

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成24年6月25日現在

機関番号：32414

研究種目：基盤研究（B）

研究期間：2009～2011

課題番号：21330136

研究課題名（和文） 訪問介護の調整とヘルパー援助力の評価尺度の開発～満足度の差の原因を探る因果モデル

研究課題名（英文） The Development of Evaluation Scale for Helper Coordination and Assistance Competency Scale for Home Helpers

研究代表者 須加 美明 (SUGA YOSHIAKI)

目白大学人間学部人間福祉学科教授

研究者番号：40271457

研究成果の概要（和文）：

ヘルパーの援助力尺度の開発を目的として、ヘルパーを対象に調査1 (n=264)と調査2 (n=531)を行った。利用者への気づき、考える援助、後ろ向きの態度（クライアント中心の逆）の3因子でヘルパー援助力を表わすことにし、因子分析を行った。モデルの適合度指標は2回の調査で十分な値を示し構成概念妥当性が確認できた。自己効力感、バーンアウト、職務満足感を外的基準として関連を調べたところ、いずれも有意な相関を示し基準関連妥当性が確かめられた。

研究成果の概要（英文）：Two surveys (1: n=264, 2: n=531) were conducted with the aim of developing an assistance competency scale for home helpers. A factor analysis was conducted in expressing the helpers' competency in three factors, namely 'care based on insight into each user's need', 'thoughtful care' and 'negative (as oppose to client-centered) attitude'. The fit index for the model showed adequate values for the two surveys confirming its construct validity. The correlations were examined using self-efficacy, burn-out and job satisfaction as external criteria, that resulted in demonstrating significance in each case, confirming the criterion-related validity.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2009年度	1,800,000	540,000	2,340,000
2010年度	2,000,000	600,000	2,600,000
2011年度	800,000	240,000	1,040,000
年度			
年度			
総計	4,600,000	1,380,000	5,980,000

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

介護サービスの質を測る手法として利用者満足度による評価法が用いられているが、従来の満足度調査は、満足度が高い・低い等の結果だけで終り、それが、何にもとづくのか、何を改めるべきなのかを示せないという弱点がある。満足度が結果を示すだけで、要因を示せない原因は、そもそも満足度とは何

を測っているのかが曖昧なことによる。先行研究では利用者満足度には複数の次元があるが、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応募者は、訪問介護の満足度には「ヘルパーとの援助関係」と「事業所の対応」の2側面があることを尺度の開発によって明らかにした。本研究は、この研究成果のうえに立

ち、2つの尺度によって測られる構成概念を従属変数に設定し、これに影響を及ぼす可能性がある「ヘルパーの援助力」などとの関連の有無を解明していくことを目指した。研究の蓄積がある患者満足度調査において、満足度に影響する要因を、患者の属性に求めた場合には知見が一致していない。本研究では、サービスを評価した結果の違いを利用者に求めるのではなく、サービスの水準にもとめる仮説を設定し、そのサービス水準に影響する可能性のある他の要因（職務ストレス、上司の支援）も尺度化と分析の対象にした。

2. 研究の目的

本研究は、ヘルパーの援助力やヘルパーのストレスの違いによって、訪問介護の利用者満足度が影響されるかどうかを明らかにすることを目的にした。このため(1)ホームヘルパーの援助力を測る尺度、(2)ヘルパーの職務ストレス尺度を開発し、またヘルパー業務に影響を与える可能性が大きい(1)サービス提供責任者のストレス尺度、(2)サービス提供責任者の調整業務の評価尺度を開発した。

3. 研究の方法

ヘルパーとサービス提供責任者の援助力及びストレス尺度を開発するために、2010年東京都内の2地域で2回の調査を行った。ヘルパー（調査1:n=303,調査2:n=550）とサービス提供責任者（調査1:n=44,調査2:n=76）の回答をもとに統計的手法を用いて尺度を開発した。東京都A市の訪問介護の利用者(n=1387)を対象に満足度調査を行い、事前の了解を得た上で「利用者とその利用者を訪問するヘルパー」のペアをつくり、利用者の満足度に影響する要因を分析した。

