

# 介護・福祉施設における利用者および 家族の満足度に影響を与える因子の検討

見浦 継一 山口 直人 松原 了

(済生会保健・医療・福祉総合研究所)

## 要旨

済生会は、平成 23 年度から毎年「医療・福祉の質の確保・向上等に関する指標」として福祉サービスの質を評価する 20 指標を作成・公表している。開始から 10 年が経過し、指標作成のために収集したデータが蓄積された。

これら大量のデータの中からいくつかの項目について介護・福祉施設の利用者およびその家族の満足度との相関を検証したところ、「低所得者負担軽減制度利用入所者の割合」と弱い正の相関関係を、「労働生産性（付加価値額/年間平均職員数）」と弱い負の相関関係を確認した。この結果から、低所得者負担軽減制度を利用する入所者の積極的な受け入れや、労働生産性を過剰に追求しないことが利用者満足度の向上に寄与する可能性が示唆される。

今後、さらに積み重ねられるデータで継続して追加検証を行うとともに、利用者満足度の向上につながる改善活動を評価する指標の開発を進めたい。

キーワード：福祉の質、指標、利用者満足度

## はじめに

済生会は、平成 23 年度から毎年「医療・福祉の質の確保・向上等に関する指標（以下：質指標）」として福祉サービスの質を評価する 20 指標（表 1）を作成・公表している。医療の質と同様に、福祉サービスの質も指標により可視化し、指標数値の改善を図ることでサービスの質の向上に繋げることが目的である。

10 年の長期にわたり同一の指標を計測して定期的な公表を行っていることで、膨大なデータが蓄積されている。一方で、指標結果を分析し、サービスの質の改善につなげるといった指標結果の活用については、今後の検討課題である。

本研究では、これまでの指標結果に加え、済生会が持つ様々なデータを分析対象とし、介護・福祉施設での質改善活動に寄与しうる指標の活用方法を検討したい。

(表1) 医療・福祉の質の確保・向上等に関する指標 福祉分野の指標一覧

無料低額利用実施割合	在宅からの受入れ状況
無料低額利用相談件数	難病・障害を有した方の入所者数
利用者からの苦情に対する処理割合	特定の医療行為を行った入所者の割合
インシデント・アクシデント調査	所定疾患に関する施設対応状況
入所者の満足度	おむつ使用率
入所者の要介護度の人数割合	胃瘻や経管栄養からの経口摂取可能となった割合
福祉サービス第三者評価の受審状況	口腔機能維持管理に関する実施割合
認知症専門ケアにおける研修修了状況	介護老人保健施設における在宅復帰率
福祉施設の低所得者負担軽減制度利用入所者の割合	ターミナルケアの実施状況
措置入所対象者の受入れ状況	看取り介護の実施状況

## 研究方法

質指標の一つとして公表している利用者およびその家族の満足度は、施設の取り組みが利用者やその家族に好意的に受け入れられているかどうかを把握するための重要な指標である。そこで本研究では、利用者（家族）の満足度の高さが質の高い介護サービスの基盤であると捉え、満足度を向上させる因子の特定を目指す。

分析対象は、2016年度から2021年度までの6年間に質指標を算出した施設とした。各年度の対象施設数を(表2)に示す。母数(N)は493施設であった。このうち、質指標の結果が欠損しているデータを除外し、各施設の満足度調査の結果と、同年度の質指標の結果や済生会本部事務局が持つ経営指標(表3)の数値との相関係数を算出し、相関の有無を調査した。

(表2) 対象施設数

	介護老人保健施設	特別養護老人ホーム	施設数計
2016年度	30	52	82
2017年度	30	52	82
2018年度	30	52	82
2019年度	29	53	82
2020年度	29	53	82
2021年度	29	54	83

