

政策実施に関わるアクターの応答性の 規定要因とそのメカニズム

—福井県の要介護認定調査の分析から—

荒見 玲子

概 要

本稿は、要介護認定の政策実施過程のガバナンスを題材に、資格認定業務に関わる様々なアクターの応答性を規定する要因とそのメカニズムを探求する。認定の執行過程における応答性を「クライアントの多様性や個別性をルールで追及し、ニーズを満たそうとする」と定義し、その規定要因とメカニズムを、2012年夏に福井県で行った認定調査員と認定審査会委員へのアンケート調査を使って検証した。通常の見聞項目の計量分析と、その自由回答項目の計量テキスト分析を組み合わせるという方法論の工夫を行っている。その結果、第一に、第一線職員である認定調査員の応答性を高めるのは、主に担当課との情報共有のあり方や審査会事務局の審査方針の把握といった、行政との関わりによってであること、第二に、認定審査会委員の応答性を高めるのは、他の審査会委員の審査の傾向などの動向を把握することであり、応答性を低めるのは、審査会事務局の関与により、審査会委員の役割が限定される時であるという二点が明らかとなった。

キーワード

応答性、要介護認定、第一線職員、アンケート調査、計量テキスト分析

1. はじめに

1.1 問題設定—クライアントに応答的な姿勢は何によって決まるのか

本稿は、要介護認定の政策実施のガバナンスを題材に、資格認定業務に関わる様々なアクターの応答を規定する要因とそのメカニズムを福井県のアンケート調査から明らかにすることを目的とする。

近年、生活保障のガバナンス、ソーシャル・ガバナンス、福祉ガバナンスといった言葉を良く耳にするようになった。経済発展と脱工業化社会という社会構造の転換に応じ、新しい社会リスク（例えば Bonoli [2005]）ともよばれるようにリスク構造も転換していると論じられるようになった。その結果、福祉国家や社会サービスの供給体制の転換の必要性、また福祉国家が実際にどのような対応をとっているのかについて、研究が急速に蓄積されるようになった。ニーズ決定型からニーズ表出型の福祉国家へ（宮本 [2009]）といった規範的な議論や、新しい社会的リスクに対する福祉国家の実際の対応の違いがどのような政治経済的要因によって生じるのか（例えば稗田 [2010]）をめぐる実証研究などは、その一つの例である。

新しい社会リスクへの対応について、このように社会変動に応じたマクロな視野に立った研究が行われる一方で、まだ十分に研究がされていないのは、これらの社会保障給付の政策実施を行う官僚や、官僚と協働もしくは官僚から委託される NPO や専門職をはじめとする非政府アクターの行動原理についてであろう。脱工業化とそれに伴う経済成長の低下の結果、福祉国家の財政制約は厳しくなる。そのような場面では、国が行う政策決定だけではなく、福祉国家の代理人（Jewell [2006]）としての官僚や、関係アクターが政策の実施にどのようにかかわるのかという点への考察が欠かせない。にもかかわらず、そうした研究は一部の局面に止まっている。例外として、官僚制の能力が高ければ積極的労働政策への社会支出が増えるという実証（Dahlstrom [2013]）や、政策実施の末端の場面で、地域のボランティア組織が行政と協働して職業訓練を行う際には、政策枠組みのなかで自律性を持ち、という第一線職員と同じような行動様式を取る（Kim [2013]）ことなどに言及する研究は散見されるものの、蓄積が十分ではない。

日本において、戦後の省庁官僚制の特徴は「最大動員」であり、少ないリソースを活用するために、地方政府の活用、種々の業界団体の利用、地方レベルでの町内会や社会福祉協議会といったグレーゾーン組織¹⁾を活用してきた（村松 [1994]、真淵 [2009]）。日本の行政制度は自らの組織拡大によってではなく、むしろ「手足」を拡張することによって仕事をこなしてきており（村松 [1994:30]）、福祉行政においても措置制度の下、そうした形で政策実施が行われてきた。しかし近年は財政悪化と社会福祉基礎構造改革や介護保険制度の発足に伴い、契約制度が導入され、さらには、行政改革といった様々なアイ

1) グレーゾーン組織とは、厳密には行政機関ではないが、行政と密接な関係を持ち、行政機関の業務を代行したり、補助したりしている組織のことを指す。その形態はきわめて多様であるが、公的なものとしては特殊法人、認可法人、独立行政法人など、私的なものとしては、業界団体、NPOなどを指す（真淵 [2009:Chap6]）。村松岐夫が「行政の工夫物」と称した（村松 [1994:30]）。社会福祉分野では社会福祉協議会や民生委員、社会福祉法人などが典型例である。

デアによる明示的な政治的正当化の下、福祉国家の根幹に関わる様々な行為が、公務員だけではなく、グレーゾーン組織等によって行われている。

本稿で扱う要介護認定も、福祉国家の根幹に大きく影響を与える決定が、行政だけではない様々なアクターの関与によって行われる一つの例である。誰が介護の対象となるかを決定する要介護認定という作業は、認定調査員、認定審査会、市町村の業務担当者、といった複数の主体に委任（委託）され、分業されている。これらに関わる行政職員、非正規の行政職員²⁾、専門職が行う意思決定や裁量行使は、どのような特徴を持つのだろうか、公務に関わるから同じなのだろうか、役割期待や機能に応じて異なるのだろうか。または日々接触する上司や同僚、との関係性によって変化するのだろうか。

行政の政策実施の場面における意思決定というのは、法律や規則、基準の適用に基づく。しかしこれらのルールが、現実をすべて捉えることはできない以上、解釈や裁量を伴う。そこで公務員は、画一性、公平性を重視する場合と、多様性や個別性を法律や規則、基準などルールの範囲内で追及し、ニーズを満たす行動をとる場合があるということは、政治学や行政学の研究で指摘されてきた。そしてこれらの裁量行動というのは、行政職員自身の自己の役割認識や誰に対して仕えているのかという認識とも関連すること、なども示唆されてきた（例えば Kaufman [1960] 等）。それではどのような時に画一性や公平性を重視し、どのような時に多様性や個別性を重視するのだろうか。

本稿では、「クライアントの多様性や個別性をルールの範囲内で追及し、ニーズを満たそうとする」という姿勢を、「応答的なアイデンティティ（responsive identity）」と定義する。福井県の要介護認定業務のアンケート調査をもとに、これらの認定に関わるアクターのクライアントへの応答的な態度³⁾に着目をして研究を行う。公的な業務に関わる人々の応答性（responsiveness）の問題は、社会保障給付の場面では非常に重要である。

また、これらの論点は社会的排除の問題とも密接に関わると考えられる。社会的排除論では、資源の不足をきっかけに、徐々に社会における仕組みから脱落し、人間関係が希薄になり、社会の一員として存在価値を奪われていくことを問題視する（阿部 [2011:93]）。社会的排除の研究では、排除される人の側の分析が行われる一方、特にマクロの制度上の問題点を指摘しながら政策提言がなされることが多い。提言されるのは、ユニバーサルな

2) 尚、臨時・非常勤職員が、特に社会福祉に関する業務において、雇用の有期制や期末勤勉手当や退職手当など諸手当が支給されない、といったように正規公務員と同様の身分保障がない中で実質的な業務を行う問題状況について上林 [2013] が詳しい。

3) ここで、態度とアイデンティティは個人の主観的側面を示すものである。松尾 [2005:38] が裁量を「プログラムが記述していない判断領域において、組織成員によって認知される判断の自由」と定義するように、自治体職員にとって裁量の行使とは主観的な側面からの影響を多分に持つものである。そのため、態度は行動様式を導くものだと考えられる。

社会のビジョンや、ベーシックインカムなどの政策手段である。欠けているのは、政策を提供する側と提供される側が出会い、交錯する場面の研究である。

しかし、行政の応答性の低さが、社会保障サービスへのアクセスそのものを阻害することは、研究上も、また実務上もすでに指摘されている。限られた資源の中で制度を実施する際に、政策を提供する側と提供される側が出会い、交錯する場面において、行政やそれに関わる主体がどのような要因によってどのような行動様式を示すのか、その結果として、ある人が制度や社会の仕組みやセーフティネットの隙間に落ちてしまうこともあり得る。社会的排除の研究では、こうしたミクロの場면을注視することも必要だと考えられる⁴⁾。本稿は以上のような問題意識に基づき、クライアントに応答的な態度への規定要因とそのメカニズムを明らかにすることを目指す。

1.2 調査の概要

まず、本稿で使用するデータについて簡単に述べる。使用するデータは、筆者が2012年6月中旬から7月上旬にかけて福井県で行った「要介護認定・認定調査員の業務の実態についての調査研究」「介護認定審査会委員の業務の実態についての調査研究」⁵⁾の2調査の結果である⁶⁾。調査にあたっては、各保険者・審査会事務局の協力を経て、調査票を送付・配布を行った。各調査対象者に対し、個別への依頼状、調査票の鏡文、さらには東

4) 児童虐待などがその例である。

5) 尚、「介護認定審査会委員の業務の実態についての調査研究」は、実査段階で標本の一部の脱落が存在する。実査段階で、審査会委員調査では、福井県の保険の中の1自治体の協力を得られなかった。その結果悉皆調査にも拘らず、約36%の委員の回答が得られなかった。当該自治体の主な特徴は、福井県内で都市的な地域である点で、介護に関わる規範、社会経済環境などが都市型に近いと予想される。そのため、本調査は福井県全体からは、これらの要素が都市型ではない方向に働くバイアスが存在する点に注意して議論をしなければならない。

6) この2調査は、筆者が行った「要介護認定業務調査研究」の成果の一部である。「要介護認定業務調査研究」は2012年2月下旬から3月上旬と、6月中旬から7月上旬にかけて、福井県で実施した4つの調査から構成される。すなわち、「要介護認定業務担当課・担当職員アンケート」「要介護認定・認定調査員の業務の実態についての調査研究」「介護認定審査会委員の業務の実態についての調査研究」「要介護認定経験者の要介護認定への認識に関する調査研究」である。前三者は悉皆調査で、「要介護認定経験者の要介護認定への認識に関する調査研究」のみ、無作為抽出調査であり、東京大学ライフサイエンス委員会倫理審査専門委員会で審査承認を受けた。調査票の現物や、倫理上データクリーニングの詳細については、東京大学社会科学研究所全所的プロジェクト「ガバナンスを問い直す」「要介護認定業務に関する調査」企画実施委員会編 [2013] を参照されたい (<http://web.iss.u-tokyo.ac.jp/gov/youkaigonintei.html>)。この調査は要介護認定業務に関して行政職員だけでなく、認定調査員・審査会委員・要介護認定経験者というほぼすべてのアクターの調査を行っている。本調査研究は、複数の自治体かつ1つの県内の要介護認定の関係者への包括的な社会調査としては日本では初めてのものとなる。また、政治学・行政学の研究上も、ある地域での特定の業務に従事する行政職員や関係のアクターの包括的な調査は行われることは少なく、希少である。

京大学社会科学研究所のHP上⁷⁾で、調査に関する必要十分な情報を伝達した。その過程で調査協力によって回答者が不利にならないように、回答拒否の自由の保障を行い、所属保険者・審査会事務局を含むあらゆる第三者に対する調査回答者の匿名性の保障を確約した。これらの研究倫理上の対応を行ったうえで調査対象者個人からの調査協力を得た。本稿の分析で使用する2調査の配布数及び回収率は表1の通りである。

表1 「要介護認定・認定調査員の業務の実態についての調査研究」「介護認定審査会委員の業務の実態についての調査研究」の配布数・回収率等

調査対象者	配布数	回収数	除外票	有効回答数	有効回収率
認定調査員(15自治体+1広域連合所属の認定調査員)	936	565	3	562	60.0%
認定審査会委員(単独設置審査会2、一部事務組合による審査会2、共同設置による審査会2、広域連合による審査会1)	219	156	0	156	71.2%

1.3 本稿の構成

本稿の問いは、資格認定に関わるアクターのクライアントへの応答的な態度が何によって決まるのか、である。後述する要介護認定制度の特徴を考えると、この問いは二つの問いに分解することができる。第一に、認定作業の性質が、独任制か合議制かといった決定方式によって変わるのかという問いである。第一の問いの答えより、第二に、それぞれの分業構造の中で、各アクターの態度がどのような要因によって決まるのか、その帰結は何かという問いが生じる。

以下では、第2章で先行研究の検討と分析課題、方法について示し、第3章、第4章で分析を行う。本稿では、選択肢の結果の多変量解析による分析と、自由回答部分の計量テキスト分析(内容分析(content analysis))⁸⁾を組み合わせるという工夫を行っている。2.5で詳細に論じるが、このような工夫を行った理由は二点ある。第一に、本稿の問いである「応答性を規定するメカニズム」について探索的・帰納的な検討が可能なことである。後述の議論からわかるように、先行研究では「応答性」については十分な概念形成がされていない状況にあり、定番の質問項目や選択肢が確立されておらず、同時に選択肢型質問の量的分析についての解釈が難しい。そのため、「ごく小規模なインタビューである自由回答項目」(樋口 [2014:79])の量的分析を合わせて使うことにより、相乗効果で知見が

7) <http://jww.iss.u-tokyo.ac.jp/youkaigonintei/index.html> (2014年1月19日アクセス)。

8) 樋口 [2006:18]では、「計量テキスト分析とは、計量的分析手法を用いてテキスト型データを整理または分析し、内容分析(content analysis)を行う方法である。」と定義する。

得られることが期待できる。第二に、内容分析の方法が、「調査対象者に気づかれにくい調査技術、すなわち調査される対象の反応に影響されない調査技術」（樋口 [2006:5-6]）だからである。データを生み出す状況に対する過度の束縛がデータの妥当性を損なう危険性が小さい（Krippendorff [1980=1989:35-36]）。一般的に介護保険制度が保険制度をとっていることから、その受給資格の認定を行う要介護認定の公平性の要請は政治的には高い。そのため、要介護認定の関係者は、「構えて」インタビューや質問紙調査に臨む可能性が考えられる⁹⁾。自由回答の内容分析は「過度の束縛」を減らすことができると考え、通常の回答の分析と組み合わせることで、本稿の課題に対して深い考察ができると考えられる。

最後に第5章でそれまでの分析の知見をまとめて考察を行い、残された課題を明らかにする。

2. 先行研究の検討と分析の視点

2.1 ローカル・ガバナンスと要介護「認定」

1. はじめに、で述べた通り、社会保障の受給資格の「認定」のあり方は、一般に福祉国家の実質的なあり方を規定する重要な問題であり、特に財政難の状況においては肝要である。社会保障給付が、完全に普遍的な給付を伴う制度設計¹⁰⁾ではない場合には、限られた財源に優先順位をつけて配分するために、様々な場面で特定の人々をカテゴリー化し、人々を仕分ける（「People Processing」）（Protta [1979:163]）ことが不可避となる。介護保険制度は、「加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等によって要介護状態」となり、「入浴、排泄、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療」を必要とした人が、「尊厳を保持し、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むこと」ができるように、保健医療サービス・福祉サービスを給付する制度である（介護保険法第1条）。そこで「要介護状態」とは、「身体上又は精神上の障害があるために、入浴、排せつ、

9) 特に受給資格認定に関わらない第一線職員の裁量概念と関連した量的なアンケート調査が、管見の限り伊藤・蓮池 [1975]（税務職員と農務職員）と宮澤 [1983]（刑事）のみである。さらには受給資格認定に関する第一線職員の裁量に関する調査は、沖田 [1994] が生活保護のケースワーカーについて質的にインタビューした調査のみとなっている。尚、公務員ではなく民間の主体ではあるが、介護に関連して介護支援専門員の倫理的ディレンマについてインタビュー調査したものについては沖田 [2002] がある。

