

介護老人福祉施設の介護職員による サービスの質の自己評価の関連要因

——職場内のソーシャルサポートとの関連に着目して——

神 部 智 司

I. はじめに

介護保険制度の開始とともに選択・契約利用システムが導入されて以降、わが国の介護サービス分野では、利用者からの高い信頼と評価を得ることがより一層重要な課題として位置づけられ(白澤 2005)、利用者本位で良質なサービスの提供に向けてさまざまな施策が展開されている。サービスの質の評価はそのなかの一つであり、介護保険法では、各種サービス事業者に対する努力義務として、サービスの質の自己評価を行うことが定められている⁽¹⁾。このようななか、多くのサービス事業者がサービスの質の自己評価に取り組んでいる。社団法人シルバーサービス振興会(2007:58)が実施した調査によると、サービスの質の自己評価の取り組み状況について、介護サービス事業者の81.7%が「苦情等を通じて、そのつどサービスを見直し、改善するようにしている」と回答している。また、第三者評価機関によるサービス評価として実施されている「福祉サービス第三者評価事業」では、サービス事業者による自己評価が第三者評価と同一の評価基準を用いて行われることを前提としている。そして、サービス事業者は自己評価と第三者評価のそれぞれの結果を組み合わせ、事業運営上の問題点を把握し、必要な改善策を講じていくことになる(厚生労働省 2004)。もちろん、サービスの質の評価はサービス事業者による自己評価のみで行われるものではなく、第三者評価や利用者評価も組み合わせ、多角的に行われるべきである(橋本 2003; 冷水 2005; 渡辺 2005 ほか)。しかし、自己評価が最低限行われなければならない理由として、岡田(1999)は、サービス事業者には自ら実施したサービスに対して評価を行う責任があること、また、自己評価を行うことで自ら提供したサービスの質が意識化され、自己改善を行うようになることを指摘している。そして、岸本(2002)は、介護職員の「仕事に対する自己評価」の高さが「職場継続の意志」に影響を与えることを指摘している。このように、専門職としての自覚と責任、そして人材の確保および定着という観点からも、サービス事業者による自己評価は最低限行われなければならないといえる。

一方、サービスの質の自己評価の実施においては、単にその高低を実態的に把握するのみでは十分とはいえない。つまり、サービスの質の自己評価に関連する要因について多角的に検討を行

い、その結果からサービスの質を高めるための有効な視点を明確にすることが求められる。そして、そこにはサービス事業者の組織としての姿勢や取り組みが問われることになる。たとえば、サービスの直接的な担い手となる介護職員の専門性を高めるための教育・研修の実施や職員間の連携・協働体制の構築は、利用者への良質なサービスの提供につながる重要な取り組みであると考えられる。

職員間の連携・協働体制の指標となる職場内の人間関係や上司・同僚からのサポートに関する先行研究を概観すると、蘇ら(2007)は、「上司・同僚からのサポート」が介護職員の「仕事の有能感」と有意に関連することを指摘している。また、大和(2010)は、職務満足感の一つである「職場の人間関係やコミュニケーション」が介護職員の「就業継続意向」に影響を与えることを指摘している。さらには、「上司から理解されているという認識」や「同僚との円滑な人間関係」(笠原 2001)、「上司のリーダーシップ」(中野 2007)が「職務全体の満足度」と有意に関連することが指摘されている。これらの先行研究は、職場内のソーシャルサポートが介護職員の職務に対する肯定的な認識と関連することを示唆している。しかし、職場内のソーシャルサポートがサービスの質と関連しているのかについては十分に明らかにされていない。特に「上司・同僚からのサポート」とサービスの質との関連に関する先行研究はほとんど見当たらない。

そこで、本研究では、職場内のソーシャルサポートとしての「上司・同僚からのサポート」に対する介護職員の認識とサービスの質の自己評価との関連について明らかにすることを目的とする。

