

厚生科学研究研究費補助金

政策科学推進研究事業

市町村における介護保険モニタリング情報システムの

設計と活用に関する研究

平成12年度 総括研究報告書

主任研究者 関田 康慶

平成13(2001)年 4月

市町村における介護保険モニタリング情報システムの設計と活用に関する研究

目 次

I. 総括研究報告

市町村における介護保険モニタリング情報 システムの設計と活用に関する研究	-----	2
---	-------	---

関田 康慶

研究報告 1	-----	3
研究報告 2	-----	9
研究報告 3	-----	13
研究報告 4	-----	17

II. 研究成果の刊行に関する一覧表	-----	19
--------------------	-------	----

介護保険制度におけるモニタリングの概念について

東北大学大学院経済学研究科 教授 関田康慶

研究要旨

介護保険制度におけるモニタリングの概念、手法について明らかにし、システム化に向け設計し、検証を行い、システム化を図った。

分担研究者

稲田 紘 東京大学大学院工学系研究科 教授

高山 忠雄 東北文化学園大学保健福祉学部保健福祉学科 教授

生田 正幸 龍谷大学短期大学部社会福祉学科 教授

モニタリングとは、計画した事業・活動・サービス等が所期の目的を達成し続けることができるよう、計画の始期、実施期、終期においてそれぞれ評価確認及び必要な調整を行う過程をいう。

①事業・活動・ケアサービス等の妥当性を継続的に観察する。

②観察・確認結果に基づき、評価する。

③評価結果に基づき、新たな対応・調整措置を講じる。

④フィードフォワード機能を有する。

⑤計画期間満了時において、総合評価・見直しを行う。

(詳細は研究報告1のとおり)

上記の概念定義にもとづき、ケアマネジメントを視座に、モニタリング対象項目を設定し、モニタリングシートを作成した。

(詳細は研究報告2のとおり)

この検証を東北及び北海道の居宅介護支援事業所の協力のもとに行った結果、高い評価が得られた。また地域性や対象者の要介護度による有意差は見られなかった。また経験年数によらず、すべての介護支援専門員から信頼が得られた。概念に関する検定も同様の結果が得られた。(詳細は研究報告3のとおり)

上記の概念定義を用いることによって、システム論的に体系化することができ、情報システムの開発を行うことができた。

D 結論

検討結果に基づく概念定義にしたがい、検証を行ったところ、モニタリングの概念定義は有用と考えられた。また情報システムの開発を行うことによって、ケアマネジメントにおける見直しや市町村介護保険事業計画の見直しに、効果的に活用することが可能と考えられた。

A 研究目的

本研究は介護保険制度におけるサービスの質やケアマネジメントのみでなく、事業者運営や保険者としての市区町村における介護保険事業計画等の実施状況の評価・確認するためのモニタリングについて、その概念、手法について明らかにし、システム化の設計と検証を行うことを目的とする。

B 研究方法

研究者や実践現場における介護支援専門員及び行政関係者による検討会を開催し、システムズアプローチを適用した。プレーンストーミングにより以下の項目について研究し具体化した。

①モニタリングの概念定義及び理論化
(別添研究報告1)

②①によって明らかになった内容について、評価項目及びモニタリングシートを開発した。(別添研究報告2)

③ケアマネジメントを視座において、モニタリング対象項目及びシートの検証を行った。(別添研究報告3)

④③この成果をもとにモニタリング情報システム開発を行った。

C 結果

市区町村介護保険事業計画やケアマネジメントなどのモニタリングについて、その概念を明らかにした。

市町村におけるモニタリング情報システムの設計と活用に関する研究

主任研究者 関田 康慶 東北大学大学院経済学研究科教授

研究報告「1」介護保険制度におけるモニタリングシステム概念と開発の方法論

A はじめに

介護保険制度が施行され、制度によってサービスを利用する高齢者への重要な課題は、的確なサービス利用のための条件の整備にある。このためにも、介護を必要とする高齢者とその介護者に対して、必要なサービスを選択できるよう情報提供が適切になされることが求められる。これによってサービスの利用状況が、従来のものとは大いに異なってくる

サービスの利用状況が従来と違ってくることによって市町村介護保険事業計画の予測値とは違ったサービス利用実績となることも予想される。市町村にとっては、どのような理由によってこの実績となったのかが、将来の見直し作業を大きく左右する情報となる。保険料の積算根拠であるためである。したがって市町村に対しては、そうした見直しの有用な情報提供となるシステムが必要となる。

こうしたシステムが、サービス利用レベルや市町村保険事業上有用な内容として構築されることによって、はじめて有効な制度の継続的評価と効果及び効率の向上に有益なものとなる。

現在こうしたシステムは、未だ十分に検討されていない。

B 研究目的

介護保険制度のモニタリングシステムに関して、次の2点を検討する。

- ①介護保険制度におけるモニタリング概念・システムの明確化
- ②介護保険制度におけるモニタリングシステム・評価項目の設計に関する方法論の体系化、理論化

C 研究方法

介護保険制度におけるモニタリングを的確に実施していくためには、モニタリングに必要な情報の発生源を的確に把握する必要がある。このモニタリング情報の、最も基本的なものはサービス利用者である高齢者から発せられている。このためモニタリングシステムや、このためのモニタリングの概念・理論の体系化も、サービス利用者である介護を必要とする高齢者の生活部面から考える必要がある。その上で生活部面全般を網羅しているケアマネジメントを情報の拠点として位置付け研究を行う必要がある。

その上で介護支援専門員を含むプロジェクトチームを設置し、システムズアプローチを適用した。システムズアプローチにおいては、モニタリングについての視点を明確にしていく必要がある。これによってモニタリングの概念を定義し、システム論的に構成機能や評価項目を抽出した。具体的には、ブレーンストーミングによりモニタリングの概念や方法論に関する諸事項について具体化し、その枠組みについて明らかにし、ケアマネジメントを情報の拠点としたモニタリングシステムを体系化した。

