

「就労セミナー」実施マニュアル

【支援者用】

第4回「ビジネスマナー」編

1 担当者の自己紹介 (分)

2 今回の所要時間（終了時間）の確認 (分)

3 セミナーの目的・ルールの説明《別紙配布》 (分)

初回は特に趣旨・目的について丁寧に説明。ルールについても不明な点がないか、丁寧に進行する。

4 自己紹介・アイスブレイク (分)

初回は特に緊張が強いと予想される。自己紹介については改めて支援者が見本的に行う事で、それに習ってもらおうと時間進行管理も行い易くなる。

アイスブレイクについては、初対面の方が多く場合は特に緊張緩和に有効な内容を行う。また初回で各々の関係も希薄な（支援者も含めて）場合もあるので、序盤から他者との関わりが多い内容は避け、徐々に他者と関われる内容を行う。

5 身だしなみチェック表をしていただく (分)

チェック表に本日の日にちを書きいただき、本日分だけして頂く。一週間分準備しているので、明日以降も継続して取り組んで頂く。

6 スタッフが悪い例のロールプレイをする (分)

スタッフは事前に練習する必要がある。一言程度の会話なので、基本は覚えて演じる必要がある。

7 利用者から意見をだしていただく (分)

参加者全員に意見をだしていただくのではなく、発表したい人に主にしていただく。状況によっては全員に発表をして頂いても良い。

8 スタッフが正しい例のロールプレイをする (分)

発表者の意見を取り入れながらロールプレイをする。

9 利用者^{りようしゃ}にロールプレイ^{たいけん}を体験^{ふん}してもらう (分)

無理^{むり}矢理^やの参加^{さんか}にはならないように注意^{ちゅうい}をする。基本的^{きほんてき}に全員^{ぜんいん}が体験^{たいけん}していただく
必要^{ひつよう}があるが、最低^{さいてい}1人^{ひとり}でも構^{かま}わない。

【テーマに合わせて5～8を繰り返す】

10 アンケート記入^{きにゅう} (分)

11 閉会^{へいかい} (分)

あいさつ 挨拶について

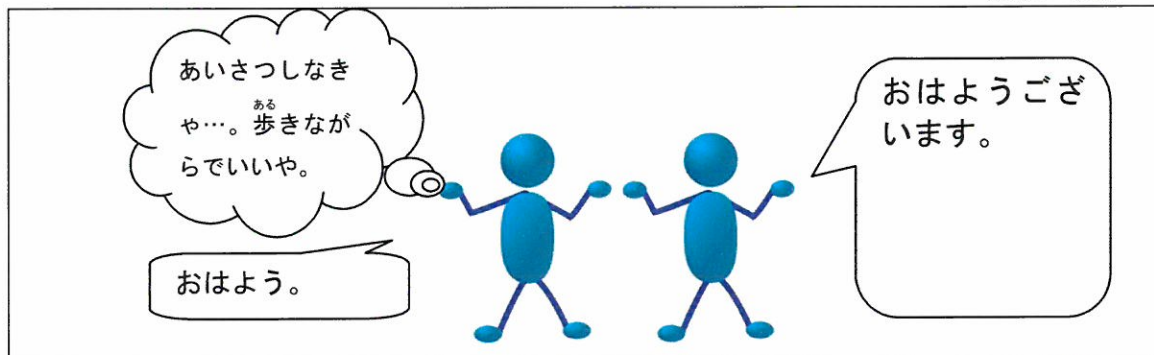
しえんしゃよう
【支援者用】

あいさつ
挨拶はコミュニケーションの基本です。相手に伝わって始めて「あいさつ」をしたことになります。「いつでも」「どこでも」「だれにでも」、相手の方を見てよく聞こえる声で、心を込めてあいさつをしましょう。

よそ見をして挨拶をしても、だれに言っているのか分かりません。ハキハキと笑顔で挨拶をすると、挨拶をされた方も挨拶をした自分もお互い気持ちのよいものです。

♪では一度、良くない例を見てみましょう♪

わる れい
【悪い例】

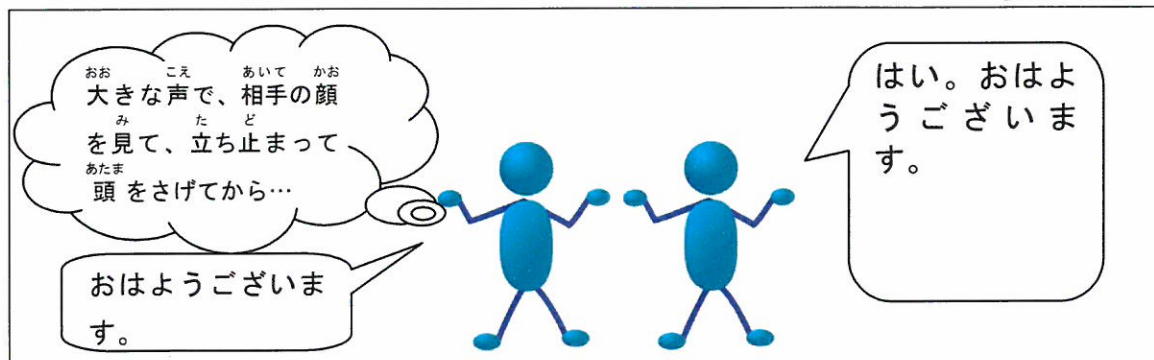


みな
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

かいぜんてん つ じつえん
【改善点を付けながら、実演】

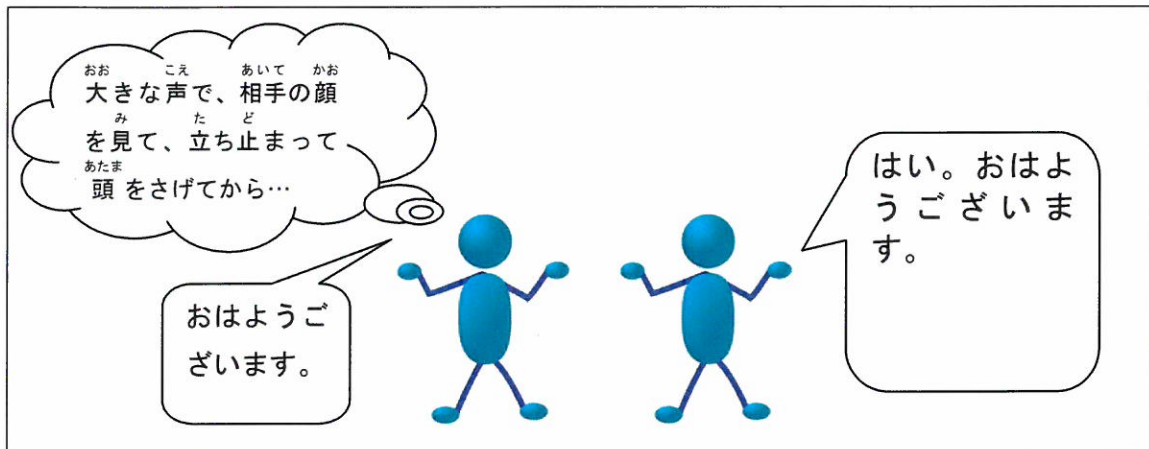
よ れい
【良い例】



ではここで、皆さんにも実際に参加していただきましょう。

【 ロールプレイ 】 *基本は全員だが状況による

よ れい
【良い例】



つか さま
お疲れ様でした。

よ てん はっぴよう
では、良かった点を発表してください。

はっぴよう
【 発表 】

ありがとうございます。

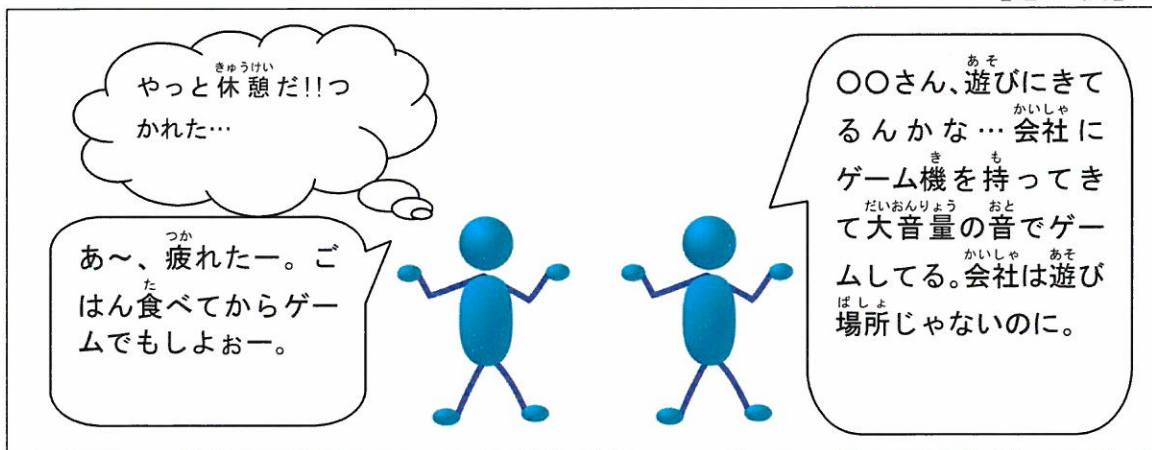
つぎ きゆうけい す かた かんが
次は、休憩の過ごし方について考えてみましょう。