II. 研究方法

1. 調査対象と方法

本研究の調査対象施設は、平成 24 年 1 月時点で WAM NET に登録されている A 県内の介護老人福祉施設(353 施設)であり、1 施設あたり 3 名の介護職員(合計 1,059 名)を調査対象とした。介護職員 3 名の選定は、各施設の施設長に一任した。調査方法は、無記名の自記式質問紙を用いた郵送調査とした。調査の実施期間は、平成 24 年 2 月 15 日から 3 月 16 日までの約 1 ヶ月間である。有効回収数は 322 票であった(有効回収率 30.4%)。

分析対象者(322 名)の基本属性は、表 1 に示すとおりである。性別は、「女性」が 56.3%、「男性」が 43.7% であり、女性の割合がやや高かった。年齢構成は、「30~39 歳」が 38.6% と最も多く、以下、「30 歳未満」が 37.6%、「40~49 歳」が 17.2%、「50 歳以上」が 6.6% の順であり、平均年齢は 33.7 ± 8.7 歳であった。介護福祉士有資格者の割合は 72.4% であった。現在の職場での勤務年数は、「5 年以上」が 48.6% と最も多く、以下、「1~3 年未満」が 22.3%、「3~5 年未満」が 18.4%、「1 年未満」が 10.7% の順であり、平均経験年数は 5.5 ± 4.0 年であった。

表1 分析対象者の基本属性 (n=322)

	カテゴリー	度数 (%)
性別	女性	179 (56.3%)
	男性	139 (43.7%)
年齢構成	30歳未満	120 (37.6%)
	30～39歳	123 (38.6%)
	40～49歳	55 (17.2%)
	50歳以上	21 (6.6%)
介護福祉士資格	あり	233 (72.4%)
	なし	89 (27.6%)
勤務年数 (現在の職場)	1年未満	34 (10.7%)
	1～3年未満	71 (22.3%)
	3～5年未満	59 (18.4%)
	5年以上	155 (48.6%)

注) 欠損値がある者は集計から除外しているため、合計人数が322名とならない場合がある。

2. 調査項目

1) 従属変数

従属変数には、中嶋ら (2003) が開発した「日常生活援助サービス自己評価尺度」(18項目)を用いた。この評価尺度は、「バス・トイレ」「自立促進」「選択の自由」「レクリエーション」「認知症高齢者への対応」「食事」の6因子で構成され、高齢者介護施設に従事する施設職員がサービスの質を自己評価するための尺度として、構成概念妥当性および信頼性(内的一貫性)が確認されている。各質問項目の回答選択肢は、「当てはまらない(0点)」「やや当てはまる(1点)」「かなり当てはまる(2点)」「十分当てはまる(3点)」の4件法とし、肯定的な回答であるほど高得点となるように0～3点を配点した(得点化は中嶋ら(2003)の方法にしたがった)。本研究では、質問項目別の素得点合計値(18項目)を従属変数として用いることにした。

2) 独立変数

独立変数には、蘇ら(2007)によって作成された「上司・同僚からのサポート」(16項目)を用いた。この尺度は、上司・同僚との人間関係や連携・協働体制などの観点から、職場内におけるソーシャルサポートの状況を把握するために用いられている。具体的には、「仕事上の問題で困っているとき、相談にのってくれる」「仕事ぶりを好意的に励ましてくれる」「仕事の負担が非常に大きいときは、仕事への支援をしてくれる」「仕事に関して役立つアドバイスをしてくれる」「仕事がうまくいかなかったときには、どこが良くなかったのかを具体的に言ってくれる」「仕事がうまくやれたときに正しく評価してくれる」「仕事に必要な専門知識に関する情報を提供してくれる」「仕事の問題をうまく解決するためのやり方やコツを教えてくれる」の8項目を上司と同僚に対してそれぞれ設定している。回答選択肢は、「全くそう思わない(1点)」「あまりそう思わない(2点)」「どちらともいえない(3点)」「まあそう思う(4点)」「非常にそう思う(5点)」の5件法とし、肯定的な回答であるほど得点が高くなるように1～5点を配点した。

