居宅サービスの利用における家族介護者の満足度

Satisfaction of Family Caregivers with Home Services

中越 竜馬¹⁾ 武政 誠一²⁾ 南場 芳文²⁾
森岡 寛文¹⁾ 雄山 正崇¹⁾ 中山 可奈子¹⁾

RYOMA NAKAGOSHI, RPT, MS¹⁾, SEIICHI TAKEMASA, RPT, PhD²⁾, YOSHIFUMI NANBA, RPT, MS²⁾,
HIROFUMI MORIOKA, OTR¹⁾, MASATAKA OYAMA, OTR¹⁾, KANAKO NAKAYAMA, OTR¹⁾

¹⁾ Department of Rehabilitation, Geriatric Health Services Facility Elder Village: 882 Fukutani, Hasetani-cho, Nishi-ku, Kobe-shi, Hyogo 651-2233, Japan. TEL+81 78-996-1200 E-mail: ryouma.nakagoshi@asunaro-grp.jp

²⁾ Department of Physical Therapy, Faculty of Rehabilitation, Kobe International University

Rigakuryoho Kagaku 29(6): 983-987, 2014. Submitted Jul. 4, 2014. Accepted Aug. 16, 2014.

ABSTRACT: [Purpose] The purpose of this study was to clarify the satisfaction of family caregivers with home services to improve the quality of the services. [Subjects] Data were collected from 33 main family caregivers of home-bound elderly disabled receiving home-care support services who were living at home in Kobe city, Hyogo. [Methods] We carried out a survey of family caregivers' satisfaction with and reasons for using home services. [Results] Satisfaction was high with outpatient rehabilitation, outpatient long-term day care, and assistive devices. Users' reasons for utilizing the services were to reduce their care burden and gain free time. However, there were criticisms of each service, indicating there are problems with them. [Conclusion] The use of home services is useful for reducing the burden of caregivers, but their criticisms suggest that the service offer should be improved.

Key words: home services, satisfaction of family caregivers

要旨:〔目的〕今後の介護サービスのあり方やサービスの質の向上に役立てる資料とするために、居宅サービスの利用における家族介護者の満足度に関する実態調査を行った。〔対象〕居宅介護支援事業所を利用している要介護者33名の主たる家族介護者33名とした。〔方法〕家族介護者に居宅サービスの利用における満足度とその理由について調査を実施した。〔結果〕通所リハ、通所介護、福祉用具の順に満足度が高かった。理由として、これらのサービス利用により自分の時間が取れる、負担の軽減につながるという肯定的な意見がみられた。しかし、各サービスについては否定的な意見もあり課題があることが示された。〔結語〕居宅サービスの利用は介護者の負担の軽減に有用であるが、サービス提供には改善すべき課題があることが示唆された。

キーワード: 居宅サービス、家族介護者の満足度

¹⁾ 介護老人保健施設エルダービレッジ リハビリテーション科: 兵庫県神戸市西区榎谷町福谷882番 (〒651-2233)
TEL 078-996-1200

²⁾ 神戸国際大学 リハビリテーション学部

I. はじめに

2000年4月に、社会全体で高齢者介護を支える仕組みとして介護保険制度が創設された。この介護保険創設の目的は、在宅での要介護者への保健、医療、福祉サービスの充実と在宅での家族介護者への支援を図り、家庭内介護における介護者の負担を軽減させることが挙げられる。介護保険サービスの利用者は居宅サービスを中心に着実に増加し、2000年に184万人だったのが、2011年には434万人になり、11年間で約2.4倍に増加している¹⁾。このような状況の下、高齢者介護への対策は急務といえるが、「2015年の高齢者介護」の報告²⁾では、サービスの質の確保と向上が記され、介護保険サービスにおいてサービスの質が問われるようになっている。その中で、居宅サービスを利用している要介護者の居宅サービスに対する満足度に関する報告³⁻⁵⁾は散見されている。しかし、居宅サービスを利用している要介護者の家族介護者が抱く居宅サービスの利用に対する満足度に関する報告はほとんどみられない。家族介護者の介護の負担の軽減に対しても、そのサービスの質が問われるべきであり、家族介護者の満足度も検討する必要があると考えられる。また、サービス提供者が介護者の視点に立ちサービス評価の一つの指標である満足度を高めることが、サービスの質の向上にとって重要であるとも考えられる。

