

「利用者のサービス選択を支援する情報公開モデル事業」研究報告書

序章

1. 研究の背景および目的

1) 介護サービスの質への関心の高まり

介護保険制度の導入後、介護サービスの質に対する関心が高まり、サービス評価のための第三者評価機関の設置が準備されるなど、今後はさらにその関心が加速すると思われる。介護サービスの質の評価やその向上策においては、設備や給食内容など集団を対象とした施設系サービスで成果の蓄積が目立つ一方で、在宅サービスでは評価項目の開発は緒に着的な状況にある。特に訪問介護サービス(ホームヘルプサービス)は、利用者からの要求や家屋状況などに個別性が強く、また訪問介護員(ホームヘルパー)による単独訪問が定常的であるためサービスの遂行状況を把握しにくいなどの要因が質の評価をより困難にしている。

2) 利用者の選択を支援する情報の必要性

第三者評価制度は事業者自身による質の向上を図る目的とともに、評価情報の公開を通して、利用者に主体的にサービス機関を選択してもらうことを志向している。サービスの評価事業に取り組んでいる各機関では、結果をより利用者によりわかりやすく伝えるために、さまざまな工夫を凝らしている。しかしながら利用者自身の選択に着目して、「サービスの選択過程でどのような点を重視しているか」という基礎的な情報は不足しており、多くの利用者には選択の意思が希薄であるとの声も

ある。事業所あるいは選択行為に対する「利用者の興味」を喚起するための取り組みが求められているといえる。

このような状況の中、厚生労働省内にも「介護保険サービス選択のための評価のあり方に関する検討会(座長：田中滋)」が設置され、平成14年8月には、参考資料として「よりよい訪問介護事業者を選ぶためのチェック項目例」が提示されている。

(<http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/kentou/020807-1/>)

3) 本研究事業の目的

本研究事業では利用者にとって身近で、興味を持てる情報内容をモデル事業として公開することを目的とした。具体的な事業の展開は以下の通りである。

- ①利用者選択実態調査…対象地区における訪問介護サービス利用者のケアプラン策定の実態。
- ②公開情報の設計…既存の情報提供サービスや情報誌を収集分析し、情報項目を設定。
- ③情報提供の依頼…設定項目に対する事業所からの提供状況を記述。
- ④モニター調査…試作情報冊子を用いた高齢者へのモニター調査および居宅支援事業所調査。

以上、次頁に調査内容と報告書の構成を示す。

2. 調査内容と報告書の構成

本報告書はモデル事業の過程で得られた成果を以下の4つの章で報告し、終章に情報提供に関する課題と今後の展開をまとめた。また巻末には、回収事業所の公開情報を掲載した。

1) 事業所選択の現況

-事業所実態調査-(第1章)

方法: 対象地区の訪問介護サービス利用者のサービス選択の実態を把握するため、全事業所へ調査を実施。設問内容は、現利用者のケアプラン策定機関の内訳をはじめ、利用者による事前の認知度や情報公開に対するニーズなど。

概要: 44事業所のうち25社(利用者総数約2,500人分)より回答を得た。利用者の大半が同一法人内のケアプランであること、事業所自身が中立的な居宅介護支援機関を望んでいる実態などが明らかとなった。

2) サービス情報項目の設定(第2章)

方法: 既存の情報提供サービスや情報誌を収集分析してモデル項目を設計。

概要: 項目案の中から関係機関および有識者へのヒアリング等を経て、印刷時に1事業所あたりA4で2ページの単位となるよう、26項目に精選。WEBと紙媒体の2種の提供を策定。内容は①基本情報、②スタッフ、③サービス情報、④私たちの取り組み、⑤利用者の声、5領域からレイアウト。

3) 事業所からの情報提供(第3章)

方法: 設定した情報項目に対して、提出期限までの収集状況、項目ごとの記載状況等の一覧や誤記しやすい内容を整理。

概要: 44事業所中、33ヶ所より期限内に回収。項目への記載は40%~100%まで幅があった。画像イメージの提供は39%。

4) 公開情報に対するモニター評価(第4章)

方法: 試作情報冊子を用いて、一般高齢者103名にモニター調査を実施し、難解な表現などの「体裁」評価と「良い印象」の事業所の選定を求め、その理由について面接で聴取した。またWEB版にも、高齢者20名による操作モニターを実施した。さらに対象地区の居宅介護支援事業所7社を対象に、研究員が訪問し、情報冊子の実用性について評価を求めた。

概要:

①一般高齢者調査: モニター調査を通して、特に興味を引かれる情報項目として相対的に比較しやすい「ヘルパーの人数」や「年齢構成」、ほかに「具体的な事例」や「イメージ写真」への注目が高かった。WEBの操作モニターでは、レイアウトや文字サイズなどで適当との評価を受けたが、階層の設定等で改善点も指摘された。

②居宅介護支援事業所…居宅介護支援事業所は、コーディネーターである「サービス提供責任者」の資質に注目する傾向が高くなっていた。また「具体的な事例」には各事業所の特徴が間接的に反映されると評価が高かった。一方で事業所自身による提供情報の正確さを指摘する声もあった。

研究担当者

いしはしともあき
石橋智昭

(主任研究員・研究統括)

きくましおこ
佐久間志保子

(研究員・看護婦, 社会福祉士, 介護支援専門員)

たきなみのりこ
滝波順子

(研究員・介護福祉士, 介護支援専門員)

むらおかみゆき
村岡美幸

(研究補助・東海大学大学院健康科学研究科修士課程)

「利用者のサービス選択を支援する情報公開モデル運営事業」 報告書

平成 15 年 3 月 発行

財団法人ダイヤ高齢社会研究財団

〒113-0033 東京都文京区本郷 3-28-8

電話 03 (5802)1631 Fax03 (5802)1620

財団ホームページ <http://www.dia.or.jp>

電子メールアドレス e-mail:machida@dia.or.jp
