

テキストマイニングを用いた高齢者福祉施設における職員満足への影響要因分

大浦絢子¹⁾, 山路 学²⁾, 扇原 淳³⁾, 町田和彦³⁾

1)早稲田大学大学院 人間科学研究科

2)早稲田大学 人間総合研究センター

3)早稲田大学 人間科学学術院



総合的品質経営(TQM)とは

総合的品質経営(TQM: Total Quality Management)は、
日本をものづくり大国にした経営手法

製品の品質を管理するため

全部門で

技術

資材

営業

製造部門

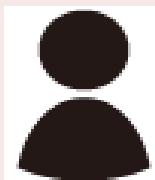
設計

人事

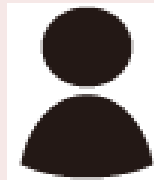
財務

製造

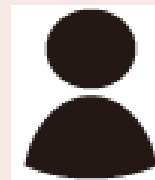
全員が



経営者



管理職



担当者

CS: 顧客満足


ES: 従業員満足

SS: 社会的満足

国際競争に勝つために、日本の製造業がいち早く取り入れた経営手法

高齢者福祉における質に関する主な施策

高齢化問題

- 
- 2000年介護保険制度施行
→措置制度から契約制度への転換
 - 2000年:ゴールドプラン21
 - 第三者評価事業・ISO
 - 介護職員処遇改善交付金

ゴールドプラン策定にあたり、
高齢者介護研究会での議論
第6回研究会の主な意見

2003年5月

サービスの質の評価は、
利用者の満足度ではなく、
自立支援の目的・結果に
照らした客観的な評価
基準であることが必要

- 
- ・ 介護施設の倒産
 - ・ 介護職員の高い離職率

安定した経営を行うための質向上の取り組みが必須

研究目的

- 経営を行う職員に注目
- 職員満足に関する研究は多くあるが、要素が整理できていない

現場施設職員が認識する満足度を把握することが必要



総合的品質経営の達成のための、利用者満足、職員満足、社会的満足のうち、職員満足を高めるための要素を明らかにする

質問紙概要

■ 調査対象

埼玉県内の介護老人福祉施設267件および老人保健施設147件、計414の施設(WAMNETに掲載されている施設)

1施設につき3名の職員の回答:全1247件

■ 調査方法

郵送法による質問紙調査

■ 分析方法

- ✓ SPSS statistics ver.19: 相関分析
- ✓ text mining studio 3.2: 単語頻度解析, ことばネットワーク分析



質問紙の内容

■ 全24項目:7件法による選択回答・各設問に対する記述回答

各設問に1から7で解答ください。また、その理由をお書きください。

1. 利用者とのコミュニケーションはとれていますか？

全くとれていない 1 2 3 4 ⑤ 6 7 十分にとれている

理由 (日によって違う 業務の多忙な日はコミュニケーション不足意味)

2. 利用者の家族とのコミュニケーションはとれていますか？

全くとれていない 1 2 3 4 ⑤ 6 7 十分にとれている

理由 (御家族の面会頻度によって差がある。必要時はTELにて定期的な近況報告のやり取り)

3. 部署内における情報共有はなされていますか？

全くされていない 1 2 3 4 ⑤ 6 7 十分にされている

理由 (中継リポートを活用)

4. 他部署との情報共有はなされていますか？

全くされていない 1 2 ③ 4 5 6 7 十分にされている

理由 (他部署にも向く機会がない 関連職種とは情報共有できている)

