

サービス管理・経営系科目修了レポート評価の視点

【科目修了レポート】

①演習の、苦情対応からサービス改善の一連の流れをふまえ、苦情が発生してから、対応の働きかけ先・方法・役割分担と時期等をレポートにまとめなさい。

※別紙「科目修了レポート①」を使用。

※受講生には、下記の説明を行う。

- ・横列の記載が適切且つ整合性をもって記載できていること。
- ・5行記載できることが好ましいこと。

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。

※別紙「科目修了レポート②」を使用。

※Wordで作成する場合は、40字×30行で設定してください。

※提出用以外に、必ず控えを取っておいてください。

【評価のポイント】

- ・科目修了レポート①及び②で100点満点の科目修了レポートとする。
- ・70点以上で当科目について知識習得できたと判断し修了とする。

【科目修了レポート①について】

- ・50点満点とする。
- ・課したレポートの表の横列の記載が適切且つ整合性をもって記載できていれば、10点とする。
- ・5行記載できることが好ましい。

～対応の働きかけ先（例）～

- ・当事者（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（職場によって名称に違いあり。）
- ・所属組織の関係者（従業員・各部署の長・施設長等）
- ・第三者委員
- ・管轄官庁

【科目修了レポート②について】

- ・50点満点とする。
- ・苦情対応、サービス改善が“出来ているか”を問うのでは無く、今回学んだ“視点”を持つ事ができるようになったかを確認する事を目的とする。

・下記のキーワードの視点を含めたレポートになっていること。

～キーワード～

- ・ 苦情解決
- ・ サービス改善
- ・ リスクマネジメント
- ・ 会議、カンファレンス
- ・ 組織対応、チームアプローチ
- ・ 第三者委員
- ・ 外部
- ・ 運営適正化委員
- ・ サービス評価
- ・ 情報公開、説明責任
- ・ ガバナンス、コンプライアンス