携のデジタル化）市町村へ提出する報告資料（ <u>利用者の個人情報を含まないもの</u> ）について、紙・FAX以外の方法（ITシステムやメール）での提出
	8.（③ポータブル端末の活用）利用者の <u>個人情報を含む</u> 情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用
	9.（③ポータブル端末の活用）利用者の <u>個人情報を含まない</u> 情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用
	10.（④WEB会議システムの活用） <u>WEB会議システム</u> （SNSの会議機能を含む）の活用
	11.（⑤グループウェアやビジネスソフトの活用）グループウェアやビジネスソフトの利用
	12.（⑥地域資源情報の共有のデジタル化） <u>オンライン上の地図</u> （google map 等）での地域資源情報の集約・更新、関係者間の共有
	13.（⑥地域資源情報の共有のデジタル化）12.以外のデジタルな（紙・FAXではない）手段（excelのリスト等）地域資源情報の集約・更新、関係者間の共有
	14.（⑦AIの活用）AIの活用（音声入力）
	15.（⑦AIの活用）AIの活用（ケアプラン作成支援）
	16. ⑧その他

問29 ICT化を特に希望する業務をそれぞれ最大5つまで選び、ICT化を希望する順に1位～5位の順位をつけてください。

回答欄（1位～
5位まで選択可）

	1. (①センター業務支援システムの利用) 相談の記録・管理および利用者情報の管理
	2. (①センター業務支援システムの利用) 相談業務関連の情報記録や帳票作成 (高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等)
	3. (①センター業務支援システムの利用) の利用ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成、給付管理・介護給付請求処理等
	4. (①センター業務支援システムの利用) 市町村への報告のための統計・報告の作成
	5. (①センター業務支援システムの利用) センター独自の用途での統計・分析の作成
	6. (②外部機関との情報連携のデジタル化) <u>利用者の個人情報を含む</u> 書類や利用者情報について、紙・FAX以外の方法 (ITシステムやメール) での情報連携
	7. (②外部機関との情報連携のデジタル化) 市町村へ提出する報告資料 (<u>利用者の個人情報を含まないもの</u>) について、紙・FAX以外の方法 (ITシステムやメール) での提出
	8. (③ポータブル端末の活用) 利用者の <u>個人情報を含む</u> 情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用
	9. (③ポータブル端末の活用) 利用者の <u>個人情報を含まない</u> 情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用
	10. (④WEB会議システムの活用) <u>WEB会議システム</u> (SNSの会議機能を含む) の活用
	11. (⑤グループウェアやビジネスソフトの利用) グループウェアやビジネスソフトの利用
	12. (⑥地域資源情報の共有のデジタル化) <u>オンライン上の地図</u> (google map 等) での地域資源情報の集約・更新、関係者間の共有
	13. (⑥地域資源情報の共有のデジタル化) 12. <u>以外のデジタルな (紙・FAXではない) 手段</u> (excelのリスト等) 地域資源情報の集約・更新、関係者間の共有
	14. (⑦AIの活用) AIの活用 (音声入力)
	15. (⑦AIの活用) AIの活用 (ケアプラン作成支援)
	16. ⑧その他

全員に伺います

問30 今後のICT化を進める上での課題についてあてはまるものを選択してください。（あてはまるもの全てに○）

回答欄（あてはまるもの全てに○）

1. どのようなICTツールが活用可能なかを知らない	
2. ICTの導入による業務負担軽減等の効果が不明瞭である	
3. 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	
4. 導入及び運用に必要な資金が不足している	
5. 市町村内のセンターや法人で統一されたシステムを利用しており新たな導入が難しい	
6. 市町村へ紙の資料を提出する必要があり、ICT化が難しい	
7. サービス事業所・居宅へ紙やFAXで書類を提出する必要があり、ICT化が難しい	
8. 市町村や事業所に提出する様式とシステムの様式が連携していない	
9. 市町村やセンターの個人情報管理やセキュリティに関する現状ルールでは、情報の外部共有や外部からのアクセスが難しい	
10. その他	
11. 現状で特に不便を感じていない	

問31 問30で選択した項目の中で、ICT化を進める上で**特に課題と考えること**を選択してください。（あてはまるもの全てに○）
また、その理由について具体的に教えてください。（記載の個数は問いません）

回答欄（あてはまるもの全てに○）

1. どのようなICTツールが活用可能なかを知らない	
2. ICTの導入による業務負担軽減等の効果が不明瞭である	
3. 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	
4. 導入及び運用に必要な資金が不足している	
5. 市町村内のセンターや法人で統一されたシステムを利用しており新たな導入が難しい	
6. 市町村へ紙の資料を提出する必要があり、ICT化が難しい	
7. サービス事業所・居宅へ紙やFAXで書類を提出する必要があり、ICT化が難しい	
8. 市町村や事業所に提出する様式とシステムの様式が連携していない	
9. 市町村やセンターの個人情報管理やセキュリティに関する現状ルールでは、情報の外部共有や外部からのアクセスが難しい	
10. その他	
11. 特に課題と考えるものはない	

特に課題だと考える理由（自由記述）

--

問32 今後貴センターでICT化を推進するために、市町村や国などに求めることがあれば教えてください。（あてはまるもの全てに○）

回答欄（あてはまるもの全てに○）

1. ICTツールの紹介	
2. 市町村内のセンターの情報共有の機会の提供	
3. 他地域での導入事例の紹介	
4. ICTに詳しい職員や専門家による助言	
5. センター職員を対象とした研修等の開催	
6. センターから市町村へ提出・共有する各種書類や相談情報について、紙以外の方法での受付	
7. センターから市町村へ提出・共有する各種書類や相談情報の様式に関する全国的な標準化	
8. 圏域のサービス事業所・居宅のICTの導入支援	
9. 圏域内の関係機関の情報連携プラットフォームの構築	
10. 圏域内の関係機関のICT活用における運用管理規程の検討	
11. 補助金等によるICT導入・運用の経済的支援	
12. その他	
13. 特になし	

問33 問32の回答について、ご意見があれば教えてください。（任意回答）（自由記述）

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

お答えいただいた内容に関して、お問い合わせさせていただく場合がございます。
お忙しい中恐縮ではございますが、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

2. アンケート調査結果（単純集計）

(1) 基礎情報

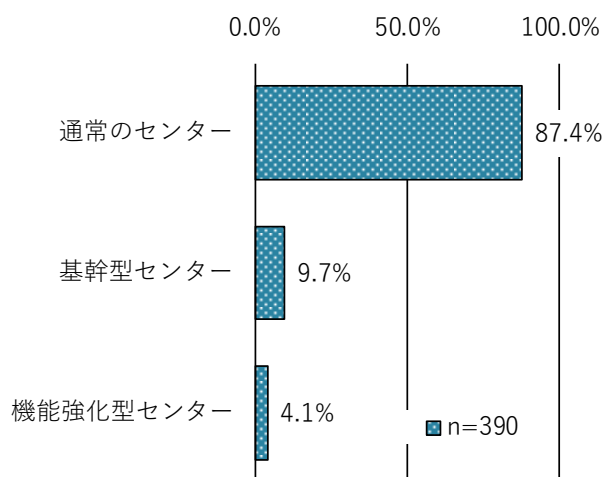
問 2 貴センターの類型を回答してください。（あてはまるもの全てに○）（図表 参考資料- 1）

※市町村内にセンターが1箇所のみの場合は、「1. 通常のセンター」を選択してください。

※「通常のセンター」を選んだ場合は「基幹型センター」、「機能強化型センター」は選択できません。基幹型センターや機能強化型センターで独自の圏域を持っている場合は、通常のセンターを選択せず、基幹型センターや機能強化型センターを選択してください。

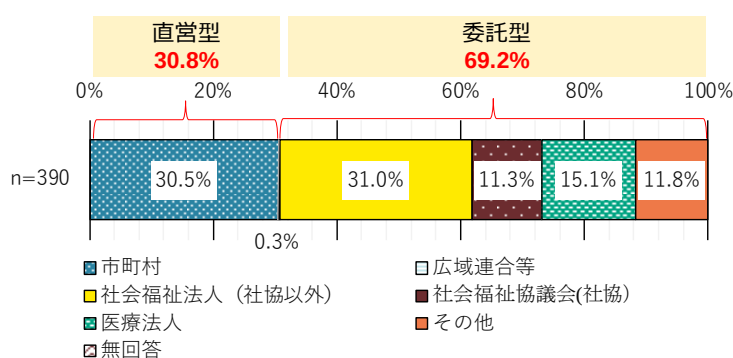
※「基幹型センター」、「機能強化型センター」は同時に選択することが可能です。

図表 参考資料- 1 センターの類型（複数回答可）



問 3 貴センターの設置主体を回答してください。（1つ回答）（図表 参考資料- 2）

図表 参考資料- 2 センター設置主体



問 4 貴センター圏域の人口、ならびに圏域の高齢者人口を回答してください。（図表 参考資料- 3）
（令和5年7月1日時点もしくは直近で把握している最新の時点）（数字を記入）

図表 参考資料- 3 センター圏域の人口

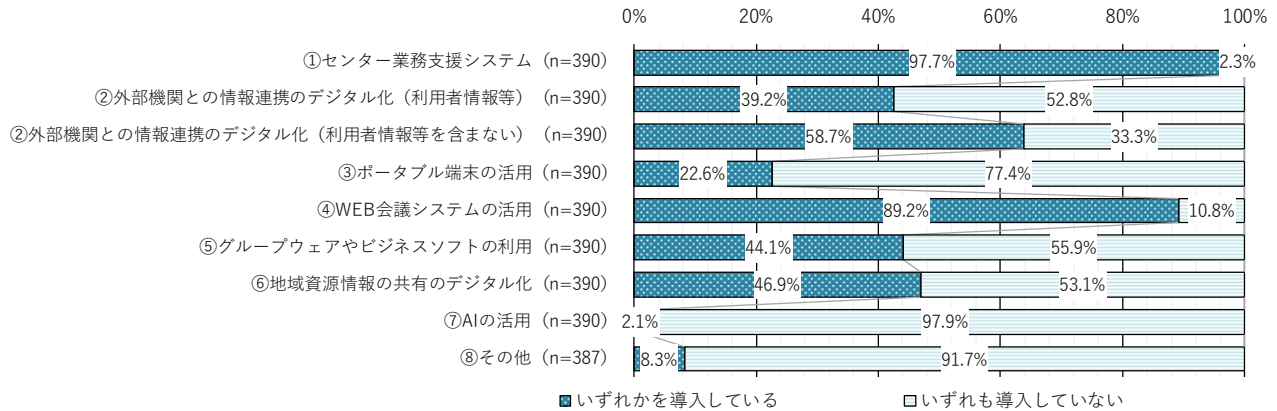
	有効回答数	平均（人）
圏域人口	382	27,407.7
圏域の高齢者人口	382	8,231.3

(2) ICT の活用状況（概要）

問 5 以下の業務・観点における ICT※の活用状況を回答してください。（それぞれ 1 つ回答）（図表 参考資料- 4）

※パソコン、スマートフォン、タブレット等にダウンロードして使用する専用のソフトや既存ソフトとの連携ソフト、業務のみに使用する専用の端末や機器等

図表 参考資料- 4 ICT の活用状況（要約版）



- いずれかを導入している □ いずれも導入していない
- ① 1) 相談の記録・管理および利用者情報の管理、2) 相談業務関連の情報記録や帳票作成（高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等）、3) 利用ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成、給付管理・介護給付請求処理等、4) 市町村への報告のための統計・報告の作成、5) センター独自の用途での統計・分析の作成
- ③ 1) 利用者の個人情報を含む情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用、2) 利用者の個人情報を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用
- ⑥ 1) オンライン上の地図（google map 等）で地域資源情報の集約・更新を行い、関係者間で共有している、2) オンライン上の地図以外のデジタルな（紙・FAX ではない）手段（excel のリスト等）で集約・更新を行い、関係者間で共有している
- ④、⑤、⑦、⑧ 細分化項目はなし。

問 6 その他の内容について具体的に教えてください。（自由記述）（図表 参考資料- 5）

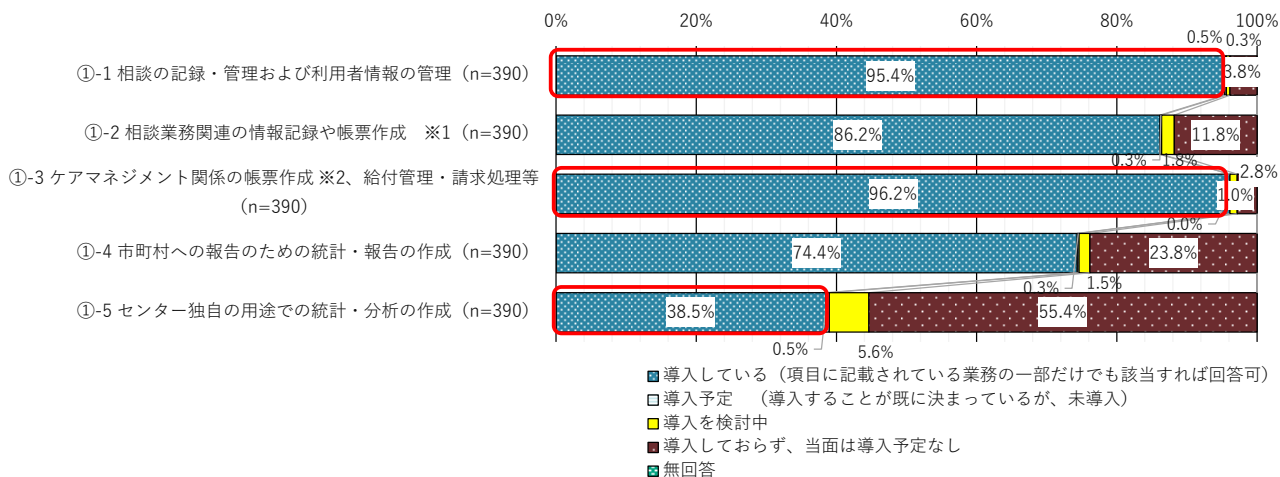
図表 参考資料- 5 「使いこなせていない」と感じる内容・理由（自由回答抜粋）

- 利用者本人や家族との連絡手段として SNS（チャットアプリ）の活用を検討中。
- 居宅介護支援事業所からの原案確認等の予約をオンライン化

(3) ICT の活用状況（詳細）

①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用（図表 参考資料- 6）

図表 参考資料- 6 ICT の活用状況（①センター業務支援システムの利用）

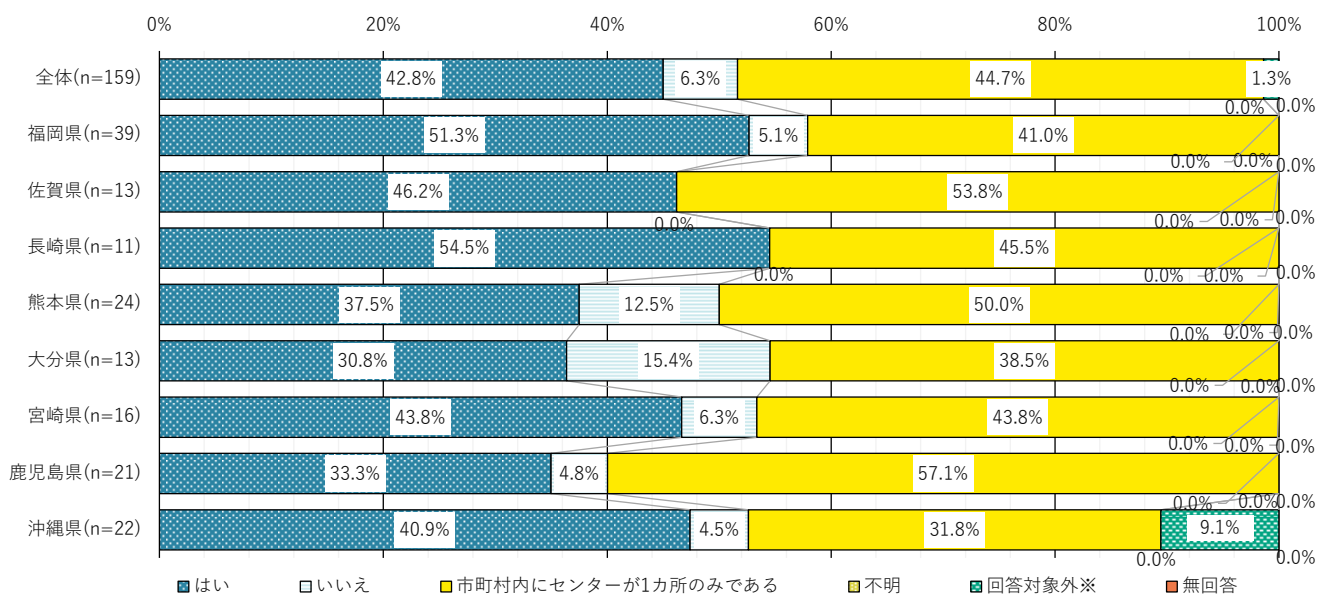


※1 高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等

※2 ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成

問 7 市町村内に設置されたセンターは共通のシステム（同一のベンダのシステム）を導入していますか。（1 つ回答）（図表 参考資料- 7）

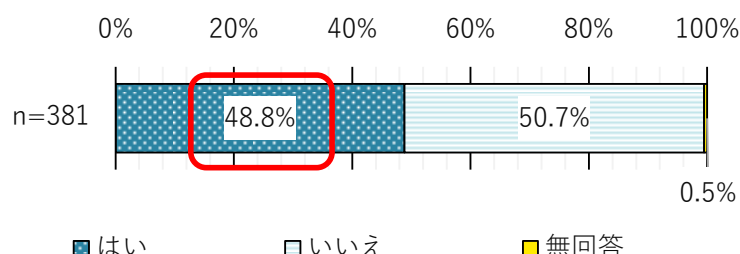
図表 参考資料- 7 市町村内における共通のシステムの導入状況（県別）
（問 5 において「センター業務支援システム」を「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）



※問 5 において「センター業務支援システム」を「導入していない」と回答しなかったセンター

問 8 センター業務支援システムの機能の中で、利用できる状態に関わらず、知識不足や何らかの理由により、「使いこなせていない」と感じるものがありますか。（1 つ回答）（図表 参考資料- 8）
（例えば、記録業務から請求業務まで転記処理を行う機能があるが利用していない、統計・分析の機能を活用できていない等）

図表 参考資料- 8 センター業務支援システムの機能の中で「使いこなせていない」と感じる機能の有無



問 9 「使いこなせていない」と感じる内容と「使いこなせていない」理由について教えてください。（自由記述）（図表 参考資料- 9）

図表 参考資料- 9 「使いこなせていない」と感じる内容・理由（自由回答抜粋）

- 業務で利用しているシステム機能は活用しているが、使用頻度の低い機能については、理解不足、知識不足により活用できていない機能がある。
- ソフト自体は様々な機能を持っているが、日常的に使う機能は限られてしまい、より良い使い方を調べる時間を作っていないため。
- 多様なシステムやソフトがあり、一部の機能しか使用していないものもある。
- 統計などが使いこなせておらず、システムの中で利用していないところも多い。指導する人もおらず、特に困っていないため。

問 10 「センター独自の用途での統計・分析の作成」について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）（図表 参考資料- 10）

図表 参考資料- 10 「センター独自の用途での統計・分析の作成」について、取組のねらいや取組内容（自由回答抜粋）

相談内容の把握・分析

- センターの相談件数や傾向等を分析する為にデータを活用している。グラフ化して経年での変化を追っている。
- 相談傾向を把握するため、件数や内容等統計を取っている。
- プラン作成数の推移や介護度の変化、介護保険申請や区分変更に至った理由から、今後の介護予防事業での重点項目を検討している。
- 圏域独自の実態を知るため（高齢化率、認定率、認定者、サービスの利用状況等）その統計・分析を元に独自の取り組みについて検討するため。
- 校区ごとの相談状況、相談内容、時期的な傾向等、経年変化があるのか比較する。
- 担当圏域の状況を把握し、相談支援に役立てるため。自センターの業務を評価する資料とするため。
- 統計で得られた内容をセンターで分析し、課題抽出や、ネットワーク構築の際の資料として活用している。
- 受付に関して、相談者・相談内容・居住地区・世帯区分などを分析し、地区の特性の把握と、連携が必要なところへの次期の取り組みに役立っている。

