

# 「中野区における 主任ケアマネジャー 連絡会の取り組み」



## 中野区介護支援専門員部会

会 長	宮原和道
副会長	高山 修
役員	梅原悦子
役員	長 久子
役員	三枝麻美

# 東京都中野区と 介護支援専門員部会と 主任ケアマネジャー連絡会

- 東京23区の西部に位置し、面積15.5km<sup>2</sup>に333,950人が居住  
65才以上は67,989人⇒**高齢化率は20.36%**  
75才以上は36,134人⇒**後期高齢者率は10.82%**

(令和元年5月1日現在)

- 介護支援専門員部会は、中野区に85事業所あり83事業所の**97.6%が加盟**(31年3月)
- 中野区内ケアマネジャー214人(29年7月)主任ケアマネジャーは64人とケアマネジャー ⇒ **主任率29.9%**
- 高齢者とケアマネジャーの割合は、約318人に1人のケアマネジャーが、1062人に1人の主任ケアマネジャーが活動している。

# 進化する中野区の 介護支援専門員、主任ケアマネジャー のあゆみ

2005年  
中野区介護  
支援専門員  
部会

保険者と共催  
研修

2011年  
中野区主任  
ケアマネ  
ジャー連絡  
会

ケアマネ部会  
役員による研  
修（受け身）

2016年  
中野区主任  
ケアマネ  
ジャー連絡  
会

主任による全  
員講師研修  
（発信）

2019年  
ケアマネ学  
会研究大会  
発表

さらなる発信



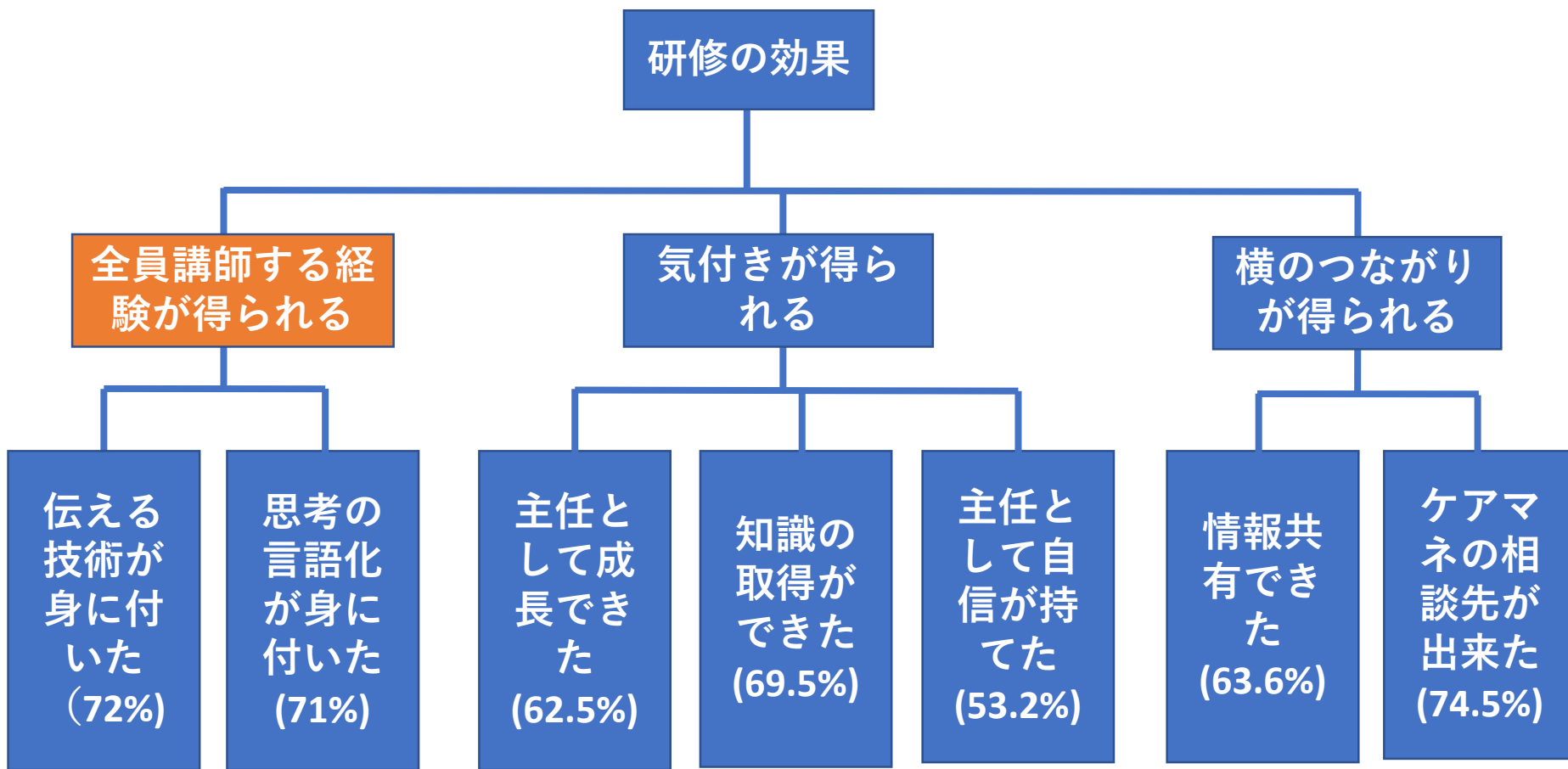




感染症対策  
マスク着用  
手洗い  
消毒  
換気  
体温検閲  
PCR検査  
抗原検査  
ワクチン接種  
濃厚接触者  
濃厚接触者調査  
濃厚接触者モニタリング  
濃厚接触者追跡  
濃厚接触者管理  
濃厚接触者支援  
濃厚接触者ケア  
濃厚接触者相談  
濃厚接触者相談センター  
濃厚接触者相談窓口  
濃厚接触者相談ダイヤル  
濃厚接触者相談アプリ  
濃厚接触者相談ウェブサイト  
濃厚接触者相談ホットライン  
濃厚接触者相談メール  
濃厚接触者相談チャット  
濃厚接触者相談SNS  
濃厚接触者相談ポスター  
濃厚接触者相談パンフレット  
濃厚接触者相談リーフレット  
濃厚接触者相談ブックレット  
濃厚接触者相談ガイド  
濃厚接触者相談マニュアル  
濃厚接触者相談手順書  
濃厚接触者相談チェックリスト  
濃厚接触者相談評価表  
濃厚接触者相談アンケート  
濃厚接触者相談インタビュー  
濃厚接触者相談フォーカスグループ



