

ソーシャルワークの実践現場におけるデジタル技術の活用促進に関する  
調査研究事業

公益社団法人日本社会福祉士会（報告書A4版 126頁）

事業目的

- 厚生労働省の社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会の報告書「ソーシャルワーク専門職である社会福祉士に求められる役割等について」（平成30年3月27日）では、地域共生社会の実現に向けて、社会福祉士には、包括的な相談支援体制及び住民主体の地域課題解決体制を構築するための実践力の向上が求められている。
- 一方、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、支援を必要とするクライアントとの対面での面会の制限をはじめとして、多職種間の連携や情報共有のための会議や地域住民との協働の機会の制限等からZoomやビジネスチャット等のICTツールを活用した取組が一部では行われているものの具体的にどのような目的で、誰を対象として、どのような頻度で活用され、どのような成果があるのかなど、その実態は、明らかになっていない現状がある。
- ソーシャルワークを必要とするクライアントの多くは、病気や障害をはじめ、経済的要因等によってデジタル技術を有していない又は十分に活用することが難しいことから、無意識のうちに情報格差（インターネットなどの情報通信技術を使える人と使えない人との間に生じる格差を表す言葉）を助長する恐れがある。また、積極的にデジタル技術を活用する関係機関と消極的な関係機関との格差によって、例えば、関係機関との情報共有を目的としたオンライン会議への参加が難しい事業者の実例もあることから、コロナ禍では必要な情報共有も難しい実態にある。
- 本会が行った「コロナ禍におけるソーシャルワーク実践に関する基礎的研究」（2021年3月）では、2020年4月から5月に発出された「緊急事態宣言」下において、対面で行う利用者等への相談面接や家庭訪問ができない中、利用者支援に十分に対応できなくなった状況がある一方で、メール、LINE、ZOOM等様々なメディアを用いて非対面での相談支援を継続する工夫、ICT環境を整備しリモート会議を活用する等の連携・協働を担保する取組がみられた。
- 一方、「ICT環境が整わない」「ICT環境の脆弱性」等のデジタル技術活用が進んでいない現場があることの指摘や、「虚弱高齢者に対するアセスメントはリモートで行うことは想定しづらい」「コロナ禍では相談支援の見直しが求められるが、リモートでの非対面的な活動でよいのかというジレンマがある」等のソーシャルワーク実践を行う上でデジタル技術を活用することへの迷いや戸惑いも報告された。
- そこで本調査研究事業では、ソーシャルワークの実践現場におけるデジタル技術の活用状況等の現状を把握し、その効果と課題を明らかにするとともに、デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践を展開する社会福祉士等を対象とした実態調査を行う。
- さらに、本調査を通じ、デジタル技術を活用しているソーシャルワーク実践の成果と、デジタル技術の活用が進んでいない場合の課題を明らかにし、得られた成果と課題からデジタル技術を活用したソーシャルワークの可能性と課題を明らかにする。

## 事業概要

本事業で実施した事業項目は、以下のとおりである。

### 1. ソーシャルワークの実践現場におけるデジタル技術の活用状況における実態調査

- (1) 自由記述方式調査
- (2) 量的調査
- (3) ヒアリング調査（先進事例の分析）

### 2. 報告書のとりまとめと公表

上記の調査で明らかになった実態、課題、知見等を報告書にとりまとめ、関係機関に配布するとともに、ホームページに掲載した。

### 3. 委員会の設置

事業を実施するにあたって、「ソーシャルワークの実践現場におけるデジタル技術の活用促進に関する調査研究事業 調査研究委員会」を設置した。また、具体的な調査項目、とりまとめ方針等を検討するにあたっては、委員メンバーで構成されるワーキンググループを開催した。

