テクノロジーを活用したソーシャルワーク実践

－ソーシャルワーカーのテクノロジー活用に対する経験と思い－

○　ルーテル学院大学　　山口　麻衣（5165）

キーワード：テクノロジー, ソーシャルワーカー, ソーシャルワーク実践

１．研 究 目 的

少子高齢化人口減少社会の日本では、国の施策として社会全体でデジタル・トランスフォーメーション(DX)が推進されSociety5.0の実現がめざされている。保健福祉医療分野はDX推進の主要領域であり、デジタル化が進んでいる。テクノロジーの範囲は、ICT（情報コミュニケーション・テクノロジー)、ケア・ロボット、IoTなど多岐にわたり、近年ではAI(人工知能)を活用したビッグデータや生成AIなどの活用もなされるようになってきた。ソーシャルワーク(SW)実践においても、電子記録、オンライン会議、SNS による相談、AI補助による支援など様々な内容で新たなテクノロジーの活用が進んでいる。特にコロナ禍でのテクノロジー活用の普及に伴い、テクノロジー活用によるSW実践の変容が進行しつつある。特に高齢者福祉領域では科学的介護の推進がなされ、科学的介護情報システム(LIFE)によるデータ化と活用、ケア・ロボット活用の推進、夜間センサー利用による介護報酬加算などが実施されている。児童福祉実践においても AI 支援ツールの活用の先駆的取組みなど、テクノロジー活用によるSW実践の変容は幅広く、全容がみえにくい。そのような中でクライエントのデジタル格差の問題やテクノロジー利用に伴う新たな社会的問題やニーズも生じている。改訂されたソーシャルワークの倫理綱領と行動指針にはテクノロジーに関する項目が追加されたが、AI活用も含めた多様なテクノロジー活用の在り方については教育・研修などまだ十分になされていない。

SW 実践におけるテクノロジーの活用に関連する研究領域としては、我が国では福祉実践者のテクノロジーに関する意向に関する研究やケア・ロボット活用や AI ケアプラン作成支援に関する研究などがあるが、SW 実践におけるテクノロジーの影響や倫理面の課題に関する研究は多くはない。海外のSW実践に関する研究はAI活用に関する論文を含め、近年研究が広がりつつある。slow ethics や SW における倫理や価値など、テクノロジー活用に関する対人援助実践の倫理的側面から議論する研究もなされるようになってきた。

本研究はテクノロジー活用したSW実践に対するソーシャルワーカーの経験と思いを明らかにすることを目的とした。リサーチクエスチョンは、SW 専門職は SW 実践のなかでどのようにテクノロジー活用を経験し、受け止め、対処しているのだろうか、倫理的な面でどのようなジレンマや困難があるのだろうかということである。

２．研究の視点および方法

ソーシャルワーカーのテクノロジー活用に関する経験、思い、倫理的困難に着目し、研究の視点として slow ethics と SW 倫理の観点から考察した。質的調査で半構造的インタビュー調査を実施した。機縁法で A 県のソーシャルワーカー10 名(うち 4 名が高齢領域)にインタビューを実施した(調査時期:2023.12～2024.2)。質的内容分析法により分析した。

３．倫理的配慮

所属大学の研究倫理委員会の審査・承認を得て実施した。匿名化による個人情報配慮を行った。本報告に関連し、開示すべき COI（利益相反）にある企業はない。

４．研 究 結 果

分析の結果、主なテーマは以下の 3 点となった。

第一に、SW 専門職はテクノロジーの活用を受動的に受入れながら対処している点である。ソーシャルワーカーはテクノロジー活用に戸惑いながらも、他の領域による活用の影響も含め、テクノロジー活用による SW 実践の変容を認識し、適応しながら対処していた。テクノロジー活用に関する否定的見解、SW の仕事が奪われる恐れや倫理的ジレンマについては多く語られなかった。生産性向上のための DX 化など国の思惑に同調するわけではないが、人材確保のためテクノロジーを受け入れざるを得ない現状もうかがえた。

第二に、SW 専門職はテクノロジーの利点を SW 実践に活かすことができると受け止めており、慎重に対応しながらも、テクノロジーを活用した SW 実践を工夫しながら前向きに行っている点である。テクノロジーについて不得手意識が強い人が多かったが、少し得意な人が提案し、徐々に実践を変容させるなどボトムアップで前向きな工夫による自発的実践もみられた。今後の新たなテクノロジー活用の期待も語られた。

第三に、テクノロジーを鵜呑みにすることなく注意深く対処し、テクノロジーを活用しても SW 実践にはヒューマンな対応が欠かせないものであり、テクノロジーを活用しながら SW 専門職として専門性を発揮できるという自覚もちながら対処している点である。AI 支援ツールについても最終判断は SW 専門職によりなされるとの見解が複数みられた。

５．考 察

分析結果から、国の施策として急速に進むデジタル化の流れの中で、十分な知識・準備、研修などもないまま従来の経験を参考に SW 専門職としての思いをもとに工夫しながらもテクノロジーを鵜呑みにしない SW 実践がなされていることがうかがえた。倫理的ジレンマについては多く語られなかったが、否応なく急速にテクノロジーの活用がなされる中で、困難やジレンマを感じにくい可能性もある。slow ethics の観点からみると、日本の現状の SW 実践においては、テクノロジー活用について十分に時間をかけて対処し、熟慮して対応できていない状況がうかがえた。SW 倫理面では、倫理的行動/判断を行う社会的コンテクストを考慮する必要がある。本研究はこれまで十分明らかになっていなかった SW 専門職のテクノロジーへの思いを把握した意義はあるが、協力者も限定的であることから、今後、AI ツール活用経験者などを含め、多様な協力者を得て研究することが課題となる。