

平成 21 年 6 月 12 日現在

研究種目：基盤研究（B）

研究期間：2006～2008

課題番号：18330127

研究課題名（和文） 訪問介護の質を評価する利用者満足度尺度の開発に関する研究

研究課題名（英文） Development of a scale for user satisfaction with home help services.

研究代表者

須加 美明（SUGA YOSHIAKI）

目白大学・人間学部・教授

研究者番号：40271457

研究成果の概要：訪問介護の質を利用者が評価する2つの尺度を開発した。ヘルパーの態度などを測る「ヘルパーとの援助関係」評価尺度、サービスの継続性などを測る「事業所の対応」評価尺度は、2地域のデータでその信頼性と妥当性が確認できた。満足度を構成する概念の数やタイプについて共通見解はないと言われているなかで、訪問介護の満足度には援助関係と事業所の対応にかかわる次元があることを尺度を通じて確かめ、構成概念の一端を明らかにできたと思われる。

交付額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2006年度	1,100,000		1,100,000
2007年度	2,600,000	780,000	3,380,000
2008年度	2,200,000	660,000	2,860,000
年度			
年度			
総計	5,900,000	1,440,000	7,340,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：社会福祉、高齢者福祉、サービス評価、訪問介護、満足度、サービス提供責任者

1. 研究開始当初の背景

(1) 利用者満足度の曖昧さ

福祉サービスの質の評価のために満足度調査が行われているが、満足度とは何を測定しているのかが曖昧である。平岡は、ADLに関する援助があまりできていないと回答した介護者の4割以上が訪問介護に満足と回答した例から、「ニーズの充足とは別の事柄を念頭においてサービスの満足度について回答している」と測定内容の曖昧さを指摘している(平岡 2005)。

訪問介護では多くの調査で8割近い満足度が報告される一方、他の調査(国民生活セン

ター1997)では「ヘルパーで嫌な思い6割超え」という矛盾した結果もあり、訪問介護の高い満足度とは、何を評価しているのかを明確にする必要がある。

(2) 信頼性と妥当性が検討されていない

行政による介護サービスでの満足度調査だけでなく、わが国の研究者が行う訪問介護の満足度調査でも、各々の関心で設問がつけられるのみで項目(尺度)の信頼性と妥当性の検討が行われていない。

(3) 利用者満足度の構成概念

研究の蓄積があるヘルスケアの満足度評価の先行研究によれば、満足度の範囲に含ま

れる内容には複数の次元があることは明らかにされているものの、ある1種類のケアに関してでも、その満足度を構成する概念の数やタイプ、概念同士の関連について共通見解はないと言われている。

2. 研究の目的

満足度を用いた評価の曖昧性を克服するため信頼性と妥当性が検討された訪問介護の評価尺度を開発する。

本研究は「訪問介護の質とは何か、いかにして測定可能か」という着手されていない課題に対し、利用者が受けとめる訪問介護の質は、利用者とヘルパーの人間関係と事業所の対応（いつもヘルパーが交替して困るなど）によって影響を受けるという枠組みを設定し、「ヘルパーとの援助関係」評価尺度と「事業所の対応」評価尺度を開発する（以下、援助関係尺度、事業所の対応尺度）。

この2尺度の信頼性と妥当性を確認することによって、訪問介護の満足度には援助関係と事業所の対応にかかわる次元があることを確かめ、構成概念の一端を明らかにする。

3. 研究の方法

(1) 構成概念と項目

先行研究、関係者からの聞き取り及び先に行った訪問介護の満足度調査の自由回答の苦情・不満の分析などを通じて測定すべき訪問介護の質の構成概念と尺度項目を設定した。

「ヘルパーとの援助関係」の質

ヘルパーとの人間関係によって影響される訪問介護の質の構成概念を「ヘルパーと利用者との間でつくられる援助関係の水準、つまり信頼、安心、親密などの程度に対する反応」と規定した。そして援助者としての力を重視する観点から、この反応は、ヘルパーが尊敬の態度や秘密保持などの原則を踏まえているかによって規定されると考え、ヘルパーの態度と関わり方を示す「ヘルパーは私の考え方を大切にしている」などから成る10項目・2因子（訪問介護員としての基本的な態度、意向を汲み取る）の尺度を設定した。

