

るものには、施設職員の対応、施設高齢者間のコミュニケーションの促進、高齢者の娯楽や社会参加の機会の拡充などがあげられ、それらについて配慮することで施設高齢者のサービス満足度を向上させることができるといえる。

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、それぞれ相互に強い相関関係を示し、さらに、それらが生活満足度と強い相関関係にある。このことは、サービス効果やケアハウスの環境により、良好な対人関係、心理的安定、良好な住環境を保つことができ、そのような良好な状態を保つことで生活満足度が向上すると考えることができる。しかし、相関関係から因果関係を推論することは危険であるため、断定的なことはいえないが、今後、同様の調査により、これらの関係を確認し、結論づけていくことが望まれる。

E. 結 論

これらの結果を総合的に見ると、サービス満足度を向上させるためには、施設運営（職員対応・人員配置・資源利用・地域対応など）と施設環境（住環境）の両面から整備していくことが必要であり、それらを充実していくことが施設高齢者の生活満足度の向上につながるということが明確になった。

研究協力員

久保元二 （大阪市立大学 大学院生）
神部智司 （大阪市立大学 大学院生）
綾部貴子 （大阪市立大学 大学院生）
島村直子 （大阪市立大学 大学院生）
林 暁淵 （大阪市立大学 大学院生）

Ⅲ. 基礎属性

Ⅲ 基礎属性

A 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）

A-1 施設入所者

表Ⅲ-A-1は、生活ニーズ・施設満足度調査における施設入所者の基礎属性をまとめたものである。その基本的な特徴を示すと次のとおりである。

今回の調査の回答者は、合計121名で、入所施設の内訳は、特別養護老人ホーム入者が70.2%、ケアハウス入所者が14.0%、軽費老人ホーム（A型）入所者が7.4%、軽費老人ホーム（B型）入所者が8.3%であった。

性別の比率では、男性が18.2%、女性が81.8%であった。

年齢構成比では、80歳代の入所者が最も多く、半数近くを占め、次に70歳代、90歳以上の順となっていた。

入居年数については、5年以上10年未満が最も多く、35%程度を占め、次に1年以上3年未満、10年以上の順となっていた。

健康状態の自己評価については、あまり健康でないという回答とまあ健康という回答が多くを占め、それぞれ37.2%、34.7%であった。

暮らし向きについては、中階層と考えている者が最も多く、70%以上を占めていた。

ADLについては、ADLの状態が良好な高位群が45.5%、中位群が33.1%、ADLの状態が良好でない低位群が21.5%であった。

表Ⅲ-A-1 施設入所高齢者の基礎属性 その1 (N=121)

項目	区分	(人)	(%)
施設種別	特別養護老人ホーム	85	70.2
	ケアハウス	17	14.0
	軽費A型	9	7.4
	軽費B型	10	8.3
	小計	121	100.0
性別	男性	22	18.2
	女性	99	81.8
	小計	121	100.0
年齢	60～69歳	12	9.9
	70～79歳	32	26.4
	80～89歳	57	47.1
	90歳以上	20	16.5
	小計	121	100.0

表Ⅲ-A-1 施設入所高齢者の基礎属性（つづき） その2（N=121）

項 目	区 分	(人)	(%)
家 族 形 態	独 居	40	33.1
	夫婦のみ	15	12.4
	夫婦と未婚子	3	2.5
	夫婦と既婚子	4	3.3
	三世代家族	15	12.4
	そ の 他	44	36.4
	小 計	121	100.0
居 住 年 数	1年未満	10	8.3
	1～3年未満	26	21.5
	3～5年未満	19	15.7
	5～10年未満	42	34.7
	10年以上	22	18.2
	不 明	2	1.7
	小 計	121	100.0
主観的健康度	非常に健康	19	15.7
	まあ健康	42	34.7
	あまり健康でない	45	37.2
	まったく健康でない	15	12.4
	小 計	121	100.0
暮らし向き	上	8	6.6
	中の上	39	32.2
	中の下	48	39.7
	下の上	12	9.9
	下の下	14	11.6
	小 計	121	100.0
病気の有無	は い	61	50.4
	い い え	57	47.1
	わからない	3	2.5
	小 計	121	100.0
A D L	高 位 群	55	45.5
	中 位 群	40	33.1
	低 位 群	26	21.5
	小 計	121	100.0