10) ここでいう普遍的な給付というのは、無拋出制の年金のように、誰でもが到達する資格（年齢）において自動的に給付がなされる制度設計を想定している。

食事等の日常生活における基本的な動作の全部又は一部について、厚生労働省令で定める期間にわたり継続して、常時介護を要すると見込まれる状態（介護保険法7条）と定義される。つまり、介護保険制度の利用を希望するあらゆる人が、介護保険の政策目的に沿って、行政の「要介護認定」の実施によって、どの段階の「要介護状態」にあるか/ないか、カテゴリー化されるということになる。

介護保険制度による介護サービスは、要介護認定を必要とする。被保険者は保険者である市町村に申請書を提出し、行政職員ないし、行政から囑託された者が訪問調査に訪れ、調査票を記入し、この「基本調査」の結果と「主治医意見書」に基づくコンピューターによる1次判定を行う。そして、保険者ごとに設置する有識者で構成される介護認定審査会で、コンピューター判定結果、認定調査員による「特記事項」、「主治医意見書」を総合し、二次判定が行われ、要支援・要介護状態にあるかどうか、そしてその度合いの区分が決められるのである。つまり、介護保険制度を利用した介護サービスを受ける資格の有無、そして認定ランク（7段階）が選択的に定められ、給付額に上限が設けられる。この「要介護状態」のカテゴリー化は、結果的に申請者の受給可能なサービスの量に大きな影響を与え、きわめて重要な作業である。では「要介護状態」のカテゴリー化は、各種法令・規則で定められた通りに機能しているのか。要介護認定の「公平性」が、自治体の現場でも国レベルでも常に話題になるのはなぜか。

要介護認定において、審議会等で議論されるのは認定結果に関係した指標の「地域間格差」についてである。認定率や2次判定の重軽度変更率や、特定の調査項目間の選択率がなぜ自治体ごとに多様なのかという議論である。制度開始当初から、これまでに最も紛糾した2009年改正時¹¹⁾も、また2015年介護保険法改正に向けて2013年に展開された社会保障審議会介護保険部会¹²⁾でも指標の数値がばらつくか、ばらつかないか、ということから議論がスタートする。保険制度をとる要介護認定の「公平性」というのは、保険制

11) 2009年4月13日～2010年1月15日まで開催された「要介護認定の見直しに係る検証・検討会」での議論などを参照。尚、2009年4月2日の参議院厚生労働委員会で、厚生労働省の内部文書が明るみにでて、その後マスコミ等から激しい批判がなされたが、これらの内部文書では要介護認定に関して、要介護認定2や要介護認定3の認定者が2006年の改正後著しく増加をしていることや上記の要介護1及び要支援2の振り分けの分布の問題など給付増の要因を、二次判定での「不適切な」重度変更がなされたことと位置付けられていた。そしてこうした不適切な重度変更の原因を「介護認定審査会委員が判定基準を拡大解釈している」「審査会委員が認定されないとサービスが受けられないと考え、認定されるように重度変更している」というように介護認定審査会委員の判定を一因とした。さらに要介護認定適正化事業 (<http://www.nintei.net/>) の内容が自治体別の業務分析データの提供や、認定調査員のE-learning学習の推進、研修、認定審査会委員の研修等になっていることから、また、それらを受託しているシンクタンクの関係者からのヒアリング等からあわせて考えても、制度やマニュアルを正確に実行（＝執行）させることに非常に力点を置いた施策を行っている。

12) 例えば2013年11月27日第53回社会保障審議会介護保険部会資料、結城委員提出資料。

度の根幹であるが故に、言説として両刃の剣である。近年の適正化事業の推進の方向性からも推測できるように、行政が認定調査員や認定審査会委員への関与や研修を強化する言説や、お守り申請を防ぐための言説としても使うことができる一方で、2009年度改正の時の騒動のように、利害関係者を中心とした行政の外の人々からの制度に対する批判の際の指標にも使われる。「認定」の「公平性」という言説自体が極めて政治的な意味を持つ¹³⁾。

しかし、これらの議論はいずれも規範的な論点と実証的な論点が混在しており、「公平性」や「地域間格差」という言葉の意味が明確になされないままに議論がなされてきた。その結果、議論のアジェンダが限定され、さらに、要介護認定システムが複雑なことから、この項目が介護の手間をうまく反映できず不適切だ、コンピューター判定の精度が十分でない、テキストがわかりにくい、周知や研修が十分ではない、というように、制度設計の根幹に関わる議論はなされていないのが実情である。

一方、学術的には要介護認定制度について大きく3つの指摘が社会保障法(伊藤[2008])及び社会福祉研究者(石田・住居[1999;2009], 住居[2004]など)からなされている。第一に、自治体の自治事務とされているのにも拘らず、基準が法律・省令が詳細に定められているため、厚生労働省の広範な裁量が強く、中央集権的になっており、その裁量に対する統制がどのアクターからもできない状態であり、「権利の内実が左右され」「権利の空洞化」につながる(伊藤[2008:109])という議論である。第二に、認定基準やコンピュータシステムの仕組みそのものが科学的(医学・看護・福祉などの観点や統計的手法として)に不適切という点である。第三に、第一、第二の指摘を加味しつつ、事務的経費、人的経費の費用対効果に見合わないという点である。学術的な議論においても「認定」における「公平性」についてきちんと合意がなされておらず、さらに、厚生労働省への集権性が強調されていたため、自治体においても、個々の職員も裁量の余地はない、と理解されてきている。自治体において「認定」がどのように行われているのか、どのような権力構造が存在するのか、という政治学的・行政学的視点が見過ごされてきたのである。制度が集権的か分権的かという議論は、程度問題であり他の制度との比較の上で初めて成り立つ概念である。認定の公平性や制度のあり方について考える上で重要なのは、所与の制度の下で、どのように実施がなされているかという点を実証的に明らかにすることである。それにもかかわらず、認定調査員や、認定審査会委員が実際にどのように認定を行っているのか、という観点からの研究はほとんどなされていない。本稿はこのような問題意識を下に、

13) 地域間格差が仮に0になったとしても、個々人にとっても、保険者に保険料を払う特定エリアの住民全体にとっても、自治体ごとに置かれる社会経済環境が全く異なる以上、「公平」とは必ずしも言えないはずである。認定ソフト2009の作成及びテキストの改定経緯についての経緯は、荒見[2013a]第4章第2節。

政策実施に関わるアクターの応答的な姿勢の規定要因とそのメカニズムを検討している。

介護認定という作業には、認定調査員、認定審査会、市町村の業務担当者、といった複数の主体が関わり、そのプロセスの多くが専門職や行政以外の主体に委任され、分業されている。介護保険制度施行前の高齢者福祉サービスの受給資格の認定との大きな違いは、この分業と委任という側面である。その決定過程は、複数のレベルからなる複雑さを持つため、複数の主体の間の関係に関して、どのような分業・協働・責任分担がなされ、どのような調整の結果、ある申請者が認定されているかを、自治体行政や個々の職員のおかれた状況に即して考察する必要がある。昨今の政治学や行政学が想定する、政策実施の問題とはローカル・ガバナンスの問題そのものなのである。

2.2 「認定」の政策実施過程と個々のアクターの意識に着目する意義—二種類のアイデンティティ

社会保障の受給資格の「認定」の問題自体は、希少資源の配分問題の一種として、社会福祉学や社会政策論の分野で、古くから課題として捉えられてきた。特に「資源が必要量に対して不足しており、かつ価格が配分機能を果たさない状況において用いられる、資源配分の方法の総称」(坂田 [2003:8])を、「割当」と定義し、社会福祉供給体制論としてこの課題は取り組まれ、発展してきた。しかし、これらの研究では、どのような「割当」が行われ得るのか、という点が機能主義的に考察されているだけで、どのような条件でどのような形で割り当てが起こるのか、という点について考察が深められていない。その原因は、これらの割当論において個人レベルと組織レベル、政策レベルが混同されていることだと考えられ、政策実施過程としての「認定」の観点から捉え直す必要がある。

政策実施過程は、「プログラム形成過程」と「執行過程」に区分(嶋田 [2010a:195])することができる。前者は、政策の目的の実現活動に関する行動ルール・準則、すなわち「プログラム」を形成する段階であり、後者は、「プログラム」に基づき執行活動を行う段階である。嶋田 [2010a:195]によれば、一般的に政策実施におけるプログラム形成には、程度の差はあれ、なんらかの限界が伴っていると言われ、プログラム段階に限界が伴う場合、執行過程段階の裁量のあり方が決定的に重要になる。

裁量行使のあり方は、一般的に行政学では主に「第一線職員論」で取り扱われてきている。第一線職員論では、2種類のアイデンティティに基づいた裁量行使のあり方が指摘されてきた。第一線職員の業務では、法律や規則の適用を重視する側面と、クライアントの人格的「仕分け」、「優先順位づけ」や職業的信念、専門的判断、価値観を重視する側面が同居しているという。この異なる目標の違いが、現場の職員と、より上位の意思決定機関との

対立や、職員とクライアントの対立を生み出す、ということが議論されてきた (Maynard-Moody and Musheno [2003:9-25]) この二種類のアイデンティティはトレードオフの関係にあり、第一線職員が必ずどちらか一方のアイデンティティを常に持つわけではなく、時系列でも、職場環境やクライアントの様子によっても同一人物内で変化し得る。

2.3 応答的な姿勢と時間資源の振り分け

このように、第一線職員の意思決定の背景に二種類のアイデンティティがあることを前提にすると、これらのアイデンティティの現れ方が、応答的な姿勢を決定づけると考えられる。それでは「応答的」とは何を指すのか。行政学の公務員制度研究では「応答性」というと「専門性」と対置され、公務員の任免・役割・行動・関わり方などあらゆる制度設計に結びつけて、専門性と応答性をトレードオフと位置づけ、そのバランスをどのようにとるべきか、という議論がなされる。田中 [2009] は、これらの公務員研究で用いられる応答性概念を整理し、「応答性」とは一般に、「主人に対して迅速・忠実に応えるという意味」(田中 [2009:5]) であるが、「公務員が広く一般に任命権者や大臣に誠実に応答し従うという意味」と「任命権者や大臣の意向に沿うという意味」(田中 [2009:6]) があるという。ここで言う任命権者というのは政治家であり、公務員研究で議論されている応答性というのは、政治と行政の関係¹⁴⁾のあり方を示す言葉である。

これらは古くからの議論であるが、1980年代以降のニューパブリックマネジメント(NPM)の流れで公務員に「クライアントとしての市民により応答的に」「クライアントとして市民のニーズに沿ったより良い、効率的で効果的なサービス」を提供するという圧力がかかった(Vigoda [2002])。その結果、公務員の「応答性」研究が進み、「応答性」の持つ意味は多面的であることが指摘されるようになった(Bryer [2007])。Bryer [2007:Figure1] は、応答性概念を6つに整理しており、その中で本稿との関連で重要なのは「目的志向的(Purposive)な応答性」と「起業家的な応答性(Entrepreneurial)」という分類である。目的志向的な応答性とは、「行政官が自分の専門的、公共的な目標に基づき考え行動すること」で「カテゴリーによって異なる取り扱いをしながら公平性を追求しよう」とし、起業家的な応答性とは、「顧客としての個人のニーズを満たす」(Bryer [2007:486]) ことを重視することである。この二つは前節で述べた政策の「執行過程」での公務員の裁量を前提とした分類であり、主人が官僚組織であるのか、顧客であるのか、

14) 政官関係という意味だけではなく広く政治行政分断論または政治行政融合論の理論系譜も含む。

誰に対して応答的なのかという点から背反な概念として位置づけられている。しかし、前節の第一線職員の2つのアイデンティティの議論と合わせて考えると、常にも背反な関係とは言えないだろう。そして二つのアイデンティティはBryerの分類の二つの応答性の現れ方と対応すると考えられる。つまり、「執行過程」における応答性とは、「クライアントの多様性や個別性をルールの範囲内で追及し、ニーズを満たそうとする」を表す姿勢のあらわれる程度だと理解できる。

さて、具体的な裁量行使は、誰にどのようにルールを適用するのかという局面と、資源をどのように振り分けるのかという局面に立ち現れ、この二つが連関した結果だと考えられる。個々の職員は資源の不足に対し、業務遂行目標の曖昧さにより、様々な業務を構成する作業への「焦点のあて方を選択的に調整すること」(田邊 [1988a:357]) 行う。どのようにルールを適用するのかは、二種類のアイデンティティの現れ方に規定されるが、同時にそれは資源の振り分け方も規定する。つまり、応答的なアイデンティティは認定を行う対象に応答的であるためにどのくらい時間を割こうとするか、という意識を大きく規定すると考えられる。これは本節の冒頭で述べた通り、応答性という言葉の意味が、「意向に従う」「迅速に誠実に忠実に従う」の二つあることともつながる。そしてこれらの議論は第一線職員に限らず、認定という行為全般に適用可能である。規制研究では、事実認定の際にこのような形での裁量行為があることは議論されている(例えば Huber [2007])。

2.4 何がアクターの態度に影響を与えるのか

それでは認定調査員と審査会委員について、何がアクターの応答的な姿勢に影響を与えるかについて考察する。

2.4.1 認定調査員

まず、認定調査員を第一線職員と捉えると、近年の第一線職員研究では、その判断を規定する要因として、クライアントとの関係から考察していく議論と上位の意思決定者からの統制の観点から考察する議論の、二つの系譜が存在する。

第一に、上位の意思決定者からの統制については二つの方向性がある。第一に、直接の監督者ではなく、政治的に上位の意思決定者が統制の主体となることで、直接の監督者の意向に沿った判断をさせ、第一線職員の裁量の余地を狭めることが可能であるという議論である。第二に、組織理論における行政上の管理の観点からの考察である。日本の研究では、組織規模の拡大に伴い、現業員による政策執行の水準が低下し、組織内の非効率性が増大するという命題(田邊 [1988b])が提示されている。また、第一線職員は管理的な介入

を嫌い、拘束する基準を作れば作るほど取舍選択をし、監視を強めれば意欲を落とし、サービスの質が低下するとの議論がある。それゆえ、間接的な管理として、研修のような、クライアント関係の行政サービス全般がもつ意味や価値を注入する機会を設け、基準を明示し、サービスの質をそろえ、感受性を自覚させるといった手段として利用した方が良い、とされる（田尾 [1994:207-211]）。近年では、松尾 [2005] は公務員の判断を規定する職場環境を分析し、プログラムの客観的拘束および職員の主観的拘束（同調圧力）が強い弱いか、大部屋主義かそうでないかで、政策実施過程における政策形成の可能性が決まる、とした。公務員としての判断や規範に職場環境が介在して、裁量行為に影響を与えるという捉え方だと解釈できる¹⁵⁾。これらの研究から示唆されるのは、組織の効率性、専門性（専門能力）の強化、職員の同調圧力が弱い、といった要因が応答性を高める要因となると言える可能性があることである。

第二に、クライアントとの関係について扱った研究では、どのようにクライアントを「判断」するのか、さらに第一線職員自身が、自分の職務アイデンティティをどのように形成しているのか、という点についての検討が行われてきた。論者により言葉は違っても、第一線職員には何か共通のスキーマやアイデンティティのようなものがある、ということであろう。Maynard-Moody and Musheno [2003] は、対面のコミュニケーションの際に第一線職員は最初に人の判断（moral reasoning）を行い、その判断を正当化するために、規則を使う（Maynard-Moody and Musheno [2003:155]）、ということを明らかにした。第一線職員にとって、「助ける価値がある人」、というのは自分の領分を超えて助けようとし、「助ける価値なし」と思う人は、放置する（getting the bad guys）（Maynard-Moody and Musheno [2003:139]）、という。また、Oberfield [2010] はこのような第一線職員の認識が形成されるプロセスについて、個人の特性よりも組織内での社会化の在り方で決まるということを明らかにしている。つまりこちらも専門性や価値規範、組織からの影響という二要因が指摘されている。

