

令和4年度

老人保健事業推進費等補助金

老人保健健康増進等事業

介護サービスにおける各職種のテレワーク・兼務の取扱いについて

報 告 書

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

令和5(2023)年3月

介護サービスにおける各職種のテレワーク・兼務の取扱いについて 報告書(概要)

1. 本事業の背景・目的

日本においては、少子高齢化が一段と進む中で、高齢者人口の増加により介護需要が増える一方、生産年齢人口は減少し、介護従事者の確保の困難さが増すことが想定される。また、従事者の確保の困難さは、介護分野に限ったことではなく、他の産業・現場においても増すことが予想される。

これに対し、デジタル技術の活用は、個々の業務の所要時間の短縮・生産性を向上させうることから、または人が行っていた業務の代替手段となりうることから、人手の確保に関する課題の緩和・解決策の1つとして、重要であると考えられる。

このような中で、デジタル庁は、2022年2月に、デジタル臨時行政調査会の下に、「デジタル臨時行政調査会作業部会」を設置し、幅広い行政領域に設けられている規制について、「構造改革のためのデジタル原則」への適合性の点検や見直し等を進めている。

このうち、介護保険法に基づくサービス(以下、「介護サービス」と表記)については、デジタル原則のうちの「人の介在(対面、常駐、資格者配置、拠点設置、目視、立入等)の見直し、点検等の遠隔実施、自動化・機械化等の最大限のデジタル化」等の観点から、デジタル技術等の活用による常駐専任規制の緩和に向けた検討が行われ(2022年3月23日、第7回)、利用者のサービスに直接関わらない管理・面接等の業務のテレワーク化を通じた、常駐・専任規制の緩和の可能性に関する議論が行われた。

この中で、厚生労働省老健局は、「必ずしも利用者のサービスに直接関わらない業務については、例えばテレワーク等の取扱いを明示するなど、必要な検討・対応を行う」ことや、検討・対応に当たり、「エビデンスに基づき、「利用者のサービスの質の確保」「職員の負担」の2点を検証する必要がある」ことを表明した。これに伴い、現在、サービスの特性に応じた業務のオンライン化の実現可能性に関する論点・課題の整理、オンライン化を行った場合の影響の把握、必要に応じた介護給付費分科会の意見聴取といった検討プロセスが、報酬設定の在り方等の付随する論点の検討とともに、進められている。

本事業は、このような昨今の検討動向を踏まえつつ、介護現場におけるテレワークの導入実態や、介護サービス施設・事業所等において常駐が義務付けられている各職種のテレワークに対する意識等について、調査・情報収集・検討を行い、もって介護サービスの効果的なテレワークの在り方や、テレワークが可能な介護サービスの業務の検討に資する基礎的な資料を得ることを目的として、実施したものである。

2. 本事業の実施内容

本事業では、利用者に対する直接のサービスや、ケアプランや介護計画の作成に係る業務、管理・事務に係る業務に関して、実際にテレワークを活用して、効果的・効率的な運営につながっていると考えられる介護サービス事業者を中心に、インタビュー調査を実施した。

また、介護サービス事業所におけるテレワークの導入・実施状況と今後の見通しを把握するとともに、「テレワークによる働く場所の柔軟化」と「介護事業所の人員配置基準」について整理・分析するため、下記のサービスを行う全国の施設・事業所等を対象としたアンケート調査を実施し、当該サービスにおいて常駐義務が設けられている職種のテレワークの導入状況や、業務ごとのテレワークの導入の可否に関する考えについて調査した。

アンケート調査の対象とした介護サービス等

- | | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ◆ 居宅介護支援 | ◆ 地域包括支援センター | ◆ 訪問介護 |
| ◆ 通所介護 | ◆ 地域密着型通所介護 | ◆ 認知症対応型通所介護 |
| ◆ 短期入所生活介護 | ◆ 小規模多機能型居宅介護 | ◆ 看護小規模多機能型居宅介護 |
| ◆ 認知症対応型共同生活介護 | ◆ 介護老人福祉施設 | ◆ 介護老人保健施設 |

3. 調査研究の主要結果

[職種としてのテレワークの実施の有無とテレワークの可否に関する考え]

- アンケート調査において、「自身がテレワークを行うことがある」と回答した者の割合は、最も高い A: 居宅介護支援の介護支援専門員でも 26.4%であった。また、この割合が 10%未満である[サービス種類]×[職種]の組み合わせが、本調査で対象とした 56 区分のうち 39 区分に上った。多くの[サービス種類]×[職種]について、現時点では、テレワークの普及度合いは低いものと考えられる。
- 一方、「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」と回答した者の割合は、最も低い L: 介護老人保健施設の看護職員で 30.0%であった。また、この割合が 40%以上の[サービス種類]×[職種]の組み合わせは、本調査で対象とした 56 区分のうち 41 区分、50%以上の組み合わせは 56 区分中 23 区分に上った。多くの[サービス種類]×[職種]について、現時点ではテレワークを行っていないくとも、自身の業務の一部をテレワーク化してもよいと考える管理者・従業者が、一定程度いると考えられる。
- ここからは、広範なサービス種類・職種において、今後テレワーク化を導入・普及させる余地は大きいものと考えられ、かつ、テレワーク化を導入しようとした際に、それが介護サービスの現場で受け入れられる素地も、一定程度あるものと考えられる。

図表 サービス種類別 職種別「自身がテレワークを行うことがある」との回答者

	A 居宅介護 支援	B 地域包括支 援センター	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対応 型共同生活 介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設
「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数												
管理者	55 /242		30 /194	16 /200	17 /170	15 /153	5 /81	17 /108	17 /123	21 /170	14 /79	3 /51
専門職員		23 /165										
介護支援専門員(*1) サービス提供責任者 生活相談員(*2)	43 /163		25 /145					9 /77	14 /106	7 /140	2 /60	3 /41
介護職員(*3)			15 /137	0 /158	4 /115	2 /100	6 /76				6 /65	2 /42
看護職員(*4)				2 /150	1 /112	2 /105	5 /61	6 /81	9 /103	6 /147	1 /55	4 /41
機能訓練指導員(*5)				2 /144	0 /81	2 /67	1 /56	4 /76	10 /100		5 /55	4 /40
管理栄養士/栄養士				1 /138	7 /111	1 /70	0 /46				2 /50	3 /40
医師							2 /52				2 /58	2 /37
薬剤師							1 /30				3 /27	4 /38
												0 /31
「自身がテレワークを行うことがある」との回答割合												
管理者	22.7%		15.5%	8.0%	10.0%	9.8%	6.2%	15.7%	13.8%	12.4%	17.7%	5.9%
専門職員		13.9%										
介護支援専門員(*1) サービス提供責任者 生活相談員(*2)	26.4%		17.2%					11.7%	13.2%	5.0%	3.3%	7.3%
介護職員(*3)			10.9%	0.0%	3.5%	2.0%	7.9%				9.2%	4.8%
看護職員(*4)				1.3%	0.9%	1.9%	8.2%	7.4%	8.7%	4.1%	1.8%	9.8%
機能訓練指導員(*5)				1.4%	0.0%	3.0%	1.8%	5.3%	10.0%		9.1%	10.0%
管理栄養士/栄養士				0.7%	6.3%	1.4%	0.0%				4.0%	7.5%
医師							3.8%				3.4%	5.4%
薬剤師							3.3%				11.1%	10.5%
												0.0%

- *1…J:認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、
 - *2…L:介護老人保健施設にあっては支援相談員、
 - *3…C:訪問介護にあっては訪問介護員、H・I:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、
 - *4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、
 - *5…L:介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、
- の結果を、それぞれ表示している。

図表 サービス種類別 職種別「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者

	A 居宅介護 支援	B 地域包括支 援センター	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対応 型共同生活 介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設
「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者数												
管理者	149 /242		92 /194	112 /200	84 /170	83 /153	41 /81	58 /108	68 /123	76 /170	29 /79	23 /51
専門職員		94 /165										
介護支援専門員(*1) サービス提供責任者 生活相談員(*2)	104 /163		66 /145					49 /77	66 /106	76 /140	35 /60	20 /41
介護職員(*3)			53 /137	80 /158	60 /115	55 /100	43 /76				38 /65	20 /42
看護職員(*4)				48 /150	35 /112	43 /105	22 /61	36 /81	44 /103	51 /147	22 /55	17 /41
機能訓練指導員(*5)				46 /144	31 /81	23 /67	24 /56	30 /76	51 /100		18 /55	12 /40
管理栄養士/栄養士				55 /138	39 /111	28 /70	20 /46				24 /50	20 /40
医師							27 /52				39 /58	13 /37
薬剤師							17 /30				14 /27	18 /38
												14 /31
「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答割合												
管理者	61.6%		47.4%	56.0%	49.4%	54.2%	50.6%	53.7%	55.3%	44.7%	36.7%	45.1%
専門職員		57.0%										
介護支援専門員(*1) サービス提供責任者 生活相談員(*2)	63.8%		45.5%					63.6%	62.3%	54.3%	58.3%	48.8%
介護職員(*3)			38.7%	50.6%	52.2%	55.0%	56.6%				58.5%	47.6%
看護職員(*4)				32.0%	31.3%	41.0%	36.1%	44.4%	42.7%	34.7%	40.0%	41.5%
機能訓練指導員(*5)				31.9%	38.3%	34.3%	42.9%	39.5%	51.0%		32.7%	30.0%
管理栄養士/栄養士				39.9%	35.1%	40.0%	43.5%				48.0%	50.0%
医師							51.9%				67.2%	35.1%
薬剤師							56.7%				51.9%	47.4%
												45.2%

- *1…J:認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、
 - *2…L:介護老人保健施設にあっては支援相談員、
 - *3…C:訪問介護にあっては訪問介護員、H・I:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、
 - *4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、
 - *5…L:介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、
- の結果を、それぞれ表示している。

[介護サービスにおけるテレワーク実施の効果・影響等]

○アンケート調査において調査対象とした全 56 区分の[サービス種類]×[職種]の組み合わせのうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数が 10 人以上集まった 15 区分(管理者:9 区分、管理者以外の職種:6 区分)について、テレワークの実施に伴う効果(メリット)・影響(デメリット)の内容を問うたところ、15 区分中 14 区分において、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった」が、最多回答となった。

○また、「テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった」との回答は、15 区分中 1 区分について最多回答、8 区分において 2 番目に多い回答であった。

○これらのメリットを挙げた回答に比べ、デメリットを挙げた回答は少なかった。実際にテレワークを行うことがある管理者・従業者は、デメリットよりもメリットをより強く感じていると考えられる。

図表 テレワークを行うことにより感じる効果・影響(管理者)

サービス種類			A	C	D	E	F	H	I	J	K
			居宅介護支援	訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護	認知症対応型共同生活介護	介護老人福祉施設
職種			管理者								
回答者数 (「自身がテレワークを行うことがある」との回答者)			55	30	16	17	15	17	17	21	14
感じたメリット (回答割合)	テレワークにより、	利用者/入所者へのサービスの質が向上した	25.5%	23.3%	6.3%	17.6%	6.7%	5.9%	23.5%	19.0%	7.1%
		自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	72.7%	63.3%	50.0%	82.4%	53.3%	58.8%	47.1%	47.6%	64.3%
		他の従業者の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	32.7%	26.7%	25.0%	29.4%	20.0%	11.8%	17.6%	28.6%	28.6%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりやすくなった	16.4%	30.0%	12.5%	17.6%	6.7%	11.8%	29.4%	23.8%	21.4%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	21.8%	0.0%	6.3%	23.5%	0.0%	29.4%	5.9%	14.3%	14.3%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	32.7%	30.0%	6.3%	23.5%	40.0%	47.1%	58.8%	19.0%	28.6%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	21.8%	3.3%	18.8%	29.4%	13.3%	11.8%	11.8%	9.5%	7.1%	
その他のメリットを感じた			7.3%	6.7%	6.3%	11.8%	6.7%	5.9%	0.0%	9.5%	7.1%
感じたデメリット (回答割合)	事業所/施設にいる時間や頻度が減ることで、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	21.8%	10.0%	18.8%	5.9%	13.3%	17.6%	11.8%	33.3%	7.1%
		利用者/入所者へのサービスの質が低下した	3.6%	0.0%	0.0%	5.9%	6.7%	0.0%	5.9%	9.5%	7.1%
		自身の業務負担が重くなった	16.4%	13.3%	12.5%	11.8%	0.0%	29.4%	17.6%	28.6%	7.1%
		他の従業者の業務負担が重くなった	10.9%	10.0%	12.5%	0.0%	0.0%	17.6%	5.9%	19.0%	0.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりづらくなった	23.6%	13.3%	12.5%	5.9%	13.3%	17.6%	0.0%	23.8%	21.4%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	7.3%	0.0%	6.3%	0.0%	6.7%	5.9%	5.9%	23.8%	7.1%
	医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.5%	3.3%	12.5%	5.9%	6.7%	5.9%	5.9%	23.8%	0.0%	
その他のデメリットを感じた			3.6%	6.7%	0.0%	11.8%	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%	7.1%
(回答割合)	特段のメリット・デメリットは感じない		7.3%	3.3%	12.5%	11.8%	13.3%	0.0%	23.5%	4.8%	14.3%
	無回答		0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	5.9%	5.9%	4.8%	0.0%

図表 テレワークを行うことにより感じる効果・影響(管理者以外)

サービス種類		B 地域包括支 援センター	A 居宅介護支 援	I 看護小規模多 機能型居宅介 護	C 訪問介護	C 訪問介護	I 看護小規模多 機能型居宅介 護	
職種		専門職員	介護支援専門員		サービス提供 責任者	訪問介護員	看護小規模多 機能型居宅介 護従業者(看 護職員)	
回答者数 (「自身がテレワークを行うことがある」との回答者)		23	43	14	25	15	10	
感じたメリット (回答割合)	テレワーク により、	利用者/入所者へのサービスの質が向上した	0.0%	23.3%	28.6%	40.0%	46.7%	20.0%
		自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	65.2%	74.4%	42.9%	60.0%	66.7%	80.0%
		他の従業者の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	47.8%	18.6%	14.3%	44.0%	46.7%	30.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりやすくなった	8.7%	9.3%	7.1%	20.0%	33.3%	30.0%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	4.3%	16.3%	7.1%	16.0%	6.7%	10.0%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	39.1%	34.9%	35.7%	36.0%	26.7%	40.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	17.4%	25.6%	7.1%	20.0%	6.7%	10.0%	
	その他のメリットを感じた	17.4%	9.3%	14.3%	4.0%	0.0%	10.0%	
感じたデメリット (回答割合)	事業所/施設に いる時間や頻度 が減ること で、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	13.0%	9.3%	7.1%	8.0%	0.0%	0.0%
		利用者/入所者へのサービスの質が低下した	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		自身の業務負担が重くなった	0.0%	9.3%	21.4%	0.0%	0.0%	10.0%
		他の従業者の業務負担が重くなった	21.7%	9.3%	7.1%	4.0%	0.0%	0.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりづらくなった	13.0%	14.0%	0.0%	28.0%	6.7%	0.0%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	8.7%	7.0%	7.1%	4.0%	0.0%	10.0%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	8.7%	4.7%	0.0%	8.0%	6.7%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	10.0%	
(回答割合)	特段のメリット・デメリットは感じない	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	6.7%	10.0%	
	無回答	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	

〔テレワークを行うことがある業務の内容〕

○アンケート調査において調査対象とした全 56 区分の[サービス種類]×[職種]の組み合わせのうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数が 10 人以上集まった 15 区分(管理者:9 区分、管理者以外の職種:6 区分)について、テレワークを行うことがある業務の内容について見た。

○このうち、管理者からの回答を見ると、いずれのサービス種類についても、「テレワークを行うことがある」との回答者数が最も多い業務と 2 番目に多い業務との間の差は 25%以内であり、突出して回答割合の高い業務は見られなかった。特定の分野の指示・管理業務が多くテレワーク化されているという強い傾向は見られず、管理者が何の指示・管理業務をテレワークによって行うかは、事業所・施設により多様であり、換言すれば、幅広い業務について、一定程度、テレワークが普及していると考えられる。

○一方、管理者以外の職種からの回答を見ると、「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う」や「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」といった、利用者・家族への対応やサービス提供を行う業務については、「テレワークを行うことがある」との回答割合が低かった。管理者以外の職種の業務のテレワーク化については、計画・記録作成等の事務処理や、従事者間の情報伝達、外部機関との会議といった、利用者・家族との直接的な接触を伴わない業務で先行している一方、利用者・家族への対応やサービス提供の業務は、テレワークで行われることが少ないものと考えられる。

図表 テレワークを行うことがある業務の内容(管理者)

サービス種類	A 居宅介護 支援	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着 型通所介 護	F 認知症対 応型通所 介護	H 小規模多 機能型居 宅介護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対 応型共同 生活介護	K 介護老人 福祉施設	
職種	管理者									
① 全回答者数	242	194	200	170	153	108	123	170	79	
② ①のうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数	55	30	16	17	15	17	17	21	14	
①の回答者数に対する割合	22.7%	15.5%	8.0%	10.0%	9.8%	15.7%	13.8%	12.4%	17.7%	
各業務内容について、「テレワークを行うことがある」と回答した者の割合(②の回答者数に対する割合)										
指示・管理の内容	利用申込・入退所の調整 (*1)	47.3%	50.0%	37.5%	35.3%	40.0%	47.1%	47.1%	47.6%	21.4%
	利用者・入所者の心身の状況等の把握 (*2)	47.3%	56.7%	43.8%	47.1%	53.3%	35.3%	64.7%	61.9%	50.0%
	利用者・入所者向けの事務(ケアプラン・介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等) (*3)	54.5%	40.0%	37.5%	47.1%	33.3%	17.6%	29.4%	47.6%	35.7%
	ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止 (*4)	63.6%	36.7%	31.3%	17.6%	33.3%	29.4%	29.4%	33.3%	28.6%
	人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)	43.6%	40.0%	37.5%	47.1%	53.3%	52.9%	52.9%	57.1%	42.9%
	外部との連携	67.3%	60.0%	50.0%	47.1%	46.7%	47.1%	70.6%	66.7%	50.0%
	不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)	54.5%	43.3%	43.8%	41.2%	33.3%	47.1%	47.1%	47.6%	42.9%
	サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備 (*5)	52.7%	46.7%	43.8%	52.9%	33.3%	47.1%	35.3%	42.9%	35.7%
	その他、管理者としての指示・管理	43.6%	50.0%	62.5%	52.9%	33.3%	35.3%	52.9%	57.1%	50.0%

*1… A:居宅介護支援にあつては「居宅介護支援の利用申込や介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの受託」。

*2… A:居宅介護支援にあつては「利用者のアセスメント」。

C~Iにあつては「サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握」。

*3… 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:Kでは「施設サービス計画」)。

*4… A:居宅介護支援にあつては「モニタリング、居宅サービス事業者等との連絡調整、虐待の防止」。

「ケアプランや介護計画」の部分は、当該サービス種類において用いるものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:Kでは「施設サービス計画」)。

*5… 「サービス提供」の部分は、A:居宅介護支援にあつては「支援の提供」。

図表 テレワークを行うことがある業務の内容(管理者以外の職種)

サービス種類	B	A	I	C	C	I
	地域包括支援センター	居宅介護支援	看護小規模多機能型居宅介護	訪問介護	訪問介護	看護小規模多機能型居宅介護
職種	専門職員	介護支援専門員		サービス提供責任者	訪問介護員	看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)
① 全回答者数	165	163	106	145	137	100
② ①のうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数	23	43	14	25	15	10
②の回答者数に対する割合	13.9%	26.4%	13.2%	17.2%	10.9%	10.0%
各業務内容について、「テレワークを行うことがある」と回答した者の割合(②の回答者数に対する割合)						
テレワークの内容	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、訪問介護員の業務管理・指導を遠隔で行う			72.0%		
	パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプラン・介護計画を作成する (*1)	72.1%	50.0%	52.0%		
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談等の記録を作成する (*2)	81.4%	42.9%	64.0%	60.0%	70.0%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で看護小規模多機能型居宅介護報告書を作成する					50.0%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う	74.4%	57.1%	68.0%	60.0%	30.0%
	携帯端末等を用いて、他の従業者へのからの申し送りを、遠隔で伝達/確認する				80.0%	80.0%
	携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、利用者のバイタルや健康状態を遠隔で把握する					50.0%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う	23.3%	14.3%	12.0%		
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催/出席する (*3)	37.2%	28.6%	60.0%		
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する				53.3%	80.0%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する				6.7%	10.0%
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、総合相談支援業務を遠隔で行う	34.8%				
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、権利擁護業務を遠隔で行う	39.1%				
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を遠隔で行う	65.2%					
その他、テレワークにより、当該職種としての業務を遠隔で行う	73.9%	46.5%	50.0%	48.0%	33.3%	30.0%

*1… 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した。
 *2… 「面談等の記録」の部分は、利用者のモニタリングを行う職種については「面談やモニタリング等の記録」、訪問介護員にあっては「サービス提供等の記録」、看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)にあっては「サービスやケアの記録」。
 *3… 「開催/出席」の部分は、介護支援専門員にあっては「開催」、サービス提供責任者にあっては「出席」。

[テレワークを行うことがない回答者がテレワーク化してもよいと考える業務の内容]

- アンケート調査では、現時点のテレワークの実施状況について「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」と回答した者に対して、さらに、「テレワーク化してもよい」と考える業務の内容について問うた。
- この調査結果をもとに、本事業の分析では、「自身がテレワークを行うことはない」との回答者（「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない」との回答者も含む）の数に対する、「テレワーク化してもよい」との回答者数の割合を、[サービス種類別]×[職種別]×[業務内容別]に集計した。
- その結果、各サービス種類の管理者については、「不測の事態への対応(例：苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理」や「ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理」、J：認知症対応型共同生活介護、K：介護老人福祉施設、L：介護老人保健施設といった入所・入居系のサービスにおける「利用者・入所者の心身の状況等の把握に関する指示・管理」等の業務については、他の業務に比べて、「テレワーク化してもよい」との回答割合が低かった一方、「テレワーク化してもよい」との回答割合が突出して高い業務は見られなかった。現時点でテレワークを行うことがないが、「自身の業務の一部をテレワーク化してもよい」と考えている管理者の多くは、上記のような一部の分野を除く、幅広い分野の指示・管理業務について、「テレワーク化してもよい」と考えているものと思われる。
- 介護支援専門員や生活相談員等の計画作成・相談対応系の職種の従業者のうち、「テレワーク化してもよい」と考える者が相対的に多い業務分野として、計画・記録作成等の事務処理や、オンラインによるサービス担当者会議の開催・出席等があり、逆に少ない業務分野として、ビデオ会議ツールを用いた利用者/入所者・家族対応がある。
- 介護職員や看護職員等の利用者/入所者への直接的なサービス提供を担う職種の従業者のうち、「テレワーク化してもよい」と考える者が相対的に多い業務分野として、オンライン会議への出席や他の従業者との申し送り事項のやり取り等があり、逆に少ない業務分野として、ビデオ会議ツールを用いたサービスの遠隔での提供がある。

図表 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(管理者)

サービス種類	A 居宅介護 支援	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対応 型共同生活 介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	
職種	管理者											
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	186	158	184	153	138	75	89	105	148	64	47	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	149	92	112	84	83	41	58	68	76	29	23	
①の回答者数に対する割合	80.1%	58.2%	60.9%	54.9%	60.1%	54.7%	65.2%	64.8%	51.4%	45.3%	48.9%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)												
指示・ 管理 の内容	利用申込・入退所の調整 (*1)	55.9%	44.3%	49.5%	43.1%	39.1%	46.7%	41.6%	49.5%	31.8%	35.9%	31.9%
	利用者・入所者の心身の状況等の把握 (*2)	53.8%	38.6%	44.6%	39.2%	40.6%	40.0%	38.2%	46.7%	23.6%	26.6%	23.4%
	利用者・入所者向けの事務(ケアプラン・介護計 画の作成・説明・交付、利用料の受領等) (*3)	52.2%	36.1%	44.0%	38.6%	38.4%	37.3%	40.4%	46.7%	29.1%	37.5%	42.6%
	ケアプランや介護計画に沿った適切なサービス の提供、虐待の防止 (*4)	53.2%	33.5%	35.9%	27.5%	29.0%	26.7%	22.5%	30.5%	14.2%	20.3%	27.7%
	人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の 確保、従業員の健康管理等)	61.3%	43.7%	48.9%	41.8%	39.1%	40.0%	44.9%	50.5%	30.4%	32.8%	34.0%
	外部との連携	68.3%	46.8%	48.4%	43.1%	43.5%	37.3%	41.6%	44.8%	35.1%	31.3%	38.3%
	不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生 時の対応)	27.4%	17.1%	10.9%	17.6%	16.7%	12.0%	14.6%	21.0%	8.8%	14.1%	10.6%
	サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必 要な記録の整備 (*5)	50.5%	38.0%	40.8%	38.6%	37.7%	33.3%	43.8%	46.7%	30.4%	28.1%	36.2%
	その他、管理者としての指示・管理	24.7%	19.6%	16.3%	11.8%	15.2%	16.0%	19.1%	20.0%	12.8%	6.3%	17.0%

図表 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(計画作成・相談対応系の職種)

サービス種類	B 地域包括支援センター	A 居宅介護支援	H 小規模多機能型居宅介護	I 看護小規模多機能型居宅介護	K 介護老人福祉施設	L 介護老人保健施設	J 認知症対応型共同生活介護	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型通所介護	F 認知症対応型通所介護	G 短期入所生活介護	K 介護老人福祉施設	L 介護老人保健施設	
職種	専門職員	介護支援専門員						計画作成担当者	サービス提供責任者	生活相談員					支援相談員
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者を含む)	140	120	68	92	58	38	133	120	151	111	98	70	59	40	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者数	94	104	49	66	35	20	76	66	80	60	55	43	38	20	
①の回答者数に対する割合	67.1%	86.7%	72.1%	71.7%	60.3%	52.6%	57.1%	55.0%	53.0%	54.1%	56.1%	61.4%	64.4%	50.0%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)															
テレワークの内容															
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、他の従業員の業務監督を遠隔で行う (*1)							34.6%	38.3%							
パソコン等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でケアプラン・介護計画を作成する (*2)		72.5%	60.3%	58.7%	53.4%	34.2%	45.9%	45.0%	42.4%	44.1%	46.9%	51.4%			
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所で面談等の記録を作成する (*3)		72.5%	55.9%	54.3%	44.8%	39.5%	47.4%	44.2%	38.4%	41.4%	48.0%	54.3%	49.2%	30.0%	
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う (*4)		73.3%	57.4%	63.0%	46.6%	44.7%	45.9%	45.0%	44.4%	46.8%	48.0%	55.7%	50.8%	35.0%	
ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う (*5)		45.0%	30.9%	37.0%	37.9%	21.1%	34.6%	24.2%	35.8%	30.6%	39.8%	34.3%	44.1%	25.0%	
ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催/出席する (*5)		70.0%	54.4%	55.4%	41.4%	39.5%	42.9%	47.5%	45.7%	42.3%	49.0%	51.4%	55.9%	42.5%	
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、総合相談支援業務を遠隔で行う	38.6%														
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、権利擁護業務を遠隔で行う	30.0%														
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を遠隔で行う	52.9%														
その他、テレワークにより、当該職種としての業務を遠隔で行う	47.1%	35.8%	27.9%	23.9%	15.5%	18.4%	14.3%	29.2%	17.9%	17.1%	22.4%	18.6%	13.6%	7.5%	

*1.. 「他の従業員の業務監督」の部分は、C:訪問介護にあつては「訪問介護員の業務管理・指導」、J:認知症対応型共同生活介護にあつては「他の計画作成担当者の業務監督」。
 *2.. 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:K・Lでは「施設サービス計画」)。
 また、利用者宅への訪問を伴わないサービスにあつては「利用者宅」の文言を除く。
 *3.. 「面談等の記録」の部分は、利用者のモニタリングを行う職種については「面談やモニタリング等の記録」。
 また、利用者宅への訪問を伴わないサービスにあつては「利用者宅」の文言を除く。
 *4.. 利用者宅への訪問を伴わないサービスにあつては「利用者宅」の文言を除く。
 *5.. 「開催/出席」の部分は、介護支援専門員にあつては「開催」、サービス提供責任者・生活相談員・支援相談員にあつては「出席」。
 また、計画作成担当者にあつては「ビデオ会議ツール等を用いて、他の事業所等との連絡をとって介護計画の実施状況を把握する」。

図表 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(介護系の職種)

サービス種類	C	D	E	F	G	J	K	L	H	I	
	訪問介護	通所介護	地域密着型 通所介護	認知症対応 型通所介護	短期入所 生活介護	認知症対応 型共同生活 介護	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設	小規模多機 能型居宅介 護	看護小規模 多機能型居 宅介護	
職種	訪問介護 員	介護職員								小規模多機 能型居宅介 護従業者 (介護職員)	看護小規模 多機能型居 宅介護従業 者(介護職 員)
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	122	145	111	103	56	141	54	37	75	94	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	53	48	35	43	22	51	22	17	36	44	
①の回答者数に対する割合	43.4%	33.1%	31.5%	41.7%	39.3%	36.2%	40.7%	45.9%	48.0%	46.8%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)											
テレワークの内容											
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 や利用者宅以外の場所でサービス提供等の記 録を作成する (*1)	32.8%	21.4%	23.4%	29.1%	28.6%	19.1%	27.8%	13.5%	28.0%	33.0%	
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を 行う (*1)	36.1%	24.1%	24.3%	33.0%	32.1%	27.0%	29.6%	27.0%	32.0%	38.3%	
携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの 申し送りを、遠隔で伝達/確認する	41.8%	31.7%	27.0%	39.8%	32.1%	27.7%	35.2%	29.7%	42.7%	41.5%	
ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出 席する	39.3%	31.7%	25.2%	38.8%	37.5%	31.9%	38.9%	37.8%	44.0%	43.6%	
ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者 に対するサービスを遠隔で提供する	8.2%	8.3%	6.3%	11.7%	12.5%	6.4%	7.4%	5.4%	16.0%	18.1%	
その他、テレワークにより、当該職種としての業 務を遠隔で行う	13.9%	8.3%	6.3%	12.6%	14.3%	5.7%	13.0%	13.5%	17.3%	16.0%	

図表 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(看護系の職種)

サービス種類	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	
職種	看護職員						小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)	看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)	
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者を含む)	138	81	65	55	50	36	72	90	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者数	46	31	23	24	18	12	30	51	
①の回答者数に対する割合	33.3%	38.3%	35.4%	43.6%	36.0%	33.3%	41.7%	56.7%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)									
テレワークの内容	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でサービスやケアの記録を作成する (*1)	23.2%	27.2%	30.8%	27.3%	20.0%	13.9%	30.6%	42.2%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で看護小規模多機能型居宅介護報告書を作成する								44.4%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う (*1)	27.5%	25.9%	32.3%	32.7%	22.0%	22.2%	31.9%	45.6%
	携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する	29.0%	32.1%	33.8%	34.5%	26.0%	33.3%	40.3%	47.8%
	携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者のバイタルや健康状態を遠隔で把握する	17.4%	22.2%	15.4%	30.9%	26.0%	25.0%	27.8%	48.9%
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する	29.7%	34.6%	35.4%	41.8%	30.0%	33.3%	40.3%	54.4%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者に対するサービスやケアを遠隔で提供する	5.8%	17.3%	9.2%	12.7%	6.0%	8.3%	16.7%	22.2%
	その他、テレワークにより、当該職種としての業務を遠隔で行う	7.2%	14.8%	7.7%	12.7%	10.0%	5.6%	13.9%	21.1%

図表 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(介護系・看護系以外の直接的サービス提供系の職種)

サービス種類	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	L 介護老人 保健施設
職種	機能訓練指導員				PT/OT/ST		管理栄養士/栄養士		医師		薬剤師		
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	133	104	69	46	48	37	50	56	35	29	24	34	31
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	55	39	28	20	24	20	27	39	13	17	14	18	14
①の回答者数に対する割合	41.4%	37.5%	40.6%	43.5%	50.0%	54.1%	54.0%	69.6%	37.1%	58.6%	58.3%	52.9%	45.2%
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)													
テレ ワー ク の 内 容	パソコン等を用いて、事業所/施設以外の場所 で個別機能訓練計画書を作成する (*1)	33.8%	34.6%	30.4%	34.8%	33.3%	40.5%						
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 以外の場所でサービスの提供記録を作成する (*2)	29.3%	31.7%	31.9%	34.8%	27.1%	43.2%	42.0%	57.1%	20.0%	51.7%	50.0%	32.4%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 以外の場所でその他の事務処理を行う	34.6%	32.7%	36.2%	41.3%	43.8%	45.9%	48.0%	64.3%	28.6%	55.2%	50.0%	44.1%
	携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの 申し送りを、遠隔で伝達/確認する	39.1%	31.7%	34.8%	37.0%	39.6%	48.6%	40.0%	51.8%	31.4%	55.2%	41.7%	44.1%
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出 席する	39.8%	33.7%	39.1%	43.5%	47.9%	51.4%	50.0%	60.7%	28.6%	55.2%	41.7%	50.0%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者 に対するサービスを遠隔で提供する (*3)	10.5%	17.3%	11.6%	13.0%	10.4%	13.5%	14.0%	14.3%	2.9%	37.9%	20.8%	26.5%
	その他、テレワークにより、当該職種としての業 務を遠隔で行う	12.0%	12.5%	10.1%	10.9%	12.5%	13.5%	26.0%	28.6%	8.6%	20.7%	8.3%	5.9%

*1.. 「個別機能訓練計画書」の部分は、L:介護老人保健施設にあっては「リハビリテーション実施計画書」。

*2.. 「サービスの提供記録」の部分は、機能訓練指導員にあっては「機能訓練の提供記録」、PT/OT/STにあっては「リハビリテーションの提供記録」、
管理栄養士/栄養士にあっては「サービス提供等の記録や栄養ケア計画書」、医師にあっては「診療記録」、薬剤師にあっては「服薬指導等の記録」。

*3.. 「サービス」の部分は、医師にあっては「オンライン診療」、薬剤師にあっては「服薬指導」。

4. 考察

本事業においては、主にアンケート調査から、多くの介護サービス種類や職種について、現時点ではテレワークの普及度合いは低い一方、現時点でテレワークを行っていないと、「自身の職種の業務の一部をテレワーク化してもよい」と考える管理者・従業者が、一定程度いることを示す結果が示された。また、実際にテレワークを行うことがある管理者・従業者は、デメリットよりもメリットをより強く感じていることを示す結果が示された。

また、現時点でのテレワークを実施している業務の内容や、現時点ではテレワークを行っていない管理者・従業者が「テレワーク化してもよい」と考える業務の内容についての調査からは、管理者の業務の中に、突出してテレワーク化が先行している業務分野があるわけではなく、幅広い分野の指示・管理業務について、テレワーク化が行われ、また「テレワーク化してもよい」と考えられていることが明らかとなった。

また、介護支援専門員や生活相談員等の計画作成・相談対応系の職種の従業者については、「テレワーク化してもよい」と考える者が相対的に多い業務分野として、計画・記録作成等の事務処理や、オンラインによるサービス担当者会議の開催・出席等があり、逆に少ない業務分野として、ビデオ会議ツールを用いた利用者/入所者・家族対応があった。また、利用者/入所者への直接的なサービス提供を担う職種の従業者については、「テレワーク化してもよい」と考える者が相対的に多い業務分野として、オンライン会議への出席や他の従業者との申し送り事項のやり取り等があり、逆に少ない業務分野として、ビデオ会議ツールを用いたサービスの遠隔での提供があった。このように、業務の性質によって、「テレワーク化してもよい」と考える従業者が多い業務と、そうでない業務とがあることが明らかとなった。

ここからは、管理者以外の職種の業務のうち、利用者/入所者に直接のサービスを提供したり、遠隔の利用者・家族に対して面談や相談を行ったりするなど、利用者/入所者や家族との接触度合いが高い業務については、テレワーク化に向けた障壁が、相対的に大きいことが読み取れる。

本事業の今後の課題・展開としては、上記のような知見をもとに、さまざまな形態をとる介護サービスに係る業務の中から、「現時点での実施率は低いが、実施自体は可能と考えられる分野・方式のテレワーク像」を具体化し、実証事業等の取組を通じて、より具体的な普及策の構築や課題の洗い出しを図ることが考えられる。

また、それにあたっての側面的な環境整備として、業務に必要な書類・資料の電子化、テレワークを行うに必要な設備・機器（モバイルPC、ネットワーク環境等）の整備、従業者のITリテラシーの向上（Microsoft Office 製品やビデオ会議ツールの操作等）についても、検討することが必要と考えられる。

目次

第1章 本事業の目的と方法	1
1. 本事業の背景・目的	1
2. 調査設計	2
(1) 本事業が対象とするテレワークの範囲	2
(2) インタビュー調査	4
(3) アンケート調査	5
第2章 インタビュー調査の結果	8
(1) A社【調査実施日:令和4年12月20日(火)】	8
(2) B社【調査実施日:令和5年2月17日(金)】	11
(3) C社【調査実施日:令和5年2月20日(月)】	13
(4) D社【調査実施日:令和5年3月17日(月)及び20日(月)】	16
第3章 アンケート調査の結果	19
1. アンケート調査の回収状況	19
2. アンケート回答事業所/施設の基本属性	20
(1) 居宅介護支援の回答事業所	20
(2) 地域包括支援センターの回答事業所	21
(3) 訪問介護の回答事業所	22
(4) 通所介護の回答事業所	23
(5) 地域密着型通所介護の回答事業所	24
(6) 認知症対応型通所介護の回答事業所	25
(7) 短期入所生活介護の回答事業所	26
(8) 小規模多機能型居宅介護の回答事業所	27
(9) 看護小規模多機能型居宅介護の回答事業所	28
(10) 認知症対応型共同生活介護の回答事業所	29
(11) 介護老人福祉施設の回答施設	30
(12) 介護老人保健施設の回答施設	32
3. 介護サービスにおけるテレワークの導入・実施状況	34
(1) 職種としてのテレワークの実施の有無とテレワークの可否に関する考え	34
(2) 職種としての業務時間に占めるテレワークの割合	47

(3) テレワークを行うことがある業務の内容	57
(4) 当該職種としてテレワークを行わない業務とその理由.....	88
4. 介護サービスにおけるテレワーク実施の効果・影響等	112
5. テレワークを行うことがない回答者のテレワーク化に対する考え.....	132
(1) テレワーク化してもよいと考える業務の内容.....	132
(2) 職種としての業務をテレワークで行うべきでないと思う理由	197
第4章 総括.....	226
1. 主要な結果.....	226
2. 考察.....	238
附属資料 アンケート調査票.....	239

第1章 本事業の目的と方法

1. 本事業の背景・目的

日本においては、少子高齢化が一段と進む中で、高齢者人口の増加により介護需要が増える一方、生産年齢人口は減少し、介護従事者の確保の困難さが増すことが想定される。また、従事者の確保の困難さは、介護分野に限ったことではなく、他の産業・現場においても増すことが予想される。

これに対し、デジタル技術の活用は、個々の業務の所要時間の短縮・生産性を向上させうることから、または人が行っていた業務の代替手段となりうることから、人手の確保に関する課題の緩和・解決策の1つとして、重要であると考えられる。

このような中で、デジタル庁は、2022年2月に、デジタル臨時行政調査会の下に、「デジタル臨時行政調査会作業部会」を設置し、幅広い行政領域に設けられている規制について、「構造改革のためのデジタル原則」への適合性の点検や見直し等を進めている。

このうち、介護保険法に基づくサービス(以下、「介護サービス」と表記)については、デジタル原則のうちの「人の介在(対面、常駐、資格者配置、拠点設置、目視、立入等)の見直し、点検等の遠隔実施、自動化・機械化等の最大限のデジタル化」等の観点から、デジタル技術等の活用による常駐専任規制の緩和に向けた検討が行われ(2022年3月23日、第7回)、利用者のサービスに直接関わらない管理・面接等の業務のテレワーク化を通じた、常駐・専任規制の緩和の可能性に関する議論が行われた。

この中で、厚生労働省老健局は、「必ずしも利用者のサービスに直接関わらない業務については、例えばテレワーク等の取扱いを明示するなど、必要な検討・対応を行う」ことや、検討・対応に当たり、「エビデンスに基づき、「利用者のサービスの質の確保」「職員の負担」の2点を検証する必要がある」ことを表明した。これに伴い、現在、サービスの特性に応じた業務のオンライン化の実現可能性に関する論点・課題の整理、オンライン化を行った場合の影響の把握、必要に応じた介護給付費分科会の意見聴取といった検討プロセスが、報酬設定の在り方等の付随する論点の検討とともに、進められている。

本事業は、このような昨今の検討動向を踏まえつつ、介護現場におけるテレワークの導入実態や、介護サービス施設・事業所等において常駐が義務付けられている各職種のテレワークに対する意識等について、調査・情報収集・検討を行い、もって介護サービスの効果的なテレワークの在り方や、テレワークが可能な介護サービスの業務の検討に資する基礎的な資料を得ることを目的として、実施したものである。

2. 調査設計

(1) 本事業が対象とするテレワークの範囲

現在、国の「デジタル臨時行政調査会(デジタル臨調)作業部会」において、介護サービスにおける業務のテレワーク化を通じた常駐・専任規制の緩和の可能性に関する議論が行われるなど、介護サービスにおいても、テレワーク化に関する検討が進められつつあり、介護保険サービスの「常駐・専任」規制の見直しに向けた論点として、下記の項目が指摘されている。

対象サービス	示された論点
居宅介護支援	介護支援専門員(ケアマネジャー)については、特段の事情のない限り、少なくとも毎月一回、利用者の居宅を訪問・面接することが求められているが、新型コロナ対策として例外的に <u>電話やビデオ会議ツールを用いた面接</u> が認められた。この間の経験も踏まえ、特段の支障がなければ、恒久化することで介護業界における人手不足の解消にもつながるのではないかと。
訪問介護等	管理者には常駐・専任規制が課せられているが、 <u>行政書類の作成、雇用管理等</u> 、常駐をせずにテレワークを活用することのできる業務があるのではないかと。また、デジタル技術の発展に伴い、 <u>複数施設の管理者を兼務</u> する余地が広がっているのではないかと。
通所介護	機能訓練指導員や看護師等については、複数施設の業務を同時に行うことが許容されるか否かが法令上必ずしも明らかではないが、デジタル技術の発展により、 <u>複数施設の利用者を対象とする業務</u> を同時に行うことも可能になってきているのではないかと。(例： <u>ビデオ会議ツールを用いた推奨運動のライブ配信</u> ／ <u>入浴前のバイタルチェック</u>)

上表を踏まえつつ、本事業では、次の①②に該当するものを、介護サービス施設・事業所及び地域包括支援センターにおけるテレワークとして捉え、インタビュー調査とアンケート調査を通じて、基本的な状況把握や、課題整理を行った。

【本事業が対象とするテレワークの範囲】

①情報通信技術(ICT)を用いない場合には現場(施設・事業所、訪問サービスの利用者宅、会議の開催場所など)でしか行えない業務を、ICT を活用することによって、現場以外の場所(遠隔)でも行えるようにしていること。

注:紙媒体で作成・管理していた書類を電子化していても、作成等の業務を施設・事業所内で行う場合は、「テレワーク」とは見なさない。

②ICT を用いても完全に自動化はされず、操作・判断等のために人の手による作業が残るものであること。

注:例えば、在庫管理や発注を自動化した結果、人による作業がなくなった場合は、その業務は「テレワーク」とは見なさない。

- ◆例1: サービス提供記録の作成を、スマートフォン等を用いて施設・事業所外で行う。
- ◆例2: 利用者宅に訪問して対面で行っていた業務の一部を、ビデオ会議ツールを用いて利用者宅以外の場所から遠隔で行う。
- ◆例3: ある施設・事業所にいる従業員が、ビデオ会議ツールを通じて別の施設・事業所にいる入所者・利用者に対するサービスを遠隔で提供する。
- ◆例4: ビデオ会議ツールを通じて、サービス担当者会議等の会議に、遠隔で参加する。

(2) インタビュー調査

本事業では、利用者に対する直接のサービスや、ケアプランや介護計画の作成に係る業務、管理・事務に係る業務に関して、実際にテレワークを活用して、効果的・効率的な運営につながっていると考えられる介護サービス事業所を選定し、インタビュー調査を実施した。

調査の進展に従い、調査対象先ごとに質問内容は変えているが、以下に、主な調査項目を示す。

<インタビュー調査項目>

- ① テレワークの実施状況について
 - ◆ 介護職員・看護職員・機能訓練指導員などの職種が、入所者・利用者に対する直接のサービスを、テレワークにより遠隔実施することがありますか。
 - ◆ また、それはどのような業務について行っていますか。
- ② 遠隔実施が可能となりうるサービスについて
 - ◆ 入所者・利用者に対する直接のサービスについて、現状では行っていないものも含め、テレワークを導入することで、遠隔実施が可能となりうるものはありますか。
 - ◆ また、どのような条件が揃えば、実現する(あるいは、実現に当たって何が障壁となる)と考えられますか。
- ③ 管理監督に関する業務について
 - ◆ 介護施設・事業所等の管理者は、管理・監督に関する業務を、テレワークによって施設・事業所以外の場所で行うことがありますか。
 - ◆ また、管理者によるテレワークに伴い、業務場所を柔軟に設定できることによる効果や、管理者が施設・事業所を不在とすることが増えることによる影響など、どのような変化を感じますか。
- ④ ケアプラン等に関する業務について
 - ◆ 介護施設・事業所等の介護支援専門員・(訪問介護における)サービス提供責任者・(通所・短期入所・入所系サービスにおける)生活相談員などの職種は、ケアプランや介護計画に関する業務を、テレワークによって現場(施設・事業所や利用者宅)以外の場所で行うことがありますか。
 - ◆ また、これらの職種によるテレワークに伴い、業務場所を柔軟に設定できることによる効果や、施設・事業所にいる人数が減ることによる影響など、どのような変化を感じますか。

(3) アンケート調査

介護サービス施設・事業所等における、職種ごと・業務ごとのテレワークの導入・実施状況と、実際の業務を行う各職種のテレワークに対する認識を把握するとともに、実際にテレワーク化が可能と考えられる具体的な業務内容や、テレワークによる働く場所の柔軟化を踏まえた介護サービス施設・事業所の常駐規制の在り方についての検討材料を得るため、全国の介護サービス施設・事業所等(以下、「施設・事業所」と表記)を対象としたアンケート調査を実施した。

このアンケート調査では、今後の常駐規制の在り方についての検討材料を得る観点から、法令により常駐規制の対象となっている職種のみを、調査対象とした。また、調査に当たっては、該当する職種の業務のテレワーク化の可否について、実際に業務を行う各職種の見解を把握する観点から、職種ごとに調査票を分け、各職種に、自身の業務におけるテレワーク化の有無や可否についての回答を求めた。

具体的な実施手法としては、調査対象として抽出された各施設・事業所に対し、調査協力依頼状を郵送し、①依頼状に記載した調査専用ウェブサイトから各職種向けの調査票の電子ファイルをダウンロードし、②各施設・事業所において、調査対象となっている職種から1名ずつが回答し、③回答済みファイルを、職種ごとに、調査専用ウェブサイトからアップロードする形で提出することを求めた。

具体的な調査対象(サービス種類及び職種)は、下表のとおり。

表 調査対象(サービス種類、職種)

区分	サービスの種類	抽出施設/ 事業所数	調査対象の職種
A	居宅介護支援	800	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 介護支援専門員
B	地域包括支援センター	500	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 専門職員
C	訪問介護	800	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ サービス提供責任者 ◆ 訪問介護員
D	通所介護	924	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 生活相談員 ◆ 介護職員 ◆ 看護職員 ◆ 機能訓練指導員
E	地域密着型通所介護	676	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 生活相談員 ◆ 介護職員 ◆ 看護職員 ◆ 機能訓練指導員
F	認知症対応型通所介護	800	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 生活相談員 ◆ 介護職員 ◆ 看護職員 ◆ 機能訓練指導員

区分	サービスの種類	抽出施設/ 事業所数	調査対象の職種
G	短期入所生活介護	600	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 生活相談員 ◆ 介護職員 ◆ 看護職員 ◆ 機能訓練指導員 ◆ 管理栄養士/栄養士 ◆ 医師
H	小規模多機能型居宅介護	500	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 介護支援専門員 ◆ 小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員) ◆ 小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)
I	看護小規模多機能型居宅介護	500	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 介護支援専門員 ◆ 看護小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員) ◆ 看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)
J	認知症対応型共同生活介護	800	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 計画作成担当者 ◆ 介護職員
K	介護老人福祉施設	600	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 介護支援専門員 ◆ 生活相談員 ◆ 介護職員 ◆ 看護職員 ◆ 機能訓練指導員 ◆ 管理栄養士/栄養士 ◆ 医師
L	介護老人保健施設	500	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理者 ◆ 介護支援専門員 ◆ 支援相談員 ◆ 介護職員 ◆ 看護職員 ◆ PT/OT/ST ◆ 管理栄養士/栄養士 ◆ 医師 ◆ 薬剤師

上記のうち、B:地域包括支援センター以外のサービス種類については、厚生労働省「介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ」(https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-kouhyou_opendata.html)で公表されている、2022年6月末時点の介護サービス事業所データを用いて施設・事業所名簿を作成し、それを母体に、各都道府県からの抽出率が等しくなるように層化抽出した。

B:地域包括支援センターについては、厚生労働省「介護サービス情報公表システム」(<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp>)に掲載されている地域包括支援センターから名簿を作成したが、当該システムに1センターも掲載のなかった市町村については、当該市町村や所属する都道府県

のウェブサイトから地域包括支援センターを確認して名簿に加え、それを母体に、各都道府県からの抽出率が等しくなるように層化抽出した。

各職種に対するアンケート調査項目は、下表のとおり。サービス種類ごと・職種ごとに担うことが想定される業務は異なるため、「テレワークの実施内容」「テレワーク化してもよい/すべきでない業務」等の調査項目においては、当該サービス種類・職種に応じた枝間や選択肢を設けた。

<アンケート調査項目>

- ① 介護サービス事業所におけるテレワーク導入・実施状況について
 - ◆ テレワークの実施の有無と考え
 - ◆ 業務時間に占めるテレワークの割合
 - ◆ テレワークの実施内容、テレワークを実施していない理由

- ② 介護サービス事業所におけるテレワーク実施の効果・影響等について
 - ◆ テレワークで業務を行うことによるメリット／デメリット

- ③ 介護サービス事業所における各業務のテレワークの可否について
 - ◆ テレワーク化してもよい業務
 - ◆ テレワーク化すべきでない業務とその理由

第2章 インタビュー調査の結果

(1) A社【調査実施日:令和4年12月20日(火)】

〔介護サービス施設・事業所における事務の種類〕

- インタビュー調査依頼状に記載の、「介護サービス施設・事業所における管理・事務・渉外系の業務として想定しているもの」の表中に列挙された業務カテゴリは、おおむね網羅されているのではないかと。但し、事業形態によって、かなり異なる部分もあるだろう。
- 表に挙げられていない管理業務としては、営業活動も入るのではないかと。営業活動の実施主体は法人により異なっており、事業所に所属する職員が行う形態をとる法人や、営業担当者が地域を巡回する形態をとる法人などがある。

〔各事務における電子化・リモート化の状況〕

◆サービス記録・勤務記録

- 介護サービス事業所では、介護記録の作成・保存が義務づけられているが、その作成作業は紙媒体とデバイスとが混在している。一方、国保連への請求事務の段階では(介護請求ソフト等で)電子化されていることが多い。
- このような中で、「各職員が作成した記録を他の担当者が確認し、システムに入力し、管理者が確定する」といったように、どこかの段階で利用者に提供されたサービスの実績の入力が伴う。例えば訪問介護の場合、訪問のたびに記録を付けることとなるため、この記録作成が紙である場合、担当者が作成した記録を集めて手入力をする過程が生じ、この業務の比重は高い。入力段階で電子化され、データで管理ができていない事業所であれば、記録作成の手間は比較的小さいだろう。
- 同様に、勤怠管理にあたり、タイムカードを用いている事業所は、その入力の労力は大きいだろう。

◆予定の調整・管理

- 家族とのやり取りや利用者の予定管理・予定調整のうち、例えば特定施設が入所者の通院に同行するような場合のスケジュールリング等については、臨時に生ずるものでもあり、テレワークによる置き換えはあまり進んでいないと思う。
- 一方、定常的な予定組みは、管理者が現場において、システムを使って行っている形態が多い。相談・問い合わせ対応のテレワーク化は、ケアマネジャーは比較的行いやすいだろう。

◆事業所内の伝達

- 交代業務の引継ぎは、その場で対面により行われることが一般的である。交代業務という形態をとらない訪問介護では、前回の訪問者からの伝達事項や記録を、他の担当者がスマートフォン上で確認することも多い。このような伝達や報告は、訪問介護では特定事業所加算の取得要件にもなっているが、この要件をスマートフォンによって省力化する形で実現しているものといえる。システムが導入される以

前には、電話等でのやり取りも多かった。

- 訪問系サービスにおけるテレワーク化は、このような報告等に際し、従来は事業所に立ち寄る必要があったものが、直行・直帰できるようになる、という意味はあるだろう。

◆法人内の会議・研修

- 当社では、地域本部制をとっており、その地域本部の定例会議を、各事業所の管理者が集合する形で月1回開催しているが、これもweb会議での開催に置き換わりつつある。集合形式の場合、たとえば東北ブロックでの会議には、東北地方一円から、参加者が車で集まるといった形となっていたが、これが減っている。
- 介護事業所における研修は、加算の所得要件とも関係する事業所単位の定例研修と、会社等の単位で行われる職種ごとの研修とに分けられる。前者は、書面で代替する場合もあるが、基本的には事業所内で、対面形式で行われる。後者は、従来は本社に当該職種を集めて受講する形態であったものが、コロナ下において、録画した教材をweb上で閲覧するという形態が増えている。

◆他の事業所等とのやり取り

- 月末～月初は請求事務の比重が高くなる。特に居宅介護サービスでは、各サービスを提供した事業所のサービス提供記録と、ケアマネジャーが各事業所から報告を受けて取りまとめた実績記録とが一致しないと返戻対象となってしまうため、請求事務と同時並行的にケアマネへの実績記録等の他の事業所への報告が必要となる。これは、ある月では月末の3日間でサービス提供実績を確定させ、月初の3日間でケアマネジャーにそれを報告するというようなスケジュールで処理され、事務量としても多い。
- これにあたり、ケアプラン関連の情報を事業所間でやり取りするシステムが拡がり、実績が蓄積されれば、効率化はなされるだろうが、現状では紙ベースで送るケースも多い。なお、ケアマネジャーが内部で配置されるような居住・施設系の事業所では、このような事務はあまり発生しない。
- 当社では、事業所内のPCから、社内イントラを通じて請求事務を処理している。これは、個人情報保護の観点もあるが、実務的にも大画面の方がチェック作業を行いやすく、それに対して自宅のノートPC等からの処理には向いていないという側面もある。法人によっては、ポケットwifi等を用いて、事業所外から社内イントラに接続できるようにしている所もあるだろう。
- 他の事業者とのやり取りにおいては、コロナ下で、web会議での開催を望ましいと考えていても、zoomかteamsかといったように、事業者ごとに許可されているweb会議システムが異なることがネックとなる場合がある。そのような場合、代替手段として書面で照会するという労力が生ずることとなる。
- サービス担当者会議は、通常の居宅や(サービスが外付けの)サ高住などでは利用者の居宅で、施設・居住系のサービスであれば当該施設で行われることが一般的である。前者において、例えばIPadのような共通のデバイスを用いるというような形態が実現できれば、居宅サービスの利用者に関するサービス担当者会議について、サービス担当者が利用者宅に集まるという形ではなく、ケアマネジャーのみが利用者宅から参加するという形態もとりうるのではないか。
- 医療機関とのやり取りについて、コロナ下において、関係者を集めずに内容をケアマネジャーが共有するという形態も増えている。カンファレンスを最小限で開催する必要がある中、共通デバイスを用いて

オンライン開催ができるとうい。

〔電子化・リモート化による効率化を見込みやすい・にくいサービス種類〕

- テレワーク化による省力化が望みやすい職種・サービスとしては、居宅介護支援が挙げられる。ケアマネジャーが事業所に出社すると、ケアプラン作成に注力したくとも、どうしても電話対応の必要性が生じてしまう。このような中で、ケアマネジャーに週1回、自宅で集中してケアプラン作成に当たってもらい、その日は利用者宅への訪問は入れず、また事業所では他の担当者が電話対応し、緊急連絡があれば携帯電話で連絡する、という形態をとると、効率的と考えられる。
- 訪問系サービスは、プレイングマネージャー的な要素も強く、施設系サービス等とも比べても、テレワーク化の効果を込みやすいのではないか。
- 実サービスにおけるテレワークの利用は、たとえオンラインでのアクティビティを導入したとしても、人員配置基準との関係もあり、職員が出社する形態は変わりにくいのではないか。また、安全性の担保を考えると、居住系や通所系のサービスの人員配置基準を減らすことも考えにくい。但し、特定施設の夜勤において、睡眠のスクリーン等の装置を用いることで、巡回の頻度を減らすという意味での負担軽減は図れるかもしれない。

(2) B社【調査実施日:令和5年2月17日(金)】

①管理・監督や連絡・情報共有に関する業務のテレワーク化について

- 現在はオンライン研修を行う程度だが、1対1の面談や研修はテレワークのほうが良い効果があるのではないかと。事業所で行うと他の業務が入るなど落ち着かず、ゆっくりと話することができない。一方、管理者が不在になることで生じる影響は、緊急時の対応がとれるかどうかという点だろう。
- 採用担当をしているが、看護師が不足していることが課題だ。思うように休みがとれない、負荷がかかりすぎるのが背景にあると推測される。例えば、利用者の退院が急に決まった場合、施設部門のリーダーの看護師が休日でも出勤しなければならない場合がある。こうした場合、看護師が遠隔から指示を出すことで負担が軽減できると感じる。
- コロナ禍になってから数回、多職種連携のための会議をオンラインで行った。例えば家族から「来ないでくれ」という拒否があっても行う必要があった場合には、zoom機能を使っての会議を実施した。また、コロナ禍前には病院で行っていた退院時カンファレンスを、オンラインで行ったことが数件あった。

②ケアプランや介護計画、記録等の作成に関する業務のテレワーク化について

- 介護職の記録については自宅でも作成可能なシステムを使っているが、コロナ禍になってからでなく、それ以前から対応している。
- 訪問介護では、ヘルパーに対して明日の予定を前日の夜に自動で配信するほか、各ヘルパーがサービスの開始前に事業所に連絡をし、サービス終了時にサービスについての記録を入力できるシステムを活用している。サービス提供責任者は各ヘルパーから送られてきた記録をパソコン上で見ることができる。ヘルパーはサービス終了後、記録のためだけに事業所に帰る必要はない。このシステムはコロナ禍以前も活用していた。
- 訪問介護で現状のシステムを導入する前はヘルパーが手書きの記録を事業所に置いて帰り、その記録を事業所内で勤務する者が入力していたため、作業効率は向上したといえる。また、兼務をしている職員がいないため、例えば相談員がテレワークを行うことで人材が減り、他の職員に影響が及ぶといったことはない。
- 居宅介護支援事業所がケアプラン作成やアセスメントやモニタリング等の記録に用いる端末は自治体からの貸与で、自治体が独自のシステムを採用して管理している。端末は指紋認証で、持ち出しや事業所以外での操作はできず、外部のネットワークとはつながらない仕様になっているため、テレワークは不可能である。
- パソコン上で介護計画を作成する場合など、利用者の個人情報を自宅で閲覧することになり、セキュリティの問題が懸念される。利用者の個人情報は持ち出さないという前提で業務を行っているため、現在はテレワークでは、このような業務を行っていない。

③利用者への直接的なサービス業務のテレワーク化について

- コロナ禍で介護職がマスクを装着したり消毒の必要性が生じたりといった変化はあったが、介護という

行為自体はコロナ前と変わらないため、オンラインを使う必要性がなかった。

- ICT を使ってテレワークの時間を増やすというよりも、サービスの質の向上につなげる方が適しているのではないかと、個人的には感じている。例えば、デイサービスであれば機能訓練の様子を家族が遠隔から見られる、もしくは訪問介護のサービスを利用している独居の方で家族が遠方にいる場合、利用者が体調を崩されたときに家族に現在の様子を ICT で伝えるといった使い方ができれば、家族の安心につながるのではないかと。
- 訪問介護のテレワークは会議を行うことぐらいだと感じるが、例えば通所介護で行う機能訓練指導員による「グループ体操」の指導であれば、遠隔で展開しやすいのではないかと。1対1の個別での直接的な指導が求められるケースではなく、利用者全員もしくは少人数が対象の体操であれば可能だと考えている。
- コスト面について、機能訓練指導員による「グループ体操」の指導を遠隔で行う取り組みの場合、法人で費用の捻出が可能となれば、導入することになるだろう。初期費用はかかるかもしれないが、法人で機能訓練指導員を雇っても全国的に施設の運営を展開しているため、採算割れすることはないと思う。
- 食事の前などに嚥下のための体操を行っているが、それを機能訓練指導員が画面を通して行えば一人の職員が複数の施設を対象に指導することが可能だろう。この場合、機能訓練指導員に対する「常駐」をどう考えるかという点がネックになる。
- 看護師が行う医療的な処置について、テレワークを大いに活用できるのではないかと考えている。看護の処置は、利用者の日常の様子を把握した上で行うことが必要になる。一方、例えば、施設の担当看護師が不在としている際にも、施設の看護師が、遠隔から通所介護の看護師に指示すれば、通所介護の看護師で、施設の担当看護師の不在を埋めることが可能となりうる。
- 通所介護の場合、その方の体調が優れないときは看護師が観察を行い、食事形態の変更を提案する。施設部門では介護職が観察と提案を行い、カンファレンスを経て食形態を変更することになる。基本的には直接的に現場でケアを行う職員が食形態についての判断を行うため、栄養士はテレワークでも対応できる。「これまでソフト食だった方がきざみに移行できるだろう」といった嚥下評価も、利用者が食べる様子を見ながらテレワークで行うといったことが可能ではないか。
- 法人に施設部門(軽費老人ホーム)があり、栄養士は必ず配置することになっているが、管理者から見て、テレワークが一番適している職種は栄養士なのではないかと考えている。食事の注文やカロリー計算、「こういう食形態を増やしてほしい」といった介護職からの意見の聞き取りは、テレワークで実施が可能と思う。

(3) C社【調査実施日:令和5年2月20日(月)】

①管理・監督に関する業務のテレワーク化について

〔小規模多機能型居宅介護部門〕

- 管理者が事業所を不在とすることが増えることによる考えられる影響・変化については、連絡漏れによるサービスの低下や苦情の増加が予想される。現行のフロアーリーダーの業務内容に報・連・相の綿密な仕組みを取り込み、リスク回避する仕組みが必要。
- 今後、テレワーク導入により管理者・ケアマネともに不在になることが増えると、外部電話の取次ぎや連絡などで、現場のフロアーリーダーの業務が増加すると予想される。なお、管理者とケアマネが業務用の携帯電話を所持すれば、現場職員の取次ぎ業務については軽減することは可能と考えられる。そのための運用方法を検討する必要がある。

②連絡・情報共有に関する業務のテレワーク化について

〔居宅介護支援部門〕

- 連絡や情報共有に関する業務は、現在、自宅又は事務所内で行っている。会議の内容によっては、個室において、テレワークで行うことが考えられる。
- コロナ下での入場規制という事情から、施設からの退所時のカンファレンスへのケアマネジャーの出席や、要介護認定調査にあたっての調査員の病院訪問・面談を、リモートで行ったことがある。
- 利用者や他の事業所への連絡にあたり、電話連絡を行うことがある。
- サービス担当者会議は、対面形式では予定が合わず、家族や事業所に出席者が生じることがあるが、ケアマネジャーからの参加の促し等によって、オンラインに対する心理的な資料が軽減されれば、出席者の増や内容の充実が図れるのではないか。
- テレワークやリモートで行うことにより、移動時間がゼロになる、天候に左右されないといったメリットを感じている。

〔訪問介護部門〕

- 介護記録の作成や次の訪問介護員への申し送りのテレワーク化については、スマートフォンの専用アプリ上で実施結果の打ち込みを行い、次の担当者がスマートフォンを通じて状況確認をする形で実施している。これは、介護保険の特定事業所加算への対応という観点で、要件となっている文書での申し送りの実施を自動化によって実現するために、導入したものである(紙媒体での申し送りでも加算の算定は可能であるが、現実的ではない)。当社では、専用のシステムを用いているが、事業者によっては、QRコードによる読み取り方式をとっている所もあるようだ。
- これは、訪問介護の収支の都合上、直行・直帰をする登録ヘルパーの管理にあたり、電話ではなくメールやアプリベースで行うようにしているという事情もある。
- 新型コロナウイルスの感染拡大という状況下ということもあり、退院前に実施するカンファレンスや、居宅での支援体制を構築するにあたっての訪問看護/居宅サービス間の打合せなど、事業所間のや

り取りやカンファレンスについては、zoom等のオンラインでのやり取りが、だんだんとできるようになっている。但し、同居家族がいない利用者を中心に、利用者との直接的な接点という部分でのオンライン化は難しい。利用者の様子を、同居していない利用者の家族に伝える等の場面においては、メールやzoom等の手段を用いることはある。

〔小規模多機能型居宅介護部門〕

- 現時点では遠隔での当該業務は実施していない。
- 遠隔での実施が可能となりうるものとして、事業所を中継地点として、事情があって外出が困難な利用者と事業所に通って来られる利用者をオンラインでつなぐことが挙げられる。また、認知症カフェと利用者をつないで地域資源につなぐことも可能と考えられる。
- 業務場所を柔軟に設定できることによる効果については、全国小規模多機能型居宅介護事業所連絡会が推奨する「ライフサポートセンター構想」における、コアセンターとサブセンター間の物理的移動が不要となり、効率的な運営が可能となる。例えば、終日出勤しなくても良いような業務であれば、時間単位のテレワークで済ませることが出来るので、効率的に業務遂行できる。

③ケアプランや介護計画、記録等の作成に関する業務のテレワーク化について

〔居宅介護支援部門〕

- ケアプランや記録作成に係る事務にあたり、この地域では、自治体が指定したシステムによって処理する必要があるが、個人情報保護の観点から、そのシステムは、専用回線に接続している機器でないと利用できないため、テレワークができない状況にある。コロナ初年度にテレワークを行った際には、訪問や電話連絡を自宅で行い、メモ等を取って次の出勤時にシステムに入力せざるをえず、かえって残業時間が増えてしまった。
- 事務所内に設置されたパソコンには業務連絡用ソフトウェアを運用しており、連絡や内容確認については、屋外から当該ソフトにアクセスすることが可能である。定期訪問時のモニタリングを利用者宅で入力できると業務負担が減ると思われる。
- テレワークにより業務を行う場所を自由に選ぶことが出来れば、子育て中の方、介護をしている方も仕事がしやすくなると思われる。

〔訪問介護部門〕

- 介護計画等に関する業務は、PCソフトを使っており、通信環境さえ整えば、リモートでの作成や法人内でのやり取りも可能である。しかし、別の事業者との連携は依然として紙媒体やFAXによることが多く、リモートで書類を作成しても、連絡段階で紙媒体となってしまっている状況である。
- 個人情報保護やセキュリティの確保の観点から、社内の業務の方が、テレワーク化はスムーズに行えるであろう。次に、他の事業者であっても、同一のソフトを用いている事業者同士であれば、テレワークによる情報の共有も可能かもしれない。

〔小規模多機能型居宅介護部門〕

○現時点では遠隔での業務は実施していない。

④利用者への直接的なサービス業務のテレワーク化について

〔居宅介護支援部門〕

○介護保険の認定調査を実施する際、調査員が病院に訪問し、当施設のスタッフは本人(介護保険の認定調査を受ける方)の病室から、調査員は相談室からそれぞれリモートで参加し、面談を実施している。その際、調査員と家族は対面で、本人はリモートでそれぞれ面談に参加している。

○各サービスにおけるテレワーク化の可能性としては、リモートで、複数の利用者と指導者とをつなぎ、一緒に運動を行い、利用者と指導者の会話も可能とすることなどを通じて、運動機会を作ることが考えられる。また、ヘルパーがデイサービスを休んでいる利用者とデイサービスをつなぐための支援を行い、デイサービスの活動状況を視聴できるようにして、体操や会話を行うことも考えられる。また、ヘルパー業務の中でのテレワークとしては、対人援助が基本ではあるものの、利用者とヘルパー(事業所)がオンラインでつながることで、安否確認や服薬の促しなどのサービスが、本人のレベルに合わせてできるのではないかと。

〔訪問介護部門〕

○直接サービスでの遠隔実施は、認められるのかという点、実際に実施するのが困難であるという点から、行っていない。

○想像上の話となるが、本人の安否確認、服薬が自立している利用者に対する飲み忘れ防止のための促しや確認等については、遠隔でもある程度は実施可能ではないかと思う。ただし、訪問先の居宅において、必要なソフト・ハードや通信回線が確保できるのか、また利用者が機器を操作できるのかという点がネックとなるのではないかと。

〔小規模多機能型居宅介護部門〕

○現時点では遠隔での業務は実施していない。

(4) D社【調査実施日:令和5年3月17日(月)及び20日(月)】

①管理・監督に関する業務のテレワーク化について

〔グループホーム〕

- 当法人にはグループホームが2つあり、ホーム長が両方のグループホームの管理・監督・指示を行っている。管理者は業務での外出時(例:ハローワークに求人広告を出しに行く)や、休日などの勤務時間外でも職員に対して携帯電話で指示することがある。事業所に出勤している間は、グループホーム内の事務スペースで業務を行っていることが多い。
- 1グループに9人の入居者が生活している。職員は日勤帯で3人、夜勤1人体制で勤務している。
- 一職員の立場としては、管理者には週に2~3回程度、現場に来て状況を把握してくれれば十分と考える。それくらいの頻度があれば、現場の状況が理解でき、指示も出しやすいのではないかと。
- 当施設には入居者の急変時に対応できるスタッフがあり、全面的に管理者に頼らずとも緊急時の対応が可能である。よって、管理者に依頼するのはスタッフだけでは対応できない場合に限られる。

〔居宅介護支援事業所〕

- 管理者、ケアマネジャーは四六時中事業所にいるわけではなく、直帰して業務をすることもある。ケアマネジャー同士が顔を合わせるのは主に朝一番か昼前後であり、午前中は利用者宅を訪問していることが多い。
- 管理者が不在の時間帯には、どうしても連絡が取りづらくなると感じる。その分、個々の判断や状況の発信に対する意識が強まった結果、管理者の業務の分散やワークシェアリングにもつながっている。
- 管理者が事業所に滞在している方が、何か生じた際に、すぐに相談ができると思う。これが電話での連絡となると、より時間がかかる。
- 業務連絡にLINEを使っているが、見落としが起きてしまうこともある。また、看護ケア上の誤りが生じる恐れがあるものなどは、対面でのやり取りの方が良いと感じる。

②連絡・情報共有に関する業務のテレワーク化について

〔グループホーム〕

- コロナがきっかけで食事がとれなくなり、体調が急変した入居者がおり、亡くなる少し前に対面での面会が実現したケースがある。他の入居者の家族は対面での面会は全くできなかった。また、当施設ではオンラインでの面会は実施していない。

〔居宅介護支援事業所〕

- 当事業所では、新型コロナウイルス感染症が流行する中で、事務所への出勤者数を減らしても業務が遂行できるように、事業所内の総意のような形で、本格的なテレワークが始まった。
- 各サービス事業所には、連絡をする際には、事業所ではなく各ケアマネジャーのスマートフォンに行

うよう求めている。この場合、リモートでも対応できる一方、休みの日にも電話連絡が入ってくる可能性があることが、悩みどころである。行政からの連絡は、事業所に来ることとなる。

- 1ヶ月のシフトの中で、感染者との濃厚接触者に当たり出勤ができず、自宅での勤務が必要となる従業員も出る中で、事業所内でも空間を分離する等の工夫を行った。
- 以前は、週1回ほど、オンラインで会議をやろうという試みもあったが、機器の動作環境が悪い職員もいてうまく行えず、これは立ち消えとなった。
- コロナ禍においてもケアマネジャーは利用者と会う必要があるが、月1回の訪問(モニタリング)を電話で行うこともある。
- 利用者とビデオ通話を行う場合、利用者宅において wi-fi がつなげる環境、通信料、端末の用意などが必要になり、利用者側にそれを準備してもらうことは難しい。ただし、利用者宅を訪問している事業者が、zoom 等のオンライン会議システムの設定を行うという形態であれば可能である。
- また、同居していない利用者家族から会議への参加希望があった場合に、LINE による通話を通じて、参加してもらったこともある。テレワークを導入することは効率化よりも質の向上に貢献する意味合いが強いのではないか。
- 新型コロナウイルス感染症の流行時には、退院時カンファレンスであっても、病院での面会が不可である時期もあった。病院からは、その際にリモートでの参加を持ち掛けられたが、その時は、日程の都合が合わなかった。
- 退院時カンファレンスに実際にリモートで参加したことのあるケアマネジャーによれば、遠方にいる家族も直接話ができるため、家族が心配に感じている際などにはよいと感じたとのことである。
- サービス担当者会議にあたり、事業者のうちの1名の方に利用者宅に行っていただき、スマートフォンによるビデオ電話や、カメラ付き携帯電話と通話等の手段を用いて開催したこともあった。但し、参加により開催することが基本であると考えている。
- 多職種間で患者(利用者)の情報を共有する多職種連携情報共有システムを導入しており、事業者、医師、ケアマネジャーらがタイムライン、チャットなどで情報共有を行っている。自治体も、システムの地域全体への普及を図っており、講習会などを開催している。
- 同システムは、医療が念頭に置かれており、医療職(医師、訪看護師)らが中心となり使用しているが、ヘルパーなども参加しやすいツールである。また、例えば訪問看護指示書をその場で作成してもらうなど、医療職との書面でのやり取りもこのシステムで可能となっている。
- 同システムには患者(利用者)の家族が参加することがあり、普段話がしづらい医師でも「オンラインだと言いやすい」「必要な話が聞けた」といった声もある。

③ケアプランや介護計画、記録等の作成に関する業務のテレワーク化について

[グループホーム]

- 認知症対応型共同生活介護計画のは個人情報に関するものであること、また計画作成担当者は現場職員にヒアリングしながら作成していることから、計画の作成は事業所内で行っている。

〔居宅介護支援事業所〕

- ケアプランの作成(単位数の計算)、モニタリング票、利用票、アセスメント票はテレワークで作成でき、パソコン、タブレット、スマートフォンで入力業務が可能である。
- この際、個人情報は紙媒体でも USB 等でも家に持ち帰らない。システムに、各ケアマネジャーが ID とパスワードを入力してログインする形をとっており、他のケアマネジャーからは閲覧ができないようになっている。但し、例文やフォーマットについては、共有を可能としている。
- この他、施設届出に関するものなど、手書き書類による事務についても、自宅で処理したものがある。
- 一方、サービス提供月の翌月 10 日までに処理する必要がある給付管理の実績登録にあたり、各サービス事業所からの利用表は紙媒体で受け取るルールとなっており、これが郵送や FAX で届くため、その出力のために出社をする必要がある。FAX は通信料もかかり、個人の負担も生じるため、FAX を使う作業は遠隔では難しいのではないかと。
- 契約については、タブレット端末上で表示したものに指でサインをしてもらうことも可能であるが、ケアプランなどは同意の印鑑などが必要なこともあり、アナログ的にならざるを得ないこともある。
- リモートワークの実施により、勤務時間の自由度が増した。1 日の勤務時間は決まっているが、日々の都合により、勤務の開始時刻・終了時刻をずらすことができる。また、体調不良や、コロナ禍における濃厚接触者となった場合に、一日をリモートワークとすることも可能である。

