

特別養護老人ホームを対象とした 質問紙調査における依頼と回答の実態

— アンケートがもたらす業務への支障 —

オオニシ シロウ
大西 次郎*

目的 質問紙調査（アンケート）は発信側にとって取り組みやすく、低コストで広範にデータを収集できる反面、十分に吟味されない調査が少なからず実施されることで、受信側にとって回答の作成・返送が重荷となる危険性をはらむ。他方、介護施設は高齢者の生活の場であるとともに、福祉の実践、社会保障政策の反映の場でもあり、複数の学術領域から関心を持たれている。とくに、最大数の定員を擁する特別養護老人ホーム（以下、特養）への調査は、その規模からアンケートの形をとりやすい。そこで特養を対象にしたアンケートの実態と、業務に与える影響を検証するため、あえて一片の質問紙調査を行った。

方法 兵庫県下の全特養（251施設）へ無記名、自記式の調査票を郵送し、記載を依頼した。休止1と移転1を除く249施設のうち、総回収数（率）は183施設（73.5%）であった。調査へ協力しない、ないし協力するが公表に同意しない意思を表明した23施設を除く160施設（64.3%）を総分析対象とした。調査期間は2008年10月から同年12月までである。

結果 2007年11月から2008年10月までの1年間で、中央値11～15件（最頻値6～10件）のアンケートの依頼があり、109施設でその半数以上へ返送（回答）を行っていた。ほとんど返送できないとした施設の数7にとどまった。一方、154施設で返送に負担を感じており、123施設は業務に支障をきたす可能性があるとした。しかし、今後の対応は110施設において従来と同様か、それ以上に返送を続けると判断していた。

結論 アンケートに対する回答は、多くの特養において重荷となっている可能性がある。その上での返送には、施設の経営や職場環境の改善へ向けた願いがあり、発信側には質問量と内容を厳選し、かつ同種調査の重複を避けるといった受信側への配慮とともに、調査の社会的価値を高めていく努力が求められる。

キーワード 質問紙調査、アンケート、特別養護老人ホーム、介護福祉施設、調査技術

I はじめに

質問紙調査（アンケート）は発信側にとって取り組みやすく、低コストで広範にデータを収集できる長所がある。とくに、対面聴取を排除して郵送で実施する場合（郵送質問紙法）は、匿名性の保持にも有効であり、社会福祉の領域で多用される調査手法である¹⁾。その反面、十

分に吟味されない質問紙が送付されることで、受信側にとって回答の作成・返送が重荷となる危険性をはらんでいる。しかも、結果として質問紙が返送されない場合、受信側の意向は回収率の低下という総意でしか反映されず、個々の見解は発信側が知るすべもない。

このような、調査「そのもの」ではなく調査「技術」にまつわる課題は、臨床現場で研究者が常に直面するわりに報告の少ないことが、以前から指摘されている²⁾。しかし近年に至るま

* 武庫川女子大学文学部心理・社会福祉学科教授

で、かかる視座へ焦点を合わせた探求は乏しい。

介護施設は高齢者の生活の場であるとともに、福祉の実践、社会保障政策の反映の場でもある。このため複数の学術領域から関心を持たれ、とりわけ入所系サービスとして最大数、介護保険施設全体でも過半数を占める416,052人(52.0%)の入居者を擁する³⁾特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設、以下、特養)に対する調査は、その規模からアンケートという形態をとりやすい。国・自治体や関連業界団体から、学生の卒業論文に至るまで、多様な質問紙が施設長をはじめ様々な職種へ届けられる様子からは、今後の同種取り組みに対する忌避感の発生を通して、研究へ支障をもたらす可能性が危惧される。そこで、特養へ向けたアンケートの依頼と回答に関する調査を、施設側へさらなる負担を強いる矛盾を懸念しつつも、実態を明らかにする目的で企図した。

Ⅱ 研究方法

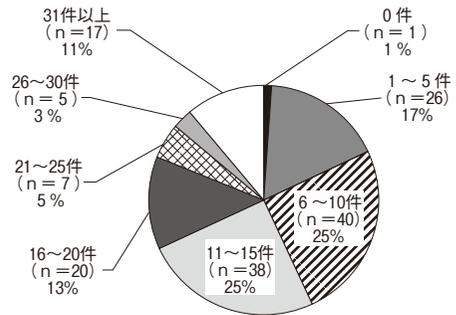
研究は兵庫県にて実施した。政令指定都市である神戸市および姫路市を含む、県下の全特養251施設⁴⁾を対象とした。

