

厚生科学研究費補助金
政策科学推進研究事業

社会福祉施設における総合的評価に関する研究

平成11年度 報告書

<施設入居者および施設職員調査編>

社会福祉施設評価研究プロジェクトグループ

主任研究者 岡田 進一

分担研究者 北島 英治

分担研究者 岡田 まり

分担研究者 藤林 慶子

平成12年 3月

本研究事業は、厚生科学研究費補助金（政策科学推進研究事業：H11-政策-004）の交付を受けて、実施されたものである。

はじめに

平成10年12月に厚生省より発表された『社会福祉基礎構造改革の全体像について』で、質の高い福祉サービスの拡充、福祉サービスに対する評価の導入などが「改革の理念」や「改革の方向」のなかに記されています。また、介護保険制度などでも、介護サービスを含む福祉サービス全体の質が問われ、その評価は、サービス利用者や社会に対する専門職の責任の一部として考えられるべきものであると言われ始めています。

そこで、本研究プロジェクトグループは、まず、施設評価のための基準づくりを行いたいと考え、今回のような研究を進めることといたしました。今年度の研究では、施設入居者のニーズ把握度、サービス満足度、生活満足度、および、施設職員による入居者ニーズ把握度などを中心に研究を行いました。

本研究報告書が施設自己評価などの際に活用され、社会福祉サービス全体の評価事業に役立てられればと考えています。ぜひ、ご一読いただき、ご批判をいただきたいと存じます。

最後になりましたが、調査にご協力いただきました回答者の方々や関係団体の方々には、心よりお礼を申し上げます。

平成12年3月

社会福祉施設評価研究プロジェクトグループ

主任研究者 岡田 進一

(大阪市立大学 生活科学部 助手)

目 次

I. 研究科組み・目的・調査設計	1
II. 研究要約	9
III. 基礎属性	23
IV. 基礎データ分析	33
A. 生活に関するニーズについての高齢者本人と福祉職員の認識の関係	35
B. ADLに関する高齢者と福祉職員の認識の関係	79
C. 高齢者の感じているニーズの把握についての福祉職員の聞き取り	86
D. ニーズ把握調査のまとめ	97
E. L S I K尺度（社会福祉施設入居者）	99
F. 自己決定（社会福祉施設入居者）	109
G. 施設で生活する高齢者の心理的な強さの状況（ケアハウス入居者）	120
H. 生活満足度（ケアハウス入居者）	149
I. L S I K尺度（ケアハウス入居者）	180
J. サービス利用者満足度（ケアハウス入居者）	190
資料 1	227
資料 2	257

I. 研究枠組み、目的・調査設計

I 研究枠組み・目的・調査設計

A 研究枠組み

ドナベディアン(Donabaedian, 1980)によると、サービスの質を評価するためには、次の3つの側面に留意する必要があるという。その3つとは、(1)構造 (Structure)、(2)過程 (Process)、(3)結果 (Outcome) である。このドナベディアンの評価に関する研究枠組みを用いて、施設ケアサービスの評価方法を考えたものが表 I - 1 である。

表 I - 1 ケアサービス評価の3つの側面

構 造	サービス提供を行う機関の構造や組織の環境
	(例) ◆サービス提供者の特徴 ◆サービス提供者の職場環境 ◆機関・組織管理者の特徴 ◆サービス提供者と管理者の関係 ◆組織の運営状態 (財政基盤など)
過 程	サービス提供を行う過程 (サービス提供者の知識および技術の質)
	(例) ◆サービス提供者のケアサービスに必要となる知識および技術 ◆サービス提供者のコミュニケーションに関する知識および技術 ◆サービス提供者の対人関係に関する知識および技術
結 果	サービス提供によるサービス利用者の変化
	(例) ◆サービス利用者のサービスに対する意見 ◆サービス利用者のサービスに対する満足度 ◆サービス利用者の生活満足度 ◆サービス利用者の健康自己評価度 ◆サービス利用者の身体的・心理的機能