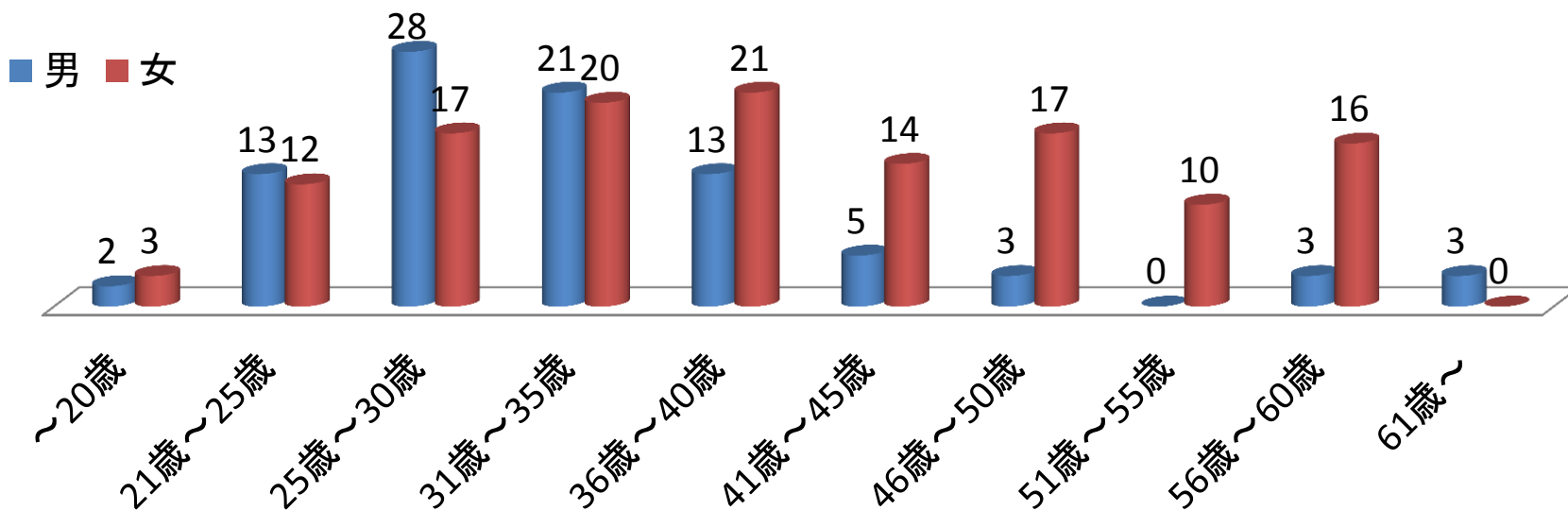
結果

(返送数は1242件中320件(26.7%))

