

令和5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専門職のテレワークの取扱いについて

報 告 書

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

令和6(2024)年3月

介護サービスにおける専門職のテレワークの取扱いについて 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、他の多くの業種と比べ、テレワークに適さない業務が多いと考えられる介護サービスについても、例えば事務的な業務など、可能な業務をテレワークとして切り出せば、職員の勤務体制の柔軟化や業務負担の軽減につながる可能性があるものと考えられる。

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きた。

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議論が行われた(2022 年 3 月 23 日、第 7 回)。

その上で、同年 12 月に「デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直しに係る工程表」(2022 年 12 月 21 日デジタル臨時行政調査会決定)が公表され、介護サービス施設・事業所等の各職種について、「常駐規制」の見直しに関する検討を行い、必要な対応を行うこととされた。

本事業では、このようなデジタル臨時行政調査会における議論動向を踏まえつつ、介護サービス施設・事業所の生活相談員、機能訓練指導員、栄養士、保健師、社会福祉士等の専門職の業務のうち、テレワークによる対応が可能と考えられる業務を対象に、テレワークを試行的に行う実証調査を行い、テレワークが介護サービスの現場業務や従事者の業務負担に与える影響等を把握した。

さらに、介護サービスにおけるテレワークの実現可能性と課題、導入のための手順等を整理し、その成果を社会に向けて広く公表することを通じて、「適切な介護サービスを実現・維持した上でのテレワークの積極的な活用」が普及し、職員の勤務体制の柔軟化や業務負担の軽減につながる社会の実現に寄与することを、事業の目的とした。

2. 本事業の実施内容

① 検討委員会の設置・開催

事業の実施に当たり、実施方針の作成や、実査・とりまとめの在り方等について、専門的見地からの議論と、それに基づく指摘を受けるため、有識者・関係団体・現場関係者等からなる「介護サービスにおける専門職のテレワークの取扱いについて 検討委員会」を設置し、5 回開催した。

② 事前インタビュー調査

実証調査において、介護サービス施設・事業所に試行的にテレワーク業務を導入するにあたり、協力施設・事業所において実施可能な実施スキームとするために、また、介護サービス施設・事業所の業務実態や、テレワーク実施時に想定される影響・課題を踏まえた調査票設計を行うために、実証調査の実施スキームや調査票の設計段階において、居宅介護支援事業所・介護老人保健施設・地域包括支援センター各 1 事業所(計 3 件)を対象とする事前インタビュー調査を行った。

③ 介護サービス施設・事業所の専門職によるテレワークの試行実施

介護サービス施設・事業所の幅広い専門職にテレワークを試行的に行う実証調査を行った。実証期間には 3 週間を充て、対象の専門職に対し、1 週目には通常通りに業務を行い、2 週目・3 週目には業務のうちテレワーク化が可能なものをテレワークにより行うことを要請した。

調査対象のサービス種別は、下表の計 13 種類とし、テレワークの試行実施を要請する職種は、各サービス種別について法令で必置となっている職種(但し、管理者・医師・看護職員・介護職員を除く)として、協力施設・事業所を募集した。

その結果、44 施設・事業所から協力を得て、延べ 88 名の専門職が、テレワークを試行的に実施することとなった。

表 本事業において調査対象とした介護サービス種別・職種と施設/事業所数

サービス種別	実証調査 への協力 事業所数	インタビュー 調査の実施 事業所数	分析対象職種								
			機能訓練 指導員	理学療法士/ 作業療法士/ 言語聴覚士	管理 栄養士 /栄養士	(主任)介護支援 専門員		計画作成 担当者	生活 相談員	支援 相談員	地域包括 支援セン ターの職 員
						居宅系 サービ ス	入所系 サービ ス				
地域包括支援センター	6	1									○
居宅介護支援	4	1				○					
小規模多機能型居宅介護	3					○					
通所リハビリテーション	3	1		○							
通所介護	3	1	○						○		
認知症対応型通所介護	5	2	○						○		
短期入所生活介護	3	1	○		○				○		
認知症対応型共同生活介護	2	1						○			
特定施設入居者生活介護	6	1	○					○	○		
地域密着型介護老人福祉施設	1	1	※		○		○		○		
介護老人福祉施設	3	1	○		○		○		○		
介護老人保健施設	3	2		○	○		○			○	
介護医療院	2	1			○		○				
	44	14									

凡例：○…本事業で実証調査の対象とし、実際に 1 施設/事業所以上から協力を得られたサービス種別×職種の組み合わせ。

※…本事業で実証調査の対象としたが、協力施設/事業所を得られなかったサービス種別×職種の組み合わせ。

④ タイムスタディー調査

③にあたり、実証期間(3 週間)における勤務時間中に「どの時間帯に何の業務を行ったか」「当該業務をテレワークで行ったか否か」を調査する、自記式のタイムスタディー調査を実施した。

タイムスタディー調査票は、紙媒体と電子ファイルの両方を準備し、どちらの方法でも回答可とした。88 名全員から回答を得て、集計段階では、うち回答不備の多い 1 名分を除く 87 名分を集計対象とした。

⑤ アンケート調査

③の実証期間の終了後に、テレワークの試行実施が実施者本人及び施設・事業所の業務に与えた影響や、テレワークを実施してみて感じた課題等について調査する、アンケート調査を実施した。

このアンケート調査では、「テレワーク実施者」「管理者」「テレワーク実施者の同僚(同僚回答者)」の三者に回答を求め、それぞれ 88 人分、44 人分、190 人分の有効回答を得た。

表 アンケート及びタイムスタディー調査の回収数

調査票の種類		分析対象職種											合計
		機能訓練 指導員	理学療法士/ 作業療法士/ 言語聴覚士	管理 栄養士/ 栄養士	(主任)介護支援 専門員		計画作成 担当者	生活 相談員	支援 相談員	地域包括支援センター の職員			
					居宅系 サービス	入所系 サービス				主任介護専門 員等	社会福 祉士等	保健師 等	
終了時調査票 (テレワーク実施者用)	回収数	7	8	12	11	7	8	16	3	5	6	5	88
終了時調査票 (同僚回答者用)	回収数 (※1)	16	25	25	21	16	16	36	8	8	11	8	190
事業所・管理者 調査票	回収数	(施設/事業所単位での回答)											44
	延べ職種数 (※2)	6	6	9	7	7	7	15	3	5	6	5	76
タイムスタディー 調査	回収数 (※3)	7	8	12	11	7	8	15	3	5	6	5	87

※1 …「終了時調査票(同僚回答者用)」の分析対象職種別の回収数は、回答者＝同僚の職種ではなく、分析対象＝テレワーク実施者の職種ベースによる。

※2 …「事業所・管理者調査票」では、管理者から見た各職種のテレワークへの認識を問う設問を、職種別に設けている。
「延べ職種数」は、調査票中で回答のあった職種の延べ数を、分析対象＝テレワーク実施者の職種ベースで計上したものである。

※3 … 回答不十分につき、集計対象外とした1件を除く。

⑥ 施設・事業所向けインタビュー調査

⑤のアンケート調査で把握した影響・課題を深掘りするため、実証調査に協力を頂いた 44 施設・事業所のうち、14 施設・事業所を対象としたインタビュー調査(オンラインによる)を行った。

対象となったサービス種別は、②の実証調査の対象とした 13 種類のうち、小規模多機能型居宅介護を除く 12 種類のサービス種別である。

⑦ IT ベンダ向けインタビュー調査

介護施設/事業所によるテレワーク実施の下支えとなる、ICT インフラや業務システム(福祉・医療ソフトウェア)の活用状況、業務実施体制等のインフラ整備・使用の状況や実施コスト、導入にあたっての障壁等に関する、業務システム提供事業者側の認識を把握するため、福祉・医療ソフトウェア開発・販売事業者(IT ベンダ)へのインタビュー調査(1 件)を行った。

3. 主な集計結果

① アンケート調査

＜テレワークに伴う従業者の不在がもたらす業務の支障の程度＞

居宅サービス系の介護支援専門員によるテレワークについては、テレワークにより終日不在とする日が生じたとしても、事業所の業務にとって支障が小さいと考える回答者が多い。

生活相談員・支援相談員によるテレワークについては、一部の時間帯のみに限定したテレワーク(により現場を不在とすること)であっても、事業所の業務にとって支障が大きいと考える回答者が多い。

上記以外の職種によるテレワークについては、テレワークにより事業所等を不在とすることが、一日のうち一部の時間のみであれば事業所の業務にとって支障が少ないと考える回答者が多い一方、終日不在とするのは事業所の業務にとって支障が大きいと考える回答者が多い。

表 テレワークに伴い施設・事業所に残る職員数が人員基準を下回ったとした場合に想定される業務への支障について「全く支障は生じないと思う」又は「ほとんど支障は生じないと思う」と回答した人数(上段)・割合(下段)

テレワークの想定実施時間		テレワーク実施者が終日 事業所を不在にする日がある場合			終日ではなく時間単位で 事業所を不在にする場合		
回答者		テレワーク 実施者	管理者	同僚 回答者	テレワーク 実施者	管理者	同僚 回答者
全体		22人/88人 25.0%	14人/76人 18.4%	44人/190人 23.2%	55人/88人 62.5%	51人/76人 67.1%	104人/190人 54.7%
テレ ワ ー ク に よ り 不 在 と す る 職 種	機能訓練指導員	2人/7人 28.6%	1人/6人 16.7%	3人/16人 18.8%	3人/7人 42.9%	3人/6人 50.0%	5人/16人 31.3%
	理学療法士・作業療法士 ・言語聴覚士	1人/8人 12.5%	1人/6人 16.7%	4人/25人 16.0%	5人/8人 62.5%	5人/6人 83.3%	12人/25人 48.0%
	管理栄養士・栄養士	3人/12人 25.0%	2人/9人 22.2%	10人/25人 40.0%	9人/12人 75.0%	6人/9人 66.7%	15人/25人 60.0%
	(主任) 介護支援専門員	居宅系 サービス	6人/11人 54.5%	5人/7人 71.4%	11人/21人 52.4%	8人/11人 72.7%	7人/7人 100.0%
		施設系 サービス	2人/7人 28.6%	0人/7人 0.0%	3人/16人 18.8%	7人/7人 100.0%	5人/7人 71.4%
	計画作成担当者	2人/8人 25.0%	1人/7人 14.3%	3人/16人 18.8%	4人/8人 50.0%	6人/7人 85.7%	12人/16人 75.0%
	生活相談員・支援相談員	2人/19人 10.5%	1人/18人 5.6%	3人/44人 6.8%	6人/19人 31.6%	7人/18人 38.9%	12人/44人 27.3%
	地域包括支援センター の職員	4人/16人 25.0%	3人/16人 18.8%	7人/27人 25.9%	13人/16人 81.3%	12人/16人 75.0%	18人/27人 66.7%

<テレワークに伴う課題の内容>

実証期間中、テレワークを行ったことに伴う業務への影響について、「(大きな/やや)支障が生じた」との否定的な回答割合が特に大きかった「生活相談員・支援相談員」によるテレワークについて、その課題内容に関するテレワーク実施者、管理者、同僚回答者の三者からの回答傾向は、以下の通り。

- ◆ テレワーク実施者からは、「管理者や現場職員との連絡・相談・申し送りの支障」「急な入退所の調整や予定変更への対応」などを指摘した回答が多い。
- ◆ 管理者からは、「急な入退所の調整や予定変更への対応」などを指摘した回答が多い。
- ◆ 同僚回答者からは、「現場に残った職員による業務の代行」や「テレワーク実施者との連絡・相談の支障」などを指摘した回答が多い。

「管理栄養士・栄養士」によるテレワークについて、その課題内容に関するテレワーク実施者と管理者からの回答傾向は、以下の通り。

- ◆ 管理者からは、「ミールラウンドの実施に関する支障」「食事の準備・提供の指示監督に関する支障」などを指摘した回答が多い。
- ◆ 一方、テレワーク実施者自身による回答では、上2つを挙げた回答は少なく、「急な入退所等の調整、急な予定変更への対応」を指摘した回答が多い。

テレワークによる計画作成業務についてのテレワーク実施者からの回答傾向は、下記の通り。

- ◆ 幅広い職種について、「計画作成に必要な書類等が持ち出せず、手元で参照することができない」ことや「作成した計画を、印刷して手元で確認ができない」ことを指摘した回答が多い。
- ◆ 「生活相談員、支援相談員」については、「必要な情報を補うための他の職員への聞き取りが行いにくい」ことを指摘した回答も多い。

テレワークによる面談業務についてのテレワーク実施者からの回答傾向は、下記の通り。

- ◆ 幅広い職種について、「相手方の様子の把握しづらさ・相手方への伝えにくさ」を指摘した回答が多い。

表 テレワークを実施したことに伴う課題の内容(テレワーク実施者が回答)

①テレワーク業務全般									
	全体 (n=88)	機能訓練 指導員 (n=7)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=8)	管理栄養 士・栄養 士(n=12)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=11)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=7)	計画作成 担当者 (n=8)	生活相談 員・支援 相談員 (n=19)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=16)
01 現場を離れることで、業務の効率が下がった	34.1%	28.6%	25.0%	25.0%	9.1%	28.6%	50.0%	36.8%	56.3%
02 急な入退所等の調整に係る事業所内の連携や、急な入所者/利用者への食事提供の準備などの、急な予定変更への対応に支障が生じた	15.9%	0.0%	12.5%	33.3%	0.0%	0.0%	25.0%	36.8%	0.0%
03 器具の故障や食材・資材の欠品、調理の失敗などの不測の事態が生じた時に、対応に支障が生じた	4.5%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%
04 02・03以外の突発的な事態への対応に支障が生じた	14.8%	0.0%	12.5%	16.7%	9.1%	14.3%	25.0%	21.1%	12.5%
05 管理者や現場にいる職員との連絡や相談、申し送りに支障が生じた	22.7%	14.3%	12.5%	16.7%	9.1%	28.6%	0.0%	42.1%	31.3%
06 利用者/利用者家族/相談者などから寄せられる相談への随時の対応に支障が生じた	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	12.5%	26.3%	18.8%
07 テレワーク中に現場を不在としたことで、事業所等において現場業務を代行した他の職員の業務負担が重くなった、または代わりの人員を配置せざるをえなかった	23.9%	14.3%	62.5%	25.0%	18.2%	14.3%	37.5%	31.6%	0.0%
08 テレワーク中に現場を不在としたことで、兼務先の事業所等において、現場業務を代行した他の職員の業務負担が重くなった、または代わりの人員を配置せざるをえなかった	8.0%	14.3%	12.5%	8.3%	9.1%	14.3%	0.0%	10.5%	0.0%
09 テレワークで行えない業務をテレワーク以外の日・時間帯に行ったため、テレワーク以外の日・時間帯の業務量が増えた・業務の効率が下がった	20.5%	0.0%	0.0%	33.3%	18.2%	14.3%	12.5%	21.1%	37.5%
10 機能訓練やリハビリテーションの時間をテレワーク以外の日に集中させたことで、機能訓練・リハビリテーションの内容の充実度が下がった	2.3%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11 入所者/利用者に対する食事の準備・提供の指示・監督に支障が生じた	2.3%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%
12 ミールラウンド(食事姿勢、食事のスピード、咀嚼・嚥下状態、食欲、意欲、嗜好、主食・主菜・副菜等の摂取量などの観察)の実施に支障が生じた	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%
13 12以外で、入所者/利用者を直接に観察できず、状態の把握に支障が生じた	10.2%	14.3%	12.5%	0.0%	0.0%	42.9%	12.5%	15.8%	0.0%
14 その他	8.0%	42.9%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	12.5%	10.5%	0.0%
15 特段の課題・問題は感じなかった	19.3%	14.3%	12.5%	25.0%	54.5%	28.6%	12.5%	5.3%	12.5%
無回答	3.4%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%

②テレワークによる計画作成									
	全体 (n=57)	機能訓練 指導員 (n=5)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=8)	管理栄養 士・栄養 士(n=4)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=9)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=6)	計画作成 担当者 (n=6)	生活相談 員・支援 相談員 (n=10)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=9)
01 計画対象者の様子を直接確認できなかった	21.1%	20.0%	25.0%	50.0%	11.1%	50.0%	0.0%	30.0%	0.0%
02 計画作成に必要な書類等が持ち出せず、手元で参照することができなかった	42.1%	20.0%	50.0%	25.0%	22.2%	33.3%	33.3%	70.0%	55.6%
03 必要な情報を補うための、事業所内の他の職員への聞き取りがしにくかった	24.6%	40.0%	25.0%	25.0%	0.0%	33.3%	33.3%	50.0%	0.0%
04 新規の利用者等の情報を補うための、関係機関への聞き取りがしにくかった	5.3%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	11.1%
05 作成した計画を、印刷して手元で確認することができなかった	49.1%	40.0%	0.0%	50.0%	55.6%	66.7%	50.0%	70.0%	55.6%
06 判断が難しい場面で、周りに気軽に相談できなかった	19.3%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	30.0%	22.2%
07 その他	5.3%	20.0%	0.0%	0.0%	11.1%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
08 特段の課題や問題点は感じなかった	21.1%	20.0%	25.0%	25.0%	44.4%	0.0%	33.3%	10.0%	11.1%
無回答	1.8%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

③テレワークによる面談									
	全体 (n=13)	機能訓練 指導員 (n=2)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=1)	管理栄養 士・栄養 士(n=0)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=2)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=0)	計画作成 担当者 (n=2)	生活相談 員・支援 相談員 (n=5)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=1)
01 自分自身や家族等がオンライン会議ツールを使い慣れていなかった	38.5%	0.0%	100.0%	-	0.0%	-	50.0%	40.0%	100.0%
02 面談に必要な書類等が手元になかった	7.7%	0.0%	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	20.0%	0.0%
03 面談する相手(利用者や家族等)の様子や意向が対面より把握しづらかった	61.5%	100.0%	100.0%	-	50.0%	-	0.0%	60.0%	100.0%
04 面談する相手(利用者や家族等)に自分の言いたいことが対面より伝わりづらかった	61.5%	100.0%	100.0%	-	50.0%	-	0.0%	60.0%	100.0%
05 利用者等の理解が得られなかった	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%
06 その他	30.8%	50.0%	100.0%	-	50.0%	-	50.0%	0.0%	0.0%
07 特段の課題や問題点は感じなかった	15.4%	0.0%	0.0%	-	0.0%	-	50.0%	20.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%

表 テレワークを実施したことに伴う課題の内容(管理者が回答)

	全体 (n=76)	機能訓練 指導員 (n=6)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=6)	管理栄養 士・栄養 士(n=9)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=7)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=7)	計画作成 担当者 (n=7)	生活相談 員・支援 相談員 (n=18)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=16)
01 テレワーク実施中のテレワーク実施者の業務の効率が下がった	31.6%	16.7%	33.3%	44.4%	14.3%	42.9%	28.6%	22.2%	43.8%
02 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、急な入退所等の調整に係る事業所内の連携や、急な入所者/利用者への食事提供の準備などの、急な予定変更への対応に支障が生じた	26.3%	0.0%	16.7%	33.3%	0.0%	28.6%	42.9%	44.4%	18.8%
03 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、器具の故障や食材・資材の欠品、調理の失敗などの不測の事態が生じた時に、対応に支障が生じた	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%
04 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、02・03以外の突発的な事態への対応に支障が生じた	17.1%	0.0%	0.0%	11.1%	14.3%	14.3%	28.6%	27.8%	18.8%
05 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、自分(管理者)や事業所内の他の職員との連絡や相談、申し送りに支障が生じた	23.7%	0.0%	16.7%	11.1%	28.6%	14.3%	14.3%	33.3%	37.5%
06 利用者/利用者家族/相談者などから寄せられる相談への随時の対応に支障が生じた	23.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	28.6%	33.3%	37.5%
07 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、1頁☆欄のサービスの事業所等において、テレワーク実施者の現場業務を代行した他の職員の業務負担が重くなった、または代わりの人員を配置せざるを得なかった	40.8%	33.3%	66.7%	33.3%	0.0%	42.9%	57.1%	50.0%	37.5%
08 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、併設事業所等において、テレワーク実施者の現場業務を代行した他の職員の業務負担が重くなった、または代わりの人員を配置せざるを得なかった	9.2%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	28.6%	0.0%	16.7%	6.3%
09 テレワークで行えない業務をテレワーク以外の日・時間帯に行ったため、テレワーク実施者本人の業務量が増えた・業務の効率が下がった	25.0%	16.7%	16.7%	22.2%	0.0%	42.9%	0.0%	27.8%	43.8%
10 機能訓練やリハビリテーションの時間をテレワーク以外の日に集中させたことで、機能訓練・リハビリテーションの内容の充実度が下がった	3.9%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11 (主に栄養職を想定) テレワーク実施者が現場を不在としたことで、入所者/利用者に対する食事の準備・提供の指示・監督に支障が生じた	5.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%
12 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、ミールラウンド(食事姿勢、食事のスピード、咀嚼・嚥下状態、食欲、意欲、嗜好、主食・主菜・副菜等の摂取量などの観察)の実施に支障が生じた	7.9%	0.0%	0.0%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
13 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、12以外で、入所者/利用者を直接に観察できず、状態の把握に支障が生じた	22.4%	33.3%	33.3%	11.1%	14.3%	42.9%	42.9%	27.8%	0.0%
14 特段の課題・問題は感じなかった	13.2%	0.0%	16.7%	22.2%	42.9%	0.0%	14.3%	0.0%	18.8%
無回答	2.6%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%

表 テレワークを実施したことに伴う課題の内容(同僚回答者が回答)

	全体 (n=190)	機能訓練 指導員 (n=16)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=25)	管理栄養 士・栄養 士(n=25)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=21)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=16)	計画作成 担当者 (n=16)	生活相談 員・支援 相談員 (n=44)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=27)
01 テレワーク実施者が現場にいなかったことで、現場に残った職員が、テレワーク実施者の業務の一部を代わりに行う必要があった	38.9%	50.0%	32.0%	28.0%	28.6%	18.8%	62.5%	59.1%	22.2%
02 テレワーク実施者が現場にいなかったことで、テレワーク実施者との連絡や相談に支障が生じた	33.2%	18.8%	36.0%	24.0%	19.0%	31.3%	43.8%	52.3%	22.2%
03 テレワーク実施者が現場にいなかったことで、トラブルや突発事態の対応に支障が生じた	8.9%	31.3%	4.0%	12.0%	0.0%	12.5%	6.3%	11.4%	0.0%
04 その他	5.3%	18.8%	0.0%	8.0%	9.5%	0.0%	6.3%	4.5%	0.0%
05 特段の課題は感じなかった	39.5%	25.0%	44.0%	52.0%	47.6%	56.3%	25.0%	15.9%	63.0%
無回答	0.5%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

② タイムスタディー調査

ここでは、実証調査期間のうち、2～3週目(＝テレワーク試行実施期間)中に行われたテレワークの延べ時間について、業務内容別の構成の集計結果を掲載する(「15:食事・休憩」を除く)。

「15:食事・休憩」を除く18種類の業務内容を、「デスクワーク(空色)」「面談(桃色)」「連絡調整・会議(黄色)」「直接サービス(緑色)」「その他(灰色)」に5区分し、テレワークによる業務の中で、時間のボリュームの大きかった業務内容を見ると、下記の通りである。

- ◆ どの職種においても、テレワークの延べ時間に占める「デスクワーク」の割合が大きい。
- ◆ 職種間で比べると、「居宅系サービスの(主任)介護支援専門員」「生活相談員、支援相談員」「地域包括支援センターの職員」については、相対的に「連絡調整・会議」の割合が大きい。
- ◆ 「管理栄養士・栄養士」については、相対的に「直接サービス」の中の「その他、サービス提供・食事提供の準備など」の割合が大きい。
- ◆ 「理学療法士・作業療法士・言語聴覚士」については、相対的に「直接サービス」の中の「集団のケア・リハビリテーション等の準備、提供/食事提供の準備」の割合が大きい。

図 職種の類型別 テレワーク中の業務内容の構成(2～3週目、業務を5区分にカテゴライズ)

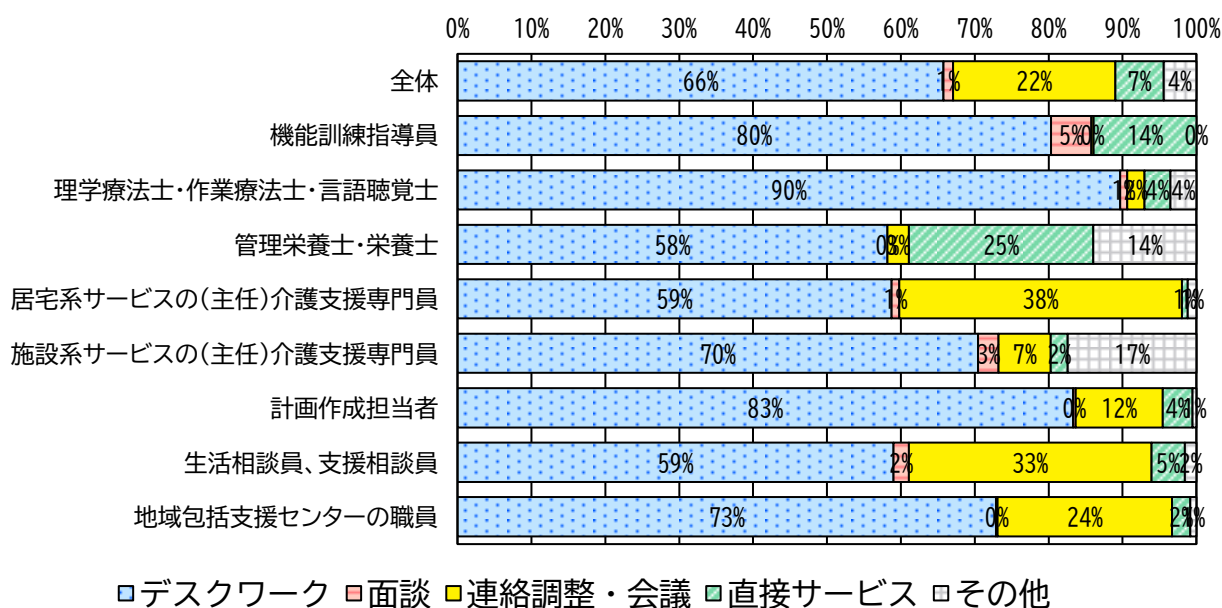


表 職種別 テレワーク中の業務内容の構成(2～3週目)

職種	人数	業務内容別のテレワークによる実施時間の構成割合																
		2～3週目計																
		1 利用者等の 状況の把握(書類 や資料を 材料とする もの)(あ らかじめ 時間を設 定して行 う面談を 除く)	2 利用者等 の状況の 把握(見回 りや観察 などを材 料とする もの)(あ らかじめ 時間を設 定して行 う面談を 除く)	3 利用者等 や家族と の面談(対 面で行う ならば、事 業所内で 行うこと が想定さ れる内容 のもの)	4 利用者等 や家族と の面談(対 面で行う ならば、利 用者の居 宅等で行 うことが 想定され る内容の もの)	5 電話・メー ル・FAX 等による 利用者等 や家族と の連絡調 整	6 事業所内 の会議・打 ち合わせ、 事業所内 での研修 など	7 事業所外・ 関係機関 との会議・ 打ち合わ せ、電話 での連絡 調整等の 対外的な 業務、事 業所外で の研修な ど	8 各種記録 に関する 書類の作 成	9 各種計画 に関する 書類の作 成(利用者 等の評価・ アセスメ ントのた めの情報 収集や面 談等を含 まない)	10 個別のケ ア・リハビ リテーシ ョン等の 準備、提 供	11 集団のケ ア・リハビ リテーシ ョン等の 準備、提 供／食事 提供の準備	12 その他、 サービス 提供・食 事提供の 準備など	13 上記以外 の事務作 業	14 外部機関・ 訪問先等 への移 動、送迎 等	16 兼務する 同じ職種 としての 業務(併設 事業所な どの他事 業所にお ける業務)	17 兼務する 他職種と しての業 務(併設事 業所など の他事業 所における 業務を含 む)	18 その他
		デスク ワーク	直接 サービス	面談	面談	連絡調整・ 会議	連絡調整・ 会議	連絡調整・ 会議	デスク ワーク	デスク ワーク	直接 サービス	直接 サービス	直接 サービス	デスク ワーク	その他	その他	その他	その他
機能訓練指導員	7人	2.0%	0.0%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	46.1%	30.2%	0.7%	13.2%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	8人	12.9%	0.0%	0.4%	0.6%	0.2%	1.0%	1.2%	23.6%	26.1%	0.0%	0.0%	3.5%	27.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%
管理栄養士・栄養士	12人	1.1%	0.4%	0.0%	0.0%	1.7%	1.0%	0.2%	35.0%	3.2%	0.0%	0.1%	24.4%	18.9%	0.0%	9.4%	1.2%	3.4%
(主任)介護支 援専門員	11人	10.0%	0.8%	0.8%	0.3%	9.5%	3.9%	24.9%	14.9%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%
施設系サービス	7人	4.3%	2.3%	2.3%	0.5%	3.8%	3.1%	0.2%	33.7%	26.2%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	0.0%	17.4%	0.0%	0.0%
計画作成担当者	8人	11.4%	0.4%	0.4%	0.0%	0.7%	4.4%	6.7%	30.8%	33.7%	3.3%	0.4%	0.0%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%
生活相談員、支援相談員	18人	6.0%	1.3%	1.0%	1.0%	8.9%	8.6%	15.4%	21.2%	11.7%	0.6%	0.3%	2.3%	20.1%	0.0%	0.0%	0.1%	1.4%
うち生活相談員	15人	6.3%	1.4%	1.1%	1.1%	9.0%	8.5%	15.8%	22.0%	10.0%	0.6%	0.3%	2.4%	19.7%	0.0%	0.0%	0.2%	1.5%
うち支援相談員	3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	9.3%	6.2%	4.1%	45.4%	0.0%	0.0%	0.0%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地域包括支援センターの職員	16人	4.1%	0.0%	0.0%	0.2%	3.3%	5.3%	15.0%	45.0%	9.0%	2.4%	0.0%	0.0%	14.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
うち主任介護支援専門員等	5人	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	6.6%	16.5%	29.0%	15.5%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
うち社会福祉士等	6人	5.1%	0.0%	0.0%	0.6%	2.4%	6.6%	11.7%	47.3%	7.5%	6.9%	0.0%	0.0%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%
うち保健師等	5人	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	2.6%	17.3%	58.3%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合 計	87人	6.5%	0.8%	0.9%	0.4%	5.5%	4.4%	12.1%	27.2%	14.9%	0.7%	0.6%	4.4%	17.1%	0.0%	2.7%	0.2%	1.5%

4. 考察 ―テレワークにより利用者の処遇に支障が生じない範囲について

本事業では、上記の実証調査から得た知見と、検討委員会での議論結果を踏まえ、専門職の職種ごとに、「テレワークにより利用者の処遇に支障が生じない範囲についての具体的な考え方」を取りまとめた。

以下に、取りまとめ事項の一部を要約して記載する(全文は、本編第5章に掲載)。

① 各職種に共通する事項

◆各職種が、自身の業務をテレワークにより遠隔実施するに当たっては、各職種の法令上の責務・業務に加え、実務上、当該職種が担っている役割ごとに、テレワークの可否や、支障を生じさせないような方策を見定める必要がある。

◆この見定めにおいては、下記のような観点から、検討を行うこととなる。

- ①業務自体がテレワークによって問題なく実施可能であるか。
- ②利用者の意思の反映を阻害することがないか。
- ③テレワーク実施に伴い現場を不在とする際に、他の従業者に過度な業務負荷がかからないか。
- ④不測の事態に伴い、普段とは異なる職種が判断する必要に迫られた場合でも、判断に支障が生じないか。
- ⑤利用者・家族・行政等からの求めに応じて、正確で具体的な説明が行えるか。

