

【作業班編成の見直し】

○知的障害者の雇用職種...製造業→サービス業への転換

○本校卒業生の過去5年間の一般企業就職先は、サービス業のみ

製造業	サービス業	H23		H24		H25		H26		H27		計
		男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
製造業	サービス業											0
	介護福祉・医療関連		1	1			2	1				5
	保育園・幼稚園						1		1			2
	国立大学法人	1		1	2							4
	飲食サービス		1					1				2
	運輸業										1	1
	小売店								1	1		2
	就労継続支援A型事業所	2									2	1
	小計	3	2	2	2	0	3	2	2	4	1	21

表1 卒業生過去5年間の就職先

臨機応変な対応力
状況に応じた対応力
が必要！

作業班編成の見直し

昨年度	今年度
陶工班	陶工班
縫工班	縫工班
木工班	サービス班

ものづくり3班 → ものづくり2班 + サービス班



～サービス班の生徒の様子～

- ・基本的な接客態度は身に付いている。
- ・お客様への言葉遣いは不十分。
- ・決まった仕事には最後まで取り組むことができる。
- ・少しずつ仲間と声を掛け合いながら、カフェの運営ができるようになってきている。

～1週間の学習計画～

	火	水	木
午前	清掃	カフェ準備 サービス会議	カフェオープン
午後			

～サービス班で育成を目指す主な資質能力～

清掃・喫茶業務に関する知識・技能

状況に応じて判断する力

自らを振り返り改善する力

協力・協働

～アクティブラーニングの視点にたった授業作りの工夫～

【清掃業務】

熊本大学愛workと連携したデュアルシステム

6月～9月 熊本大学構内を愛workの方と一緒に清掃(ゴミ回収・室内清掃)

↓
10月～2月熊本大学構内の2部屋をサービス班の生徒だけで清掃



ワークシートを使った自己の振り返り・改善

清掃業務において気を付けるポイント5項目と生徒が立てた個人目標について、自己評価と担当教師による他者評価をつけ、毎時間振り返りを行った。

- ①あいさつ ②返事 ③手順 ④報連相 ⑤協力



①あいさつ

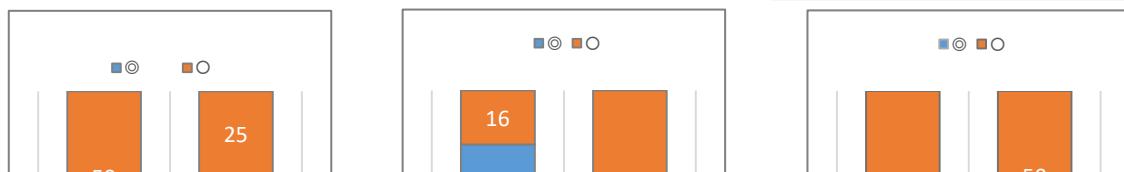
10月には、廊下ですれ違う人にもあいさつをする様子が見られた。

③手順

7月は、愛workの方から指示をもらっていたが、10月は、自分で手順を考える必要があり、評価が下がった。

⑤協力

仲間と分担して清掃を行うよう、状況を判断し、自分から仲間に声をかける様子が少しずつ見られている。



【喫茶業務】

役割分担、場の設定



ホール (4人)

- ・席の案内
- ・受注
- ・注文品の提供
- ・テーブルの片付け
- ・会計 等



キッチン (4人)

- ・お冷やの準備
- ・注文品の準備 (飲み物、クッキー、マフィン)
- ・食器の片付け 等



- ・各リーダーの配置
- ・誰でもできるように、ホールとキッチンの役割はローテーション
- ・ホールとキッチンで、注文は必ず口頭確認
- ・動線を考えて場の設定を生徒と共に検討