D 結果

D-1 介護保険制度におけるモニタリングの概念及び手法の検討結果

D-1-1 ケアマネジメントにおけるモニタリングの視点

モニタリングの視点は、5W1Hによる。この視点にしたがって、モニタリングの対象とされるべき項目のうち、ケアマネジメントに関して明らかにした。

- ①誰が (Who)実施者
- ②誰のために (Whom)対象者
- ③いつ (When)実施時期
- ④何を (What)モニタリング評価事項

- ⑤どの場所で (Where)場面
- ⑥どのようにして (How)手法

このうち、①の誰がに関して、1 利用者サービス事業者の場合は、介護支援専門員が最も適当であり、利用者と介護支援専門員の場合は、所属事業所または保険者が適当と考えられた。次に②誰のためにについては、要介護者のためという検討結果である。したがってケアマネジメントのモニタリングを考える際、①と②を考えるだけでも、幾つかの組み合わせが考えられた。

D-1-2 モニタリングの定義

モニタリングの定義は、以下のとおりである。ケアマネジメントにおけるモニタリングとは、利用者のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）の向上を目的として、介護支援専門員が計画した介護サービス計画書に基づくサービスを、各サービス事業者が提供することによって、継続的に目標を達成し続けることができるよう介護サービス計画の作成の時期、サービス提供の時期、サービス計画満了の時期においてそれぞれ評価・確認及び必要な調整を行う過程を言い、かつ以下の項目を包含するものである。

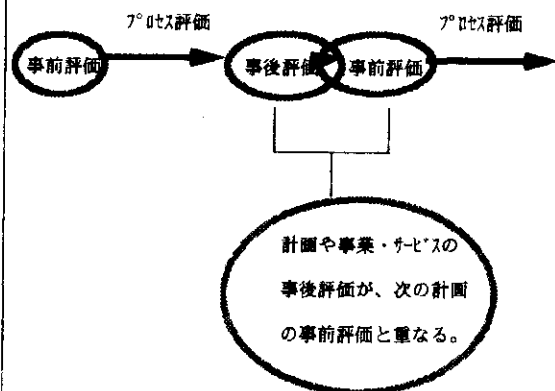
- ①サービスの妥当性を継続的に監視・確認すること
- ②監視・確認結果によって効果測定・評価を行うこと
- ③評価結果によって新たな対応・調整措置を講じること
- ④フィードフォワードコントロール機能を有すること
- ⑤計画満了時期において総合的な評価を行うこと

以上の事項に関し、モニタリングはケアマネジメントのプロセスに応じて、事前評価、プロセス評価、事後評価を行うこととなる。

プロセス評価においては、評価確認の都度必要に応じて多少の計画の変更が行われる。

また事後評価の結果が、そのまま次回の計画の事前評価と平行して進められる過程を辿ることとなって、モニタリング過程がひとつのサイクルとなって展開される。それを図示すると以下のとおりである。

図1 モニタリングプロセス



D-1-3 モニタリングの手法

モニタリングの基本的な概念構成の要素としては(1)サービス(2)システム(3)運用等の妥当性を継続的に監視する、というものであった。この場合において監視活動は、サービス監視活動とシステム監視活動について随時モニタリングと、計画された定期モニタリングとに区分して考えた。

すなわち定期モニタリングは、問題や利用者の変化にかかわらず、一定期間が到来すれば行われるモニタリングの活動であるのに対して、随時モニタリングは、気になるときや変化・問題が発生したとき、または発生しているときや調整中のときなどにおいて実施されるものである。

こうしたモニタリング活動は、いずれの場合においても評価事項が整理され、担当者が同じ基準で実施できるように定められている必要がある。

ところで評価は、サービス提供後に随時行うものと、毎月定期的に行われるものとの区分する必要がある。すなわち毎月行う定期評価は、サービス利用票の交付の段階で必ず利用者と介護支援専門員が直接または間接にて接触し、サービスに関する満足度や意見等を聴取し、問題や必要があれば調整することとなる。

なおこの段階においては、定期評価の中には総合評価は含まないので、介護サービス計画期間満了時の総合評価や見直しは含まない。あくまで介護サービス期間内の評価や見直しにとどまるものである。

サービスに関するモニタリングについての検討結果は、以下のとおりである。

1) ケアプランに基づいて実施状況を監視する。

- ・ 利用者の満足度
- ・ 介護者の介護負担の軽減
- ・ ケアプランのマッチング状況の確認

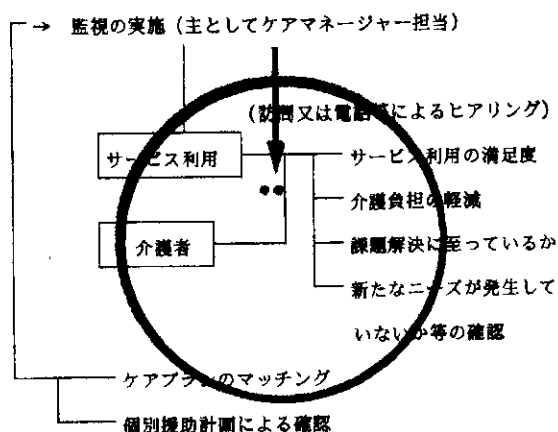
2) サービス提供後の監視

- ・ 生活ニーズ、潜在化ニーズの変化、
- ・ 要介護認定の確認等

注) 業務担当者(ケアマネージャー等)は、訪問等計画を立案し、計画的にモニタリングを実施するための訪問活動を展開しなければならない。

ただしこのときは、すべてのケースに毎月必須条件として課すものではなく、数ヶ月を要して前ケースの訪問を行う内容であっても差し支えないものとする。

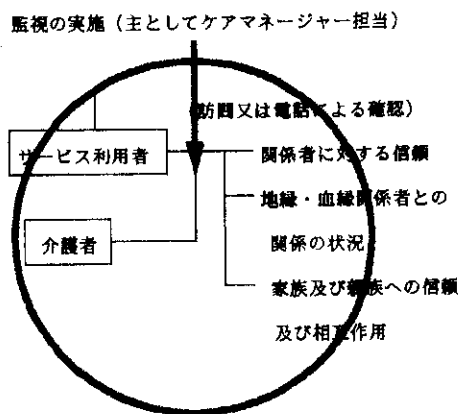
図2 サービス監視活動



システムに関するモニタリングについての検討結果は、以下のとおりである。

- ・ サービス提供関係者の提供等状況の確認
- ・ 地縁、血縁等要介護者を取り囲む関係の状況の確認
- ・ 監視の実施 (主としてケアマネージャー、民生委員、その他)

