ケアマネージャーの業務でのＩＣＴの活用の可能性：ＩＣＴを業務に取り入れることに関する意識調査のデータ分析から

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2023-04-21 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 小松, 友紀, 土橋, 一枝, 廣田, 真衣, 渡邊, 和代, 宮本, はるみ, 上田, のり子, 塚本, 利幸 メールアドレス: 所属:
URL	https://fpu.repo.nii.ac.jp/records/277

［研究論文］

ケアマネジャー業務におけるICT活用の可能性の検討
―ICTを業務に取り入れることに関する意識調査の分析から―

小松　友紀[1)]・土橋　一枝[2)]・廣田　真衣[3)]・渡邊　和代[4)]
宮本　はるみ[5)]・上田　のり子[6)]・塚本　利幸[7)]

１．はじめに

近年、厚生労働省は介護現場においてICT化をすすめる取り組みを推進している。新型コロナウイルスの流行という要因も加わり、ケアマネジャー（以下ＣＭと表記）業務の大きな変化の一つとして、Zoom等のビデオ会議ソフト（以下Zoomと表記）を活用する機会が増加したことがあげられる。

今回ケアマネSAKAI[1)]では業務のICT化の第一歩として、今後もZoomを活用する事で「業務の効率化は図れているのか」についてアンケート調査を実施し、実情を把握することとした。調査対象者は2021年12月時点で、ケアマネSAKAI管内（あわら市・坂井市）で営業している居宅支援事業所のケアマネジャー、および、地域包括支援センター職員である。性別や年齢等の基本属性に加え、PCやZoom操作に対する苦手意識、事業所におけるオンライン環境、過去１年以内にZoomを使用した回数を、入退院時、担当者会議時、研修時に区別し、総計31項目についてアンケート調査を実施した。

２．アンケート調査の概要と研究の方法

ケアマネSAKAIでは、管内の全事業所に、全職員への調査票と返送用封筒の配布を依頼し、回答者本人が調査票を返送するという方式で、上記対象者にアンケート調査「ＩＣＴの活用は業務を効率化することができるのか」を、2021年12月に実施した。

有効回収率は102/122人（回収率83.6％）、30/36事業所（回収率83.3％）であった。回答者の基本属性（性別、年齢【４区分】、ケアマネジャーとしての勤務年数【４区分】）は図１、図２、図３の通りである。

以下では、統計的な手法（クロス集計、Spearmanの順位相関係数、有意性の検定）を用いて上記のアンケート調査のデータの分析をおこない、ケアマネジャー業務におけるICT活用の可能性について検討していく。

受付日　2022.11.01
受理日　2022.12.22
所　属　１）東尋坊ひまわりの丘居宅介護支援事業所　２）潟池野居宅介護支援事業所　３）在宅勤務型居宅介護支援事業所フレックス
４）あわら市金津雲雀ヶ丘寮居宅　５）あかねケアマネージメントセンター　６）坂井市春江地域包括支援センター
７）福井県立大学看護福祉学部

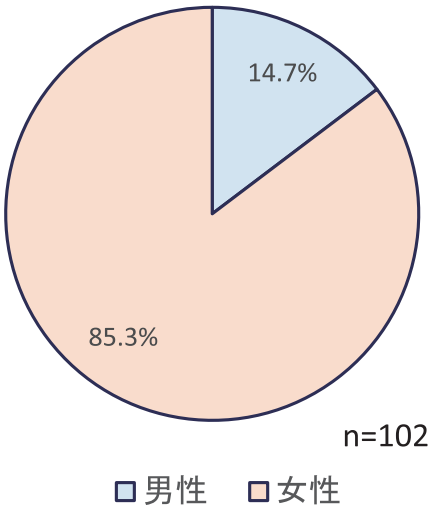

図１　性別

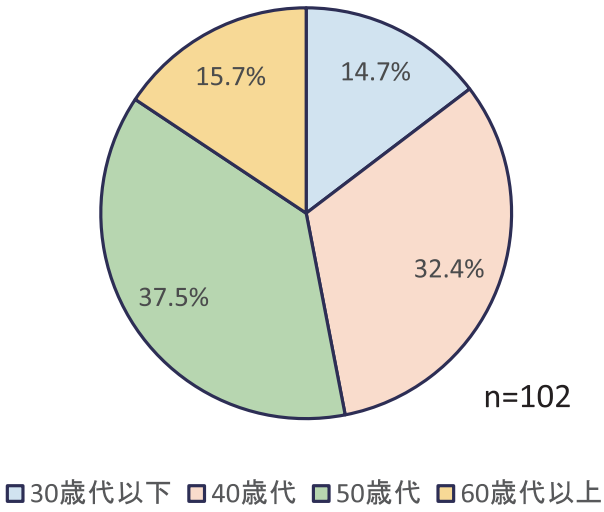

図２　年齢（４区分）

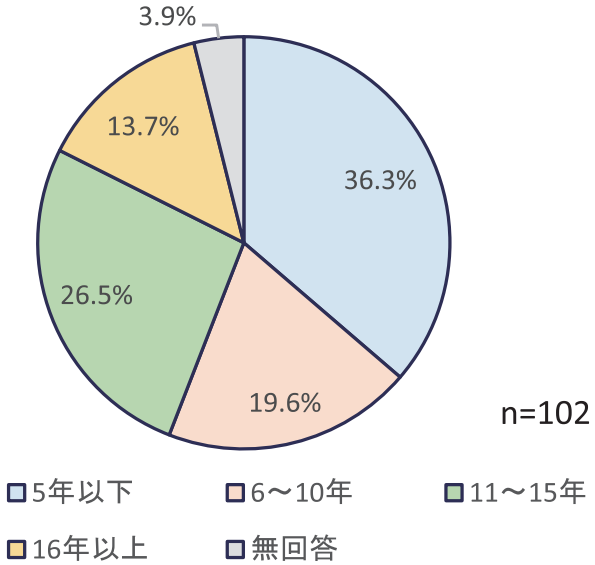

図３　勤務年数（４区分）

本稿のような課題に量的手法でアプローチした先行研究はみられず、そうした意味でも研究の意義は少なくないと考える。

３．倫理的配慮

アンケート調査の実施にあたっては、調査票の冒頭部分で、調査の趣旨と内容を説明し、協力を求めた。調査への協力は回答者の自由意思にもとづくものであり、協力しなかった場合も、

不利益が発生しないことも説明した。調査票は無記名であり、個人の特定は原理的に不可能であるが、データの入力、管理にあたってはコード化を行ない、個人を特定できないよう厳重な管理を行なった。分析および分析結果の公表に際しては全体として集計し、統計的手法を用いた処理をおこない、個人の回答内容が特定されることのない手法を採用する。

４．ＣＭが置かれている状況

ＣＭの資格取得のためには、介護支援専門員実務研修受講試験に合格し、実務研修を受講する必要がある。受講要件には基礎資格といわれる職種での５～10年間の勤務期間が必要であるため、実務研修受講試験を受けられるのは最短で20代後半となる。

実務者研修受講試験の合格率は、介護保険制度の創設にともなう第１回が44.1％、第２回が41.2％で、それ以降も、年々低下する傾向にある。第10回からR3年度の第24回までは、おおむね10％から20％の間を行き来しており、合格率が高いとは言い難い。

受験者数は、第１回が20万人強と最も多く、第２回～H29年の第20回まではおおむね13～16万人で安定していた。しかし、受講要件が厳格となった第21回以降は５万人前後とおよそ1/3にまで減少している。

従って、ＣＭ資格保有者の年代別内訳は、合格率が高く、受講者数も多かった第１回～７回の合格者が多く、合格率が低く受講者数も減少した第21回以降は少なくなっている。

一度ＣＭ資格を取得しても、５年ごとに研修を受講して更新することが必要となっており、ＣＭとして働き続けるためのハードルは、資格更新の必要がない他の医療福祉職と比べて高い。一方で、時間とお金をかけて更新する資格のため、更新後は今回の期間満了までは働こうという意識が働きやすいと思われる。

年齢とＣＭとしての勤続年数の関係を確かめるためにSpearmanの順位相関係数を算出したものが表１である[2)]。0.1％水準で有意な正の相関がみられ、相関係数も0.485と大きい。年齢が高い人のほど勤続年数が長いという傾向が確認できる。長年にわたってＣＭ以外の医療福祉職として働いてきたものが、ＣＭへ転職するというケースは多くないと考えられる。

