

地域包括支援センターにおける利用者・家族とサービス事業者のマッチング ーマッチングのプロセスと要素ー

○ 共立女子大学 河原 智江 (会員番号 7266)

神奈川県立保健福祉大学保健福祉学部非常勤講師 末田千恵 (会員番号 8532), 立正大学 土屋典子 (会員番号 4474)

キーワード：地域包括支援センター、マッチング、プロセスと要素

1. 研究目的

わが国の社会保障制度の方向は、「地域包括ケアシステム」の構築とその推進に向かっている。この地域包括ケアシステムの先駆けとなる制度は、介護保険制度における地域包括支援センターであり、制度発足以来、地域の保健医療福祉の相談・支援機関として、中核的な役割を果たしてきたが、現在、地域包括ケアシステムにおける、地域包括支援センターに求められる役割や機能への期待は、さらに大きくなっている。

地域包括支援センターの支援する対象は、複雑なニーズや健康課題をもつ利用者・家族がますます増加しており、これらの対象は、状況が不明であることや、相談を受けてからサービス利用に結びつくまでに解決しなければならない課題があり、地域包括支援センターは一部介入をしながら、サービス利用の初期調整を進めている現状がある。しかし、利用者・家族の意向を踏まえた、短期間での利用者・家族とサービス事業者のマッチングの実態に関しては、明らかになっていない。このため、本研究は、利用者・家族の意向を踏まえて、地域包括支援センター3職種（以下、3職種という。）が行っている、利用者・家族とサービス事業者とのマッチングのプロセスと要素を明らかにすることを目的とした。

2. 研究の視点および方法

本研究の視点は、地域包括支援センターにおける利用者・家族の初期のサービス調整にかかるマッチングである。本研究のマッチングとは、地域包括支援センターに照会された利用者・家族の意向を踏まえ、3職種が、利用者・家族とサービス事業者を結びつけ、サービスが利用できるようにすることとした。

研究協力者は、首都圏の地域包括支援センターの社会福祉士2名、保健師2名、主任介護支援専門員2名であり、年代は30～40歳代であった。方法は、インタビューガイドに基づき、半構成的インタビューを行った。インタビュー内容は、複雑なニーズや健康課題をもつ利用者・家族についての相談を受けてからサービス利用までのプロセス、マッチングの際に留意していること、マッチングのポイントと考えられること等であった。分析は、インタビュー内容を逐語録とし、質的帰納的アプローチにより、マッチングのプロセスを抽出した。次に、そのプロセスについて、利用者・家族とサービス事業者ごとに、留意点、ポイント等を整理分類して、マッチングの要素を生成した。

調査期間は、2014年12月～2015年10月であった。

3. 倫理的配慮

研究趣旨を理解し、自由意思により研究に参加した者に対し、研究開始前に再度、研究目的、方法及び匿名化、インタビュー内容の録音等を十分に説明し、文書にて同意を取得した。本研究は、横浜創英大学研究倫理審査会の承認を得て実施した。

4. 研究結果

1) 研究協力者の概要：性別は、男女3名ずつであった。勤務歴は全員10年であった。

2) マッチングのプロセスと要素

3 職種がマッチングを行う上で、①利用者・家族の意向、②地域包括支援センターのスタンス、③サービス利用へのスムーズな移行、④サービス利用後の当面のリスクの低減を基本的態度としていた。マッチングのプロセスは、【相談の受付】、【組み合わせ案の作成】、【引き合わせ】、【利用状況・サービス提供状況のモニタリング】の4段階であった。マッチングの要素として、利用者・家族は10要素、サービス事業者は7要素を生成した。

マッチングのプロセスにおける利用者・家族の要素は、次の通りであった。【相談の受付】段階では、《求めていることの同定》のために、《利用者・家族の特徴の把握》、《家族の対応から協力度・理解度の推察》とともに、《さまざまなルートからの情報収集》をし、さらに、《照会から疑問に感じたことと現実とのギャップの確認》をしていた。【組み合わせ案の作成】の段階では、《初期のサービス調整までに見込まれる時間の想定》しながら、利用者・家族に対して《サービス利用に対する感触・印象の確認》をしていた。【引き合わせ】の段階では、同行訪問して《サービス事業者とのやりとりの観察》し、《サービス事業者に対する印象の確認》とを行っていた。【利用状況・サービス提供状況のモニタリング】の段階では、訪問や電話により、《サービス利用状況の確認と評価》をしていた。マッチングのプロセスにおけるサービス事業者の要素は、【組み合わせ案の作成】の段階からスタートしていた。【組み合わせ案の作成】の段階では、《サービス事業者の特徴》を踏まえ、《利用者・家族のプロフィールの紹介》と《初期のサービス調整までに見込まれる時間の相談》をしながら、《紹介予定の利用者・家族に対する感触・印象の確認》を行っていた。【引き合わせ】の段階では、同席して《利用者・家族とのやりとりの観察》し、《利用者・家族に対する印象の確認》をしていた。【利用状況・サービス提供状況のモニタリング】の段階では、《随時の情報交換》を行っていた。

5. 考察

3 職種は、地域包括支援センターとしての基本的態度を基に、利用者・家族、サービス事業者それぞれに対し、3 職種の立場を明確してマッチングを展開していた。また、利用者・家族の意向を徹底的に把握しながら、サービス事業者に相談することで、マッチングとサービス利用が、効果的、かつ、円滑的に進むことにつながっていると考えられた。