

令和 5 年 6 月 30 日現在

機関番号：31304

研究種目：若手研究

研究期間：2018～2022

課題番号：18K12972

研究課題名（和文）特別養護老人ホームにおける利用料未払いの現状と対応 - 経済的虐待ソーシャルワーク

研究課題名（英文）Current situation of non-payment of user fees in nursing homes and the role of residential social work

研究代表者

石附 敬（Ishizuki, Takashi）

東北福祉大学・総合福祉学部・准教授

研究者番号：20463200

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 1,100,000円

研究成果の概要（和文）：特別養護老人ホーム（特養）における利用料未払い問題の実態と、生活相談員の役割に焦点を明らかにすることを目的とし、東北地方の特養を対象とした、郵送によるアンケート調査（2019年と2023年の2回）とインタビュー調査を実施した。結果、東北地方の特養の約半数が現入所者の利用料の未払い問題を抱えており、その額は一部の施設で高額化している状況が判明した。原因の中心は金銭管理をしている家族の生活困窮や金銭の使い込みであり、この問題に対して、生活相談員が中心的な役割を担っていた。一方、この問題を抱える施設の7割以上が相談できる機関がないという現状も明らかとなった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

特別養護老人ホームは、介護保険制度下では契約施設であると同時に、老人福祉法では緊急に保護が必要なケースなどは措置による入所が認められる場合もあり、要介護高齢者のセーフティネットとしての役割を有しているため、利用料金が払えない場合でも、強制退去を求めることは困難である。そのため、一度未払い金の問題が発生すると長期化・深刻化するおそれがある。さらに、利用料未払いの問題は、経済的虐待を含む「利用者の人権擁護の問題」や「利用者とその家族が抱える生活問題」を含み、その解決には、利用者本人と家族を含めた包括的なアセスメント、多様な専門職・機関との連携調整などソーシャルワークの技術を要すると考えられる。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this study was to clarify the actual situation of the problem of non-payment of user fees in special nursing homes and to focus on the role of residential social workers. As methods, we conducted (1) a mailed questionnaire survey (twice, in 2019 and 2023) and (2) an interview survey targeting special nursing homes in the Tohoku region. The results revealed that about half of the special care facilities in the Tohoku region have problems with unpaid fees for current residents, and the amount is increasing in some facilities. The main cause of this problem was the impoverishment of the family members who were managing the finances and the misuse of money, and residential social workers were playing a central role in addressing this problem. On the other hand, it was also revealed that more than 70% of the facilities with this problem had no institution to consult.

研究分野：社会福祉学

キーワード：利用料未払い 生活相談員 ソーシャルワーク 特別養護老人ホーム 経済的虐待

1. 研究開始当初の背景

2000年に介護保険制度がスタートし、要介護高齢者の入所施設である特別養護老人ホームは、措置によるサービス利用から、利用者の選択による契約利用を主とする施設に変わった。その中で、サービス利用者に対して利用料の請求と徴収という業務が新たに必要になった。制度施行後18年が経過するが、特別養護老人ホームを含めた介護サービス提供事業者の抱える問題の一つに、利用料金の未払い問題がある。しかし、介護保険サービスの提供事業所における利用料未払い問題については、その実態が十分には把握されていない。

特別養護老人ホームは、介護保険制度下では契約により利用される施設であると同時に、老人福祉法では措置入所施設としての役割も持っている。やむを得ず介護保険による契約利用ができず、また緊急に保護が必要なケースなどは措置による入所が認められる場合がある。このように、要介護高齢者のセーフティーネットとしての役割を有しているため、サービス利用料金が払えない場合でも、強制退去を求めることは困難である。そのため、一度未払い金の問題が発生すると長期化・深刻化する可能性が考えられる。

さらに、利用料未払いの問題は、以下の3点において重要である。第1に、「施設経営に関する問題」、次に経済的虐待を含む「利用者の人権擁護の問題」、最後に「利用者とその家族が抱える生活問題」である。本研究では後者の二つの問題に焦点を当てている。これらの問題の解決には、利用者本人と家族を含めた包括的なアセスメント、多様な専門職・機関との連携調整などソーシャルワークの技術を要すると考えられる。

2. 研究の目的

本研究は、特別養護老人ホームにおける利用料未払い問題における施設ソーシャルワーカーである生活相談員の役割に焦点を当て、「利用料未払いの実態とそれに対応する生活相談員の役割」「利用料未払い問題に対応するソーシャルワークの機能とプロセス」を明らかにすることを目的とする。

