

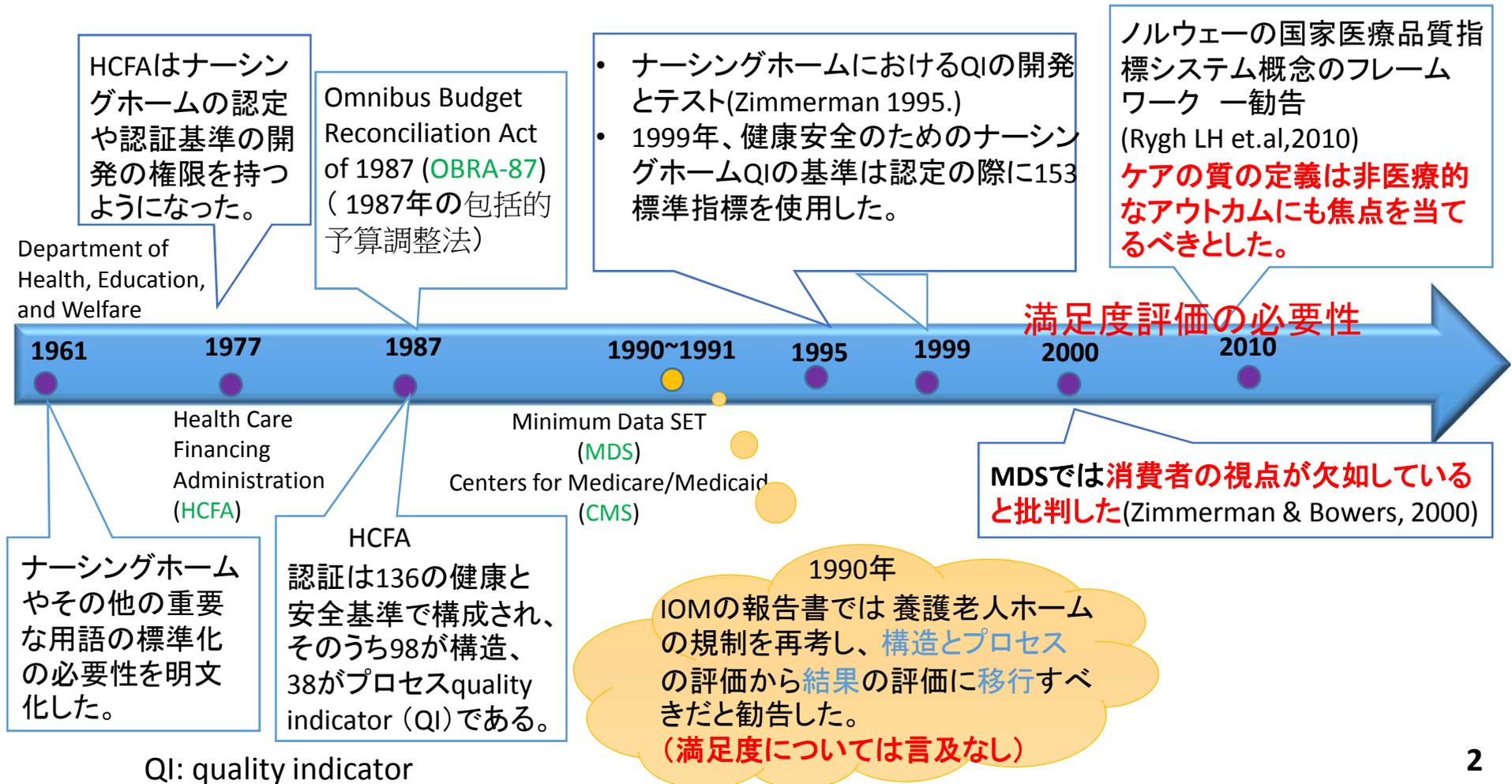
介護施設における利用者満足度

筑波大学 医学医療系 ヘルスサービスリサーチ分野

教授: 田宮菜奈子

研究員: 金雪瑩

欧米のナーシングホームにおける ケアの質評価の動向



出典: Castel et al., 2010 から改変

科学的裏付けに基づく介護に係る検討会 提出資料

介護施設における利用者満足度調査の意義

定義:

