

# 地域の資源を活用した教育活動に関する実践的研究

—— 特別支援学校高等部生徒が地域で喫茶店を開く取り組み ——

高橋 源太郎<sup>1)</sup>・松本 優<sup>1)</sup>・金澤 貴之<sup>2)</sup>  
松田 直<sup>3)</sup>

- 1) 群馬大学教育学部附属特別支援学校
- 2) 群馬大学教育学部障害児教育講座
- 3) 高崎健康福祉大学人間発達学部子ども教育学科

(2014年9月17日受理)

## Practical Learning Utilizing Community Resources in Transition Support for Employment: An Approach Involving the Opening of the Downtown Cafe in the Community Run by Special Education School

Gentaro TAKAHASHI<sup>1)</sup>, Yutaka MATSUMOTO<sup>1)</sup>, Takayuki KANAZAWA<sup>2)</sup>  
Tadashi MATSUDA<sup>3)</sup>

- 1) Special Education School attached to Faculty of Education, Gunma University
- 2) Department of Special Education, Faculty of Education, Gunma University
- 3) Department of Child Education, Faculty of Human Development,

Takasaki University of Health and Welfare

(Accepted on September 17th, 2014)

### 1. はじめに

今日、経済の不況、障害者雇用促進法の改正といった社会情勢の変化、高等部整備拡充による特別支援学校在籍生の重度多様化と生徒の急増により、特別支援学校卒業後の生徒の受け入れ先としてサービス業の業種は広がりを見せている(清水ら、2005)。また、卒業生の職場において人間関係の構築に困難を抱えるケースが多いという実態もみられる(中嶋ら、2013)。

一方、これまで全国の特別支援学校では、「木工製品づくり」「陶芸」等の物づくりを作業学習の中心に据えて実施してきた。しかしながら、前述した社会の変化を受け、「人とのかかわり方の習得を重視した

作業学習」の必要性が増してきている。

このような全国的な流れの中で、職業能力の向上を図ることを目的のひとつとする全国障害者技能競技大会(アビリンピック)に2002年の熊本大会から知的障害者種目として「喫茶サービス」<sup>1)</sup>が新設された。その目的は職域拡大に向けた技能向上だけではなく、コミュニケーションスキルを身につけ、豊かな職業生活につなげることにあるとされている(清水ら、2005)。また、障害者の職業能力の向上を図ることを目的のひとつとする「全国障害者技能競技大会(アビリンピック)」においても、「喫茶サービス」が競技種目のひとつとなっている。こうした流れの中、作業学習として「喫茶サービス」に取り組む学校が増えており、例えば、広島県教育委員会や東京都教

育委員会では指導マニュアルが作成され、技能検定も行われている。

群馬大学教育学部附属特別支援学校高等部の作業的な学習においては、これまで「箱折り」、「ステイブルの箱詰め」、「農園芸」、「キャンドル製品作り」、「ビルメンテナンス」等の作業に取り組んできたが、こうした全国的な状況を鑑み、平成24年度より「喫茶サービス」の作業を開始し、校内において保護者に対して「喫茶室」を「開店」した（群馬大学教育学部附属特別支援学校、2012）<sup>2)</sup>。二年次となる平成25年度は、地域に喫茶店を開く取り組み（写真1）を行うこととした（群馬大学教育学部附属特別支援学校、2013）。

「喫茶サービス」には、以下に挙げる3点の長所がある。第一に、実際に生徒がお客様と接する中で臨機応変な対応を求められることから、コミュニケーション能力の幅を広げるための実践的な学習の機会に適しているということ、第二に、お客様からの評価をその場で受けることで、役割を果たしたことへの成就感を実感しやすいということ、第三に、サービス業という職業についての知識やその価値の理解を深められることである。

