

卒業後の就職支援を見据えた地域連携 I

高等支援学校とコープCS推進室の連携事例

○ 田実 潔

(北星学園大学社会福祉学部)

KEY WORDS: 進路指導 就職支援 地域連携

(目的)

比較的知的障害の軽い障害のある生徒が在籍している単置の高等支援学校では卒業生の進路、特に就職支援については大きな課題であり様々な取組がなされている。就職支援の中でも地域との連携による支援は大切な取組であるが、その地域連携を推進しているコープさっぽろおもてなし推進室とA高等養護学校が連携して行った就職支援の事例について、筆者が多少の関わりを持っていたため、事例として報告することで今後の地域連携による就職支援について検討することとした。

コープさっぽろは2000年にCS(CustomerSatisfaction顧客満足)向上を目的にフレンドリーサービス部を立ち上げ、現在ではおもてなし推進室となっている。2013年頃、地域のA高等養護学校の生徒をコープさっぽろB店でインターンシップとして受け入れたことから、A高等養護学校の生徒が接客対応(フレンドリーサービス)を学ぶ機会として、おもてなし推進室によるA高等養護学校とコープさっぽろB店との合同CS研修会が定期的に持たれるようになった。2017年度からはインターンシップ前の接客対応研修をB高等養護学校の総合学習に組み込むこととなり、本研究ではその取組について報告することとする。

(方法)

コープさっぽろのCS研修では、おもにビジネスマナーやコミュニケーションについて研修を行っており、社会人としてのビジネスマナー獲得やワークを通してのコミュニケーション力向上を目指している。A養護学校では、1年次に教材DVDを視聴することでオリエンテーション的なCS研修を行い、2年次で本格的なCSI研修を行っている。新採用者用接客対応研修を通して、働く姿を具体的にイメージできることを目指している。研修のプログラム例をTable 1に示した。

(結果)

A高等養護学校では、このCS研修を就職支援の一環として位置づけており、地域との関わり、地元企業との関わりとの観点からも大切な取組と考えている。研修後の関係者による感想は以下の通り。

● A高等養護学校進路指導教諭

『最初、緊張気味だった生徒も、担当者様の軽快な講義で、徐々に表情も柔らかくなり、笑顔や笑い声が自然と出せるようになっていきました。振り返りシートの中で多く見られたキーワード“笑顔”や“目線”、“身だしなみ”等について、“なぜ大切なのか”を実体験の中から楽しみながら気づくことができたと思います。また、参加させて頂いた教職員も、そのような生徒の変化に驚き、学ぶことができました』

● 生徒さんの感想

『最初は緊張したけれど、やっている間に緊張が解けたので良かったです。コミュニケーションや言葉遣い、態度がすごく大切なことが分かったので、現場実習や学校で試してみたいと思いました。とても楽しかったので来て良かったと思います。お客様の笑顔が大切だな、と思いました』(女子)

『今回、たくさん隣の方と挨拶の練習をして、お客様に対する姿勢や態度、笑顔で相手の目を見てありがとうございます したって言えるのはすごく大切なんだ、と改めて気づきました。現場実習もあるので、その時にお客さんにこの人は笑顔が素敵で良い人だな、と思ってもらえるように日頃から頑張っていきたいです。今日は本当に良い勉強になりました。ありがとうございました。これからは今回のことを活かしていきたいです』(男子)

(考察)

A高等養護学校から、『このような機会を体験的に学ぶ場を拡大していきたい。接客教育やマナー教育体験で「行動」を学び、なぜそうするのか?を考えることで「心」を育てたい』との総括がなされているが、これはまさしくSocial Skill Trainingの神髄ではないだろうか。笑顔という形を意識的にとることで、対人関係における相手の反応も変わり、その事により相手からのフィードバックが好ましい刺激となり、さらに自分の笑顔や接客対応が良くなっていくという望ましい循環を体験することが、笑顔という外見的な「行動」だけでなく、相手に気持ちよい思いをして頂く、相手の立場にたって考えるというような「心」を育てていくものと思われる。特別支援教育のみならず、我々通常の社会生活においても通用することでもあり、今後の継続した取組が期待されることであろう。今後の取組については、続けて報告していくこととしたい。

Table 1 2年生接客対応(フレンドリーサービス)研修スケジュール

時間	テーマ	担当
9:40~9:45	導入、目的の確認	学校教員
9:45~9:50	生活協同組合コープさっぽろとは? おもてなし推進室紹介	推進室担当者 A店長
9:50~9:55	A店紹介	A店長
9:55~10:15	働くこととは? 先輩卒業生の紹介(映像とPP) 後輩へのメッセージ 店長からの一言(仕事ぶりや成長理由)	A店長 卒業生職員Cさん
10:15~10:20	企業として求める人材 ・必要な能力や心構え等	A店長
10:20~10:30	質問コーナー	A店長 推進室担当者 卒業生職員Cさん
休 憩		
10:35~10:40	ペアになり自己紹介	
10:40~10:50	A店長と卒業生職員Cさんの話から、気づいたことや感じたこと、学んだこと等についてペアで話し合う	
10:50~10:55	仕事とは何か、について確認	
10:55~11:05	本日の獲得目標確認 3つのお約束 「恥ずかしがらない」、「嫌がらない」、「やってみる」	
11:05~11:15	笑顔の勉強 ・「フヒ運動」、「ウィスキー、ラッキー」 ・3種類の笑顔	
11:15~11:25	持続 返事の練習 ・やまびこハイハイ ・隣の人の名前を呼ぶ→「ハイ!」返事確認	
休 憩		
11:30~11:40	挨拶の言葉の練習(気持ち伝わる挨拶は?推進室担当者 ・「おはようございます」「こんにちわ」 ・「ありがとうございます」 ・「お先に失礼します」 ・「お疲れ様でした」	
11:40~11:50	挨拶練習	
11:50~11:55	振り返り ・話し合いと発表	推進室担当者
11:55~12:00	組合さんの声紹介	
12:00~12:15	研修振り返りシート記入	
12:15~12:20	まとめ	推進室担当者 学校教員

発表に当たり、A高等養護学校関係者の皆様およびコープさっぽろおもてなし推進室の許可を得ることができました。ご協力に感謝致します。

(TAJITS Kiyoshi)