

平成 21 年 6 月 29 日現在

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2007～2008

課題番号：19730353

研究課題名（和文） 利用者による選択のための介護サービス評価に関する研究

研究課題名（英文） Research on nursing service evaluation for selection by user

研究代表者

氏名（アルファベット）村田 久（MURATA HISASHI）

所属機関・所属部局名・職名

東京大学・総括プロジェクト機構ジェロントロジー寄付研究部門・助教

研究者番号 80350445

研究成果の概要：

本研究では、介護サービス情報公表制度システムで公開されているデータを集計、分析することにより、サービスの課題を析出している。居宅介護支援（ケアマネジメント）サービスを取りあげ、神奈川県の実地データを使用した。神奈川県においては、平成 18 年度に 1,289 の居宅介護支援事業所に調査が実施され、1,285 事業所の介護サービス情報が公表されている。

本研究の総合的所見では、「サービスの内容に関する課題」より「事業所の運営状況に関する課題」に抽出項目が多い傾向が見られた。アセスメントシートの作成など日々の業務の中心となる作業については行っているが、その業務の改善、効率的運営、コンプライアンス的側面について十分でない事業所が多いことが明らかとなった。居宅介護支援の事業所は日々の業務に追われ、サービスの質の改善、組織運営について考慮、実施する時間と余裕がない状況が示唆されている。

交付額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2007 年度	900,000 円	0 円	900,000 円
2008 年度	1,600,000 円	480,000 円	2,080,000 円
年度			
年度			
年度			
総計	2,500,000 円	480,000 円	2,980,000 円

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：高齢者福祉 介護サービス

1. 研究開始当初の背景

平成 12 年度 4 月にスタートした介護保険制度は、利用者による介護サービスの自由選択を基本システムとしており、自己選択システムは利用者の不公平感を軽減するとともに、サービス自体の向上につながると期待されている。利用者がサービスを選択できる条件

を整えるため、介護保険法では、指定事業者に対して自ら提供するサービスの質を評価することを義務付けるとともに、平成 13 年 5 月厚生労働省社会・援護局は、「福祉サービスの第三者評価事業の実施要領について（指針）」（通知）を発出し、以降第三者評価機関が全国的に設置された。第 3 者評価制度の整

備が進められてきたが、多様な評価概念、方法が創出され「評価」が標準化されず、また評価をうけるかどうか任意であるといった難点があった。これを受けて新たな制度枠組みとして、標準化されたフォーマットにより全事業所を対象として義務付けた「介護サービス情報の公表」制度が平成 18 年 4 月施行された。

2. 研究の目的

すべての事業所に訪問調査を実施し、事業所が実施しているサービスの実態を利用者に公表することは画期的なことである。こうした介護サービス情報を有効に活用できるよう、制度の周知や利用者の評価につながる利用方法を提案していくことは重要である。同時に介護支援専門員が利用者本位のケアマネジメントを実施する際に、こうした介護サービス情報の有効活用も望まれる。

本研究では、平成 18 年度に公表された神奈川県の情報公表制度データの分析を通して介護保険サービスの課題と評価方法について検討することを目的としている。

3. 研究の方法

事業所情報公表項目は大きくは「基本情報」と「調査情報」の 2 つがあり、本研究ではサービス内容に直接かかわる「調査情報」を集計、分析の対象とした。調査情報は大項目、中項目、小項目、確認事項、確認のための材料というように階層的に構成され、確認のための材料の有・無を集計の対象にした。

本研究でとりあげる介護サービスは、「居宅介護支援」、「訪問介護」、「通所介護」の 3 つである。神奈川県下の全事業所が対象となり、居宅介護支援については 1132 事業所、訪問介護については 1104 事業所、通所介護については 620 事業所が集計対象となった。

このようにすべての事業所に訪問調査を実施し、事業所が実施しているサービスの実態を利用者に公表することは画期的なことである。こうした介護サービス情報を住民が有効に活用できるよう、公表制度の普及啓発や情報入手の方法について周知していくことは重要であるが、介護支援専門員が利用者