#### ■調査研究委員会 委員

梅本 政隆 株式会社地域創生Coデザイン研究所 主査  
竹田 匡 公益社団法人日本社会福祉士会 理事（委員長）  
谷川 雄高 CLEAR DE SIGN クリアデザイン（有） 谷川企画システムエンジニア  
常盤 瑛祐 株式会社アメグミ 代表取締役  
中 恵美 金沢市地域包括支援センターとびうめ センター長  
山本 繁樹 立川市社会福祉協議会 地域活動推進課長  
渡辺 裕一 武蔵野大学 人間科学部社会福祉学科 教授  
渡邊 隆文 健康科学大学健康科学部 人間コミュニケーション学科 講師

## 調査研究の過程

### 1. ソーシャルワークの実践現場におけるデジタル技術の活用状況における実態調査

#### (1) 自由記述方式調査

ソーシャルワークの実践現場におけるデジタル技術の活用状況、その効果、困難感等の現状と課題を明らかにするために、社会福祉士である本会理事、委員会委員を対象とした自由記述方式調査を実施した。

調査対象 : 日本社会福祉士の理事、委員会委員（社会福祉士）  
調査期間 : 2022年11月29日（火）～12月16日（金）23時59分  
調査方法 : 調査票を本会の理事、委員会メンバーリングリストを通じ送付し、送付状に記載された二次元コードを読み取ってオンラインフォームにアクセスしていただき回答を得た。  
回収状況 : 有効回答 32件

#### (2) 量的調査

ソーシャルワークの実践現場の社会福祉士のデジタル技術の活用実態、及びその効果、現状と課題を明らかにすることを目的に量的調査を実施した。

調査対象 : 都道府県社会福祉士会に属する社会福祉士（44, 858人（2023年1月31日現在））を

代表する標本を無作為抽出により3,000人抽出  
調査期間 : 2023年2月17日(金)~26日(日)23時59分  
調査方法 : 調査票を対象者に郵送し、原則、送付状に記載された二次元コードを読み取ってオンラインフォームにアクセスしていただき回答を得た。  
回収状況 : 有効回答 792件(有効回収率 26.4%)

### (3) ヒアリング調査(先進事例の分析)

デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践における先進的事例の実態を明らかにするために、以下の5つの団体に対してヒアリング調査を実施した。新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点からWEBを通じたオンライン調査の手法により行った。対象団体の選出にあたっては、事前調査の結果及び委員会での検討を踏まえ、デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践を5つの類型として整理をした上で実施した。

- ①NPO法人地域福祉推進事業団(いのちのほっとステーション)
- ②認定NPO法人自立生活サポートセンター・もやい
- ③社会福祉法人立川市社会福祉協議会
- ④コミュニティデザインラボ(社会福祉法人三股町社会福祉協議会)
- ⑤一般社団法人熊本県社会福祉士会(災害時支援委員会)

## 2. 調査研究委員会の開催状況

- 第1回 調査研究委員会(2022年7月28日(木))
  - ・事業計画について
  - ・調査について
  - ・今後のスケジュールについて
- 第2回 調査研究委員会(2022年8月26日(金))
  - ・自由記述方式調査について
  - ・調査について(自由記述方式調査、量的調査、ヒアリング調査)
  - ・今後のスケジュールについて
- 第3回 調査研究委員会(2023年1月31日(火))
  - ・調査結果について(自由記述方式調査)
  - ・量的調査について
  - ・ヒアリング調査について
  - ・報告書について
  - ・今後のスケジュールについて
- 第4回 調査研究委員会(2023年3月25日(火))
  - ・調査結果について(量的調査、ヒアリング調査)
  - ・報告書について

## 3. 調査研究ワーキンググループの開催状況

- 第1回 ワーキンググループ(2023年1月10日(火))
  - ・自由記述方式調査の結果について
  - ・今後の調査の進め方について(量的調査、ヒアリング調査)
- 第2回 ワーキンググループ(2023年1月25日(水))
  - ・自由記述方式調査の分析(テキストマイニング)
  - ・調査票について(量的調査)
- 第3回 ワーキンググループ(2023年1月31日(火))