特別支援学校高等部学習指導要領においては、指導計画の作成等に当たって配慮すべき事項として、「学校がその目的を達成するため、地域や学校の実態等に応じ、家庭や地域の人々の協力を得るなど家庭や地域社会との連携を深めること」や「生徒の経験を広めて積極的な態度を養い、社会性や豊かな人間性をはぐくむために、学校の教育活動全体を通じて、高等学校の生徒などと交流及び共同学習を計画的組織的に行うとともに地域の人々などと活動を共にする機会を積極的に設けること」が挙げられており、地域社会との連携や地域の人々と共に活動することに配慮して、具体的な指導計画を作成することとなっている。

そこで本研究では、「喫茶サービス」の学習において、地域に時間限定ではあるが「喫茶店」を開いて、教師、友人、保護者だけでなく、地域の人々と交流することの有効性についてコミュニケーション能力に注目し、考察を行うこととした。



写真1. 喫茶サービスの様子

## 2. 目的

「喫茶サービス」の実践的学習を地域に開いた喫茶店で行うことの有効性を明らかにすべく、コミュニケーション上の課題に注目して考察する。

## 3. 実践の概要及び経過

### 1) 対象者

Aさん、Bさん、Cさん  
（いずれも特別支援学校高等部3年生）

### 2) 開店場所

まちなかサロン  
（前橋市千代田町二丁目8番14号）  
前橋市が市内中心街の活性化を図ることを目的として、中央通り商店街に設けたオープンスペース。これまで前橋商工会議所が様々な講座を開くなど、希望した団体が申し込み、使用している。

### 3) 実施期間

平成25年7月～現在に至る  
原則として月・水・金曜日の10:00～11:30  
（うち、平成25年7月～平成26年3月の計42回が本研究の考察対象期間）

#### 4) 開店までの経過(平成25年4月～6月)

##### ①活動場所の選定

活動場所の「まちなかサロン」は、本校の所在地から1km程度の距離にあり、周辺の住民にとって本校は地域の学校としての認識が深く、本校の教育活動に対して普段から理解や協力を得ていること、前橋市の理解と協力を得ることができれば地域の行政機関との連携強化につながることなどの理由により選定した。

借用に当たっては、前橋市商工観光部にぎわい商業課まちなか再生室と打ち合わせを行った。「喫茶サービス」が教育活動の一環であることや、本校が前橋市にあり、前橋市在住の児童生徒が多く在籍していることから、電気代、水道代等を含めて無料で借用できることになった。

##### ②販売についての検討

「まちなかサロン」において飲み物の販売が可能か検討した結果、生徒のサービスに関する知識や技能が地域の方から代金をいただくにはまだ課題が多いことや、群馬大学の附属学校である本校が営業許可を取得することが難しいことから、飲み物を無料で提供することとした。

##### ③衛生面への配慮

前橋市保健所からは、食品衛生法に照らすと、本校での「喫茶サービス」の活動は、食品衛生法第5条における「販売(不特定又は多数の者に対する販売以外の授与を含む)」に該当するとのことであった。しかし、①販売目的ではないこと(営業許可を申請していないこと)、②教育活動の一環であることを理由に、前橋市保健所への届出や食品衛生法第52条にあるような県知事の許可を受けること等、各種の手続きは不要であるとのことであった。

その上で、本校として食中毒の防止に万全を期すために、食品営業許可を申請する際と同様に、食品衛生責任者の資格取得や、検便を行うことにした。食品衛生責任者の資格は、担当教師と高等部主事が取得し、検便は「喫茶サービス」を行う教師、生徒全員が行った。

喫茶サービスの実施にあたっては、毎回、エプロンやバンダナの着用等の身なりを整えること、手洗いやアルコール消毒等の手指を清潔にすることといった衛生管理に関する事項を、マニュアルにそって一人で、もしくは複数で確かめるようにした。