本位のケアマネジメントを実施する際に、本稿のように介護サービス情報を活用するために、調査結果の集計、分析により事業所の課題を抽出し、課題の解決に向けた取り組みを進めることは意義深いと考える。

公表される事業所情報は大きくは、「基本情報」と「調査情報」がある。基本情報は事業所の属性的項目からなり、事業所が行うサービスの種類や従業者数、利用者数についての情報で構成され、調査情報ではサービスの内容や運営状況に関する情報が提供される。本稿では後者の調査情報を集計し、事業所の課題を抽出する。

調査情報は、「大項目」「中項目」「小項目」「確認事項」「確認のための材料」で構成されている。「大項目」と「中項目」について以下に示す。

【大項目】

- 介護サービスの内容に関する事項

(中項目)

- 介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置
- 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置
- 相談、苦情等の対応のために講じている措置
- 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置
- 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携

図 1 Web 上で公開されている情報公表制度による介護サービス情報

大項目 1. 介護サービスの内容に関する事項	
中項目 2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	
小項目1. 認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	
確認事項(1) 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	
確認のための材料	<input checked="" type="checkbox"/> 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修の実施記録がある。
確認事項(2) 認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	
確認のための材料	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等がある。
小項目2. 利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	
確認事項(1) 従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組みに関する周知を図っている。	
確認のための材料	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者のプライバシーの保護の取組みに関するマニュアル等がある。
	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者のプライバシーの保護の取組みに関する研修の実施記録がある。

【大項目】

介護サービスを提供する事業所又は施設の
運営状況に関する事項

(中項目)

1. 適切な事業運営の確保のために講じている
措置
2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、
情報の共有等のために講じている措置
3. 安全管理及び衛生管理のために講じている
措置
4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じて
いる措置
5. 介護サービスの質の確保のために総合的に
講じている措置

情報公表制度における居宅介護支援の「調査情
報」は最終的には、59項目にわたる「確認のため
の材料」の「あり、なし」を訊ねることにより検
証される(図1参照)。

それぞれの項目についての集計結果は、図2～
11に示すとおりである。図2～6までが「介護サー
ビスの内容に関する事項」で、図7～図11までが
「介護サービスを提供する事業所又は施設の運営
状況に関する事項」となっている。

確認のための材料の単純集計結果をみると、「あ
り」の割合が90%以上であった項目は56項目中26
項目あり、80%～90%未満であった項目は11項目
であり、60%～80%未満であった項目は12項目で
あった。

「あり」の割合が60%以下であった項目は7項
目あり、具体的には「居宅介護支援の質について
の自己評価の実施記録がある」(52.9%)、「マニユ
アル等の見直しについて検討された記録がある」
(48.5%)、「従業者対象の、倫理及び法令遵守に
関する研修の実施記録がある」(43.7%)、「利用者
に対する個人情報の利用目的の変更通知書(写)
がある」(43.3%)、「事業所全体のサービス内容を

検討する会議の設置規程等又は会議録がある」
(42.5%)、「介護支援専門員1人当たりの担当利
用者数を定めた職務規程がある」(41.6%)、「経営
改善の会議で利用者の意向等について検討された
記録がある」(39.0%)であった。

4. 研究成果

情報公表制度における居宅介護支援の「調
査情報」は前述の通り大項目、中項目、小項
目に分類されている。大項目は、「介護サー
ビスの内容に関する事項」と「介護サービス
を提供する事業所又は施設の運営状況に関
する事項」に分類されている。そこで、サー
ビスの内容と事業所の運営状況の2つの側
面から、事業所の課題を整理する。

