

## 高齢者地域支援システムに関する研究

主任研究者 白澤政和（大阪市立大学生生活科学部教授）

本年度の研究では、要援護高齢者の生活を支援する社会資源としてのデイサービスと要援護高齢者のニーズに合わせて社会資源を調整し援助するケアマネジメントについて調査研究を行った。その結果、デイサービスおよびケアマネジメントサービスの向上に関連する重要な知見を得た。

分担研究者

岡田進一（大阪市立大学生生活科学部  
助手）

ここでは、その結果のまとめを報告する。

第1の研究は、社会資源の中のフォーマルサービスの1つであるデイサービスを取り上げた。ここでは、デイサービスに対する評価を行うため、サービス利用者の視点からデイサービスを分析し、今後のデイサービスのあり方を明らかにした。

第2の研究は、ケアマネジャー研修に参加した医療・保健・福祉関連職者を対象に、ケアマネジメントに関する知識や技術のレベルやそのレベル向上に関連する要因を分析した。ここでは、その知識・技術のレベルが基本属性により、どのように違うのかを明らかにした。

### A 研究目的

要援護高齢者が地域の中で生活をしていく上で必要となる地域支援システムのあり方を明らかにすることが、本研究の目的である。

本研究では、地域支援システムの構成要素を、（1）要援護高齢者、（2）要援護高齢者の生活を支援するための社会資源、（3）要援護高齢者のニーズに合わせて、社会資源を調整し援助するケアマネジャー（ケアマネジメント）、の3つに分け、研究を進めている。

本年度は、最終年度となっているため、ケアマネジメントに関する総括と社会資源のあり方に関する研究を行った。従って、本年度の研究は（2）と（3）に関連する調査研究を実施した。

### B 研究方法

第1の研究の対象者は、三重県にある社会福祉法人のデイサービス機関（3カ所）の利用者とした。調査方法は、

調査票を用いた面接調査法を採用し、調査項目は、サービス利用者の基本属性、サービスに対する意識、利用者満足度などである。3ヶ所のデイサービス利用者数は160名で、そのうち調査協力を得て、回答したサービス利用者は131名で、全体の81.9%であった。なお、調査期間は、1999年3月10日から19日までである。

第2の研究の対象者は、岡山県で開催されたケアマネジメント研修(191名)に参加した医療・保健・福祉関連の機関や在宅介護支援センターの職員とした。自記式調査票を用いた郵送調査を採用し、調査項目は、職員の基本属性、研修の受講経験、ケアマネジメント過程にそった援助技術、知識、インフォームドコンセントなどである。

調査期間は1998年12月7日から21日までで、その調査票の回収率は、74.9%(143名)であった。

なお、本研究で用いた尺度は、いずれも高い信頼係数を示していた。

### C 結果

第1の研究の調査では、サービス満足度全体に影響を与える要因を分析するために、サービス全体の満足度とサービスに関連する個々の項目(施設の清潔度、施設の整備状況、施設への通いやすさ、日常生活の過ごしやすさ、職員の傾聴的態度、職員に対する信頼感、職員との話しやすさ、職員の対応

の仕方、職員の言葉使いなど)との相関分析を行った。その結果、デイサービス全体の満足度と関連している主な項目は、施設の清潔度( $r=0.50, p<0.01$ )、職員の対応の仕方( $r=0.37, p<0.01$ )、職員に対する信頼感( $r=0.31, p<0.01$ )などであった。

サービス利用者の基本属性や生活満足度などにより、利用者のサービス満足度に、どの程度の違いが生じるのかを明らかにするために、一元配置の分散分析を行なった。その結果、性別( $p<0.01$ )、家族形態( $p<0.01$ )、生活満足度( $p<0.01$ )によりサービス満足度に違いが生じていた。具体的には、男性より女性の方がサービス満足度が高くなっていた。家族形態別では、夫婦と既婚の子供と同居している高齢者は、他の家族形態の高齢者よりサービス満足度が低くなっていた。

第2の研究の調査では、基本属性により、ケアマネジメント過程での援助技術や知識がどのように違うのかを明らかにするために、一元配置の分散分析を行った。その結果、援助技術においては、過去の研修経験の有無、職場環境などで有意差が見られた。具体的に示すと、研修経験が過去にある者の方がそうでない者より援助技術のレベルが高く( $p<0.001$ )、良い職場環境にいる者の方がそうでない者より援助技術のレベルが高かった( $p<0.01$ )。

知識習得度についても、同じような

結果が得られた。

#### D 考察

第1の研究結果から、デイサービスに対する利用者の満足度が利用者の基本属性により異なることが明らかとなった。また、利用者満足度は、施設の整備状況、施設職員の対応の仕方、施設職員に対する信頼感などにも大きく影響されることも明らかとなった。

