

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 23 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
孔 妍妮			
指導教員氏名 高木 英明			
報告書題目			
介護福祉施設における利用者・従業員・地域の協業によるサービス品質向上の研究 (デイサービス利用者の満足度調査)			
報告書概要			
<p>本章では、(株)プラザマアムにおけるデイサービス利用者の満足度を考察する。</p> <p>そのために、デイサービス利用者アンケートを実施した。このアンケート調査の結果を、2次元プロット分析及びSERVQUALモデルにより分析した。2次元プロット分析により、アンケートの20項目を真の満足(5項目)、見かけの満足(4項目)、見かけの不満(5項目)及び真の不満(6項目)に分類した。また、SERVQUALモデルの分析により、利用者満足度に対しては、共感性と反応性の関連性が高い一方で、信頼性の関連性が低いことが分かった。これらの分析により、「気持ちや要望への対応」(共感性)、「食事の好みや要望への対応」(共感性)、「怪我などの場合の処置」(反応性)、「身体や生活の状態の理解」(信頼性)の4つが優先度の高い改善項目であるという結論が得られた。</p> <p>これらに対応して、以下の提案を行った。「気持ちや要望への対応」(共感性)について、介護記録に「利用者及び家族が望むこと」を加えて職員間で情報共有することを提案した。「食事の好みや要望への対応」(共感性)について、2種類のメニューを準備し、利用者自身が選ぶことができるというレストランスタイルに変更することを提案した。「怪我などの場合の処置」(反応性)について、怪我の主要な要因が誤嚥と転倒であることから、やわらかい食べ物を提供することと、従業員が転倒しやすい場所や時間帯に注意することを提案した。最後に、「身体や生活の状態の理解」(信頼性)について、血圧と脈拍の測定などの身体検査と、生活相談員の配置による利用者の心身状況の把握を提案した。</p>			
審査日	平成 24 年 1 月 25 日		
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 教授	工学博士	吉瀬 章子
副査	筑波大学 教授	Ph.D. in Computer Science	高木 英明
副査	筑波大学 准教授	博士 (社会工学)	石井 健一