

厚生労働省 令和4年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業

ソーシャルワーク実践における デジタル技術の活用促進に関する 調査研究事業

報告書

令和5年(2023年)3月

公益社団法人 日本社会福祉士会

はじめに

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。

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。

しかし、そのような状況において、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・協働を担保する取り組みがみられた。

また、「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った。

自由記述調査では、デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践においては、組織、クライアント、社会福祉士自身の影響等把握し、大別することができた。これを踏まえ、量的調査では、組織、クライアント、社会福祉士の視点からデジタル技術の活用の現状を把握することができた。そして、ヒアリング調査では、先進的なデジタル技術を活用したソーシャルワーク実践を把握することができた。

現状と課題、今後の可能性に関する詳細については、本章で述べたとおりである。新型コロナウイルス感染症の影響によって、デジタル技術の活用は促進され、今後も更に加速度的に活用は広がっていくものと考えられる。

ソーシャルワーク実践をデジタル技術で全て置き換えることは困難であるが、デジタル技術を活用しないソーシャルワーク実践も考えられない。日進月歩で進化するデジタル技術をクライアントの状況等に合わせ最適な組み合わせを検討し、活用することが求められている。

本書が、これからのデジタル技術を活用したソーシャルワーク実践の基礎となることを期待したい。結びに、本調査の実施にあたり、ご協力いただいた多くの関係者をはじめ、委員各位にお礼申し上げる。

2023 年 3 月
公益社団法人 日本社会福祉士会
会長 西島 善久

「ソーシャルワーク実践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」 報告書

目次

はじめに

第1章 事業の概要	1
1. 背景	2
2. 事業の概要	2
3. 倫理的配慮	6
4. 事業の実施体制	6
第2章 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関する実態調査 ...	9
1. 自由記述方式調査	10
2. 量的調査	12
(1)調査の目的	12
(2)調査の対象と方法	12
(3)調査の結果の概要	15
(4)調査の結果	17
第3章 デジタル技術を活用した先駆的事例の収集(効果及び達成要因の分析)	57
1. ヒアリング調査(先進事例の分析)	58
①SNS 相談を入り口にしたソーシャルワーク実践	59
②複数のオンライン支援ツールを活用した相談支援 DX の可能性	66
③市民協働によるデジタルを活用したソーシャルワークの展開	73
④デザインのかとデジタル活用の組み合わせによる重層的支援	81
⑤災害時支援におけるデジタルを活用した支援の展開	90
第4章 デジタル技術活用の可能性と留意点(成果と課題)	101
1. デジタル技術活用に困難感を持つ対象者や実践者、実践現場における 阻害要因の分析	102
2. 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の検討	103
資料編	107
○ ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用促進に関する調査研究 量的調査 調査票	108

第1章 事業の概要

第1章 事業の概要

1. 背景

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り組み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・協働を担保する取り組みがみられた。

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ていた。

2. 事業の概要

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った。

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。具体的な事業概要は以下のとおりである。

(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

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、デジタル技術の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項目を整理するなど、自由記述調査で得られた成果を踏まえることとした。詳細は、第2章1に記載する。

(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%)

調査結果の概要は、以下のとおりである。詳細は、第2章2に記載する。

1)実践や所属組織で活用されているメールやインターネット、ビデオ会議システム

デジタル技術の活用内容として、メールによるやりとりや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、ソーシャルワーク実践において一般的なものになっていた。一方で、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、センシング技術は 7 割～8 割程度の回答者が「活用していない」と回答しており、未だソーシャルワーク実践には一般的に活用されているとは言い難い状況も明らかになった。

2)約 7 割の所属組織に整備されている Wi-Fi 環境と整備の負担

活用状況には偏りがあるものの、デジタル技術を活用するための Wi-Fi 環境は、7 割以上で「十分整備されている・整備されている・少し整備されている」という回答が得られ、約 9 割でデジタル化された個人情報「保護されている・ある程度保護されている」という回答が得られた。所属法人の規模が大きい

い(5 施設・機関以上)場合や所属組織・機関の規模が大きい(101 人以上)場合は、「Wi-Fi 環境の整備が十分にされている」「整備されている」という回答の割合が低いことから、Wi-Fi 環境を整備するにあたって、負担が大きい場合には整備されづらい可能性も考えられた。

3)実践での活用意向が高い一方で、デジタル技術の学習機会はあまりなく、活用への不安等もある。

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、「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た。一方で、デジタル技術について学習する機会があるとの回答は全体の 4 割程度にとどまっていた。また、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るという回答は 8 割を占めた。加えて、支援の対象とするクライアントがデジタル技術の活用不安を感じていると思うという回答も全体の 6 割を超えた。

4)所属組織はデジタル技術の導入費用の負担に前向きでも、余裕はない。また、デジタル技術の維持費用に負担を感じている。

所属組織はデジタル技術の導入費用の負担に前向きだという回答が全体の約 7 割を占めた一方で、導入費用の負担に余裕があるとの回答は 3 割程度にとどまった。また、デジタル技術の維持費用に負担を感じているという回答が全体の約 7 割を占めた。

5)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。

所属組織では、7 割以上の方がデジタル技術を「ほとんどの人が活用している・ある程度の方が活用している」という回答が得られた。ソーシャルワーク実践に取り組む組織で、多くの人が身近なデジタル技術に触れていることや、活用するための環境が整備されていることが明らかになった。

6)デジタル技術のソーシャルワークへの活用状況と所属組織の状況・考え方は強い相関関係

デジタル技術がソーシャルワーク実践に活用されているかどうかは、回答者が所属している組織の影響を強く受けていることが分かった。回答者本人のデジタル技術の活用状況と所属組織のデジタル技術の活用状況には強い相関関係が認められた他、所属組織のデジタル技術に対する考え方や知識、Wi-Fi 環境、デジタル技術導入のための費用負担への前向きさがソーシャルワーク実践へのデジタル技術の活用状況に関連していることもわかった。

7)クライアントのデジタル技術の活用の格差

クライアントのデジタル技術の活用状況等に関する単純集計の結果から、多くのクライアントが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。例えば、クライアントのうち「デジタル技術をほぼまったく活用していない」という回答は全体の 3 割、クライアントの家族では 2 割弱で「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 10% を超えた。また、「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。

8) デジタル技術のソーシャルワーク実践へのさらなる活用に向けて

すでに活用が進んでいるメールやインターネット、ビデオ会議システムに加え、SNS や動画配信サイト、AI(人工知能)、クラウド、データ分析ソフト、音声認識ソフト、センシング技術は少数ではあるものの活用されている。これらがソーシャルワーク実践により良く活用され、期待される効果をもたらすには、所属組織への支援によるデジタル技術の導入に向けた動きが求められる。そのためには、デジタル技術の導入・維持費用の負担の軽減に向けた補助などが、所属組織に対する促進要因として機能する可能性が考えられる。また、デジタル技術に関する人員配置、学習機会の確保、基本的な Wi-Fi 環境の十分な整備などが必要である。

そして、ソーシャルワーク実践に取り組む一人ひとりの意識・価値観の変化やクライアントと家族や関係者、所属組織の理解が促されるように取り組む必要がある。

クライアントによっては、経済的な格差や機会の格差により、デジタル技術の活用につながらない可能性が示唆されている。社会的なデジタル技術の進化に取り残されることによって、クライアントに不利益が生じることの無いよう、ソーシャルワーク専門職による取り組みが強く求められていると言える。

(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。

	タイトル	団体名
①	SNS相談を入り口にしたソーシャルワーク実践	NPO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	複数のオンライン支援ツールを活用した相談支援DXの可能性	認定NPO法人自立生活サポートセンター・もやい
③	市民協働によるデジタルを活用したソーシャルワークの展開	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
④	デザインのカとデジタル活用の組み合わせによる重層的支援	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	災害時支援におけるデジタルを活用した支援の展開	一般社団法人熊本県社会福祉士会 災害時支援委員会

5つの団体のヒアリング調査から見てきたことは、いずれの団体も直面している社会課題や地域課題のアセスメントに基づいて、課題解決に向けたソーシャルワークの展開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である。

各事例の実践の前提としてソーシャルワークのアセスメントがあり、生活課題を抱えたクライアントへの支援方法や社会資源への媒介方法の多様化、相談者からの相談経路の多様性の確保、課題を抱えたクライアントへのアウトリーチの方法の多様化、支援するワーカーへの支援方法の多様化等のツール

として、各種デジタル技術の特性を活かした実践内容となっている。詳細は、第3章に記載する。

3. 倫理的配慮

本研究は、日本社会福祉士会の倫理審査委員会の承認を受けて実施した(承認番号:2022-003)。調査を実施するにあたっては、以下の点を説明した上で実施し、自由記述方式調査および量的調査については、所定のフォームへの回答をもって調査への協力に同意をいただいたものとした。

- ・調査の目的
- ・調査の方法
- ・調査への協力は回答者の自由意思に基づくものであり、同意が得られなくても何ら不利益を受けることはないこと。
- ・得られた情報は、今回の調査目的以外には使用しないこと。
- ・情報やデータの管理には細心の注意を払うこと。
- ・インタビューは、録音または録画されること。
- ・研究代表者の氏名・事務局の連絡先

4. 事業の実施体制

本研究の実施にあたっては、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、適宜、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。

(1) ソーシャルワーク実践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

1) 委員名簿

○委員

	氏名	所属	備考
1	梅本 政隆	株式会社地域創生 Co デザイン研究所 主査	
2	竹田 匡	公益社団法人日本社会福祉士会 理事	委員長
3	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	
4	常盤 瑛祐	株式会社アメグミ 代表取締役	
5	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	
6	山本 繁樹	立川市社会福祉協議会 地域活動推進課長	
7	渡辺 裕一	武蔵野大学 人間科学部社会福祉学科 教授	
8	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	

○オブザーバー

	氏名	所属
1	佐々木 忠信	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室 室長補佐
2	道念 由紀	厚生労働省 社会・援護局 総務課 社会福祉専門官

○調査委託

	氏名	所属
1	切通 堅太郎	一般社団法人 北海道総合研究調査会 調査部長
2	立花 慎吾	一般社団法人 北海道総合研究調査会

○事務局

	氏名	所属
1	牧野 一義	公益社団法人日本社会福祉士会 事務局長
2	荒木 千晴	公益社団法人日本社会福祉士会 企画グループ 課長

2)開催状況(4回)

	日時	場所
1	2022年7月28日(木)	Web 会議室(Zoom)
2	2022年8月26日(金)	Web 会議室(Zoom)
3	2023年1月31日(火)	Web 会議室(Zoom)
4	2023年3月25日(土)	Web 会議室(Zoom)

(2)調査ワーキンググループ

1)委員名簿

○ワーキンググループ委員

	氏名	所属
1	梅本 政隆	株式会社地域創生 Co デザイン研究所 主査
2	竹田 匡	公益社団法人日本社会福祉士会 理事
3	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
4	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
5	山本 繁樹	立川市社会福祉協議会 地域活動推進課長
6	渡辺 裕一	武蔵野大学 人間科学部社会福祉学科 教授
7	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

2)開催状況(8回)

	日時	場所
1	2023年1月10日(火)	Web 会議室(Zoom)
2	2023年1月25日(水)	Web 会議室(Zoom)
3	2023年1月31日(火)	Web 会議室(Zoom)
4	2023年2月24日(金)	Web 会議室(Zoom)
5	2023年3月15日(水)	Web 会議室(Zoom)
6	2023年3月18日(土)	Web 会議室(Zoom)
7	2023年3月21日(火)	Web 会議室(Zoom)
8	2023年3月23日(木)	日本社会福祉士会 事務局

(3)ヒアリング

1)ヒアリング協力者名簿

	氏名	所属
1	渡辺 和弘	NPO 法人地域福祉推進事業団
2	結城 翼	認定 NPO 法人自立生活サポートセンター・もやい 生活相談・支援事業コーディネーター
3	小林 伸匡	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
4	高橋 美季	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
5	松崎 亮	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)
6	西田 剛	一般社団法人熊本県社会福祉士会 副会長
7	遠山 健吾	一般社団法人熊本県社会福祉士会 災害時支援委員会 委員長
8	窪田 寛史	一般社団法人熊本県社会福祉士会 理事・災害時支援委員会 委員

2)開催状況(5回)

	日時	団体名	場所
1	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)	Web 会議室(Zoom)
2	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	Web 会議室(Zoom)
3	2023年2月19日(日)	NPO 法人地域福祉推進事業団	Web 会議室(Zoom)
4	2023年2月20日(月)	一般社団法人熊本県社会福祉士会	Web 会議室(Zoom)
5	2023年3月1日(水)	社会福祉法人立川市社会福祉協議会	Web 会議室(Zoom)

第2章

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 に関する実態調査

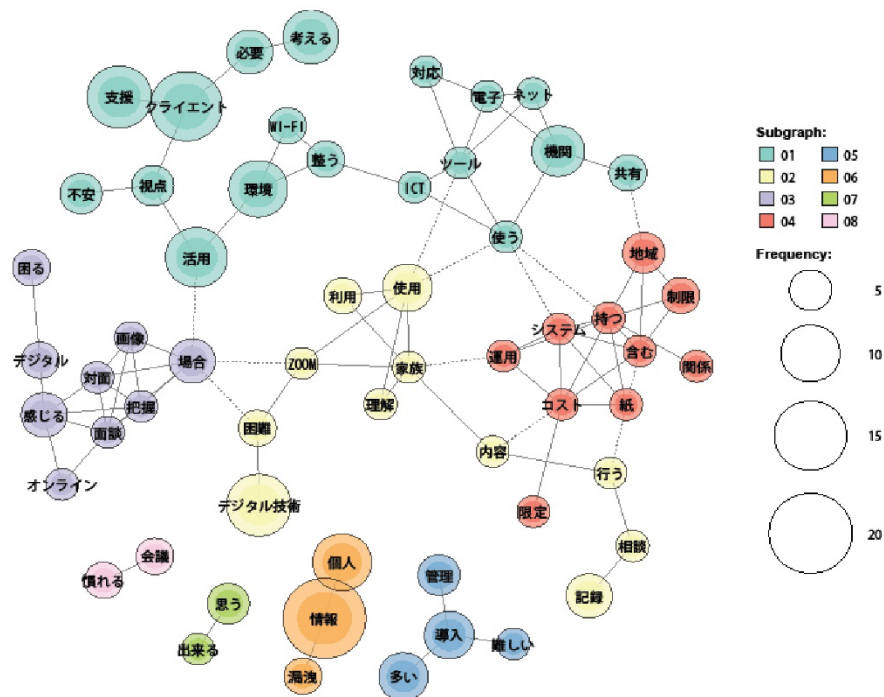
第2章 ソーシャルワークの実践現場におけるデジタル技術の活用状況に関する実態調査

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

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。



共起ネットワーク(媒介中心性)による語句の関連性分析は、出現パターンの類似した用語と用語の共起の程度が強い語を線で結んだネットワークを描いたものである。

共起ネットワークの共起の程度と線の太さは、Jaccard 係数で測定した共起の程度に合わせて、強い共起関係ほど太い線で描画される。バブルプロットの円の面積は、用語の出現回数と比例する。共起

ネットワークで用いた共起係数は、2.0 でフィルタ設定を行い分析した。今回の図中では、中心性が高いものが濃い色で表される。

この結果から、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、デジタル技術の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第2章2で述べる量的調査の質問項目を整理するなど、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

(1)調査の目的

新型コロナウイルス感染症の影響等により、デジタル技術を活用した非対面式のソーシャルワーク支援の必要性が高まる中、デジタル技術の活用は必ずしも進んでいない現状がある。本調査は、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実施する。

(2)調査の対象と方法

1)調査の対象

本調査は、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人抽出し、調査の対象とした。回答者の基本属性の分布は、単純集計結果に示す。

2)調査の方法

調査票は対象者に郵送し、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。

調査の実施期間は、2023年2月17日(金)～26日(日)23時59分とした。3,000人に送付状を郵送し、792件の有効回答を得た。有効回答率は、26.4%であった。

送付状には、「デジタル技術の活用による変革を求めるDXが進められており、その目的は、デジタルシフトやIT化に留まるものではありません。デジタル技術を活用し、ビジネスモデルにとどまらずソーシャルワーク実践にも変革をもたらそうとしています。例えば、特に、次のデジタル技術が注目されています。・AI(人工知能) ・IoT(モノのインターネット) ・RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション) ・BI(ビジネスインテリジェンス) ・クラウドコンピューティング」と記載して、本調査でデジタル技術が何を表すのかを説明した。

調査の実施にあたっての倫理的配慮として、以下のことをオンラインフォームに明記し、本調査への回答をもって、調査への協力に同意をいただいたものとした。

1 調査の同意について

1. 調査への協力は回答者の自由意思に基づくものであり、同意が得られなくても何ら不利益を受ける事はありません。
2. 得られた情報は、今回の調査目的以外には使用しません。
3. 本調査票は、無記名のため個人や施設が特定されることはありません。
4. 本調査への回答をもって同意いただいたこととさせていただきます。
5. 回答後は無記名のため、途中で撤回できませんので、同意の上、ご回答ください。
6. 同意いただけない場合にはご回答しなくてかまいません。

2 データの取り扱いについて

1. データ入力の際はコード化し、匿名性の確保に十分注意します。
2. データは今回の調査目的以外には使用しません。
3. 得られたデータの電子媒体は、責任をもって保管します。

3)分析の方法

はじめに、①回答者の基本属性、②SW実践におけるデジタル技術の活用状況、③SW実践におけるデジタル技術の活用意向・活用目的等、④クライアント等のデジタル技術の活用状況等、⑤所属組織におけるデジタル技術の活用状況、⑥所属組織におけるデジタル技術の活用意向等について、単純集計を行った。[(4)の1)]

単純集計結果をもとに、従属変数となる「デジタル技術の活用状況」について、次の表のとおり項目をグループ化し、値を合計した。

あなたのインターネット、メール、ホームページのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のインターネット、メール、ホームページの活用得点	インターネットで検索する情報収集
	メールを活用した相談支援
	メールを活用したクライアント、家族との連絡・調整
	メールを活用した関係機関との連絡・調整
	ホームページを活用した相談受付
	ホームページを活用した広報・啓発
あなたのSNSのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のSNSの活用得点	SNS(LINEなど)を活用した相談支援
	SNS(LINEなど)を活用したクライアント、家族との連絡・調整
	SNS(LINEなど)を活用した関係機関との連絡・調整
	SNS(LINE Twitter Facebook Instagramなど)を活用した広報・啓発
あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織の動画サイトの活用得点	動画配信サイト(YouTubeなど)を活用した広報・啓発
	動画配信サイト(YouTubeなど)を活用した情報共有
	動画配信サイト(YouTubeなど)を活用した体操教室・研修会などの実施
あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用得点	ビデオ会議システム(Zoomなど)を活用した相談支援
	ビデオ会議システム(Zoomなど)を活用したクライアント、家族との連絡・調整
	ビデオ会議システム(Zoomなど)を活用した関係機関との連絡・調整
	ビデオ会議システム(Zoomなど)を活用したケース会議
	ビデオ会議システム(Zoomなど)を活用した体操教室・研修会などの実施
あなたのAIのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のAIの活用得点	AI(人工知能)を活用した相談記録などの分析
	AI(人工知能)を活用した支援計画(ケアプラン含む)の作成
	AI(人工知能)を活用したコミュニケーションの機会の確保
あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のクラウドの活用得点	クラウドを活用した相談支援システムの活用
	クラウドを活用した相談記録などの保存
	クラウド(スプレッドシートなど)を活用した関係機関との地域情報等の共有
あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所	データ分析ソフトを活用した相談記録などの分析
	データ分析ソフトを活用した地域アセスメント(地域診断)など

属組織のデータ分析ソフトの活用得点	データ分析ソフトを活用した住民座談会などの発言内容の分析など
あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用得点	音声認識ソフトを活用した視覚障害者、聴覚障害者とのコミュニケーション
	音声認識ソフトを活用した会議の議事録作成
あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のセンシング技術の活用得点	センシング技術(定量的な情報を取得する技術)を活用したクライアントの見守り
	センシング技術(定量的な情報を取得する技術)を活用したクライアントの身体情報の収集

次に、個人のデジタル技術のソーシャルワーク実践への活用状況と所属組織のデジタル技術の活用状況の関連を明らかにするために、「あなたの〇〇(デジタル技術)のソーシャルワーク実践への活用得点」と「あなたの所属組織の〇〇(デジタル技術)の活用得点」の相関係数を算出した。[(4)の2)]

活用状況を表すこれらの得点は、値のバラつきが大きく、この先の分析を行うのに適していないため、各得点をもとに「活用あり群」と「活用なし群」というように2群に分け、値の再割り当てを行った。「高得点群」と「低得点群」の2群に分けた変数は、それぞれの群に回答者の50%程度が含まれるように群を分けた。

あなたのインターネット、メール、ホームページのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のインターネット、メール、ホームページの活用得点	あなたのインターネット、メール、ホームページのソーシャルワーク実践への活用 <u>の程度</u> (高得点群・低得点群)／あなたの所属組織のインターネット、メール、ホームページの活用 <u>の程度</u> (高得点群・低得点群)
あなたのSNSのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のSNSの活用得点	あなたのSNSのソーシャルワーク実践への活用 <u>有無</u> ／あなたの所属組織のSNSの活用 <u>有無</u>
あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織の動画サイトの活用得点	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用 <u>有無</u> ／あなたの所属組織の動画サイトの活用 <u>有無</u>
あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用得点	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用 <u>の程度</u> (高得点群・低得点群)／あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用 <u>の程度</u> (高得点群・低得点群)
あなたのAIのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のAIの活用得点	あなたのAIのソーシャルワーク実践への活用 <u>有無</u> ／あなたの所属組織のAIの活用 <u>有無</u>
あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のクラウドの活用得点	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用 <u>有無</u> ／あなたの所属組織のクラウドの活用 <u>有無</u>
あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用得点	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用 <u>有無</u> ／あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用 <u>有無</u>
あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用得点／あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用得点	あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用 <u>有無</u> ／あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用 <u>有無</u>
あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用／あなたの所属組織のセンシング技術の活用得点	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用 <u>有無</u> ／あなたの所属組織のセンシング技術の活用 <u>有無</u>

これらの値の再割り当てを行った変数を使って、各支援分野におけるデジタル技術の活用状況を明らかにするため、回答者の支援分野を独立変数、デジタル技術の活用状況を従属変数としたクロス集計を行い、図を作成した。[(4)の3)]

加えて、さらなる分析に向けて、次の表のとおり、基本属性等に関する変数の値の再割り当てを行った。

「あなたの所属機関を運営する法人種別を教えてください。」	「行政機関」(「都道府県」「広域連合・一部事務組合」「市区町村」) 「その他」(「社会福祉法人(社会福祉協議会以外)」「社会福祉協議会」 「医療法人」「社団・財団法人」「日本赤十字社・社会保険関係団体」「その他の法人」「上記以外のその他」)の2群
「あなたの所属している組織・機関の規模をお答えください。」	「100人以下」(「1人」「2人～5人」「6人～10人」「11人～20人」「21人～50人」「51人～100人」) 「101人以上」(「101～200人」「200人以上」)
「あなたの所属している法人の規模をお答えください。」	「5施設・機関未満」(「1法人で1施設機関を運営している」「1法人で2施設・機関を運営している」「1法人で3施設・機関を運営している」「1法人で4施設・機関を運営している」) 「5施設・機関以上」(「1法人で5施設・機関以上を運営している」)
「あなたの主たる役職としても最も近いものをお選びください。」	「経営層・役員・部長・課長クラス以上」(「経営層・役員クラス」「部長クラス」「課長クラス」) 「係長・主任クラス」 「一般社員クラス」 「その他専門職・特別職等」

次に、2群に値を再割り当てしたデジタル技術の活用状況を従属変数、基本的属性等を独立変数としたクロス集計・ χ 二乗検定を行った。[(4)の4)]

また、基本属性等を独立変数、デジタル技術の活用意向に関する変数を従属変数としたクロス集計・ χ 二乗検定を行った。[(4)の5)]

最後に、デジタル技術の活用意向に関する変数を独立変数、デジタル技術の活用状況を従属変数としたクロス集計・ χ 二乗検定を行った。[(4)の6)]

(3)調査の結果の概要

1)実践や所属組織で活用されているメールやインターネット、ビデオ会議システム

デジタル技術の活用内容として、メールによるやりとりや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、ソーシャルワーク実践において一般的なものになっていた。一方で、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、センシング技術は7割～8割程度の回答者が「活用していない」と回答しており、未だソーシャルワーク実践には一般的に活用されているとは言い難い状況も明らかになった。

2)約7割の所属組織に整備されているWi-Fi環境と整備の負担

活用状況には偏りがあるものの、デジタル技術を活用するための Wi-Fi 環境は、7 割以上で「十分整備されている・整備されている・少し整備されている」という回答が得られ、約 9 割でデジタル化された個人情報「保護されている・ある程度保護されている」という回答が得られた。所属法人の規模が大きい(5 施設・機関以上)場合や所属組織・機関の規模が大きい(101 人以上)場合は、「Wi-Fi 環境の整備が十分にされている」「整備されている」という回答の割合が低いことから、Wi-Fi 環境を整備するにあたって、負担が大きい場合には整備されづらい可能性も考えられた。

3)実践での活用意向が高い一方で、デジタル技術の学習機会はあまりなく、活用への不安等もある。

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、「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は強い期待が寄せられていた。一方で、デジタル技術について学習する機会があるとの回答は全体の 4 割程度にとどまっていた。また、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るという回答は 8 割を占めた。加えて、支援の対象とするクライアントがデジタル技術の活用に不安を感じていると思うという回答も全体の 6 割を超えた。

4)所属組織はデジタル技術の導入費用の負担に前向きでも、余裕はない。また、デジタル技術の維持費用に負担を感じている。

所属組織はデジタル技術の導入費用の負担に前向きだという回答が全体の約 7 割を占めた一方で、導入費用の負担に余裕があるとの回答は 3 割程度にとどまった。また、デジタル技術の維持費用に負担を感じているという回答が全体の約 7 割を占めた。

5)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。

所属組織では、7 割以上の人がデジタル技術を「ほとんどの人が活用している・ある程度の人が活用している」という回答が得られた。ソーシャルワーク実践に取り組む組織で、多くの人が身近なデジタル技術に触れていることや、活用するための環境が整備されていることが明らかになった。

6)デジタル技術のソーシャルワークへの活用状況と所属組織の状況・考え方は強い相関関係

デジタル技術がソーシャルワーク実践に活用されているかどうかは、回答者が所属している組織の影響を強く受けていることが分かった。回答者本人のデジタル技術の活用状況と所属組織のデジタル技術の活用状況には強い相関関係が認められた他、所属組織のデジタル技術に対する考え方や知識、Wi-Fi 環境、デジタル技術導入のための費用負担への前向きさがソーシャルワーク実践へのデジタル技術の活用状況に関連していることもわかった。

7)クライアントのデジタル技術の活用の格差

クライアントのデジタル技術の活用状況等に関する単純集計の結果から、多くのクライアントが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。例えば、クライアントのうち「デジタル技術をほぼまったく活用していない」という回答は全体の 3 割、クライアントの家族では 2 割弱で「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10%を超えた。また、「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。

8) デジタル技術のソーシャルワーク実践へのさらなる活用に向けて

すでに活用が進んでいるメールやインターネット、ビデオ会議システムに加え、SNS や動画配信サイト、AI(人工知能)、クラウド、データ分析ソフト、音声認識ソフト、センシング技術は少数ではあるものの活用されている。これらがソーシャルワーク実践により良く活用され、期待される効果をもたらすには、所属組織への支援によるデジタル技術の導入に向けた動きが求められる。そのためには、デジタル技術の導入・維持費用の負担の軽減に向けた補助などが、所属組織に対する促進要因として機能する可能性が考えられる。また、デジタル技術に関する人員配置、学習機会の確保、基本的な Wi-Fi 環境の十分な整備などが必要である。

そして、ソーシャルワーク実践に取り組む一人ひとりの意識・価値観の変化やクライアントと家族や関係者、所属組織の理解が促されるように取り組む必要がある。

クライアントによっては、経済的な格差や機会の格差により、デジタル技術の活用につながらない可能性が示唆されている。社会的なデジタル技術の進化に取り残されることによって、クライアントに不利益が生じることの無いよう、ソーシャルワーク専門職による取り組みが強く求められていると言える。

(4) 調査の結果

1) 単純集計の結果

次頁以降のとおり。

ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用促進に関する調査研究 量的調査 単純集計結果

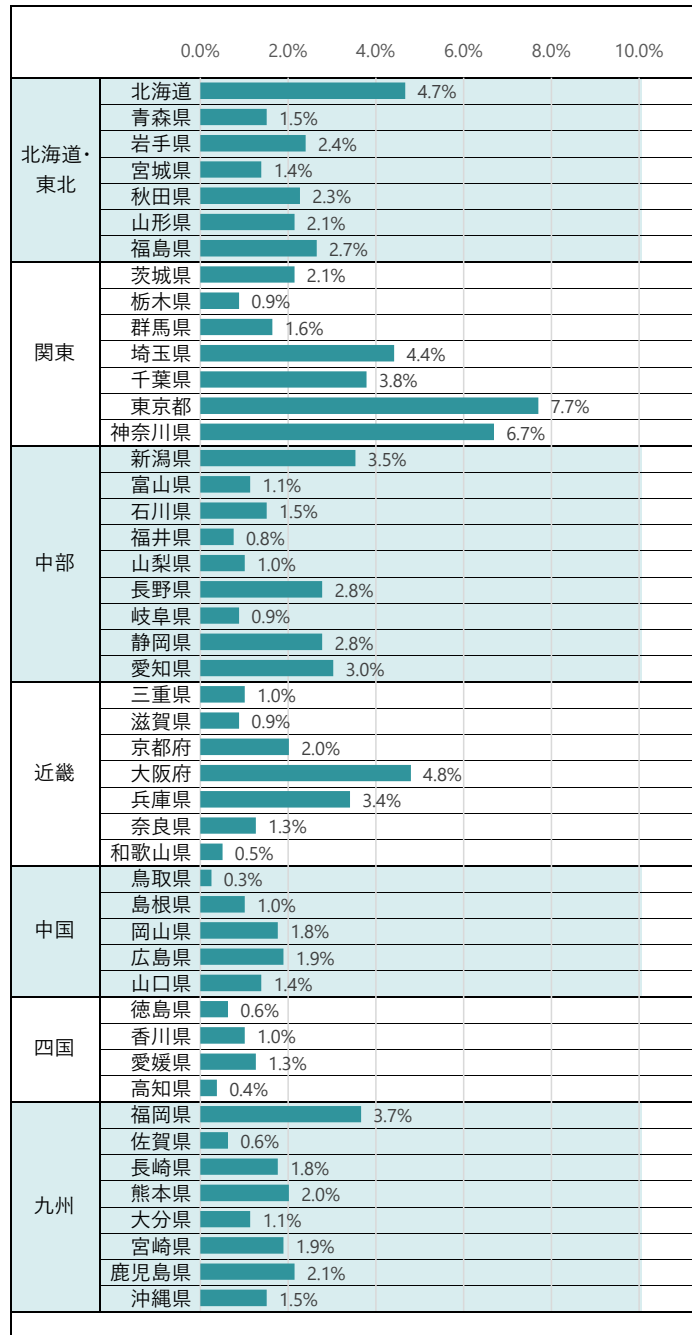
調査対象： 都道府県社会福祉士会会員（3000人を無作為抽出）
 調査期間： 令和5（2023）年2月17日～令和5（2023）年2月26日
 調査方法： Googleフォームによるアンケート調査

回収状況：	都道府県	対象数	回収数	回収率
	社会福祉士会会員	3,000	792	26.4%

I あなたご自身についてお伺いします。

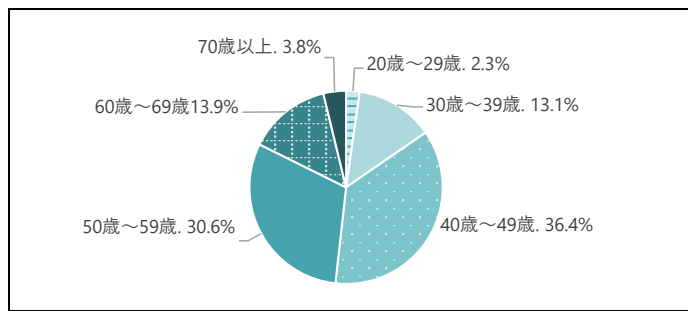
i あなたの所属の都道府県士会をお選びください。

	件数	%	
北海道・東北	北海道	37	4.7%
	青森県	12	1.5%
	岩手県	19	2.4%
	宮城県	11	1.4%
	秋田県	18	2.3%
	山形県	17	2.1%
	福島県	21	2.7%
	関東	茨城県	17
栃木県		7	0.9%
群馬県		13	1.6%
埼玉県		35	4.4%
千葉県		30	3.8%
東京都		61	7.7%
神奈川県		53	6.7%
中部		新潟県	28
	富山県	9	1.1%
	石川県	12	1.5%
	福井県	6	0.8%
	山梨県	8	1.0%
	長野県	22	2.8%
	岐阜県	7	0.9%
	静岡県	22	2.8%
	愛知県	24	3.0%
近畿	三重県	8	1.0%
	滋賀県	7	0.9%
	京都府	16	2.0%
	大阪府	38	4.8%
	兵庫県	27	3.4%
	奈良県	10	1.3%
	和歌山県	4	0.5%
中国	鳥取県	2	0.3%
	島根県	8	1.0%
	岡山県	14	1.8%
	広島県	15	1.9%
	山口県	11	1.4%
四国	徳島県	5	0.6%
	香川県	8	1.0%
	愛媛県	10	1.3%
	高知県	3	0.4%
九州	福岡県	29	3.7%
	佐賀県	5	0.6%
	長崎県	14	1.8%
	熊本県	16	2.0%
	大分県	9	1.1%
	宮崎県	15	1.9%
	鹿児島県	17	2.1%
	沖縄県	12	1.5%
	合計	792	100.0%



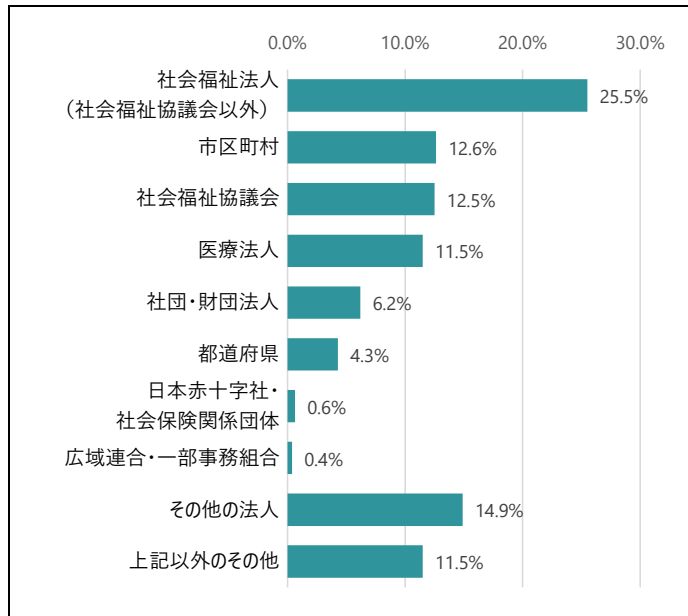
ii あなたの年齢をご入力ください。

	件数	%
20歳～29歳	18	2.3%
30歳～39歳	104	13.1%
40歳～49歳	288	36.4%
50歳～59歳	242	30.6%
60歳～69歳	110	13.9%
70歳以上	30	3.8%
合計	792	100.0%