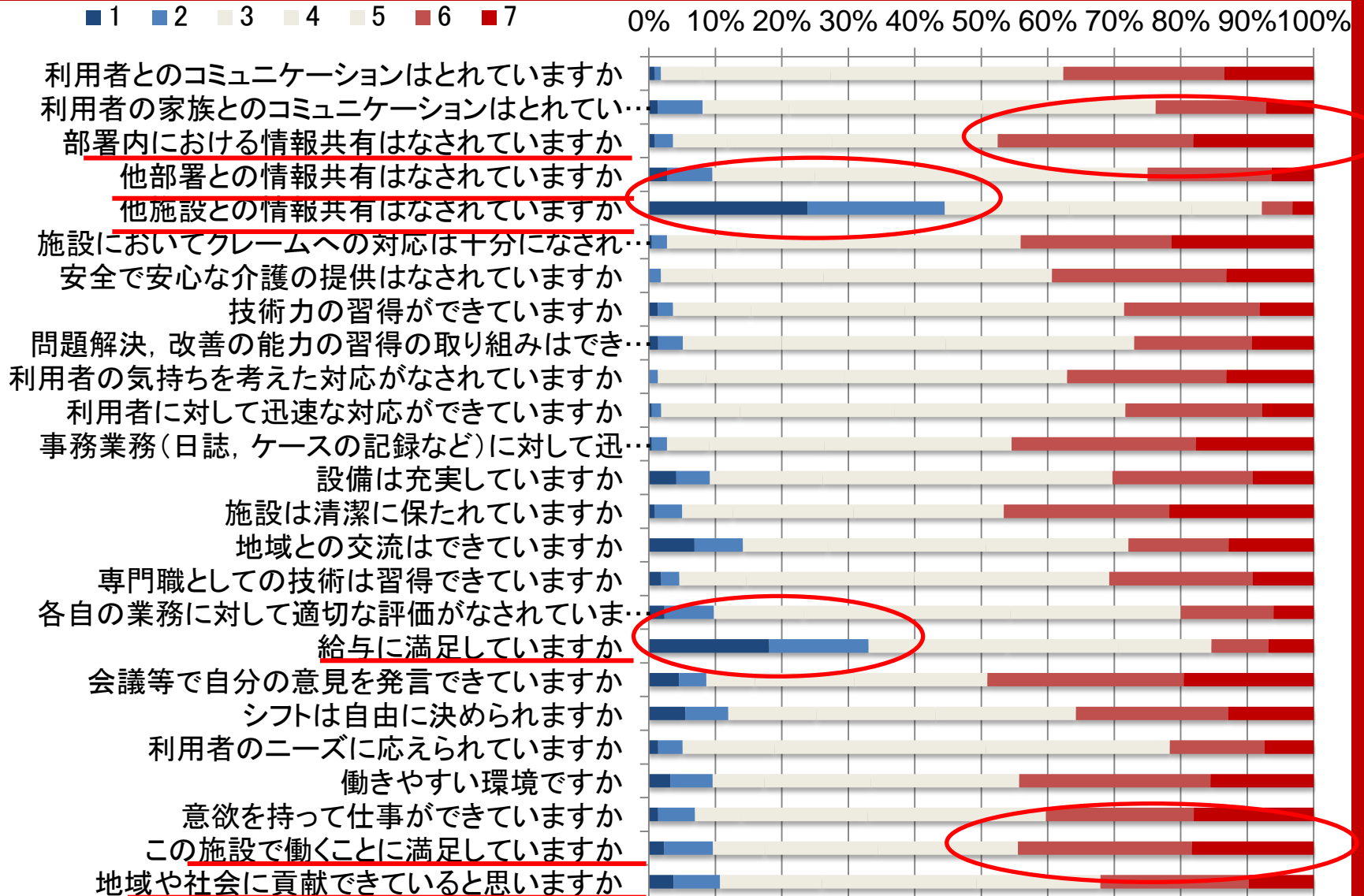
■回答総数, 構成比

	総数	性別		年齢別									
		男	女	～20歳	21～25歳	26～30歳	31～35歳	36～40歳	41～45歳	46～50歳	51～55歳	56～60歳	61歳～
総数(人)	221	91	130	5	25	45	41	34	19	20	10	19	3
構成比(%)	100.0	41.2	58.8	2.3	11.3	20.4	31.5	15.4	8.6	9.0	4.5	8.6	1.4

■男女別構成比



設問ごとの回答結果一覧



「施設で働くことへの満足」と各項目との相関

ピアソンの相関分析結果(一部抜粋)

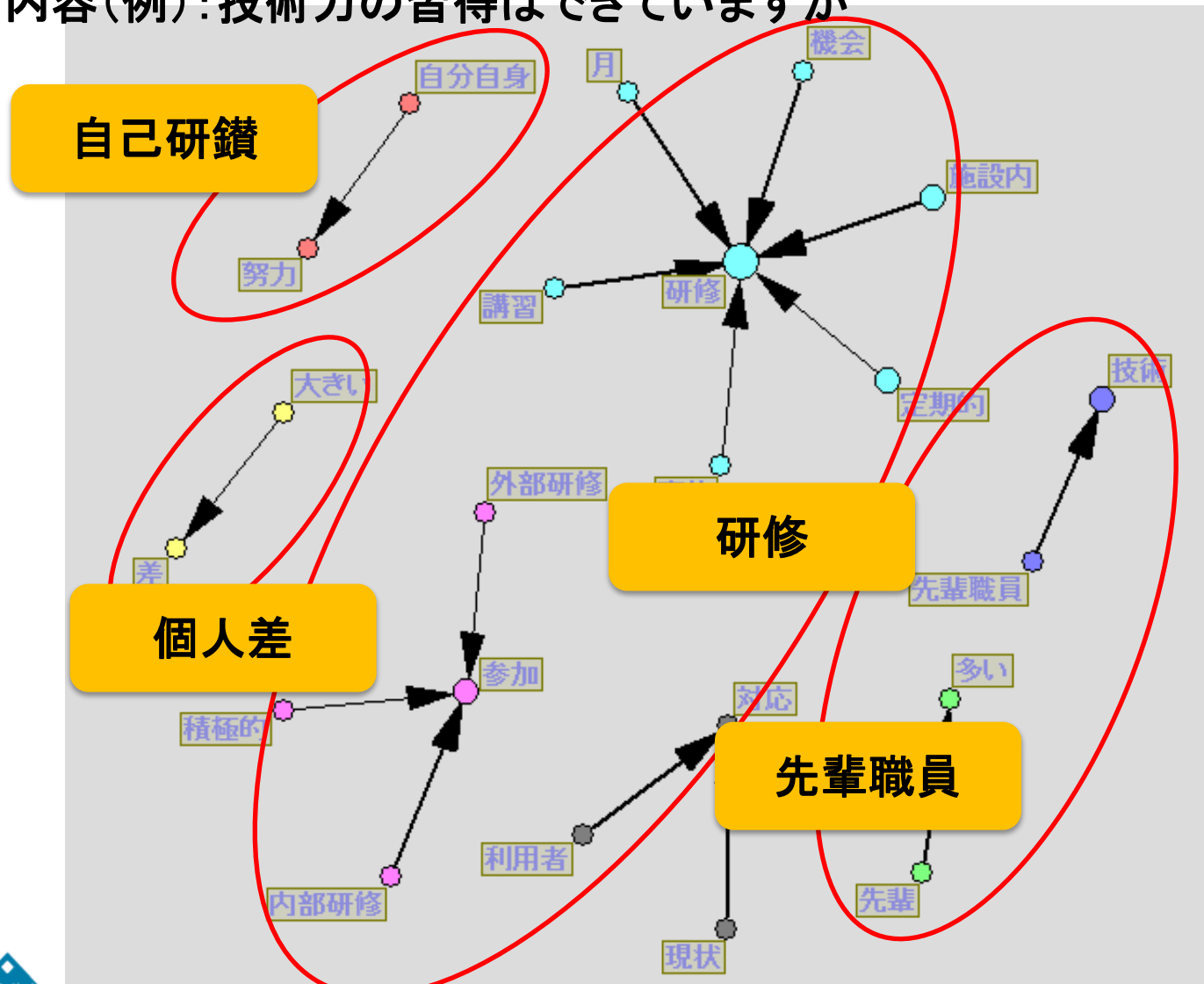
この施設で働くことに満足している	
1	この施設で働くことに満足している
0.785	働きやすい環境
0.725	意欲を持って仕事ができている
0.496	各自の業務に対して適切な評価がなされている
0.491	設備が充実している
0.452	利用者のニーズに応えられている
0.439	施設が清潔に保たれている
0.421	専門職としての技術が習得できている
0.417	利用者に対して迅速な対応ができている
0.387	地域との交流ができている
0.386	給与に満足している

