

福祉相談業務を対象とした業務支援システムの構築

藤野 一也[†] 植竹 俊文[†] 岡本 東[†] 堀川 三好[†] 菅原 光政[†]

岩手県立大学大学院 ソフトウェア情報学研究科[†]

1. はじめに

昨今、福祉相談件数は年々増加傾向にある。これにより、福祉相談業務では、相談員の担当事例件数の増加や相談対応に必要な専門知識の増加および相談事例の実態把握が困難になっているなどの課題が挙げられている。これらの課題に対応するため多くの現場では、業務形態の整備や研修の実施および情報システムの導入などの取り組みを行っている。これらの取り組みのうち情報システムの導入に関しては Excel 等を用いた汎用的な情報システムの導入に留まっており、相談事例の分析活用も過去事例の参照程度となっている。増加する相談事例に対応するためには、相談事例を施設内で一元管理し、相談業務の効率化を図るとともに相談員同士で共有し、相談対応内容の向上を目指す活動や体制づくりが重要となる¹⁾。

本研究では福祉相談業務の効率化と相談事例共有を狙いとした「相談業務支援システム」を構築する。構築したシステムは対象団体である岩手県高齢者総合支援センターに導入し、実業務にて運用・評価を行う。

2. 相談業務支援システムの概要

2.1. 対象団体

対象団体として「岩手県高齢者総合支援センター」と連携してシステムの構築・運用を行っている。対象団体は福祉相談の中でも高齢者相談を主として取り扱っている。岩手県から業務を受託し、介護福祉士をはじめとした各種資格を所持している相談員が相談対応を行っている。

2.2. 提案システムの構成

「相談業務支援システム」は、対象団体職員との6回の打ち合わせを踏まえ、システム構成やインターフェースの提案を行っている。機能は「相談事例管理」「専門対応管理」「統計情報管理」「事例分析管理」の主に4つの機能で構成されている。提案システムの各機能を含めた全体構成を図1に示す。

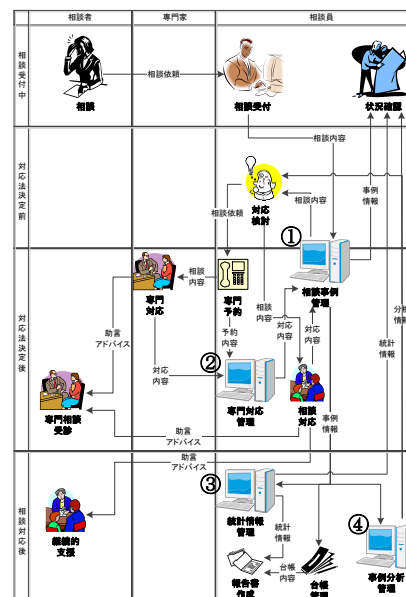


図1 提案システムの全体構成図

①相談事例管理

相談者から寄せられる相談事例や相談員・専門家が行った対応内容の管理を行い、施設内での情報共有を支援する。

②専門対応管理

より専門性の高い相談に対して外部の専門家に委任を行う専門対応の内容と施設内事例の関連付けを行い、業務効率化を図る。

③統計情報管理

「県報告用統計データ」や「相談種別実績」など多角的に相談事例を自動集計し作業時間や集計ミスの減少を実現する。

④事例分析管理

相談事例の共有を狙いとして相談事例の分析を行い、相談業務の各プロセスに活用する。実事例と相談員との意見交換から「類似・関連語を考慮したあいまい検索機能」「時系列ごとの相談傾向分析機能」の2つの機能の提案・構築を行っている。図2に時系列ごとの相談傾向分析機能の実画面を示す。

3. 提案システムの運用

2011年4月に提案システムを導入している。2013年12月までに常勤相談員により対応が行われる一般相談3362件、医療や法律等相談内容がより明確な専門相談499件、地域包括センター職員から寄せられる地域包括ケア相談309件、高齢

A Construction of Business Support System for Welfare Consultation

Kazuya FUJINO[†], Toshifumi UETAKE[†], Azuma OKAMOTO[†], Mitsuyoshi HORIKAWA[†], Mitumasa SUGAWARA[†]

