

高齢者福祉における介護の質に関する一考察

介護の質に関する先行研究レビュー

A consideration on the quality of care in the elderly welfare
-Previous research review on quality of care-

古市 孝義¹

¹大妻女子大学人間関係学部人間福祉学科

Takayoshi furuichi¹

¹ Department of Human Welfare, Faculty of Human Relations, Otsuma Women's University
Karakida, Tamashi, Tokyo 2-7-1, Japan

キーワード：介護の歴史，介護の質，介護記録

Key words : The history of care, Quality of the care, Care record

抄録

本研究では、高齢者福祉における介護の質の向上を目指した取り組みについて制度の側面から記録を通じた質の向上に向けた考え方について研究を行った。本研究で検討した介護福祉士の質と、介護福祉士が残す記録との関係から、介護福祉士が残す記録によって質の向上を図ることができることが分かった。しかし、介護の質を評価するには、先に述べた評価手法や評価方法だけでは、現在の介護に即した評価ができていないと言え、さらに、介護の提供内容を正確に評価するといった手法も定まっていない。介護を受けている利用者にとってどのような介護に対して安心して自分の生活を任せることができるのか、現在行っている利用者満足度調査といった取り組みに加えて利用者に確認する仕組みを新たに検討作成していく必要があるといった示唆を得た。

1. はじめに

1987年社会福祉士及び介護福祉士法の制定から30年以上が経過している。介護保険制定からこれまで介護サービスにおいて第一に解決すべき課題として介護サービスの「量」に注目した取り組みが中心だった。しかし、2000年介護保険法の施行とともに介護の「量」と同時に「質」に目を向けた取り組みが進められるようになってきた。介護保険法制定により、福祉の恩恵を受けるのみだった高齢者が介護保険法制定以後、サービスを利用する高齢者はサービスを選択してより良いサービスを受けることができるという、意識の変化が生じ始めた。介護の質を求める利用者が増え、質の向上に対する取り組みが求められ介護の質の設定や向上が求められるが、明確な介護の質の定義はなされていない。そこで、介護の質の明確な定義を行いその向上に努める事と、利用者がより正確な情報を把握し自分たちが受けるサービスを選択

する事が出来るということが求められるようになってきている。

そこで明確に定義されなければならないこととして介護の「質」についてである。先行研究によっても介護の「質」を明確に定義しているものは少ない。介護の提供者と受給者である利用者が、それぞれ異なっており、サービスの利用者やサービス提供者である介護職によって生活歴や価値観が異なっていることから、明確に介護の質は何かを定義することは難しい。しかし、それぞれ異なった生活歴や価値観を持つ利用者に対しても、質の高い介護を提供するために質について整理することは必要であると考え。そこで本論文では、先行研究を概観し、これまで高齢者福祉サービスの「量」から「質」への取り組みを概観し、介護の「質」の在り方の一考察としての提言を行うことを目的とする。

2. 研究目的

介護の質に関する先行研究レビューを行い、今後介護福祉士が意識をすべき介護の質の整理、分析を行い、「介護の質」とは何かについての整理を行い、介護の質の指標を定める一つの提言とすることを目的とする。今回の研究では対象を介護福祉分野における高齢者福祉の介護の質に限定して調査を行うこととした。

3. 研究方法

介護の「質」に関しての先行研究、文献研究を行い質に関する分析と整理を行う。論文検索においては医中誌 Web を中心におこなった。検索キーワードは「介護福祉」「質」「利用者満足」を組み合わせで行った。会議録を除く、論文、解説、総説を対象とした。本研究では、介護福祉士の提供する介護の質を求めることとし、介護を提供する家族や親族といった全ての人を対象とせず介護福祉士に限定して調査をすすめた。介護の質と利用者満足の関係性にも迫ることができるよう、「利用者満足」といったキーワードを組み込んで検索を行った。