(1) サービス内容に関する課題

居宅介護支援のサービス内容に着目して
「なし」の割合が多かった課題を抽出すると、
次のとおりとなる。

【サービスの内容に関する課題】

1. 利用者のプライバシーの保護の取組み
に関する研修ができていない(34.5%)
2. 従業者に対する認知症及び認知症ケア
に関する知識及び理解を深めるための研修
ができていない(30.5%)
3. 1か月に1回以上、サービス提供事業
所からサービスの実施状況を確認していな
い(30.5%)
4. 要介護認定を受けている利用者が要支
援認定を受けた場合、介護予防支援事業者と
連携を図っていない(28.4%)

こうしたことから、神奈川県下の居宅介護
支援事業所においては、利用者のプライバシ
ー保護に関する研修や認知症ケアに関する
研修の充実が課題といえる。また、ケアプ
ランに対するサービス提供の実施状況を適切
に把握すること、介護予防支援事業者との連
携を図ることなどが課題として挙げられる。

(2) 事業所の運営状況に関する課題

居宅介護支援事業所の運営状況に着目し
て課題を抽出すると、次のとおりである。

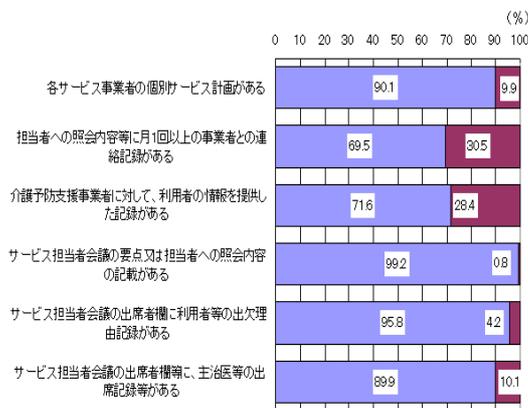
【事業所の運営状況に関する課題】

1. 利用者の意向、意向調査結果、満足度
調査結果等を、経営改善プロセスに反映す
る仕組みがない(61.0%)
2. 自ら提供する居宅介護支援の質につ
いて、定期的に自己評価を行っていない
(52.9%)

図2 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置 (N=1132)



図6 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携 (N=1132)



3. マニュアル等の見直しについて検討していない (48.5%)
4. 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施していない (43.7%)
5. 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っていない (43.3%)
6. 事業所全体のサービスの質の確保について検討する仕組みがない (42.5%)
7. 介護支援専門員1人当たりの担当利用者数の上限を、事業所独自に定めていない

図3 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置 (N=1132)

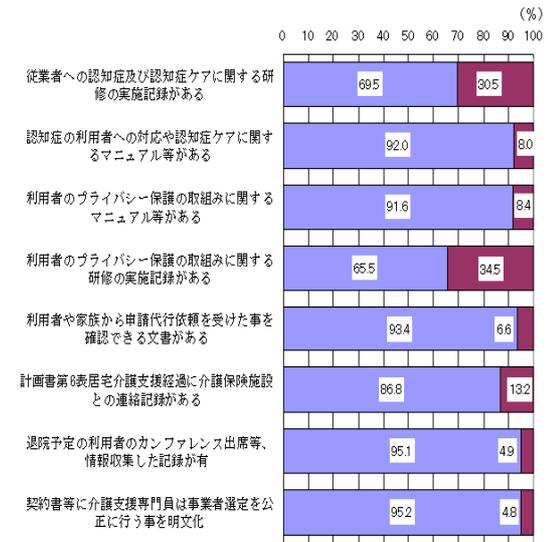
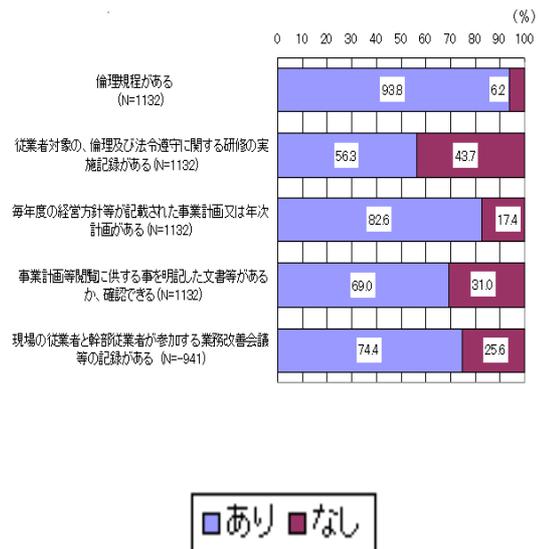


