

フォローアップ研修

～質の高いサービスを提供できる職場づくり～

研修は、現場の職場環境や風土をより良く改善するためにあります。そのためには、職員の行動を変化させることが必要不可欠です。職員が強いプロ意識で質の高いサービスを提供できる行動を継続するためには、**一貫した意識変革の研修プログラムを定期的に継続**して実施する事が重要です。そのために、フォローアップ研修が重要な役割を果たします。本研修では、1年前に習得した内容をもう一度振り返り、研修内容を継続して実践していける様に指導します。

■ 概要(グループディスカッションを入れるワークショップ研修です)

- 現状の問題点を話合います。
- 目指す職場環境を再認識します
- 行動を実践するために意識すべきことを再認識します
- コミュニケーションの総復習をします

■ フォローアップ研修の内容

1回目	セルフコーチング
	<ul style="list-style-type: none">• 質の高いサービスを実践するために必要な意識改革を振り返ります• 役割意識から見えてくる、すべき行動を再認識します• やりがいを持てる意識を再認識します• ストレスフリーになる力を再認識します
2回目	コミュニケーション
	<ul style="list-style-type: none">• 質の高いサービスを実践するためのコミュニケーション技術を振り返ります• 第一印象を良くするマナー(言葉遣い、笑顔、表情等)を再確認します• 利用者様・患者様、職員との良好な関係性の築き方を再確認します• 職場環境に大きく影響するコミュニケーション力を再確認します

■ 総体的効果

- 現状の問題の解決、職場の士気の向上、ホスピタリティの向上
- 施設全体のサービスの質の向上とチーム力を向上させます

※報告書の提出と効果測定を実施します。