- **利用者満足度とは**: (Ryden et al ., 2000)

利用者の視点から受けたサービスの質に対する評価である。

意義:

- 利用者満足度は、提供がどれだけ利用者の価値や期待に応じているかを反映するので、**ケアの質における重要な指標**である。(Donabedian 1980)
- 利用者満足調査の結果は、医療関係者、施設そしてサービス提供者に**ケアの質改善に使われている**。(Straker et al ., 2016)

事例: Ohio州の全介護施設の満足度調査結果ウェブサイト: <https://ltc.ohio.gov/>

- 満足度調査は、サービス提供の**質の向上**や提供者のサービス質を説明できる有用且つ重要なツールである。(Moran et al ., 2002)

日本の介護保険施設における 利用者満足度調査の現状

- いくつかの施設または市町村で自主的に行われている。
質問内容は抽象的な質問事項が多く、相互に体系化されていない
(石橋・河谷 2006)
- 信頼性や妥当性を検討した利用者満足度質問紙はない
(インターネットで確認できる23施設質問紙内容の検討結果
田宮研金ら 2017年10月 付録2)
- 介護保険施設における利用者満足度尺度はまだ開発されていない。

利用者満足度に関する文献レビュー

測定ツール	国	測定側面、領域	施設種類	項目数	信頼性と妥当性	利用者の認知度考慮
ナーシングホームにおける満足度(SNHI) Ryden et al., 2000	米国	利用者の価値や好みへの尊重、 情報提供、心理的ケア、身体的ケア、 提供者に対する満足、環境に対する満足、 家族の関与	Nursing home (NH)	44	基準関連 妥当性	×
ナーシングホームにおける顧客満足度 Mostyn et al.2000		清潔と快適さ、看護ケア、食事、施設 のケアとサービス	NH		構成概念 妥当性 信頼性	×
Sabina et al., 2001	米国	活動、個人向けのサービスや問題、 食事、アパート、施設環境、管理	Assisted living (AL)	45	構成概念 妥当性 信頼性	×
利用者満足度質問票(RSQ) Chou et al., 2001	オーストラリア	個室、家、社会的相互作用、食事サー ビス、職員のケア、関与	Aged care facility	24	構成概念 妥当性 信頼性	×
Sikorska-Simmons 2006	米国	利用者の健康に対する視点、ハウス キーピングサービス、身体的環境、職 員との関係、社会的な活動・生活	AL	-	構成概念 妥当性 信頼性	×
OHIO利用者満足度調査 (ONHRSS) Straker et al., 2007	米国	看護ケアと介助、直接的ケア、選択、 洗濯サービスと安全、活動、管理	AL	48	構成概念 妥当性 信頼性	○

利用者満足度に関する文献レビュー

測定ツール	国	測定側面、領域	施設種類	項目数	信頼性と妥当性	利用者の認知度考慮
Van Nie et al., 2010	オランダ	ケアと治療、コミュニケーションと情報、身体 の健康、住む環境、参加、心理的健康、 安全なケア、個室の安全、有能な職員	-	9	なし	×
Ohio department of aging-resident satisfaction survey (ODA-RSS) Straker et al. 2009 Applied in Canada Cook et al., 2012	米国 & カナダ	活動、選択、 ケアとサービス、 職員との関係、職員の反応、 コミュニケーション、食事、 ランドリー、 施設環境、 居住環境	AL	42	構成概念 妥当性 信頼性	○
Satisfaction with Massachusetts nursing home care Li et al., 2013	米国	管理及び直接的ケア、 物理的環境、活動、 個人的ケア、食事、利用者権利	NH		なし	×
Barsanti et al 2017	カナダ & イタリア	セキュリティ、快適性、自主的、 サービスと施設	NH	14	なし	×
インターネットレポートカード Poey et al., 2017	米国	ニーズに応じている、家の雰囲気、安全 性、セキュリティ、清潔感、食事のおいしさ、 食事の種類、食事の質、食事の楽しさ、ラ ンドリー	NH	10	なし	×

