

新人職員 保育ビジネスマナー研修



< 講師 : 松原 美里 >

合同会社 ウメハナチャイルドケアコミュニケーションズ・保育コミュニケーション協会 一般社団法人ラブアパ 代表
保育園・児童養護施設の体験を経て、子どもを支える大人のサポートの必要性を感じる。米国認定コアアクティブコーチ資格取得。All About「育児の基礎知識」元ガイド。現在は参加者の声から創るプログラムにて、コーチング講座・研修講師として保育士向け新人継続支援研修・中堅育成研修・保護者支援研修・マネジメント研修・リーダーシップ研修・

子育て支援研修・監修等を行う。

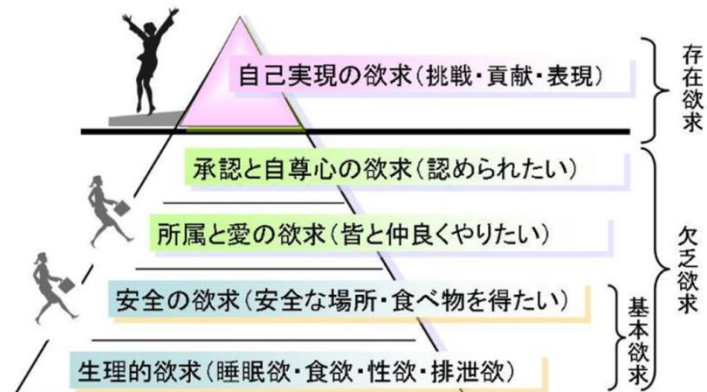


1. 就職～その扉の向こうに始まる世界

ー祝福と社会性のスタート

ー新たなステージの始まり

■マズローの欲求の5段階説



1

●自己紹介

- ・どこから来たか
- ・配属先
- ・好きなこと・得意なこと・最近ハマっていること
- ・今の気持ち

<ワーク>

・話し手

上記に書き出したことを、話しましょう

・聞き手

1. 他のことを考えながら（携帯をいじる、ぼーっとするなど）
2. 聞いているだけ（聞きながら自分のことを考えるなど）
3. 相手の話に興味関心を向け、積極的に共感する

・オブザーバー

1～3の話し手と聞き手のやり取りで何が起こっていたのかを観察し、空気感の変化などについて後で1分間でフィードバックする（伝える）

<ペーシング>

無意識に行っている行動を相手に合わせていくことで、
相手は自分に近いと感じて安心する。

信頼関係によって心を開き相手の存在・言葉を受け入れやすくなる

- ・ あいづち・うなずき

(「あなたの話を聞いています」「理解してます」の意)

- ・ 笑顔

(あなたの存在を受け入れていますよ、のサイン)

- ・ 相手のペースを受け入れ、合わせる



こちらから心と行動を開き、職場に合わせていくことで
先輩たちとも心が通いやすくなり職場になじみやすくなります。

勤務が始まったら、まずは職場の先輩・同僚にペーシングをして
心の通う関係性を創っていくことから始めていきましょう。

<感じたこと・気づいたこと>

2. 学生と社会人のちがいは

【学 生】～ 授業はお金を〇〇〇受けるもの

- ・ 服装 . . .

意識する場面：日常と儀式

- ・ 言葉づかい

会話の対象者：友達・先生 etc

- ・ 振る舞い

～良い意味でも、悪い意味でも「学生だから」「若いから」

【社会人】～ 仕事への感謝としてお金を〇〇〇〇もの

・ 服装 : 職務として信頼される格好 P. 2. 3. 4

保護者から見て――

通勤の道のりで外から見られて・・・ 「信頼される」服装

・ 上司・同僚・後輩とが力を合わせて「子どものために」仕事を進める

自分に与えられた仕事を一通り行うことができる

・ 日々の保育・業務・シフト・子どもや保護者へのかかわり

・ 掃除・日誌・書類・・・etc



職場の「チームワーク」が良くなるよう、配慮が必要

(自分だけが分かっている、周りに伝わらないと混乱が起こる)

