

令和 8 年度

障害福祉サービス事業所等における  
I C T 化（デジタル）等に関する調査報告書

令和 8 年 8 月

杉並区保健福祉部障害者施設支援課

# 目 次

|     |                  |    |
|-----|------------------|----|
| I   | 調査の概要            | 1  |
| II  | 調査結果             | 2  |
| 1.  | 事業所調査            | 2  |
| (1) | 基本事項について         | 2  |
| (2) | ICT 機器等の導入状況について | 5  |
| (3) | ICT 化（デジタル化）について | 12 |
| 2.  | 従事者調査            | 21 |
| (1) | 属性・基本情報          | 21 |
| (2) | 日々の業務と記録書類       | 28 |
| (3) | 利用者情報の把握と支援記録    | 32 |
| (4) | デジタル活用・使いやすさと意見  | 35 |
| (5) | 導入の意識・意見         | 40 |
| III | 資料               | 47 |
| 1.  | 事業所調査票           | 47 |
| 2.  | 従事者調査票           | 50 |

# I 調査の概要

## 1 調査目的

令和9年度からの障害福祉計画等の改定に向け、区内の障害福祉サービス事業所等における ICT 活用の実態と課題、事業者の意見を把握し、障害福祉人材の確保・定着、当事者視点に立ったケアの充実及び DX 推進に向けた今後の区の施策に反映することを目的として実施した。

## 2 調査対象

- 事業所調査・・・都・区に登録している事業所(単位/事業者番号ごと)
- 従事者調査・・・対象事業所に勤務している従事者

## 3 調査方法

インターネット回答によるアンケート調査

## 4 調査期間

令和8年5月22日(金)～6月8日(月)

## 5 回収状況

| 対象者   | 配布数   | 有効回答数 | 有効回答率 |
|-------|-------|-------|-------|
| 事業所調査 | 285 件 | 88 件  | 30.8% |
| 従事者調査 | —※    | 130 件 | —     |

※従事者調査については、対象事業所を通して依頼したため、配布数の算出は不可

## 6 集計値や図表の表記について

- ・集計した数値(%)は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表示しています。  
そのため、質問に対する回答の選択肢が一つだけの場合、選択肢の数値(%)をすべて合計しても、四捨五入の関係で100%にならないことがあります。
- ・回答者数を分母として割合(%)を計算しているため、複数回答の場合には、各選択肢の割合を合計すると100%を超えます。
- ・集計表は「その他」を除いた上位1位のみ着色しています(1位：濃グレー)。
- ・全体集計では全ての回答者を含めていますが、属性別クロス集計では、その属性項目に無回答の方を除いて集計しているため、各属性の合計と全体の回答者数が一致しない場合があります。
- ・各サービスは、クロス集計において以下のとおり分類しています。

| 区分    | サービス名                                                                     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| 訪問系   | 居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援、移動支援、訪問看護                                |
| 居住系   | 施設入所支援、共同生活援助(グループホーム)、自立生活援助、短期入所(ショートステイ)、日帰りショート(日中一時支援)               |
| 日中活動系 | 療養介護、生活介護自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援、就労継続支援(A型)、就労継続支援(B型)、就労定着支援、就労選択支援 |
| 障害児系  | 児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援、居宅訪問型児童発達支援、学齢期発達支援                            |
| 相談支援系 | 計画相談支援、地域移行支援、地域定着支援、障害児相談支援                                              |

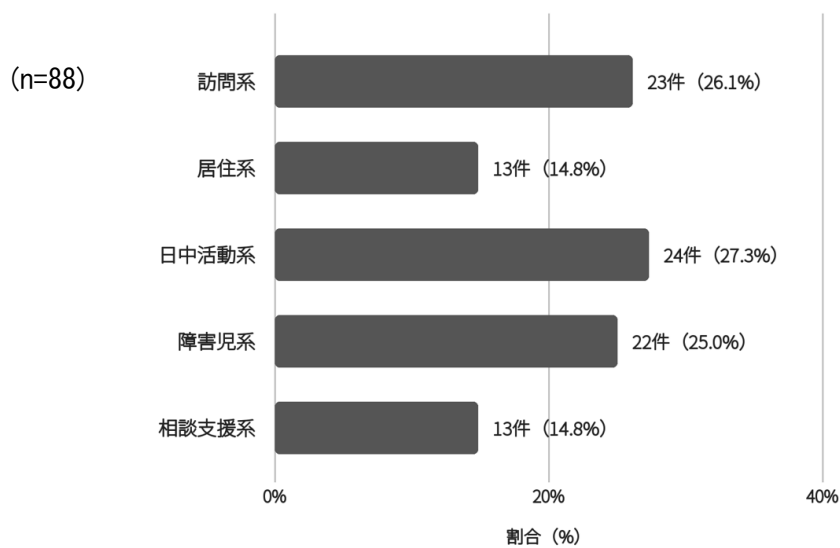
## Ⅱ 調査結果

### 1. 事業所調査

#### (1) 基本事項について

問1 貴事業所の障害福祉サービスの種別を選択してください。(複数回答可)

「日中活動系」が27.3%と最も多く、次いで「訪問系」が26.1%、「障害児系」が25.0%の順となっています。

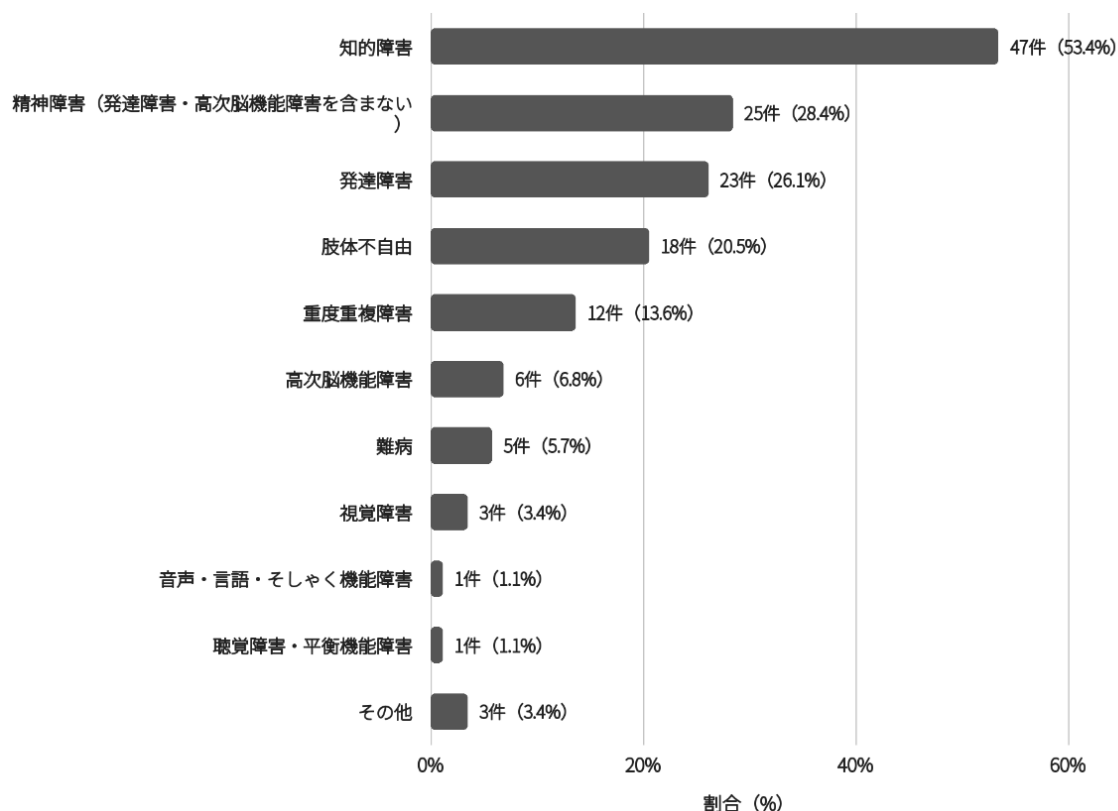


問2 貴事業所でサービスを提供している利用者の主な障害はどれにあたりますか？  
(チェックは2つまで)

「知的障害」が53.4%と最も多く、次いで「精神障害（発達障害・高次脳機能障害を含まない）」が28.4%、「発達障害」が26.1%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「肢体不自由」、障害児系は「発達障害」、それ以外は「知的障害」が最も多く、相談支援系は「精神障害（発達障害・高次脳機能障害を含まない）」も同率で最も多くなっています。

(n=88)



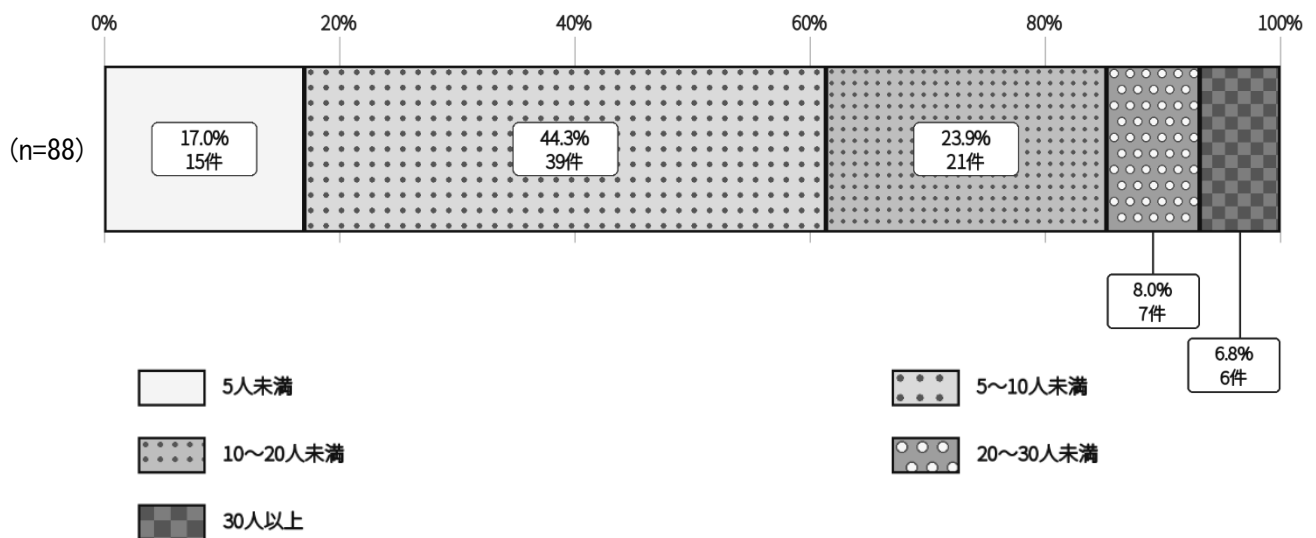
【提供サービス別】

| 区分    | 知的障害          | 精神障害・高次脳機能障害を含まない | 発達障害          | 肢体不自由         | 重度重複障害       | 高次脳機能障害      | 難病           | 視覚障害         | 音声・言語・そしゃく機能障害 | 聴覚障害・平衡機能障害 | その他         |
|-------|---------------|-------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|-------------|-------------|
| 訪問系   | 10<br>(43.5%) | 8<br>(34.8%)      | 1<br>(4.3%)   | 11<br>(47.8%) | 3<br>(13.0%) | 2<br>(8.7%)  | 3<br>(13.0%) | 3<br>(13.0%) | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%) | 0<br>(0.0%) |
| 居住系   | 8<br>(61.5%)  | 4<br>(30.8%)      | 0<br>(0.0%)   | 5<br>(38.5%)  | 2<br>(15.4%) | 0<br>(0.0%)  | 1<br>(7.7%)  | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%) | 0<br>(0.0%) |
| 日中活動系 | 14<br>(58.3%) | 8<br>(33.3%)      | 4<br>(16.7%)  | 3<br>(12.5%)  | 3<br>(12.5%) | 4<br>(16.7%) | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)  | 1<br>(4.2%)    | 1<br>(4.2%) | 1<br>(4.2%) |
| 障害児系  | 12<br>(54.5%) | 0<br>(0.0%)       | 13<br>(59.1%) | 2<br>(9.1%)   | 4<br>(18.2%) | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%) | 1<br>(4.5%) |
| 相談支援系 | 6<br>(46.2%)  | 6<br>(46.2%)      | 4<br>(30.8%)  | 0<br>(0.0%)   | 2<br>(15.4%) | 1<br>(7.7%)  | 1<br>(7.7%)  | 1<br>(7.7%)  | 1<br>(7.7%)    | 0<br>(0.0%) | 1<br>(7.7%) |
| その他   | 1<br>(33.3%)  | 2<br>(66.7%)      | 1<br>(33.3%)  | 1<br>(33.3%)  | 0<br>(0.0%)  | 1<br>(33.3%) | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%) | 0<br>(0.0%) |

### 問3 貴事業所の職員数を選択してください。(○は1つ)

「5～10人未満」が44.3%と最も多く、次いで「10～20人未満」が23.9%、「5人未満」が17.0%の順となっています。

提供サービス別にみると、相談支援系は「5人未満」、それ以外は「5～10人未満」が最も多く、居住系は「10～20人未満」も同率で最も多くなっています。



#### 【提供サービス別】

| 区分    | 5人未満      | 5～10人未満    | 10～20人未満  | 20～30人未満  | 30人以上     |
|-------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| 訪問系   | 1 (4.3%)  | 12 (52.2%) | 7 (30.4%) | 2 (8.7%)  | 1 (4.3%)  |
| 居住系   | 0 (0.0%)  | 4 (30.8%)  | 4 (30.8%) | 3 (23.1%) | 2 (15.4%) |
| 日中活動系 | 3 (12.5%) | 13 (54.2%) | 1 (4.2%)  | 3 (12.5%) | 4 (16.7%) |
| 障害児系  | 3 (13.6%) | 10 (45.5%) | 8 (36.4%) | 1 (4.5%)  | 0 (0.0%)  |
| 相談支援系 | 9 (69.2%) | 2 (15.4%)  | 1 (7.7%)  | 0 (0.0%)  | 1 (7.7%)  |
| その他   | 1 (33.3%) | 0 (0.0%)   | 1 (33.3%) | 1 (33.3%) | 0 (0.0%)  |

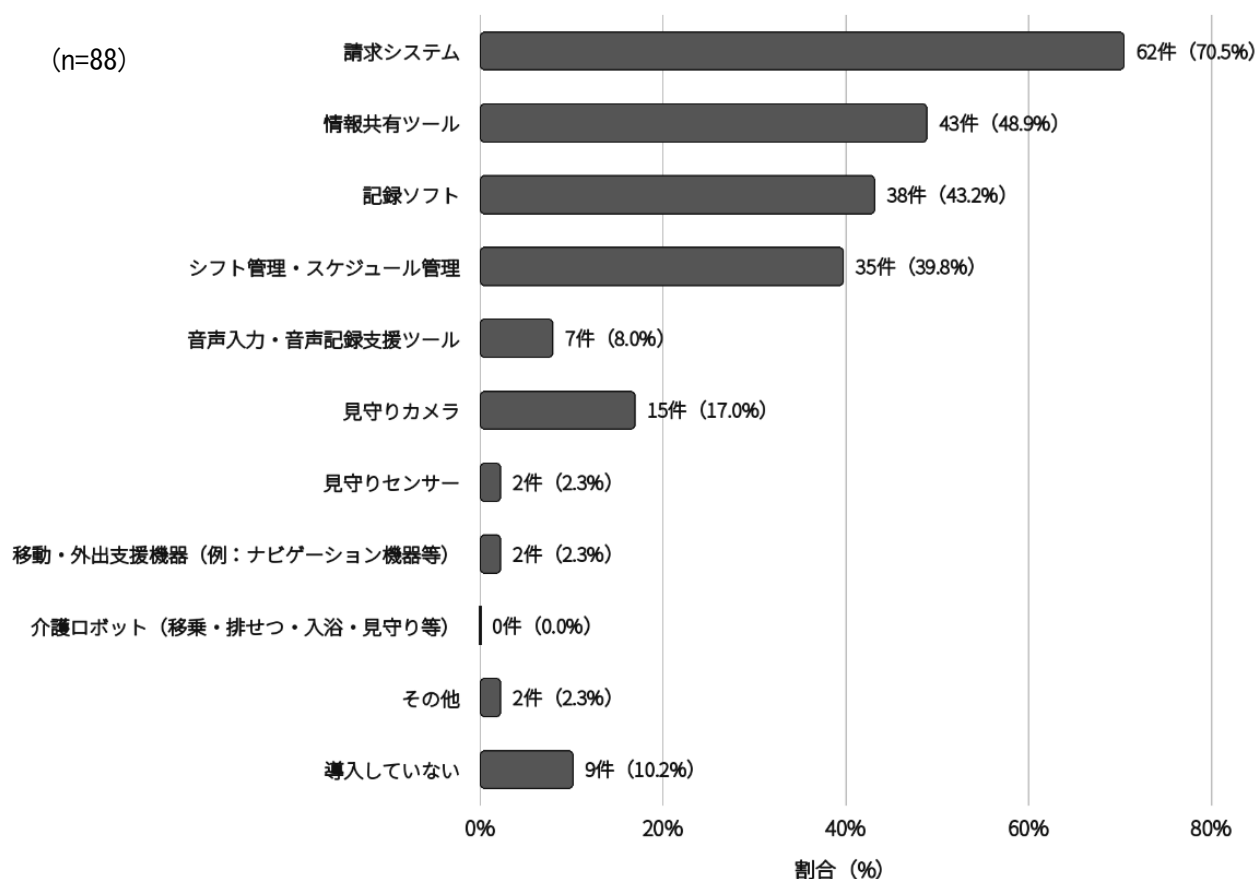
## (2) ICT 機器等の導入状況について

問4 現在、貴事業所で導入している ICT(デジタル)・支援補助機器について、該当するものをすべて選択してください(複数選択可)。  
また、それぞれの活用状況について最も近いものを選択してください。

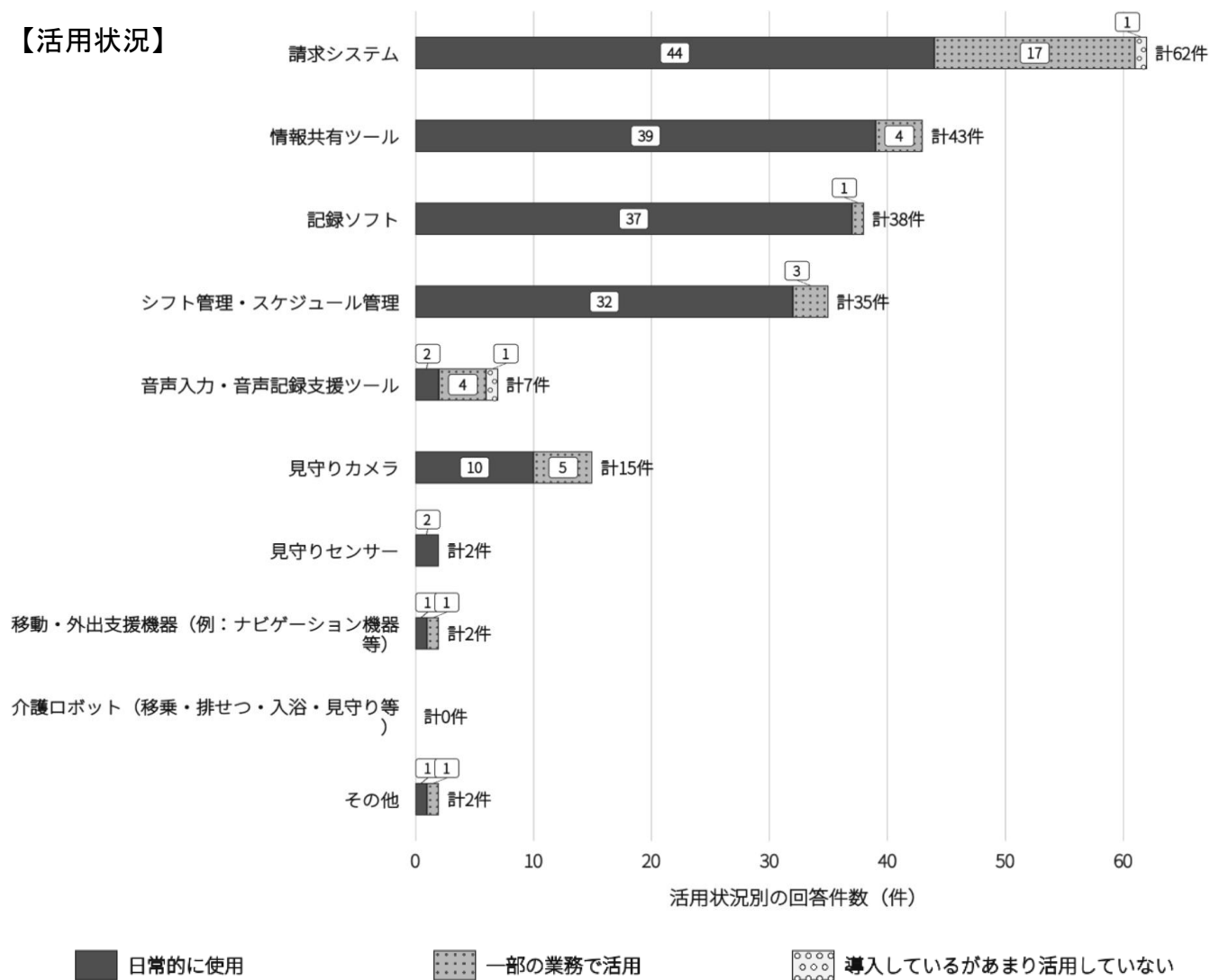
「請求システム」が70.5%と最も多く、次いで「情報共有ツール」が48.9%、「記録ソフト」が43.2%の順となっています。

活用状況では、請求システム、情報共有ツール、記録ソフト、シフト管理・スケジュール管理、見守りカメラ、見守りセンサーは「日常的に使用している」、音声入力・音声記録支援ツールは「一部の業務で使用している」が最も多くなっています。