◆テレワーク化が相対的に実現しやすい業務としては、書類作成等のデスクワークや、外部機関との連絡や調整に係る業務などが想定される。一方、オンラインを通じた利用者との面談・状態観察・相談対応などについては、必要な機器操作を行える対象者が限られることや、画面越しでのやりとりであることに伴う制約が想定される。

② 機能訓練指導員、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士

◆サービス提供時間帯以外などに、予めテレワークを行う日時を設定し、当該従業者が不在とする時間帯の対応に関する必要な準備(申し送り等)や体制を整えていれば、書類作成、事務作業、事業所外の専門職との連絡等の業務を、テレワークで行っても支障がないと考えられる。

◆利用者・家族との面談等を、アセスメントの為に観察を主目的として行う場合には、利用者の表情や反応を直接確認する必要があることから、これをオンライン経由で行うことには、支障があると考えられる。一方、利用者の表情や反応の確認が必要ではない状況で、オンライン経由であっても利用者・家族の意思が十分に把握でき、かつオンラインでの実施の同意を取得していれば、特段の支障はないと考えられる。

◆訓練等の実施に当たっては、利用者の状態を直接確認する必要があるため、これをテレワークで実施すると、可動域や動きを確認しながらの負荷調整が十分に行えない等の支障が生ずると考えられる。

③ 管理栄養士・栄養士

◆不在時間帯の意思決定の流れ等を事態に応じて明確化しているなど、様々な突発事態に確実に対応

できる体制を整備していれば、書類作成、事務作業、事業所外の専門職との連絡等の業務を、テレワークで行っても支障がないと考えられる。

- ◆ミールラウンドについては、利用者の食事・嚥下の状態を直接確認する必要があることから、これをオンライン経由で行うことには、支障があると考えられる。

④ 介護支援専門員、計画作成担当者

- ◆計画書の作成等に伴うデスクワークについては、個人情報の適切な管理や守秘義務の遵守等が行われることを前提として、テレワークにより事業所外で対応することに、支障はないものと考えられる。これに当たっては、利用者の直接的な観察や対面でのやり取りと、適切なアセスメントやモニタリング、関係者からの聞き取り等が行われた上で実施する必要があることに、留意を要する。
- ◆(居宅系サービスの場合)利用者の状態の急変時、災害の発生時等、緊急時の対応について、あらかじめ対応の流れを定めておくとともに、必要に応じて速やかに出勤又は現場に急行できるようにしておく必要がある。
- ◆(施設系サービスの場合)テレワークによる施設・事業所を不在とする従業員が生ずることで、施設・事業所内で従事する従業員の業務負担が過重となったり、従業員間に必要なコミュニケーションが不十分なものとなったりすることがないように、留意が必要である。

⑤ 生活相談員、支援相談員

- ◆記録・計画に係る書類作成等のデスクワークや、外部機関との電話等の連絡調整業務の一部については、個人情報の適切な管理や守秘義務の遵守等が行われることを前提として、テレワークにより施設・事業所外で対応することに、支障はないと考えられる。
- ◆利用者・入所者・家族等からの相談対応や面談にあたり、オンラインでこれを行うことについては、意思疎通や状況把握に支障を来さない場面に限定することが必要である。特に、契約に関する説明や、重要事項の説明は、利用者・家族への情報伝達が十分に行われ、かつその意思決定に支障を来さないよう、配慮が必要と考えられる。
- ◆相談員は、実務上、施設・事業所内でしか行えないものも含め、多岐にわたる業務を行っていることが多いことを踏まえつつ、相談員が現場を不在とすることで、事業所全体としてのサービス提供に影響が出ないように、また、他の従業員の業務負担が過重なものにならないよう、留意する必要がある。

⑥ 地域包括支援センターの専門職

- ◆サービス提供時間中において、窓口対応に支障を来さないだけの従業員数がセンター内に滞在する等により、急な来所相談にも対応が行える体制や、特定の従業員による対応を要する事態に備え、センターを不在としている従業員への連絡・フォローが行える体制が維持されるならば、書類作成や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務等に係るデスクワーク、連絡調整等の業務の一部を、テレワークによりセンター以外の場所で行ったとしても、支障はないと考えられる。
- ◆計画書等の作成をテレワークで行うに当たっては、利用者の直接的な観察や対面でのやり取り、他の従業員からの聞き取り等が十分に行われた上で行う必要があることに、留意を要する。

- ◆センター内における相談対応の他、対象者や外部機関との面談・調整、地域の会議への出席など、各職種に求められる業務の場が、センターの内外にまたがっているため、職種間や従業者間で連絡・フォローをしながら、来所相談への対応や、特定の従業者による対応を要するケース等に関する申し送り等を行うことが求められる。

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.	調査の方法・経過	2
(1)	検討委員会の設置	2
(2)	事前インタビュー調査	3
(3)	実証調査	3
(4)	タイムスタディー調査及びアンケート調査	7
(5)	インタビュー調査	8
第2章	アンケート調査の集計結果	11
1.	回収結果と集計対象	11
(1)	回収結果と集計対象	11
(2)	施設/事業所の属性	12
(3)	テレワーク実施者の属性	14
(4)	同僚回答者の属性	23
2.	集計結果	26
(1)	テレワークを実施したことに伴う支障の程度	26
(2)	テレワークを実施したことに伴う課題・問題点	30
(3)	テレワークをスムーズに行うための準備等に伴う課題	33
(4)	テレワークの実施に伴う職員の不在により予想される支障の程度	34
第3章	タイムスタディー調査の結果	38
1.	回収結果と集計対象	38
2.	集計結果	39
(1)	実証調査期間中のテレワーク実施時間の割合	39
(2)	実証調査期間中の業務内容の構成	41
(3)	テレワーク中の業務内容の構成	42
(4)	業務内容別のテレワークにより行われた時間の割合	45
第4章	アンケート調査の自由回答及びインタビュー調査の結果	47
1.	実証調査の協力施設/事業所に対する調査	47
(1)	機能訓練指導員	47
(2)	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	48
(3)	管理栄養士・栄養士	49
(4)	介護支援専門員(居宅系サービス)	51
(5)	介護支援専門員(施設系サービス)	52
(6)	計画作成担当者	53
(7)	生活相談員・支援相談員	55
(8)	地域包括支援センターの専門職	57
2.	福祉・医療ソフトウェア開発・販売事業者に対する調査	59

第5章 考察 ―テレワークにより利用者の処遇に支障が生じない範囲について	60
1. 介護保険サービス等におけるテレワークの実施のあり方に関する総論	60
(1) 介護保険サービスにおけるテレワーク化の意義	60
(2) テレワークの導入にあたり検討が必要な事項	60
(3) テレワークの導入可能性が高い業務	61
2. 利用者の処遇に支障が生じない範囲の具体的な考え方	61
(1) 機能訓練指導員	61
(2) 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	62
(3) 管理栄養士・栄養士	64
(4) 介護支援専門員(居宅介護支援・小規模多機能型居宅介護)	65
(5) 介護支援専門員(入所系サービス)	67
(6) 計画作成担当者	68
(7) 生活相談員・支援相談員	69
(8) 地域包括支援センターの専門職	70
3. テレワークの環境整備に関する事項と今後の課題	72
(1) 機器や通信環境の確保	72
(2) 情報セキュリティ、個人情報保護の確保	72
(3) 堅確な労務管理	72

附属資料 アンケート調査票

- 様式1 タイムスタディー調査票
- 様式2 終了時調査票(テレワーク実施者用)
- 様式3 事業所・管理者調査票
- 様式4 終了時調査票(同僚回答者用)

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、他の多くの業種と比べ、テレワークに適さない業務が多いと考えられる介護サービスについても、例えば事務的な業務など、可能な業務をテレワークとして切り出せば、職員の勤務体制の柔軟化や業務負担の軽減につながる可能性があるものと考えられる。

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きた。

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議論が行われた(2022 年 3 月 23 日、第 7 回)。

その上で、同年 12 月に「デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直しに係る工程表」(令和 4 年 12 月 21 日デジタル臨時行政調査会決定)が公表され、介護サービス施設・事業所等の各職種について、「常駐規制(※)」の見直しに関する検討を行い、必要な対応を行うこととされた。

本事業では、このようなデジタル臨時行政調査会における議論動向を踏まえつつ、介護サービス施設・事業所の生活相談員、機能訓練指導員、栄養士、保健師、社会福祉士等の専門職の業務のうち、テレワークによる対応が可能と考えられる業務を対象に、テレワークを試行的に行う実証調査を行い、テレワークが介護サービスの現場業務や従事者の業務負担に与える影響等を把握した。

さらに、介護サービスにおけるテレワークの実現可能性と課題、導入のための手順等を整理し、その成果を社会に向けて広く公表することを通じて、「適切な介護サービスを実現・維持した上でのテレワークの積極的な活用」が普及し、職員の勤務体制の柔軟化や業務負担の軽減につながる社会の実現に寄与することを、事業の目的とした。

※「常駐・専任規制」について

- ▶ 「常駐規制」とは、デジタル臨時行政調査会の定義によれば、「(物理的に)常に事業所や現場に留まること」であって、「特定の者に対して、特定の時間、特定の場所への常時滞在を義務付けるもの」を指す。
- ▶ 「専任規制」とは、デジタル臨時行政調査会の定義によれば、「職務の従事や事業所への所属等について、兼務せず、専らその任にあたること(1人1現場の紐付け等)」を指す。
- ▶ 法令には明記がないものの、自治体等の運用等により実質的に義務化されているものも含めて、網羅的な見直しの検討が必要とされている。

2. 調査の方法・経過

(1) 検討委員会の設置

事業の実施に当たり、実施方針の作成や、実査・とりまとめの在り方等について、専門的見地からの指摘・議論等を行うため、有識者・関係団体・現場関係者等からなる検討委員会を設置した。

表 1 検討委員会の構成員

【委員】

氏名	所属等
澤潟 昌樹	一般社団法人 全国デイ・ケア協会 理事
加藤 すみ子	公益社団法人 日本栄養士会 常任理事
川北 雄一郎	社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 副会長
佐藤 太彦	公益社団法人 全国老人保健施設協会 理事
中林 弘明	一般社団法人 日本介護支援専門員協会 常任理事
服部 昭博	公益社団法人 全国老人福祉施設協議会 介護保険事業等経営委員会特別養護老人ホーム部会 部会長
○ 早坂 聡久	東洋大学 福祉社会デザイン学部 社会福祉学科 教授
松尾 徳哉	一般社団法人 日本在宅介護協会
森 久紀	公益社団法人 日本介護福祉士会 常任理事

(○:座長, 50 音順・敬称略)

【事務局】

氏名	所属
村井 昂志	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部
山本 眞理	
田中 陽香	
山田 大輔	
松山 里紗	
風間 志門	
齊京 絢子	
谷口 歩	

表 2 検討委員会の開催経過

開催回	開催日時	議事内容
第 1 回	2023 年 7 月 6 日(木) 17:00～19:00	(1) 事業の背景、目的について (2) 事業の実施内容、スケジュールについて (3) アンケート調査票案について
第 2 回	2023 年 8 月 29 日(火) 18:00～20:00	(1) 実証事業の実施概要について (2) 実証事業の結果(速報)について
第 3 回	2023 年 10 月 30 日(月) 17:00～19:00	(1) 調査の実施状況について (2) 実証事業の結果について
第 4 回	2024 年 1 月 24 日(水) 17:00～19:00	(1) 調査の実施状況について (2) 報告書のとりまとめに当たっての論点の方向性について (3) 報告書の構成について
第 5 回	2024 年 3 月 14 日(木) 17:00～19:00	(1) 報告書案について

(2) 事前インタビュー調査

実証調査において、介護サービス施設・事業所に試行的にテレワーク業務を導入するにあたり、協力施設・事業所において実施可能な実施スキームとするために、また、介護サービス施設・事業所の業務実態や、テレワーク実施時に想定される影響・課題を踏まえた調査票設計を行うために、実証調査の実施スキームや調査票の設計段階において、居宅介護支援事業所・介護老人保健施設・地域包括支援センター各 1 事業所(計 3 件)を対象とする事前インタビュー調査を行った。

<主なインタビュー調査項目>

- ◆ 介護サービス施設・事業所においてテレワークの試行的な実証調査を行うにあたり、調査スキームの素案が、実施可能な設計となっているか
- ◆ タイムスタディー調査やアンケート調査の調査票の素案が、介護サービス施設・事業所にテレワーク業務を導入した場合に想定される課題を踏まえた調査内容となっているか

(3) 実証調査

① 調査対象の施設・事業所数

本事業では、表 3 に列挙した 13 種類のサービスの施設/事業所について、施設基準上、必置となっている専門職(管理者・看護職員・介護職員を除く)を対象に、実際にテレワークを試行的に実施することを要請した。

その結果、13 のサービス種別から、計 44 施設/事業所から協力を得た。また、実証調査を予定していたサービス種別×対象職種の組み合わせのうち、「地域密着型介護老人福祉施設×機能訓練指導員」を除く全ての組み合わせについて、1 施設/事業所以上の協力を得た。

また、実証調査の終了後に、上記の 44 施設/事業所のうち、14 の施設/事業所に対して、実証調査を経

て得た知見や感想、課題等に関するインタビュー調査を行った。

表 3 本事業において調査対象とした介護サービス種別・職種と施設/事業所数

サービス種別	実証調査 への協力 事業所数	インタビュー 調査の実施 事業所数	分析対象職種								
			機能訓練 指導員	理学療法士/ 作業療法士/ 言語聴覚士	管理 栄養士 /栄養士	(主任)介護支援 専門員		計画作成 担当者	生活 相談員	支援 相談員	地域包括 支援セン ターの職 員
						居宅系 サービス	入所系 サービス				
地域包括支援センター	6	1									○
居宅介護支援	4	1				○					
小規模多機能型居宅介護	3					○					
通所リハビリテーション	3	1		○							
通所介護	3	1	○						○		
認知症対応型通所介護	5	2	○						○		
短期入所生活介護	3	1	○		○				○		
認知症対応型共同生活介護	2	1						○			
特定施設入居者生活介護	6	1	○					○	○		
地域密着型介護老人福祉施設	1	1	※		○		○		○		
介護老人福祉施設	3	1	○		○		○		○		
介護老人保健施設	3	2		○	○		○			○	
介護医療院	2	1			○		○				
	44	14									

凡例： ○…本事業で実証調査の対象とし、実際に 1 施設/事業所以上から協力を得られたサービス種別×職種の組み合わせ。

※…本事業で実証調査の対象としたが、協力施設/事業所を得られなかったサービス種別×職種の組み合わせ。

② 協力依頼時に設定したサービス施設・事業所の要件

下記のような、「テレワーク」又は「模擬的なテレワーク」の試行実施が可能な介護サービス施設・事業所等を、実証調査の募集要件とした。

- ◆ 分析対象となる職種(一部の職種のみでも可)の中に、下記のような「テレワーク」又は「模擬的なテレワーク」に対応可能な職員が1名以上いること。

<「テレワーク」・「模擬的なテレワーク」とは>

- ▶ **テレワーク** …パソコン・電話等の情報通信機器を用いて、自身の業務を、施設・事業所外の場所(自宅など)から、遠隔で行うこと。
- ▶ **模擬的なテレワーク** …施設・事業所内に用意した別室(個室、あるいは何らかの区切られた区画等)を、施設・事業所外の執務室と見立てて、上の「テレワーク」と同様の業務形態をとること。
(以下、「テレワーク」・「模擬的なテレワーク」の両者を総称して、単に「テレワーク」と表記する。)

<テレワーク中の留意事項>

- ▶ 実施時間中は、当該事業所を不在にしているものと見なして業務を行う。
(例:事業所内との連絡は電話や電子メール等を介する、(緊急対応の必要が生じた場合を除き)利用者への直接対応は行わず、面談はビデオ会議ツールを使用。)

- ◆ 上記のようなテレワークを行う別室(自宅等の施設・事業所外。施設・事業所内で行う場合は、通常の執務室とは別の個室。個室の確保が難しい場合は、仕切られたスペース等でも可)の確保が可能であること。
- ◆ テレワーク実施日に、テレワーク業務に従事するための作業環境(業務に必要なフォルダ・ファイル等にアクセスできる、電子メールや電話にて連絡を受け取れるなど)が整っていること。
- ◆ なお、上記に当たり、必要な機器が不足する場合は、調査事務局より、「パソコンの貸し出し」「タブレット端末(iPad)の貸し出し(Wi-Fi、Zoom等のオンライン会議ツールの使用可)」および「パソコン、タブレット端末の使用に関する相談への対応(電話、電子メール)」等の支援を行うこととした。

③ 調査の実施手順・時期

実施期間および事前準備

- ▶ 7/24～8/13 の 3 週間の調査期間のうち、1 週目を「通常業務期間」、2・3 週目を「テレワーク業務併用期間」とした。
- ▶ 第 1 週目(通常業務期間)の前に施設/事業所向けの説明会を開催し、事前準備として、
 - ①テレワーク業務併用期間中に、2 回程度以上、終日又は一部の時間帯にテレワークを実施し、自身が行ったテレワークについてアンケート調査に回答する「テレワーク実施者」と、
 - ②テレワーク実施者がテレワークを行うことで生じた影響について、アンケートに回答する「管理者」及び「同僚回答者」を選任することを要請した。
- ▶ 「同僚回答者」には、「テレワーク実施者」1 名につき、「テレワーク実施者」と業務上の関わりが多い他の職員(2～5 名程度)を選任することを要請した。
- ▶ この説明会にあたり、アンケート調査票及び後述のタイムスタディー調査票一式を、電子ファイルおよび紙媒体で配布した。

通常業務期間(1 週目＝7/24～7/30)

- ▶ 「テレワーク実施者」「管理者」「同僚回答者」とともに、通常と同じように業務を行うことを要請した。
- ▶ ただし、テレワーク実施者には、日ごとに「タイムスタディー調査票」に記入する形で、その日に実施した業務ごとの業務時刻・業務内容等を記録することを要請した。
- ▶ また、この期間に、2・3 週目の「テレワーク業務併用期間」中の勤務日のうちどの日・時間帯をテレワーク業務に充てるか、及びテレワークによって行う業務内容について、計画するよう要請した。

テレワーク業務併用期間(2・3 週目の計 2 週間＝7/31～8/13)

- ▶ テレワーク実施者には、「計画作成業務や面談業務、その他テレワークによって実施しやすいと考えられる業務」を集約して行う時間帯を設定し、当該時間帯においてテレワークを実施することを要請した。
- ▶ テレワーク中には、極力、業務中に、「計画作成業務(ケアプラン・介護計画・個別機能訓練計画・栄養ケア計画などの計画・計画原案を作成する業務)」や「面談業務(利用者・入所者の家族や相談者などと電話やテレビ会議ツール等で面談する業務)」を含めることを要請した。
- ▶ 当初設定していた時間内であっても、テレワークでの実施予定業務が終わった場合は、テレワークを解除し、通常通りの業務に戻ってもよいものとした。また、緊急の事態が生じ、現場での対応が必要となった場合には、一時的にテレワークを解除し、現場に戻ることを優先するよう要請した。
- ▶ テレワーク実施者には、日ごとに「タイムスタディー調査票」に記入することで、その日に実施した業務ごとの業務時刻・業務内容等を記録することを要請した(通常業務期間と同様)。
- ▶ 管理者や同僚回答者には、テレワーク実施者がテレワークにより現場を不在としているに伴う、自身や施設・事業所の業務への影響について、記憶することを要請した。

テレワーク導入期間の終了後

- ▶ テレワーク実施者には、テレワークに伴う課題などについて、「終了時調査票(テレワーク実施者用)」に回答し、電子メール、FAX 又は郵送にて返送することを要請した。
- ▶ 管理者には、施設・事業所の基本情報のほか、テレワーク実施者がテレワークを行ったことに伴う影響などについて、「事業所・管理者調査票」に回答し、電子メール、FAX 又は郵送にて回答を返送することを要請した。
- ▶ 同僚回答者には、テレワーク実施者がテレワークを行ったことに伴う影響などについて、「終了時調査票(同僚回答者用)」に回答し、電子メール、FAX 又は郵送にて回答を返送することを要請した。
- ▶ 「タイムスタディー調査票」は、電子メール、FAX 又は郵送により回答を返送することを要請した。

(4) タイムスタディー調査及びアンケート調査

回答対象者ごとの調査票の構成と主な設問内容を、表 4 に示す。

調査票の回収は、(2)③に記載の通り、電子メール、FAX 又は郵送により行った。

表 4 回答対象者と調査票の構成、主な設問内容

回答対象者	調査票	主な設問内容
テレワーク実施者	様式1 タイムスタディー調査票	◆ 調査期間中の各時間帯の業務内容、テレワークによるか否かなど
	様式2 終了時調査票 (テレワーク実施者用)	◆ 自身の職種・勤務形態・経験年数・年齢 ◆ テレワークの行うに当たって生じた具体的な課題や問題 ◆ テレワークによって行った各業務(計画作成業務/面談業務/その他の業務)に関する支障・課題・問題 ◆ テレワークの実施可能性 など
管理者	様式3 事業所・管理者調査票	◆ 施設/事業所の基本情報 ◆ テレワーク実施者がテレワークを行ったことに伴う影響 ◆ テレワークの実施可能性 など
同僚回答者 (テレワーク実施者と 業務上の関わりが 多い職員)	様式4 終了時調査票 (同僚回答者用)	◆ 自身の職種・勤務形態・経験年数 ◆ テレワーク実施者がテレワークを行ったことに伴う影響 ◆ テレワークの実施可能性 など

(5) インタビュー調査

① 介護施設・事業所に対するインタビュー調査

実証調査の調査対象となった 44 の施設/事業所のうち、サービス種別・実証調査においてテレワークを試行実施した職種・実証調査において試行実施したテレワーク業務の内容等を勘案した上で、14 施設/事業所に対して、オンライン会議システムを通じたインタビュー調査を実施した。

実施時期は、10 月 17 日～11 月 7 日である。実施施設/事業所の概要を、表 5 に示す。

表 5 インタビュー調査を行った施設/事業所の概要

	サービス種別	テレワークを行った職種	実証調査以前におけるテレワークの経験	実証調査中におけるオンライン面談	インタビュー対応者
1	地域包括支援センター	主任介護支援専門員 社会福祉士 保健師	なし	なし	管理者 主任介護支援専門員 保健師 社会福祉士
2	居宅介護支援事業所	介護支援専門員	あり	なし	管理者 介護支援専門員
3	通所リハ	理学療法士 作業療法士	なし	なし	理学療法士 理学療法士兼管理者
4	通所介護	機能訓練指導員(柔道整復師) 生活相談員	なし	実施	機能訓練指導員 生活相談員 管理者
5	認知症対応型通所介護	機能訓練指導員(看護師)	なし	実施	管理者 機能訓練指導員
6	認知症対応型通所介護	生活相談員	なし	実施	常務理事 生活相談員 チーフ
7	短期入所生活介護	生活相談員	なし	なし	管理者 相談員
8	認知症対応型共同生活介護	計画作成担当者(介護支援専門員)	なし	実施	計画作成担当者 課長
9	特定施設入居者生活介護	機能訓練指導員(作業療法士) 計画作成担当者(介護支援専門員) 生活相談員	機能訓練指導員のみあり	実施	管理者 介護支援専門員
10	地域密着型介護老人福祉施設	管理栄養士 介護支援専門員 生活相談員	なし	なし	管理栄養士 施設長
11	介護老人福祉施設	機能訓練指導員(理学療法士) 管理栄養士 栄養士 生活相談員 介護支援専門員	生活相談員のみあり	なし	管理者 管理栄養士 介護支援専門員
12	老人保健施設	作業療法士 管理栄養士 介護支援専門員 支援相談員	なし	実施	理学療法士 管理栄養士 支援相談員兼管理者 介護支援専門員
13	老人保健施設	理学療法士 管理栄養士 介護支援専門員 支援相談員	なし	なし	理学療法士 管理栄養士 介護支援専門員 支援専門員
14	介護医療院	介護支援専門員 管理栄養士	なし	なし	管理者 管理栄養士 介護支援専門員 栄養科長、地域連携室長

以下に、主なインタビュー調査項目を示す。

＜インタビュー調査項目＞

① 事業所のシステム等のインフラ整備状況

- ◆ 利用者情報の管理方法
- ◆ 外部へ文書提出方法
- ◆ Web 会議システムの活用の有無
- ◆ 職員の ICT 等インフラ状況

② テレワーク実証にあたっての状況

（実証前からテレワークを実施していた場合）

- ◆ テレワーク実施者の職種、頻度、テレワーク時の業務内容、テレワーク実施のためのインフラ、テレワークにあたっての費用負担、個人情報の取扱い方法、資料の印刷等の可否

（実証により初めてテレワークを実施した場合）

- ◆ インフラの整備状況（実証で貸与した PC 等の活用方法を含む）
- ◆ 事前準備のための打ち合わせの状況、実施にあたっての取り決め内容 等

（テレワーク実証期間中の状況）

- ◆ 個人情報の取扱い
- ◆ テレワーク環境下での資料印刷の可否
- ◆ テレワークを実施していることについての利用者・家族・関係機関への周知状況
- ◆ テレワーク実施期間中の人員体制、申し送り等の工夫
- ◆ テレワークとして切り出せた業務、切り出せなかった業務、その背景・理由

③ オンライン面談等の実施状況

④ 実施しての課題と今後の展望

- ◆ 今後テレワークを実施するために必須となる条件
- ◆ 長期的な視点でテレワークは従業員の負担軽減につながるか
- ◆ テレワーク実施者が事業所を不在としてもサービスの質を保つために留意すべきこと
- ◆ 今後のテレワーク導入意向

② 福祉・医療ソフトウェア開発・販売事業者に対するインタビュー調査

介護施設/事業所によるテレワーク実施の下支えとなる、ICT インフラや業務システム(福祉・医療ソフトウェア)の活用状況、業務実施体制等のインフラ整備・使用の状況や実施コスト、導入にあたっての障壁等について、業務システムを提供する事業者側からの認識を把握するため、福祉・医療ソフトウェア開発・販売事業者(ベンダ)に対するインタビュー調査を行った(1件、12月21日)。

以下に、主な調査項目を示す。

<インタビュー調査項目>

- ① 介護施設・事業所における介護ソフトを用いたテレワークの実施状況
 - ◆ 介護ソフトを使用する施設・事業所の種類・規模、職種、テレワークによる業務内容等
 - ◆ 介護ソフトや情報通信機器を活用することで、テレワークを導入する動きはみられるか
- ② テレワークに用いる介護ソフトの機能や必要な環境
- ③ 介護ソフトを活用したテレワークの導入にあたっての費用、障壁
- ④ 介護ソフトを用いたテレワークの導入・実施にあたっての注意点
 - ◆ トラブル例や問い合わせ内容について
- ⑤ 個人情報に係るセキュリティ対策
 - ◆ 「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等のガイドラインで、課題となりやすい点
 - ◆ 介護ソフトとしてのセキュリティ対策・よくある問い合わせ内容

第2章 アンケート調査の集計結果

1. 回収結果と集計対象

(1) 回収結果と集計対象

実証調査と並行して行ったアンケート調査のうち、施設・事業所単位で回答する「事業所・管理者調査票」については、実証調査の対象となった 44 施設/事業所すべてから回答を得た。

また、「終了時調査票(テレワーク実施者用)」「終了時調査票(同僚回答者用)」及び「タイムスタディー調査」の回収状況を、表 6 に示す。

下表のうち、「終了時調査票(テレワーク実施者用)」および「タイムスタディー調査票」は、テレワーク実施者となった 88 人分の回答を得たが、うち「タイムスタディー調査票」については、回答内容が不十分(テレワークによる業務の状況のみが回答されており、テレワークによらずに行った業務が記入されていない)であった 1 人分を除く 87 人分を、集計対象とした。

表 6 アンケート及びタイムスタディー調査の回収数

調査票の種類		分析対象職種											合計
		機能訓練指導員	理学療法士/ 作業療法士/ 言語聴覚士	管理栄養士/ 栄養士	(主任)介護支援専門員		計画作成担当者	生活相談員	支援相談員	地域包括支援センターの職員			
					居宅系サービス	入所系サービス				主任介護専門員等	社会福祉士等	保健師等	
終了時調査票 (テレワーク実施者用)	回収数	7	8	12	11	7	8	16	3	5	6	5	88
終了時調査票 (同僚回答者用)	回収数 (※1)	16	25	25	21	16	16	36	8	8	11	8	190
事業所・管理者 調査票	回収数	(施設/事業所単位での回答)											44
	延べ職種数 (※2)	6	6	9	7	7	7	15	3	5	6	5	76
タイムスタディー 調査	回収数 (※3)	7	8	12	11	7	8	15	3	5	6	5	87

※1 …「終了時調査票(同僚回答者用)」の分析対象職種別の回収数は、回答者＝同僚の職種ではなく、分析対象＝テレワーク実施者の職種ベースによる。

※2 …「事業所・管理者調査票」では、管理者から見た各職種のテレワークへの認識を問う設問を、職種別に設けている。
「延べ職種数」は、調査票中で回答のあった職種の延べ数を、分析対象＝テレワーク実施者の職種ベースで計上したものである。

※3 … 回答不十分につき、集計対象外とした1件を除く。

(2) 施設/事業所の属性

① テレワーク実施職種の人員体制

事業所・管理者調査票の集計結果をもとに、実証調査においてテレワークを実施した各職種について、当該職種と同一の職種が、施設/事業所に何人配置されているかの状況を、表 7 に示す。

PT/OT/ST と、地域包括支援センターにおける社会福祉士等(社会福祉士又はそれに準ずる職種)については、すべての施設/事業所について、実人数ベースで2人以上が配置されている(=当該職種が1人職場ではない)一方、施設系サービスの介護支援専門員については、回答 6 施設中 3 施設について、実人数が1人(=当該職種が1人職場)となっている。

表 7 テレワークを実施した職種と同一職種の人員数の状況

テレワークの実施職種	当該職種が テレワークを 行った施設/ 事業所数	うち、当該職種の 配置実人数が1人	うち、当該職種の 配置実人数が2人 以上	うち、配置人員数 について無回答	当該職種の1施設/事業所当たりの人員数(※)				
					実人数				常勤換算 数
					合計	うち常 勤・専従	うち常 勤・兼務	うち非常 勤	
機能訓練指導員	6	1	4	1	2.2人	0.4人	0.6人	1.2人	1.0人
理学療法士/作業療法士/言語聴覚士	6	0	6	0	11.2人	5.2人	5.3人	0.7人	10.3人
管理栄養士/栄養士	9	3	6	0	2.7人	2.0人	0.4人	0.2人	2.3人
(主任) 居宅系サービス	7	3	4	0	4.9人	2.7人	1.7人	0.4人	4.5人
介護支援専門員 施設系サービス	7	3	3	1	4.0人	1.7人	2.3人	0.0人	2.0人
計画作成担当者	7	4	3	0	2.6人	1.4人	0.9人	0.3人	2.3人
生活相談員	15	6	9	0	1.8人	0.5人	1.1人	0.3人	1.4人
支援相談員	3	1	2	0	2.3人	2.3人	0.0人	0.0人	2.3人
地域包括 支援センター の職員	主任介護支援専門員等	5	2	3	2.0人	1.8人	0.0人	0.2人	2.0人
	社会福祉士等	6	0	6	2.3人	2.0人	0.3人	0.0人	2.2人
	保健師等	5	1	4	2.0人	2.0人	0.0人	0.0人	2.0人

※配置人員数について無回答の施設/事業所を除く平均。

事業所・管理者調査票の集計結果をもとに、実証調査において管理栄養士/栄養士がテレワークを実施した9施設/事業所について、当該施設/事業所に配置されている職種が管理栄養士と栄養士のどちらであるかについての状況を、表 8 に示す。

