

コロナ禍におけるケアマネジャーのリモートツール使用状況の調査

古川博章, 山内みかる, 中村洋子

訪問看護ステーションほっぷ

要旨:

【はじめに】COVID-19 流行により、対面での接触機会を減少させざるを得ず、サービス担当者会議等は従来通りできない状況である。そこで、福知山市に勤務するケアマネジャー（以下、CM）のリモートツール（以下、RT）使用状況に関するアンケート調査を実施し、現状の把握と今後の取り組みを検討することを目的とした。

【方法】福知山市のCM91名を対象とし、アンケート調査を実施した。アンケートは、各施設管理者宛とCM各個人宛の2種類を作成した。

【結果】回収率は、管理者宛79%（22/28名）、個人宛85%（77/91人）だった。担当者会議の参加人数や頻度を制限していたCMは67%であり、RTを使用していると回答したものは4%だった。研修を含めRTを使用したことがあるものは49%であり、その内89%がZOOMを使用し、多くは職場のパソコンを使用していた。今後のRT使用について、使用経験のあるCMは76%が肯定的であったのに対し、経験のないものの約60%が消極的な回答で、その理由としては、「使用方法がわからない」が多かった。

【結論】福知山市のCMにおけるRTの使用状況は十分とは言えない結果であった。今後はこれらの結果を踏まえ、充実した連携体制の構築を検討する必要がある。

key words : ケアマネジャー, 福知山市, ICT, リモートツール, COVID-19

I. はじめに

新型コロナウイルス（COVID-19）の流行により2020年4月に緊急事態宣言が発出されて以降、ソーシャルディスタンスや在宅リモートワークの推進、対人接触機会を減らすなど我々の生活は大きく変化しており、訪問看護ステーションからの訪問リハビリテーション（以下、訪リハ）においてもその影響が波及している。例えば、対面での研修会等はほとんどなくなっている。また、厚生労働省の通達により、サービス担当者会議は感染拡大防止の観点から、やむを得ない理由がある場合については、利用者の自宅以外での開催や電話・メールなどを活用するなどにより、柔軟に対応することが可能となり、利用者の状態に大きな変化が見られない等、居宅サービス計画の変更内容が軽微であると認められる場合はサービス担当者会議の開催は不要であるとされている¹⁾。これらのことから、流行以前に比べ、対面での意見交換が減ることで、利用者を取り巻く支援者間での情報共有に影響している可能性が考えられる。実際、新型コロナウイルス流行以後、当事業所においてもサービス担当者会議が書面での照会となったり、参加人数を削減して開催となっており、流行以前に比べ詳細な情報共有が行いにくいと感じている。対面の代替手段とし

て、近年オンラインビデオ会議ツールが普及してきているが、平成30年度の厚生労働省の調査において、サービス提供事業者とICT機器（スマートフォンやタブレット等）を活用していると回答したものは4.9%であり²⁾、当事業所がサービス担当者会議にビデオ会議形式で参加することはほぼ無く、ケアマネジャー（以下、CM）のリモートツール（以下、RT）の使用状況については不明である。そこで、福知山市に勤務するCMのRT使用状況に関するアンケート調査を実施し、現状の把握と今後の取り組みを検討することを目的とした。なお、本報告におけるRTはオンラインビデオ会議ツールとほぼ同義とする。

II. 方法

福知山市の居宅介護支援事業所（28施設）に勤務する91名のCMを対象とし、2020年9月～10月にアンケート調査を実施した。アンケートは、各施設管理者とCM各個人を対象にした2種類を作成した。どちらも多肢選択式とし、管理者には、RT使用に影響すると考えられる物品の支給状況やインターネットの接続状況といった事業所単位でのハード面の整備状況について、各個人にはRT使用に関する使用機器やインターネット接続環境に加え、サービス担当者会議の実施状況やRTの使用経験などを聴取し

た。それぞれのアンケートは各事業所に訪問して調査の主旨を説明した上で配布し、同封した返送用封筒での郵送または当該地域の市役所を経由するメール便にて回収した。

個人宛のアンケートについては、全体の集計に加えて、RTの使用経験があるものを経験あり群、経験のないものを経験なし群として、それぞれ集計を行った。

III. 説明と同意

ヘルシンキ宣言に則り、本調査の対象者には目的について書面で説明し、アンケートへの回答を持って同意を得た。

IV. 結果

1. 管理者宛アンケート結果

回収率は、管理者宛 79% (22/28 名) であった。パソコンは 88%の事業所で個人に1台支給されており、共同での使用を含めて全ての施設で支給されていた。スマートフォンを個人に支給している施設は 14%であり、タブ

