

介護現場からみたサービス構造と施設評価への影響 (質問紙調査からみた長崎県特別養護老人ホームにおける現状)

内 田 延 佳
杉 原 敏 夫

Abstract

For the aim of understanding of the service level at nursing spots in the special nursing home for elderly located in Nagasaki prefecture, the questionnaire survey to staffs and managers is researched and the service factors to the satisfaction of nursing spots are extracted and weighted. Especially, the hypothesis assuming that the services based on human respects are affected from the morale of staffs is verified. At the result, it is verified that the morale is latently concerned with the spot valuation (nursing satisfaction). It assigns also that the morale improvement can give the elevation of the spot valuation. At the research of questionnaire survey, eighteen homes in Nagasaki prefecture are selected and 516 samples (63.3%) are analyzed.

Keywords: Special nursing home for the elderly, Factor analysis, Nursing satisfaction degree, Multi regression analysis, Evaluation of service factors to nursing spots, Latent correlation between service and morale

特別養護老人ホーム, 因子分析, 介護満足度, 重回帰分析, 介護満足度へのサービス因子の評価, サービスとモラルとの潜在的関連

1. はじめに

1.1. 介護サービスと利用者満足度

特別養護老人ホームにおける介護業務そのものについては、基本的な業務

分類区分として、「整容・身体のケア」、「移動・動作」、「排泄」、「食事」、「入浴」、「対話・対応」、「物品・環境」があり、その各々の区分に対して基本的なケア作業が位置づけられている。（全国社会福祉協議会，1993）

ケアは「基本」、「高齢者タイプ」、「特別」などの分類区分のもとにパッケージ化され、利用者は直接的にはそれらの利用区分に応じたサービスを楽しむことになるが、そのレベルや品質はその施設の利用者の満足度と直接に繋がるものであり、施設の評価や在り方を考える上において大きなウエートをもつものである。したがって、これまでも満足度を構成する要因やそれらに基づく施設の評価への試みなど、いくつかの研究がなされ、成果も報告（例えば、神部，島村，岡田，2002）されている。また、特別養護老人ホームの介護サービスの評価については、平成18年度から「介護サービス情報の公表」が義務化され、今後、一層の関心と認識が高まるものと考えられる。

1.2. 本研究の目的

本研究の目的は長崎県下の特別養護老人ホームにおける介護現場の職員からみた施設のサービスを計測し、その構造分析を行うことによりその構造要因の把握と施設評価（利用者の満足度）との関わりを明らかにしようとすることにある。

研究の要素は次の通りである。

- ・介護サービスに関するサービスレベルの測定とその構造の把握
- ・施設評価（利用者満足度）からみたサービス構造要因の影響度の評価
- ・職員の人的色彩の濃いサービス要因と職場のモラルとの関連の把握

最後の要素については、本論文に先行してまとめられた調査研究（内田，杉原，2008）において明らかにされた職場モラル要因（特に職員と管理者との意識の乖離）の職員のサービス要因への関わり、さらには施設評価に及ぼすこれらの潜在的（二次的）因果関係について探索することを目的としたものである。

2. 施設サービス調査

2.1. 調査の方法

本調査研究は利用者満足度に関する先行研究の枠組みを参考に、長崎県下における特別養護老人ホームのサービス構造と満足度及びそれらが利用者の施設評価に及ぼす影響について調査・研究を行ったものである。サービスの枠組みとしては、

- ・施設内での暮らしの支援
- ・日常生活行為の支援
- ・健康管理

の3つの領域とし、各々について5つの質問項目を設定し、職員を対象としてアンケート調査を行った。なお、職員から見た施設の評価として

- ・「施設に対する総合的満足度」

についての質問項目を設定している。本来ならば、この質問項目は利用者に対してなされるべきであるが、特別養護老人ホームの利用者の身体的状況や回答にたいしての誤差の大きさなどを考慮し、職員から見た施設に対しての評価としての観点に立脚したものである。ただし、質問票の回収においては、施設の職制を通さず、職員個々が直接に調査者への回答を郵送する方式を採用し、職制からのバイアスの排除を心がけた。

