

個々の役割と必要な能力がひと目でわかる 階層別研修ガイドライン

「自分はどのような立場にあるのか」「自分に求められている能力とは何か」。具体的な指針を示すことにより、個々のやる気は格段にアップします。

階層とその役割	求められる能力
経営幹部 施設長 / 園長 / 副施設長 事務局長 / 部長	●中長期的な視点での戦略づくり ●組織文化の醸成 ●組織運営 経営戦略策定力 組織運営力 リーダーシップ 対人影響力 実行力
管理職 課長	●戦略に基づく具体的指針づくり ●課の指揮取り ●人間関係構築スキルを駆使した職場環境の構築 ●問題を未然に防ぐための分析 ●判断、早期解決への指示 職場マネジメント力 意思決定力・人材育成力(OJT) リーダーシップ コミュニケーション力 状況分析力・課題解決力 先を見通す力
指導管理職 主幹 / 係長 / 主任	●方針に基づく中心的実行部隊 ●業務計画の確認、立案に対するサポート・指示 ●リーダーとしての状況分析・課題解決 ●自己のキャリア開発 仕事マネジメント力 キャリア形成力 部下指導・育成力 コミュニケーション力 リーダーシップ 状況分析・課題解決力
中堅社員 2年以上	●上司からの指示の細分化→具現化 ●先輩の手本、具体的な指導 ●内部や関係機関とのコミュニケーション ●担当業務の計画、立案、実施 ●利用者への具体的支援法の検討と実践 ●OJTやリーダーシップ、問題発見・解決力の取得 仕事管理 問題解決力 チームワーク 計画策定・実践能力 支援実技スキル
新任社員 1年以上2年未満 1年未満	●担当業務の精度アップ ●職場に新風を吹き込む ●組織人としての自覚、マナー、モラル、ルールの習得 ●自己研鑽 ●仕事への意欲向上、顧客対応 組織人としての自覚 組織内コミュニケーション力 自己管理能力 社会人として 学習意欲

組織変革ワークショップご案内

- 様々な会議やプロジェクト運営の円滑化
- 組織や職場のビジョン(目標)づくり
- 組織やチーム力を高めるチームビルディング
- 人間関係や自己変革(成長)トレーニング
- 業務プロセス改善や現場の問題解決活動
- プロセスコンサルティング活動
- イベント企画ワークショップ

ご相談・お問い合わせ

ご希望に合わせ、研修を企画します。
企画担当がお伺いします。ご要望等お聞かせください。



株式会社 アムリプラザ

〒060-0062 札幌市中央区南2条西6丁目5番地 土肥ビル6階
 TEL (011) 219-1833 FAX (011) 219-1834
 E-mail: info@amri-plaza.com HP: http://www.amri-plaza.com

『選ばれる施設づくり』をめざした 福祉職場のためのセレクトプログラム 20

個々の資質アップで、選ばれる施設づくりへ

福祉サービスは「人を相手とし、人が行う」専門的な対人援助サービスであり、それを提供する職員の資質がサービスの良否を左右します。

措置制度から契約制度へと法改正が行われ、民間事業者による市場参入など、ますますサービス競争が激化する中、いま、「選ばれる施設づくり」が求められているはずです。

キーワードは「意識改革」、そして「現状からの脱却」

これからの「施設経営」を考える時に忘れてはいけないのが、究極のホスピタリティをカタチにすること。

そのためにも「サービスを担う人材」、そして「管理する人材」双方の育成が重要です。

「サービスとは何か」「顧客は誰か」を正しく理解し、様々な顧客のニーズ(要求=声に出された要求)やウォンツ(欲求=声なき声)に対して、「顧客満足度アップ」を念頭に質の高いサービスを提供するための意識改革と、現状の仕事の仕方からの脱却が必要です。

プログラム体系表

体系	能力	No.	プログラム	主な対象				
				新任職員	中堅職員	指導管理職	管理職	経営幹部
マネジメント系	マネジメント	1	マネジメントの極意					
		2	職場リーダー養成					
		3	タイムマネジメント講座					
		4	「新・福祉人」マネジメント					
	対人	5	コーチング入門編					
		6	伝わる「プレゼンテーション」					
		7	ファシリテーション(会議運営)					
		8	「人事評価」のポイント					
コミュニケーション系	コミュニケーション	9	実践・コミュニケーション					
		10	クレーム対応術					
	接遇	11	接遇マナートレーニング					
		12	CS&サービス					
		13	マナーリーダー養成					
組織系	職場能力開発	14	問題解決と改善活動					
		15	コンプライアンス講座					
	OJT	16	キャリア育成・モチベーション					
		17	ストレスと上手にお付き合い					
		18	OJT研修					
		19	内部講師養成					
		20	マニュアル行動基準表作成					

