

## 福祉分野におけるインターネットの活用に関する研究

萩原慎一<sup>†</sup> 長田智和<sup>‡</sup> 谷口祐治<sup>\*</sup> 玉城史朗<sup>‡</sup>

<sup>†</sup> 琉球大学大学院理工学研究科情報工学専攻    <sup>‡</sup> 琉球大学工学部情報工学科  
<sup>\*</sup> 琉球大学総合情報処理センター

本研究では、インターネット上でのコミュニケーション手段として利用者が急増している SNS (ソーシャルネットワーキングサービス) を基盤とする、福祉分野におけるインターネットの活用を考える上での参考として、沖縄県内の福祉施設 211 箇所を対象としたアンケートを実施した。その結果、現状の連絡手段として主に利用されている電話・口頭・文書では連絡事項を周知させることが難しく、確実に伝わっていることを確認することができないことや、福祉関係者の機器操作力不足に係る問題があることが分かった。これらの問題を考慮することで、福祉分野に特化した SNS システムの要件を分析した。

## Research on Practical Use of the Internet in the Welfare Field

Shinichi HAGIHARA<sup>†</sup> Tomokazu NAGATA<sup>‡</sup> Yuji TANIGUCHI<sup>\*</sup> Shiro TAMAKI<sup>‡</sup>

<sup>†</sup> Graduate School of Information Engineering, the University of the Ryukyus  
<sup>‡</sup> Dept. of Information Engineering the University of the Ryukyus  
<sup>\*</sup> Computing and Networking Center, the University of the Ryukyus

In this research, we think about the use of the Internet in the welfare field based on SNS (Social Networking Service). As reference for that, the questionnaire was carried out to 211 welfare facilities in Okinawa. As a result, the problem on the contact means mainly used was found as follows. It is difficult to tell all the members a message. It cannot grasp that the message was transmitted. It is difficult for the persons concerned to welfare field to operate a personal computer. We are taking these problems into consideration, and analyzed the requirements for SNS which specialized in the welfare field.

### 1. はじめに

近年、インターネット上でのコミュニケーション手段として、mixi[1]などの SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の利用者が急増している[2]。その理由として、SNS の特徴でもある同様の関心事を持つ人を集めたコミュニティが簡単に作成できることや、そこにおける情報交換において、SNS の基本機能であるプロフィールにより情報提供者の素性がある程度分かるため、安心してインターネット上でコミュニケーションを行うことができる点が挙げられる。また、福祉

分野における問題として、障害者・高齢者は積極的な社会参加をすることが難しいことや、2006 年 4 月の介護保険制度改正による福祉サービス利用者や福祉サービス従事者間での情報錯綜などの混乱が挙げられる。

我々は、先に挙げた SNS の特徴に着目し、これらの問題が解消できるのではないかと考え、福祉分野に特化した SNS システムの開発を考えている。

本研究では、福祉分野に特化した SNS システムを開発するにあたり、沖縄県内の福祉施設の IT インフラの整備状況および活用状況、現時点での連絡・情報

交換における問題点や、必要とされている SNS システムの機能を調査するために行ったアンケート調査の結果を報告する。

## 2. アンケート調査

本研究では、福祉分野におけるインターネット活用を考える上で沖縄県内の福祉施設 211 箇所を対象にアンケート調査を行った。

アンケート対象の選定方法は、利用者が確定している県内福祉施設のうち訪問看護、保育所を除いた 407 箇所と、居宅介護支援事業所 344 箇所を合わせた 751 箇所より無作為に 211 箇所の施設を選定した。

アンケートは A4 用紙 5 枚で、2 部構成になっており、第一部では福祉事業者・従事者における事項、第二部では福祉サービス利用者像を、各施設の代表 1 名に回答してもらう形式で行った。

アンケートは郵送で送付し、回答は郵送で返送してもらった。

### 2.1. 調査結果概要

本稿で用いている調査結果は、2006 年 10 月 10 日現在返送された 70 件(回収率 32.7%)を集計・分析したものである。

回答者の年代内訳は表 1 の通りである。

表 1 アンケート回答者の年代内訳

|      |      |
|------|------|
| 20 代 | 5 人  |
| 30 代 | 21 人 |
| 40 代 | 18 人 |
| 50 代 | 25 人 |
| 60 代 | 1 人  |