そこで本研究では、今後の介護保険サービスのあり方やサービスの質の向上に役立てる資料とすることを目的に、居宅サービスの利用における家族介護者の満足度に関する実態調査を実施し、検討した。

II. 対象と方法

対象は、神戸市にある1居宅介護支援事業所とし、そこを利用している要介護者33名（男性13名、女性20名、年齢 82.3 ± 10.6 歳）の主たる家族介護者33名（男性8名、女性25名、年齢 66.9 ± 8.2 歳）とした。倫理面への配慮として、情報収集の際に居宅介護支援事業所の管

理責任者に対して、情報の取り扱いが個人を特定できない状態で使用し、研究以外の目的に使用しないことを書面にて説明し、許可を得て調査を行った。家族介護者には、介護支援専門員が書面を用いて調査の趣旨を説明し、同意を得られた対象者のみ介護支援専門員が聞き取りを行うか、質問紙を手渡し、後日回収した。また、対象者には調査の趣旨、調査の途中で中止が可能であること、個人が特定されないようにすること、内容は第三者に提示しないことを、書面を用いて説明した。同意の得られた対象者について2013年10月から11月にかけて各居宅サービスの利用における家族介護者の満足度の調査を行った。

調査内容は、家族介護者の年齢、要介護者との続柄、同居の家族数、要介護認定を受けてからの期間、各居宅サービスの利用における家族介護者の満足度とその理由とした。アンケートの回答は、利用している各居宅サービス別の家族介護者の満足度については、“満足している”、“ほぼ満足している”、“あまり満足していない”、“満足していない”の4つの回答肢とし、“満足”と“ほぼ満足”を満足している群に、“あまり満足していない”と“満足していない”を満足していない群の2群に分けた。

検討方法は、得られた結果から、居宅サービスの利用における家族介護者の満足度とその理由について回答人数および百分率を用いて分析した。

III. 結果

要介護者の年齢は、 82.3 ± 10.6 歳であった。性別は、男性13名、女性20名であった。要介護度は、要介護1が6名、要介護2が9名、要介護3が5名、要介護4が7名、要介護5が6名であった。

家族介護者の年齢は、 66.9 ± 8.2 歳であった。性別は、男性8名、女性25名であった。家族介護者と要介護者の続柄は妻が11名と最も多く、娘が10名、夫が5名、嫁が3名、息子が3名、その他が1名であり、家族介護者は女性が多く（75.7%）、また続柄では、妻が占める割合が33.3%と多く、配偶者が48.4%であった。同居の家族数は平均 3.0 ± 0.9 人で、核家族化の進行により、同居の家族数が少ない状況がうかがえた。介護保険の要介護度認定を受けてからの年数は、平均 6.3 ± 4.5 年で、在宅での介護が長期にわたっていることがうかがえた。

各居宅サービスの利用における家族介護者の満足度の結果を表1に示す。通所介護（以下、デイサービス）の満足度では、満足している群は12名（92.3%）、満足していない群は1名（7.7%）であった。肯定的な意見は、「本人が楽しんでいる」が5名、「自分の時間が持てる」が2名、「いい刺激になっている」が2名、「リハビリ

表1 各居宅サービスの利用における家族介護者の満足度

	満足している	満足していない
デイサービス	12 (92.3%)	1 (7.7%)
通所リハ	23 (95.8%)	1 (4.2%)
通所リハ（個別リハ）	13 (86.7%)	2 (13.3%)
短期入所	14 (87.5%)	2 (12.5%)
訪問看護	3 (60.0%)	2 (40.0%)
訪問介護	7 (87.5%)	1 (12.5%)
福祉用具	23 (92.0%)	2 (8.0%)