Donabedian, A. Exploration in Quality Assessment and Monitoring : The Definition of Quality and Approaches to its Assessment, MI : Health Administration, 1980. を参考に筆者が作成。

サービスの質を評価するために考慮されるべき構造とは、サービスを提供している機関の構造をさす。その構造を評価するための項目を具体的にあげると、サービス提供機関の理念、機関の組織形態、機関運営者 (理事長・施設長など) の特性 (資格、リーダーシップ、施設ケアサービスに対する考え方、組織運営に対する考え方、サービス提供者に対する考え方など)、スーパービジョン体制、サービス提供者の職場環境、機関の

人員配置、組織の運営状態（財政状態など）などである。構造はサービス全体に大きな影響を与え、サービスの質の確保のための重要な要因である。この構造評価は、第三者によってなされることが必要であり、客観的で公平な評価がなされる必要があると考えられる。また、このような第三者評価を行う機関は、サービスを熟知している専門職者で構成される独立機関であることが望まれる。

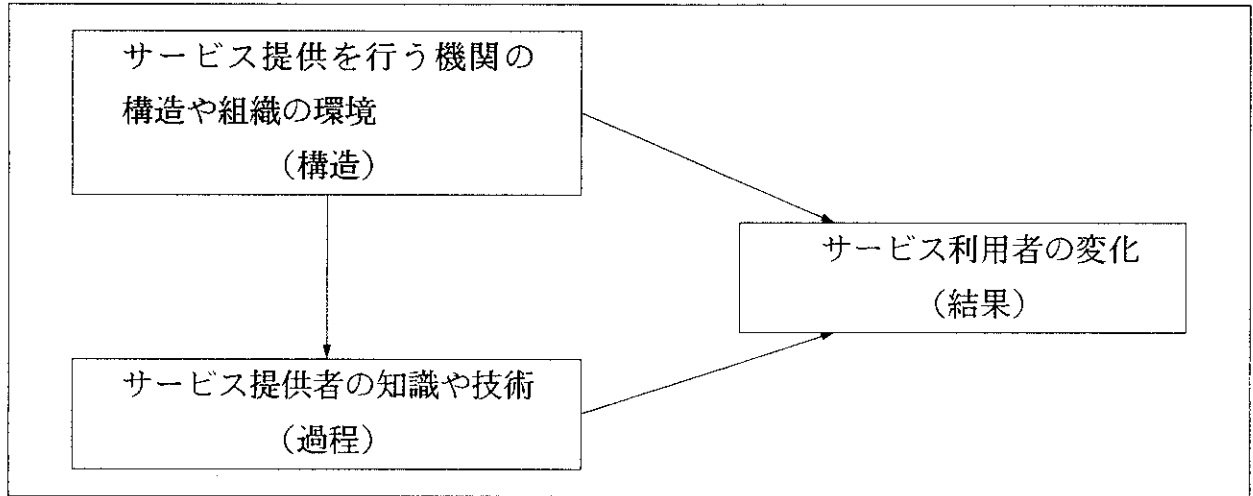
過程とは、サービスを提供する過程をさし、サービス提供過程を評価するためには、サービスに関連するサービス提供者の知識や技術の質を問わなければならない。その過程を評価するための前提条件は、国家資格あるいは専門機関認定資格である。国家資格あるいは専門機関認定資格は、サービス提供者の水準をある一定に保つためになされるサービスの質に関する管理（Quality Control）の方法であり、過程評価を行う前提条件となる。国家資格以外の過程評価に関する項目を具体的にあげると、社会資源（社会制度）などに関する知識、サービスに必要となるケアに関する知識および技術、対人関係に関する知識・技術などである。この過程評価においては、サービス提供者の自己評価を中心に行うことが必要である。サービス提供者が専門職であることを前提条件とした場合、過程に関して自己評価がよいと考える主な理由に、(1)専門職者は自らが行ったサービスに対して評価を行う責任が存在すること（Sheafor, Horejsi, and Horejsi, 1999）、(2)自己評価によって自ら提供したサービスの質に対して意識するようになり、自己改善を行うようになること（Walton, 1986）、(3)専門職者のプライドを尊重し、専門職機関の自律機能に期待すること（Deming, 1986）などがあげられる。

