

平成 1 9 年度

企業等派遣研修報告集

石川県教育委員会

平成19年度企業等派遣研修報告集 目次

番号	氏名	学校名	研修先	頁
1	下出由希子	加賀市立作見小学校	ジャスコ 加賀の里店	1
2	中川 正則	小松市立今江小学校	養護老人ホーム 第二松寿園	4
3	川端真紀子	能美市立辰口中央小学校	医療法人社団 勝木会 やわたメディカルセンター	7
4	北本 和之	能美市立福岡小学校	株式会社 大和小松店	11
5	石田 浩幸	白山市立松任中学校	株式会社 ナナオ	14
6	林 和歌子	野々市町立館野小学校	社会福祉法人 松の実福祉会 通所社会就労センター 松の実園	17
7	長丸 茂人	金沢市立栗崎小学校	介護老人保健施設 福久ケアセンター	21
8	小山 一郎	金沢市立清泉中学校	株式会社 金沢名鉄丸越百貨店	24
9	杉本 弘美	内灘町立内灘中学校	株式会社 うつのみや	28
10	半田 相国	羽咋市立余喜小学校	株式会社 いこいの村能登半島	32
11	泉 康浩	志賀町立高浜小学校	株式会社 いこいの村能登半島	35
12	中谷 則子	中能登町立御祖小学校	のとじま臨海公園水族館	38
13	仲島 祐子	七尾市立石崎小学校	社会福祉法人 徳充会 青山彩光苑ライフサポートセンター	41
14	本谷 優一郎	七尾市立中島小学校	株式会社スギヨ 北陸工場	45
15	大隅 恵美子	輪島市立河井小学校	ホテル 高州園	49
16	真智 富子	能登町立真脇小学校	(財)能登町ふれあい公社 体験交流施設「ラブロ恋路」	53
17	西 敏之	珠洲市立飯田小学校	特別養護老人ホーム 長寿園	56

研修機関	ジャスコ 加賀の里店
研修期間	平成19年10月27日～11月26日
所属・氏名	加賀市立作見小学校 下出 由希子

## I 研修目的

- ・ サービス業に携わり、接客を通して自己のコミュニケーション能力を高める。
- ・ 食品販売業における衛生管理の理論や方法について学び、学校における衛生管理に生かす。
- ・ 企業の組織体系、仕事、業務の進め方を学び、学校での組織的教育活動のあり方についてみつめなおす。

## II 研修内容

### 1 入社オリエンテーション

店長講話、イオン概要、業務規則、業務上災害防止、社内ルール、組織説明、CS (customer satisfaction=お客さま満足) について、個人情報保護教育、販売基本動作・販売話法と販売用語について、イオンの社会貢献活動、学習制度、イオンの企業姿勢と行動規範について、レジ操作について、衛生教育について

### 2 クオリティーキーパーとしての研修

商品の期限日のチェック、商品の品質チェック、冷凍冷蔵庫の温度チェック、売場作業場の衛生チェック、エプロン白衣の管理、従業員の検便の管理

### 3 サービスカウンターでの研修

お客さまへの挨拶・姿勢・表情・言葉かけの実践

店内案内、領収書の発行、景品交換、予約承り、発送承り、拾得物・遺失物承り、たばこ・切手・商品券などの販売、進物包装、返品承り、店内放送

## III 研修成果

### 1 入社オリエンテーションで学んだこと

イオンでは、入社するすべての社員に2日間の入社オリエンテーションを行っており、私もこのオリエンテーションを受けることから研修が始まった。そこでは企業の基本理念や行動規範、就業規則などをファイルにまとめた資料を参考にして、店長の講話やビデオ研修、実習などを取り入れたオリエンテーションが行われていた。

そこで第一に学んだことは、イオンの基本理念「すべてはお客さまのために」である。即ちCS (customer satisfaction) = 「お客さま満足」を高めることが目標であり、その目標に向かって企業全体、社員一人ひとりが行動しなくてはならないことを学んだ。どこの店でも同じ商品を買うことができる現在、その中でお客さまが当店を選んで、当店で買って下さるために、いかにお客さまに満足してお買い物して下さるかを考えながら接客・行動することを教えられた。