表１　年齢とＣＭとしての勤続年数の関係

		ケアマネとしての勤務年数
年齢	相関係数	0.485
	有意確率（両側）	P＜0.01
	度数	98

居宅支援事業所と地域包括支援センターの事務員以外の構成人数は、図４の通りである。回答が得られた30事業所のうち、最小でも25事業所が居宅介護支援事業所であるが、特定事業所加算を取ることが可能となる３人以上の事業所が85.3％と８割以上を占める。

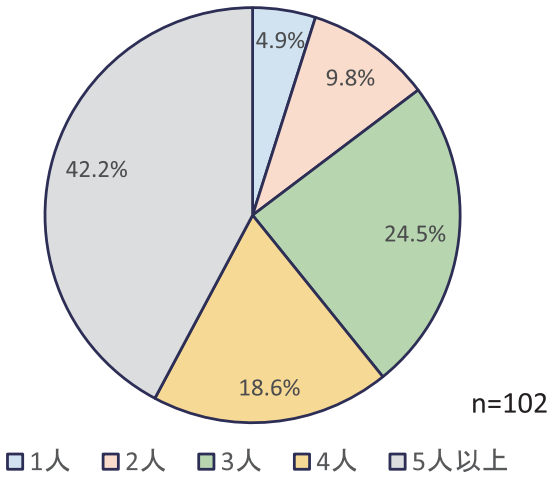

図４　事業所の構成人数（専門職）

ＣＭの主な業務の一つとしてケアプランの作成がある。介護保険制度の創設時は手書きのものもあったが、現在ではPCを用い、専用のソフトを利用して作成する方法が主流となっている。普段の業務はもとより、Zoomのような新しいICT技術を導入・運用するには、ある程度PCの操作に詳しい職員の存在が必要だと思われる。調査の結果、88.2％と約９割の事業所にPCに詳しい職員がおり、回答者自身がPCの操作に精通していない場合でも、導入・運用が可能な場合が多いことが推察される（図５）。

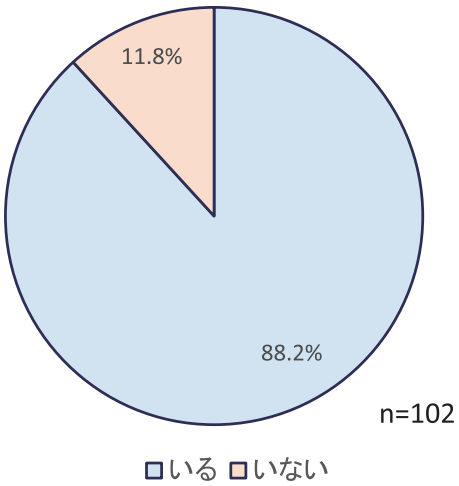

図５　PC に詳しい人の有無

５．PCの扱いの習熟度とZoom利用への苦手意識

今回のアンケート調査では、PCの扱いの習熟度、Zoom利用に関する苦手意識について尋ね、

それぞれ、「慣れている」、「やや慣れている」、「やや慣れていいない」、「慣れていない」の４段階、「苦手意識はない」、「やや苦手意識がある」、「苦手意識がある」の３段階で回答を得ている。結果についてまとめたものが図６、図７である。

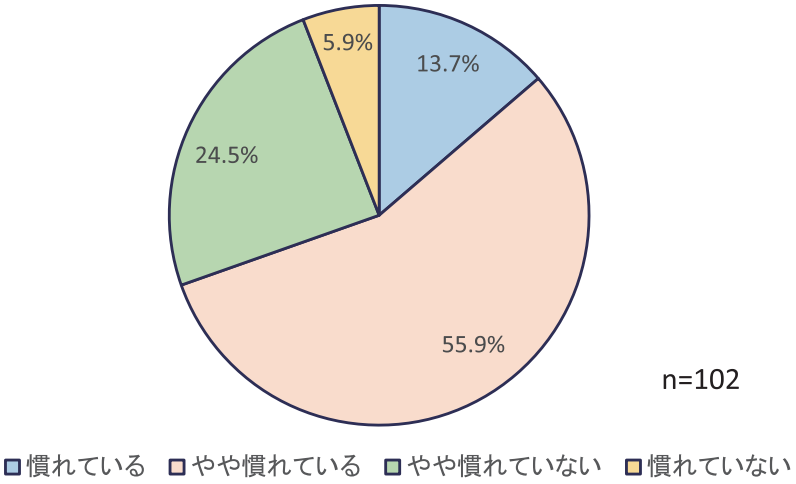

図６　PC の扱いの習熟度

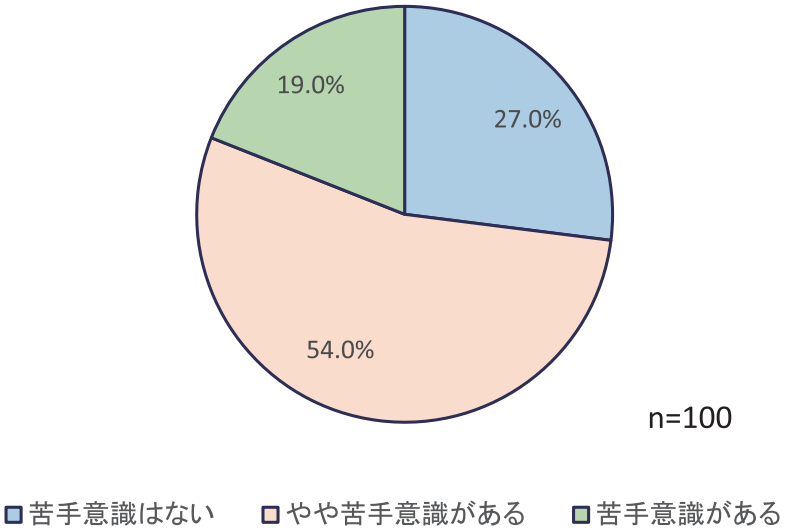

図７　Zoom 利用の苦手意識

PCの扱いの習熟度に関しては、「慣れている」と「やや慣れている」をあわせると69.6％と７割近くに達する。Zoom利用の苦手意識に関しては、「苦手意識はない」と回答したものは27.0％にとどまる。業務などで利用を開始してからの年月の違いが反映されているのだと考えられる。

性別とPCの扱いの習熟度の関係性を確かめたものが図８である。PCの操作に「慣れている」と回答したものの割合は、男性では回答者の46.7%と約半数に達するのに対して、女性では8.0%と1割にも満たず、0.1水準で有意差がみられる。「やや慣れている」を含めても、男性で93.3%、女性で65.5%と、明らかに性別による違いが確認できる。

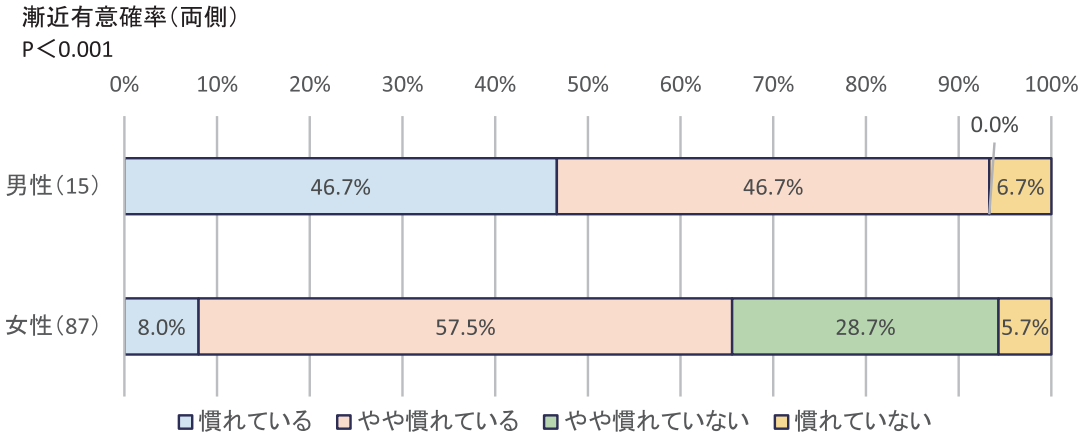

図８　性別× PC の扱いの習熟度

性別とZoom利用の苦手意識の関係性は図９の通りである。男性の方では、「苦手意識はない」と回答したものの割合が50.0%と半数を占め、女性の23.3%の2倍以上に達する（10%水準で有意傾向あり）。女性に比べて男性にZoom利用に関する苦手意識がないという傾向が確認できる[3)]。