結果とは、提供されたサービスの結果、生じた利用者の望ましい変化をさす。その結果評価の指標として、提供されたケアサービスに対する利用者のサービス満足度、健康度、生活満足度、生活上の問題の軽減、身体・心理的機能の回復などがある。結果評価は、サービス利用者を中心に行われることが望ましい。利用者評価で留意すべき点は、専門的なことを問うのではなく、ケアサービスに関連する満足度、健康度、身体的・心理的機能などで利用者が比較的評価しやすい項目を設定することである。

サービスを上記のような3つの側面から多角的に評価することにより、客観的で中立的な評価が行えると考えられる。理論的には、第三者評価による構造評価、専門職者自身による過程評価、サービス利用者による結果評価のそれぞれの結果が一致すれば、その評価結果は妥当であると考えられる。また、サルツァー（Salzer, et al, 1997）らは、その評価に関する3つの側面を図I-1のように関連づけている。

図 I - 1 サービス評価の3つの側面の関係

Salzer, M. S. et., Validating quality indicator, Evaluation Review, 21 (3), P. 292~309. 1997. を参考に筆者が作成。



サルツァーらは、理論的には、ケアサービス提供機関の構造やサービス提供過程に問題がなければ、サービス利用の結果は良好であることが予測できるとしている。つまり、構造と過程での評価が良好であれば、結果評価も良好である可能性が高いことを示している。このことから、ケアサービスの評価では、第三者が評価を行う構造評価と専門職者による過程評価が最低限行われなければならないと筆者は考えている。そして、できるだけサービス利用者のニーズを反映していくために、利用者評価も積極的に取り入れ、評価の妥当性を高めていくことが望まれる。

今年度の研究では、上記の研究枠組みの中の結果評価（サービス利用者：施設入居者の評価）に焦点を当てて研究を行っている。一部、施設職員の自己評価（ニーズ把握度）を行っているが、これは結果評価との比較を行うためになされたものであり、今後、本格的な過程評価を行うことが本研究事業の課題である。また、構造評価（施設評価）については、別冊（施設長報告書）の中で報告がなされている。

- 1) Donabedian, A.: Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment, U.S. Health Administration, 1980.
- 2) Sheafor, B.W., Horejsi, C.R., & Horejsi, G.A.: Techniques and Guidelines for Social Work Practice 5th Ed. 1999.
- 3) Walton, M: The Deming Management Method, Dodd Mead & Company, 1986.

4) Deming, W.E.: Out of Crisis, MIT Press, 1986.

B 研究目的

本研究の主な目的は、上記に述べた研究枠組みをもとにして、施設評価における結果評価の基準となる尺度を開発することにある。具体的には、施設評価における施設入居者に対する質問項目、質問項目ごとの基本的な傾向などを報告する。

C 調査設計

調査設計にあたっては、主任研究者である岡田進一（大阪市立大学助手）を中心に、分担研究者の北島英治（東海大学助教授）、岡田まり（花園大学講師）、藤林慶子（北海道女子大学講師）、外部研究協力者の白澤政和（大阪市立大学教授）、小澤温（大阪市立大学助教授）で検討を行い、最終的な調査設計を行った。

質問紙の作成にあたっては、該当する先行研究を用いて検討を重ね、ブレインストーミングを行い、質問紙原案を作成した。そして、その原案について、主任研究者を中心としたエキスパートレビューを行い、質問紙の各項目に関する内容妥当性を確認した。また、統計解析により各項目についての信頼性を算出し、信頼性の確認も行った。従って、本研究で用いた各尺度は、妥当性・信頼性のあるものであると判断できる。

本報告書では、基礎データである単純集計とクロス集計結果を報告することとする。なお、個々の図表における集計は、コンピューター処理を直接利用しているため、百分率について端数処理を行っていない。また、回答者が一部の項目に対して回答していない場合があるため、各質問項目の合計人数が最終回収人数と一致しない場合がある。