第1の研究結果は、三重県におけるデイサービスに対する利用者満足度の現状を示すものであり、全国のデイサービスの現状について示されたものではない。全国のデイサービスに対する利用者満足度の現状を考察するためには、全国調査が必要である。

第2の研究結果から、研修がケアマネジメント過程の理解や知識・技術の向上に大きく貢献していることが明らかである。また、職場環境の重要性も認識し、適切な人員配置やスーパービジョン体制の確立などが望まれる。

なお、本調査は横断的調査であるので、その点に留意する必要がある。また、明確な因果関係を示すためには、縦断的な調査での検討が必要である。

#### E 結論

介護保険制度下で重要な居宅サービスとなるデイサービスの質の向上のためには、ケアレベルの高い職員の養成を行うとともに、利用者から信頼され

る職員となるための研修プログラムが必要と考えられる。また、利用者の視点からデイサービスを見ると、デイサービスの質は均質化し、サービス対象者も比較的絞られているものと考えられる。しかし、今後の介護保険制度下での多様なニーズに対応していくためには、多様なサービス内容にしていくことがデイサービス機関にも望まれる。

地域支援システムの中で重要な役割を果たすケアマネジャーの養成については、適切な研修を行うことが必要である。また、質の高いケアマネジメントを提供していくためには、ケアマネジャーが所属する職場環境を改善していくことも考慮されるべきである。

(研究協力員)

小澤温 (大阪市立大学)

畑智恵美 (大阪市立大学大学院)

森詩恵 (大阪市立大学大学院)

神部智司 (大阪市立大学大学院)

## ケアマネジャーの知識・技術に関する研究

分担研究者 白澤政和（大阪市立大学生生活科学部教授）

本年度の分担研究では、要援護・介護高齢者やその家族のニーズに合わせて社会資源を調整し援助を行うケアマネジャーについて調査研究を行った。その結果、ケアマネジャーが行うサービスの向上に関連する要因が明らかとなった。

キーワード：ケアマネジメント、研修、知識、技術

### A 研究目的

在宅福祉を推進するためにケアマネジメントが必要と考えられ、ケアマネジメントに関する研究が進められてきた。しかし、ケアマネジャーの知識や技術を向上させる要因に関する研究は非常に少ない。そこで、本研究では、医療・保健・福祉関連の機関や在宅介護支援センターのケアマネジャーに注目し、どのような要因がケアマネジメントに関する知識や技術を高めているのかを分析することとした。

### B 研究方法

本年度の研究の対象者は、岡山県で開催されたケアマネジメント研修（191名）に参加した医療・保健・福祉関連の機関や在宅介護支援センターの職員とした。自記式調査票を用いた郵

送調査を採用し、調査項目は、職員の基本属性、研修の受講経験、ケアマネジメント過程にそった援助技術、知識、インフォームドコンセントなどである。

調査期間は1998年12月7日から21日までで、その調査票の回収率は、74.9%（143名）であった。

なお、本研究で用いた尺度は、いずれも高い信頼係数を示していた。

### C 結果

基本属性により、ケアマネジメント過程での援助技術や知識がどのように違うのかを明らかにするために、一元配置の分散分析を行った。その結果、援助技術においては、過去の研修経験の有無、職場環境などで有意差が見られた。具体的に示すと、研修経験が過去にある者の方がそうでない者より援助技術のレベルが高く（ $p < 0.001$ ）、良い職場環境にいる者の方がそうでない者より援助技術のレベルが高かった（ $p$

< 0.01)。

知識習得度についても、同じような結果が得られた。

#### **D 考察**

本研究結果から、ケアマネジメント研修がケアマネージメント過程の理解、知識、技術の向上に大きく貢献していることが明らかとなった。また、ケアマネジャーが所属する職場環境もケアマネジメント技術を向上させる重要な要因であることが明らかとなった。

なお、本調査は横断的調査であるので、その点に留意する必要がある。また、さらに明確な因果関係を示すためには、縦断的調査にもとづく検討が必要である。

#### **E 結論**

地域支援システムの中で重要な役割を果たすケアマネジャーの養成については、演習形式を中心とした適切な研修を行うことが必要である。さらに、介護保険制度下での介護支援専門員が従事する機関の職場環境の向上もケアマネジメントの質を高める上で必要であろう。

(研究協力員)

小澤温 (大阪市立大学)

畑智恵美 (大阪市立大学大学院)

森詩恵 (大阪市立大学大学院)

