

## 論文

# 介護サービス利用者の社会関係資本と生活満足度および人生満足度との関連

郭 芳<sup>1)</sup>・鄭 熙聖<sup>2)</sup>・高橋順一<sup>3)</sup>

**要約：**本研究は、利用者本位の介護サービスのあり方に関する示唆を得るため、介護サービスの利用者の社会関係資本と生活満足度および人生満足度との関連を検討することを目的とした。A 県の 30 介護保険事業所における 65 歳以上の利用者を対象に、質問紙調査を行い、147 名のデータを分析対象とした。調査内容は、基本属性、社会関係資本、生活満足度と人生満足度で構成した。全項目を投入してスピアマンの順位相関係数で検討した結果、介護サービス利用者の社会関係資本と満足度は有意な関連性が示された。家族、友人・知人、地域の人との交流などの社会関係資本が十分であると認識している利用者ほど、生活満足度および人生満足度が高いことが明らかとなった。これらから、利用者の社会関係を断ち切らない介護保険サービスの提供が求められること、地域に根差した施設づくりが重要であることを考察した。

**キーワード：**介護サービス、利用者本位、社会関係資本、生活満足度、人生満足度

## 目次

1. はじめに
  - 1-1. 研究背景
  - 1-2. 問題の所在と研究目的
2. 研究方法
  - 2-1. 調査対象
  - 2-2. 調査内容
  - 2-3. 統計解析
  - 2-4. 倫理的配慮
3. 研究結果
  - 3-1. 調査対象者の基本属性
  - 3-2. 利用者の社会関係資本の回答分布
  - 3-3. 利用者の生活満足度および人生満足度
  - 3-4. 社会関係資本と満足度の関連
4. 考察
5. おわりに

1) 同志社大学社会学部助教

2) 同志社大学社会学研究科助手

3) 地域ケア経営マネジメント研究所主任研究員

\*2020 年 9 月 28 日受付, 2020 年 9 月 29 日掲載決定

## 1. はじめに

### 1-1. 研究背景

20年におよぶ介護保険制度の存在により、公的介護保険で介護が行われるという意識は定着しつつあり、介護保険制度は高齢者の介護になくてはならないものとして発展している。2020年3月時点において介護保険の認定者数は累計668.6万人、受給者数は累計569.8万人に達した（厚生労働省2020）。今後、超高齢化の進展のなかで、2025年にはすべての団塊の世代が後期高齢者の年齢に達することから、介護保険サービスに対する需要はますます増えるだろう。

各種の介護サービスが利用者にもたらす効果、つまり、介護サービスへの評価に関する議論は続いている。そして、その具体的施策として、第三者評価や福祉サービス事業者の自己評価、さらには自己評価と第三者評価を組み合わせた相互評価が実施されている。他者評価は客観的だという利点があるが、その一方で、どれだけ利用者の立場に立ってもやはり当事者である利用者自身の目とは異なるという限界がある。本来サービスの評価ではサービスを利用している当事者の意思がもっとも尊重・反映されるべきであり、利用者本位のサービス提供の実現に向けては、利用者の評価者（評価主体）として明確に位置付け、満足度を指標とした利用者評価を介護サービスの評価システムの中に取り入れていくことが重要とされている（小笠原2002；神部ら2002）。

しかし、利用者に他と比較するほど十分な被介護体験がなく、かつ介護サービス利用者の多くに認知機能の低下がみられることから、当事者を評価主体とする調査は容易ではない（上野2011；伊藤・近藤2012）。利用者が何を求め、何を感じているかを直接に問いかけた調査研究は、まだ数が多くないが、そのなかでもいくつかの先駆的なものがある。まずは介護保険制度が実施されて間もない2000年7月に、東京大学文学部社会学研究室が九州のグリーンコープと共同で行った高齢者による在宅サービス評価調査<sup>(1)</sup>がある。この調査は量的調査と質的調査を組み合わせたものである。量的調査に着目すると、利用している在宅サービスに対して、「満足している」56.0%と「やや満足している」32.7%を合わせると88.7%に上っていたことが報告されている（上野2011）。もう一つ、日本高齢者生活協同組合連合会（2004）が全国自立生活センター協議会と協力して実施した『高齢者・障害者のサービス利用の実態・意識調査』<sup>(2)</sup>がある。この調査は、介護保険、支援費制度それぞれの施行後の経験にもとづいて、確実に要介護・介助の当事者を対象にした調査であり、その上で高齢者、障害者のサービス利用についての実態と意識の比較を行う点で画期的なものであった。この調査結果では、利用者満足度にあたる「介護（または介助）者の評価」という項目について、「評価できる」の回答