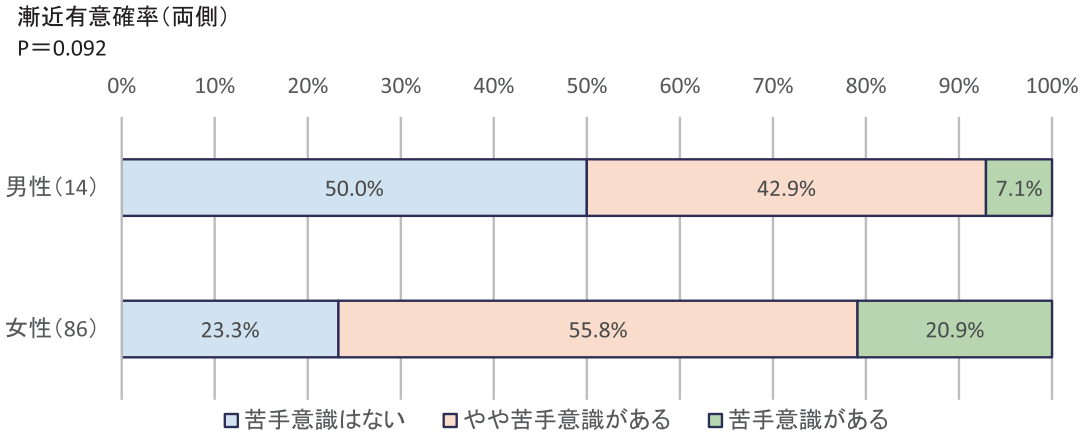

図９　性別× Zoom 利用の苦手意識

年代別にみたPC操作の習熟度は、図10の通りである。サンプル数が少ないため年代による有意差は検出できないが、年代が上がるにしたがって「慣れている」が減少し、「やや慣れていない」が増加する傾向がみられる。PCが普及して年数が経っているため、60歳代以上においても50.0%が「やや慣れている」と回答している。

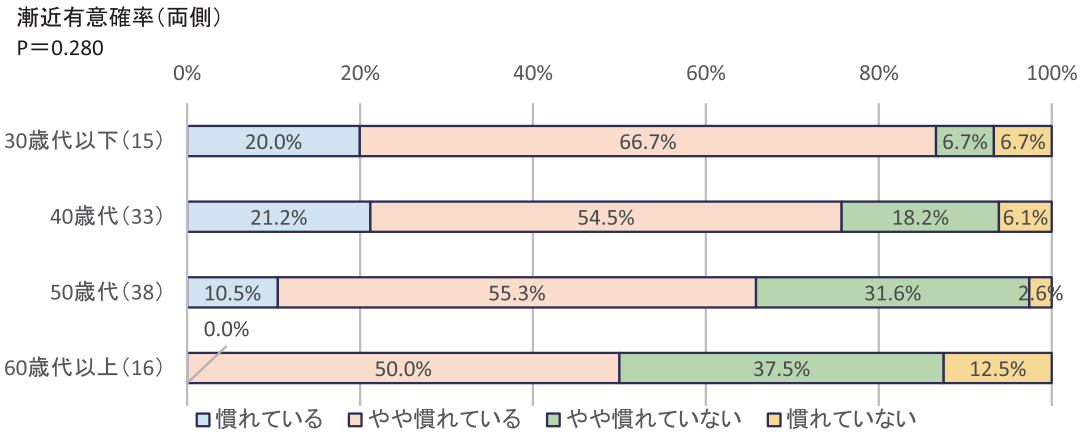

図 10　年代×ＰＣの扱いの習熟度

2020年１月に国内で初めて新型コロナウイルス感染症が確認されて以降、2021年12月に本アンケート調査を行うまでの２年間に、第１波から第５波までの大規模な感染拡大が確認されている。感染拡大の波を重ねるごとに、感染者が確認される都道府県の数が増え、感染者数も飛躍的に増加していった。感染予防のため、世界的に在宅ワークへの移行が進んだが、ＣＭにおいても同様にZoom等のビデオ会議ソフト活用が進んでいった[4)]。

企業活動において、Zoom等のビデオ通信の業務での使用が普及、一般化していったのは新型コロナウイルスの流行以降で、調査時点でようやく２年程度と月日が浅いため、PCの扱いの習熟度に比べて、Zoom利用の苦手意識に関して、年代による違いがより明確に確認できる。年代が上がるにつれて、Zoom利用に関する苦手意識が大きくなってくい傾向がみられ、0.1水準で有意差がみられる（図11）。

年齢とPCの扱いの習熟度、年齢とZoom利用の苦手意識には、一定の関係性がある。年齢が

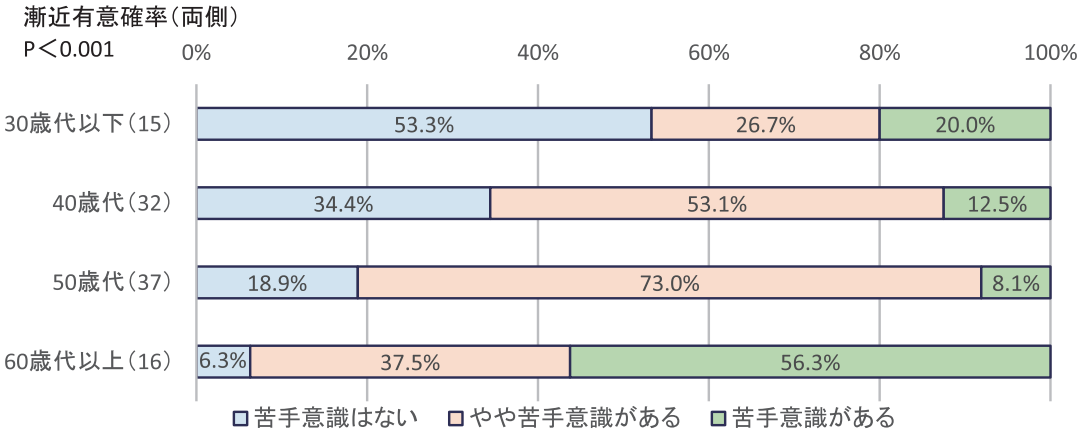

図 11　年代× Zoom 利用の苦手意識

若いほどPCの扱いに慣れており、Zoomへの苦手意識も少ないことが確認できる。相関係数の絶対値を比較すると、PCの扱いの習熟度が0.282であるのに、Zoom利用の苦手意識では0.337と数値が大きくなっており、Zoomへの苦手意識の方で、その傾向が顕著であることも確認できる（表２）。

表２　年齢と PC の扱いの習熟度、年齢と Zoom 利用の苦手意識の関係

		PCの扱いの習熟度	Zoom利用の苦手意識
年齢	相関係数	0.282	0.337
	有意確率（両側）	p＝0.004	p＝0.001
	度数	102	100

ＣＭとしての勤務年数とPCの扱いの習熟度やZoom利用の苦手意識との相関関係についてまとめたものが表３である。ＣＭとしての勤務年数とPCの扱いの習熟度に関して有意な相関が確認されないのに対して、ＣＭとしての勤務年数とZoom利用の苦手意識に関しては10％水準で有意傾向が確認できる。業務への導入が先行したPCの扱いの習熟度に関しては、ＣＭとしての経験年数とは独立に、個人としてのスキルの高低が影響する余地が大きいのに対して、導入からの月日が浅いZoom利用への苦手意識に関しては、若干ではあるが、勤務年数が長くなるにつれて苦手意識が強くなるという傾向が確認される。勤続年数が長いものほど年齢も高くなり、新奇なテクノロジーへの対応が鈍くなるといった影響関係が推察される。表２の分析結果を考え合わせると、Zoom利用の苦手意識に関しては、勤務年数よりも年齢の方が強く影響していることがみえてくる。

表３　ＣＭとしての勤務年数と PC の扱いの習熟度、Zoom 利用の苦手意識の関係

		PCの扱いの習熟度	Zoom利用の苦手意識
ケアマネとしての勤務年数	相関係数	0.110	0.196
	有意確率（両側）	p＝0.280	p＝0.055
	度数	98	96

今回の調査では、今後、業務にZoomを取り入れたいかどうかを尋ね、「是非取り入れたい」、「できれば取り入れたい」、「どちらともいえない」、「できれば取り入れたくない」、「絶対に取り入れたくない」の５段階で回答を得ている。結果についてまとめたものが図12である。

「是非取り入れたい」と「できれば取り入れたい」をあわせると43.8％になり、「どちらともいえない」の49.0％とほぼ同じ割合となる。「できれば取り入れたくない」、「絶対に取り入れたくない」といった回答はわずかであり、あわせても6.4％にしかならない。

今後、業務にZoomを取り入れたいかどうかとPCの扱いの習熟度、Zoom利用の苦手意識との関係を確かめるためにSpearmanの順位相関係数を算出したものが表４である。PCの扱いの