# 中野区主任ケアマネジャー一連絡会の取り組み



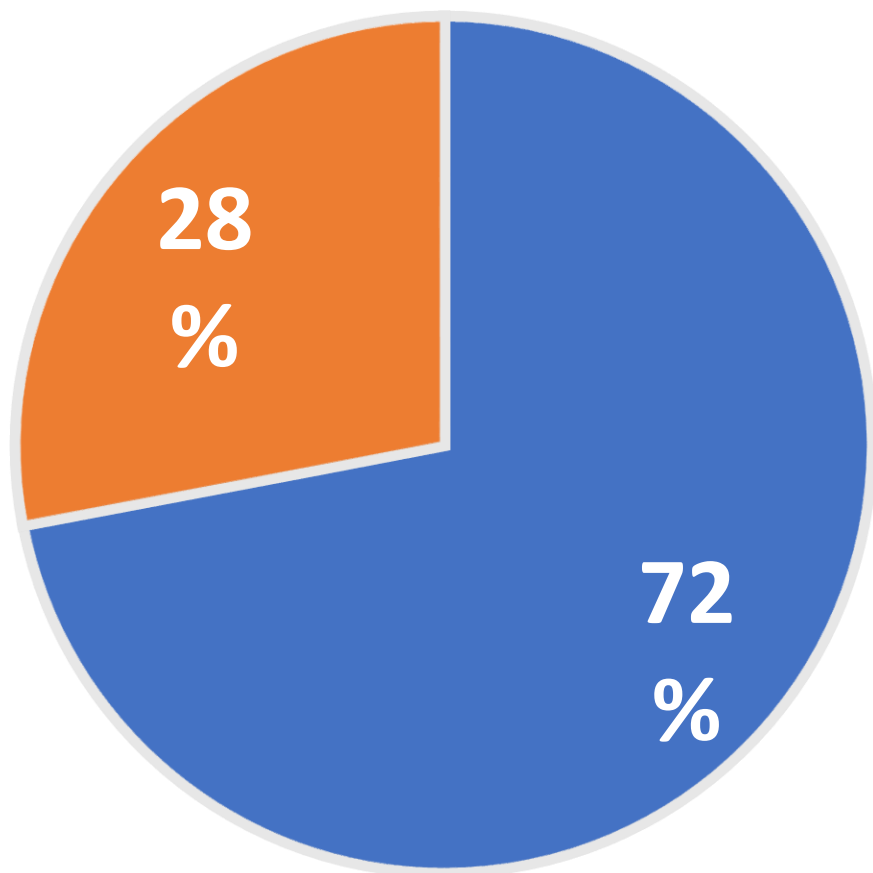
# 伝える技術や、思考の言語化に 効果があったのか

		法改正の 医療分野	障害のある 家族の支 援	事例から学 ぶ自立支 援型ケアマ ネジメント	全体
伝える技術	とても効果あり・あり	78.8	64.9	73	72.23
	どちらとも、あまり、なし	21.2	35.1	28	28.1
思考の言語 化	とても効果あり・あり	71.1	71.1	69.8	70.66
	どちらとも、あまり、なし	28.9	28.9	30.2	29.33



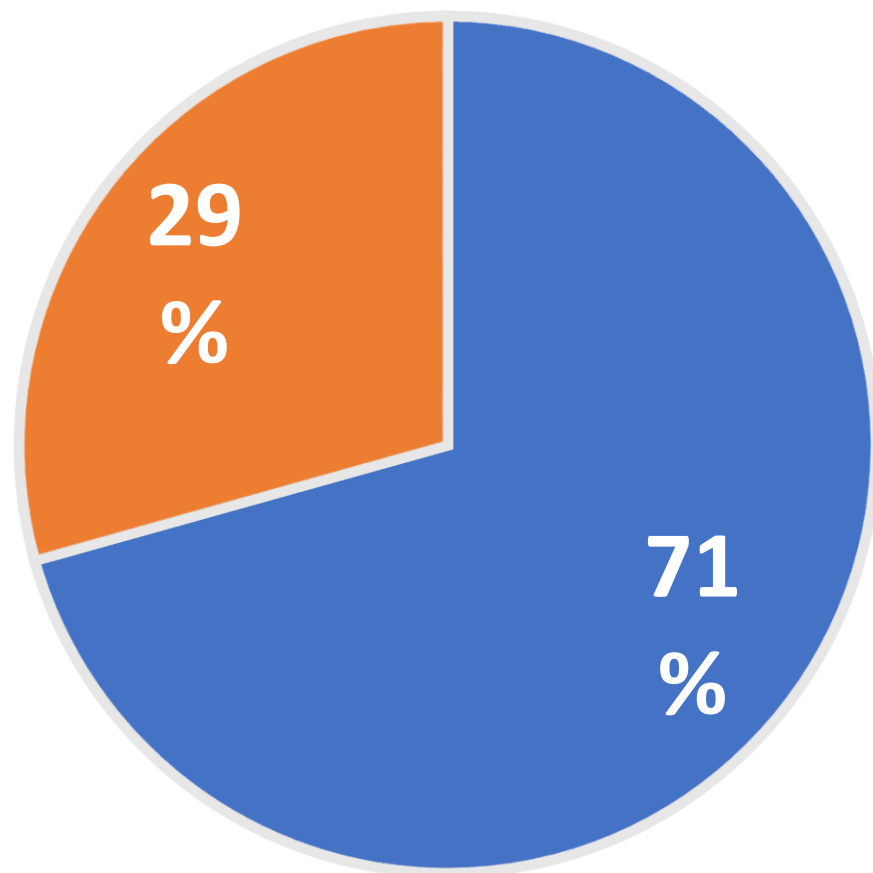
## 講師をすることで、伝える技術の向上への効果を感じた割合

■ とても効果あり・あり ■ どちらとも、あまり、なし



## 講師をすることで、思考の言語化に効果を感じた割合

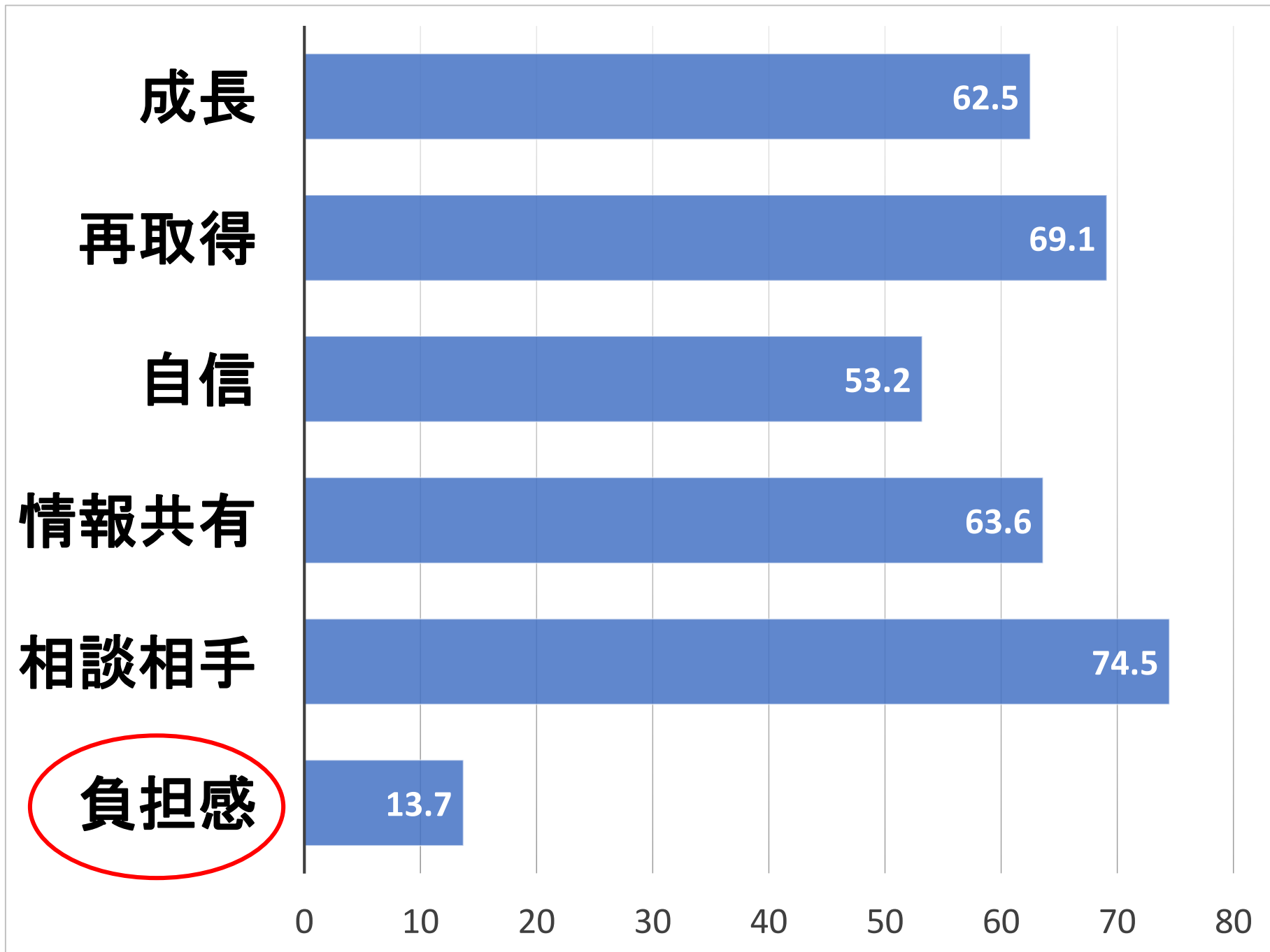
■ とても効果あり・あり ■ どちらとも、あまり、なし



# 気づきを得られた



項目	効果	合計割合
主任としての成長	とても効果あり・あり	62.5%
知識の再取得	とても効果あり・あり	69.1%
主任としての自信	とても効果あり・あり	53.2%



