

【研究ノート】

社会福祉法人南高愛隣会による福祉サービスの 利用者評価に関する調査研究（その1）

—2018年度及び2019年度の調査結果から—

吉田麻衣・潮谷有二・南佳奈・大久保梨果
前濱果南・福田史織・奥村あすか

A Research Report on User Evaluation of Social Services for the Person
with Intellectual Disabilities by the Nankoaikinkai of a Social Welfare
Juridical Person (Part 1)

—In Regard to the Result of Social Research in FY 2018 and FY 2019—

Mai YOSHIDA, Yuji SHIOTANI, Kana MINAMI, Rika OOKUBO

Kanan MAEHAMA, Siori FUKUDA, Asuka OKUMURA

要 約

長崎純心大学では、社会福祉法人南高愛隣会との包括連携協定を締結し、利用者調査を2018年度より行ってきている。そこで本研究では、2018年度及び2019年度の利用者調査について一連の社会調査のプロセスを視野に入れて、関係する資料を収集整理し、当該調査の成果について記述的に明らかにすることを目的とした。

その結果、2018年度は社会調査の理論と方法、そして南高愛隣会の職員の援助における専門的な知識を踏まえて調査票の改定が行われ、プレテストとしてグループホームを利用する82名に対して他計式の訪問面接調査が行われたことが明らかになった。得られたデータを記述的に分析した南（2019）によって評価項目や選択肢、調査員の事前トレーニング等に関する課題が明らかにされるとともに、大久保（2019）によって評価項目における利用者のニーズ分類が実証的に行われ報告された。2019年度は調査票等の改善を行い、グループホームを利用する265名に他計式の訪問面接調査の実施をした結果を前濱（2020）が報告し、複数の指標や基準の組み合わせによって利用者のニーズを分類する分析モデルを明らかにした。また、本研究を通して、当該利用者調査は、南高愛隣会の事業報告及び事業計画へ反映され、利用者へのサービスの質の向上に繋がっていること、本学学生が利用者との関わりや社会調査のプロセスの一端を体験することで人材の育成に繋がっているという産学連携システムを構築できたことが成果として明らかになった。

キーワード：社会調査、利用者調査、福祉サービス評価、知的障害者

I. 背景と目的

周知の通り、社会福祉法第78条には福祉サービスの質の向上のための措置等として、社会福祉事業の経営者自身による福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置によって良質かつ適切な福祉サービスの提供に努めなければならないこと（同条第1項）、また、国は社会福祉事業を経営する者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を講じるよう努めなければならないこと（同条第2項）が規定されている。さらに、同条が福祉サービス第三者評価事業の根拠規定となっていることから明らかなように、福祉サービスの質の向上を図るためのサービスの質の評価は、努力義務ではあるが法制的にも位置づけられ、政策的にも重視されていることを理解することができる。

このような状況の中、福祉サービス第三者評価事業の第三者評価機関による福祉サービスの質の評価に加えて、長崎県内の社会福祉法人南高愛隣会（以下、「南高愛隣会」という。）では、2007年より利用者によるサービス評価事業（以下、「利用者調査」という。）を先駆的に取り組んできている。特に、2018年度には、従前の評価項目を抜本的に見直す機会を設け、その改定作業と新しい評価項目を用いた質問紙を使用した他計式面接調査法による利用者調査を長崎純心大学（以下、「本学」という。）の潮谷研究室（2019年度まで存在）と共同で行い、その後は本学医療・福祉連携センターがそれらを引き継ぐことで現在に至っている。

そこで、これまでに行われてきた当該調査から得られたデータを用いた先行研究を見てみると、新しい評価項目の開発に焦点を当て、社会調査における社会測定の観点から実証的に考察した南（2019）や、ニーズ分類の観点から実証的に論じた大久保（2019）や前濱（2020）によるものがある。しかしながら、これらの先行研究は、いずれも本学の潮谷研究室に所属し、当該調査の実施に参加した学生達が卒業論文として執筆したものであるため公刊されておらず、南高愛隣会の利用者調査の内容や社会的意義について広く知ることができないものとなっている。

これを踏まえ、本報告では、新しい評価項目を用いた2018年度の利用者調査と、それを受けて再度評価項目の見直しがされた2019年度の利用者調査について、調査票作成から調査の実施、データ収集と分析、調査結果の報告に至るまでの一連の社会調査のプロセスを視野に入れて、これらに関する資料を収集整理し、当該調査の成果について記述的に明らかにし、考察することを目的とした。

II. 方法

本研究では、当該調査の成果について記述的に明らかにするために、2018年1月18日から2020年3月18日の間に行われた2018年度利用者調査と2019年度利用者調査に係る本学教員と南高愛隣会の職員との打ち合わせや調査報告会の関係資料、調査実施に向けてのグループワークでの配付資料、関係する写真、卒業論文（南 2019、大久保 2019、前濱 2020）、調査報告書等について資料の収集を行い、社会調査のプロセスに沿って整理した。

なお、倫理的配慮として、本研究に関わった個人や対象者の匿名性を守るために、必要に応じ

てマスキングを行った。

Ⅲ. 結果

1. 2018年度利用者調査について

(1) 調査に至るまで

2018年度利用者調査に用いる評価項目の見直しと調査票の決定に至るまでの手続きについては表1の通りであった。

まず、2018年1月18日に南高愛隣会の職員3名が本学に訪問し、当時の本学医療・福祉連携センター長であった潮谷及び筆者を含む助教2名によって、従前まで本学の他の研究室が実施してきた調査結果の検討を行った上で調査票の抜本的な見直しの必要性について確認するとともに、2018年度利用者調査における評価項目の見直しと調査票の作成、面接調査のための調査員の事前トレーニング、実査、データの集計分析と調査結果の報告等について依頼を受けた。その際、評価項目の見直しに当たっては、本学教員は実際に南高愛隣会の実践現場において提供されている具体的なサービスの内容や利用者の生活状況について把握していないことを踏まえて確実に南高愛隣会の福祉実践の実際を測定可能な評価項目を作成するために共同生活援助事業、生活介護事業、就労継続支援A型事業、就労継続支援B型事業等の各事業種（以下、「各事業種」という。）の支援者及び所長に対してグループワークを行った結果を用いて必要な評価項目を検討していくこととなった。

そして、同年2月13日には各事業種の支援者18名に対して「よりよき支援を実現するためには利用者に関するどのような情報が必要か」というテーマで諫早市福田町公民館にてグループワークを実施した。当該日には、最初に南高愛隣会の職員1名によって利用者調査の目的等が説明され、その後、本学助教2名がグループワークの進行が行われた。そして、グループワークにおいて各事業種の支援者18名は3グループに分かれ、テーマに関する意見を付箋を用いて自由に思いつく限りあげていき、グループでディスカッションしながらそれらを親近性のある内容同士にグルーピングし、各班で発表を行った。

加えて、同年3月6日には、各事業種の所長11名及び本学現代福祉学科（2017年度入学生より地域包括支援学科に名称変更）4年生6名の計17名を3グループに分け、南高愛隣会の職員2名による利用者調査の説明と本学助教2名の進行によるグループワーク（テーマやワークの内容は2月13日と同様であった）が諫早市福田町公民館にて実施された。