- ・自由記述方式調査の分析（テキストマイニング）
- ・量的調査の調査票の検討

○第4回 ワーキンググループ（2023年2月24日（金））

- ・量的調査の経過報告、まとめ方の検討
- ・今後の進め方（報告書）

○第5回 ワーキンググループ（2023年3月15日（水））

- ・量的調査の調査結果（経過報告）
- ・ヒアリングのとりまとめについて（経過報告）
- ・報告書について

○第6回 ワーキンググループ（2023年3月18日（土））

- ・量的調査の調査結果（意見交換）
- ・ヒアリングのとりまとめについて（経過報告）
- ・報告書について

○第7回 ワーキンググループ（2023年3月21日（火））

- ・2変数の分析結果の報告書への表記方法と作業分担
- ・表の作成作業

○第8回 ワーキンググループ（2023年3月23日（木））

- ・量的調査のとりまとめ経過の報告、委員会の進め方
- ・ヒアリングのとりまとめについて

#### 4. ヒアリング調査の実施状況

○第1回ヒアリング（2023年2月16日（木））

- ・コミュニティデザインラボ（社会福祉法人三股町社会福祉協議会）

○第2回ヒアリング（2023年2月19日（日））

- ・認定NPO法人自立生活サポートセンター・もやい

○第3回ヒアリング（2023年2月19日（日））

- ・NPO法人地域福祉推進事業団

○第4回ヒアリング（2023年2月20日（月））

- ・一般社団法人熊本県社会福祉士会

○第5回ヒアリング（2023年3月1日（水））

- ・社会福祉法人立川市社会福祉協議会

#### 5. 事業の一部委託

事業を実施するにあたっては、一部を一般社団法人北海道総合研究調査会に委託した。

事業結果
------

#### 1. ソーシャルワークの実践現場におけるデジタル技術の活用状況における実態調査

##### (1) 自由記述方式調査

調査（テキストマイニング）において得られた自由記述のうち、ソーシャルワーク実践において、デジタル技術の活用に向け、困っていることを、テキストマイニング（KH Coder Ver. 3）のソフト（樋口、2014）を用いて対応分析と共起ネットワーク分析を行った結果、阻害要因として3つの点に整理をすることができた。

1つは、社会福祉士が所属する組織の視点、2つは、社会福祉士が支援の対象とするクライアントの視点、3つは、社会福祉士の知識や技術等の視点である。

この3つの視点から、デジタル技術を活用する環境、導入に係る費用負担、個人情報保護、デジタル技術を活用への期待と不安等を整理することができた。これらの整理を踏まえて量的調査の質問紙を整理するなど、自由記述調査で得られた成果を踏まえることとした。

## （2）量的調査

メール、インターネットでの情報収集、zoom等のビデオ会議システムの活用は一般化されたことを把握することができたが、それ以外のSNS、動画配信サイト、AI（人工知能）、クラウド、データ分析ソフト、音声認識ソフト、センシング技術等は活用されていないことが明らかになった。

このような状況を踏まえ、ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の現状と課題を次の3つのおり考察した。

### ①デジタル技術活用に困難感を持つ対象者（クライアント）

デジタル技術を活用する機器を有するクライアントはいるものの、クライアントのデジタル技術の活用状況等に関する量的調査を踏まえると、デジタル技術の活用から取り残されている可能性が示唆された。

具体的には、「デジタル技術をほぼまったく活用していない」というクライアントの回答は全体の3割、クライアントの家族では2割弱であった。また、「デジタル機器をほぼまったく保有していない」という回答が1割を超え、利用できないクライアントもいることを踏まえると、クライアント間の格差があることが示唆されたところである。

さらに、社会福祉士から見たクライアントのデジタル技術の活用については、「個人情報保護やセキュリティの問題について不安を感じている」「日常生活の中でデジタル技術を活用することに抵抗を感じていると思う」、「デジタル技術に対する知識を理解していない」という回答は6割程度であった。デジタル技術の活用に困難感を持つクライアントの存在が明らかになった。