率を 100 点満点とする満足度の平均値が 81.3 点と高かったことが示されている。

これらの「利用者満足度調査」の結果からは、「(1) 利用者は利用を継続している限りは、サービスに『満足』と答える傾向があり、(2) サービスに不満があればそれを口にしないか、黙って利用の継続をとりやめる傾向がある」という提供者に不満を言いにくい状況があることがわかる (上野 2011)。したがって、利用者の満足度調査では、満足度の程度を確認するだけでは誤解を招くような要素が多く、評価方法として不十分な場合が多い。同じ当事者研究としても、誰が調査を実施したのか、どのような状況で対象者が回答したのか、その状況も視野に入れて利用者満足度を確認める必要があるだろう。なお、利用者満足度は介護サービスの質と大きな関係があるが、利用者の満足度そのものがサービスの品質ではない。より厳密には、介護サービスにおいてこのような利用者満足度を導く要因こそがサービスの品質である (狭間 2018)。政策評価やプログラム評価 (Rossi et al. 2005) においても示されている通り、アウトカムの一つとしての利用者満足度のみでなく、その影響要因との関連を明確にすることが、評価やよりよいサービスの提供のために不可欠である。これらのことから、当事者の視点から介護サービスを評価する際、調査実施者と調査対象者との関係を考慮し、利用者満足度とそれに関連する要因との関係に着目した研究が重要であるといえる。

## 1-2. 問題の所在と研究目的

介護領域における利用者満足度の影響要因を検討した研究については、近年、積極的に実施されており、サービス利用者を対象にした量的調査研究も少なからず報告されている。田中 (2008) はデイサービスの利用者 (n=67) を対象に、利用者満足度と「食事」、「施設環境」、「援助関係」、「機能訓練と身体的効果」との間に相関関係があることを明らかにした。福間 (2013) もデイサービスの利用者 (n=309) を対象に、サービスの質 (「信頼性」・「反応性」・「確実性」・「共感性」・「有形性」) が利用者満足度に正の影響を及ぼし、その中でも「確実性」が最も強い影響を与えていることを報告している。西口ら (2008) は通所リハビリテーションの利用者 (n=59) を対象に、利用満足度と利用時の well-being 感に関する調査を行った。サービス利用時の well-being 感においては、性差や他の利用者との人間関係により差異が見られ、女性群ならびに人間関係に満足と回答した群において well-being 感が高いことが明らかになった。神部ら (2010) は特別養護老人ホームの入居者 (n=113) への調査を通じて「施設サービス満足度」尺度 (「施設職員の態度」・「食事」・「施設での快適さ」) の 3 因子で構成される) を開発し、また神部ら (2011) は施設サービスに対する領域別満足度と総合的満足度の関連を検討し、領域別満足度の構成因子の中で「施設職員の態度」が総合的満足度と最も強く関連していることを明確にした。壬生 (2011) は特別養護老人ホームの利用者

(n=114) の生活意識を構成する 4 因子 (「生活支援」・「生活意欲」・「他者関係 (職員との関係, 入居者との関係, 家族との関係)」・「健康意識」) のうち, 「生活支援」のみが施設生活全体の満足度に関連していることを示している。

これらの研究における共通点は, 利用者満足度に関連する要因を施設内のものに限定していることや, 利用者の社会関係についても施設内における利用者同士あるいは職員との関係のみを検討していることである。介護保険制度は, 利用者の尊厳の保持や自立支援を目的としている。これを実現するには, 利用者の過去の暮らしとともに現在の生活全体に関わることを知る必要があり, 利用者の生活満足度や生きがいなどの精神面の豊かさに加え, それらと社会環境との関係までを視野にいたした調査研究の蓄積が求められる。

介護保険サービスの利用者の増加に伴い保険の給付も 2000 年度の 3.6 兆円から 2018 年度には 10.7 兆円に急増しており (厚生労働省 2020), 今後とも介護保険制度の持続可能性が問われるだろう。このため, 介護予防の重視や地域密着型サービスの創設, 地域包括ケアの推進などが進められてきた。近年, 地域包括ケアシステムの中に介護サービス事業所が位置付けられ, 住み慣れた地域や自宅で必要とされるサービスを利用しながらこれまでの日常生活を維持できることが強調されている。これからの要介護高齢者ケアは入所型ケアから在宅ケア, 地域ケアに大きくシフトされるだろう。その際, 在宅ケア, 地域ケアのベースとなる社会関係資本 (家族関係, 近隣関係, 友人関係など) の活用に関わりつづけるケアのあり方が重要な課題となる。したがって介護サービス利用者の社会関係資本が生活満足度および人生満足度とどの程度関連しているのか, これを問うことは, 今後の利用者本位のケアのあり方を示唆することにつながるものと考えられる。