以上のように第一線職員研究の先行研究を参考にすると、認定調査員の応答的な姿勢の規定要因として、上位者からの統制や管理のあり方（同調圧力）、環境（効率性）といった外的要因と、個人が保有する専門性や規範、価値観の働きかけといった内的要因の二つが想定できる。

15) 日本の研究では、基本的にはこのカテゴリーの研究は、伊藤・蓮池 [1975]、畠山 [1989]、沖田 [1994] にみられるように第一線職員の権力性への着目が主流である。海外の研究では、そのようなことはないが、このカテゴリーにあてはまるのはBrehm and Gates [1997;2008]、Ricucci [2005] など。詳細なレビューは荒見 [2013a;2013b;2013c] を参照のこと。

2.4.2 審査会委員

次に審査会委員について、認定業務の際の委員の応答性という観点から論じた先行研究も、管見の限り見当たらない。専門家による合議である以上、第一線職員の場合とは違う見方が必要である。関連研究としては審議会研究や専門性研究が存在する。審議会研究では、審議会が政策過程においてどのような役割を果たすのか（例えば都計審を扱った長野 [2009]）、または、なぜ政治家（または政権党）が審議会を利用するのか（曾我 [2006]）といった論点が多い。どちらにしても専門家としての委員の行動様式は専門性を発揮するものだという点は前提とされている。例外的に森田 [2006] では、審議会では「意見の異なる委員が、自己に有利な結論を得るべく議論を戦わす」とし、「会議における委員の行動タイプ」という分類がなされている（森田 [2006:19-25]）。森田 [2006] の議論からは、専門家が実は極めて政治的に行動し、その行動様式は専門職としての利害および専門性と様々なものが絡み合った結果であること、必ずしも会議の場で専門知が発揮されるとは限らないことが示唆される。一方、専門性研究では、主に科学技術分野で不確実性の高い分野について、政策決定において専門家がいかなる役割を果たすべきか、デモクラシーにおいて専門性や専門知の役割は何か、といった論点の研究がなされてきた。「専門性」と「民主制」のトレードオフに対し、誰がその境界を確定するのかを、専門家自身が行うべきという議論（Jasanoff [1994] など）と行政職員の役割を重視する議論（藤田 [2008]）と、見解は分かれてはいるが、いずれも、専門家の合議による決定やそうした場での専門家の行動が、政治的な営為であることを示唆している。さらに、岡山 [2012:46] が論じるように、専門性と専門家の関係にはずれがあり、人々の認識や、専門家自身の利害や選好といった変数が専門家の行動を規定し、専門家の社会的存立や正当性の維持に大きく関わっている可能性がある。

そして要介護認定審査会は、上記の研究で対象とされる専門家の合議という特徴に加え、開催が一定量、一定期間繰り返されるルーティン業務であるという特徴を持ち、認定調査員と同様に時間の制約を受ける。一回の審査には数時間単位の予習が必要であり、非常勤である以上、自分の本務の業務時間を割いて、審査会に参加している。そこでは第一線職員と同じように、限られた時間制約の中で行動様式が決まる。専門家自身が必ずしも専門性を発揮するとは限らない側面は、上記の一般的な審議会や専門家の議論が想定するよりも一層強まると考えられる。したがって、審査会委員の応答的な姿勢の規定要因としては、委嘱元（行政）との関係や他の専門家との同調圧力、環境（効率性）といった外的要因と、個人が保有する専門性や規範、価値観への働きかけといった内的要因が想定できる。

2.4.3 分析の視点

さて、他の社会保障給付の資格認定と比べ、要介護認定はプロセスの分業が特徴的であると述べた¹⁶⁾。組織的決定としての要介護認定は、情報収集活動を認定調査員が行い、その情報の集約を行政職員及びコンピューターが行って基礎情報を確定させ、審査会委員が審査や判定を行い、最後に公務としてのアカウントビリティを果たすために、自治体担当課職員が理屈付けに基づいた文書の作成を中心とした何らかの作業を行う。

このプロセスには、要介護認定の制度設計における、資格認定の分業という構造から、三つの重要な特徴が存在する。第一に、実際の各段階の作業も組織的決定であるので、同じように、情報収集、確定、その情報の判定、アカウントビリティの作業¹⁷⁾に分かれる。第二に、ここで委任という要介護認定のもう一つの特徴が、分業のあり方に影響を与える。多くの認定調査員や審査会委員は、行政組織の外の存在であり、組織間関係を含み、行政と認定調査員の関係性、審査会委員と行政の関係性といった、選好の異なるアクターの組み合わせで、情報収集、確定、判定、アカウントビリティのどの作業に、どれだけ資源を振り向けられるのかが決まるのである。第三に、認定プロセスの分業が必ずしもそのまま各アクターの作業に一对一に対応しておらず、アクターの関係性に依じて、制度上の作業と実際の機能のずれや、複数のアクター間の協業が生じ得ることである。したがって制度設計による分業からはずれた形で、実質的な分業のあり方が、各アクターの裁量行使の姿勢に大きな影響を与えたと考えられる。

認定調査員や審査会委員の応答性を規定する要因について、行政との関係、他の専門家との同調圧力、効率性、といった外的要因と個人が保有する専門性や規範、価値観への働きかけといった内的要因が指摘されているが、実質的な分業構造に影響を与えるのは外的要因ではないだろうか。

以上の議論から、認定調査員の応答性、認定審査会委員の応答性を規定する要因について次の分析課題が生じる。

【分析課題 1】

上位者からの監督や管理のあり方、クライアントに対する見方、業務量といった外的要因と、個々人の保有する専門能力や業務能力、規範、価値観といった内的要因のどの要因が、認定調査員の応答性に対し、影響を与えるのか。

先行研究から導かれる暫定的な仮説は次のとおりである。クライアント関係についての

16) 要介護認定の制度設計の特徴については荒見 [2013a;2013b;2013c] を参照のこと。

17) この作業は、第一線職員の研究においては「ルーティン」と呼ばれることが多い。

先行研究から認定調査員は、クライアントの姿勢が要求的であると感じるほど、「助ける価値なし」と判断し、応答的にはならない。一方で、行政とコミュニケーションをとれているという認識の場合、行政からの管理・監督が強くなく、アカウントビリティの作業に時間を割く必要がなくなるため、クライアントに応答的になる。

【分析課題 2】

審査会事務局からの関与や、他の審査会委員の動向、業務量といった外的要因と個人人の保有する専門能力や業務能力、規範や価値観といった内的要因の、どの要因が審査会委員の応答性に対し、影響を与えるのか。

先行研究から導かれる暫定的な仮説として、審査会委員は審査会事務局の関与が強いほうが、応答的でなくなる一方で、他の専門家の動向を知っているほうが、応答的になる。

2.5 方法

以下では、二つの方法を組み合わせて分析を進めていく。まず、2.4で示した分析課題を、通常のロジット分析を使って分析する。分析課題は、あくまで海外の先行研究等で導かれたものであり、仮にその関係性が明らかになったとしても、実際にどのようなメカニズムや因果関係でそのような結果が生じているのかはわかりにくい。したがって、認定調査員や審査会委員の各調査で設定した自由回答項目のテキスト分析という方法を通じて行う。政治学、社会学の分野において、量的テキスト分析は「内容分析」として発展してきた（鈴木 [2012:97]）。特にメディア研究、選挙研究や議会研究の分野で行われ¹⁸⁾、日本においても同様の研究動向である。行政学の研究においては、管見の限り、アンケート調査の自由回答のテキスト分析は存在しない。その理由として、行政学、特に行政職員やグレーゾーン職員を対象にした研究では、社会調査が行われること自体がさほど多くないこと、また、他の政治学の分野でも指摘されているように、テキストの量が多すぎることでコーディングにコストがかかりすぎることなどが、原因として想定できる。

本稿で自由回答の内容分析を行うために、KH Corder という分析ソフト¹⁹⁾を使用する。コンピューター・コーディングを行うメリットとして、質的データを数値化することで多

18) 尚、政治学以外の学問領域での使用例については、石田・金 [2012] の各章を参照されたい。

19) これは立命館大学産業社会学部の樋口耕一准教授が作成しているフリーソフトウェアであり、近年使用例が著しく増加している。例えば橋本 [2013] など。Version は Ver. 2.Beta.30c, HP は <http://khc.sourceforge.net/> (2013年10月6日最終アクセス)。

変量解析の手法を応用することが可能となり、それによって、分析者の理論仮説や問題意識といったものに影響をうけない形で、テキストデータの概要を把握・提示できること、各種の数値指標によって、特徴的な回答を発見することができること、などが指摘されてきた(川端・樋口 [2003:165])。

Grimmer and Stewart [2013:269-271] は、量的テキスト分析の4原則を次のように指摘する。第一に、すべての量的な言語のモデルは間違える、すなわち、言語の複雑さによりすべての方法が間違いを含むと言える。第二に、量的な方法は人間を敷衍する。つまり自動的な方法により、人間の能力を拡大するため、両方にとって一番良く組み合わせるのが生産的である。第三に、テキスト分析の世界で最善の方法はない。そのため、研究者は自らの問題の解決に最も効率的な方法を量的テキスト分析と組み合わせるべきである。第四に、各プロセスで「確認する (validate)」ことが非常に重要であるという²⁰⁾。これらの四原則に注意を払いながら分析を進める。

3. 応答性を規定する要因

3.1 使用する設問と変数

まず、従属変数である応答性を操作化したものとして、認定調査員調査では問10-Dの「調査先でご本人やご家族から認定調査や介護保険制度への不満など調査とは直接関係のないお話をされた時の応答の仕方(一般的な姿勢をお伺いします)」という設問の回答を用いる。この設問の回答は「1-A: 本人やご家族が満足するまで対応する, 2: どちらかというとも A に近い, 3: どちらかというとも B に近い, 4-B: 他の業務や時間とのバランスを考慮しながら対応する」の4件法であり、1に近いほど応答性が高く、4に近いほど応答性が低いと考えられる。認定審査会委員調査では、問9-Dの「審査の手順についての考え方」という設問の回答を用いる。この設問の回答は「1-A: 合議体の中でできるだけ納得がいくまで議論をつくす, 2: どちらかというとも A に近い, 3: どちらかというとも B

20) Grimmer and Stewart [2013:271] は、特に言葉の分類の際の方法で、いくつか妥当性の証明の仕方が異なることを強調する。カテゴリーが既知の場合、機械学習させる方法 (supervised learning methods) と辞書による分類 (unsupervised methods) がある。また、カテゴリーが未知の場合は、unsupervised learning methods となる。その際はクラスター分析 (特に k-means 法) を使い、カテゴリーを組み、その言葉が使われたテキストを読んでみて、確認する必要があるし、その妥当性には supervised methods よりも注意を払う必要がある。本稿で行う分類はこの方法である。

に近い、4-B:「決められた時間の中で議論をつくす」の4件法であり、1に近いほど応答性が高く、4に近いほど応答性が低いと考えられる。これらの二つの変数は、認定調査員や認定審査会委員の持つ限られた時間的資源を申請者の個性や多様性を理解するためにどのくらい割り当てるか、という意識を操作化したものとみなす²¹⁾。

次に独立変数と統制変数と対応する調査票の質問項目について表2にまとめた。各変数の記述統計については表3、表4の通りである。認定調査員調査の所属(問20・31)や審査会委員調査の委員の分野(問23)、ケース説明を誰がするのか(問8²²⁾)は、ダミー変数としての扱いを行っている²³⁾。

表2 各変数と対応する調査票上の質問項目

	認定調査員調査	審査会委員調査
従属変数		
応答性	問10.D クライアントへの応答方法	問9.D 審査手順についての考え方
独立変数		
クライアントの姿勢に対する見方	問15-3 家族は重く認定されたい	
行政との関係	問25-4 担当課との情報共有が多い 問26-B-4 自分が審査会事務局の方針の把握	問8 ケース説明を誰がするか(合議体長・委員・事務局) 問15 合議体への事務局の関わり方
他の専門家の動向		問18-B-4 同じ審査会の中の他の合議体の審査の傾向や実績を自分で把握している
業務量	問3 1か月の平均調査件数 問7 スケジュール自己決定	問3 1回当たり審査時間 問4 1回当たりの予習時間
業務への価値観	問11-4 決められたスケジュールの中で効率よく調査 問28-1 性別役割分担意識	問10-4 決められた時間の中で効率よく審査判定 問20-1 性別役割分担意識
専門能力・業務能力	問23, 23-1 トレーニングの有無・頻度 問1 経験年数 問2 調査件数	問1 経験年数
統制変数		
属性	問20・問31 所属先とケアマネとしての担当者を調査するかどうか(市町村・指定事務受託・委託事業者×担当有無の5通り) 問29 年齢 問30 性別	問23 分野(医療・保健・福祉) 問21 年齢 問22 性別 問7 合議体長ダミー

21) 個性性を尊重するというのは人を見る、ということである。認定調査員では「認定調査や介護保険制度への不満など調査とは直接関係のないお話をされたとき」の応答の仕方を質問している。

22) 問8については実際の選択肢は、「1:合議体長が行う, 2:合議体長以外の審査会委員が行う, 3:事務局が行う, 4:その他」の4択であったが、選択肢4の回答結果は2または3に分類できるものであったので、ポストコーディングし、3つの選択肢として扱った。

23) Appendix 表7に実際の設問との対応を記載した。

表3 認定調査員調査の記述統計

変数 (N=411)	平均	標準誤差	最小値	最大値
問10_D クライアントへの応答方法	2.44	0.84	1	4
問15-3 家族は重く認定されたい	2.74	0.85	1	4
問25-4 担当課との情報共有が多い	2.35	0.95	1	4
問26-B-4 自分が審査会事務局の方針の把握	1.91	0.79	1	4
問3 1か月の平均調査件数	5.67	10.28	0	80
問7 スケジュール自己決定	0.93	0.25	0	1
問11-4 決められたスケジュールの中で効率よく調査	2.85	0.80	1	4
問28-1 性別役割分担意識	2.62	0.70	1	4
問23・問23-1 トレーニングの有無・頻度	1.25	1.89	0	7
問1 経験年数(月)	68.51	44.34	1	168
問2 調査件数	3.73	1.66	1	6
問20・問31 所属 (ベースラインは市町村・担当しない)				
市町村・担当する	0.06	0.24	0	1
委託・担当しない	0.09	0.29	0	1
委託・担当する	0.76	0.43	0	1
指定事務受託・担当しない	0.01	0.12	0	1
問29 年齢	4.25	0.97	2	7
問30 性別	0.88	0.33	0	1

表4 認定審査会委員調査の記述統計

変数 (N=132)	平均	標準誤差	最小値	最大値
問9_D 審査手順についての考え方	1.93	0.83	1	4
問8 ケース説明 (ベースラインは合議体長が説明)				
体長以外の審査会委員	0.11	0.31	0	1
事務局が行う	0.14	0.35	0	1
問15 合議体への事務局の関わり方	2.84	0.80	1	4
問18-B-4 同じ審査会の中の他の合議体の審査の傾	2.25	0.98	1	4
問3 1回当たり審査時間(分)	64.32	25.40	20	150
問4 1回当たりの予習時間(分)	178.86	123.72	3	600
問10-4 決められた時間の中で効率よく審査判定	2.71	0.85	1	4
問20-1 性別役割分担容認	2.80	0.68	1	4
問1 経験年数(月)	73.38	51.33	1	171
問23 分野 (ベースラインは保健)				
医療	0.36	0.48	0	1
福祉	0.36	0.48	0	1
問21 年齢	4.81	1.15	2	8
問22 性別	0.43	0.50	0	1
問7 合議体長ダミー	0.17	0.37	0	1

分析に進む前に簡単に従属変数の分布を確認する。まず認定調査員調査におけるクライアントへの対応の応答性について、「A:本人や家族が満足するまで対応」、又は「Aに近い」割合は、福井県で「A:本人や家族が満足するまで対応」が15.7%、「Aに近い」は33.9%と、「B