図3 システム監視活動



運用に関するモニタリングについての検討結果は、以下のとおりである。

- ・ アセスメントが確実に機能しているか
- ・ 介護サービス計画が適切に作成されているか
- ・ 制度運用上の行政関係の取り組みの確認
- ・ 申請、要介護認定、介護サービス計画作成、サービス提供等の運用状況の確認
- ・ 介護保険事業計画の実施状況の確認

サービス、システム、運用に関するモニタリングのあり方としての随時モニタリングと定期モニタリングに関する検討結果は、以下のとおりである。

①随時モニタリングのポイント

・ケアプランのミスマッチングを早期に発見し、改善に向けた評価を行う。

・ニーズの充足状況を確認評価する。(満足度)

・効果をあげられたものは何だったか

②定期モニタリングのポイント

・ケアプランの実施状況を評価する。

・本人及び介護者のニーズの変化状況を評価する。

・事業者のサービス提供状況を評価する。

・援助方針を評価する。

・効果をあげられたものは何だったか

D-2 モニタリングシステム・評価項目の設計に関する体系化の検討結果

モニタリング評価情報による分析対象

モニタリングを行うことによって得られた情報をもとに、いかに分析するかが明確にされる必要がある。検討の結果は以下のとおりである。

①介護サービスの質

②介護サービス資源の地域の充足(需給)バランス

③介護サービスの効果

④サービス計画の妥当性

⑤サービス提供態度の評価

⑥サービス利用システムの効率

⑦サービス提供システムの効果

⑧要介護者数

⑨要介護度割合

⑩介護費用(利用者負担金)

⑪介護費と保険者

⑫利用者の満足度

⑬介護者の満足度

⑭介護サービス従事者の満足度

⑮介護支援専門員の満足度 苦情、相談

この検討結果によって、モニタリングの概念とモニタリングシステムの理論及び手法について体系化できた。

E 考察

ケアマネジメントにおけるモニタリングにおいては、5W1Hによって、システム論的な体系化ができることが明らかとなった。

ケアマネジメントのモニタリングに関しては、介護保険制度の中では白澤と野中がその内容を明らかにしている。それによると

①モニタリングの実施時期は、サービスを実施する段階におけるケア提供状況について行うものであること

②モニタリングの機能は、多元的に実施されるサービスの質を確保・向上させ、さらに均質なレベルの質にもっていくものであること

③モニタリングの目的は、

第一に居宅サービス計画がどの程度適切に実施されているかの確認を行うこと

第二に居宅サービス計画の目標がどの程度達成されたか

第三にサービスやサポートの内容が適切であったかどうか

第四に居宅サービス計画の変更を求めるような要介護者側での新しい生活課題が生じていないかを確認するものとしている。

そして目的の第一から三までが居宅サービス計画にもとづくサービス実施状況の点検・確認であるとし、目標の第四が発生した段階で再課題分析を行うとしている。

介護支援専門員が地域の介護サービス等資源を十分熟知し、要介護者の意向を汲んで計画を作成できれば良い。しかし介護サービス計画は、野中自身著書で明かにしているように、しばしば修正を必要とする。したがって修正を可能な限り少なくするためには、介護サービス計画作

成の段階で、その経過を明らかにしてサービス利用に至らなかった場合の理由などを明確にしておく必要がある。それは見直しの際に同じ経過を辿らないようにするためにであり、プロセス評価の段階で観察の必要性の要否を確認するためである。したがって今回明らかにした「事前評価」という考え方は、不可欠である。

同様に事後評価も同じように言える。野中はエバリュエーションとして位置付け、モニタリングとの違いについて計画遂行の程度ではなく、あくまで結果を判断すること、としこの評価にしたがって新たな支援サイクルに入るか、支援を終結するかを判断するとしている。このエバリュエーションの考え方は、ケアマネジメントに馴染むかどうか判断できないところである。介護保険制度施行の前からサービスを利用し、エバリュエーションによって終結できたケースが、継続のケースと同じではないにしても相当程度発生が予測できるのであれば、こうした考え方は一般的なものとして受け入れられよう。しかし今回の介護保険制度施行時においては、別に述べる調査において終結できたケースが相当程度あったとは思えない。むしろ現場においては継続を前提として、ケアマネジメントプロセスのサイクルの一つのような受け止め方をしている。加えて支援継続に向けた見直しを行う際は、介護サービス計画を再作成するわけであるから、事前評価と作業が重複する。このためモニタリングとエバリュエーションを同じレベルでモニタリングサイクルの中で理解したほうが、現実的であると考えた。

このような考え方から、定義においてはフィードフォワードコントロール機能と総合評価がモニタリングにおいて新たなものと位置付けた。また事前評価と事後評価の考え方が新しい考え方である。

F 結論

新しいモニタリングの定義によって、概念を

整理し、明らかにすることができた。この定義を用いることによって、システム論的に体系化ができた。これによってモニタリングシステムを開発するための基本的事項を整理することができた。

G 研究発表

1. 論文発表

関田康慶「介護保険制度におけるモニタリングシステムの概念と開発の方法論」、第20回医療情報学連合大会論文集、p786～787、2000年
鷹野和美「ケアマネジメントを情報拠点としたモニタリングシステムの設計」、第20回医療情報学連合大会論文集、p788～789、2000年
田中和治「ケアマネジメントモニタリングシートの評価項目及びシートの設計と検証」、第20回医療情報学連合大会論文集、p790～791、2000年

都築光一「モニタリング情報システムの設計と開発」、第20回医療情報学連合大会論文集、p792～793、2000年

ゲリン・マソフィールド「介護保険モニタリング情報流通におけるセキュリティ管理」、第20回医療情報学連合大会論文集、p784～785、2000年
都築光一「介護保険制度におけるモニタリングシステムの概念と方法論」：キリスト教社会福祉学研究第33号、p68～75、2000年

