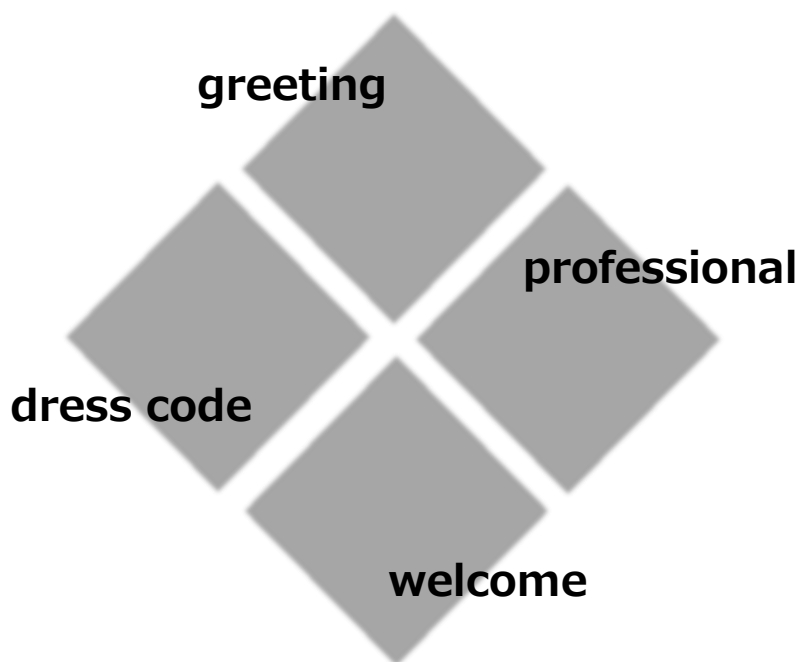


まずはここから



ガイドライン

～職員向け 虎の巻～

第一版

長岡市障害者自立支援協議会（就労部会）作成

試行版 H29年

第一版 H30年

はじめに

就労支援事業所のスタッフのみなさん、日々お疲れ様です。

このガイドラインを作成した目的

長岡市障害者自立支援協議会では、障害者雇用を考える企業と、就労支援事業所との接点づくりの一つの方法として、企業が気軽に就労支援事業所を見学できるような仕組みづくりを目標として取り組んでいます。

就労支援事業所のスタッフは、見学や面接会等、企業の担当者と出会う機会が多くあると思います。その際に企業の担当者は、利用者の能力や特性と共に、支援者の資質にも注目するのではないのでしょうか。企業からの信頼を得るためには、専門職としての知識と共に、ビジネスマナーも大切です。

このガイドラインは、就労支援事業所での**日常**に焦点をあて、日頃から気持ちの良い対応を行うために留意すべき事項を明らかにし、利用者はもちろん、企業からも信頼される存在として認識されることを目的として作成しました。

ガイドラインの利用にあたって

事業所内で統一した認識を持ってサービスを提供できることは重要な事です。

このガイドラインで示しているものは、意識して実践してもらいたい内容であり、ダメ出しのためではありません。できていない背景は何か、どうしたらできるのか、自身の事業所ではどう工夫するのか等を考えていただければと思います。

日常の支援を振り返るガイドラインとしてご活用ください。

もくじ

ビジネスマナー、支援者に必要なことについて、「まずはここから・・・」という視点で、4つのシーンにまとめました。

- Scene1 挨拶
- Scene2 身だしなみ
- Scene3 来客対応
- Scene4 専門職として

Scene1 挨拶-greeting-

一日は挨拶から始まり挨拶で終わります。挨拶は人間関係をスタートさせるコミュニケーションの第一歩であり、日頃の挨拶で相手への第一印象や施設の評価に大きな影響を与えます。ただ行うのではなく相手が気持ちよく、そして自分自身も気持ちよく過ごせるよう敬意を込めて行うことが大切です。