図7 適切な事業運営の確保のために講じている措置



8. 個人情報の保護に関する方針について、ホームページ、パンフレット等に掲載していない (39.2%)
9. 居宅介護支援の実施にあたっては、必要に応じて、他の介護支援専門員が相談に応じている (35.3%)
10. 事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている (31.0%)
11. 事業所の組織体制、従業者の権限、業務分担及び協力体制を定めている (30.3%)

図4 相談、苦情等の対応のために講じている措置(N=1132)

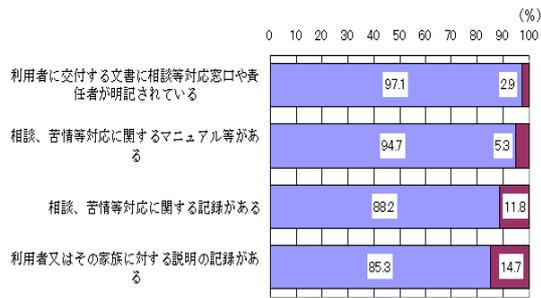


図8 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置

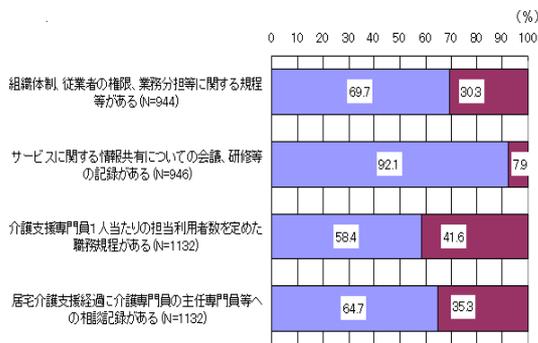
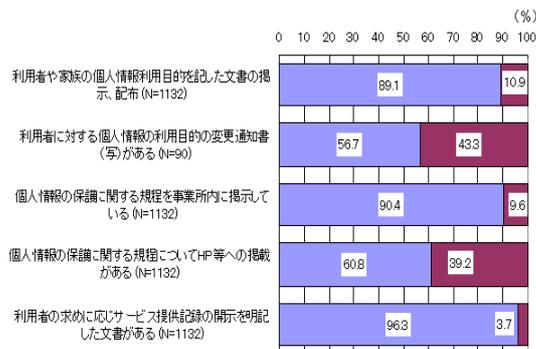


図10 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置



12. 居宅介護支援に従事する全ての新任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている (28.6%)

こうしたことから、居宅介護支援事業所の運営に関する課題としては、1. 利用者の意向を取り入れた経営改善、2. 居宅介護支援の質へのこだわり、3. サービスマニュアルの見直し、6. 事業所全体のサービスの質の確保、が上位にあげられている。利用者の意向、ニーズを取り入れ、自らサービスの質の向上を

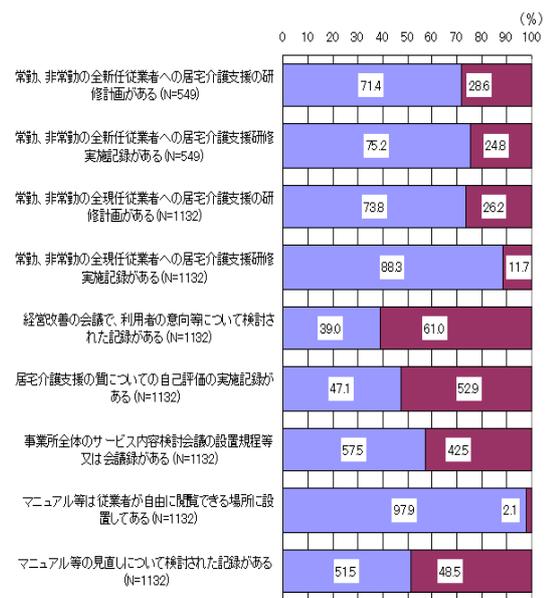
図5 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置 (N=1132)



