

## 原 著

# ソーシャルワークにおける情報共有の意義 情報通信技術活用の展望と課題

The significance of information sharing in social work  
Prospects and challenges for use of information and communication technology

藤原 慶二

**要約：**本論文の目的は利用者支援における情報共有に ICT を積極的に導入することの利点と課題を明らかにすることである。ソーシャルワークの実践の場である社会福祉現場において ICT の導入は他分野より遅れている現状がある。その背景に ICT 活用に対する理解不足が挙げられる。ICT は「心（情緒）」の対極にある「機械（科学）」の代名詞ではない。情報共有手段として ICT を活用することで利用者支援を効率的かつ円滑に進めることが可能となる。それは、利用者への直接支援に対する時間を確保すると同時に、時間的のゆとりが職員の「心（情緒）」のゆとりにもつながる。以上のことから利用者支援、とりわけソーシャルワークにおける情報共有に ICT 活用の効果は大きい。結論として、社会福祉現場における ICT の整備と、それを使いこなす専門職の養成が求められている。

**Key Words：**ソーシャルワーク（SW）、情報共有、記録、情報通信技術（ICT）

### 1. はじめに

2009（平成 21）年 4 月から社会福祉士と介護福祉士の養成課程のカリキュラムが新体系に移行した。2012（平成 24）年度までが移行期間である。これに伴い大学をはじめとする養成校のカリキュラムに変更が生じた。これは社会福祉士が主たる業務とするソーシャルワーク（以下、「SW」と記す）の性格を本来の SW が求めている方向に戻すねらいがあると考えられる。SW の役割として「相談援助」や「連絡・調整」が挙げられる。これに関する知識と技術を用いて、社会福祉施設利用者を含む地域住民が抱える生活課題を解決していく。その際、社会福祉士と関連領域の専門職で構成するチームで援助を進める。つまり、多職種によるチームアプローチや他機関との連携が求められる。その際本論文が対象としている情報通信技術（以下、「ICT<sup>1</sup>」と記す）の活用が SW における情報共有を効果的かつ効率的なものにすると考えられる。

詳細は後述するが、SW における ICT の導入は、2000 年の介護保険法の施行に伴う要介護認定が 1 つの契機となった。介護保険というシステムを社会福祉現場で利用

するために ICT の導入が必要不可欠であった。そして、これを機に社会福祉現場でも ICT 化が推し進められた。しかし、それから 10 年以上が経過した今も社会福祉現場の ICT 化は必ずしも進んでいない。

一方、前述したように今回のカリキュラム改正で「相談援助の理論と方法（旧社会福祉援助技術論）」に ICT の項が新設された。これは今後、SW における ICT の本格的活用の方向性を示したものである。そこで、本論文では SW における情報共有についての ICT 活用に関する今後の展望と課題を明らかにする。その狙いは、ICT を利用者支援や SW のすべてに対して活用することではなく、これによって職員の業務の効率化と円滑化を図り、利用者への直接支援にかかる時間を最大限確保することにある。

話を進めるに当たり、使用する用語を整理しておく。まず本論文における SW とは相談援助および連絡、調整を指す用語とする。特に、利用者に対する SW における情報共有に焦点を当てる。なお、ICT と IT は同義語とする。先行研究や政策では IT の語を用いている場合がある。それらを ICT と読み替える。

<sup>1</sup> Information and Communication Technology の略である。

## 2. ソーシャルワークと情報共有

### 2.1. ソーシャルワークと情報

ここではSWと情報の関連性について述べる。従来の社会福祉と情報に関する研究の主たる対象は情報弱者であった。つまり、情報弱者がICTを活用するための方法論に重点が置かれていた。本論文は、これまでの研究では対象外とされていた職員の利用者支援、特にSWに焦点を当てる。利用者支援において情報の共有と活用は必要不可欠である。そのためには情報を集め、精査しなければならない。この作業に関し、これまでの社会福祉現場は手書きで対処し、ICT活用には消極的であった。つまり、社会福祉現場におけるICT活用は他分野と比べ明らかに遅れていた。そして、このことがSWへのICT活用の遅れにもつながっていた。