介護老人福祉施設のうち1施設のみ、管理栄養士・栄養士の両方を配置している一方、それ以外の施設/事業所については、いずれも管理栄養士のみを配置している。

表 8 管理栄養士/栄養士を配置している施設/事業所の内訳

サービス種別	施設/事業所数	うち管理栄養士/栄養士を配置	
		うち管理栄養士 を配置	うち栄養士 を配置
短期入所生活介護	1	1	0
地域密着型介護老人福祉施設	1	1	0
介護老人福祉施設	2	2	1
老人保健施設	3	3	0
介護医療院	2	2	0
合計	9	9	1

② 施設/事業所の規模

事業所・管理者調査票では、各サービス種別の施設/事業所の規模を示す指標として、地域包括支援センターについては「受け持ち人口」「介護予防給付管理件数」「総合相談の受付件数」を、入居・入所系サービスについては「定員数」「要介護度別の入所者数」を、それ以外のサービスについては1ヶ月の延べ利用者数を、それぞれ調査した。その集計結果を、表 9、表 10 及び表 11 に示す。

表 9 地域包括支援センターの受け持ち人口、介護予防給付管理件数、総合相談の受付件数

サービス種別	施設/事業所数	対象施設/事業所の平均		
		受け持ち人口 (直近のデータ)	介護予防給付 管理件数 (2023年6月)	総合相談の 受付件数 (2023年6月)
地域包括支援センター	6	12,212	320.8	231.7

表 10 入居・入所系サービスの定員数、要介護度別の入所者数

サービス種別	施設/ 事業所数	定員数の平均 (2023年 7月1日時点)	入所者数の平均(2023年7月1日時点、短期入所分を除く)						
			要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
認知症対応型共同生活介護 特定施設入居者生活介護 地域密着型介護老人福祉施設 介護老人福祉施設 老人保健施設 介護医療院	17	93.3人	2.2人	1.0人	7.9人	8.8人	15.2人	29.1人	24.8人

表 11 入居・入所系サービスの定員数、要介護度別の入所者数

サービス種別	施設/事業所数 (無回答除く)	延べ利用者数の平均(2023年6月)							
		合計	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
居宅介護支援	4	170.5人	7.0人	10.3人	52.8人	40.0人	27.5人	21.0人	12.0人
小規模多機能型居宅介護	3	20.0人	0.0人	0.0人	7.0人	6.0人	2.3人	3.0人	1.7人
通所リハビリテーション 通所介護 認知症対応型通所介護	10	253.1人	8.5人	22.5人	69.8人	81.3人	28.6人	37.3人	5.1人
短期入所生活介護	3	241.3人	0.3人	6.7人	27.0人	33.0人	117.7人	45.3人	11.3人

注:通所系サービス及び短期入所生活介護については、事業所間の延べ利用者数に大きなばらつきがある。

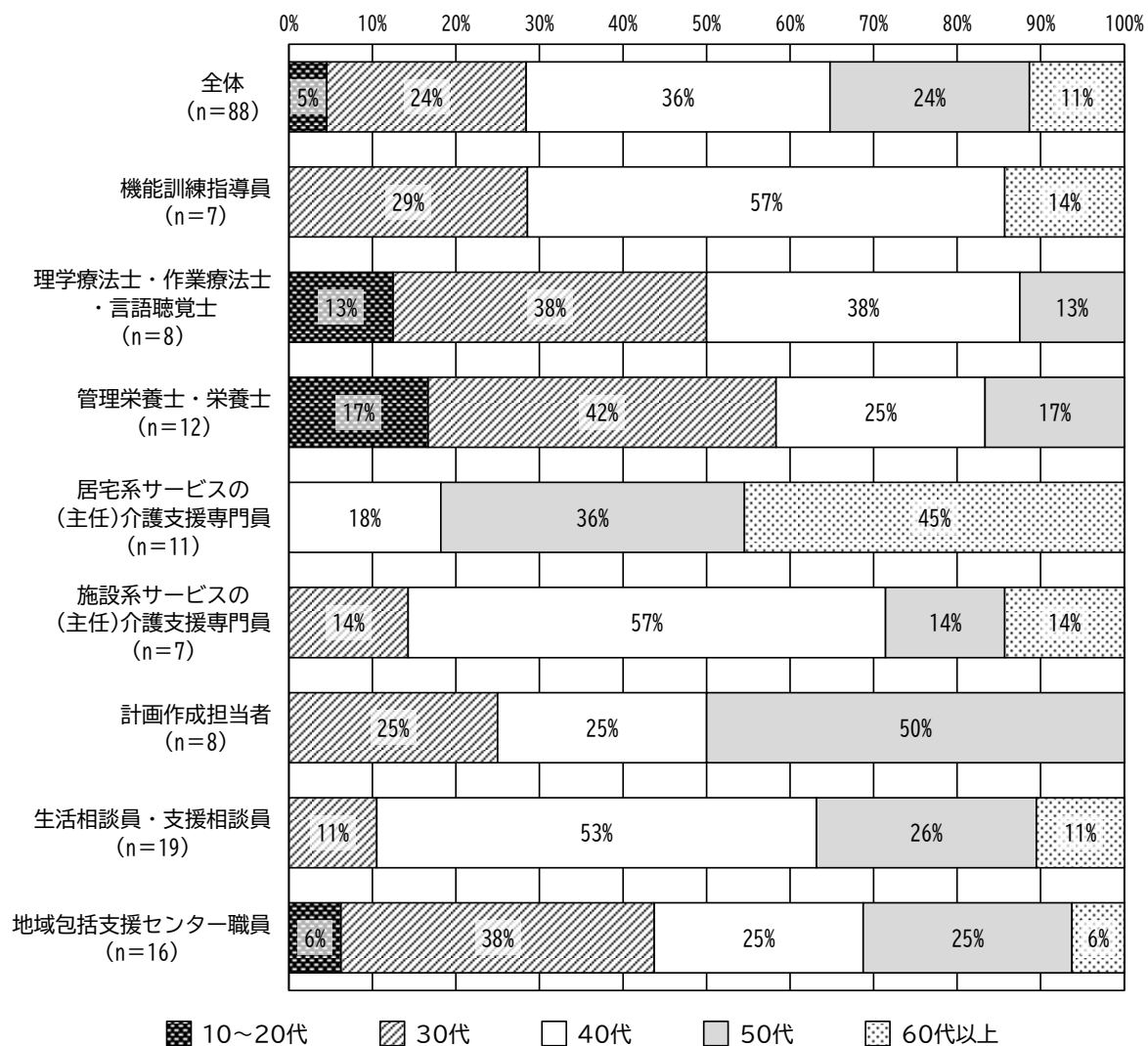
「月の延べ利用回数」を回答した事業所と、「月内に1回以上の利用があった利用者の数」を回答した事業所とが混在していることが考えられ、数値の解釈には留意を要する。

(3) テレワーク実施者の属性

① 年齢

テレワーク実施者の職種別の年齢別の人数構成を、図 1 に示す。

図 1 テレワーク実施者の年齢別の人数構成



② 資格の詳細

テレワーク実施者の職種のうち、複数の資格が想定されるもの(機能訓練指導員、リハビリ職、栄養職、(主任)介護支援専門員)について、保有資格の人数構成を、図 2、図 3、図 4 及び図 5 に示す。

図 2 テレワーク実施者のうち機能訓練指導員の保有資格(単一回答)別の人数構成

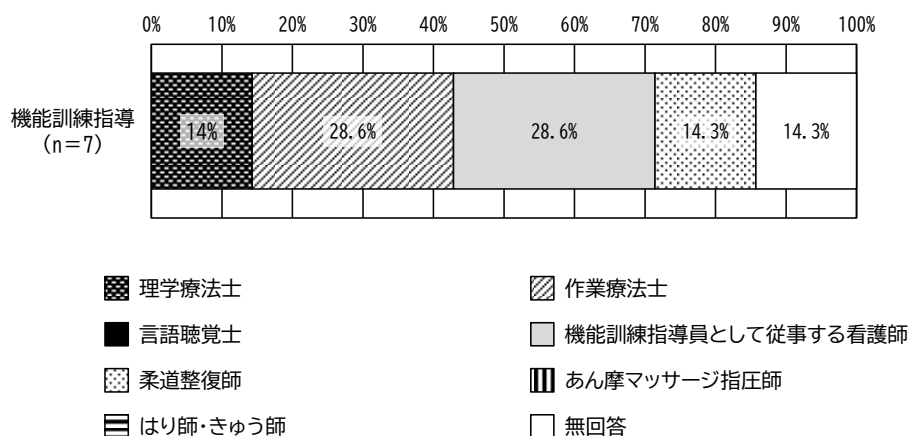


図 3 テレワーク実施者のうち理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の保有資格(単一回答)別の人数構成

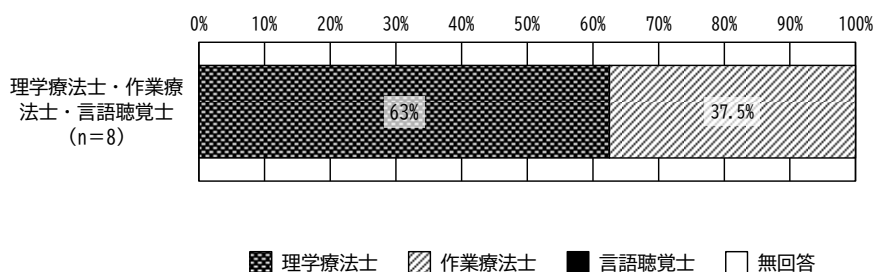


図 4 テレワーク実施者のうち栄養士・管理栄養士の保有資格(単一回答)別の人数構成

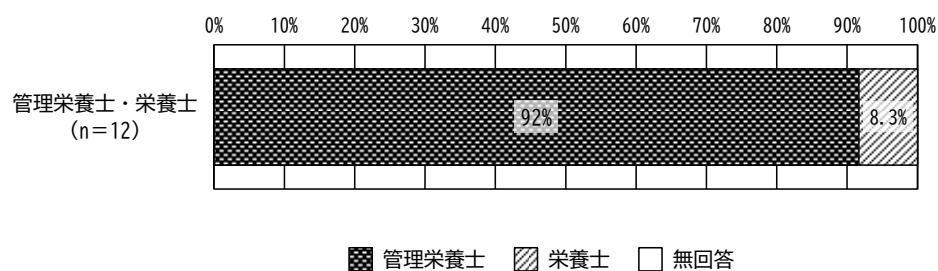
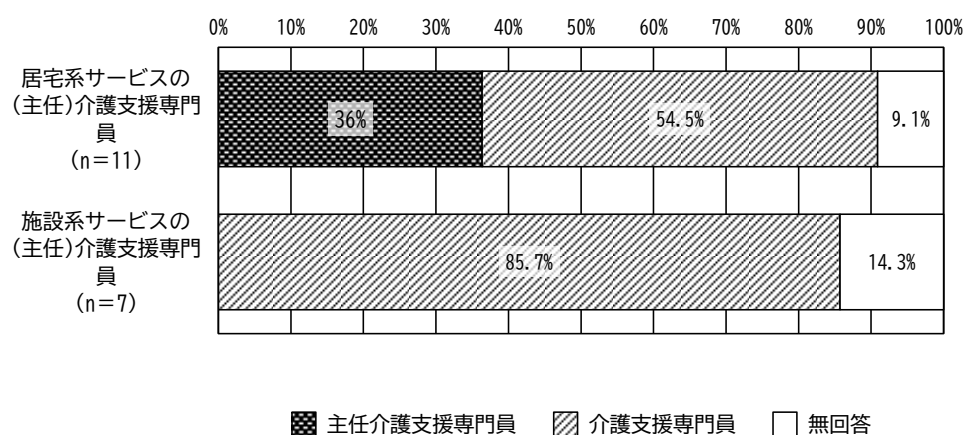


図 5 テレワーク実施者のうち居宅系サービス及び施設系サービスの(主任)介護支援専門員の
保有資格(単一回答)別の人数構成



③ 業務経験・テレワークの経験

テレワーク実施者の業務経験年数別の人数構成を図 6 に、実証調査より前におけるテレワークの経験の有無別の人数構成を図 7 に、それぞれ示す。

図 6 テレワーク実施者の業務経験年数別の人数構成

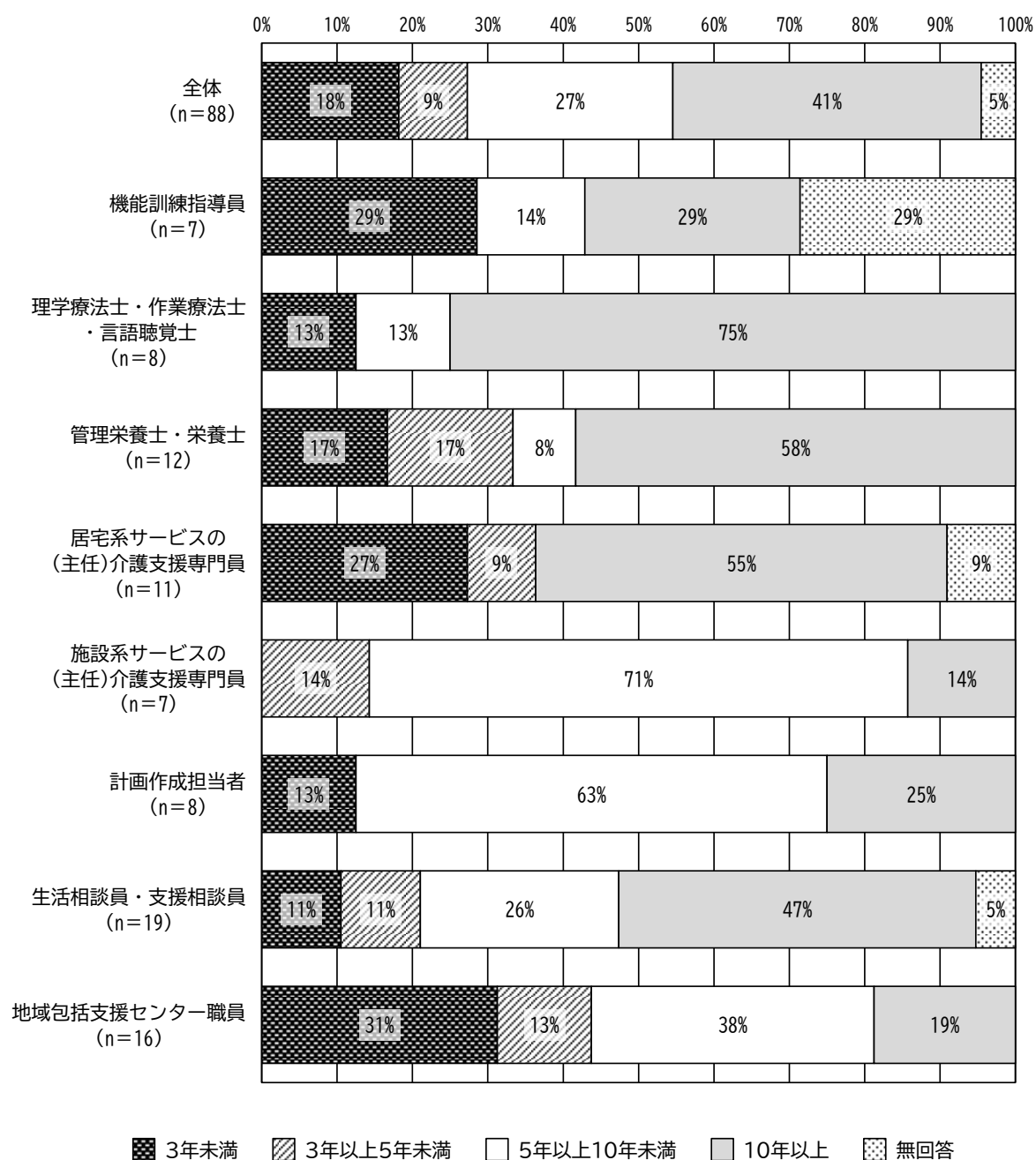
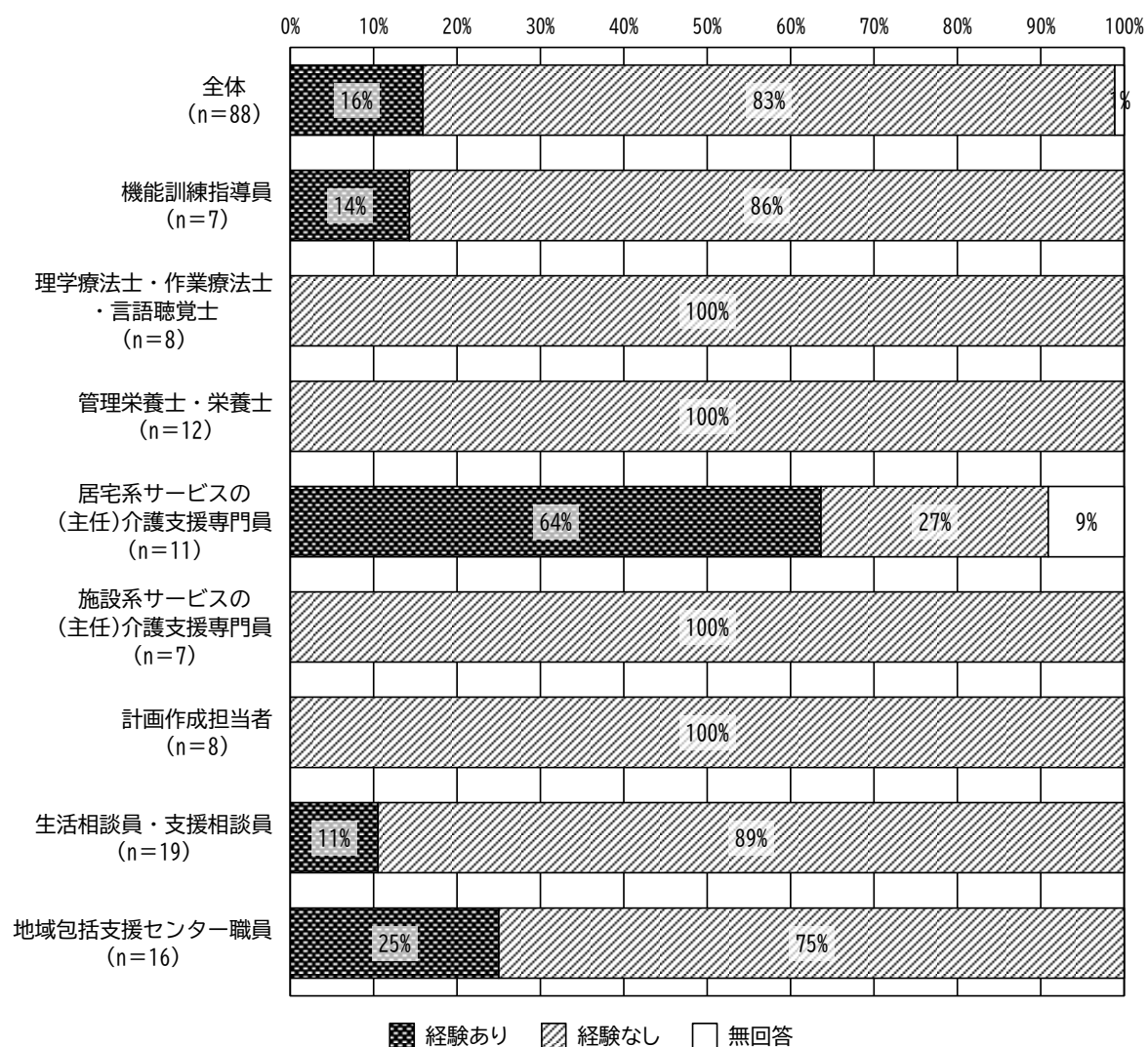


図 7 テレワーク実施者の実証調査以前におけるテレワークの経験の有無別の人数構成



④ 勤務形態・兼務の状況

テレワーク実施者の勤務形態別の人数構成を、図 8 に示す。

また、テレワーク実施者のうち兼務者の兼務先別の人数を、表 12 に示す。

また、テレワーク実施者のうち兼務者の兼務先のサービス種別や職種別の人数構成を、表 13 及び表 14 に示す。

図 8 テレワーク実施者の勤務形態別の人数構成

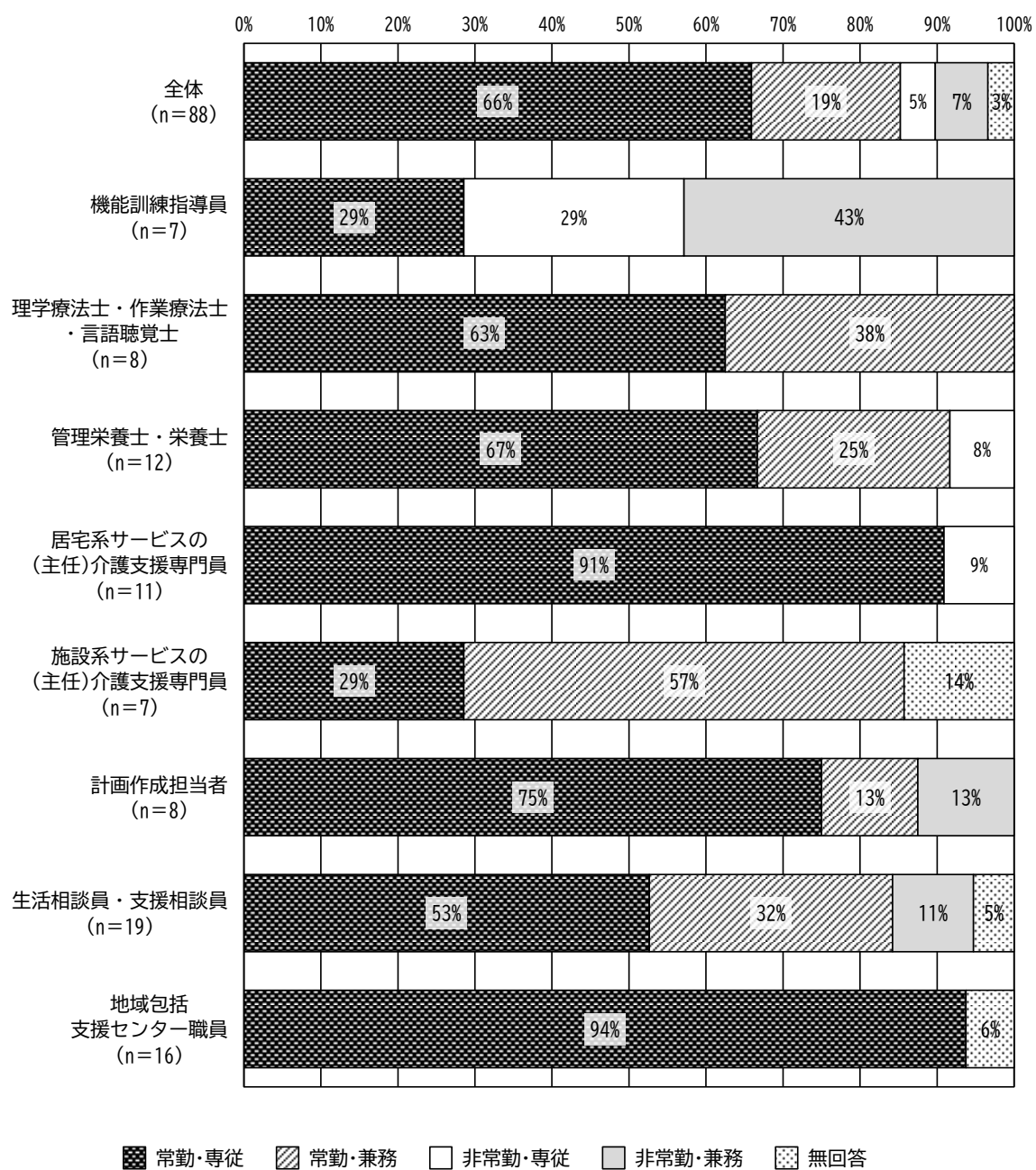


表 12 テレワーク実施者の兼務先の事業所(複数回答)

		全体	同一事業 所内	異なる事 業所	無回答
全体		23	16	4	3
テレ ワ ー ク 実 施 者 の 職 種	機能訓練指導員	3	1	2	0
	理学療法士・作業療法士・言語聴 覚士	3	2	0	1
	管理栄養士・栄養士	3	1	2	0
	居宅系サービスの(主任)介護支 援専門員	0	0	0	0
	施設系サービスの(主任)介護支 援専門員	4	4	0	0
	計画作成担当者	2	2	0	0
	生活相談員・支援相談員	8	6	0	2
	地域包括支援センターの職員	0	0	0	0
		各専門職の回答数を分母とした割合			
		全体	同一事業 所内	異なる事 業所	無回答
全体		100.0%	69.6%	17.4%	13.0%
テレ ワ ー ク 実 施 者 の 職 種	機能訓練指導員	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%
	理学療法士・作業療法士・言語聴 覚士	100.0%	66.7%	0.0%	33.3%
	管理栄養士・栄養士	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%
	居宅系サービスの(主任)介護支 援専門員	-	-	-	-
	施設系サービスの(主任)介護支 援専門員	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	計画作成担当者	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	生活相談員・支援相談員	100.0%	75.0%	0.0%	25.0%
	地域包括支援センターの職員	-	-	-	-

表 13 テレワーク実施者が兼務しているサービス種別（複数回答）

		全体	テレワーク実施者の職種							
			機能訓練指導員	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	管理栄養士・栄養士	居宅系サービスの(主任)介護支援専門員	施設系サービスの(主任)介護支援専門員	計画作成担当者	生活相談員・支援相談員	地域包括支援センターの職員
全体		23	3	3	3	0	4	2	8	0
テレワーク実施者が兼務しているサービス種別 (複数回答)	訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	訪問看護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	訪問リハビリテーション	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	通所介護	5	2	0	1	0	0	0	2	0
	地域密着型通所介護	2	0	0	0	0	0	0	2	0
	認知症対応型通所介護	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	通所リハビリテーション	3	0	3	0	0	0	0	0	0
	小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	看護小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	認知症対応型共同生活介護	2	0	0	0	0	0	1	1	0
	短期入所生活介護	4	0	0	2	0	0	0	2	0
	短期入所療養介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	特定施設入居者生活介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護老人福祉施設	3	0	0	1	0	1	0	1	0
	地域密着型介護老人福祉施設	2	1	0	0	0	1	0	0	0
	介護老人保健施設	2	0	1	0	0	1	0	0	0
	介護医療院	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	居宅介護支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	地域包括支援センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	居宅療養管理指導	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	福祉用具貸与	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	特定福祉用具販売	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他のサービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	無回答	2	0	0	0	0	1	1	0	0
		各専門職の回答数を分母とした割合								
		全体	テレワーク実施者の職種							
			機能訓練指導員	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	管理栄養士・栄養士	居宅系サービスの(主任)介護支援専門員	施設系サービスの(主任)介護支援専門員	計画作成担当者	生活相談員・支援相談員	地域包括支援センターの職員
全体		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-	100.0%	100.0%	100.0%	-
テレワーク実施者が兼務しているサービス種別 (複数回答)	訪問介護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	訪問入浴介護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	訪問看護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	訪問リハビリテーション	4.3%	0.0%	33.3%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	夜間対応型訪問介護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	通所介護	21.7%	66.7%	0.0%	33.3%	-	0.0%	0.0%	25.0%	-
	地域密着型通所介護	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	25.0%	-
	認知症対応型通所介護	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	12.5%	-
	通所リハビリテーション	13.0%	0.0%	100.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	小規模多機能型居宅介護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	看護小規模多機能型居宅介護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	認知症対応型共同生活介護	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	50.0%	12.5%	-
	短期入所生活介護	17.4%	0.0%	0.0%	66.7%	-	0.0%	0.0%	25.0%	-
	短期入所療養介護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	特定施設入居者生活介護	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	介護老人福祉施設	13.0%	0.0%	0.0%	33.3%	-	25.0%	0.0%	12.5%	-
	地域密着型介護老人福祉施設	8.7%	33.3%	0.0%	0.0%	-	25.0%	0.0%	0.0%	-
	介護老人保健施設	8.7%	0.0%	33.3%	0.0%	-	25.0%	0.0%	0.0%	-
	介護医療院	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	居宅介護支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	地域包括支援センター	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	居宅療養管理指導	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	福祉用具貸与	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	特定福祉用具販売	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	その他のサービス	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	無回答	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	-	25.0%	50.0%	0.0%	-

表 14 テレワーク実施者が兼務している職種等（複数回答）

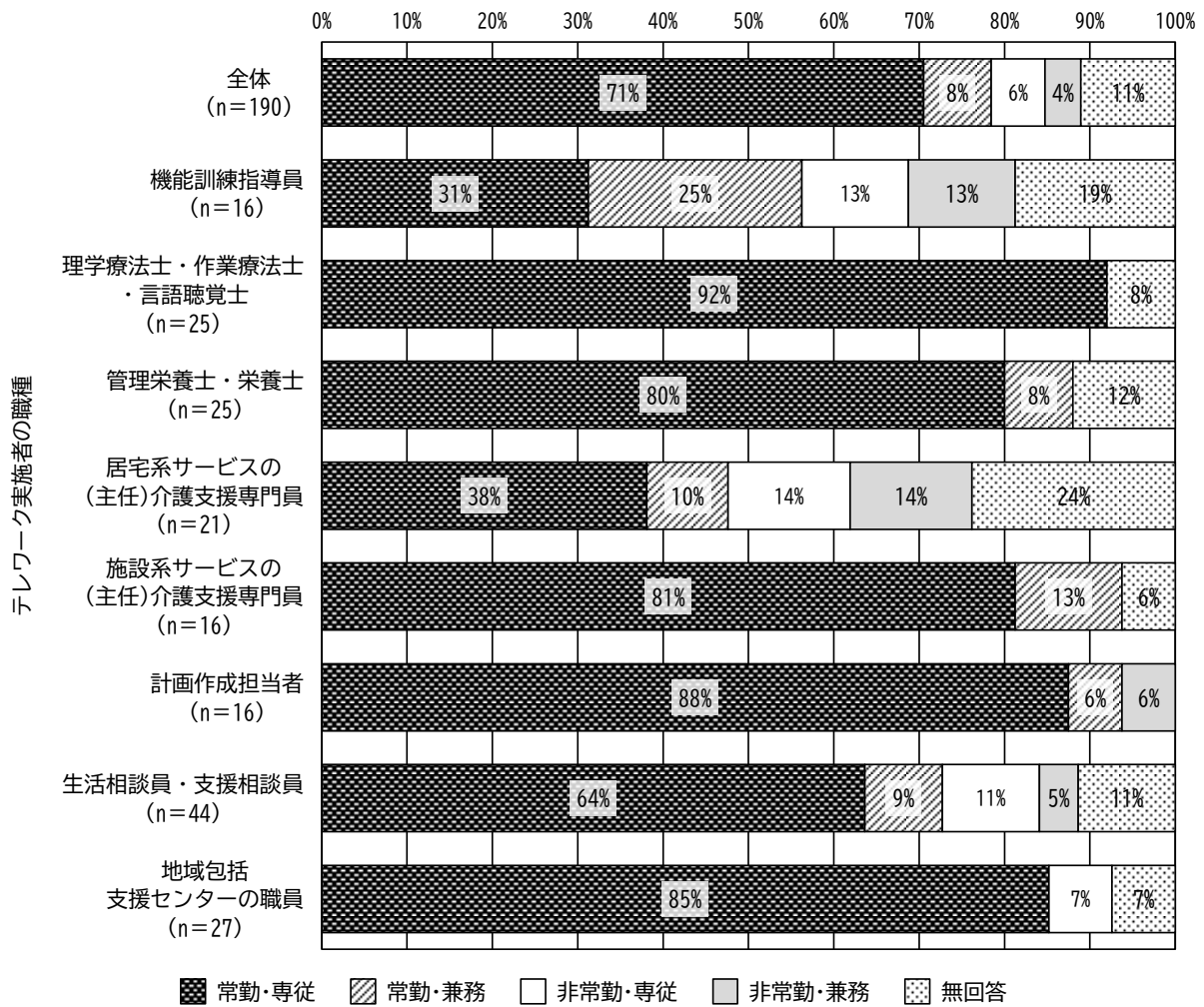
		全体	テレワーク実施者の職種							
			機能訓練指導員	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	管理栄養士・栄養士	居宅系サービスの(主任)介護支援専門員	施設系サービスの(主任)介護支援専門員	計画作成担当者	生活相談員・支援相談員	地域包括支援センターの職員
全体		23	3	3	3	0	4	2	8	0
テレワーク実施者が兼務している職種 (複数回答)	機能訓練指導員	2	2	0	0	0	0	0	0	0
	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 (※機能訓練指導員として勤務している場合を除く)	3	0	3	0	0	0	0	0	0
	管理栄養士	2	0	0	2	0	0	0	0	0
	栄養士	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	介護支援専門員 (※地域包括支援センター以外)	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	主任介護支援専門員 (※地域包括支援センター以外)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	主任介護支援専門員またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計画作成担当者	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	生活相談員	3	0	0	0	0	0	0	3	0
	支援相談員	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	社会福祉士またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保健師またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護職員	8	0	0	0	0	3	1	4	0
	事務職員	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	その他の職種	6	1	0	0	0	1	1	3	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		各専門職の回答数を分母とした割合								
		全体	テレワーク実施者の職種							
			機能訓練指導員	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	管理栄養士・栄養士	居宅系サービスの(主任)介護支援専門員	施設系サービスの(主任)介護支援専門員	計画作成担当者	生活相談員・支援相談員	地域包括支援センターの職員
全体		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-	100.0%	100.0%	100.0%	-
テレワーク実施者が兼務している職種 (複数回答)	機能訓練指導員	8.7%	66.7%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 (※機能訓練指導員として勤務している場合を除く)	13.0%	0.0%	100.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	管理栄養士	8.7%	0.0%	0.0%	66.7%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	栄養士	4.3%	0.0%	0.0%	33.3%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	介護支援専門員 (※地域包括支援センター以外)	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	12.5%	-
	主任介護支援専門員 (※地域包括支援センター以外)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	主任介護支援専門員またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	計画作成担当者	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	生活相談員	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	37.5%	-
	支援相談員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	社会福祉士またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	保健師またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	介護職員	34.8%	0.0%	0.0%	0.0%	-	75.0%	50.0%	50.0%	-
	事務職員	4.3%	0.0%	0.0%	33.3%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-
	その他の職種	26.1%	33.3%	0.0%	0.0%	-	25.0%	50.0%	37.5%	-
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%	-	

