

授業科目 介護サービス産業論			科目コード番号				
【担当教員名】 青山 三千子	対象学年	2	対象学科	理学・作業・言語・栄養・社会			
	開講時期	後期	必修・選択	選択			
	単位数	2	時間数	30			
【概要及び学習目標】							
<p><概略></p> <p>介護保険によって「措置」から「契約」へと介護サービスが改革され、企業の参入が進んだ。同時に、介護サービスに関する苦情が多発して消費者保護対策が重要な課題となっている。消費者保護とは何か、介護サービス以外の一般企業はどのような消費者対策を講じているのか。全般的な消費者相談と、介護サービスのトラブルを検討し、対策を考えて、介護に携る人や施設、用具などの質的向上をはかる。</p> <p><学習目標></p> <p>①社会変化に伴う社会福祉の変化を明かにし、その方向性を確認する。 ②介護サービスに係る苦情事例を検討して「顧客満足」とは何か、そのポイントを学ぶ。 ③企業経営におけるコンシューマリズムへの対応を把握して、介護サービス産業の質的向上を考える。</p>							
回数	学習の主題	学習内容		学習方法			
1 2 3	介護サービス体制変化と消費者問題	介護保険制度のポイントを把握し、高齢者福祉サービスの体系と利用者保護＝消費者保護の在り方を考える。		講義			
4 5 6 7 8		介護トラブルの傾向と対策	介護に係る消費者トラブルと一般的な消費者トラブルの概要を理解し、相談事例を検討して、介護関連商品・用具、施設の問題を分析し、介護関連事故対策を考える。「PL法」「消費者契約法」の活用をはかる。		講義		
9 10 11 12 13			介護サービスの質的向上			リスクマネジメントの在り方、情報開示、情報提供の方法やシルバー企業の活動事例を知り、介護サービスに必要なネットワーク、地域社会体制、「顧客満足度」を検討する。	
14	まとめ			“consumerism makes money”とは何か。			
【評価方法】 学習活動、学習態度及びレポート							
【履修上の留意点】 身近な介護体験やボランティア活動、実習体験を客観的に考える。							
【使用図書】							
教科書・参考書等	書名等	著者名	発行所	発行年・価格・その他			
教科書	2001年版『ハンドブック消費者』	内閣府国民生活局	大蔵省印刷局	2002年、500円(約)			
参考書	2001年版『社会保障入門』	社会保障入門編集委員会	中央法規出版	2001年、2,200円			
その他(プリント等)	随時						