人（%）。

になっている」が2名、「家族が満足している」が2名であった。否定的な意見は、「本人が楽しんでいない」が1名、「サービス内容を考えてほしい」が1名であった。

通所リハビリテーション（以下、通所リハ）の満足度では、満足している群は23名（95.8%）、満足していない群は1名（4.2%）であった。肯定的な意見は、「本人が楽しんでいる」が5名、「負担の軽減になっている」が4名、「サービスに満足している」が4名、「専門家のリハビリを受けることができる」が3名、「いい刺激になっている」が2名であった。否定的な意見は、「待ち時間が長い」が2名、「費用面が高い」が1名であった。

通所リハでの個別リハビリテーション（以下、個別リハ）の満足度では、満足している群は13名（86.7%）、満足していない群は2名（13.3%）であった。肯定的な意見は、「専門的なリハビリを受けることができる」が4名、「機能の維持につながっている」が2名、「本人が満足している」が1名であった。否定的な意見は、「時間が短い」が3名、「書面ではよく分からない」が2名であった。

短期入所の満足度では、満足している群は14名（87.5%）、満足していない群は2名（12.5%）であった。肯定的な意見は、「介護者が自由な時間を持つことができる」が4名、「本人が満足している」が2名であった。否定的な意見は、「サービス内容に不満」が3名、「希望の日程が確保できないことがある」が2名であった。

訪問看護の満足度では、満足している群は3名（60%）、満足していない群は2名（40%）であった。肯定的な意見は、「家族の希望のケアをしてくれる」が1名であった。否定的な意見は、「ケアのタイミングが合わない」が1名、「時間を守らない」が1名であった。

訪問介護の満足度では、満足している群は7名（87.5%）、満足していない群は1名（12.5%）であった。肯定的な意見は、「負担の軽減になっている」が4名、「サービスが良い」が3名、「介護者の支えになってくれる」が2名であった。否定的な意見は、「スタッフの責任感ややる気の差を感じる」が1名であった。

福祉用具の満足度では、満足している群は23名（92%）、満足していない群は2名（8%）であった。肯定的な意見は、「点検やメンテナンスをしてくれる」が5名、「役に立っている」が3名、「負担の軽減につながっている」が1名であった。否定的な意見は、「費用が高い」が1名、「もう少し頻回に交換してほしい」が1名であった。

IV. 考察

本研究は、今後の介護保険サービスのあり方やサービスの質の向上に役立てる資料とするために、居宅サービ

ス利用における家族介護者の満足度を調査し、その対策を検討することを目的とした。

家族介護者の状況について、年齢は 66.9 ± 8.2 歳であった。家族介護者の要介護者との続柄では、配偶者が48.4%と高い割合を占め、高齢の要介護者を高齢の配偶者である家族介護者が介護している現状にあり、介護者の75.7%を女性が占め、在宅での介護のほとんどを女性が担っているのが現状であった。介護保険の要介護度認定を受けてからの年数は 6.3 ± 4.5 年で、在宅での介護が長期にわたっていることが伺えた。

今回の調査結果より、デイサービスは92.3%、通所リハは95.8%の家族介護者が各サービスの利用について満足していた。北浜ら⁹⁾は、介護保険を利用することによって、介護者の自由な時間が得られることにより介護負担が減少し、また介護者が精神・身体的にも「介護」から完全に離れることが重要であると報告している。今回の調査において、「自分の時間が持てる」、「負担の軽減になっている」などの意見から、デイサービスや通所リハの利用を通して、介護から一時的にも完全に解放され、趣味や余暇活動といった自分自身の生活が取り戻せる時間を確保できていることが、満足度につながっているものと考えられる。また、「本人が楽しんでいる」、「いい刺激になっている」、「リハビリになっている」、「専門家のリハビリを受けることができる」などの意見から、要介護者にとって家族以外の他者と交流を図ることができ、リハビリを受けることが満足度につながっているものと考えられる。