##### ④障害福祉サービス事業所との連携

次年度より前橋市内で通常に近い喫茶店の運営を始める障害福祉サービス事業所の利用者・支援員各1名と、週1回、共同で活動を行った。この事業所は、既に食品の製造や販売を行っており、本校としては、「喫茶サービス」開始にあたり、協働活動を行うことにより、事業所持つ衛生面やサービスについての先行知識を共有することをねらいとした。一方、事業所としては、「喫茶サービス」開始前の接客のトレーニングをいうねらいとし、双方にとって有益となる関係で共同での開店を行った。障害福祉サービス事業所の利用者は、生徒と一緒に接客を担当し、支援員は教師と同じ指導的な立場として、共同で活動した。

## 4. 結 果

### 1) Aさんについて

Aさんは、自分の思いを言葉にしたり、その考えた言葉を話したりすることに時間がかかる生徒であった。個別の指導計画では、年間を通して、「状況やそのときの気持ちを文章で表すこと」を目標にしており、特に、この期間では、「状況に合わせて話し方を変えること」を目指すこととしていた。平成25年6月に小売店で行った現場実習<sup>3)</sup>においては、品出しや清掃で能力を発揮したが、お客様や上司に話しかけられたときに言葉を返すまでに時間がかかったり、お客様が近くを通ったときに「いらっしゃいませ」と話すことができなかつたりということが課題となっていた。

そこで教師は、Aさんが「喫茶店」においてお客様に対して「いらっしゃいませ」や「ありがとうございました」と言ったり、お客様からの注文を受けの中でやりとりを行ったりする中で、タイミング良

く言葉をお話せるようになるのではないかと考えて、Aさんを接客の担当とした。

Aさんは、「喫茶店」の開店までに校内において接客用語の声出しの練習を行い、教師や他の生徒相手に「いらっしゃいませ」や「少々お待ちください」等の接客用語を話すことができるようになりつつあった。しかし、「喫茶店」開店当初の7月には、地域のお客様に対しては、緊張を感じて、「いらっしゃいませ」と話すことはできなかった。

Aさんは、開店前の朝礼における声出し練習では、教師や他の生徒が接客用語を話すと、それに続いて大きな声で復唱することができていた。そこで、教師はAさんが緊張感を感じる中でも、誰かの声に続いて話すことを意識できれば、タイミング良く接客用語を話すことができるのではないかと考えた。そして、自分から大きな声であいさつができる他の生徒と一緒に入口に立つようにした。すると、はじめは、他の生徒が「いらっしゃいませ」と言い終わった後に、同じように言っていたが、少しずつ他の生徒と同じタイミングで言えるようになってきた。

教師は、地域のお客様からの評価をAさんに伝えたいと思い、Aさんの名札に名前と写真に加えて「目標 すぐに返事をします」という形で、目標を記入した。そして、伝票の裏には、お客様に目標の達成度について記入してもらうアンケート欄を作成した。

Aさんは、もともと就労への意欲が高い生徒であった。自分で就労へ向けての課題に気付けると、その解決につながると教師は考えていた。そこで、9月になり、障害福祉サービス事業所の利用者や支援員と一緒に活動を始めた後は、実際に就労の現場にいる支援員から、就労の際にいかにあいさつが大切かということ、開店前後のミーティングで伝えるようにした。また、実際に就労をしている人として、利用者の姿を参考にすることも伝えた。

9月からは、お客様の姿を見て自分から「いらっしゃいませ」と言えることも増えてきた。Aさんは、お客様が記入した接客アンケート用紙を毎回確認していて、「返事の声が良いです」と記述があった際は、喜んでいて、接客が終わった際に、初めて

自分から教師や障害福祉サービス事業所の支援員のところに来て、「今のはOKでしたか?」と確認しにくることもあった。

9月には、前回と同じ小売店で、現場実習を行った。それまでの現場実習では、実習先から、手順どおりに清掃や品出しを行うことを中心に指導を受けてきていたが、この実習からは、接客用語を話すことについても、重点的に指導を受け始めた。Aさんは、視野が狭く、お客様の姿を捉えづらいこともあるが、例えば品出しの作業に集中していると、その後ろをお客様が通っても、気付かなかったり、「いらっしゃいませ」と言うタイミングを逃して、言えなかつたりすることが多くあった。

