

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	Ⓐ	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	Ⓐ	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	Ⓐ	B	C	D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」 講師 日本フォーマー キャビンクルー アソシエーション 副理事長 佐野 昭子先生	○マナー接遇の基本的な考え方「ホスピタリティ（相手を慮ること）」について。 ・目配り・気配り・心配りのベン図の中心がホスピタリティである。 ・人の脳は興味のあるところだけしか見ないようになっているため、意識して周囲を観察し、言われる前に何をすべきか気付くようにする。 ●子供の見える部分だけで判断するのではなく、日々の様子や小さな変化を見逃さないようにする。 ○「挨拶」は心を開いて相手に近づいていくことである。 ・相手に話し掛ける際は、伝えよう・届けようという意思をもつ必要がある。 ●語先後礼を意識する。また、場面に応じた角度のお辞儀で挨拶をする。 ○電話対応について ・コールは3回以内に取り、第一声は明るくゆっくりと話す。 ・「差し支えなければ私が伝言を承りますが」「申し伝えます」等のフレーズが大切である。 ●相手を待たせないようすぐに電話をとるようにする。 ●取次の対応にも、ホスピタリティの精神があることに気付いた。職場の電話のほとんどは自分宛ではない。それでも積極的に電話をとることは、同僚に対する心配りに繋がると考える。今後の職務でも引き続き素早い電話対応を続け、取次や伝言、メモを伝える際はホスピタリティの精神を忘れずに行う。そして、社会人としての基本を身に付けていく。 ○名刺交換の仕方 ・地域の方々や保護者など、大人同士で物の受け渡しをするときは、どんなに小さく軽いものでも両手を添える。

令和2年度（課題別研修）1年次(初任者)研修  
研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
マナー接遇について	<p>○「ホスピタリティー」の基本的な考え方を学ぶことができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目配り…TPOによって異なる人の気持ちを、五感で感じ取る。</li> <li>・気配り…呼ばれる前に気付く、気を利かせること。</li> <li>・心配り…自分の心（相手をどう思っているのか） 相手の心（相手がどう思っているのか）を考える。</li> </ul> <p>→この3つが重なったところがホスピタリティーである。</p> <p>○挨拶の仕方…伝えたいという気持ちを込めて行う。</p> <p>電話対応の仕方…ベルは3回以内でとる（1回目がベスト）。クレーム対応をするときは、丁寧に謝罪をし、相手の話を最後まできちんと聞く。メモを取り、迅速に対応できるようにする。</p> <p>名刺交換の仕方…両手で端を持ち、相手の名刺を上、訪問者が先に行う。</p> <p>●基本的な挨拶やお辞儀の仕方、電話対応など、日々の職務で欠かせない礼儀を学ぶことができた。人と関わる職業であるという自覚を強くもち、常に相手の気持ちを考えた言動を心がけていきたい。</p>

令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
講義 「マナー接遇 について」	<input type="radio"/> 教育にもホスピタリティーが大切であるということを知った。 <input type="radio"/> 名刺交換やペーパー本を相手にお渡しするのでも、一つ一つの言動に細かい気配り・心配りが必要であるということを知ることができた。 <input type="radio"/> 挨拶では、「～さん」と付けて行うことが効果的であるということを知った。 <input type="radio"/> 電話対応の正しい文言を学び、電話の切り方についても、相手がなかなか切らない時は、フックを静かにゆっくり押して、それから受話器を置くということを知った。 <input checked="" type="radio"/> マナー接遇を学び、様々な「みる」（見る・観る・看るなど）を働かせ、改めて一つ一つの動作において丁寧に、ホスピタリティーをもって子どもと接していこうと思う。

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について 基本的な考え方	<input type="radio"/> マナーでは、相手を慮ること、目配り、気配り、心配りの意識、ホスピタリティを持つことが重要になる。相手を大切にするには、自分のことを大切にできることが前提となる。 <input checked="" type="radio"/> 普段から、何事も多面的に見て、見えない部分は予想する。相手を想い、ホスピタリティを意識した接し方をしていく。
挨拶の仕方、電話の応対、名刺交換の仕方	<input type="radio"/> 挨拶は声だけでなく、気持ちや思いも伝えられると良いと分かった。機械的な挨拶より、「今日も一日がんばろう」の気持ちを込めた「おはようございます」がより良い。また、電話での取り次ぎや、伝言の受け方など基本的な応対を学んだ。名刺交換では、手順や、もらった名刺の扱い方を学んだ。 <input checked="" type="radio"/> ただ挨拶するのではなく、気持ちを込めた相手に伝わる挨拶を心がける。電話の応対では、相手を待たせないように、1コール以内で受話器を取り、丁寧な応対を練習していく。名刺交換をする機会は少ないと思うが、何かを受け渡しするときは両手で、手を添え、心を添えて行うようにする。

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」	<p><input type="radio"/> 「目配り」「気配り」「心配り」の3点と3種類の「みる」（見る、観る、みる）と4種類の「かん」（感、勘、寛、幹）が重要であり、人に言われる前に自分から気付くことが大切だと学んだ。</p> <p><input checked="" type="radio"/> 時計を用いた実験を通して、人間は必要としていない情報は視界に入らないと言うことを学んだ。児童に接するとき、意識をして細かいところに気付いていきたいと思った。</p> <p><input type="radio"/> まず自分の心を大切にしなければ、相手にも優しく出来ず、心配りが出来ないということを知ることができた。</p> <p><input type="radio"/> 電話の応対では、相手の顔が見えないからこそ、誠意のある姿勢・表情・感情を伝えることが必要だと改めて学ぶことができた。</p> <p><input checked="" type="radio"/> 電話をとる機会が多くあるので、相手に失礼のないように丁寧に対応していきたい。</p> <p><input checked="" type="radio"/> 名刺交換では、多くのマナーがあり、とても難しいと感じた。もしこれから先、名刺交換の場面があれば、ホスピタリティ（相手を敬う気持ち）を心がけながら一つ一つ丁寧に対応していきたい。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研 修 日	職 名	氏 名
令和 2年 8月 19日 (水)	教 諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと</li> <li>●職務に生かそうと考えていること</li> </ul>
「マナー接遇について」 日本フォーマーキャピ ンクルーアソシエーシ ョン 副理事長 佐野 昭子 様	<p>○マナーというのは、ホスピタリティが基本となるものである。ホスピタリティは、「目配り」「気配り」「心配り」がそろったときに成り立ち、相手を慮ることだということを学んだ。</p> <p>●ホスピタリティについて考えられるようになるためには、自分を信じていることができるようになった上で余裕をもつことが大切である。まずは、教員としての様々な仕事やマナーに関する知識を学び続け、自信をもつことができるようにする。</p> <p>○本研修では、挨拶や電話、名刺交換の仕方を実践的に学ぶことができた。</p> <p>●教師の指導の一つ一つに意味があることと同じように、一つのマナーにも必ず意味が込められている。マナーの意味を考えて、理解した上で相手の思いを図った行動をしていく。</p> <p>●正しい挨拶等をすると、相手からの信頼を得るきっかけを手に入れることができることを学んだ。日々の業務の中で、先生方や保護者、児童と少しずつ信頼関係を築いていくためにも、相手を慮った行動を意識していくようにする。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
「マナー接遇について」 (夏季集中講座)	<p>○本研修を通して、目配り、気配り、心配りから成る「相手を慮る」ホスピタリティについて、心を開いて相手との距離を近づけるための挨拶の仕方、クレーム対応を主とした電話の応対方法、そして名刺交換の仕方を学んだ。また、挨拶時の表情や態度、言葉遣いといった外面だけでなく、相手を思いやり考える内面までも自己を磨くことは、自分自身を好きになることに繋がり、結果として、心から相手を大切に思い行動するようになる、という話は大変勉強になった。</p> <p>●2つのことを職務に生かしていく。1つ目は相手を慮ることである。具体的には、相手を見ることである。相手が何を考え何をしてほしいのかを感じ取り、その人のために最善を尽くす。これは児童のみならず保護者や教員に対しても同様の姿勢で接する。このため、日頃から感性を研ぎすませて、五感を磨いていく。2つ目は電話の対応である。特に保護者からの電話では、不快感を抱かせた場合、まずは丁寧に謝罪し、相手の怒りの声をしっかり最後まで、責任をもって聴く姿勢を崩さずに対応する。そして、指導教員、管理職に直ちに報告して情報共有を図り、解決策を見出すことに努める。</p>

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	Ⓐ	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	Ⓐ	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	Ⓐ	B	C	D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
・マナー接遇の基本的な考え方  ・挨拶の仕方	○ホスピタリティとは、相手を慮ることである。具体物には、目配り・気配り・心配りの3つである。目配りは、五感を感じて「見る」「観る」ことである。気配りは、第六感を感じて「見る」ことである。心配りは、相手の心に寄り添い行動する「寛る」ことである。  ●挨拶とは、まず自分の心を開き、相手の心も開いて近づくことである。朝の挨拶「おはようございます」には、「良い朝になりますように (I wish good morning)」という意味がある。一つ一つの挨拶には意味があるため、相手に伝わるように挨拶をすることが大切である。  ○お辞儀の種類には3つの仕方がある。1つ目は、会釈で15°である。朝夕の挨拶や、軽なお辞儀の場面で行う。2つ目は、敬礼で30°である。お客様や目上の人に対して敬意をもつ場面で行う。3つ目は、最敬礼で45°以上である。お詫びをするときや深い感謝を表す場面で行う。
・電話の対応	●クレームには、こちらサイドが気付かないミスや反省点を考える貴重な情報が詰まっている。また、それは相手からの要望でもある。気付かなかった点の手掛かりを教えてくださいましたことに関して、誠意をもって対応に当たる。
・名刺交換の仕方	○名刺交換は、両手交換で行う。物に手を添えるということは、心を添えることにつながるからである。



## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>第5回 初任者研修</p> <p>・マナー接遇の基本的な考え方</p>	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>「マナー接遇の基本的な考え方」…ホスピタリティ、相手を慮る大切さ</p> <p>「挨拶の仕方」</p> <p>「名刺交換の仕方」</p> <p>◎「電話の対応」…電話クレーム対応について</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p> <p>クレームは必ずしも当方の落ち度ではないが、自らが気付かないミスや反省点などを考える機会になる。気付くことのできなかつた点の手がかりを知ることができたことに関して、誠意を持ってクレームに対応していく。</p> <p>まずは、相手に不快な思いをさせてしまったことに対して丁寧に謝罪をする。そして相手の話を傾聴し共感をする。</p> <p>同じことを何度も聞くことは失礼なことなので必ずメモに残す。曖昧なことは言わずに分からないことは必ず管理職などに確認をする。電話を受けた後は報告をして、内容を共有する。</p> <p>電話であっても姿勢や表情は伝わるので、相手を気遣うことや慮ることを忘れてはいけない。</p> <p>それぞれの人が大切にしている意見や主張があるので自分の尺度で物事を考えず、柔軟な対応をしていくことが大事である。多様性を尊重して誰に対しても失礼な態度や嫌な気持ちにさせないように対応していく。</p>



## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
マナー接遇について	<p>○基本的な考え方</p> <p>ホスピタリティとは、目配り・気配り・心配りの3つが揃った状態である。見えないところを見る、第6感を働かせる。相手の前に、まず自分の心をみるが必要。まず頑張っている自分を大事にして、自分自身を応援する。</p> <p>○挨拶の仕方</p> <p>会釈、啓礼、最敬礼によってお辞儀をする角度が違うので使い分ける。挨拶とは、心を開いて近づいていくの意。「言霊」という言葉があるように、相手に響いているか、心が伝わっているかが大事である。感動したり、心が震えたりすることを見つけて、先生たちも感性を磨くことがとても大切。</p> <p>○名刺交換の仕方</p> <p>両手交換が大原則。渡すときは何でも両手。名刺入れは名刺の下に。名刺は役職が高い人が上になるように重ねる。訪問した側、役職が低い側が先に渡す。すぐにしまわないこと。名刺をもらうとき、渡すとき、しまうときは必ず相手に一言声がけしてから。</p> <p>○電話対応</p> <p>相手は見えていなくても、声で人間性がわかる。姿勢、感情を整えて、まずは共感をして、相手の承認的欲求を満たす。</p> <p>●相手が見えていなくても、誠実に対応する。正確なメモ、敏速な取次、はっきりした受け答え、丁寧な言葉遣いを心掛ける。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	ⓑ	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	Ⓐ	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	Ⓐ	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
講義・演習 「マナー接遇について」	<p>○ マナー接遇は、「ホスピタリティー」が基本的な考え方になることを学んだ。ホスピタリティーとは、「相手を慮る」ということであり、相手に対する様々な配慮である。しかし、ホスピタリティーは、相手に向ける前に、自分に対して向け、自身を大切にすることから始まる。</p> <p>○ 挨拶では、自身の心を開き、相手の心も開くことが目的である。また、ただ言うだけでなく、相手の心に伝わるように挨拶する必要がある。綺麗な姿勢・お辞儀を伴う挨拶は、相手に好印象を与えるため、一社会人として定着させる必要がある。</p> <p>○ 電話クレーム対応は、全て当方の落ち度とは限らないが、こちら側が気付かないミスや反省を考える貴重な情報もたくさん詰まっている。そのため、誠意をもって対応に当たる必要がある。</p> <p>● ホスピタリティーの意識は、日常の指導においても重要であると考えている。児童に対する配慮（目配り、気配り、心配り）を意識し、学びやすい環境作りを心掛けていく。</p>

令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修  
研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について  講師 日本フォーマー キャビンクルーアソシ エーション 副理事長 佐野 昭子 様	<p>○第一に、ホスピタリティが大事である。相手を慮るために、「目配り」「気配り」「心配り」の3つが求められる。特に、心配りは相手よりも自分の心を見なくてはいけないことに驚いた。苦手な人・嫌いな人にはどうという態度をとっているか、「自分自身のことが好き。→自分を信じることができる。→余裕ができる。→周りが見える。」など、自身の心を見ることで、相手への心配りができると学んだ。また、人間は、興味・関心のないことをシャットダウンしがちだが、教員はいろいろなものに興味をもって感性を豊かにしていくことで、コミュニケーションの幅や知識の引き出しが多くなることを学んだ。</p> <p>●どのような親でも子どもを育てるパートナーとして、信頼関係を築き、連携をとる必要がある。話し方のコツとして「明るくハキハキと話す。」「相手の気持ちを考えながら事実を正確に伝える。」こと、聴き方のコツとして「よい表情で、うなずきながら。」「口をはさまない、さえぎらない。」ようにする。そして、保護者からの訴えは、改善のヒントとして受け入れて対応策を伝えていく。支援が必要な子どもが多いので、子どもの小さなサインを見逃さず、気になったことは、日時や内容を記録に残したり、主任や管理職に相談したりしながら指導にあたり、共に子どもを育てていくようにする。</p>

**令和2年度 1年次(初任者課題別)研修  
課題報告書(板橋区立赤塚第一中学校)**

研 修 日	職 名	氏 名
令和2年8月19日(水)	教 諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
<p>「マナー接遇について」</p> <p>講師：佐野 昭子 日本フォーマーキャビン クルーアソシエーション 場所：板橋区立板橋第一 中学校</p>	<p>○ 教員として他者を思いやる心をもつホスピタリティーについて学んだ。特に、周囲の多くの事柄に関心を持って、行動していかなければ生徒や同僚を思いやることはできないということを学んだ。また、他者と接する上で、私自身の存在、大切にすることも重要であると学んだ。</p> <p>● 広い視野を持って、教員を務められるようホスピタリティーを大切に。そのために、三つの「配り」と三つの「みる」に注意を払う。目配り、気配り、心配りである。他者を目でしっかり見て行動することで、相手の伝えたいこと、他者が行動したいことを予測できるようにする。</p> <p>○ 他者と接する上で、正しい礼儀や作法を身に付ける必要がある。それは、社会人として基本的な素養であり、生徒の模範となったり、保護者や外部と協力したりする際の良好な関係を保つための資質として、普段から意識して行動すべきだということを学んだ。</p> <p>● 礼儀や作法をないがしろにせず、普段から同僚や生徒に対して返事の仕方や相手の目を見て聞く姿勢を意識する。特に、集会のときや、授業開始の挨拶などは生徒と向き合う時間のため、生徒の手本となるよう注意を払う。また、学校から離れ外部の方とのと接する際は、社会人としての基本的なマナーや立ち振る舞いを意識して行動していく。</p>

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
マナー接遇について	<p>○ホスピタリティは相手を慮ることである。ホスピタリティの基本的な考え方には、目配り、心配り、気配りの3つがある。目配りでは見えないところも観ること、心配りでは自分の心と相手の心を観ること、気配りでは相手の見えないところも見て、手をさしのべることであり、様々な観点で「みる」ことの大切さを学んだ。</p> <p>○自分の中に余裕がなければ相手を慮ることはできないため、自分の心の状態を点検することの重要性を学んだ。</p> <p>○挨拶、お辞儀、電話対応の基本を学んだ。その中でも人間には見えないはずの心が言霊として相手に伝わることや、姿勢から相手に心が伝わることを聞き、すべてのマナーの基本は自分の心のあり方であることを学んだ。</p> <p>●日々変わる子どもたちに対して、先入観を持たずに見えないところも「みる」意識をもち、接していきたい。</p> <p>●挨拶について自分が実践するとともに、子どもたちにもその意味やあり方を教え、実践できるようにしていきたい。</p> <p>●挨拶、お辞儀、電話対応等、一つひとつの基本を意識しながら積極的に使うことで、身につけられるようにしたい。</p> <p>●学級だけではなく学年や学校でも自分が見えていない部分を「みる」力をつけ、自分から動くことができるようにするために、わからない仕事は積極的に先輩教員に聞きながら、自分が貢献できることを増やしていきたい。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」 講師 日本フォーマーキャビンクルーアソシエーション 副理事長 佐野昭子 先生	<input type="radio"/> マナー接遇の基本的な考えは、ホスピタリティである。相手を慮ることが根底にあり、「目配り」「気配り」「心配り」が大切である。 挨拶とは、心を開いて近づいていくことである。ただ言葉を言うだけでなく、相手に伝わるように言うことが大前提だと学んだ。 名刺は、必ず両手で交換する。訪問した側、若しくは役職の低い方から名刺を渡す。渡すときや貰うときの言葉に注意する必要があると学んだ。 クレームは、我々が気付かないミスや反省点を考える貴重な情報が詰まっている。誠意をもって対応に当たるべきだと分かった。 <input checked="" type="radio"/> 相手のことを慮り、考えをめぐらせながら、人と接していく。見える物を意識するだけでなく、見えないところも見るようにし、言われる前に気付けるようにする。挨拶とは本来どういうものなのか、児童に教えながら、生活指導をしていきたい。 丁寧なお辞儀や名刺交換を実践する機会があれば、学んだポイントを意識して行い、段々と自然にできるようにする。 電話を受けるときには、自分の姿勢や表情が相手に伝わるため、誠意をもって礼儀正しくすることを心がけていく。



令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
マナー接遇	<p>ホスピタリティ = 相手を慮るためには、「みる」ということが大切であることわかった。毎日の授業や業務でいろいろな形で、生徒の様子をゆっくりみることでいい。生徒の現状を理解してあげれば適切な声かけや支援はできる。もう少し視野を広くもち、生徒の細かい部分に気づけるよう授業や向上に努めていく。また、電話の応対において、相手に自分の顔が見えなくても声から相手の気持ちや表情がわかってしまうことから、自分の姿勢を見直していく。</p>

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研 修 日	職 名	氏 名
令和2年 8月19日(水)	教 諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	Ⓐ	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	Ⓐ	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	Ⓐ	B	C	D

研修テーマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと</li> <li>●職務に生かそうと考えていること</li> </ul>
令和2年度 東京都若手教員育成研 修【1年次(初任者)】 課題別研修  マナー接遇について	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと                      マナー接遇における基本的な考え方は、相手を慮るホスピタリティが大切である。ホスピタリティは、目配り（「見る」・「観る」）、気配り（「看る」）、心配り（全ての「みる」）の3つがそろった状態であり、見えないところまでしっかりと見ようとする必要がある。                      挨拶や電話対応、名刺交換といった普段の生活で何気なく行うことも、ホスピタリティを意識することで、他者からの信頼を積み重ねることができる。                      このような他者へのホスピタリティを行うためには、まず自分自身へのホスピタリティを大事にし、自分を好きになって自信をもち、心の余裕をもつことが大切である。</li> <li>●職務に生かそうと考えていること                      昔から自分のことが嫌いで、これまでは「自分のような子になって欲しくない」という思いから子どもと向き合ってきた。しかし、今回の講座を受け、自分自身を好きになることの大切さを学んだ。少しずつ自分のことも好きになれるよう、努力したい。また、職務中よく電話を取るため、今回学んだ電話対応の仕方はすぐに実践していきたい。特に、電話の慣用句は考えなくても言えるよう、練習しておきたい。                      社会人として当たり前のことを当たり前になし、周りの人への気遣いができ、職場で信頼される人間になれるよう努めたい。</li> </ul>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年 8月 19日 (月)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	B	C	D