4. 倫理的配慮

本論文は文献研究を中心として行うが、調査内容の解釈に祖語のないよう十分に注意を払い研究を進めた。

5. 結果

(1) 介護サービスの「質」に関する取り組み

介護サービスの「質」に関しての取り組みは永田の研究では 1970 年代から取り組まれていたことがまとめられている¹⁾。1972 年中央社会福祉審議会老人福祉専門分科会の発表した「老人ホームのあり方」に関する中間意見では、高齢化が進む中で老人ホームの整備について述べられており、その中で老人ホームは、「向上する国民生活水準、変化する老人福祉の思想、多様化する老人のニーズに対応するもの」でなければならないとしており、同時に「量的確保を図ることは勿論、さらに今後の年金水準の改善等による老人の生活水準の向上、および一般国民の住民水準の向上や老人のプライバシー意識の尊重等将来を予想してその質的改良をはかることが必要である。」とまとめられている。つまり 1972 年の時点で老人ホームはこれ

から変化し得る高齢者福祉を見据え、高齢者のニーズを中心にし、今後の生活水準の向上を視野に入れ、介護サービスに求められるものは介護の質であるということを示唆している。また、永田はこの中間報告では、これまで国が定めた施設の外形的基準を守ったサービスを提供しさえすれば、処遇の内容、サービスの質に関して全く問われなかった状況から、サービスの「質」に関しての提言をしたことに意義があるとしている。つまり、70 年代以前には国が定めた規則に沿った施設であれば質は問われず、多くの施設が老人ホームとして認められていたことになる。この報告以降、高齢者福祉は質を意識した流れとなると思われた。

80 年代に入ると、社会福祉の普遍化と有料化により、サービスの質の向上は必然的なものになっていった。低経済成長下の公的規制の範囲の拡大や乱用が問題とされており、介護サービスは国が公的責任として実施するものという考えから、国が委託した民間事業者によるサービスやシルバーサービスへと進展してきた。そこから徐々に民間事業者によるサービスは国民に受け入れられるようになり、利用者の選択、契約によるサービスの利用が進んだ。これが、社会福祉の質と量の両面からの充実を施策とした政策を検討することが求められるようになる要因となった。しかしこの時点では 2017 年現在では多数存在している介護サービスの民間事業者や、シルバーサービスに対しての国民の質に対する意識には疑問があり、質に対しての要求は高まらず、とにかく入所できるようにしたいという意見が多かった。また、高齢者施設において、質の担保若しくは、質の向上に向けた取り組みとして中心に執り行われていた点は「食事」「排泄」「入浴」「人権擁護」といった視点から取り組まれていた。それぞれの施設でそれぞれに対してどのように介護の質を向上させるかといった取り組みも注目されてきた²⁾。

しかし、1989 年の高齢者保健福祉推進十か年戦略（ゴールドプラン）において、量的拡大に重点が置かれたため、措置制度は継続し、大きく介護サービスの質の改善を図ることはできなかった。そしてこの高齢者保健福祉推進十か年戦略が安定したころによりやく介護サービスの質に関する取り組みが重要視されるようになったのである。つまり、「量」の供給に目途が立ったと考えられたのである。

「量」の整備が整い始めてきていたが、高齢者を支える若い世代の減少が示唆されていた。そこで、量の確保と同時に質も確保できるように介護保険制度が成立した。介護保険制度の成立により介護の社会化がすすめられ、措置制度から契約によるサービスの提供システムへと変わった。ここから利用者の意識は福祉の恩恵を授かる受給者からサービスを選択する消費者へと転換し、享受するサービスに対して、負担に見合うだけのサービスの質を求めるようになった。高齢者介護の意識がこの介護保険成立後から大きく変化していったといえよう。ここから、介護サービスの質についての取り組みは、介護保険法第5章の事業者および施設に関する指定や取消しなどの条文で、各サービス事業者に対してサービスの評価を行うことを挙げ、自己評価の努力規定を示している。しかし、これはあくまでも努力義務であり強制されることはなかった。

