

介護の品質とリスクマネジメント

— 利用者満足向上と働きやすい職場環境の両立にむけて —

同志社大学大学院 ビジネス研究科

山下 貴子

日本毛織株式会社 人とみらい開発事業本部

山崎 佳代

キーワード

介護, 離職, サービス品質, リスク・コミュニケーション, QOL

I. 問題意識

本研究は、介護施設における「ケア」を通じ、職員が介護に安心・安全を確保しつつやりがいを持って働くことができる環境と、介護を必要とする利用者のQOL（生活の質）を高める施策によって、従業員満足と利用者満足を両立させ、人手不足を克服して多くの介護事業者が事業継続を可能とする方策を検討する。

II. 先行研究

1. 介護士の離職の要因に関する先行研究
2. サービス品質に関する先行研究
3. リスク・コミュニケーションに関する先行研究

III. 実証分析

1. 介護サービスの従業員満足に関する実証分析
 - (1) 因子分析
 - (2) 相関分析
2. 利用者満足度に関する実証分析
 - (1) 因子分析
 - (2) 相関分析
 - (3) 重回帰分析

IV. 考察

1. 従業員満足（働きやすさ）

因子分析より抽出された6つの因子は互いに正の相関を示した。とくに「リスクマネジメントの必要性」、「リスクマネジメントの浸透」がほかの因子と正の相関があったことは、サービス・プロフィット・チェーンの従業員の動機付けとなる内部支援サービスの構成要素「顧客サービス用ツール」のような役割を果たしていると考えられる。

2. 利用者満足

抽出された4つの因子は互いに正の相関があった。「心理的ロイヤルティ」を従属変数とした重回帰分析結果では、「ケアマネの品質」「提供サービス品質」「施設サービス品質」ともに有意な結果となった。介護のサービスは「利用者の変容性」、「期待の不明確性」から品質評価がしにくいサービスのプロセスを自己決定したか否かが、満足度を高める上で重要な点であるといえる。

V. 本稿の限界

離職率に大きな差異が生じている在宅介護と施設介護の差異を分析し、それぞれについてサービスの品質やリスクマネジメントについて検討する余地が残された。

主要引用文献

- 小川晴也 (2007). 「リスク・コミュニケーションにおける「教育・参加・信頼」の意義: リスク・マネジメント論的視座からのリスク社会論考」北海道大学大学院国際広報メディア研究科院生論集, 第3巻, pp.5-17。
- 小木曾加奈子・阿部隆春・安藤邑恵・平澤泰子 (2010). 「介護老人保健施設におけるケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因: 職務における9つの領域別満足度との関連を中心に」『社会福祉学』第51巻, 3号, pp.103-118。
- 島津望 (2005). 『医療の質と患者満足: サービス・マーケティング・アプローチ』千倉書房。
- 吉田富二雄・堀洋道 (2001). 『人間と社会のつながりをとらえる「対人関係・価値観」』サイエンス社。
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L.A. (1994). "Putting the service-profit chain to work," *Harvard Business Review*, 72(2), pp.164-174.