D 調査対象と調査方法

本報告書の内容は、3つの調査結果から構成されている。

D-1 生活ニーズ・施設満足度調査（施設入所者調査および職員調査）

調査対象者は、調査協力が得られた近畿地方9ヶ所の特別養護老人ホーム、ケアハウス、軽費老人ホーム（A・B型）に入所している高齢者と、その生活支援を行っている施設職員である。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問方法については、高齢者に対しては、質問紙を用いた面接調査法を用い、施設職員に対しては、自記式質問紙を用いた留め置き調査法を用いた。調査期間は、1999年11月7日から1999年12月8日までである。

る。調査回答は任意とし、回答が得られた比率は、高齢者が93%、職員が100%であった。調査項目は、高齢者調査では、基礎属性、生活ニーズ、施設満足度などである。施設職員調査では、担当している高齢者の生活ニーズ把握度、自己評価などである。

D-2 サービス満足度・生活満足度調査（施設入所者調査）

調査対象者は、中国地方A県にある3ヶ所のケアハウスに入所している60歳以上の高齢者である。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問紙の配布・回収方法は、ケアハウスに質問紙を直接郵送し、高齢者が無記名で記入後、ケアハウスからまとめて質問紙を返送する方法を採用した。調査期間は、2000年1月10日から2月10日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率は、約73%であった。調査項目は、基礎属性、サービス満足度、生活満足度、心理的強さ（心理的エンパワメント）などである。

E 本研究事業研究者と報告書執筆者

研究グループ

主任研究者	岡田 進一	大阪市立大学助手	総括および評価研究
分担研究者	北島 英治	東海大学助教授	ニーズ研究
分担研究者	岡田 まり	花園大学講師	サービス評価研究
分担研究者	藤林 慶子	北海道女子大学講師	施設運営・管理評価研究
研究協力員	木村 容子	和歌山YMCA医療専門学校講師	施設運営・管理評価研究
研究協力員	飛田明日香	文京女子大学助手	施設運営・管理評価研究
研究協力員	久保 元二	大阪市立大学大学院生	サービス評価研究
研究協力員	綾部 貴子	大阪市立大学大学院 研究生	サービス評価研究
研究協力員	岡本 秀明	大阪市立大学大学院生	ニーズ研究
研究協力員	神部 智司	大阪市立大学大学院生	サービス評価研究
研究協力員	島村 直子	大阪市立大学大学院生	サービス評価研究
研究協力員	榎本 悠孝	大阪市立大学大学院生	ニーズ研究
研究協力員	林 暁淵	大阪市立大学大学院生	サービス評価研究

執筆者および担当ページ

主任研究者	岡田 進一	大阪市立大学助手	P.1~P.8, P.11~P.13 P.99~P.119
分担研究者	北島 英治	東海大学助教授	P.15~P.17, P.25~P.29
分担研究者	岡田 まり	花園大学講師	P.19~P.21, P.29~P.31
研究協力員	久保 元二	大阪市立大学大学院生	P.120, P.139~P.148
研究協力員	綾部 貴子	大阪市立大学大学院 研究生	P.121~P.128
研究協力員	岡本 秀明	大阪市立大学大学院生	P.35~P.55, P.79~P.98
研究協力員	神部 智司	大阪市立大学大学院生	P.173~P.189 P.190~P.207
研究協力員	島村 直子	大阪市立大学大学院生	P.149~P.172 P.208~P.226
研究協力員	榎本 悠孝	大阪市立大学大学院生	P.56~P.78
研究協力員	林 暁淵	大阪市立大学大学院生	P.129~P.138

Ⅱ. 研究要約

厚生科学研究費補助金（政策科学推進研究事業） 総括研究報告書

社会福祉施設における総合的評価に関する研究

主任研究者 岡田進一 大阪市立大学生活科学部 助手

研究要旨：本研究では、社会福祉施設利用者の生活ニーズ、サービス満足度および生活満足度、施設運営者の運営意識および自己評価に関して調査研究を行い、その成果から評価における留意点および評価基準のポイントを提示する。