きゆうけい す かた 休憩の過ごし方について

職場には休憩時間があります。休憩時間は、仕事で疲れた体を休めるためのリフレッシュの時間です。しかし、だからと言って好きなことをして過ごしてよいわけではありません。職場にいる以上、休憩時間の過ごし方にもルールがあり、気をつけるべきマナーがあります。

❖では一度、良くない例を見てみましょう♪

わる れい
【悪い例】

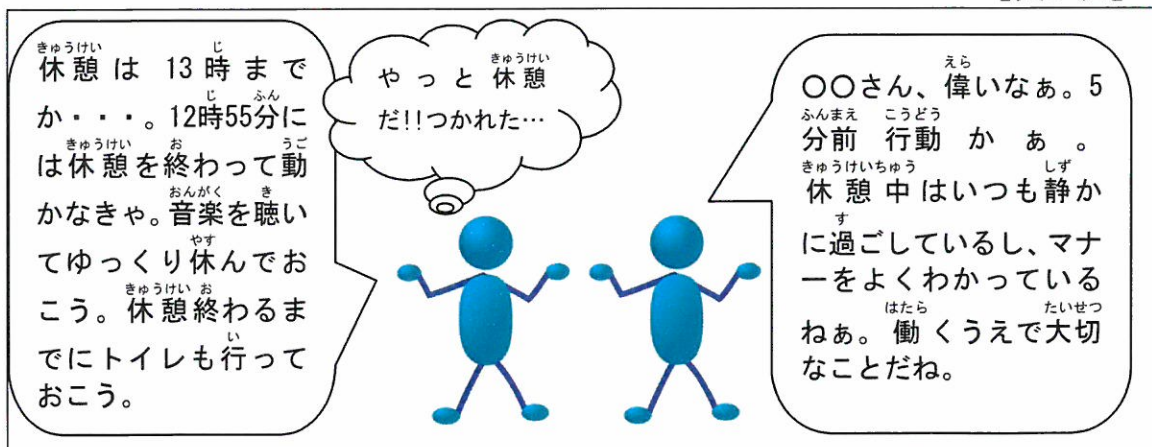


みな
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

かいぜんてん つ くわ じつえん
【改善点を付け加えながら、実演】

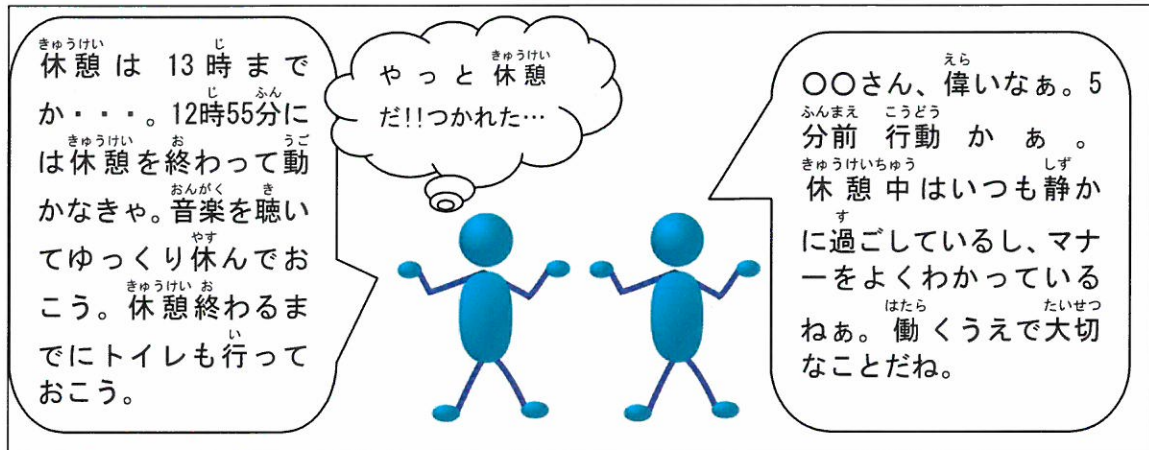
よ れい
【良い例】



ではここで、皆さんにも実際に参加していただきましょう。

【 ロールプレイ 】 *基本は全員だが状況による

よ れい
【良い例】



つか さま
お疲れ様でした。

では、良かった点を発表してください。

はっぴよう
【 発表 】

ありがとうございました。

つぎ しつもん ほうこく そうだん しかた かんが
次は、質問・報告・相談の仕方について考えてみましょう。

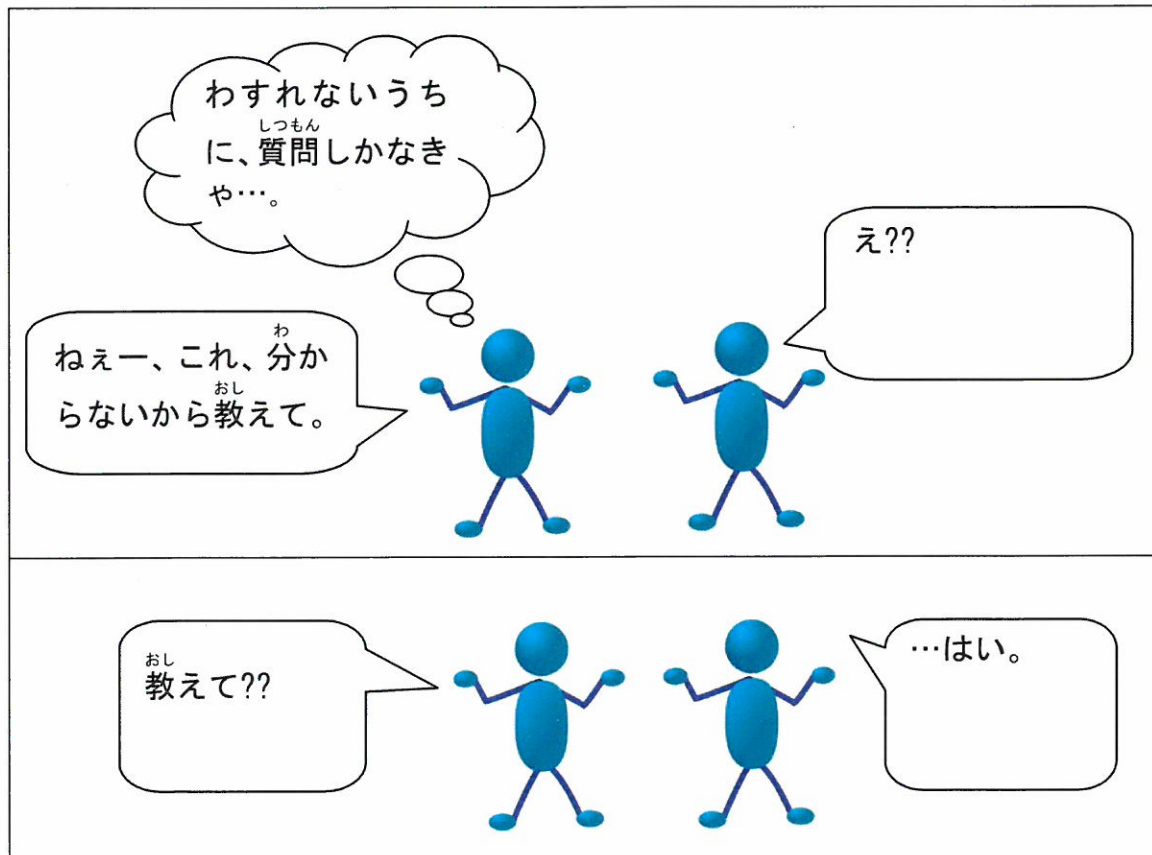
しつもん ほうこく そうだん しかた
質問・報告・相談の仕方について

みなさんは、初めての作業に取り組んだときや、分からないことがあったとき、
 割り当てられた作業が仕上がったとき、仕事のことやプライベートのことで
 悩んだとき、自分の気持ちを伝えたいけど相手の人がバタバタしていて伝える
 タイミングが分からず止まってしまった経験などありませんか？誰にも今の
 気持ちを打ちあけることなく悩み続けていますか？
 今日は皆さんに質問の仕方や、報告の仕方、相談の仕方について学んでいただ
 きたいと思います。