(4) 同僚回答者の属性

① 勤務形態・兼務の状況

同僚回答者の勤務形態別の人数構成について、これをテレワーク実施者の職種別に整理したグラフを、図 9 に示す。

図 9 同僚回答者の勤務形態別の人数構成



② 職種

同僚回答者の職種について、これをテレワーク実施者の職種別にまとめたものを、表 15 に示す。

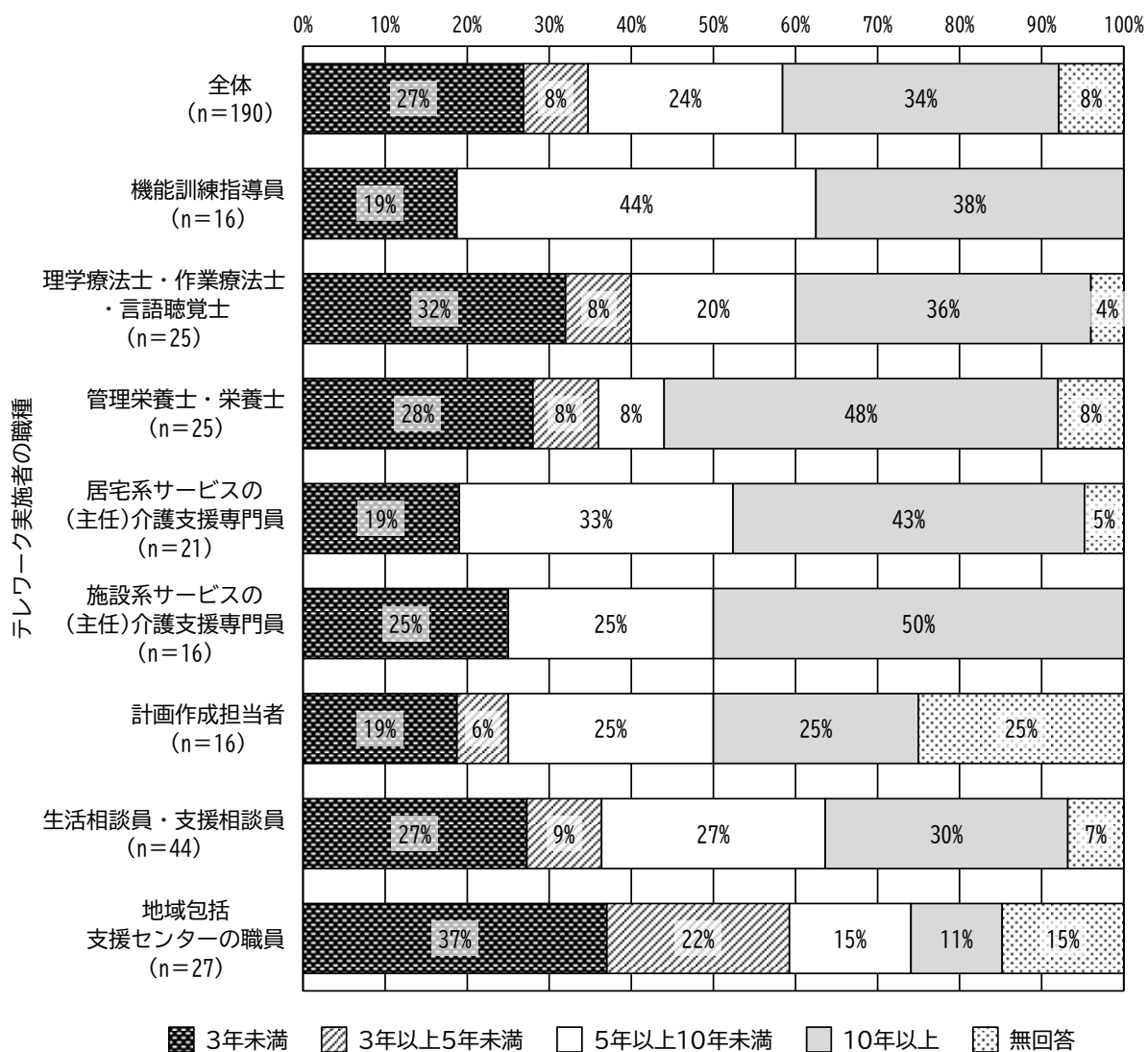
表 15 同僚回答者の職種別の人数

	全体	テレワーク実施者の職種							
		機能訓練指導員	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	管理栄養士・栄養士	居宅系サービスの(主任)介護支援専門員	施設系サービスの(主任)介護支援専門員	計画作成担当者	生活相談員・支援相談員	地域包括支援センターの職員
全体	190	16	25	25	21	16	16	44	27
同僚回答者の職種									
機能訓練指導員	2	0	0	0	0	0	1	1	0
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 (※機能訓練指導員として勤務している場合を除く)	21	0	19	1	0	0	1	0	0
管理栄養士	16	0	0	12	0	2	0	2	0
栄養士	1	0	0	1	0	0	0	0	0
介護支援専門員 (※地域包括支援センター以外)	13	0	0	0	8	4	0	1	0
主任介護支援専門員 (※地域包括支援センター以外)	10	0	0	0	6	1	0	1	2
主任介護支援専門員またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	5	0	0	0	0	0	0	0	5
計画作成担当者	5	0	0	0	0	0	2	0	3
生活相談員	10	0	0	1	0	1	2	6	0
支援相談員	5	0	1	1	0	2	0	1	0
社会福祉士またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	5	0	0	0	0	0	0	0	5
保健師またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	7	1	0	0	0	0	0	0	6
介護職員	44	10	4	0	2	4	5	19	0
事務職員	23	0	0	5	5	1	2	7	3
医師	0	0	0	0	0	0	0	0	0
歯科医師	0	0	0	0	0	0	0	0	0
薬剤師	0	0	0	0	0	0	0	0	0
調理員	1	0	0	1	0	0	0	0	0
その他の職種	21	5	1	3	0	1	3	5	3
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1	0
同僚回答者の回答数を分母とした割合									
	全体	テレワーク実施者の職種							
		機能訓練指導員	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	管理栄養士・栄養士	居宅系サービスの(主任)介護支援専門員	施設系サービスの(主任)介護支援専門員	計画作成担当者	生活相談員・支援相談員	地域包括支援センターの職員
全体	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
同僚回答者の職種									
機能訓練指導員	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	2.3%	0.0%
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 (※機能訓練指導員として勤務している場合を除く)	11.1%	0.0%	76.0%	4.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%
管理栄養士	8.4%	0.0%	0.0%	48.0%	0.0%	12.5%	0.0%	4.5%	0.0%
栄養士	0.5%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
介護支援専門員 (※地域包括支援センター以外)	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	38.1%	25.0%	0.0%	2.3%	0.0%
主任介護支援専門員 (※地域包括支援センター以外)	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	6.3%	0.0%	2.3%	7.4%
主任介護支援専門員またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.5%
計画作成担当者	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	11.1%
生活相談員	5.3%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	6.3%	12.5%	13.6%	0.0%
支援相談員	2.6%	0.0%	4.0%	4.0%	0.0%	12.5%	0.0%	2.3%	0.0%
社会福祉士またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.5%
保健師またはそれに準じる職種 (※地域包括支援センターの職種として)	3.7%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%
介護職員	23.2%	62.5%	16.0%	0.0%	9.5%	25.0%	31.3%	43.2%	0.0%
事務職員	12.1%	0.0%	0.0%	20.0%	23.8%	6.3%	12.5%	15.9%	11.1%
医師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歯科医師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
薬剤師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
調理員	0.5%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他の職種	11.1%	31.3%	4.0%	12.0%	0.0%	6.3%	18.8%	11.4%	11.1%
無回答	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%

③ 当該職種としての経験年数

同僚回答者の業務経験年数別の人数構成について、これをテレワーク実施者の職種別に整理したグラフを、図 10 に示す。

図 10 同僚回答者の業務経験年数別の人数構成



2. 集計結果

(1) テレワークを実施したことに伴う支障の程度

○テレワーク実施者、管理者、同僚回答者のそれぞれについて、本実証調査の期間中に行ったテレワーク業務が、施設・事業所の運営にどの程度の支障をもたらしたかに関する回答を集計した結果を、図 11、図 12 及び図 13 に示す。

○テレワーク実施者、管理者、同僚回答者の三者に共通する傾向は、下記の通り。

- ◆「居宅系サービスの(主任)介護支援専門員」によるテレワークについて、「全く支障は生じなかった」「ほとんど支障は生じなかった」という肯定的な回答の合計割合が、テレワーク実施者によるテレワーク全般に関する回答、管理者による回答、同僚回答者による回答のいずれについても、70%を超えている。
- ◆「生活相談員、支援相談員」によるテレワークについて、「やや支障が生じた」「大きな支障が生じた」という否定的な回答の合計割合が、テレワーク実施者によるテレワーク全般に関する回答、管理者による回答、同僚回答者による回答のいずれについても、60%を超えている。

○テレワーク実施者、管理者、同僚回答者のそれぞれに関する回答傾向は、下記の通り。

- ◆ テレワーク実施者によるテレワーク全般に関する回答では、「地域包括支援センターの職員」によるテレワークについて、「やや支障が生じた」「大きな支障が生じた」という否定的な回答の合計割合が50%であり、「生活相談員、支援相談員」に次いで大きい。
- ◆ 管理者による回答では、「地域包括支援センターの職員」や「計画作成担当者」によるテレワークについて、「やや支障が生じた」「大きな支障が生じた」という否定的な回答の合計割合が、「生活相談員、支援相談員」と並んで大きい。
- ◆ 同僚回答者による回答では、「管理栄養士・栄養士」や「地域包括支援センターの職員」によるテレワークについて、「全く支障は生じなかった」「ほとんど支障は生じなかった」という肯定的な回答の合計割合が64%であり、「地域包括支援センターの職員」「居宅系サービスの(主任)介護支援専門員」に次いで大きい。

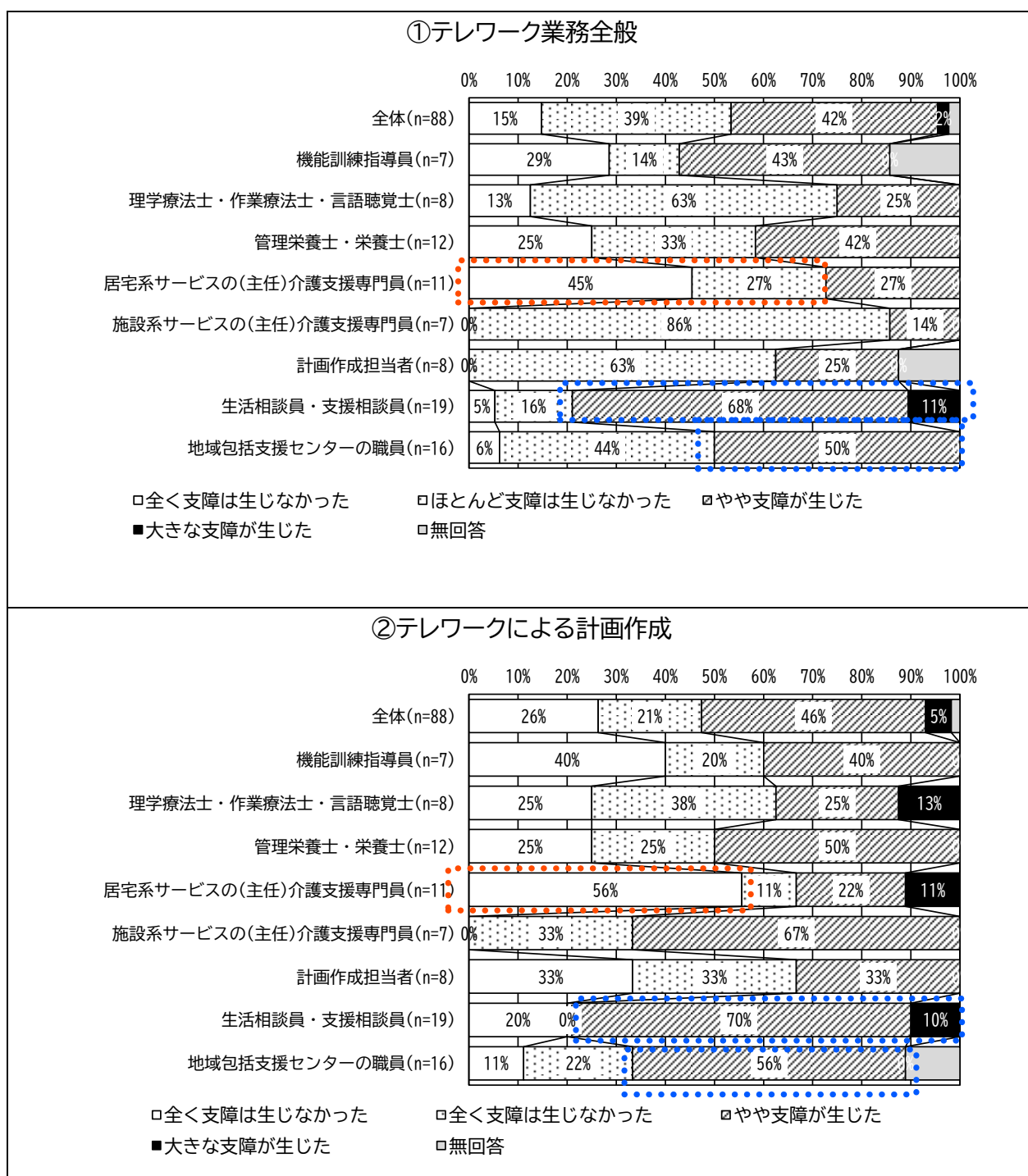
○テレワークによる計画作成業務に対するテレワーク実施者からの回答傾向は、下記の通り。

- ◆「居宅系サービスの(主任)介護支援専門員」によるテレワークについて、「全く支障は生じなかった」という肯定的な回答の割合が56%であり、全職種の中で最も大きい。
- ◆「生活相談員、支援相談員」や「地域包括支援センターの職員」によるテレワークについて、「やや支障が生じた」「大きな支障が生じた」という否定的な回答の合計割合が大きい。

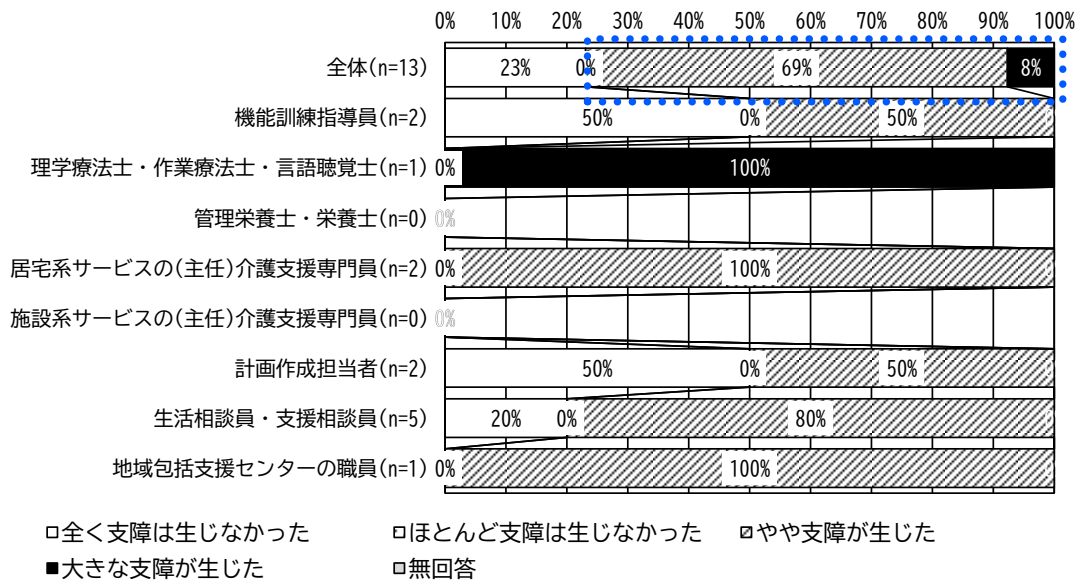
○テレワークによる面談業務に対するテレワーク実施者からの回答傾向は、下記の通り。

- ◆ 実施例が少なく、職種別の評価は困難であるが、全体として、「やや支障が生じた」「大きな支障が生じた」という否定的な回答の合計割合が77%に上る。

図 11 テレワーク実施者の職種別 テレワークを実施したことに伴う支障の有無
(テレワーク実施者が回答)



③テレワークによる面談



④テレワークによるその他の業務

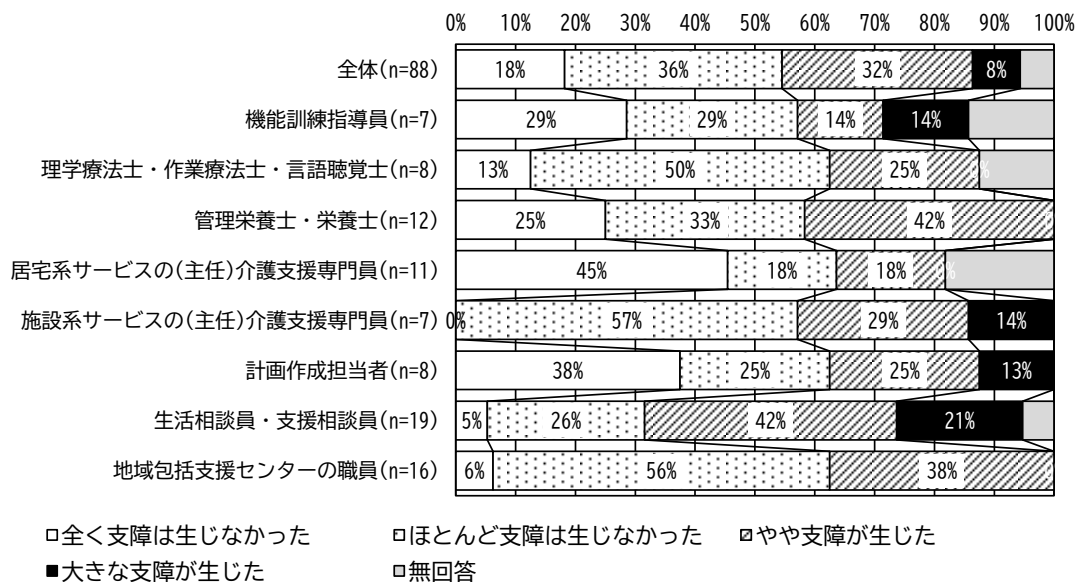


図 12 テレワーク実施者の職種別 テレワークを実施したことに伴う支障の有無
(管理者が回答)

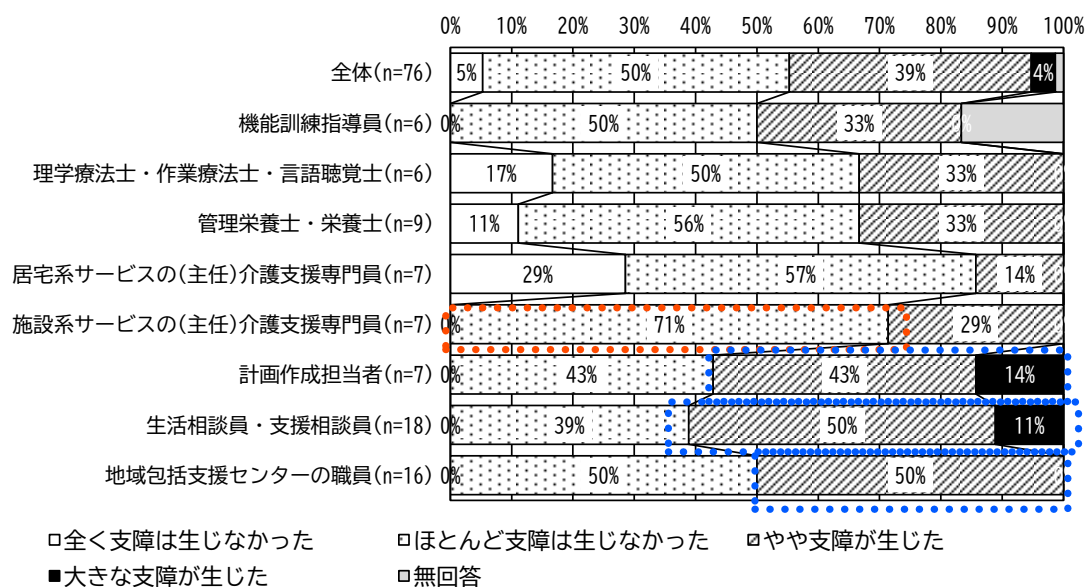
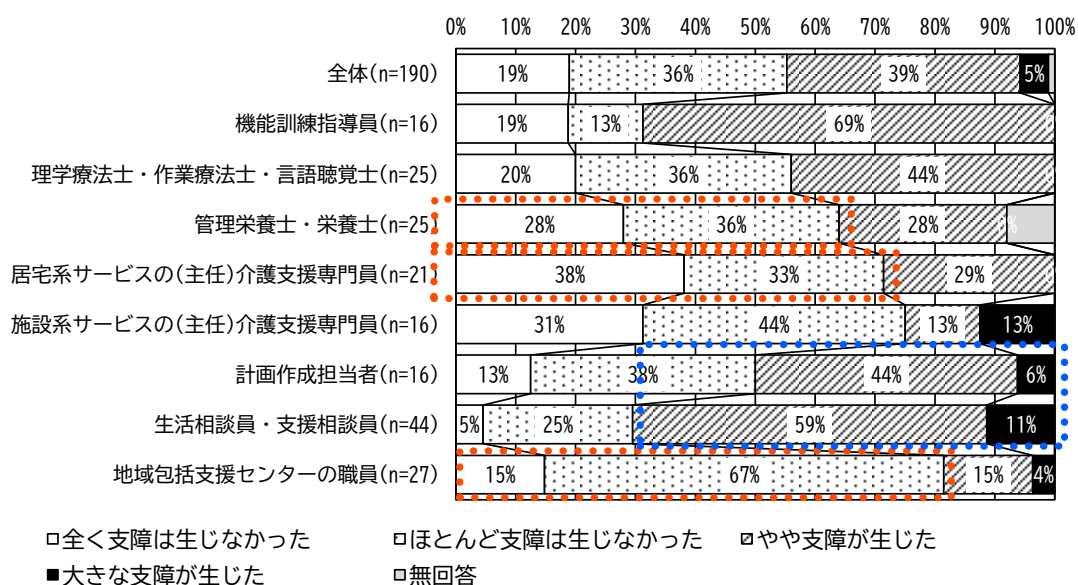


図 13 テレワーク実施者の職種別 テレワークを実施したことに伴う支障の有無
(同僚回答者が回答)



(2) テレワークを実施したことに伴う課題・問題点

○テレワーク実施者、管理者、同僚回答者の三者による、「テレワークの具体的な課題の内容」に関する回答を集計した結果を、表 16、表 17 及び表 18 に示す。

○(1)において「(大きな/やや)支障が生じた」との否定的な回答割合が特に大きかった「生活相談員・支援相談員」によるテレワークについて、その課題内容に関するテレワーク実施者、管理者、同僚回答者の三者からの回答傾向は、以下の通り。

- ◆ テレワーク実施者からは、「管理者や現場職員との連絡・相談・申し送りの支障」「急な入退所の調整や予定変更への対応」などを指摘した回答が多い。
- ◆ 管理者からは、「急な入退所の調整や予定変更への対応」などを指摘した回答が多い。
- ◆ 同僚回答者からは、「現場に残った職員による業務の代行」や「テレワーク実施者との連絡・相談の支障」などを指摘した回答が多い。

○「管理栄養士・栄養士」によるテレワークについて、その課題内容に関するテレワーク実施者と管理者からの回答傾向は、以下の通り。

- ◆ 管理者からは、「ミールラウンドの実施に関する支障」「食事の準備・提供の指示監督に関する支障」などを指摘した回答が多い。
- ◆ 一方、テレワーク実施者自身による回答では、上2つを挙げた回答は少なく、「急な入退所等の調整、急な予定変更への対応」を指摘した回答が多い。

○テレワークによる計画作成業務についてのテレワーク実施者からの回答傾向は、下記の通り。

- ◆ 幅広い職種について、「計画作成に必要な書類等が持ち出せず、手元で参照することができない」ことや「作成した計画を、印刷して手元で確認ができない」ことを指摘した回答が多い。
- ◆ 「生活相談員、支援相談員」については、「必要な情報を補うための他の職員への聞き取りが行いにくい」ことを指摘した回答も多い。

○テレワークによる面談業務についてのテレワーク実施者からの回答傾向は、下記の通り。

- ◆ 幅広い職種について、「相手方の様子の把握しづらさ・相手方への伝えにくさ」を指摘した回答が多い。

表 16 テレワークを実施したことに伴う課題の内容(テレワーク実施者が回答)

①テレワーク業務全般									
	全体 (n=88)	機能訓練 指導員 (n=7)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=8)	管理栄養 士・栄養 士(n=12)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=11)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=7)	計画作成 担当者 (n=8)	生活相談 員・支援 相談員 (n=19)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=16)
01 現場を離れることで、業務の効率が下がった	34.1%	28.6%	25.0%	25.0%	9.1%	28.6%	50.0%	36.8%	56.3%
02 急な入退所等の調整に係る事業所内の連携や、急な入所者/利用者への食事提供の準備などの、急な予定変更への対応に支障が生じた	15.9%	0.0%	12.5%	33.3%	0.0%	0.0%	25.0%	36.8%	0.0%
03 器具の故障や食材・資材の欠品、調理の失敗などの不測の事態が生じた時に、対応に支障が生じた	4.5%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%
04 02・03以外の突発的な事態への対応に支障が生じた	14.8%	0.0%	12.5%	16.7%	9.1%	14.3%	25.0%	21.1%	12.5%
05 管理者や現場にいる職員との連絡や相談、申し送りに支障が生じた	22.7%	14.3%	12.5%	16.7%	9.1%	28.6%	0.0%	42.1%	31.3%
06 利用者/利用者家族/相談者などから寄せられる相談への随時の対応に支障が生じた	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	12.5%	26.3%	18.8%
07 テレワーク中に現場を不在としたことで、事業所等において現場業務を代行した他の職員の業務負担が重くなった、または代わりの人員を配置せざるをえなかった	23.9%	14.3%	62.5%	25.0%	18.2%	14.3%	37.5%	31.6%	0.0%
08 テレワーク中に現場を不在としたことで、兼務先の事業所等において、現場業務を代行した他の職員の業務負担が重くなった、または代わりの人員を配置せざるをえなかった	8.0%	14.3%	12.5%	8.3%	9.1%	14.3%	0.0%	10.5%	0.0%
09 テレワークで行えない業務をテレワーク以外の日・時間帯に行ったため、テレワーク以外の日・時間帯の業務量が増えた・業務の効率が下がった	20.5%	0.0%	0.0%	33.3%	18.2%	14.3%	12.5%	21.1%	37.5%
10 機能訓練やリハビリテーションの時間をテレワーク以外の日に集中させたことで、機能訓練・リハビリテーションの内容の充実度が下がった	2.3%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11 入所者/利用者に対する食事の準備・提供の指示・監督に支障が生じた	2.3%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%
12 ミールラウンド(食事姿勢、食事のスピード、咀嚼・嚥下状態、食欲、意欲、嗜好、主食・主菜・副菜等の摂取量などの観察)の実施に支障が生じた	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%
13 12以外で、入所者/利用者を直接に観察できず、状態の把握に支障が生じた	10.2%	14.3%	12.5%	0.0%	0.0%	42.9%	12.5%	15.8%	0.0%
14 その他	8.0%	42.9%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	12.5%	10.5%	0.0%
15 特段の課題・問題は感じなかった	19.3%	14.3%	12.5%	25.0%	54.5%	28.6%	12.5%	5.3%	12.5%
無回答	3.4%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%

②テレワークによる計画作成									
	全体 (n=57)	機能訓練 指導員 (n=5)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=8)	管理栄養 士・栄養 士(n=4)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=9)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=6)	計画作成 担当者 (n=6)	生活相談 員・支援 相談員 (n=10)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=9)
01 計画対象者の様子を直接確認できなかった	21.1%	20.0%	25.0%	50.0%	11.1%	50.0%	0.0%	30.0%	0.0%
02 計画作成に必要な書類等が持ち出せず、手元で参照することができなかった	42.1%	20.0%	50.0%	25.0%	22.2%	33.3%	33.3%	70.0%	55.6%
03 必要な情報を補うための、事業所内の他の職員への聞き取りがしにくかった	24.6%	40.0%	25.0%	25.0%	0.0%	33.3%	33.3%	50.0%	0.0%
04 新規の利用者等の情報を補うための、関係機関への聞き取りがしにくかった	5.3%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	11.1%
05 作成した計画を、印刷して手元で確認することができなかった	49.1%	40.0%	0.0%	50.0%	55.6%	66.7%	50.0%	70.0%	55.6%
06 判断が難しい場面で、周りに気軽に相談できなかった	19.3%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	30.0%	22.2%
07 その他	5.3%	20.0%	0.0%	0.0%	11.1%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
08 特段の課題や問題点は感じなかった	21.1%	20.0%	25.0%	25.0%	44.4%	0.0%	33.3%	10.0%	11.1%
無回答	1.8%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