研修テーマ	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと</li> <li>●職務に生かそうと考えていること</li> </ul>
(1) マナー接遇について基本的な考え方	<p>○マナーの基本は「ホスピタリティ（慮る）」である。ホスピタリティは、「目配り」「気配り」「心配り」の3要素が全て揃ってはじめて完成する。そしてこの3要素を満たすためには、3つの「みる」（見る・観る・看る）が不可欠である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●子どもの表情や態度を見る」ことで、些細な変化にも気づける。子どもの内面や言動の背景を「観る」ことで、個に応じた適切な指導が行える。子どもの成長を「看る」ことで、子どもの健やかな成長に寄り添う事ができる。</li> </ul>
(2) 挨拶の仕方	<p>○相手に伝わらない挨拶は、ただの独り言である。音声としての言葉ではなく、「おはようございます（I wish good morning）」という思いを相手に伝えるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●子どもに挨拶を指導するのではなく、自分から率先してお手本となるような挨拶をするように心がける。</li> </ul>
(3)電話の対応	<p>○電話対応の慣用句。「お差し支えなければ私が伝言を承ります」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●クレーム対応の3原則。①丁寧に謝罪する。②傾聴と共感。③相手に同じことを言わせない。</li> </ul>
(4)名刺交換の仕方	<p>○名刺は「相手そのもの」で、名刺入れは「その人の座布団」の役割。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●社会人として、ビジネスマナーも日々勉強していく。</li> </ul>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
1 ホスピタリティとは	1 ○ホスピタリティとは何か、ということを「みる」、「目配り」「気配り」「心配り」の観点から学びました。 ●他者に対するホスピタリティの前に自分に対するホスピタリティの視点を持ち自分を好きになることから始めたいと思います。
2 挨拶の所作について	2 ○挨拶の所作について姿勢の整え方から学びました。 ●姿勢を整えるだけで見え方が大きく異なることを実感し、自身が猫背なので、背筋を伸ばし、きちんとした姿勢で生徒や保護者の前に立ちたいと思います。
3 名刺交換の所作について	3 ○名刺交換の所作について、具体的な方法を学びました。 ●これから外部の方と関わっていく中で、活かしていきたいと思います。
4 電話応対について	4 ○電話を取る際は 3 コール以内にとること、言葉遣いについて学びました。 ●電話を取る機会が多いため、言葉遣いは大変勉強になりました。すぐに活かせる内容であったので、実践したいと思います。

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>「マナー接遇について」 (講義・演習)</p> <p>講師 日本フォーマーキャピ ンクルーアソシエーシ ョン 副理事長 佐野 昭子様</p>	<p>○ マナーや接遇の土台となるものが、「ホスピタリティー」であり、ホスピタリティーとは、「目配り」「心配り」「気配り」の3つが揃ったことである。特に、「目配り」の部分では、視覚的に『見る』ということがあがるが、人間は、無意識的にフィルターをかけていて興味がないものは見えていないということを知った。そのため、幼児の興味があるものに共感をしながら心を通わせることが大切な教諭は、自分自身の興味があることだけでなく、意識的に多くのことを見るようにすることが必要だということ学んだ。</p> <p>そして、自分に対してのホスピタリティー、自分を大事にすることで、自分自身で頑張っていることを認めることができ、頑張っている自分を信じることで自信をもち、余裕が生まれ、余裕があることで周りの人へのホスピタリティーができるということ学んだ。</p> <p>● 挨拶の仕方、挨拶とは「自分の心を開いて近づいていく」ということであり、本当に相手に伝えたいという思いをもつということを学び、職員間だけでなく、幼児や保護者、地域の方などに対しての挨拶を改めて意識をし、挨拶をする前に名前を呼び、その人に伝えたいという思いをもって挨拶をしていきたい。</p> <p>また、人間は皆違うということ改めて意識し、自分のものさしだけでなく、「そういう考えもある」と思ったり、人は日々変わっているため、昨日がこうだったからと、毎日をなぞったり先入観をもったりせず、常に一つ一つのことや、一人ひとりのことをその都度、しっかりと見ていこうと思う。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>・マナー接遇について</p>	<p>○相手を慮るホスピタリティーを大切にする上で、気配り、目配り、心配りのどれかが欠けてしまえばホスピタリティーにはならないということを学んだ。また、まずは自分に自信をもつ、自分を大切にすることが必要であると知った。</p> <p>○挨拶は相手に伝えたいという気持ちを込め、相手の心に響くようにしなければいけないというお話を聞いて、普段何気なくしている自身の挨拶を見直していかなければいけないと気付くことができた。また、お辞儀は腰からではなく股関節から、ながら動作はしてはいけないなど、挨拶に関するマナーを改めて学んだ。</p> <p>○名刺に関しては知識がなかったため、必ず両手で交換し、名刺を渡す際は端を持つなど、名刺を渡す際に注意しなければいけないことを学んだ。</p> <p>●挨拶、電話の対応についてのマナーはすぐに覚え、実践する。</p> <p>●もし電話でのクレームを受けた場合は、気付かなかった点の手掛かりを教えてくださいましたことに感謝して、誠意をもって対応にあたるよう心掛ける。</p> <p>●名刺交換が常日頃あるわけではないが、相手に失礼のないよう今回の研修で学んだことをもう一度復習しておく。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	<input checked="" type="radio"/>	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/>	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	<input checked="" type="radio"/>	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	<input checked="" type="radio"/>	C	D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について	<p>○ホスピタリティをもつことが、相手を慮ることにつながり、「目配り」「気配り」「心配り」が重要であることを学んだ。</p> <p>●周りを見て、情報を多く取り入れていくことができるように意識していきたい。自分が興味のない情報は取り入れないというフィルターをなくしていき、児童の小さな変化も敏感に感じ取れるよう心がける。</p> <p>○挨拶は、自分の心を開いて相手に近付いていく行為だということを学んだ。</p> <p>●挨拶は常に、独り言にならないよう相手に伝わるようにしていく。特に、相手の名前を呼んで挨拶をする、ということはできていなかったもので、実践していきたい。</p> <p>○電話の対応の仕方で、自分の感情や人間性が瞬時に相手に伝わってしまうということを学んだ。</p> <p>●職場での電話は取り次ぎの電話の方が多く、相手に同じことを何度も言わせないようにメモを取って取り次ぐことを心がけていきたい。また、電話は3コール以内に出られるよう、自分が電話を取る意識を常にもつようにする。</p>

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研 修 日	職 名	氏 名
令和 2年 8月 19日 (水)	教 諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	Ⓔ	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	Ⓔ	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	Ⓐ	B	C	D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について (1) 基本的な考え方  (2) 挨拶の仕方  (3) 電話の対応  (4) 名刺交換の仕方	○今回の研修を通して、社会人としての心構えや、身につけるべき立ち振る舞いについて学ぶことができた。 ○マナー接遇の基本はホスピタリティの考え方である。これは目配り、気配り、心配りの3つの配慮からなるものである。目配りは「見る」だけでなく五感を活かした「観る」、気配りは困っている人に手を差し伸べる「看る」に加えて、困っていることにいち早く気付く「勘」を育てるよう意識する、心配りは、他者の意見を受け止める心の余裕「寛」、ぶれない自信の軸を持つ「幹」を意識することである。 ○挨拶の由来などから、挨拶する際の正しい所作を学んだ。背中を曲げずに礼をすることや、「ながら動作」を避けることでかなり印象が変わってくることを知ることができた。 ○3コール以内に対応すること、「さしつかえなければ私が伝言をお伝えいたします。」「～申し伝えます。」等の電話対応での慣用句や、折り返したほうが良い場面、あやふやな言葉を避けるべき時など、日々の業務を振り返って学ぶことができた。クレームに対しては受容の姿勢で臨み、相手の話を受け止め、共感することを改めて学ぶことができた。 ○普段触れる機会のない社会人としてのマナーを学んだ。 ●今回学んだマナーや接遇の立ち振る舞いを生かして、学校の一員として信頼を得られるよう努める。ホスピタリティの考え方は、学級経営にも生かせる考え方である。常に心に余裕を持ち、教員としての自分の幹を確かなものにするため、努力を続けていく。





# 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

## 研修記録用紙

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

研 修 日	職 名	氏 名
令和 2 年 8 月 19 日 ( 水 )	教 諭	

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
<p>「マナー待遇について」 (講義)</p> <p>講師 日本フォーマーキャビン クルーアソシエーション 副理事長 佐野 昭子</p>	<p>私が研修を通して学んだ事は、以下の点である。</p> <p><input type="radio"/> 目配り：「見る」「観る」 みていると思っけていても、興味のあるもの以外、実際はみえていない。五感を働かせて物事をみることが大切である。</p> <p><input type="radio"/> 気配り：「看る」 人から頼まれたり、何かを言われたりする前に、自分から手を差し伸べることが大切である。第六感を働かせる。</p> <p><input type="radio"/> 心配り：「all (すべて)」 自分の心をまずみることが大切である。「寛」「幹」の心が大切である。</p> <p><input type="radio"/> 「目配り」「気配り」「心配り」すべてが合わさってホスピタリティーとなる。</p> <p><input type="radio"/> 自分を好きになれなかったり、大切にできなかつたりすれば、他人も好きになつたり、大切にしたりすることができない。</p> <p><input type="radio"/> 名刺はその人を表しており、名刺入れは座布団としてそえる。</p> <p><input checked="" type="radio"/> 講話を聞く前まで、私はすべての事に目を向けられている、物事がきちんとみえていたと思っけていたが、講話を聞き、みえていたものは、興味のあるものであつて、実際はみえていないのだと気づかされた。また、「気配り」や「心配り」も実際は全くできていないのだと気づかされた。今後は、一つ一つの活動を疎かにせず、五感や第六感を働かせながら、児童や保護者に対して、また、先生方に対しての「目配り」「気配り」「心配り」を大切にしていきたい。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
マナー接遇について	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>①接客業において大切なホスピタリティーとは「相手を慮ること」であり、教育においても生かせる場があることを学んだ。相手への心配りはもちろんだが、自分自身への心配りも大事だという佐野先生のお話が印象的だった。</p> <p>②挨拶、電話の応対、名刺交換などのビジネスマナーを学んだ。知識としてわかってはいてもおろそかになっている部分があると感じた。ひとつひとつの動作にも相手への心配りが見てとれるので、丁寧におこなっていきたい。</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p> <p>教員として子どもとの信頼関係を築くためにも、佐野先生のホスピタリティーの考え方はぜひ実践していきたい。表立っては見えない子どもの様子もよく観察し関心を示すことで、適切な声かけができるようになりたいと思う。そのために、佐野先生のおっしゃっていた、自分自身が感動する体験をたくさんして感性を磨いて、子どもたちに還元していける教員になりたいと思う。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
マナー接遇について	<p>○基本的な考え方としてホスピタリティーを完成させるには、「目配り」「気配り」「心配り」が大切であるということであった。人は意識していないものは見ていないことが多い。そこで聴覚触覚を研ぎ澄まし、意識的に見ることが重要であるということであった。また嗅覚や勘を働かせて言われる前に気づいて動き、相手を慮ることが必要であるということが分かった。</p> <p>●研修では、挨拶の仕方から挨拶をする必要性まで学んだ。相手へ気持ちを届けるために、感動を伝えるために挨拶をするということであった。相手のことはもちろんであるが、自分のことも考えて言動すべきであるということも学んだ。どのように言動すれば良いのか、今一度社会人として気持ちの良い言動をとることができるよう心がけて過ごしていきたい。また基本的な電話の応対や名刺交換の仕方を学んだので、必要な時に適宜実践していきたい。学校現場では、生徒の様子をみるのが必須であると考えてるので、生徒の変容をとらえ、配慮できるよう意識していきたい。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	.....

