

図 2.3.4-7 スタッフ（ヘルパー）の夜勤時の動線の可視化（フロア別、左上：4階、右上：3階、左下：2階、右下：1階）

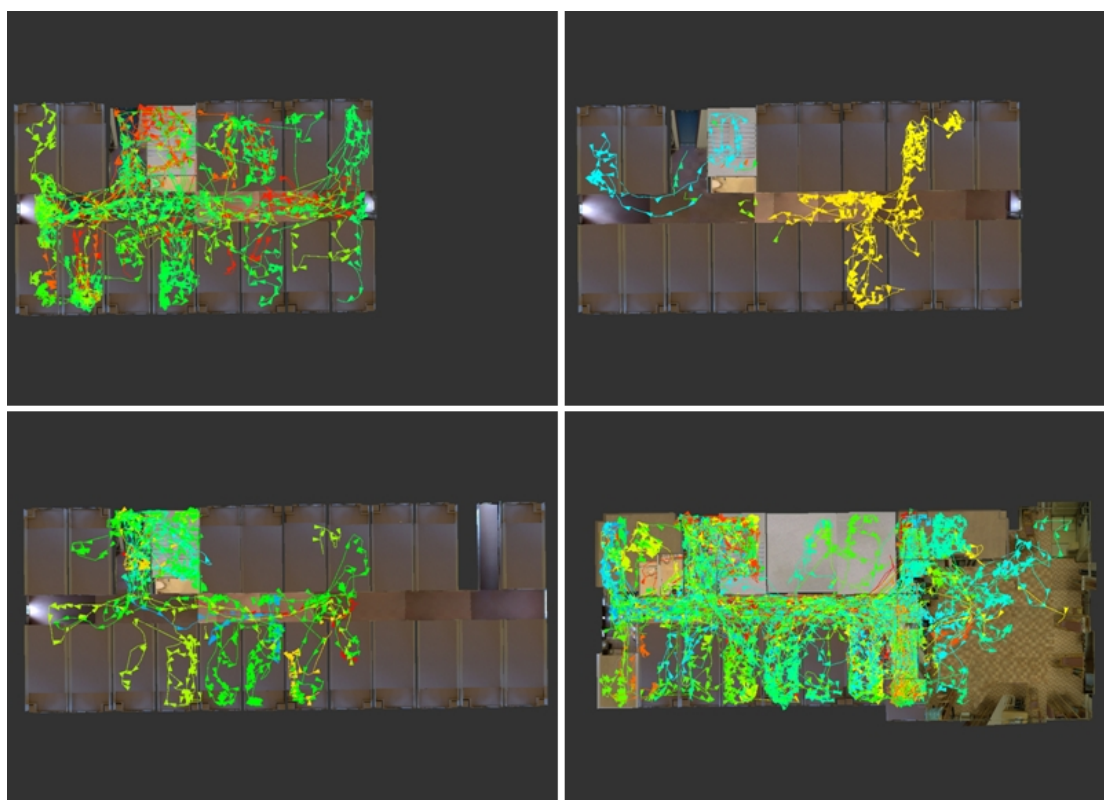


図 2.3.4-8 スタッフ（介護リーダー）の夜勤時の動線の可視化（フロア別）

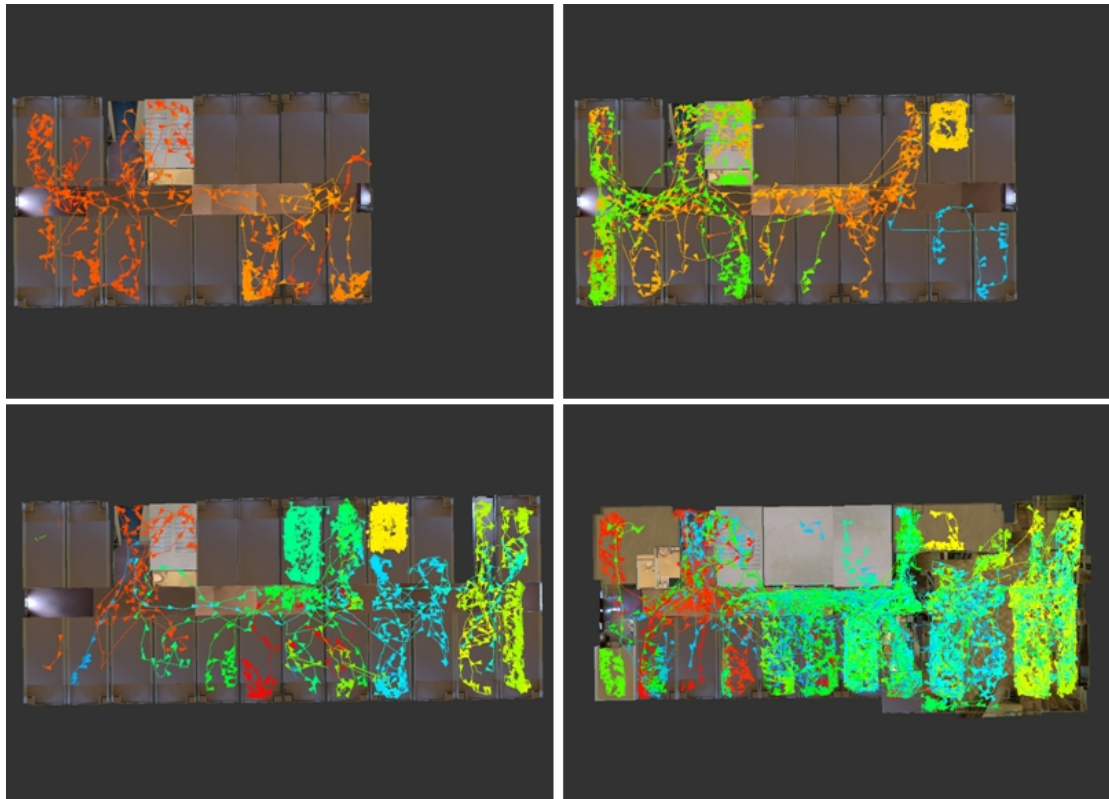


図 2. 3. 4-9 スタッフ（介護リーダー）の日勤時の動線の可視化（フロアごと）

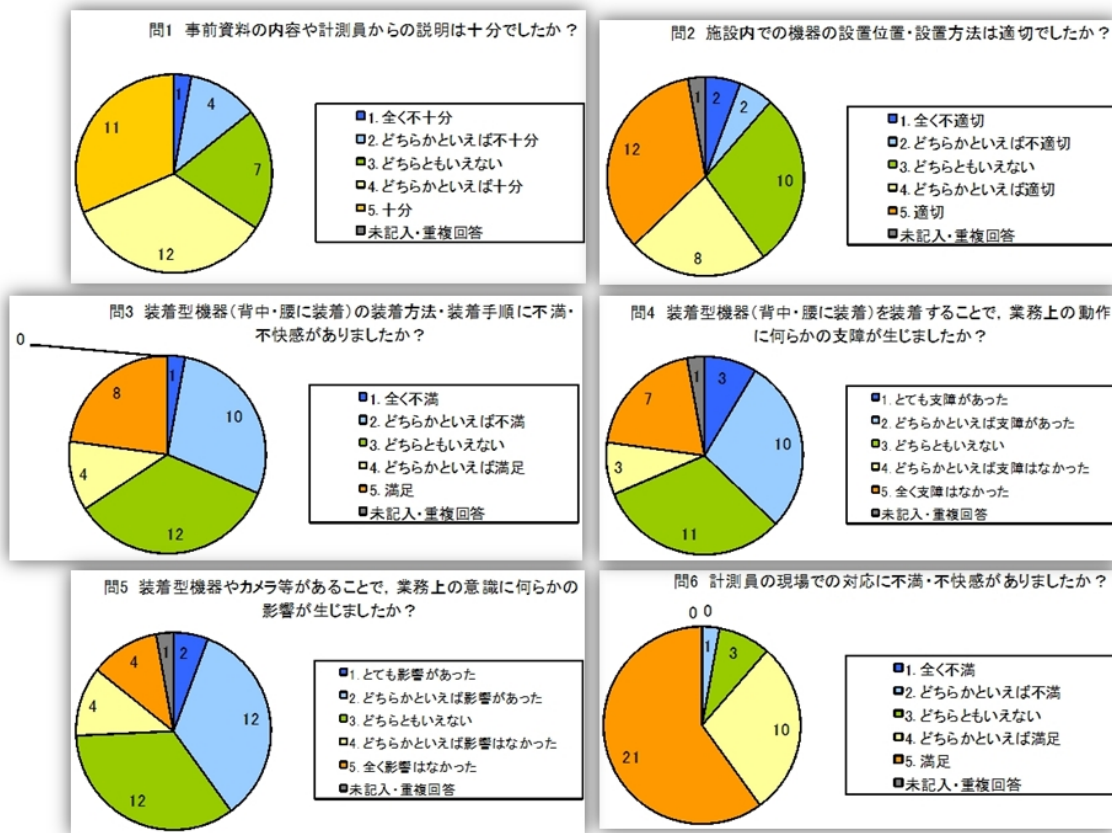


図 2. 3. 4-10 計測調査後のアンケート結果

### 2. 3. 5. 介護サービスにおける利用者意識理解

株式会社シティー・エステートの経営する介護施設スーパーコートの利用者（入居者及びその家族）及び同社経営の在宅介護ステーションの利用者（通所利用者及びその家族）を対象として、行動調査、インタビュー、アンケートを行った、これはサービス利用者に適したヘルスケアサービスを提供するため、サービス利用者の満足度や期待度、健康維持への動機付けに関する意識について知るとともに、これらと関係がある要素を明らかにすることを主目的に、介護施設の現状や情報共有・病院などとの受入連携への現状を把握することを目的としている。