

就労継続支援 B 型事業所におけるタブレットの活用に関する一考察 — 主たる利用者が知的障害者の事業所を中心に —

東洋大学社会学部 助教

小泉 隆文

東洋大学福祉社会開発研究センター 客員研究員

木口恵美子

東洋大学福祉社会開発研究センター 客員研究員

丸山 晃

キーワード：ICT、知的に障害にある人、就労継続支援
B型

1. 問題の所在

社会福祉の現場において、ICTの活用が浸透しているが、それは高齢者福祉の分野で顕著にみられる。

例として、介護職員の負担軽減という面から、記録のICT化に関する研究¹⁾、高齢者の見守りに関する研究²⁾、高齢者福祉事業所で様々な種類のICT化をはかり、記録のICT化、見守り支援システム、多職種連携情報共有システム、ケアコミュニケーターを導入したものがみられる³⁾。さらに、地域包括ケアや⁴⁾、多職種連携に関するICT環境導入の研究も見られている⁵⁾。

障害分野では、特に、特別支援学校でのICTの活用が活発になされている。毎年、ATACカンファレンス（Augmentative Talent & Acceptable Community Conference）が京都で開催され、特別支援学校の教諭による研究発表が行われている。また、「魔法のプロジェクト」では発達障害児や知的障害児などを対象に、携帯情報端末を実際に教育現場で活用し、学ぶ上での困りを持つ子どもの学習や社会参加の機会を増やすこと

を目指すプロジェクトが2010年から行われている。

福祉社会開発研究センターでは、障害者支援に関して、ICTを活用した意思決定支援については、様々な角度から研究を重ねてきた。例えば、障害者福祉事業所においてiPadのアプリを用いた支援^{6) 7)}や、当事者職員がICT活用を支援することによってセルフアドボカシーが発揮されている事例⁸⁾があげられる。

以上のような先行研究を踏まえると、次の2点が浮き彫りになってきた。すなわち、①特別支援学校では、iPadを用いた指導がなされていたものが、特別支援学校を卒業して福祉サービス事業所に入所すると、iPadを使用する機会が減ってしまい、それまで積み重ねてきたものが途端に活かされなくなってしまうのではないかと、②障害福祉サービス事業所で、ICT活用があまり浸透しないのは、一体なぜなのか。職員のICT導入体制に原因があるのではないか、という点である。

本稿では主に、就労継続B型事業所を対象に行ったアンケート調査のうち、福祉事業所、なかでも知的障害者を主たる対象とする事業所においてICT担当者に関する質問に焦点を絞り、障害者支援事業所におけるICTの導入について考察を行うこととする。

2. 研究方法

（1）調査方法と倫理的配慮

本稿で用いる調査データは、東洋大学福祉社会開発研究センターが実施した「就労継続支援B型サービス提供者のICT利用実態・意識調査結果報告書」で調査、分析したデータである。調査方法は、2018年10月時点で確認できた就労継続支援B型のサービスを提供している事業所11,886事業所のうち、各都道府県別に比例配分で無作為に抽出した2,400事業所（約20%）を対象とし、質問紙法でアンケート調査を行った。本調査の調査期間は2018年11月下旬から12月中旬であり、郵送ではなくインターネットのWEB調査を行った。調査のシステムはセキュリティ対策の観点から、SurveyMonkey（SurveyMonkey社）を使用した。すでに単純集計結果は東洋大学ホームページに掲載されている。

倫理的配慮として、本調査にあたり、東洋大学大学院社会福祉学研究科研究等倫理審査の承認を得て実施した。

（2）分析方法

集計したデータは、就労継続支援B型事業書を対象とした。これらの事業所では主たる利用者が「知的障害」「身体障害」「精神障害」となっているが、その中で「知的障害」にのみ焦点をあてて分析を試みた。また、ICTとして、パソコン、携帯電話、スマートフォン、タブレットについてそれぞれ質問しているが、特別支援学校ではiPadなどのタブレットを導入している例が多いため、タブレットに関する質問に限定した。

クロス集計を中心に分析を試みたが、統計ソフトはIBM SPSS Statistics 25を用いた。

対象とした質問は次のとおりである。

- ・貴施設では施設全体のICTの担当者が決められていますか。
- ・貴施設では利用者に携帯情報端末の持ち込みを許可していますか。
- ・貴施設ではiPadのようなタブレット端末が整備されていますか。
- ・あなたは利用者の余暇にICTを活用すべきだと思いますか。
- ・次の支援における場面において、各ICT機器の活用の可能性についてあなたの考えに近いものを選択してください。
- ・貴施設において、利用者支援に各ICTが活用できないとしたら、問題はどこにあると思いますか。

