

[演題 1] ケアハウスにおけるケアサービスニーズについて ～利用者・スタッフへのインタビュー調査から～

永田 智

医療リハビリテーション学科 理学療法学専攻

1.目的

本研究はケアハウス特有のケアサービスを構築する一助とすることを目的とする。本研究では次の2点についてインタビューを行った。

- (1) ケアハウスにおける利用者が求めるサービス内容
- (2) ケアスタッフが提供したいと考えるサービス内容

以上のインタビューの結果からケアハウスに求められるケアサービスについて考察を行った。

2.対象・方法

下記の対象に後述する内容の質問紙を介して対面形式にて聞き取り調査を実施した。

- (1) ケアハウスに入居している言語コミュニケーションが可能な高齢者 10 名
(男性 1 名、女性 9 名、平均年齢 86.1 ± 5.7 歳、要支援 I ～介護度 I)
- (2) ケアハウススタッフ 10 名 (男性 3 名、女性 7 名)

インタビュー内容は「現在（ケアハウス）の食事・入浴・トイレ・更衣・掃除・洗濯・睡眠・個人スペース・共有スペース・職員の対応（接客）・対人交流・趣味・外出・活動量」の 14 項目についてそのサービスに対する満足度（4 段階評価：満足 やや満足 やや不満足 不満足）を質問し、さらにその理由・改善点の質問をインタビューにて行った。満足度の処理は満足を 4 点、やや満足を 3 点、やや不満足を 2 点、不満足を 1 点と点数化し、利用者・スタッフにおける平均満足度（平均点数）とその序列を作成した。

3.結果

(1) 利用者群

平均満足度の序列は 1 位：トイレ、洗濯、3 位：掃除、12 位：対人交流、13 位：活動量、14 位：趣味であった。

利用者群における満足度、インタビュー内容の傾向として以下の 3 点が挙げられた。

- ① 利用者の日常生活自立を促すサービスに対して設備面、人的サービス面のともに高評価である。
- ② 利用者が自立している項目ほど序列が高い傾向にある。
- ③ 対人交流や趣味、活動量といった人生を豊かにする項目では満足度が低い。

(2) スタッフ群

平均満足度の序列は1位：トイレ、2位：更衣、3位：個人スペース、12位：趣味、13位：外出、14位：掃除であった。

スタッフ群における満足度、インタビュー内容の傾向として以下の3点が挙げられた。

- ① 利用者群と同様に利用者の日常生活を支援するような設備に対して高評価である。
- ② 利用者の自己決定を援助できている項目ほど序列が高い傾向がある。
- ③ 利用者の身体介助や見守りなど個別にアプローチを行い、長時間サービスに拘束される項目に関しては満足度が低い。

4.考察

利用者は日常生活のあらゆる場面で、生活行為を自ら選択し、決定し、遂行できることを重要視していることが分かる。また、生活には必ずとも必要としていないが人生を豊かにしてくれるようなサービスに対して高い期待を抱いており、故にその満足度が低いことが伺える。

利用者はケアハウスに入居することによりこれまでの生活様式や周囲の環境が大きく変化したものと考えられ、この生活の変化に対して最も影響を受けるものが今回の調査項目では「趣味」、「外出」、「活動量」等の人生を豊かにするような項目であったと考えられる。よって、ケアハウスに求められるサービスとしては従来のケアサービスである利用者の生活自立支援に加え、いわゆるADLの外側にある生活にも着目する必要があると思われる。つまりは「日常生活」という言葉の意味する範囲をより広いものとして認識してサービスを提供する必要があることが示唆される。