(:他の業務や時間とのバランスを考慮しながら対応する)に近い」が43.1%、「B」が7.2%である。次に、審査会委員の調査では、審査手順における応答性については、「A：合議体の中でできるだけ納得いくまで議論を尽くす」が30.7%、「Aに近い」が47.1%、「B（：決められた時間の中で議論を尽くす）に近い」が16.3%、「B」が5.9%である。直接比較はできないものの、時間制約に影響を受ける割合は認定調査員よりも審査会委員のほうが、明らかに少ないことが分かる。このことから、認定調査員と審査会委員の行動様式を比べたとき、同じ専門職でも審査会委員のほうが、応答性は高い、すなわち個別性を重視するであろうことが予想できる。これは制度設計とも整合的であり、本稿で使用する応答性の変数としてこれらの質問項目を用いることの妥当性を示していると考えられる。

3.2 順序ロジット分析の結果

次に、分析課題1、2を検証するために認定調査員調査、認定審査会委員調査それぞれについて、順序ロジット分析を行った。

3.2.1 認定調査員調査の結果

結果は次の表5の通りである。分析課題1で述べた暫定的な仮説、すなわち「クライアントの姿勢が要求的であると感じるほど、応答的にはならない。一方で行政とコミュニケーションがよくとれており、自分の調査がどのように判断されるか、について予測がつく場合は、クライアントに応答的になる。」というものを支持する結果となっている。応答性を下げる要因として、係数の符号が正であり有意な変数を確認していく。第一に、クライアントの家族が認定を重くしてほしいというようなクライアント観を持つ調査員は、応答性が下がると考えられる。第二に、当然のことながら決められたスケジュールの中で効率よく調査したい、と考える調査員も下がる。第三に、調査対象者やその家族は、介護の手間や苦しさを伝えたいという気持ちを、認定調査員との接触の場面で強く出すという行動をとりがちであることが指摘されている(荒見 [2013a;2013b])。また、性別役割分担意識が強い調査員ほど、クライアントに対して官僚的に対応することが分かる。

一方で、応答性を高める要因として、係数の符号が負であり有意になっているものを確認する。第一に、担当課の情報共有が多いほど、クライアントが満足するまで対応する。第二に、審査会事務局（これは福井県の場合保険者によって調査の担当課と一致する場合とそうでない場合があるが）の方針の把握がなされているほうが、同様に応答性は高まる。さらに、一か月の平均調査件数が多いほど、応答性が高まるという結果になっているが、業務量が多いほど応答性が高まる、というのはこれまでの議論とは逆の結果であり、検討を要する。

表5 認定調査員調査の順序ロジット分析の結果

問10 D クライアントへの応答方法	Coef.	Std. Err.
問15-3 家族は重く認定されたい	0.321**	0.114
問25-4 担当課との情報共有が多い	-0.301**	0.112
問26-B-4 自分が審査会事務局の方針の把握	-0.351**	0.133
問3 1か月の平均調査件数	-0.026+	0.015
問7 スケジュール自己決定	-0.296	0.383
問11-4 決められたスケジュールの中で効率よく調査	0.414***	0.124
問28-1 性別役割分担意識	0.489***	0.144
問23・問23-1 トレーニングの有無・頻度	-0.046	0.051
問1 経験年数	-0.005	0.003
問2 調査件数	-0.021	0.086
問20・問31 所属 (ベースラインは市町村・担当しない)		
市町村・担当する	0.097	0.654
委託・担当しない	-0.072	0.639
委託・担当する	0.110	0.54
指定事務受託・担当しない	1.413	0.884
問29 年齢	0.082	0.106
問30 性別	0.210	0.306
cut1		
_cons	-0.253	1.074
cut2		
_cons	1.629	1.076
cut3		
_cons	4.402***	1.1
N	411	
LR chi2(16)	72.48	
Prob > chi2	0.000***	
Pseudo R2	0.0728	

legend: +p<0.1; * p<0.05; ** p<0.01; *** p<0.001

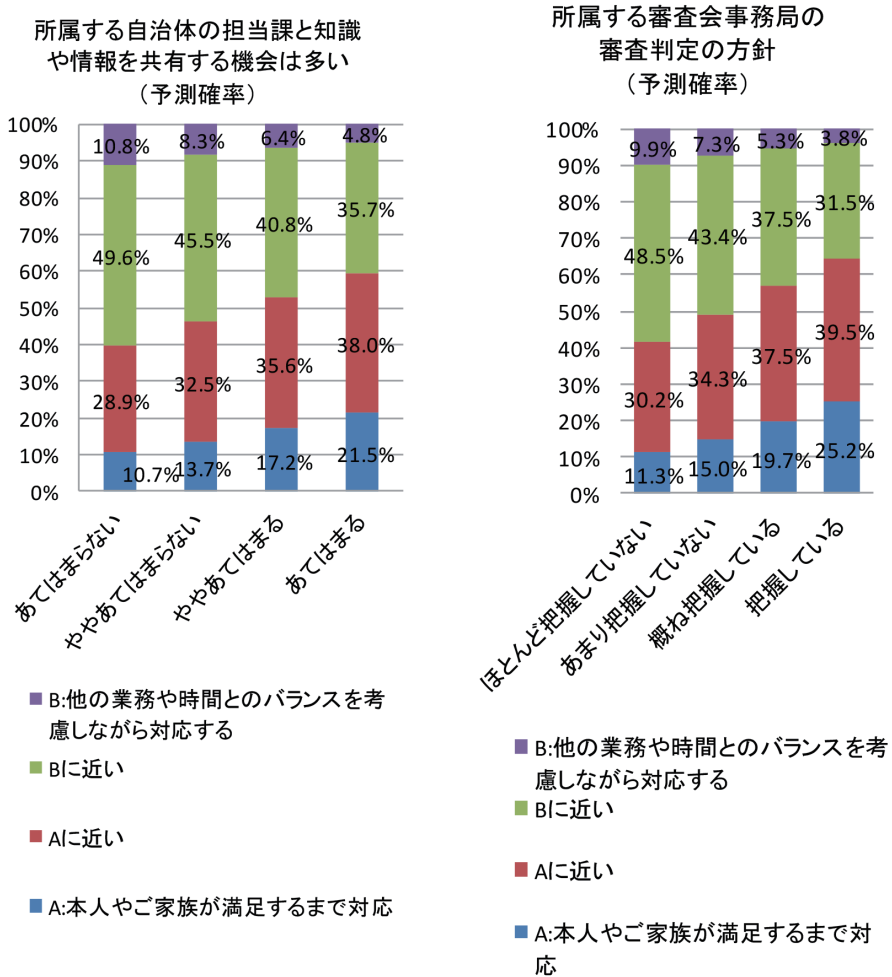
以上の分析結果の中で注目すべきは、行政との関わりによって、クライアントへの応答性が高まるということだろう。実際に従属変数に与える効果の大きさはどのくらいだろうか。効果の大きさを確認するために、問25-4の「担当課との情報共有が多い」と問26-B-4の「自分が審査会事務局の方針を把握している」に着目し、他の変数が平均値だったときにこれらの選択肢の選択の違いによって、従属変数である「調査先でご本人やご家族から認定調査や介護保険制度への不満など調査とは直接関係のないお話をされた時の応答の仕方（一般的な姿勢をお伺いします）」の各選択肢の選択確率がどのように変化するかを調べる。その結果が図1と図2である。

図1からわかるように、「担当課との情報共有が多い」が「あてはまらない」から「あてはまる」に変化したとき、「本人や家族が満足するまで対応」、又は「それに近い」を選ぶ割合は、39.6%から59.5%まで増える。また、図2からわかるように「自分が審査会事務局の方針を把握している」が「あてはまらない」から「あてはまる」に変化したとき、「本

人や家族が満足するまで対応，又は「それに近い」を選ぶ割合は，41.5%から64.7%まで増える。どちらの変数においても20%程度，選択肢を選ぶ確率を変化させている。以上の議論をまとめると，認定調査員の応答性は，性別役割分担や業務の効率性に関する認識，クライアントに対する意識が低める要因となる一方で，行政との情報共有のあり方や審査会事務局の方針の把握が重要であることがわかる。

図1 (左) 「担当課と知識や情報を共有する機会が多い」の値が変化したときの従属変数の各選択肢を選ぶ予測確率

図2 (右) 「所属する審査会事務局の審査判定方針をしっている」の値が変化したときの従属変数の各選択肢を選ぶ予測確率



3.2.2 認定審査会委員調査の結果

認定審査会委員調査の結果は表6の通りである。分析課題2で述べた暫定的な仮説「暫定的な仮説として、審査会委員は審査会事務局の関与が強いほうが、応答的でなくなる一方で、他の専門家の動向を知っているほうが、応答的になる。」を部分的に支持する結果となっている。3.2.1と同様に、まず、応答性を下げる要因として、係数の符号が正であり有意な変数を確認していく。第一に、実際の審査会運営の場合、ケースの説明を合議体長が行う場合、委員で交代に回す場合、特定の委員がやる場合、審査会事務局が行う場合がある。ケースの説明とは、「〇〇番、前回の介護度は～で、1次判定の結果は〇〇で」といった当該申請者の基本情報を説明する役目であり、審査の場のアジェンダセッティングの役割を果たすことを意味する。このケース説明を審査会事務局が行う方が、決められた時間の中で審議をつくす、つまり応答性が下がるという結果を示す。同じように審査会事務局との関与を「審査の際に積極的に情報を審査会が伝えていく」から「聞かれた内容を必要に応じて応える」まで4段階で示した問15の「合議体への事務局の関わり方」の変数は、有意にはなっていないものの、符号が正であり、審査会での事務局の関与が少ない方が、応答性が下がるという結果になっている。問15の解釈は難しいが、筆者のインタビュー調査等からは仮説が違っているというより、審査の場での事務局の関与が少ない自治体というのは、調査票の精査や調査票につける別添の資料が存在する、また委員の組み合わせなどを十分に把握しているなどといった自治体が多い。審査の場での関与が薄いだけで、むしろ事前調整による関与を丁寧に行っている結果とも考えられる。第二に、認定調査員調査と同じように決められたスケジュールの中で効率よく調査したい、と考える委員の応答性も下がる。

一方で、応答性を高める要因として、係数の符号が負であり有意になっているものを確認する。第一に、女性のほうが応答性は高まる。第二に、経験年数が長い方が応答性は高まる。これは、第一線職員研究からの示唆とは逆の結果となるが、合議による判定だから異なるのか、他の要因が関係しているのかは明確ではない。第三に、最も注目すべき結果として、問18-B-4の「同じ審査会の中の他の合議体の審査の傾向や実績を自分で把握している」の人の方が、応答性が高まるという点である。現行行われている審査会委員研修というのは、合議体長を集め、そこでデータを配布し、伝達研修という形を取ることが多いが、合議体長ダミーで統制してもこの結果が出ていることは重要である。尚、認定調査員調査で強く影響を与えた性別役割分担意識の強さについては、審査会委員調査では符号が負であり、標準誤差が大きくなっており、有意ではなかった。認定調査員と認定審査会委員を比較すると、記述統計をみれば、男性が多く年齢が高い審査会委員は若干性別役割分担意識が強くなっているが、平均すれば認定審査会委員のほうが、医療・保健・福祉に

関する専門性は高いと考えられる。性別、年齢を統制すると、職業的・専門的な判断を重視することから生じる応答的なアイデンティティに対する性別役割分担意識の影響は小さくなるという解釈ができるかもしれない。

表 6 審査会委員調査の順序ロジット分析の結果

問9 D 審査手順についての考え方	Coef.	Std. Err.
問8 ケース説明（ベースラインは合議体長が説明） 体長以外の審査会委員 事務局が行う	0.768 1.642**	0.585 0.531
問15 合議体への事務局の関わり方	0.131	0.228
問18-B-4 同じ審査会の中の他の合議体の審査の傾向	-0.437*	0.202
問3 1回当たり審査時間	-0.008	0.008
問4 1回当たりの予習時間	-0.002	0.002
問10-4 決められた時間の中で効率よく審査判定	0.720**	0.224
問20-1 性別役割分担容認	-0.036	0.282
問1 経験年数	-0.007+	0.004
問23 分野（ベースラインは保健）		
医療	-0.272	0.585
福祉	0.26	0.488
問21 年齢	0.105	0.174
問22 性別	-1.128*	0.461
問7 合議体長ダミー	0.619	0.579
cut1		
_cons	-0.708	1.623
cut2		
_cons	1.94	1.635
cut3		
_cons	3.851*	1.686
N	132	
LR chi2(16)	44.78	
Prob > chi2	0.000***	
Pseudo R2	0.1449	

legend: +p<0.1; * p<0.05; ** p<0.01; *** p<0.001

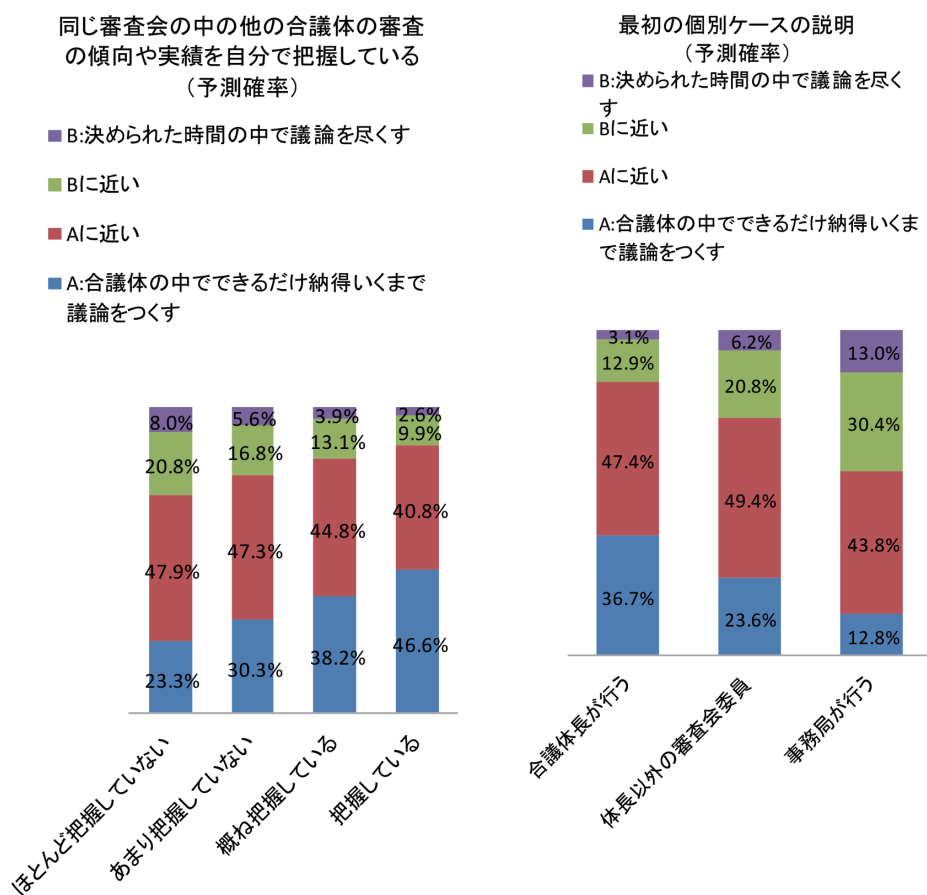
以上の分析結果から注目すべきは、審査会事務局の関与のあり方が応答性を下げることと、他の合議体の動向への認識が、応答性を高めることだろう。それでは実際に従属変数に与える効果の大きさはどのくらいだろうか。効果の大きさを確認するために問 18-B-4 の「同じ審査会の中で他の合議体の審査の傾向を自分で把握している」と問 8 の「最初のケース説明を誰が行うか」に着目し、他の変数が平均値だったときにこれらの選択肢の選択の違いによって、従属変数である「審査の手順についての考え方」の各選択肢の選択確率がどのように変化するかを調べる。その結果が図 3 と図 4 である。

