

博士学位論文要旨

ソーシャルワークにおけるICTを活用した「生活認識」の研究

関西福祉科学大学大学院 社会福祉学研究科  
臨床福祉学専攻 博士後期課程

西 内 章

## 1．章構成

### はじめに

#### 第1章 問題の所在と本研究の枠組み

##### 第1節 問題の所在－支援困難－

第1項 地域包括ケアシステムの構築をめぐる課題

第2項 支援困難のとらえ方

第3項 支援困難の要素

第4項 本研究の研究課題

##### 第2節 本研究の焦点

第1項 利用者の生活認識

第2項 支援関係を通じた生活認識

第3項 生活認識のシステム特性

第4項 本研究の焦点－まとめ－

##### 第3節 ICTの位置づけと本研究の枠組み

第1項 ソーシャルワークとICT

第2項 ICT活用の可能性

第3項 ICTのシステム特性

第4項 本研究の枠組み

##### 第4節 本研究の仮説・目的・方法・構成

第1項 研究仮説

第2項 研究目的

第3項 研究方法

第4項 研究構成－概念関係、本研究のフローチャート－

#### 第2章 ジェネラル・ソーシャルワークにおけるICT

##### 第1節 ジェネラル・ソーシャルワークにおける生活認識

第1項 ジェネラル・ソーシャルワークの概念理解

第2項 生活の全体性

第3項 生活コスモスの認識

第4項 実存性への視点

## 第2節 エコシステム構想の到達点

第1項 エコシステム構想の開発目的

第2項 生活のシステム構成

第3項 支援ツールの開発状況

第4項 支援ツール開発の到達点

## 第3節 ICTシステムの現状と活用課題

第1項 ICTシステムの普及

第2項 ICTシステムの活用範囲

第3項 ICTシステムの活用者

第4項 ICTシステムの活用課題

## 第4節 ICTシステムを活用する枠組み

第1項 ICTとしての支援ツール

第2項 支援ツール活用の焦点

第3項 ICTシステム活用の焦点

第4項 ICTシステム活用の包括・統合的な活用

# 第3章 ソーシャルワークにおけるICTシステム活用過程

## 第1節 生活支援におけるICTシステム

第1項 ICTシステム活用の意義

第2項 情報共有の過程

第3項 生活情報の認識

第4項 「情報収集・情報共有」と「情報入力・情報確認」

## 第2節 ICTシステム活用過程

第1項 生活情報収集局面

第2項 生活情報入力局面

第3項 生活情報確認局面

第4項 生活情報共有局面