店長からの講話でも、「お客さま第1」とあり、私たちの給料はお客さまからの代価として頂いていると話されていた。お客さまを大事にしようとする気持ち、目上の人に接する言葉と態度でお客さまに接しなければならない、苦情をもらってはいけないと指導された。

また、私たちは常に評価されているのだから、自分をよく見せようと努力すること、勉強しなさいとの店長からの講話であった。

以上のような内容の入社オリエンテーションをすべての社員に実施するのは、企業の目標を全社員に周知徹底し、社員一人ひとりが質の高いサービスをお客さまに提供して、企業の業績を上げるために必要だからと感じた。

同じように、学校現場においても教育目標がある。校長を中心にその教育目標に向かって全教職員が一丸となって取り組むことで、子どもたちに質の高い教育を提供できるのではないかと感じた。

## 2 クオリティーキーパーの業務から学んだこと

クオリティーキーパーとは、お客さまの食の安全を守るために、食品の衛生管理・品質管理、店舗の清掃衛生管理、従業員の衛生健康管理を行う社員である。ジャスコ加賀の里店では一人しかいない専門職である。

食品の衛生管理・品質管理とは、食品の賞味期限・消費期限をチェックし、社内基準に従って、値下げ・廃棄をすることである。生鮮食品においては品質の悪いもの、鮮度が落ちたものを見分け、値下げ・廃棄する。これらの作業は、各売り場の担当者が毎日していることであるが、それが徹底されているか確認し、売り場担当者の指導をするのがクオリティーキーパーの仕事である。

イオンではお客さまがお家で食べられる時に、安全においしく食べられることを基準に、販売方法検討日（きるだけ早くにお客さまに買って頂けるように値下げを検討する日）、販売限度日（お客さまに賞味期限・消費期限までに食べ終わって頂くために、販売できる最終限度日。廃棄日。）が決まっている。食品名・価格表示の隅にその基準日が数字で記載されている。このように販売食品は衛生管理・品質管理されていると知り、一消費者としても安心し、感心した。

売り上げのため、環境のためにも廃棄食品をできるだけ出さないように管理しなければならないが、食品によっては販売可能期間が短いものがあり、その仕入れ管理は難しいと思った。しかし、まずはお客さまの安全・信頼が第一であり、それを守るために、お客さまの代表として声を上げていくのがクオリティーキーパーの仕事であると感じた。

店舗の清掃衛生管理では、売り場・食品加工の作業場の清掃が徹底されるようにチェック表などを用いて従業員に指導したり、度々現場に出向いて従業員に衛生的な作業手順について直接話をしていた。冷蔵庫の温度管理も大切な仕事であり、チェック表に記入するように従業員を指導していた。しかし、24時間営業で多くの従業員が入れ替わりで管理していくため、その徹底は大変なようであった。

従業員の衛生健康管理とは、主に従業員の検便の定期的な実施と、作業用エプロン・帽子の定期的なクリーニングと補充である。検便は、ジャスコ加賀の里店に勤務する食品に関わる従業員すべてに行われていて、それは短期の従業員であっても行われていた。ノロウイルスが流行した去年は、ノロウイルスに感染した従業員の出勤停止の指導も行ったとのことであった。

従業員の手洗いの徹底にも力を入れており、入社オリエンテーションには、ビデオによる手洗いの仕方の指導があった。クオリティーキーパーとしての初勤務は、きちんとした手洗いの指導を受け、手洗いをすることであった。従業員が使うすべての手洗い場には、シャボネット液、消毒用アルコール、爪ブラシ、ペーパータオルが設置されており、正しい手洗いの仕方についての掲示資料が貼られていた。これらの管理もクオリティーキーパーの大切な仕事であった。

全従業員の衛生意識を高め、衛生管理の徹底を図るために、各売り場の代表者が集まり、週1回クリーンミーティングが行われていた。衛生管理に落ち度がないか、冷蔵庫の温度チェックの実施状況など数値化した資料を用いて指導の徹底がなされていた。さらに質の高い衛生管理ができるように、時には外部やイオン社内の衛生評価機関が視察に来て、各店舗の評価がされていた。