※別途、階層別研修もございます。

プログラム	概要
1 スキルとしてのマネジメントを体得 マネジメントの極意 指 管 幹	理念や教養ではなく、誰もが使える「スキル」としてのマネジメントとは。 ビジョンの策定から事業目標達成まで、職場マネジメントに必要な技術を体系的に体得することをめざします。
2 これからの施設を担う牽引者を育む 職場リーダー養成 中 指	職場の変革を担うリーダーとしての立場と役割を理解し、求められる責務を明確にします。 また、リーダーシップ自己診断により、自身の特性とリーダーシップの発揮方法を具体的に習得します。
3 業務の効率的な時間配分を身に付ける タイムマネジメント講座 新 中 指	現在の業務における時間配分を見つめ直し、業務計画や習慣づくりを改めて学ぶことで、単なる残業時間の短縮ではなく、より仕事を効率的・創造的に進めるためのスキルを身に付けます。
4 仕事の基本が新たな自分を創る 「新・福祉人」マネジメント 新 中	「福祉を」を志す人間としての誇りを高めるとともに、仕事の進め方や仕事に向かう意識を改革し、辛いことにも果敢に挑戦する「新しい自分」に必要な知識・技能・態度を修得します。
5 傾聴・承認・質問など基本スキルを学ぶ コーチング入門編 中 指 管 幹	ロールプレイングをとおしたトレーニング重視の研修です。習得した知識を職場で実践し、講師のアドバイスを得るプログラムを重ねることで、相手の自発的な行動を導くスキルが身に付きます。
6 すぐに役立つスキルを体得できる 伝わる「プレゼンテーション」 新 中 指 管 幹	演習をとおして、話の組み立て方や論理的な構成方法、それを表現するプレゼンテーションのスキルを体得することで、言いたいことを的確に相手に伝え、納得へと導く方法を学びます。
7 議論を促進させるファシリテーターを育成 ファシリテーション (会議運営) 新 中 指 管	ファシリテーターの役割を学ぶとともに、積極的な意見を引き出すコツや議論の促進方法など、演習をとおして実践的な技術を体得。 成果の見える会議運営ができるようになります。
8 目が届きにくい職員への対応も万全 「人事評価」のポイント 指 管 幹	人事評価の目的と体系を理解し、エラー傾向や評価のポイント、面談に生かす技術を学びます。 また、人事評価の判断材料についても、様々な事例をとおして実践的に学びます。
9 あらゆる状況に適応する組織づくりのために 実践・コミュニケーション 新 中 指 管	柔軟な適応力を備えた組織の維持・形成には、より高いレベルでのコミュニケーションが不可欠。 ワークをとおし5つの力(人間力、傾聴力、説明力、文章力、交渉力)を伸ばす実践型の研修です。
10 発想の転換でクレームを「良いもの」へ 新・クレーム対応術 新 中 指 管	単なる謝罪方法や接遇力の向上といったクレーム対応スキルだけではなく、自分たちの職場に寄せられた多種多様なクレームを再度見直し、弱みを強みに変えていく考え方を学びます。

プログラム	概要
11 「知っている」を「できる」へつなげる 接遇マナートレーニング 新 中 指 管	主眼は、接遇の基本を身体に覚えさせること。 スマイルトレーニング、歩き方、座り方といった基本トレーニングをはじめ、アドバイスや個別指導を組み込んだ細やかなメニューを展開します。
12 ワンランク上の顧客満足度アップをめざす CS&サービス講座 新 中 指 管	マナー力診断表を使用して、職場の現状を確認。 「足りないものは何か」「もっと良くするにはどうしたら良いか」といった視点と傾聴力を磨き、組織としてのレベルアップをめざします。
13 これからの職場を牽引する力を育む マナーリーダー養成 中 指 管	指導者としての心構えや指導テクニックなど、マナーリーダーに必要な知識と技術を習得。 また指導方法の基本から教育プランの策定方法まで能力開発活動に必要な知識とスキルも身に付けます。
14 職場の「いま」を変えるテクニックを取得 問題解決と改善活動 新 中 指 管	組織内外の変化・課題に対応できる問題解決力を身に付け、業務改革・改善に必要な知識を習得します。 また、実際の担当業務に基づいた改善実習をとおし、問題解決の手法を実践的に体得します。
15 知識を深め、組織力を高める コンプライアンス講座 中 指 管 幹	福祉人に必要な「企業倫理」や「倫理法令遵守」について、様々な事例をとおして学習。 組織力の向上を目的としたコンプライアンスのあり方に焦点を当て、その施策や実践事項を再確認します。
16 個人のキャリアを意味ある、価値あるものへ キャリア形成とモチベーション 中 指 管 幹	自己の「強み」だけでなく、「弱み」に対する理解を深めることで、個性豊かなキャリアプランを作成。 個人だけでなく、組織全体の活性化にも大きな成果を生み出します。
17 相手や自分への「不満」に上手く向き合う ストレスと上手におつきあい 新 中 指 管 幹	相手や自分自身に対する「不満」から、人間関係や職場環境を悪化させないために。 メンタルヘルスの重要性とその対処方法を学び、ストレスと上手につき合うポイントを身に付けます。
18 部下育成のためのOJTのあり方を学ぶ 新時代・OJT研修 中 指 管 幹	自ら課題を認識させ、その課題を達成させる「支援」の方法とは。 これまでの均一的な指導方法ではなく、部下のやる気を高める方法や、個性を生かした効果的な指導方法を学びます。
19 スキルをさらに向上!フォローアップ研修付き 内部講師養成講座 中 指 管	演習やグループワークをとおし、話し方、学習の場の設定、インストラクション技術、カリキュラム作成方法を体得。 自作のカリキュラムで指導演習や振り返りを行う、フォローアップ研修付き。
20 作成方法から活用方法までの一貫学習 マニュアル行動基準表作成 新 中 指 管	一貫性があり活用度の高いマニュアルづくりに必要な留意点と作成方法を、演習をとおして学習。 また、マニュアルの更新や管理、保存方法についても学び、具体的な活用術へとつなげます。