また、統制変数として分析対象者の基本属性（性別、年齢、介護福祉士資格の有無、現在の職場での勤務年数の4項目）を設定した。

3. 分析方法

まず、本研究で用いた「上司・同僚からのサポート」（16項目）について、前述した配点法により項目別得点（平均値）を算出した。次に、「上司からのサポート」と「同僚からのサポート」に相当する2つの因子が抽出されるかを検討するために因子分析（主因子法、Promax回転）を行った。さらに、サービスの質の自己評価（18項目の合計得点）を従属変数、因子分析で得られた「上司・同僚からのサポート」を構成する各因子の下位項目別の素得点合計値を独立変数とし、分析対象者の基本属性（性別、年齢、介護福祉士資格の有無、現在の職場での勤務年数）を統制変数として、強制投入法による重回帰分析を行った。なお、性別（0=男性、1=女性）および介護福祉士資格の有無（0=なし、1=あり）については、括弧内に示すダミー変数を作成して重回帰分析に投入した。また、独立変数間の相関係数が高いときに生じる多重共線性の問題について、独立変数のVIF値による確認を行ったところ1.062~1.375であり、基準値となる2を下回っていた。そのため、この重回帰モデルにおいて多重共線性は存在しないと判断した。なお、これらの分析には、統計処理ソフトSPSS 17.0 J for Windowsを用いた。

4. 倫理的配慮

調査対象施設の施設長および介護職員に対して本調査の目的と方法、調査内容等を依頼文書で説明するとともに、個人名が特定されないこと、回答への協力は任意であること、調査目的以外で本調査の結果を使用しないことを明記した。また、介護職員自身が質問紙を密封して個別に返送する方式で実施し、調査票の返送をもって調査協力への同意が得られたものとみなした。

Ⅲ. 研究結果

1. 「上司・同僚からのサポート」の項目別得点

「上司・同僚からのサポート」（16項目）の項目別得点（1~5点）の平均値を算出した結果、「上司からのサポート」を示す8項目では3.46（±1.04）~3.87（±0.95）点、「同僚からのサポート」を示す8項目では3.38（±0.93）~3.92（±0.90）点であった（表2）。

2. 「上司・同僚からのサポート」の因子分析結果

「上司・同僚からのサポート（16項目）」について因子分析（主因子法、Promax回転）を行った結果、固有値1.0以上の因子は2つであり、因子数を2としたときに質問項目（16項目）の因子所属が明瞭であった。そのため、この尺度は2因子構造が妥当であると判断した。また、所属因子への負荷量が0.4未満、もしくは2つの因子に高い負荷量を示した質問項目はみられな

表2 「上司・同僚からのサポート」に関する因子分析の結果

質問項目	因子負荷量		平均値	S.D.
	因子1	因子2		
因子1 上司からのサポート ($\alpha=.937$)				
上司は仕事に関して役立つアドバイスをしてくれる	.896	-.079	3.76	0.97
上司は仕事のどこが良くなかったのかを具体的に言ってくれる	.878	-.088	3.48	1.09
上司は仕事ぶりを好意的に励ましてくれる	.852	-.049	3.61	0.98
上司は仕事がうまくやれたときに正しく評価してくれる	.840	-.003	3.56	0.99
上司は仕事の問題をうまく解決するためのやり方やコツを教えてくれる	.781	.088	3.46	1.04
上司は仕事上の問題で困っているとき、相談にのってくれる	.776	.005	3.87	0.95
上司は仕事の負担が非常に大きいときは、仕事への支援をしてくれる	.709	.101	3.55	1.07
上司は仕事に必要な専門知識に関する情報を提供してくれる	.706	.116	3.54	1.02
因子2 同僚からのサポート ($\alpha=.922$)				
同僚は仕事の問題をうまく解決するためのやり方やコツを教えてくれる	-.049	.880	3.52	0.95
同僚は仕事に関して役立つアドバイスをしてくれる	-.066	.875	3.75	0.86
同僚は仕事がうまくやれたときに正しく評価してくれる	-.001	.847	3.56	0.89
同僚は仕事の負担が非常に大きいときは、仕事への支援をしてくれる	-.062	.774	3.89	0.88
同僚は仕事のどこが良くなかったのかを具体的に言ってくれる	.068	.767	3.38	0.93
同僚は仕事に必要な専門知識に関する情報を提供してくれる	.059	.754	3.39	0.99
同僚は仕事ぶりを好意的に励ましてくれる	-.004	.730	3.76	0.83
同僚は仕事上の問題で困っているとき、相談にのってくれる	.209	.513	3.92	0.90
因子間相関				
	因子1	—		
	因子2	.487	—	