・ 理解できたことは 「〇〇ということが分かりました」

と相手に伝え、コミュニケーションする

・ よくわからなかったことはそのままにせず、

「～とは、どういうことですか？」確認してから仕事をする

・ 進捗状況「いまこういう状況です」と伝え、全体で共有する

・ 発言・行動に影響力がある

本人は良い人であっても、誤解されてしまうことも

⇒ 他人の目にどう映るか？を考えて行動すること

EX : プライバシーへの配慮

P. 25 . 26. 27

食事に行った先での話し声・SNSへの投稿・・・

～「〇〇の一員として」

Q. 学生と社会人のちがいは？

<あなたの考え>

A. 〇〇〇 と 〇〇〇

3. 仕事をするうえでのスタンス

【生活習慣】

P. 14. 15

- ・ 時間管理 ～ あなたへの信頼・周りとのチームワーク
着替え終わって準備をして、5分前に事務所で情報共有
時間を逆算して、間に合うように準備をする
- ・ 挨拶 ～ 信頼関係を育む・お互いの様子を知るきっかけ
－ 目を見てアイコンタクト P. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13.
－ 相手に伝わる笑顔
－ 相手が聞き取りやすい声
－ 会釈・お辞儀・謝罪
- ・ 配慮・物の管理 P. 20. 21. 22. 23
- ・ 公私のけじめ メリハリをつけて、人生を楽しむ！ P. 24
－ 公：職業人としてわきまえること
－ 私：プライベート EX：携帯電話の使い方

【仕事の覚え方】

- ・ 指示を受けたら
状況を見極めて、すぐに行動する
- ・ 自分から動く
 - 考えて、行動する
～ 今、この場面で何が必要か？
何ができるだろうか？
 - × 指示してくれるのを待つ
～ 待っている間にも時間は流れ、仕事の状況は変わっていく
あなたは貴重な“一人”です！
 - △ 分からないことは？
 - NG！ そのままにしてしまう
 - OK！ 自分が理解できるように質問し、
納得して自分のできることを増やしていく

・ やり方を身に着けよう

魚をもらうのではなく、
魚の釣り方・
料理の仕方を覚える



・ チームという概念

職場（保育園・学童・給食室など）は、
個人プレーではなく、チーム（集団）プレー

チームとは・・・徒競争ではなく、ムカデ競争。

* 自分のことだけを考えていると・・・誰かが困ってしまう

ある若手職員がお客様よりいただいたお土産を見つけました。

「わ～、なんだろう？美味しそう～。開けちゃえ～。

えいっ。わ～！！クッキーだ～！！美味しそう！いっただっきま～
す！」

手に取りそうになったところで、先輩より声がかかりました。

P. 16. 17

・ 休憩の取り方

チームは一人一人が支えている

休憩は「一緒に回す」もの

【指導は愛の元に 】

- ・ 困ったことは「教えてください」と学びのチャンスに変える
- ・ 忙しい中での指導は期待の表れ 感謝して受け入れる
- ・ 注意を受けたら
「ありがとうございます」と成長のチャンスに変えていく

P. 46-2

<ここまでで感じたこと>

4. 架け橋となるコミュニケーション

【子どもへのかかわり】

子どもは未来の世界を作る可能性に満ちた存在

- ・ 嬉しいこと・楽しいこと・世界観を分かち合う中で信頼関係を築く
- ・ 愛情深く見守り、成長を共に喜ぶ
- ・ 本人の意思を尊重しながら、ポジティブな声掛けを
 - 「～すると〇〇できるから、～しよう」
 - 「〇〇をすると～の人が嫌な気持ちになるよ。」
 - 「〇〇ができると～の人は 嬉しい気持ちになるよ。」
 - 「どうしたらいいかな？」
- ・ “その時” が伝えるチャンス！子どもは今を生きている。
- ・ 一見マイナスに見える行動にも、+の目的があることがある。
- ・ 指導の場面は、子どものために腹を決めて

【保護者とのかかわり】

親は子どもにとっての“存在基盤”

- ・ 良い関係を築いていくためのコツは、日々の信頼の積み重ねが大切。
- ・ スタンス：一緒に子育てをするパートナー
- ・ 日常の中で伝えること
 - 子どもの体調・子ども同士のやりとり
 - 変化・成長
 - ちょっとした雑談も、心をつなぐ架け橋

