



「生活の質」からケア・支援・サービスを考える
社会的ケア関連 QOL の測定

ASCOT 活用事例集

Adult Social Care Outcomes Toolkit

ASCOTを活用することで、「生活の質」に関する利用者の思いや、福祉サービスの提供側が利用者視点でのケアができていないかを可視化できます。事業所内や多職種間での支援方針の共有や支援改善の取り組み、支援力向上のための研修やOJT、事業所等組織の内部評価などに役立てることができます。



ASCOT活用のメリット

CASE 1

- 本人の行動や言動の背景にある思いを共有することができ、本人が自分を振り返る機会になったと同時に、支援者側も本人への理解が深まる
- 本人の価値観や大事にしていることなど、普段話しにくい内容も聞くことができる（聞きやすくなる）
- 関係機関と評価の差を見直すことで、それぞれが捉えている本人像を浮かび上がらせることができ、本人の思いの共通認識が図れる

CASE 2

- 意思表示が可能な本人ではあっても、支援者は家族の要求になびいてしまいがちだが、調査後は本人の評価も参考に代替機能に活用できる
- それぞれのサービス事業所（ケアマネジャー含）、アセスメントシートのできる・できないの判断だけでなく、本人が生活をどうとらえているかがマネジメントに反映できる
- （良くある）ある支援者だけが声が大きく「本人の為」と方向性の違う支援を押し通そうとすると等、経験の浅いケアマネジャーでも本人の現状を伝えることができる
- （地域包括支援センターの立場で）自己満足で支援を続ける困難ケアマネに、現実を見てもらうきっかけにできる

CASE 3

- 本人の思いに近づくことができる
- 支援者のストレス・負担感の軽減ができる
- 新たな視点でプラン内容やアプローチ方法の見直しができる



CASE 4

- 支援者間の「ズレ」を意識することができ、この「ズレ」の背景要因を意識することができる
- 支援者間に「評価」的な感覚が生じる。自分の支援に対するリフレイミングが可能になる
- 本人の「思い」と支援者の「思い」、そして「見える景色」異なる点を意識することが可能になる
- 本人と支援者の見立てのズレについて、この「ズレ」の意識化が真のマネジメントへの第一歩になる
- 支援者一人個人としてのリフレイミングに活用できる
- 支援の客観視につながる

CASE 5

- 質問を重ねることで、本人の真の思いを聞くことができた。今後の本人とのかかわりや、支援方法の検討に良い影響をいただいた
- 地域包括支援センター内職員への調査では、調査を実施することで、より本人を「知る」という認識ができ、所内申し送りやカンファレンスを開催する際も、どの職員も、事例内容を深めた上での参加になり、効果的な会議へとつながった

CASE 6

- 支援内容が、利用者のQOLに結びついているかを振り返ることができる
- 支援者同士のケアの方向性や、効果の感じ方の違い（ズレ）を発見できる
- 支援するうえでの新たな課題を見つけることができる
- 利用者の個性に寄り添い、QOLの向上を意識した計画の作成につなげることができる
- 普段表面化していない、支援者の価値観や支援の方法について見直すきっかけになる

本資料は、2016-19年度 日本学術振興会科学研究費補助金 基盤研究 (B) 16H03722「ケアのアウトカム評価ツールの地域包括ケアシステムへの応用可能性に関する研究」(研究代表者 津田塾大学 森川美絵)の成果の一部です。実務関係者の方々とともに2018年度に開催した「社会的ケア関連QOL尺度 ASCOTの臨床活用に関する研究会」(事務局:国立保健医療科学院 大野賀政昭)の検討内容をもとに作成されました。

お問い合わせ

森川美絵 : 津田塾大学 総合政策学部

Email: mie@tsuda.ac.jp

大野賀政昭 : 国立保健医療科学院 医療・福祉サービス研究部

Email: otaga.m.aa@niph.go.jp

ASCOTとは？

多様なケアの場、多様な対象者に利用できる
個人の社会的ケア関連QOLの測定尺度です。

英国ケント大学で開発され、英国では、全国の自治体
が実施するケアの利用者調査の項目としても採用されてい
ます。オランダ語版、フィンランド語版、日本語版も開発
され、国際的に利用されています。

社会的ケア (Social Care)

人々の日常生活・社会生活を支えるための社会福祉や介護などの
支援・ケアやサービス。社会福祉制度や介護保険制度などの制度化
されたものと、制度外のインフォーマルなもの両方を含みます。

社会的ケア関連QOL (Quality Of Life)