2.2. 調査の対象

(1) 職員属性

職員は次の5つの属性によって区分する。

- ・性別：男/女
- ・年齢：20歳未満/20～29歳/30～39歳/40～49歳/50～59歳/60歳以上
- ・勤続年数：1年未満/1～3年/4～9年/10～19年/20年以上
- ・職種：介護・看護/厨房/事務/その他

- ・雇用形態：正職員／パート／その他
- (2) 施設特性について（地域と設立時期）
- 施設の地域と設立時期は次のように区分する。
- ・立地地域：都市部（長崎市、佐世保市）／県中央区（諫早市、大村市）
／西彼・北松地区／島原半島／離島地区（五島市）
 - ・設立時期：昭和年代／平成元年～12年3月（介護保険適用以前）
／平成12年4月以降（介護保険適用以降）

2.3. 調査票及び回収状況

質問項目は17項目であり、そのうちの二つは職員が本人の属する組織・職場に対しての施設評価（総合的満足度）を表すものとする。各項目は「1」～「5」までの5段階のリッカート指標により指標化され、質問の内容のレベルに応じて得点が高くなるように設計されており、調査票記入者により評点化される。その調査票の概念を付表1に示す。

なお、この調査は筆者が行った調査研究「構造分析から見た介護現場におけるモラル(質問紙調査から見た長崎県特別養護老人ホームにおける現状)、2008」と同時に行われたものであり、回収実績などの詳細は割愛する。(内田、杉原、2008)

また、施設の立地地域、設立時期、属性など区分化したサンプルにおいて分析は行わず、全体サンプルにおいて検討を行い、施設の立地地域や設立時期、職員の属性ごとの分析と検討については言及していないことも上記論文と同様である。

3. 因子分析によるサービス構造の把握

3.1. 職員のサービス構造とウエート

因子数は寄与率の落差の大きい番号までの5個とし、回転は標準バリマッ

職場に関する調査票（サービス及び施設評価に関する部分）
 ※「施設に対する総合満足度」については、神部、高村、岡田（2002）を参照

質問項目得点	5点：とてもそう思う 2点：あまりそう思わない	4点：まあそう思う 1点：ほとんどそう思わない	3点：どちらともいえない
--------	----------------------------	----------------------------	--------------

職員への質問項目(管理職へは行わない)
<p>F. 施設内での暮らしの支援 (サービス)</p> <p>1. あなたは入居者の人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねないように注意していますか</p> <p>2. あなたの言葉や態度はゆつたりして、入居者に対してやさしい雰囲気を感じていますか</p> <p>3. あなたの職場では施設の決まりや都合で進んでいくのではなく、入居者のペースを保ちながら生活できるようにしていますか</p> <p>4. あなたは入居者の意思や希望を尊重し、それらを促す取り組みを日常的に行っていますか</p> <p>5. 施設では身体的拘束は行わないということを全職員が認識して実践していますか</p>
<p>G. 日常生活への支援 (サービス)</p> <p>1. 施設では入居者の身体機能（咀嚼、嚥下など）や健康状態（便秘、下痢など）にあわせた調理方法をしていますか</p> <p>2. 施設では入居者一人ひとりの摂取カロリーや水分摂取、栄養バランスを把握していますか</p> <p>3. 施設ではオムツを使用しなくても入居者の排泄パターンを把握し、トイレの排泄支援に向けた支援をしていますか</p> <p>4. 施設では排泄の誘導・介助や未禁の対応は、不安や羞恥心、プライバシーに配慮していますか</p> <p>5. 施設では入居者の希望に合わせ、くつろいだ入浴ができるように支援していますか</p>
<p>H. 健康管理 (サービス)</p> <p>1. 施設では口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援していますか</p> <p>2. 施設では薬の目的や副作用、用法や用量を承知し、医師の指示通りに服用できるように支援し症状の変化を確認していますか</p> <p>3. 施設では入居者のけがなどの緊急時に職員が応急手当をすることができですか</p> <p>4. 施設では感染症に対する予防や対応の取り決めがあり実行していますか</p> <p>5. 施設では医師や看護師が入居者に対して適切な健康管理上の助言や指示をしていますか</p>
<p>S. 「施設に対する総合満足度」に関する質問項目 (評価)</p> <p>1. いま利用されているサービスは、全体として良いサービスだと思いますか</p> <p>2. サービスを必要としている人がいれば、この施設あるいはサービスの利用を勧めたいと思いますか</p>