分担研究者 北島英治 東海大学 助教授
分担研究者 岡田まり 花園大学 講師
分担研究者 藤林慶子 北海道女子大学 講師

A. 研究目的

本研究では、①社会福祉施設利用者の生活ニーズの捉え方、②社会福祉施設利用者の生活満足度、③サービスに対する評価、④施設職員の職務満足度、⑤施設の運営・組織管理からの評価についての調査を実施した。この5つの観点から調査を行うことにより、施設評価基準の一部を明確にするとともに、今後の施設サービスのあり方や施設運営の課題を明らかにする。さらに、施設総合評価のあり方についての提言も行う。

B. 研究方法

本研究では、以下の3つの調査を実施した。

① 高齢者ニーズ・満足度調査

調査対象者は、調査協力が得られた近畿地方9ヶ所の特別養護老人ホーム、ケアハウス、軽費老人ホームに入所している高齢者と、その支援を行っている施設職員である。調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問回答の収集の方法については、高齢者に対しては、質問紙を用いた面接調査法を用い、施設職員に対しては、自記式質問紙を用いた留め置き調査法を用いた。調査期間は1999年11月7日から1999年12月8日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率は、高齢者調査が

93%、職員調査は100%である。その人数は、高齢者調査が121名、職員調査がのべ人数で121名であった。調査項目については、高齢者調査では、基礎属性、生活ニーズ、生活満足度、サービス満足度、職員調査では、基礎属性、担当している高齢者の生活ニーズの把握度、職務満足度、自己評価などである。

② 高齢者サービス・生活満足度調査

調査対象者は、調査協力が得られた中国地方の3ヶ所のケアハウスに入居している高齢者157名である。調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法で、質問回答の収集の方法については、自記式質問紙を用いた留め置き調査法を用いた。調査期間は2000年1月10日から2000年2月10日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率は、約73%で、その人数は115名であった。調査項目は、基礎属性、高齢者の生活満足度、サービス満足度などである。

③ 施設運営管理者調査

調査対象者は、全国老人福祉施設要覧から無作為に抽出された近畿地方の特別養護老人ホーム100ヶ所の施設長400名である。調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法で、質問紙の配布は、質問紙を施設長に直接郵送で配布し、その回収は、無記名で直接回収する方法を採用した。調査期間は2000年2月15日から2000年3月10日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率は、約43%で、その人数は173名であった。調査項目は、基礎属性、施設長の運営意識、運営における自己評価などである。

調査設計にあたっては、主任研究者岡田を中心に分担研究者と連絡を取りながら、検討・協議を行い、最終的な決定を行った。質問紙作成にあたっては、研究協力員による国内外の文献研究をもとに、主任研究者、分担研究者、研究協力員の協議を行い、精度を高める努力を行った。また、本調査実施前に予備調査を行い、ワーディングチェックなどを実施した。従って、質問紙の項目については、信頼性および妥当性が高いものと判断している。

C. 結果および考察

本研究では、①社会福祉施設利用者の生活ニーズの捉え方、②社会福祉施設利用者の生活満足度、③サービスに対する評価、④施設職員の職務満足度、⑤施設の運営・組織管理からの評価について調査を実施し、以下のような結果を得た。本研究では、特に高齢者の社会福祉施設を対象として研究を重点的に行った。

①②③については、高齢者の生活ニーズおよび生活満足度についての調査を行った。ADLおよびIADLが低下するほど、生活ニーズが増加する傾向にあるが、ADLの程度が高い

高齢者ほど、生活ニーズの捉え方が施設職員の捉え方と異なる傾向を示した。生活ニーズの充足は、高齢者の生活満足度を高める重要な要因であり、捉え方の違いがサービス評価に関連していることが明らかとなった。また、サービス評価については、職員との対人関係および住環境が大きく影響することも明らかとなった。そして、サービス満足度が高く、施設入居による効果を強く感じている高齢者は、生活全体の満足度も高くなる傾向が見られた。このことから、高齢者のサービス満足度だけでなく、施設職員のニーズの捉え方、施設の環境整備度、施設職員の対人関係能力、施設での高齢者の生活満足度などがサービス評価の基準の一部として考えられる。