社会関係資本 (social capital) とは, 信頼, つきあいなどの人間関係, 個人と社会の間にあるボランティア・アソシエーション (自発的結社) や民間非営利組織 (NPO・NGO) などの中間集団, 地域コミュニティなどの三つの次元を含むものである (Coleman 1990)。そしてこれは, 個人を単位に家族・友人・近隣との関係などに着目する「個人レベル」, 地域を単位に社会的信頼やネットワークの豊さに着目する「地域レベル」に分類することができる (Coleman 1990; Bourdieu 2000)。本研究においては, 個人レベルの社会関係資本に着目して, 介護サービス利用者の地域・家族・友人・知人とのつながりに注目した。利用者の QOL (生活の質) について, 単に物質やサービスなどの量的な豊かさだけでなく, それらに対する満足度や幸福感, 生きがいなどの精神面の豊かさの重要性も高まっている。岡本 (2008) は生きがい感高位群の高齢者の特徴として家族・親戚と会話をほぼ毎日している者, 友人・知人と会話を週 2 回以上している者, 社会的活動をしている者などであると指摘した。このことから, 家族との関係, 友人・知人との関係, 地域との交流などの社会関係資本は利用者の生きがいに影響が大

きいといえるだろう。

介護度の重度化に伴う介護サービスの利用は利用者本人の生活環境やライフスタイルの変化に大きな影響が与えられるが、その結果として利用者の社会関係資本も変化するだろう。介護サービス利用者において、各社会関係資本が実際にどのような状況にあり、それらが生活満足度や人生満足度などとどれほど関連しているかを明らかにすることは、今後の介護保険サービスのあり方の提示に非常に有用である。そこで本研究では、介護サービスの利用者を評価主体として位置づけ、これまでの研究では注目されていなかった個人レベルにおける社会関係資本と生活満足度および人生満足度との関連性を実証的に検討することを目的とした。

## 2. 研究方法

### 2-1. 調査対象

本研究では、A 県老人福祉施設協議会の協力のもと、役員名簿に登録された 74 箇所の事業所に郵送で調査協力を求めた。最終的には、調査協力が得られた A 県において、居宅型（通所介護、短期入所）12 箇所、地域密着型（小規模多機能型居宅介護、認知症グループホーム）7 箇所、施設型（介護老人福祉施設）11 箇所と計 30 箇所の事業所を利用する 65 歳以上の利用者を対象に個別面接を行った。調査対象者の選定においては、調査の協力が得られた施設側に、調査員による質問に回答が可能であると判断され、最終的に本調査への協力を得た利用者の紹介を受けた。なお、データの偏りを防止するため、各事業所での調査対象者の紹介は最大 10 人までとした。調査の実施にあたって、調査員が対象者に本研究の目的と趣旨などを説明し、また対象者が気兼ねなく回答できるよう面接時には施設職員や他の利用者などの第三者がいない場所で実施した。調査<sup>(3)</sup>は、調査員が調査票の質問項目を口頭で説明しながら対象者に回答を得て記入する他記式で進め、所要時間は一人当たり 20～30 分程度であった。調査期間は 2019 年 8 月 21 日から 9 月 3 日であった。

### 2-2. 調査内容

調査内容は、基本属性、社会関係資本に関する 3 項目、生活満足度、人生満足度とした。基本属性は、性別（男性 = 0, 女性 = 1）、年齢（80 歳未満 = 1, 80 歳以上 90 歳未満 = 2, 90 歳以上 = 3）、要介護度（要支援 = 1, 要介護 1・2 = 2, 要介護 3・4・5 = 3）、サービスの利用期間（12 ヶ月以下 = 0, 13 ヶ月以上 = 1）、サービス類型（通所型 = 0, 入所型 = 1）で構成した。サービス類型のうち、通所型には通所介護、短期入所、小規模多機能居宅介護を含み、入所型には認知症グループホームと特別養護老人ホームを含

む。

社会関係資本に関しては、先行文献（三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 2016）を参考に「行事や祭り，サロンなど，地域の人と過ごす楽しい時間が十分ある」「家族と過ごす楽しい時間が十分ある」「友人・知人と過ごす楽しい時間が十分ある」の3項目を作成して用い，回答とその数量化は5件法（1点：「ほとんどそう思わない」～5点：「とてもそう思う」とし，得点が高いほど，十分あることを意味するよう設定した。

