
介護現場における 業務実態とIT活用ニーズ 調査報告

八代市内 介護サービス事業所アンケート分析

調査期間：令和7年12月1日～12月23日

調査概要

調査目的 事務負担の実態把握および、ITツール導入阻害要因の特定

対象 八代市内 介護サービス事業所 100件 (モデル地域内)

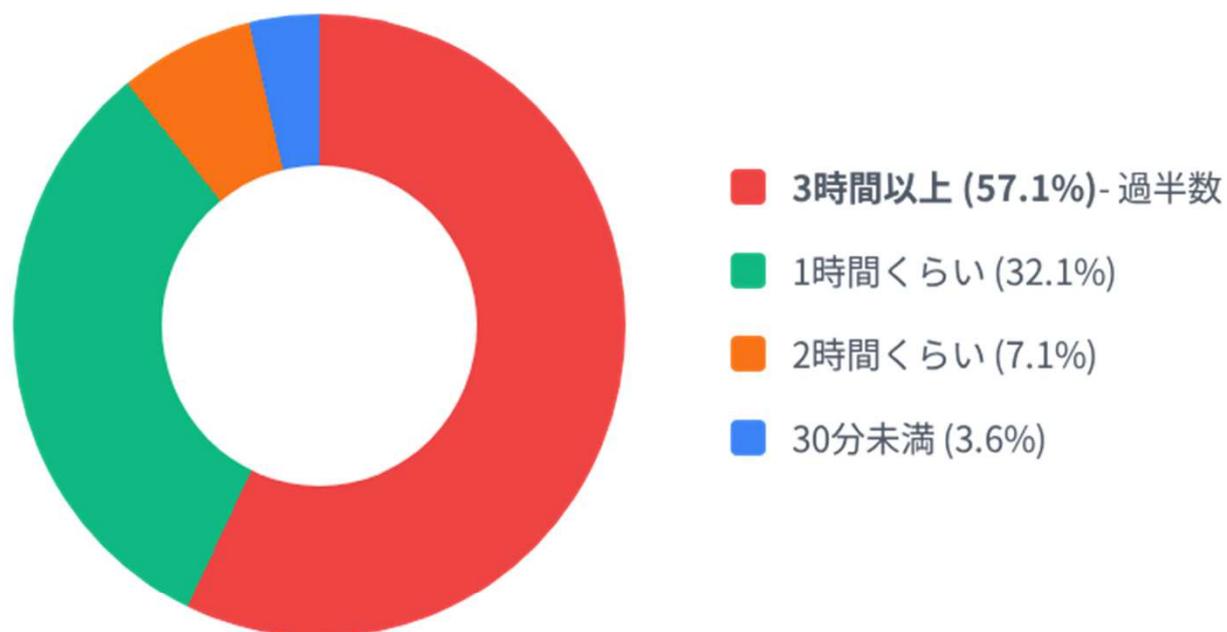
回答数 28件 (管理者、ケアマネージャー等)