4. 研究成果

利用者の満足度に影響を及ぼす可能性があるヘルパーとサービス提供責任者の業務評価尺度とストレス尺度を開発した。なおヘルパーの職務ストレス尺度は、学術雑誌に投稿査読中である。

また満足度への影響を調べるときの従属変数として設定する尺度のうち、事業所の対応を評価する尺度は、一地域のデータでしか信頼性と妥当性を検討していなかったため、他の地域に尺度を適用して交差妥当性を確かめた。

1) サービス提供責任者のストレス尺度

サービス提供責任者の職務での負担をつぎのように整理した。コーディネーターとしてケアマネから注文を受け、利用者の要望を聞き、ヘルパーに仕事を指示するという調整業務は、三者の間に立つ役割葛藤を生じさせ

る。この役割ストレスは、①利用者との関係、②ケアマネとの関係、③ヘルパーとの関係という三つの関係によって表わされると考えた。また休日にも電話で呼び出されヘルパー訪問や会議に出なければならない「過重な仕事」は⑤仕事の忙しさとして表わされ、独居の認知症高齢者や虐待への対応などヘルパー1級や介護福祉士をもっているだけでは対応できない「困難な仕事」は⑥知識技術の不足として表わされ、これらの負担を適切に支援してくれない「職場の人間関係」は、主に④上司との関係によって表わされると考えた。以上からサービス提供責任者のストレスの構成概念を利用者との関係、ケアマネとの関係、ヘルパーとの関係、上司との関係、仕事の忙しさ、知識技術の6因子で表わすモデルを設定した。

サービス提供責任者を対象として2回の調査を行った。探索的因子分析を行ったところ2回の調査とも仮説どおりの6因子が抽出された。モデルの評価のために確認的因子分析を行ったところモデルの適合度指標は十分な値を示し構成概念妥当性が確認できた。基準関連妥当性を検討するためGHQ、バーンアウト尺度を外的基準としてストレス6因子との関連を調べたところ、いずれも有意な相関を示し妥当性が確かめられた。各因子の信頼性はクロンバックの α が0.67~0.93になりある程度の信頼性が確認できた。

2) サービス提供責任者の調整業務の評価尺度

サービス提供責任者の調整業務の評価尺度の開発を目的に質問紙調査を行った。モニタリング機能とヘルパー指導機能を尺度の主な構成概念とした。サービス提供責任者167名（調査1と調査2の計）から有効回答112件を分析対象にした。統計解析は探索的因子分析と確認的因子分析を行った。確認的因子分析によるモデルの適合度は良く、構成概念妥当性がある程度確認できた。バーンアウト、仕事への満足感などを外的基準に関連を調べたところ、有意な相関を示し基準関連妥当性が確かめられた。2因子のクロンバックの α は.77と.84で、一定の信頼性が認められた。モニタリング機能とヘルパー指導機能を構成概念とした尺度の信頼性と妥当性がある程度確かめられた。調整機能の全体を評価するためには、ケアマネとの調整などを評価する尺度を追加して開発することが今後の課題である。

3) ホームヘルパーの援助力を測る尺度

ヘルパーの援助力尺度の開発を目的として、ヘルパーを対象に2回の調査を行った。調査1をもとに因子分析を行い、利用者への気づき、考える援助、後ろ向きの態度（クラ

イベント中止の逆)の3因子でヘルパーの援助力を表すことにした。利用者への気づきと考える援助の因子は、アセスメントと計画性を表しているの、上位に2次因子(ニーズ把握と計画力)を置き、これと後ろ向きの態度が共分散をもつというモデルを設定した。モデルの評価のために確認的因子分析を行ったところ適合度指標は2回の調査で十分な値を示し構成概念妥当性が確認できた。自己効力感、バーンアウト、職務満足感を外的基準として関連を調べたところ、いずれも有意な相関を示し基準関連妥当性が確かめられた。下位尺度の一つでクロンバックの α が低いものの、尺度全体ではある程度の信頼性が認められ、ヘルパーの援助力を測る手がかりになると思われる。