本論文ではSWにおけるICT活用の対象となる情報を明らかにする。SWが共有、活用しなければならない重要な情報は記録である。記録を作成する理由について岡村(1965:1)は次のように指摘している。すなわち、社会福祉的援助の方法が、昔に比べ複雑になり、専門職的な技術を必要とするようになった。さらに岡村は記録の役割を複雑な援助の手続き過程を正確に写しだすものとも述べている。利用者に対する支援は複数の専門職で構成されるチームで行うことが基本である。その場合、目的、職種によって複数の記録が存在することが考えられる。このことは利用者支援に対する情報が分散し、管理が困難になる可能性を示している。SWについてまず述べる。SWの記録は情報として蓄積され、他職種との情報共有に役立つ。

### 2.2. 情報としての記録

以下、SWの情報記録の位置付けと、他職種との情報共有について考察する。利用者支援に関わる専門職は多種多様である。図1は、社会福祉施設に限定したものであるとして大竹(2005:167)がまとめたものである。



図1 社会福祉施設内の利用者職種 (出典: 大竹(2005:167))

図1から1人の支援に専門性を有する複数の職員が関わっていることがわかる。この図は社会福祉施設に限定したもののだが、それでも専門性の異なる複数の職員が関わっている。地域福祉時代と称される今日、地域社会を基盤とする地域住民に対する支援時には、これ以外の専門性を有する専門職が関わることもある。その場合、社会福祉領域以外の専門職も関わり、支援を展開することになる。このような状況下でも各自の専門性を活かした利用者支援が求められている。その場合、重要なのは情報共有であり、その基礎となるのは記録である。そして、これらを調整し利用者支援へとつなげていく役割を担うのがソーシャルワーカーである。

専門職はそれぞれの記録様式に沿って記録を蓄積する。施設や病院など1か所に複数の専門職が配置されている場合、それぞれの専門性を活かした記録様式で情報は記録されている。しかし、外部の社会資源を活用する場合、1人の利用者の記録が1か所にまとめられているとは限らない。

また、自宅で生活している利用者は病院や事業所など複数の機関、団体、施設を利用することで生活を維持しており、利用者の個人情報(支援内容を含む)があちこちに散在している実態がある。1人の利用者の支援に複数の記録様式を用いることは情報の散在につながると同時に、どの情報が最新のものかわかり難くなる。その結果、時系列的に支援内容を振り返る際、俯瞰的視点に立つことが困難となる。

## 3. 情報共有とICT活用

### 3.1. ハード面の現状

本章では、SWの情報対象の共有と活用に向けたICT活用方法の現状を述べる。そもそもSWに求められる役割の1つは連絡、調整である。つまり、多職種間における利用者に関する情報をまとめ、専門性を有する職員に伝えることが求められている。その際、対象となる利用者の全体像を把握しておかなければ多職種チームによる支援の調整は不可能である。その重要な役割を担うのがSWを主たる業務とする専門職である。つまり、SWの業務はICTを活用することで効率化と円滑化が可能になると考えられる。

SWにおけるICT活用の現状についてまず述べる。本章では、SWにおけるICT活用を以下の両側面から明らかにする。まず一つは、①SWの現場におけるICT活用に必要不可欠なハード面である。次に、②そ

れを使用する人（地域住民や専門職、社会福祉施設利用者など）が使用するソフト面である。以下、これらの現状からSWにおけるICT活用が受動的であることを明らかにする。

SWの現場におけるICT活用に必要なハード面から話を始める。本題に入る前に、情報社会の歴史的展開について述べる。図2は日本におけるICTの普及に関する歴史と未来を図式化したものである。この図によると日本におけるICTの普及に関する取り組みは2000年以降に始まっており、今も発展途上にあることがわかる。



図2 我が国のIT戦略の歩み（出典：総務省ホームページ）

図2は、2000～2003年はIT基盤整備、2003～2006年はITの利用・活用重視、そして2006年以降は“いつでも、どこでも、誰でも”ITの恩恵を実感できる社会の実現時期と分類している。社会福祉分野におけるICTの導入時期も同様のことが言える。