### 第3節 ICTシステム活用過程の展開と情報機器

#### 第1項 過程の循環

#### 第2項 過程のフィードバック

#### 第3項 ICTシステム活用過程における情報機器－支援関係場面－

#### 第4項 ICTシステム活用過程における情報機器－広域的な展開－

### 第4節 ICTシステムを活用した支援展開

#### 第1項 支援困難へのICTシステム活用

#### 第2項 ソーシャルワークによるICTシステム活用

#### 第3項 ソーシャルワークによるICTシステム活用の展開

#### 第4項 支援困難を解決するICTシステム活用過程の意義

## 第4章 事例検証と考察

### 第1節 調査目的・調査方法・倫理的配慮の方法

### 第2節 事例検証

### 第3節 事例検証のまとめ

### 第4節 考察

## 第5章 ソーシャルワークの生活認識をめぐるICT活用の展望

### 第1節 生活認識におけるソーシャルワークの意義

#### 第1項 仮説①の検証・考察

#### 第2項 仮説②の検証・考察

#### 第3項 仮説③の検証・考察

#### 第4項 仮説④の検証・考察

### 第2節 ソーシャルワークの視座への展望

#### 第1項 本研究の着想とICT活用の展開

#### 第2項 ICTシステムによるインプット・アウトプット

#### 第3項 支援困難のシステム認識

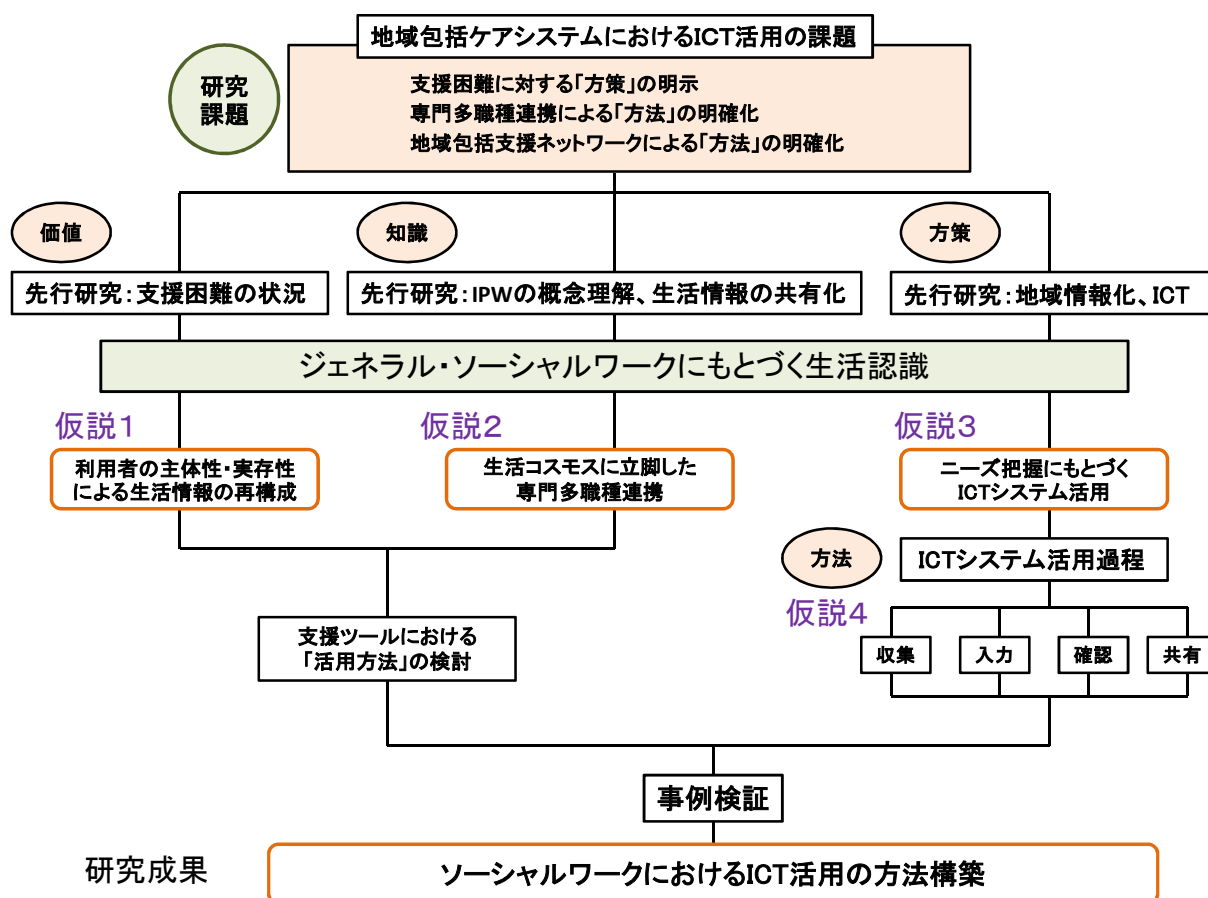
#### 第4項 本研究の生活認識への視座

### 第3節 本研究の成果とまとめ

- 第1項 ICT活用の展開
- 第2項 支援困難への支援ツールの活用
- 第3項 本研究のまとめー第1章から第3章ー
- 第4項 本研究のまとめー第4章から第5章ー
- 第4節 今後の研究課題ー本研究をふまえたソーシャルワークの展開ー
  - 第1項 ICTを活用したソーシャルワークの研究課題
  - 第2項 支援困難に対する支援ツール開発の課題
  - 第3項 「利用者の参加と協働」に向けた実践の課題
  - 第4項 今後の研究に向けた課題

おわりに

## 2. 本研究のフローチャート



### 3．本研究の仮説・目的・方法

#### 1）研究仮説

本研究は、太田義弘が提唱するジェネラル・ソーシャルワークを理論基盤としている。  
ソーシャルワークの四大構成要素である価値・知識・方策・方法にもとづき仮説を設定した。