社会的ケアを利用している人々にとっての生活の質

ASCOTで尋ねること

ASCOTは8つの領域に関する設問で構成されます（「尊厳」領域の設問が2つあるため設問数の合計は9つとなります）。
各領域の状況を4つの基準で評価します。（非常に感じる、まあまあ感じる、あまり感じない、全く感じない）

ASCOTの8領域

領域1	日常生活のコントロール	何をいつするかを自分で決められるなど、自分の日常生活を自分で制御できる
領域2	個人の清潔さと快適さ・身だしなみ	清潔・快適で見苦しくなく、好みを反映した装いや身だしなみができている
領域3	食事と栄養	十分な飲食物を摂取し、栄養があり多様で文化的にふさわしい食事ができている
領域4	安全	虐待や転倒、身体的な危害を加えられる恐れがない
領域5	社会参加と関与	友人・家族との関係が継続し、参加やコミュニティに属している意識がある
領域6	有意義な活動	雇用、無償労働、他者のケア、レジャー等の多様な有意義な活動で満たされる
領域7	居所の清潔さと快適さ	全ての居室を含む住環境が清潔で快適と感じる
領域8	尊厳	支援やケアを通じ、利用者の自己肯定感が強化・維持される

ASCOTの特徴を生かした事例調査

対象

今回の事例調査では、介護サービスの相談支援機関（地域包括支援センター、居宅介護支援事業所など）やサービス事業所の協力を得て、介護保険の要介護認定区分「非該当～要支援」程度の方を対象に、ASCOTを用いてその方の状況を把握する調査を行いました。

方法

ASCOTは、社会的ケアを受けている本人が、現状についてどのような主観的な判断をしているのかを把握しようとする点に特徴があります。この特徴を最大限に生かすには、本人に調査票を渡して記入してもらおう方法（自己記入）が一番です。ただし、対象者が加齢や障害に伴う認知機能等の低下により、設問の意図をくみ取れない可能性もあります。そこで、職員や家族が本人と面接しながら、職員や家族が設問を読み上げるなかで本人が記入する方法（面接記入）や、職員や家族が本人の思いを想像して調査票に記入する方法（代理人記入）も、とりいれました。

活用パターン

ASCOTで把握した各事例の状況を、相談支援機関や事業所が活用するパターンとして、以下の3つを想定しました。

(a) 事業所内でのケース検討

本人による調査票の回答（面接記入や代理人記入も含む）に加え、担当職員（場合によっては同一機関の複数職員）が本人の思いを想像して調査票に回答する。

(b) 多機関職員におけるケース検討

本人による調査票の回答（面接記入や代理人記入も含む）に加え、複数機関の職員が本人の思いを想像して調査票に回答する。

(c) サービスによる状況変化の検討

一定の時間をおいて本人に複数回の調査を実施する。

共通事項

いずれのパターンでも、以下の2点について確認をしました。

- ① 本人の現状に対する評価結果と職員（複数職員間）の評価結果をつきあわせ、共通点や相違点を確認する。
- ② 相違が生じた背景・理由について検討し、本人による評価がどのような理由・背景で行われたのかを確認する。

本人自身の気づきや支援者側の本人理解につながった!

目的

- ☑ サービス調整に困っていないケース
- ☑ 多職種間で「本人の生活、本人の思い」についての理解を深めたい・共有したい

活用場面 定期訪問時

選定理由 昨年度評価した方の経年変化の確認のため

調査プロセス

対象者選定

事前に電話で本人、サービス事業者に趣旨説明をし、面談にて説明

調査の実施

- ① 本人と面談しながら、自身で調査票に記入してもらった
- ② 後日、地域包括支援センター職員及びサービス事業所職員が調査を実施

調査結果の共有

- ① 本人が記入をした時に、昨年度と比べての変化を伝えた。ADL面では変化はなかったため、調査時点の生活環境の変化や本人自身の気持ちの変化、なぜそのように感じるのかなどを一緒に検討した
- ② 本人、地域包括支援センター職員、サービス事業所職員の調査結果を比べて、本人の様子の違いを共有

活用によって得られた成果

- 本人の行動や言動の背景にある思いを共有することができ、本人が自分を振り返る機会になったと同時に、支援者側も本人への理解が深まった
 - 病気の再発への不安を過度に感じていた方だったが、なぜそこまで思い詰めていたのかなどを感じ取ることができた
- ⇒ その部分を共感できることで、本人へのアプローチの仕方も変わってくるし、本人の捉え方も変化してくると考える

評価解釈の留意点

- 評価の数値に目を向けるのではなく、なぜそこにつけたのか、その思いを聞く
- それぞれの感覚を大切に、本人が思い描くものを一緒にみる
- 評価することに意味を見出すのではなく、同じツールを用いて評価することで共通の価値観を理解し合う

本人を含め関係者での支援方向性の確認・修正の合意が図れた!