- 待つのではなく、常に先を心がけている
- 相手の方向に体を向け、きちんと目を見ている
- 首で挨拶をしていない
 - ジロジロと見るのは逆効果
- 業務の手を必ず止めている
 - 移動中も立ち止まりましょう
- 笑顔で、ハキハキした口調で声のトーンを上げている
- 言葉の語尾を伸ばしていない
- いつでも・どこでも・すべての人が対象と意識している
- 挨拶の前後に感謝の言葉をつけている

挨拶 についての特記事項

タイミング

- ・相手への好意や積極性が感じられます。相手がしない、返事がないということは関係なく自分自身が心を開いていますといった気持ちを示しましょう。
- ・先にするのが挨拶で、後からするのは返事です。ただし、言って終わりではなく、相手の挨拶まで聞きましょう。

姿勢

- ・言葉だけの挨拶では意味がありません。誰に対してなのかがわかるよう、伝える相手に合わせましょう。
- ・体と言葉が違うのは失礼です。作業をしながらの言葉は不適切な印象を与えます。
- ・言葉と動作を同時にしません。言いながらお辞儀をすることは床に挨拶をしていることとなります。

態度・言葉

- ・笑顔は雰囲気明るくします。笑顔がない挨拶は逆に相手に不快感、不信感を与えます。
- ・相手に聞こえなければ意味がありません。小さな声でボソボソと言うことで、相手も聞き取れず誤解を招くことがあります。
- ・語尾を伸ばすことで、だらけた印象になり、丁寧さがなくなります。

対象者

- ・上下関係、施設内外問わず日頃から行うことで挨拶は身につきます。
- ・区別した対応は相手に不快感を与え、評価も下げることとなります。自分のお客様でなくても、気持ちの良い挨拶をしましょう。
- ・挨拶をし過ぎて悪いことはありません。

相手への心遣い

- ・挨拶の前後に感謝の言葉をつけると効果的
 - ～お待ちしております
 - ～ようこそ
 - ～ありがとうございました
 - ～また宜しく願います
- ・心遣い、安心感があり、より丁寧な挨拶となります。

Scene2 身だしなみ-dress code-

“人は見た目が9割”と言われるように、身だしなみが相手に与える印象は多くを占めております。企業等に訪問する時はもちろん、日ごろの職場での身だしなみにも注意が必要です。

いつもどこかで誰かが見えています。

清潔感があり、仕事がしやすい服装を心掛けている

出勤前・訪問前・面接前等、人前に入る前に鏡で自分の姿をチェックするようにしている

事業所内に、全身が映る鏡があると便利です。

時と場所と目的に合わせた服装を心掛けている

あなたの印象が事業所の印象を決めることになるでしょう。

身だしなみ についての特記事項

清潔感

・頭髪

フケや臭いがないこと、カラーリングや寝癖、前髪の長さも気をつけましょう。
髪の色を確認しましょう。



企業の一般的な推奨レベルは 6～8 です。

・顔・手

洗顔をしているか、髭や鼻毛が伸びていないか、歯は磨いたか、爪は伸びていないか確認しましょう。

・化粧

職場でのノーメイクは不可ではありません。仕事の内容にもよりますが、人と接する仕事をする人の場合は、ノーメイクよりも清潔感のあるお化粧をすることをお勧めします。
また、顔色の悪い場合には、お化粧をした方が少し健康的で明るい印象になる場合もあります。

・服装

職場や仕事との調和がとれていることはもちろん、ひどい汚れ・シミ・シワがないか、肌の露出が多くないか、下着が見えていないか、靴は汚れていないかについても確認しましょう。
アクセサリーについては基本的に外すことが好ましいです。

