

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 29 年 6 月 28 日現在

機関番号：93904

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2012～2016

課題番号：24730486

研究課題名（和文）介護サービス事業所におけるケアの質マネジメントシステムの形成プロセスに関する研究

研究課題名（英文）A study on the formation process of care quality management system at nursing care facilities

研究代表者

伊藤 美智予（ITO, Michiyo）

社会福祉法人仁至会認知症介護研究・研修大府センター（研究部、研修部）・研究部・研究員（移行）

研究者番号：10594046

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,700,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では、特別養護老人ホーム（特養）のケアの質の向上のため、次の3つの研究課題に取り組んだ。1) 事業所版ライフコース研究からは、「利用者・家族の声」「外部の目」「教える経験」「在宅サービスの質への意識」などが、特養のケアの質向上の契機となっていることが示唆された。2) 研修のプログラム評価では、実践研究の取り組みは介護職らの成長を促すよい機会となることが明らかになった。3) ケアの質の評価研究では、要介護認定データを用いたケアの質の評価指標の開発や良好な認知症ケアに関連する要因の検討を行った。良好な認知症ケアには、「後輩の育成経験をもつこと」などが重要であることが示唆された。

研究成果の概要（英文）：This study conducted the following three projects for improving the quality of care at nursing homes. 1) Facility version of life course research suggested that "voices of users/family members," "external eyes," "teaching experience," "consciousness to the quality of home service" and so on triggered improvement of the quality of nursing care. 2) According to the program evaluation of the training, it became apparent that practical research efforts would be an excellent opportunity to promote the growth of nursing care workers. 3) In the evaluation of the quality of care, the measure of the quality of care was developed using data for residents' needs for nursing care, and factors related to better dementia care were examined. It was suggested that experiences including but not limited to "training juniors" were critical for better dementia care.

研究分野：社会福祉学，高齢者ケア

キーワード：介護サービス事業所 ケアの質の向上 事業所版ライフコース研究 成長

## 1. 研究開始当初の背景

(1) 介護事業所におけるケアの質マネジメントシステムの形成プロセス—事業所レベルの成長

介護保険制度が導入され約10年が経過した。介護サービスの供給量が拡大した一方で、ケアの質をいかにして向上していくのか大きな課題となっている。介護サービス事業所におけるケアの質向上には、質保証（Quality Assurance）だけでなくさらなる質改善

（Quality Improvement）の視点から、組織的・継続的・内発的な取り組みを推進する必要がある。

介護事業所におけるケアの質向上のためには、①職員個人レベル、②組織マネジメントレベルの2つの対象への介入が考えられる。近年ではキャリアパス構築（厚生労働省「今後の介護人材養成の在り方に関する検討会」）など、職員個人レベルへのアプローチが注目を集めている。ソーシャルワーカーが成長していく過程を、ライフコースの視点から明らかにした研究もある（保正ほか2003）。

一方、組織マネジメントでは、大規模事業所ほどマネジメントの仕組みが整備されているが、うまく機能していない実態が明らかになっている（介護労働安定センター2009）。このことは、事業所内マネジメントの支援の必要性を示唆するものと考えられる。しかしながら、事業所におけるケアの質マネジメントシステムがどのように構築されてきたのかについて十分に論じられてこなかったのが現状である。

そこで本研究課題では、「事業所版ライフコース研究」として、介護事業所が何をきっかけに、どのように成長していくのかを質的に明らかにすることを中心的課題として設定した。

(2) 研修プログラムの評価—職員個人レベルの成長

先に述べたように、介護事業所のケアの質の向上のためには、①職員個人レベル、②組織マネジメントレベルの2つの対象への介入が考えられる。本研究を構想した時点においては、とりわけ②組織マネジメントレベルへの介入に主眼を置いていた。

しかしながら、介護事業所におけるケアの質マネジメントシステムの形成プロセスを明らかにするためのヒアリング調査では、すべての対象者（施設管理者）が、事業所の質の向上には介護職員の質の向上が不可欠であることを強調していた。そのため、事業所のケアの質の向上には組織マネジメントレベルのみならず、職員個人レベルへもアプローチすることが必要との判断に至り、職員個人レベルの成長に焦点をあてた調査研究を組み入れることとした。

職員が成長する契機のひとつに研修がある。本研究では、研修プログラムの中でもケ

ア実践者による実践研究に着目したプログラムの評価を行うこととした。その理由は次の通りである。第一に、研究代表者が長年、当該研修プログラムにかかわっており、プログラム評価のためのデータ収集が可能であったためである。第二に、ソーシャルワーカーの成長過程に着目した先行研究（保正ほか2003）でも、成長を促した契機として研究を行った経験が語られており、社会福祉専門職のキャリア形成の視点からも重要であると思われたことによる。第三に、ケア実践者による実践研究の重要性は社会的にも認知されつつあるものの、実際はあまり行われておらず、実践研究にかかる研修プログラムの評価は貴重と思われたためである。