成長

62.5

再取得

69.1

自信

53.2

情報共有

63.6

相談相手

74.5

負担感

13.7

0

10

20

30

40

50

60

70

80

主任ケアマネジャーとしての講師の機会

- ・自分のスキルアップ
- ・部下の指導や育成
- ・業務システム改善

重要

- ・重大な事故やクレーム
- ・差し迫った問題
- ・危機や災害

緊急でない

- ・仕事のための仕事
- ・待ち時間
- ・暇つぶし作業

緊急

日々の業務で非常に多い

- ・アポなし来客
- ・報告書資料作成
- ・介護に根回し
- ・電話やメール

重要でない

法改正

障害

自立支援

7.8%

16.0%

17.4%

13.7%がとても負担、負担

## 【考察】

テーマ：「とても良い」「良い」

法改正	障害	自立支援
86.5%	66.6%	82.5%

テーマについては上下差が19.9%あり、ばらつきがみられる。

**介護支援専門員の興味⇒対象が分散**

効果：相談相手ができた

「とても効果あり」 「あり」

3回合計割合

74.5%

研修に参加ではなく、企画から参画する  
⇒横の連携・相談相手ができる機会



利用者にとって有益  
ケアマネジャーのバーンアウト予防

# 日本ケアマネジメント学会 第18回研究大会

## 抄録原稿 <一般口演(口頭・ポスター)用>

必ず「抄録執筆要領」をご確認の上作成してください。  
※保存ファイル名は「発表者.doc(例:仙台太郎.doc)」としてください。

タイトル:(50文字以内)

65歳のあなたへ  
～20年後のあなたへの支援～

氏名・所属・会員番号:

氏名:梅原 悦子 所属:東京都中野区中野地域包括支援センター 会員番号:2382

要旨:(300文字以内)

認知症になっても、住み慣れた地域で生活を続けたい。そのためには何が必要なのか、どのような準備をすればいいのか、地域で見守られながら一人暮らしを続けている方、地域内での支援に限界が生じ、施設入所を余儀なくされた方の支援の輪について振り返り、比較したところ、生活歴や支援者の特長についての相違が見えてきたため、報告する。

本文:(1200文字以内)

### I 研究目的

同じ程度の認知症高齢者自立度であっても、地域内で見守りを受けながら大きな混乱もなく生活ができていられる方、地域内の支援に限界が生じ、入所等が必要になってしまった方の「相違点」はどこにあるのか。生活歴や支援者の特徴を比較することで、地域での生活を継続するためには、どのようなことが必要なのかを探り、前期高齢者が地域活動の中で自らできることを検証した。

### II 研究方法

平成27年、28年の民生委員の高齢者調査や地域内のネットワーク会議で課題となり、入院入所が必要になった方と、同程度の認知症高齢者自立度でありながら、地域で見守られながら生活を継続できている方、各3名の方と主な支援者の方にインタビューを行い、生活歴や支援側の状況を比較し、地域で生活できなくなった原因を探った。

尚、倫理的配慮として、本学会で発表することについて、本人または成年後見(保佐)人の方に了承を頂き、匿名性を確保するために個人名をイニシアルではなく単純なアルファベット表記とした。

### III 研究結果

地域で生活を継続できている方は、共通して、大勢の中でチームとして業務を行なう職業についていた。また本人自ら公的な活動の場やカルチャーセンター等、不特定多数の方との交流があり、地域内においても町会の催しに参加するなど、大勢の方とのふれあいがあった。また特定の支援者は存在せず、その

場にいる地域の方ができる範囲での支援を行なっている状況が見られた。

一方、入院入所等、地域での生活が難しくなった方の場合、職業は個人事業主や専業主婦など、他者との交流が少ないといった傾向があり、支援者は限られた同じ顔ぶれの方が支援していた。

### IV 考察および結論

地域での生活の継続のためには、周りの支援は不可欠である。その場合、限られた仲間が支援するクラブチーム的な支援では、支援側が疲弊してしまう。本人が誰にでも頼れる環境があり、居場所が確保されることで、結果的に本人の安心に繋がり、安定した気持ちで生活が継続できていると思われる。

生活歴は変えられないが、元気なうちに、できるだけ早く、いろいろな場に参加し、知己を増やすことが、地域での生活の継続に必要であることが考察できる。

### V 今後の課題

今回の調査は対象となる方の数が少ないため、結論とするには根拠が薄いと思われる。今後、地域内の高齢者の支援を行なうに当り、今回の結果を意識して調査を継続し、「認知症になっても住み続けられる地域」を作っていきたい。

### 参考文献

- ケアマネジメントの本質  
白澤政和 中央法規
- 地域における繋がり、見守りのかたち  
東洋大学福祉社会開発研究センター  
中央法規

受付番号/受付日

/

演題番号

# 日本ケアマネジメント学会 第18回研究大会

抄録原稿 <一般口演(口頭・ポスター)用>

必ず「抄録執筆要領」をご確認の上作成してください。  
※保存ファイル名は「発表者.doc(例: 仙台太郎.doc)」としてください。

## 認知症高齢者の独居生活を支える

タイトル:(50文字以内)

長 久子

東京海上日動ベターライフサービス(株)みずたま介護ステーション鷺ノ宮  
4782

平成18年夫が亡くなり一人暮らしとなった。翌年頃より認知症状が見られるようになり姪がキーパーソンとなって介護保険のサービスが開始された。当初は一人で買い物に行き食べることは出来ており掃除や洗濯等は訪問介護が支援を行っていた。前任のCMより引継ぎ時姪から「夏になると脱水を起こし入退院を繰り返すようになって認知症も進行してきた。本人は自宅で暮らしたいと希望しているので今後入退院を繰り返さないで自宅で暮らせるようにしてほしい。」との相談を受けた。

本文:(1200文字以内)

### I 研究目的

認知症になった独居高齢者が住みなれた地域で生活を続けていくためには安定した身体状況が保たれ、支援事業者間の情報共有、連携が必要と考える。今回「自立支援型ケアマネジメント」を実践し100歳を迎えることが出来た事例を振り返る。

### II 研究方法

訪問介護、DSの水分・食事摂取量、排便状態を4ヶ月間継続して記録し評価を行った。倫理的配慮として本人・姪に対して書面にて説明を行い同意を得て個人が特定されないように配慮した。

### III 研究結果

#### 【事例概要】

A様 100歳 要介護5

疾患:アルツハイマー型認知症、心肥大

障害高齢者の日常生活自立度: B2

認知症高齢者の日常生活自立度: IV

#### 【支援過程】

平成25年6月~9月

前年同時期に脱水により入退院を繰り返したために訪問介護、DS、姪にアセスメントを実施。認知症があり自ら食事を摂ったり水分を摂取することが困難になっていることが判明。訪問介護、DS、姪、主治医参加のもとサービス担当者会議を開催。在宅時はヘルパーが食事を提供し水分量を把握、デイサービスでは利用時の水分量、食事摂取量を記録。4ヶ月後水分摂取量・食事摂取量、排便等の記録を一覧表に纏めた。

