

# 授業展開例（作業学習 食品加工）

1 校種・学部・学年 特別支援学校 高等部 第1学年

2 単元名：カフェの営業をしよう

3 単元設定の理由

(1) 生徒観

本学級は、男子生徒5名、女子生徒3名の計8名で構成されている知的単一障害学級である。卒業後の一般就労を前提として開設されている職業コースの学級である。生徒は、口頭での指示についてはほぼ理解できている。授業でグループ作業を行う際に、生徒の中には周囲とのコミュニケーションをうまく取ることができず、作業している相手に積極的に関わることができない状況がある。その結果、作業効率が悪くなったり、その場に応じた適切な行動をとることができない場面がある。場面に応じて適切にコミュニケーションをとりながら、作業を進めていくことが大きな課題である。また、手先が器用で集中して作業に取り組むことができる生徒もいれば、これまでの経験不足から作業が苦手な生徒もおり、作業能力にはかなりの差がある。作業に積極的に取り組むことができない生徒は、少し難しい作業になるとすぐに諦めたり、人に依頼して解決しようとする傾向がある。

(2) 単元観

本単元は、作業学習「カフェ」の営業を通して、生徒の接客技能の向上と場に応じたコミュニケーション能力の向上を目指している。本校は、今年5月に校内にカフェをオープンした。カフェには、毎週、たくさんのお客様が訪れる。これまで生徒は、先輩が営業する様子を見学して学んだり、自分たちで接客技能を繰り返し返したりして学習を積み上げてきた。本時は、生徒が初めて本営業を行う日として設定している。生徒は、これまで接客の基礎を学習する中で、必要な心構え、身だしなみや衛生面、挨拶の仕方、正しい姿勢での立ち方や歩き方、お盆やグラスの持ち方やお客様へのお茶の出し方等等、基本的な内容について学習し、少しずつ技術を習得してきた。その習得した技術を本営業で実際に活用する。実際の営業は、接客の仕事だけでなく、カウンター内で注文を受け、注文の飲物や食物を作業の決まりに則り均一に作り、配膳し、会計を担当したりと仕事内容は広がる。また、それらの仕事を各々担当者が責任を持って行うと共に、協力して円滑に進めなければならない。本単元で、変化する場の状況とお客様に応じた接客技術の向上と共に、仲間とコミュニケーションをとり、協力してやり遂げる達成感や自己肯定的な態度が高まることが期待できる。

(3) 指導観

接客技術の向上と達成感や充実感を味あわせるため一人一人の生徒に役割と責任を与える。3つの係（接客係、準備係、会計係）に分け、1グループ2人程度で担当させる。接客係は席への案内、注文取り、配膳を行い、準備係は注文通り正確・清潔な飲物・食物の準備を行い、会計係は早く・正確な会計を行う。さらに、各係にリーダーを置くと共に係同士の業務を統括する店長（今後、全員が店長を経験する予定）を置く。このカフェを自分たちで運営するという生徒の意識を高め、役割と責任を自覚させるため、店長を中心に仕事内容の確認を行なわせたり、全員で基本的な身だしなみ、挨拶・言葉づかい、接客用語の練習を行わせたりする。変化する場に応じてお客様に臨機応変な対応を協力して行うため、係のリーダーを中心にリハーサルを行わせる。係ごとに不安な点やあいまいな点はしっかりとコミュニケーションをとり、お互いの質問や意見を傾聴し、尊重して答え合うようにさせる。生徒だけで想定しきれていない場合は「忙しくなってきた際に〇〇な状況もあるのでは？その際に、どうする？」と教員から問いかけて話し合いを充実させる。これらの活動を通して、場に応じたコミュニケーションをとり、協力して作業を行うことが、本営業の成功の秘訣であることに気付かせたい。生徒は本営業が初めてなので、オーダーが通った伝票の混乱を防ぐため伝票位置がわかりやすいシートや、飲み物のオーダーを確実に受けて係同士で連携しやすいカードを支援具として準備する。営業終了後は、自分を肯定的に見る態度と仲間の良さを認め合わせるため、自分や友達の良い点、店舗全体の改善点について振り返りをさせる。