学校におけるクオリティーキーパーは正しく養護教諭であり、子どもたちと職員の衛生管理・健康管理を行わなくてはならない。各教職員から子どもたちへの衛生指導を徹底することで、子どもたちの安全が守られることを再認識し、教職員の指導の重要性も含め気持ちが引き締まった。

### 3 サービスカウンターの業務から学んだこと

サービスカウンターの仕事は複雑で多岐にわたっており、1ヶ月の研修では正確な業務をすることはとても不可能であった。しかし、お店の顔として、お客さまには正確、丁寧な対応を求められるのがサービスカウンターの仕事である。社員の方々に、とにかく何度も聞いて見てもらい確認を取りながら業務にあたった。お客さまの信頼を得るためには、謙虚に正直に接客することが必要であり、たぶんこうであろうといった曖昧な仕事は許されないことを何度も指導された。

例えば、領収書は発行後も再度チェックし間違いはないか確認されていたし、切手・はがき・商品券・マイバック等の売り上げ数は何重にもチェックされ、正確に管理されていた。またレジの現金の金額に間違いはないか1日に何度も点検し、ミスがあった場合は反省書を書くこともあった。

学校現場においては、教育という特殊性から数値的に正確さをもとめられる場面はあまり多くないように感じる。そのことから、ミスに対して鈍感になり、職務に対する自分への甘さがあったのではないかと反省させられた。

どの売り場でも同じではあるが、特にサービスカウンターでの接客は一人ひとりのお客さまに対する心配りが特に必要であると感じた。サービスカウンターには、財布を落とされたと取り乱した様子のお客さま、迷子の子ども、苦情を訴えてくるお客さまなど様々なお客さまがいらっしゃった。どのような場合においても常に丁寧で的確な接客をされている社員の方々の姿に感動した。そしてお客さまの声には、どんな些細なことであっても曖昧でなく、確実に、そして誠実に対応していた。例えば落とし物については、ヘアピン1つ、スタンプカード1枚、食べ残しのお菓子といったものであってもきちんと保管、記録されている。落したものが届いていませんか？という問い合わせについては、そのとき届けがなくても後日出てくることもあるからと詳しく話を聞き、お客さまの連絡先を訪ねていた。そのおかげでお客さまの手元に戻る落とし物があり、お客さまの声にできるかぎりの手だてをきちんとすることの重要性を学んだ。

この「お客さまの声」を、「子どもたちの声」に変えて考えてみた。学校において、私は子どもたち一人ひとりの声に丁寧に対応してきたのだろうか振り返り反省させられた。どんな些細な子どもたちの声であっても曖昧でなく、丁寧に誠実に応じていくことで子どもたちの気持ちは満たされ、よい関係を作っていけるのではないかと思った。さらに「保護者の声」に対しては子どもたち以上に丁寧に誠実に対応しなくてはならないと感じた。そうすることで、保護者との関係は良くなり、苦情トラブルの発生を防ぐことができると感じた。

## IV 今後の課題

「すべてはお客さまのために」の基本理念のもと仕事をするというのは、謙虚な気持ちで、どんな些細なことであっても正直に誠実に行動することだと感じた。お客さまに対してはできないという答えはせず、できることを自分で考えて、できることを最大限努力してするという社員の方々の姿から多くを学んだ。学校で子どもたちや保護者と関わるときも、同じような気持ちと態度で接していかなければならないと思った。

学校を離れて、全く違った環境での企業研修はとても貴重な経験になった。何もわからない中で仕事をしていくことはとても大変でしたが、緊張感があり新鮮な気持ちで勤めることができた。社員の方々に、わからないことは丁寧に教えて頂き、ミスをしたときはうまくフォローして頂いた。そんな社員の皆さんの心遣いのおかげで、企業研修はとても楽しく、1ヶ月があっという間に過ぎました。ジャスコ加賀の里店の社員の方々には心より感謝申し上げます。