目的

- ☑ 本人の意思をより反映させたサービス導入、ケアプランにしてみたいと思うケース
- ☑ サービス調整の内容を見直したいケース
- ☑ 多職種間で「本人の生活、本人の思い」についての理解を深め合いたい・共有したい

活用場面 サービス担当者会議後

選定理由 身体機能自立だが短期記憶低下の本人に対し、キーパーソンから様々な要求があり「本人は今の生活をどう感じているか?」という支援者のとまどいがあったため(本人≦家族が見え隠れしているケース)

調査プロセス

対象者選定

居宅ケアマネジャーに調査趣旨を説明し、担当者会議に参加しその場で説明と依頼

調査の実施

サービス担当者会議終了後、本人に向けて面接を行った(面接記入)。その場で他の実施者も同時に調査票に記入した

調査結果の共有

担当ケアマネジャーと結果共有。主に本人・家族の結果を踏まえ以降の家族からの様々な要求時に本人の意向を反映させて支援した

活用によって得られた成果

- 支援者間で予想していた本人の生活に対する不満が、本人自身の評価においてはそれほどなかったこと

評価解釈の留意点

- 調査結果が本人の真の評価か? 関係者からの面接で忖度があるのでは? といったことを説明する
- また、調査時の環境や心境などによっても変動がある事に留意



CASE 3

地域包括支援センター職員

ASCOTを使ってみたら、本人との関係性がよくなった!

目的

- ☑ 本人の意思をより反映させたサービス導入、ケアプランにしてみたいと思うケース
- ☑ 事業所におけるサービスの質を確認してみたい、自分たちの支援のあり方を振り返りたい

活用場面 サロンの最中(最近のご様子を伺う中で活用)

選定理由

本人の言動に家族、ケアマネジャーともにあきれている様子が見受けられていたため(認知症と思われる判断能力の低下があり、入浴など支援が必要な状況であったが、度々サービスを拒否、中断してきた経緯あり)

調査プロセス

対象者選定

生活状況を伺いたいため、一定の質問項目にご伝えていただきたいと依頼(今回は研究会での実施となるため、その旨も説明)

調査の実施

本人へ面談。最近の体調や生活についてお話しした流れの中で質問項目に入った。質問の羅列ではなく、その答えについての反応を返し、なぜ本人がその答えを選じたのかを確認した

調査結果の共有

職員同士で予想していた回答結果と比較し、本人の選択理由を共有。感想や気づいた点をシェアした

活用によって得られた成果

- 今までの本人の拒否的な言動は、周囲からは理解不能なことが多く、本人の思いをとらえきれないまま「自分勝手な人」として接してきた。しかし、ASCOTにより本人の自己像が初めて垣間見えたことで、周囲が本人の自己評価の低さに気づき、ありのままの本人の生き方を見つめるきっかけとなった
- 支援者の気持ちとしても、本人と接するストレスが軽減し、前向きな関係構築のきっかけとなった

評価解釈の留意点

- なぜその選択をしたのかという理由を伺うことで、今まで語られなかった思いをきくことにつながる
- ASCOT領域 8「尊厳」にかかわる項目(8)(9)について、全体的な支援イメージではなく、特定のサービスをイメージしての返答になりやすい傾向を感じた

CASE 4

地域包括支援センター職員

支援者間による見立ての違いに気づき、改めて相違点を気付かせてくれた!

目的

- ☑ サービス調整の内容を見直したいケース
- ☑ 多職種間で「本人の生活、本人の思い」についての理解を深め合いたい・共有したい

活用場面 ケースカンファレンス

選定理由

ケアマネジャーとサービス提供責任者の思いに齟齬が生じており、実際の支援において、支援者チーム内の「統合」がなされていないと、地域包括支援センターとして感じていたため

調査プロセス

対象者選定

地域包括支援センターとして支援者間のズレを感じている旨については本人には話さず、一つの調査として協力依頼

調査の実施

支援者による記入のあと、本人の自己記入(代理人での対応)。本人への調査時は、支援者の回答結果については一切触れず、あくまで現在の気持ちを聞かせて欲しい旨を強調した。支援者に調査票の記入を依頼する際には、あくまで現在の職種で感じる点、個人として感じる点を記入してもらうよう指示

調査結果の共有

具体的な内容までは示していないが、ASCOT記入後支援者間の見立ての違いを言語化し、支援者間でのズレを認識した

活用によって得られた成果

- 本人に対する見立てについて、支援者間でのズレが生じている点を改めて意識することができた
- 本人が語っている事柄を主訴として捉えるべきか、それとも潜在化したニーズを捉える一つの過程として見つめるべきかを意識することができた