提供サービス別にみると、いずれも「請求システム」が最も多く、居住系は「記録ソフト」も同率で最も多くなっています。



## 【活用状況】



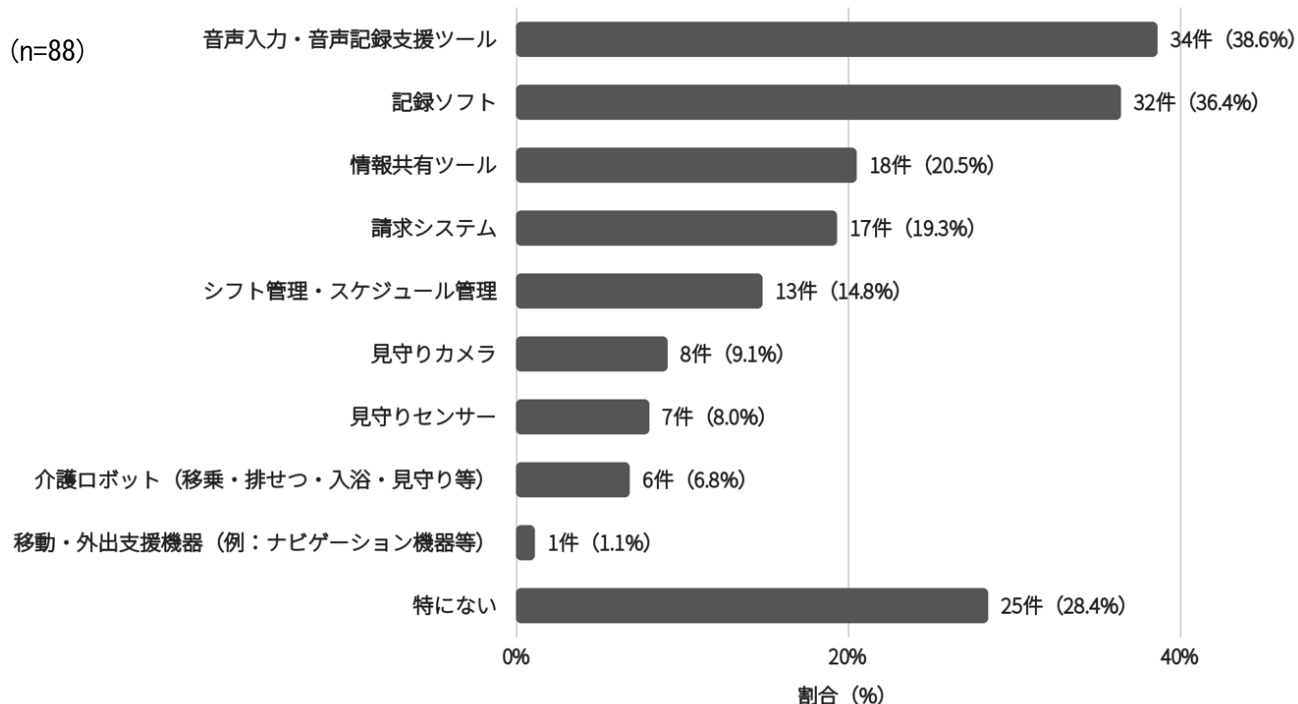
## 【提供サービス別】

| 区分    | 請求システム        | 情報共有ツール       | 記録ソフト         | シフト管理・スケジュール管理 | 音声入力・音声記録支援ツール | 見守りカメラ       | 見守りセンサー      | 移動・外出支援機器（例：ナビゲーション機器等） | その他      | 導入していない      |
|-------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|--------------|--------------|-------------------------|----------|--------------|
| 訪問系   | 18<br>(78.3%) | 10<br>(43.5%) | 15<br>(65.2%) | 16<br>(69.6%)  | 1 (4.3%)       | 1 (4.3%)     | —            | —                       | —        | 3<br>(13.0%) |
| 居住系   | 7<br>(53.8%)  | 6<br>(46.2%)  | 7<br>(53.8%)  | 3<br>(23.1%)   | 2<br>(15.4%)   | 8<br>(61.5%) | 2<br>(15.4%) | 1 (7.7%)                | 1 (7.7%) | 2<br>(15.4%) |
| 日中活動系 | 17<br>(70.8%) | 12<br>(50.0%) | 7<br>(29.2%)  | 7<br>(29.2%)   | 2 (8.3%)       | 4<br>(16.7%) | 1 (4.2%)     | —                       | 1 (4.2%) | 2 (8.3%)     |
| 障害児系  | 18<br>(81.8%) | 14<br>(63.6%) | 9<br>(40.9%)  | 8<br>(36.4%)   | 1 (4.5%)       | 6<br>(27.3%) | —            | 1 (4.5%)                | —        | —            |
| 相談支援系 | 6<br>(46.2%)  | 5<br>(38.5%)  | 4<br>(30.8%)  | 2<br>(15.4%)   | 3<br>(23.1%)   | —            | —            | —                       | 1 (7.7%) | 4<br>(30.8%) |
| その他   | 1<br>(33.3%)  | 1<br>(33.3%)  | 2<br>(66.7%)  | 2<br>(66.7%)   | —              | —            | —            | —                       | —        | 1<br>(33.3%) |

問5 今後、導入したいと考えている ICT（デジタル）・支援補助機器について、該当するものをすべて選択してください。（複数選択可）

「音声入力・音声記録支援ツール」が 38.6%と最も多く、次いで「記録ソフト」が 36.4%、「特にない」が 28.4%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「特にない」、日中活動系は「記録ソフト」、それ以外は「音声入力・音声記録支援ツール」が最も多く、相談支援系は「記録ソフト」も同率で最も多くなっています。



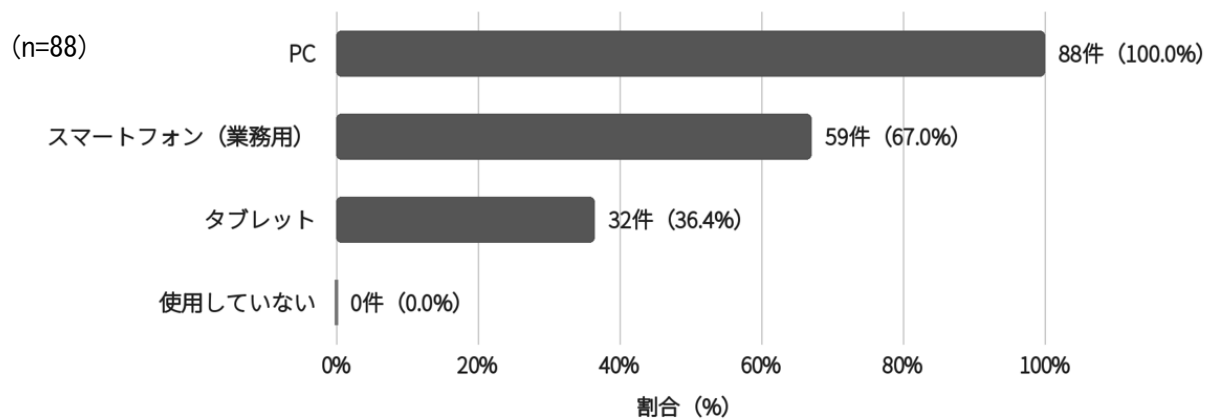
【提供サービス別】

| 区分    | 音声入力・音声記録支援ツール | 記録ソフト         | 情報共有ツール      | 請求システム       | シフト管理・スケジュール管理 | 見守りカメラ       | 見守りセンサー      | 介護ロボット (移乗・排せつ・入浴・見守り等) | 移動・外出支援機器 (例：ナビゲーション機器等) | 特にない          |
|-------|----------------|---------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
| 訪問系   | 6<br>(26.1%)   | 5<br>(21.7%)  | 3<br>(13.0%) | 3<br>(13.0%) | 3<br>(13.0%)   | 2<br>(8.7%)  | 1<br>(4.3%)  | 2<br>(8.7%)             | 1<br>(4.3%)              | 10<br>(43.5%) |
| 居住系   | 5<br>(38.5%)   | 3<br>(23.1%)  | 3<br>(23.1%) | —            | 3<br>(23.1%)   | 1<br>(7.7%)  | 3<br>(23.1%) | 4<br>(30.8%)            | 1<br>(7.7%)              | 2<br>(15.4%)  |
| 日中活動系 | 11<br>(45.8%)  | 12<br>(50.0%) | 6<br>(25.0%) | 4<br>(16.7%) | 2<br>(8.3%)    | 1<br>(4.2%)  | 1<br>(4.2%)  | —                       | —                        | 4<br>(16.7%)  |
| 障害児系  | 9<br>(40.9%)   | 8<br>(36.4%)  | 3<br>(13.6%) | 6<br>(27.3%) | 4<br>(18.2%)   | 5<br>(22.7%) | 4<br>(18.2%) | 1<br>(4.5%)             | —                        | 6<br>(27.3%)  |
| 相談支援系 | 6<br>(46.2%)   | 6<br>(46.2%)  | 4<br>(30.8%) | 5<br>(38.5%) | 3<br>(23.1%)   | —            | —            | —                       | —                        | 4<br>(30.8%)  |
| その他   | —              | 1<br>(33.3%)  | —            | 1<br>(33.3%) | —              | —            | —            | —                       | —                        | 2<br>(66.7%)  |

問6 現在、業務で使用している ICT 機器（端末）の設置状況について、  
該当するものをすべて選択してください。（複数選択可）

「PC」が100.0%と最も多く、次いで「スマートフォン（業務用）」が67.0%、「タブレット」が36.4%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「PC」が最も多くなっています。



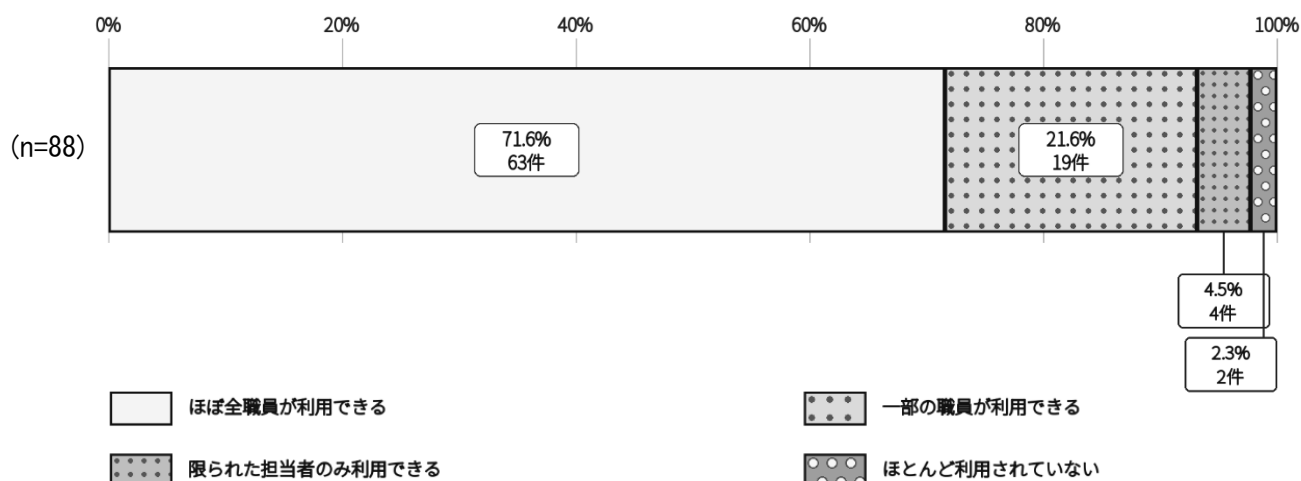
【提供サービス別】

| 区分    | PC          | スマートフォン<br>（業務用） | タブ<br>レット  |
|-------|-------------|------------------|------------|
| 訪問系   | 23 (100.0%) | 17 (73.9%)       | 5 (21.7%)  |
| 居住系   | 13 (100.0%) | 3 (23.1%)        | 7 (53.8%)  |
| 日中活動系 | 24 (100.0%) | 12 (50.0%)       | 11 (45.8%) |
| 障害児系  | 22 (100.0%) | 19 (86.4%)       | 12 (54.5%) |
| 相談支援系 | 13 (100.0%) | 10 (76.9%)       | 3 (23.1%)  |
| その他   | 3 (100.0%)  | 2 (66.7%)        | 2 (66.7%)  |

問7 問6で「使用していない」以外に回答した事業所の方へ、職員によるICT機器（端末）の利用状況について最も近いものを選択してください。（○は1つ）

「ほぼ全職員が利用できる」が71.6%と最も多く、次いで「一部の職員が利用できる」が21.6%、「限られた担当者のみ利用できる」が4.5%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「ほぼ全職員が利用できる」が最も多くなっています。



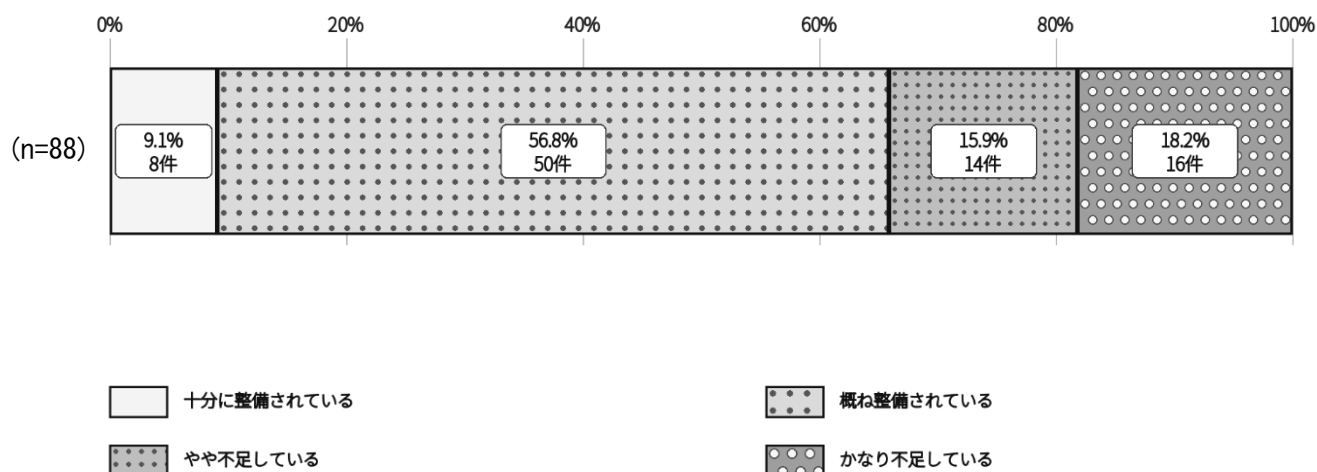
#### 【提供サービス別】

| 区分    | ほぼ全職員が利用できる | 一部の職員が利用できる | 限られた担当者のみ利用できる | ほとんど利用されていない |
|-------|-------------|-------------|----------------|--------------|
| 訪問系   | 14 (60.9%)  | 5 (21.7%)   | 3 (13.0%)      | 1 (4.3%)     |
| 居住系   | 9 (69.2%)   | 3 (23.1%)   | 0 (0.0%)       | 1 (7.7%)     |
| 日中活動系 | 18 (75.0%)  | 5 (20.8%)   | 1 (4.2%)       | 0 (0.0%)     |
| 障害児系  | 17 (77.3%)  | 5 (22.7%)   | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)     |
| 相談支援系 | 9 (69.2%)   | 4 (30.8%)   | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)     |
| その他   | 2 (66.7%)   | 0 (0.0%)    | 0 (0.0%)       | 1 (33.3%)    |

問8 ICT機器(端末)の整備状況について、どのように感じていますか。  
最も近いものを選択してください。(〇は1つ)

「概ね整備されている」が56.8%と最も多く、次いで「かなり不足している」が18.2%、「やや不足している」が15.9%の順となっています。

提供サービス別にみると、相談支援系は「やや不足している」、それ以外は「概ね整備されている」が最も多くなっています。



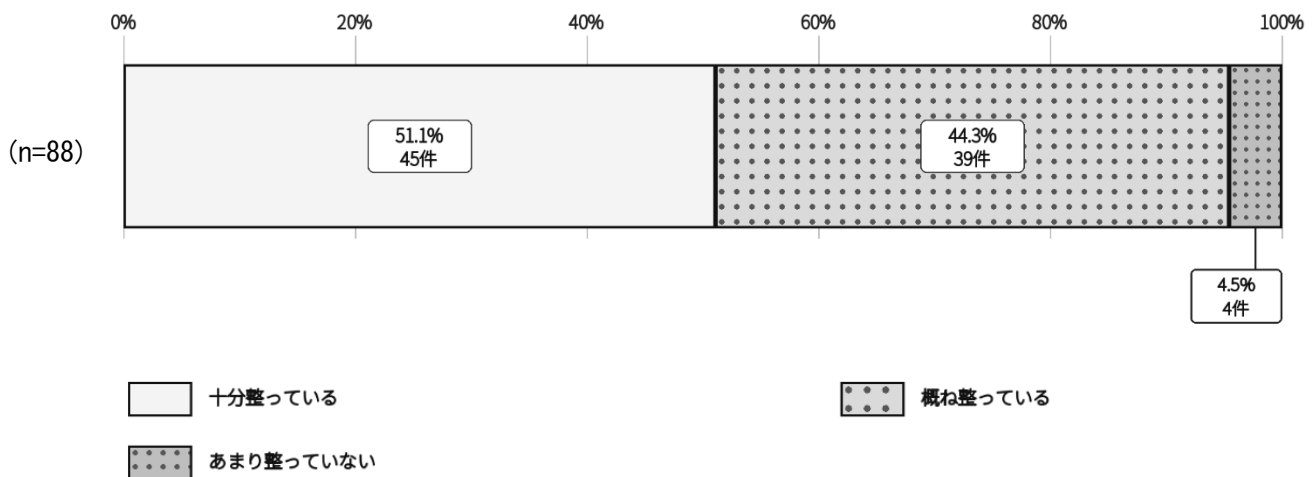
#### 【提供サービス別】

| 区分    | 十分に整備されている | 概ね整備されている  | やや不足している  | かなり不足している |
|-------|------------|------------|-----------|-----------|
| 訪問系   | 1 (4.3%)   | 16 (69.6%) | 2 (8.7%)  | 4 (17.4%) |
| 居住系   | 2 (15.4%)  | 6 (46.2%)  | 4 (30.8%) | 1 (7.7%)  |
| 日中活動系 | 1 (4.2%)   | 11 (45.8%) | 5 (20.8%) | 7 (29.2%) |
| 障害児系  | 2 (9.1%)   | 16 (72.7%) | 1 (4.5%)  | 3 (13.6%) |
| 相談支援系 | 2 (15.4%)  | 3 (23.1%)  | 6 (46.2%) | 2 (15.4%) |
| その他   | 1 (33.3%)  | 1 (33.3%)  | 0 (0.0%)  | 1 (33.3%) |

問9 事業所のインターネット環境について教えてください。(〇は1つ)

「十分整っている」が51.1%と最も多く、次いで「概ね整っている」が44.3%、「あまり整っていない」が4.5%の順となっています。

提供サービス別にみると、居住系、日中活動系、障害児系は「十分整っている」、訪問系、相談支援系は「概ね整っている」が最も多くなっています。



【提供サービス別】

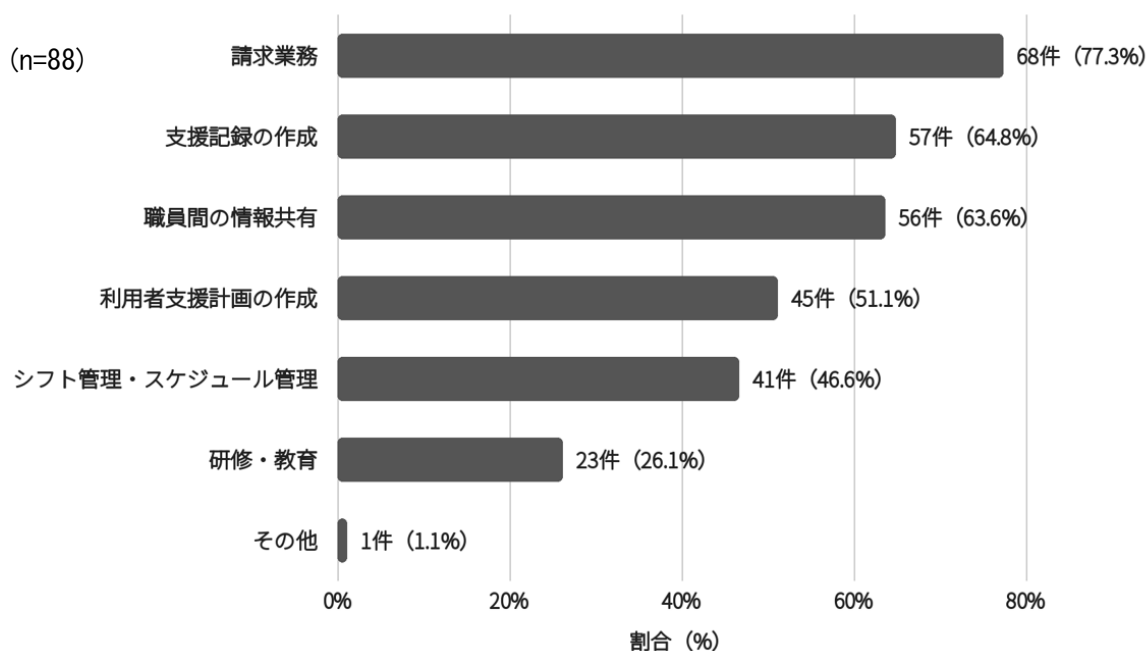
| 区分    | 十分整っている    | 概ね整っている    | あまり整っていない |
|-------|------------|------------|-----------|
| 訪問系   | 7 (30.4%)  | 15 (65.2%) | 1 (4.3%)  |
| 居住系   | 7 (53.8%)  | 6 (46.2%)  | 0 (0.0%)  |
| 日中活動系 | 14 (58.3%) | 8 (33.3%)  | 2 (8.3%)  |
| 障害児系  | 13 (59.1%) | 8 (36.4%)  | 1 (4.5%)  |
| 相談支援系 | 6 (46.2%)  | 7 (53.8%)  | 0 (0.0%)  |
| その他   | 1 (33.3%)  | 2 (66.7%)  | 0 (0.0%)  |

### (3) ICT化（デジタル化）について

問 10 ICT化（デジタル化）している業務について選択してください。（複数選択可）

「請求業務」が77.3%と最も多く、次いで「支援記録の作成」が64.8%、「職員間の情報共有」が63.6%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「請求業務」が最も多く、居住系は「支援記録の作成」も同率で最も多くなっています。