④利用者への直接的なサービス業務のテレワーク化について

〔居宅介護支援事業所〕

- 生活援助や身体介護を職務としていることから、テレワークは実施していない。
- グループホームのスタッフは、食材等の買い出し、調理(野菜を切る)、洗濯物をたたむ、掃除を一緒に行うなど、ほかのサービスと比較しても入居者と共に過ごす時間が長いため、遠隔でのサービス実施は難しいと感じる。

第3章 アンケート調査の結果

1. アンケート調査の回収状況

アンケート調査票の回収結果(有効回答数ベース)は、下表のとおり。

図表 1 調査票の回収結果

サービス種別	A 居宅介護 支援	B 地域包括支 援センター	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対応 型共同生活 介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設
発送事業所/施設数	800	500	800	924	676	800	600	500	500	800	600	500
回答者数												
管理者	242		194	200	170	153	81	108	123	170	79	51
専門職員		165										
介護支援専門員(*1)	163							77	106	140	60	41
サービス提供責任者			145									
生活相談員(*2)				158	115	100	76				65	42
介護職員(*3)			137	150	112	105	61	81	103	147	55	41
看護職員(*4)				144	81	67	56	76	100		55	40
機能訓練指導員(*5)				138	111	70	46				50	40
管理栄養士/栄養士							52				58	37
医師							30				27	38
薬剤師												31
回収率												
管理者	30.3%		24.3%	21.6%	25.1%	19.1%	13.5%	21.6%	24.6%	21.3%	13.2%	10.2%
専門職員		33.0%										
介護支援専門員(*1)	20.4%							15.4%	21.2%	17.5%	10.0%	8.2%
サービス提供責任者			18.1%									
生活相談員(*2)				17.1%	17.0%	12.5%	12.7%				10.8%	8.4%
介護職員(*3)			17.1%	16.2%	16.6%	13.1%	10.2%	16.2%	20.6%	18.4%	9.2%	8.2%
看護職員(*4)				15.6%	12.0%	8.4%	9.3%	15.2%	20.0%		9.2%	8.0%
機能訓練指導員(*5)				14.9%	16.4%	8.8%	7.7%				8.3%	8.0%
管理栄養士/栄養士							8.7%				9.7%	7.4%
医師							5.0%				4.5%	7.6%
薬剤師												6.2%

*1…J:認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、

*2…L:介護老人保健施設にあっては支援相談員、

*3…C:訪問介護にあっては訪問介護員、HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、

*4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、

*5…L:介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、

の結果を、それぞれ表示している。

2. アンケート回答事業所/施設の基本属性

(1) 居宅介護支援の回答事業所

○居宅介護支援の平均利用実人員数は80.8人、介護予防支援・介護予防ケアマネジメントは21.2人であった。

○管理者の平均実人数は、常勤専従が0.6人、常勤兼務が0.4人であった。また、介護支援専門職員の平均実人数は、常勤専従が2.2人、常勤兼務が0.3人であった。

図表 2 居宅介護支援の利用実人員数(2023年1月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
居宅介護支援の利用実人員数	239	80.8	64.6	63
(受託している場合)介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの利用実人員数	239	21.2	24.3	14

図表 3 居宅介護支援の従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	230	2.6	2.0	2
	常勤兼務	230	0.5	0.6	0
	非常勤	230	0.4	0.7	0
	合計	230	3.4	2.2	3
管理者	常勤専従	239	0.6	0.5	1
	常勤兼務	239	0.4	0.5	0
	非常勤	239	0.0	-	0
	合計	239	1.0	0.1	1
介護支援専門員	常勤専従	238	2.2	1.9	2
	常勤兼務	238	0.3	0.5	0
	非常勤	238	0.3	0.7	0
	合計	238	2.7	2.1	2

(2) 地域包括支援センターの回答事業所

○地域包括支援センターの担当区域の第1号被保険者数の平均値は7467.7人であった。

○専門職員の平均実人数は、常勤専従が4.4人、常勤兼務が1.2人であった。

図表 4 地域包括支援センターの担当区域の第1号被保険者数(2023年1月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
担当区域の第1号被保険者数	153	7467.7	6769.3	6318

図表 5 地域包括支援センターの従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	158	5.2	3.5	5
	常勤兼務	158	1.4	2.8	0
	非常勤	158	1.3	2.8	0
	合計	158	7.9	4.9	7
専門職員	常勤専従	159	4.4	3.1	4
	常勤兼務	159	1.2	2.4	0
	非常勤	159	0.7	2.0	0
	合計	159	6.3	3.7	6

(3) 訪問介護の回答事業所

○訪問介護の平均利用実人員数は 52.2 人であった。

○管理者の平均実人数は、常勤専従が 0.4 人、常勤兼務が 0.6 人であった。また、サービス提供責任者の平均実人数は、常勤専従が 1.4 人、常勤兼務が 0.7 人であった。

図表 6 訪問介護の利用実人員数(2023 年 1 月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
訪問介護の利用実人員数	186	52.2	60.1	35

図表 7 訪問介護の従業者の実人数(2023 年 1 月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	155	3.5	5.6	2
	常勤兼務	155	2.0	3.0	1
	非常勤	155	10.9	11.9	7
	合計	155	16.4	15.0	12
管理者	常勤専従	187	0.4	0.5	0
	常勤兼務	187	0.6	0.5	1
	非常勤	187	0.0	0.1	0
	合計	187	1.0	0.3	1
サービス提供責任者	常勤専従	187	1.4	1.7	1
	常勤兼務	187	0.7	1.0	0
	非常勤	187	0.2	0.7	0
	合計	187	2.3	1.8	2
訪問介護員	常勤専従	187	1.9	5.1	0
	常勤兼務	187	1.3	3.0	0
	非常勤	187	9.3	9.8	7
	合計	187	12.5	10.8	10

(4) 通所介護の回答事業所

○通所介護の平均利用実人員数は196.3人であった。

○管理者の平均実人数は、常勤専従が0.2人、常勤兼務が0.8人であった。また、生活相談員の平均実人数は、常勤専従が0.5人、常勤兼務が1.6人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 8 通所介護の利用実人員数(2023年1月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
通所介護の利用実人員数	194	196.3	283.5	67.5

図表 9 通所介護の従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	148	4.5	4.2	4
	常勤兼務	148	4.1	3.0	4
	非常勤	148	7.6	7.2	6
	合計	148	16.1	8.8	15
管理者	常勤専従	197	0.2	0.4	0
	常勤兼務	197	0.8	0.4	1
	非常勤	197	0.0	0.2	0
	合計	197	1.0	0.3	1
生活相談員	常勤専従	197	0.5	0.7	0
	常勤兼務	197	1.6	1.1	2
	非常勤	197	0.3	0.7	0
	合計	197	2.4	1.1	2
介護職員	常勤専従	197	2.5	2.2	2
	常勤兼務	197	1.6	1.8	1
	非常勤	197	4.1	4.6	3
	合計	197	8.1	5.2	7
看護職員	常勤専従	197	0.3	0.6	0
	常勤兼務	197	0.7	1.0	0
	非常勤	197	1.7	1.5	1
	合計	197	2.7	1.4	2
機能訓練指導員	常勤専従	194	0.5	0.8	0
	常勤兼務	194	0.7	1.1	0
	非常勤	194	1.3	1.7	1
	合計	194	2.5	2.0	2

(5) 地域密着型通所介護の回答事業所

○地域密着型通所介護の平均利用実人員数は81.4人であった。

○管理者の平均実人数は、常勤専従が0.2人、常勤兼務が0.8人であった。また、生活相談員の平均実人数は、常勤専従が0.4人、常勤兼務が1.3人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 10 地域密着型通所介護の利用実人員数(2023年1月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
地域密着型通所介護の利用実人員数	169	81.4	104.7	35

図表 11 地域密着型通所介護の従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	121	1.8	1.8	1
	常勤兼務	121	2.4	1.9	2
	非常勤	121	5.3	4.0	5
	合計	121	9.5	4.5	8
管理者	常勤専従	169	0.2	0.4	0
	常勤兼務	169	0.8	0.4	1
	非常勤	169	0.0	0.1	0
	合計	169	1.0	0.2	1
生活相談員	常勤専従	169	0.4	0.6	0
	常勤兼務	169	1.3	1.0	1
	非常勤	169	0.4	1.1	0
	合計	169	2.1	1.3	2
介護職員	常勤専従	169	0.9	1.2	1
	常勤兼務	169	1.0	1.3	1
	非常勤	169	2.7	2.7	2
	合計	169	4.7	3.0	4
看護職員	常勤専従	169	0.1	0.4	0
	常勤兼務	169	0.3	0.6	0
	非常勤	169	1.2	1.4	1
	合計	169	1.6	1.4	1
機能訓練指導員	常勤専従	169	0.3	0.6	0
	常勤兼務	169	0.3	0.6	0
	非常勤	169	1.2	1.4	1
	合計	169	1.8	1.3	2

(6) 認知症対応型通所介護の回答事業所

○認知症対応型通所介護の平均利用実人員数は49.2人であった。

○管理者の平均実人員数は、常勤専従が0.2人、常勤兼務が0.8人であった。また、生活相談員の平均実人員数は、常勤専従が0.4人、常勤兼務が1.3人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 12 認知症対応型通所介護の利用実人員数(2023年1月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
認知症対応型通所介護の利用実人員数	148	49.2	75.8	16

図表 13 認知症対応型通所介護の従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	109	2.8	3.8	2
	常勤兼務	109	2.8	2.4	2
	非常勤	109	5.3	4.1	4
	合計	109	11.0	5.8	9
管理者	常勤専従	152	0.2	0.4	0
	常勤兼務	152	0.8	0.4	1
	非常勤	152	0.0	0.1	0
	合計	152	1.0	0.2	1
生活相談員	常勤専従	152	0.4	0.7	0
	常勤兼務	152	1.3	1.3	1
	非常勤	152	0.3	0.7	0
	合計	152	1.9	1.6	2
介護職員	常勤専従	152	2.2	3.6	1
	常勤兼務	152	1.5	2.2	1
	非常勤	152	3.3	3.5	2
	合計	152	7.0	5.3	6
看護職員	常勤専従	152	0.2	0.9	0
	常勤兼務	152	0.3	0.7	0
	非常勤	152	0.7	1.1	0
	合計	152	1.2	2.0	1
機能訓練指導員	常勤専従	152	0.0	0.2	0
	常勤兼務	152	0.3	0.9	0
	非常勤	152	0.7	1.0	0
	合計	152	1.1	1.3	1

(7) 短期入所生活介護の回答事業所

○短期入所生活介護の平均利用実人員数は 93.5 人であった。

○管理者の平均実人数は、常勤専従が 0.4 人、常勤兼務が 0.7 人であった。また、生活相談員の平均実人数は、常勤専従が 0.6 人、常勤兼務が 0.9 人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 14 短期入所生活介護の利用実人員数(2023 年 1 月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
短期入所生活介護の利用実人員数	78	93.5	187.9	30

図表 15 短期入所生活介護の従業者の実人数(2023 年 1 月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	48	17.0	18.4	10
	常勤兼務	48	7.0	13.6	3
	非常勤	48	8.5	10.2	5.5
	合計	48	32.4	25.2	24.5
管理者	常勤専従	81	0.4	0.6	0
	常勤兼務	81	0.7	0.5	1
	非常勤	81	0.2	1.6	0
	合計	81	1.3	1.6	1
生活相談員	常勤専従	81	0.6	0.8	0
	常勤兼務	81	0.9	1.0	1
	非常勤	81	0.0	0.3	0
	合計	81	1.6	0.9	1
介護職員	常勤専従	81	10.7	11.8	6
	常勤兼務	81	3.6	10.0	0
	非常勤	81	4.3	6.2	2
	合計	81	18.6	16.0	14
看護職員	常勤専従	81	1.4	1.8	1
	常勤兼務	81	1.0	1.5	0
	非常勤	81	1.0	1.6	0
	合計	81	3.4	2.5	3
機能訓練指導員	常勤専従	81	0.4	0.6	0
	常勤兼務	81	0.6	0.8	0
	非常勤	81	0.4	0.9	0
	合計	81	1.3	1.0	1
管理栄養士・栄養士	常勤専従	81	0.5	0.6	0
	常勤兼務	81	0.4	0.6	0
	非常勤	81	0.2	0.5	0
	合計	81	1.1	0.7	1
医師	常勤専従	81	0.0	0.2	0
	常勤兼務	81	0.0	0.2	0
	非常勤	81	0.9	0.7	1
	合計	81	0.9	0.7	1

(8) 小規模多機能型居宅介護の回答事業所

○小規模多機能型居宅介護の平均利用実人員数(介護予防含む)は52.8人であった。

○管理者の平均実人数は、常勤専従が0.3人、常勤兼務が0.7人であった。また、介護支援専門員の平均実人数は、常勤専従が0.2人、常勤兼務が0.7人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 16 小規模多機能型居宅介護の利用実人員数(2023年1月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
小規模多機能居宅介護の利用実人員数 (介護予防を含む)	105	52.8	136.1	22

図表 17 小規模多機能型居宅介護の従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	77	7.1	3.7	8
	常勤兼務	77	2.1	2.5	2
	非常勤	77	6.3	4.4	5
	合計	77	15.5	4.7	15
管理者	常勤専従	105	0.3	0.4	0
	常勤兼務	105	0.7	0.4	1
	非常勤	105	0.0	0.0	0
	合計	105	1.0	0.1	1
介護支援専門員	常勤専従	105	0.2	0.4	0
	常勤兼務	105	0.7	0.5	1
	非常勤	105	0.1	0.3	0
	合計	105	1.0	0.3	1
小規模多機能型居宅介護従事者 (介護職員)	常勤専従	105	5.4	3.1	6
	常勤兼務	105	1.0	2.3	0
	非常勤	105	5.2	4.0	4
	合計	105	11.6	3.9	11
小規模多機能型居宅介護従事者 (看護職員)	常勤専従	105	0.6	0.6	0
	常勤兼務	105	0.1	0.3	0
	非常勤	105	0.9	1.0	1
	合計	105	1.6	0.9	1

(9) 看護小規模多機能型居宅介護の回答事業所

○看護小規模多機能型居宅介護の平均利用実人員数は35.3人であった。

○管理者の平均実人数は、常勤専従が0.3人、常勤兼務が0.7人であった。また、介護支援専門員の平均実人数は、常勤専従が0.3人、常勤兼務が0.7人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 18 看護小規模多機能型居宅介護の利用実人員数(2023年1月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
看護小規模多機能型居宅介護の利用実人員数	120	35.3	82.5	22

図表 19 看護小規模多機能型居宅介護の従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	82	8.2	3.8	9
	常勤兼務	82	3.9	3.7	3
	非常勤	82	7.5	5.4	6
	合計	82	19.7	5.7	20
管理者	常勤専従	123	0.3	0.5	0
	常勤兼務	123	0.7	0.5	1
	非常勤	123	0.0	0.1	0
	合計	123	1.0	0.2	1
介護支援専門員	常勤専従	123	0.3	0.5	0
	常勤兼務	123	0.7	0.8	1
	非常勤	123	0.2	1.1	0
	合計	123	1.3	1.6	1
看護小規模多機能型居宅介護従事者(介護職員)	常勤専従	123	6.3	3.4	7
	常勤兼務	123	1.1	2.3	0
	非常勤	123	4.4	4.2	3
	合計	123	11.7	5.3	11
看護小規模多機能型居宅介護従事者(看護職員)	常勤専従	123	1.5	2.0	1
	常勤兼務	123	2.0	2.6	1
	非常勤	123	2.6	2.8	2
	合計	123	6.1	3.3	6

(10) 認知症対応型共同生活介護の回答事業所

○認知症対応型共同生活介護の平均利用者数(介護予防含む)は 15.5 人であった。

○管理者の平均実人数は、常勤専従が 0.3 人、常勤兼務が 0.9 人であった。また、計画作成担当者の平均実人数は、常勤専従が 0.3 人、常勤兼務が 1.1 人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 20 認知症対応型共同生活介護の利用者数(2023 年 1 月の1か月間)

	有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
認知症対応型共同生活介護の利用者数 (介護予防を含む)	170	15.5	4.8	18

図表 21 認知症対応型共同生活介護の従業者の実人数(2023 年 1 月末時点)

職種		有効回答事業所数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	137	7.7	4.4	8
	常勤兼務	137	2.4	2.4	2
	非常勤	137	5.7	3.9	5
	合計	137	15.9	5.4	16
管理者	常勤専従	170	0.3	0.5	0
	常勤兼務	170	0.9	0.5	1
	非常勤	170	0.0	0.1	0
	合計	170	1.1	0.4	1
計画作成担当者	常勤専従	170	0.3	0.7	0
	常勤兼務	170	1.1	0.8	1
	非常勤	170	0.2	0.4	0
	合計	170	1.6	0.7	2
介護職員	常勤専従	170	6.7	4.2	7
	常勤兼務	170	1.2	2.3	0
	非常勤	170	4.5	4.3	4
	合計	170	12.4	5.8	13

(11) 介護老人福祉施設の回答施設

- 介護老人福祉施設の平均入所者数は 95.7 人であった。
- 管理者の平均実人数は、常勤専従が 0.7 人、常勤兼務が 0.4 人であった。また、介護支援専門員の平均実人数は、常勤専従が 1.0 人、常勤兼務が 1.0 人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 22 介護老人福祉施設の(2023 年 1 月の1か月間)

	有効回答施設数	平均値	標準偏差	中央値
介護老人福祉施設の平均入所者数	78	95.7	200.2	70

図表 23 介護老人福祉施設の従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答施設数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	48	40.0	18.9	39.5
	常勤兼務	48	5.3	9.0	1.5
	非常勤	48	16.9	11.2	15.5
	合計	48	62.3	22.2	61.5
管理者	常勤専従	78	0.7	0.7	1
	常勤兼務	78	0.4	0.5	0
	非常勤	78	0.0	0.0	0
	合計	78	1.1	0.6	1
介護支援専門員	常勤専従	78	1.0	1.3	1
	常勤兼務	78	1.0	1.6	0
	非常勤	78	0.0	0.3	0
	合計	78	2.0	1.7	1
生活相談員	常勤専従	78	1.1	0.9	1
	常勤兼務	78	0.5	0.9	0
	非常勤	78	0.1	0.3	0
	合計	78	1.7	0.8	2
介護職員	常勤専従	78	25.4	14.1	25
	常勤兼務	78	3.4	7.9	0
	非常勤	78	9.9	7.4	8
	合計	78	38.7	14.5	37
看護職員	常勤専従	78	2.9	1.8	3
	常勤兼務	78	0.7	1.4	0
	非常勤	78	2.1	2.9	1
	合計	78	5.7	2.8	5
機能訓練指導員	常勤専従	78	0.7	0.7	1
	常勤兼務	78	0.4	0.7	0
	非常勤	78	0.3	0.7	0
	合計	78	1.4	0.9	1
管理栄養士・栄養士	常勤専従	78	1.1	1.2	1
	常勤兼務	78	0.4	0.7	0
	非常勤	78	0.2	0.5	0
	合計	78	1.7	1.2	1
医師	常勤専従	78	0.0	0.2	0
	常勤兼務	78	0.0	0.1	0
	非常勤	78	1.2	1.2	1
	合計	78	1.2	1.2	1

(12) 介護老人保健施設の回答施設

- 介護老人保健施設の平均入所者数は126.8人であった。
- 管理者の平均実人数は、常勤専従が0.8人、常勤兼務が0.3人であった。また、介護支援専門員の平均実人数は、常勤専従が1.1人、常勤兼務が0.8人であった。その他の職種に関しては下表のとおり。

図表 24 介護老人保健施設の入所者数(2023年1月の1か月間)

	有効回答施設数	平均値	標準偏差	中央値
介護老人保健施設の入所者数	51	126.8	357.3	83

図表 25 介護老人保健施設の従業者の実人数(2023年1月末時点)

職種		有効回答施設数	平均値	標準偏差	中央値
全体	常勤専従	25	44.6	15.4	48
	常勤兼務	25	5.9	7.8	4
	非常勤	25	11.8	11.7	9
	合計	25	62.4	17.1	64
管理者	常勤専従	50	0.8	1.3	1
	常勤兼務	50	0.3	0.5	0
	非常勤	50	0.0	0.1	0
	合計	50	1.2	1.2	1
介護支援専門員	常勤専従	50	1.1	1.3	1
	常勤兼務	50	0.8	1.1	0
	非常勤	50	0.1	0.4	0
	合計	50	2.0	1.3	2
支援相談員	常勤専従	50	1.7	1.2	2
	常勤兼務	50	0.6	1.0	0
	非常勤	50	0.1	0.3	0
	合計	50	2.4	1.4	2
介護職員	常勤専従	50	23.7	11.2	25.5
	常勤兼務	50	1.1	3.3	0
	非常勤	50	6.1	5.5	5
	合計	50	30.8	13.8	31
看護職員	常勤専従	50	8.9	4.3	9
	常勤兼務	50	0.4	1.2	0
	非常勤	50	2.8	3.6	1.5
	合計	50	12.1	5.6	11.5
PT/OT/ST	常勤専従	50	4.1	3.4	3.5
	常勤兼務	50	0.9	1.8	0
	非常勤	50	1.0	2.3	0
	合計	50	5.9	3.7	5
管理栄養士/栄養士	常勤専従	50	1.4	0.9	1
	常勤兼務	50	0.2	0.6	0
	非常勤	50	0.2	0.5	0
	合計	50	1.8	1.2	1
医師	常勤専従	50	0.7	0.5	1
	常勤兼務	50	0.4	1.0	0
	非常勤	50	0.6	0.9	0
	合計	50	1.7	1.2	1
薬剤師	常勤専従	50	0.1	0.2	0
	常勤兼務	50	0.4	0.5	0
	非常勤	50	0.5	0.6	0
	合計	50	0.9	0.5	1

3. 介護サービスにおけるテレワークの導入・実施状況

(1) 職種としてのテレワークの実施の有無とテレワークの可否に関する考え

[全サービス種類の総括]

- ここでは、サービス種類・職種ごとに、当該従事者自身が、当該職種に関する業務の一部をテレワークで行うことがあるか否かについて問うた。また、自身がテレワークで行うことがないと回答した者には、当該職種に関する業務の一部をテレワークで行うことについて、行ってもよいと思うか否かについて問うた。
- その結果、「自身がテレワークを行うことがある」と回答した者の割合は、最も高い A:居宅介護支援の介護支援専門員で 26.4%であった。また、この割合が 10%未満である[サービス種類]×[職種]の組み合わせは、本調査で対象とした 56 区分のうち 39 区分であった。
- これをサービス種類別にみると、この割合が 20%以上であるのは A:居宅介護支援の管理者と介護支援専門員のみであった。
- 一方、「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」と回答した者の割合は、最も低い L:介護老人保健施設の看護職員で 30.0%であった。また、この割合が 40%以上の[サービス種類]×[職種]の組み合わせは、本調査で対象とした 56 区分のうち 41 区分、50%以上の組み合わせは 56 区分中 23 区分であった。
- 調査対象としたサービス種類の中で最もテレワークの実施率が高いと考えられる居宅介護支援においてもその割合は 30%未満である一方、「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」と考える回答者の割合は、どのサービス種類・職種においてもこれより高い。各サービス種類の各職種自身から見ると、広範なサービス種類・職種において、今後テレワーク化を導入・普及させる余地は大きいものと考えられ、かつ、テレワーク化が導入しようとした際に、それが現場に受け入れられる素地も、一定程度あるものと考えられる。

図表 26 サービス種別 職種別「自身がテレワークを行うことがある」との回答者

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	居宅介護 支援	地域包括支 援センター	訪問介護	通所介護	地域密着型 通所介護	認知症対応 型通所介護	短期入所 生活介護	小規模多機 能型居宅介 護	看護小規模 多機能型居 宅介護	認知症対応 型共同生活 介護	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設
「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数												
管理者	55 /242		30 /194	16 /200	17 /170	15 /153	5 /81	17 /108	17 /123	21 /170	14 /79	3 /51
専門職員		23 /165										
介護支援専門員(*1)	43 /163		25 /145					9 /77	14 /106	7 /140	2 /60	3 /41
サービス提供責任者												
生活相談員(*2)				0 /158	4 /115	2 /100	6 /76				6 /65	2 /42
介護職員(*3)			15 /137	2 /150	1 /112	2 /105	5 /61	6 /81	9 /103	6 /147	1 /55	4 /41
看護職員(*4)				2 /144	0 /81	2 /67	1 /56	4 /76	10 /100		5 /55	4 /40
機能訓練指導員(*5)				1 /138	7 /111	1 /70	0 /46				2 /50	3 /40
管理栄養士/栄養士							2 /52				2 /58	2 /37
医師							1 /30				3 /27	4 /38
薬剤師												0 /31
「自身がテレワークを行うことがある」との回答割合												
管理者	22.7%		15.5%	8.0%	10.0%	9.8%	6.2%	15.7%	13.8%	12.4%	17.7%	5.9%
専門職員		13.9%										
介護支援専門員(*1)	26.4%		17.2%					11.7%	13.2%	5.0%	3.3%	7.3%
サービス提供責任者												
生活相談員(*2)				0.0%	3.5%	2.0%	7.9%				9.2%	4.8%
介護職員(*3)			10.9%	1.3%	0.9%	1.9%	8.2%	7.4%	8.7%	4.1%	1.8%	9.8%
看護職員(*4)				1.4%	0.0%	3.0%	1.8%	5.3%	10.0%		9.1%	10.0%
機能訓練指導員(*5)				0.7%	6.3%	1.4%	0.0%				4.0%	7.5%
管理栄養士/栄養士							3.8%				3.4%	5.4%
医師							3.3%				11.1%	10.5%
薬剤師												0.0%

- *1…J:認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、
 - *2…L:介護老人保健施設にあっては支援相談員、
 - *3…C:訪問介護にあっては訪問介護員、H・I:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、
 - *4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、
 - *5…L:介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、
- の結果を、それぞれ表示している。

図表 27 サービス種別 職種別「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	居宅介護 支援	地域包括支 援センター	訪問介護	通所介護	地域密着型 通所介護	認知症対応 型通所介護	短期入所 生活介護	小規模多機 能型居宅介 護	看護小規模 多機能型居 宅介護	認知症対応 型共同生活 介護	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設
「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者数												
管理者	149 /242		92 /194	112 /200	84 /170	83 /153	41 /81	58 /108	68 /123	76 /170	29 /79	23 /51
専門職員		94 /165										
介護支援専門員(*1)	104 /163		66 /145					49 /77	66 /106	76 /140	35 /60	20 /41
サービス提供責任者												
生活相談員(*2)				80 /158	60 /115	55 /100	43 /76				38 /65	20 /42
介護職員(*3)			53 /137	48 /150	35 /112	43 /105	22 /61	36 /81	44 /103	51 /147	22 /55	17 /41
看護職員(*4)				46 /144	31 /81	23 /67	24 /56	30 /76	51 /100		18 /55	12 /40
機能訓練指導員(*5)				55 /138	39 /111	28 /70	20 /46				24 /50	20 /40
管理栄養士/栄養士							27 /52				39 /58	13 /37
医師							17 /30				14 /27	18 /38
薬剤師												14 /31
「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答割合												
管理者	61.6%		47.4%	56.0%	49.4%	54.2%	50.6%	53.7%	55.3%	44.7%	36.7%	45.1%
専門職員		57.0%										
介護支援専門員(*1)	63.8%		45.5%					63.6%	62.3%	54.3%	58.3%	48.8%
サービス提供責任者												
生活相談員(*2)				50.6%	52.2%	55.0%	56.6%				58.5%	47.6%
介護職員(*3)			38.7%	32.0%	31.3%	41.0%	36.1%	44.4%	42.7%	34.7%	40.0%	41.5%
看護職員(*4)				31.9%	38.3%	34.3%	42.9%	39.5%	51.0%		32.7%	30.0%
機能訓練指導員(*5)				39.9%	35.1%	40.0%	43.5%				48.0%	50.0%
管理栄養士/栄養士							51.9%				67.2%	35.1%
医師							56.7%				51.9%	47.4%
薬剤師												45.2%

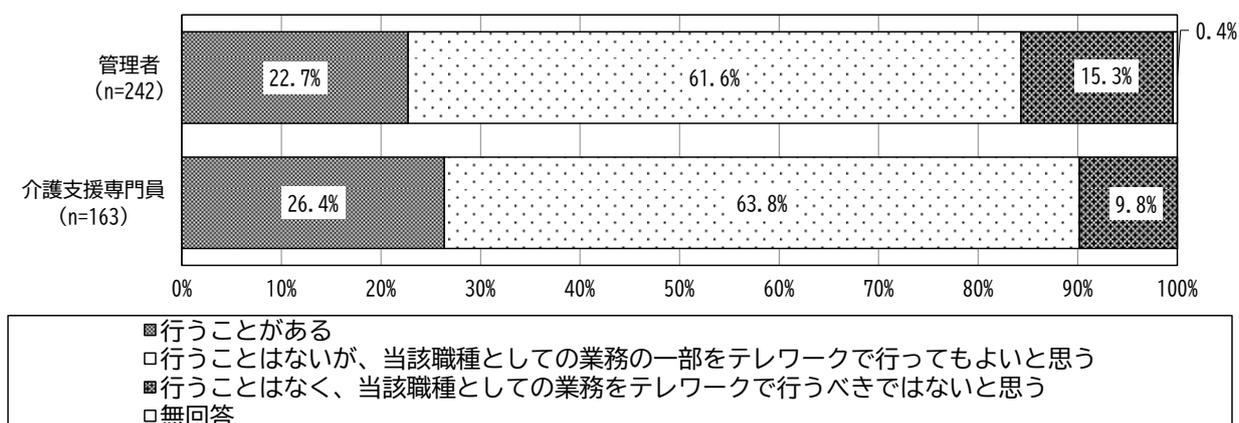
- *1…J:認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、
 - *2…L:介護老人保健施設にあっては支援相談員、
 - *3…C:訪問介護にあっては訪問介護員、H・I:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、
 - *4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、
 - *5…L:介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、
- の結果を、それぞれ表示している。

[A. 居宅介護支援]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者・介護支援専門員ともに2割台であった。

○また、当該職種の「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、いずれも6割台であった。

図表 28 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(居宅介護支援)

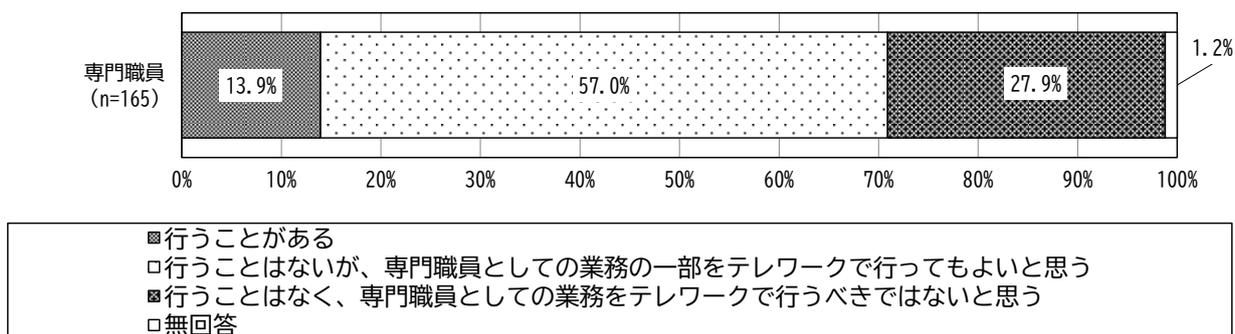


[B. 地域包括支援センター]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、専門職員が13.9%であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、57.0%であった。

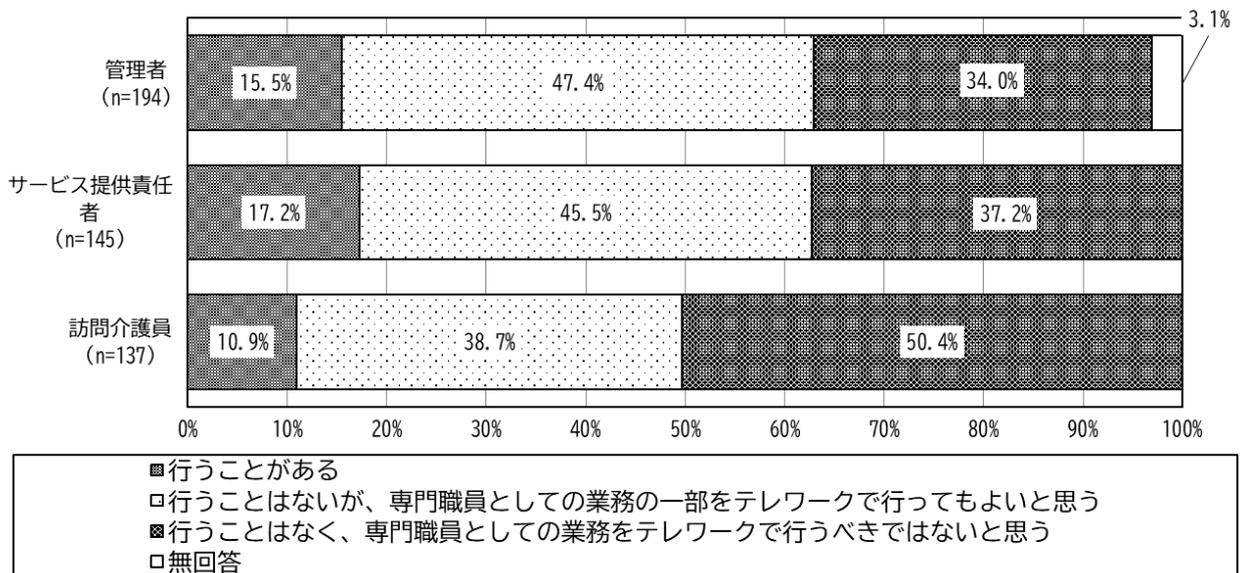
図表 29 専門職員としてのテレワークの実施の有無と考え(地域包括支援センター)



〔C. 訪問介護〕

- 「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者・サービス提供責任者・訪問介護員のいずれも1割台であった。
- また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、3～4割台であった。

図表 30 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(訪問介護)

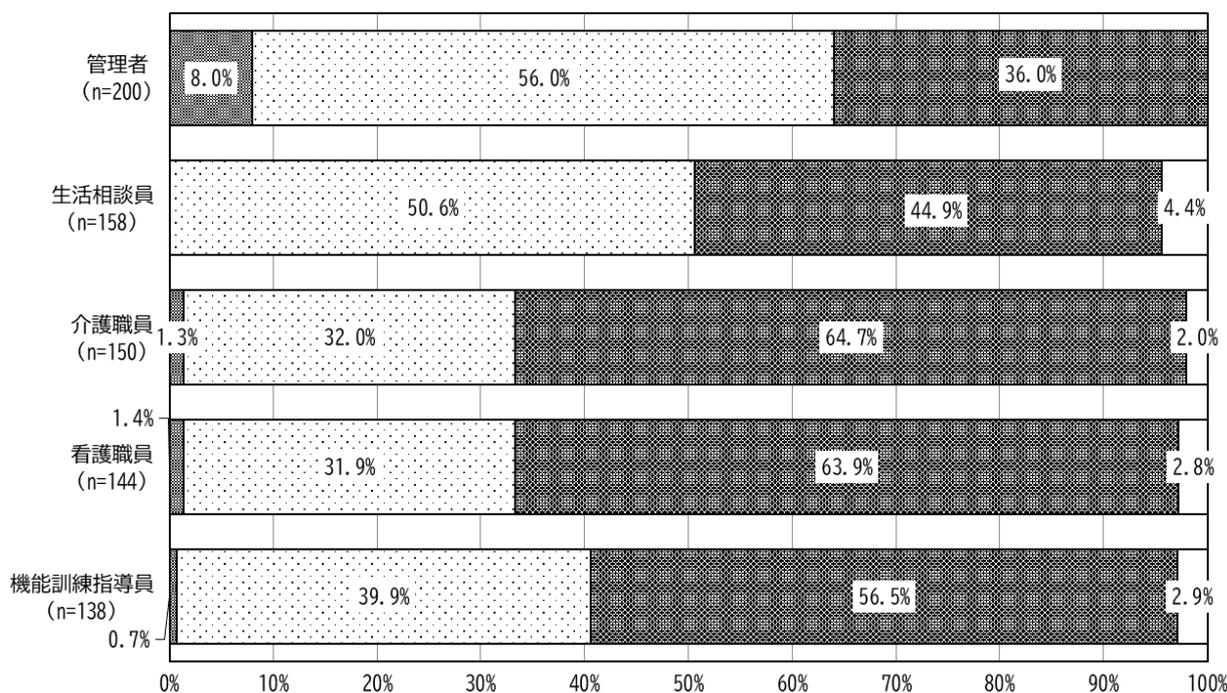


[D. 通所介護]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者・介護職員・看護職員・機能訓練指導員のいずれも1割未満であった。生活相談員に関しては皆無であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、管理者・生活相談員が5割台、介護職員・看護職員・機能訓練指導員が3割台であった。

図表 31 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(通所介護)



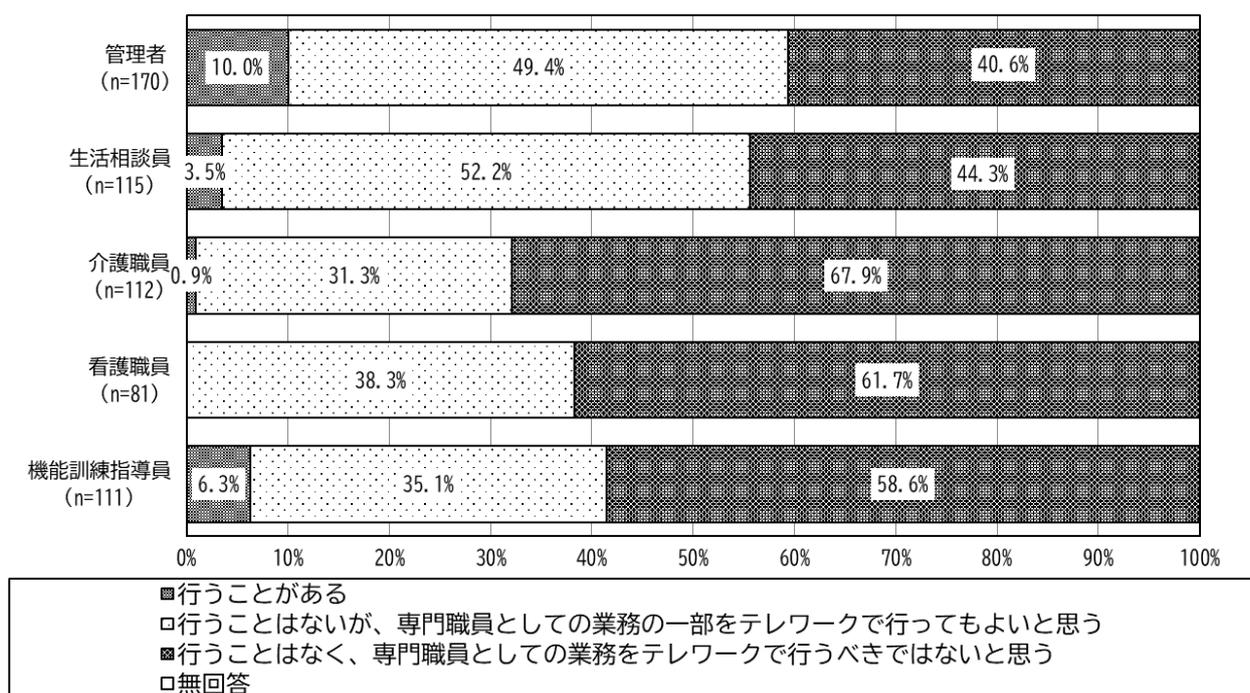
■ 行っている
 □ 行っていないが、専門職員としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う
 ■ 行っていないが、専門職員としての業務をテレワークで行うべきではないと思う
 □ 無回答

[E. 地域密着型通所介護]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者がちょうど1割、生活相談員・介護職員・機能訓練指導員はいずれも1割未満であった。看護職員に関しては皆無であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、管理者・生活相談員が5割台、介護職員・看護職員・機能訓練指導員が3割台であった。

図表 32 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(地域密着型通所介護)

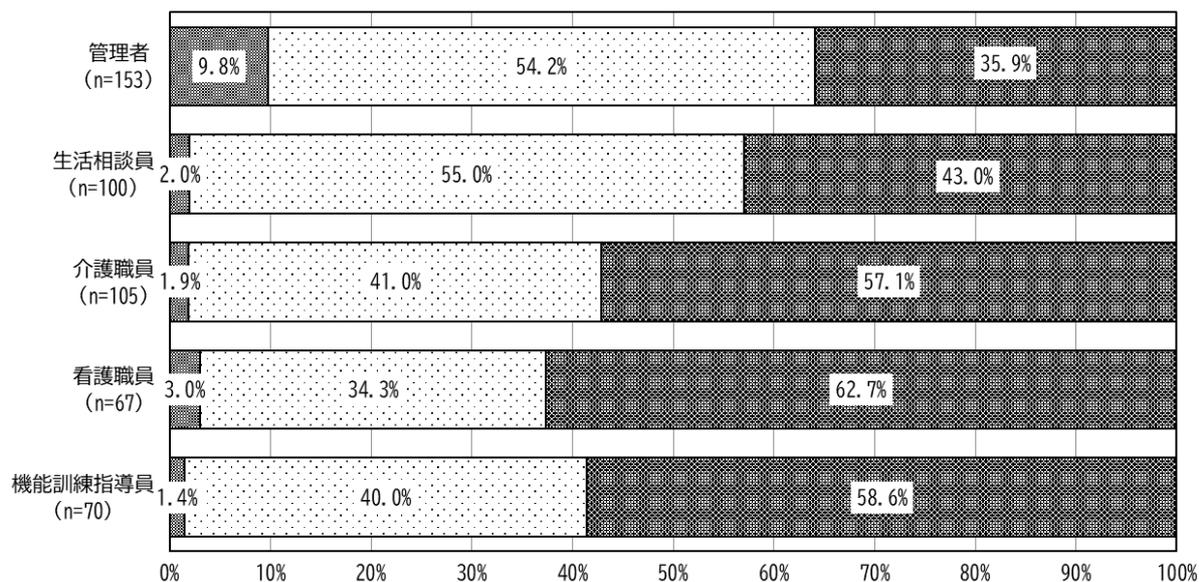


[F. 認知症対応型通所介護]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者・生活相談員・介護職員・看護職員・機能訓練指導員のいずれも1割未満であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、管理者・生活相談員が5割台、介護職員・看護職員・機能訓練指導員が3～4割であった。

図表 33 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(認知症対応型通所介護)



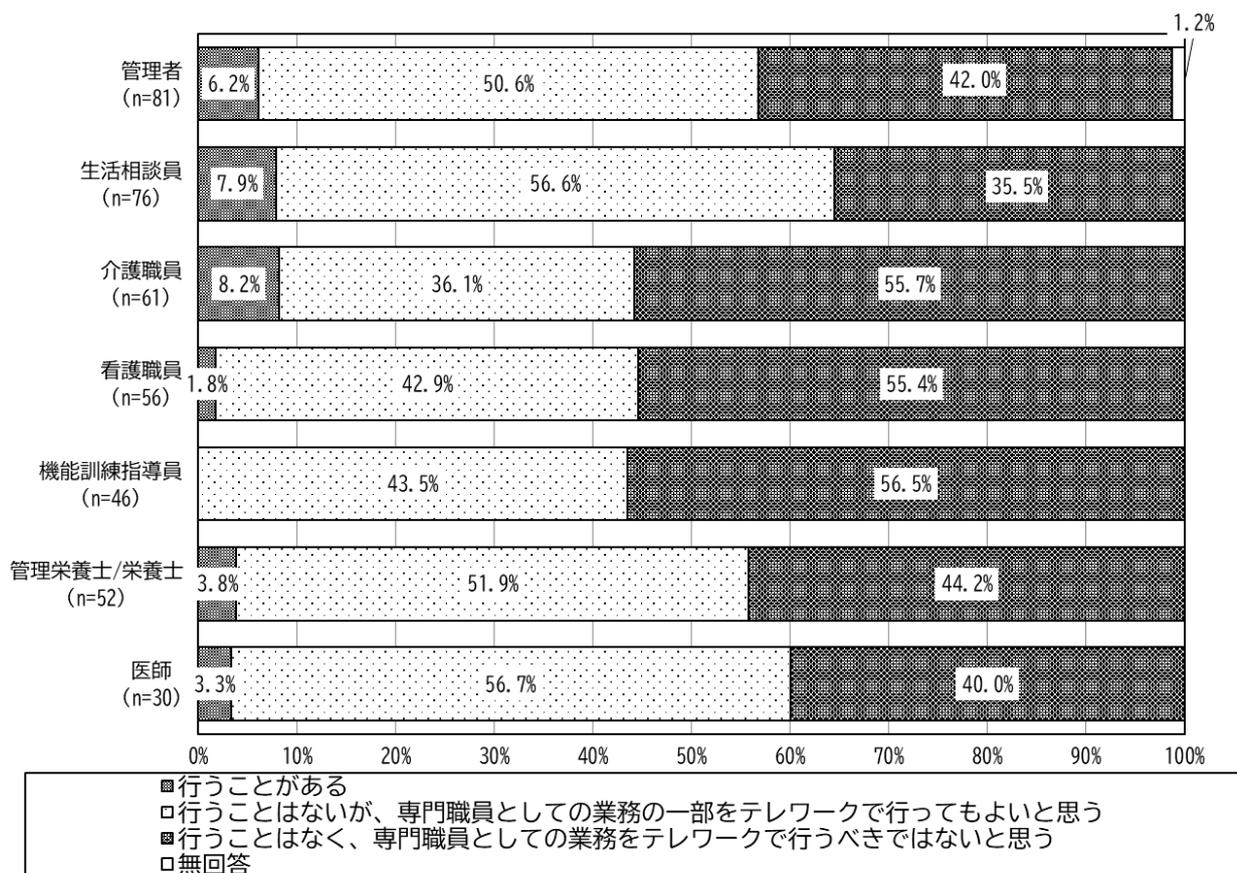
- 行っている
- 行っていないが、専門職員としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う
- 行っていないが、専門職員としての業務をテレワークで行うべきではないと思う
- 無回答

〔G. 短期入所生活介護〕

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者・生活相談員・介護職員・看護職員・管理栄養士／栄養士・医師のいずれも1割未満であった。機能訓練指導員に関しては皆無であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、管理者・生活相談員・管理栄養士／栄養士・医師が5割台、介護職員・看護職員・機能訓練指導員が3～4割台であった。

図表 34 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(短期入所生活介護)

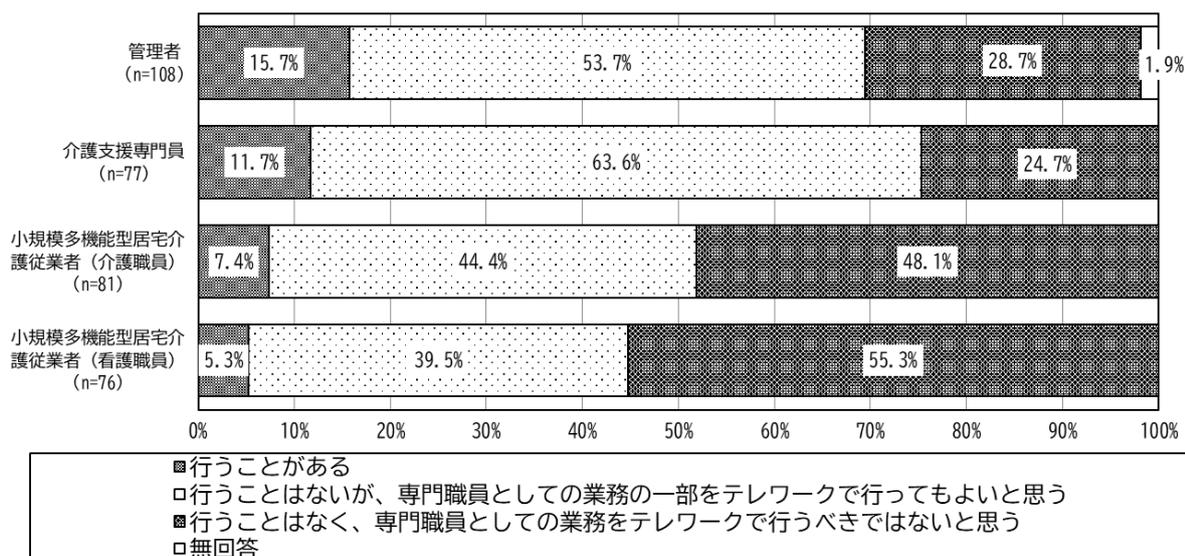


[H. 小規模多機能型居宅介護]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者・介護支援専門員が1割台、小規模多機能型居宅介護従事者(介護職員・看護職員)が1割未満であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、管理者・介護支援専門員が5～6割台、小規模多機能型居宅介護従事者(介護職員・看護職員)が3～4割台であった。

図表 35 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(小規模多機能型居宅介護)

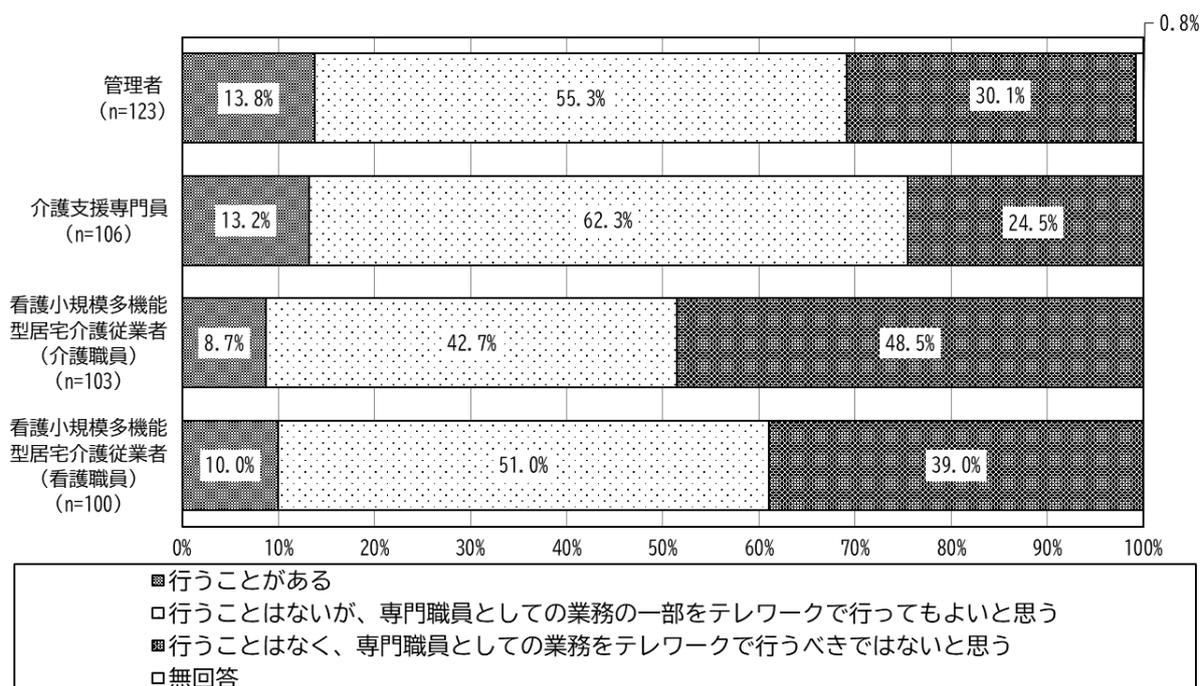


[I. 看護小規模多機能型居宅介護]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者・介護支援専門員・看護小規模多機能型居宅介護従事者(看護職員)が1割台、看護小規模多機能型居宅介護従事者(介護職員)が1割未満であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、管理者・介護支援専門員・看護小規模多機能型居宅介護従事者(看護職員)が5～6割台、小規模多機能型居宅介護従事者(介護職員)が4割台であった。

図表 36 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(看護小規模多機能型居宅介護)

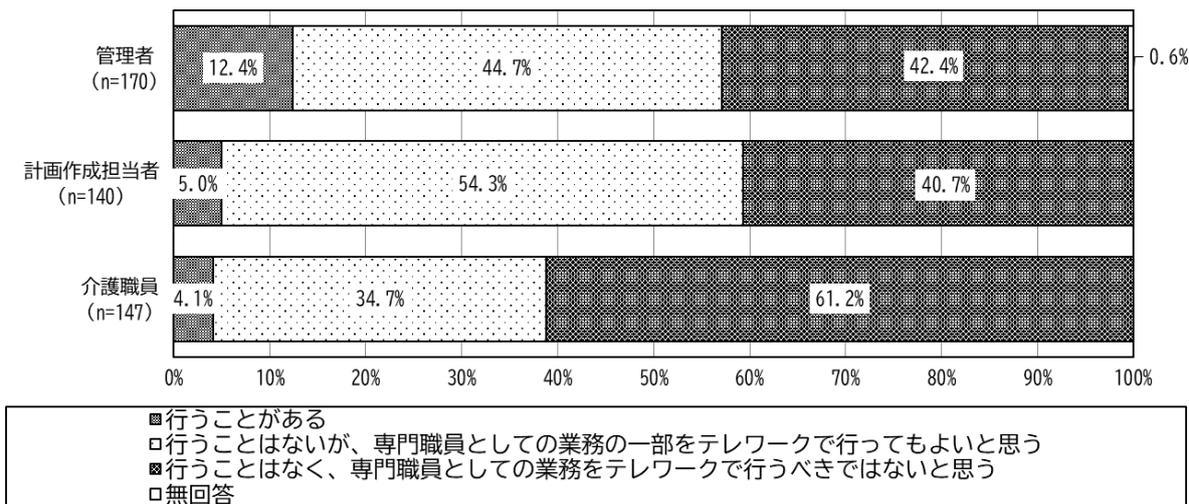


[J. 認知症対応型共同生活介護]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者が1割台、計画作成担当者・介護職員が1割未満であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、計画作成担当者が5割台、管理者・介護職員は3～4割台であった。

図表 37 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(認知症対応型共同生活介護)

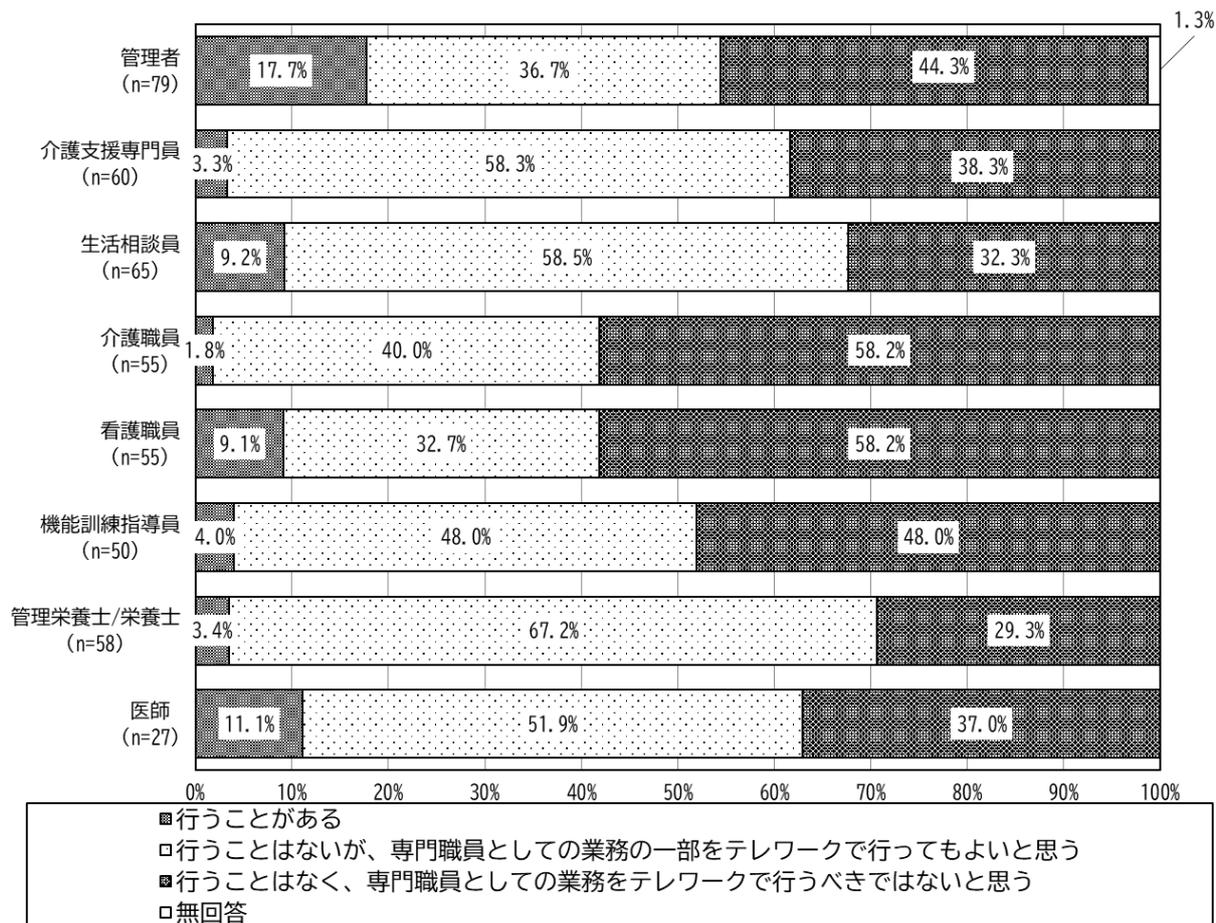


〔K. 介護老人福祉施設〕

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、管理者・医師が1割台、介護支援専門員・生活相談員・介護職員・看護職員・機能訓練指導員・管理栄養士／栄養士が1割未満であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、管理栄養士／栄養士が最も大きく6割台を占めていた。次いで介護支援専門員・生活相談員・医師が5割台、管理者・介護職員・看護職員・機能訓練指導員が3～4割台であった。

図表 38 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(介護老人福祉施設)

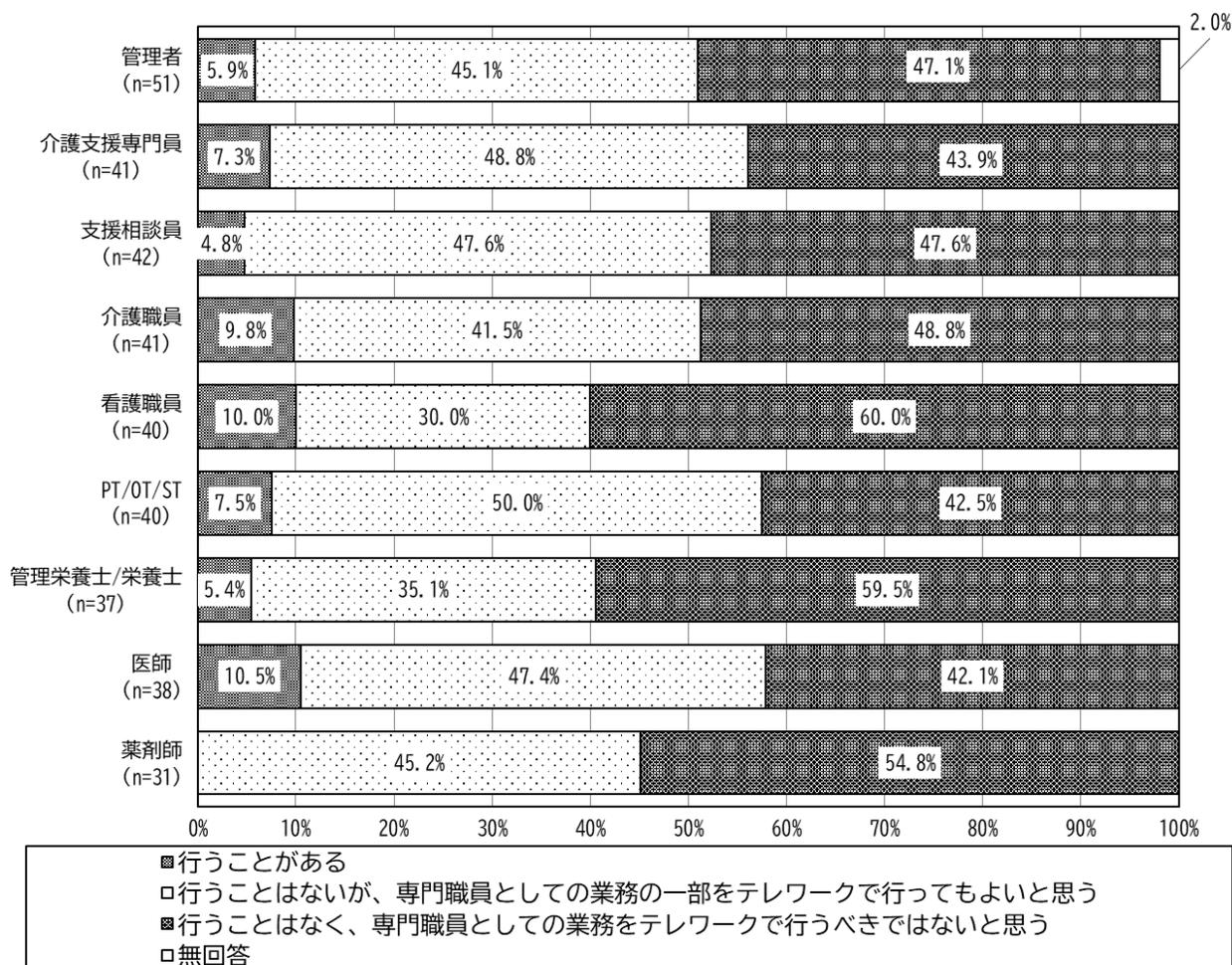


[L. 介護老人保健施設]

○「テレワークを行うことがある」の回答割合は、医師が1割台、管理者・介護支援専門員・支援相談員・介護職員・看護職員・PT/OT/ST・管理栄養士／栄養士が1割未満であった。薬剤師に関しては皆無であった。

○また、当該職種における「一部の業務をテレワークで行ってもよいと思う」の回答割合は、PT/OT/STがちょうど5割、それ以外の職種が3～4割台であった。

図表 39 当該職種としてのテレワークの実施の有無と考え(介護老人保健施設)



(2) 職種としての業務時間に占めるテレワークの割合

〔全サービス種類の総括〕

- ここでは、サービス種類・職種ごとに、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者に対し、当該職種としての業務のうちの何割程度の時間を、テレワークによって行っているかを問うた。
- その結果、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者が 10 名以上いる〔サービス種類〕×〔職種〕の組み合わせ 15 区分のうち、「A:居宅介護支援事業所の介護支援専門員」「C:訪問介護のサービス担当責任者」「C:訪問介護の訪問介護員」の 3 区分を除く 12 区分について、「テレワークの時間が 1 割未満」と回答した回答者割合が 50%以上であった。
- その結果、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者が 10 名以上いる〔サービス種類〕×〔職種〕の組み合わせ 15 区分すべてについて、「テレワークの時間が 3 割未満」と回答した回答者割合が 80%以上であった。

図表 40 サービス種類別 職種別「テレワークの時間が1割程度未満」との回答者

	A 居宅介護 支援	B 地域包括支 援センター	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対応 型共同生活 介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設
	「自身がテレワークを行うことがある」との回答者のうち、「テレワークの時間が1割程度未満」との回答者数											
管理者	28 / 55		20 / 30	11 / 16	13 / 17	12 / 15	3 / 5	12 / 17	10 / 17	16 / 21	12 / 14	3 / 3
専門職員		18 / 23										
介護支援専門員(*1) サービス提供責任者 生活相談員(*2)	21 / 43		10 / 25					5 / 9	10 / 14	4 / 7	2 / 2	3 / 3
介護職員(*3)			6 / 15	0 / 0	3 / 4	1 / 2	5 / 6				6 / 6	2 / 2
看護職員(*4)				1 / 2	0 / 1	1 / 2	4 / 5	5 / 6	8 / 9	5 / 6	1 / 1	3 / 4
機能訓練指導員(*5)				2 / 2	0 / 0	1 / 2	1 / 1	2 / 4	6 / 10		4 / 5	3 / 4
管理栄養士/栄養士				1 / 1	6 / 7	1 / 1	0 / 0				1 / 2	3 / 3
医師							2 / 2				2 / 2	2 / 2
薬剤師							0 / 1				2 / 3	4 / 4
	「自身がテレワークを行うことがある」との回答者のうち、「テレワークの時間が1割程度未満」との回答割合											
管理者	50.9%		66.7%	68.8%	76.5%	80.0%	分母10未満	70.6%	58.8%	76.2%	85.7%	分母10未満
専門職員		78.3%										
介護支援専門員(*1) サービス提供責任者 生活相談員(*2)	48.8%		40.0%					分母10未満	71.4%	分母10未満	分母10未満	分母10未満
介護職員(*3)			40.0%	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満
看護職員(*4)				分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	60.0%	分母10未満	分母10未満	分母10未満
機能訓練指導員(*5)				分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満		分母10未満	分母10未満	分母10未満
管理栄養士/栄養士							分母10未満				分母10未満	分母10未満
医師							分母10未満				分母10未満	分母10未満
薬剤師							分母10未満				分母10未満	分母10未満

- *1…J: 認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、
 - *2…L: 介護老人保健施設にあっては支援相談員、
 - *3…C: 訪問介護にあっては訪問介護員、H・I:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、
 - *4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、
 - *5…L: 介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、
- の結果を、それぞれ表示している。

図表 41 サービス種類別 職種別「テレワークの時間が3割程度未満」との回答者

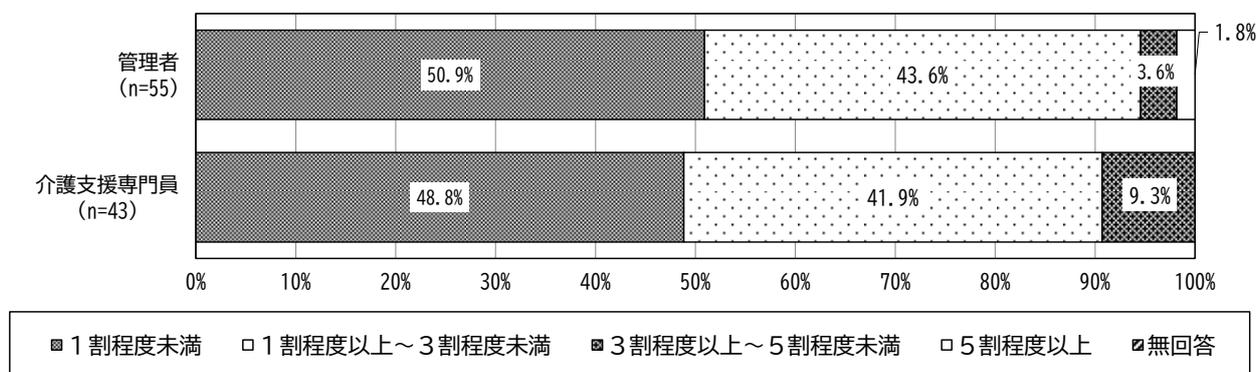
	A 居宅介護 支援	B 地域包括支 援センター	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対応 型共同生活 介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設
	「自身がテレワークを行うことがある」との回答者のうち、「テレワークの時間が3割程度未満」との回答者数											
管理者	52 / 55		26 / 30	15 / 16	16 / 17	15 / 15	5 / 5	17 / 17	16 / 17	21 / 21	14 / 14	3 / 3
専門職員		22 / 23										
介護支援専門員(*1) サービス提供責任者 生活相談員(*2)	39 / 43		20 / 25					9 / 9	12 / 14	6 / 7	2 / 2	3 / 3
介護職員(*3)			12 / 15	0 / 0	4 / 4	2 / 2	6 / 6				6 / 6	2 / 2
看護職員(*4)				2 / 2	1 / 1	1 / 2	5 / 5	5 / 6	9 / 9	6 / 6	1 / 1	3 / 4
機能訓練指導員(*5)				2 / 2	0 / 0	2 / 2	1 / 1	4 / 4	9 / 10		4 / 5	3 / 4
管理栄養士/栄養士				1 / 1	7 / 7	1 / 1	0 / 0				1 / 2	3 / 3
医師							2 / 2				2 / 2	2 / 2
薬剤師							1 / 1				3 / 3	4 / 4
	「自身がテレワークを行うことがある」との回答者のうち、「テレワークの時間が3割程度未満」との回答割合											
管理者	94.5%		86.7%	93.8%	94.1%	100.0%	分母10未満	100.0%	94.1%	100.0%	100.0%	分母10未満
専門職員		95.7%										
介護支援専門員(*1) サービス提供責任者 生活相談員(*2)	90.7%		80.0%	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	85.7%	分母10未満	分母10未満	分母10未満
介護職員(*3)			80.0%	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満
看護職員(*4)				分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	90.0%	分母10未満	分母10未満	分母10未満
機能訓練指導員(*5)				分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満	分母10未満		分母10未満	分母10未満	分母10未満
管理栄養士/栄養士							分母10未満				分母10未満	分母10未満
医師							分母10未満				分母10未満	分母10未満
薬剤師							分母10未満				分母10未満	分母10未満

- *1…J: 認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、
 - *2…L: 介護老人保健施設にあっては支援相談員、
 - *3…C: 訪問介護にあっては訪問介護員、H・I:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、
 - *4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、
 - *5…L: 介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、
- の結果を、それぞれ表示している。

[A. 居宅介護支援]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務時間に占める割合を聞いたところ、「3割程度未満」の回答割合が9割台に上った。

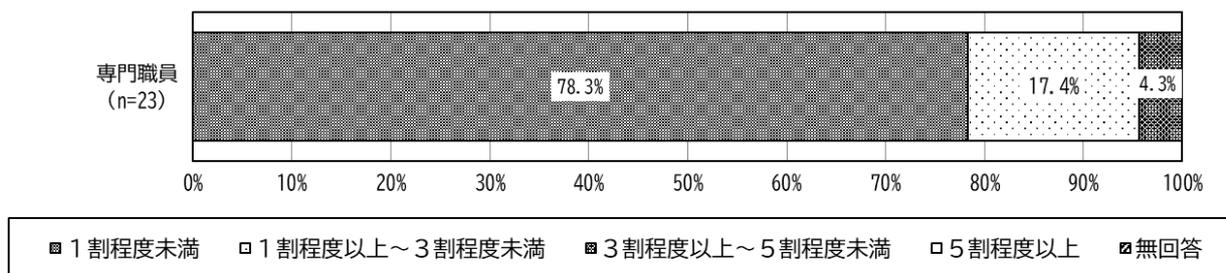
図表 42 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(居宅介護支援)



[B. 地域包括支援センター]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務時間に占める割合を聞いたところ、「3割程度未満」の回答割合が9割台に上った。

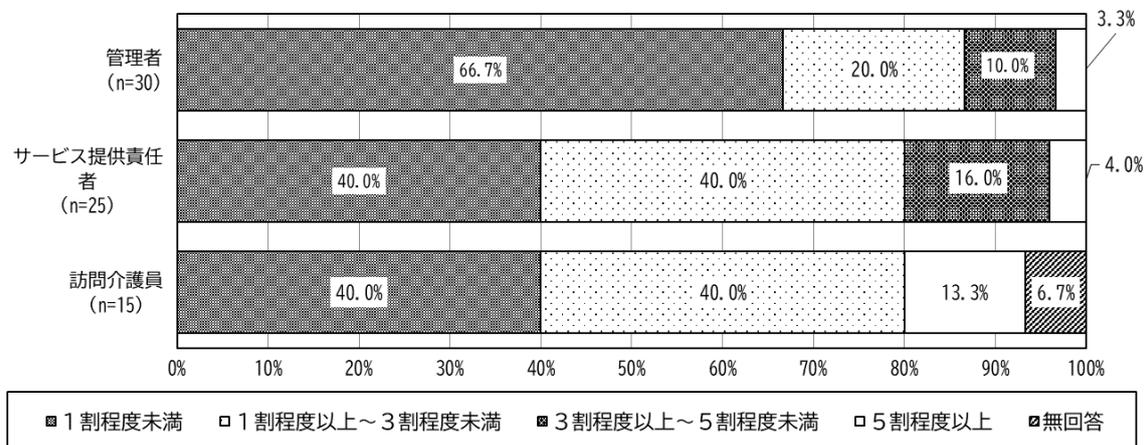
図表 43 専門職員としての業務時間に占めるテレワークの割合(地域包括支援センター)



[C. 訪問介護]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対してテレワークを行うことがある方の業務時間に占める割合を聞いたところ、「3割程度未満」の回答割合が8割台に上った。

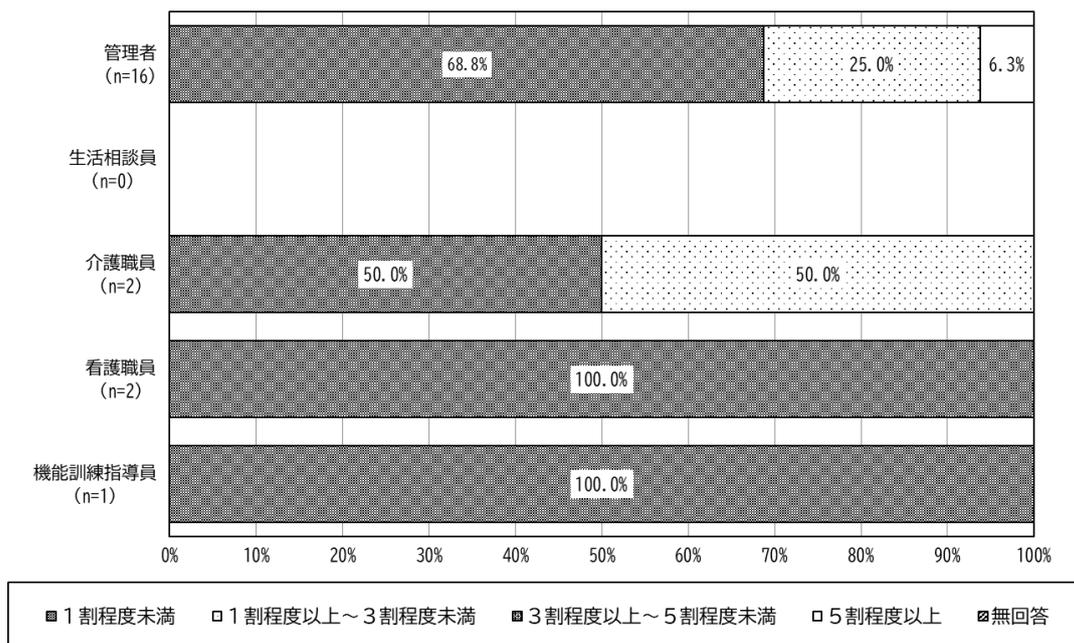
図表 44 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(訪問介護)



[D. 通所介護]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方(生活指導員(n=0)を除く)に対してテレワークを行うことがある方の業務時間に占める割合を聞いたところ、「3割程度未満」の回答割合が9割以上に上った。

