

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成25年6月13日現在

機関番号：24506

研究種目：基盤研究(B)

研究期間：2009～2012

課題番号：21330134

研究課題名（和文） 利用者本位の介護サービスの提供に関する実証研究

研究課題名（英文） Empirical study for the evaluation of aged care services.

研究代表者

小山 秀夫 (KOYAMA HIDEO)

兵庫県立大学・経営研究科・教授

研究者番号：90360693

研究成果の概要（和文）：

本研究は介護サービスにおけるアウトカム評価なかでもサービスの利用者評価と他の評価指標の関係性を実証的検証することを目指し、そのための基礎的な知見の確立を試みた。先行する諸外国における知見を踏まえ、適切な介護サービス評価の枠組みを見出すため、既存データの解析を行い、先行する研究において提示されてきた評価項目の検証を行った。最終的に評価項目に関してコンテキストを加味して、再検討を行う必要があるとの結論に達し、それらを行った。本研究における重要な知見の一つは、これまで想定されてきた介護サービスの利用者像が、実際の当該サービス利用者とはズレを生じさせていることがあげられる。

研究成果の概要（英文）：

The purpose of this study was to establish the scheme for evaluating aged care services on Japanese cultural and institutional settings. This study has been developed and based on previous studies. Main components of evaluation schemes have been checked and some data sets have been verified. Finally, the outcome that this study had was to show that we should make focus not only services but also users who would evaluate services.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2009年度	1,600,000	480,000	2,080,000
2010年度	3,700,000	1,110,000	4,810,000
2011年度	6,500,000	1,950,000	8,450,000
2012年度	1,300,000	390,000	1,690,000
年度			
総計	13,100,000	3,930,000	17,030,000

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：社会福祉関係・アウトカム評価・高齢者ケア・サービス評価

1. 研究開始当初の背景

わが国においては、介護保険制度の施行に

伴い介護サービスの量的な観点に基づく一定の整備がなされてきた一方で、利用者本位

のサービス提供といった点に関しては未だ十分ではないという指摘がなされてきた。

この背景には、介護サービス提供を取り巻く制度的状況がその量的確保という点を優先的に進めてきたというマクロ的な制度・政策的要因と、こうしたなかで施設レベルにおいて利用者の声をそのサービス提供に反映させるための仕組みの構築が十分になされてこなかったというマイクロレベルの要因が考えられる。

こうした状況は、結果として、個別提供事業者のコンプライアンス違反が介護保険制度全体への不信・不満を生じさせてしまっている要因ともなっている。

平成 18 年度より「介護サービス情報の公表」制度が導入され、利用者らにより積極的なサービス事業者らの選択を促す仕組みが作られつつあるが、これら情報がどの程度、利用者本位のサービス提供に関連しているか、つまり利用者が公開された情報を用いて選択したサービスとそのアウトカムとの関連に関しては、いまだ包括的な検証がなされていないばかりか、その具体的な実態さえもあきらかにされていないと言える。

一方で、国外においては、こうした利用者本位のサービス提供について理念的、観念的な様相にとどまらず、その具体的な基盤や方策についての検討が展開されている。すなわち、単なるサービスの情報開示にとどまらず、高齢者ケアにおけるエンドポイントである利用者に対して具体的な形として、サービスに関するフィードバックがなされる仕組みづくりが構築されている。たとえば米国では、利用者が提供された高齢者ケア・サービスの評価を客観的な基準によって行い、それらの集約された情報は他のサービス利用者がサービスの選択時に、施設構造、サービス、さらにその成果が連結した形で情報を入手することが可能となる環境整備が既になされている。また英国などにおいても、全国的な規模で、統一化された評価指標を用いて利用者によるサービス評価が行われてきており、さらにこうした結果を一般にアクセスできる形で広く公表を促す制度構築がなされつつある。