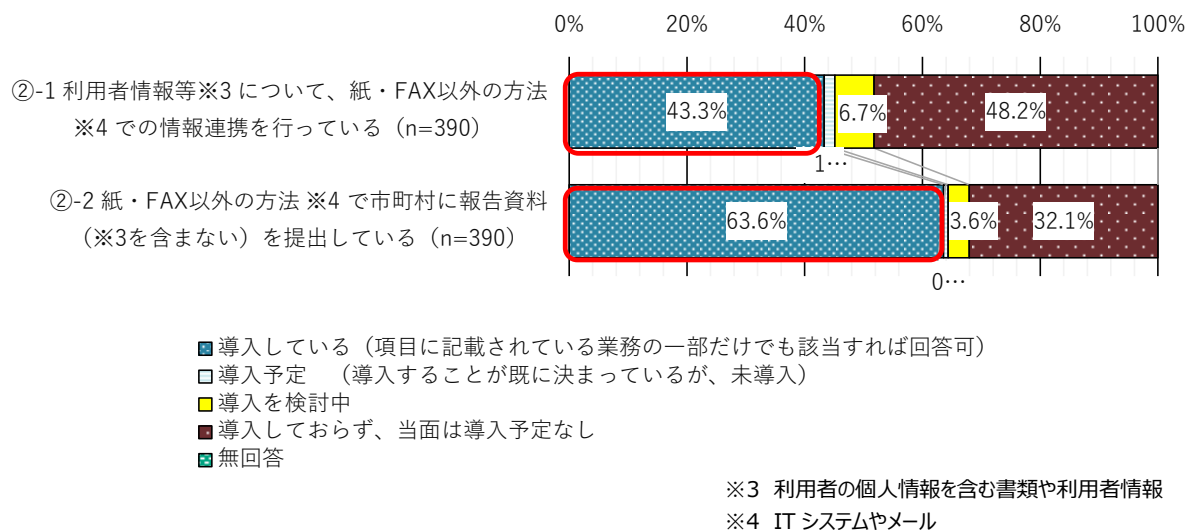
- 年度毎の人口や、高齢化率、介護保険認定率を出し、業務評価をみることにしている。地域住民へ現状を説明するための、ツールとして利用。
- 相談を種類と地区別に集積し、傾向を分析するため。また、それを地域に対して案内する。

職員の業務内容の把握

- 職員の予定管理、総合相談評価会議の資料など。
- スタッフの業務管理。
- センター業務支援システムの機能で相談対応の集計が行えるため、業務量などの把握を行っている。
- 相談件数の把握、業務負担の可視化。
- センターでの業務内容を数値化し改善や今後の取り組みに活かすため。

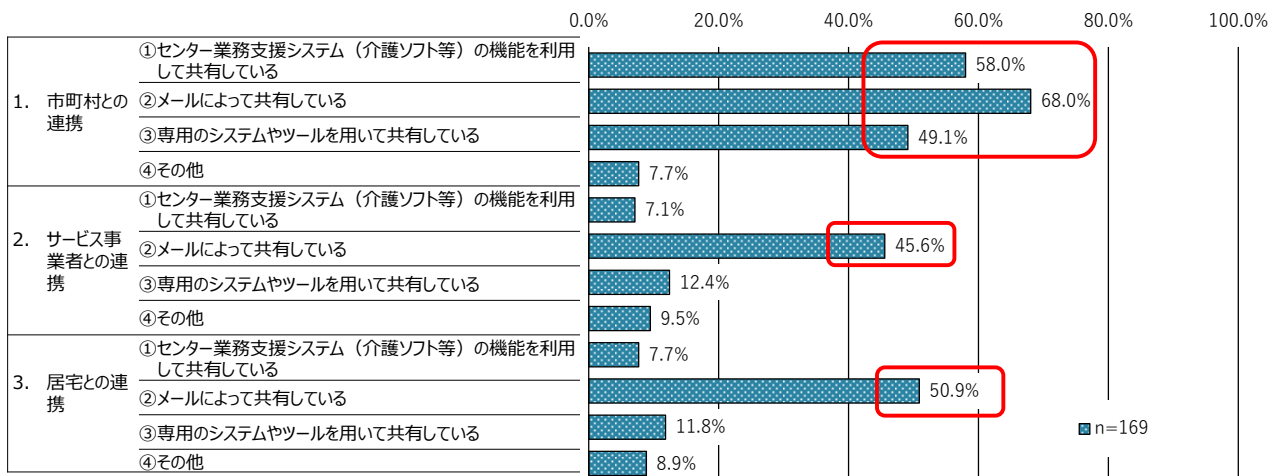
②外部機関（市町村・サービス事業者・居宅等）との情報連携のデジタル化（図表 参考資料- 11）

図表 参考資料- 11 ICT の活用状況（②外部機関との情報連携のデジタル化）



問 11 外部機関と「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX 以外の方法（IT システムやメール）での情報連携を行っている」取組について、取組の対象や取組内容であてはまるものを選択してください。（図表 参考資料- 12）

図表 参考資料- 12 「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX 以外の方法（IT システムやメール）での情報連携の取組の対象・内容（問 5 の項目 6（タイトル内容と同）について、「A.導入している」と回答した者のみ回答）



問 12 外部機関と「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX 以外の方法（IT システムやメール）での情報連携を行っている」取組の内容や導入経緯について、以下の 1.から 3.の事項について具体的に教えてください。（自由記述）（図表 参考資料- 13）

図表 参考資料- 13 「市町村へ提出する業務の報告資料（利用者の個人情報を含まないもの）について、紙・FAX 以外の方法（IT システムやメール）での提出」内容（自由回答抜粋）

- 市との個人情報及び統計共有。
- センター⇄居宅（委託先）は委託担当者の管理やプラン作成を行い、提供票（実績）もデータでのやり取りを行っている。センター⇄サービス事業所は使用許可申請をもらい、事業所で利用者のアセスメントの記録及び計画・評価等を作成し、瞬時に担当ケアマネが情報確認と評価へも連動し、業務の簡素化につながっている。
- 市町村よりパソコン、システムの貸し出しあり。システムへのアクセスは職員ごとの番号、パスワードで管理。入力した個人情報は月ごとに USB を用いて相互に共有。
- 利用者（高齢者）の同意を得た医療機関や介護サービス事業所間でのみ情報が共有したり、セキュアな環境で個人情報の記載された PDF ファイルなどをやり取りできるようになっている。

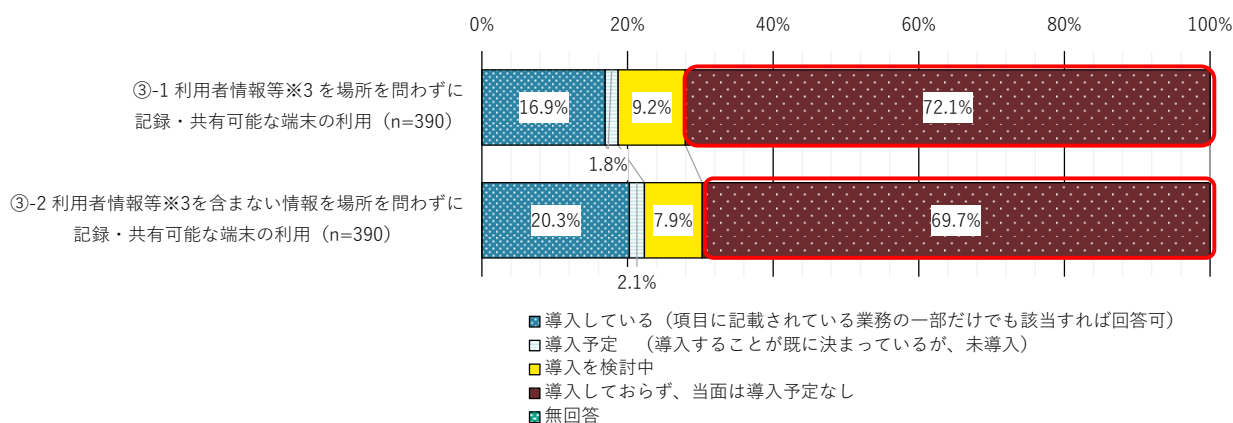
問 13 「市町村へ提出する業務の報告資料（利用者の個人情報を含まないもの）について、紙・FAX 以外の方法（IT システムやメール）での提出を行っている」について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）（図表 参考資料- 14）

図表 参考資料- 14 「利用者の個人情報を含む書類や利用者情報について、紙・FAX 以外の方法（IT システムやメール）での情報連携の取組の導入経緯・内容・協議した関係者（自由回答抜粋）

- センター（市町村）と委託業者で協議を行った。
- 包括と行政で委員を選定し、システム構築会議を開催した。

③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノート PC 等）の活用（図表 参考資料- 15）

図表 参考資料- 15 ICT の活用状況（③ポータブル端末（タブレット、スマホ、ノート PC 等）の活用）



※3 利用者の個人情報を含む書類や利用者情報

問 14 ポータブル端末の活用について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）（図表参考資料- 16）

図表 参考資料- 16 ポータブル端末の活用について、について、取組のねらいや取組内容（自由回答抜粋）

外出時の対応

- ・ 外出時でも記録をしたり、情報を確認するために導入。iPad にて事務所と同じシステムを利用できる。
- ・ 外勤中の資料紛失防止、データ入力、データ確認をねらいとしている。
- ・ 訪問先での記録や共有できるため迅速に対応できる。
- ・ 担当高齢者宅及び事業所訪問時のケアマネジャーの負担軽減総合相談対応時の担当職員の負担軽減。
- ・ 複数の訪問があった際に、事務所に戻らなくても記録ができ、時間を有効に活用できる。
- ・ 町から職員に配布されたタブレットを使用し、住宅改修時の家屋の状況記録や内服（お薬手帳等）確認の際に使用している。

時間外の対応・リモートワークへの対応

- ・ 24 時間対応するために、時間外や休日に問い合わせがあった際に、事務所に来なくても対応が可能となる。災害や感染対応等で、事務所での入力等ができない場合、在宅や他の場所で業務に当たれるようにするため。
- ・ スマホによる時間外や休日対応等に活用。
- ・ 新型コロナ感染予防に関連し、リモートワークが可能となる。
- ・ 事務所でないと確認出来ない体制では、円滑な対応が出来ないことから、災害時や緊急時でも場所を問わずに共有と連携できる体制として取り入れている。

利用者とのコミュニケーションの質の向上

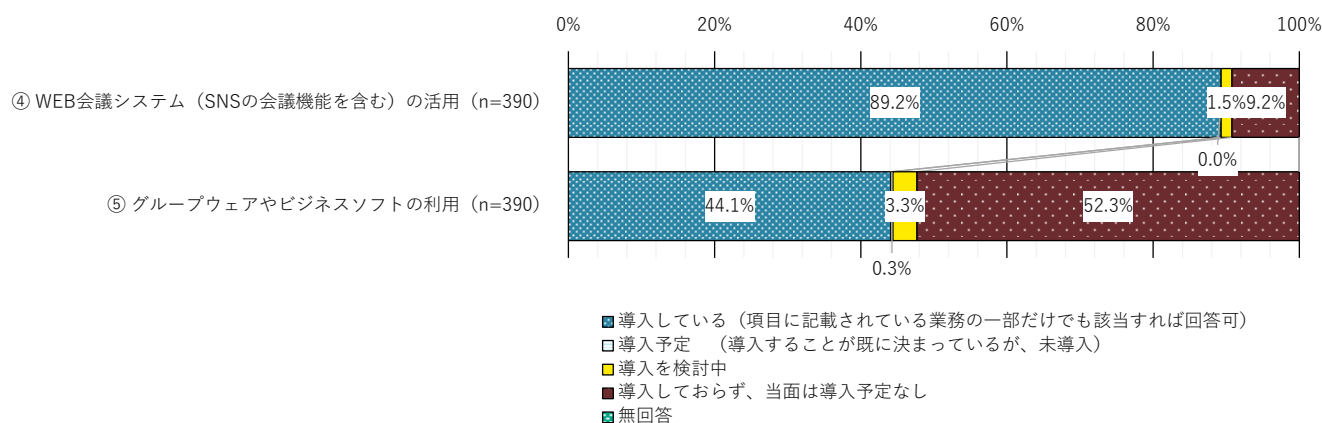
- ・ 持ち運べることによって相談者にもネットの情報を伝えやすい。
- ・ 訪問先や窓口で聞き取りの内容を入力、事業の動画を見せよう。

その他

- ・ 業務の効率性向上のため、医療機関から貸し出してもらっているタブレットにて、医療機関からの総合相談や退院調整をおこなっている。
- ・ 業務の効率化のため個別ケア会議の際の記録、認知症サポーター養成講座、講話での活用。
- ・ 主な用途として、面談室などでのリモート会議、研修の資料を想定している。また、会議の場に持ち込むことで、その場

での議事録作成が可能になるなどの運用も想定できる。

図表 参考資料- 17 ICT の活用状況（④WEB 会議システムの活用、⑤グループウェアやビジネスソフトの利用）



④WEB 会議システムの活用

問 15 WEB 会議システムの活用について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）
 （図表 参考資料- 18）

図表 参考資料- 18 WEB 会議システムの活用について、について、取組のねらいや取組内容（自由回答抜粋）

関係者間の会議の開催

- Zoom 機能を用いて、オンラインでの研修会や会議に参加する機会があり、移動時間の他業務への有効活用等の効果がある。
- WEB 会議や研修において移動時間の短縮ができる
- ケア会議や居宅の会議にて、現場にくることがなく、距離が遠いので、地域で参加できるので助かっている。

利用者や家族を含む会議の開催

- 退院時カンファや関係事業所間協議、遠方居住家族を含めた協議等、感染状況や参加者の居場所を問わず、必要協議が行えるようにしている。
- 家族などの体調不良などで対面での会議開催難しい時に使用、また県外に家族がいるなどで県外とつなぐ際に活用

研修の受講

- 遠方の研修も受けやすい。
- WEB 会議を活用し、研修等に参加し、資質の向上や、専門知識の取得等、業務に活かせるよう活用している。

参加者の利便性の向上

- 会議時間が確保・拡大されやすい。各種研修会の参加率が向上する。
- より多くの参加を得るため。
- 参加者とのスケジュール調整がしやすい
- 会議を開催する場所の確保をしなくても良いため業務の効率化につながっている。
- 移動時間の削減、時間の調整がしやすい、情報共有がしやすい。

⑤グループウェアやビジネスソフトの利用

問 16 グループウェアやビジネスソフトの利用について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）（図表 参考資料- 19）

図表 参考資料- 19 グループウェアやビジネスソフトの利用について、について、取組のねらいや取組内容
（自由回答抜粋）

※一部個別サービス名等について事務局にて表現修正を行った。

ツールの内容
ビジネスソフト - 法人でビジネスソフト導入。出勤簿や各種決裁書類で活用している。ペーパーレス化。 - ビジネスソフトの無料アカウントでカレンダーの共有等を行っている。 - グループウェアについては使用していない。ビジネスソフトは職員間での情報共有に役立っている。 グループウェア - 庁内で情報共有ができるために、グループウェアを活用してスケジュールや会場予約等を実施している。 - 直営地域包括支援センターで役場内に設置。役場で導入しているグループウェアを使用している。スケジュールの共有や施設予約等で利用している。 - グループウェアのソフトを市と法人で独自に利用している。データや情報のやり取りをタイムリーに行えるように活用。法人内ではスケジュール機能も活用している。 - 情報の一斉送信ができるため、ビジネス用のチャットアプリ等を活用している。 - スケジュール、情報記録を介護システムや共有フォルダ、グループウォッチャーで利用している。ペーパーレス、時間短縮に繋がっている。 共有フォルダの活用 - 業務の効率化共有フォルダの活用。 - 共有フォルダを使うことで、職員間でファイルのやり取りを可能とし、業務の効率化を図っている。
利用用途
- お互いの予定の把握情報の伝達。 - 情報共有の迅速化と方法の選択肢拡大・経費削減（ペーパーレスの促進）。 - 職員間での連絡や情報共有。 - 研修参加、活動報告、勤怠状況や残業申請等法人内で行う。他に苦情やハラスメント事故のヒヤリハット事例の共有もしている。
情報連携先
市町村との情報共有 - 市のソフトの中に自包括内、市と包括を結ぶフォルダがあり。用途に合わせて情報共有を行っている。 - 直営ということもあり市で配備されたものであるが、係内での周知・情報共有はもとより、他課、他係間での情報共有や連携の効率化につながっている。 - 行政関連の情報の周知など。 - 町の庁舎内事務連絡、町職員の予定表など。 法人との情報共有

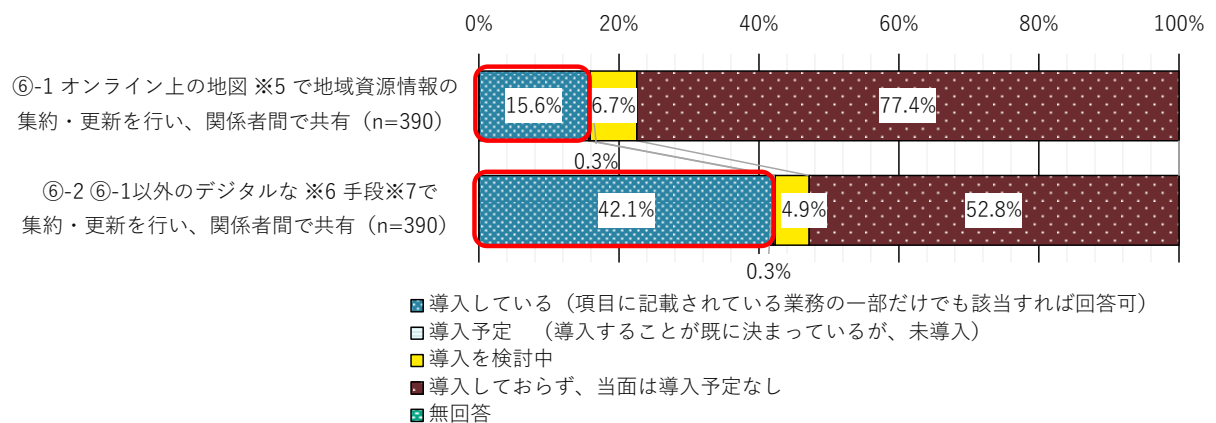
- 法人本部とセンターの事務連絡、研修、出勤関係、報告書等の提出に関する活用。

他包括との情報共有

- 市町村及び市内の各センター間において報告・連絡・相談の効率化、資料等の共有を図るために導入している。
- 市や他包括、他団体とのメールや資料のやりとり。

⑥地域資源情報の共有（図表 参考資料- 20）

図表 参考資料- 20 問 5 ICT の活用状況（⑥地域資源情報の共有）



※5 google map 等 ※6 紙・FAX ではない ※7 Excel のリスト

⑦AIの利用

問 17 AI の活用について、取組のねらいや取組内容を具体的に教えてください。（自由記述）（図表 参考資料- 21）

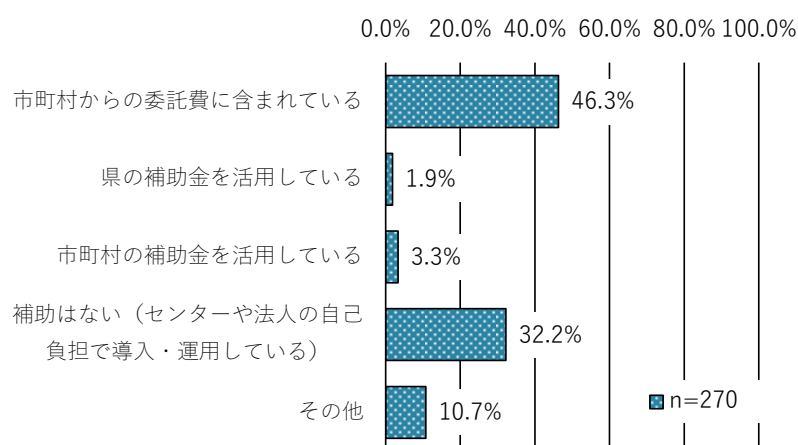
図表 参考資料- 21 AI の利用について、について、取組のねらいや取組内容（自由回答抜粋）