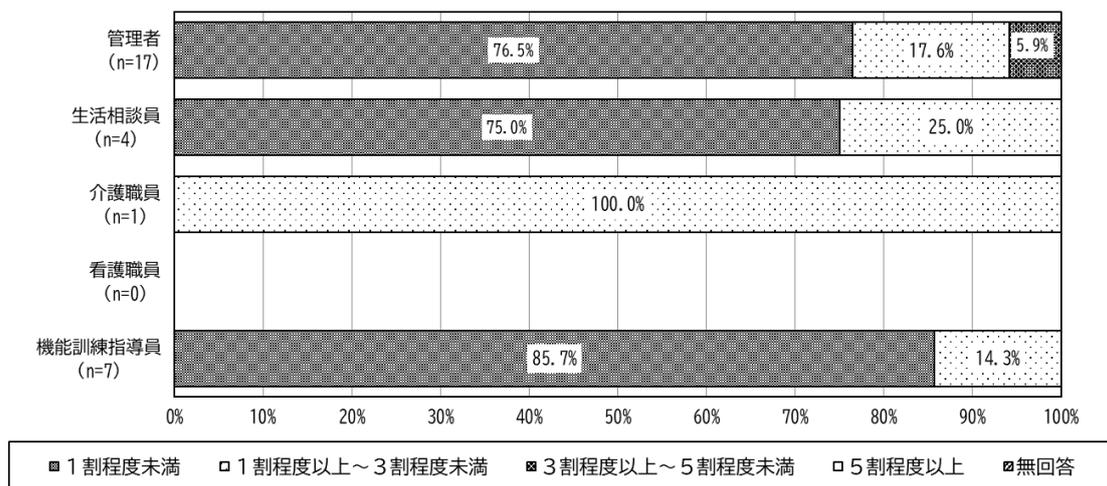
図表 45 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(通所介護)



[E. 地域密着型通所介護]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方(看護職員(n=0)を除く)に対してテレワークを行うことがある方の業務時間に占める割合を聞いたところ、「3割程度未満」の回答割合が9割以上に上った。

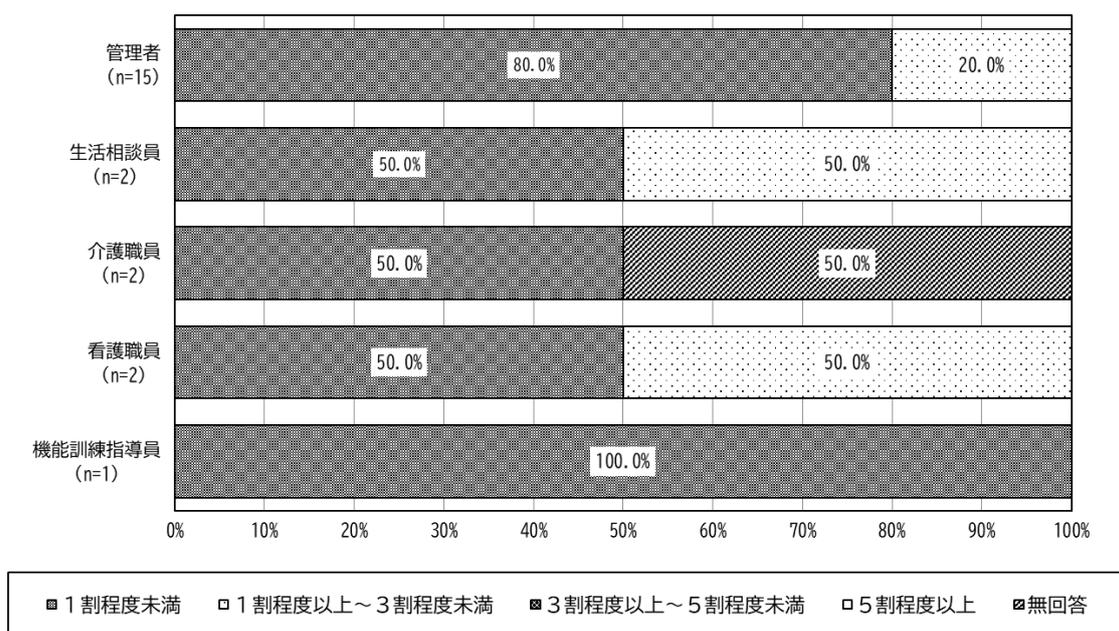
図表 46 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(地域密着型通所介護)



[F. 認知症対応型通所介護]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務時間に占める割合を聞いたところ、「5割程度未満」の回答割合が10割に上った。

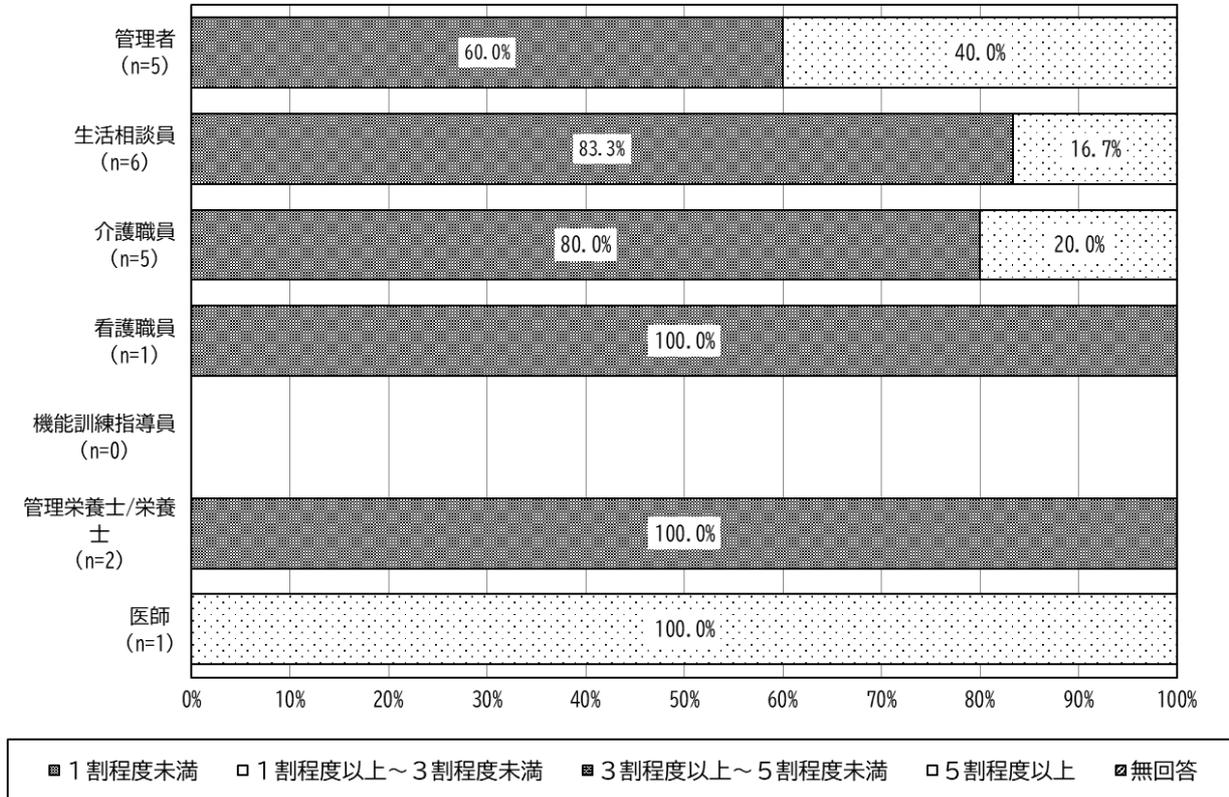
図表 47 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(認知症対応型通所介護)



〔G. 短期入所生活介護〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方(機能訓練指導員(n=0)を除く)に対して業務時間に占める割合を聞いたところ、「3割程度未満」の回答割合が10割に上った。

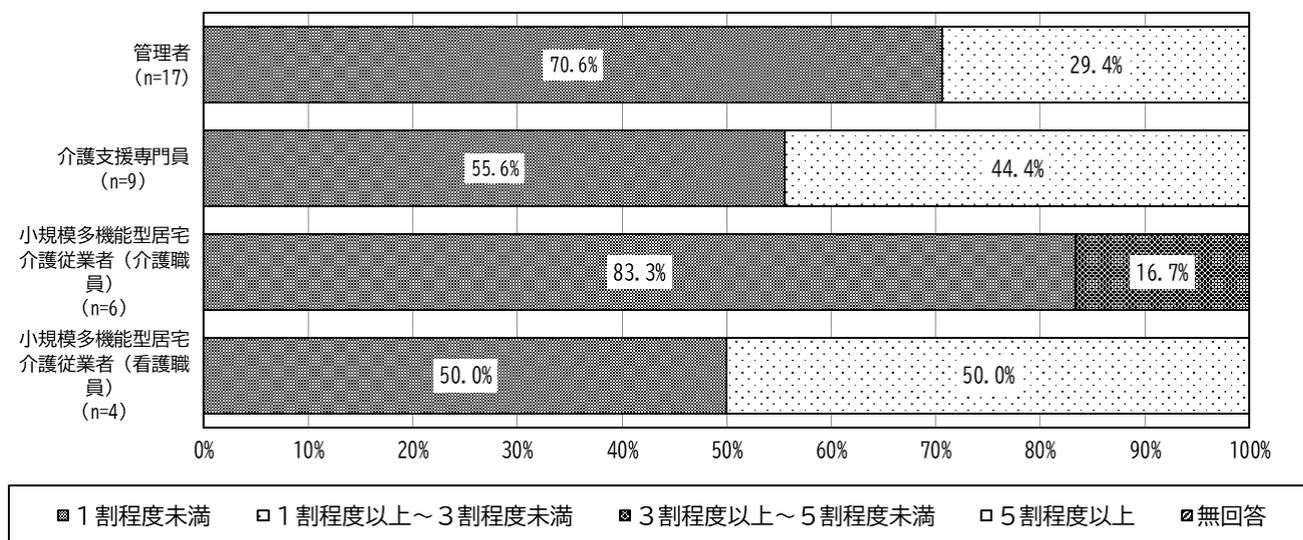
図表 48 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(短期入所生活介護)



[H. 小規模多機能型居宅介護]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務時間に占める割合を聞いたところ、「5割程度未満」の回答割合が10割に上った。

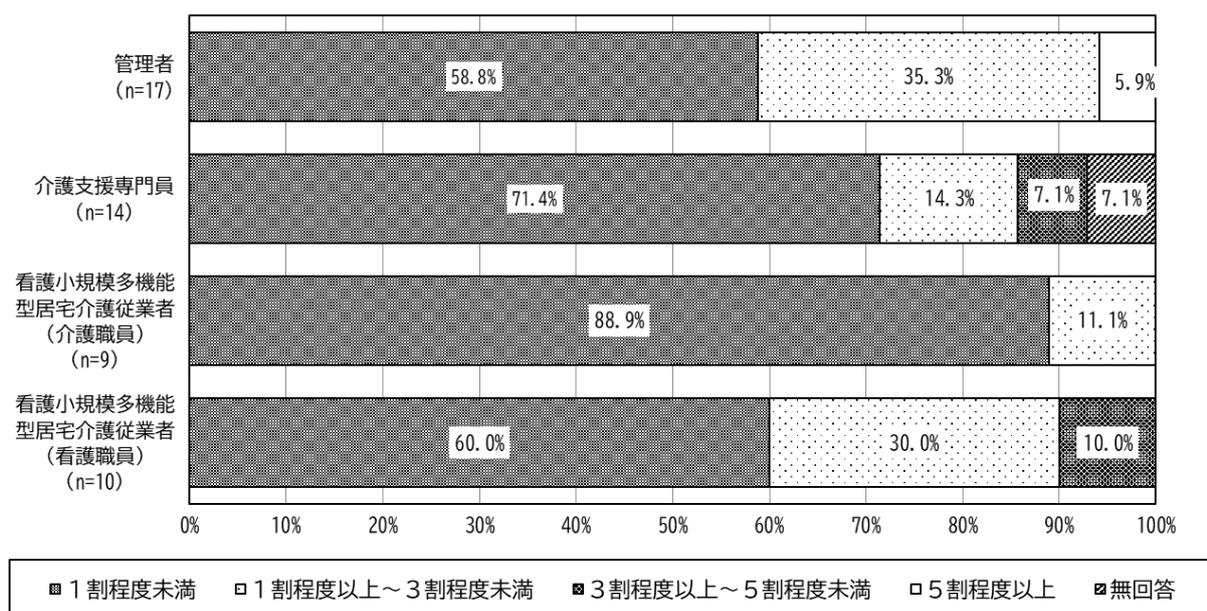
図表 49 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(小規模多機能型居宅介護)



[I. 看護小規模多機能型居宅介護]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対してテレワークを行うことがある方の業務時間に占める割合を聞いたところ、「3割程度未満」の回答割合が8～10割台に上った。

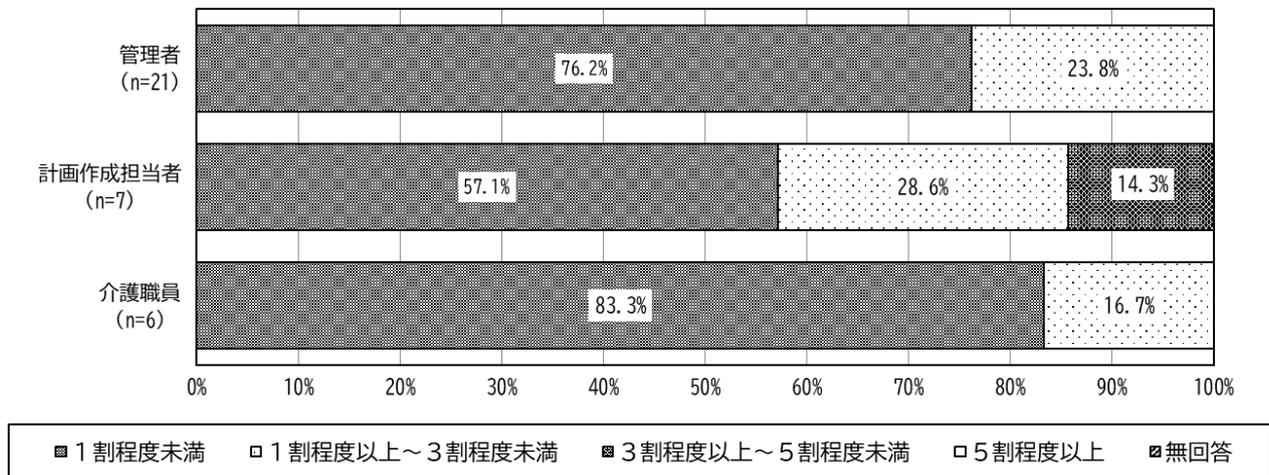
図表 50 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(看護小規模多機能型居宅介護)



[J. 認知症対応型共同生活介護]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務時間に占める割合を聞いたところ、「3割程度未満」の回答割合が8～10割台に上った。

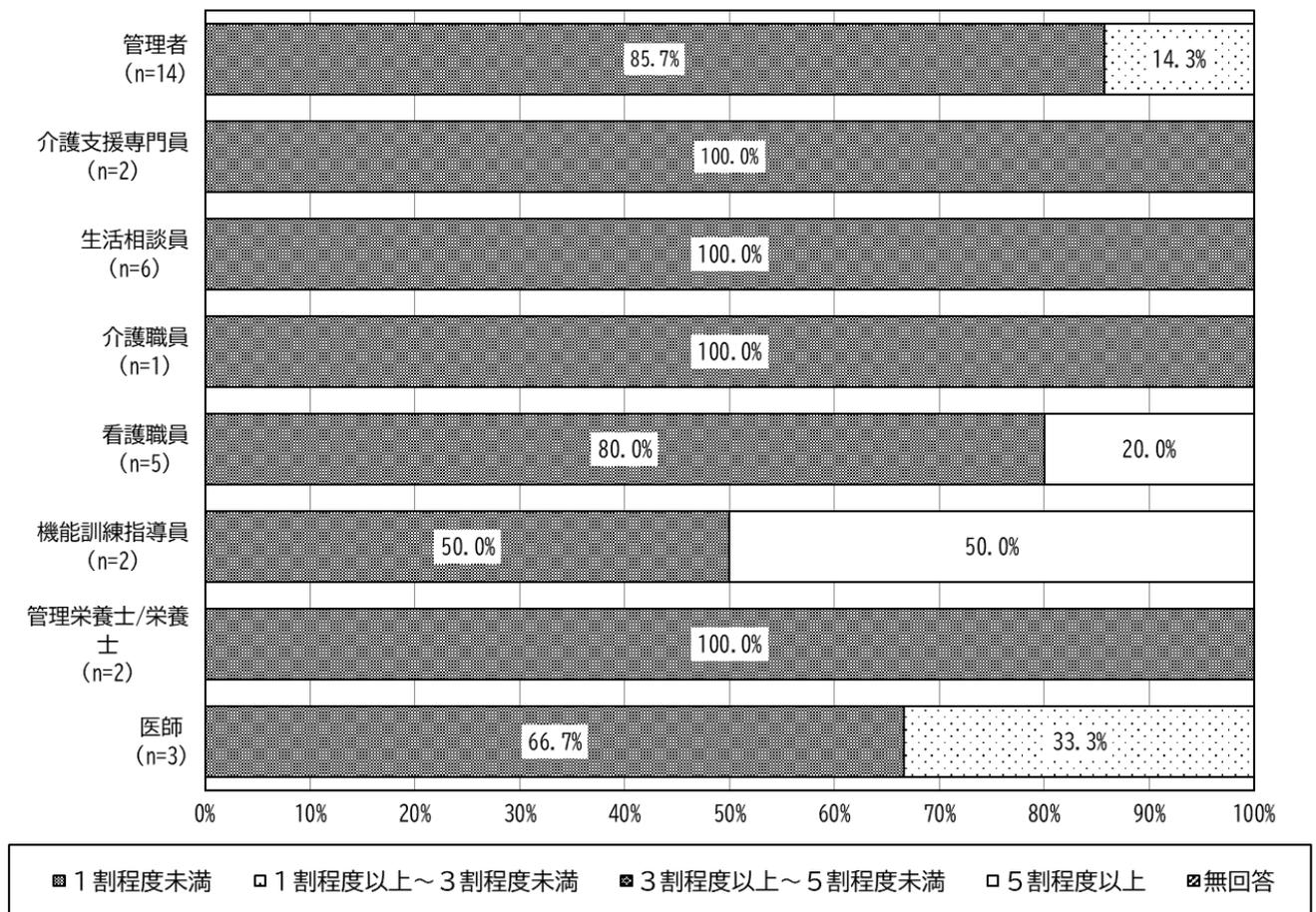
図表 51 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(認知症対応型共同生活介護)



〔K. 介護老人福祉施設〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務時間に占める割合を聞いたところ、管理者、介護支援専門員、生活指導員、介護職員、管理栄養士/栄養士では「3割程度未満」の回答割合が10割を占めていた。

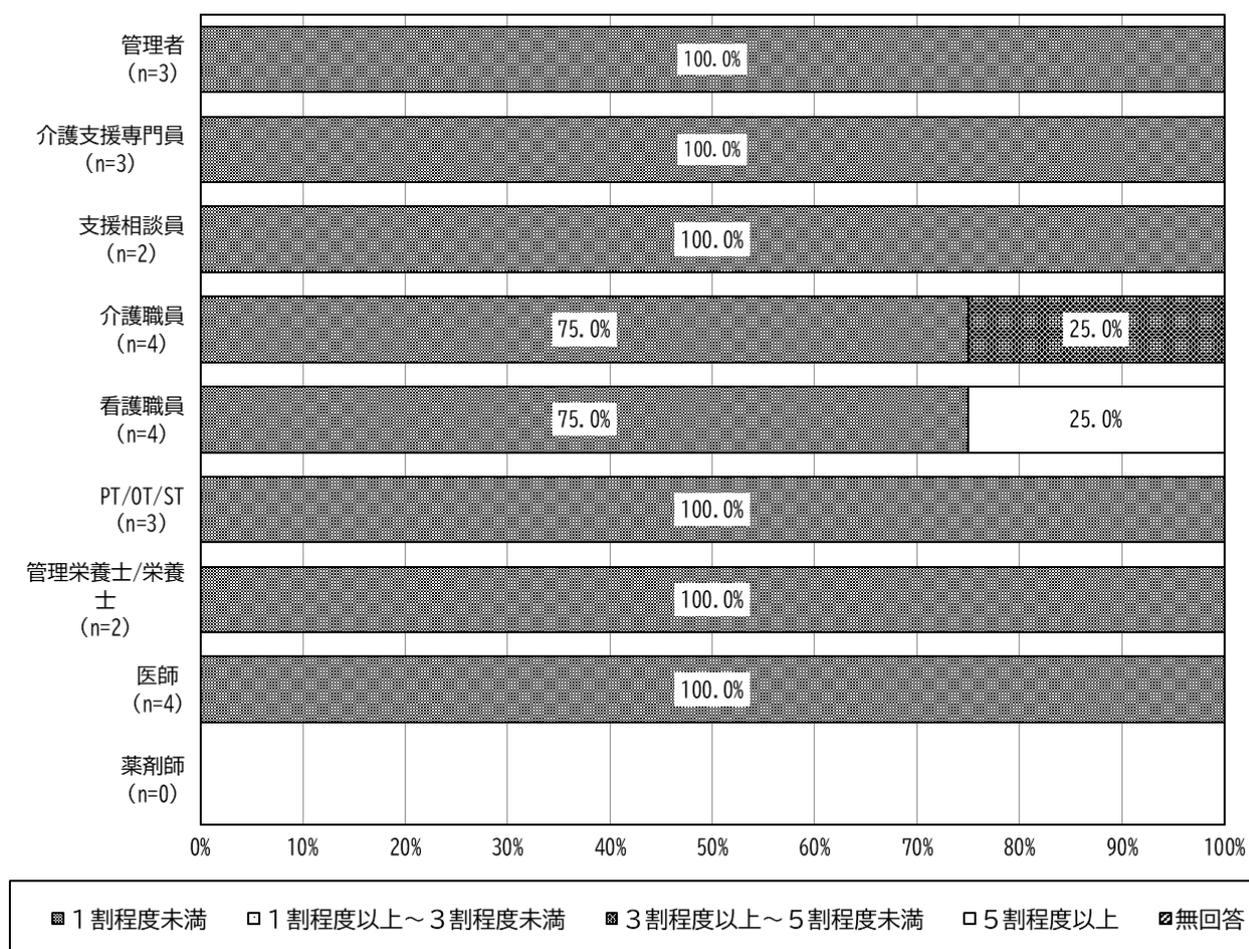
図表 52 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(介護老人福祉施設)



〔L. 介護老人保健施設〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方(薬剤師(n=0)を除く)に対して業務時間に占める割合を聞いたところ、管理者、介護支援専門員、支援相談員、PT/OT/ST、管理栄養士／栄養士、医師では「3割程度未満」の回答割合が10割を占めていた。

図表 53 当該職種としての業務時間に占めるテレワークの割合(介護老人保健施設)



(3) テレワークを行うことがある業務の内容

[全サービス種類、全職種の総括]

- ここでは、アンケート調査において調査対象とした全 56 区分の[サービス種類]×[職種]の組み合わせのうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数が 10 人以上集まった 15 区分(管理者:9 区分、管理者以外の職種:6 区分)について、テレワークを行うことがある業務の内容について見た。
- 管理者からの回答を見ると、いずれのサービス種類についても、「テレワークを行うことがある」との回答者数が最も多い業務と 2 番目に多い業務との間の差は 25%以内であり、突出して回答割合の高い業務は見られなかった。特定の分野の指示・管理業務が多くテレワーク化されているという強い傾向は見られず、管理者が何の指示・管理業務をテレワークによって行うかは、事業所・施設により多様であり、換言すれば、幅広い業務について、一定程度、テレワークが普及していると考えられる。
- 管理者以外の職種からの回答を見ると、「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う」や「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」といった、利用者・家族への対応やサービス提供を行う業務については、「テレワークを行うことがある」との回答割合が低かった。管理者以外の職種の業務のテレワーク化については、計画・記録作成等の事務処理や、従事者間の情報伝達、外部機関との会議といった利用者・家族との直接的な接触を伴わない業務で先行している一方、利用者・家族への対応やサービス提供の業務は、テレワークで行われることが少ないものと考えられる。

図表 54 テレワークを行うことがある業務の内容(管理者)

サービス種類	A 居宅介護 支援	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着 型通所介 護	F 認知症対 応型通所 介護	H 小規模多 機能型居 宅介護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対 応型共同 生活介護	K 介護老人 福祉施設	
職種	管理者									
① 全回答者数	242	194	200	170	153	108	123	170	79	
② ①のうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数	55	30	16	17	15	17	17	21	14	
①の回答者数に対する割合	22.7%	15.5%	8.0%	10.0%	9.8%	15.7%	13.8%	12.4%	17.7%	
各業務内容について、「テレワークを行うことがある」と回答した者の割合(②の回答者数に対する割合)										
指示・管理の内容	利用申込・入退所の調整 (*1)	47.3%	50.0%	37.5%	35.3%	40.0%	47.1%	47.1%	47.6%	21.4%
	利用者・入所者の心身の状況等の把握 (*2)	47.3%	56.7%	43.8%	47.1%	53.3%	35.3%	64.7%	61.9%	50.0%
	利用者・入所者向けの事務(ケアプラン・介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等) (*3)	54.5%	40.0%	37.5%	47.1%	33.3%	17.6%	29.4%	47.6%	35.7%
	ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止 (*4)	63.6%	36.7%	31.3%	17.6%	33.3%	29.4%	29.4%	33.3%	28.6%
	人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)	43.6%	40.0%	37.5%	47.1%	53.3%	52.9%	52.9%	57.1%	42.9%
	外部との連携	67.3%	60.0%	50.0%	47.1%	46.7%	47.1%	70.6%	66.7%	50.0%
	不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)	54.5%	43.3%	43.8%	41.2%	33.3%	47.1%	47.1%	47.6%	42.9%
	サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備 (*5)	52.7%	46.7%	43.8%	52.9%	33.3%	47.1%	35.3%	42.9%	35.7%
	その他、管理者としての指示・管理	43.6%	50.0%	62.5%	52.9%	33.3%	35.3%	52.9%	57.1%	50.0%

*1… A:居宅介護支援にあっては「居宅介護支援の利用申込や介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの受託」。

*2… A:居宅介護支援にあっては「利用者のアセスメント」。

C~Iにあっては「サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握」。

*3… 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:Kでは「施設サービス計画」)。

*4… A:居宅介護支援にあっては「モニタリング、居宅サービス事業者等との連絡調整、虐待の防止」。

「ケアプランや介護計画」の部分は、当該サービス種類において用いるものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:Kでは「施設サービス計画」)。

*5… 「サービス提供」の部分は、A:居宅介護支援にあっては「支援の提供」。

図表 55 テレワークを行うことがある業務の内容(管理者以外の職種)

サービス種類	B 地域包括支援センター	A 居宅介護支援	I 看護小規模多機能型居宅介護	C 訪問介護	C 訪問介護	I 看護小規模多機能型居宅介護
職種	専門職員	介護支援専門員		サービス提供責任者	訪問介護員	看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)
① 全回答者数	165	163	106	145	137	100
② ①のうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数	23	43	14	25	15	10
②の回答者数に対する割合	13.9%	26.4%	13.2%	17.2%	10.9%	10.0%
各業務内容について、「テレワークを行うことがある」と回答した者の割合(②の回答者数に対する割合)						
テレワークの内容	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、訪問介護員の業務管理・指導を遠隔で行う			72.0%		
	パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプラン・介護計画を作成する (*1)	72.1%	50.0%	52.0%		
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談等の記録を作成する (*2)	81.4%	42.9%	64.0%	60.0%	70.0%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で看護小規模多機能型居宅介護報告書を作成する					50.0%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う	74.4%	57.1%	68.0%	60.0%	30.0%
	携帯端末等を用いて、他の従業者へのからの申し送りを、遠隔で伝達/確認する				80.0%	80.0%
	携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、利用者のバイタルや健康状態を遠隔で把握する					50.0%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う	23.3%	14.3%	12.0%		
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催/出席する (*3)	37.2%	28.6%	60.0%		
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する				53.3%	80.0%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する				6.7%	10.0%
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、総合相談支援業務を遠隔で行う	34.8%				
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、権利擁護業務を遠隔で行う	39.1%				
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を遠隔で行う	65.2%					
その他、テレワークにより、当該職種としての業務を遠隔で行う	73.9%	46.5%	50.0%	48.0%	33.3%	30.0%

*1… 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した。

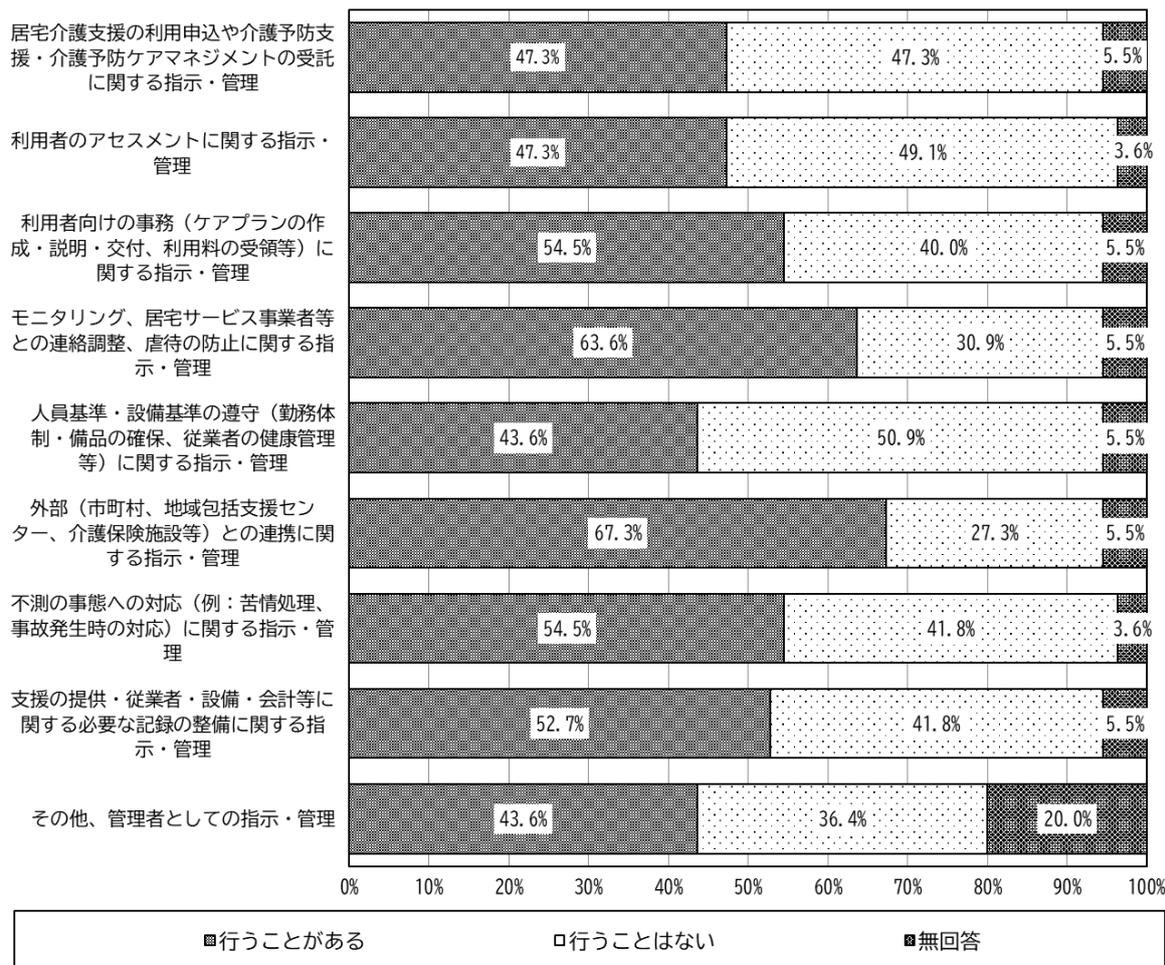
*2… 「面談等の記録」の部分は、利用者のモニタリングを行う職種については「面談やモニタリング等の記録」、訪問介護員にあっては「サービス提供等の記録」、看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)にあっては「サービスやケアの記録」。

*3… 「開催/出席」の部分は、介護支援専門員にあっては「開催」、サービス提供責任者にあっては「出席」。

[A-1. 居宅介護支援の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「外部(市町村、地域包括支援センター、介護保険施設等)との連携に関する指示・管理」「モニタリング、居宅サービス事業者等との連絡調整、虐待の防止に関する指示管理」の順で大きく、6割台に上った。

図表 56 居宅介護支援の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=55)

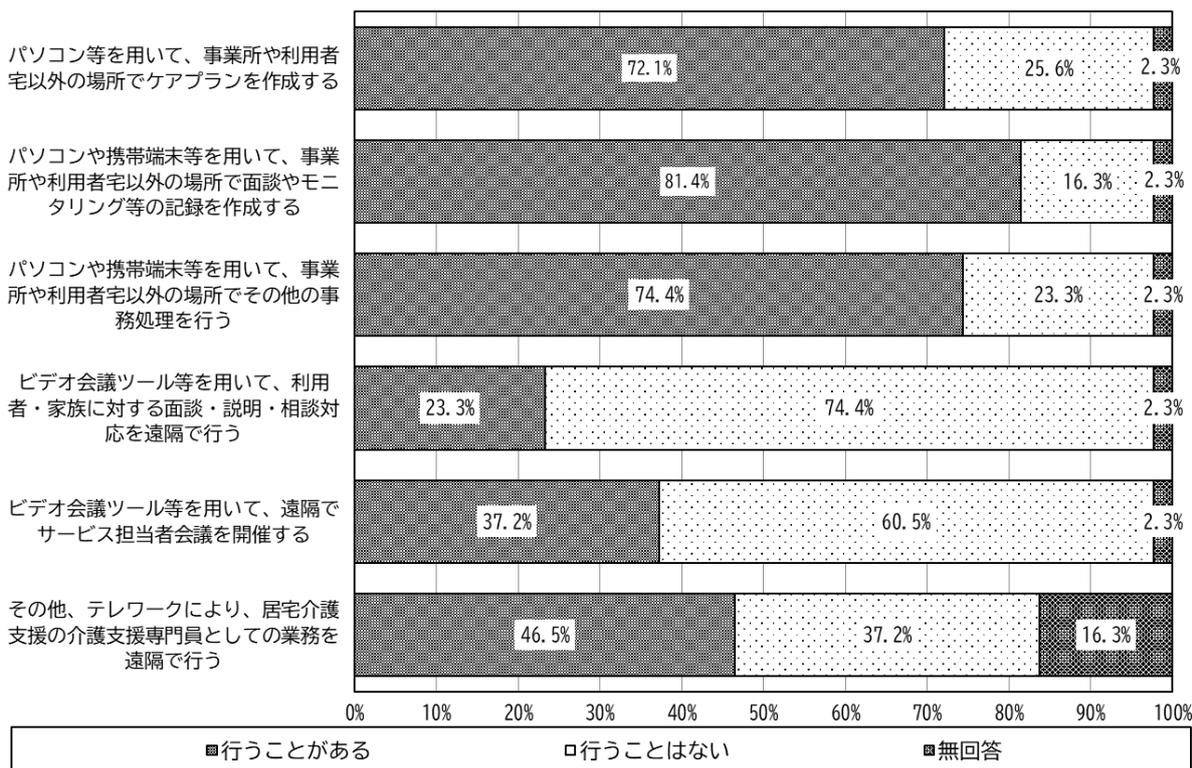


- 【「その他」の自由回答】
- ◆ 新規依頼、進捗状況の伝達
 - ◆ 同法人の他部署管理者との連携会議
 - ◆ 職員の勤務調整、業務調整等
 - ◆ 職員同士の意思疎通
 - ◆ 緊急時対応の判断

[A-2. 居宅介護支援の介護支援専門員]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプランを作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う」「パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプランを作成する」の順で大きく、7～8割台に上った。

図表 57 居宅介護支援の介護支援専門員としてテレワークを行うことがある業務(n=43)



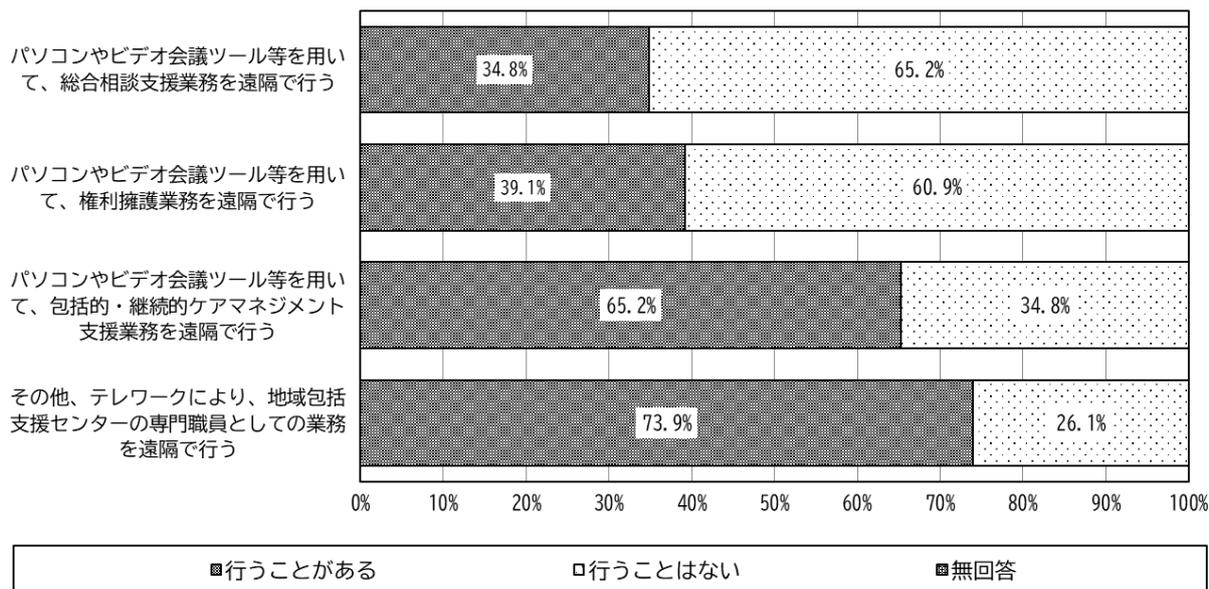
【「その他」の自由回答】

- ◆ 研修参加、他事業所との勉強会
- ◆ 地域ケア会議などへの参加
- ◆ 利用者・家族からの相談等、また、それに対する対応等
- ◆ 退院前カンファレンス
- ◆ 職員同士の意思疎通

〔B-1. 地域包括支援センターの専門職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「その他、テレワークにより、地域包括支援センターの専門職員としての業務を遠隔で行う」「パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を遠隔で行う」の順で大きく、6～7割台に上った。

図表 58 地域包括支援センターの専門職員としてテレワークを行うことがある業務(n=23)

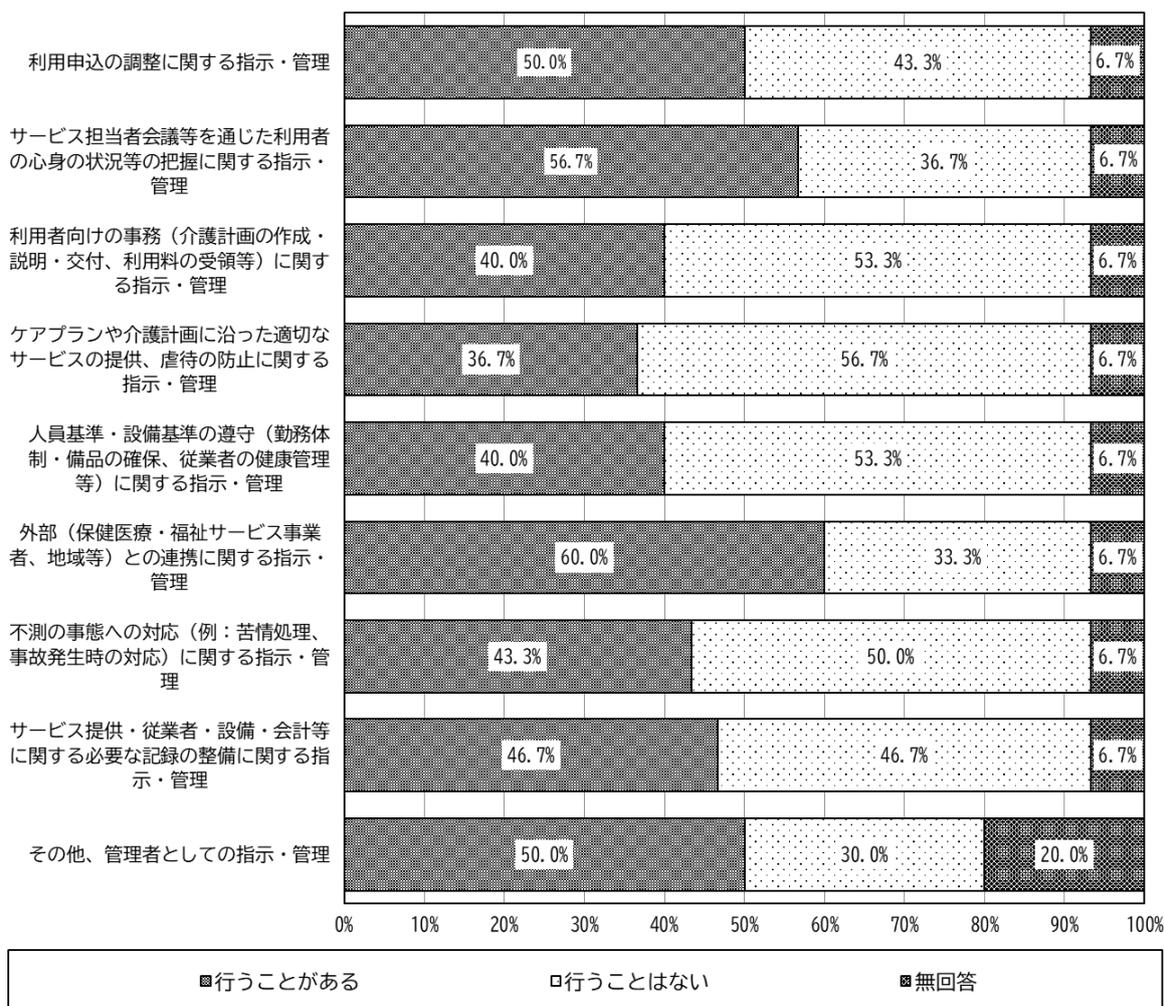


- 【「その他」の自由回答】
- ◆ 個別ケア会議、行政との連絡調整会議
 - ◆ 地域ケア会議、専門職会議
 - ◆ 研修、講習
 - ◆ 市との協議など

〔C-1. 訪問介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理」「サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理」の順で大きく、5～6割台に上った。

図表 59 訪問介護の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=30)

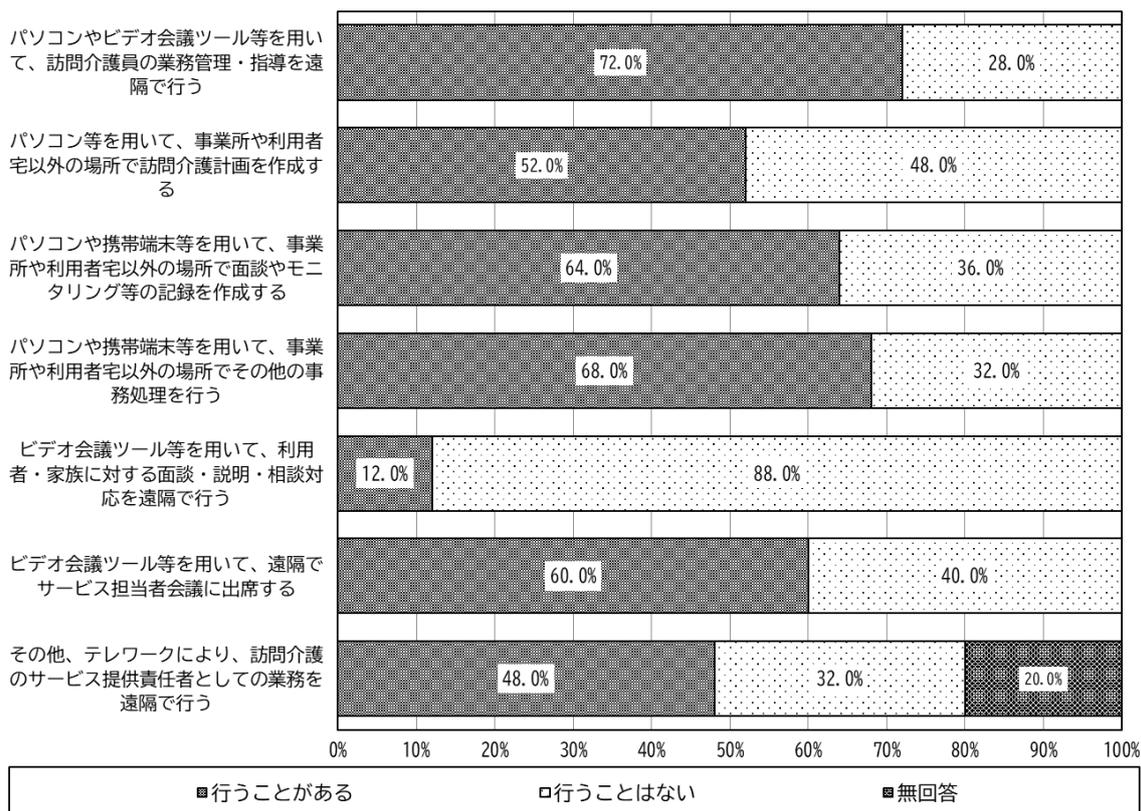


- 【「その他」の自由回答】
- ◆ 同事業所との情報共有、本社会議などへの参加
 - ◆ 急なキャンセルの対応
 - ◆ 外部研修など
 - ◆ 連絡がきたことへの対応全般

〔C-2. 訪問介護のサービス管理責任者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「パソコンやビデオ会議ツールを用いて訪問介護員の業務管理・指導を遠隔で行う」「パソコンやビデオ会議ツールを用いて、事業所や利用者宅以外の場所で訪問介護計画を作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する」の順で大きく、6～7割台に上った。

図表 60 訪問介護のサービス提供責任者としてテレワークを行うことがある業務(n=25)



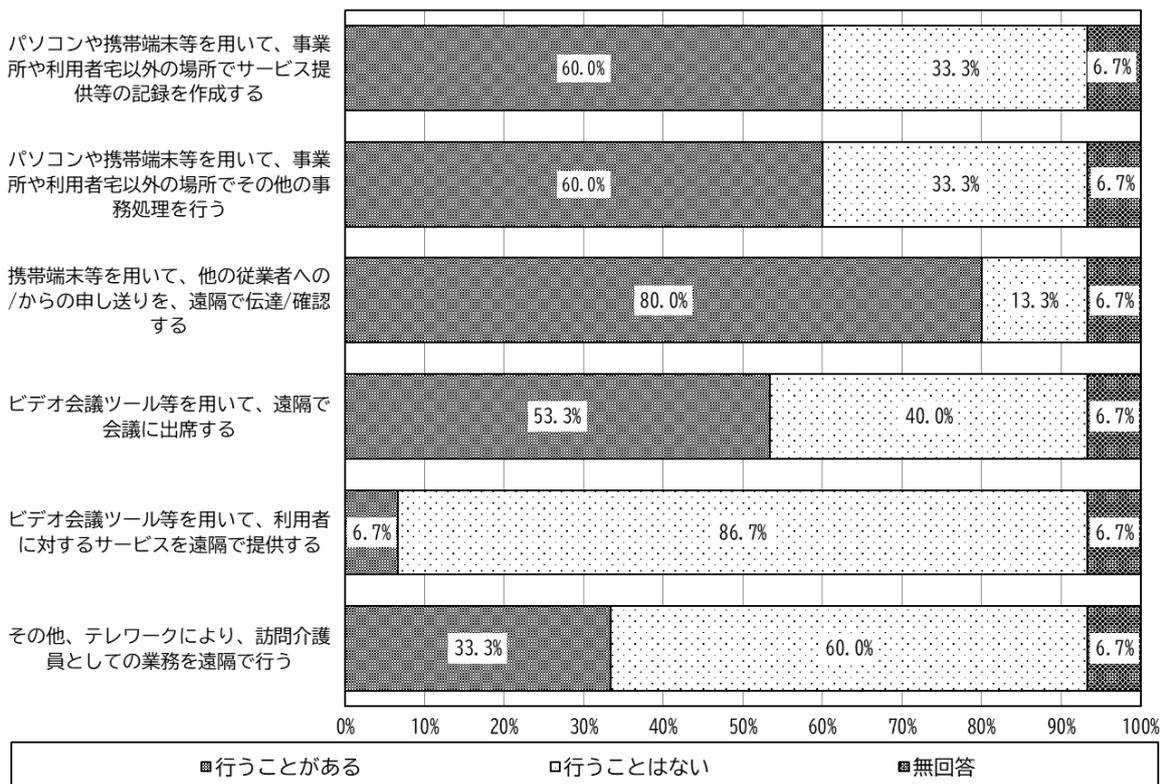
【「その他」の自由回答】

- ◆ ケア会議
- ◆ ビデオ会議ツール等を用いた緊急時の訪問看護への連絡対応

〔C-3. 訪問介護の訪問介護員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを伝達(確認)する」が最も大きく、8割に上った。

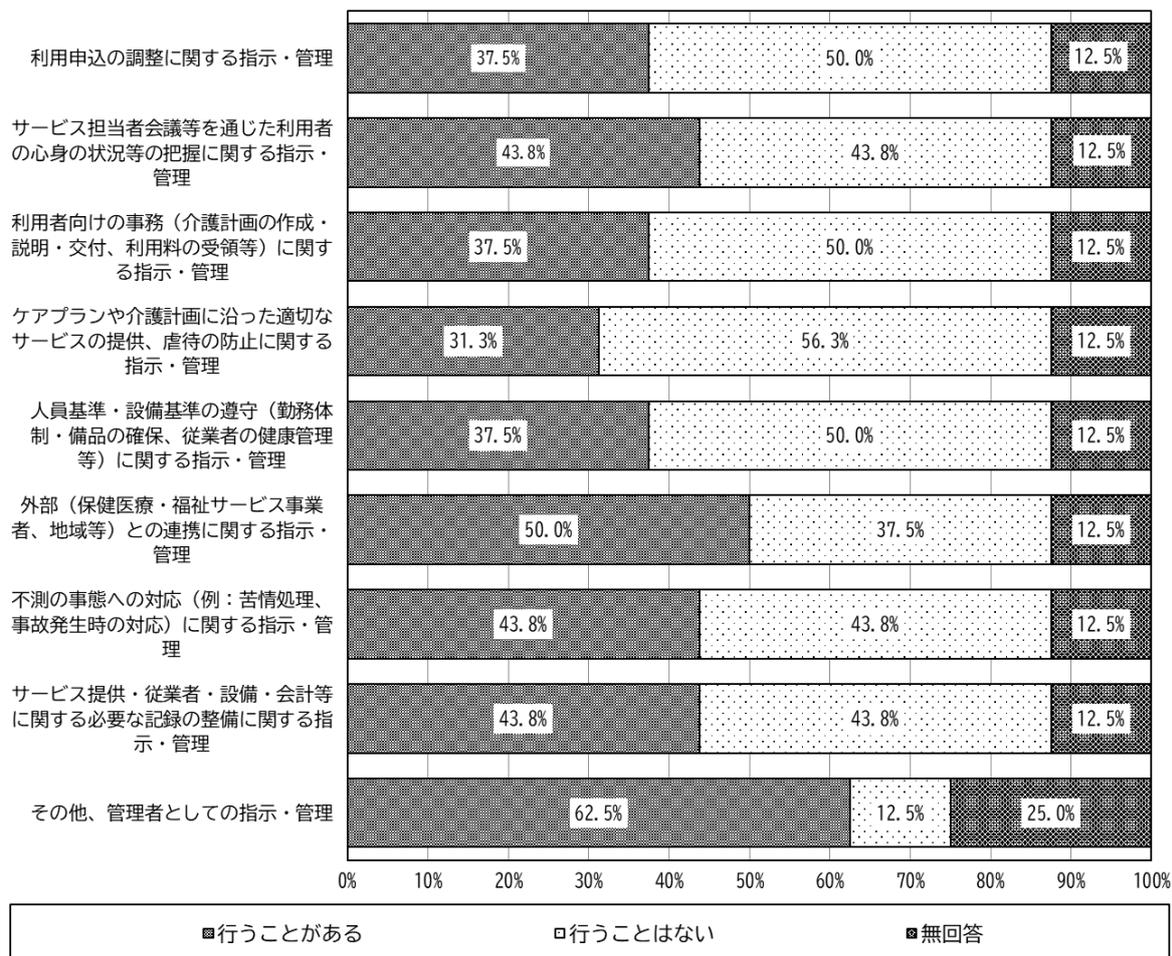
図表 61 訪問介護の訪問介護員としてテレワークを行うことがある業務(n=15)



[D-1. 通所介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「その他、管理者としての指示・管理」「外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理」の順で大きく、5～6割台に上った。

図表 62 通所介護の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=16)



【「その他」の自由回答】

- ◆ 本社会議用の資料作成業務
- ◆ 社内の施設長会議への参加

[D-2. 通所介護の生活相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=0)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[D-3. 通所介護の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[D-4. 通所介護の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

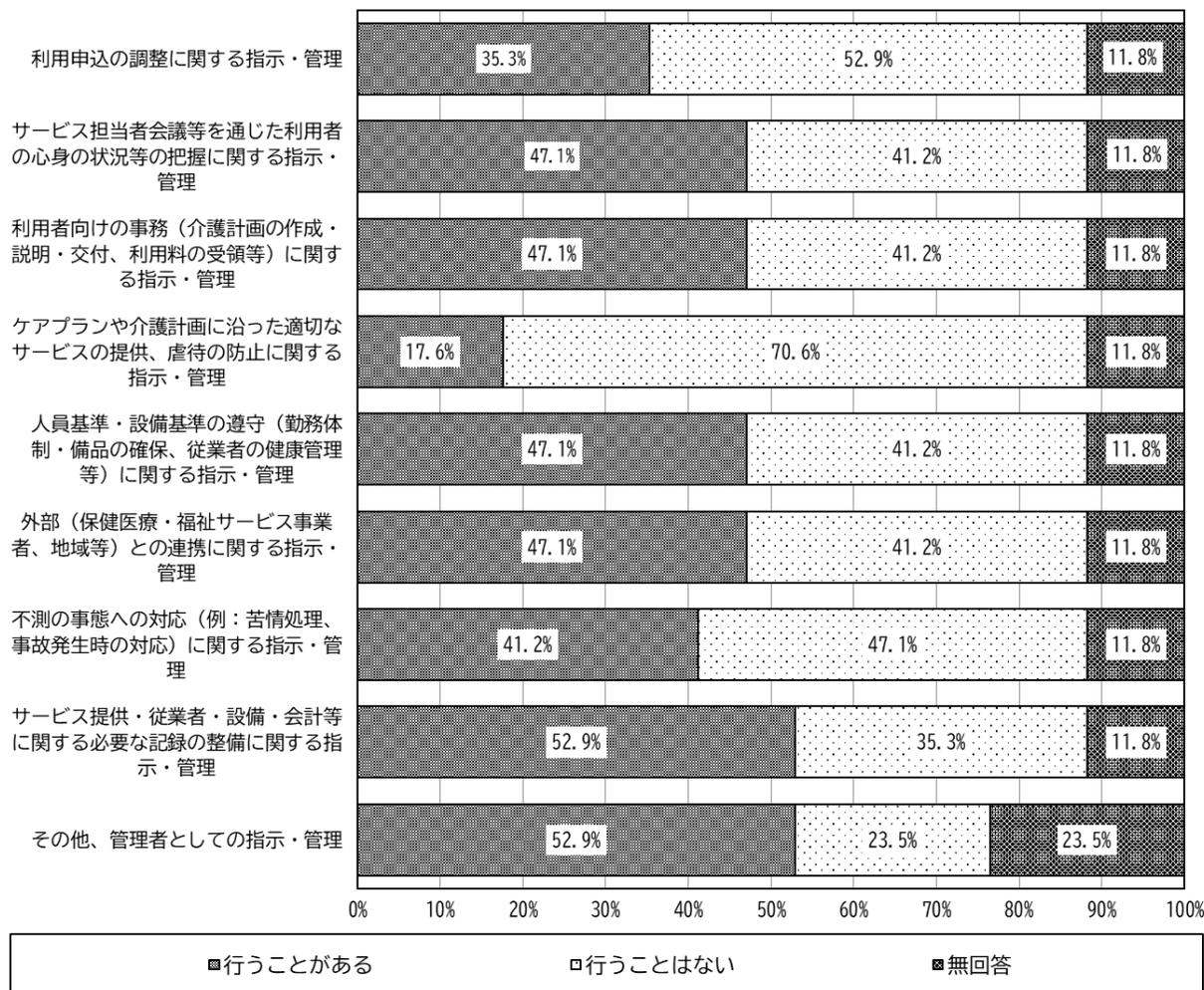
[D-5. 通所介護の機能訓練指導員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=1)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[E-1. 地域密着型通所介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理」「その他、管理者としての指示・管理」が最も大きく、5割台に上った。

図表 63 地域密着型通所介護の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=17)



【「その他」の自由回答】

- ◆ 実績報告書類作成(書類作業)、国保連の請求作業
- ◆ 会議への参加

[E-2. 地域密着型通所介護の生活相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=4)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[E-3. 地域密着型通所介護の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=1)ため集計グラフの掲載は割愛する。

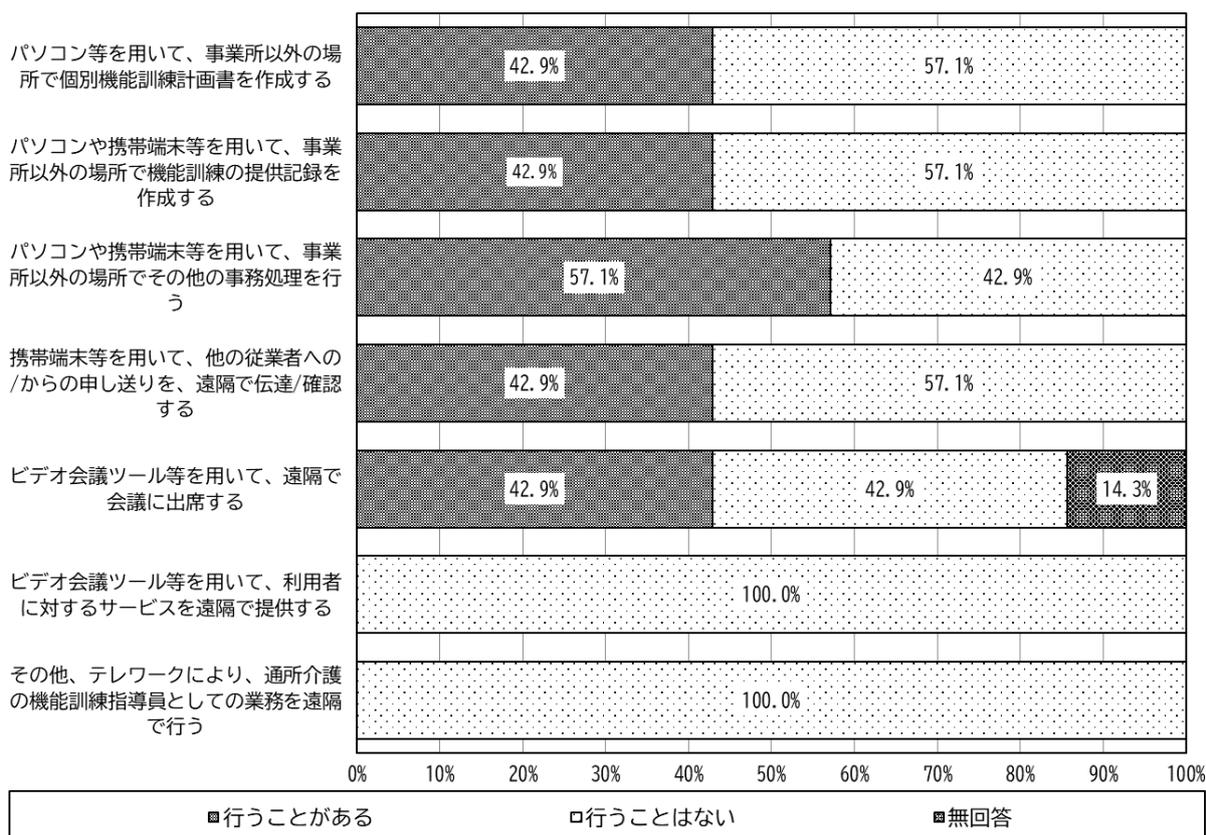
[E-4. 地域密着型通所介護の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=0)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[E-5. 地域密着型通所介護の機能訓練指導員]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」が最も大きく、5割台に上った。

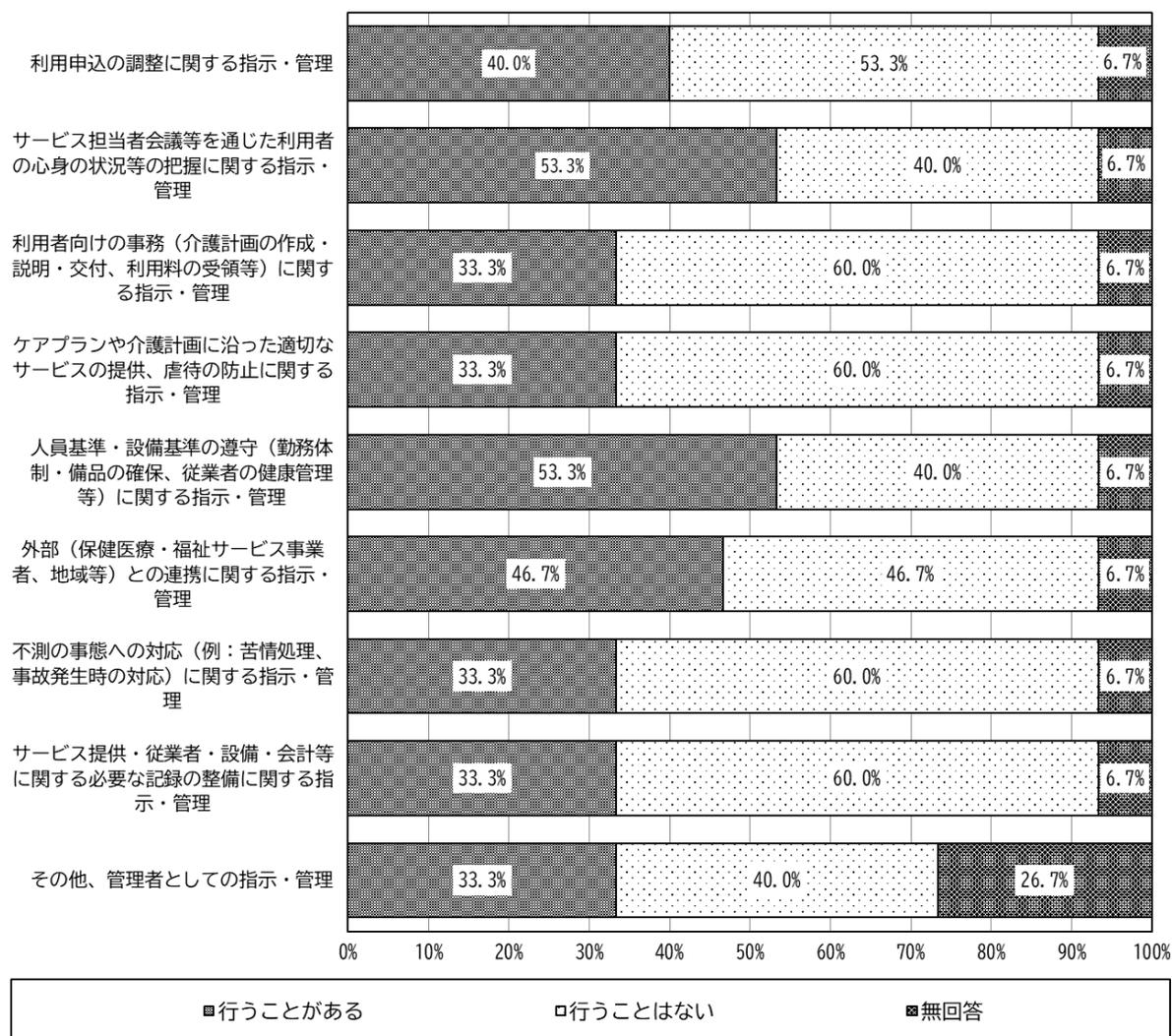
図表 64 地域密着型通所介護の機能訓練指導員としてテレワークを行うことがある業務(n=7)



[F-1. 認知症対応型通所介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理」「人員基準・設備基準(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)の遵守に関する指示・管理」が最も大きく、5割台に上った。

図表 65 認知症対応型通所介護の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=15)



- 【「その他」の自由回答】
- ◆ 外部研修やグループホーム協会主催の定期総会などに、ズームで参加
 - ◆ 研修等

[F-2. 認知症対応型通所介護の生活相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[F-3. 認知症対応型通所介護の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[F-4. 認知症対応型通所介護の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

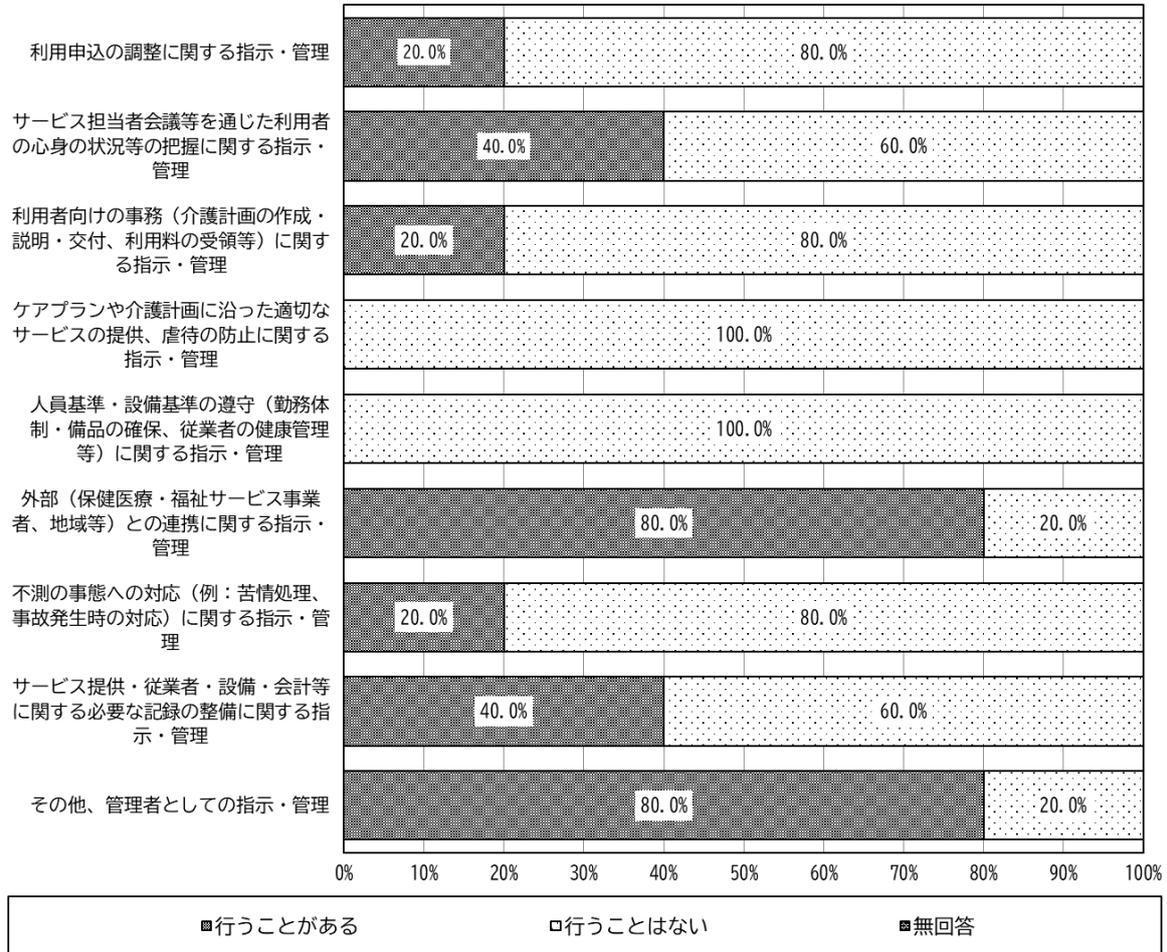
[F-5. 認知症対応型通所介護の機能訓練指導員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=1)ため集計グラフの掲載は割愛する。

〔G-1. 短期入所生活介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理」「その他、管理者としての指示・管理」が最も大きく、8割に上った。

図表 66 短期入所生活介護の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=5)



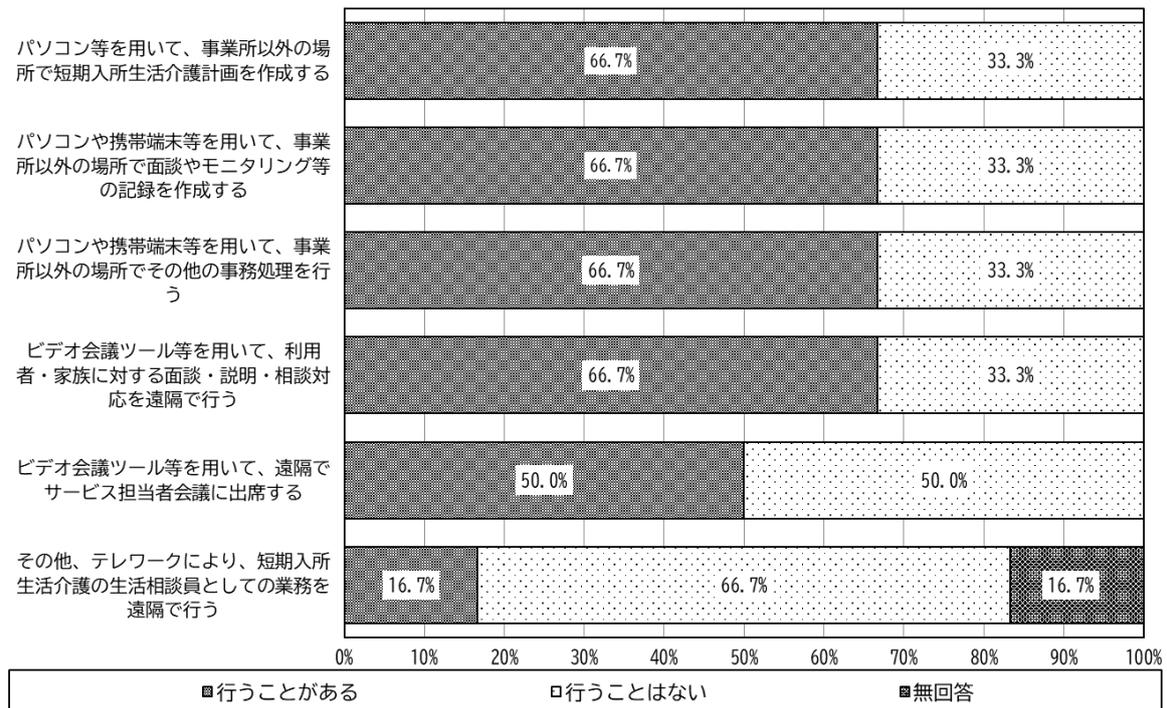
【「その他」の自由回答】

- ◆ 会議

〔G-2. 短期入所生活介護の生活相談員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「パソコン等を用いて、事業所以外の場所で短期入所生活介護計画を作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う」の回答割合が最も大きく、6割台に上った。

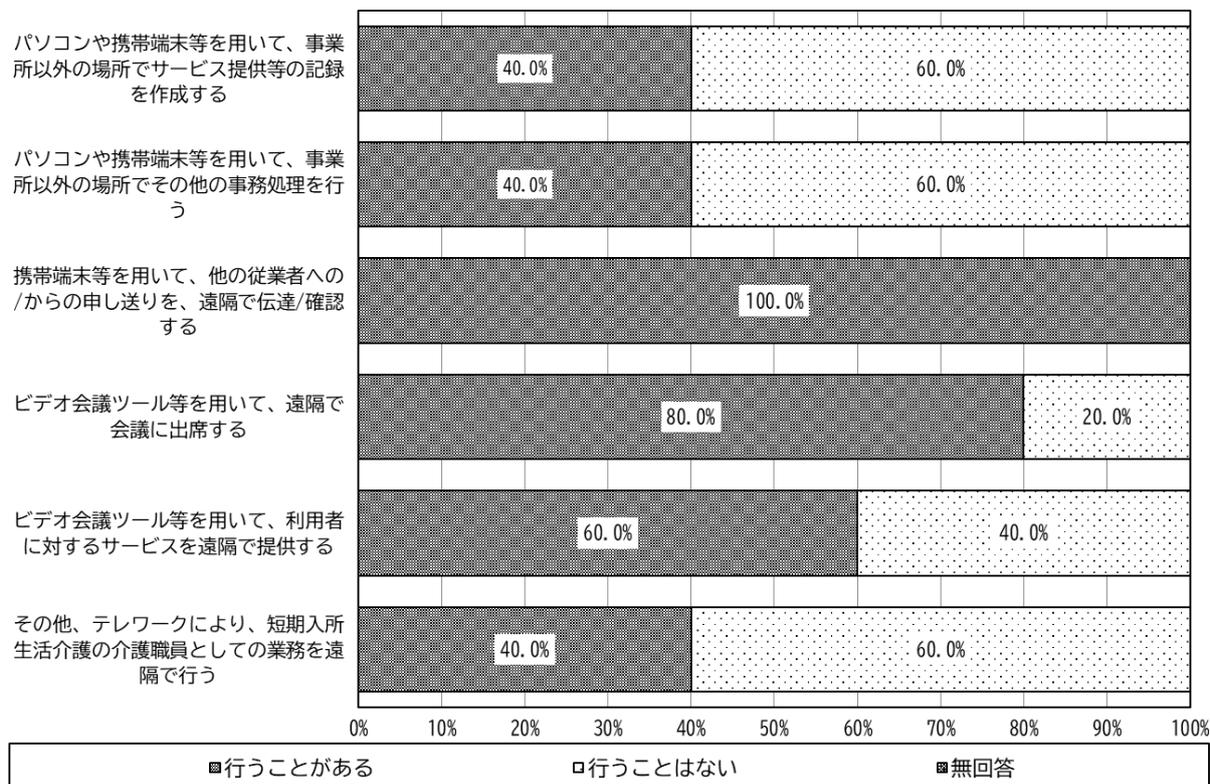
図表 67 短期入所生活介護の生活相談員としてテレワークを行うことがある業務(n=6)



[G-3. 短期入所生活介護の介護職員]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」が最も大きく、10割に上った。

図表 68 短期入所生活介護の介護職員としてテレワークを行うことがある業務(n=5)



[G-4. 短期入所生活介護の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=1)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[G-5. 短期入所生活介護の機能訓練指導員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=0)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[G-6. 短期入所生活介護の管理栄養士・栄養士]