さらに、「2015年の高齢者介護～高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて～」ではサービスの質の確保と向上を取り上げ、評価結果を公表することにより利用者の選択に資することで質の改善を促していく仕組みを構築していくことが示された。この報告では、介護サービスの質の保障・向上には、利用者が選択できるという状況でなければならない、利用者の選択に資する情報の提供が必要であるとして、第三者評価や、外部評価が求められるようになった³⁾。ここに来て、自己評価、第三者評価や外部評価が進められるようになり、質にかかる取り組みが進められるようになってきた。外部からの視点が介護の質の向上に資すると認識されていた。

このように、これまでわが国では「量」の確保を重点的に行ってきたおり、その提供される質に関する評価や、質向上の取り組みに関して多く語られることはなかった。そのような中でも、自己評価や、第三者評価、外部評価においてそれぞれの施設や事業所のサービスの質の評価が行われ、そこからそれぞれのサービスの質向上に資するものとされてきた。しかし、介護の「質」の明確な評価方法や内容がない限り、具体的な質に関する取り組みは難しいのではないだろうか。そこで、これから介護の質に関する評価方法に関する取り組みについての状況を概観していく。(2017年現在はどのような介護サービスの質の評価方法でも第三者評価や外部評価が主に行われており、未だ

介護サービスの「質」を明確に定義している論文は見当たらず、質が高い介護サービスとは何か、質の高さに影響する要素は何かについて述べられているに過ぎず、介護サービスの評価を行い、介護サービスの質を求めることには困難な現状である⁴⁾。

(2) 介護の質について

森山らは、介護の質は、今すぐにでも取り組むべき現代社会の課題であり、国と自治体は、介護の質を上げていくために、政策体系に基づく行政政策に取り組み、介護事業者は適正な介護を提供し、介護労働者は利用者を物扱いしないこと、また、介護の最前線にいることを誇りに持つこと、そして家族や、親族と市民ボランティアは、介護に携わりながら自己実現していくことを恥ずべきことではないと考えることができる環境といったように、介護の提供者、受給者のみの関係性で考えるのではなく、そこに、国や地方自治体、家族、親族、ボランティアといった関係性の充足までも考えることが介護の質の向上につながると述べている¹⁶⁾。また、森山らは介護の質を以下の3つに分類している。それは、第1に介護の利用者と提供者の相互関係から生まれる原資形態とし、質の自由権と定義している。次に第2の形態とし、医療と介護の連携で社会に創り出す介護の質とし、質の社会権と定義している。最後に第3に利用者・提供者の関係と社会による関係の質が国家に統括される全体の形態とし、質の介護保障基本権として定義されている。これはすなわち、利用者と介護職員の介護の直接的な需給関係と介護職員と医療者等との連携、国による介護職員と利用者の関係の統括が介護の質を定義し向上させ得る関係性だと述べている¹⁷⁾。介護の質を定義するために、介護の提供、需給関係から求めることにしている。

(3) 介護の「質」評価

介護の質はどのように評価されるべきなのであるか。安達は介護の質を個人、社会、国家レベルで分類している。利用者と介護者の関係を個人レベルと定義し、利用者、職員の関係が含まれる。社会レベルの質は介護における物的整備とそれぞれで働く介護福祉士、訪問看護師などの人的資源とその養成が含まれるとしている。国家レベルの質を、利用者の介護度と介護保険料の関係から質が変化することを述べており、介護に関わる法制度が国家レベルの質といえよう。この三点か

ら介護の質を評価することができる」と述べている⁵⁾。施設に生活している利用者にとっては、個人レベルでの質が直接的に関係する質の在り方であり、利用者と介護者の在り方を検討し質を向上させることが、直接的な質の向上であるといえよう。