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	Ⓐ	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	Ⓐ	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	Ⓐ	B	C	D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
ホスピタリティーについて	○自分のことを好きになることで、自分を大切にし、認め、それが自信につながることで余裕が生まれ子どもたちにもいい影響を与えることが出来る。その気持ちをもっていることが大前提で、目配り、気配り、心配りがそろって初めて、相手を慮るホスピタリティーが生まれる。 ●自分のことを好きになり、色んな物を吸収し引き出しを作って、子どもを認める存在としてあり続けたい。
挨拶の仕方	○挨拶は、心を開く、そして近づくという意味がある。そして、双方向性なので、一方通行だとただの独り言になってしまう。 ●子どもたちと双方向に挨拶が交わせるように、名前+挨拶にしたり、ありがとうの一言にも気持ちを込めたりするなど人間性を磨き、生活していく。
電話の応対	●第一声は、明るくゆっくりを心掛け、ベルは3回以内にとることが望ましい。3回以上の時は、大変お待たせしましたなど1言添える必要があることも学んだ。

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	<input checked="" type="radio"/> B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D

研修テーマ	
マナー接遇について	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p> <p>○研修を通して学んだこと</p> <p>マナー接遇の研修ではマナー接遇の難しさを学んだ。今までの学校生活では、簡単なマナーしか教わってきていないため今回の研修で学べてとても良かった。今回の研修の中に物を目上の方に渡す際のマナーに驚いた。今までの自分は、両手で渡すという所までの理解はしていたが、インクを自分側にしペンのキャップを外し、すぐに書ける状態で渡さなくてはいけないことに、驚き、学んだ。少し丁寧に行うことが、よいマナー接遇に繋がると感じた。</p> <p>また名刺を交換する際には、一つ一つの丁寧な動作に加え、丁寧な言葉遣いも大切になると学んだ。相手の名刺を相手だと思い名刺交換することが、名刺交換のマナー接遇の一步だと感じた。</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p> <p>私は、「ありがとうございます」をどんなときでも必ず言うように心掛けている。しかし、何でも「ありがとうございます」を言うのではなく心を込めた「ありがとうございます」を伝えることが大切だと学んだ。今後の学級では、しっかりと思いを込めた「ありがとう」が行き交うようにしていきたい。</p>

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年 8月 19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナーに接ついて」 日本フォーマーキャビンクルーアソシエーション 佐野 昭子 先生	<p>○佐野先生から、①「マナーについての基本的な考え方」②「挨拶の仕方」③「名刺交換の仕方」④「電話対応」の4つについて、講義形式・実演形式で学んだ。</p> <p>①では、ホスピタリティには、「3つの配り」と「みる」について。          ②では、あいさつの意味と正しいあいさつの方法。          ③では、名刺の受け取り側と渡す側の方法や手順。          ④では、電話を受けたときの応答の方法と、話を聞く上で大切なこと。</p> <p>●教員である前に1人の社会人として見られる中で、今回の研修でマナーの基本的な部分を学ぶことが出来た。今回学んだことを、もう一度読み直し、社会人として、また教育公務員の1人として、恥ずかしくないように校務に取り組んで行きたい。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	.....

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」 (1)基本的な考え方  (2)挨拶の仕方  (3)電話の対応  (4)名刺交換の仕方	<p>○相手を慮るためのホスピタリティを生むために「目配り」「気配り」「心配り」の3つを意識する。</p> <p>●自分の周りにいる人の日々の変化をよく観察して、その様子に見合った行動や発言を行う。その際、自分が見えていない部分があることを意識して、その人全体を見ることを心がける。</p> <p>○相手を思いやる心は自分の心に余裕ができることで生まれてくる。</p> <p>●自分自身の心の健康を保つために、趣味の時間や休息の時間をできる限り入れていく。働くときと休むときのメリハリはしっかりつける。</p> <p>○挨拶は相互的に認識できることで初めて意味をなすものである。</p> <p>●流しながらの挨拶ではなく、相手を見ながら立ち止まって挨拶をすることを心がける。大人だけでなく生徒にも丁寧な挨拶をすることで、丁寧な挨拶を自分の中に習慣化させる。</p> <p>○電話でのクレーム対応では、不愉快にさせてしまったことへの謝罪と相手の怒りの声を聴き取ることが第一の対応になる。</p> <p>●日頃から他人の話を傾聴する姿勢を作って、どんな場面でも傾聴できる姿勢を作る。</p> <p>○名刺はその人自身を表した物になるから、扱うときも相手への誠意を持って取り扱う。</p> <p>●実際に名刺交換する場面になったときに研修で聞いたことをすぐ行動に移せるように、もう一度やり方を復習しておく。</p>



令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について	<input type="radio"/> 目配り・気配り・心配りを身に付け、ホスピタリティーをもって行動する。 <input type="radio"/> 自分に対するホスピタリティーをもって初めて相手を慮ることができる。 <input checked="" type="radio"/> あらゆる視点で相手を「みる」。何事にも興味をもって知ろうとする。 <input type="radio"/> 挨拶はまず自分の心を開くことから始まる。相手に響く挨拶をする。 <input checked="" type="radio"/> 挨拶は人間関係を築くものととらえ、心を込めて自分から声を掛ける。 <input type="radio"/> 感性のするどい生徒と接するために自らの感性を磨く。 <input checked="" type="radio"/> 多方面にアンテナを張り、日常の中で気づきや感動を増やす。 <input type="radio"/> 名刺や物の交換するときは、相手の動作を意識した行動を心がける。 <input checked="" type="radio"/> スムーズにできるように練習する。物の交換はすべて両手で行う。 <input type="radio"/> 電話では、声から人間性が伝わることを意識して対応する。 <input checked="" type="radio"/> 第一声を明るくゆっくりと行うことを意識する。メモを取り確認する。 <input type="radio"/> 「人間は誰一人同じ人はいない」「人は日々変わる」「ホスピタリティーマインドをもって見る」を念頭において行動する。 <input checked="" type="radio"/> 生徒をよく見て話をよく聴き、先入観や自分の価値観ではなく共感的に考える。

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について	<p>○相手を慮るということがマナー接遇の基本的な考え方である。慮るとは「配慮」のことであり、これは目配り・気配り・心配りの三要素から成る。これらは教員として生徒と接する際にも役立つものである。他者を慮るためには心のゆとりが必要で、そのためには自身を慮ることも大切である。</p> <p>●生徒の見えない部分に目を配ったり気付いたりすることは、生徒との信頼関係の構築にも繋がると考える。日々の中で他の先生方に倣いその感覚を磨くことで自身の指導力向上を図るとともに、保護者の方とのやりとりを円滑に行うことができるよう、対応力を身に付ける。</p> <p>○挨拶、電話の対応、名刺交換の仕方などは社会人として身に付けておくべき最低限かつ当然のマナーである。その根幹にあるのは相手を慮る気持ちである。特に苦情の電話は自身が気付かなかったミス等に気付くきっかけになることもあるため、誠意ある対応を心がける。言葉遣いや仕草に丁寧さは不可欠で、意識して繰り返し行うことで自然にできるようになる。ただし、慇懃無礼にならないように気を付けなければならない。</p> <p>●これまでの電話の対応では咄嗟に適切な敬語が出てこないことが多々あったが、今回教わったフレーズを使いスムーズな対応ができるようにしていく。電話の場合は第一声が印象を左右するため声のトーンを上げるようにとのお話があった。自身の研究授業でも同様のご指摘をいただいたことがあるため、心がけるようにする。誠意や相手を慮る気持ちは、夏季集中講座の「保護者との連携」の講義で学んだ「傾聴」にも通ずる。そのことを忘れずに職務上で関わる他者との関係構築を心がけていく。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	○研修を通じて学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
講義「マナー接遇について」	<p>○一人の社会人として身に付けておくべきマナーの理論と実践を学んだ。マナーの理論においては軸となるホスピタリティについて学んだ。ホスピタリティとは、相手のことを慮る「目配り」「気配り」「心配り」の三つの要素を含むものである。実践面では、「挨拶の仕方」、「電話での対応」、「名刺交換」の三つの具体的な場面での実践を行った。これらの所作の根底には相手を慮るホスピタリティがある。こうした姿勢は学校においても大切であり、生徒指導の際や保護者対応の際にも、相手への感謝を忘れず、誠意をもって対応していくことの大切さを学んだ。</p> <p>●「挨拶の仕方」は生徒に指導する機会が多く、指導する側である教員が正しいお辞儀の仕方や、お辞儀の意義を知らなければ生徒に対して指導を行うことができない。お辞儀の仕方を直接指導するだけでなく、日頃から丁寧な挨拶を行い、生徒にとって規範となっていく。</p> <p>●「電話での対応」は、相手の意見をクレームと決めつけないで対応していく。その電話は相手からの要望であり、自身が気付かなかった点の手がかりを教えていただいたことに関して誠意をもって対応する。そして、電話の内容とその際に行った自身の対応について管理職に迅速に報告、連絡していく。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について	<input type="radio"/> 人間は、視覚から入る情報を無意識に取捨選択しており、教員という立場では様々な事柄に気付き把握しておかなくてはならない。また、視界に映るもの全てを意識して見るように心掛けなくてはならない。 <input type="radio"/> 生徒の状態を把握し、健全な学級活動を維持するためには三つの配慮が必要となる。「目配り」「気配り」「心配り」を大事にすることで良い雰囲気を生み出すことができる。 <input type="radio"/> 電話対応は三回コールが鳴り終わるまでに対応するのがマナーである。どんな内容でもこちらからは遮らず、先方のお話を最後まで傾聴することを第一と心掛ける。特に保護者との電話対応は、相手の様子が視覚からでは分からないため難しいと感じた。講義の残り時間の都合により解説が短くなってしまったので可能であれば詳しくご教授いただきたいかった。 <input type="radio"/> お辞儀をするときの作法として、「同時礼」と「分離礼」があることを学び、正式な場では「分離礼」を心掛ける。 <input checked="" type="radio"/> 生徒や保護者など、他者に親切に対応するためには自分自身を好きにならないといけない。自分を大切にできない人は他者を大切にすることができない。だからこれから自分の好きなところを見つけていきたい。 <input checked="" type="radio"/> 名刺交換の正しい作法を学び両手で交換する意味を理解した。中学三年生の副担として高校の先生と名刺交換をする機会が多いので取り入れたい。