(3) ケアの質の評価研究

介護事業所のケアの質をマネジメントするためには、ケアの質を測定し、何ができているのか、あるいはできていないのかを見極める必要がある。そのためには、ケアの質の評価指標の開発を推進することが求められる。さらには、良好なケアの質に関連する要因を明らかにし、ケアのエビデンスを蓄積していくことが期待されている。

本研究課題の開始当初は、介護事業所におけるケアの質マネジメントシステムの形成プロセスを明らかにすることを中心的課題として位置づけており、必ずしも上記のようなケアの質の評価研究を明確に想定していなかった。しかし、研究を進めるうちに、質的なアプローチである事業所版ライフコース研究に加え、事業所内マネジメントを測定するツールとして評価指標の開発を試みるなど、複数アプローチで事業所内マネジメントの実態に迫る必要があると考えられるようになった。

以上の経緯をふまえ、ケアの質を向上させる要因を明らかにするため、質的手法と量的手法を組み合わせることにより研究枠組み全体の強化を図った。量的分析では、すでに入手したデータを活用する二次分析を中心に行った。

## 2. 研究の目的

(1) 介護事業所におけるケアの質マネジメントシステムの形成プロセス—事業所レベルの成長

ケアの質改善を志向する事業所の支援モデルを構築するため、介護サービス事業所へのヒアリング調査を通して、「事業所は何をきっかけにして、どのように成長するのか」について明らかにすることを目的とした。

なお本研究では、介護保険サービスの中でも1963年の老人福祉法の制定以降、最も長い歴史を有するサービスのひとつである特別養護老人ホーム（以下、特養とする）を取り上げることとした。

(2) 研修プログラムの評価—職員個人レベルの成長

職員個人が成長する契機のひとつとして、ケア実践者が実践研究を行う研修プログラムに着目し、そのプログラム評価を行うことを目的とした。

(3) ケアの質の評価研究

① 要介護認定データを用いたケアの質の評価指標

既存の要介護認定データから作成可能な要介護度維持改善率等の3つの指標が、特養のケアの質を捉えているか、その基準関連妥当性をブラインドスタディによって検証することを目的とした。

② 良好な認知症ケアに関連する要因

事業所版ライフコース研究の研究成果として、事業所のケアの質を向上させるためには、教育・研修システムが重要であることが明らかになった。そこで本研究では教育・研修システムの充実に着目し、認知症ケアの質との関連を検討することを目的とした。

3. 研究の方法

(1) 介護事業所におけるケアの質マネジメントシステムの形成プロセス—事業所レベルの成長

A県B市における特養3ヶ所を対象とした。いずれの施設も開設後約10年の施設であった。本研究では、開設時から約10年間のプロセスを把握している施設長らにヒアリング調査を実施した。1回につき2時間程度のヒアリング調査を、1施設あたり計5~7回行った。調査は、2013年から2014年にかけて実施した。

ヒアリング調査では、開設から10年に至るまで1年ごとに「ケアの質が変動するきっかけになった印象的な出来事」等について事前に配布したシートに記入してもらい、それに基づき具体的な内容について尋ねた。

ヒアリング内容は、対象者の許可を得たうえでICレコーダーに録音し、逐語録を作成した。シートや逐語録をもとに印象的な出来事にカテゴリ名をつけた。なお、カテゴリ名の妥当性を高めるため、対象者に確認しながら進めていった。

(2) 研修プログラムの評価—職員個人レベルの成長

2012年4月から2015年7月までに認知症介護研究・研修大府センターで実施した実践研究に係る研修の受講者148名を対象とした。

研修プログラムへの評価に関するアンケート調査を実施し、148名全員から回答を得た(回収率100%)。調査項目は、「実践研究の意義」「実践研究をやったよかった点」「実践研究を遂行する上での困難」「今後の実践研究への意欲」などであった。

(3) ケアの質の評価研究

① 要介護認定データを用いたケアの質の評価指標

A県内C圏域にある特養6ヶ所を対象とした。要介護度維持改善率等の評価指標による評価結果と、その評価結果を知らない調査員3名が訪問調査によりケアプロセスを評価した結果が、どの程度の相関を示すのか順位相関分析を行った。

② 良好な認知症ケアに関連する要因

すでに入手していた以下のデータを活用し、二次分析を行った。A県下のすべての特養350ヶ所を対象に、郵送法にてアンケート調査を実施した。141施設から回答を得た(回収率40.3%)。