結果、A様の場合前日に摂った水分量が翌日

の行動に影響を与えていることがわかった。水分摂取量が350cc~600cc位しか摂れなかった日の翌日は活気無く傾眠傾向でリハビリパンツ内に便失禁等みられた。又1000ccを越える水分が摂取できた日の翌日は朝から多弁で活気があり排泄の失敗も無いことが判明している。このことから水分や食事をしっかり摂ることで身体機能の向上、認知症状の軽減が図れると判断した。以降入院すること無く年を重ねるごとに利用するサービス内容に変化はあるが変わらずに「基本ケア」を実践している。

### IV 考察および結論

今回CMは「自立支援型ケアマネジメント」を実践し水分摂取量、食事摂取量、排便状態等一覧表に起こしサービス事業者と、認知症状との関連性について検討した。A様の場合前日に飲んだ水分量が翌日の行動に影響を与えていることが判明し、水分摂取量の重要性を認識した。各サービス事業者が基本ケアを継続的に実施し100歳を過ぎた現在も自宅で独居生活ができている。

受付番号/受付日

/

演題番号



# 令和元年ケアマネ部会全体研修

マ 56 第 04252-130021 号

## 前例を超えて創造する流儀 ビジネスマナー

Successful Candidate

The Institute of  
Jitsumu Ginou Kentei

あなたは本会主催のビジネス実務マナー技能  
検定試験に合格したのでこれを証します

中野区介護支援専門員部会

平成30年11月18日

中野区主任ケアマネジャー連絡会

会長 宮原和道

公益財団法人 実務技能検定協会

1 級  
文部科学省後援

理事長 保坂 恭世



合格証  
準1級

秘 115 第 03947-930072 号

宮原 和道 殿

あなたは本会主催の秘書技能検定試験に合格したのでこれを証します

平成30年 6月17日

公益財団法人 実務技能検定協会

文部科学省後援 理事長 保坂 恭世

合格証

文部科学省後援  
ビジネス能力検定 ジョブパス

Performance Capability of Business Certification

2級

登録年月 16-03  
登録番号 2B15C00223  
氏名 宮原 和道

ビジネス能力検定 日検  
Jobpass  
ジョブパス

一般財団法人職業教育・キャリア教育財団

合格証カード



日本ホスピタリティ検定協会

TEL.03-3267-4821 <http://japan-hospitality.jp/>

合格証  
2級

秘 108 第 01382-230005 号

宮原 和道 殿

あなたは本会主催の秘書技能検定試験に合格したのでこれを証します

平成28年 2月 7日

公益財団法人 実務技能検定協会

文部科学省後援 理事長 元吉 昭一

合格証

文部科学省後援  
ビジネス能力検定 ジョブパス

Performance Capability of Business Certification

3級

登録年月 16-01  
登録番号 3B15C00660  
氏名 宮原 和道

ビジネス能力検定 日検  
Jobpass  
ジョブパス

一般財団法人職業教育・キャリア教育財団

ビジネス実務法務  
検定試験® 合格証

称号 ビジネス法務リーダー

氏名 宮原 和道


ビジネスマナー 8月25日

試験回数 第39回(2016年 7月 3日)

証書番号 39-3-02206

施行(試験地) 東京商工会議所

東京商工会議所  
施行商工会議所



合格証  
3級

秘 108 第 01382-330005 号

宮原 和道 殿

あなたは本会主催の秘書技能検定試験に合格したのでこれを証します

平成28年 2月 7日

公益財団法人 実務技能検定協会

文部科学省後援 理事長 元吉 昭一

色彩士  
Color Master

3級認定証  
Certification  
Class: Third

ミヤハラ カズミチ  
KAZUMICHI MIYAHARA

認定番号 300046654  
Certificate Number

認定日 20160131  
Date of Issue

©Kazumichi Miyahara 2019

色彩士検定委員会  
COLOR MASTER COMMITTEE



販売士認定証

3級 販売士

接遇とビジネスマナーの違い

8月25日

資格取得日 平成30年02月21日

有効期限 平成35年03月31日

発行団体 日本商工会議所

証書番号 証81-3第02111号

日本商工会議所 全国商工会連合会

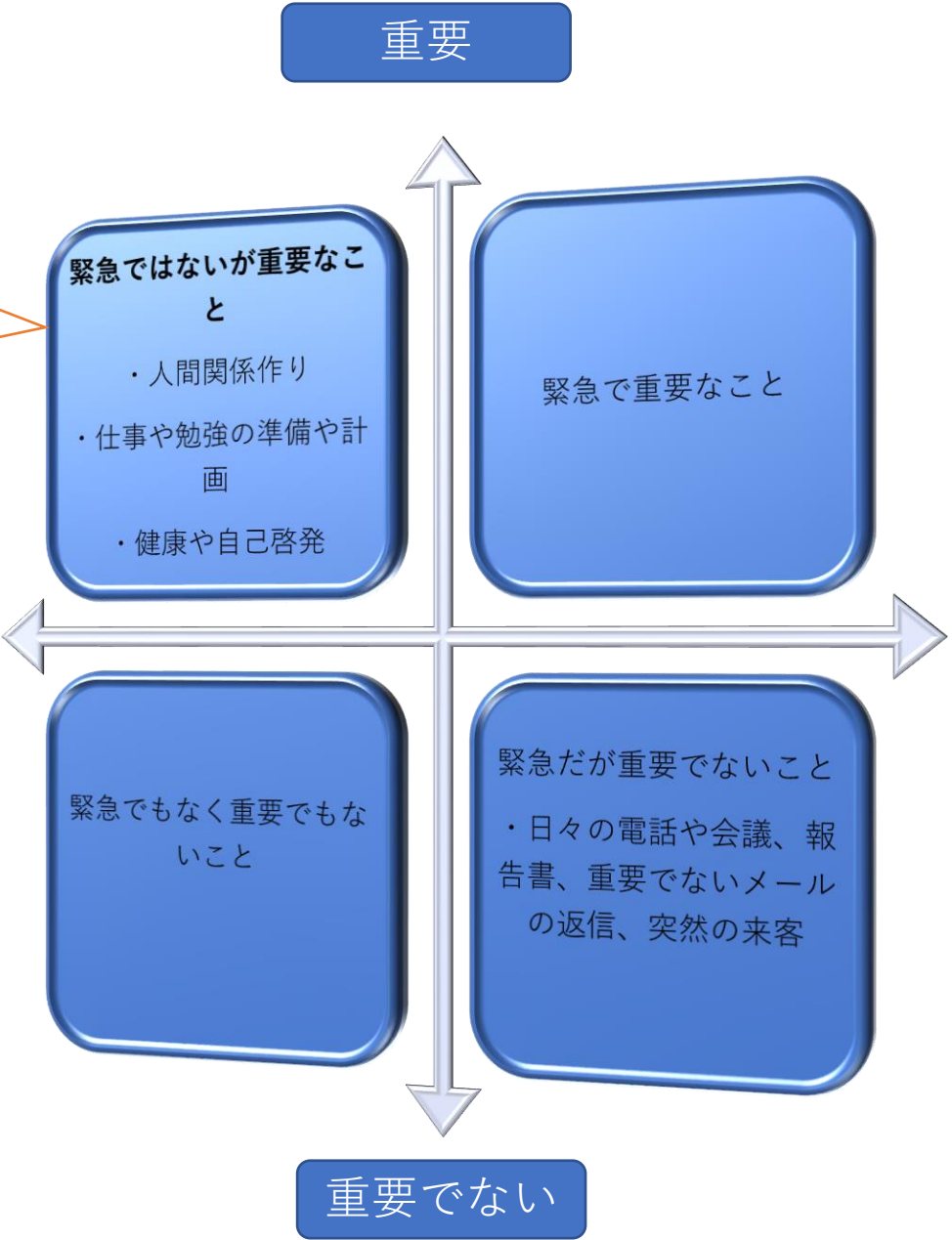
- 福祉と心理専攻                      学位    能率
- 心理マネジメント専攻    学位    マネジメント
  