因子抽出法：主因子法 (Promax 回転)

かった。Promax 回転後の最終的な因子パターンと因子間相関は、表2に示すとおりである。第1因子は「上司からのサポート (8項目)」、第2因子は「同僚からのサポート (8項目)」とそれぞれ解釈した。また、抽出された2因子の信頼性係数 (Cronbach の α) を確認したところ、第1因子 (上司からのサポート) が .937、第2因子 (同僚からのサポート) が .922 となり、統計学的に十分な数値が得られた。そのため、これら2つの因子ごとに下位項目の素得点合計値を算出し、重回帰分析の独立変数として用いることにした。

3. サービスの質の自己評価の関連要因に関する重回帰分析結果

サービスの質の自己評価 (18項目) の項目別得点 (0~3点) の平均値を算出した結果、0.82 (± 0.77)~2.16 (± 0.85) 点であった (表3)。また、18項目全体の信頼性係数 (Cronbach の α) は .891 であり、統計学的に十分な数値が得られた。そのため、各質問項目の素得点合計値を算出し、重回帰分析の従属変数として用いることにした。

因子分析で抽出された2つの因子 (「上司からのサポート」と「同僚からのサポート」) を独立変数、分析対象者の性別、年齢、介護福祉士資格の有無、現在の職場での経験年数を統制変

表3 「サービスの質の自己評価」の質問項目および平均値

質問項目	平均値	S.D.
1. 残菜チェック等に注意し、常に好まれる食事を提供している	1.31	0.84
2. 季節感や色彩等に配慮するなど見ても楽しめるように工夫している	1.60	0.80
3. 食事をとる直前に配膳したり、適温で提供するよう配慮している	2.17	0.85
4. 入浴時にあまり待たせることのないように誘導している	1.83	0.91
5. 浴室と脱衣室・廊下等との温度差に配慮している	1.92	0.82
6. 夜間の排泄管理について、一人ひとりの状況に応じた配慮をしている	1.83	0.86
7. 定期的に利用者の残存機能や現在の能力等を評価している	1.76	0.89
8. PT、OT、看護師などの職種と連携を図り、個別対応、適した自助具・補装具の選択・開発を行っている	1.26	0.91
9. 利用者ができるだけ自分で日常生活動作が行えるよう各種専門職が連携して、個別プログラムを定期的に作成し、働きかけている	1.31	0.89
10. レクリエーション活動の内容及び日程を随時掲示等で紹介・報告している	1.50	0.95
11. 利用者個々の趣味や興味等に応じ、それぞれが自由に選択できる多彩な活動メニューを用意している	0.82	0.77
12. 継続性のあるクラブ活動から、単発的なレクリエーションまで利用者の特性を配慮した、小グループの活動を続けている	0.93	0.85
13. 認知症高齢者が安心して生活できるよう、観葉植物を置いたり、動物等とのふれあいができるように環境を整えている	0.89	0.85
14. 認知症高齢者に対する医学的配慮を適切に行っている	1.25	0.80
15. 問題行動等の観察と分析を行い、適切に対応している	1.57	0.76
16. 衣類は利用者の好みで選択できるよう日用雑貨品の納入機会を設けている	1.10	0.93
17. テレビ・新聞・雑誌・図書が自由に利用できる	1.73	0.92
18. 外部と自由に通信（電話、手紙）することができるよう配慮している（両替、切手の購入、便箋、封筒等の購入、投函箱の設置等）	1.25	1.00