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

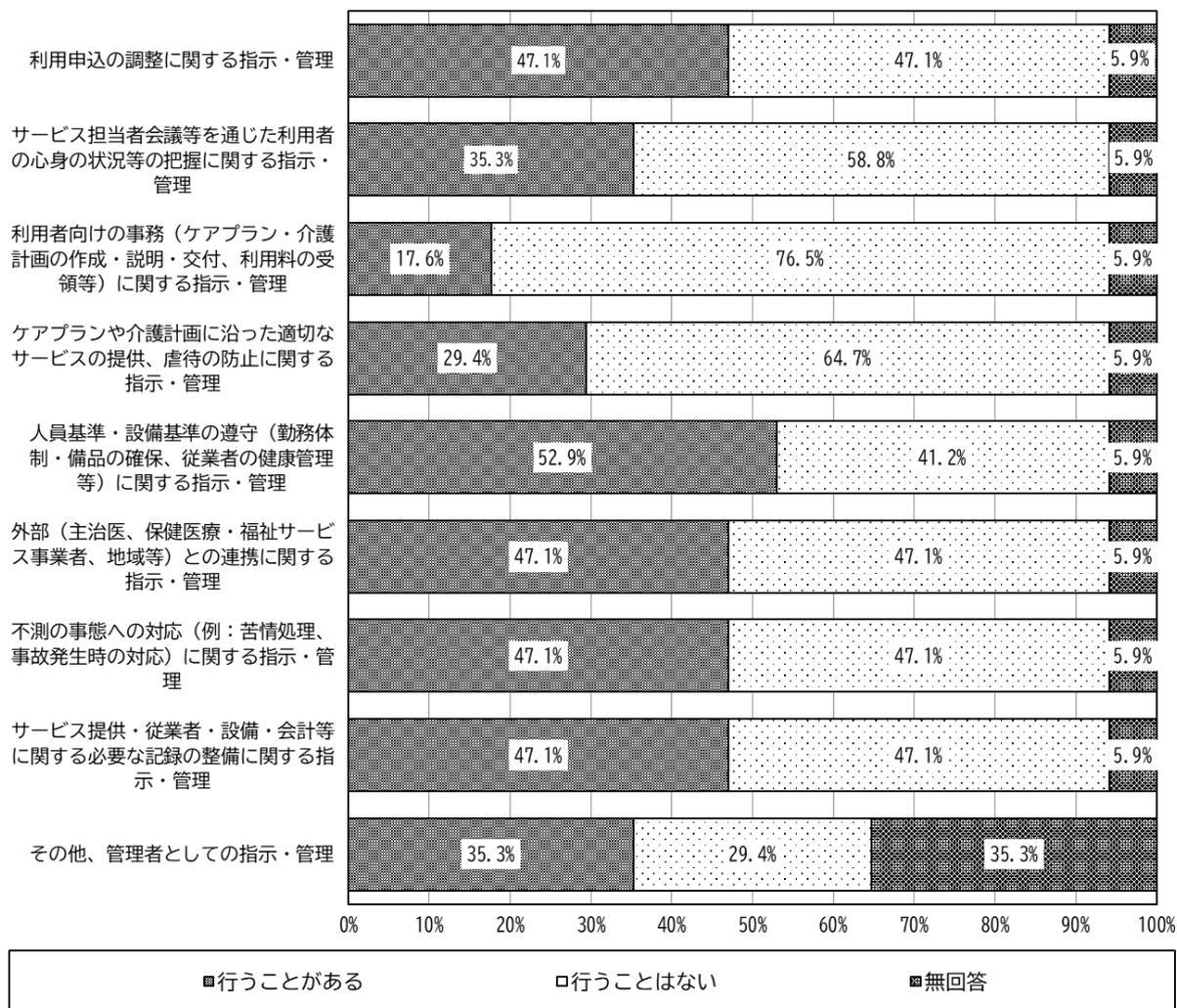
[G-7. 短期入所生活介護の医師]

○当該職種の回答者数が少ない(n=1)ため集計グラフの掲載は割愛する。

〔H-1. 小規模多機能型居宅介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理」が最も大きく、5割台に上った。

図表 69 小規模多機能型居宅介護の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=17)



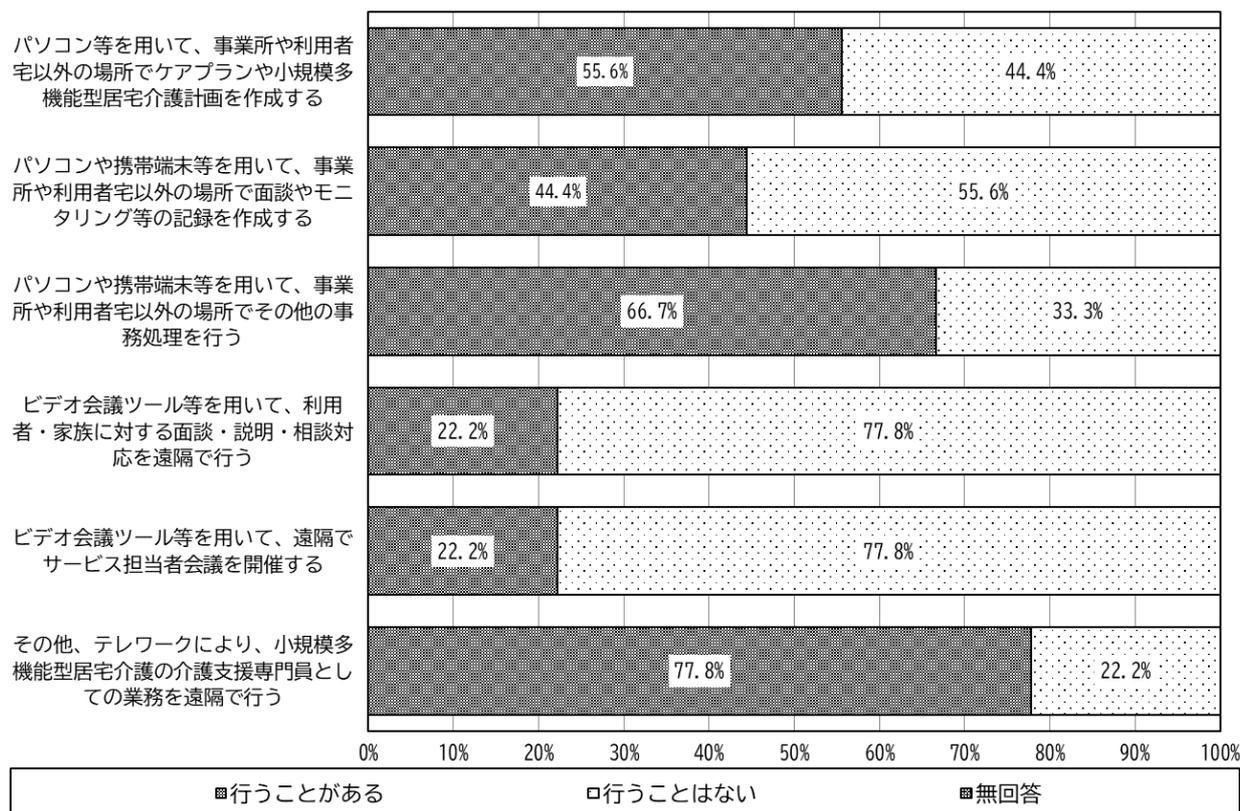
【「その他」の自由回答】

- ◆ 勤務指示書作成
- ◆ 内勤業務

〔H-2. 小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「その他、テレワークにより、小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としての業務を遠隔で行う」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う」の順で大きく、6～7割台に上った。

図表 70 小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としてテレワークを行うことがある業務(n=9)

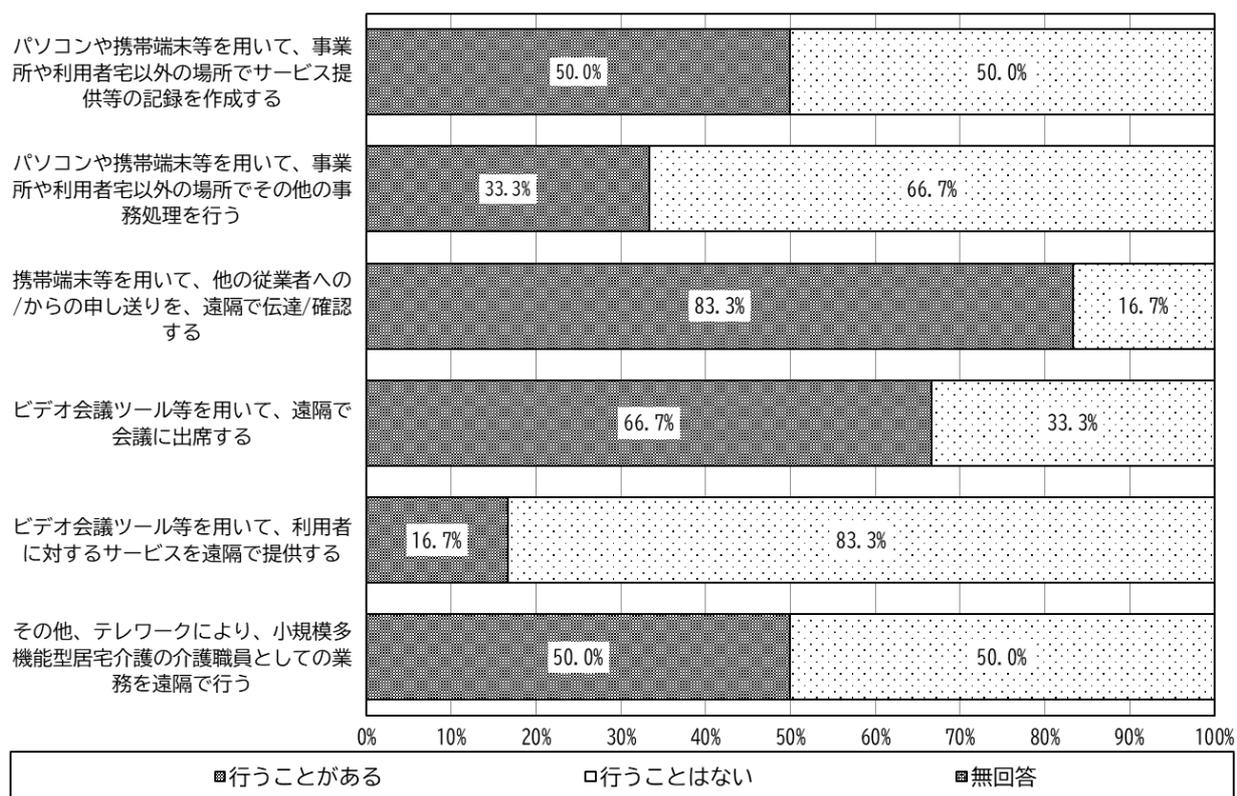


- 【「その他」の自由回答】
- ◆ 入院中の利用者に対するカンファレンス等への参加
 - ◆ ビデオツールによる事業所会議への参加、業務に関する連絡

[H-3. 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。

図表 71 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)としてテレワークを行うことがある業務(n=6)



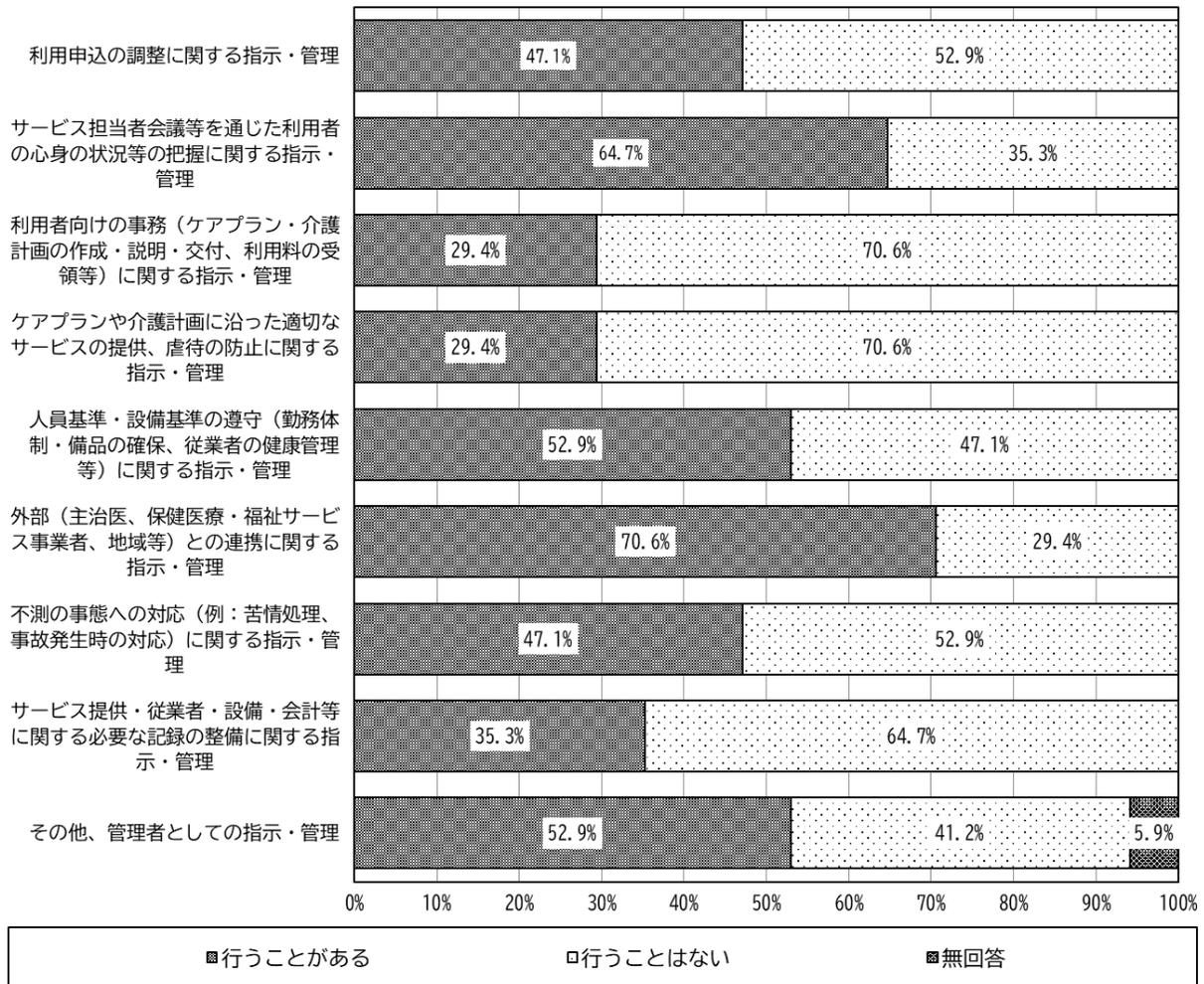
[H-4. 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)]

○当該職種の問題数が少ない(n=4)ため集計グラフの掲載は割愛する。

〔I-1. 看護小規模多機能型居宅介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「外部(主治医、保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理」「サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理」の順で回答割合が大きく、6～7割台に上った。

図表 72 看護小規模多機能型居宅介護の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=17)

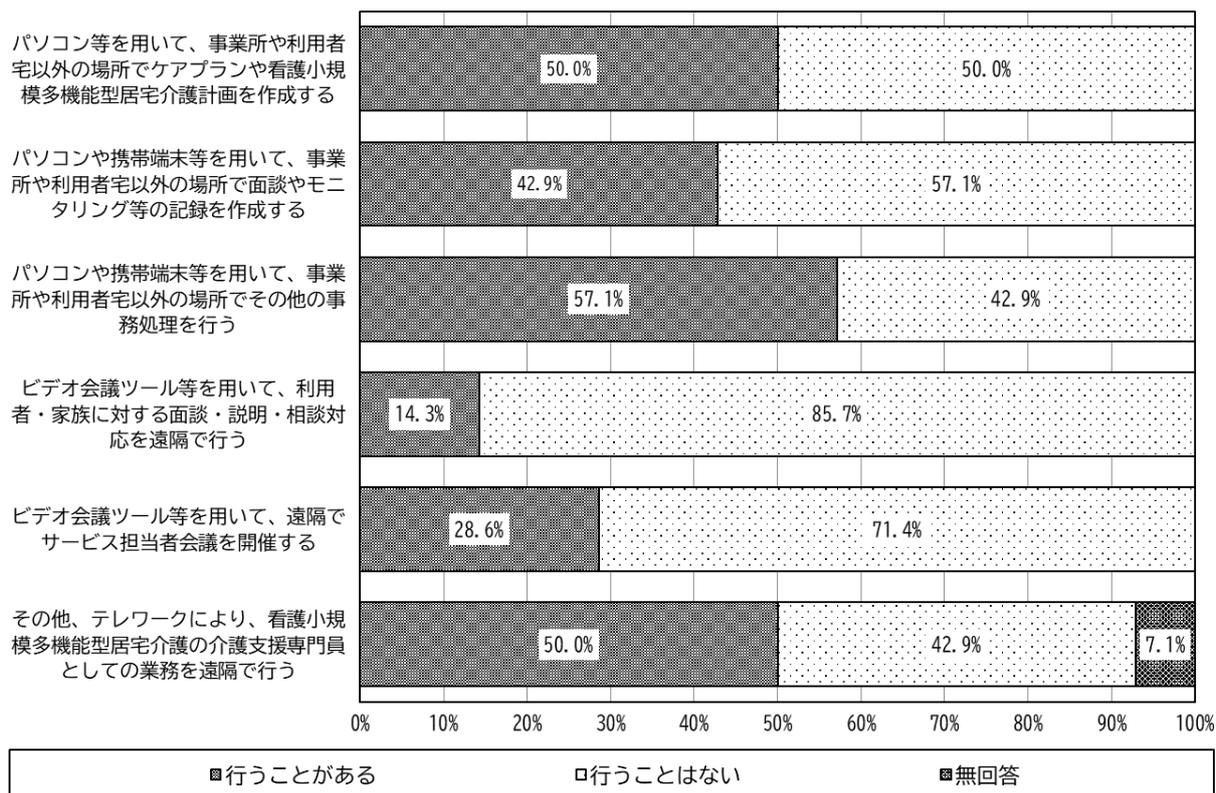


- 【「その他」の自由回答】
- ◆ 勤務表の作成
 - ◆ スタッフカンファレンス
 - ◆ MTG、研修会、多職種間の情報共有

〔I-2. 看護小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う」が大きく、5割台に上った。

図表 73 看護小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としてテレワークを行うことがある業務 (n=14)

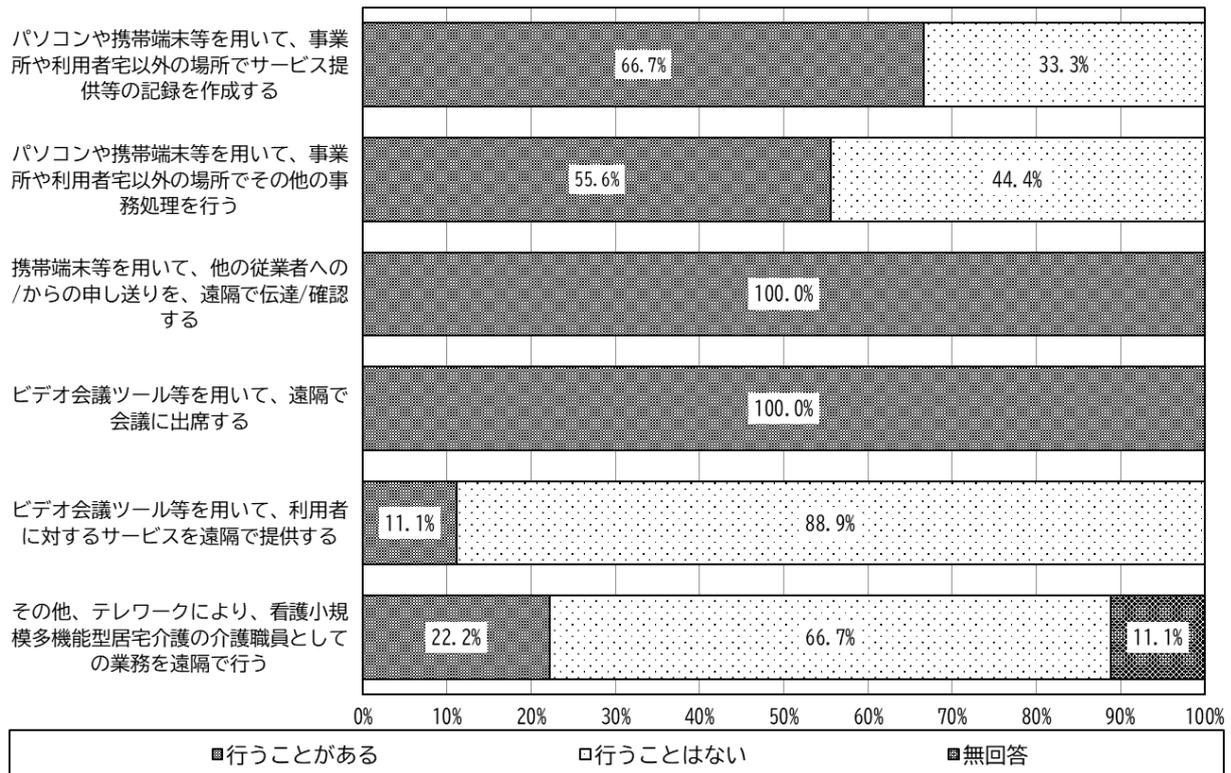


- 【「その他」の自由回答】
- ◆ 研修など
 - ◆ リモート会議など
 - ◆ 他事業所との連絡調整等
 - ◆ アポ取り、サービス調整

〔I-3. 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、10割に上った。

図表 74 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)として
テレワークを行うことがある業務(n=9)



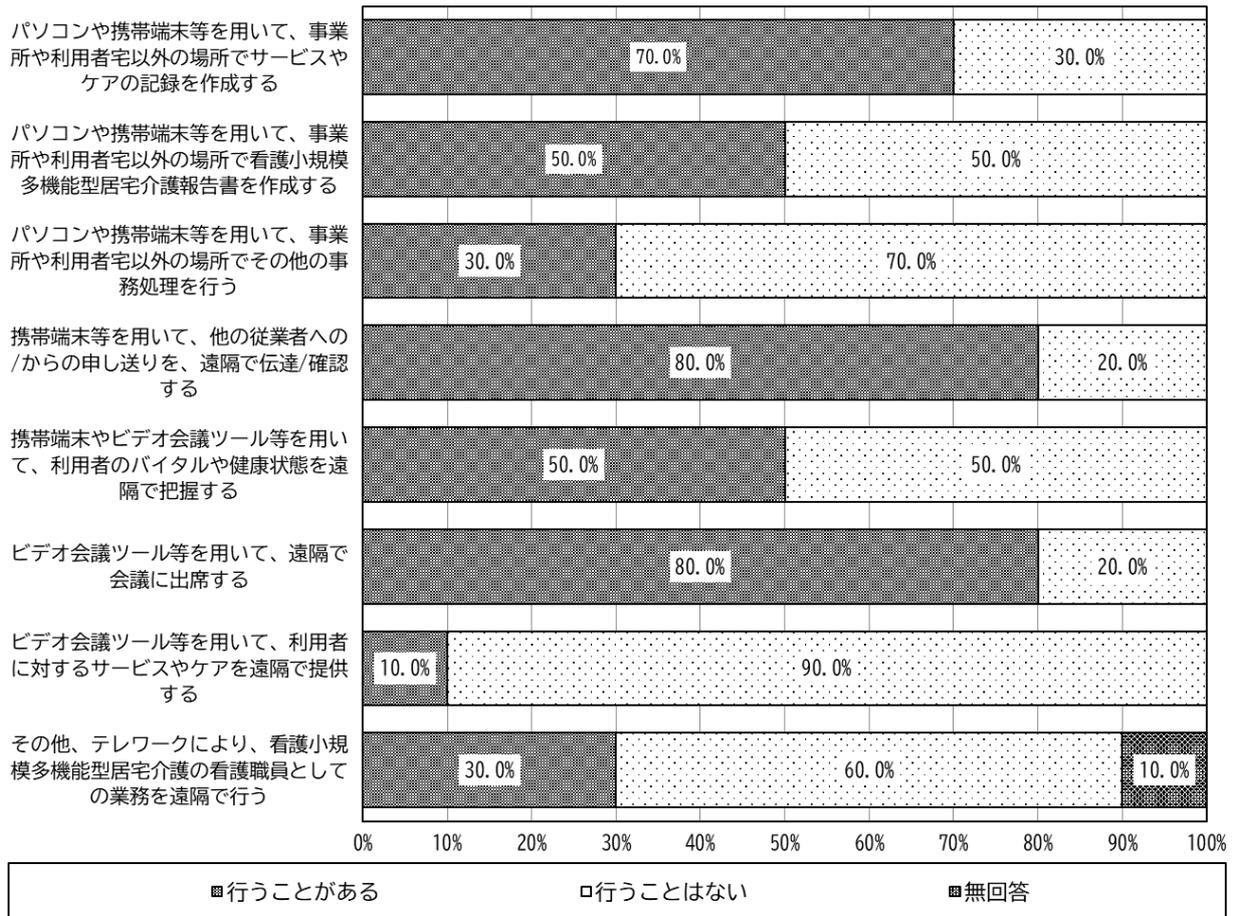
【「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」の自由回答】

- ◆ 退院前カンファレンス

〔I-4. 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、8割に上った。

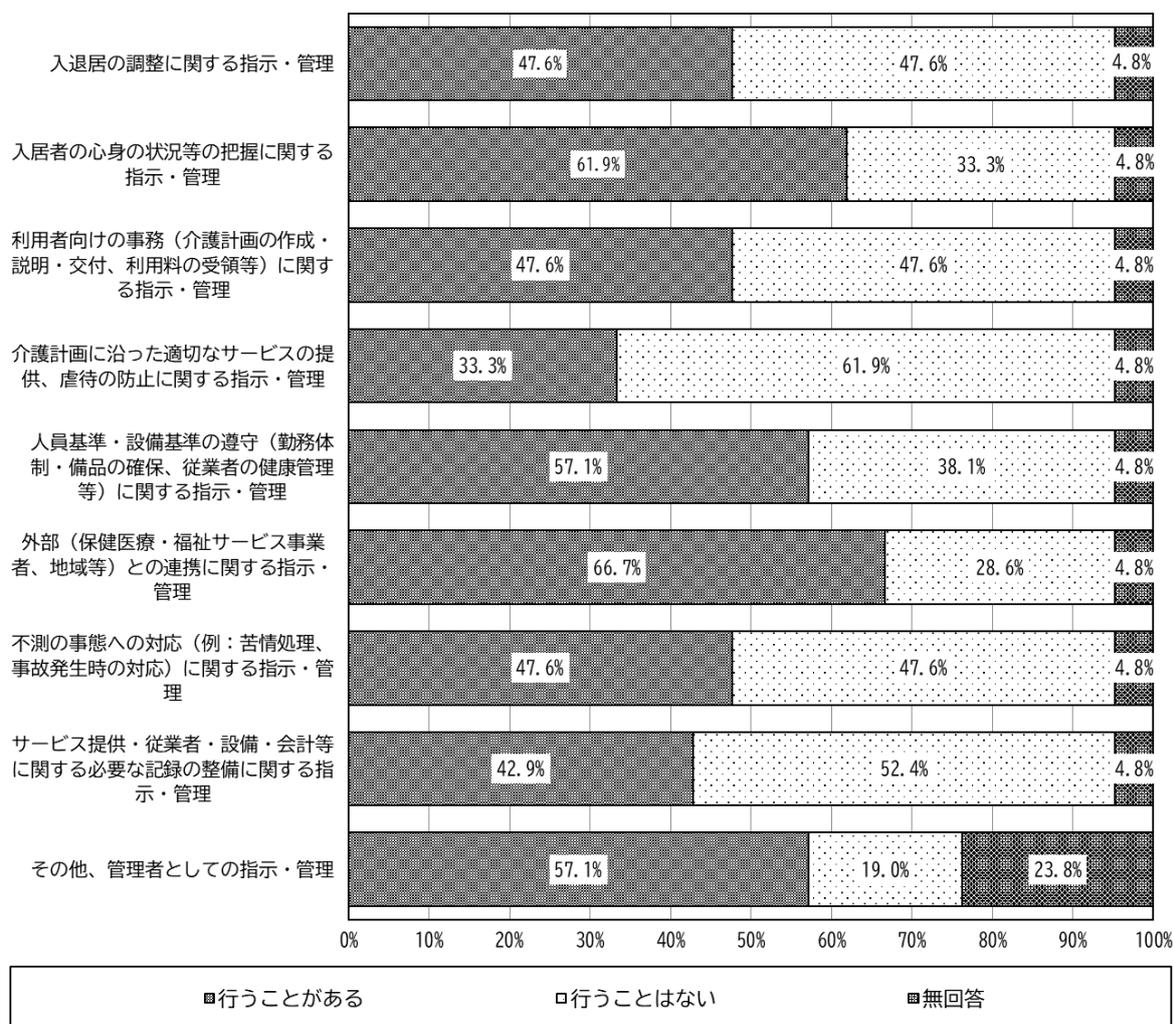
図表 75 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)としてテレワークを行うことがある業務(n=10)



[J-1. 認知症対応型共同生活介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理」「入居者の心身の状況等の把握に関する指示・管理」の順で大きく、6割台に上った。

図表 76 認知症対応型共同生活介護の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=21)

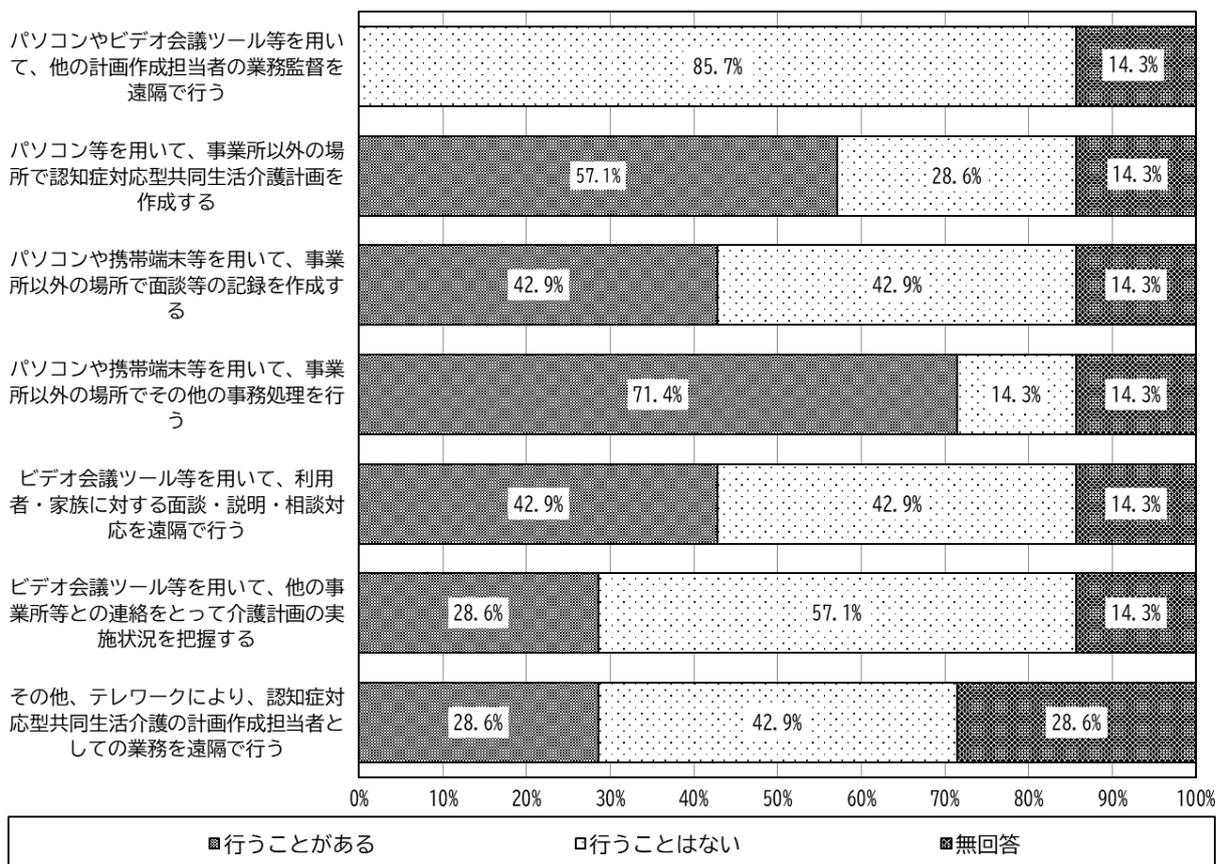


- 【「その他」の自由回答】
- ◆ 他事業所の管理者との情報共有と法人全体に関する問題についての会議
 - ◆ 日々の支援に関するスタッフからの相談事項
 - ◆ 内部勉強会、ミーティングへの指示

〔J-2. 認知症対応型共同生活介護の計画作成担当者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」が最も大きく、7割台に上った。

図表 77 認知症対応型共同生活介護の計画作成担当者としてテレワークを行うことがある業務 (n=7)



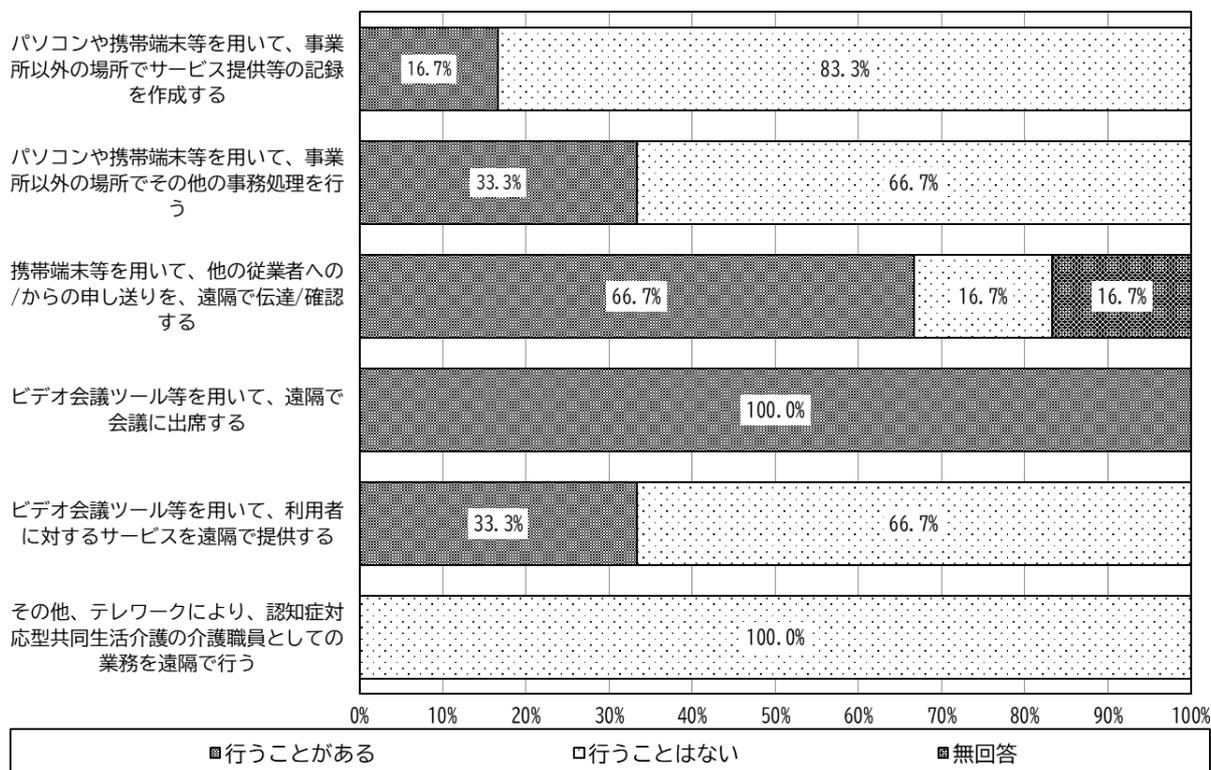
【「その他」の自由回答】

- ◆ 休日時に介護業務全般を行うことがある

〔J-3. 認知症対応型共同生活介護の介護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、10割に上った。

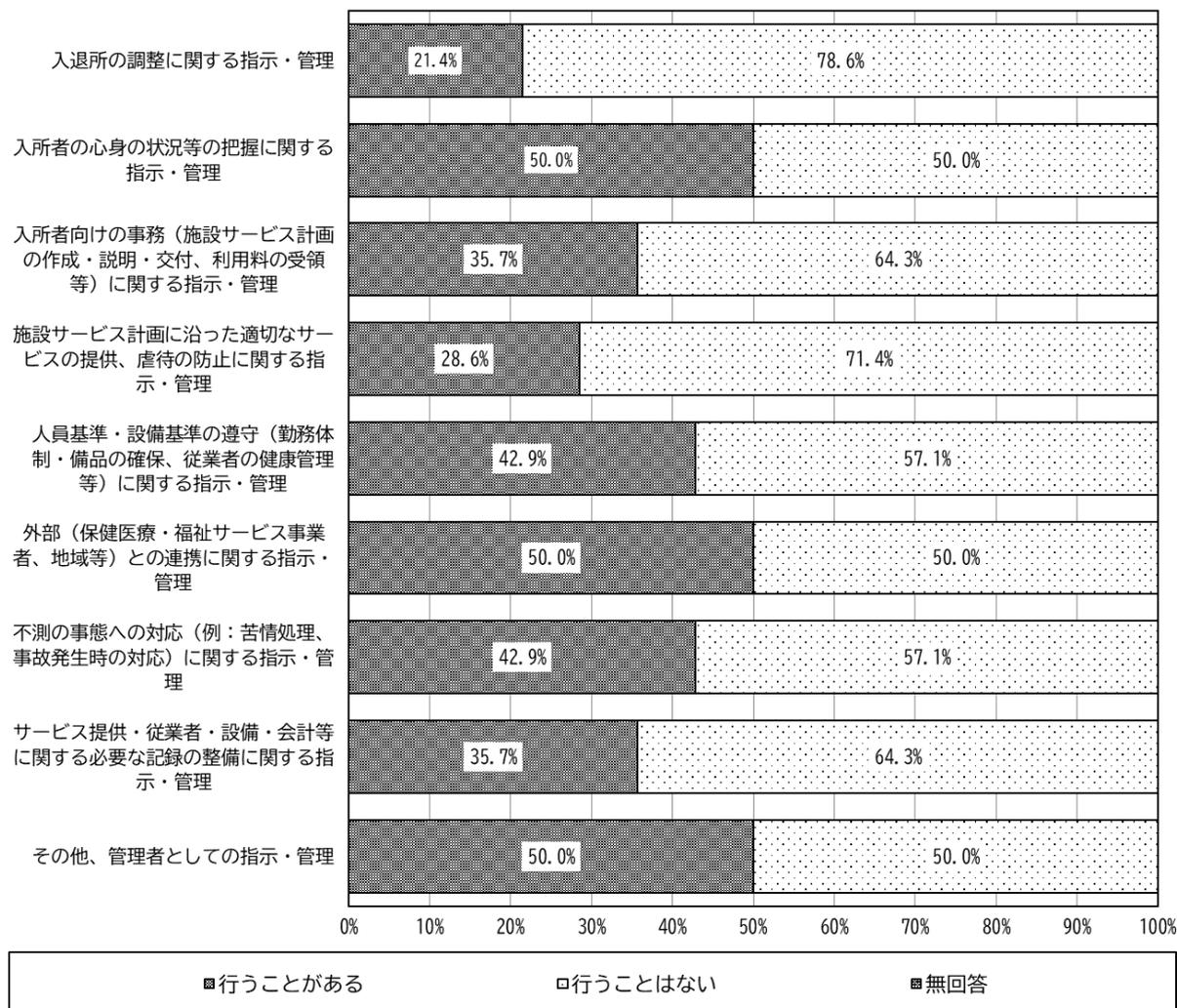
図表 78 認知症対応型共同生活介護の介護職員としてテレワークを行うことがある業務(n=6)



〔K-1. 介護老人福祉施設の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「入所者の心身の状況等の把握に関する指示・管理」「外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理」「その他、管理者としての指示・管理」が最も大きく、5割に上った。

図表 79 介護老人福祉施設の管理者としてテレワークを行うことがある業務(n=14)



【「その他」の自由回答】

- ◆ 看取り対応にかかる指示
- ◆ 感染症発生時の指示等
- ◆ 運営に関する会社全体の会議への参加
- ◆ 行政関係の会議、取引業者との打ち合わせなど

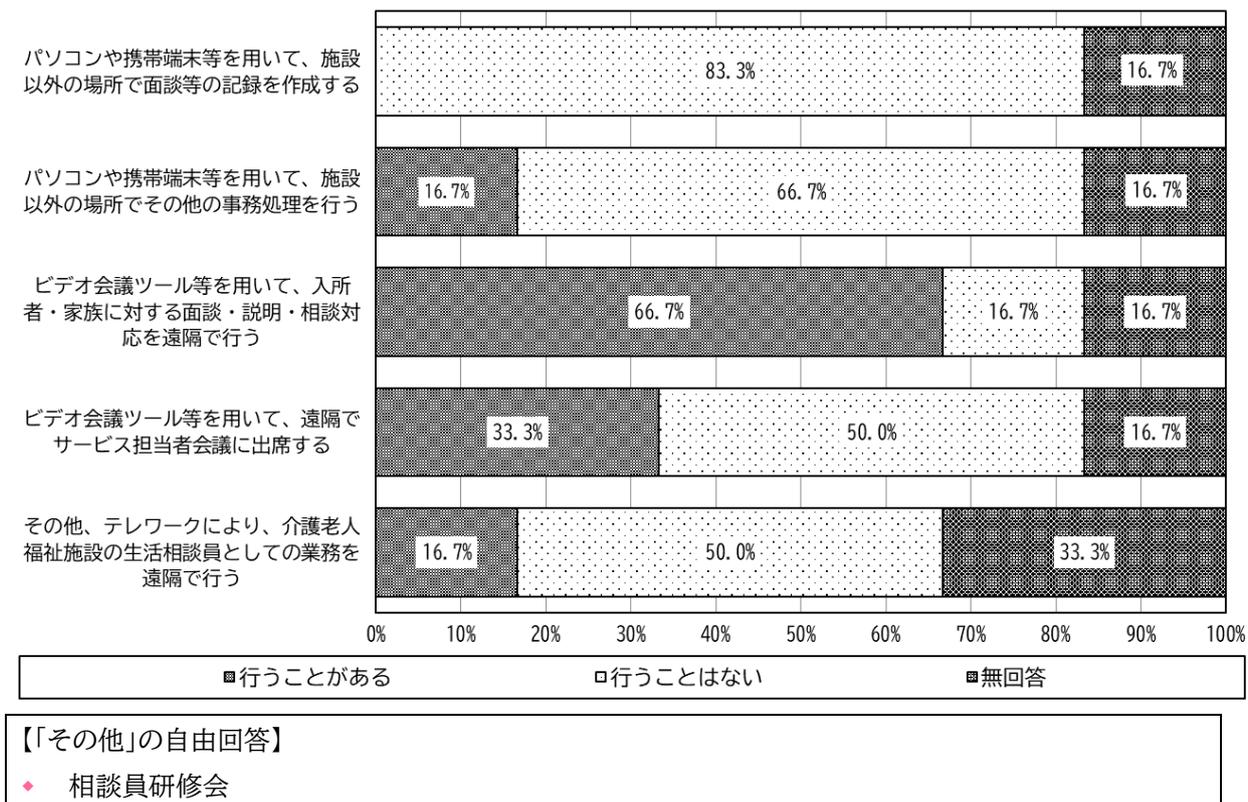
〔K-2. 介護老人福祉施設の介護支援専門員〕

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

〔K-3. 介護老人福祉施設の生活相談員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、入所者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う」が最も大きく、6割台に上った。

図表 80 介護老人福祉施設の生活相談員としてテレワークを行うことがある業務(n=6)



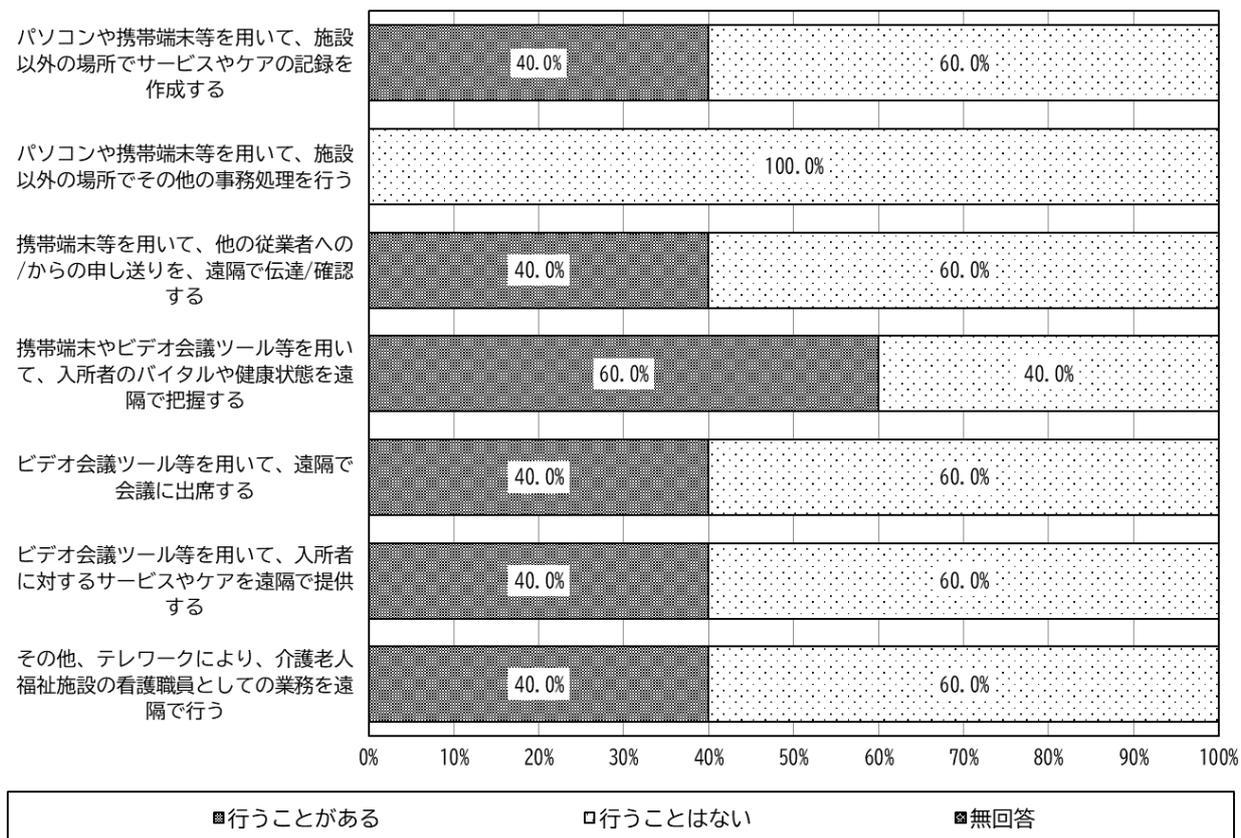
〔K-4. 介護老人福祉施設の介護職員〕

○当該職種の回答者数が少ない(n=1)ため集計グラフの掲載は割愛する。

〔K-5. 介護老人福祉施設の看護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行うことがある」の回答割合をみると、「携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、入所者のバイタルや健康状態を遠隔で把握する」が最も大きく、6割に上った。

図表 81 介護老人福祉施設の看護職員としてテレワークを行うことがある業務(n=5)



【「その他」の自由回答】

- ◆ 夜間のオンコール時、携帯端末利用し動画で状態みる

〔K-6. 介護老人福祉施設の機能訓練指導員〕

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

〔K-7. 介護老人福祉施設の管理栄養士・栄養士〕

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

〔K-8. 介護老人福祉施設の医師〕

○当該職種の回答者数が少ない(n=3)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-1. 介護老人保健施設の管理者]

○当該職種の回答者数が少ない(n=3)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-2. 介護老人保健施設の介護支援専門員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=3)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-3. 介護老人保健施設の支援相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-4. 介護老人保健施設の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=4)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-5. 介護老人保健施設の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(n=4)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-6. 介護老人保健施設の PT/OT/ST]

○当該職種の回答者数が少ない(n=3)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-7. 介護老人保健施設の管理栄養士・栄養士]

○当該職種の回答者数が少ない(n=2)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-8. 介護老人保健施設の医師]

○当該職種の回答者数が少ない(n=4)ため集計グラフの掲載は割愛する。

[L-9. 介護老人保健施設の薬剤師]

○当該職種の回答者数が少ない(n=0)ため集計グラフの掲載は割愛する。

(4) 当該職種としてテレワークを行わない業務とその理由

[A-1. 居宅介護支援の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務①)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①②③④⑦)」が比較的大きく、5割割合に上った。

図表 82 居宅介護支援の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由										
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワーク等のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	緊急時対応に懸念が生じる	自身が事業所にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や頻度が減ると、利用者へのサービス頻度が減ると懸念が生じる	自身が事業所にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が増える懸念がある	自身が事業所にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負担が増える懸念がある	自身が事業所にいる時間や頻度が減ると、業務に必要となるコミュニケーションがとりにくくなる	自身が事業所にいる時間や頻度が減ると、業務に必要となるコミュニケーションがとりにくくなる	その他の理由	特段の理由はない
①居宅介護支援の利用申込や介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの受託に関する指示・管理(n=26)	50.0%	19.2%	50.0%	0.0%	3.8%	11.5%	11.5%	15.4%	7.7%	11.5%	7.7%
②利用者のアセスメントに関する指示・管理(n=27)	22.2%	22.2%	51.9%	0.0%	3.7%	18.5%	11.1%	14.8%	3.7%	7.4%	7.4%
③利用者向けの事務(ケアプランの作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=22)	45.5%	22.7%	50.0%	4.5%	0.0%	9.1%	9.1%	18.2%	4.5%	9.1%	13.6%
④モニタリング、居宅サービス事業者等との連絡調整、虐待の防止に関する指示・管理(n=17)	35.3%	11.8%	52.9%	5.9%	0.0%	11.8%	11.8%	17.6%	5.9%	5.9%	11.8%
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)に関する指示・管理(n=28)	28.6%	7.1%	39.3%	3.6%	3.6%	7.1%	7.1%	14.3%	3.6%	10.7%	14.3%
⑥外部(市町村、地域包括支援センター、介護保険施設等)との連携に関する指示・管理(n=15)	40.0%	6.7%	33.3%	0.0%	0.0%	13.3%	13.3%	13.3%	6.7%	26.7%	6.7%
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=23)	26.1%	30.4%	52.2%	17.4%	4.3%	8.7%	17.4%	21.7%	4.3%	8.7%	13.0%
⑧支援の提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=23)	39.1%	30.4%	34.8%	0.0%	4.3%	13.0%	13.0%	17.4%	4.3%	13.0%	17.4%
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=20)	15.0%	5.0%	20.0%	5.0%	0.0%	5.0%	5.0%	5.0%	0.0%	45.0%	30.0%

[A-2. 居宅介護支援の介護支援専門員]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務において必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務③)」が最も大きく、6割に上った。

図表 83 居宅介護支援の介護支援専門員としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	介護支援専門員が当該業務をテレワークで行うことがない理由												
	業務に必要でない書類・資料等が電子化されていない	管理テレワーク等のリスクが許容できない	業務の性質上、現場で行う	緊急時対応に懸念が生じる	自身が事業所にいる時間や頻度が減ると、利用者への安全管理や頻度	自身が事業所にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサポート頻度	自身が事業所にいる時間や頻度が増える懸念がある	自身が事業所にいる時間や頻度が増える懸念がある	自身が事業所にいる時間や頻度が増える懸念がある	自身が事業所にいる時間や頻度が増える懸念がある	自身が事業所にいる時間や頻度が増える懸念がある	その他の理由	特段の理由はない
①パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプランを作成する(n=11)	27.3%	27.3%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	18.2%	0.0%
②パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する(n=7)	28.6%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%
③パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う(n=10)	60.0%	40.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%
④ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う(n=32)	25.0%	6.3%	37.5%	3.1%	3.1%	0.0%	0.0%	15.6%	21.9%	12.5%	3.1%	3.1%	0.0%
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催する(n=26)	30.8%	3.8%	30.8%	3.8%	7.7%	0.0%	0.0%	11.5%	23.1%	11.5%	3.8%	3.8%	0.0%
⑥その他、テレワークにより、居宅介護支援の介護支援専門員としての業務を遠隔で行う(n=16)	0.0%	0.0%	31.3%	12.5%	0.0%	6.3%	6.3%	6.3%	12.5%	31.3%	12.5%	0.0%	0.0%

〔B-1. 地域包括支援センターの専門職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務①②)」「テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない(表側の業務②③)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①②)」が比較的大きく、5割台に上った。

図表 84 地域包括支援センターの専門職員としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	専門職員が当該業務をテレワークで行うことがない理由												
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワークのリスクが許容できなかった場合の情報管理	業務の性質上、現場でしか行えない	自身や緊急時が業務所や利用者宅に安全な時間	自身や頻度が減ると、利用者宅へのサイバー	自身や頻度が減ると、利用者宅に業務負担が増える懸念がある	自身や頻度が減ると、利用者宅に業務負担が増える懸念がある	自身や頻度が減ると、利用者宅に業務負担が増える懸念がある	自身や頻度が減ると、利用者宅に業務負担が増える懸念がある	自身や頻度が減ると、利用者宅に業務負担が増える懸念がある	自身や頻度が減ると、利用者宅に業務負担が増える懸念がある	その他の理由	特段の理由はない
①/パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、総合相談支援業務を遠隔で行う(n=15)	53.3%	46.7%	53.3%	20.0%	13.3%	13.3%	20.0%	26.7%	13.3%	6.7%	0.0%		
②/パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、権利擁護業務を遠隔で行う(n=14)	50.0%	57.1%	50.0%	14.3%	7.1%	7.1%	14.3%	14.3%	14.3%	7.1%	7.1%		
③/パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を遠隔で行う(n=8)	37.5%	50.0%	37.5%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	12.5%	0.0%	12.5%	12.5%		
④その他、テレワークにより、地域包括支援センターの専門職員としての業務を遠隔で行う(n=6)	16.7%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	33.3%		

〔C-1. 訪問介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務①③⑧)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務②⑦⑨)」が比較的大きく、4割台であった。

図表 85 訪問介護の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由													
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワークが許容できない等のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	やや緊急度が減ると懸念が生じる	やや緊急度が減ると懸念が生じる	自身減念が懸念が生じる	その他の理由	特段の理由はない						
①利用申込の調整に関する指示・管理(n=13)	46.2%	30.8%	30.8%	7.7%	7.7%	15.4%	15.4%	7.7%	0.0%	23.1%	23.1%			
②サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=11)	36.4%	36.4%	45.5%	9.1%	9.1%	9.1%	9.1%	9.1%	0.0%	9.1%	18.2%			
③利用者向けの事務(介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=16)	43.8%	18.8%	25.0%	6.3%	6.3%	12.5%	12.5%	6.3%	6.3%	6.3%	25.0%			
④ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=17)	35.3%	17.6%	35.3%	5.9%	11.8%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	17.6%	17.6%			
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)に関する指示・管理(n=16)	12.5%	25.0%	37.5%	6.3%	6.3%	12.5%	12.5%	6.3%	12.5%	12.5%	25.0%			
⑥外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=10)	30.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	20.0%	10.0%	30.0%			
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=15)	20.0%	13.3%	40.0%	20.0%	20.0%	13.3%	20.0%	20.0%	13.3%	26.7%	20.0%			
⑧サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=14)	42.9%	14.3%	35.7%	7.1%	7.1%	14.3%	7.1%	7.1%	0.0%	21.4%	28.6%			
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=9)	11.1%	11.1%	44.4%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	33.3%	11.1%			

〔C-2. 訪問介護のサービス提供責任者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務①③⑥)」が比較的大きく、5～6割台に上った。

図表 86 訪問介護のサービス提供責任者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	サービス提供責任者が当該業務をテレワークでを行うことがない理由														
	業務に電子化されていない書類・資料等	必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワークで済む業務が少ない	業務の性質上、現場でしか行えない	懸念が生じる業務	生じる業務	その他の理由	特段の理由はない	無回答						
①パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、訪問介護員の業務管理・指導を遠隔で行う(n=7)	57.1%	14.3%	42.9%	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%	28.6%	28.6%	0.0%	14.3%
②パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で訪問介護計画を作成する(n=12)	41.7%	16.7%	25.0%	8.3%	8.3%	8.3%	8.3%	8.3%	8.3%	8.3%	8.3%	25.0%	0.0%	8.3%	
③パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する(n=9)	55.6%	33.3%	22.2%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	22.2%	11.1%	0.0%	
④パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う(n=8)	37.5%	25.0%	25.0%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	12.5%	0.0%	
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う(n=22)	40.9%	9.1%	27.3%	13.6%	22.7%	4.5%	4.5%	18.2%	13.6%	4.5%	4.5%	13.6%	4.5%	4.5%	
⑥ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議に出席する(n=10)	60.0%	10.0%	20.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	20.0%	10.0%	
⑦その他、テレワークにより、訪問介護のサービス提供責任者としての業務を遠隔で行う(n=8)	50.0%	37.5%	50.0%	25.0%	25.0%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	25.0%	0.0%	

〔C-3. 訪問介護の訪問介護員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務③)」が比較的大きく、10割(2人中2人)に上った。

図表 87 訪問介護の訪問介護員としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	訪問介護員が当該業務をテレワークで行うことがない理由										その他の理由	特段の理由はない	無回答
	業務に電子化されていない書類・資料等が	ない	え業務の性質上、現場でしか行	懸念が生じる	生じる	生じる	生じる	生じる	生じる	生じる			
①パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でサービス提供等の記録を作成する(n=5)	40.0%	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	40.0%	0.0%
②パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う(n=5)	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	40.0%	20.0%
③携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する(n=2)	50.0%	50.0%	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
④ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する(n=6)	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する(n=13)	23.1%	15.4%	38.5%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	15.4%	23.1%	15.4%
⑥その他、テレワークにより、訪問介護員としての業務を遠隔で行う(n=9)	22.2%	22.2%	44.4%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	33.3%	11.1%	11.1%

[D-1. 通所介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①②)」が比較的大きく、5～6割台に上った。

図表 88 通所介護の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由													
	業務に必要書類・資料等が電子化されていない	テレワークで行った場合の情報管理	業務の性質上、現場でしか行えない	や緊急時対応に懸念が生じる	自身業務所や利用者宅にいる安全管理	業務の性質が懸念を生じる	自身業務所や利用者宅にいる時間	業務の性質が懸念がある	自身業務所や利用者宅にいる時間	業務の性質が懸念がある	自身業務所や利用者宅にいる時間	その他の理由	特段の理由はない	無回答
①利用申込の調整に関する指示・管理(n=8)	12.5%	12.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	0.0%	25.0%	12.5%	0.0%	25.0%	12.5%
②サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=7)	14.3%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%
③利用者向けの事務(介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=8)	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%
④ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=9)	22.2%	11.1%	33.3%	11.1%	22.2%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	22.2%	0.0%	22.2%	11.1%	11.1%
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理(n=8)	12.5%	0.0%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	37.5%	0.0%	37.5%	12.5%	12.5%
⑥外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=6)	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=7)	14.3%	28.6%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	14.3%
⑧サービス提供・従業員・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=7)	0.0%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	14.3%
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=2)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%

[D-2. 通所介護の生活相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n=0)ため集計表の掲載は割愛する。

[D-3. 通所介護の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦1)ため集計表の掲載は割愛する。

[D-4. 通所介護の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦2)ため集計表の掲載は割愛する。

[D-5. 通所介護の機能訓練指導員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦1)ため集計表の掲載は割愛する。

[E-1. 地域密着型通所介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、当該職種としてテレワークを行わない理由は、「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務⑦⑧⑨)」が最も大きく、10割に上った。

図表 89 地域密着型通所介護の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由													
	業務に必要書類・資料等が電子化されていない	テレワークで行った場合の情報管理	業務の性質上、現場でしか行えない	やや緊急時対応に懸念が生じる	自身頻度が減ると利用者宅にいる全管理時間	自身頻度が減ると利用者宅にいる時間	その他の理由	特段の理由はない						
①利用申込の調整に関する指示・管理(n=9)	33.3%	33.3%	77.8%	33.3%	44.4%	33.3%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%	11.1%			
②サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=7)	28.6%	14.3%	57.1%	0.0%	28.6%	14.3%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%			
③利用者向けの事務(介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=7)	28.6%	42.9%	85.7%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%			
④ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=12)	16.7%	16.7%	50.0%	16.7%	25.0%	16.7%	16.7%	16.7%	8.3%	25.0%	8.3%			
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理(n=7)	14.3%	14.3%	85.7%	28.6%	28.6%	42.9%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%			
⑥外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=7)	14.3%	28.6%	85.7%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%			
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=8)	12.5%	37.5%	100.0%	37.5%	25.0%	37.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%			
⑧サービス提供・従業員・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=6)	16.7%	50.0%	100.0%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%			
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=4)	25.0%	50.0%	100.0%	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%			

[E-2. 地域密着型通所介護の生活相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦4)ため集計表の掲載は割愛する。

[E-3. 地域密着型通所介護の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦1)ため集計表の掲載は割愛する。

[E-4. 地域密着型通所介護の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n=0)ため集計表の掲載は割愛する。

[E-5. 地域密着型通所介護の機能訓練指導員]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務⑦)」が比較的大きく、5割台に上った。

図表 90 地域密着型通所介護の機能訓練指導員としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	機能訓練指導員が当該業務をテレワークで行うことがない理由															
	電業務 子化に必要 な書類・資 料等が	な報 管理等 のリス クが許 容でき ない	テレ ワーク で行 った場 合で き	業務 の性 質上、 現場 でしか 行	懸念 が安全 管理理 や緊急 時対応 に利用	する時 間が事 業所や 利用者 宅に利	生るへ の時間 が業務 所や利 用者宅 に利用	るの 業務 間や業 務所が 増える 懸念が あり	るの 業務 間や業 務所が 増える 懸念が あり	念従 業者が 業務所 や利用 者宅に 懸念が あり	自身 が業務 所や利 用者宅 に懸念 がある	がと り必要 なコミュ ニケー ション 業務	自身 が業務 所や利 用者宅 に懸念 がある	その 他の理 由	特段 の理由 はない	無 回答
①パソコン等を用いて、事業所以外の場所で個別機能訓練計画書を作成する(n=4)	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	50.0%
②パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所で機能訓練の提供記録を作成する(n=4)	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	50.0%
③パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う(n=3)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%
④携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する(n=4)	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する(n=3)	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
⑥ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する(n=7)	14.3%	14.3%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%
⑦その他、テレワークにより、通所介護の機能訓練指導員としての業務を遠隔で行う(n=7)	14.3%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	28.6%	0.0%

[F-1. 認知症対応型通所介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務⑧)」が比較的大きく、4割台であった。

図表 91 認知症対応型通所介護の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由											
	業務に必要書類・資料等が電子化されていない	テレワークで行った場合の情報管理が難しい	業務の性質上、現場でしか行えない	やや緊急時対応に懸念が生じる	やや頻度が減ると、利用者宅に全管理時間	自身頻度が減ると、利用者宅に全管理時間						
①利用申込の調整に関する指示・管理(n=8)	25.0%	25.0%	37.5%	12.5%	0.0%	12.5%	12.5%	0.0%	12.5%	25.0%	12.5%	12.5%
②サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=6)	33.3%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%
③利用者向けの事務(介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=9)	22.2%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	11.1%	11.1%
④ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=9)	11.1%	22.2%	33.3%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理(n=6)	16.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%
⑥外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=7)	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	28.6%	28.6%	28.6%
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=9)	33.3%	11.1%	22.2%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	11.1%	22.2%	22.2%	11.1%	11.1%
⑧サービス提供・従業員・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=9)	22.2%	33.3%	44.4%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	11.1%	11.1%
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=6)	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%

[F-2. 認知症対応型通所介護の生活相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦1)ため集計表の掲載は割愛する。

[F-3. 認知症対応型通所介護の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦1)ため集計表の掲載は割愛する。

[F-4. 認知症対応型通所介護の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦2)ため集計表の掲載は割愛する。

[F-5. 認知症対応型通所介護の機能訓練指導員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦1)ため集計表の掲載は割愛する。

[G-1. 短期入所生活介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務⑥)」「テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない(表側の業務⑥)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務⑨)」が最も大きく、10割(1人中1人)に上った。

図表 92 短期入所生活介護の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由														
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワークで行った場合の情報管理のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	やや緊急時対応に懸念が生じる	自身や緊急時対応に懸念が生じる	その他の理由	特段の理由はない								
①利用申込の調整に関する指示・管理(n=4)	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
②サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=3)	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
③利用者向けの事務(介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=4)	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
④ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=5)	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)に関する指示・管理(n=5)	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
⑥外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=1)	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=4)	75.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑧サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=3)	33.3%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=1)	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

[G-2. 短期入所生活介護の生活相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 4$)ため集計表の掲載は割愛する。

[G-3. 短期入所生活介護の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 3$)ため集計表の掲載は割愛する。

[G-4. 短期入所生活介護の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 1$)ため集計表の掲載は割愛する。

[G-5. 短期入所生活介護の機能訓練指導員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n = 0$)ため集計表の掲載は割愛する。

[G-6. 短期入所生活介護の管理栄養士・栄養士]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 2$)ため集計表の掲載は割愛する。

[G-7. 短期入所生活介護の医師]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n = 0$)ため集計表の掲載は割愛する。

〔H-1. 小規模多機能型居宅介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務①⑧)」「テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない(表側の業務①)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①③④⑤⑥⑦⑧)」が比較的大きく、6～8割台に上った。

図表 93 小規模多機能型居宅介護の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由													
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワークで行った場合の情報管理のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	やや緊急時対応に懸念が生じる	自身や緊急時対応に懸念が生じる	その他の理由	特段の理由はない							
①利用申込の調整に関する指示・管理(n=8)	62.5%	62.5%	87.5%	37.5%	25.0%	37.5%	12.5%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
②サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=10)	50.0%	40.0%	50.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	20.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%
③利用者向けの事務(ケアプラン・介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=13)	53.8%	46.2%	76.9%	0.0%	7.7%	7.7%	7.7%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
④ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=11)	54.5%	54.5%	72.7%	18.2%	27.3%	9.1%	9.1%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理(n=7)	57.1%	42.9%	71.4%	28.6%	28.6%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑥外部(主治医、保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=8)	50.0%	50.0%	62.5%	25.0%	12.5%	12.5%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=8)	50.0%	37.5%	75.0%	50.0%	37.5%	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑧サービス提供・従業員・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=8)	62.5%	50.0%	75.0%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=5)	40.0%	0.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

〔H-2. 小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない(表側の業務①③)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務⑥)」が比較的大きく、6～7割台に上った。

図表 94 小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	介護支援専門員が当該業務をテレワークで行うことがない理由														
	電子化に必要書類・資料等がない	情報管理等のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	懸念が生じる	自身の安全や業務の緊急時対応に利用	生じる	自身の業務の懸念が	自身の業務の懸念が	自身の業務の懸念が	自身の業務の懸念が	自身の業務の懸念が	自身の業務の懸念が	その他の理由	特段の理由はない	無回答
①パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプランや小規模多機能型居宅介護計画を作成する(n=4)	50.0%	75.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
②パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する(n=5)	20.0%	40.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%
③パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う(n=3)	33.3%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
④ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う(n=7)	14.3%	42.9%	42.9%	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催する(n=7)	14.3%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%
⑥その他、テレワークにより、小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としての業務を遠隔で行う(n=2)	50.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

〔H-3. 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)〕

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦5)ため集計表の掲載は割愛する。

〔H-4. 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)〕

○当該職種の回答者数が少ない(表側:n≦3)ため集計表の掲載は割愛する。

〔I-1. 看護小規模多機能型居宅介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務①)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①③④⑤⑦⑨)」が比較的大きく、約5～6割を占めていた。

図表 95 看護小規模多機能型居宅介護の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由												
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワークで行った場合の情報管理	業務の性質上、現場でしか行えない	やや頻度が減ると緊急時対応に懸念が生じる	自身や業務所や利用者宅にいる時間	自身や業務所や利用者宅へのサイバーセキュリティの懸念が生じる	自身や業務所や利用者宅にいる時間が増える懸念がある	自身や業務所や利用者宅にいる時間が増える懸念がある	自身や業務所や利用者宅にいる時間が増える懸念がある	自身や業務所や利用者宅にいる時間が増える懸念がある	自身や業務所や利用者宅にいる時間が増える懸念がある	その他の理由	特段の理由はない
①利用申込の調整に関する指示・管理(n=9)	55.6%	22.2%	55.6%	22.2%	22.2%	33.3%	22.2%	22.2%	22.2%	11.1%	0.0%	11.1%	
②サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=6)	33.3%	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	16.7%	
③利用者向けの事務(ケアプラン・介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=12)	33.3%	16.7%	50.0%	8.3%	8.3%	16.7%	8.3%	8.3%	8.3%	8.3%	0.0%	8.3%	
④ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=12)	33.3%	16.7%	58.3%	16.7%	16.7%	25.0%	16.7%	25.0%	0.0%	0.0%	8.3%		
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理(n=8)	12.5%	37.5%	50.0%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	0.0%	12.5%	12.5%		
⑥外部(主治医、保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=5)	40.0%	40.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	20.0%		
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=9)	11.1%	11.1%	66.7%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	0.0%	22.2%		
⑧サービス提供・従業員・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=11)	36.4%	27.3%	45.5%	18.2%	18.2%	18.2%	18.2%	18.2%	9.1%	0.0%	18.2%		
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=7)	28.6%	28.6%	57.1%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%		

[I-2. 看護小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務①②③)」「テレワークで行った場合の情報等のリスクが許容できない(表側の業務③)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①)」が比較的大きく、5～7割割合に上った。

図表 96 看護小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	介護支援専門員が当該業務をテレワークで行うことがない理由											
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワークのリスクが許容できない情報	業務の性質上、現場でしか行えない	安全管理や緊急時対応に懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や業務頻度が減ると懸念が生じる	自身が業務所や利用者宅にいる時間や業務頻度が減ると懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や業務頻度が減ると懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や業務頻度が減ると懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や業務頻度が減ると懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や業務頻度が減ると懸念がある	その他の理由	特段の理由はない
①パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプランや看護小規模多機能型居宅介護計画を作成する(n=7)	57.1%	42.9%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%	
②パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する(n=8)	50.0%	25.0%	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	12.5%	12.5%	
③パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う(n=6)	50.0%	50.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	
④ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う(n=12)	16.7%	0.0%	33.3%	8.3%	8.3%	0.0%	8.3%	25.0%	33.3%	0.0%	8.3%	
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催する(n=10)	20.0%	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	30.0%	0.0%	10.0%	
⑥その他、テレワークにより、看護小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としての業務を遠隔で行う(n=6)	33.3%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	

[I-3. 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務⑤)」が比較的大きく、10割に上った。

図表 97 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)として
テレワークを行うことがない業務とその理由

	看護小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)が当該業務をテレワークで行うことがない理由												
	業務に必要でない書類・資料等が電子化されていない	管理等のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	安全や緊急時対応に懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると懸念が生じる	自身が業務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると懸念が生じる	自身が業務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると懸念がある	その他の理由	特段の理由はない
①パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でサービス提供等の記録を作成する(n=3)	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
②パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う(n=4)	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
③携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する(n=0)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
④ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する(n=0)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する(n=8)	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑥その他、テレワークにより、看護小規模多機能型居宅介護の介護職員としての業務を遠隔で行う(n=6)	0.0%	0.0%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%

[I-4. 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務②)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務⑤⑦)」が比較的大きく、6～7割台に上った。

図表 98 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)として
テレワークを行うことがない業務とその理由

	看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)が当該業務をテレワークで行うことがない理由												
	業務に必要書類・資料等が電子化されていない	管理テレワーク等のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	安全や緊急時対応に懸念がある	自身が業務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると懸念がある								
①パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でサービスやケアの記録を作成する(n=3)	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
②パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で看護小規模多機能型居宅介護報告書を作成する(n=5)	60.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%
③パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う(n=7)	28.6%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	14.3%
④携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する(n=2)	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
⑤携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、利用者のバイタルや健康状態を遠隔で把握する(n=5)	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%
⑥ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する(n=2)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
⑦ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスやケアを遠隔で提供する(n=9)	0.0%	11.1%	77.8%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%
⑧その他、テレワークにより、看護小規模多機能型居宅介護の看護職員としての業務を遠隔で行う(n=6)	16.7%	16.7%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%

[J-1. 認知症対応型共同生活介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務に必要な書類・資料等が電子化されていない(表側の業務①③)」「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①⑦⑨)」が比較的大きく、5~6割台に上った。

図表 99 認知症対応型共同生活介護の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由											無回答
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	テレワークで行った場合の情報管理のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	やや緊急時対応に懸念が生じる	やや自身が事業所や利用者宅に安全管理時間							
①入退居の調整に関する指示・管理(n=10)	50.0%	40.0%	60.0%	20.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	20.0%	10.0%	10.0%	0.0%
②入居者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=7)	28.6%	28.6%	42.9%	42.9%	28.6%	28.6%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%	28.6%	0.0%
③利用者向けの事務(介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=10)	50.0%	40.0%	40.0%	30.0%	10.0%	30.0%	30.0%	20.0%	10.0%	10.0%	0.0%	
④介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=13)	38.5%	23.1%	46.2%	23.1%	15.4%	15.4%	7.7%	30.8%	15.4%	15.4%	0.0%	
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理(n=8)	25.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	0.0%	
⑥外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=6)	33.3%	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=10)	40.0%	40.0%	60.0%	30.0%	30.0%	30.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	
⑧サービス提供・従業員・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=11)	45.5%	36.4%	45.5%	18.2%	9.1%	18.2%	18.2%	9.1%	9.1%	27.3%	0.0%	
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=4)	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	

〔J-2. 認知症対応型共同生活介護の計画作成担当者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない(表側の業務④)」が最も大きく、10割(1人中1人)に上った。

図表 100 認知症対応型共同生活介護の計画作成担当者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	計画作成担当者が当該業務をテレワークで行うことがない理由										特段の理由はない	無回答
	業務に必要書類・資料等が電子化されていない	テレワークで行った場合の情報管理のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	安全衛生や緊急時対応に懸念がある	自身の業務や利用者の利用に懸念がある	自身の業務や利用者の利用に懸念がある	自身の業務や利用者の利用に懸念がある	自身の業務や利用者の利用に懸念がある	自身の業務や利用者の利用に懸念がある	自身の業務や利用者の利用に懸念がある		
①パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、他の計画作成担当者の業務監督を遠隔で行う(n=6)	33.3%	0.0%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	33.3%	0.0%	50.0%	0.0%	
②パソコン等を用いて、事業所以外の場所で認知症対応型共同生活介護計画を作成する(n=2)	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	
③パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所で面談等の記録を作成する(n=3)	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	
④パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う(n=1)	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う(n=3)	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	
⑥ビデオ会議ツール等を用いて、他の事業所等との連絡をとって介護計画の実施状況を把握する(n=4)	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	
⑦その他、テレワークにより、認知症対応型共同生活介護の計画作成担当者としての業務を遠隔で行う(n=3)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	

〔J-3. 認知症対応型共同生活介護の介護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①)」が比較的大きく、6割(5人中3人)に上った。

図表 101 認知症対応型共同生活介護の介護職員としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	介護職員が当該業務をテレワークで行うことがない理由													
	業務に必要でない書類・資料等が電子化されていない	テレワーク等のリスクが許容できない	業務の性質上、現場でしか行えない	安全管理や緊急時対応に懸念がある	自身の業務頻度や利用者利用の急減に懸念がある	その他の理由	特段の理由はない							
①パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でサービス提供等の記録を作成する(n=5)	20.0%	0.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
②パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う(n=4)	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%
③携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する(n=1)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
④ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する(n=0)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑤ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する(n=4)	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
⑥その他、テレワークにより、認知症対応型共同生活介護の介護職員としての業務を遠隔で行う(n=6)	16.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	16.7%

[K-1. 介護老人福祉施設の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはない」と回答した方について、業務の内容別に「テレワークを行なうことがない理由」の回答割合をみると、「業務の性質上、現場でしか行えない(表側の業務①②⑤⑦)」が比較的大きく、5～7割台に上った。