日本の老健における利用者満足度開発の試み

—Ohio department of aging-resident satisfaction survey (ODA-RSS)の応用—

ODA-RSSを応用しやすい理由: (Straker et al., 2012; Cooke et al., 2012)

1. いろいろな立場の人が一緒に開発した質問票である
研究者、業界エキスパート及び政府が開発に参加
2. 信頼性と妥当性のある質問票
科学的ステップを考慮:
 - 1)開発 2)改良 3)予備テスト 4)州レベルでの応用
 - 5) 信頼性と妥当性の検討 6)改良及び将来向けの提案
3. 利用者の認知度を考慮
CPS点数が6の人を除外
4. 他の国での応用事例及び研究論文がある (カナダ)
5. 長い歴史を持ち、2003年から2年置きに調査を繰り返して行う
6. 広いタイプの施設で使える質問票

方法

質問紙設計

ODA-RSSの応用許可、検討及び日本語訳
(ランドリードメイン除外)

老健23施設の満足度調査質問
内容の検討 (付録3)
(入浴ドメインの追加)

聞き取り調査 (S施設の15名利用者)
項目数を減らす、老健で応用できない項目を検討

アンケート調査 (31項目、10ドメイン)
九つの老健施設に入居している利用者93人
(自分で回答できる利用者を対象とし、
認知症の重い(長谷川点数20点以下)利用者除外)

統計分析方法:
信頼性:Cronbach's α 構成概念妥当性: 確証的因子分析

我が国でも応用可能と考えられるドメイン (発表前のため数字などは未確定)

質問項目

N=93

提供している活動(レクリエーション)について($\alpha=0.71$)

1. 施設で提供している活動内容について知ることができますか？
2. 自分がやりたい活動を十分にできますか？
3. あなたに提供している活動や余暇の内容については満足していますか？

施設の職員との関係について($\alpha=0.74$)

4. 施設の職員は親切ですか？
5. 施設の職員の言葉使いや礼儀は正しく接していますか？
6. あなたは施設の職員を信頼できますか？

コミュニケーションについて($\alpha=0.81$)

7. 困ったことがあったら、職員に気楽に話せますか？
8. 困ったことに対して話したい時、職員は聞いてくれますか？
9. 困ったことについて、すぐ対応してくれますか？

リハビリについて($\alpha=0.63$)

10. リハビリテーションの時間は十分ですか？
11. 受けているリハビリの効果的ですか？

食事について($\alpha=0.76$)

12. 好きな食べ物を食べることはできますか？
13. 食事はおいしいですか？
14. 食事時間は楽しいですか？

スタッフの対応について($\alpha=0.64$)

15. 平日の日中に、あなたが必要な時に施設の職員は対応してくれますか？
16. 夜間あるいは休祝日に、あなたが必要な時に施設の職員は対応してくれますか？

居室の環境について($\alpha=0.64$)

17. あなたは自分の部屋に対して満足していますか？
18. ここは訪問者にとって快適な場所だと思いますか？

確証的因子分析結果

Fit indices for the alternative factor models

$\chi^2 / \text{d.f.}$	1.40
p-value	0.03
RMSEA	0.066
CFI	0.921
IFI	0.928

Absolute fit measure: RMSEA < 0.08 (tolerance); RMSEA < 0.06 (Good);

Incremental fit measure: CFI > 0.90; IFI > 0.90 (Good)

全体的満足度の質問項目の検討

測定ツール	全体的満足度の質問項目
Ohio department of aging-resident satisfaction survey (ODA-RSS) Straker et al., 2009	<ul style="list-style-type: none"> 施設は快適ですか？ あなたはこの施設にお金を支払う価値があると思いますか？ 総合的に、この施設に居ることは好きですか？ 今いる施設を友達や家族に薦めたいですか？ <p>(相関分析していない)</p>
Satisfaction with Massachusetts nursing home care Li et al., 2013	<ul style="list-style-type: none"> 今いる施設に満足していますか？ 施設はあなたのニーズに応じていると思いますか？ 今いる施設を友達や家族に薦めたいですか？ <p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ①三つの項目の相関係数は0.76以上 ②全体的満足度と6ドメインは強い相関が見られた 相関係数は0.6以上
老健における利用者満足度 (田宮研)	<ul style="list-style-type: none"> 総合的に、この施設に居ることは好きですか？ 今いる施設を友達や家族に薦めたいですか？ <p>結果:</p> <ul style="list-style-type: none"> ①二つの項目の相関係数は0.59 ②全体的満足度と6ドメインは相関係数は0.3以上

