

令和元年6月22日現在

機関番号：34524

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2015～2018

課題番号：15K03933

研究課題名(和文) ケアマネジャーの個人情報の共有と保護に影響を及ぼす要因

研究課題名(英文) Factors Influencing Care Managers Sharing and Management of Home-care User Information

研究代表者

石井 久仁子 (ISHII, Kuniko)

兵庫大学・看護学部・講師

研究者番号：70735886

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,600,000円

研究成果の概要(和文)：在宅ケアでの利用者の情報共有に影響を及ぼす要因を明らかにすることを目的に、ケアマネジャー(以下CM)を対象に情報の共有と管理に関する意識と行動について調査を実施した。

1段階は2015年度に質問紙調査を実施し、2段階は1段階の結果をもとに情報共有を行う際のCMの考えや行動についてインタビュー調査を行った。在宅ケアではフォーマル支援者だけでなく、インフォーマル支援者との連携協働が求められるため、情報の共有と保護をバランスよく行っていく必要がある。

情報共有についてのCMの意識や行動は経験の積み重ねや他のCMの援助を知ることによって変容していることから、CMの質向上に向けた取り組みとして反映していく。

研究成果の学術的意義や社会的意義

ケアマネジャー(以下、CM)は要介護(支援)高齢者の在宅チームケアにおいてサービス調整の役割を担っている。チームケアは良質の情報共有によって利用者により適切なケアをタイムリーに提供することができる。また、利用者情報の管理を適切に行うことで、利用者は安心して個人情報を開示でき、利用者のニーズに即したケアを行うことができる。本研究により、利用者情報の共有と保護に関するCMの現状を把握し課題を整理するとともに、CMの視点や意識に何が影響しているのかを明らかとすることができた。今後、本研究結果を学会誌やCMの研修等で報告していくことで、CMのケアマネジメントの向上につながると思う。

研究成果の概要(英文)：To identify factors influencing sharing and management of information about home-care users, we surveyed awareness and behavior among care managers (long-term care managers in Japan; hereinafter, "CMs") concerning sharing and management of user information. The survey's first stage was a questionnaire distributed in FY2015; the second stage was interviews, based on results of the questionnaire, with CMs about what they think and do about information-sharing. Home care requires CMs to collaborate with both formal care providers (under the governmental long-term care system) and informal care providers (outside the governmental long-term care system), so CMs must share and protect user information in a well-balanced way. The survey shows that their accumulated work experience and learning about support by other CMs changes their awareness of and behavior concerning information sharing. The survey findings will be reflected in initiatives to upgrade the effectiveness of CMs.

研究分野：地域看護、公衆衛生看護

キーワード：チームケア 情報共有 多職種連携 在宅ケア ケアマネジャー 情報保護

1. 研究開始当初の背景

急速な高齢化や医療構造の変化等により在宅ケア体制の充実が求められている。在宅ケアでは、要介護者（以下、「利用者」）はニーズにあわせ複数のサービスを組み合わせ利用する。利用者のニーズを充足し、在宅生活を支えるためには、援助者間が連携して援助の方向を統一し、チームケアを展開していく必要がある。必要な情報が共有されなければ援助が適切に展開できないことがあるため、適切な情報共有が連携を支える重要な要素になる¹⁾。

一方、社会の情報化が進む中で個人情報をめぐる問題が増加している。個人情報の漏洩や拡散は不正アクセス等の悪意の関与だけでなく、メールの誤送信、ウイルス感染などのケアレスミスによっても生じている²⁾。また、在宅療養機関の現場で個人情報の管理について共通認識ができておらず、行政や他の医療機関からの情報提供が適切になされずサービス利用が遅延するなど、業務やサービス利用に支障をきたしている現状も報告されている³⁾。

在宅ケアでは、生活の継続性という視点において個別性をより重視するため、健康情報以外に家族構成や背景、住宅環境、生活スタイルなどの生活に密着したプライバシー情報が必要になる。利用者の生活拠点である地域でケアを行う場合、利用者のプライバシーの保護についてはより慎重な対応が求められる。認知症高齢者の見守りなど地域住民との協働が求められる中で、援助職者がプライバシーを保護し、必要な情報共有を行うためには、個人情報の利用と保護をバランスよく行う能力が求められる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、利用者情報の共有や管理におけるケアマネジャー（以下「CM」）の意識や行動と、それらに影響を及ぼす要因を明らかにし、CMが利用者情報を適切に共有し保護するうえで必要な認識を高めるための支援を行うことである。