クス法を用いた。各因子の固有値，寄与率及びその累積値を図表 3 - 1 に示す。

図表 3 - 1 各因子と固有値

バリマックス回転前				バリマックス回転後			
番 号	固有値	寄与率	累積寄与率	番 号	二乗値	寄与率	累積寄与率
1	4.90	32.69	32.69	1	2.05	13.69	13.69
2	1.16	7.76	40.45	2	1.83	12.18	25.87
3	0.98	6.52	46.97	3	1.66	11.04	36.91
4	0.63	4.23	51.20	4	1.30	8.69	45.61
5	0.39	2.61	53.81	5	1.23	8.21	53.81

職員のデータ(有効サンプル443)の因子負荷量マップを図表 3 - 2 に示す。

図表 3 - 2 因子負荷量マップ

	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5
H3	0.6874	0.1065	0.0834	0.1565	0.1245
H5	0.6481	0.2186	0.2222	0.1453	0.0821
H4	0.6076	0.2726	0.2199	0.2198	0.1548
H2	0.5288	0.2098	0.3252	0.1638	0.1452
G2	0.1940	0.8652	0.0721	0.0528	0.0909
G3	0.1843	0.6887	0.1838	0.0905	0.1147
G1	0.1299	0.5040	0.1254	0.1781	0.0145
G4	0.1553	0.1306	0.8363	0.0778	0.0535
G5	0.2671	0.2572	0.5934	0.1959	0.1514
H1	0.4131	0.1177	0.4773	0.0003	0.1415
F3	0.0829	0.2179	0.0307	0.6844	0.2992
F1	0.2154	0.0957	0.0545	0.5645	0.2313
F2	0.2259	0.0610	0.2840	0.4206	0.0949
F4	0.1345	0.0732	0.1264	0.2723	0.8139
F5	0.1859	0.1002	0.1070	0.2413	0.5309

図表3-2と質問項目表(付表1)から各因子については次のように解釈できよう。

- ・ 因子1 (G1): 施設の医療体制及び健康管理
- ・ 因子2 (G2): 食事と栄養管理
- ・ 因子3 (G3): 入浴, 排泄, 口腔ケアなどの整容
- ・ 因子4 (G4): 職員から利用者に対しての働きかけ
- ・ 因子5 (G5): 利用者から職員に対しての信頼感

これらの因子のうち, G1からG3までのものについては, 利用者に対する各職員の人的対応に基づくものではなく, 各施設に応じた標準化されたサービスと考えられる。しかしながら, G4については「利用者に対する人格の尊重」, 「身体的な拘束を行わないことについての認識」, 「言葉の丁寧さ」など, 職員からの利用者に対しての働きかけに関するものであり, 各職員の人的側面を代表させるものと考えられよう。また, G5については, 「利用者の話を聞く」, 「利用者からの信頼」に窺われるように, 利用者からの職員に対しての人間的な信頼感を代表する因子と考えられ, G4の反作用的なものと考えられる。

したがって, G4とG5(特にG4について)については, 職場のモラルの構造を大きく反映しているものと考えられ, 職場のモラルが施設に対しての間接的な評価因子となっているという仮説が考えられる。

3.2. 施設評価におけるサービス因子とそのウエート

質問紙調査における施設評価の質問項目としては, 次の2つが挙げられる。

S1: 「いま, 利用されているサービスは全体として良いサービスだと思いますか」

S2: 「サービスを必要としている親類, 知人等がいれば, この施設あるいはサービスの利用を勧めたいと思いますか」

S 1の方が一般的なサービスの善し悪しをその内容としているのに対し、S 2の方は職員の近親者に対しての推薦など、S 1よりもより切実な、厳しい評価内容となっているものと考えられる。

(1) S 1 に対するサービス因子のウエート

施設評価S 1にたいしてのサービス因子のウエートを見るために、目的変量をS 1，説明変量をG 1～G 5までの5つの因子についての因子スコアとして、重回帰分析を行った。その結果を図表3-3に示す。