生活満足度は，OECD や内閣府の経済社会総合研究所の「生活の質に関する調査」等で幅広く用いられている1項目版を用い（内閣府 2019），「あなたは全体として最近の生活にどの程度満足していますか」と尋ねることとした。回答とその数量化は「0点：全く満足していない」～「10点：非常に満足している」とし，得点が高いほど，生活満足度が高いことを意味する。次に，人生満足度は，世界中で使用されている Diener ら（1985）が開発した全5項目<sup>4)</sup>の SWLS（Satisfaction with Life Scale）の日本語版（大石 2009）を用いた。回答とその数量化は「1点：非常によく当てはまる」～「7点：全く当てはまらない」とし，得点が高いほど人生に満足していることを意味する。本研究における人生満足度尺度の信頼性は Cronbach's  $\alpha = .813$  であった。

### 2-3. 統計解析

統計解析では，まず基本属性（性別，年齢，要介護度，サービスの利用期間，サービス類型），社会関係資本（地域の人，家族，友人・知人）に関する3項目，生活満足度，人生満足度に対して頻度分析および記述統計を実施した。次に，各変数間の関連性を検討するにあたって，サンプル数の少なさを考慮し，また実践に資する柔軟で幅広い知見を得るために，基本属性5項目，社会関係資本に関する3項目，生活満足度，人生満足度の関連性をスピアマンの順位相関係数で検討した。統計解析には，IBM SPSS Statistics 26を使用した。なお，統計解析には，有効回答153データのうち，分析に必要な全ての変数に欠損値を有さない147データを用いた。

### 2-4. 倫理的配慮

本研究は，同志社大学の「人を対象とする研究」に関する倫理審査を受け，最終的に倫理委員会の承認を得て実施した（承認番号：18056）。

### 3. 研究結果

#### 3-1. 調査対象者の基本属性

調査対象者 147 名の基本属性の分布は表 1 の通りである。性別は、「男性」が 26 名 (17.7%)、「女性」が 121 名 (82.3%) であった。年齢は、「80 歳以上 90 歳未満」が 70 名 (47.6%) と最も多く、次いで「90 歳以上」が 59 名 (40.1%)、「80 歳未満」が 18 名 (12.2%) であり、平均年齢は 87.2 歳であった。要介護度は、「要介護 3・4・5」が 81 名 (55.1%) と半分以上を占め、「要介護 1・2」が 60 名 (40.8%)、「要支援」6 名 (4.1%) であった。サービスの利用期間は「13 ヶ月以上」が 97 名 (66.0%) であり、「12 ヶ月以下」は 50 名 (34.0%) であった。サービス類型では、「入所型」が 89 名 (60.5%) であり、「通所型」が 58 名 (39.5%) と相対的に少なかった。

表 1 対象者の基本属性

カテゴリー		人数 (n=147)	%
性別	男性	26	17.7
	女性	121	82.3
年齢	80 歳未満	18	12.2
	80 歳以上 90 歳未満	70	47.6
	90 歳以上	59	40.1
	M=87.2 (SD 6.7)		
要介護度	要支援	6	4.1
	要介護 1・2	60	40.8
	要介護 3・4・5	81	55.1
サービスの利用期間	12 ヶ月以下	50	34.0
	13 ヶ月以上	97	66.0
サービス類型	通所型	58	39.5
	入所型	89	60.5

\* %は四捨五入のため、100%にならない場合がある

#### 3-2. 利用者の社会関係資本の回答分布

調査対象者の社会関係資本をあらわす 3 項目に関する頻度分布の結果は表 2 の通りである。まず「Q1. 行事・祭り・サロンなど、地域の人と過ごす楽しい時間が十分ある」に対して、「ほとんどそう思わない」が 44.9% と最も多く、「あまりそう思わない」21.8% を合わせて、66.7% を示した。次に、「Q2. 家族と過ごす楽しい時間が十分ある」に対しては、「ほとんどそう思わない」が 37.4% と最も多く、「あまりそう思わない」10.2% を合わせて、47.6% を示した。最後に、「Q3. 友人・知人と過ごす楽しい時間が十分ある」に対しては、「ほとんどそう思わない」が 34.0% であり、「あまりそう思わない」19.7% を合わせて、53.7% を示した。以上の三つの項目の中で、家族あるいは友人・知

人と過ごす時間に比べて、地域の人と過ごす時間が不十分であると思う割合が相対的に高く現れた。

表2 社会関係資本3項目の頻度分布

単位：名（%）

質問項目	回答カテゴリー				
	ほとんど そう 思わない	あまり そう 思わない	どちら とも 言えない	ややそう 思う	とても そう思う
社会 関係 資本 Q1. 行事・祭り・サロンなど、地域の人と過ごす 楽しい時間が十分ある	66(44.9)	32(21.8)	2(1.4)	27(18.4)	20(13.6)
Q2. 家族と過ごす楽しい時間が十分ある	55(37.4)	15(10.2)	1(0.7)	32(21.8)	44(29.9)
Q3. 友人・知人と過ごす楽しい時間が十分ある	50(34.0)	29(19.7)	1(0.7)	33(22.4)	34(23.1)