3. 研究の方法

1) 質問紙調査

無記名の自記式半構成的質問紙による横断的調査を実施した。兵庫県社会福祉研修所が実施するH27年度介護支援専門員更新研修の(平成27年10月27日～12月10日)の居宅実務者コースの日程の中から3日間を抽出し、同意が得られた483名に実施した。質問紙の内容は、年齢、所属機関、経験年数、基礎資格、担当ケアプラン数などの基本属性と支援上の情報共有や情報管理についての悩み、利用者や家族、サービス関係者、行政、病院、民生委員などの地域の協力者との連携やコミュニケーション、事業所の情報管理体制、情報共有において課題に感じること等の項目について選択式、記述式で回答を依頼した。

2) インタビュー調査

兵庫県内の3年以上の実務経験があるCM7名にインタビューガイドを用いた半構成的面接調査を実施した。質問内容は、年代、性別、CM経験年数、ケアマネジメント上の利用者情報の共有や保護に関する課題、必要な取り組みなどであった。分析は、インタビュー内容を逐語録にして、対象ごとに個人情報の共有と保護に関する課題と必要な取り組みと思われる部分抽出し、コード化した。次に、すべての対象より類似したコードを分類し、サブカテゴリー、カテゴリーコアカテゴリー化した。

3) 倫理的配慮

本研究は神戸市看護大学の倫理委員会の承認を得て実施した。研究への参加は自由意思とし、参加を拒否した場合でも不利益とならないことを保障した。インタビュー協力者には研究協力者には書面と口頭で説明し、同意書に署名を得た。

4. 研究成果

1) 第1段階：質問紙調査（2015年度）

質問紙は483名に配布し、有効回答者380名分(78.7%)を集計した。性別は男性59名(15.3%)女性319名(84.2%)無記入3名(0.8%)で、平均年齢50.8歳(SD8.87)、平均実務経験月数は79.3ヶ月(SD30.40)であった。

「利用者情報の共有についての迷い、悩み」では、「とてもあてはまる」「概ねあてはまる」のいずれかの回答が6割前後であった。また、4割強のCMが利用者情報の管理に不安を感じていた。「情報共有についての課題」では、フォーマル関係者との情報共有が「とてもあてはまる」2割弱、「概ねあてはまる」4割であるのに対し、インフ

フォーマル支援者では「とてもあてはまる」約2割、「概ね当てはまる」4割であった。課題を感じる理由については、フォーマル支援関係者との情報共有では、「コミュニケーションが一方通行になりやすい」「情報共有にかかるタイミングや時間が不十分」「情報共有の必要性と情報保護のはざまに迷う」などであった。一方、インフォーマル支援者との情報共有では、「同じ地域の人に情報が洩れる心配がある」「支援者によってプライバシー情報についての認識に個人差がある」「地域住民に対する利用者の心情や関係性を懸念する」などがあがった。

連携やコミュニケーションにおいては、利用者・家族とサービス関係者について9割弱が「とりやすい」と回答したが、行政関係者は6割強、民生委員・地域の関係者は4割弱であった。

2) 第2段階：インタビュー調査（2017年度）

研究協力者は男性1名、女性6名で、CMの実務経験は4～16年であった。インタビュー内容から、「利用者情報の共有と管理に関する課題」として3コアカテゴリー、13カテゴリー、59サブカテゴリー、137コードを抽出した。また、「今後必要な取り組み」は2コアカテゴリー、5カテゴリー、20サブカテゴリー、44コードを抽出した。

CMは利用者情報の管理についての標準化されたルールがないことから、「自分は適切に整理、管理ができているのだろうか」という不安や、他のCMやサービス関係者との情報共有の仕方の違いに疑問を感じることもあると述べていた。たとえば、「本来、自分で確認すべき介護保険情報について保険者証のコピーを求めるサービス関係者がいる」など、情報の共有や管理についての意識や認識に差異があることを感じていた。また、匿名であれば守秘義務に触れないと考え、利用者から聞いた話を他の利用者の前で話し、利用者が「自分のことも他者に言われているのでは」と不安を抱かせるという、援助者の倫理観に関する課題があると考えていた。