これを受けて、「喫茶店」では、自分の作業中であっても、他の人から「いらっしゃいませ」の声が出たら、それに続いて同じ言葉を言うことに重点的に取り組んだ。このことは、これまで取り組んできたことであった。しかし、もともと就労への意欲が高く、現場実習になるといつも以上に頑張るAさんの中で、現場実習先で「喫茶店」と同様の指導を受けたことで、「喫茶店」が就労を目指す小売店と同じ働く場所であるという認識がより明確になったのか、これまで以上に成長が見られた。

1月の現場実習においては、「山びこあいさつ」という名称で、店内の棚の向こう側からでも「いらっしゃいませ」や「ありがとうございます」というあいさつが聞こえたら、それに続いて話すということに取り組み、すぐにできるようになった。

卒業後、平成26年4月、Aさんは現場実習を繰り返し行った小売店に就職をした。教師が立ち寄り、品出しをしているAさんの後ろを通ると、Aさんからすぐに「いらっしゃいませ」の言葉が出ている。

## 2) Bさんについて

Bさんは、緊張感を感じると、声を出したりはつきりと話したりすることが難しくなる生徒であった。個別の指導計画では、年間を通して、「相手の質問を正確に聞き取り、適切な答えを返すこと」を目標にしており、特に、この期間では、「自分の思ったことを文章で適切に話すこと」を目指すこととしていた。

6月の現場実習では、小売店において、バックヤードでの袋詰めや仕分けの作業はしっかりと行うことができたが、上司からの指示に対して声を出して返事をすることや、売り場で商品を陳列する際、お客様が近くを通ったときに「いらっしゃいませ」と言うことが課題となっていた。

そこで、Aさんと同様に、Bさんの名札にも、写真と名前に加えて、「目標 大きな声で話します」と書いて、目標を示した。Aさんは、前年度も校内での喫茶サービスの活動を行っていて、接客の手順は覚えていた。「まちなかサロン」での活動開始当初の7月も、小さな声ではあるが、接客の手順に沿って、お客様を席に案内したり、注文を取ったりすることができていた。

Bさんは、もともと自己評価が高い傾向にあったので、教師は自己評価とお客様からの評価の両者を比較できるように、閉店後に行うミーティングで、目標についての自己評価の発表する場面と、教師がお客様からのアンケートの内容を読み上げる場面を設けた。目標についての自己評価を発表する場面においてBさんは、毎回「できました」と発表していた。教師は、お客様から回収したアンケート用紙を全て読んだ。その中には、感謝の気持ちが書かれているものもあれば、課題について書かれているものもあった。課題の中に、「もっと大きな声で話せると良いと思います」というアンケートがあった際、Bさんは学校に戻ってから、そのアンケートを読み返していた。Bさんの声は小さいので、アンケートに課題が書かれることは多く、そのたびにBさんはそれを読んでいた。

その後も、閉店後のミーティングで自己評価を発表する際は、「できました」と答えていたが、以前に比べると、教師の様子をうかがったり、はにかんだりしながら発表するようになっていた。教師はその姿から、Bさんが少しずつ自己評価とお客様からの評価の違いを意識していると捉えた。そして、少しずつではあるが、接客の声も大きくなってきた。