### 2.2. IT 環境の整備状況と利用状況

施設におけるパソコンの整備状況を、職員 10 人当たりの台数で回答してもらった結果を図 1 に示す。0 台と答えた施設はなかったものの、半数以上の施設が 1~3 台と答えており、施設ごとのパソコン普及率は 100%だが、職員一人につき十分割り当てられていないことがわかる。また、インターネット回線が整備されている施設は 9 割にのぼり、ほとんどの施設で整備さ

れていた。

次に、パソコン・インターネットの利用状況の調査結果を示す。40%の施設が「あまり利用していない」と答えており、「まったく利用していない」施設も約 3%あった。ここで、インターネット回線の有無とパソコンの利用状況の関係を図 2 に示す。インターネット回線が整備されている施設では、整備されていない施設に比べてパソコンが利用されていることが分かるが、整備されているにもかかわらず 4 割近くがあまり利用していないということがわかる。

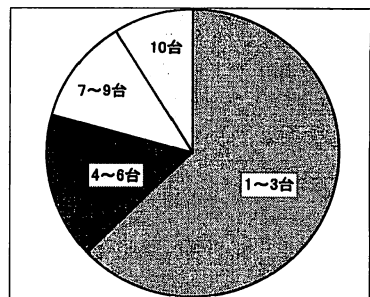


図 1 職員 10 人あたりのパソコン台数

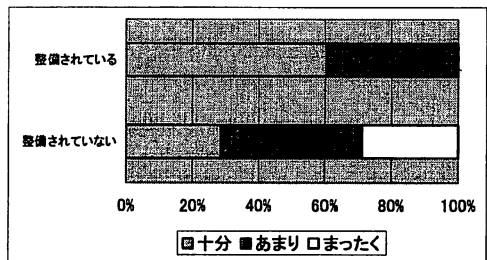


図 2 インターネット回線の有無と PC 利用状況

### 2.3. 従事者間における連絡・情報交換の現状

同一法人内の施設・事業所間、および従事者との連絡手段が十分に確保されているかを回答してもらった結果が図 3 である。6 割以上が「十分に確保されている」としているが、「連絡が取りづらい」と感じている施設も 3 割程度あることが分かる。

次に、同一法人内の施設・事業所間、および従事者との連絡手段として用いられているものを集計した結果が図 4 であるが、これによると、E-mail を連絡手段として利用している施設は 5 割弱、Web は 4 割弱とな

っており、図2において「パソコン・インターネットを十分に利用している」と回答した施設のうち1割程度は連絡・情報交換手段としてインターネットを利用しておらず、情報の検索・収集にのみ利用していると考えられる。また、その他の内訳は8割が「直接出向いて口頭で伝える」であり、実質、「会議等（直接話す）」は約100%であることが分かる。

さらに、「連絡手段として用いていない、使用頻度が低いもの」についての理由を自由記述で回答してもらった。携帯メールを使用しない理由については「施設内での携帯電話使用禁止」や「社用の携帯電話はメールができない」など環境によるものが多かった。これに対し、E-mailやWebは「必要性がない」などの否定的な意見が多く、「職員数に見合うPCがない」「全ての人が使えるわけではない」など環境によるものが携帯メールよりも少数であった。しかし、「インターネットを活用できる職員が少ない」「用意されているにもかかわらず活用しきれていない」という意見もあり、メールクライアントやグループウェア等の利用方法の煩雑さ、周知不足がE-mailやWebを連絡手段として利用していない原因の一つと考えられる。また、「インターネットを利用する必要性がない」と答えた施設は、インターネットを利用することの利点を把握していない可能性も考えられる。

次に、「連絡・情報交換時に感じている問題点や不便を感じている点」を自由記述形式で回答してもらった。その結果、連絡にインターネットを利用している施設では「インターネットを使える事業所とそうでない事業所があることによる連絡手段の不一致」や「職員の高齢化やPC操作方法等の周知不徹底により、インターネットを利用した連絡手段は整っているにもかかわらず活用できていない」という意見が散見された。また、インターネットを利用していない施設においては、「周知しようとする内容が職員全員に伝わらない、伝えることが難しい」「PCが職員全員に行き届いていないため利用に踏み切れない」などの意見が挙げられている。そして、両者に共通した問題として「何を

