

講師派遣プログラム事例

1 管理職のための部下育成指導とリーダーシップ育成講座 ＜1日コース13:00～18:00＞

グループワーク(ブレインストーミング)を中心に、管理職としての役割・責務の認識と目標管理・問題解決に伴う管理職としてのリーダーシップを体験的に学ぶ

- はじめにー我が国の社会保障政策と医療・介護事業の将来ー
- 組織運営における管理職の使命と役割とは
- 組織の目標の設定と部門における目標管理
 - ・目標達成と仕事のやりがい
 - ・目標管理における役割の明確化
- 部下の育成指導と管理職のリーダーシップ
 - ・職場のチームワークとコミュニケーション
- 問題解決とその進め方
 - ・課題と問題の違いー問題の見方・見え方ー
 - ・問題意識と気づきの共有化
 - ・問題解決プロセスとその支援
- まとめ

2 経営幹部・管理職の能力開発とリーダーシップ育成合宿研修講座 ＜1泊2日コース＞

経営革新を推進できる経営幹部・管理職を養成する管理職の能力開発とリーダーシップ研修! 幹部やリーダーが変わらなければ、経営目標の達成はない。職務遂行能力と意識の高い組織メンバーを創れるリーダーを育成。

- ビジョン策定と組織づくり
 - ・経営理念の実践とビジョン策定
 - ・ビジョンを踏まえた経営戦略の策定
 - ・組織づくりと事業所運営
- 組織活動における意思決定とリーダーシップ
 - ・重要事項の意思決定力
 - ・新規事業の推進力
 - ・事業運営の効率化
 - ・事業展開力と組織活性化
- 事業運営における管理・統制とリーダーシップ
 - ・事業運営に対する統制
 - ・経営資源の効果的活用
 - ・事業推進や業績に対する責任の明確化
 - ・人材育成(OJT)の推進
- まとめ

3 管理職のための部下のやりがいと能力を引き出すコーチング

管理職の意識や職場風土の改革を促し、コーチングの実際を病院・介護事業の現場に使える研修。個の能力を引き出し、スタッフが個々に自立する自立型組織創造をめざします。

- 2日コース
- 3日コース
- その他

4 これからの医療制度改革と今後の病院経営戦略

- 我が国の政治経済動向と社会保障政策のゆくえ
- これからの医療制度改革の展望と病院経営への影響
- DPC・DRG・p4p等の診療報酬支払い方式の動向と対応
- 進展する病院機能分化和地域連携の必要性
- 病院におけるビジョン策定と中・長期計画整備
- 求められる地域での確立したポジショニングと経営戦略
- 今後の診療報酬改定の方角と早期準備と対応策
- 病院における管理職育成と経営幹部のリーダーシップ

5 診療報酬改定への効果的な対応と今後の病院経営戦略

- 今年度の診療報酬改定の特徴とその意味するもの
- 診療報酬改定の審議の経過とそのポイント
- 診療報酬改定における病院機能別影響分析
- 診療報酬改定の諮問答申内容と詳細解説
- 新設・変更点数における通知・疑義解釈
- 新設・変更点数における施設・人員基準と届出
- 診療報酬改定を有利に生かす対応の具体策
- 地域オンリーワンで常に成長発展する今後の病院経営戦略

6 2015年に向けた制度改革と今後の介護事業戦略

- 我が国の政治経済動向と社会保障政策のゆくえ
- 2015年に向けた制度改革と介護事業経営への影響
- 激化する介護市場競争と勝ち残りかけた経営戦略とは
- 小規模多機能ホームをはじめとする地域密着型サービスへの事業展開
- これからの高齢者住宅政策と高齢者の新しい住まいづくり
- これからの介護事業における交付金活用とその取り組み
- 今後の介護報酬改定の方角と早期対応策
- 介護事業における介護職員の処遇改善とキャリアパス制度構築
- 介護事業における管理職育成と経営幹部のリーダーシップ

7 介護報酬改定への効果的な対応と今後の介護事業戦略

- 介護報酬改定の特徴とその意味するもの
- 介護報酬改定の審議の経過とそのポイント
- 介護報酬改定における介護事業への影響分析
- 介護報酬改定の諮問答申内容と詳細解説
- 新設・変更単位数における通知・疑義解釈
- 新設・変更単位数における施設・人員基準と届出
- 介護報酬改定を有利に生かす対応の具体策
- 地域オンリーワンで常に成長発展する介護事業経営戦略

8 病院・診療所における新人職員接遇研修

- 患者様本位の医療とは
- 医療スタッフとしての心構え
- 医療における接遇対応の基本
 - ・サービス業としての医療
 - ・医療における接遇の位置づけ
 - ・接遇対応に必要な知識
 - ・笑顔と挨拶は心の架け橋
- 接遇の基本と実際のロールプレイング
 - ・感じの良い動作・表情・身だしなみ・態度
 - ・正しい敬語・謙譲語の使い方
- 接遇の基本とその実際ーロールプレイングー
 - ・接遇マナーの基本演習(挨拶・笑顔・その他)
 - ・電話応対演習
- 仕事と人生(幸福人生のために・・・)

