

「令和4年度 新任（保育士・保育教諭・職員）研修会」報告書

- 【期 日】令和4年5月13日（金）
【会 場】ロイヤルチェスター佐賀
【主 催】佐賀県保育会
【参加者数】97名（集合37名・オンライン60名）
【内 容】研修1 12:30～14:25



「新任のための接遇マナー」

講師 福成 有美 氏（株式会社アテンド 代表取締役社長）

研修2 14:35～16:30

「保育士に求められる資質」

講師 峯 晋 氏（九州龍谷短期大学保育学科 教授）

研修1 「新任のための接遇マナー」

講師 福成 有美 氏（株式会社アテンド 代表取締役社長）



1. 仕事をするにあたっての心構え（オリエンテーション）

- ・働くとは人の為に動くことであり、自分の力を誰かの為に使う事である。
- ・経験（自ら考え創意工夫を重ねる事で得られる状況や事柄）がモノを言う。
- ・それぞれの立場で心がけ・努力をすることにより、いいチームになる。
- ・知らないを知るに変え、それを実践することにより自然にできるようになる。
- ・挨拶、視線をあわせる、反応力、自ら関わる姿勢は初対面・情報の少ない人との場をあたたくくするために大切である。

2. 社会人としてのコミュニケーション、マナー

- ・コミュニケーションとは接遇（ホスピタリティ）である。
- ・コミュニケーションは、まず、自分を知ること。次に、相手に寄り添いながら関わっていくことが「心を開いてもらうきっかけ」になり、良好な関係づくりを築くことにつながっていく。
- ・接遇とは、目配り、心配り、気配り、観察力、想像力、気づく力に体配り（行動・接遇）をプラスして相手との関わりをより気持ちのよいものにしていくことである
- ・信頼と好感を獲得するために大切にしたい5つのこと。
 - ①挨拶をする・・・「挨拶」はいつでもどこでも誰とでも。
 - ②表情を磨く・・・無表情は熱意なしと思われる。
 - ③身だしなみを整える・・・相手から見えてどうか重要。
 - ④言葉遣いを見直す・・・言葉遣いは心遣い。明るく、やさしく、美しく。
 - ⑤好感もたれる態度

3. +αのコミュニケーションスキル

- ・尊敬語、謙譲語を使う。
- ・言いにくいことを伝える時はクッション言葉を使う。
- ・角の立たない伝え方、あたたかな声かけをする。
- ・正確、迅速、簡潔、丁寧な電話対応を心がける。
- ・来客対応、お迎えの時に大切な5つのポイント。
 - ①迎えられた感、ウエルカム感
 - ②窓口の迅速な対応
 - ③対応・コミュニケーションをわかりやすく
 - ④心理的安全で「話しやすい」環境を提供
 - ⑤対応時の5原則
- ・来客対応、お見送りの時に大切な4つのポイント。
 - ①迎え3歩に送り7歩、出口まで
 - ②お辞儀は戻る時ほどゆっくりと
 - ③ありがとうございました、お疲れ様でしたなど、労いの一言を。
 - ④人の印象は余韻が重要
- ・応接室、会議室の席次ルール、お茶出しの仕方に気を付けて対応する。

4. まとめ

・手間をかける、心を込める、そして、この園でよかった、この先生でよかった、といわれるあたたかな関わり、保育を提供し続けることにより「好感・信頼・満足」のためのコミュニケーションが実現できるよう

研修2 「保育士に求められる資質」

講師 峯 晋 氏 (九州龍谷短期大学保育学科 教授)



1. 保育士として子どもを育てるために押さえておくべきこと

(1) 現在の子どもを取り巻く状況

・情報社会の中で子どもが外で繋がっている。そのような環境があるものとして大人は子どもを見守っていかなければならない。

(2) 幼児を知ることが大切

・現代っ子の5つのトレンド

- ①精神面として寂しがりや
- ②スピード感を好む
- ③地道な努力を嫌がる
- ④プライドが高く傷つきやすい
- ⑤好きなことにはやる気をだす

・子どもの資質づくりのために・・・

- ①「我慢」
- ②「工夫のある繰り返し」と「単純な繰り返し」
- ③失敗を恐れずに
- ④手をかけすぎず、気をかけて自立を促す
- ⑤原体験を大切にする

(3) 幼少のつながりを知る

- ・「学びの芽生え」は幼保小接続のキーポイント
- ・幼児教育を基盤としてその上に小学校の学びを積み上げていくことが大切である

2. 活動の中で身につけさせる大切なこと

- ・準備の心を育てる、聴く態度を育てる、集中力を育てる

<集中力を育てるための演習>

- ・フレーズリレー唱・虫食い唱・・・友だちづくりにもつながる

3. 日々の実践で使える技術

- ・子どもたちを受容して言葉のシャワー（すごいね、そうなんだ、だいすき）をたくさんかけてあげる
- ・スキンシップも大切

4. おわりに

- ・子どもたちにとって保育者の笑顔が最大の環境である。落ち込むこともあるが少し力を抜いて一年目を頑張ってもらいたい。意識は言葉を変え、言葉は行動を変える。

【感想】

コミュニケーションのとり方や接遇は社会人として必要なものだと思います。また、保育士としての資質の向上にも繋がるのではないかと思いました。新人の頃は人間関係に悩んだり、仕事に行き詰まったりと不安なことがたくさんありますが、今日の先生方のお話を忘れずに日々の保育に取り組んでいきたいと思いました。

(文責：うみのもり高串保育園 青木 美子)