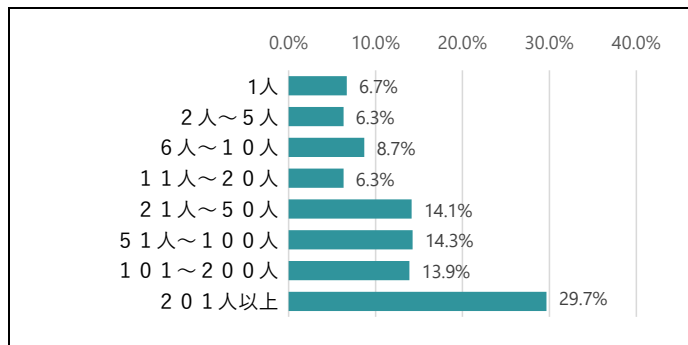
iii あなたの所属機関を運営する法人種別を教えてください。

	件数	%
社会福祉法人 (社会福祉協議会以外)	202	25.5%
市区町村	100	12.6%
社会福祉協議会	99	12.5%
医療法人	91	11.5%
社団・財団法人	49	6.2%
都道府県	34	4.3%
日本赤十字社・ 社会保険関係団体	5	0.6%
広域連合・一部事務組合	3	0.4%
その他の法人	118	14.9%
上記以外のその他	91	11.5%
合計	792	100.0%



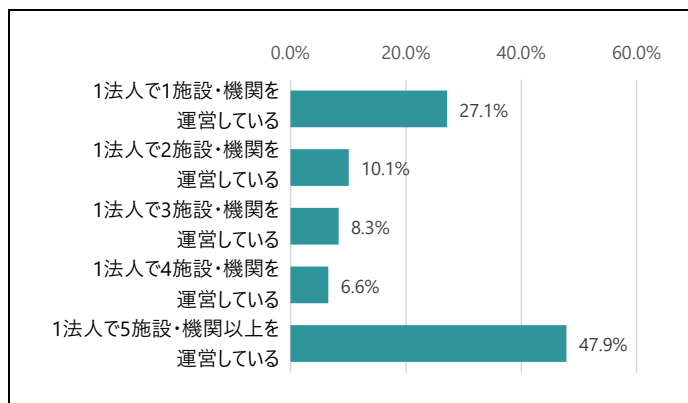
iv あなたの所属している組織・機関の規模をお答えください。

	件数	%
1人	53	6.7%
2人～5人	50	6.3%
6人～10人	69	8.7%
11人～20人	50	6.3%
21人～50人	112	14.1%
51人～100人	113	14.3%
101～200人	110	13.9%
201人以上	235	29.7%
合計	792	100.0%



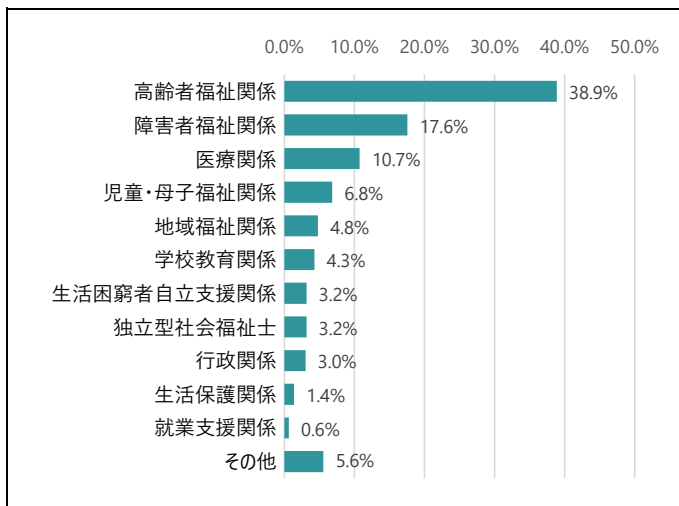
v あなたの所属している法人の規模をお答えください。

	件数	%
1法人で1施設・機関を 運営している	215	27.1%
1法人で2施設・機関を 運営している	80	10.1%
1法人で3施設・機関を 運営している	66	8.3%
1法人で4施設・機関を 運営している	52	6.6%
1法人で5施設・機関以上を 運営している	379	47.9%
合計	792	100.0%



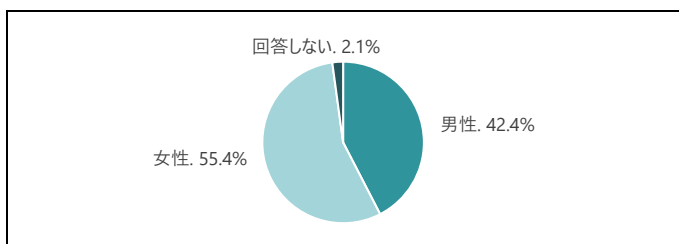
vi あなたがSW実践等がされている分野を教えてください。

	件数	%
高齢者福祉関係	308	38.9%
障害者福祉関係	139	17.6%
医療関係	85	10.7%
児童・母子福祉関係	54	6.8%
地域福祉関係	38	4.8%
学校教育関係	34	4.3%
生活困窮者自立支援関係	25	3.2%
独立型社会福祉士	25	3.2%
行政関係	24	3.0%
生活保護関係	11	1.4%
就業支援関係	5	0.6%
その他	44	5.6%
合計	792	100.0%



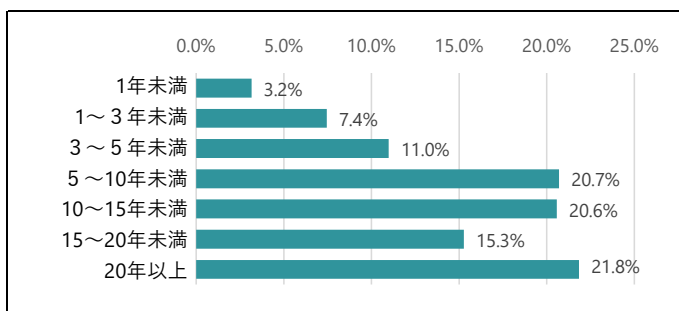
vii あなたの性別をお選びください。

	件数	%
男性	336	42.4%
女性	439	55.4%
回答しない	17	2.1%
合計	792	100.0%



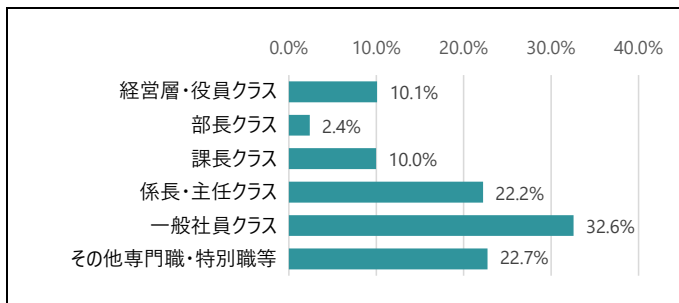
viii 社会福祉士としての通算経験件数をご入力ください。

	件数	%
1年未満	25	3.2%
1～3年未満	59	7.4%
3～5年未満	87	11.0%
5～10年未満	164	20.7%
10～15年未満	163	20.6%
15～20年未満	121	15.3%
20年以上	173	21.8%
合計	792	100.0%



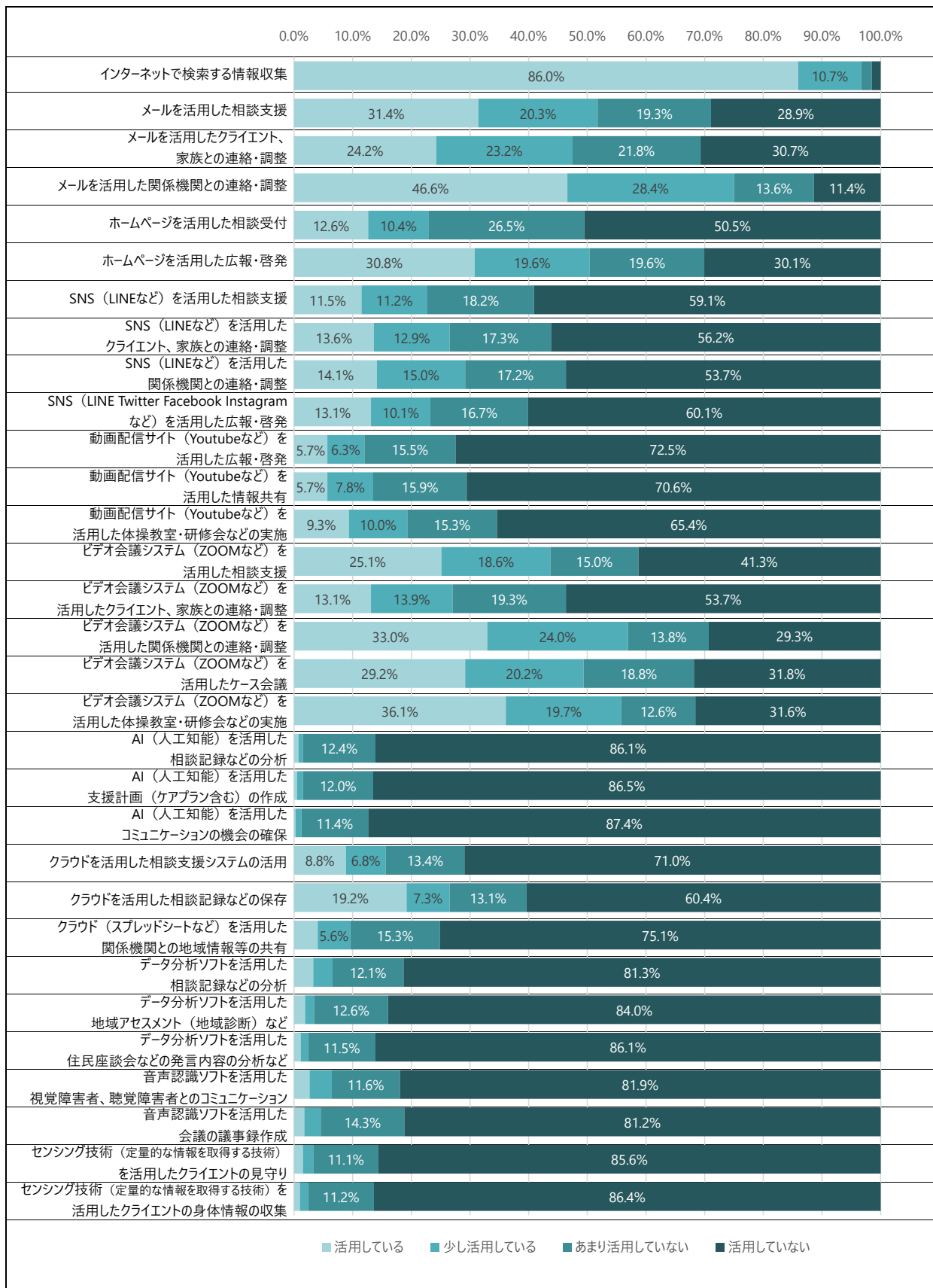
ix あなたの主たる役職として最も近いものをお選びください。

	件数	%
経営層・役員クラス	80	10.1%
部長クラス	19	2.4%
課長クラス	79	10.0%
係長・主任クラス	176	22.2%
一般社員クラス	258	32.6%
その他専門職・特別職等	180	22.7%
合計	792	100.0%



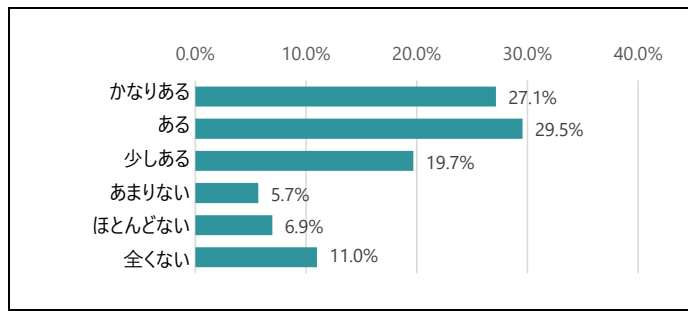
a. あなたのSW実践におけるデジタル技術の活用の有無・頻度を教えてください。

	活用している	少し活用している	あまり活用していない	活用していない	合計
インターネットで検索する情報収集	681 86.0%	85 10.7%	14 1.8%	12 1.5%	792 100.0%
メールを活用した相談支援	249 31.4%	161 20.3%	153 19.3%	229 28.9%	792 100.0%
メールを活用したクライアント、 家族との連絡・調整	192 24.2%	184 23.2%	173 21.8%	243 30.7%	792 100.0%
メールを活用した関係機関との連絡・調整	369 46.6%	225 28.4%	108 13.6%	90 11.4%	792 100.0%
ホームページを活用した相談受付	100 12.6%	82 10.4%	210 26.5%	400 50.5%	792 100.0%
ホームページを活用した広報・啓発	244 30.8%	155 19.6%	155 19.6%	238 30.1%	792 100.0%
SNS（LINEなど）を活用した相談支援	91 11.5%	89 11.2%	144 18.2%	468 59.1%	792 100.0%
SNS（LINEなど）を活用したクライアント、 家族との連絡・調整	108 13.6%	102 12.9%	137 17.3%	445 56.2%	792 100.0%
SNS（LINEなど）を活用した 関係機関との連絡・調整	112 14.1%	119 15.0%	136 17.2%	425 53.7%	792 100.0%
SNS（LINE Twitter Facebook Instagram など）を活用した広報・啓発	104 13.1%	80 10.1%	132 16.7%	476 60.1%	792 100.0%
動画配信サイト（Youtubeなど）を活用した 広報・啓発	45 5.7%	50 6.3%	123 15.5%	574 72.5%	792 100.0%
動画配信サイト（Youtubeなど）を活用した 情報共有	45 5.7%	62 7.8%	126 15.9%	559 70.6%	792 100.0%
動画配信サイト（Youtubeなど）を活用した 体操教室・研修会などの実施	74 9.3%	79 10.0%	121 15.3%	518 65.4%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を活用した 相談支援	199 25.1%	147 18.6%	119 15.0%	327 41.3%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を活用した クライアント、家族との連絡・調整	104 13.1%	110 13.9%	153 19.3%	425 53.7%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を活用した 関係機関との連絡・調整	261 33.0%	190 24.0%	109 13.8%	232 29.3%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を活用したケース 会議	231 29.2%	160 20.2%	149 18.8%	252 31.8%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を活用した 体操教室・研修会などの実施	286 36.1%	156 19.7%	100 12.6%	250 31.6%	792 100.0%
AI（人工知能）を活用した 相談記録などの分析	6 0.8%	6 0.8%	98 12.4%	682 86.1%	792 100.0%
AI（人工知能）を活用した 支援計画（ケアプラン含む）の作成	4 0.5%	8 1.0%	95 12.0%	685 86.5%	792 100.0%
AI（人工知能）を活用した コミュニケーションの機会の確保	2 0.3%	8 1.0%	90 11.4%	692 87.4%	792 100.0%
クラウドを活用した相談支援システムの活用	70 8.8%	54 6.8%	106 13.4%	562 71.0%	792 100.0%
クラウドを活用した相談記録などの保存	152 19.2%	58 7.3%	104 13.1%	478 60.4%	792 100.0%
クラウド（スプレッドシートなど）を活用した 関係機関との地域情報等の共有	32 4.0%	44 5.6%	121 15.3%	595 75.1%	792 100.0%
データ分析ソフトを活用した相談記録などの分析	26 3.3%	26 3.3%	96 12.1%	644 81.3%	792 100.0%
データ分析ソフトを活用した地域アセスメント （地域診断）など	15 1.9%	12 1.5%	100 12.6%	665 84.0%	792 100.0%
データ分析ソフトを活用した 住民座談会などの発言内容の分析など	9 1.1%	10 1.3%	91 11.5%	682 86.1%	792 100.0%
音声認識ソフトを活用した 視覚障害者、聴覚障害者とのコミュニケーション	21 2.7%	30 3.8%	92 11.6%	649 81.9%	792 100.0%
音声認識ソフトを活用した会議の議事録作成	14 1.8%	22 2.8%	113 14.3%	643 81.2%	792 100.0%
センシング技術（定量的な情報を取得する技術）を 活用したクライアントの見守り	12 1.5%	14 1.8%	88 11.1%	678 85.6%	792 100.0%
センシング技術（定量的な情報を取得する技術）を 活用したクライアントの身体情報の収集	8 1.0%	11 1.4%	89 11.2%	684 86.4%	792 100.0%



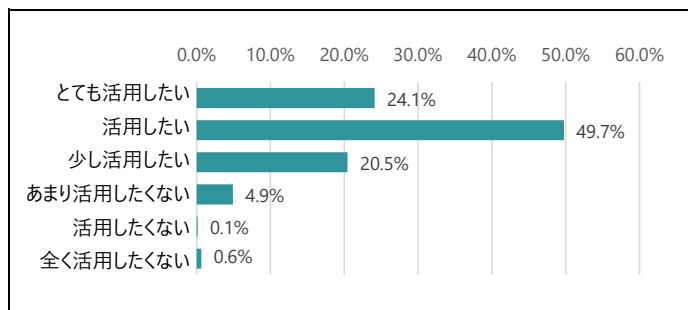
b.ビデオ会議システム（ZOOMなど）を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。

	件数	%
かなりある	215	27.1%
ある	234	29.5%
少しある	156	19.7%
あまりない	45	5.7%
ほとんどない	55	6.9%
全くない	87	11.0%
合計	792	100.0%



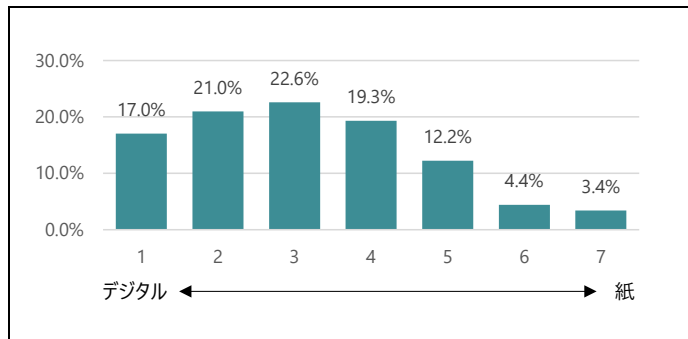
c.あなたのSW実践におけるデジタル技術の活用意向を教えてください。

	件数	%
とても活用したい	191	24.1%
活用したい	394	49.7%
少し活用したい	162	20.5%
あまり活用したくない	39	4.9%
活用したくない	1	0.1%
全く活用したくない	5	0.6%
合計	792	100.0%



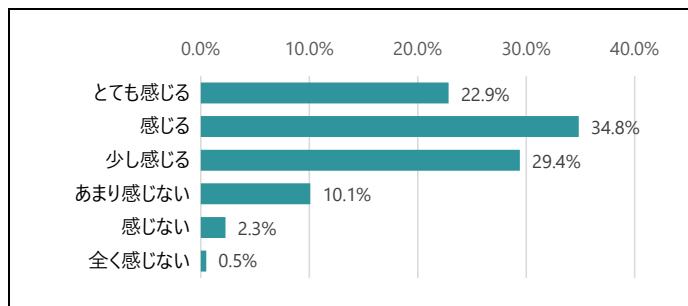
① あなたは、SW実践において資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。あなたのお考えに最も近い番号をお選びください。

	件数	%
1 デジタル	135	17.0%
2	166	21.0%
3	179	22.6%
4	153	19.3%
5	97	12.2%
6	35	4.4%
7 紙	27	3.4%
合計	792	100.0%



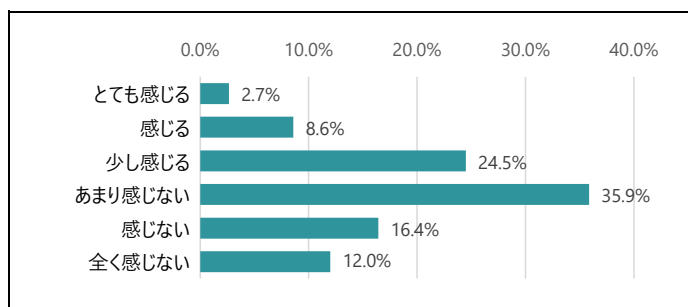
② あなたは、SW実践におけるデジタル技術を活用する際の個人情報保護やセキュリティの問題について、どの程度不安を感じますか。

	件数	%
とても感じる	181	22.9%
感じる	276	34.8%
少し感じる	233	29.4%
あまり感じない	80	10.1%
感じない	18	2.3%
全く感じない	4	0.5%
合計	792	100.0%



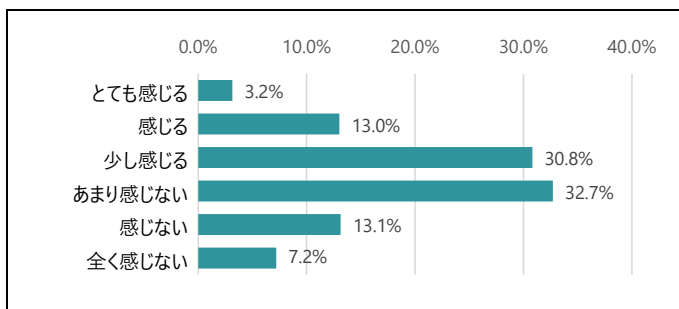
③ あなたは、日常生活の中でデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じますか。

	件数	%
とても感じる	21	2.7%
感じる	68	8.6%
少し感じる	194	24.5%
あまり感じない	284	35.9%
感じない	130	16.4%
全く感じない	95	12.0%
合計	792	100.0%



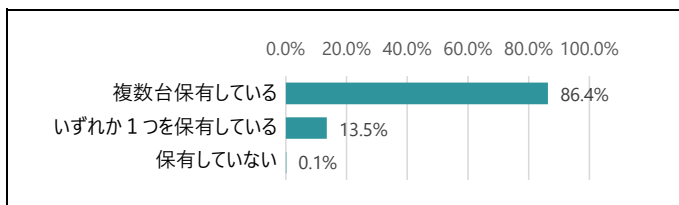
④ あなたは、SW実践においてデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じますか。

	件数	%
とても感じる	25	3.2%
感じる	103	13.0%
少し感じる	244	30.8%
あまり感じない	259	32.7%
感じない	104	13.1%
全く感じない	57	7.2%
合計	792	100.0%



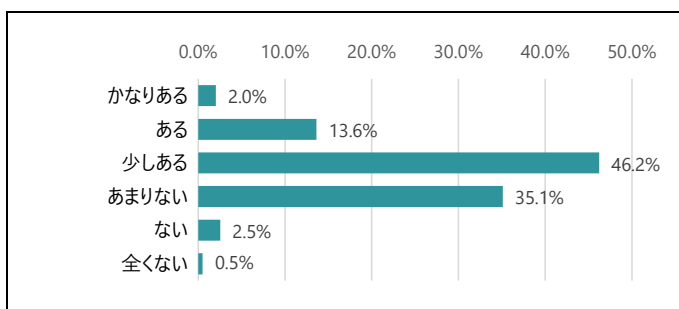
⑤ あなたご自身のデジタル機器の保有状況（パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等）を教えてください。

	件数	%
複数台保有している	684	86.4%
いずれか1つを保有している	107	13.5%
保有していない	1	0.1%
合計	792	100.0%



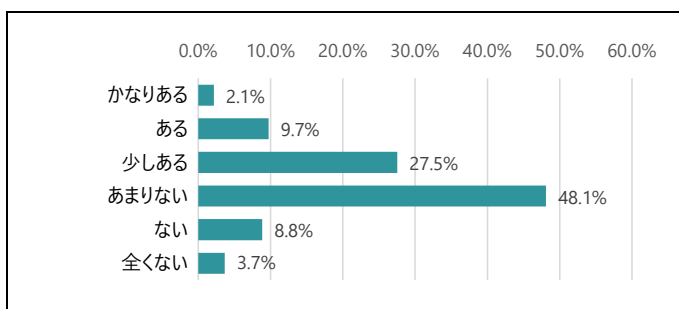
⑥ あなたは、デジタル技術について、どの程度知識を有していますか。

	件数	%
かなりある	16	2.0%
ある	108	13.6%
少しある	366	46.2%
あまりない	278	35.1%
ない	20	2.5%
全くない	4	0.5%
合計	792	100.0%



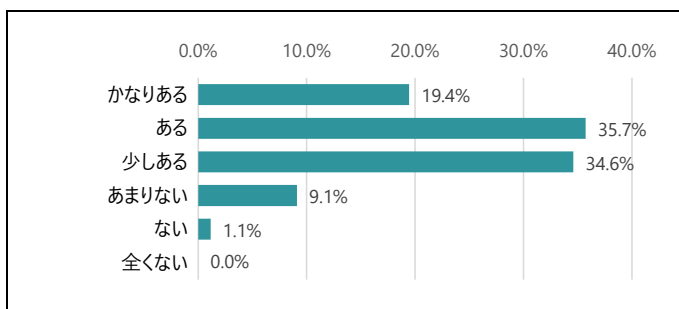
⑦ あなたは、デジタル技術について、どの程度学習する機会がありますか。

	件数	%
かなりある	17	2.1%
ある	77	9.7%
少しある	218	27.5%
あまりない	381	48.1%
ない	70	8.8%
全くない	29	3.7%
合計	792	100.0%



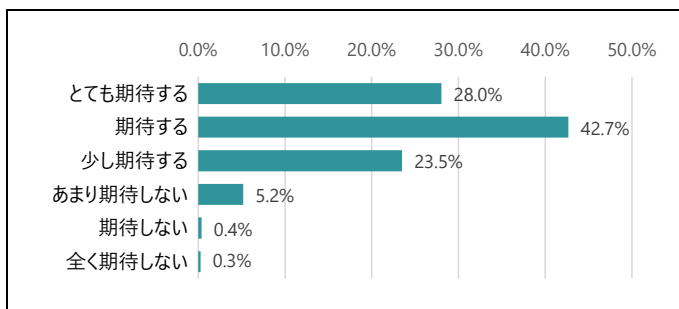
⑧ あなたは、クライアントとのオンラインでの面接において、非言語的コミュニケーションの把握にどの程度不安を感じますか。

	件数	%
かなりある	154	19.4%
ある	283	35.7%
少しある	274	34.6%
あまりない	72	9.1%
ない	9	1.1%
全くない	0	0.0%
合計	792	100.0%



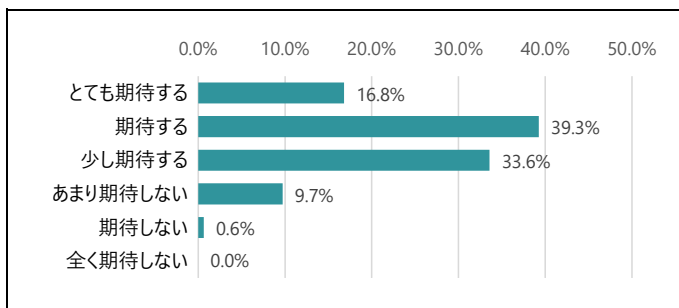
⑨ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「業務の効率化」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	222	28.0%
期待する	338	42.7%
少し期待する	186	23.5%
あまり期待しない	41	5.2%
期待しない	3	0.4%
全く期待しない	2	0.3%
合計	792	100.0%



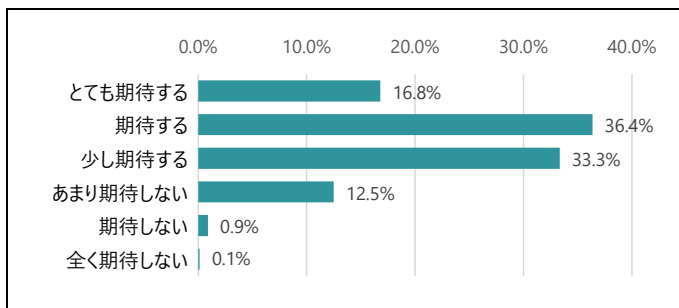
⑩ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアントの利便性の向上」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	133	16.8%
期待する	311	39.3%
少し期待する	266	33.6%
あまり期待しない	77	9.7%
期待しない	5	0.6%
全く期待しない	0	0.0%
合計	792	100.0%



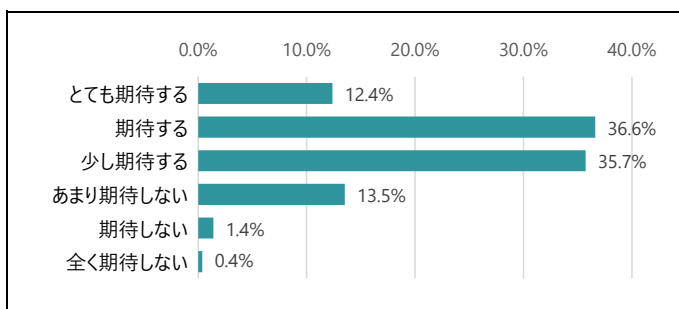
⑪ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアントの参加機会の確保」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	133	16.8%
期待する	288	36.4%
少し期待する	264	33.3%
あまり期待しない	99	12.5%
期待しない	7	0.9%
全く期待しない	1	0.1%
合計	792	100.0%



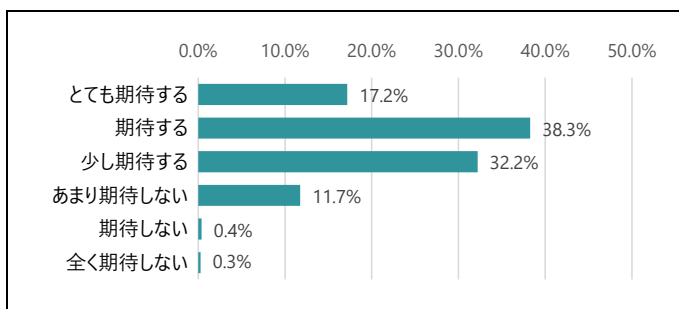
⑫ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアントのQOLの向上」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	98	12.4%
期待する	290	36.6%
少し期待する	283	35.7%
あまり期待しない	107	13.5%
期待しない	11	1.4%
全く期待しない	3	0.4%
合計	792	100.0%



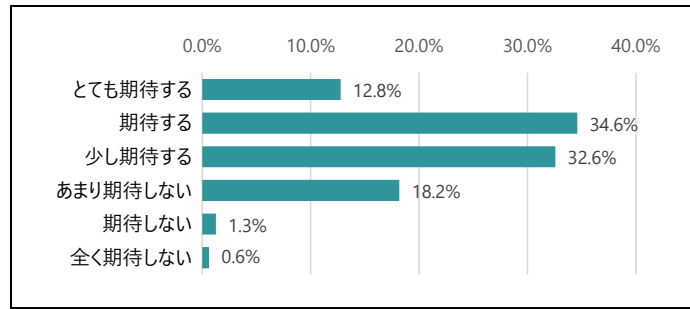
⑬ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアント等の孤独・孤立の防止」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	136	17.2%
期待する	303	38.3%
少し期待する	255	32.2%
あまり期待しない	93	11.7%
期待しない	3	0.4%
全く期待しない	2	0.3%
合計	792	100.0%



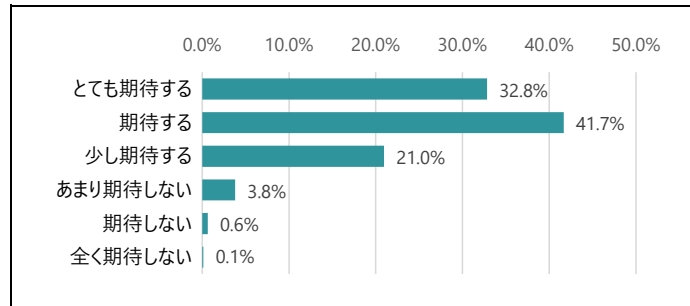
⑭ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「コミュニケーションの向上」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	101	12.8%
期待する	274	34.6%
少し期待する	258	32.6%
あまり期待しない	144	18.2%
期待しない	10	1.3%
全く期待しない	5	0.6%
合計	792	100.0%



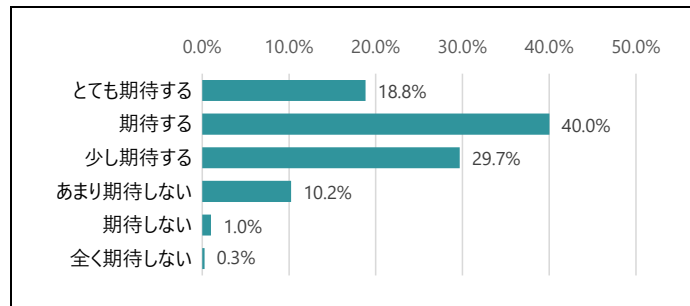
⑮ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「関係機関等とのネットワークの構築」について、教えてください

	件数	%
とても期待する	260	32.8%
期待する	330	41.7%
少し期待する	166	21.0%
あまり期待しない	30	3.8%
期待しない	5	0.6%
全く期待しない	1	0.1%
合計	792	100.0%



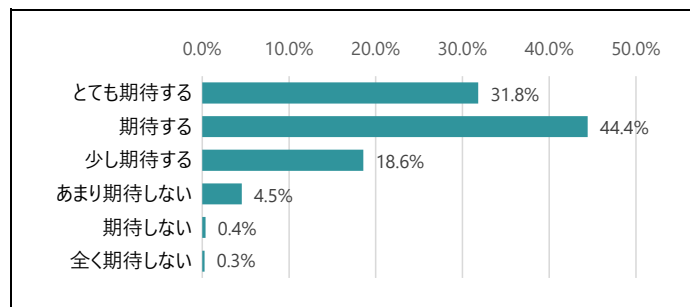
⑯ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「認知度の向上」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	149	18.8%
期待する	317	40.0%
少し期待する	235	29.7%
あまり期待しない	81	10.2%
期待しない	8	1.0%
全く期待しない	2	0.3%
合計	792	100.0%



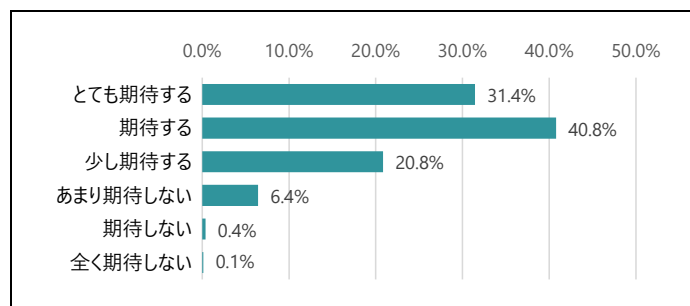
⑰ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「自己研鑽」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	252	31.8%
期待する	352	44.4%
少し期待する	147	18.6%
あまり期待しない	36	4.5%
期待しない	3	0.4%
全く期待しない	2	0.3%
合計	792	100.0%



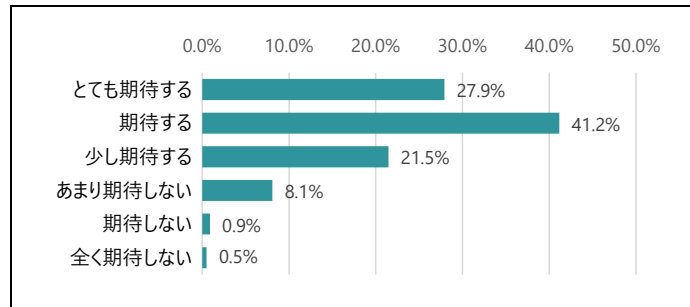
⑱ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「働きやすさの向上」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	249	31.4%
期待する	323	40.8%
少し期待する	165	20.8%
あまり期待しない	51	6.4%
期待しない	3	0.4%
全く期待しない	1	0.1%
合計	792	100.0%



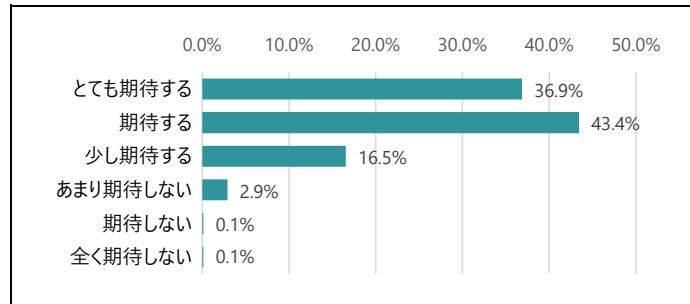
⑩ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「感染症等の予防・拡大防止」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	221	27.9%
期待する	326	41.2%
少し期待する	170	21.5%
あまり期待しない	64	8.1%
期待しない	7	0.9%
全く期待しない	4	0.5%
合計	792	100.0%