2. 学会発表

都築光一「ケアマネジメントにおけるモニタリングの理論とソフトの開発」、日本キリスト教社会福祉学会第41回大会、2000年6月2日

関田康慶「モニタリング理論と福祉情報システム化について」、日本地域福祉学会第14回大会、2000年6月10日

都築光一「ケアマネジメントにおけるモニタリング理論の体系化」、日本地域福祉学会第14回大会、2000年6月10日

村田道彦「試案シートの利用に関する妥当性の検証と今後の課題」、日本地域福祉学会第14回

大会、2000年6月10日

増子正「介護保険情報システムの開発」、日本地域福祉学会第14回大会、2000年6月10日

李忻「介護保険制度におけるモニタリング理論の今後の課題」、日本地域福祉学会第14回大会、2000年6月10日

都築光一「介護保険制度におけるモニタリングシステムとモニタリングシートの設計」、第38回日本病院管理学会学術総会、2000年11月1日

黄京蘭「介護保険制度におけるモニタリングシート設計の検証」、第38回日本病院管理学会学術総会、2000年11月1日

増子正「介護保険モニタリング情報システムの開発」、第38回日本病院管理学会学術総会、2000年11月1日

都築光一「介護保険制度におけるモニタリング理論の概念について」、日本社会福祉学会2000年全国大会、2000年11月4日

関田康慶「介護保険制度におけるモニタリングシステムの概念と開発の方法論」、第20回医療情報学連合大会、2000年11月24日

鷹野和美「ケアマネジメントを情報拠点としたモニタリングシステムの設計」、第20回医療情報学連合大会、2000年11月24日

田中和治「ケアマネジメントモニタリングシートの評価項目及びシートの設計と検証」、第20回医療情報学連合大会論文集、2000年11月24日

都築光一「モニタリング情報システムの設計と開発」、第20回医療情報学連合大会、2000年11月24日

ゲリ・マズフィルド「介護保険モニタリング情報流通におけるセキュリティ管理」、第20回医療情報学連合大会、2000年11月24日

研究報告「2」ケアマネジメントを情報拠点としたモニタリングシステムの設計

主任研究者 関田康慶 東北大学大学院経済学研究科

A 目的

ケアマネジメントを情報の拠点としたモニタリングシステムを設計する。介護保険制度におけるモニタリングシステムは、重層的構造をとる。しかしモニタリングに関する情報は、ケアマネジメントプロセスから最も基本的かつ重要な情報が発信される。加えて、多くの立場の機関が何らかの形で関わりをもっている。そのため介護保険制度においては、ケアマネジメントを情報拠点としたモニタリングシステムを構築する方向で検討することが最も望ましい。

B 方法

ケアマネジメントにおける実務の流れと、モニタリングのシステム論的体系からモニタリングシステムのあり方を検討し、システム設計を行った。

現場の介護支援専門員を含む検討チームを発足させシステムズアプローチを適用した。システムズアプローチにおいては、モニタリングについての視点にもとづいて、システムの項目を明確にしていく必要がある。これによって定義されたモニタリングの概念にしたがい、システム論的にモニタリングの展開と構成機能を抽出した。具体的には、ブレーンストーミングによりモニタリングシステムの機能に関する諸事項について具体化し、その枠組みについて明らかにした。こうしてケアマネジメントを情報の拠点としたモニタリングシステムを体系化した。

C 結果

1 モニタリングプロセス

モニタリングは、ケアマネジメントプロセスに沿い、事前評価段階・プロセス評価段階

・事後評価段階の各段階において評価・確認していくことによって効果的かつ効率的にモニタリングを行うことが有効であると考えられた。

これらの段階毎に、モニタリングにおいて評価すべき内容に関して検討した。

①モニタリング事前評価

ケアマネジメントにおいては、介護サービス計画作成の段階において利用者意向と介護支援専門員が必要と認めた社会的ニーズと、地域に存する社会資源の間における、可能な限りの情報の共有化と介護サービス計画作成に向けた調整が重要な作業となる。これを行う際に、介護サービス計画作成までの経過についての点検作業が事前評価である。

事前評価は、介護サービス計画作成段階において利用者の意向を踏まえてどのような経過で利用の意思決定がなされたか、利用しなかった場合の理由は何か、何回訪問し利用の決定までどのくらいの時間を要したか等を確認し、以後の評価すべきポイントを整理する。

②モニタリングプロセス評価

介護サービスが提供された段階で、サービスに対する満足度や効果の有無、申請者またはその家族の意向に変化が生じていないかを確認する必要がある。もし問題や不都合が生じた場合は即座に対応すると共に、その対応の内容と結果を、記録する必要がある。この場合は、定期評価が原則となる。この評価確認を行う作業がプロセス評価である。

③モニタリング事後評価

事後評価は、モニタリング対象期間における実績の評価確認である。プロセス評価結果に基づく要約と訪問または電話によるヒアリング結果に基づいたモニタリングである。アセスメントの時期に行われることが望ましい

表1概念区分毎評価項目

概念区分	事前評価	プロセス評価	事後評価
1 継続的監視観察	これまで利用したサービスの評価	ケアプラン内容と利用者意向、状況の把握	今後の支援及びモニタリングの方針の決定
2 効果測定・評価	アセスメント結果と計画したサービス利用期待効果の調整	問題点の有無、提供サービスの妥当性の確認、利用者意向及び状況についての判断	対象期間中の問題点の有無、サービス提供の妥当性の確認、利用者の意見及び状況に関する判断
3 新たな調整対応	利用者の意向に合わないサービスの内容の調整	問題点への対応、不適当サービスの改善等	介護サービス計画の再作成に向けた見直し
4 フィードバックコントロール機能	利用者意向に合わないサービス等の排除	問題点への対応結果を受けて、再発防止策を講じる	問題点への対応結果を受けて、再発防止策を講じる
5 総合評価	サービス利用までの経過の中で利用者及び介護支援専門員が利用できたサービス及び利用できなかったサービスを理由も含めて把握し、評価する	サービス利用効果と、利用者のニーズの変化の見極め	目標の達成はどこまでできたか、対象記寒中において、期待効果をあげることができたか、新たなニーズの発生はないか