また貴重な機会を与えてくださった教育委員会、学校長をはじめとする学校職員の皆様にも深く感謝申し上げます。

研 修 機 関	養護老人ホーム 第二松寿園
研 修 期 間	平成19年9月3日～10月2日
所 属 ・ 氏 名	小松市立今江小学校 中川 正則

## I 研修目的

- ・ 高齢者福祉施設における、個々の利用者に応じた細やかな対応や姿勢、それを支える組織の体制を学び、今後の教育活動に生かす。
- ・ 福祉の現場で実際の業務を体験し、様々な方と接する中で、人間性や社会性を磨き、教員としての資質向上をめざす。

## II 研修内容

### 1 養護老人ホーム研修 (9月3日～9月21日)

#### ① 介助の補助

- ・ 移動介助 食事、入浴、水分摂取、行事等への誘導、ベッドと車椅子の移乗
- ・ 食事等介助 昼食準備、食事の配膳・下膳、食事介助、水分摂取、栄養補助の介助
- ・ 排泄介助 排泄への誘導、尿バック排尿、おむつ交換

#### ② 利用者とのコミュニケーション

#### ③ 行事、クラブの準備・参加

- ・ 自治会、バーベキュー、定例講、敬老会、誕生会
- ・ 書道クラブ、こもれびクラブ、生け花クラブ
- ・ レクリエーションの運営

#### ④ 作業

- ・ 清掃（廊下、居室、食堂等）、ゴミ収集、ポータブルトイレ洗浄
- ・ 洗濯、衣類配布、下拭き準備

### 2 特別養護老人ホーム研修 (9月24日～9月28日)

#### ① 介助の補助

- ・ 移動介助 食事・入浴等への誘導、車椅子への移乗
- ・ 食事等介助 昼・夕食準備、食事の配膳・下膳、口腔ケア準備
- ・ 入浴介助 整容の補助

#### ② 利用者とのコミュニケーション

#### ③ 清掃（廊下、手すり、居室等）

### 3 デイサービス研修 (10月1日～10月2日)

#### ① 介助の補助

- ・ 移動介助 利用者迎え・送り
- ・ 食事等介助 昼食準備、食事の配膳・下膳、口腔ケア
- ・ 入浴介助 整容の補助

#### ② 利用者とのコミュニケーション

#### ③ 余暇活動への参加

- ・ 体操、散歩

#### ④ 清掃（階段、玄関）

## III 研修成果

### 1 職員の連携

毎朝必ず行われるのがミーティングである。個々の利用者について細かな情報が記録され、引き継ぎがなされている。ケアワーカー、看護師、調理師、相談員（養護）が利用者の体調、食事量、睡眠や排泄の様子、日中の過ごし方や要望等の情報を共有し、どのように対応していくか共通理解し確実にやっていく。様々な勤務体

制、業種のスタッフによって成り立つサービスは、このミーティングなしには成り立たない。毎日、ぬかりなく丁寧に行われるミーティングから職務に対するスタッフの責任感を強く感じた。

実際に、利用者の体調は大きく変化する。養護老人ホームでの3週間でも、体調が回復して自力での活動に意欲が出てきた方や、昼夜逆転の生活が改善され、たくさん会話してくださるようになった方もいれば、体調を崩し、物事に対する意欲が落ち、悲観的になった方もいた。それにともなって、介助内容や声掛けなどを変えていく対応の早さには感心した。改めて、情報の共有や共通理解と共通行動、そして素早い対応の重要性を認識することができた。

## 2 利用者に対する支援

昼食への移動を促す場面で、「この方は（車椅子の）自操できるから声掛けをお願いします。」と指示され、声を掛けたが一向に姿が見えない。ケアワーカーが、もう一度声を掛け、ほんの少し車椅子を移動させて「後は自分で来てくださいね。」と伝えると、その利用者は自操を始めた。

ここでは、利用者が自分でできることは、なるべくしていただくことを大切にしている。利用者の生活の質を考えても当たり前のことではあるが、実はなかなか難しいことである。加齢によって、心身の衰えは当然おこる。そこで、どのような支援で本人のできることを保証していくかが重要となる。本人の意欲を引き出す声掛けや介助、そして、自分でできるように周囲の環境を適切に変えること、これらは教育の場でも当てはまることである。高齢者に対する支援で学んだことを、これからの児童に対する支援に生かしたい。