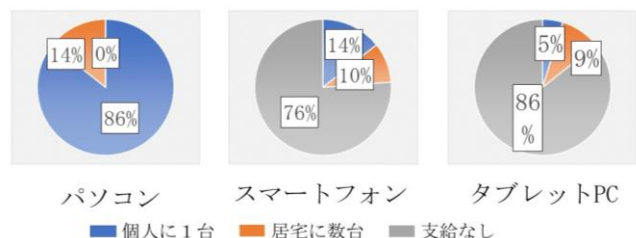


図1 各物品の支給状況

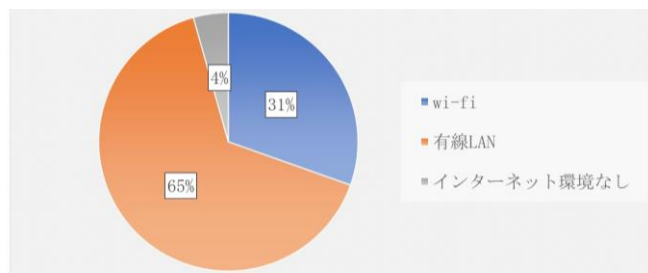


図2 事業所内のインターネット環境

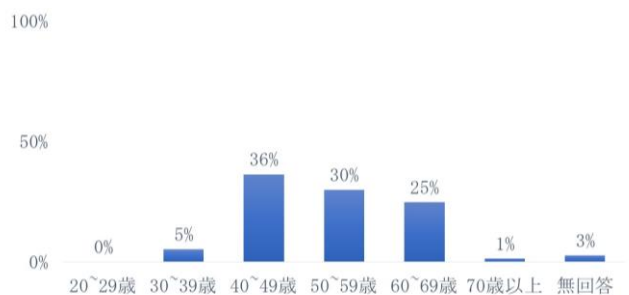


図3 年齢の分布

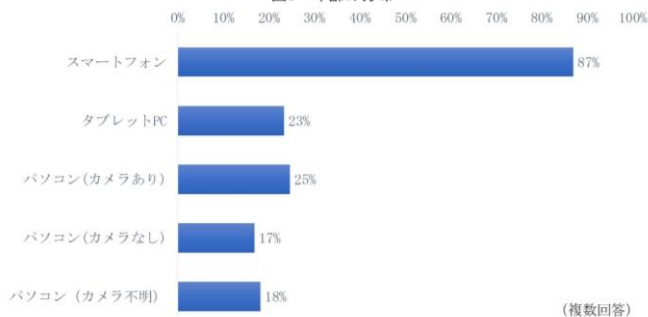
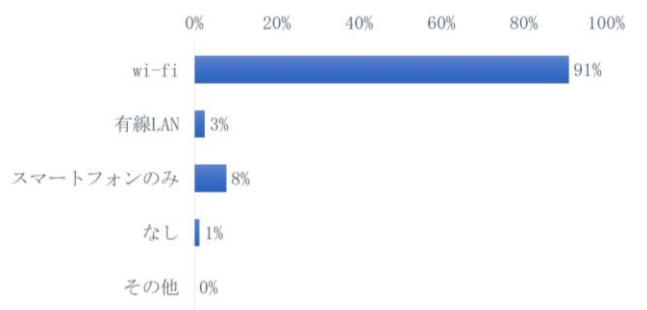


図4 普段の生活でのインターネット使用機器

レットPCを個人に支給している施設は5%であった(図1)。事業所内のインターネット環境は、Wi-Fiと有線LANでの接続を含め96%の事業所で整備されていた(図2)。

2. 個人宛アンケート結果

回収率は85% (77/91 人) であった。年齢分布を図3に示す。普段のインターネット使用機器は、87%がスマートフォンを利用しており(図4)、家庭でのインターネット環境は91%がWi-Fiを利用していた(図5)。担当者会議にかかわらず、RTを使用したビデオ会議に参加したことがあるものは49%であった(図6)。ビデオ会議に使用したアプリはZOOMが89%であった(図7)。実施場所は74%が職場で実施しており(図8)、使用物品は55%が事業所所有のパソコンを、13%が事業所所有のタブレットPCを、8%が事業所所有のスマートフォンを使用して