社会福祉分野におけるICT導入のきっかけは2000年に始まった介護保険制度である。同制度の要介護認定に関する業務ではICT活用が前提になり、これに追随する形で施設や機関などでその導入が推進された。もちろん、それまで社会福祉現場がICTと無関係だったわけではない。2000年以前から社会福祉現場にICTを導入している施設、機関、団体はあった。しかし、それは記録の電子化が主たる目的で、SWにおけるICT活用とは言い難いものであった。利用者支援におけるICTの導入活用は今日も継続している。しかし、その実態は総務省（2010：119）が図3に示すように「医療・福祉」分野でICT活用は低迷していると指摘している実情がある（図3内、「医療・福祉」を参照）。

### 3.2. ソフト面の現状

次にSWの利用者（地域住民や専門職、社会福祉施設利用者など）に対するソフト面について述べる。背景として社会福祉現場におけるICTのイメージを挙げておこう。ICTを活用するのは人である。人がICTに対してどのようなイメージを持っているかが導入後の活用姿勢に反映する。これについて、内田（2009：3）は次のように指摘している。1990年代に特別養護老人ホームを対象に実施したコンピュータ利用状況調査における回答は「福祉・介護のサービスは人と人、心と心で提供するもの。コンピュータなどの機械は現場には不要である」であった。この回答は、当時の特別養護老人ホーム職員がコンピュータを「心（情緒）」の対極としての「機械（科学）」ととらえていたことを示している。つまり、利用者が日々刻々と変化する状況の中で、それに対応して支援をしなければならない状況下で、杓子定規なICT活用の必要性を低く見ていた。対人サービスであるSWにおいて利用者に機械的な対応をすることは避けられなければならない。

つまり、SWにおけるICT利用はその全過程を利用範囲と考えていた。この考えが今日までSWにおけるICT活用の遅れに影響を与えてきた。その結果、SWを含む社会福祉分野全般のICT活用に消極的姿勢がもたらされた。しかし、介護保険の導入を機にICTが導入され使用する側に変化が表れはじめた。

ICTを使用するのは人である。ICTに意志があり、勝手に判断して利用者を支援するわけではない。つまり、ICTを使用する人がSWとICTの特徴を把握し理解した上で、活用していくことが求められる。その活用すべき場面とは利用者への直接支援ではなく、職員間の情報共有をはじめとする職員の業務（利用者への直接援助を除く）負担が軽減される程度にしておかなければならない。

## 4. 展望と課題

### 4.1. 展望

本章ではこれまでの章で明らかにしたことを踏まえ、その展望と課題について述べる。まずICTの利用姿勢を消極的から積極的へ移すという方向性を明らかにする。前述したようにICT活用に対してSW関係者はこれまで消極的であった。人を相手に支援をする場合、日々刻々と状況が変化し、それへの対応が求められる。しかし、ICTが目前にある状況に臨機応変に対応できる