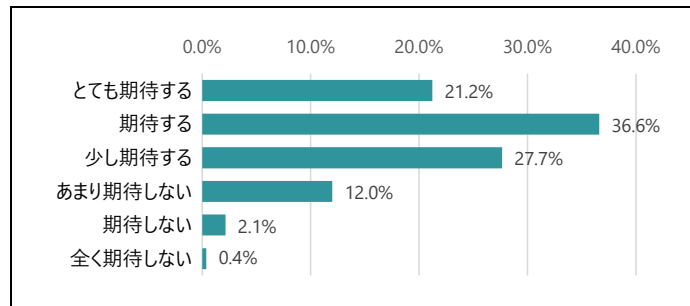
⑪ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「社会資源等の情報収集の強化」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	292	36.9%
期待する	344	43.4%
少し期待する	131	16.5%
あまり期待しない	23	2.9%
期待しない	1	0.1%
全く期待しない	1	0.1%
合計	792	100.0%



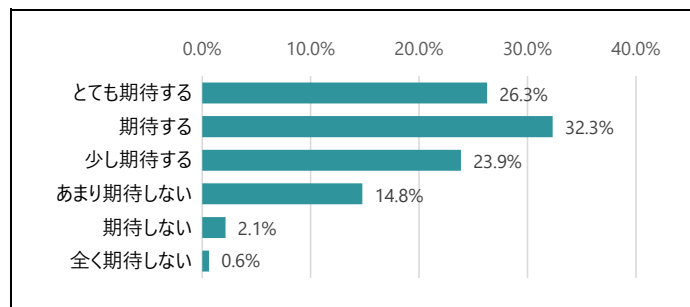
⑫ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「サービス提供に係る費用の削減」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	168	21.2%
期待する	290	36.6%
少し期待する	219	27.7%
あまり期待しない	95	12.0%
期待しない	17	2.1%
全く期待しない	3	0.4%
合計	792	100.0%



⑬ あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「個人情報セキュリティの強化」について、教えてください。

	件数	%
とても期待する	208	26.3%
期待する	256	32.3%
少し期待する	189	23.9%
あまり期待しない	117	14.8%
期待しない	17	2.1%
全く期待しない	5	0.6%
合計	792	100.0%

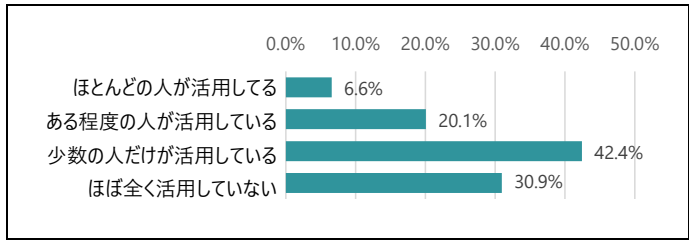


⑭ あなたは、⑨～⑬で回答したことについて、デジタル技術を具体的にどのように活用したいと思いますか（自由記述）

II あなたが支援の対象とするクライアント等のデジタル技術の活用状況等を教えてください。

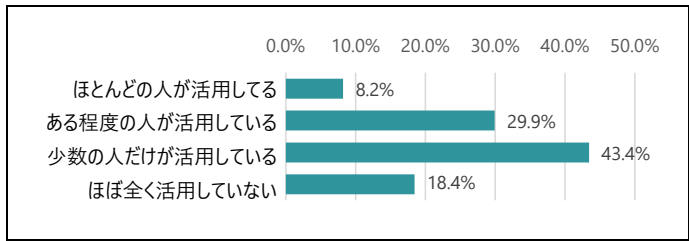
①あなたが支援の対象とするクライアントは、どの程度デジタル技術を活用していますか。

	件数	%
ほとんどの人が活用してる	52	6.6%
ある程度の人が活用している	159	20.1%
少数の人だけが活用している	336	42.4%
ほぼ全く活用していない	245	30.9%
合計	792	100.0%



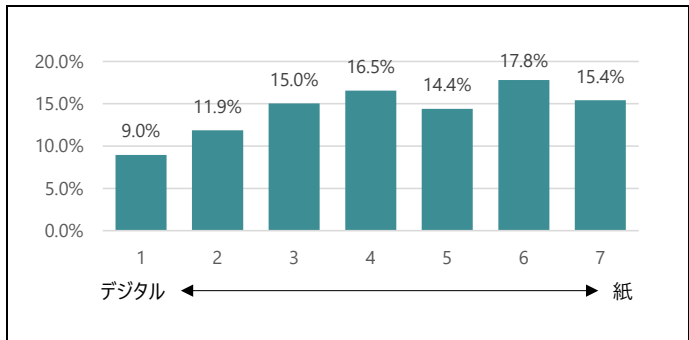
②あなたが支援の対象とするクライアントの家族は、どの程度デジタル技術を活用していますか。

	件数	%
ほとんどの人が活用してる	65	8.2%
ある程度の人が活用している	237	29.9%
少数の人だけが活用している	344	43.4%
ほぼ全く活用していない	146	18.4%
合計	792	100.0%



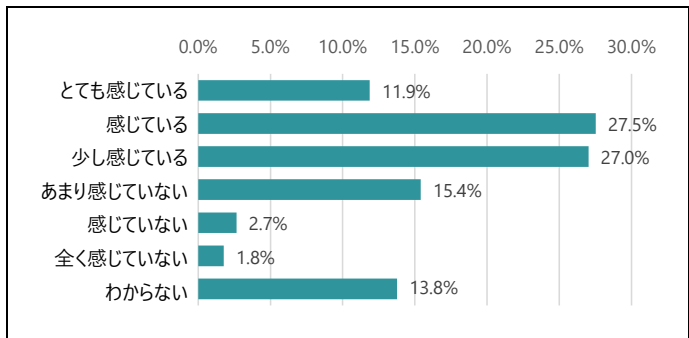
③あなたが支援の対象とするクライアントの資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視していますか。

	件数	%
1 デジタル	71	9.0%
2	94	11.9%
3	119	15.0%
4	131	16.5%
5	114	14.4%
6	141	17.8%
7 紙	122	15.4%
合計	792	100.0%



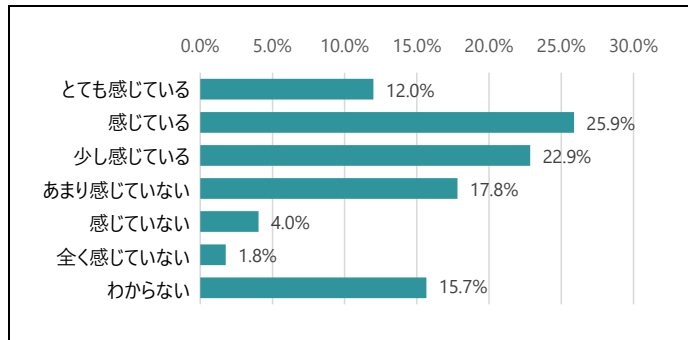
④あなたが支援の対象とするクライアントは、デジタル技術を活用する際に個人情報保護やセキュリティの問題について、どの程度不安を感じていると思いますか。

	件数	%
とても感じている	94	11.9%
感じている	218	27.5%
少し感じている	214	27.0%
あまり感じていない	122	15.4%
感じていない	21	2.7%
全く感じていない	14	1.8%
わからない	109	13.8%
合計	792	100.0%



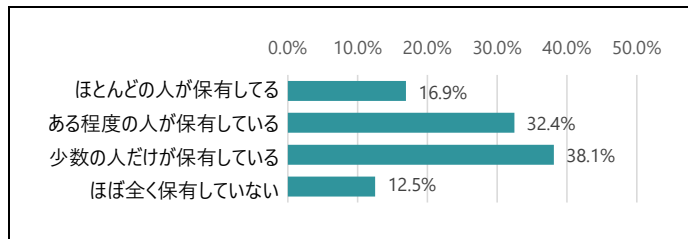
⑤ あなたが支援の対象とするクライアントは、日常生活の中でデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じていると思いますか。

	件数	%
とても感じている	95	12.0%
感じている	205	25.9%
少し感じている	181	22.9%
あまり感じている	141	17.8%
感じている	32	4.0%
全く感じている	14	1.8%
わからない	124	15.7%
合計	792	100.0%



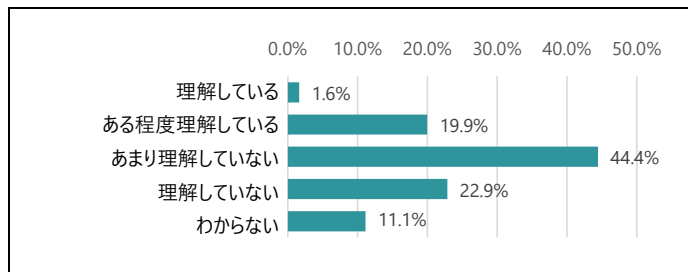
⑥ あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル機器の保有状況（パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等）を教えてください。

	件数	%
ほとんどの人が保有している	134	16.9%
ある程度の人が保有している	257	32.4%
少数の人だけが保有している	302	38.1%
ほぼ全く保有していない	99	12.5%
合計	792	100.0%



⑦ あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル技術に対する知識について教えてください。

	件数	%
理解している	13	1.6%
ある程度理解している	158	19.9%
あまり理解していない	352	44.4%
理解していない	181	22.9%
わからない	88	11.1%
合計	792	100.0%

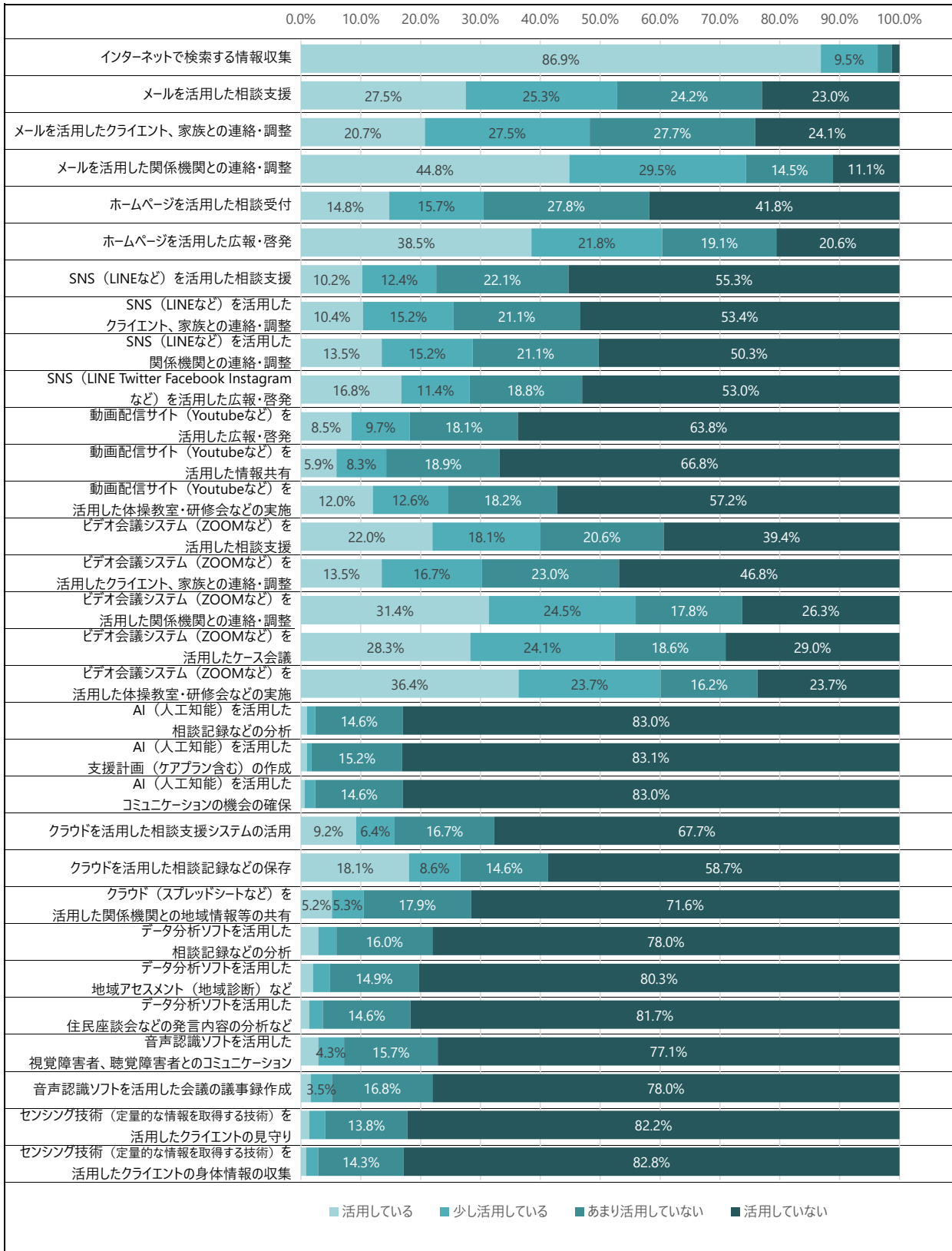


III あなたの所属組織の状況を教えてください。

a. あなたの所属組織のデジタル技術の活用の有無・頻度を教えてください。

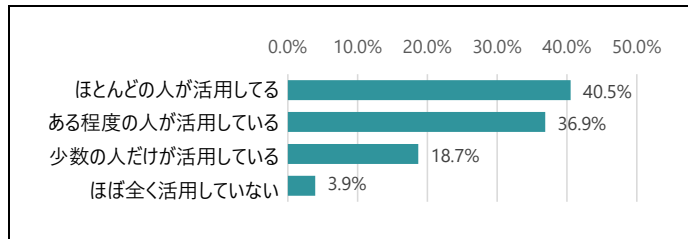
	活用している	少し活用している	あまり活用していない	活用していない	合計
インターネットで検索する情報収集	688 86.9%	75 9.5%	19 2.4%	10 1.3%	792 100.0%
メールを活用した相談支援	218 27.5%	200 25.3%	192 24.2%	182 23.0%	792 100.0%
メールを活用したクライアント、 家族との連絡・調整	164 20.7%	218 27.5%	219 27.7%	191 24.1%	792 100.0%
メールを活用した関係機関との連絡・調整	355 44.8%	234 29.5%	115 14.5%	88 11.1%	792 100.0%
ホームページを活用した相談受付	117 14.8%	124 15.7%	220 27.8%	331 41.8%	792 100.0%
ホームページを活用した広報・啓発	305 38.5%	173 21.8%	151 19.1%	163 20.6%	792 100.0%
SNS（LINEなど）を活用した相談支援	81 10.2%	98 12.4%	175 22.1%	438 55.3%	792 100.0%
SNS（LINEなど）を活用した クライアント、家族との連絡・調整	82 10.4%	120 15.2%	167 21.1%	423 53.4%	792 100.0%
SNS（LINEなど）を活用した 関係機関との連絡・調整	107 13.5%	120 15.2%	167 21.1%	398 50.3%	792 100.0%
SNS（LINE Twitter Facebook Instagramなど） を活用した広報・啓発	133 16.8%	90 11.4%	149 18.8%	420 53.0%	792 100.0%
動画配信サイト（Youtubeなど）を 活用した広報・啓発	67 8.5%	77 9.7%	143 18.1%	505 63.8%	792 100.0%
動画配信サイト（Youtubeなど）を 活用した情報共有	47 5.9%	66 8.3%	150 18.9%	529 66.8%	792 100.0%
動画配信サイト（Youtubeなど）を 活用した体操教室・研修会などの実施	95 12.0%	100 12.6%	144 18.2%	453 57.2%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を 活用した相談支援	174 22.0%	143 18.1%	163 20.6%	312 39.4%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を 活用したクライアント、家族との連絡・調整	107 13.5%	132 16.7%	182 23.0%	371 46.8%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を活用した関 係機関との連絡・調整	249 31.4%	194 24.5%	141 17.8%	208 26.3%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を 活用したケース会議	224 28.3%	191 24.1%	147 18.6%	230 29.0%	792 100.0%
ビデオ会議システム（ZOOMなど）を 活用した体操教室・研修会などの実施	288 36.4%	188 23.7%	128 16.2%	188 23.7%	792 100.0%
AI（人工知能）を活用した相談記録などの分析	8 1.0%	11 1.4%	116 14.6%	657 83.0%	792 100.0%
AI（人工知能）を活用した支援計画 （ケアプラン含む）の作成	8 1.0%	6 0.8%	120 15.2%	658 83.1%	792 100.0%
AI（人工知能）を活用した コミュニケーションの機会の確保	5 0.6%	14 1.8%	116 14.6%	657 83.0%	792 100.0%
クラウドを活用した相談支援システムの活用	73 9.2%	51 6.4%	132 16.7%	536 67.7%	792 100.0%
クラウドを活用した相談記録などの保存	143 18.1%	68 8.6%	116 14.6%	465 58.7%	792 100.0%
クラウド（スプレッドシートなど）を活用した 関係機関との地域情報等の共有	41 5.2%	42 5.3%	142 17.9%	567 71.6%	792 100.0%
データ分析ソフトを活用した 相談記録などの分析	23 2.9%	24 3.0%	127 16.0%	618 78.0%	792 100.0%
データ分析ソフトを活用した 地域アセスメント（地域診断）など	16 2.0%	22 2.8%	118 14.9%	636 80.3%	792 100.0%
データ分析ソフトを活用した住民座談会などの発 言内容の分析など	11 1.4%	18 2.3%	116 14.6%	647 81.7%	792 100.0%
音声認識ソフトを活用した視覚障害者、 聴覚障害者とのコミュニケーション	23 2.9%	34 4.3%	124 15.7%	611 77.1%	792 100.0%
音声認識ソフトを活用した会議の議事録作成	13 1.6%	28 3.5%	133 16.8%	618 78.0%	792 100.0%
センシング技術（定量的な情報を取得する技術）を 活用したクライアントの見守り	11 1.4%	21 2.7%	109 13.8%	651 82.2%	792 100.0%
センシング技術（定量的な情報を取得する技術） を活用したクライアントの身体情報の収集	7 0.9%	16 2.0%	113 14.3%	656 82.8%	792 100.0%

a. あなたの所属組織のデジタル技術の活用の有無・頻度を教えてください。



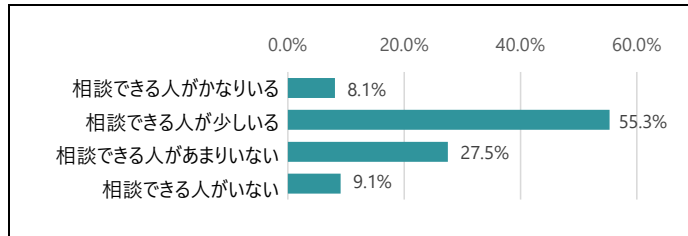
b. あなたの所属組織のデジタル技術の活用に対する考え方等を教えてください。

	件数	%
ほとんどの人が活用している	321	40.5%
ある程度の人が活用している	292	36.9%
少数の人だけが活用している	148	18.7%
ほぼ全く活用していない	31	3.9%
合計	792	100.0%



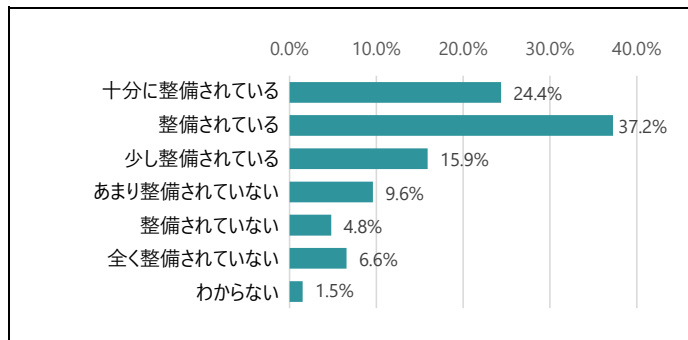
① あなたの所属組織には、デジタル技術の活用について相談できる人はいますか。

	件数	%
相談できる人がかなりいる	64	8.1%
相談できる人が少しいる	438	55.3%
相談できる人があまりいない	218	27.5%
相談できる人がいない	72	9.1%
合計	792	100.0%



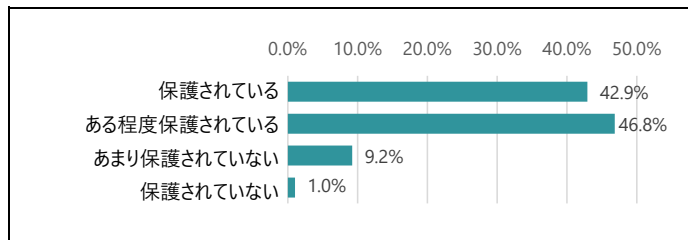
② あなたの所属組織におけるWi-Fi環境を教えてください。

	件数	%
十分に整備されている	193	24.4%
整備されている	295	37.2%
少し整備されている	126	15.9%
あまり整備されていない	76	9.6%
整備されていない	38	4.8%
全く整備されていない	52	6.6%
わからない	12	1.5%
合計	792	100.0%



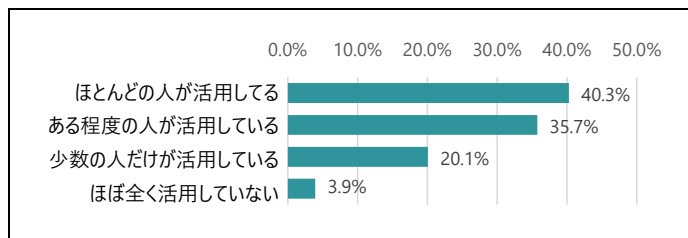
③ あなたの所属組織におけるデジタル化された個人情報保護の状況を教えてください。

	件数	%
保護されている	340	42.9%
ある程度保護されている	371	46.8%
あまり保護されていない	73	9.2%
保護されていない	8	1.0%
合計	792	100.0%



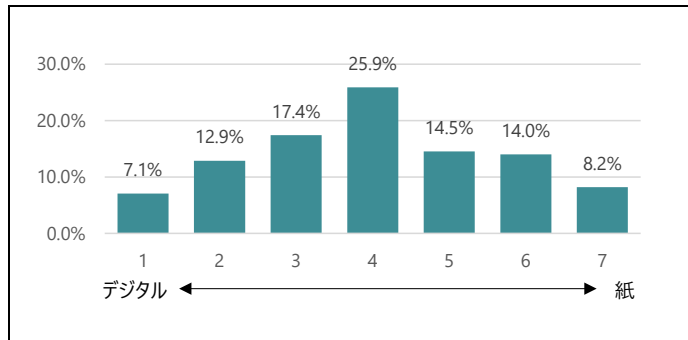
④ あなたの所属組織におけるデジタル技術の活用状況を教えてください。

	件数	%
ほとんどの人が活用している	319	40.3%
ある程度の人が活用している	283	35.7%
少数の人だけが活用している	159	20.1%
ほぼ全く活用していない	31	3.9%
合計	792	100.0%



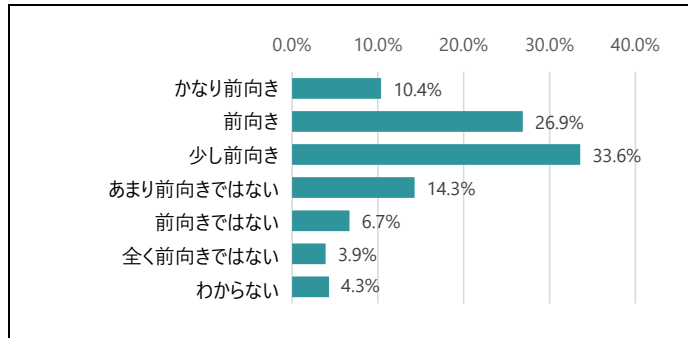
⑤ あなたの所属組織と関係する機関等の資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。最も近い番号をお選びください。

	件数	%
1 デジタル	56	7.1%
2 ↑	102	12.9%
3	138	17.4%
4	205	25.9%
5 ↓	115	14.5%
6	111	14.0%
7 紙	65	8.2%
合計	792	100.0%



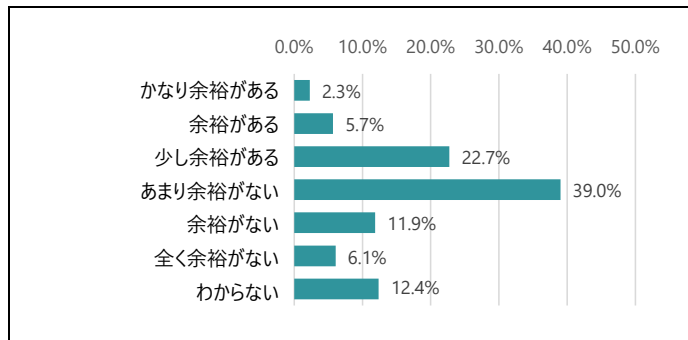
⑥ あなたからみて、所属組織はデジタル技術の導入費用の負担にどの程度前向きだと思いますか。

	件数	%
かなり前向き	82	10.4%
前向き	213	26.9%
少し前向き	266	33.6%
あまり前向きではない	113	14.3%
前向きではない	53	6.7%
全く前向きではない	31	3.9%
わからない	34	4.3%
合計	792	100.0%



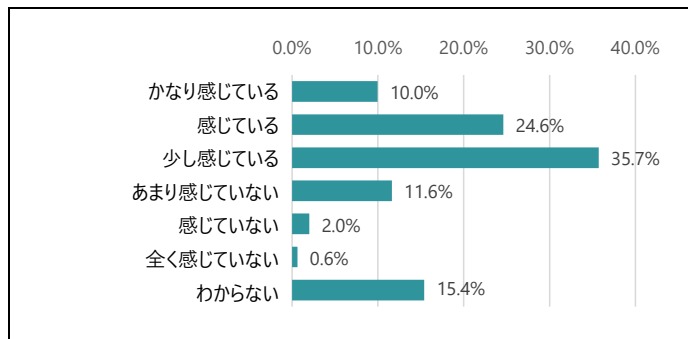
⑦ あなたからみて、所属組織はデジタル技術の導入費用の負担にどの程度余裕があると思いますか。

	件数	%
かなり余裕がある	18	2.3%
余裕がある	45	5.7%
少し余裕がある	180	22.7%
あまり余裕がない	309	39.0%
余裕がない	94	11.9%
全く余裕がない	48	6.1%
わからない	98	12.4%
合計	792	100.0%



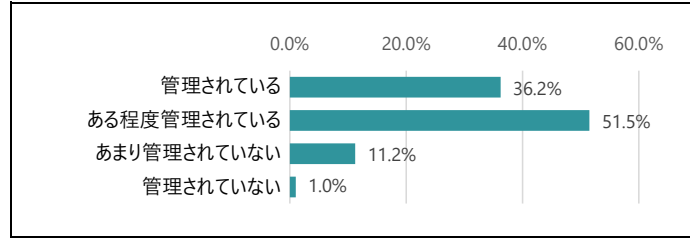
⑧ あなたからみて、所属組織はデジタル技術の維持費用に、どの程度負担を感じていると思いますか。

	件数	%
かなり感じている	79	10.0%
感じている	195	24.6%
少し感じている	283	35.7%
あまり感じていない	92	11.6%
感じていない	16	2.0%
全く感じていない	5	0.6%
わからない	122	15.4%
合計	792	100.0%



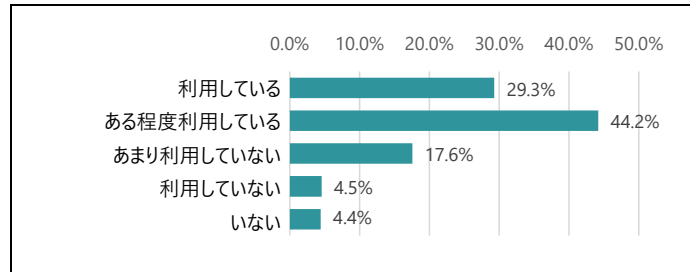
⑨ あなたの所属組織のデジタル技術の使用における個人情報保護・セキュリティを教えてください。

	件数	%
管理されている	287	36.2%
ある程度管理されている	408	51.5%
あまり管理されていない	89	11.2%
管理されていない	8	1.0%
合計	792	100.0%



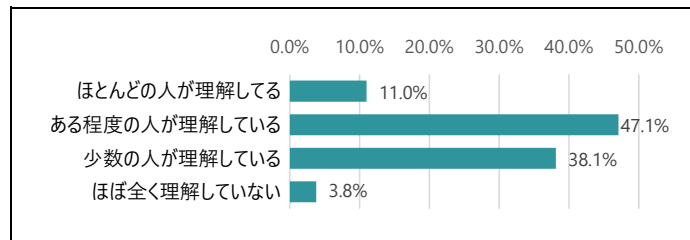
⑩ あなたの所属組織の上司にあたる方のデジタル技術の嗜好性を教えてください。

	件数	%
利用している	232	29.3%
ある程度利用している	350	44.2%
あまり利用していない	139	17.6%
利用していない	36	4.5%
いない	35	4.4%
合計	792	100.0%



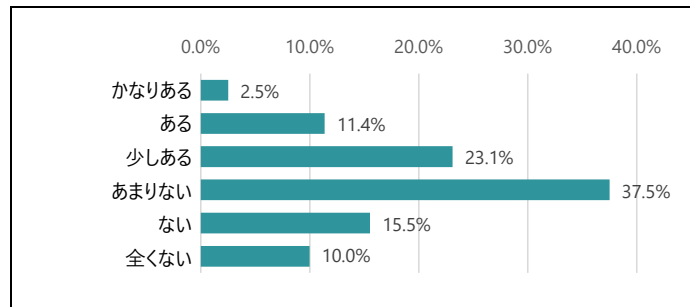
⑪ あなたの所属組織のデジタル技術に対する知識について教えてください。

	件数	%
ほとんどの人が理解している	87	11.0%
ある程度の人が理解している	373	47.1%
少数の人が理解している	302	38.1%
ほぼ全く理解していない	30	3.8%
合計	792	100.0%



⑫ あなたの所属組織のデジタル技術の学習の機会を教えてください。

	件数	%
かなりある	20	2.5%
ある	90	11.4%
少しある	183	23.1%
あまりない	297	37.5%
ない	123	15.5%
全くない	79	10.0%
合計	792	100.0%

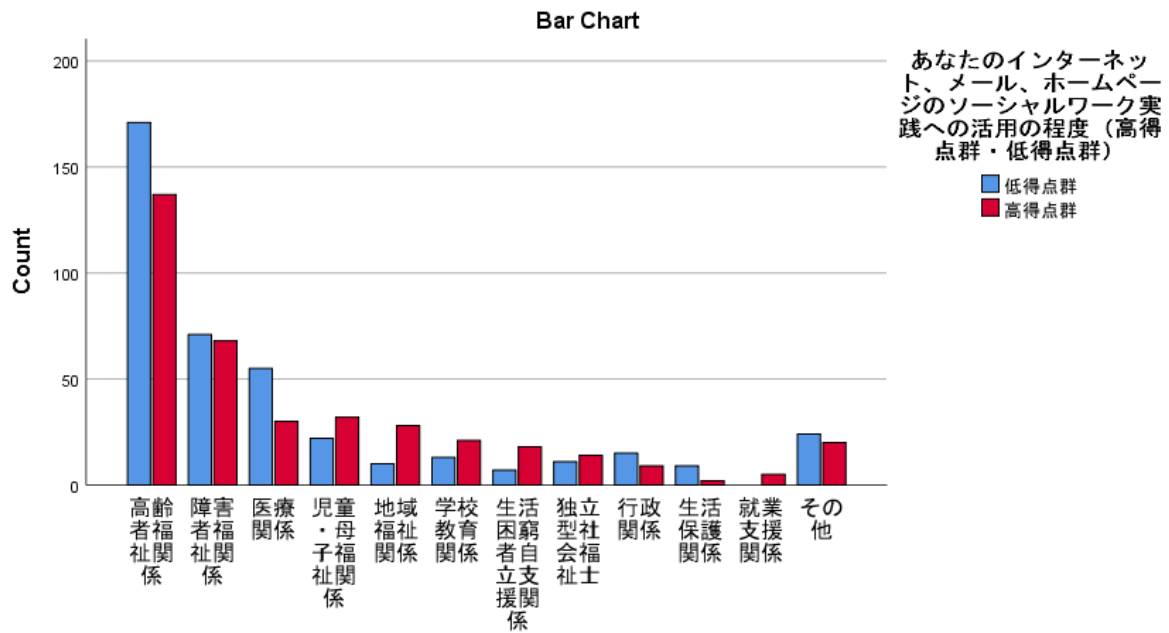


⑬ あなたは、ソーシャルワーク実践においてデジタル技術を活用する上で、どのようなことがあれば活用されると思いますか（自由記述）

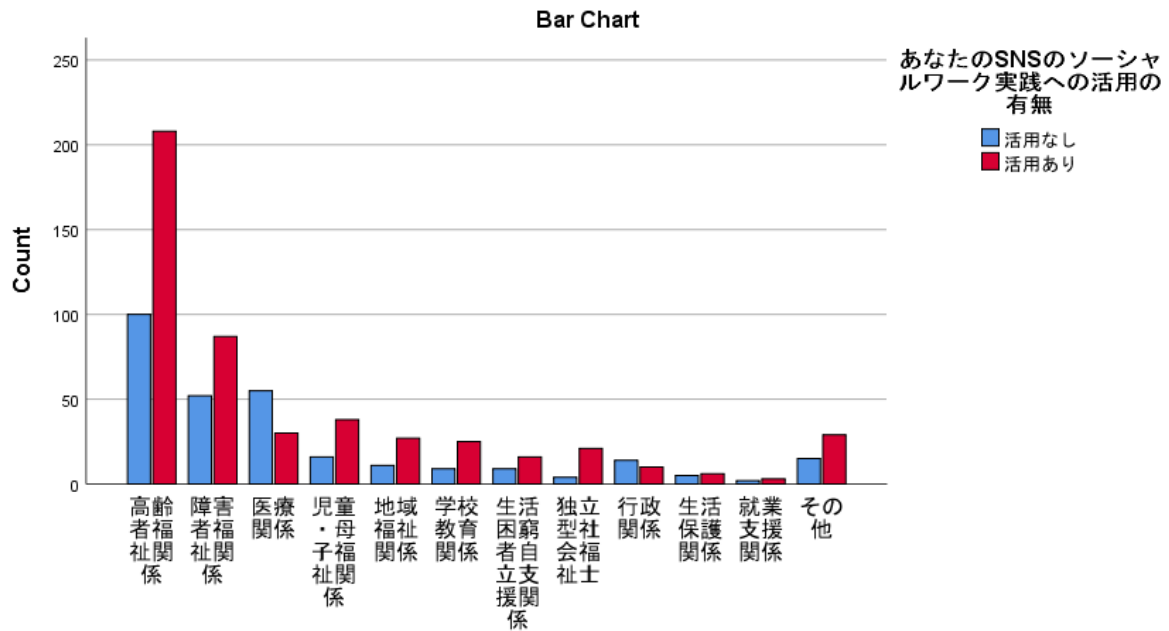
2) 個人のデジタル技術のソーシャルワーク実践への活用状況と所属組織の活用状況の相関関係