属性 居宅介護支援、通所介護、訪問介護等



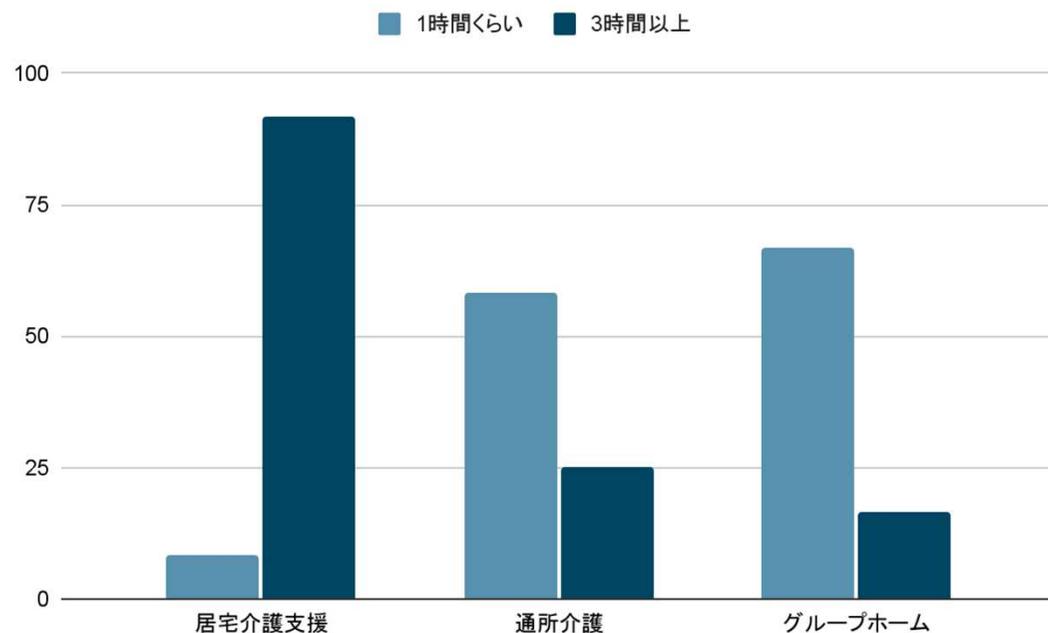
現場の「生の声」を
定量・定性の両面から分析

【現状】 事務作業時間の「5割超」が限界値に



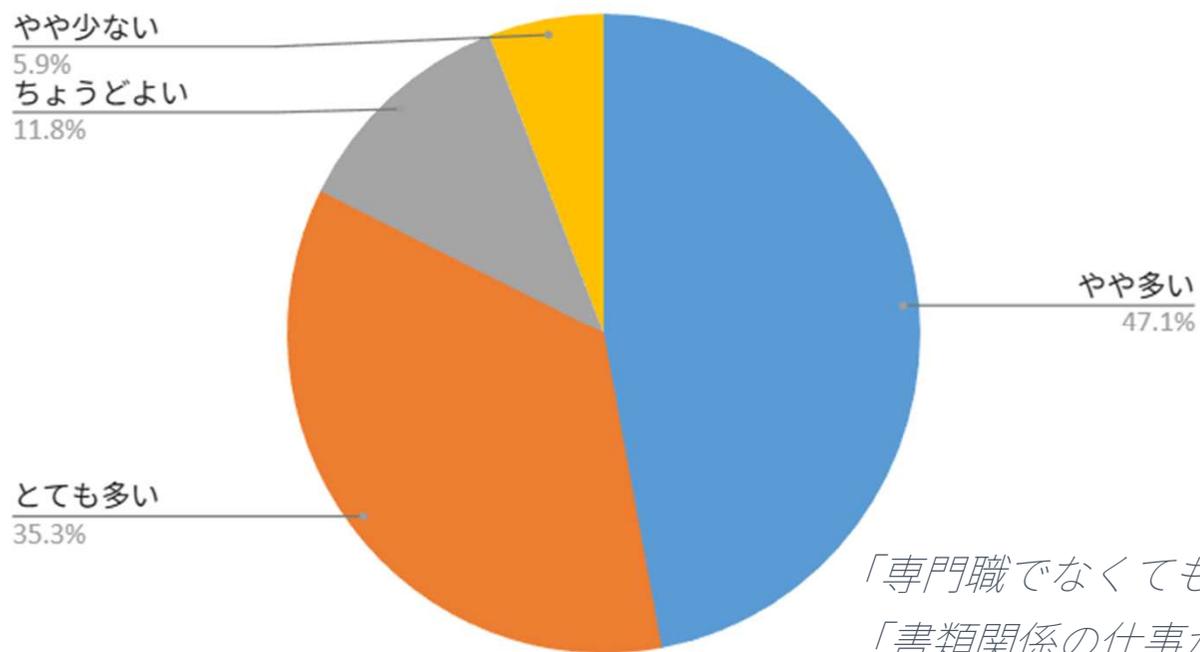
分析：回答者の半数以上が、毎日3時間以上を事務作業に費やしており、現場の大きな負担となっていることが浮き彫りになりました。詳細に分析すると特にケアマネージャー職において事務負担が極めて重く、回答があった中でほぼ全員が毎日3時間以上を書類作成や入力に費やしています。ケアプランデータ連携システムの活用が全体の負担軽減に直結すると言えます。

【詳細】 サービス種別別の事務作業時間



分析：居宅介護支援事業所では9割以上が毎日3時間以上を事務作業に費やしており、事務負担の軽減が喫緊の課題であることがデータから裏付けられました。サービス事業所においては「1時間くらい」がボリュームゾーンとなっていますが、それでも3～4件に1件以上の割合で「3時間以上」を要している現場があり、事業所間で差があることが推測されます。