- AI レコーダーを使い、会議の議事録作成に活用している。
- 議事録作成の事務量の削減を狙いとしている。
- 音声入力による業務の簡素化。

(4) ICT 導入時の費用やセキュリティ面の配慮等について

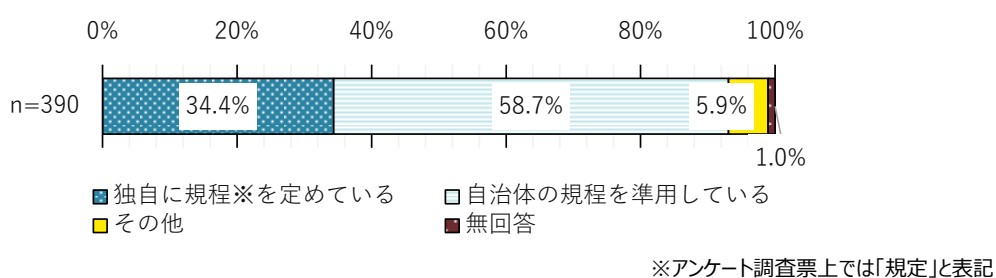
問 18 ICT 化にかかる費用について市町村等から補助はありますか。（あてはまるもの全てに○）（図表 参考資料- 22）

図表 参考資料- 22 ICT 化にかかる費用についての市町村等からの補助
(問 3 で「3.社会福祉法人（社協以外）」「4.社会福祉協議会(社協)」「5.医療法人」「6.その他」のいずれかを回答
(委託型のセンター) した者のみ回答)



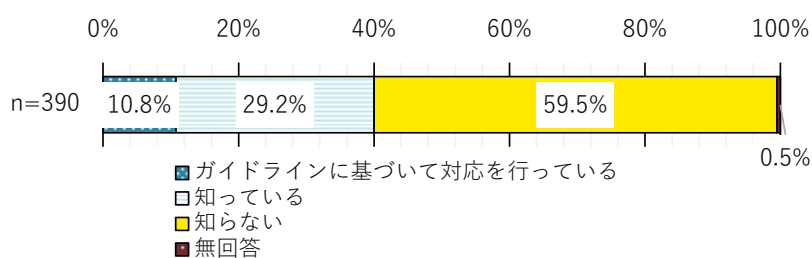
問 19 貴センターにおいてセキュリティポリシーや緊急時の対応を定めていますか。(1 つ回答) (図表 参考資料- 23)

図表 参考資料- 23 セキュリティポリシーや緊急時の対応に関する取り決めの有無



問 20 「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」を知っていますか。また、ガイドラインに基づく対応を行っていますか。(1 つ回答) (図表 参考資料- 24)

図表 参考資料- 24 「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」の認知度と活用状況



問 21 ICT の活用において個人情報を取り扱う際に工夫している点や困っている点があれば教えてください。

(自由記述) (図表 参考資料- 25)

※問 20 で「1.ガイドラインに基づいて対応を行っている」を選択した方は、ガイドラインに基づいた具体的な対応の工夫を教えてください。

図表 参考資料- 25 ICT の活用において個人情報を取り扱う際に工夫している点

- システムを閲覧と入力する際、ID、パスワード（各個人）の入力が必須で、事務所外（緊急時など）で閲覧、入力する場合、万が一 PC を紛失した場合は、すぐにセキュリティがかかる仕組みとなっている。
- パスワードを必須としている。
- 契約等の際に、個人情報についての説明を丁寧に行うようにしている。

問 22 新たな ICT 活用の取組を開始する際に、苦労した点や、工夫した点があればその内容について教えてください。(自由記述) (図表 参考資料- 26)

(例えば予算の確保、現場職員の機器への慣れ、関係者との調整等)

図表 参考資料- 26 新たな ICT 活用の取組を開始する際に、苦労した（している）点や、工夫した点
(自由回答抜粋)

(苦労した点)

職員の機器への慣れ

- 機器、ソフトの取り扱いについて、職員間で能力差がある事。
- 現場職員の機器への慣れが苦労した。センターには経験年数の多い職員が配置されているが、それは新しいものへの慣れに時間を要する、というリスクもある。
- Zoom などの WEB システムをホスト側として使用できる職員が限られている。操作に不慣れである。
- 機器やソフトの操作等へ慣れるまでが大変で、余計に時間がかかっていたこともある。また、現場職員の機器への慣れ、導入に至るまでの手間。

予算の確保

- 現在、新たな ICT 活用に向け、まさに関係者との調整、合わせて予算の確保についても適切な補助金メニューなどを探すのに苦慮しています。
- 予算の確保。導入にあたっての現システムとの調整。
- 予算の確保にも難航した。

知識不足

- ICT の知識がないため、現場業務の負担部分をどうやって ICT を活用すれば改善できるのか、その方法や ICT との結び付け方などが難しい。
- ノウハウがない中でやっていくため、地域包括支援センターの通常の業務多忙な中大変だった。
- 環境整備が今も課題である。

個人情報保護への対応

- 新たな ICT を活用する際は、活用するためのスキルと、個人情報の取り扱いが伴う際の個人情報保護に関する取り組みが求められ、導入を躊躇する要因になっている。
- セキュリティポリシー等の取り決め事項、現場職員の機器への不慣れなど。

その他

- 職場内では比較的スムーズに進めることができたものの、関係者への必要性の説明や意思決定の促しが難航し、なかなか進捗が上がらなかった。

(対応方法)

職員の機器への慣れ

- コロナ禍で WEB 会議や WEB 研修を導入する際に、他の包括職員と合同で、WEB 会議、WEB 研修のやり方やコツについて、講師を呼んで学んだ。
- システム利用について、職員全員が使用できるように使用方法を共有するよう努めた。
- 慣れていない現場職員は拒否感があるため、使い方を目で見て分かるように写真等も入れたマニュアルを作成し、まずは使ってもらい慣れてもらった。
- 工夫点：システムや機器の使用方法を学ぶ機会を事業所内で作りトレーニングに取り組んだ。機器を個人購入し環境整備に備えた。通信練習やプレを実施。
- 研修会を数回行った。
- 現場職員の周知に関しては、勉強会・研修会を開催。

予算の確保

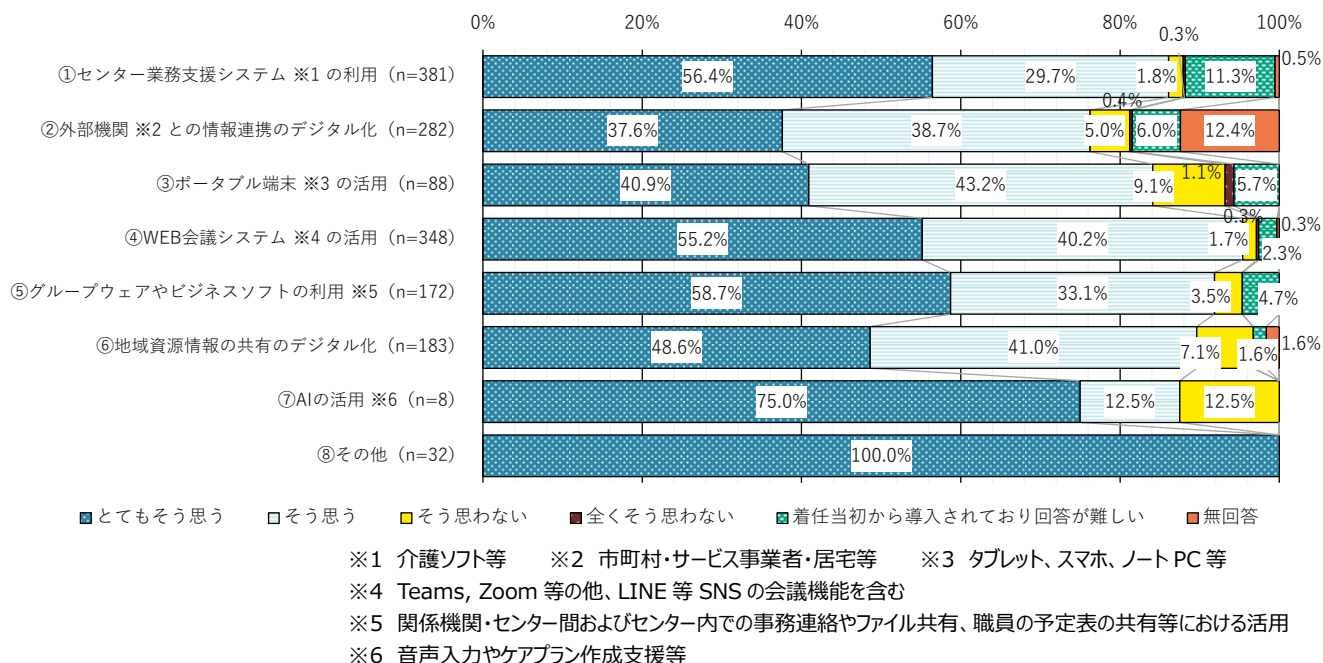
- 導入に際し、県コロナ感染拡大防止のための補助金を活用した。
- 県や市の補助金を申請。

(5) ICT 化による効果等

(問 5 で「A.導入している」を選択した項目について伺います)

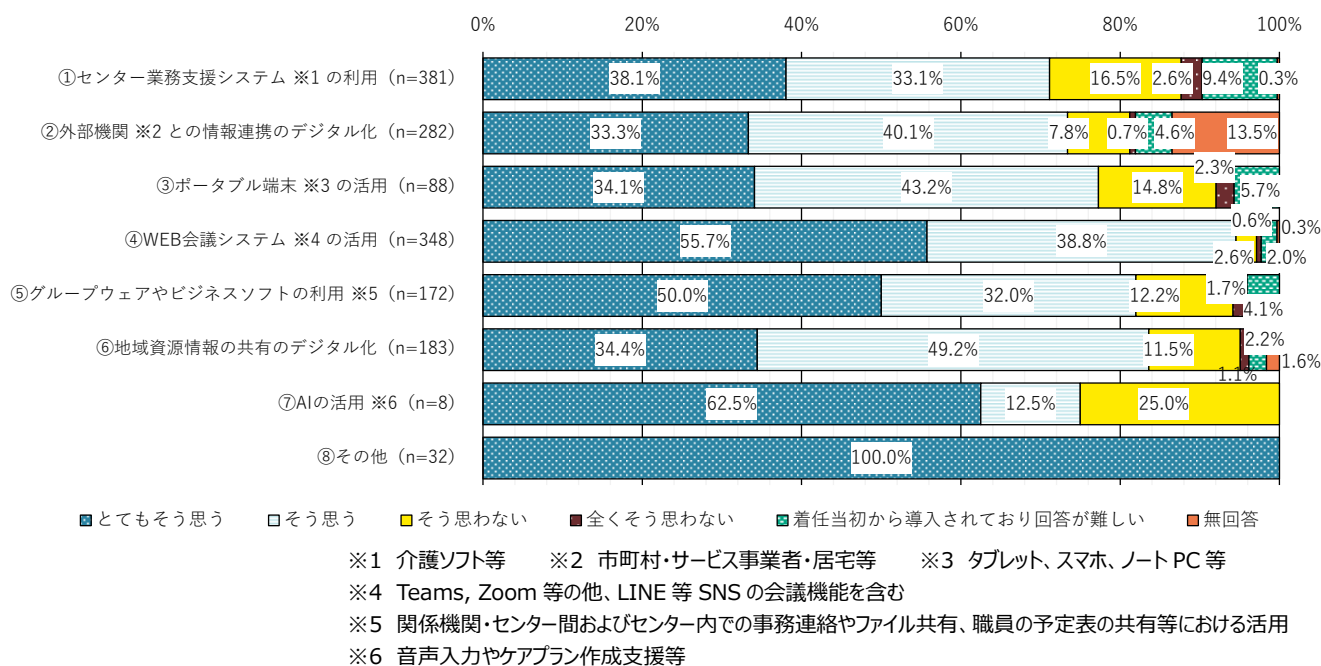
問 23 ICT 化の取組による効果に対する認識について、「業務負担軽減」の観点から、あてはまるものを選択してください。(それぞれ 1 つ回答) (図表 参考資料- 27)

図表 参考資料- 27 「業務負担軽減」の観点による、導入した ICT の取組の効果
(問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計)



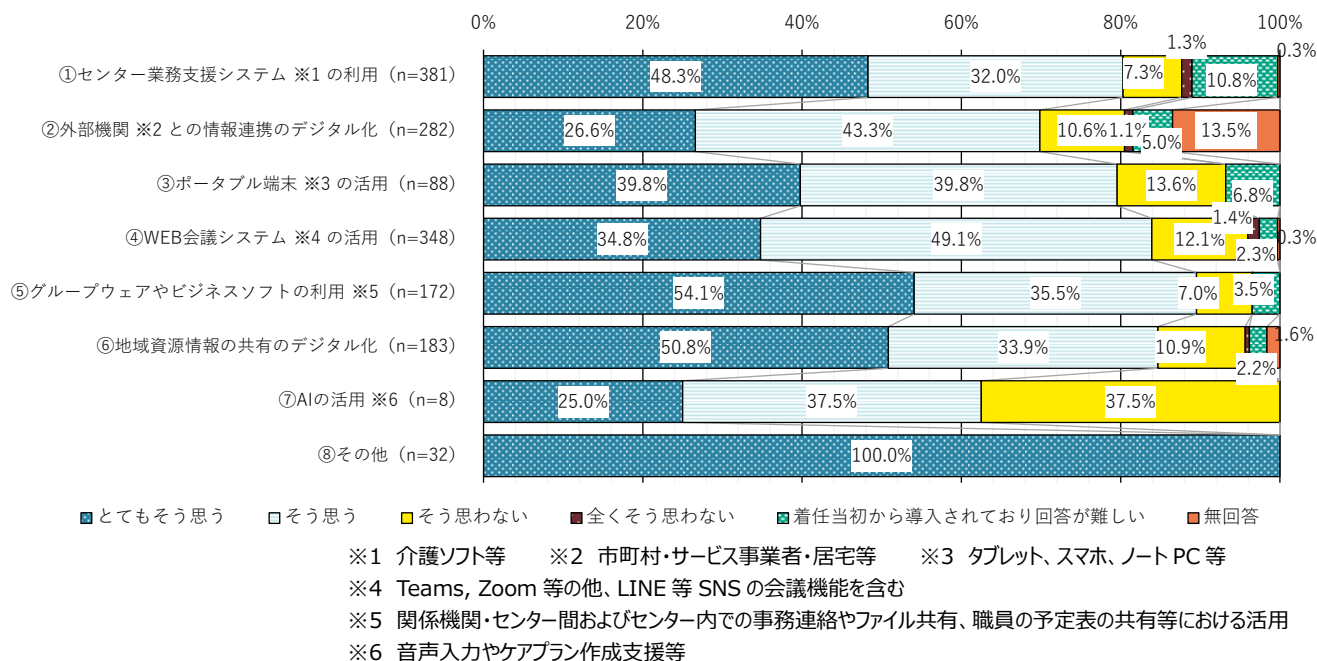
問 24 ICT 化の取組による効果に対する認識について、「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」の観点から、あてはまるものを選択してください。(それぞれ 1 つ回答) (図表 参考資料- 28)

図表 参考資料- 28 「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」の観点による、導入した ICT の取組の効果
(問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計)



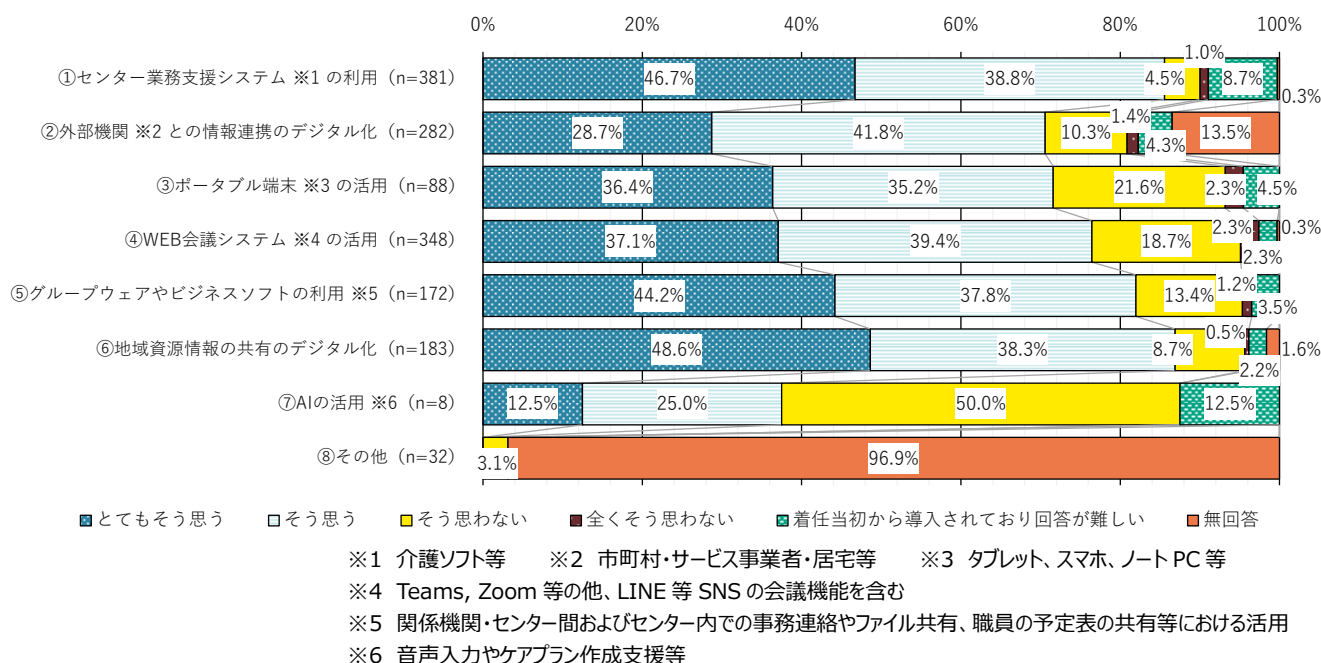
問 25 ICT 化の取組による効果に対する認識について、「センター内のコミュニケーションの活発化」の観点から、あてはまるものを選択してください。(それぞれ 1 つ回答) (図表 参考資料- 29)

図表 参考資料- 29 「センター内のコミュニケーションの活発化」の観点による、導入した ICT の取組の効果
(問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計)



問 26 ICT 化の取組による効果に対する認識について、「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実」の観点から、あてはまるものを選択してください。（それぞれ 1 つ回答）（図表 参考資料- 30）

図表 参考資料- 30 「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実」の観点による、導入した ICT の取組の効果
（問 5 において「A.導入している」と回答した項目のみ回答可として集計）



問 27 問 23～26 の観点（「業務負担の軽減」「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」「センター内のコミュニケーションの活発化」「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実」）以外で ICT の取組による効果を感じていることがあれば、教えてください。（自由記述）（図表 参考資料- 31）

図表 参考資料- 31 「業務負担の軽減」「センター外の関係機関とのコミュニケーションの活発化」「センター内のコミュニケーションの活発化」「センターに関わる情報の分析や活用（業務分析等）の充実」以外で ICT の取組による効果を感じていること（自由回答抜粋）

利用者や家族とのコミュニケーションの質向上

- 本人のご家族との関わりにおいて、多忙なご家族の場合には、利便性が高い。
- 相談業務に時間を割くことができ、対象者やその家族との信頼関係を構築し、より質の高い支援を行うことができるようになった。具体的には、相談者の状況をより深く理解し、適切な支援を提供できるようになった。また、相談者の相談内容をより迅速に記録・管理できるようになったため、相談者の相談をより効果的に振り返り、改善できるようになった。
- 相談者や家族から求められることが増えた。電話連絡だけでなく、メールや SNS が利用できないのかなど。
- 事務所外からシステムにアクセスできることで、時間外や休日の対応が取りやすくなった。しかし、その分対応者の負担も大きい。