3. 結果

集計の結果は、「貴施設では施設全体のICTの担当者が決められていますか」の問いを軸としてクロス集計した結果を用いて分析する。

クロス集計の結果は、以下の4つに区分して分析することとする。すなわち、（1）利用者のタブレット活用の前提条件、（2）余暇としてのタブレットの活用、（3）支援におけるタブレットの活用可能性、（4）タブレットを活用できない要因、である。

（1）利用者がタブレット活用の前提条件

表1、表2にはタブレットも持込を許可しているかどうかと、利用者用のタブレットが整備されているかどうかについて検討する。

表1、表2をみると、ICT担当職員がいるかないかにかかわらず、タブレットの持込は多く福祉事業所で許可されている。その反面、利用者用のタブレットは、施設では整備されていない。このことは、施設で利用者が使用するためのタブレットを準備できないために、

利用者のタブレットの持込を許可していると考えられる。

タブレット1台の価格は安価なものでも3万円以上はするものであり、福祉事業所にとっては高価な物品である。加えて、利用者が20名、30名・・・というように人数が多くなると、全員に1人1台利用できる状況には到底なりえず一部の利用者しか使用できない。また、そのことが原因で争いが生じることも想定される。そのようなことから、利用者が個人でタブレットを所持している場合には持込を許可し、事業所内での利用を認めているということが考えられる。

表1 担当者の存在とタブレット持ち込み許可
(単位：人；％)

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
許可している	29 (13.7)	139 (65.9)	3 (1.4)	171 (81.0)
許可していない	8 (3.8)	28 (13.3)	0 (0.0)	36 (17.1)
無回答	0 (0.0)	4 (1.9)	0 (0.0)	4 (1.9)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

表2 担当者の存在とタブレット整備状況（利用者用）
(単位：人；％)

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
整備されている	2 (0.9)	10 (4.7)	0 (0.0)	12 (5.7)
整備されていない	35 (16.6)	152 (72.0)	3 (1.4)	190 (90.0)
無回答	0 (0.0)	9 (4.3)	0 (0.0)	9 (4.3)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

(2) 余暇としてのタブレット活用

表3は、ICT担当者の存在と利用者が余暇にICT（タブレット）を使用すべきかを問うたものである。この結果によると、肯定的な意見が多いものの、次いで「どちらでもない」という回答数が多かった。肯定的な意見の背景には、利用者がすでに事業所でタブレットを使用している姿をみていることが考えられる。

これまで、余暇というと、屋内でテレビをみたり、屋外に外出する、スポーツをするといったことであっ

たが、すでにタブレットを活用している利用者は、ゲームアプリやYouTubeなどの動画再生を楽しんでいる姿をみていると考えられる。また、「どちらでもない」という回答の背景には、利用者がタブレットを使用することをあまり前提としていないことや、果たして利用者にタブレットが使用できるのか、という心配も含まれていると思われる。

なお、ICT担当職員がいない方が、肯定的な意見の割合が高いことは興味深い。

表3 担当者の存在と利用者の余暇にタブレットを活用すべきか

(単位：人；％)

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
大変そう思う	5 (2.4)	26 (12.3)	0 (0.0)	31 (14.7)
そう思う	10 (4.7)	52 (24.6)	2 (0.95)	64 (30.3)
どちらでもない	15 (7.1)	60 (28.4)	1 (0.5)	76 (36.0)
あまり思わない	5 (2.4)	27 (12.8)	0 (0.0)	32 (15.2)
まったく思わない	2 (0.9)	4 (1.9)	0 (0.0)	6 (2.8)
無回答	0 (0.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

(3) 支援におけるタブレットの活用可能性

表4から表6は、担当者の有無と、意思決定支援、絵や写真を用いたコミュニケーション、言語コミュニケーションの補完といった利用者支援の場面において、タブレットを活用できる可能性について聞いたものである。

結果をみると、「大いに活用できる」「ある程度利用できる」という肯定的な意見が多い場面順に「絵や写真を用いたコミュニケーション場面」(78.7%)、「意思決定支援の場面」(47.4%)「言語コミュニケーションの補完場面」(31.3%)となっている。

iPadなどのタブレットは、携帯電話やスマートフォンのようにカメラ機能がついており、支援者のみならず利用者也自分で写真を撮影することができ、そのことで利用者と支援者双方のコミュニケーションをはか