A-2 施設職員

表Ⅲ-A-2は、生活ニーズ・施設満足度調査における施設職員の基本属性をまとめたものである。その基本的な特徴を示すと次のとおりである。なお、施設入所者の人数と一致させて分析を行う手法を採用し、無記名調査質問紙法で調査を行ったため、施設職員の人数はのべ人数の報告とし、施設入所回答者数と一致する。

今回の調査の回答者は、合計121名で、性別の比率では、男性が1.7%、女性が98.3%

であった。

最終学歴については、中卒が18.2%、高卒が25.6%、専門学校卒が22.3%、短大・大卒が33.9%であった。

年齢構成比では、30歳未満の者が最も多く、次に40歳代、50歳代の順となっていた。

経験年数については、11年以上が最も多く、25%程度を占め、次に3年以上5年未満、7年以上9年未満の順となっていた。

所属機関について、特別養護老人ホーム職員が70.2%、ケアハウスが14.0%、軽費老人ホームが15.7%であった。

入所対象者との関係で、どのくらいの期間対象者と関わっていたかについては、6ヶ月から1年未満、1年以上3年未満、3年以上5年未満がそれぞれ25%前後を占めていた。

入所対象者と関わっている頻度について、週に2から4日程度が最も多く、50%以上を占めていた。

入所対象者に関する情報については、身体面では、半数近くの職員がよく知っていると回答していた。また、入所対象者の意見や希望については、よく知っている・少し知っているの回答合計が70%以上、人間関係については、よく知っている・少し知っているの回答合計が90%以上、社会参加の程度については、よく知っている・少し知っているの回答合計が80%以上を占めていた。

表Ⅲ-A-2 施設職員の基礎属性 その1 (N=121)

項 目	区 分	(人)	(%)
性 別	男 性	2	1.7
	女 性	119	98.3
	小 計	121	100.0
教 育 歴	中 学 校	22	18.2
	高等学校	31	25.6
	専門学校	27	22.3
	短期大学	16	13.2
	大 学	25	20.7
	小 計	121	100.0
	年 齢	30歳未満	45
30～39歳		10	8.3
40～49歳		33	27.3
50～59歳		33	27.3
小 計		121	100.0

表Ⅲ-A-2 施設職員の基礎属性(つづき) その2 (N=121)

項 目	区 分	(人)	(%)
職 種	ソーシャルワーカー	2	1.7
	介護職	104	86.0
	その他	15	12.4
	小 計	121	100.0
経 験 年 数	1年未満	5	4.1
	1～3年未満	13	10.7
	3～5年未満	29	24.0
	5～7年未満	10	8.3
	7～9年未満	19	15.7
	9～11年未満	14	11.6
	11年以上	31	25.6
	小 計	121	100.0
所 属 機 関	特別養護老人ホーム	85	70.2
	ケアハウス	17	14.0
	軽費老人ホーム	19	15.7
	小 計	121	100.0
職員と入所対象者の関係	担 当	46	38.0
	過去に担当	7	5.8
	担当していない	60	49.6
	その他	8	6.6
小 計	121	100.0	
職員の担当期間	1～3ヶ月未満	8	6.6
	3～6ヶ月未満	9	7.4
	6～1年未満	28	23.1
	1～3年未満	36	29.8
	3～5年未満	28	23.1
	5年以上	12	9.9
	小 計	121	100.0
職員の対象者と かかわる頻度	週に5日以上	22	18.2
	週に2～4日	63	52.1
	週に1日	9	7.4
	月に2～3日	10	8.3
	その他	16	13.3
	未回答	1	0.8
	小 計	121	100.0
職員の対象者の身体面 についての認識	よく知っている	60	49.6
	少し知っている	53	43.8
	どちらともいえない	8	6.6
	小 計	121	100.0