が、介護サービス計画の見直しに併せて実施することも可能である。プロセス評価によるモニタリング情報に基づき、事前評価の時期に設定した期間が満了する段階で、実績の評価を行う。また評価結果に基づいて介護サービス計画の修正や一部廃止等のいわゆる見直しの措置が講じられる。また次回のモニタリング時期が明示される必要もある。

以上の内容をモニタリングの概念と対照しまとめると表1のとおりである。

なお事後評価は、次のステップの事前評価と一部併行して評価確認が行われる。

2 モニタリングシステム構成

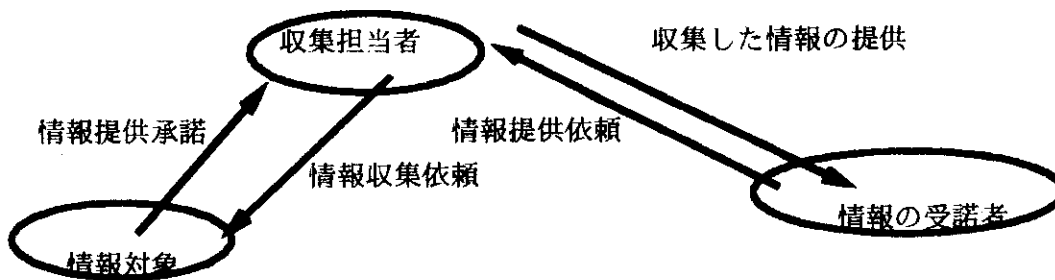
次に、モニタリング理論と実際にモニタリングを行うに当たって求められるシステムの内容について明らかにした。モニタリングの

活動は、情報の活動とも言える。したがって情報のシステムとしてモニタリングの活動を捉える必要がある。

①情報のインプット

モニタリングを行うためには、モニタリング実施機関内の作業担当者が、モニタリングを行うために必要な情報を入手しなければならない。その情報は、継続的な監視活動として当事者から得る必要がある。モニタリングの対象となるケア計画やサービスなどは、利用者からの情報が第一であり、次にそのサービスなどの実施提供者からの情報が第二である。これらの情報は、予めフォーマットで定められた内容の情報と、特殊性や個別性の強い情報にあっては、別個に取り扱う内容とに区分してインプットする必要がある。この情報のインプットにおいては、情報収集の手順が明。

図2 情報のインプット



※上記の内容について、収集担当者・情報対象・情報の受報者を明確にした上で、モニタリングの目的、時期、方法、項目や内容、経路、伝達手段、確認方法等が明確にされる必要がある。

らかにされなければならない。

②情報による評価
 モニタリング担当者は、情報収集した内容について評価する。評価する場合、当該事業に関する計画された目標や指標、モニタリング機関における基準や公的機関における標準的指標等に照らして評価され、記録される必要がある。

評価に当たっては、次のことが予め定められる必要がある。

(1)収集する情報のうち、評価すべき担当者、フォーマットのほか情報の種類や内容を定めておく。

(2)評価項目の情報を収集した際、その情報の評価基準を定めておく。

③調整すべき問題の所在の確認
 モニタリングにおいては、評価結果に基づいて問題となった事項の調整を行う必要がある。問題があった場合としては、以下の場合が考えられた。

- ・目標が適切性を欠いていた場合
- ・サービスの個別計画や実施内容に問題がある場合
- ・サービスや事業実施の際のスタッフに何らかの問題がある場合
- ・利用者をめぐる内部の人的物的環境に問

題がある場合

- ・利用者自身にサービスや事業を利用する上で問題を抱えている場合

④調整活動
 ③で確認された問題点に対して、解決すべき方針を決定する。この段階においては、基本的なマニュアルが作成される必要がある。問題点が明確になった場合、解決するために必要な資源がほぼ特定される。資源のコーディネートが可能であるようにするために、資源となる相手方との間に約束事として、問題類別に応じた資源の提供方針が明らかにされ、システム化されている必要がある。これによって、解決に向けた調整方針が、容易に作成され、決定できるようになる。その上で決定された調整方針を、速やかに実施し、適正な方向に軌道修正を図る際には、調整すべき相手方が明らかにされる必要がある。この場合は、利用者を中心に、問題類別に必要な関係者、調整上望ましい資源、その場合の手順などが把握されなければならない。

3 フィードバック、フィードフォワード
 モニタリング機能の中核としてフィードバック機能とフィードフォワードコントロール機能がある。

①フィードバック機能

フィードバックについては、モニタリングの実施結果として評価を加えたもの及び必要な調整を行った場合は、問題の所在と調整過程及びその結果を、事業やサービスなどの実施責任機関または計画担当機関等にフィードバックし、内部または関係当事者間において必要な調整をするものである。

②フィードフォワードコントロール機能

フィードフォワードについては、基本的には予め問題の発生が予見される場合に事前措置を講ずるものであるとともに、フィードバックされた内容に関して必要な検討や内部調整等を行った上で、再発を防止しようとするものである。

D 考察

情報によるインプットは、予めフォーマットで定められた内容の情報と、特殊性や個性の強い情報にあつては、別個に取り扱う内容とに区分してインプットする必要がある。この情報のインプットにおいては、情報収集の手順が明らかにされると同時に、こうした取り扱いは極力フォーマットとマニュアルを定め、これによる収集後の処理方針を定めておくことによって効果を発揮する。この場合は、収集担当者からどの段階までの情報を、どういう経路でどの機関のどういう担当者に、どんな方法で伝達するかという内容までを明確にすることによって、モニタリング情報システムを構築できる。

情報による評価に関する基準は、調整活動が可能となるよう、何らかの指標に基づくことが効果的である。この評価結果に基づいて、警告や次の手順を表示するようにする。また評価結果をグラフやレーダーチャート等によって、一目瞭然で評価状況の結果を把握できるようにする。