9月には、前回と同じ小売店で現場実習を行った。前回の課題である上司からの指示に対して声を出して返事をすることや、売り場で商品を陳列する際、

お客様が近くを通ったときに「いらっしゃいませ」と話すことは改善傾向にあったが、まだ就労に至るまでに求められるレベルには達していないとの評価だった。

「喫茶店」では、より多くの作業種を取り入れるために、注文を受けたり飲み物を運んだりする接客という役割と、飲み物を作ったり洗い物をしたりするキッチンという役割を設定していた。Bさんは、1月になると、接客に慣れ、接客についての賞賛の言葉を嬉しそうに読んでいたが、「喫茶店」内での作業種の中で、キッチンでの作業にも取り組んだ。キッチンでは、決められた手順どおりに正確に飲み物を作ったり、汚れを残さないように丁寧にコップを洗ったりすることができていた。冬になり、「飲み物の温度がもう少し高い方がいいです」というアンケートを確認すると、飲み物を作る前にカップがしっかりと温まっているかを確認するようになった。そのように、丁寧に作業を行う中で、キッチン内のチーフとなり、他の生徒に飲み物作りや洗い物の手順を指導したり、飲み物の味を確認したりする役割も担った。常連のお客様からの「飲み物がこれまでよりも温かくなりました。ありがとう」というアンケートを読むと、Bさんは嬉しそうにしていた。そして、チーフとしてのやりがいを感じる中で、他の生徒へはっきりとした声で指示を出すようになっていった。

接客とキッチンの両方の作業を経験する中で、接客の担当の時よりも、キッチンの担当の時の方が、自信を持って動けていて、大きな声が出ていた。そしてBさんは、継続してキッチンの作業を行いたいという意見を、教師に伝えてきた。

1月、これまではお客様とかかわる場面がある事業所への就労を希望していたBさんと保護者であったが、お客様と関わることない状況で作業を継続的に行う事業所への就労の希望が出た。その後、食品を加工する工場で現場実習を行い、就職に至った。

年度が変わり、4月、Bさんは就職した工場で、「喫茶店」のキッチン同様、チーフのような役割を担っていて、同僚が加工した食品の重さが適正かどうか

を確認する役割を担っている。その中で、良い表情で同僚と話したり、上司に仕事について報告をしたりできている。

### 3) Cさんについて

Cさんは、相手や状況に応じて話したり振る舞ったりすることが課題の生徒であった。個別の指導計画では、年間を通して、「友だちと協力や分担をしながら活動すること」を目標にしており、特に、この期間では、「状況に応じて丁寧な言葉で伝えたり、仕事を分担したりすること」を目指すこととしていた。6月に小売店において現場実習を行い、清掃、品出し、賞味期限の確認等の作業で高い作業能力を発揮した一方で、お客様と話す際の視線や体の向き、言葉遣い、声量、声質、受け答えの内容等が状況に適さないこと、お客様に商品の場所を聞かれたときに答え方が分からず動きが止まること、お客様のすぐ近くで床のダスターかけを行ってお客様にぶつかることなどが課題となっていた。

開店当初の7月、Cさんは、それまでのトレーニングにおいて、接客の手順表にある一連の流れを覚えつつあり、お客様が接客の手順表どおりの流れで発言したり行動したりすれば、適切に接客できることが増えてきていた。その中で、Cさんが戸惑ったのは、お客様が接客の手順表とは異なる流れで発言したり行動したりすることであった。具体的には、お客様が入店直後に「1人です」と話しているのに、Cさんが「1名様でよろしいでしょうか?」と聞き返したり、常連のお客様がメニューを見る前に「ホットコーヒーを1つください」と伝えているのに、Cさんが「メニューはこちらでございます」とメニューを開いて渡したりすることがあった。このようにCさんは、接客の手順表どおりの流れで接客をしようとして、お客様の言葉に対応しないことがあった。

Cさんのそのような対応があった場合、教師はCさんとバックヤードにおいて、接客の手順の中から「□人です」「はい、こちらのお席どうぞ」や「ホットコーヒーをお願いします」「はい、かしこまりました」等のお客様と店員とのやりとりの該当する部分を1つずつ抜き出して、ロールプレイングを行った。

このように、すぐに同じ状況でトレーニングを行うことで、Cさんは、接客の手順表どおりに接客をすることではなく、お客様の言葉に対応して接客すれば良いことに気付き、接客の手順が入れ替わっても対応できることが増えてきた。

