

# 電子記録システムの活用における社会福祉専門職のニーズ

—児童養護施設職員に対するインタビュー調査から—

梅 野 潤 子

## Needs of Social Work Professionals to Use Electronic Record Systems: An Interview with Social Workers at Children's Homes

Junko UMENO

The purpose of this study is to clarify the needs of social work professionals to use electronic record systems, using an interview with the social workers at children's homes. The research methods used included a literature review, an interview using semi-structured interviews, and an analysis of interview data that utilizes the KJ method. The literature study organizes the purpose of children's homes, the nature of their work, and features of how the records are handled. Additionally, based on the results of an interview conducted with two members of staff of children's homes, the needs for constructing and using electronic record systems were identified.

As a results of this study, it was discovered that records at children's homes have the following characteristics: 1) they are essential for maintaining continuous multi-disciplinary and multi-institutional work with the children, 2) the process of creating records is an opportunity to strengthen the understanding of the lives and circumstances of children and consider the nature of support policies, and 3) the fact that the records themselves help the child find their own identity and get involved in the support process. Additionally, from an analysis of the interview data, the following needs of children's home staff became apparent: 1) to reduce the time and effort required for record-related work, 2) to obtain a design and an operational framework that is user-friendly, and 3) to use it as a communication tool for collaboration.

Key Words : Children's home, record, information & communication technology (ICT), interview, KJ method

### I はじめに

誰もが地域において安心してその人らしく生活する権利を保障することを目指して、社会福祉専門職は、障害のある人や経済的に困窮している人等、社会的に不利な立場に置かれやすい人々に対して、生活支援・相談支援サービスの提供を行っている。このような支援を提供する際には、社会福祉専門職のみならず、保健・医療・教育等様々な職種や機関

が協働することが一般的であり、それを支える地域医療連携情報基盤の構築が推進されている。社会福祉専門職にとって情報通信技術（ICT）の活用は日常業務の一部となりつつあり、電子記録システムの活用はその代表的な例である。しかし、社会福祉専門職による ICT 活用については、先行研究を見る限り調査研究の蓄積は十分であるとは言い難い。社会福祉専門職による ICT 活用が政策的にも実践現場においても推進される中で、社会福祉専門職自身は、ICT 活用に関してどのようなニーズを持っているのであろうか。

本研究においては、社会福祉専門職の一職種である児童養護施設職員に着目し、電子記録システムの活用に対してどのようなニーズを持っているのかを明らかにすることを目的とする。本研究は、Hill and Shaw（2011：9-11）が提唱する「社会福祉実践主導アプローチ」に基づくものである。つまり、ICT 技術者の立場からではなく、それを利用する社会福祉専門職の立場から電子記録システムを構築・運用することを重視するという意味である。

本研究において児童養護施設に着目した理由は、その源流を明治期に求めることのできる伝統的な社会福祉施設の種類別であり、児童養護施設職員はその歴史の中で専門性を積み重ねてきた社会福祉専門職の代表的な職種の一つであると捉えるためである。また、社会福祉専門職の業務における ICT 活用の中でも、特に電子記録システムの活用に着目した理由は、社会福祉専門職の業務において記録に関する業務は重要かつ時間と労力を要する業務であり（梅野・前田 2022）、ICT が活用される頻度も高いためである（梅野・前田 2019）。なお、本研究においては、「記録」という用語を、副田・小嶋（2009：2）の定義を参考に、「社会福祉専門職が行う一連の支援活動と、それに関連する事項について記述した文書」として用いることとする。

研究方法は、第一に、児童養護施設の役割や業務に関する文献研究、第二に児童養護施設職員に対するインタビュー調査及び KJ 法によるインタビューデータの分析である。

本稿の構成は、次の通りである。第Ⅱ節では、文献研究を通して、児童養護施設の目的と政策的位置づけ、支援の流れ、職種とその業務内容を整理した上で、児童養護施設における記録の重要性について明らかにする。第Ⅲ節では、児童養護施設職員に対して実施したインタビュー調査のデータを KJ 法によって分析した結果を記述する。第Ⅳ節では、第Ⅱ節及び第Ⅲ節の結果を踏まえ、児童養護施設職員の電子記録システムに対するニーズについて考察する。

## Ⅱ 児童養護施設とは

### 1 目的と政策的位置づけ

児童養護施設とは、児童福祉法第 41 条に規定される児童福祉施設の一つである。その

目的は、「保護者のない児童（乳児を除く。ただし、安定した生活環境の確保その他の理由により特に必要のある場合には、乳児を含む）、虐待されている児童その他環境上養護を要する児童を入所させて、これを養護し、あわせて退所した者に対する相談その他の自立のための援助を行う」ことである。児童養護施設は全国に 610 か所が設置されており、2万3008人の子ども達が入所している（2022年3月末時点）（こども家庭庁 2023：3）。入所している子ども達のうち 65.5%は虐待を受けた子どもであり、入所理由は多い順に、「母の放任・怠だ」（15.0%）、「母の精神疾患等」（14.8%）、「母の虐待・酷使」（13.1%）等となっている。児童養護施設においては、虐待を受けたり親が障害や疾患を抱えていたり、経済的に困窮していたりする等、様々な家族背景により適切な養育を受けることができない子ども達（原則 2歳から 18歳未満）が生活を営んでいる（厚生労働省 2020）。