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
ホスピタリティについて。	<p>○目配り、気配り、心配りの三つの内、一つでも欠けているとホスピタリティは成立しない。相手を慮る前に、まず自分を大事にすること。</p> <p>●講師の自分が好きか、という問いかけにすぐに肯定できなかった。ホスピタリティを意識する前に自分のことをより分析する必要がある。週案などを使って反省や振り返りをしていきたい。</p>
挨拶の仕方について。	<p>●礼の仕方など所作が美しく見えるよう意識して生活をしていく。日常の会釈でも身体を少し相手に傾けてすることを実践していきたい。</p>
電話の対応について。	<p>○ベルが一回鳴ったら取ることを心がける。遅くとも三回以内でとる。もし、三回以上鳴ってから取る場合は「お待たせいたしました。」と言ってから始める。</p>
名刺交換の仕方。	<p>●クレーム対応はまず相手の話を全て聞き取ること。反論をしたり、事務的な対応をしたりしない。こちらが気付いていないミスや反省点を考える情報が詰まっていることを意識して丁寧に対応をしていく。</p> <p>○名刺交換での言葉と作法の実践。名刺だけに限らず常に両手で渡すことを意識する。「お先に頂戴いたします。」などのことわりの言葉を入れる。</p> <p>●名刺交換は社会人としてのマナーだ。練習では言葉や作法が慣れず手間取ってしまったが、練習してスムーズに対応できるようにしていきたい。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
◎マナー待遇について ・基本的な考え方 ・挨拶の仕方 ・電話の応対 ・名刺交換の仕方	<input type="radio"/> 「ホスピタリティ」…相手を慮る。 目配り、気配り、心配りを大切にすること <input type="radio"/> 見えている部分だけを見るのではなく、見えない部分もしっかり勘を働かせて感じ取り、見てあげること。(話すスピード、声の大きさ、様子から変化に気付いてあげる) <input type="radio"/> 相手を大切にするには、まず自分を好きになって自分を大切にすること。(頑張っている自分を応援し、自分を信じ、自信に繋げると余裕がもてる。余裕がないと、児童のことをよく見られない。) <input type="radio"/> 電話は顔が見えないけど、相手は自分の声で姿勢や表情、様子が分かる。 <input checked="" type="radio"/> 目配り、気配り、心配りを常に頭に入れ、児童一人一人をよく観察する。そのために自分がまず余裕をもつ。 <input checked="" type="radio"/> 挨拶や電話の応対では、正確に相手に伝わるように明るく、心をこめる。 <input checked="" type="radio"/> 電話でのマナー、「差支えなければ、わたくしがお伝言を承りますが…」や「○○に申し伝えます。」という言葉などを今後生かす。 <input checked="" type="radio"/> 「人間は誰一人として同じ人はいない」ことを忘れず、児童と接する。

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について 講師 佐野昭子様 1 基本的な考え方 2 挨拶の仕方 3 電話の対応 4 名刺交換の仕方	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと 今回の研修では、社会人として必要なマナー接遇についてのポイントを学んだ。 1つ目に、電話対応の仕方では「申し伝えます。」「お差し支えなければ、ご伝言承ります。」という言葉を使うと良いことを知った。電話のクレーム対応の際には、言葉をうやむやにしないことが大切であることを改めて実感した。 2つ目に、名刺交換の場では、先に名刺を頂くときには「お先に頂戴致します。」と言うこと、後から名刺を頂く場合には「改めまして〇〇と申します。」と伝えることが大切だということを知った。 3つ目に、挨拶の仕方は「頭を下げる」ように意識すると背中が曲がってしまうため、「背中を曲げないようにして頭を下げる」ことが大切だということを知った。 <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること 今回の研修では、基本的なマナー接遇について学んだ。そのため、今後様々な人と関わる中で、今回マナーについて学んだことを活用していきたいと考えている。

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研 修 日	職 名	氏 名
令和 2年 8月 19日 (水)	教 諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	<input checked="" type="radio"/> B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D

研修テーマ	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと</li> <li>●職務に生かそうと考えていること</li> </ul>
マナー接遇について  講師: 日本フォーマキャビ ンクルーアソシエ ーション 副理事長 佐野 昭子様	<ul style="list-style-type: none"> <li>○五感を使って「観る」ことにより目配りをし、第六感といわれる勘を用いて気配りを行う。さらに、そのすべてを用いて心配りを行うことで相手を慮ることができる。すなわち「ホスピタリティ」をもつことができるということを学んだ。</li> <li>●ホスピタリティを常に持つことで児童に対する視野が広がることや保護者との関係性も変化があると考えるので、様々な場面で今回の研修で学んだことを意識して取り組んで行きたい。</li> <li>○挨拶とは、こちらが心を開き、相手に近づくという意味があることである。また、挨拶の仕方一つでも印象が大きく違うということを改めて感じ、本校でも児童に指導している「語先後礼」を行うことで相手に対してより丁寧であることを再認識した。</li> <li>●挨拶は日常的に指導を行っているが、今回の研修で学んだことを児童の実生活に結びつけて改めて指導していく。また、自らの意識も今回の研修を受け、改めて自分の意識を高め実践していきたい。</li> </ul>



令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇に関して	<p><input type="radio"/> マナーを学ぶ上で欠かせないことは、ホスピタリティの考え方である。ホスピタリティとは、「目配り」「気配り」「心配り」の精神が織りなす相手を慮る気持ちのことである。自分のことを好きでいられなければ、自分のことを大切にすることもできない。己を受け入れることで「自信」に繋がる。</p> <p>すれ違いざまに会釈をする際は、一度足を止めて、体の向きを変えて会釈をする。挨拶をするときは、足元や背筋、手の組み方など、適切な姿勢で相手によい印象を持ってもらえるように留意する。</p> <p><input checked="" type="radio"/> 名刺交換の際は端を持ち、自分の名刺は名刺入れに載せない。名前は、訪問する側か役職が下の者から名乗る。自分の名刺を名刺入れの下に入れ、「お先に頂戴いたします。」と言い、両手で受け取る。その後、一言断って渡す。受け取った名刺はすぐに名刺入れにしまわないようにする。</p> <p>電話対応は、3コールまでに出る。他の先生への用件であった場合、「お差支えなければ私がお伝言を承ります。」と確認し、伝言を預かったら、「〇〇に申し伝えます。」と伝える。毎日の挨拶が作業にならないよう、相手に気持ちを伝えるつもりで挨拶をする。日々、小さな気付きに感動することで感性を養い、挨拶が双方向のコミュニケーションになるようにする。</p>

令和2年度（マナー講座）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」	<input type="radio"/> マナーとは、相手を慮ることであり、ホスピタリティーマインドで接する。日頃から「目配り」「気配り」「心配り」を意識する。 <input type="radio"/> 1日に3回は、心を動かす「感動」を体験する。 <input type="radio"/> 「おはようございます」には、「今日もよい一日になりますように」という願いが込められている。 <input type="radio"/> 電話には、3コール以内で取るようにする。それ以上の場合には、「お待たせしました」「大変お待たせしました」と言葉を添えて対応する。 <input type="radio"/> 名刺交換は、両手交換が基本であるが、同時交換する場合は、「お先に頂戴します」と言ってから、名刺を受け取る。 <input checked="" type="radio"/> 保護者や来校者に対して、きちんとしたマナーで対応していく。 <input checked="" type="radio"/> 子供たちに対しても、「目配り」「気配り」「心配り」を意識して指導し、些細な変化を見逃さないようにしていきたい。 <input checked="" type="radio"/> 挨拶に心を込め、気持ちの良い挨拶を実践する。 <input checked="" type="radio"/> 電話対応では、学んだことを実践して丁寧な対応を心掛ける。

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について	<p>○ マナーとは「ホスピタリティ」を基本的な考えとし、「目」「気」「心」でみる事が大切である。相手を慮ることを意識する事で、今まで以上に挨拶や電話対応などの仕方が変化していく。</p> <p>学校現場だけでなく社会人として必要な「挨拶」については、相手の目を見て、明るく、元気に挨拶をするという基本的事項に加え、お辞儀の仕方でも印象は変わってくる。電話の対応でもマニュアル通りではなく臨機応変にその対応をすることが重要である。その際に、自分に責任があるのか、相手方が何を求めているのか、しっかりと話を聞き取り、曖昧な返答をしないように心がける事が大切である。</p> <p>● マナーはどの場面でも自分の感謝や誠意を見せることが重要であることが分かった。特に電話対応の際には、まず相手の話を最後まで責任をもって聞くこと、相手の話は内容によって「全面的」「部分的」「条件的」「仮想的」共感することなどを心がけるようにしていきたい。その際にあいまいな返答は避け、関係者には情報の共有化を図り迅速に対応し解決案を出すようにする。相手がその内容に納得できない場合には代替え案を出しながら臨機応変に対応していきたい。</p>

令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと</li> <li>●職務に生かそうと考えていること</li> </ul>
<p>マナー接遇について</p> <p>講師： 日本フォーマーキャピ ンクルーアソシエーシ ョン 副理事長 佐野 昭子</p>	<p>○マナー接遇の基本的な考え方にホスピタリティというものがあるということを知り、人と関わる際のマナーや保護者への接遇に全て心を込めることの重要性を学んだ。講座ではホスピタリティこそがマナー接遇の基礎となるとしており、ホスピタリティとは人を慮ること、配慮することである。そしてその配慮として、「目配り」「気配り」「心配り」の三つの「配り」が揃うことでホスピタリティが実現する。しかし、人への配慮は当然他者に向けられるものであり、他者に目を向けるには自分自身に心の余裕がなくてはならないと考える。講座では、三つの「配り」の中でも「心配り」が基礎となっており、それが出来て「目配り」と「気配り」が成立するとしていた。他者を大切にするために、まずは自分を大切にし、思いやりを人に向けられる余裕を持てるようにした上で、「目配り」「気配り」を成立させ、ホスピタリティありきの行動ができると感じた。</p> <p>●今後、保護者との関わりの中で、保護者の方々が感じている不安や怒りなどの感情に寄り添い、ホスピタリティの精神に基づいて対応していきたい。対面でのマナーや電話越しでの言葉遣いなど、至らぬ点は多々あると思うが、まずは誠意をもって保護者一人一人に対応するという心構えを持ちたい。そのために、保護者からの声は協力して生徒の成長を後押しするためのヒントの一つだと捉え、その意見に耳を傾けていきたい。</p>

令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>「マナー接遇」について</p> <p>日本フォーマーキャビンクルーアソシエーション 副理事長 佐野 昭子 先生</p>	<p>○ホスピタリティとは相手を慮ることであり、「気配り」「目配り」「心配り」の3つが重要であることを学んだ。人間は興味がある物だけを見て生活する傾向があるため、目でしっかり相手のことを見る「目配り」、耳を使って声の大きさや話すスピードを観る「気配り」をすることで相手の小さな変容に早く気付くことができる。また、自分を大事にし、心に余裕がある状態でないと他者に「心配り」をすることができないため、自身を大切にすることが重要である。</p> <p>挨拶とは、心を開いて相手に近づくことであり、「おはようございます」という言葉には「今日も良い一日になりますように」という意味が込められていることを学んだ。会釈では、相手の方向に体を向けて1秒お辞儀をするようにする。気持ちを込めて挨拶をすると、それは必ず相手に届くため、ながら動作での挨拶など、気持ちを込めていない挨拶はしないようにする。</p> <p>●人の声の大きさや話すスピードはその時々で違うため、授業中や休み時間中の生徒の会話に耳を傾けると同時に、学校生活での生徒の表情や態度に目を配ることで、心身の小さな変容を早期に発見できるようにしていきたい。また、自身を大切にすること、計画的に職務を遂行することを心がけたい。自分の心と時間に余裕ができることで、生徒に対して十分な「気配り」「目配り」「心配り」ができるようにしたい。</p> <p>挨拶は、その日最初と最後のコミュニケーションであるため、学校にいる全員に「今日も良い一日で過ごせるように」「明日も元気に会いましょう」という気持ちを込めて挨拶をしていきたい。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について	<input type="radio"/> 社会人としてのマナーとして名刺交換のしかたや電話対応のしかた、姿勢の保ち方などを学び、社会人としての自覚を改めてもつことができた。 <input type="radio"/> 名刺交換の際には、相手の名刺より低い位置に持つことや受け取った後にはすぐにしまわないなどの基礎・基本を知った。 <input type="radio"/> 電話対応では、電話を受けた際に所属と名前を言うことや傾聴することの大切さについて学んだ。また、傾聴した内容から必要な対応をするために丁寧な話し方を心がけるべきだと思った。 <input type="radio"/> ホスピタリティとは、何なのかという話をしていただき、ホスピタリティは、職場での人間関係や保護者との関係を良好にするために必要なスキルであるということを学んだ。 <input checked="" type="radio"/> 児童や保護者との関係作りとして、ホスピタリティを忘れずに日々思いやりの心をもって対応していきたいと強く思った。 <input checked="" type="radio"/> よりよい児童・保護者対応をするためには、まず、自分を好きになり、自信と余裕をもって、人と接することを心がけたい。そして、必ず平等に接することを意識したい。なので、日頃から話し方、聞き方を丁寧にできるよう今回の学びを実践していきたい。