♫では一度、良くない例を見てみましょう♪

じつえん
【 実演 】

わる れい
【悪い例】

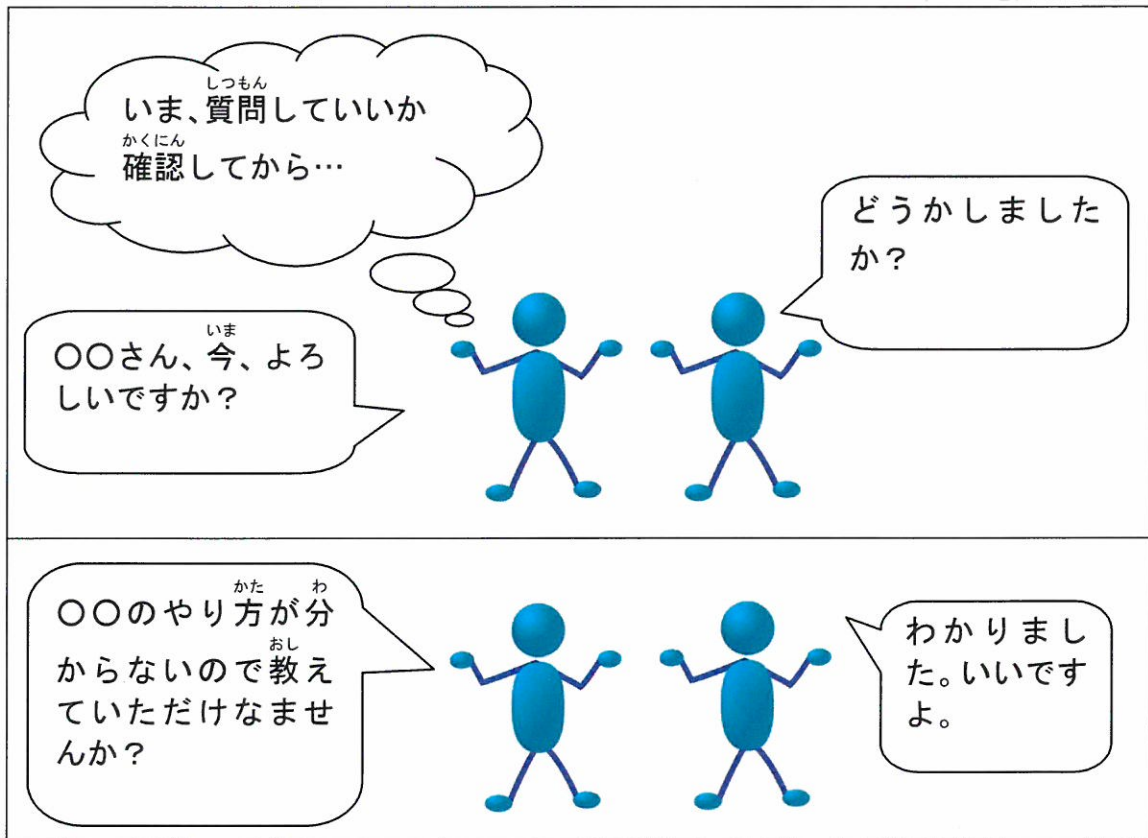


みな
 皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった” と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