		あなたの所属組織のインターネット、メール、ホームページのソーシャルワーク実践への活用程度	あなたの所属組織のSNSのソーシャルワーク実践への活用程度	あなたの所属組織の動画サイトのソーシャルワーク実践への活用程度	あなたの所属組織のビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用程度	あなたの所属組織のAIのソーシャルワーク実践への活用程度	あなたの所属組織のクラウドのソーシャルワーク実践への活用程度	あなたの所属組織のデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用程度	あなたの所属組織の音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用程度	あなたの所属組織のセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用程度	
Spearman's rho	あなたのインターネット、メール、ホームページのソーシャルワーク実践への活用程度	Correlation Coefficient	.692**	.320**	.263**	.432**	.174**	.301**	.165**	.204**	.158**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792
あなたのSNSのソーシャルワーク実践への活用程度		Correlation Coefficient	.333**	.715**	.292**	.277**	.297**	.262**	.269**	.260**	.292**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792
あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用程度		Correlation Coefficient	.313**	.387**	.602**	.269**	.374**	.233**	.327**	.330**	.382**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792
あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用程度		Correlation Coefficient	.440**	.279**	.263**	.740**	.210**	.252**	.228**	.246**	.194**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792
あなたのAIのソーシャルワーク実践への活用程度		Correlation Coefficient	.159**	.266**	.367**	.182**	.692**	.336**	.571**	.506**	.594**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792
あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用程度		Correlation Coefficient	.286**	.265**	.203**	.270**	.339**	.732**	.337**	.280**	.332**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792
あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用程度		Correlation Coefficient	.239**	.307**	.390**	.246**	.575**	.381**	.660**	.487**	.542**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792
あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用程度		Correlation Coefficient	.225**	.297**	.328**	.299**	.494**	.333**	.487**	.661**	.487**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792
あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用程度		Correlation Coefficient	.209**	.315**	.382**	.213**	.626**	.339**	.582**	.526**	.731**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	792	792	792	792	792	792	792	792	792

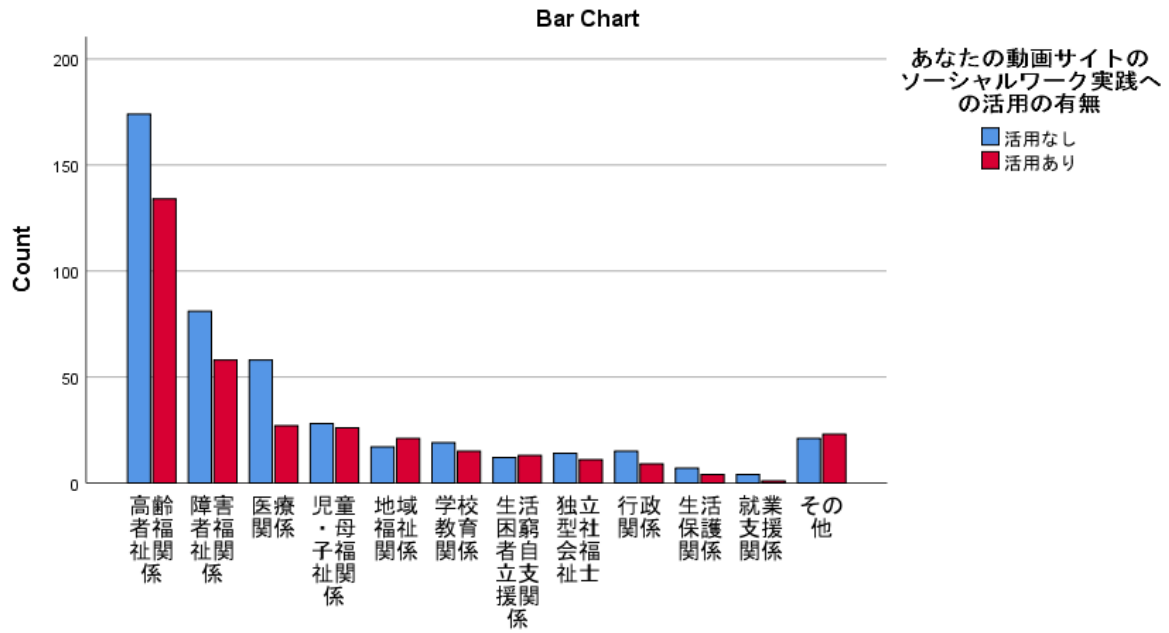
3)各支援分野におけるデジタル技術の活用状況



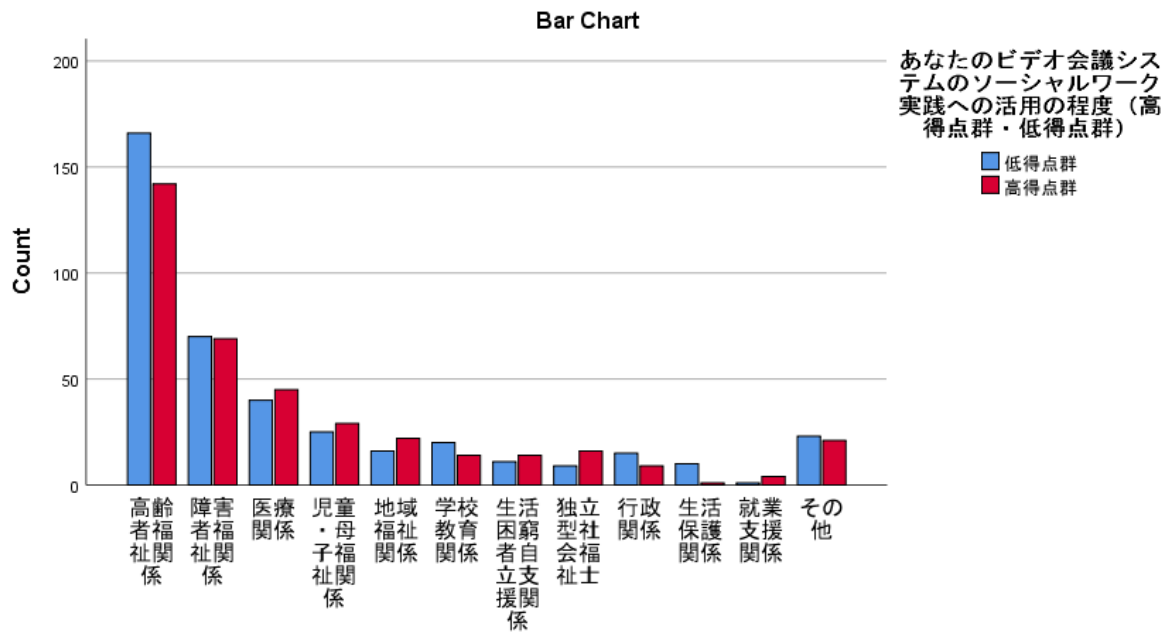
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



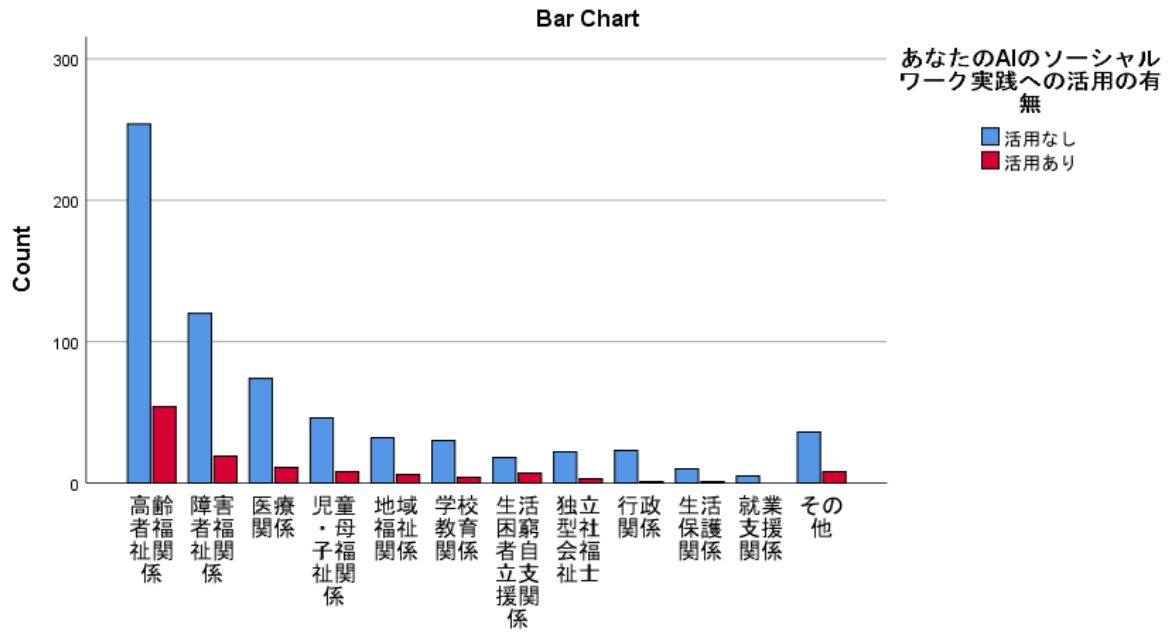
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



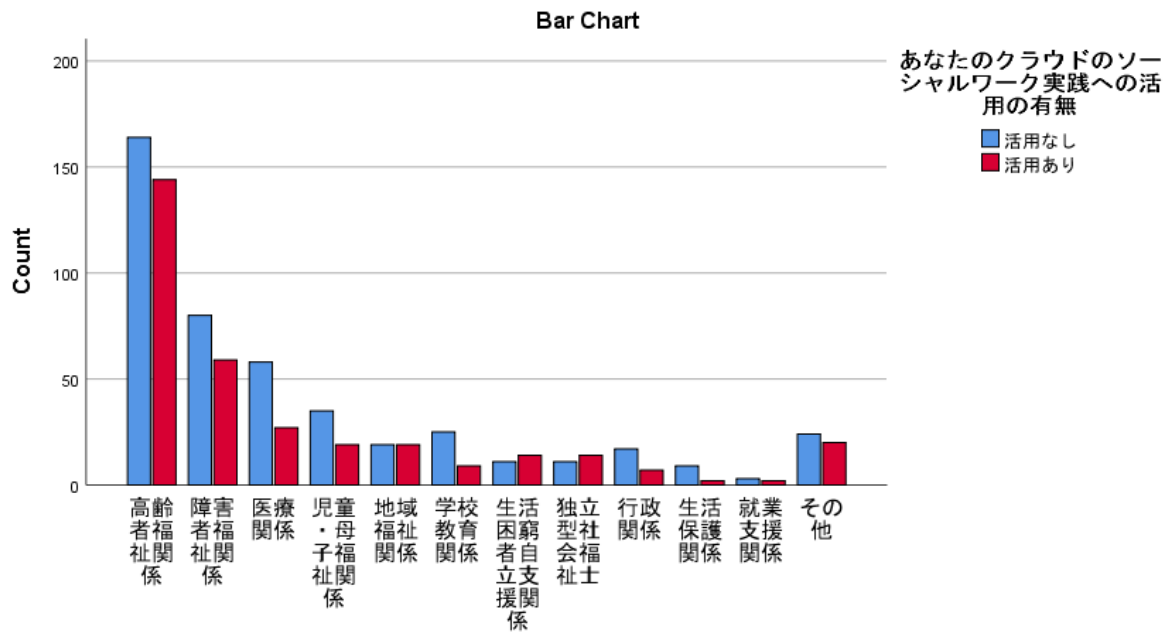
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



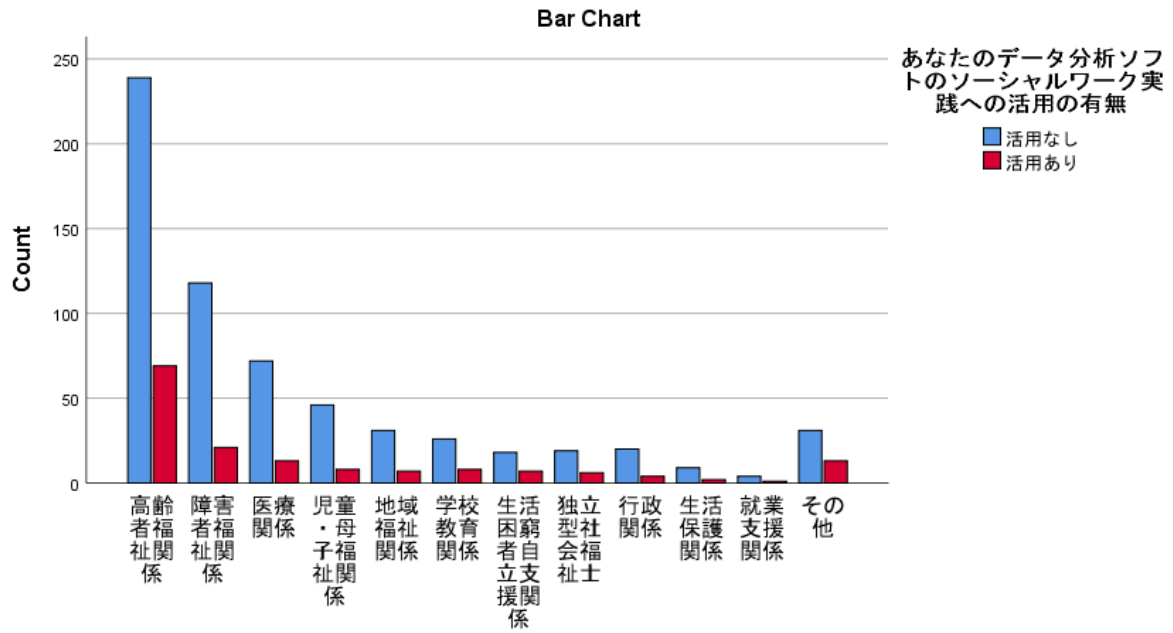
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



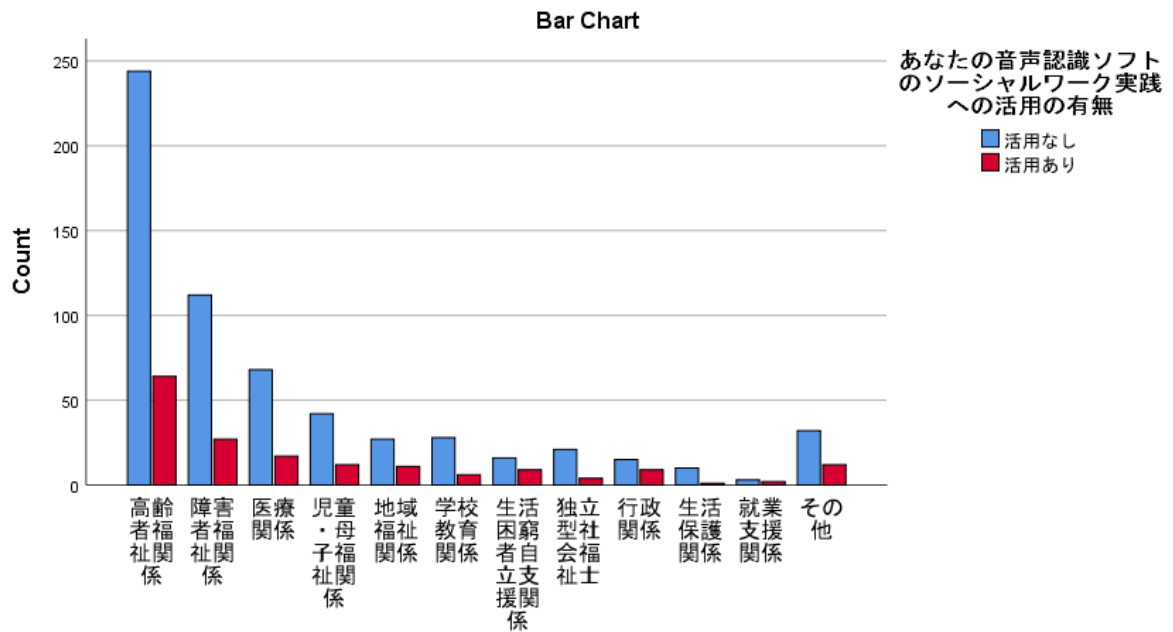
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



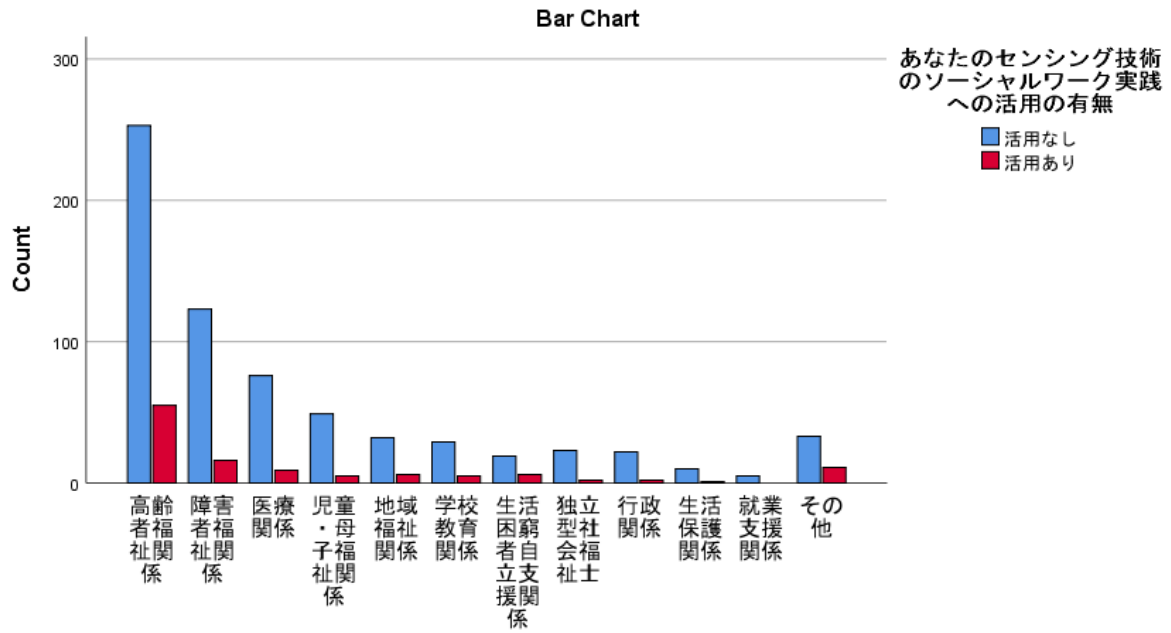
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



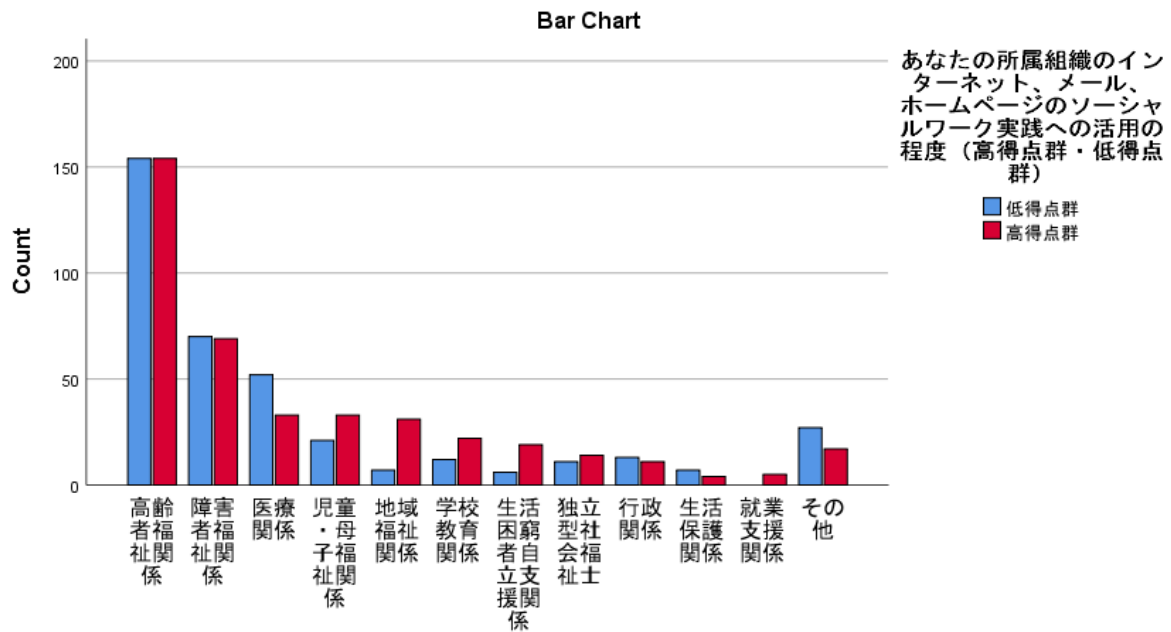
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



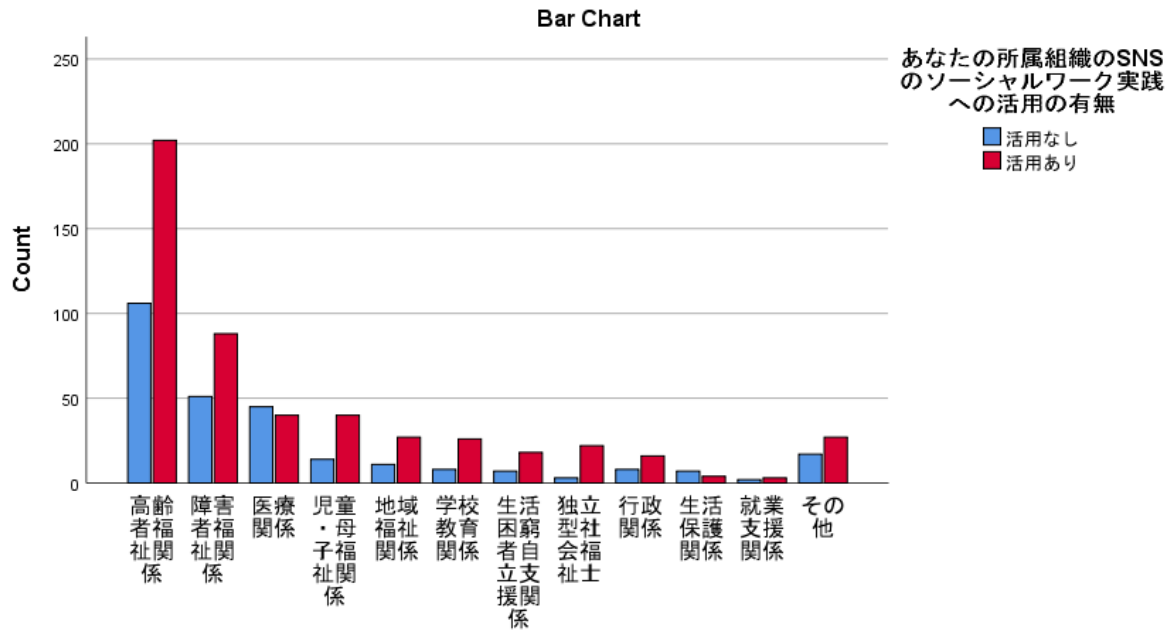
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



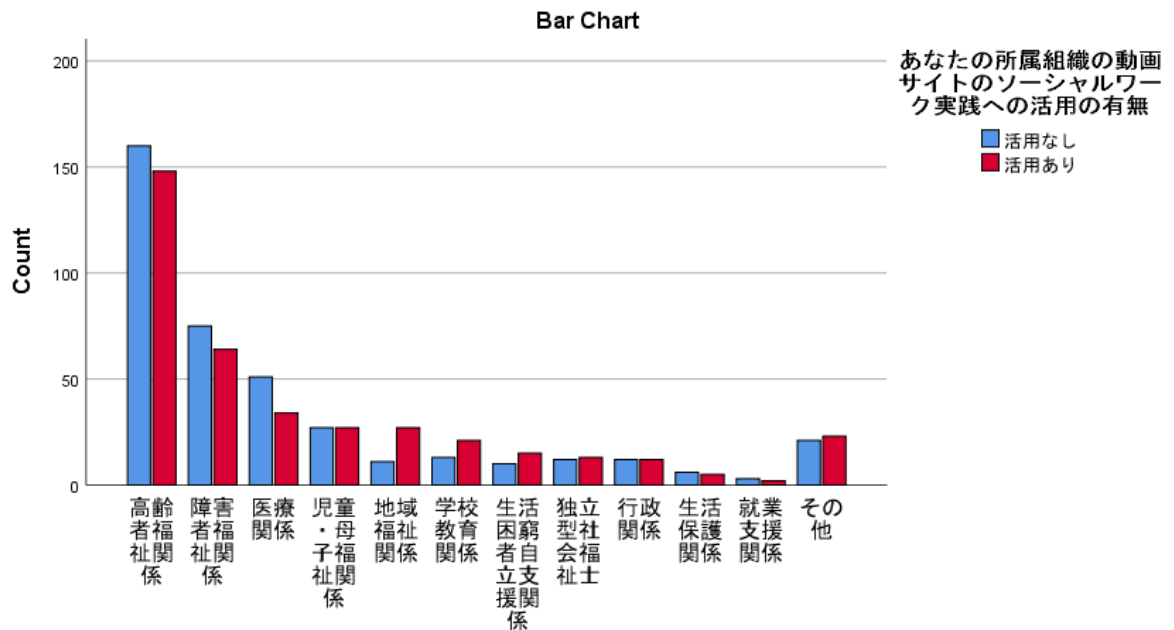
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



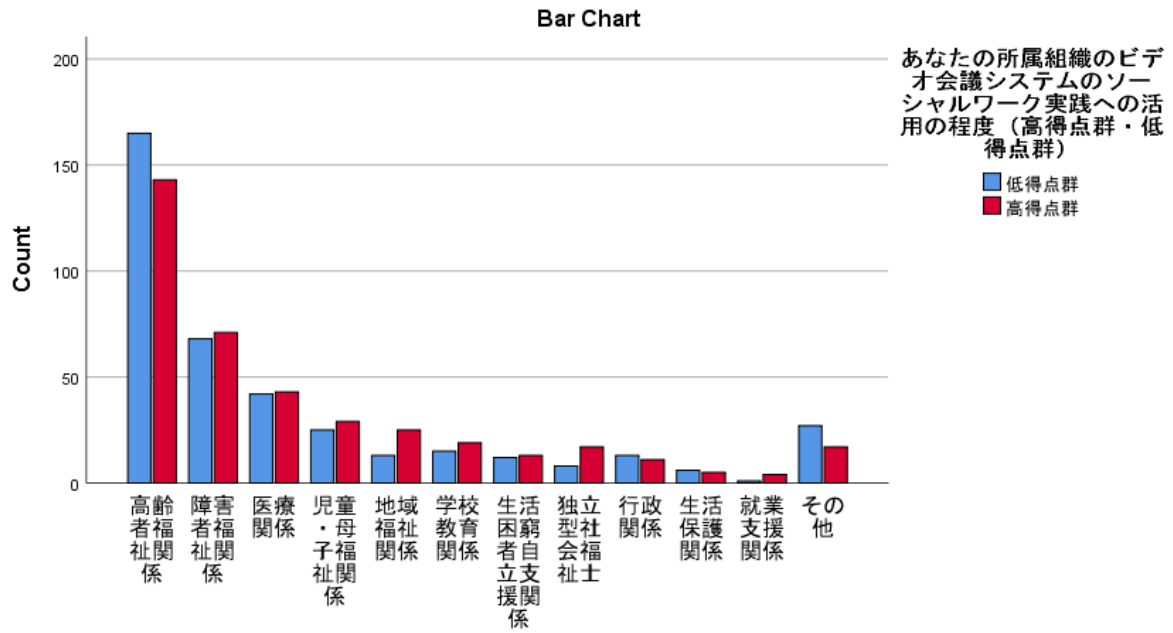
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



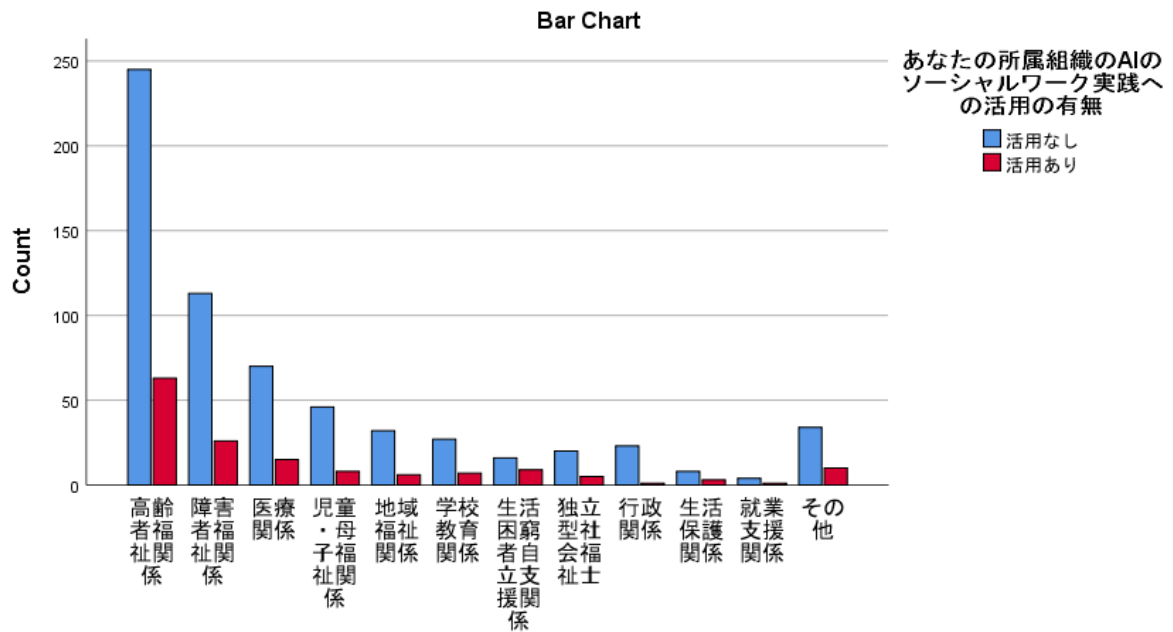
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



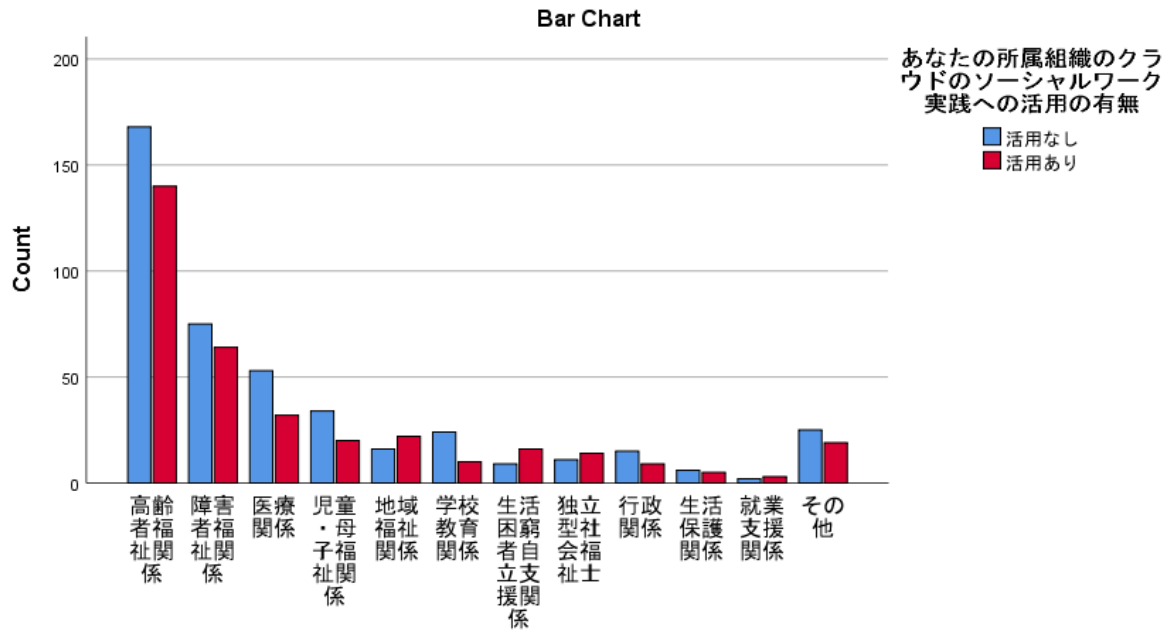
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



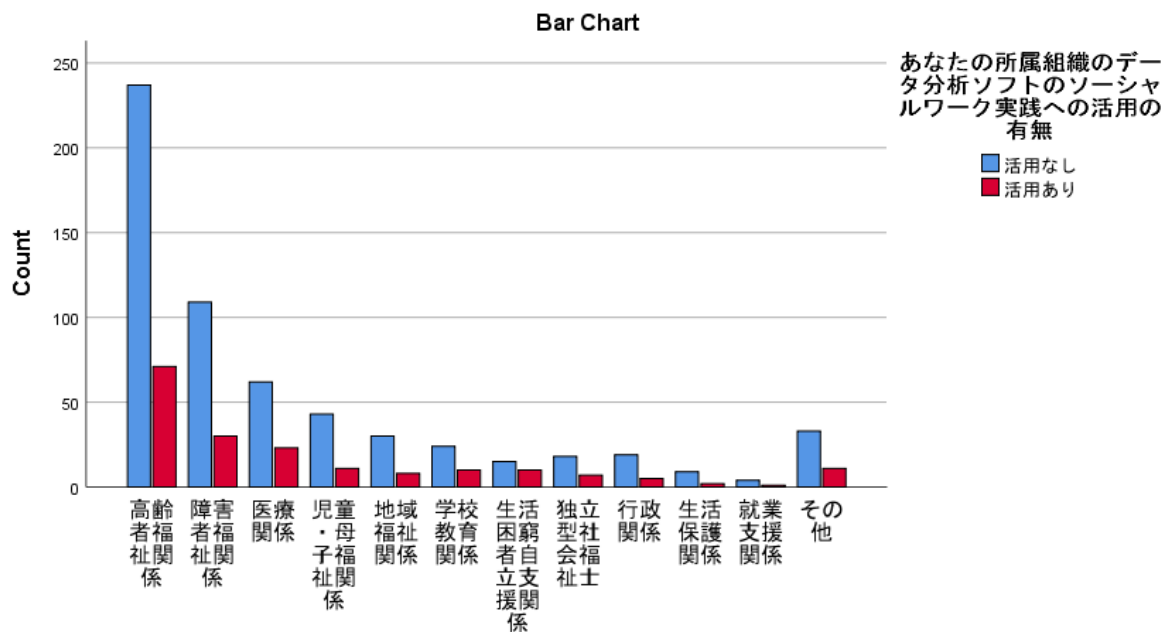
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



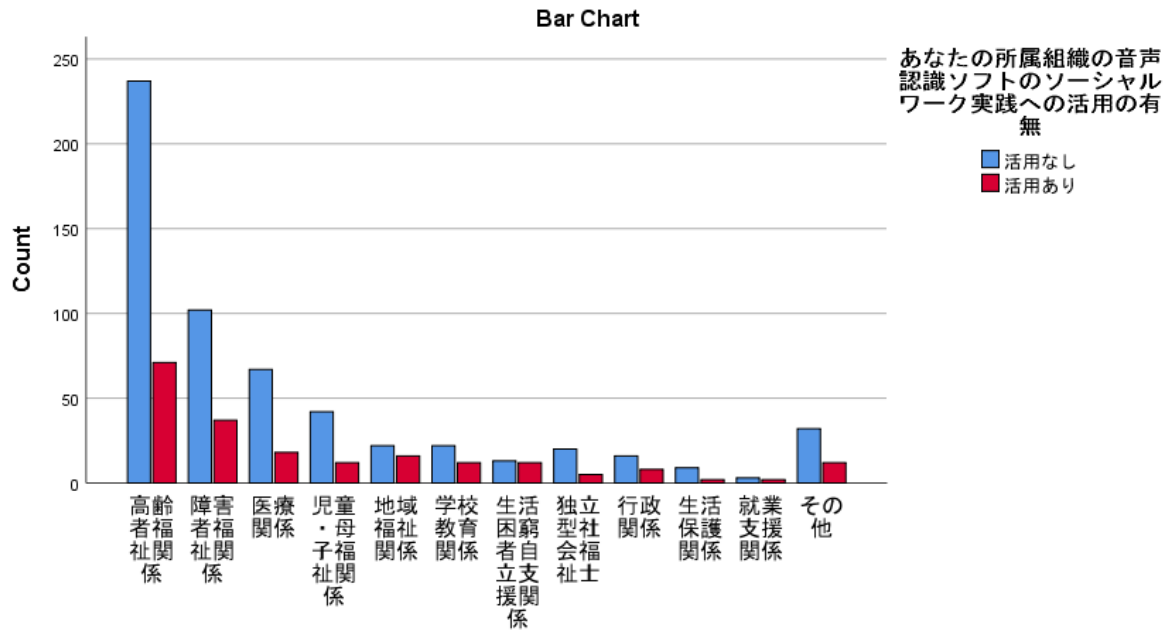
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



