

所属	生涯福祉研究科 生涯福祉専攻 修士課程	修了年度	平成 28 年度
氏名	曾 弁	指導教員 (主査)	須加 美明

論文題目	訪問介護におけるサービス提供責任者の苦情対応力と関連要因
------	-------------------------------------

本文概要

研究の目的 サービスの不備を指摘してくれることにより「苦情は宝」という考え方もあり、苦情対応を通じて信頼関係を再構築していくためには、個々のサービス提供責任者の苦情に対する対応力の向上が必要である。

本研究では、サービス提供責任者の苦情対応力を評価する尺度を開発することであり、その信頼性と妥当性を検討することである。そして、訪問介護におけるサービス提供責任者の苦情対応力と関連要因を分析していくことである。

研究方法 東京都 23 区内にある訪問介護事業所のサービス提供責任者を調査の対象とした。回収数は 236 件のうち、有効回答は 232 件を分析対象にした。

また、苦情対応力を自己評価する尺度の開発について、「東京都における介護保険サービスの苦情相談白書」から、訪問介護における「苦情内容・解決」に関する記述を事例として抽出した。261 件の質的データ（事例）が得られ、事業所職員の対応のレベルを分析した。最終的に 20 項目になった。

結果 因子分析の結果について、主因子法（プロマックス回転）より、最終的に「苦情対応力尺度」は、「解決に向けた苦情の分析」、「苦情での面接技術」、「個別対応の配慮」、「ケアマネ等との連絡」、「誠意ある対応」という 13 項目 5 因子によって測ることができた。信頼性をクロンバックの α によって内的整合性の観点から検討した結果、13 項目全体の α は 0.77 であり、高くはないが、一応使用できる水準と言ってもよいと思われる。

関連要因の検討結果について、苦情対応能力を従属変数とし、性別、サ責経験年数と管理者兼務を調整変数に設定し、モニタリング機能、他者から支援等 4 変数を独立変数としたカテゴリカル回帰分析をしたところ、性別を除くと、3 変数が統計的に有意な影響力を持っていた。

考察 本尺度の 5 つの下位尺度ごとの平均値を求めて、どの程度苦情に対応できているかを調べた。よくできている程度を順で見ると、「解決に向けた苦情分析」、「苦情での面接技術」、「誠意ある対応」、「個別対応の配慮」、最後に最もできていないのが「ケアマネ等との連絡」であった。本尺度の 13 項目の内容をみて、難しい状況での苦情をどのように考えるべきなのかを尋ねる設問が中心になっていることから苦情に対応するサービス提供責任者の職務能力を測っていると考えて良いと思われる。

今後の課題 本尺度は調査によって一定の妥当性が確かめられたが、この調査は東京都 23 区内であることから、都市部に限定された知見とも言える。他の地域のデータにおいても同様の結果を得ることも今後の課題である。また、事業所としては、サービスの質向上に向けた取り組みにつなげることができると言える。そのため、その対応方法を知ることにより、苦情に強いサービス提供責任者をどのように対応できているかを本研究で明らかにしたが、事業所という組織にとって、どのように作るかを今後のもう 1 つの課題となる。