

令和 2 年度

静岡県内福祉施設・事業所における
「WEB会議ツール」導入状況調査
報告書

(福)静岡県社会福祉協議会
静岡県社会福祉人材センター

I 調査概要・目的

新型コロナウイルスの影響により、社会福祉施設においても「WEB会議ツール」の導入が増えてきている。そこで、実際の導入状況や活用方法について情報を収集・整理し、県内全体に波及させることで、さらなる「WEB会議ツール」活用の促進を図るため、調査を実施した。

1 調査方法

実施方法：WEBアンケートにて実施した。(Google フォーム)

調査期間：令和2年7月17日～7月31日

調査対象：各種メール配信（重複の可能性もあり）

方法	件数
福祉人材求職求人システムからの配信(※)	2941
研修申込受付システム「シナジー」のメール配信	726
研修案内メール配信	1450
7/3開催「Zoom入門セミナー」申込者	159
合計	5276

※中央福祉人材センター所管システムのため、実働件数は不明。

2 調査内容

- (1) WEB会議ツールの導入状況、使用アプリ
- (2) 導入への課題
- (3) 実際の活用事例（会議、面会、採用等）の収集

3 調査結果の活用

調査結果は報告書にまとめ、ホームページへの掲載等、周知する。

また、調査結果をもとに、セミナーの開催等、社会福祉施設での「WEB会議ツール」導入・活用促進事業を検討・実施する。

4 担当

静岡県社会福祉協議会 静岡県社会福祉人材センター人材課（曾根）

電話番号 054-271-2110

メール jinzai@shizuoka-wel.jp

★静岡県内福祉施設・事業所における「WEB会議ツール」導入状況調査

【設問内容】

WEBフォームにて回答を依頼した。設問の内容は下記のとおり。

【基礎属性】

- (1)メールアドレス
- (2)法人名
- (3)事業所名
- (4)事業所の種別 ※1つだけ選択
 - ①高齢者施設
 - ②障害者施設
 - ③児童施設
 - ④社会福祉協議会
 - ⑤複数種別を運営する法人本部等
 - ⑥その他
- (5)担当者名
- (6)電話番号

【設問】

- Q1 WEB会議ツールを導入していますか？（以降、①を選択した方、②または③と回答した方で質問が変わります。対象外の質問は入力せず、次のページに進んでください。）※1つだけ選択
- ①導入している
 - ②導入を検討している
 - ③導入予定はない

★Q1で「①導入している」と回答した方への設問

Q2-1 導入したWEB会議ツールを教えてください。※複数回答可。

- ①Zoom
- ②Teams
- ③Skype
- ④LINE
- ⑤その他

Q 2 - 2 ツールの選択理由があれば、ご自由にご記入ください。

(※自由記述)

Q 2 - 3 WEB会議ツールの使用用途を教えてください ※複数回答可

- ①職員・法人内の会議
- ②外部関係者との会議
- ③利用者と家族の面会
- ④採用活動（面接、見学）
- ⑤WEBセミナーの受講
- ⑥法人内研修の配信
- ⑦その他

Q 2 - 4 「会議」への具体的な活用方法や課題を教えてください

(※自由記述)

Q 2 - 5 「面会」への具体的な活用方法や課題を教えてください

(※自由記述)

Q 2 - 6 「採用活動」への具体的な活用方法や課題を教えてください

(※自由記述)

Q 2 - 7 「研修・人材育成」への具体的な活用方法や課題を教えてください

(※自由記述)

Q 2 - 8 その他、具体的な活用方法や課題を教えてください

(※自由記述)

★Q2で「②導入を検討している」「③導入予定はない」と回答した方への設問

Q3-1 WEB会議ツールの導入への課題を教えてください ※複数回答可

- ①導入方法がわからないため
- ②使用方法がわからないため
- ③セキュリティ上の不安があるため
- ④IT機器に苦手意識のある職員が多いため
- ⑤職員の理解を得にくいため
- ⑥どのようなツールが適しているかが判断できないため
- ⑦必要な資機材等が用意できないため
- ⑧その他

Q3-2 導入への課題について、ご自由にご記入ください

(※自由記述)

★全ての方への設問

Q4 WEB会議ツールの活用について、人材センターへの要望があればご記入ください

II 調査結果

人材センターの各種メール配信システムから、県内の福祉施設 5,276 か所に依頼し、610 人からの回答があった。回収率は、11%であった。

※ただし、福祉人材求職求人システムからの配信(2941 件)については、実働件数は不明のため、正確な回収率は不明である。

なお、今回の調査回答者の内訳は下記のとおり、高齢者施設が 44%、障害者施設が 20%、児童施設が 17%であった。

	回答数	%
①高齢者施設	275	45.1%
②障害者施設	124	20.3%
③児童施設	119	19.5%
④社会福祉協議会	26	4.3%
⑤法人本部等	42	6.9%
⑥その他	24	3.9%
合計	610	100.0%

【回答結果・集計】

Q1 WEB会議ツールを導入していますか？

(以降、①を選択した方、②または③と回答した方で質問が変わります。対象外の質問は入力せず、次のページに進んでください。)

○WEB会議ツールの導入率

回答のうち、「①導入している」は 290 (47.5%)、「②導入を検討している」は 141(23.1%)、「③導入予定はない」は 179 (29.3%) であった。