④については、①②③のニーズ・生活満足度の調査の際、施設職員に職務満足度および自己評価を尋ねた。その結果、時間に制約があり、高齢者とのコミュニケーションを十分に取ることができず、高齢者のニーズを正確に捉え、迅速に対応することが難しいとする意見が多く見られた。

⑤については、特別養護老人ホームの施設長の自己評価調査を行った。概ね高い自己評価であったが、基本理念の施設職員への徹底、ボランティア・実習生などの受け入れ、高齢者および家族への十分な説明などにおいては、他の評価より低い傾向が見られた。

①②③④⑤を総合的に見ると、施設環境、施設職員の定数、職員構成および能力、高齢者のサービス利用満足度、高齢者のニーズ充足度、高齢者の生活満足度などはサービス評価の基準となると考えられる。さらに、ボランティアなどのインフォーマル資源の活用も考慮することが必要であり、そのようなインフォーマル資源の活用を行う施設運営者の能力やインフォームド・コンセントの徹底なども評価基準の一部として考えることができる。

D. 結 論

今回の調査結果を総括すると、施設評価においては、サービス提供を行う機関の構造・運営・運営意識（構造）、サービス提供者の知識および技術（過程）、サービス利用者の変化（結果）の3つの視点から評価を行うことが必要であるといえる。従って、施設評価は、できるだけ多角的な視点から行うことが望ましいといえる。具体的には、第三者による機関評価（構造）、サービス提供者による自己評価（過程）、サービス利用者による満足度評価（結果）などの総合的な判断に基づき施設が評価され、情報公開されていくことが求められる。また、評価の第一段階としては、施設における施設長および職員の自己評価の普及が求められ、評価の考え方や評価方法を理解するための研修会の実施もなされることが望ましい。

厚生科学研究費補助金（政策科学推進研究事業） 分担研究報告書

高齢者福祉施設における生活ニーズに関する研究

分担研究者 北島英治 東海大学健康科学部 助教授

主任研究者 岡田進一 大阪市立大学生活科学部 助手

研究要旨：本研究は、特別養護老人ホームに入居している高齢者を対象に、高齢者が感じている生活ニーズについて分析を行い、さらに、施設職員が把握した生活ニーズと高齢者のニーズとにどのような違いがあるのかを明らかにした。

A. 研究目的

欧米での先行研究のレビューの結果、医療・看護ニーズに関する研究は多く見られるが、福祉・生活ニーズについては多くの研究がなされていなかった。そこで、本研究では、社会福祉領域で重要とされている生活ニーズについて取り上げ、研究を行うこととした。生活ニーズの把握は、生活満足度やサービス満足度との関連があるといわれ、評価研究の基礎的研究としては、非常に重要なものである。

本研究においては、特別養護老人ホームに入居している高齢者の生活ニーズの構造を明確にするとともに、高齢者が把握している自分自身の生活ニーズと施設職員が把握している高齢者の生活ニーズとを比較し、それぞれのニーズの捉え方にどのような傾向が見られるかを明らかにする。

B. 研究方法

調査対象者は、調査協力が得られた近畿地方9ヶ所の特別養護老人ホーム、ケアハウス、軽費老人ホームに入所している高齢者と、その生活支援を行っている施設職員である。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問方法については、高齢者に対しては、質問紙を用いた面接調査法を用い、施設職員に対しては、自記式質問紙を用いた留め置き調査法を用いた。調査期間は、1999年11月7日から1999年12月8日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率は、高齢者が93%、職員が100%であった。調査項目は、高齢者調査では、基礎属性、生活ニーズ、生活満足度、サービス満足度、