3. 研究の方法

研究方法として、東北地方の特別養護老人ホームを対象とした、郵送によるアンケート調査とインタビュー調査を実施した。

アンケート調査

アンケート調査は、2019年と2023年の2回実施した。目的は、「特別養護老人ホームにおける利用料未払いの実態」「利用料未払い問題における生活相談員の役割」の2点を明らかにすることである。対象は、特別養護老人ホームおよび、当該施設の主任生活相談員とする。調査方法は、東北地方の全特別養護老人ホーム(2019年699、2023年730)に対し、郵送によるアンケート調査を実施した。回答は、生活相談員の業務を統括する立場にある主任生活相談員に依頼する。調査内容は、施設および回答者の基本属性の他に、主に「未払い金の発生状況(件数、額)」、「未払い問題への対応方法、生活相談員の役割」、「困難事例における生活相談員の役割について」を含んだ。

データ分析には、統計ソフト SPSS を使用し、要約統計量を算出し、東北地方における動向を把握した。

インタビュー調査

本調査の目的は、「未払い問題におけるソーシャルワークの機能とプロセスを明らかにすること」である。調査の対象は、特別養護老人ホームで利用料の未払い問題を担当し解決したことのある主任生活相談員とした。調査内容は、主に「過去に対応した事例の内容」「未払い問題に対する生活相談員の施設内における役割」「施設内における未払金予防の取組み」についてである。研究期間中にコロナウイルスの感染拡大期を避け、インタビュー調査は最終年度の終わりに実施した。調査対象は、のアンケート調査実施時に、南東北3県の施設に対して、協力の依頼を行い、最終的に協力の同意が得られた6施設に対して実施した。

聞き取り内容は、了解を得たうえで録音し、逐語録を作成する。作成したテキストデータを用いて、質的分析を行う。第一に、各データをもとに事例を作成し、各事例におけるソーシャルワークの機能をケース分析により明らかにする。次に、未払い問題におけるソーシャルワークのプロセスを修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチにより明らかにする。

4. 研究成果

アンケート調査の結果は、2023年実施の中心に報告し、一部2019年の結果を比較参考として提示する。

本調査は、2022年12月～翌年1月にかけて、東北地方6県の全特別養護老人ホーム730カ所を対象に郵送法のアンケート調査を実施し(東北福祉大学研究倫理審査RS221102)303カ所(41.5%)より回答が得られた。なお、本調査では未収金(利用料未払い)を「サービス

利用料の 2 か月以上の滞納」と定義し、調査時点を 2022 年 12 月 1 日現在とした。

1. 未収金の発生状況

現入所者の未収金があると回答した施設は 33 (n=101) で、過去に未収金の発生の経験があると回答したのは 29% (n=89) であった。また、全体の約半数、49%(n=148)が現在及び、又は過去に未収金の対応を経験していた(参考：2019 年度調査 53%)。

2. 現入所者の未収金額

現入所者の未収金がある施設 (n =100 未回答 1) のうち、未収金の総額は最小が 2 万 5 千円、最大は 903 万円に達していた。該当施設全体の中央値は 35 万 3 千円であった (図 1-1)。前回調査と比べると、中央値に大きな差は見られないが、一部の施設で未収金の総額が高額になっている (100 万円以上 2019 年 14% →2022 年度 20%)。

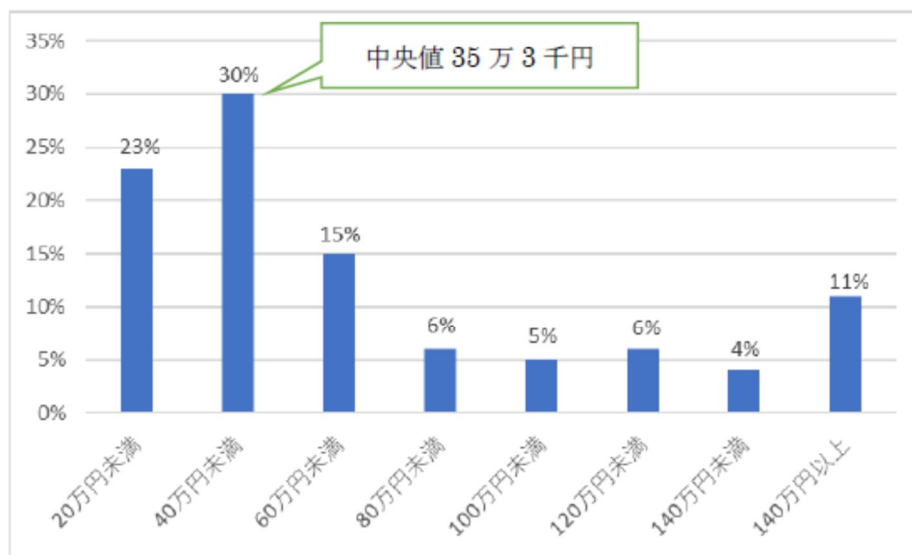


図 1-1: 現入所者の未収金総額 2022 年度調査 (n=100)