\*%は四捨五入のため、100%にならない場合がある

### 3-3. 利用者の生活満足度および人生満足度

調査対象者の生活満足度および人生満足度における記述統計の分析結果は表3の通りである。まず、生活満足度の得点分布は、平均値が7.80、標準偏差2.17、範囲0～10点であった。次に、人生満足度の得点分布は、平均値が23.75、標準偏差6.46、範囲7～35であった。

表3 生活満足度・人生満足度の記述統計量

	最小値	最大値	平均	標準偏差	歪度	尖度
生活満足度 (0-10点)	0	10	7.80	2.17	-1.00	0.54
人生満足度 (7-35点)	7	35	23.75	6.46	-0.40	-0.56

### 3-4. 社会関係資本と満足度の関連

介護サービス利用者の社会関係資本が生活満足度および人生満足度とどのような関係にあるかを検討するため、主要変数間の相関関係の分析を実施した(表4)。その結果、「地域の人」との交流は、生活満足度( $r = .175, p < .05$ )および人生満足度( $r = .218, p < .01$ )と有意な正の相関がみられた。「家族」との交流は、生活満足度( $r = .180, p < .05$ )および人生満足度( $r = .211, p < .05$ )と有意な相関が確認できた。そして、「友人・知人」との交流に関しても、生活満足度( $r = .231, p < .01$ )および人生満足度( $r = .287, p < .01$ )と有意な相関がみられた。これらの結果は、介護サービス利用者の家族、友人・知人、地域の人を含む社会関係資本が十分であると認識するほど、生活満足度および人生満足度が高いことを意味する。その他にも、「サービス類型」は、「家族」・「友人・知人」と負の相関がみられ、入所型の介護サービスを利用している人ほど、「家族」・「友人・知人」との交流が十分ではないと認識していた。



表4 主要変数間の相関関係

	変数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	性別	1									
2	年齢	.080	1								
3	要介護度	-.040	-.016	1							
4	サービスの利用期間	-.107	-.026	-.164*	1						
5	サービス類型	.064	.021	.546**	-.080	1					
6	地域の人	.055	-.022	-.096	.080	-.106	1				
7	家族	.091	-.138	-.208*	.087	-.303**	.282**	1			
8	友人・知人	.033	-.106	-.255**	.056	-.179*	.192*	.314**	1		
9	生活満足度	.222**	.033	-.135	-.019	-.107	.175*	.180*	.231**	1	
10	人生満足度	.116	.000	-.121	.077	-.040	.218**	.211*	.287**	.420**	1

\*.0.05, \*\*.0.01

#### 4. 考 察

介護保険制度は高齢者の介護になくてはならないものとして定着・発展してきているが、同時にサービスの効果が問われ続けている。評価システムの中に他者評価だけではなく、利用者自身の評価も取り入れていくことが重要である。利用者評価の一つの重要な指標は利用者満足度であるが、先行の満足度調査研究から利用者は提供者に不満を言にくい状況があることがわかった。そこから利用者満足度の影響要因に関する研究が求められるようになった。利用者満足度に影響する要因についての研究がいくつかなされているものの、基本的には施設内における要因に限った研究であった。利用者の社会関係についても「利用者同士の関係」「施設職員との関係」が利用者の満足度に影響を与えることが確認されているが、その他の社会関係資本については、これまでの研究ではほとんど取り上げられていない。しかし、施設外の社会関係も高齢者の生きがいにつながる重要な要素である。

そこで本研究では、介護サービス利用者の施設外の関係を含む社会関係資本と生活満足度および人生満足度の関連性を明らかにするための検討を行った。その結果、「家族」「友人・知人」「地域の人」との交流は利用者の生活満足度および人生満足度と有意な正の相関がみられた（表4）。それは、家族、友人・知人、地域の人を含む社会関係資本が十分であると認識している介護サービス利用者ほど、生活満足度および人生満足度が高いことを意味する。したがって、介護サービス利用者の満足度を高めるためには、利用者の社会関係資本の改善を図ることが重要であるといえる。

また、本研究の結果から、「サービス類型（入所型、通所型）」は「家族」・「友人・知人」と負の相関がみられ（表4）、入所型が通所型の利用者に比べて、「家族」・「友人・知人」との交流が十分ではないと認識していることがわかった。さらに、利用者の社会