方法は無記名、自記式の調査票を作成した上で、各施設の長宛に目的と内容を記した依頼書と調査票を郵送し、記載を請う形で実施した。回収は同送した封筒を用いて、個別に返信する手段をとった。依頼書には、研究目的と倫理的配慮事項(自由意志による協力、プライバシーの保護、無記名であること、研究目的に限定した使用、施設や個人が特定されない形での分析と公表、終了後の確実な廃棄)を明記し、協力の同意を得て調査を行った。調査期間は2008年10月から同年12月までである。

施設の休止1と移転1により、発送元へ計2通が返戻された。これらを除いた249施設のうち、総回収数(率)は183施設(73.5%)であった。調査へ協力しない、ないし協力するが公表に同意しない意思を表明した23施設を除く160施設(64.3%)を総分析対象とした。

非連続量における比率の差は χ^2 検定、順序尺

図1 2007年11月～2008年10月に依頼された質問紙調査の件数 (n=154)



度の条件による差はKruskal-Wallis検定後に多重比較として、Bonferroni補正下のMann-Whitney検定を採用した。連続量における、要因からの主効果は一元配置分散分析により解析した。両側検定で危険率0.05未満を有意とした。

Ⅲ 結果

(1) 質問紙調査の返送頻度と業務への支障

1) 総分析対象の160施設へ、2007年11月1日から2008年10月31日までの間に依頼された質問紙調査の件数を、以下の8選択肢について尋ねたところ、154施設から回答を得た。結果は「0件」1施設、「1～5件」26施設、「6～10件」40施設、「11～15件」38施設、「16～20件」20施設、「21～25件」7施設、「26～30件」5施設、「31件以上」17施設であった(図1)。「0件」の場合は、後掲の自由記述と施設の属性のみを尋ねた。1)への無回答が6施設あり、これらは他の設問への回答から「0件」ではないと判断した。「0件」以外の159施設を対象として、以下の2)から8)へ誘導した。なお、7)のみ、6)の結果をもとに対象施設を一部限定した。

2) 質問紙はどのような方法で届けられたか、「郵送のみ」あるいは「郵送以外あり」について尋ねたところ、対象159施設のうち153施設から回答を得た。結果は「郵送のみ」132施設、「郵送以外あり」21施設であった。「郵送以外あり」の場合、その内容を具体的に問うた。無回答1施設を除く20施設の内訳は「FAX」8

表1 質問紙の依頼件数からみた返送頻度と業務への支障

(単位 施設数, ()内%)

	質問紙の依頼件数							p 値
	1～5件	6～10	11～15	16～20	21～25	26～30	31件以上	
質問紙の返送頻度								
ほぼすべてに返送 (n = 29)	10(34.5)	9(31.0)	7(24.1)	1(3.4)	1(3.4)	-	1(3.4)	<input type="checkbox"/> $p < 0.05^{**}$ <input type="checkbox"/> n.s. ** <input type="checkbox"/> n.s. ** $p < 0.01^{*}$
返送する方が多い (n = 76)	12(15.8)	22(28.9)	18(23.7)	10(13.2)	3(3.9)	1(1.3)	10(13.2)	
返送しない方が多い (n = 41)	4(9.8)	7(17.1)	11(26.8)	7(17.1)	3(7.3)	4(9.8)	5(12.2)	
ほとんど返送不可 (n = 7)	-	2(28.6)	2(28.6)	2(28.6)	-	-	1(14.3)	
質問紙による業務への支障								
とくに支障はない (n = 3)	3(100)	-	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/> n.s. ** <input type="checkbox"/> $p < 0.05^{**}$ <input type="checkbox"/> n.s. ** $p < 0.01^{*}$
支障なし/負担あり (n = 30)	9(30.0)	10(33.3)	8(26.7)	-	3(10.0)	-	-	
支障がでかねない (n = 73)	10(13.7)	16(21.9)	22(30.1)	13(17.8)	3(4.1)	2(2.7)	7(9.6)	
支障がでることがある (n = 46)	3(6.5)	14(30.4)	8(17.4)	7(15.2)	1(2.2)	3(6.5)	10(21.7)	

注 1) *Kruskal-Wallis検定による4群間の比較
 2) *Mann-Whitney検定, Bonferroni補正法による多重比較: 4群中3回検定
 3) n.s.: not significant, 無回答を除く