4) 訪問介護事業所の対応を評価する尺度の交差妥当性

利用者が受けとめる訪問介護の質は、ヘルパーとの人間関係の質以外に、要望への対応や説明の親切さ、サービスの継続性など事業所の対応の違いによっても左右される。事業所の対応」評価尺度は、この質を測るために作られた5因子のモデルであるが、妥当性は一地域のデータでしか確認されていなかったため、他の地域に尺度を適用して交差妥当性を検討した。訪問介護を利用する高齢者を対象に調査を行い、欠損値のない回答(520件)をもとに探索的因子分析を行ったところ仮説のモデルと同じ因子が抽出された。確認的因子分析を行ったところ、モデルの適合度指標のうちRMSEAは不良であったがCFIとTLIは良好であったため、多母集団分析を用いて尺度の因子構造の不変性を検討した。因子負荷量と因子の共分散と項目の残差を等値に制約した条件でのモデルの適合度は、ほぼ許容範囲にあったことから、本尺度は一定の交差妥当性をもつものと思われた。

5) 利用者満足度とヘルパー援助力との関連

訪問介護の利用者とヘルパーのペアをつくり、利用者満足度に影響する要因を分析した結果、ヘルパーの援助力とヘルパーのストレス反応(バーンアウト)は関連していたが、利用者の満足度とヘルパーの援助力及びストレス反応との間には、統計的に有意な関連はみられなかった。この理由としては、(1)利用者の満足度尺度は、ヘルパーの基本的な態度を測定しているが、ヘルパーの援助力尺度は自己評価であり、管理者など上司による評価でないこと、(2)ヘルパーは、たとえストレスを感じていても利用者にはそれを表さない、あるいは利用者との関係が良くないヘルパーは、事業所が交代させるので、継続しているヘルパーの大部分は、利用者との関係が良好であり、援助関係を測る尺度には影響

しなかったという解釈が考えられる。

当初、仮説とした関連は見られなかったがバーンアウト尺度で測ったヘルパーのストレス反応が、利用者の満足度に影響しないという知見は、本研究によって初めて得られたと言える。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計5件)

①須加美明、ホームヘルパーの援助力を測る尺度の開発、老年社会科学,査読有,33(4),2012 Pp.566-574

②須加美明、訪問介護におけるサービス提供責任者の調整業務の評価尺度の開発～モニタリング機能とヘルパー指導機能の評価を中心として、老年社会科学,査読有,34(3),2012, pp.未(掲載決定)

③須加美明、訪問介護事業所の対応を評価する尺度の交差妥当性,老年社会科学,査読有,32(3),2010,pp.307~316

④須加美明、訪問介護計画の有効感がもたらすサービス提供責任者のバーンアウト緩衝効果、介護福祉学,査読有,18(1),2011,pp.30~37

⑤須加美明、訪問介護のサービス提供責任者のストレス尺度の開発～利用者・ケアマネ・ヘルパーの間を調整する役割葛藤、老年社会科学,査読有,32(1),2010,pp.14~22

[学会発表](計4件)

①須加美明、訪問介護員の援助力を測る尺度の開発、老年社会科学会,2011/6/17,スペースセブン

②須加美明、訪問介護員の業務ストレス尺度の開発、日本社会福祉学会,2011/10/9-10 淑徳大学

③須加美明、訪問介護のサービス提供責任者の業務ストレスとバーンアウト：訪問介護計画が質の向上に役立つという意識(有効感)のストレス緩衝効果、日本社会福祉学会,2010/10/10,日本福祉大学

④須加美明、訪問介護におけるサービス提供責任者の業務負担尺度の開発、老年社会科学会,2009/6/20 パシフィコ横浜

[図書](計2件)

①須加美明、サービス提供責任者、ホームヘルパー及び利用者アンケート結果報告書、目白大学 229 頁,2011 年

②須加美明、昭島市訪問介護のサービス提供責任者及び訪問介護員の業務に関する調査報告書、目白大学 127 頁,2010 年

6. 研究組織

(1) 研究代表者

須加 美明 (SUGA YOSHIKI)

目白大学・人間学部・人間福祉学科・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