関係資本の回答分布では、「家族」と「友人・知人」、「地域の人」と過ごす時間について、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」を合わせた割合は高く、そして、家族あるいは友人・知人と過ごす時間に比べて、地域の人と過ごす時間が不十分であると思う割合が相対的に高く現れた（表3）。

以上の結果から介護サービスの利用に伴い、特に入所型サービスの利用者は生活環境が大きく変わり、今までの日常生活圏域にいる人とかかわりも薄くなったことがわかる。介護保険制度による各種サービスは当初より充実してきたことは否定しないが、と同時に利用者の社会関係、いわゆる、インフォーマルな資源といわれる家族、友人・知人、地域の人との関係はなくなりつつあるのではなかろうか。近年推進されている地域包括ケアは、地域住民が住み慣れた地域で安心して尊厳あるその人らしい生活を継続することができるように、介護保険制度による公的サービスのみならず、その他のインフォーマルな社会資源を本人が活用できるように支援するとされている。つまり、地域の介護力などの福祉資源を活用して介護保険サービスではまかないきれない要介護者のニーズに対応しようという考え方である。しかしながら、今まで暮らしてきた地域での共同生活で育んできた人間関係を切らない前提で介護保険サービスを提供することが本来の目的ではなかろうか。

家庭のあり方や職場の人間関係、地域コミュニティの絆などの社会関係資本が、心の病も含め高齢者の健康状態に深くかかわっている（稲葉 2010）。社会関係資本が人の健康に肯定的な影響を与えることができれば、それを維持することは利用者の ADL（日常生活動作）、QOL の向上につながり、利用者の自立支援にも役立つと考えられる。言い換えると、利用者の社会関係を支援することにより、介護保険サービスの目的の達成に良い効果をもたらすことができよう。また、逆の視点から、任（2014）は「交流」について、「利用者が友人・家族とともに過ごせる時間と場所を確保しているのかを重視した内容であり、入居者の活性化、外部との協働に関する概念である」と説明し、利用者への「交流の侵害」を準虐待（法的な虐待とはいえないが、虐待に準ずる人権侵害行為である）の構成因子として取り上げ、利用者における交流の重要性を指摘している。

以上のことから、介護保険サービスの提供において、高齢者の家族や友人、地域の人との関係など施設外の社会関係資本の維持が高齢者の QOL を引き上げるための重要な要素であることがわかる。しかしながら、介護現場における人手不足、業務の多忙さ・責任所在のあいまいさという多くの実践上の壁が存在していることもあり、利用者個人の家族や友人、地域での人間関係の維持まで介護保険サービスの果たすべき役割としてみなされることに対して反論もあるかもしれない。利用者本位のケアの実現や利用者本人の希望から考える際、果たして、この反論は成り立つだろうか。松岡（2001）は、高

高齢者を身体機能の衰えた人間ではなく、社会との接点を持ち生活したいと望む人間であることを強調している。これらを踏まえると人間とは、日常生活能力と他の人・社会との交流を通して精神的欲求の充足を願っているものといえるだろう。本研究で確認された、社会関係資本が十分であると認識している利用者ほど、生活満足度および人生満足度も高いという結果からもわかるように、さらなる利用者本位の高齢者介護支援を行うには、利用者の社会関係を断ち切らないような介護保険サービスの提供が求められる。

さて、利用者の交流、社会関係の維持を目指す介護サービスをどのように展開すべきかについて考察したい。2006年4月の介護保険制度改正により地域密着型サービスが創設された。地域密着型サービスは認知症高齢者や中重度の要介護高齢者などが、できる限り住み慣れた地域で生活が継続できるように、市町村指定の事業者が地域住民に提供するサービスである。住み慣れた地域におけるサービスの提供は家族、地域と離れずに、今までの関係性の中で生活することが進められている。本研究の結果でも、入所型（特別養護老人ホーム、グループホーム）の介護サービスの利用者ほど、「家族」・「友人・知人」との交流が十分ではないと認識していたが、それは逆に言えば通所型（通所介護、短期入所、小規模多機能居宅介護）サービスでは比較的利用者の社会関係を一定程度維持できているとも解釈できる。

一方、地域・家族と離れ、集団生活を余儀なくされる特別養護老人ホームとグループホームにおいては、利用者の人とのつながりを再生したり維持したりする「関係性を支えるケア」（立松 2015）が重要な課題である。高齢者の「関係性を支えるケア」を実現するためには、高齢者の日常生活圏に施設があることができる限り求められる。さらには、施設を地域住民に開放して、利用者地域の人との交流機会の拡大や交流スペースの確保を図る、いわゆる、地域に根差した施設作りを考えなければならないだろう。その上で、家族や新たな友人などとの ICT を活用した交流の工夫や効果も含め、利用者における社会関係資本の重要性を勘案した介護サービスの提供が求められよう。