施設, 「訪問」7施設, 「インターネット」4施設, 「メール」1施設であった。

3) 質問紙はどのような発送元から届けられたか, 以下の7施設選択肢について尋ねたところ(複数回答可), 対象159施設のうち158施設から回答を得た。結果は「大学・短期大学」143施設, 「国・自治体」122施設, 「教育機関以外の研究所・研究班」120施設, 「専門学校」48施設, 「学会」32施設, 「企業」23施設, 「その他」1施設(学生)であった。

4) 質問紙への程度回答を返送したか, 以下の4選択肢について尋ねたところ, 対象159施設のすべてから回答を得た。結果は「ほぼすべてに返送」29施設, 「返送する方が多い」80施設, 「返送しない方が多い」43施設, 「ほとんど返送不可」7施設であった。質問紙依頼件数別(表1)にみると, 1)への無回答(依頼件数)が6施設あるため, 表中の施設数はそれぞれ29, 76, 41, 7である。依頼件数からみた, 4群間の返送頻度には差が認められた($H = 14.38, p < 0.01$)。そこで多重比較を「ほぼすべてに返送-返送する方が多い」「返送する方が多い-返送しない方が多い」「返送しない方が多い-ほとんど返送不可」で4群中3回検定した結果, 「ほぼすべてに返送-返送する方が多い」が有意($Z = -2.52, p < 0.05$), 他は有意でなかった。

5) 質問紙の回答への職種が多く携わった

か, 以下の7選択肢について尋ねたところ(複数回答可), 対象159施設のうち155施設から回答を得た。結果は「生活相談員」94施設, 「施設長」87施設, 「事務職員」72施設, 「看護職員」65施設, 「介護職員」50施設, 「医師」3施設, 「その他」11施設であった。「その他」は「副施設長」5施設, 「介護支援専門員」3施設, 「次長」「課長」「管理栄養士」各1施設であった。この結果に対し, 後述の対象施設の属性で得た「生活相談員」「事務職員」「看護職員」「介護職員」「医師」の常勤換算職員数(平均値)を期待度数(「施設長」は1を充当)として χ^2 検定した結果, 人数の偏りが有意($\chi^2 = 1429.3, p < 0.01$)にみられ, 回答者として「生活相談員」および「施設長」が多く, 「介護職員」は少なかった。

6) 質問紙の返送はどの程度業務へ支障となったか, 以下の4選択肢について尋ねたところ, 対象159施設のうち157施設から回答を得た。結果は「とくに業務上, 支障はない」3施設, 「負担はあるが, 業務へ支障はない」31施設, 「負担がみられ, 業務へ支障がでかねない」75施設, 「負担であり, 業務へ支障がでることがある」48施設であった。質問紙依頼件数別(表1)にみると, 1)への無回答(依頼件数)が6施設あり, その1つは6)へ無回答のため, 表中の施設数はそれぞれ3, 30, 73, 46である。依頼件数からみた, 4群間の業務への支障には差

が認められた ($H=19.12, p<0.01$)。そこで多重比較を「とくに支障はない-支障なし/負担あり」「支障なし/負担あり-支障がでかぬない」「支障がでかぬない-支障がでることがある」で4群中3回検定した結果、「支障なし/負担あり-支障がでかぬない」が有意 ($Z=-2.88, p<0.05$)、他は有意でなかった。

7) 「支障がでかぬない」ないし「支障がでることがある」と6)で回答した123 (75+48)施設を対象に、業務上の支障となる要因はどのような事項か、表2の10選択肢(複数回答可)について尋ねたところ、対象のすべてから回答を得た。結果を、発信側に関する項目、受信側に関する項目、情報管理に関する項目、その他の別に示した。なお選択肢は、本調査とは別個の機会に4特養の施設長および看護職員、介護職員へ面談のうえ作成したものである。

8) 2)から6)と同対象の159施設へ、質問紙の返送に関し今後どう対応するか、以下の5選択肢について尋ねたところ、153施設から回答を得た。結果は「返送する割合が増える」11施設、「返送する割合が減る」34施設、「従来と同様の割合で返送する/しない」99施設、「何とも言えない」3施設、「その他」6施設であった。「その他」の内容は「質問紙ごとに吟味する」4施設、「国、自治体、公共機関のみ返送」1施設、「介護保険の事務量に左右される」1施設であった。1)の依頼件数、ならびに6)の業務への支障からみた、今後の対応(返送増、返送減、従来同様)の差を検定した結果、いずれも有意でなかった。

(2) 自由記述と施設の属性

1) 総分析対象の160施設へ、質問紙調査の問題点について意見(自由記述、複数回答可)を求めたところ、48施設から回答を得た。3施設以上から寄せられた記述をまとめると、表3のとおりである。