データの一元化によるメリット

- 職員が不在の際にもシステムにて利用者様の現在の状況や利用しているサービス等わかるので対応ができる。
- 記録を互いに関連可能なのは電話や不在での行き違いの手間がはぶける。
- 全く同じデータを共有できるため、意見交換しやすい。
- データ管理が一元化して、分析や入力ができるのは効果的だと感じる。

- 自身の作業の振り返り、問題点がみえやすくなった。

研修機会の向上

- センター業務支援の活用にて、入力業務時間の軽減、WEB 会議の活用で遠方まで行かず研修受講ができ、各種専門研修の受講が出来るようになった。
- 集合での会議や研修などが難しい場合は、遠く離れていた場所からでも参加することができることは効果があると思う。
- ZOOM などの研修での、情報収集に効果を感じる。

他機関とのコミュニケーションの活性化

- 時間帯や場所をあまり考えることが無くなり、他機関とのネットワークができています。
- 法人事務所や併設の居宅、通所事業所との伝達、情報共有がスムーズに出きている。
- グループウェアやビジネスソフトについては法人間の情報共有や資料などデータでやり取り等できることでタイムロスなどがないことが良いと思う。

その他

- 災害時における安否確認ツールとしての利用。
- 離島地域なので、ICT 活用は不可欠なので、活用内容が増えるにつれて効果が増えていきます。
- モデル事業で使用しているアセスメントツールは課題について分析結果が出るため役に立つと感じた。
- 地域ケア会議など ICT の活用前は会場の確保や会場での準備にマンパワーがかなり必要だったが、ICT の活用で軽減している。

(6) 今後の ICT 化に関する意向や課題、市町村等に求めること

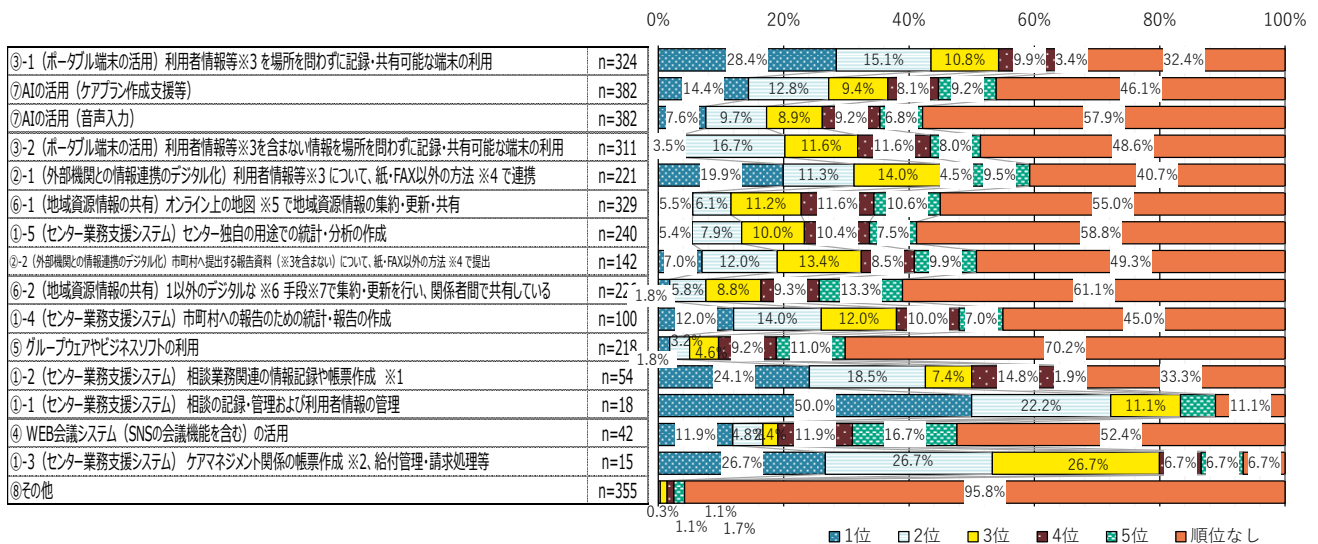
(問 5 で「B.導入予定 (導入することが既に決まっているが、未導入)」「C.導入を検討中」「D.導入しておらず、当面は導入予定なし」を選択した項目について伺います)

問 28 ICT 化による業務負担軽減・時間短縮の効果が大きいと期待される業務を最大 5 つまで選び、効果が大きいと期待される順に 1 位～5 位の順位をつけてください。(図表 参考資料- 32)

図表 参考資料- 32 ICT 化による業務負担軽減・時間短縮の効果が大きいと期待される業務

項目	対象者数	順位別回答数					合計点
		1位	2位	3位	4位	5位	
③-1 (ポータブル端末の活用) 利用者情報等※3 を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	n=324	92	49	35	32	11	836
⑦AIの活用 (ケアプラン作成支援等)	n=382	55	49	36	31	35	676
⑦AIの活用 (音声入力)	n=382	29	37	34	35	26	491
③-2 (ポータブル端末の活用) 利用者情報等※3 を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	n=311	11	52	36	36	25	468
②-1 (外部機関との情報連携のデジタル化) 利用者情報等※3 について、紙・FAX以外の方法 ※4 で連携	n=221	44	25	31	10	21	454
⑥-1 (地域資源情報の共有) オンライン上の地図 ※5 で地域資源情報の集約・更新・共有	n=329	18	20	37	38	35	392
①-5 (センター業務支援システム) センター独自の用途での統計・分析の作成	n=240	13	19	24	25	18	281
②-2 (外部機関との情報連携のデジタル化) 市町村へ提出する報告資料 (※3を含まない) について、紙・FAX以外の方法 ※4 で提出	n=142	10	17	19	12	14	213
⑥-2 (地域資源情報の共有) 1以外のデジタルな ※6 手段※7 で集約・更新を行い、関係者間で共有している	n=226	4	13	20	21	30	204
①-4 (センター業務支援システム) 市町村への報告のための統計・報告の作成	n=100	12	14	12	10	7	179
⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	n=218	4	7	10	20	24	142
①-2 (センター業務支援システム) 相談業務関連の情報記録や帳票作成 ※1	n=54	13	10	4	8	1	134
①-1 (センター業務支援システム) 相談の記録・管理および利用者情報の管理	n=18	9	4	2	0	1	68
④ WEB会議システム (SNSの会議機能を含む) の活用	n=42	5	2	1	5	7	53
①-3 (センター業務支援システム) ケアマネジメント関係の帳票作成 ※2、給付管理・請求処理等	n=15	4	4	4	1	1	51
⑧その他	n=355	0	1	4	4	6	30

※集計方法 1位=5点、2位=4点、3位=3点、4位=2点、5位=1点を蒸散して合計点を算出した



※1 高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等

※2 ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成

※3 利用者の個人情報を含む書類や利用者情報 ※4 IT システムやメール

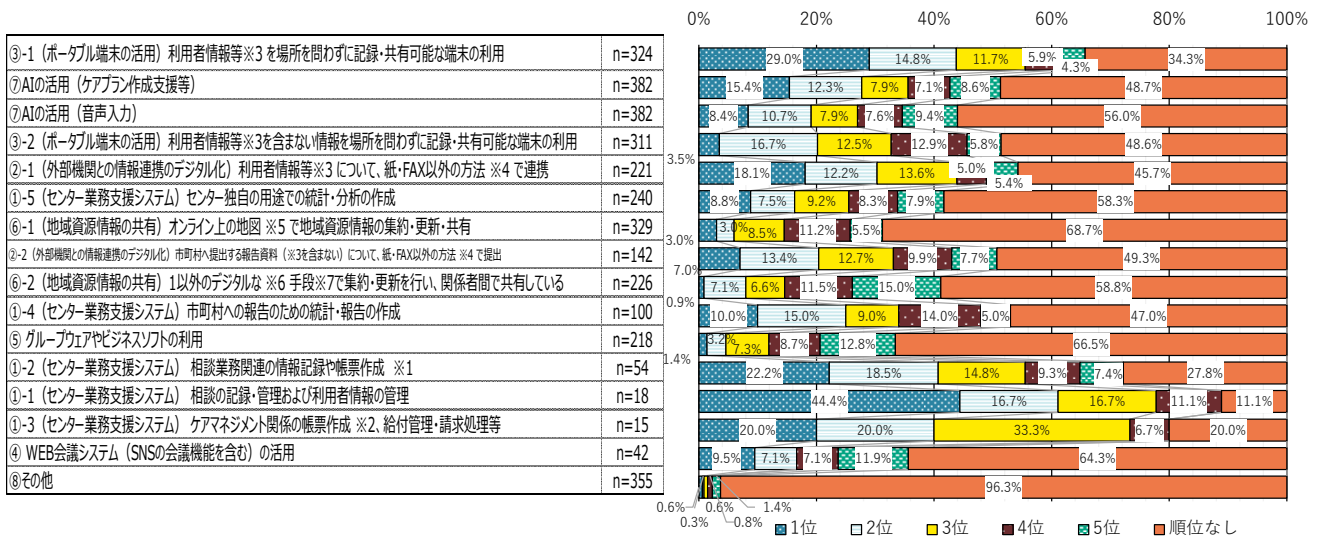
※5 google map 等 ※6 紙・FAX ではない ※7 Excel のリスト等

問 29 ICT 化を特に希望する業務をそれぞれ最大 5 つまで選び、ICT 化を希望する順に 1 位～5 位の順位をつけてください。(図表 参考資料- 33)

図表 参考資料- 33 ICT 化を特に希望する業務

項目	対象者数	順位別回答数					合計点
		1位	2位	3位	4位	5位	
③-1 (ポータブル端末の活用) 利用者情報等※3 を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	n=324	94	48	38	19	14	828
⑦AIの活用 (ケアプラン作成支援等)	n=382	59	47	30	27	33	660
⑦AIの活用 (音声入力)	n=382	32	41	30	29	36	508
③-2 (ポータブル端末の活用) 利用者情報等※3 を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	n=311	11	52	39	40	18	478
②-1 (外部機関との情報連携のデジタル化) 利用者情報等※3 について、紙・FAX以外の方法 ※4 で連携	n=221	40	27	30	11	12	432
①-5 (センター業務支援システム) センター独自の用途での統計・分析の作成	n=240	21	18	22	20	19	302
⑥-1 (地域資源情報の共有) オンライン上の地図 ※5 で地域資源情報の集約・更新・共有	n=329	10	10	28	37	18	266
②-2 (外部機関との情報連携のデジタル化) 市町村へ提出する報告資料 (※3を含まない) について、紙・FAX以外の方法 ※4 で提出	n=142	10	19	18	14	11	219
⑥-2 (地域資源情報の共有) 1以外のデジタルな ※6 手段※7 で集約・更新を行い、関係者間で共有している	n=226	2	16	15	26	34	205
①-4 (センター業務支援システム) 市町村への報告のための統計・報告の作成	n=100	10	15	9	14	5	170
⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	n=218	3	7	16	19	28	157
①-2 (センター業務支援システム) 相談業務関連の情報記録や帳票作成 ※1	n=54	12	10	8	5	4	138
①-1 (センター業務支援システム) 相談の記録・管理および利用者情報の管理	n=18	8	3	3	2	0	65
①-3 (センター業務支援システム) ケアマネジメント関係の帳票作成 ※2、給付管理・請求処理等	n=15	3	3	5	1	0	44
④ WEB会議システム (SNSの会議機能を含む) の活用	n=42	4	3	0	3	5	43
⑧その他	n=355	2	1	2	3	5	31

※集計方法 1位=5点、2位=4点、3位=3点、4位=2点、5位=1点を蒸散して合計点を算出した



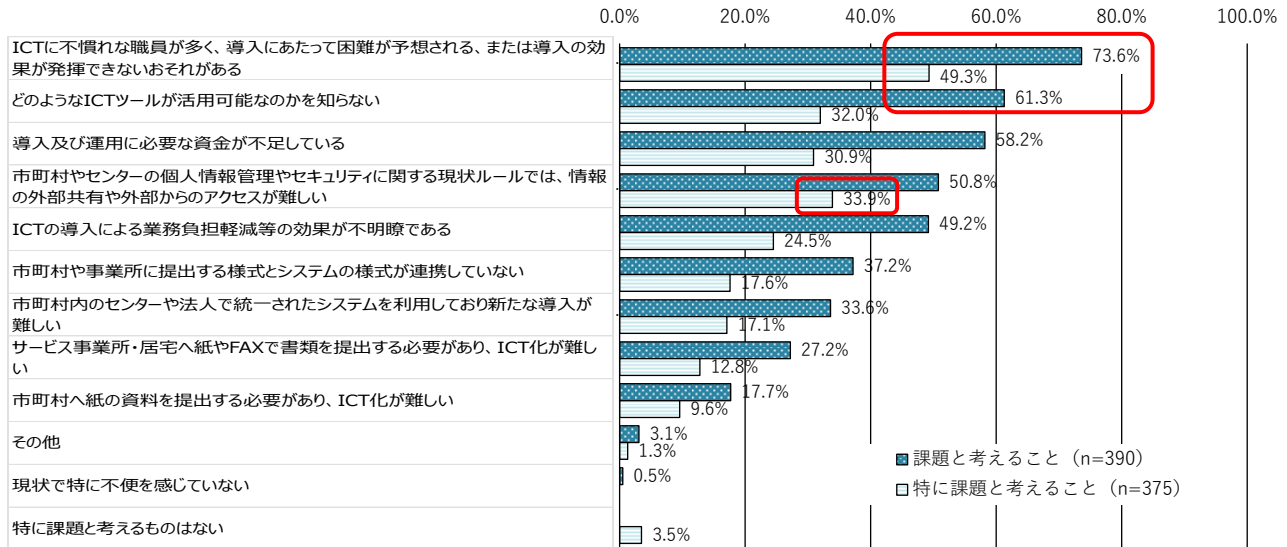
- ※1 高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等
- ※2 ケアマネジメント受付の記録、ケアプラン作成、利用票・提供票等の作成
- ※3 利用者の個人情報を含む書類や利用者情報 ※4 IT システムやメール
- ※5 google map 等 ※6 紙・FAX ではない ※7 Excel のリスト等

問 30 今後の ICT 化を進める上での課題についてあてはまるものを選択してください。

問 31 問 30 で選択した項目の中で、ICT 化を進める上で特に課題と考えることを選択してください。

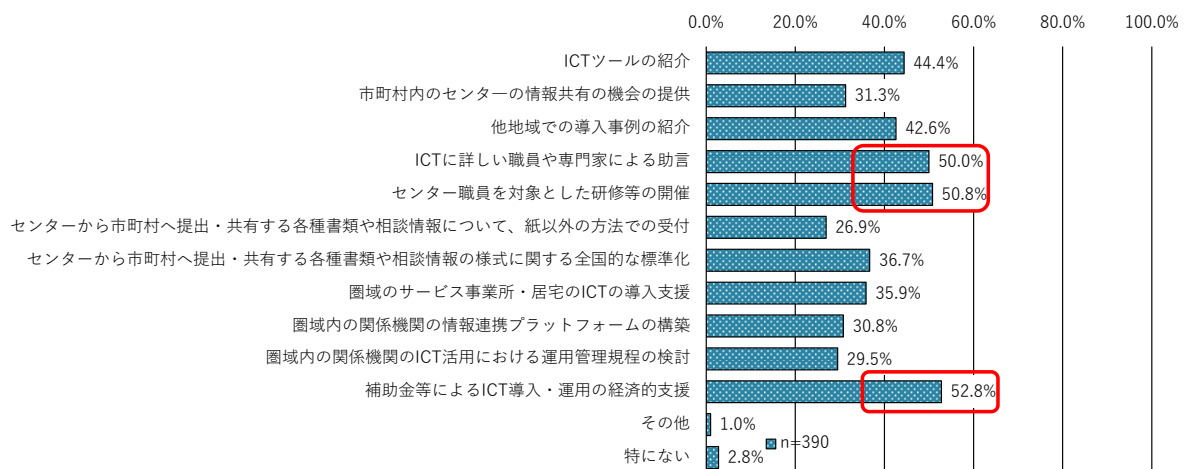
(あてはまるもの全てに○) (図表 参考資料- 34)

図表 参考資料- 34 今後の ICT 化を進める上での課題・特に課題と考えること



問 32 今後貴センターで ICT 化を推進するために、市町村や国などに求めることがあれば教えてください。
(あてはまるもの全てに○) (図表 参考資料- 35)

図表 参考資料- 35 今後 ICT 化を推進するために市町村や国などに求めること

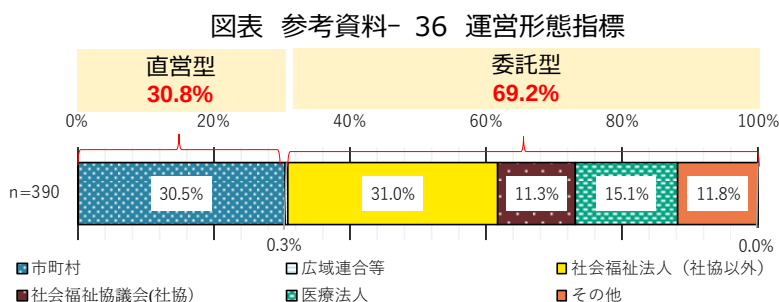


3. アンケート調査結果（クロス集計）

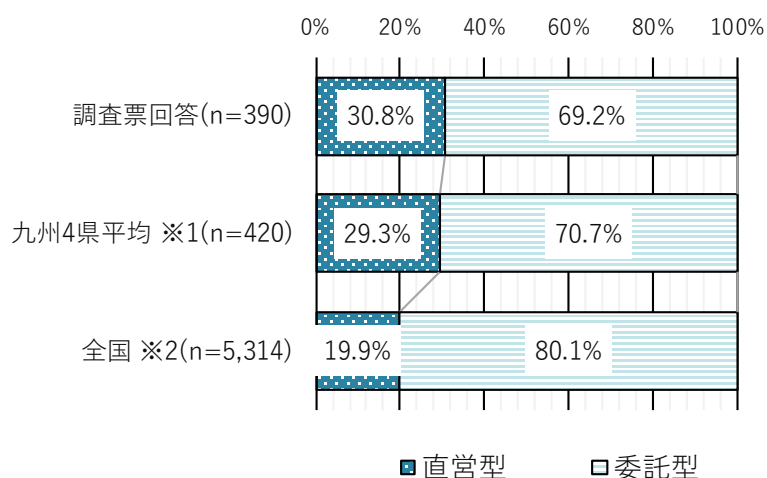
(1) クロス集計指標

1) 運営形態指標

- 運営形態指標については、問3の回答から作成した。区分は直営型（30.8%）・委託型（69.2%）の2つ（図表 参考資料- 36）。



図表 参考資料- 37 （参考）全国・九州の運営形態割合

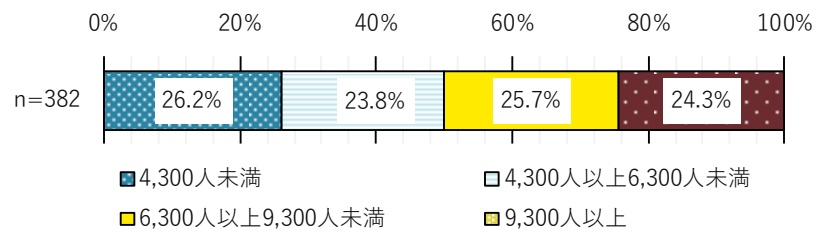


※2 厚生労働省ホームページ「地域包括支援センターの概要」より令和4年4月末時点の数値を引用
<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001088939.pdf>