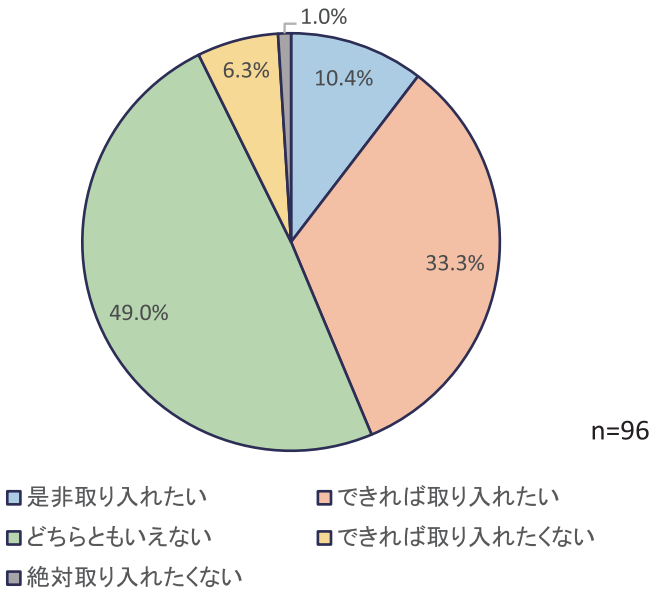

図 12　今後、業務に Zoom を取り入れたいか

習熟度とは５％水準で有意な正の相関がみられ、PCの扱い慣れている人ほど、今後Zoomを取り入れたいと考えていという傾向が確認できる。Zoom利用の苦手意識とは0.1％水準で有意な正の相関がみられ、Zoom利用に苦手意識のあるものほど、今後の利用に及び腰になっているという傾向が確認できる。相関係数は、それぞれ、0.230、0.349であり。ある意味当然かもしれないが、Zoom利用の苦手意識の方が、影響が大きいことが分かる。

表４　今後、業務に Zoom を取り入れたいかと PC の扱いの習熟度、Zoom 利用の苦手意識の関係

		PCの扱いの習熟度	Zoom利用の苦手意識
今後、業務にZoomを取り入れたいか	相関係数	0.230	0.349
	有意確率（両側）	p=0.024	p＝0.001
	度数	96	94

６．Zoomを使用する場面

Zoomをどのように利用しているかに関する質問へ回答では、担当者会議や、入退院時の活用は少なく、研修でのZoom利用がほとんどである（図13、14、15）。研修で利用したものに対しては、その回数をまとめてある。

研修で１度でもZoomを利用したことがあるものは96.1％と大多数を占めている。一方で、担当者会議に利用したものは10％に満たず、入退院における使用は４％と非常に少数である。

新型コロナウイルス感染症が蔓延して以降の研修は、最初からZoom配信を前提に企画されたものがほとんどで、ＣＭ自身が受講場所を決定さえすればZoomを介した研修が成立する。

他方、担当者会議や入退院に関しては、これまでは書面によるやり取りが主流であり、Zoomの使用を前提としたものにはなっていない。病院や利用者宅などでのZoomの使用に関しては、インターネット環境やセキュリティなどが問題となる。ＣＭ側では対応できない要素があることも、そうした場面でのZoom利用を少なくさせている原因の一つだと考えられる。

研修でのZoom利用回数とPCの扱いの習熟度、Zoom利用の苦手意識、所属事業所のＣＭの人数の関係についてまとめたものが表５である。PCの扱いの習熟度とは10％水準で有意傾向がみられ、PCの扱いの習熟度が高いほど、利用回数が多いという傾向が確認できる。

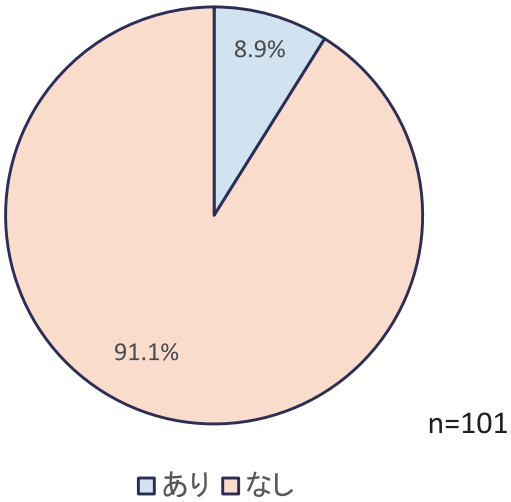

図 13　担当者会議での Zoom 利用

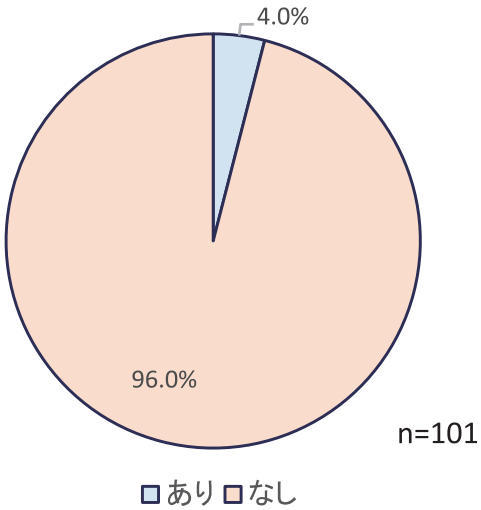

図 14　入退院での Zoom 利用

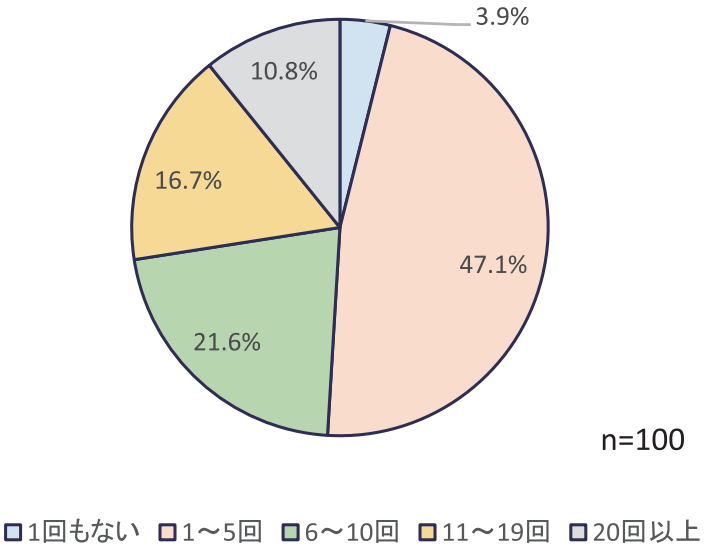

図 15　研修での Zoom 利用の回数

Zoom利用の苦手意識とは0.1％水準で有意な結びつきがみられ、Zoom利用に関して苦手意識がある人ほど、Zoomを利用した研修への参加が少ないという傾向が確認できる。相関係数の絶対値の比較から、PCの扱いの習熟度よりも、Zoom利用の苦手意識の方が、Zoomを利用した研修への参加回数に与える影響が大きいことも分かる。所属事業所のＣＭの人数とは有意な結びつきが確認されず、事業所の規模による影響はみられない。

表５　過去１年間の研修での Zoom の利用回数と PC の扱いの習熟度、Zoom 利用の苦手意識、所属事業所のＣＭの人数の関係

		PCの扱いの習熟度	Zoom利用の苦手意識	所属事業所のケアマネの人数
過去1年間の研修でのZoomの利用回数	相関係数	−0.176	−0.492	−0.052
	有意確率（両側）	P＝0.077	P＜0.001	P＝0.605
	度数	102	100	102

研修でのZoom利用の回数と、今後業務に取り入れたと考えているかの関係については、0.1％水準で有意な結びつきがみられ、研修での利用回数が多いものほど、今後の業務にZoomを取り入れたいと思っているという傾向が確認できる（表６）。相関係数の絶対値も0.335と比較的大きい。研修でZoomを使っている人ほど、Zoomのメリットを実感しているのだと考えられる。

表６　過去１年間の研修での Zoom 利用回数と今後、業務に Zoom を取り入れたいかの関係

		今後、業務にZoomを取り入れたいか
過去1年間の研修でのZoomの利用回数	相関係数	−0.335
	有意確率（両側）	P=0.001
	度数	96

７．研修参加へのZoom活用について

図15で確認した通り、研修でのZoom利用回数に関して、1度でも研修でZoomを利用したことがあるCMは96.1％と大多数を占めていた。研修での利用経験があるものに、その後の日常業務に変化があったかどうかを尋ねている。結果をまとめたものが図16であり、８割以上のCMが変化があったと答えている。