「事業所の対応」の質

事業所の対応によって影響される訪問介護の質の構成概念を「利用者の要望と制度による制約との調整過程及びその結果の適切さ、ヘルパーの仕事の継続性・均質性」と規定し、「ヘルパーが交代すると慣れるまでに気苦労が多い」などから成る15項目5因子（事情聴取と仕事説明、ヘルパーの仕事範囲、必要とのズレ、サービスの継続性、ばらつき）の尺度を設定した。

(2) 対象とデータ

訪問介護の利用者を対象に2回の調査を行った。協力の得られた事業所の利用者全員を対象とし、事業所から利用者に調査票を配

布し返信用封筒によって研究班が回収した。調査1は2007年東京都A市管内にある31事業所の利用者、調査2は2008年東京都B区の11事業所の利用者を対象にした。回答者は高齢者本人を基本とし、困難な場合は家族が回答した。回答の信頼性を確保するため、認知症などで本人の回答が難しい場合は家族の回答が得られるようにし、家族のない場合は対象から除外した。

調査1は調査対象数1831、回収数1347、回収率74%、欠損値のない1164件を分析対象とし、調査2は調査対象数846、回収数618、回収率73%、欠損値のない555件を分析対象とした。事業所の対応尺度の分析では、本人と家族の回答傾向の違いを踏まえ、当面本人回答をもとにした尺度を開発するため、本人回答を分析対象とし調査1は650件、調査2は297件を用いた。

(3) 尺度の信頼性・妥当性の検討方法

援助関係尺度

構成概念にあたる2つの潜在変数（訪問介護員としての基本的な態度、利用者の意向を汲み取る）が10項目の観測変数によって、どのように測定されているかを示す測定モデルをつくり確認的因子分析を行った。

事業所の対応尺度

構成概念にあたる5つの潜在変数（事情聴取と仕事説明、ヘルパーの仕事範囲、必要とのズレ、サービスの継続性、ばらつき）が15項目の観測変数によって、どのように測定されているかを示す測定モデルをつくり確認的因子分析を行った。

2つの測定モデル（尺度）が実際に収集されたデータとの間で、どの程度一致するかを確かめることによって構成概念妥当性を検討した。また尺度の作成（援助関係尺度は改訂）を行ったデータ（調査1）とは独立に集められたデータ（調査2）においてモデルの当てはまりの良さを確かめることによって交差妥当性を検討した。信頼性は内的一貫性の観点などから検討した。

(4) 尺度の頑健性

他の地域で尺度を用いるなど測定状況が変わっても、大きく変わらない結果が得られるか（頑健性）を調べるため、尺度（測定モデル）の因子不変性を検討した。多母集団同時分析においてパラメータの制約を段階的に強めて、モデルの適合度の変化を観察した。

4. 研究成果

(1) 援助関係尺度を家族回答にも適用可能にした

高齢者本人と家族では回答の傾向が異なるため、当初、提起した援助関係尺度15項目は、本人回答にだけ適用でき家族回答には適用できなかったが（須加2003; 須加2007）、本研究で10項目の短縮版に改定し、調査1

及び調査 2 データで本人回答でも家族回答でも因子（基本的な態度、意向を汲む）を構成する項目は同じになり、家族回答を含む全回答者に適用できる尺度になった。

（2）尺度の妥当性・信頼性

確認的因子分析の結果、援助関係尺度（モデル）のデータに対する適合度は、調査 1 では容認できる水準であった。調査 2 データでは適合度指標のひとつでは値が良くなかったものの、他の複数の指標では十分であったので、2 回の調査データの結果からある程度の構成概念の妥当性が確認できたと思われる。

事業所の対応尺度の調査 1 及び調査 2 データに対する適合度は、複数の指標を総合的に見るとおおむね良好と考えられ、2 回の調査の結果から構成概念の妥当性と交互妥当性を一定の範囲で確認できた。