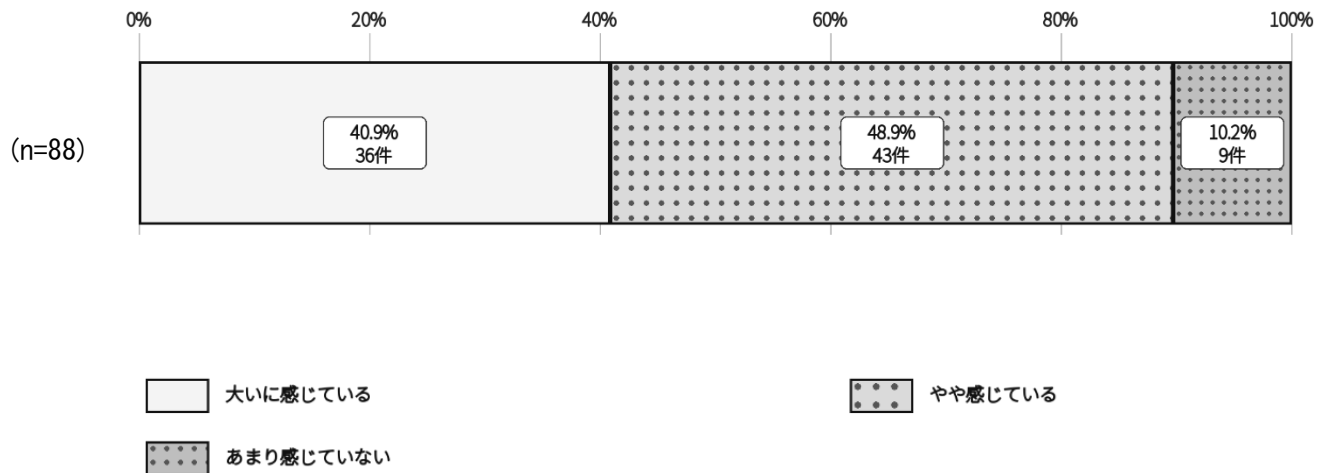
#### 【提供サービス別】

| 区分    | 請求業務       | 支援記録の作成    | 職員間の情報共有   | 利用者支援計画の作成 | シフト管理・スケジュール管理 | 研修・教育     | その他      |
|-------|------------|------------|------------|------------|----------------|-----------|----------|
| 訪問系   | 19 (82.6%) | 16 (69.6%) | 17 (73.9%) | 9 (39.1%)  | 16 (69.6%)     | 7 (30.4%) | 0 (0.0%) |
| 居住系   | 11 (84.6%) | 11 (84.6%) | 8 (61.5%)  | 7 (53.8%)  | 6 (46.2%)      | 4 (30.8%) | 1 (7.7%) |
| 日中活動系 | 18 (75.0%) | 14 (58.3%) | 14 (58.3%) | 11 (45.8%) | 8 (33.3%)      | 4 (16.7%) | 1 (4.2%) |
| 障害児系  | 17 (77.3%) | 14 (63.6%) | 15 (68.2%) | 15 (68.2%) | 9 (40.9%)      | 5 (22.7%) | 0 (0.0%) |
| 相談支援系 | 9 (69.2%)  | 7 (53.8%)  | 6 (46.2%)  | 6 (46.2%)  | 4 (30.8%)      | 3 (23.1%) | 0 (0.0%) |
| その他   | 2 (66.7%)  | 2 (66.7%)  | 2 (66.7%)  | 1 (33.3%)  | 2 (66.7%)      | 0 (0.0%)  | 0 (0.0%) |

## 問 11 ICT 化（デジタル化）による効果はあると感じていますか？

「やや感じている」が48.9%と最も多く、次いで「大いに感じている」が40.9%、「あまり感じていない」が10.2%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「やや感じている」が最も多くなっています。



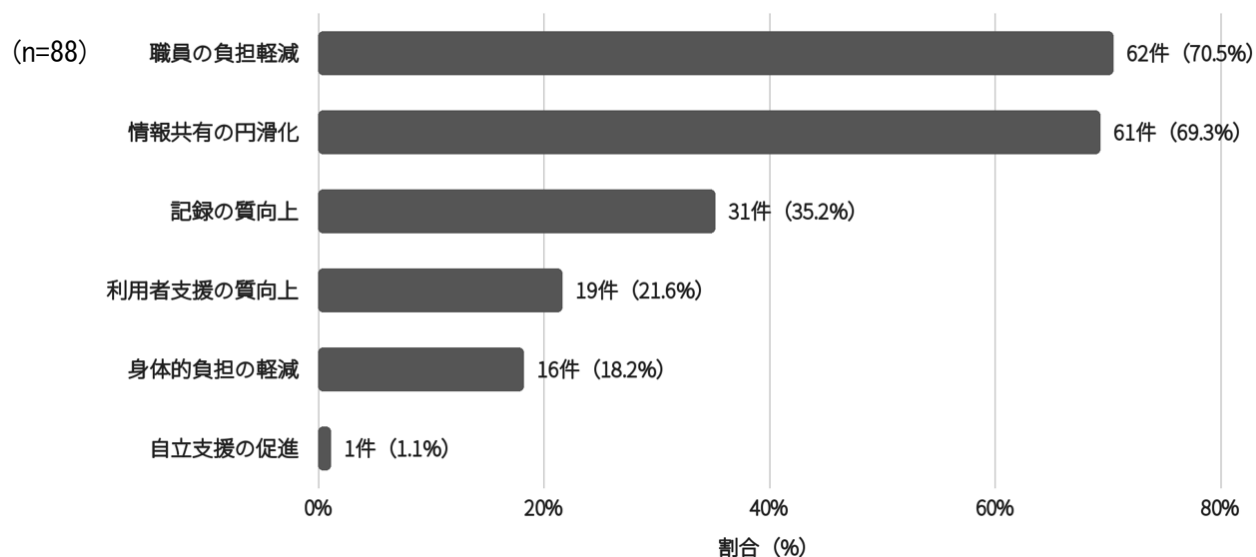
### 【提供サービス別】

| 区分    | 大いに感じ<br>ている | やや感じ<br>ている | あまり感じ<br>ていない |
|-------|--------------|-------------|---------------|
| 訪問系   | 9 (39.1%)    | 10 (43.5%)  | 4 (17.4%)     |
| 居住系   | 4 (30.8%)    | 7 (53.8%)   | 2 (15.4%)     |
| 日中活動系 | 8 (33.3%)    | 13 (54.2%)  | 3 (12.5%)     |
| 障害児系  | 10 (45.5%)   | 11 (50.0%)  | 1 (4.5%)      |
| 相談支援系 | 5 (38.5%)    | 7 (53.8%)   | 1 (7.7%)      |
| その他   | 2 (66.7%)    | 0 (0.0%)    | 1 (33.3%)     |

問 12 問 11 で「大いに感じている」「やや感じている」と回答した方へ、  
どのあたりで効果があると感じていますか？（複数選択可）

「職員の負担軽減」が 70.5%と最も多く、次いで「情報共有の円滑化」が 69.3%、「記録の質向上」が 35.2%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「情報共有の円滑化」、それ以外は「職員の負担軽減」が最も多く、相談支援系は「情報共有の円滑化」も同率で最も多くなっています。



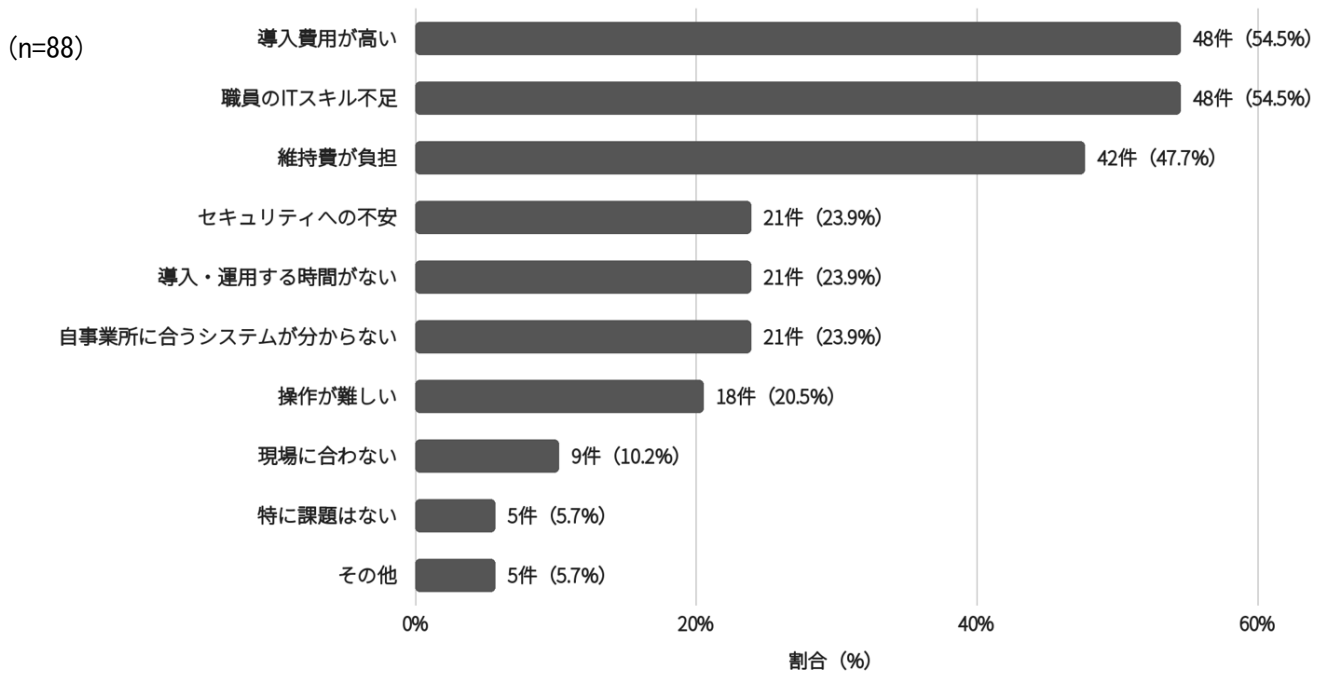
【提供サービス別】

| 区分    | 軽減<br>職員の<br>負担 | 円滑<br>化<br>情報<br>共有の | 向上<br>記録の<br>質 | の<br>質<br>向上<br>利用者<br>支援 | の<br>軽減<br>身体的<br>負担 | 促進<br>自立<br>支援の |
|-------|-----------------|----------------------|----------------|---------------------------|----------------------|-----------------|
| 訪問系   | 12 (52.2%)      | 18 (78.3%)           | 9 (39.1%)      | 4 (17.4%)                 | 8 (34.8%)            | 0 (0.0%)        |
| 居住系   | 9 (69.2%)       | 8 (61.5%)            | 4 (30.8%)      | 3 (23.1%)                 | 3 (23.1%)            | 0 (0.0%)        |
| 日中活動系 | 17 (70.8%)      | 15 (62.5%)           | 5 (20.8%)      | 2 (8.3%)                  | 1 (4.2%)             | 0 (0.0%)        |
| 障害児系  | 18 (81.8%)      | 15 (68.2%)           | 9 (40.9%)      | 6 (27.3%)                 | 1 (4.5%)             | 0 (0.0%)        |
| 相談支援系 | 10 (76.9%)      | 10 (76.9%)           | 5 (38.5%)      | 3 (23.1%)                 | 3 (23.1%)            | 1 (7.7%)        |
| その他   | 1 (33.3%)       | 2 (66.7%)            | 0 (0.0%)       | 1 (33.3%)                 | 0 (0.0%)             | 0 (0.0%)        |

問 13 ICT 化（デジタル化）にあたり課題と感じているものを選択してください。  
（複数選択可）

「導入費用が高い」と「職員の IT スキル不足」がともに 54.5%と最も多く、次いで「維持費が負担」が 47.7%となっています。

提供サービス別にみると、訪問系、相談支援系は「導入費用が高い」、居住系、日中活動系は「職員の IT スキル不足」、障害児系は「維持費が負担」が最も多くなっています。



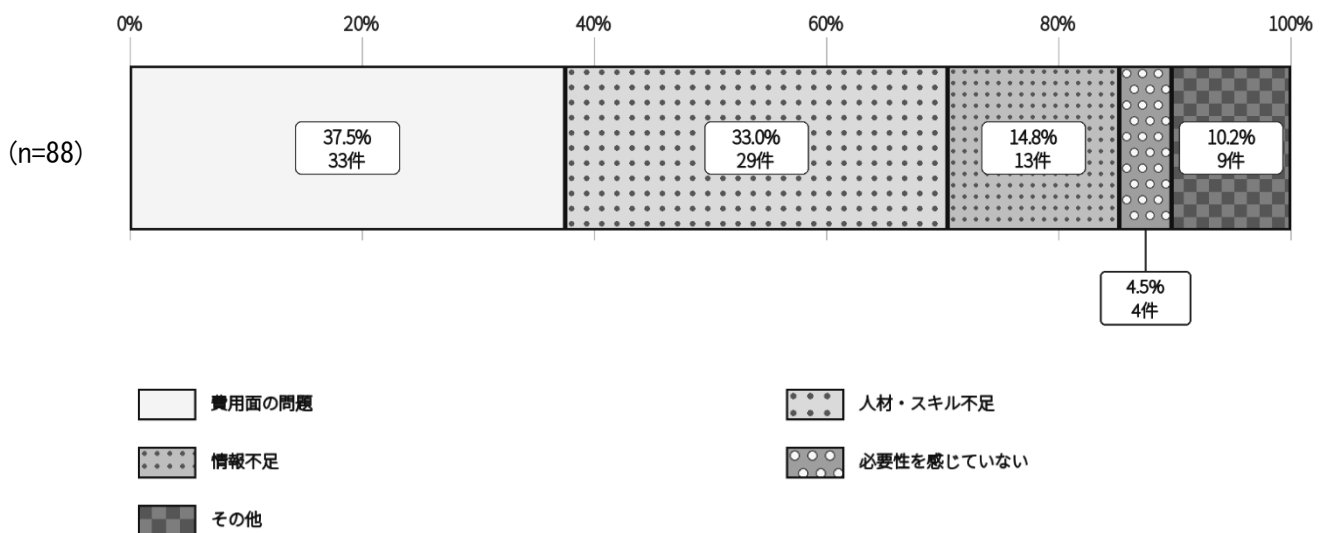
【提供サービス別】

| 区分    | 導入費用が高い       | 職員のITスキル不足    | 維持費が負担        | セキュリティへの不安   | 時間がない        | 導入・運用するシステムが分からない | 自事業所に合うシステムが分からない | 操作が難しい       | 現場に合わない      | 特に課題はない      | その他          |
|-------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 訪問系   | 14<br>(60.9%) | 13<br>(56.5%) | 10<br>(43.5%) | 5<br>(21.7%) | 4<br>(17.4%) | 4<br>(17.4%)      | 4<br>(17.4%)      | 7<br>(30.4%) | 4<br>(17.4%) | 1<br>(4.3%)  | 3<br>(13.0%) |
| 障害児系  | 13<br>(59.1%) | 10<br>(45.5%) | 14<br>(63.6%) | 5<br>(22.7%) | 6<br>(27.3%) | 4<br>(18.2%)      | 4<br>(18.2%)      | 4<br>(18.2%) | 1<br>(4.5%)  | 1<br>(4.5%)  | 0<br>(0.0%)  |
| 日中活動系 | 11<br>(45.8%) | 14<br>(58.3%) | 12<br>(50.0%) | 5<br>(20.8%) | 5<br>(20.8%) | 9<br>(37.5%)      | 9<br>(37.5%)      | 2<br>(8.3%)  | 2<br>(8.3%)  | 1<br>(4.2%)  | 2<br>(8.3%)  |
| 居住系   | 8<br>(61.5%)  | 9<br>(69.2%)  | 7<br>(53.8%)  | 1<br>(7.7%)  | 1<br>(7.7%)  | 4<br>(30.8%)      | 4<br>(30.8%)      | 4<br>(30.8%) | 2<br>(15.4%) | 1<br>(7.7%)  | 0<br>(0.0%)  |
| 相談支援系 | 8<br>(61.5%)  | 6<br>(46.2%)  | 5<br>(38.5%)  | 4<br>(30.8%) | 5<br>(38.5%) | 3<br>(23.1%)      | 3<br>(23.1%)      | 1<br>(7.7%)  | 1<br>(7.7%)  | 2<br>(15.4%) | 1<br>(7.7%)  |
| その他   | 1<br>(33.3%)  | 2<br>(66.7%)  | 1<br>(33.3%)  | 2<br>(66.7%) | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)       | 0<br>(0.0%)       | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)  |

問 14 ICT 化（デジタル化）が進まない理由について、最も大きいと考えられるものを選択してください。（○は1つ）

「費用面の問題」が 37.5%と最も多く、次いで「人材・スキル不足」が 33.0%、「情報不足」が 14.8%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「人材・スキル不足」、それ以外は「費用面の問題」が最も多く、相談支援系は「人材・スキル不足」も同率で最も多くなっています。



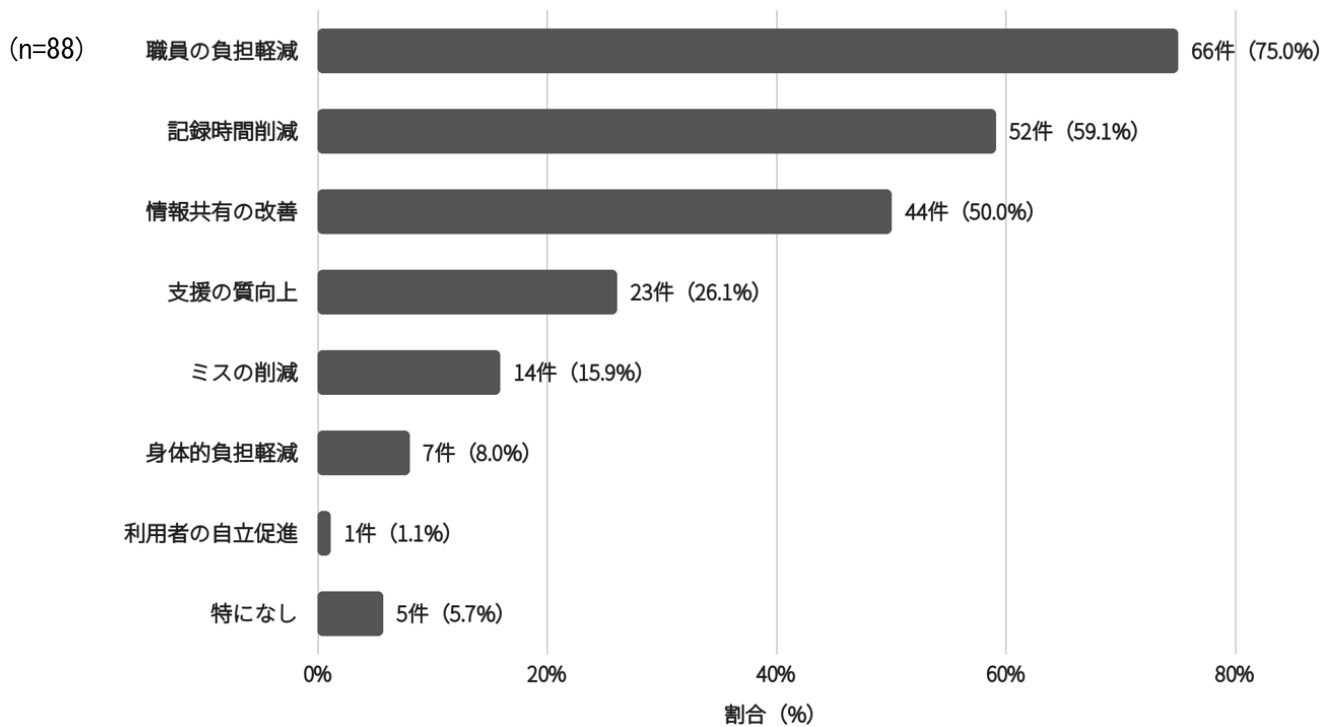
【提供サービス別】

| 区分    | 問題<br>費用面の<br>問題 | 人材・<br>スキル<br>不足 | 情報<br>不足  | 必要<br>性を感<br>じてい<br>ない | その他       |
|-------|------------------|------------------|-----------|------------------------|-----------|
| 訪問系   | 8 (34.8%)        | 12 (52.2%)       | 3 (13.0%) | 0 (0.0%)               | 0 (0.0%)  |
| 居住系   | 7 (53.8%)        | 3 (23.1%)        | 1 (7.7%)  | 1 (7.7%)               | 1 (7.7%)  |
| 日中活動系 | 9 (37.5%)        | 6 (25.0%)        | 6 (25.0%) | 0 (0.0%)               | 3 (12.5%) |
| 障害児系  | 9 (40.9%)        | 6 (27.3%)        | 3 (13.6%) | 2 (9.1%)               | 2 (9.1%)  |
| 相談支援系 | 4 (30.8%)        | 4 (30.8%)        | 1 (7.7%)  | 1 (7.7%)               | 3 (23.1%) |
| その他   | 1 (33.3%)        | 1 (33.3%)        | 1 (33.3%) | 0 (0.0%)               | 0 (0.0%)  |

問 15 ICT 化（デジタル化）に最も期待する効果を選択してください。（3 つまで選択）

「職員の負担軽減」が 75.0%と最も多く、次いで「記録時間削減」が 59.1%、「情報共有の改善」が 50.0%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「職員の負担軽減」が最も多く、相談支援系は「記録時間削減」も同率で最も多くなっています。