しかし一方で、「サービス内容を考えてほしい」や「費用面が高い」などの、サービス内容や費用面の不満もみられた。大津⁷⁾は、サービス内容面において、利用者のニーズに合った活動であるのか検討していく必要があると述べているが、今後は利用者のみならず家族介護者のニーズも重要であり、費用面においても、必要なサービスが利用できるような経済的な支援も必要であると思われる。また、「待ち時間が長い」という意見もみられた。鈴木⁸⁾によると、通所リハでは、利用時間が「6時間以上～8時間未満」を算定している割合が高く、リハビリのみを受け短時間だけの利用を希望する要介護者からの不満がみられることが報告されている。そのため、2009年の介護報酬改定において、リハビリだけを目的にしている利用者に対応するため、「1時間以上～2時間未満」の短時間通所リハを創設した。しかし、短時間通所リハの実施率は日本理学療法士協会の調査⁹⁾では10.8%、東京都理学療法士協会の調査¹⁰⁾では13.9%であり、短時間通所リハサービスの実施が進んでいない現状が伺える。今後益々、リハビリに特化した短時間通所リハの必要性は高まると予想され¹⁰⁾、短時間通所リハの更なるサービスの整備が課題となることが示唆された。

通所リハでの個別リハの満足度では、86.7%の家族介護者が満足していた。しかし、「時間が短い」という不満を訴えられる回答もあった。保月ら¹¹⁾の通所リハの利用者の満足度の調査においても、「個別リハの時間が短い」という報告があり、医療保険でのリハビリに比べ、介護保険でのリハビリは時間が短いことに対する不満を、利用者や家族介護者がもっている様子が伺える。また池永ら¹²⁾は、対象患者の障害評価に基づいたリハビリテーション実施計画書では、家族の生活パターンや身体機能に合わせた介護指導などの介護者の視点が不十分であると述べている。今回の調査において、「書面ではよく分からない」という意見がみられ、リハビリテーション実施計画書ではリハビリの内容や現状が家族介護者に伝わっていない可能性が示唆された。したがって、今後はリハビリテーション実施計画書において、今まで以上に家族介護者にリハビリの内容や現状を伝える工夫をし、必要に応じてリハビリテーション実施計画書以外での方法で家族介護者に伝える方法を検討する必要性が考えられた。

短期入所の満足度では、87.5%の家族介護者が満足していた。鷲尾ら¹³⁾は、家族介護者の介護負担感の軽減に影響する因子として家族介護者が外出できる時間を挙げている。今回の調査において、「介護者が自由な時間を持つことができる」などの意見がみられ、短期入所サービスを利用することで、家族介護者が外出し、介護から解放され自由な時間を持つことができることが満足度につながっていると考えられる。一方で、「希望の日程が確保できないことがある」など、介護者側にとってのサービス利用への対応が充分なされていないことがサービス事業所の今後の課題になると考えられた。

訪問看護の満足度では、60.0%の家族介護者が満足していた。しかし、「ケアのタイミングが合わない」という意見がみられ、訪問看護のサービスの提供においては、サービス時間と要介護者の医療的ケアの必要な時間のタイミングが合わないことが起こることが明らかとなった。また、「時間を守らない」といったサービス提供の時間に関する訴えもみられた。訪問看護については、サービス提供の時間について、要介護者と家族介護者の意見をくみ取り時間設定する必要性が考えられた。

訪問介護の満足度では、87.5%の家族介護者が満足していた。家族介護者にとって訪問介護は、「負担の軽減になっている」、「介護者の支えになってくれる」などの意見がみられ、介護ヘルパーの50%は相談業務という心理社会的援助を行っているとの報告¹⁴⁾もあり、訪問介護サービスは、在宅での介護においてケアのアドバイスはもちろんのこと、家族介護者への心理的サポートが満足度につながっているものと考えられる。しかしながら一方で、「スタッフの責任感ややる気の差を感じる」とケア提供者の態度が家族介護者の不満につながってい

