

社会福祉の組織と組織マネジメントの意義、会議運営

<グループ討議例>

1. なぜ社会福祉士が経営について考えなければならないのか。講義の内容に照らし合わせて、話し合ってください。

2. あなたの所属する社会福祉士会のミッションとは何ですか。講義の内容に照らし合わせて整理し、話し合ってください。
 - 2-1 所属の社会福祉士会の現在の活動は

 - 2-2 所属の社会福祉士会が行うべき情報公開とは

 - 2-3 所属の社会福祉士会が行うべきリスク管理は

 - 2-4 所属の社会福祉士会の課題とは

 - 2-5 所属の社会福祉士会のミッションとは

福祉サービスにおける質の評価とサービスマネジメント

<グループ討議例>

1. サービスの評価について、①自己評価、②利用者評価、③第三者評価それぞれの特徴を講義の内容を踏まえておさらいし、所属組織における取り組みについて話し合ってください

2. 講義の内容をふまえて、あなたの所属組織をサービスマネジメントの視点で整理してください。

2-① あなたの所属組織における顧客とは誰ですか。また、その顧客は何を求めていますか。

顧 客	顧客ニーズ

2-② あなたの所属組織を、①Products、②Place、③Price、④Promotionの4つの要素を踏まえてマーケティングし、「強み」「問題点」「改善策」について話し合ってください。

①Products(製品、サービス)

②Place(立地、流通・販売チャネル)

③Price(価格)

④Promotion(販売促進、評判)

強み(アピールポイント)

問題点

改善策

リスクマネジメントと苦情解決システム

<グループ討議例>

1. なぜ、福祉の現場にリスクマネジメントが必要なのか。講義の内容と照らし合わせて話し合ってください。

1-①あなたの所属組織において想定されるリスク、あるいは経験したリスクを具体的に挙げてみてください。

(1)人事・労務のリスク
(2)財務のリスク
(3)サービス提供に関するリスク
(4)その他のリスク

1-②上記を踏まえて、自らが実践しているリスクマネジメントについて、話し合ってください。

2. 苦情を受付し、解決に結び付けていくうえで、気を付けることはどのような事でしょうか。講義の内容と自らの実践とを照らし合わせて、話し合ってください。