N=493

(表3) 満足度調査の結果との相関を確認する項目一覧

分野	項目名
質指標	無料低額利用の実施割合
質指標	インシデント・アクシデント総件数のうちレベル3以上の割合
質指標	低所得者負担軽減制度利用入所者の割合
質指標	特定の医療行為を行った入所者の割合
質指標	日中帯におけるおむつ使用率
質指標	胃瘻や経管栄養からの経口摂取可能となった割合
質指標	口腔機能維持管理に関する実施割合
質指標	介護老人保健施設における在宅復帰率
質指標	介護老人保健施設におけるターミナルケアの実施状況
経営指標	ベッド利用率
経営指標	職員1人あたりの収益
経営指標	労働生産性
経営指標	労働分配率
経営指標	離職率(介護福祉士)
経営指標	離職率(その他介護職員)
経営指標	職員平均勤続年数

## 結果

利用者（家族）の満足度調査の結果と各項目との相関係数および有意確率を（表4）に示す。分析の結果、「低所得者負担軽減制度利用入所者の割合」と弱い正の相関関係を、「労働生産性」と弱い負の相関関係を確認した。その他の項目では満足度調査の結果との相関は確認できなかった。

また、利用者満足度と有意に相関があった2項目の詳細を、（表5）に示す。

（表4）満足度調査の結果との相関係数

項目	母数 (n)	相関係数 (r)	有意確率 (両側)	相関の有無
無料低額利用の実施割合	126	-0.05	p=.54	無し
インシデント・アクシデント総件数のうちレベル3以上の割合	367	0.03	p=.59	無し
低所得者負担軽減制度利用入所者の割合	231	0.23	p<.001	弱い正の相関
特定の医療行為を行った入所者の割合	369	0.02	p=.66	無し
日中帯におけるおむつ使用率	369	-0.03	p=.52	無し
胃瘻や経管栄養からの経口摂取可能となった割合	322	-0.01	p=.90	無し
口腔機能維持管理に関する実施割合	357	-0.04	p=.46	無し
介護老人保健施設における在宅復帰率	126	0.10	p=.25	無し
介護老人保健施設におけるターミナルケアの実施状況	125	-0.05	p=.54	無し
ベッド利用率	370	-0.01	p=.91	無し
職員1人あたりの収益	370	-0.15	p<.001	無し
労働生産性	370	-0.23	p<.001	弱い負の相関
労働分配率	370	0.05	p=.29	無し
離職率（介護福祉士）	370	-0.01	p=.82	無し
離職率（その他介護職員）	319	0.06	p=.26	無し
職員平均勤続年数	260	-0.02	p=.72	無し

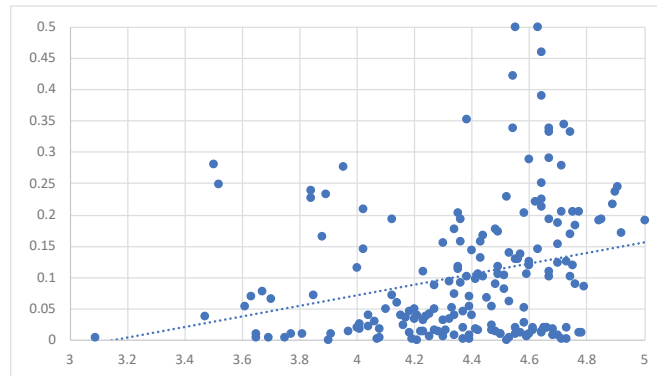
(表5) 相関関係を確認した項目の詳細

● 福祉施設の低所得者負担軽減制度利用入所者の割合

$$\text{割合 (x.x\%)} = \frac{\text{低所得者負担軽減制度の利用入所者数 (延数)}}{\text{施設入所者数 (延数)}} \times 100$$

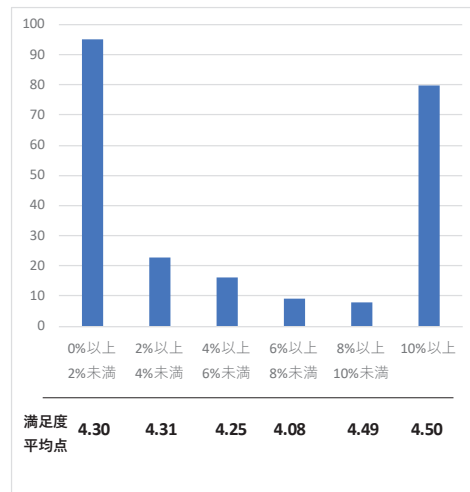
n=231

平均値	8.5%
最大値	49.9%
75%値	13.4%
中央値	3.9%
25%値	0.5%
最小値	0.0%



カテゴリーごとの平均満足度

	施設数	満足度平均点
0%以上 2%未満	95	4.30
2%以上 4%未満	23	4.31
4%以上 6%未満	16	4.25
6%以上 8%未満	9	4.08
8%以上 10%未満	8	4.49
10%以上	80	4.50