認知症ケアの質の評価指標には、パーソン・センタード・ケア理論のVIPSフレームワーク(4領域24項目)をもとに、認知症ケアの専門家ら4名で検討した44項目を設定した。因子分析により、3因子34項目からなる認知症ケアの質の評価指標を作成し、これら3因子を目的変数とする重回帰分析を行った。

説明変数には、「①教育・研修計画の立案」「②教育・研修の責任者/担当部署の明確化」「③採用時の教育・研修が充実」「④後輩の育成経験をもつ機会」「⑤能力の向上に伴う配置/処遇への反映」「⑥法人全体で連携した育成の取り組み」「⑦業界団体等が主催する教育・研修への積極的な参加」「⑧地域の他施設とノウハウを共有した育成の取り組み(4件法)を用いた。調整変数として「施設の構造(従来型/ユニット型)」「仕事の満足度」を投入した。

4. 研究成果

(1) 介護事業所におけるケアの質マネジメントシステムの形成プロセス—事業所レベルの成長

例えば特養Dの設立以降の10年を振り返ると、「立ち上げ期」「安定期」「転換期」の3つに段階に区分することができた。ケアの質が変動するきっかけには、計20カテゴリが生成された(下表)。

段階	年数	印象的な出来事	ケアの質が変動するきっかけ
立ち上げ期	1	○介護事故を経験…① ○市からの指導あり…②	①介護事故 ②市からの指導
	2	○ショートステイ利用をお断りした経験…③	③理念の再確認・浸透
安定期	3	○新卒者が6名入り、教える側(に立つ経験が増えた)…④ ○外部評価にて平均点以下…⑤ ○ロウワルが募集…⑥	④人に教える経験 ⑤外部による質の評価 ⑥感染症
	4	○看取りが当たり前になった…⑦ ○施設がせうに成長するための研修を…⑧ ○ショートステイ利用者からの言葉…⑨ ○ショートステイの送迎を介護職が担当…⑩ (施設とは違った利用者を見ることで支様を考えるきっかけ)	⑦法改正への対応 ⑧研修 ⑨利用者からの要望 ⑩在宅サービスの質への意識
	5	○「認知症介護研究会」…⑪ ○「良質介護研究会」…⑫ ○バス旅行の実施…⑬	⑪ケアの質を考える場づくり ⑫レクリエーションの拡充
	6	○バス旅行の中止…⑭ ○家族の苦情による外部調査…⑮	⑭レクリエーションの拡充 ⑮家族からの苦情
	7	○市より家族から苦情があったとの連絡…⑯ ○市外からの推薦受け入れ…⑰ ○「マイスタア運動」の始まり…⑱ ○施設内サービスの実施…⑲ ○監査の指摘により、利用者家族のカンファレンスへの参加が定着…⑳	⑰家族からの苦情 ⑱社会的使命 ⑲質改善プログラムの立案・実施 ⑳監査での指摘
転換期	8	○職員異動により福寿へのチームケアの成功体験…⑴ ○福寿対応がうまくいったことに対して、家族からの励まし…⑵ ○たんの吸引の研修実施…⑶ ○主任の異動…⑷ ○市の災害避難場所の指定…⑸	⑴職員の異動 ⑵家族からの評価(言葉かけ) ⑶法改正への対応 ⑷地域との関わり
	9	○身体拘束の事例を経験…⑹ ○みずのうえの食間レクリエーションが定着…⑺ ○ふるさと訪問の実施…⑻	⑹身体拘束 ⑺レクリエーションの拡充 ⑻社会的使命
	10	○緊急入所の経験…⑿	⑿社会的使命

特養では 52.4 万人の入所待機者がいると言われている(2014年3月時点)。このような状況の中では、競争原理によるケアの質向上の実現は困難である。

今回の分析結果に基づけば、特養のケアの質が変動するきっかけとして 20 カテゴリーが抽出された。「利用者・家族の声」「外部の目」「教える経験」「在宅サービスの質への意識」「内発的な取り組み」「他施設と比較する視点」等が、特養のケアの質向上のためのメカニズムとして働いていることが示唆された。

## (2) 研修プログラムの評価—職員個人レベルの成長

実践研究に係る研修プログラムは、ケア実践者らから概ね肯定的な評価を得ていた。よかった点として「データで裏付けることの重要性を理解できた」「書くこと、伝えることの重要性を理解できた」「自分の特性や弱点を把握できた」「今後の方向性を見出すことができた」などが上位に挙げられた。遂行するうえでの困難には、「考察を言葉にすること」「仕事との両立」などがあつた。今後の研究への意欲では約 6 割が肯定的であつた。研究を継続するために必要なことには、「サポートしてくれる人や組織・機関」「時間的なゆとり」が挙げられた。