※参考※

ビジネスシーンにふさわしい服装とは・・・

(男性) スーツ・ワイシャツ・ネクタイ・革靴

(女性) スーツ・ジャケット+パンツまたはスカート・ストッキング

ワイシャツの色は基本的には『白』で、ネクタイの柄は、無地やストライプ、ドット（水玉）などが好ましいです。
きちんとアイロンがけしたものを着用しましょう。

Scene3 来客対応-welcome-

これまでの就労支援事業所の来客者は、当事者やご家族が多いと思います。しかし、今後は雇用を考えている企業等の見学を受け入れる機会も増えてくることが考えられます。

来客者をどう対応できるかで、事業所や職員、そこで利用している方の印象も決まります。

来客者の出迎え、見送りができている

「伺っております」等の声掛け、スリッパの事前準備など
予定のあるものは準備できているように

来客者の予定が職員全体に周知されている

トライ回しにされると残念ですね…？

電話の対応の際、適切な言葉使いや、声のトーン に気をつけている

事業所名だけでなく、名前も言いましょう
顔が見えない分、声色が相手に与える影響は大きい

事業所内の清潔が常に保たれている

来客者が特に目にしやすい応接室やトイレは大丈夫ですか？

名刺交換の準備ができている

名刺交換の基本的な流れを知っていますか？

来客対応 についての特記事項

お客様を案内する時の留意点

- ・廊下を歩く際は、お客様の左側2～3歩斜め前方を歩きます。お客様のペースに合わせて先導しましょう。
- ・階段をのぼる際は、お客様を先にしてその後を自分が続きましょう。お客様より高い位置に立たないためです。階段を降りる際は、自分が先に進みます。
- ・応接室ではお客様を上座にご案内するのが基本です。部屋の入口から遠い方が上座となります。
- ・お茶は来客に先にお出しします。また、来客の中でも上座におられるお客様が一番先になります。

電話対応

- ・まずは、自分の机の前にある電話機の機能を知る必要があります。
- ・ベルが鳴ったらすぐに受話器を取り、事業所名・自分の名前を名乗ること、受話器を取ったとき、すぐにメモを取り、伝言漏れのないようにしましょう。
- ・相手の名前・会社名・金額・日時などの数字や固有名詞の間違えはトラブルの元です。必ず復唱して確認しましょう。1（いち）と7（しち）など間違えやすい数字は特に注意しましょう。
- ・名指された人が不在のときや話中のとき、相手の意向を確認するようにしましょう。
- ・他職員の話し声・笑い声、作業音は、意外と相手に聞こえるので注意しましょう。

事業所の清潔

- ・訪問先の事業所の汚れなどは目につきやすいものです。
- ・お客様が利用されることの多い、応接室やトイレはもちろん、事業所内の清潔は常に気をつけましょう。

名刺交換

- ・名刺入れの中は常にチェックし、名刺を切らさないようにしましょう。
- ・名刺交換は、自己紹介とセットになっています。社名、部署名、名前等を相手に伝えながら相手に名刺を差し出しましょう。
- ・相手の名前の読み方は名刺交換の際に確認しておきましょう。
- ・交換する際は必ず立ち上がった状態で行いましょう。
- ・頂いた名刺は整理をしましょう。

Scene4 専門職として-professional-

障害者支援を行う支援者は常に、支援者自身の関わり方について振り返る必要があります。

支援者自身の気持ちや考え方のみに基づいた支援を行ってしまった場合、個別支援計画から反れた支援を行う恐れがあります。

- 担当する利用者の個別支援計画の目標を知っている
- 担当する利用者の個別支援計画をもとに、自身がどのような具体的関わりをしているかを説明できる
- 利用者について、職員同士で報告・連絡・相談ができています
- 利用者と働くことについて話し合ったことがある

専門職として についての特記事項

個別支援計画とは

- ・利用者一人一人に、個別支援計画が必要です。サービス管理責任者が作成します。
- ・個別支援計画には、支援の目標、具体的な支援内容、支援期間等が記載されています。
- ・個別支援計画をもとに支援が行われます。その支援は、職員一人で完結するものではありません。
- ・支援していく中で困ったときや迷ったときなどは、一人で抱え込まずに、他職員に相談しましょう。
- ・職員全員で支援を共有しながら、常に振り返り、利用者一人一人の支援について考えていきましょう。