したがって利用者が単に介護サービスを利用できるという状況を超えて、そのサービスの安全と安心に関しても利用者が十分な関与を行うためには、サービスそのものに対する利用者による評価とそのフィードバックが必要であり、こうした評価をさらに比較可能な形で再構成することが可能となる仕組みが必要であるが、一方でこうした仕組みを検討する場合には、利用者評価に関する情報のみならず、その他のサービス提供体制にかかわる様々な情報の検討が必要となる。

しかしながら、わが国においてはこうした利用者評価をはじめとする複合的な情報を用いて、サービスを評価し、さらに利用者本位のサービスに必要なマイクロレベルの要因を実証的に検討する試みは、体系的に行われておらず、これらの議論に適合する調査方法やデータとは何かという議論、さらには現在一般に公開されている「介護サービス情報」とのリンケージが可能となる利用者情報とその評価に関するマイクロデータが存在していない点を指摘できる。とくにサービスの利用者評価に関しては、介護サービスにおけるその利用者評価が、単なるサービスに対する満足度を超えて、介護サービスの内容に関する評価をも可能にするものであるかに関しては、わが国のみならず、国外においても検討の試みが着手されたばかりであるといえる。

2. 研究の目的

本研究は、諸外国での利用者評価に関する調査手法の適応に関して、わが国における適合性を加味した形で検討し実施する点に特色があるいえ、さらにこの点を検討することにより、わが国の介護サービスの国際比較が可能となり、現在議論されている、介護サービスにかかわる労働環境の問題に関しても新たな視座をもたらすと考えられる。

またアウトカム評価としてのサービスの利用者評価に関しては、単なる満足度などと比べて、その比較可能性といった観点から、その重要性への認識が近年、著しく高まっていることは間違いない。だがその一方で他のアウトカム指標、たとえば高齢者ケアの技術的なアウトカムとの関連性に関しては、必ずしも統一的な見解が示されているとはいえない状況にある。

そこで本研究において、国際比較も加味した利用者評価に関するマイクロデータの構築がなされることにより、アウトカム指標としての利用者評価の有効性を国際的にも提示できるという意義があると考えられる。

学術的、独創的な特徴としては、本研究について、より広義な結果としては、現行の介護保険制度において義務付けられている上述の情報公開制度に関して、利用者のマイクロデータとのリンケージを行うことで、各サービス提供者に対してそのインセンティブを具体的に示すことが可能になるという点において、一連の情報の精査と情報公開のより一層の促進が図られるものと考えられる。

こうした点を踏まえ本研究は利用者本位の介護サービス提供体制におけるシステムの安定性を確保するための実証的データの精査に関する方策を見出すことを最終的な到達点とするなかで、本研究においては、介護サービスにおけるアウトカム評価のなか

でもサービスの利用者評価と他の評価指標の関係性の実証的検証を可能とする基盤構築を行うことを具体的な目的とする。

3. 研究の方法

本研究は、4年間を通して、公開されている介護サービス情報の収集と分析・利用者評価の調査プロトコルの検討、利用者評価の調査プロトコルおよび調査項目の検証、データ構築の方法論の検討とその試行を実施した。

公開されている介護サービス情報の収集と分析・利用者評価の調査プロトコルの検討に関しては、「介護サービス情報の公開」制度に基づき公開されている情報を網羅的に収集し、かつそれらの情報を構造、プロセスに類型化を行った。さらにはそれらの情報について量と質の観点から施設ごとの情報公開状況の検討を行った。

利用者評価の調査プロトコルおよび調査項目の検証に関しては、利用者による介護サービスの評価手法に関して検討を行った。具体的には米国などにおいて同様の研究を行っている研究者との共同により、調査デザイン、および調査項目の検討を行った。また本研究において先行する形で実施されてきた同種の研究における実証データの検証を行い、当該課題に対する指標に関する検討を御合わせて実施した。加えて、介護サービス評価におけるわが国独自の社会的、文化的、制度的なコンテキストをより明確化するための実証的な検証を合わせて実施した。