表Ⅲ-A-2 施設職員の基礎属性（つづき） その3（N=121）

項 目	区 分	(人)	(%)
職員の対象者の意見 希望についての認識	よく知っている	41	33.9
	少し知っている	46	38.0
	どちらともいえない	24	19.8
	あまり知らない	8	6.6
	ほとんど知らない	2	1.7
	小 計	121	100.0
職員の対象者の人間 関係についての認識	よく知っている	55	45.5
	少し知っている	58	47.9
	どちらともいえない	4	3.3
	あまり知らない	3	2.5
	ほとんど知らない	1	0.8
	小 計	121	100.0
職員の対象者の社会 参加についての認識	よく知っている	60	49.6
	少し知っている	40	33.1
	どちらともいえない	10	8.3
	あまり知らない	10	8.3
	ほとんど知らない	1	0.7
	小 計	121	100.0

B サービス満足度・生活満足度調査（施設入所者調査）

B-1 施設入所者

表Ⅲ-B-1は、サービス満足度・生活満足度調査における施設入所者の基礎属性をまとめたものである。その基本的な特徴を示すと次のとおりである。

今回の調査の回答者は、合計115名で、性別の比率では、男性が24.3%、女性が72.2%であった。

年齢構成比では、80歳代の入所者が最も多く、半数近くを占め、次に70歳代、60歳代の順となっていた。

入居年数については、1年未満が最も多く、37%程度を占め、次に5年未満、3年未満の順となっていた。

暮らし向きについては、中階層と考えている者が最も多く、50%以上を占めていた。

ADLについては、ADLの状態が良好な高位群が53.0%、中位群が10.4%、ADLの状態が良好でない低位群が13.9%であった。

施設入所のきっかけについては、自分からの希望が半数近くの44.1%を占め、次に家族の希望、友人・知人の勧めなどがあげられていた。

表Ⅲ-B-1 ケアハウス入所高齢者の基礎属性 その1 (N=115)

項 目	区 分	(人)	(%)
性 別	男 性	28	24.3
	女 性	83	72.2
	未 回 答	4	3.5
	小 計	115	100.0
年 齢	60～69 歳	12	10.4
	70～79 歳	39	33.9
	80～89 歳	52	45.2
	90歳以上	7	6.1
	未 回 答	5	4.3
	小 計	115	100.0
教 育 歴	中 学	52	45.2
	高 校	38	33.0
	短 大	11	9.6
	大学・院	3	2.6
	そ の 他	6	5.2
	未 回 答	5	4.3
	小 計	115	100.0
施設入居期間	1年未満	43	37.4
	3年未満	23	20.0
	5年未満	32	27.8
	5年以上	9	7.8
	未 回 答	8	7.0
	小 計	115	100.0
A D L	高 位 群	61	53.0
	中 位 群	12	10.4
	低 位 群	16	13.9
	未 回 答	26	22.6
	小 計	115	100.0
家 族 形 態	独 居	79	68.7
	夫婦のみ	9	7.8
	夫婦と未婚子	10	8.7
	夫婦と既婚子	4	3.5
	三世代家族	2	1.7
	そ の 他	5	4.3
	未 回 答	6	5.2
	小 計	115	100.0

表Ⅲ－B－1 ケアハウス入所高齢者の基礎属性（つづき）その2（N=115）

項 目	区 分	(人)	(%)
施設利用のきっかけ	自分からの希望	49	42.6
	家族の希望で	34	29.6
	友人・知人の勧めで	13	11.3
	医療職員からの勧めで	8	7.0
	福祉施設職員からの勧めで	1	0.9
	公的機関職員からの勧めで	2	1.7
	その他	4	3.5
	未回答	4	3.5
	小 計	115	100.0

IV. 基礎データ分析

IV-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

A-0. 基本的視点

この章のAでは、高齢者の感じている生活に関するニーズについて、高齢者本人の回答と福祉職員の回答とを比較・分析する。この比較・分析は、高齢者を支援する福祉職員が、高齢者の感じているニーズをできるだけ把握して、それを考慮に入れて支援することが望ましいという考え方に基づいており、福祉職員が高齢者の感じているニーズにどの程度気がついているのかを明らかにするものである。