種別ごとにクロス集計したが、種別ごとの大きな差は見られなかった。

	①導入している		②導入を検討している		③導入予定はない		合計
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数
①高齢者施設	136	49.5%	55	20.0%	84	30.5%	275
②障害者施設	52	41.9%	32	25.8%	40	32.3%	124
③児童施設	49	41.2%	33	27.7%	37	31.1%	119
④社会福祉協議会	12	46.2%	11	42.3%	3	11.5%	26
⑤法人本部等	23	54.8%	7	16.7%	12	28.6%	42
⑥その他	18	75.0%	3	12.5%	3	12.5%	24
合計	290	47.5%	141	23.1%	179	29.3%	610

【Q1で「①導入している」と回答した方への設問】

Q2-1 導入したWEB会議ツールを教えてください。※複数回答可。

○導入したWEB会議ツール

Q1で「①導入している」との回答は290人であったが、この設問に328人からの回答があった。「②導入を検討している」と回答した人の一部が、この設問に入力したと思われる。

導入しているWEB会議ツールのアプリケーションは、「Zoom」が、289(88.1%)で、大多数を占めた。

その他の欄にも多くの記述があり、使用しているWEB会議ツールは「Zoom」が多いものの、その他の使用ツールも多岐にわたっていることが分かった。

☆複数回答

導入ツール	回答数 (N)	% (N/328)
①Zoom	289	88.1%
②Teams	25	7.6%
③Skype	50	15.2%
④LINE	55	16.8%
その他(※)	48	14.6%

※その他の記載内容

CISCO WEBEX(19件)、Google Meet(9件)、V-CUBE(5件)、FaceTime(3件)

Q2-2 ツール選択理由があれば、ご自由にご記入ください。

○ツール選択理由

ツールの選択理由について、具体的な内容を尋ねたところ、多くの回答があった。回答(自由記述)について、「①シェア率」「②利便性」「③費用」「④法人の方針」「⑤通信相手が使用」「⑥セキュリティ」の6つに分類した。

前の設問にて、Zoomの導入率が高かったが、シェア率の高さと利便性からZoomを選択したケースが多いことがわかった。

【①シェア率】

記入内容(抜粋)

- ✓ Zoomが多かったから。(※同内容の記述多数)
- ✓ 一般的と考えたから。
- ✓ (LINE)一番普及している、(ZOOM)ID登録必要なく最も簡単
- ✓ お試しで使用しようとした所、名前が出た物だったため。

【②利便性】

記入内容の抜粋

- ✓ 他社とのWEB会議も容易の為。
- ✓ データー量も少なくオンラインができ、普及されて使い勝手が良いから。
- ✓ 使い勝手が良い 通信が安定。
- ✓ facetime→信頼性の高さ zoom→外部からの接続の簡易さ。
- ✓ Zoomは同時刻に複数人が接続できるため、LINEは職員の利用が多いため。
- ✓ 普及しているアプリの為。また電話をかける様な使い勝手の良さがある。
- ✓ 参加者がID取得する必要が無い為。
- ✓ Meetは、機能・セキュリティ・運用コストの面で当法人に合っているため。
- ✓ LINEとFaceTimeは家族面会等で利便性を優先した。
- ✓ 時間指定ができるため。
- ✓ 簡易的にログイン等ができる為。
- ✓ 設定が簡単。

【③費用】

記入内容の抜粋

- ✓ 短時間無料と関係者が導入してるから。
- ✓ 無料で導入しやすかったため。(※同内容の記述多数)

【④法人の方針】

記入内容（抜粋）

- ✓ 法人指定。
- ✓ 本部指定の為。（※同内容の記述多数）

【⑤通信相手が使用】

記入内容の抜粋

- ✓ web 会議の開催が急遽決まり、参加者が所持するツールが他になかったため。
- ✓ 相手方の使用ツールに合わせた。
- ✓ Zoom の指定が多い。
- ✓ 先方送付が常に Zoom 活用であるため。
- ✓ 県社協主催 Zoom 導入セミナーを各事業所の担当者が拝聴し、馴染みがあるため。
- ✓ 全養協の WEB 会議で使用するため。
- ✓ 県社協の WEB 研修で Zoom を使っているため。

【⑥セキュリティ】

記入内容の抜粋

- ✓ 本部情報室がセキュリティを重視しているため。
- ✓ 汎用性が高く、セキュリティも改善されている。
- ✓ セキュリティの担保。

Q2 - 3 WEB会議ツールの使用用途を教えてください ※複数回答可

○WEB会議ツールの使用用途

Q1で「①導入している」との回答は290件であったが、この設問に349人からの回答があった。「②導入を検討している」と回答した人の一部が、この設問に入力したと思われる。

WEB会議ツールの使用用途では、「①職員・法人内の会議」が201(57%)で最も多く、次いで「⑤WEBセミナーの受講」が192(55%)、「②外部関係者との会議」が177(50%)であった。

「③利用者と家族の面会」「④採用活動」については、上記に比べ割合は低いものの、すでに活用しているとの回答も見られた。

☆複数回答

使用用途	回答数 (N)	% (N/349)
①職員・法人内の会議	201	57.6%
②外部関係者との会議	177	50.7%
③利用者と家族の面会	109	31.2%
④採用活動(面接、見学)	71	20.3%
⑤WEBセミナーの受講	192	55.0%
⑥法人内研修の配信	75	21.5%
その他	15	4.3%

Q2-4 「会議」への具体的な活用方法や課題を教えてください

○「会議への具体的な活用方法」

「会議」への具体的な活用方法や課題について、具体的な内容を尋ねたところ、多くの回答があった。

回答(自由記述)について、「①法人内会議で活用」「②外部との会議で活用」「③通信・環境面の課題」「④資機材の課題」「⑤アプリ機能の課題」「⑥会議進行面での課題」「⑦職員のスキル差での課題」の7つに分類した。