9 これからの医療に求められる接遇対応

- 医療を取り巻く社会環境の変化
- 地域住民に愛され信頼される病院・診療所となるために
 - ・地域住民が期待する病院・診療所とは
 - ・地域住民の口コミが病院・診療所の評価を左右するー悪事千里を走り、好事門を出でずー
 - ・病院・診療所に多い苦情とその対応
 - ・患者様本位の医療サービスと地域住民に選ばれる病院・診療所づくり
- 問われる医療サービスのあり方と病院・診療所職員の対応
 - ・患者様の権利とは
 - ・医療訴訟の増加と問われる医療従事者の接遇対応
 - ・患者心理の正しい理解とニーズの把握
 - ・期待される医療の質の向上と患者様満足の向上
 - ・全国的なCS活動の事例紹介
- 接遇対応の基本とその取り組み
 - ・患者様本位の医療サービス提供の「要」となる接遇の位置づけ
 - ・接遇対応に必要な知識と技術ー笑顔・挨拶・身だしなみ・動作・言葉遣い・敬語・謙譲語ー
- 接遇対応の実際
 - ・外来における患者様(ご家族様・外来者)への接遇対応ー受付・待合室・診察室・処置室・検査室・放射線・リハビリ・栄養指導・薬局他ー
 - ・病棟における患者様(ご家族様)への対応ーエレベータ内・廊下・サービスステーション・病室・ICU・家族控え室・霊安室他ー
- 接遇対応演習(ロールプレイング)
 - ・笑顔・挨拶・敬語・謙譲語・電話応対・診療介助・処置・その他
- 全職員参加の接遇改善の必要性和取り組み事例
- 笑顔人生は、幸福人生
 - ・専門性の向上と生きがい・豊かな人生を創造する生き方とは

10 医療現場における接遇指導とリーダーシップ

- 社会環境の変化と問われる医療サービス
 - ・我が国の社会保障政策と医療制度改革
 - ・医療サービスに対する国民及び患者意識の変化
 - ・急増する医療訴訟とリスクマネジメントの必要性
 - ・リスクマネジメントにおける接遇の位置づけ
- 医療サービス提供における接遇対応の重要性
 - ・接遇対応は、医療サービス提供の「要」
 - ・良質の医療サービスは、「質の高い医療技術」と「質の高い接遇対応」
 - ・接遇対応の質を高めるトップ・経営幹部・現場リーダーの役割
- 現場リーダーとしての接遇改善と接遇指導
 - ・現場リーダーの接遇指導者としての自覚
 - ・簡単ではない現場における接遇指導
 - ・接遇指導者として自己の接遇改善とその取り組みー笑顔・挨拶・身だしなみ・動作・言葉遣い・敬語・謙譲語・電話応対・ご家族対応他ー
 - ・楽しく取り組む現場での接遇改善とスタッフへの接遇指導
- 現場における苦情対応と接遇対応
 - ・病院・診療所に多い苦情と苦情時の接遇対応
- 接遇指導を通して患者様に愛され現場で輝くスタッフ育成とは
 - ・接遇は、医療の質を高め、スタッフの資質と人格を高める
 - ・患者様(ご家族様)に愛されるスタッフ育成は、リーダーの生きがい
 - ・笑顔が素敵な現場で輝くスタッフの幸福人生のために・・・

11 高齢者施設における新人職員接遇研修

- 利用者様本位の高齢者ケアとは
- 高齢者ケアスタッフとしての心構え
- 高齢者ケアにおける接遇対応の基本
 - ・サービス業としての高齢者ケア
 - ・高齢者ケアにおける接遇の位置づけ
 - ・接遇対応に必要な知識
 - ・笑顔と挨拶は心の架け橋
- 接遇の基本と実際のロールプレイング
 - ・感じの良い動作・表情・身だしなみ・態度
 - ・正しい敬語・謙譲語の使い方
- 接遇の基本とその実際ーロールプレイングー
 - ・接遇マナーの基本演習(挨拶・笑顔・その他)
 - ・電話応対演習
- 仕事と人生(幸福人生のために・・・)