もう一点、印象深かったことは、養護老人ホームの自治会を見学したことである。利用者にとって、それぞれの居室が住居にあたり、施設全体が生活の場である。利用者自身が、ここでの生活をよりよいものとするため話し合い、職員も一緒により方法を考える様子を見学しながら、生活の場を預かる者が持つ責任の重さを痛感した。同様に、児童にとって学校が一日の大半を過ごす場であることを、児童の側に立ってここまで考えてきたか、教師の持つ責任を再認識した。

## 3 生き生きとした生活環境

養護老人ホームの予定表にはいろいろな行事やクラブが書き込まれている。バーベキューは普段の食堂を離れ、大きな車庫でわいわいとバーベキューを楽しむ催しであった。利用者みなさんの楽しげな話し声や歌声にあふれ、笑顔がいっぱいの楽しい食事であった。施設のなかでの生活は単調になりがちであり、この行事やクラブが大きな役割を果たしていると感じた。敬老式や誕生会では、地域のボランティアグループや保育所みなさんや職員の出し物があり、大いに盛り上がった。また、書道クラブでは、初めて参加した利用者の方が、何度も何度も、納得いくまで書き続ける姿が印象的であった。そのほかにも、大型ショッピングセンターへの買いものに出かけたり、施設内の喫茶コーナーで、お菓子とおしゃべりを楽しんだり、様々な工夫が凝らされている。そして、常にスタッフの明るい笑顔と声掛けがある。

また、利用者の中には食事に制限のある方、例えば、ミキサー食という、すりつぶしたペースト状の食事しか食べられない方がいる。ある日の昼食の主菜は魚であったが、ミキサー食の方には魚のペーストを魚の形に固めて盛りつけてあった。また、いつも色合いにも気を配り、食欲の湧くようにしてある。施設内の生活で、食事は大きな楽しみである。その楽しみを大切にして工夫されていることがよくわかった。

ある利用者が「私ら本当に結構や。」と話してくださった。その言葉は、利用者の側に立って工夫し、力を惜しまない運営姿勢によるものであろう。

#### 4 コミュニケーションの重要性

あるケアワーカーが、「入浴や排泄の介助は、やりかたを覚えていけばできるようになること。一番むずかしいのはコミュニケーション。」と話してくださった。実際に、一番難しく感じたのもコミュニケーションであった。自分から話しかけてくださる利用者もいるが、そうでない場合、何を話題にすればよいか、また、個人的なことをどこまで伺ってよいのか、とまどうことも多かった。スタッフの皆さんが、常に笑顔で明るく接していることにならい、とにかく笑顔で、しっかりと聞くことを大切に会話するように心がけた。また、利用者のお名前をできるだけ覚え、自分から積極的に挨拶したり、話しかけたりすることで、少しずつスムーズなコミュニケーションがとれるようになってきた。また、壁面の飾りを一緒に作ったり、パズルをしたり、あるいは一緒に掃除をしながらコミュニケーションする場などを設定していただき、とてもありがたかった。他にも、クラブ活動と一緒に習字をしたり、自分がレクリエーションを運営したりしながらコミュニケーションを図ることができた。

コミュニケーションによって利用者が笑顔になられたり、不安顔から安堵の表情になられたりしたときは、こちらも本当にうれしかった。人と相対する仕事であることは、福祉施設も学校も同じである。コミュニケーションの持つ重みをさらに深く認識して、児童や保護者に接していきたい。