図 3 からわかるように、「同じ審査会の中で他の合議体の審査の傾向を自分で把握している」が「ほとんど把握していない」から「把握している」に変化したとき、「合議

体の中でできるだけ納得がいくまで議論をつくす」，又は「それに近い」を選ぶ割合は，71.2%から87.4%まで増える．また，図4からわかるように「ケース説明を行う人」が「合議体長が行う場合」と「事務局が行う」場合を比べたとき，「合議体の中でできるだけ納得がいくまで議論をつくす」，又は「それに近い」を選ぶ割合は，84.1%から56.6%に減少し，非常に効果大きい．以上の議論をまとめると審査会委員の応答性は，審査会事務局の関与や業務の効率性に関する認識により下がる一方で，女性の審査会委員や経験年数が長く専門能力が長い委員，そして，他の審査会委員の動向を把握しているほど，応答性が高まるということである．

図3 (左) 「同じ審査会の中で他の合議体の審査の傾向を自分で把握している」の値が変化したときの従属変数の各選択肢を選ぶ予測確率

図4 (右) 「ケース説明を行う人」の値が変化したときの従属変数の各選択肢を選ぶ予測確率



4. 応答性を規定するメカニズム

3章の計量分析の結果から、認定調査員の応答性には認定調査員と行政の関係性が、審査会委員の応答性には審査会事務局の関与と他の審査会委員の動向に関する認識が関連していることが明らかになった。しかし、それではこれらの変数の強い効果はどのようにして生じたのだろうか。そのメカニズムを探求するために、以下では自由回答項目について2.5で述べた方法で記述的多変量解析（多重対応分析）による探索を行う。

4.1 認定調査員調査の自由回答のテキスト分析

認定調査員調査では、4つの自由回答項目を設けた。具体的には問18「あなたが調査しやすいと思うのはどのようなときですか」、問19「あなたが調査するのが難しいと思うのはどのような時ですか」、問21「調査対象者やご家族の訴えを聞きつつ調査対象者の状態を把握するために工夫していることはありますか」、問27「要介護認定に対して課題と感じていることがあれば自由にお書きください」である。問27以外の3つの設問はクライアントに対してどのような姿勢で接しているか、に関連した質問である。それぞれの設問において、以下の手順で分析を行った。記入内容から自動的に頻出語を取り出し、3回以上出現している語と情報共有の多少・応答性の高低、事務局の方針把握の多少・応答性の高低の組み合わせで、多重対応分析を行った。

対応分析²⁴⁾は、名義尺度や質的変数（テキストデータの場合、出現頻度）からなる2次元データ表の各項目に数値を付与し、量的に扱うために開発された手法である。行の要素と列の要素の相関関係が最大になるように数量化して、行の要素と列の要素を多次元空間に表現する。数理的に計算された第1成分スコア、第2成分スコアの値を順にX、Y軸にプロットし、布置を示す²⁵⁾。出現パターンに似た特徴のある言葉は近くに布置され、特徴が強いほど原点(0,0)から遠ざかり、弱いほど原点に近いところに配置されるのである。この分析の成否を判断するには、高橋[2005]に従い、成分1と成分2までの累積寄与率が50%以上という基準を採用した。注目する語については、KH CorderのKWICコン

24) 大学共同利用機関法人情報システム研究機構統計数理研究所名誉教授の大隅昇先生の主催するテキスト・マイニング研究会 (<http://wordminer.org/tips/63>) の掲載資料（資料1：テキスト型データのマイニング - 「対応分析法」と「クラスター化法」-）を参照。

25) 軸の意味づけについては、必ずしも解釈が可能だとも限らないものであり、本稿でも布置を重視するため特に記載しない。

コーダンスを使い、元の文章に戻ってその言葉の使われ方を確認している。その結果が次の図5～図10である。

4.1.1 分析結果

図5 問18「調査しやすいとき」の回答、担当課との情報共有の多少×応答性高低

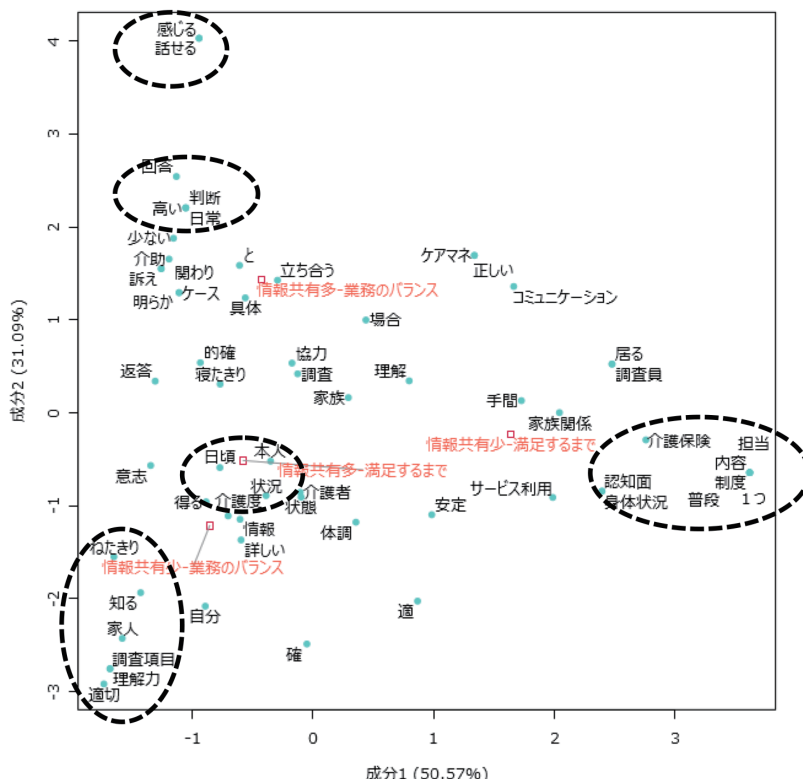


図5、図6は、問18の調査しやすい時についての自由回答の頻出語の布置である。図5は最初の二つの成分による同時布置でこれらの成分の累積寄与率は81.66%であった。「情報共有が多い-満足するまで」と「情報共有少-業務のバランス」が比較的近い位置に布置されているのは特徴的である。「情報共有少-満足するまで」の近くには、「担当」「制度」「介護保険」「認知面」といった言葉が並ぶ。これらは、「認知面」で具体的な内容を知らされたとき、「介護保険」「制度」を理解されているとき、調査対象者をケアマネとして「担当」しているとき、といった表現となっている。一方、「情報共有多-業務のバランス」の近くには「話せる」「回答」「判断」といった言葉が並ぶ。これは、「本人が状況を話せる」「きちんと回答があったとき」「判断がはっきりしている」という表現であった。「情報共有多-満足するまで」の周辺には「日頃」「本人」といった言葉が並んだ。「日頃の状況がわかりやすく」「本人が協力的である」などの表現である。「情報共有少-業務のバランス」の

周りは「寝たきり」「理解力」「適切」であり、「介護者の理解力がある」「家族が質問に対し適切な対応してくれる」という表現であった。

図6 問18「調査しやすいとき」の回答，事務局方針の把握多少×応答性高低

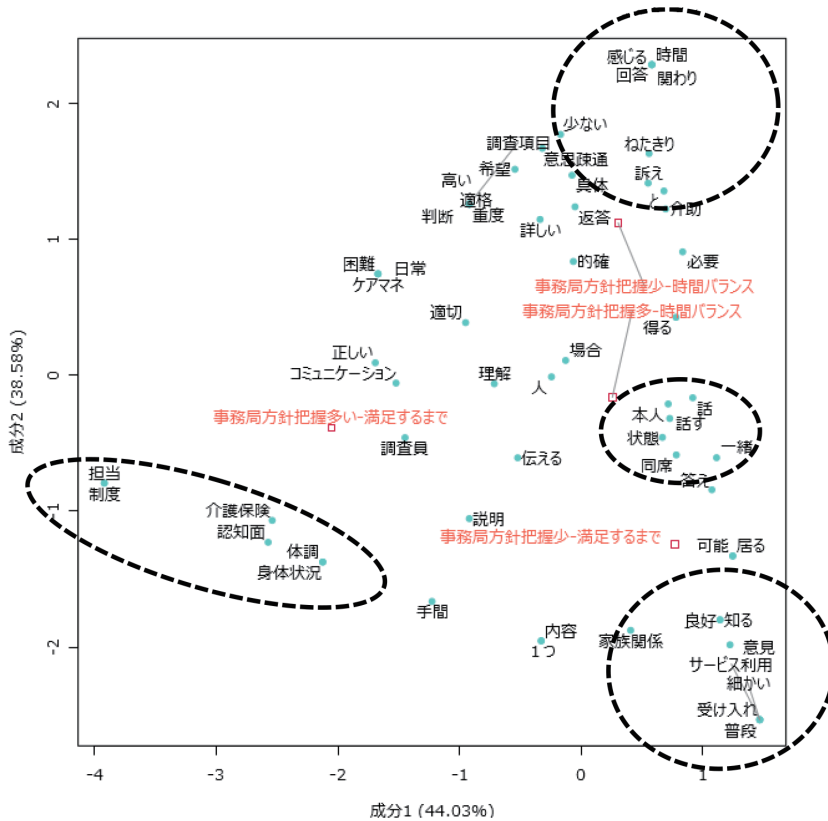


図6の最初の2成分による累積寄与率は82.61%である。「事務局方針把握少-満足するまで」の周りは「受け入れ」「意見」「家族関係」「サービス利用」といった言葉が並び、「ご家族の受け入れ」「ご本人とご家族の意見が一致するとき」「家族関係が良好」「サービス利用がはっきりしているとき」という表現で使われている。「事務局方針把握多-満足するまで」の周りは「担当」「制度」「介護保険」「認知面」「体調」「身体状況」といった言葉が多い。「体調/身体状況が安定している」と表現されている。それ以外の語は図5の「情報共有少-満足するまで」と一致しているのが興味深い。次に「事務局方針把握少-バランス考慮」の場合は、「回答」「関わり」「ねたきり」「訴え」といった言葉が並ぶ。「介護者が十分な関わりを持ち」「本人/家族の訴えがはっきりしている」と使われる。「事務局方針把握多-バランス考慮」の周りは「本人」「状態」「話す」という言葉が並び「本人が協力的なとき」「何でも話してくれる」「状態が安定している/状態が把握できる」となっている。

図7 問19「調査しにくいとき」の回答，担当課との情報共有の多少×応答性高低

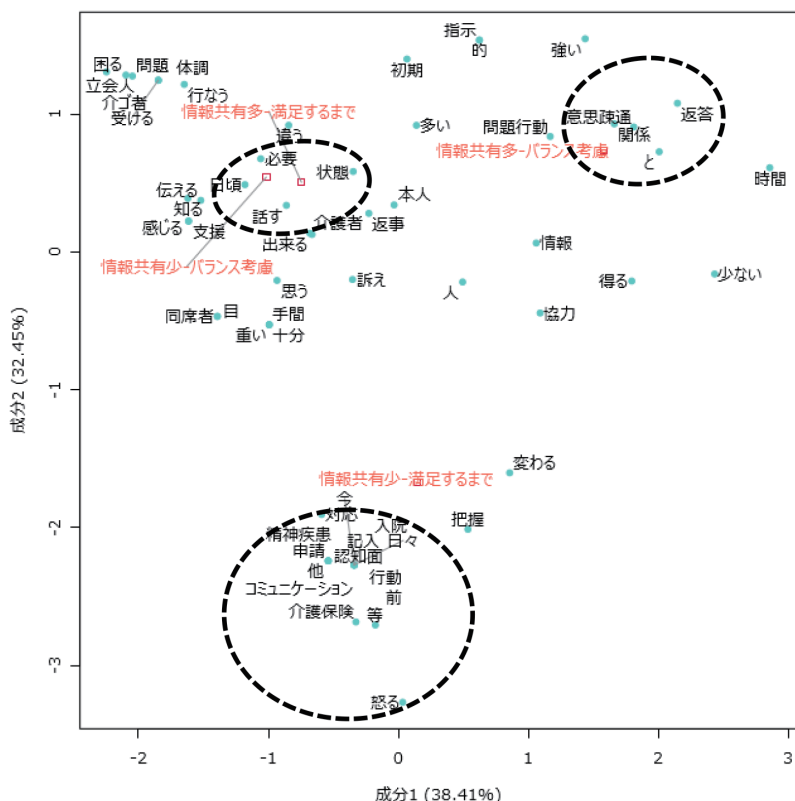


図7，図8は，問19の調査しにくい時についての自由回答の頻出語の布置である。図7では，累積寄与率は70.86%である。図5以上に「情報共有多-満足するまで」「情報共有少-バランス考慮」は非常に似た位置に布置している。「情報共有少-満足するまで」の周りは「怒る」「介護保険」「精神疾患」「認知」「入院」の言葉が並ぶ「本人が怒っているとき」「介護保険制度を理解していない時」などの表現となる。これは，一般的に調査が難しいと言われている認知症関連の申請者や入院中の申請者や，制度のことを理解・納得できず怒りをぶつけられる状況から調査がしにくいという記述になっており，問18の調査がしやすいときの「情報共有少-満足するまで」の感想とちょうど正反対になっている。「情報共有多-バランス考慮」については「意思疎通」「関係」「返答」など言葉が並び「意思疎通が困難な時」「調査対象者と家族の関係が悪い時」「返答が得られない時」などの表現となる。こちらも問18の「情報共有多-バランス考慮」とちょうど逆になっている。一方で「調査対象者と家族の関係が悪い」ことについては，こちらの回答でのみ言及されているが，これも，調査対象者の家族と本人の関係が悪いことで明確な回答が得られないことに対する評価であると考えられる。「情報共有少-バランス考慮」「情報共有多-満足するまで」

の周りは

「日頃」「状態」「話す」といった言葉が布置され、「日頃の状況が調査時と違う」「状態が変わる」といった使われ方をしていた。これらの語は、調査対象者の話し方や認定調査そのものの難しさから生じる、認定調査のしにくさを示していると言える。

図8 問19「調査しにくいとき」の回答、事務局方針の把握多少×応答性高低

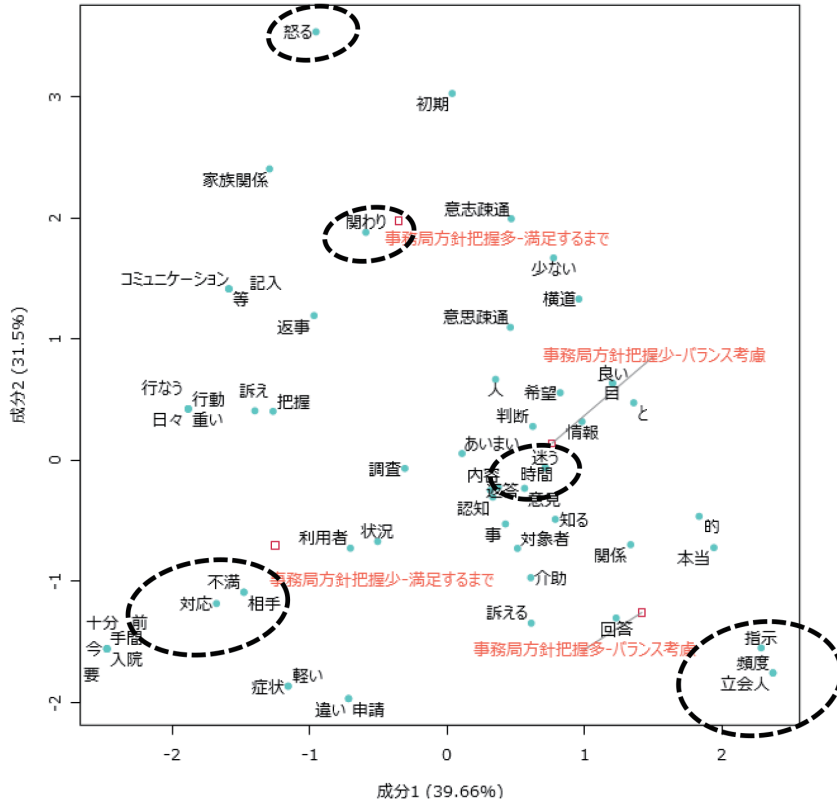


図8では、累積寄与率は71.16%である。「事務局方針把握少-満足するまで」の周りは「不満」「対応」「相手」などの言葉が並び、「認定結果に不満を持っている」場合と、相手の対応によって調査ができない状況が示されている。「事務局方針把握多-満足するまで」の周りは「怒る」「関わり」などの言葉があり、「家族の関わりが少ない」こと、「本人が怒っているとき」といった表現がなされる。「事務局方針把握少-バランス考慮」の周りは「判断」「時間」などの言葉が並び「判断に迷う時」「時間がかかる」といった状況が示されている。「事務局方針把握多-バランス考慮」については「頻度」「立会人」などの言葉が並び、「頻度があいまいなとき」「立会人との本人のずれ」といった表現がなされている。尚、介護者でも家族でもなく「立会人」という表現がなされていることは考慮する必要がある。