2) 圏域高齢者人口指標

- 圏域高齢人口指標については、回答市町村を圏域の高齢者人口の四分位数の近似値で4分割して作成した。区分は「4,300 人未満」（26.2%）、「4,300 人以上 6300 人未満」（23.8%）、「6,300 人以上 9,300 人未満」（25.7%）、「9,300 人以上」（24.3%）の4つ（図表 参考資料- 38）。

図表 参考資料- 38 圏域高齢人口指標

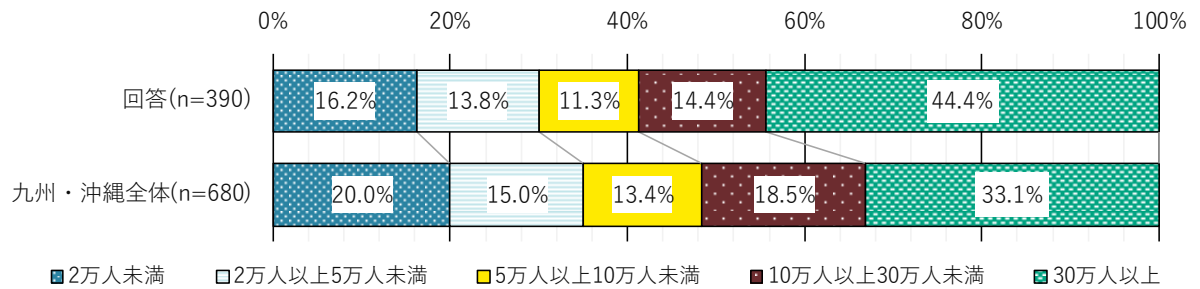


※実際の四分位数は 4,251 人、6,296 人、9,258 人

3) 市町村規模指標

- 市町村規模指標については、回答市町村を市町村人口別に 5 区分に分けて作成した。区分別の件数は「2 万人未満」（16.2%）、「2 万人以上 5 万人未満」（13.8%）、「5 万人以上 10 万人未満」（11.3%）、「10 万人以上 30 万人未満」（14.4%）、「30 万人以上」（44.4%）。
- 市町村規模が大きい市町村のセンターほど調査回答率が高いため、九州・沖縄全体と比較すると、本調査標本は「30 万人以上」の市町村のセンターの割合が高い（図表 参考資料- 39）。

図表 参考資料- 39 人口指標



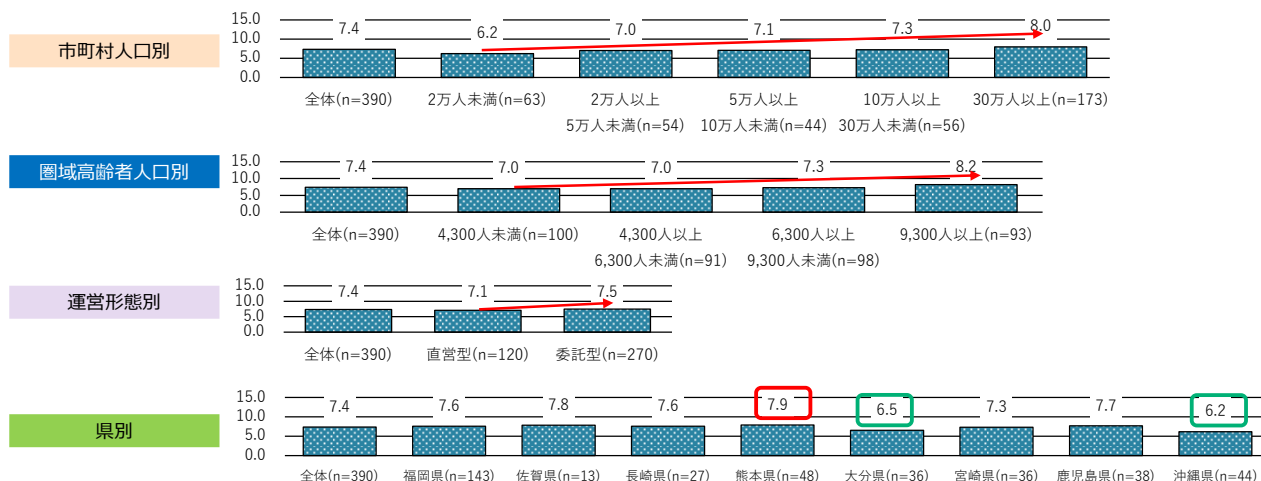
(参考) 市町村人口別市町村数	2万人未満	2万人以上 5万人未満	5万人以上 10万人未満	10万人以上 30万人未満	30万人以上
回答センター所在市町村 (n=159)	62	50	22	16	9
九州・沖縄全体(n=274)	137	78	30	20	9

※令和 5 年 1 月 1 日住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）より人口情報を追加して集計

(2) ICT の活用状況（導入数）

問 5 業務別・観点別 ICT の活用状況（導入数）（図表 参考資料- 40）

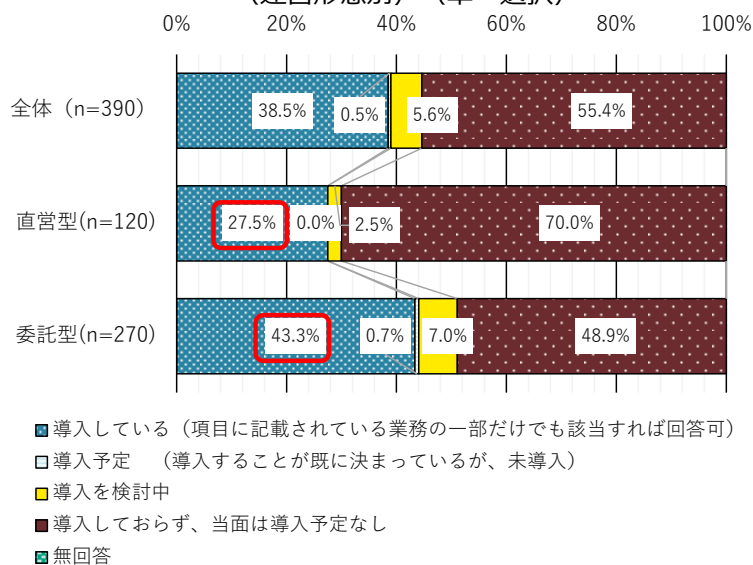
図表 参考資料- 40 問 5 導入している ICT ツールの数（問 5 の全 15 項目中「A. 導入している」と回答した数）（単一選択）



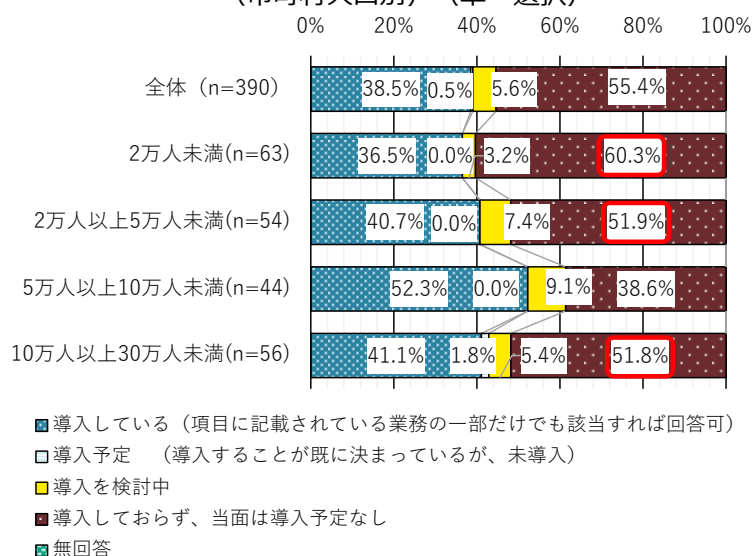
(3) ICT の活用状況（①センター業務支援システム（介護ソフト等）の利用）

問 5（①センター業務支援システム）5.センター独自の用途での統計・分析の作成にかかる ICT の活用状況（図表 参考資料- 41～図表 参考資料- 43）

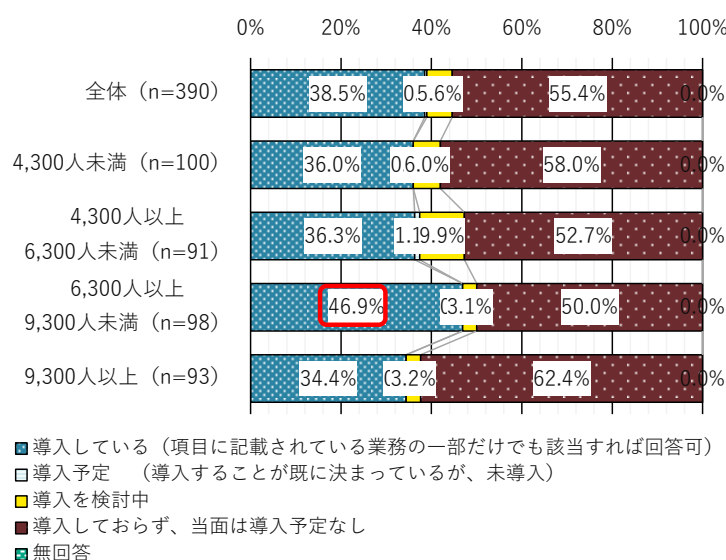
図表 参考資料- 41 問 5 センター独自の用途での統計・分析の作成にかかる ICT の活用状況（運営形態別）（単一選択）



図表 参考資料- 42 問5 センター独自の用途での統計・分析の作成にかかる ICT の活用状況
(市町村人口別) (単一選択)



図表 参考資料- 43 問5 センター独自の用途での統計・分析の作成にかかる ICT の活用状況
(圏域の高齢者人口別) (単一選択)

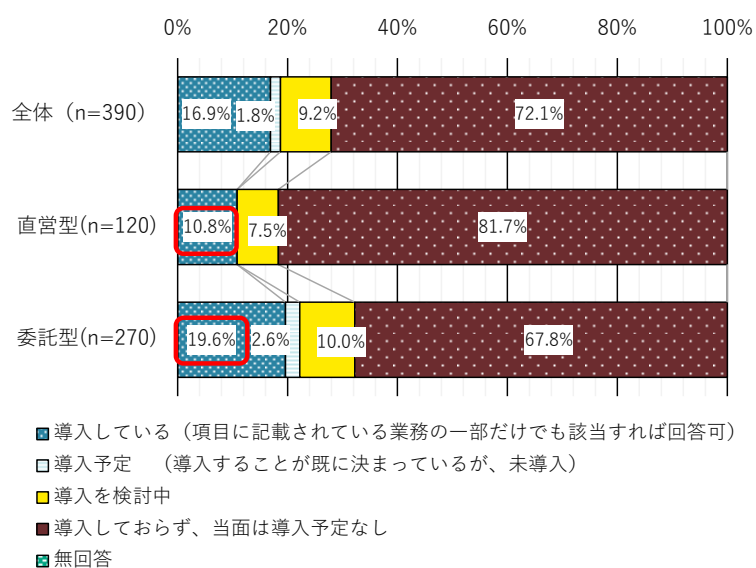


※ 高齢者虐待対応支援、成年後見制度に関する相談、認知症初期集中対応支援等

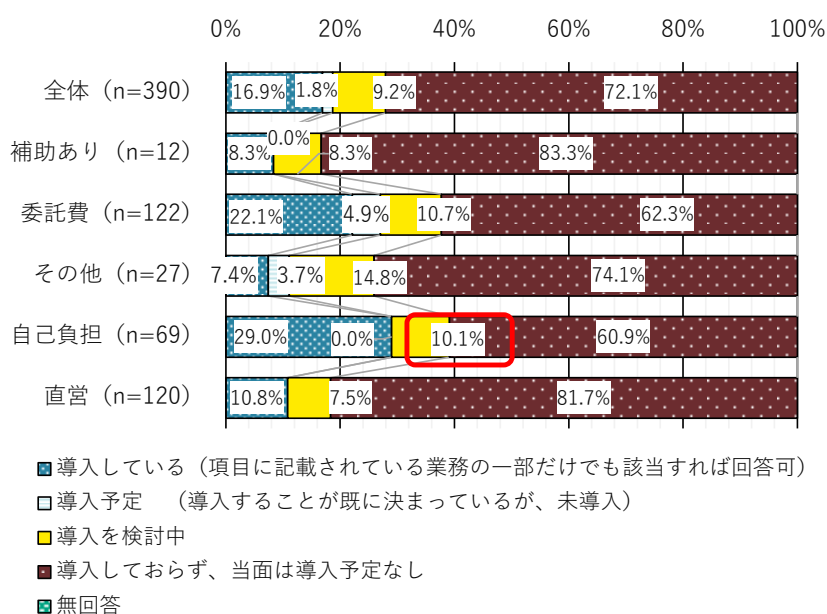
(4) ICT の活用状況 (③ポータブル端末の活用)

問5 (③ポータブル端末の活用) 1 利用者情報等 (利用者の個人情報を含む書類や利用者情報) の場所
を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況 (図表 参考資料- 44～図表 参考資料- 46)

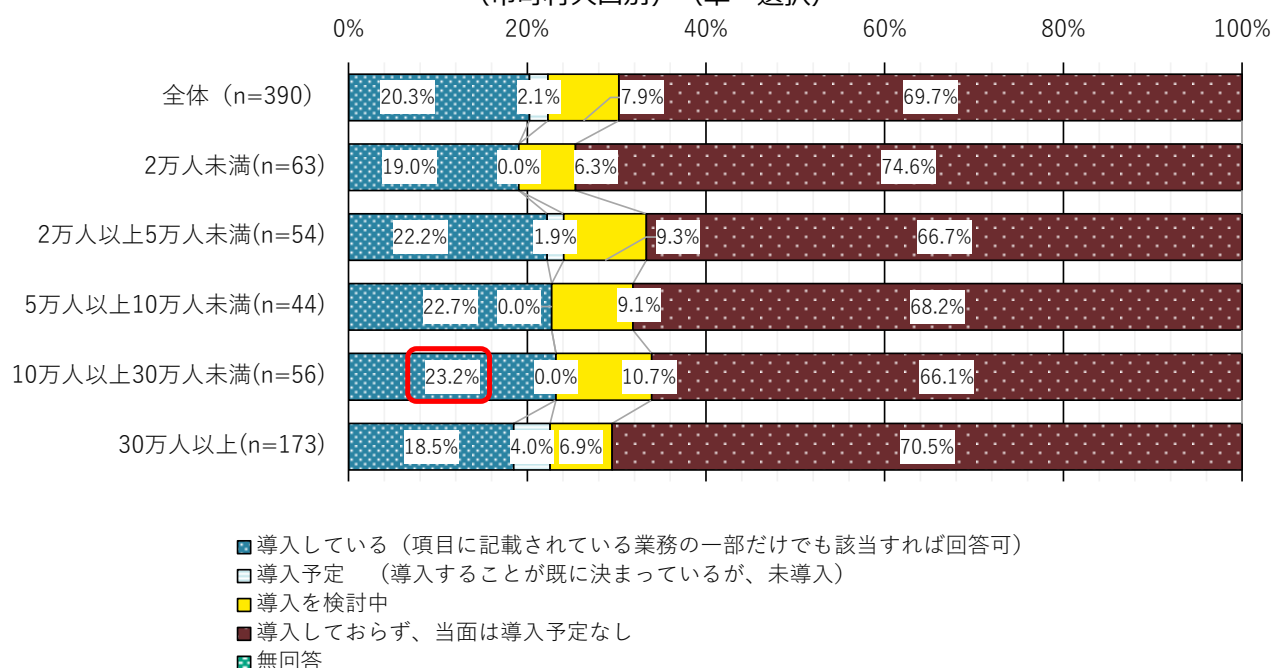
図表 参考資料- 44 問 5 利用者情報等を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況
(運営形態別) (単一選択)



図表 参考資料- 45 問 5 利用者情報等を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況
(費用別) (単一選択)

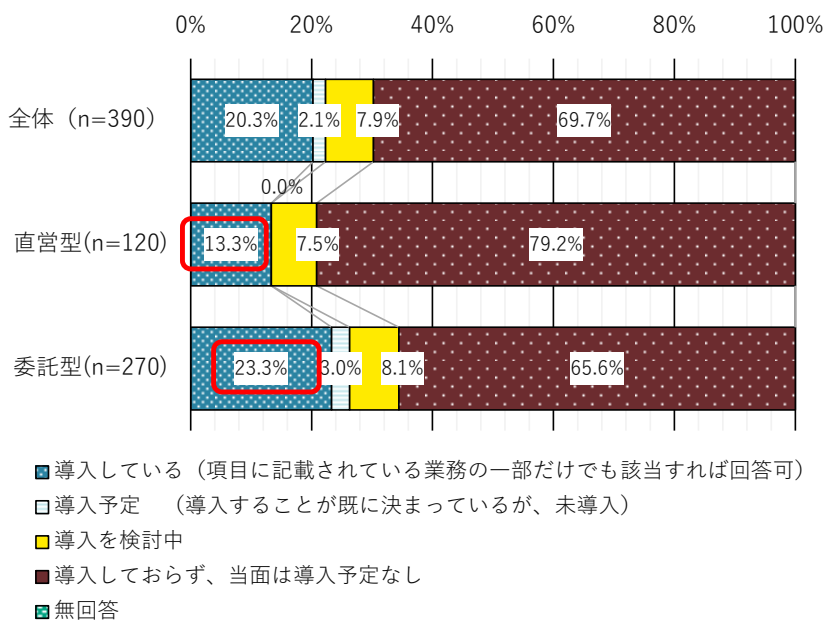


図表 参考資料- 46 問 5 利用者情報等を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況
(市町村人口別) (単一選択)

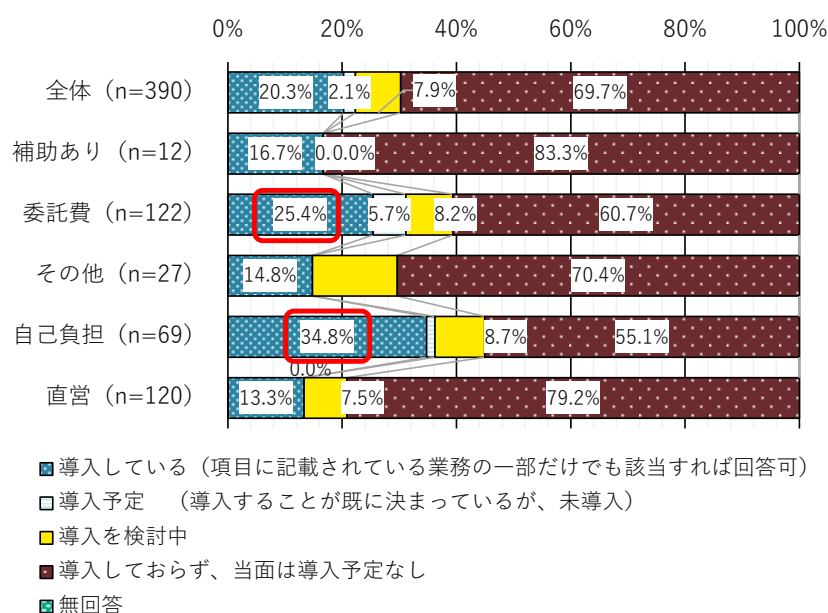


問 5 (③ポータブル端末の活用) 2 利用者情報等 (利用者の個人情報を含む書類や利用者情報) を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況 ICT の活用状況 (図表 参考資料- 47 ~図表 参考資料- 49)

