

## 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25年6月5日現在

機関番号：34414

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2010～2012

課題番号：22730457

研究課題名（和文）高齢者福祉施設における介護職員の職場環境とサービスの質の関連に関する実証的研究

研究課題名（英文）The relationship between care workers' working environment and service quality in nursing homes

研究代表者

神部 智司（KAMBE SATOSHI）

大阪大谷大学・人間社会学部・准教授

研究者番号：10342164

研究成果の概要（和文）：高齢者福祉施設に従事する介護職員の職場環境に対する認識を構成する下位領域、そして各下位領域とサービスの質（介護職員による自己評価および利用者の満足度評価）との関連を明らかにすることを本研究の目的とした。郵送調査で得られたデータを用いて因子分析を行った結果、職場環境に対する認識は「上司との人間関係」「同僚との人間関係」「専門性の認知」「教育研修体制」「待遇」「仕事の明確さ」の6因子で構成されていた。また、重回帰分析の結果、「同僚との人間関係」「専門性の認知」「教育研修体制」に対する肯定的な認識は、サービスの質の向上につながる重要な関連要因であることが示唆された。

研究成果の概要（英文）：This study aimed to clarify the factorial structure of the care workers' working environment in nursing homes and to examine the relationships between care workers' working environment and service quality (care workers' self-evaluation and user satisfaction). The result indicated that the care workers' working environment was composed of six factors: "relationships with supervisors", "relationships with colleagues", "specialty recognition", "education and training", "salary", and "work clarification". Result of the multiple regression analysis indicated that "relationships with colleagues", "specialty recognition", and "education and training" were statistically significant association with service quality.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	500,000	150,000	650,000
2011年度	800,000	240,000	1,040,000
2012年度	300,000	90,000	390,000
年度			
年度			
総計	1,600,000	480,000	2,080,000

研究分野：社会福祉学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：高齢者福祉、介護職員、職場環境、満足度、自己評価

## 1. 研究開始当初の背景

わが国の高齢者介護サービス分野では、利用者への良質なサービスの提供が重要な課題とされ、介護職員自身によるサービスの自

己評価や利用者の満足度評価などの手法を用いたサービスの質の評価が広く実施されている。それは、サービスの自己評価を行うことが介護職員としてのアカウントビリティ

ィであり、職務上の課題を自ら把握することがサービスの質の向上に向けた取り組みのなかで重要となること、そして、社会福祉の基本理念である利用者本位のサービス提供に向けて、利用者の満足につながるサービスの質の向上に向けた積極的な取り組みが求められていることを背景としている。

一方、介護職員の職場環境に対する認識に関しては、主として雇用環境や仕事環境、人間関係などに対する認識に焦点が当てられ、職務満足感や有能感、ストレスなどの評価尺度を用いた調査研究が行われている。しかし、介護職員の職場環境に対する認識とサービスの質の評価は、それぞれ独立した研究領域として取り上げられており、介護職員の職場環境に対する認識とサービスの質の評価がどのように関連しているのかについて、多角的かつ実証的に検討を行った先行研究は、わが国では皆無に等しい。

利用者に対して良質なサービスを提供するためには、介護職員の職場環境に対する認識に焦点を当てること、すなわち、良質なサービス提供につながる職場環境のあり方について、多角的かつ実証的に検討することが必要である。

## 2. 研究の目的

本研究では、以下の4点について実証的に明らかにすることを目的とした。

- (1) 介護職員の職場環境（雇用環境、仕事環境、人間関係）に対する認識について明らかにする。
- (2) 介護職員によるサービスの質に対する自己評価の実態について明らかにする。
- (3) 利用者によるサービスの質に対する満足度評価の実態について明らかにする。
- (4) 介護職員の職場環境に対する認識とサービスの質（「介護職員による自己評価」および「利用者による満足度評価」）との関連について明らかにする。

## 3. 研究の方法

(1) 介護職員の職場環境に対する認識を把握するための質問項目を作成するために、まず、事前に調査協力が得られた近畿地方の介護老人福祉施設（2か所）の介護職員6名を対象に、半構造化面接法による個別面接調査を実施した。調査時間は、介護職員1名あたり約30～45分であった。調査内容は「職場環境について思っていること」であり、「雇用環境」「仕事環境」「人間関係」の3つの観点からそれぞれ語ってもらいながらインタビューを実施した。そして、修正版グラウンディッド・セオリー・アプローチ（M-GTA）の手法を参考に、ICレコーダーに録音したイ

ンタビュー内容の逐語録（テキストデータ）を作成した。さらに、逐語録（テキストデータ）を熟読し、職場環境に対して「良いと感じていること」「良くないと感じていること」の2つの観点から、6名の調査対象者によって語られている内容の整理、分類を行いながらカテゴリーの抽出を試みた。

(2) 介護職員の職場環境およびサービスの質の評価（「介護職員による自己評価」および「利用者による満足度評価」）に関する国内外の先行研究を幅広く収集し、レビューを行うとともに、それぞれの評価基準・指標に関する文献データベースを作成した。

