

## 児童発達支援事業を運営する法人の顧客満足度と会社業績の関連性

本研究では、児童発達支援事業を運営する法人について、その顧客満足度と会社業績の関連性を分析した。平成 24 年に児童福祉法が改正され、障害児施設の施設体系が大きく変更された。今までは、障害種別によって施設が区分分けされていたものが一元化され、通所による支援か入所による支援かの 2 パターンとなった。本研究のテーマとした児童発達支援事業は通所による支援に分類されるものであり、この法改正によって新たに位置づけられた事業である。この法改正以降、営利法人の参入は数年で急激に増加し、事業所間の競争も激しくなった。法人が児童福祉施設として持続的に安定して経営するためには、財務的健全性が大前提となる。

本研究では、児童福祉施設のうち児童発達支援事業において「会社業績」について分析するが、特に「顧客満足度」に焦点を当てて分析する。年一回事業所に義務付けられている「保護者等向け児童発達支援評価表」を顧客満足度の指標として採用し、「保護者等向け児童発達支援評価が高いほど、会社業績も高くなる。」という仮説を設定し、分析する。

本研究では、研究対象企業として Welfare And Medical Service Network System (WAMNET) に登録されている令和 2 年 9 月 1 日までに開所した愛知県の全ての児童発達支援事業所 600 事業所を対象とした。そのうち、必要なデータを公表し、かつ、市・社会福祉法人を除いた、利用者数が 5 人以上の事業所、103 事業所を対象とした。まず、23 項目ある保護者評価について因子分析を行った。因子分析の結果、「満足因子」「緊急時対応因子」「計画因子」「保護者対応因子」「生活空間因子」「交流因子」の 6 つの因子を取り出すことができた。そして、会社業績を分析するため、会社業績を被説明変数、保護者等向け児童発達支援評価結果の 6 因子を説明変数として、強制投入法による重回帰分析を行った。なお、会社業績は売上利益率（経常利益/売上高）をこの分析に用いることとした。分析の結果、「満足」にかかる係数は 0.031 で正となり、満足が高いほど利益率が高くなるという関係であった。しかし、その t 値は 0.080 で高くなく、「満足」は有意な変数ではなかった。同様に、「満足」以外の 5 因子の変数についても有意な結果は得られなかった。「保護者等向け児童発達支援評価結果は会社業績に影響を与えていない」ことを示す結果となった。

本研究では、3 つの実践的価値を得ることができた。1 つは、23 項目もある保護者等向け児童発達支援評価表を 6 つの因子（満足、緊急時対応、計画、保護者対応、生活空間、交流）に分けることができたという点である。2 つ目は、「会社業績」と「保護者等向け児童発達支援評価」に、統計的に有意な差は認められなかったため、保護者等向け児童発達支援評価が会社業績に影響を与えているのかどうかまだわからないということが分かったという点である。3 つ目は、本研究では本来公表が義務付けられているデータを対象としたにもかかわらず、対象となる 600 事業所のうち、全体の約 30% の 169 事業所しか公表できていなかったという現状を知ることができたということである。

今回の研究は愛知県に限定された結果であり、全国的にこのような傾向にあるのかどうかは調査できていない。さらに、各地域の人口等を考慮した分析を行うこともできていない。そのため、今回得られた結果の一般性については限定して解釈する必要がある。今後も、児童福祉分野において持続的に安定して経営するための経営戦略について考えていきたい。