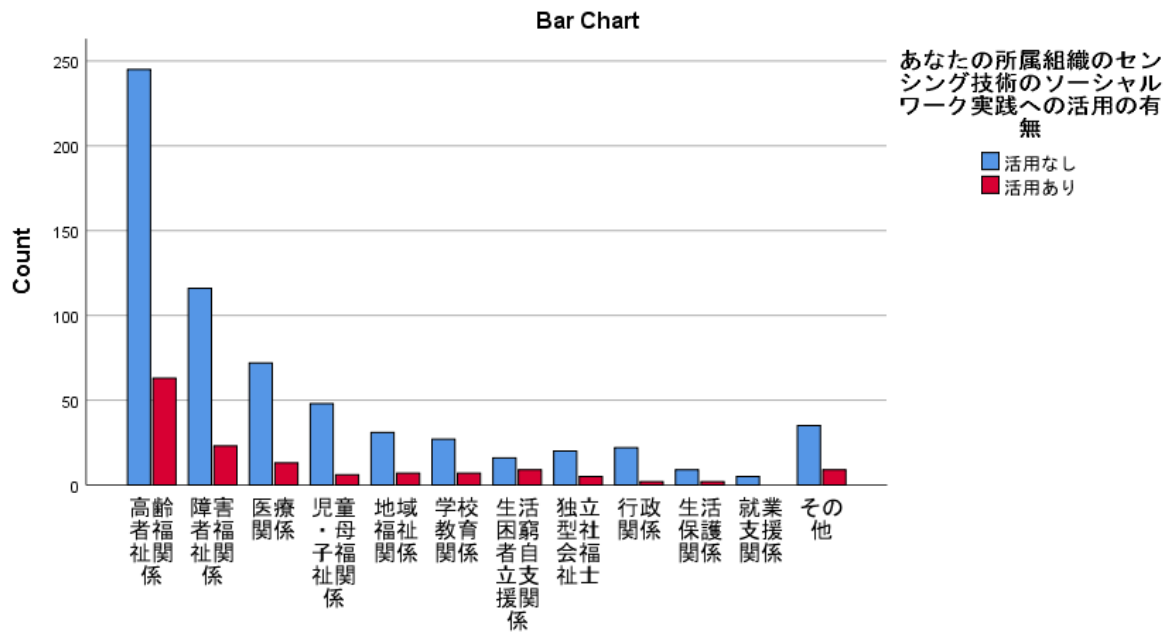
vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。



vi あなたがSW実践等されている分野を教えてください。

4) 基本的属性等とデジタル技術活用状況(5%以上の水準で有意差が認められたもの、及び、有意な傾向が認められたもの(10%)のみ掲載)

		有意水準
所属機関が行政機関かその他施設・機関か	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	10%
所属組織・機関の職員の数(100人以下・101人以上)	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
所属法人の規模(5施設未満・以上)	あなたのインターネット、メール、ホームページのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のインターネット、メール、ホームページの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
役職	あなたの AI のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのインターネット、メール、ホームページのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のインターネット、メール、ホームページの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	10%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%

5)基本属性等とデジタル技術活用意向(5%以上の水準で有意差が認められたもの、及び、有意な傾向が認められたもの(10%)のみ掲載)

		有意水準
所属機関が行政機関かその他施設・機関か	あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル技術に対する知識について教えてください。	5%
	あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル機器の保有状況(パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等)を教えてください。	5%
	あなたが支援の対象とするクライアントの家族は、どの程度デジタル技術を活用していますか。	5%
	あなたが支援の対象とするクライアントは、どの程度デジタル技術を活用していますか。	5%
	あなたの所属組織における Wi-Fi 環境を教えてください。	5%
	あなたの所属組織におけるデジタル化された個人情報保護の状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織におけるデジタル技術の活用状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織には、デジタル技術の活用について相談できる人はいますか。	5%
	あなたの所属組織のデジタル技術に対する知識について教えてください。	5%
	あなたの所属組織のデジタル技術の学習の機会を教えてください。	5%
	あなたの所属組織のデジタル技術の使用における個人情報保護・セキュリティを教えてください。	5%
	あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「自己研鑽」について、教えてください	5%
所属組織・機関の職員の数(100人以下・101人以上)	あなたからみて、所属組織はデジタル技術の維持費用に、どの程度負担を感じていると思えますか。	5%
	あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル技術に対する知識について教えてください。	5%
	あなたが支援の対象とするクライアントは、どの程度デジタル技術を活用していますか。	5%
	あなたの所属組織における Wi-Fi 環境を教えてください。	5%
	あなたの所属組織におけるデジタル化された個人情報保護の状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織には、デジタル技術の活用について相談できる人はいますか。	5%
	あなたの所属組織のデジタル技術の学習の機会を教えてください。	5%
	あなたの所属組織のデジタル技術の使用における個人情報保護・セキュリティを教えてください。	5%
	あなたの所属組織の上司にあたる方のデジタル技術の嗜好性を教えてください。	5%
	あなたは、SW 実践において資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。	5%
あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアントの参加機会の確保」について、教えてください	10%	
あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「コミュニケーションの向上」について、教えてください	10%	
所属法人の規模(5施設未満・以上)	あなたが支援の対象とするクライアントは、どの程度デジタル技術を活用していますか。	5%
	あなたの所属組織と関係する機関等の資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。	5%
	あなたの所属組織における Wi-Fi 環境を教えてください。	5%
	あなたの所属組織におけるデジタル化された個人情報保護の状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織には、デジタル技術の活用について相談できる人はいますか。	5%
	あなたの所属組織のデジタル技術の使用における個人情報保護・セキュリティを教えてください。	5%
	あなたの所属組織の上司にあたる方のデジタル技術の嗜好性を教えてください。	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたは、SW 実践において資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか	10%
	あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「社会資源等の情報収集の強化」について、教えてください	10%
役職	あなたからみて、所属組織はデジタル技術の導入費用の負担にどの程度前向きだと思いますか。	5%
	あなたが支援の対象とするクライアントデジタル技術に対する知識について教えてください。	5%
	あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル機器の保有状況(パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等)を教えてください。	5%

あなたが支援の対象とするクライアントの資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視していますか。	5%
あなたの所属組織と関係する機関等の資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。	5%
あなたの所属組織における Wi-Fi 環境を教えてください。	5%
あなたの所属組織には、デジタル技術の活用について相談できる人はいますか。	5%
あなたの所属組織のデジタル技術に対する知識について教えてください。	5%
あなたの所属組織のデジタル技術の学習の機会を教えてください。	5%
あなたの所属組織のデジタル技術の活用に対する考え方等を教えてください。	5%
あなたは、デジタル技術について、どの程度学習する機会がありますか。	5%
あなたは、デジタル技術について、どの程度知識を有していますか。	5%
ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
あなたからみて、所属組織はデジタル技術の導入費用の負担にどの程度余裕があると思いますか。	10%
あなたご自身のデジタル機器の保有状況(パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等)を教えてください。	10%

6) デジタル技術活用意向とデジタル技術活用状況(5%以上の水準で有意差が認められたもの、及び、有意な傾向が認められたもの(10%)のみ掲載)

①「あなた」のデジタル技術活用意向と活用状況

		有意水準
あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル技術に対する知識について教えてください。	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	10%
あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル機器の保有状況(パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等)を教えてください。	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	10%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
あなたが支援の対象とするクライアントの家族は、どの程度デジタル技術を活用していますか。	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	10%
あなたが支援の対象とするクライアントの資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視していますか。	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
あなたが支援の対象とするクライアントは、デジタル技術を活用する際に個人情報保護やセキュリティの問題について、どの程度不安を感じていますか。	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
あなたが支援の対象とするクライアントは、どの程度デジタル技術を活用していますか。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%

	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの AI のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	10%
あなたが支援の対象とするクライアントは、日常生活の中でデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じていると思いますか。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	10%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	10%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	10%
あなたご自身のデジタル機器の保有状況(パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等)を教えてください。	あなたの AI のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
あなたの SW 実践におけるデジタル技術の活用意向を教えてください。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
あなたは、SW 実践においてデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じますか。	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	10%
あなたは、SW 実践において資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。あなたのお考えに最も近い番号をお選びください。	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
あなたは、SW 実践におけるデジタル技術を活用する際の個人情報保護やセキュリティの問題について、どの程度不安を感じますか。	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%

あなたは、クライアントとのオンラインでの面接において、非言語的コミュニケーションの把握にどの程度不安を感じますか。	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	10%
あなたは、デジタル技術について、どの程度学習する機会がありますか。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	10%	
あなたは、デジタル技術について、どの程度知識を有していますか。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	10%
あなたは、日常生活の中でデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じますか。	あなたの AI のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	10%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	10%

②SW 実践への活用期待と活用状況

		有意水準	
あなたの、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待について、教えてください。	「クライアントの QOL の向上」	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
		あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
		あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	「クライアントの参加機会の確保」	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
		あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
		あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	「クライアントの利便性の向上」	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
		あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
		あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
		あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	「クライアント等の孤独・孤立の防止」	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
		あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
		あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	「コミュニケーションの向上」	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
		あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
		あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
		あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	「サービス提供に係る費用の削減」	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
		あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	「感染症等の予防・拡大防止」	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
		あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
		あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
		あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無		10%	
あなたの所属組織の AI の活用の有無		10%	
「関係機関等との	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	10%	
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%	

ネットワークの構築	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	10%
「業務の効率化」	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	10%
「個人情報セキュリティの強化」	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
「自己研鑽」	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
「社会資源等の情報収集の強化」	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
「働きやすさの向上」	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
「認知度の向上」	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	10%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	10%
あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%	

③所属組織等の活用意向と活用状況

		有意水準
あなたからみて、所属組織はデジタル技術の維持費用に、どの程度負担を感じているとしますか。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
あなたからみて、所属組織はデジタル技術の導入費用の負担にどの程度前向きだと思いますか。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
あなたからみて、所属組織はデジタル技術の導入費用の負担にどの程度余裕があると思いますか。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	10%
あなたの所属組織と関係する機関等の資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	10%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	10%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
あなたの所属組織における Wi-Fi 環境を教えてください。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
あなたの所属組織におけるデジタル化された個人情報保護の状況を教えてください。	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
あなたの所属組織におけるデジタル技術の活用状況を教えてください。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%

	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	10%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
あなたの所属組織には、デジタル技術の活用について相談できる人はいますか。	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織のデジタル技術に対する知識について教えてください。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無
あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無		5%
あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無		5%
あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)		5%
あなたの所属組織の AI の活用の有無		5%
あなたの所属組織の SNS の活用の有無		5%
あなたの所属組織のクラウドの活用の有無		5%
あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無		5%
あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無		5%
あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)		5%
あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無		5%
あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無		5%
あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無		5%
ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。		5%
あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%	
あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%	
あなたの所属組織のデジタル技術の学習の機会を教えてください。	あなたの AI のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの音声認識ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたの所属組織の AI の活用の有無	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%

	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
あなたの所属組織のデジタル技術の活用に対する考え方等を教えてください。	あなたのクラウドのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのセンシング技術のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの AI のソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
あなたの所属組織のセンシング技術の活用の有無	10%	
あなたの動画サイトのソーシャルワーク実践への活用の有無 b.	10%	
あなたの所属組織のデジタル技術の使用における個人情報保護・セキュリティを教えてください。	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたのデータ分析ソフトのソーシャルワーク実践への活用の有無	10%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	10%
	あなたの所属組織のデータ分析ソフトの活用の有無	10%
あなたの所属組織の上司にあたる方のデジタル技術の嗜好性を教えてください。	あなたの SNS のソーシャルワーク実践への活用の有無	5%
	あなたのビデオ会議システムのソーシャルワーク実践への活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織のクラウドの活用の有無	5%
	あなたの所属組織のビデオ会議システムの活用の程度(高得点群・低得点群)	5%
	あなたの所属組織の動画サイトの活用の有無	5%
	ビデオ会議システム(ZOOM など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。	5%
	あなたの所属組織の SNS の活用の有無	10%
	あなたの所属組織の音声認識ソフトの活用の有無	10%

第3章

デジタル技術を活用した先駆的事例 の収集（効果及び達成要因の分析）

第3章 デジタル技術を活用した先駆的事例の収集(効果及び達成要因の分析)

1. ヒアリング調査(先進事例の分析)

(1)調査結果の概要

デジタル技術を活用してソーシャルワーク実践を展開する5つの団体にヒアリング調査(質的調査)を行った。ヒアリング先は下記の5つの団体である。それぞれヒアリング内容に基づくタイトルを付記した。

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。

	タイトル	団体名
①	SNS相談を入り口にしたソーシャルワーク実践	NPO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	複数のオンライン支援ツールを活用した相談支援DXの可能性	認定NPO法人自立生活サポートセンター・もやい
③	市民協働によるデジタルを活用したソーシャルワークの展開	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
④	デザインの力とデジタル活用の組み合わせによる重層的支援	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	災害時支援におけるデジタルを活用した支援の展開	一般社団法人熊本県社会福祉士会 災害時支援委員会


5つの団体のヒアリング調査から見てきたことは、いずれの団体も直面している社会課題や地域課題のアセスメントに基づいて、課題解決に向けたソーシャルワークの展開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である。

各事例の実践の前提としてソーシャルワークのアセスメントがあり、生活課題を抱えたクライアントへの支援方法や社会資源への媒介方法の多様化、相談者からの相談経路の多様性の確保、課題を抱えたクライアントへのアウトリーチの方法の多様化、支援するワーカーへの支援方法の多様化等のツールとして、各種デジタル技術の特性を活かした実践内容となっている。

ソーシャルワーク実践の手段の一つとしてのデジタル技術の活用・展開は、ソーシャルワーカーの所属組織・団体、所属メンバー、関係団体といったメゾシステムと相互作用していることも示唆されている。ソーシャルワーカーからも、目的に応じた組織レベルの技術活用の促進、サポート体制の構築、仕組みの維持・継続への働きかけが必要となる。また、ソーシャルワーク実践の手段の一つとしてのデジタル技術の活用・展開は、市民や多様な団体への働きかけや協働の実践であるとともに、今後は市町村や広域行政レベルにおける支援システムとしてのデジタル技術の応用・展開など、マクロシステムへ働きかけて相互作用していく実践ともなる可能性がある。

次ページより、5つの実践事例を掲載し「事例タイトル」「実施団体名」「実践の概要」「ヒアリング概要」「事例に対するコメント」の順にヒアリング内容をまとめている。各実施団体のホームページやSNSのURLや二次元コード等を各事例の冒頭に記載している。興味を持った読者は各団体のホームページや動画チャンネル等にアクセスして各実践内容を確認いただきたい。

① SNS 相談を入り口にしたソーシャルワーク実践

団体名	NPO 法人地域福祉推進事業団（いのちのほっとステーション）	
URL	https://care-net.biz/13/npo-cwpc/spc center.php	

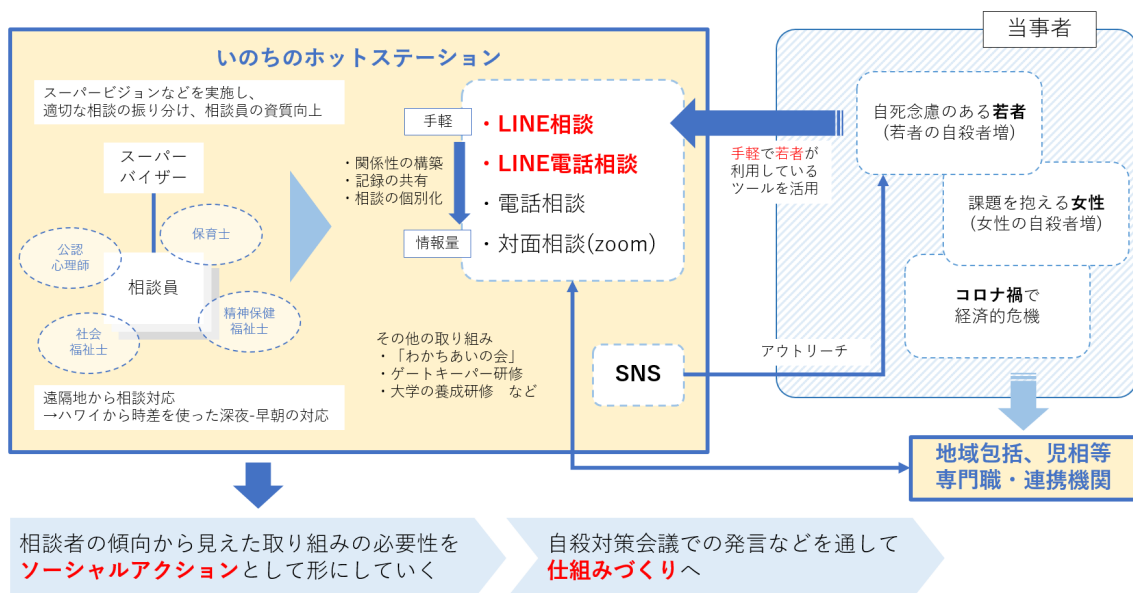
実践の概要

若者の自殺率が増えていることから、電話相談を始めたものの若者からの相談があまり来なかったことをきっかけに、ユーザー数が最も多い LINE を活用した SNS 相談を始めた。手軽でアクセスしやすい LINE(チャット)から始まり、継続的に関わり直接話をしたほうがよい場合は LINE 電話相談や電話相談、Zoom を活用した対面相談へと発展する。

LINE 相談の中で、相談者の保護因子の確認、ニーズの確認、ストレングスの発見、アプローチの確定、保護因子の開発、エンパワメント、セルフヘルプへのつなぎ、次回の約束などを意識しながら関わっている。必要に応じて地域の支援機関につなぐものの、うまくつながらないことや、つながった後もいろいろな話ができる LINE 相談は続けたいという相談者の意向もあり、リアルな相談支援を補完する取組になっている。

相談者の資質向上のため、オンラインでのスーパービジョンや研修会等も実施している。

相談者の傾向から見えた取組の必要性をソーシャルアクションとして、様々な場面で発信している。



■ヒアリング概要

- ・日時:2023年2月19日(日)13:00～ オンライン(Zoom)
- ・対象:NPO 法人地域福祉推進事業団 渡辺 和弘 氏

■ヒアリング内容

1. デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践事例の具体的な内容

(1)具体的な内容とあなたが果たしている(または果たした)役割

【いのちのほっとステーションの取り組み】

- ・LINE 相談:水曜日、金曜日、土曜日(深夜)
 - 土曜日の深夜については、ハワイの大学の先生などの協力により、時差を活用して実施
 - ・自死遺族向け LINE 相談:第一月曜日
 - ・LINE 電話相談:月曜日(第一月曜日を除く)
 - コロナ禍による経済的困窮のため、通話回線による電話ができないという声を受け実施
 - ・自死遺族向け「わかちあいの会」:随時(年3回程度、Zoomで実施)
 - ・対面相談会:(年3回程度、Zoomで実施)
- ※その他、ゲートキーパー研修、大学の養成研修等も Zoom で実施

- ・「いのちのほっとステーション」はボランティアによる相談を行っているが、専門性の提供が重要と考えていることから相談員は有資格者のみ。学生については、独立型社会福祉士として実習を受けている。LINEには中学生などからの相談も多く、学生はその対応が得意。
- ・相談員としては社会福祉士が多く、自宅等のPCから、スーパーバイザーとの接続はZoom、相談者とのチャットではLINEを開きながら相談を受けている。相談員によってはスマホでZoom、PCでLINEなど色々なやり方がある。
- ・顔が見えないと疲れ具合が分からないので、Zoomは基本的にカメラで顔を映してもらっている。相談員の様子をスーパーバイザーが見ながら相談者を割り振る。前回対応した方をお願いしたり、あえて別の方をお願いしたり、そういった割り振りは数名のスーパーバイザーの役割である。
- ・Zoomで2か月に1回ミーティングを実施。前半は研修(例:マインドフルネス研修、相談員のセルフケア)のような形、後半のミーティングでは情報交換を行っている。
- ・ホームページ、googleフォーム、googleドライブを活用して記録の共有等を行っている。
- ・話を聞いて「なんだかわからないけど死にたい」という人も多いので、そういった方へのスクリーニングテストを実施し、根拠を持って関係機関と連携していく。
- ・アウトリーチではSNSを使って発信をするようにしている。そういった部分で相談のハードルを下げるようにしている。
- ・社会への発信という意味では、ソーシャルアクションとして、ここで受けた相談・意見等を形にして自殺対策会議などで発言し、仕組みづくりを進めているところである。
- ・「SOSの受け方」を実践する受け手がない、または学ぶ機会が少ないことから、ゲートキーパー研修を進めている。受講で終わりではなく、バックアップまでを行う意味で研修も行っている。これまでの受講者は1,500人くらいになったが、実際の登録数はまだまだそこまでいかない。実際に活動している方は100人くらいである。

- ・LINE 相談の状況は、月によって差があり、5 月、10 月の前後が多い。亡くなる方は 9 月、3 月とされているが、その少し後に相談の波がくるという特徴を感じている。LINE 相談では 1,000 件前後受けている。
- ・相談内容としては、ほとんどの方は希死念慮であり、問題の内容は健康問題が高く、そのほか経済問題、家族問題、勤務問題などがある。家族問題には気が付いていない方もいて、話を聞く中で出てくることが多い。コロナ禍には医療ひっ迫などの相談も多かった。医療関係者からの「怖い、仕事に行きたくない」といった相談もあった。
- ・小学校でタブレットの全校配布が行われて以降、小学生からの相談が来るようになった。



いのちのほっとステーション チラシ



いのちのほっとステーション カード

(2)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術を導入した理由

- ・若者の自殺率が増えていることから、最初は電話相談を始めたが若者からの相談は来なかった。そのため、SNS が重要ではないかと考えて「いのちのほっとステーション」をスタートした。また、コロナ禍で対面での相談が難しくなったこともあり、LINE 相談が必要ではないかと考えた。
- ・LINE を選んだ理由としては、ユーザー数の多さがある。ある程度の匿名性があり、とにかく手軽で若者が利用しているところを重視した。

(3)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術の導入時の課題

- ・導入時には、設備投資と財源の課題があった。LINE 電話は、LINE 登録のために携帯電話を複数用意するため、その費用がかかる。あとはヘッドマイクなどの準備、部屋の確保などの財源が必要であった。また、人的確保と研修も必要であり、その部分ではデジタルに頼ってきたところが大きい。
- ・スーパービジョンによる相談員の管理等について、Zoom で行う場合にはある程度限られる。例えば、映像は映っているが聞いていない、ミュートで聞こえていないなど、色々なトラブルがある。そういった困難のため、記録の活用などを重視している。

(4)デジタル技術活用の効果(ソーシャルワーク実践における機能の発揮状況)

- ・ある程度、希死念慮が落ち着くと話したいという方が多く、リピーターも多い。話を聞くだけでなく、他機関につなぐこともあるが、そこでは話をせず帰る方もいる。その場合、会話が蓄積されていく中で情報を多く持っているのは我々となる。今までの語りを整理してストレングスなどを抽出して、新たな物語を作り上げていくところに最終的な課題の解決、ほかの機関につなぐことができるのではないかなと思う。
- ・「自分のことをわかってくれるからしゃべりたい」というように、伝えたい思いがあればナラティブが多くなっていく。この部分は他の機関は譲り渡しにくいところ。我々はつないでいく役割であるため、ナラティブの部分に踏み込み過ぎないようにしているが、LINE でなければ伝えられない人も一定数いる状況。本当は LINE の集会所のような居場所があって相談者がそこに行くことができれば良いが、現状はその役割を LINE 相談が担っているところ。
- ・最初は相談のハードルが高く、LINE を希望する方が多い。また、虐待や DV の方は家の中で声を出せないで LINE が効果的。
- ・3 か月程度 LINE でやりとりした方は、少なくとも電話相談までにはつながっている。半年近くやりとりしている方の多くは対面相談(Zoom)につながっているような状況である。カウンセリングに行くお金が無い方が対面相談を使っている場合もある。
- ・小学生と直接話をして相談を受けることはない。そういった意味で LINE 相談では早い時期から相談できる意識付けにもなる。時間が経過して 20 代になると課題が複合化していくため、若いうちから相談できるという意味ではツールとして優れていると感じる。

(5)達成できた要因とあなたが果たした役割

- ・役割としては、意見を形にすること、相談者の傾向から見える必要性をソーシャルアクションとして実践してきた。あとは最新のエッセンスの導入、研修、教育水準を向上していくため、有名な先生にオンラインでの講演を依頼するなど、最先端の研修ができるように配慮した。
- ・企画の取りまとめなどを行っているが、子育て相談会や自死遺族向けの相談会、保育士向けの相談会

やメタバース導入など、他の方からの意見を反映して実現もしくは実現予定としている。

2. デジタル技術を活用したソーシャルワーク機能の留意点

- ・時間外に AI(チャットボット)が簡易なアナウンスの対応をすることで、有人ではないことに相談者が怒るケースがあるので、相談者へのフォローが必要なこともある。電話相談、対面相談につなげたりしている。
- ・つなぎ支援の拡充や、すでにつながっている人の再接続が難しい。既存の相談支援機関等に相談して絶望しているのでそれをどうつなげていくか、関係性の構築も重要になる。
- ・相談の問題として、相手のタイミングで書き込みがあるが、24 時間有人ではないので受けきれないところもあり、すでに相談が書き込まれている可能性があるという、相談員の心の準備も必要である。
- ・複合課題への対応として、問題を 4 つ以上抱えた場合に死にたくなるというメカニズムがあるようで、希死念慮が治まったあとには、複合課題への対応としてのスキルが必要となる。
- ・話を聞いているとき、直接つらい理由を伺うとフラッシュバックになることがあるので、周辺の話から推察するスキルも必要。
- ・危機介入として、色々な相談に対応しており、地域包括支援センターにつなぐようなケースもある。児童相談所に相談に行ったその足で「これから飛び降ります」「児相の人に母親からの虐待を我慢しろと言われました」というような相談が入ったりするので、つなぎ直しが難しく、詳しくアセスメントしていく必要がある。どこまで聞き取れるかが LINE 相談の課題ではある。
- ・LINE 相談など、文字の相談には限界があるため、Zoom などで補完する必要がある。また、リアルな相談に絶望して LINE 相談に来るケースもあり、LINE 相談がリアルな相談を補完している側面がある。そういった部分の強化も必要。色々な相談を LINE で受け付けて各部署に振り分けるような仕組みも考えられる。

3. その他(今後の展開、他機関へのメッセージ、等)

- ・今後の展開として、産後うつ対策を検討している。保健師の産後の訪問などがあっても、なかなか相談できないのではないかとこの仮説がある。そのあたりも踏まえて、子どもに関する悩みが相談へのきっかけとなることがあるという背景もあり、保育士のソーシャルワーク機能の強化を考えている。また、教育を受けた大学生がスーパーバイザーを配置した上で小中高生の相談に乗る機会も実現できればと思っている。このことによって、小中学生の相談のハードルが下がることを期待している。
- ・相談援助の記録について、LINE のチャットデータはバックアップしているが、統計等に活用していない。基本的には対応した相談員が記録したものを参照している。Google フォームなどに個人記録を作成して、その中にデータを蓄積させていく。
- ・利用料 100,000 円/月程度、初期費用 200 万円でアセスメント、プラン、記録などが一体的にできるシステムはあるが、コスト面で使用を断念し、現在は使用していない。必ず必要というわけではないが、半分くらいの方には、そういった相談記録の活用が必要となるため模索しているところ。
- ・匿名が基本の相談であり 1 回で終わることもあるが、比較的リピーターが多いこともあるため、SNS を活用した相談支援であっても、相談の個別化は必要と判断している。できるだけ長く関係を持って、対面相談や専門職につなげるところまでできればと思う。そのためにも計画表を発行してプランニングしているところであり、今後は計画の状況を追えるよう LINE でモニタリングしていきたい。ただ、

そこまで実施するためにはある程度時間を要するため、この点については、記録の使い方も含めて課題となっている。

- ・既存のデジタルの領域を超えて、相談への活用、人材の開発・確保といった部分でメタバースを活用できないかと考えている。
- ・最終的には行政の仕組みにも取り入れてもらえるようなものが作っていかれると思う。

参考

- ・LINE 相談と LINE 電話相談のアカウントは別のものもあり、LINE 電話はハワイや北海道の遠方の相談員でも使用できるようにしている。どちらのアカウントも企業向けの公式アカウントであり、複数の相談員が共通のアカウントを使用している。無料で利用できるが、メッセージ配信や ID の変更などのため、有料版を使用している。
- ・相談員の登録は、Zoom で面談して基本的には入会(年会費 2,000 円)していただく。マニュアルを読んでもらったり、分野別の研修を 12 回程度受けてもらったり、研修で行われるテストの状況を見てライブスーパービジョンを受けていただき相談員になってもらう形になる。マニュアルは個人で作成しており、何か課題が発生するたびに追加している。研修のコンテンツは、相談員研修の動画を YouTube の限定公開で視聴してもらう。
- ・スーパーバイザーは有償、ボランティア相談員は無償である。
- ・相談員には、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、保育士などがいる。
- ・LINE 相談は規約で 1 時間、電話は 30 分としており、それに了承した方がボタンを押す仕組みになっている。
- ・相談者の識別としては、アイコンの写真やアカウントの名前から判別している。
- ・LINE 相談には即時性がある、聞くことに効果があり、やりとりによる予防効果がメインとされているが、継続的なソーシャルワークの展開のような実際のプランニングにも結び付いている取り組みである。
- ・遠隔で行うときの仕組みづくりが重要。情報を共有していくためにも記録に用いるソフトは避けては通れないと考えている。
- ・相談員の資質として、SNS のレスポンスがよくできるか、相談者に関心を持てるか、問題が分析できるのかなどがある。スキル次第ではあるが、問題分析の難しさもある。
- ・LINE 相談の実際の対応例として、あいさつから始まり、相談内容を確認して、死にたい気持ちを受け止めることで傾聴しながらリスクを評価。判断批評せずに聞いたり、安心して話せる環境を作ったりして進めている。受容を行って安心を感じてもらうことで背景が少し見えてきてアセスメントができるようになってくる。サポートを得るように勧め、地域の支援機関につなげる。保護因子の確認やニーズの確認を行いながらストレングスの発見、アプローチの確定、保護因子の開発、エンパワメント、次回の約束という形。電話相談につながる方は電話、セルフヘルプにつなげられる方はセルフヘルプにつなげるという形で行っている。
- ・児童虐待の可能性があるケースでは、「もしかして」と感じて、尋ね方を考えているうちにアカウントが消えるという問題もある。

ヒアリング担当者のコメント


1. ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術活用の価値

- ・LINE による相談を導入することで、相談のハードルを下げるとともに、これまでリーチできていなかった相談者(LINE だから相談できる)のアクセシビリティの向上に寄与している。
- ・LINE 相談の相談員は、自宅での従事も可能となり、従事者にとっての柔軟性につながるとともに、従事者の確保にも寄与している。また、オンラインの強味を活かし、時差を利用し、海外の相談員にも従事を依頼することができる。
- ・LINE 相談でのやりとりが文字として残るため、スーパーバイズの方法として活用できる可能性がある。
- ・LINE 相談の最中は、全相談員と Zoom でつなぐことにより、相談員の OJT 及びフォローを実現し、相談員の安心感にもつながっている。
- ・LINE 相談、LINE 電話による相談、Zoom による対面相談と必要に応じて相談の形態を変える仕組みを構築しており、利用者の利益に配慮している。
- ・相談員向けの研修については、YouTube(限定公開)などを活用することで、研修受講の利便性を高めるとともに、実施側の負担を軽減している。

2. さらに実践を進めるために必要なこと、展開の可能性

- ・オンライン相談がリアル相談を補完する形になっており、相談者の拠り所にもなっている。これは、公的な相談支援機関だけでは十分に対応できていない狭間の課題に対する、ひとつの解になっている。この意義及び位置づけについて、様々な公的な相談支援機関との関係の中で、どのように整理するのが課題となる。
- ・オンライン相談にとどまらず継続的なフォローを実施するためには、遠隔地で従事する相談員が、リアルタイムで相談記録やアセスメント、支援プランを参照したり、記載することができるためのクラウドによる機密性が高い仕組みが必要である。そのためには、導入・維持のための財政的支援が求められる。

② 複数のオンライン支援ツールを活用した相談支援 DX の可能性

団体名	認定 NPO 法人自立生活サポートセンター・もやい	
URL	https://top.com-pass.site/	

実践の概要

新型コロナウイルス感染症の拡大をきっかけに、事務所に来所せずに相談を受け、サポートできる仕組みを構築するためにデジタル技術を活用したオンライン支援ツールを開発した。

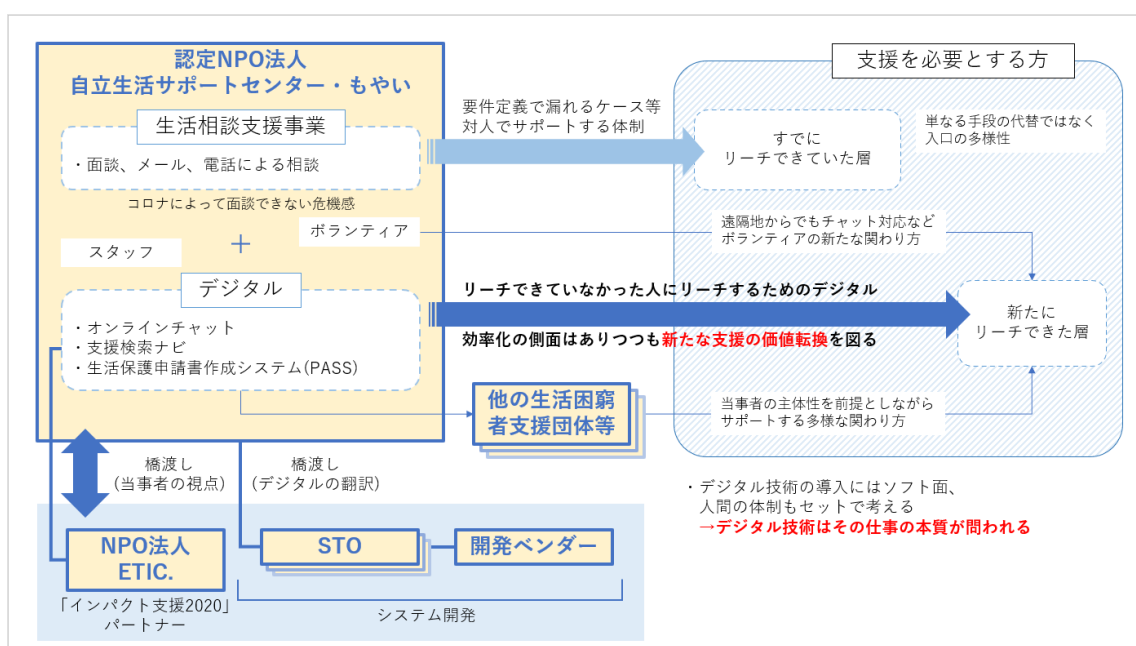
生活の方針を決める上での指針(羅針盤)となるシステムの作成をめざし、COMPASS プロジェクトとして、「オンラインチャット(チャット相談)」「支援検索ナビ」「生活保護申請書作成システム(PASS)」の複数の支援ツールを構築した。

