卒業論文

施設介護の質を規定する条件

－職員の職務満足度・利用者とのコミュニケーションの視点において－

平成 19 年度入学
文学部人文学科
社会学・地域福祉社会学分野

平成 23 年 1 月提出

要約

本論文は、施設介護における「質の高いケア」が何かという問題について述べたものである。一般的に、現在の日本の介護施設は、労働条件が悪いと言われている。職員が業務に対して不満を抱えている状態では、利用者に対して質の高いケアを提供することは困難だと言える。また、職員と利用者のコミュニケーション不足も指摘されている。職員と利用者との関わりは生理的な面に限られ、会話やレクリエーションといった非生理的な面へのケアが不足しているのである。これらの問題を解決するにはどうすればよいのだろうか。本論文では、福岡市内にある特別養護老人ホームBをフィールドとして、「職員の業務に対する満足度を高めることは、質の高いケアを提供することを助ける」「職員と利用者とのコミュニケーションが充実している場合、質の高いケアが提供されていると言える」という二つの仮説を検証していく。

第一章では、二つの仮説について、問題設定の理由と意義、定義づけを行う。また、調査のフィールドとなる特別養護老人ホームがどのような施設であるか、その特徴を説明する。

第二章では、一度目の聞き取りにおける調査結果を詳細に記述する。まず、質問項目を列挙し、その質問を行った根拠を述べる。そして、聞き取りで得られた回答をまとめ、考察を加える。この段階で、これまで前提にしていた「職員は業務に対して満足できていない」「利用者とのコミュニケーションが不足している」という状況が、施設Bでは通用しないということが分かった。そのため、第二回の聞き取りでは、「施設Bの職員が、業務に満足できているのはなぜなのか」「利用者とのコミュニケーションが、きちんと個別性に応じてとれているのはなぜなのか」という点を重視する。

第三章では、二度目の聞き取り調査における調査結果を詳細に記述する。第二章と同様、質問項目と、その質問を行った根拠の列挙、聞き取り結果、考察をまとめる。二度目の聞き取りを通して、施設Bにおいて「職員は業務に対して満足できていない」「利用者とのコミュニケーションが不足している」という前提が通用しなかったのは、職員の個性と施設の組織的な支援が要因となっていることがわかった。

第四章では、二度にわたる聞き取りの結果わかったことをまとめ、二つの仮説の検証を行う。その結果、施設Bにおいては、「職員の業務に対する満足度を高めることは、質の高いケアを提供することを助ける」「職員と利用者とのコミュニケーションが充実している場合、質の高いケアが提供されている」という仮説は正しいことが分かる。また、この仮説が正しいということに関する考察と、本調査で議論しきれなかった点について反省を行っている。

目次

はじめに・・1

第一章　特別養護老人ホームにおける二つの問題点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
　１節　介護職員の業務に対する満足度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
　　　　1-1　定義
　　　　1-2　問題設定とその理由
　２節　介護職員と入所者とのコミュニケーションの充実度・・・・・・・・・・・・・・6
　　　　2-1　定義
　　　　2-2　問題設定とその理由
　３節　特別養護老人ホームの特徴・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

第二章　施設Bにおける二つの問題点の検証・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
　１節　聞き取り調査の内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
　　　　1-1　調査の概要
　　　　1-2　説明変数
　　　　1-3　被説明変数
　２節　聞き取り調査の結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
　　　　2-1　職員の業務に対する満足度について
　　　　2-2　利用者とのコミュニケーションについて
　　　　2-3　利用者の満足度について
　３節　考察・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１６
　　　　3-1　職員の業務に対する満足度について
　　　　3-2　利用者とのコミュニケーションについて
　　　　3-3　利用者の満足度について

第三章　施設Bにおける二つの問題点の再検証・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１９
　１節　聞き取り調査の内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１９
　　　　1-1　調査の概要
　　　　1-2　説明変数
　　　　1-3　被説明変数
　２節　聞き取り調査の結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２４
　　　　2-1　職員の業務に対する満足度について
　　　　2-2　利用者とのコミュニケーションについて
　　　　2-3　質の高いケアについて

３節　考察・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２９
3-1　職員の業務に対する満足度について
3-2　利用者とのコミュニケーションについて
3-3　質の高いケアについて

第四章　よりよい介護の提供に向けて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３６
１節　仮説の検証結果のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３６
２節　検証結果の考察・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３７
３節　今後の課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３８

おわりに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４０

参考文献・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４１