フォーマル支援関係者の相互の情報共有では、「利用者の状態が変化した時の連絡が遅い」と感じることもあり、「サービス提供者とCMとの間で利用者像が異なるのではないか」など、「チームケアに必要な利用者情報だ」という意識や認識にずれがあることを感じていた。また、入退院をめぐる情報共有では医療機関との連携のタイミングの難しさや生活像の違いに難しさを感じていたが、一方で「CM側から情報を提供することで、それが必要な情報であることへの理解を得る」ように働きかけるなど、「CMの質により連携の質も変わる」と考えていた。利用者の生活支援においては、同居家族の精神疾患や離婚歴など、身近な人にも知られたくないセンシティブな情報があるため、フォーマル関係者同士の共有においても、「症状が安定している精神疾患については伝えない」「利用者の支援や生活の質に影響がある場合は共有する」など、慎重に対応していた。

表1. 利用者情報の共有と管理に関する課題

コアカテゴリー	カテゴリー
利用者情報の管理におけるCMの悩みや疑問	情報の共有と保護の間での考えや迷い
	情報管理についての標準化されたルールの不在
	情報の共有や管理についての意識や認識の差異
	一部の援助者の倫理観への疑問
フォーマル支援者間での認識や対応の差異	情報共有範囲に関する考えや行動の個人差
	入退院をめぐる病院関係者との情報共有のタイミングや認識の相違
	情報保護をめぐる認識の個人差
	センシティブ情報の扱いについての判断の難しさ
地域住民とのかかわりにおける利用者情報の取扱いの難しさ	生活の場での支援として生じる近隣住民とのかかわり
	プライバシー情報の扱いに対する利用者や家族の不安
	地域の協力者と協働するうえでの利用者情報の共有と保護のバランス
	必要な地域住民の見守りへの情報の開示を拒む利用者への対応
	見守りを依頼する地域の協力者の心情や負担

利用者の生活拠点で支援を行う中では、「複数の利用者が近隣に居住」していたり、「同じサービスを利用する場合」があり、利用者が「お互いの状況をCMに質問したり、自分のことが相手に知られているのではと危惧する」場合がある。また、「親しくても

介護については知られたくない」という利用者や家族の心情に配慮し、利用者や近隣住民とのかかわりでは慎重な言動を心がけていた。また、独居高齢者や認知症によって日常的な見守りが必要な利用者については、近隣住民への依頼について「本人を交えて話し合う」ことで双方の理解を醸成したり、「見守りが負担になっていないか」の確認を行っていた。一方、近隣の見守りの必要がある利用者の家族がプライバシーが漏れることを懸念して近隣の協力を拒否する場合は、「危険を説明して了解を得る」努力を重ねながら、「利用者・家族の意向を尊重して可能な限り待つ」ようにしていた(表1)

今後必要な取り組みについては、CMの視点や認識に影響をもたらすかかわりとして、「経験を重ねる中で早く対応したいという気持ちなど、認識が変化している」「必要な情報をチームで共有することがモチベーションにつながると考えが変わった」「終末期を迎える人の支援は時間との戦いなので、その人の立場に立って考えていくことを教えられた」など、CMとしての経験を積み重ねる中で意識が変容していた。また、「先輩たちの支援を見ていく中でCMとしての視点、姿勢が変化してきた」「いい指導者との出会いにより、その後姿を見て認識が変わった」など、先輩CMや指導者、サービス関係者との接点が気づきや学びを醸成していた。CMが今後必要な取り組みとして考えている要件としては、「CMが支援目的をきちんと事業者の説明すると事業者の意識も変わる」「利用者の状況や生活が具体的にみえるように情報を共有している」「CMのかかわり方でサービス担当者の考え方も変わる」など、CM側の意識や姿勢と、CMの視点や意識、姿勢が変容し実践能力を向上するための環境づくりなどのサポートであった(表2)。

表2. 今後必要な取り組み

コアカテゴリー	カテゴリー
CMの視点や認識に影響をもたらすかかわり	実践経験の積み重ねの中での変化
	他のCMとのかかわりにおける変化
情報の共有と保護をバランスよく行うために	多様な連携先との情報共有において必要な視点
	チームケアを推進するためのCM自身に求められる姿勢
必要な視点や取り組み	CMの実践力向上のため必要なサポートや取り組み