また、Cさんはお客様からのアンケートの評価をよく確認していて、良い評価をもらうことを喜び、課題に関する記述があるとショックを受けていた。例えば「顔を見て話してほしいです」という記述を受けると、それにショックを受けて、その次の開店日には、テーブル上のメニューを見ているお客様とメニューの間に自分の顔をねじ込んで、「ご注文はお決まりでしょうか」と確認していた。

そこで、Cさんがショックを受けている課題の指摘の部分を確認してから、該当の手順の部分トレーニングするようにした。例えば、「注文した後は、メニューを開かなくていいと思います」という記述を振り返ってから、該当の手順の部分トレーニングした。そうすることで、Cさんは意欲的にトレーニングに取り組み、一つ一つ課題を改善していった。

1月、Cさんは、お客様の言葉が接客の手順表とは順番が入れ替わっても対応できることが増えると、自信を持ち、積極的にお客様を接客するようになった。その中では、接客の手順表にはないお客様の言葉への対応が、課題となった。お客様からの「この席でいいですか」という希望や、「このお店はいつから始まったのですか」という質問への対応については、黙ったままになったり、お客様の発言を復唱したりしていた。

教師は、開店前や閉店後のミーティングで、想定されるお客様からの質問をCさんに尋ね、対応を練習した。「どこの学校ですか」に対して「群馬大学教育学部附属特別支援学校です」、「トイレはどこですか」に対して「こちらでございます」等のやりとりを重ねた。しかし、実際に開店する中では、想定された質問以外の質問がされることもあり、その際に対応するために、「少々お待ちくださいませ。確認してまいります」と答えることも学習した。活動を行う中で、「近くにたばこを吸えるところがありますか」「一度に2杯注文することはできますか」などの

答えづらい質問を数多く経験していく中で、徐々に「少々お待ちくださいませ。確認してまいります」と話せるようになってきた。

平成26年4月、Cさんは現場実習を行ってきた小売店へ就職した。お客様から質問をされ、「〇〇の商品はどこですか」と聞かれて、その場所が分かれば案内をし、話しかけられた内容が分からなければ、「少々お待ちください。確認してまいります」と言うてから、職場の同僚に「〇〇さん、お客様がお呼びです」と伝えることができています。

## 5. 考 察

### 1) Aさんについて

Aさんは、「喫茶店」において、当初は大きな緊張感を感じていて、そのために校内ではできていた「いらっしゃいませ」というあいさつをすることができなかつたと考える。しかし、緊張感を感じる環境での経験を重ねていく中で、教師や他の生徒以外の相手であっても、また、現場実習先でも、あいさつをすることができるようになってきたのだと考える。現場実習と同様の緊張感を感じる中での活動を重ねることが可能となったのは、地域に「喫茶店」を開いたからであると考えられる。

現場実習においては、店舗の奥で品出しの作業をしながらも、他の従業員の「いらっしゃいませ」というあいさつに続いて、大きな声であいさつができるようになった。これも、「喫茶店」において、現場実習先の店舗に近い状況の中で活動を行えたことで、他の生徒の声に続いてあいさつするということが、スムーズに現場実習につながったと考える。

Aさんは、もともと就労への意欲は持っていたが、あいさつが就労にとってどれだけ大切なのかということは認識できていなかった。本実践においては、教師だけではなく、実際に就労している方を支援している立場にある障害福祉サービス事業所の支援員から継続的に指導を受けたことで、指導された内容が就労へ直結するというイメージを持ちやすかつたため、その必要性をはっきりと認識し、主体的にあいさつに取り組むことができたのだろうと考

える。

普段は教師に改善点を確認に来るようなことをしないAさんが、自分から教師や障害福祉サービス事業所の支援員に「OKでしたか?」と確認に来たことには、アンケートの記述を読んだ際の、地域のお客様の賞賛の言葉が強く影響したと考える。地域のお客様にほめられたことに大きな喜びを感じて、さらに上手に接客できるようになりたいという向上心の芽生えがあったのではないかと考える。このことは、Aさんがこれまで持っていた、自分のために働きたいという就労の意欲が、お客様のために働くことが楽しいという就労の意欲へと変化したのではないかと考える。