看護学研究の中では、質の定義とその評価に関して、アメリカの医療経済学者ドナベディアン⁶⁾の研究が看護の質についての研究の基礎として広く活用されている。ドナベディアンは医療の質の定義を医療者と患者の間と患者自身の内部で起こっている活動を「過程」と定義し、その判断には直接観察する、記録された情報を検討して何が起こったのかを再構築する方法があるとした。また、その他に「構造」「結果」を挙げ、「構造」とはすなわち医療提供者が使える道具や資源、その働く組織的な場所の比較的安定した特徴を表しており、これは特別養護老人ホームの場合施設や、家族の通いやすい立地、職員数が当てはまる。「結果」は医療によって患者にもたらされた現在とその後の間での健康変化を意味している。特別養護老人ホームでの利用者の変化は介護度の変化や、認知度の変化等が挙げられるが、顕著な変化としては表れにくい。ドナベディアンの「結果」の定義では患者の姿勢、患者が得た健康関連知識、そして医療関連行動まで含めている。特別養護老人ホームが家族やボランティアの活動を通して地域の中核的役割を担っていくことによる地域への福祉の発展や、利用者の介護度の低下等が結果として当てはまる。先にも述べた通り、特別養護老人ホームに生活する利用者にとっての質の保障・向上は利用者と介護者との関係の中で決定づけられると考えられる。

(4) 介護の質と記録の関係

介護の質の向上に利用者と介護者の関係を重視する場合、その関係を維持・向上させていくためのものの一つに記録の存在があると考えている。そこで、ここでは、介護記録と介護の質の関係について検討していく。株式会社日本総合研究所の報告書では、介護サービスの質を高めていくために以下の3点に関しての方向性を示している。「①経営品質の向上②常に学び蓄積し改善していく組織③多様な人材の交流」を示している。介護サービスの質を高めていくための方向性としての②常に学び蓄積し改善していく組織に関して「サービスの改善は、現場の職員一人だけで出来る事ではない。職員一人ひとりが介護実践を通じて経験的に

学び、知識・技術を蓄積していくことは当然のこととして、その知見や経験を組織として共有し、例えばサービスを提供するプロセスを改善するといった取り組みが必要である」と介護職員の知識や技術を蓄積し、広めていくことの必要性が述べられている⁷⁾。介護記録という形で残された介護職員の知識や経験を集約し、サービスのプロセスを改善していくという事は、介護サービスの質の向上に向けた取り組みとして意味があるのではないだろうか。

次に介護記録に関する研究は、介護記録の在り方そのものを問う研究よりもその媒体やシステム、構造を研究しているものが多く見受けられた。今村ら⁸⁾が、ユニットケアの普及によるケアのあり方の変化により、介護職員が認知症の症状を持つ方の発する様々な情報をいかに「気づき」ケアに生かせるようになるかが問われるようになってきているが、その「気づき」は介護職員の知識や能力に拠ることが大きく、そのノウハウは共有されていないことを検討しており、共有を主とした記録システムの構築を研究している。介護職員による気づきは職員個々による意識や技術の違いが影響している。そこで、記録をすることで、その「気づき」を共有することが重要である為、施設で活用されている記録をどのように活かすかが重要な視点となると考えられる。

介護職員が日々の業務の中で残す介護記録の目的は、①介護職の実践の証明②サービスの質の向上③ケアプランに反映することでより良いサービスの提供④利用者・家族との円滑なコミュニケーションを図るための資料⑤介護職員の専門性の向上^{9) 10) 11)}ということが一般的な記録のテキストとして示されている。また、小関ら¹²⁾は記録の必要性に関して「職人芸的な処遇を乗り切るためには経験としての処遇を科学化する必要がある、処遇記録を情報化し蓋然性を予測する仕組みづくりが必要である。それがケアにおける利用者本位の推進につながる。しかし、記録物の重複やその記録内容はスタッフ個人がとらえた現象をおのの判断基準に基づいて記録したものであり、記録方法の統一が図られておらず科学的、系統的にケアを行うことが現状の課題である。」とし、介護記録を残すこと、さらには、介護記録の分析を行うことが介護職員の専門性の向上につながるとしている。介護記録は残すだけでは意味を成さず、