なお、上述した2月13日及び3月6日のグループワークの様子を図1に、グループワークでの成果の一部を図2に示した。

そして、同年3月26日には、南高愛隣会の職員2名が本学に訪問し、本学教授1名と助教2名によって、各事業種の支援者や所長に対して実施したグループワークから得られた項目を一覧にして必要な評価項目の内容について検討が行われた。また、利用者への負担がなるべく生じないように、評価項目数を全体で30項目から40項目程度にすることや職員が事前に把握できる利用者の客観的な生活状況やフェイスシートに関することは、南高愛隣会の職員が事前記入するように調

査票の中に構成していくことが検討された。

さらに、同年8月3日、8月23日、8月29日、9月5日にも南高愛隣会の職員が本学に訪問し、評価項目の検討を行い、同年9月23日の南高愛隣会内部での協議を経て調査票が確定した。なお、具体的な調査票の評価項目については、(2) 調査の実施において述べていくこととする。

また、調査対象者の選定に関する検討も併せて行われ、当初は、南高愛隣会より調査対象を共同生活援助事業（以下、「グループホーム」という。）と就労継続支援A型事業（以下、「就労A型」という。）もしくは就労継続支援B型事業（以下、「就労B型」という。）を併せて利用している者に対し、グループホームと就労A型または就労B型の2つに関する内容の評価項目を用いて調査を実施したいという希望が出されていた。しかし、同年9月5日の評価項目に関する協議において、グループホームと就労A型または就労B型の2つに関する評価項目を同時に調査することは、調査対象者にとって負担が大きいと見え、グループホームに関する内容の評価項目を用いて利用者調査を実施することとなり、調査対象者もグループホームを利用する者となった。加えて初年度は対象者を少なくして、プレ調査として実施することとなった。

そして、調査票作成の際の留意点として、キャリアオーバー効果を抑制するために、例えば「夕食が美味しいか美味しくないか (q9)」という質問を先に聞き、その後に「夕食のご飯の量は多いか少ないか (q10)」、「夕食のおかずの種類は多いか少ないか (q11)」ということなどについて尋ねていくという質問の順番にも工夫を行ったこと、ワーディングに関しては、複数のポイントを一度に聞こうとするダブルバレル質問がないように質問文を検討したこと、パーソナルな質問になるように質問文には必ず利用者の名前もしくは生活しているグループホーム名を入れるようにしたこと、イエステンデンシーの傾向を抑制するために、質問文は「良いと思いますか、それとも悪いと思いますか」などできるだけ中立的な質問を行うようにしたこと等の工夫をした。

これらの留意点以外にも当該利用者調査は、知的障害等を有する利用者が自らが受けているサービスの評価を行うために、次のワーディングに関する検討を慎重に行った。具体的には、選択肢において「やや」または「あまり」というあいまいな言葉を利用者が判別することが難しいのではないかと南高愛隣会の職員の子測から、「やや」または「あまり」というあいまいな言葉を選択肢に使用しないようにした。その他にも、質問する際に利用者が調査者の読み上げる言語的情報だけでなくリストによる視覚的情報も用いて回答が可能であるとともに利用者が指さしすることでも回答が可能ないように選択肢の一部をリスト化し、選択肢を読み上げた後にリストを提示すること等の工夫を行った。

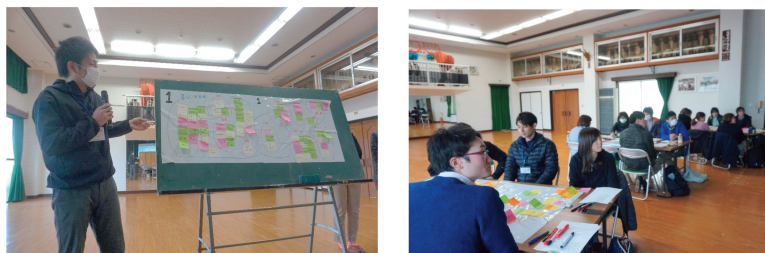
また、当該利用者調査を実施するにあたって本学と南高愛隣会との包括連携協定を締結することが進められ、2018年11月16日に締結された。詳細については、3. 利用者調査の枠組みや目的で後述する。

表1. 南高愛隣会利用者調査における調査票作成までの手続き

日程	場所	内容	備考
2018年 1月18日	本学	本学の潮谷研究室が南高愛隣会より協力依頼を受けた。	南高愛隣会：職員3名 長崎純心大学：教授1名、助教2名 従前、本学の他の研究室が実施してきた調査結果の検討を行った上で調査票の抜本的な見直しの必要性について確認した。
2月13日	諫早市 福田町 公民館	各事業種の支援者に対してグループワークの実施。	南高愛隣会：職員19名 長崎純心大学：助教2名 「よりよき支援を実現するためには利用者に関するどのような情報が必要か」というテーマで南高愛隣会の職員18名に対してグループワークを実施した。
3月6日	諫早市 福田町 公民館	各事業所の所長に対してグループワークの実施。	南高愛隣会：職員13名 長崎純心大学：助教2名、学部生6名 2月13日と同じテーマでグループワークを実施した。グループワークには、南高愛隣会の職員11名及び本学学部生6名が参加した。
3月26日	本学	具体的な評価項目と選択肢に関する検討。	南高愛隣会：職員2名 長崎純心大学：教授1名、助教2名 グループワークより得られた内容を踏まえて、評価項目や調査対象について検討を行った。
8月3日	本学	具体的な評価項目と選択肢に関する検討。	南高愛隣会：職員2名 長崎純心大学：教授1名、助教2名、学部生2名 具体的な評価項目や選択肢に関する検討を行った。
8月23日	本学	具体的な評価項目と選択肢に関する検討。	南高愛隣会：職員2名 長崎純心大学：教授1名、助教2名、学部生2名 具体的な評価項目や選択肢に関する検討を行った。
8月29日	本学	具体的な評価項目と選択肢に関する検討。	長崎純心大学：教授1名、学部生2名 具体的な評価項目と選択肢、質問紙の構成に関する検討を行った。
9月5日	本学	具体的な評価項目と選択肢に関する検討。	南高愛隣会：職員2名 長崎純心大学：教授1名、助教2名、学部生2名 具体的な評価項目と選択肢、質問紙の構成に関する検討を行った。
9月23日	メール	調査票完成	南高愛隣会にて検討を行い、最終決定の知らせがあった。

※南（2019）に加筆修正を加えたものである。

2018年2月13日各事業種の支援者に対するグループワークの様子



2018年3月6日各事業種の所長に対するグループワークの様子



図1. グループワークの様子

2018年2月13日各事業種の支援者によるグループワークの成果の一部



2018年3月6日各事業種の所長によるグループワークの成果の一部

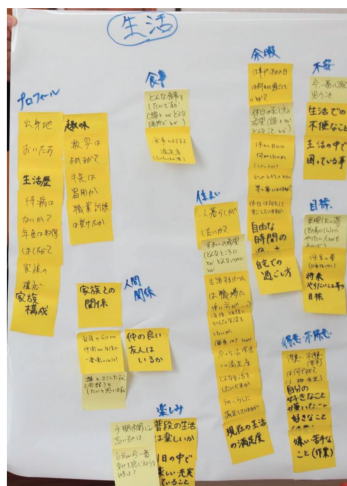


図2. グループワークの成果の一部

(2) 調査の実施

調査対象者は、長崎県の雲仙市、島原市、諫早市、佐世保市の4地区における、南高愛隣会のグループホームの利用者82名（回収率100%）であり、調査の実施日は、2018年10月7日、8日、14日、27日、28日であった。