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研 修 日	職 名	氏 名
令和2年 8月19日(水)	教 諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと</li> <li>●職務に生かそうと考えていること</li> </ul>
マナー接遇について	<ul style="list-style-type: none"> <li>○マナー接遇の基本的な考え方として、3つの配慮（目配り、気配り、心配り）について常に意識しておく。まずは、自分の軸をもち、自分の頑張りを認めることが必要である。</li> <li>○挨拶や名刺交換の意味を学んだ。相手に伝えたいと思うこと、心を開いて近づいていくということが挨拶であると知ることができた。</li> <li>○電話の応対について、クレーム対応では、こちらが気付かなかった点を教えてくださったことに関して、誠意をもって当たることが大切であると学んだ。</li> <li>●学級の中で、普段見ようとしないところまで常に児童の様子について見るようにする。</li> <li>●児童に挨拶の意味を伝え、自分が正しい挨拶を心掛け、児童もそれを真似て正しく気持ちのよい挨拶ができるよう指導していく。</li> <li>●保護者の対応をする際は、話を最後まで責任をもって聴いたり、迅速に且つ丁寧に対応できるようにする。</li> </ul>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」	<p><input type="radio"/> マナー講座では、目配り、気配り、心配りをしながら人と接することが、児童や共に働く先生方、保護者や地域の方との信頼関係を築くことにつながることを学んだ。この学びを通して、人と接する時は、相手のことを考えることが、コミュニケーションを取るためには必要であるということが分かった。</p> <p><input checked="" type="radio"/> 講座での学びを経て、今後生かそうと考えていることが2つある。第一に、児童を慮ることである。児童の話す言葉だけでなく、表情や声、態度からその日の体調や思いをくみ取り、必要な支援を行っていく。そのために、普段の児童の様子を把握し、小さな変化も見落とさないようにする。第二に、謙虚な姿勢で児童や保護者、共に働く先生方と接することである。自己を振り返り、改善していくためには、相手の立場を尊重し、教師側に間違いがあったのではないかと考え、謙虚な姿勢で関わる。また、保護者からの訴えや先生方からいただく指導を真摯に受け止め、自己研鑽に励んでいく。</p>



令和2年度（課題別・マナー接遇について）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」 講師：佐野昭子	<input type="radio"/> マナー接遇についてホスピタリティ（目配り・気配り・心配り）が大切であることや接遇マナー5原則「表情・挨拶・身だしなみ・話し方・仕草（態度）」について学んだ。 <input checked="" type="radio"/> 児童や保護者に対して、目配り・気配り・心配りを特に意識して、2学期を過ごしていきたい。相手の表情や様子は、心身の状態を読み取る材料なので、毎日の児童観察において気になる児童に積極的に声を掛ける。また、記録を取り、相手の様子から心身の状態を察し児童理解に努め相手の立場に立った配慮をしていきたい。 <input type="radio"/> クレームが全て必ずしも当方の落ち度とは限らない、気づかないミスや反省点を考える貴重な情報が詰まっており、相手からの要望でもある。気づかなかった点の手掛かりを教えてくださいましたことに関して、誠意をもって対応に当たる。 <input checked="" type="radio"/> まず、保護者を不愉快にしまったことに対して、丁寧に謝罪をし、相手の怒りの声をしっかり聞き取る。また、話を最後まで責任を持って聴き、共感していきたい。同時に内容のメモを取り、最後に復唱確認をして聞き漏らしやずれが生じないようにする。そして、学年や管理職に報告・相談し解決策を見だし、迅速に対応をしていきたい。

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」	<p><input type="radio"/> ホスピタリティとは、相手を慮ることで、目配り、気配り、心配りが大切であることを学んだ。</p> <p><input checked="" type="radio"/> まずは、自分に対するホスピタリティを高めていき、それから、相手に対するホスピタリティをもつ。児童が好きなことや困っていること、小さな変化に気付き、教育に生かしていく。それに気付くためには、児童を見ることが大切なので、意識していく。</p> <p><input type="radio"/> 挨拶の仕方について学んだ。挨拶とは、心を開いて近づくことで、伝わるように挨拶をすることが大切である。</p> <p><input checked="" type="radio"/> 相手に伝えたいという気持ちを込めて挨拶をする。児童は感性が豊かなので、こちらが発する言葉一つ一つを感じていると思うので、心を込めて言葉を発していく。また、感性を磨くために、1日3回、感動することを見付けることを目標にする。</p> <p><input type="radio"/> 電話の対応と、名刺交換の仕方を学んだ。</p> <p><input checked="" type="radio"/> 電話では、姿勢、表情、声を意識して対応する。丁寧な言葉を遣い、相手の話は最後まで聴く。また、名刺交換は、両手で行い、「お先にちょうだいいたします」などの言葉を添えて行う。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	<input checked="" type="radio"/> B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	A	<input checked="" type="radio"/> B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	<input checked="" type="radio"/> B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
<p>マナー接遇について</p> <p>講師： 日本フォーマーキャビン グループアソシエーション 副理事長 佐野 昭子 様</p>	<p>○マナー接遇の基本的な考え方として、自分が相手に対しその思いをはかりながら接する意識を「ホスピタリティ」という。ホスピタリティは目配り、気配り、心配りの三つの要素があり、すべてが揃って完成するものである。三つの要素のうち、目配りについて、自分の興味のないものにも視野を広げて「見る」ことや、目で見るだけでなく五感を使って「観る」ことが必要となる。様々な人と関わる中で自分の価値観や考え方と異なることや、経験を踏まえた手立てが通用しないことはある。だからこそ、そこでホスピタリティを意識し、その都度相手を慮りながら行動していくことが大切である。さらに、自分の状態を自覚し余裕をもてるようにしていくなど、自分に対してもホスピタリティを意識することで相手を大切にできる余裕をもつことが必要である。</p> <p>●挨拶の仕方として、挨拶は自分と相手が通い合う瞬間であり、どちらかからの一方的な態度では成り立たない。気持ちを通じ合うようにするために、挨拶の前に相手の名前を呼ぶことや一時立ち止まってお辞儀をする等を意識して過ごしていきたいと思う。</p> <p>●電話対応のうち、クレーム対応については、クレームが必ずしも当方の落ち度とは限らないことはあるが、こちらが気がつかないミスや反省点、相手からの要望を考える貴重な情報が詰まっていることを忘れずに対応していく。不愉快にしまったことへの謝罪から入り、相手の声をしっかり傾聴し共感を示し、メモを取り復唱確認、曖昧な回答はせず上司や先輩に報告相談、解決策を見い出して同意を得ることなど、段階を踏んで丁寧に話を進めていけるようにすることが重要である。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」 講師 佐野 昭子	<p>○マナーは相手を慮ることが基本となっている。そして気配りの仕方として3つの配り、「目配り、気配り、心配り」について学んだ。挨拶の仕方には、きれいに見えるお辞儀の所作があり、そのためには角度が重要であること、また分離礼の方法を教わった。気持ちが相手に伝わる挨拶をするためには、感性を磨く必要があり、そのためには日常から意識して感動した事柄を探していくことが大切であることを学んだ。</p> <p>○電話の対応の一つとしてクレームについて学んだ。クレームは、こちらが成長するための糧であり、今までとは異なる視点で物事を捉えられるようになるものである。誠意をもって対応に当たることが大切であると知った。</p> <p>○正しい名刺交換の方法として、渡すときの順番や声のかけ方、名刺の方向や位置について学んだ。</p> <p>●生徒、保護者、教職員や関係者と信頼関係を構築するために、正しいマナーを心がけたい。特に挨拶は全ての基本と考えているため、力を入れていきたい。また、自分自身の行動が自校、教職員全体のイメージを左右することを意識し、その場に適した行動をしていく。</p>

# 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

## 研修記録用紙

研 修 日	職 名	氏 名
令和2年8月19日（水）	教 諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	ⓑ	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	ⓑ	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	ⓑ	C	D