図表3-3 S 1 に対する重回帰式の諸要素

[重回帰式] 目的変数 S1

説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	P値	判定	T値	標準誤差
因子1	0.3053	0.2902	0.0000	[**]	8.1966	0.0373
因子2	0.3167	0.3244	0.0000	[**]	9.2763	0.0341
因子3	0.3595	0.3579	0.0000	[**]	10.1978	0.0353
因子4	0.2543	0.2226	0.0000	[**]	6.2111	0.0409
因子5	0.1113	0.1072	0.0028	[**]	3.0058	0.0370
定数項	3.4966				114.0495	0.0307

[精度]

決定係数	R ² =	0.4681
自由度修正済み決定係数	R ² ' =	0.4621
重相関係数	R =	0.6842
自由度修正済み重相関係数	R ' =	0.6798
ダーヴィンワトソン比	DW =	1.9086
赤池の情報量規準	A I C =	882.9557
残差の標準偏差	Ve ^{1/2} =	0.6467

[分散分析表]

変動	偏差平方和	自由度	不偏分散	分散比	P 値	判定
全体変動	345.2449	444				
回帰による変動	161.6177	5	32.3235	77.2763	0.0000	【**】
回帰からの残差変動	183.6272	439	0.4183			

図表 3 - 3 により，S 1 の重回帰分析による推定値は (1) 式により与えられる。

$$S1_i = 3.4966 + 0.3053G1_i + 0.3167G2_i + 0.3595G3_i + 0.2543G4_i + 0.1113G5_i \quad (1)$$

(8.1966) (9.2763) (10.1978) (6.2111) (3.0058)

(ただし，(.....)は t 値であり，i は職員番号である。)

重回帰モデルについては，決定係数（自由度調整済）が0.4621であり，この数値自体から見れば必ずしも高い説明力を有するものではないが，分散分析表から見る限り，分散比は高く，モデルそのものが不成立という仮説を有意水準 1 % 以下で棄却しており，十分な説明力を有するものと考えられよう。

(1) の重回帰分析における標準偏回帰係数の大きさから，目的変数 S 1 に対する各因子のウエートは次の順であることが分かる。

第 1 順位：G 3（入浴，排泄，口腔ケアなどの整容）

第 2 順位：G 2（食事と栄養管理）

第 3 順位：G 1（施設の医療体制及び健康管理）

第 4 順位：G 4（職員から利用者に対する働きかけ）

第 5 順位：G 5（利用者から職員に対する信頼感）

各因子についての t 値から，各因子についても 1 % 以下で有意でないという仮説を棄却するものであり，十分な有意性を持つものといえることができる。したがって，施設評価 S 1 については，G 1 ～ G 5 までの 5 つの因子は全て有意であり，ウエートについては上位の 3 つが施設そのもののもつサービス基準であることが分かる。職員の人的側面を基盤とする因子はウエートの第

4, 第5番目に相当し, ウエートの大きさから見れば, G4はG5よりもほぼ2倍の影響度を持っている。

(2) S2 に対するのサービス因子のウエート

施設評価S2にたいしてのサービス因子のウエートを見るために, 目的変量をS2, 説明変量をG1~G5までの5つの因子についての因子スコアとして, 重回帰分析を行った。その結果を図表3-4に示す。

図表3-4 S2に対する重回帰式の諸要素

[重回帰式] 目的変数 S2

説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	P値	判定	T値	標準誤差
因子1	0.2357	0.1806	0.0000	[**]	4.8399	0.0487
因子2	0.3981	0.3288	0.0000	[**]	8.9194	0.0446
因子3	0.4626	0.3712	0.0000	[**]	10.0361	0.0461
因子4	0.3150	0.2223	0.0000	[**]	5.8851	0.0535
因子5	0.1428	0.1108	0.0034	[**]	2.9475	0.0484
定数項	3.2494				81.0610	0.0401

[精度]

決定係数	R ² =	0.4092
自由度修正済み決定係数	R ² ' =	0.4024
重相関係数	R =	0.6397
自由度修正済み重相関係数	R' =	0.6344
ダーヴィンワトソン比	DW =	1.7988
赤池の情報量規準	AIC =	1121.5768
残差の標準偏差	\sqrt{e} =	0.8456

[分散分析表]

変動	偏差平方和	自由度	不偏分散	分散比	P 値	判定
全体変動	531.3124	444				
回帰による変動	217.3935	5	43.4787	60.8028	0.0000	【**】
回帰からの残差変動	313.9189	439	0.7151			