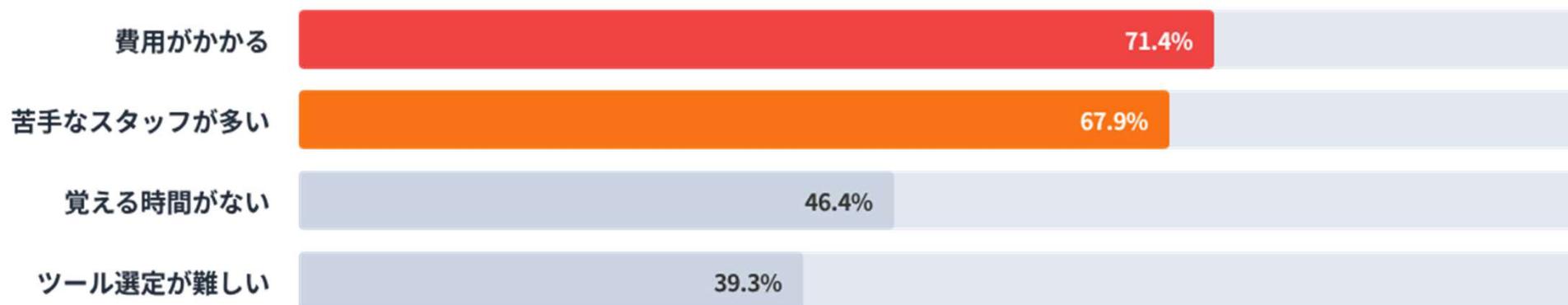
【現場の声】 業務量への負担感



分析：全体の八割以上の方が業務量が多いと感じている状況です。

【課題】 IT導入を阻む「費用」と「人材」の壁

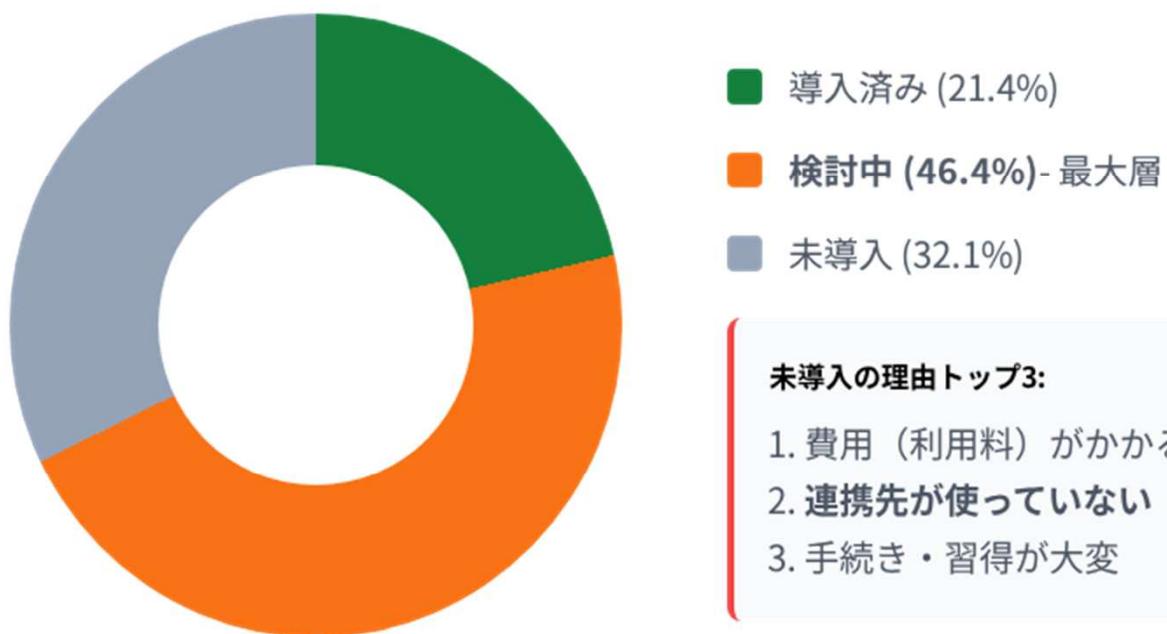
現場はIT化に前向きですが、導入できない明確な理由が存在します。



分析：最大の壁は「コスト」ですが、「スキル不足」の理由も大きく、ツールを買っても使いこなせないという不安があります。

