

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
R5.5.17



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

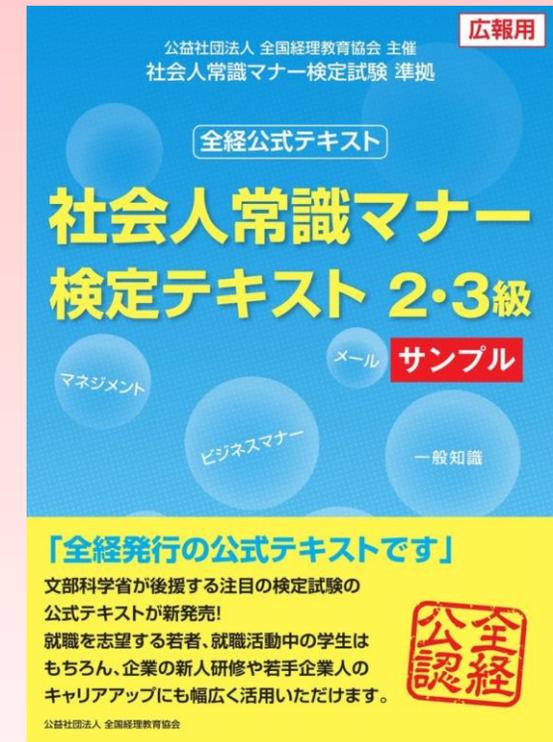
第2編 コミュニケーション

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



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

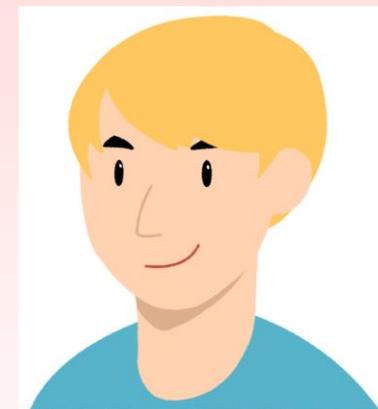
報告

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

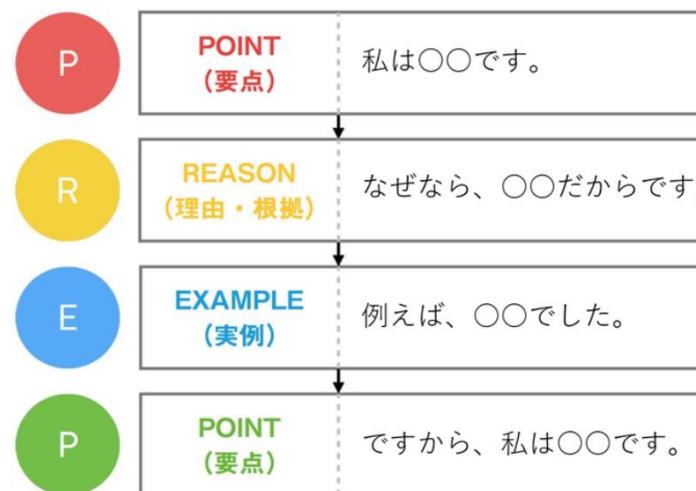
ほめる

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

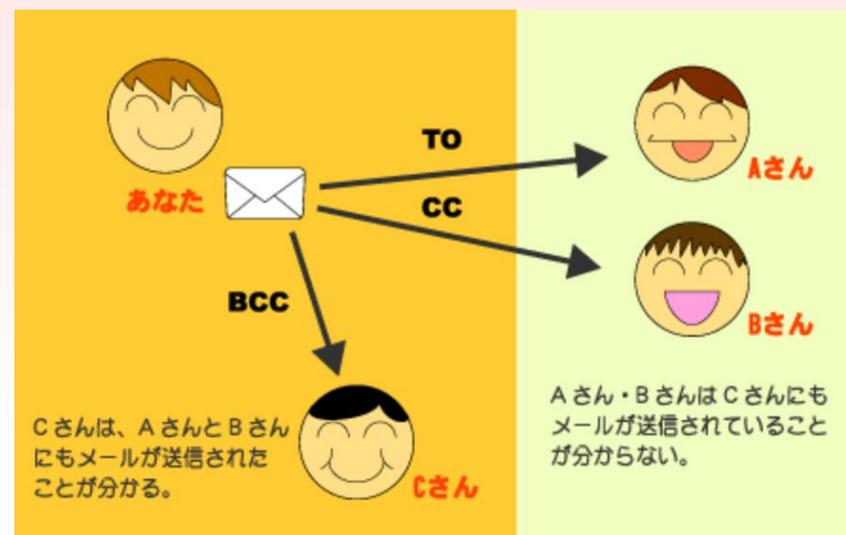
報告

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

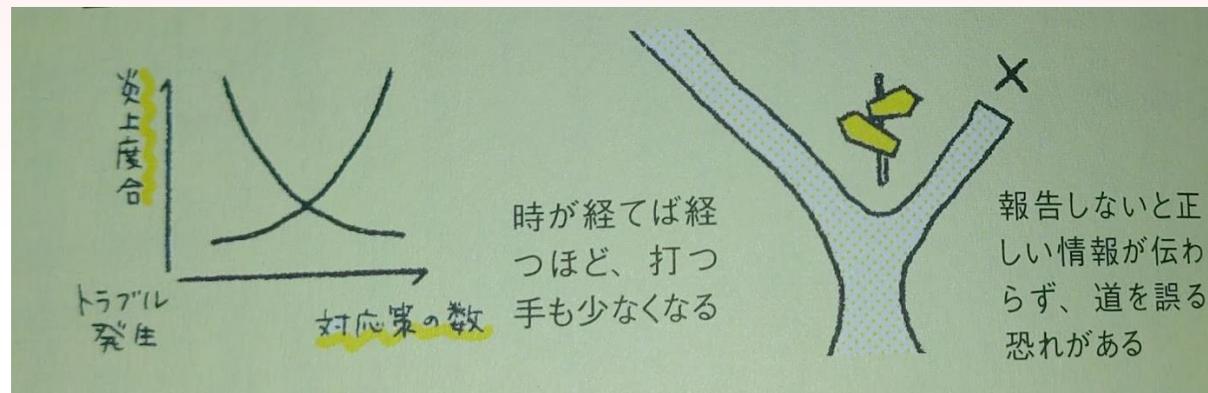
★ 自分の仕事を邪魔されない

【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



時間管理

【なぜ、時間管理が必要か？】

守秘義務

★ 遅れること = お金・仕事の質・信頼を失う

業務効率

人間関係

【時間管理スキル】

接客接遇

- ・ 逆算スケジュール管理
- ・ 「いつ？」を常に明確に
- ・ スキマ時間の活用
- ・ 集中スタイルを持つ
- ・ すぐやれることを後回しにしない

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【なぜ、守秘義務を守ることが必要か？】

- ★ 個人の権利・利益を守るため
- ★ 安心して事業所の利用をしてもらうため
- ★ 事業所の評判を落とし、信用を失わないため

【必要なこと】

- ★ 利用目的を明確に意識する
- ★ 適正な個人情報利用をする
- ★ 了解を得た上で第三者に伝える

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【効率化の視点】

① 整理整頓（急ぎ/重要4象限）

② ToDo管理（工程分析 マルチタスク）

20%の時間で80%の品質とは？

10日間かかると見積もった仕事=10日でできれば合格



時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【対等な関係を築く交渉術】

【守るべき3つのルール】

- ・ マインドセットから始める
- ・ 事前に相手の情報を集める
- ・ 互いの「利害」に注目する

【覚えておくべき5つのセオリー】

- ・ サンクコスト理論
- ・ 返報性の原理
- ・ プロスペクト理論
- ・ 認知的不協和理論
- ・ モチベーション理論

社会人マナーとは

第3編 ビジネスマナー（ビジネススキル）

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

I スタッフ の資質

- ① 必要とされる要件(誠実さ 判断 身だしなみ)
- ② 従業要件 (素直 協調性 清潔感 忍耐力)

II 専門知識

- ① サービス知識(意義 機能 種類の理解)