図表 3 - 4 により，S 2 の重回帰分析による推定値は (2) 式により与えられる。

$$S2_i = 3.2494 + 0.2357G1_i + 0.3981G2_i + 0.4626G3_i + 0.3150G4_i + 0.1428G5_i \quad (2)$$

(4.8399) (8.9194) (10.0361) (5.8851) (2.9475)

(ただし，(.....)は t 値であり，i は職員番号である。)

重回帰モデルについては，決定係数(自由度調整済)が0.4024であり，S 1 に対しての重回帰分析と同様，数値自体から見れば必ずしも高い説明力を有するものではないが，分散分析表から見る限り，十分な説明力を有するものと考えられよう。

(1)と同様に(2)について，目的変量 S 2 に対しての各因子のウエートは次の順であることが分かる。

- 第 1 順位：G 3 (入浴，排泄，口腔ケアなどの整容)
- 第 2 順位：G 2 (食事と栄養管理)
- 第 3 順位：G 4 (職員から利用者に対しての働きかけ)
- 第 4 順位：G 1 (施設の医療体制及び健康管理)
- 第 5 順位：G 5 (利用者から職員に対しての信頼感)

各因子については S 1 の場合と同様，各因子についても 1 % 以下で有意でないという仮説を棄却するものであり，十分な有意性を持つものということができる。ウエートについては，S 2 の場合は，S 1 の場合と比べ，第 3 と第 4 の順位が入れ替わっている。上記に述べたように，S 2 においての施設評価内容は S 1 よりも厳しいものがあり，職員の視点に立った場合，入浴・

排泄，食事の重要性は変わらないにしても，職員からの利用者に対する働きかけの持つ意味はかなり大きなウエートを持ち，健康管理よりも上位に位置しているということが分かる。なお，G 4 は G 5 よりもほぼ 2 倍の影響度を持っていることについては，S 1 の場合と同様である。

4．施設評価に対しての職場モラルの間接的影響

4.1. 施設評価における職員の人間的側面と職場モラル

前章において，施設に対する評価要因として「職員から利用者に対しての働きかけ」が重要なウエートを持ち，かつ，「利用者から職員に対しての信頼感」の要因についても有意なウエートを持つことが示された。この 2 つの要因は職場におけるモラルと無関係であるものとは考えられず，各々についての職員のモラルからの影響を評価する必要がある。すなわち，施設評価に対しての間接的影響として，職員のモラルを考慮する必要があるものと考えれば，職場モラルの改善が施設評価のための積極的方策となるものと考えられる。

ここでは，上記の仮説に立って，第 3 章における G 4 と G 5 のサービス因子が職員のモラルの影響を有意に受けているかどうかの検証を試みる。モラルデータについては，本論文に先行したモラルサーベイ分析（内田，杉原，2008）の 8 つの因子による因子スコアを用いる。ここにおける 8 つの因子は次のものである。

- ・ 因子 1 (F 1): 職員の勤務する職場における雰囲気
- ・ 因子 2 (F 2): 職員に対する評価・処遇及び福利厚生
- ・ 因子 3 (F 3): 上司との関わり，上司への信頼
- ・ 因子 4 (F 4): 職員自らの職場への働きかけ
- ・ 因子 5 (F 5): 職場の指示命令系統
- ・ 因子 6 (F 6): 仕事へのやりがいと適性

- ・ 因子7 (F 7): 職場組織の経営方針とその徹底
- ・ 因子8 (F 8): 休暇の取得

4.2. 重回帰分析による有意なモラル因子の選定

G 4 及び G 5 に対するモラル要因 (F 1 ~ F 8) の影響度を検証するために G 4 及び G 5 の因子スコアを目的変数, F 1 ~ F 8 の因子スコアを説明変数とする重回帰分析を試みた。