調査における評価項目は、図3に示すとおりであり、主な項目としては、グループホームの生活環境について、利用者の体調について、利用者の休日の過ごし方について、グループホームの費用について、グループホームの職員についてであった。

調査方法は、本学助教2名、本学学部生8名、長崎国際大学学部生7名からなる調査員が、調査対象者が利用している事業所または調査対象者の居宅であるグループホームを南高愛隣会の職員と訪問し、調査員が調査票に基づいて調査対象者に質問を行い、その回答を記入する他計式の訪問面接調査であった。また、南高愛隣会の職員は調査への影響を鑑み、面接調査には同席せず、調査への質問対応や利用者との時間調整等を行っていた。

なお、調査員のうち、本学助教及び本学学部生は予め事前トレーニングとして、2019年9月19日に本学教授1名による社会調査の概要に関する講義、10月7日及び14日に南高愛隣会の職員2名による質問の内容と目的に関する確認と指導を受けた上で、調査を実施した。ただし、長崎国際大学学部生が事前トレーニング及び質問内容の確認と指導を受けたか否かについては把握していない。事前トレーニング及び利用者調査時の様子については、図4に示すとおりであった。

本学の調査実施分については、訪問面接調査後、直ちに、調査員自ら記入した調査票について記入漏れや記入ミス等がないか、エディティング作業を行った。

調査票の集計においては、非標本誤差を抑制するために、調査員である本学の学生及び社会調査に関する一定のトレーニングを受けたことがある本学の学生（計4名）が、原則として2人1組によるクロスチェックを行いながら、本学医療・福祉連携センターにてコーディング作業及びデータ入力を実施した。

コーディング作業に当たり、調査員によって選択肢が何も選択されていない回答であって、調査員によって調査票に書かれたメモの内容が選択肢に該当しなかった回答については、「66 その他」と処理し、その詳細については自由記述とするなどアフターコーディングを行った。入力されたデータに対するロジカルチェックをはじめ、入力ミスがないかを確認するためのデータクリーニングとその結果に基づくデータの修正を繰り返し行った。

なお、調査実施に伴う倫理的配慮として、調査を開始する前に利用者へ調査の目的を伝え、回答については、厳重に秘密を守って統計処理を行い、グループホーム名及び個人のプライバシーが外部に漏洩することはない旨を伝えるとともに、エディティング作業、コーディング作業、データ入力作業、データクリーニング作業を通して、調査対象者や調査対象となったグループホームを特定することができないように必要に応じてマスキングを行った。

調査票（2018年度）

<p>評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ●グループホームでの生活環境 1. 近所との関係について(q1)/2. GHの利用者数(q2)/3. 部屋のエアコンの有無(q3)/4. 部屋の鍵の有無(q4)/5. 部屋のテレビの有無/6. 部屋のテレビがなくて困るか否か(q5)/7. トイレの形態/8. トイレの使いやすさ(q6)/9. 毎日入浴するか否か(q7)/10. 好きな時間に入浴が可能か否か(q8)/11. 食事の形態/12. 夕食が美味しいか否か(q9)/13. 夕食のご飯の量(q10)/14. 夕食のおかずの種類(q11)/15. 夕食のおかずの量(q12)/16. 夕食の味の濃薄(q13) ●利用者の体調 17. 体調について(q14) ●利用者の休みの日の過ごし方 18. 休みの日にやりたいことができているか否か(q15)/19. 趣味の有無(q16) ●グループホームの費用 20. GHの費用/21. GHの家賃(q17)/22. GHの共益費(q18)/23. GHの食費(q19)/24. 職員が説明する収支報告書の内容が難しいと感じる頻度(q20) ●グループホームの職員 25. 心配事や悩み事の相談(q21)/26. 職員の態度(q22)/27. 職員の言葉遣い(q23)/28. 職員による利用者の呼び方(q24)/29. 利用者に関わる秘密の保持(q25)/30. 玄関のチャイムを鳴らすか否か(q26)/31. 部屋に入る時にノックをするか否か(q27)/32. 職員の挨拶の有無(q28)/33. 個別支援計画の内容の把握状況(q29)/34. GHの支援形態/35. 職員が夜に来る時間(q30)/36. 職員が居る時間(q31)/37. 身だしなみのアドバイス(q32)/38. お金の使い方のアドバイス(q33)/39. お掃除の仕方のアドバイス(q34)/40. GHの職員に伝えたいこと(q35)
--

図3. 2018年度利用者調査における評価項目

※潮谷有二「平成30年度利用者満足度調査報告会 利用者によるサービス評価調査結果の概要」2019年3月13日南高愛隣会報告会の配付資料によるものである。

10月7日の南高愛隣会職員による事前トレーニングの様子



利用者調査時の様子

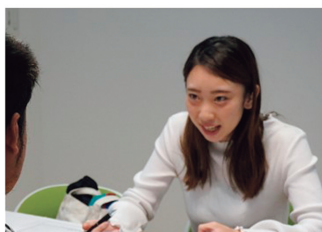
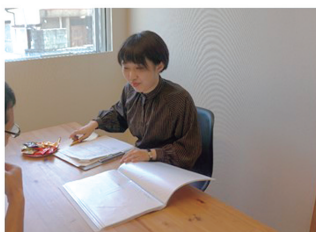


図4. 事前トレーニング及び利用者調査時の様子

(3) 結果報告

データクリーニングを行ったデータに対して、R及びRcommnder, RcmdrPlugin. EZR (Kanda, 2013)、Rパッケージkohonenを用いて集計及び分析を行った。そして、2019年の利用者調査の結果については、当時の本学潮谷研究室のゼミ生である南佳奈、大久保梨花が卒業論文としてまとめている。

また、利用者調査の結果に関する報告会が高岡愛隣会の理事長をはじめ各グループホームの施設長などを対象に2019年3月13日に諫早市社会福祉協議会館にて行われた。報告会では、南(2019)と大久保(2019)の卒業論文を踏まえて、「平成30年度利用者満足度調査報告会利用者によるサービス評価調査結果の概要 利用者の方の満足度調査に関する報告」を当時の本学医療・福祉連携センター長であった潮谷が行った。報告された内容は次の通りである。

本報告会では、調査結果から明らかになったニーズ並びに次年度以降の円滑な調査の実施も視野に入れて①調査票作成過程、②調査実施過程、③調査結果の概要について報告された。なお、①調査票作成過程及び②調査実施過程については、本稿の「1. 2018年度利用者調査について(1) 調査に至るまで(2) 調査の実施」において先述したため、ここでは省略することをお断りしておく。③調査結果の概要については下記に示す通りである。

まず南(2019)は、「利用者によるサービス評価調査」において、調査票の作成から調査の実施、データの分析に至るまでの過程を、社会調査を熟知した者からの適切な指導、助言を受けながら経験することで、社会福祉士に求められる社会調査に関する知識や技術に関して理解し、習得するとともに、質問紙の開発に焦点をあて、実証的に考察することを目的とし、一つひとつの変数(評価項目)の分布について明らかにするとともに、評価項目や選択肢について検討を行った。