表4 上司・同僚からのサポートとサービスの質の自己評価との関連（重回帰分析の結果）

	β	t 値
上司からのサポート（因子1）	.327	5.495***
同僚からのサポート（因子2）	.215	3.560***
性別（0,1）	-.119	-2.237*
年齢	.020	.372
介護福祉士資格（0,1）	-.002	-.037
現在の職場での経験年数	-.013	-.221
決定係数（R ² ）		.227***
調整済み R ²		.211

ダミー変数：性別（0=男性、1=女性）
介護福祉士資格（0=なし、1=あり）

***p<.001, *p<.05

数、サービスの質の自己評価（18項目の素得点合計値）を従属変数として重回帰分析を行った結果、「上司からのサポート」（ $\beta=.327$ ）と「同僚からのサポート」（ $\beta=.215$ ）が0.1%水準でそれぞれ有意に関連していた。また、統制変数では「性別」（ $\beta=.119$ ）が1%水準で有意に関連し、女性よりも男性でサービスの質の自己評価が高いことが示された。なお、この重回帰モデルの決定係数（R²）は.227であり、重回帰モデルの有効性を示すF値は0.1%水準で有意であった（表4）。

IV. 考察

本研究において、「上司からのサポート」(8項目)および「同僚からのサポート」(8項目)の項目別得点(平均値)を算出した結果、すべての質問項目で3点以上(5点満点)であることが示された。このことから、介護職員は職場内のソーシャルサポートについて概ね肯定的に認識しているといえる。しかし、上司と同僚の間で項目別得点を比較したところ、「上司からのサポート」では、「仕事のどこが良くなかったのかを具体的に言ってくれる」「仕事に必要な専門知識に関する情報を提供してくれる」などの質問項目で「同僚からのサポート」よりも高い得点が示された。反対に、「同僚からのサポート」では、「仕事の負担が非常に大きいときは、仕事への支援をしてくれる」「仕事ぶりを好意的に励ましてくれる」などの質問項目で「上司からのサポート」よりも高い得点が示された。このように、上司と同僚ではサポートの働きが異なるという本研究の結果は、岸本(2002)の先行研究を基本的に支持している。そして、それぞれのサポートについては、蘇ら(2007)が指摘しているように、上司は指導的なサポート、同僚は情緒的・協力的なサポートを提供するという役割を担っていることが考えられる。

重回帰分析の結果、「上司からのサポート」と「同僚からのサポート」は、サービスの質の自己評価とそれぞれ有意な正の関連を示していた。また、統制変数では「性別」が有意な関連を示し、女性よりも男性でサービスの質の自己評価が高いことが示された。「上司からのサポート」($\beta = .327$)は、標準偏回帰係数(β 値)の大きさからサービスの質の自己評価と最も強く関連する要因であることが明らかとなった。武居(2003:58)は、サービスの質を向上させるための対応の一つとして「よい人材を育成すること」を指摘している。このことから、豊富な知識と経験を有する上司がスーパーバイザーとなり、介護職員の専門性を高めるための指導的なサポートを行うことが必要不可欠であると考えられる。また、原ら(2012)は、介護老人福祉施設に勤務する介護職員の認知症ケアにおける困難感が、仕事満足度を低下させる要因であることを指摘している。このことから、介護職員が抱えている業務上の困難感を軽減するために、上司が指導的なサポートという役割を担うことが重要であると考えられる。そのため、職場内において介護職員が「上司からのサポート」を受けやすい勤務体制を構築するとともに、上司による適切なサポートの実施がサービスの質の向上に必要不可欠であるといえる。