それぞれの介護職員が残した知識や経験を共有し、活かすことに意味がある。村田¹³⁾は、医療従事者の中で情報共有を行うことでより効率的で有効的な医療を行うには欠かせないものであると述べており、医療従事者間での情報の共有は患者への医療サービスの向上をもたらすことを示唆している。これらの記録の意義と理解を進めるためには介護職員に対する記録の勉強会を行うなど意識の変化を起こすことで介護の質の向上につながるのではないかと考えられる。

独立行政法人労働政策研究・研修機構¹⁴⁾の「働くことと学ぶことの調査」の中で、職場で教わることや、仕事を通じた経験が仕事の専門的な能力のスキルアップや、向上効果につながっていると感じる主観的な評価が向上していることが明らかになっている。また、島崎ら¹⁵⁾の研究において、疑似カルテを用いたカルテに関しての意識向上における調査では疑似カルテを用いることで看護職員や、医師が現状のカルテの不足点を認識することに至っている。ここから「カルテをチームの記録としてのあるべき姿に変えるのは容易ではないが、意識が変われば記録内容は変わる。」と意識の変革をもたらす記録内容の変化を示唆している。このように、介護の質を向上させるためには、介護記録を見直すことが一つの方法であることが述べられている。

6. 考察

ここまで、介護現場における質について求めてきた。少子高齢化の社会では、まず質より量を安定させることが求められてきた。しかし、サービス提供媒体をいくら整えたところで、利用者、つまり高齢者の生活満足度は向上しない。今後これ以上サービスの提供媒体を増やすのではなく、よりサービス内容に注目して介護を捉えていかなければならないのではないだろうか。介護サービスの質の向上を目指すことで、介護を受ける利用者や利用者家族にとって安心してその場で生活を送ることができることにつながり、全ての人にとってやっと人間らしい生活を送ることができる。さらに、介護サービスの質に着目して、介護を語ることで、介護を提供する介護職員にとってその仕事がよりやりがいのある仕事につながるのではないかと考えている。これは、介護を受ける側がより人間らしい生活を送ることを求めるこ

とで自分たちの存在証明に繋がり、介護を提供する側が質の高い介護を求めて日々研鑽することで介護職員の存在意義がより強くなり、介護職員の地位向上、介護の質の向上につながるのではないかと考える。現在わが国では、認定介護福祉士の初の認定がされたところである¹⁸⁾。この取り組みは、介護福祉士にとってはそれぞれの専門職としてのキャリアアップにつながる取り組みとして注目されているが、引いてはこのように明確に定められた制度があることで、より専門的知識を持った介護福祉士が増え、介護の質も向上していくことにつながるのではないかと考えている。このように資格といった側面から質の向上を求めると同時に職員個々のスキルアップを目指すことが今後の介護職員の役割ではないだろうか。今回検討した介護福祉士の質と、介護福祉士が残す記録との関係から、介護福祉士が残す記録によって質の向上を図ることができることが分かった。しかし、介護の質を評価するには、先に述べた評価手法や評価方法だけでは、現在の介護に即した評価ができていたとは言い難く、さらに、介護の提供内容を正確に評価するといった手法も定まっていない。介護を受けている利用者にとってどのような介護に対して安心して自分の生活を任せることができるのか、現在行っている利用者満足度調査といった取り組みに加えて利用者に確認する仕組みを新たに検討作成していく必要があると考えている。