変化があったと回答したものに対して、変化の内容について自由記述での回答を求めた。回答の内容を分類しまとめたものが図17である。

群を抜いて多いのは「移動時間の削減による業務に使える時間の増加」であり、９割近くがそうした内容を回答している。次に多いのが「研修への参加機会、意欲の向上」で約２割にあたる。こうした回答には「移動時間の削減」の効果として、遠方で開催される研修への参加が可能になったことや、移動の手間が省けて手軽に参加できるようになったことが影響していると考えられる。業務時間外での研修への参加に際しては、自分の時間を削る必要が出てくるこ

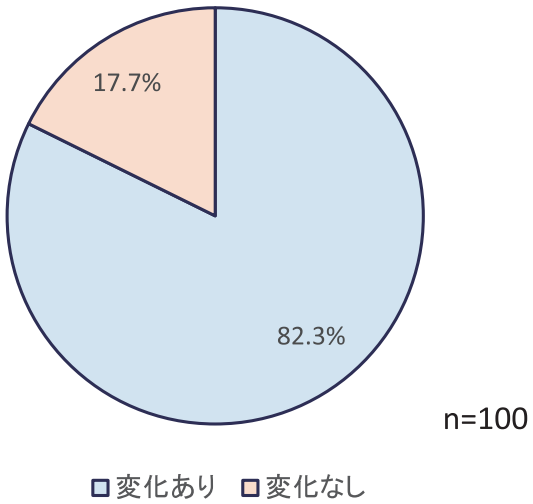

図 16　Zoom 利用による日常業務の変化の有無（研修での利用者）

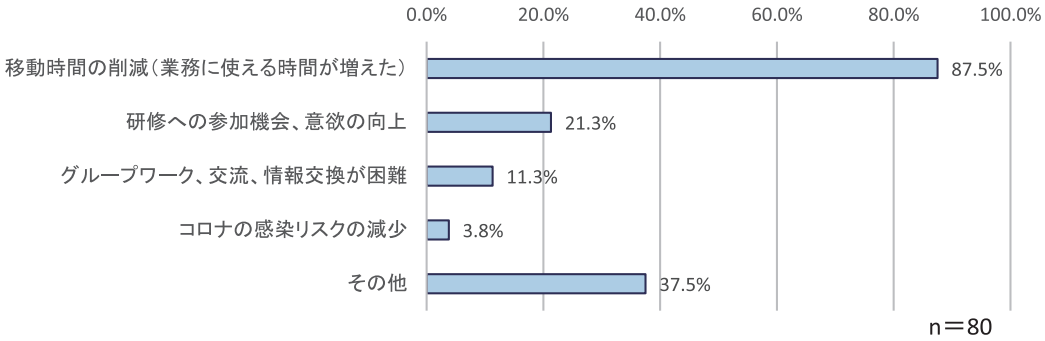

図 17　Zoom 利用による日常業務の変化の内容

とが予想される。調査対象者の８割以上が女性であり、その多くが家事、育児、介護を中心になって担っているであろうと考えられる。そうした意味でも、Zoom利用は、研修への参加のハードルを引き下げたと考えられる。

一方では、Zoom利用のマイナスの側面に関して、画面越しでのコミュニケーションになることの弊害として、「グループワーク、交流、情報交換が困難」になったという回答もみられた。研修前後の雑談の機会が失われたことで、情報交換やネットワークづくりが困難になったのではないかと考えられる。複数で同時に話すと会話が聞き取りにくくなり、研修中の意見交換がしにくくなったという回答もみられた。

Zoomの利用を推進した要因である新型コロナウイルスへの感染リスクの削減という効果に言及した回答は3.8％と少数にとどまった。

Zoomを使用した研修を体験したものの約９割が移動時間の短縮の恩恵を感じていることに

なる。自由記述にそうした内容が含まれていたかどうかと、今後、業務にZoomを取り入れたいかどうかの関係を確かめたものが図18である。５％水準で有意差がみられ、記述なしで、「できれば取り入れたくない」と「絶対に取り入れたくない」をあわせると３割になるのに対して、記述ありでは4.3％にしかならない。やはり、移動時間の短縮をメリットだと感じたものほど、今後の利用に対して前向きであることが確認できる。

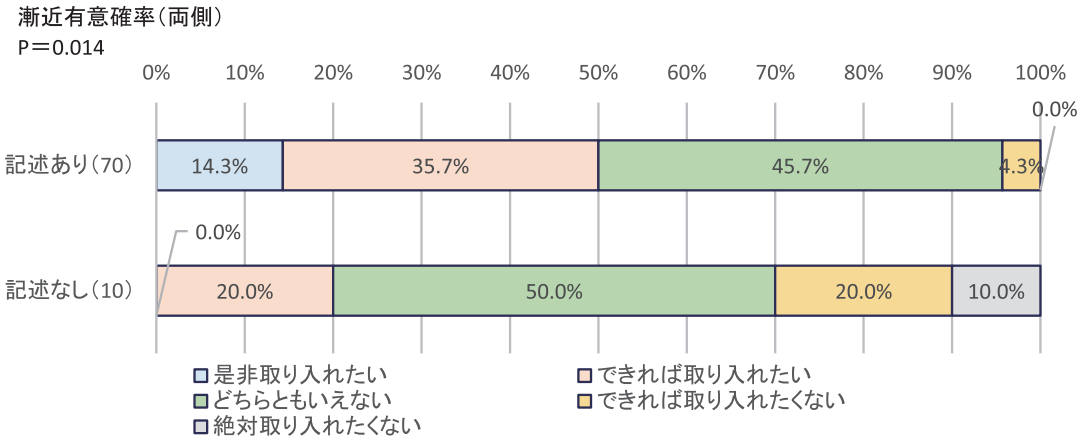

図 18　記述の有無×今後、業務に Zoom を取り入れたいか

今後、日常業務にZoomを取り入れたいかと性別の関係を調べたものが図19である。「是非取り入れたい」「できれば取り入れたい」を合わせると、男性で69.3％に達するのに対して、女性で39.7％にとどまり、10％水準の有意傾向がみられる。PCの扱いの習熟度やZoom利用の苦手意識には男女で有意差があり（図８、９）、そのことが影響しているものと推察される。