最小 2 万 5 千円 最大 903 万 5 千円

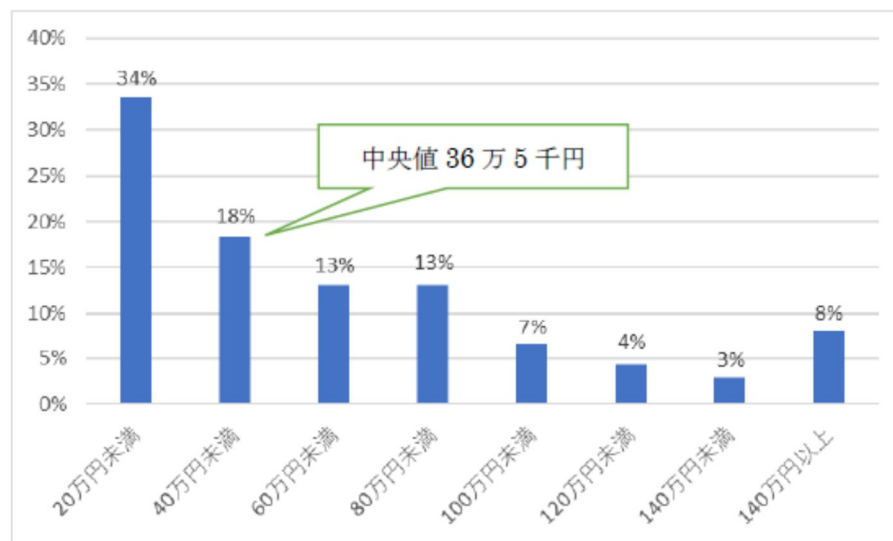


図 1-2: 現入所者の未収金総額 2019 年度調査 (n=137)【参考】

最小 2 万円 最大 299 万円

3. 未収金事例の金銭管理形態

未収金事例の金銭管理の形態については、「利用料は本人の年金や預金で賄い、金銭管理は家族が行っていた」が最も多く 75 % を占めていた。次いで、「利用料の一部を家族が負担し、本人の金銭管理は家族が行っていた」が 37 %、「利用料の全額を家族が負担していた」は 15 % であった。

4．未収金の発生原因

現入所者の未収金の推測できる発生原因について、最も多かったのは「家族の生活困窮」が66%、次いで「家族による本人の金銭の使い込み」が63%であった。

5．未収金の対応についての相談先

現入所者の未収金への対応について、相談できる人や機関の有無についてたずねたところ、「そのような人（機関）は無い」との回答が73%で最も多かった。次いで、「介護保険の保険者」12%、弁護士が9%であった。

6．施設において未収金の対応をする人

全ての施設に対して、未収金に対応する人についてたずねたところ、最も多かったのが「生活相談員」で64%、次いで「事務職員」48%、「施設長」39%、「事務長」20%であった。

7．施設における未収金の発生予防の取組み

未収金の予防に向けた取組みを行っているとは回答した施設は全体の約半数にあたる48%であった。

8．まとめと今後について

今回の速報では、東北6県の特別養護老人ホームにおける利用料未払いの現状について、全体の傾向についての集計結果を報告した。全体の約半数の施設がこれまでに未収金の対応を経験していた。また、現入所者の未収金がある施設に限ると、未収金総額の中央値は約35万円となり、これは2019年度調査の結果と大きな差は見られなかった。

一方、総額100万円以上に達する施設が前回調査で14%から今回は20%となり一部の施設では高額化しており、総額が900万円を超える施設もあった。

未収金の事例について、金銭管理の形態は、「利用料は本人の年金で賄い金銭管理を家族がしていた」が8割弱となり、発生の原因は「家族の生活困窮」と「家族による本人の金銭の使い込み」が中心となっていた（66%、63%）。これらの状況に対して、未収金の問題を抱える施設の7割強は相談できる人や機関が無いと回答していた。

施設において、未収金の問題に対応する人は、生活相談員が6割強と最も多く、次いで事務職員が5割弱であった。また、約半数の施設が未収金の発生予防に向けた取組みを行っていた。

以上の点が、今回の調査の概要であるが、今後はアンケートの自由記載の分析と、アンケート調査後に協力が得られた施設に対する個別インタビューの分析を通じて、未収金発生の兆候や、施設における未収金発生予防における取組の具体例の整理、さらに未収金発生から解決に向けた施設ソーシャルワークの展開について検討を進めていく。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 石附敬
2. 発表標題 特別養護老人ホームにおける利用料未払いの現状と対応
3. 学会等名 日本老年社会科学会第62回大会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 石附敬
2. 発表標題 特別養護老人ホームにおける利用料未払いの発生状況と 施設ソーシャルワークの重要性 - 東北地方における実態調査を基に -
3. 学会等名 日本社会福祉学会第71回秋季大会（エントリー中）
4. 発表年 2023年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------