図表 102 介護老人福祉施設の管理者としてテレワークを行うことがない業務とその理由

	管理者が当該業務をテレワークで行うことがない理由													
	子業務に必要でない書類・資料等が電	テレワークで行った場合の情報	業務の性質上、現場でしか行えない	急減ると入所者の安全や緊急	自身が入所者の時間や頻度が	減ると入所者へのサービスが	減ると施設にいる時間や頻度が	減ると、他の従業者の業務負担が増える	減ると施設にいる時間や頻度が	減ると、施設にいる時間や頻度が	減ると、施設にいる時間や頻度が	その他の理由	特段の理由はない	無回答
①入退所の調整に関する指示・管理(n=11)	27.3%	18.2%	54.5%	18.2%	9.1%	0.0%	9.1%	27.3%	18.2%	18.2%	0.0%			
②入所者の心身の状況等の把握に関する指示・管理(n=7)	14.3%	14.3%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%			
③入所者向けの事務(施設サービス計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理(n=9)	22.2%	22.2%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	11.1%	0.0%			
④施設サービス計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理(n=10)	20.0%	20.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	30.0%	10.0%	0.0%			
⑤人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)に関する指示・管理(n=8)	25.0%	12.5%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%			
⑥外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理(n=7)	42.9%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%			
⑦不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理(n=8)	25.0%	12.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%			
⑧サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理(n=9)	22.2%	22.2%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	22.2%	0.0%			
⑨その他、管理者としての指示・管理(n=7)	28.6%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%			

[K-2. 介護老人福祉施設の介護支援専門員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 1$)ため集計表の掲載は割愛する。

[K-3. 介護老人福祉施設の生活相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 5$)ため集計表の掲載は割愛する。

[K-4. 介護老人福祉施設の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 1$)ため集計表の掲載は割愛する。

[K-5. 介護老人福祉施設の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 5$)ため集計表の掲載は割愛する。

[K-6. 介護老人福祉施設の機能訓練指導員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 2$)ため集計表の掲載は割愛する。

[K-7. 介護老人福祉施設の管理栄養士・栄養士]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 2$)ため集計表の掲載は割愛する。

[K-8. 介護老人福祉施設の医師]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 2$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-1. 介護老人保健施設の管理者]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 2$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-2. 介護老人保健施設の介護支援専門員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 2$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-3. 介護老人保健施設の支援相談員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 2$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-4. 介護老人保健施設の介護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 3$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-5. 介護老人保健施設の看護職員]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 2$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-6. 介護老人保健施設の PT/OT/ST]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 3$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-7. 介護老人保健施設の管理栄養士・栄養士]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 1$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-8. 介護老人保健施設の医師]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n \leq 4$)ため集計表の掲載は割愛する。

[L-9. 介護老人保健施設の薬剤師]

○当該職種の回答者数が少ない(表側: $n = 0$)ため集計表の掲載は割愛する。

4. 介護サービスにおけるテレワーク実施の効果・影響等

〔全サービス種類、全職種の総括〕

○ここでは、アンケート調査において調査対象とした全 56 区分の[サービス種類]×[職種]の組み合わせのうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数が 10 人以上集まった 15 区分(管理者: 9 区分、管理者以外の職種: 6 区分)について、テレワークを行うことによる効果(メリット)や影響(デメリット)について問うた。

○すると、15 区分中、I:看護小規模多機能型居宅介護の管理者を除く 14 区分において、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった」が、最多回答となった。

○また、「テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった」との回答は、I:看護小規模多機能型居宅介護の管理者について最多回答であり、残る 14 区分中 8 区分においても、2 番目に多い回答であった。

○これらのメリットを挙げた回答に比べ、デメリットを挙げた回答は少なかった。その中で、最も回答割合が高かったのは、J:認知症対応型共同生活介護の管理者による、「事業所/施設にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった」(33.3%)であった。

図表 103 テレワークを行うことにより感じる効果・影響(管理者)

サービス種類			A	C	D	E	F	H	I	J	K
			居宅介護支援	訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護	認知症対応型共同生活介護	介護老人福祉施設
職種			管理者								
回答者数 (「自身がテレワークを行うことがある」との回答者)			55	30	16	17	15	17	17	21	14
感じたメリット (回答割合)	テレワークにより、	利用者/入所者へのサービスの質が向上した	25.5%	23.3%	6.3%	17.6%	6.7%	5.9%	23.5%	19.0%	7.1%
		自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	72.7%	63.3%	50.0%	82.4%	53.3%	58.8%	47.1%	47.6%	64.3%
		他の従業員の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	32.7%	26.7%	25.0%	29.4%	20.0%	11.8%	17.6%	28.6%	28.6%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりやすくなった	16.4%	30.0%	12.5%	17.6%	6.7%	11.8%	29.4%	23.8%	21.4%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	21.8%	0.0%	6.3%	23.5%	0.0%	29.4%	5.9%	14.3%	14.3%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	32.7%	30.0%	6.3%	23.5%	40.0%	47.1%	58.8%	19.0%	28.6%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	21.8%	3.3%	18.8%	29.4%	13.3%	11.8%	11.8%	9.5%	7.1%	
	その他のメリットを感じた	7.3%	6.7%	6.3%	11.8%	6.7%	5.9%	0.0%	9.5%	7.1%	
感じたデメリット (回答割合)	事業所/施設にいる時間や頻度が減ることで、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	21.8%	10.0%	18.8%	5.9%	13.3%	17.6%	11.8%	33.3%	7.1%
		利用者/入所者へのサービスの質が低下した	3.6%	0.0%	0.0%	5.9%	6.7%	0.0%	5.9%	9.5%	7.1%
		自身の業務負担が重くなった	16.4%	13.3%	12.5%	11.8%	0.0%	29.4%	17.6%	28.6%	7.1%
		他の従業員の業務負担が重くなった	10.9%	10.0%	12.5%	0.0%	0.0%	17.6%	5.9%	19.0%	0.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりづらくなった	23.6%	13.3%	12.5%	5.9%	13.3%	17.6%	0.0%	23.8%	21.4%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	7.3%	0.0%	6.3%	0.0%	6.7%	5.9%	5.9%	23.8%	7.1%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.5%	3.3%	12.5%	5.9%	6.7%	5.9%	5.9%	23.8%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	3.6%	6.7%	0.0%	11.8%	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%	7.1%	
(回答割合)	特段のメリット・デメリットは感じない		7.3%	3.3%	12.5%	11.8%	13.3%	0.0%	23.5%	4.8%	14.3%
	無回答		0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	5.9%	5.9%	4.8%	0.0%

図表 104 テレワークを行うことにより感じる効果・影響(管理者以外)

サービス種類		B 地域包括支 援センター	A 居宅介護支 援	I 看護小規模多 機能型居宅介 護	C 訪問介護	C 訪問介護	I 看護小規模多 機能型居宅介 護	
職種		専門職員	介護支援専門員		サービス提供 責任者	訪問介護員	看護小規模多 機能型居宅介 護従業者(看 護職員)	
回答者数 (「自身がテレワークを行うことがある」との回答者)		23	43	14	25	15	10	
感じたメリット (回答割合)	テレワーク により、	利用者/入所者へのサービスの質が向上した	0.0%	23.3%	28.6%	40.0%	46.7%	20.0%
		自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	65.2%	74.4%	42.9%	60.0%	66.7%	80.0%
		他の従業者の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	47.8%	18.6%	14.3%	44.0%	46.7%	30.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりやすくなった	8.7%	9.3%	7.1%	20.0%	33.3%	30.0%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	4.3%	16.3%	7.1%	16.0%	6.7%	10.0%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	39.1%	34.9%	35.7%	36.0%	26.7%	40.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	17.4%	25.6%	7.1%	20.0%	6.7%	10.0%	
	その他のメリットを感じた	17.4%	9.3%	14.3%	4.0%	0.0%	10.0%	
感じたデメリット (回答割合)	事業所/施設に いる時間や頻度 が減ること で、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	13.0%	9.3%	7.1%	8.0%	0.0%	0.0%
		利用者/入所者へのサービスの質が低下した	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		自身の業務負担が重くなった	0.0%	9.3%	21.4%	0.0%	0.0%	10.0%
		他の従業者の業務負担が重くなった	21.7%	9.3%	7.1%	4.0%	0.0%	0.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりづらくなった	13.0%	14.0%	0.0%	28.0%	6.7%	0.0%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	8.7%	7.0%	7.1%	4.0%	0.0%	10.0%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	8.7%	4.7%	0.0%	8.0%	6.7%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	10.0%	
(回答割合)	特段のメリット・デメリットは感じない	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	6.7%	10.0%	
	無回答	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	

[A. 居宅介護支援]

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった」の回答割合が最も大きく、管理者・介護支援専門員ともに7割台に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった」の回答割合が最も大きく、2割台であった。

図表 105 居宅介護支援の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=55)	介護支援専門員 (n=43)
メリット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	25.5%	23.3%
	テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	72.7%	74.4%
	テレワークにより、他の従業員の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	32.7%	18.6%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	16.4%	9.3%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	21.8%	16.3%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	32.7%	34.9%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	21.8%	25.6%
	その他のメリットを感じた	7.3%	9.3%
デメリット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	21.8%	9.3%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	3.6%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負担が重くなった	16.4%	9.3%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負担が重くなった	10.9%	9.3%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	23.6%	14.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	7.3%	7.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.5%	4.7%
	その他のデメリットを感じた	3.6%	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		7.3%	2.3%
無回答		0.0%	0.0%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
<p>管理者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事務所にいる時間が減ったことで自身の業務のみを行う事ができる。来客や電話対応をしなくてよい。 ◆ 自分のライフスタイルに合わせて業務が効率よく遂行できる。 ◆ コロナ禍で出社できないときに、業務継続できた。 ◆ 移動時間がなく、業務効率が上がった。駐車場がないお宅の際は、パーキングを利用していたので、その分の駐車料金がなくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業所を離れても業務を行うことで、実質、勤務にならない勤務時間が増えた。 ◆ リモート担当者会議を行う為には、CMは利用者宅に訪問する(業務削減になっていない)。リモートが嫌という事業所の現場対応と、リモート参加する事業所との対応で、仕事が2倍になっている。 ◆ 勤務・勤怠状況など、管理面でみえにくいことがある。 ◆ 他のスタッフの微妙なメンタル的問題がわかりにくい。
<p>介護支援専門員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訪問の待ち時間に、支援経過などを入力できるようになった。 ◆ 自分のライフスタイルに合わせて、業務が効率よく出来る。 ◆ 事務所に出勤できない家族の体調不良時、濃厚接触者となった際、自宅で安心して仕事が出来た。 ◆ 通勤時間がなくなったため、その分ゆとりのある生活を送れるようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特に無し

〔B. 地域包括支援センター〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった」の回答割合が最も大きく、6割台に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負荷が重くなった」の回答割合が最も大きく、2割台であった。

図表 106 地域包括支援センターの業務をテレワークで行うことによる影響(専門職員)

		専門職員 (n=23)
メリット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	0.0%
	テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	65.2%
	テレワークにより、他の従業員の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	47.8%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	8.7%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	4.3%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	39.1%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	17.4%
	その他のメリットを感じた	17.4%
デメリット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	13.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	4.3%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負荷が重くなった	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負荷が重くなった	21.7%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	13.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	8.7%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	8.7%
	その他のデメリットを感じた	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		0.0%
無回答		4.3%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
専門職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 研修や会議の移動時間の負担軽減 ◆ 出張をせずに、研修会や会議などに参加できるようになった。 ◆ 移動にかかる時間短縮、交通費等の経費削減 ◆ 感染症などによる待機期間中にも、仕事に従事できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ テレワークに使用されるソフトのツールによって操作方法が変わる為、初めてのソフトのツールだとうまく操作できない。パソコン機器のトラブルに対処できない。 ◆ 会議などは、オンラインになると意見交換がしづらいときもあった。

〔C. 訪問介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった」の回答割合が最も大きく、6割台に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった」の回答割合が最も大きく、2割台であった。

図表 107 訪問介護の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=30)	サービス提供責任者 (n=25)	訪問介護員 (n=15)
メリット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	23.3%	40.0%	46.7%
	テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	63.3%	60.0%	66.7%
	テレワークにより、他の従業員の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	26.7%	44.0%	46.7%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	30.0%	20.0%	33.3%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	0.0%	16.0%	6.7%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	30.0%	36.0%	26.7%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	3.3%	20.0%	6.7%
	その他のメリットを感じた	6.7%	4.0%	0.0%
デメリット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	10.0%	8.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負担が重くなった	13.3%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負担が重くなった	10.0%	4.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	13.3%	28.0%	6.7%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	0.0%	4.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	3.3%	8.0%	6.7%
	その他のデメリットを感じた	6.7%	0.0%	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		3.3%	0.0%	6.7%
無回答		0.0%	0.0%	6.7%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 会議等への移動が無く、その時間を他の業務に充てられる。 ◆ タイムリーに支持が出せるので、緊急時や急なキャンセルなどに対応しやすくなった。事務所にいなくても、わざわざ戻らずに対応ができるのでよかった。 ◆ 感染症の予防になった。 ◆ ずっと事務所にいることが少なくなり、職員から心配されることが少なくなった。 ◆ コロナ濃厚接触者になった時に、自宅からZOOMで会議に入れた。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ テレワークが出来る環境にする為、自宅での整備が必要になった。 ◆ 介護保険証の入力に時間がかかる。 ◆ 社内での細かい情報をキャッチしにくくなった。 ◆ とても孤独に仕事をしないといけないようで、みんな寂しがる。
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ インフルエンザやコロナ等の際に、直接顔を会わせなくても、テレワークで面会や会議が対応可能なこと。 ◆ コロナ感染が流行していたので、一部の人がテレワークで担当者会議に参加できた。 ◆ 訪問の空いた時間を有効に使うことができるようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 実際に会わなければ分からない事もある。 ◆ ひとりで判断することが多く、ミスに気が付きにくい。テレワークはきみしい。
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 空き時間を活用することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 孤独な感じがする。職場で話し合いながら仕事をしたい。

[D. 通所介護]

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方(生活相談員(n=0)を除く)に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった(管理者)」の回答割合が最も大きく、5割台に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった(管理者)」の回答割合が最も大きく、1割台であった。

図表 108 通所介護の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=16)	生活相談員 (n=0)	介護職員 (n=2)	看護職員 (n=2)	機能訓練指導員 (n=1)
メリット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	6.3%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、他の従業員の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	12.5%	0.0%	100.0%	50.0%	100.0%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	その他のメリットを感じた	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
デメリット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	18.8%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負担が重くなった	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負担が重くなった	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答		6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 移動時間が削減できた。 ◆ 研修等、会場に行かなくても受けることができた。 	◆ 特になし
生活相談員	◆ 特になし	◆ 特になし
介護職員	◆ 特になし	◆ 特になし
看護職員	◆ 特になし	◆ 特になし
機能訓練指導員	◆ 特になし	◆ 特になし

〔E. 地域密着型通所介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方(看護職員(n=0)を除く)に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった(管理者)」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負担が重くなった(管理者)」の回答割合が最も大きく、1割台であった。

図表 109 地域密着型通所介護の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=17)	生活相談員 (n=4)	介護職員 (n=1)	看護職員 (n=0)	機能訓練指導員 (n=7)
メリット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%
	テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	82.4%	50.0%	0.0%	0.0%	42.9%
	テレワークにより、他の従業員の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	23.5%	25.0%	0.0%	0.0%	14.3%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	29.4%	25.0%	0.0%	0.0%	42.9%
	その他のメリットを感じた	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
デメリット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負担が重くなった	11.8%	25.0%	0.0%	0.0%	14.3%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負担が重くなった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	5.9%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	11.8%	25.0%	0.0%	0.0%	14.3%
特段のメリット・デメリットは感じない		11.8%	0.0%	100.0%	0.0%	14.3%
無回答		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 時間に関係なく仕事ができるので、病院受診や買い物をしてからなど、自分の時間を充実して行うことができる。 ◆ 事業所にいてできるので、移動時間削減でき、業務時間削減につながる。 ◆ 会議場所を選ばず開催できる事。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ いつでもできるので、実質の仕事時間は長くなる。 ◆ まだ慣れていない状況で、回線の不具合などで大変さを感じる時がある。 ◆ テレワーク化出来るものが少ない。
生活相談員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 時間を自由に使えるようになった。 ◆ 時間の短縮に有効 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 実質、現場にいる時間はあまり変わらないが、デスクワーク作業がテレワーク状態となっている感じがある。
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 早く帰宅することについて、他の介護職員などの理解が得られないのではないかと思うことがある。 ◆ 事業所間で通信環境の格差があり、通信が不安定な部署ではシステム上のトラブルに見舞われることが多い。またシステムに対する習熟度の差により、会議時にホスト如何で進行の円滑さに差が生じている。

〔F. 認知症対応型通所介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった(管理者)」の回答割合が最も大きく、5割台に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった(管理者)」「事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった(管理者)」の回答割合が最も大きく、1割台であった。

図表 110 認知症対応型通所介護の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=15)	生活相談員 (n=2)	介護職員 (n=2)	看護職員 (n=2)	機能訓練指導員 (n=1)
メリ ッ ト	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	53.3%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	テレワークにより、他の従業員の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	20.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	6.7%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他のメリットを感じた	6.7%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
デ メ リ ッ ト	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負荷が重くなった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負荷が重くなった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		13.3%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
無回答		0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 感染症予防のための自宅待機中にも、対応可能な業務が増えた。 ◆ コロナ禍中、人に会う機会が多少減った。 ◆ 通勤に要する時間を業務に当てることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人に会う機会が減ることで、コミュニケーションがとりづらくなった。 ◆ 新規利用者身体について、初回利用時、テレワークでは伝わらない。詳細に、現場にて気づくことがある。
生活相談員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 感染症予防のための自宅待機中にも、対応可能な業務が増えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 勤務時間数の申請がしづらい。
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 非出勤日の会議への出席時、事業所に行かなくても良くなり、通勤の所要時間の短縮になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし

〔G. 短期入所生活介護〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった(管理者・生活相談員)」の回答割合が最も大きく、6割台に上った。

○一方、デメリットは、生活相談員では「事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった(管理者)」の回答割合が最も大きく、6割(5人中3人)に上った。

図表 111 短期入所生活介護の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=5)	生活相談員 (n=6)	介護職員 (n=5)	看護職員 (n=1)	機能訓練指導員 (n=0)	管理栄養士/ 栄養士 (n=2)	医師 (n=1)
メリ ット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	0.0%	16.7%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	60.0%	66.7%	40.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	テレワークにより、他の従業者の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	20.0%	16.7%	0.0%	100.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	40.0%	50.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他のメリットを感じた	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
デメ リット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負荷が重くなった	0.0%	33.3%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業者の業務負荷が重くなった	0.0%	16.7%	20.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	60.0%	16.7%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
無回答		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	◆ 特になし	◆ 自宅で作業できる環境だと、時間に関係なく仕事を続けてしまう。 ◆ 対面でのコミュニケーションが不足し、円滑な意思疎通に支障を感じた。
生活相談員	◆ 特になし	◆ 画面越しでの面接なので、入所希望者の全身状態の確認に制限が生じる。
介護職員	◆ 遠方にいるため面会が難しい場合や、感染症などにより制限がかかっている場合でも、オンラインにより面会がおこなえる。	◆ 特になし
看護職員	◆ 特になし	◆ 特になし
機能訓練指導員	◆ 特になし	◆ 特になし
管理栄養士/栄養士	◆ 特になし	◆ 特になし
医師	◆ 特になし	◆ 特になし

〔H. 小規模多機能型居宅介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった(管理者・介護支援専門員・小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員))」の回答割合が最も大きく、5～6割台に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった(介護支援専門員)」の回答割合が比較的大きく、3割台であった。

図表 112 小規模多機能型居宅介護の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=17)	介護支援専門員 (n=9)	小規模多機能型 居宅介護従業者 (介護職員) (n=6)	小規模多機能型 居宅介護従業者 (看護職員) (n=4)
メリ ット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	5.9%	11.1%	50.0%	50.0%
	テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	58.8%	66.7%	66.7%	25.0%
	テレワークにより、他の従業者の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	11.8%	22.2%	50.0%	25.0%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	11.8%	33.3%	50.0%	25.0%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	29.4%	22.2%	16.7%	50.0%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	47.1%	22.2%	33.3%	50.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	11.8%	11.1%	33.3%	25.0%
	その他のメリットを感じた	5.9%	11.1%	16.7%	0.0%
デメ リット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	17.6%	33.3%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負担が重くなった	29.4%	11.1%	16.7%	25.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業者の業務負担が重くなった	17.6%	11.1%	16.7%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	17.6%	22.2%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.9%	22.2%	16.7%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.9%	22.2%	0.0%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		0.0%	11.1%	0.0%	25.0%
無回答		5.9%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 時間の効率化(移動時間がない分) ◆ 勤務実績などの帳票管理業務において、集中して作業に取り組めるようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 自宅と仕事の区別がなくなり、メリハリがなくなった。
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 時間の効率化(移動時間がない分) ◆ コロナウィルス感染濃厚接触者に該当した際、事業所への出勤が出来ない状況下においても、ご家族との情報共有等を円滑に進めることができたことにより、利用者様ご家族様へのサービス提供に支障をきたすことがなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ テレワークでの対応やLINE等のSNSでのやり取りで十分と解釈してしまうご家族もいるため、顔が見える関係性作りに支障をきたしてしまうことがある。 ◆ 利用者やその家族も高齢者が多く、テレワークなどの環境が整っておらず、使い方もわからない。思いが伝わりにくい。
小規模多機能型 居宅介護従業者 (介護職員)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ コロナで対面できない会議の際、ビデオ会議がある事で会議が行える。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 自宅にWi-Fiがない職員への対策に苦慮した。 ◆ ビデオ会議時、フリーズや音声がお互い聞き取れない等のトラブルに対応する際、時間をロスしてしまい、相手側に迷惑となる。
小規模多機能型 居宅介護従業者 (看護職員)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし

[I. 看護小規模多機能型居宅介護]

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった」の回答割合が比較的大きく、管理者・介護支援専門員・看護小規模多機能居宅介護従業者（介護職員）が4～5割台、看護小規模多機能居宅介護従業者（看護職員）が8割に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負荷が重くなった（介護支援専門員）」の回答割合が最も大きく、2割台であった。

図表 113 看護小規模多機能型居宅介護の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=17)	介護支援専門員 (n=14)	看護小規模多機能 型居宅介護従業者 (介護職員) (n=9)	看護小規模多機能 型居宅介護従業者 (看護職員) (n=10)
メリ ット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	23.5%	28.6%	22.2%	20.0%
	テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	47.1%	42.9%	55.6%	80.0%
	テレワークにより、他の従業者の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	17.6%	14.3%	44.4%	30.0%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	29.4%	7.1%	22.2%	30.0%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	5.9%	7.1%	22.2%	10.0%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	58.8%	35.7%	33.3%	40.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	11.8%	7.1%	44.4%	10.0%
	その他のメリットを感じた	0.0%	14.3%	0.0%	10.0%
デ メ リ ット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	11.8%	7.1%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負荷が重くなった	17.6%	21.4%	0.0%	10.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業者の業務負荷が重くなった	5.9%	7.1%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.9%	7.1%	0.0%	10.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	11.8%	28.6%	0.0%	10.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		23.5%	0.0%	11.1%	10.0%
無回答		5.9%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
<p>管理者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 静かな環境のできるので、仕事ははかどる。 ◆ 短時間勤務が可能。 ◆ コロナで出勤できない際も、仕事ができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 感染症に配慮したテレワークというより、時間内に終わらないものを持ち帰っていることが多く、仕事とみなされていない。故に残業手当も発生しておらず、ただのただ働き。会社としてリモートワークの整備がされておらず、中途半端。 ◆ 休日にも、テレワークによって業務を行う事がある。 ◆ 通信環境が整った事業所に限られる。
<p>介護支援専門員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 時間内に終わらなくても、持ち帰って夜や休日に処理することで、仕事がたまらない。 ◆ リモート会議などで、わざわざ出向かなくてもいいので、時間的に少し余裕が持てる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業所にいる時間が減っているわけではない。時間内に終わらないものを帰宅後に自宅で行っている。 ◆ 参照したい資料が手元にない。回線速度、操作性など、事業所よりも作業効率が下がる。 ◆ 電子機器に慣れていない利用者様、職員が一定数いるため、どうしても直に合わないという情報が得られない場合がある。 ◆ リモート会議などで、顔がほとんど見えなかったり、顔が小さくて誰が話しているかわからなかったりする。更に、実際に合わない話が伝わりにくい。 ◆ 環境が整っている事業所に限られる。
<p>看護小規模多機能型 居宅介護従業者 (介護職員)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ プライベートで父の看取りを行う中、テレワークにて会議に参加することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 就労時間では業務が終わらず、夜間に自宅で仕事ができる環境が整ってしまっている。 ◆ コミュニケーションが苦手な職員は、普段の会議より発言が少なくなる。直接会うより緊張し、負担が大きい。会議の現場の空気感がわからない。反応がわかりにくい。デジタルが苦手な人でもわかりやすいレベルのものではない。
<p>看護小規模多機能型 居宅介護従業者 (看護職員)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 情報共有がしやすい。 ◆ 以前の記録などを簡単に見ることができ、緊急時にも対応しやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ICT 機器に慣れている職員と慣れていない職員で差があるため、統一した運用をするのに時間がかかる。また、ICT 導入自体に費用がかかるため、導入までに時間を要する。 ◆ テレワーク化されていない、できない業務もあるため、事業所にいる時間に大きな変化はない。

[J. 認知症対応型共同生活介護]

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった(管理者・計画作成担当者・介護職員)」の回答割合が最も大きく、4～7割台に上った。
- 一方、デメリットは、「事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった(管理者)」の回答割合が最も大きく、3割台であった。

図表 114 認知症対応型生活介護の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=21)	計画作成担当者 (n=7)	介護職員 (n=6)
メリット	テレワークにより、利用者へのサービスの質が向上した	19.0%	42.9%	33.3%
	テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	47.6%	71.4%	66.7%
	テレワークにより、他の従業員の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	28.6%	28.6%	16.7%
	テレワークにより、事業所内のコミュニケーションがとりやすくなった	23.8%	14.3%	50.0%
	テレワークにより、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	14.3%	42.9%	16.7%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	19.0%	28.6%	0.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	9.5%	57.1%	0.0%
	その他のメリットを感じた	9.5%	0.0%	33.3%
デメリット	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	33.3%	14.3%	16.7%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者へのサービスの質が低下した	9.5%	0.0%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負荷が重くなった	28.6%	14.3%	16.7%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、他の従業員の業務負荷が重くなった	19.0%	14.3%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、事業所内のコミュニケーションがとりづらくなった	23.8%	14.3%	16.7%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、利用者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	23.8%	14.3%	0.0%
	事業所にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	23.8%	14.3%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	0.0%	0.0%	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		4.8%	0.0%	0.0%
無回答		4.8%	0.0%	0.0%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 感染症などで自宅待機中に仕事を行うことができた ◆ 電車に乗らなくていい。必要な時間を有効に使用出来る 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 実際仕事をしていても職員にはわかりづらい。休みの多い管理者だと思われるのではないかと。職員も含め、入居者、入居者家族にとっては施設に管理者がいたほうが安心できる。
計画作成担当者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 自身が新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者に該当した場合に事業所に出勤しなくともある程度業務遂行が可能のためその点においてはメリットがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 印刷やFAX等職場でしかできない業務があるので万全ではない。仕事とプライベートのON-OFFが切り替えづらい
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ICTを活用できない職員もいる

〔K. 介護老人福祉施設〕

○自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった(管理者)」の回答割合が最も大きく、約6割台に上った。

○一方、デメリットは、「施設にいる時間や頻度が減ることで、施設内のコミュニケーションがとりづらくなった(管理者)」の回答割合が最も大きく、2割台であった。

図表 115 介護老人福祉施設の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

		管理者 (n=14)	介護支援専門 員 (n=2)	生活相談員 (n=6)	介護職員 (n=1)	看護職員 (n=5)	機能訓練指導 員 (n=2)	管理栄養士/ 栄養士 (n=2)	医師 (n=3)
メリ ット	テレワークにより、入所者へのサービスの質が向上した	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	64.3%	50.0%	33.3%	100.0%	80.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	テレワークにより、他の従業者の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	28.6%	50.0%	33.3%	0.0%	40.0%	0.0%	50.0%	66.7%
	テレワークにより、施設内のコミュニケーションがとりやすくなった	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、入所者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	14.3%	50.0%	16.7%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	28.6%	100.0%	33.3%	0.0%	40.0%	50.0%	0.0%	33.3%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	7.1%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他のメリットを感じた	7.1%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
デメ リ ット	施設にいる時間や頻度が減ることで、入所者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	7.1%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	施設にいる時間や頻度が減ることで、入所者のサービスの質が低下した	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	施設にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負担が重くなった	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	施設にいる時間や頻度が減ることで、他の従業者の業務負担が重くなった	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	施設にいる時間や頻度が減ることで、施設内のコミュニケーションがとりづらくなった	21.4%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	33.3%
	施設にいる時間や頻度が減ることで、入所者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	7.1%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	施設にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	その他のデメリットを感じた	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段のメリット・デメリットを感じない		14.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
無回答		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	<ul style="list-style-type: none"> 感染症予防 コロナ感染症の時期は ZOOM で会議を行い、移動時間が減少、感染リスクも低下した 	<ul style="list-style-type: none"> 人間関係形成においては効果がない 継続する運用コストの発生と、導入時の操作面での敷居があった 人数の多い会議等では、発言のタイミングが合わない時がある。
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし
生活相談員	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍の中、自宅でテレワークを行うことで、業務処理が行え、業務が滞る事が無かった 	<ul style="list-style-type: none"> 直接会って話さないと感じる事ができない、人間の圧を感じる事が難しい。
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> zoom による会議などで行政や他施設との情報共有に役立つ 緊急度の有無が判断でき早く対応が出来る 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし
管理栄養士/栄養士	<ul style="list-style-type: none"> 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし
医師	<ul style="list-style-type: none"> 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし

[L. 介護老人保健施設]

- 自身の業務について「テレワークを行うことがある」と回答した方に対して業務をテレワークで行うことによるメリットを聞いたところ、PT/OT/ST 及び管理栄養士・栄養士では「テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった」の回答割合が10割に上った。
- 一方、デメリットは、「施設にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負荷が重くなった(介護職員)」「施設にいる時間や頻度が減ることで、他の従業者の業務負荷が重くなった(介護職員)」の回答割合が最も大きく、5割(4人中2人)に上った。

図表 116 介護老人保健施設の業務をテレワークで行うことによる影響(職種別)

	管理者 (n=3)	介護支援専門員 (n=3)	支援相談員 (n=2)	介護職員 (n=4)	看護職員 (n=4)	PT/OT/ST (n=3)	管理栄養士/ 栄養士 (n=2)	医師 (n=4)	薬剤師 (n=0)	
メリット	テレワークにより、入所者へのサービスの質が向上した	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	66.7%	50.0%	25.0%	0.0%
	テレワークにより、自身の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	33.3%	33.3%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%	100.0%	50.0%	0.0%
	テレワークにより、他の従業者の業務負荷が軽くなった、業務効率が上がった	0.0%	33.3%	50.0%	25.0%	75.0%	66.7%	0.0%	25.0%	0.0%
	テレワークにより、施設内のコミュニケーションがとりやすくなった	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	33.3%	0.0%	25.0%	0.0%
	テレワークにより、入所者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	66.7%	0.0%	25.0%	0.0%
	テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	33.3%	66.7%	50.0%	25.0%	25.0%	33.3%	50.0%	25.0%	0.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%
	その他のメリットを感じた	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	デメリット	施設にいる時間や頻度が減ることで、入所者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	0.0%	33.3%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設にいる時間や頻度が減ることで、入所者へのサービスの質が低下した		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設にいる時間や頻度が減ることで、自身の業務負荷が重くなった		0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
施設にいる時間や頻度が減ることで、他の従業者の業務負荷が重くなった		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
施設にいる時間や頻度が減ることで、施設内のコミュニケーションがとりづらくなった		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設にいる時間や頻度が減ることで、入所者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった		0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
施設にいる時間や頻度が減ることで、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
その他のデメリットを感じた		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段のメリット・デメリットは感じない		33.3%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

職種	「その他」のメリット	「その他」のデメリット
管理者	◆ 特になし	◆ 特になし
介護支援専門員	◆ 特になし	◆ 特になし
支援相談員	◆ 特になし	◆ 特になし
介護職員	◆ 特になし	◆ 特になし
看護職員	◆ 移動に係る交通費の節減	◆ 特になし
PT/OT/ST	◆ 移動時間が減った	◆ 特になし
管理栄養士/栄養士	◆ 特になし	◆ 聞こえづらいことや、会議の雰囲気などがわかりづらく、やりにくいと感ずる部分もあった
医師	◆ 夜間の救急対応等、素早く指示を行える。	◆ いつでもどこでも臨戦態勢になることで、自身の個別時間の確保が難しくなった。
薬剤師	◆ 特になし	◆ 特になし

5. テレワークを行うことがない回答者のテレワーク化に対する考え

(1) テレワーク化してもよいと考える業務の内容

[全サービス種類の総括に関する調査・集計方法]

- アンケート調査では、現時点のテレワークの実施状況について「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」と回答した者に対して、さらに、「テレワーク化してもよい」と考える業務の内容について問うた。
- その上で、「自身がテレワークを行うことがない」との回答者（「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない」と回答し、業務内容別のテレワーク化の可否の設問の回答対象とならなかった者を含む）の数に対する、「テレワーク化してもよい」との回答者数の割合を、[サービス種類別]×[職種別]×[業務内容別]に集計した。

[管理者に関する総括]

- 選択肢とした業務内容のうち、「自身がテレワークを行うことがない」との回答者のうちの「テレワーク化してもよい」との回答者の割合が低かったのは、
 - ◆ 「不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)」に関する指示・管理…11 サービス種類中 9 サービス種類で 20%未満
 - ◆ 「ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止」に関する指示・管理…11 サービス種類中 7 サービス種類で 30%未満
 - ◆ J:認知症対応型共同生活介護、K:介護老人福祉施設、L:介護老人保健施設といった入所・入居系のサービスにおける「利用者・入所者の心身の状況等の把握」に関する指示・管理…いずれも 20%台等であった。
- これに対し、この回答者割合が高い業務内容としては、突出して高いものは見られなかった(いずれのサービス種類についても、回答者数が最も多い業務と、2 番目に多い業務との間の差は 17%以内であった)。
- 現時点でテレワークを行うことがないが、「自身の業務の一部をテレワーク化してもよい」と考えている管理者の多くは、上記のような一部の分野を除く、幅広い分野の指示・管理業務について、「テレワーク化してもよい」と考えているものと思われる。

図表 117 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合（管理者）

サービス種類	A 居宅介護 支援	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対応 型共同生活 介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	
職種	管理者											
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 （「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む）	186	158	184	153	138	75	89	105	148	64	47	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	149	92	112	84	83	41	58	68	76	29	23	
①の回答者数に対する割合	80.1%	58.2%	60.9%	54.9%	60.1%	54.7%	65.2%	64.8%	51.4%	45.3%	48.9%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合（①の回答者数に対する割合）												
指 示 ・ 管 理 の 内 容	利用申込・入退所の調整 (*1)	55.9%	44.3%	49.5%	43.1%	39.1%	46.7%	41.6%	49.5%	31.8%	35.9%	31.9%
	利用者・入所者の心身の状況等の把握 (*2)	53.8%	38.6%	44.6%	39.2%	40.6%	40.0%	38.2%	46.7%	23.6%	26.6%	23.4%
	利用者・入所者向けの事務(ケアプラン・介護計 画の作成・説明・交付、利用料の受領等) (*3)	52.2%	36.1%	44.0%	38.6%	38.4%	37.3%	40.4%	46.7%	29.1%	37.5%	42.6%
	ケアプランや介護計画に沿った適切なサービス の提供、虐待の防止 (*4)	53.2%	33.5%	35.9%	27.5%	29.0%	26.7%	22.5%	30.5%	14.2%	20.3%	27.7%
	人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の 確保、従業員の健康管理等)	61.3%	43.7%	48.9%	41.8%	39.1%	40.0%	44.9%	50.5%	30.4%	32.8%	34.0%
	外部との連携	68.3%	46.8%	48.4%	43.1%	43.5%	37.3%	41.6%	44.8%	35.1%	31.3%	38.3%
	不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生 時の対応)	27.4%	17.1%	10.9%	17.6%	16.7%	12.0%	14.6%	21.0%	8.8%	14.1%	10.6%
	サービス提供・従業員・設備・会計等に関する必 要な記録の整備 (*5)	50.5%	38.0%	40.8%	38.6%	37.7%	33.3%	43.8%	46.7%	30.4%	28.1%	36.2%
	その他、管理者としての指示・管理	24.7%	19.6%	16.3%	11.8%	15.2%	16.0%	19.1%	20.0%	12.8%	6.3%	17.0%

〔計画作成・相談対応系の職種に関する総括〕

○地域包括支援センターの専門職員、各サービス種類の介護支援専門員・計画作成担当者・サービス提供責任者・生活相談員・支援相談員といった計画作成・相談対応系の職種による回答を見ると、選択肢とした業務内容のうち、「自身がテレワークを行うことがない」との回答者のうちの「テレワーク化してもよい」との回答者の割合が低い業務内容は、

- ◆ ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う…13 区分中 11 区分で 40%未満であった。

○計画作成・相談対応系の職種にとって、計画・記録作成等の事務処理や、ビデオ会議ツールを用いたサービス担当者会議等に比べ、ビデオ会議ツールを用いた利用者・家族等への対応は、実施の困難さが上がるものと考えられる。

○その背景としては、インタビュー調査の結果を踏まえると、利用者宅において、通信回線や機器を確保したり、利用者や家族による機器操作の必要が生じたりすることが考えられる。

〔直接的なサービス提供を担う職種に関する総括〕

○訪問介護員・介護職員・看護職員・機能訓練指導員・PT/OT/ST・管理栄養士/栄養士・医師・薬剤師といった、利用者/入所者への直接的なサービス提供を担う職種による回答を見ると、選択肢とした業務内容のうち、「自身がテレワークを行うことがない」との回答者のうちの「テレワーク化してもよい」との回答者の割合が高い業務内容は、

- ◆ ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する…31 区分中 22 区分で 35%以上、13 区分で 40%以上
- ◆ 携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する…31 区分中 17 区分で 35%以上、11 区分で 40%以上等であった。

○一方、この回答者割合が低い業務内容は、

- ◆ ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者に対するサービスを遠隔で提供(医師によるオンライン診療、薬剤師による服薬指導を含む)する…31 区分中 17 区分で 35%以上、11 区分で 40%以上であった。

○計画・記録の作成等の事務処理については、J:認知症対応型共同生活介護やL:介護老人保健施設の介護職員、及び L:介護老人保健施設の看護職員における、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でサービス(やケア)の記録を作成する」について、上記の回答者割合が 20%未満であるのを除いては、「遠隔での会議出席」や「申し送りの遠隔での伝達/確認」に準ずる高さの回答者割合となっており、「利用者/入所者に対するサービスの遠隔での提供」における割合の低さが突出していた。

○利用者/入所者への直接的なサービス提供を担う職種にとって、テレワーク化による直接的なサービスの遠隔での提供は、実施がきわめて困難であると捉えられているものと考えられる。

○看護職員による「携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者のバイタルや健康状態を遠隔で把握する」は、サービス種類により「自身がテレワークを行うことがない」との回答者のうちの「テレワーク化してもよい」との回答者の割合が大きく異なっていた。すなわち、I:看護小規模多機能型居宅介護では 48.9%に上った一方、D:通所介護、E:地域密着型通所介護、F:認知症対応型通所介護ではいずれも 25%未満であった。

図表 118 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(計画作成・相談対応系の職種)

サービス種類	B 地域包括支援センター	A 居宅介護支援	H 小規模多機能型居宅介護	I 看護小規模多機能型居宅介護	K 介護老人福祉施設	L 介護老人保健施設	J 認知症対応型共同生活介護	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型通所介護	F 認知症対応型通所介護	G 短期入所生活介護	K 介護老人福祉施設	L 介護老人保健施設	
職種	専門職員	介護支援専門員						計画作成担当者	サービス提供責任者	生活相談員					支援相談員
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者を含む)	140	120	68	92	58	38	133	120	151	111	98	70	59	40	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者数	94	104	49	66	35	20	76	66	80	60	55	43	38	20	
①の回答者数に対する割合	67.1%	86.7%	72.1%	71.7%	60.3%	52.6%	57.1%	55.0%	53.0%	54.1%	56.1%	61.4%	64.4%	50.0%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)															
テレワークの内容															
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、他の従業者の業務監督を遠隔で行う (*1)							34.6%	38.3%							
パソコン等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でケアプラン・介護計画を作成する (*2)		72.5%	60.3%	58.7%	53.4%	34.2%	45.9%	45.0%	42.4%	44.1%	46.9%	51.4%			
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所で面談等の記録を作成する (*3)		72.5%	55.9%	54.3%	44.8%	39.5%	47.4%	44.2%	38.4%	41.4%	48.0%	54.3%	49.2%	30.0%	
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う (*4)		73.3%	57.4%	63.0%	46.6%	44.7%	45.9%	45.0%	44.4%	46.8%	48.0%	55.7%	50.8%	35.0%	
ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う (*5)		45.0%	30.9%	37.0%	37.9%	21.1%	34.6%	24.2%	35.8%	30.6%	39.8%	34.3%	44.1%	25.0%	
ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催/出席する (*5)		70.0%	54.4%	55.4%	41.4%	39.5%	42.9%	47.5%	45.7%	42.3%	49.0%	51.4%	55.9%	42.5%	
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、総合相談支援業務を遠隔で行う	38.6%														
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、権利擁護業務を遠隔で行う	30.0%														
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を遠隔で行う	52.9%														
その他、テレワークにより、当該職種としての業務を遠隔で行う	47.1%	35.8%	27.9%	23.9%	15.5%	18.4%	14.3%	29.2%	17.9%	17.1%	22.4%	18.6%	13.6%	7.5%	

*1.. 「他の従業者の業務監督」の部分は、C:訪問介護にあつては「訪問介護員の業務管理・指導」、J:認知症対応型共同生活介護にあつては「他の計画作成担当者の業務監督」。
 *2.. 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:K・Lでは「施設サービス計画」)。
 また、利用者宅への訪問を伴わないサービスにあつては「利用者宅」の文言を除く。
 *3.. 「面談等の記録」の部分は、利用者のモニタリングを行う職種については「面談やモニタリング等の記録」。
 また、利用者宅への訪問を伴わないサービスにあつては「利用者宅」の文言を除く。
 *4.. 利用者宅への訪問を伴わないサービスにあつては「利用者宅」の文言を除く。
 *5.. 「開催/出席」の部分は、介護支援専門員にあつては「開催」、サービス提供責任者・生活相談員・支援相談員にあつては「出席」。
 また、計画作成担当者にあつては「ビデオ会議ツール等を用いて、他の事業所等との連絡をとって介護計画の実施状況を把握する」。

図表 119 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合（介護系の職種）

サービス種類	C	D	E	F	G	J	K	L	H	I
	訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	短期入所生活介護	認知症対応型共同生活介護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護
職種	訪問介護員	介護職員							小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)	看護小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 （「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者を含む）	122	145	111	103	56	141	54	37	75	94
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者数	53	48	35	43	22	51	22	17	36	44
①の回答者数に対する割合	43.4%	33.1%	31.5%	41.7%	39.3%	36.2%	40.7%	45.9%	48.0%	46.8%
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合（①の回答者数に対する割合）										
テレワークの内容										
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でサービス提供等の記録を作成する (*1)	32.8%	21.4%	23.4%	29.1%	28.6%	19.1%	27.8%	13.5%	28.0%	33.0%
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う	36.1%	24.1%	24.3%	33.0%	32.1%	27.0%	29.6%	27.0%	32.0%	38.3%
携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する	41.8%	31.7%	27.0%	39.8%	32.1%	27.7%	35.2%	29.7%	42.7%	41.5%
ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する	39.3%	31.7%	25.2%	38.8%	37.5%	31.9%	38.9%	37.8%	44.0%	43.6%
ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者に対するサービスを遠隔で提供する	8.2%	8.3%	6.3%	11.7%	12.5%	6.4%	7.4%	5.4%	16.0%	18.1%
その他、テレワークにより、当該職種としての業務を遠隔で行う	13.9%	8.3%	6.3%	12.6%	14.3%	5.7%	13.0%	13.5%	17.3%	16.0%

図表 120 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合（看護系の職種）

サービス種類	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	
職種	看護職員							小規模多機 能型居宅介 護従業者 (看護職員)	看護小規模 多機能型居 宅介護従業 者(看護職員)
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	138	81	65	55	50	36	72	90	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってよいと思う」との回答者数	46	31	23	24	18	12	30	51	
①の回答者数に対する割合	33.3%	38.3%	35.4%	43.6%	36.0%	33.3%	41.7%	56.7%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)									
テレ ワ ー ク の 内 容	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 や利用者宅以外の場所でサービスやケアの記 録を作成する (*1)	23.2%	27.2%	30.8%	27.3%	20.0%	13.9%	30.6%	42.2%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用 者宅以外の場所で看護小規模多機能型居宅介 護報告書を作成する								44.4%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を 行う (*1)	27.5%	25.9%	32.3%	32.7%	22.0%	22.2%	31.9%	45.6%
	携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの 申し送りを、遠隔で伝達/確認する	29.0%	32.1%	33.8%	34.5%	26.0%	33.3%	40.3%	47.8%
	携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、利用 者/入所者のバイタルや健康状態を遠隔で把握 する	17.4%	22.2%	15.4%	30.9%	26.0%	25.0%	27.8%	48.9%
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出 席する	29.7%	34.6%	35.4%	41.8%	30.0%	33.3%	40.3%	54.4%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者 に対するサービスやケアを遠隔で提供する	5.8%	17.3%	9.2%	12.7%	6.0%	8.3%	16.7%	22.2%
	その他、テレワークにより、当該職種としての業 務を遠隔で行う	7.2%	14.8%	7.7%	12.7%	10.0%	5.6%	13.9%	21.1%

図表 121 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(介護系・看護系以外の直接的サービス提供系の職種)

サービス種類	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	L 介護老人 保健施設
職種	機能訓練指導員				PT/OT/ST		管理栄養士/栄養士		医師		薬剤師		
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	133	104	69	46	48	37	50	56	35	29	24	34	31
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	55	39	28	20	24	20	27	39	13	17	14	18	14
①の回答者数に対する割合	41.4%	37.5%	40.6%	43.5%	50.0%	54.1%	54.0%	69.6%	37.1%	58.6%	58.3%	52.9%	45.2%
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)													
テレワークの内容													
パソコン等を用いて、事業所/施設以外の場所 で個別機能訓練計画書を作成する (*1)	33.8%	34.6%	30.4%	34.8%	33.3%	40.5%							
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 以外の場所でサービスの提供記録を作成する (*2)	29.3%	31.7%	31.9%	34.8%	27.1%	43.2%	42.0%	57.1%	20.0%	51.7%	50.0%	32.4%	25.8%
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 以外の場所でその他の事務処理を行う	34.6%	32.7%	36.2%	41.3%	43.8%	45.9%	48.0%	64.3%	28.6%	55.2%	50.0%	44.1%	29.0%
携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの 申し送りを、遠隔で伝達/確認する	39.1%	31.7%	34.8%	37.0%	39.6%	48.6%	40.0%	51.8%	31.4%	55.2%	41.7%	44.1%	35.5%
ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出 席する	39.8%	33.7%	39.1%	43.5%	47.9%	51.4%	50.0%	60.7%	28.6%	55.2%	41.7%	50.0%	38.7%
ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者 に対するサービスを遠隔で提供する (*3)	10.5%	17.3%	11.6%	13.0%	10.4%	13.5%	14.0%	14.3%	2.9%	37.9%	20.8%	26.5%	19.4%
その他、テレワークにより、当該職種としての業 務を遠隔で行う	12.0%	12.5%	10.1%	10.9%	12.5%	13.5%	26.0%	28.6%	8.6%	20.7%	8.3%	5.9%	6.5%

*1.. 「個別機能訓練計画書」の部分は、L:介護老人保健施設にあっては「リハビリテーション実施計画書」。

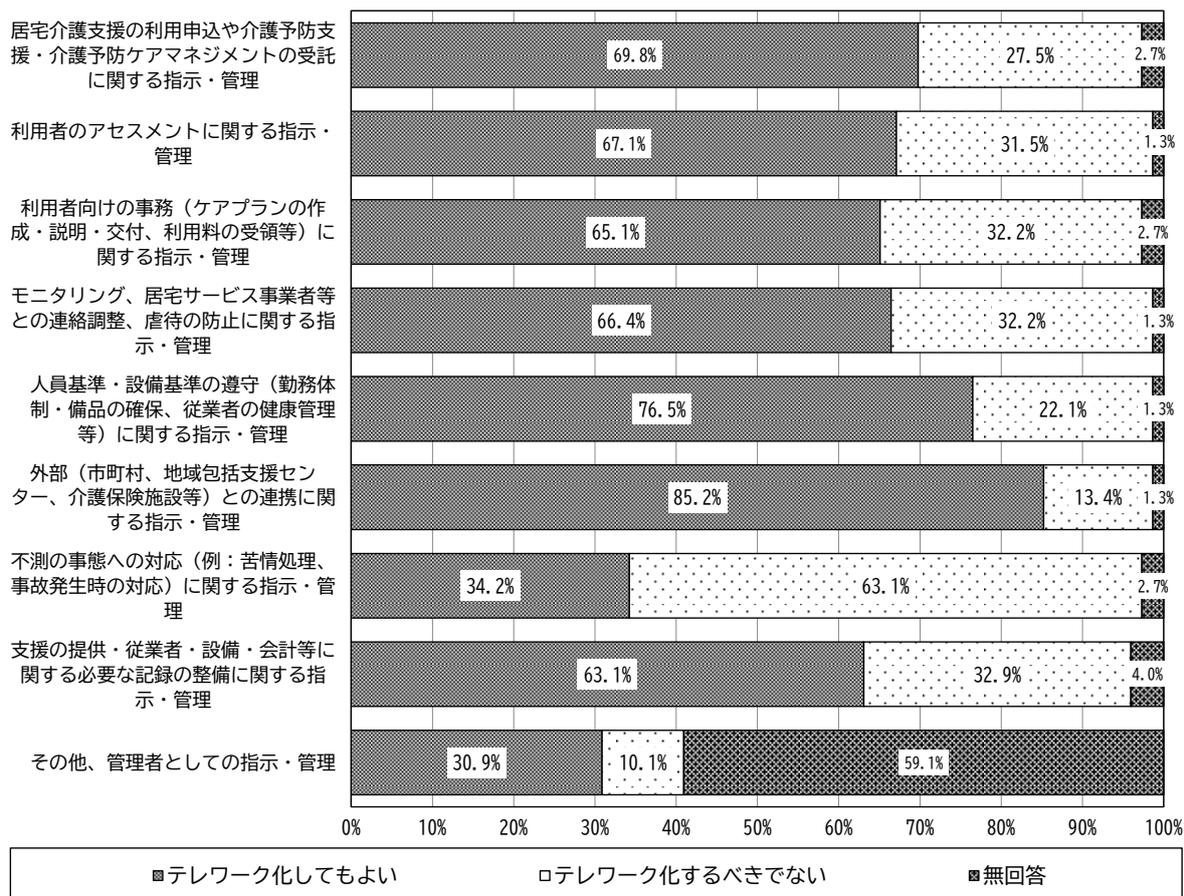
*2.. 「サービスの提供記録」の部分は、機能訓練指導員にあっては「機能訓練の提供記録」、PT/OT/STにあっては「リハビリテーションの提供記録」、
管理栄養士/栄養士にあっては「サービス提供等の記録や栄養ケア計画書」、医師にあっては「診療記録」、薬剤師にあっては「服薬指導等の記録」。

*3.. 「サービス」の部分は、医師にあっては「オンライン診療」、薬剤師にあっては「服薬指導」。

[A-1. 居宅介護支援の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、当該職種としての業務のうちテレワーク化してよいものは、「外部(市町村、地域包括支援センター、介護保険施設等)との連携に関する指示・管理」が最も大きく、8割台に上った。

図表 122 居宅介護支援の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=149)



【「その他」の自由回答】

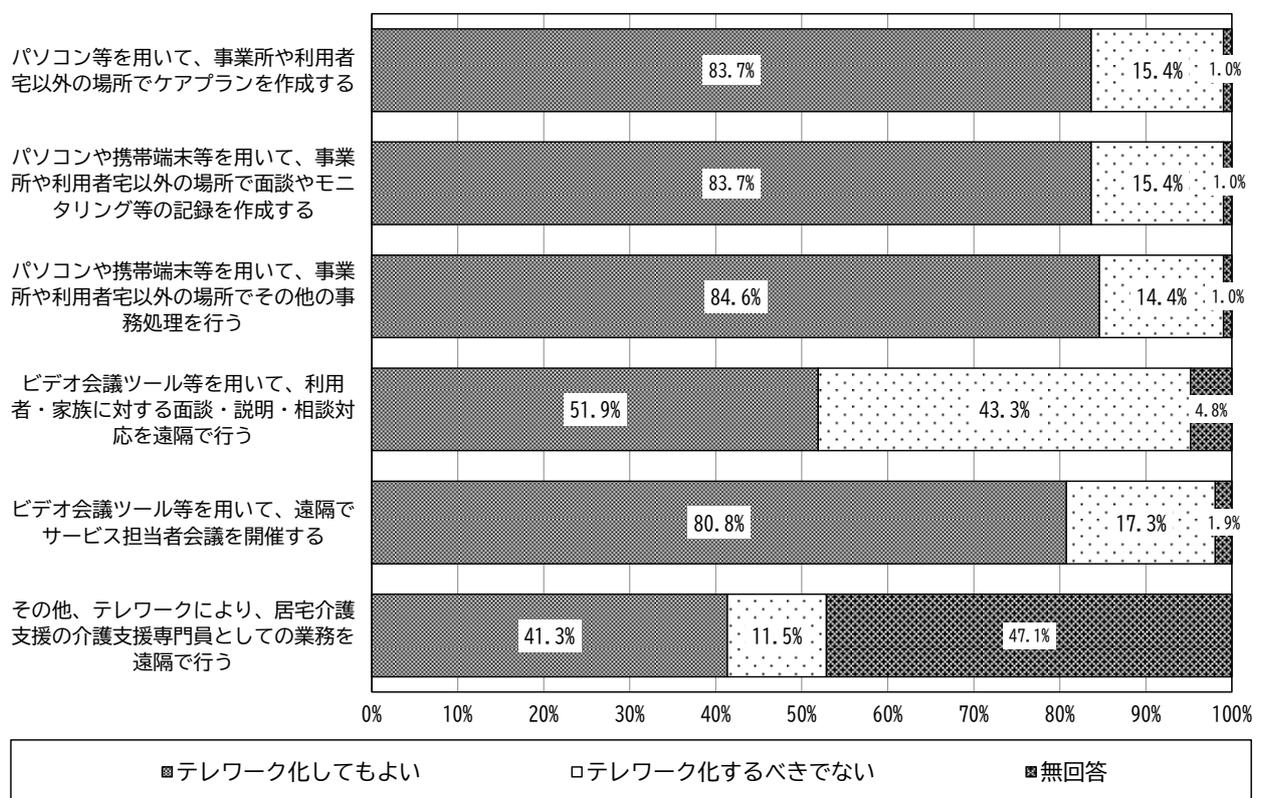
○: テレワーク化してもよい業務 ×: テレワーク化するべきでない業務

<ul style="list-style-type: none"> ◆ 業務に関する会議への参加(個人情報を持ち出さない条件) ◆ 事業所内での事例検討等の内部研修 ◆ 書類作成の指示、簡単な電話連絡など ◆ ご利用者様に関するもの以外の指示、管理 ◆ 給付管理等 ◆ 緊急時の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業所会議 ◆ 面談(直接面談しないと意思疎通困難なこともある。) ◆ 記録、ケアプラン作成など、利用者等の個人情報に触れる部分の業務 ◆ 不測の事態、複雑な内容 ◆ スーパーバイザーとしての相談、指示
--	---

[A-2. 居宅介護支援の介護支援専門員]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他事務処理を行う」「パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプランを作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催する」の順で大きく、8割台に上った。

図表 123 居宅介護支援の介護支援専門員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの
(n=104)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

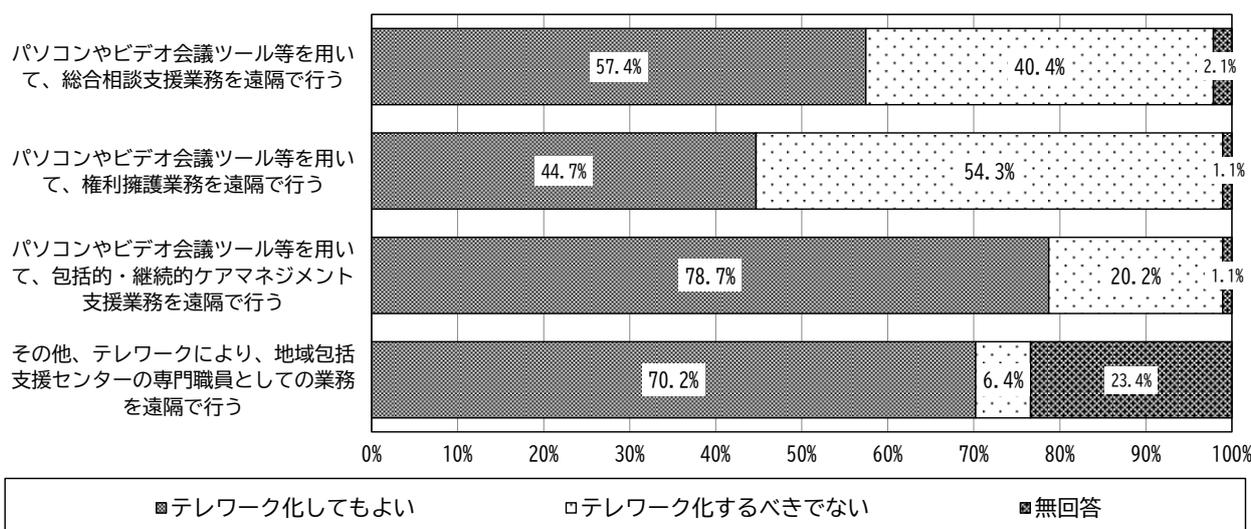
×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ モニタリング、アセスメント
 - ◆ 病院との退院前カンファレンス、リハビリ会議への参加
 - ◆ 各事業所や医療機関等との連絡調整
 - ◆ 研修への参加
 - ◆ 給付管理等、パソコンで完結する業務
- ◆ 初回面談
 - ◆ 入退院時連携

[B-1. 地域包括支援センターの専門職員]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、総合相談支援業務を遠隔で行う」「その他、テレワークにより、地域包括支援センターの専門職員としての業務を遠隔で行う」の順で大きく、7割台に上った。

図表 124 地域包括支援センターの専門職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=94)

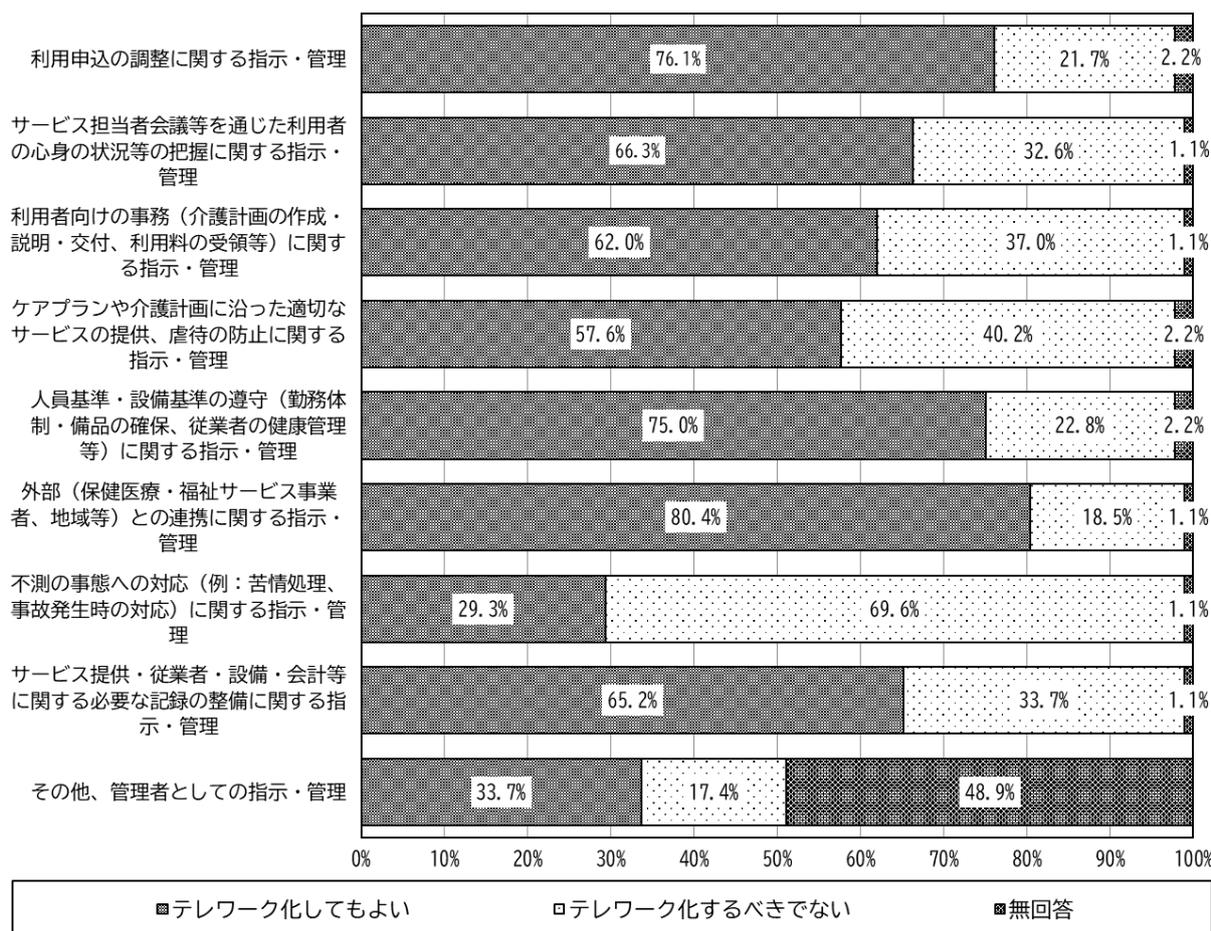


- 【「その他」の自由回答】
- ： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務
- ◆ 事業の資料作成、記録入力等、各種書類作成など
 - ◆ 給付管理業務
 - ◆ 普及啓発など、個人情報を取り扱わないもの
 - ◆ 各種会議、カンファレンス、研修など
 - ◆ 多職種連携
 - ◆ 遠方に住む家族との相談
 - ◆ 家族介護教室
 - ◆ 特になし

〔C-1. 訪問介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「外部（保健医療・福祉サービス事業者、地域等）との連携に関する指示・管理」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。

図表 125 訪問介護の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=92)

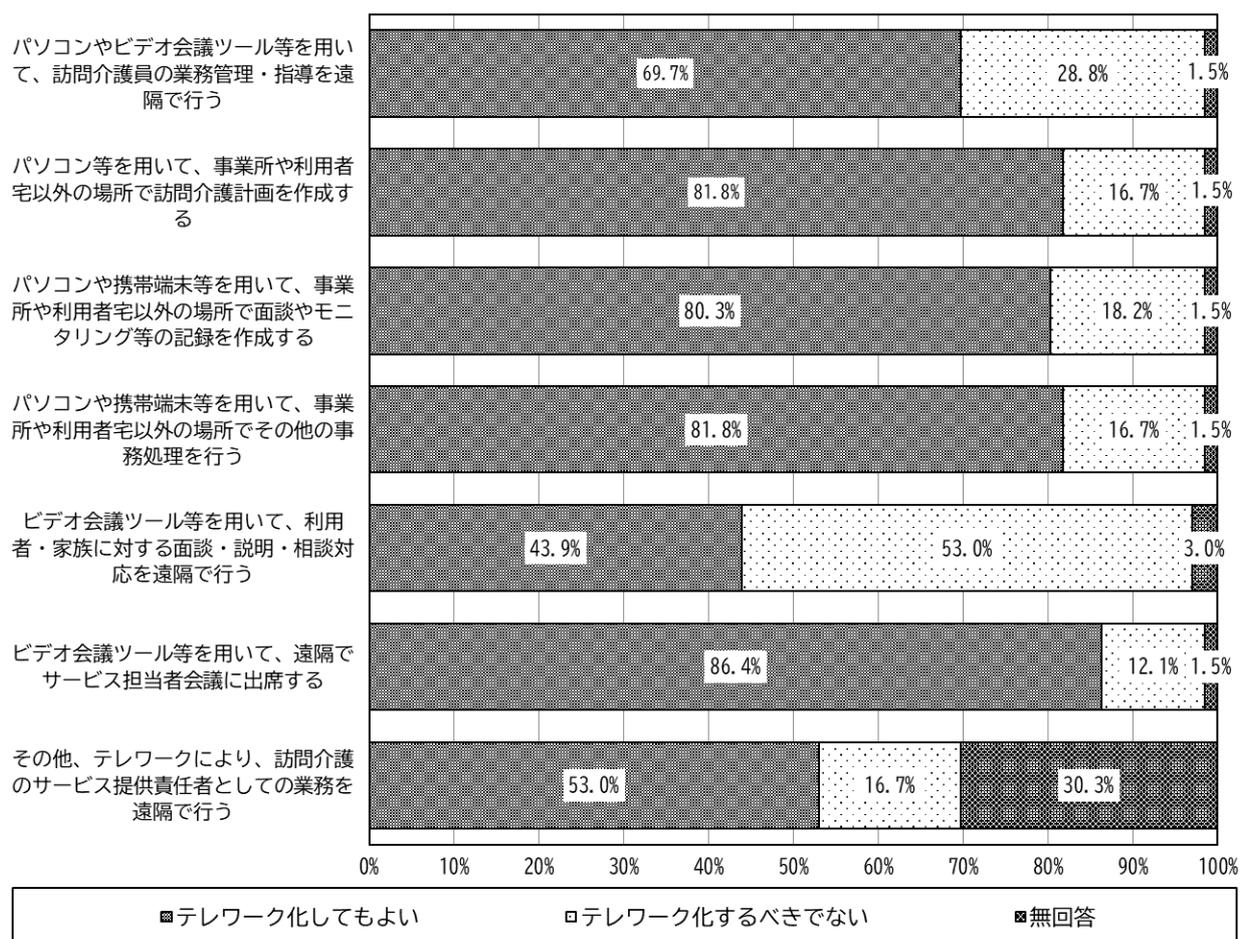


- 【「その他」の自由回答】
- ： テレワーク化してもよい業務
 - ◆ 事務処理、書類作成等
 - ◆ 不測の事態や緊急対応等、迅速に判断して指示を出す場合
 - ◆ 従業員への指示、勤怠管理、コロナ感染時の在宅勤務
 - ◆ 利用者の情報を社外に持ち出さない範囲の指示・管理
 - ×： テレワーク化するべきでない業務
 - ◆ 新採用のヘルパーのシフト変更、サービス留意事項の変更等
 - ◆ 技術指導、人事考課
 - ◆ 介護サービスの品質の確認等

〔C-2. 訪問介護のサービス提供責任者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議に出席する」「パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で訪問介護計画を作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する」の順で大きく、8割台に上った。

図表 126 訪問介護のサービス提供責任者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=66)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

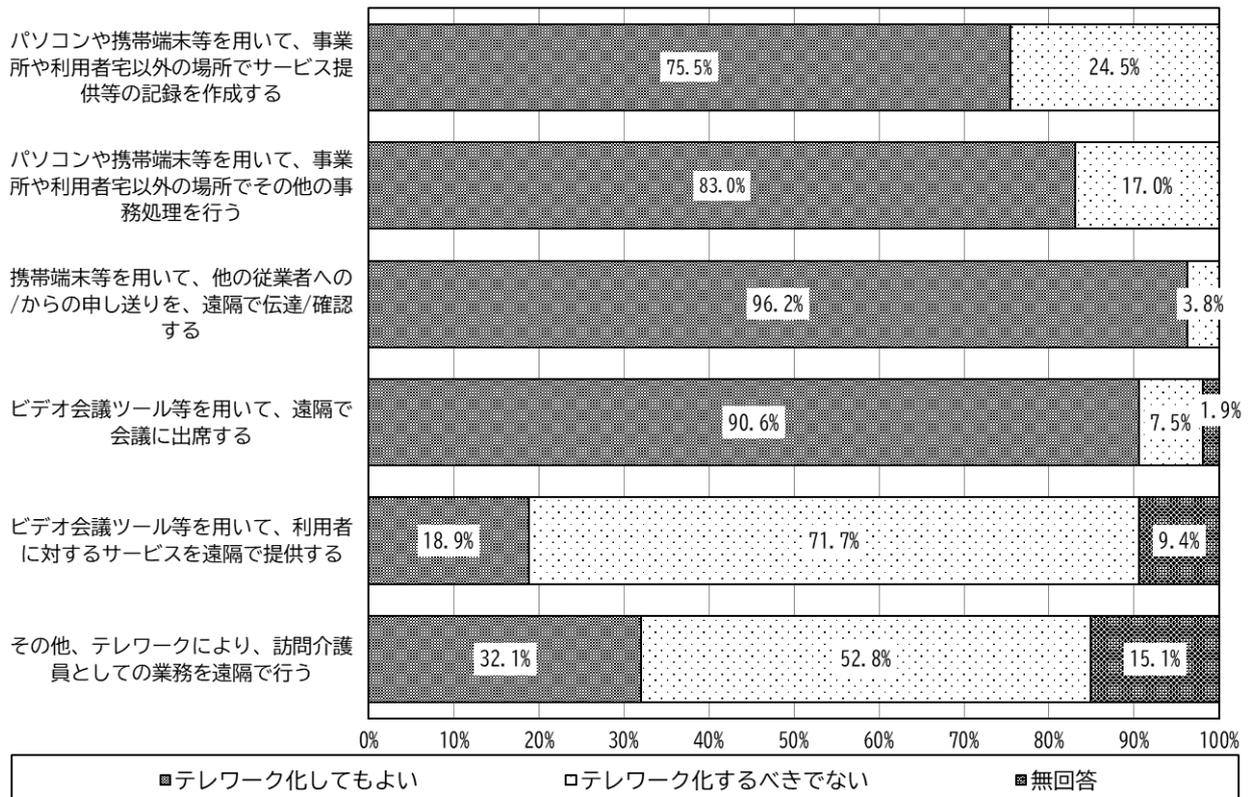
×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 帳票関係
- ◆ ヘルパーの配置調整
- ◆ 介護員に対する知識的な指導など
- ◆ 利用者の情報を社外に持ち出さない範囲の業務
- ◆ 簡単な伝達、援助内容変更の指示
- ◆ 利用者ごとの介護技術指導等

[C-3. 訪問介護の訪問介護員]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」の順で大きく、9割台に上った。

図表 127 訪問介護の訪問介護員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=53)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

- : テレワーク化してもよい業務 ×: テレワーク化するべきでない業務
- ◆ 買い物など、利用者の希望を確認する行為 ◆ 特になし
- ◆ 利用者の情報を社外に持ち出さない範囲の業務

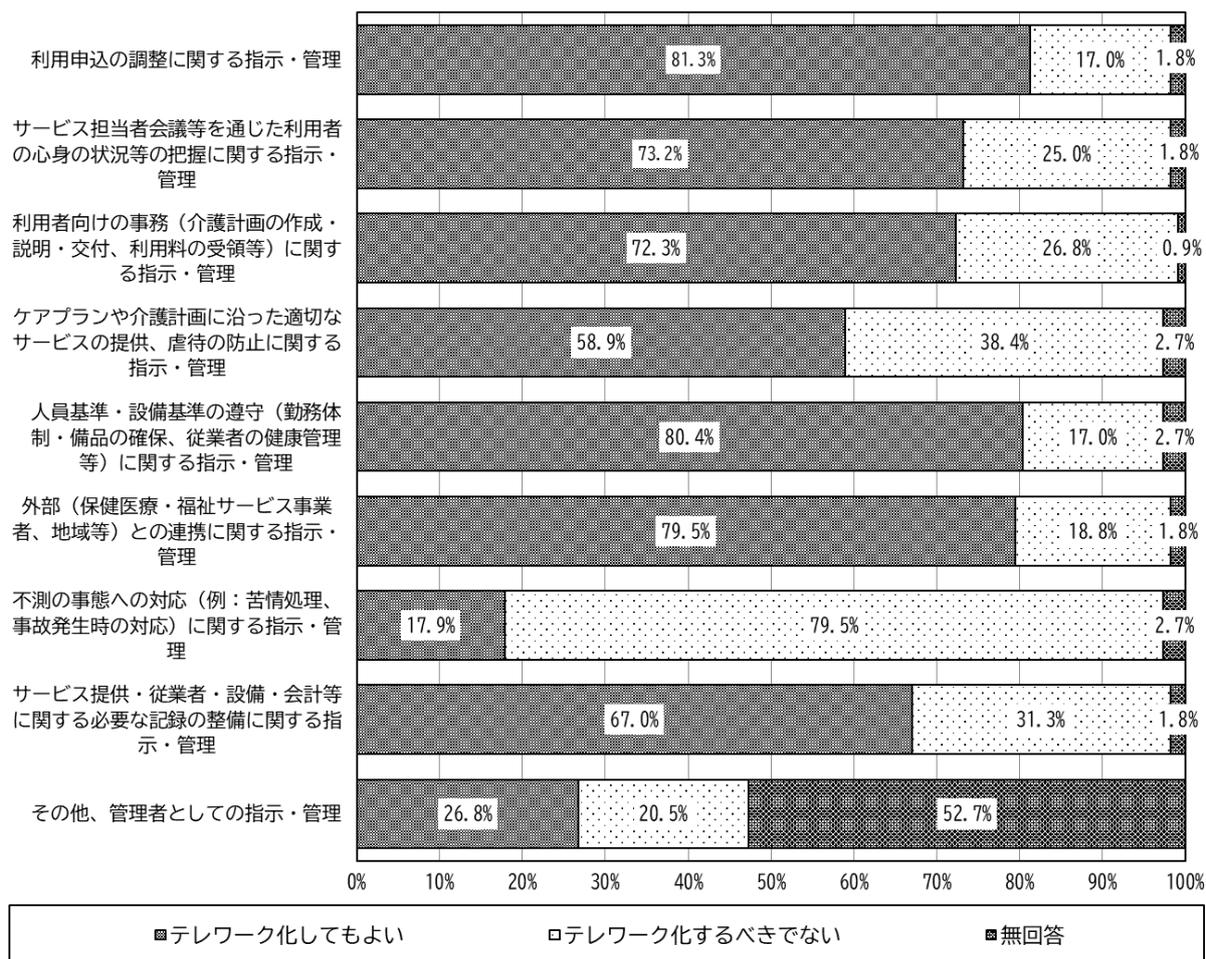
【「その他」の自由回答】

- : テレワーク化してもよい業務 ×: テレワーク化するべきでない業務
- ◆ 状況やサービス内容によると思われるが、出来る援助
- ◆ 利用者の情報を社外に持ち出さない範囲の業務
- ◆ 利用者の家族とのやり取り

[D-1. 通所介護の管理者]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「利用申込の調整に関する指示・管理」「人員基準・設備調整の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理」の順で大きく、8割台に上った。

図表 128 通所介護の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=112)