利用者の働く力や可能性の尊重

- ・一人一人の働く力や可能性を引き出すような取り組みや工夫を行きましょう。
- ・利用者の意向を確認し、障害の状況に合わせて、働くために必要なマナー、知識・技術の習得や能力の向上について支援していきましょう。
- ・支援の内容等について、利用者と定期的に報告や話し合いを行きましょう。

利用者に応じた適切な仕事（実習）内容等への配慮

- ・仕事（実習等）の時期、内容・工程等は利用者の意向や障害の状況に応じたものにしましょう。
- ・仕事（実習等）の内容・工程等の計画は、利用者で作成するように努めましょう。
- ・労働安全衛生に関する配慮を適切に行いましょう。

職場の開拓と就職活動の支援、定着支援等の取り組み

- ・障害者就業・生活支援センターやハローワーク等との連携を定期的かつ適切に行いましょう。
- ・利用者の障害の状況や働く力に合わせて、利用者与企业とのマッチング等の就職支援を適切に行いましょう。
- ・就職後の利用者との関係づくりなど、職場定着等の支援を必要に応じて行いましょう。
- ・地域の企業等との関係性の構築や障害者が働く場における「合理的配慮」を促進する取り組み・働きかけを行きましょう。

巻末付録

ガイドライン作成に当たり、寄せられた体験談

GOOD	NO GOOD
<ul style="list-style-type: none"> ・玄関まで見送りしてくれた ・玄関の外まで出てきてくれた ・笑顔で大きな挨拶であった ・1人1人への挨拶があった ・重役の方の出迎えがあった ・受け入れの準備が万全であった ・来客対応のマニュアルが徹底されていた ・来客人数分のスリッパが用意されていた ・座ったままでなく、立って出迎えてくれた ・来客用の駐車場が分かりやすかった ・笑顔があるとチームワークがあると思える ・細かいところまでの気配りがあった ・「お待ちしております」という声かけがあった ・手や足を止め、体を向け、目を合わせて挨拶してくれた ・音量が丁度よかった ・みんな会釈してくれた ・電話の言葉遣いが丁寧であった ・服装、髪型に清潔感があった ・誰に聞いても施設の概要が話せていた ・誰に対しても「いらっしゃいませ」と挨拶していた ・約束の時間をしっかり守っていた ・基本的な生活態度が整っていた ・「組織」を意識して物事を考えられていた ・利用者の客観的な評価が適切にできていた 	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶がない上に、ジロジロと見られた ・敬語がなかった ・忙しそうで誰も対応してくれなかった、または雑 ・予約していったにも関わらず待たされた ・挨拶しても返答がなかった ・無言でやりとりされた ・いかにも面倒くさそうな対応であった ・職員間であるものの乱暴な言葉遣いであった ・用件が一度で済まない ・「担当でないから分からない」と一蹴された ・無表情で高圧的であった ・作業に夢中になりすぎていた ・アゴにマスクをかけたまま対応された ・極端に胸元が空いている服装であった ・場に相応しくない服装であった（研修や打ち合わせ等の場でジャージ） ・一部の職員が良くても、一人が悪いと全体の印象は悪い ・「わかりません」で全てを済ませる ・自分勝手な対応をされた（時計を気にし、早口で事を済ます） ・声のトーンが低かった ・職員の動向や来客予定を把握していなかった ・来客の見えるところで喫煙していた ・掲示物がはがれてそのままであった ・学校生活と同じ感覚で就業生活を考えている ・遅刻してきたにも関わらず事前連絡、謝罪もなかった ・誰が利用者で、誰が職員かわからない（名札をつけていない） ・一緒に訪問する予定にも関わらず、玄関先で集合せず先に事業所に入っていた