図9 問21「調査対象者の状況把握の工夫」の回答，担当課との情報共有の多少×応答性高低

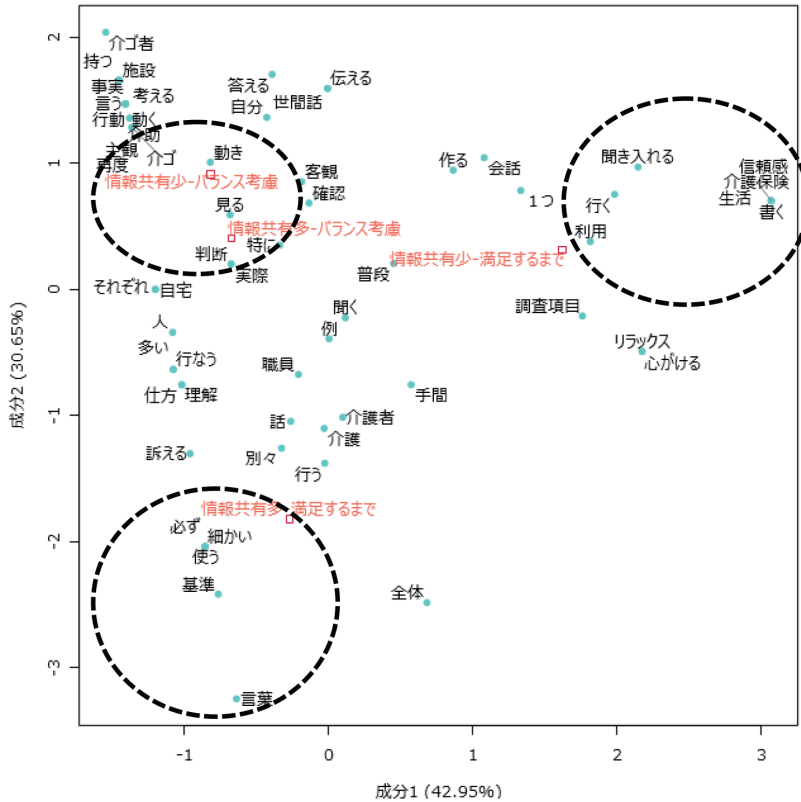


図9，図10は，問21の調査対象者の把握方法の工夫についての自由回答の頻出語の布置である。図9の累積寄与率は73.6%である。「情報共有少-バランス考慮」「情報共有多-バランス考慮」の二つの原点からの布置がほとんど同じことは特徴的である。「見る」「判断」「主観」「動き」などの言葉が並び、「良く見る」「何気ない動きを観察する」「主観をいれない」といった表現がなされているが，認定調査としては基本的な事項である。一方，「情報共有少-満足するまで」の周りには，「利用」「聞き入れる」「介護保険」「信頼感」「書く」などの言葉が並び「サービスの利用」「介護保険以外のことを聞き入れる」「信頼感を与える」「特記事項を具体的に／ありのまま書く」といった表現がなされている。行政との情報共有が少ないゆえか，調査対象者との信頼感を得て，調査対象者に関わる情報をすべて入手し，特記事項に書くという姿勢が見られる。「情報共有多-満足するまで」の周りには，「言葉」「細かい」「基準」「使う」「必ず」などの言葉が並ぶ。「言葉の変化に注意」「細かく聞く」「基準をしっかりと理解する」「数字／例えを使う」「必ず聞き返す」などの表現から，担当課の反応から調査のポイントを押さえる調査員独自の方法があることが窺える。

図 10 問 21 「調査対象者の状況把握の工夫」の回答，事務局方針の把握多少 × 応答性高低

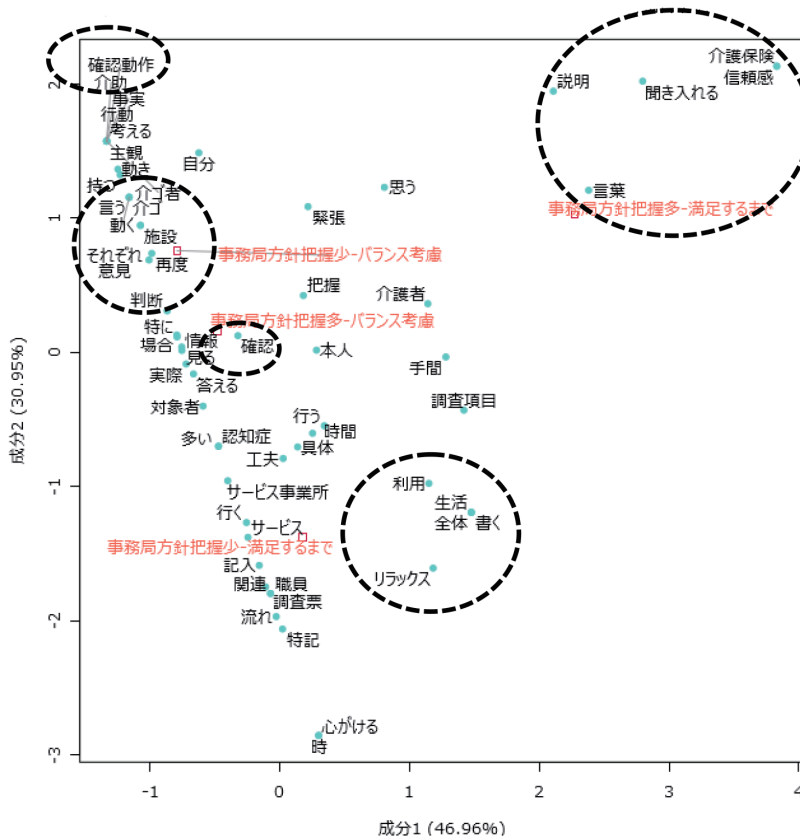


図 10 の累積寄与率は 77.91%である。図 9 と同様に「事務局方針把握少-バランス考慮」と「事務局方針把握多-バランス考慮」が二つの原点からの配置がほとんど同じであり、特に「事務局方針把握多-バランス考慮」はほとんど原点に近い。これらの二つの変数に配置されるのは「確認動作」「確認」「それぞれ」「再度」などの言葉が並び、「それぞれに調査する」「それぞれに再度確認する」などの言葉からわかるように、客観的に把握しようとする姿勢が見られる。「事務局方針把握少-満足するまで」のほうは、「利用」「生活」「全体」「書く」「リラックス」などの言葉が並び、「サービスの利用」「生活全体」「特記事項を具体的に／ありのまま書く」「リラックスした雰囲気を作る」という表現が使われている。「事務局方針把握多-満足するまで」は、「聞き入れる」「介護保険」「信頼感」「言葉」「説明」などの言葉が配置され、「わかりやすく説明する」などを心掛けていることが分かる。尚、図 9 と比べグループとして似た組み合わせになっていることが多いが、「生活」と「言葉」が入れ替わっている。

4.1.2 まとめ

認定調査員調査の自由回答の分析から次のことが明らかになった。まず、担当課と情報共有が多いことの効果は以下の通りである。「情報共有少-バランス考慮」は、調査しやすいのは、介護者次第であり、認定調査の仕組みそのものの難しさが調査をしにくくし、対象者の状況把握の工夫も認定調査の基本的技術が多い。「情報共有多-バランス考慮」は、調査の行いやすさ、行いにくさも本人との意思疎通の成功次第であり、工夫は認定調査の基本的技術が多い。一方、「情報共有少-満足するまで」は、判断が難しい項目を知ることができているとき、制度がきちんと理解されている時は調査しやすく、しにくいのは逆の状態、把握の工夫は、信頼感を得て、調査対象者にかかわる情報を丸ごと入手しようという姿勢がみられる。「情報共有多-満足するまで」は、調査のしやすさしにくさに特徴はないものの、行政から見た調査のポイントを押さえる調査員独自の方法がある。これらの結果を総合すると担当課との情報共有が多いことで、行政が調査員に望む調査のポイントを把握し、家族や周りの関係者からではなく、本人から手がかりを探そうとする効果が生じると考えられる。また、調査のしやすさしにくさは「情報共有少-バランス考慮」「情報共有多-満足するにまで」は非常に近い位置に布置していたのに比べ、把握の工夫では、異なっている。これは、調査対象者にかかわる情報を積極的に何でも聞き入れようとした結果、負担感を感じ、その結果、応答性が下がるというメカニズムも考えられる。つまり、担当課との情報共有により、監督者である行政がきちんと書いてほしいポイントが具体的に理解できることで本人の状況をじっくりとみることができるようになり、応答性が高まるというモデルである。これは、分析課題1の暫定的な仮説に近い形である。

次に、事務局の方針を把握することの効果は次の通りである。まず「事務局方針把握少-バランス考慮」の場合、対象者把握の工夫としてできる限り客観的に見ようとする姿勢が伺われ、そのためか介護者の関わりや訴えがはっきりしている場合に調査がしやすく、逆に判断に迷うときには、調査がしにくい。「事務局方針把握多-バランス考慮」の場合も、同様にできる限り客観的に見ようとする姿勢が伺われるが、事務局方針把握が少ない時に比べ、本人の状態に関することで調査のしやすさが決まり、立会人である介護者と本人が主張がずれていたり、頻度があいまいであるなど、本人の意図が取りにくい場合に調査がしにくいという。「事務局方針把握少-満足するまで」は、クライアントを尊重しつつ、全体として対象者をまるごと把握するという工夫を行っているため、家族関係が良好、審査会に伝達するとき書きやすいようなサービス利用がはっきりしているなど、調査書類を書きやすい場合に調査がしやすく、クライアントから不満をぶつけられた場合に調査がしにくい。「事務局方針把握多-満足するまで」は、工夫はクライアントを尊重することだがその結果、本人の状況に関すること、調査員が負担に感じない調査ができる場合に調査が

しやすく、本人の怒りや家族の関わりが少ないことが調査のしにくさにつながる。これも、事務局の方針を把握することで、客観的な材料からの判断よりも調査対象者本人からの手がかりを探そうとする効果があることがわかる。さらに、調査の行いやすさ、行いにくさについては4変数がバランスよく布置されていたが、工夫に関しては、応答性が低い場合は極めて近い場所に布置されていたが、高い場合は大きく異なっている。担当課との情報共有の場合と同様に、審査の次のステップである、審査会に対してアピールするポイントを理解した結果、本人の状況にじっくり着目することができ、応答性が高まるというモデルであると解釈できる。

最後に、審査会事務局の審査判定の方針を把握しているかどうか、というのは、順序ロジット分析の仮説としては、行政との関係性の認識という点で「担当課と情報共有がなされている」と同じく扱っていた²⁶⁾が、実際に各分析を比較すると同じ言葉の布置の傾向が異なる場合が複数存在する。担当課との情報共有が多いことと審査会事務局の方針の把握が多いことは、応答性が高い場合には認定調査員にとって異なる効果を持つことがわかる。「情報共有少-バランス考慮」と「情報共有多-満足するまで」が近い位置に布置されていることや、言葉の配置を見ると、担当課との情報共有は調査員自身の負担を軽減する効果があるのに対し、審査会事務局の方針の把握は、そのような効果はない。これは、担当課は直接調査員を監督することから、担当課の意向を知ることが結果的に調査員自身の調査の負担感を和らげる効果を持つと解釈できる。

4.2 認定審査会委員調査の自由回答のテキスト分析

認定審査会委員調査では、3つの自由回答項目を設けた。具体的には問13「認定審査会委員として、審査会資料から、申請者の状態像や介護の手間を判断するために、工夫していることがあれば、教えてください」、問14「認定審査会委員として、合議において有意義な検討ができるように、また合議体の機能が向上していくように工夫していくことがあれば教えてください」、問19「要介護認定に関し課題と感じていることがあれば自由にお書きください」である。問13と問14の設問は審査会資料から、合議を通じどのように審査判定していくかについて、関連した質問である。分析の手順は4.1と同様に、この問13と問14の二つの設問の他の合議体の動向の把握の多少・応答性の高低、審査会委員がケース説明をするか事務局が説明するか・応答性の高低の組み合わせで、多重対応分析を

26) ただし、この二つの変数のピアソンの相関係数をとると0.2843（有意水準0.1%）であったのでそれなりに関連はしていると言える。

行った。その結果が対の図 11 から図 14 である。

4.2.1 分析結果

図 11 問 13 「審査会資料から判断する工夫」の回答，他の合議体の動向把握多少 × 応答性高低

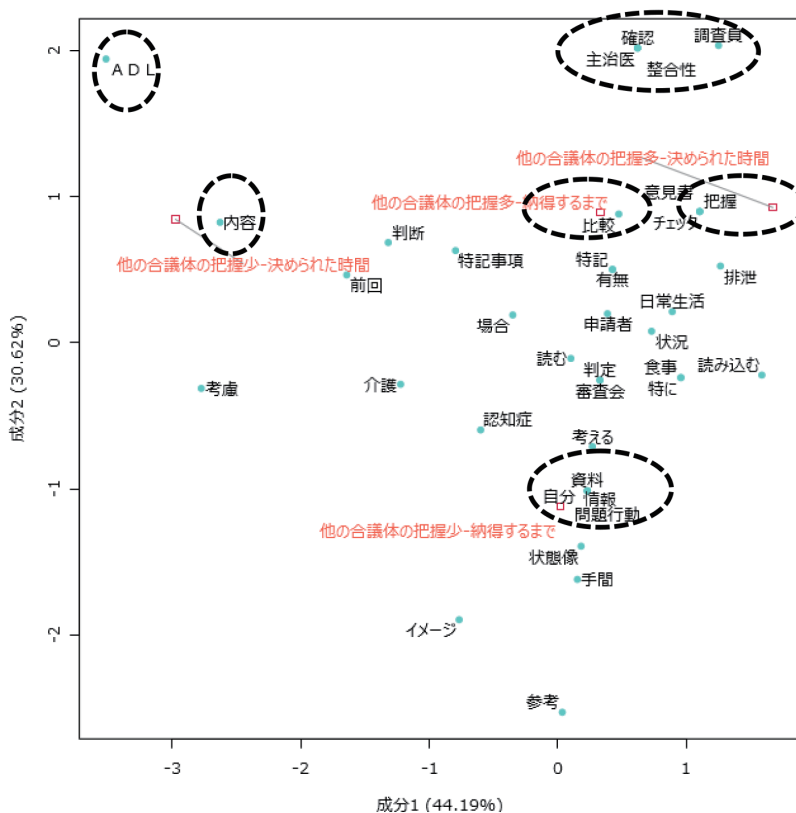


図 11、図 12 は、問 13 の審査会資料から判断する工夫についての自由回答の頻出語の布置である。図 11 の累積寄与率は 74.81% である。「他の合議体の把握少-納得するまで」の変数の周りには「資料」「自分」「問題行動」の言葉が並び、「資料を読み込む」「自分の関わった事例と比較する」「問題行動の多さを見る」などの表現から、自分の専門性を重んじた判断をするための工夫がなされていることが分かる。「他の合議体の把握多-納得するまで」「他の合議体の把握多-決められた時間」は、比較的近くに布置されている。「他の合議体の把握多-納得するまで」の周りには、「比較」「主治医」「調査員」「整合性」という言葉が並び「前回と今回の資料を比較」「調査票と主治医の意見書を比較」という工夫が示され、「他の合議体の把握多-決められた時間」の周りには、「把握」が布置され「全体像を把握する」という工夫がなされていることが分かる。「他の合議体の把握少-決めら