- 現在は、先進的ケアマネジメント    修士を目指している

弊法人では、高卒で入社した人が働きながら大卒となり学位を取得することを支援している。

インプットした内容をアウトプットすることが記憶の定着にも大切でその機会を持てるようにしている。

「この時間に成長の  
カギがある」  
超有名な成功者達は  
週間時スケジュール  
に読書の時間を組み  
込む等

緊急でない



緊急

# 前例を超えて創造する流儀 ビジネスマナー研修menu

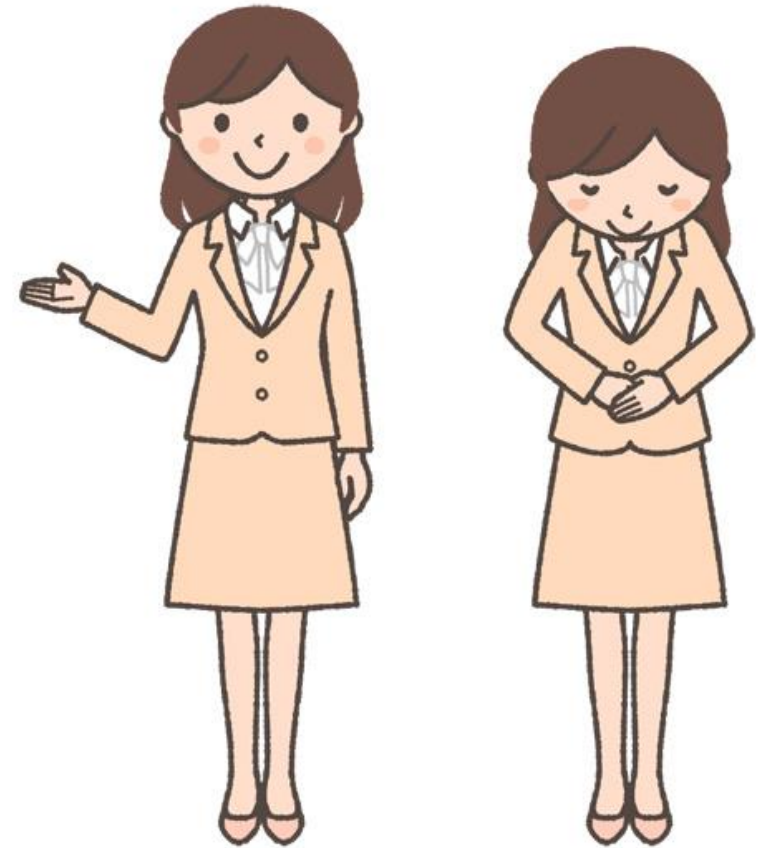
(1)違いを知ることによって必要なことを知る

(2)ビジネスマナー

- ①基本
- ②色彩士 色の力を借りる
- ③心理学の力を借りる

(3)ワーク

- ①エグゼクティブスピーチ
- ②プレゼンテーション



A 「宮原和道と申します。」

B 「宮原和道でございます。」

「本日は、よろしくお願いいたします。」

さて、AとBの使い方の違いはおわかりでしょうか

サービス接  
遇とビジネ  
スマナー、  
秘書の違い  
はなんで  
しょうか

- 文部科学省後援のビジネス系検定を実施している

公益財団法人 実務技能検定協会  
(<https://jitsumu-kentei.jp/>)

の定義を確認してみましょう

- 接遇マナー

挨拶の仕方、お辞儀の仕方、靴の脱ぎ方、コートの脱ぎ着の仕方、言葉遣いなど一般常識、社会人常識マナーなどは出来ている

- 社会人常識マナー

学生から社会人になった時に必要な一般常識が多い。

- ビジネスマナー

職場内や組織内、社会で仲間の皆さんが生きやすくなるためのヒントが得られたら嬉しく思います。



# サービス接 遇検定とは

- サービス業務に対する心構え，対人心理の理解，応対の技術，口のきき方，態度・振舞いなどが審査されます。この検定の受験勉強をしながら，サービスに対する考え方や行動の型などを学び，おもてなしの心とかたちを育てましょう。企業（金融，鉄道，運輸，ホテル，病院，派遣会社）や専門学校（理美容，ファッション，医療スタッフ，航空，観光等）での受験者が増えています。
- 「サービス」とは「相手に満足を提供する」ということです。相手が快適であると感じるような世話とか，相手を感じがいいと思うような言葉遣いで接するとかのことです。この，相手に満足を提供する行動を「接遇」といいます。

# ビジネス実務マナー検定は

- ビジネスマンとしての判断・行動が適切にできるかどうか、人間関係やマナー、話し方を理解しているか、などが問われます。

これらをひとまとめにしていうと、「**ビジネス社会の基本ルール（＝職場常識）を身に付けているかどうか**」ということになります。

**これらの知識や行動の型**を一定の審査基準によって判断するのが「ビジネス実務マナー検定」です。

# ビジネス実務マナー1級とは

必要とされる資質	(1)ビジネスマンとしての資質 (2)執務要件	状況に応じた判断力、表現力がある。など 協調性のある適切な行動がとれる。など	
企業実務	(1)組織の機能	職位、職制および機能、会社や社会的責任及び役割について深い認識がある	
対人関係	(1)人間関係 (2)マナー (3)話し方 (4)交際	人間関係心理 マナー 高度な敬語、目的に応じた話し方 冠婚葬祭、	
技能	(1)情報 (2)文書 (3)会議 (4)事務機器 (5)事務用品	情報活用 文書全般の取り扱い 会議知識、会議運営	

# 秘書検定とは

- 「人柄」のよい人とは、相手に「感じがよい」という印象を与えられる人のことです。それはどのようなところで感じてもらえるのでしょうか。「表情」「態度」「振る舞い」「言葉遣い」「話し方」などの人柄の要素で、良い印象を与えているのです。
- どのようにすれば良い印象を与えられるのでしょうか。秘書検定ではこの「感じのよさ」の表し方について、筆記試験問題と面接試験を通して提唱しているのです。
- 秘書検定は、社会に出て働く人なら誰でも備えておかなければならない基本的な常識を、秘書技能という名称に集約して検定問題として出題しています。基本的な常識ですから誰にでもできることですが、感じがよいと言われる表し方はどのようにすることが必要か、この部分について試験問題を通して学べるようになっていきます。

# 相手を感じの良い、快適とは

ビジネスマン・社会人として接する時に、最低限に相手が不快でない接し方できていること、さらに好感度がアップされると、より良い関係になる。相手のメンツをつぶすような言動は、当然だが厳禁です。