この章のBでは、高齢者のADL（日常生活動作）について、高齢者の回答と福祉職員の回答とを比較し、両者の評価の関係を比較・分析する。

この章のDでは、AとBの結果についての考察およびまとめを行う。

この章のAとBを検討することにより、客観性が比較的高く、高齢者と福祉職員（以下、両者）の判断が一致しやすいと考えられるADLと比較して、主観的であるために把握が容易ではないと考えられる高齢者の感じているニーズの一致の程度がどの程度であるのかを示すことができると考える。一致の程度は、両者による単純一致数の割合と、算出可能なもの（クロス表が3×3の表、2×2の表のもの）についてはカッパ係数を示す。なお、単純一致数の割合については、偶然の一致が含まれることを留意する必要がある。カッパ係数は、偶然の一致を考慮に入れた一致の測度である。カッパ係数の目安として、Landis and Koch (1977) ⁴⁾ のものを以下に示す。0.00～0.20はほんのわずか (Slight) の一致、0.21～0.40はそこそこ (fair) の一致、0.41～0.60は中程度 (moderate) の一致、0.61～0.80は相当 (substantial) の一致、0.81～1.00はほぼ完全 (almost perfect) な一致を示している。

Aの生活に関するニーズについての質問内容は、「視力」「聴力」「体の痛み」「睡眠」「着がえ」「歩行（移動）」「食事」「入浴」「トイレ」「洗濯」「日用品の買い物」「部屋のそうじ」「部屋の清潔」「段差」「におい」「室温」「騒音」「口にあった食事」「栄養」「食事の楽しさ」「財産管理」「必要なお金の量」「預貯金の出し入れ」「尊厳」「自己決定」「希望の実現」「さみしさ」「不安」「ゆううつ」「支援職員との会話」「職員以外の人との会話」「相談事」「意思伝達」「趣味または娯楽」「手伝いや簡単な作業」「クラブなどの集まり」「社会の主な出来事」「地域情報」「医療・保健・福祉サービスの情報」の39項目である。各質問項目について、「1かなりある」「2少しある」

「3 どちらともいえない」「4 あまりない」「5 ほとんどない」の5段階の回答選択肢を用意し、高齢者と福祉職員の双方に尋ねた。その際、高齢者と福祉職員をマッチさせたペアを作成し、福祉職員にはその高齢者の感じているニーズを回答してもらうために、高齢者の立場になって回答してもらった。

分析にあたっては、各項目の5段階の回答選択肢について、「1 かなりある」と「2 少しある」を「ある」に、また、「4 あまりない」と「5 ほとんどない」を「ない」に再コードし、「ある」「どちらともいえない」「ない」の3段階評定で、両者による回答の一致の程度を示す。

BのADLについての質問内容は、「食事」「洗顔」「トイレ」「入浴」「歩行」「階段昇降」「着がえ」の7項目である。各質問項目について、「必要なく自分でできる」「一部手助けが必要」「全面的に手助けが必要」の3段階の回答選択肢を用意し、高齢者と福祉職員の双方に尋ねた。その際、高齢者と福祉職員をマッチさせたペアを作成し、福祉職員には福祉職員が判断したその高齢者のADLを回答してもらった。

注) Landis, J. R. and Koch, G. G. The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33, 1977, pp.159-174.

A-1. 視 力

高齢者の感じているニーズについて、高齢者本人と福祉職員に、「ふだんの生活のなかで、目が見えにくくて困ると感じることはありますか」と尋ねた。その結果、単純一致数の割合は、54.2%であった。

高齢者の回答をみると、「ない」という回答が「ある」という回答よりもわずかに多く、51.7%であった。福祉職員の回答をみると、「ある」という回答が多く、54.2%であった。

高齢者本人と福祉職員の認識の関係について、高齢者回答の「ある」をみると、そのうちのおよそ6割が福祉職員回答と一致していた。また、高齢者回答の「ない」をみると、そのうちの半数近くが福祉職員回答と一致していた。

視力 (N=120、カッパ係数=***、単純一致数の割合=54.2%)

		福 祉 職 員 回 答			合 計
		な い	どちらとも いえない	あ る	
高 齢 者 回 答	な い	30 25.0%	2 1.7%	30 48.4%	62 51.7%
	あ る	17 14.2%	6 5.0%	35 29.2%	58 48.3%
合 計		47 39.2%	8 6.7%	65 54.2%	120 100.0%