ると考えられる。大和田ら¹⁴⁾は訪問介護サービスについて、対人関係の中で直接的援助の内容や接し方、サービスの質が利用者の満足度を大きく左右するという特徴を持っていると述べている。したがって、大和田らが述べるように、介護サービスにおける品質の問題や、利用者満足度を視野に入れながらサービスは提供されなければならない。そのためには、訪問介護スタッフは対人援助専門職としての意識を高め、介護サービスの質を高め、要介護者のみならず家族介護者への関わり方や接し方も重要であることが示唆された。

福祉用具に対する満足度では、92%の家族介護者が満足していた。福祉用具導入について、「点検やメンテナンスをしてくれる」、「役に立っている」、「負担の軽減につながっている」などの意見がみられた。よって、福祉用具が要介護者の日常生活の介助補助に用いられ、負担の軽減を図ることができていること、また福祉用具貸与の業者の点検やメンテナンスなどの管理が十分に行われていることが満足度につながっているものと考えられる。一方で、「費用が高い」との費用面の不満もみられたことは、要介護者の自立、家族介護者への介護負担の軽減からも有益な福祉用具の導入が、家族の経済的負担を増加させてしまう可能性があることは危惧する点であり、早急に解決すべき課題であると考えられた。

引用文献

- 1) 厚生労働省：平成25年度版厚生労働白書。 <http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/13/>（閲覧日2014年6月1日）
- 2) 厚生労働省：2015年の高齢者介護～高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて～。 <http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/kentou/15kourei/>（閲覧日2014年6月1日）。
- 3) 神部智司、岡田進一：デイサービスに対する利用者満足度の構成因子と総合的満足度に影響を及ぼす要因に関する探索的研究。日本在宅ケア学会誌，2000，4(1)：87-93。
- 4) 佐久間志保子，佐々木幸，工藤綾子：介護保険サービス利用による在宅療養者の満足状況。日本在宅ケア学会誌，2005，9(2)：83-92。
- 5) 古川秀敏，永峰卓哉，中尾八重子・他：訪問介護サービスに対する利用者の満足度とサービスの有効性と関連。日本在宅ケア学会誌，2007，10(2)：67-74。
- 6) 北浜伸介，武政誠一，嶋田智明：公的介護保険が患者の身体・心理面および介護者の介護負担度に与える影響。神大保健紀要，2003，19：15-25。
- 7) 大津美香，高山成子，吉川日和子・他：介護保険制度による通所系サービス1年継続利用者のサービス内容に対する満足感と関連する要因についての検討。人間と科学 県立広島大学保健福祉学部誌，2007，7(1)：145-153。
- 8) 鈴木健彦：平成21年4月介護報酬改定『リハビリテーション研修会』改正後の老健施設のリハ。全国老人保健施設協会雑誌，2009，20(3)：12-15。
- 9) 日本理学療法士協会：短時間通所リハビリテーション実施状況調査。 http://www.japanpt.or.jp/activity/05_index/（閲覧日2014年6月21日）。

-
- 10) 東京都理学療法士協会：短時間通所リハビリに関するアンケート調査. <http://www.tpta-syougai.com/> (閲覧日 2014 年 6 月 21 日)
 - 11) 保月智次, 稲垣広治, 小久保祥子・他：個別・短時間（1～2 時間）型通所リハビリテーションへの取り組み. 愛知県理学療法学会誌, 2013, 25(1): 34-39.
 - 12) 池永康規, 堀 桃子, 城野友哉・他: 回復期リハビリテーション病棟における包括的アプローチ—KJ 法を用いたリハビリテーション実施計画書の分析. J Clin Rehabil, 2013, 22(4): 411-415.
 - 13) 鷺尾昌一, 斎藤重幸, 荒井由美子・他：北海道農村部の高齢者を介護する家族の介護負担に影響を与える要因の検討：日本語版 Zarit 介護負担尺度 (J-ZBI) を用いて. 日本老年医学会雑誌, 2005, 41(2): 221-225.
 - 14) 大和田猛, 加賀谷真紀：ホームヘルパーにおける生活援助としてのコミュニケーションスキル—青森県内におけるホームヘルパーのアンケート調査結果を通して—. 青森県立保健大学雑誌, 2008, 9(1): 21-28.