その結果を踏まえて、調査票作成過程においては、付記すべき説明事項があると判断した4個の評価項目を「①説明事項」、質問文・回答形式・選択肢について加筆修正をする必要があると判断した23個の評価項目(△を含む)を「②評価項目の見直し」、調査員の事前トレーニング不足によって非標本誤差が生じる可能性がある5個の評価項目を「③要トレーニング」という3つのカテゴリーに整理分類した(表2)。そして、表2に示す通り、「①説明事項」に該当する評価項目が4項目、「②評価項目の見直し」に該当する評価項目が23項目、「③要トレーニング」に該当する評価項目が5項目あることを明らかにした。

具体的には、「①説明事項」については、今後の調査票作成にあたって、回答することが難しいと予測できる、あるいは、回答する必要がないと判断できる評価項目については、次の評価項目へ進めるように、予め調査票に説明事項を付記する必要があることが指摘された。

そして、「②評価項目の見直し」に関しては、選択肢が網羅的かつ排他的でなければならないということに留意した上で、評価項目を再検討すべきであることがわかった。

社会調査における選択肢の作成の留意点の一つとして、選択肢の内容を「網羅的・排他的」に作成していくということが挙げられるが、当該調査に用いた評価項目において設定された選択肢が「網羅的・排他的」のうち、特に「網羅的」に作成できなかったため、調査員によって調査票に書かれたメモの内容が、設定された選択肢のいずれにも該当しなかったことから、「66 その他」と処理し、その詳細は自由記述とするなど、アフターコーディングを施す必要があった。以上のことから、今

後の調査に用いる調査票において、各評価項目の「66 その他」の詳細（自由記述）をもとに、既定の選択肢については、選択肢が網羅的かつ排他的でなければならないということに留意した上で、再検討すべきであることがわかった。さらに、自由回答形式により回答を求める評価項目においては、質問内容があまりにも抽象的であると、回答することが難しいために回答が得られなくなってしまうこと、訪問面接調査の場合は、調査員によって質問内容の意味が異なってしまうことが想定されることから、より具体的な質問文に修正する必要があると明らかになった。

また、「③要トレーニング」については、調査員の事前トレーニング不足による非標本誤差が生じたため、調査員一人一人が質問の内容や選択肢について理解をした状態で調査を実施するよう、今後の調査実施に当たっては、調査員全員が事前に共通のトレーニングを受け、調査員相互の共通理解がなされていることが前提となることが指摘された。

以上のことから、南（2019）は調査票の作成や調査の実施等、それぞれの過程において改善すべき点があることを明らかにしたということが研究の成果であった。

表2. 加筆修正等の必要がある評価項目の一覧

no	評価項目	①説明事項	②評価項目の見直し	③要トレーニング
1	近所の人との関係		○	
2	グループホームの利用者数	○	○	
4	部屋の鍵の有無	○	○	
9	毎日入浴するか否か		○	
12	夕食が美味しいか否か		○	
13	夕食のご飯の量		○	
14	夕食のおかずの種類		○	
15	夕食のおかずの量		○	
16	夕食の味の濃薄		○	
17	体調が悪いと思う頻度		○	
18	休みの日にやりたいことができているか否か		○	
21	グループホームの家賃			○
22	グループホームの共益費	○		○
23	グループホームの食費			○
25	心配事・悩み事の相談		○	
28	職員の利用者の呼び方		△	
29	利用者に係る秘密保持		○	
30	チャイムを鳴らすか否か		○	
31	ノックするか否か	○	○	
32	職員の挨拶の有無		○	
33	個別支援計画の内容の把握状況		○	○
35	職員が来る時間		○	
36	職員が居る時間		○	
37	身だしなみのアドバイス		○	
38	お金の使い方のアドバイス		○	
40	グループホームの職員に伝えたいこと		○	○

※1：南（2019）作成のものである。

※2：△については、「66 その他」と処理したが、その回答内容から、項目を見直す必要性の有無までは判断することができなかった。

次に、大久保（2019）は南高愛隣会による利用者評価に係る社会調査から得られたデータについて、利用者の意向や希望を踏まえたニーズ、潜在的なニーズを把握し、可能な限りニーズ充足を図ることを目的に分析枠組みを用いて実証的に検討を行っている。データの分析には、R及びRcmdr、RcmdrPlugin.EZR（Kanda, 2013）を用いて、変数ごとに記述統計量を算出し、表3に示す分析枠組みに基づいてニーズの分類を行い、①から④のいずれかに該当する場合は1点を非該当の場合は0点を付与したダミー変数によるデータマトリクスを表4の通り作成した。

次に、ダミー変数とした34の変数をもとに変数間の距離はユークリッド距離、クラスター間の距離はward法を用いたクラスター分析を行うとともに、豊田（2008）を参考に、34の評価項目に対する4つのダミー変数を対象に、Rパッケージkohonenを用いて乱数の種を123に固定し、競合学習回数を5000回、ユニット数を 2×5 とする自己組織化マップによる分析を行った。分析の結果から明らかになったニーズを計量的に分類し、それらへの対応について考察した。なお、クラスター分析については、紙幅の関係上割愛することをお断りしておく。

自己組織化マップによる分析の結果、おおよそ2500回を超えたあたりで類似度が小さくなり、収束していることが明らかになるとともに、図5に示した各ユニットに分類された質問番号を踏まえてニーズの特徴から整理すると、ユニット1はpositive $\geq 60\%$ のみであり、特段の対応を要しないニーズ、ユニット3とユニット8はnegative ≥ 1 とsub=0 and obj=1が含まれており、即時の対応が必要であるとともに、利用者は自覚していないが専門家によってニーズがあると判断されるニーズ、ユニット6は、positive $\geq 60\%$ の指摘がある一方、negative ≥ 1 も含まれているため、即時の対応を要するニーズ、ユニット9は、negative ≥ 1 のみであるため、即時の対応を要するニーズ、ユニット5とユニット10は、A>B or B>A（二律背反）が含まれており、どちらか一方をニーズとして対応することが難しく、集団への支援と個別的対応の調整を図りながらの対応を要するニーズがあると明らかになり、それぞれのニーズに応じた対応について実証的に導出することができた。このように、大久保（2019）は一つひとつの変数からニーズを捉え、計量的にニーズを分類することでそれらの対応について一定のエビデンスに基づいて考察し、ニーズ調査の分析モデルを明らかにした。

表3. ニーズ分類

①	サービスとの関係において特段の問題がないものとして、プラスの指摘率が概ね6割以上のもの	positive $\geq 60\%$
②	マイナスの指摘が1つでもあり、対応が必要なもの	negative ≥ 1
③	AがBよりも望ましいとする指摘とBがAよりも望ましいとする二律背反の指摘については、どちらか一方を望ましいものとしてニーズへ対応することが困難なもの	A>B or B>A
④	回答者本人は必要を感じていないが、援助者からみた場合には、支援の必要があると判断されるもの	sub=0 and obj=1