仮説①：（価値）支援困難を解決するためには、利用者の主体性と実存性にもとづき、生活情報を再構成することが必要である

仮説②：（知識）支援困難を解決するためには、利用者の生活コスモスに立脚した専門多職種連携が必要である

仮説③：（方策）ICTを活用することによって、利用者のニーズに応えることが可能である

仮説④：（方法）ICTシステムの有機的な活用には、専門多職種連携による生活認識が必要である

下線部（直線や波線）が文頭の価値、知識、方策、方法に対応した部分である。

これらの仮説を設定した理由は、支援困難な状況こそ、ソーシャルワーク固有の枠組みである価値、知識、方策、方法をふまえた具体的な支援方法が問われていると考えたためである。そして、支援困難な状況が生じた場合は、利用者の生活世界を認識することや、利用者の参加と協働によるICTを活用した支援のあり方が問われていると考え研究を進めた。

#### 2）研究目的

研究目的を以下のように設定した。

目的①：（価値）ソーシャルワークの原点である利用者の生活認識について、ICT活用を包含した視点を確立する

目的②：（知識）ICTを活用した生活認識の内容を確定する

目的③：（方策）利用者が参加・協働するために、ICTに対する考え方を提示し、実証的に考察する

目的④：（方法）利用者の参加・協働によるソーシャルワークを支えるICTの活用方法を提示し、実証的に考察する

### 3) 研究方法

上述の目的を達成するために、ソーシャルワークにおけるICT活用について、以下の4つの方法を用いて研究を進め考察した。

方法①：（価値）ソーシャルワークの理論と実践をめぐり、生活認識を原点にした利用者支援の「考え方」について、文献研究を行う

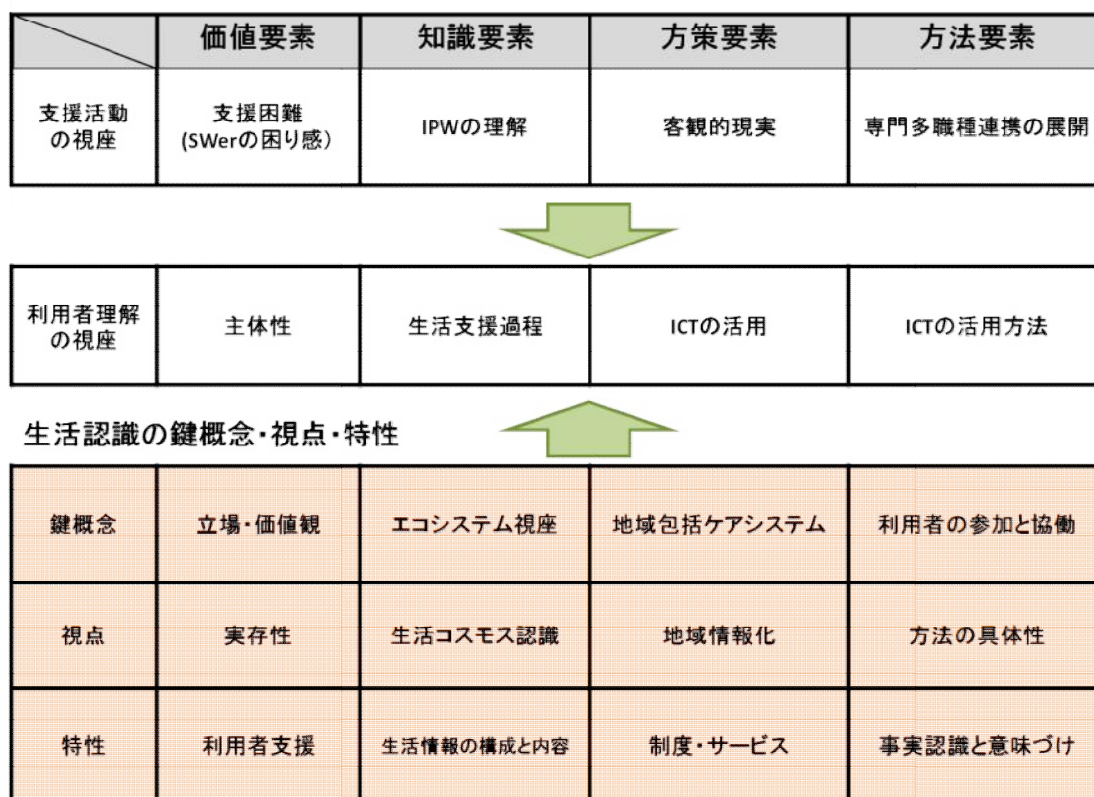
方法②：（知識）支援困難を解決するために、ICTを活用した生活認識を整理する枠組みについて、文献研究および事例をもとにして実証的に考察する

