

【ポスター発表】

**日中系障害福祉サービスを利用する精神障害者の利用満足度の推移に関する研究  
—2005年調査と2015年調査の比較を通して—**

○石田 賢哉 (青森県立保健大学・5565)

キーワード：利用満足度，日中系障害福祉サービス，縦断的調査

**1. 研究目的**

本研究は、A地区の障害福祉サービス事業所（以下、事業所）で構成されている団体Bに加盟する事業所を利用する精神障害のある人たち（以下、利用者）のサービス利用満足度の変化の推移と影響要因を、2005年と2015年に実施された2回の調査結果から考察することを目的とする。なお、本研究内容は日中活動系福祉サービスを利用する精神障害者のサービス評価に関する研究の一部である。

**2. 研究の視点および方法**

2005年と2015年の2回、ほぼ同様の調査票を用いて実施された縦断研究（repeated cross-sectional survey）である。

A区内にあり、主な利用者を精神障害者とする地域活動支援センター作業所型61箇所及び就労系事業所（就労移行、就労継続A、B）13箇所の利用者を対象に、2015年1月から2月に郵送調査を実施した。2005年調査はすべて作業所となっている。2005年調査は735名、2015年調査は514名からの返信を得ることができた。

集計及び分析には統計ソフトSPSSver21を使用した。分析対象は2005年調査が787名、2015年調査が531名であり計1318名であった。

作業所利用満足度スケールについては、2004年時点で既に開発されていた精神障害者を対象としたサービス利用満足度尺度、生活満足度尺度および主観的QOL尺度を参考にしながら、B団体の担当スタッフと研究者との間で調査内容を検討し、何度か修正をおこないつつながら、日中活動系障害福祉サービス利用者のサービス利用に関する21項目からなる尺度（以下、利用満足度スケール）を開発した。利用満足度スケールは5件法（1=そう思わない～5=そう思う）のリッカートスケールで、5因子構造（事業所利用の全体満足、職員への満足、利用方法の満足、家族との関わりの満足、経済的満足）となっている。

**3. 倫理的配慮**

2005年調査は博士課程の指導教員の指導のもと調査を実施した。2015年調査は青森県立保健大学研究倫理委員会より承認を得て調査を実施した。両調査とも、B団体の理事会から本調査の結果公開の承認を得ている。利用者情報は個人が特定されない方法でデータ処理すること、また調査は任意におこなわれること、調査に協力しないとしても何ら不利益が生じることはないことを約束し、返信をもって利用者による同意が得られたとみなした。

#### 4. 研究結果

年齢では、40代は2005年で24.4%、2015年で32.3%、また50代以上は2005年で29.8%、2015年で34.8%であった。徐々に利用者が高齢化していることがわかる。利用期間について、2005年は10年以上の利用期間は14.2%、2015年は18.3%であった。しかし、50代で利用期間10年以上のグループに着目すると、2005年が21.4%であるのに対し、2015年は32.6%と割合は増している。また、利用期間6ヶ月未満は2005年で13.7%であるのに対し、2015年は14.6%と微増している。

2005年調査と2015年調査の利用満足度21項目の平均値の比較をするためにt検定をおこなった。2項目に有意差がみられた( $p < .05$ )。2項目は、「工賃への満足」、「やりたいことができる場」であった。2項目全てで2005値よりも2015年が高い数値となっていた。また、2015年調査結果をもとに、有意差のあった2項目それぞれを従属変数として、「年齢(30代以下、40代、50代以上)」、「事業所のタイプ(居場所系、作業系、混合)」およびそれらの交互作用を独立変数として分散分析をおこなった。すべての項目において交互作用はみられなかった( $p > .05$ )。有意差はなかったものの「居場所系」事業所に通う若年層の利用者グループが他のグループよりも満足度は低かった。

次に、利用満足スケールを構成する5因子それぞれを従属変数として、調査実施時期(2005年 vs 2015年)、及び利用者の年齢およびその交互作用を独立変数として分散分析をおこなった。「職員への満足( $p < .01$ )」、「利用方法の満足( $p < .05$ )」、「家族との関わり満足( $p < .05$ )」の3つに交互作用がみられた。30代以下グループは2005年時点よりも2015年時点で満足度は下がっていたのに対し、40代、50代以上グループの満足度は2005年よりも2015年時点のほうが満足度は上がっていた。

#### 5. 考察

利用者の年齢層の変化からは、利用期間が長期化するグループと、短期化するグループの二極化が生じていることが推測される。10年の経過のなかで障害福祉サービスが就労支援を軸に再構築され、利用者がサービスを明確に選択できるようになったことが背景にあると考えられる。

2005年よりも2015年のほうが総体的に満足度は上昇していた。制度改正、障害者ケアマネジメントの導入、利用者主体の理念が実践現場で浸透してきたことなどが影響要因として考えられる。しかしながら、若年層の満足度は下がっていた。居場所系の事業所の若年層利用者の満足度は他のグループよりも満足度は低かった。すなわち、利用者のニーズと事業所で提供されるサービスとがマッチしていない可能性がある。これらの結果は、現在提供されているサービスの限界を示唆するとともに、利用者のニーズと合致したサービスを提供することの重要性を示すものであり、サービスの質向上に貢献しうるものであると考える。