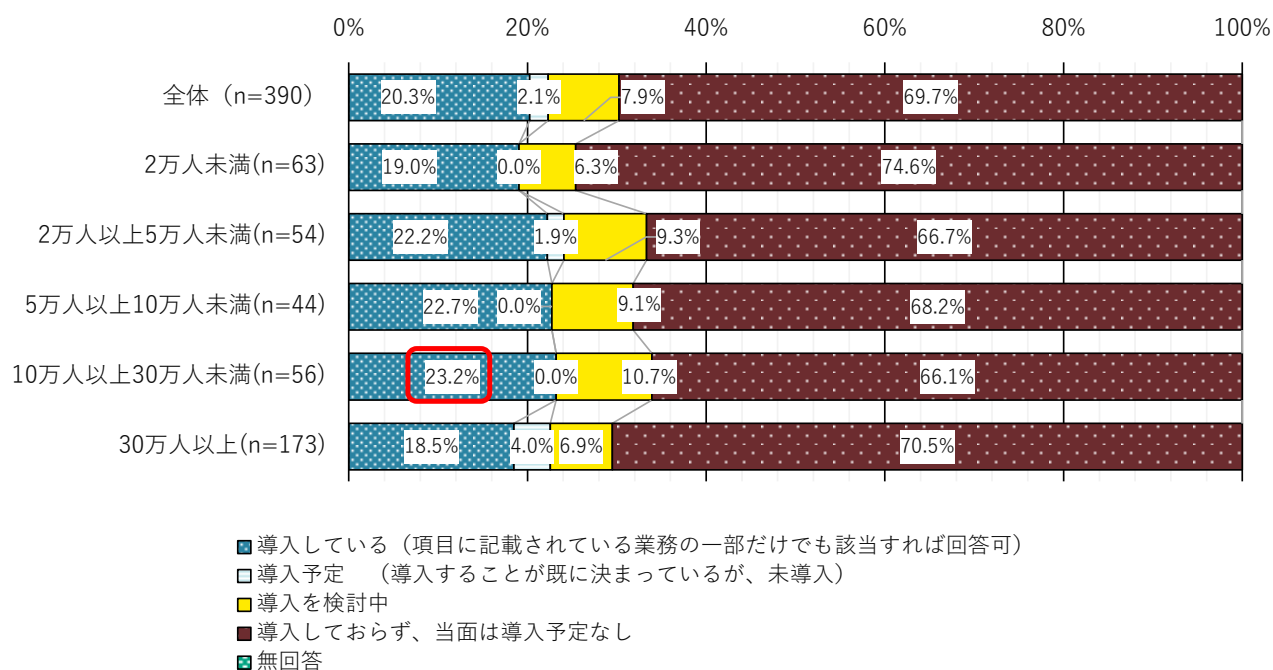
図表 参考資料- 47 問 5 利用者情報等を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況
(運営形態別) (単一選択)



図表 参考資料- 48 問 5 利用者情報等を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況
(費用別) (単一選択)



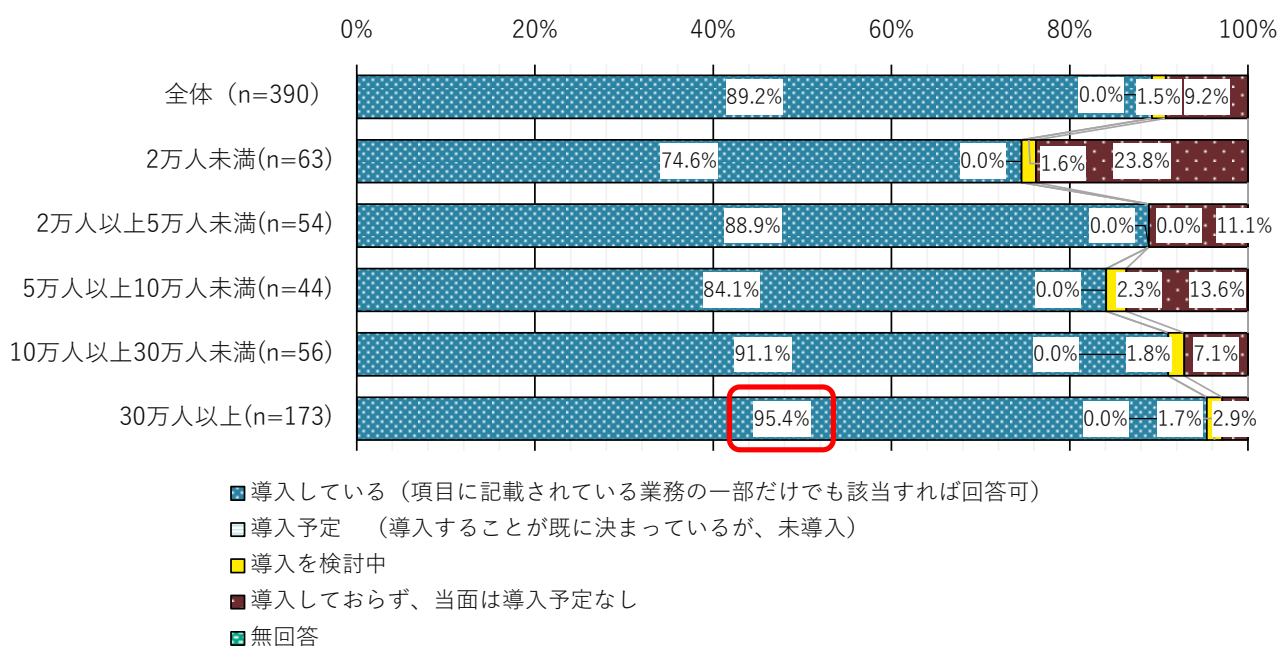
図表 参考資料- 49 問 5 利用者情報等を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用状況
(市町村人口別) (単一選択)



(5) ICT の活用状況 (④WEB 会議システム (SNS の会議機能を含む) の活用)

問 5 ④WEB 会議システム (SNS の会議機能を含む) の活用 (図表 参考資料- 50)

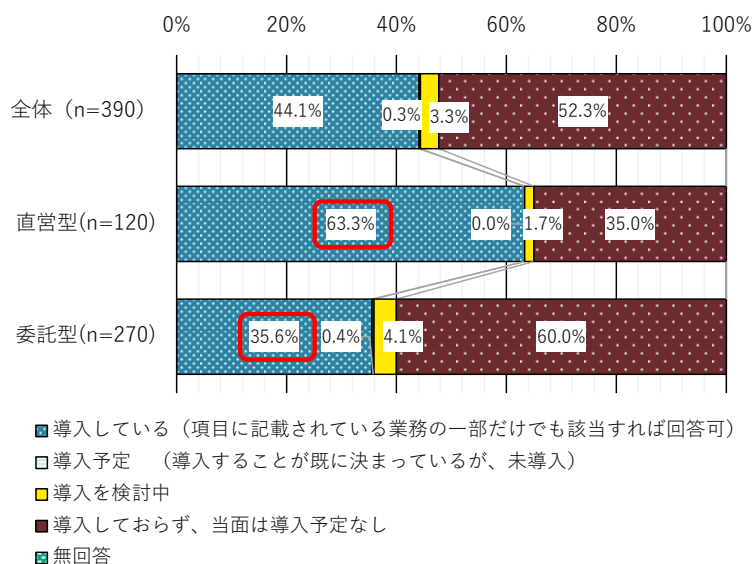
図表 参考資料- 50 問 5 WEB 会議システム（SNS の会議機能を含む）の活用状況
（市町村人口別）（単一選択）



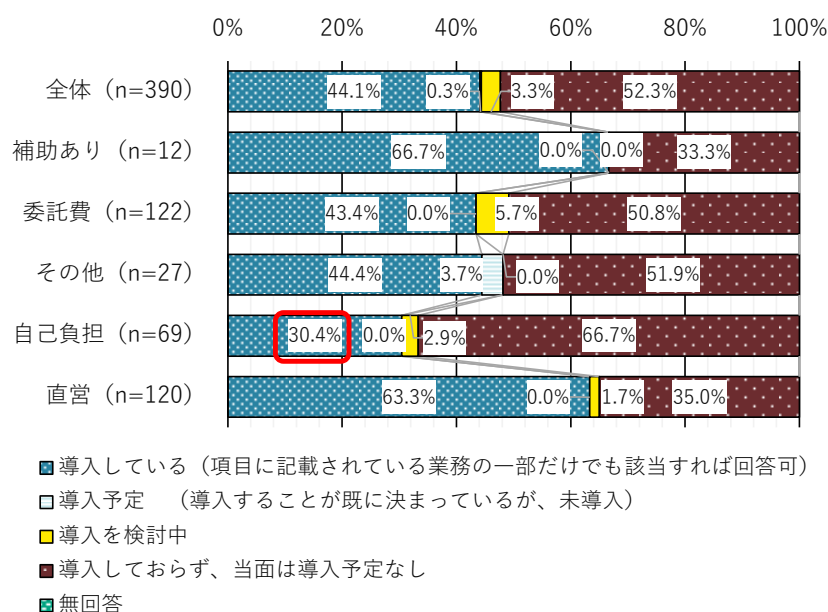
(6) ICT の活用状況（⑤グループウェアやビジネスソフトの利用）

問 5 ⑤グループウェアやビジネスソフトの利用状況（図表 参考資料- 51～図表 参考資料- 53）

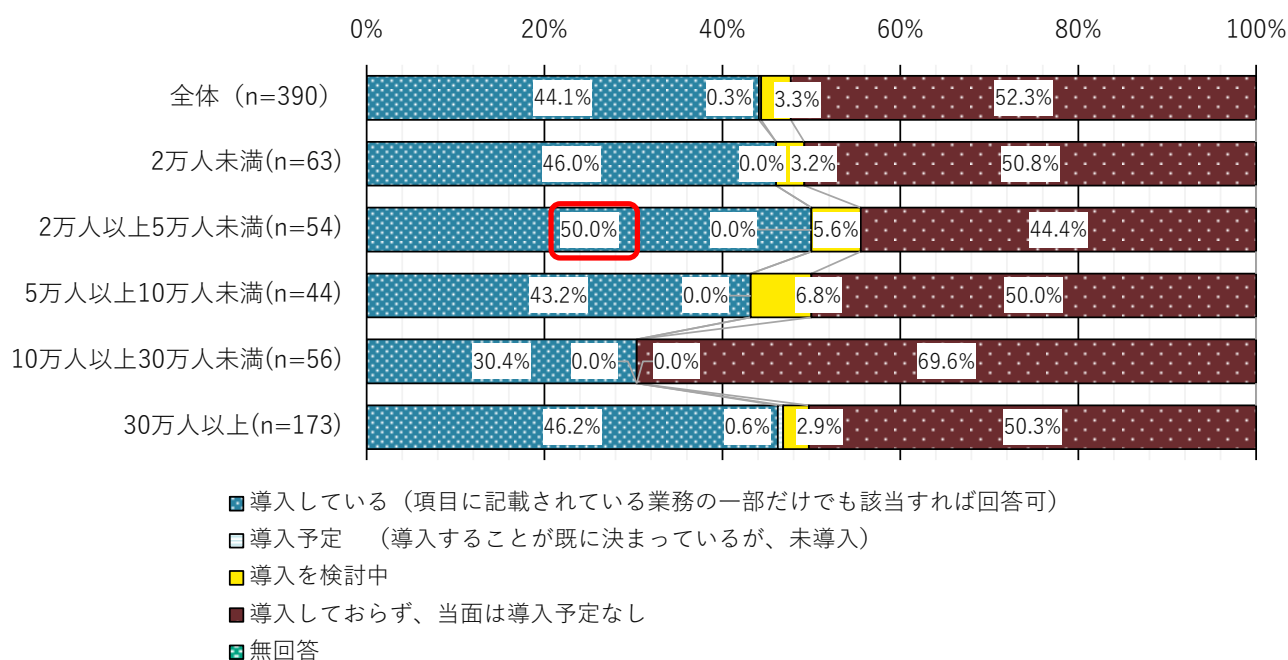
図表 参考資料- 51 問 5 グループウェアやビジネスソフトの利用状況（運営形態別）（単一選択）



図表 参考資料- 52 問 5 グループウェアやビジネスソフトの利用状況（費用別）（単一選択）



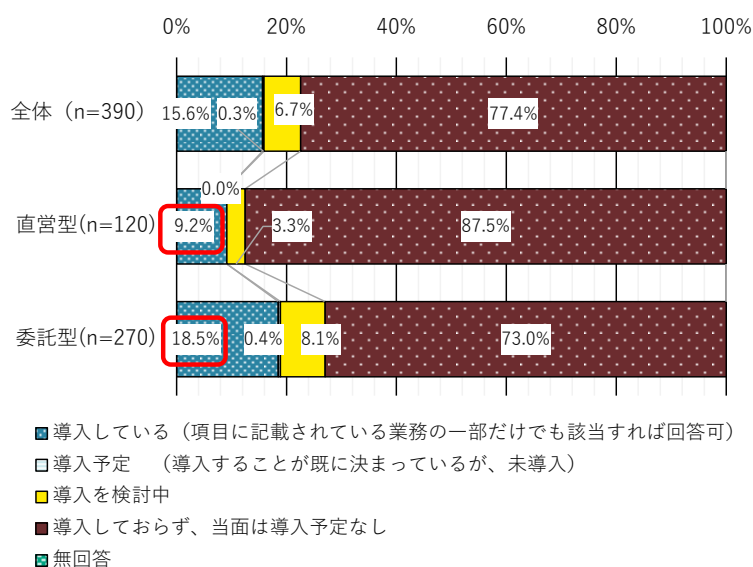
図表 参考資料- 53 問 5 グループウェアやビジネスソフトの利用状況（市町村人口別）（単一選択）



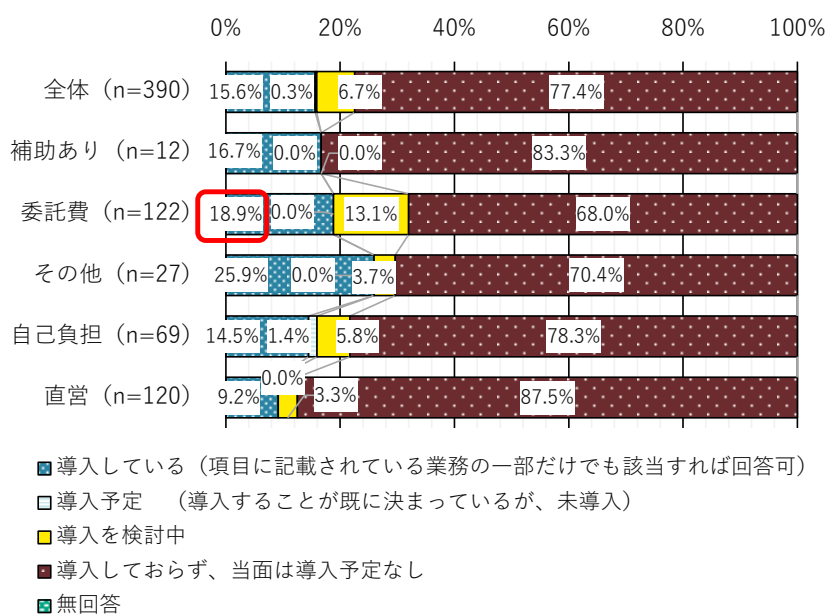
(7) ICT の活用状況（⑥地域資源情報の共有のデジタル化）

問 5 （⑥地域資源情報の共有のデジタル化）オンライン上の地図（google map 等）で地域資源情報の集約・更新を行い、関係者間で共有

図表 参考資料- 54 問5 オンライン上の地図で地域資源情報の集約・更新を行い、関係者間で共有する ICT の活用状況（運営形態別）（単一選択）

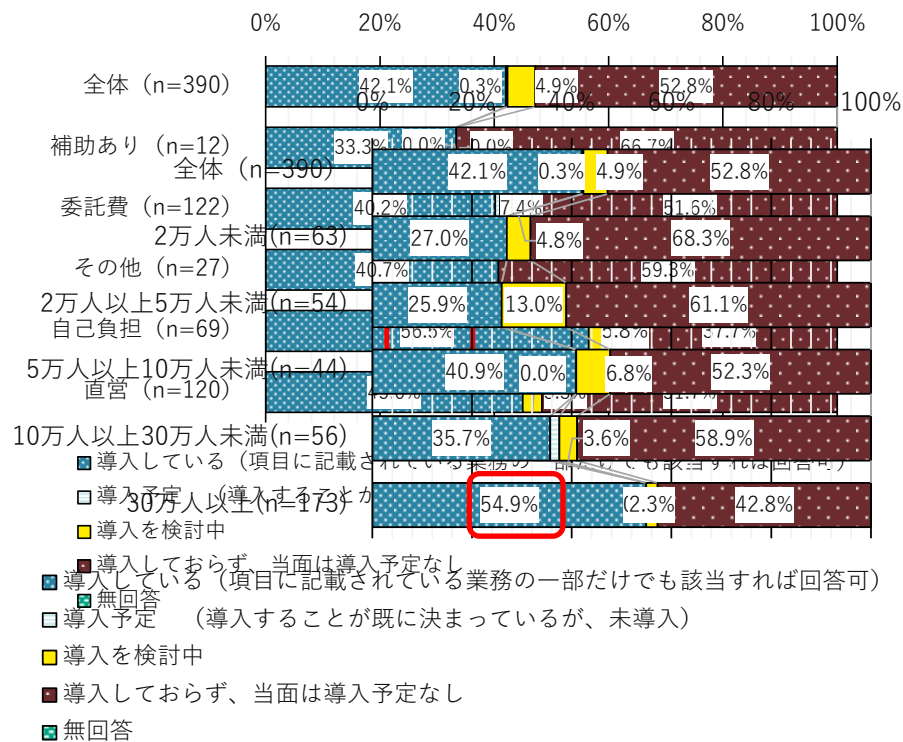


図表 参考資料- 55 問5 オンライン上の地図で地域資源情報の集約・更新を行い、関係者間で共有する ICT の活用状況（費用別）（単一選択）



問5 （⑥地域資源情報の共有のデジタル化）オンライン上の地図以外のデジタルな（紙・FAXではない）手段（Excel のリスト等）で集約・更新を行い、関係者間で共有（図表 参考資料- 56～図表 参考資料- 57）

