

モデル行動策定研修

■モデル行動とは？

その職場で最も人間力の高い人の特長的行動をいいます。

周囲に感動を与えることができる職員の行動をモデル行動として掲げ、組織全体で行動習慣化し、組織全体の「行動の質」「サービスの質」の向上を通じて、「ご利用者様の満足度」を高めていくことを目的としています。

■モデル行動導入により期待される効果

モデル行動を導入することにより、職員の行動変革が期待できます。

- ①職員としてのあるべき姿、期待される行動基準が明確となり、人事評価における評価基準とすることができます。
- ②全職員一丸となって取り組むべき行動が明らかとなり、上司の部下指導の拠り所ができます。
- ③仕事のやり方、業務上のノウハウ、コツの共有化が図れます。
- ③ 会社、施設の理念・方針の浸透を図ることができます。
- ⑤人事評価を、単なる“スタッフの査定”ではなく、“スタッフの育成（心と行動）”に活用することができます！

研修を通して、スタッフには

「え、そこまでやってくれるの！」と、相手の期待以上の“心を動かされる”行動へと成長させていきます。モデル行動を策定し、実践することで、ご利用者様やご家族様が感動し、職員も感動する、笑顔と感謝でいっぱいの職場づくりができます。

■モデル行動の作り方

① “選ぶ”

あらかじめ8グループにわけられたモデル行動要素一覧から「我が社にとって1番大切である」と思う要素を個人・少人数編成されたグループごとに選んでもらいます。(注) 選ぶカード要素の数は目的・内容・職員数等によって増減しますが、概ね4～6要素です。

② “書く”

選び抜いた要素を基にして「自社に合った具体的な行動」を書いていきます。

その際のポイントは、「心構え」や「意欲」ではなく、具体的な行動、言葉、態度などを書くということです。

③ “まとめる”

書き出した後、良いものをピックアップしてまとめます。

④あとは、“即実行”

集約された「具体的な行動」が我が社のモデル行動として完成！

常に携帯できる小冊子やカードにして職員全員に配布します。これらの行動が達成できるよう日々の仕事を振り返り、実行に移していくことでPDCAサイクル (Plan・Do・Check・Action) が定着し、個々人が自ら考えて仕事をしていくようになります。

■お客様の声 (デイサービス・ショートステイ心楽さま)

お客様の声をお聞かせください。
施設名 (デイサービスセンター・ショートステイ心楽)
事業内容 (通所介護・短期入所生活介護)

研修導入のきっかけを教えてください。
介護施設をオープンして1年ちょっと、自分達の施設をオープンした時の最初の気持ちも薄れてきてしまっているように感じました。そこで後藤さんと出会い、「モデル行動」研修の提案をいただきました。ちょうど時期的に、最初の理念を再確認できるチャンスでもあり、「モデル行動」自体、とても良くていい制度だし、自施設にもあっていいと考え、導入しました。

ご自身が受けてみた感想はいかがですか？
何より、自分達で施設の「モデル」となる行動を考えて、そのプロセスが日々の業務に反省をもたらし、「モデル」となる行動って何だろうと考えるきっかけを与えてくれたのが良かったと思います。

研修を導入してどんな変化がありましたか？
モデル行動を行うことにより、自分達が「ホカイロ」を決めたのと同じく自分達が守り、育てていかなければならない、という意識が出てきたと思います。ただ、それは施設全体に浸透させていくには、まだまだこれからだと思います。

弊社の強みはどこにあるとお考えですか？
一番の強みは、役職や役割にかかわらずお互いをサポートしあっている点だと思います。大変な人がいたら、困っている人がいたら、こういった気持ちを多くの職員が持っていてくれるのが強みです。

とても良い研修になりました / ご協力ありがとうございました。
ありがとうございます。

介護施設をオープンして1年ちょっと。自分たちの施設をオープンした時の最初の気持ちが薄れてきてしまっているように感じていました。そこで、後藤さんと出会い、「モデル行動」研修の提案をいただきました。ちょうど時期的に、最初の理念を再確認できるチャンスでもあり、「モデル行動」自体、とても良くていい制度ですし、自施設にもあってい

ると考え、導入しました。何より、自分たちで施設の「モデル」となる行動を考えていく、そのプロセスが日々の業務に反省をもたらし、「モデル」となる行動って何だろうと考えるきっかけを与えてくれたのが良かったと思います。

モデル行動を行うことにより、自分達がこれがいい！と決めたのですから、自分達が守り、育てていかなければならない、という意識が出てきたと思います。ただ、それを施設全体に浸透させていくには、まだまだこれからだと思います。