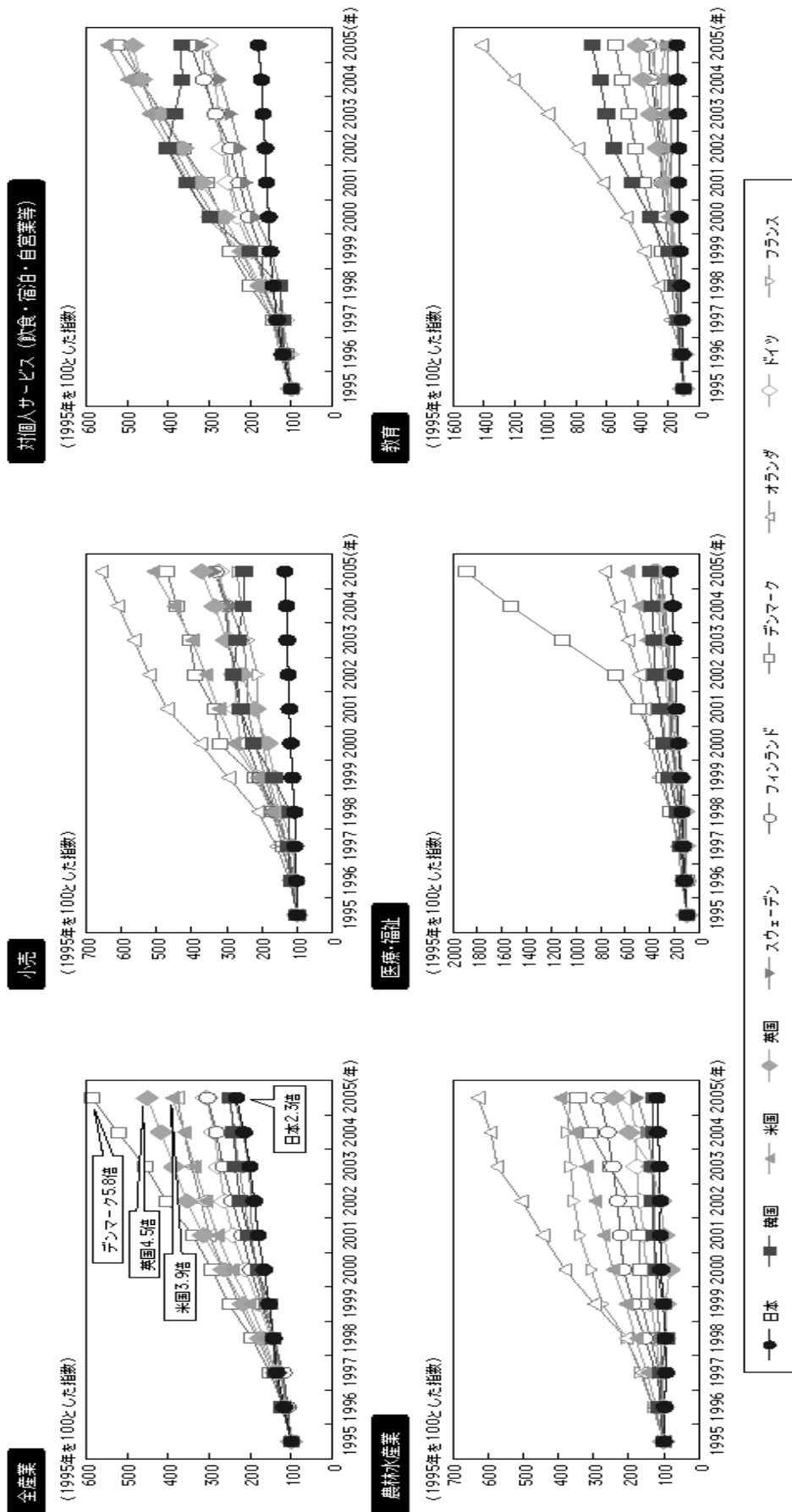


図3 情報通信資本の推移 (産業別) (出典: 総務省 (2010:120-121))

とは限らない。その結果、SWにおけるICT活用は発展しなかった。

しかし、SWのすべてに臨機応変な対応が求められるわけではない。ICT活用はSWの円滑な展開に寄与すると考えられる。それは、これまでで述べてきたICT活用によるSW情報共有の円滑化である。従来の散在していた情報をICTの導入で効率的にまとめることができる。必要な時に必要な情報を共有することも可能になる。背景には2000年の介護保険法の導入によるICT活用がある。これ以降、SWをはじめとする社会福祉現場でICTの整備が始まった。当時はハード的なものが大半を占め、活用の整備には至らなかったが、それ以降、SWにおけるICT活用の取り組みが始まった。その実態はICTの特性を十分理解したのではなく、日々の記録の電子化にすぎなかった。この原因はSWにおけるICT活用を能動的ではなく、受動的に導入してきた社会的背景のためといえる。つまり、必要最低限のICT活用にとどめ、従来のSW実践を優先してきたのである。しかし、SWとICTの特徴を把握し理解すれば、今後の積極的かつ能動的なICT活用が可能になる。それは、利用者への直接援助を除く職員の業務負担の軽減を目的としたICT活用である。その場合、SWにおけるICT活用の主たる目的は情報共有であり、利用者への直接支援ではない。そう割り切ることでICT活用の可能性が高まると考えられる。