③テレワークによる面談									
	全体 (n=13)	機能訓練 指導員 (n=2)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=1)	管理栄養 士・栄養 士(n=0)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=2)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=0)	計画作成 担当者 (n=2)	生活相談 員・支援 相談員 (n=5)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=1)
01 自分自身や家族等がオンライン会議ツールを使い慣れていなかった	38.5%	0.0%	100.0%	-	0.0%	-	50.0%	40.0%	100.0%
02 面談に必要な書類等が手元になかった	7.7%	0.0%	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	20.0%	0.0%
03 面談する相手(利用者や家族等)の様子や意向が対面より把握しづらかった	61.5%	100.0%	100.0%	-	50.0%	-	0.0%	60.0%	100.0%
04 面談する相手(利用者や家族等)に自分の言いたいことが対面より伝わりづらかった	61.5%	100.0%	100.0%	-	50.0%	-	0.0%	60.0%	100.0%
05 利用者等の理解が得られなかった	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%
06 その他	30.8%	50.0%	100.0%	-	50.0%	-	50.0%	0.0%	0.0%
07 特段の課題や問題点は感じなかった	15.4%	0.0%	0.0%	-	0.0%	-	50.0%	20.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%

表 17 テレワークを実施したことに伴う課題の内容(管理者が回答)

	全体 (n=76)	機能訓練 指導員 (n=6)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=6)	管理栄養 士・栄養 士(n=9)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=7)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=7)	計画作成 担当者 (n=7)	生活相談 員・支援 相談員 (n=18)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=16)
01 テレワーク実施中のテレワーク実施者の業務の効率が下がった	31.6%	16.7%	33.3%	44.4%	14.3%	42.9%	28.6%	22.2%	43.8%
02 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、急な入退所等の調整に係る事業所内の連携や、急な入所者/利用者への食事提供の準備などの、急な予定変更への対応に支障が生じた	26.3%	0.0%	16.7%	33.3%	0.0%	28.6%	42.9%	44.4%	18.8%
03 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、器具の故障や食材・資材の欠品、調理の失敗などの不測の事態が生じた時に、対応に支障が生じた	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%
04 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、02・03以外の突発的な事態への対応に支障が生じた	17.1%	0.0%	0.0%	11.1%	14.3%	14.3%	28.6%	27.8%	18.8%
05 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、自分(管理者)や事業所内の他の職員との連絡や相談、申し送りに支障が生じた	23.7%	0.0%	16.7%	11.1%	28.6%	14.3%	14.3%	33.3%	37.5%
06 利用者/利用者家族/相談者などから寄せられる相談への随時の対応に支障が生じた	23.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	28.6%	33.3%	37.5%
07 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、1頁☆欄のサービスの事業所等において、テレワーク実施者の現場業務を代行した他の職員の業務負担が重くなった、または代わりの人員を配置せざるを得なかった	40.8%	33.3%	66.7%	33.3%	0.0%	42.9%	57.1%	50.0%	37.5%
08 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、併設事業所等において、テレワーク実施者の現場業務を代行した他の職員の業務負担が重くなった、または代わりの人員を配置せざるを得なかった	9.2%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	28.6%	0.0%	16.7%	6.3%
09 テレワークで行えない業務をテレワーク以外の日・時間帯に行ったため、テレワーク実施者本人の業務量が増えた・業務の効率が下がった	25.0%	16.7%	16.7%	22.2%	0.0%	42.9%	0.0%	27.8%	43.8%
10 機能訓練やリハビリテーションの時間をテレワーク以外の日に集中させたことで、機能訓練・リハビリテーションの内容の充実度が下がった	3.9%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11 (主に栄養職を想定) テレワーク実施者が現場を不在としたことで、入所者/利用者に対する食事の準備・提供の指示・監督に支障が生じた	5.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%
12 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、ミールラウンド(食事姿勢、食事のスピード、咀嚼・嚥下状態、食欲、意欲、嗜好、主食・主菜・副菜等の摂取量などの観察)の実施に支障が生じた	7.9%	0.0%	0.0%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
13 テレワーク実施者が現場を不在としたことで、12以外で、入所者/利用者を直接に観察できず、状態の把握に支障が生じた	22.4%	33.3%	33.3%	11.1%	14.3%	42.9%	42.9%	27.8%	0.0%
14 特段の課題・問題は感じなかった	13.2%	0.0%	16.7%	22.2%	42.9%	0.0%	14.3%	0.0%	18.8%
無回答	2.6%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%

表 18 テレワークを実施したことに伴う課題の内容(同僚回答者が回答)

	全体 (n=190)	機能訓練 指導員 (n=16)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=25)	管理栄養 士・栄養 士(n=25)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=21)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=16)	計画作成 担当者 (n=16)	生活相談 員・支援 相談員 (n=44)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=27)
01 テレワーク実施者が現場にいなかったことで、現場に残った職員が、テレワーク実施者の業務の一部を代わりに行う必要があった	38.9%	50.0%	32.0%	28.0%	28.6%	18.8%	62.5%	59.1%	22.2%
02 テレワーク実施者が現場にいなかったことで、テレワーク実施者との連絡や相談に支障が生じた	33.2%	18.8%	36.0%	24.0%	19.0%	31.3%	43.8%	52.3%	22.2%
03 テレワーク実施者が現場にいなかったことで、トラブルや突発事態の対応に支障が生じた	8.9%	31.3%	4.0%	12.0%	0.0%	12.5%	6.3%	11.4%	0.0%
04 その他	5.3%	18.8%	0.0%	8.0%	9.5%	0.0%	6.3%	4.5%	0.0%
05 特段の課題は感じなかった	39.5%	25.0%	44.0%	52.0%	47.6%	56.3%	25.0%	15.9%	63.0%
無回答	0.5%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(3) テレワークをスムーズに行うための準備等に伴う課題

○テレワーク実施者による、「テレワークをスムーズに行うための準備等に伴う課題」に関する回答を集計した結果を、表 19 に示す。

○「テレワークをスムーズに行うための準備等に伴う課題」に関するテレワーク実施者の回答傾向は、以下の通り。

- ◆ 全職種の合計では、「計画作成に必要な書類等が手元に準備できなかった」ことを指摘した回答が最も多い。
- ◆ 施設系サービスの(主任)介護支援専門員、生活相談員・支援相談員、地域包括支援センターの職員からは、「自分自身の業務の調整や他の職員とのシフトの調整が難しかった」を指摘した回答が多い。

表 19 テレワークをスムーズに行うための準備等に伴う課題(テレワーク実施者が回答)

	全体 (n=88)	機能訓練 指導員 (n=7)	理学療法 士・作業 療法士・ 言語聴覚 士(n=8)	管理栄養 士・栄養 士(n=12)	居宅系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=11)	施設系 サービスの (主任) 介護支援 専門員 (n=7)	計画作成 担当者 (n=8)	生活相談 員・支援 相談員 (n=19)	地域包括 支援セン ターの職 員(n=16)
01 オンライン環境の接続やオンライン会議ソフトの設定等に不慣れで、いつもより手間がかかった	14.8%	42.9%	12.5%	33.3%	0.0%	14.3%	0.0%	21.1%	0.0%
02 計画作成に必要な書類等が手元に準備できなかった	34.1%	14.3%	37.5%	33.3%	9.1%	28.6%	0.0%	52.6%	56.3%
03 外部からシステムにアクセスすることが難しかった	18.2%	14.3%	37.5%	25.0%	0.0%	14.3%	25.0%	15.8%	18.8%
04 連絡用の通信機器(携帯電話など)やインターネット回線(業務用Wi-Fiなど)の支給がなかった	14.8%	0.0%	12.5%	16.7%	9.1%	14.3%	37.5%	21.1%	6.3%
05 自分自身の業務の調整や他の職員とのシフトの調整が難しかった	21.6%	14.3%	12.5%	8.3%	0.0%	28.6%	12.5%	36.8%	37.5%
06 個人情報の取り扱いについて職場内で取り決めが十分ではなかった	11.4%	0.0%	25.0%	8.3%	0.0%	28.6%	0.0%	15.8%	12.5%
07 利用者等からテレワーク業務の理解を得られるかに不安があった	13.6%	14.3%	0.0%	0.0%	9.1%	28.6%	0.0%	26.3%	18.8%
08 その他	10.2%	0.0%	0.0%	16.7%	27.3%	0.0%	25.0%	5.3%	6.3%
09 特段の課題は感じなかった	26.1%	14.3%	25.0%	25.0%	63.6%	14.3%	37.5%	15.8%	18.8%
無回答	3.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%

(4) テレワークの実施に伴う職員の不在により予想される支障の程度

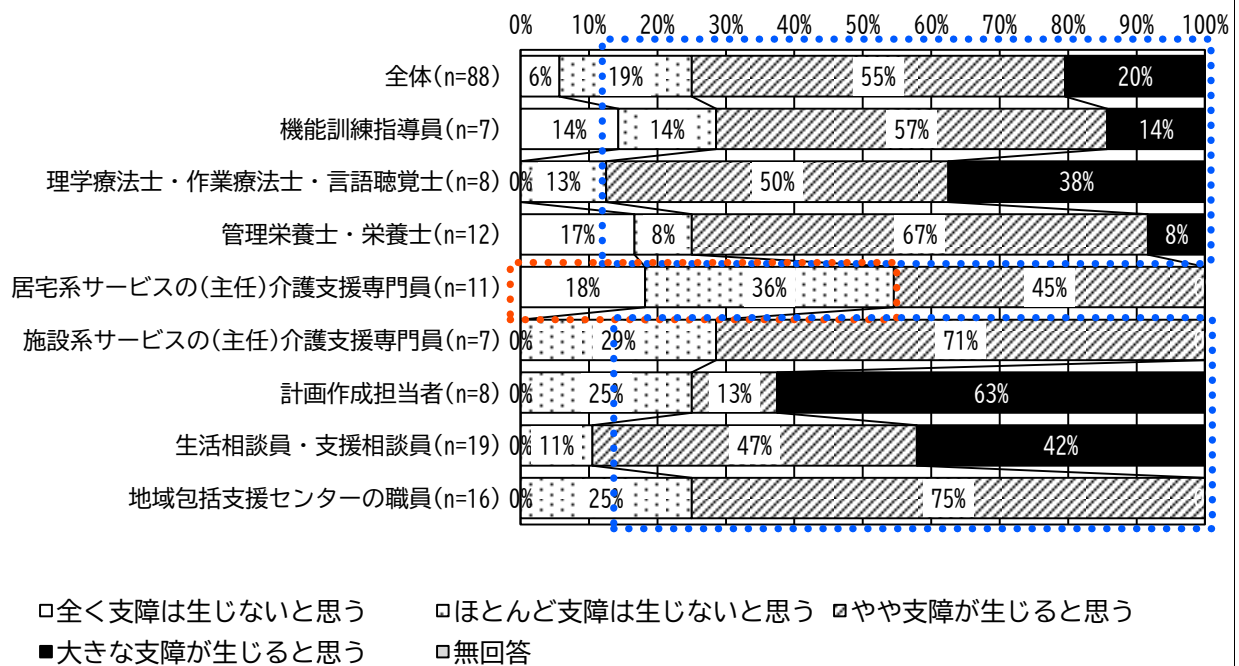
○「テレワークに伴い施設・事業所に残る職員数が人員基準を下回るとした場合に、現場業務に支障が出ると思うか」という問いに対する、テレワーク実施者、管理者、同僚回答者の三者の回答結果を、図14に示す。

○テレワークに伴い不在とする職種ごとの回答傾向は、以下の通り。

- ◆「居宅系サービスの(主任)介護支援専門員」がテレワークを行い、事業所を不在とするのが①終日である場合、②時間単位である(終日に満たない)場合の両方について、テレワーク実施者、管理者、同僚回答者のいずれの回答者も、50%以上が「(全く/ほとんど)支障は生じないと思う」という肯定的な回答を行っている。
- ◆「生活相談員、支援相談員」がテレワークを行い、事業所を不在とするのが①終日である場合、②時間単位である(終日に満たない)場合の両方について、テレワーク実施者、管理者、同僚回答者のいずれの回答者も、60%以上が「(大きな/やや)支障が生じると思う」という否定的な回答を行っている。
- ◆「理学療法士・作業療法士・言語聴覚士」「管理栄養士・栄養士」「施設系サービスの(主任)介護支援専門員」「計画作成担当者」「地域包括支援センターの職員」がテレワークを行い、事業所を不在とするのが①終日である場合は、テレワーク実施者、管理者、同僚回答者のいずれの回答者も、50%以上が「(大きな/やや)支障が生じると思う」という否定的な回答を行っている。一方、事業所を不在とするのが②時間単位である(終日に満たない)場合の両方について、テレワーク実施者、管理者、同僚回答者のいずれの回答者も、50%以上が「(全く/ほとんど)支障は生じないと思う」という肯定的な回答を行っている。

図 14 テレワーク実施者の職種別 テレワークに伴い施設・事業所に残る職員数が
人員基準を下回ったとした場合に業務に支障が出ると思うか(テレワーク実施者が回答)

①テレワーク実施者が終日事業所を不在にする日がある場合



②終日ではなく時間単位で事業所を不在にする場合

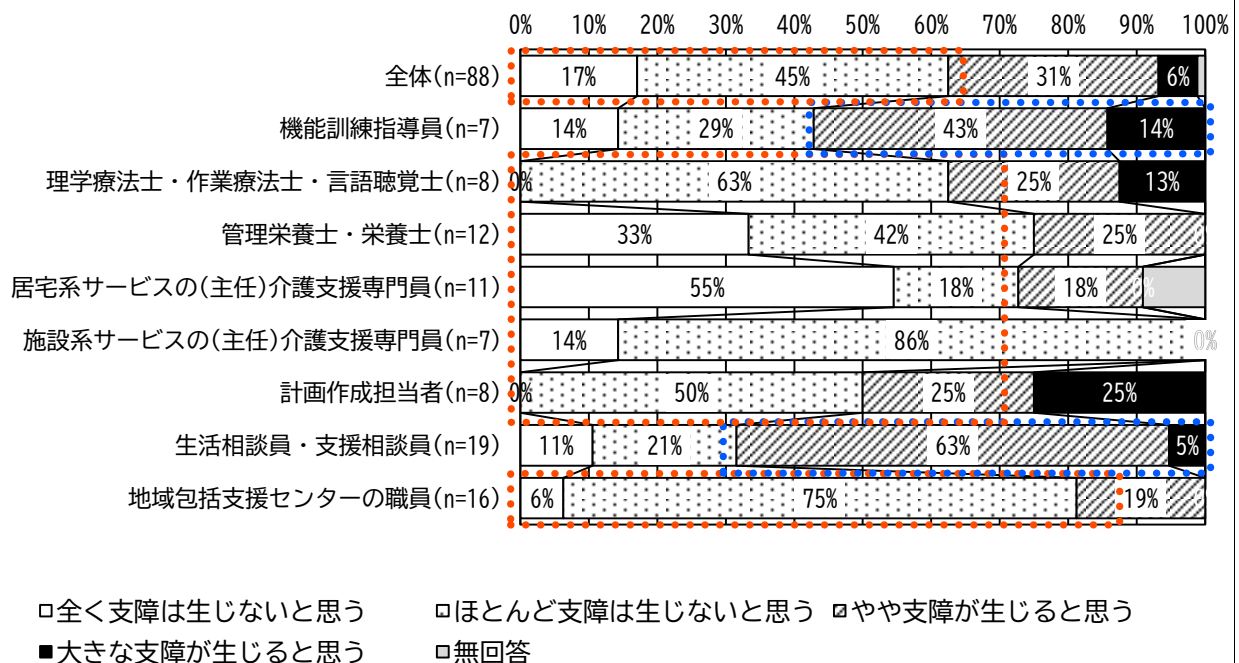
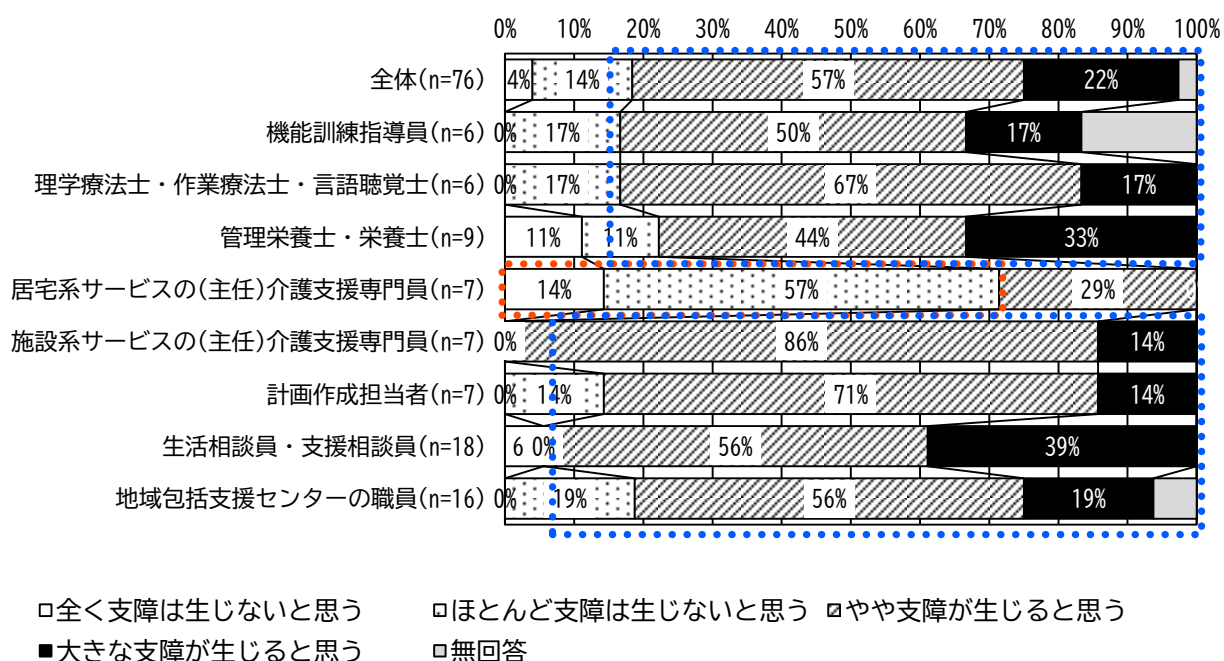


図 15 テレワーク実施者の職種別 テレワークに伴い施設・事業所に残る職員数が
人員基準を下回ったとした場合に業務に支障が出ると思うか(管理者が回答)

①テレワーク実施者が終日事業所を不在にする日がある場合



②終日ではなく時間単位で事業所を不在にする場合

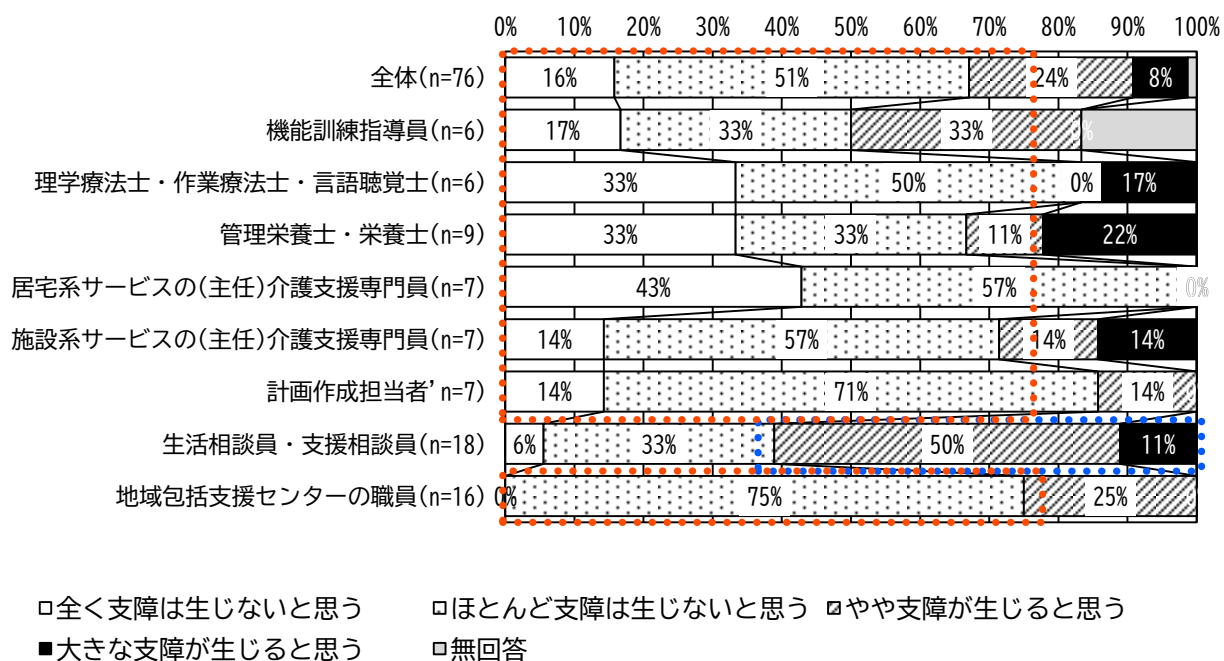
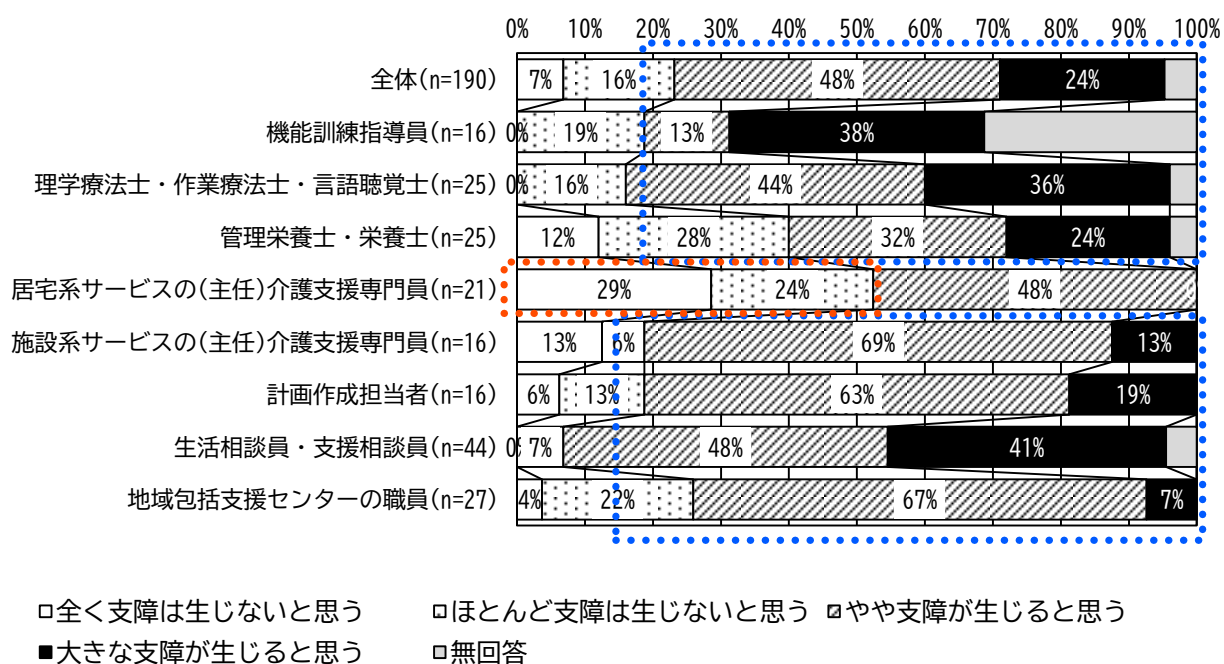
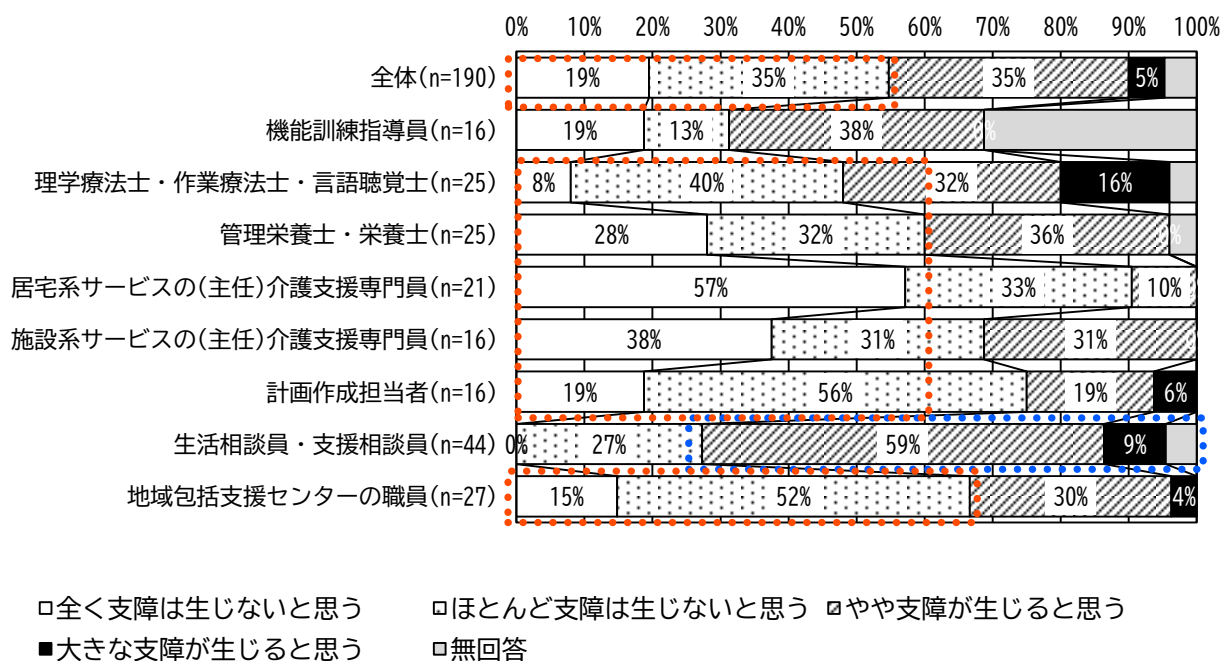


図 16 テレワーク実施者の職種別 テレワークに伴い施設・事業所に残る職員数が
人員基準を下回ったとした場合に業務に支障が出ると思うか(同僚回答者が回答)

①テレワーク実施者が終日事業所を不在にする日がある場合



②終日ではなく時間単位で事業所を不在にする場合



第3章 タイムスタディー調査の結果

1. 回収結果と集計対象

- 本事業では、調査対象の 44 施設・事業所のテレワーク実施者が、調査期間の 3 週間(2023 年 7 月 24 日～8 月 13 日)の 1 週目には通常通りの業務、2・3 週目には可能な範囲のテレワークによる業務(施設・事業所内で、別室又は区切られた空間で行う模擬的なテレワークを含む。)を行い、10 分単位の業務内容およびテレワークの実施の有無を回答する、タイムスタディー調査を行った。
- タイムスタディーを実施頂いた(=様式1 タイムスタディー調査票に回答のあった)88 人分の回答内容のうち、「テレワークによる業務の状況のみを回答した(=テレワークによらずに行った業務を記入していない)」1 人分を除く、87 人分のタイムスタディーを集計した。

2. 集計結果

(1) 実証調査期間中のテレワーク実施時間の割合

○調査対象とした職種を、8つの区分(「機能訓練指導員」「理学療法士・作業療法士・言語聴覚士」「管理栄養士・栄養士」「居宅系サービスの(主任)介護支援専門員」「施設系サービスの(主任)介護支援専門員」「計画作成担当者」「生活相談員、支援相談員」「地域包括支援センターの職員」)にカテゴライズすると、2・3週目において、(休憩時間を除く)実働の延べ時間に占める、テレワークによって行った延べ時間の割合は、下記の通り。

- ◆「居宅系サービスの(主任)介護支援専門員」が42.4%と最も大きい。
- ◆次いで、「生活相談員、支援相談員」(23.0%)と「管理栄養士・栄養士」(22.9%)が大きい。
- ◆「地域包括支援センターの職員」が13.6%と最も小さい。

表 20 タイムスタディー調査の集計対象者数、テレワーク実施期間中におけるテレワーク実施時間の割合

職種	人数	延べ勤務日数			延べ実働分數（休憩時間除く）			テレワークの業務の時間数	
		1週目計	2週目計	3週目計	1週目計	2週目計	3週目計	2～3週目計	
								実時間(分)	実働時間に占める割合
機能訓練指導員	7人	20日	24日	22日	7,650	9,970	9,320	2,950	 15.3%
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	8人	38日	38日	38日	18,610	18,400	18,060	5,130	 14.1%
管理栄養士・栄養士	12人	57日	57日	56日	25,740	26,340	26,080	12,030	 22.9%
(主任)介護支援専門員	11人	55日	53日	44日	26,210	24,300	20,500	19,000	 42.4%
居宅系サービス	7人	31日	31日	30日	14,770	14,510	13,790	6,090	 21.5%
施設系サービス	7人	31日	31日	30日	14,770	14,510	13,790	6,090	 21.5%
計画作成担当者	8人	36日	38日	32日	18,430	19,110	16,270	5,690	 16.1%
生活相談員、支援相談員	18人	91日	87日	84日	46,750	45,230	42,840	20,220	 23.0%
うち生活相談員	15人	76日	74日	73日	39,250	39,030	37,790	19,250	 25.1%
うち支援相談員	3人	15日	13日	11日	7,500	6,200	5,050	970	 8.6%
地域包括支援センターの職員	16人	76日	78日	69日	37,040	36,920	32,570	9,440	 13.6%
うち主任介護支援専門員等	5人	25日	25日	22日	12,460	12,270	10,830	3,030	 13.1%
うち社会福祉士等	6人	29日	29日	25日	13,680	13,940	11,810	3,340	 13.0%
うち保健師等	5人	22日	24日	22日	10,900	10,710	9,930	3,070	 14.9%
合 計	87人	404日	406日	375日	195,200	194,780	179,430	80,550	 21.5%

(2) 実証調査期間中の業務内容の構成

○ここでは、1～3 週目全体における、業務内容別の時間構成を集計した(「15:食事・休憩」を除く実働時間が対象)。

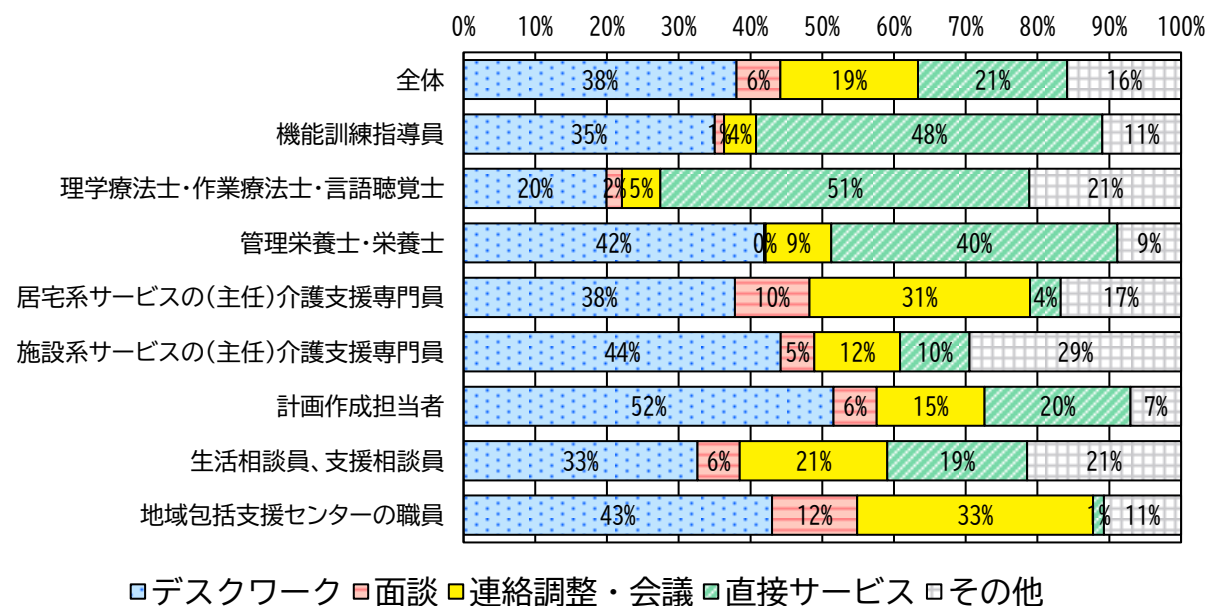
○「15:食事・休憩」を除く 18 種類の業務内容を、「デスクワーク(■空色)」「面談(■桃色)」「連絡調整・会議(■黄色)」「直接サービス(■緑色)」「その他(■灰色)」に 5 区分すると、下記のような傾向が見られる。