なお、介護施設におけるサービス利用研究においては入居者、通所利用者、家族を含めて「利用者」として検討すべきであると考えているが、以下では便宜上、入居者と通所利用者を利用者として、家族と対照させて記していくことがある。

#### (1) 調査手順

調査対象施設となったのは、高齢者住宅スーパーコート南花屋敷（兵庫県川西市，以下 SC 南花屋敷）、介護付有料老人ホーム・スーパーコート平野（大阪府大阪市，以下 SC 平野）、在宅介護ステーションせいりょう（大阪府東住吉区）であった。このうち SC 南花屋敷と SC 平野は入居型介護施設であり、せいりょうは通所型介護施設である。

調査は以下の手順で行われた。

##### 1) 調査計画、モニター選定。(2009年11月19～20日)

調査に先立ち各施設を訪問し調査内容と協力の依頼、施設の見学を行った。次いで各施設の施設長、施設長代理、ケアマネジャーの協力のもと、調査に協力していただけるモニターの候補者を入居型施設については利用者とその家族6組を、通所型施設に関しては利用者5名を推薦していただいた。同時に施設関係者からモニター候補となった利用者の特徴、心身の状態についての事前情報を確認した。

##### 2) 行動調査(2009年12月5日、6日、10日)

行動調査では、利用者本人と施設の許可を得た上で、各施設にてモニター利用者の内3名（せいりょうは4名）に対して施設での生活・サービスの享受の様子を観察し行動記録を得た。調査は休憩（モニタに対する追跡を中止する時間）をはさみつつ10時から18時（せいりょうでは9時から16時まで）行われた。本調査では一般的な施設利用者の日中の生活を把握するとともに、各施設の違いや特徴を確認した。

##### 3) 反復インタビュー(1回目2009年12月11日～21日、2回目2010年1月10日～17日)

反復インタビュー調査では先に選定されたモニターに対して15分から1時間のインタビューを行った。利用者に対しては施設に対する不満や要望を中心にスタッフとの関係や施設での人間関係を中心に質問をした。一方家族に対するインタビューでは面会の頻度、入居に至った経緯、施設の印象、施設とのコミュニケーションなどをテーマに回答いただいた。ただし、モニターとの信頼関係を築くことも1回目インタビューの目的であったため、厳格に項目を設定せずモニターが自由に施設への感想を話せるように心がけた。2回目のインタビューでは1回目のインタビューを総括した上で顕れた聞き漏らしを確認するとともに、施設選びの経緯、スタッフとのコミュニケーション（情報共有）、満足度の変化、施設への要望に焦点を当てて回答を得た。