「チャット相談」は、電話が使えない人のファーストコンタクトの窓口であり、相談のハードルを下げることに役立っている。

「支援検索ナビ」は、自分の状況や困りごとを選択すると利用可能な公的支援制度が紹介されるため、自ら制度を探しやすくなっている。

「PASS」は、自分でインターネット上で生活保護の申請書を作成し PDF 出力やネットプリント等ができる仕組みで、扶養親族への連絡の希望の有無(希望無がデフォルト)を掲載したり、資産申告書・収入申告書を任意にするなど、利用者のハードルを下げるとともに、相談員による差がでないように工夫している。

とくに「支援検索ナビ」と「PASS」は、「基本的に、自分でできるのであれば自分でやってもらう、主体性を誘発する」という法人での支援の方針を踏まえて構築されているものの、双方向のコミュニケーションではないため誤解が生じるおそれやシステム構築時には想定されていなかった状況もあるため、これからのサポート体制も見据えて取り組んでいる。



■ヒアリング概要

- ・日時:2023年2月19日(日)10:00～ オンライン(Zoom)
- ・対象:認定 NPO 法人自立生活サポートセンター・もやい 結城 翼 氏

■ヒアリング内容

1. デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践事例の具体的な内容

(1)具体的な内容とあなたが果たしている(または果たした)役割

- ・生活相談支援事業として生活に困っている方からの相談を受けており、週 1 回の面談相談、メール相談、週 2 回の電話相談を中心とし、生活保護申請の同行支援を行っている。
- ・デジタル技術導入の経緯としては、J.P.モルガンから助成を受けた NPO 法人 ETIC.による「COVID-19 support for vulnerable communities: インパクト支援 2020 ～中長期を見据えた新型コロナウイルスの影響に対するコミュニティ支援プログラム～」のパートナー団体として我々が選ばれ、オンライン支援ツールを共同開発した。本プロジェクトを COMPASS と呼んでいる。
- ・我々はオンラインツールを作成する IT 技術を有しておらず、Code For Japan などが運営するプロジェクトから IT 技術を持つ STO (social technology officer、社会的な実践を技術面でサポートする SE)を紹介してもらい、3 つのシステム開発のサポートを受けた。

3 つのシステム

・オンラインチャットサービス

Chat Plus 社の既存サービスを団体の WEB サイトに整備している。

・支援検索ナビ

いくつかのチェック項目を入力することで利用可能な公的支援制度の概要を一覧で見ることができるもの。自分が使えそうな制度を探すところをサポートする。

・生活保護申請書作成システム(PASS)

web 上で必要な情報を入力すると、生活保護申請書の PDF 出力やコンビニでのプリントが可能となるサービスである。

- ・2020 年の 5 月からプロジェクトがスタート。ETIC.のプロジェクトの期間が終わったあとも保守が必要であり、引き続き STO のメンバーには関わってもらうため、もやいと各メンバーと業務委託契約という形で関わっていただいている。
- ・面談は基本的に 2～3 人で対応し、メールは 2 人、チャットに関しては 1 人に加えて、遠隔でボランティア 3 名(月 1～2 回程度)に対応いただいている。電話に関しては、基本的にボランティアが受け、困ったことがあればスタッフに聞く体制となっている。

(2)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術を導入した理由

- ・コロナ禍の状況で、対面での支援が困難となることが想定されたことから、事務所に来てもらわなくてもサポートできる仕組みを作るためスタートした。
- ・拠点である新宿まで面談に来てもらうことで色々な支援が可能であるが、地理的、時間的制約によって来ることができない方に向けて、自分に必要であるものを自分で得て、自分が望む生活を実現していく助けとなるよう、羅針盤を提供する意味で COMPASS と名付けている。

(3)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術の導入時の課題

- ・画面上の項目など、我々が考えたことを実装するとき、要件定義に落とし込むところで IT の知識が必要になる。ベンダーが理解できる用語で発注できないと齟齬が生じる。STO のメンバーに実際の活動を見ていただいたうえで、我々とベンダーとの間で翻訳者として立ち回っていただき、スムーズに発注することができた。一方で、ETIC.、STO、Code for Japan など多くのアクターが関与したため、契約内容や所有権などについて考え方をすり合わせることに苦労した。
- ・現状の課題としては、チャットでは情報量が少なく、PASS はそもそも双方向コミュニケーションではないことから誤解が生じる可能性が高いことが挙げられる。PASS の使い方がわからなかったり、入力を間違えていたりということは当然起きていると思うので、デジタル技術を活用する際には、それらの問題をどのようにカバーするのか考える必要がある。
- ・他の地域でこれらのシステムを実装する際には、対人でのやりとりが必要な場合にサポートをする体制を作っておかないと、うまく機能しないところがあると思う。
- ・ソーシャルワークは、制度や社会構造を変えるところまで視野に含めて取り組むものと考えており、我々も今まで政策提言を行ってきたが、そのもとになるものは実際に受けてきた相談の内容である。チャットでも情報は得られるが、深く込み入った話が聞けず、どういった背景の人がどういう状況で困りごとが生じているのか、そこでどんな制度の問題が起きているのかまでは把握できない。そのため、政策提言のためのデータとして考えるとチャットの内容だけでは不十分である。

(4)デジタル技術活用の効果(ソーシャルワーク実践における機能の発揮状況)

- ・コロナ禍前後、チャット等の活用によって仕事のスタイルや意識は変わっていない。ツールが増えた分だけ気を配る側面が増えているが、抜本的に体制を変えたり、働き方を変えたりするほどではなく、最小限の負荷に抑えられている。
- ・対面では、事務所に来られるボランティアの方しか活動できないが、いままで対面でボランティア活動していた方が引っ越した先でも続けたいという意向があり、チャットで活動していただいている。スタッフの働き方というよりは、ボランティアの関わり方が増えていると言える。

(5)達成できた要因とあなたが果たした役割

- ・STO やベンダーとの橋渡しとして、支援しているからこそわかることを伝えていくことが重要である。一方で、特にデジタル関係については我々の理解が及ばないところもあり、その点で言えば、STO のメンバーに SE とは別に全体のマネジメントを行う役割の方がいて、ボランティアとしても関わっていただいていたこともあり、この方とコミュニケーションが取れていたことが非常に大きかった。橋渡しと言うと、一人で核になるイメージもあるが、複数あった方がいいと感じた。

2. デジタル技術を活用したソーシャルワーク機能の留意点

- ・デジタル技術を導入すると、その技術に追いついていけない方が出てくる。また、そもそもシステムで想定されていない状況の方が出てくる。例えば、戸籍のない方が生活保護を申請したいと考えたとき、生活保護自体は利用できるのに窓口に行けばなんとかなると思うが、オンラインの申請だけで考えたときには難しい。要件定義で想定されていない方が利用しようと思ってもはじかれるリスクがあるので、デジタル技術をメインストリームで導入する際には、そこをカバーするような窓口が必要となる可能性がある。

- ・デジタルで入口を作っても、そもそもその制度を使う意思のある人でないと意味がないという大きな問題がある。PASS は自分で申請書を作れることが大前提であり、それができることが大切だと思うが、必ずしも一人で使う必要はないと考える。現在までの実績では、大阪から利用されているケースが多いが、これは大阪で生活困窮者支援をしている NPO 法人が PASS を活用してくれているためだと考えられる。相談者から聞き取りを行いながら、場合によっては一緒に入力して作成しているのではないかとみられる。
- ・オンラインの技術単体として独立して考えるのではなく、それを使う場をどのように設定するのか、柔軟に工夫する余地がある。制度を使う不安などは対面で話をしながら、申請はオンラインでその場で出来るという使い方もあると思う。
- ・デジタル技術の推進は、効率化とセットで語られることがある。申請書を自分で作ってもらうことは職員にとっても効率化になり、支援検索ナビを活用することで、制度を利用する側の効率化も進む側面はある。ただ、効率化する一方でやることも増えている。業務の効率化のためにシステムを導入しているわけではなく、例えば、リーチできていなかった人にリーチできること、そういった意味でやることが増えるのであれば、そこはネガティブに捉えず、そのために必要なリソースを確保していくことになると思う。
- ・COMPASS の理念として、基本的に自分でできるのであれば自分でやってもらうこと、主体性の誘発といった考え方を持っている。自分で今どのような制度が使えるのか調べたり、生活保護の申請の際に自分で入力して作ったりして、人生を航海で例えたとき、「羅針盤(COMPASS)は手助けするもので、あくまでも船を進めるのはあなたですよ」という意味合いも含めている。羅針盤を一人で見る必要はないし、航海も一人でやるわけではない。上述のように対面での聞き取りと組み合わせる考え方もある。
- ・デジタル技術を導入していく際、例えば行政で何らかのシステムを整備する場合、民間のベンダーなどに依頼することになると思う。それ自体に問題は無いが、福祉事務所とベンダーでシステムを作った場合、福祉事務所から見たシステムが出来上がる。実際の運用など、福祉事務所の考え方も大切だと思うが、当事者や我々のような団体が一緒に入って、使う側の観点も入れて構築していくことが重要。今後デジタル技術を活用していくうえで、効率性だけを考えるのではなく、そもそもソーシャルワークとは何なのか、価値を問い直すということも外せないポイントである。

3. その他(今後の展開、他機関へのメッセージ、等)

- ・考え方として、面談、メール、電話に加えてデジタルの選択肢を増やしてきたものであり、これらの相談の形態は、すべて機能的に等価なものではないと考えている。コミュニケーションの密度、情報量では面談がすぐれているが、物理的、心理的にもハードルが高い。逆に、チャットは得る情報が少ないが相談のハードルが低い。遠方の場合、チャットしか選択肢がないこともあるが、チャットから面談につながるケースもある。デジタルを導入することで単に代替するというよりは、つなぎとして最初の入口の機能があるのではないかと。入口の多様性、対応のやりやすさを含めて色々と組み合わせながら行っていく。
- ・様々な自治体でも申請などのオンライン化が進められている部分があり、例えば、支援検索ナビと PASS を組み合わせたシステムを e-Tax に近い仕組みとして行政で作ることが良いのではないかと。生活保護に限らず、住居確保給付金などもオンラインで申請できていいはず。全国統一で COMPASS のようなシステムを作成して、どこにいても同じもので申請できればよいと思う。

- ・オンライン化が進むことで、福祉事務所の職員の役割も変わってくる可能性もある。例えば、支援検索ナビで調べて生活保護の申請書が送られてきたとして、面談を行った結果、要件を満たさなかった場合、そこで終わるのではなく、別の提案、他のものにつながるソーシャルワーク、そういったスキルが求められる。そうなった場合、福祉事務所の体制を変えずにオンラインのシステムだけ入れてもうまく機能しないので、対応する人間のトレーニングや体制の強化といった部分(ソフト面、人間の体制)はセットで考える必要がある。デジタル技術は、その仕事の本質が何かを問われる。
- ・こういった取り組みは、行政が責任を持ってやるべきと考えており、その整備を進めていくことがゴールになると考えている。全国展開のためにも、なかなか進んでいないが、テストケースに取り組んでいく必要がある。

参考 オンライン支援ツール関係

- ・WEB サイトの右下に「お困りではありませんか？ご相談ください」というポップアップが出ていて、名前を入力して、個人情報取扱方針にチェックを入れてもらうことでチャットが可能となる。基本的には無人ボットが設定されている。現在は人手が足りず時間限定ではあるが、毎週金曜日の 13 時～16 時、第 2・第 4 月曜日の 18 時～21 時までの 3 時間は有人での対応を行っている。よりわかりやすく表示するため WEB サイトの改修作業を進めているが、現在の有人チャットの周知としては Twitter で告知している。2023 年 4 月には冒頭の COMPASS の LP が公開される。
- ・メール相談の場合には「助けてください」とだけ送られてくることがある。具体的な状況を聞き返しても返事が半日後であったり、返事があっても他のメールに埋もれたりする。チャットの場合、細かいやりとりがすぐにできる即時性があり、そのスレッドの流れを見ながらやりとりができることも利点と言える。また、アドレスの入力間違いや、キャリアメールの場合、PC からの受信ができないといったトラブルもあり、チャットであればそういったリスクも少ない。
- ・チャットを導入してからもメール相談の件数は変わらない。メールとチャットでは、ある程度相談者の層は異なっているのではないかと。チャット自体がまだ限定的な手段であり、大きな影響を与えるほどの規模にはなっていないかと思う。
- ・チャットのやりとりから受付時間で途切れてしまう場合など、引き続きメールで伺ったり、電話に切り替えたりといった連動もある。やはりいきなり電話してもらうのはハードルが高いが、チャットで会話した後であれば、比較的受け入れてもらえる。
- ・一般的には、チャットのシステムとして LINE 相談が行われていると思う。LINE の活用についても想定していたが、受付時間外に多くの相談が入った場合の処理という点に懸念があり、チャットの方がコントロールしやすいと判断した。
- ・LINE 相談について、例えば、学校で配布しているタブレットには LINE をインストールできないといった制約があり、オンラインチャットであれば、Wi-Fi さえあれば誰でも使えるので、特に児童生徒を支援する場合には、LINE よりもチャットの方がアクセシビリティとして優れている(インストールが必要なアプリケーションに比べてブラウザ上のサービスの方がアクセスしやすい)と考えている。
- ・遠方に住んでいる相談者の場合、生活保護申請の可否などはチャットで答えられる部分はあると思う。一方で複雑な状況であったり、同行支援が必要であったりする場合には、各地域の支援団体等を紹介して、基本的には自分で連絡をとってもらうこととしている。チャットやメールは URL を貼ることができるので、電話の中で電話番号を伝えるよりも間違えるリスクは少ない。ただ、Chat Plus に関して言えば、現状ではファイル添付ができないため、この点はメールに比べて弱みと言える。

- ・チャットなどで相談を受ける場合、単語だけ、気持ちだけの入力の場合があり、この対応については模索しているところ。情報が少ないときは、うまく情報を引き出すしかない。シンプルな単語で来た場合、ひとまずそれを受容して、そのうえで詳しく聞かせてもらう。逆に困るのは、自分から次々と入力して、返すタイミングが見えないとき。Chat Plus では、相談者の入力中に入力している文字が見えるため、返信を準備する用意ができる。そういった部分を気遣いながらコミュニケーションが必要であり、慣れていなければ難しいと思う。
- ・相談員側のアカウントは 2 つあり、有料ではあるが増やすことは可能。同時に有人チャットに接続できる数は 5 人まで可能ではあるが、現在は 2 人までに絞っている。相談員 2 人がチャットの対応を行っているときに、有人対応のリクエストがあった場合、待っていただく旨のメッセージが出る。
- ・PASS については、ページの最初にサービスの説明があり、チュートリアル動画も作成している。
- ・特徴としては、「家族に連絡がいくと問題がある」という項目があり、デフォルトでは「はい」としている。ここで扶養照会について簡単に説明があり、理由の例を掲載している。一般的な申請書では扶養照会の欄は一切ない。他団体では、扶養照会しないよう上申書を公開しているところもあるが、提出書類が増える。書く側の手間を考えて申請書に入れ込む形としている。
- ・他団体で似たようなオンラインシステムがある。そちらでは資産申告書と収入申告書の記入が必須であり、それを一人で記入するのはハードルが高いと思う。生活保護の申請には、申請の意思を示すことができれば良いはずであり、資産申告書と収入申告書が無くても申請自体は可能であるため任意としている。用意することで審査がスムーズである旨を記載しているが、こういったところでハードルを下げる工夫をしている。

PASS の実際の画面

ヒアリング担当者のコメント

1. ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術活用の価値

<オンラインチャットサービス>

- ・オンラインチャットサービスを導入することで、相談のハードルを下げるとともに、これまでリーチできていなかった相談者(チャットだから相談できる)のアクセシビリティの向上に寄与している。
- ・オンラインチャットサービスの相談員は、自宅での従事も可能となり、従事者にとっての働き方の柔軟性につながるとともに、そのことにより従事者の確保にも寄与している。
- ・チャットでのやりとりが文字として残るため、スーパーバイズ材料として活用できる可能性がある。

<支援検索ナビ/PASS>

- ・支援検索ナビを導入することで、相談者が困っている内容に応じた適切な情報を得ることが可能になる。
- ・支援検索ナビ及び PASS を導入することで、これまで相談員が担っていた一部の業務をデジタルで代替することができ、業務負担の軽減に寄与している。そのことにより、より力を入れたい業務に注力できる可能性がある。
- ・PASS は、通常は福祉事務所の窓口で相談した後にはか手にすることができない生活保護の申請書を国民が手にすることができるという思想のもとに設計されている。これは、デジタル技術を活用したからこそその価値であり、DX(価値転換)を実現しているといえる。
- ・また、様式として扶養親族への連絡の希望の有無(希望無がデフォルト)を掲載したり、資産申告書・収入申告書を任意にするなど、利用者のハードルを下げるとともに、相談員による差がでないように工夫しており、利用者目線のインターフェースを実現している。
- ・他の支援団体や行政のデジタル化において、プロトタイプとしての提案性がある仕様となっている。

2. さらに実践を進めるために必要なこと、展開の可能性

- ・支援検索ナビ及び PASS の考え方や構造は、自治体の生活困窮者支援の分野においても導入するメリットが高い(生活保護の申請、住居確保給付金の申請、生活福祉資金の申請など)。全国一律のシステムとして展開できる可能性がある。
- ・PASS 等のデジタル技術を活用することで、申請がしにくいといわれる生活保護申請の窓口に対する心理的ハードルを下げる効果があると考えられる。

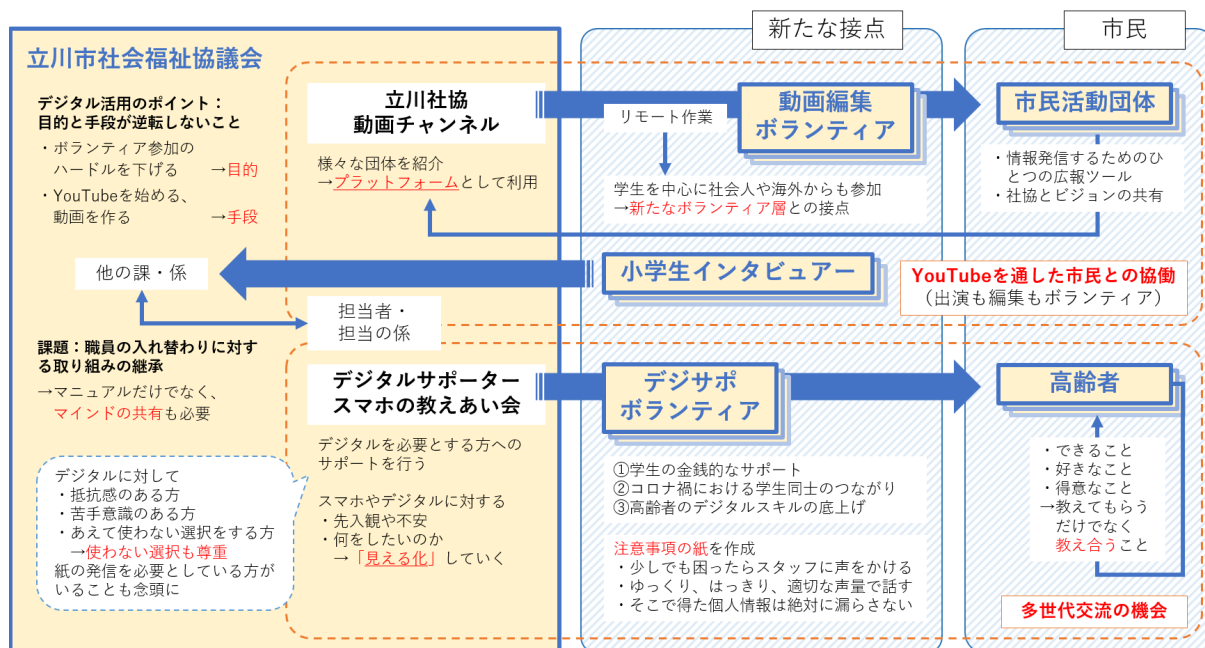
③ 市民協働によるデジタルを活用したソーシャルワークの展開

団体名	社会福祉法人 立川市社会福祉協議会	
URL	https://www.youtube.com/channel/UC6jmdGgODoVOA4qbRJILLQ	

実践の概要

社会福祉協議会の仕事紹介、市内の市民活動団体や市民グループの活動紹介、各種地域福祉活動の周知において、SNS の活用、YouTube を活用した動画チャンネルによる情報発信を積極的に行っている。特に市民ボランティアによる動画作成や小学生によるインタビュアーなど、市民参加で動画を作成し、市民協働による情報発信をしていることに特色がある。ヒューマンライブラリーなどの企画もコロナ禍において Zoom 活用による新たな実践を試みている。

また「デジタルサポーター」として若年層による高齢者への「スマホの教えあい会」を地域拠点や自治会等で開催し、世代間交流や、世代を超えた互いの「できること、得意なこと」を活かしていくことを意識した場づくりを実践している。



■ヒアリング概要

- ・日時:2023年3月1日(水)17:30～ オンライン(Zoom)
- ・対象:立川市社会福祉協議会 小林 伸匡 氏
立川市社会福祉協議会 高橋 美季 氏

■ヒアリング内容

1. デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践事例の具体的な内容

(1)具体的な内容とあなたが果たしている(または果たした)役割

【YouTube】

- ・2020年6月から立川社協動画チャンネル(YouTube)の取り組みを開始。最初に立川市社協へのアクセス動画を作成した。編集も初めてであり調べながらということもあって、35秒の動画編集のために3時間かかった。
- ・動画チャンネルを始める前から職員だけで編集を行うとなるとクオリティの低さとマンパワーの不足が課題になるだろうと感じていた。学生であればYouTubeにも慣れ親しんでおり、中には編集ができる方もいるのではないかと考え、動画編集ボランティアを募集した。10名以上の申し込みがあり、大きな反響につながった。学生だけでなく、社会人や海外在住の方の参加もあり、今日まで22人のボランティアによって、掲載動画のおよそ1/3にあたる33本の編集を行っていただいている。
- ・動画編集ボランティアは、リモートでの活動ということもあり、立川市だけでなく他県からも応募があった。一度、Zoomで顔を見ながら打ち合わせを行うこと、メールでのやり取りと丁寧にコミュニケーションを行うことで不安無く活動できるよう配慮した。
- ・活動を続ける中で手ごたえを感じていたが、活動自粛のムードが強く、取材先や作成本数に限りがあったため、社協の各係を紹介するシリーズを企画した。職員が説明するのではなく、小学生にインタビューしてもらうこととした。これには、小学生にもわかりやすい動画を作るという意図だけでなく、社協内部への働きかけという狙いもあった。当時、社協内ではTwitterとFacebookを運用していたが、認知度が低い状況であり、職員に対してYouTubeでの配信を始めたことに加え、社協全体としてSNS等を活用する時代が来ていること、若手職員が自分の所属する係をわかりやすく説明するという研修効果を狙って企画を進めた。
- ・社協内部では、若手職員が活動している様子を目にすることで、自然と応援する雰囲気生まれたと思う。他の課からも動画を載せたいという相談も受けるようになってきた。
- ・多くの方に見てもらうため、名刺や紙媒体、SNS、ホームページなどでYouTubeへの入口を多く作っている。
- ・ターゲット層としては、比較的若い方々を想定していた。コロナ禍でボランティア希望者が激減し、特に夏の体験ボランティアでは、コロナ前であれば200人ほど集まっていた学生が50人ほどまで減った。若い方に地域というものを意識してもらうきっかけとして、少しでも地域活動やボランティアに触れてもらい、参加者を増やしたいと考えていた。
- ・活動自体はゼロ予算で始めたため、外注等の発想は無かった。手作り感のあるチャンネルにできれば面白いのではないかと考え、そういった中で地域に埋もれているボランティアの方が手伝ってくれたらいいなとイメージしていた。



【デジタルサポーター】

- ・写真の撮り方、メールの送り方など、スマートフォンを持っていても使い方が分からない高齢者を対象とし、学生(専門学生、通信制高校に通う高校生)が操作方法を教える取り組みである。取り組みの目的は 3 つあり、①学生の金銭的なサポート、②コロナ禍における学生同士のつながりづくり、③地域の高齢者のデジタルスキルの底上げが挙げられる。
- ・「スマホの教えあい会」を企画し、協力してくれるデジタルサポーターを募集するチラシを作成して、ホームページや SNS、東京都のボランティアセンターの掲示板「ボラ市民ウェブ」などで周知した。基本的にグーグルフォームから申し込む形で、昨年度は 10 名程度の申込があった。昨年度は新型コロナウイルス対策地域支援寄付金の一部を活用して、デジタルサポーターに交通費程度を支払う仕組みとしていた。

「スマホの教えあい会」の実施(2021年度)



(2)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術を導入した理由

- ・大きく2つの課題解決のためであり、1つ目は、主に若年層といった紙ベースでは情報が届きにくい方に向けて情報を届けるためである。
- ・2つ目は、ボランティア参加者が伸び悩んでいることに対して、動画を活用することによって紙ベースでは伝えることのできない活動の雰囲気などを動画で伝えることでボランティア参加へのハードルを下げる事が挙げられる。

(3)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術の導入時の課題

- ・導入時の課題としては、社協と市民活動団体等との意識のすり合わせが挙げられる。我々が何のためにYouTubeなどに取り組むのか、そういったビジョンをいかに協働する相手と共有できるかが重要と感じる。社協内部への働きかけの部分や、市民活動団体と情報発信していくうえで、すり合わせないと長続きしない。
- ・デジタルサポーターで言えば、対象となる高齢者の先入観や不安、その人がデジタルを活用することで何がしたいのか、どういったことができるのか、といった部分を話の中で「見える化」していくことで、新しいことに踏み出せるかと思う。先入観や、知識が不足している部分を補っていくことが大切である。

(4)デジタル技術活用の効果(ソーシャルワーク実践における機能の発揮状況)

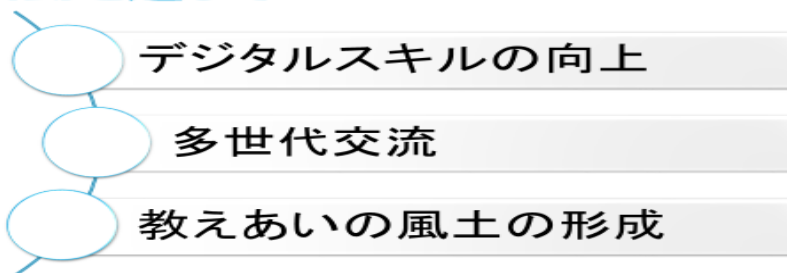
- ・市民活動団体へ取材を行い、その活動をYouTubeチャンネルで公開していくなど、その団体としての広報ツールのひとつとして動画を活用していくことへの働きかけを行ったことで、普段ではあまり接点の無かった団体とのつながりも生まれてきた。
- ・初めてボランティアに参加する方向けの説明会では、タブレットでYouTubeの動画を見ながら活動のイメージづくりにも役立っている。
- ・デジタルサポーターについて、高齢者のデジタル技術の向上だけでなく、多世代交流にもつながったと思う。昨年度の取り組みの際には、多くの地域で活動がストップしていることから、23区内や他県からの参加者もいた。ボランティアしたいという気持ちは叶えられたが、次の活動につながらない状況と

なった。今年度は、地域の子ども会連合会にデジタルサポーターの依頼を行ったり、自治会連合会にニーズのある自治会を聞いたりして、地域の子どもたちが高齢者に教えるということで、取り組みが終わっても教え合いの風土が続けばよいと考えている。

(5)達成できた要因とあなたが果たした役割

- ・YouTube の取り組みは、YouTube チャンネルを接点とした市民との協働ではないかと思う。出演者も編集もボランティアであり、社協らしいチャンネルを作ることができたと思う。今後は動画づくりのノウハウを市民に広げていきながら、市民活動の情報発信のプラットフォームとしての役割をさらに強化していきたい。
- ・スマホの教えあい会について、開催場所が広くなく、一度の対応の人数に限りがあったので、待ち時間に教え合うことを意図して「教えあい」としていた。スマートフォンの使い方などを教えてもらうだけでなく、自分の知っていることを教えることも大切である。高齢者の方などに「得意なことはありますか」と聞いても「そこまで人に自慢できるほど得意ではない」と言うが、「好きなことはありますか」と聞くと、色々なことが出てくる。好きなことを聞いて、出てきた好きなことを「できること、得意なこと」として活かしていくことが地域福祉コーディネーターの役割だと思う。

活動を通して



「好き」なことを…

料理 をすること	身体を 動かすこと	歌を 歌うこと
麻雀	パソコン	お裁縫



「できること・得意なこと」として活かす

料理をすることが できる・得意	身体を動かす ことができる・ 得意	歌を歌うことが できる・得意
麻雀をすることが できる・得意	パソコンを使う ことができる・ 得意	お裁縫が できる・得意



2. デジタル技術を活用したソーシャルワーク機能の留意点

- ・デバイスを使って生活していくことは年代を問わず標準になってきており、デジタル化の流れには抗えない段階であると感じる。一方で、デジタルに抵抗感のある方、苦手意識のある方、敢えて使わない選択をする方がいる。そういった方に対して、デジタルを無理に使わせることは考えていない。使わないという選択もあって良いと思う。紙ベースの発信を必要としている方がいることも念頭に置いている。
- ・目的と手段が逆転しないことに留意する必要がある。YouTube を始めることや動画を作ることがゴールになってしまうことがあるので、この部分をしっかりと認識しながら取り組むことが重要である。YouTube チャンネルの長期的な展望としては、我々と付き合いのある140ほどの市民活動団体が、それぞれ1つ以上の動画の公開を目指している。
- ・動画に出ている職員からは、出たくないという声は聞こえてこない。仕事との兼ね合いはあるが、無理に出すわけにはいかないと思う。仕事とはいえ、写真や動画がある程度の範囲に拡散してしまうものであり、想像のつかないことが起こるかもしれない。
- ・YouTube の取り組みなどに関してネガティブな反応は聞こえてきていない。ただ、「私たちには難しい」「PCは苦手」「インターネットは無理」というような反応はあった。そういったところには、最初から全部作ってもらうのではなく、まず取材と撮影に行き、撮影から編集を我々で行い、できたものをまず見てもらうところから始めるという形で、踏み込んでサポートした。
- ・動画の内容に対して「社協の職員は何を遊んでいるんだ」と言われてしまうのではないかと考えることもあるが、幸いなことに、YouTube を始めてからクレームや批判の声は寄せられていない。コメント欄を閉じているため、いたずらコメント等は入らないようにしている。何が起こるか、何がきっかけで炎上するのか予想がつかないところであり、心配しながら取り組んでいるところ。
- ・デジタルサポーターの活動にあたって、注意事項の紙を作成している。事前に送付するだけでなく初めて会った際にも説明している。内容としては、少しでも困ったらスタッフに声をかけること、高齢者が対象であるためゆっくり、はっきり、適切な声量で話すこと、そこで得た個人情報などは絶対に漏らさないことなど。

SNSの活用



各地区地域福祉コーディネーター
Facebook



たちかわまちねっとウェブ



立川社協動画チャンネル
(YouTube)



立川社協
Facebook



立川社協
Twitter



立川社協
HP



3. その他(今後の展開、他機関へのメッセージ、等)

- ・取り組みの中で、組織の内部的な課題が見えてきた。我々も同じ部署で活動し続けられるわけではなく、職員の入れ替わりに対して、どのように取り組みを継承していくのか。マニュアルの作成だけでは足りず、マインドの部分をどのように共有していくのかが今後の課題となる。
- ・YouTube について、最終的には、社協が動画の作成を続けていくのではなく、ボランティアを募集する事業者や市民活動団体が自分たちで動画を作成して、それを社協の YouTube チャンネルに掲載していくことが理想である。それぞれの事業者や任意団体であれば、独自でチャンネルを開設しても登録者を集めることに手間がかかる。社協という看板を活かしてチャンネル登録者を増やしながら、それぞれの情報を載せていけるプラットフォームをイメージしている。
- ・デジタルサポーターなどは、どこの地域でもできる取り組みであり、まずは他の地区のコーディネーターへ資料やノウハウを共有することで活動を広げていきたい。これが次のステップと考えている。

ヒアリング担当者のコメント


1. ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術活用の価値

- ・ボランティア活動紹介において、障害者関係施設・市民活動等の関係のメニューのボランティア参加者が伸び悩んでいたなか、「活動の雰囲気やどんなメンバーがいるのかを動画で見せたら具体的なイメージづくりに役立つのではないか」、「活動の様子を動画で紹介すれば、広範囲に団体のPRができるかもしれない。市民もまずはチャンネルで情報を集められれば問合せしやすくなるのではないか」という仮説のもと、YouTubeを活用した動画チャンネルを開設した。
- ・動画作成においても職員のみが作成するのではなく市民協働を意識して、動画作成ボランティアを募集し、若い世代のボランティアのデジタルスキルを活かす工夫を行った。そのことが若い世代の社会参加や社会体験の支援、スキル活用、動画そのもののユニークさにつながっている。
- ・社協の各種業務紹介には、小学生のボランティアによるインタビュー動画を作成し、小学生にも理解できる言葉での事業説明の動画を作成した。小学生ボランティアはボランティアのユーチューバーとして親子で参加したことで、ボランティア体験、社会参加、家族交流等の複数の体験の場となり、また市民視聴者にとっても分かりやすい言葉での業務紹介の動画となっている。
- ・学生や子ども会メンバーが「デジタルサポーター」となり、高齢者への「スマホ教えあい会」(※「教えあい会」の名称には、高齢者も教えられる一方ではなく、自分の多様な経験を若い世代に伝える役割を担う意義が込められている)を地域で開催し、世代交流を意識した場づくりを実践した。

2. さらに実践を進めるために必要なこと、展開の可能性

- ・本事例のユニークな点は、出演者もボランティア、編集もボランティアというチーム編成で実践し、動画チャンネルを市民協働の場としたことである。動画作成の市民ボランティアには多様な世代が参加しており、それ自体が一つの社会参加、ボランティア体験の場、市民協働の場となっている。
- ・今後は動画づくりのノウハウを地域に広めながら、市民活動団体の情報発信のプラットフォームとしての役割を強化していける可能性がある。
- ・市民協働による動画作成・発信を行った担当者は、「社協内部への働きかけという狙いもあった。」「社協全体としてSNS等を活用する時代が来ていること、若手職員が自分の所属する係をわかりやすく説明するという研修効果を狙って企画を進めた。」と語っている。地域社会や市民、団体への働きかけ・参加支援、情報周知等の手段の一つとしてのデジタル技術の活用は、同時にソーシャルワーカーの所属組織への働きかけを伴っていくこと、組織内外の働きかけが同時並行であることが分かる。
- ・ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用は、市民や多様な団体等への働きかけや協働の実践であるとともに、所属組織レベルの理解促進、目的に応じた組織としての技術活用の促進、維持・継続、組織レベルのサポート体制構築を働きかけていく実践でもある。
- ・「デジタルサポーター」による「スマホの教えあい会」は、高齢世代のデジタル活用のサポート、多世代交流、地域の互いの教え合いの風土形成を目的とした実践となっている。住民同士の好きなことやできること・得意なことを活かしたサポート活動、地域での互助活動には今後も発展の可能性はある。
- ・担当者の【「好きなことはありますか」と聞くと、色々なことが出てくる。好きなことを聞いて、出てきた好きなことを「できること、得意なこと」として活かしていくことが地域福祉コーディネーターの役割だと思う。】という発言は、地域活動推進、市民協働のソーシャルワーク実践の一つの要点である。