モニタリング情報システムを効果的かつ効

率的に行うためには、モニタリングを行う機関に係る機関がほぼ特定される。したがってモニタリングに必要な情報の連携が可能である。

フィードバック、フィードフォワードコントロール機能については、介護保険制度に関し、第三者機関においてその機能を発揮することが求められる。これによって多方面にわたり実施されるモニタリングが確実に機能することとなる。

E 結論

モニタリングに関する定義及び体系化された理論にしたがい、モニタリングシステムを設計することができた。

G 研究発表

研究報告「1」に同じ

主任研究者 関田康慶 東北大学大学院経済学研究科

A 研究目的

モニタリングの概念及び理論の体系化及びそのシステム化の結果にもとづき、モニタリングを行う際の評価項目を開発する。次にこれらの評価項目にもとづき、モニタリングシートを設計・開発し、検証する。

B 研究方法

モニタリングの概念及びそのシステムに沿い、1999年8月から2000年2月に現場の介護支援専門員も加わったブレインストーミングとデルファイアプローチによって事前評価による項目、プロセス評価による項目、事後評価による項目をそれぞれ導き出した。これらの項目及びモニタリングシートを2000年の1月に宮城県及び北海道の合計8町で介護支援専門員の協力による調査にて検証した。その結果、35人の介護支援専門員によって全部で126ケースの協力を得ることができた。この調査に協力いただいた126人は、介護保険制度施行前に既にサービスを利用しており、かつ要介護認定結果が明らかで、本調査に協力することに同意を得た人々である。この調査結果にもとづき利用者の要介護度、地域性、担当者の経験年数などについて差異の有無を χ^2 検定を用いて検証した。

C 結果

C-1 モニタリング評価項目の開発

事前調査・プロセス評価・事後評価の評価項目をそれぞれ設計した。その評価項目をまとめると次のとおりである。

事前評価の評価項目

- ・介護サービス計画の内容 ・介護費用
- ・利用の適否 ・否保留修正の理由
- ・代替サービス
- ・利用できなかったサービス等

プロセス評価の評価項目

- ・介護サービス計画の内容 ・介護費用
- ・調査日 ・手段 ・利用者の意見
- ・利用者の状況等 ・調査した問題点等
- ・対応 ・対処の概要

事後評価の評価項目

- ・介護サービス計画の内容 ・介護費用
- ・利用回数 ・利用率
- ・サービスに関する利用者の意見及び満足度
- ・介護支援専門員の所見
- ・介護サービス計画修正の要否
- ・今後の方針 ・ケア回数 ・介護費用
- ・サービス提供の期間

C-2 モニタリングシートの開発

モニタリングシートは、モニタリングの概念にもとづく一連のプロセスにしたがって、1、事前評価モニタリングシート 2、プロセス評価モニタリングシート 3、事後評価モニタリングシートの三種となった。(別図1、2、3参照)

C-3 モニタリング評価項目及びシートの検証
ケアマネジメントにおけるモニタリング理論の手法の妥当性と、開発したシートの有効性について以下のように仮説を設定した。

1ケアマネジメントにおけるモニタリングは、計画の始期、実施期、終期において評価確認されることにより、計画されたサービスの実施効果の測定及び評価が可能となる。

なお検証においては、1-1計画の始期(事前評価)、1-2実施期(プロセス評価)、1-3終期(事後評価)として取り扱う。

2モニタリングの始期における評価確認としての事前評価によって、利用者の意向を記録によって確認できる。

3モニタリングの始期における評価確認としての事前評価によって、介護支援専門員の課題分析による介護サービス計画と、利用者の意向の調整過程が確認できる。

4モニタリングの始期における評価確認としての事前評価によって、見直しの際の介護サービス計画の再作成時において、サービス利用の留意点や課題を確認することが可能となる。

5モニタリングの実施期におけるプロセス評価において、計画されたサービスが実際利用されることによって、利用者が満足しているかどうか及び本人の状態の変化に関して、記録によって確認することができる。

6モニタリングの実施期におけるプロセス評価において、計画されたサービスが適切に提供されているかどうかを、記録によって確認することができる。

7モニタリングの実施期におけるプロセス評価において、サービス利用票における前月同様または一部修正などの根拠を、記録によって確認することができる。

8モニタリングの実施期におけるプロセス評価において、適切でないサービスに対する対応に関して、記録によってその経過や結果を確認することができる。

9モニタリングの終期における事後評価によって、一定期間内のサービス実施状況について評価確認した結果を、記録によって確認することができる。

10モニタリングの終期における事後評価によって、期間内の評価結果に基づき、適切な見直しを行うことができる。

この仮説に対する検証結果は、以下のとおりである。

表1 仮説1に対するシート利用に関する検証評価 (単位: %)

区分	度数	使用した方が良い	不要	わからない
事前評価	98	81.63	1.02	17.35
プロセス評価	97	71.13	1.03	27.84
事後評価	98	71.43	2.04	26.53

各モニタリングシートに対する介護支援専門員からの評価は、表5のとおりである。事前評価にあつては、80%以上の評価が示され、プロセス評価・事後評価にあつては70%台の評価であった。モニタリングシートを「不要」と評価したのは、事前評価及びプロセス評価にあつては1%で、事後評価にあつては2%であった。なお今回の調査に協力いただいたすべての居宅介護支援事業所で、モニタリングはこれまで行われていなかった。

表2 リッカートスケールによる仮説に対する評価(2) (単位: %)

仮説 の 番号	度 数	まあま		どちら とも言 えない	あまり くない	良くない
		良い	良い			
事前	2	80	41.25	55.00	3.75	0.00
	3	80	38.75	42.50	15.00	3.75
評価	4	80	28.75	46.25	13.75	8.75
	5	71	35.21	53.52	9.86	1.41
プロ セス	6	71	29.58	43.66	16.90	9.86
	7	71	32.39	56.34	7.04	4.23
評価	8	71	29.58	50.70	9.86	9.86
	9	70	48.57	42.86	5.71	2.86
事後 評価	10	70	48.57	41.43	7.14	2.86

表2は、仮説の2から10までに関するリッカートスケールによる評価結果である。度数にバラツキが見られるのは、協力いただいたサービス利用者によって、事前評価・プロセス評価・事後評価のいずれかのモニタリング作業ができなかったためである。