法人内の事業所が点在している場合の法人内会議や関係機関との会議にて活用している事例が多かった。一方で、課題としては、インターネット回線や資機材、また部屋の用意が難しいことや、有料ライセンスを取得する際にクレジットカード決済が必要なこと、WEB会議特有の進行の難しさが挙げられた。

【①法人内会議で活用】

記入内容（抜粋）

- ✓ 当法人の拠点は、県内に点在しているため、移動時間削減のためWeb会議（法人管理会議や専門職部会のミーティング、施設内会議へ外部講師にオンラインで出席など）を活用しています。課題としてはネットワーク環境により音声や画像が乱れ、聞き取りにくいことがあります。
- ✓ ユニット会議ではシフトにより夜勤入りの人も在宅で出席出来る。（夜勤入りの人は会議を今まで欠席していた。）
- ✓ ケース事例を全国事業所で共有する。
- ✓ 在宅ワークを行なう職員が参加できる。
- ✓ コロナの際の集まれない時の手段や、時間に余裕がない部門長レベルの連絡会議に使用検討。
- ✓ 東京本部と全国の拠点施設との各種会議。

【②外部との会議で活用】

記入内容の抜粋

- ✓ (ZOOM) 県外の業者との打ち合わせ等で活用。
- ✓ 地域連携会議。
- ✓ 外部講師とのリモート研修。
- ✓ 関東ブロック会長会議。
- ✓ 顧問弁護士との研修・相談等。不慣れなため必要以上に疲労感があります。
- ✓ 静岡市ケアマネット協会の会議。

- ✓ 同業他社間での情報交換等の会議で活用しています。手軽に会議が開ける点は良いと思います。
- ✓ 通信環境が不安定な状況が必ず発生し、議事進行を行いにくい点があります。

【③通信・環境面での課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 弊社で使用している携帯用 Wi-Fi では使用頻度が高すぎると通信制限がかかってしまう（オフィスで有線での使用なら問題無し）こと。
- ✓ 月 1 回行う介護ミーティングの際に利用中。課題としては、職員自宅の通信環境により、音声途絶えてしまうことがある。
- ✓ 基本籠れるスペースは現場にはない。画面に集中できる環境確保。
- ✓ 長時間の場合は事務所以外の部屋で行うため、Wi-Fi 環境を充実しなければならない。
- ✓ 事務所以外でインターネットに接続できる環境が必要。
- ✓ 全館 Wi-Fi 対応していないので、会議ではまだ使用していない。
- ✓ 施設の立地上ネット環境が悪く実現が難しい。
- ✓ 課題：無線 LAN の環境が整っておらず LAN ケーブルが届く範囲内での使用しかできないため、大人数が参加できるような広い部屋の確保が困難であり、参加人数が限られてしまう。
- ✓ 複数参加する場合の別部屋の確保（WEB 環境が整備された部屋が少ない）。

【④資機材の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 数名で一つの端末（タブレット）を囲む状況があるが、先方にこちら側の話している人の声が届きにくい。会議用の集音マイクが別途必要か？
- ✓ 画面、音が遮断されることがあったり画面が小さいことから、今後は大型プロジェクターの活用も考えている。
- ✓ 良質なハードの不足、会議室環境の整備。
- ✓ 機器の増強。
- ✓ 複数人数で使用する場合のカメラ、マイク設定。
- ✓ パソコンやタブレットといった端末が不足している。
- ✓ 全てのパソコンにカメラが附属していない。
- ✓ WEB 会議参加のためにパソコン等機器 1 台と一部屋必要となることが課題。
- ✓ 使用出来る PC が限られている。

【⑤アプリ機能の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 有料にすると料金がかかり、社会福祉法人であるとカード決済ができにくいので時間制約の中で会議を行っている。
- ✓ 課題：グループ会社の担当と開催したのですが、こちらが2名参加で2台パソコンを使用したらハウリングして困った。
- ✓ ZOOM…無料でできるのは40分間で40分以上かかる会議では使用できない。
- ✓ LINE、Skype…無料で時間制限はないが、電波があまりよくない。
- ✓ 無料アカウントでの使用のため制限時間がある点。
- ✓ 課題：資料に動画を入れると電波状況にもよるが見づらい状況がある。

【⑥会議進行面での課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 慣れないためか参加者から意見を募る際、発言されない方はそのままになることが多いように思いますので、今までと変えた、工夫が必要と感じています。
- ✓ 大人数になると集中力が薄れるように感じる。
- ✓ タイムリーな意見交換をするにも空気感が読めないこともある。
- ✓ ウェビナーの開催側は参加者のリアクションを感じづらく、一体感に欠ける。
- ✓ お互いの機器によっては上手くつながらず聞きづらい点がある。参加者が多い場合、トラブルがあってもどんどん進んでしまう。
- ✓ 熱量の伝達、発信側が受講側を見れない（理解度の確認など）。
- ✓ 発言のしにくさがあるため、その対応をしていきたい。

【⑦職員のスキル差の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 操作できる職員に限られている。
- ✓ 法人内のプロジェクト会議で使用。職員が使いこなない。周囲がうるさく、集中出来ない。
- ✓ 年配職員のテクノロジーアレルギー。
- ✓ 一部職員だけではなく、職員の全体のITスキルの向上。
- ✓ 不慣れなため、資料の設定等ができなく、時間がかかる。
- ✓ ノウハウの職員間共有。