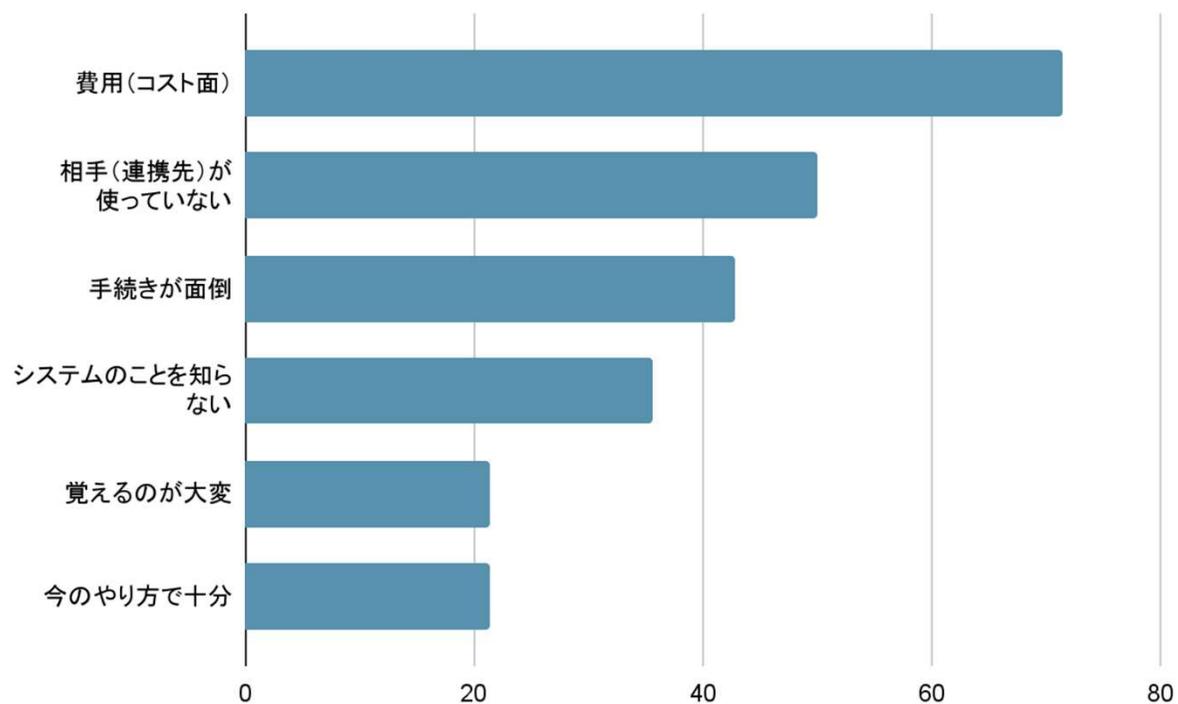
自由記述より：「初年度無料キャンペーンがあっても、その後の利用料金の負担が大きい。複数サービスで加入すると経営を圧迫する。」、「主要な連携先から別のシステムを指定されると、不利益になりかねない。利益を上げているわけではない中で、危機管理（BCP）対策にも費用を割かねばならず、余裕が全くない。」、「介護情報基盤を整備するなら、普及のためにすべて無料化して進めてほしい。」

