

放課後等デイサービス支援員の実践力向上研修（基礎基本編）

～ 社会人としてのマナー ～



右のQRコードから
左のページの表示を
お願いします。

AELL R5.4.12



サンクスシェア
代表社員 田中 聡



1984(昭和59)年 小学校教諭として勤務
 1996(平成8)年 国立鳴門教育大学大学院学校教育研究科生徒指導コース入学
 (現職教員として専門知識を高める研修の機会を得る)
 1999(平成11)年 福岡県教育センター研修主事として現場教職員の研修事業に携わる
 2006(平成18)年 社会福祉法人に入職し障害福祉サービス事業に従事
 経験業務 特別支援学校放課後支援事業責任者
 福岡市委託相談支援コーディネーター (相談支援専門員)
 障がい者グループホーム管理者・サービス管理責任者
 生活介護(障がい者通所施設)サービス管理責任者
 2016(平成28)年 合同会社サンクスシェア創立
 2016(平成28)年 相談支援事業所(障がい者)福岡市指定
 2017(平成29)年 相談支援事業所(障がい児)福岡市指定
 2020(令和 3)年 スペシャルニーズアシストプロジェクト(SNA)始動

【資格】

- ・小中高教諭専修免許
- ・障害福祉サービスサービス管理責任者(全分野) ・児童発達支援管理責任者
- ・相談支援専門員
- ・鳴門教育大学生徒指導学会会員
- ・西日本心理劇学会会員
- ・日本保健教育学会会員
- ・保育士

【実績】

2016(平成28)年 強度行動障がい勉強会を毎月主催
 2017(平成29)年 福岡福祉向上員会事務局員
 2023(令和 5)年 放課後等デイサービス8県23事業所スタッフ育成コンサルティング

- ◆ 田中さとり
- ◆ 56歳
- ◆ 4人家族
- ◆ 北九州市生まれ
- ◆ パイナップル好き
- ◆ 納豆きらい
- ◆ 早起き得意
- ◆ 好きなところ
 「ストレスほぼなし」
- ◆ 好きなフレーズ
 「やれない理由を探さず
 に、どうしたらやれるかを考える！」
 「Life is choosing
 人生は選択の連続だ」

社会人マナーとは？



[問題を解いてみよう](#)