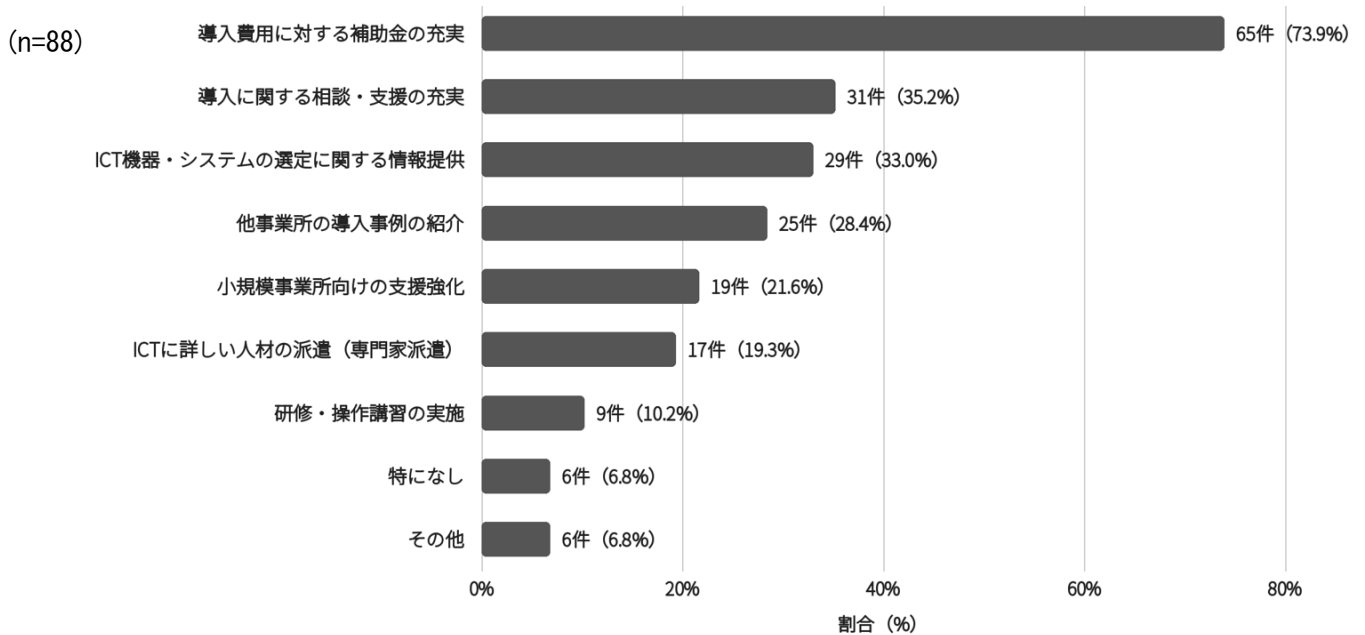
【提供サービス別】

| 区分    | 軽減<br>職員の負担 | 削減<br>記録時間 | 改善<br>情報共有の | 上<br>支援の質向 | ミスの削減     | 軽減<br>身体的負担 | 立促進<br>利用者の自 | 特になし     |
|-------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|-------------|--------------|----------|
| 訪問系   | 14 (60.9%)  | 12 (52.2%) | 13 (56.5%)  | 4 (17.4%)  | 6 (26.1%) | 4 (17.4%)   | 0 (0.0%)     | 2 (8.7%) |
| 居住系   | 9 (69.2%)   | 7 (53.8%)  | 6 (46.2%)   | 5 (38.5%)  | 2 (15.4%) | 0 (0.0%)    | 0 (0.0%)     | 1 (7.7%) |
| 日中活動系 | 18 (75.0%)  | 15 (62.5%) | 16 (66.7%)  | 5 (20.8%)  | 3 (12.5%) | 1 (4.2%)    | 0 (0.0%)     | 0 (0.0%) |
| 障害児系  | 19 (86.4%)  | 13 (59.1%) | 8 (36.4%)   | 8 (36.4%)  | 4 (18.2%) | 0 (0.0%)    | 1 (4.5%)     | 1 (4.5%) |
| 相談支援系 | 11 (84.6%)  | 11 (84.6%) | 6 (46.2%)   | 2 (15.4%)  | 1 (7.7%)  | 2 (15.4%)   | 0 (0.0%)     | 1 (7.7%) |
| その他   | 3 (100.0%)  | 2 (66.7%)  | 3 (100.0%)  | 1 (33.3%)  | 0 (0.0%)  | 0 (0.0%)    | 0 (0.0%)     | 0 (0.0%) |

問 16 ICT の導入に関して、行政に求める支援内容について、該当するものを選択してください。（3 つまで選択）

「導入費用に対する補助金の充実」が 73.9%と最も多く、次いで「導入に関する相談・支援の充実」が 35.2%、「ICT 機器・システムの選定に関する情報提供」が 33.0%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「導入費用に対する補助金の充実」が最も多くなっています。



【提供サービス別】

| 区分    | 導入費用に対する補助金の充実 | 導入に関する相談・支援の充実 | ICT機器・システムの選定に関する情報提供 | 他事業所の導入事例の紹介 | 小規模事業所向けの支援強化 | ICTに詳しい人材の派遣（専門家派遣） | 研修・操作講習の実施 | 特になし     | その他       |
|-------|----------------|----------------|-----------------------|--------------|---------------|---------------------|------------|----------|-----------|
| 訪問系   | 16 (69.6%)     | 8 (34.8%)      | 4 (17.4%)             | 6 (26.1%)    | 6 (26.1%)     | 1 (4.3%)            | 4 (17.4%)  | 2 (8.7%) | 1 (4.3%)  |
| 居住系   | 10 (76.9%)     | 7 (53.8%)      | 7 (53.8%)             | 2 (15.4%)    | 3 (23.1%)     | 1 (7.7%)            | 1 (7.7%)   | 1 (7.7%) | 1 (7.7%)  |
| 日中活動系 | 18 (75.0%)     | 9 (37.5%)      | 9 (37.5%)             | 9 (37.5%)    | 2 (8.3%)      | 6 (25.0%)           | 2 (8.3%)   | 1 (4.2%) | 3 (12.5%) |
| 障害児系  | 17 (77.3%)     | 6 (27.3%)      | 10 (45.5%)            | 8 (36.4%)    | 6 (27.3%)     | 3 (13.6%)           | 2 (9.1%)   | 1 (4.5%) | 1 (4.5%)  |
| 相談支援系 | 10 (76.9%)     | 6 (46.2%)      | 3 (23.1%)             | 1 (7.7%)     | 3 (23.1%)     | 5 (38.5%)           | 2 (15.4%)  | 1 (7.7%) | 2 (15.4%) |
| その他   | 3 (100.0%)     | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)              | 1 (33.3%)    | 1 (33.3%)     | 2 (66.7%)           | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%) | 0 (0.0%)  |

問 17 ICT 化（デジタル化）の推進に関するご意見・ご要望、困っている具体的な内容等  
 がございましたらご自由にご記入ください。

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 回答 1  | 小規模事業者に向けた ICT 化について、費用面でも導入の労力でも、やってみましたが効果が不明です。とにかくお金がかかりました。                                                                                                                                                                                                                  |
| 回答 2  | ICT 化の推進については重要であると認識していますが、現場においては以下の課題があります。・職員間で ICT に対する習熟度に差があり、操作が複雑なシステムの場合、一部の職員に業務が偏る傾向があります。・日々の業務の中で十分な研修時間を確保することが難しく、導入しても定着しにくい状況があります。・運用コストが継続的に発生する点も大きな負担です。特に小規模事業所においては、費用対効果の面で導入に踏み切りにくい現状があります。このため、誰でも直感的に操作できるシステムの普及や、導入時および運用面における継続的な支援があるとよいと考えています。 |
| 回答 3  | 職員によっては、PC に苦手意識があるので、できるだけ分かりやすくできるものがあればと思います。福祉にもヘルプデスクがあればと思います。                                                                                                                                                                                                              |
| 回答 4  | ICT 化を図ることが何より尊いという流れが、基本であるペーパーレス化（電子化）を忘れているように思えます。                                                                                                                                                                                                                            |
| 回答 5  | ICT により業務継続が可能となっていると考えております。                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 回答 6  | 自立支援協議会でも話題が出ていますが、情報共有について DX 化は必須です。具体的に検討、解決する場所を設けてほしいです。                                                                                                                                                                                                                     |
| 回答 7  | 個人情報保護、機密情報漏えい防止の観点から、セキュリティへの不安が大きいです。                                                                                                                                                                                                                                           |
| 回答 8  | AI を活用して面談記録や議事録作成を行いたいですが、個人情報の問題があり、現状では導入が難しいです。すでに導入されている事業所もあるようですが、今後の状況を見ていきたいと思っています。                                                                                                                                                                                     |
| 回答 9  | 導入費用の補助はありますが、維持費の補助がないため、導入後の継続利用が難しいことがあります。                                                                                                                                                                                                                                    |
| 回答 10 | 各種記録業務の効率化。支援記録、強度行動障害の記録、職員・ご家族・グループホーム・ヘルパー等との情報共有を効率的に行いたいです。                                                                                                                                                                                                                  |
| 回答 11 | 介舟、Care-wing を数年前から導入しており、それなりに利用できており、導入効果を感じています。しかし、そもそものパソコンのスキルが低く、DX を進めにくいです。現場のニーズと近づける工夫などがされているのか、ただの押し付けなのか、やらせればいいのかという姿勢を疑問に感じます。                                                                                                                                    |
| 回答 12 | デジタル化した方が良い業務の内容と、デジタル化にすることのメリットを把握できていません。                                                                                                                                                                                                                                      |
| 回答 13 | 印鑑の代わりのサインシステムを導入できて、記録の保管をデータでできるようになると色々ありがたいです。その費用を出してもらうこと、法の改正があると大変ありがたいです。それこそ、全国一律でシステム導入してもらえたら、監査の不備や監査の時間削減にもなると思います。                                                                                                                                                 |
| 回答 14 | より良いものや方法があるなら知りたいです。                                                                                                                                                                                                                                                             |

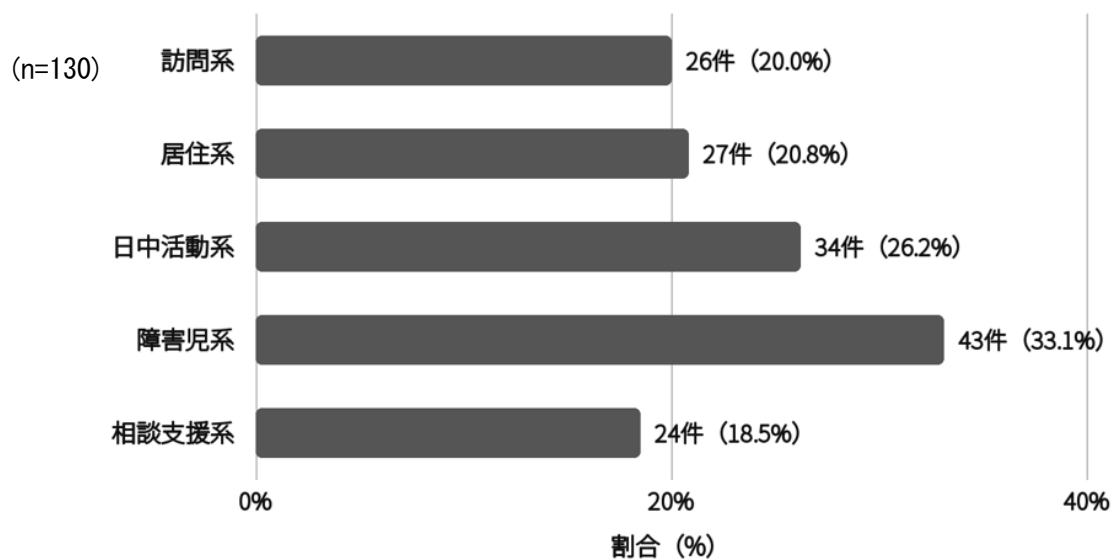
|       |                                                                                                                                      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 回答 15 | 請求システムについて以前導入した際に、事業内容と合わず短期間で終了したことがあります。現在、新たなシステム導入に向け業者と進めており、来月中には導入の見込みとなっています。今後は記録の負担軽減に向けシステムの導入を検討したいので、情報があればもらいたいと思います。 |
| 回答 16 | 知的障害者支援や強度行動障害の支援計画に沿ったアプリがあれば教えていただけると幸いです。                                                                                         |
| 回答 17 | ICT 化した後に高齢ヘルパーが順応できるようにサポートが必要です。一部のヘルパーが順応できないと ICT 化の効果が得られず、アナログとデジタルの両運用となってしまう、かえって業務が煩雑化してしまうため、ICT 化が浸透しない懸念があります。           |
| 回答 18 | 導入したいタイミングと補助金の期間のタイミングが違うので、実費で設置する場合があります。                                                                                         |

## 2. 従事者調査

### (1) 属性・基本情報

問1 あなたの事業所の提供サービスの種類を教えてください。(複数回答可)

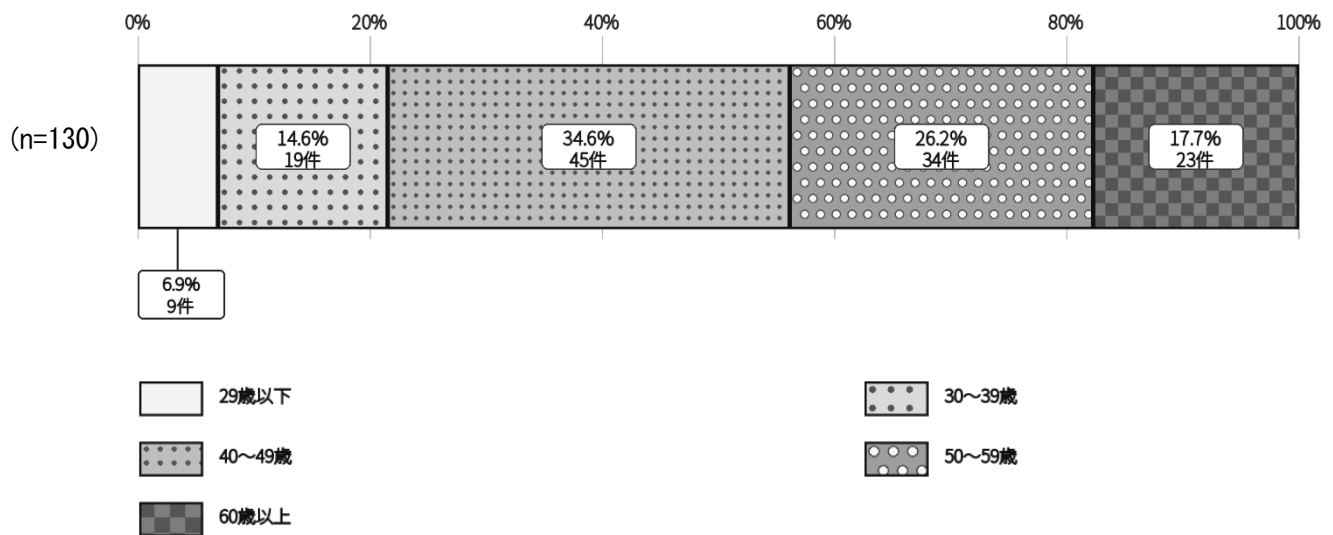
「障害児系」が33.1%と最も多く、次いで「日中活動系」が26.2%、「居住系」が20.8%の順となっています。



## 問2 あなたの年齢をお答えください。(〇は1つ)

「40～49 歳」が34.6%と最も多く、次いで「50～59 歳」が26.2%、「60 歳以上」が17.7%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「60 歳以上」、日中活動系は「50～59 歳」、それ以外は「40～49 歳」が最も多くなっています。



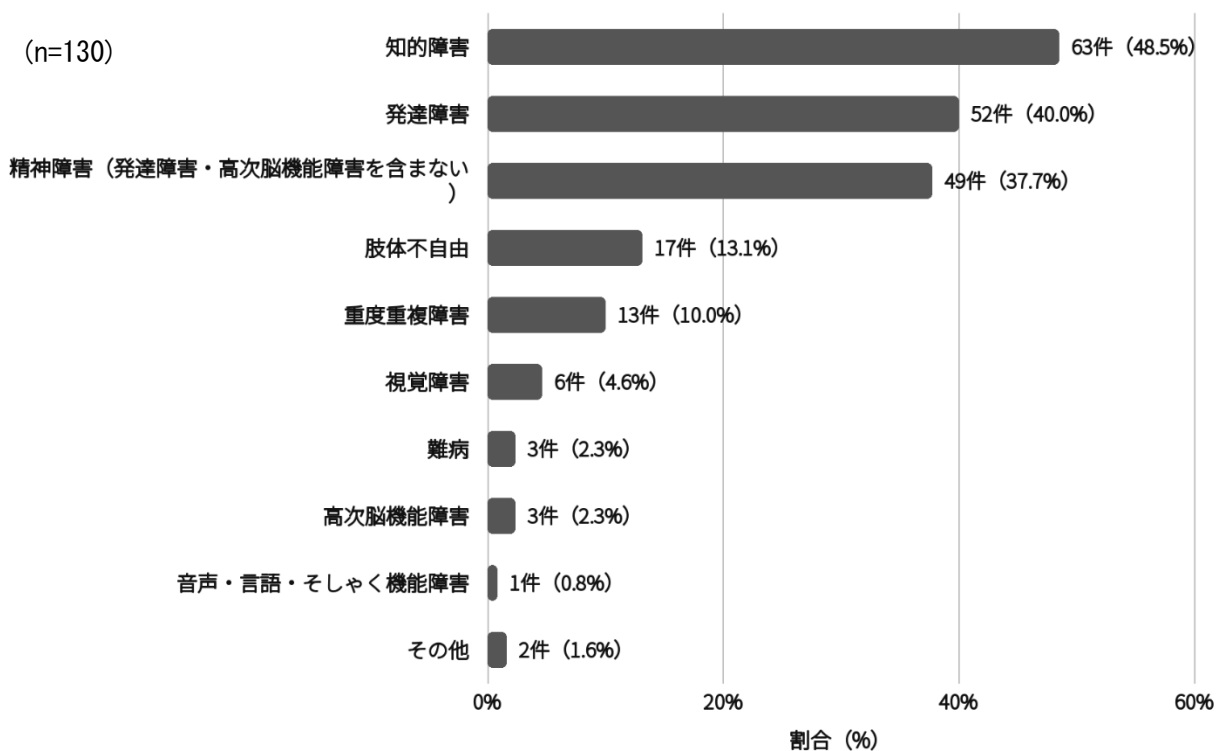
### 【提供サービス別】

| 区分    | 29 歳以下    | 30～39 歳   | 40～49 歳    | 50～59 歳    | 60 歳以上     |
|-------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| 訪問系   | 0 (0.0%)  | 1 (3.8%)  | 6 (23.1%)  | 5 (19.2%)  | 14 (53.8%) |
| 居住系   | 1 (3.7%)  | 4 (14.8%) | 13 (48.1%) | 7 (25.9%)  | 2 (7.4%)   |
| 日中活動系 | 2 (5.9%)  | 7 (20.6%) | 10 (29.4%) | 11 (32.4%) | 4 (11.8%)  |
| 障害児系  | 6 (14.0%) | 9 (20.9%) | 15 (34.9%) | 9 (20.9%)  | 4 (9.3%)   |
| 相談支援系 | 0 (0.0%)  | 3 (12.5%) | 8 (33.3%)  | 6 (25.0%)  | 7 (29.2%)  |

### 問3 あなたが主に支援している障害の分類を教えてください。(チェックは2つまで)

「知的障害」が48.5%と最も多く、次いで「発達障害」が40.0%、「精神障害（発達障害・高次脳機能障害を含まない）」が37.7%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「知的障害」、障害児系は「発達障害」、それ以外は「精神障害（発達障害・高次脳機能障害を含まない）」が最も多く、相談支援系は「知的障害」も同率で最も多くなっています。



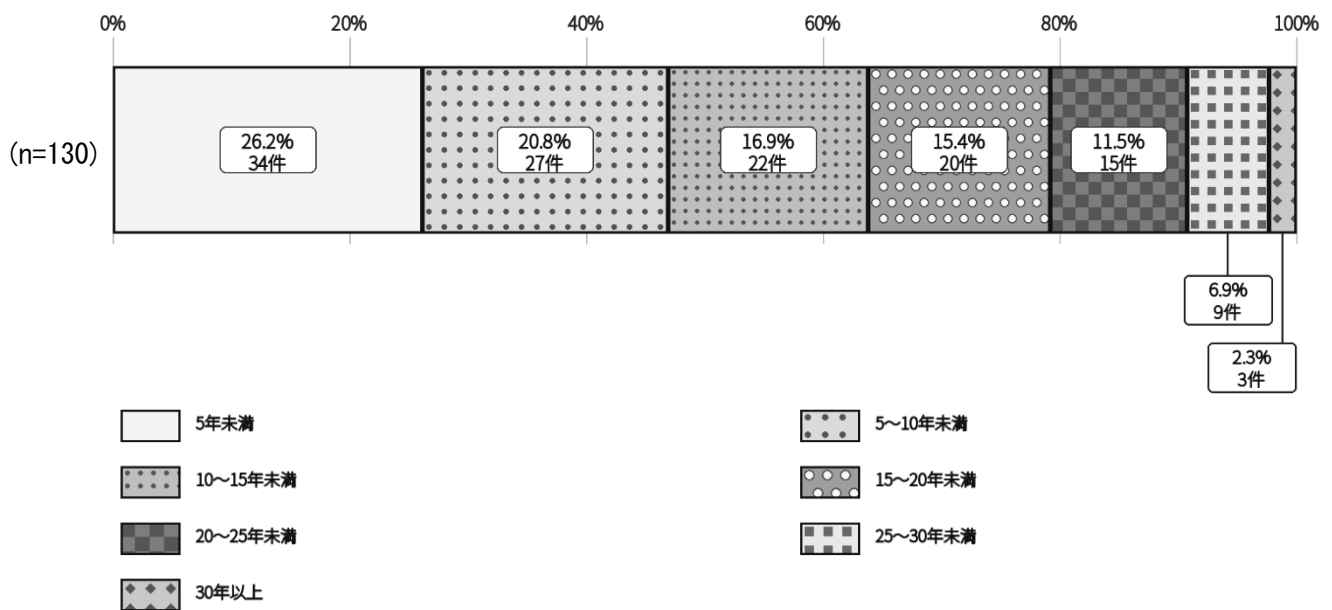
#### 【提供サービス別】

| 区分    | 知的障害          | 発達障害          | 精神障害（発達障害・高次脳機能障害を含まない） | 肢体不自由        | 重度重複障害       | 視覚障害         | 難病          | 高次脳機能障害     | 音声・言語・そしゃく機能障害 | その他         |
|-------|---------------|---------------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|----------------|-------------|
| 訪問系   | 13<br>(50.0%) | 3<br>(11.5%)  | 8<br>(30.8%)            | 9<br>(34.6%) | 4<br>(15.4%) | 5<br>(19.2%) | 1<br>(3.8%) | 0<br>(0.0%) | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%) |
| 居住系   | 14<br>(51.9%) | 5<br>(18.5%)  | 16<br>(59.3%)           | 5<br>(18.5%) | 2<br>(7.4%)  | 0<br>(0.0%)  | 2<br>(7.4%) | 1<br>(3.7%) | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%) |
| 日中活動系 | 11<br>(32.4%) | 12<br>(35.3%) | 23<br>(67.6%)           | 4<br>(11.8%) | 3<br>(8.8%)  | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%) | 2<br>(5.9%) | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%) |
| 障害児系  | 21<br>(48.8%) | 31<br>(72.1%) | 1<br>(2.3%)             | 4<br>(9.3%)  | 5<br>(11.6%) | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%) | 1<br>(2.3%) | 1<br>(2.3%)    | 1<br>(2.3%) |
| 相談支援系 | 12<br>(50.0%) | 5<br>(20.8%)  | 12<br>(50.0%)           | 3<br>(12.5%) | 3<br>(12.5%) | 2<br>(8.3%)  | 0<br>(0.0%) | 2<br>(8.3%) | 1<br>(4.2%)    | 1<br>(4.2%) |