(3) 近畿地方 A 県内すべての介護老人福祉施設（353施設）を調査対象施設とし、各施設につき3名の介護職員（合計1,059名）に対し、無記名の自記式質問紙を用いた郵送調査を実施した。有効回答数は322名（有効回収率30.4%）であった。分析対象者（322名）の性別は、男性43.7%、女性56.3%、平均年齢は33.7±8.7歳、介護福祉士の有資格者の割合は72.4%、現在の職場での平均勤務年数は5.5±4.0年であった。

質問項目として、回答者の基本属性、職場環境に対する認識、サービスの質（介護職員による「自己評価」および「利用者の満足度評価に対する認識」）を設定した。利用者本人への満足度調査の実施は、介護老人福祉施設に入居している利用者の大半が重度の要介護者であることから困難と判断し、介護職員による「利用者の満足度評価に対する認識」を把握することにした。

分析方法は、第一に、介護職員の職場環境に対する認識を構成する下位領域を検討するために探索的因子分析（主因子法、Promax回転）を行った。第二に、抽出された職場環境に対する認識の各下位領域を独立変数、サービスの質（介護職員による「自己評価」および「利用者の満足度評価に対する認識」）を従属変数として、それぞれ重回帰分析を行った。

## 4. 研究成果

(1) 介護職員の職場環境（雇用環境、仕事環境、人間関係）に対する認識

第一に、介護職員6名を対象に半構造化面接法による個別面接調査を実施した結果、9つの概念（サブカテゴリー）が抽出され、4カテゴリーにまとめられた。また、これら4カテゴリーは、職場環境に対する肯定的な認識を表す2カテゴリー、否定的な認識を表す2カテゴリーにそれぞれ整理された。肯定的な認識に関しては、【施設での良好な人間関係】【ケア実践に対するやりがい・達成感】

の2つのカテゴリーにまとめられた。【施設での良好な人間関係】については、＜同期職員との良好な関係＞＜先輩職員との良好な関係＞＜利用者との良好な関係＞の3つの概念（サブカテゴリー）に分類された。【ケア実践に対するやりがい・達成感】については、＜利用者のニーズに向き合ったケア実践＞＜利用者の気持ちに寄り添ったケア実践＞の2つの概念（サブカテゴリー）に分類された。否定的な認識に関しては、【労働条件の厳しさ】【スキルアップへの取り組みにくさ】の2つのカテゴリーにまとめられた。【労働条件の厳しさ】については、＜勤務時間・シフトのきつさ＞＜給与・待遇の低さ＞の2つの概念（サブカテゴリー）に分類された。【スキルアップへの取り組みにくさ】については、＜会議で得られることの少なさ＞＜研修の内容とケア実践に必要とされる内容のミスマッチ＞の2つの概念（サブカテゴリー）に分類された。これらの分析結果および国内外の先行研究のレビューにより、郵送調査で活用する質問項目「職場環境に対する認識（42項目）」を設定した。

第二に、郵送調査で得られた「職場環境に対する認識（42項目）」の回答データを用いて探索的因子分析を行った。その結果、固有値の大きさ（1.0以上）とその減衰状況、質問項目の因子所属の明瞭さから6因子構造（33項目）が妥当であると判断した。抽出された因子は、「上司との人間関係」「同僚との人間関係」「専門性の認知」「教育研修体制」「待遇の適切さ」「仕事の明確さ」とそれぞれ解釈した。因子別平均得点（4点満点）を算出したところ、「上司との人間関係」が3.61（±0.84）点、「同僚との人間関係」が3.64（±0.73）点、「専門性の認知」が3.34（±0.81）点、「教育研修体制」が3.54（±0.69）点、「待遇の適切さ」が2.72（±0.96）点、「仕事の明確さ」が3.39（±0.81）点であった。全体的には、雇用環境に対して否定的に認識しているのに対し、人間関係に対して肯定的に認識している傾向が示された。

#### (2) 介護職員によるサービスの質に対する自己評価の実態

郵送調査で得られた「ケアの質の自己評価尺度（中嶋ら2003；18項目）」の回答データを用いて単純集計を行った。その結果、6つの下位領域（「バス・トイレ」「自立促進」「選択の自由」「レクリエーション」「認知症高齢者への対応」「食事」）ごとの平均得点（3点満点）は、「バス・トイレ」が1.85（±0.69）点、「自立促進」が1.44（±0.75）点、「選択の自由」が1.36（±0.73）点、「レクリエーション」が1.08（±0.69）点、「認知症高齢者への対応」が1.24（±0.62）点、「食事」が1.69（±0.68）点であった。全体的には、身体介