【「その他」の自由回答】

○: テレワーク化してもよい業務

- ◆ 職員面談、本社情報共有等
- ◆ 研修、定例会議の開催
- ◆ 業務伝達事項など
- ◆ シフト入力等
- ◆ 従業者のメンタル・職場環境の悩み相談

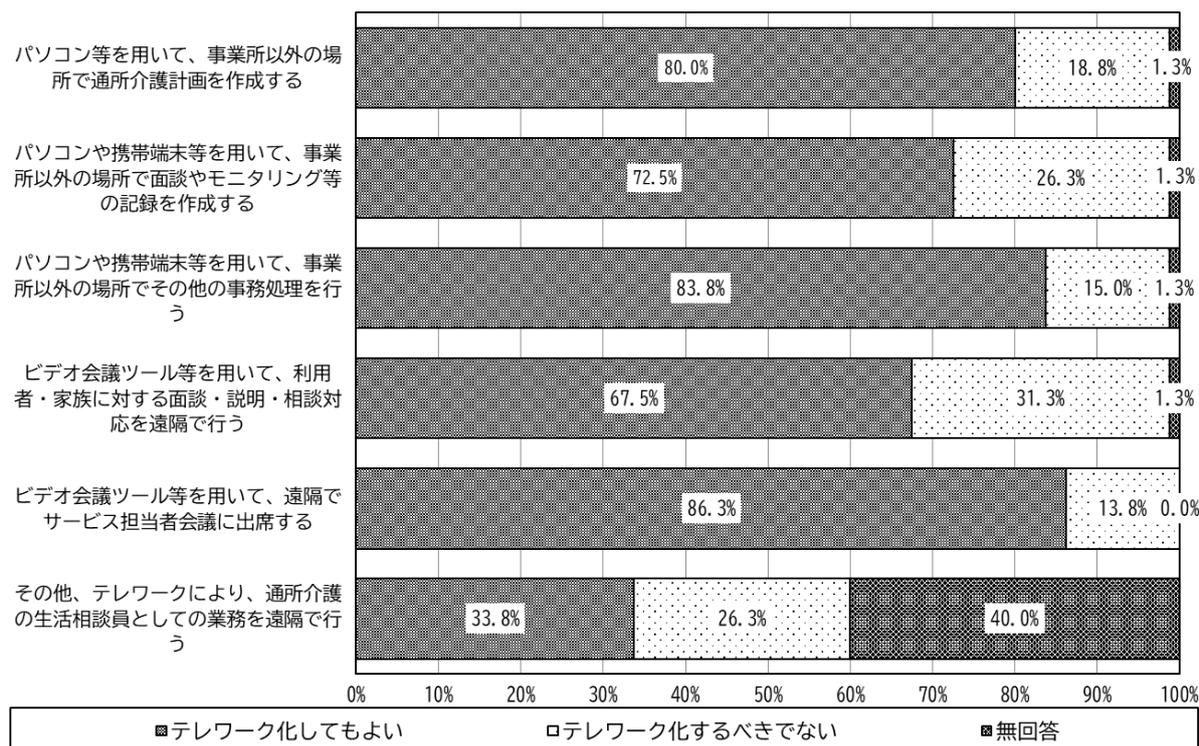
×: テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 従業員の勤務状況把握等
- ◆ BCP等の実行に関すること
- ◆ 職員の勤務調整、相談、職員間の連携、情報共有など
- ◆ 人事評価時の面接、コミュニケーション等
- ◆ 現場判断への指示、支援

〔D-2. 通所介護の生活相談員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議に出席する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」「パソコン等を用いて事業所以外の場所で通所介護計画を作成する」の順で大きく、8割台に上った。

図表 129 通所介護の生活相談員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=80)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

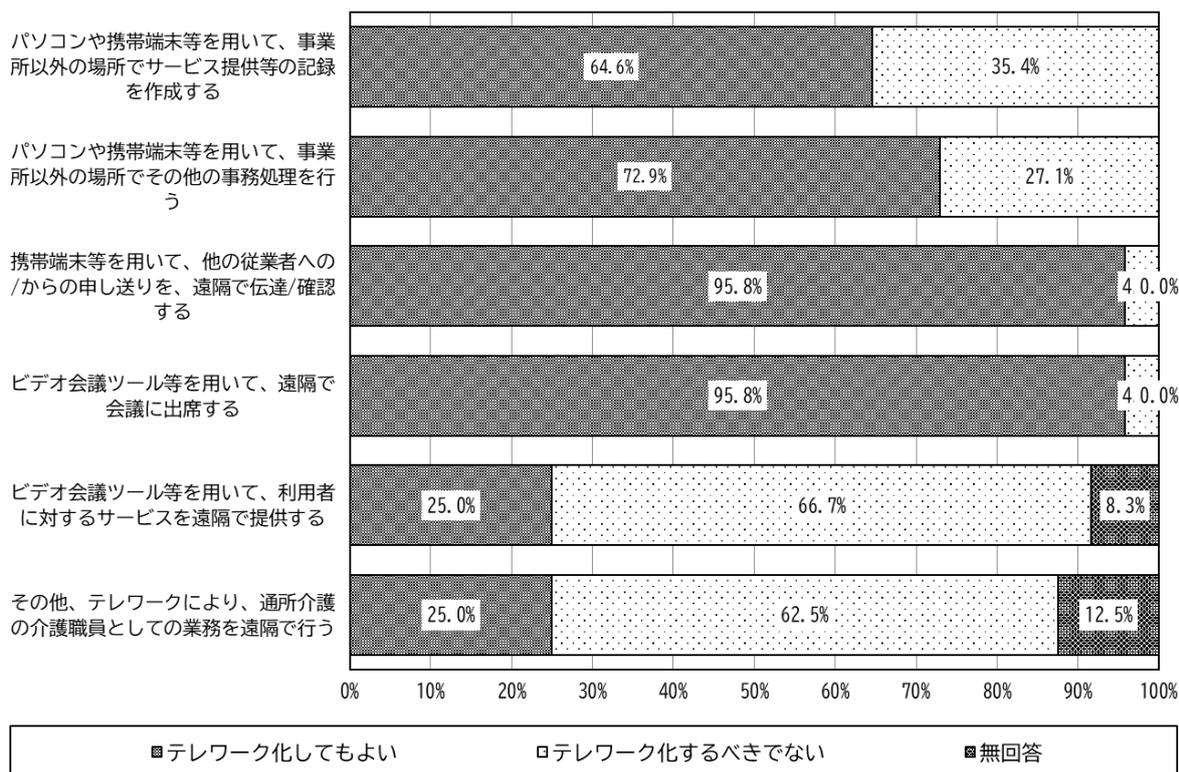
×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 計画書やモニタリング内容の事務処理
- ◆ 相談援助支援
- ◆ ケアマネや家族への報告業務
- ◆ 事業所内での他の介護職員との業務内容の確認、連絡事項の連携
- ◆ 他事業所との連携
- ◆ 事業所内でのご利用者の様子観察

〔D-3. 通所介護の介護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 130 通所介護の介護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=48)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○: テレワーク化してもよい業務	×	テレワーク化するべきでない業務
------------------	---	-----------------

- ◆ 機能訓練やレクなど、身体介助を必要としない一部のサービス
- ◆ 介護指導、服薬確認、健康状態の確認、機能訓練
- ◆ 欠席連絡などの時、体調などの確認
- ◆ 担当者会議等
- ◆ ご利用者への直接支援業務

【「その他」の自由回答】

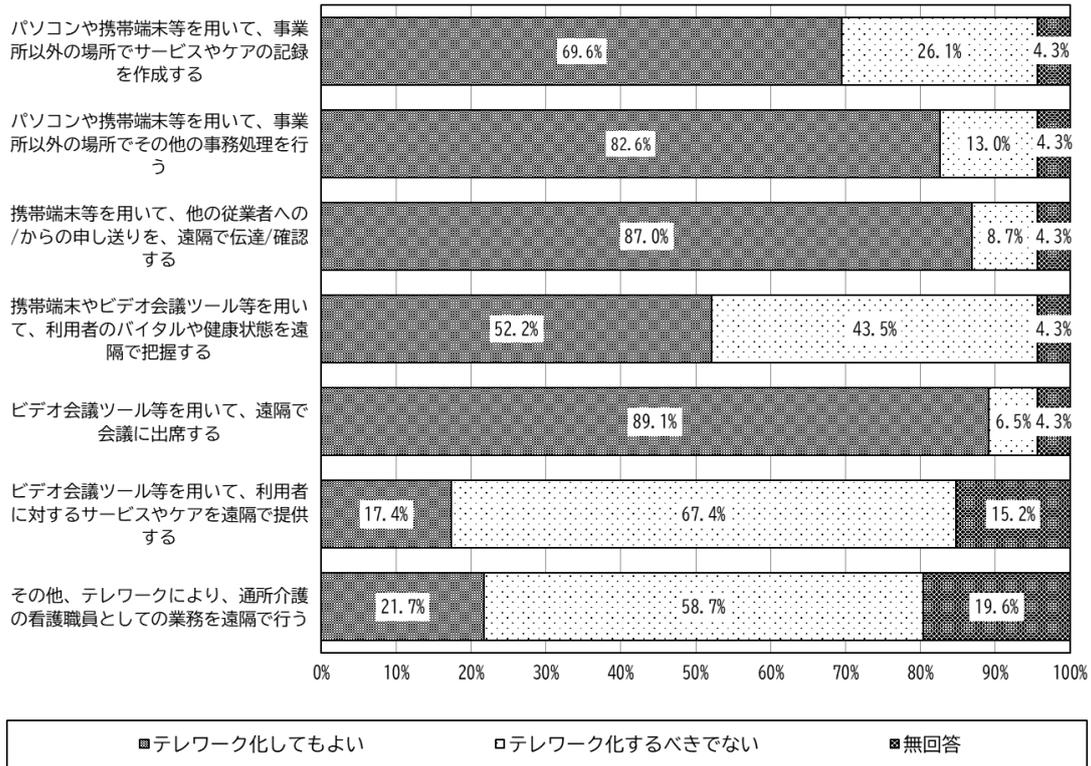
○: テレワーク化してもよい業務	×	テレワーク化するべきでない業務
------------------	---	-----------------

- ◆ レクリエーション企画の立案等
- ◆ 記録・計画書作成等
- ◆ 間接業務(レクリエーションの準備など)
- ◆ ご利用者や家族からの相談等
- ◆ 研修会参加
- ◆ 身体介助(物理的な援助が必要)
- ◆ 直接の介助

[D-4. 通所介護の看護職員]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツールを用いて、遠隔で会議に出席する」「携帯端末を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」の順で大きく、8割台に上った。

図表 131 通所介護の看護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=46)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスやケアを遠隔で提供する」の自由回答】

○: テレワーク化してもよい業務

×: テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 看護職員に対する相談、服薬管理等の一部サービスやケア
- ◆ 利用者様の体調確認
- ◆ 医療関係者との連携
- ◆ ご利用者の健康把握(食事提供時の誤嚥の対応等)

【「その他」の自由回答】

○: テレワーク化してもよい業務

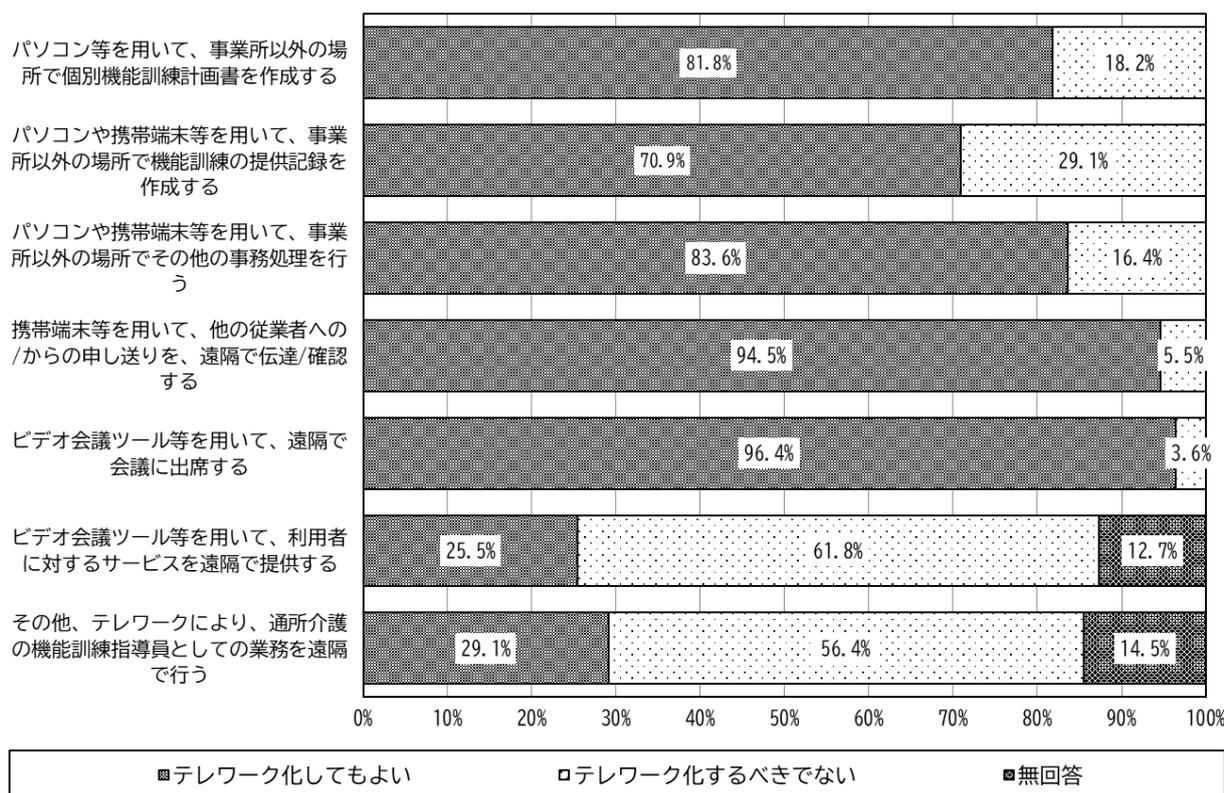
×: テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 看護職員に対する相談、服薬管理等の一部サービスやケア
- ◆ 体調不良で休まれた方の体調確認、安否確認
- ◆ 記録、計画書作成等、健康状態把握、処置や対処の指示
- ◆ 日常生活の行動把握、食事内容のチェック
- ◆ ご利用者の機能訓練のサポート等

〔D-5. 通所介護の機能訓練指導員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」の順で大きく、9割台に上った。

図表 132 通所介護の機能訓練指導員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=55)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 機能訓練指導員に対する相談、物理的な援助の必要がない機能訓練等の一部サービス
- ◆ ご利用者への機能訓練の提供
- ◆ 居室の様子や居室での歩行状態などの確認
- ◆ 機能訓練指導

【「その他」の自由回答】

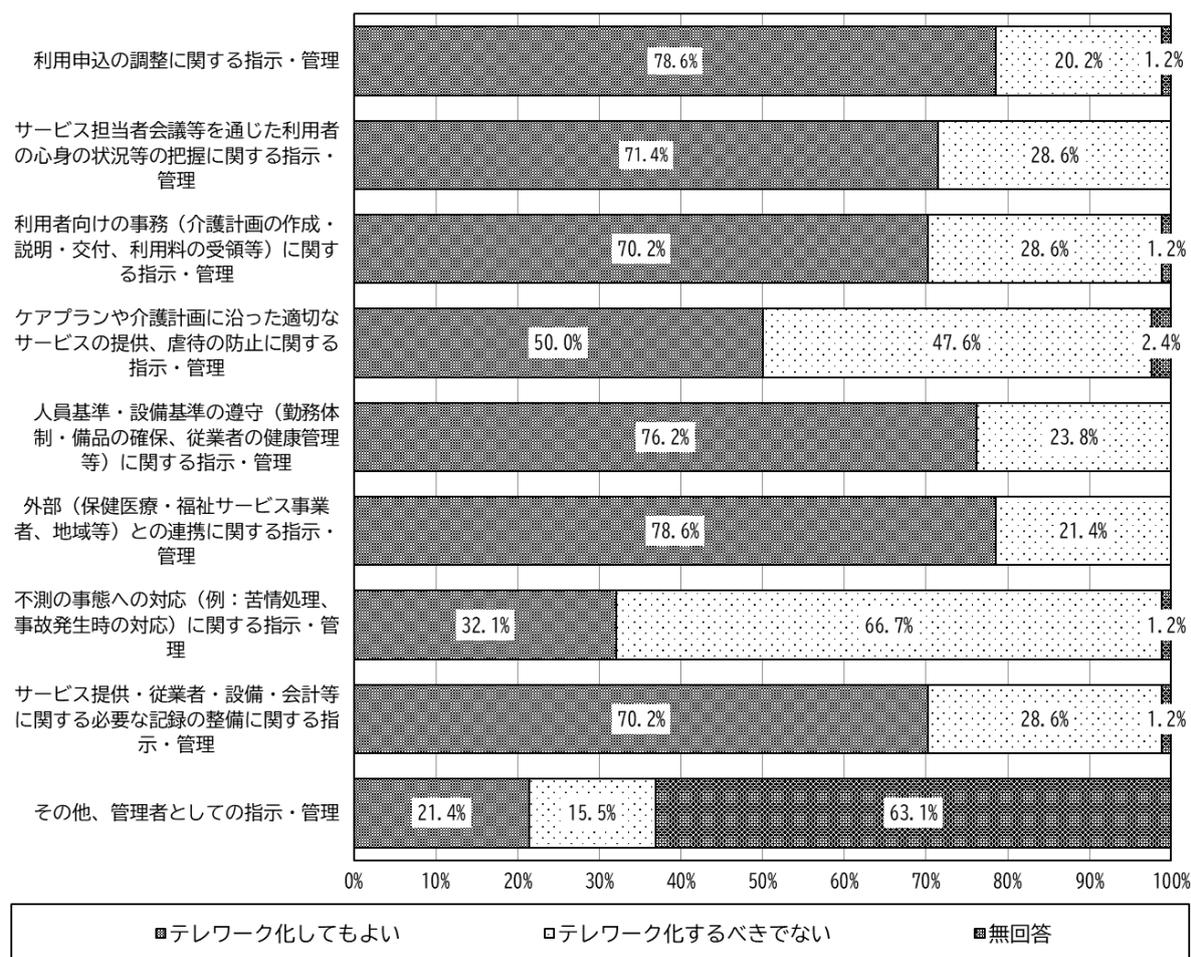
○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 居室における動作の指導
- ◆ 物理的に身体の援助や介助が必要な機能訓練
- ◆ 心身状態の把握、機能訓練
- ◆ ご利用者への直接支援

〔E-1. 地域密着型通所介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「利用申込の調整に関する指示・管理」「外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理」「人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)に関する指示・管理」の順で大きく、7割台に上った。

図表 133 地域密着型通所介護の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=84)

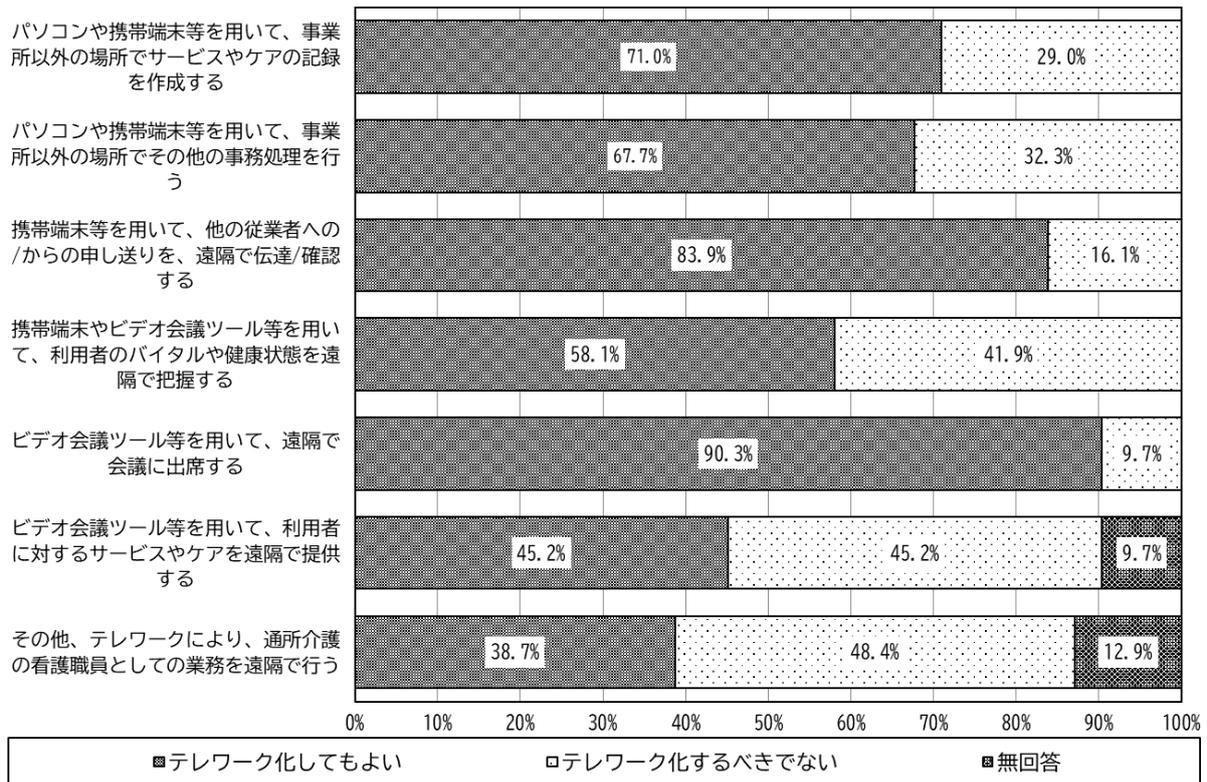


- 【「その他」の自由回答】
- : テレワーク化してもよい業務 ×: テレワーク化するべきでない業務
- ◆ 社内スタッフ研修への参加
 - ◆ 利用者様を招いての運営推進会議
 - ◆ 利用者の個人情報を含まない事務処理関係
 - ◆ スタッフへの指示、通知など
 - ◆ 管理者の業務全般
 - ◆ 施設設備管理
 - ◆ 朝礼や会議などで報告を受け、指示出し

〔E-4. 地域密着型通所介護の看護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 136 地域密着型通所介護の看護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=31)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

- ： テレワーク化してもよい業務
- ×： テレワーク化すべきでない業務
- ◆ 利用者が動けない等の緊急時対応
- ◆ 処置指示等
- ◆ 日々の体調管理

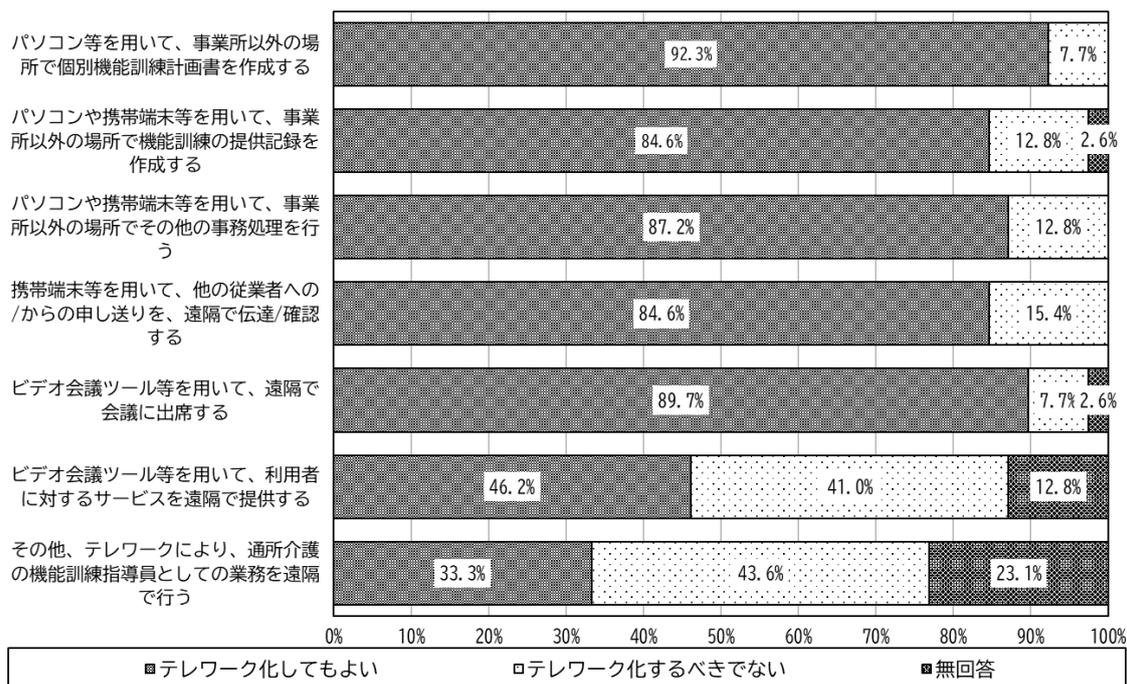
【「その他」の自由回答】

- ： テレワーク化してもよい業務
- ×： テレワーク化すべきでない業務
- ◆ モニター越しの顔色や身体の状態観察、会話を通した適切な対応指示
- ◆ 緊急時対応
- ◆ 医療的ケアの指導等

〔E-5. 地域密着型通所介護の機能訓練指導員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコン等を用いて、事業所以外の場所で個別機能訓練計画書を作成する」の回答割合が最も大きく、9割台に上った。

図表 137 地域密着型通所介護の機能訓練指導員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=39)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

- ◆ 生活リハビリ
- ◆ 利用者からの質問コーナーなど
- ◆ 自宅での運動や頭の体操などの促し、指導等
- ◆ 現場の介護職員にリハビリ内容を伝え、代わりに機能訓練業務を行ってもらう事

×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 機能訓練中の身体状況の管理、機能訓練サポート

【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

- ◆ 小グループに対する集団機能訓練などで、モニター越しに運動動作の指示を出すなど(個別機能訓練加算対応)
- ◆ 現場の介護職員にリハビリ内容を伝え、代わりに機能訓練業務を行ってもらう事

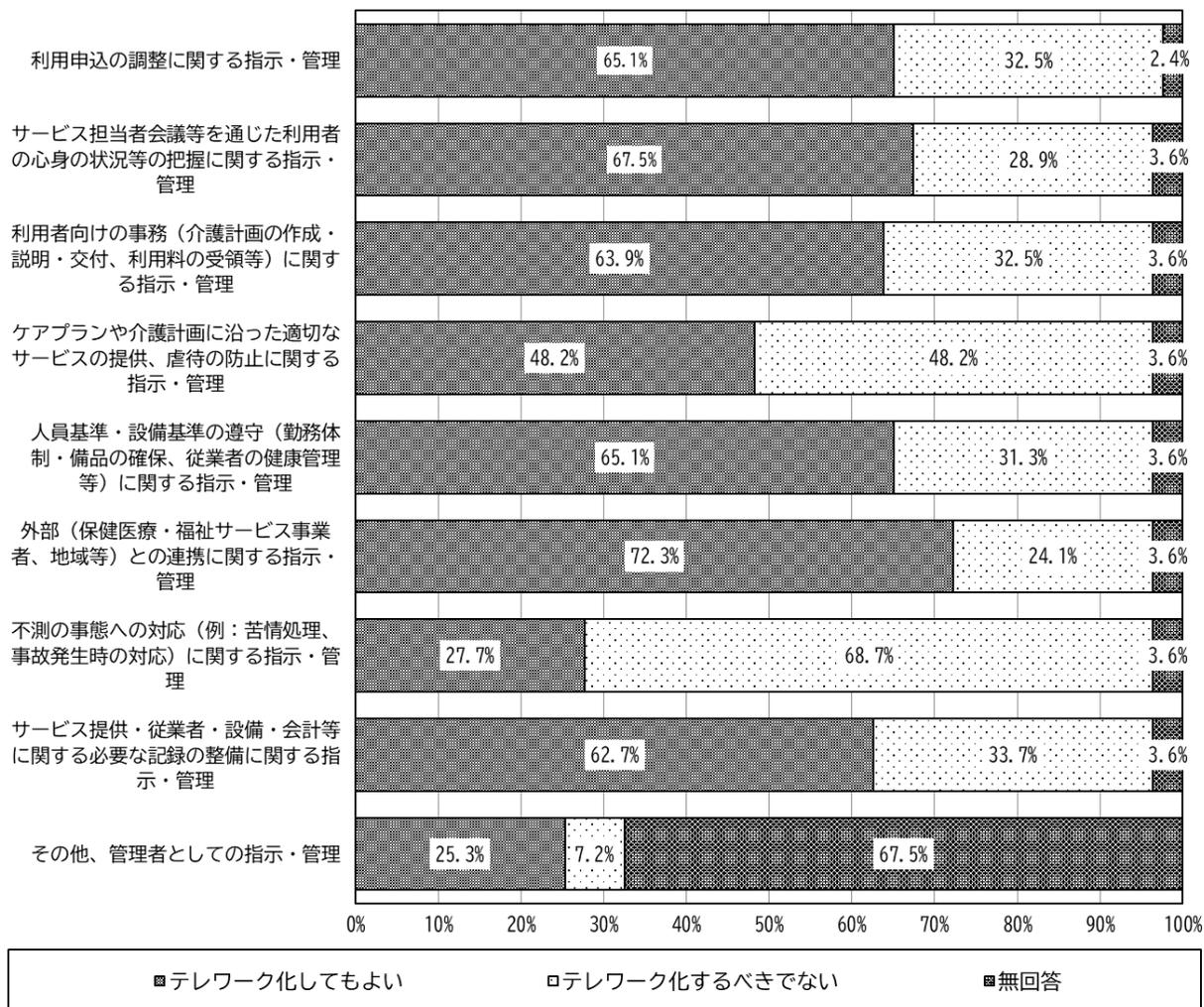
×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 機能訓練内容の管理

〔F-1. 認知症対応型通所介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「外部（保健医療・福祉サービス事業者、地域等）との連携に関する指示・管理」が最も大きく、7割台に上った。

図表 138 認知症対応型通所介護の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=83)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

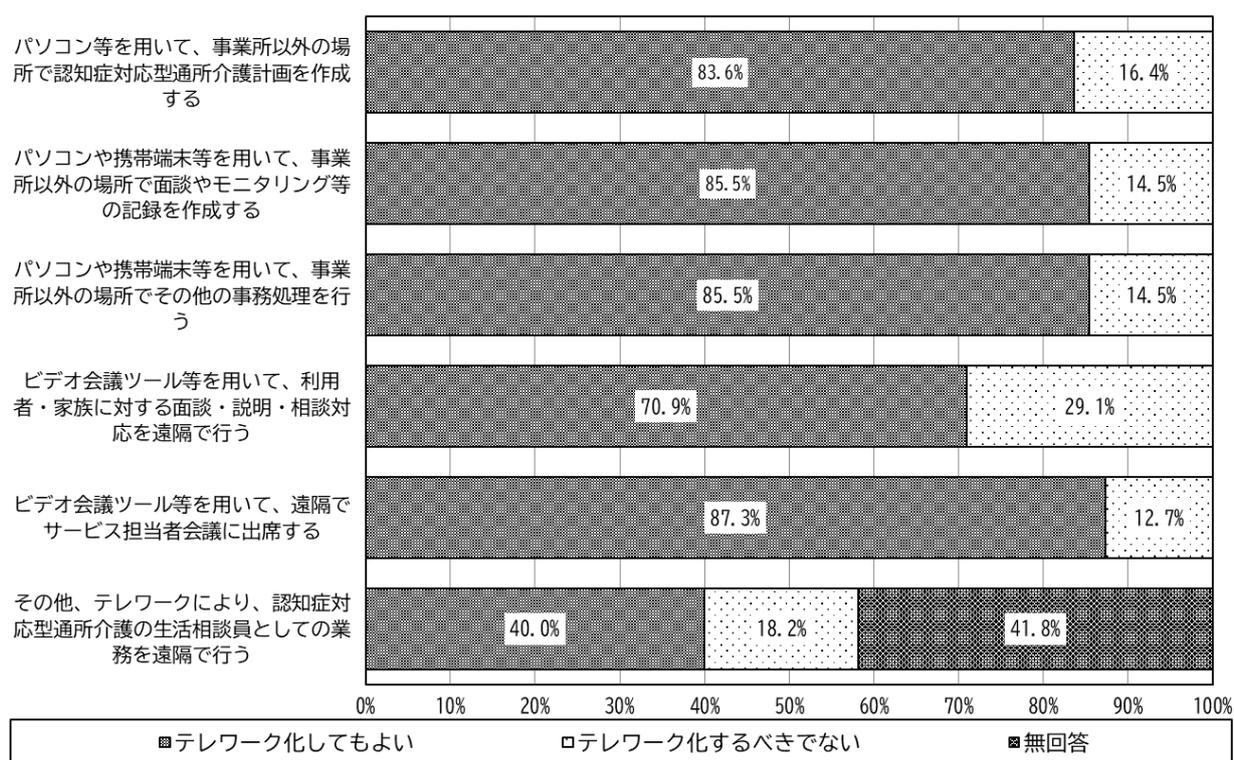
×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 職員の勤怠管理など、利用者支援に直接かかわらない間接業務
- ◆ シフトの作成、家族様・ケアマネージャーとの電話相談、今回のようなアンケート調査に関するもの
- ◆ 職員への業務連絡等
- ◆ 内部連携、会議、研修など
- ◆ 特になし

〔F-2. 認知症対応型通所介護の生活相談員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議に出席する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所で面談やモニタリング等の記録を作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」「パソコン等を用いて、事業所以外の場所で認知症対応型通所介護計画を作成する」の順で大きく、8割台に上った。

図表 139 認知症対応型通所介護の生活相談員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=55)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

×： テレワーク化するべきでない業務

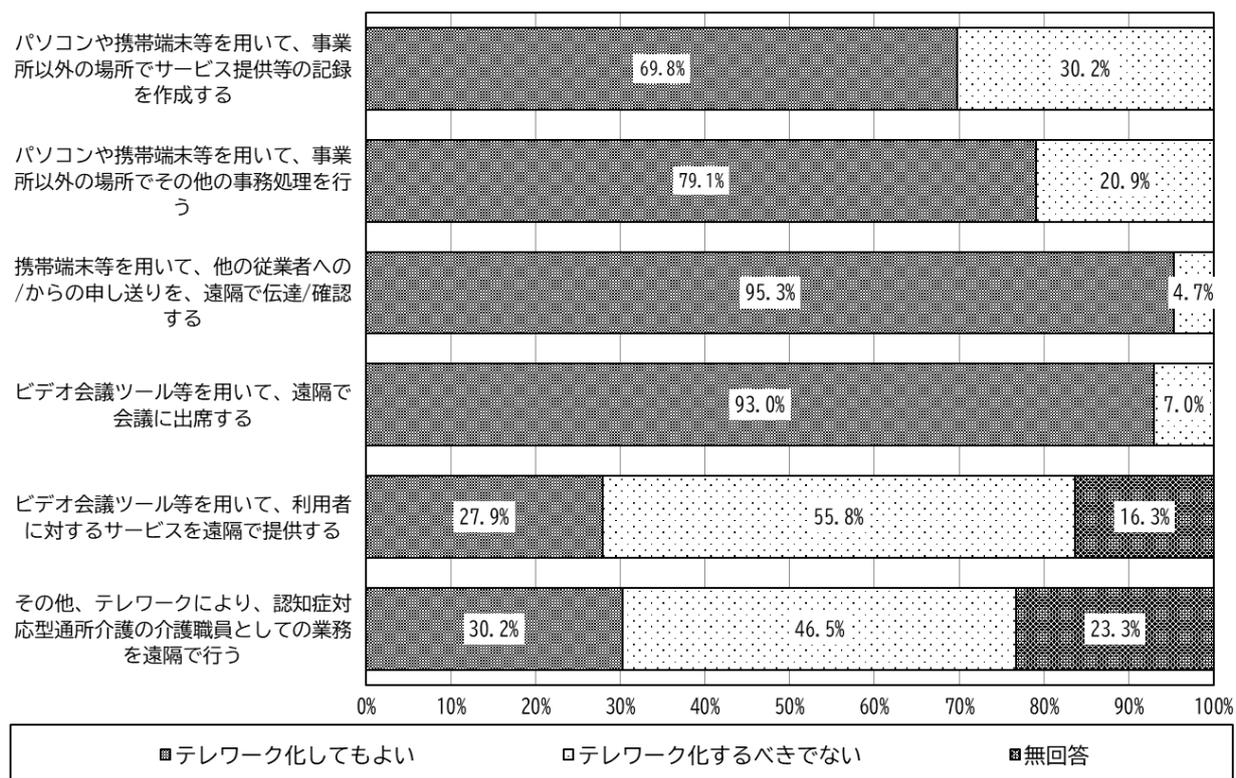
- ◆ 独居により家族が遠方の場合、ビデオ会議ツールを用いての面談、説明、相談対応、サービス担当者会議を行う等、参加困難な理由が明確な場合
- ◆ 書類業務の効率化

◆ 特になし

[F-3. 認知症対応型通所介護の介護職員]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの申し送りを、遠隔で伝達/確認する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」の順で大きく、9割台に上った。

図表 140 認知症対応型通所介護の介護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの
(n=43)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 家族との担当者会議
 ◆ マンツーマンのビデオツールの利用（認知症対応時）
 ◆ 安否確認、服薬チェック等

【「その他」の自由回答】

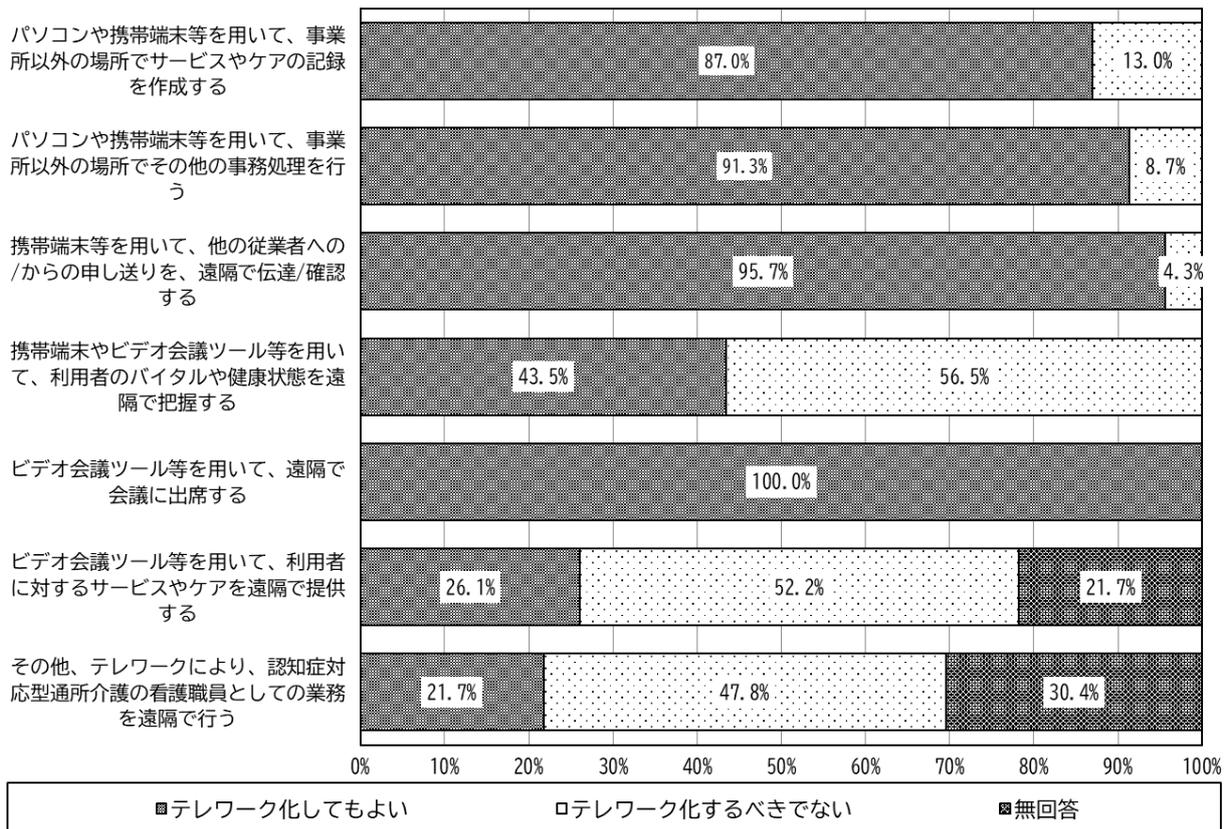
○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 日々の記録業務、申し送り、ご利用者の出欠や状態把握
 ◆ 電話での安否確認
 ◆ 個人情報に関わらない事務業務
 ◆

〔F-4. 認知症対応型通所介護の看護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、10割に上った。

図表 141 認知症対応型通所介護の看護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの
(n=23)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスやケアを遠隔で提供する」の自由回答】

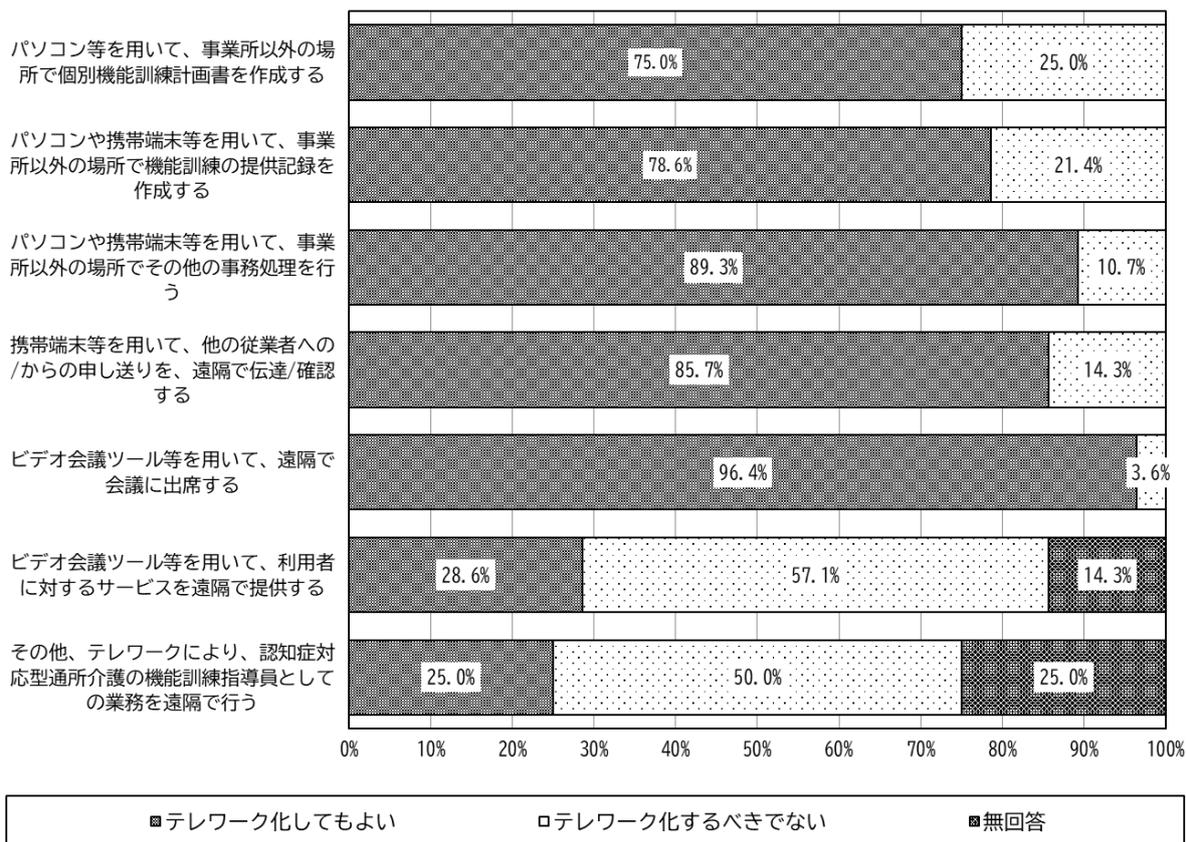
○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 特になし ◆ マンツーマンのビデオツールの利用（認知症対応時）

〔F-5. 認知症対応型通所介護の機能訓練指導員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 142 認知症対応型通所介護の機能訓練指導員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=28)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 集団体操など ◆ 特になし

【「その他」の自由回答】

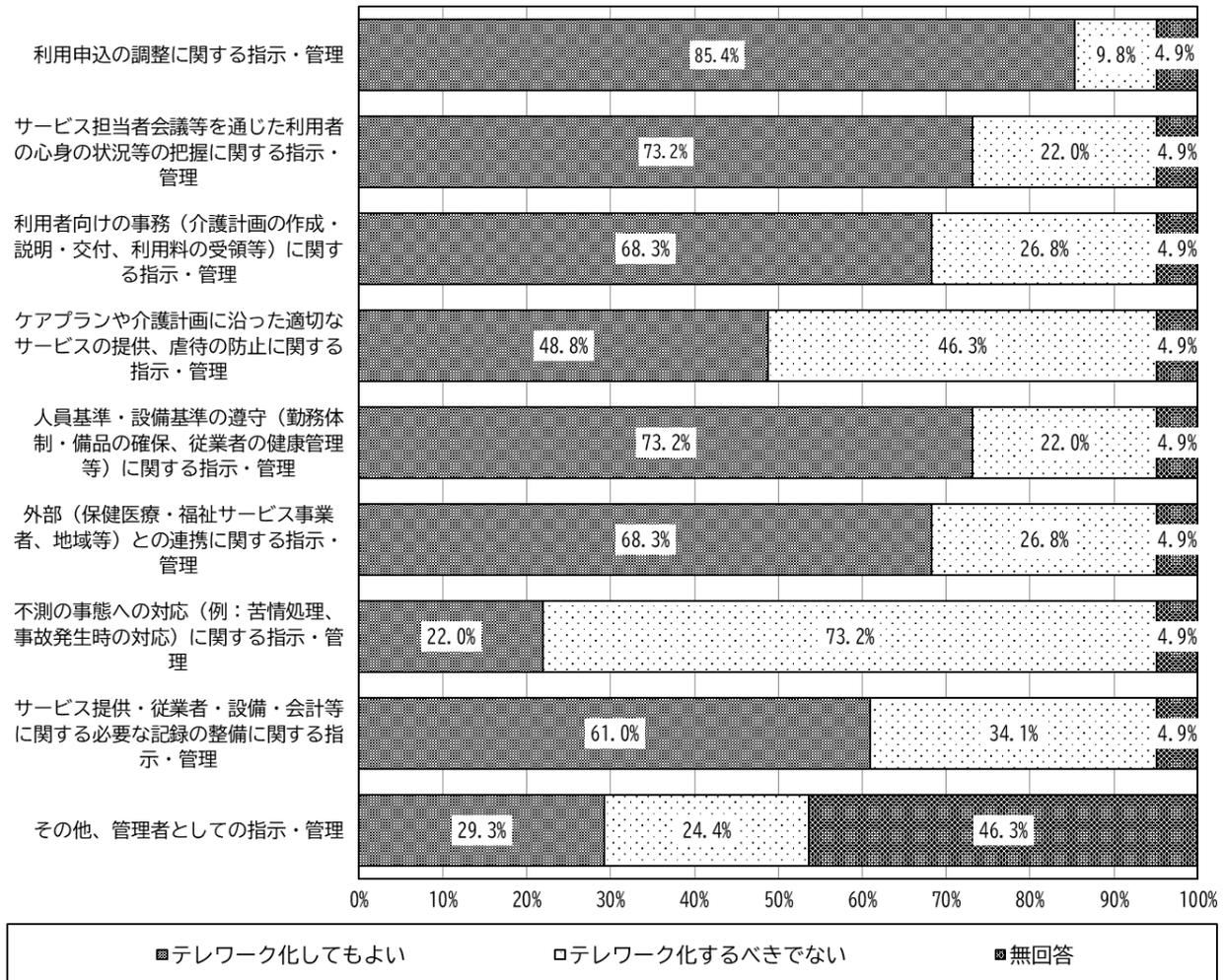
○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 集団体操 ◆ 特になし

〔G-1. 短期入所生活介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「利用申込の調整に関する指示・管理」が最も大きく、8割台に上った。

図表 143 短期入所生活介護の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=41)

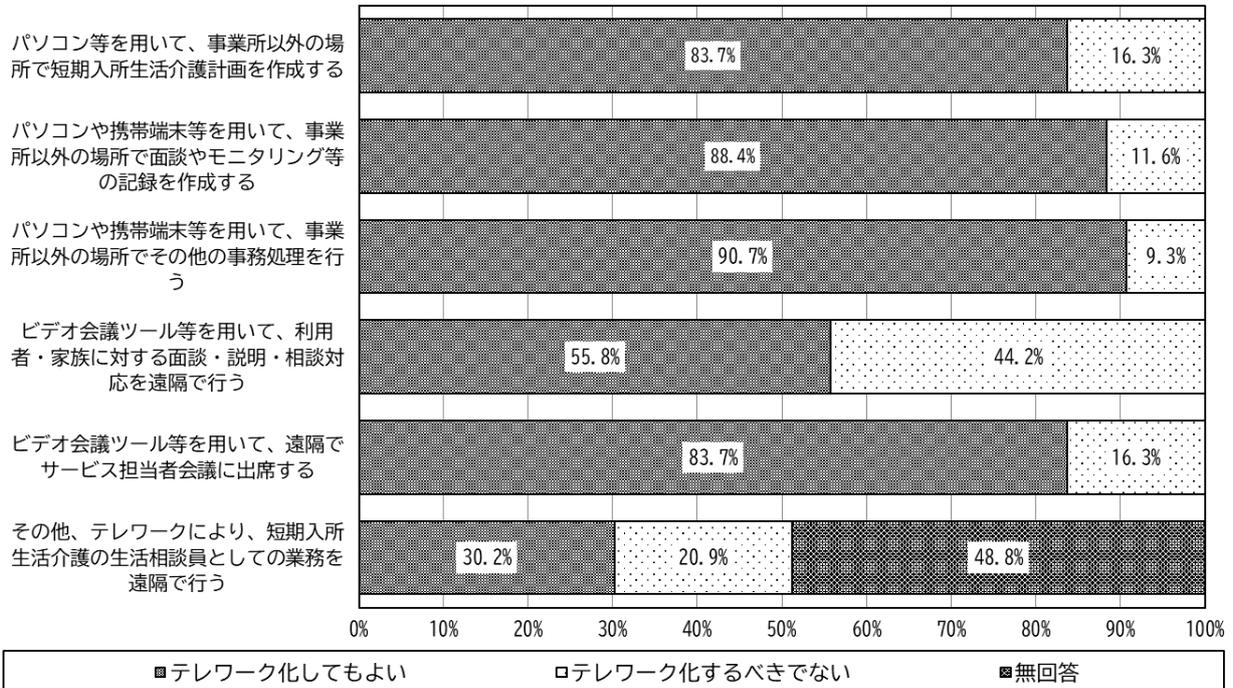


- 【「その他」の自由回答】
- ： テレワーク化してもよい業務
 - ×： テレワーク化すべきでない業務
 - ◆： 特になし
 - ◆ オンラインでの研修参加
 - ◆ 送迎の手配、入所時及び退所時の対応等
 - ◆ 施設保守
 - ◆ 利用者の状態変化に伴う対応の指示

〔G-2. 短期入所生活介護の生活相談員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」が最も大きく、9割台に上った。

図表 144 短期入所生活介護の生活相談員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=43)



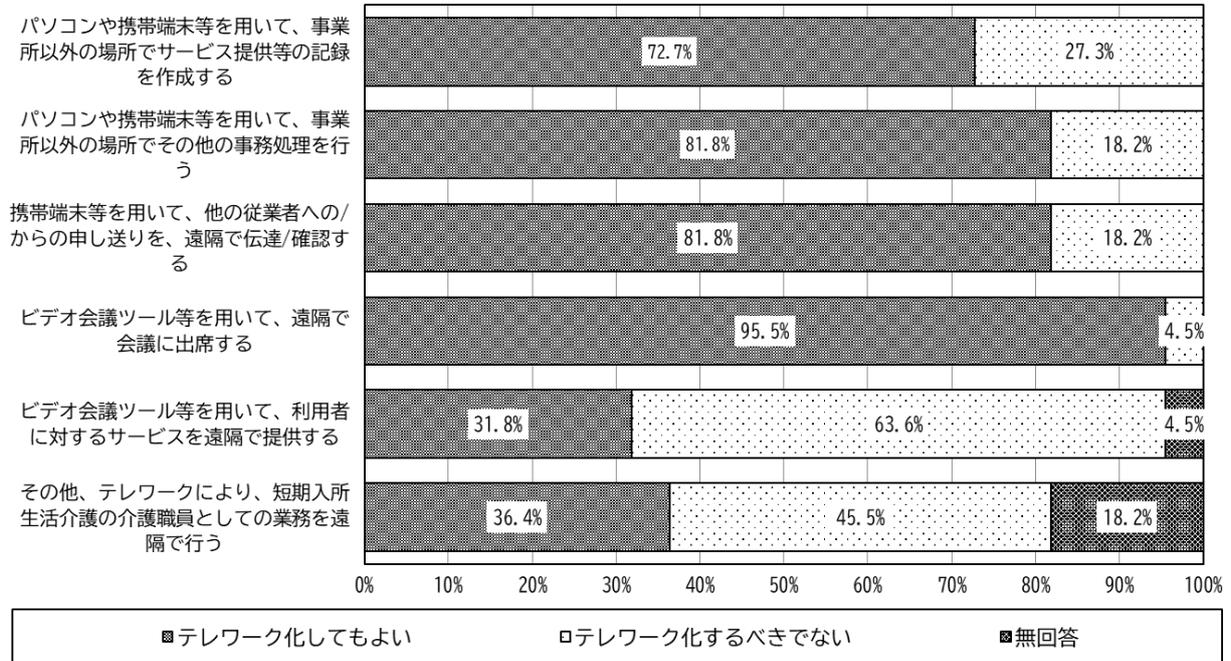
【「その他」の自由回答】

- ：テレワーク化してもよい業務 ×：テレワーク化するべきでない業務
- ◆ 利用に関する電話での相談業務(ご利用者様やそのご家族様やケアマネージャーから) ◆ 特になし
 - ◆ 医療機関や他施設への本人の状況確認など。

〔G-3. 短期入所生活介護の介護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 145 短期入所生活介護の介護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=22)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

- ： テレワーク化してもよい業務
- ×： テレワーク化すべきでない業務
- ◆： オンライン面会
- ◆： 特になし

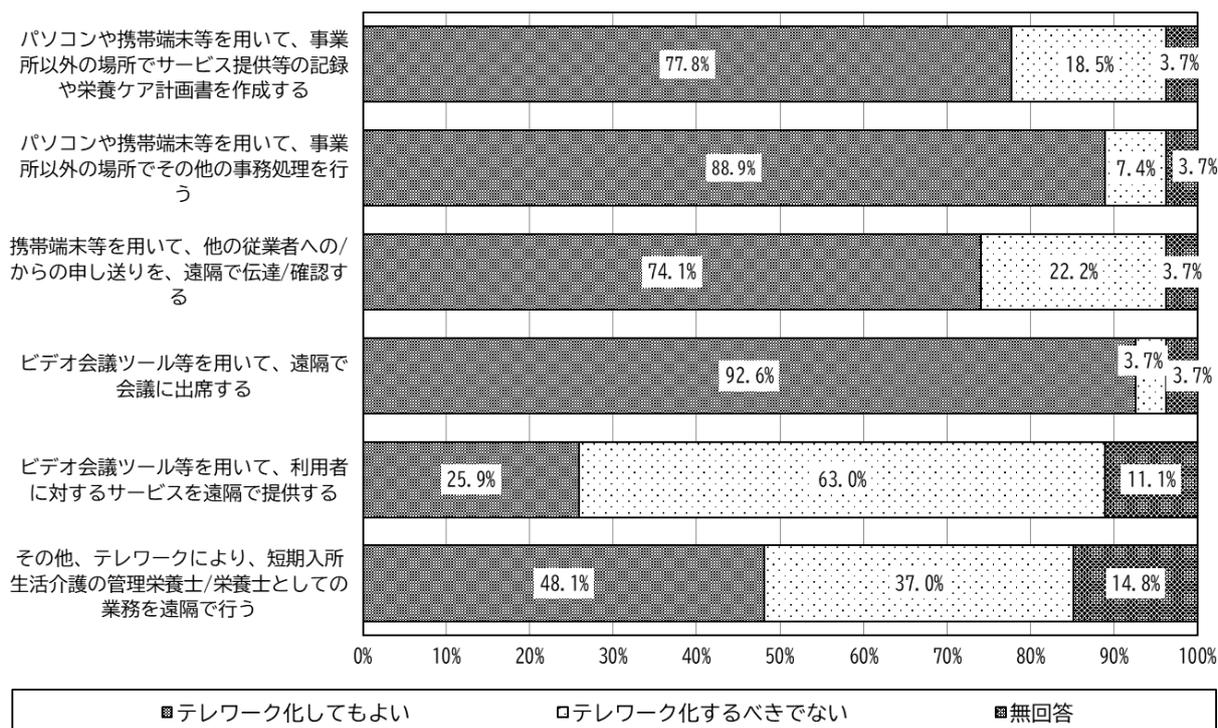
【「その他」の自由回答】

- ： テレワーク化してもよい業務
- ×： テレワーク化すべきでない業務
- ◆： 特になし
- ◆： 身体介護
- ◆： 実際に利用者に関わるサービス

〔G-6. 短期入所生活介護の管理栄養士・栄養士〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 148 短期入所生活介護の管理栄養士・栄養士としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=27)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○: テレワーク化してもよい業務	×: テレワーク化するべきでない業務
◆ 管理栄養士より厨房等へ指示を送る等	◆ 嗜好調査、食事での様子
	◆ ミールラウンド
	◆ 本人の様子を見る機会

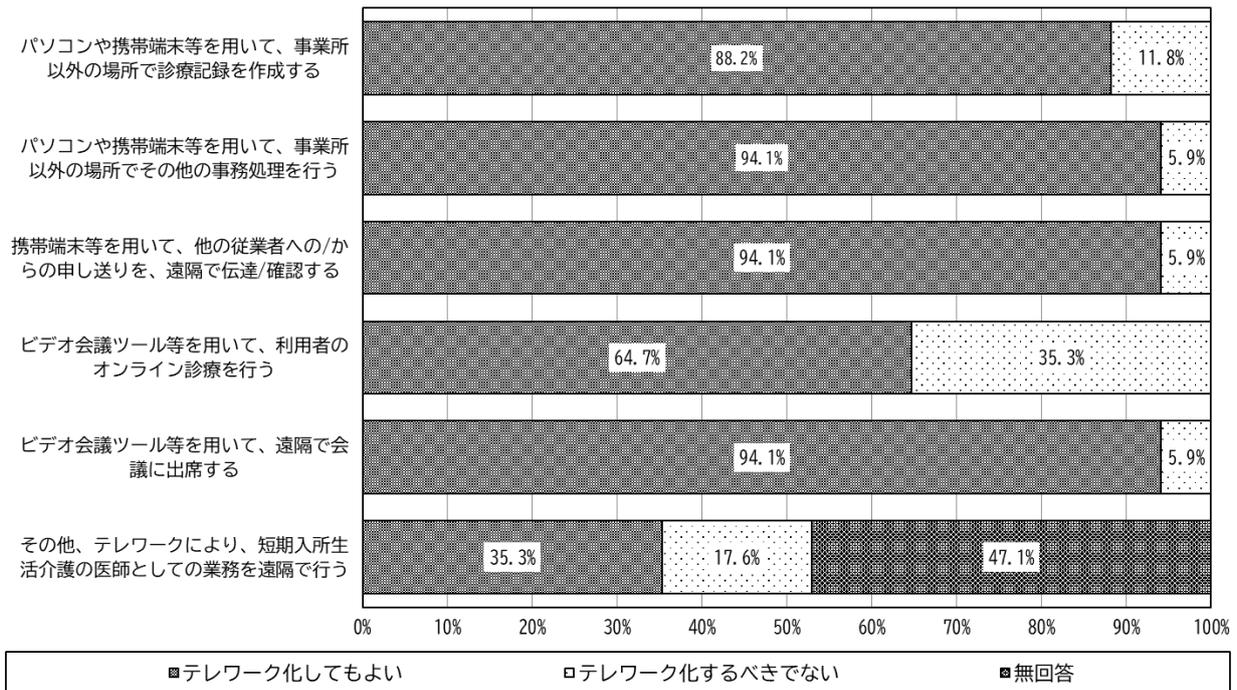
【「その他」の自由回答】

○: テレワーク化してもよい業務	×: テレワーク化するべきでない業務
◆ 献立作成等の給食管理業務	◆ 人間相手の仕事
◆ 個人情報扱わないもの	
◆ 食事変更の連絡など	

〔G-7. 短期入所生活介護の医師〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所で診療記録を作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 149 短期入所生活介護の医師としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=17)



【「その他」の自由回答】

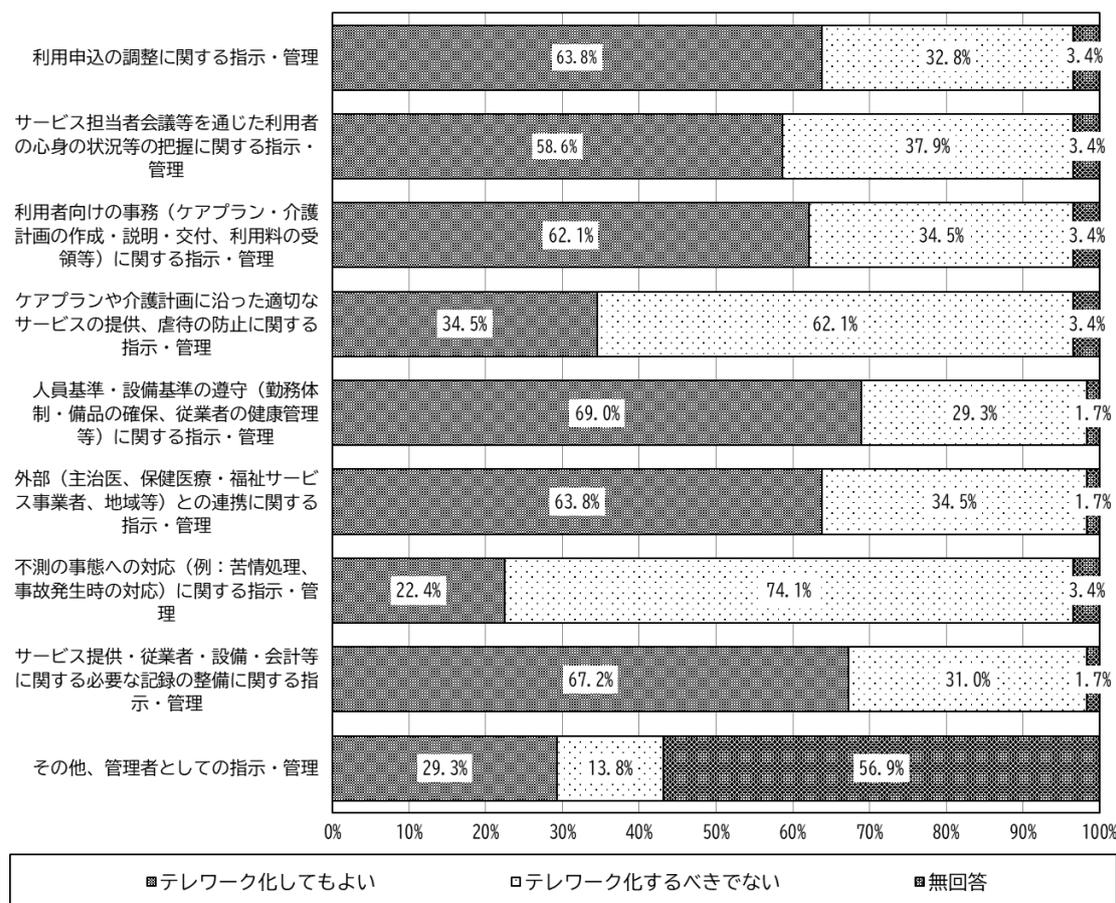
○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 問診
- ◆ 特になし
- ◆ 入所者の状態の変化について看護師から報告を受け、簡単な指示を出すこと。インスリンの量、発熱時の包括指示。

〔H-1. 小規模多機能型居宅介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)に関する指示・管理」「サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備に関する指示・管理」の順で大きく、6割台に上った。

図表 150 小規模多機能型居宅介護の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=58)



【「その他」の自由回答】

○: テレワーク化してもよい業務

- ◆ 個人情報が含まれない事務
- ◆ 感染症に関する急な対応
- ◆ 事業所として必要とされているミーティング、委員会活動
- ◆ 日々の職員からの質問・報告
- ◆ シフトの調整など

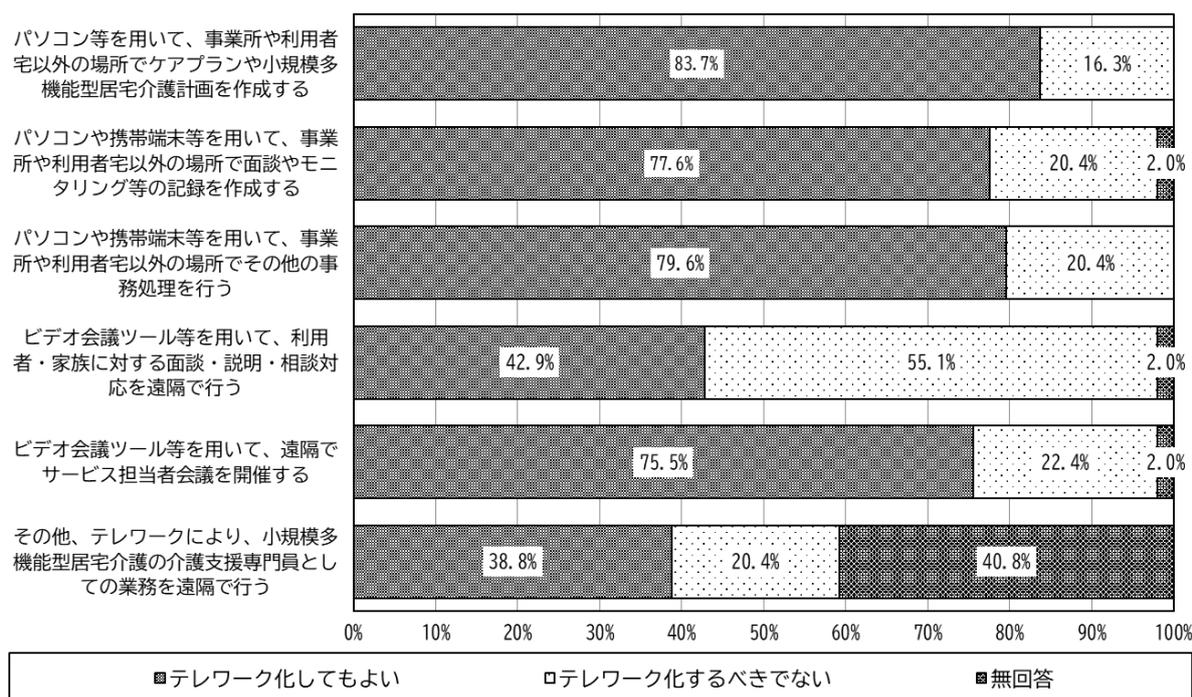
×: テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 職員と顔を合わせて直接対話する時間、現場の空気感を感じる為に現場に足を運ぶこと
- ◆ 実際に現場を見ること

〔H-2. 小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプランや小規模多機能型居宅介護計画を作成する」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。

図表 151 小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=49)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

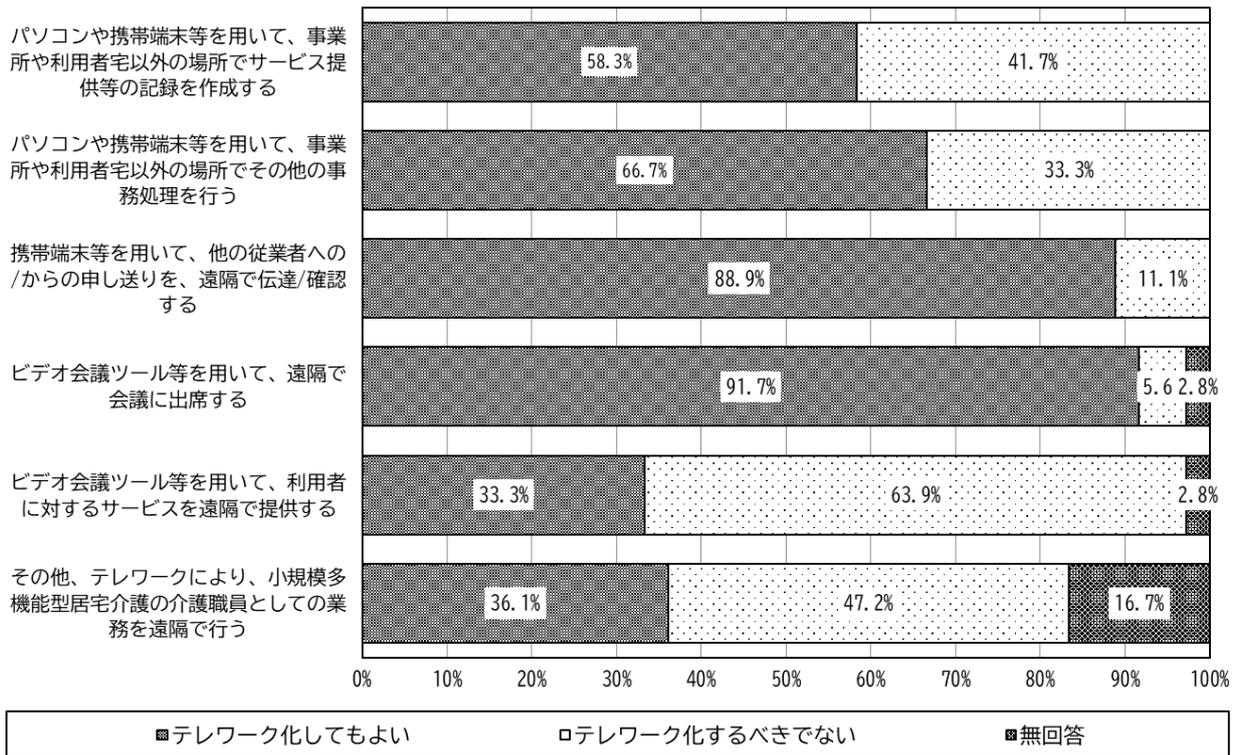
×： テレワーク化するべきでない業務

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| ◆ 介護現場職員と利用者の情報交換 | ◆ 対面で利用者や家族等に対応すること |
| ◆ 面談、担当者会議(家族が遠方である等、理由がある場合) | ◆ 給付管理 |
| ◆ ツールを用いた研修参加 | |

〔H-3. 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が比較的大きく、9割台に上った。

図表 152 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(介護職員)としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=36)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 服薬の声掛け、体調確認など
- ◆ 安否確認
- ◆ 申し送り、技術指導など
- ◆ 安否確認、服薬チェック等

【「その他」の自由回答】

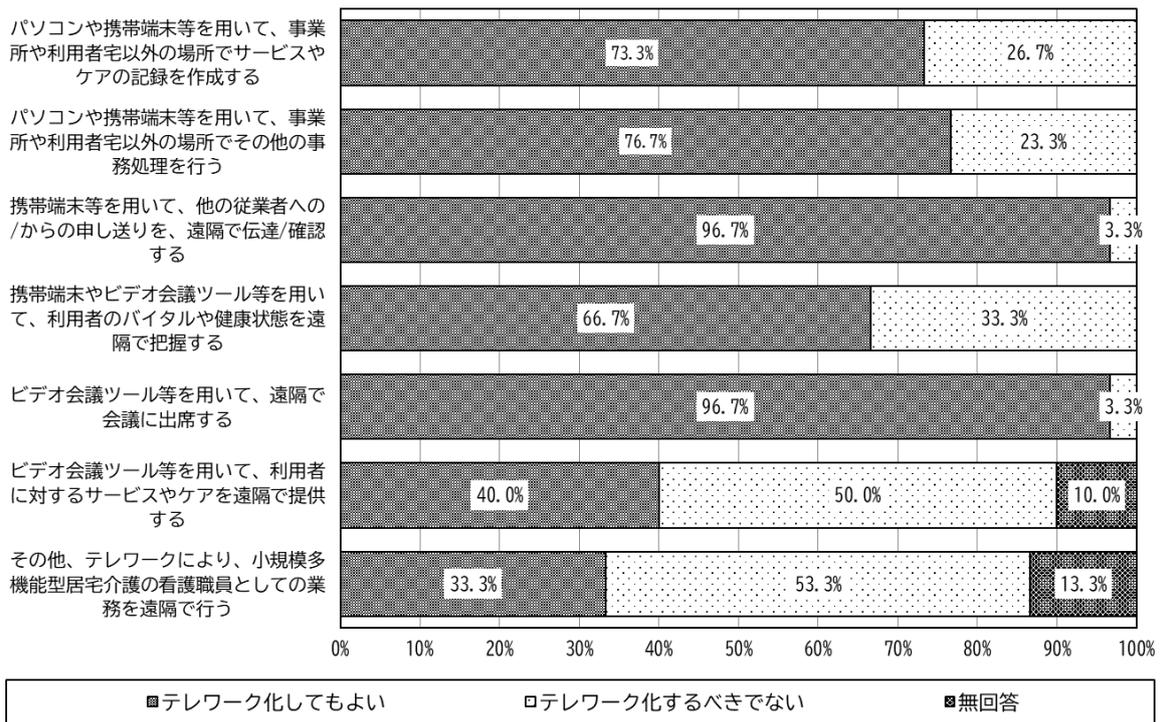
○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 委員会、ミーティング、記録など
- ◆ 見守り業務など
- ◆ 事務作業
- ◆ 特になし

〔H-4. 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 153 小規模多機能型居宅介護の小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=30)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスやケアを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

- ◆ 精神的なケア(利用者様の心のケア)
- ◆ 利用者の健康状態の悪化や急変時等の情報に対する迅速な対応等
- ◆ 安否確認、服薬チェック等
- ◆ 毎回ではなく、日常の利用者の様子確認等
- ◆ 介助者やスタッフに対してのアドバイス程度

×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 直接診たり、話を聞いたりすること

【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

- ◆ 医療機関などとの情報交換
- ◆ ケア状況、実施記録、伝達事項の説明

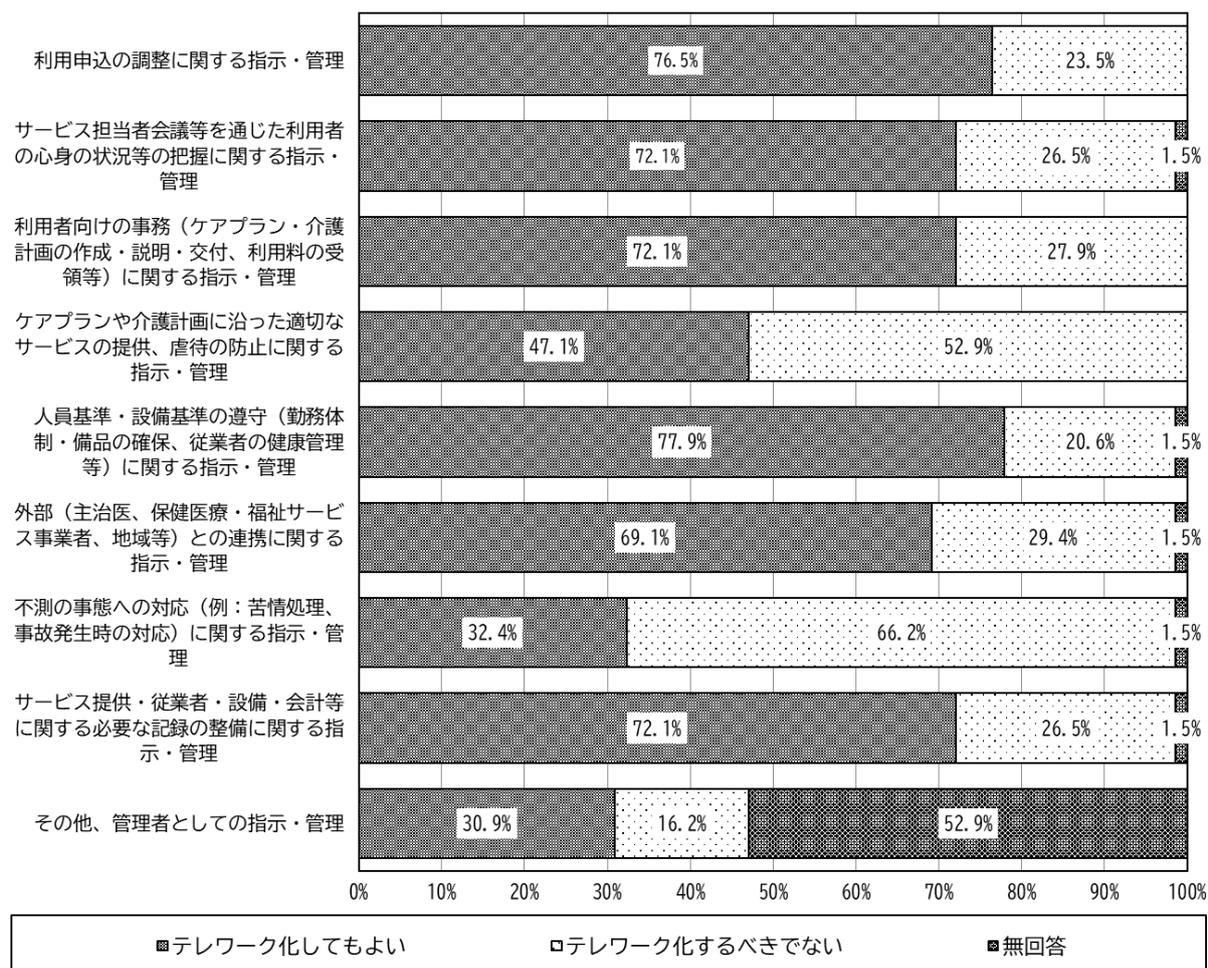
×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 直接的な業務(傷の処置等)