12 これからの高齢者ケアに求められる接遇対応

- 高齢者ケアを取り巻く社会環境の変化
- 地域住民に愛され信頼される高齢者施設となるために
 - ・地域住民が期待する高齢者施設とは
 - ・地域住民の口コミが高齢者施設の評価を左右するー悪事千里を走り、好事門を出でずー
 - ・高齢者施設に多い苦情とその対応
 - ・利用者様本位の高齢者ケアサービスと地域住民に選ばれる高齢者施設づくり
- 問われる高齢者ケアサービスのあり方と施設職員の対応
 - ・利用者の権利とは
 - ・介護訴訟の増加と問われる高齢者ケア従事者の接遇対応
 - ・利用者心理の正しい理解とニーズの把握
 - ・期待される高齢者ケアの質の向上と利用者様満足の向上
 - ・全国的なCS活動の事例紹介
- 接遇対応の基本とその取り組み
 - ・利用者様本位の高齢者ケアサービス提供の「要」となる接遇の位置づけ
 - ・接遇対応に必要な知識と技術ー笑顔・挨拶・身だしなみ・動作・言葉遣い・敬語・謙譲語ー
- 接遇対応の実際
 - ・通所サービスにおける利用者様(ご家族・外来者)への接遇対応ー送迎・受付・バイタル・ティサービス・入浴・食事・リハビリ・タの集い他ー
 - ・入所(入居)における利用者様(ご家族様)への接遇対応ーエレベータ内・廊下・サービスステーション・居室・食堂・家族面談・リハビリ他ー
- 接遇対応演習(ロールプレイング)
 - ・笑顔・挨拶・敬語・謙譲語・電話応対・排泄介助・食事介助・その他
- 全職員参加の接遇改善の必要性和取り組み事例
- 笑顔人生は、幸福人生
 - ・専門性の向上と生きがい・豊かな人生を創造する生き方とは

13 高齢者ケア現場における接遇指導とリーダーシップ

- 社会環境の変化と問われる高齢者ケアサービス
 - ・我が国の社会保障政策と介護保険制度改正
 - ・高齢者ケアサービスに対する国民及び利用者様意識の変化
 - ・急増する介護訴訟とリスクマネジメントの必要性
 - ・リスクマネジメントにおける接遇の位置づけ
- 高齢者ケアサービス提供における接遇対応の重要性
 - ・接遇対応は、高齢者ケアサービス提供の「要」
 - ・良質の高齢者ケアサービスは、「質の高い高齢者ケア技術」と「質の高い接遇対応」
 - ・接遇対応の質を高めるトップ・経営幹部・現場リーダーの役割
- 現場リーダーとしての接遇改善と接遇指導
 - ・現場リーダーの接遇指導者としての自覚
 - ・簡単にはいかない現場における接遇指導
 - ・接遇指導者として自己の接遇改善とその取り組みー笑顔・挨拶・身だしなみ・動作・言葉遣い・敬語・謙譲語・電話応対・ご家族対応他ー
 - ・楽しく取り組む現場での接遇改善とスタッフへの接遇指導
- 現場における苦情対応と接遇対応
 - ・高齢者施設に多い苦情と苦情時の接遇対応
- 接遇指導を通して利用者様に愛され現場で輝くスタッフ育成とは
 - ・接遇は、高齢者ケアの質を高め、スタッフの資質と人格を高める
 - ・利用者様(ご家族様)に愛されるスタッフ育成は、リーダーの生きがい
 - ・笑顔が素敵な現場で輝くスタッフの幸福人生のために・・・

14 全職員参加の接遇改善の効果的な進め方

- 大変革する医療・介護制度とその将来
 - ・我が国の政治経済の動向と今後の社会保障政策
 - ・社会の変化に対応する医療・介護制度改革
- 更に激化するこれからの医療介護の市場競争
 - ・患者様(利用者様)が病院・施設を選ぶ時代
 - ・市場競争激化に生き残りかけた全国的な取り組み
 - ・オンリーワンを目指した地域でのセールスポイントとポジショニング
- 患者様(利用者様)サービスにおける全職員参加の接遇改善の必要性
 - ・医療・介護サービスの質の評価を左右する接遇の位置づけ
 - ・個人や所属の努力では、達成できない接遇改善の特殊性
- 全職員参加の接遇改善の進め方
 - ・接遇診断の実施と課題分析
 - ・優秀施設への視察研修
 - ・接遇改善へのトップの意思決定とキックオフのための全体研修(動機付けと意識統一)
 - ・接遇改善委員会の発足と推進メンバーの任命(リーダーは、接遇インストラクターをめざす)
 - ・接遇改善推進計画書の作成と役割分担
 - ・広報・教育・マニュアル作成・満足度調査・その他
- 接遇改善のための教育研修と楽しく取り組む活動の実際
 - ・接遇基礎教育(テキストの統一・経営幹部・現場リーダーへの啓蒙)
 - ・現場でのOJT研修と個人評価
 - ・朝礼ミニロールプレイング研修・各種広報手段を講じての啓蒙活動
 - ・美人シリーズ研修(笑顔美人・挨拶美人・言葉美人・動作美人・身だしなみ美人他)
 - ・ケア現場を想定したロールプレイング研修
 - ・接遇改善発表会開催
- 接遇改善の成果を維持継続するために
 - ・予想外に大きい接遇改善の成果と二次的効果(付加価値)ー医療介護サービスの充実・人間関係改善とチームワークの強化・自己の人生観の構築他ー
 - ・成果を定着させ維持継続するための鍵となるもの