

接客サービス検定～初級編～を活用した

教育課程と授業の工夫

【学校名：千葉県立市川特別支援学校】

～取組のポイント～

これまでの高等部「職業」の授業において、「挨拶」「言葉遣い」「身だしなみ」「マナー」等について触れてきていたところであるが、それぞれの内容の充実を図るため、教育課程及び教科の年間計画を見直し、接客サービス検定に向けた学習として置き換えた。（カリキュラムマネジメント）

また、主体的に取り組むことができるよう、生徒の実態に応じた教材や教具を工夫した。

1. 実践の概要

(1) 対象生徒

高等部1年生（27名）

(2) 教科・領域

・教科「職業」の授業（週1回の授業）

(3) 目標

- ①実践的な学習を通して、職業生活や家庭生活に必要な力を身につける。
- ②接客に必要な力（身だしなみ、挨拶、言葉遣い等）を身につける。
- ③検定に向けた学習を通して、人と関わることの喜びや感謝の気持ちを学ぶ。

(4) 学習計画 ※学年実態別の3グループ編成にて展開

	テーマ（主な学習内容）
第1回	検定に向けて①（全体のガイダンス）
第2回	検定に向けて②（身だしなみ、言葉遣い、接客マナー）
第3回	検定に向けて③（製品・金銭の受け渡し）
第4回	検定に向けて④（反復練習）
第5回	接客サービス検定（事前の確認及び本番）

2. 実践の内容

- ・検定実施学年の職員を対象に事前研修を実施。評価基準や指導上の留意点について共通理解を図った。
- ・学習計画に沿って授業展開。ガイダンスでは検定動画の視聴やポイント解説。その後は、その日の重点項目を確認しながら検定の流れに沿った実践練習を繰り返した。本番当日は適度な緊張感をもちながら臨んでいた。



練習の様子

3. 工夫点

- ・授業展開は実態別の3グループに編成して行うようにした。
 - Aグループ（一般就労系）
 - Bグループ（福祉就労系）
 - Cグループ（生活介護系）

【主体的な姿を引き出す工夫】

- ・生徒の理解しやすい言葉でルビを入れた評価表を作成。自分で評価内容を確認しながら取り組めるようにした。(Aグループ、Bグループ) ※写真①
- ・発語が難しい生徒には、自ら「いらっしゃいませ」や「ありがとうございました」などの言葉を伝えられるよう、VOCAを使用するようにした。(Cグループ) ※写真②

【対話的な姿を引き出す工夫】

- ・検定の練習では、生徒同士で評価をするようにし、他者評価をもらいながら、自己理解につなげていくようにした。(Aグループ)
- ・接客の言葉とタイミングが分かるよう、場面に応じたカードを支援者が提示するようにした。(Cグループ) ※写真③

【深い学びを引き出す工夫】

- ・検定実施日を作業学習の販売会前に設定し、検定に向けた学習や検定での結果を踏まえて、販売会で成果を発揮できるようにした。(全グループ)

接客サービス検定 評価表

自分の名前： _____ チェックした人の名前： _____

		Oをつける
1.	髪の手や顔は整えていましたか？	・
2.	お客様が来たときに、体や目を倒していましたか？	・
3.	「いらっしゃいませ」と言ったり、おじぎをしだしていませんか？	・
4.	製品を両手で受け取っていましたか？	・
5.	金額を正しく話していましたか？	・
6.	レジ係に両手で製品をお渡していましたか？	・
7.	お客様に両手で製品をお渡していましたか？	・
8.	「ありがとうございました」と言ったり、おじぎをしだしていませんか？	・
9.	フラフラしないでお店にいらることができましたか？	・
10.	製品にさわらないでいらることができましたか？	・
		計

写真①



写真②



写真③

4. 実践の評価 (成果と課題)

(1) 成果

- ・「接客サービス検定」という分かりやすい目標があることで、身につけたい力が整理された授業を組み立てることができた。
- ・障害程度が重度の生徒においても、補助具等を工夫することで、検定に参加できる姿が見られた。
- ・検定証を身につけることで、自信をもって意欲的に販売会へ参加する姿が見られた。「接客サービス検定」からのよい繋がりを感じられた。

(2) 課題・展望

- ・小学部、中学部での段階に応じた実施についての検討。
- ・高等部での上級編の導入。



販売会の様子