

# 助成金を活用した 問題解決型人材育成のご案内

医療・介護で長年の課題は、「人」の問題です。では、どんな問題があるのでしょうか？

接遇力が低くクレームが絶えない

新人を雇ってもすぐに辞める

離職率が高い

リーダーが育たない。又は、リーダーがいない

次世代のリーダー育成に困っている

スタッフ同士のコミュニケーションが良くない

スタッフのモチベーションが低い

上記の課題を助成金の活用にて、低料金で研修が可能です。

人材開発支援助成金「セルフキャリアドック制度」を導入（※平成30年3月31日で終了）

6カ月の人材育成プログラムが **22万で研修実施可能**

研修費用 60万 - 助成金 47.5万円（社会保険労務士 20%手数料） = **22万**

## 問題解決型人材育成プログラム 4つのステップ

一回の研修だけで人材育成を実現するのは容易ではありません。問題を共有化し、組織全体で目指す方向を明確化し、スキルを知りスキルを定着させるという体系的なプログラムが大きな効果を生み出し、スタッフや組織の意識改革を実現し、組織の中で人が育つ仕組みを作りだします。

### 例) 接遇改善プログラム（接遇力をアップし、リーダー育成も同時に行う）

#### ステップ1

##### ● 覆面調査、職員事前アンケート

- 講師が医療施設に出向き、ソフト面ハード面の両面をプロの目から徹底調査し、課題を抽出
- 職員の方にアンケートを行い、意識調査を行う

#### ステップ2

##### ● 課題解決・目標設定研修

- 接遇委員会設置
- ワークショップ形式で問題点を抽出し問題について共通認識を持つ
- 問題点に対する目標設定を行い、アクションプランを作成

#### ステップ3

##### ● 接遇研修、コミュニケーション研修実施

- 医療現場で必要とされるスキルを徹底して体得（言葉遣い・身だしなみ・患者様対応・電話対応など）
- 研修内容は完全オーダーメイド（接遇研修・コーチング研修・コミュニケーション研修・クレーム対応研修など）
- 接遇基準・マニュアル作成

#### ステップ4

##### ● 現場教育、定点観測

- 講師が医療施設に訪問し、研修で身に付けた接遇スキルを現場教育にて完全定着化
- 月に一度の接遇委員会進行・運営支援
- リーダー育成



講師：ソフィアサポート 代表 上芝美恵

接遇力・コミュニケーション力を高めれば、スタッフは定着しリーダー育成も実現します。本質を理解した「接遇力」と感情コントロール・コーチング・アサーティブなどコミュニケーションを中心とした「組織開発」を全力でサポートいたします！

ご連絡先：090-3710-1058 HP：<http://sofiasupport.jp/>