### ②所属組織の状況・考え方による影響

一方で、所属組織では、導入に係る費用負担に余裕はなく、かつ、デジタル技術の維持費用に負担を感じており、費用負担のあり方が大きな課題となっている。

また、所属組織における上司がデジタル技術を好む場合や相談できる人がいる場合、学習の機会がある場合、所属組織のデジタル技術導入意向が強い場合は、よりよくデジタル技術が活用されることも明らかとなり、ソーシャルワーク実践を展開する組織の状況や考え方による大きな影響を受けていることが明らかになった。

### ③ソーシャルワーク実践を展開する社会福祉士の意識

ソーシャルワーク実践においてデジタル技術を活用したいという回答は全体の9割を超えており、その意識は高く、「業務効率化」「クライアントの利便性の向上」「クライアントの参加機会の確保」「クライアントのQOLの向上」「クライアント等の孤独・孤立の防止」「関係機関等とのネットワークの構築」「認知度の向上」「自己研鑽」「働きやすさの向上」「サービス提供に係る費用の削減」「個人情報セキュリティの強化」について、「期待する」という回答が8割以上を占めており、デジタル技術の活用に強い期待が寄せられていることがわかった。

## （3）ヒアリング調査（先進事例の分析）

5つの団体のヒアリング調査から、それぞれの団体が直面している社会課題や地域課題の解決に向けたソーシャルワーク実践の手段の一つとして各種のデジタル技術の特性を活かした実践を行っていることが明らかになった。

具体的には、ソーシャルワーク実践におけるアセスメントに基づいた、クライアントに合わせた支援方法や社会資源への媒介、相談経路の多様化、アウトリーチの方法の多様化、ソーシャルワーカーに対する

支援の多様化等である。

前項の現状と課題を踏まえながら、先進的なソーシャルワーク実践からソーシャルワークの特性や多様な実践現場の実態を踏まえた、デジタル技術活用の可能性と留意点、今後の課題を、次のとおり整理した。

## 1) デジタル技術活用の可能性

### ①ソーシャルワーク実践の発信力強化

デジタル技術の活用として、SNS等を1つとつても、それぞれの機能や特性に違いがあり、その利用も世代によって異なる。また、紙媒体による周知は従前から自治会等の回覧板を含め、有効な手段の1つとして用いられてきたところである。

それは、制度の周知をはじめとした手段ではあるものの、その紙媒体で周知等が難しい状況も拡大している。例えば、回覧板として回覧する自治会自体が解散して回覧できない空白地域が生じたり、感染症拡大防止の観点から、非接触型の情報発信が推奨されるなど、紙による配布の機会が減少し、現状では、紙だけの周知が難しいこともある。

紙かデジタル技術かの二項対立ではなく、デジタル技術を踏まえた組み合わせを検討することによって、クライアントの状況にあわせた必要な支援につながる情報発信等が可能になることが示唆された。

### ②新たな相談窓口やアウトリーチの手法としての可能性

デジタル技術には、さまざまな技術があり、ソーシャルワーク実践の環境も様々である。本調査においても多岐にわたるデジタル技術を列挙して実施をしたところであるが、日進月歩の状況において、どのデジタル技術を活用し、どのデジタル技術を活用しないのかの取捨選択も重要である。

使用するツールによっては、クライアントに対して、より早い応答が必要であったり、応答方法にも慎重さを要することがある。

また、活用するデジタル技術毎に担当者を配置したりする必要性もあることから、あらゆる分野で、あらゆるデジタル技術を導入することは難しいものの、それぞれの機関が主に対象とするクライアントにあわせたデジタル技術の活用を最適化することによって、これまで支援につながらなかったクライアントとつながることができたり、必要な支援を提供することも可能となる。相談窓口の1つとして、また、アウトリーチの1つの手法として活用することが可能である。

### ③デジタル技術を活用した社会福祉士の可能性

デジタル技術のうち、特に、SNSを活用した相談窓口の拡大は、クライアントの利便性を考慮すると重要であり、即応性や対応性を考慮するとデジタル技術を活用したソーシャルワーク実践を展開する上で社会福祉士の活用が有効的である。