【職場内でのやりとり～ハウレンソウとは】

報告・・・保育に関してやり取りしたこと・起こった出来事・

進めている準備の段階について・気になったことなどを伝える

「～ということがありました」「～となっています」

「ここまで終わっています」など

連絡・・・自分が受けた保護者からのお話・電話の内容などを

クラス内の他の担任やリーダー、主任・園長に伝える

「～の件で、お電話がありました。」

「〇〇さんから～というお話がありました」

「〇〇くん、昨日から咳き込みが見られるようです」

相談・・・困っていること・迷うこと・助けてほしいことなどを
言葉に出して尋ねること、アドバイスをもらうこと。

「相談があるんですが・・・今、お時間よろしいですか？」

<あなたなら、どうする？>

C.1 子どもが保育中に怪我をしてしまった。血は止まったが・・・？

C.2 保護者より、「今日のお迎え、おじいちゃんになります」と言われたら？

C.3 先輩から教わった鍵の閉め方が分からなくなってしまったら？

【心の声と、対外的な声】

中堅：「夏祭りの行事担当でしょう。これ1か月前までに準備しておいてね。」

新人：「あ、はい。これ、なんですか？」

中堅：「夏祭りに向けて作っておくものや書類がいくつかあるから。」

新人：「え～めんどくさ～い。何で私がそれ、やらなくちゃいけないんですか？」

- ・心の声でとどめておくべきこととは？
- ・社会人として適切な受け応えとは？

～見きわめ、発言を選んでいくこと～

5. 言葉を使い分ける知性

【相手・場面によって】 P. 18. 19

- ・どんな振る舞いを求められるか？

子どもに対して：大人としてのお手本（食事の場面など）

保護者に対して：保育のプロとしての一線

同期に対して：親しき仲にも礼儀あり

先輩に対して：先に入った人への敬意

園長・施設長に対して：職員（部下）としての礼儀・敬意

P. 32. 33. 34. 35. 36. 37.

* 敬語（3種類）を使い分けていく

- ・丁寧語（相手への敬意を表す）：職場での基本コミュニケーション P. 50. 51

- ・尊敬語（相手を高い位置に置く）：先輩・上司・関係機関の方 P. 52

- ・謙譲語（自分を下げ、相手を立てる）：お客様など P. 53

応用編 P. 54. 55. 56. 57. 58

*タメ語にご注意

タメ語とは：対等な物言い・友達口調。敬意に欠けるため失礼にあたる

6. 現場で役立つコミュニケーション実践

【電話対応】

P. 66. 67. 72

<ケース1> 保護者からの電話

保護者：電話を掛ける

職員A：お電話ありがとうございます、〇〇（園）_____でございます。

保護者：すみません、さくら組のまつもとゆうじの母です。

職員A：いつもお世話になっております。いかがされましたか？

保護者：今日のお迎えなんです、私が時間が遅くなりそうなので、お父さんになります。

職員A：そうでしたか。お母様が遅くなるため、お父様のお迎えに変更されるんですね。承知いたしました。

保護者：はい。どうぞよろしくお願いします。

職員A：了解いたしました。お迎え、お待ちしております。

保護者：電話を切る

職員A：電話が切れたのを確認してから、ゆっくり受話器を置く

職員Aより、担任へ：〇〇先生、ちょっとよろしいですか？

担任：はい。为什么呢。

職員A：さくら組のまつもとゆうじくんのお母様よりお電話があり、お時間が遅くなるとのことでお迎えがお父様に変更となりました。

担任：ご連絡どうもありがとうございました。承知いたしました。

＜ケース2＞ 保護者（連携者）への電話

保育者：電話を掛ける

職場A：はい、丸山商事でございます。

保育者：お世話になっております、ちゃいれつく保育園の〇〇と申します。

総務部のささきみのりさまはいらっしゃいますでしょうか？

職場A：あ、はい…総務の佐々木ですね。少々お待ちください。

保育者：恐れ入ります。

保護者：はい、佐々木です。

保育者：いつもお世話になっております、ちゃいれつく保育園の〇〇です。ゆうたの体調の件でお電話させていただきました。

保護者：えっと・・・ゆうたがどうかしましたか？

保育者：はい、ゆうたくんなのですが実はお昼頃から表情が冴えなくなり、午睡明けに検温をしたところ、38度4分でつらそうな表情をしています。お忙しいかと思うのですが、もしもご都合がつきましたら、早めのお迎えをお願いできればと、お電話をさせていただきました。

保護者：そうでしたか・・・ちょっと相談をして、また折り返します。

保育者：電話が切れたのを確認してから、ゆっくり受話器を置く

保育者より、事務所の職員（職場Aと兼任）へ：佐々木雄太〇〇君のお母さまから園に折り返しのお電話が来ることになっています。もしかかってきたら、〇〇（自分の名前）まで、お願いいたします。