どのように伝えたかの記録を残したい」「見ている・見ていない、のチェックができず、周知事項が伝わったのか確認できない」ことが挙げられている。

図5は、連絡や情報交換におけるインターネットの利用と、図3で示した連絡手段の確保状況の関係を表したものがある。連絡手段としてインターネットを利用している6割の施設では「連絡手段が十分に確保されている」「うまく連絡できない時がある・連絡が困難である」が半々であった。これに対して、連絡手段としてインターネットを利用していない施設の72%が「十分に確保されている」と答えている。このことから、インターネットを利用することで、不慣れな人（E-mailやWebサイトをチェックする習慣のない人）には情報が伝わりにくくなっていると考えられる。

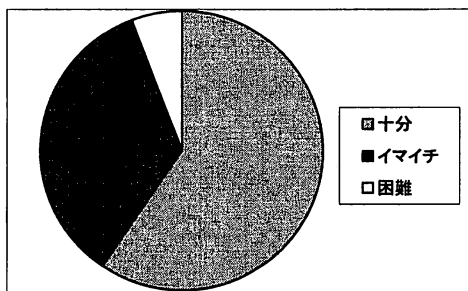


図3 連絡手段は確保されているか

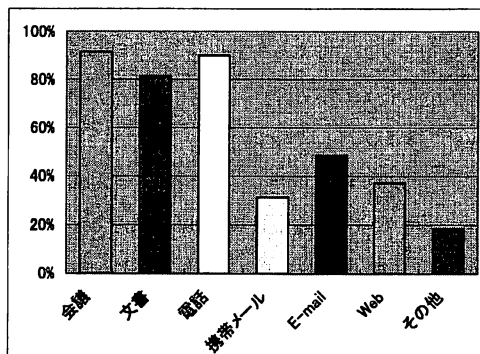


図4 従事者間において用いられている連絡手段

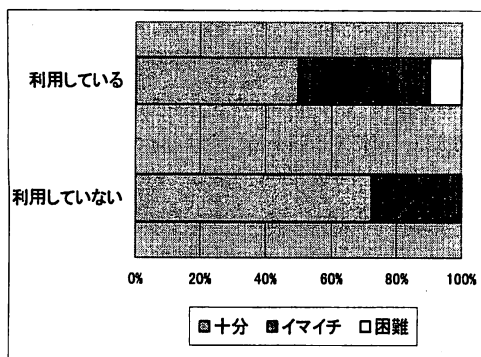


図5 連絡手段の確保状況とインターネット利用

## 2.4. インターネット活用の実際と問題

連絡手段にインターネットを利用していると答えた施設に、連絡手段として利用しているインターネットサービスを複数選択形式で回答してもらった結果が図6である。6割強がE-mailを利用しており、続いて4割強がWebサイトにより情報を公開、伝達している。また、図7に示すように主要な連絡手段として利用している施設は1割程度にとどまり、約4割の施設では、サービスは提供されているもののほとんど利用されていないという現状が分かる。主要な手段、あるいは補助的な手段としてインターネットサービスを利用している施設の用途としては、スケジュールや連絡事項の周知、事業に関わる他事業所・企業との連絡や文書の転送が挙げられていた。一方、ほとんど利用されていない施設にその原因をたずねたところ「インターネット利用法の周知が不十分」「利用できる人が少ない」という意見が大半を占めていた。

次に、連絡手段としてインターネットを利用していない施設に理由を複数選択式で回答してもらった結果が図8である。半数以上が「現状(電話や口頭、文書など)で十分」としており、利用する必要性を感じていないことがわかる。残りの4割は理由として「インターネットを利用する習慣がない」「環境がない」を選択している。

次に、連絡手段としてインターネットを利用する上で妨げになっている問題を自由記述形式で回答してもらったところ「職員のパソコン習得が困難である」と

いう意見がほとんどであり、メリットはあると感じているものの、環境や技術などの問題があり断念している施設が多いと考えられる。

また、インターネットの活用を考えるにあたって、解決すべき問題点を自由記述形式でたずねたところ、コンピュータウイルスや個人情報保護などセキュリティに関する懸念が多く挙げられていた。