社会人マナーとは

社会人常識マナー検定テキスト目次より

第1編 社会常識

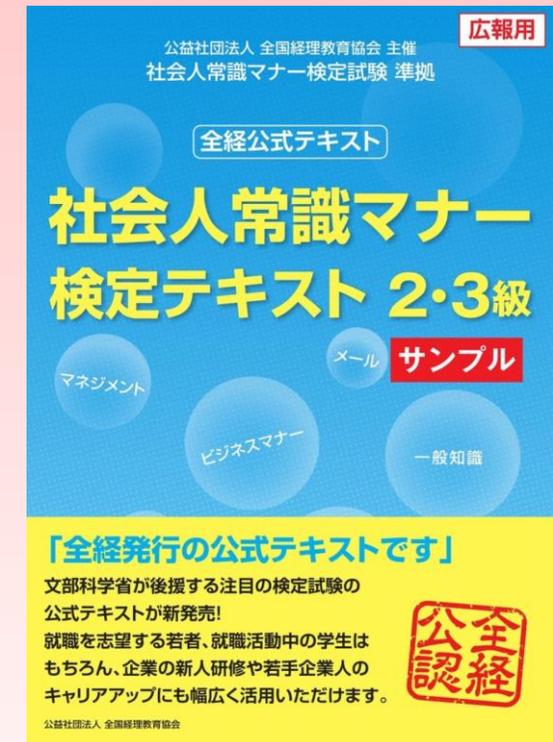
社会と組織 仕事と成果 一般知識

第2編 コミュニケーション

ビジネスコミュニケーション 社会人の言葉遣い ビジネス文書活用

第3編 ビジネスマナー

職場のマナー 来客対応 電話対応 交際業務 文書の受け取りと発送他
会議 ファイリング他



第1編 社会常識



マナーが必要な理由

1
会社の利益
への貢献

2
会社のリスク
への軽減

キャリア・アンカー

- ① 専門職能特化
- ② 全般管理
- ③ 自律独立
- ④ 保障安定
- ⑤ 企業家的創造性
- ⑥ 社会貢献奉仕
- ⑦ 純粹な挑戦
- ⑧ 生活様式

※ 自分の値段

専門性を磨く

人を動かしリーダーシップを発揮

自分のペースを重視して

安定志向

新たな価値や製品を生み出す

社会をよくする

困難な課題解決に臨む

公私のバランスを重視

目標をもって業務にあたることの重要性

SMARTの法則

SMARTの法則

S

Specific
具体的

M

Measurable
測定可能

A

Achievable
達成可能

R

Realistic
Relevant
現実的/関連した

T

Timed
期限が明確

データ
の
じかん



第2編 コミュニケーション



姿勢

聴く

話す

書く

受ける

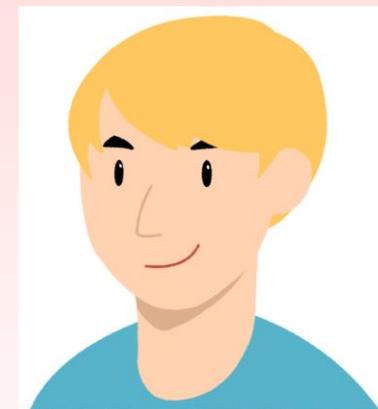
報告

ほめる

謝る

なぜ、身だしなみが重要か？

- ・ 服装
- ・ 所持品
- ・ あいさつ
- ・ 名刺交換
- ・ 訪問
- ・ 部屋の席次
- ・ 手土産の受け渡し
- ・ 菓茶の出し方
- ・ あいさつ
- ・ 公共の場
- ・ 言葉遣い
- ・ 健康管理



最終判断として、会社の「利益」「リスク」への影響で決まる

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【ポイント】

- ・ あいづち

- ・ カウンセリングの技法

- 1.傾聴
- 2.沈黙
- 3.うなずき
- 4.あいづち
- 5.繰り返し
- 6.承認
- 7.保証
- 8.要約
- 9.質問
- 10.助言
- 11.明確化
- 12.解釈
- 13.自己開示

よい人間関係のひとつの目指すゴール 「人から相談される」

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【ポイント】

- 正しい敬語（上下関係）
尊敬語・謙譲語・丁寧語
- ノンバーバル
スピード・トーン・大きさ
言葉遣い・組み立て・タイミング)
- 説明
PREP法・マジックナンバー3法