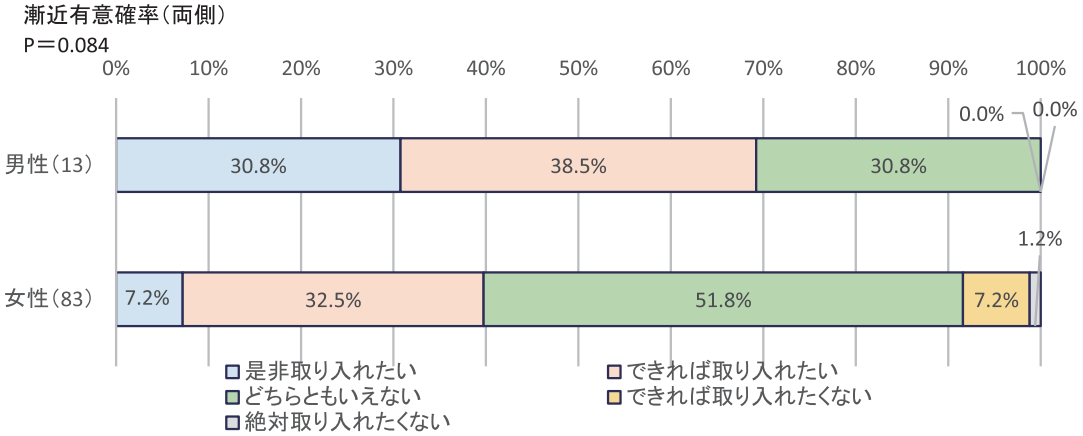

図 19　性別×今後、業務に Zoom を取り入れたいか

８．Zoomを使用して研修をおこなう上での課題

Zoomを使用しての研修をおこなった経験のあるものには、課題を感じたかどうかを尋ねている。課題があると感じたＣＭが、70.8%と約7割以上にのぼる（図20）。

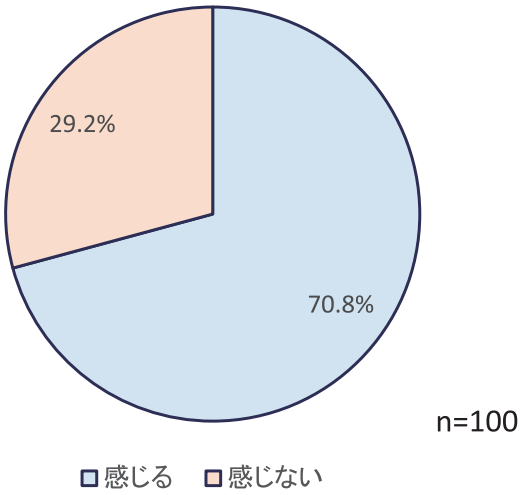

図 20　Zoom 利用に関する課題の有無（研修での利用者）

課題を感じると回答したものには、自由記述でどこに課題を感じたかの回答を求めた。得られた回答の内容を分類したものが図21である。

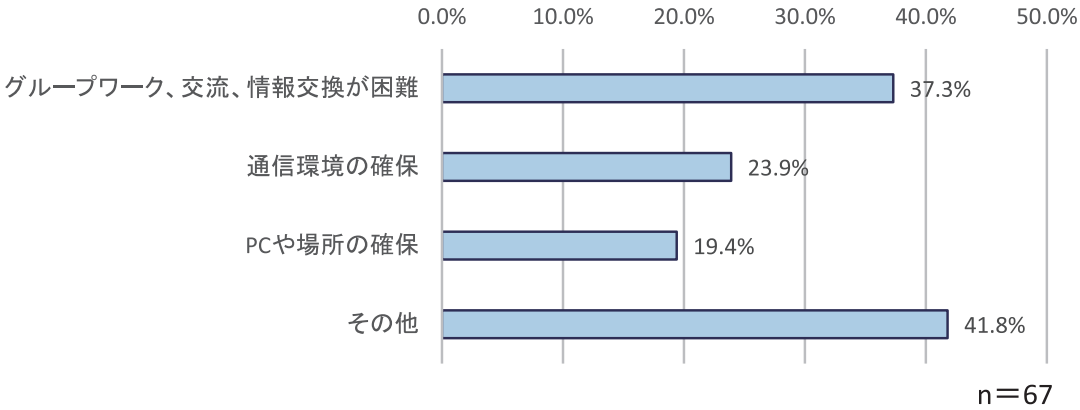

図 21　課題の内容

最も多かった内容は「グループワーク、交流、情報交換が困難」であり、４割弱のＣＭが双方向のコミュニケーションに不足を感じていた。これには、一方向の講義スタイルの研修があったことや、研修の前後に自由な時間がないこと、Zoomの操作に慣れておらずグループワークでの発言がしにくかったこと、同時に発言をすると聞き取りにくいことなど、様々な要因が

関連していると考えられる。２番目に多かった「通信環境の確保」には、ビデオ通話であるZoomの利用には、大容量の通信回線が必要であることが原因として関係していると思われる。インターネット回線の速度に加え、Wi-fi接続による通信の不安定さ、自宅や職場に十分な通信環境がないことが考えられる。３番目に多かった「PCや場所の確保」も同様で、Zoom利用にはある程度静かな環境が要求されるものの、自宅や職場でそのような環境を用意することが困難だったと考えられる。

グループワーク、交流、情報交換が困難という回答の有無と業務にZoomを取り入れたいかどうか関係を確かめたところ、関係性は弱かった（図22）。

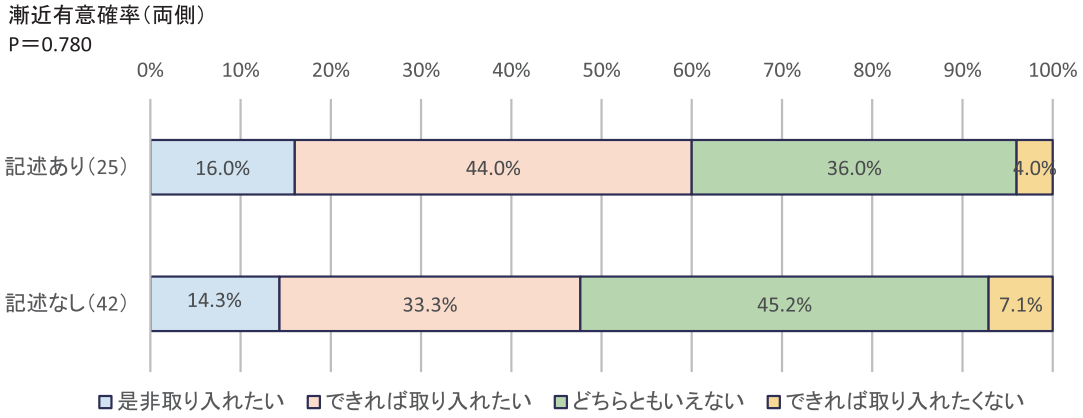

図 22　GW、交流、情報交換が困難×取り入れたいか

Zoomを使うことによるコミュニケーション上の弊害を感じているかどうかによって、今後の利用の意向に違いはみられない。図17で確認したように「移動時間の削減」にメリットを感じているものが大多数をしめる。研修でのコミュニケーション上の不備に課題を感じたとしても、上記のメリットによって相殺される程度であるという可能性が示唆される。

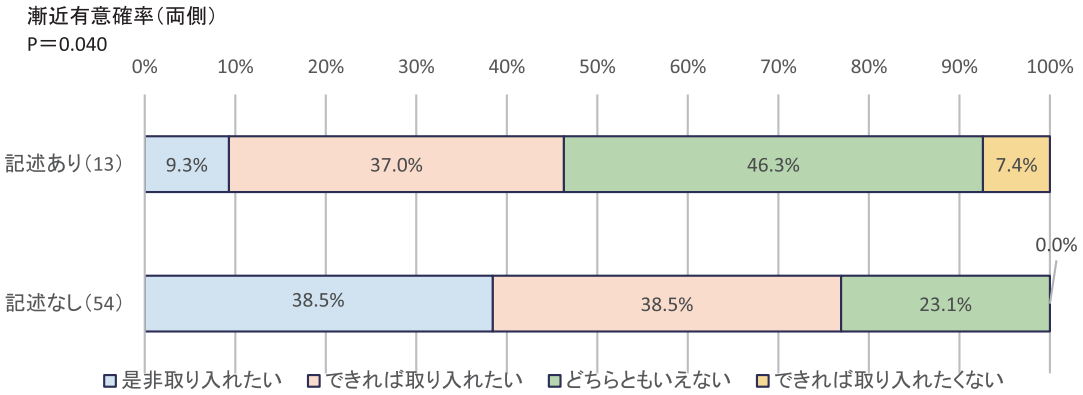

図 23　ＰＣや場所の確保が必要×取り入れたいか

課題と感じられた内容のうち、今後の業務にZoomを取り入れたいかどうかとの関係で有意差がみられたのは、「PCや場所の確保が必要」であった（図23）。この点で課題を感じていていないもの（＝記述なし）の場合は、「是非取り入れたい」「できれば取り入れたい」を合わせると77.0％に達する。一方で、PCや場所の確保が課題だと思っているもの（＝記述あり）の場合は、両者を合わせても46.3％と５割を下回る（図28）。

９．Zoom利用を取り巻く環境要因との関係

今回のアンケート調査では、事業所におけるZoomなどの利用環境についても尋ねている。利用できる台数は足りているか、利用スペースは足りているか、Zoomの使用に際しての一人で静かに利用できるスペースがあるか、出先でZoomを利用するための環境（Wi-Fiルーターやノートパソコンなど）は整っているか、について回答をまとめたものが表７である。

表７　事業所における Zoom などの利用環境

利用できる台数は足りているか	はい	55.8%
	いいえ	44.2%
事務所の利用スペースは足りているか	はい	50.5%
	いいえ	49.5%
1人で静かに使用できるスペースがあるか	はい	69.1%
	いいえ	30.9%
事務所外での利用環境は整っているか	はい	58.9%
	いいえ	41.1%

n＝95

すべての要素で、「はい」という回答と「いいえ」という回答に大差がなく、事業所によって環境にバラツキがあることが確認できる。

上記の４項目と今後、Zoomを業務に取り入れたいかとの関係性を調べたが、有意な差はみ

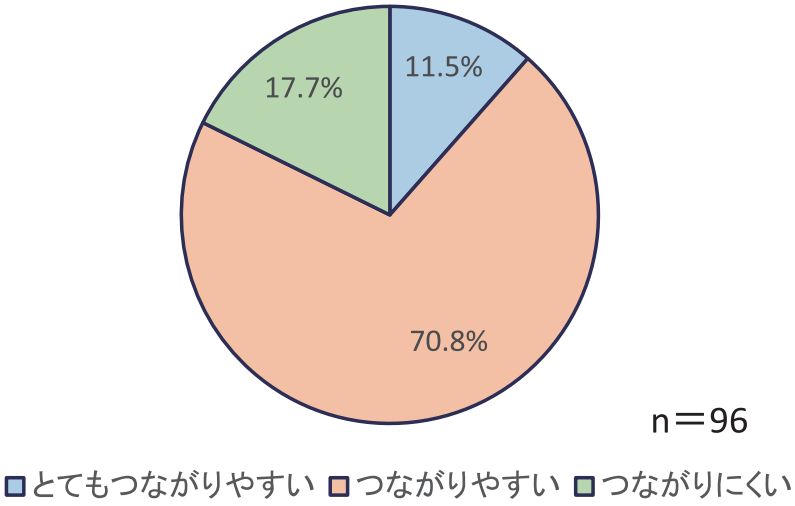

図 24　事業所の通信環境

られず、いずれの条件も今後使いたいかどうかには強く影響しないことが確認された。逆説的な表現になるが、事業所の現状が整っているかどうかに関わりなく、「是非取り入れたい」、「できれば取り入れたい」と思っているＣＭが存在していることになる。