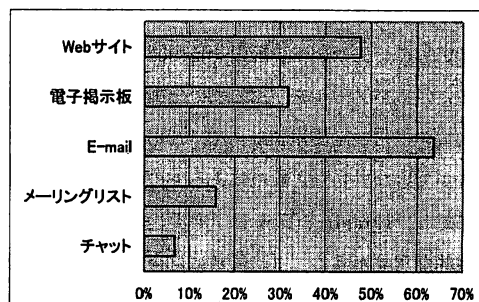


図6 連絡手段として利用しているインターネットサービス

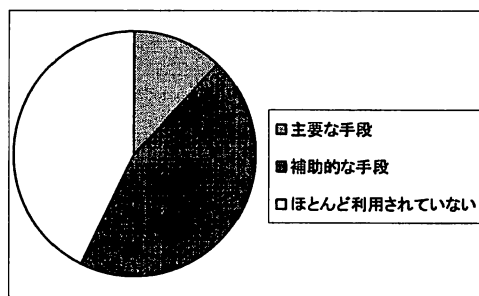


図7 インターネットを利用した連絡手段は、どの程度利用されているか

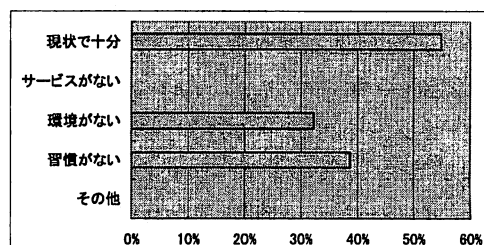


図8 従事者間での連絡にインターネットを利用しない理由

## 2.5. 施設利用者に関する調査結果

施設利用者が利用可能なパソコン・インターネット環境の整備状況を示したのが図9である。施設利用者が利用可能な環境を整備している施設は4割程度で、そのうち1割程度はパソコンのみ利用可能となっているが、半数以上の施設が整備していないことがわかる。

図10は整備していない理由を複数選択式で回答してもらった結果であるが、半数以上の施設がコスト難、管理の不安を挙げている。コスト難に関しては、図1で示した「職員に割り当てられているパソコン」が不十分なことからも分かるように、パソコンの整備にまで手を回すことができない現状があると考えられる。また管理の不安は、2.3節、2.4節で明らかになったように、パソコン・インターネットを操作できる職員が少ないことに起因していると考えられる。また、その他の内訳は「施設利用者の大半が高齢者であり、パソコン・インターネットを整備したとしても利用できる人がいない」という意見が多く、まだ整備する時期ではないという考えもあった。

一方で、施設利用者のパソコン・インターネット環境を整備している施設に、利用状況を回答してもらった結果、半数以上が「利用は可能だが誰も利用しない」「ほとんど利用されていない」ということが分かった。

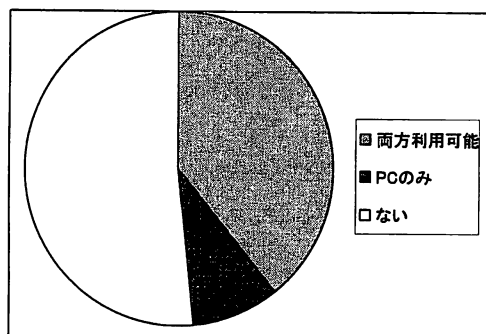


図9 施設利用者が利用可能なPC・インターネットの整備状況

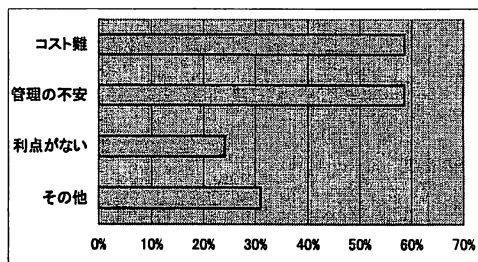


図10 施設利用者向けの環境を整備しない理由

次に、施設・従事者と利用者・家族の連絡手段として利用している手段を集計した結果が図11である。

図4で示した従事者間での連絡手段と同様に「電話」「会議(直接話す)」「文書」がほとんどの施設で利用されているが、ここでは、これら3つの手段以外にはほとんど利用されていないことがわかる。その他の内訳は、連絡帳や回覧板が挙げられていた。