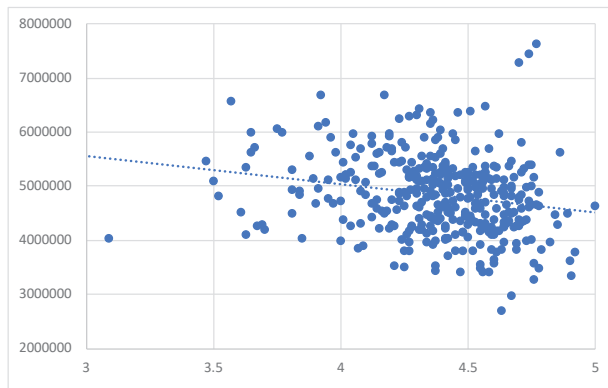
● 労働生産性

$$\text{金額 (xx円)} = \frac{\text{付加価値額 (サービス活動増減差額+人件費)}}{\text{年間平均従事者数}}$$

n=370

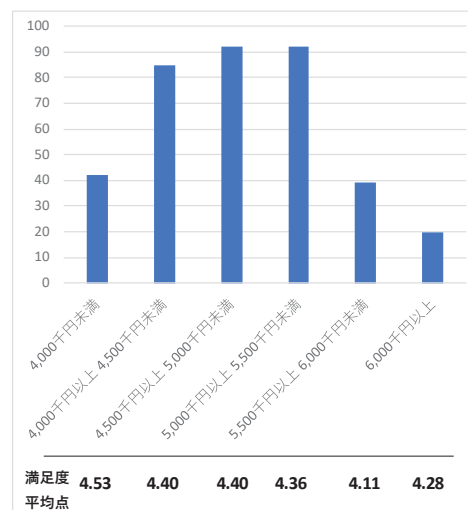
平均値	4,838
最大値	7,639
75%値	5,271
中央値	4,834
25%値	4,309
最小値	1,900

(千円)



カテゴリごとの平均満足度

	施設数	満足度平均点
4,000千円未満	42	4.53
4,000千円以上 4,500千円未満	85	4.40
4,500千円以上 5,000千円未満	92	4.40
5,000千円以上 5,500千円未満	92	4.36
5,500千円以上 6,000千円未満	39	4.11
6,000千円以上	20	4.28



考察

この結果から、①低所得者負担軽減制度を利用する入所者を積極的に受け入れること、②労働生産性を過剰に追求しないこと、の2点が利用者満足度の向上に寄与する可能性が示唆される。

低所得者負担軽減制度とは、『低所得で生計が困難である者について、介護保険サービスの提供を行う社会福祉法人等が、その社会的な役割にかんがみ、利用者負担を軽減することにより、介護保険サービスの利用促進を図る』ことを目的とした公的制度である。(令和元年度「低所得者に対する介護保険サービスに係る利用者負担額の軽減制度事業」行政事業レビュー公開プロセス資料より抜粋)

令和3年度の質指標の報告書によると、済生会が運営する特別養護老人ホームの1年間の延べ利用者のうち、7.9%が制度対象となる低所得者であった(表4)。医療機関における無料低額診療事業の実施基準が、取り扱い患者総延べ数の10%であることを考えると、7.9%という数値は決して高いとは言えない。最も積極的に受け入れを行った施設で35.2%という実績があるが、10%までを2%刻みで分割した場合の施設の分布を確認すると(図2)、ほぼ受け入れができていない(0%以上2%未満)施設群と、積極的に受け入れを行っている(10%以上)施設群に二極化している様子が伺える。