##### 4) アンケート調査(1月中旬に配布)

1回目のインタビューで得られた知見の一般性を検証することを目的に項目選定が行われ、各施設を通じて配布され、郵送にて返送していただいた、回収率は23/40通であった。

#### (2) 調査結果

調査過程は上に述べたように入居型の2施設と通所型の施設においてほぼ同じであるが、そのサービスの目的、意識には大きな差があった。そのため、本報告では二つの入居型施設について結果の概要を先に述べ、改めて通所型介護施設についての結果を報告する。また、アンケート結果についてはここでは調査結果を補強する材料として随時挿入していく。

##### 1) 行動調査結果

図 2.3.5-1 に介護型施設における 1 日のタイムスケジュールを示した。大まかなタイムスケジュールについては二つの入居型施設においてほぼ同じであったが、詳細な点ではいくらかの差異が認められた。特に食後の口腔ケアについては SC 平野においては各自居室に戻ってから行っていたのに対し、SC 南花屋敷では玄関口にて流れ作業的に全員のケアをしてから居室に返していた。また、SC 南花屋敷では SC 平野に比して車いす移動に対する介助が積極的であるように見受けられたが、これは廊下の幅が狭いことに起因していると考えられる。

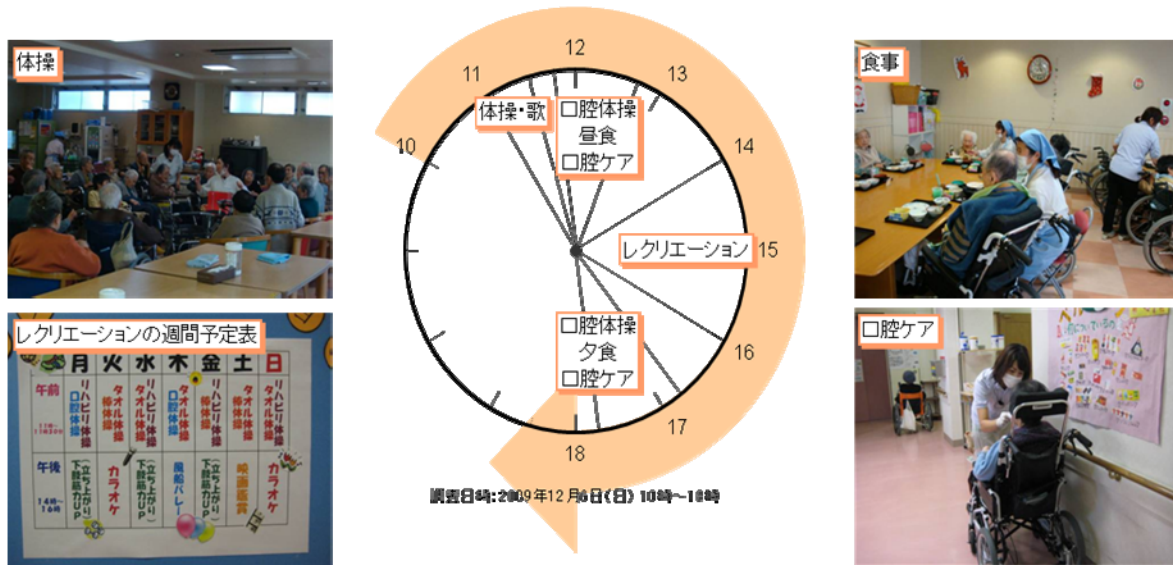


図 2.3.5-1：入居型介護施設での一日。空白の時間には各自居室へ戻っている。

## 2) 反復インタビューの結果と整理

反復インタビューの結果は大きく分けて本人情報、家族情報、入所までの経緯情報として整理された。表 2.3.5-1 はインタビューに参加したモニター基本情報である。入居者の家族の基本情報にはインタビューに 2 名で応じた家族が 3 組含まれる。以下にそれぞれの情報から得られた知見を示していく。