「同僚からのサポート」($\beta = .215$)についても、サービスの質の自己評価と有意な正の関連を示していた。このことは、介護職員が同僚をソーシャルサポート源として認識しているとともに、「同僚からのサポート」を受けているという認識がサービスの質の自己評価を高めているものと考えられる。介護職員にとって、同僚は何でも気兼ねなく相談することができる相手であり、仕事に対する悩みを一緒に解決しようとしてくれる存在として認識されやすい(神部2012)。そして、前述したように「同僚からのサポート」は、介護職員にとって情緒的・協力的なサポートとしての役割を担っていると考えられる。そのため、利用者に提供するサービスの質

を高めていくためには、職場内における上司からの指導的なサポートとともに、同僚からの情緒的・協力的なサポートを受けられるような勤務体制を構築していくことが必要と考えられる。

統制変数では、性別との間で有意な関連がみられ、女性よりも男性の介護職員でサービスの質の自己評価が高いことが示された。性別の標準偏回帰係数 (β) は .119 と相対的に低く、全体的にみても分析対象者の基本属性がサービスの質の自己評価に与える影響は小さいといえるが、女性の介護職員は、男性の介護職員よりも厳しい視点で自己評価を行っていることを示唆している。

V. 結語

本研究では、介護職員が職場内におけるソーシャルサポートとしての「上司・同僚からのサポート」についてどのように認識しているのか、また、サービスの質についてどのように自己評価しているのかを把握するとともに、「上司・同僚からのサポート」とサービスの質の自己評価との関連について明らかにすることを目的とし、A 県内の介護老人福祉施設 (353 施設) に勤務する介護職員 (1 施設あたり 3 名) を対象に、無記名の自記式質問紙を用いた郵送調査を実施した。その結果、介護職員は「上司・同僚からのサポート」に対して概ね肯定的に認識していることが示された。また、上司-同僚間で項目別得点の比較を行った結果、「上司からのサポート」には指導的サポート、「同僚からのサポート」には情緒的・協力的なサポートという役割をもつことが示唆された。さらに、重回帰分析を行った結果、サービスの質の自己評価と最も強く関連する要因は「上司からのサポート」であることが示された。そのため、豊富な知識と経験を有する上司がスーパーバイザーとして介護職員の専門性を高めるための指導的なサポートを行うこと、そして、職場内において介護職員が「上司からのサポート」を受けやすい勤務体制を構築するとともに、上司による適切なサポートの実施がサービスの質の向上を図るために必要不可欠である。また、「同僚からのサポート」についてもサービスの質の自己評価に対する有意な関連要因であることが示された。そのため、介護職員が同僚からの情緒的・協力的なサポートを受けやすい勤務体制を構築していくことも重要である。

なお、本研究は、A 県内の介護老人福祉施設 (平成 24 年 1 月時点で WAM NET に登録されていた 353 施設) に調査対象施設を限定している。そのため、本研究で得られた知見を一般化することには限界がある。今後は調査の対象範囲を拡大して、より大規模かつ広範に同様の調査を継続的に実施していくことが求められる。また、先行研究における介護職員 (分析対象者) の基本属性と比較してみると、本研究では男性の割合がやや高いことに加え、平均年齢 (33.7 ± 8.7 歳) もやや高く、平均経験年数 (66.5 ± 48.1 ヶ月) もやや長いという傾向がみられた。このような基本属性における違いが認められたことから、本研究で得られた知見を先行研究と単純に比較検証することが難しいという点でも限界がある。しかし、職場内のソーシャルサポートとしての「上司・同僚からのサポート」が、サービスの質を向上させるための重要な関連要因となる