(1) G 4 に対しての影響度

結果については図表4-1の通りである。

図表 4 - 1 G 4 に対するモラル要因を説明変数とした重回帰式の諸要素

[重回帰式] 目的変数 因子4

説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	P 値	判定	T 値	標準誤差
因子1	-0.0429	-0.0472	0.3248	[]	-0.9858	0.0435
因子2	0.0250	0.0293	0.5351	[]	0.6208	0.0403
因子3	-0.0369	-0.0422	0.3739	[]	-0.8902	0.0415
因子4	0.0384	0.0410	0.3909	[]	0.8588	0.0447
因子5	0.1555	0.1586	0.0010	[**]	3.3092	0.0470
因子6	0.0255	0.0281	0.5550	[]	0.5907	0.0432
因子7	0.0753	0.0751	0.1140	[]	1.5835	0.0476
因子8	-0.0374	-0.0385	0.4162	[]	-0.8137	0.0460
定数項	0.0000				0.0000	0.0365

[精度]

決定係数	R ² =	0.0400
自由度修正済み決定係数	R ² ' =	0.0224
重相関係数	R =	0.2001

自由度修正済み重相関係数	R' =	0.1496
ダーヴィンワトソン比	DW =	1.6694
赤池の情報量規準	AIC =	1038.7281
残差の標準偏差	$\sqrt{e}/2 =$	0.7699

[分散分析表]

変動	偏差平方和	自由度	不偏分散	分散比	P 値	判定
全体変動	268.6071	443				
回帰による変動	10.75634	8	1.3445	2.2683	0.0220	[*]
回帰からの残差変動	257.8508	435	0.5928			

決定係数（自由度調整済）は、0.0224であり、重回帰式全体としての説明力は希薄であるが、分散比は2.2683であり、5%棄却で有意と見なされる。この場合、因子F1～F8の中で有意のものを選べばF5の「職場の指示命令系統」が挙げられる。t値からして、この因子は1%棄却の有意性を持ち、目的変数G4にたいして有意なウエートを有していると言えよう。

すなわち、施設評価における職員の人的側面の「職員から利用者に対しての働きかけ」にたいしては、「職場における指示・命令系統」が有意な二次的要因となることが窺われる。また、t値からみて5%棄却水準には達しないが、比較的大きな値（1.5835）をもつものとしてF7（職場組織の経営方針とその徹底）が挙げられる。このことから考えてもG4に対しての影響度の高いものとして、職場組織のマネジメントが挙げられる。

なお、決定係数の低さから、本重回帰モデルによるG4のモラル因子による推定は不可能であり、ここでは、単にモラル要因F5（追加すれば、F7）がG4に対して有意であるという記述にとどまらざるを得ない。

(2) G5 に対しての影響度

結果については図表4-2の通りである。

図表 4 - 2 G 5 に対するモラル要因を説明変量とした重回帰式の諸要素

[重回帰式] 目的変数 因子5

説明変数名	偏回帰係数	標準偏回 帰係数	P 値	判定	T 値	標準誤差
因子1	0.0554	0.0561	0.2517	[]	1.1477	0.0483
因子2	0.0055	0.0059	0.9031	[]	0.1218	0.0448
因子3	0.0092	0.0096	0.8424	[]	0.1990	0.0460
因子4	0.0306	0.0301	0.5374	[]	0.6173	0.0496
因子5	-0.0050	-0.0047	0.9236	[]	-0.0960	0.0521
因子6	0.0060	0.0061	0.9001	[]	0.1256	0.0479
因子7	-0.0352	-0.0322	0.5067	[]	-0.6646	0.0529
因子8	0.0113	0.0107	0.8253	[]	0.2208	0.0510
定数項	-0.0001				-0.0022	0.0406

[精度]

決定係数	$R^2 =$	0.0054
自由度修正済み決定係数	$R^2' =$	0.0000
重相関係数	$R =$	0.0734
自由度修正済み重相関係数	$R' =$	0.0000
ダーヴィンワトソン比	$DW =$	2.0036
赤池の情報量規準	$AIC =$	1122.5888
残差の標準偏差	$\sqrt{e} =$	0.8534

[分散分析表]

変動	偏差平方和	自由度	不偏分散	分散比	P 値	判定
全体変動	316.3239	440				
回帰による変動	1.70251	8	0.2128	0.2922	0.9685	[]
回帰からの残差変動	314.6214	432	0.7283			

図表4-2の結果から、重回帰モデルそのものの説明力はなく、 t 値から見ても目的変量G5に対しては、各モラル要因とも有意なウエイトを与えていないことが分かる。ただし、棄却有意水準には達しないが、モラル因子F1（職員の勤務する職場における雰囲気）が他と比べて比較的高い値（1.1477）をもつ。すなわち、G1については、有意ではないが、他のモラル要因と比較し、職場の雰囲気の影響を幾分か受けている可能性があるものとも考えられる。