ることができる。そのため、「絵や写真を用いたコミュニケーション場面」での活用については肯定的な意見が多かったと思われる。

「意思決定支援」についてであるが、タブレット用のアプリにはあらゆる種類のアプリが存在し、意思決定支援用に開発されたアプリも多数存在する。その一方で、タブレットを所有している特別支援学校の児童は増えており、タブレットのアプリを用いて、彼ら彼女らに意思決定支援を行う例がみられている。しかし、その一方で福祉事業所職員には、タブレットが意思決定支援に活用できるという意識や知識が、まだあまり浸透していないようである。この結果はそのことを如実に表している結果となった。

利用者とのコミュニケーション方法には、会話を用いた「言語的コミュニケーション」と、身振り手ぶりや指さし、マカトンサイン等を用いる「非言語的コミュニケーション」があるが、「言語コミュニケーションの補完場面」での活用はあまり期待されていないようである。このことは、日常の利用者とのコミュニケーション方法がすでに確立していることが考えられる。

たとえば、言語的コミュニケーションを活用できる利用者には、ゆっくり話したり、わかりやすい言葉を用いるなどして言語で対応する。また、非言語的コミュニケーションを活用する利用者には、ジェスチャーや、絵などで対応する場合が一般的である。すでに利用者と支援者との間でコミュニケーション方法が確立されていれば、わざわざタブレットを言語コミュニケーションの補完として活用する必要はなく、タブレットを用いることでかえって利用者に混乱を来すことを懸念していることも想定される。

表4 担当者の存在と意思決定支援の場面におけるタブレット活用の可能性

(単位：人；％)

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
大いに活用できる	5 (2.4)	17 (8.1)	0 (0.0)	22 (10.4)
ある程度活用できる	16 (7.6)	61 (28.9)	1 (0.5)	78 (37.0)
どちらでもない	4 (1.9)	64 (30.3)	2 (0.9)	70 (33.2)
あまり活用できない	4 (1.9)	13 (6.2)	0 (0.0)	17 (8.1)
まったく活用できない	4 (1.9)	5 (2.4)	0 (0.0)	9 (4.3)
無回答	4 (1.9)	11 (5.2)	0 (0.0)	15 (7.1)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

表5 担当者の存在と絵や写真を用いたコミュニケーション場面におけるタブレット活用の可能性

(単位：人；％)

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
大いに活用できる	13 (6.2)	75 (35.5)	0 (0.0)	88 (41.7)
ある程度活用できる	15 (7.2)	62 (29.4)	1 (0.5)	78 (37.0)
どちらでもない	2 (0.9)	18 (8.5)	2 (0.9)	22 (10.4)
あまり活用できない	2 (0.9)	5 (2.4)	0 (0.0)	7 (3.3)
まったく活用できない	1 (0.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	2 (0.9)
無回答	4 (1.9)	10 (4.7)	0 (0.0)	14 (6.6)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

表6 担当者の存在と言語コミュニケーションの補完場面におけるタブレット活用の可能性

(単位：人；％)

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
大いに活用できる	2 (0.9)	9 (4.3)	0 (0.0)	11 (5.2)
ある程度活用できる	12 (5.7)	43 (20.4)	0 (0.0)	55 (26.1)
どちらでもない	6 (2.8)	65 (30.8)	1 (0.5)	72 (4.1)
あまり活用できない	6 (2.8)	17 (8.1)	0 (0.0)	23 (10.9)
まったく活用できない	4 (1.9)	5 (2.4)	0 (0.0)	9 (4.3)
無回答	7 (3.3)	32 (15.2)	2 (0.9)	41 (19.4)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

(4) タブレットを活用できない要因

表7から表11には、担当者の存在と、支援にタブレットを活用できない理由を「施設に理解なし」「活用できる場がなし」「支援者にとって難しい」「利用者にとって難しい」「機器が高価」の5つに理由について問うたものである。

表7 支援にタブレットを活用できない理由（施設に理解なし）

（単位：人；％）

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
当てはまる	9 (4.3)	31 (14.7)	0 (0.0)	40 (19.0)
どちらでもない	11 (5.2)	74 (35.1)	1 (0.5)	86 (40.8)
当てはまらない	11 (5.2)	34 (16.1)	0 (0.0)	45 (21.3)
無回答	6 (2.8)	32 (15.2)	2 (0.9)	40 (19.0)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