### 2) Bさんについて

Bさんの声が大きくなったことは、地域のお客様が記入した接客アンケートを基に、自己評価と他者評価のずれが修正されてきたためであると考えられる。教師からの評価よりも、地域のお客様からの評価の方が、評価のずれを修正することに有効であった。地域のお客様からの評価について、自分のことを先入観なく評価しているということを感じていたからではないだろうか。

Bさんは、複数の事業所で現場実習を繰り返す中で、当初目指していた、バックヤードから出て作業を行うこともある小売店への就職の希望を、ラインで作業を続ける工場へと変更して、就職した。喫茶店の中で、接客という人とかかわる作業と、キッチンという人とかかわりが少ない作業を継続して行う中で、自分が人とかかわるときに大きな緊張感を持つことと、人とかかわることの少ない場所で伸び伸びと働けることなどの自己の特性を理解した上で、進路の選択を行ったのだと考えられる。加えて、もともと志望していた小売店は一般事業所で、就労した工場は特例子会社ということで、受け入れ先の支援にも違いがあるという点も、進路選択に影響していると考えられる。

### 3) Cさんについて

Cさんは、この実践をとおして、話す時に相手の

顔を見ることや、相手の話した内容に対して適切に受け答えること、どのように応対していいかわからないときに「少々お待ちください」と伝えて他の職員を呼ぶことなどにおいて、改善が見られた。このことは現場実習を繰り返す中でも活かされ、お客様の対応も適切にできることが増えた。

Cさんの障害の特性に基づき、Cさんが長年抱えてきた課題が、今回改善が見られたことについては、課題の指摘にショックを受けるという性格において、教師からの課題の指摘よりも、地域の方からの課題の指摘に対して、より強く反応していたことによるところが大きいと考えた。

また、通常は教師が即時的に指導をしづらい現場実習に近い環境の中、現場実習で想定される課題について教師が即時的に指導を行うことができたことも要因だと考える。

臨機応変な対応の積み重ねが可能となったのは、地域の方をお客様として呼び入れたからこそ生じる状況であり、その状況で「少々お待ちください」という言葉の必要性を学び、それを現場実習に活かすことができたのだと考える。

## 6. 全体考察

本研究では、特別支援学校高等部生徒が地域に開いた「喫茶店」で喫茶サービスの作業を行う実践を通して、コミュニケーション上の課題に注目して考察してきた。地域において作業を行うことの有効性は以下の2つにまとめられる。

### 1) 就労をイメージできる環境であること

現場実習や就労では、校内では経験できない緊張を感じる。地域で活動することにより、就労をイメージできる環境を形成できるということには、コミュニケーション能力の向上につながる大きな意義があると考えられる。現場実習や就労で予想されるコミュニケーション上の課題が明確化する中で、現場実習や就労の際は教師による即時的な指導が困難であるが、「喫茶サービス」の作業は授業であるので、即時的に、そして長期的に行うことができる。そし

てその支援は、現場実習や就労に引き継がれていくだろう。就労のイメージが明確化していく中で、就労のために自分が身に付けなければならないコミュニケーション上の知識や技能も明確化していく。就労をイメージできる環境での活動を継続していく中で、職業観や勤労観が育まれ、自分のコミュニケーション上の特性の理解、そして主体的な職業の選択にもつながっていくと考える。

