

I 患者さまへの接遇・サービスマナー

4～14時間

A 看護師のための 接遇・サービスマナー向上研修

1. 患者さまが満足する病院づくりをめざして
2. 患者さまから選ばれる看護師になるためには
3. 好感をもたれることばづかいと接遇用語
4. 外来患者さまへのマナー
5. 入院患者さまへのマナー
6. まとめ

B 医療事務スタッフのための サービスマナー向上研修

1. 病・医院のイメージを決める接遇対応の重要性
2. 好感をもたれる病・医院職員になるためには
3. 来患・客対応マナーの実際
4. 電話対応マナーの実際
5. まとめ

II コミュニケーション・対人関係

7～14時間

A 自己理解と 患者さまとのかかわり方

1. 自分自身を知るエゴグラム分析
2. 人間の原点は「快」と「不快」
3. 基本的欲求の理解をする
4. 患者さまや同僚、後輩、上司との関係は同じ源泉から
5. コミュニケーションのギャップをより小さくするためには
6. まとめ

B 職場でのコミュニケーション

1. 人間関係を阻害するものとは
2. よりよい人間関係を築くためには
3. 対人関係における基本的な姿勢
4. 信頼を築くコミュニケーション
5. 対人対応力、コミュニケーション能力を高めるためには
6. まとめ

III 部下指導・後輩育成

7～14時間

A 部下・後輩のやる気を引き出す コーチング

1. コーチングの薦め
2. コーチングの基本的な考え方
3. コーチングの技術 ～傾聴・質問・伝達～
4. コミュニケーション力向上のためのコーチングの活用
5. チーム医療の促進につながるグループコーチングの活用
6. まとめ

B 職場でのリーダーシップ

1. これからの看護管理者、リーダーに求められる役割と条件
2. 状況からくる立場と役割およびチームへの貢献とは
3. 職場を活性化させる看護管理者のリーダーシップとは
4. 部下を仕事に意欲づけるもの ～生きがい・働きがい～
5. 看護管理者として今後の成長をはかるために
6. まとめ

Ⅳ アンガーマネジメント

7～14時間

A 自分の怒りの傾向を知る アンガーマネジメント

1. 怒りと上手く付き合うには
2. 怒りの傾向を知る－診断解説
3. 私たちを怒らせるもの
4. 怒りの4つの性質
5. 職場で生かすアンガーマネジメント
6. まとめ

B 部下指導力を強化する アンガーマネジメント

1. アンガーマネジメントとは
2. アンガーマネジメント総合診断による自己分析
3. アンガーマネジメントを活用した部下指導
4. 成果につなげるためのコミュニケーション
5. アンガーマネジメントを習慣化するためのトレーニング法
6. まとめ

この研修は一般社団法人アンガーマネジメント協会認定講師が実施します。

V 採用面接官養成

7時間

1. 面接を取り巻く環境と面接官の心構え
2. 効果的な面接の進め方
3. 面接の形式と活用
4. 応募者を評価するポイント
5. 応募者を見抜く質問の仕方
6. 面接におけるNG行為、NG発言
7. まとめ

※ 採用面接官の派遣もしております。

Ⅵ 新人育成担当者養成

7時間

1. 育成担当者の役割
2. 育成担当者の心構え
3. 新人の「傾向」と「特徴」
4. 新人育成指導の実際
5. 効果的な育成・指導
6. まとめ

その他の支援プログラムのご案内

● 採用テスト－職員採用における測定システム

- **総合検査システム**：基礎能力、性格特徴、意欲態度、気質類型についての総合検査です。（コンピュータ採点）
試験実施の翌日には詳細データを入手できます。Web配信サービスも可能です。
- **簡易測定システム**：性格特徴、気質類型、事務能力などについてお客様のお手元で採点できるものです。

● 社会人基礎力診断－社会人基礎力の要素を自己診断

社会人基礎力とは経済産業省が定義する「組織や地域社会の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的な能力」です。

- **社会人基礎力自己診断 ST-1**：60問の質問に答えるだけで、その場で社会人基礎力に定義されている3つの能力12の要素をわかりやすく視覚化させることが出来ます。

● 通信教育－いつでも、どこでも必要な時に学べるツール

138コースの通信教育を展開。自分のペースで学ぶことができます。

場所、時間に限定されることなく、自身の生活スタイルに合わせて進めることが可能です。

- 研修を検討しているので、詳細について聞きたい
- 病院職員のためのマナーテキストを購入したい
- 採用テスト・社会人基礎力診断をサンプル受検したい
- 採用面接官派遣について詳細を聞きたい
- その他 _____

■ 貴院 (団体) 名 _____

■ 所在地 _____

■ 電話 _____

■ FAX _____

■ 病床数 _____

■ ご担当者名 _____

■ 職員数 _____

■ 所属・役職 _____

■ E-mail _____

※ご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

1 ご照会いただいた事項についてのご連絡

2 その他の研修・公開セミナーについてのご案内

なお、2 が不要の場合は□にチェックしてください。 □不要

● 一部の案内書は、内容の切り替え時期等において、発送に日にちを要する場合がありますのでご了承ください。

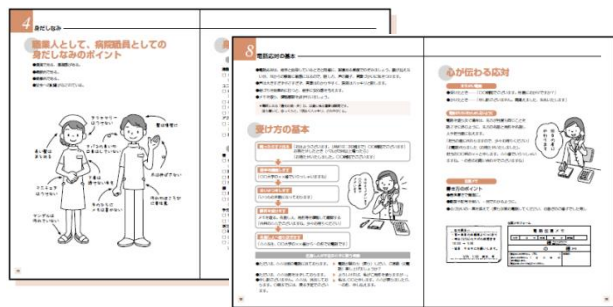
● 各案内書は、個人のお客さまへはお送りいたしかねますのでご容赦ください。

書店店頭においてません!

病院職員のためのマナーテキスト



病院職員として必要な「マナー」「コミュニケーション」等について、イラストとわかりやすい文章で解説しています。新入職員研修、院内におけるマナーの見直し、サービスレベルの向上にお役立て下さい!



- 院内のマナー
- 患者様とのコミュニケーション
- 敬語と言葉づかい
- 患者様への対応
- 来客・電話対応
- その他気をつけたいこと

定価：本体900円+税
送料：10冊以上は無料



NOMA
NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

□お気軽にお問い合わせ下さい。

 一般社団法人 日本経営協会 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目
札幌北三条ビル

TEL (011)241-7500

FAX (011)241-7468

URL <http://www.noma.or.jp>

(NOMAの情報をご覧いただけます)

E-mail hkd@noma.or.jp