図2 クッキーの配置

振り返り・改善

ロールプレイによる改善



接客マニュアルの作成。教師が課題に焦点化してロールプレイを行い、改善点を生徒達が考えられるようにした。

外部講師を招いた接客マナー講習



接客の専門家による講話と実践講座を通して、接客スキルの向上を図った。

ワークシートによる振り返り



喫茶業務において気を付けるポイント7項目と



10月には、廊下ですれ違う人にもあいさつをする様子が見られた。

7月は、夏ワークの振り返り指示をもらっていたが、10月は、自分で手順を考える必要があり、評価が下がった。

仲間と分担して清掃を行うよう、状況を判断し、自分から仲間に声をかける様子が少しずつ見られている。

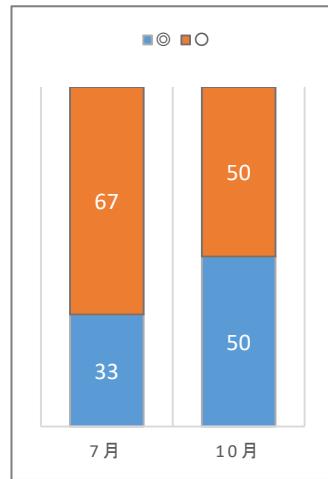
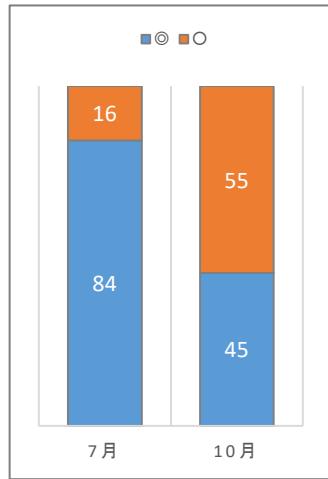
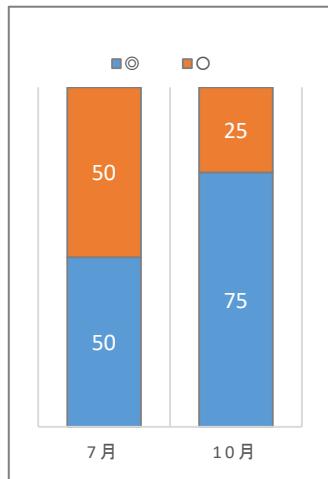


図1 生徒Aさんの清掃における評価

～清掃から学んだこと(振り返りシートの感想より抜粋)～

効率的な清掃の仕方

「一つ一つの仕事をてきぱきとすることを学びました。」
「時間を意識して行動することを学びました。」

働く体力・丁寧な仕事

「先輩は暑い中でも長時間清掃をされていてすごいと思いました」
「次に頑張ることは、隅々まで丁寧に清掃し、ゴミがないか確認することです。」

報告・連絡・相談

「自分から積極的に次の仕事を相談することができました。」
「分からないときはすぐに相談ができるようになりました。」
「自分で勝手に判断せずに、先輩に聞くことを気付けます。」

仲間との協力協働

「仲間と声を掛け合いながら清掃をしたいです。」
「先輩方は自然に声掛け合いができていてすごいと思いました。」

相手のことを考えて

「大学生が気持ちよく使えるように清掃しました。」
「大学生が喜んでくれるといいです。」



教師が課題に焦点化してロールプレイを行い、改善点を生徒達が考えられるようにした。



講話と実践講座を通して、接客スキルの向上を図った。

ワークシートによる振り返り



喫茶業務において気を付けるポイント7項目と生徒が立てた個人目標について、自己評価と担当教師による他者評価をつけ、毎時間振り返りを行った。

※自己評価と他者評価のすりあわせが大切

※アビリンピック熊本大会への参加



②姿勢

12月は、待つ姿勢や場面に応じた表情にも気を付ける様子が見られた。

⑤提供

ロールプレイでお客様役を行い、どの位置に何を置くか考え、適切な位置に注品を提供することができるようになった。

POINT

接客時の姿勢や態度等に理由や意味があることへの理解。

「お客様」の視点に立った言動の振り返り。

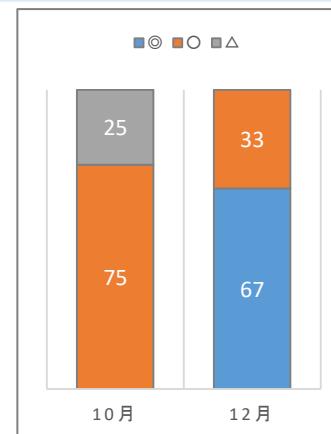


図2 生徒Aさんの喫茶における評価

スムーズな運営を目指すサービス会議

喫茶運営での良い点・課題点を基に

喫茶運営を振り返り、良かった場面や困った場面を出し、改善点を話し合った。

お客様のアンケートを基に

お客様からのアンケートを毎回まとめ、全員でお客様の意見を共有し、次回のカフェ運営に向けての改善点を話し合った。



【考察】

「ものづくり」の作業種と比べて・・・

- ・自分で考えて解決したり、相談したりする場面を設定しやすい。
- ・清掃、喫茶どちらにおいても、一連の流れの中で仲間と協力、協働し、業務を行う場面を設定しやすい。
- ・目に見えないがゆえにわかりづらいことも多い。

清掃

「この教室を使う人が教室がきれいだと喜んでくれるかな」



喫茶

「お客様が、カフェにまた来たいと思っていただけるかな」

年間通して・・・

相手がどう思うかを考え、解決していく経験の積み重ね

育成を目指す資質能力の獲得、向上