- ◆「機能訓練指導員」「理学療法士・作業療法士・言語聴覚士」や「管理栄養士・栄養士」では、他の職種に比べ、「■直接サービス」の時間割合が大きい。
- ◆上記以外の職種では、上記の職種に比べ、「■面談」や「■連絡調整・会議」の時間割合が大きい。
- ◆「■デスクワーク」の時間割合は、「■面談」「■連絡調整・会議」「■直接サービス」と比べ、職種間の差異が小さい。

表 21 職種別 実証調査期間中の業務内容の構成(1～3週目、テレワーク+テレワーク以外)

職種	人数	業務内容別の時間数の構成																	
		1～3週目計																	
		1 利用者等の 状況の把握(書類 や資料を 材料とするもの)	2 利用者等の 状況の把握(見回 りや観察 などを材 料とするもの)(あ らかじめ 時間を設 定して行 う面談を 除く)	3 利用者等 や家族との 面談(対 面で行う ならば、事 業所内 で行うこ とが想定 される内 容のもの)	4 利用者等 や家族との 面談(対 面で行う ならば、利 用者の居 宅等で行 うことが 想定され る内容の もの)	5 電話・メー ル・FAX 等による 利用者等 や家族との 連絡調整	6 事業所内 の会議・打 ち合わせ、 事業所内 での研修 など	7 事業所外 の会議・打 ち合わせ、 電話での 連絡調整 等の対外的 な業務、事 業所外での 研修など	8 各種記録 に関する 書類の作 成	9 各種計画 に関する 書類の作 成(利用者 等の評価・ アセスメ ントのため の情報収 集や面談 等を含ま ない)	10 個別のケ ア・リハビ リテーシ ョン等の 準備、提供	11 集団のケ ア・リハビ リテーシ ョン等の 準備、提供 ／食事提 供の準備	12 その他、 サービス 提供の準備 など	13 上記以外 の事務作 業	14 外部機関・ 訪問先等 への移動、 送迎等	16 兼務する 同じ職種 としての業 務(併設事 業所など の他事業 所における 業務)	17 兼務する 他職種とし ての業務(併 設事業所 などの他 業務を含む)	18 その他	
		デスク ワーク	直接 サービス	面談	面談	連絡調整・ 会議	連絡調整・ 会議	連絡調整・ 会議	デスク ワーク	デスク ワーク	直接 サービス	直接 サービス	直接 サービス	デスク ワーク	その他	その他	その他	その他	
機能訓練指導員	7人	4.5%	0.3%	1.3%	0.0%	0.4%	4.0%	0.0%	18.6%	10.8%	41.9%	4.8%	1.2%	1.0%	1.6%	3.6%	5.2%	0.5%	
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	8人	2.6%	0.5%	1.0%	1.2%	0.0%	2.5%	2.8%	6.4%	3.6%	47.4%	2.1%	1.5%	7.4%	12.7%	3.6%	0.0%	4.9%	
管理栄養士・栄養士	12人	3.8%	3.8%	0.2%	0.0%	2.0%	6.6%	0.5%	16.8%	6.2%	2.1%	8.9%	25.1%	15.0%	0.3%	2.2%	1.3%	5.1%	
(主任)介護支援専門員	11人	3.9%	1.5%	1.5%	8.9%	6.1%	7.2%	17.4%	13.0%	8.9%	0.0%	0.0%	2.8%	12.0%	12.6%	0.0%	0.1%	4.0%	
居宅系サービス	7人	5.6%	5.3%	4.5%	0.1%	3.8%	6.3%	1.9%	17.9%	16.0%	1.7%	0.3%	2.4%	4.8%	1.5%	2.8%	25.2%	0.0%	
施設系サービス	7人	5.6%	5.3%	4.5%	0.1%	3.8%	6.3%	1.9%	17.9%	16.0%	1.7%	0.3%	2.4%	4.8%	1.5%	2.8%	25.2%	0.0%	
計画作成担当者	8人	8.3%	8.5%	4.9%	1.0%	5.6%	6.2%	3.3%	20.8%	12.9%	0.9%	0.1%	10.8%	9.6%	2.4%	0.0%	0.4%	4.3%	
生活相談員、支援相談員	18人	3.1%	4.4%	3.3%	2.5%	6.5%	7.2%	6.8%	15.4%	5.8%	3.6%	4.8%	6.7%	8.3%	14.9%	0.0%	3.1%	3.4%	
うち生活相談員	15人	3.4%	4.3%	2.8%	2.8%	6.7%	6.5%	7.0%	11.6%	5.2%	4.1%	5.6%	7.8%	8.8%	16.3%	0.1%	3.5%	3.6%	
うち支援相談員	3人	1.2%	5.0%	6.9%	1.1%	5.4%	11.6%	5.8%	38.7%	9.6%	0.2%	0.0%	0.0%	5.7%	6.2%	0.0%	0.5%	2.2%	
地域包括支援センターの職員	16人	2.3%	0.8%	1.4%	10.4%	10.0%	11.8%	11.0%	27.4%	4.1%	0.5%	0.2%	0.0%	9.2%	6.7%	1.3%	0.2%	2.7%	
うち主任介護支援専門員等	5人	1.6%	1.3%	1.8%	9.2%	7.2%	11.3%	11.9%	23.6%	5.5%	0.0%	0.3%	0.1%	16.5%	6.9%	0.0%	0.5%	2.3%	
うち社会福祉士等	6人	3.4%	0.7%	0.5%	10.1%	10.3%	12.5%	7.9%	31.6%	3.3%	1.4%	0.0%	0.0%	6.9%	6.3%	1.3%	0.0%	3.8%	
うち保健師等	5人	1.7%	0.3%	2.2%	12.2%	13.0%	11.6%	14.0%	26.4%	3.4%	0.1%	0.2%	0.0%	3.8%	6.9%	2.6%	0.0%	1.6%	
合 計	87人	3.9%	3.1%	2.2%	3.9%	5.3%	7.2%	6.6%	17.5%	7.4%	8.0%	2.8%	6.8%	9.3%	8.0%	1.3%	3.2%	3.4%	

図 17 職種の類型別 実証調査期間中の業務内容の構成(1～3週目、業務を5区分にカテゴライズ)



(3) テレワーク中の業務内容の構成

○2～3 週目(=テレワーク試行実施期間)中に行われたテレワークの延べ時間について、業務内容別の構成を集計した(「15:食事・休憩」を除く)。

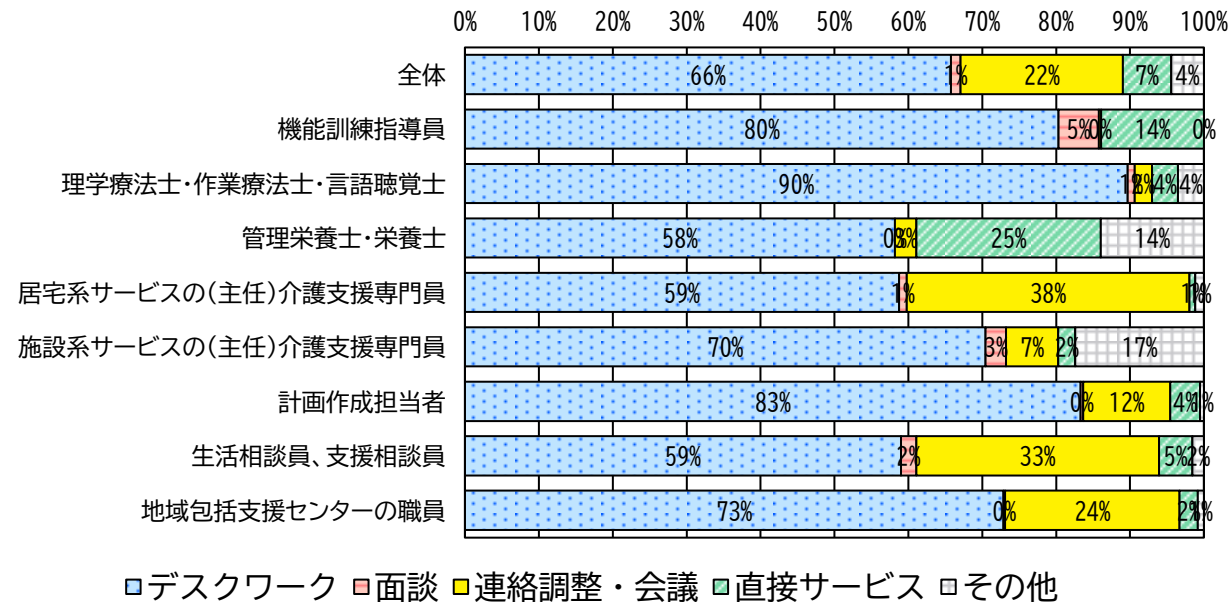
○テレワークによる業務の中で、時間のボリュームの大きかった業務内容は、次頁の通り。

- ◆ どの職種においても、テレワークの延べ時間に占める「■デスクワーク」の割合が大きい。
- ◆ 職種間で比べると、「居宅系サービスの(主任)介護支援専門員」「生活相談員、支援相談員」「地域包括支援センターの職員」については、相対的に「■連絡調整・会議」の割合が大きい。
- ◆ 「管理栄養士・栄養士」については、相対的に「■直接サービス」の中の「その他、サービス提供・食事提供の準備など」の割合が大きい。
- ◆ 「機能訓練指導員」については、相対的に「■直接サービス」の中の「集団のケア・リハビリテーション等の準備、提供/食事提供の準備」の割合が大きい。

表 22 職種別 テレワーク中の業務内容の構成(2～3週目)

職種	人数	業務内容別のテレワークによる実施時間の構成割合 2～3週目計																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18
		利用者等の状況の把握(書類や資料を材料とするもの)	利用者等の状況の把握(見回りや観察などを材料とするもの)(あらかじめ時間を設定して行う面談を除く)	利用者等や家族との面談(対面で行うならば、事業所内で行うことが想定される内容のもの)	利用者等や家族との面談(対面で行うならば、利用者の居宅等で行うことが想定される内容のもの)	電話・メール・FAX等による利用者等や家族との連絡調整	事業所内の会議・打ち合わせ、事業所内での研修など	事業所外・関係機関との会議・打ち合わせ、電話での連絡調整等の対外的な業務、事業所外での研修など	各種記録に関する書類の作成	各種計画に関する書類の作成(利用者等の評価・アセスメントのための情報収集や面談等を含まない)	個別のケア・リハビリテーション等の準備、提供	集団のケア・リハビリテーション等の準備、提供/食事提供の準備	その他、サービス提供・食事提供の準備など	上記以外の事務作業	外部機関・訪問先等への移動、送迎等	兼務する同じ職種としての業務(併設事業所などの他事業所における業務)	兼務する他職種としての業務(併設事業所における業務を含む)	その他
		デスクワーク	直接サービス	面談	面談	連絡調整・会議	連絡調整・会議	連絡調整・会議	デスクワーク	デスクワーク	直接サービス	直接サービス	直接サービス	デスクワーク	その他	その他	その他	その他
機能訓練指導員	7人	2.0%	0.0%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	46.1%	30.2%	0.7%	13.2%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	8人	12.9%	0.0%	0.4%	0.6%	0.2%	1.0%	1.2%	23.6%	26.1%	0.0%	0.0%	3.5%	27.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%
管理栄養士・栄養士	12人	1.1%	0.4%	0.0%	0.0%	1.7%	1.0%	0.2%	35.0%	3.2%	0.0%	0.1%	24.4%	18.9%	0.0%	9.4%	1.2%	3.4%
(主任)介護支援専門員	11人	10.0%	0.8%	0.8%	0.3%	9.5%	3.9%	24.9%	14.9%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%
居宅系サービス	7人	4.3%	2.3%	2.3%	0.5%	3.8%	3.1%	0.2%	33.7%	26.2%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	0.0%	17.4%	0.0%	0.0%
施設系サービス	7人	4.3%	2.3%	2.3%	0.5%	3.8%	3.1%	0.2%	33.7%	26.2%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	0.0%	17.4%	0.0%	0.0%
計画作成担当者	8人	11.4%	0.4%	0.4%	0.0%	0.7%	4.4%	6.7%	30.8%	33.7%	3.3%	0.4%	0.0%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%
生活相談員、支援相談員	18人	6.0%	1.3%	1.0%	1.0%	8.9%	8.6%	15.4%	21.2%	11.7%	0.6%	0.3%	2.3%	20.1%	0.0%	0.0%	0.1%	1.4%
うち生活相談員	15人	6.3%	1.4%	1.1%	1.1%	9.0%	8.5%	15.8%	22.0%	10.0%	0.6%	0.3%	2.4%	19.7%	0.0%	0.0%	0.2%	1.5%
うち支援相談員	3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	9.3%	6.2%	4.1%	45.4%	0.0%	0.0%	0.0%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地域包括支援センターの職員	16人	4.1%	0.0%	0.0%	0.2%	3.3%	5.3%	15.0%	45.0%	9.0%	2.4%	0.0%	0.0%	14.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
うち主任介護支援専門員等	5人	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	6.6%	16.5%	29.0%	15.5%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
うち社会福祉士等	6人	5.1%	0.0%	0.0%	0.6%	2.4%	6.6%	11.7%	47.3%	7.5%	6.9%	0.0%	0.0%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%
うち保健師等	5人	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	2.6%	17.3%	58.3%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合 計	87人	6.5%	0.8%	0.9%	0.4%	5.5%	4.4%	12.1%	27.2%	14.9%	0.7%	0.6%	4.4%	17.1%	0.0%	2.7%	0.2%	1.5%

図 18 職種の類型別 テレワーク中の業務内容の構成(2～3週目、業務を5区分にカテゴライズ)



(4) 業務内容別のテレワークにより行われた時間の割合

○2～3 週目(＝テレワーク試行実施期間)中に行われた各業務について、「テレワークにより行われた時間の割合」を見た。

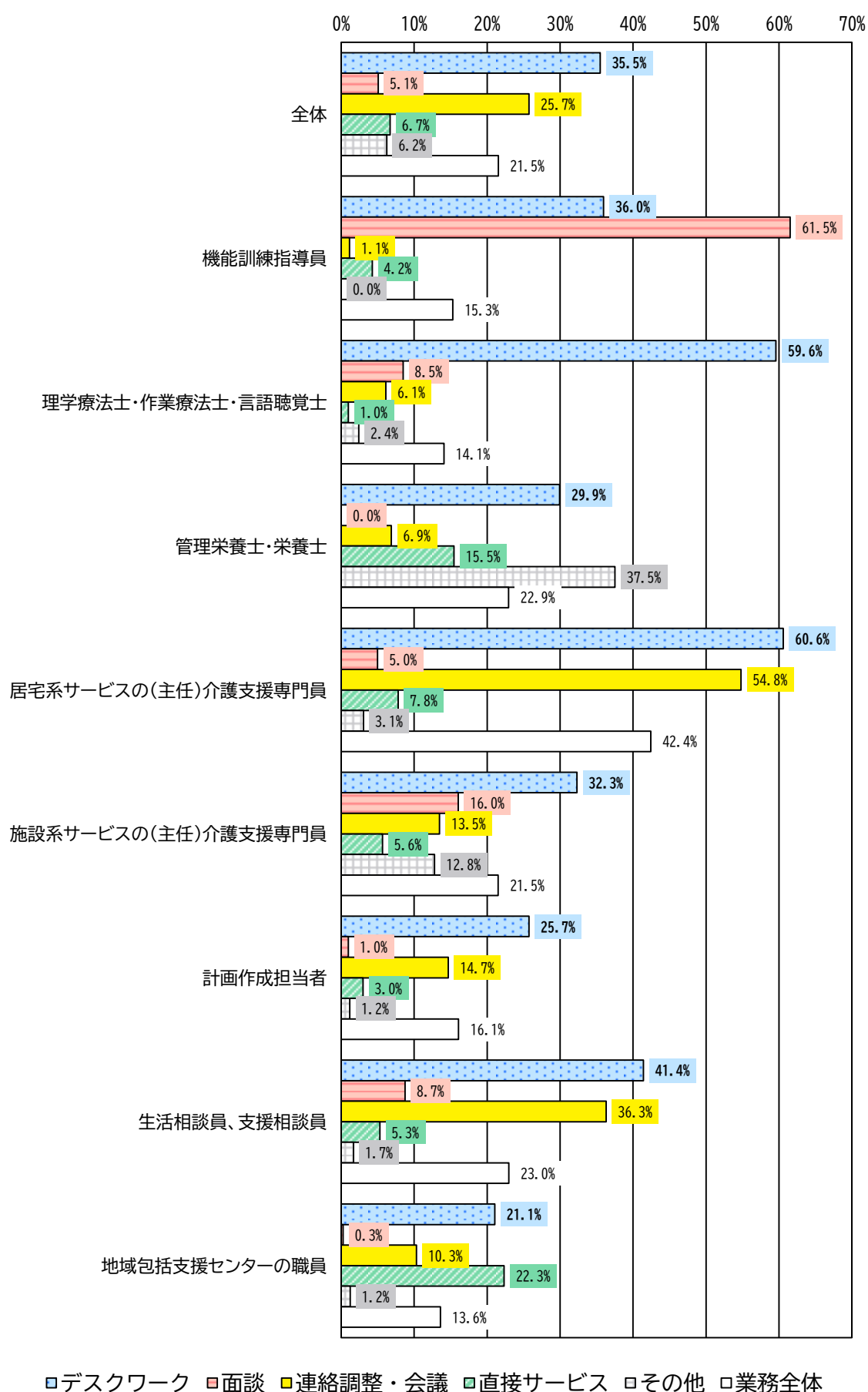
○この割合が大きい業務は、下記の通り。

- ◆ 全職種の合計では、「■デスクワーク」のうちの「各種計画に関する書類の作成」(43.8%)、「その他の事務作業」(35.1%)、「利用者等の状況の把握(書類や資料を材料とするもの)」(34.2%)、「各種記録に関する書類の作成」(32.6%)、「■連絡調整・会議」のうちの「事業所外・関係機関との会議・打ち合わせ、電話での連絡調整等の対外的な業務、事業所外での研修など」(40.4%)、などにおいて、割合が大きい。
- ◆ 「管理栄養士・栄養士」については、上記とは異なり、「■デスクワーク」のうちの「各種計画に関する書類の作成」において、割合が小さい(15.9%)。

表 23 職種別 業務内容別 テレワークにより行われた時間の割合(2～3週目)

職種	人数	各業務の時間数のうちテレワークによる割合																	
		2～3週目計																	
		1 利用者等の 状況の把握(書類 や資料を材料とするもの)	2 利用者等の 状況の把握(見回りや観察 などを材料とするもの)(あらかじめ 時間を設定して行う面談を除く)	3 利用者等 や家族との面談(対面で行う ならば、事業所内で行うことが 想定される内容のもの)	4 利用者等 や家族との面談(対面で行う ならば、利用者の居宅等で行 うことが想定される内容のもの)	5 電話・メール・FAX 等による利用者等 や家族との連絡調整	6 事業所内の会議・打ち 合わせ、事業所内での研修 など	7 事業所外・関係機関との 会議・打ち合わせ、電話 での連絡調整等の対外的な 業務、事業所外での研修 など	8 各種記録に関する 書類の作成	9 各種計画に関する 書類の作成(利用者等の 評価・アセスメントのた めの情報収集や面談等 を含まない)	10 個別のケア・リハビ リテーション等の準備、 提供	11 集団のケア・リハビ リテーション等の準備、 提供／食事提供の準備	12 その他、サービス 提供・食事提供の準備 など	13 上記以外の事務作 業	14 外部機関・訪問先等 への移動、送迎等	16 兼務する 同じ職種としての業 務(併設事業所などの 他事業所における業務)	17 兼務する 他職種としての業 務(併設事業所などの 他事業所における業務 を含む)	18 その他	
デスク ワーク	直接 サービス	面談	面談	連絡調整・ 会議	連絡調整・ 会議	連絡調整・ 会議	デスク ワーク	デスク ワーク	直接 サービス	直接 サービス	直接 サービス	デスク ワーク	その他	その他	その他	その他			
機能訓練指導員	7人	7.9%	0.0%	61.5%	—	0.0%	0.0%	100.0%	42.5%	37.1%	0.2%	40.2%	0.0%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	8人	58.4%	0.0%	8.7%	8.3%	100.0%	6.8%	4.9%	52.2%	87.6%	0.0%	0.0%	26.5%	50.7%	0.0%	0.0%	—	9.7%	
管理栄養士・栄養士	12人	6.2%	2.8%	0.0%	—	19.8%	3.3%	5.0%	43.3%	15.9%	0.0%	0.3%	23.2%	25.0%	0.0%	80.7%	27.5%	17.3%	
(主任)介護支援専門員	11人	82.3%	22.1%	21.7%	1.5%	67.4%	23.0%	64.1%	48.8%	65.2%	—	—	0.0%	60.5%	0.0%	—	0.0%	10.2%	
居宅系サービス	7人	17.7%	10.5%	13.9%	60.0%	22.8%	10.7%	2.5%	34.9%	35.2%	0.0%	0.0%	0.0%	27.1%	0.0%	100.0%	0.0%	—	
施設系サービス	7人	17.7%	10.5%	13.9%	60.0%	22.8%	10.7%	2.5%	34.9%	35.2%	0.0%	0.0%	0.0%	27.1%	0.0%	100.0%	0.0%	—	
計画作成担当者	8人	21.7%	0.7%	1.1%	0.0%	2.3%	13.0%	40.4%	24.1%	38.2%	51.4%	40.0%	0.0%	13.4%	0.0%	—	0.0%	1.7%	
生活相談員、支援相談員	18人	41.2%	8.2%	7.9%	9.9%	32.0%	26.5%	50.7%	33.3%	48.4%	3.6%	1.5%	7.0%	50.1%	0.0%	—	1.1%	8.0%	
うち生活相談員	15人	43.3%	10.3%	10.8%	10.4%	35.5%	31.1%	54.5%	50.0%	52.0%	3.6%	1.5%	7.0%	50.9%	0.0%	—	1.1%	8.4%	
うち支援相談員	3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.3%	7.2%	11.2%	0.9%	37.1%	—	—	—	40.9%	0.0%	—	—	0.0%	
地域包括支援センターの職員	16人	23.2%	0.0%	0.0%	0.3%	5.0%	6.4%	18.6%	20.9%	34.3%	43.4%	0.0%	—	17.0%	0.0%	0.0%	—	3.7%	
うち主任介護支援専門員等	5人	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%	7.6%	18.9%	15.7%	37.3%	—	—	—	18.6%	0.0%	—	—	1.7%	
うち社会福祉士等	6人	17.3%	0.0%	0.0%	0.8%	3.3%	7.8%	20.1%	18.8%	34.2%	43.4%	—	—	14.0%	0.0%	0.0%	—	5.9%	
うち保健師等	5人	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	7.8%	3.3%	17.3%	28.3%	26.5%	—	0.0%	—	16.0%	0.0%	0.0%	—	0.0%	
合 計	87人	34.2%	5.9%	9.1%	2.6%	24.1%	13.5%	40.4%	32.6%	43.8%	1.8%	4.9%	13.6%	35.1%	0.0%	50.9%	1.5%	8.6%	

図 19 職種別 業務内容別 テレワークにより行われた時間の割合(2～3週目)



第4章 アンケート調査の自由回答及びインタビュー調査の結果

1. 実証調査の協力施設/事業所に対する調査

(1) 機能訓練指導員

◎：機能訓練指導員が2名以上配置

サービス種別	アンケート自由回答(本人記載)
◎通所介護	○ ちょっとした確認や情報収集、相談がやりづらかった。 ○ 利用者や家族等との面談をテレワークで実施した際、相手にこちらの声が伝わりづらかった。 ○ 面談業務や書類作成業務などであれば、週一日程度であれば可能だが、機能訓練を行うことができないので、あまり多くの時間は割り当てられない。 ○ 面談業務をする際は、別のスタッフにフォローしてもらう必要があるので、人手が必要であった。 ○ 紙ベースで管理している書類が多いので、データ化が必要であった。
◎認知症対応型通所介護	○ 面談業務などはテレワークでは不十分であるため、取り入れにくい。 ○ 利用者の様子やこちらの話が伝わっているかなどの不安があり、現場職員に仲介に入ってもらった。イヤホンマイクを使用したり、機器の位置の工夫をしたりして改善されたが集団機能訓練で仲介や見守りは必須であった。 ○ 写真や映像では、利用者の状態観察が十分にできず、後日になってしまった。
サービス種別	アンケート自由回答(同僚回答者記載)
◎通所介護	○ テレワーク者がテレワークを実施するために備品準備や利用者への対応が生じた。 ○ 終日テレワークの場合は、現場で行わなければならない、個別機能訓練の業務を現場職員が代行することになるが、人員や時間が限られている中で、訓練実施の要望に応えられない状況が出てしまうことが考えられる。 ○ 機能訓練指導員の業務で、テレワークのできる業務は限られているが、テレワークで行う業務、現場で行う業務が明確になっていて、日時を計画的に行えるのであれば、実施は可能と考える。
サービス種別	アンケート自由回答(管理者記載)
◎通所介護	○ テレワークの場合、指導員の主な業務である個別機能訓練の実施ができない。現場にいる看護職員が代行することになるが、看護業務に加えて個別機能訓練業務は業務量が多く時間的にも難しい。また、利用者の利用予定日をもとに訓練実施日をテレワーク以外の日に変更するなど日程調整が必要となった。 ○ 個別機能訓練の実施記録が紙帳票への記録のため、テレワークの場合、参照できない。データ入力が必要であった。 ○ 個別機能訓練の実施にかかる業務量や時間が多く、テレワークした場合の現場の代行職員の業務負担増や訓練実施の日程で利用者への影響がでてしまう。 ○ 個別機能訓練計画の作成や利用者の評価やアセスメントのための情報収集をテレワークで実施する日を予め設定し、準備から計画的に行えば実施可能である。
サービス種別	インタビュー調査回答
◎通所介護	○ 個別機能訓練(歩行訓練、バランス運動等)はオンラインでの実施は困難と思う。集団体操であれば、実際に行ってみればできる可能性はあると思うが、聴力や画面からの距離によって、音声がよく聞こえない利用者が出て、指示が十分に伝わらないの

	ではないか、また、指導員にとって利用者の見渡しが十分にできないのではないかと いう不安もある。 ○ 書類作成については、オンラインでの実施は可能である。半日のデイサービスな ので、午後からテレワークを 3-4 時間行うことは可能だと思う。全日となると、月 1 回で できるかできないかという程度。紙ベースでの資料が電子化されると、多少増えるかと 思う。
◎認知症対応 型通所介護	○ オンラインでの集団リハビリについて、普段から実施していて慣れている動作のリハ ビリは可能であるが、新しい動きのあるリハビリは厳しかった。対象者の理解度（認 知症の重症度など）により、オンラインリハビリの習熟度が異なり、適宜現場職員が説 明を加える必要があった。個別リハビリは、筋肉の動きなどを観察することができな くなる。
●特定施設入 居者生活介護	○ 個別機能訓練計画書の作成を行ったが、今回は突発的に行ったこともあり、実際に テレワークで行うと半日程度で終わってしまった。月 1 日などテレワークの日を設け れば事務的な仕事を集中的に行えると思う。

(2) 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士

◎：理学療法士もしくは作業療法士もしくは言語聴覚士が2名以上配置

サービス種別	アンケート自由回答(本人記載)
◎通所リハビ リテーション	○ 日にもよるが、職員 1 人に対しての担当利用者が多くなる場合があり、負担が増え た。
◎介護老人保 健施設	○ リハビリ職は利用者と直接接する仕事が多いため、現状だとテレワーク自体が合 わない。計画書等の書類作成も、利用者の食事時間等に作成しているため、テレワ ークで作成する必要性を感じなかった。 ○ テレワーク中は個別リハビリテーションが行えないため、他の職員への負担が大き くなった。また施設であることの特性上、電話をかける際に、事務職員からリハビリ職 への連絡にかかる時間のロスが大きくなり、メールだと気付けない場面もあるため連 絡に苦労した。 ○ 職業柄、個別対応や訪問による本人確認、家屋調査などテレワークでは行えない業 務も多いため支障が出やすいと思われる。 ○ 利用者等の個人情報管理の問題(施設外へ持ち出してもよいかどうか)がある。
サービス種別	アンケート自由回答(同僚回答者記載)
◎通所リハビ リテーション	○ タブレット端末(iPad2台)を用い、リハ会議をテレワークにて運営できた。通信可能な タブレット端末の活用にて効率的に業務に取り組めるので、事業所の備品として検 討していただけたらと思った。 ○ テレワークというより、元々事業所にいないことを想定して仕事をすすめてしまったの もあり、特に問題はなかった。 ○ 終日の場合、欠勤や出勤数が少ない日などテレワークで対応できない。リハビリや送 迎など対利用者に行う業務やケアがあるので、支障をきたす場面があると思う。時間 単位であれば、調整がつきやすく、テレワークも可能だと思う。 ○ 聞きたいことがあってもなかなか聞くことができなかった。電話でなかなか伝えきれ なかった。
◎介護老人保 健施設	○ テレワーク実施者が担当していた利用者を自分が担当したが連携(申し送り)が上手 くできておらず、他のスタッフに運動メニューを実施してもらった。テレワーク実施者 の担当利用者の ADL 評価を依頼できなかった。

サービス種別	アンケート自由回答(管理者記載)
◎通所リハビリテーション	○ テレワーク者に加え、公休の処理や体調不良による休みがあったため、同僚の負担が増えた。実際のテレワークを想定すると[欠勤の状況によって急遽]出勤(現場へ)に変更せざるを得ない状況も考えられる。 ○ テレワークでは計画書の作成など書類作成に時間を当てたが、本来利用者が食事をしている時などに作成しているため[書類作成をわざわざテレワークに切り出したことで]個別リハビリを行う時間が減少してしまった。
◎介護老人保健施設	○ 100名近い利用者に対して[テレワーク者を除いた]1名以下の人数でリハビリをするのは困難である。
サービス種別	インタビュー調査回答
◎通所リハビリテーション	○ 記録や計画の作成については、最初の段階でアセスメントが作成済である場合、必要に応じて修正・肉付けを行うといった進め方となる。リハビリテーションを提供する業務の中で、関係性を保ちつつ、ある程度の記載内容も考えているため、必ずしも相談員が現場に立ち会いながら作成するのではないため、持ち帰って作成することも対応可能である。 ○ リハビリの他、送迎等の業務もある関係で、計画書などの書類作成や科学的介護情報システム(LIFE)への入力、昼休憩前、配膳が終わる時間帯、夕方の送迎後などの隙間時間で行うようにしているが、多忙で時間が取れず、時間外での処理となることも多い。月に1~2回テレワークを実施できると、業務を振り返る機会ができ、自分自身に余裕が生まれてよいと感じる。 ○ テレワークを行うリハビリ職は、介護職員等の業務負担が増えてしまうことがある中で、現場を不在とすることの説明と理解を、リハビリ職のみならず、看護職員や介護職員からも得る必要があると思う。
◎介護老人保健施設	○ 突発的な対応を要する事態として、事故(骨折疑い、痛み)があった場合の評価がある。ただし、チーム制で対応しているため、不在の職員がいても、ある程度は他の職員による対応が可能である。 ○ 介護の記録管理システムが使用できる環境でないと、計画書の作成など、ほとんどの業務が行えない。 ○ 記録や計画の作成は、理学療法士であれば利用者の食事中、言語聴覚士であれば食事以外の空き時間を使って行っている。記録や計画の作成を、細切れの時間で行うことで業務が回る体制のため、まとまった時間でテレワークを行うと、個別リハビリをやる時間がなくなってしまう。