インタビューにおいて、CMは、「他のCMの仕事を見る機会が少ないが、みることで自分を高めることができる」と「役割モデルをみることで、自分の実践内容とどこが違うのか振り返る必要がある」と述べていたが、CMが所属する事業所のほとんどは2~3名の事業所であり、「一人CM」と呼ばれる、CMが一人しかいない事業所も多い。そのような中でCMの実践能力を向上するためには、「事業所内でスーパーバイズできない場合は事業所を越えた仕組みを作っていけばよい」といった所属を越えた相互研鑽の仕組みが求められている。実際にインタビューを行った地域の一部では、「職能団体では経験豊かなCMと3年未満のCMが同行訪問してアドバイスを受ける取り組み」があり、CMの能力向上に効果を上げている。また、インタビューでは「支援者支援という主任CMの本来の役割が実質的に伝わっていないと感じる」とも述べられていたが、地域包括支援センターに所属する主任CMや居宅介護支援事業所の主任CMの役割が発揮できるよう、現在の業務の見直しを行い、本来の役割の意義を整理していく必要がある。

本研究は現在分析の継続中であるので、今後さらに分析を進め、論文化、および、CMの研修機関や職能団体などへの提言をしていきたいと考えている。また、CMの実践能力向上に向けて主任CMが役割を発揮できるための研究にも発展させていく方向である。

<引用・参考文献>

- 村井祐一, 社会福祉における個人情報の適切な利用と保護. 田園調布学園大学紀要(2), 60, 66-69, 2007
 高林茂樹, 情報倫理と医療情報. 埼玉女子短期大学研究紀要, (18), 11, 2007
 長岡真希子, 細谷たき子, 小林淳子他, わが国の保健・医療・福祉分野における個人情報の取扱いと管理に関する文献的考察. 日本在宅ケア学会誌, 15(1), 52-61, 2011

[雑誌論文](計1件)

Yoko Aihara, Hisako Kato, Tetsuko Sugiyama, Kuniko Ishii, Yasushi Gto, Public attitudes towards people living with dementia -A cross-sectional study in urban Japan (innovative practice-, Dementia 0(0) 1-9, The International Journal of Social Research and Practice, 2016.12

[学会発表](計6件)

石井久仁子, 在宅ケアにおける利用者情報の共有と個人情報の保護~ケアマネジャーが抱える課題と今後の取り組み, 第7回日本公衆衛生看護学会学術集会, 宇部, 2019年1月

西山忠弘・石井久仁子・鷺野貴子 A comprehensive review of tele-nursing in Japan. 18th Successes and Failures in Telehealth Conference, Darwin Convention Centre, 2018年10月

石井久仁子, A study on treatment and sharing of clients' information by care managers using mixed methods, 国際混合研究法学会アジア地域会議/第1回日本混合研究法学会, 大阪, 2016年9月

石井久仁子, 在宅チームケアにおけるケアマネジャーの情報共有の現状と課題, 第17回日本医療情報学会看護学術大会, 神戸, 2016年7月

相原洋子・石井久仁子・加藤尚子・後藤靖, 認知症の方に対する地域住民の認知症の情報源との関連-認知症の地域見守り支援体制の構築に向けた調査, 日本老年社会科学会第58回大会, 松山, 2016年6月

石井久仁子, 相原洋子, 石原逸子, コラボ教育における看護人材の育成 ~地域住民の暮らしを理解し、生活と安心を支える看護人材の育成を目指して~, 全国ネットワーク化事業平成27年度COC/COC+全国シンポジウム 高知市, 2016年2月

[その他](計1件)

石井久仁子, 相原洋子, 石原逸子, コラボ教育における看護人材の育成 ~地域住民の暮らしを理解し、生活と安心を支える看護人材の育成を目指して~, 全国ネットワーク化事業平成27年度COC/COC+全国シンポジウム, 高知, 2017年2月

6. 研究組織

(1) 研究分担者

(2) 研究協力者

研究協力者氏名：中野 穰 (NAKANO, joe)
鶴本 和香 (TSURUMOTO, waka)

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。