方法③：（方策）利用者の生活認識をとおして、ICTの位置づけについて事例をもとにして実証的に考察する

方法④：（方法）支援困難を解決するために、利用者支援への生活認識を整理する「方法」を示し、事例をもとにして実証的に考察する

以上から、ソーシャルワークにおけるICT活用による生活認識について考察した。

### 4) 本研究の概念関係



## 4. 研究の構成

### 第1章 問題の所在と本研究の枠組み

地域包括ケアシステムを構築する理由には、地域で生活する高齢者を医療制度や介護保険制度だけで支えることができない実情への対策が含まれていると考えられる。そして住み慣れた地域で自分らしい生活を送るためには、高齢者が抱える多様かつ複合的な生活課題への対策が必要である。そこで本研究では、地域包括ケアシステム構築に向けて課題となる支援困難に着目して検討した。支援困難はソーシャルワークの視点である「人と環境」からとらえることができ、検討した内容をふまえて、支援困難への固有な視野と発想から本研究の研究課題を次のように設定した。

①多様化・複合化する利用者の生活課題から生じた支援困難を検討し対策を示すこと

②支援困難を解決する専門多職種連携の方法を明確化すること

③支援困難を解決する地域包括支援ネットワークの活用方法を明確化すること

そして、ICT活用の内容をもとに本研究の枠組みを図示し、具体的な生活支援で活用するICTと、生活支援を支えるICTシステムに分けて考えることにした。

### 第2章 ジェネラル・ソーシャルワークにおけるICT

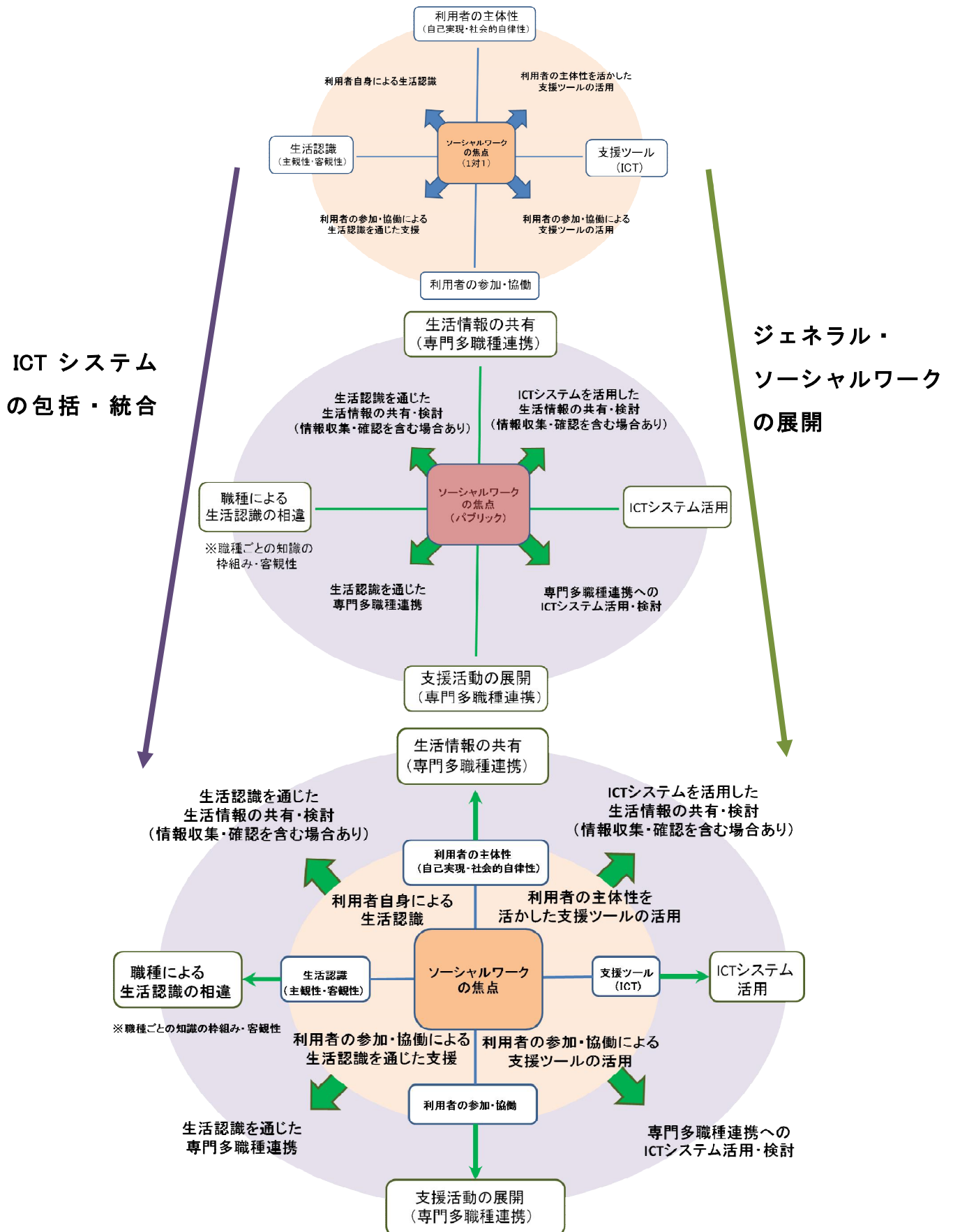
ジェネラル・ソーシャルワークは、社会福祉という施策概念を、ソーシャルワークに包括・統合する理論である。ジェネラル・ソーシャルワークには、支援科学として実践を展開し、学際的視野から隣接する諸科学との協働を収斂させる発想と特性がある。