〔I-1. 看護小規模多機能型居宅介護の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業員の健康管理等)に関する指示・管理」「利用申込の調整に関する指示・管理」の順で大きく、7割台に上った。

図表 154 看護小規模多機能型居宅介護の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=68)

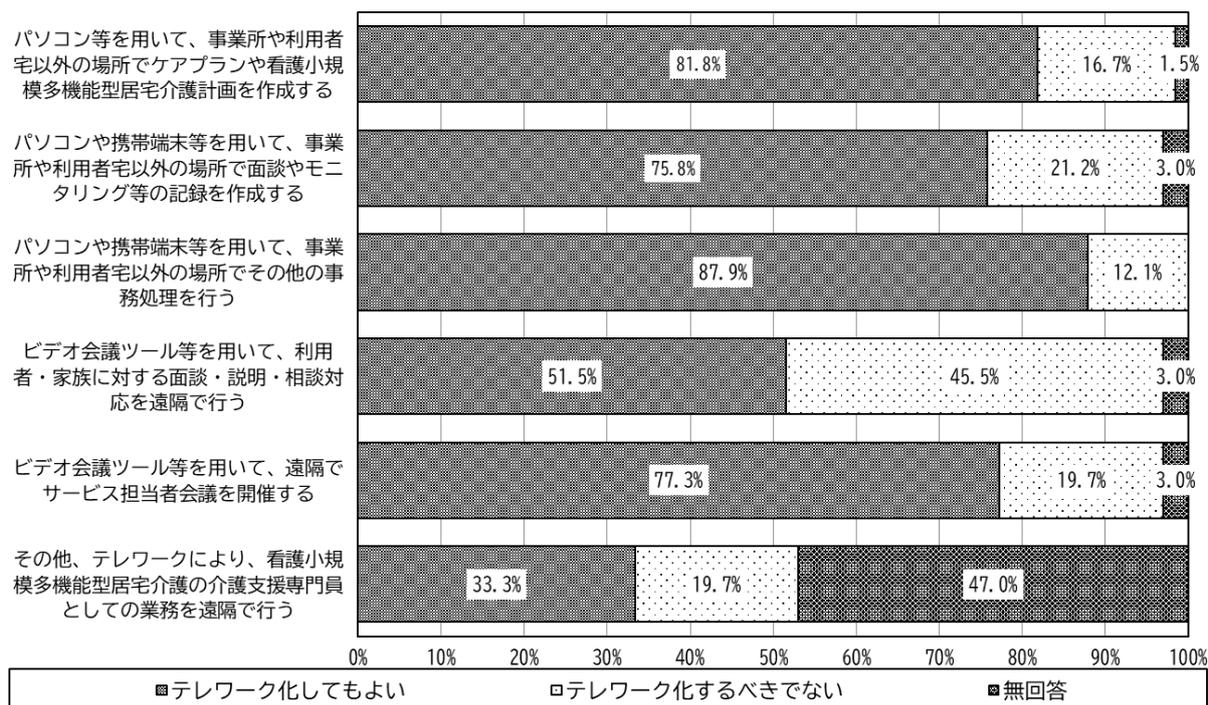


- 【「その他」の自由回答】
- : テレワーク化してもよい業務
 - ×: テレワーク化するべきでない業務
 - ◆ シフト作成・管理
 - ◆ スタッフの面談
 - ◆ 会議、カンファレンス、施設内勉強会
 - ◆ 専門職の連携に関する会議
 - ◆ 研修資料、運営推進会議、定例会議など

〔I-2. 看護小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う」「パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプランや看護小規模多機能型居宅介護計画を作成する」の順で大きく、8割台に上った。

図表 155 看護小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=66)



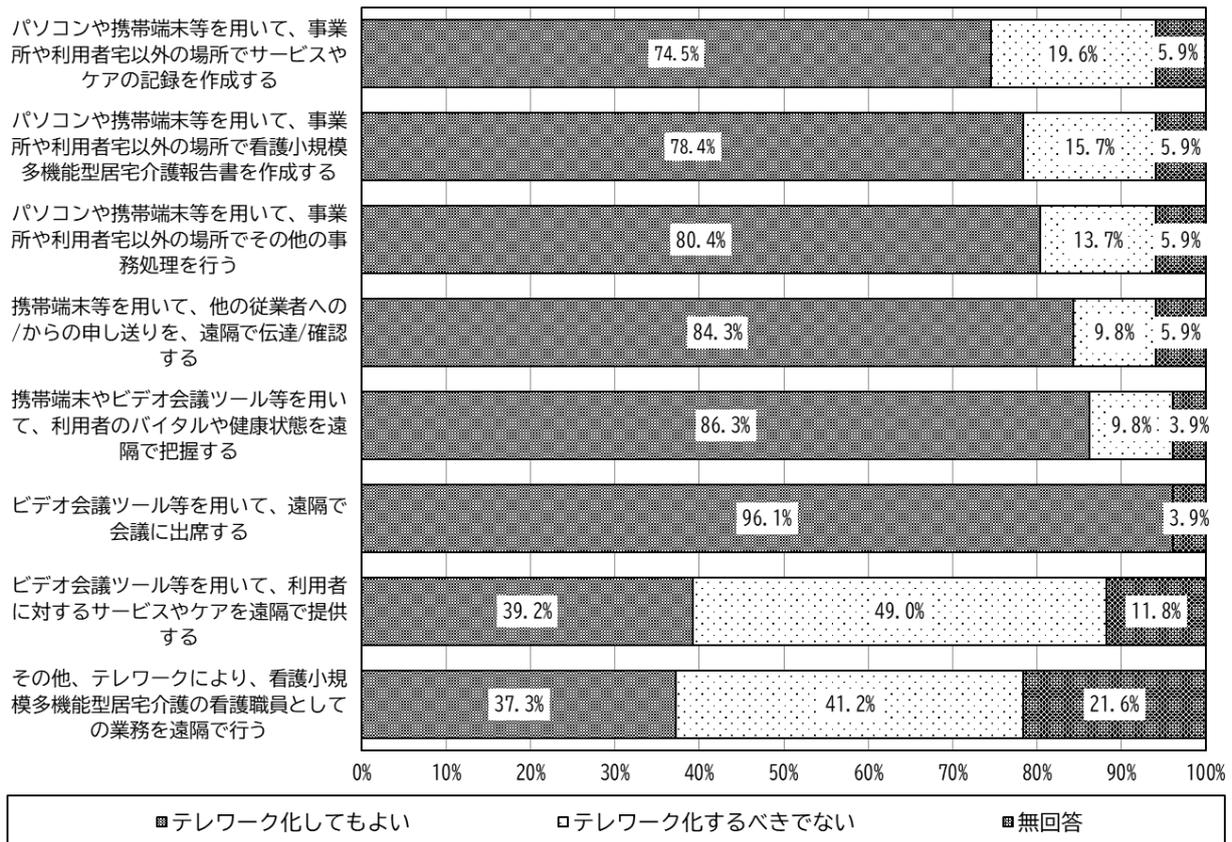
【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務	×： テレワーク化するべきでない業務
◆ 面談記録、担当者会議の記録など	◆ 相談やモニタリング、担当者会議などの情報交換
◆ 事務作業	
◆ 役所への申請書類の提出、書類をデータ化して管理	

〔I-4. 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 157 看護小規模多機能型居宅介護の看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=51)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスやケアを遠隔で提供する」の自由回答】

○：テレワーク化してもよい業務

- ◆ 創傷部位の観察、アセスメント、体調の問診、呼吸状態の観察
- ◆ 血糖値確認、バイタルサイン異常か正常かのアセスメント
- ◆ 体調確認、栄養や内服の相談など
- ◆ 利用者様の傾聴、朝のミーティングなど、自立してリハビリしている方への(指導、励まし等)声掛けなど
- ◆ 統一したケアを行うために、ケア中の様子を伝えること、または指導すること

×：テレワーク化すべきでない業務

- ◆ 利用者家族との打ち合わせ
- ◆ ケアなど
- ◆ 与薬・吸引・栄養等の実技的なケア
- ◆ 医療処置

【「その他」の自由回答】

○：テレワーク化してもよい業務

- ◆ 事業所外でのバイタル記録などの確認
- ◆ 体調確認、栄養や内服の相談など
- ◆ 訪問看護計画書・報告書・記録書作成、業務で使用する書類作成
- ◆ 医師への状態報告、ご家族への連絡
- ◆ 医療機関との会議など、連携
- ◆ 緊急時の判断基準としての対応

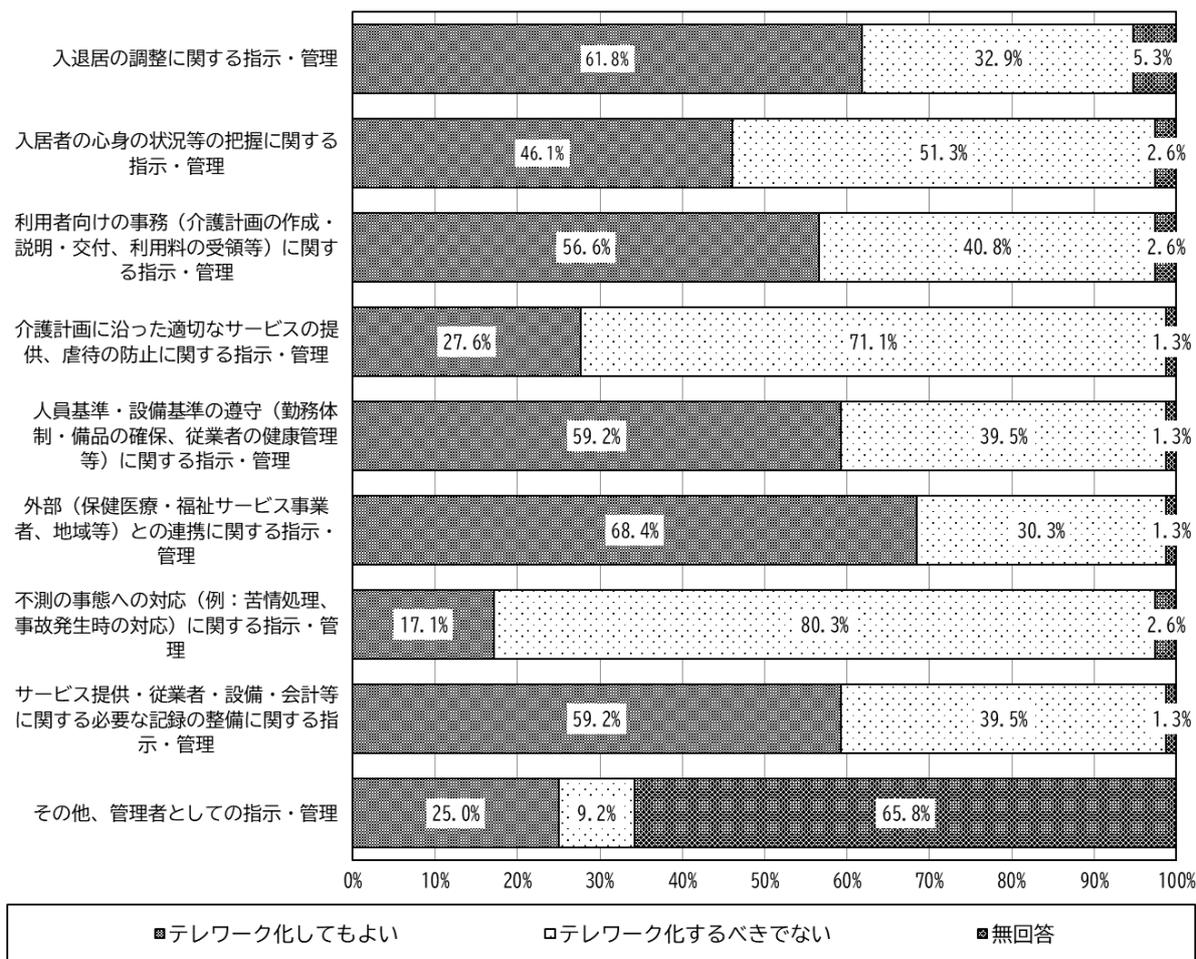
×：テレワーク化すべきでない業務

- ◆ 画面越しではなく、利用者の様子を直接伺うこと
- ◆ 事務処理、チームリーダーとしてのアドバイス以外
- ◆ 薬の管理(麻薬など金庫管理の物)、直接ケアを行う必要があるもの

[J-1. 認知症対応型共同生活介護]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「外部(保健医療・福祉サービス事業者、地域等)との連携に関する指示・管理」「入退居の調整に関する指示・管理」の順で大きく、6割台に上った。

図表 158 認知症対応型共同生活介護の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=76)



【「その他」の自由回答】

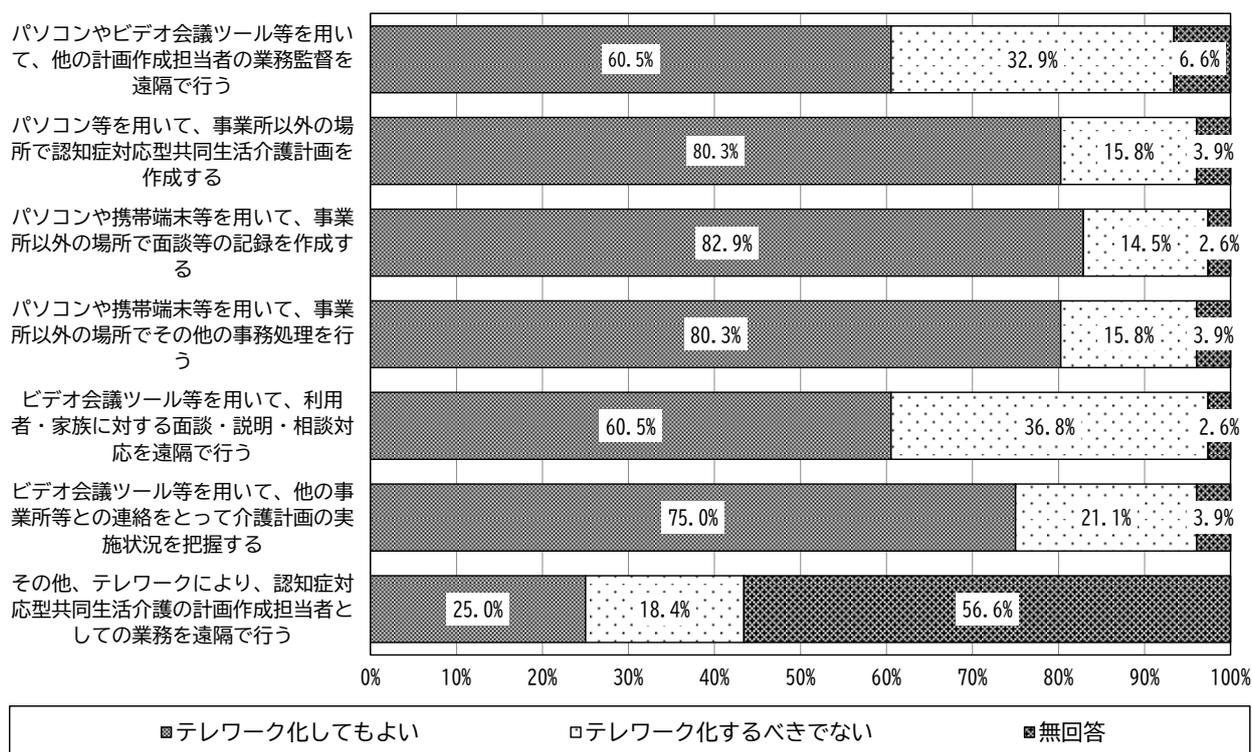
○: テレワーク化してもよい業務
 ×: テレワーク化すべきでない業務

- ◆ 他営業所との連携
- ◆ 特になし
- ◆ 職員会議・勉強会・利用者様の定期受診(病院と施設で)

〔J-2. 認知症対応型共同生活介護の計画作成担当者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所で面談等の記録を作成する」「パソコン等を用いて、事業所以外の場所で認知症対応型共同生活介護計画を作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、事業所以外の場所でその他の事務処理を行う」の順で大きく、8割台に上った。

図表 159 認知症対応型共同生活介護の計画作成担当者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=76)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

- ◆ 新規入所者が入院中の場合の面談
- ◆ 介護計画の承認
- ◆ 介護計画見直しのモニタリング
- ◆ サービス担当者会議の開催

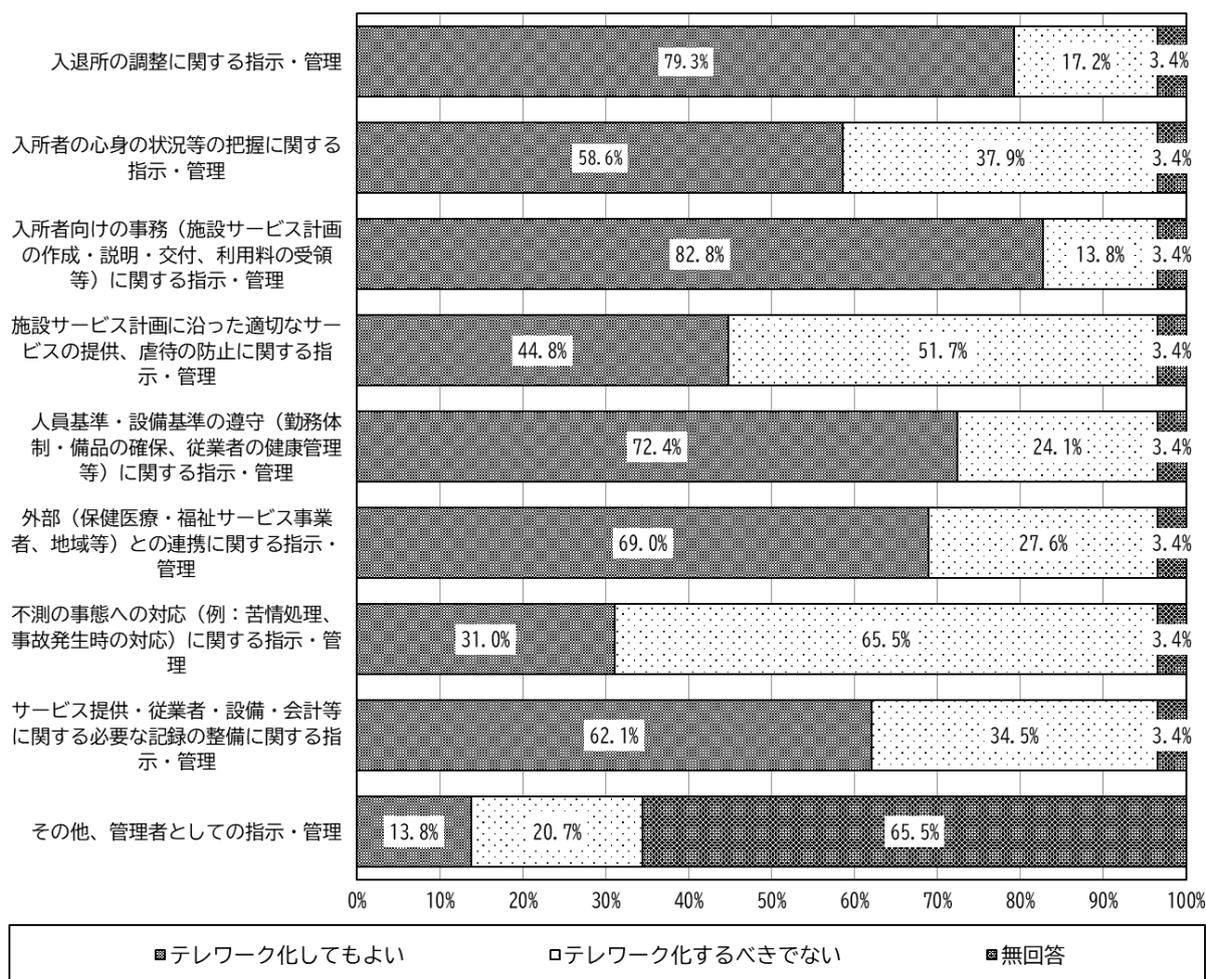
×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 介護計画見直しのモニタリング
- ◆ 面談以外のアセスメント(小規模の施設では直接的な支援を兼務している場合が多く、計画作成に必要な情報を取りやすい側面もあるため)

〔K-1. 介護老人福祉施設の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「入所者向けの事務(施設サービス計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理」が最も大きく、8割台に上った。

図表 161 介護老人保健施設の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=29)



【「その他」の自由回答】

○: テレワーク化してもよい業務

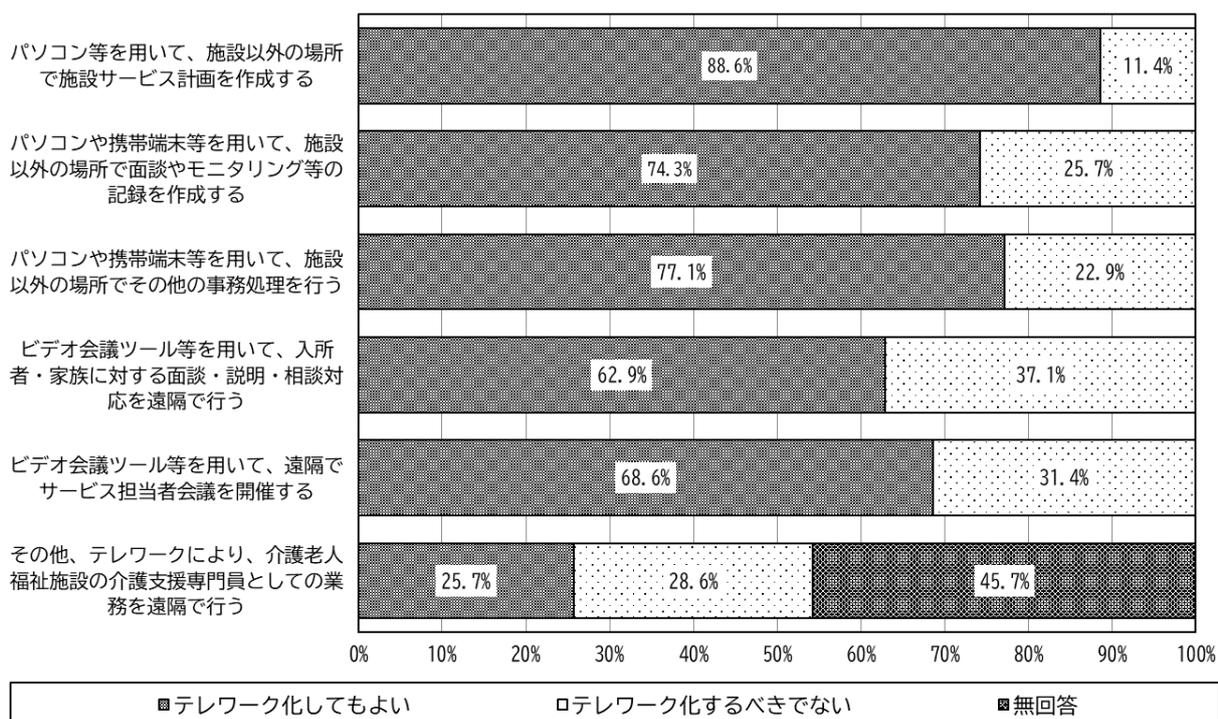
×: テレワーク化すべきでない業務

- ◆ 特になし
- ◆ 職員の人事に関すること
- ◆ ご利用者・従業員との相談や面接
- ◆ 朝礼や会議において報告を受け判断、指示すること

〔K-2. 介護老人福祉施設の介護支援専門員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコン等を用いて、施設以外の場所で施設サービス計画を作成する」が最も大きく、8割台に上った。

図表 162 介護老人保健施設の介護支援専門員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=35)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 事務連絡等

◆ 特になし

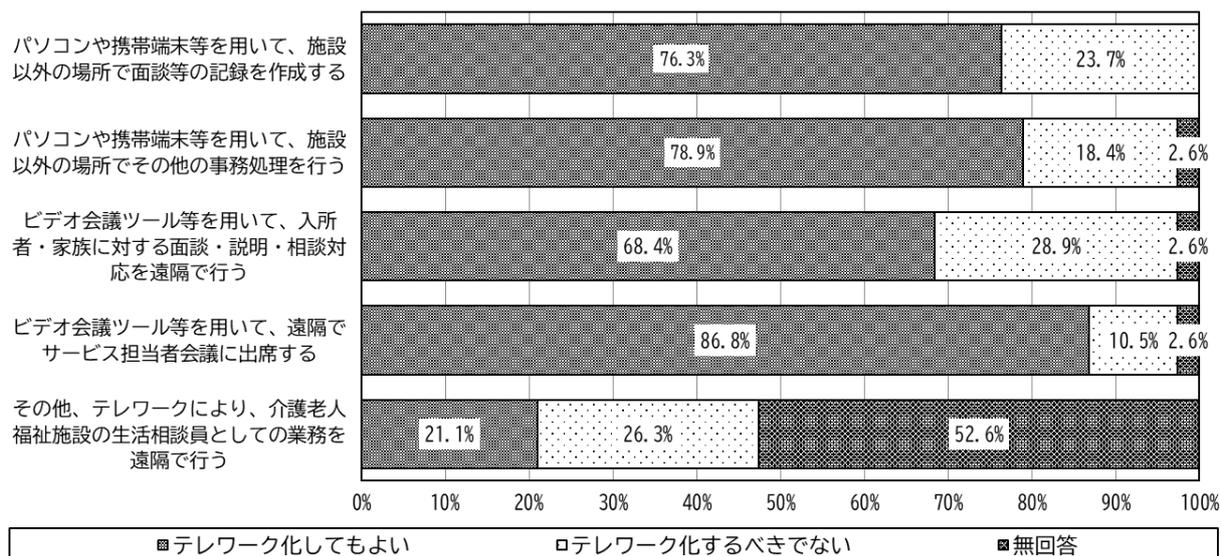
◆ 新規のご利用者様の初回アセスメント(在宅でなく、病院で入院している場合など)

◆ 計画書の送付、同意取得をメールにて行う

〔K-3. 介護老人福祉施設の生活相談員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議に出席する」が最も大きく、8割台に上った。

図表 163 介護老人保健施設の生活相談員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=38)



【「その他」の自由回答】

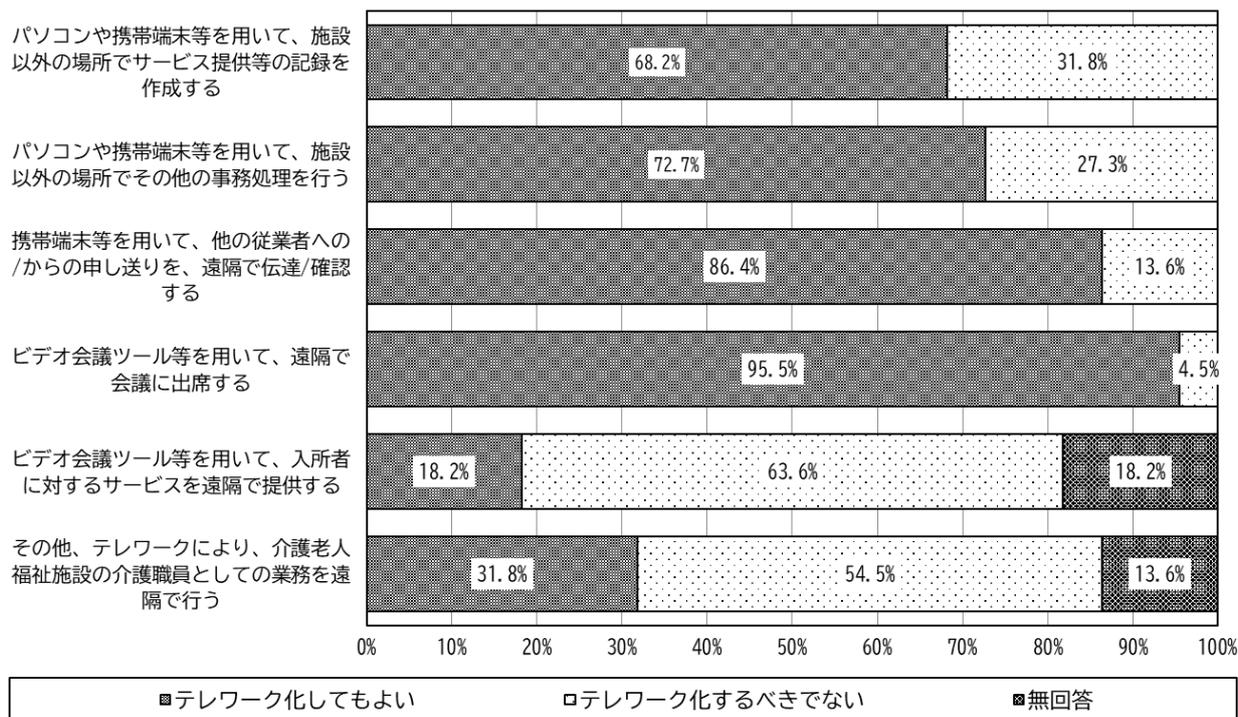
○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化すべきでない業務

◆ ショートステイの入退所の受付等 ◆ 個人情報、犯罪に使われそうな情報についてのやり取り

〔K-4. 介護老人福祉施設の介護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 164 介護老人保健施設の介護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=22)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、入所者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 福祉用具等の購入、レンタル
 ◆ 入居者に対するサービス

【「その他」の自由回答】

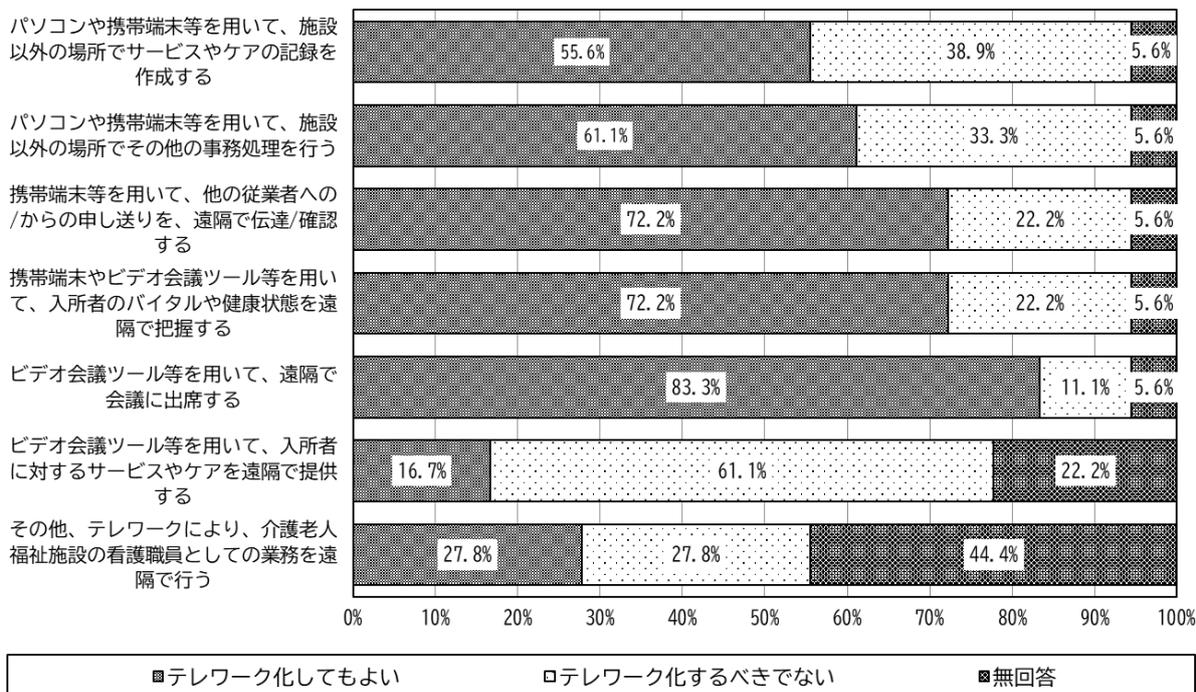
○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ オンライン研修への参加
 ◆ 会議や事務処理以外の業務

〔K-5. 介護老人福祉施設の看護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、8割台に上った。

図表 165 介護老人保健施設の看護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=18)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、入所者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

- ◆ ケアカンファレンス
- ◆ 即時にサービスやケアが必要となったとき等の早急な各職種との話し合い、意見交換
- ◆ 状態の把握や、緊急時の具体的な指示

×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ サービスやケアの提供(医療行為でもあり、看護師の目でみて、触れて、処置、ケアが必要になってくる為)

【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

- ◆ 状態の把握や、緊急時の具体的な指示
- ◆ 緊急時の処置や対応、他科の往診に必要な情報の提供

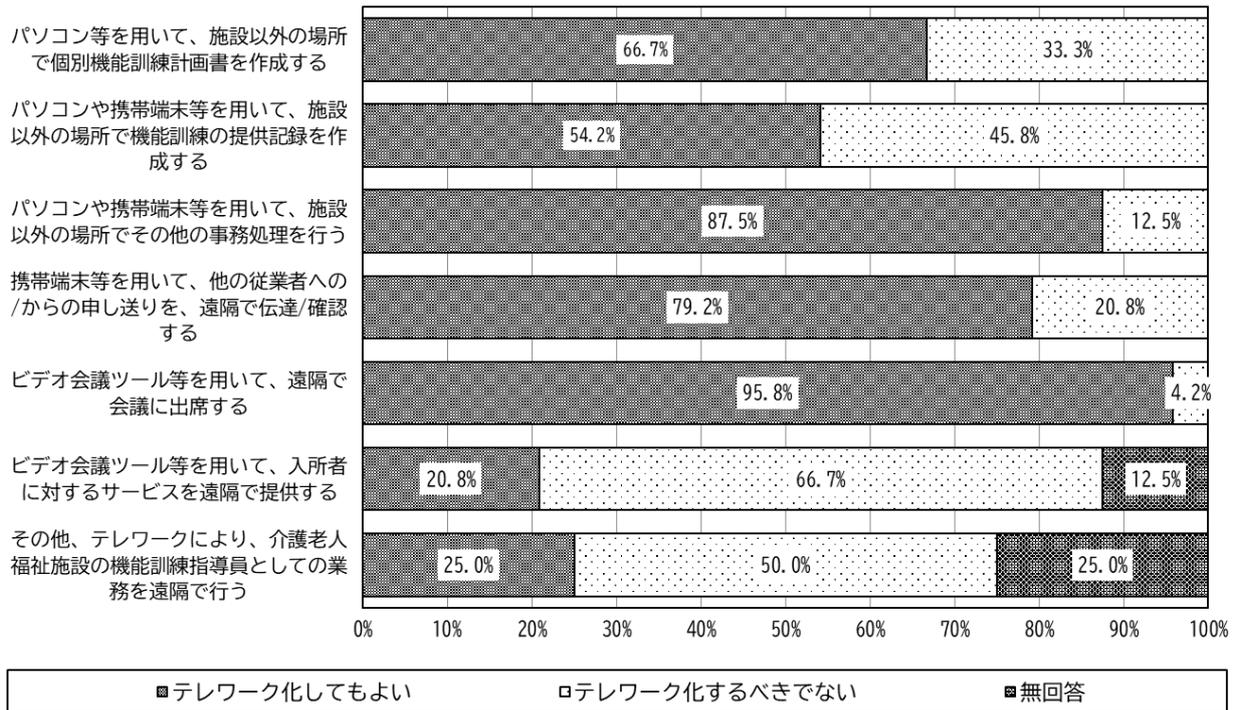
×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 特になし

〔K-6. 介護老人福祉施設の機能訓練指導員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

図表 166 介護老人保健施設の機能訓練指導員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=24)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、入所者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化すべきでない業務

◆ ICT 機器がそろっているのであれば施設とつないで体操などが行えると思う ◆ 特になし

【「その他」の自由回答】

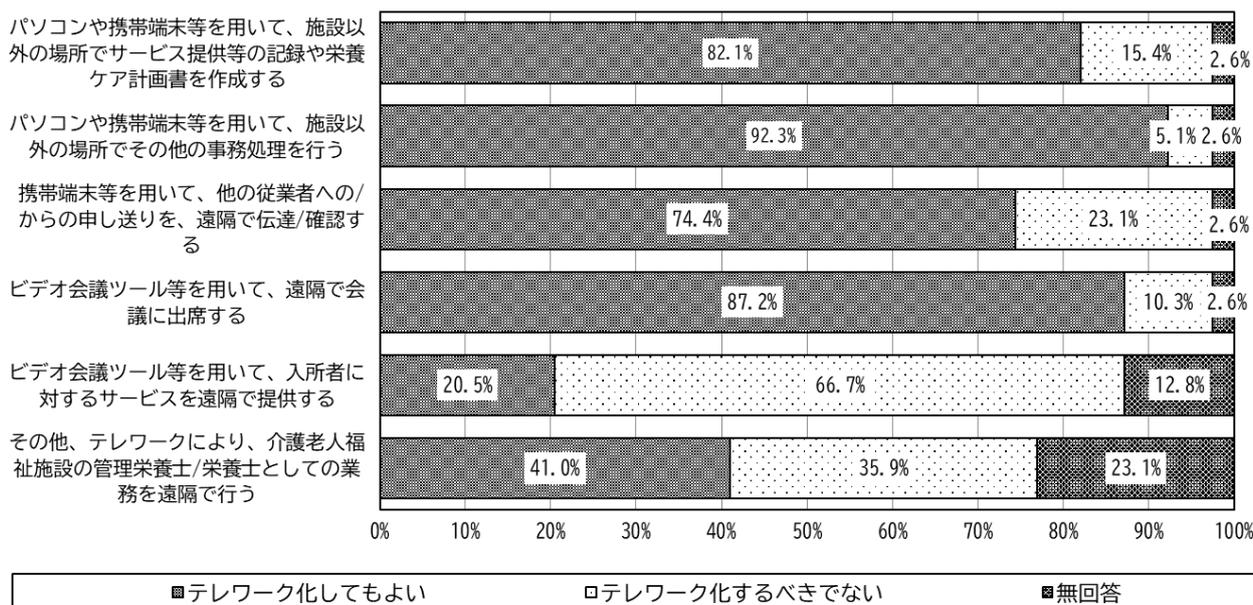
○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化すべきでない業務

◆ 勉強会または、研修会等 ◆ 特になし

〔K-7. 介護老人福祉施設の管理栄養士・栄養士〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、施設以外の場所でその他の事務処理を行う」が最も大きく、9割台に上った。

図表 167 介護老人福祉施設の管理栄養士・栄養士としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=39)



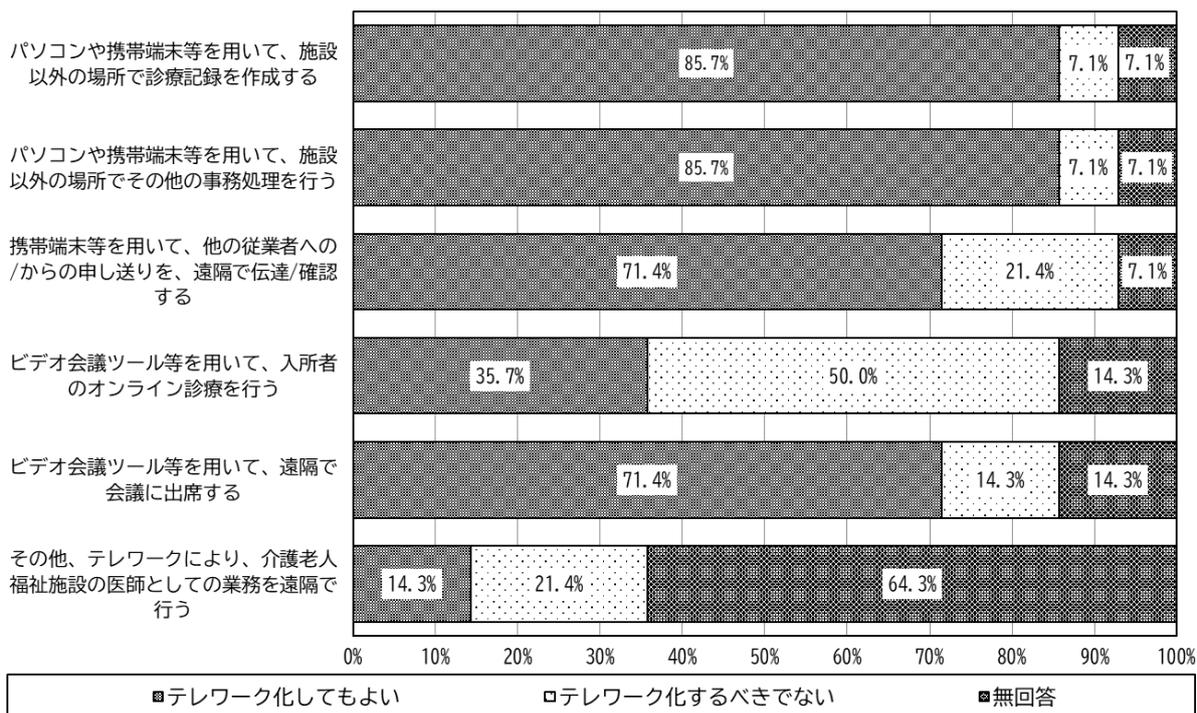
- 【「ビデオ会議ツール等を用いて、入所者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】
- ： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務
- ◆ ミールラウンドをする
 - ◆ 食事摂取の確認
 - ◆ 栄養相談、喫食相談
 - ◆ 入所者の食事の状態の把握
 - ◆ 摂取状況の確認
 - ◆ ミールラウンド等

- 【「その他」の自由回答】
- ： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務
- ◆ 入所者の食事の状態の把握
 - ◆ 献立作成
 - ◆ 発注業務
 - ◆ 加算関係の書類を医師に確認する
 - ◆ 喫食状況確認
 - ◆ 嚥下状況確認
 - ◆ 委託業者との連携

〔K-8. 介護老人福祉施設の医師〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、施設以外の場所で診療記録を作成する」「パソコンや携帯端末等を用いて、施設以外の場所でその他の事務処理を行う」が最も大きく、8割台に上った。

図表 168 介護老人福祉施設の医師としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=14)



【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務

×： テレワーク化するべきでない業務

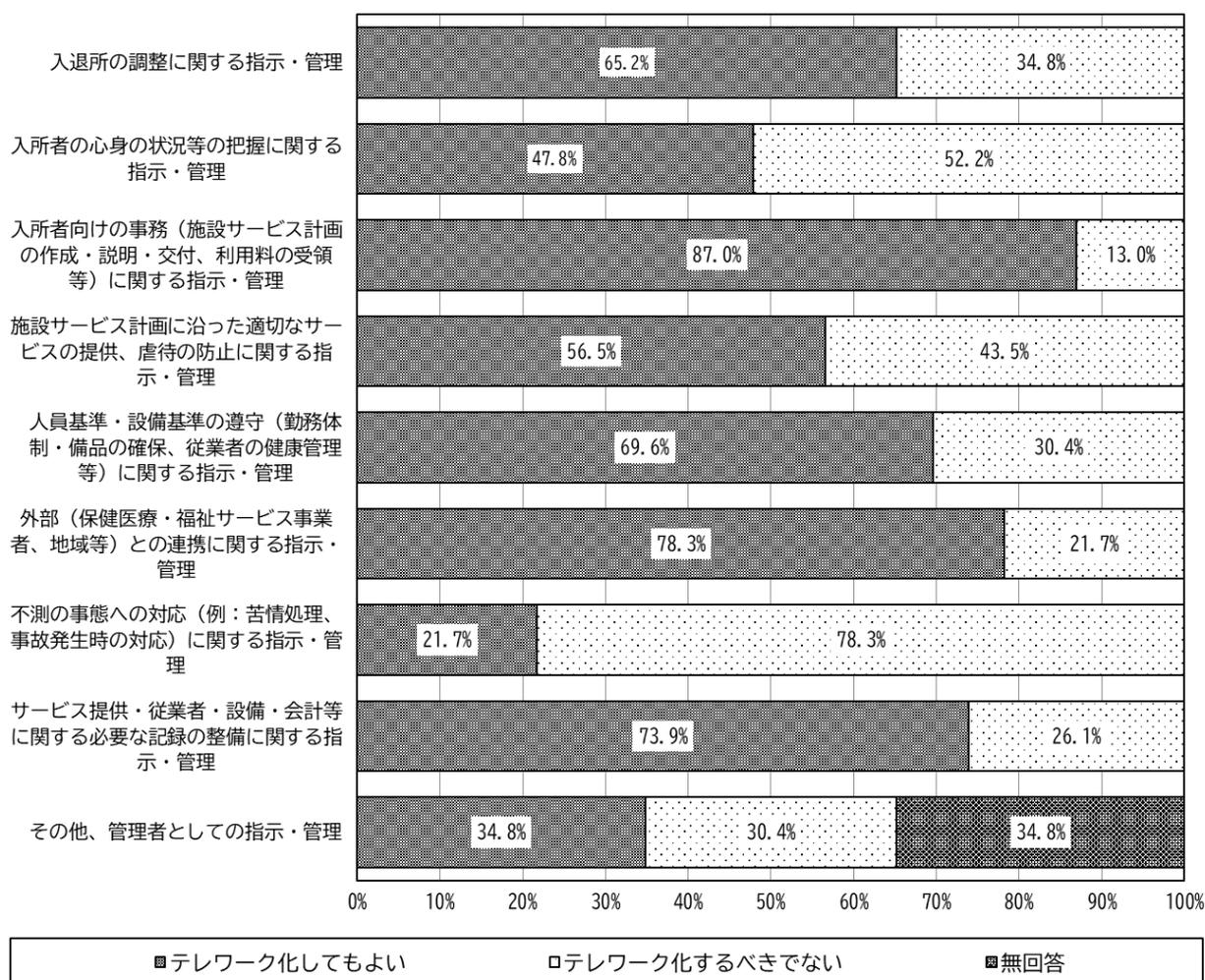
◆ 療養上の指示、内服薬処方等

◆ 特になし

〔L-1. 介護老人保健施設の管理者〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「入所者向けの事務(施設サービス計画の作成・説明・交付、利用料の受領等)に関する指示・管理」が最も大きく、8割台に上った。

図表 169 介護老人保健施設の管理者としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=23)

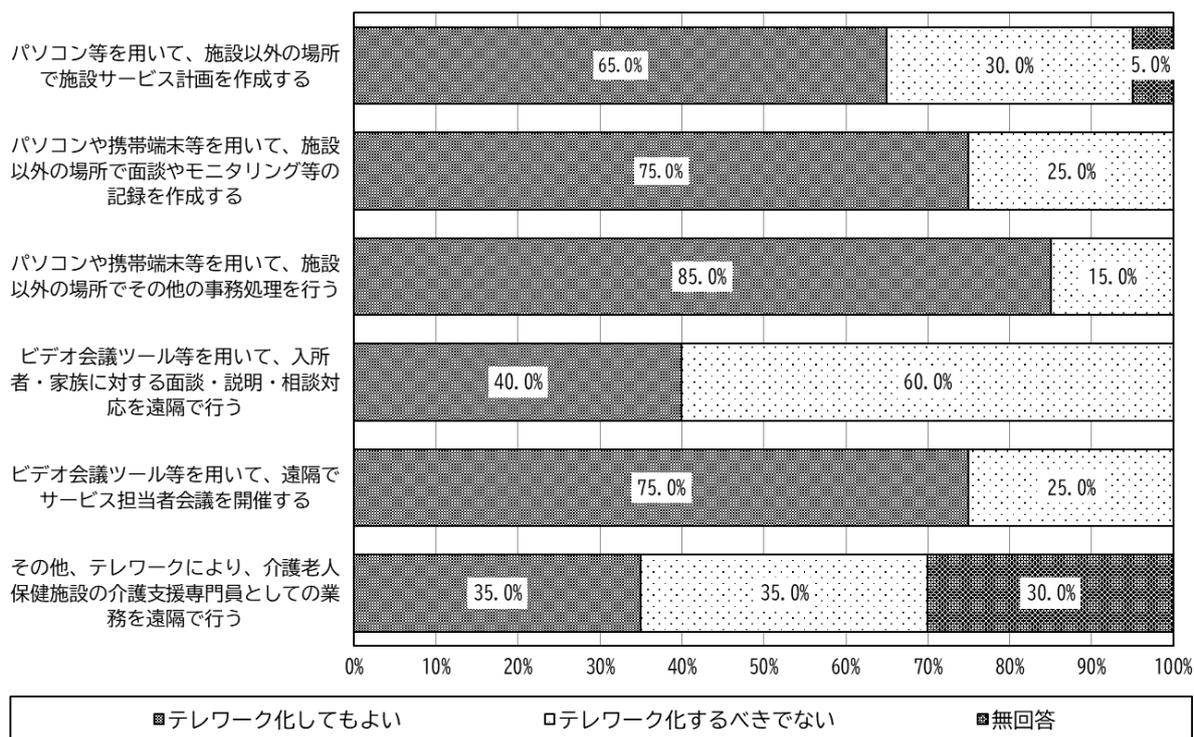


- 【「その他」の自由回答】
- : テレワーク化してもよい業務
- ◆ 1日の事業日報確認
 - ◆ 外部(行政等提出等)申請書類作成など。
 - ◆ 稟議決裁等
 - ◆ 電話対応や、メール対応等その他直接業務に携わらないもの
- ×: テレワーク化するべきでない業務
- ◆ 職員との面談
 - ◆ 採用面接・見学対応・職員との目標管理面談・方針の通達など

〔L-2. 介護老人保健施設の介護支援専門員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「パソコンや携帯端末等を用いて、施設以外の場所でその他の事務処理を行う」が最も大きく、8割台に上った。

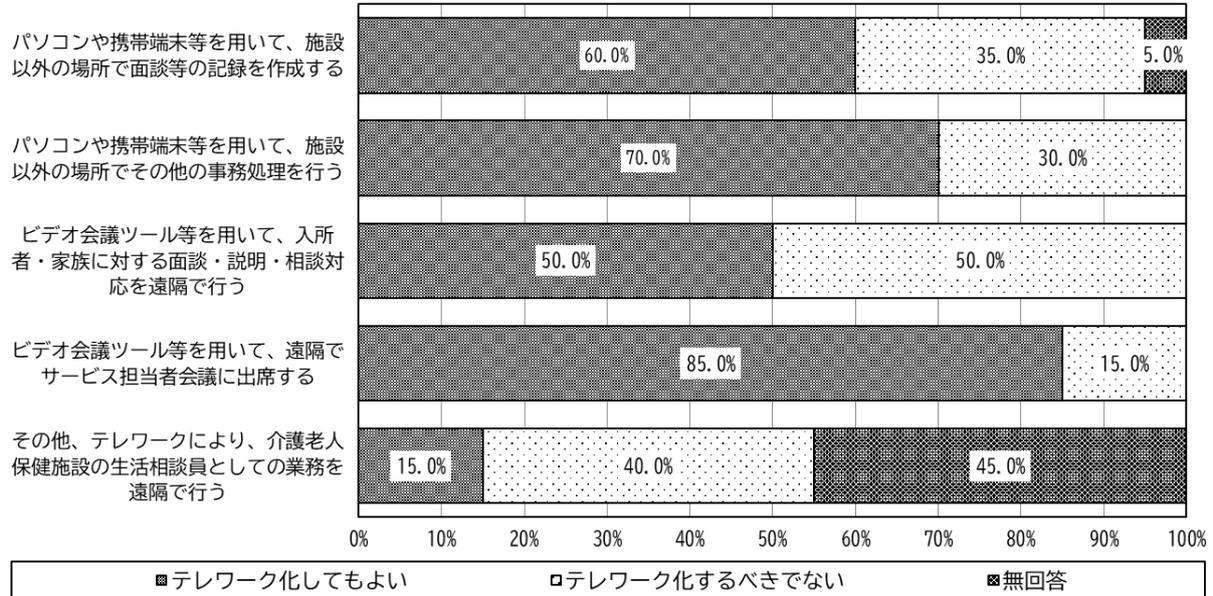
図表 170 介護老人保健施設の介護支援専門員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=20)



〔L-3. 介護老人保健施設の支援相談員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議に出席する」が最も大きく、8割台に上った。

図表 171 介護老人保健施設の支援相談員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=20)



【「その他」の自由回答】

○：テレワーク化してもよい業務

×：テレワーク化するべきでない業務

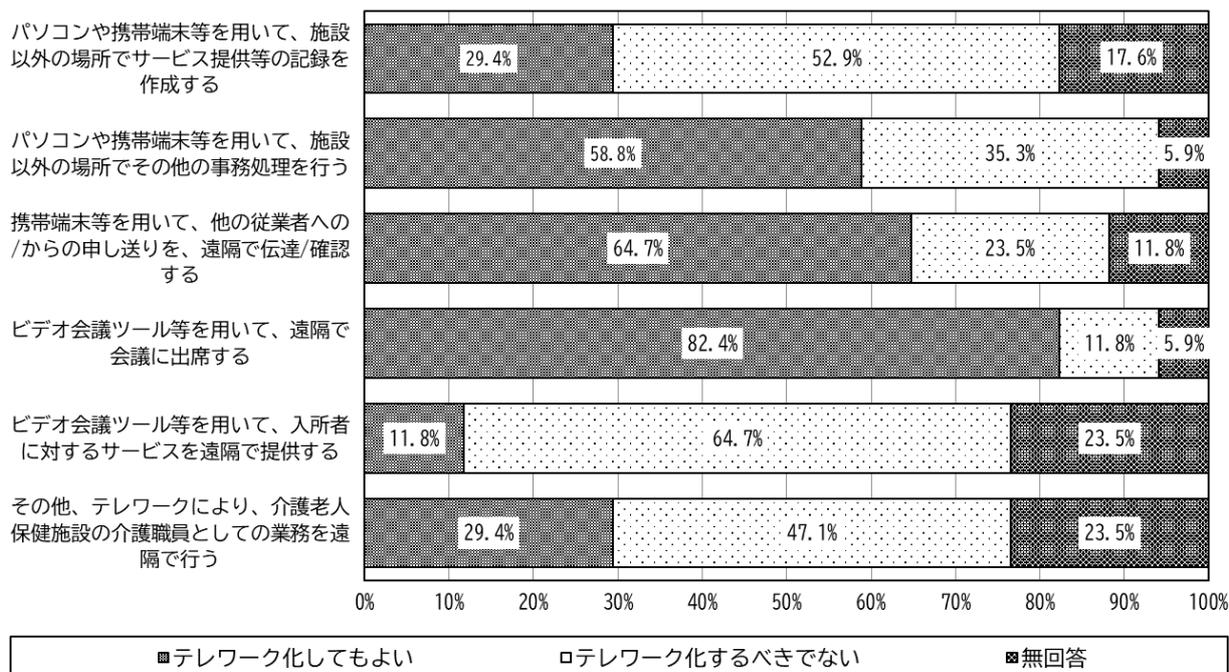
- ◆ 入所申込者へのビデオ会議ツール等を用いた施設サービス説明等。
- ◆ 居宅支援事業所や病院にビデオ会議ツールを使用して空床情報や取引先への営業活動を遠隔で行う

- ◆ 利用者・家族への初期のコンタクト

〔L-4. 介護老人保健施設の介護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、8割台に上った。

図表 172 介護老人保健施設の介護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=17)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、入所者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ レクリエーション等
 ◆ 特になし

◆ 家族への介護指導

【「その他」の自由回答】

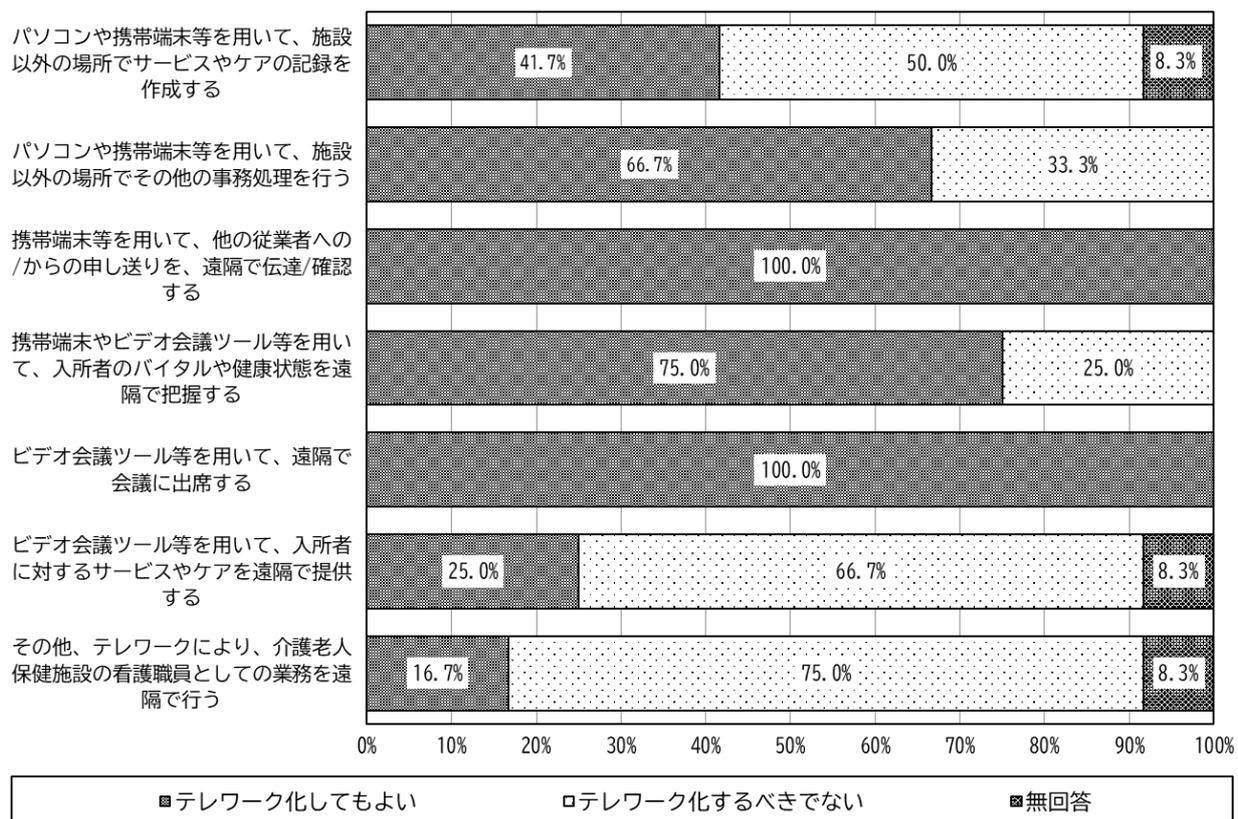
○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 他施設との連携(相談)、リモートレク
 ◆ 特になし

〔L-5. 介護老人保健施設の看護職員〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、10割に上った。

図表 173 介護老人保健施設の看護職員としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=12)



【「その他」の自由回答】

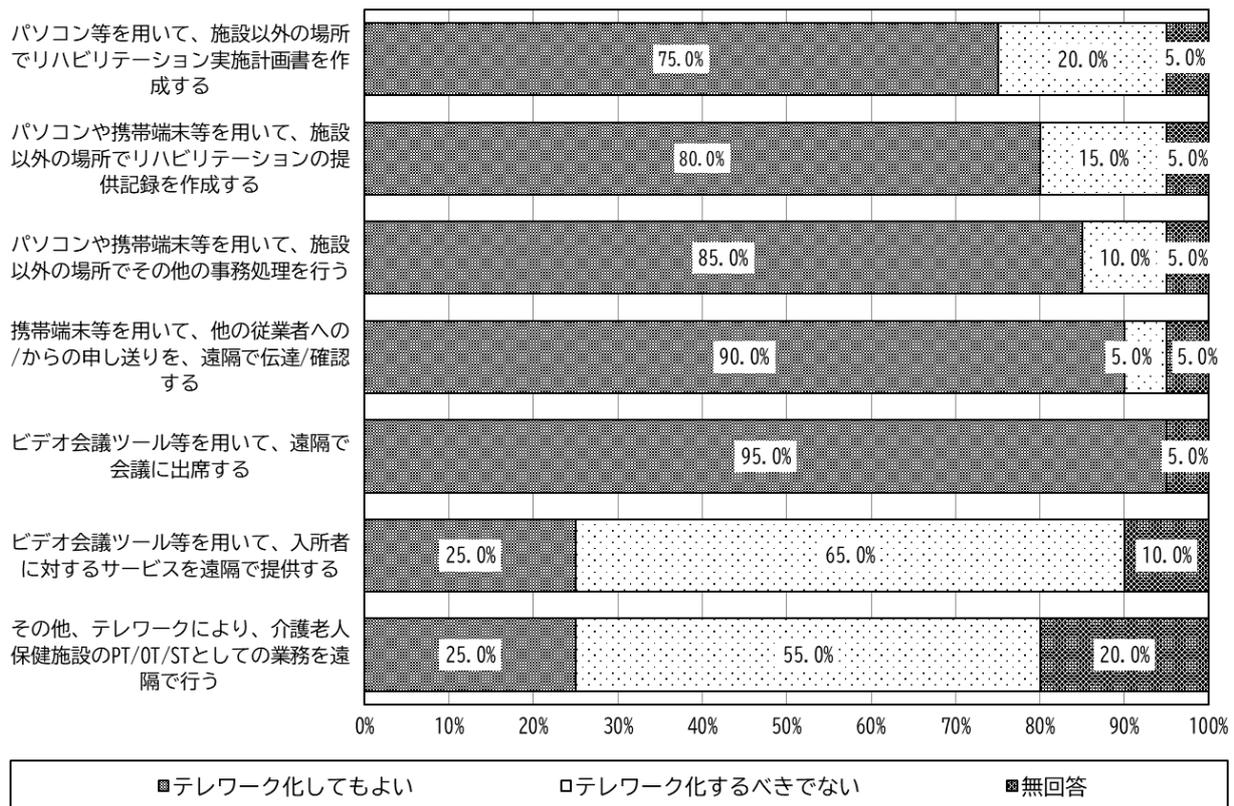
○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 医師との報告、処方、指示の確認 ◆ 特になし

[L-6. 介護老人保健施設のPT・OT・ST]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」の順で大きく、9割台に上った。

図表 174 介護老人保健施設のPT・OT・STとしての業務のうちテレワーク化してもよいもの (n=20)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、入所者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

◆ 入所者様の状態把握、自主練習の実施状況の確認 ◆ 特になし

【「その他」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務 ×： テレワーク化するべきでない業務

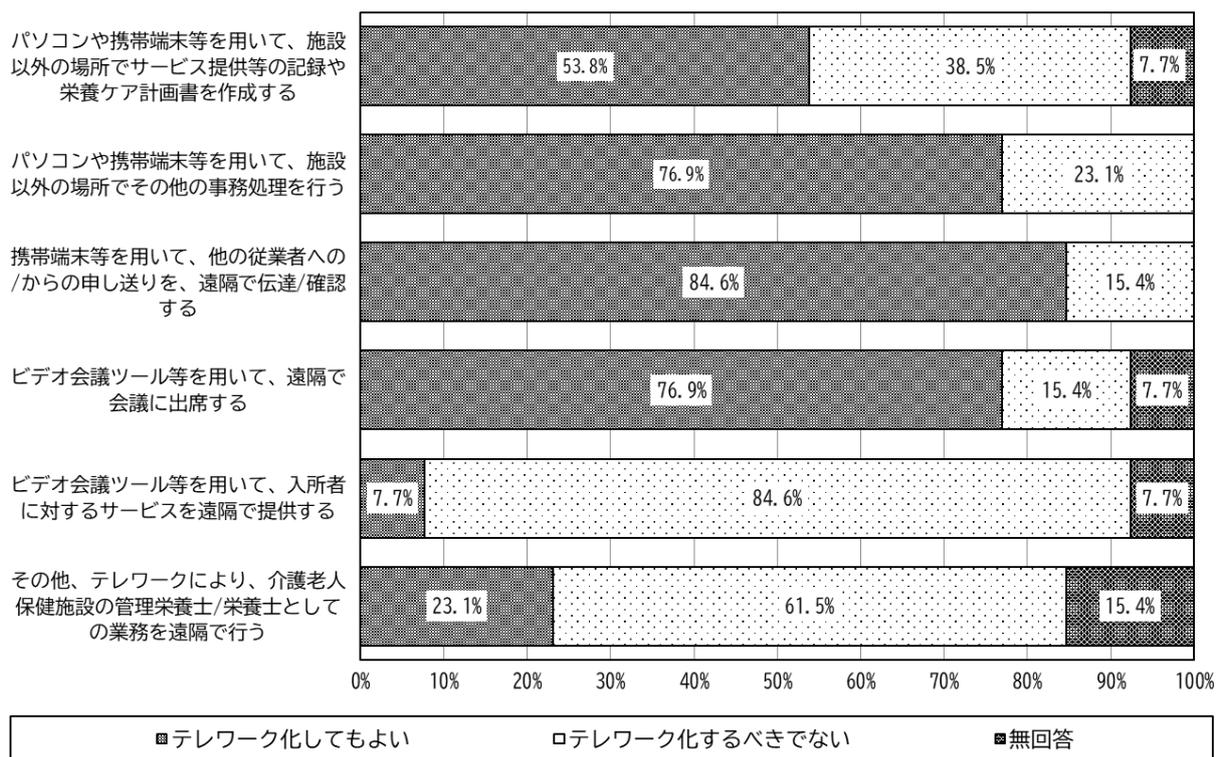
◆ 口頭で行える看護・介護職員への介護指導等の伝達 ◆ 特になし

◆ 計画の説明と同意

〔L-7. 介護老人保健施設の管理栄養士・栄養士〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「携帯端末等を用いて、他の従業者への(からの)申し送りを、遠隔で伝達(確認)する」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。

図表 175 介護老人保健施設の管理栄養士・栄養士としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=13)



【「ビデオ会議ツール等を用いて、入所者に対するサービスを遠隔で提供する」の自由回答】

○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 各種カンファレンス
- ◆ 特になし
- ◆ ご家族への栄養計画書の説明

【「その他」の自由回答】

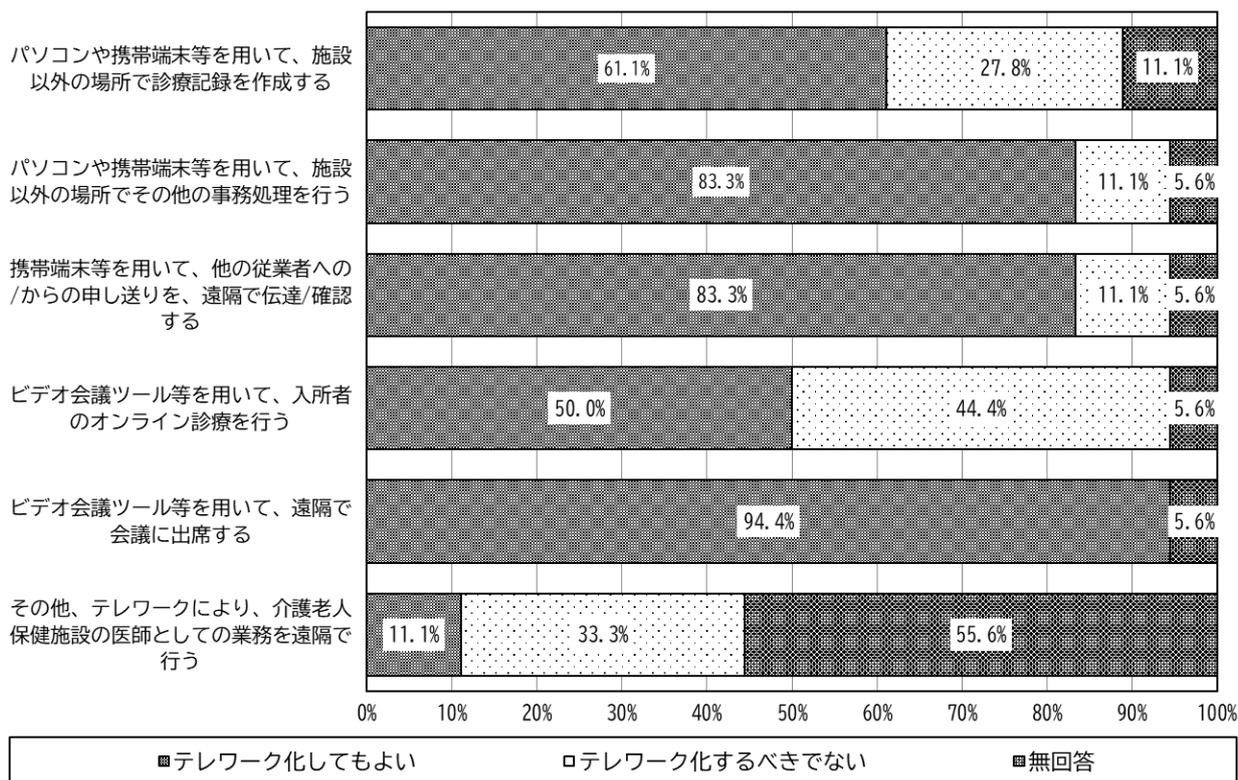
○： テレワーク化してもよい業務
 ×： テレワーク化するべきでない業務

- ◆ 栄養ケアマネジメント
- ◆ ミールラウンド
- ◆ 献立作成業務や食数管理関連
- ◆ 会議等

〔L-8. 介護老人保健施設の医師〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、9割台に上った。

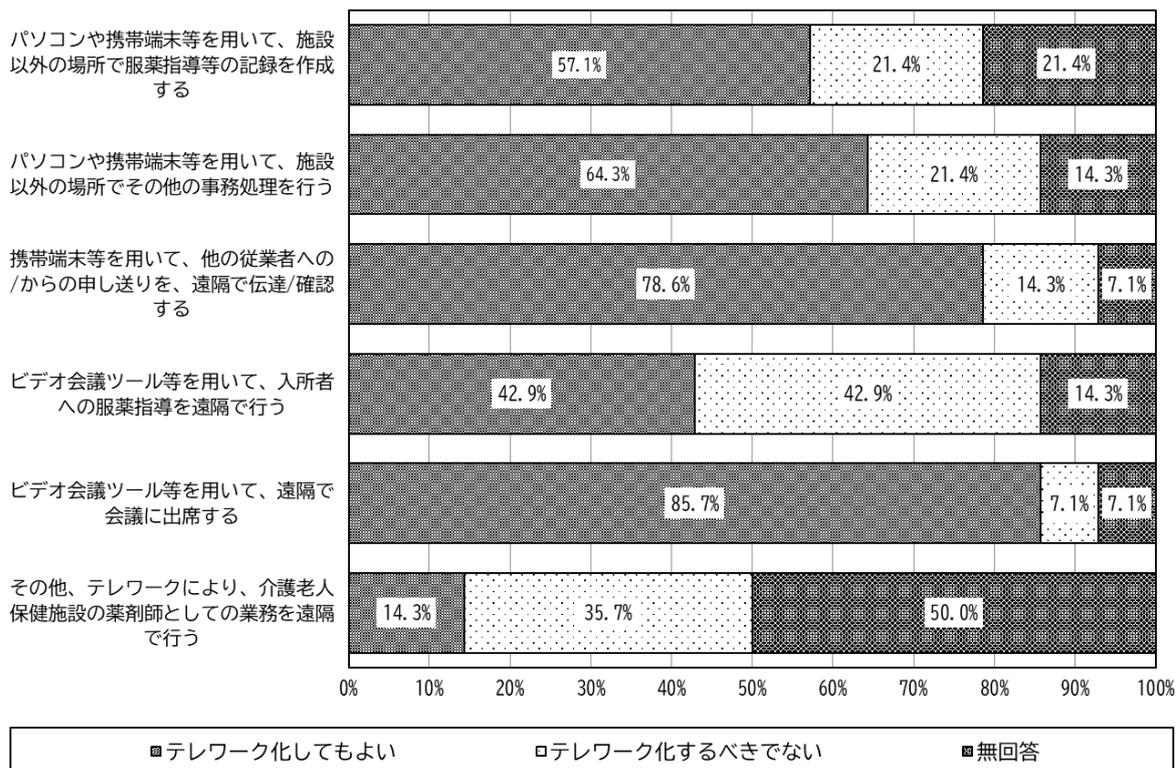
図表 176 介護老人保健施設の医師としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=18)



[L-9. 介護老人保健施設の薬剤師]

○自身の業務について「テレワークを行うことはないが、業務の一部をテレワークで行ってもよい」と回答した方について、業務の内容別に「テレワーク化してもよい」の回答割合をみると、「ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する」が最も大きく、8割台に上った。

図表 177 介護老人保健施設の薬剤師としての業務のうちテレワーク化してもよいもの(n=14)



(2) 職種としての業務をテレワークで行うべきでないと思う理由

〔全サービス種類の総括に関する調査・集計方法〕

- ここでは、アンケート調査において調査対象とした全 56 区分の[サービス種類]×[職種]の組み合わせごとに、「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者が、当該職種としての業務について、「テレワークで行うべきではない」という理由を問うた。
- その上で、「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者数に対する、各理由の回答者数の割合を、[サービス種類別]×[職種別]に集計した。

〔管理者に関する総括〕

- 「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者について、テレワークで行うべきではないと思う理由として回答割合が高いのは、
 - ◆ 自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる …11 区分中 7 区分で第 1 位の回答割合、10 区分で第 1 位または第 2 位の回答割合
 - ◆ 自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者/入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる …11 区分中 4 区分で第 1 位の回答割合、7 区分で回答割合が第 1 位または第 2 位の回答割合等であった。
- また、A:居宅介護支援と L:介護老人保健施設では、「テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない」との理由が、第 1 位の回答割合となった。

図表 178 「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者の
 行うべきではないと思う理由（管理者）