れた時間」の周りは「ADL」「内容」などの言葉が並び、「ADL」「特記事項の内容」に着目することなどが示されている。

図 12 問 13 「審査会資料から判断する工夫」の回答，ケース説明の主体 × 応答性高低

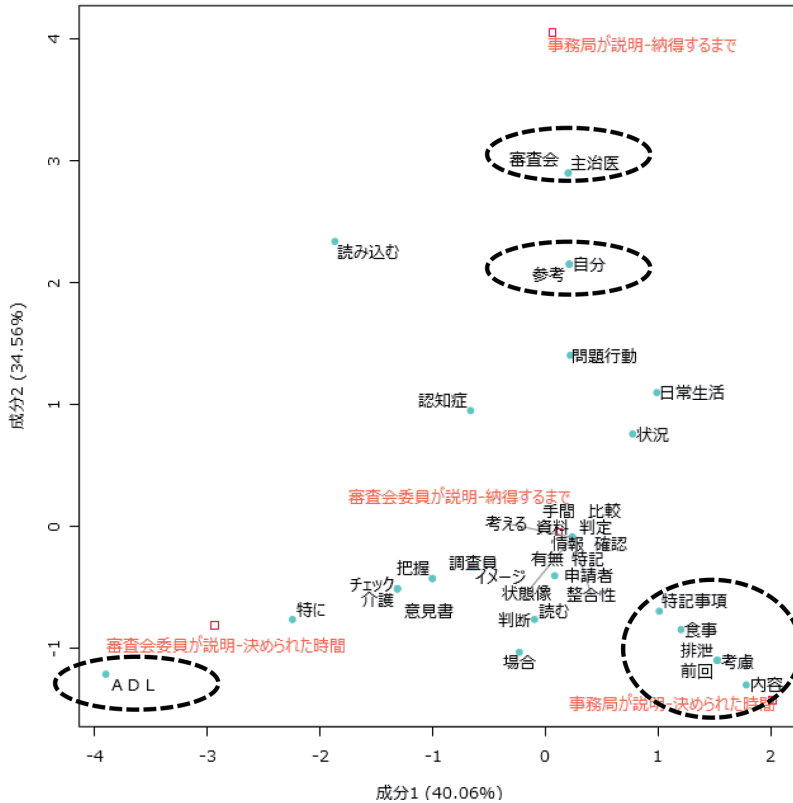
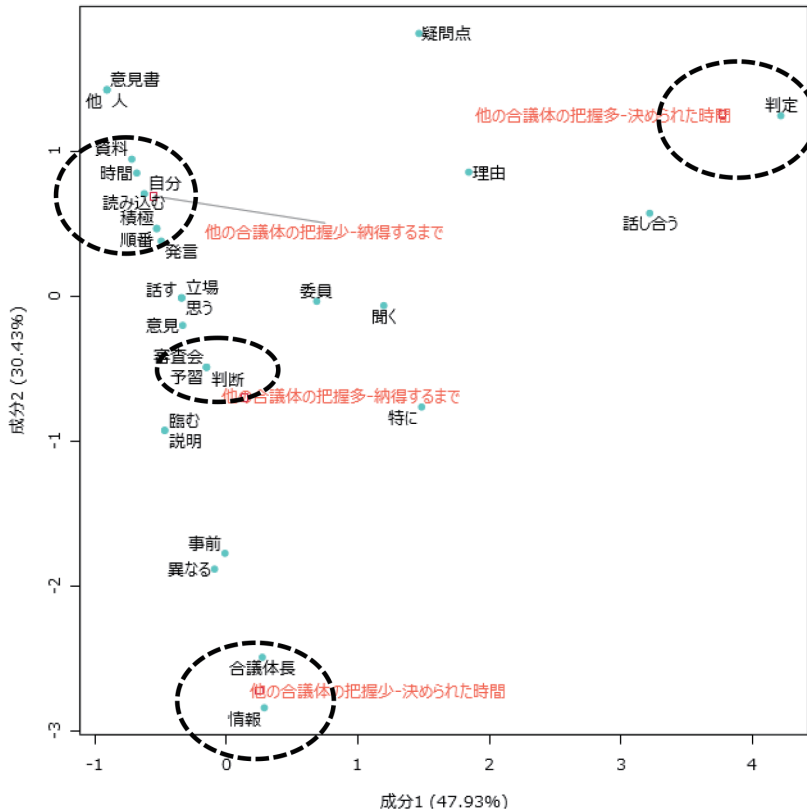


図 12 の累積寄与率は 74.62%である。「審査会委員が説明-納得するまで」は原点付近に位置し、特徴的な言葉は見られない。「事務局が説明-納得するまで」の周りは「主治医」「審査会」「自分」「参考」といった言葉が並び、「主治医の意見書」「審査会時に不明点を伝える」「自分の関わった事例と比較する」「調査員テキスト／状態像を参考にする」といった工夫がなされていることが分かる。「審査会委員が説明-決められた時間」では「ADL」「特に」なしといった工夫がなされていないことが分かる。「事務局が説明-決められた時間」の周りには「食事」「排泄」「前回」「特記事項」「内容」などの語が布置され、「食事や排泄」など手間のかかる項目に着目すること、「特記事項と主治医意見書の内容を比較すること」「前回との比較を行う」といった実質的な工夫がなされていることが分かった。

図 13 問 14 「合議体としての工夫」の回答，他の合議体の動向把握多少 × 応答性高低



次に図 13，図 14 は，問 14 の合議体としての工夫についての自由回答の頻出語の布置である。図 13 の累積寄与率は 78.36% である。「他の合議体の把握少-納得するまで」は 4 つの変数の中には比較的原点に近い。「自分」「読み込む」「積極」「順番」「資料」「発言」などの言葉が並び、「自分の分野の情報を発信する」「資料をしっかりと読み込む」「積極的に発言」「順番に発言」など，全員が積極的に参加するといった一般的な会議の工夫と分野間の観点の違いを示しあうという工夫がなされていることがわかる。「他の合議体の把握多-納得するまで」の周りには「予習」「審査会」「判断」「説明」などの言葉が並ぶ。「予習をしっかりと行う」「審査会の中でコミュニケーションをとる」「判断に迷う理由を伝える」「根拠を説明する」といった，具体的な工夫が示されている。「他の合議体の把握少-決められた時間」の周りには「情報」「合議体長」といった言葉が並び、「情報の共有」「合議体長さんが配慮」と合議体長の役割の大きさがわかる。「他の合議体の把握多-決められた時間」の周りには「判定」という言葉が布置されているが，個々の委員の判定そのものが，意見であり，判定そのものに着目するという工夫が示唆される。

基本的な事柄が並び、合議体の機能向上には合議体長の役割が大きいことを伺わせる語が並ぶ。「他の合議体の把握多-決められた時間」の布置からは、全体像を把握するという工夫や判定について話し合うという語が並ぶ。「他の合議体の把握少-納得するまで」は、自分の専門性を重んじた工夫と全員が合議に積極的に参加する一般的な工夫が窺える。「他の合議体の把握多-決められた時間」は、資料からの把握は具体的な比較のノウハウを、合議についても同様の傾向がみられる。他の合議体の動向を把握することで、より良い審査ができるような具体的なコツやノウハウを知り、審査の際の焦点の当て方の効率を上昇させ、受け身の状態からより積極的に合議に関わろうとし、結果的に他の合議体メンバーを尊重・協調する姿勢につながると考えられる。同じ専門家からの刺激が応答性を高めるといえるだろう。

次に、最初のケース説明を事務局が説明すると応答性が急激に低下するという結果が選択肢の分析から明らかだが、説明を事務局がすることの効果は次の通りである。「事務局が説明-決められた時間」の周りは、資料の把握に関してはかなり具体的にポイントを絞った工夫が、そして準備に時間をかけて臨み、自分がプロとして合議に臨む姿勢が窺える。一方、「審査会委員が説明-決められた時間」の周りの語からは、資料把握についてはADLや特になしといった工夫がさほど専門的ではなく、合議の際も他の委員の存在を意識することが窺える。「事務局が説明-納得するまで」の間13の布置をみるとこちらは、「事務局が説明-決められた時間」程ではないまでも、具体的な、ただし自分の専門性を重んじた工夫がなされていることが窺えた。つまり、事務局が説明することで、事実上審査の際のアジェンダセッティングがなされ、委員の役割、判断の領域や着目するポイントが限定され、合議で合意を取るというよりもとにかく、自分の専門性を提供するという期待が審査会委員になされているのではないかと解釈できる。つまり、行政からの役割の限定が応答性を低めると言える。

5. 結 論

本稿では、クライアントに応答的な態度への規定要因とそのメカニズムを明らかにすることを目的に、「要介護認定・認定調査員の業務の実態についての調査研究」「介護認定審査会委員の業務の実態についての調査研究」を用い分析を行った。その結果大きく二つのことが明らかになった。

第一に、認定調査員の応答性を高めるのは、主に担当課との情報共有のあり方や、審査会事務局の審査方針の把握といった、行政との関わりによってであった。先行研究では、

第一線職員の応答的な姿勢の規定要因として、上位者からの統制や管理のあり方（同調圧力）、環境（効率性）といった外的要因とともに、個人が保有する専門性や規範、価値観の働きかけといった内的要因も想定されるなど、多様な想定が可能であった。少なくとも認定調査員については、要介護認定の分業的な構造から、外的要因が左右しやすいことが明らかになった。荒見 [2013a:2013b] ですでに指摘するように、認定を受けた人の介護保険制度への信頼は認定調査員の接遇のあり方に大きく左右される。つまり、認定調査員の応答性が高いほど制度への満足度が高まることから、認定調査員に対する担当課の監督の仕方も工夫が必要であると考えられる。

第二に、認定審査会委員の応答性を高めるのは、他の審査会委員の審査の傾向などの動向を把握することであり、応答性を低めるのは、審査会事務局の関与により、審査会委員の役割が限定される時である。先行研究である審議会研究や専門性研究からは、委任元（行政）との関係や他の専門家との同調圧力、環境（効率性）といった外的要因と、個人が保有する専門性や規範、価値観への働きかけといった内的要因が想定できたが、認定調査員と同様、外的な要因が影響を与えることが明らかになった。審査会委員に対しては伝達研修や明示的な関与を強めるよりも、他の合議体または委員がどのように取り組んでいるのかを示すほうが、合議として有意義な審議ができる可能性がある。

本稿の貢献としては以下の三点である。第一に、第一線職員の裁量のあり方や意思決定については、裁量のある、なしや裁量の統制可能性が議論の中心となっており、どのような条件でどのような決定がなされるのか、という点についての蓄積がまだ少ない中で、外的要因によって応答的な姿勢が左右される、という一定の結論を導き出すことができた。担当課との情報共有により、監督者である行政がきちんと書いてほしいポイントが具体的に理解できることや、審査会での議論のポイントがわかることで本人の状況をじっくりとみることができるようになり、応答性が高まるというメカニズムを示せた点は第一線職員の監督・管理の在り方を考える上で、意義があると考えられる。第二に、審査会委員のような合議制の専門職の判断形成については、審議会研究や専門性研究においてこれまで本研究のような試みは行われてこなかった中で、外的な要因が影響を与えることが明らかになったということ、さらに、同じ専門家からの刺激が応答性を高め、行政からの役割の限定が応答性を低めるというメカニズムを示すことができた。第三に、要介護認定という分業と委任を特徴とした制度デザインに基づいた社会保障給付の受給資格認定の実施のされ方とそれに関わるアクターの応答的な姿勢が何にどのように規定されるのか、という関連性が示せたことは、制度の効果を判断する手がかりとなると考えられる。

尚、本稿では認定調査員や認定審査会委員の応答性を、業務への時間認識の観点から議論した。そして応答性が高まる条件というのを示したが、これはただちに応答性が高いす

なわち、クライアント対応や審査業務に時間を割く状態がいい、という規範的な議論となることを全く意味しない。専門職によって、行政から委託され、兼業しながらこれらの業務を行っているにもかかわらず、クライアントや審査業務に時間を使うことは、専門職のバーンアウト等の議論を敷衍すると、時間を多く割くという姿勢はむしろ専門職的ではない、という考えを持つ者もいるだろう。本稿で示したいのは、要介護認定のような権力性を帯びる行為は、分業的な制度設計やコンピューター判定といった形で客観性を強調したとしても、そのプロセスはある種の政治性を帯びることは不可避であり、行政職員も認定調査員も認定審査会委員も、どのような条件またはどのような執行を行うとどのような帰結を生むのか、という点を多少なりとも検討して業務を行うことが必要ではないか、という点である。

【謝辞】

本研究においてアンケートに御協力して下さった皆様、福井県内の各市町ならびに福井県庁長寿福祉課、政策推進課の皆様は厚く御礼を申し上げます。本研究の実施及びデータ分析と解釈の責任はすべて筆者に帰属いたします。

また、本稿の作成に当たり、大沢真理先生及び匿名の2名のレフェリーの方々から有益なコメントをいただいた。厚く感謝申し上げます。

本研究は文部科学省科学研究費「地域住民の生活保障と多機関連携（ローカル・ガバナンス）の制度構築（基盤研究（B）一般 2330020）、研究代表者：佐藤岩夫」、 「福祉国家再編期の自治体における政策実施の多様性の要因の解明（研究活動スタート支援 23830015）、研究代表者：荒見玲子」の研究成果の一部である。

参考文献

- 阿部彩 [2011] 『弱者の居場所がない社会 貧困・格差と社会的包摂』、講談社現代新書。
- 荒見玲子 [2013a] 『社会保障の受給資格認定と委任—要介護認定の行政学的分析—』東京大学大学院法学政治学研究科、平成25年度博士論文。
- 荒見玲子 [2013b] 「第一線公務員への接触の政治的効果—要介護認定者の家族サーベイを用いたPSW法による因果効果の分析—」日本公共政策学会2013年研究大会、2013年6月2日コラッセふくしま、「自由公募セッションIV パネル企画：政策過程の相互作用性に着目した基礎自治体ガバナンスの把握の多様性」報告ペーパー。
- 荒見玲子 [2013c] 「新しい第一線公務員—要介護認定調査員の意思決定構造」日本政治学会2013年研究大会、2013年9月16日、北海学園大学、ポスター報告ペーパー。
- Bonoli, G. [2005] “The Politics of new social policies: Providing coverage against new social risks in mature welfare states,” *Policy and Politics*. 33 (3) : 431–449.