## 5. おわりに

本研究は、利用者本位の介護サービスのあり方に関する示唆を得るため、社会関係資本と利用者視点の評価基準の一つである満足度の関連を明らかにすることを目的に、通所介護、小規模多機能型居宅介護、特別養護老人ホームなど計 30 事業所における 65 歳以上の利用者を対象に質問紙調査を行った。結果として、介護サービス利用者の社会関係資本と生活満足度および人生満足度の間には有意な関連性が示された。家族、友人・知人、地域の人との交流などの社会関係資本が十分であると認識している利用者ほど、生活満足度および人生満足度が高いことが明らかになった。この結果から、利用者の社会

関係を断ち切らない介護保険サービスの提供が求められること、地域に根差した施設づくりが重要であることを考察した。

本研究はまったく未知のものがわかってきたというより、筆者らが先行研究や実践経験から想定していたことを、統計解析によって一定のエビデンスとして示したものである。筆者らが疑問に思っていたことが少し鮮明になってきたことに意義があり、次の課題解明や介護政策の改善につながる基礎資料となれば幸いである。

しかし、先行研究と同様に利用者調査における大規模調査には困難があり、A県における特定の事業所のみを対象にしたこと、統計分析に用いたケースが少なかったことは本研究の限界といえる。また、本研究で取り上げた社会関係資本には利用者に負担の少ない少数項目による決定的な測定尺度がまだない。本研究では先行文献を参考に「行事や祭り、サロンなど、地域の人と過ごす楽しい時間が十分ある」「家族と過ごす楽しい時間が十分ある」「友人・知人と過ごす楽しい時間が十分ある」の3項目から社会関係資本の項目を用いたが、さらに洗練された社会関係資本の数量的計測尺度の構成については、さらなる研究が必要だろう。サンプル数や実践に資することを勘案し、本研究では記述統計や相関分析を重視したが、因果関係の検討や縦断調査による検定なども進めていくことが希求されよう。

謝辞：本研究における調査にご協力くださいましたマイケアプラン研究会世話人小國英夫代表、同志社大学社会学部空閑浩人教授、ならびに各関係機関の皆様にご心より感謝申し上げます。なお、本研究は、科学研究費助成事業若手研究（課題番号 19K13960）助成金を受けました。

#### 注

- (1) この調査の対象者はグリーンコープ連合福祉ワーカーズコレクティブの利用者とその家族で本人票と家族票をそれぞれ個別に留め置き調査員回収法で回収した。本人票の有効回答数は215票（回収率71.7%）、家族票180票（回収率60%）である。
- (2) この調査での高齢者については高齢者生活協同組合・労働者協同組合の在宅サービス利用者のうち、要介護度3以上で本人が回答可能な者200人、有効回答数は173票、回収率は86.5%である。
- (3) 同じ調査での投稿中の論文があるが、本研究とは研究目的や用いた変数が大きく異なっている。
- (4) 人生満足度の5項目の内容は、「ほとんどの面で、私の人生は私の理想に近い」「私の人生は、とても素晴らしい状態だ」「私は自分の人生に満足している」「私はこれまで、自分の人生に求める大切なものを得てきた」「もう一度人生をやり直せるとしても、ほとんど何も変えないだろう」である。

#### 参考文献

- Baker, W. E. (2000) *Achieving Success Through Social Capital: Tapping the Hidden Resources in Your Personal and Business Networks*. Jossey-Bass. (= 中島豊訳 (2001) 『ソーシャル・キャピタル：人と組織の間にある「見えざる資産」を活用する』東京：ダイヤモンド社)
- Coleman, J. S. (1990) *Foundations of Social Theory*. Harvard University Press, Cambridge. (= 久慈利武監訳 (2004, 2006) 『社会調査の基礎 (上・下)』青木書店.)
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., and Griffin, S. (1985) The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*. 49(1), 71-75.