データ構築の方法論の検討とその試行に関しては、方法論の再検討のなかで適切な方法論を見出すために、複数の方法論が検証され、それに基づくデータ構築の試行がなされた。

4. 研究成果

最終的に本研究において得られた重要な知見として、当初、想定していた介護サービスの利用者像が、わが国における実際の当該サービス利用者とはズレが生じていることが明らかとなった点を挙げるができる。

たとえばこれまで高齢者とは一般的かつ制度的な観点から、65歳以上の者を高齢者として同定することが一般的であったといえるが、本研究における実証的な検証から、高齢者カテゴリーに対する主観的に認知は、必ずしもそうしたものと一致しておらず、むしろそのズレがかなり大きなものであることが明らかとなった。

こうした高齢者をめぐる、社会的な規定と主観的な認知の齟齬の背景には、時代の変化とともに、わが国における高齢者の精神的、物理的、社会的な健康度との関係がその背後にあると考えられる。

したがって、こうした点を加味することな

しに、高齢者サービスの評価を行うことは基本的な点において課題を持つものであると考えら、そうした点から、サービス評価の基準はもとよりも、そもそも介護サービスを利用するとされる高齢者像そのものの再検討が求められるとい結論に達した。

最終的に、介護サービスの評価とは、介護保険制度を基軸として提供される当該サービス全体のあり方を再考することにつながると考えられるが、今後ますます高齢化するわが国においては、サービスを受け暮らす場というものの検討を避けて通ることはできないと考えられる。それは、具体的には、地域の実情に合わせた形での在宅ケアを含む、当該地域におけるサービスの再構築とその充実が重要であるといえるのであるが、介護サービスの評価においては、ある種普遍的に居住環境、居住空間は、中心的な項目であるとされるのであるが、一般に老人は環境の変化には過敏であり、新しい環境への適応が遅く、あるいは適応できないことも少なくない点を考慮すべきであるといえる。ことに認知症老人では急激な環境の変化により不適応反応を起し、認知症が進行することが指摘されており、認知症のケアなどにおいては、とくに居住空間までも視座に入れてそのサービスを検討することなしに、評価は難しいと考えられる。

こうした介護サービスにおける居住空間の重要性は、現実的な観点から見ると、いわゆる高齢者向公的賃貸住宅などの高齢者の新たな居住環境、居住空間の出現という観点からの検討を促すことになると考えられる。こうした新たな居住空間は、いわゆるこれまで介護サービスが提供されてきた施設や在宅とは異なる空間や環境である可能性が想定されるのである。

既存のものとは異なるサービス評価の枠組みが求められる可能性がある、こうした新たな居住空間への関心の高まりの背景には、全国的に70歳代の単身世帯が増加していることが指摘されているとおりであり、いわゆるこうした居住環境に関わる課題として、事業者らにおいて、当該施設の管理開始から営業が軌道に乗るまでの時間がかかること、また当該施設への入居者をどのようにまたどのような基準で募集し、入居を促すかという点などが指摘されているが、それだけに留まらず、実際の利用者らがどのようにこうした新たな居住空間におけるサービスを評価するかという点を踏まえた、サービス全体の再構築が必要であると考えられる。

また在宅ケアに関しても、現在あるメニューをそろえて、その数を増やし、それぞれのサービスをうまく組み合わせていくことが求められるのは当然であるが、こうした組み合わせの最適化をたんに提供側のロジステ

イックスの面からのみ行うのではなくて、サービスを利用する者の観点から当該サービスの評価を行うことが、在宅サービスをより統合されたものへと発展させるためには必須であると考えられる。

つまり在宅サービスの場合、地域に点在する個人の居宅を介護現場とするものであり、そうした意味で、単一施設におけるサービスの提供とは異なる特性があるのであるが、それゆえ当該サービスをサービスの受け手である利用者の視点から統合的に構築されているものでなければ、当該サービスの質は向上することはありえないと考えられ、さらに移動のためのエネルギーロスも多く、環境問題の面からも課題が多いものとなってしまうといえる。