我が国における児童養護施設の源流は、明治期においてキリスト教や仏教等の宗教的な思想に基づき、民間人が孤児や棄児を保護し養育した、いわゆる孤児院に求めることができる<sup>1)</sup>。第二次世界大戦を経て、1947（昭和 22）年に児童福祉法が制定されたことにより、「養護施設」として児童福祉施設の一つに位置づけられた。敗戦直後の我が国においては、戦災や引き揚げによる孤児や浮浪児が数多く存在し、そうした子ども達を保護し養育することが緊急かつ重要な社会課題の一つであり、養護施設に課せられた使命でもあった。その後、社会状況の変化に伴って養護施設の役割も変化し、1997年児童福祉法改正において現在の児童養護施設という名称に変更した。なお、現在では「両親ともにいない」または「両親ともに不明」の子どもは合わせて 6.4%に留まり、入所理由は既述の通り虐待や母親の精神疾患等である（厚生労働省 2020：14）。児童養護施設に求められる役割は、創設当初のように親に代わって子どもを養育することから、現在では親の養育能力を引き出しつつ協働して子どもを養育することへと変化している。

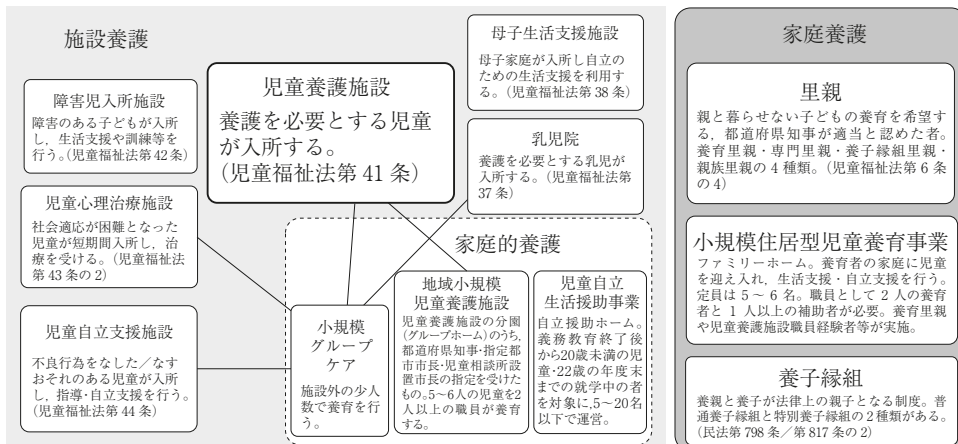
児童養護施設のように、様々な家族・環境上の事情により親と自宅において生活することができない状況にある子ども達を保護し、養育し、その自立を支援する政策及び実践を「社会的養護」と呼ぶ。我が国における社会的養護の体系は、図 1 に示す通りである。社会的養護は、施設養護と家庭養護に大別することができる。施設養護は、児童養護施設や乳児院のように、十数名～数十名の子ども達を施設において収容し、専門職による養育を行う形態である。家庭養護は、一般的な住宅家屋において少人数の養育者が数名の子ども

---

1) 我が国において初期に創設された孤児院には、長崎の岩永マキとド・ロ神父らによる浦上養育院（1874（明治 7）年）、福田会育児院（1879（明治 12）年）等が挙げられるが、中でも石井十次が 1887（明治 20）年に創設した岡山孤児院における実践は、今日の児童養護施設の礎を築くことに多大な貢献を果たしたことで知られている（吉田・山縣 2023：28）。

を養育する形態である。すべての子どもは親や慣れ親しんだ地域から離れることなく生活すべきであるという理念のもと、そもそも社会的養護を予防する重要性が国際指針において示され、各国において共有されている（United Nations 2010）。さらに、在宅による支援を行ってもなお養育状況が改善しない場合においても、里親やファミリーホームのように可能な限り一般家庭に近い環境で特定の養育者が子どもを養育するという支援を選択することが望ましいとされている。こうした理由から、施設養護においてもグループホームのように、少人数の子どもと専門職によって構成された小さい生活単位で養育を行う家庭的養護が推進されている<sup>2)</sup>。他方、我が国における社会的養護は施設養護を中心に展開してきた歴史的背景を有する。そのため、社会的養護の防止や家庭養護の推進が行われていてもなお、里親やファミリーホームへの委託率は社会的養護全体の23.5%に留まっている（こども家庭庁2023：19）。児童養護施設においては、社会的養護の対象となる約4万2000人の子どものうち、約2万3000人を受け入れている（こども家庭庁2023：3）。これらのことから、児童養護施設は、現在においても我が国における社会的養護の主要な担い手であるといえる。