OHIOでは、2つ総合評価項目を代表として用い、公開している

我々もこの二つの総合評価項目を日本に用いた

参考文献

- [1]* Straker JK, Ejaz FK, McCarthy C, Jones JA. Developing and testing a satisfaction survey for nursing home residents: the Ohio Experience. *Journal of aging & social policy* 2007; **19**: 83-105.
- [2]* Cooke HA, Yamashita T, Brown JS, Straker JK, Baiton Wilkinson S. An international comparison of the Ohio department of aging-resident satisfaction survey: applicability in a U.S. and Canadian sample. *The Gerontologist* 2013; **53**: 1032-45.
- [3]* Li Y, Cai X, Ye Z, Glance LG, Harrington C, Mukamel DB. Satisfaction With Massachusetts Nursing Home Care Was Generally High during 2005-09, With Some Variability Across Facilities. *Health affairs (Project Hope)* 2013; **32**: 1416-25.
- [4]* Castle NG, Ferguson JC. What Is Nursing Home Quality and How Is It Measured? *The Gerontologist* 2010; **50**: 426-42.
- [5] Ohio Long-term Care Guide: <https://ltc.ohio.gov/>
- [6] Ryden MB, Gross CR, Savik K, et al. Development of a measure of resident satisfaction with the nursing home. *Res Nurs Health* 2000; **23**: 237-45.
- [7] Mostyn MM, Race KE, Seibert JH, Johnson M. Quality assessment in nursing home facilities: measuring customer satisfaction. *American journal of medical quality : the official journal of the American College of Medical Quality* 2000; **15**: 54-61.
- [8] Sikorska-Simmons E. Linking Resident Satisfaction to Staff Perceptions of the Work Environment in Assisted Living: A Multilevel Analysis. *The Gerontologist* 2006; **46**: 590-98.
- [9] Chou SC, Boldy DP, Lee AH. Measuring resident satisfaction in residential aged care. *The Gerontologist* 2001; **41**: 623-31.

付録1 アメリカにおける施設ケアに関する用語 の解釈

□ ナーシングホーム : Nursing home(NH)

日本でいう、特別養護老人ホームである

□ アシステッドリビング : assisted living(AL)

パーソナルケアやいくつかのADLのADLに援助が必要な高齢者でも、できるだけ自理生活できるような支援を提供する長期ケアの一つ、一般的に、食事サービス、掃除、洗濯およびADLのサービスを含み。ナーシングホームよりは、経済効率のよい長期ケア施設である。

出典：多々良紀夫 et al 平成13年. 長期ケアの満足度評価法

付録2 日本介護老人保健施設における利用者満足度調査内容のまとめ (n=23)

施設	アンケート項目数	ドメイン数	提供している活動	選択	リハビリ	施設の職員との関係	スタッフの対応	コミュニケーション	食事	入浴	施設的环境	居室的环境	総合評価
1.	31	6											
2.	48	9											
3.	23	5											
4.	18	8											
5.	34	6											
6.	29	4											
7.	32	10											
8.	19	3											
9.	28	8											
10.	20	8											
11.	14	-											
12.	15	-											
13.	11	-											
14.	13	-											
15.	26	7											
16.	56	4											
17.	8	-											
18.	9	-											
19.	4	4											
20.	49	7											
21.	25	8											
22.	25	7											
23.	12	4											
合計			20	5	18	20	14	14	19	16	18	8	12

注: 23施設の利用者満足度調査結果は全部インターネットで公開されている。

青で塗っている部分はODA-RSSドメインに属する質問項目が含まれていることを表す。

アンケート項目数: 基本情報を除いた質問項目数。

田宮研 金 作成. 2017年 4月 13

科学的裏付けに基づく介護に係る検討会 提出資料