かいぜんてん つ くわ じつえん
【 改善点を付け加えながら、実演 】

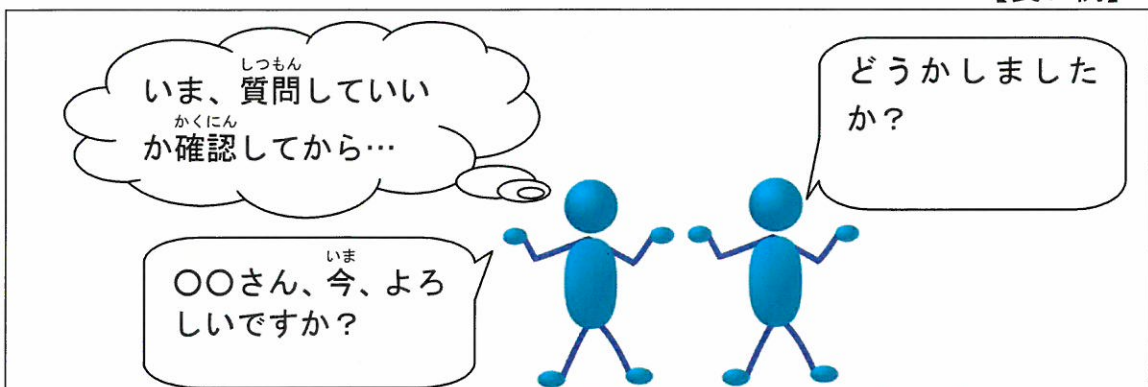
よ れい
【 良い例 】

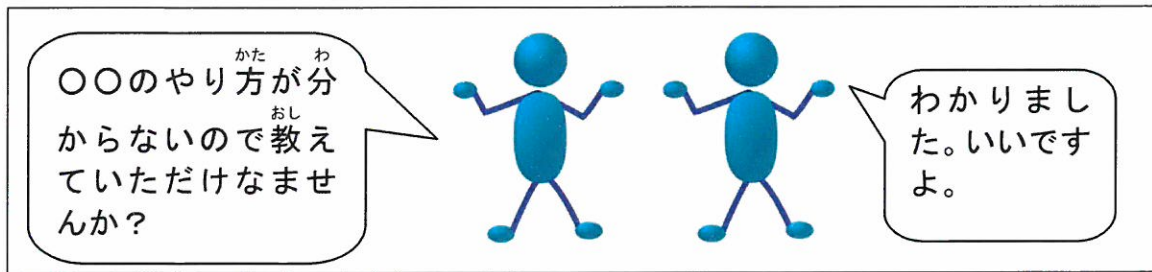


みな じっさい さんか
 ではここで、皆さんにも実際に参加していただきましょう。

きほん ぜんいん じょうきょう
【 ロールプレイ 】 *基本は全員だが状況による

よ れい
【 良い例 】





つかさま
お疲れ様でした。

では、良かった点を発表してください。

【 はっぴょう 発表 】

では、次のテーマです。

ほうこくへん
報告編

わる れい
【悪い例】

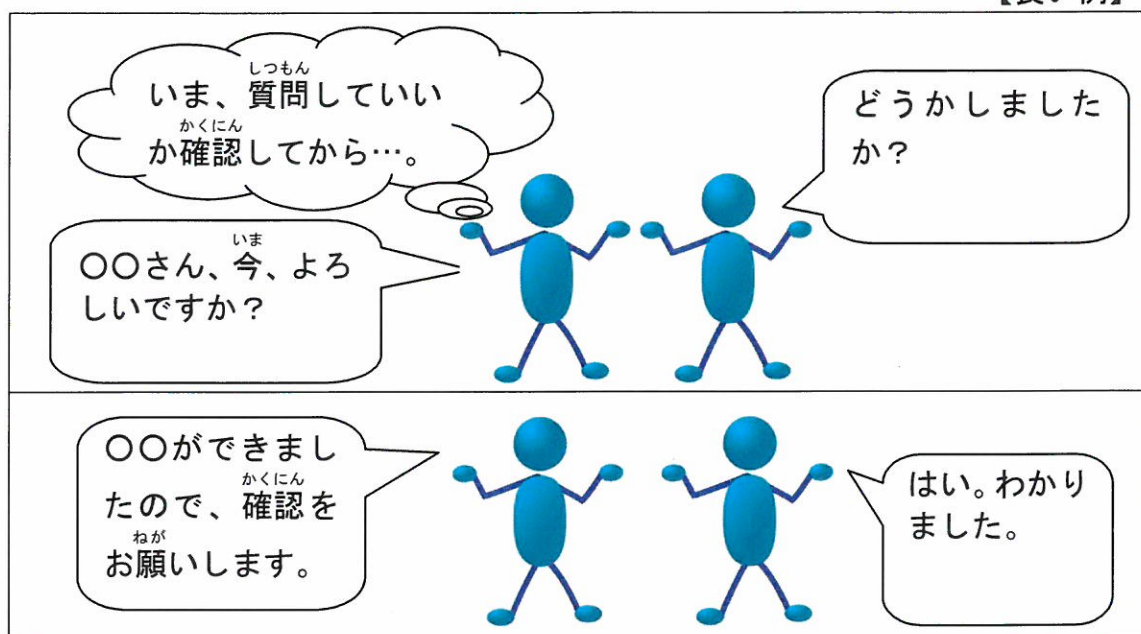


みな
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて
発表して下さい。

【 かいぜんてん 改善点を付け加えながら、じっえん 実演 】

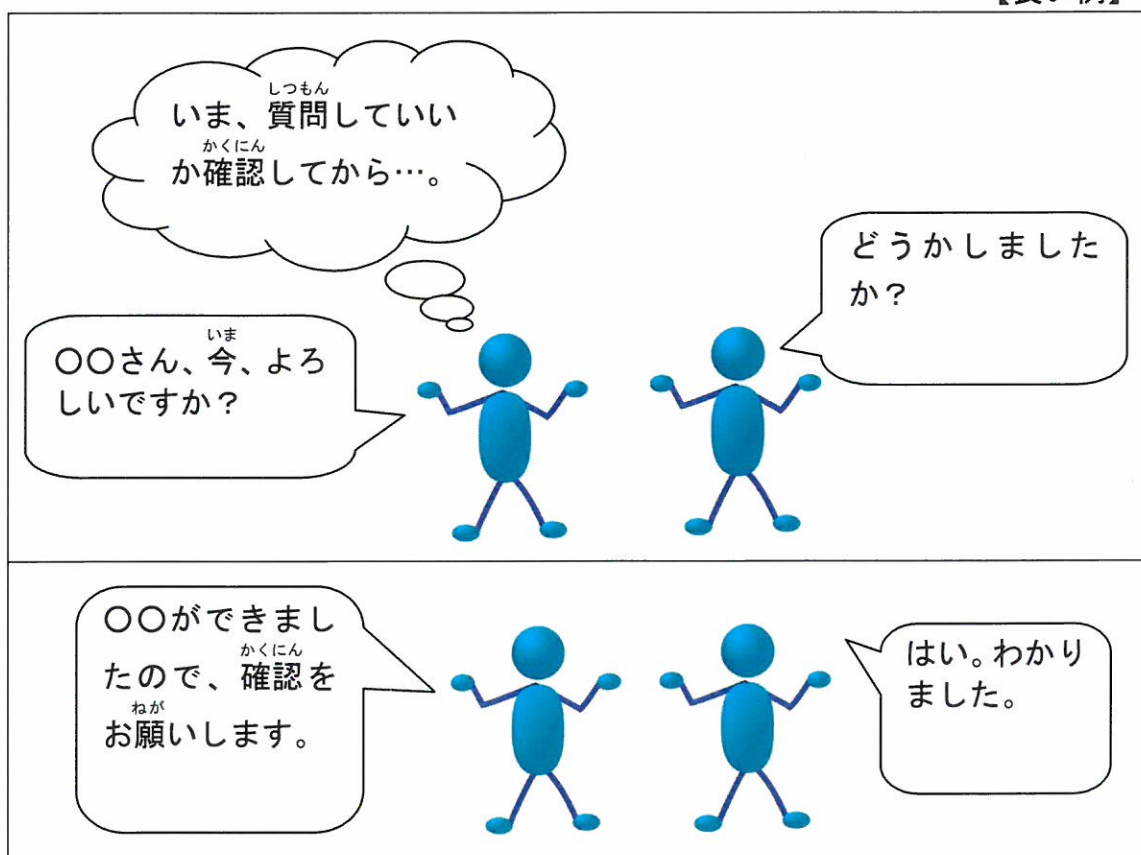
よ れい
【良い例】



ではここで、皆さんにも実際に参加していただきましょう。

【 ロールプレイ 】 *基本は全員だが状況による

よ れい
【良い例】



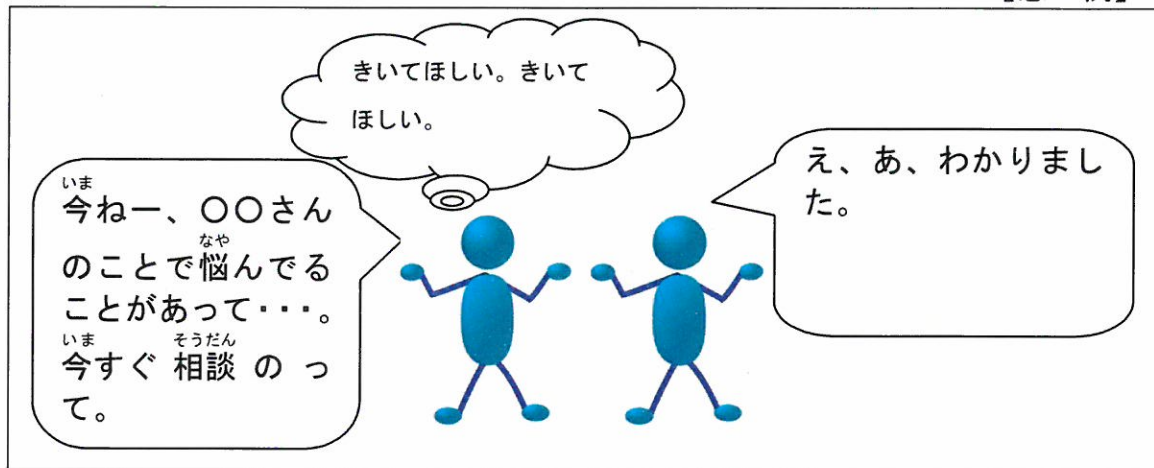
つか さま
お疲れ様でした。
では、良かった点を発表してください。

はっぴょう
【 発表 】

つぎ
では、次のテーマです。

そうだんへん
相談編

わる れい
【悪い例】



みな
皆さん、いかがでしたか？

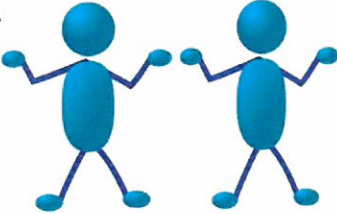
ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

かいぜんてん つ くわ じつえん
【 改善点を付け加えながら、実演 】

よ れい
【良い例】

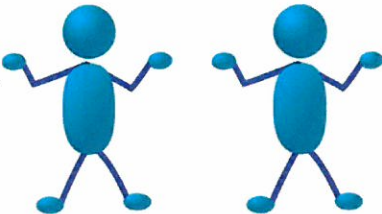


じつ けん
実は、〇〇さんの件で
なや
悩んでいることがあります。〇〇さんがお
じかん じ そうだん
時間ある時に相談にの
っていただけないでし
ょうか？



しごと お
じゃあ、仕事が終
わってから相談に
のりますよ。16時
かいぎしつえー
に会議室Aにきて
ください。

わかりました。ありが
とうございます。



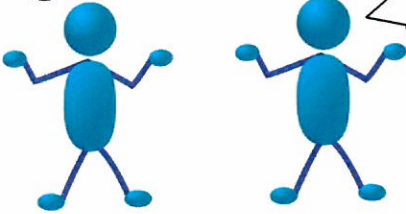
みな じっさい さんか
ではここで、皆さんにも実際に参加していただきましょう。

【 ロールプレイ 】 *基本は全員だが状況による

よ れい
【良い例】

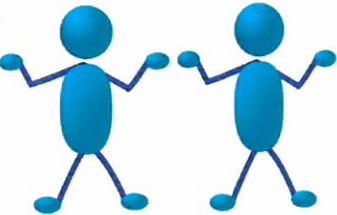
いまま、質問していい
か確認してから…。

〇〇さん、いま
いいですか？

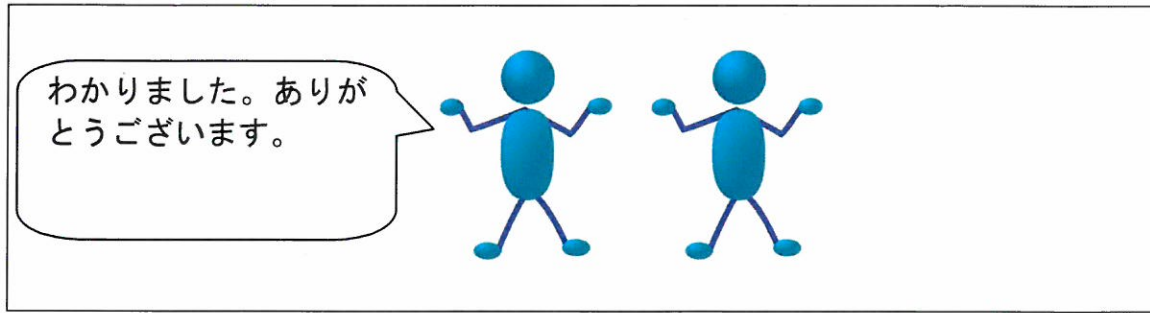


どうかしました
か？

じつ けん
実は、〇〇さんの件で
なや
悩んでいることがあります。〇〇さんがお
じかん じ そうだん
時間ある時に相談にの
っていただけないでし
ょうか？



しごと お
じゃあ、仕事が終
わってから相談に
のりますよ。16時
かいぎしつえー
に会議室Aにきて
ください。



きょうまな 今日学んだことは、いまからできることだと思ひます。
 ぜひきょうまなさんこうあいてほうふゆかいまいにち
 ぜひ今日学んだことを参考にして、相手の方を不愉快にさせないように、毎日が
 たのす楽しく過ごせるようにしていきましょう。では、アンケートの記入をお願いし
 ます。
 おつかれさまでした☆

あいさつ 挨拶について

りようしゃよう
【利用者用】

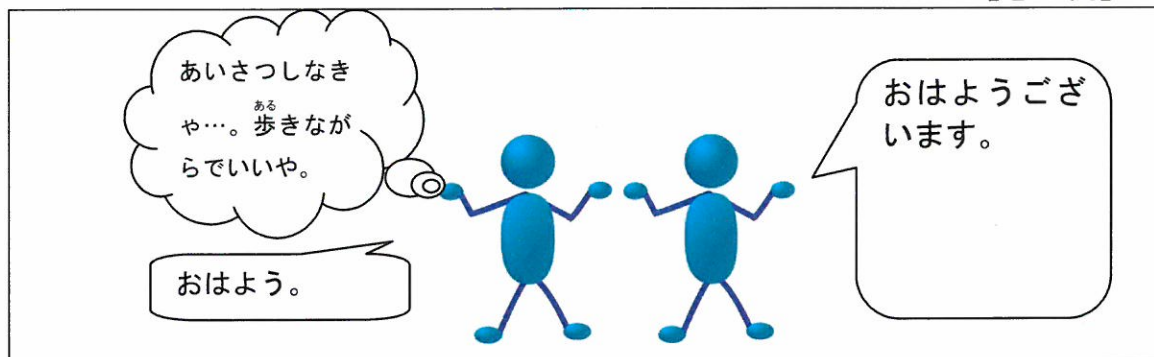
あいさつ
挨拶はコミュニケーションの基本です。相手に伝わって始めて「あいさつ」をしたことになります。「いつでも」「どこでも」「だれにでも」、相手の方を見てよく聞こえる声で、心を込めてあいさつをしましょう。

