

筑波大学大学院博士課程

システム情報工学研究科特定課題研究報告書

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

黄	碧紅
家内	祐太
孔	妍妮
孔	令書
徐	亜平
倪	怡恩

(経営・政策科学専攻)
指導教員 高木 英明

2012年3月

筑波大学大学院博士課程

システム情報工学研究科特定課題研究報告書

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

200920618	黄	碧紅	修士 (ビジネス)
201020579	家内	祐太	修士 (ビジネス)
201020613	孔	妍妮	修士 (ビジネス)
201020615	孔	令書	修士 (ビジネス)
201020621	徐	亜平	修士 (ビジネス)
201020635	倪	怡恩	修士 (ビジネス)

(経営・政策科学専攻)

指導教員 高木 英明

2012年3月

Study of Quality Enhancement by Collaboration of Users,

Employees and Community in a Care Service Facility

報告書要旨

本研究は、サービス科学のアプローチにより、介護福祉施設におけるサービスの品質を向上させることを目的として、昨年度に引き続き、株式会社プラザマアムの協力を得て行われた。今年度は、介護サービスにおける利害関係者と介護経営品質指標に関する先行研究を参考にして、利用者、従業員、地域という視点を設定し、介護サービス品質の向上を目的とした研究を行った。

まず、利用者の尊厳に係る自己決定の尊重と自立支援という視点から、デイサービス利用者の満足度や要望とエンパワーメントに関する研究を行った。満足度に関する研究では、SERVQUALに基づくアンケートへの回答を、満足度と重要度の2次元で分析し、満足度と関連性が高い反応性と共感性に関する提案を示した。エンパワーメントに関する研究では、インタビューから分かった「消極的高齢者観」や「遠慮する心」などを改め、一方で「新しい物事に対する勉強意欲」を掻き立てるためのエンパワーメントに繋がる提案をした。

次に、従業員の視点から、介護現場の従業員のモチベーション向上の施策提案と、訪問介護従業員の勤務スケジュール作成システムの開発を行った。従業員のモチベーションに関するアンケートでは、職務、上司との関係、及び給与には満足ないし中立であるが、福利厚生への満足度が低く、オフィスの物理的環境にも不満が見られたので、非正規従業員が意欲をもって働けるように、管理者の認知と職場環境の整備を促す改善提案を行った。訪問介護スケジュールリングに関する研究では、ソフトウェア・システムを試し、曜日・時間帯別のサービス需要と労働力のバランス、スケジュール作成時間の短縮、実質労働提供時間に対するサービス時間の割合の増加により新たなサービス獲得が可能になることを提案した。

最後に、介護施設と地域とのパートナーシップについて、プラザマアムの近隣地域の住民を対象として、潜在利用者としての介護施設の利用に関する意識と、地域の社会福祉施設との連携に関する意識の調査を行った。潜在利用者のニーズに関する調査では、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、近親者を相談相手とすること、女性の潜在利用者は特に従業員の態度を気にすることが分かった。地域社会とのパートナーシップに関する調査では、土浦市役所における介護施設支援の現状をヒアリング調査した。住民調査では、地域の住民は、介護施設の財務状態よりもコンプライアンスと地域連携を重視していることが分かった。これらの結果に基づき、広報や的を絞った周知活動、地域と連携する活動を提案した。

今回の研究では、利用者・従業員・地域住民の調査範囲が限定的となったが、介護サービスの現状の問題点に対する改善提案を行うことができた。

Summary of the Report

The purpose of research in this report is the enhancement of service quality in care service facilities by scientific approach. This is a continuation of the project in cooperation with Plaza Ma'am Co., Ltd. from the last year. Based on the review of preceding studies on stakeholders and quality measures of the care service, we set the focus of this year's research on the following three points of view: users, employees and community.

First, from the viewpoint of respect and support of users, we asked the satisfaction/requests of day-service users by questionnaire based on SERVQUAL, and found that empathy and responsiveness are most closely related with user's satisfaction. Our interview concerning the empowerment of users revealed their concern about "negative view of elderly people", "self withholding" and "learning of new things". We have made several suggestions leading to service satisfaction and empowerment of users.