A-2. 聴 力

高齢者の感じているニーズについて、高齢者本人と福祉職員に、「ふだんの生活のなかで、耳が聞こえにくくて困ると感じることはありますか」と尋ねた。その結果、単純一致数の割合は、60.8%であった。カッパ係数は、0.235であった。

高齢者の回答をみると、「ない」という回答が多く、65.8%であった。また、福祉職員の回答においても「ない」という回答が多く、52.5%であった。

高齢者本人と福祉職員の認識の関係について、高齢者回答の「ある」をみると、そのうちの6割が福祉職員回答と一致していた。また、高齢者回答の「ない」をみると、そのうちのおよそ6割が福祉職員回答と一致していた。

聴力 (N=120、カッパ係数=0.235、 $p < .01$ 、単純一致数の割合=60.8%)

		福 祉 職 員 回 答			合 計
		な い	どちらとも いえ ない	あ る	
高 齢 者 回 答	な い	49 40.8%	3 2.5%	27 22.5%	79 65.8%
	どちらとも いえ ない	1 0.8%			1 0.8%
	あ る	13 10.8%	3 2.5%	24 20.0%	40 33.3%
合 計		63 52.5%	6 5.0%	51 42.5%	120 100.0%

A-3. 体の痛み

高齢者の感じているニーズについて、高齢者本人と福祉職員に、「からだがどこか痛くて、困ると感じることはありますか」と尋ねた。その結果、単純一致数の割合は、50.0%であった。カッパ係数は、0.046 とかなり低かった。

高齢者の回答をみると、「ある」という回答が多く、59.2%であった。また、福祉職員の回答においても「ある」という回答が多く、64.2%であった。

高齢者本人と福祉職員の認識の関係について、高齢者回答の「ある」をみると、そのうちのおよそ3分の2が福祉職員回答と一致していた。しかし、高齢者回答の「ない」をみると、そのうちの6割近くが福祉職員回答で「ある」ととらえられていた。

体の痛み (N=120、カッパ係数=0.046、n. s.、単純一致数の割合=50.0%)

		福祉職員回答			合計
		ない	どちらとも いえない	ある	
高齢者回答	ない	13 10.8%	5 4.2%	26 21.7%	44 36.7%
	どちらとも いえない	1 0.8%		4 3.3%	5 4.2%
	ある	16 13.3%	8 6.7%	47 39.2%	71 59.2%
合計		30 25.0%	13 10.8%	77 64.2%	120 100.0%

A-4. 睡眠

高齢者の感じているニーズについて、高齢者本人と福祉職員に、「よく眠れなくて、困ると感じることはありますか」と尋ねた。その結果、単純一致数の割合は、55.8%であった。カッパ係数は、0.244であった。

高齢者の回答をみると、「ない」という回答が多く、66.7%であった。福祉職員の回答をみると、「ある」という回答が多く、50.0%であった。

高齢者本人と福祉職員の認識の関係について、高齢者回答の「ある」をみると、そのうちの7割以上が福祉職員回答と一致していた。また、高齢者回答の「ない」をみると、そのうちの半数近くが福祉職員回答と一致していた。

睡眠 (N=120、カッパ係数=0.244、 $p < .001$ 、単純一致数の割合=55.8%)

		福祉職員回答			合計
		ない	どちらとも いえない	ある	
高齢者回答	ない	39 32.5%	11 9.2%	30 25.0%	80 66.7%
	どちらとも いえない			2 1.7%	2 1.7%
	ある	7 5.8%	3 2.5%	28 23.3%	38 31.7%
合計		46 38.3%	14 11.7%	60 50.0%	120 100.0%

A-5. 着がえ

高齢者の感じているニーズについて、高齢者本人と福祉職員に、「着がえるということについて、不自由さを感じることはありますか」と尋ねた。その結果、単純一致数の割合は、55.0%であった。カッパ係数は、0.197と低かった。

高齢者の回答をみると、「ない」という回答が多く、68.3%であった。福祉職員の回答をみると、「ある」という回答が多く、49.2%であった。

高齢者本人と福祉職員の認識の関係について、高齢者回答の「ある」をみると、そのうちの3分の2が福祉職員回答と一致していた。また、高齢者回答の「ない」をみると、そのうちのおよそ半数が福祉職員回答と一致していた。

