

システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 22 年度	学位名	修士(ビジネス)
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名 江 敏瑄
指導教員氏名 吉瀬 章子			
報告書題目 株式会社プラザマアムにおける介護ビジネスの現状分析及び改善提案 (訪問介護員の職務とサービス意識の研究)			
報告書概要 本研究の目的は、プラザマアムにおける訪問介護員と全国の介護員の違いや、問題点を発見し、改善することである。そのために、プラザマアムの訪問介護員の勤務状況及び、SERVQUAL の 5 尺度によるサービスに対する意識を調査した。これらから、職員一人当たりが担当する利用者数は全国平均を上回り、一部の職員に負担がかかっている厳しい現状が分かった。また、訪問介護員自身はサービスに自信があるものの、利用者の反応を把握できていないことが明らかになった。それらに対し、職員の評価制度の見直しや、利用者とその家族に対するアンケート調査の仕組みの見直しなどを提案した。			
審査日 平成 23 年 1 月 31 日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 准教授	博士(商学)	岡田 幸彦
副査	筑波大学 教授	Ph.D.in Computer Science	高木 英明
副査	筑波大学 教授	工学博士	吉瀬 章子
副査	筑波大学 准教授	工学修士	大貫 裕二