7. 今後の課題

今回の研究では、これまでの介護の歴史的経過や、介護をどのように評価しているかといった点について焦点を絞り研究調査を行ってきた。しかし、介護の質の定義やその評価に至る指標を発見するに至らなかった点は、本研究の課題である。今後利用者満足度調査等と合わせて介護の質とは何か、介護の質を向上させるためにはどのような評価や取り組みが必要かを検討していくことが求められる。

また、今回は、制度を中心に調査を行ってきたが、今後は、介護福祉士の実際の取り組み内容や、認定介護福祉士の活躍について調査を行っていきたいと考える。また、本研究を基に、介護の質を向上させる取り組みとして介護記録を基にした研究を深めていく必要があると考える。

8. 参考文献

- 1) 永田千鶴 (2001) 「高齢者介護サービスの「質」の保障」社会関係研究 第8巻 第1号 P.37
- 2) 森山千賀子, 安達智則編著 (2012) 「介護の質「2025年問題」への挑戦」クリエイツかもがわ 初版 p p.94-99
- 3) 朴美蘭 (2012) 「第2章介護の向上に役立つ評価を求めて」クリエイツかもがわ P.190-191
- 4) 伊藤美智予, 近藤克明 (2012) 「ケアの質評価の到達点と課題-特別養護老人ホームにおける評価を中心に-」季刊・社会保障研究 Vol.48 No.2 P.120-132
- 5) 安達智則 (2012) 「第3章介護の質発展メカニズムで豊かな生活を実現する」クリエイツかもがわ P.140-158
- 6) Avedis Donabedian 著 東尚弘訳 (2007) 「医療の質の定義と評価方法」認定NPO法人 健康医療評価研究機構
- 7) 株式会社 日本総合研究所 (2014) 「平成25年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進当事業 介護サービスの質の向上とホスピタリティに関する調査研究事業 報告書」株式会社 日本総合研究所
- 8) 今村晴彦, 長澤秀紀他 (2009) 「介護現場における「気づき」の誘発と共有を目的した(ママ)システムの構築と検証」一般社団法人 日本人間工学会 日本人間工学会大会講演集 Vol.45 (0), P.208-209
- 9) 富川雅美 (2005) 「よくわかる介護記録の書き方」メヂカルフレンド社 P.3-5
- 10) 津田裕子 (2006) 「介護記録の教科書 核技術と観察力の養成」日総研 P.28-29
- 11) 本間郁子, 高橋好美, 飯村史恵 (2009) 「介護記録の書き方・読み方・活かし方 記録をケアの質につなげるために」中央法規 P.37
- 12) 小関祐二, 長谷川浩子, 松永佳子 (2004) 「グループホームにおけるコンピュータを活用した利用者処遇情報の共有とその効果」日本痴呆ケア学会誌, 3 (2) P.203-213
- 13) 村田京子 (2005) 「医療の情報化が進行する中での患者情報のあり方について-電子カルテでの効果的なナラティブ情報の利用を目指して-」立命館人間科学研究 第9号 P.37-57
- 14) 独立行政法人 労働政策研究・研修機構 (2009) 「働くことと学ぶことについての調査」独立行政法人 労働政策研究・研修機構
- 15) 島崎明美 (2009) 「記録改善をめざしてカルテ監査を体験学習につなげる有用性」日本医療マネジメント学会誌 Vol.10 No.3 P.536
- 16) 2) 同上 P.5
- 17) 2) 同上 P.144-149
- 18) 福祉新聞 2019.3.8

(受付日: 2019年5月30日, 受理日: 2019年6月7日)

古市 孝義 (ふるいち たかよし)

現職: 大妻女子大学人間関係学部人間福祉学科助教 (実習担当)

日本社会事業大学社会福祉学研究科社会福祉学専攻博士前期課程修了。

専門は高齢者福祉, 高齢者介護, 介護記録, 介護の質, 介護現場のハラスメントについての研究を行っている。現在は, 大妻女子大学人間関係学部人間福祉学科の実習担当助教として介護福祉士養成における実習指導, 介護福祉士養成教育に携わっている。