こうした点に関しては、特定の地域内における当該関連施設をコア（中心核）として、その周辺に高齢者用居宅住宅を配置し、高齢者のすみかとして持ち家から移住するなどの構想が示されているが、そのためには移り住むだけのメリットのある介護に適した住宅を創出しなければならず、そのためには、いわゆる高齢者がその状態、状況に合わせて移り住むことが可能であるものでなければならない。そして当然のこととして高齢者自らが、それらに納得する形で移り住むことを可能とする環境が必要であるが、それぞれの状況において、たんに高齢者らのサービスに対するニーズを捉えるだけではなく、提供されるサービスの状況に応じた評価が欠かせないと考えられる。

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9件）

- (1) 長澤紀美子, イギリスの社会的ケアにおける業績測定－「ニューレイバー」政権下の展開, 高知県立大学紀要（社会福祉学部編）, 査読有, 62, 2013, 19-26
- (2) 長澤紀美子, イギリス福祉サービスにおけるベンチマーク型評価－自治体評価および事業者評価の展開と課題, 高知県立大学紀要（社会福祉学部編）, 査読有, 61, 2012, 41-52
- (3) 長澤紀美子, ケアの質の評価指標の開発と課題－国際的な動向とイギリスにおけるアウトカム指標を中心に, 季刊社会保障研究, 査読無, 48(2), 2012, 133-151
- (4) 長澤紀美子, 高齢者ケアのアウトカム評価－イギリスにおける政策動向と社会

的ケアのアウトカム指標（ASCOT）の事例－, 高知県立大学紀要（社会福祉学部編）, 査読有, 60, 2011, 169-183

- (5) 小山秀夫・宮本啓子・東野定律, 介護老人保健施設および慢性期医療機関におけるコンプライアンス経営体制と情報公表制度についての認識との関連, 介護経営, 査読有, 5(1), 2010, 56-68
- (6) 張英恩・筒井孝子・小山秀夫・中嶋和夫, 家族介護者の介護否定感と介護継続意思に対する介護コミットメントの効果, 介護経営, 査読有, 5(1), 2010, 69-78
- (7) 宮本啓子・合田敏尚・杉山みち子・小山秀夫, 摂食機能障害ケアマネジメントにおけるスクリーニング体制の現状, 日本医療・病院管理学会誌, 査読有, 47(3), 2010, 145-153
- (8) 長澤紀美子, 高齢者介護施設のコンプライアンス－オーストラリアおよびイギリスにおけるコンプライアンス態勢構築に向けた方策－, 高知女子大学紀要（社会福祉学部編）, 査読有, 59, 2010, 67-85
- (9) 長澤紀美子, プレア労働党政権以降のコミュニティケア改革－高齢者ケアに係わる連携・協働と疑似市場における消費者選択, 海外社会保障研究, 査読無, 169, 2009, 54-70

〔学会発表〕（計2件）

- (1) 長澤紀美子, イギリス福祉サービスにおける自治体評価の展開と課題, 社会政策学会第124回2012年春季大会, 平成24年5月27日, 東京（駒澤大学）
- (2) 長澤紀美子, イギリスにおけるケアのアウトカム指標－研究の知見と政策動向を中心に－, 日本医療・病院管理学会第50回学術総会, 平成24年10月19日, 東京（学術総合センター）

6. 研究組織

(1) 研究代表者

小山 秀夫 (KOYAMA HIDEO)
兵庫県立大学・経営研究科・教授
研究者番号：90360693

(2) 研究分担者

藤澤 由和 (FUJISAWA YOSHIKAZU)
静岡県立大学・経営情報学部・准教授
研究者番号：70387330

長澤 紀美子 (NAGASAWA KIMIKO)
高知県立大学・社会福祉学部・教授
研究者番号：50320875

濱野 強 (HANANO TSUYOSHI)
島根大学・プロジェクト研究推進機構・講師
研究者番号：80410257