施設職員調査では、基礎属性、担当している高齢者の生活ニーズの把握度、職務満足度、自己評価などである。

C. 研究結果

(1) 高齢者の属性

高齢者の性別比率は、男性が18.2%、女性が81.8%であった。年齢別に見ると、70歳未満が9.9%、70歳代が36.4%、80歳代が47.1%、90歳以上が16.5%であった。

(2) 施設職員の属性

施設職員の性別比率は、男性が1.7%、女性が98.3%であった。年齢別に見ると、30歳未満が37.2%、30歳代が8.3%、40歳代が27.3%、50歳代以上が27.3%であった。経験年数は、5年未満の者が半数以上を占め、また、資格についても、介護福祉士が半数以上を占めていた。

生活ニーズの構造を明確にするため、高齢者調査から得られたデータに基づき、因子分析を行った。その結果は以下の通りである。

日常生活における身体的ニーズ領域では、「日常生活動作ニーズ」、「金銭管理ニーズ」「食事管理ニーズ」の3分野のニーズが存在している。日常生活における心理的ニーズ領域では、「自己決定ニーズ」「不安・抑うつ軽減ニーズ」の2分野のニーズが存在している。日常生活における社会関係ニーズの領域では、「情報獲得ニーズ」「コミュニケーションニーズ」「社会活動への参加ニーズ」の3分野のニーズが存在している。それぞれのニーズごとの信頼度係数（クロンバックの α ）は、0.6～0.8と比較的高い数値を示し、それぞれのニーズ尺度の信頼性は高いものと判断できる。

それぞれのニーズ領域ごとに、高齢者と施設職員とのニーズの捉え方の違いについて明らかにするために、高齢者の回答とその高齢者について回答した施設職員回答とをマッチさせ、分析を行った。その結果、すべての領域で0.1%水準の有意な差が見られた。全体的に、施設職員の方が高齢者自身よりそれらのニーズが高いと捉えている。また、ADLレベルで見ると、ADLレベルの程度が良好である高齢者ほど、施設職員が捉えたニーズとの差が著しくなっていることが明らかとなった。特に、「金銭管理ニーズ」「コミュニケーションニーズ」では、その差が顕著であった。

D. 考察

施設職員が高齢者のニーズを高く考える理由として、専門的な視点から可能性のあるニーズをすべて捉えようとしているためではないかと考えられる。また、施設職員は日

常業務での時間的制約から、高齢者のニーズを正確に捉えるより、より過大評価的にニーズを捉えたのではないかと考えられる。実際、施設職員の自己評価項目において、日常業務の忙しさや高齢者とのコミュニケーション不足などから、正確なニーズ把握が難しいとする回答が多く見られた。

欧米などの先行研究などでも指摘されているように、高齢者は自分自身のニーズを低く評価する傾向があるといわれている。そのような傾向も今回の調査結果と一致している。また、新たな知見として、ADLレベルが比較的良好な高齢者のニーズ評価と施設職員のニーズ評価との間に大きな差があることが明らかとなった。このことは、先にもあげたように、施設職員の時間的制約や高齢者とのコミュニケーション不足などから個別的な対応ができず、ADLが比較的良好な高齢者のニーズに対する正確な把握が難しくなっているのではないかと考えられる。

E. 結 論

生活ニーズは、身体的ニーズ、心理的ニーズ、社会関係ニーズの3領域として捉えることができ、さらに、その3領域について、それぞれのニーズが2から3分野に分かれて存在している。

ニーズの捉え方は、高齢者と施設職員との間で違いが見られ、一般的に高齢者の方がニーズを低く見る傾向が示され、また、ADLレベルでの違いも示された。

これらの結果を総合的に考えると、施設サービスにおいても、ADLレベルなどを配慮した個別的な対応が求められ、施設に入所している高齢者の個別的な生活ニーズの把握が重要なポイントであると考えられる。そして、個別的な対応の有無は、施設サービス評価の基準の一つとして考えることができるといえる。