職員満足への影響要因(降順に表示)

1	.785	働きやすい環境
2	.725	意欲を持って仕事ができている
3	.496	各自の業務に対して適切な評価がなされている
4	.491	設備が充実している
5	.452	利用者のニーズに応えられている
6	.439	施設が清潔に保たれている
7	.421	専門職としての技術が習得できている
8	.417	利用者に対して迅速な対応ができている
9	.387	地域との交流ができている
10	.386	給与に満足している
11	.365	事務業務に対して迅速な対応ができている
12	.365	利用者とのコミュニケーションがとれている
13	.343	安全で安心な介護の提供がなされている
14	.340	利用者の気持ちを考えた対応がなされている
15	.329	技術力の習得ができている
16	.315	部署内における情報共有がなされている
17	.304	施設においてクレームへの対応が十分になされている
18	.286	会議等で自分の意見を発言できている
19	.281	問題解決改善の能力の習得の取り組みができている
20	.273	シフトが自由に決められる
21	.253	他施設との情報共有がなされている
22	.238	他部署との情報共有がなされている
23	.156	利用者の家族とのコミュニケーションがとれている

記述回答の傾向を分析(テキストマイニングにより)

質問内容(例): 技術力の習得はできていますか



記述回答から得た，職務満足を高める要素の内容

1. 働きやすい環境

- ・ 相談のしやすさ
- ・ 職員間の関係の良さ
- ・ チームワークの良さ

2. 意欲を持って仕事ができている

- ・ 職員の利用者への考え方
- ・ やる気，精神状態，環境，周りの状況が意欲につながる

3. 各自の業務に対して適切な評価がなされている

- ・ 自己評価の機会
- ・ 上司との面談の機会
- ・ 介護職・ユニット，個人の評価が必要



まとめ・研究課題

- ✓ 仕事への意欲は給与に依存せず利用者や家族に影響
 - ✓ 職員間の関係のよい働きやすい環境, 意欲を持って仕事ができること, 職員に対し業務に対する評価の機会を儲け, 適切な評価を行うことが職員満足につながる
 - ✓ 今回は条件のよい施設からの回答が得られたと考えられ, 他施設がこの結果に習うことができれば職員満足の向上につながる
 - ✓ 今後は利用者満足度および社会的満足度の構成要素を検討
 - ✓ 回収率が低かったことから, 現場の本質的な回答を得るため, 現場に入り込んでの調査が必要
-
- 現在病院において職員の業務改善の活動を継続中
 - 高齢者施設職員のストレス度や運動量を生化学的に評価