研修テーマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと</li> <li>●職務に生かそうと考えていること</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マナー接遇についての基本的な考え方</li> <li>・ 挨拶の仕方</li> <li>・ 電話の応対</li> <li>・ 名刺交換の仕方</li> </ul>	<p>○相手を慮るホスピタリティは、マナー接遇の基本的な考えだ。ホスピタリティを実現するためには、目配り、気配り、心配りの3つが必要となる。1つ目の目配りとは、相手を注意深く見ることで、些細な変化も見落とさないことだ。2つ目の気配りとは、目配りで気が付いたことを、相手に思いやりをもち、手を差し伸べ行動に移すことである。3つ目の心配りでは、相手の気持ちを思いやる前に、まず自分が相手をどう思っているか自分の心確かめる。そして、自分の気持ちを確かめることで、相手の心を思いやることができる。3つの要素を備えて、はじめてホスピタリティは実現する。</p> <p>●ホスピタリティの精神を、職場における良好な人間関係の形成に生かす。先生方や児童、保護者と接する際に、気配り、目配り、心配りを意識して、思いやりをもち接することで、良好な人間関係を築く。</p> <p>○挨拶で大切なことは、相手に伝わるように言葉をかけることだ。相手に伝わるように言葉かけができるようになるためには、感性を磨く必要がある。感性は、感動する心から生まれるものなので、日頃から、身の回りの中で感動を見付けることで磨かれていく。</p> <p>●普段、先生方や児童、保護者と挨拶を交わす機会が多くある。だが、急いでいるときや、その日の体調の調子によっては、心を込めて挨拶を交わしたり、言葉を交わしたりすることが難しいときもある。しかし、挨拶はコミュニケーションのはじまりであることを意識して、常に心を込めた言葉がけを行っていく。</p> <p>○電話に出る際は、表情や気持ちが相手に伝わるが多いため、明るくゆっくりと電話に出る。また、電話の応対で最も大切なことは、相手の意見を理解し、共感することだ。より共感できるようにするには、相手の話をよく聞き、話や相手の気持ちを理解することが大切だ。</p> <p>●学校において、外部との電話応対の機会は多々ある。今後は、深刻な案件では特に、相手の話をよく聞き理解した上で、共感するように心がける。そして、相手からの情報を基に、組織として迅速な対応ができるように、関係者全員への共有化を図る。</p> <p>○名刺は、ただの紙ではなく、その人自身だと思って扱う。名刺を受け取る際は必ず両手で受け取り、「頂戴いたします。」、などと言ってから受け取る。渡す際は、名刺の両端を両手で持ち、名乗ってから渡す。</p> <p>●名刺を相手に渡す機会は、あまり多くはない。しかし、今後そのような機会があった際に、礼儀を知らずに相手方に接してしまうことは非常に失礼になる。今回の研修で学んだ社会的なマナーを忘れずに、名刺交換の機会があった際には、相手に失礼がないように対応できるようにする。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研 修 日	職 名	氏 名
令和 2年 8月 19日 (水)	教 諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	Ⓐ	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	Ⓐ	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	Ⓐ	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
マナー接遇について	<p>○ 今回の研修を通して、挨拶の仕方やお辞儀の仕方、名刺交換の仕方など、社会人として身に付けておくべきマナーを学んだ。その中で、電話対応の仕方についての指導が一番印象に残った。</p> <p>電話対応をする際、電話をしている相手が見えなくても、声を聴くだけでどんな状態なのかを感じることが出来る。そのため、話を聴く姿勢を正し、言葉遣いに気を付けながら対応しなくてはならないと知った。</p> <p>相手からの要望は、こちらが気付かなかった間違いや反省点を考えるための貴重な情報が詰まっている。そのため、相手の話を最後までしっかりと聴き、迅速に対応する必要があると理解した。相手の話を聴く際、共感の仕方として、全面的・部分的・条件的・仮想的の4種類があると知り、ただ話を聴くだけではなく、要望にあった対応の仕方があるということが分かった。また、自分宛ではない話の時は、担当者に分かりやすく伝えるために、具体的な内容をメモにとり、復唱確認をする必要があると学んだ。</p> <p>● 学校は、保護者や業者の方から電話がかかってくることが多い。自分宛ではない電話に出ることも多いため、しっかりメモをとる必要がある。しかし、メモをとるだけではなく、担当者に分かりやすく伝えるようにするために、口頭で説明することも大切だと感じた。</p> <p>電話に出る際、最初に学校名と自分の名前を伝える必要があると知り、実際に管理職や先輩の先生方が行っているのを見た。自分も今後電話に出る際、相手が誰に電話をかけているのかが分かるように、学校名と自分の名前を伝える必要がある。また、要望に応えることが難しい場合は、先輩の先生方や管理職に相談をし、代替案を保護者に提示して対応していきたいと考えた。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>マナー接遇について</p> <p>講師</p> <p>日本フォーマーキャピ ンクルーアソシエーシ ョン 副理事長</p> <p>佐野 昭子 様</p>	<p>○「挨拶」という言葉には、「心を開いて相手に近づいていく」という意味がある。お辞儀をするときには、頭を15°くらい下げ、重心はかかとに乗せ、手は前で組む。すれ違いながら挨拶をするときは、1度止まって挨拶をする と印象が良くなる。</p> <p>○クレーム対応をするときには、相手の意見を傾聴し、共感することが大切 だとわかった。共感することで、相手の承認欲求を満たすことができる。ま た、同じことを何度も言わせないことも大切である。</p> <p>○名刺は、両手で渡すなど丁寧に扱うことが大切だと学んだ。名刺を交換す る際には、訪問した側・立場が下の人が先に渡すことが常識だということも わかった。</p> <p>●クレーム対応をするときには、自分が気付かなかった点を教えてくださっ ているということに関して、誠意をもって対応することを心掛けたい。</p> <p>●電話対応では、「差支えなければ私が伝言を承りますが」や「申し伝えます」 など丁寧な言葉を使うことを心掛けたい。5コール以上待たせてしまったと ときには「大変お待たせしました」と言うなど、電話口の向こう側にいる人を 思いやる気持ちを忘れないようにしたい。</p>

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」 講師 日本フォーマー キャビンクルーアソシ エーション 副理事長 佐野 昭子 様	<input type="radio"/> マナーとは、「ホスピタリティ」相手への配慮として目配り、気配り、心配りの3つの配りが大切。 <input type="radio"/> 挨拶とは、一挨拶が語源で股関節から体を折り、かかとを付けて、つま先を開き、肛門を締めて、肩甲骨を寄せる。 <input type="radio"/> 電話では、顔は見えていなくても表情、姿勢が声から伝わる。 コールの回数は1回以上3回以内にとる。5回以上鳴らしてからとる場合は「大変お待たせいたしました」とつける。 <input type="radio"/> 名刺交換は両手で渡し、名刺ケースを座布団の代わりだとイメージして相手の名刺を上置く。相手の名刺を受け取る時は、自分の名刺を名刺ケースの下に挟んで受け取る。  <input checked="" type="radio"/> 自分を大切にする。その後相手を大切にしていけるように指導していく。 <input checked="" type="radio"/> 児童に挨拶について指導するとき「おはようございます」は今日もいい日になりますよという意図があることを伝えていく。 <input checked="" type="radio"/> 物を渡す時には両手で物を持って渡すように心がけていく。



令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
「マナー接遇について」 ①ホスピタリティの基本的な考え方 ②挨拶の仕方 ③電話の応対 ④名刺交換の仕方	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと ①ホスピタリティの基本的な考え方 ①で学んだことは自分のことを大事にすることである。自分のことが好きですか？と質問されたとき、手を挙げるができなかった。自分を大事にできない人は、相手も大事にすることができないと聞いたときは、とても衝撃的だった。私は、児童を大事にしているつもりであったが、自分のことを好きで大事にできていないのなら、余裕もなく、児童の承認欲求に応えたり、目配り・気配り・心配りをしたりすることもできていないことに気付くことができた。まずは自分を認めることから始めていき、余裕をもって児童と接することができるようになっていきたい。 ②挨拶の仕方 ②で学んだことは、挨拶は自分と相手の心を開き、近づくということである。現在、1年生に挨拶は大事であることや語先語礼をすることを指導している。どうして挨拶や語先語礼が大事なのか、今一度自分の挨拶を見直して児童へと還元していく。 ③電話の応対 ③で学んだことは、口調で話している人の姿勢や態度が分かるということである。実際に保護者の方に電話で話をするとき、顔が見えないからこそそのようなように伝えればよいか悩むこともある。だが、声の調子や言葉遣い等で印象がかなり変わる。見えないけれども、ホスピタリティの心を持ち、相手を慮る行動をしていく。 ④名刺交換の仕方 ④で学んだことは、名刺が相手の顔であるということである。名刺をいただく機会があまりないからこそ、いただくときの言葉や名刺の渡し方や入れ方を学ぶことができた。また、ペンの渡し方等も相手がどのような状態で渡せば書きやすいかを意識した渡し方があることを学ぶことができた。様々なものを渡す機会があるときには、自分ならどうされたら嬉しいかを常に考えながら行動していく。 <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること この研修で学んだことは、児童・保護者・教員間で生かすことができる。目配り・気配り・心配りを忘れずに五感を活用していく。また、自分を認め、大事にすることから始め、児童に対して余裕をもって接することができるようにしていく。

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修を通して学んだこと</li> <li>●職務に生かそうと考えていること</li> </ul>
マナー・接遇についての研修	<p>○今回のマナー・接遇についての研修では「ホスピタリティ」がキーワードであった。単語自体はこれまでも耳にしたことはあったが、佐野先生がおっしゃっていたように、その意味については深く考えたことがなかった。研修の中でホスピタリティとは、相手を慮ることであり、相手に対して「目配り・気配り・心配り」の3つの配慮をもって接することだと学んだ。3つの配慮は、視覚をはじめとする諸感覚や、時に勘を大いに働かせて、広い視野で物事を観察する力が必至であるということだった。日常的な何気ないことにも好奇心を忘れず、分野を問わず様々なことに関心をもつことでこのような観察力が養われるのだということも分かった。また、他人に優しくする際には自分を好きになることが大前提というお話も伺った。電話対応や名刺交換のような社会人としてかかせないマナーについても機会を生かして実践し、身につけていきたい。</p> <p>●自己理解を深めたり、保護者や児童と関わっていく時に3つの配慮を意識したりしていきたいと思う。カウンセラーや教員は職務上、常に自己一致の状態でなければならないというのは聞いたことがあるが、今回の佐野先生から研修でお話があったことも似た意図があるのだろうと考えた。自身を認めたり、見直したりながら、よりよい授業作りにつながるように学んだことを取り入れていきたい。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年 8月 19日 (水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	<input checked="" type="radio"/> B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	<input checked="" type="radio"/> B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>「マナー接遇について」 (講義)</p> <p>講師：日本フォーマー キャビンクルー アソシエーション 副理事長 佐野 昭子様</p>	<p>○マナー接遇の基本は、相手の事を考慮することである。そもそも相手を大切に思っていないければ、正しいマナーで接することはできない。自分が相手を大切にしているかを省みて行動していかなければならない。また、接遇する際は諸感覚を使い「目配り」「気配り」「心配り」を実践していく事が大切である。</p> <p>●子どもたちに接する際も、一人一人が大切な存在であることを常に意識して関わっていく。普段の様子に目を配り、困り感なく活動できているかに気を配り、つまずきが見られたら障壁となっている原因を探り、学習への障壁を取り除いていく。また、児童の気持ちに寄り添った言動を心がけていく。</p> <p>○電話の応対では、ベルが1回鳴った後取るのがベストである。3回以内取るのが基本で、それ以降は「お待たせしました」と声をかける必要がある。クレームの電話があった際には、不愉快にしまったことへの謝罪、相手の話に傾聴し共感すること、迅速、丁寧に対応すること、関係者へ情報共有することが大切である。</p> <p>●研修で学習した通りに電話対応を行っていく。相手に寄り添った誠意ある対応を心がけていく。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
マナー接遇について	<p>○マナーの基本はホスピタリティである。ホスピタリティとは相手を慮ることであり、特に目配り・気配り・心配りの三点が重要となる。相手を慮るために、まずは自分の心を見つめ、心の余裕をつくることが大切である。</p> <p>○挨拶の仕方には同時礼と分離礼があり、分離礼の方が好ましい。お辞儀の角度は45度以上が最敬礼となる。また、挨拶等をする際、名前を前に付けることで相手の印象に残りやすい。</p> <p>○電話の応対では、コール3回以内でとることが好ましいが1コールでとることがベストである。また、クレーム対応の際には慰謝無礼にならないよう、丁寧に謝罪し、相手に共感することが重要である。曖昧なことは言わず、相手に同じことを何度も言わせないことも重要である。</p> <p>○名刺交換は両手交換が原則である。「お先に頂戴致します」「改めまして」といった言葉を忘れないようにする。</p> <p>●マナーについて詳しく学ぶ機会は全くなかったため、とても勉強になった。挨拶の仕方や電話の応対等はすぐに実践できるため、実践していく。相手を慮ることは相手が大人でも子どもでも変わらないので、常に社会人であるという自覚をもち、意識して行動していく。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月19日(水)	教諭	