よそ見をして挨拶をしても、だれに言っているのか分かりません。ハキハキと笑顔で挨拶をすると、挨拶をされた方も挨拶をした自分もお互い気持ちのよいものです。

では一度、良くない例を見てみましょう♪

【 実演するのでみてくださいね 】

わる れい
【悪い例】

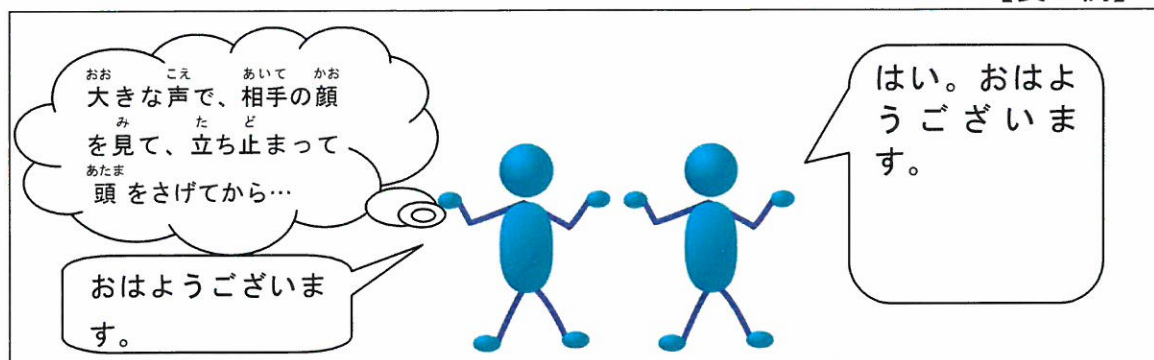


みな
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった” と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

メモ欄

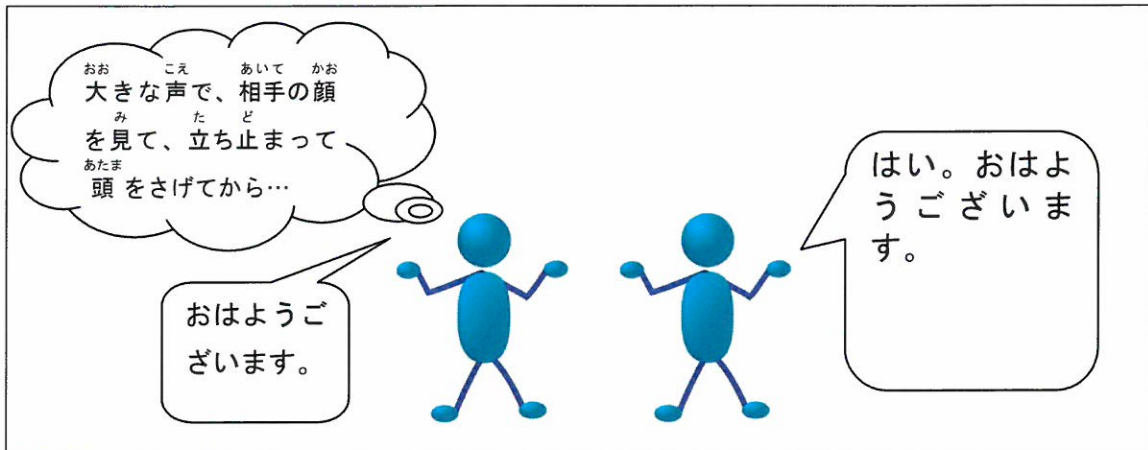
よ れい
【良い例】



ではここで、^{みな}皆さんにも^{じっさい}実際に^{さんか}参加していただきましょう。

【 ^{たいけん}体験してみよう♪ 】 ^{かぎ}できる限りみんなやってみてね!!

^よ【 ^{れい}良い例 】



^{つか} ^{さま}お疲れ様でした。

では、^よ良かった点^{てん}を^{はっぴよう}発表してください。

【 ^{はっぴよう}発表をしてください 】

ありがとうございました。

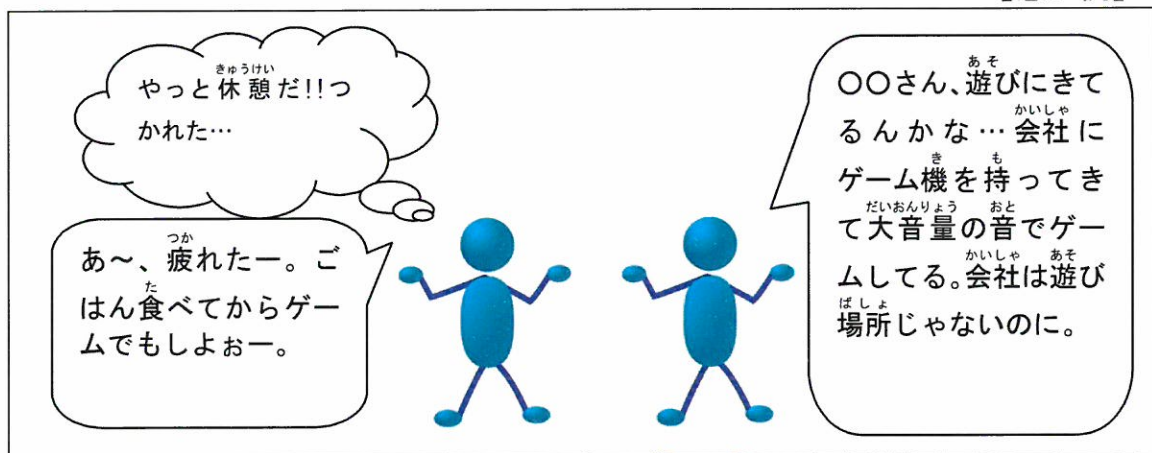
^{つぎ}次は、^{きゅうけい}休憩の^す過ごし方^{かた}について^{かんが}考えてみましょう。

休憩の過ごし方について

職場には休憩時間があります。休憩時間は、仕事で疲れた体を休めるためのリフレッシュの時間です。しかし、だからと言って好きなことをして過ごしてよいわけではありません。職場にいる以上、休憩時間の過ごし方にもルールがあり、気をつけるべきマナーがあります。

では一度、良くない例を見てみましょう♪

わる れい
【悪い例】



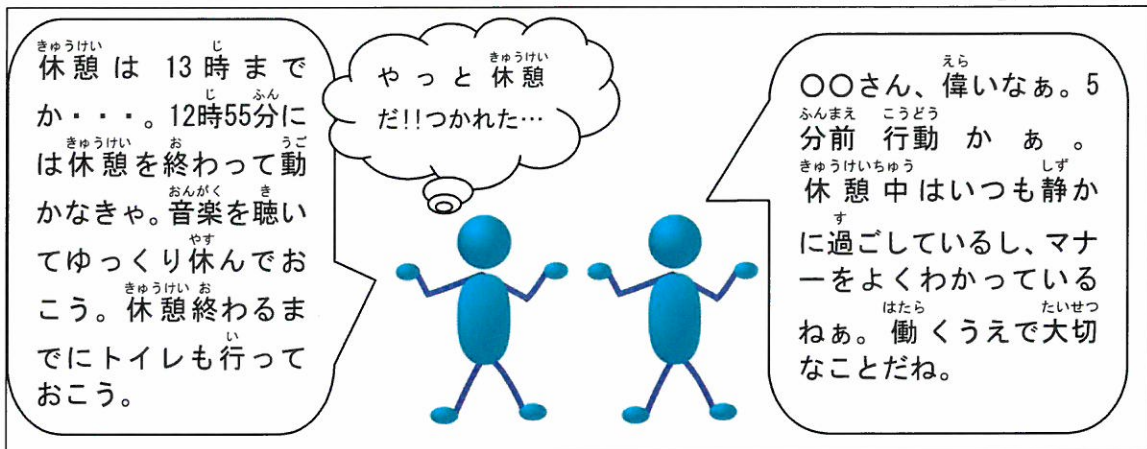
みな
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった” と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

かいぜんてん つくわ じつえん
【改善点を付け加えながら、実演】

メモ欄

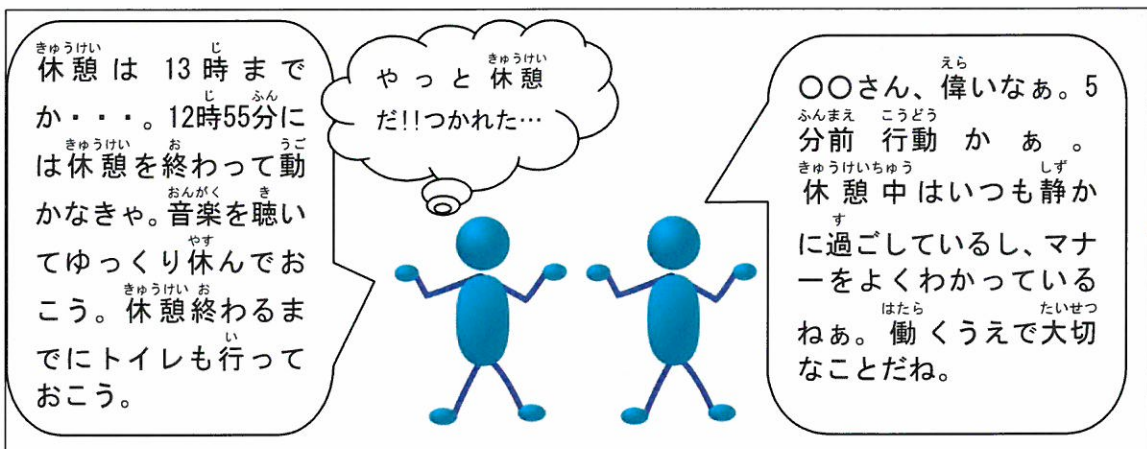
【良い例】



ではここで、皆さんにも実際に参加していただきますよう。

【 体験してみよう♪ 】 できる限りみんなやってみてね!!