また、連絡手段として利用されていないものの理由として、携帯メールやE-mailは「プライバシーに関わるためにアドレスは聞いていない」や、「電話で連絡できるためにメールは必要ない」などが挙げられていた。また、「施設利用者は高齢者であり、その家族もまたそうであることが多いために、携帯電話やパソコン・インターネットを使いこなせる人はほとんどいない」ことや「パソコン・インターネットの環境が整っている利用者がいたとしても、全員が共通して利用できる手段ではなく、個々に確認を取ることも難しい」ため、連絡手段として成り立たない現状があると考えられる。

しかし、図12に示すように、半数以上の施設が、「利用者・その家族との連絡がうまくつかないことがある」と答えていように、現状の連絡手段では連絡の伝達が難しいと感じているが、携帯メールやインターネットを利用した連絡は、施設利用者・家族の高齢化やインフラの問題によりその解決策として考慮したくてもできないのではないかと考えられる。

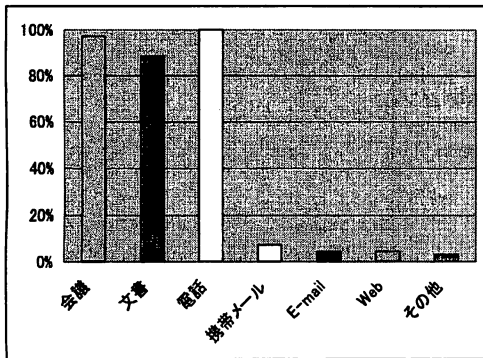


図 11 従事者と利用者の連絡に利用されている手段

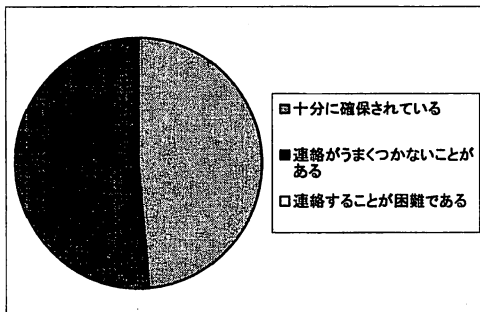


図 12 従事者・利用者間の連絡手段の確保状況

## 2.6. 必要とされる SNS の機能

SNS の一般的な機能を、SNS を知らない人にも分かりやすいよう表 2 の通り表現を変え提示し、回答者本人が使ってみたいと思うサービスを複数選択式で回答してもらった結果が図 13 である。「自分に必要な情報を一覧できるサービス」が圧倒的に多く、続いて「スケジュール管理」と「インスタントメッセージ」が続いているが、一般的な SNS で主に利用されている「コミュニティ機能」「日記機能」「レビュー機能」はほとんど必要とされていないことがわかった。

同様に、業務で利用できると思う機能について回答してもらった結果が図 14 である。回答者が利用したいものとはほぼ同様の結果だが、両者に共通して「自分に必要な情報を一覧できるサービス」が求められており、各種機関の通達や連絡事項などの見落としをなくしたいと考えている、あるいは、インターネット上で必要な情報を収集する際に煩雑さを感じているのではないかと考えられる。

また、「回答者が利用したい」「業務で利用できると思う」各サービスが実際に提供された際、「インターネットの利用が促進されると思うか」をたずねた結果が図 15 である。「そうは思わない」は 1 割程度だが、半数以上が「既存ユーザのみ利用する」と考えており、職員への操作方法の周知不徹底や、環境による問題などがあり、利用したいとは思っていても、それによりインターネット利用の促進には繋がらないと考えている施設が多いと考えられる。