- ✓ 社内管理者会議にて活用。操作に不慣れな方がカメラ画像が無かったり、デスクトップ PC、ノート PC、タブレット端末での違いやブラウザ接続かアプリケーション接続かでも差が出る。個々の設定にバラつきがあり一度の発言で全員が聞き取れなかったりがある。設定などは社内にてガイドラインが必要。小さな音も拾うので自信の発言時以外はミュートにするなどのルールもある方が良くと思われる。
- ✓ ソフトに慣れていない事もあり、準備に時間がかかる。
- ✓ PC やソフトに詳しい者が、必要。
- ✓ 資料共有などの技術的な習熟。
- ✓ 多人数で実施する場合のセッティングが大変。

Q2-5 「面会」への具体的な活用方法や課題を教えてください

○「面会への具体的な活用方法」

「面会」への具体的な活用方法や課題について、具体的な内容を尋ねたところ、多くの回答があった。

回答(自由記述)について、「①取組内容」「②利用者本人の課題」「③家族の課題」「④職員の課題」「⑤通信・環境面の課題」の5つに分類した。

積極的に導入した法人では、予約制や部屋の用意など創意工夫をしていることがうかがえた。一方で課題としては、利用者本人がパソコンを通じた会話が聞き取れるかどうか、家族がツールに対応できるか、職員が立ち会う必要がある、といった内容が挙げられた。

【①取組内容】

記入内容（抜粋）

- ✓ 遠隔地の有料老人ホーム転居予定の方については、オンライン面会を実施し、転居準備をおこなった。身体機能もふくめた映像伝達ができ有効であった。関東圏在住のご家族との接点をもたいために、ZOOMを設定し、転居相談を進めた。
- ✓ 訪問できない時に有効と思う。細かなところまで確認できないことが課題。
- ✓ 面会制限中の為、患者様・家族様とのオンライン面会に使用している。
- ✓ 特養入居者へのオンライン面会として利用をスタートしました。ご家族には利用方法を書面でお知らせしましたが、パソコンやスマホ、インターネット等に苦手な方も多いのか、利用率は4割程度です。
- ✓ 面会の新しい方法として、もっと色々な方が利用できるようにしたい。
- ✓ タブレット端末を用いて、施設・事業所に来られなくてもオンライン面会が出来るが、インターネットが出来ないご家族様やスマートフォンを利用されていないご家族様は、利用出来ないという点で満足度は高くない。

☆事前予約等、方法について

- ✓ 事前予約制、1日の人数、時間を決めて実施。
- ✓ LINE アプリにて法人アカウントを友達追加していただいた後、面会日時を予約していただき、当日にLINE ビデオ通話を実施する。
- ✓ 窓越し面会の際に声が聞き取りづらい際にタブレット2台でLINEを使用した。近すぎるとノイズを起すため、窓越し面会からパーテーションを置いて距離を離しての面会に変更をしてから使用はしていない。利用者ご家族が自宅

からもできるように LINE の ID の QR コードをお手紙で送ったが、ご家族にご高齢の方が多いためか登録者は数件、またオンラインでの面会予約もない状況。

【②利用者本人の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 入居者の身体状況により「面会」にならない可能性も。
- ✓ お年寄りが耳が悪く、上手く会話が出来ていないように思える。
- ✓ 利用者の中には認知症の方や大きな声でなくては聞き取りづらい方など、職員が横につくことで会話が成立する場合が多く、人員配置を多くする必要があり課題となっている。

【③家族の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 高齢者施設では、入居者の家族も高齢である場合が多く、オンライン機器の扱いや登録など、開始するまでのハードルが高い。
- ✓ 案内を丁寧にしてもシステム慣れしていないご家族様は接続に難がある。
- ✓ ご利用者（高齢者）が画面を通じて家族を認識し難い。
- ✓ 高齢な親への機器整備や操作説明 セッティング。

【④職員の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 面会時、患者様と普段から関わっている看護師や、タブレット操作をする事務職員など職員の手が多く必要になる。
- ✓ 面会場所と利用者様の双方に職員の配置が必要。

【⑤通信・環境面の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ ZOOM 等導入できない面会者用に施設内で、PC 上で面会できるようにしました。ただ、Wi-Fi が無いため、有線での対応となり、ベッド上で過ごされている方に対して使いにくい等の課題があります。
- ✓ アドレスの把握がまだできていないため。
- ✓ 面会は LINE を使用しているがタブレットがすぐに熱をもち中断してしまう。オンラインを利用してまで面会を希望するご家族は少ない。
- ✓ 事務所以外でインターネットに接続できる環境が必要。

Q2-6 「採用活動」への具体的な活用方法や課題を教えてください

○「採用活動への具体的な活用方法」

「採用活動」への具体的な活用方法や課題について、具体的な内容を尋ねたところ、多くの回答があった。

回答(自由記述)について、「①説明会の実施」「②面接の実施」「③求職者・学生の課題」「④オンライン採用そのもの課題や不安」「⑤手法が分からない」の5つに分類した。

積極的に採用した法人では、コロナ禍で家族面会を禁止している中で、施設見学会や説明会にてWEB会議ツールを活用していた。

対人援助の仕事であるため、また画面越しでは人柄の見極めが難しいことから、最終的には直接面談して採用可否を決めることになるが、「一次面接」にて活用しているとの事例が多かった。また、遠隔地からの応募でも活用されている。

