

# 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

岡山ソーシャルワーカー協会

〒700-0807 岡山県岡山市北区南方2丁目13-1

## 助成事業の概要

### (1) 実施目的

情報社会においてサービス利用者にとってよりよい実践を展開するためには、ソーシャルワーカーがICT活用力を向上させ、インターネットを通して最新情報を入手し学習するとともに、利用者との協働ツールとしてのICT活用や実践に関する情報発信等が求められる。本研究においては、ソーシャルワーカーのICT活用力に関するアンケート調査を実施し、研修ニーズを明らかにすることを目的とする。

### (2) 実施時期・主な内容

2018年4月～5月：

ソーシャルワークとICTに関する文献研究と調査項目の設計

6月：

ソーシャルワークにおけるICT活用に関するアンケート予備調査の実施

7月：

アンケート本調査に向けた調査票作成・印刷・発送作業

8月～9月：

アンケート本調査配票・回収

9月：

日本社会福祉学会第66回秋季大会における研究成果の中間発表

10月～12月：

アンケート集計作業

2019年1月～2月：

アンケート結果分析作業

3月：

調査報告書作成・印刷・製本作業

## 事業の成果

### (1) 文献研究

アンケート調査に先立ち、調査項目を構築するための文献研究を行った。その結果、社会福祉領域あるいはソーシャルワークにおけるICT活用に関する先行研究は、その内容から、「社会福祉現場におけるICT活用の課題と展望を述べた研究」、「ソーシャルワークにおけるICTの具体的な活用方法について述べた研究」、「専門職のICT活用力について述べた研究」の3つに分類できることが明らかとなった。一方、社会福祉現場のICT活用に関する現状を把握するための、大規模な調査報告は入手できなかった。われわれは先行研究を踏まえ、ICT活用に関する実態把握をするためには、「職場のICT環境」、「個人のICTリテラシー」、「業務におけるICT活用度」の3本柱でアンケート調査の項目を構築していく必要があると考えた。

### (2) アンケート調査

アンケート調査の対象は、岡山ソーシャルワーカー協会の会員を中心として、その他に研究メンバーと交流がある関東・東海・中国・四国地方の社会福祉施設や行政機関等に所属するソーシャルワーカー292名である。調査票の回収状況は、

有効回収数 285 枚、回収率 97.6%であった。

調査の結果、「職場の ICT 環境」を見ると、業務に使用できるパソコン台数や ICT 利用に関するルール整備、職員の配置等、ハード面・ソフト面においていくつかの課題が明らかとなった。また、「個人の ICT リテラシー」については、世代ごとに受けてきた情報教育の違いが影響していること、最新の情報倫理に関するトピックや表計算・プレゼンテーションソフトの活用に関する研修ニーズが高いことが把握された。最後に、「業務における ICT の活用」については、インターネット検索や文書作成ソフトの活用、記録システムの活用を週数回以上行っている回答者が半数以上であった。一方、少数派ではあるが、E メールや SNS を使った相談業務やネット会議システムの活用など、最新のシステムを業務に導入していると答えた回答者も見られた。

## 成果の広報・公表

### （1）文献研究の成果の公表

文献研究の成果については、日本社会福祉学会第 66 回秋季大会（2018 年 9 月 9 日、於：金城学院大学）において、研究主担当者の梅野潤子・前田瞬が「ソーシャルワーカーの ICT 活用力向上に向けた文献研究－利用者との協働したソーシャルワークの実現のために－」と題してポスター発表を行い、参加者との意見交換を行った。

### （2）アンケート調査の成果の公表

まず、一連の研究結果をまとめた調査報告書を作成し、印刷・製本ののち、関係機関に配布した。併せて、岡山ソーシャルワーカー協会公式ウェブサイトにおいて調査結果を公表した。さらに今後は、日本社会福祉学会等における研究発表や、社会福祉系の学会誌・業界誌等学術誌への論文投稿を行っていく予定である。

## 今後の展開

今後の研究課題は、第 1 に、積極的に ICT を活用しているソーシャルワーカーに対して、個別にインタビュー調査を行ったり事例検討を行うことである。業務においてどのように ICT を活用し、その効果や課題について現場のソーシャルワーカーと議論し、ICT 活用事例を広く共有することにより、ソーシャルワークの質を高めるための ICT 活用の在り方を見出していきたい。

第 2 に、利用者の人権を護る専門職として、ソーシャルワーカーが ICT 活用における利用者参加をどのように推進していくかということも考えていかなければならない。ICT は専門職のみが活用するものではなく、利用者にとっても日常生活の一部であり、利用者による社会資源の情報検索や自身の記録の閲覧、アセスメントにおける活用等、支援過程において利用者がどのように ICT を活用していくかを検討する必要がある。

以上のような調査・研究活動を継続していくことにより、ソーシャルワークの質を向上させるための ICT 活用の方向性を探していきたい。