図1 社会的養護の体系



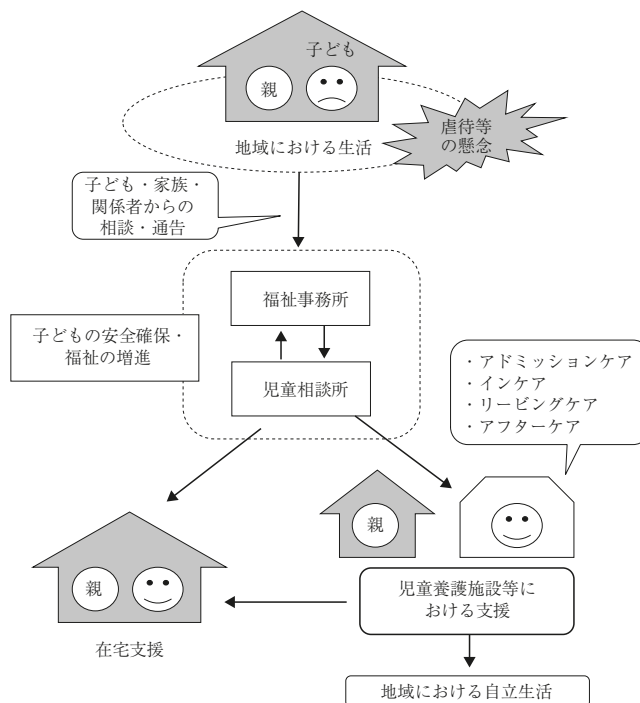
出所) 吉田・山縣(2023)96-115ページを参考に、筆者作成。

2) 社会的養護の防止とその他の家族支援の必要性、養子縁組や里親等の優先的選択については、「児童の代替的養護に関する指針」(United Nations 2010)において明文化されており、その原則は我が国でも「新しい社会的養育ビジョン」(新たな社会的養育の在り方に関する検討会2017)によって示されている。

## 2 支援の流れ

児童養護施設に入所してくる子ども達とその親に対して提供される支援の流れは、図2の通りである。児童養護施設に入所してくる子ども達は、入所以前の地域生活の中で、成長発達への懸念が生じる不安定な生活を経験している。具体的には既述の通り、家庭において虐待を受けている恐れがあったり、親の障害や疾患によって適切な養育を受けることができない状況にあったりする等が挙げられる。これらの懸念は、子どもや親・家族等の当事者から、あるいは近隣住民や学校・医療機関・警察等の関係機関から、相談や通告という形で相談機関につなげられる。虐待等の子どもの懸念に対応する相談機関には、市町村が設置する福祉事務所と都道府県及び政令指定都市が設置する児童相談所が主に挙げられる。まず、地域住民にとって身近な行政機関として、福祉事務所が子どもと親・家族に対する生活状況の把握や情報提供、助言等の支援を提供することとされている。子どもの懸念がより深刻であり高度な専門的支援を必要とする事例の場合には、児童相談所が支援を担当する。子どもと親・家族に対して提供されるその後の支援は、前述の「児童の代替的養護に関する指針」が示す通り、子どもが親とともに地域生活を継続した状態で支援を

図2 児童養護施設への入所前後の支援の流れ



出所) 福 (2006) 52 ページを一部改変して筆者作成。

行う在宅支援が原則となる。しかし、在宅支援では子どもの安全や福祉が守られないと児童相談所において判断された場合には、子どもは児童養護施設等の社会的養護に生活の場を移行させ、支援を受けることになる。子どもが社会的養護の支援を受け、その間に親も児童相談所や福祉事務所による支援を受け生活環境を整えることができれば、子どもは在宅生活に戻ることができるようになる。中には、在宅支援への移行が困難となり、社会的養護のもとから地域での自立生活へと移行する青年も存在する。

以上のような支援の流れの中で、児童養護施設においては、一人ひとりの子ども達の心身の状況や家族・社会的背景に応じて、入所中の生活支援のみならず、地域生活と施設生活との橋渡しを行い、子ども達が安心して生活することのできる環境を整えている。具体的には、子どもを地域から迎え入れるための支援（アドミッションケア）、入所中の生活支援（インケア）、退所後の地域生活への移行に向けた支援（リービングケア）、退所後の地域生活を送る中での支援（アフターケア）という、子どもと親・家族の生活の変化に寄り添った一連の支援を担っている。