以上より、実践研究の取り組みがケア実践者の成長を促す機会となることが示唆された。今後の研究活動については約 6 割が前向きな評価であつたが、「どちらともいえない」も 3 割を占めたことから、研究を推進することへの不安も抱いていることが推察された。研究活動を行うためには、言語化することやデータ分析で特にサポートが必要であると思われた。

認知症介護研究・研修大府センターでの経験に基づけば、①研究に関する基本的知識を学ぶ機会があること、②初学者でも研究を進めやすい補助ツールがあること(問題意識を整理し研究テーマの明確化を図るためのツールなど)、③他者とピアレビューできる場があること、④研究者に相談できる環境にあることが、ケア実践者の実践研究を推進するために必要な条件であると考えられた。

## (3) ケアの質の評価研究

### ① 要介護認定データを用いたケアの質の評価指標

死亡・入院(推定)を含めたデータで分析した結果、要介護度維持改善率は「食事」「機能訓練」「相対評価」等の評価項目と強い正の相関( $p=0.78\sim 0.99$ )がみられた。食事摂取機能維持改善率は 3 項目と有意な相関( $p=0.90\sim 0.97$ )があつたが、排泄機能維持改善率は有意な相関はみられなかった。

以上より、要介護度維持改善率は、包括的なケアの質を捉えている可能性が示唆された。知見の再現性の検証や他の評価指標との関連を分析することが今後の課題である。

## ② 良好な認知症ケアに関連する要因

介護主任が回答したケース( $n=87$ )を分析した結果、第 1 因子「非言語サインをキャッチして相互関係を継続していくケア」では、「④後輩の育成経験をもつ機会」がよくある施設で得点が有意に高かつた。第 2 因子「これまでの生き方をふまえた“自分らしさ”が守られるケア」は、「③採用時の教育・研修が充実」している施設で得点が有意に高かつた。第 3 因子「認知症の人の尊厳を守るための組織マネジメント」では、「⑧地域他施設とノウハウを共有した育成の取り組み」「④後輩の育成経験をもつ機会」「②教育・研修の責任者/担当部署の明確化」に取り組んでいる施設で得点が有意に高かつた。

以上より、認知症ケアの質の向上には、後輩の育成経験をもつことや採用時の教育・研修を充実させることなどが重要であることが示唆された。

## <引用文献>

- ① 保正友子, 鈴木真理子, 竹沢昌子(2006)『キャリアを紡ぐソーシャルワーカー—20代, 30代の生活史と職業像』簡井書房, 東京。

## 5. 主な発表論文等

(研究代表者, 研究分担者及び連携研究者には下線)

### [雑誌論文] (計 2 件)

- ① 伊藤美智予, 中村裕子, 汲田千賀子「認知症介護指導者養成研修における『研究的活動』プログラムの評価」『介護福祉学』23 (2) (印刷中)。
- ② 伊藤美智予, 近藤克則, 中村裕子 (2016) 「要介護認定データから作成したケアの質評価指標の妥当性の検証—ブラインドスタディによる特別養護老人ホームへの訪問調査を通して」『社会福祉学』第 57 巻第 1 号, 58-70。

### [学会発表] (計 5 件)

- ① 伊藤美智予, 加藤憲, 鈴木亮子ほか「特別養護老人ホームにおける認知症ケアの質と教育・研修システムとの関連—パーソン・センタード・ケア理論の VIPS フレームワークを用いた認知症ケアの質の評価」第 59 回日本老年社会学会大会, 名古屋, 2017 年 6 月 14-16 日。
- ② Michiyo Ito, Ryoko Suzuki, Yuko Nakamura, et al.: Factors related to the quality of dementia care in nursing homes for the elderly: using the VIPS framework for Person-Centered Care: 32nd International Conference of Alzheimer's Disease International, 2017, Japan.

- ③ 伊藤美智予, 加藤憲「特別養護老人ホームにおける認知症ケアの質の評価指標の開発－『パーソン・センタード・ケア』理論の VIPS フレームワークを用いて」第 54 回日本医療・病院管理学会, 東京, 2016 年 9 月 17-18 日.
- ④ 伊藤美智予「特別養護老人ホームでは何をきっかけにしてケアの質の向上が促されるのか？」第 63 回日本社会福祉学会, 福岡, 2015 年 9 月 19-20 日.
- ⑤ 伊藤美智予「特別養護老人ホームにおけるケアの達成状況に関する研究－介護サービス情報の公表制度のデータを用いた分析」第 50 回日本医療・病院管理学会学術総会, 東京, 2012 年 10 月 18-19 日.

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

伊藤 美智予 (ITO, Michiyo)  
認知症介護研究・研修大府センター・  
研究主幹  
研究者番号：10594046