【良い例】



つかさま
お疲れ様でした。

では、良かった点を発表してください。

【 発表 】

ありがとうございました。

つぎ 次は、質問・報告・相談の仕方について考えてみましょう。

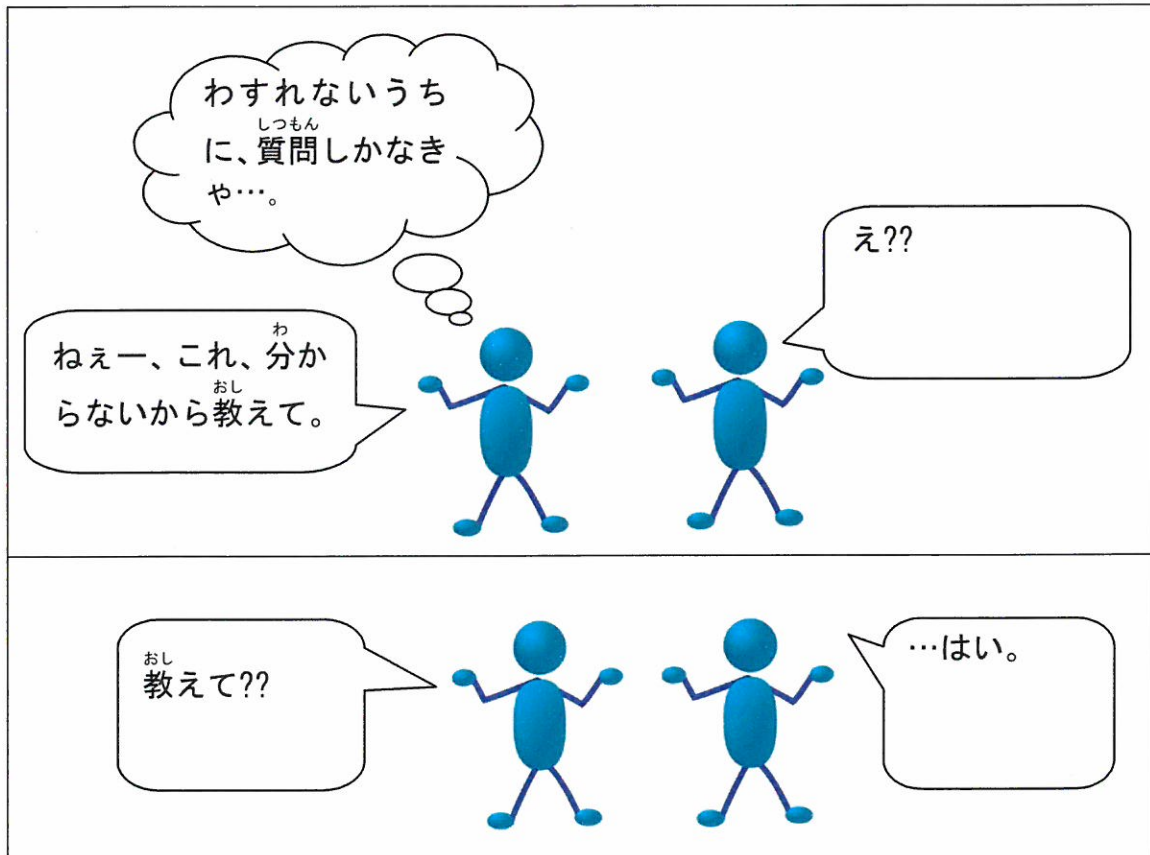
しつもん ほうこく そうだん しかた
質問・報告・相談の仕方について

みなさんは、初めての作業に取り組んだときや、分からないことがあったとき、
 割り当てられた作業が仕上がったとき、仕事のことやプライベートのことで
 悩んだとき、自分の気持ちを伝えたいけど相手の人がバタバタしていて伝える
 タイミングが分からず止まってしまった経験などありませんか？誰にも今の
 気持ちを打ちあけることなく悩み続けていますか？
 今日は皆さんに質問の仕方や、報告の仕方、相談の仕方について学んでいただ
 きたいと思います。

♫では一度、良くない例を見てみましょう♪

じつえん
【 実演 】

わる れい
【悪い例】



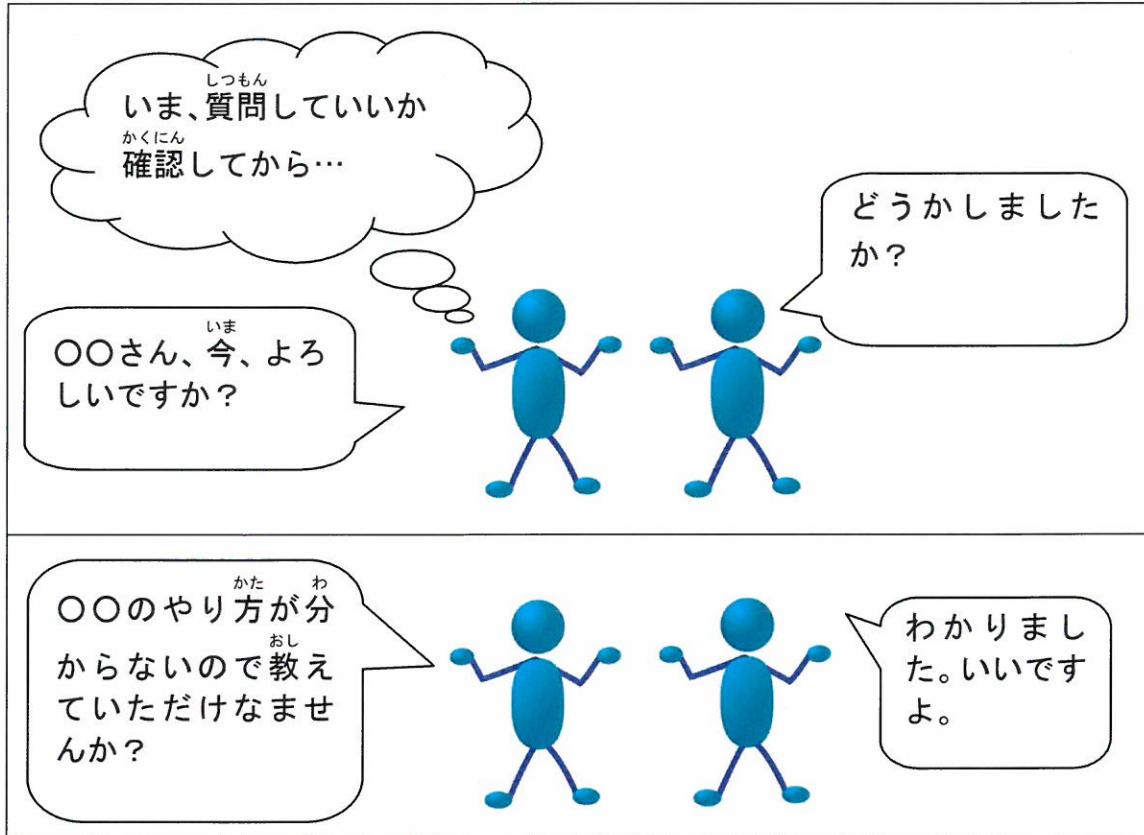
みな
 皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

【 改善点^{かいぜんてん}を付け加え^{つ くわ}ながら、実演^{じつえん} 】

メモ欄^{らん}

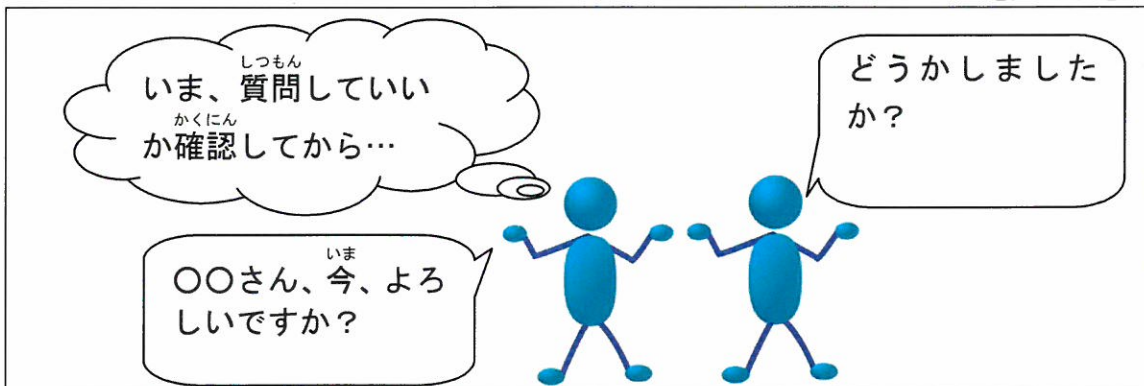
【良い例^{よい れい}】

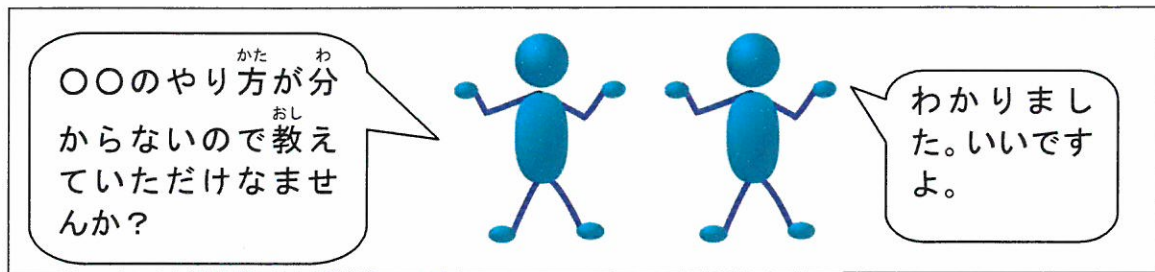


ではここで、皆さん^{みな}にも実際に^{じっさい}参加^{さんか}していただきましょう。

【 体験^{たいけん}してみよう♪ 】 できる限り^{かぎ}みんなやってみてね!!