### 3 職種と業務内容

児童養護施設においては、表1に示す職種を必ず設置しなければならないということが、「児童福祉施設の設置及び運営に関する基準」（昭和23年厚生省令第63号）において規定されている。職員の中で、児童指導員と保育士は衣食住の世話や教育的な支援等、子ども達と生活をともにする中で直接支援を提供する。そのため児童指導員と保育士については、表1の配置基準に示す通り、入所している子どもに対する職員総数の割合が最低基準として定められている。児童指導員・保育士は、シフト制もしくは住み込みで勤務している。子どもの起床から就寝に至るまでの24時間、食事・入浴等の清潔保持・掃除・洗濯・学習や余暇への支援等、日常生活のあらゆる側面での具体的な生活支援を通して、子どもの成長発達に必要なニーズを満たしている。

その他にも、愛着障害や発達障害等、発達上の課題を抱えている子ども達も入所しているため、一人ひとりの子どもに合った支援を提供するために個別対応職員や心理療法担当職員が配置されている。家庭支援専門相談員は、子どもと家族、関係機関を調整し子どもの養育環境を整え、その役割を有している。児童養護施設入所中も子どもと家族・地域の関係性を継続するとともに、子どもが家族や地域のもとへ再び戻ることを目指し、支援活動が実践されている。これらの児童養護施設職員は、多職種協働チームにより子ども達の生活支援及び親や家族に対する支援にあたりるとともに、学校や児童相談所等の担当者との日常的な情報交換や会議等を通じた多機関協働による支援にも取り組んでいる。

以上の職員のうち、社会福祉専門職に該当するのは、児童指導員・保育士・家庭支援専

表1 児童養護施設において必置の職種

職種	配置基準	
児童指導員	◎	2歳未満の幼児 1.6 : 1 2歳以上3歳未満の幼児 2 : 1
保育士	◎	3歳以上の幼児 4 : 1 小学生以上の少年 5.5 : 1
個別対応職員	◎	
家庭支援専門相談員	◎	
心理療法担当職員	△	*心理療法が必要な児童10名以上に心理療法を行う場合は必置。
嘱託医	◎	
看護師	△	*乳児が入所している施設では必置。
栄養士	△	*児童41人以上の施設では必置。
調理員	△	*調理業務の全部を委託していない施設では必置。

[◎=必置, △=\*の条件の場合は必置。]

出所)「児童福祉施設の設置及び運営に関する基準」(昭和23年厚生省令第63号)をもとに筆者作成。

門相談員である。

#### 4 児童養護施設における記録の重要性と特徴

前項までに、児童養護施設の目的及び政策的背景、支援の流れ、職種と業務内容について整理した。これらの内容を踏まえ、本項では、児童養護施設における記録の重要性と特徴について述べる。

第一に、子ども達に対する多職種・多機関による支援の連続性を保つために不可欠であるという点である。児童養護施設においては既述の通り、24時間365日を通じて、子ども達の生活拠点として複数の多職種による様々な生活場面に及ぶ支援が提供されている。さらには、児童養護施設への入所の判断と措置等を担当する児童相談所、子ども達が通う学校や受診する医療機関等、施設外にも様々な機関との協働が必要となる。多職種・多機関との協働の際には、子どもとその親・家族及び社会環境と、それぞれに対する支援状況に関する情報の整理と管理、共有が不可欠である。具体的には、それぞれの子どものような心身・家族・社会的状況にあるのか、それに対してどのような判断のもとに支援方

針や支援計画が立てられているのか、どのような支援の実施状況にあるのか、支援の成果や課題がどのように認識されているのかについて、記録され、関係者において共有・活用される必要がある。

第二に、記録の作成過程が、子どもの生活状況に対する理解や支援方針に関する考察を深める機会となっている点である。児童指導員・保育士・家庭支援専門相談員等にとっての記録とは、単に記録様式に情報項目を記入・入力し、それを保管し必要な際に取り出して活用するだけのものではない。子どもとその親・家族及び社会環境に関する情報を整理して記録したり、支援過程や支援内容に関する記録する過程において、子どもとその親・家族の支援ニーズや支援課題に関する理解を深めている。また、これまでに提供された支援の適切性や今後必要な支援等を検討している。このような理解や検討を行う中で、自らの価値観を振り返り、自覚し、必要に応じて同僚や管理職とともに共有しながら、社会福祉専門職としての専門性を高めている。

第三に、記録そのものが子どものアイデンティティ確立と支援過程への参加促進につながるという点である。児童養護施設に入所している子ども達は、自らの家族や慣れ親しんだ自宅や地域から離れて生活している。入所期間はそれぞれの子ども達の状況により、月単位から年単位と様々である（厚生労働省 2020：4）。しかし、入所期間の長短を問わず、社会的養護を経験することが子どもの人生に大きな影響を与えることは、容易に想像できる。特に、幼い時期から児童養護施設で生活していたり、複数の異なる施設への入退所を経験したりする場合、子どもにとって養育してくれる複数人の大人は、勤務や入退職により出入りする存在となる。施設職員という立場である以上、子どもと実の親のように、長期間にわたって特定の大人が継続的に養育を通して生活経験や喜怒哀楽を分かち合うことは困難な場合もある。こうした子ども達にとっては特に、「自分とはどのような人間か」ということに対する認識を育み、アイデンティティの確立を支援することが、大人としての自立に向けて重要となる。児童養護施設に入所している子ども達にとっての記録は、自らのアイデンティティを証明するものでもあり、必要に応じて開示されるべきものでもある。さらには、子どもと一緒に人生を振り返って描画等によって記録したり、支援計画を策定する際に支援に対する子どもの意向を聴取し記録したりする等、記録が支援過程への子どもの参加を促すツールにもなり得る（Brandon et al. 1998：63-94；Hughes and Ryden 2016）。

