

授業科目 介護サービス産業論

【担当教員名】 青山美千子	対象学年	2	対象学科	理学・作業・言語・健康・社会
	開講時期	後後期	必修・選択	選択
	単位数	2	時間数	30

<概要>

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、介護サービスにかん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開度に関与する人や施設、用具などの質的向上をはかる。

<学習目標>

- ①社会変化に伴う社会福祉の変化を明らかにし、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。

回数	授業計画又は学習の主題	SB0	
		番号	学習方法・備考・担当教員
1	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
2			
3			
4	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
5			
6			
7			
8	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。	講義
9			
10			
11			
12			
13	まとめ	"consumerism makes money"とは何か。	講義
14			

【使用図書】	<書名>	<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
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 2200円
その他の資料	随時			

【評価方法】 学習活動・学習態度およびレポート	【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。
----------------------------	---