【良い例^{よい れい}】





つかさま
お疲れ様でした。

では、良かった点を発表してください。

【 はっぴょう 発表 】

では、次のテーマです。

ほうこくへん
報告編

わる れい
【悪い例】



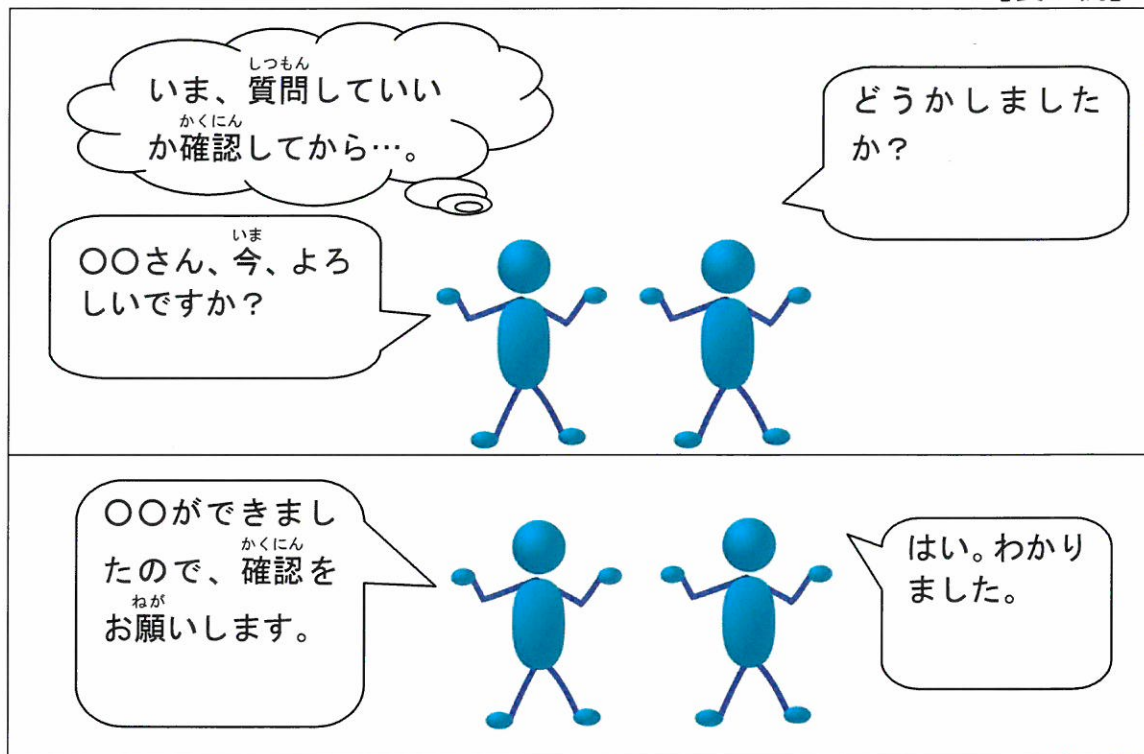
みな
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

【 かいぜんてん つくわ 改善点を付け加えながら、実演 】

メモ欄

よ れい
【良い例】

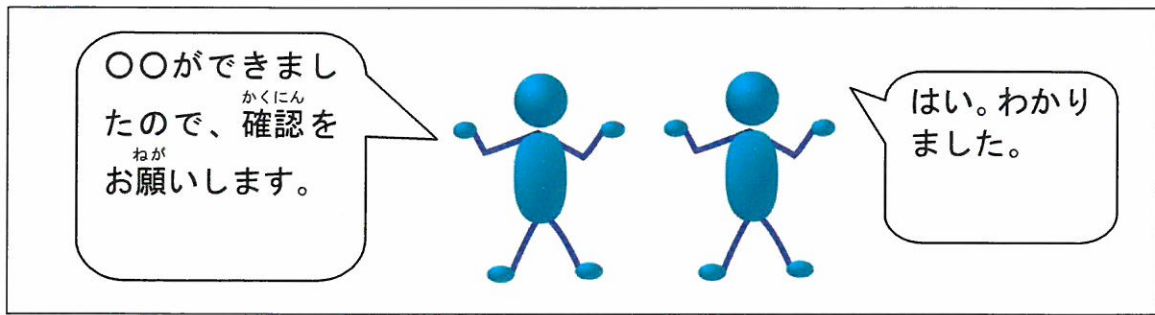


ではここで、皆さんにも実際に参加していただきましょう。

【 体験してみよう♪ 】 できる限りみんなやってみてね!!