### Ⅲ 児童養護施設職員に対するインタビュー調査

#### 1 調査概要

本調査の目的は、電子記録システムに関する児童養護施設職員のニーズを明らかにする



ことである。調査対象者は、九州地方の X 児童養護施設に勤務する家庭支援専門相談員 A 氏、記録システム構築・運用を担当する児童指導員 B 氏の計 2 名である。調査対象者に関しては、調査者である筆者と日常的に交流があり、信頼関係をもとに調査趣旨への理解が得られる方を選定した。

本調査は半構造化面接の手法を用い、X 児童養護施設内において対面で実施した。調査実施日は 2021 年 12 月 17 日であり、所要時間は約 2 時間である。調査者は、社会福祉学 (児童福祉) 分野の研究者である筆者及び、経営情報学分野の研究者 1 名の計 2 名である。本調査の実施の際には、IC レコーダーを用いて発言内容を録音の上、調査後は逐語録を作成した。インタビュー調査の実施に当たっては、調査対象者に対し、調査目的や方法等に関するインフォームドコンセントを徹底するとともに、個人が特定できないようデータを加工し、調査者において厳重に管理した。なお本調査については、事前に長崎国際大学社会福祉学科倫理委員会の研究倫理審査を受審し、承認を得ている (承認番号 SW2021007)。調査項目は、表 2 の通りである。

調査対象者が勤務する X 児童養護施設の運営主体は社会福祉法人であり、本体施設である X 児童養護施設の他に、地域小規模児童養護施設 2 か所を運営している。X 児童養護施設においては、従来の手書きによる紙媒体の記録から、2017 年より順次記録の電子化に取り組み、調査時点の 2021 年には施設内で用いる記録書類を完全電子化している (前田・梅野 2022)。記録の電子化においては、B 児童指導員を中心に表計算ソフトウェアを

表 2 調査項目

<p>1. 貴施設で活用されている記録システムについて、お聞きします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■いつから、どのようなことがきっかけで、記録システムを導入されたのでしょうか。</li> <li>■システム内での記録の種類 (基本情報、アセスメント・支援計画、経過記録等) や各種記録様式に含まれる情報項目はどのようなものなのでしょうか。</li> <li>■実際の記録システムの入力画面や操作方法はどのようなものなのでしょうか。 ※実際に画面上で見せていただき、未入力状態でのシステム画面を写真撮影させていただけると幸いです。</li> <li>■記録システムを利用して、便利だと思える点や支援の質向上につながっていると思う点はどのようなことでしょうか。</li> <li>■記録システムについて、改善したいと思う点はどのようなことでしょうか。</li> </ul> <p>2. 貴施設での業務における ICT 活動全般について、お聞きします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■貴施設での ICT 機器やインターネット環境、ICT に関するルール等の整備状況についてお聞きします。</li> <li>■記録システム以外で、業務においてどのように ICT を活用されていますか。</li> <li>■業務において ICT を活用する上で、課題だと思えることはどのようなことでしょうか。</li> <li>■今後、業務において ICT をどのようなことに活用してみたいと思われますか。</li> </ul>
--

出所) 筆者作成。

用いた各種の記録様式が整備され、記録システムの構築が進められた。光ファイバ回線網が敷設されている地域に立地する地域小規模児童養護施設1か所にファイルサーバを設置し、そのサーバ内に入所している子どもごとの記録を保管し、法人内の各部門間においてVPN（Virtual Private Network）接続で電子記録システムにアクセスできるように整備されている。さらに、B児童指導員により、職員向けの電子記録システム操作マニュアルの冊子も作成されている。

## 2 調査結果の分析

KJ法の手法により、逐語録から発言内容をコーディングし、それらをカテゴリ化した。その結果、【記録の電子化の背景】【記録の電子化の動機】【電子記録システム構築のプロセス】【電子記録システム構築の要件】【電子記録システムの仕様】【ICTインフラの整備】【記録の電子化の効果】【電子記録システムを活用する際の課題】の8つのカテゴリに分類することができた。本研究においてはこれらのうち、児童養護施設職員の記録システム構築に対するニーズを明らかにする上で手掛かりとなる、【記録の電子化の背景】【記録の電子化の動機】【電子記録システム構築の要件】【記録の電子化の効果】【電子記録システムを活用する際の課題】の5つのカテゴリに着目する。コードを< >、具体的発言内容を「 」によって表記し、カテゴリごとに以下に記述する。