表4. ダミー変数によるデータマトリクス（2019年）

質問番号	評価項目	① positive ≥ 60%	② negative ≥ 1	③ A>B or B>A	④ sub=0 and obj=1
1	近所の人との関係について	1	1	0	0
2	グループホームの利用者数に対する意向について	0	0	1	0
3	エアコンの有無について	1	1	0	0
4	居室の鍵の有無について	0	1	0	0
5	テレビの有無について	1	1	0	0
6	トイレの使いやすさについて	1	1	0	0
7	毎日入浴やシャワーを浴びることについて	1	0	0	0
8	好きな時間に入浴やシャワーを浴びられるかについて	1	1	0	0
9	ブルースカイ・味彩花の夕食が美味しいかについて	0	0	1	0
10	ブルースカイ・味彩花の夕食のご飯の量について	1	1	1	0
11	ブルースカイ・味彩花の夕食のおかずの種類について	0	1	1	0
12	ブルースカイ・味彩花の夕食のおかずの量について	0	1	1	0
13	ブルースカイ・味彩花の夕食の味について	0	1	1	0
14	体調が悪いと思うことがどのくらいあるかについて	0	1	0	0
15	休みの日にやりたいことができているかについて	1	1	0	0
16	趣味の有無について	1	1	0	0
17	家賃について	0	0	1	0
18	共益費について	0	0	1	0
19	食費について	0	0	1	0
20	収支報告書の内容が難しいと思うかについて	0	1	0	0
21	心配事や悩み事を聞いてくれる職員はいるかについて	1	1	0	1
22	職員の態度に嫌な思いをしたことがあるかについて	1	1	0	0
23	乱暴な言葉遣いをする職員がいるかについて	1	1	0	0
24	利用者のことを「さん」付けをして呼ぶかについて	1	1	0	0
25	グループホームの職員は秘密を守ってくれるかについて	1	1	0	0
26	玄関のチャイムを鳴らすかについて	1	1	0	0
27	居室に入る時にノックをするかについて	1	1	0	0
28	グループホームの職員は挨拶をするかについて	1	1	0	0
29	個別支援計画の内容を知っているかについて	1	1	0	0
30	グループホームに職員が来る時間について	0	0	1	0
31	職員がグループホームに居る時間について	0	0	1	0
32	身だしなみのアドバイスは必要であるかについて	1	1	0	1
33	お金の使い方のアドバイスは必要であるかについて	1	1	0	1
34	お掃除の仕方についてのアドバイスが必要であるかについて	0	1	0	1

※大久保（2019）作成のものである。

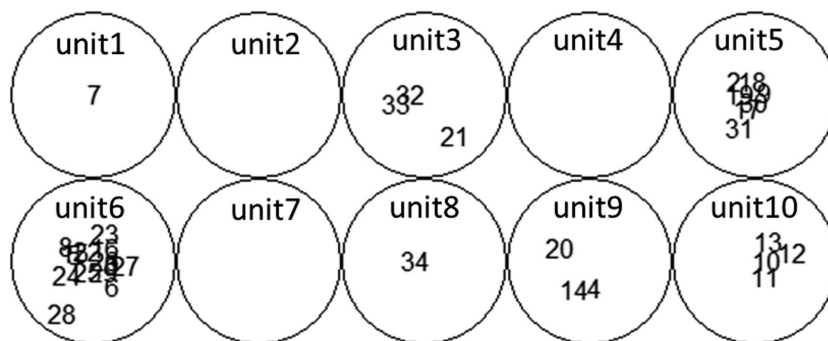


図5. ユニット別質問ナンバー

※大久保（2019）作成のものである。

2. 2019年度利用者調査について

(1) 調査に至るまで

2019年度の利用者調査における調査票については、前年度同様に南高愛隣会の職員と本学教員とが協議しながら、昨年の調査・集計結果を踏まえて、選択肢の見直しや評価項目に加筆修正を行った。

また、2019年度より調査員による面接調査時の非標本誤差を最小限にするため、全ての調査員を対象とした事前トレーニングが実施されることとなり、そこでは、本学教授1名による社会調査の概要や調査の留意すべき点に関する講義に加えて、南高愛隣会の職員4名によって実際の調査票を確認しながら調査の実施に関するトレーニングが行われた。事前トレーニングは、2019年9月6日（金）13時から15時に本学の講義室にて行われ、参加者は本学助教及び本学学部生、長崎国際大学学部生・院生、南高愛隣会職員であった。

(2) 調査の実施

調査方法は、2018年度と同様に、他計式の訪問面接調査であり、調査の実施日は、事前トレーニングの翌週の2019年9月14日から16日、28日、29日、10月5日に行われ、調査員は、本学助教2名、本学学部生13名、長崎国際大学学部生・院生7名、南高愛隣会職員によって調査が実施された。

調査における主な評価項目としては、グループホームの生活環境について、利用者の体調について、利用者の休日の過ごし方について、グループホームの費用について、グループホームの職員についてであった（図6）。

調査対象者は、長崎県の雲仙市、島原市、諫早市、長崎市、佐世保市の5地区における、南高愛隣会のグループホーム全利用者のうち、調査時に、言語によるコミュニケーションが可能である265名（回答率100%）を対象に調査を行った。

調査実施に伴う倫理的配慮として、調査を開始する前に、回答については厳重に秘密を守って統計処理を行い、グループホーム名や個人のプライバシーが外部に漏洩することはない旨を利用

者へ伝え、承諾を得るとともに、集計及び分析作業を通して、調査対象者や調査対象となったグループホームを特定することができないように必要に応じてマスキングを行った。

それらの調査の結果については、当時の本学潮谷研究室のゼミ生である前濱果南が卒業論文としてまとめている。

調査票（2019年度）

評価項目
●グループホームでの生活環境
1.近所の人との関係(q1)/2.グループホームの利用者数への評価(q2) /3.鍵の有無への希望(q3) /4.テレビ(q4) /5.入浴時間帯(q5) /6.日々の入浴状況(q6) /7.夕食の味の評価(q7) /8.夕食の形式(q8/q9) /9.仕事が休みの日の夕食(q10) /10.休日夕食の満足度(q11/q12)
●利用者の体調
11.体調(q13)
●利用者の休日の過ごし方
12. 休日の過ごし方(q14) /13.趣味の有無(q15)
●グループホームでかかる費用
14.家賃(q16) /15.共益費(q17) /16.1か月の家賃(q18) /17.収支報告書(q19)
●グループホームの職員
18.心配事や悩み事(q20) /19.グループホーム職員の態度に不快な思いをしたことがあるか(q21) /20.乱暴な言葉遣いをする職員(q22) /21.グループホーム職員からの呼ばれ方(q23) /22.グループホーム職員の秘密保持(q24) /23.居宅に入る前の合図(q25) /24.居室に入る前の合図(q26) /25.グループホーム職員の挨拶(q27) /26.個別支援計画の認知(q28) /27.グループホーム職員が支援に来る時間(q29/q30) /28.訪問時間の変更希望(q31) /29.グループホーム職員の滞在時間(q32/q33) /30.身だしなみのアドバイスの必要性(q34) /31.金銭管理のアドバイスの必要性(q35) /32.掃除のアドバイスの必要性(q36)
●グループホームでの生活をより良くするために必要なこと

図6. 2019年度利用者調査における評価項目

※福田史織「令和元年度利用者満足度調査報告会 利用者によるサービス評価調査結果の概要」2020年3月4日 南高愛隣会報告会の配付資料によるものである。

（3）結果報告

前濱（2019）の卒業論文による結果を踏まえて利用者満足度調査に関する報告会が2020年3月18日（水）にオンラインにて実施され、南高愛隣会の職員である福田史織によって報告された。