#### 5 多くの人との出会い

この研修期間、様々な方と出会うことができた。同じ第二松寿園だが、養護、特別養護、デイサービス、それぞれに利用者は異なり、業務内容も違っている。しかし、どのスタッフも前向きで、夜勤などもあり疲れているはずなのに、笑顔を絶やさない仕事ぶりがすばらしかった。そんなお忙しい中で、ご自分の仕事に対する思いや苦労話をして下さったワーカーの方、掃除の仕方のごつを教えてくださいいただいた清掃業者の方、プロとしての話はとても参考になった。また、実習生として一緒に過ごした方は、いつも何かを学ぼうと一生懸命であった。そして、何人もの利用者の方が、いつも笑顔で声をかけ、応援してくださった。自分が研修を続けることができたのは、この出会った方々の力である。出会いから多くの事を学ぶと共に、こんな風に自分も出会った人の力になれる接し方をしたいと思った。

### IV 今後の課題

本研修において職員間の連携の重要性を再認識し、また、情報の共有方法を学ぶことができた。これをそのまま学校現場に持ち込むことは難しい点もあるが、情報の共有や共通理解が必要な場合は、記録と場の設定を最優先で行わなければならないと強く感じ、このことを肝に銘じたい。

また、研修中、利用者をベッドから車椅子へ移乗する補助を何度も行ったが、その都度とても緊張した。失敗すれば利用者の身体を傷つけることになるからだ。コミュニケーションを図るときは、相手の話しや様子を細心の注意で受け取ろうとした。振り返って学校における自分の業務に対する緊張感はどうだっただろうか、慣れによって鈍っていたところはないだろうか。自分の職務に対する責任感を再認識し、緊張感を常に持ち続けることを大切にしていきたい。

最後になりましたが、この研修を快く受け入れていただき、丁寧に指導して下さった第二松寿園の皆様、暖かく接して下さった利用者の皆さんに心から感謝いたします。また、貴重な研修機会を与えて下さった石川県教育委員会、そして、学校を離れ研修に出ることを支えて下さった学校長をはじめ、今江小学校の皆様に深く感謝申し上げます。

研修機関	医療法人社団 勝木会 やわたメディカルセンター
研修期間	平成19年 11月5日～12月4日
所属・氏名	能美市立辰口中央小学校 川端真紀子

## I 研修目的

- ・医療・福祉の様々な現場の体験をすることにより、人としての生き方や在り方を学び自分自身の人間性や社会性を磨く。
- ・お客様や患者様の立場に寄り添いサービスを提供しようとする企業研修先の経営方針や就業姿勢に触れ、学校現場に生かす方策を考える。

## II 研修内容

### 1 サービス本部業務部【第1週】

#### ① 総合オリエンテーション

- ア 勝木グループの基本理念、姿勢、方針、組織等
- イ 各施設の説明、各施設見学、挨拶回り、電話の対応等
- ウ 勝木グループ職員研修体制について
- エ 総合受付案内業務補助

#### ② 図書室における業務

- ア オリエンテーション（病院図書室の機能についての説明）
- イ 書籍のデータ入力
- ウ 図書室書籍整理

#### ③ 薬剤課

- ア オリエンテーション（薬剤課の業務内容について）
- イ 薬剤の安全管理体制説明
- ウ オペ室同行（看護師との麻薬受け渡し手順見学）
- エ 外来入院患者の調剤業務説明
- オ 服薬指導見学（薬剤師が患者様に対し薬の正しい飲み方等の指導を行う）
- カ 調剤済み薬剤の分別再利用作業

#### ④ 栄養部

- ア オリエンテーション（栄養部の業務内容について）
- イ 栄養指導見学（患者様に対して栄養摂取状態を確認、指導を行う）
- ウ NSTの参加（ドクターと各部の担当者が栄養摂取の観点から、現在の状態や今後の栄養指導の方向性を話し合う場）

#### ⑤ やわた倶楽部

- ア オリエンテーション（やわた倶楽部の歴史・運営方針・説明等）
- イ お年寄り向けサークル講座体験参加  
（ゆっくりゆっくりストレッチ、頭のおもしろトレーニング）

#### ⑥ 地域医療連絡会の会場設営、地域医療連絡会への参加

### 2 北陸体力科学研究所【第2週～第3週】

#### ① 総合オリエンテーション

- ア 北陸体力科学研究所の理念、各種業務内容について
- イ 医療保険制度改革（高齢者医療確保法の説明、その改変に伴う企業戦略等）

#### ② 会員サービス課（ダイナミック）

- ア 朝礼参加（勝木グループの基本理念・基本姿勢、北体研の基本方針、接遇の心得の唱和と接遇挨拶練習）
- イ 新規会員様のメディカルチェック見学、入会後の会員様の栄養指導見学