- ② 従業知識 (用語の理解)

III 一般知識

- ① 社会常識 (社会常識 時事問題の理解)

IV 対人技能

- ① 人間関係 (対人関係の対処)
- ② 接遇知識 (対人心理 マナー)
- ③ 話し方 (ことばづかい 話し方の基本 提示・説明)
- ④ 服装 (適切な服装)

V 実務技能

- ① 問題処理 (問題への対処)
- ② 環境整備 (環境への対処)
- ③ 金品管理 (公金への感覚)
- ④ 金品搬送 (公金の持ち運び)
- ⑤ 社交業務 (社交儀礼への対処)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【2022年最新】仕事のどの場面でのどの思考法を使えばいいの？思考法ロードマップの解説

今回のテーマは「思考法ロードマップ」

さらに学びたい人向け 超入門 ロジカルシンキング

基本から解説 超入門 クリティカルシンキング Critical Thinking

挫折した人向け 超入門 仮説思考 Hypothetical Thinking

思考法ロードマップ

挫折した人向け 超入門 水平思考 Lateral Thinking

挫折した人向け 超入門 イシューから はじめられない 実践したい人向け Issue Driver

アナロジカル シンキング 具体 ← 抽象

MANABI BUSINESS

思考法ロードマップまとめを表示



時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【質問は最も重要な対人関係のスキル】 (by tanaka)

- I 主語を「あなた」に変える質問
- II 「5W1H」を会話文に取り入れた質問
- III 「タテ型ドリル」で掘り下げていく質問
- IV 「現実」と「理想」の差を浮き彫りにする質問
- V 「起承転結」で当てはめて尋ねる質問

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【人に伝わるプレゼンを作るためのポイント】

【そのために・・・

→ 信頼残高を増やす】

★ 相手目線で作る

★ 一スライダーメッセージ

★ ポイントを3つにまとめる

★ 表や図を使う

★ 数値が入っていて具体的

★ シンプルで見やすい

- ・ 相手に好意・誠意を示して接する
- ・ 発言と行動を一致させる
- ・ 相手の状況に気づいて先回りする

「PREP (プレップ) 法」を活用しよう！！



時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

会議の場面ごとのポイント

【会議前】

- ・ 事前ネゴシエーション
- ・ 会議資料事前共有

【会議の最初】

- ・ 会議目的 ゴール共有
- ・ アジェンダ説明

【会議中】

- ・ 会議のゴール 時間配分 会議の落としどころの意識

【会議の最後】

- ・ 決定事項共有
- ・ ToDo事項共有

【会議後】

- ・ 議事録送付
- ・ ToDo事項フォローアップ

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【アウトプットの3原則】

- ① 2週間に3回アウトプットすると長期記憶される
- ② インプット、アウトプット、フィードバックの繰り返しが成長
- ③ インプット：アウトプット ⇒ 3：7が記憶定着の黄金比

【情報発信のメリット】

- ① フィードバック効果が高い
- ② 文章力が鍛えられる
- ③ 情報・人が集まる
- ④ 事業所内での評価が高まる
- ⑤ 事業所外での評価が高まる
- ⑥ 楽しい

インプットは、アウトプットする時自分のものになる