## デイサービス利用者満足度に関する研究

分担研究者 岡田進一（大阪市立大学生活科学部助手）

本年度の研究では、要介護高齢者のニーズにあったサービス提供が行われているかどうかを分析するために、高齢者地域支援システムでのサービスの一つであるデイサービスに焦点をあて、サービス評価を行った。特に利用者満足度を中心に分析を行い、新たな知見を得た。

### A 研究目的

本研究では、社会資源の中のフォーマルサービスの1つであるデイサービスを取り上げた。ここでは、デイサービスについての評価を行うために、利用者のサービス満足度という点からデイサービスを分析し、デイサービス利用者の特徴、サービス満足度の程度、サービス満足度を規定する要因などを明らかにした。

### B 研究方法

本研究の対象者は、三重県にある社会福祉法人のデイサービス機関（3カ所）の利用者とした。調査方法は、調査票を用いた面接調査法を採用し、調査項目は、サービス利用者の基本属性、サービスに対する意識、利用者満足度などである。3ヶ所のデイサービス利用者数は160名で、そのうち調査協力を得て、回答したサービス利用者は131名で、全体の81.9%であっ

た。また、今回の調査では、痴呆高齢者を除いた。なお、調査期間は、1999年3月10日から19日までである。

### C 結果

サービス利用者の基本属性は、以下の通りである。

#### ① 性別

サービス利用者の性別による比率は、男性が31.8%、女性が68.2%であった。

#### ② 年齢

サービス利用者の平均年齢は、79.3歳であった。年齢別構成比を示すと、70歳未満が17.4%、70歳から79歳未満が25.0%、80歳から89歳未満が47.0%、90歳以上が10.6%であった。

#### ③ 家族形態

サービス利用者の家族形態別比率を示すと、一人暮らしが21.2%、夫

婦のみが12.1%、夫婦と未婚の子供との同居が6.1%、夫婦と既婚の子供との同居が7.6%、三世帯家族が40.9%、その他が12.1%であった。

#### ④日常生活自立度

サービス利用者の日常生活自立度は、厚生省障害老人の日常生活自立度（デイサービス職員による自立度判定）を用いて分類すると、ランクJが35.6%、ランクAが43.9%、ランクBが18.9%、ランクCが1.5%となっていた。

サービス満足度全体に影響を与える要因を分析するために、サービス全体の満足度とサービスに関連する個々の項目（施設の清潔度、施設の整備状況、施設への通いやすさ、日常生活の過ごしやすさ、職員の傾聴的態度、職員に対する信頼感、職員との話しやすさ、職員の対応の仕方、職員の言葉使いなど）との相関分析を行った。その結果、デイサービス全体の満足度と関連している主な項目は、施設の清潔度（ $r=0.50$ ,  $p<0.01$ ）、職員の対応の仕方（ $r=0.37$ ,  $p<0.01$ ）、職員に対する信頼感（ $r=0.31$ ,  $p<0.01$ ）などであった。

サービス利用者の基本属性や生活満足度などにより、利用者のサービス満足度に、どの程度の違いが生じるのかを明らかにするために、一元配置の分散分析を行なった。その結果、性別（ $p<0.01$ ）、家族形態（ $p<0.01$ ）、生活満足

度（ $p<0.01$ ）によりサービス満足度に違いが生じていた。具体的には、男性より女性の方がサービス満足度が高くなっていた。家族形態別では、夫婦と既婚の子供と同居している高齢者は、他の家族形態の高齢者よりサービス満足度が低くなっていた。

#### D 考察

本研究の結果から、デイサービスに対する利用者の満足度が、利用者の基本属性により異なることが明らかとなった。また、利用者満足度は、施設の整備状況、施設職員の対応の仕方、施設職員に対する信頼感などにも大きく影響されることが明らかとなった。

本研究結果は、三重県におけるデイサービスに対するサービス満足度の現状を示すものであり、全国のデイサービスのサービス満足度の現状について示されたものではない。全国のデイサービスの現状を考察するためには、全国調査が必要であり、また、本研究で得られた知見に対する、さらなる縦断的な調査での検討も必要であろう。

#### E 結論

本年度の研究では、介護保険制度下で重要視されているデイサービスについて焦点を当て、利用者のサービス満足度について分析を行った。その結果、利用者のニーズを正確に把握し、ニーズを充足させていくためには、デイサ

ービス職員の対応の仕方が重要であることが示された。また、デイサービス・プログラムの内容では、基本属性を配慮した個別的な対応も必要であり、デイサービス・プログラムの多様化を考え、利用者個人のニーズにあったプログラム開発が求められる。

（研究協力員）

森詩恵（大阪市立大学大学院）

神部智司（大阪市立大学大学院）