### (1) 記録の電子化の背景

生成されたコードは、<紙媒体での記録が一般的><職員の専攻・専門分野の多様性><職員のICTリテラシーにバラツキがある><監査時の複雑な業務><会議録作成の不確実さ>の5つである。<職員のICTリテラシーにバラツキがある>ことについては、業務におけるパソコン作業の得意・不得意が職員によって異なることが語られた。また、<職員の専攻・専門分野の多様性>においては、様々な分野の教育を受けてきた職員が児童養護施設に勤務していることが以下のように語られた。

「児童指導員の方っていうのは、分野がそれぞれバラバラで、教育学、心理学、社会心理学、いろいろありますけれども」

また、<会議録作成の不確実さ>では、X児童養護施設における職員会議において議論された内容が確実に会議録に記録されていたわけではなかったという、記録の電子化以前の状況について語られた。

「ミーティング内容が直接的に会議録に反映されているかっていったら、そこまで

反映されないでミーティングはミーティングで終わって、……（中略）……ミーティングと記録内容でリンクがうまくいってなかったというのが当時の印象かな。」

## （2） 記録の電子化の動機

生成されたコードは、〈監査対策としての利便性向上〉〈記録時間の削減〉〈外部のスーパーバイザーによる助言〉〈他の児童養護施設における先進事例の視察〉〈システム担当職員の特性〉の5つである。〈監査対策としての利便性向上〉については、毎年行われるX児童養護施設における監査時の準備の省力化という意図があったことが語られた。

「……パソコンの中に一括入力、一括管理というところに踏み切った理由としては、一番は、監査対策というところにはありました。どうしても監査前になると、紙を全部引っ張り出さなくちゃいけないとか、日誌をまとめなくちゃいけないとか、印鑑があるのかないのか確認しなくちゃいけないとか、……（中略）……どうしても手間と時間がかかる。だから、そのへんの手間をまず省きたいというのが一つ。」

〈記録時間の削減〉については、従来手書きで行っていた記録をパソコンにより入力することで達成でき、それが記録の電子化に取り組む動機の一つであったことが語られた。

「手書き入力かパソコン入力かってなってくると、圧倒的にパソコンでの入力というのが時間的にも短縮になるというところがありましたし、あとは、保存しやすく、リスクはもちろんあるんですけども、どの機関、どのユニットからでも閲覧しやすい……」

## （3） 記録システム構築の要件

生成されたコードは、〈記録システムの構築・運用にかかる経費の節減〉〈職員のICTリテラシーに対応した仕様〉の2つである。〈職員のICTリテラシーに対応した仕様〉については、パソコン操作の得意・不得意にかかわらず、すべての職員にとって容易に操作ができる記録システムを重視したことが語られた。

「Excel だったら少しやったことがあるよっていう職員が事務職等で結構いらっしやったり、学校でも Excel の関数を入れる勉強を学生さんはしているの、Excel で入れるのがいいのかなっていうところで使っている形になります。」

「いわゆる Excel の簡単な、500 円とかで売っている本のレベルにしよう。それ

以上のことは絶対にしないと決めてさせていただきました。そういうところがうちの根本的なところですよ。」

「全部メモを入れて、職員さんに分かるようにしています。本当に最低限の関数しか入れてないですよ。」

#### (4) 記録の電子化の効果

生成されたコードは、〈監査時の準備の容易性向上〉〈職員の業務効率化〉〈記録の共有化の促進〉〈職員間の役割分担の明確化〉〈職員の支援に対する意識の統一化〉〈職員による子どもの支援の質向上〉〈職員による支援の振り返りの促進〉〈職員のスキルアップの機会の提供〉の8つである。〈記録の共有化の促進〉においては、

「これを導入したら、……(中略)……普段、子どもの顔を見ない、職員さんの顔もあまり見ないようなセクションの記録も全部確認ができるというところで、施設長が毎朝7時に出勤して全セクション、全児童の日誌を確認しています。」

「……いろんな各セクションの記録を読んでいく中で疑問に思ったことっていうのは、電話をかけたたりしながら意見して確認したり……(中略)……A家庭支援専門相談員も全部確認をした上で……(中略)……家庭の情報も加えながらというところで一つの記録を作っていく形ですね。」

〈職員による支援の振り返りの促進〉においては、記録システムへの入力作業は、職員が自らの支援を振り返る機会となっていることについて語られた。

「この記録は……(中略)……職員としてももう少しこうしたらよかったなっていう振り返りにもつながりますので、大事な作業かなと思います。」

#### (5) 電子記録システムを活用する際の課題

生成されたコードは、〈記録作成を中断させるシステムエラー〉〈基本情報が一目瞭然となる台帳の整備〉〈部門間での記録システムの活用度合いの違い〉〈児童相談所の記録システムとの連携の必要性〉の4つである。