よ れい
【良い例】





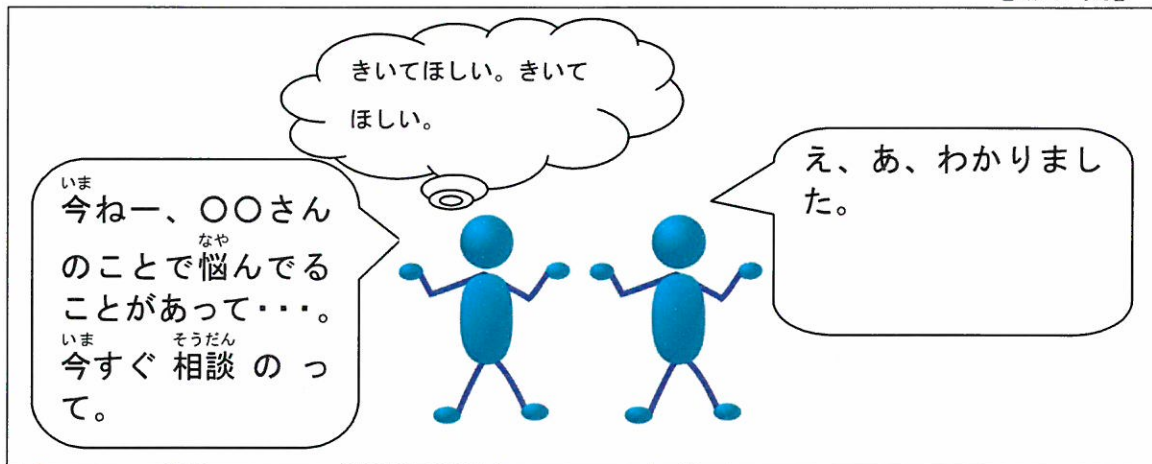
つか さま
お疲れ様でした。
では、良かった点を発表してください。

はっぴよう
【 発表 】

つぎ
では、次のテーマです。

そうだんへん
相談編

わる れい
【悪い例】



みな
皆さん、いかがでしたか？

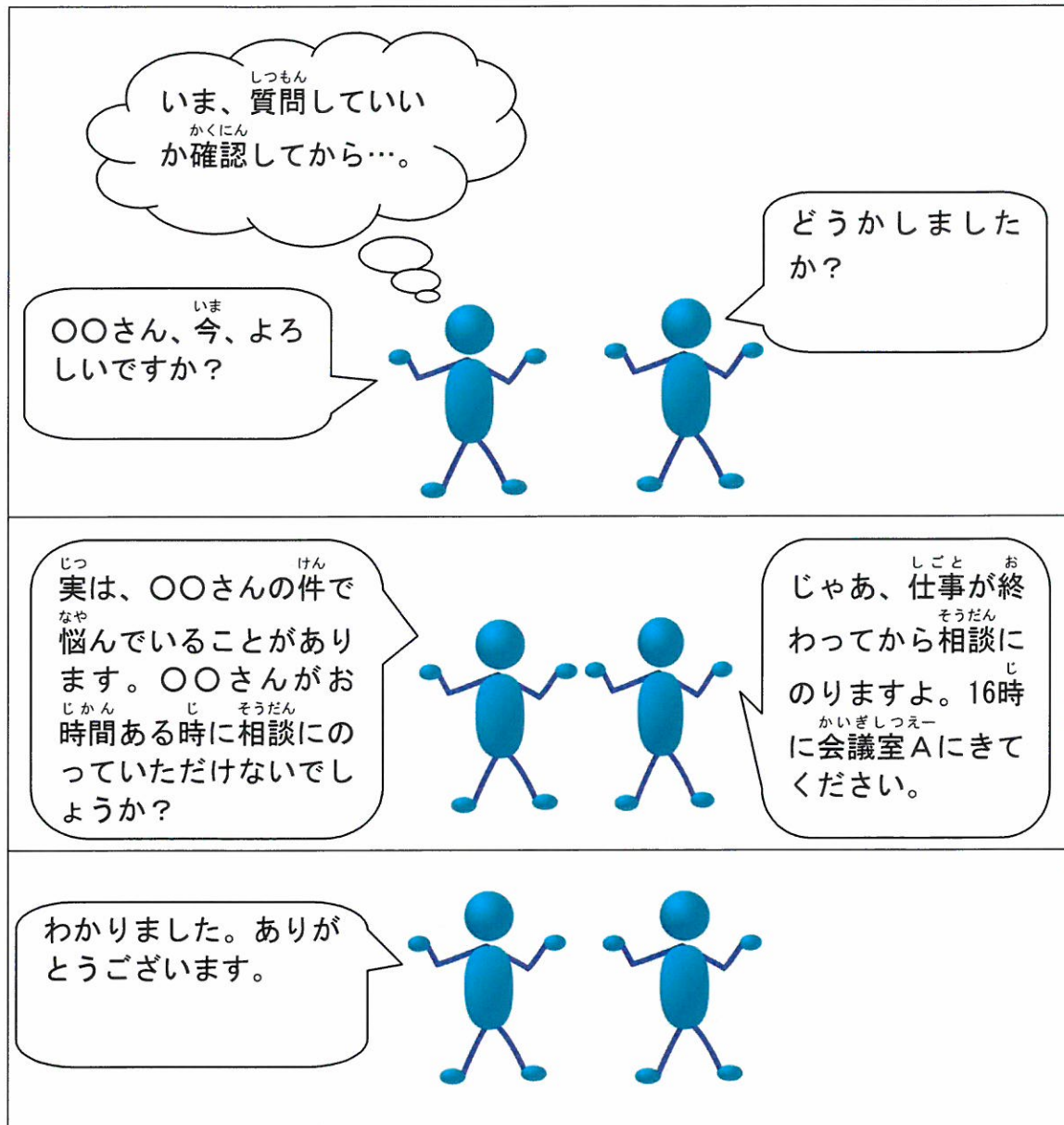
ではここで、“こうした方が良かった” と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

かいぜんてん つ くわ じつえん
【 改善点を付け加えながら、実演 】

らん
メモ欄

[]

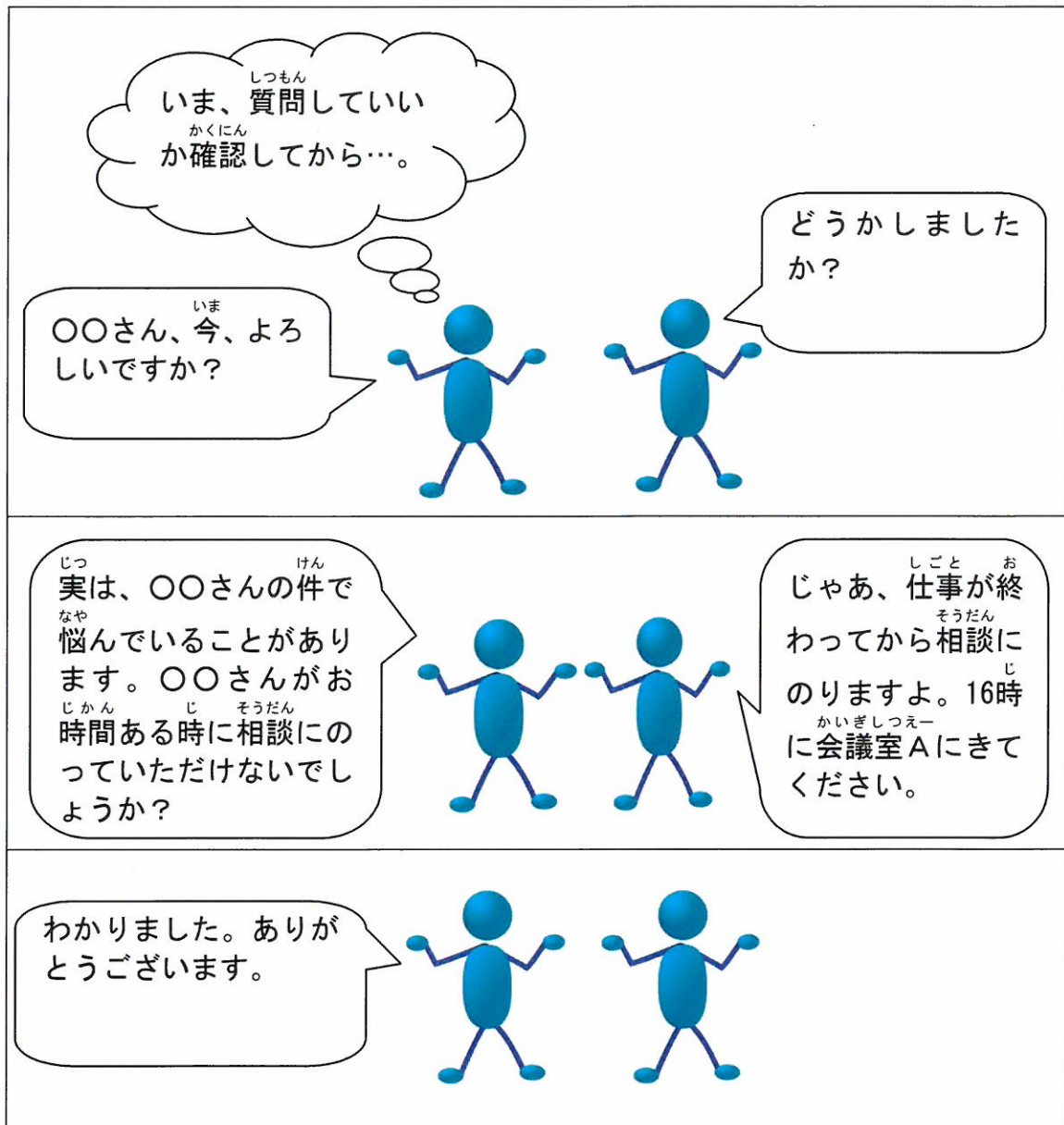
よ れい
【良い例】



ではここで、皆さんにも実際に参加していただきましょう。

【 体験してみよう♪ 】 できる限りみんなやってみてね!!

よ れい
【良い例】



今日学んだことは、今からできることだと思ひます。
 ぜひ今日学んだことを参考にして、相手の方を不愉快にさせないように、毎日が
 楽しく過ごせるようにしていきましょう。では、アンケートの記入をお願いし
 ます。
 おつかれさまでした☆

身だしなみチェック表

平成 月 日 ()

【氏名】

どちらかに○をしてください。一週間、チェックをしてください。出来ていなければ意識して、少しずつ改善をしていきましょう。

【女性用】

項目	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日
髪の毛は整っていますか？	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない
目の周りは清潔にしていますか？	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない
洗顔はしましたか？	した	ない	した	ない	した	ない	した	ない	した	ない
化粧は薄めにしていますか？	している	いない	している	いない	している	いない	している	いない	している	いない
歯磨きはしましたか？	した	していない	した	していない	した	していない	した	していない	した	していない
肩にフケなどは付いていませんか？	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある
指先は清潔で、爪は切っていますか？	いる	ない	いる	ない	いる	ない	いる	ない	いる	ない
口や体が臭っていますか？	いない	におう	いない	におう	いない	におう	いない	におう	いない	におう
毎日シャワーや入浴をして体や髪はきれいにしていますか？	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない
鼻から毛は見えていませんか？	みえない	みえる	みえない	みえる	みえない	みえる	みえない	みえる	みえない	みえる
襟口は汚れていませんか？（くび、てくび）	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる
シャツが服からはみ出していませんか？	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる
ボタンのかけ違いはありませんか？	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある
肌は必要以上に見せていませんか？（特に背中や腰など）	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる
くつは汚れていませんか？	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる
くつのかかととはふんでいませんか？	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる

身だしなみチェック表

平成 月 日 ()

【氏名】

どちらかに○をしてください。一週間、チェックをしてください。出来ていなければ意識して、少しずつ改善をしていきましょう。

【男性用】

項目	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日
髪の毛は整っていますか？	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない
目の周りは清潔にしていますか？	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない
洗顔はしましたか？	した	ない	した	ない	した	ない	した	ない	した	ない
ひげの剃り残しはありますか？	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある
歯磨きはしましたか？	した	していない	ある	していない	した	していない	した	していない	した	していない
肩にフケなどは付いていませんか？	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある
指先は清潔で、爪は切っていますか？	いる	ない	いる	ない	いる	ない	いる	ない	いる	ない
口や体が臭っていませんか？	いない	におう	いない	におう	いない	におう	いない	におう	いない	におう
毎日シャワーや入浴をして体はきれいにしていますか？	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない
鼻から毛は見えていませんか？	みえない	みえる	みえない	みえる	みえない	みえる	みえない	みえる	みえない	みえる
襟口は汚れていませんか？（くび、てくび）	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる
シャツが服からはみ出していませんか？	いない	でている	いない	でている	いない	でている	いない	でている	いない	でている
ボタンのかけ違いはありませんか？	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある
ズボン等のチャックの閉め忘れはありませんか？	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある	ない	ある
くつは汚れていませんか？	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる
くつのかかととは踏んでいませんか？	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる	いない	いる