研究協力員

岡本秀明 （大阪市立大学 大学院生）

榎本悠孝 （大阪市立大学 大学院生）

厚生科学研究費補助金（政策科学推進研究事業） 分担研究報告書

福祉施設入所高齢者のサービス満足度および 生活満足度に関する研究

分担研究者 岡田まり 花園大学社会福祉学部 講師
主任研究者 岡田進一 大阪市立大学生活科学部 助手

研究要旨：本研究では、福祉施設入所高齢者の特性とサービス満足度、サービス満足度と生活満足度などの関係に着目し、それらの関係がどのような構造になっているのかを明らかにした。

A. 研究目的

欧米およびわが国での医療サービスに関する先行研究では、評価や効果に関する実証的研究が多く見られるが、社会福祉分野においては、そのことに関する実証的研究はこれからである。そこで、本研究では、サービス満足度と生活満足度を高齢者施設の評価における有効な尺度と考え、サービス満足度および生活満足度の現状とその関連要因について分析を行った。これらに関連する要因を明らかにすることにより、施設サービス向上のポイントを明示できるものと考えられる。

B. 研究方法

調査対象者は、中国地方A県にある3ヶ所のケアハウスに入所している60歳以上の高齢者157名である。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問紙の配布・回収方法は、ケアハウスに直接郵送し、高齢者が無記名で記入後、ケアハウスからまとめて返送する方法を採用した。調査期間は、2000年1月10日から2000年2月10日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率は、約73%で、その人数は115名であった。調査項目は、基礎属性、高齢者のサービス満足度、生活満足度などである。

サービス満足度および生活満足度の尺度を作成するにあたっては、先行研究をもとに主任研究者、分担研究者、研究協力者からなるプロジェクトチームを編成し、そこで質問項目の検討を行った。そして、そのプロジェクトチームにより作成された尺度が妥当

なものかを判断するために、保健福祉領域の研究者によるレビューを受けた。その結果、妥当なものであるとの判断がなされたので、本研究で用いたサービス満足度および生活満足度に関する尺度には内容妥当性があるといえる。また、信頼度係数を示すクロンバッチの α 係数が0.8以上を示したため、信頼性も高い尺度であるともいえる。

C. 研究結果

ケアハウス入所高齢者の性別比率は、男性が24.3%、女性が72.2%、未回答が3.5%であった。年齢別に見ると、60歳代が10.4%、70歳代が33.9%、80歳代が45.2%、90歳代以上が10.5%であった。ケアハウス入所期間は、3年未満の者が半数以上を占め、ADL（高得点であれば良好なADLを示す）でも、比較的良好な者が半数以上を占めた。

日常生活における満足度においては、全体的に高い平均値を示している。特に、対人関係に関する満足度が高い傾向が示された。一方、健康に関する満足度は、他の満足度より相対的に低い傾向にあった。また、サービス満足度および全体的な生活満足度も良好な結果が得られた。

サービス満足度に関連する要因を明らかにするために、想定される関連要因との相関分析を行った結果、対人関係に関する満足度、健康に関する満足度、心理的安定に関する満足度、住環境に関する満足度などに有意な関係が見られた。特に、心理的安定や住環境に関する満足度は、サービス満足度と強い正の相関関係にあった。

さらに、生活満足度に関連する要因を明らかにするために、想定される関連要因との相関分析を行った。その結果、対人関係に関する満足度、健康に関する満足度、心理的安定に関する満足度、経済的安定に関する満足度、住環境に関する満足度、サービス満足度などに有意な関係が見られた。特に、対人関係、心理的安定、住環境、サービス効果に関する満足度は、生活満足度と強い正の相関関係にあった。

D. 考 察

今回の調査対象者となった高齢者は、全般的にサービス満足度および生活満足度の高い者が多かった。また、今回の調査対象者は、ケアハウス入所高齢者であることから、健康に関する満足度に関しても、他の満足度よりは相対的に低いが、特別養護老人ホームなどの高齢者よりは、満足度が高く、ADLなども良好なレベルを保っていると考えられる。

サービス満足度について考察すると、心理的安定や住環境に関する満足度が、サービス満足度に特に関係していると考えられる。そのような心理的安定をもたらすと考えられ