(3) 管理栄養士・栄養士

●:管理栄養士が1名配置 ◎:管理栄養士もしくは栄養士が2名以上配置

サービス種別	アンケート自由回答(本人記載)
●介護老人保健施設	○ 食数等の急な変更、対応がスムーズに行えなかった。食事変更の指示に誤りがあり、確認が遅くなり食事提供に支障が生じた。食材に異物混入が見つかり、リモートにて他の食材に変更指示したが、やや業務に遅れが生じた。 ○ 終日不在にすると管理栄養士1人のため調理師の業務の負担が大きくなる。不測の事態が生じた時、調理師では対応が難しいことがある。また調理業務に遅れが出てしまう。半日不在の場合は、午前中に調理業務の確認等ができるので大きな支障はないと思う。

◎介護老人福祉施設	○ 献立作成ソフトや、栄養ケアソフトを自宅で使うことができれば、テレワークできる内容が増える。 ○ iPad だと介助中のワーカーには扱いづらく、ミールラウンドは実施しにくい。iPhone ぐらいの大きさだとやりやすい。
サービス種別	アンケート自由回答(同僚回答者記載)
◎地域密着型介護老人福祉施設	○ 突発的な食形態の変更、業者との対応などタイムリーに対応できない。段取りや申し送りのためテレワーク前は業務が過密になってしまう。
◎介護老人保健施設	○ 2人体制なので、いつもどちらかが仕事を補ってやっている。そのため1人体制が長期になると負担が大きくなって厳しい。ラウンドや利用者の情報などは現場に行かないとわからないことが多い。厨房との連携とても大切であり、もう1人の負担が増える。
◎介護医療院	○ テレワーク実施者以外の管理栄養士は経験年数1年未満なので、教育指導、何かトラブル、イレギュラーが起こった時の相談を電話で行うのは難しいため、電話・メールでは伝わりづらい。
サービス種別	アンケート自由回答(管理者記載)
◎地域密着型介護老人福祉施設	○ 食数、食形態等の変更の指示、厨房への連絡は、介護職員が理解できれば電話での指示は確実に行えた。 ○ 一日の時間の中で昼食時間前に、現場、厨房からの問い合わせが多いため、11時～12時半まではテレワークでは難しく思えた。
◎介護老人福祉施設	○ 調理の現場において突発的な事は起こってあたりまえであり、現場に居なくて困るのは当然であるが、当施設の場合、管理栄養士が2名居るのでおおむねは問題はない。栄養士は納品された食材の検品を行っているため、現場でなければできない。
◎介護医療院	○ 事前に決まっていれば申し送り等で事前準備ができるため、問題ない。急な場合でも連絡し合える環境であれば問題ない。とにかく情報共有していれば、カバーできる。
サービス種別	インタビュー調査回答
◎介護老人福祉施設	○ 管理栄養士が施設に1名しかおらず、土日など、必然的に管理栄養士が不在となる日もある。このような日は、調理師のうち中心的な役割を担う者が、食事の変更等の業務を代行している。ただし、食材に漏れがあった場合などの対応には不安がある。テレワークが可能になるのは週に1回、丸一日程度と考える。
◎地域密着型介護老人福祉施設	○ 献立のソフトや介護ソフトはパソコンに入っている。環境が整い、個人情報の取扱いなどの取り決めなどが明確になれば、書類作成についてはテレワークでの作業が可能だと思う。 ○ 食数や食形態の変更は、朝昼夕を問わず毎日発生する。変更に関する厨房への伝達は、紙媒体による食事箋によっているため、テレワーク中はタイムリーな対応ができない。一方、その時間以外ではテレワークは可能であると思われる。 ○ 新規の入所者がいる日は、昼のミールラウンドでアセスメントを実施し、家族との打合せにも参加するため、テレワークは難しい。ただし、入所日は事前に分かっているため、テレワークに関するルールを定め、職員間でコミュニケーションを取りあえば、入所者がいない日のテレワークは可能だと思う。
◎介護老人保健施設	○ 管理栄養士は、日々の業務として食事の介助も行っている。利用者のそばにいてこそその仕事という側面があり、テレワークは難しいかもしれない。 ○ ミールラウンドで観察するときは実際に話しかけてみて声が出るのかなどから情報を得ている。咀嚼や嚥下の具合、食事を喜んで食べているのかはオンラインの画面越しでは読み取りづらい。

◎介護医療院	○ 患者が飲み込んでいる動作、口に運んでいる動作から、異変を感じることもあるので、ミールラウンドをオンラインで行うことは難しい。特に多職種で回るミールラウンドは、職種ごとに確認したい点が異なるので、オンラインで実施しにくい。
●介護老人保健施設	○ 自施設では、直接雇用の管理栄養士が1名の状況で、現場の材料、献立、味付け、献立などの確認といった管理栄養士としての業務と、調理師の管理業務の両方に当たっており、管理栄養士が現場にいないと調理師の仕事の質も落ちる。食事の変更については、管理栄養士が不在になる土日もあることから、調理師でも対応が可能であるが、食材にもれがあった場合などの対応には不安がある。テレワークが可能になるのは週に1回、丸一日程度だろう。管理栄養士が複数名いる場合や、委託をされている管理栄養士の場合は、もっと回数を増やすことが可能かもしれない。

(4) 介護支援専門員(居宅系サービス)

◎:介護支援専門員が2名以上配置

サービス種別	アンケート自由回答(本人記載)
◎居宅介護支援	○ モニタリングの場合、利用者の全体像がわからない。五感を使い、様子をみることができない。利用者にも不安感があると感じる。利用者の近くに wi-fi 環境やハード面で協力者がいないと難しい。他の事務的業務は問題を感じない。 ○ 外出先、出張先でも書類作成ができ、対応できることはよいと思うし、時短にもなる。 ○ 事業所内でも ICT を使用し、情報共有、相談が常にできているので、支障を感じない。スムーズである。 ○ 終日のテレワークを連日行うことは、業務内容として支障がでる。訪問業務を定期とされている入院中の相談調整や緊急時対応なども多い。請求業務時期も厳しい。スケジュールを立てる中で、段取りよくテレワークを取り入れるのが効率的ではないか。 ○ 計画的なテレワークであれば、前準備ができるが、突発的であれば残りの職員に準備等依頼しなければならず、手間と時間がかかる。 ○ 当事者以外に支障があるかもしれない。(事業所での電話や来客対応等)
サービス種別	アンケート自由回答(同僚回答者記載)
◎居宅介護支援	○ 他事業所からテレワーク実施者への連絡・ファックスは、携帯電話・ライン等でテレワーク実施者へ連絡している。時には、他事業所より直接テレワーク実施者の形態に連絡してもらうこともある。同僚として、左記の作業は発生するが、ルール作りができていれば、さほど支障は生じないと思っている。継続したテレワークでなければ、情報共有もしやすく、相談もしやすい状況と感じる。 ○ 事業所内での情報共有・相談が常にできおり、テレワーク実施者が終日事業所を不在にする日があっても電子メール・LINE での相談・対応がスムーズにできているため、支障は感じていない。 ○ 報告や確認、情報共有を行う際、やりづらさを感じる事が少しあった。伝えたい内容等をまとめるのに、時間がかかりすぎてしまうことがある。 ○ 急ぎの新規依頼があった際に、対応が遅れる可能性がある。
サービス種別	アンケート自由回答(管理者記載)
◎居宅介護支援	○ テレワーク中のコミュニケーションが、1日1回のミーティング時であるが、そこに参加できず、電子メール等での報告となると、テレワークをしている本人の状況や、会社の他のメンバーの状況がうまく伝わらない。

	○ 個々に携帯もあるため、連絡調整は各々でできる。クラウドで情報共有もできるため、どこにいても業務はできるが、職員間のコミュニケーションは希薄になりがちと思われる。 ○ 携帯電話から直接連絡できない利用者には、時差が生じた。 ○ モニタリングをする時だけは、利用者の Wi-Fi 環境やスマホなど家族の協力なしにはできないと思うので、難しい。利用者の全体像がわかりづらい。
サービス種別	インタビュー調査回答
◎居宅介護支援	○ テレワーク導入当初にルールを決め、それに基づいてテレワークを行うようにしている。1日1回ミーティングはしているが、2～3日間、直接には顔を合わせないということも生じる。それぞれの介護支援専門員がどのような状況にあるかの把握のために、上手にコミュニケーションをとる必要がある。テレワークによるデメリットはあまり感じておらず、今後も続けたいと考えている。 ○ 移動時間の節約も含め、自宅で業務が行えることはメリットであると考えている。テレワークに最適な頻度は業務内容により異なる。一日のスケジュールを皆で共有しているため、テレワークは問題なくできている。 ○ 介護支援専門員は、テレワークでなくとも、利用者宅の訪問等に伴い事業所を不在としていることが多い。不在時の電話対応で周囲に迷惑をかけてしまうことは、あまりないように思う。

(5) 介護支援専門員(施設系サービス)

●:介護支援専門員が1名配置 ◎:介護支援専門員が2名以上配置

サービス種別	アンケート自由回答(本人記載)
●介護老人保健施設	○ 膨大な資料を持ってこなければいけなかった。プランの説明を直接家族にできなかった。ベッド(在室者)の状態がわからず、聞きたいこともすぐ聞けず、予定がわからないため仕事を入れられなかった。(予定が組めない) ○ 現場でのトラブルや変化、また来客などが重なった場合に自分や他の職員に混乱が生じる可能性があるかもしれない。
●地域密着型介護老人福祉施設	○ 家族がオンラインでの操作、会話に慣れていないため話がぎこちなく本音が聞きにくかった。 ○ 家族が相談、問い合わせに来苑されたが、家族はその日しか休みをとれないため苦情らしき言葉があった。専門職であり、他職員では代わることができないことがあった。
◎介護医療院	○ 他事業所の人が面談に来た際、事務窓口にてテレワーク中で会っての対応が困難と伝えた所、ほかのスタッフでも良いとの話となり、別のスタッフが別件で多忙の中、対応する形となった。
サービス種別	アンケート自由回答(同僚回答者記載)
●介護老人保健施設	○ この期間に事例となる事柄が発生しなかったが、実施者がテレワーク中に急な入退所や外部からの見学、相談等の予期できない事柄が生じた際に普段より連絡に時間を取られることや実施者が直接的な対応ができないために十分な対応ができず支障が出る可能性がある。 ○ 予定が分かっている業務については、職員に伝達する事で調整し対応することができる。

●地域密着型 介護老人福祉 施設	○ 事務所の人数が足りないので、1人いないだけで面会、電話、来客の対応など、分散していたのが一人に集中するので忙しくなる。電話と来客が重なると対応ができない時もある。
◎介護医療院	○ 事前に決定していた予定をこなすだけならば不在でもまったく支障は生じないという扱いで妥当と思うが、突発的に対面で行う必要がある事案の際には、代理の者ではやや支障が生じると考える。
サービス種別	アンケート自由回答(管理者記載)
●介護老人保 健施設	○ 利用者家族からの電話など、施設からもう一度掛け直しをしなくてはいけないなど、対応が遅くなってしまうと感じた。
●地域密着型 介護老人福祉 施設	○ 家族からはケアマネの指名で依頼があるため、家族の理解をしてもらうまで時間がかかりそうな気がした。 ○ ケアプラン作成等、記録ソフトを在宅で行えれば、大きな支障はない。
◎介護医療院	○ 利用者家族の直接面会対応ができず、他職員が業務を重ね対応するケースがあった。
介護老人福祉 施設	○ 普段の事務スペースが事務所にあるので、外電対応、来客、納品、郵便、宅配の受け取り等の業務が事務員に集中した。
サービス種別	インタビュー調査回答
◎介護老人保 健施設	○ 居宅介護支援事業所の介護支援専門員は常に利用者というわけではないので、テレワーク対応でも困ることはないと思うが、施設系サービスでは、支援相談員と介護支援専門員を兼ねているので、テレワークでは対応が難しいことがある。介護支援専門員のための業務のみを担う従業者であって、ケアプラン作成の環境が自宅で整っていれば、テレワークを行っても問題がないと思う。 ○ 利用者の身体の状態に急な変化等により家族に連絡する場合、介護支援専門員が家族とのやりとりの窓口になっている。入所者の家族について、連絡を取りやすい時間帯や連絡手段を知っているのは介護支援専門員であり、現場の介護職員にはわからないため、介護支援専門員が不在の場合、連絡対応が遅れる懸念がある。
●地域密着型 介護老人福祉 施設	○ 介護支援専門員、相談員も家族対応がメインになるため、実際に出勤していないと難しいと感じている。
◎介護医療院	○ オンラインで業務を行うと、その時に確認できなかった経過をキャッチアップするために、あらためて本人の様子を見に行かないといけない。

(6) 計画作成担当者

●:計画作成担当者が1名配置 ◎:計画作成担当者が2名以上配置

サービス種別	アンケート自由回答(本人記載)
●特定施設入 居者生活介護	○ 計画作成など書類の作成業務では、大きな支障はないが必要な情報を気軽に得ることができなかった。 ○ 新規入居や救急対応、急な受診同行が入った時点でテレワーク自体ができない状況になっていた。

	○ 来客、業者、入居者対応があるので、残されたスタッフの負担が大きくなり、そのスタッフの業務効率や生産性が低下する。
◎特定施設入居者生活介護	○ 担当入居者の家族の電話を別の計画作成担当者が対応してくれ、電話対応が長くなってしまった。 ○ 毎日、テレワーク業務だと対面で直接かかわる事ができないので、支障は出ると思うが、月に1～2回程度あると、集中して帳票作成ができるのでとても効率の良い仕事ができると思う。
サービス種別	アンケート自由回答(同僚回答者記載)
●特定施設入居者生活介護	○ 当該職種の業務の連絡調整等支障をきたした。 ○ 玄関対応、来客対応、電話での問い合わせを代わりのスタッフで請け負うのに、1名だけの配置はタイミングによっては難しいと感じた。 ○ 最初から「今日はいない」という認識であれば特に支障はないと思う。一番は利用者、家族からの計画作成担当者への質問・要望に迅速に対応する手段が確立できれば良いと思う。
◎特定施設入居者生活介護	○ 業務のみならテレワークで不在となってもそれほど支障はないと思うが、入居者の対応等を考慮すると、ホームにいた方が良いと思う。 ○ 終日不在になった時業務におわれ入居者とコミュニケーションがとれない。休憩時間も取るのが難しくなる。
サービス種別	アンケート自由回答(管理者記載)
●特定施設入居者生活介護	○ 面会で来る家族が多い日(土、日)は電話対応や玄関対応、問い合わせに迅速に対応するのが難しくなる。 ○ 入居者の急変時に計画作成担当者のアセスメントがリアルタイムで行えないため、後手になってしまう。管理者がアセスメントを代行する場合は、管理者の業務負担が増えてしまう。 ○ 必要な資料・書類がテレワークだと確認が難しい。
◎特定施設入居者生活介護	○ 今回は特段、課題等を感じなかったが、入居者の状態が不安定である時に家族への連絡にタイムラグが出てくる可能性があると感じた。 ○ テレワーク日には代わりの人員が入らないと業務がまわらない(利用者対応が不十分になる)
サービス種別	インタビュー調査回答
◎特定施設入居者生活介護	○ ケアプランの作成は、パソコンが手元があればある程度可能である。その際、事前の情報収集が行えている利用者分については、テレワークでの作成が可能であったが、テレワーク以前に利用者への聞き取りが不十分であったケースについては難しかった。 ○ ケアプランの作成にあたり、普段であれば要確認事項が生じた際に、随時確認しながら進めているが、テレワーク中の作成時には、一旦不明点を飛ばし、後日、直接聞ける環境となってから補完するという状況が生じた。電話による確認も可能であるが、他の職員の業務状況が分からず、いつであれば忙しくないかが把握しづらかった。 ○ テレワークをする従業者としては、終日のテレワークができれば一番望ましいが、終日の不在となると、その間施設内で働いている従業者にとっては、電話対応や来客対応の負担が大きくなる。通常は、計画作成担当者か生活相談員のうち出勤している従業者がこれに対応しているが、その片方が不在とすると、もう片方の従業者の電話対応が増えることとなる。
◎認知症対応型共同生活介護	○ 利用者9名分の計画作成のためだけに外部でテレワークを行うとなると、時間が余ってしまい、無駄が生じると感じた。利用者に不利益が生じないよう準備をしたうえで、

護	「何月何日にこの業務を集中してやろう」というように計画的に行えば、テレワークでも可能だと思う。 ○ グループホームの業務に関していうと、計画作成だけ切り出すのは時間的に難しく、あえてやろうという意義は見いだせなかった。 ○ テレワークを行っていない職員に関しても、普段の業務と異なった部分があった。例えば、通常であれば、計画担当者(施設管理者兼務)が事務作業をしながら利用者と話をしている間に、他の職員は利用者から離れて居室の整理などができていたが、テレワーク実証時には、計画担当者(施設管理者兼務)が不在になることで後回しにする作業が発生した。
---	---

(7) 生活相談員・支援相談員

●：生活相談員・支援相談員が1名配置 ◎：生活相談員・支援相談員が2名以上配置

サービス種別	アンケート自由回答(本人記載)
●短期入所生活介護	○ 時間単位で事業所を不在にすることは、送迎や契約時に日常的に発生しており、相談員不在時の対応は既に実施中。 ○ 発熱、けが、不調の利用者が出た場合の対応が困難になる(介護支援専門員、家族への連絡に時間が掛かる等)。緊急入所の対応、契約手続きができない。
◎短期入所生活介護	○ 急な入所者の部屋や食事の調整がスムーズにできず対応が遅れた。他の業務をしているスタッフへ動いてもらうようになった。
◎通所介護	○ 事業内で実際に起きた不具合や、急なサービス調整等、現場で判断しないといけないことがあり、電話での指示では少々時間を要した。 ○ 生活相談員の業務以外にも、その都度発生している業務を手伝っている。半日のみの場合は、自事業所では[通所の]サービスが終了しているので可能だと思われる。
◎介護老人保健施設	○ 医師から家族への病状説明に必ず立ち会う必要があるため、その時間帯は通常通りの対応をした。
サービス種別	アンケート自由回答(同僚回答者記載)
●短期入所生活介護	○ 介護支援専門員から施設へ連絡が来るも確認内容の詳細が判らずすぐに応えることができなかった。相談員にきた連絡が全て折り返しになってしまっていた。家族や利用者に実際に会っていないため、また聞き情報のみで実情と情報に齟齬が出てしまっていた。
●地域密着型介護老人福祉施設	○ 入所相談、病院、多施設との連携に時間のロスが発生した。今回は間に合ったが、相談員と連絡がつかず多施設へ入所希望を出されそうなことがあった。新規の入所などフレキシブルな対応が求められる業務のため不在により入所希望者をとり逃す可能性がある。
◎介護老人福祉施設	○ 携帯電話やフェイスタイムなどで連絡を取ることができたため特に問題は感じなかった。 ○ テレワーク実施者が終日事業所を不在となる場合、その日の状態にもよるが、入居者の体調不良、急変、受診、電話対応、来客対応、その他の業務が重なってしまうとやや支障が生じると思われる。半日であれば何とかできる気がする。
サービス種別	アンケート自由回答(管理者記載)

●短期入所生活介護	○ 利用者の家族がケアマネジャーからの問い合わせの対応や新規利用者の問い合わせなどに対して対応時間を要した。特に急な予定変更への対応は現場を離れていると難しいと感じた。
◎認知症対応型通所介護	○ テレワークを行うためには改めて人員調整や配置を考えなければならなかった。 ○ 生活相談員も送迎要員の一人である。生活相談員も介護に加わっている。 ○ 現場の職員の負担が増えることで利用者への対応についても支障が出てくるのではないかと思う。
サービス種別	インタビュー調査回答
◎通所介護	○ 実証期間中、テレワークにより通所介護計画書を作成したが、紙媒体の書類の内容について、電話を通じた照会の必要が生じた。紙ベースの書類のデータ化が進めば、半日程度のテレワークを、自宅で行うことも可能ではないかと感じた。 ○ 当事業所では、午前中のみ通所介護を行っているため、午後の時間帯において、書類作成のテレワークを行うことが想定される。契約事務を行う曜日以外の曜日で、集中的に書類作成をする日を決めれば、週に1～2回実施できるかと思う。 ○ オンライン面談として、体調確認や現在困っていること、自宅での様子等の、アセスメントのための聞き取りを行った。聞き取りができる利用者については、隣に仲介する職員がいなくても実施可能だったが、耳が遠い利用者は画面に顔を近づけなければいけない状況で、様子を伺うことが難しいと感じた。オンラインによる面談は、人員がいないと難しいと感じた。また、耳が遠い利用者は、何度も聞き返されるため、聞き取れる情報量が少なくなると感じた。アセスメントにあたっては、送迎で自宅を訪問した際の情報を計画にいかすこともあるため、出勤による対応が、一定程度必要だと感じている。
◎認知症対応型通所介護	○ テレワークにより自宅勤務が可能となれば、職員としては負担軽減につながると思う。また、複数事業所を兼務する中で、テレワークが可能となれば、業務の柔軟性は上がる。一方で、テレワークを実施すると、介護職員全体を含めたシフトに影響が及ぶこととなる。 ○ 居宅介護の調整を行うのが介護支援専門員であることを考えると、介護支援専門員から声かけを行って導入する方が、今後テレワークが普及しやすくなるのではないかと思う。 ○ テレワークによって生活相談員が複数事業所を兼務できてこそ、人的削減でのメリットがあるのではないか。特に単独型の事業所の場合は、規模が小さく多数の人員を配置できないため、生活相談員が生活相談員としての業務のみを行うわけではなく、送迎等の業務にも入っている。複数の事業所にまたがって生活相談員を配置する形でない、人員上のメリットはないと考える。
●短期入所生活介護	○ 生活相談員が担っている契約事務は、利用者宅の訪問により行っているが、送迎可能エリアの広さの関係で、利用者宅までの往復に1時間程度を要する。契約のために利用者宅まで往復する移動時間がロスだと感じている。テレワークで一日数件契約を締結する、またオンラインで利用者とコミュニケーションをとる、といったことができれば、情報共有がしやすくなると思う。 ○ 自宅でテレワークする場合、情報共有の在り方、個人情報の管理について整理が必要である。生活相談員が1名のみで、送迎や契約など、対面前提の業務を多く担っているため、情報を整理するための時間をテレワークで切り出すことにメリットを感じにくい。
◎介護老人保健施設	○ 現場仕事である管理栄養士や、テレワークを行っていても現場との行き来が必要となる理学療法士と比べ、介護支援専門員と支援相談員の2職種は、テレワークを業務量として割けていたと思う。 ○ 状態変化がある人については、現場の介護福祉士等の他の職種に状況を聞き取りながら漸進的に計画を作成する必要があるが、テレワークにより計画作成を行う形をとると、現場職員から話を聞きづらくなる。

(8) 地域包括支援センターの専門職

回答者種別	アンケート自由回答
本人記載	○ 介護支援専門員からの相談や経過報告含めて、相談を受ける経路は来所と電話であり、その割合は来所の場合が多い傾向である。テレワーク期間に来所があったが、テレワークのため時間変更もしくは電話での対応となった。急ぐケースの場合は、ほかの職員で対応を行ったケースもあった。 ○ 包括は法律に基づいた対応の業務も多く、他の機関と所内職員との細やかな配慮や情報共有や協議を随時行う必要があるため、テレワークで所内不在の場合は協議方法、情報共有の対応方法や時間設定の検討が必要。また養護者対応を含めタイムリーな動きができないとタイムラグが生じやすく、記録など対応できる職員も限定された。 ○ 利用者や総合相談の対象者・その家族との面談はリモートを活用して行える環境が相手方にないので、テレワークではない日に自宅訪問の調整をしなくてはならなかったため、訪問が偏ったり訪問日程の調整にやや苦慮した。 ○ 通常の業務であれば終日テレワークで不在にしても予め職員に情報共有や連携を図っていれば問題はないと思うが、緊急的に対応しなくてはならない事態が起きた時テレワークで終日不在にしているとその日のうちに調整すべきものが調整できず、利用者や家族を困らせることになる。終日ではなく時間単位の不在だったら、それ以外の時間でその日のうちに調整することができると考える。
同僚回答者記載	○ 連絡等は電話で行うことができたので、特に支障は感じなかった。 ○ 時間単位であれば他の時間で業務を行えるが、終日テレワークの場合は対応ケースで訪問が必要な場合等は、やや支障が生じる場合もあると考える。 ○ 時間単位の場合は、通常も訪問や会議で特定の職員と連絡がとりづらいことは生じているため、テレワークとさほど変わらない。連絡がつくまでまったり、予定変更する必要がでる等の支障(手間)はある。 ○ 終日となれば、連絡がとれるまで待つ、予定変更にしても、実際に連絡がとれない時間が長くなる可能性が高まり、長くなれば代行する業務や進められない業務は増えると思われる。
管理者記載	○ 訪問の調整が難しく同じ日に訪問が集中したりした。事業所からの連絡や継続相談ケースの調整が遅れた。 ○ 虐待対応中のケースの連絡などを代わりの職員が代理で受け付けようとしたが、相談者のケアマネが担当者に話したいと言われ経過の把握が遅れた。 ○ 介護予防の教室参加ができず、他の職員がフォローした。 ○ 事業所内で主任の役割もあり、リーダーとして指示や相談になることが多く、職員が相談しづらい状況だった。
回答者種別	インタビュー調査回答
管理者	○ 実証を行った職員は半日のテレワークが終わった後に通常業務のしわ寄せがきて、「実施後に多忙になるため包括の業務にテレワークには向かない」と感じたのではないかと。テレワークが定着し、全職員が週1回テレワークを実施する状況になれば印象も変わると思う。
主任介護支援専門員	○ 記録物が多いため、その共有方法が確立できれば一日単位でのテレワークの可能性はあると思う。とくに権利擁護事業はその場で情報共有できれば望ましいが、管理が難しい。クラウド型なのでUSBを使い外部でもWi-Fiを繋げば情報共有は行えるが、情報管理の観点で外部から接続可能な環境にしていない。

	○ 要支援者情報をはじめ、保険者から提供される情報が紙ベースとなっており、これをスキャンするのも手間となる。保険者が許可し、システム上で安全に書類の受理ができる環境が整えば、外部からでも個人情報が見られる可能性が広がるのではないかとと思われる。
保健師	○ 地域活動で自主体操グループの支援をしているが、参加者から相談があった時には、専門職が参加して内容を聞いたり、後方支援を行っている。このような地域に出向く対応が、テレワークの際には行えないことが、困難な点と感じた。
社会福祉士	○ 権利擁護に関する業務では、管理者と3職種による協議や、委託元である保険者との協議を要するが、テレワーク中ではタイムロスが生じる。虐待の懸念が大きい場合、即日の訪問を行うこともあるが、その調整が困難となる。緊急対応にあたっては、メンバー5人のうち3人以上の出席で協議を行うが、2名以下では開催できない。オンラインでは、協議の際にタイムロスが生じる。

2. 福祉・医療ソフトウェア開発・販売事業者に対する調査

テーマ	インタビュー調査回答
介護現場におけるテレワークの普及状況やニーズ	○ 訪問系サービスについては、訪問先やケア内容に関する予定、提供実績等の入力・確認が端末から可能なシステムがあり、それによって直行・直帰ができるようになっている。さらには、入力されたデータが随時事業所側に入るため、請求事務も可能である。これにより、紙の提供記録を事務所に持ち帰り、事務所でシステムに登録するといった、紙ベースでの処理をなくすこともできるようになっている。 ○ 通所系や入所系サービスについては、直行・直帰のニーズというのはあまりみられず、事業所内において入力作業を効率化するためにタブレット端末を用いる、といったニーズとなると思う。 ○ 居宅介護支援については、Wi-Fi ルーターなどを通じてインターネット環境へ接続可能な PC から操作する形で、ケアプランや支援経過記録等の作成、モニタリング内容の入力等が主なものとなる。
情報セキュリティ、個人情報保護	○ 介護事業所のテレワーク業務としては、医療に関する情報も取り扱う以上、ガイドラインとの関係もあり、個人所有の端末を使うことは想定されない。システム側としても、クライアント証明書を入れた端末でないとは動かないようなものとなる。 ○ システムやタブレット端末のアプリ等は、医療情報システムガイドラインに則って設計されるが、導入後のセキュリティは、システムをどこまで厳格に設計してもすべてが実現できるわけではない。設定漏れやウイルスチェック、ログの監視など、事業所側での適切な統制・運用が必要である。 ○ 法人のシステム担当者が退職した際に、十分に管理方法が引き継がれておらず、権限設定が放置されていたり、退職者のアカウントが残っていたり、複数の職員で共通 ID を用いていたといった状況の事業所もあるようである。
システムのコスト負担、導入上のネック	○ 規模が多い事業所を複数抱える事業者の場合は、業務が複雑化する中で、システムを導入して効率化を図るケースが多い。 ○ 訪問介護は、「勤務可能な日・時間帯が限られており、その時間帯に利用があれば勤務する」といった働き方の登録ヘルパーが多数配置されている事業所が多い。それぞれの職員に端末を貸与すると、稼働率の低い端末を多数抱えることとなり、コスト高となる。看護職員をフルタイムの正職員として配置することが多い訪問看護に比べると、特に小規模の事業所では、費用面から導入を断念する事業所が多い。 ○ 格安SIMのある現在では、SIMに関する費用面のハードルは多少下がったといえるが、依然として端末自体の費用も大きい。施設系サービスと比べて、事業所規模の割に必要な台数が多くなりやすい訪問系サービスでは、より安価な端末を使おうとする事業所が多い。 ○ 職員の機器操作のスキル面の不足や、事業所の通信環境が整わないためにシステムの導入を断念するケースは少ない。

第5章 考察 ―テレワークにより利用者の処遇に支障が生じない範囲について

1. 介護保険サービス等におけるテレワークの実施のあり方に関する総論

(1) 介護保険サービスにおけるテレワーク化の意義

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している。限られた労働力をより効果的に活用することは、介護従事者がやりがいを持って働き続けられる職場づくりのためにも、利用者の受ける介護保険サービスの質の維持・向上のためにも、避けては通れない取組課題といえる。

このような状況の中で、新型コロナウイルス感染症の蔓延を契機として急速に普及が進んだテレワーク（情報通信機器を活用した遠隔による業務実施）は、勤務体制の柔軟化や業務負担の軽減を通じて、介護従事者に働きやすさをもたらす可能性がある。

(2) テレワークの導入にあたり検討が必要な事項

一方で、介護保険サービスは、利用者等に対する直接のケアやサービスの必要性から、一般にテレワークによっては実施が困難な業務も多いと考えられる。このような介護の特性を踏まえつつ、テレワークの普及を図るにあたっては、「テレワークを通じて実施しても、利用者の処遇に支障が生じない」業務の領域や実施方法を探索し、これを明確化することが必要である。