図9 安全管理及び衛生管理のために講じている措置 (N=1132)



図11 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置



指した経営改善の仕組みの構築が重要課題として明らかとなった。

具体的には、利用者や家族の意向を反映して、ケアプランを作成するとともに継続的にモニタリングをするなかで、利用者や家族がサービスに満足しているかを把握し、サービスの質の向上に向けた取り組みをマニュアル化する作業が求められているといえる。

4.倫理及び法令遵守、5.個人情報の取り扱い、8.個人情報の保護に関する方針の周知などは、今後社会的にますます厳格な実施、運営の要求が高まってくると考えられ、利用者の目も厳しくなるであろう。現実的な供給サービス以外の運営については2の次になってしまいがちであるが、事業所が意識して注意すべき課題であるといえる。

7.介護支援専門員1人あたりの担当利用者数の規定、10.事業計画・財務内容に関する資料、11.事業所の組織体制、権限、業務分担、12.新任研修等の課題は、事業所が組織体として、ルールに則った運営を実施するために必要な課題であり、組織体としての安定した運営は事業所側からは効率的運営につながり、利用者側からはサービスの質の向上につながる。

全体でみると、「サービスの内容に関する課題」より「事業所の運営状況に関する課題」に抽出項目が多い傾向が見られた。アセスメントシートの作成など日々の業務の中心となる作業については行っているが、その業務の改善、効率的運営、コンプライアンス的側面について十分でない事業所が多いことがわかる。別の見方をすると、居宅介護支援の事業所は日々の業務に追われ、サービスの質の改善、組織運営について考慮、実施する時間と余裕がない状況が浮かび上がっていると推測することができる。

また、このような現状を受け介護施策は、「サービス担当者会議」の開催の義務化、また少なくとも1ヶ月に1回、サービス利用者がどのような状態にあるのかを訪問して評価する「モニタリング」の実施義務などの例にあげられるように居宅介護支援の運営基準は厳格化の方向にある。同時に報酬体系の改訂により、担当件数の増加が収入増に結びつかない状況があり、居宅介護支援の現場では、事務作業量の増加と収入減という2重苦にされ、2008年度は居宅介護支援事業所の倒産件数は過去最悪のペースとなっている。

現在の状況としては、サービスの質の低下
利用者満足の低下 行政指導 事務負担増加
サービスの質の低下という悪循環が考えられる。事業所の収支状態は、サービスの質の状態に大きな影響を与えるファクターであり、今後は「経営」という視点を強く導入し、運営の効率化 サービスの質の向上
利用者満足の上昇 経営の安定 サービスの質の向上というサイクルへの転換が求められているといえよう。

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)

村田久. 介護サービス情報公表制度データでみるケアマネジメントの課題. ESTRELA. No174. 2008. p40-45. 査読無

村田久. ケアマネジメントプロセスの構造的把握. ESTRELA. No175. 2008. p48-55. 査読無

[学会発表](計2件)

村田久. 情報公表制度データから見た介護保険サービスの課題. 日本介護福祉学会. 2007.10.17. 浦和大学.

村田久. 介護保険サービスにおける情報公開と評価. 日本老年社会学会. 2008.6.29. 大阪府立大学.

[図書](計0件)

[産業財産権]

出願状況(計0件)

取得状況(計 件)

[その他]

6. 研究組織

(1)研究代表者

村田 久(MURATA HISASHI)
東京大学総括プロジェクト機構ジェロントロジー寄付研究部門・助教
80350445

(2)研究分担者

(3)連携研究者