前濱（2020）は大久保（2019）の分析結果も踏まえて、表5に示す通り、32個の評価項目に対して①positive \geq 60%、②negative \geq 1、③A>B or B>A、④sub=0 and obj=1のそれぞれに、該当する場合には1点を、非該当の場合には0点を付与したダミー変数によるデータマトリクスを作成し、分類1と分類2という2つの整理を行った。まず、分類1では全32変数のうちポジティブな回答が調査対象者の60%未満であり、何らかの対応を必要とする変数を α （①=0）、一方、ポジティブな回答が60%以上で、概ねサービスの質が確保されており、サービスの質を改善するというよりは、更なる質の向上を図ることが期待される変数を β （①=1）に分類した。

そして、分類1をさらに細分化して整理するための分類2として、 α の中でもニーズのベクトルが二律背反となっており、画一的な対応が困難な変数を $\alpha 2$ （③=1）とし、それ以外のネガティブな回答が1人以上であったり（①=1 \wedge ②=1）、利用者本人は必要を感じていないが、援助者からみた場合には、支援の必要があると判断され、何らかの対応が必要になるもの（④

= 1) を $a1$ ($② = 1 \vee ④ = 1$) とした。

一方、 β の分類 2 として、 β の中には画一的な対応が困難な二律背反の変数がなかったことを踏まえ、ネガティブな回答が 1 人以上であり、何らかの支援を必要とする変数を $\beta 1$ ($② = 1$) とし、それ以外の変数であり、調査対象者の回答分布 ($① = 1 \wedge ② = 0 \wedge ③ = 0$) のみでは判断することができない変数——利用者本人は必要を感じていないが、援助者からみた場合には、支援の必要があると判断され、何らかの対応が必要になる変数 ($④ = 1$) ——を $\beta 2$ ($① = 1 \wedge ② = 0 \wedge ③ = 0 \wedge ④ = 1$) とした。なお、これらのニーズ分類のうち、特段の改善は必要でなく、サービスの質の向上を図ることで対応出来るニーズは論理上、 β のうち $① = 1 \wedge ② = 0 \wedge ③ = 0 \wedge ④ = 0$ となるものであった。

ニーズを a と β に分類した結果、まず、 a に分類された 12 変数については、ポジティブな回答が調査対象者の 60% 未満であり、何らかの対応を必要とする変数 ($① = 0$) であることから、それぞれの変数において、ポジティブな回答にならなかった理由と改善策を明確にし、解決すべきだろうと判断できた。また a の中でも、 $a2$ はニーズのベクトルが二律背反となっており、画一的な対応が困難であることから、個々の利用者と密接に関わり、アセスメントをしながら解決を図っていかねばならないことが明らかとなった。

次に、 β に分類された 20 変数のうち、 $\beta 1$ の 18 変数については、ポジティブな回答が 60% 以上で、概ねサービスの質が確保されており、サービスの質を改善するというよりは、更なる質の向上を図ることが期待される変数であるが、ネガティブな回答が 1 人以上であり、何らかの支援を必要とする変数も含まれている ($① = 1 \wedge ② = 1$)。これらの変数は個別ニーズであるため、個々の利用者に関わりながら解決していく必要があり、ネガティブな回答をした者に対する情報収集から、ポジティブな回答にならなかった理由と改善策を明確にし、解決すべきであると判断できた。

さらに、 $\beta 2$ の 2 変数については、ポジティブな回答が 60% 以上で、概ねサービスの質が確保されており、かつ、ネガティブな回答も無かったが、利用者本人は必要を感じていないが、援助者からみた場合には、支援の必要があると判断される変数 ($① = 1 \wedge ② = 0 \wedge ③ = 0 \wedge ④ = 1$) であることから、これらの変数についても改善が必要といえる。 $\beta 2$ については、利用者本人が支援の必要性を感じていないため、どのような支援が必要なのかを見極める支援者の専門的な知識と技術による判断と支援が極めて重要になるものである。また、本調査の単純集計からは解決すべきか否かの判断が難しいことから、利用者の潜在的なニーズを見落とすことなく把握するためには、調査結果を単純集計するだけでなく、専門的な視点で分析する必要があることが明らかとなった。

これらのことから、前濱 (2019) では、利用者のニーズを統計調査によって把握するためには、① 1 つの変数が有する統計量を 1 つの指標や基準のみで判断するのではなく、複数の指標や基準の組み合わせによって判断することが有効であるということ、さらには、② 指標の中に専門家による専門的な判断に基づくニーズの指標を導入することによって、少数かつ潜在的であるが故に見落とししてしまう可能性があるニーズを顕在化することが可能になるということ、③ ニーズ把握における専門家の知識と技術による判断が極めて重要になるということの 3 点を明らかにした。

表5. ダミー変数によるデータマトリクス（2020年）

質問番号	評価項目	① positive ≥ 60%	② negative ≥ 1	③ A>B or B>A	④ sub= 0 and obj= 1	分類 1	分類 2		
1	近所の人との関係について	0	1	0	0	α	α1		
7	夕食の形態について	0	1	0	0				
14	家賃について	0	1	0	0				
15	共益費について	0	1	0	0				
16	1ヶ月の食費について	0	1	0	0				
17	収支報告書について	0	1	0	0				
3	鍵の有無への希望について	0	1	0	1				
9	仕事が休みの日の夕食について	0	0	0	1				
30	身だしなみのアドバイスの必要性について	0	0	0	1				
32	掃除のアドバイスの必要性について	0	0	0	1				
2	グループホームの利用者数への評価について	0	0	1	0			α2	
27	グループホームに職員が支援に来る時間について	0	0	1	0				
4	テレビについて	1	1	0	0	β	β1		
5	入浴時間について	1	1	0	0				
8	夕食の形式について	1	1	0	0				
10	休日の夕食の満足感について	1	1	0	0				
18	心配事や悩み事について	1	1	0	0				
19	グループホーム職員の態度に不快な思いをしたことがあるかについて	1	1	0	0				
20	乱暴な言葉遣いをする職員の有無について	1	1	0	0				
21	グループホーム職員からの呼ばれ方について	1	1	0	0				
22	グループホーム職員の秘密保持について	1	1	0	0				
23	居宅に入る前の合図について	1	1	0	0				
24	居室に入る前の合図について	1	1	0	0				
25	グループホーム職員の挨拶について	1	1	0	0				
26	個別支援計画の認知について	1	1	0	0				
28	訪問時間の変更希望について	1	1	0	0				
29	グループホーム職員の滞在時間について	1	1	0	0				
6	日々の入浴状況について	1	1	0	1				
11	体調について	1	1	0	1				
12	休日の過ごし方について	1	1	0	1				
31	金銭管理のアドバイスの必要性について	1	0	0	1			β2	
13	趣味の有無について	1	0	0	1				

※前濱（2020）作成のものである。

3. 利用者調査の枠組みや目的

本研究において2018年度から2019年度に行われた利用者調査における資料収集と整理を行った結果、利用者調査を実施する枠組みや目的、成果については図7に示す通りであった。

まず、先述したとおり、当該利用者調査を実施するにあたって本学教員及び南高愛隣会職員との打ち合わせを重ね、包括連携協定を締結することが進められた。南高愛隣会と本学との包括連携協定は、2018年11月16日に締結され、協定の目的には、資源や教育・研究等を活用しながら、調査・研究、人材育成、地域活性化を通して、地域社会の発展につなげることを目指すことが示され、協定の内容の一つとして利用者によるサービス評価（利用者アンケート）への協力が位置づけられた。本学の利用者調査の協力に関する具体的な内容としては、調査における研究者による専門的な指導、調査員（学生アルバイト）の派遣、調査結果の集計・分析等であった。

