

接客体験から豊かな社会生活を送る力の

育成につなげる取組

【学校名：千葉県立千葉聾学校】

～取組のポイント～

本校学校祭である「银杏祭」でのよりよい接客を行うことを目標に、「ていねい」「おもてなし」をキーワードに接客サービス検定に挑戦することとした。教員を介すことなくお客様とやり取りをする活動から、自信をもって自ら人と関わり、人と関わりながら社会生活を送る力につなげていく。

1. 実践の概要

(1) 対象生徒

中学部重複学級1～3年生（1年3名・2年4名・3年2名 計9名）

(2) 教科・領域

- ・各教科等を合わせた指導
作業学習（週1回50分×2コマ授業）

(3) 目標（単元の目標）

- ①接客サービス検定初級編で使用する接客用語を、正しく使う（手話表現）ことができる。
- ②校内接客検定を通して、接客の基本的な流れを理解することができる。

(4) 学習計画

時間	月日	活動内容
1. 2	9月30日（木）	・接客検定の内容や流れを知ろう ・接客練習をしよう①
3. 4	10月7日（木）	・接客練習をしよう②③
5. 6	10月11日（月）	・接客練習をしよう④⑤
7. 8	10月12日（火）	・接客練習をしよう⑥⑦
9. 10	10月21日（木）	・接客練習をしよう⑧ ・接客サービス検定実施

2. 実践の内容

(1) これまでの経緯

本校中学部わかば学級（重複学級）では、全学年合同で各教科等を合わせた指導「作業学習」に取り組んでいる。活動内容は、クラフトバンドや絞り染による布製品づくり、牛乳パック再生パルプを使用したはがき、野菜づくりなどである。

1学期は収穫した野菜を校内で販売し、自分たちが作ったものが売れることで、生徒は充実感や達成感を味わった。さらに、作った野菜でお客が笑顔になったり、「美味しそうだね」と言葉かけられたりすることで、次への意欲につながってきた。反面、教員を介さないとスムーズにやりとりすることが難しい様子が見られた。

接客サービス検定は、「マニュアル（接客の流れ）が決められている」ことを伝え、安心して取り組むことができるようにした。

(2) 内容

はじめに、教員が手本を示し、写真や手順表を使用しながら繰り返し流れの学習を行った。自信がもてない生徒には、手元に手順表を置いたり、教員が動きを手話や言葉で伝えたりしな

がら取り組んだ。

友達が接客をする様子を見て、自分の動きを振り返ることができるようにした。

3. 工夫点

(1) 単元の進め方

- ・接客練習の流れを毎回一定にすることで、接客（検定）の流れを理解し、見通しをもって取り組めるようにする。
- ・検定合格者には「認定証」が授与されることを導入時に伝え、取組の励みになるようにする。

(2) 教材・補助具の工夫

- ・接客用語を理解したり、接客の流れを覚えたりできるように、手順表等の掲示物を作成し、練習中は視界に入る位置に掲示する。あわせて、教員が手話や指文字で内容を伝える。
- ・接客時に自分の立ち位置等が分かるように、立ち位置に丸形マットを置いて練習をする。

(3) 活動中の教員の支援

- ・お客様への働きかけが生徒から見られないときは、教員が隣で接客を行い、手本を示したり、合図を出したりする。
- ・接客時の所作の意味を生徒が理解できるように、教員が手本を示す場面では、途中で流れを止め、生徒自身が考える時間を設ける。

4. 実践の評価（成果と課題）

(1) 成果

- ・検定時は、繰り返し学習に取り組んだ成果を発揮し、多くの生徒が接客検定の流れを覚え、自分から行動することができた。
- ・「银杏祭」当日の朝、中学部重複学級のお店『おもてなし・わかば屋』での製品販売に向け、生徒全員が集合したところで、接客サービス検定の「認定証」が生徒一人一人に渡された。販売会では、「認定証」を首から下げて、自信をもって接客に取り組むことができた生徒が多かった。
- ・接客サービス検定の取組を通して、「ていねい」「おもてなし」などの気持ちについて生徒が考える機会となり、生徒それぞれが態度で表すように努める姿勢が見られた。「银杏祭」でのお客から「ありがとう」と返される経験を通して、自分の行動と「ていねい」などの気持ちをつなげ、理解を深めることができた。
- ・検定では自分でできる接客も、実際の接客では教員を介さなければ伝わらないことがあることを実感し、伝えることの難しさや大切さを考える場になった。

(2) 課題・展望

- ・本検定は校内検定であり、お客様役、検定員ともに本校の職員であることから、決まった流れで構成されている検定で使われる手話や指文字を理解することができるため、生徒がスムーズに検定を行うことができた。接客サービス検定の目的でもある「コミュニケーションのできる児童生徒を育てる」という視点から、生徒が今後、人を介することなく、社会生活の中で自ら相手とコミュニケーションをとることができるように、検定でもタブレットや文字カード等の視覚機器でのコミュニケーション手段の使用を、積極的に取り入れていく必要があると考える。
- ・校内検定の継続的な実施のために、接客検定の協力員の在籍の有無にかかわらず、検定の見極めができる（検定員）職員の育成や引継ぎができることが求められる。