事業所の通信環境についてまとめたものが図24である。

「つながりやすい」という回答が70.8％でもっとも多く、「とてもつながりやすい」という回答も１割程度みられる。一方で「つながりにくい」という回答も17.7％みられ、通信環境が悪い事業所も２割程度存在している。

通信状況と研修での利用回数の関係性をまとめたものが図25である。

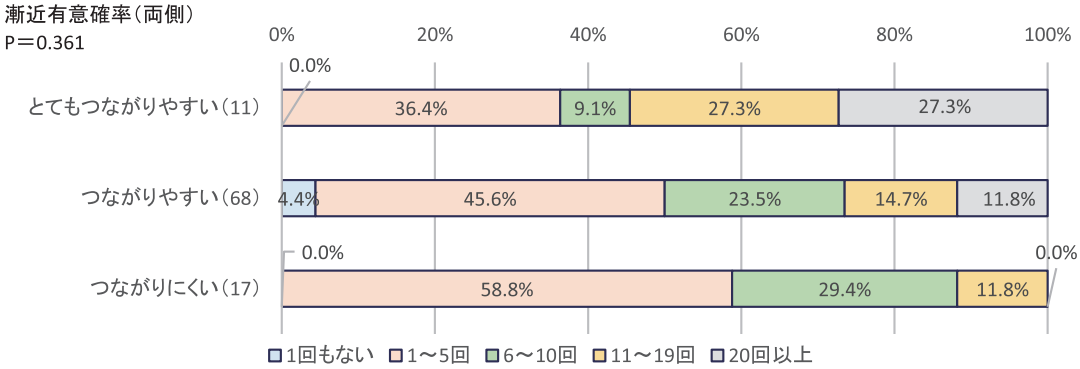

図 25　通信状況×研修での利用回数

通信状況が「とてもつながりやすい」と回答したグループでは、過去１年以内に「20回以上」研修にZoomを利用したＣＭが27.3％と３割近くに達する。「つながりやすい」になると11.8％、「つながりにくい」では０％と目に見えて減少していく。安定した通信環境の事業所の方が研修への参加回数が多い傾向がみられるが、サンプル数が少ないこともあり、今回の調査では統計学的に有意な差とはなっていない。

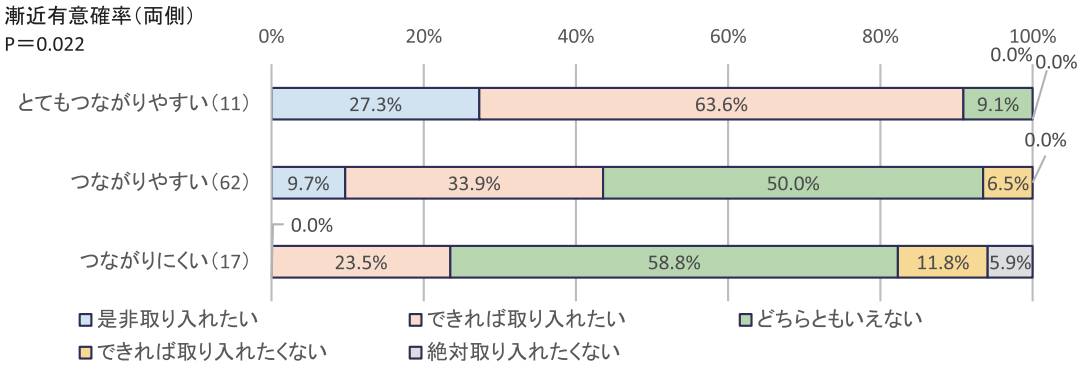

図 26　通信状況×取り入れたいか

通信状況の善し悪しと、Zoomを取り入れたいかの関係を確かめたものが図26である。５％水準で有意差がみられる。「とてもつながりやい」通信状況の場合、「是非取り入れたい」と「できれば取り入れたい」をあわせると90.9％に達する。「つながりにくい」通信状況の場合は、「是非取り入れたい」が0％、「できれば取り入れたい」も23.5％に留まる。Zoom利用に際して、通信状況は死活問題になりかねない。頻繁に「落ちる」ような状況では、研修を受けることもままならないと思われる。

環境要因のうち、研修での利用回数との結びつきがみられるのは、一人で静かに利用できるスペースの有無である（図27）。10％水準で有意傾向がみられ、一人で静かに利用できるスペースがあるものほど、研修での利用回数が多いという傾向が確認できる。

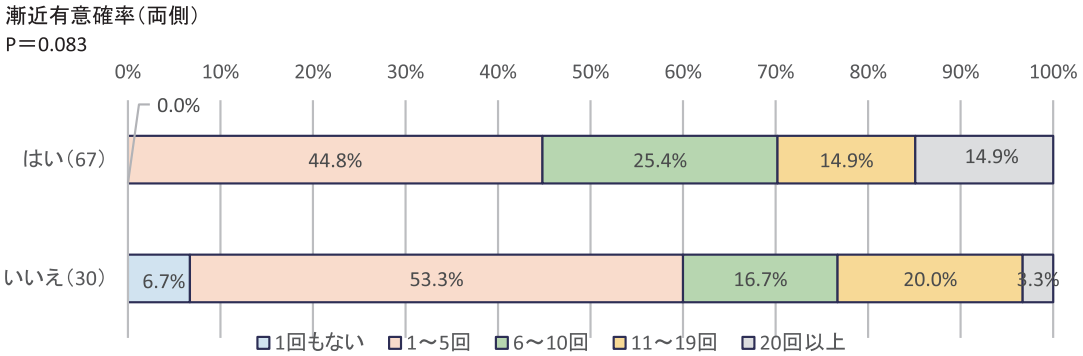

図 27　１人で静かに利用できるスペースの有無×研修での利用回数

以下では、事業所のＣＭの人数と環境要因の関係を確認しておきたい。

事業所のPCが足りていると回答しているグループで、ＣＭの人数が５人以上なのが22.6％なのに対して、足りていないグループでは61.9％と過半数に達し、0.1％水準で有意差がみられる（図28）。複数のＣＭがいる事業所では、通常一つの部屋の中、もしくは、他部署を含むフロア内の一画で机を並べて業務にあたっている。複数のＣＭがグループワークを行うような研修を