2) 総分析対象の160施設へ、施設の属性について以下の6項目を尋ねたところ、次に示す結果を得た(「属性(回答施設数)」平均値±標準偏差)。「定員数(148)」 68.1 ± 21.4 、「医師

表2 業務上の支障となる要因(複数回答)

選択肢	回答数
発信側に関する項目	
質問の量が多すぎる	91
質問の文言や選択肢、並べ方が精査されてなく、回答方法や質問意図が分かり難い	65
質問の内容に不適切、不愉快、非礼な表現がある	12
発送元の責任者や連絡先等が明確でない	11
受信側に関する項目	
回答を返送後に、結果の報告がない	29
回答者の選定が難しい	13
回答の業務に釣り合うもの(金銭、物品、礼状、感謝の言葉等)がない	8
情報管理に関する項目	
特養施設面に関する情報の、管理(漏えい)や保護に不安がある	23
回答者に関する情報の、管理(漏えい)や保護に不安がある	10
その他(自由記述)	54
統計データの集計	(18)
複数から同内容の質問紙	(17)
業務多忙/締め切りが早い/督促状が不快	(15)
多職種にわたる調査	(4)

表3 質問紙調査の問題点(複数回答)

自由記述	回答数
調査が制度や現場の改善に生かされず、研究者の学術資料集めになっている	24
施設の概要は公開情報やワムネットを活用し、発信側が把握するべきである	7
調査ではなく、「先に答えありき」である	6
研究者が施設に訪問するなど、協働しあう姿勢が欠けている	4
業者からの委託調査における、責任の所在があいまいである	3
学生からの依頼に、教員による指導が不十分なものがある	3

数(155)」 0.24 ± 0.30 、「看護職員数(153)」 4.18 ± 1.34 、「介護職員数(150)」 30.4 ± 11.0 、「生活相談員数(155)」 1.45 ± 0.74 、「事務職員数(155)」 2.71 ± 1.43 (医師数~事務職員数の5項目は常勤換算値である)。これらを依頼件数、返送頻度、業務への支障、今後の対応、の要因ごとに一元配置分散分析した結果、いずれにも有意な主効果はみられなかった。

IV 考 察

保健、福祉、医療の広範な領域を涉猟しても、質問紙の被依頼件数について調査した報告はみいだせなかった。従って11~15件を中央値とす

る、今回の結果のみをもってその多寡につき性急に論じることはできない。ただし「31件以上」という回答が17施設へおよぶことは、少なくとも一部施設において、質問紙の返送が大きな負担になっているものと推察される。

近年webアンケートが、低コストと迅速性から普及しつつある一方、その信頼性へ疑問が投げかけられており、郵送質問紙法の代替手段となり得るかは明らかでない⁵⁾。今回、webアンケートがあったとする回答（インターネットないしメール）は5施設にとどまり、FAXの8施設をも下回ることから、特養において質問紙へ焦点を合わせて検討することは妥当と考える。

発信元は「大学・短期大学」「国・自治体」「教育機関以外の研究所・研究班」の3者で全体の78.7%（385/489）を占めた。大学が多い一方、学会は少なく、国や自治体とともに、関連業界団体による依頼の多さが示唆されることは、特養に対する質問紙調査の1つの特徴と思われる。

回答へ生活相談員が携わることは、その人数の少なさと対をなし際立っていた。生活相談員は特養の設備および運営に関する基準⁶⁾により規定され、その主たる任務は施設内で相談援助業務を行うことである。本調査における、1施設当たりの生活相談員数は医師数に次いで少なく、生活相談員へ焦点を当てた勤務実態や労働環境の検討が今後必要となるだろう。

さて、質問紙依頼件数別にみた返送頻度の差（表1）から、件数の増加は質問紙の返送頻度が高い施設へ、より強く負の影響を与えていることが推察される。同じく業務への支障の差から、件数の増加は業務に対する支障リスクとなっていた。すなわち、質問紙の返送頻度が高い施設は、負担を感じながらそれを成し遂げているため、件数の増加により業務へ支障を受けて返送頻度が下がるものと解釈できる。

業務へ支障をもたらす要因は、発信側に関する、質問の量とその内容への指摘が多くを占め、受信側項目の回答数の少なさと対照的であった。結果の報告や情報管理についても発信側から改善が可能であるため、業務への支障は、調査実施者の努力によって軽減し得る部分が少なく

