

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 倪 怡恩
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 (介護サービスにおける潜在利用者のニーズ)			
報告書概要 <p>公共サービス分野におけるニュー・パブリック・マネジメント(NPM)では、民間企業の経営理念・手法・成功事例を行政実務に導入することで公共部門の効率化・活性化を図ることを目指している。本章では、NPMの業績評価基準に沿って介護サービス消費の意思決定プロセスを考察し、サービス購買前の潜在的利用者の需要調査に基づいて効率的・効果的なマーケティングを提案する手法を、(株)プラザマアムに適用した結果を報告する。プラザマアムの近隣地域の住民を対象として、介護施設の選択に関する情報源・選択要因・相談相手と、プラザマアムの認知度についてアンケート調査を行った。その結果、プラザマアムの認知度が低い地域もあるが、知っている人の中では今後利用する意思のある人が多いこと、施設選択に際しては料金・設備・自宅からの距離に関心があり、また女性は従業員の態度を気にすることが分かった。これらの結果に基づいて、今後の情報発信における考慮事項を提言した。</p> <p>提案として、まだプラザマアムを知らない人たちへの広報活動が重要であり、特に、板谷6丁目と中貫町は、今後の開拓に力を入れていくべき地域と考える。市の広報紙・パンフレット等での施設の情報発信が有効であり、ウェブページを含む広告媒体のデザイン・内容ともに明瞭かつ詳しい情報を充実させる必要がある。施設選択時の主な相談相手が近親者であることから、家族介護者にサービスの安全性・快適性・効率性・経済性等の情報を伝えることが有効である。そして、8割の利用者が女性であるプラザマアムでは、従業員の態度についてより多くの配慮が必要である。</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