#### 問4 あなたの障害分野業務での経験年数を教えてください。(〇は1つ)

「5年未満」が26.2%と最も多く、次いで「5～10年未満」が20.8%、「10～15年未満」が16.9%の順となっています。

提供サービス別にみると、居住系は「15～20年未満」、相談支援系は「10～15年未満」と「20～25年未満」、それ以外は「5年未満」が最も多くなっています。



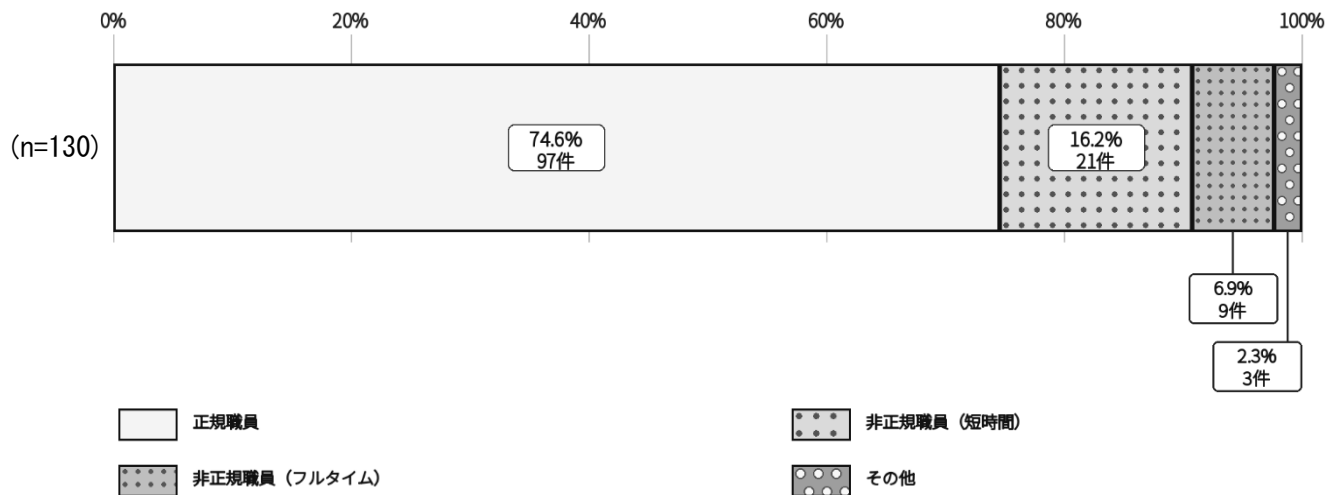
#### 【提供サービス別】

| 区分    | 5年未満       | 5～10年未満    | 10～15年未満  | 15～20年未満  | 20～25年未満  | 25～30年未満  | 30年以上    |
|-------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 訪問系   | 8 (30.8%)  | 7 (26.9%)  | 3 (11.5%) | 4 (15.4%) | 1 (3.8%)  | 2 (7.7%)  | 1 (3.8%) |
| 居住系   | 7 (25.9%)  | 5 (18.5%)  | 4 (14.8%) | 9 (33.3%) | 1 (3.7%)  | 1 (3.7%)  | 0 (0.0%) |
| 日中活動系 | 8 (23.5%)  | 5 (14.7%)  | 7 (20.6%) | 4 (11.8%) | 5 (14.7%) | 4 (11.8%) | 1 (2.9%) |
| 障害児系  | 14 (32.6%) | 10 (23.3%) | 7 (16.3%) | 3 (7.0%)  | 5 (11.6%) | 3 (7.0%)  | 1 (2.3%) |
| 相談支援系 | 3 (12.5%)  | 2 (8.3%)   | 6 (25.0%) | 4 (16.7%) | 6 (25.0%) | 1 (4.2%)  | 2 (8.3%) |

問5 あなたの勤務形態はどれですか。(〇は1つ)

「正規職員」が74.6%と最も多く、次いで「非正規職員（短時間）」が16.2%、「非正規職員（フルタイム）」が6.9%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「正規職員」が最も多くなっています。



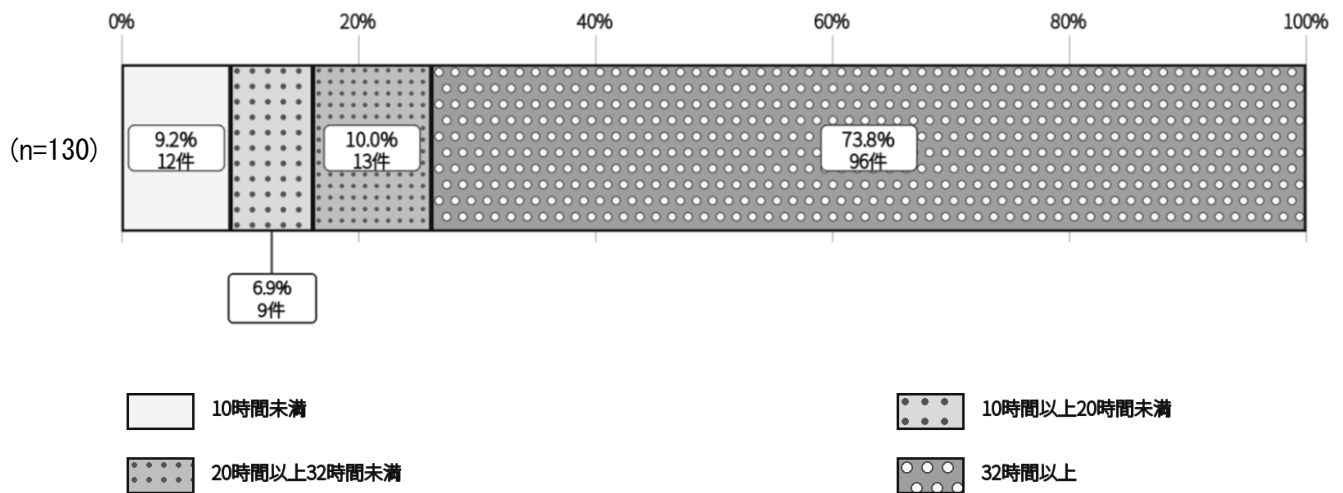
【提供サービス別】

| 区分    | 正規職員       | 非正規職員<br>(短時間) | 非正規職員<br>(フルタイム) | その他      |
|-------|------------|----------------|------------------|----------|
| 訪問系   | 15 (57.7%) | 8 (30.8%)      | 2 (7.7%)         | 1 (3.8%) |
| 居住系   | 22 (81.5%) | 4 (14.8%)      | 0 (0.0%)         | 1 (3.7%) |
| 日中活動系 | 28 (82.4%) | 2 (5.9%)       | 4 (11.8%)        | 0 (0.0%) |
| 障害児系  | 30 (69.8%) | 10 (23.3%)     | 2 (4.7%)         | 1 (2.3%) |
| 相談支援系 | 20 (83.3%) | 2 (8.3%)       | 2 (8.3%)         | 0 (0.0%) |

問6 あなたの1週間あたりの勤務時間はどれですか。(○は1つ)

「32 時間以上」が73.8%と最も多く、次いで「20 時間以上 32 時間未満」が10.0%、「10 時間未満」が9.2%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「32 時間以上」が最も多くなっています。



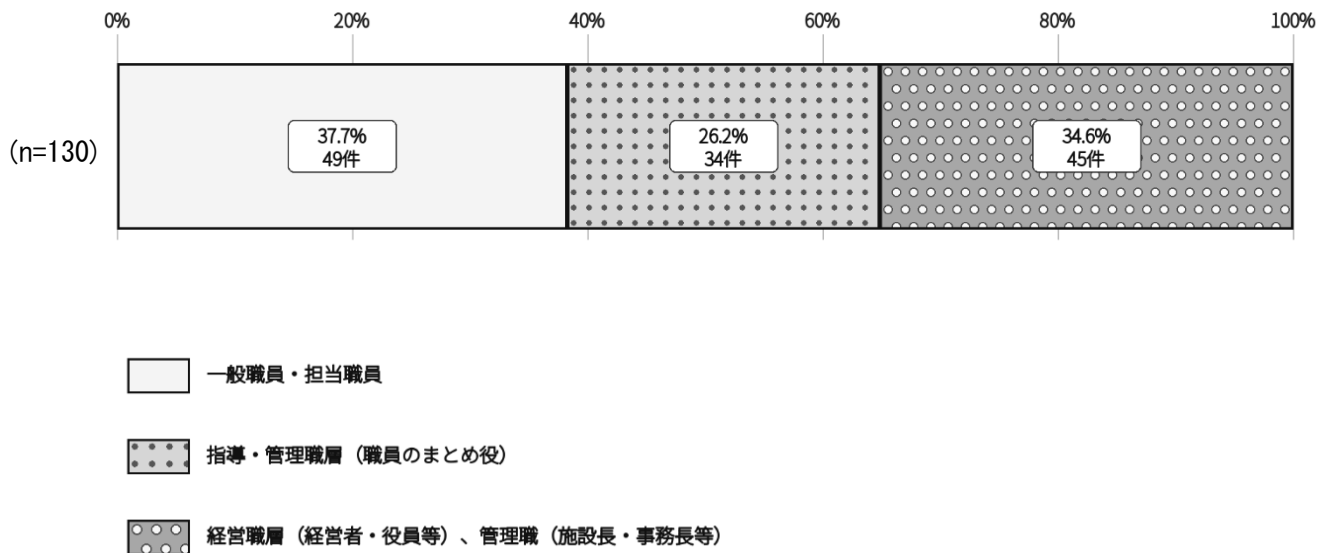
【提供サービス別】

| 区分    | 10 時間未満   | 10 時間以上<br>20 時間未満 | 20 時間以上<br>32 時間未満 | 32 時間以上    |
|-------|-----------|--------------------|--------------------|------------|
| 訪問系   | 5 (19.2%) | 5 (19.2%)          | 1 (3.8%)           | 15 (57.7%) |
| 居住系   | 1 (3.7%)  | 3 (11.1%)          | 2 (7.4%)           | 21 (77.8%) |
| 日中活動系 | 4 (11.8%) | 0 (0.0%)           | 3 (8.8%)           | 27 (79.4%) |
| 障害児系  | 6 (14.0%) | 1 (2.3%)           | 6 (14.0%)          | 30 (69.8%) |
| 相談支援系 | 0 (0.0%)  | 1 (4.2%)           | 2 (8.3%)           | 21 (87.5%) |

問7 あなたの職層に一番近いのはどれですか。(〇は1つ)

「一般職員・担当職員」が37.7%と最も多く、次いで「経営職層（経営者・役員等）、管理職（施設長・事務長等）」が34.6%、「指導・管理職層（職員のまとめ役）」が26.2%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系、日中活動系、障害児系は「一般職員・担当職員」、居住系、相談支援系は「経営職層（経営者・役員等）、管理職（施設長・事務長等）」が最も多くなっています。



【提供サービス別】

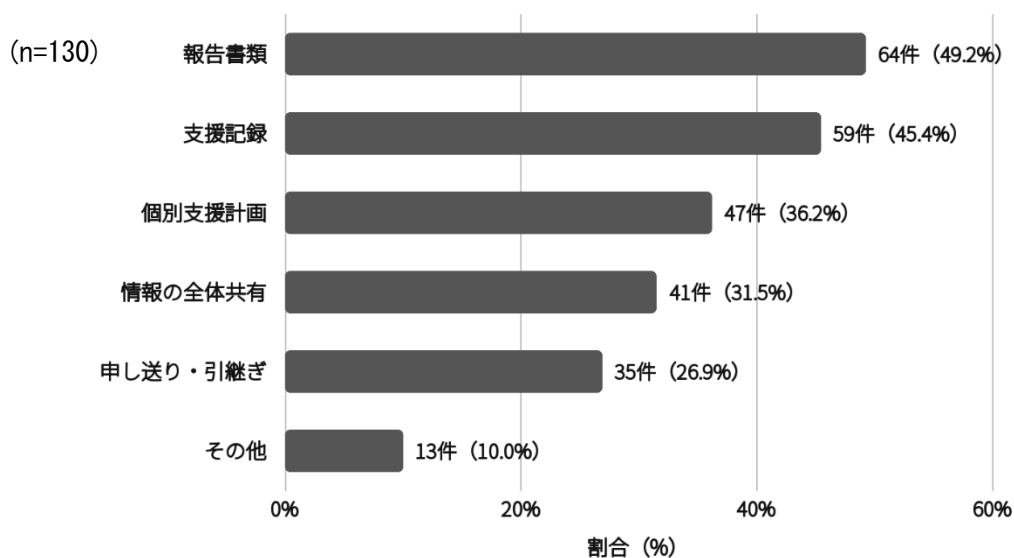
| 区分    | 一般職員・担当職員  | 指導・管理職層（職員のまとめ役） | 経営職層（経営者・役員等）、管理職（施設長・事務長等） | その他      |
|-------|------------|------------------|-----------------------------|----------|
| 訪問系   | 9 (34.6%)  | 8 (30.8%)        | 7 (26.9%)                   | 2 (7.7%) |
| 居住系   | 8 (29.6%)  | 6 (22.2%)        | 13 (48.1%)                  | 0 (0.0%) |
| 日中活動系 | 14 (41.2%) | 12 (35.3%)       | 8 (23.5%)                   | 0 (0.0%) |
| 障害児系  | 21 (48.8%) | 10 (23.3%)       | 12 (27.9%)                  | 0 (0.0%) |
| 相談支援系 | 7 (29.2%)  | 6 (25.0%)        | 11 (45.8%)                  | 0 (0.0%) |

## (2) 日々の業務と記録書類

### 問8 負担に感じる記録・書類作成業務を選んでください。(複数回答可)

「報告書類」が49.2%と最も多く、次いで「支援記録」が45.4%、「個別支援計画」が36.2%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「支援記録」、障害児系は「個別支援計画」、それ以外は「報告書類」が最も多く、居住系は「申し送り・引継ぎ」も同率で最も多くなっています。



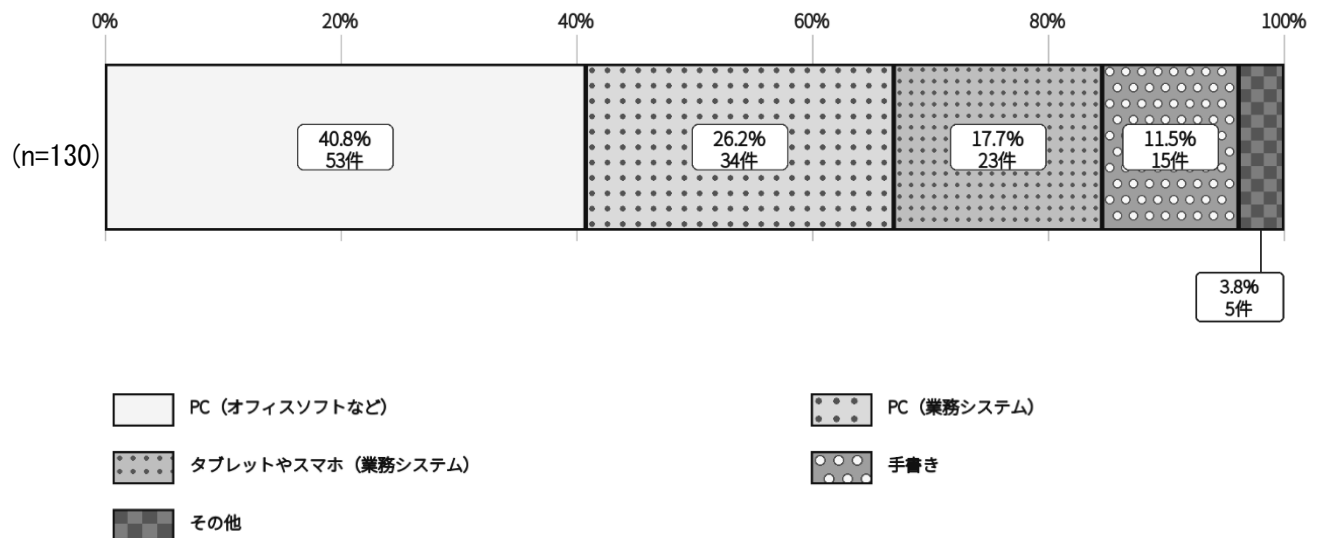
#### 【提供サービス別】

| 区分    | 報告書類       | 支援記録       | 計画<br>個別支援 | 共有<br>情報の全体 | 引継ぎ<br>申し送り・ | その他       |
|-------|------------|------------|------------|-------------|--------------|-----------|
| 訪問系   | 9 (34.6%)  | 12 (46.2%) | 7 (26.9%)  | 6 (23.1%)   | 7 (26.9%)    | 2 (7.7%)  |
| 居住系   | 13 (48.1%) | 9 (33.3%)  | 7 (25.9%)  | 12 (44.4%)  | 13 (48.1%)   | 2 (7.4%)  |
| 日中活動系 | 20 (58.8%) | 12 (35.3%) | 12 (35.3%) | 11 (32.4%)  | 9 (26.5%)    | 4 (11.8%) |
| 障害児系  | 19 (44.2%) | 18 (41.9%) | 22 (51.2%) | 12 (27.9%)  | 8 (18.6%)    | 4 (9.3%)  |
| 相談支援系 | 18 (75.0%) | 15 (62.5%) | 6 (25.0%)  | 13 (54.2%)  | 6 (25.0%)    | 1 (4.2%)  |

問9 記録・書類作成業務は主にどのような方法で行っていますか？（○は1つ）

「PC（オフィスソフトなど）」が40.8%と最も多く、次いで「PC（業務システム）」が26.2%、「タブレットやスマホ（業務システム）」が17.7%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「タブレットやスマホ（業務システム）」、日中活動系は「PC（業務システム）」、それ以外は「PC（オフィスソフトなど）」が最も多くなっています。



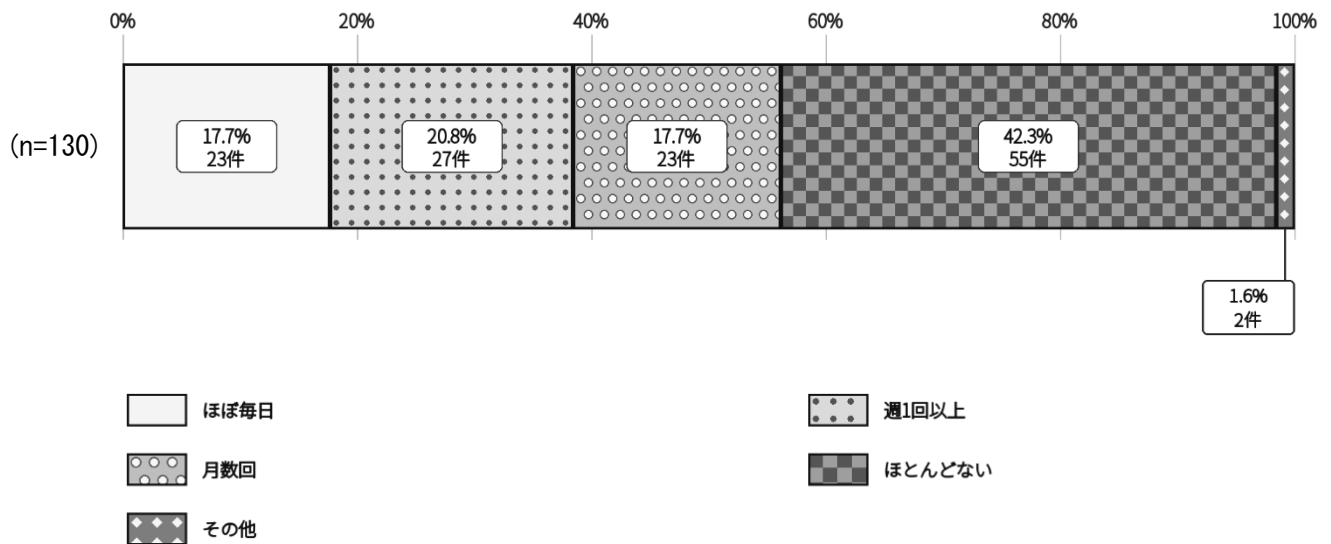
【提供サービス別】

| 区分    | PC（オフィスソフトなど） | PC（業務システム） | タブレットやスマホ（業務システム） | 手書き       | その他      |
|-------|---------------|------------|-------------------|-----------|----------|
| 訪問系   | 7 (26.9%)     | 6 (23.1%)  | 11 (42.3%)        | 2 (7.7%)  | 0 (0.0%) |
| 居住系   | 10 (37.0%)    | 5 (18.5%)  | 8 (29.6%)         | 4 (14.8%) | 0 (0.0%) |
| 日中活動系 | 11 (32.4%)    | 12 (35.3%) | 5 (14.7%)         | 3 (8.8%)  | 3 (8.8%) |
| 障害児系  | 20 (46.5%)    | 10 (23.3%) | 5 (11.6%)         | 7 (16.3%) | 1 (2.3%) |
| 相談支援系 | 15 (62.5%)    | 4 (16.7%)  | 3 (12.5%)         | 1 (4.2%)  | 1 (4.2%) |

問 10 勤務時間外に記録や書類作成業務を行うことはどの程度ありますか？（○は1つ）

「ほとんどない」が42.3%と最も多く、次いで「週1回以上」が20.8%、「ほぼ毎日」と「月数回」がともに17.7%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「ほとんどない」が最も多くなっています。



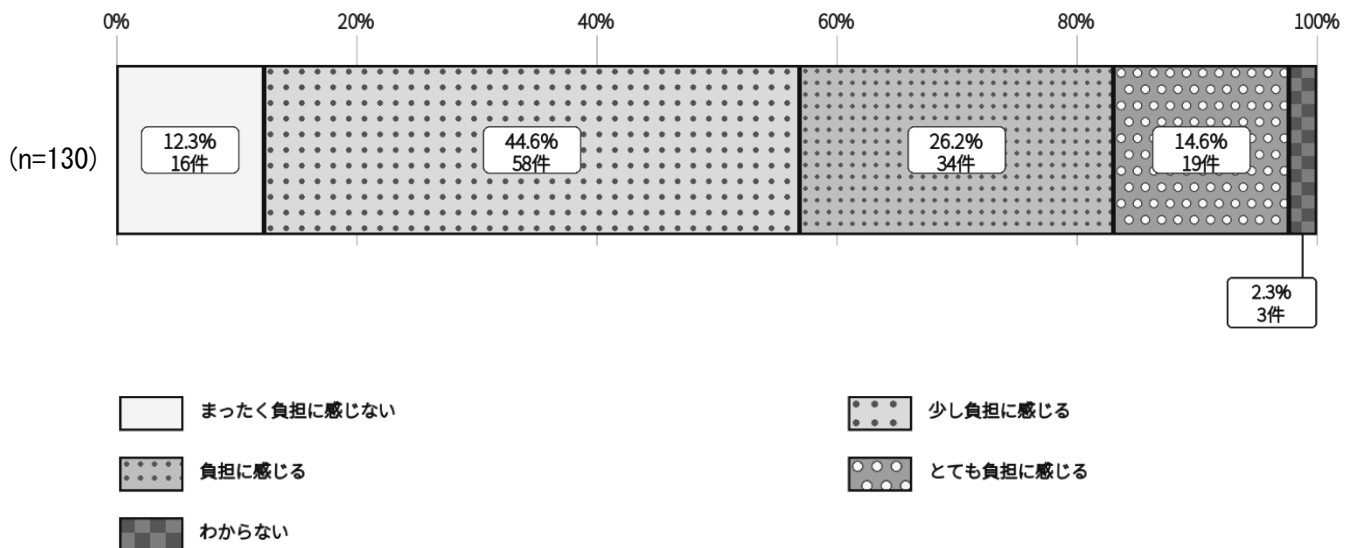
【提供サービス別】

| 区分    | ほぼ毎日      | 週1回以上     | 月数回        | ほとんどない     | その他      |
|-------|-----------|-----------|------------|------------|----------|
| 訪問系   | 7 (26.9%) | 5 (19.2%) | 3 (11.5%)  | 11 (42.3%) | 0 (0.0%) |
| 居住系   | 5 (18.5%) | 5 (18.5%) | 5 (18.5%)  | 12 (44.4%) | 0 (0.0%) |
| 日中活動系 | 2 (5.9%)  | 9 (26.5%) | 4 (11.8%)  | 18 (52.9%) | 1 (2.9%) |
| 障害児系  | 7 (16.3%) | 6 (14.0%) | 12 (27.9%) | 17 (39.5%) | 1 (2.3%) |
| 相談支援系 | 7 (29.2%) | 5 (20.8%) | 2 (8.3%)   | 10 (41.7%) | 0 (0.0%) |

