

サービス管理・経営系科目 I 科目修了レポート

■科目修了レポート①

演習で学んだ、苦情対応からサービス改善の一連の流れをふまえ、苦情が発生した後の対応について、対応の働きかけ先・役割分担(担当者)・対応時期・方法(手段)をレポートにまとめなさい。

- ・レポートは、当会 HP_基礎研修Ⅲのサービス管理・経営系科目 I 修了レポート_「科目修了レポート1様式」を使用してください
- ・現在、SW 実践を行っていない方は、過去の実践経験を通してまとめてください。
福祉に関する実践経験がない方は、一般企業と共通する経営課題などを振り返りつつまとめてください

査読のポイント

- 1) 横列が整合性をもって記載できているか。
- 2) 対応の働きかけ先、対応時期などのポイントが押さえられているか。
(対応の働きかけ先の例)
当事者(利用者、ご家族)、苦情の原因者、苦情受付担当者、苦情解決責任者、苦情対応委員会、所属組織のその他関係者、第三者委員、管轄庁 等
- 3) A4用紙一枚で整理してください(多くても7行で収める)

■科目修了レポート②

講義・演習を通して学んだことを参考にして、所属組織でサービス管理・サービス改善等を行う場合の課題について800~1200字程度でまとめなさい。

- ・レポートは、当会 HP_基礎研修Ⅲのサービス管理・経営系科目 I 修了レポート_「原稿用紙」を使用してください

査読のポイント

所属組織が苦情対応、サービス改善ができていないかどうかではなく、所属組織の取り組みを、今回学んだ「視点」をもって整理する。その上で、所属組織のサービス管理、サービス改善と考えられるものを記載する。

(キーワード)

苦情解決、サービス改善、リスクマネジメント、組織対応、第三者委員、運営適正化委員会、サービス評価、情報公開、ガバナンス・コンプライアンス 等

■提出期限

2023年11月8日(終日まで)に課題アップロードフォームよりアップしてください。

サービス管理・経営系科目Ⅰ 科目修了レポート①

氏名： _____

演習で学んだ、苦情対応からサービス改善の一連の流れをふまえ、

苦情が発生した後の対応について、対応の働きかけ先・役割分担(担当者)・対応時期・方法(手段)をレポートにまとめなさい。

対応の働きかけ先	役割分担 (担当者)	対応時期	方法 (手段)
当事者 (利用者、ご家族) に	苦情受付担当者が	現場職員が苦情 (相談) を受け付けた直後	電話で詳細について確認する (謝罪する場合は、安易に全ての事柄について謝罪しないよう注意する)
苦情の原因者に	苦情受付担当者が	電話で詳細を確認した後直ちに	電話で確認した詳細について事実確認を行い、内容を苦情受付シートに記載する (事実をありのままに書くことに注意する)
赤字で追加の記入例を示します			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 演習事例で登場した A さんや娘さん (B さん) を働きかけ先として記載しても構いません ・ 上記記載例のように「対応の働きかけ先の例」をそのまま記載し整理することも可能です 			
<p>要点は、演習を通して学んだ「苦情発生から苦情解決 (改善策の検討、決定、通知)、サービス改善までの一連の流れ」を時系列で整理することです</p>			
<p>「対応の働きかけ先の例」 当事者 (利用者、ご家族)、苦情の原因者、苦情受付担当者、苦情解決責任者、苦情対応委員会、所属組織のその他関係者、第三者委員、管轄庁 等</p>			