【①説明会の実施】

記入内容（抜粋）

- ✓ ZOOMによる新卒者の説明会を行いました。特に高校生で希望者が多いとのことで、当施設もある程度の手ごたえがありました。ただ、日程が人手の面で多くの日にちを提案できず、希望してくれた生徒全てに説明が行えなかった可能性があるため、来年度以降の課題となっています。
- ✓ オンラインでの施設見学会や会社説明会の実施、また遠方の方の場合は採用面接も行っています。先方に通信料金がかかってしまうことが課題です。
- ✓ 会社説明会や選考をZOOMで行っている。また、会社説明会の案内等をLINE配信している。その他、法人ホームページ・ブログで活動内容などを配信している。課題としては、直接対面時と比べて意思疎通が難しいという点がある。
- ✓ 求職者と1度、リモートで説明をした際は、法人内の雰囲気等がみていただけない分、伝わりにくい。
- ✓ 求人サイトで告知→メール応募→web説明会実施 など。
- ✓ 現在も面会禁止としている為、オンライン施設見学に使用。
- ✓ 施設見学はプロジェクター使用で映像での案内としている。
- ✓ 事前に候補者からの面接希望調整を受け、スマホやPCなどへ招待メールとアプリのインストールなどの手配を行い、web面接をおこなう。
- ✓ また、HPに法人説明資料や動画を掲載しているため、事前に確認頂き、面接に臨んでもらっています。
- ✓ 就職説明会で実施する内容をすべてオンライン上で実施。

【②面接の実施】

記入内容の抜粋

- ✓ コロナ禍の状況下、WEB利用の採用面接の導入避けられない。
- ✓ web会議ツールを利用した採用面接を実施している
- ✓ コロナで県外等から来られない方に対してのオンライン相談やバーチャル映像
- ✓ 一次面接 特に遠距離者。
- ✓ 会社説明会で使用 1対1 事前に資料を郵送。
- ✓ 外国人の方の採用の際の面接等に使いたい。
- ✓ 活用方法：遠隔地にいる求職者との面談、課題①pc環境（ノート、カメラ、マイク）の整備、②採用担当者のpc操作技術向上。
- ✓ 身だしなみ・礼儀などがわかりにくく、表情がわかりにくく話がしにくい。
- ✓ 県外居住で県内引っ越し予定の方の場合は希望に応じてオンライン面接を行うこともあります。
- ✓ 見学後の面接を実施しているが、なかなか採用までに至らないことが多い。
- ✓ 高校生への職場紹介や面談を実施。
- ✓ 採用面接の第一次はリモートでも良いかなとは思いますが、子ども相手の仕事なので、実際に合って面接することも必要だと思います。
- ✓ 法人の案内から採用面接まで活用しています。
- ✓ 面接前の人柄を把握程度で使用できたらと思います。

【③求職者・学生の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 学生側の電波環境が悪いとうまく聞き取れない、動画停止してしまう。対面とは異なり、面接以外の学生の様子を見ることができない。OSが古いと対応できない学生がおり、バージョンアップ等事前の環境確認が必要。
- ✓ 福祉学生のWEBツールを使用できる環境の構築と学生の対応ITスキル。

【④オンライン採用そのものの課題や不安】

記入内容の抜粋

- ✓ オンラインだけではやはり、雰囲気などがわかりにくい。
- ✓ コミュニケーションが難しい。
- ✓ 採用面接でWEB面接では人材評価を十分できないことがある。
- ✓ 距離感を縮めるのが難しい。
- ✓ 緊張感や生の反応をみたいが難しい。

- ✓ 採用者の意気込み・熱意が伝わらない。
- ✓ 職場の雰囲気が伝わるかという心配。
- ✓ 人を選定することはWEBでは限界あり。
- ✓ 人物像など対人関係サービスで大切な点に分かりにくい。
- ✓ 相手がどのような行動をしているか分からないので有効と思う。知らない人であるがために表情を見ているが実際に会う人とイメージが違う場合があるので、画像だけにたよることに不安がある。
- ✓ 相手の人柄等、不透明になりがち。
- ✓ 直接でなければ伝わらない雰囲気や温度など。
- ✓ 保育所等の適材は人との関わりの中にあるので、WEBでの面接で対応することがどこまで出来るだろうかと疑問に思う。
- ✓ 面接、説明会、見学会をWEBにて実施。課題は学生側の通信状況や筆記試験ができない点。
- ✓ 面接の全てをWEBツールで対応することは難しい。実際に会って話をする機会は必要。

【⑤手法が分からない】

記入内容の抜粋

- ✓ ZOOMでの活動をしたことがないのでツールがつかえない。(不慣れ)
- ✓ どのように学生にアプローチをしてよいかわからない。
- ✓ まだ法人として取り組むが出来ていない。ノウハウがない。
- ✓ 検討はしていますが、周知の方法、WEB面接の時間の設定方法など課題があり踏み出せない。
- ✓ 採用活動における具体的な活用手段がわからない。

Q2-7 「研修・人材育成」への具体的な活用方法や課題を教えてください

○「研修・人材育成への具体的な活用方法」

「研修・人材育成」への具体的な活用方法や課題について、具体的な内容を尋ねたところ、多くの回答があった。

回答(自由記述)について、「①法人内研修で活用」「②外部研修参加で活用」「③受講する職員の課題」「④資機材の課題」「⑤通信・環境面の課題」「⑥研修運営・進行上の課題」の6つに分類した。

法人内で複数事業所がある場合の内部研修、あるいは外部研修の受講においての活用事例が多かった。一方で、研修企画者・講師の視点から、一方通行になりがち、実技の伝達は難しい、グループワークの実施については工夫が必要、といった課題が挙げられた。

【①法人内研修で活用】

記入内容（抜粋）

- ✓ 法人内の職種別研修・指導監督職研修等を実施している。
- ✓ 職員会議や社内研修など伝達研修などは、委員会事資料をパワーポイントで作成し、動画編集ソフトなどを利用して、20分程度の研修ビデオを作成し、法人内のビデオ視聴ポータルサイトへUPし、各部署会議や全体チャットにて視聴の案内をし、視聴後コメント入力によって、参加の有無とアンケートを回収している。
- ✓ 福祉の歴史、事業所の歴史取り組み内容などを動画にまとめる。
- ✓ 各事業所をネットワークで結び、本社からの講義や会議内容の共有。
- ✓ 在宅勤務の就業規則が未整備のため、苑内研修においては、会場が密にならないよう複数の会場に分けてオンラインで受講してもらうこととした。
- ✓ リーダー育成や職員育成の為の身ミニ勉強会を開催。