問 11 記録・書類作成業務の負担感を教えてください。(○は1つ)

「少し負担に感じる」が44.6%と最も多く、次いで「負担に感じる」が26.2%、「とても負担に感じる」が14.6%の順となっています。

提供サービス別にみると、相談支援系は「とても負担に感じる」、それ以外は「少し負担に感じる」が最も多く、訪問系は「負担に感じる」も同率で最も多くなっています。



【提供サービス別】

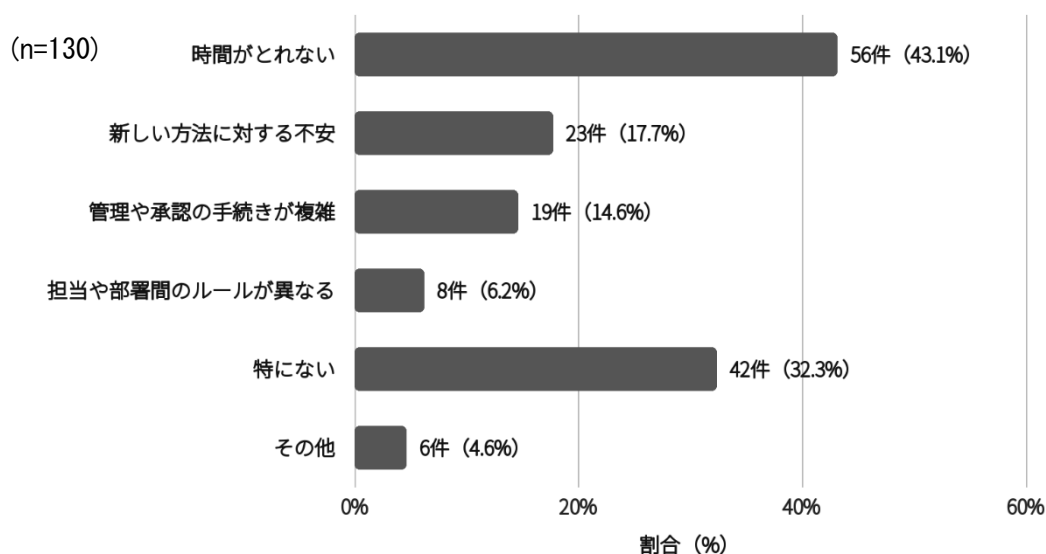
| 区分    | まったく負担に感じない | 少し負担に感じる   | 負担に感じる     | とても負担に感じる | わからない    |
|-------|-------------|------------|------------|-----------|----------|
| 訪問系   | 4 (15.4%)   | 9 (34.6%)  | 9 (34.6%)  | 4 (15.4%) | 0 (0.0%) |
| 居住系   | 4 (14.8%)   | 13 (48.1%) | 6 (22.2%)  | 4 (14.8%) | 0 (0.0%) |
| 日中活動系 | 5 (14.7%)   | 17 (50.0%) | 11 (32.4%) | 1 (2.9%)  | 0 (0.0%) |
| 障害児系  | 6 (14.0%)   | 21 (48.8%) | 6 (14.0%)  | 7 (16.3%) | 3 (7.0%) |
| 相談支援系 | 0 (0.0%)    | 8 (33.3%)  | 7 (29.2%)  | 9 (37.5%) | 0 (0.0%) |

### (3) 利用者情報の把握と支援記録

問 12 利用者の様子などの記録について、「こうすればもっとスムーズになるのに」と感じるのに、なかなか実現しづらい理由は何だと思いますか？（複数回答可）

「時間がとれない」が43.1%と最も多く、次いで「特にない」が32.3%、「新しい方法に対する不安」が17.7%の順となっています。

提供サービス別にみると、居住系は「特にない」、それ以外は「時間がとれない」が最も多く、日中活動系は「特にない」も同率で最も多くなっています。



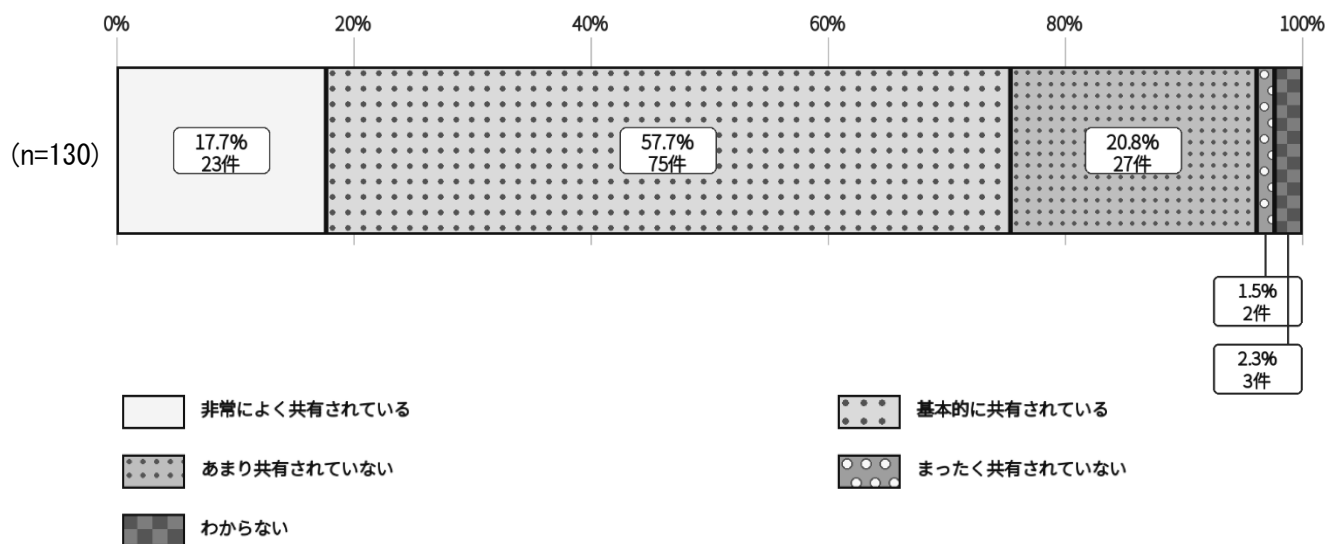
#### 【提供サービス別】

| 区分    | 時間がとれない    | 新しい方法に対する不安 | 管理や承認の手続きが複雑 | 担当や部署間のルールが異なる | 特にない       | その他      |
|-------|------------|-------------|--------------|----------------|------------|----------|
| 訪問系   | 10 (38.5%) | 4 (15.4%)   | 2 (7.7%)     | 3 (11.5%)      | 7 (26.9%)  | 1 (3.8%) |
| 居住系   | 8 (29.6%)  | 6 (22.2%)   | 5 (18.5%)    | 3 (11.1%)      | 10 (37.0%) | 2 (7.4%) |
| 日中活動系 | 15 (44.1%) | 6 (17.6%)   | 4 (11.8%)    | 2 (5.9%)       | 15 (44.1%) | 0 (0.0%) |
| 障害児系  | 20 (46.5%) | 8 (18.6%)   | 3 (7.0%)     | 2 (4.7%)       | 15 (34.9%) | 1 (2.3%) |
| 相談支援系 | 14 (58.3%) | 1 (4.2%)    | 7 (29.2%)    | 2 (8.3%)       | 4 (16.7%)  | 2 (8.3%) |

問13 日々の業務改善のアイデアや工夫が、どの程度組織内で共有・実行されていますか？  
(○は1つ)

「基本的に共有されている」が57.7%と最も多く、次いで「あまり共有されていない」が20.8%、「非常によく共有されている」が17.7%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「基本的に共有されている」が最も多くなっています。



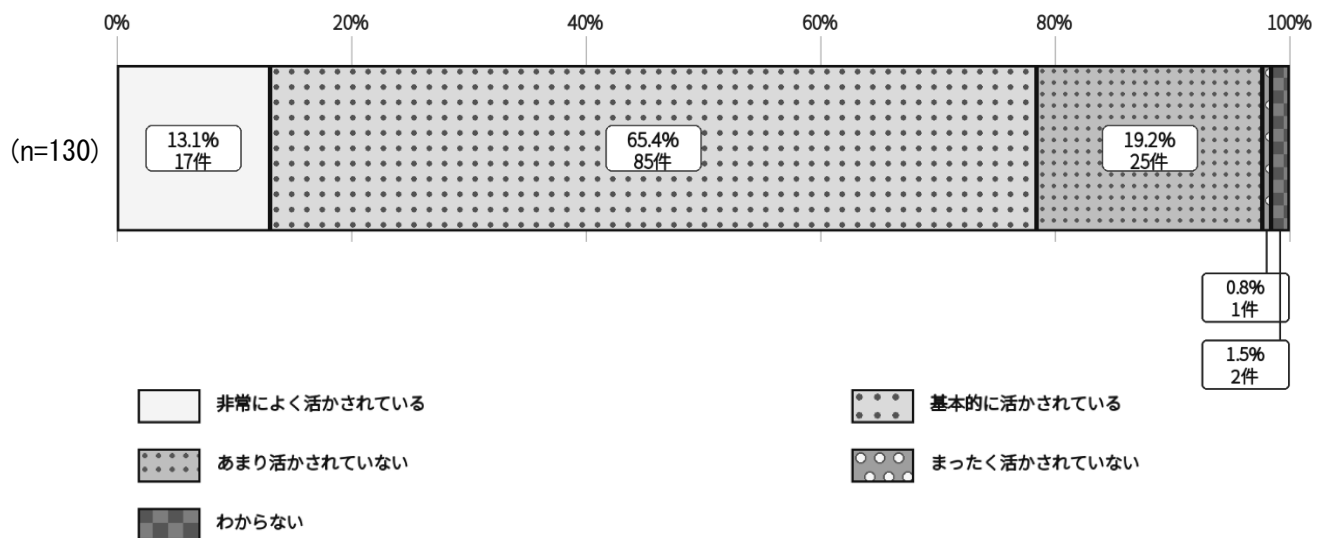
【提供サービス別】

| 区分    | 非常によく共有されている | 基本的に共有されている | あまり共有されていない | まったく共有されていない | わからない    |
|-------|--------------|-------------|-------------|--------------|----------|
| 訪問系   | 3 (11.5%)    | 14 (53.8%)  | 7 (26.9%)   | 2 (7.7%)     | 0 (0.0%) |
| 居住系   | 5 (18.5%)    | 16 (59.3%)  | 5 (18.5%)   | 0 (0.0%)     | 1 (3.7%) |
| 日中活動系 | 6 (17.6%)    | 18 (52.9%)  | 9 (26.5%)   | 0 (0.0%)     | 1 (2.9%) |
| 障害児系  | 8 (18.6%)    | 28 (65.1%)  | 5 (11.6%)   | 0 (0.0%)     | 2 (4.7%) |
| 相談支援系 | 2 (8.3%)     | 13 (54.2%)  | 8 (33.3%)   | 0 (0.0%)     | 1 (4.2%) |

問 14 「現場での気づきや工夫を、組織として支援の質向上に活かしている」と感じますか？（○は1つ）

「基本的に活かされている」が65.4%と最も多く、次いで「あまり活かされていない」が19.2%、「非常によく活かされている」が13.1%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「基本的に活かされている」が最も多くなっています。



【提供サービス別】

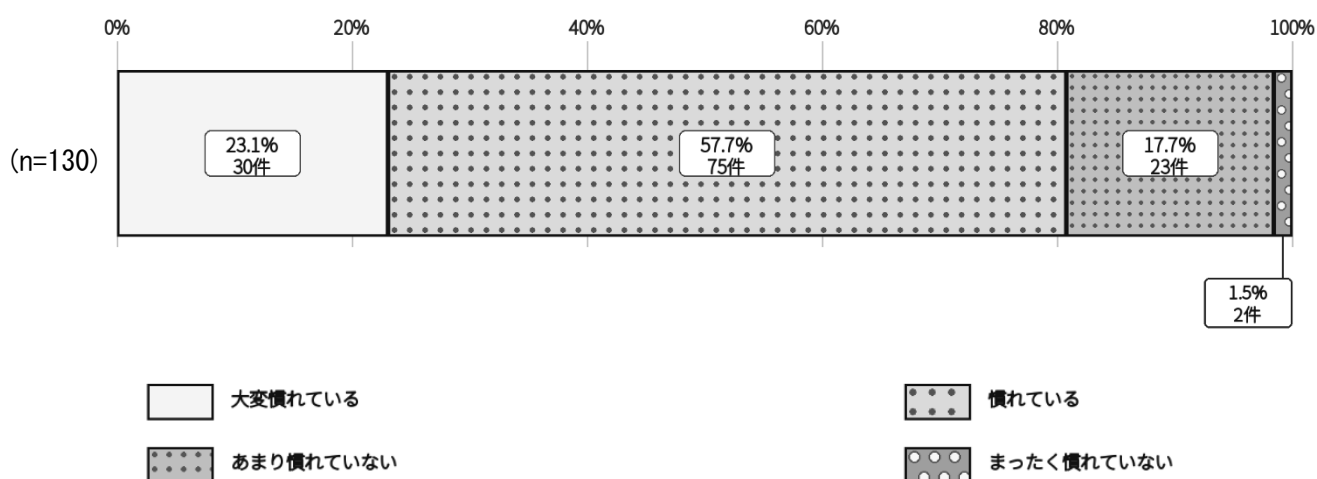
| 区分    | 非常に活かされている | 基本的に活かされている | あまり活かされていない | まったく活かされていない | わからない    |
|-------|------------|-------------|-------------|--------------|----------|
| 訪問系   | 2 (7.7%)   | 16 (61.5%)  | 7 (26.9%)   | 1 (3.8%)     | 0 (0.0%) |
| 居住系   | 5 (18.5%)  | 13 (48.1%)  | 8 (29.6%)   | 0 (0.0%)     | 1 (3.7%) |
| 日中活動系 | 3 (8.8%)   | 22 (64.7%)  | 7 (20.6%)   | 0 (0.0%)     | 2 (5.9%) |
| 障害児系  | 6 (14.0%)  | 32 (74.4%)  | 5 (11.6%)   | 0 (0.0%)     | 0 (0.0%) |
| 相談支援系 | 2 (8.3%)   | 15 (62.5%)  | 6 (25.0%)   | 0 (0.0%)     | 1 (4.2%) |

## (4) デジタル活用・使いやすさと意見

### 問15 あなたはスマートフォンやタブレット操作にどの程度慣れていますか？(○は1つ)

「慣れている」が57.7%と最も多く、次いで「大変慣れている」が23.1%、「あまり慣れていない」が17.7%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「慣れている」が最も多くなっています。



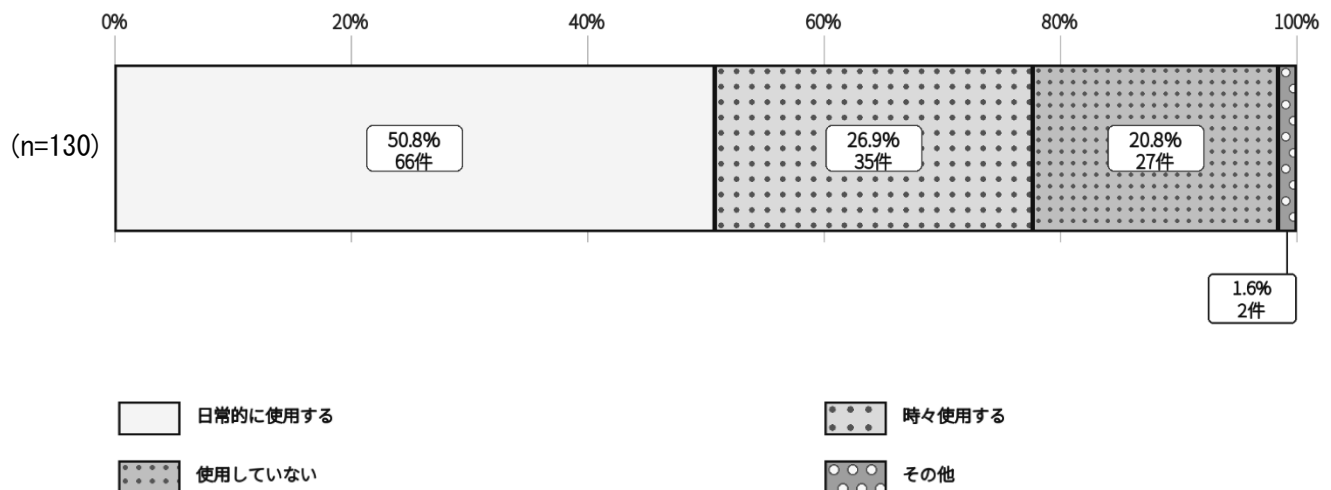
#### 【提供サービス別】

| 区分    | 大変慣れている    | 慣れている      | あまり慣れていない | まったく慣れていない |
|-------|------------|------------|-----------|------------|
| 訪問系   | 2 (7.7%)   | 16 (61.5%) | 8 (30.8%) | 0 (0.0%)   |
| 居住系   | 9 (33.3%)  | 15 (55.6%) | 2 (7.4%)  | 1 (3.7%)   |
| 日中活動系 | 8 (23.5%)  | 22 (64.7%) | 4 (11.8%) | 0 (0.0%)   |
| 障害児系  | 12 (27.9%) | 22 (51.2%) | 9 (20.9%) | 0 (0.0%)   |
| 相談支援系 | 2 (8.3%)   | 16 (66.7%) | 5 (20.8%) | 1 (4.2%)   |

問 16 スマートフォンやタブレットなどのデジタル端末を用いた支援を  
どの程度行いますか？（○は1つ）

「日常的に使用する」が50.8%と最も多く、次いで「時々使用する」が26.9%、「使用していない」が20.8%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「日常的に使用する」が最も多くなっています。



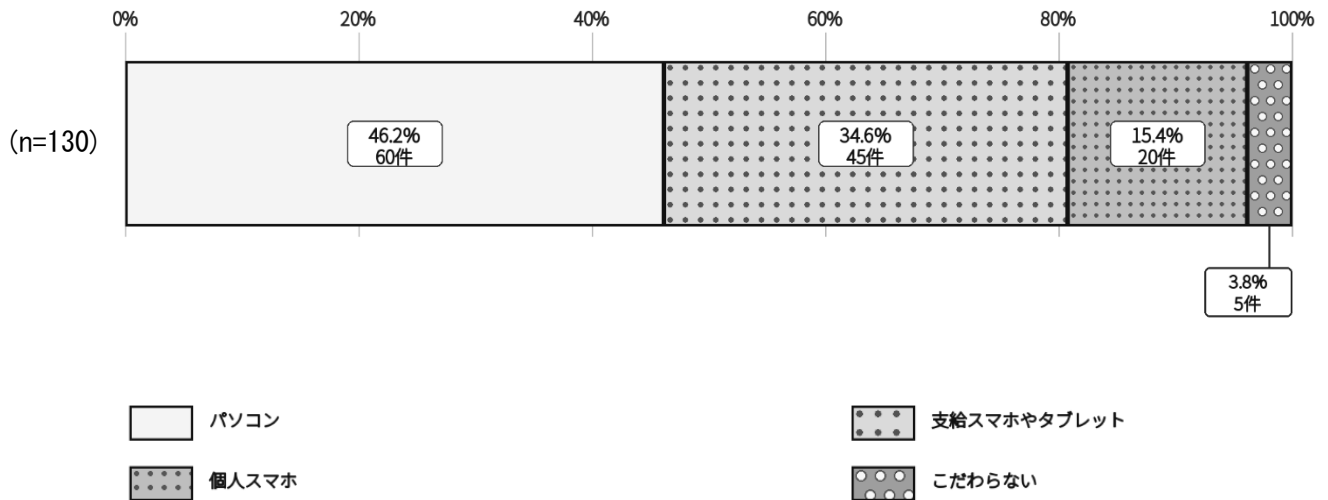
【提供サービス別】

| 区分    | 日常的に使用する   | 時々使用する     | 使用していない    | その他      |
|-------|------------|------------|------------|----------|
| 訪問系   | 16 (61.5%) | 7 (26.9%)  | 3 (11.5%)  | 0 (0.0%) |
| 居住系   | 14 (51.9%) | 8 (29.6%)  | 4 (14.8%)  | 1 (3.7%) |
| 日中活動系 | 19 (55.9%) | 6 (17.6%)  | 7 (20.6%)  | 2 (5.9%) |
| 障害児系  | 18 (41.9%) | 14 (32.6%) | 11 (25.6%) | 0 (0.0%) |
| 相談支援系 | 13 (54.2%) | 6 (25.0%)  | 4 (16.7%)  | 1 (4.2%) |