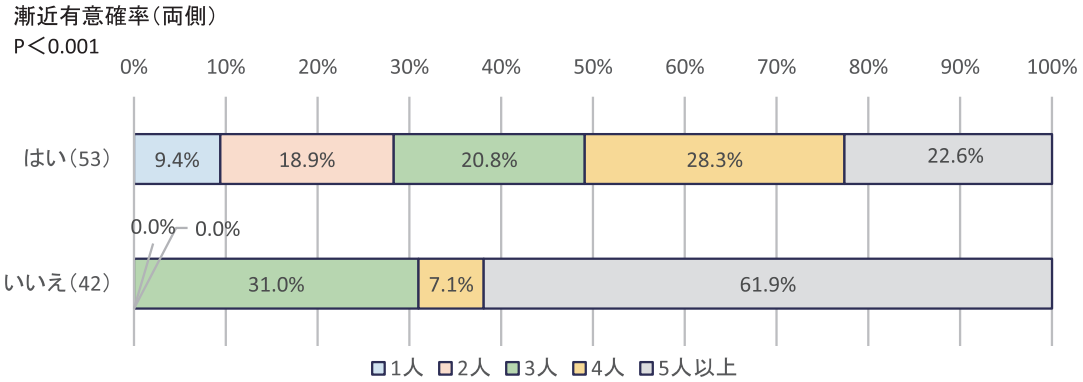

図 28　利用できるＰＣの台数は足りているか×事業所のＣＭの人数

同時に受ける場合には、普段使用しているPCとは別のPC（別の利用スペースとも言える）が必要になるためだと考えられる。

利用スペースが足りているかについては５％水準で有意差が確認され、不足を感じているグループで事業所のＣＭの人数が多くなっている（図29）。

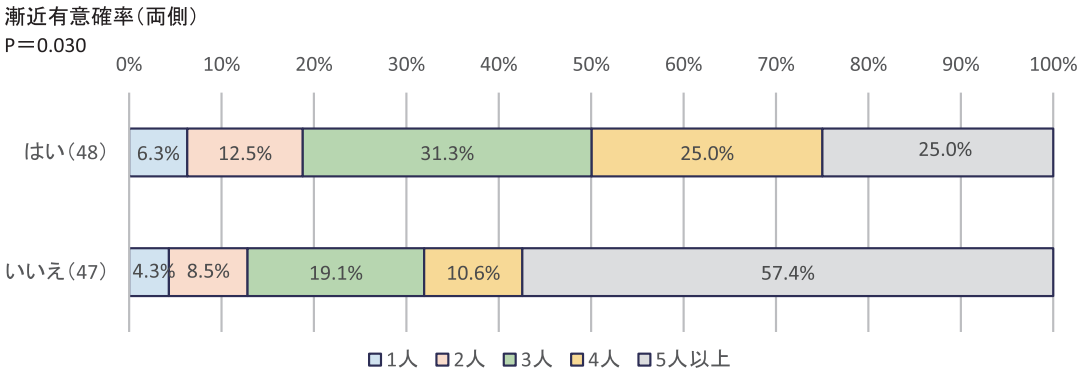

図 29　利用スペースは足りているか×事業所のＣＭの人数

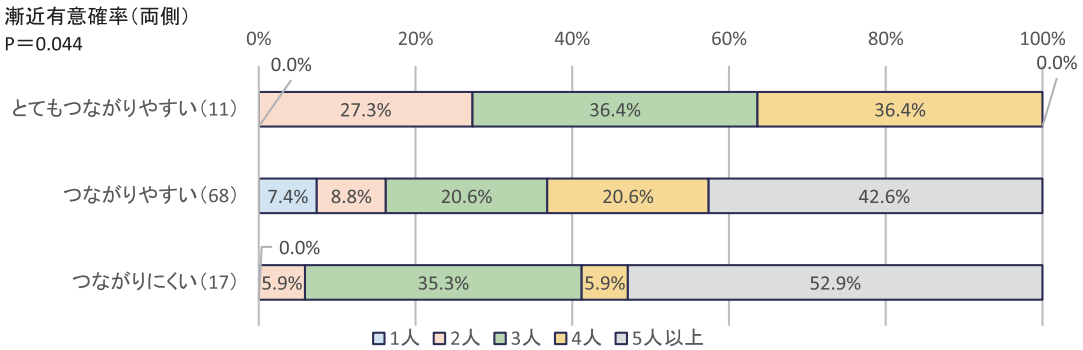

図 30　通信状況×事業所のＣＭの人数

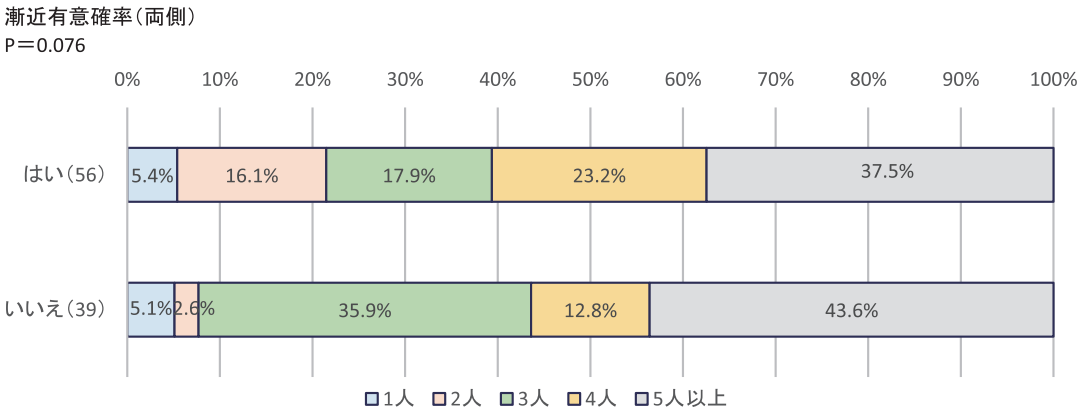

図 31　事務所外での利用環境は整っているか×事業所のＣＭの人数

事業所のＣＭの人数と通信状況についても５％水準の有意差がみられ、つながりにくいと回答したグループほど、ＣＭの人数が多い傾向がみられる（図30）。一度に複数のＣＭが研修に参加するような場合に、事業所のインターネット回線が混雑することが原因ではないかと推察される。

事業所外での利用環境との関係では、10％水準の有意傾向がみられ、環境が整っていないグループの方でＣＭの人数が多い傾向にある（図31）。

Zoomなどの利用環境に関して、ＣＭの人数が多い事業所ほど恵まれていないという結果になった。複数のＣＭが同時に研修を受けるような場合に、限られた環境をめぐってある種の競合状態に陥ってしまうためであることが推察される。

10. まとめ

ケアマネSAKAI管内を対象としたアンケートであったが、対象者数が少ないにもかかわらず、回答率が高く、ケアマネジャーがZoomに触れる機会が多く、興味を持ち活用しているという状況が推察される。

研修に参加するための移動時間が短縮することで、業務をおこなう時間が増加していると感じているものが多く、Zoomの活用が業務の効率化に好影響を与えているととらえられているのだと思われる。研修にZoomを利用する上での課題として、コミュニケーション上の弊害を感じているもののも少なくなかったが、移動時間の短縮というメリットを上回るほどの弊害であるとは思われていないようだ。また、双方向的なコミュニケーションやグループワークの効果的な実施などに関しては、講師の側のスキルの向上や利用者がZoomの操作に慣れていくことなどによる改善の余地も大きいことが予想される。対面でのやり取りとZoomを利用した遠隔でのやり取りを併用することで、コミュニケーション上の弊害を解消することも可能で、そうしたバランスについても、試行を重ねていくことで答えがみえてくるように思われる。

Zoomを業務に取り入れていくために必要な条件としては、通信状況の善し悪しが最も強く関わっていることも明らかになった。Zoomを利用した研修の利用回数との関係からは、Zoomが利用できる端末の整備やスペースの確保が重要であることも浮かび上がってきている。

アンケートを行ったR3年12月時点では、研修参加への利用が大部分だったが、Zoomを活用する上での課題を解決することで、日常のケアマネ業務である担当者会議や医療機関との連携等への活用も促進することが可能になると考えられる。今回の調査からは、ＣＭの人数が多い事業所ほどZoomなどの利用環境に関して問題があることも明らかになっており、リモートでの会議や連携の促進に向けて、環境面での整備を進めていく必要があると思われる。

介護保険の創設時のＣＭが引退し、ＣＭの成り手不足が問題化する中、ＣＭ業務を効率化することで、働きやすさを改革していくことが課題となってきている。今後、新型コロナウイル

ス感染のまん延が治まったとしても、対面とZoomの併用の可能性を手放す必要はないと考える。多職種連携と働きやすさを両立していくためにも、こうした試みは重要であり、今回の調査・分析がそのための一助となることを希望している。

謝辞

本稿で使用したアンケート調査のデータが収集できたのは、ケアマネSAKAI管内の職員の皆さまのご協力があったからである。多忙な業務の中で８割以上の対象者にご協力いただけたおかげで、統計的な分析に耐えうるだけのサンプル数を確保することができた。ここに記して感謝の意を表したい。

注

1）福井県あわら市、同坂井市を合わせた坂井地区において活動するケアマネジャーの職能団体。

2）相関係数の表示に関して以下の表では、0.1 水準で有意差がみられる場合には水色で、１％水準、または５％水準で有意差がみられる場合には赤色で、10％水準で有意傾向がみられる場合には緑色で、それぞれ網掛けをおこなってある。

3）分析に使用できるサンプル数が 100 ケース前後と少ないため、有意確率が 0.1 以下の場合も、「10％水準で有意傾向あり」として本文中に記載する。

4）厚生労働省「新型コロナウイルス感染症の国内発生動向」
https://www.mhlw.go.jp/content/10906000/000993041.pdf