【②外部研修参加で活用】

記入内容の抜粋

- ✓ 外部研修会の受講、コンサルとの打合せに活用。
- ✓ 外部講師の研修をプロジェクターで映して全体研修としております。
- ✓ 県外の研修にも参加できるため、旅費と時間の削減になっている。
- ✓ Web配信による外部研修に利用しました。集合研修のような意見交換は難しいです。
- ✓ 会場に行くまでの時間が省かれるため、園外のような研修に参加しやすく、今

の時期新型コロナウイルス感染リスクが回避されるという点では安心です。

- ✓ 市内保育園間の研修会・保育士会の研修会。

【③受講する職員の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 職員が慣れていない。PCに不慣れな人がいる。
- ✓ 学ぶことが好きな人、自分磨きしたい人、なんとなく仕事している人との差が大きいと感じる。温度差もあるので研修参加もまばら。
- ✓ 受講側がzoomアプリを入れるのが大変な場合がある。受講側がミュート、ミュート解除がわからず連絡に不具合が生じる事がある。(例：相手側がミュート状態でこちらの声は届くが、相手の声がこちらに届いていない等)

【④資機材の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 個人のものを使用する場合、機器のスペックにばらつきがある。
- ✓ パソコンの性能・耐久面を把握できないと難しいと感じる。
- ✓ WEB配信による研修は有効であるが、活用できる機器がないため、限られた職員のみが受講できる状態である。

【⑤通信・環境面の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ WEB配信セミナーの参加は可能になってきているが、通信機器を持っていない職員は参加出来ていない現状があり、何か対応策を考えたい。上手く活用していきたい。
- ✓ 落ち着いて受講できる時間が限られている。

【⑥研修運営・進行面での課題】

記入内容の抜粋

★研修内容（実技、グループワーク、コミュニケーション）

- ✓ 座学の研修は問題無く実施できており、課題は無いが実技の研修は伝わりにくいのが現状です。
- ✓ 講師や主催者とのコミュニケーションはとれても、他参加者とのコミュニケーションがとれない。
- ✓ どうしても一方通行の研修になりがちなので、使用方法の検討をしたい。
- ✓ コミュニケーション能力など、対面でのスキルアップの方法が出来るか疑問

- ✓ 課題：講師との事前のすり合わせが必要。プログラムの組みなおし（グループワークに代わる講義内容等）。音声（ハウリング、聞き取りにくさ）。職員参加者数の PC や部屋の確保が困難。自宅受講の場合は、電波環境や OS 環境の事前確認が必要となり、整っていない場合はどうするか（実施したことはない）。講師が受講者の様子を把握することが難しい。研修における職員間の交流が無くなる。
- ✓ グループワークをどうするか。
- ✓ リアルタイム配信の研修は画面が変わらなくて見づらいものが多いので長時間のものは集中力に欠けてしまうことがある。研修に関しては内容だけでいえばもはやリアルタイムである必要はないので全国や県などの大きな単位で収録した質の高い教材を作成して隙間時間に見ることができるようになると「聞いて学ぶ」という点だけでみると良いと思います。弱点もあるので集合研修とオンライン研修を上手く混ぜて使うとより良い学びの場になると思います。
- ✓ 実技を伴うような研修を WEB に置き換えることは難しいが、主催者からの情報提供が大部分を占めるような説明会や研修会であれば、WEB での対応は十分可能であると感じている。特に移動時間を節約できるメリットは大きい。

★アプリの操作、機能面

- ✓ 新入職員研修の一部を ZOOM で行った。課題としては、参加者が多い場合にグループディスカッションが難しいこと、パソコンで参加する場合は全参加者が表示できるが、スマートフォンで参加する場合は 4 名しか表示されないため全体を見るができない、という点がある。
- ✓ パワーポイントと受講生の両方の画面表示が困難なため講義形式以外が難しい
- ✓ 今後、Zoom ウェビナーの使い方や研修時のグルーピングの方法について、勉強していかなければならないと感じている。
- ✓ 職員、講師の WEB を使った研修への対応 IT スキル（資料作成を含む）。
- ✓ 音声の状況により、講師の声が聞き取りにくい場面がある。資料には記載されていない事項の説明があったときに、重要事項を聞き逃していないか心配がある。
- ✓ 新人研修を zoom で行うことを検討しています。ブレイクアウトセッションを活用して研修生同士の横のつながりができるように検討しています。