図表 参考資料- 56 問 5 オンライン上の地図以外のデジタルな手段で集約・更新を行い、関係者間で共有する
ICT の活用状況（費用別）（単一選択）

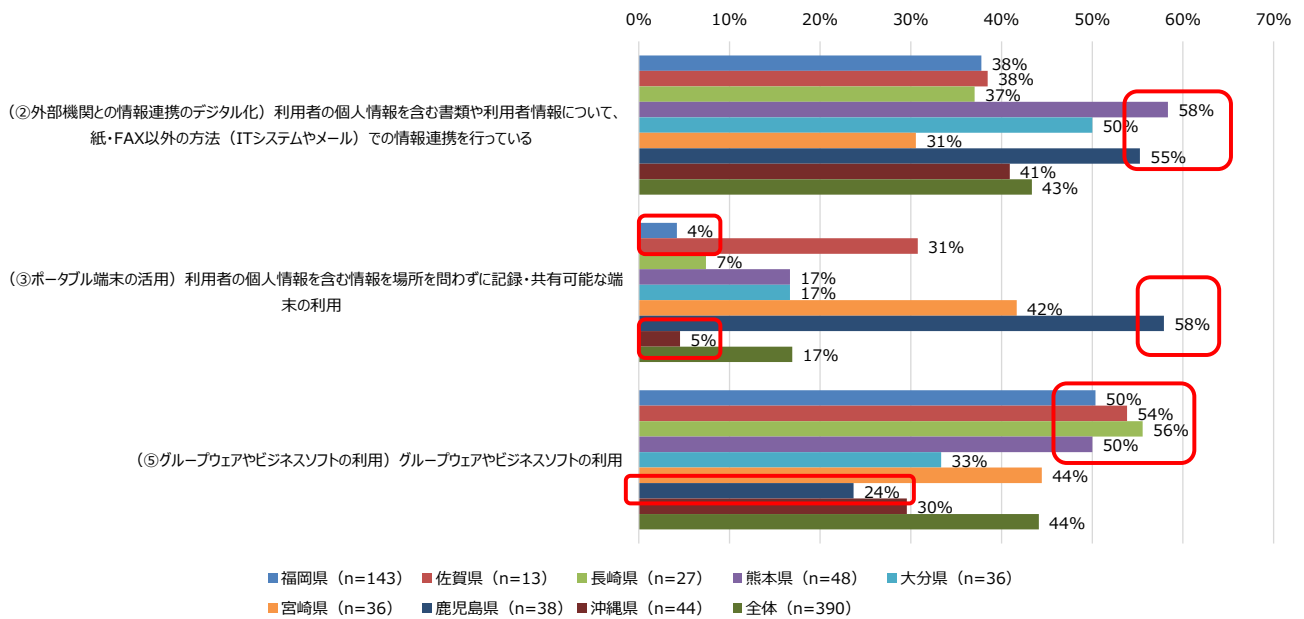


図表 参考資料- 57 問 5 オンライン上の地図以外のデジタルな手段で集約・更新を行い、関係者間で共有する
ICT の活用状況（市町村人口別）（単一選択）

(8) ICT の活用状況（県別の状況）

問 5 業務別・観点別 ICT の活用状況（図表 参考資料- 58）

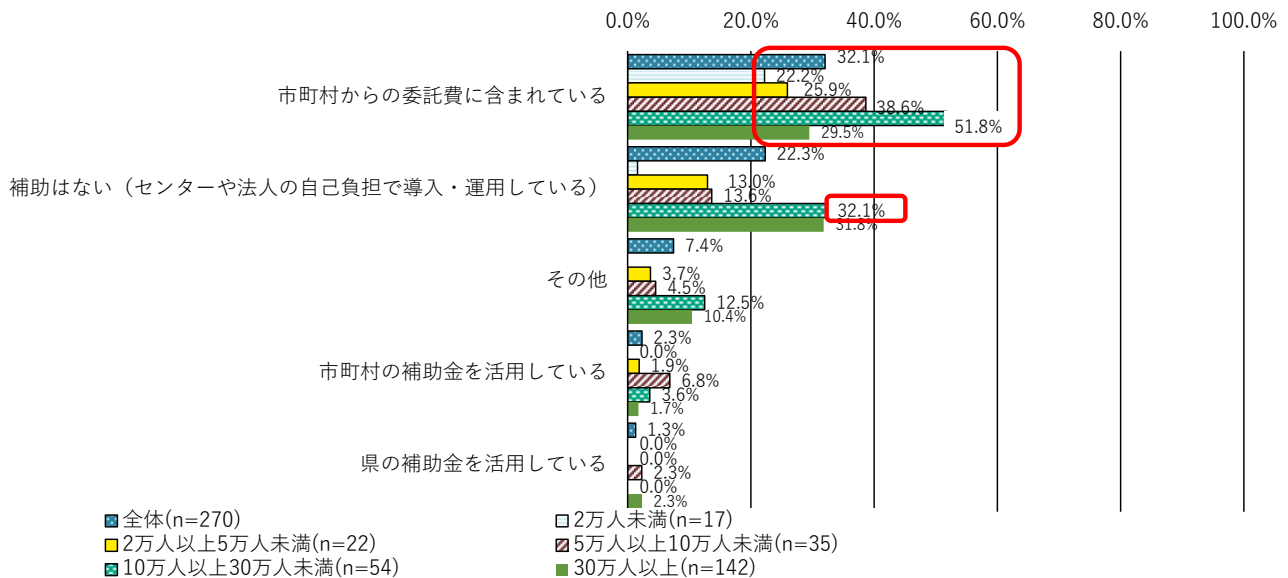
図表 参考資料- 58 問 5 それぞれの ICT を導入しているセンターの割合（県別）（単一選択）



(9) ICT 導入時の費用やセキュリティ面の配慮等について

問 18 ICT 化にかかる費用についての市町村等からの補助（図表 参考資料- 59）

図表 参考資料- 59 問 18 ICT 化にかかる費用についての市町村等からの補助（複数選択）
（問 3 で「3.社会福祉法人（社協以外）」「4.社会福祉協議会（社協）」「5.医療法人」
「6.その他」のいずれかを回答（委託型のセンター）」した者のみ回答）



(10) 今後の ICT 化に関する意向や課題、市町村等に求めること

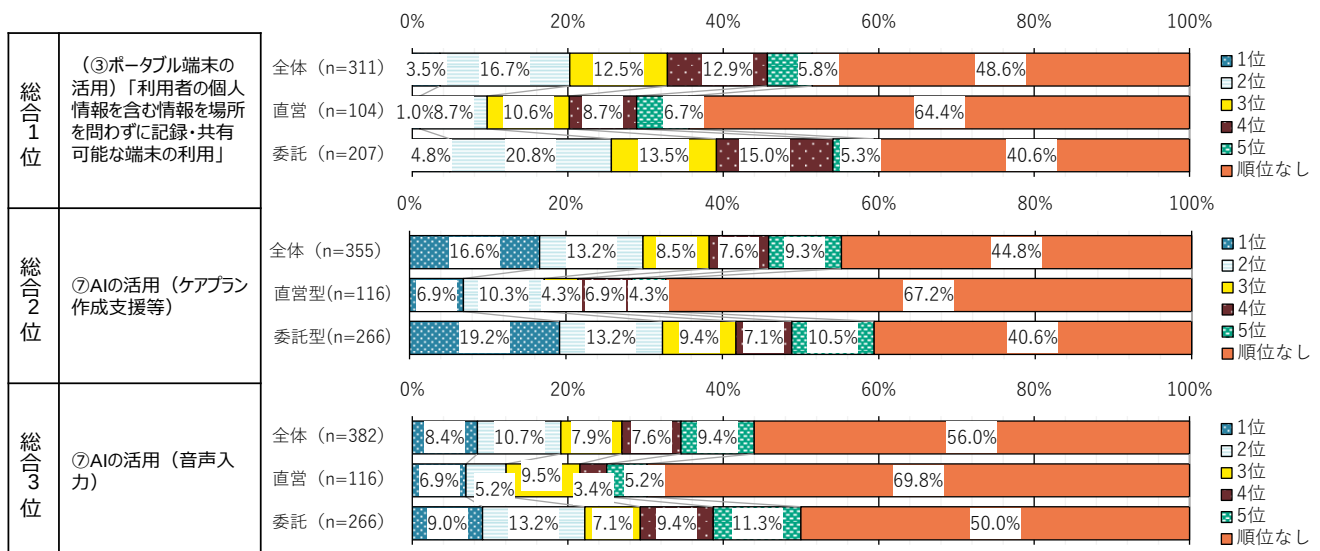
問 28 ICT 化による業務負担軽減・時間短縮の効果が大きいと期待される業務（図表 参考資料- 60）

図表 参考資料- 60 問 28 ICT 化による業務負担軽減・時間短縮の効果が大きいと期待される業務
総合順位上位 3 業務の順位内訳（運営形態別）（上位 5 位まで選択）

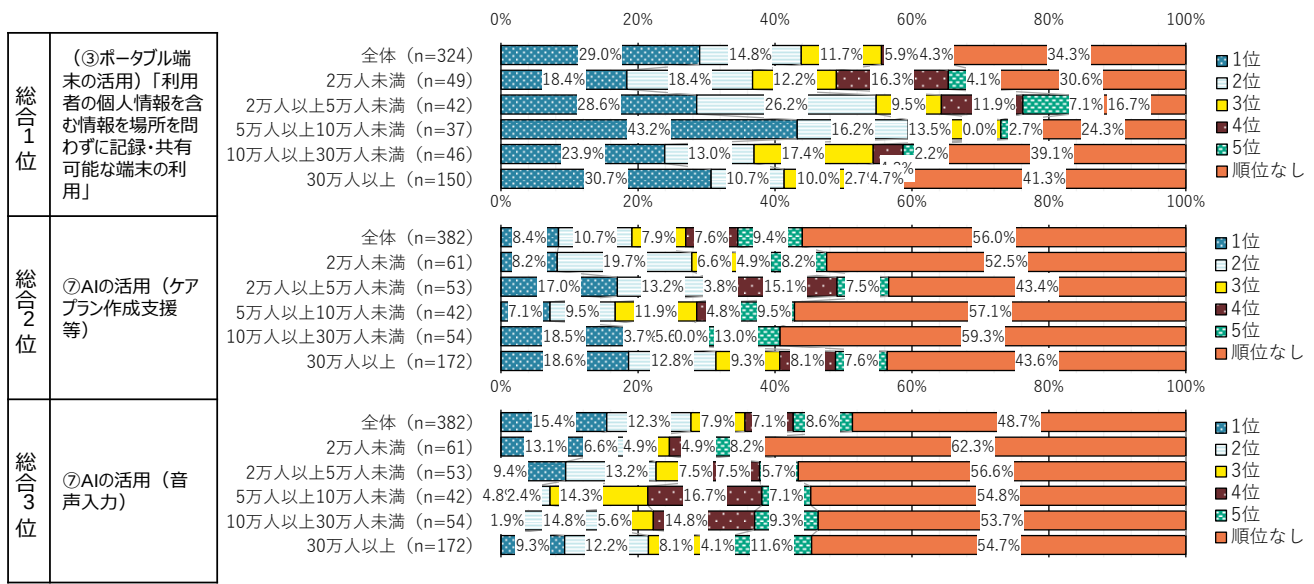
直営型		委託型	
③-1（ポータブル端末の活用）利用者情報等※3 を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	207	③-1（ポータブル端末の活用）利用者情報等※3 を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	629
②-1（外部機関との情報連携のデジタル化）利用者情報等※3 について、紙・FAX以外の方法 ※4 で連携	179	⑦AIの活用（ケアプラン作成支援等）	527
⑦AIの活用（ケアプラン作成支援等）	149	⑦AIの活用（音声入力）	392
⑦AIの活用（音声入力）	99	③-2（ポータブル端末の活用）利用者情報等※3を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	369
③-2（ポータブル端末の活用）利用者情報等※3を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	99	⑥-1（地域資源情報の共有）オンライン上の地図 ※5 で地域資源情報の集約・更新・共有	294
⑥-1（地域資源情報の共有）オンライン上の地図 ※5 で地域資源情報の集約・更新・共有	98	②-1（外部機関との情報連携のデジタル化）利用者情報等※3 について、紙・FAX以外の方法 ※4 で連携	275
①-5（センター業務支援システム）センター独自の用途での統計・分析の作成	74	①-5（センター業務支援システム）センター独自の用途での統計・分析の作成	207
②-2（外部機関との情報連携のデジタル化）市町村へ提出する報告資料（※3を含まない）について、紙・FAX以外の方法 ※4 で提出	65	⑥-2（地域資源情報の共有）1以外のデジタルな ※6 手段※7で集約・更新を行い、関係者間で共有している	161
①-2（センター業務支援システム）相談業務関連の情報記録や帳票作成 ※1	50	②-2（外部機関との情報連携のデジタル化）市町村へ提出する報告資料（※3を含まない）について、紙・FAX以外の方法 ※4 で提出	148
⑥-2（地域資源情報の共有）1以外のデジタルな ※6 手段※7で集約・更新を行い、関係者間で共有している	43	①-4（センター業務支援システム）市町村への報告のための統計・報告の作成	142
①-4（センター業務支援システム）市町村への報告のための統計・報告の作成	37	⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	130
①-1（センター業務支援システム）相談の記録・管理および利用者情報の管理	19	①-2（センター業務支援システム）相談業務関連の情報記録や帳票作成 ※1	84
④ WEB会議システム（SNSの会議機能を含む）の活用	16	①-1（センター業務支援システム）相談の記録・管理および利用者情報の管理	49
⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	12	①-3（センター業務支援システム）ケアマネジメント関係の帳票作成 ※2、給付管理・請求処理等	41
①-3（センター業務支援システム）ケアマネジメント関係の帳票作成 ※2、給付管理・請求処理等	10	④ WEB会議システム（SNSの会議機能を含む）の活用	37
⑧その他	7	⑧その他	23

問 29 ICT 化を特に希望する業務（図表 参考資料- 61～図表 参考資料- 65）

図表 参考資料- 61 問 29 ICT 化を特に希望する業務 総合順位上位 3 業務の順位内訳（運営形態別）（上位 5 位まで選択）



図表 参考資料- 62 問 29 ICT 化を特に希望する業務 総合順位上位 3 業務の順位内訳
(市町村人口別) (上位 5 位まで選択)



図表 参考資料- 63 問 29 ICT 化を特に希望する業務 (運営形態別) (上位 5 位まで選択)

直営型		委託型	
③-1 (ポータブル端末の活用) 利用者情報等※3 を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	208	③-1 (ポータブル端末の活用) 利用者情報等※3 を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	620
②-1 (外部機関との情報連携のデジタル化) 利用者情報等※3 について、紙・FAX以外の方法 ※4 で連携	186	⑦AIの活用 (ケアプラン作成支援等)	536
⑦AIの活用 (ケアプラン作成支援等)	124	⑦AIの活用 (音声入力)	397
⑦AIの活用 (音声入力)	111	③-2 (ポータブル端末の活用) 利用者情報等※3 を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	379
③-2 (ポータブル端末の活用) 利用者情報等※3 を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	99	②-1 (外部機関との情報連携のデジタル化) 利用者情報等※3 について、紙・FAX以外の方法 ※4 で連携	246
⑥-1 (地域資源情報の共有) オンライン上の地図 ※5 で地域資源情報の集約・更新・共有	72	①-5 (センター業務支援システム) センター独自の用途での統計・分析の作成	234
①-5 (センター業務支援システム) センター独自の用途での統計・分析の作成	68	⑥-1 (地域資源情報の共有) オンライン上の地図 ※5 で地域資源情報の集約・更新・共有	194
②-2 (外部機関との情報連携のデジタル化) 市町村へ提出する報告資料 (※3を含まない) について、紙・FAX以外の方法 ※4 で提出	60	②-2 (外部機関との情報連携のデジタル化) 市町村へ提出する報告資料 (※3を含まない) について、紙・FAX以外の方法 ※4 で提出	159
⑥-2 (地域資源情報の共有) 1以外のデジタルな ※6 手段※7で集約・更新を行い、関係者間で共有している	47	⑥-2 (地域資源情報の共有) 1以外のデジタルな ※6 手段※7で集約・更新を行い、関係者間で共有している	158
①-2 (センター業務支援システム) 相談業務関連の情報記録や帳票作成 ※1	42	①-4 (センター業務支援システム) 市町村への報告のための統計・報告の作成	144
①-4 (センター業務支援システム) 市町村への報告のための統計・報告の作成	26	⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	142
①-1 (センター業務支援システム) 相談の記録・管理および利用者情報の管理	22	①-2 (センター業務支援システム) 相談業務関連の情報記録や帳票作成 ※1	96
④ WEB会議システム (SNSの会議機能を含む) の活用	16	①-1 (センター業務支援システム) 相談の記録・管理および利用者情報の管理	43
⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	15	①-3 (センター業務支援システム) ケアマネジメント関係の帳票作成 ※2、給付管理・請求処理等	34
①-3 (センター業務支援システム) ケアマネジメント関係の帳票作成 ※2、給付管理・請求処理等	10	④ WEB会議システム (SNSの会議機能を含む) の活用	27
⑧その他	9	⑧その他	22

図表 参考資料- 64 問 29 ICT 化を特に希望する業務（市町村人口別）（上位 5 位まで選択）

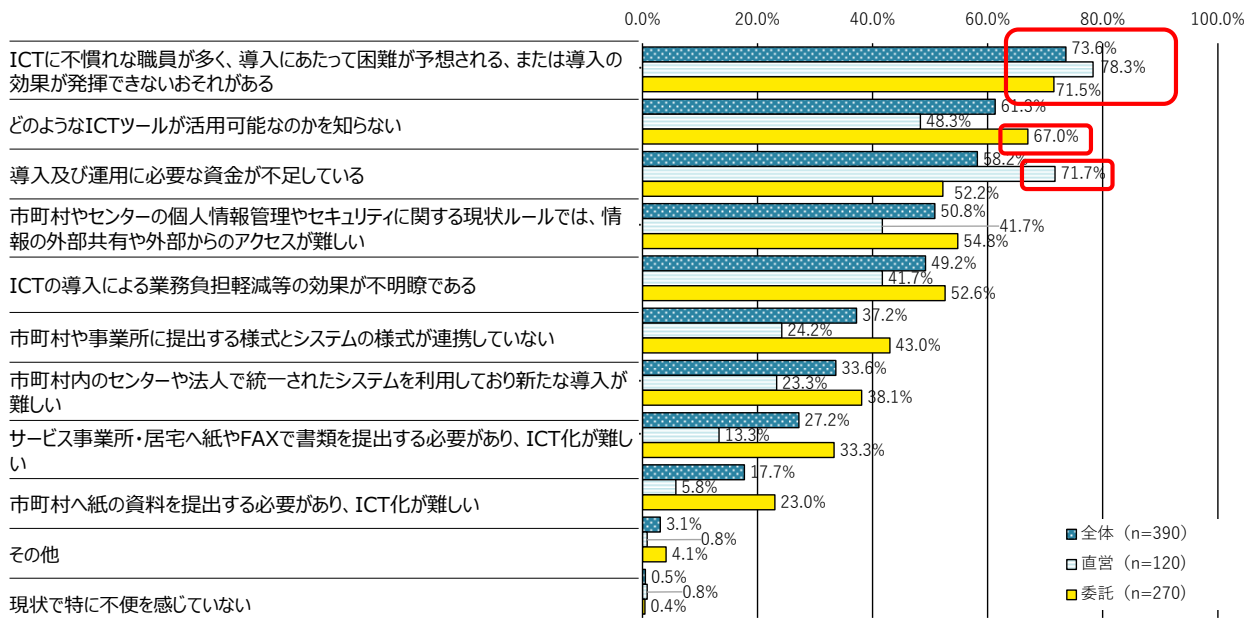
	2万人未満	2万人以上5万人未満	5万人以上10万人未満	10万人以上30万人未満	30万人以上
③-1（ポータブル端末の活用）利用者情報等※3 を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	117	129	120	108	354
⑦AIの活用（ケアプラン作成支援等）	96	99	54	74	337
⑦AIの活用（音声入力）	76	76	49	67	240
③-2（ポータブル端末の活用）利用者情報等を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	63	64	53	72	226
⑥-1（地域資源情報の共有）オンライン上の地図で地域資源情報の集約・更新・共有	42	56	33	26	96
②-1（外部機関との情報連携のデジタル化）利用者情報等について、紙・FAX以外の方法で連携	128	77	75	65	87
①-5（センター業務支援システム）センター独自の用途での統計・分析の作成	67	26	33	65	110
⑥-2（地域資源情報の共有）1以外のデジタルな手段で集約・更新を行い、関係者間で共有している	27	30	27	28	93
②-2（外部機関との情報連携のデジタル化）市町村へ提出する報告資料について、紙・FAX以外の方法で提出	39	38	28	48	66
①-4（センター業務支援システム）市町村への報告のための統計・報告の作成	26	21	29	48	44
⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	23	8	16	29	81
①-2（センター業務支援システム）相談業務関連の情報記録や帳票作成	39	18	25	34	18
①-1（センター業務支援システム）相談の記録・管理および利用者情報の管理	19	13	15	4	9
①-3（センター業務支援システム）ケアマネジメント関係の帳票作成、給付管理・請求処理等	3	0	14	13	11
④ WEB会議システム（SNSの会議機能を含む）の活用	16	11	3	2	11
⑧その他	5	7	2	2	15