ケアプランデータ連携システムの現状



分析：検討中まで含めると7割近くに及びます。導入済みが3割を超えると、自然増で導入が増えていくことが推測されます。

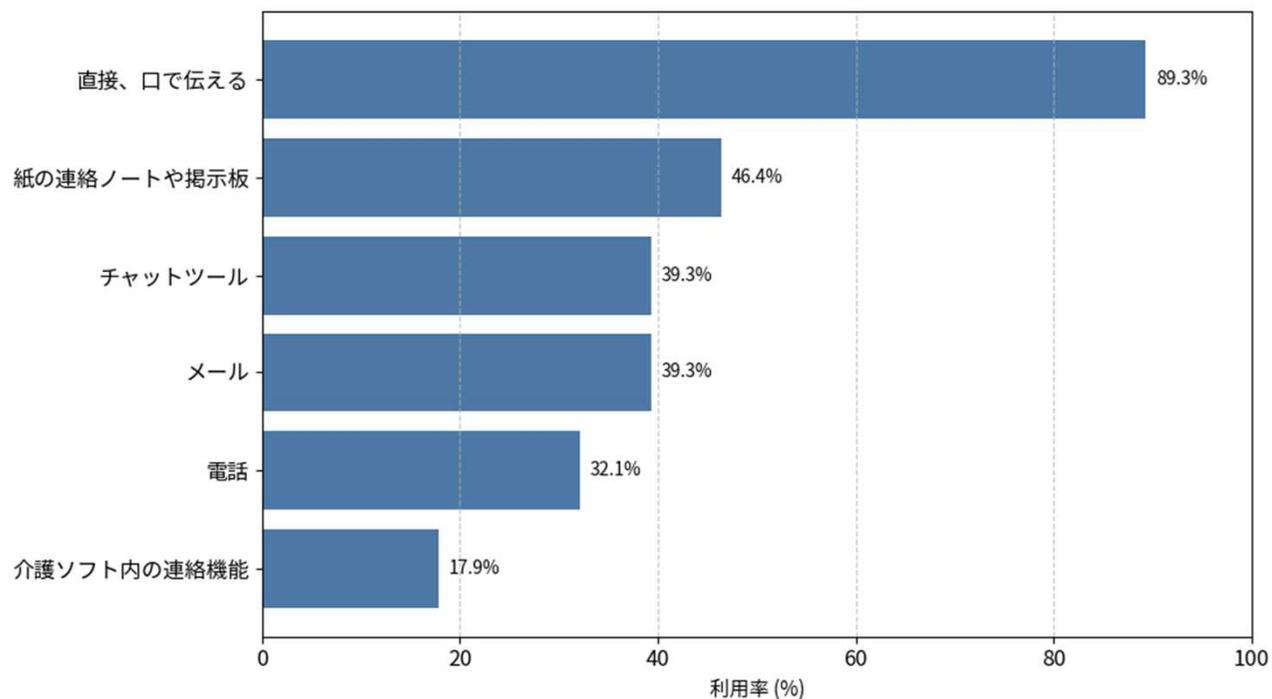
ケアプランデータ連携システム未導入の理由



分析：費用面はフリーパスキャンペーンの延長で解消される部分もありますが、「連携先の事業所が使っていない」という声が多く、地域全体での一斉導入や普及啓発が鍵となります。

情報共有の現状

情報共有手段の利用率 (複数回答)



分析：スタッフ間の連絡手段は、依然として「口頭 (89.3%)」と「紙のノート (46.4%)」が主流です。しかし、約4割の事業所がチャットツールを導入し始めており、「一斉連絡ができる」「言った言わないが減る」といった成果を実感しています。この「口頭+紙」から「チャット+システム」への移行こそが、最も即効性のある効率化ポイントです。