Q2-8 その他、具体的な活用方法や課題を教えてください

○「その他の具体的な活用方法」

「その他」の具体的な活用方法や課題について、具体的な内容を尋ねた。

回答(自由記述)について、「①多様な活用」「②運用面での課題」「③職員のスキルアップ」の3つに分類した。

上記に記載のない、運用面での課題として、在宅勤務時の就業規則やオンライン特有のマナーやリスク管理が必要との意見もあった。

【①多様な活用】

記入内容（抜粋）

- ✓ Teams と powerapps の機能を使い、全職員が法人内の会議議事録や研修ビデオなどの回覧が確認しやすい環境整備を行っている。
- ✓ ZOOM でのコミュニティーを作る（オンライン飲み会やショベリ場）ことでつつきにくさを払拭する。
- ✓ 通常会話と違いますので慣れが必要。
- ✓ ①前項目の実施方法を動画等にし、実施アンケート等で受講側の意見を確認しつつ、効果的にまた感染対策もしながら進めていきたいです。②キャリアパスを策定し、多くの方に意識を高めてもらい、プロフェッショナルを育てたいです。③処遇等改善費の目的や資質向上への取り組みをしっかりと意識づけをしていきたいです。
- ✓ 研修や会議など、動画で記録もとれるため議事録作成や参考時に参照できる。
- ✓ 介護保険利用の多人数のサービス担当者会議開催に利用できないか検討している。（利用者宅にて三蜜になる可能性があるため）
- ✓ 時間を定めれば、集まりやすく、短時間で終わりやすいので、意見交換をこまめに行いやすいと思います。遠方の方でも、参加できるので、他地域の方とも関わりやすくなるように感じています。
- ✓ 子育てコンシェルジュと支援センターが連携し、赤ちゃん講座を開催した。市が事務局となっている子育て支援ネットワークにおいて、ラジオ体操を開催した。市が事務局となっている県児童館連絡協議会において、研修会を実施予定。オンラインできる環境が整っていない児童館がある。

【②運用面の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 在宅勤務の就業規則の整備が必要だと考えています。
- ✓ オンラインで誤った発言などをしてしまった場合で録画された場合に、SNSなどで拡散されてしまうリスクがあります。
- ✓ オンラインのマナーやルールなどの教育が必要だと考えています。
- ✓ リモートの途中で、画面がフリーズしたり、回線が停止してしまったりというトラブルに即対応が難しい。
- ✓ ZOOM有料アカウントを取得予定だが、予算の件系で複数アカウントをとれない。その場合どのように運用していくかが課題。現在考えているのは、ホストキーを使用し、会議の主催者が仮ホストとなってもらう方法。

【③職員のスキルアップ】

記入内容の抜粋

- ✓ リモートを使用して出来る事はもっとたくさんあると思うが、使いこなせる人材不足や費用もまだまだ足りません。特にツールの使い方を教えてくれる業者をご紹介頂ければ、とても助かります（職員が使いこなせるか、教えてくれる人も必要となります）。
- ✓ 操作方法の周知が課題です。
- ✓ PC やスマホ等、IT 関係に弱く（機械音痴）、拒否が強い方への対応。

【Q1で「②導入を検討している」「③導入予定はない」と回答した方への設問】

Q3-1 WEB会議ツールの導入への課題を教えてください ※複数回答可

○「WEB会議ツール導入への課題」

WEB会議ツールについて「導入を検討している」もしくは「導入予定はない」と回答した人に、導入への課題を尋ねた。

最も多かったのは、「IT機器に苦手意識がある職員が多いため」が181(52%)であり、次いで「どのようなツールが適しているかが判断できないため」が140(40%)で多かった。

☆複数回答

導入への課題	回答数 (N)	% (N/343)
①導入方法がわからないため	85	24.8%
②使用方法がわからないため	70	20.4%
③セキュリティ上の不安があるため	104	30.3%
④IT機器に苦手意識がある職員が多いため	181	52.8%
⑤職員の理解を得にくいため	45	13.1%
⑥どのようなツールが適しているのかが判断できないため	140	40.8%
⑦必要な資機材等が用意できないため	125	36.4%
その他	66	19.2%

※「その他」の記載内容

今のところ必要性を感じないため(同様多数)

Q3-2 導入への課題について、ご自由にご記入ください。

○「導入への課題」

導入への課題について、具体的な内容を尋ねたところ、多くの回答があった。

回答(自由記述)について、「①運用面での課題」「②職員の課題」「③通信・環境面の課題」「④資機材の課題」「⑤今後検討する」の5つに分類した。

前述の項目と重複する部分はあるが、Zoomの有料ライセンスの支払いがクレジットカードであること(※)、職員によってITスキルに差があること、WEB会議ツールを使用できる部屋がないこと、パソコンやウェブカメラがないことなどが課題として挙げられた。

(※)参考：静岡県社会福祉協議会では、Zoomの有料ライセンス取得・支払いについてはホームページ制作者に手数料を払い委託している。

【①運用面での課題】

記入内容（抜粋）

- ✓ ZOOM アカウント年間コスト、会館全体でのWifi環境整備にある程度の経費が掛かる。
- ✓ 実際に導入しようとした際、Zoom等の有料オプションの支払がクレジットカードになる為、会計処理的問題があった。
- ✓ 当事業所では、3台必要と考えているが高額です。メンテについても費用がかかる。
- ✓ 『会議』『研修』など個々の使い方での課題というよりも、Web会議ツールに慣れていくこと、メリット・デメリットをしっかりと理解しての使い方をしなければ参加するだけなら利便性は非常に感じるが、各事業所でのセッティングや資料の準備、それに伴う連絡調整など業務負担になる部署も出てくる。
- ✓ 事業規模が小さく、実際の運営以外になかなか時間が取れない。
- ✓ 業者にお任せすればいいのだろうが、予算が捻出できない。
- ✓ 使い方はもちろんだが、業務上での使い方が明確になっていないので意識が乏しい。職員への周知や適正な運用が課題。
- ✓ 大人数での会議形式等での必要機器の導入にかかる費用の捻出。
- ✓ 運用方法のルール作成が難しい。