本研究では、このジェネラル・ソーシャルワークの発想や特性をもとにしてICTを活用した生活認識の視点を整理し、（a）生活の全体性、（b）生活コスモスの認識、（c）実存性への視点について論述した。

ソーシャルワークでは、利用者とソーシャルワーカー（あるいは、教育場面では学生と教員など）の二者関係による支援ツールの活用されてきた。そして、その二者だけでは問題が解決できない場合には、専門多職種連携による支援を考えることになるが、この場合の対応として、前述したICTを活用した生活認識の視点をもとに保健・医療・福祉の機関や施設をつなぐICTシステムを活用する枠組みを提示した。



## ICT システムの包括・統合的な活用

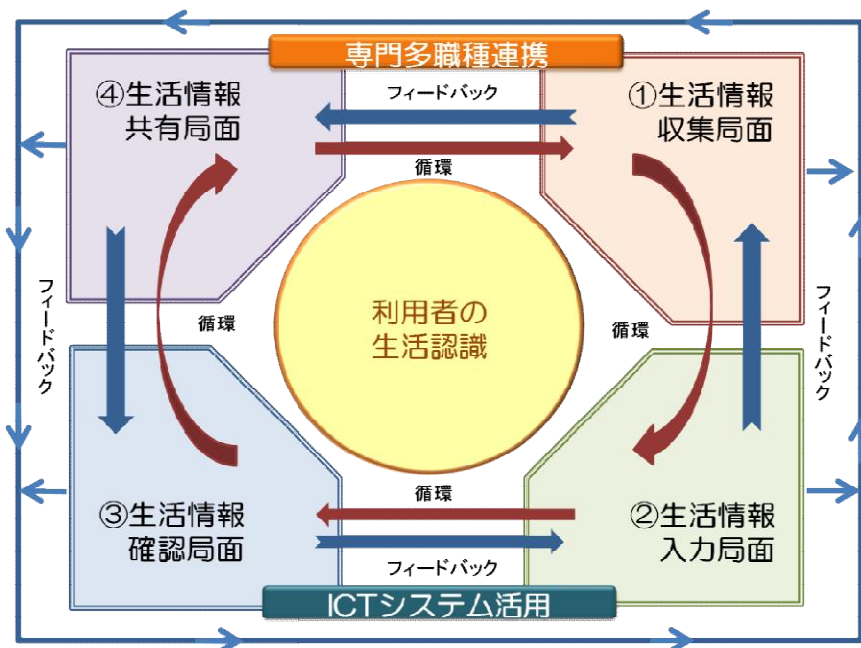


### 第3章 ソーシャルワークにおけるICTシステム活用過程

2012年度の総務省がまとめた取り組みから、地域包括ケアシステムに関連すると思われるICTシステムを選出すると、医療連携・遠隔支援、救命救急支援、健康維持促進、介護連携・業務改善、安心・安全・見守りなどの種類がある。