Next, from the viewpoint of employees, we investigated the motivation of employees by questionnaire based on Herzberg's two-factor theory. The result showed that employees are from satisfied to neutral about job, relationship with managers and salary, while they are not satisfied with the welfare and physical working environment. Thus we suggested improvement of part-timers' incentives with more recognition by management and better work environment. We also developed a software system for the shift scheduling of visiting care service, which has enabled the balance between service demand and labor supply, allocation of more service slots together with much reduced scheduling time.

Finally, from the viewpoint of partnership with the community, we also made questionnaire survey in the neighborhood of Plaza Ma'am. As potential users, their major concerns in selecting a care service facility include the accommodation fee, interior equipments and the distance from home. It was found that female users are sensitive to the employee's attitude. We interviewed a Tsuchiura city official about the city's support policies. Regarding the social responsibility of care service facilities in the community, most residents emphasize compliance and mutual collaboration rather than business success. Thus we proposed public and segmented-market promotion as well as open activities in collaboration with the neighborhood.

Although the coverage of our survey was limited in terms of users, employees and community, we believe that our analysis and proposal are useful for the improvement of actual care service situations.

目次

第1章 序論.....	1
1.1 はじめに.....	2
1.2 昨年度の研究成果.....	2
1.3 先行研究について.....	3
1.3.1 シルバーサービス振興会による先行研究.....	3
1.3.2 日本公衆衛生協会による先行研究.....	5
1.3.3 本研究における介護サービス品質評価の枠組み.....	6
1.4 本報告書の構成.....	7
1.5 現場実習.....	8
参考文献.....	9
第2章 デイサービス利用者の満足度調査.....	10
要旨.....	11
2.1 はじめに.....	12
2.1.1 研究背景.....	12
2.1.2 研究目的.....	12
2.1.3 本章の構成.....	12
2.2 先行研究.....	12
2.2.1 顧客の満足度の定義.....	12
2.2.2 顧客の満足度研究.....	13
2.3 研究方法.....	13
2.3.1 2次元プロット分析.....	13
2.3.2 SERVQUAL.....	15
2.4 調査対象.....	15
2.4.1 アンケート項目の設計.....	16
2.4.2 調査実施の概況.....	16
2.5 分析結果.....	16

2.5.1	基本属性調査（基本属性と介護サービスの利用現状調査）	16
2.5.2	2次元プロット分析の結果	18
2.5.3	SERVQUAL分析の結果	20
2.6	結論	22
2.6.1	利用者の満足度と重要度の認識	22
2.6.2	改善提案	23
2.6.3	今後の課題	24
	参考文献	24
第3章	介護サービス利用者のエンパワーメント試行	26
	要旨	27
3.1	はじめに	28
3.1.1	研究背景	28
3.1.2	研究目的	29
3.2	高齢者のエンパワーメント	29
3.2.1	エンパワーメントの理解	29
3.2.2	介護福祉施設におけるエンパワーメントの意義	30
3.3	インタビュー調査及び実習による発見事項	31
3.3.1	調査の概要	31
3.3.2	質問項目	32
3.3.3	回答者の属性	33
3.4	回答からの発見事項	33
3.4.1	自分に対する意識について	33
3.4.2	施設の利用環境について	35
3.5	介護サービス利用者のエンパワーメントを指向する方策	36
3.5.1	エンパワーメントの理論的基礎	36
3.5.2	エンパワーメントの施策の提案	36
3.6	まとめ	39

参考文献	40
Chapter 4 Motivation Survey of Care Service Employees	42
Abstract	43
4.1 Introduction.....	44
4.1.1 Research Background.....	44
4.1.2 Research Significance	44
4.1.3 Research Purpose	45
4.2 Previous Studies: Two-Factor Theory	45
4.3 Design of Questionnaire	46
4.3.1 Outline of Questionnaire.....	46
4.3.2 Distribution and Collection of Questionnaire	46
4.4 Attributes of Employees	47
4.4.1 Years of Working.....	47
4.4.2 Age of Employees	47
4.4.3 Gender of Employees.....	48
4.4.4 Employment Form.....	48
4.4.5 Educational Background.....	49
4.5 Result of Motivation Survey.....	49
4.5.1 Contents of Questionnaire	49
4.5.2 Ranking Scores.....	50
4.5.3 Average Scores of Answers to Questions	50
4.5.4 Job Satisfaction.....	52
4.5.5 Relationship with Managers	53
4.5.6 Work Environment	53
4.5.7 Salary and Welfare	53
4.6 Conclusion	54
4.6.1 Suggestions for the Improvement of Motivation.....	55