いと分かる。他方、「回答の業務に釣り合うものがない」の回答は8施設にとどまった。質問紙調査においては、回収率を高めるため謝礼や景品を含めた各種のインセンティブ、督促状などの工夫が行われている¹⁾が、現況では内容の精査や、質問数の厳選をまず心がけるべきである。

その他（自由記述）の項目へ目を移すと、「統計データの集計」は、施設概況に関する設問の付随が多く、その内容が調査ごとに異なるため、随時数値を積算したり、ばらばらな期間の設定から他で求めた値が転用できなかったりすることを指す。昨今、独自に各種データを公開している特養も珍しくなく、また独立行政法人福祉医療機構が運営するワムネット⁷⁾などから全国的な事業者情報を取得することは、発信側が留意すれば難しいことではない。しかし、それにより郵送質問紙法の長所である匿名性は損なわれる。ただしこの点は、発信側が記載事項をワムネットの情報へ合わせ、回答者は公表値を転記するという形で新たな集計の要を省き、かつ匿名性の維持も図るなどの両立手法も不可能でない。

「複数から同内容の質問紙」は、研究者同士が情報交換と連携を図り、すでに報告のある事項について屋上屋を重ねる調査を行わず、必要最低限の情報収集にとどめるという姿勢を遵守すべきことに他ならない。

質問紙の返送に関する今後の対応については、現況において業務への支障が、返送減に結びついていなかった。また、依頼件数も今後の対応を左右しなかった。加えて、定員数からみた施設規模や、職種の員数差によっても返送頻度、業務への支障、今後の対応は影響を受けなかった。他方、依頼件数がいずれの属性とも関係しないことより、特養への質問紙調査は規模や特定職種の存否によらず、施設単位に発送されているものと推測される。以上から、比較的小規模な特養は、回答に支障が生じても無理はないと思われるが、実際には規模による返送頻度の差がなかった。つまり現況では、依頼件数という発信側要素も、施設規模や負担感・業務への

支障という受信側要素も、今後の対応への負因にはなっていないと解釈できる。

発信側にとって幸いに映るこれらの事象の背景は、今回の結果のみからすべてを明らかにし得ないものの、質問紙調査の問題点に関する自由記述よりその一端を知ることができる。すなわち「調査が制度や現場の改善に生かされず、研究者の学術資料集めになっている」の回答数が突出している。これは、施設の実態や現況を広く伝えることで、職場環境や経営の改善へ向けた契機になるのでは、という願いが回答に込められており、しかもそれが叶えられていない、ということを示す。つまり、学問的成果をあげることで研究者が満足してしまうことへの警鐘と考える。回答者は謝礼や景品あるいは督促状といった働きかけではなく、社会へ還元し得る、価値の高い研究成果への期待によって返送を続けているということではないだろうか。

最後に、以上の検討は回答された質問紙の内容に基づいているという事実を確認しておく。つまり、回答のない施設は、どのような意向を持つのか不明である。水野ら¹⁾による、病院のカルテ開示に際して無回答者の意向を推察した報告では、回収標本に比べて無回答者は消極的な回答へ偏るといふ。すなわち、今回の母集団全体の総意は、質問紙調査へより懐疑的である可能性が残る。

謝辞

稿を終えるに際し、お忙しいなか本調査へご協力をいただきました特養の職員の皆様に心より謝意を表します。本稿の作成は日本学術振興会科学研究費補助金と、明治安田こころの健康財団の助成下で行われました。記して深謝いたします。

文 献

- 1) 水野智, 山内一信, 岡島光治, 他. 郵送アンケート調査における無回答者の回答分布の推定: カルテ開示実態調査の資料を用いて. 病院管理 2005; 42 (3): 385-96.
- 2) 渡辺千賀恵. 小規模アンケート調査における調査票の回収特性. 岐阜工業高等専門学校紀要 1978; 13: 91-6.
- 3) 厚生労働省ホームページ (<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service08/index.html>). 2010.3.1.
- 4) 厚生労働省大臣官房統計情報部社会統計課. 平成17年介護サービス施設・事業所調査名簿CD. 厚生統計協会, 東京, 2007.
- 5) 須永貴之, 轟朝幸. 交通アンケート調査における郵送回収方式とweb回収方式の比較分析. 交通工学研究発表会論文報告集 2006; 26: 201-4.
- 6) 厚生省令第46号. 特別養護老人ホームの設備および運営に関する基準. 第5条 職員の資格要件, 第2項 生活相談員, 1999.3.31.
- 7) 福祉・保健・医療情報-WAM NET (ワムネット) ホームページ (<http://www.wam.go.jp/>). 2010.3.1.