#### 4.2. 今後の課題

ここで今後の展望について述べる。これまでSWにおける情報共有に関するICT活用の有用性について述べてきた。ICT活用の有用性は充分高いが、一方でその課題も山積している。ここで2.2で述べたものを基としてハード面とソフト面の両面から課題を明らかにしたい。

まずICT活用に必要なハード面の課題について考える。ここではICT導入にかかるコストやSW実践に活用できるデータベースの開発コストが課題として挙げられる。SWの現場は社会福祉施設内だけに限定されるわけではない。この事実を踏まえ、SW業務に適するデータベースには、クラウドコンピューティング<sup>2</sup>を利用する。これによって、場所に限定されることなくシームレ

スに情報を共有することが可能となる。一方、アクセスできる専門職を限定し、パスワード設定などセキュリティ面を強化しなければならない。

また、マスコミで取り上げられる「ファイル共有ソフト」の使用についても配慮が求められる。SWにおける情報の大半は利用者の個人情報である。したがってファイル共有ソフトによる個人情報の漏えいは、ICTの特徴性というよりも、使用する個人の責任感に関する課題ともいえる。

またICT利用者（地域住民や専門職、社会福祉施設利用者など）のソフト活用能力も問題である。これは専門職養成のカリキュラムにも関係してくる。特に、多職種による支援を基本となるため、ICTに関する共通理解が求められる。つまり、多職種の専門職によるチーム支援が基本なので各自がICTに対して共通の知識を持たねばならない。これ無しに多職種による統一的ICT活用は期待できない。

各利用者は共有する個人情報の取扱いに注意を払わなければならない。専門職として利用者の個人情報に接触する以上、秘密保持の原則は職業的倫理として重要であり、この原則の厳密な運用が求められる。

#### 5. おわりに

以上述べたようにSWにおけるICT活用はその特徴を把握し、理解した上で積極的かつ能動的に展開することが可能であり、かつ求められている。しかし、そのためには専門職養成時点からICTに関する知識や技術を習得することが必要不可欠である。このような社会的要請に対し社会福祉士養成カリキュラムにはICT活用に関する内容が盛り込まれつつある。しかし、現実には、SWにICTは活用されていない。この現状を踏まえ、SWにICTを活用する目的が何か明確にする必要がある。その範囲を社会福祉士だけではなく、関連する様々な職種の専門職養成課程で共通のものとし、共有しなければならない。

今後の課題として①実践例の収集、②SWにおけるICT活用方法の明確化、③専門職養成への反映の3点を挙げるができる。これらを明白にすることによって、SWにおける実践的なICT活用の目的と方法も明らかになる。そこで、SWにおける情報共有とICT活

<sup>2</sup> クラウドコンピューティングとは、インターネット網を単なる通信網として利用するだけでなく、情報処理やデータ保管の機能も期待するコンピュータの利用形態の一種である。

用に関する研究を今後も継続していきたい。

## 文 献

- 生田正幸（2009）「終章 福祉・介護サービスの情報化を進めるために」日本福祉介護情報学会編『福祉・介護の情報学—生活支援のための問題解決アプローチ』オーム社, pp.112-122
- 生田正幸（2010）「第12章 相談援助における情報通信技術（ICT）の活用」社会福祉士養成講座編集委員会編『新・社会福祉士養成講座8 相談援助の理論と方法Ⅱ 第2版』中央法規, pp.243-255
- 内田斉（2009）「第1章 生活支援の考え方」日本福祉介護情報学会編『福祉・介護の情報学—生活支援のための問題解決アプローチ』オーム社, pp.2-16
- 大竹智（2002）「社会福祉施設とソーシャルワーク」黒木保博, 山辺朗子, 倉石哲也編著『福祉キーワードシリーズ ソーシャルワーク』中央法規, pp.166-167
- 岡村重夫（1965）『ケースワーク記録法—その原則と応用—』誠信書房
- 総務省（2010）『情報通信白書平成22年度版』総務省  
総務省ホームページ：<http://www.soumu.go.jp/>
- 森川信男（2009）『社会システムと社会情報—情報ネットワーク化時代の基本社会—』学文社