問 17 業務で利用する場合、どのデバイスが最も便利だと思いますか？（○は1つ）

「パソコン」が46.2%と最も多く、次いで「支給スマホやタブレット」が34.6%、「個人スマホ」が15.4%の順となっています。

提供サービス別にみると、訪問系は「個人スマホ」、居住系は「支給スマホやタブレット」、それ以外は「パソコン」が最も多くなっています。



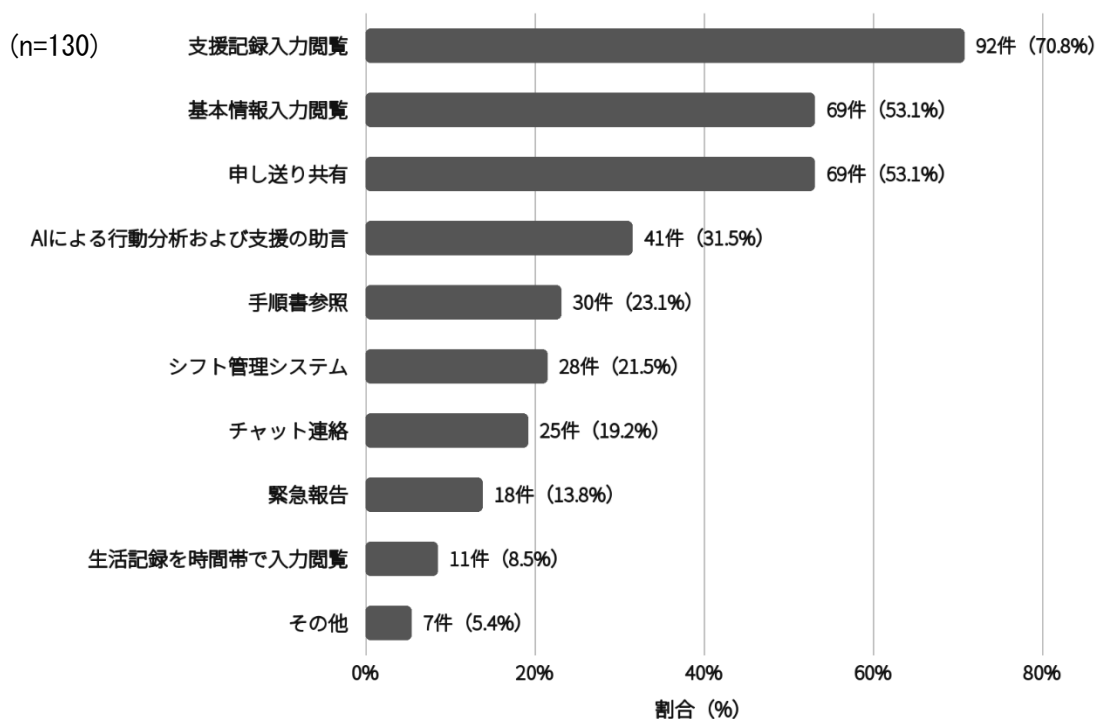
【提供サービス別】

| 区分    | パソコン       | 支給スマホやタブレット | 個人スマホ      | こだわらない   |
|-------|------------|-------------|------------|----------|
| 訪問系   | 3 (11.5%)  | 9 (34.6%)   | 13 (50.0%) | 1 (3.8%) |
| 居住系   | 7 (25.9%)  | 16 (59.3%)  | 3 (11.1%)  | 1 (3.7%) |
| 日中活動系 | 21 (61.8%) | 9 (26.5%)   | 4 (11.8%)  | 0 (0.0%) |
| 障害児系  | 21 (48.8%) | 18 (41.9%)  | 3 (7.0%)   | 1 (2.3%) |
| 相談支援系 | 14 (58.3%) | 7 (29.2%)   | 1 (4.2%)   | 2 (8.3%) |

問 18 業務用システムが導入された際に、活用したい機能を3つ選んでください。  
(複数回答可)

「支援記録入力閲覧」が70.8%と最も多く、次いで「基本情報入力閲覧」と「申し送り共有」がともに53.1%となっています。

提供サービス別にみると、居住系は「申し送り共有」、それ以外は「支援記録入力閲覧」が最も多くなっています。



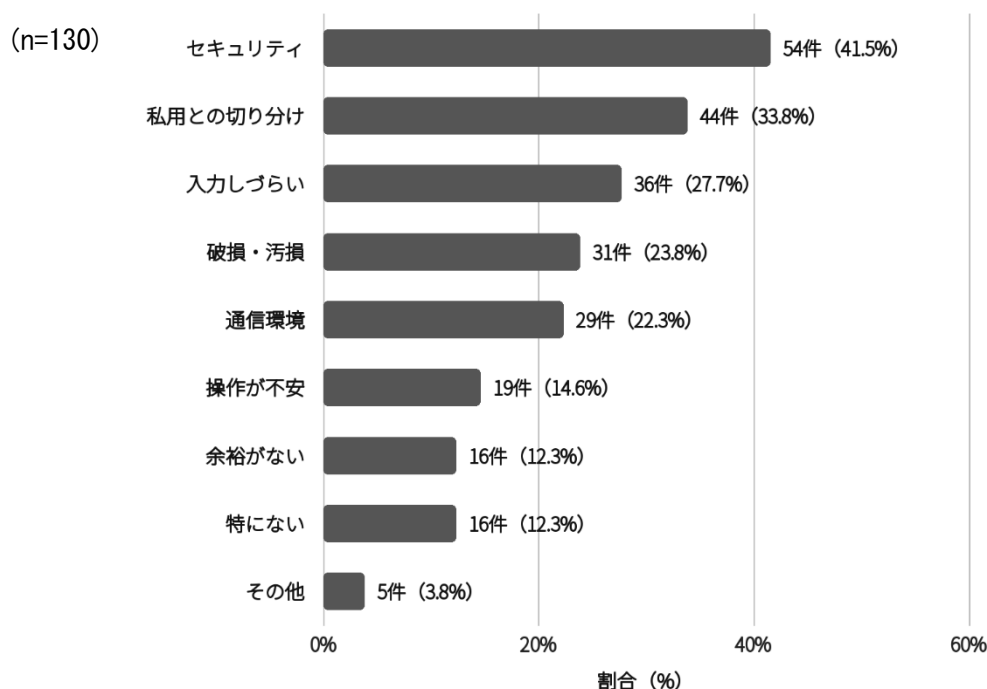
【提供サービス別】

| 区分    | 支援記録<br>入力閲覧  | 基本情報<br>入力閲覧  | 申し送り共有        | 分析および支<br>援の助言 | AIによる行動 | 手順書参照         | シフト管理<br>システム | チャット連絡        | 緊急報告         | 生活記録を<br>時間帯で<br>入力閲覧 | その他         |
|-------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------|---------------|---------------|---------------|--------------|-----------------------|-------------|
| 訪問系   | 22<br>(84.6%) | 18<br>(69.2%) | 16<br>(61.5%) | 2<br>(7.7%)    |         | 8<br>(30.8%)  | 7<br>(26.9%)  | 3<br>(11.5%)  | 2<br>(7.7%)  | 0<br>(0.0%)           | 0<br>(0.0%) |
| 居住系   | 15<br>(55.6%) | 13<br>(48.1%) | 20<br>(74.1%) | 7<br>(25.9%)   |         | 11<br>(40.7%) | 6<br>(22.2%)  | 2<br>(7.4%)   | 4<br>(14.8%) | 2<br>(7.4%)           | 1<br>(3.7%) |
| 日中活動系 | 26<br>(76.5%) | 17<br>(50.0%) | 14<br>(41.2%) | 16<br>(47.1%)  |         | 10<br>(29.4%) | 5<br>(14.7%)  | 7<br>(20.6%)  | 3<br>(8.8%)  | 3<br>(8.8%)           | 1<br>(2.9%) |
| 障害児系  | 30<br>(69.8%) | 20<br>(46.5%) | 21<br>(48.8%) | 15<br>(34.9%)  |         | 4<br>(9.3%)   | 9<br>(20.9%)  | 14<br>(32.6%) | 8<br>(18.6%) | 5<br>(11.6%)          | 3<br>(7.0%) |
| 相談支援系 | 20<br>(83.3%) | 17<br>(70.8%) | 16<br>(66.7%) | 7<br>(29.2%)   |         | 1<br>(4.2%)   | 3<br>(12.5%)  | 3<br>(12.5%)  | 2<br>(8.3%)  | 1<br>(4.2%)           | 2<br>(8.3%) |

問 19 スマートフォンやタブレットを業務で使う上で不安に感じる点を教えてください。  
(複数回答可)

「セキュリティ」が41.5%と最も多く、次いで「私用との切り分け」が33.8%、「入力しづらい」が27.7%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「セキュリティ」が最も多く、訪問系は「私用との切り分け」と「入力しづらい」、「通信環境」、障害児系は「私用との切り分け」も同率で最も多くなっています。



【提供サービス別】

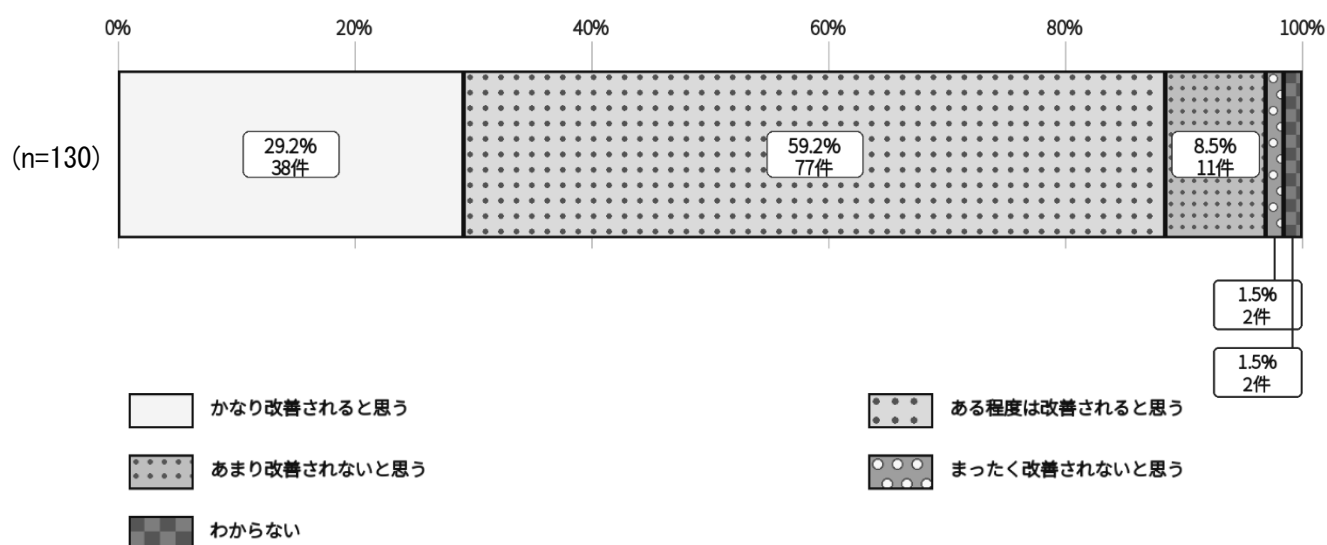
| 区分    | セキュリティ        | 私用との切り分け      | 入力しづらい        | 破損・汚損        | 通信環境          | 操作が不安        | 余裕がない        | 特にない         | その他         |
|-------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| 訪問系   | 6<br>(23.1%)  | 6<br>(23.1%)  | 6<br>(23.1%)  | 4<br>(15.4%) | 6<br>(23.1%)  | 5<br>(19.2%) | 4<br>(15.4%) | 5<br>(19.2%) | 2<br>(7.7%) |
| 居住系   | 10<br>(37.0%) | 9<br>(33.3%)  | 9<br>(33.3%)  | 9<br>(33.3%) | 6<br>(22.2%)  | 3<br>(11.1%) | 2<br>(7.4%)  | 3<br>(11.1%) | 2<br>(7.4%) |
| 日中活動系 | 14<br>(41.2%) | 12<br>(35.3%) | 9<br>(26.5%)  | 9<br>(26.5%) | 5<br>(14.7%)  | 5<br>(14.7%) | 0<br>(0.0%)  | 5<br>(14.7%) | 0<br>(0.0%) |
| 障害児系  | 19<br>(44.2%) | 19<br>(44.2%) | 10<br>(23.3%) | 9<br>(20.9%) | 6<br>(14.0%)  | 4<br>(9.3%)  | 9<br>(20.9%) | 5<br>(11.6%) | 1<br>(2.3%) |
| 相談支援系 | 12<br>(50.0%) | 8<br>(33.3%)  | 7<br>(29.2%)  | 6<br>(25.0%) | 11<br>(45.8%) | 6<br>(25.0%) | 4<br>(16.7%) | 2<br>(8.3%)  | 0<br>(0.0%) |

## (5) 導入の意識・意見

問 20 ICT 化（情報通信技術の導入：スマホやタブレットアプリの活用）によって、業務効率の改善や支援の向上が図れると思いますか？（○は1つ）

「ある程度は改善されると思う」が 59.2%と最も多く、次いで「かなり改善されると思う」が 29.2%、「あまり改善されないと思う」が 8.5%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「ある程度は改善されると思う」が最も多くなっています。



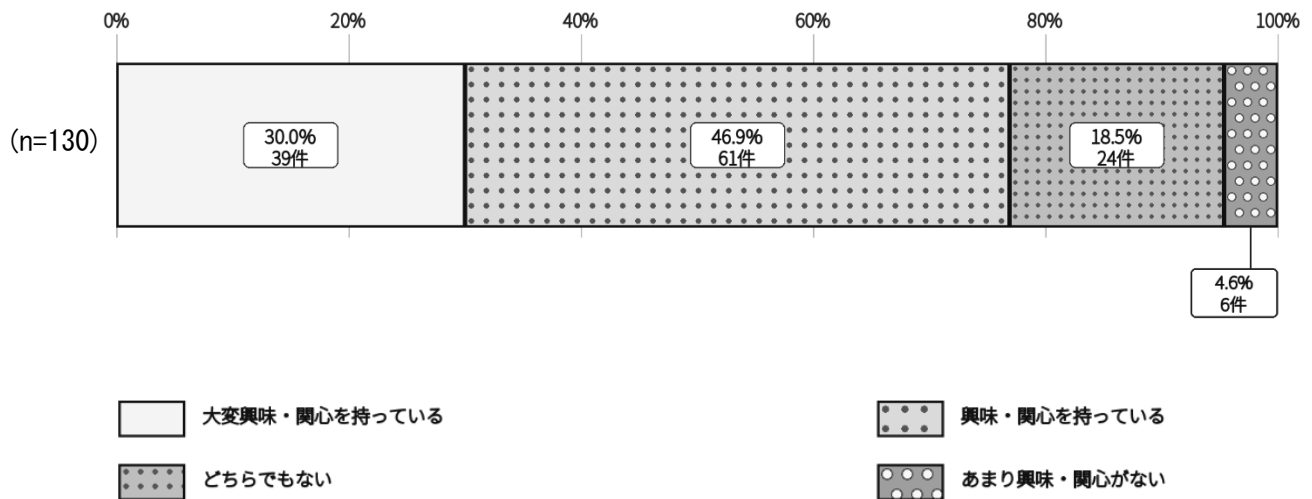
### 【提供サービス別】

| 区分    | かなり改善されると思う | ある程度は改善されると思う | あまり改善されないと思う | まったく改善されないと思う | わからない    |
|-------|-------------|---------------|--------------|---------------|----------|
| 訪問系   | 4 (15.4%)   | 19 (73.1%)    | 1 (3.8%)     | 1 (3.8%)      | 1 (3.8%) |
| 居住系   | 7 (25.9%)   | 17 (63.0%)    | 3 (11.1%)    | 0 (0.0%)      | 0 (0.0%) |
| 日中活動系 | 12 (35.3%)  | 18 (52.9%)    | 4 (11.8%)    | 0 (0.0%)      | 0 (0.0%) |
| 障害児系  | 14 (32.6%)  | 23 (53.5%)    | 4 (9.3%)     | 1 (2.3%)      | 1 (2.3%) |
| 相談支援系 | 5 (20.8%)   | 19 (79.2%)    | 0 (0.0%)     | 0 (0.0%)      | 0 (0.0%) |

問 21 ICT の活用が進むことによって業務負担が改善されることを楽しみに  
していますか？（○は1つ）

「興味・関心を持っている」が46.9%と最も多く、次いで「大変興味・関心を持っている」が30.0%、「どちらでもない」が18.5%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「興味・関心を持っている」が最も多く、居住系は「大変興味・関心を持っている」も同率で最も多くなっています。



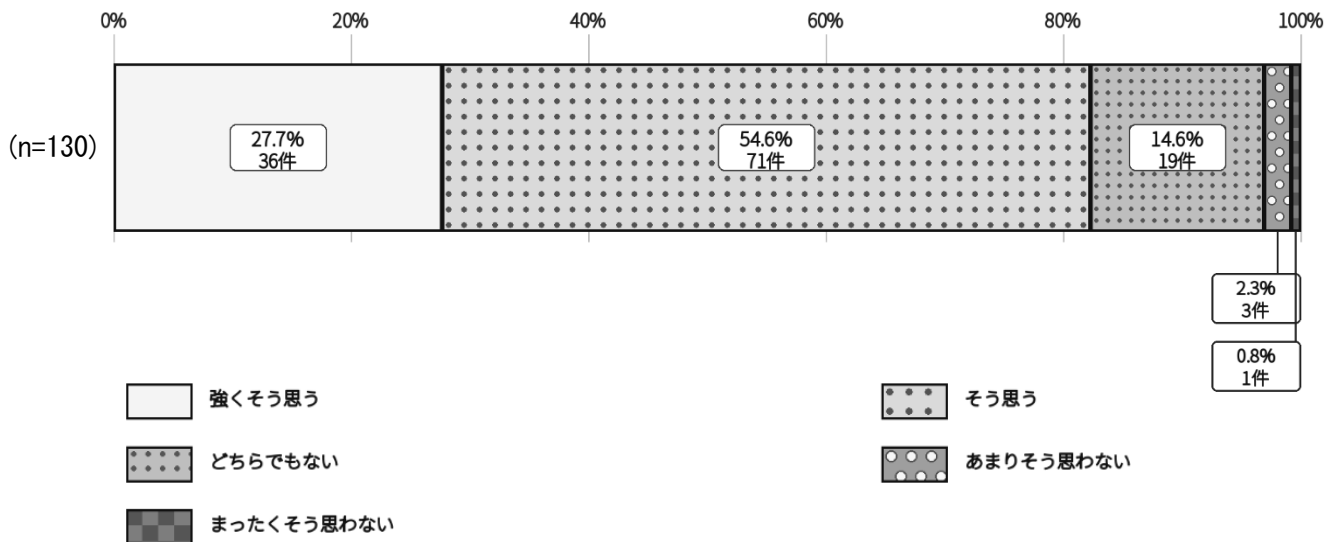
【提供サービス別】

| 区分    | 大変興味・関心を持っている | 興味・関心を持っている | どちらでもない    | あまり興味・関心がない |
|-------|---------------|-------------|------------|-------------|
| 訪問系   | 3 (11.5%)     | 12 (46.2%)  | 8 (30.8%)  | 3 (11.5%)   |
| 居住系   | 11 (40.7%)    | 11 (40.7%)  | 2 (7.4%)   | 3 (11.1%)   |
| 日中活動系 | 12 (35.3%)    | 17 (50.0%)  | 5 (14.7%)  | 0 (0.0%)    |
| 障害児系  | 10 (23.3%)    | 21 (48.8%)  | 12 (27.9%) | 0 (0.0%)    |
| 相談支援系 | 7 (29.2%)     | 14 (58.3%)  | 3 (12.5%)  | 0 (0.0%)    |

問 22 現場の声が反映されることで、ICT 化を前向きに感じますか？（○は1つ）

「そう思う」が54.6%と最も多く、次いで「強くそう思う」が27.7%、「どちらでもない」が14.6%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「そう思おう」が最も多くなっています。



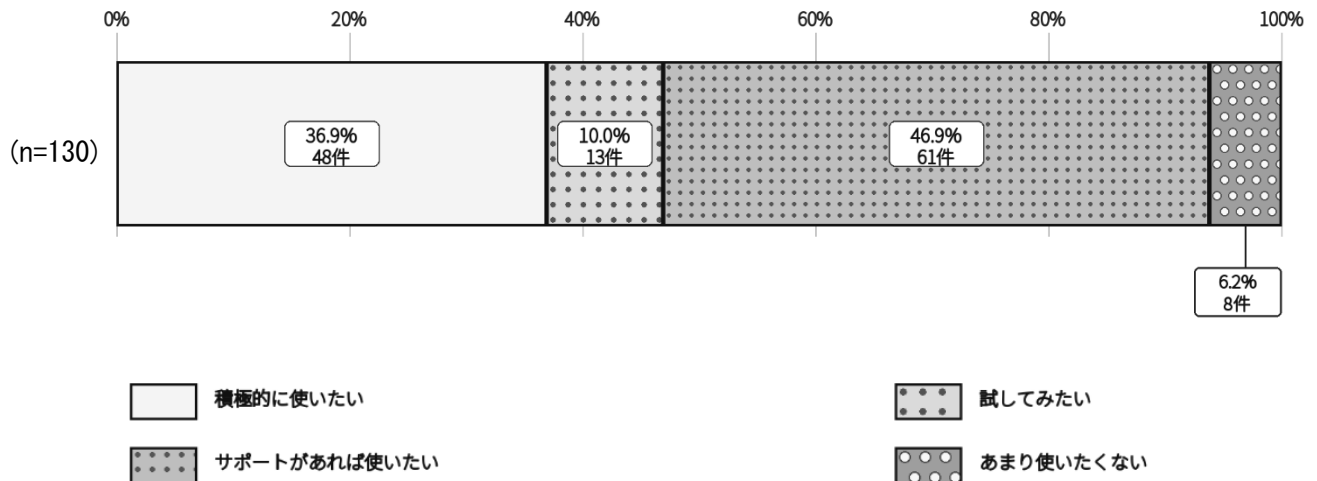
【提供サービス別】

| 区分    | 強く<br>そう<br>思う | そう<br>思おう  | な<br>い<br>ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も | あ<br>ま<br>り<br>そ<br>う<br>思<br>わ<br>ない | ま<br>っ<br>た<br>く<br>そ<br>う<br>思<br>わ<br>ない |
|-------|----------------|------------|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|
| 訪問系   | 4 (15.4%)      | 15 (57.7%) | 5 (19.2%)                       | 2 (7.7%)                              | 0 (0.0%)                                   |
| 居住系   | 7 (25.9%)      | 14 (51.9%) | 4 (14.8%)                       | 1 (3.7%)                              | 1 (3.7%)                                   |
| 日中活動系 | 11 (32.4%)     | 19 (55.9%) | 4 (11.8%)                       | 0 (0.0%)                              | 0 (0.0%)                                   |
| 障害児系  | 12 (27.9%)     | 25 (58.1%) | 6 (14.0%)                       | 0 (0.0%)                              | 0 (0.0%)                                   |
| 相談支援系 | 6 (25.0%)      | 15 (62.5%) | 3 (12.5%)                       | 0 (0.0%)                              | 0 (0.0%)                                   |