これに当たり、各介護サービス種別に対して、運営基準上必置とされている各専門職種が、自身の業務をテレワークにより遠隔実施するに当たっては、各職種に課されている法令上の責務・業務や、実務上当該職種が担っている役割ごとに、テレワークによる実施の可否や、テレワークを通じても支障を生じさせないような方策を見定める必要がある。

この見定めにおいては、「①テレワークを通じて行う業務自体がテレワークによって問題なく実施可能であるか」というだけでなく、「②利用者の意思の反映を阻害することがないか」、「③ある従業者がテレワーク実施中に不在とする際に、他の従業者に過度な業務負荷がかかることがないか」、「④不測の事態に伴い、普段とは異なる職種が判断する必要に迫られた場合でも、判断に支障が生じないか」、「⑤利用者・家族・行政等からの求めに応じて、正確で具体的な説明ができるか」といった視点から検討を行うこととなる。

そして、これらの要件を満たし、法令上に常駐に関する明確な規制がない場合は、基本的に、それぞれの法人や介護事業所等の判断に従って、テレワークを導入できることが望ましい。

(3) テレワークの導入可能性が高い業務

このような要件を考えると、テレワーク化が相対的に実現しやすい業務としては、記録や計画に係る書類作成等のデスクワークの他、外部機関との連絡や調整に係る業務などが想定される。一方、オンラインを通じた利用者との面談・状態観察・相談対応などについては、必要な機器操作を行える対象者が限られることや、画面越しでのやりとりであることの制約が想定される。将来的な技術革新や、情報通信機器の更なる普及、テレワークを通じた対応に対する利用者や家族、社会の理解の深まりが、この分野のテレワークの普及を後押しすることが期待される。

2. 利用者の処遇に支障が生じない範囲の具体的な考え方

(1) 機能訓練指導員

① 業務の内容・職種の特徴

- ◆ 今回の実証調査における機能訓練指導員の業務時間中の内容の構成について、機能訓練・ケアの提供や利用者の観察等の「直接サービス」が占める割合は 48%、記録・計画の書類作成等の「デスクワーク」が占める割合は 35%であった(タイムスタディー調査による)。
- ◆ テレワークに伴い施設・事業所を不在とし、その間施設・事業所内の人数が配置基準以下となるした場合に、想定される業務への支障の程度について、「やや/大きな支障が生じると思う」との回答割合が、終日不在については 59%、時間単位の不在については 41%であった(テレワーク実施者・同僚回答者・管理者の三者の回答合計による)。
- ◆ アンケート調査やインタビュー調査からは、オンラインによる集団リハビリテーションや機能訓練について、行える指導内容や運動メニューが制約されることや、現場側での介護職員の立ち合いが必要となる旨の指摘がなされた。
- ◆ なお、今回の実証調査の対象としたサービス種別の施設/事業所における機能訓練指導員の従事者数(1施設/事業所当たり実人数)は、全国平均で、通所介護 2.67 人、認知症対応型通所介護 1.28 人、短期入所生活介護 1.13 人、特定施設 1.27 人、地域密着型介護老人福祉施設 1.14 人、介護老人福祉施設 1.68 人である。このうち、看護師・准看護師が占める割合は、通所介護 52%、認知症対応型通所介護 81%、短期入所生活介護 62%、特定施設 54%、地域密着型介護老人福祉施設 72%、介護老人福祉施設 51%である。(2022 年介護サービス施設・事業所調査による)。
- ◆ これに対し、実証調査を行った施設/事業所の機能訓練指導員の従事者数は、すべてのサービス種別の合計で 2.2 人であり、また機能訓練指導員の実人数が 1 人の施設/事業所は人員数の回答のあった 5 施設/事業所のうち 1 施設/事業所のみであった。全国単位でみた場合に、通所介護や介護老人福祉施設以外のサービス種別の施設/事業所の多くは、機能訓練指導員の配置実人数が 1 名であると考えられる一方で、今回の実証調査の対象施設/事業所の多くは、配置実人数が 2 名以上の施設/事業所が多いことに、留意が必要である。

② テレワークの考え方

- ◆ 書類作成や事務作業、事業所外の専門職との連絡等の業務をテレワークにより実施することは、機能訓練の提供等の直接処遇や状態観察以外の業務を行う時間帯として、まとまった時間数を切り出すことができる場合に、メリットが生ずるものと考えられる。
- ◆ このような場合、機能訓練のサービス提供時間帯以外などに、予めテレワークを行う日時を設定し、申し送り等を含む当該従業者が不在とする時間帯の対応に関する必要な準備・体制を整えていけば、テレワークで行っても支障がないと考えられる。
- ◆ 利用者・家族との面談等を、アセスメントの為に観察を主目的として行う場合には、利用者の表情や反応を直接確認する必要があることから、これをオンライン経由で行うことには、支障があると考えられる。
- ◆ 一方、利用者の表情や反応の確認が必要ではない状況（例：家族に対する経過説明など）で、相手方がオンライン会議システム等の機器操作を問題なく行え、オンライン経由であっても利用者・家族の意思が十分に把握できる通話品質で、かつオンラインでの面談実施の同意を取得している状態であれば、面談をオンライン経由で行うことに、特段の支障はないと考えられる。但し、オンラインでの面談は、相手方が機器操作に慣れていなかったり、互いに聞き取りづらかったりする場合があることに、留意を要する。
- ◆ 個別機能訓練の実施に当たっては、利用者の状態を直接確認する必要があるため、これをテレワークで実施すると、可動域や動きを確認しながらの負荷調整が十分に行えないなど、実施に支障が生ずると考えられる。
- ◆ 集団での機能訓練であって、テレワークを行う機能訓練指導員が体操等を行う様子を画面に投影し、現場で他の機能訓練指導員等の従業者がサポートを行うといった形態も想定されるが、この場合、利用者全体の様子を見渡した上でのプログラムの内容や進め方の調整が十分に行えないなど、実施に支障が生ずると考えられる。
- ◆ テレワークの実施日時を決める上では、事業所全体で提供する機能訓練の時間が減少しないよう、また、利用者の希望する訓練実施日に支障が出ないよう、留意が必要である。

(2) 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士

① 業務の内容・職種の特徴

- ◆ 今回の実証調査における理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の業務時間中の内容の構成は、リハビリテーション・ケアの提供や利用者の観察等の「直接サービス」が占める割合が51%と大きく、記録・計画の書類作成等の「デスクワーク」が占める割合が20%と小さかった（タイムスタディー調査による）。利用者の送迎や利用者の自宅でのアセスメントを行っている時間も含め、現場で行う必要がある業務が大半と考えられる。
- ◆ インタビュー調査からは、リハビリテーション計画書の作成は利用者の食事時間等に作成していることが多く、それだけをテレワークに切り出す意味が薄い旨の回答が多かった。一方、インタビュー

調査においては、業務時間外も使って作成することも多く、月に1～2回程度、テレワークの実施を前提とした勤務シフトの構築や、事前の申し送りを前提として、テレワークにより集中的に事務対応を行うことのメリットを指摘した意見もあった。

- ◆ また、理学療法士等が1人しか配置されていない施設・事業所は少ない一方、行うべきリハビリテーションの回数(時間数)は決まっていることから、テレワーク期間が長いと他の従業員の業務負荷の増大や、担当の従業員が不在のことが多いことに伴う利用者の不安感を招くのではないかと懸念を示す意見があった。
- ◆ テレワークに伴い施設・事業所を不在とし、その間施設・事業所内の人数が配置基準以下となるした場合に、想定される業務への支障の程度について、「やや/大きな支障が生じると思う」との回答割合が、終日不在については82%、時間単位の不在については41%である(テレワーク実施者・同僚回答者・管理者の三者の回答合計による)。
- ◆ なお、今回の実証調査の対象としたサービス種別の施設/事業所における理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の従事者数(1施設当たり実人数)は、全国平均で、通所リハビリテーションが3.06人・1.29人・0.36人の計4.71人、介護老人保健施設が6.19人・3.42人・0.61人の計6.19人である(2022年介護サービス施設・事業所調査による)。
- ◆ これに対し、実証調査を行った施設/事業所の機能訓練指導員の従事者数は、すべてのサービス種別の合計で11.2人であった。今回の実証調査の対象施設/事業所は、全国平均よりも配置実人数が多い施設/事業所が多いことに、留意が必要である。

② テレワークの考え方

- ◆ リハビリテーション計画書等の書類作成や事務作業、リハビリテーションのメニューの検討、事業所外の専門職との連絡等の業務をテレワークにより実施することは、リハビリテーションの提供等の直接処遇や、状態観察以外の業務を行う時間帯として、まとまった時間数を切り出すことができる場合に、メリットが生ずるものと考えられる。
- ◆ このような場合、通所リハビリテーションのサービス提供時間帯以外などに、予めテレワークを行う日時を設定し、申し送り等を含む当該従業員が不在とする時間帯の対応に関する必要な準備・体制を整えていれば、テレワークで行っても支障がないと考えられる。
- ◆ 利用者・家族との面談等を、アセスメントのための観察を主目的として行う場合には、利用者の表情や反応を直接確認する必要があることから、これをオンライン経由で行うことには、支障があると考えられる。
- ◆ 一方、利用者の表情や反応の確認が必要ではない状況(例：家族に対する経過説明など)で、相手方がオンライン会議システム等の機器操作を問題なく行え、オンライン経由であっても利用者・家族の意思が十分に把握できる通話品質で、かつオンラインでの面談実施の同意を取得している状態であれば、面談をオンライン経由で行うことに、特段の支障はないと考えられる。但し、オンラインでの面談は、相手方が機器操作に慣れていなかったり、互いに聞き取りづらかったりする場合があることに、留意を要する。

- ◆ リハビリテーション等の利用者を直接処遇する業務に当たっては、利用者の状態を直接確認する必要があり、これをテレワークで実施すると、可動域や動きを確認しながらの負荷調整が十分に行えないなど、実施に支障が生ずると考えられる。
- ◆ テレワークの実施日時を決める上では、施設・事業所全体で提供するリハビリテーションの時間が減少しないよう留意が必要である。また、施設・事業所全体として、利用者の送迎や、その他の利用者の直接処遇に当たる他の従業者に過重な業務負担がかかることがないように、留意が必要である。

(3) 管理栄養士・栄養士

① 業務の内容・職種の特徴

- ◆ 今回の実証調査における管理栄養士・栄養士の業務時間中の内容の構成は、記録・計画の書類作成等の「デスクワーク」が、42%を占めた。一方で、食事の提供やミールラウンド(食事の観察)等の「直接サービス」が占める割合も40%と大きかった(タイムスタディー調査による)。調理工程の管理等の食事提供の準備の陣頭指揮や、検食、配膳の管理(利用者ごとに正しい食形態の食事が配膳されているか)、現場での食形態の調整要否の判断、利用者の栄養状態等のアセスメントなど、現場でなければ行えない業務も多いものと考えられる。
- ◆ ミールラウンドについて、医師、歯科医師、言語聴覚士、看護師、管理栄養士、介護支援専門員等の多職種が連携しながら行うことがある。
- ◆ 加えて、食材の変更(食材が傷んでいるなども含む)、献立の作り直し、急な入所者の受け入れに伴う食形態・療養食・アレルギー等の確認、個人ごとの食事内容の変更等、急な対応が必要になる場面もあることから、テレワークを行う場合には、職場との連絡手段を確保しておく必要がある。
- ◆ 調理業務を委託している場合には、常勤の(管理)栄養士が委託先調理師等の管理監督を行い、利用者へ食事の提供を行っている。常勤の(管理)栄養士が1人しか配置されていない職場では、(管理)栄養士の不在時における緊急対応は、現場に残る委託業者もしくは管理者等の責任者で判断を行い、出勤後の食事提供でメニューの変更など行うことがある。
- ◆ テレワークに伴い施設・事業所を不在とし、その間施設・事業所内の人数が配置基準以下となった場合に、想定される業務への支障の程度について、「やや/大きな支障が生じると思う」との回答割合が、終日不在については65%、時間単位の不在については33%であった(テレワーク実施者・同僚回答者・管理者の三者の回答合計による)。
- ◆ なお、今回の実証調査の対象としたサービス種別の施設/事業所における(管理)栄養士の従事者数(1施設当たり実人数)は、全国平均で、短期入所生活介護が1.01人、地域密着型介護老人福祉施設が1.15人、介護老人福祉施設が1.52人、介護老人保健施設が1.67人、介護医療院が1.72人である。うち、管理栄養士が占める割合は、短期入所生活介護が75%、地域密着型介護老人福祉施設が76%、介護老人福祉施設が82%、介護老人保健施設が86%、介護医療院が83%である。(2022年介護サービス施設・事業所調査による)。

- ◆ これに対し、実証調査を行った施設/事業所の管理栄養士/栄養士の従事者数は、すべてのサービス種別の合計で2.7人であった(介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護医療院に限ると3.1人)。また、いずれのサービス施設についても、管理栄養士/栄養士の配置実人数が全国平均で1人台である一方、今回の実証調査を行った施設/事業所では、9施設/事業所のうち6施設/事業所が、配置実人数が2人以上であった。今回の実証調査を行った施設/事業所は、全国平均よりも配置実人数が多い施設/事業所が多く、管理栄養士/栄養士が1人職場である施設/事業所が少ないことに、留意が必要である。
- ◆ これに関連して、管理栄養士が1人のみ配置されている施設へのインタビュー調査では、「管理栄養士が、1名で、現場の材料、献立、味付け、献立などの確認といった管理栄養士としての業務と、調理師の管理業務の両方に当たっており、管理栄養士が現場にいない場合は、食材にもれがあった場合などの対応に不安がある」旨の指摘や、「管理栄養士が複数名配置されている場合や、委託をされている管理栄養士の場合はよりテレワークが行いやすいのではないか」との指摘があった。

② テレワークの考え方

- ◆ 書類作成や事務作業、事業所外の専門職との連絡等の業務をテレワークにより実施することは、管理栄養士が不在としている時間帯の意思決定の流れ等を、事態に応じて明確化しているなど、様々に起こりうる突発事態に対応できる体制を整備している場合や、併設事業所も含めて(管理)栄養士が2名以上配置されており、現場での急な対応を行うことができる場合には、実施しても支障がないと考えられる。
- ◆ ミールラウンド(食事・嚥下の様子の観察)については、利用者の食事・嚥下の状態を直接確認する必要があることから、これをオンライン経由で行うことには、支障があると考えられる。
- ◆ 上記の他に、実施可能なものをテレワークによって行う場合には、利用者への食事提供が滞ることは許されない中で、食事提供に関する実務上の責任者となる職種である管理栄養士・栄養士が、突発事態への対応・指示を確実に行える体制をとっておく必要がある。
- ◆ テレワークを実施する場合であっても、事業所全体として行うミールラウンドの質や回数に影響を及ぼさないよう、留意が必要である。

(4) 介護支援専門員(居宅介護支援・小規模多機能型居宅介護)

① 業務の内容・職種の特徴

- ◆ 今回の実証調査における居宅介護支援・小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員の業務時間中の内容の構成は、記録・計画の書類作成等の「デスクワーク」が占める割合が38%、事業所外・関係機関との打ち合わせや電話連絡等の「連絡調整・会議」が占める割合が31%であった(タイムスタディー調査による)。「連絡調整・会議」が占める割合が、地域包括支援センター職員に次いで大きいなど、テレワークを導入しうる業務が多いと考えられる。

- ◆ 他方、利用者のアセスメント及びモニタリング、入院中の相談調整、緊急時対応など、現状では現場での対応が必要な業務も一定程度存在する。
- ◆ また、インタビュー調査からは、主催者としてサービス担当者会議を実施することがある旨の紹介があった。
- ◆ テレワークに伴い施設・事業所を不在とし、その間施設・事業所内の人数が配置基準以下となった場合に、想定される業務への支障の程度について、「やや/大きな支障が生じると思う」との回答割合が、終日不在については44%、時間単位の不在については10%であり(テレワーク実施者・同僚回答者・管理者の三者の回答合計による)、調査対象とした職種のうち、否定的な回答の割合が最も小さかった。
- ◆ なお、今回の実証調査の対象としたサービス種別の事業所における介護支援専門員の従事者数(1施設当たり実人数)は、全国平均で、居宅介護支援が2.90人、小規模多機能型居宅介護が1.14人である(2022年介護サービス施設・事業所調査による)。
- ◆ これに対し、実証調査を行った事業所の介護支援専門員の従事者数は、すべてのサービス種別の合計で4.9人であった(うち居宅介護支援が7.8人、小規模多機能型居宅介護が1.0人)。今回の実証調査を行った施設/事業所のうち、居宅介護支援事業所については、全国平均よりも配置実人数が多い施設/事業所が多いことに、留意が必要である。

② テレワークの考え方

- ◆ 居宅サービス計画書の作成等に伴うデスクワークについては、個人情報の適切な管理や守秘義務の遵守等が行われることを前提として、テレワークにより事業所外で対応することに、支障はないものと考えられる。
- ◆ これをテレワークで行うに当たっては、利用者の直接的な観察や対面でのやり取りと、適切なアセスメントやモニタリング、関係者からの聞き取り等が行われた上で実施する必要があることに、留意を要する。
- ◆ なお、モニタリングについては、令和6年介護報酬改定において、「文書による利用者の同意がある」「利用者の心身状況・住環境・利用サービス等に変化がない」「テレビ電話などを介して、対面の場合と同程度の応対ができる」「画面越しで確認できない利用者の健康状態や住環境などの情報について、サービス事業所の担当者からの情報提供で補完する」等の要件を満たす場合に限り、オンラインでの対応が認められることとなった。
- ◆ また、利用者の状態の急変時、災害の発生時等、緊急時の対応について、あらかじめ対応の流れを定めておくとともに、必要に応じて速やかに出勤又は現場に急行できるようにしておく必要がある。
- ◆ サービス担当者会議をオンラインで行う場合には、家族含む関係者間で対象者の現状を十分に共有できるよう、また利用者・家族の意思決定に支障が生ずることがないように、留意が必要である。

(5) 介護支援専門員(入所系サービス)

① 業務の内容・職種の特徴

- ◆ 今回の実証調査における入所系サービス(地域密着型介護老人福祉施設、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院)の介護支援専門員の業務時間中の内容の構成は、記録・計画の書類作成等の「デスクワーク」が占める割合が44%であった(タイムスタディー調査による)。この割合は、計画作成担当者に次いで大きい。
- ◆ インタビュー調査では、各職種が、当該職種の業務としては必ずしも位置づけられていない業務も兼務している実態がある中で、実務上、介護支援専門員も担うことがある業務として、入所者の買い物への付添や、入所者が突然に亡くなった際の家族等への寄り添い等、現場での直接的な対応を伴う業務を挙げた施設もあった。
- ◆ テレワークに伴い施設・事業所を不在とし、その間施設・事業所内の人数が配置基準以下となるとした場合に、想定される業務への支障の程度について、「やや/大きな支障が生じると思う」との回答割合が、終日不在については83%、時間単位の不在については23%であった(テレワーク実施者・同僚回答者・管理者の三者の回答合計による)。
- ◆ インタビュー調査では、現在のシフトが、テレワークによる不在者がいることを前提としたものとはなっておらず、導入する場合には、テレワーク実施者がいることを前提としたシフトの構築が必要となることや、日常業務内における職種間のこまめなコミュニケーションの必要性の面から、テレワークの導入に否定的な意見もみられた。
- ◆ なお、今回の実証調査の対象としたサービス種別の施設における介護支援専門員の従事者数(1施設当たり実人数)は、全国平均で、地域密着型介護老人福祉施設が1.20人、介護老人福祉施設が1.68人、介護老人保健施設が2.00人、介護医療院が1.72人である(2022年介護サービス施設・事業所調査による)。
- ◆ これに対し、実証調査を行った施設の介護支援専門員の従事者数は、すべてのサービス種別の合計で4.0人であった(うち地域密着型介護老人福祉施設を除くと4.6人)。今回の実証調査を行った施設の中には、全国平均よりも配置実人数が多い施設が多いことに、留意が必要である。

② テレワークの考え方

- ◆ 介護サービス計画書等に係る書類作成等のデスクワークについては、個人情報の適切な管理や守秘義務の遵守等が行われることを前提として、テレワークにより事業所外で対応することに、支障はないものと考えられる。
- ◆ これをテレワークで行うに当たっては、利用者の直接的な観察や対面でのやり取り、他の従業者からの聞き取り等が十分に行われた上で行う必要があることに、留意を要する。
- ◆ また、テレワークによる施設・事業所を不在とする従業者が生ずることで、施設・事業所内で従事する従業者の業務負担が過重となったり、従業者間に必要なコミュニケーションが不十分なものとなったりすることがないように、留意が必要である。

(6) 計画作成担当者

① 業務の内容・職種の特徴

- ◆ 今回の実証調査における計画作成担当者の業務時間中の内容の構成は、記録・計画の書類作成等の「デスクワーク」が占める割合が 52%であった(タイムスタディー調査による)。この割合は、調査対象とした職種の中で最も大きい。
- ◆ テレワークに伴い施設・事業所を不在とし、その間施設・事業所内の人数が配置基準以下となるとした場合に、想定される業務への支障の程度について、「やや/大きな支障が生じると思う」との回答割合が、終日不在については 81%、時間単位の不在については 29%であった(テレワーク実施者・同僚回答者・管理者の三者の回答合計による)。
- ◆ インタビュー調査においては、複数の事業所から、介護計画の作成に当たっては、作成の準備段階やモニタリングについては利用者との対面や直接の観察、他の従業者への聞き取り等が必要である一方、作成作業はパソコンに向かったの集約的な作業であり、テレワークにより行うことは可能との指摘があった。一方で、事業所内で行うことが必要な業務がある中で、テレワーク化が可能な部分をあえて切り出し、テレワークをすることに積極的な意義を感じない旨の指摘も見られた。
- ◆ なお、今回の実証調査の対象としたサービス種別の施設/事業所における計画作成担当者の従事者数(1事業所当たり実人数)は、全国平均で、認知症対応型共同生活介護が 1.68 人、特定施設が 1.26 人である(2022 年介護サービス施設・事業所調査による)。
- ◆ これに対し、実証調査を行った施設/事業所の計画作成担当者の従事者数は、すべてのサービス種別の合計で 2.6 人であった。今回の実証調査を行った施設の中には、全国平均よりも配置実人数が多い施設が多いことに、留意が必要である。

② テレワークの考え方

- ◆ 介護サービス計画書等の書類作成等のデスクワークについては、個人情報適切な管理や守秘義務の遵守等が行われることを前提として、テレワークにより事業所外で対応することに、支障はないものと考えられる。
- ◆ これをテレワークで行うに当たっては、利用者の直接的な観察や対面でのやり取りと、適切なアセスメントやモニタリング、関係者からの聞き取り等が十分に行われた上で実施する必要があることに、留意を要する。
- ◆ また、利用者の状態の急変時、災害の発生時等、緊急時の対応について、あらかじめ対応の流れを定めておくとともに、必要に応じて速やかに出勤又は現場に急行できるようにしておく必要がある。
- ◆ サービス担当者会議をオンラインで行う場合には、家族含む関係者間で対象者の現状を十分に共有できるよう、また利用者・家族の意思決定に支障が生じることがないように、留意が必要である。

(7) 生活相談員・支援相談員

① 業務の内容・職種の特徴

- ◆ 今回の実証調査における生活相談員・支援相談員の業務時間中の内容の構成は、記録・計画に係る書類作成等の「デスクワーク」が占める割合が 33%、事業所外・関係機関との打ち合わせや電話連絡等の「連絡調整・会議」が占める割合が 21%、ケア・サービスの提供や利用者の観察等の「直接サービス」が占める割合が 19%であった(タイムスタディー調査による)。
- ◆ 運営基準上、生活相談員・支援相談員が行うべきものとして明記されている業務は必ずしも多くはないが、実務上は、入所者・利用者・家族等との相談・説明対応、利用相談への対応、介護計画の原案作成、利用契約に関する対応、外部機関との連絡調整、受診の付添、利用者の送迎(通所系・短期入所系サービスの場合)、介護職員のサポート等の多様な業務を、他の職種とも分担を行うつつ、同時並行的に行うケースが多いものと考えられる。
- ◆ テレワークに伴い施設・事業所を不在とし、その間施設・事業所内の人数が配置基準以下となるときの場合に、想定される業務への支障の程度について、「やや/大きな支障が生じると思う」との回答割合が、終日不在については 90%、時間単位の不在については 67%であり(テレワーク実施者・同僚回答者・管理者の三者の回答合計による)、調査対象とした職種のうち、否定的な回答の割合が最も大きい。
- ◆ なお、今回の実証調査の対象としたサービス種別の施設/事業所における生活相談員・支援相談員の従業者数(1施設・事業所当たり実人数)は、全国平均で、通所介護が 2.47 人、認知症対応型通所介護が 1.85 人、短期入所生活介護が 1.29 人、特定施設が 1.50 人、地域密着型介護老人福祉施設が 1.24 人、介護老人福祉施設が 1.65 人、介護老人保健施設が 2.57 人である(2022 年介護サービス施設・事業所調査による)。
- ◆ これに対し、実証調査を行った施設/事業所の生活相談員・支援相談員の従事者数は、すべてのサービス種別の合計で 1.9 人であった(うち通所系サービスが 2.3 人、短期入所生活介護が 1.3 人、入居・入所系サービスが 1.8 人)。

② テレワークの考え方

- ◆ 記録・計画に係る書類作成等のデスクワークや、外部機関との電話等の連絡調整業務の一部については、個人情報の適切な管理や守秘義務の遵守等が行われることを前提として、テレワークにより施設・事業所外で対応することに、支障はないものと考えられる。
- ◆ 利用者・入所者・家族等からの相談対応や面談にあたり、オンラインでこれを行うことについては、自身と相手方の双方に必要な機器操作能力が求められることに加え、利用者・入所者の状況の観察・把握や相手方との意思疎通の上で一定の制約があることを踏まえ、意思疎通や状況把握に支障を来さない場面に限定することが必要である。
- ◆ 特に、契約に関する説明や、重要事項の説明は、利用者・家族への情報伝達が十分に行われ、かつその意思決定に支障を来すことがないよう、配慮が必要と考えられる。

- ◆ 相談員は、実務上、施設・事業所内でしか行えないものも含め、多岐にわたる業務を行っていることを踏まえ、相談員が現場を不在とすることで、事業所全体としてのサービス提供に影響が出ないよう、また他の従業員の業務負担が過重なものとならないよう、留意する必要がある。

(8) 地域包括支援センターの専門職

① 業務の内容・職種の特徴

- ◆ 今回の実証調査における地域包括支援センターの各専門職の業務時間中の内容の構成は、記録・計画の書類作成等の「デスクワーク」が占める割合が43%、事業所外・関係機関との打ち合わせや電話連絡等の「連絡調整・会議」が占める割合が33%であった。「連絡調整・会議」が占める割合は、調査対象とした職種の中で最も大きかった(タイムスタディー調査による)。テレワークを導入しうる業務の割合が大きいと考えられる。
- ◆ 但し、外部機関とのやり取りを要する場面が多い中で、相手方がリモートを活用できない場合や訪問・対面によるやり取りを求めた場合には、センターや相手方の事業所等において相談・対応等を行うことが必要となる。また、介護予防の教室参加など、現場での対応が求められる業務も存在する。
- ◆ また、権利擁護事業を中心に、機微な個人情報を取り扱う機会が多く、また突発的な対応が求められるケースや、虐待対応中などの事情から特定の担当従業員が対応し、代理による対応が難しいケースが、一定程度存在すると考えられる。
- ◆ 外部機関との間において、情報が紙媒体で伝達されるケースもあり、テレワーク中にそのような情報を参照する必要がある場合、予め紙媒体の情報をスキャン等により電子化しておくか、紙媒体の資料を持ち出す必要が生ずる。この際に、業務の省力化や個人情報の取扱等の面で、課題が生じうる。
- ◆ テレワークに伴い施設・事業所を不在とし、その間センター内の人数が配置基準以下となつた場合には、想定される業務への支障の程度について、「やや/大きな支障が生じると思う」との回答割合が、終日不在については75%、時間単位の不在については27%である(テレワーク実施者・同僚回答者・管理者の三者の回答合計による)。

② テレワークの考え方

- ◆ ①サービス提供時間中において、窓口対応に支障を来さないだけの従業員数がセンター内に滞在する等により、急な来所相談にも対応が行える体制、②特定の従業員による対応を要する事態に備え、センターを不在としている従業員への連絡・フォローが行える体制 が維持されるならば、介護予防支援計画書・介護予防サービス計画書等に係る書類作成や、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務等に係るデスクワーク、連絡調整等の業務の一部を、テレワークによりセンター以外の場所で行ったとしても、支障はないものと考えられる。

- ◆ 介護予防支援計画書・介護予防サービス計画書等の作成をテレワークで行うに当たっては、利用者の直接的な観察や対面でのやり取り、他の従業者からの聞き取り等が十分に行われた上で行う必要があることに、留意を要する。
- ◆ センター内における相談対応の他、対象者や外部機関との面談・調整、地域の会議への出席など、各職種に求められる業務の場が、センターの内外にまたがっているため、職種間や従業者間で連絡・フォローをしながら、来所相談への対応や特定の従業者による対応を要するケース等に関する申し送り等を行うことが求められる。
- ◆ 地域ケア会議をオンラインで行う場合には、関係者間で対象者の現状を十分に共有できるよう、留意が必要である。

3. テレワークの環境整備に関する事項と今後の課題

(1) 機器や通信環境の確保

- ◆ 個人の機微情報を取り扱うことが多い介護サービスにおいて、情報通信機器を用いてテレワークを行うにあたっては、情報漏洩防止の観点から、事業者や施設/事業所から従業者にパソコンやタブレット端末、スマートフォンなどの端末を貸与し、テレワーク業務に必要な機器や通信環境を確保することが一般的と考えられる。
- ◆ このための端末や回線、介護ソフト等のシステムにかかるコスト負担は、特に小規模な施設/事業所にとっては重く、これが介護サービスにおけるテレワークの普及のネックになっている可能性がある。小規模な施設/事業所におけるテレワークの導入にかかるコスト負担の在り方は、引き続き、検討が必要である。

(2) 情報セキュリティ、個人情報保護の確保

- ◆ 情報通信機器を用いてテレワークを行うにあたっては、外部からの不正アクセスや外部への個人情報の漏洩を確実に防ぐための実効性のある情報セキュリティ対策が必要である。
- ◆ 現在、介護ソフトの中には、テレワークによる遠隔での業務実施を想定したものも販売されている。一方、情報セキュリティ対策は、対策が施された介護ソフト等の使用や、ベンダによるサポートだけで成り立つものではない。システムへのアクセス権限の設定・管理や使用可能な機器・端末の限定、ログの監視などの適切な運用・統制のための体制を、施設/事業所自身が仕組みとして作り上げ、継続的に実施しつづけることが必要である。
- ◆ 加えて、個人情報記載された紙媒体の資料の持ち帰り、画面の覗き込み防止等についても、統制・管理を行う仕組みが必要である。

(3) 堅確な労務管理

- ◆ 介護保険サービスにおけるテレワーク化の主目的は、勤務体制の柔軟化や業務負担の軽減を通じて、介護従事者に働きやすさをもたらすことにある。
- ◆ テレワークの導入が、テレワークを通じて遠隔で業務を行う従業者、現場で対面業務を行う従業者の双方にとって、その業務負担が過大なものとなることを防ぎ、また業務に当たっての様々な費用負担や、テレワークに伴う不在時に現場で発生した不測の事態への対応（参集を求めるかなど）等に関するトラブルを防ぐため、労使協約や就業規則に、テレワークの併用を前提とした規定を整備する必要がある。

令和5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専門職のテレワークの取扱いについて 報告書

2024年3月

発行・編集

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部

所在地

〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2丁目3番地

連絡先

03-5281-5275