- ウ アリーナ担当業務  
アリーナの清掃、マシンの拭き掃除や消毒  
ボディパンプ、ヨガ、エアロビクス、朝の体操等の体験  
会員様とのコミュニケーション及び接遇  
J r スポーツ塾の補助、用具準備片付け
- エ スキー強化選手の体力測定補助
- オ カウンター受付業務（会員カードの受け渡し、接遇研修）
- カ プール業務 J r 水泳スクールの監視と補助（着替え、トイレ、整列等）
- キ ヘルシーバイキングの準備・片付け補助
- ク 病後の会員様のメディカルトレーニング見学

③ 検診センター課

- ア オリエンテーション（検診センターの業務内容について）
- イ インフルエンザ予防接種後のデータ処理
- ウ インフルエンザ関係書類の事務処理（領収書押印、シール貼り、書類整理）
- エ インフルエンザ出向受付業務補助  
（南加賀公設市場、村井索道、小松電子、大聖寺警察署様）
- オ 健康診断結果の宛名書き

④ その他

- ア 石川県警健康セミナー補助  
メタボリックシンドロームの総論、予防の運動療法・栄養療法  
メンタルトレーニング（自立訓練法）等見学
- イ 接遇委員会への参加
- ウ 防災委員会、防災訓練への参加（大地震により病院のライフラインが途絶する場合を想定しての訓練。今回は、外来入院患者の避難とマニュアルを職員に周知徹底させることを目的として行われた。）

3 やわた在宅サービスセンター【第4週目】

① デイサービスセンター

- ア オリエンテーション（業務内容、館内施設の説明等）
- イ 各種業務体験  
血圧、脈拍、体温測定補助・昼食の準備、食事量を記録表へ記入  
お客様との会話・特浴の入浴見学・体操、レクレーションの補助  
学習（読み書き計算）見学・巡回バス乗り場への見送り補助  
送りのバス乗車・室内清掃

② 通所リハビリセンター

- ア オリエンテーション（業務内容、館内施設の説明、デイサービスセンターとの違い、通所リハビリセンターとしての方向性について）
- イ カンファレンス参加（要支援2のお客様のケースについて検討）
- ウ 各種業務体験  
マシントレーニングの様子見学、お客様との会話、体操見学や体験、趣味余暇活動の見学や体験、巡回バス乗り場への見送り補助、室内清掃

③ 訪問看護ステーション

- ア オリエンテーション（業務内容、介護保険制度導入から現在の流れ、介護サービス利用までの流れ、地域包括支援センターの役割と現状）
- イ ヘルパーさんに同行（入浴介助、食事指導等見学）
- ウ 職員の方と懇談

4 サービス本部事業部【最終週】

① やわた倶楽部（折り紙倶楽部）

## ② 地域医療連携についての説明

### 地域医療機関訪問同行

(美川・松任地区の診療所を回り、地域連携医療を呼びかける、冊子配布)

## ③ 研修のまとめ(懇談)

### Ⅲ 研修成果

#### 【一人ひとりの働く姿勢が基本理念・基本姿勢を支える】

やわたメディカルセンターは『あなたの健康がわたしたちの願いです』という基本理念、『人を信じ人を大切に作る』という基本姿勢を、職員の方々一人ひとりが理解し、仕事に従事している企業先であると感じた。そこは、単に健康と医療と福祉のサービスを提供する場ではない。奉仕の精神に満ち溢れ、常に相手の立場や生き方を尊重する人のぬくもりが感じられる場であった。