4.6.2	Limits of the Research	56
	Bibliography.	57
第 5 章	訪問介護スケジューリングの効率化	59
	要旨	60
5.1	序論	61
5.1.1	研究背景.....	61
5.1.2	研究目的及び研究方法	62
5.1.3	本研究で利用するソフトについて.....	63
5.2	プラザマアムにおける訪問介護スケジューリングの現状	63
5.2.1	現行のスケジュール表とソフトのスケジュール表の比較	64
5.2.2	曜日別に見た利用者・訪問介護員の状況	64
5.2.3	時間帯別に見た利用者・訪問介護員の状況.....	65
5.3	スケジューリングソフトに入力するデータについて.....	66
5.3.1	入力データ	66
5.3.2	データの収集.....	67
5.3.3	データの修正.....	68
5.4	出力結果について	68
5.4.1	出力結果.....	68
5.4.2	スケジュールの修正方法	69
5.4.3	修正後の出力結果.....	70
5.4.4	スケジュール作成時間の比較	70
5.5	新たなサービスの埋め込み	71
5.5.1	利用者宅間の平均的な移動時間	71
5.5.2	新たなサービスを埋め込むために必要な時間.....	72
5.5.3	新たなサービスの埋め込みが可能な時間帯	72
5.6	結論	73
5.6.1	提案のまとめ	73

5.6.2	今後の課題	74
	参考文献	74
第6章	介護サービスにおける潜在利用者のニーズ	76
	要旨	77
6.1	研究背景と目的	78
6.2	先行研究	78
6.2.1	NPM型政策評価による介護サービスの経営品質評価指標	78
6.2.2	介護サービス消費の意思決定プロセス	79
6.2.3	サービスの購買プロセス	80
6.3	研究方法	81
6.3.1	調査対象と調査方法	81
6.3.2	調査実施地域の概況	82
6.3.3	調査の内容	82
6.3.4	分析方法	83
6.4	分析結果	83
6.4.1	基本属性と生活実態	83
6.4.2	介護施設・サービスの選び方について	84
6.4.3	プラザマアムに対する意識調査	86
6.5	結論	88
6.5.1	調査結果のまとめ	88
6.5.2	改善提案	89
6.5.3	今後の課題	89
	参考文献	90
第7章	介護施設と地域社会のパートナーシップ	91
	要旨	92
7.1	はじめに	93
7.1.1	研究背景	93

7.1.2	研究目的.....	93
7.2	先行研究.....	93
7.3	ヒアリング調査.....	95
7.3.1	土浦市役所におけるヒアリング調査の実施概要.....	95
7.3.2	土浦市役所におけるヒアリング調査の結果.....	96
7.3.3	プラザマアムにおけるヒアリング調査の実施概要.....	96
7.3.4	プラザマアムにおける調査の結果.....	96
7.4	近隣住民に対するアンケート調査.....	97
7.4.1	調査方法.....	97
7.4.2	分析方法.....	98
7.4.3	回答者の基本属性.....	98
7.4.4	調査結果.....	98
7.5	結論.....	104
7.5.1	調査結果のまとめ.....	104
7.5.2	改善提案.....	105
7.5.3	今後の課題.....	105
	参考文献.....	106
第8章	結論.....	107
8.1	調査研究のまとめ.....	108
8.1.1	利用者の視点.....	108
8.1.2	従業員の視点.....	109
8.1.3	地域の視点.....	109
8.2	改善提案のまとめ.....	110
8.2.1	利用者の視点.....	110
8.2.2	従業員の視点.....	110
8.2.3	地域の視点.....	110
8.3	課題と評価.....	111

参考文献	112
謝辞.....	113
付録.....	114
付録Ⅰ デイサービス利用者の満足度アンケート	114
付録Ⅱ 通所サービス利用者への エンパワーメントに関するインタビュー.....	116
付録Ⅲ 従業員のモチベーションに関するアンケート	118
付録Ⅳ スケジューリングソフトに入力するデータに関するアンケート..	122
付録Ⅴ 潜在的利用者のニーズ及び介護施設と 地域社会の関係に関するアンケート.....	124

