

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

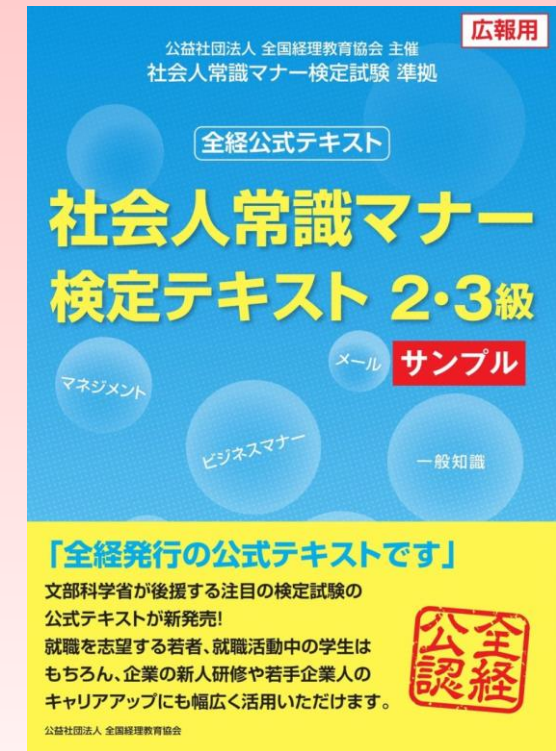
第2編 コミュニケーション

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

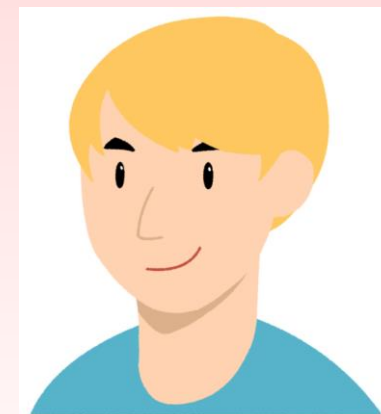
報告

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

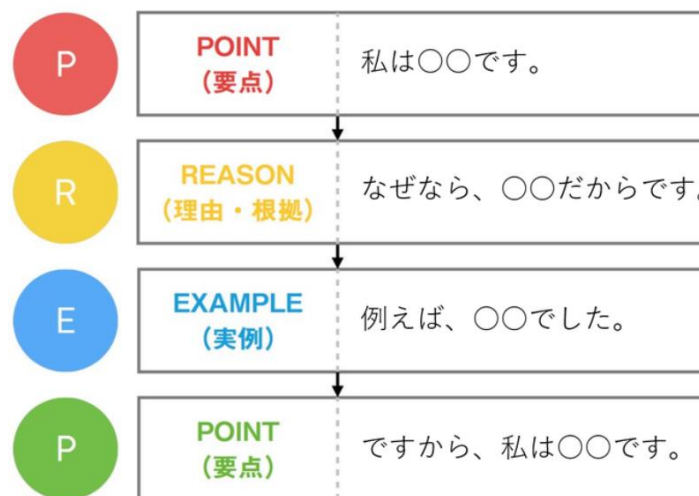
ほめる

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

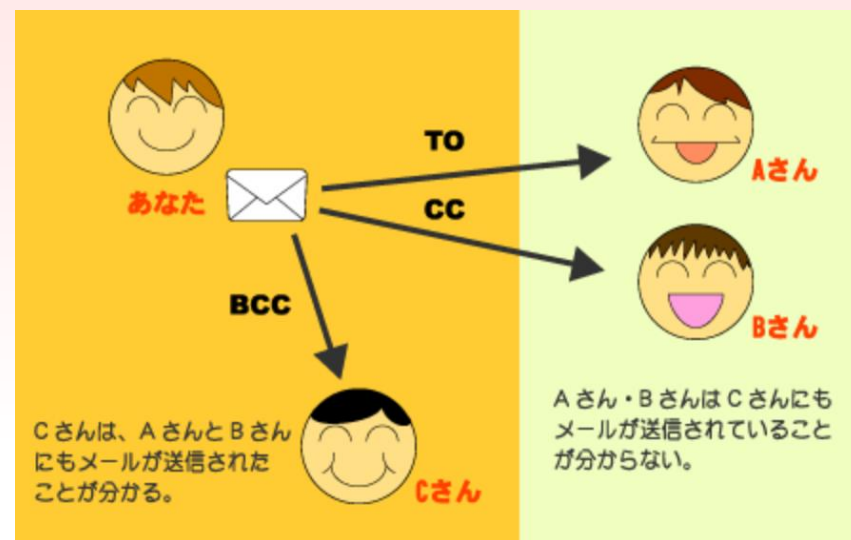
報告

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

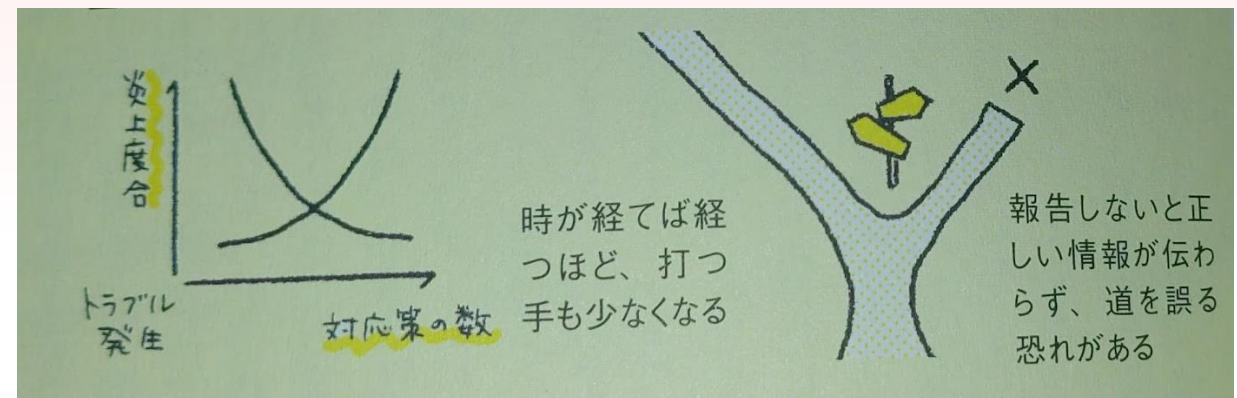
★ 自分の仕事を邪魔されない

【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