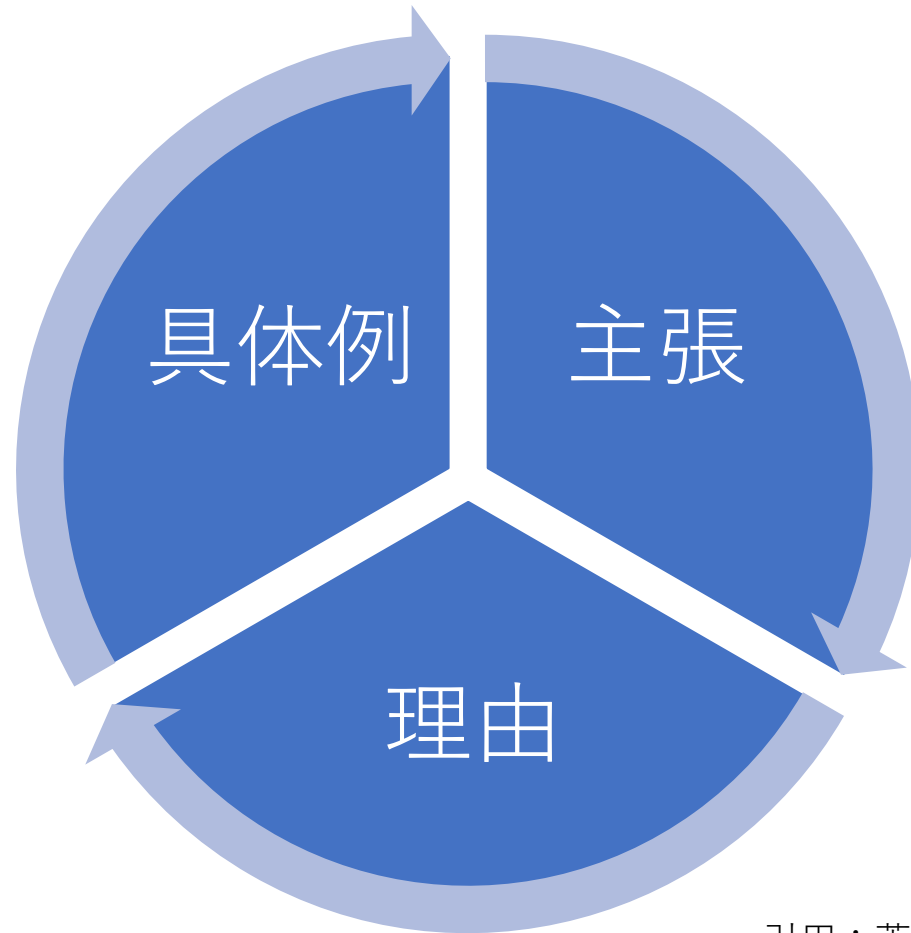
- 利用者に対して
- 利用者家族に対して
- △上司に対して
- △地域住民に対して
- ×サービス事業者に対して
- ×多職種・他機関・同職種に対して

# 基本的なOUTPUT法

- 話す
  - ポジティブな言葉を増やすだけでうまくいく
  - 悪口を言うは百害あって一利なし
  - クッション話法（yesbut話法、yesand話法、yeshow話法）
- 挨拶する
  - 挨拶は、あなたを認めていますというメッセージ。先手必勝
- 質問する
  - 相手を喜ばせる質問、参加者を喜ばせる質問、議論を深める質問

引用；精神科医 樺沢紫苑(2018)「学びを結果に換えるアウトプット大全」サンクチュアリ出版

# 3という数字でMECEを作る



主張；社内を完全禁煙にするべきだ

理由；喫煙者のメリットはたばこ代が節約でき家庭内の可処分所得が増えて家庭円満になる。

具体例；例えば、A課長の家では月3000円の節約と酒量も減り奥様とゆっくり食事に行く機会が増えて仲良くなった。仕事にも身が入っている。

引用；荒巻基文(2013)「社会人のための伝える力」産業能率大学出版部

# ビジネスだから上役や目上の人と

～やっぱり好かれない～

- 嫌悪の報復性

なんとなく馬が合わない、苦手と思っていると相手も同様にネガティブコミュニケーションとなる

- 好意の返報性

「ご一緒できて嬉しいです」など好意を持って接する

- リフレーミング(肯定的に考え直すこと)

自主性がなく行動が遅い人 → 慎重で他人の考えを尊重できる人

引用；齊藤勇(2015) 「今日から使える行動心理学」 ナツメ社



# 上司の意見にうなずくだけで信頼される

- 迎合      ほめたり賛辞したり同調したり同意すること
- 一致効果      アメリカの心理学者ジョナサン・コーラーは、自分と反対意見を持つ人よりも同意見の人に好意を抱く
- 好感度は数よりマッチ度  
    心理学者バーンの実験で、同意見の数の多さよりも、同意見の比率(マッチ度)の方が好感度に影響した。

