

【ポスター発表】

デイサービス（介護予防事業）における利用者満足度に関する研究

—A事業所に焦点を当てて—

○ 首都大学東京大学院 岸本 尚大 (009113)

小澤 温 (筑波大学・000260)

キーワード3つ：利用者満足度、デイサービス（介護予防事業）、ミックスド・メソッド

1. 研究目的

わが国では、第三者評価制度や介護保険制度の施行をきっかけに、利用者満足度の評価への関心が高まってきており、今日まで介護サービス利用者に対して満足度調査を実施する様々な研究が行われてきた。

デイサービスの利用者を対象に、利用者満足度について領域別者満足度と総合的満足度の2つの側面から検討した代表的な先行研究として、神部ら（2000）と田中（2008）による研究がある。両者は領域別満足度について、探索的な因子分析を行ったが、導き出された構造には大きな違いがあり、さらなる検討が求められると考えられた。また、両研究では量的調査しか実施されていないが、さらに量的分析結果の妥当性を検証するために、質的分析結果を用いて考察を行う「ミックスド・メソッド」の実施が望まれると考えられた。

このような背景から、本研究では、因子分析によりデイサービス（介護予防事業）利用者の領域別満足度の構造を明らかにすることを第1の目的とした。そして、質的分析結果を参考にし、量的分析結果の背景を考察することを第2の目的とした。

2. 研究の視点および方法

方法1：調査票による利用者満足度調査 調査対象者は、A事業所のデイサービス利用者のうち、1か月以上利用している者である。方法としては、A事業所の協力のもと無記名の自記式調査票による留め置き調査を実施し、①単純集計による分析 ②基本属性の相関分析 ③領域別満足度の因子分析 ④KJ法を参考にした自由記述の分類を行った。

方法2：A事業所理事長へのインタビュー調査 A事業所の取り組みや理念を把握するために、代表としてA事業所の創設期から現場に携わっている理事長を調査対象とした。調査は、概ね利用者満足度調査票の領域別満足度の内容に沿った半構造化インタビューにより行った。分析は、KJ法を参考にして行い、最終的に分析内容を図解化した。

3. 倫理的配慮

倫理的配慮については、対象者が不利益を被ることのないよう、社会福祉学を専門とする熟練した研究者による指導のもと厳重に行った。調査票による調査では、調査の非強制性や非不利益性、無記名性などを調査票の表紙に、わかりやすい表現で十分に示し、調査

票を密封して提出したうえで、調査に同意したものとみなした。また、インタビュー調査では、調査実施者が理事長に対して、研究以外の目的でデータを用いないこと、データは厳重に管理することなどを口頭で説明し、同意を得た上で調査を行った。

4. 研究結果

調査票による調査の対象者数は197名であり、154名から回答を得た（回収率78.2%）。そして、そのうち107名の回答を分析対象とした。

領域別満足度の構成因子 領域別満足度16項目について因子構造を確認するために、主因子法による探索的な因子分析（プロマックス回転）を行った。その結果、最終的に12項目から構成される4つの因子を抽出した。そして、固有値の高い順に、第1因子を「職員」、第2因子を「効果」、第3因子を「他の利用者との交流」、第4因子を「送迎」と命名した。因子分析の結果、領域別満足度では、第1因子「職員」の説明力が特に高いことが明らかになった。また、全12項目及び各因子においてCronbachの α 係数を算出した。最も低い因子でも0.831という値が算出されたことから、信頼性があると判断された。

質的データの分析 利用者による調査票の自由記述から、領域別満足度に関連性があると考えられるものをコード化し、KJ法を参考にした分類を行った。全体的に満足に関する記述データが多いことが特徴的であった。また、A事業所理事長へのインタビュー調査内容は、KJ法を参考に分析を行い、【A事業所の理念】【実践しているサービス・取り組み】【A事業所の目標】の大きく3つに分類された。

5. 考察

4つの因子のなかでも、第1因子「職員」は、利用者満足度を構成する特に重要な因子であることが確認された。したがって、神部ら（2000）の考察にみられるように、対人援助技術を向上させ、利用者と良好な関係を築くことが求められると考えられた。さらに、質的分析結果と比較して考察した結果、職員自身の状況や職場環境を良好なものにすることで、より利用者の満足度が高くなるようなサービス展開が期待されると考えられた。第2因子「効果」においては、利用者満足度を高めるために、利用者が効果を実感できるような取り組みが求められること、また、介護予防サービスはその直接的な効果のみならず心理的な効果や日常生活への効果にも良い影響を与えることが示唆された。第3因子「他の利用者との交流」では、その満足度を高めるためにも、利用者同士が快適に交流できるような環境づくりが必要であると考えられた。また、利用者同士の交流は、利用者に情緒的・情動的なソーシャルサポートをもたらすことも示唆された。第4因子「送迎」は、A事業所における満足度得点は非常に高く、利用者の自由記述からも満足に関するデータが多くみられたものの、あくまでデイサービス（介護予防事業）の補助的なサービスであると考えられたため、固有値は4つの因子のなかでも最も低かった。