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	Ⓐ	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	Ⓐ	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	Ⓐ	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	Ⓐ	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>・マナー接遇について</p>	<p>○マナーということの根本にある考えはホスピタリティーである。ホスピタリティーとは相手を慮るということで、相手を慮るためには、まず自分自身の心を見つめ余裕をもつことが大切である。それを構成する「目配り」「気配り」「心配り」という3つの要素を学んだ。</p> <p>○挨拶には、同時礼と分離礼の2種類があり、より丁寧なのは分離礼である。場面によって礼の角度を変えることが重要で、最敬礼は45度以上である。また、1度立ち止まり正対して礼をすることで誠実な印象をもたれるということを学んだ。</p> <p>○名刺交換は両手で行うことが原則となっている。名刺入れは座布団のような役割をもち、名刺を頂くときには「お先に頂戴致します。」渡すときは「改めまして〇〇と申します。」という言葉かけをする。</p> <p>○電話応対では、3コール以内でとることが原則で、1コールで取るのが望ましい。また、相手に共感して話を聞くという姿勢が大切である。</p> <p>●これまでに正式な挨拶の仕方や応対の仕方などのマナーについて詳しく学ぶ機会がなかったため、とても勉強になった。児童や保護者、先生方を慮る精神をもち、教員として勤務していく。</p>

## 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について	<input type="radio"/> マナーの基本的な考え方は、ホスピタリティで相手を慮るということだと学んだ。 <input type="radio"/> 言葉には言霊があり、挨拶も相手に伝えようとすることを学んだ。 <input type="radio"/> 名刺の受け渡しには順序があり、もらった名刺はすぐにしまわないことを学んだ。 <input type="radio"/> 電話は声ですべて分かってしまうので、明るくゆっくりと対応をしていくことを学んだ。 <input type="radio"/> 共感には、全面的共感、部分的共感、条件的共感、仮想的共感の4種類あり、それぞれを使い分けていくことを学んだ。 <input checked="" type="radio"/> 目配り、気配り、心配りを意識して、児童1人1人のことを見る。 <input checked="" type="radio"/> 相手に共感的な反応をして、初めから相手のことを否定するような反応をしない。 <input checked="" type="radio"/> 電話では、相手の話をよく聞いて、迅速に対応できるようにする。 <input checked="" type="radio"/> お辞儀をする時は、股関節から動かして、きれいな姿勢を維持する。 <input checked="" type="radio"/> 物の受け渡しをする時は、両手で行う。

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	A	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	A	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	A	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	A	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
マナー接遇	<p>○マナーの基本は「ホスピタリティ」であると学んだ。「ホスピタリティ」とは、「目配り」「気配り」「心配」の3つの観点での5感を使う「見る」「観る」「見る」のすべてを満たすものこという。人の目は見えていない物がたくさんあり、注意深く見ないと自分の興味のある物しか映さない。それは教育においても大切なことで、いつも見えている部分だけではなく、気にして見ないと見えてこない面がある。また、誰一人として同じ考え方や行動をする人はいないため、「そういう考え方もあるね」と頭の中でつぶやく、自分を好きにならないと相手のことを好きになれないなど、指導における大切な考え方は多くあったので、取り入れていきたいと思う。</p> <p>●社会人として最低限のマナーは必要だと感じていた。しかし、実際に細かく学べる機会がなかったため、多くのことを学ぶことができた。挨拶という字には、「心を開き」「近づく」という意味があり、相手に挨拶する前に自分の心を開き、近づく姿勢がなければ相手に届かないのだと感じた。また、名刺交換では、名刺はその人自身を表し、名刺入れは座布団と考えるなど、相手にとって失礼のないような立ち振る舞いが必要だと学んだ。そして特に学校生活の中で多く経験する電話対応については、電話は声だけであると軽く捉えがちであったが、声だけでも相手は姿勢や表情、感情等様々なことを感じ取ることができる。そのため、第一声は明るく応対していきたいと思った。言葉遣いも丁寧に、ゆっくり、気持ちを込めて話していきたい。「ホスピタリティ」を忘れず、相手のことを思うにはまずは自分が胸を張っていきけるよう過ごし、相手のことを慮れるようになりたい。</p>

## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和 2 年 8 月 1 9 日 ( 月 )	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>「マナー接遇について」 (講義) 講師 日本フォーマーキャビン クルーアソシエーション 副理事長 佐野 昭子 先生</p>	<p>○「基本的な考え方」 社会人におけるマナー接遇の基本的な考えとして、「ホスピタリティ」（相手を慮ること）が大切であることを学んだ。しっかり相手を「見る」ことが大切であることを学んだ。その時に目に見えている内容だけで判断するのではなく、見ているつもりでも意識せずに見落としてしまっている部分をしっかり見ることが重要だ。</p> <p>○「挨拶の仕方」 社会人としての基本的な挨拶の仕方、正しい姿勢について学んだ。挨拶とは気持ちを込めて相手に伝わるように声をかけることであることを学習した。また正しい会釈の仕方は、相手の方を向いて1秒しっかり止まりおじぎをすることが大切である。そして挨拶をする際、相手の名前をあいさつの言葉の前につけることで、気持ちがより相手に伝わることを改めて知った。</p> <p>○「電話の対応」 電話では、声の情報だけでも姿勢、表情、人間性が相手に伝わるのが分かった。電話対応では、三つの情報が伝わることを意識して、相手に明るく、はっきりと言葉を伝えることが大切だ。また、定型表現である「申し伝えます」や「承知しました」を身に付けられるようにしていく。</p> <p>○「名刺交換の仕方」 正しい名刺交換の仕方について学んだ。物を持つ時の考え方として軽いもの、重いもの関係なくすべて両手に持つことが決まりである。名刺も必ず両手交換をすること、持つ時は名刺の端をもつことなどを意識して気をつける。また、名刺を受け取った時に必ず「頂戴いたします」と相手に伝えることも大切なマナーの一つだ。</p> <p>●職務に生かそうと考えていること 今回の研修で学んだことは、職場での人間関係や保護者対応などに生かしていきたい。基本的なマナー接遇は社会人として必要な能力である。改めて正しい挨拶の姿勢や、電話対応などに気をつけていく。今回学んだことを意識して進んで行動をし、教育公務員としての力量を高めていく。</p>



## 令和2年度（課題別）1年次(初任者)研修

### 研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日（水）	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	(A)	B	C	D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	(A)	B	C	D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	(A)	B	C	D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	(A)	B	C	D

研修テーマ	<p>○研修を通して学んだこと</p> <p>●職務に生かそうと考えていること</p>
<p>「マナー接遇について」</p> <p>講師 日本フォーマー キャビンクルーアソシ エーション 副理事長 佐野 昭子 様</p>	<p>○「基本的な考え方」 マナー接遇の基本的な考え方として、「ホスピタリティ」(相手を慮ること)が大切であると学んだ。「目配り」「気配り」「心配り」のもと自分へのホスピタリティも忘れずに、いろいろな物に関心の目を向けるようにしていきたい。</p> <p>○「挨拶の仕方」 挨拶とは、人と人とのコミュニケーションの基本で、その語源は「一挨拶」である。心に愛がなければ相手の心に響かない。心を開いて相手に挨拶をすることで、円滑な人間関係の形成にもつながることであると学んだ。</p> <p>○「電話の対応」 電話とは、五感で言うと聴覚のみに感覚が絞られる。そのため聴覚情報が研ぎ澄まされ、声だけで相手に様子が伝わってしまう。電話対応は、「明るく、ゆっくり」がポイントであると学んだ。「申し伝えます」や「承知いたしました」といった定型表現も身に付けられるようにしていきたい。</p> <p>○「名刺交換の仕方」 名刺交換は一瞬だが、守らなければならない順番やマナーがたくさんある。社会人としてのマナーでもあり、第一印象を確実に良いものにするため、「両手での対応」「基本的に目下の者から」「頂戴いたします」「受け取った名刺の扱い方」等に細心の注意を払っていきたい。</p> <p>●職務に生かそうと考えていること 本研修で学んだことは、今後の職場での人間関係、保護者対応、地域等と関わる上で生かしていきたい。マナー接遇について、社会人としての基本と言われることがあるが、まだまだ至らない点は多いため、改善していきたい。</p>

# 令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修

## 研修記録用紙

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

研修日	職名	氏名
令和 2年 8月 19日(水)	教諭	

【A十分当てはまる Bどちらかと言えば当てはまる Cどちらかと言えば当てはまらない D当てはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	<input type="radio"/> 研修を通して学んだこと <input checked="" type="radio"/> 職務に生かそうと考えていること
マナー接遇について	<p><input type="radio"/> マナー接遇についての基本的な考え方から、実践的なものも学ぶことができた。まず、マナーの根本はホスピタリティであることを知った。ホスピタリティとは相手を慮ることである。そこで大事になるのが3つの配慮である。1つ目は目配りである。これは五感を使って相手の細かい部分まで注意してみることである。2つ目は気配りである。これは自分の立場から見て、相手が求めていることを想像して行動を先回りすることである。3つ目は心配りである。これは相手の立場に立って、相手のためにする配慮である。この3つの配慮が人と関わるうえで重要だと学んだ。また、相手の目を見て、心を込めて挨拶をする良さを改めて感じた。一方的なものにならず双方向的に心を通わせて挨拶をすることでお互いが気持ちよく過ごせる。</p> <p><input checked="" type="radio"/> これからの職務において3つの配慮を意識して子供たちや保護者と関わっていききたい。例えば、子供たちの事故を防ぐことや、変化を見過ごさないために五感を使って目配りをしていききたい。また、教員の立場から分析して、子供たちに必要なこと・要求していることを想像して気配りする。さらに、保護者の立場に立って、気持ちを想像し発言や行動をする。こうした一つ一つの行動を細かく意識していききたい。また、自分も相手も気持ちよく過ごせるように挨拶は心を込めて、元気よくしていきたい。</p>

令和2年度（センター研修・課題別研修）1年次(初任者)研修


研修記録用紙

研修日	職名	氏名
令和2年8月19日(水)	教諭	

本日の研修会について、当てはまる項目に○を付けてください。

【A十分あてはまる Bどちらかと言えばあてはまる Cどちらかと言えばあてはまらない Dあてはまらない】

自己の課題に適合した研修だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
講師の講義等は分かりやすい内容だった。	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
自己や学校園の課題の解決に役立つ内容だった。	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D
日々の教育活動の中で学校園等へ還元できる研修内容だった。	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C	<input type="radio"/> D

研修テーマ	○研修を通して学んだこと ●職務に生かそうと考えていること
基本的な考え方	○相手を慮る、おもいやるというホスピタリティが大事 
電話対応	●電話は、姿勢、表情、声、感情が分ると学んだ。これらのことは、実際には、目の前の人と話す時は意識をせずにできていたかもしれないが、電話での対応の時は、実際に話す時よりも意識を高くもち、臨んでいく。
挨拶の仕方 名刺交換の仕方	○きれいなおじぎは股関節をまげる ●自分が3学年の副担任ということもあり、本研修の前に既に名刺交換を経験していた。しかし、改めて講座で仕方を学び、反省した。名刺入れの使い方や言葉遣いなど、初めに知ることができた。これから高校の先生と会う時など、実の場で実践し、活かしていきたい。