問 23 新しい仕組みを積極的に活用したいと思いますか？（○は1つ）

「サポートがあれば使いたい」が46.9%と最も多く、次いで「積極的に使いたい」が36.9%、「試してみたい」が10.0%の順となっています。

提供サービス別にみると、いずれも「サポートがあれば使いたい」が最も多く、居住系は「積極的に使いたい」も同率で最も多くなっています。



【提供サービス別】

| 区分    | 積極的に使いたい   | 試してみたい    | サポートがあれば使いたい | あまり使いたくない |
|-------|------------|-----------|--------------|-----------|
| 訪問系   | 4 (15.4%)  | 4 (15.4%) | 13 (50.0%)   | 5 (19.2%) |
| 居住系   | 10 (37.0%) | 3 (11.1%) | 10 (37.0%)   | 4 (14.8%) |
| 日中活動系 | 16 (47.1%) | 1 (2.9%)  | 17 (50.0%)   | 0 (0.0%)  |
| 障害児系  | 15 (34.9%) | 4 (9.3%)  | 24 (55.8%)   | 0 (0.0%)  |
| 相談支援系 | 8 (33.3%)  | 3 (12.5%) | 13 (54.2%)   | 0 (0.0%)  |

問 24 業務全般や ICT 化に関して感じていること、ご意見・ご要望を自由にお書きください。

|       |                                                                                                                                                                                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 回答 1  | すでに ICT 化は済んでいるが、業務量が多く、出来るだけ効率良く AI を活用して記録等が出来る様になると良いと思う。                                                                                                                                          |
| 回答 2  | ICT 化については既に進めているため、特段こうしたいというものはない。1 人部署のため、他所との連携や共有は殆どない。しかし、役所や関連機関、事業所との情報共有などは必須であるため、自事業所内以外との安全な ICT 化の検討も行って頂けると、業務の効率化が図れます。                                                                |
| 回答 3  | ICT を導入していますが、個人情報が入りやすいものなどは踏み切りにくい面があります。例えば会議やオンライン関係機関連携、家族支援の記録などの議事録文字起こしを使用したいのですが、利用者の本名をあげてのやり取りが起りやすく難しい面があります。                                                                             |
| 回答 4  | 既に保護者向けアプリを導入しており、ICT 化が業務改善に役立つことは実感している。だが、紙ベースにこだわる雰囲気や契約書類の印鑑がなくせない、などの障壁はいくつかあり、現在は機器を使いこなせる職員とそうでない職員の間に差が出来てしまっている現状がある。そのため、ただシステムや機器を導入するだけではなく、ICT 化に伴う知識や技術面でのサポートが得られることが導入にあたり重要であると感じる。 |
| 回答 5  | 補助金を増やして欲しい。                                                                                                                                                                                          |
| 回答 6  | ICT の導入には費用面の問題が一番と考える。補助はあるが 10/10 ではないことや、導入後のコスト（保守、更新など）は施設負担であるため、導入に躊躇していることが多い。                                                                                                                |
| 回答 7  | 職員の勤務シフト作成の手間が一番あります。区としてアプリやソフト等アドバイス、導入いただくと大変ありがたいです。                                                                                                                                              |
| 回答 8  | ICT 化することには意味があるが、別途スタッフの IT リテラシーも高まらないと普及にはつながりがたい。                                                                                                                                                 |
| 回答 9  | 相談支援で最も大変と感じるのは関係機関との日程調整です。スマホを所持している事業所とそうでない事業所、ショートメールを使用の可否など事業所ごとにルールが違うため、現状では電話が一番連絡を取りやすい手段になっています。電話はお互いが不在の時があり、スムーズにやり取りができない時があります。スムーズに調整ができれば業務の負担が軽減できると思います。                         |
| 回答 10 | 郵送コストが高く、書類等のやりとり、関係機関・家族との情報共有はセキュリティが確保されたシステム（情報漏洩などのリスクもある）を使いたい。また、モニタリング・担当者会議なども、医療機関と同じようにできるだけオンラインなどを活用したい。区主催の研修・会議が集合型にかなり戻っているため、ハイブリッドなどにしてほしい。（移動のコスト、その間の人件費、業務が止まることなど考えると時代に逆行している） |
| 回答 11 | 導入した場合のメンテナンスや職員（高齢、外国籍）の指導育成に不安がある。                                                                                                                                                                  |
| 回答 12 | 個人情報を取り扱っているので、セキュリティに関して大いに不安を感じる。                                                                                                                                                                   |

|       |                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 回答 13 | ICT 化が進んでも、制度の変更などで書類作成が増えているので、本本的な必要書類の削減の改正をしていただき、支援に集中できる環境を整えてほしい。また、自社でもどのように業務効率化できるか常に課題となっている。                                                                                                                     |
| 回答 14 | 基本的に個別支援記録などは手書きが多く、職員がアナログに慣れている環境です。事業所自体が長く続いているので、長年勤めている職員の方が ICT に関して抵抗があるように感じます。個人的には ICT 化に興味関心があり、便利なものは積極的に取り入れていくべきだと思います。ただ、今の職場で組織的に変えようとする雰囲気を感じません。他の事業所等でも一緒になって同時に ICT 化が進めば、自分の法人でもやろうかなという雰囲気が出てくる気がします。 |
| 回答 15 | デジタル機器の使用が苦手な職員もいるので、そういった層に向けた講習等を開催してほしいです。                                                                                                                                                                                |
| 回答 16 | 業務の ICT 化で業務改善も大事ではありますがまずは人材確保のためのことを進めていただきたい。人手不足が解消されることで少なからず業務改善に繋がると感じます。                                                                                                                                             |
| 回答 17 | 週に数回しか行かないヘルパーもいる中、ヘルパー全員にスマホを支給することはできないと思います。すると、個人のスマホを使うことになりますが、そのようにした場合、個人のスマホを業務で使うことに対して、何らかの手当は付くのでしょうか。どのような手当の付け方があるのかを知りたいです。                                                                                   |
| 回答 18 | そもそも人員不足のため、もっと人員不足を解消する手立てを考えてほしい。質に影響する。                                                                                                                                                                                   |
| 回答 19 | 柔軟に記録や閲覧できるし情報共有できるのでありがたいです。                                                                                                                                                                                                |
| 回答 20 | ICT 化を進めていきたいが、職員の中で理解して活用できる人が少ない。効率的になるはずが、やる職員が限定されることが課題。                                                                                                                                                                |
| 回答 21 | 事業所ではケアウィングを使用しているがその他のシフト表や交通費精算などは紙が多く、人材募集でペーパーレスを押し出すと ICT が苦手な高齢者が応募しなくなると言われた。逆に若い人は立ち遅れた環境だと応募してこなくなるので未来を見据えて ICT 化を進めて欲しい。高齢者にも分かりやすい簡易なシステムがあると良い。                                                                 |
| 回答 22 | 補助金が出るのかどうか。                                                                                                                                                                                                                 |
| 回答 23 | パソコンが苦手なのでサポートが欲しい。移行にかかる費用も心配。                                                                                                                                                                                              |
| 回答 24 | 一昨年、法人として、コンサルと共に Google 活用の IT 化を図ったが、失敗。今は、基本に戻って、ペーパーレス化（電子化）を行う。                                                                                                                                                         |
| 回答 25 | 自社アプリを使っていて便利なので ICT 化はできると良いと思います。                                                                                                                                                                                          |
| 回答 26 | 当事業所ではシステムを導入することで、残業がほぼなく、利用者さんの支援に集中できることで質も高められています。導入を強くおすすめいたします。                                                                                                                                                       |
| 回答 27 | 自分の所属の事業所は DX 化が進んでいるので、業務の負担は少ない。記録も AI に補助してもらいながら出来るので利用者さんの支援に集中できる。                                                                                                                                                     |
| 回答 28 | 自社の使用しているアプリにてほぼ完結できている設問が多く、驚きました。引き続き上手く利用して、支援に役立てたいと思いました。                                                                                                                                                               |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 回答 29 | ICT 化に関して効率的という利点はあるが、頼り過ぎてしまう支援に対しては懸念を感じます。「AI による行動分析および支援の助言」という機能に関してはほどよい距離感（現時点では）を保って使用したいです。                                                                                                                                                |
| 回答 30 | 私自身は、デジタルデバイスの使用に対しての抵抗感はなく、感覚的に使うことができます。その上で、根本的に使い方がわからない職員の方に対して、どの程度を求めることができるのか、どのようにすれば使いこなせるようになるのか、といったところが導入の難しさを感じる要因の一つです。また、導入後のセキュリティや、情報の管理に関して、長けている職員が担当することになると思います。その上で、その職員が職場を離れるときに、誰も現状を理解できなくなってしまうたり、管理が形骸化してしまうことを懸念しています。 |
| 回答 31 | 基本的にやっているもので、よほど良いツールなどを無料提供いただけるのであれば使いたい。                                                                                                                                                                                                          |
| 回答 32 | 写真や動画等によって、施設を利用される方へ食事の介助の仕方等が支援者に分かり易くなり、また手書きの手間が省けて良いと思う。                                                                                                                                                                                        |
| 回答 33 | 限られた時間でより効率的に業務を行うために、データの活用など、ICT 化は業務改善に大変有効と考えている。                                                                                                                                                                                                |
| 回答 34 | 全体的に職員が ICT に対応できないのに、行政が面倒なことを言い出すとマスター役にのみ負担がかかり、トータルでは執行力が落ちる。                                                                                                                                                                                    |
| 回答 35 | 実態が見えない・説明がほとんどない中では、答えにくい。                                                                                                                                                                                                                          |
| 回答 36 | 以前から ICT 活用は積極的にやっているが、区の書類が相変わらずアナログ（紙、サイン、郵送）で、本当に時間と手間を取られている。改善してほしい。                                                                                                                                                                            |
| 回答 37 | 業務日誌や支援記録など手書きデータの為、共有にタイムラグが生じる。請求業務など実績確認の際に、事業所に確認に行く必要がある。計画書・モニタリングなどご本人様・ご家族様、相談員との共有が紙ベースだと煩雑。個人情報、緊急連絡先や関連機関など現在は一覧を作っているが、データベースに出先でもアクセスし確認できるようにしたい。                                                                                      |
| 回答 38 | タスクが減ることを期待するので、逆に業務が増える形になるのは困る。                                                                                                                                                                                                                    |
| 回答 39 | 現在日々の支援記録はタブレット等で行っているが、それを印刷して印鑑をいただき、保存している。実績表も紙に印鑑をもらっている。これをすべてアプリなどに統一することで、支援日時や実施者、出欠席などの不一致のミスが防げると思う。                                                                                                                                      |
| 回答 40 | ICT 化には大賛成です。ただ、費用面の課題もあり、一度にすべてを ICT へ移行するのは現実的ではないと感じています。紙であれば大きな固定費は発生しませんが、ICT 化にはシステム利用料など毎月の固定費が継続してかかります。そのため、現場負担の軽減や情報共有の効率化など、効果の高い部分から段階的に導入していくことが現実的だと考えています。                                                                          |

### Ⅲ 資料

#### 1. 事業所調査票

#### 【事業所向け】障害福祉サービス事業所等における ICT 化（デジタル）等に関するアンケート

平素より、杉並区の障害福祉行政にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

今年度策定予定の令和9年度からの障害福祉計画等の改定においては、障害福祉人材の確保・定着や、当事者視点に立ったケアの充実にに向けた生産性向上、その実現に向けたDXの推進が重要な視点となっています。このため、杉並区では、障害福祉サービス事業所等におけるICTの活用状況や活用するに当たっての業務上の課題等を把握するため、本アンケートを実施いたします。何卒ご協力のほどよろしくお願い致します。

##### （１）基本事項について

Q 1. 貴事業所の障害福祉サービスの種別を選択してください

☐訪問系 ☐居住系 ☐日中活動系 ☐障害児系 ☐相談支援系

Q 2. 貴事業所でサービスを提供している利用者の主な障害はどれにあたりますか？

☐知的障害 ☐精神障害（発達障害・高次脳機能障害を含まない） ☐発達障害  
☐肢体不自由 ☐重度重複障害 ☐高次脳機能障害 ☐難病、視覚障害  
☐音声・言語・そしゃく機能障害 ☐聴覚障害 ☐平衡機能障害 ☐その他

Q 3. 貴事業所の職員数を選択してください

☐5人未満 ☐5～10人未満 ☐10～20人未満 ☐20～30人未満 ☐30人以上

##### （２）ICT 機器等の導入状況について

Q 4. 現在、貴事業所で導入しているICT（デジタル）・支援補助機器について、該当するものすべてを選択してください（複数選択可）

☐記録ソフト ☐音声入力・音声記録支援ツール ☐請求システム ☐シフト管理・スケジュール管理  
☐情報共有ツール ☐見守りセンサー ☐見守りカメラ ☐移動・外出支援機器（例：ナビゲーション機器等）  
☐介護ロボット（移乗・排泄・入浴・見守り等） ☐導入していない ☐その他

※Q 4 で選択した機器ごとの活用状況について

☐日常的に使用している ☐一部の業務で活用している ☐導入しているがあまり活用していない

Q 5. 今後、導入したいと考えている ICT（デジタル）・支援補助機器について、該当するものをすべて選択してください。

☐記録ソフト ☐音声入力・音声記録支援ツール ☐請求システム ☐シフト管理・スケジュール管理  
☐情報共有ツール ☐見守りセンサー ☐見守りカメラ ☐移動・外出支援機器（例：ナビゲーション機器等）  
☐介護ロボット（移乗・排泄・入浴・見守り等） ☐特にない

Q 6. 現在、業務でしようしている ICT 機器（端末）の設置状況について、該当するものをすべて選択してください。

☐PC ☐タブレット ☐スマートフォン（業務用） ☐使用していない

Q 7. 問 6 で「使用していない」以外に回答した事業所の方へ、職員による ICT 機器（端末）の利用状況について最も近いものを選択してください。（○は 1 つ）

☐ほぼ全員が利用できる ☐一部の職員が利用できる ☐限られた担当者のみ利用できる  
☐ほとんど利用されていない

Q 8. ICT 機器（端末）の整備状況について、どのように感じていますか。最も近いものを選択してください。

☐十分に整備されている ☐概ね整備されている ☐やや不足している ☐かなり不足している

Q 9. 事業所のインターネット環境について教えてください。

☐十分に整っている ☐概ね整っている ☐あまり整っていない ☐整っていない

### （3）ICT 化（デジタル化）について

Q10. ICT 化（デジタル化）している業務について選択してください。

☐支援記録の作成 ☐請求業務 ☐職員間の情報共有 ☐シフト管理・スケジュール管理  
☐利用者支援計画の作成 ☐研修・教育 ☐その他

Q11. ICT 化（デジタル化）による効果はありますか。

☐大いに感じている ☐やや感じている ☐あまり感じていない ☐まったく感じていない

Q12. Q11 で「大いに感じている」「やや感じている」と回答した方へ、どのあたりで効果があると感じていますか？

☐記録の質の向上 ☐情報共有の円滑化 ☐職員の負担軽減 ☐身体的負担の軽減  
☐利用者支援の質向上 ☐自立支援の促進 ☐その他

Q13. ICT 化（デジタル化）にあたり課題と感じているものを選択してください。

☐操作が難しい ☐職員 IT スキル不足 ☐導入費用が高い ☐維持費が負担 ☐導入・運用する時間がない ☐自事業所に合うシステムが分からない ☐セキュリティへの不安 ☐現場に合わない ☐特に課題はない ☐その他

Q14. ICT 化（デジタル化）が進まない理由について、最も大きいと考えられるものを選択してください。

☐費用面の問題 ☐人材・スキル不足 ☐必要性を感じていない ☐情報不足 ☐その他

Q15. ICT 化（デジタル化）に最も期待する効果を選択してください。

☐記録時間削減 ☐情報共有の改善 ☐ミスの削減 ☐職員の負担軽減 ☐身体的負担軽減  
☐支援の質向上 ☐利用者の自立促進 ☐特になし

Q16. ICT の導入に関して、行政に求める支援内容について該当するものを選択してください。  
（3つまで選択）

☐導入費用に対する補助金の充実 ☐導入に関する相談・支援の充実 ☐ICT 機器・システムの選定に関する情報提供 ☐他事業所の導入事例の紹介 ☐研修・操作講習の実施 ☐ICT に詳しい人材の派遣（専門家派遣） ☐小規模事業所向けの支援強化 ☐特になし ☐その他

Q17. ICT 化（デジタル化）の推進に関するご意見・ご要望、困っている具体的な内容等がございましたらご自由にご記入ください。

## 2. 従事者調査票

### 【従事者向け】障害福祉サービス事業所等における ICT化（デジタル）等に関するアンケート

いつも杉並区の障害福祉にご協力いただき、ありがとうございます。

杉並区では、障害福祉人材の確保・定着や、当事者視点に立ったケアの充実に向けた業務の効率化・支援の向上にあたり、DX（デジタルの活用）を進めていくことが重要と考えています。このため、現場で働く皆さまの声をもとに、よりよい支援環境づくりを進めていくため、本アンケートを実施します。

日々の業務の中で感じていることや、「こんな工夫をしている」「ここが大変」など、ぜひ率直なご意見をお聞かせください。

#### (1) 属性・基本情報

Q1. あなたの事業所の提供サービスの種類をチェックしてください。

☐訪問系 ☐居住系 ☐日中活動系 ☐障害児系 ☐相談支援系

Q2. あなたの年齢をお答えください。

☐29歳以下 ☐30～39歳 ☐40～49歳 ☐50～59歳 ☐60歳以上

Q3. あなたが主に支援している障害の分類を教えてください。

☐知的障害 ☐精神障害（発達障害・高次脳機能障害を含まない） ☐発達障害  
☐肢体不自由 ☐重度重複障害 ☐高次脳機能障害 ☐難病、視覚障害  
☐音声・言語・そしゃく機能障害 ☐聴覚障害 ☐平衡機能障害 ☐その他

Q4. あなたの障害分野業務での経験年数を教えてください。

☐29歳以下 ☐30～39歳 ☐40～49歳 ☐50～59歳 ☐60歳以上

Q5. あなたの勤務形態はどれですか。

☐正規職員 ☐非正規職員（短時間） ☐非正規職員（フルタイム） ☐その他

Q6. あなたの1週間あたりの勤務時間はどれですか。

☐10時間未満 ☐10時間以上 20時間未満 ☐20時間以上 32時間未満 ☐32時間以上

Q7. あなたの職層に一番近いのはどれですか。

☐一般職員・担当職員指導・管理職層（職員のまとめ役） ☐経営職層（経営者・役員等）  
☐管理職（施設長・事務長等） ☐その他

## (2) 日々の業務と記録書類

Q8. 負担に感じる記録・書類作成業務を選んでください。

☐ 支援記録 ☐ 申し送り・引継ぎ ☐ 個別支援計画 ☐ 報告書類 ☐ 情報の全体共有 ☐ その他

Q9. 記録・書類業務は主にどのような方法で行っていますか？

☐ 手書き ☐ PC(オフィスソフトなど) ☐ PC(業務システム)  
☐ タブレットやスマホ(業務システム) ☐ その他

Q10. 勤務時間外に記録や書類作成を行うことはどの程度ありますか？

☐ ほとんどない ☐ 月数回 ☐ 週1回以上 ☐ ほぼ毎日 ☐ その他

Q11. 記録・書類作成業務の負担感を教えてください。

☐ まったく負担に感じない ☐ 少し負担に感じる  
☐ 負担に感じる ☐ とても負担に感じる ☐ わからない

## (3) 利用者情報の把握と支援記録

Q12. 利用者の様子などの記録について「こうすればもっとスムーズになるのに」と感じるのに、なかなか実現しづらい理由は何だと思いますか？

☐ 時間がとれない ☐ 担当や部署間のルールが異なる ☐ 新しい方法に対する不安  
☐ 管理や承認の手続きが複雑 ☐ 特にない ☐ その他

Q13. 日々の業務改善のアイデアや工夫が、どの程度組織内で共有・実行されていますか？

☐ 非常によく共有されている ☐ 基本的に共有されている  
☐ あまり共有されていない ☐ まったく共有されていない ☐ わからない

Q14. 「現場での気づきや工夫を、組織として支援の質向上に活かしている」と感じますか？

☐ 非常によく活かされている ☐ 基本的に活かされている  
☐ あまり活かされていない ☐ まったく活かされていない ☐ わからない

## (4) デジタル活用・使いやすと意見

Q15. あなたはスマートフォンやタブレット操作にどの程度慣れていますか？

☐ 大変慣れている ☐ 慣れている ☐ あまり慣れていない ☐ まったく慣れていない ☐ わからない

Q16. スマートフォンやタブレットなどのデジタル端末を用いた支援をどの程度行いますか？

☐ 日常的に使用する ☐ 時々使用する ☐ 使用していない ☐ 使用禁止 ☐ その他

Q17. 業務で利用する場合、どのデバイスが最も便利だと思いますか？

☐ 個人スマホ ☐ 支給スマホやタブレット ☐ パソコン ☐ こだわらない ☐ その他

Q18. 業務用システムが導入された際に、活用したい機能を3つ選んでください。

☐ 基本情報入力閲覧 ☐ 支援記録入力閲覧 ☐ 申し送り共有 ☐ チャット連絡  
☐ シフト管理システム ☐ 緊急報告 ☐ 手順書参照 ☐ 生活記録を時間帯で入力閲覧  
☐ AI による行動分析および支援の助言 ☐ その他

Q19. スマートフォンやタブレットを業務で使う上で不安に感じる点を教えてください。

☐ 入力しづらい ☐ 余裕がない ☐ 破損・汚損 ☐ 私用との切り分け ☐ セキュリティ  
☐ 操作が不安 ☐ 通信環境 ☐ 特になし ☐ その他

## (5) 導入の意識・意見

Q20. ICT 化（情報通信技術の導入：スマホやタブレットアプリの活用）によって、業務効率の改善や支援の向上が図れると思いますか？

☐ かなり改善されると思う ☐ ある程度は改善されると思う  
☐ あまり改善されないと思う ☐ まったく改善されないと思う ☐ わからない

Q21. ICT の活用が進むことによって業務負担が改善されることを楽しみにしていますか？

☐ 大変興味・関心を持っている ☐ 興味・関心を持っている  
☐ どちらでもない ☐ あまり興味・関心がない ☐ まったく興味・関心がない

Q22. 現場の声が反映されることで、ICT 化を前向きに感じますか？

☐ 強くそう思う ☐ そう思う ☐ どちらでもない ☐ あまりそう思わない ☐ まったくそう思わない

Q23. 新しい仕組みを積極的に活用したいと思いますか？

☐ 積極的に使いたい ☐ サポートがあれば使いたい  
☐ 試してみたい ☐ あまり使いたくない ☐ その他

Q24. 業務全般や ICT 化に関して感じていること、ご意見・ご要望を自由にお書きください。