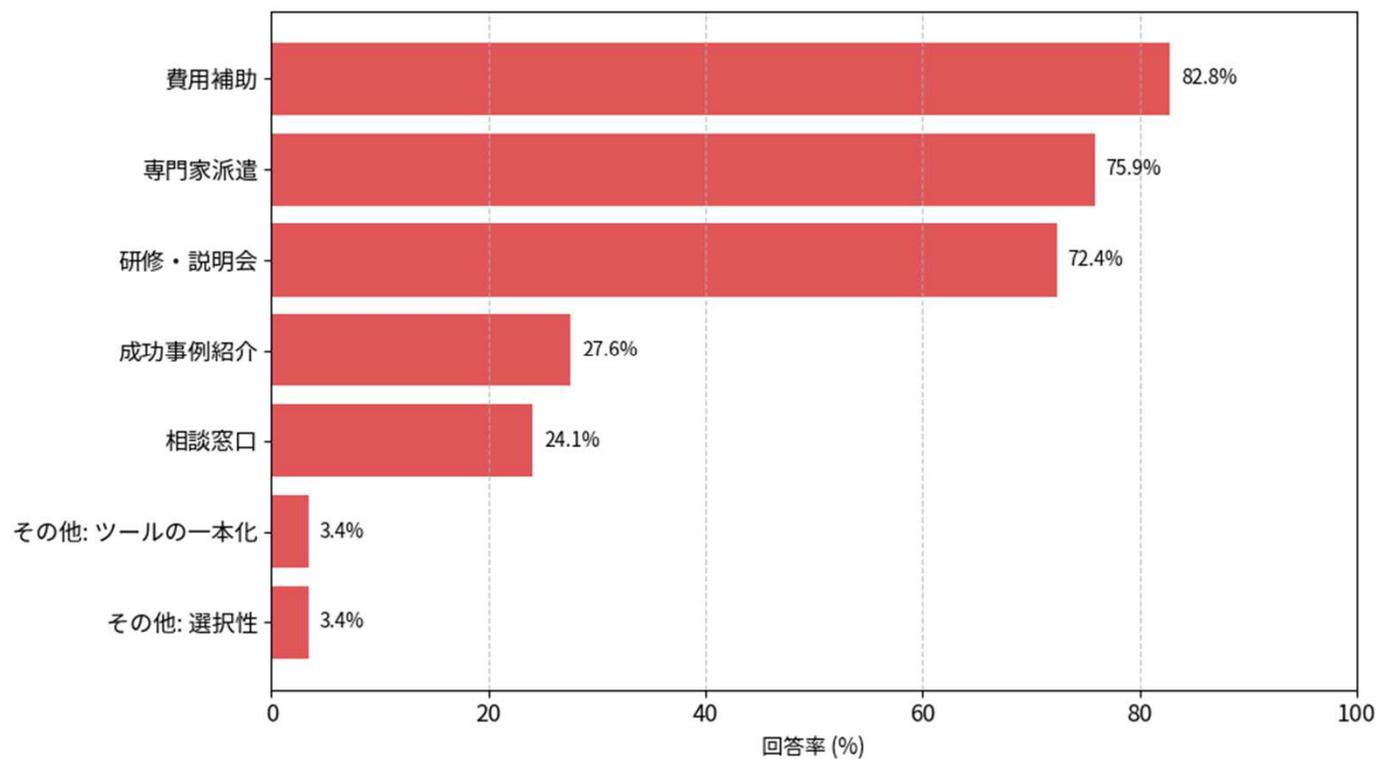
チャットツールを活用しているサービス種別

サービス種別	チャットツール 使用事業所数	回答があった 事業所数	普及率 (%)
グループホーム	4	6	66.70%
通所介護（デイサービス）	7	12	58.30%
居宅介護支援	4	12	33.30%
特別養護老人ホーム	1	3	33.30%
訪問介護	1	3	33.30%
その他（短期入所、複合型等）	2	2	100.00%

分析：グループホームや通所介護で普及率が高いのは、日々の申し送りや、現場スタッフ間での一斉連絡、急なスケジュール変更の共有などにチャットツールが適しているためと考えられます。チャットツールは多職種連携においても電話の取り次ぎ待ち時間を解消するなど、業務効率化において非常に有効なツールです。地域全体で活用が進み、さらなる業務負担軽減に繋がることを期待します。

【要望】 行政に求める具体的支援策

行政に求める支援 (複数回答)



分析：「費用補助」がトップですが、「専門家派遣（75.9%）」や「研修（72.4%）」へのニーズも極めて高く、単にツールを導入するだけでなく、「どう使いこなすか」というソフト面での支援を強く求めていることがわかります。「成功事例紹介（27.6%）」も一定のニーズがあり、身近なモデルケースを提示することで、導入への心理的ハードルを下げられる可能性があります。

自由記述欄からみえる八代市の現状（1）

アンケートの自由記述欄からは、数値データだけでは測りきれない現場の切実な負担と、ICT化に対する具体的な期待、そして導入に向けた強い不安が浮き彫りになりました。

■記録作業と付随業務の圧迫

単に「書類が多い」だけでなく、その背景には制度上の義務やアナログな工程が複雑に絡み合っています。

コンプライアンス維持の重圧

運営基準や加算算定基準を満たすための研修、委員会、会議の開催が義務付けられており、その「記録作成」自体が本来のケア時間を奪う要因となっています。

アナログ作業の残存

「実績の目視入力」「書類の仕分け・配布」「郵送作業」など、デジタル化で代替可能なはずの作業が依然として現場の手作業で行われています。

専門外業務による負担

清掃、洗い物、送迎といった「専門職以外でも対応可能な間接業務」に専門スタッフが時間を取られ、事務やケアに集中できない構造的課題があります。

自由記述欄からみえる八代市の現状（2）

■単なる記録から「自動化・連携」への期待

現場は単なる「パソコン入力」を求めているのではなく、スムーズな情報の流れを期待しています。

音声入力・自動生成のニーズ

「アセスメントや会議の音声をそのままデータ化し、ケアプランへ自動反映させたい」といった、記録の即時完結（その場完結）への期待が高まっています。

対行政・多職種の完全ペーパーレス化:

新規認定やオムツ券、提供票のやり取りなど、行政や他事業所との間に残る「紙の脱却」こそが、最大の効率化に繋がると考えられています。

災害時（BCP）の即時共有:

台風や地震等の緊急時における、判断基準や状況の迅速な共有ツールとしての活用も期待されています

調査から見えた課題と提言

¥IT導入補助金の創設

最大の障壁である「コスト」を低減し、小規模事業所でも導入しやすい環境を整備する。

👤伴走型 人的支援

「専門家派遣」により、IT苦手意識を払拭し、現場定着までをサポートする。

👉地域連携の推進

「相手が使っていない」問題を解消するため、ワムネット掲載までのタイムラグを解消する。