この結果によると、仮説4を除いていずれも「良い」と「まあまあ良い」を併せて80%以上の評価が得られた。これとは逆に4以外は、「良くない」の評価はなかった。また「あまり良くない」と「良くない」の評価の合計が10%を超えたのは、仮説4だけで、他はすべて10%未満の低い評価であった。

表3 仮説の検定結果

設定した仮説	番号	度数	要介護度	市町村	介護支援専門員経験年数	経験年数との相関係数	
			①	②	③	④	
事前評価モニタリングシートの評価	1-1	98	0.642	0.984	0.002 **	- 0.315**	
プロセス評価モニタリングシートの評価	1-2	97	0.522	0.869	0.039*	- 0.234*	
事後評価モニタリングシートの評価	1-3	98	0.332	0.928	0.082	- 0.182	
事前	利用者意向の確認	2	80	0.054	0.877	0.002**	0.219
	調整過程の確認	3	80	0.694	0.856	0.883	0.086
前	ケアプラン再作成の際の留意点の確認	4	80	0.120	0.685	0.513	0.015
	利用満足度と本人の状態変化の確認	5	71	0.261	0.941	0.244	0.231
プロセス	サービスの適切な提供の確認	6	71	0.336	0.827	0.903	0.032
	サービス利用票の根拠の確認	7	71	0.101	0.927	0.791	0.212
事後	問題に対する対応の過程やその結果	8	71	0.716	0.944	0.444	- 0.019
	実績の評価	9	70	0.284	0.964	0.253	0.232
	適切な見直し	10	70	0.007**	0.959	0.005 **	0.076

注1) * 5%で有意 ** 1%で有意

注2) ①～③までは χ^2 分析 (P値) で④は相関分析結果である。

各仮説の検定結果は、表3のとおりである。度数のパラツキの原因は、表6と同じである。要介護度別評価及び市町村別評価に関しては、ほとんど有意差はみられなかった。要介護度別では、仮説の10に1%で有意差がみられた。市町村別では特に有意差は認められなかった。介護支援専門員の経験年数では、仮説1-2が5%において有意差が認められた。また仮説1-1、仮説2、仮説10において1%で有意差が認められた。

介護支援専門員の経験年数に関して相関分析を行ったところ、シート利用について、事前評価に関して1%及びプロセス評価については5%でそれぞれ有意差が認められたが、それ以外は有意差が認められなかった。

D 考察

仮説とモニタリングシートについて、事前評価、プロセス評価、事後評価のいずれにおいても、現場の介護支援専門員からは高い評価を得た。現場においてはモニタリングの作業が行わ

れたところはない。にもかかわらず高い評価をえることができたのは、現場において有益なモニタリングの手法やシートを求めているためと思われた。

三枚のシートについては、地域性や要介護度に影響されないことが明らかになった。また介護支援専門員の経験年数について事前評価モニタリングシートに1%で有意差が認められた。これは利用者意向の確認の項目に関して、経験年数の長い介護支援専門員ほど信頼が高かったためである。プロセス評価モニタリングシートにおいては、5%で介護支援専門員の経験年数で有意差が認められた。これは単にシートに関する印象である。プロセス評価に関する仮説とは、関連が認められていない。事後評価モニタリングシートについて、有意差は一切認められなかった。

事前評価モニタリングシートに関しては、利用者意向の確認の仮説について介護支援専門員の経験年数において1%で有意差が認められた。これについては、シートの仮説で述べたと

おりである。それ以外においては、有意差は認められなかった。

三枚のシートについては、地域性や要介護度に影響されないことが明らかになった。また介護支援専門員の経験年数について事前評価モニタリングシートに1%で有意差が認められた。これは利用者意向の確認の項目に関して、経験年数の長い介護支援専門員ほど信頼が高かったためである。プロセス評価モニタリングシートにおいては、5%で介護支援専門員の経験年数で有意差が認められた。これは単にシートに関する印象である。プロセス評価に関する仮説とは、関連が認められていない。事後評価モニタリングシートについて、有意差は一切認められなかった。

事前評価モニタリングシートに関しては、利用者意向の確認の仮説について介護支援専門員の経験年数において1%で有意差が認められた。これについては、シートの仮説で述べたとおりである。それ以外においては、有意差は認められなかった。

プロセス評価においては、すべて有意差が認められなかった。

事後評価において見直しに関する仮説に関して、1%で要介護度と介護支援専門員の経験年数とで有意差が認められた。これは、調査時期である1～2月に北海道と宮城県において調査したため、要介護度の高い利用者と担当介護支援専門員とにおいて、関係が長い事例が多かったためである。冬に調査を行ったことによる影響が若干あらわれたものと考えられる。

E 結論

今回の調査結果によって、各モニタリングの評価項目の有効性とモニタリングシートの有効性がともに実証された。開発したモニタリングシートは、地域性や要介護度及び介護支援専門員の経験年数に影響されない安定性のあるシートであることが確認された。

F 研究発表

研究報告「1」のとおり

研究報告「4」 介護保険モニタリング情報システムの開発

主任研究者 関田 康慶 東北大学大学院経済学研究科

A. はじめに

介護保険制度が対象とする情報は、個人情報（身体、家族、環境等）、認定情報、サービス情報、費用に関する情報など多岐にわたっている。これらの情報を円滑かつ効果的に活用するためには情報システムによる支援が不可欠となる。介護保険はいわば情報システムの活用を前提とした制度といつて過言ではない。

介護保険の実施に関連する情報システムはその内容・機能により次のように分けることができる。

- ①介護保険事業計画支援情報システム
- ②介護保険事務関連業務情報システム
- ③要介護認定支援情報システム
- ④ケアプラン作成支援情報システム
- ⑤サービス提供支援情報システム
- ⑥要介護者状態把握・記録情報システム
- ⑦介護サービス事業者経営情報システム
- ⑧施設経営支援情報システム
- ⑨モニタリング情報システム
- ⑩介護・福祉機器・設備情報システム