という本研究で得られた知見は、先行研究ではほとんど検証されていないという点で意義を有している。今後は、職場内のソーシャルサポートに対する認識にとどまらず、職場の労働環境を構成するさまざまな要素に着目してサービスの質の関連要因を多角的に検討することにより、介護老人福祉施設におけるサービスの質を向上させるための具体的な視点を明らかにしていくことが課題である。

本研究は、平成 23 年度科学研究費補助金（若手研究 B）「高齢者福祉施設における介護職員の職場環境とサービスの質の関連に関する実証的研究」（課題番号：22730457）の助成を受けて実施した研究成果の一部である。

〈謝辞〉

本調査の実施にあたり、多大なるご協力を賜りました介護老人福祉施設の施設長ならびに介護職員の方々に對し、深く感謝申し上げます。

注

- (1) たとえば、本研究が調査対象とした介護老人福祉施設に関しては、介護保険法第 87 条 1 項において「指定介護老人福祉施設の開設者は、(中略)、自らその提供する指定介護老人福祉施設サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより常に指定介護老人福祉施設サービスを受ける者の立場に立ってこれを提供するように努めなければならない」と規定されている（下線部は筆者による）。

引用文献

- 橋本泰子 (2003) 「福祉サービスの質と評価の必要性」『月刊福祉』86(14)、12-14.
- 原祥子・實金栄・吉岡佐知子・ほか (2012) 「介護老人福祉施設で働く介護職員の仕事満足度と認知症ケア困難感との関連」『老年社会科学』34(3)、360-369.
- 神部智司 (2012) 「介護老人福祉施設における若手介護職員の労働環境に対する認識」『大阪大谷大学紀要』46、62-72.
- 笠原幸子 (2001) 「「介護福祉職の仕事の満足度」に関する一考察」『介護福祉学』8(1)、36-42.
- 岸本麻里 (2002) 「老人福祉施設における介護職者の職業継続の意志に影響を与える要因の分析 - パンアウトと仕事への価値観の重要性を通して」『関西学院大学社会学部紀要』92、103-114.
- 厚生労働省 (2004) 『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』平成 16 年 5 月 7 日付け雇児発第 0507001 号、社援発第 0507001 号、老発第 0507001 号.
- 中嶋和夫・矢嶋裕樹・巖基郁・ほか (2003) 「高齢者施設における日常生活援助サービスの質の評価」『厚生生の指標』50(1)、35-42.
- 中野隆之 (2007) 「保健福祉施設におけるリーダーシップに関する一考察 - 良質なサービス提供を進めるために -」『社会福祉学』48(1)、130-141.
- 岡田進一 (1999) 「ケアサービスの質のとらえ方とサービス評価の考え方」『トータルケアマネジメント』4(3)、33-37.
- 大和三重 (2010) 「介護労働者の職務満足度が就業継続意向に与える影響」『介護福祉学』17(1)、16-23.
- 社団法人シルバーサービス振興会 (2007) 『介護サービス事業者における経営品質のあり方に関する調査研究事業報告書』社団法人シルバーサービス振興会、58-59.
- 冷水豊 (2005) 「高齢者保健福祉サービス評価研究の動向と課題」『老年社会科学』27(1)、55-64.

- 白澤政和 (2005) 「日本における社会福祉専門職の実践力 - 評価と戦略 -」『社会福祉研究』90、13-20.
- 蘇珍伊 (2007) 「特別養護老人ホームにおける介護職員の仕事の有能感に関連する要因 - 利用者との関係と職場内の人間関係に焦点をあてて -」『社会福祉学』47(4)、124-135.
- 武居敏 (2003) 「第3章 社会福祉施設経営と社会福祉法人の課題」新版・社会福祉学習双書編集委員会編『新版・社会福祉学習双書2003《第14巻》社会福祉施設運営(経営)論』57-58.
- 渡辺律子 (2005) 「社会福祉実践における評価の視点 - 実践を科学化するためには -」『社会福祉研究』92、20-29.