図表 参考資料- 65 問 29 ICT 化を特に希望する業務（圏域高齢者人口別）（上位 5 位まで選択）

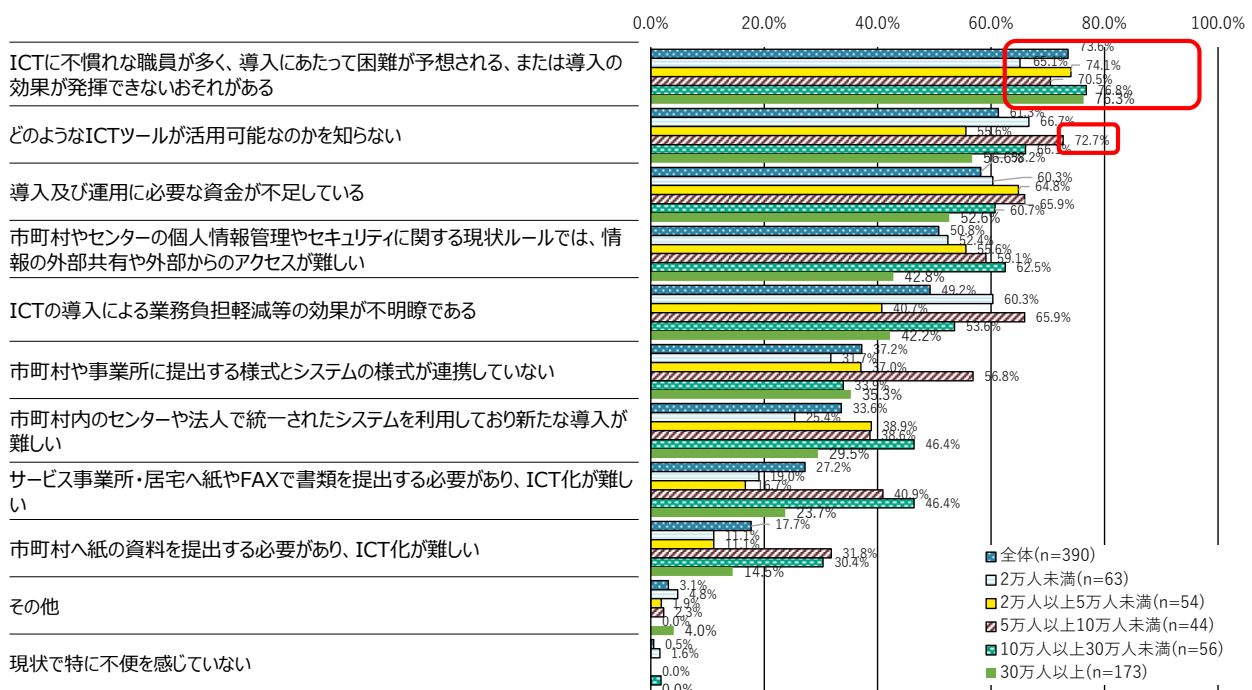
	4,300人未満	4,300人以上6,300人未満	6,300人以上9,300人未満	9,300人以上
③-1（ポータブル端末の活用）利用者情報等※3 を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	203	224	228	150
⑦AIの活用（ケアプラン作成支援等）	137	204	173	137
⑦AIの活用（音声入力）	117	136	142	111
③-2（ポータブル端末の活用）利用者情報等を含まない情報を場所を問わずに記録・共有可能な端末の利用	124	124	143	75
⑥-1（地域資源情報の共有）オンライン上の地図で地域資源情報の集約・更新・共有	143	79	99	102
②-1（外部機関との情報連携のデジタル化）利用者情報等について、紙・FAX以外の方法で連携	103	57	62	64
①-5（センター業務支援システム）センター独自の用途での統計・分析の作成	59	83	58	49
⑥-2（地域資源情報の共有）1以外のデジタルな手段で集約・更新を行い、関係者間で共有している	60	31	53	67
②-2（外部機関との情報連携のデジタル化）市町村へ提出する報告資料について、紙・FAX以外の方法で提出	42	68	53	34
①-4（センター業務支援システム）市町村への報告のための統計・報告の作成	53	45	45	21
⑤ グループウェアやビジネスソフトの利用	45	47	29	31
①-2（センター業務支援システム）相談業務関連の情報記録や帳票作成	68	23	29	14
①-1（センター業務支援システム）相談の記録・管理および利用者情報の管理	16	19	12	11
①-3（センター業務支援システム）ケアマネジメント関係の帳票作成、給付管理・請求処理等	3	15	13	7
④ WEB会議システム（SNSの会議機能を含む）の活用	20	6	3	13
⑧その他	11	2	15	3

問 30 今後の ICT 化を進める上での課題（図表 参考資料- 66～図表 参考資料- 68）

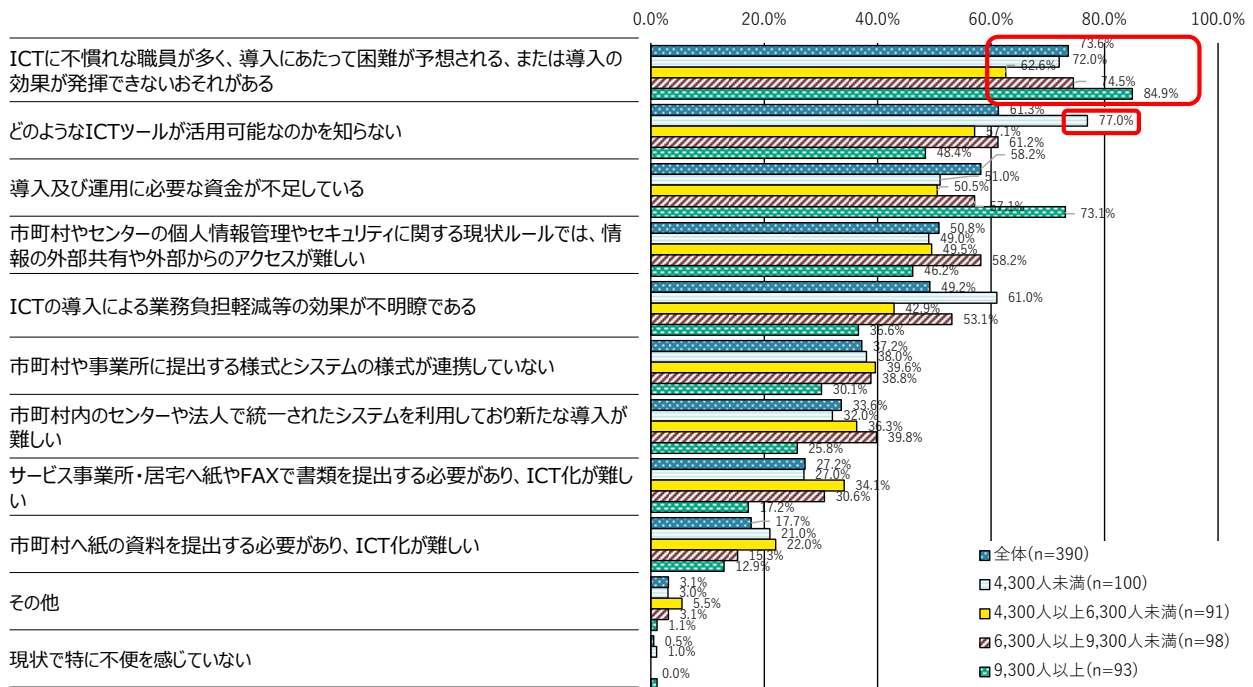
図表 参考資料- 66 問 30 今後の ICT 化を進める上での課題と考えること（運営形態別）（複数選択）



図表 参考資料- 67 問 30 今後の ICT 化を進める上での課題と考えること（市町村人口）（複数選択）

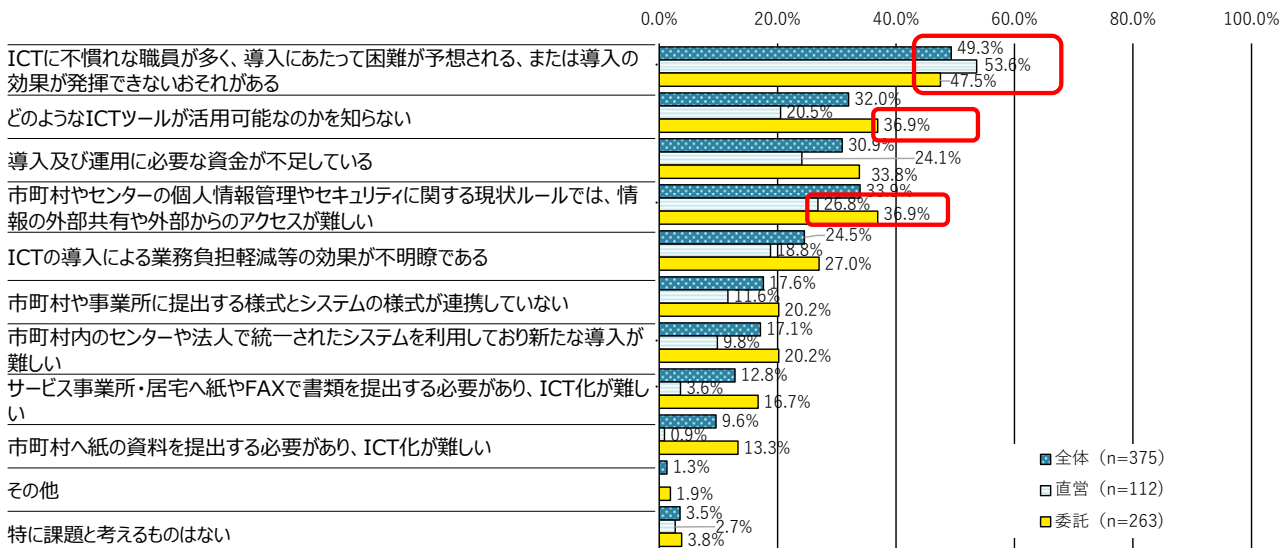


図表 参考資料- 68 問 30 今後の ICT 化を進める上での課題と考えること
(圏域高齢者人口別) (複数選択)

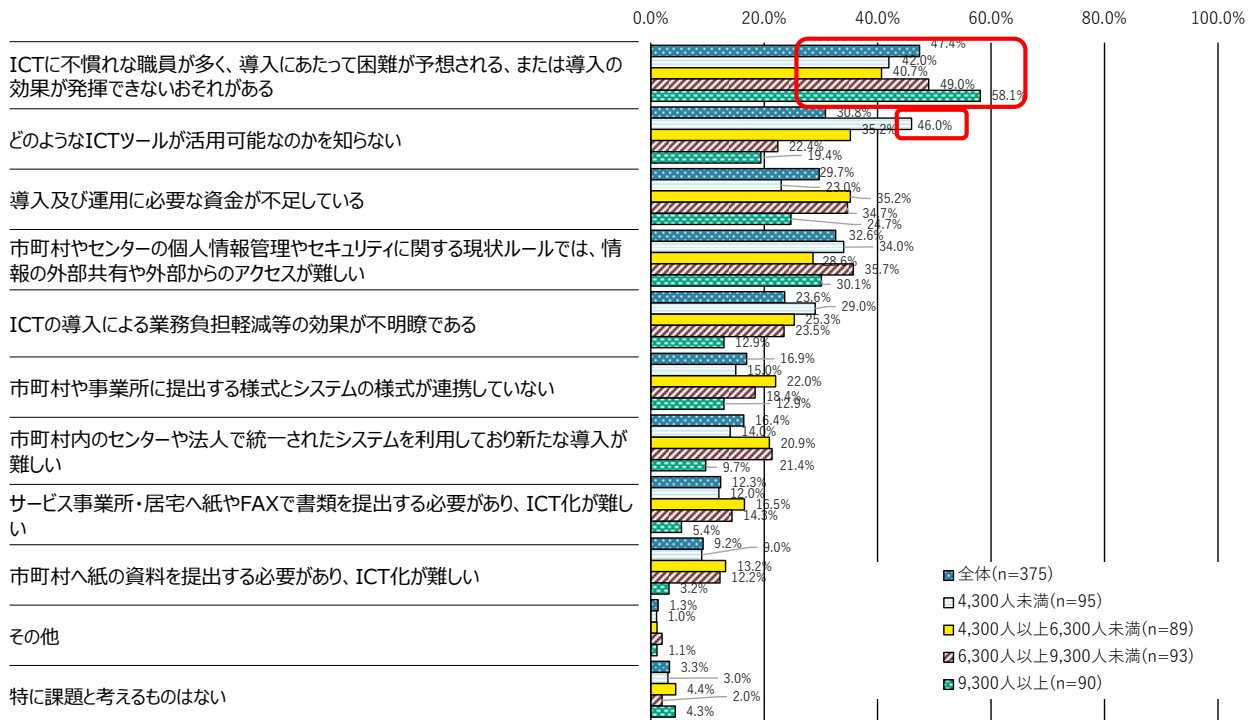


問 31 今後の ICT 化を進める上で特に課題と考えること (図表 参考資料- 69~図表 参考資料- 71)

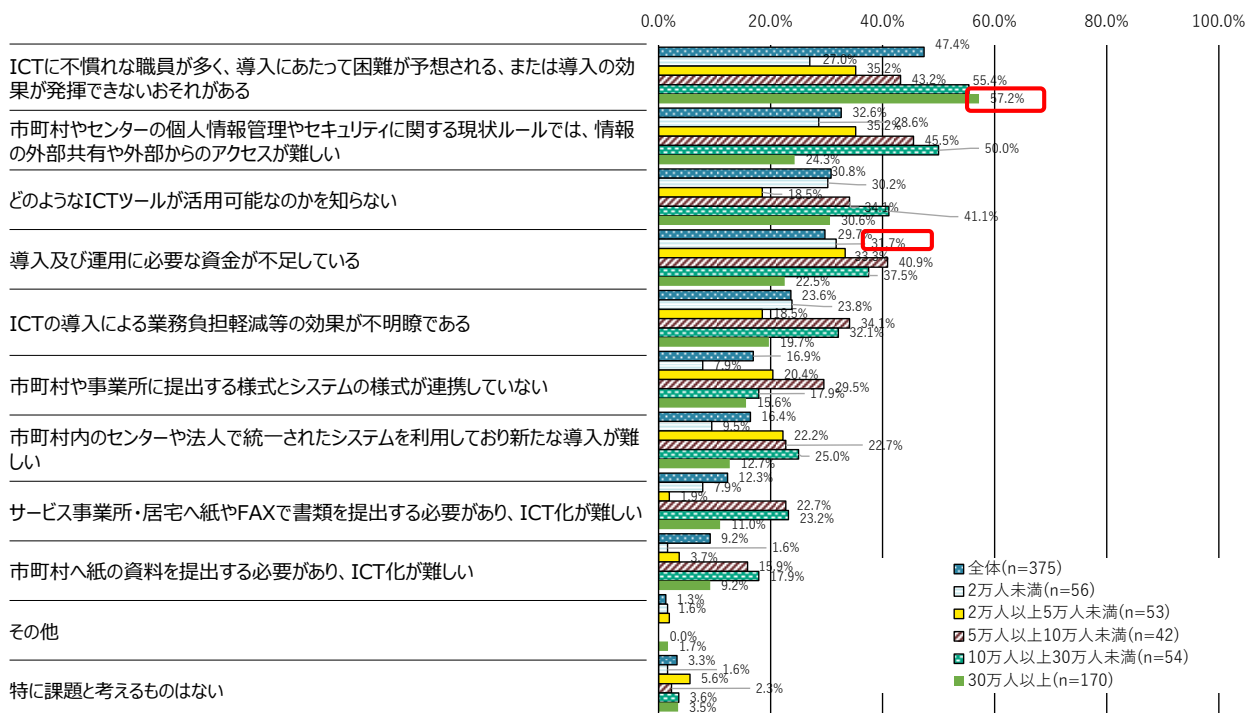
図表 参考資料- 69 問 31 今後の ICT 化を進める上で特に課題と考えること (運営形態別) (複数選択)



図表 参考資料- 70 問 31 今後の ICT 化を進める上で特に課題と考えること
(圏域高齢者人口別) (複数選択)

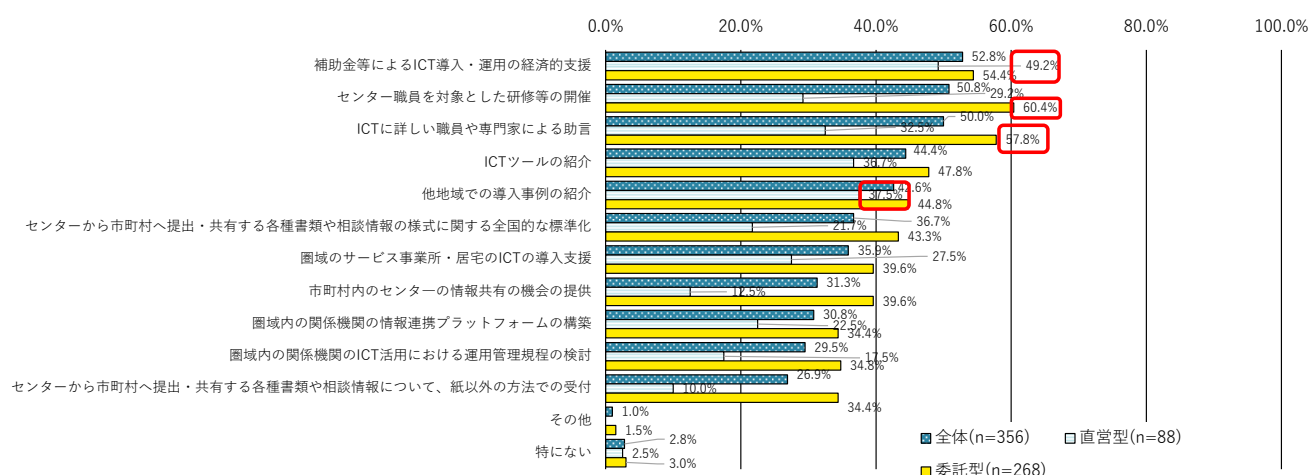


図表 参考資料- 71 問 31 今後の ICT 化を進める上での課題と考えること (人口規模別) (複数選択)

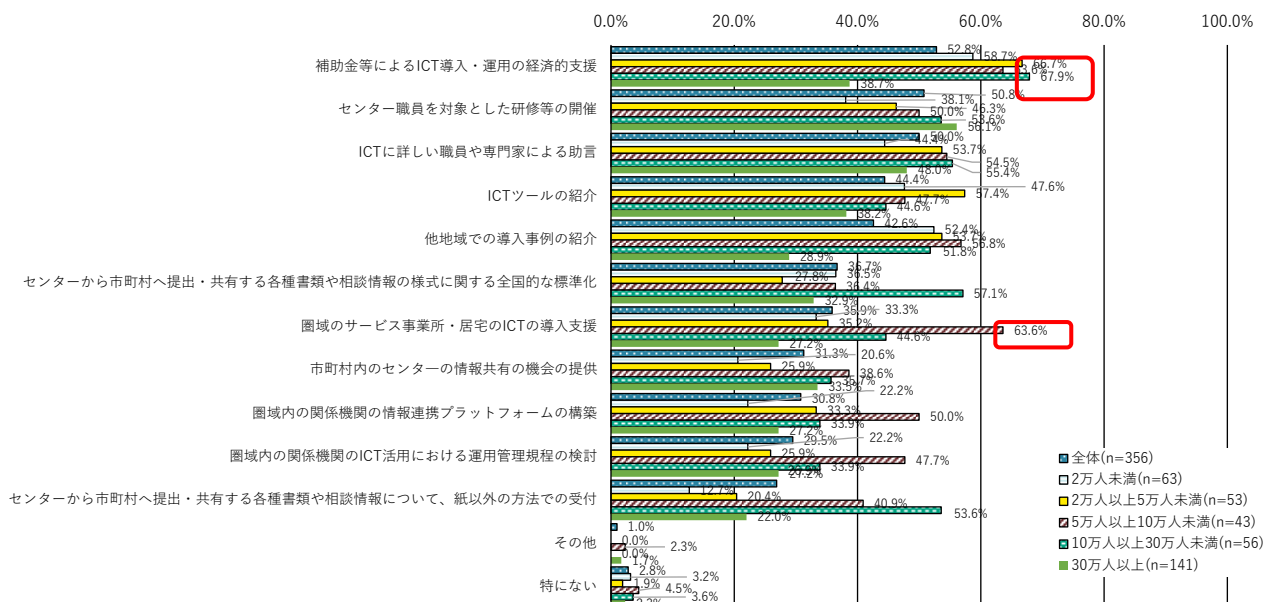


問 32 ICT 化推進のために市町村や国などに求めること (図表 参考資料- 72~図表 参考資料- 73)

図表 参考資料- 72 問 32 今後 ICT 化を推進するために市町村や国などに求めること
(運営形態別) (複数選択)



図表 参考資料- 73 問 32 今後 ICT 化を推進するために市町村や国などに求めること
(人口規模別) (複数選択)



※1 センターから市町村へ提出・共有する各種書類や相談情報について、紙以外の方法での受付

※2 センターから市町村へ提出・共有する各種書類や相談情報の様式に関する全国的な標準化