引用；齊藤勇(2015) 「今日から使える行動心理学」 ナツメ社

# マッチ度

○○ → ○○○○ 好感度アップ

○○ → ○○○○○××× 好感度ダウン

上司の意見や、講義を聴くときに、うなずきながら聴くと  
好感度アップする

= 自分の思いも実現しやすくなる

引用；齊藤勇(2015) 「今日から使える行動心理学」 ナツメ社

## 2. 欲求の5段階とは？

▶▶▶ 人間の欲求は、下位の欲求が満たされると上へ上がっていく。

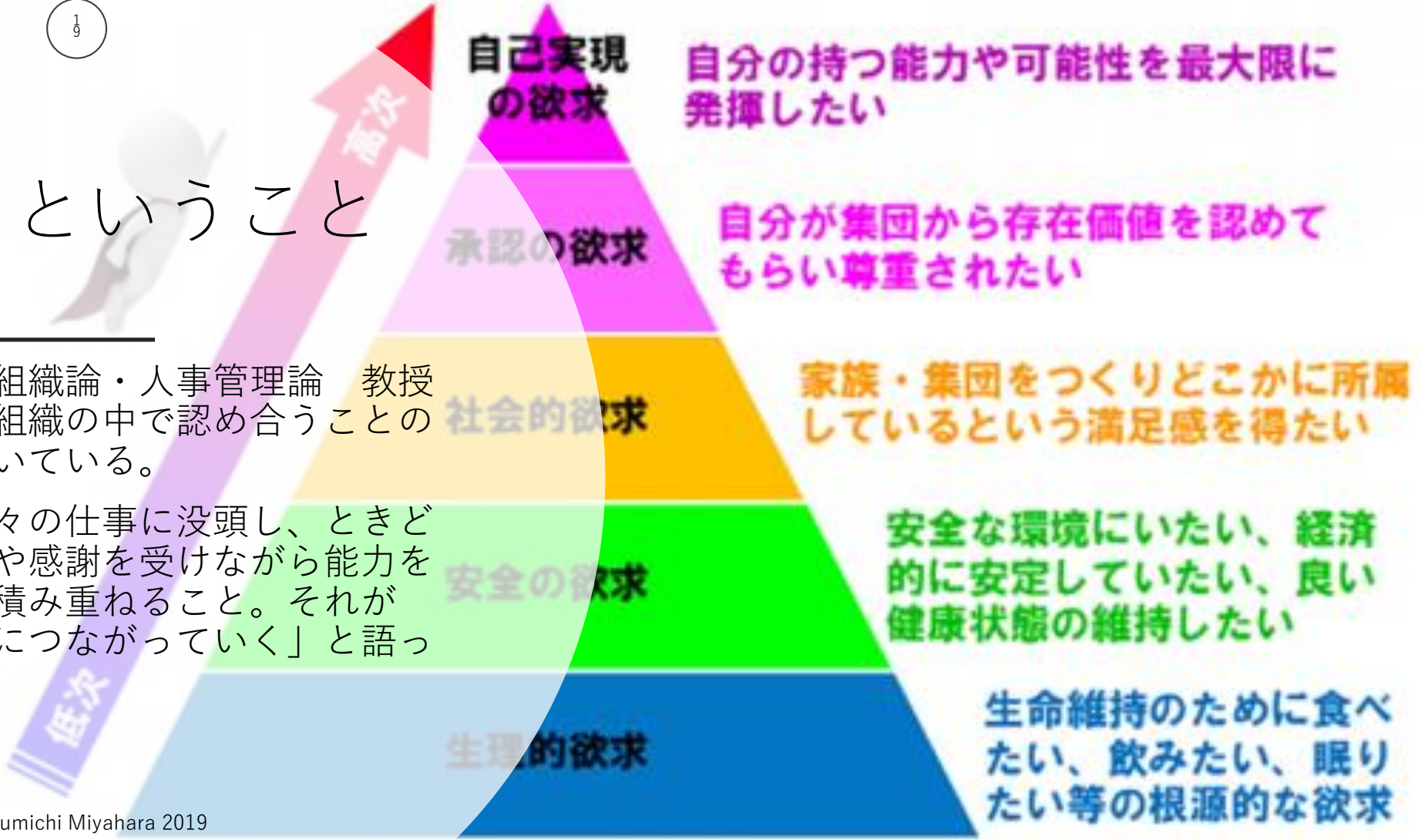


①

### 認めるということ

- 同志社大学 組織論・人事管理論 教授 太田肇先生「組織の中で認め合うことの重要性」を説いている。

「要するに、日々の仕事に没頭し、ときどき周囲から賞賛や感謝を受けながら能力を伸ばして実績を積み重ねること。それがキャリアアップにつながっていく」と語っている。



©Kazumichi Miyahara 2019

2019/09/21

# 色彩士から行動心理学でのヒント

色を使って、イメージ戦略をするなら（自分らしさが大切だが）

ゴールドのアクセサリー○

○男性らしさ、明るい、パワフル

シルバーのアクセサリー○

○女性らしさ、無意識、直観、本能

グレーのスーツ○

○控えめ、穏やか、退屈、疲れている

茶色のスーツ ○

○大人、大地、堅実、安定感、安心感

紺色のスーツ ○

○重厚、威厳、底力、バイタリティ、頑固

赤 ○

○情熱的、愛情、攻撃的、性的欲求

ピンク ○

○思いやり、愛情、性的

白 ○

○清純、癒し系、まじめ、正義感、清潔

引用；齊藤勇(2015) 「今日から使える行動心理学」 ナツメ社

# ビジネス心理学

## □マズローの欲求段階説

先進国では誰でもある承認欲求。人事制度や福利厚生に応用

## □X Y理論

つい怠けてしまう人に。個人の自己実現をサポートするようなアプローチ

## □分人主義

個人で存在するのではなく置かれている環境や相手が変わる。部下や同僚に拍手を送る。

## □オペランド条件づけ

人に限らず何かの「行動」のすぐ後に賞賛されると行動が強化される。行動の直後に褒め合う文化

引用；酒井穰(2013)「ビジネスでいちばん大事な心理学の教養 脱サラリーマン的思考のキーワード」 中央公論新社

社会人常識  
マナー  
3級で学ぶ  
項目

## 出勤時のマナー

- 時間厳守で出勤、持ち物チェック、挨拶、直行

## 就業中のマナー

- 挨拶と返事、約束を守る、納期を厳守する、連絡をする、早退欠勤、公私混同の区別、エレベーター、廊下、階段のマナー、部屋の出入り、コピー機、たばこ、飲食、ロッカー、デスク、同僚の呼び方

## 終業時のマナー

- 帰社、残業、直帰

では、  
社会人常識マナー3級  
の問題を  
解いてみましょう！

- 始業時間はタイムカードに記録された時間ではなく、（A ）の時間です。
- 直行する場合は必ず（B ）までに上司の（C ）を得ます
- 話しかける時は、相手に（D ）を確認します
- 15分以上離席するときには必ず周囲に一言伝えます
- デスクの上には仕事上最小限のものを置く。私物を置くことは慎む。
- やむを得ず早退や欠勤をするときは必ず上司に理由を報告して（C ）を得ます。
- 公私混同は、私語、長話、備品の私用、電話やメール、コピー機の私利私用、病院受診などやむを得ない場合は上司に（C ）をもらうか有給休暇を申請する
- コピー機の使用後は必ずリセットしておく
- 帰社するときは、明日以降のスケジュール確認し後片付けしたうえで。余裕がある場合は、同僚に（E ）はないか聞く。
- 直帰は事前に上司の（F ）を得て、さらに自宅に帰る前に会社にその旨（G ）をする



さあ！  
ビジネス実務マナー 1級  
の問題を  
解いてみましょう！

## 理論Ⅱ、企業実務（第52回2級）

- あなたは、新人Aから「有給休暇を何日かまとめて取るときに注意することがあったら教えてもらいたい」と言われた。不適當なものはどれか
- (1)繁忙期を避けることと、なるべく周囲に迷惑のかからない日を選ぶこと。
  - (2)休暇の許可が下りたら、関係する部署の人や取引先にも伝えておくこと。
  - (3)休暇中の予定や行き先の詳細を上司に提出し、連絡が取れるようにしておくこと。
  - (4)許可が下りた後でも、急な仕事が入って休暇に無理が出た時は仕事を優先すること。
  - (5)休暇の希望日が先輩の希望日と重なっているときは、できるなら配慮して先輩を優先させること。

# 理論Ⅰ、必要とされる資質 (第52回2級)

- あなたは、新人のAが自ら率先して挨拶をしないのが気になっている。そこでAに、あいさつは誰に対してもAから先にするものだと言ったところ、なぜ先にしないといけないのかと意外そうである。この場合あなたはAにどのようなことを言うか。不適當なものはどれか

- (1)挨拶は人間関係の潤滑油。自然に挨拶し合うことが最良だが、それであっても先にする方が良い。
- (2)会社の上下関係に限らず、誰に対しても先に挨拶することは社会人の良識というものである。
- (3)後輩は先輩から仕事を教えてもらって成長する。そのためには後輩が先に挨拶して敬意を表すものである。
- (4)会社の人間関係には、職位による上下関係が存在する。その上下関係を誰が先に挨拶し合うかで確認し合う必要がある。
- (5)会社では気持ちよく仕事ができる環境が必要。そのためには後輩が先に挨拶した方が、良好な人間関係を築くことができる。

# お辞儀は心の表現

相手と面した時の礼儀が前掲の姿勢です。顧客を意識した(立てた) 接し方になります。

これによりビジネスパーソンとしての謹みの心も伝わります。

○お辞儀は早すぎず遅すぎず適度なテンポで行う。

○頭だけ下げて背中が丸くならない。(顎を引き頭首背中を一直線にする)

○状態を倒したあと、すぐには戻さずに一旦止める

○下げた時よりもゆっくりしたテンポで戻す

では、  
お辞儀の

練習をしてみよう！



2019/09/21  
●最初に、背筋を伸ばし、直立の姿勢をつくる

●直立の姿勢から、前傾姿勢を取り「面接番号1番、〇〇〇〇と申します。よろしくお

©Kazumichi Miyahara 2019

●前傾姿勢から、早すぎず遅すぎずの適度な

●直立の姿勢に戻すときは、下げたときより

では、

報告

スピーチ

を試してみましよう！

# 上司への報告例

A「失礼いたします」

上司「どうぞ」

A「ご報告申し上げたい事がございます。ただいまお時間よろしいでしょうか」

上司「はい、お願いします」

A「はい、かしこまりました。〇丁目にオレンジカフェができたそうでございます。美味しいランチが食べられ、お子様からご高齢者まで大人気とのことでございます。ご報告は以上でございます」