4 単元の見直し

(1) 接客の基本的な作業技術、手順を知り、その技能を習得することができる。

- (2) 作業の決まりや指示を守って作業を行うことができる。
- (3) 分担した仕事を責任もってやり遂げることができる。
- (4) 他の人と協力して作業を行うことができる。
- (5) 集中して、根気よく作業を行うことができる。

5 指導計画 (全 24 時)

第1次	カフェの営業 (接客の基礎)	8時間	
	カフェの営業 (模擬営業)	4時間	
	カフェの営業 (本営業)	12時間	(本時は1/12)

6 本時の目標

○ 全体の目標

- (1) 笑顔での挨拶、適切な返事を行うことができる。
- (2) 衛生面に気を付けるとともに、各担当においての、作業の決まりを守って作業を行うことができる。
- (3) 自分が担当した仕事を責任もってやり遂げることができる。
- (4) 場に応じて、適切なコミュニケーションをとりながら、他の人と協力して作業を行うことができる。

○ 人権教育の視点

- ・ コミュニケーションをとる際に、お互いの質問や意見を傾聴し、尊重して答え合う態度を育てる。
- ・ 自己を肯定的に見る態度と、仲間のよさを認め合う態度を育てる。

7 本時の展開

過程	学習活動	指導上の留意点	評価の観点	評価方法
導入 5分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ はじめの挨拶</li> <li>○ 本時の学習内容の説明を聞き各生徒の目標を発表させる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 今まで学んだことを踏まえた目標になるように指示する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 各自が目標を明確にしている。</li> </ul>	
展開 35分	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ カフェ開店前のミーティングを行う。店長が主導して、仕事内容の確認を行う。</li> <li>○ 店長が主導して、身だしなみの確認と接客用語練習を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 店長からの確認事項に対して、係の仕事内容や自分の役割について責任を持って答える。(店長には確認プリントを用意する。)</li> <li>○ 生徒同士のやりとりの中で、不十分だった部分は、教員から質問等を行い、係で協議させ、改善させる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 係・各自の仕事内容を一人一人が把握している。</li> <li>○ 適切な声の大きさや礼の仕方、目線、笑顔を伴って、練習をしている。</li> </ul>	観察
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 接客係はリハーサルを行い、準備係、会計係は開店前の最終確認をする。</li> <li>・ 接客係は、皿やティーカップ等を正しく配置する。</li> <li>・ 準備係は、飲物を決められた分量で衛生的に提供する。</li> <li>・ 適切な声の大きさを挨拶や返事をする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 各係でコミュニケーションをしっかりと行い、不安な点等の確認・相談をするように促す。足りない作業があった場合は、協力して行わせる。</li> <li>・ オーダーが通った伝票の混乱を防ぐため、伝票位置がしっかりわかるシートを使用させる。</li> <li>・ 冷たい飲物のオーダーを接客係から準備係に正確に伝えるカードを支援具として使用させる。</li> <li>・ 各係のリーダーを中心に最終チェックを行わせ、店長へ報告をさせる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 各担当において、作業の決まりを守ってリハーサルを行っている。</li> <li>○ コミュニケーションをとる際、お互いの質問や意見をしっかりと聴き、尊重して答えている。</li> </ul>	観察

	<p>○カフェでの営業を開始する。 各係において作業を行う。</p> <p>* 参観者の教員がお客役になり生徒の対応を体験する。</p>	<p>○すぐに教員に頼るのでなく、できるだけ自分たちで主体的に協力して対応させる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様への挨拶や言葉かけが正しくでない場合は、係リーダーから声掛けをするように促す。</li> <li>・各係の仕事が円滑に進んでいるか確認し、必要に応じて支援を行う。</li> </ul>	<p>○担当の仕事も責任もって行っている。</p> <p>○適切なコミュニケーションをとりながら、他の人と協力して作業を行っている。</p>	<p>観察</p>
<p>まとめ 10分</p>	<p>○片付け</p> <p>○振り返り</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・終わりの挨拶</li> </ul>	<p>○各自が設定した目標を視点に、自分自身の良かった点、クラスメイトの良かった点、店舗全体での改善点を出し合わせる。</p>	<p>○担当する仕事を責任もってやり遂げた充実感や仲間と協力してやりきったという達成感を味わう中で自己を肯定的に見ている。</p> <p>○仲間のよさを認め合っている。</p>	<p>観察 記述</p>

7 生徒配置図

ウッドデッキ