各郡の利用者満足度の平均点を見ると、受け入れができていない施設群に比べ、積極的に受け入れを行っている群の利用者満足度が高い。社会福祉法人の社会的役割として当該制度利用者を積極的に受け入れることは、制度利用者だけでなく広く地域社会からポジティブな評価を受け、それが職員のモチベーション向上などに広く影響を与え、利用者の満足度向上に繋がるのが想定される。

労働生産性は、『従業員一人当たりの付加価値額を言い、付加価値額を従業員数で除したもので、『労働の効率性を計る尺度であり、労働生産性が高い場合は、投入された労働力が効率的に利用されている』ととらえることができる。(財務総合政策研究所レポート「法人企業統計調査からみる日本企業の特徴」より抜粋)

一般の営利企業においては、より多くの利益を獲得するために労働生産性の向上に取り組むが、利益追求を目的としない社会福祉法人の場合は、労働生産性の評価に注意する必要がある。

介護サービス事業における収入は、国の公的価格制度により定められた「介護・障害福祉サービス等報酬」である。施設の規模の拡大(定員数の増加)を行うには行政の許可が必要で、多くの場合ハードルが高く容易には認められない。収入上限が固定されている事業形態で労働生産性を上げるためには、より少ない人数で事業活動を行い、人件費を抑制することが必要であるが、介護業界の人手不足が大きな社会問題である昨今、介護サービスの事業所で積極的に人員整理を実行することは現実的ではない。

つまり社会福祉法人として「労働生産性を過剰に追求しない」ということは、定められた収入に対して少ない職員数もしくは少ない人件費単価で施設運営を行うことで利益効率を求めるとはならず、収入の範囲内で利用者に対して最大限のサービス提供を行うという社会福祉法人としての目的に徹することである。利益効率のみを強く求める施設が利用者を受け入れられづらいのは当然で、労働生産性の追求が利用者満足度の低下に繋がることは想像に難くない。

## 結論

低所得者負担軽減制度を利用する入所者の積極的な受け入れは、済生会の使命である生活困窮者支援の実践である。また、労働生産性の上昇は、人件費もしくは純利益の増加もしくは少ない職員での運営によってもたらされる。この裏を返せば、適正な人員を確保し、営利を目的としない社会福祉法人としての健全な経営が、利用者や家族の満足度に良い影響を与えることが考えられる。

利用者やその家族に喜ばれるより質の高いサービスを提供するために、この 2 項目を意識した組織運営が有効であることが示唆された。

## 研究の限界と今後の課題

本研究で注目した利用者満足度は、施設によって調査の方法が異なる。また、対象の利用者の中には、自らの意思表示が困難な認知症高齢者も少なくないため、利用者本人の回答と家族からの回答を合算して集計しているが、利用者本人と家族の満足度の評価が必ずしも一致しているとは限らない。これらのデータ特性により施設間での数値比較は難しく、同一施設の数値推移をもとに分析を行うためには、さらにデータを積み重ねる必要がある。

今後は、毎年蓄積されるデータで継続して追加検証を行うとともに、低所得者負担軽減制度の利用率や労働生産性の数値を改善するために、介護現場でどのような活動が必要となるかを調査し、利用者満足度の向上につながる改善活動に用いる指標の開発を進めたい。

An examination of factors affecting user and family satisfaction in nursing and assisted living facilities

Keiichi Miura , Naohito Yamaguchi and Satoru Matsubara  
Saiseikai Research Institute of Health Care Welfare

#### Abstract

Since FY 2011, Saiseikai has annually created and published 20 indicators used to evaluate the quality of welfare services, titled "Indicators for Ensuring and Improving the Quality of Medical and Welfare Services." In the ten years since the start of the program, the data collected for the creation of the indicators have accumulated.

When items from this large data set were examined for correlation with the level of satisfaction of users of nursing care and welfare facilities and their families, a weak positive correlation was confirmed with the percentage of residents using the low-income burden reduction system and a weak negative correlation was found with labor productivity (value added / annual average number of staff). These findings suggest that proactive acceptance of residents using the low-income burden reduction program and not overly pursuing labor productivity may contribute to increased user satisfaction.

If possible, future research will utilize additional collected data and will develop indicators to evaluate improvement activities that can further increase user satisfaction.

Keywords: welfare quality, indicators, user satisfaction