信頼性を内的整合性からみると、援助関係尺度及び事業所の対応尺度のクローンバックのは、調査 1 と調査 2 を通じて 0.86~0.88 の値であった。以上から援助関係尺度と事業所の対応尺度の信頼性と妥当性は一定の範囲で確認できたと思われる。

（3）尺度の頑健性

2 つの尺度について、多母集団同時分析をもちいてパラメータの制約を段階的に強め、モデルの適合度の変化を観察した結果、因子負荷量と因子共分散と観測変数の残差を等値に制約する最も強い制約のもとでも、それぞれの尺度の適合度は十分な値を示した。このことから本尺度は測定状況が変わっても、用いることが可能な頑健性のある尺度であると考えられた。

また援助関係尺度と事業所の対応尺度は、訪問介護の質の異なる側面を測る別個の尺度であるが、事業所評価に応用する場合など実用的には 2 尺度を同時に適用する場合もあることから、2 尺度を同時に適用した場合の多母集団同時分析を行ったところ、その結果の適合度も十分な値を示した。

（4）利用者満足度の構成概念の解明

先行研究では、満足度を構成する概念の数やタイプについて共通見解はないと言われているなかで、援助関係尺度と事業所の対応尺度の信頼性と妥当性がある程度、確認できたことによって、訪問介護の満足度には人間関係の次元と事業所の対応にかかわる次元があると言えるので、訪問介護においては満足度の構成概念の一端を明らかにしえたと言って良いと思われる。

5．主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 5 件)

須加美明「訪問介護事業所の評価尺度案の開発～事業所の対応を利用者が評価する尺度の開発をめざして」『老年社会科学』

30(3), 393-403, 2008, 査読あり

須加美明「利用者による訪問介護評価尺度案の交差妥当性と関連要因の検討」『社会福祉学』48(1), 92-103, 2007, 査読あり

須加美明「訪問介護のサービス提供責任者の業務におけるストレス要因の分析」『介護福祉学』14(2), 143-150, 2007, 査読あり

須加美明「訪問介護サービス提供責任者の調整業務の質についての研究～サービス調整業務のレベルが、訪問介護計画の有効感に与える影響」『厚生指標』54(7), 6-11, 2007, 査読なし

須加美明「訪問介護の質を評価する利用者満足度尺度案の開発と事業者評価における活用」『平成 16 年度ジェロントロジー研究報告』日本興亜福祉財団, No. 7, 81-88, 2006, 査読なし

〔学会発表〕(計 4 件)

須加美明「事業所の対応によって影響される訪問介護の質を測る利用者満足度尺度案の開発」第 50 回老年社会科学会, 2008. 6. 29

須加美明「利用者による訪問介護評価尺度による地域内の事業所の相対評価～2004 年と 2007 年の訪問介護の満足度の比較」第 22 回地域福祉学会 2008. 6. 15

須加美明「訪問介護事業所の対応に対する満足度とサービス提供責任者の役割との関連」第 49 回老年社会科学会, 2007. 6. 22

須加美明「訪問介護事業におけるサービス提供責任者の業務に関する負担の分析」第 48 回老年社会科学会, 2006. 6. 24

〔図書〕(計 2 件)

須加美明「訪問介護利用者アンケート(満足度調査)結果報告書～事業所の対応とヘルパーの仕事の評価 調査期間平成 20 年 5 月 30 日～7 月 25 日」目白大学, 2008 年 10 月

須加美明「訪問介護利用者アンケート(満足度調査)結果報告書～事業所の対応とヘルパーの仕事の評価 調査期間平成 19 年 7 月 30 日～8 月 31 日」目白大学, 2007 年 12 月

〔産業財産権〕なし

〔その他〕なし

6．研究組織

(1) 研究代表者

須加 美明 (SUGA YOSHIAKI)

目白大学・人間学部・教授

研究者番号：40271457

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

前田 大作 (MAEDA DAISAKU)

ルーテル学院大学・総合人間学部・名誉教授

研究者番号：70072965