サービス種類		A	C	D	E	F	F	H	I	J	K	L	
		居宅介護 支援	訪問介護	通所介護	地域密着 型通所介 護	認知症対 応型通所 介護	短期入所 生活介護	小規模多 機能型居 宅介護	看護小規模 多機能型居 宅介護	認知症対 応型共同 生活介護	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設	
職種		管理者											
回答者数 （「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者）		37	66	72	69	55	34	31	37	72	35	24	
テレ ワ ー ク で 行 う べ き で は な い 理 由 （ 回 答 割 合）	テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	78.4%	71.2%	51.4%	52.2%	56.4%	55.9%	29.0%	45.9%	62.5%	51.4%	83.3%	
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	67.6%	59.1%	48.6%	53.6%	60.0%	50.0%	48.4%	43.2%	52.8%	48.6%	79.2%	
	テレワークを行うためのスキルが十分でない	43.2%	50.0%	36.1%	37.7%	25.5%	41.2%	41.9%	43.2%	43.1%	31.4%	33.3%	
	テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	54.1%	63.6%	50.0%	43.5%	50.9%	44.1%	48.4%	54.1%	51.4%	48.6%	45.8%	
	職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	45.9%	51.5%	61.1%	50.7%	56.4%	58.8%	41.9%	51.4%	55.6%	45.7%	54.2%	
	自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	43.2%	63.6%	81.9%	69.6%	76.4%	76.5%	77.4%	73.0%	68.1%	65.7%	50.0%
		利用者/入所者へのサービスの質に懸念が生じる	32.4%	40.9%	58.3%	65.2%	50.9%	55.9%	48.4%	48.6%	58.3%	37.1%	29.2%
		自身の業務負担が重くなる懸念がある	32.4%	39.4%	43.1%	33.3%	30.9%	35.3%	41.9%	29.7%	52.8%	37.1%	41.7%
		他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	43.2%	62.1%	75.0%	59.4%	67.3%	64.7%	54.8%	67.6%	72.2%	54.3%	50.0%
		業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	67.6%	72.7%	81.9%	71.0%	78.2%	76.5%	71.0%	67.6%	77.8%	80.0%	66.7%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%	2.8%	0.0%	0.0%	
特段の理由はない	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

〔計画作成・相談対応系の職種に関する総括〕

- 地域包括支援センターの専門職員、各サービス種類の介護支援専門員・計画作成担当者・サービス提供責任者・生活相談員・支援相談員といった計画作成・相談対応系の職種による回答を見ると、「自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」との理由が、14 区分中 9 区分で第 1 位、13 区分で第 1 位または第 2 位の回答割合となった。

〔直接的なサービス提供を担う職種に関する総括〕

- 訪問介護員・介護職員・看護職員・機能訓練指導員・PT/OT/ST・管理栄養士/栄養士・医師・薬剤師といった、利用者/入所者への直接的なサービス提供を担う職種による回答を見ると、D:通所介護の機能訓練指導員、G:短期入所生活介護、K:介護老人福祉施設、L:介護老人保健施設の各事業所・施設の管理栄養士/栄養士、K:介護老人保健施設の医師を除く全ての区分(26 区分)について、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」との理由が、第 1 位の回答割合となった。
- 一方、管理栄養士/栄養士については、G:短期入所生活介護、K:介護老人福祉施設、L:介護老人保健施設のいずれについても、「自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」との理由が、第 1 位の回答割合となった。
- 利用者/入所者への直接的なサービス提供を担う職種の従業者の多くが、「利用者/入所者への直接的なサービス提供は、現場以外ではほとんど行えない」と考え、「テレワークを行うべきではない」と考えている一方、このうち管理栄養士/栄養士は、「業務に必要なコミュニケーションの取りづらさ」を警戒する傾向が強いものと考えられる。

図表 179 「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者の
 行うべきではないと思う理由（計画作成・相談対応系の職種）

サービス種類	B 地域包括支援センター	A 居宅介護支援	H 小規模多機能型居宅介護	I 看護小規模多機能型居宅介護	K 介護老人福祉施設	L 介護老人保健施設	J 認知症対応型共同生活介護	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型通所介護	F 認知症対応型通所介護	G 短期入所生活介護	K 介護老人福祉施設	L 介護老人保健施設		
職種	専門職員	介護支援専門員					計画作成担当者	サービス提供責任者	生活相談員					支援相談員		
回答者数 （「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者）	46	16	19	26	23	18	57	54	71	51	43	27	21	20		
テレワークで行うべきではない理由（回答割合）	テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	80.4%	87.5%	47.4%	69.2%	52.2%	77.8%	59.6%	64.8%	46.5%	51.0%	46.5%	66.7%	52.4%	75.0%	
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	78.3%	50.0%	47.4%	30.8%	39.1%	50.0%	54.4%	50.0%	53.5%	51.0%	58.1%	59.3%	42.9%	80.0%	
	テレワークを行うためのスキルが十分でない	50.0%	68.8%	26.3%	30.8%	39.1%	50.0%	40.4%	59.3%	36.6%	39.2%	41.9%	33.3%	23.8%	50.0%	
	テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	84.8%	68.8%	47.4%	57.7%	73.9%	55.6%	56.1%	64.8%	46.5%	35.3%	58.1%	59.3%	52.4%	70.0%	
	職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	63.0%	43.8%	26.3%	42.3%	47.8%	66.7%	49.1%	68.5%	62.0%	56.9%	69.8%	59.3%	71.4%	60.0%	
	自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	58.7%	31.3%	73.7%	34.6%	30.4%	55.6%	42.1%	70.4%	71.8%	58.8%	69.8%	81.5%	66.7%	65.0%
		利用者/入所者へのサービスの質に懸念が生じる	37.0%	25.0%	78.9%	38.5%	39.1%	50.0%	42.1%	66.7%	67.6%	54.9%	58.1%	63.0%	57.1%	60.0%
		自身の業務負担が重くなる懸念がある	30.4%	37.5%	36.8%	34.6%	52.2%	50.0%	35.1%	46.3%	46.5%	41.2%	39.5%	37.0%	57.1%	55.0%
		他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	43.5%	37.5%	63.2%	46.2%	47.8%	55.6%	42.1%	59.3%	71.8%	52.9%	62.8%	59.3%	71.4%	70.0%
	業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	69.6%	68.8%	84.2%	57.7%	65.2%	83.3%	75.4%	77.8%	74.6%	68.6%	74.4%	74.1%	85.7%	95.0%	
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
特段の理由はない	6.5%	6.3%	5.3%	3.8%	4.3%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	2.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%		
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

図表 180 「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者の
 行うべきではないと思う理由（介護系の職種）

サービス種類	C	D	E	F	G	J	K	L	H	I		
	訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	短期入所生活介護	認知症対応型共同生活介護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護		
職種	訪問介護員	介護職員										
回答者数 （「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者）	69	97	76	60	34	90	32	20	39	50		
テレワークで行うべきではない理由（回答割合）	テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	58.0%	46.4%	42.1%	48.3%	50.0%	55.6%	40.6%	55.0%	53.8%	56.0%	
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	46.4%	46.4%	32.9%	53.3%	44.1%	42.2%	37.5%	60.0%	48.7%	48.0%	
	テレワークを行うためのスキルが十分でない	58.0%	44.3%	44.7%	50.0%	50.0%	45.6%	34.4%	55.0%	51.3%	56.0%	
	テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	50.7%	40.2%	32.9%	53.3%	50.0%	40.0%	50.0%	55.0%	46.2%	64.0%	
	職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	81.2%	86.6%	84.2%	86.7%	88.2%	82.2%	96.9%	95.0%	87.2%	82.0%	
	自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	52.2%	66.0%	63.2%	58.3%	67.6%	58.9%	56.3%	70.0%	69.2%	62.0%
		利用者/入所者へのサービスの質に懸念が生じる	59.4%	68.0%	63.2%	61.7%	61.8%	63.3%	62.5%	75.0%	74.4%	66.0%
		自身の業務負担が重くなる懸念がある	31.9%	34.0%	35.5%	28.3%	20.6%	37.8%	37.5%	55.0%	12.8%	34.0%
		他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	43.5%	62.9%	52.6%	63.3%	52.9%	65.6%	62.5%	70.0%	48.7%	56.0%
		業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	62.3%	64.9%	61.8%	71.7%	58.8%	67.8%	62.5%	80.0%	69.2%	66.0%
その他の理由	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
特段の理由はない	1.4%	2.1%	1.3%	0.0%	2.9%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%		
無回答	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

図表 181 「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者の
 行うべきではないと思う理由（看護系の職種）

サービス種類	D 通所介護	E 地域密着 型通所介 護	F 認知症対 応型通所 介護	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	H 小規模多 機能型居 宅介護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護		
職種	看護職員						小規模多機能型居宅介護従業者 (看護職員)	看護小規模多機能型居宅介護従業者 (看護職員)		
回答者数 (「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者)	92	50	42	31	32	24	42	39		
テレワークで行うべきではない理由（回答割合）	テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	47.8%	44.0%	45.2%	41.9%	46.9%	54.2%	69.0%	56.4%	
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	48.9%	42.0%	50.0%	38.7%	59.4%	45.8%	47.6%	43.6%	
	テレワークを行うためのスキルが十分でない	50.0%	44.0%	57.1%	38.7%	46.9%	25.0%	59.5%	48.7%	
	テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	50.0%	42.0%	50.0%	35.5%	46.9%	45.8%	45.2%	56.4%	
	職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	82.6%	88.0%	81.0%	93.5%	93.8%	87.5%	76.2%	82.1%	
	自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	80.4%	58.0%	73.8%	71.0%	78.1%	58.3%	71.4%	64.1%
		利用者/入所者へのサービスの質に懸念が生じる	67.4%	56.0%	61.9%	61.3%	65.6%	54.2%	52.4%	64.1%
		自身の業務負荷が重くなる懸念がある	38.0%	32.0%	31.0%	25.8%	56.3%	41.7%	21.4%	38.5%
		他の従業者の業務負荷が重くなる懸念がある	62.0%	50.0%	57.1%	45.2%	75.0%	50.0%	47.6%	59.0%
		業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	67.4%	62.0%	69.0%	54.8%	78.1%	62.5%	66.7%	51.3%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%		
特段の理由はない	0.0%	0.0%	2.4%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
無回答	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

図表 182 「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者の
 行うべきではないと思う理由（介護系・看護系以外の直接的サービス提供系の職種）

サービス種類		D	E	F	G	K	L	G	K	L	G	K	L	L	
		通所介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	短期入所生活介護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	短期入所生活介護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	短期入所生活介護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	介護老人保健施設	
職種		機能訓練指導員					PT/OT/ST	管理栄養士/栄養士			医師			薬剤師	
回答者数 （「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者）		78	65	41	26	24	17	23	17	22	12	10	16	17	
テレワークで行うべきではない理由（回答割合）	テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	51.3%	46.2%	48.8%	38.5%	41.7%	52.9%	65.2%	52.9%	54.5%	50.0%	70.0%	62.5%	52.9%	
	業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	43.6%	38.5%	41.5%	46.2%	41.7%	52.9%	52.2%	47.1%	68.2%	50.0%	60.0%	56.3%	41.2%	
	テレワークを行うためのスキルが十分でない	55.1%	40.0%	46.3%	30.8%	41.7%	23.5%	34.8%	41.2%	50.0%	41.7%	10.0%	25.0%	29.4%	
	テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	47.4%	33.8%	53.7%	42.3%	58.3%	47.1%	43.5%	52.9%	54.5%	33.3%	50.0%	56.3%	47.1%	
	職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	75.6%	81.5%	78.0%	84.6%	87.5%	94.1%	60.9%	70.6%	54.5%	75.0%	60.0%	68.8%	100.0%	
	自身が事業所/施設や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	65.4%	55.4%	53.7%	42.3%	37.5%	47.1%	39.1%	52.9%	50.0%	41.7%	20.0%	68.8%	35.3%
		利用者/入所者へのサービスの質に懸念が生じる	76.9%	64.6%	63.4%	61.5%	62.5%	52.9%	47.8%	70.6%	50.0%	25.0%	20.0%	50.0%	47.1%
		自身の業務負担が重くなる懸念がある	41.0%	35.4%	36.6%	42.3%	41.7%	41.2%	34.8%	41.2%	40.9%	8.3%	20.0%	43.8%	41.2%
		他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	60.3%	55.4%	61.0%	46.2%	41.7%	47.1%	39.1%	76.5%	59.1%	8.3%	50.0%	37.5%	47.1%
		業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	71.8%	69.2%	68.3%	53.8%	75.0%	58.8%	69.6%	82.4%	81.8%	41.7%	60.0%	56.3%	41.2%
その他の理由	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
特段の理由はない	0.0%	1.5%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

[A. 居宅介護支援]

○自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者・介護支援専門員ともに「テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない」の回答割合が最も大きく、7～8割台に上った。

図表 183 居宅介護支援の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=37)	介護支援専門員 (n=16)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	78.4%	87.5%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	67.6%	50.0%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	43.2%	68.8%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	54.1%	68.8%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	45.9%	43.8%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	43.2%	31.3%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	32.4%	25.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が重くなる懸念がある	32.4%	37.5%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業員の業務負担が重くなる懸念がある	43.2%	37.5%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	67.6%	68.8%
その他の理由	0.0%	0.0%
特段の理由はない	2.7%	6.3%
無回答	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理業務をテレワーク化すると、プライベートと仕事時間の区別がつかなくなる。また、テレワークした分の給料がでるか不安がある。 ◆ 事業所でないと集中できない。 ◆ 書類作成すれば良いだけで済まされない事が多い。事業所にいることでの役割が大きい。 ◆ スタッフと顔を合わせる時間が少なくなると、チームワークの構築に影響が出る。無駄話もチーム作りの要素であり、コミュニケーションをとる機会を減らすことに賛同できない。
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 仕事とプライベートの境があいまいになるタイプの人もある。

〔B. 地域包括支援センター〕

○自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、「テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない」「テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない」の順で回答割合が大きく、8割台に上った。

図表 184 地域包括支援センターの業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	専門職員 (n=46)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	80.4%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	78.3%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	50.0%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	84.8%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	63.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	58.7%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	37.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負荷が重くなる懸念がある	30.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業員の業務負荷が重くなる懸念がある	43.5%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	69.6%
その他の理由	0.0%
特段の理由はない	6.5%
無回答	0.0%

〔C. 訪問介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では「自身が事務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」「テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない」の順で回答割合が大きく、7割台に上った。
- サービス提供責任者では、「自身が事務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」「自身が事務所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる」の順で回答割合が大きく、7割台に上った。
- 訪問介護員では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。

図表 185 訪問介護の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=66)	サービス提供責任者 (n=54)	訪問介護員 (n=69)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	71.2%	64.8%	58.0%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	59.1%	50.0%	46.4%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	50.0%	59.3%	58.0%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	63.6%	64.8%	50.7%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	51.5%	68.5%	81.2%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	63.6%	70.4%	52.2%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	40.9%	66.7%	59.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が重くなる懸念がある	39.4%	46.3%	31.9%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業員の業務負担が重くなる懸念がある	62.1%	59.3%	43.5%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	72.7%	77.8%	62.3%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%
特段の理由はない	0.0%	0.0%	1.4%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業所にいないと、ケアマネジャーとの連携などがとりづらく、業務に支障が出るため、テレワークでの勤務は不可能。 ◆ 就業規則など、変更しなければいけない事が多々あるため、在宅ワークにするまでには時間や労力などがかかる事が懸念される。 ◆ あまりメリットがない。 ◆ 自身も高齢の為、実施するのにためらいがある。新規に雇用するのは経営上困難。
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 基本的に対面が必要と思っている。
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 自身を含め、訪問介護員が高齢で(平均年齢70歳以上)、設備・機器を使いこなせるスキルがない。 ◆ 現状で慣れているため、新しい業務への不安がある。電子機器が苦手。 ◆ 訪問介護職員の業務内容(身体介護や生活介護等)の特性上、実際に訪問してしか行えない為。 ◆ 利用者様宅の生活を支える職種であり、現場にいかないとサービス支援が行えない。また、訪問介護先の利用者様にテレワークの設備を用意していただくのは現実的ではない。 ◆ 現時点では必要を感じない。

(D. 通所介護)

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。
- 生活相談員では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負荷が重くなる懸念がある」の順で回答割合が大きく、7割台に上った。
- 介護職員では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。
- 看護職員では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」の順で回答割合が大きく、8割台に上った。
- 機能訓練指導員では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる」「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の順で回答割合が大きく、7割台に上った。

図表 186 通所介護の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=72)	生活相談員 (n=71)	介護職員 (n=97)	看護職員 (n=92)	機能訓練指導員 (n=78)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	51.4%	46.5%	46.4%	47.8%	51.3%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	48.6%	53.5%	46.4%	48.9%	43.6%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	36.1%	36.6%	44.3%	50.0%	55.1%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	50.0%	46.5%	40.2%	50.0%	47.4%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	61.1%	62.0%	86.6%	82.6%	75.6%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	81.9%	71.8%	66.0%	80.4%	65.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	58.3%	67.6%	68.0%	67.4%	76.9%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負荷が重くなる懸念がある	43.1%	46.5%	34.0%	38.0%	41.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負荷が重くなる懸念がある	75.0%	71.8%	62.9%	62.0%	60.3%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	81.9%	74.6%	64.9%	67.4%	71.8%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段の理由はない	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者との顔を合わせることが大切であり、人対人での業務になる為、難しい。 ◆ 介護業務は現場が第一であるから。 ◆ 病欠等で休んだ職員に代わり、業務を行なう事が出来なくなる(送迎車の運転など)。 ◆ 相談員と兼務しているため、人員基準に満たない場合がある。 ◆ 管理者業務のほか、適時適切な現場への指示、現場業務の補助等が出来なくなる。
生活相談員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ テレワークになると、利用者様を介助する人が居なくなると思う。 ◆ 利用者様の状況を把握するには、やはり対面での対応がベストであり、また、利用者様が情報端末やら各ツールが使えないシーンが想定されるため、テレワークは厳しいのではないかと。 ◆ 介護職兼務のため、人員基準に満たない時がある。 ◆ 相談員配置が必要であるため。 ◆ 通所利用中の利用者に対し、不測の事態に対応することがあるため。
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 介助を必要としている利用者様の対応は、対面でないと厳しいのではないかと。介護ロボットの様な物が実用化されれば、テレワークは一部可能になるかもしれない。 ◆ 入浴や排せつ、レク等、テレワークで行なえる業務ではないため。 ◆ テレワークでは、入浴・食事など、本来困られている事のお手伝いが出来ない。 ◆ 利用定員に対する人員配置基準があり、難しい。
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 現場では対面対応が全てなので、テレワークでは対応できない。 ◆ テレワークで要介護状態の人を介護・看護するのは困難。 ◆ 不測の事態に対応する必要がある。 ◆ 人員基準を満たさなくなるため。 ◆ 従業員不足のため。
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者様が各情報端末を使いこなせないことが想定される。 ◆ 医療機関等と異なり、老人福祉に通じる機能訓練が必要となり、事務業務にあっても現場以外での執務は行うべきでないと思う。 ◆ 機能訓練中の危険回避ができない。 ◆ 機能訓練自体はオンラインでも可能と考えるが、オンラインでの教え方などのスキルがない。 ◆ 個別機能加算を算定しているため、現場から離れたら加算算定できなくなる。

〔E. 地域密着型通所介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、7割台に上った。
- 生活相談員では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、6割台に上った。
- 介護職員・看護職員・機能訓練指導員では、それぞれ「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。

図表 187 地域密着型通所介護の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=69)	生活相談員 (n=51)	介護職員 (n=76)	看護職員 (n=50)	機能訓練指導員 (n=65)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	52.2%	51.0%	42.1%	44.0%	46.2%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	53.6%	51.0%	32.9%	42.0%	38.5%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	37.7%	39.2%	44.7%	44.0%	40.0%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	43.5%	35.3%	32.9%	42.0%	33.8%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	50.7%	56.9%	84.2%	88.0%	81.5%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	69.6%	58.8%	63.2%	58.0%	55.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	65.2%	54.9%	63.2%	56.0%	64.6%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が重くなる懸念がある	33.3%	41.2%	35.5%	32.0%	35.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	59.4%	52.9%	52.6%	50.0%	55.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	71.0%	68.6%	61.8%	62.0%	69.2%
その他の理由	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%
特段の理由はない	0.0%	2.0%	1.3%	0.0%	1.5%
無回答	2.9%	3.9%	1.3%	2.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 生活相談員を兼務している為、現場から離れることができない。 ◆ デイサービスのため。 ◆ 管理者も普段現場に出ていることが多い為、テレワークになると人手不足になる。 ◆ 小規模事業所(定員 10 名)なので、テレワークは必要ない。 ◆ 電話対応などが出来ない。手元に書類がないと対応出来ないことが多い。
生活相談員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者様が、ビデオ会議などのツールを利用することが出来ない。 ◆ 利用者の顔を見て対応する業務内容が多い。 ◆ デイサービスのため。 ◆ 色々なことが把握できなくなる。 ◆ 利用者さんに、直接声をかけることや、自分の手で温かいスキンシップをとる事が何よりも大切な仕事であるため。
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 対人サービスのため、テレワークに適さない。 ◆ 「介護職員がテレワーク」の意味が分からない。利用者様の対応(サービス)をテレワークする事は難しいと感じている。 ◆ デイサービスのため。 ◆ 申し送り等ができにくい。
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 常に利用者さんと接していたいため。 ◆ デイサービスのため。 ◆ 事故などの対応が出来ない。 ◆ 利用者さんを直に看なくして、普段と違う状態や大事な気付きが出来る訳がない。テレワークで看護業務が出来るはずがない。
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 身体機能の評価をテレワークで行うことは困難である。 ◆ 事業所にいる時間が減ると、利用者の状態を把握できなくなる。 ◆ 事業所以外で出来る仕事が殆ど無い。

〔F. 認知症対応型通所介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」の順で回答割合が大きく、7割台に上った。
- 生活相談員では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、約7割を占めていた。
- 介護職員・看護職員・機能訓練指導員では、それぞれ「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、7～8割台に上った。

図表 188 認知症対応型通所介護の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=55)	生活相談員 (n=43)	介護職員 (n=60)	看護職員 (n=42)	機能訓練指導員 (n=41)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	56.4%	46.5%	48.3%	45.2%	48.8%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	60.0%	58.1%	53.3%	50.0%	41.5%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	25.5%	41.9%	50.0%	57.1%	46.3%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	50.9%	58.1%	53.3%	50.0%	53.7%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	56.4%	69.8%	86.7%	81.0%	78.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	76.4%	69.8%	58.3%	73.8%	53.7%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	50.9%	58.1%	61.7%	61.9%	63.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が重くなる懸念がある	30.9%	39.5%	28.3%	31.0%	36.6%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	67.3%	62.8%	63.3%	57.1%	61.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	78.2%	74.4%	71.7%	69.0%	68.3%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%
特段の理由はない	0.0%	2.3%	0.0%	2.4%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職員、利用者の健康状態などは、目で見て把握する必要があると考える。 ◆ 介護計画書等の内容が特に変更なく、継続の場合はテレワークでも問題ないと思うが、初回時の契約や本人の状態の確認が必要な場合は対面で行った方が良いと思う。 ◆ 生活相談員と兼務しているため。
生活相談員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人員配置基準があるため。 ◆ 家族との情報交換がとりづらいため。 ◆ 小規模事業所であり、日々生活相談員としてだけの仕事はほとんどないため。 ◆ 介護職員と兼務しているため。
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 対象利用者様が存在するため、介護職のテレワークはありえない。 ◆ 介護職員として、テレワークで業務が出来る程、余剰の人員を確保していない。 ◆ 生活相談員と兼務しているため。
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者様と対面し、体調チェックを行う事が必要なため。 ◆ 看護職員が1名のみの為、テレワークする程の配置の余裕がない。 ◆ 個別機能訓練の対応のほか、機能訓練指導員を兼ねているため。 ◆ 年齢的にパソコン業務が難しいため。
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人員配置基準があるため。 ◆ 看護師を兼務し、利用者や職員の健康管理や有事の際に、看護業務に対応する職務があるため。 ◆ 機能訓練をテレワークで行う事はできない。 ◆ 利用者の方の状況、本人や家族の希望等、職員と現場において協議の必要があると思うから。

〔G. 短期入所生活介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、7割台に上った。
- 生活相談員では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。
- 介護職員、看護職員、機能訓練指導員、医師では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、7～9割台に上った。
- 管理栄養士・栄養士では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」「テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない」の順で回答割合が大きく、6割台に上った。

図表 189 短期入所生活介護の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=34)	生活相談員 (n=27)	介護職員 (n=34)	看護職員 (n=31)	機能訓練指導員 (n=26)	管理栄養士/ 栄養士 (n=23)	医師 (n=12)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	55.9%	66.7%	50.0%	41.9%	38.5%	65.2%	50.0%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	50.0%	59.3%	44.1%	38.7%	46.2%	52.2%	50.0%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	41.2%	33.3%	50.0%	38.7%	30.8%	34.8%	41.7%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	44.1%	59.3%	50.0%	35.5%	42.3%	43.5%	33.3%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	58.8%	59.3%	88.2%	93.5%	84.6%	60.9%	75.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	76.5%	81.5%	67.6%	71.0%	42.3%	39.1%	41.7%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	55.9%	63.0%	61.8%	61.3%	61.5%	47.8%	25.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が重くなる懸念がある	35.3%	37.0%	20.6%	25.8%	42.3%	34.8%	8.3%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	64.7%	59.3%	52.9%	45.2%	46.2%	39.1%	8.3%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	76.5%	74.1%	58.8%	54.8%	53.8%	69.6%	41.7%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%
特段の理由はない	0.0%	0.0%	2.9%	3.2%	3.8%	8.7%	16.7%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 実際の様子や状況は事業所内でなければ把握できず、利用されるご利用者様も毎日異なる為、テレワークで行うのは難しいと思う。
生活相談員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 個人情報の管理に不安がある。介護システムを自宅で使用できない。 ◆ 送迎業務に支障が出る。自分の目で見たり感じたりする利用者様の生の情報が得られなくなる。 ◆ テレワークにした場合のメリットよりデメリットが多くあるように思う。
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 基本、対人相手の業種(特に福祉職)の場合、テレワークは現実的ではないと思う。人材不足の解消が見込めない状況の中ではさらに厳しいと感じている。 ◆ 介護職員が少ないため。
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ フィジカルアセスメントでの確認ができない為。
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特養の機能訓練指導員は、入居者100人に対して1人以上常勤の配置が決められている。専従との認識であり、他の場所に行くことは許されない解釈であるから。 ◆ 理解力の低い利用者様は参加しづらい。 ◆ 現場で直接、入所者に機能訓練を実施する必要があり、メリットが少ない。
管理栄養士/栄養士	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 調理員と兼務しているため、作業ができない。
医師	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 在宅対象の利用者の診察は、基本的には行っていないため。

〔H. 小規模多機能型居宅介護〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の順で回答割合が大きく、7割台に上った。
- 介護支援専門員では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。
- 小規模多機能型居宅介護従業者（介護職員・看護職員）では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、7～8割台に上った。

図表 190 小規模多機能型居宅介護の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=31)	介護支援専門員 (n=19)	小規模多機能型 居宅介護従業者 (介護職員) (n=39)	小規模多機能型 居宅介護従業者 (看護職員) (n=42)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	29.0%	47.4%	53.8%	69.0%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	48.4%	47.4%	48.7%	47.6%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	41.9%	26.3%	51.3%	59.5%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	48.4%	47.4%	46.2%	45.2%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	41.9%	26.3%	87.2%	76.2%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	77.4%	73.7%	69.2%	71.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	48.4%	78.9%	74.4%	52.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が重くなる懸念がある	41.9%	36.8%	12.8%	21.4%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	54.8%	63.2%	48.7%	47.6%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	71.0%	84.2%	69.2%	66.7%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段の理由はない	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
無回答	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ご利用者や職員とのコミュニケーションが取れない。現場サポートに入れない。 ◆ 介護業務兼務の為、緊急時に動くにあたり厳しい部分がある。 ◆ 現場の人手不足 ◆ プライベートと仕事を分けるべきだが、それができなくなることで、ストレスが増す可能性がある。
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 小規模多機能型居宅介護は、利用者やその家族等のニーズに適宜対応する必要があり、必要なサービスを柔軟に組み合わせて提供するために、随時介護計画の変更がなされる。そのためには、利用者や介護職員と常に接している事が大事になっている。
小規模多機能型 居宅介護従業者 (介護職員)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 丸一日テレワークでの作業は必要なく、利用者を見たうえでの PC 業務が主になる為、テレワークは適していない。 ◆ 小多機業務はご利用者様と接する時間が重要な為、テレワーク業務は困難と考えられる。事務的な業務に関しては一部可能。 ◆ 年配の職員が使用できないことで、離職してしまう恐れがある。
小規模多機能型 居宅介護従業者 (看護職員)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ セキュリティの問題が解決できていない。 ◆ テレワークでは利用者様の状態把握も難しく、直接の支援が必要な方がほとんどの為。 ◆ 高齢の利用者の変化に、常に対応する必要がある。

[I. 看護小規模多機能型居宅介護]

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」の回答割合が最も大きく、7割台に上った。
- 介護支援専門員では、「テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない」の回答割合が最も大きく、6割台に上った。
- 看護小規模多機能型居宅介護従業者（介護職員・看護職員）では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。

図表 191 看護小規模多機能型居宅介護の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=37)	介護支援専門員 (n=26)	看護小規模多機能型居宅介護従業者 (介護職員) (n=50)	看護小規模多機能型居宅介護従業者 (看護職員) (n=39)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	45.9%	69.2%	56.0%	56.4%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	43.2%	30.8%	48.0%	43.6%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	43.2%	30.8%	56.0%	48.7%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	54.1%	57.7%	64.0%	56.4%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	51.4%	42.3%	82.0%	82.1%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	73.0%	34.6%	62.0%	64.1%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	48.6%	38.5%	66.0%	64.1%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が重くなる懸念がある	29.7%	34.6%	34.0%	38.5%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	67.6%	46.2%	56.0%	59.0%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりにくくなる	67.6%	57.7%	66.0%	51.3%
その他の理由	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%
特段の理由はない	0.0%	3.8%	2.0%	0.0%
無回答	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 相談業務など行っているため、対面で相談を伺わなければならない。 ◆ 同一建物内にある他部署の管理者たちや上司も、テレワークを行う上での設備やスキルが整っておらず、連携や連絡調整などがスムーズかつ迅速に行えるとは思えないため。 ◆ 現場の仕事も必要なことが多い。 ◆ 休日と出勤日があいまいになり、休日にも仕事をしなければならない。
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ケアマネ業務以外の業務が多岐にわたる為、テレワークのみでは十分に業務を遂行することが非常に難しい。 ◆ 通いサービスの状況がわからなくなる。 ◆ ケアマネもチームの一員として、日々、通い利用の利用者に会い、送迎においてはご家族に会う。時には訪問サービスを兼務することでアセスメントを行い、ケアに活かせることと考えている。テレワークは書類を片付けるだけであり、日常的に行うにはメリットはないと考える。
看護小規模多機能型 居宅介護従業者 (介護職員)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者さんへの直接行うサービスになる。送迎、入浴介護、排泄介護等はテレワークではできない。 ◆ 自宅で仕事したくない。
看護小規模多機能型 居宅介護従業者 (看護職員)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 直接対面しないとできない業務である。 ◆ 家にパソコンがない。

[J. 認知症対応型共同生活介護]

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業員の業務負荷が重くなる懸念がある」の順で回答割合が大きく、7割台に上った。
- 計画作成担当者では、「自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、7割台に上った。
- 介護職員では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。

図表 192 認知症対応型共同生活介護の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=72)	計画作成担当者 (n=57)	介護職員 (n=90)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	62.5%	59.6%	55.6%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	52.8%	54.4%	42.2%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	43.1%	40.4%	45.6%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	51.4%	56.1%	40.0%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	55.6%	49.1%	82.2%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	68.1%	42.1%	58.9%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、利用者へのサービスの質に懸念が生じる	58.3%	42.1%	63.3%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負荷が重くなる懸念がある	52.8%	35.1%	37.8%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、他の従業員の業務負荷が重くなる懸念がある	72.2%	42.1%	65.6%
自身が事業所や利用者宅にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	77.8%	75.4%	67.8%
その他の理由	2.8%	3.5%	1.1%
特段の理由はない	2.8%	1.8%	1.1%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業所外の資料やデータを持ち出す事を禁じられている。 ◆ 結局持ち帰りの仕事が増えるだけである。 ◆ グループホームは、管理者が計画作成担当者、介護・看護従事者として3つを兼務し、人材不足の折には月に数回夜勤にも入り「管理者」として独立した形で仕事をしていないため。 ◆ 複数職種を兼務しており、それぞれの役割を独立して人を雇用する金銭的余裕がない ◆ 現場職員へのOJTがしづらくなり、相互のスキルアップに弊害が出る。 ◆ 認知症の方々のBPSDに対する取り組みは、今の技術では遠隔でできないと思うため ◆ 利用者様の体調管理などがテレワークでは確認できない為
計画作成担当者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 現場職員へのOJTがしづらくなり、相互のスキルアップに弊害が出る。 ◆ 介護職と兼務しているため(専属で介護支援専門員を配置するには人件費がかかりすぎる) ◆ オンラインではコミュニケーションによる情報が得られず、質の低下が懸念される
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人手が足りない ◆ 介護職員は記録以外は利用者様と直接関わっている事が必要だと考える ◆ 対面援助ありきじゃないと認知症ケアは難しいと思う ◆ 介護職員のテレワークについてはスタッフ会議のみ可能で、その他の業務については不可能と思う

〔K. 介護老人福祉施設〕

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者、生活相談員、管理栄養士・栄養士では、それぞれ「自身が施設にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。
- 介護支援専門員では、「テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない」の回答割合が最も大きく、7割台に上った。
- 介護職員、看護職員、機能訓練指導員では、それぞれ「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、8～9割台に上った。
- 医師では、「テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない」の回答割合が最も大きく、7割に上った。

図表 193 介護老人福祉施設の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=35)	介護支援専門員 (n=23)	生活相談員 (n=21)	介護職員 (n=32)	看護職員 (n=32)	機能訓練指導員 (n=24)	管理栄養士/ 栄養士 (n=17)	医師 (n=10)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	51.4%	52.2%	52.4%	40.6%	46.9%	41.7%	52.9%	70.0%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	48.6%	39.1%	42.9%	37.5%	59.4%	41.7%	47.1%	60.0%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	31.4%	39.1%	23.8%	34.4%	46.9%	41.7%	41.2%	10.0%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	48.6%	73.9%	52.4%	50.0%	46.9%	58.3%	52.9%	50.0%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	45.7%	47.8%	71.4%	96.9%	93.8%	87.5%	70.6%	60.0%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	65.7%	30.4%	66.7%	56.3%	78.1%	37.5%	52.9%	20.0%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、入所者へのサービスの質に懸念が生じる	37.1%	39.1%	57.1%	62.5%	65.6%	62.5%	70.6%	20.0%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負担が重くなる懸念がある	37.1%	52.2%	57.1%	37.5%	56.3%	41.7%	41.2%	20.0%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負担が重くなる懸念がある	54.3%	47.8%	71.4%	62.5%	75.0%	41.7%	76.5%	50.0%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	80.0%	65.2%	85.7%	62.5%	78.1%	75.0%	82.4%	60.0%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段の理由はない	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特定の PC でのアクセスでないと管理できない業務がある ◆ 来客対応や突然の出来事の対応で業務上の判断等が必要 ◆ 現場にいたほうが話が通じやすく、管理がしやすい。また現場の把握もしやすく、職場内の風通しもよくなるため
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者様からの直接の要望など分かりづらくなる ◆ 入所者の状態把握ができない ◆ ご利用者様の生活状況を確認するなど会話をすることで把握できることもある。それを一人ひとりするには負担が大きく、現場でのサポート役も専従で必要となり、画面越しだと利用者様はあまり反応しないこともあり、テレワークにはそぐわないと思う。
生活相談員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 対面により相手に安心感を与えるという内容を省いては全体的に業務に支障をきたすため ◆ 入退所にかかる業務は金銭に関わることもあり、書類を見ながら説明するなど対面での実施がご家族様にとっても安心していただけるように思われる。入所後も、お部屋でのかかわり方などの経過観察もおこなっており、実際見て、聞いて、感じる必要があると思うこともある。 ◆ 利用者からの相談等もあつたり、介護や看護職からの相談も多々あるため実際に同じ現場にいることのほうが早期対処できる
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 介護の仕事はテレワークに向かないと思うから
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 観察が必要な業務のため ◆ 画面越しに体調不良の判断ができる自信がない ◆ ご利用者の状態は自分の目・肌で感じ確認したい ◆ 目視で確認し、健康観察をすることは必要だと思っている
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 身体や体調を見ていく必要があるため
管理栄養士/栄養士	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者の食事の状態が把握できない ◆ 摂食の状況を確認するなどの、利用者とのコミュのケーションも必要となるため
医師	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし

[L. 介護老人保健施設]

- 自身の業務について「テレワークを行うことはなく、業務をテレワークで行うべきではないと思う」と回答した管理者に対してその理由を聞いたところ、管理者では「テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない」の回答割合が最も大きく、8割台に上った。
- 介護支援専門員、支援相談員、管理栄養士・栄養士では、「自身が施設にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる」の回答割合が最も大きく、8～9割台に上った。
- 介護職員、看護職員、PT/OT/ST、薬剤師では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」の回答割合が最も大きく、8～10割に上った。
- 医師では、「職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない」「自身が施設にいる時間や頻度が減ると、入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる」の回答割合が最も大きく、6割台に上った。

図表 194 介護老人保健施設の業務をテレワークで行うべきでないと思う理由(職種別)

	管理者 (n=24)	介護支援専門員 (n=18)	支援相談員 (n=20)	介護職員 (n=20)	看護職員 (n=24)	PT/OT/ST (n=17)	管理栄養士/ 栄養士 (n=22)	医師 (n=16)	薬剤師 (n=17)
テレワークを行うのに必要な設備・機器が十分でない	83.3%	77.8%	75.0%	55.0%	54.2%	52.9%	54.5%	62.5%	52.9%
業務に必要な書類・資料等が電子化されていない	79.2%	50.0%	80.0%	60.0%	45.8%	52.9%	68.2%	56.3%	41.2%
テレワークを行うためのスキルが十分でない	33.3%	50.0%	50.0%	55.0%	25.0%	23.5%	50.0%	25.0%	29.4%
テレワークで行った場合の情報管理等のリスクが許容できない	45.8%	55.6%	70.0%	55.0%	45.8%	47.1%	54.5%	56.3%	47.1%
職種の性質上、現場以外で行える業務がほとんどない	54.2%	66.7%	60.0%	95.0%	87.5%	94.1%	54.5%	68.8%	100.0%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、入所者の安全管理や緊急時対応に懸念が生じる	50.0%	55.6%	65.0%	70.0%	58.3%	47.1%	50.0%	68.8%	35.3%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、入所者へのサービスの質に懸念が生じる	29.2%	50.0%	60.0%	75.0%	54.2%	52.9%	50.0%	50.0%	47.1%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、自身の業務負荷が重くなる懸念がある	41.7%	50.0%	55.0%	55.0%	41.7%	41.2%	40.9%	43.8%	41.2%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、他の従業者の業務負荷が重くなる懸念がある	50.0%	55.6%	70.0%	70.0%	50.0%	47.1%	59.1%	37.5%	47.1%
自身が施設にいる時間や頻度が減ると、業務に必要なコミュニケーションがとりづらくなる	66.7%	83.3%	95.0%	80.0%	62.5%	58.8%	81.8%	56.3%	41.2%
その他の理由	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
特段の理由はない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職種	「その他」の理由
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ デスクワーク以外の足を使う業務が多い ◆ 緊急の場合すぐに対応ができない
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし
支援相談員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 身体介助などはテレワークになじまないと考えられるため
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 守秘義務がある為
PT/OT/ST	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし
管理栄養士/栄養士	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 多職種協働で行う業務であり、それぞれが管理している情報の収集が困難になりそう。 ◆ 食品の安全管理・確認、食品衛生管理、在庫管理、発注業務など、テレワークで対応できるとは思えない。 ◆ 1人部署の為、複数人の部署であれば交代で業務の一部に導入することが出来るかもしれないが、現状では無理がある
医師	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 処置などはテレワークではできない
薬剤師	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特になし

第4章 総括

1. 主要な結果

[職種としてのテレワークの実施の有無とテレワークの可否に関する考え]

- アンケート調査において、「自身がテレワークを行うことがある」と回答した者の割合は、最も高い A: 居宅介護支援の介護支援専門員でも 26.4%であった。また、この割合が 10%未満である[サービス種類]×[職種]の組み合わせが、本調査で対象とした 56 区分のうち 39 区分に上った。多くの[サービス種類]×[職種]について、現時点では、テレワークの普及度合いは低いものと考えられる。
- 一方、「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」と回答した者の割合は、最も低い L: 介護老人保健施設の看護職員で 30.0%であった。また、この割合が 40%以上の[サービス種類]×[職種]の組み合わせは、本調査で対象とした 56 区分のうち 41 区分、50%以上の組み合わせは 56 区分中 23 区分に上った。多くの[サービス種類]×[職種]について、現時点ではテレワークを行っていなくとも、自身の業務の一部をテレワーク化してもよいと考える管理者・従業者が、一定程度いると考えられる。
- ここからは、広範なサービス種類・職種において、今後テレワーク化を導入・普及させる余地は大きいものと考えられ、かつ、テレワーク化を導入しようとした際に、それが介護サービスの現場で受け入れられる素地も、一定程度あるものと考えられる。

図表 195 サービス種類別 職種別「自身がテレワークを行うことがある」との回答者(再掲)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	居宅介護 支援	地域包括支 援センター	訪問介護	通所介護	地域密着型 通所介護	認知症対応 型通所介護	短期入所 生活介護	小規模多機 能型居宅介 護	看護小規模 多機能型居 宅介護	認知症対応 型共同生活 介護	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設
「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数												
管理者	55 /242		30 /194	16 /200	17 /170	15 /153	5 /81	17 /108	17 /123	21 /170	14 /79	3 /51
専門職員		23 /165										
介護支援専門員(*1)	43 /163		25 /145					9 /77	14 /106	7 /140	2 /60	3 /41
サービス提供責任者												
生活相談員(*2)				0 /158	4 /115	2 /100	6 /76				6 /65	2 /42
介護職員(*3)			15 /137	2 /150	1 /112	2 /105	5 /61	6 /81	9 /103	6 /147	1 /55	4 /41
看護職員(*4)				2 /144	0 /81	2 /67	1 /56	4 /76	10 /100		5 /55	4 /40
機能訓練指導員(*5)				1 /138	7 /111	1 /70	0 /46				2 /50	3 /40
管理栄養士/栄養士							2 /52				2 /58	2 /37
医師							1 /30				3 /27	4 /38
薬剤師												0 /31
「自身がテレワークを行うことがある」との回答割合												
管理者	22.7%		15.5%	8.0%	10.0%	9.8%	6.2%	15.7%	13.8%	12.4%	17.7%	5.9%
専門職員		13.9%										
介護支援専門員(*1)	26.4%		17.2%					11.7%	13.2%	5.0%	3.3%	7.3%
サービス提供責任者												
生活相談員(*2)				0.0%	3.5%	2.0%	7.9%				9.2%	4.8%
介護職員(*3)			10.9%	1.3%	0.9%	1.9%	8.2%	7.4%	8.7%	4.1%	1.8%	9.8%
看護職員(*4)				1.4%	0.0%	3.0%	1.8%	5.3%	10.0%		9.1%	10.0%
機能訓練指導員(*5)				0.7%	6.3%	1.4%	0.0%				4.0%	7.5%
管理栄養士/栄養士							3.8%				3.4%	5.4%
医師							3.3%				11.1%	10.5%
薬剤師												0.0%

*1…J:認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、

*2…L:介護老人保健施設にあっては支援相談員、

*3…C:訪問介護にあっては訪問介護員、H・I:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、

*4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、

*5…L:介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、

の結果を、それぞれ表示している。

図表 196 サービス種類別 職種別「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者(再掲)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	居宅介護 支援	地域包括支 援センター	訪問介護	通所介護	地域密着型 通所介護	認知症対応 型通所介護	短期入所 生活介護	小規模多機 能型居宅介 護	看護小規模 多機能型居 宅介護	認知症対応 型共同生活 介護	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設
「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者数												
管理者	149 /242		92 /194	112 /200	84 /170	83 /153	41 /81	58 /108	68 /123	76 /170	29 /79	23 /51
専門職員		94 /165										
介護支援専門員(*1)	104 /163		66 /145					49 /77	66 /106	76 /140	35 /60	20 /41
サービス提供責任者												
生活相談員(*2)				80 /158	60 /115	55 /100	43 /76				38 /65	20 /42
介護職員(*3)			53 /137	48 /150	35 /112	43 /105	22 /61	36 /81	44 /103	51 /147	22 /55	17 /41
看護職員(*4)				46 /144	31 /81	23 /67	24 /56	30 /76	51 /100		18 /55	12 /40
機能訓練指導員(*5)				55 /138	39 /111	28 /70	20 /46				24 /50	20 /40
管理栄養士/栄養士							27 /52				39 /58	13 /37
医師							17 /30				14 /27	18 /38
薬剤師												14 /31
「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」との回答割合												
管理者	61.6%		47.4%	56.0%	49.4%	54.2%	50.6%	53.7%	55.3%	44.7%	36.7%	45.1%
専門職員		57.0%										
介護支援専門員(*1)	63.8%		45.5%					63.6%	62.3%	54.3%	58.3%	48.8%
サービス提供責任者												
生活相談員(*2)				50.6%	52.2%	55.0%	56.6%				58.5%	47.6%
介護職員(*3)			38.7%	32.0%	31.3%	41.0%	36.1%	44.4%	42.7%	34.7%	40.0%	41.5%
看護職員(*4)				31.9%	38.3%	34.3%	42.9%	39.5%	51.0%		32.7%	30.0%
機能訓練指導員(*5)				39.9%	35.1%	40.0%	43.5%				48.0%	50.0%
管理栄養士/栄養士							51.9%				67.2%	35.1%
医師							56.7%				51.9%	47.4%
薬剤師												45.2%

*1…J:認知症対応型共同生活介護にあっては計画作成担当者、

*2…L:介護老人保健施設にあっては支援相談員、

*3…C:訪問介護にあっては訪問介護員、H・I:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの介護職員、

*4…HI:(看護)小規模多機能型居宅介護にあっては(看護)小規模多機能型居宅介護従事者のうちの看護職員、

*5…L:介護老人保健施設にあってはPT/OT/ST、

の結果を、それぞれ表示している。

[介護サービスにおけるテレワーク実施の効果・影響等]

- アンケート調査において調査対象とした全 56 区分の[サービス種類]×[職種]の組み合わせのうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数が 10 人以上集まった 15 区分(管理者:9 区分、管理者以外の職種:6 区分)について、テレワークの実施に伴う効果(メリット)・影響(デメリット)の内容を問うたところ、15 区分中 14 区分において、「テレワークにより、自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった」が、最多回答となった。
- また、「テレワークにより、医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった」との回答は、15 区分中 1 区分について最多回答、8 区分において 2 番目に多い回答であった。
- これらのメリットを挙げた回答に比べ、デメリットを挙げた回答は少なかった。実際にテレワークを行うことがある管理者・従業者は、デメリットよりもメリットをより強く感じていると考えられる。

図表 197 テレワークを行うことにより感じる効果・影響(管理者)(再掲)

サービス種類			A	C	D	E	F	H	I	J	K
			居宅介護支援	訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護	認知症対応型共同生活介護	介護老人福祉施設
職種			管理者								
回答者数 (「自身がテレワークを行うことがある」との回答者)			55	30	16	17	15	17	17	21	14
感じたメリット (回答割合)	テレワークにより、	利用者/入所者へのサービスの質が向上した	25.5%	23.3%	6.3%	17.6%	6.7%	5.9%	23.5%	19.0%	7.1%
		自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	72.7%	63.3%	50.0%	82.4%	53.3%	58.8%	47.1%	47.6%	64.3%
		他の従業者の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	32.7%	26.7%	25.0%	29.4%	20.0%	11.8%	17.6%	28.6%	28.6%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりやすくなった	16.4%	30.0%	12.5%	17.6%	6.7%	11.8%	29.4%	23.8%	21.4%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	21.8%	0.0%	6.3%	23.5%	0.0%	29.4%	5.9%	14.3%	14.3%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	32.7%	30.0%	6.3%	23.5%	40.0%	47.1%	58.8%	19.0%	28.6%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	21.8%	3.3%	18.8%	29.4%	13.3%	11.8%	11.8%	9.5%	7.1%	
その他のメリットを感じた			7.3%	6.7%	6.3%	11.8%	6.7%	5.9%	0.0%	9.5%	7.1%
感じたデメリット (回答割合)	事業所/施設にいる時間や頻度が減ることで、	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	21.8%	10.0%	18.8%	5.9%	13.3%	17.6%	11.8%	33.3%	7.1%
		利用者/入所者へのサービスの質が低下した	3.6%	0.0%	0.0%	5.9%	6.7%	0.0%	5.9%	9.5%	7.1%
		自身の業務負担が重くなった	16.4%	13.3%	12.5%	11.8%	0.0%	29.4%	17.6%	28.6%	7.1%
		他の従業者の業務負担が重くなった	10.9%	10.0%	12.5%	0.0%	0.0%	17.6%	5.9%	19.0%	0.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりづらくなった	23.6%	13.3%	12.5%	5.9%	13.3%	17.6%	0.0%	23.8%	21.4%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	7.3%	0.0%	6.3%	0.0%	6.7%	5.9%	5.9%	23.8%	7.1%
	医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	5.5%	3.3%	12.5%	5.9%	6.7%	5.9%	5.9%	23.8%	0.0%	
その他のデメリットを感じた			3.6%	6.7%	0.0%	11.8%	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%	7.1%
(回答割合)	特段のメリット・デメリットは感じない		7.3%	3.3%	12.5%	11.8%	13.3%	0.0%	23.5%	4.8%	14.3%
	無回答		0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	5.9%	5.9%	4.8%	0.0%

図表 198 テレワークを行うことにより感じる効果・影響(管理者以外)(再掲)

サービス種類		B	A	I	C	C	I	
		地域包括支援センター	居宅介護支援	看護小規模多機能型居宅介護	訪問介護	訪問介護	看護小規模多機能型居宅介護	
職種		専門職員	介護支援専門員		サービス提供責任者	訪問介護員	看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)	
回答者数 (「自身がテレワークを行うことがある」との回答者)		23	43	14	25	15	10	
感じたメリット (回答割合)	テレワークにより、	利用者/入所者へのサービスの質が向上した	0.0%	23.3%	28.6%	40.0%	46.7%	20.0%
		自身の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	65.2%	74.4%	42.9%	60.0%	66.7%	80.0%
		他の従業者の業務負担が軽くなった、業務効率が上がった	47.8%	18.6%	14.3%	44.0%	46.7%	30.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりやすくなった	8.7%	9.3%	7.1%	20.0%	33.3%	30.0%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりやすくなった	4.3%	16.3%	7.1%	16.0%	6.7%	10.0%
		医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりやすくなった	39.1%	34.9%	35.7%	36.0%	26.7%	40.0%
	育児等のために働き方に制約がある中においても、対応可能な業務が増えた	17.4%	25.6%	7.1%	20.0%	6.7%	10.0%	
	その他のメリットを感じた	17.4%	9.3%	14.3%	4.0%	0.0%	10.0%	
感じたデメリット (回答割合)	事業所/施設にいる時間や頻度が減ること	利用者/入所者の安全管理や緊急時対応が行いにくくなった	13.0%	9.3%	7.1%	8.0%	0.0%	0.0%
		利用者/入所者へのサービスの質が低下した	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		自身の業務負担が重くなった	0.0%	9.3%	21.4%	0.0%	0.0%	10.0%
		他の従業者の業務負担が重くなった	21.7%	9.3%	7.1%	4.0%	0.0%	0.0%
		事業所/施設内のコミュニケーションがとりづらくなった	13.0%	14.0%	0.0%	28.0%	6.7%	0.0%
		利用者/入所者・家族等とのコミュニケーションがとりづらくなった	8.7%	7.0%	7.1%	4.0%	0.0%	10.0%
	医療機関や他の事業者など、外部機関とのコミュニケーションがとりづらくなった	8.7%	4.7%	0.0%	8.0%	6.7%	0.0%	
その他のデメリットを感じた	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	10.0%		
(回答割合)	特段のメリット・デメリットは感じない	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	6.7%	10.0%	
	無回答	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	

[テレワークを行うことがある業務の内容]

○アンケート調査において調査対象とした全 56 区分の[サービス種類]×[職種]の組み合わせのうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数が 10 人以上集まった 15 区分(管理者:9 区分、管理者以外の職種:6 区分)について、テレワークを行うことがある業務の内容について見た。

○このうち、管理者からの回答を見ると、いずれのサービス種類についても、「テレワークを行うことがある」との回答者数が最も多い業務と 2 番目に多い業務との間の差は 25%以内であり、突出して回答割合の高い業務は見られなかった。特定の分野の指示・管理業務が多くテレワーク化されているという強い傾向は見られず、管理者が何の指示・管理業務をテレワークによって行うかは、事業所・施設により多様であり、換言すれば、幅広い業務について、一定程度、テレワークが普及していると考えられる。

○一方、管理者以外の職種からの回答を見ると、「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う」や「ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する」といった、利用者・家族への対応やサービス提供を行う業務については、「テレワークを行うことがある」との回答割合が低かった。管理者以外の職種の業務のテレワーク化については、計画・記録作成等の事務処理や、従事者間の情報伝達、外部機関との会議といった、利用者・家族との直接的な接触を伴わない業務で先行している一方、利用者・家族への対応やサービス提供の業務は、テレワークで行われることが少ないものと考えられる。

図表 199 テレワークを行うことがある業務の内容(管理者)(再掲)

サービス種類	A 居宅介護 支援	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着 型通所介 護	F 認知症対 応型通所 介護	H 小規模多 機能型居 宅介護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対 応型共同 生活介護	K 介護老人 福祉施設	
職種	管理者									
① 全回答者数	242	194	200	170	153	108	123	170	79	
② ①のうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数	55	30	16	17	15	17	17	21	14	
①の回答者数に対する割合	22.7%	15.5%	8.0%	10.0%	9.8%	15.7%	13.8%	12.4%	17.7%	
各業務内容について、「テレワークを行うことがある」と回答した者の割合(②の回答者数に対する割合)										
指示・管理の内容	利用申込・入退所の調整 (*1)	47.3%	50.0%	37.5%	35.3%	40.0%	47.1%	47.1%	47.6%	21.4%
	利用者・入所者の心身の状況等の把握 (*2)	47.3%	56.7%	43.8%	47.1%	53.3%	35.3%	64.7%	61.9%	50.0%
	利用者・入所者向けの事務(ケアプラン・介護計画の作成・説明・交付、利用料の受領等) (*3)	54.5%	40.0%	37.5%	47.1%	33.3%	17.6%	29.4%	47.6%	35.7%
	ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止 (*4)	63.6%	36.7%	31.3%	17.6%	33.3%	29.4%	29.4%	33.3%	28.6%
	人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の確保、従業者の健康管理等)	43.6%	40.0%	37.5%	47.1%	53.3%	52.9%	52.9%	57.1%	42.9%
	外部との連携	67.3%	60.0%	50.0%	47.1%	46.7%	47.1%	70.6%	66.7%	50.0%
	不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生時の対応)	54.5%	43.3%	43.8%	41.2%	33.3%	47.1%	47.1%	47.6%	42.9%
	サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必要な記録の整備 (*5)	52.7%	46.7%	43.8%	52.9%	33.3%	47.1%	35.3%	42.9%	35.7%
	その他、管理者としての指示・管理	43.6%	50.0%	62.5%	52.9%	33.3%	35.3%	52.9%	57.1%	50.0%

*1… A:居宅介護支援にあつては「居宅介護支援の利用申込や介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの受託」。

*2… A:居宅介護支援にあつては「利用者のアセスメント」。

C~Iにあつては「サービス担当者会議等を通じた利用者の心身の状況等の把握」。

*3… 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:Kでは「施設サービス計画」)。

*4… A:居宅介護支援にあつては「モニタリング、居宅サービス事業者等との連絡調整、虐待の防止」。

「ケアプランや介護計画」の部分は、当該サービス種類において用いるものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:Kでは「施設サービス計画」)。

*5… 「サービス提供」の部分は、A:居宅介護支援にあつては「支援の提供」。

図表 200 テレワークを行うことがある業務の内容(管理者以外の職種)(再掲)

サービス種類	B	A	I	C	C	I
	地域包括支援センター	居宅介護支援	看護小規模多機能型居宅介護	訪問介護	訪問介護	看護小規模多機能型居宅介護
職種	専門職員	介護支援専門員		サービス提供責任者	訪問介護員	看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)
① 全回答者数	165	163	106	145	137	100
② ①のうち、「自身がテレワークを行うことがある」との回答者数	23	43	14	25	15	10
②の回答者数に対する割合	13.9%	26.4%	13.2%	17.2%	10.9%	10.0%
各業務内容について、「テレワークを行うことがある」と回答した者の割合(②の回答者数に対する割合)						
テレワークの内容	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、訪問介護員の業務管理・指導を遠隔で行う			72.0%		
	パソコン等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でケアプラン・介護計画を作成する (*1)	72.1%	50.0%	52.0%		
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で面談等の記録を作成する (*2)	81.4%	42.9%	64.0%	60.0%	70.0%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所で看護小規模多機能型居宅介護報告書を作成する					50.0%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う	74.4%	57.1%	68.0%	60.0%	30.0%
	携帯端末等を用いて、他の従業者へのからの申し送りを、遠隔で伝達/確認する				80.0%	80.0%
	携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、利用者のバイタルや健康状態を遠隔で把握する					50.0%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う	23.3%	14.3%	12.0%		
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催/出席する (*3)	37.2%	28.6%	60.0%		
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出席する				53.3%	80.0%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者に対するサービスを遠隔で提供する				6.7%	10.0%
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、総合相談支援業務を遠隔で行う	34.8%				
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、権利擁護業務を遠隔で行う	39.1%				
パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を遠隔で行う	65.2%					
その他、テレワークにより、当該職種としての業務を遠隔で行う	73.9%	46.5%	50.0%	48.0%	33.3%	30.0%

*1… 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した。
 *2… 「面談等の記録」の部分は、利用者のモニタリングを行う職種については「面談やモニタリング等の記録」、訪問介護員にあっては「サービス提供等の記録」、看護小規模多機能型居宅介護従業者(看護職員)にあっては「サービスやケアの記録」。
 *3… 「開催/出席」の部分は、介護支援専門員にあっては「開催」、サービス提供責任者にあっては「出席」。

[テレワークを行うことがない回答者がテレワーク化してもよいと考える業務の内容]

- アンケート調査では、現時点のテレワークの実施状況について「自身がテレワークを行うことはないが、当該職種としての業務の一部をテレワークで行ってもよいと思う」と回答した者に対して、さらに、「テレワーク化してもよい」と考える業務の内容について問うた。
- この調査結果をもとに、本事業の分析では、「自身がテレワークを行うことはない」との回答者（「自身がテレワークを行うことはなく、当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない」との回答者も含む）の数に対する、「テレワーク化してもよい」との回答者数の割合を、[サービス種類別]×[職種別]×[業務内容別]に集計した。
- その結果、各サービス種類の管理者については、「不測の事態への対応(例：苦情処理、事故発生時の対応)に関する指示・管理」や「ケアプランや介護計画に沿った適切なサービスの提供、虐待の防止に関する指示・管理」、J：認知症対応型共同生活介護、K：介護老人福祉施設、L：介護老人保健施設といった入所・入居系のサービスにおける「利用者・入所者の心身の状況等の把握に関する指示・管理」等の業務については、他の業務に比べて、「テレワーク化してもよい」との回答割合が低かった一方、「テレワーク化してもよい」との回答割合が突出して高い業務は見られなかった。現時点でテレワークを行うことがないが、「自身の業務の一部をテレワーク化してもよい」と考えている管理者の多くは、上記のような一部の分野を除く、幅広い分野の指示・管理業務について、「テレワーク化してもよい」と考えているものと思われる。
- 介護支援専門員や生活相談員等の計画作成・相談対応系の職種の従業者のうち、「テレワーク化してもよい」と考える者が相対的に多い業務分野として、計画・記録作成等の事務処理や、オンラインによるサービス担当者会議の開催・出席等があり、逆に少ない業務分野として、ビデオ会議ツールを用いた利用者/入所者・家族対応がある。
- 介護職員や看護職員等の利用者/入所者への直接的なサービス提供を担う職種の従業者のうち、「テレワーク化してもよい」と考える者が相対的に多い業務分野として、オンライン会議への出席や他の従業者との申し送り事項のやり取り等があり、逆に少ない業務分野として、ビデオ会議ツールを用いたサービスの遠隔での提供がある。

図表 201 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(管理者)(再掲)

サービス種類	A 居宅介護 支援	C 訪問介護	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	J 認知症対応 型共同生活 介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	
職種	管理者											
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	186	158	184	153	138	75	89	105	148	64	47	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	149	92	112	84	83	41	58	68	76	29	23	
①の回答者数に対する割合	80.1%	58.2%	60.9%	54.9%	60.1%	54.7%	65.2%	64.8%	51.4%	45.3%	48.9%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)												
指示・ 管理 の内容	利用申込・入退所の調整 (*1)	59.9%	44.3%	49.5%	43.1%	39.1%	46.7%	41.6%	49.5%	31.8%	35.9%	31.9%
	利用者・入所者の心身の状況等の把握 (*2)	53.8%	38.6%	44.6%	39.2%	40.6%	40.0%	38.2%	46.7%	23.6%	26.6%	23.4%
	利用者・入所者向けの事務(ケアプラン・介護計 画の作成・説明・交付、利用料の受領等) (*3)	52.2%	36.1%	44.0%	38.6%	38.4%	37.3%	40.4%	46.7%	29.1%	37.5%	42.6%
	ケアプランや介護計画に沿った適切なサービス の提供、虐待の防止 (*4)	53.2%	33.5%	35.9%	27.5%	29.0%	26.7%	22.5%	30.5%	14.2%	20.3%	27.7%
	人員基準・設備基準の遵守(勤務体制・備品の 確保、従業員の健康管理等)	61.3%	43.7%	48.9%	41.8%	39.1%	40.0%	44.9%	50.5%	30.4%	32.8%	34.0%
	外部との連携	68.3%	46.8%	48.4%	43.1%	43.5%	37.3%	41.6%	44.8%	35.1%	31.3%	38.3%
	不測の事態への対応(例:苦情処理、事故発生 時の対応)	27.4%	17.1%	10.9%	17.6%	16.7%	12.0%	14.6%	21.0%	8.8%	14.1%	10.6%
	サービス提供・従業者・設備・会計等に関する必 要な記録の整備 (*5)	50.5%	38.0%	40.8%	38.6%	37.7%	33.3%	43.8%	46.7%	30.4%	28.1%	36.2%
	その他、管理者としての指示・管理	24.7%	19.6%	16.3%	11.8%	15.2%	16.0%	19.1%	20.0%	12.8%	6.3%	17.0%

図表 202 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(計画作成・相談対応系の職種)(再掲)

サービス種類	B	A	H	I	K	L	J	C	D	E	F	G	K	L	
	地域包括支援センター	居宅介護支援	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	認知症対応型共同生活介護	訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	短期入所生活介護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	
職種	専門職員	介護支援専門員						計画作成担当者	サービス提供責任者	生活相談員					支援相談員
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではないと思う」との回答者を含む)	140	120	68	92	58	38	133	120	151	111	98	70	59	40	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで行ってもよいと思う」との回答者数	94	104	49	66	35	20	76	66	80	60	55	43	38	20	
①の回答者数に対する割合	67.1%	86.7%	72.1%	71.7%	60.3%	52.6%	57.1%	55.0%	53.0%	54.1%	56.1%	61.4%	64.4%	50.0%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)															
テレワークの内容	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、他の従業者の業務監督を遠隔で行う (*1)						34.6%	38.3%							
	パソコン等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でケアプラン・介護計画を作成する (*2)	72.5%	60.3%	58.7%	53.4%	34.2%	45.9%	45.0%	42.4%	44.1%	46.9%	51.4%			
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所で面談等の記録を作成する (*3)	72.5%	55.9%	54.3%	44.8%	39.5%	47.4%	44.2%	38.4%	41.4%	48.0%	54.3%	49.2%	30.0%	
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を行う (*4)	73.3%	57.4%	63.0%	46.6%	44.7%	45.9%	45.0%	44.4%	46.8%	48.0%	55.7%	50.8%	35.0%	
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者・家族に対する面談・説明・相談対応を遠隔で行う (*5)	45.0%	30.9%	37.0%	37.9%	21.1%	34.6%	24.2%	35.8%	30.6%	39.8%	34.3%	44.1%	25.0%	
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔でサービス担当者会議を開催/出席する (*5)	70.0%	54.4%	55.4%	41.4%	39.5%	42.9%	47.5%	45.7%	42.3%	49.0%	51.4%	55.9%	42.5%	
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、総合相談支援業務を遠隔で行う	38.6%													
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、権利擁護業務を遠隔で行う	30.0%													
	パソコンやビデオ会議ツール等を用いて、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を遠隔で行う	52.9%													
その他、テレワークにより、当該職種としての業務を遠隔で行う	47.1%	35.8%	27.9%	23.9%	15.5%	18.4%	14.3%	29.2%	17.9%	17.1%	22.4%	18.6%	13.6%	7.5%	

*1.. 「他の従業者の業務監督」の部分は、C:訪問介護にあっては「訪問介護員の業務管理・指導」、J:認知症対応型共同生活介護にあっては「他の計画作成担当者の業務監督」。
 *2.. 「ケアプラン・介護計画」の部分は、当該サービス種類において作成するものに合わせる形で、調査票の文言を調整した(例:K・Lでは「施設サービス計画」)。
 また、利用者宅への訪問を伴わないサービスにあっては「利用者宅」の文言を除く。
 *3.. 「面談等の記録」の部分は、利用者のモニタリングを行う職種については「面談やモニタリング等の記録」。
 また、利用者宅への訪問を伴わないサービスにあっては「利用者宅」の文言を除く。
 *4.. 利用者宅への訪問を伴わないサービスにあっては「利用者宅」の文言を除く。
 *5.. 「開催/出席」の部分は、介護支援専門員にあっては「開催」、サービス提供責任者・生活相談員・支援相談員にあっては「出席」。
 また、計画作成担当者にあっては「ビデオ会議ツール等を用いて、他の事業所等との連絡をとって介護計画の実施状況を把握する」。

図表 203 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(介護系の職種)(再掲)

サービス種類	C	D	E	F	G	J	K	L	H	I	
	訪問介護	通所介護	地域密着型 通所介護	認知症対応 型通所介護	短期入所 生活介護	認知症対応 型共同生活 介護	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設	小規模多機 能型居宅介 護	看護小規模 多機能型居 宅介護	
職種	訪問介護 員	介護職員								小規模多機 能型居宅介 護従業者 (介護職員)	看護小規模 多機能型居 宅介護従業 者(介護職 員)
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	122	145	111	103	56	141	54	37	75	94	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	53	48	35	43	22	51	22	17	36	44	
①の回答者数に対する割合	43.4%	33.1%	31.5%	41.7%	39.3%	36.2%	40.7%	45.9%	48.0%	46.8%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)											
テレワークの内容											
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 や利用者宅以外の場所でサービス提供等の記 録を作成する (*1)	32.8%	21.4%	23.4%	29.1%	28.6%	19.1%	27.8%	13.5%	28.0%	33.0%	
パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を 行う (*1)	36.1%	24.1%	24.3%	33.0%	32.1%	27.0%	29.6%	27.0%	32.0%	38.3%	
携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの 申し送りを、遠隔で伝達/確認する	41.8%	31.7%	27.0%	39.8%	32.1%	27.7%	35.2%	29.7%	42.7%	41.5%	
ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出 席する	39.3%	31.7%	25.2%	38.8%	37.5%	31.9%	38.9%	37.8%	44.0%	43.6%	
ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者 に対するサービスを遠隔で提供する	8.2%	8.3%	6.3%	11.7%	12.5%	6.4%	7.4%	5.4%	16.0%	18.1%	
その他、テレワークにより、当該職種としての業 務を遠隔で行う	13.9%	8.3%	6.3%	12.6%	14.3%	5.7%	13.0%	13.5%	17.3%	16.0%	

図表 204 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(看護系の職種)(再掲)

サービス種類	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	H 小規模多機 能型居宅介 護	I 看護小規模 多機能型居 宅介護	
職種	看護職員						小規模多機能型居宅介護従業者 (看護職員)	看護小規模多機能型居宅介護従業者 (看護職員)	
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	138	81	65	55	50	36	72	90	
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	46	31	23	24	18	12	30	51	
①の回答者数に対する割合	33.3%	38.3%	35.4%	43.6%	36.0%	33.3%	41.7%	56.7%	
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)									
テレ ワ ー ク の 内 容	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 や利用者宅以外の場所でサービスやケアの記 録を作成する (*1)	23.2%	27.2%	30.8%	27.3%	20.0%	13.9%	30.6%	42.2%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所や利用 者宅以外の場所で看護小規模多機能型居宅介 護報告書を作成する								44.4%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 や利用者宅以外の場所でその他の事務処理を 行う (*1)	27.5%	25.9%	32.3%	32.7%	22.0%	22.2%	31.9%	45.6%
	携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの 申し送りを、遠隔で伝達/確認する	29.0%	32.1%	33.8%	34.5%	26.0%	33.3%	40.3%	47.8%
	携帯端末やビデオ会議ツール等を用いて、利用 者/入所者のバイタルや健康状態を遠隔で把握 する	17.4%	22.2%	15.4%	30.9%	26.0%	25.0%	27.8%	48.9%
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出 席する	29.7%	34.6%	35.4%	41.8%	30.0%	33.3%	40.3%	54.4%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者 に対するサービスやケアを遠隔で提供する	5.8%	17.3%	9.2%	12.7%	6.0%	8.3%	16.7%	22.2%
	その他、テレワークにより、当該職種としての業 務を遠隔で行う	7.2%	14.8%	7.7%	12.7%	10.0%	5.6%	13.9%	21.1%

図表 205 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数に対する業務内容別の「テレワーク化してもよい」との回答者割合
(介護系・看護系以外の直接的サービス提供系の職種)(再掲)

サービス種類	D 通所介護	E 地域密着型 通所介護	F 認知症対応 型通所介護	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	G 短期入所 生活介護	K 介護老人 福祉施設	L 介護老人 保健施設	L 介護老人 保健施設
職種	機能訓練指導員				PT/OT/ST		管理栄養士/栄養士		医師		薬剤師		
① 「自身がテレワークを行うことはない」との回答者数 (「当該職種としての業務をテレワークで行うべきではない と思う」との回答者を含む)	133	104	69	46	48	37	50	56	35	29	24	34	31
② ①のうち、「当該職種としての業務をテレワークで 行ってもよいと思う」との回答者数	55	39	28	20	24	20	27	39	13	17	14	18	14
①の回答者数に対する割合	41.4%	37.5%	40.6%	43.5%	50.0%	54.1%	54.0%	69.6%	37.1%	58.6%	58.3%	52.9%	45.2%
各業務内容について、「テレワーク化してもよい」と回答した者の割合(①の回答者数に対する割合)													
テレ ワ ー ク の 内 容	パソコン等を用いて、事業所/施設以外の場所 で個別機能訓練計画書を作成する (*1)	33.8%	34.6%	30.4%	34.8%	33.3%	40.5%						
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 以外の場所でサービスの提供記録を作成する (*2)	29.3%	31.7%	31.9%	34.8%	27.1%	43.2%	42.0%	57.1%	20.0%	51.7%	50.0%	32.4%
	パソコンや携帯端末等を用いて、事業所/施設 以外の場所でその他の事務処理を行う	34.6%	32.7%	36.2%	41.3%	43.8%	45.9%	48.0%	64.3%	28.6%	55.2%	50.0%	44.1%
	携帯端末等を用いて、他の従業者への/からの 申し送りを、遠隔で伝達/確認する	39.1%	31.7%	34.8%	37.0%	39.6%	48.6%	40.0%	51.8%	31.4%	55.2%	41.7%	44.1%
	ビデオ会議ツール等を用いて、遠隔で会議に出 席する	39.8%	33.7%	39.1%	43.5%	47.9%	51.4%	50.0%	60.7%	28.6%	55.2%	41.7%	50.0%
	ビデオ会議ツール等を用いて、利用者/入所者 に対するサービスを遠隔で提供する (*3)	10.5%	17.3%	11.6%	13.0%	10.4%	13.5%	14.0%	14.3%	2.9%	37.9%	20.8%	26.5%
	その他、テレワークにより、当該職種としての業 務を遠隔で行う	12.0%	12.5%	10.1%	10.9%	12.5%	13.5%	26.0%	28.6%	8.6%	20.7%	8.3%	5.9%

*1.. 「個別機能訓練計画書」の部分は、L:介護老人保健施設にあっては「リハビリテーション実施計画書」。

*2.. 「サービスの提供記録」の部分は、機能訓練指導員にあっては「機能訓練の提供記録」、PT/OT/STにあっては「リハビリテーションの提供記録」、
管理栄養士/栄養士にあっては「サービス提供等の記録や栄養ケア計画書」、医師にあっては「診療記録」、薬剤師にあっては「服薬指導等の記録」。

*3.. 「サービス」の部分は、医師にあっては「オンライン診療」、薬剤師にあっては「服薬指導」。

2. 考察

本事業においては、主にアンケート調査から、多くの介護サービス種類や職種について、現時点ではテレワークの普及度合いは低い一方、現時点でテレワークを行っていないと、「自身の職種の業務の一部をテレワーク化してもよい」と考える管理者・従業者が、一定程度いることを示す結果が示された。また、実際にテレワークを行うことがある管理者・従業者は、デメリットよりもメリットをより強く感じていることを示す結果が示された。

また、現時点でのテレワークを実施している業務の内容や、現時点ではテレワークを行っていない管理者・従業者が「テレワーク化してもよい」と考える業務の内容についての調査からは、管理者の業務の中に、突出してテレワーク化が先行している業務分野があるわけではなく、幅広い分野の指示・管理業務について、テレワーク化が行われ、また「テレワーク化してもよい」と考えられていることが明らかとなった。

また、介護支援専門員や生活相談員等の計画作成・相談対応系の職種の従業者については、「テレワーク化してもよい」と考える者が相対的に多い業務分野として、計画・記録作成等の事務処理や、オンラインによるサービス担当者会議の開催・出席等があり、逆に少ない業務分野として、ビデオ会議ツールを用いた利用者/入所者・家族対応があった。また、利用者/入所者への直接的なサービス提供を担う職種の従業者については、「テレワーク化してもよい」と考える者が相対的に多い業務分野として、オンライン会議への出席や他の従業者との申し送り事項のやり取り等があり、逆に少ない業務分野として、ビデオ会議ツールを用いたサービスの遠隔での提供があった。このように、業務の性質によって、「テレワーク化してもよい」と考える従業者が多い業務と、そうでない業務とがあることが明らかとなった。

ここからは、管理者以外の職種の業務のうち、利用者/入所者に直接のサービスを提供したり、遠隔の利用者・家族に対して面談や相談を行ったりするなど、利用者/入所者や家族との接触度合いが高い業務については、テレワーク化に向けた障壁が、相対的に大きいことが読み取れる。

本事業の今後の課題・展開としては、上記のような知見をもとに、さまざまな形態をとる介護サービスに係る業務の中から、「現時点での実施率は低いが、実施自体は可能と考えられる分野・方式のテレワーク像」を具体化し、実証事業等の取組を通じて、より具体的な普及策の構築や課題の洗い出しを図ることが考えられる。

また、それにあたっての側面的な環境整備として、業務に必要な書類・資料の電子化、テレワークを行うに必要な設備・機器（モバイルPC、ネットワーク環境等）の整備、従業者のITリテラシーの向上（Microsoft Office 製品やビデオ会議ツールの操作等）についても、検討することが必要と考えられる。

附属資料 アンケート調査票