

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. 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。

1-① 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

- 1-② あなたの所属組織を、①Products、②Place、③Price、④Promotion の4つの要素を踏まえて、マーケティングしてみましょう。

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)

- 1－③ 1－②を踏まえて、あなたの所属組織の「強み」「問題点」「改善策」について整理し、話し合ってください。

強み(アピールポイント)：

問題点：

改善策：

2. 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「評価の実施方法、結果の活かし方、評価の効果」の取り組みについて話し合ってください。

	評価の実施方法	結果の活かし方	評価の効果
①自己評価			
②利用者評価			
③第三者評価			