現在、約30社を超えるソフトウェアベンダーが介護保険支援のシステムを開発している。これらベンダーのシステムの多くは、ケアマネジメントのなかの、アセスメントからケアプラン作成、給付管理業務を対象とした設計がなされている。しかしながら介護保険の一連のプロセスが妥当性をもって実施されているか否かを検証し、

必要に応じて改善を行う重要な役割を担うモニタリングについてはそのほとんどが情報システムのなかに体系立てられておらず、メニューとしてすら組み込まれていない。

本研究では、宮城県の介護保険に関するモニタリング事業計画を受けて、東北大学大学院経済学研究科福祉経済設計講座、介護保険研究会、(株)富士通ビジネスシステムが、ケアマネジメントを支援する介護保険モニタリング情報システムの共同開発を行ったのでその概要を述べる。

B. 介護保険モニタリング情報システムの要件

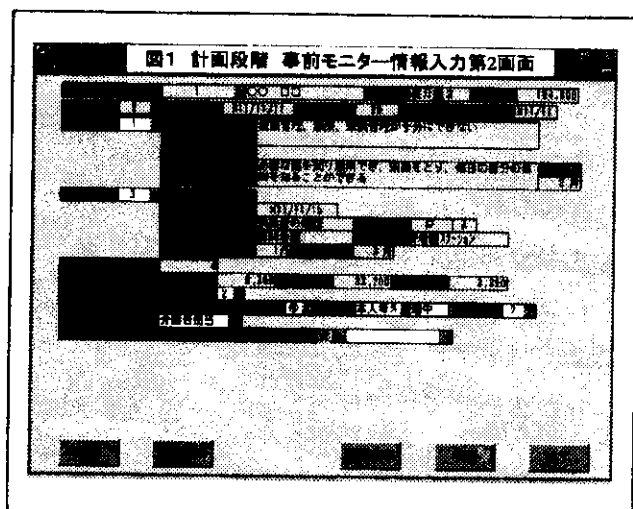
モニタリング情報システム設計の要件を考えると次のようになる。

- ①ケアマネジメント・ケアコーディネーション業務の相互関連性と一元管理
- ②介護サービス計画作成時間の短縮化
- ③介護サービス計画や介護サービス内容の評価の体系化
- ④要介護認定や市町村事業計画のモニタリング情報とのリンク
- ⑤オープンアーキテクチャー
- ⑥マルチベンダー対応
- ⑦フレンドリーなユーザーインターフェイス
- ⑧利用者及びサービスに関する情報の共有化
- ⑨プライバシー、セキュリティの充実

C. モニタリング情報システムの開発

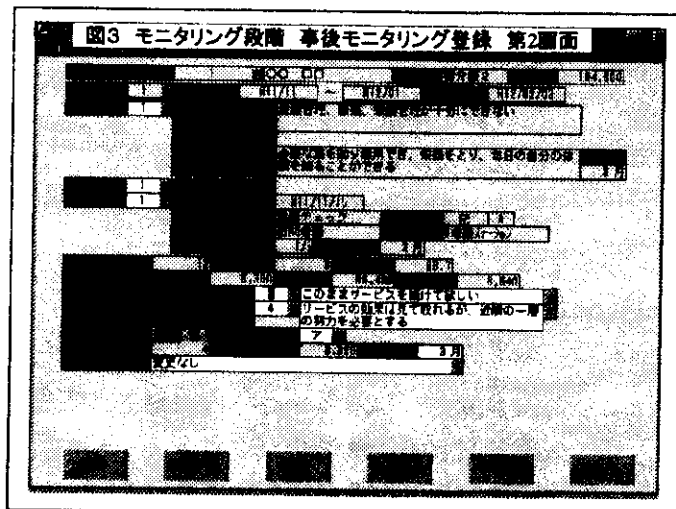
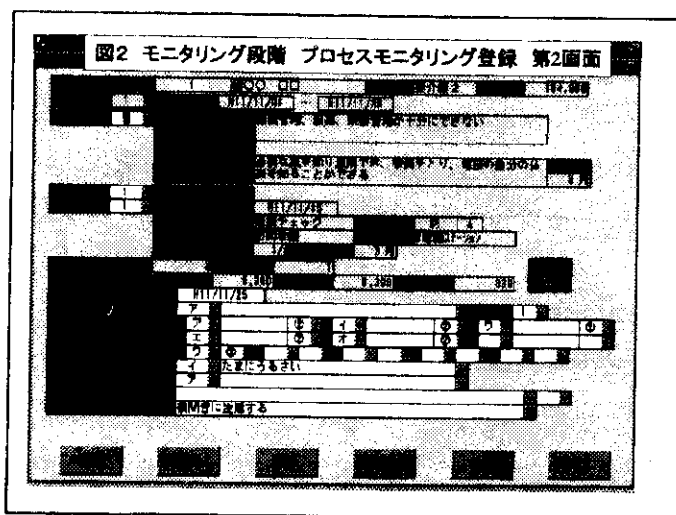
先述のモニタリング情報システムの要件を基に介護保険モニタリング情報システムを開発した。開発したシステムの特徴と導入効果を述べる。(図1, 2, 3)

- ①ケアプラン原案から確定、サービス提供期間中の記録のデータベース化により容易な管理が可能
- ②データベースデータはケアプラン確定、給付管理業務帳票の裏付け資料として活用可能
- ③モニタリングの体系化、サービス評価の標準化により、介護支援専門員のスキルのギャップがカバー可能
- ④プロセスシートの活用により、当月管理はもとより次月の見通しの把握が可能
- ⑤事後評価シートの採用により、サービス利用料、利用者満足度、介護支援専門員自身の評価まで総合的な評価が可能
- ⑥事後評価シートの採用により、再アセスメント時のポイントと次期ケアプラン



作成の課題整理、介護内容見直しが可能

⑦保険者に対し、モニタリング情報システムより提供されるデータ・指標を介護保険事業計画の評価、見直しの基礎資料として活用可能



D 結論

モニタリング情報システムは、ケアマネジメントをはじめとして、介護保険制度全体を効果的かつ効率的に運用を図るうえで極めて有効な手段であることが確認できた。