図目次

図 1-1	社団法人シルバーサービス振興会による介護経営品質の大項目	4
図 1-2	社団法人シルバーサービス振興会による介護経営品質の枠組み	4
図 1-3	財団法人日本公衆衛生協会による介護サービスの質の評価の枠組み ...	5
図 1-4	本研究における介護サービス品質の枠組み	6
図 2-1	2次元プロット分析のイメージ図	14
図 2-2	「施設内の一番の楽しみ」の分布	17
図 2-3	2次元プロット分析の結果	19
図 2-4	満足度の軸を新たに定義した2次元プロット分析の結果	19
図 2-5	SERVQUAL分析の結果	21
図 3-1	作成したウェブサイトの主要構成部分の画面	38
Figure 4-1	Average score of each answer in the questionnaire	51
Figure 4-2	Job satisfaction	52
Figure 4-3	Relationship with managers	52
Figure 4-4	Work environment	53
Figure 4-5	Salary and welfare	54
図 5-1	現行のスケジュール表	64
図 5-2	ソフトのスケジュール表	64
図 5-3	利用者と訪問介護員の時間帯別状況(平成 23 年 9 月 5 日月曜日).....	66
図 5-4	サービス時間の上下限值の関係	67
図 5-5	スケジュールリングソフトの出力結果	69
図 5-6	修正後の出力結果	70
図 5-7	利用者宅間の移動時間の分布	71
図 5-8	サービス間・サービス前後における 新たなサービスの埋め込みの様子	72
図 5-9	新たなサービスの埋め込みが期待される時間帯(月曜).....	73

図 6-1	被介護者とその家族介護者における「介護サービス消費」の概念.....	80
図 6-2	購買プロセス：サービスを選択、利用、評価する顧客の活動	81
図 6-3	介護サービスが必要な場合の相談対象	85
図 6-4	プラザマアムのサービスについて知りたい情報	88
図 7-1	地域社会・経済と特定施設との関わりのイメージ(仮説)	95
図 7-2	介護施設の経営情報で関心があること	99
図 7-3	地域社会の中の自分.....	100
図 7-4	地域活動に参加する積極性	100
図 7-5	興味があるボランティア活動.....	100
図 7-6	介護施設の地域貢献に対する考え方	101
図 7-7	介護施設の役割.....	102
図 7-8	住民が求める地域貢献	103

表目次

表 1-1	介護サービス品質の枠組みによって分類された昨年度の研究内容.....	7
表 1-2	介護サービス品質の枠組みによる今年度の研究内容の分類.....	8
表 2-1	プラザマアムデイサービス利用者の基本属性の分布	17
表 2-2	アンケート項目における満足度と重要度の得点	18
表 2-3	新たな定義による 2次元プロット分析の結果	20
表 2-4	Cronbach の α 係数値	21
表 3-1	従来の後見制度と成年後見制度との比較.....	28
表 3-2	プラザマアムにおける利用者の エンパワーメントに関するインタビュー質問	32
表 3-3	インタビュー調査による回答をまとめた結果.....	34
Table 4-1	Years of working	47
Table 4-2	Age of employees	48
Table 4-3	Gender of employees	48
Table 4-4	Employment form	48
Table 4-5	Educational background	49
Table 4-6	Contents of questionnaire	50
Table 4-7	Ranking scores	50
表 5-1	曜日別に見た利用者・訪問介護員の状況(平成 23 年 9 月 5~10 日)...	65
表 5-2	スケジュール作成の流れと各作業に要した時間	70
表 5-3	利用者宅間の移動時間の基本統計量	71
表 5-4	曜日別に見た利用者宅間の平均移動時間(手作業のスケジュール表) ..	72
表 5-5	新たなサービスが埋め込まれると期待される箇所の合計(曜日別).....	73
表 6-1	調査実施地域の人口概況.....	82
表 6-2	基本属性、生活実態と現在の介護サービスの 利用状況等に対する回答の分布	84
表 6-3	プラザマアムに対する意識調査の回答分布	87