〈基本情報が一目瞭然となる台帳の整備〉においては、子どもの基本情報を1枚のシートに整理し、それを会議等において情報共有する際に活用したいという展望が語られた。

「この台帳シート一つあれば、ケース会議の資料をあまり作らなくてもいいように

したい。基本情報は全部ここに載せていますよっていうふうに将来的にはしたいなと思っています。」

《部門間での記録システムの活用度合いの違い》においては、施設全体で記録システムを活用することのできる体制づくりの重要性が語られた。

「施設全体として着実に前に進めるような体制づくりが今後必要になってくるのかなど。そのあたりをB児童指導員を含めてできる人間が整備した内容を、パソコンが苦手な人間を含めてどうまとめてやっていくか、どう巻き込んでいくか、うまく巻き込んでいきながら、というところが今後の課題……」

《児童相談所のシステムとの連携の必要性》において、国が導入を推進している児童相談所における記録システムは児童養護施設からは情報にアクセスすることができないという課題について語られた。

「あれが児童養護施設は見れないんです、別ということで。……(中略)……あれは児童相談所までなんです。」

「……(児童相談所の記録システムの)中に入っている情報は施設から提供した情報をいっぱい入れてほしいところもあるし……」

#### IV 考察——児童養護施設職員の電子記録システムに関するニーズ

##### 1 記録業務にかかる時間と労力の削減

文献研究及びインタビュー調査を通して明らかとなった、児童養護施設職員の電子記録システムに関するニーズは、第一に、記録業務にかかる時間と労力の削減となる点が挙げられる。児童養護施設においては、子ども達と日常生活を送る中で職員は支援を行っており、それと同時に記録を作成しなければならない。つまり、生活支援を担当する児童指導員や保育士とは別に記録のみを担当する職員がいるわけではない。そのため、電子記録システムを活用する際には、作業ストレスが少なく、短時間で単純な操作である必要がある。記録業務が省力化されることにより、児童養護施設職員が子ども達と向き合い、生活をともにする中で行われる支援により多くの時間と労力を費やすことができるようになることが理想的である。

## 2 使う人すべてにとってやさしいデザインと運用体制

様々な専門的背景を持つ複数の職種・機関が、一人ひとりの子どもを支援しているという現状がある。そのため、職種や機関の専門性や ICT リテラシーに左右されず、子どもの支援に関わるすべての人が利用しやすい電子記録システムが求められている。具体的には、ICT に関する専門知識や技術を有していなくても操作が容易であったり、支援に必要な情報を取り出しやすく、閲覧しやすいデザインであることが挙げられる。また、分かりやすい操作マニュアルが整備されていたり、すぐに記録システムの担当者に不明な点を尋ねることができる電子記録システムの運用体制の整備も重要となる。多様な職種・機関が支援に関与する児童養護施設においては、「ICT に関する知識や技術を十分備えていない電子記録システムの利用者」の立場に拠って、そのシステムを活用する利用者や業務の特性を理解した上で、構築と運用を行うことが肝要である。さらに、支援過程において子どもの参加を促すという観点から、将来的には子ども達も自分の記録を閲覧したり入力したりする可能性も視野に入れておく必要がある（堀・栄留 2009）。

## 3 協働のためのコミュニケーションツールとしての活用

第Ⅲ節のインタビュー調査においては、電子記録システムの活用を通して、一人ひとりの子どもの記録を多職種により作成することにより、子ども達の生活状況や支援状況に関する情報をつなぎ合わせ、それらを多角的・立体的に理解しようとしている現状が語られた。また、電子記録システムへの入力を通して、それぞれの職員が自身の支援を振り返ることにより、自己と向き合い対話する機会にも活用されているということが把握された。児童養護施設職員が自ら、もしくは他の職員とともに電子記録システムを活用することが、一つのコミュニケーションツールとなっていることが把握された。これらのことが、支援に関与する人々が協働し、子どもの支援の質を向上させることにつながっていることが窺える。

一方、児童養護施設の協働相手として重要な立場にある児童相談所との電子記録システムの連携はなされておらず、その点に関しては今後検討が必要な課題であることが分かった。さらには、前項でも述べたように、今後は子ども自身や子どもにとって重要な親・家族等も協働チームに参加することができるよう、電子記録システムの在り方を検討していくことが求められる。

## V おわりに

本研究においては、文献研究及び児童養護施設職員に対するインタビュー調査により、電子記録システム活用に関する社会福祉専門職のニーズを明らかにすることを試みた。本

研究においては、九州地方の一児童養護施設におけるインタビュー調査を取り上げたが、今後は他地域、他分野におけるさらなる調査研究が必要であると考えている。

社会福祉専門職との協働により、今後も支援の質を向上させるための ICT 活用の在り方について研究を継続していきたい。

謝辞 コロナ禍における日々の業務でご多忙の中、本研究にご協力いただき、インタビュー調査を通じて貴重な実践経験やご意見をご教示いただきました X 児童養護施設の A 家庭支援専門相談員ならびに B 児童指導員に対し、心より御礼申し上げます。また、本研究にご協力いただき、本稿の執筆にあたってご指導いただきました長崎県立大学経営学部講師・前田瞬先生に感謝申し上げます。当然のことながら内容における誤謬は、すべて筆者の責めに帰せられるべきものです。