(複数回答)

図5 家庭でのインターネットの通信環境

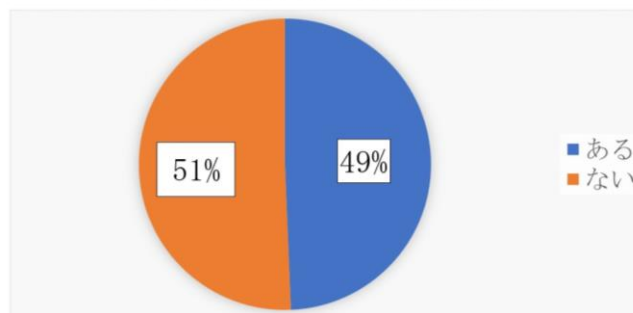
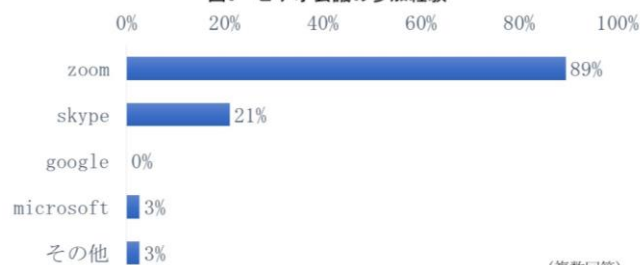
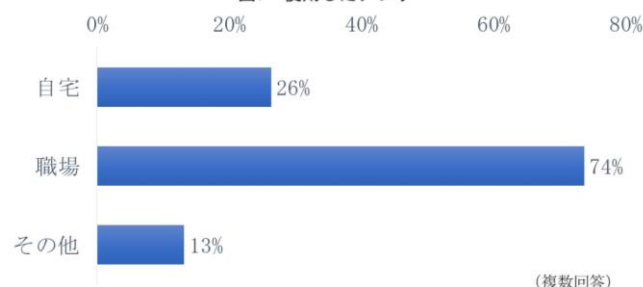


図6 ビデオ会議の参加経験



(複数回答)

図7 使用したアプリ



(複数回答)