表8 支援にタブレットを活用できない理由（活用できる場がなし）

（単位：人；％）

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
当てはまる	15 (7.1)	60 (28.4)	0 (0.0)	75 (35.5)
どちらでもない	14 (6.6)	66 (31.3)	0 (0.0)	80 (37.9)
当てはまらない	7 (3.3)	31 (14.7)	1 (0.5)	39 (18.5)
無回答	1 (0.5)	14 (6.6)	2 (0.9)	17 (8.1)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

表9 支援にタブレットを活用できない理由（支援者にとって難しい）

（単位：人；％）

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
当てはまる	13 (6.2)	55 (26.1)	0 (0.0)	68 (32.2)
どちらでもない	12 (5.7)	69 (32.7)	0 (0.0)	81 (38.4)
当てはまらない	10 (4.7)	30 (14.2)	1 (0.5)	41 (19.4)
無回答	2 (0.9)	17 (8.1)	2 (0.9)	21 (10.0)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

表10 支援にタブレットを活用できない理由（利用者にとって難しい）

（単位：人；％）

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
当てはまる	13 (6.2)	41 (19.4)	0 (0.0)	54 (25.6)
どちらでもない	9 (4.3)	62 (29.4)	0 (0.0)	71 (33.6)
当てはまらない	10 (4.7)	36 (17.1)	1 (0.5)	47 (22.3)
無回答	5 (2.4)	32 (15.2)	2 (0.9)	39 (18.5)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

表11 支援にタブレットを活用できない理由（機器が高価）

（単位：人；％）

	担当者			
	いる	いない	無回答	合計
当てはまる	22 (10.4)	106 (50.2)	1 (0.5)	129 (61.1)
どちらでもない	9 (4.3)	40 (19.0)	0 (0.0)	49 (23.2)
当てはまらない	5 (2.4)	12 (5.7)	0 (0.0)	17 (8.1)
無回答	1 (0.5)	13 (6.2)	2 (0.9)	16 (7.6)
合計	37 (17.5)	171 (81.0)	3 (1.4)	211 (100.0)

それぞれの設問についてみてみよう。

「施設に理解がない」については、「どちらでもない」「当てはまらない」が合わせて62.1%となっており、福祉事業所の理解がないためにタブレットを導入できないといった主たる理由ではなさそうである。しかし、一方で「当てはまる」も2割弱程度の回答がある。

「活用できる場がなし」については、「当てはまる」が35.5%となっている。これは、現在すでに就労継続支援B型の作業や、利用者とのコミュニケーション方法がすでに確立しており、今後タブレットを使用する余地がないことが考えられる。

「支援者にとって難しい」については、32.2%が「当てはまる」と回答している。この理由は、支援者がタブレットを使ったことがない、所有していないことや、支援者の年齢の高さ、タブレットを日常使うことがなくパソコンやスマートフォンで生活に支障がないことが想定される。

「利用者にとって難しい」については、「当てはまる」が25.6%である。表9と比較すると、利用者よりも支援者にとってタブレットの扱いが難しいと感じている回答者が多いことを示している。また、「当てはまらない」が18.5%であるが、この理由は、日常から利用者がタブレットを活用している場面を目の当たりにしているということが考えられる。

「機器が高価」については「当てはまる」が圧倒的に多く61.1%を占めている。これは、福祉サービス事業所の備品としては、価格的に容易に導入できないことが

背景として考えられる。おそらくタブレットではないパソコンなどの別の機器を導入する際にも同様の回答比率になると考えられる。人件費の増加、加算の厳格化による訓練等給付等の減算などの影響も大きいと思われる。

また、これらの設問の回答として「どちらでもない」という回答が、多い場合だと4割（表7）、少なくとも2割強（表11）あった。このことは、

タブレットを活用できない要因が、1つの理由ではなく様々な要因から構成されていると感じている回答者が多いことを示している。「施設に理解なし」「活用できる場がなし」「支援者にとって難しい」「利用者にとって難しい」「機器が高価」という要因が複数混在しており、1つに決められなかったという状況があろう。

4. 考察

以上、タブレットの課活用や導入に関して、アンケート結果を、ICT担当者とクロス集計を行った結果について考察する。

第1に、ICT担当者の存在の有無については、すべての設問について2割弱の福祉事業所にしか存在していない。このことは、WI-FIなどのネット環境の整備したICT機器導入を積極的に推進する役割を担う人材があまりいないことを示していよう。また、利用者からタブレットなどのICT導入の希望があってもなかなか実行に移すことが難しく、利用者がすでに所有しているタブレットの利用を許可するという状況にあることが想定される。