5. まとめ

介護施設に入居する利用者の持つ施設サービスに関する意識は、施設を評価する上での非常に重要度の高い要素であり、また施設管理者の最も関心の高いものである。ここでの調査研究の主目的は、職員が行っている施設サービスの現状を把握し、その構造を明らかにした上で、施設評価への構造因子の寄与の度合いを調べるものである。また、それらのサービス要因の中において、特に、すでに基準化された施設共通のサービスではなく、職員の利用者への人的対応が関与すると思われるサービス要因については、そこに働く職員のモラルに影響されるという仮説に立ち、それを検証しようとしたものでもある。

調査対象としては、長崎県下における特別養護老人ホームを選定し、その介護現場における職員のサービス実態を因子分析により構造の抽出を行い、施設評価を目的変量とする重回帰分析による偏回帰係数により重要度評価を試みた。

サービスの因子としてまとめたものとしては5つが挙げられ、施設評価への重要度に応じて、「入浴、排泄、口腔ケアなど」、「食事と栄養管理」、「職員から利用者に対しての働きかけ」、「施設の医療体制及び健康管理」、「利用者から職員に対しての信頼感」の順序となる。ここにおいて、サービ

ス要因の中に施設で働く職員の利用者に対しての人的対応と考えられるものが明確に存在し、また、その中の一つの「職員の利用者に対しての働きかけ」という要因については施設評価への重要度が高く、職員モラルの因子スコアを説明変量とする重回帰分析により、仮説として掲げられた職員のモラルとの関与が示され、仮説の有意性が検証された。

このことは、利用者の視点に立った施設評価において、介護現場における職員モラルが二次要因として関与するという事実を示すものであり、今後の施設運営と改善への具体的なプラン作成上に大きな効力をもつものと考えられよう。

なお、ここで参照した「構造分析からみた介護現場におけるモラル（質問紙調査からみた長崎県特別養護老人ホームにおける現状）、内田、杉原、2008」と同様に、今回の報告は職員の施設でのサービス面から収集したサンプル全体についての構造と特徴を示したものであり、今後、サンプルにおいて層別された地域・設立時期・職員属性などの特性領域にまたがる分析によって、更なる詳細で多様な観点からの結果がもたらされるものと考えられる。

本研究調査のアンケート回答にご協力いただいた施設職員、管理者の方々、並びに調査の許可をいただいた施設長の方々にお礼申し上げます。

本研究の一部は独立行政法人「日本学術振興会」の2007年度萌芽研究「今後の高齢化世代におけるQOLの計測と福祉サービスの評価・再設計」（課題番号：19651069）の補助を受けて行ったものであります。

<参考文献>

1. 全国社会福祉施設経営者協議会、「社会福祉施設経営者協議会会員法人基礎調査」, 2007,9
2. 全国社会福祉協議会、「特別養護老人ホーム・老人保健施設のサービス評価基準」, 1994

3. 川崎福祉大学医療福祉学部, 「社会福祉施設に見る経営組織および施設サービスの実態調査」, 2005, 3
4. 内田延佳, 杉原敏夫, 「構造分析からみた介護現場におけるモラル」, 長崎大学経済学会, 経営と経済, Vol. 88, No. 2, pp. 101-122, 2008
5. 神部智司, 島村直子, 岡田進一, 「施設入所高齢者のサービス満足度に関する研究」, 社会福祉学, Vol. 43, No. 1, pp. 201-209, 2002
6. 筒井孝子, 「特別養護老人ホームにおけるケアの定量分析からみた高齢者タイプに関する研究」, 季刊・社会保障研究, Vol. 31, No. 1, pp. 63-77, 1995
7. 東條光雄, 「処遇・介護に関する特養職員の意識と態度」, 川島書店, 1987
8. 須田木綿子, 浅川典子, 「介護保険制度下における介護老人福祉施設の適応戦略とジレンマ」, 社会福祉学, Vol. 45, No. 2, pp. 46-54, 2004
9. 杉原敏夫, 藤田渉, 「多変量解析」, 牧野書店, 1998