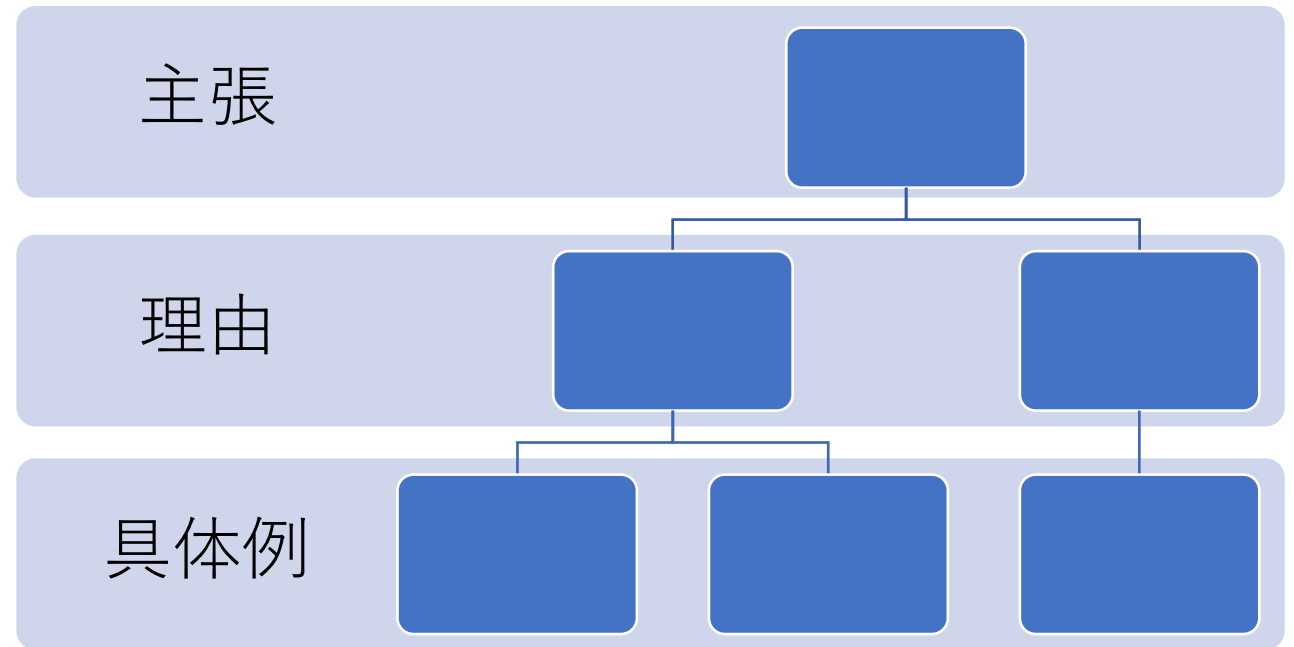


# Exact speech

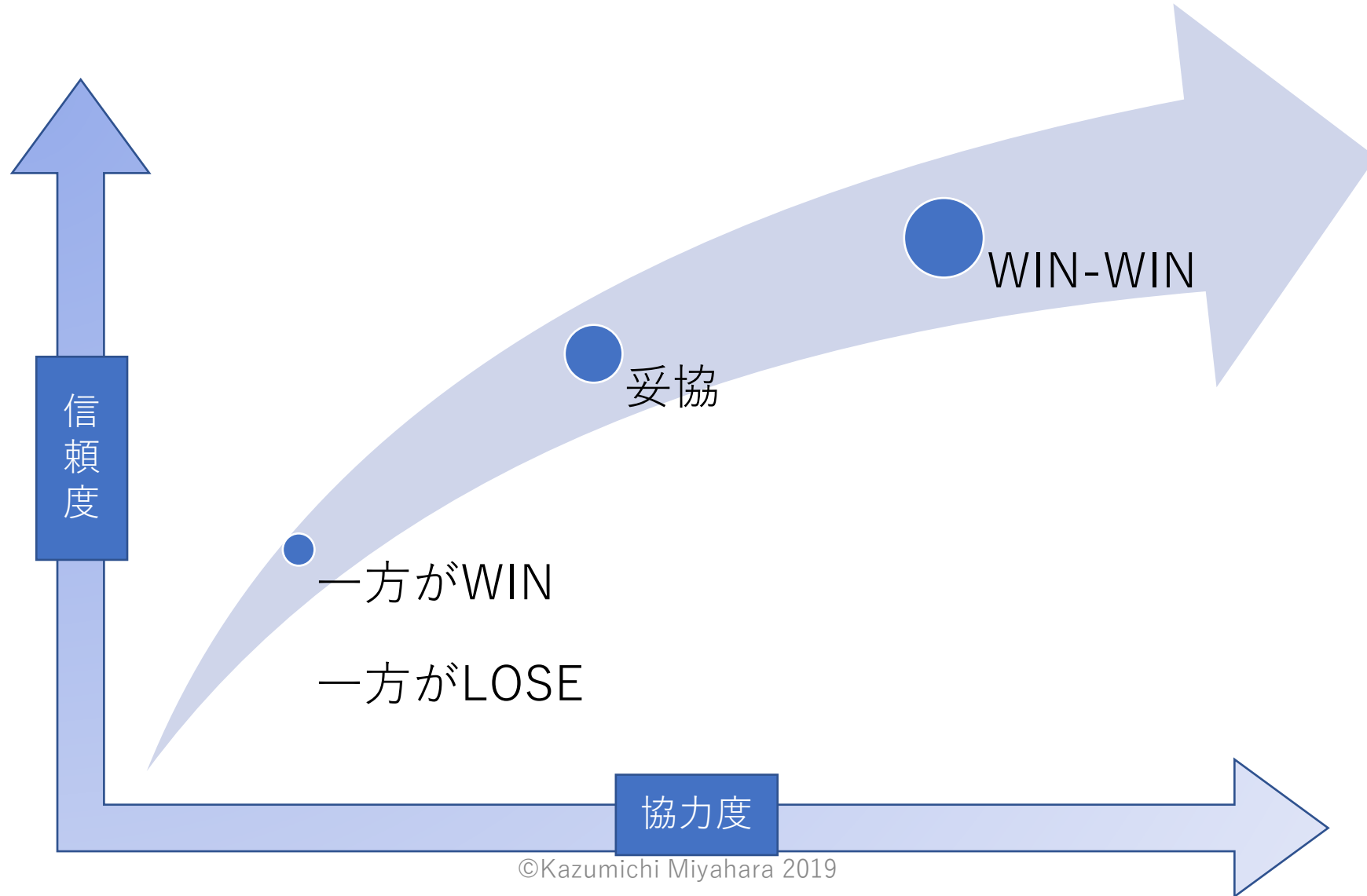
- 「**ビジネス的な話の仕方で、水準が普通以上である**」
  - a. しっかりした感じである。
  - b. 表現が適切である。
  - c. 落ち着いている。
  - d. 歯切れがよい。
  - e. 調子にメリハリがある。
  - f. 分かりやすい。
- 「**1級合格者として、ビジネスの場に適応する態度、動作である**」
  - a. 動作がしっかりしている。
  - b. 服装が整っている（乱れない）。
  - c. 身だしなみがよい。

# 2分間スピーチをしてみよう！

- 米中の貿易摩擦について
- 日韓関係の改善策について
- 2020年オリンピック  
パラリンピックの暑さ対策  
について
- 日本国内の生産人口減少の  
対策について



# シナジーをもたらすコミュニケーション



ご清聴あり  
がとうござ  
いました。  
感謝



【2019】

## 活 動 参 加 証 明 書

令和 元年 9 月 19 日

東京都中野区上高田 2-45-10  
NPO 法人ピクニックケア内  
中野区介護支援専門員部会  
会 長 宮 原 和 道

下記の者は、当会が主催する下記活動に参加したことを証明する。

フリガナ		介護支援専門員番号
受講者氏名		
活 動 名	<input type="checkbox"/> 令和元年度 第 月 度 役 員 会 <input type="checkbox"/> 令和元年度 第 月 主 任 ケ ア マ ネ 連 絡 会 運 営 <input type="checkbox"/> 令和元年度 第 月 主 任 ケ ア マ ネ 連 絡 会 研 修 参 加 <input checked="" type="checkbox"/> 令和元年度 全 体 会 <input type="checkbox"/> その他	
内 容	介護支援専門部会全体会	
日 時	令和 元 年 9 月 19 日 10 時 00 分～11 時 30 分	

### 【注意事項】

証明書の内容が事実と異なる場合は、本証明書は無効となります。

公印無きは無効となります。

証明書の再発行はいたしません。

証明書の発行は当日のみとなります。後日の発行はいたしません。