利用者調査を実施する枠組みについては、南高愛隣会における利用者調査の目的として利用者のニーズを把握すること、虐待を未然に防ぐこと、利用者調査の効果として客観的に利用者のニーズを把握することによってサービスの質の向上に繋がること、毎年実施することによって経年的な変化を観察することが可能であることであった。さらに、利用者調査の結果は、南高愛隣会の次年度の事業計画や研修会の内容に反映されていることが明らかになった。また、副次的な影響としては、本学の学生が調査を通して、利用者との関わりを体験することができ、興味を持った学生が就職につながる事となったことや社会調査のプロセスの一端を体験することができる事が挙げられた。

実際に2018年度南高愛隣会の事業報告を見てみると、2. 各事業サービスの状況として、共同生活援助（グループホーム）では、「ソフト面では長崎純心大学の協力を受け、「利用者アンケート」（新様式による満足度調査）の試行を4地域にて1事業所を選抜して計82名を対象に実施した。結果、支援者の基本姿勢の不十分さが明らかになり、サービスの向上に向けて改めて全職員の支援姿勢を徹底することの必要性が迫られた。」と報告されていた。

そして、2019年度南高愛隣会事業計画を見てみると、2019年度の重点項目としては、（1）個別支援に着目したサービスの質の向上の中で、「福祉系大学の学生による利用者アンケートを実施し利用者のニーズを把握する。」という文言が入っており、また、2019年度各サービスの方向性として、共同生活援助（グループホーム）では、「2018年に実施した（新）利用者アンケート調査（試行4事業所）の結果も参考に、個別支援の質の向上に向けて個別支援計画、アセスメント、モニタリングの質を改善する。2019年度は全グループホームでの実施につき、要望に即応していく。」と記されていた。

さらに、2019年度南高愛隣会事業報告を見てみると、1. サービスの質の充実の中で「福祉系大学の学生による利用者アンケートを実施し利用者のニーズの把握」と付記されており、加えて、2. 各事業サービスの状況では、「利用者アンケートは11事業所全体調査を長崎純心大学の潮谷教授の指導の下、県内3福祉大学の学生の協力で実施した。昨年度の課題とした職員の基本姿勢は改善もみられたが、引き続き改善を図る必要性のある項目が3項目出てきた。特に指標のみでの判断ではなく、専門家による専門的な判断に基づくノーマティブニーズの指標導入によって、少数かつ潜在的ニーズやニーズ把握における知識や技術による判断の重要性が客観的に示され今

後の参考となった。」と明記されていた。

また、2020年度の南高愛隣会事業計画においても、2019年度と同様には、2020年度の重点項目として、(2) 個別支援に着眼したサービスの質の向上の中で、「福祉系大学の学生による利用者アンケートを実施し利用者のニーズを把握する。」という文言が入っており、また、3. 2020年度各サービスの方向性として、共同生活援助（グループホーム）では、「個別支援の質の向上においては、個別支援計画内容の支援現場への浸透を、ケアラボの活用によって向上させたい。同時に専門職の事例検討などによるニーズ判断等の質の向上をはかり昨年度の課題改善に繋げ、利用者の満足度向上を目指したい。基本姿勢の徹底は昨年度の「利用者アンケート」の結果から投げかけられた課題であるが、引き続き、守秘・挨拶改善を実践する（苦情分析とその事例を活用したロールプレイの実施を共有）。」と記されていた。

これらのことから、当該利用者調査の結果を踏まえて、南高愛隣会の事業報告がなされ、さらに翌年の事業計画に反映されていることが明らかになった。

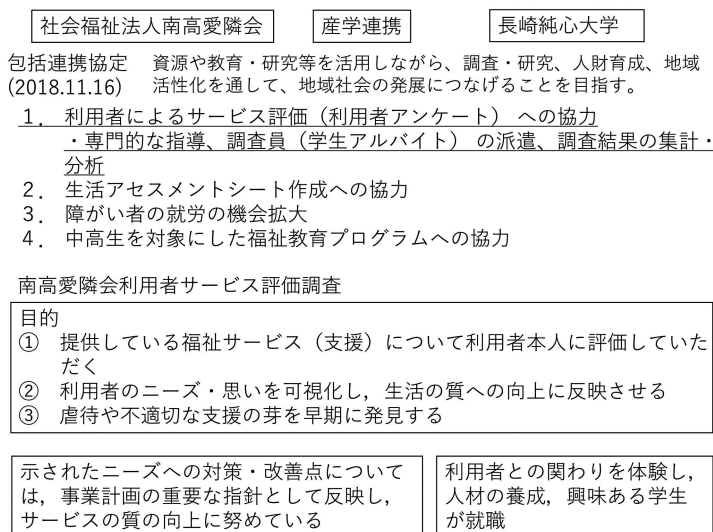


図7. 包括連携協定の内容と利用者調査の目的

IV. 考察

南高愛隣会では、2007年より利用者調査を先駆的に取り組んできている中で、2018年度には従前の利用者調査の評価項目を抜本的に見直す機会を設け、その改定作業と新しい評価項目を用いた利用者調査の実施を本学の潮谷研究室と共同で行い、2020年度からは本学医療・福祉連携センターがそれらを引き継ぐことで現在に至っている。これを踏まえ、本報告では、新しい評価項目を用いた2018年度の利用者調査と、それを受けて再度評価項目の見直しが行われた2019年度の利用者調査について、調査票作成から調査の実施、データ収集と分析、調査結果の報告に至るまでの一連の社会調査のプロセスを視野に入れて、これらに関する資料を収集整理し、当該調査の成果について記述的に明らかにし、考察することを目的とした。

その結果、当該利用者調査は、社会調査を実施する上で重要な調査票の作成においてキャリアオーバー効果やイエステンデンシー等に留意して行われた。それらに加え、知的障害等を有する利用者を対象とした調査であることも加味して、ワーディングの検討やリストの活用等を慎重に行った。これらのことから、調査票作成において社会調査の知識は必ずしも十分とは言えないが、南高愛隣会の利用者に日々接しており、利用者の能力が専門的に分かっている職員と南高愛隣会のサービスを利用している知的障害者の生活状況は把握していないが、社会調査の理論と方法について熟知している教員とが協働して、利用者が回答しやすく、かつ社会調査の質問紙としての条件も満たした調査票を作成できたことは成果であると考えられる。

作成した調査票を用いて、初年度である2018年度はプレテストとして南高愛隣会のグループホームを利用する82名に他計式の訪問面接調査を行い、データの集計及び分析を行った。そして、2018年度の利用者調査の結果については、当時の潮谷研究室のゼミ生である南（2019）、大久保（2019）が卒業論文としてまとめた。

まず南（2019）は調査票の作成や調査の実施等、それぞれの過程において改善すべき点があることを明らかにし、それらを「①説明事項」「②評価項目の見直し」「③要トレーニング」の3つのカテゴリーに整理分類し、それらに該当する評価項目を明らかにしたことが研究の成果であった。