[†]Iwate Prefectural University Graduate School



図2 時系列ごとの相談傾向分析画面

表1 相談業務支援システム利用状況

	一般相談	専門相談	地域包括ケア相談	権利擁護相談
2011年4月	84	7	6	0
5月	46	11	7	0
6月	58	8	5	1
...				
2013年11月	126	14	6	0
12月	107	18	6	0
合計	3362	499	309	51

者虐待など高齢者の権利擁護を対象とする権利擁護相談51件、合計4221件の相談事例を収集している。また、システムを利用している相談員から随時寄せられる不具合の修正・細部改良作業として50項目以上の修正作業を行っている。

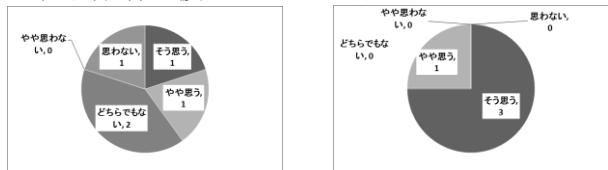
4. 提案システムの評価

導入したシステムについて2012年2月と2013年5月、12月の3回対象団体相談員に対するアンケートによる評価を行っている。評価内容は相談業務の効率化と相談事例の共有という2点に対して機能ごとに行っている。

4.1. 業務の効率化

図3に2012年2月と5月のアンケート結果の一部を示す。相談業務支援システムを活用できているかという問いに関して、2013年にはほぼすべての相談員の方から肯定的な意見を得ることが出来ている。この結果は、相談員のシステム利用の経験と導入後の改修によるところが大きいと考える。導入後約1年間はシステムの不具合や運用して初めて発見できる問題点や改善点が多くあげられていた。そのため、2012年2月の段階ではシステム活用という面において十分に活用できていないといった評価が得られたのだと考えられる。また、業務負担の軽減という面では、継続的な相談業務支援システムの利用により、入力をスムーズに行うことが出来るようになったといった評価などが得られ、提案システムが業務負担の軽減に効果があったことを確認できている。

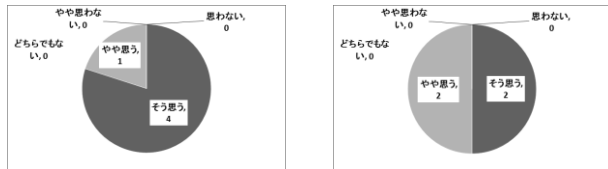
➤相談業務支援システムを活用できているか



2012年2月

2013年5月

➤システム導入により業務効率化が出来たか



2012年2月

2013年5月

図3 アンケート結果抜粋

4.2. 相談事例の共有

相談事例の共有という面では、他の相談員の案件を以前よりも意識するようになったといった意見や相談対応の経緯を容易にたどることが出来るようになり、他の相談員の対応方法を参考にするようになったといった意見などが得られた。また、事例分析機能による時系列ごとの相談傾向分析は2013年11月に導入しており、実業務では冬季の「灯油」や年度初めに多く見られる「うつ」など特徴的に表れる単語を抽出できている。現在は、名詞を用いての話題表示に留まっているが、今後特徴語が集中して出現する月や季節及び動詞等他の品詞との関係性まで考慮することで、相談業務における新たな分類方法の提案や研修の実施等につなげていくことが出来ると思う。

5. おわりに

本研究は、高齢者相談業務プロセスの問題点や改善点等を踏まえた上で業務の効率化と事例の共有という2点から情報システムを構築した。実業務での3年間の運用を踏まえ3回のアンケート評価から業務の効率化の必要性和事例共有による効果を明らかにした。しかしながら、事例の分析・活用に関しては、現段階では十分な成果をあげているとは言い難く、今後継続的な利用や改善を続けていくことでどのような変化がみられるか明らかにしなければならない。同時に、今後はシステムと並行して施設における事例活用の方法や利用体系を積極的に提案し、日常業務から事例を活用していく意識や体制づくりを行っていくことが必要になると考える。

参考文献

1)埋橋孝文：新しい福祉サービスの展開と人材育成、同志社大学社会福祉教育・研究支援センター、法律文化社(2010)、pp.23-86、pp.93-132