

【ポスター発表】

特別養護老人ホームでは何をきっかけにしてケアの質の向上が促されるのか？

○ 認知症介護研究・研修大府センター 伊藤 美智予 (4726)

キーワード3つ：ケアの質、マネジメント、特別養護老人ホーム

1. 研究目的

介護保険制度の導入により、介護サービスの供給量が拡大した一方、ケアの質の向上が大きな課題となっている。ケアの質の向上のためには、①職員個人レベル、②組織マネジメントレベルの2つの対象への介入が考えられる。

近年では、職員のキャリアパス構築など、職員個人レベルへのアプローチが注目を集めている。社会福祉専門職のキャリア支援のため、成長していく過程をライフコースの視点から明らかにした研究もある（保正ほか 2003）。一方、組織マネジメントの重要性は指摘されるものの、そもそも事業所において何をきっかけにして、どのように組織的で継続的な質改善活動が行われるのか十分に検討されてこなかった。

そこで本研究では、特別養護老人ホーム（以下、特養）のケアの質に着目し、施設の設立以降、何をきっかけにして、どのようにケアの質の向上に向けた取り組みが促されるのか、そのプロセスについて明らかにすることを目的とする。

2. 研究の視点および方法

A県B市における特養Cを対象とした。利用者定員100名の従来型特養であり、開設後10年の施設である。本研究では、開設時から10年間のプロセスを把握している施設長、相談員、介護主任、法人理事長の4者に対してヒアリング調査を実施した。1回につき2時間程度のヒアリング調査を計7回（施設長4回、相談員1回、介護主任1回、理事長1回）行った。調査時期は2013年8-10月である。

ヒアリング調査では、開設から10年に至るまで1年ごとに「ケアの質が変動するきっかけになった印象的な出来事」等について事前に配布したシートに記入してもらい、それに基づき具体的な内容について尋ねた。ヒアリング内容は、対象者の許可を得たうえでICレコーダーに録音し、逐語録を作成した。シートや逐語録をもとに印象的な出来事にカテゴリ名をつけた。なお、カテゴリ名の妥当性を高めるため、対象者に確認しながら進めた。

3. 倫理的配慮

対象者に対して、①本研究の趣旨、②調査協力は個人の自由意思に基づくものであること、③調査開始後も調査への参加同意を撤回できること、④個人や組織が特定されるかたちでの分析は行わないこと等について口頭と文書で説明し、同意を得て実施した。

4. 研究結果

特養Cの設立以降の10年を振り返ると、「立ち上げ期」「安定期」「転換期」の3つに段階に区分することができた。ケアの質が変動するきっかけには、計20カテゴリが生成された(右表)。

「立ち上げ期」(1-2年目)には、ケアの質が変動するきっかけとして「介護事故」「市からの指導」「理念の再確認・浸透」の3つのカテゴリが抽出された。

「安定期」(3-6年目)になると、「人に教える経験」「外部による質の評価」「感染症」「法改正への対応」「研修」「利用者からの要望」「在宅サービスの質への意識」「ケアの質を考える場づくり」「レクリエーションの拡充」「家族からの苦情」がケアの質の向上を促すきっかけとなっていた。

「転換期」(7-10年目)では、「社会的使命」「質改善プログラムの立案・実施」「監査での指摘」「地域との関わり」などがケアの質の向上のきっかけとなっていた。他方で、ジレンマを抱えながらやむを得ず実施した「身体拘束」では、介護職員のモチベーション低下を招き、ケアの質の低下につながっていた。

5. 考察

現在、特養では52.4万人の入所待機者がいると言われている(2014年3月時点)。このような状況の中では、競争原理によるケアの質向上の実現は困難である。本調査に基づけば、特養のケアの質が変動するきっかけとして20カテゴリが抽出された。仮説的ではあるが、「利用者・家族の声」「外部の目」「教える経験」「在宅サービスの質への意識」「内発的な取り組み」「他施設と比較する視点」などが、特養のケアの質向上のためのメカニズムとして働いていることが示唆された。

本研究では、わずか1施設を対象とするにとどまった。今後、対象施設を増やして分析することが課題である。

【文献】

保正友子・竹沢昌子・鈴木真理子ほか(2003)『成長するソーシャルワーカー—11人のキャリアと人生』筒井書房。

段階	年数	印象的な出来事	ケアの質が変動するきっかけ
立ち上げ期	1	○介護事故を経験…① ○市からの指導あり…②	①介護事故 ②市からの指導
	2	○ショートステイ利用をお断りした経験…③	③理念の再確認・浸透
安定期	3	○新卒者が6名入り、教える側に立つ経験が増えた…④ ○外部評価にて平均点以下…⑤ ○ノウハウが蔓延…⑥	④人に教える経験 ⑤外部による質の評価 ⑥感染症
	4	○看取りが当たり前になった…⑦ ○施設がさらに成長するため研修を意識…⑧ ○ショートステイ利用者からの言葉…⑨ ○ショートステイの送迎を介護職が担当…⑩ (施設とは違った利用者を見ることで支援を考えるきっかけ)	⑦法改正への対応 ⑧研修 ⑨利用者からの要望 ⑩在宅サービスの質への意識
	5	○「認知症介護研究会」…⑪ ○「良質介護研究会」…⑫ ○バス旅行の実施…⑬	⑪ケアの質を考える場づくり ⑫レクリエーションの拡充
	6	○バス旅行の中止…⑭ ○家族の苦情による外部調査…⑮	⑭レクリエーションの拡充 ⑮家族からの苦情
転換期	7	○市より家族から苦情があったとの連絡…⑯ ○市外からの措置受け入れ…⑰ ○「ナイスケア運動」の始まり…⑱ ○施設内デイサービスの実施…⑲ ○監査の指摘により、利用者家族のカンファレンスへの参加が定着…⑳	⑯家族からの苦情 ⑰社会的使命 ⑱質改善プログラムの立案・実施 ⑲監査での指摘
	8	○職員異動により福そうへのチームケアの成功体験…㉑ ○福そう対応がうまくいったことに対して、家族からの励まし…㉒ ○たんの吸引の研修実施…㉓ ○主任の異動…㉔ ○市の災害時避難所の指定…㉕	⑳職員の異動 ㉑家族からの評価(言葉かけ) ㉒法改正への対応 ㉓地域との関わり
	9	○身体拘束の事例を経験…㉖ ○ケアハウスとの合同レクリエーションが定着…㉗ ○ふるさと訪問の実施…㉘	㉖身体拘束 ㉗レクリエーションの拡充 ㉘レクリエーションの拡充
	10	○緊急入所の経験…㉙	㉙社会的使命