着がえ (N=120、カッパ係数=0.197、 $p < .01$ 、単純一致数の割合=55.0%)

		福祉職員回答			合計
		ない	どちらとも いえない	ある	
高齢者回答	ない	42 35.0%	7 5.8%	33 27.5%	82 68.3%
	どちらとも いえない			2 1.7%	2 1.7%
	ある	9 7.5%	3 2.5%	24 20.0%	36 30.0%
合計		51 42.5%	10 8.3%	59 49.2%	120 100.0%

A-6. 歩行（移動）

高齢者の感じているニーズについて、高齢者本人と福祉職員に、「歩く時に（車いすで移動する時に）、不自由さを感じることはありますか」と尋ねた。その結果、単純一致数の割合は、54.2%であった。カッパ係数は、0.113と低かった。

高齢者の回答をみると、「ある」という回答が多く、54.2%であった。また、福祉職員の回答においても「ある」という回答が多く、68.3%であった。

高齢者本人と福祉職員の認識の関係について、高齢者回答の「ある」をみると、そのうちのおよそ7割が福祉職員回答と一致していた。しかし、高齢者回答の「ない」をみると、そのうちのおよそ3分の2が福祉職員回答で「ある」ととらえられていた。

歩行（移動）（N=120、カッパ係数=0.113、n.s.、単純一致数の割合=54.2%）

		福祉職員回答			合計
		ない	どちらとも いえない	ある	
高齢者回答	ない	16 13.3%	2 1.7%	34 28.3%	52 43.3%
	どちらとも いえない		2 1.7%	1 0.8%	3 2.5%
	ある	15 12.5%	3 2.5%	47 39.2%	65 54.2%
合計		31 25.8%	7 5.8%	82 68.3%	120 100.0%

A-7. 食 事

高齢者の感じているニーズについて、高齢者本人と福祉職員に、「お箸・スプーン・フォークといった用具を使って食事をする時に、不自由さを感じることはありますか」と尋ねた。その結果、単純一致数の割合は、67.8%であった。カッパ係数は、0.174と低かった。

高齢者の回答をみると、「ない」という回答が多く、77.7%であった。また、福祉職員の回答においても「ない」という回答が多く、71.9%であった。

高齢者本人と福祉職員の認識の関係について、高齢者回答の「ない」をみると、そのうちのおよそ4分の3が福祉職員回答と一致していた。しかし、高齢者回答の「ある」をみると、そのうちの5割以上が福祉職員回答で「ない」ととらえられていた。

食事 (N=120、カッパ係数=0.174、 $p < .05$ 、単純一致数の割合=67.8%)

		福 祉 職 員 回 答			合 計
		な い	どちらとも いえない	あ る	
高 齢 者 回 答	な い	72 59.5%	2 1.7%	20 16.5%	94 77.7%
	どちらとも いえない	2 1.7%		1 0.8%	3 2.5%
	あ る	13 10.7%	1 0.8%	10 8.3%	24 19.8%
合 計		87 71.9%	3 2.5%	31 25.6%	121 100.0%

A-8. 入浴

高齢者の感じているニーズについて、高齢者本人と福祉職員に、「お風呂に入るとい
う動作において、不自由さを感じることはありますか」と尋ねた。その結果、単純一致
数の割合は、48.3%であった。カッパ係数は、0.097とかなり低かった。

高齢者の回答をみると、「ない」という回答が多く、64.2%であった。福祉職員の回
答をみると、「ある」という回答が多く、60.8%であった。

高齢者本人と福祉職員の認識の関係について、高齢者回答の「ある」をみると、その
うちの7割近くが福祉職員回答と一致していた。しかし、高齢者回答の「ない」をみる
と、そのうちの6割近くが福祉職員回答で「ある」ととらえられていた。

入浴 (N=120、カッパ係数=0.097、n. s.、単純一致数の割合=48.3%)

		福祉職員回答			合計
		ない	どちらとも いえない	ある	
高齢者回答	ない	29 24.2%	3 2.5%	45 37.5%	77 64.2%
	どちらとも いえない	1 0.8%	1 0.8%		2 1.7%
	ある	11 9.2%	2 1.7%	28 23.3%	41 34.2%
合計		41 34.2%	6 5.0%	73 60.8%	120 100.0%