次に、大久保（2019）は、分析枠組みに基づいてニーズの分類を行い、分析ソフトであるRを用いて10個のユニットからなる自己組織化マップを作成し、調査結果から明らかになったニーズを計量的に分類し、それらへの対応について考察した。具体的には、ユニット1は特段の対応を要しないニーズ、ユニット3とユニット8は即時の対応が必要であるとともに、利用者は自覚していないが専門家によってニーズがあると判断されるニーズ、ユニット6とユニット9は、即時の対応を要するニーズ、ユニット5とユニット10は、どちらか一方をニーズとして対応することが難しく、集団への支援と個別的対応の調整を図りながらの対応を要するニーズがあると明らかになり、それぞれのニーズに応じた対応について実証的に明らかにした。このように、大久保（2019）は、一つひとつの変数からニーズを捉え、計量的にニーズを分類することでそれらの対応について一定のエビデンスに基づいて、再現の可能性を高め、より客観的に考察し、ニーズ調査の分析モデルを示唆したことが成果であった。

そして、2018年度の結果を踏まえて、調査票の改定や調査方法の改善が行われ、2019年度は、南高愛隣会のグループホームを利用する265名に他計式の訪問面接調査が行われた。

2019年度の利用者調査から得られたデータの分析結果については、前濱（2020）が卒業論文としてまとめた。前濱（2020）は、大久保（2019）の分析に倣い、32個の評価項目に対して①から④の4つのニーズに分類するとともに、分類1として a （①=0）、 β （①=1）に、分類1をさらに細分化して整理するための分類2として、 $a2$ （③=1）、 $a1$ （②=1 \vee ④=1）、 $\beta1$ （②=1）、 $\beta2$ （①=1 \wedge ②=0 \wedge ③=0 \wedge ④=1）に分類した。まず、 a に分類された12変数については、ポジティブな回答が調査対象者の60%未満であり、何らかの対応を必要とする変数であること、また a の中でも、 $a2$ はニーズのベクトルが二律背反となっており、画一的な対応が困難であることから、個々の利用者との密接に関わり、アセスメントをしながら解決を図っていかな

ければならないことが明らかとなった。

次に、 β に分類された20変数のうち、 $\beta 1$ の18変数については、ポジティブな回答が60%以上で、概ねサービスの質が確保されており、更なる質の向上を図ることが期待される変数であるが、ネガティブな回答が1人以上であり、何らかの支援を必要とする変数も含まれている。さらに、 $\beta 2$ の2変数については、ポジティブな回答が60%以上で、概ねサービスの質が確保されており、かつ、利用者本人は必要を感じていないが、援助者からみた場合には、支援の必要があると判断される変数であることから、これらの変数についても改善が必要ということを示した。

これらのことから、前濱（2019）では、利用者のニーズを統計調査によって把握するために、分析に用いた変数を理論的に分類し、1つの変数が有する統計量から1つの指標や基準のみで判断するのではなく、複数の指標や基準の組み合わせによって判断することが有効であるということ、さらには、指標の中に専門家による専門的な判断に基づくニーズの指標を導入することによって、少数かつ潜在的であるが故に見落とししてしまう可能性があるニーズを顕在化することが可能になるということ、ニーズ把握における専門家の知識と技術による判断が極めて重要になるということの3点を示唆したことが成果であった。

また、本研究において利用者調査における社会調査のプロセスに関する資料収集と整理を行った結果、利用者調査を実施する枠組みについては、利用者調査の目的として利用者のニーズを把握すること、虐待を未然に防ぐこと、利用者調査の効果として客観的に利用者のニーズを把握することによってサービスの質の向上に繋がること、毎年実施することによって経年的な変化を観察することが可能であることが明らかになった。加えて利用者調査の結果は、南高愛隣会の次年度の事業計画に反映されていたことが示唆された。さらに、副次的な影響としては、本学の学生にとっても調査を通して、利用者との関わりを体験することができ、興味を持った学生の就職につながったことや社会調査のプロセスの一端を体験することができたことが挙げられた。

南高愛隣会と本学との包括連携協定は、2018年11月16日に締結され、協定の目的には、資源や教育・研究等を活用しながら、調査・研究、人材育成、地域活性化を通して、地域社会の発展につなげることを目指すとされ、協定の内容の一つとして利用者調査への協力が位置づけられた。利用者調査の協力に関する具体的な内容としては、調査における研究者による専門的な指導、調査員（学生アルバイト）の派遣、調査結果の集計・分析等であった。この協定は社会福祉法人と学校法人の組織と組織とが締結することによって地域貢献を行い、福祉サービスの質の向上と利用者の利益を増大させるということを見える化するために意義あるものと考えられる。

以上のように、本研究では、2018年度及び2019年度の利用者調査によって得られた成果を報告した。また、本研究を通して、利用者調査が本学の資源を活用しながら実施され、当該利用者調査は、南高愛隣会の事業報告及び事業計画へ反映され、利用者へのサービスの質の向上に繋がっていること、本学にとっても学生が利用者との関わりや社会調査のプロセスの一端を体験することで人材の育成に繋がっているという産学連携システムを構築できたことが成果として明らかになった。

今後の課題としては、南高愛隣会及び本学の包括連携協定に基づく産学連携システムを維持・発展させるためにも、これまで得られた結果を経年比較すること、共同生活援助（グループホー

ム)に関する評価項目だけでなく、就労A型・就労B型といった他の事業種に関する利用者のサービス評価を行う必要があることを付記しておく。

引用文献

- 福田史織 (2020)「令和元年度利用者満足度調査報告会 利用者によるサービス評価調査結果の概要」(2020年3月4日南高愛隣会報告会の配付資料)
- KANDA Yoshinobu (2013) Investigation of the freely available easy-to-use software 'EZR' for medical statistics, Bone Marrow Transplantation 48, pp. 452-458. (<http://www.nature.com/bmt/journal/v48/n3/pdf/bmt2012244a.pdf>).
- 前濱果南 (2020)「当事者調査の結果を踏まえたニーズ抽出と分類に関する一研究」令和元年度長崎純心大学人文学部地域包括支援学科卒業論文.
- 南佳奈 (2019)「福祉サービスの評価に関する一研究 —当事者調査の開発に焦点をあてて—」平成30年度長崎純心大学人文学部地域包括支援学科卒業論文.
- 南高愛隣会 (2019)「2018年度南高愛隣会事業報告」<http://www.airinkai.or.jp/%e6%83%85%e5%a0%b1%e5%85%ac%e9%96%8b> (閲覧日:2021年11月25日)
- 南高愛隣会 (2019)「2019年度南高愛隣会事業計画」<http://www.airinkai.or.jp/%e6%83%85%e5%a0%b1%e5%85%ac%e9%96%8b> (閲覧日:2021年11月25日)
- 南高愛隣会 (2020)「2019年度南高愛隣会事業報告」<http://www.airinkai.or.jp/joho> (閲覧日:2021年11月25日)
- 南高愛隣会 (2020)「2020年度南高愛隣会事業計画」<http://www.airinkai.or.jp/joho> (閲覧日:2021年11月25日)
- 大久保梨果 (2019)「福祉サービスの評価に関する一研究 —当事者調査の分析を通して—」平成30年度長崎純心大学人文学部地域包括支援学科卒業論文.
- 潮谷有二 (2019)「平成30年度利用者満足度調査報告会利用者によるサービス評価調査結果の概要」(2019年3月13日南高愛隣会報告会配付資料)
- 豊田秀樹 (2008)「データマイニング入門—Rで学ぶ最新データ解析—」東京図書.