助に関する自己評価が高いのに対し、余暇活動や自立促進に関する自己評価が低い傾向にあることが示された。

#### (3) 介護職員による利用者の満足度評価に対する認識

郵送調査で得られた「利用者の満足度評価に対する認識（6項目）」を用いて単純集計を行った。その結果、質問項目別の平均得点（5点満点）は、「食事への評価を把握するために大切である」が3.96（±0.68）点と最も高く、「他者への好意的推奨を把握するために大切である」が3.48（±0.84）点と最も低かった。全体的には、すべての質問項目で3点以上となり、回答者の多くが利用者の満足度評価に対して肯定的に認識しているという傾向が示された。

#### (4) 介護職員の職場環境に対する認識とサービスの質（介護職員による「自己評価」および「利用者の満足度評価に対する認識」との関連

第一に、統計分析に用いる尺度の得点化を行った。介護職員の職場環境に対する認識については、各下位領域を構成する質問項目の素得点合計値を項目数で除して領域別尺度得点を算出した。介護職員による「自己評価」については、調査項目の素得点合計値を項目数（18項目）で除して尺度得点を算出した。「利用者の満足度評価に対する認識」については、まず、合成変数を作成するために主成分分析を行ったところ、すべての調査項目が第1主成分として示された（寄与率65.8%）。そこで、「利用者の満足度評価に対する認識」の第1主成分の素得点合計値を項目数（6項目）で除して尺度得点を算出した。

第二に、介護職員の職場環境に対する認識を構成する6つの下位領域を独立変数、介護職員による「自己評価」を従属変数とし、分析対象者の基本属性（性別、年齢、介護福祉士資格の有無、現在の職場での勤務年数）を統制変数として一括投入した重回帰分析を行った。その結果、「教育研修体制」（ $B=.442$ ,  $p<.001$ ）、「同僚との人間関係」（ $B=.173$ ,  $p<.01$ ）がそれぞれ有意に関連していることが示された。統制変数では、「性別（0=女性）」（ $B=-.139$ ,  $p<.01$ ）が有意に関連していた。なお、この重回帰モデルの調整済み決定係数（ $R^2$ ）は.360であった。

第三に、介護職員の職場環境に対する認識を構成する6つの下位領域を独立変数、「利用者の満足度評価に対する認識」を従属変数とし、分析対象者の基本属性（性別、年齢、介護福祉士資格の有無、現在の職場での勤務年数）を統制変数として一括投入した重回帰分析を行った。その結果、「専門性の認知」（ $B=.188$ ,  $p<.05$ ）、「教育研修体制」（ $B=.159$ ,

p<.05) がそれぞれ有意に関連していることが示された。統制変数では有意な関連がみられなかった。なお、この重回帰モデルの調整済み決定係数(R<sup>2</sup>)は.083であった。

以上のような結果から、介護職員によるサービスの質の向上を図るためには、職場内・外での学習会や研修等への参加機会を十分に提供し、職場内でのスーパービジョンを積極的に実施するなど、「教育研修体制」をより一層充実させていくことの必要性が示唆された。また、職場内における「同僚」職員との良好な人間関係も重要であり、「同僚」職員から介護業務への支援や助言等を適宜受けられるような人員配置等への配慮が求められること、さらには、職場内で介護の仕事が重視され、専門職として認められているということを介護職員が強く認識できるような職場環境の形成に取り組むことが、サービスの質の向上を図るために重要であることが示唆された。

## 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 3 件)

- ①神部智司、介護老人福祉施設の介護職員によるサービスの質の自己評価の関連要因－職場内のソーシャルサポートとの関連に着目して－、大阪大谷大学紀要、査読無、47号、2013年、54－63
- ②神部智司、介護老人福祉施設における若手介護職員に労働環境に対する認識、大阪大谷大学紀要、査読無、46号、2012年、62－72

[学会発表] (計 6 件)

- ①神部智司、蘇珍伊、竹本与志人、中嶋和夫、介護職員の労働環境に対する認識とケアの質の自己評価との関連、第 55 回日本老年社会科学大会、2013 年 6 月 6 日、大阪国際会議場
- ②神部智司、蘇珍伊、竹本与志人、中嶋和夫、介護老人福祉施設における介護職員の就業継続意向に関連する要因－職場の労働環境に対する認識に着目して－、日本社会福祉学会第 60 回大会秋季大会、2012 年 10 月 21 日、関西学院大学
- ③神部智司、蘇珍伊、竹本与志人、特別養護老人ホーム介護職員の利用者満足度に対する認識－職場の労働環境との関連に着目して－、第 20 回日本介護福祉学会大会、2012 年 9 月 23 日、京都女子大学
- ④神部智司、ユニット型介護老人福祉施設における新任介護職員の労働環境に関する意識、第 19 回日本介護福祉学会大会、2011 年 9 月 4 日、大妻女子大学

[図書] (計 2 件)

- ①神部智司、他、大学教育出版、なぎさの福祉コミュニティを拓く－福祉施設の新たな挑戦－、2013、49－60
- ②神部智司、他、中央法規、新たな社会福祉学の構築－白澤政和教授退職記念論集－、2011、255－264

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

神部 智司 (KAMBE SATOSHI)

大阪大谷大学・人間社会学部・准教授

研究者番号：10342164