評価解釈の留意点

- 評価者の思いと回答者の回答内容に「ズレ」が生じて当然であり、この「ズレ」をいかに活用するかを評価者自身が持ち合わせなければならない
- 評価する際、本人や支援者がどのような状態にあるのかを意識する必要がある



CASE 5

地域包括支援センター職員（社会福祉士・主任ケアマネジャー）

本人の「思い」を新たに確認することができた！



目的

- ☑ サービス調整に困っているケース
- ☑ 本人の意思をより反映させたサービス導入、ケアプランにしてみたいと思うケース
- ☑ 事業所におけるサービスの質を確認してみたい、自分たちの支援のあり方を振り返りたい
- ☑ 多職種間で「本人の生活、本人の思い」についての理解を深め合いたい・共有したい

活用場面

地域包括支援センター内。対象はセンター職員全員（本人と直接会っている職員・申し送りで状況は知っているが、本人とは直接会っていない職員）

選定理由

本人の「思い」を確認するため

調査プロセス

対象者選定

地域包括支援センターで関わっているケースから選定

調査の実施

地域包括支援センター職員が調査票に記入→本人への調査（面接記入）の順に実施

調査結果の共有

本人の調査結果も合わせて、地域包括支援センター内で共有した

活用によって得られた成果

- 本人への調査の際、ASCOT領域8「尊厳」の設問をすると「だれにも支援されたくない」とはっきり返事をされた。支援の方法ばかりを考えていたが、その言葉により、「ご自身でできることをできるかがり続けていくための支援」の方法について考える必要性をあらためて認識した
- 実際に本人にお会いしている職員より、お会いしていない職員のほうが状況を重めに評価していたことで、すり合わせすべきポイントがわかってきた

評価解釈の留意点

- 質問を重ねることで、本人の真の思いを聞くことができた。これは、今後の本人とのかかわりや、支援方法の検討に良い影響があった
- 地域包括支援センター内職員への調査では、調査を実施することで、より本人を「知る」という認識ができ、所内申し送りやカンファレンスを開催する際も、どの職員も、事例内容を深めた上での参加になり、効果的な会議へとつながった

CASE 6

居宅介護支援（ケアマネジャー）/訪問介護事業所（サービス提供責任者）

ASCOTを使ってみたら、利用者の望む暮らしが見えてきた

目的

- ☑ 事業所におけるサービスの質を確認してみたい、自分たちの支援のあり方を振り返りたい
- ☑ 多職種間で「本人の生活、本人の思い」についての理解を深め合いたい・共有したい

活用場面

法人の「実践研究発表」の取り組みとして

選定理由

居宅介護（ケアマネジャー）と訪問介護（サービス提供責任者）の両方が関わっている方を中心に、下記の条件に該当する方を調査するため

- ① 出来る限り、本人の意思が確認しやすい方
- ② 本人、家族が調査の実施に理解を示してくれる方
- ③ ①②以外で、支援者側で気になっている方

調査プロセス

対象者選定

事業所内会議の中で話し合い選定し、「調査協力、お願い文」による書面での説明の上、調査への同意書にサインをいただいた

調査の実施

支援者⇒家族（同居の方は）⇒本人の順番で行った。質問票の内容が理解しにくい場合には、言い換えて聞くよう留意した。調査に対して、拒否があった場合には中止すること、答えたくない質問には断る事が出来ることも伝えた。回答内容が誘導されないように気を付け、出来るだけリラックスできる環境で聞くようにし、個人名などは伏せて、個人情報保護に配慮した

調査結果の共有

事業所内会議（ケアマネジャー、サービス提供責任者、所長）で、ケースごとに内容の共有を行い、回答の「ズレ」が大きいものや、QOLが低い結果になったものについて、なぜ、その回答になったのかを考え、サービス内容や計画の見直しに活かした

活用によって得られた成果

- 安心、安全だと感じていることと、生活そのものがある意義だとか、快適だと感じることは別の感覚であり、支援者が、個別に聞き取りながら、確認をしていく必要があると気づくことができた
- 家族が同居されている場合には、利用者自身の自己決定が行われにくいことが多く、支援する側が意識していないとご家族の思いにのみ寄り添った計画・支援になってしまう可能性があることが、改めてわかった

評価解釈の留意点

- 利用者が質問の意味をどのように捉えたかを考察する
- 質問票の回答をもとに、利用者とのコミュニケーションを深め回答の後ろにある思いを把握するように努める
- レーダーチャート等に落とし込み、客観的な判断による解釈をする