令和４年度　社会福祉施設等中堅職員研修

日時：令和４年７月２１日～２２日 Zoom 開催

本村　理佳

【中堅職員とは① ②】　　講師：A-cube 株式会社　大平潤次　氏

○中堅職員の役割の変化（重要なポジション）

職位と求められる３つのスキル（R.カッツ）

テクニカルスキル、ヒューマンスキル(対人関係)、コンセプチュアルスキル

○組織とは

組織成立の要素：コミュニケーション・貢献意欲・共通目的

組織として効果を上げるために必要なこと：明確な目的・目標が共通していること

○リーダーの役割

・方向性を示す：管理者として必須（具体的に数値で、誰もがわかりやすいように）

・組織を整える：役割の明確化、仕組みづくり、組織風土の醸成、組織への思い入れを高める

○組織の目的と自分の役割　＜グループワーク＞

○リーダーシップを発揮する

率先して組織としての成果を上げるために自ら行動するとともに、周囲に影響を与え成果を上げるための行動を促す態度、言動、行動　　**＊自分の意識を変えることが必須！**

【リーダーシップを身につけるために】

１．アイデア：知っていると役立つ知識や考えに関わる

２．価値観：個人の価値観と組織の価値観との関係を照らし出す

３．感情的エネルギー：自分や周りの人々を元気づけることに直結する

４．エッジ：タフで勇気のいる決定を事業や人に対して行えることに貢献する

○理想のリーダー像　＜グループワーク＞

○チームとして成果をあげる

チームとは：共通の目的を理解する（魅力的なものとして）

目標を具体化する（期限と達成基準）

やり方を共有する（チームとしての行動指針）

補完し合う（持ちつ持たれつ、お陰様の関係）

＊コミュニケーションがとても重要

○コミュニケーション、コーチング

コミュニケーションはキャッチボール（相手がいてこそのコミュニケーション）

コーチングの活用により、自ら考え行動する部下を育て、より成長する組織にする

○コーチングスキル　　傾聴・質問・フィードバック

聴く：相手のための関わり(ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ)を通して、相手の中にある答え・やる気・行動を引き出す

（人は話したいように話し、ききたいようにきく）

質問：「答えは相手の中にある」ことを信じて、効果的な質問で引き出す

理解するための質問　　評価せずにありのままを受容れる（自分の価値観を押し付けない）

フィードバック：事実を具体的に伝え返す

相手に敬意をもって誠実に率直に伝える

○コーチングフロー

ステップ１：セットアップ　（話しやすい環境をつくる）

ステップ２：現状の確認・明確化　（具体的に現状を把握する）

ステップ３：望ましい状態の明確化　（目指す状態を明確にする）

ステップ４：現状と望ましい状態のギャップの分析　（ギャップを明確にしていく）

ステップ５：行動計画の立案　（ギャップを埋めていくための行動を決める）

ステップ６：フォローと振り返り　（気付き、これからの行動など具体的に述べさせる）

○報連相のコツ

一方的にならないように、漏れがないように意識する

悪い報告は一刻も早く、良い報告は慌てなくてもよい

○目標設定のコツ

「具体的で」「測定できて」「達成可能で」「組織ミッションに沿っていて」

「納期・スケジュールがある」

＊やってみせ、言って聞かせて、させてみて、褒めてやらねば、人は動かず

話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず

やっている姿を感謝で見守って信頼せねば、人は実らず　（山本五十六）

【接遇の再研修】　講師：株式会社 HAL ビジネス　春田尚子　氏

○顧客満足の意識

満足は感動と感謝を与えること　画一的なサービスの時代は終わった。顧客を“個客”に

〈成功のポイント〉①対象者を絞る　どのような悩み・ニーズなのか対象者を明確にする

②時流適応　施設デザイン、設備、ユニホーム、BGM、レク、食事など

③武器で一点突破　武器を一つに決めてテーマで地域 NO1 を目指す

④ウチからソトへ告知　身内から外部へ伝わる

〈お客様満足のポイント〉1）期待値をクリアしている

2）ちょっと嬉しいプラスアルファ

3）私の為にしてくれた　ほんのひと手間、ほんのひと工夫

今、目の前にいる利用者にベストを尽くす

○第一印象の大切さ：身だしなみ、マナー、挨拶（お辞儀）

○印象の会話で高める信頼感：敬語、話し方、電話対応、苦情対応

【感染症対策～施設等における感染防止のポイント～】　講師：鹿児島医療技術専門学校　池田加奈子 氏

1.感染源の排除：感染源に直接触れない

2.感染経路の遮断：感染源を持ち込まない、拡げない、持ち出さない

3.宿主の抵抗力の向上：日頃からの健康管理、本人家族のワクチン接種等

ゾーニングの必要性：レッドゾーン、イエローゾーン、グリーンゾーン

手指衛生の徹底と必要に応じた個人防護具の活用を心がける