

【ポスター発表】

DX化/AI活用によるソーシャルワーク実践の変容

—人権に基づくアプローチから課題を探る—

○ ルーテル学院大学 山口麻衣 (5165)

キーワード：ソーシャルワーク実践・テクノロジー/AI・人権に基づくアプローチ

1. 研究目的

デジタル・トランスフォーメーション(DX)が推進される中、多くの人々の生活の中で多様なテクノロジーやAI(人工知能)が活用されつつある。DX化の利点はあるが、SNSでの誹謗中傷問題などが起こり、年齢・障がい・経済状況などの違いによるデジタル化による排除や格差も生じている。デジタル・デバイド是正のためのデジタル・リタラシー向上の重要性は国の方針で示されているものの、対応は十分ではない。福祉介護領域においてもICT(情報通信技術)やAIなどの活用が広がり、センサーや対話型ロボットの活用による対人援助やコミュニケーションの変容による非人間化の懸念もある。テクノロジーを巧妙に活用した金銭的・性的虐待などもデジタル社会の新たな人権侵害といえる。人権に基づくアプローチ(Human right-based approach)からデジタル化の影響を読み解くことにより、急速に進むデジタル化に伴う福祉の実践や倫理面の課題を可視化できる可能性がある。

ソーシャルワーク(SW)実践もデータベース化、AI活用の判断や記録支援、SNS活用のオンライン相談などDX化やAI活用による変容がみられる。改定版社会福祉士倫理綱領行動指針にテクノロジーに関する項目が追加され、デジタル化への倫理的指針が提示されたが、生成AI活用など新たな技術革新への対応やDX化の想定外の影響などを網羅的に対処するには限界がある。人権に関する専門職であるソーシャルワーカーは社会正義と権利擁護に根差した実践を目指しているが、デジタル社会での対応策を検討するためにも人権との関連からSW実践課題を整理することが重要だろう。本報告の目的は、人権に基づくアプローチからDX化/AI活用によるSW実践の変容とその課題を探ることである。

2. 研究の視点および方法

研究の視点として、倫理面・実践面の課題を明確化するために人権に基づくアプローチを採用した。研究方法は文献研究である。SWとテクノロジーに関する研究は萌芽的な段階で、論文検索で体系的に整理するだけでは全容もわかりにくい面もあることから、研究者の主観的解釈も含めたナラティブ・レビューの方法を準用した。

3. 倫理的配慮

文献研究のため研究倫理申請が不要だが、日本社会福祉学会の研究倫理規程に基づき配慮して分析を実施した。本報告に関連し、開示すべきCOI関係にある企業等はない。

4. 研究結果

福祉実践におけるテクノロジー活用に関する研究領域では、国内では ICT や AI を活用した実践報告や、AI 活用のケアマネジメントや児童虐待防止ツールなどの研究開発に関する報告、課題や専門職の認識に関する論文などがある。例えば ICT 活用に関する調査(社会福祉士会,2023)では、費用面の制約もあり福祉施設での ICT 活用は一般的ではない点やクライアントのデジタル利用格差がある点などがまとめられていた。海外の研究では AI や ICT 活用に関する倫理面や実践面の研究やデジタル SW に関する研究が近年増加傾向にある。ICT や AI 活用に伴う SW 倫理に関する研究(Reamer, 2023 など)や生成 AI 活用に関する実証研究論文などもある。変容する実践に対応し、徐々に研究が蓄積されているものの、特に日本では SW の視点からのテクノロジー研究は多くはないことがうかがえた。

権利に基づくアプローチに関する研究領域では、近年、人権に基づくアプローチからのケアの議論の高まりなど、人権の観点から広くより批判的にケアや福祉実践の課題を探る重要性が論じられている。例えば、UN(2024)は人権に基づくアプローチから有償無償のケアの担い手の権利を護り、持続可能な社会的ケアを構築する重要性を示している。SW の領域でも権利に基づくアプローチの必要性が論じられており(Ife ら 2022 など)、人権に基づくケアや支援を SW 専門職の実践や SW 教育について論じられている。

権利に基づくアプローチからの福祉実践におけるテクノロジー活用に関する研究としては、多くはないもののデジタル・デバイドや非人間化の問題が議論されている(Mathiyazhagan, 2022 など)。また AI を活用した SW 実践に関する理論枠組みやモデル(Garkisch & Goldkind, 2024 など)が提示され、デジタル化する SW 実践の理論検討研究も先駆的な取り組みとして開発され、人権との関連も含まれて理論検討がなされつつある。

5. 考察

先行研究レビューの結果、SW 実践におけるテクノロジー活用の研究の発展状況を確認できた。DX 化/AI 活用による SW 実践の変容は多様で、その課題も多岐にわたるが、日々進化する SW 実践に適切に対応するためにも更なる倫理的検討の必要性が指摘されている。特に SNS による相談支援や寄り添いロボットなどのデジタルツールの効果とリスクに関する倫理面からの研究がさらに必要である。人権に基づくアプローチからの SW のデジタル化に関する研究はまだ萌芽的段階であり、特に日本では研究の蓄積が乏しいが、DX 化や AI 活用が SW 実践に与える影響を人権という点から問い直すことの重要性が示唆された。特に日本では国の政策誘導による DX 化により福祉実践は熟慮する機会がないまま DX 化に対応しているが、対人援助実践の取り巻く社会的政策的状況を踏まえて SW 実践課題を可視化する必要がある。本報告では現段階の SW のデジタル化の状況を探索的に整理したが、さらに国内外の研究レビューを深める必要がある。生成 AI に関する研究動向を今回は十分把握できなかったことから今後さらに AI と SW 実践の分析を続けていきたい。本報告は、科研費基盤研究(C) 25K05710)の成果の一部である。