図8 実施場所

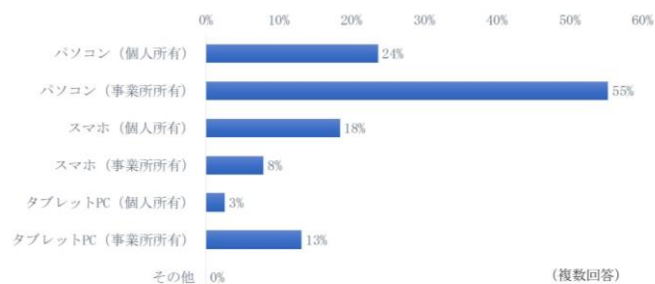


図9 使用した機器

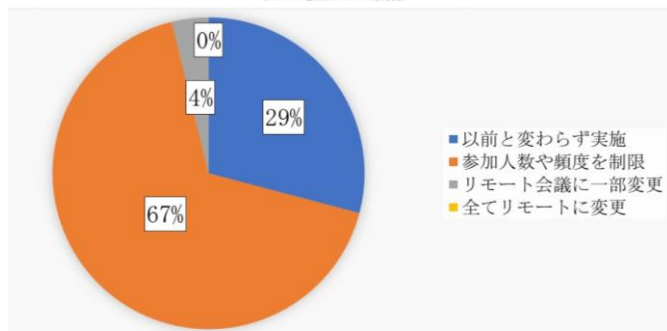


図10 担当者会議の実施状況

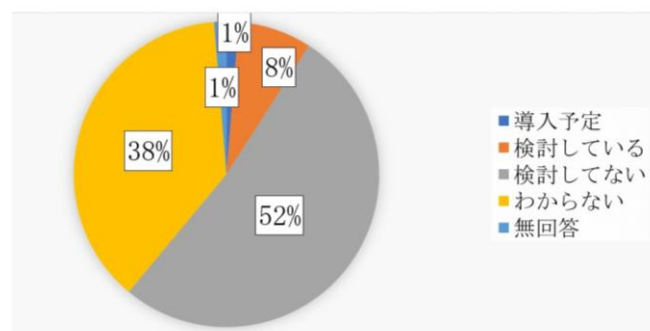


図11 今後リモートツールを使用した担当者会議を検討しているか？

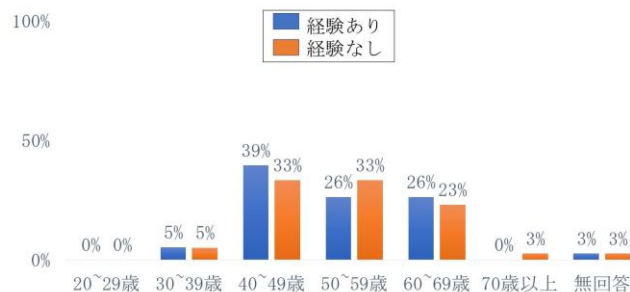


図12 年齢の分布

おり、計79%が事業所所有の物品で実施していた(図9)。

サービス担当者会議の実施状況は、参加人数や頻度を制限していたCMは67%であり、RTを使用していると回答したものは4%だった(図10)。今後RTを使用したサービス担当者会議を検討していると回答したものは8%であり、52%が検討していないと回答した(図11)。

3. 個人宛アンケートにおけるRT使用経験の有無による各群の集計結果

年齢や使用機器、インターネット通信環境に群間での傾向の違いは特に認められなかった(図12~14)。今後のRT使用について、使用経験あり群では76%が「とても思う」もしくは「どちらかといえば思う」であったのに対

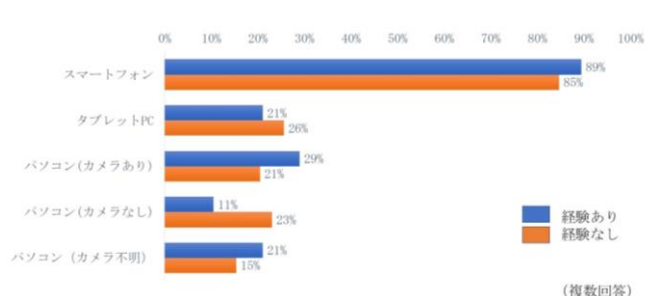


図13 普段のインターネット使用機器

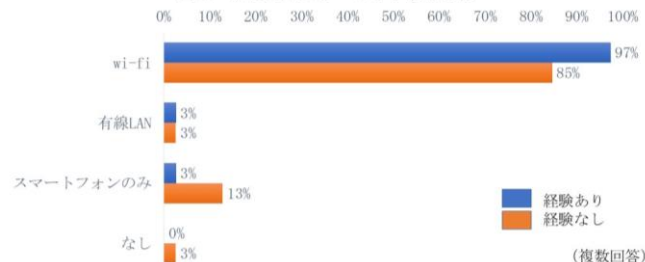


図14 家庭での通信環境

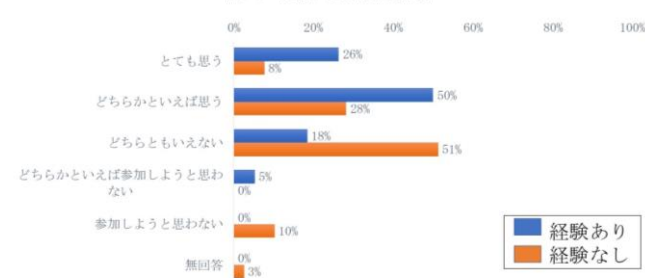


図15 今後ビデオ会議に参加してみたいと思うか？

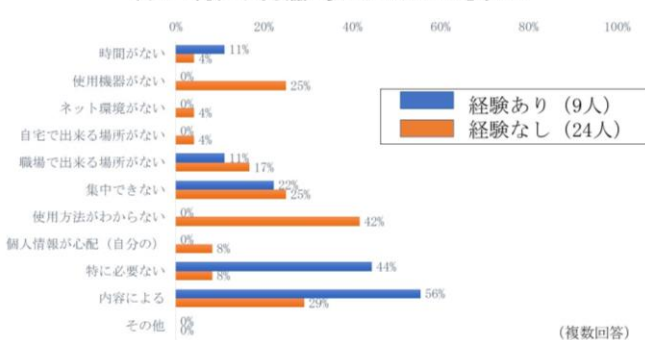


図16 ビデオ会議の参加に対して消極的な理由

し、経験なし群では51%が「どちらともいえない」で10%は「参加しようと思わない」と回答した(図15)。ビデオ会議への参加について、「どちらとも言えない」または「どちらかといえば参加しようと思わない」、「参加しようと思わない」と答えたものの理由としては、経験あり群が「特に必要ない(44%)」、「内容による(56%)」であったのに対し、経験なし群では「使用方法がわからない(42%)」であった(図16)。