【②職員の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ Zoom を使用しているが理解できている職員が少ない。
- ✓ 一部担当者以外の職員の I T 対応スキル。使う人は積極的に使っている
- ✓ 苦手なので時間がないことを理由に後回しにしている。
- ✓ 導入を説明する（実際に行う）人を派遣して欲しい。
- ✓ 様々な活用方法の理解、先導できる職員の育成。
- ✓ 今後感染者が増えた場合に職員同士の会議に活用してはどうかという話が出てくると思いますが、助成金を活用し購入したとしてもタブレットやアプリの扱いに苦戦する職員が多く、会議をするまでが大変になると思います。
- ✓ パソコンを全く触ったことがない職員が数名おり、導入に当たっては事前に研修をする必要がある。
- ✓ 職員の中で P C 操作ができる者が限られており対応しきれないため、導入してみたいが活用できるか不安があり、なかなか導入に踏み切れない。法人内では W E B 会議より対面で事足りてしまっているため、導入した後の活用シーンが少ないのではと危惧する。
- ✓ 職員の意識が薄い（できないと決めつけてしまう）。
- ✓ パソコン操作が不得意な為の不安がある。
- ✓ 導入していく必要性は感じていますが、私自身が苦手意識がある上に、上司の理解も得にくい状況であるので、なかなか説得できる状態にないところが課題です。

【③通信・環境面での課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 静かで集中できる環境を整えるのが難しい。
- ✓ 施設の立地上ネット環境が悪く実現が難しい。
- ✓ 日中の会議だと施設の PC は業務に使用しているため、WEB 会議の PC を用意できない。会議に出席する静かな環境（個室）が用意できない。ニュースで見ていると回線の不都合で画像・音声が止まるトラブルもあるようでソフト・通信環境に信頼がおけない。しかし、将来的には WEB 会議の有効性は期待できるため現段階では周りの様子を見て、賛同するかどうか検討していきたいと思っている。
- ✓ 導入にあたって設置場所が決まらない。個室が相談室しかない為、使用中だと WEB 会議には参加しづらい。

【④資機材の課題】

記入内容の抜粋

- ✓ 一人一台パソコンがない
- ✓ Wi-Fi がない事、PCは1台しかなくカメラ、マイクの内臓がない事
- ✓ 個人の携帯電話4G使用に抵抗がある事、IT関係の知識が乏しく不安です。
- ✓ 周辺機材の購入が課題と感じている
- ✓ ノートパソコンの購入やデスクトップにつけるカメラの購入

【⑤今後、導入を検討する】

記入内容の抜粋

- ✓ 面談や会議で表情が見えない、研修において細部が伝わりにくいといった声も時折聞かれる。しかしながら、Web 会議ツールを使うことで感染対策強化だけでなく、移動に伴う体力的負担軽減・経費削減、web 環境さえあれば在宅からでも可能といった利便性などを考えれば多くの人間が使う価値があると感じているはず。今後、新型コロナウイルスが落ち着いていき、『やっぱり顔を合わせた方が会議も研修も良い』と前のように戻すのではなく、Web 会議ツールを積極的に利用していく、Web 会議ツールの特性に合わせた会議や研修などを考えていく柔軟さを持たなければならないし、このツールを感染対策という視点だけで考えずに業務改善という視点でどこまで考えられるかが今後の課題だと思えます。
- ✓ 課題は特にありません。この機会に活用促進するとよいと思えます。
- ✓ WEB での会議は今後必須となってきます。多分、施設外研修から WEB になっていきますので、必然的に施設内部の会議・研修に広がっていくと思われます。
- ✓ 導入検討中で、IT 関連で自法人に入っている業者に相談を始めようと思っているところ。
- ✓ ご家族の面会については導入を検討しているが、どのようなツールが適しているのか判断できないため、現在検討中である。施設内の会議については同じ敷地内で運営しているため、導入の予定はない。しかし、地域との連携では必要になってくるのではないかと考えています。
- ✓ 毎日スタッフミーティングができていますので、社内では必要がない。今後、社外の講義や会議等がオンラインになっていくのであれば、検討しようと思っています。

Q 4 WEB 会議ツールの活用について人材センターへの要望があればご記入ください。

○静岡県社会福祉人材センターへの要望

当センターへの要望を尋ねたところ、多くの回答があった。

人材センター事業のWEB化や、WEB会議ツールの研修実施・支援について、寄せられた意見を参考に、実施を検討していく。

記入内容（抜粋）

【①人材センター事業のWEB化】

- ✓ 研修や就職相談会など、WEB会議ツールを活用できればありがたい。
- ✓ WEB就職セミナーのように魅力的な内容を提案して下されば、法人もそれに向けて取り組み、結果WEB会議ツールへの苦手意識が低下するように思います。
- ✓ コロナ後もWEB研修を継続して欲しい
- ✓ 人材センターで開催している研修などが、WEBで受けれるとなお良い。（グループワーク等がある研修は難しいかと思いますが）
- ✓ 研修時間についてですが、保育園の場合には1、2時間程度の研修であれば、子どもの午睡時間（12：00～15：00）の時間を使つての研修があれば尚、参加しやすいと思います。

【②WEB会議ツールの研修実施・支援】

- ✓ 今後は、Webでの人材育成などが主流となってくる気がするため、活用について発信をしてほしい。
- ✓ 入門編でも全くの初心者向けのWEB会議を数回行ってほしい
- ✓ 先日の研修は初級編だったが、応用編を行って欲しい
- ✓ 介護施設での実際の活用事例が知りたい
- ✓ 実際に研修等を導入していただき、今後法人・職員がツールになれるような仕掛けをお願いしたい。
- ✓ 思い付きですが…、おすすめツールの紹介、他施設事例の紹介、活用研修の開催（IT補助金等の紹介含む）等があれば参加を検討したいです。
- ✓ 具体的な場面で疑問等が出てきた時にアドバイスをお願いします。

発行

令和2年9月2日

社会福祉法人静岡県社会福祉協議会

静岡県社会福祉人材センター