- Brehm, John, and Gates, Scott. [1997] *Working, Shirking, and Sabotage; Bureaucratic Response to a Democratic Public*, Michigan University Press.
- Brehm, John, and Gates, Scott. [2008] *Teaching, Tasks, and Trust : Functions of the Public Executives*, Russel Sage Foundation.
- Bryer, Thomas. A. [2007] “Toward a Relevant Agenda for a Responsive Public Administration”, *Journal of Public Administration Research and Theory* 17 (3) : 479–500.
- Dahlstrom, Carl, Lindvall, Johannes, and Rothstein, Bo. [2013] “Corruption, Bureaucratic Failure and Social Policy Priorities”, *Political Studies*. (61) : 52.4–542.
- Grimmer, Justin, and Stewart, Brandon. [2013] “Text as Data : The Promise and Pitfalls of Automatic Content Analysis Methods for Political Texts”, *Political Analysis*, (21) : 267–297.
- 藤田由紀子 [2008] 『公務員制度と専門性—技術系行政官の日英比較—』, 専修大学出版局.
- 橋本紘市 [2013] 「戦後日本の高等教育関連議員と政策課題」『名古屋高等教育研究』, 第 13 号, 235–256.
- 稗田健志 [2010] 「新しい社会的リスクの比較政治経済学」『レヴァイアサン』, (47) : 108–128.
- 樋口耕一 [2005] 「計量テキスト分析の方法と実践」大阪大学大学院人間科学研究科 平成 16 年度 博士論文.
- 樋口耕一 [2006] 「内容分析から計量テキスト分析へ—継承と発展を目指して—」『大阪大学大学院人間科学研究科紀要』, (32) : 1–27.
- 樋口耕一 [2012] 「社会調査における計量テキスト分析の手順と実際—アンケートの自由回答を中心に」石田・金編『コーパスとテキストマイニング』, 共立出版, 第 10 章.
- 樋口耕一 [2013] 「情報化イノベーションの採用と富の有無—ウェブの普及過程における規定構造の変化から—」『ソシオロジ』, 57 (3) : 39–55.
- 樋口耕一 [2014] 『社会調査のための計量テキスト分析 内容分析の継承と発展を目指して』, ナカニシヤ出版.
- 伊藤周平 [2008] 『介護保険法と権利保障』法律文化社.
- 伊藤大一, 蓮池 穰 [1975] 「自治体職員の裁量行動と裁量意識—北海道職員の意識調査結果とその分析—」『北大法学論集』, 25 (4) : 202–169.
- 石田一紀・住居広士 [1999] 『納得できない要介護認定』, 萌文社.
- 石田基広・金明哲編 [2012] 『コーパスとテキストマイニング』, 共立出版.
- Jasanoff, Sheila. [1994] *The Fifth Branch : Science Advisers as Policymakers*, Harvard University Press.
- Jewell, C.J. [2007] *Agents of Welfare State : How Caseworkers Respond to Need in the United States, Germany and Sweden*, palgrave macmillan.
- 上林陽治 [2013] 『非正規公務員』, 日本評論社.
- Kaufman, Herbert. [1960,2006] *The Forest Ranger : A Study in Administrative Behavior*. Routledge; Rep Spl 版.
- Kim, Suyoung. [2013] “Voluntary Organizations as New Street-level Bureaucrats : Frontline Struggle of Community Organizations against Bureaucratization in a South Korean Welfare-to-Work Partnership,” *Social Policy and Administration*. 47 (5) : 565–585.
- Krippendorff, K. [1980=1989] *Content Analysis : an introduction to its methodology*, London : Sage. (=三上利治 他訳『メッセージ分析の技法—「内容分析」への招待』, 勁草書房.)
- 川端亮・樋口耕一 [2003] 「インターネットに対する人々の意識—自由回答の分析から—」『大阪大学大学院人間科学研究科紀要』 (29) : 163–181.
- 真淵勝 [2009] 『行政学』, 有斐閣.
- Maynard-Moody, Steven, and Musheno, Michael. [2003] *Cops, Teachers, Counselors Stories from the Front Lines of Public Service*, The University of Michigan Press.
- 松尾聖司 [2005] 『東京大学行政学研究会 研究叢書 2 裁量の拘束と政策形成—公証行政における執行態様の分析』東京大学 21 世紀 COE プログラム「先進国における << 政策システム >> の創出」.
- 宮本太郎 [2008] 『福祉政治 日本の生活保障とデモクラシー』, 有斐閣.
- 宮本太郎 [2009] 「福祉国家改革と社会サービスの供給体制—ニーズ表出型への収斂と分岐」『年報行政研究』, (44) : 43–62.
- 宮澤節生 [1983] 『犯罪捜査をめぐる第一線刑事の意識と行動—組織内統制への認識と反応』, 成文堂.
- 村松岐夫 [1994] 『日本の行政—活動型官僚制の変貌』, 中公新書.
- 森田朗 [2006] 『会議の政治学』, 慈学社出版.

- 長野基 [2009] 「自治体政策過程における都市計画審議会の機能の分析—東京都区市を事例にして—」『年報行政研究』, (44) : 150-169.
- Oberfield, Zachary. W. [2010] “Rule-Following and Discretion at Government’s Frontlines : Continuity and Change during Organization Socialization,” *Journal of Public Administration Research and Theory* 20(4) : 735-755.
- 沖田佳代子 [1994] 「福祉事務所のワーカーの倫理的ディレンマに関する研究」『社会福祉学』, 35 巻 2 号, pp.48-63.
- 沖田佳代子 [2002] 「介護サービス計画の決定作成における倫理的ディレンマ : ケアマネジャーに対する訪問面接調査から」『社会福祉学』, 43 (1) : 80-90.
- 岡山裕 [2012] 「専門性研究の再構成」内山融他編『専門性の政治学—デモクラシーとの相克と和解』, ミネルヴァ書房, 第 2 章.
- Prottas, J.M. [1979] *People-Processing: The Street-level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Lexington, Ma: Lexington Books.
- Riccucci, Norma M. [2005] *How Management Matters : Street-Level Bureaucrats and Welfare Reform*. Washington DC : Georgetown University Press.
- 坂田周一 [2003] 『社会福祉における資源配分の研究』立教大学出版会.
- 嶋田暁文 [2010a] 「政策実施とプログラム—行政学・政治学からの考察 (1)」大橋洋一編著『BASIC 公共政策 第 6 巻 政策実施』, 第 9 章.
- 嶋田暁文 [2010b] 「執行過程の諸相—行政学・政治学からの考察 (2)」大橋洋一編著『BASIC 公共政策 第 6 巻 政策実施』, 第 10 章.
- 住居広士 [2004] 『要介護認定とは何か』, 一橋出版.
- 曾我謙悟 [2006] 「政権党・官僚制・審議会—ゲーム理論と計量分析を用いて」『レヴァイアサン』, 39 : 145-169.
- 鈴木崇史 [2012] 「政治テキストの計量分析」石田・金編『コーパスとテキストマイニング』, 共立出版, 第 8 章.
- 田尾雅夫 [1994] 「第一線職員の実動様式」『講座行政学 第 5 巻 業務の執行』有斐閣, 第 6 章.
- 高橋信 [2005] 『Excel で学ぶコレスポネンス分析』, オーム社.
- 田中秀明 [2009] 「専門性か応答性か : 公務員制度改革の座標軸 (上)」『季刊行政管理研究』, (126) : 3-36.
- 田辺国昭 [1987] 「生活保護政策の構造—公的扶助行政における組織次元の分析 (1)」『國家學會雑誌』, 100 (11-12) : 1009-960.
- 田辺国昭 [1988a] 「生活保護政策の構造—公的扶助行政における組織次元の分析 (2)」『國家學會雑誌』, 101 (3-4) : 363-307.
- 田辺国昭 [1988b] 「生活保護政策の構造—公的扶助行政における組織次元の分析 (3)」『國家學會雑誌』, 101 (9-10) : 709-649.
- 東京大学社会科学研究所全所的プロジェクト「ガバナンスを問い直す」「要介護認定業務に関する調査」企画実施委員会編 [2013] 『福井県における「要介護認定調査研究」基本報告書』.
- Vigoda, Eran. [2002] “From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizensn, and the Next Generation of Public Administration,” *Public Administration Review*: 62: 527-538.

Appendix

表7 質問紙との対応表

	認定調査員調査	審査会委員調査
従属変数		
応答性	<p>問10_D クライアントへの応答方法</p> <p>Q「調査先でご本人やご家族から認定調査や介護保険制度への不満など調査とは直接関係のないお話をされた時の応答の仕方(一般的な姿勢をお伺いします)」</p> <p>A「1-A: 本人やご家族が満足するまで対応する、2: どちらかというAに近い、3: どちらかというBに近い、4-B: 他の業務や時間とのバランスを考慮しながら対応する」</p>	<p>問9_D 審査手順についての考え方</p> <p>Q「審査の手順についての考え方」</p> <p>A「1-A: 合議体の中でできるだけ納得がいくまで議論をつくす、2: どちらかというAに近い、3: どちらかというBに近い、4-B: 決められた時間の中で議論をつくす」</p>
独立変数		
クライアントの姿勢に対する見方	<p>問15-3 家族は重く認定されたい(反転処理)</p> <p>Q「調査対象者のご家族はより重く認定された方が良いと考えているように感じるが多い」</p> <p>A「1: あてはまる、2: ややあてはまる、3: ややあてはまらない、4: あてはまらない」</p>	/
行政との関係	<p>問25-4 担当課との情報共有が多い(反転処理)</p> <p>Q「所属している自治体の担当課と知識や情報を共有する機会が多い」</p> <p>A「1: あてはまる、2: ややあてはまる、3: ややあてはまらない、4: あてはまらない」</p> <p>問26-B-4 自分が審査会事務局の方針の把握</p> <p>Q「あなたご自身はどの程度把握されていますか 4) 所属する審査会事務局に審査判定の方針」</p> <p>A「1: ほとんど把握していない、2: あまり把握していない、3: 概ね把握している、4: 把握している」</p>	<p>問8 ケース説明を誰がするか。(選択肢4の回答結果は2または3に分類できるものであったので、ポストコーディングし、3つの選択肢に)</p> <p>Q「審査会の個別ケースの最初の説明は誰が行いますか」</p> <p>A「1: 合議体長が行う、2: 合議体長以外の審査会委員が行う、3: 事務局が行う、4: その他」</p> <p>問15 合議体への事務局の関わり方</p> <p>Q「あなたの所属する合議体の審査に当たり、事務局はどのように関わっていますか。」</p> <p>A「1-A: 事務局が持っている申請者に関する客観的な情報を積極的に伝え、関与していく、2: どちらかというAに近い、3: どちらかというBに近い、4-B: 審査委員に聞かれた内容を必要に応じて答えるようにしている」</p>
他の専門家の動向	/	<p>問18-B-4 同じ審査会の中の他の合議体の審査の傾向や実績を自分で把握している</p> <p>Q「あなたご自身はどの程度把握されていますか 4) 同じ審査会の中の他の合議体の審査の傾向や実績」</p> <p>A「1: ほとんど把握していない、2: あまり把握していない、3: 概ね把握している、4: 把握している」</p>
業務量	<p>問3 1か月の平均調査件数</p> <p>Q「直近3カ月の間で認定調査員としての一か月の認定調査の平均担当件数を教えてください」</p> <p>A: 数字を記入</p> <p>問7 スケジュール自己決定(「1: 決められる」を「1」としてダミー変数化)</p> <p>Q「認定調査の業務のうち、業務のスケジュールは概ね自分で決められますか。」</p> <p>A「1: 決められる、2: 決められない」</p>	<p>問3 1回当たり審査時間(分単位に)</p> <p>Q「所属する合議体の平均的な一回の審査会あたりの審査時間を教えてください。」</p> <p>A: 数字を記入</p> <p>問4 1回当たりの予習時間(分単位に)</p> <p>Q「一回の審査会にける平均の予習時間を教えてください。」</p> <p>A: 数字を記入</p>

<p>業務への価値観</p>	<p>問11-4 決められたスケジュールの中で効率よく調査(反転処理) Q「あなたが認定調査を行う際に、業務遂行上の方針として以下のことをどの程度重視していますか。4)決められたスケジュールの中でできるだけ効率よく調査を行う。」 A「1:重視している、2:どちらかといえば重視している、3:どちらかといえば重視していない、4:重視していない」</p> <p>問28-1 性別役割分担意識(反転処理) Q「あなたは賛成ですか、反対ですか。1)家庭の中に性別の役割分担があることはやむを得ない。」 A「1:賛成、2:どちらかといえば賛成、3:どちらかといえば反対、4:反対」</p>	<p>問10-4 決められた時間の中で効率よく審査判定(反転処理) Q「あなたが所属する審査会においては、審査判定上の方針として重視されていることは何でしょうか、審査会委員の間で共有されているかどうかという観点でお答えください。4)決められた時間の中で審査判定をできるだけ効率よく行う。」 A「1:重視している、2:どちらかといえば重視している、3:どちらかといえば重視していない、4:重視していない」</p> <p>問20-1 性別役割分担意識(反転処理) Q「あなたは賛成ですか、反対ですか。1)家庭の中に性別の役割分担があることはやむを得ない。」 A「1:賛成、2:どちらかといえば賛成、3:どちらかといえば反対、4:反対」</p>
<p>専門能力・業務能力</p>	<p>問23、23-1 トレーニングの有無・頻度(問23を「2:ない」を「0」とし、問23-1の「8:その他」を落として反転処理し、結合して0~7の連続変数を作成)</p> <p>問23 Q「職場で認定調査員同士でのスキルアップを目的とするミーティングの機会はありますか。」 A「1:ある、2:ない」</p> <p>問23-1(問23で1を選んだ人のみ回答) Q「認定調査員同士の定例のミーティングの機会はどの位ありますか。」 A「1:毎日、2:週に数回、3:週に1回程度、4:月に数回程度、5:月に1回程度、6:年に数回、7:年に1回、8:その他」</p> <p>問1 経験年数(月単位に) Q「認定調査員としての経験年数を教えてください。」 A:数字を記入</p> <p>問2 調査件数 Q「認定調査員としてこれまでのおおよその調査件数を教えてください。」 A「1:0~19件、2:20~49件、3:50~99件、4:100~199件、5:199件~300件、6:300件以上」</p>	<p>問1 経験年数(月単位に) Q「認定審査会委員としての経験年数を教えてください。」 A:数字を記入</p>
<p>統制変数</p>		
<p>属性</p>	<p>問20・問31 所属先とケアマネとしての担当者を調査するかどうか(両設問の「その他」をポストコーディング可能なものは分類した上で落とし、市町村・指定事務受託・委託事業者×担当有無で5つのダミー変数を作成)</p> <p>問20 Q「自分がケアマネとして担当している方を調査することはありますか」 A「1:いつもある、2:ときどきある、3:ほとんどない、4:まったくない、5:その他」</p> <p>問31 Q「あなたの認定調査員としての所属を教えてください」 A「1:市町の正規(常勤)の自治体職員、2:市町の非常勤職員、3:市町の嘱託職員、4:地域包括支援センター(市町直営)の職員、5:地域包括支援センター(市町直営ではなく委託)の職員、6:指定事務受託法人の職員、7:居宅介護支援事業所の職員、8:介護保険施設・特定施設の職員、9:その他」</p> <p>問29 年齢 Q「あなたの年齢を教えてください。」 A「1:20歳未満、2:20歳以上30歳未満、3:30歳以上40歳未満、4:40歳以上50歳未満、5:50歳以上60歳未満、6:60歳以上70歳未満、7:70歳以上80歳未満、8:80歳以上」</p> <p>問30 性別(「2:女性」を「1」としてダミー変数化) Q「あなたの性別を教えてください。」 A「1:男性」「2:女性」</p>	<p>問23 分野(「4:その他」はポストコーディングして1~3に再分類) Q「あなたの認定審査会委員としての分野を教えてください。」 A「1:保健、2:医療、3:福祉」</p> <p>問21 年齢 Q「あなたの年齢を教えてください。」 A「1:20歳未満、2:20歳以上30歳未満、3:30歳以上40歳未満、4:40歳以上50歳未満、5:50歳以上60歳未満、6:60歳以上70歳未満、7:70歳以上80歳未満、8:80歳以上90歳未満、9:90歳以上」</p> <p>問22 性別(「2:女性」を「1」としてダミー変数化) Q「あなたの性別を教えてください。」 A「1:男性」「2:女性」</p> <p>問7 合議体長ダミー「1:合議体長である」を「1」としてダミー変数化 Q「次の中で当てはまるものを教えてください。」 A「1:合議体長である、2:合議体長の職務代理人である、3:「1」「2」以外の審査会委員である」</p>