- Rossi, Peter H., Lipsey, Mark W., and Freeman, Howard E. (2004) *Evaluation: A Systematic Approach, Seventh Edition.*, Sage. (=大島 巖・平岡公一・森 俊夫・元永拓郎監訳 (2005), 『プログラム評価の理論と方法: システマティックな対人サービス・政策評価の実践ガイド』日本評論社.)
- 伊藤美智予・近藤克則 (2012) 「ケアの質評価の到達点と課題－特別養護老人ホームにおける評価を中心に－(特集ケアの質評価の動向と課題)」『季刊社会保障研究』48(2), 120-132.
- 稲葉陽二, 藤原佳典 (2010) 「少子高齢化時代におけるソーシャル・キャピタルの政策的意義－高齢者医療費の視点からの試論－」『行動計量学』37(1), 39-52.
- 任貞美 (2014) 「介護職員の虐待認識に基づいた高齢者虐待定義の再構築への試み－「準虐待」の構造と特徴に着目して－」『社会福祉学』54(4), 57-69.
- 上野千鶴子 (2011) 『ケアの社会学－当事者主権の福祉社会へ－』太田出版
- 大石繁宏 (2009) 『幸せを科学する 心理学からわかったこと』新曜社
- 小笠原祐次編著 (2002) 『介護老人福祉施設の生活援助－利用者本位の「アセスメント」「ケアプラン」「サービス評価」』ミネルヴァ書房
- 岡本秀明 (2008) 「高齢者の生きがい感に関連する要因－大阪市 A 区在住高齢者の調査から」『和洋女子大学紀要家政系編』48, 111-125.
- 神部智司・島村直子・岡田進一 (2002) 「施設入所高齢者のサービス満足度に関する研究－領域別満足度と総合的満足度との関連」『社会福祉学』43(1), 201-201.
- 神部智司・竹本与志人・岡田進一ほか (2010) 「特別養護老人ホーム入居者の施設サービス満足度の因子構造に関する検討」『介護福祉学』17(1), 5-15.
- 神部智司・竹本与志人・岡田進一ほか (2011) 「特別養護老人ホーム入居者の施設サービスに対する領域別満足度と総合的満足度の関連」『ソーシャルワーク学会誌』21, 69-80.
- 厚生労働省 (2020) 「介護保険事業状況報告 (暫定)」  
<https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyo/m20/2003.html> (2020年9月15日アクセス)
- 竹松麻衣子 (2015) 「施設高齢者の地域居住を支える『逆ショートステイ』の実践的研究」『日本家政学会研究発表要旨集』67, 104.
- 田中昌美 (2008) 「デイサービスにおける利用者の満足度に影響する要因の検討」『介護福祉学』15(1), 22-30.
- 内閣府 (2019) 「満足度・生活の質に関する調査に関する第1次報告書」  
<https://www5.cao.go.jp/keizai2/manzoku/index.html> (2020年9月15日アクセス)
- 西口宏美・辛島光彦・齋藤むら子 (2008) 「介護サービスに対する利用者の満足度と well-being 感に関する研究: 通所リハビリテーションの利用者を対象として」『日本経営工学会論文誌』59(2), 137-144.
- 日本高齢者生活協同組合連合会 (2004) 『高齢者・障害者のサービス利用の実態・意識調査』日本高齢者生活協同組合連合会
- 福岡隆康 (2013) 「サービスの質が利用者満足度に及ぼす影響－高齢者デイサービスセンターの利用者を対象とした実証研究－」『介護福祉学』20(1), 15-22.
- 松岡洋子 (2001) 『「老人ホーム (プライエム)」を超えて－21 世紀デンマーク高齢者福祉レポート』クリエイツかもがわ
- 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング (2016) 「特別養護老人ホームにおける良質なケアのあり方に関する調査研究事業報告書」平成 27 年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康推進等事業
- 壬生尚美 (2011) 「特別養護老人ホームのユニット型施設と従来型施設における入居者の生活意識: 安心・満足できる生活の場の検討」『人間福祉学研究』4(1), 77-90.

---

## Relationship between Social Capital of Long-term Care-service Users and Life Satisfaction and Satisfaction with Life Scale

Hou Kaku, Heeseong Jeong and Junichi Takahashi

---

To present future directions for realizing user-oriented care services, we empirically examined the relationship between the social capital of long-term care service users and their life satisfaction and satisfaction with life scale. A survey was conducted of 147 individuals who were utilizing 30 long-term care service establishments. The items surveyed consisted of basic attributes, social capital, life satisfaction, and satisfaction with life scale. Analysis by using Spearman's rank correlation coefficient showed that the social capital of long-term care-service users was significantly correlated with their life satisfaction and satisfaction with life scale. It was clear that the more users recognized that they had sufficient social capital—such as interaction with family members, friends or acquaintances, and local people—the greater their life satisfaction and satisfaction with life scale. These findings indicate that long-term care services that do not cut off the social relationships of users need to be provided, and that it is important to create facilities that are rooted in the community.

**Key words** : Long-term care service, User-oriented, Social capital, Life satisfaction, Satisfaction with life scale