「PREP (プレップ) 法」を活用しよう！！



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（相手の期待値を知る）

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

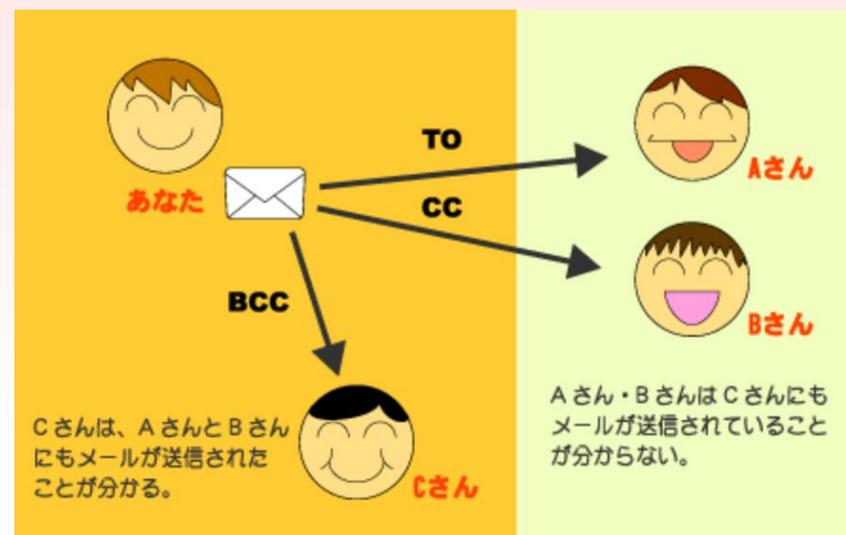
報告

ほめる

謝る

【ポイント】

- 目的の明確化
- 定型文書（案内・報告・依頼・請求領収）
- 5W1H
- 1文書1用件
- 箇条書きの活用
- PREP法 マジックナンバー3法
- 発送



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（読み返す：わかりやすさ・誤字脱字）

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【指示を受ける際のポイント】

- ・ 確認すること

- ① 仕事の目的 ② ゴール ③ 質 ④ 優先順位

- ・ 原則指示を断らない 「どうやったらやることができる」かを考える

※ 断る際は、「代案」を示してから

自分の次のアクションを必ず確認して終える

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【報告の目的】

★ 指示した相手を安心させる

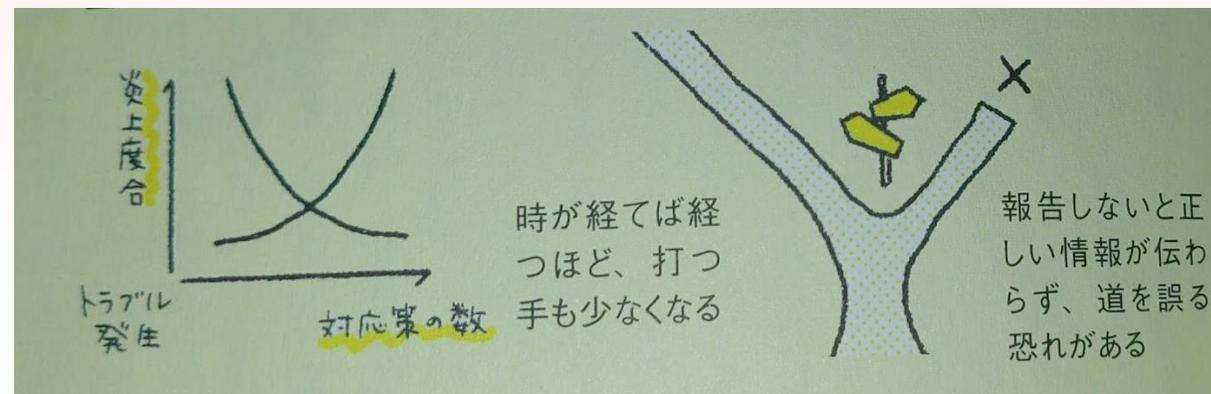
★ 自分の仕事を邪魔されない

【報告のタイミング】

- ・ 終了時
- ・ 途中経過
- ・ 変更時
- ・ ミスやトラブル発生時

【報告のポイント】

- ・ 5W1H
- ・ 判断がつかないときは報告を！



相手次第で報告の終了が決定する！

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【ストローク】

	肉体的なもの	心理的なもの	言葉によるもの
肯定的 (快)	<ul style="list-style-type: none"> ・肌のふれあい ・なでる ・さする ・抱擁する ・握手する 	<ul style="list-style-type: none"> ・心のふれあい ・ほほえむ ・うなづく ・相手の言葉に耳を傾ける ・受容や共感 	<ul style="list-style-type: none"> ・ほめる ・なぐさめる ・励ます ・語りかける ・挨拶をする
否定的 (不快)	<ul style="list-style-type: none"> ・たたく ・なぐる ・ける ・つねる ・その他の暴力行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・返事をしない ・にらみつける ・あざわらう ・無視をする ・信頼しない 	<ul style="list-style-type: none"> ・叱る ・悪口を言う ・非難する ・責める ・皮肉を言う

【視点】

ビジブル → インビジブル
(属性 → 価値観)

【Level】

- I 相手から
- II 観察して
- III しかけて

杉田 (1985)「交流分析」日本文化科学社 90p、

白井ら (1981)「死と闘う人々に学ぶ」医学書院 38p から一部改変して図示

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【一連の流れ】

- 1 お詫びの言葉
- 2 相手の感情の思いやり
- 3 言い訳をしない
- 4 経緯の説明
- 5 再お詫びの言葉
- 6 今後の対応を伝える

【気を付けたい意識】

- ・ 素直に
- ・ 純粹に
- ・ 早く
- ・ 言い訳無しに（自分 他人）
- ・ これからのために

相手次第で謝罪の終了が決定する！

第3編 ビジネスマナー