なお、本研究は、JSPS 科研費 JP20K02226・JP23K01623 の助成を受けて行われた研究成果の一部である。

#### 参考文献

- 新たな社会的養育の在り方に関する検討会 (2017) 「新しい社会的養育ビジョン」 (<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11905000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Kateifukushika/0000173865.pdf> 2023 年 8 月 8 日閲覧)。
- 梅野潤子・前田瞬 (2019) 『ソーシャルワーカーの情報通信技術 (ICT) 活用力向上に向けた基礎的調査研究報告書』公益財団法人日本社会福祉弘済会 平成 30 年度社会福祉助成事業 (研究事業), 岡山ソーシャルワーカー協会。
- 梅野潤子・前田瞬 (2021) 「児童相談における ICT 活用の現状と課題—児童相談所及び市町職員に対するフォーカスグループインタビュー—」日本子ども虐待防止学会第 27 回学術集会かながわ大会 (期間限定ウェブ掲載要旨集のためページ数なし)。
- 梅野潤子・前田瞬 (2022) 「タイムスタディによる児童福祉司の業務分析—子どもの参加を指向したアセスメントシステム構築のために—」日本社会福祉学会九州地域ブロック第 63 回研究大会 (期間限定ウェブ掲載要旨集のためページ数なし)。
- 厚生労働省 (2009) 「国連総会採択決議 児童の代替的養護に関する指針」(厚生労働省雇用均等・児童家庭局家庭福祉課仮訳) (<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000018h6g-att/2r98520000018hly.pdf> 2023 年 8 月 8 日閲覧)。
- 厚生労働省 (2020) 「児童養護施設入所児童等調査の概要 (平成 30 年 2 月 1 日現在)」 (<https://www.mhlw.go.jp/content/11923000/001077520.pdf> 2023 年 8 月 17 日閲覧)。
- こども家庭庁 (2023) 「関係資料集」 ([https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic\\_page/field\\_ref\\_resources/2067db91-4b40-455d-b11d-1bcdceb2e37d/e47bcd55/20230516\\_councils\\_shingikai\\_shakai\\_katei\\_Mag6dJk08.pdf](https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/2067db91-4b40-455d-b11d-1bcdceb2e37d/e47bcd55/20230516_councils_shingikai_shakai_katei_Mag6dJk08.pdf) 2023 年 8 月 30 日閲覧)。
- 副田あけみ・小嶋章吾編著 (2009) 『ソーシャルワーク記録—理論と技法—』誠信書房。
- 福知栄子 (2006) 『子どもの育ちと家族援助』高菅出版。
- 堀正嗣・栄留里美 (2009) 『子どもソーシャルワークとアドボカシー』明石書店。
- 前田瞬・梅野潤子 (2022) 「利用者指向の情報システム構築に関する一考察—児童養護施設における記録の電子化活動の評価—」『第 83 回日本情報経営学会全国大会予稿集』87-90 ページ。
- 吉田幸恵・山縣文治編著 (2023) 『新版よくわかる子ども家庭福祉』(第 2 版) ミネルヴァ書房。
- Brandon, M., Schofield, G. and Trinder, L. (1998) *Social Work with Children*, Palgrave.
- Kagle, J. D. (1991) *Social Work Records*, 2nd ed, Waveland Press. (久保紘章・佐藤豊道監訳『ソシヤ

ルワーク記録』相川書房, 2006)

- Fahlberg, V. I. (2012) *A Child's Journey Through Placement*, Jessica Kingsley Publishers.
- Hill, A. and Shaw, I. (2011) *Social Work and ICT*, Sage.
- Horwath, J. ed. (2001) *The Child's World: Assessing Children in Need*, Jessica Kingsley Publishers.
- Hughes, J. and Ryden, N. (2016) 'Life Story Work the Children and Young People', O'Loughliong, M. and O'Loughliong, S. ed. , *Social Work with Children and Families*, 4th ed, Sage, pp. 115-131.
- O'Loughliong, M. and O'Loughliong, S. (2016) 'Substitute Care for Children', O'Loughliong, M. and O'Loughliong, S. ed. , *Social Work with Children and Families*, 4th ed, Sage, pp. 148-179.
- Parker, J and Bradley, G. (2003) *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review, Learning Matters*. (岩崎浩三・高橋利一監訳『進化するソーシャルワーカー事例で学ぶアセスメント・プランニング・介入・再検討』筒井書房, 2008)
- United Nations (2010) *Guidelines for the Alternative Care of Children*, Resolution adopted by the General Assembly on 18 December 2009. (<https://digitallibrary.un.org/record/673583#record-files-collapse-header> 2023年8月26日閲覧)