前述のとおり、一つの組織がSNS等を活用したあらゆる相談窓口を設置することは、SNS等による相談時間を細かく設定したとしても、クライアントの利用のしやすさを確保するためにはそのための人材確保が必要となる。

SNS等を活用した相談窓口は、クライアントの身近な場所にある必要はなく、全国どこからでも相談を受け付けることが可能である。そうした広域化に対応しつつも、実際のソーシャルワーク実践においては、対面による支援も不可欠であることから、身近なところに相談できる機関があることも重要である。

広域的に、又は、地域とのつながりを実感できる、デジタル技術を駆使したソーシャルワーク実践を可能とする社会福祉士の活用が有効である。

## 2) 留意点

### ①デジタル技術の持続可能性や費用負担

様々なソーシャルワーク実践においてデジタル技術を導入するには、費用がかかる。導入自体は無料であっても運用したり、維持したりする場合に費用を要する場合もある。

また、先に述べたとおり、活用するデジタル技術毎に担当者を配置したりすることは容易ではなく、それらの人件費等もデジタル技術を活用し続けることの大きな課題ともなり得る。

デジタル技術を活用する上では、導入する際の担当者をはじめ、導入時の負担、維持費用等を考慮し、持続可能なデジタル技術をそれぞれの機関毎に適切に判断していくことが求められる。

また、デジタル技術がこれまでの対面によるソーシャルワーク実践を置き換えることは難しく、デジタル技術等の効果的、かつ、効率的な活用が求められるところである。

## ②デジタル技術のセキュリティ対策

活用するデジタル技術によっては、個人情報保護に関する知識と技術が重要である。ソーシャルワーク実践において、クライアントの個人情報を保護することは、ソーシャルワークの価値・倫理の観点からも重要であり、クライアントとの信頼関係においても重要なことは言うまでもない。

一方、ソーシャルワーク実践に関わらず、上場企業の例を含め、個人情報漏洩は、枚挙にいとまがないほど多くなっている。個人情報漏洩は、プライバシー権の侵害にあたり、損害賠償の責任が発生する。この際の賠償金や慰謝料の額は、事件の規模によって異なるとともに、刑事罰が科せられる場合もあり、組織運営にとっても重大な問題でもある。

さらに、個人情報保護法改正に伴う漏洩等報告の義務化と対応も求められるようになるなど、個人情報保護に向けた取組を強化する必要がある

## 3) 今後の課題

### ①所属組織への働きかけと学ぶ機会の確保の必要性

デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践にあたっては、所属組織の影響が大きいことが明らかになったものの、ソーシャルワークの実践にあたっては、所属組織のデジタル技術の活用を期待して待つだけでなく、社会福祉士自らが必要となるデジタル技術の導入に向けた所属組織への働きかけが重要と言える。具体的には、他の組織におけるデジタル技術を活用したソーシャルワーク実践に関する情報収集をはじめ、その成果を踏まえた評価を加えた資料をまとめて提案するなどの方法があり得る。

また、デジタル技術について学ぶ機会等が限られ、学んでいる者も決して多いとは言えない状況であることから、ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の導入にあたっては、学ぶ機会の確保が重要である。

### ②ソーシャルワーク実践における先進的なデジタル技術の導入

昨今、さまざまなデジタル技術が開発されている。例えば、2022年11月にOpenAIが開発したChatGPT（チャットジーピーティー）は、自然な文章を生成するチャットサービスであり、Web上で利用することができるサービスとして注目を集めている。

先進的なデジタル技術がソーシャルワーク実践における応用の可能性にどれだけ寄与できるのかを検証したり、そのための技術を開発したりすることは、クライアントの利便性の向上、クライアントの参加機会の確保、クライアントのQOLの向上等に資するものと考えられる。そのため、ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用については、今後も継続して検証する必要がある。

## 事業実施機関

公益社団法人日本社会福祉士会

〒160-0004

東京都新宿区四谷1-13 カタオカビル2階

TEL 03-3355-6541

FAX 03-3355-6543