本研究では、ICTシステムの取り組みをもとに、ICTシステム活用過程の展開を図のように整理した。すなわち、利用者の生活認識に関心を置き、専門多職種連携として（a）生活情報収集局面、（b）生活情報入力局面、（c）生活情報確認局面、（d）生活情報共有局面という4つの局面からなる循環とフィードバックを行う枠組みである。本研究のように、ツールとしてICTシステムを活用する際には、個々の生活情報について、この活用過程を追って吟味・理解する意義を説明した。さらにこの活用過程は、ソーシャルワークの展開として考えることができることを論じている。

ICT を活用した循環とフィードバック



### 第4章 事例検証と考察

第4章では、第1章から第3章で論述した内容と、本研究の仮説について事例検証と考察を行った。まず第1段階では、筆者らが行った支援困難に対するアンケート調査結果をもとにして、病院、グループホームなどでソーシャルワーカーが「困り感のある事例」を選出し支援困難について検証・考察した。

第2段階では、筆者らが行った専門多職種へのアンケート調査結果と、第1段階の結果をふまえて地域包括支援センターの事例を選出し、困り感に対する専門多職種連携について、事例を選出し検証・考察した。

第3段階は、ICTシステムを導入している地域包括支援センターの事例を対象にして、専門多職種連携が困り感の解決にどのように影響するかを検証・考察した。

最後に第4段階では、第1～3段階をふまえてICTシステムを導入している地域包括支援センターの事例を対象にして利用者と社会福祉士、保健師に聞き取り調査を行い、それぞれの立場から生活認識を検証・考察した。

なおY市町村が導入しているICTシステムは、保健医療福祉の関係機関だけでなく、消防や警察、行政機関も参加機関として位置づけられている。そして情報の入力には主に、社会福祉協議会と地域包括支援センターが行う。さらに、利用者の緊急時には携帯のメール等で連絡ができる緊急通報のシステムも組み合わせているのが特徴である。Z市町村の場合には、保健・医療・福祉関係機関が活用するためのデータベースとして位置づけられている。そして、関係機関間で共有すべき情報についてそれぞれの関係機関が入力・閲覧できるICTシステムである。

### 事例検証・考察の構成

#### 第1段階の事例検証 —4事例(事例1～4)—

- ・ソーシャルワーカーが困り感をもちながら、支援を行っている事例の検証
- ※ソーシャルワーカーによる生活認識の検証

#### 第2段階の事例検証 —4事例(事例5～8)—

- ・ソーシャルワーカーが困り感をもちながら、専門多職種連携を行っている事例の検証
- ※ソーシャルワーカーによる生活認識の検証

#### 第3段階の事例検証 —4事例(事例9～12)—

- ・ソーシャルワーカーが困り感をもちながら、ICTシステムを活用し専門多職種連携を行っている事例の検証
- ※ソーシャルワーカーによる生活認識の検証

#### 第4段階の事例検証 —4事例(事例13～16)—

- ・ソーシャルワーカーが困り感をもちながら、ICTシステムを活用し専門多職種連携を行っている事例の検証
- ※利用者とソーシャルワーカーによる生活認識の検証

## 第1～4段階で検証した概念関係－再掲－

	価値要素	知識要素	方策要素	方法要素
支援活動 の視座	支援困難 (SWerの困り感)	IPWの理解	客観的現実	専門多職種連携の展開
利用者理解 の視座	主体性	生活支援過程	ICTの活用	ICTの活用方法

## 事例による検証概要－生活認識の比較－ ※要旨のため、第4段階の一部分を記載。

	支援ツールによる 気づき	専門多職種連携や ICT システムの特徴	利用者と社会福祉士の 生活認識
事例 13	公的な機関よりも 近隣で支えている ことに気づく。	ICT システム登録（緊 急時連絡カード）。 ※緊急通報装置も利用 している。	利用者と社会福祉士の現状 認識に相違がある。本人の 意向に合わせ、近所のサポ ートを重視した支援を展開 していくことにした。
事例 14	家族の支援で生活 を支えていること を確認した。	ICT システム登録（緊 急時連絡カード）。 ※緊急通報装置も利用 している。	家族がどこまで支援できる かが重要であるため、支援 する家族の健康状態や介護 負担を注視し関わっていく ことにした。
事例 15	公的な機関よりも 自分で支援してく れる人を探して生 活をしていること を確認した。	ICT システム登録（緊 急時連絡カード）。 ※緊急通報装置も利用 している。	利用者と社会福祉士の現状 認識に相違があるが、本人 の意向に添った支援を展開 する。緊急時には対応でき る体制をつくっておく。
事例 16	問題の緊急性に対 する認識が、利用 者と支援者で異な る。	ICT システム登録（緊 急時連絡カード）。 ※緊急通報装置も利用 している。	利用者と支援者の現状認識 に相違がある。本人の意向 に添った支援を展開する。 緊急時には対応できる体制 が必要である。