### 2-1) 入所までの経緯

2 はインタビューの結果得られた入所への経緯のうち、施設選択の経緯をまとめたものである。候補の挙げ方は大きく二つのケースに分けられる。一つは医療・福祉関係者からの紹介をうけたケースである。ここには入院を経過して施設へ入所するような場合に病院内にいる事務に紹介してもらったケースや、訪問介護時に交流のあった福祉関係者に話を聞いたケースが含まれる。アンケートの結果においては 52% の回答者において同様の回答が得られた。

もう一つのケースが家族が自ら調べる場合である。これは緊急を要しない家族に多く見られた回答である。また、アンケートの結果では自分で調査した回答者 (35%) のほとんどがインターネットを用いた情報収集を行っていた一方、本、雑誌を利用した例は皆無であった。実際には図 2.3.5-2 の 1. 基本情報をクリアする施設自体は絞り込みをかけていくと選択肢は多くないと回答した家族がいたが、報告者が事前情報なしの状態ネットで利用した情報収集を試してみたところ、例えばスーパーコートにたどりつくのは容易ではなく、より利用者にあった検索システムなどの開発に余地があることが示唆された。

表 2.3.5-1：モニターの分布。括弧内はせりょうにおける人数

年齢	65～75 2(1)	76～85 1(4)	85～95 8(0)	95～ 1(0)
介護度	要支援1, 2 1(2)	要介護1～3 7(3)	要介護4, 5 4(0)	
歩行	独立歩行 3(2)	シルバーカー 3(3)	車いす 6(0)	
認知症	なし 2(4)	軽 2(1)	中 8(0)	重 0
家族の続柄	長男 長女・次女・三女 3	長男の妻 9	夫 2	1

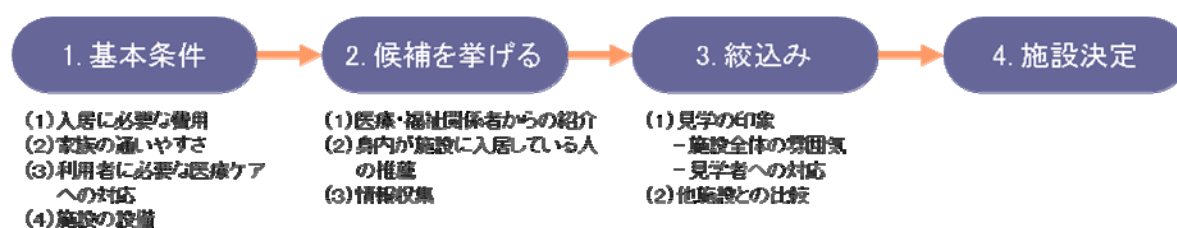


図 2.3.5-2：施設選択の経緯

## 2-2) 本人情報とそのタイプ分類

本人へのインタビュー結果をもとに満足・不満足を規定すると考えられる要因を抽出した。その結果、得られた主たる要因については図 2.3.5-3 内に示した。得られた要因におけるそれぞれの利用者の感じる満足・不満足の回答から各利用者の意識・態度を数値化し、得られた行列表を用いて数量化 III 類を用いて各利用者の分類に必要な軸の抽出を行った。この結果に対して更に判別分析を施してカテゴリ分けした結果を図 2.3.5-4 に示した。おおまかに分けると A、B1 のタイプが不満を抱えているが、B1 は B2 とデンドログラムにおいて距離が近く、このタイプは気分的な満足度は低くなく、言葉が辛辣なタイプと考えられる。不満の内容としては食事、不自由度などが主であり、不満の内容はアンケート（アンケートでは家族を通じた回答である）でもほぼ同じであった。基本サービスの内容やスタッフの態度への不満は総じて少なかった。