

**授業概要**

本講義では、ヘルスケアサービスの特徴について理解した上で、他のサービスに比べどのような違いがあるかについて講義する。さらにヘルスケアコンシューマー中心のサービス提供にはどのような視点が重要であるかについても講義する。具体的には、ヘルスケアサービス提供の場ごとによる特徴、各従事者の役割とサービス提供について理解を深められるよう、サービスの質と経営の関係についても講義する。

**授業計画**

第1回	ヘルスケアサービスの特徴
第2回	ヘルスケアコンシューマーとは？
第3回	ヘルスケアサービス提供の場①：病院、診療所、訪問看護ステーション
第4回	ヘルスケアサービス提供の場②：薬局、ドラッグストア
第5回	ヘルスケアサービス提供の場③：保健施設、福祉施設、在宅
第6回	ヘルスケアサービス提供者①：医師、歯科医師、薬剤師、看護師・保健師・助産師、准看護師
第7回	ヘルスケアサービス提供者②：理学療法士、作業療法士、視能訓練士、言語聴覚士
第8回	ヘルスケアサービス提供者③：臨床心理士、介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士
第9回	ヘルスケアサービス提供者④：管理栄養士、臨床検査技師、臨床工学技士、救急救命士他
第10回	サービスの質と経営①：組織形態、組織文化、安全、戦略
第11回	サービスの質と経営②：各機能—外来と入院、入所と通所、救急、急性期、亜急性期、慢性期、終末期
第12回	サービスの質と経営③：チーム医療とリーダーシップ
第13回	サービスの質と経営④：患者・家族満足度、職員満足度
第14回	サービスの質と経営⑤：診療報酬・介護報酬、混合診療・混合介護
第15回	トータル・クオリティ・マネジメント（TQM）の重要性
第16回	試験

**到達目標**

1. ヘルスケアサービスの特徴を説明できる。
2. ヘルスケアサービス提供の場による違いについて説明できる。
3. ヘルスケアサービス提供者の役割と専門性について説明できる。
4. サービスの質と経営の質の関係について理解する。
5. トータル・クオリティ・マネジメントの重要性について理解する。

**履修上の注意**

特になし。

**予習復習**

医療用語が多いので、毎回予習をしっかりとしてください。

**評価方法**

授業内レポート30%、試験70%

**テキスト**

教科書は特に指定しない。  
資料を配布する。  
参考書は適宜紹介する。