### 2) 教師以外からの評価や指導を受けること

地域で活動することにより、特にサービス業に関連する作業を展開する中で、地域の人とのかかわりが増える。その中で地域の方からのコミュニケーションにかかわる評価を受けることは、平日頃から指導を行う教師とは違う効果があった。地域の方からの賞賛の言葉は、積極的に人とかかわろうという姿勢につながるだけでなく、サービス業の職業観が育まれ、誰かのために働く喜びを感じ、就労への意欲の向上にもつながった。地域で活動することにより、他の機関との連携もしやすくなる。今回は、障害福祉サービス事業所との連携の中で、支援員から指導を受けたり、利用者の働く姿を手本としたりすることも、コミュニケーション能力の向上につながった。

## 7. 終わりに

ここまで、コミュニケーション上の課題に注目して、地域において「喫茶サービス」を行うことの有効性を検証してきた。この「地域に出る」という方針の根底にあるのは、「本物を目指す」、「本物のサービス」を行って「本物の感謝」を得るという考えである。この「本物の感謝」を実感することが就労への意欲につながると考えている。

生徒が地域で活動する中で、生徒が働くイメージを持つことができた。加えて、「喫茶店」がある前橋市に在住する生徒は、この地域で生活していくこと、この地域の人と触れあうことを体験することにより、自分が地域で生活するという実感を持つことができたと思われる。また、「喫茶店」に隣接する介護

施設で現場実習を繰り返していた生徒は、その介護施設の利用者が喫茶店に来店したことで、実習先の介護施設と地域とのつながりを感じることもできた。

地域で開店することで教師以外からの評価をもらえるということに関連しては、来店した地域の方々他に、障害福祉サービス事業所とのかかわりについて述べた。他にも保護者の来店や、現場実習先の支援員の来店もあり、関係機関との連携や、日常の学習の様子の公開といった意味でも、地域で「喫茶サービス」を行う良さがあった。

本研究においては、「喫茶サービス」を地域で行う意義について考察を行ったが、逆に地域の方にとっても、特別支援学校の取組への理解や知的障害者に対する理解が深まる機会となっていると感じる。おそるおそる来店された地域のお客様が、笑顔で行かれることが何度もあった。

地域に開店した「喫茶店」で、地域の方からの評価を基に就労への意欲が高まったとすると、「箱折り」、「ステイブルの箱詰め」、「農園芸」、「キャンドル製品作り」、「ビルメンテナンス」等の本校のその他の作業種においても、それぞれの作業学習における製品の販売や清掃等を通じて、地域の方からの評価を実感できる機会を設けることが今後の課題となるだろう。

#### 注

- 1) 「ひろしまアピリンピック喫茶サービス 協議課題」によれば、「お客様を席に案内したり、注文を受けて注文品を出すことを通じて、来店されたお客様に対して、他の従業員と連携・協力しながら、お客様の立場に立って、正確にかつスムーズにサービスを提供すること」とされている。
- 2) 原則として、指導期間1ヶ月間、週2～3回、全10時間、不定期で行事の際、等に開店した。
- 3) 特別支援学校高等部学習指導要領によると、職業教育に関して配慮すべき事項として、「学校においては、キャリア教育を推進するために、地域や学校の実態、生徒の特性、進路等を考慮し、地域及び産業界や労働等の業務を行う関係機関との連携を図り、産業現場等における長期間の実習を取り入れるなど就業体験の機会を積極的に設けるとともに、地域や産業界等の人々の協力を積極的に得るよう配慮するものとする」とされている。その産業現場等における実習を、本稿においては現場実習と表現している。

#### 参考文献

- 群馬大学教育学部附属特別支援学校 (2012) 『平成 24 年度研究紀要 (第 33 集)』。
- 群馬大学教育学部附属特別支援学校 (2013) 『平成 25 年度研究紀要 (第 34 集)』。
- 清水 潤・内海 淳・鈴木 顕 (2005) 知的障害者の「新たな職域」開拓の背景と動向。秋田大学教育文化学部教育実践研究紀要、第 27 号、45-54 頁。
- 中嶋 学・渡邊健治・田中 謙 (2013) 知的障害者の離職から再就職についての一研究。東京学芸大学紀要 総合教育科学系 II、第 64 号、43-55 頁。