あるいは、立て込んでいるよう誰か、聞いておいていただけますか。

事務所の職員（職場Aと兼任）：はい。分かりました。

<ケース3> 業者さんからの電話

職員A：お電話ありがとうございます、____園、〇〇でございます。

業者：お世話になっております、にこにこ株式会社、藤野と申します。

職員A：いつもお世話になっております。

業者：〇〇先生、いらっしゃいますでしょうか？

職員A：はい、少々お待ちください。（保留にする）

職員B：大変お待たせいたしました、〇〇です。

いつもお世話になっております。

（or いつも〇〇の件ではありがとうございます）

業者：ご注文いただいておりますら棚の件ですが…

在庫を確認しましたところ、現在切らしているとのことで

ご要望があればただいまよりお作りしますとのこと。

ただ、その際はお日にちを1か月ほどいただいてしまうようです。

もしもお急ぎでしたら、別物に変えていただくこともできますが、

いかがいたしましょうか？

職員B：そうでしたか。ご連絡どうもありがとうございました。

再度検討をして、ご連絡を差し上げてもよろしいでしょうか。

業者：了解いたしました。ご連絡、お待ちしております。

職員B：今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

～相手の電話が切れたのを確認してから、ゆっくり受話器を置く

⇒担当間で検討し、

「先日は棚の件でご連絡をいただき、ありがとうございました。

____園の〇〇です。再生産にお時間が掛かるとのことでしたが、

私共はお時間が掛かっても構いませんので、

あらためましてご注文をお願いできますでしょうか。

【人とのやり取りの場面】**●笑顔でおもてなしの言葉を掛ける**

「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」「お疲れ様です」

●案内・誘導する

「いかがされましたか?」「お帰りなさい」「〇〇ですね。こちらです」

<ケース1> 園に慣れない祖父母がお迎えに来たとき

祖父母：（扉が開き、園に入ってくる）

職員：「こんにちは」

祖父母：（きょろきょろしている）

職員 A：いかがされましたか（笑顔で）？

祖父母：いえあの・・・はじめてお迎えに来たんですが・・・

職員 A：お迎え、どうもありがとうございます。

どちらのクラスをお探しですか？

お子さんのお名前を教えてくださいませんか？

祖父母：さくら組の…みやじまみやびです。

職員：みやじまみやびちゃんのおじいさま（おばあさま）でしたか。

いつもお世話になっております。

お部屋は奥の階段を上った右手になります。こちらで靴を

脱いで（手で誘導）、スリッパをお使いください（笑顔）。

祖父母：ありがとうございます。

廊下で見ていた職員 B：こちらになります

（行き先が分かるように、笑顔で手で誘導）

<ケース 2> 役所の人・見学の人が来たとき

役所：ごめんください

職員：こんにちは。いかがされましたか？

役所：〇〇区役所の高木と申します。園長先生はいらっしゃいますか？

職員：園長ですね。かしこまりました。少々お待ちください（笑顔）。

～事務所に入り、園長へ～

お取込み中、失礼いたします。

園長先生、〇〇区役所の高木さんがいらっしゃいました。

いかがいたしましょうか？

園長：ああ、ありがとう。2 時からお話をすることになっているんだ。

応接室へお通しして。

職員：分かりました。応接室ですね。失礼いたします。

～玄関へ戻り、役所の方へ～

大変お待たせいたしました。こちらへご案内させていただきます。

（スリッパをお出しして、応接室の椅子へ誘導）

どうぞ、お掛けになって、少々お待ちください。

（必要であれば電気・暖房等を付ける）

失礼いたします（必要であれば、お茶等準備をする）

<ケース3> 業者さんが来園したとき

業者：こんにちはー！

職員A：はい、こんにちは！

業者：お世話になっております、くまのこ出版の丸山です。

職員A：いつもお世話になっております。

業者：今日は月刊誌を持ってきました。

職員A：どうもありがとうございます、新しい月刊誌ですね。

担当のものに確認をしますので、少々お待ちください。

（業者さんにお待ちいただき、事務所内へ確認。

受け取るだけでいいのか？担当者と呼ぶのか？

冊数を確認するのか？指示を仰ぐ）

職員B：はい、月刊げんきですね？

一応冊数を確認して、合っていれば受け取ってください。

職員A：ありがとうございます。何冊でしたか？

職員B：年少が子どもの人数分 20 冊＋予備 1 冊で 21 冊、

年中が 23 冊＋予備 1 冊で 24 冊、年長が 26 冊＋予備で 27 冊です。

職員A：ありがとうございました。了解いたしました。

（事務所から出て）大変お待たせいたしました。

冊数を確認させていただいてもよろしいでしょうか？

業者：はい、お願いいたします。

職員A：（一旦置かせていただき、冊数を数える）

恐れ入ります。年中分なのですが、23 人分＋1 冊で 24 冊で
お願いをしていたかと思うのですが、確認しましたところ全部で
23 冊のようです。もう一冊予備分をお願いできますでしょうか？

業者：そうでしたか！確認させていただきます（数えてから）

大変失礼いたしました。

すぐにもう 1 冊、年中さんの分をお持ちいたします。

職員A：お手数をお掛けいたしますが、どうぞよろしくお願いいたします。

7. まとめ、振り返り

<ここまでの感想・4 月へ向けての気持ち>

お疲れさまでした！あなたの活躍を、心より応援しております