④ デザインの力とデジタル活用の組み合わせによる重層的支援

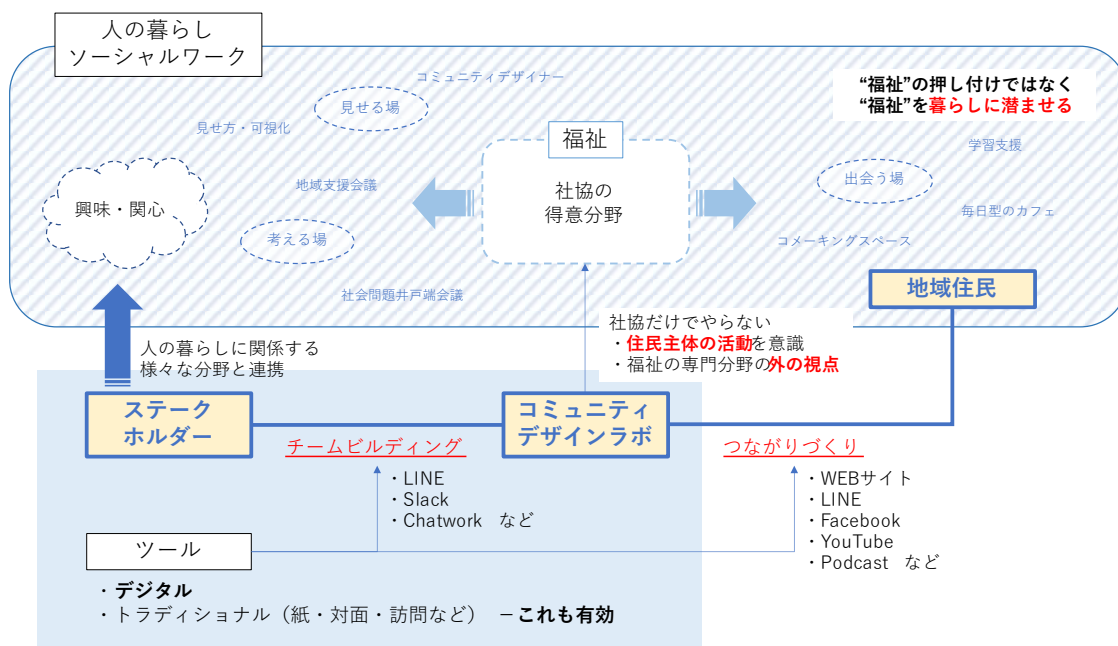
団体名	コミュニティデザインラボ（三股町社会福祉協議会）	
URL	https://commulab.jp/	

実践の概要

三股町社会福祉協議会では、2020年より新たな試みとして「実践支援研究室コミュニティラボ」を組織化した。「人の暮らし」を支えることを志向したとき、これまでの社会福祉協議会の強みである地縁組織とのつながりに留まることなく、「人の暮らし」に関係する福祉を超えた様々な分野のリソースとのチームビルディングをおこなう必要があったためである。専属のコミュニティデザイナーとして職員採用をおこない、デザイン之力とデジタルの活用を組み合わせることにより、地域全体を俯瞰して、「出会う場」「考える場」「魅せる場」の構築をおこない、個別課題から地域課題までの解決を目指した取り組みを次々と生み出している。以下に、取り組みの一部を例示する。

○みまたん宅食どうぞ便…生活に困難を抱えている子育て世帯に対して、定期的に無料で食材を届けるサービス。若い人が利用しやすいようデザインを工夫し、LINEを活用しアクセスを容易にしている。

○「コメーキングスペース コメ(coming space co-me)」での活動とデザイン…セレクトショップのオーナーと協働し、個人商店をリノベーションした活動拠点。そこから、「社会問題井戸端会議」(地域住民、企業、デザイナー、専門職等の分野を超えた協議の場)、「KIMAMA PRODUCTS」(気ままなものづくりをおこなうガレージメーカーとして働く場づくり)、「森の子学習塾」(学習支援)、「樺山購買部」(空き家を活用し、DIY ボランティアと地域の拠点づくり)等の地域活動(コンテンツ)と活動者(プレイヤー)が増えてきている。さらに、それらの活動をホームページやSNSで紹介し、ひろげている。



■ヒアリング概要

- ・日時:2023年2月16日(木)19:00～ オンライン(Zoom)
- ・対象:コミュニティデザインラボ(三股町社会福祉協議会) 松崎 亮 氏

■ヒアリング内容

1. デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践事例の具体的な内容

(1)具体的な内容とあなたが果たしている(または果たした)役割

- ・コミュニティデザインラボという組織を立ち上げている。組織としては社会福祉協議会であり、地縁組織にはつながりが強い。一方で、新しいステークホルダーと連携する際、社会福祉協議会という名前では組織や活動のイメージがついており、新しくパートナーシップを組みにくい。新しく組織を作ること、あえて名前を変えている。
- ・ビジュアルとしてのデザイン、取り組みとしてのデザインを意識して地域住民に伝えている。
- ・宅配の「どうぞ便」など、若い人が利用しやすいようデザインを工夫している。また、LINE を活用することでアクセスを容易にするなど、プッシュ型で登録者が増える仕組みとなっている。



「生活が大変・・・」と感じる家庭に対して、定期的に無料で食材（世帯の10食分）をお届けします。

三股町にお住いの18歳以下のお子様のいるご家庭であればご利用になれます。

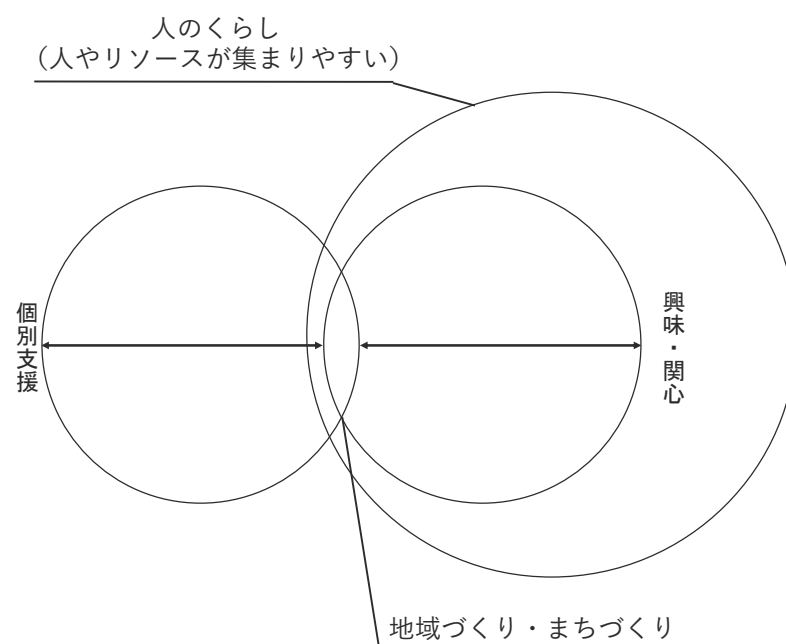


- ・Facebook や YouTube などによる情報発信を含め、デザインに絡めてデジタルを総合的に活用して展開している。
- ・WEB や LINE 相談など、入口としてデジタルの方が良いものは活用しているが、取り組みとしてデジタルに特化しているわけではない。
- ・つながりづくりのためには、色々な入口があった方が良い。紙で渡すことも入口であり、潜在的な層にはデジタルが有効な世代もある。デジタルが有効な世代では、LINE@でグルーピングして、コミュニケーションツールのひとつとして、通常のソーシャルワークで電話相談を行う中のひとつのツールとしてあるもの。場づくりにも生かすことができるので、相手の状態などを俯瞰して構造化した中で何が一番有効であるのか、その中のひとつとしてデジタルを活用することもあるという考え方である。年代だけではない。

(2)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術を導入した理由

- ・地域共生社会の実現に向けて厚生労働省が出している資料では、個別支援から入った地域づくりと、興味・関心から始まるまちづくりがあって、それらの重なる部分で制度横断的に一体的に取り組むとしている。このことに対して、新たな視点として、「人の暮らし」という要素を加えて考えており、その「人の暮らし」自体は興味・関心側に寄っていると考える。

- ・例えば、生活が厳しい人であっても、基本的には興味・関心を持って生きていて、そこにリソースが集まり、ビジネスやつながりが生まれる。一方で、個別支援をフィールドとする福祉分野の人は、担い手や支える人といった視点から考えてしまう。まずは、この構造を理解した上でどのようにつながっていくのか戦略を練っていく。その戦略の手段として、デザインやデジタルを活用していく。
- ・アウトリーチについて、2通りの捉え方がある。1つ目は、困っている人が分っており、その人につながるための手段、2つ目は、潜在的に支援が必要な人たち(プレアウトリーチ)に対するアプローチとしてのデザインである。1つ目については、アウトリーチ戦略も立てやすいかと思うが、2つ目については、デザインや動線をもっと意識していかなければつながることはない。実際に「どうぞ便」を始めるまでは、ひとり親の相談はほとんど無かったが、結果的には現在で80世帯の相談を受けていることは、デザインや動線の力であると考えている。



(3)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術の導入時の課題

- ・例えば、認知症カフェに取り組んでいても認知症の人が来ないという問題があったとき、まずは「問の設定」が合っているのか確認するところから始まる。ある程度のグランドデザインがあったとしても、それを届けるところまで一貫してデザイナーと一緒に取り組むことで解像度が上がってくる。
- ・全体的なデザインを決め、デザイナーと壁打ちすることで提案が返ってくる。やりたいものが無ければデザイナーは何もできない。
- ・社協としてテーマ型の取り組みが弱かったこともあり、その部分でつながるためのツールとしてデジタルやデザインを活用している。高齢者のデジタルアレルギーについて、地域包括支援センターや老人クラブなど、すでに利用されている部分については、今までのトラディショナルなやり方でつながっていく。どれだけデジタル化した社会の中でも、一番有効なメディアは手配りだと思う。

(4) デジタル技術活用の効果(ソーシャルワーク実践における機能の発揮状況)

- ・住民への情報発信について、それをどのように伝えるかというところがデジタルの分かれ道だと思う。Podcast の番組を持っていて、今回のヒアリングのようなことを録音して、それを番組のように発信することで負担無く伝えることができる。
- ・各地の参加支援の取り組みには感動する。その感動を専門職だけのものにするのではなく、しっかりと住民と一緒にその現場に立ち続けることが重要で、地域の人と分かち合えるのが良い。デジタルの活用として考えると、例えば「Podcast のパーソナリティーと一緒にやる」という社会参加のあり方でもいい。誰もが発信者になれるというデジタルの強みがある。リアルではないがつながるツールとしても使える。スキルとしてスマートフォンが使えればいい。
- ・デジタルで一番活用しているのはチームビルディングの部分である。Slack や LINE やチャットワークなど、組む対象によってデジタルツールを使い分けており、離れた人でもチームデザインに入っていくことができる。

(5) 達成できた要因とあなたが果たした役割

- ・25,000 人規模の自治体の社協であり、当時の地域福祉担当 2 人くらいと進めてきた。私たちが大事にしているのは、社協だけでやらないことであり、全てのプロジェクトは住民と協議して、住民主体の活動として実施している。
- ・ソーシャルワークは、本来は人の暮らしであるにも関わらず、人の暮らしを福祉分野の専門領域の視点で考えてしまうため、視野が狭くなる。その意味で、外部の人と手を組んだことが良かった。
- ・「どうぞ便」の場合は、最初に web サイト作成等の予算が取れたので、その部分は社協が行い、全体の構造を住民と協議しながら、住民が一番活動できる部分はどこなのか話し合ってきた。私の役割は全体調整になるかと思う。どういったところでどこに舵を切るか、プレイングマネージャーのようなことをやっていると思う。

2. デジタル技術を活用したソーシャルワーク機能の留意点

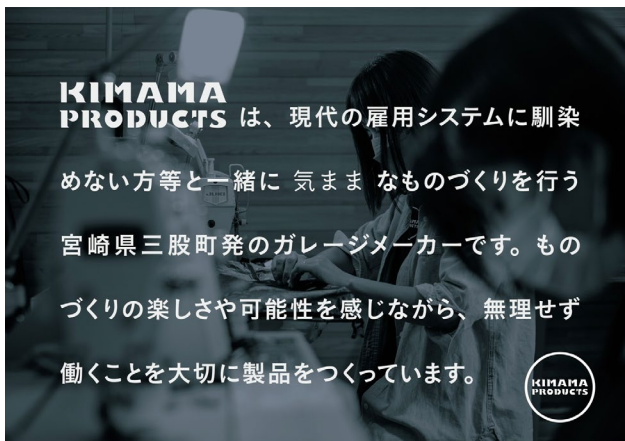
- ・福祉分野の人がデジタルを活用する時は、内部だけではなく、「人の暮らし」に近い人(デジタルに詳しい人に限らず)と協議することも大切である。
- ・色々なデジタルツールがあって、それを地域課題などに対してどのように使っていくのか見えていなければ全体のデザインができない。デジタルを活用したソーシャルワークの実践では、最後のソーシャルワークの部分は泥臭いことをやらないとうまく機能しない。デジタルに寄りすぎても、トラディショナルに寄りすぎても良くない。全体を俯瞰してバランスの良いところを考えなければツールに振り回され、ソーシャルワークの魂がない。

3. その他(今後の展開、他機関へのメッセージ、等)

- ・デジタルはツールとして活用しつつ、しっかりとソーシャルワークとしてやるべきことを意識して、誰もがソーシャルワーカーになれずとも、地域の課題に対して、自分たちなりに考えていく人を増やしていく。そういった地域を、実践を通してみんなと作っていきたい。
- ・取り組みの横展開について、一定程度のリテラシーを個人で研鑽していくことは難しい。ソーシャルワークの実践でも、色々なステークホルダーと組むことでお互いの技術を交換できたり、デジタルに関してもリテラシーが向上したりということもある。

参考

- ・具体的な事例として、大家族で厳しい生活をしてきたケースがある。とあるつながりの中で本人が SOS を出してくれた。本人としては、本当は社会とつながって仕事をしてお金を得たいが、過去の苦い経験から現代の雇用システムに馴染めず、働くことができていなかった。
- ・こういった事例の中で、福祉の専門職が色々と考えても、同じ福祉分野の人と会議をしても、なかなか出口が見えないということがあったので、「社会問題井戸端会議」というオープンソースで課題を検討している。これは異分野のアイデアを実装させる取り組みで、色々な人に刺さるチラシを作成するなど、福祉分野以外の人が多く参加して、具体的な事例を検討している。
- ・例えば廃業する衣類生産工場のミシンや地域の空き家を提供してもらったり、セレクトショップにも参画していただき、本人はミシンが得意だったので、それを活かす具体的なアイデアを出してもらったり、そういった掛け算で生れた活動が「KIMAMA PRODUCTS」である。「KIMAMA PRODUCTS」は、現代の雇用システムに馴染めない方と一緒に、気ままなものづくりを行うガレージメーカーという形で取り組んでいる。
- ・本人は、リュックサックやロールバッグ、小物を作ることを通して、毎日作業場に来ることができるようになり、多様な人との接点が増えた。最初の給料は子どもの医療費に使っていたが、2 回目は、人気のカフェに行ったことがないということで、初めて他の人と一緒にカフェに行った。
- ・今まで社協が関わりのなかったようなところがショップとして仕入れてくれるなど、他分野とのつながりが増えた。それが掛け算的に広がり、建築用資材メーカーの捨ててしまう端材があるということで全面的な協力のもと端材をいただき、それをまた新しい掛け算で、「資 ZAIHAI 材」というプロダクツラインを作り、製品化していく。こういった製品化をすることで、少しずつマネタイズできていくので、同じように困ったお母さんや、今までこういうシステムに馴染めなかった人と、ものづくりをしながらそのフレームの中に入れていくという社会資源になっている。



- ・従来の個別支援でこういったケースを考えると就労支援というタグになる。就労支援のフレームには当てはまらないとき、興味・関心層には、アイデアを持っている人がたくさんいるのではないかと。「社会問題井戸端会議」で、一般層にかかるようなフレームで会議を行うことで、今まで福祉分野に関わりのなかった人がフレームの中に入ってくる。そこで生まれた具体的なアイデアは、福祉のプロダクツとして製品化しているわけではないので、興味・関心層の中の製品として見てもらえる。「モノが良い、カッコいい」といった入口から、関わりたいと考える事業者が参画したり、製品をセレクトするメーカーからアプローチがあったり、この回遊性を継続することでマネタイズにつながり、新しい人たちも個別支援のフレームに入っていくことができる。このプロセスや回遊性が地域づくりであると考えている。単純にカッコ

イものを作っているのではなく、その対象とする人と何を作りたいか、どういう導線を引きたいかを考え、例えばデジタルが届く層にはデジタルを活用し、入口としてデザインが必要な人にはデザインを入れていくというように、一つのツールとしてデジタルを使っている。

- ・支援が届かない、届きにくい子や家庭への対策を国としても推進しているところであるが、個別支援のスタートに来ることができない人たちにはつながることができていない。その理由として、例えば心理的な障壁で言うと、対象を限定するような「ひとり親せいっぱい応援便」のような名前にすることで、それを利用するからこそ周囲のまなざしを気にしてしまうことや、物理的な制約で言えば「社協の窓口」に月曜日から金曜日の9時から17時までに来て申請書を書く、「情報の届け方は回覧版に出る」など、そもそも情報が届きにくい仕組みをフレームとして提供しているところにある。
- ・ソーシャルワークの実践などではなく、人の暮らしに近い部分で導線がある。社協が事業の名前を考えると、「ひとり親家庭支援便」となるが、別の分野からの人から「支援を受けるのはすごく抵抗があるのでそういう名前にすると多分誰も受け取らないと思う」、「本当に支援ゼロ感を出さないと支援を受けることはしんどい」と言われた。
- ・「どうぞ便」は、支援を受けること自体がストレスとならないよう気軽に利用できることをコンセプトとしており、「たくさんあるからどうぞもらってください」「余っているからどうぞもらってください」という魔法の言葉(考え方)で取り組んでいる。
- ・「どうぞ便」は対象を拡大した考え方を持っていて、基本的に福祉の事業は非課税世帯やひとり親など制約を設けているが、基本的に本人の主観で生活が大変と感じるのであれば申込可能というフレームにしている。生鮮食品など、誰もが嬉しいということが大切で、それを届ける事業である。
- ・対象者の物理的制約を緩和するため、スマホ(インターネット)やLINEで申込できる入口を設けた。試験的に取り組んだものであるが、基本的には6項目を入力して申し込み完了となる。



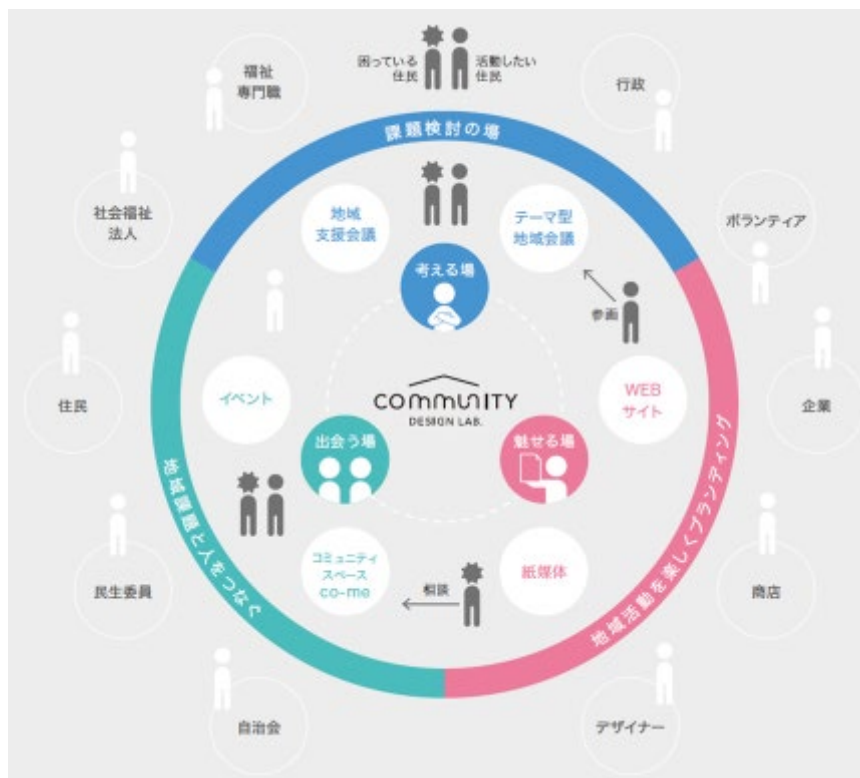
- ・ある申請者は、自分自身が福祉事業の対象かどうか本人たちでは分らず、「自分たちよりも大変な人がいる」という感覚であるため、福祉の窓口に行くというマインドが無かった。自分たちが大変な状況

であることを俯瞰して見ることができず、専門職側が思っている以上に相談に来ることができない人が多いことがわかった。

- ・紙媒体から入ることを容易にする工夫も行っており、例えば、若年者の妊娠で関わりが必要であったとしても、保健師が頻繁に会いに行くと監視されているように感じて抵抗があることも考えられる。そういった場合には「どうぞ便」の仕組みで伴走し、紙を渡して、あとから QR コードで申込できるよう連携している。
- ・アウトリーチにも関連することではあるが、レシピを封入して地域のボランティアが届ける活動も行って おり、結果として 80 世帯 280 人ほどつながり続けている。つながって関係を築く中で、なかなか人には言えなかったことを定期的に届けて関係性を築くことで、ようやく援助関係になっていく。
- ・コミュニティデザインラボを運営してわかったことは、“福祉”の押し付けではなく”福祉“を暮らしに潜ませることが大切であるということ。我々が得意とする個別支援のフィールドから地域づくりを実践していく部分、そこはいわゆる福祉分野であり、暮らしとは少し違うところにある。そのためリソースが集まりにくいということを感じている。
- ・ナッジという行動学の中では、人は基本的には目で見えて心地良いものを選び、その後にシステムという論理的なものを考える。そのため、福祉分野においても、人やリソースを集める入口は「面白い」とか「楽しい」で良いのではないか。
- ・駄菓子を売っているお店に子どもたちが出入りしているという話を聞き、そこにつながりを作ってアウトリーチができないかとフィールドワークを行っていたところ、近所に空き家があって、ここを使わないかと声をかけられた。何かに使うのか自分たちではアイデアが出なかったので、「社会問題井戸端会議」でいろいろな人からアイデアをもらった。
- ・一人暮らし高齢者の方に話を聞いていくと「総菜があるといい」と言っていた。そこで小規模多機能な公共空間が必要ではないかということを考え、地域に購買部を作るプロジェクトを始めた。これには狙いがあり、高齢者、子ども、面白がり力の高い人が来ることができる場、それを可能とするフックが一人暮らし高齢者の買い物の場である。総菜セレクトショップのようなことをやっている。これまで外に出なかった人も総菜があることで来ることができるようになった。総体的にプレイヤーも増やすことにも取り組んでおり、Web で DIY ボランティアを募集した。



- ・文房具のリサイクルも行っており、地域で集めた文房具を子どもに 10 円程度で売る。ここでマネタイズするのではなく、自然と子どもたちが集まる場となっている。
- ・コミュニティデザインラボは、住民が自分たちのまちを自分たちで楽しくしていけるようにというコンセプトを持ってやっている。「地域の課題」に即した「活動」と「プレイヤー」を生み出すことで地域の困りごとを「解決」していくという方法である。
- ・「活動」と「プレイヤー」を増やしていくため、「考える場所」と「魅せる場所」と「出会う場所」があれば実装的に取り組むことができる。



- ・考える場所として、地域支援会議などで個別事例を出して話し合うことや、「社会問題井戸端会議」などオープンソースでいろいろな人がアイデアを出せる場などを作っている。
- ・具体的なアイデアから実践につながるため、見せ方や可視化が大切であり、それを見せる場を作っている。「活動は楽しく!」、「活動をより魅力的に!」というイメージでコミュニティデザイナーを配置して、そこで全ての活動にロゴを付けたり、行政の広報物を受託したり、現在の地域活動者数がわかるようなwebを作ったり、全ての地域活動が見えたり、web上で困っていることを受け入れたり、プレイヤーの募集も行っている。
- ・見せて面白いこと、良い活動をしていると思った人は実際に出会う場所が必要であり、地域と一緒に「コマーキングスペース コメ」や毎日型のカフェを運営するなどを行っている。夜は学習支援を行うなど出会う場を作り、この3つの相互作用でミッションを少しずつクリアしている実践である。デジタルはそのつながりの中で、一つのツールとして使えるものは使っていくものとして捉えている。
- ・おそらく考える場所と出会う場所については各地で取り組んでいる社協も多く、そこでは循環できているのではないか。ただ、圧倒的に不足しているのは見せる場である。見せる場は、しっかりとデザイナーと組んで、そのフレームと一緒に作れば劇的に変わるのではないか。

ヒアリング担当者のコメント

1. ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術活用の価値

- ・なぜ、ソーシャルワーク実践においてデジタル技術を活用するに至ったのか。それを考える時、まずは一般社会からみたときに、社会福祉そのものに主にネガティブなステレオタイプなイメージが存在している事実を受け止める必要がある。三股町社会福祉協議会では、支援を受けることへの心理的抵抗感を払しょくするために、SNS やウェブサイト、LINE の活用をとおした暮らしにより近い多様な入り口へと広げることを試みている。さらにデザインやネーミングの工夫で敷居を下げ、多様な興味関心層に情報を届けることを実現している。
- ・また、地域活動の可視化と共有にもデジタル技術を有効に活用している。具体的には、Facebook や YouTube のみならず、ときには Podcast 等幅広い媒体を活用して、デザインを駆使して総合的に情報発信の機会をもっている。ホームページでは、専属のコミュニティデザイナーが作成したロゴを使用し、それぞれの活動をより楽しそうに、より魅力的なものへとイメージアップさせている。Web 上で、ソーシャルワーク実践を届けるための魅せる場をつくり、プロセスや成果をしっかりと届ける効果を発揮している。

2. さらに実践を進めるために必要なこと、展開の可能性

- ・今後、デジタル技術の活用は必須となるが、何のためにそれが必要なのかは問い続ける必要がある。当事者の暮らしを起点に考えてみると、情報の取得方法は人によって異なる。一例をあげるなら、ホームページから入る人もいれば、回覧板を頼りにしている人もいる。そのため、デジタルかトラディショナルか、どちらかに偏った情報発信にこだわってはいは、必要な人に必要な情報はいつまでも届かない。平日定時のみの相談窓口を開いたところで、支援が届かない、届きにくい人たちがいる。必要な人たちに必要な支援をどうつなげていくことができるのか。アウトリーチは単に窓口に来たくても来れない人たちのもとへ直接訪問に出向くということだけを指さない。潜在的に支援が必要な人でありながら、福祉の窓口で相談しようという発想すらない場合がある。三股町社会福祉協議会の実践は、デジタル技術を活用しているが、デジタルに特化したものとはなっていない。紙媒体や口コミも大事にしながら、必要な人に必要な情報が届く、必要なつながりにつながっていく可能性を本事例から学びたい。
- ・三股町の実践に触れて最も特徴的であったと感じたのは、「魅せる場」としてのデジタル技術の活用の上手さである。多くの実践現場においても日々試行錯誤しながら、地域課題を「考える場」や、人と人が「出会う場」を創造していることは共通する。しかしながら、圧倒的にそれらを伝達し共有するスキルや発想が不足しているとの指摘を受けたことに納得した。今後のソーシャルワーク実践においては、デジタルの活用にデザインの力を組み合わせていくことが求められるのではないかと。そうすることで、福祉を超えた様々な分野のリソースとの連携がひろがり、地域共生社会の実現に資するソーシャルワーク実践が進むと考えられる。

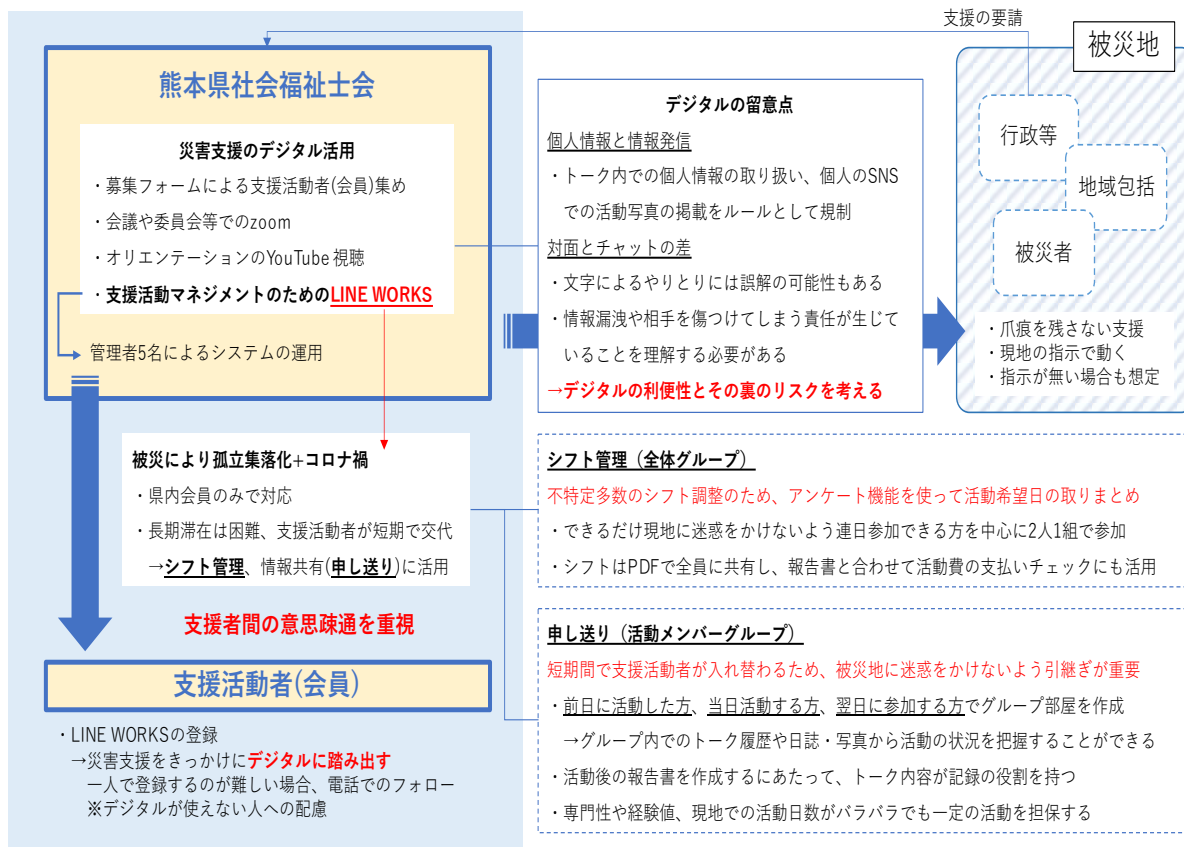
⑤ 災害時支援におけるデジタルを活用した支援の展開

団体名	一般社団法人 熊本県社会福祉士会（災害時支援委員会）	
URL	https://www.facebook.com/kumacswsaigai/?locale=ja_JP	

実践の概要

2020(令和2)年7月の豪雨災害において被害が甚大だった熊本県球磨村への支援活動においては、新型コロナウイルスへの対策下での活動となった。通常であれば全国からの支援者が展開される社会福祉士会による支援活動は、感染防止のため支援者募集が県内に限定され、また現地に宿泊しての支援が困難な状況にあった。熊本県社会福祉士会災害時支援委員会メンバーを中心とした支援サポートチームは、感染症対策のなかで Zoom、ビジネスチャット・グループウェアツールを活用して支援登録者の活動支援、運用管理を実施した。

コロナ禍での支援活動となるため、支援者が集まってのオリエンテーションの実施が難しい状況があるなか、Zoom の録画機能を活用しての活動オリエンテーションの実施、サポートチームの情報共有や各種の指示・シフト作成等をビジネスチャットツール LINE WORKS(ラインワークス)を活用して、支援を実施した。LINE WORKS(ラインワークス)はクラウド型ビジネスチャットツールであり、メッセージのやりとり、予定管理、ファイル共有、メール、アドレス帳、アンケートなどの機能がある。



■ヒアリング概要

- ・日時:2023年2月20日(月)19:00～ オンライン(Zoom)
- ・対象:一般社団法人熊本県社会福祉士会
 - 理事・副会長 西田 剛氏
 - 災害時支援員会 委員長 遠山 健吾氏
 - 災害時支援員会 委員(熊本県社会福祉士会理事) 窪田 寛史氏

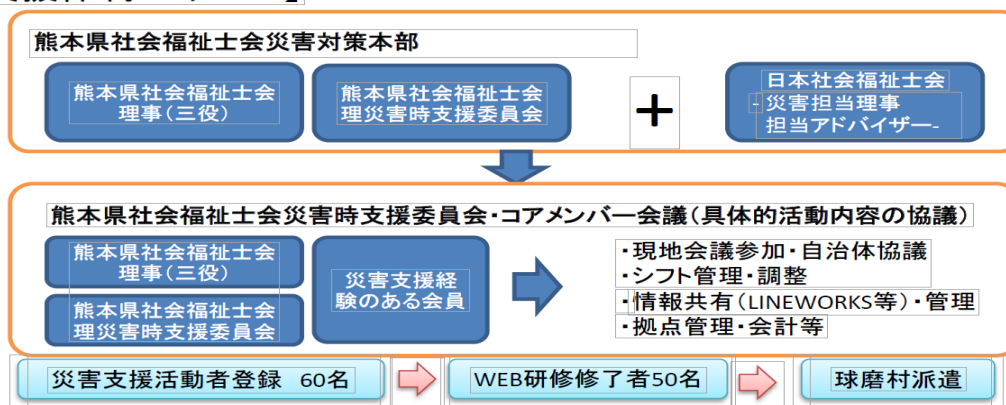
■ヒアリング内容

1. デジタル技術を活用したソーシャルワーク実践事例の具体的な内容

(1)具体的な内容とあなたが果たしている(または果たした)役割

- ・役割 西田氏:拠点施設でコーディネート
遠山氏:オリエンテーション
窪田氏:LINE WORKS の運用
- ・2020(令和 2)年 7 月に熊本県で豪雨災害が発生した。コロナ禍ということもあって、県内の会員だけで支援していくことを決めた。当時は熊本地震の後であり、活動登録者数 10 数名程度であったため、登録フォームなどで活動者を募り、7 月末頃には 40 名を超えたことから支援の見通しが立った。県内でも状況が深刻であった球磨村で活動することとした。
- ・会議や委員会などは Zoom で行い、日本社会福祉士会の災害担当理事や災害支援に関するアドバイザー(大分県社会福祉士会所属)等に協力してもらいながら会議を行うことができたので心強かった。
- ・支援者間の意思疎通を行ったうえで現地に入ることを重視しており、Zoom でオリエンテーションを行い、登録者全員が日本社会福祉士会と熊本県社会福祉士会のガイドラインの説明、養成研修の内容、災害支援の在り方、熊本地震の経験、地域支え合いセンター、今後の展開の概要、注意事項を共有していた。オリエンテーションに参加できなかった方も、オリエンテーションを録画した YouTube 動画を視聴のうえ参加することとした。実際の活動は現地に行かなければならないが、Zoom でオリエンテーションを実施したことで、迅速かつ円滑な情報共有が可能になったと感じる。
- ・シフト管理には LINE WORKS を使用し、会員の活動希望日を募ってシフトを作成した。できるだけ現地に負担をかけないよう連日で参加できる方を中心に組み、申し送りが少しでもスムーズにできるよう 1 日 2 名体制とした。
- ・LINE WORKS は 8 月 17 日に導入し、委員会の中でメンバーを募り、最終的には 5 人体制で管理した。オリエンテーションの動画の管理、活動の申し送りなどはすべてシステム上で行った。
- ・会員には LINE WORKS に登録してもらい、支援に行く人が事前に活動日前後の状況を見ることができるようシステムの作り込みを行った。

