

## ケアマネジメント評価の視点

- 利用者のQOLとケアマネジャーのQWLの関連を探る -

四天王寺大学 畑 智恵美 (2946)

岡田進一 (大阪市立大学大学院・1746)、吉江悟 (東京大学・8011)、福富昌城 (花園大学・2121)、岸田宏司 (和洋女子大学・3870)、増田和高 (早稲田大学・6310)、白澤政和 (桜美林大学大学院・769)

キーワード：ケアマネジメント、利用者のQOL、ケアマネジャーのQWL

### 1. 研究目的

介護保険制度下での在宅高齢者へのケアマネジメント支援に対する社会的認知度は高まっているものの、ケアマネジメントが理念として目指す利用者の「自立支援」や「生活の質(QOL)の向上」といった観点からのケアマネジメント実践を評価する枠組みは明確化されていない。本研究では、ケアマネジメント支援を受けた利用者のQOLの変化とケアマネジメント実践力の関係性、さらに、ケアマネジメント実践力とそれを支える要因と考えられるケアマネジャーの仕事生活の質(QWL)の関係性を探ることを目的としている。探索的な位置づけの研究であり、具体的には、調査データをもとに利用者のQOL、ケアマネジメント実践力、ケアマネジャーのQWLの関連性を検討し、ケアマネジメント実践を評価する際に求められる視点を提示したい。

### 2. 研究の視点および方法

利用者の総合的なQOLを「在宅生活の状況」とし、“質の高い生活ができる”、“安心して生活ができる”、“在宅生活が維持できる”、“在宅生活が維持できない”の4つの選択肢で設定した。また、ケアマネジメント実践力を評価する枠組みとして、「不安・心配の傾聴」「サービス調整」「医療機関との連絡調整」「見守り」に関連する支援項目を設定し、利用者にはそれぞれの項目におけるケアマネジャーへの満足度の程度で、ケアマネジャーには実践力の自己評価として尋ねている。さらに、利用者の思いをどの程度見立てることができているか、すなわちアセスメント力の評価として、「身体面」「気持ち・認知面」「周囲との関係性」「介護環境面」を設定し、利用者、ケアマネジャー双方にその重要度を尋ねている。いずれの項目に対しても、ケアマネジメント支援開始時と6ヶ月後の現在という2時点での回答を求めている。

ケアマネジメント実践力を支える要因としてのQWL項目は、Alderfer(1969)のERG理論等を参考に、職場の環境要因として「上司と役割と関係性」「同僚との関係性やチームワーク」「職場の職務サポート体制」「自身の自律的役割」を設定し、仕事に対する意識要因として「成長満足・仕事のやりがい感」「仕事満足」「待遇満足」を設定した。

調査対象は、評価の枠組みをの妥当性を探る目的から、一定レベル以上の業務経験のある介護支援専門員を対象としている。具体的には認定ケアマネジャーの会の会員および主任介護支援専門員1500名を対象とした。また、調査対象のケアマネジャーの担当で、依頼に同意した利用者または代理回答者である家族等の各1名、合計1500名をマッチング

可能な調査対象とした。

調査期間は、平成 22 年 11 月から平成 23 年 1 月にかけての 2 ヶ月間であり、郵送法による自記式質問紙調査を用いている。有効回収数は、ケアマネジャー 456(30.4%)、利用者 408(27.2%)であった。

分析では、利用者とケアマネジャーのマッチングデータを用いた。質問項目に対する一致の程度をクロス表と二乗検定で分析した。また、利用者のケアマネジャーに対する満足度に関連するケアマネジャーの要因を t 検定、一元配置の分散分析で分析した。

### 3. 倫理的配慮

調査実施にあたって、大阪市立大学大学院生活科学研究科倫理委員会の承認を得ている。また、データ業務に携わる団体・企業に対しては、データの取り扱いに関する覚え書きを交わしている。アンケート実施に際しては、研究目的に対する理解を求めると共に、協力への参加は自由意志によること、不参加により何ら不利益は発生しないこと、プライバシーの保護、研究目的以外にはしないことなどを明記した文書を同封した上で、ケアマネジャーおよび利用者個人が特定できないように配慮している。

### 4. 研究結果

ケアマネジメントサービス開始時と 6 ヶ月後での利用者の「在宅生活の状況」の変化は、明らかであり、顕著な改善が見られた。「在宅生活の状況」に対する利用者の思い(主観)とケアマネジャーの見立ての一致度を開始時と 6 ヶ月後それぞれ、マッチングデータで比較したところ、質の高い生活・安心できる生活とケアマネジャーが見立てた利用者の思いとの一致度は、開始時より 6 ヶ月後の方が高まっており、ケアマネジメント支援を通しての利用者との関係性構築の効果がうかがえる。また、アセスメント力評価では、身体面、気持ち・認知面で、利用者とケアマネジャーの一致度が高く、周囲との関係面では一致度が低い結果となった。周囲との関係面では、ケアマネジャーは利用者より重視する傾向が強く、専門職として社会性の向上を意図している思いがくみ取れる。しかし、利用者の思いとのズレがあり、周囲との関係性把握の難しさを推測させる結果である。さらに、ケアマネジャーに対する利用者の満足度(満足・不安の 2 分類での t 検定)に関連の強い要因として、ケアマネジャーの全体的職務満足度、仕事満足度、やりがい感が有意であった。これらは、ケアマネジャーの QWL の意識要因として設定した項目であり、認定ケアマネジャー資格を持っていること、職場のケアマネジャーが複数であることとの有意な関連性が見られている。結果全体を概観すると、職場環境・資格 ケアマネジャー QWL 利用者満足度の関係性を示唆している。今後、利用者の QOL との関連を含めて、ケアマネジメント評価の枠組みとしての検討をさらに深めていくことが求められる。

なお、本研究は、平成 22 年度厚生労働省補助事業「老人保健健康増進等事業」(主任研究者 白澤政和)の一環として実施されたものである。

参照：公立大学法人大阪市立大学大学院生活科学研究科ケアマネジメント QOL 研究会『介護保険制度における適切なケアマネジメント推進に関する調査研究事業 - 新たなケアマネジメントの評価のあり方を探る - 』平成 23 年 3 月