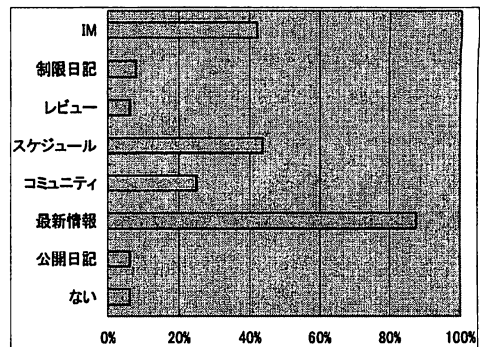


図 13 回答者が利用したいと思う SNS の機能

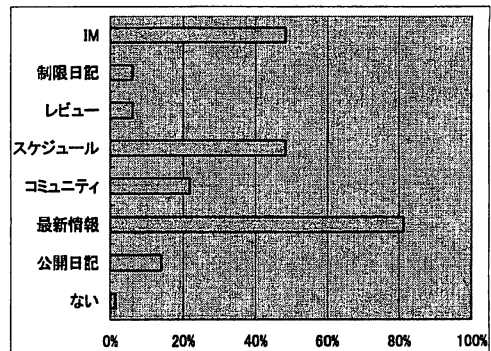


図 14 業務で利用できると思う SNS の機能

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| IM（サイト内メール） | 簡単に個人宛のメッセージを送信できるサービス       |
| アクセス制限付き日記  | 知り合いだけに見せて、感想をもらえる日記         |
| レビュー機能      | 本やCDなどの感想を知り合いに教えることができるサービス |
| スケジュール機能    | スケジュールが管理できるサービス             |
| コミュニティ機能    | 荒らしの書き込みがなく、書いた人が誰なのかわかる掲示板  |
| お気に入り・最新情報  | 自分に必要な情報を一覧できるサービス           |
| 制限なし日記・Wiki | 簡単に自分の考えを発表・公開することができるサービス   |

表 2 SNS の一般的な機能と、選択肢の対応

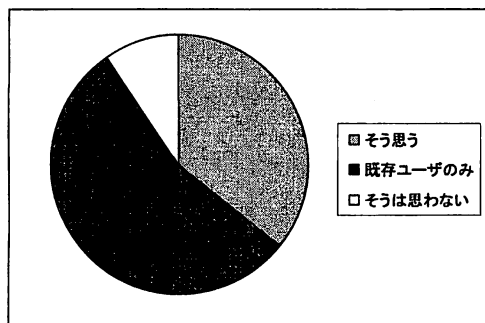


図 15 サービスが提供されることによりインターネットの利用が促進されると思うか

### 3. 考察とまとめ

#### 3.1. アンケート結果について

アンケート結果から、現時点で福祉分野におけるインターネット活用を考える上で問題となっていることとして、各施設に整備されている PC の絶対数の不足や福祉に係る人々の高齢化による IT 機器操作の不安、ウイルスや個人情報保護などセキュリティに関する懸念が挙げられる。

次に、連絡や情報交換における問題として「従来の連絡方法のみでは、周知事項が全員に伝わらない」ことや「何をどのように伝えたのか、あるいは周知事項が伝わったのかなどの記録を確実に残したい」といった点が挙げられる。

また、インターネットを利用した連絡においても、「誰がインターネット環境を持っているのか確認できない」「E-mail アドレスを施設利用者全員に聞くことができない」などの問題が挙げられる。

そして、一般的な SNS 機能のうち、「必要な情報を一覧できる機能」「スケジュールの管理」「インス

タントメッセージ」が主に必要とされており、先に挙げた連絡や情報交換に係る問題を解決するための機能が求められていることが分かった。

#### 3.2. 必要とされている SNS システム

3.1 節で示した問題や要望によると、福祉分野においてインターネットを活用するための基盤として求められる SNS システムとして、必要以上の機能は実装せず、簡単に利用が可能で情報の発信時に閲覧制限を任意に設定することができ、情報の発信者とその内容、閲覧確認等のログを取ることができる機能が求められている。これらの要求を満たした「インスタントメッセージ」「スケジュールの管理」「必要な情報を一覧できる機能」に重点をおいた SNS システムが必要とされていることがわかった。

#### 3.3. まとめ

福祉分野においてインターネットを活用するにあたり、情報インフラの整備状況や福祉関係者の高齢化による問題を無視することはできないが、将来、福祉従事者・利用者の世代が変わり、インターネットを日常的に利用できる人が増えたときを見据え、現時点で 3.2 節に示したような福祉分野向けの SNS システムを開発することにより、必要な情報の取得や円滑な連絡を実現し、福祉従事者の福祉サービス向上、福祉サービス利用者の福祉向上に寄与できると考えている。

#### 参考

[1] <http://mixi.jp/>

[2] 総務省報道資料 ブログ及び SNS の登録者数  
[http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060413\\_2.htm](http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060413_2.htm)