第2に、余暇としてタブレットを用いることが肯定されている点が明らかとなった点である。利用者の余暇支援は、外出活動、スポーツなどの運動的活動、音楽や創作などの文化的活動など、メニューは様々なものがあるが、その選択肢が増える点では、肯定的な意見が多いと解釈することができよう。余暇支援といっ

ても利用料がかかる場合もあり、余暇支援を受けていない時は、家でテレビをみているだけという例も多い。通信状況の整備が必要となるが、タブレットがあればインターネットに接続することで、自分の興味のある動画チャンネルやアプリを選別して活用できることに加え、写真撮影機能などタブレットそのものだけでも楽しむことができる。そのようなことから、肯定的な回答が多かったのであろう。

第3に、支援する側は、タブレットが支援に有用であることを知ることが必要である。マンパワーの不足が叫ばれている現在では、タブレットのアプリを用いてより質の高い支援が期待できると思われる。また、就労継続支援B型事業所における重度障害利用者の増加や高齢化の問題にも対処できる方法の1つになるとも考えられる。

第4に、タブレット導入の難しさには、様々な要因がある可能性が明らかになった点である。機器の高価さということもあるが、活用の場などを思案することが必要となってくるであろう。

障害福祉サービス事業所の職員の多くは、日中活動を事故なく無事に1日を過ごすことを第一に考えていることが多く、新しいことや新しいモノを導入することには慎重になる場合が多い。また、利用者の家族にとっても、1日居場所を確保できる場所にはありがたさを感じており、事業所側に強く意見をいわない、いえないということも考えられる。さらに、利用者自身もルーティンな日中活動を望む人もいる。

しかし、時代が変化し、世の中で使用されるツールにもタブレットのようなICT機器など新しいモノが出現している現代社会では、積極的にそれらを導入する勇気も必要ではないかと思われる。そのような姿勢が、利用者の潜在的な能力の引き出すことを摘んでしまう要因にもなりかねない。

今後は、障害福祉サービス事業所の支援体制や方法の再考、国レベルでのICT導入やネットワーク化にともなう訓練等給付など、デジタル社会化に応じた支援体

制についてさらに議論し、構築していくことが必要と思われる。

引用参考文献

- 1) 藤野 猛士・小宮山 哲・緒方 啓孝・張 英恩・三宅 新二・岡部 一光・小山 嘉紀・横田 一正 (2018)「介護施設における ICT による各種記録管理」『日本科学教育学会研究会研究報告』第25巻、第4号、7-10.
- 2) 加山 弾・門 美由紀・渡辺 裕一・渡邊 浩文 (2018)「ICTを活用した高齢者への見守りに関する研究福祉社会開発研究」第10号、5-18.
- 3) 山田一久 (2019)「職員が働き続けられる環境西部とICT導入による生産性の向上」『月刊福祉』第102巻、第9号、25-29.
- 4) 吉野秀朗 (2015)「ICTを用いた地域包括ケアの現状と未来」『杏林医学会雑誌』第46巻、第1号、77-82.
- 5) 西内章 (2019)「多職種連携におけるICTの活用」『ソーシャルワーク研究』第45巻、第1号、18-24. 志村健一・清野絵・宮竹孝弥ら (2016)「障がい者福祉施設におけるICTの利用」『福祉社会開発研究』、8号、33-45.
- 6) 志村 健一・清野 絵・宮竹 孝弥・荒木 敬一・小泉 隆文・三宮 直也 (2015)「障がい者福祉施設におけるICTの利用福祉社会開発研究」第7号、33-45.
- 7) 志村健一・望月隆之・荒木敬一 (2017)「知的障がいのある人の意思決定支援におけるiPad活用」『福祉社会開発研究』9号、45-54.
東洋大学福祉社会開発研究センター
- 8) 丸山晃・小泉隆文 (2018)「障害者施設における「つながりにくさ」と当事者活動」東洋大学福祉社会開発研究センター編『つながり、支え合う福祉社会の仕組みづくり』中央法規、91-104.
- 9) 志村健一・小泉隆文 (2019)「ソーシャルワークにおけるICTの活用とネットワーク支援—知的障害のある人たちへの支援事例からデジタル活用共生社会へ—」『ソーシャルワーク研究』Vol.45、39-50.