## 第5章 ソーシャルワークの生活認識をめぐるICT活用の展望

検証・考察の結果から次の3つが明らかになった。

- ①ソーシャルワークで生じた支援困難は、生活コスモス状況として利用者の生活を認識することで、支援困難が生じている状況を整理しとらえ直すことができること
- ②利用者のニーズに応えるためには、そのニーズに対応したICTを活用すること  
(第4章のインタビュー調査で、ソーシャルワーカーや他職種が、制度によって異なるアセスメントシートやICTを活用していた)
- ③ICTシステムを有機的に活用するには、前提となる専門多職種連携による共通の生活認識が必要であり、さらにその結果をもとにICTシステム自体を改善できる仕組みが必要であること

第1章から第3章において、問題の所在、理論基盤、ICTシステム活用過程について検討・考察した内容を要約すれば、以下のとおりである。

- ①支援困難が生じた場合には、ソーシャルワーカーが認識している「利用者の生活」を、支援ツールを用いて、利用者の生活コスモスを認識しているか確認する必要があることが明らかになった(第1章、第2章)
- ②専門多職種連携は、職種間による生活認識の相違に着目することで、支援が展開できることが明らかになった(第1章、第2章)
- ③支援困難に対するソーシャルワークの生活認識は、利用者との参加と協働、専門多職種連携を志向した方法による展開が必要であることが示された(第2章)
- ④ICTシステム活用過程として新にそれを4つの過程に分けて整理し、その特性を検討したのは本研究独自の知見である(第3章)
- ⑤またその過程は、ソーシャルワークの展開として考えることができることを示唆した(第3章)

第4章と第5章では、事例検証・考察を行ったがその内容を要約すれば以下のとおりである。

- ①第1段階の事例検証では、事例(4例)の支援困難が生じている状況について支援ツールを用いて、利用者の生活コスモスに関心をもつことで状況をとらえ直すことができ、支援の新たな糸口がみえた(第4章)
- ②第2段階の事例検証では、専門多職種連携の事例(4例)について、ソーシャル

ワーカーが、利用者と家族、専門多職種間の認識の相違に気づいたことがふりかえりシートに記載されており、支援を見直すきっかけになった（第4章）

③第3段階の事例検証ではICTシステムを活用した事例（4例）について、利用者、家族への支援方法や、専門多職種連携の方法についてICTシステムを活用して生活情報を共有しているが、ソーシャルワーカーとしては、支援困難の解決する糸口をみつけることができた（第4章）

④第4段階の事例検証でもICTシステムを活用した事例（4例）を検証したが、こちらは、利用者とソーシャルワーカーによる生活認識の相違を確認できたことから、利用者の生活コスモスをもとに次の支援へ展開するきっかけができた（第4章）

⑤以上のことから、ソーシャルワークにおけるICTシステム活用は、インプット、アウトプットの特性を活かしたソーシャルワークの展開として考えられ、支援困難を解決するために、ソーシャルワーカー自らの生活認識を再確認するために用いることができることが明らかになった（第5章）

## 本研究の総括

支援困難を解決するために、自分の力量を高める努力や専門多職種連携の展開、スーパービジョンの体制づくり、あるいはICT活用のシステムづくりなども必要であるが、これらは、あくまでもソーシャルワークを実践するための手段や条件にすぎない。一番重要なことは、ソーシャルワークの視野や発想をもとにして、支援困難な状況をとらえ直すことである。その上で、自分だけでは対応できないような状況であれば、上司や他の専門職などその支援困難に対応できる人へつなぐこともできるだろう。

つまり、利用者の生活に対する認識の多様性を理解し、利用者の生活コスモスに着目した支援展開を工夫することこそが本来のソーシャルワークの視点であり、神髄だと考えられる。