【支援体制スキーム】



(2)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術を導入した理由

- ・当時の状況を振り返ると、こういったデジタルを活用せざるを得なかったと言える。デジタルに抵抗感のある会員の方は、なかなか活用の入口に立てないので、「コロナ禍での災害支援」といった使わなければいけない状況も相まって、活用するところまで踏み込んでくれたと感じる。デジタル活用の経験によって、今後の色々な活動のハードルを下げることにつながるのではないかと思う。
- ・類似サービスの中から LINE WORKS を選んだ理由として、無料の中で使えるサービスが、ニーズとマッチしていたことが挙げられる。100 人まで無料で使えるため、今回の支援活動に参加する人数の見込みの範囲内であった。支援活動に入る前に委員の中で試行し、活用できそうだと感じて導入に至った。
- ・会員が参加する前のトーク履歴も見ることができるので、申し送りとしては有効だと感じる。
- ・LINE の系列ということもあり、操作感も似ていて説明しやすいことも挙げられる。聞いたことのないデジタルを導入するよりは抵抗感が薄らぐかと思う。
- ・メールでは既読の確認ができず、管理する側としては不安。チャットの場合、リアルタイムで反応があるため、返信を待つ時間がロスにならない。ログインや既読の把握もできるため、見ていない人へのアプローチも容易である。また、アプリだけでなくブラウザからも使用できる利便性もある。

(3)(ソーシャルワーク実践の視点から)デジタル技術の導入時の課題

- ・機能を複雑にすることで覚えることが増えて使い勝手が悪くなる。管理側の 5 人では対応できなくなる懸念もある。誰かが特化して作業したとしても、その人が倒れると機能しなくなる。
- ・LINE WORKS では、複数のアカウントを持ち、切り替えることができる。例えば、社会福祉士会のアカウント、災害用アカウントを別で持っていた場合、災害用はあまり見られないことも考えられる。
- ・登録に 3 時間くらい要した方もいる。そういった方には電話でフォローした。設定のフォローアップに難しさがある。人によって端末や回線の環境や理解が違う。そのあたりの説明が悩ましい。
- ・支援者が全員登録するまでが大変だった。登録後のログインや既読の状況を個人単位で把握できるため、登録後に情報を見ていない方には、システムから確認するようメールを送っていた。
- ・有料版では、セキュリティ面や管理者権限の強さに差がある。そういった部分を考えると当然有料版が良い。その場合、1 ユーザーあたり 300 円/月の費用がかかる。熊本県社会福祉士会の組織全体で使う試算をしたところ、300 万円/年ほどであるため現状では厳しいところ。

(4) デジタル技術活用の効果(ソーシャルワーク実践における機能の発揮状況)

- ・今回のように不特定多数の人を管理していくのは LINE WORKS が有効であったと感じる。拠点が違っていても連携が取れる。また、事務作業の効率化のためグーグルフォームも使うようになった。

(5) 達成できた要因とあなたが果たした役割

- ・LINE WORKS では、例えば「情報共有-申し送り」という部屋を作成し、ここに前日活動した方、当日活動する方、翌日に活動する方を入れて共有していく。この部屋のメンバーを毎日入れ替え、支援に入る方限定で共有していた。
- ・活動に参加した方が報告書を作成するにあたって、トーク内容等を見ることで、記録の代わりになっている。
- ・情報発信用として、支援者全員に情報を送る部屋を作成し、シフトの共有、キャンセルを埋めるためのアンケート機能などを活用しながら管理していた。最終的に5人体制で管理できたことが大きかった。SNS を活用することで出来たことも多かったと思う。
- ・シフトの共有では、ノートにシフト表を PDF で掲載し、変更した旨をアナウンスする。活動後にも確認してもらい、報告書と合わせて活動費の支払いチェックにも用いた。
- ・アンケート機能では、誰がどの回答を選択したのか確認することができるため、電話を受けて手作業でシフトを組むことを考えるとかなり負担が減る。
- ・LINE WORKS では、ノートに色々な資料が共有できる。部屋に入ることで日誌や写真などを見ることで、初めて行く方でも雰囲気や前後の流れが見えたのは有用であった。
- ・部屋を分ける利点として、細かい内容を発信しやすいことが挙げられる。登録者全体の 60 人ほどに対して発信するのは気を使う。数名の部屋であれば、例えば「車にガソリンが入っていません」といったことも気軽に発信できる。記録といった意味でも分けて良かったと感じる。

2. デジタル技術を活用したソーシャルワーク機能の留意点

- ・デジタル活用の留意点として、個人情報への配慮が必要であることが挙げられる。申し送り部屋でも個人名は出しておらず、おおまかな状況しか出せなかった。写真や情報発信の部分で言えば、SNS などルールとして規制したところもあり、個人的に発信したい方もいたかと思うが、そこは組織として発信するという切り分けた。
- ・デジタル技術の特徴をしっかりと把握して、便利である部分とその裏のリスクを含めて使いこなす必要がある。何のためにどの機能を使うのかという視点を持つことが重要。便利で使い勝手が良いことで、一定のルールをはみ出したり、倫理観をはみ出したりすることもあるかと思う。チャット上でもうっかり個人情報を出してしまうこともあり得る。情報漏洩や人を傷つけることがあるという責任が生じることを理解しなければならない。
- ・コミュニケーションの部分で言えば、トークでのやり取りには配慮が必要で、言葉の書き方で誤解を招くこともある。
- ・デジタルが使えない方、苦手な方への配慮も重要であり、今回はたまたま出来たが、今後はそういった方がいるということを考えておく必要がある。
- ・今回はコロナ禍ということもあって、医療系ソーシャルワーカーが支援活動に入れなかった。熊本地震

のときにも感じたことでもあるが、ソーシャルワークを発揮する団体同士で連携できればよいと思う。今後、特に災害時支援活動などの際にデジタル技術を活用して連携できれば被災地にも迷惑をかけず活動が可能になるのではないかと思う。

- ・とにかく現地に迷惑をかけないよう意思統一が必要である。被災地が主体であり、爪痕を残さない支援をすること、手綱を引くツールとして使用していた側面もある。チャットやノートといった機能を含めて、オリエンテーションを実施したのはこのため。
- ・活動が終わってからもグループを残している。色々な情報提供や告知に活用しているが、段々と既読が減ってきている。見る人の興味が薄れてきていることが課題。
- ・管理は5名で行っていたが、課題としてはそれぞれ本業があること、事務負担が大きく実質的に現場に入ることができないことが挙げられる。活動員として現地に行けないというジレンマがあった。組織としては、今回活動できなかった医療系ソーシャルワーカーの方々なども含め、バックアップチームとしてすみ分けしていた。

3. その他(今後の展開、他機関へのメッセージ、等)

- ・熊本地震の際には1週間泊まり込みなど長期で現地入りしている方が多く、申し送りもチームとして情報共有することができた。今回の場合は、通いの支援ということで、毎日行くことができる方が少なかった。専門性や経験値もバラバラの状況で、どんな方でもある程度のことができなければならないので、1日2名体制とした。球磨村までの移動(1時間程度)の間に意見のすり合わせを行うことができて良かった。
- ・現地でも同じ人に来てほしいという声はあった。ただ、実際に宿泊することができず、本業を持つ方が多い中、仕方がないところがあり、少しでも先方に迷惑をかけないための仕組みを考え続けた。長期滞在には劣るかもしれないが、デジタルの活用によって受け入れが可能になったとも言える。

参考

- ・「ソーシャルワークを発揮する支援」、「被災者主体となる支援」、「終了を見据えた支援」など、組織としてどのような支援を行っていくのか考えながら進めてきた。
- ・現地では、拠点を作り、PCを持ち込んで日誌などを残した。原則として、地域包括支援センターに行き、その指示で動くこと、現地のシステムに記録を残すこととしており、我々は日誌を持ち帰らず、後方支援として活動した。
- ・後半は地域支え合いセンターの立ち上げにあたって、支援員たちの活動をサポートするため、専門職ではない現地雇用の支援員に向けてソーシャルワークとしての支援を行った。
- ・現地で指示が出なかった場合の動き方についてもパターンを作っており、その場合には避難所での実態把握、現地での地域支え合いセンタースタッフの研修などを行った。
- ・12月末には解散式をリモートで開催し、現地のアンケートとともに振り返りを行った。

ヒアリング担当者のコメント

1. ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術活用の価値

- ・コロナ禍における災害時支援活動のため、対面でのオリエンテーションが困難となり、Zoom を活用してのオリエンテーションを実施。Zoom の録画機能を利用し、その後の参加者にも登録時に同様のオリエンテーション動画を視聴してもらうことで活動登録にあたっての参加者、熊本県社会福祉士会事務局サポートチーム双方の負担軽減と説明の均一性を実現した。
- ・LINE WORKS を活用し、参加メンバー間の情報共有を円滑に実施した。チャット機能、グループ共有できるノート、予定を記載できるカレンダー機能、メンバーに周知ができるホーム(掲示板)機能、資料やファイルの保存・閲覧ができる Drive 機能、アンケート機能などを活用し、支援活動における活動者間、及び事務局サポートチームとのコミュニケーションを円滑に行うことを可能にした。
- ・デジタルツールを活用したことで、従来の郵送、FAX、メール、電話連絡などの個人単位で行う必要がある事務連絡等の手間を最小限に減らし、最新の情報を遅延なく参加メンバーに伝達することを可能にした。
- ・各種マニュアルやシフト表を LINE WORKS 上に掲載、随時更新し、メンバーの閲覧確認を県社会福祉士会事務局で行った。また災害時支援におけるプライバシー保護の観点からも情報共有グループの写真投稿等に関するルール作りを行い、チャット機能や掲示機能でルールの周知・徹底を繰り返し行うことを可能とした。
- ・数ヶ月に及ぶ連続した災害時の支援活動においては、LINE WORKS を活用することで情報共有を速やかに行い、メンバーの閲覧状況を個人単位で確認できることのメリットは大きかった。一方でシステム担当者の作業内容が多くあり、複数対応が必要となった。
- ・LINE WORKS のアンケート機能を使い、支援活動メンバーへ実施したアンケート結果からも、活動記録をグループウェア機能で内容把握して活動に臨むことが出来たこと、その後の支援状況を把握することが出来たことで、活動に対する不安を軽減し、活動の継続につながった。
- ・シフト調整・変更のための声かけを LINE WORKS のアンケート機能を利用したことで事務局の負担軽減を可能とした。

※参考文献等

- ・熊本県社会福祉士会災害時支援委員会「令和2年7月豪雨 球磨村支援活動の記録」
- ・熊本県社会福祉士会災害時支援委員会 Facebook

2. さらに実践を進めるために必要なこと、展開の可能性

- ・コロナ禍における感染防止のために県内在住者による通いで支援活動に限定され、また活動者の災害時支援の経験値もばらつきがある状況のなか、デジタルツールの有効活用によって情報共有を図り、活動の平準化、継続性を可能としたことは、今後の全国各地の専門職団体等による災害時支援活動に大いに参照できる実践である。
- ・熊本県社会福祉士会災害時支援委員会のメンバーは、常に「ソーシャルワークを発揮する支援」、「被災者が主体となる支援」、「支援活動の終了を見据えて現地の支援者を側面からサポートする立ち位置」など、これまでの自然災害時の経験を踏まえた支援活動、そのなかでのツールとしてのデジタル

活用を意識していた。ツールとしてのデジタル活用の土台には、これらの支援者間の共通土台となる価値規範がある。

LINE ワークスの使い方について

災害活動共有

～グループトーク確認のお願い～

グループトークでは、球磨村支援の活動状況の共有や、活動に関するお知らせ等を行います。

毎日1回は確認をお願いします。



グループトーク確認のお願い

9. 7 11:48

このグループトークでは、球磨村支援の活動状況の共有や、活動に関するお知らせを行います。

毎日一回は確認をお願いします。

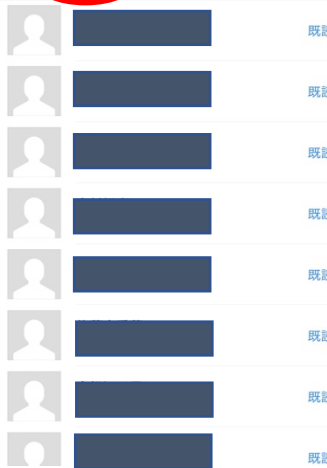
♡ 1 💬 0

LINE ワークスでは
閲覧者（既読・未読）の把握が可能になります。

既読メンバー (21)

既読 21

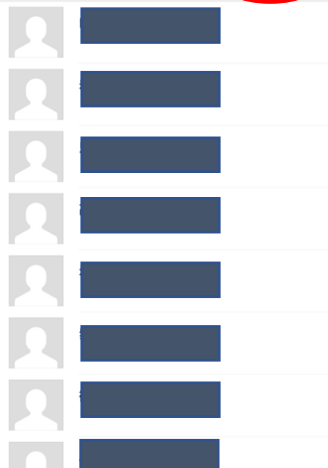
未読 18



既読メンバー (21)

既読 21

未読 18



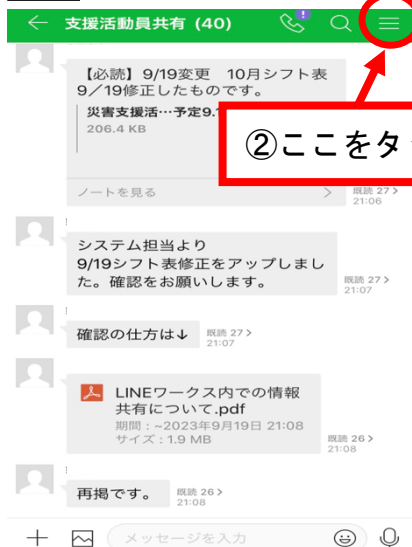
ノートの確認の仕方

1



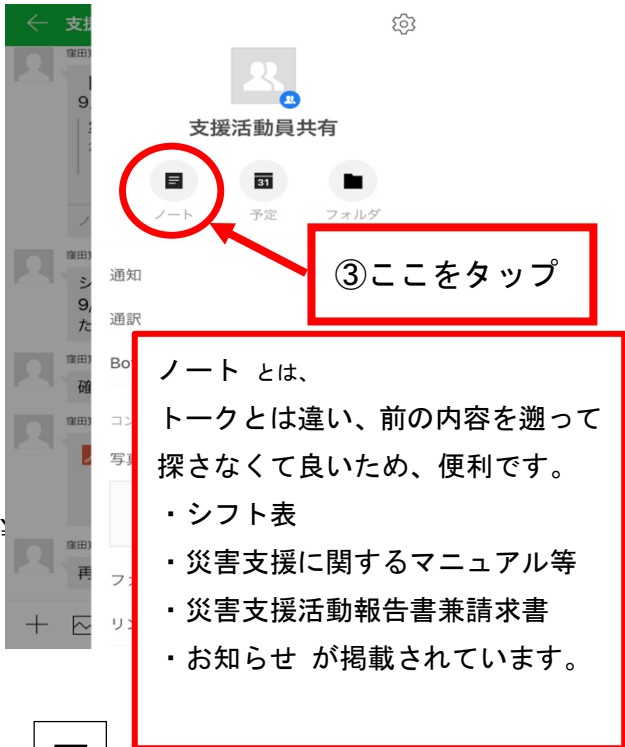
① ここをタップ

2



② ここをタップ

3



4



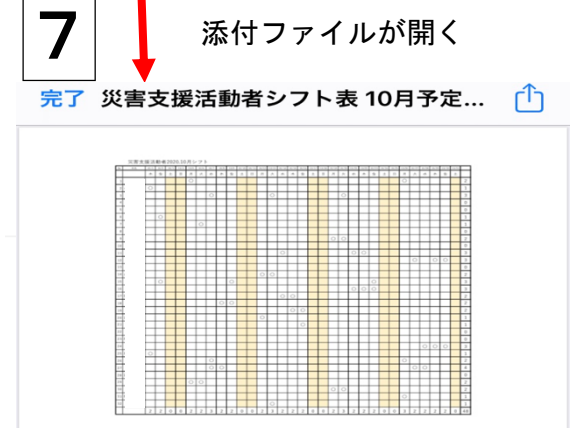
5



6



7



通知機能の設定の仕方

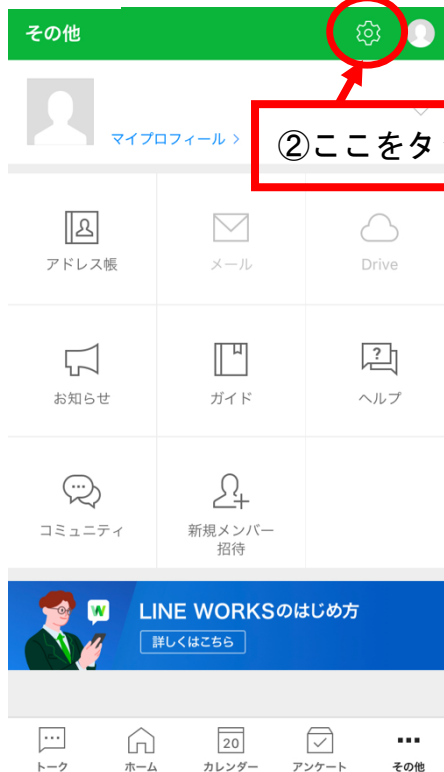
設定で通知機能を有効（オン）にすると、通知を見逃すことが無くなります。

1



①ここをタップ

2



②ここをタップ

3



③ここをタップ

4



④ここをタップ

ここがオンになっていれば
スマートフォンに通知が来ます

第4章

デジタル技術活用の可能性と留意点 (成果と課題)

第4章 デジタル技術活用の可能性と留意点(成果と課題)

本事業では、「自由記述方式調査」「量的調査」「ヒアリング調査」を通じ、デジタル技術活用に困難感を持つ対象者や実践者、実践現場における阻害要因の分析や、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の検討を行った。事業を通じた全体のまとめを以下に記載する。

1. デジタル技術活用に困難感を持つ対象者や実践者、実践現場における阻害要因の分析

第2章2で明らかになったとおり、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、デジタル技術活用に困難感を持つ対象者や実践者、実践現場における阻害要因を次の3つのとおり考察する。

(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

ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用は、ソーシャルワーク実践を展開する所属組織の影響を強く受けていることがわかった。

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等

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」「働きやすきの向上」「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。

2. 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の検討

第 3 章で述べられているとおり、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、今後の課題として、次のとおり検討した。

(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つとっても、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。

第3章でも述べたとおり、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エ

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り組みを強化する必要があると言える。

(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はなく、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と言える。

前述の課題を含めて対応できる人材の確保と育成がデジタル技術の活用において重要である。

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。

実際に、ChatGPT において「ソーシャルワークにおけるデジタル技術の活用とは」と質問すると、次のような回答があった。

ソーシャルワークにおけるデジタル技術の活用は、様々な形で行われています。例えば、以下のような方法があります。

- 1 コミュニケーションの強化: デジタル技術を使って、クライアントとのコミュニケーションを強化することができます。例えば、オンラインでのコミュニケーションツールを使って、クライアントと定期的にコミュニケーションを取ることができます。
- 2 データの収集と分析: デジタル技術を使って、クライアントの情報を収集し、分析することができます。例えば、電子カルテを使って、クライアントの情報を管理することができます。また、データ分析ツールを使って、クライアントの状況を把握することができます。
- 3 オンラインサポートの提供: デジタル技術を使って、オンラインでのサポートを提供することができます。例えば、オンライン相談やオンライングループセッションを提供することができます。
- 4 情報提供の強化: デジタル技術を使って、クライアントに情報を提供することができます。例えば、ウェブサイトや SNS を使って、クライアントに情報を提供することができます。
- 5 コミュニティビルディングの促進: デジタル技術を使って、コミュニティビルディングを促進することができます。例えば、SNS を使って、クライアント同士がつながることができます。

きます。

デジタル技術の活用には、プライバシーやセキュリティに関する問題もあります。ソーシャルワーカーは、クライアントのプライバシーやセキュリティを保護しながら、デジタル技術を活用することが求められます。

適切性や正確性において課題が挙げられているものの、今後、教育や福祉等をはじめ、あらゆる分野で AI を活用したデジタル技術の活用が進められていくものと考えられる。

こうした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と言える。

資料編

ソーシャルワーク実践における デジタル技術の活用促進に関する 調査研究（量的調査）調査票

ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用促進に関する調査研究 量的調査

厚生労働省令和4年度社会福祉推進事業「ソーシャルワーク実践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」の一環として、ソーシャルワーク（以下『SW』という。）の実践現場におけるデジタル技術の活用状況およびその効果に関する量的調査（無作為抽出：3,000名）を実施します。

つきましては、本調査の前にプレ調査を実施しますので、本回答フォーム等から**2月26日(日)**までにご回答いただきますよう、ご協力をお願い申し上げます。

回答フォーム URL

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdGrWsZBbJb0WjebgvEBjYFZmvlh2dkGQGuDjL-XRxYWBSi_A/viewform

回答時間としては、概ね20分程度かかります。

ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用状況をあなたご自身の状況、クライアントの視点、所属組織等の視点からお伺いします。

デジタル技術とは

代表的なデジタル技術は、次のようなものが挙げられます。

AI(人工知能)分析

・AI分析とは、集積したデータを人工知能により分析し、そこから新たな視点を見出す技術です。

ビッグデータ

・ビッグデータとは「人が全貌を把握しきれないデータ群」を活用したサービスなどが挙げられます。

ICT

・「Information and Communication Technology」の頭文字で、情報通信技術によるコミュニケーション手段を指します。メール、SNS、チャットなどが例として挙げられます。

RPA

・「Robotic Process Automation」といいます。代表的なRPAとして、パソコン上でのルーティン作業をRPAにより自動化などがあります。

IoTプラットフォーム

・IoTは、「モノのインターネット」と表現され、デジタル家電などもインターネットとつながりなどが挙げられます。

クラウド

・インターネット上のサーバーに PC やスマートフォンなどのデバイスからアクセスし、データの保存や運用を行います。

倫理的配慮

1 調査の同意について

- 1.調査への協力は回答者の自由意思に基づくものであり、同意が得られなくても何ら不利益を受ける事はありません。
- 2.得られた情報は、今回の調査目的以外には使用しません。
- 3.本調査票は、無記名のため個人や施設が特定されることはありません。
- 4.本調査への回答をもって同意いただいたこととさせていただきます。
- 5.回答後は無記名のため、途中で撤回できませんので、同意の上、ご回答ください。
- 6.同意いただけない場合にはご回答しなくてかまいません。

2 データの取り扱いについて

- 1.データ入力の際はコード化し、匿名性の確保に十分注意します。
- 2.データは今回の調査目的以外には使用しません。
- 3.得られたデータの電子媒体は、責任をもって保管します。

I あなたご自身についてお伺いします。

i あなたの所属の都道府県士会をお選びください。*

ii あなたの年齢をご入力ください。

※令和5年1月末時点の満年齢

iii あなたの所属機関を運営する法人種別を教えてください。

<選択>

- 都道府県
- 市区町村
- 広域連合・一部事務組合
- 日本赤十字社・社会保険関係団体
- 医療法人
- 社会福祉協議会
- 社会福祉法人(社会福祉協議会以外)
- 社団・財団法人
- その他の法人
- 上記以外のその他

iv あなたの所属している組織・機関の規模をお答えください。

<選択>

- 1人
- 2人～5人
- 6人～10人
- 11人～20人
- 21人～50人
- 51人～100人
- 101～200人
- 201人以上

v あなたの所属している法人の規模をお答えください。

<選択>

- 1 法人で 1 施設・機関を運営している。
- 1 法人で 2 施設・機関を運営している。
- 1 法人で 3 施設・機関を運営している。
- 1 法人で 4 施設・機関を運営している。
- 1 法人で 5 施設・機関以上を運営している。

vi あなたが SW 実践等されている分野を教えてください。

主たる実践分野を1つお選びください。

- 高齢者福祉関係
- 障害者福祉関係
- 児童・母子福祉関係
- 生活保護関係
- 地域福祉関係
- 生活困窮者自立支援関係
- 医療関係
- 学校教育関係
- 就業支援関係
- 行政関係
- 独立型社会福祉士
- その他

vii あなたの性別をお選びください。

- 男性
- 女性
- 回答しない

viii 社会福祉士としての通算経験件数をご入力ください。

※令和5年1月末時点における経験年数をご記入ください。

ix あなたの主たる役職として最も近いものをお選びください。

令和5年1月末時点における役職で最も近いものをお選びください。

- 経営層・役員クラス
- 部長クラス
- 課長クラス
- 係長・主任クラス
- 一般社員クラス
- その他専門職・特別職等

あなたの SW 実践において、現在、活用しているデジタル技術の活用の有無・頻度を教えてください。

a. あなたの SW 実践におけるデジタル技術の活用の有無・頻度を教えてください。

< 選択肢 >

- 活用している
- 少し活用している
- あまり活用していない
- 活用していない

< 項目 >

- インターネットで検索する情報収集
- メールを活用した相談支援
- メールを活用したクライアント、家族との連絡・調整
- メールを活用した関係機関との連絡・調整
- ホームページを活用した相談受付
- ホームページを活用した広報・啓発
- SNS(LINE など)を活用した相談支援
- SNS(LINE など)を活用したクライアント、家族との連絡・調整
- SNS(LINE など)を活用した関係機関との連絡・調整
- SNS(LINE Twitter Facebook Instagram など)を活用した広報・啓発
- 動画配信サイト(YouTube など)を活用した広報・啓発
- 動画配信サイト(YouTube など)を活用した情報共有
- 動画配信サイト(YouTube など)を活用した体操教室・研修会などの実施
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用した相談支援
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用したクライアント、家族との連絡・調整
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用した関係機関との連絡・調整
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用したケース会議
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用した体操教室・研修会などの実施

- AI(人工知能)を活用した相談記録などの分析
- AI(人工知能)を活用した支援計画(ケアプラン含む)の作成
- AI(人工知能)を活用したコミュニケーションの機会の確保
- クラウドを活用した相談支援システムの活用
- クラウドを活用した相談記録などの保存
- クラウド(スプレッドシートなど)を活用した関係機関との地域情報等の共有
- データ分析ソフトを活用した相談記録などの分析
- データ分析ソフトを活用した地域アセスメント(地域診断)など
- データ分析ソフトを活用した住民座談会などの発言内容の分析など
- 音声認識ソフトを活用した視覚障害者、聴覚障害者とのコミュニケーション
- 音声認識ソフトを活用した会議の議事録作成
- センシング技術(定量的な情報を取得する技術)を活用したクライアントの見守り
- センシング技術(定量的な情報を取得する技術)を活用したクライアントの身体情報の収集

b.ビデオ会議システム(Zoom など)を活用した体操教室・研修会などの実施状況を教えてください。

<選択>

- かなりある
- ある
- 少しある
- あまりない
- ほとんどない
- 全くない

c.あなたの SW 実践におけるデジタル技術の活用意向を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても活用したい
- 活用したい
- 少し活用したい
- あまり活用したくない
- 活用したくない
- 全く活用したくない

①あなたは、SW 実践において資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。あなたのお考えに最も近い番号をお選びください。

1 2 3 4 5 6 7
デジタル ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 紙

②あなたは、SW 実践におけるデジタル技術を活用する際の個人情報保護やセキュリティの問題について、どの程度不安を感じますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても感じる
- 感じる
- 少し感じる
- あまり感じない
- 感じない
- 全く感じない

③あなたは、日常生活の中でデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても感じる
- 感じる
- 少し感じる
- あまり感じない
- 感じない
- 全く感じない

④あなたは、SW 実践においてデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても感じる
- 感じる
- 少し感じる
- あまり感じない
- 感じない
- 全く感じない

⑤あなたご自身のデジタル機器の保有状況(パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等)を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- 複数台保有している
- いずれか1つを保有している
- 保有していない

⑥あなたは、デジタル技術について、どの程度知識を有していますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- かなりある
- ある
- 少しある
- あまりない
- ない
- 全くない

⑦あなたは、デジタル技術について、どの程度学習する機会がありますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- かなりある
- ある
- 少しある
- あまりない
- ない
- 全くない

⑧あなたは、クライアントとのオンラインでの面接において、非言語的コミュニケーションの把握にどの程度不安を感じますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- かなりある
- ある
- 少しある
- あまりない
- ない

全くない

⑨あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「業務の効率化」について、
教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

とても期待する。

期待する。

少し期待する。

あまり期待しない

期待しない。

全く期待しない。

⑩あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアントの利便性の向上」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

とても期待する。

期待する。

少し期待する。

あまり期待しない

期待しない。

全く期待しない。

⑪あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアントの参加機会の確保」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

とても期待する。

期待する。

少し期待する。

あまり期待しない

期待しない。

全く期待しない。

⑫あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアントの QOL の向上」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

⑬あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「クライアント等の孤独・孤立の防止」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

⑭あなたは、SW実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「コミュニケーションの向上」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

⑮あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「関係機関等とのネットワークの構築」について、教えてください

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

⑩あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「認知度の向上」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

⑪あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「自己研鑽」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

⑫あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「働きやすさの向上」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。

- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

⑱あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「感染症等の予防・拡大防止」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

⑳あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「社会資源等の情報収集の強化」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

㉑あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「サービス提供に係る費用の削減」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

②あなたは、SW 実践におけるデジタル技術の活用に対する期待として「個人情報セキュリティの強化」について、教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても期待する。
- 期待する。
- 少し期待する。
- あまり期待しない
- 期待しない。
- 全く期待しない。

③ あなたは、⑨～⑫で回答したことについて、デジタル技術を具体的にどのように活用したいと思いますか(自由記述)

II あなたが支援の対象とするクライアント等のデジタル技術の活用状況等を教えてください。

①あなたが支援の対象とするクライアントは、どの程度デジタル技術を活用していますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- ほとんどの人が活用してる
- ある程度の人が活用している
- 少数の人だけが活用している
- ほぼ全く活用していない

②あなたが支援の対象とするクライアントの家族は、どの程度デジタル技術を活用していますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- ほとんどの人が活用してる
- ある程度の人が活用している
- 少数の人だけが活用している
- ほぼ全く活用していない

③あなたが支援の対象とするクライアントの資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視していますか。

最も近い番号をお選びください。

1 2 3 4 5 6 7
デジタル ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 紙

④あなたが支援の対象とするクライアントは、デジタル技術を活用する際に個人情報保護やセキュリティの問題について、どの程度不安を感じていると思いますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても感じている
- 感じている
- 少し感じている
- あまり感じていない
- 感じていない
- 全く感じていない
- わからない

⑤あなたが支援の対象とするクライアントは、日常生活の中でデジタル技術を活用することにどの程度抵抗を感じていると思いますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- とても感じている
- 感じている
- 少し感じている
- あまり感じていない
- 感じていない
- 全く感じていない
- わからない

⑥あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル機器の保有状況(パソコン、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末等)を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- ほとんどの人が保有してる
- ある程度の人が保有している
- 少数の人だけが保有している
- ほぼ全く保有していない

⑦ あなたが支援の対象とするクライアントのデジタル技術に対する知識について教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- 理解している
- ある程度理解している
- あまり理解していない
- 理解していない
- わからない

Ⅲ あなたの所属組織の状況を教えてください。

a.あなたの所属組織のデジタル技術の活用の有無・頻度を教えてください。

<選択肢>

- 活用している
- 少し活用している
- あまり活用していない
- 活用していない

<項目>

- インターネットで検索する情報収集
- メールを活用した相談支援
- メールを活用したクライアント、家族との連絡・調整
- メールを活用した関係機関との連絡・調整
- ホームページを活用した相談受付
- ホームページを活用した広報・啓発
- SNS(LINE など)を活用した相談支援
- SNS(LINE など)を活用したクライアント、家族との連絡・調整
- SNS(LINE など)を活用した関係機関との連絡・調整
- SNS(LINE Twitter Facebook Instagram など)を活用した広報・啓発
- 動画配信サイト(YouTube など)を活用した広報・啓発
- 動画配信サイト(YouTube など)を活用した情報共有
- 動画配信サイト(YouTube など)を活用した体操教室・研修会などの実施
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用した相談支援
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用したクライアント、家族との連絡・調整
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用した関係機関との連絡・調整
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用したケース会議
- ビデオ会議システム(Zoom など)を活用した体操教室・研修会などの実施

- AI(人工知能)を活用した相談記録などの分析
- AI(人工知能)を活用した支援計画(ケアプラン含む)の作成
- AI(人工知能)を活用したコミュニケーションの機会の確保
- クラウドを活用した相談支援システムの活用
- クラウドを活用した相談記録などの保存
- クラウド(スプレッドシートなど)を活用した関係機関との地域情報等の共有
- データ分析ソフトを活用した相談記録などの分析
- データ分析ソフトを活用した地域アセスメント(地域診断)など
- データ分析ソフトを活用した住民座談会などの発言内容の分析など
- 音声認識ソフトを活用した視覚障害者、聴覚障害者とのコミュニケーション
- 音声認識ソフトを活用した会議の議事録作成
- センシング技術(定量的な情報を取得する技術)を活用したクライアントの見守り
- センシング技術(定量的な情報を取得する技術)を活用したクライアントの身体情報の収集

b. あなたの所属組織のデジタル技術の活用に対する考え方等を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- ほとんどの人が活用してる
- ある程度の人が活用している
- 少数の人だけが活用している
- ほぼ全く活用していない

①あなたの所属組織には、デジタル技術の活用について相談できる人はいますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- 相談できる人がかなりいる
- 相談できる人が少しいる
- 相談できる人があまりいない
- 相談できる人がいない

②あなたの所属組織における Wi-Fi 環境を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- 十分に整備されている
- 整備されている
- 少し整備されている
- あまり整備されていない
- 整備されていない
- 全く整備されていない

わからない

③あなたの所属組織におけるデジタル化された個人情報保護の状況を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- 保護されている
- ある程度保護されている
- あまり保護されていない
- 保護されていない

④あなたの所属組織におけるデジタル技術の活用状況を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- ほとんどの人が活用してる
- ある程度の人が活用している
- 少数の人だけが活用している
- ほぼ全く活用していない

⑤あなたの所属組織と関係する機関等の資料の保存方法として、紙とデジタルのどちらを重視しますか。最も近い番号をお選びください。

当てはまるものを1つお選びください。

1 2 3 4 5 6 7
デジタル ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 紙

⑥あなたからみて、所属組織はデジタル技術の導入費用の負担にどの程度前向きだと思いますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- かなり前向き
- 前向き
- 少し前向き
- あまり前向きではない
- 前向きではない
- 全く前向きではない
- わからない

⑦あなたからみて、所属組織はデジタル技術の導入費用の負担にどの程度余裕があると思いますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- かなり余裕がある
- 余裕がある
- 少し余裕がある
- あまり余裕がない
- 余裕がない
- 全く余裕がない
- わからない

⑧あなたからみて、所属組織はデジタル技術の維持費用に、どの程度負担を感じていると思えますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- かなり感じている
- 感じている
- 少し感じている
- あまり感じていない
- 感じていない
- 全く感じていない
- わからない

⑨あなたの所属組織のデジタル技術の使用における個人情報保護・セキュリティを教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- 管理されている
- ある程度管理されている
- あまり管理されていない
- 管理されていない

⑩あなたの所属組織の上司にあたる方のデジタル技術の嗜好性を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- 利用している
- ある程度利用している
- あまり利用していない
- 利用していない

いない

⑪あなたの所属組織のデジタル技術に対する知識について教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- ほとんどの人が理解してる
- ある程度の人が理解している
- 少数の人が理解している
- ほぼ全く理解していない

⑫あなたの所属組織のデジタル技術の学習の機会を教えてください。

当てはまるものを1つお選びください。

- かなりある
- ある
- 少しある
- あまりない
- ない
- 全くない

⑬あなたは、ソーシャルワーク実践においてデジタル技術を活用する上で、どのようなことがあれば活用されると思いますか(自由記述)

以上で終わりになります。

ご理解とご協力いただきまして誠にありがとうございました。

厚生労働省 令和4年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業

ソーシャルワーク実践における デジタル技術の活用促進に関する 調査研究事業 報告書

発行 令和5年(2023年)3月

発行者 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
Email : info@jacsw.or.jp



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2F
TEL 03-3355-6541 FAX 03-3355-6543

※無断で複写・転載することを禁じます。