

|                              |                           |                       |                          |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 主題                           | サービスを向上させる介護職員の意識統一に関する研究 |                       |                          |
| 副題                           | 意識統一に影響を及ぼす動機付けについて       |                       |                          |
| 介護職員の意識統一                    |                           | 動機づけ                  |                          |
| 研究期間                         | 3 ヶ月                      | 事業所                   | 特別養護老人ホーム 博水の郷           |
| 発表者：山本 伸秀（やまもと のぶひで）         |                           | アドバイザー：田中 雅英（たなか まさえ） |                          |
| 共同研究者：杉田 雅治、岩永 真祐、白鳥 美保、菊谷 聡 |                           |                       |                          |
| 電 話                          | 03-5491-0340              | メール                   | tomo@hakusuinosato.or.jp |
| F A X                        | 03-5491-0340              | U R L                 | http://www.oomishima.jp  |

|                  |                                                                                                                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 今回発表の事業所やサービスの紹介 | 特別養護老人ホーム博水の郷は、平成 14 年 4 月に世田谷区鎌田に開設しました。東京都の西のはずれに位置し、富士山、多摩川を望む環境に恵まれた所にあります。従来型 44 床、ユニット型 46 床、ショートステイ 18 床です。1 フロアに従来型とユニット型が併設されている都内でも珍しい施設です。ショートステイは、最上階にあり専用フロアとなっています。 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 《1. 研究前の状況と課題》

介護職員は、つねにサービスの向上に努めている。しかし、リーダー以上の介護職員（以下リーダー等）とその他の介護職員間にサービスを向上させようとする意識に差があることが推測される。そのため、サービスが顧客満足に結びつかない場合もあるだろう。サービスを向上させようとする意識に差を生じさせる要因を明らかにする必要がある。そして、その要因を踏まえて意識統一を図る方策が求められている。リーダー以上の介護職員とその他の介護職員間におけるサービスを向上させる意識の差に関する研究は、国立国会図書館、国立情報学研究所において調査をしたが見つからなかった。

### 《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

1. 介護職員間において、サービスを向上させようとする意識に差が生じている実態をあきらかにする。
2. 介護職員がサービスを向上させようとする

意識の差に影響を及ぼすと考えられる介護職員の動機づけに焦点を当ててその生成要因を明らかにする。

3. 上記生成要因を踏まえて、意識統一を図る方策を提言する。

### 《3. 具体的な取り組みの内容》

1. 調査方法 アンケート調査
  2. 調査対象（博水の郷）リーダー以上の職員 10 名、その他の介護職員 43 名  
※今後世田谷区内の他施設に実施予定
  3. アンケートの主な質問内容  
職員の意識について
    - ・今まで以上、外出イベントに取り組もうと思えますか・自分の時間を削ってでも利用者とのコミュニケーションを深めたいと思いますかなど 15 項目の質問をした。
- 動機づけについて
- ・仕事に取り組むとき何を大切にしていますか

- ・目標設定のとき何を大切にしていますか
- ・意識の差をうめるための具体的な方法は何ですかなどの7項目の質問をした。

#### 《4. 取り組みの結果と考察》

1.意識に関する項目：「リーダー以上（以下リーダー等）とその他の職員にはサービスを向上させようとする意識に差があると思いますか」という質問では「はい」と回答したリーダー等は80%、その他の職員は62.8%であった。約17%の差があった。「今まで以上、外出イベントに取り組もうと思いますか」という質問では「はい」と回答したリーダー等は100%、その他の職員は72.1%。「自分の時間を削ってでも利用者とのコミュニケーションを深めたいと思いますか」という質問では「はい」と回答したリーダー等は90%、その他の職員は46.5%だった。リーダー等とその他の職員間ではサービスを向上させようとする意識に差があることが明らかになった。リーダー等の方がサービスの向上に努めたいという意識がその他の職員より高いためであろう。

2.動機付けに関する項目：「仕事に取り組むとき何を大切にしていますか」という質問では回答項目のうち内的動機付け（※1）の合計がリーダー等は83.3%、その他の職員は65.9%であった。「目標設定のとき何を大切にしていますか」という質問では回答項目のうち内的動機付けの合計がリーダー等は76.7%、その他の職員は58.3%であった。このことから意識の差の生成要因として内的動機付けが大きく影響していることが示された。リーダー等の方がその他の職員より内的動機付けが高かった。収入や他人の評価など個人的なことより利用者本位のサービスを重視して仕事をしているためではないだろうか。

※1 内的動機付け：好奇心ややる気などの利用者本位になる動機付けである。

3.具体的な方策に関する項目：「意識の差をうめるための具体的な方法は何ですか」については「意見交換の場を設置」がリーダー等は20.7%、その他の職員は22.2%であった。「適切な情報伝達」と回答したリーダー等が

13.8%、その他の職員が24.6%であった。

具体的な方策として「意見交換の場」が必要であるという認識は共通していた。ユニット会議、各種委員会、個人面談などを充実させなければならない。「適切な情報伝達」からはリーダー等は情報を伝えているつもりでもその他の職員には伝わっていないのだろう。また、その他の職員は、マニュアル、報告書事務連絡などを把握・活用していない可能性がある。

#### 《5. まとめ、結論》

リーダー等とその他の職員間ではサービスを向上させようとする意識に差があることが明らかになった。意識の差の生成要因として内的動機付けが影響していることが示された。意識統一を図る方策として、「意見交換の場を設置」と「適切な情報伝達」が有効であり、リーダーは、その他の介護職員に対して意見交換、情報伝達時に相手が理解して納得できるように伝える能力が必要であることが示唆された。納得しなければ行動につながらないからである。本研究において、アンケートに加えて職員・施設長へのヒアリングが必要だったと考える。今後の課題としたい。

#### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

本調査は個人の自由意思にもとづく調査であることを調査票に記載した。データーについては、調査対象施設名や担当職員が同定できないようすべて記号化した。保管されたデータは研究者の責任において厳重に保管・管理を行っている。

#### 《8. 提案と発信》

サービスの向上を図るためには、職員間の意識統一が不可欠である。リーダーは相手が理解して納得できるように伝える能力が必要である。一方、その他の職員は情報が伝わることを待っているのではなく、自ら積極的に情報を把握し活用する努力も必要である。

【メモ欄】