V. 考察

本調査の結果から、福知山市のCMにおいてRTは十分使用されているとは言えないことが明らかとなった。以下、RTの使用を阻害する要因と、今後の使用率改善の可能性について考察していく。

まず、管理者宛のアンケート結果よりRTに必要な機器やインターネット環境はほとんどの事業所内に整えられ

ていることから、事業所間での意見交換やオンラインでの研修会は開催可能であることが示唆された。しかし、スマートフォンやタブレット PC は多くの事業所で十分に支給されているとは言えず、事業所外での RT の使用は個人負担となってしまうため、使用に対する阻害因子となっている可能性が考えられる。ただ、この点については各事業所での方針や経営状況等によりすぐに変化を望むことが困難な課題であると思われる。実際、平成 30 年度における厚生労働省の居宅介護支援事業所及び介護支援専門員の業務等の実態に関する調査研究事業の報告書において、ICT 機器導入をすることによる考えられる課題は 63.7%導入コストが高いことを挙げている²⁾。こうした背景も考慮して、コロナ禍における情報共有の手段を検討する必要があると考える。

次に、個人宛のアンケート結果から CM の多くがスマートフォンを所持しており、Wi-fi 環境も多くで家庭で利用していることから、RT を使用する機器や環境があることが示唆された。しかし、ビデオ会議の参加経験は 49%であり、パソコンなど事業所から支給される物品を職場で使用して実施しているものが多いことから、RT の使用には家庭での機器やインターネット環境よりも、事業所での機器や環境の整備状況が影響する可能性がある。よって、RT を使用して会議や情報共有を実施する上では、これらを踏まえて開催時間や内容を検討する必要があると考える。また、利用者宅でのサービス担当者会議など事業所所有の機器が使用できない環境においては、RT での開催が困難である可能性がある。ただ、ICT ツールのサービス担当者会議での活用は 26.0%であるという報告があり²⁾、今回の調査でも 52%がサービス担当者会議に RT の使用を検討していないという結果であったことから、ICT 機器の支給が必ずしもサービス担当者会議への使用に繋がるわけではないと考える。よって、電話や FAX、など従来の方法を工夫して必要な情報を共有していくことも併せて検討が必要であると考え。

経験の有無により群分けした結果より、経験あり群に比べ、経験なし群の方が参加に対して消極的な傾向であった。また、経験なし群の参加に対して消極的な理由の最も多かったものが、「使用方法がわからない」であったことから、使用する機器やアプリに対する知識が RT の普及に影響を与える可能性が考えられた。これらを踏まえると、RT を地域で普及させるには、使用方法に関する説明を何かしらの方法で行うことで使用率を増やし、経験することで参加に対する肯定感を高めていくことが一つの手段と考える。

最後に本調査の限界として、本調査は CM を対象にしたものであり、在宅支援に関わる他職種の使用状況について不明である。RT を使用したビデオ会議を実施するには、CM だけでなく、他職種における使用状況も関連が大きいと考えられるため、今後追加調査が必要であると考え

える。

VI. 結論

福知山市の CM における RT の使用状況は、十分とは言えない結果であった。まだしばらくは COVID-19 の影響が続くことが考えられるため、今後はこれらの結果を踏まえ、RT の使用と従来の方法を、目的や状況に応じてうまく使い分けながら、充実した連携体制の構築を図る必要性が考えられた。

【参考・引用文献】

- 1) 厚生労働省ホームページ 新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについてのまとめ
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000045312/matome.html#0300> (2021 年 5 月 4 日引用)
- 2) 厚生労働省ホームページ 平成 30 年度介護報酬改定の効果検証及び調査研究に係る調査 (平成 30 年度調査)
<https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/000500278.pdf> (2021 年 5 月 4 日引用)