病棟での栄養指導・服薬指導では、患者様の生活習慣を正確に聞き取りながら、適切なアドバイスをお客様の納得のいくように分かりやすく行っている様子を見学することができた。従来続けてきた食生活を少しでも改善しようという気持ちを持ってもらうために、薬の効果を知らせ飲み忘れを減らすように、と患者様のことを第一に考えて丁寧に指導されていた。栄養摂取のカンファレンスでも、ドクターを中心とする各担当者が5人チームになって、一番よい方法を患者様個人の性格や家庭環境を考えながら、意見交換を行っていた。

また、運動増進施設『ダイナミック』では、お客様が知りたいこと、してほしいことをスタッフが常に気配りし、素早く動いている姿が印象的であった。医療的に配慮が必要なお客様やしばらく利用されていなかったお客様が来たことも現場のスタッフがいち早く知ることができるようになっており、一人ひとりのお客様を大切にしている姿勢を学ぶことができた。

さらに、やわた在宅サービスセンターでは、様々な高齢者に対して深い愛情と尊敬の念を持って接する職員の方々の働く姿を見ることができた。高齢者の方々は、人生の先輩であり、それぞれにプライドがおありである。それゆえに信頼関係を結ぶことの難しさがあるという話。この仕事は、一人ひとりの生き方を教わりながら、利用者の方々の喜ぶ笑顔がみられる素晴らしい仕事であるという話。どれも、相手の立場に立って接しなければ出てくることはない言葉である。職員の方々の人を思いやる深い気持ちに頭が下がる思いがした。

多種多様な業務が存在する大きな企業で、これだけ基本理念や基本姿勢が徹底しているのは、そこに働く方々が常にそれを意識し、業務を行っているからだと考える。学校現場においても教師自身がかつと学校目標を深く理解し、絶えず振り返りながら、子どもに誠実に指導していく必要性を改めて感じた。また、こんな学級を作りたいという明確なビジョンを持ち、実態に合った学級経営案を立て、子どもたちに理想の学級像を具体的に示していかなければならない。それらの積み重ねが、学級づくりの原動力になると改めて考えることができた。

#### 【接遇意識の高さ】

やわたメディカルセンターでは、接遇の基本的なマニュアルがある。接遇の5原則(挨拶、笑顔、身だしなみ、言葉づかい、態度)を常に意識し、患者様やお客様に気持ちよく接していこうという姿勢がどこの課へいっても感じることができた。

また、接遇委員会も設置されており、各課の委員が患者様やお客様への対応についてのあり方を話し合い互いにチェックし合う機会を設けている。様々な苦情に対しても、患者様やお客様の心をつかむチャンスと捉え、職員全体で共有し対応していこうとするシステムができていた。

これらは、保護者の方々や地域の人々等、人の出入りの多い教育現場でも大変有効であり取り入れられるものが多いと感じた。日々子どもや保護者の方々への対応の仕方で参考になることも多くあり、是非実践していきたい。

#### 【時代の流れをよみ適応していこうとする企業姿勢】

少子高齢化の進展により国民医療費が増大し、政府は医療費の削減と患者の自己負担を増大させる方針を打ち出した。さらに、介護保険制度を導入し入院患者の診療報酬の引き下げを行った。これらの医療保険制度改革により、病院の経営が困難な時代になってきている。その渦中にあっても、やわたメディカルセンターは、サービスの質を向上させ、地域に根ざした病院経営を行うための企業努力を迫及している。地域医療との連携を図り、急性期病院としての役割を明確化し、質の高い医療を提供していくための企業努力は目を見張るものがあった。

また、医療保険制度改革が来年から施行され、40歳から74歳の被保険者を対象に特定保健検査と特定保健指導を行うことを義務付けられた。この改革をビジネスチャンスと捉え、北陸技術研究所では様々な事業やセミナーを開催し来年に備えている。

時代の流れをよみ、いち早くそれに適応していこうとする企業姿勢は、教育の現場でも見習うべきところが多い。教育改革、学習指導要領改訂等といわれるたびに現場は右往左往しがちであるが、自分自身が時代の大きな流れをよむ視点を持つことが日頃から大切であるということ学んだ。

#### IV 今後の課題

社会の変化に伴い大きな変革を余儀なくされているという点において、医療業界と教育業界の置かれている立場はかなり似ている。その中であって、やわたメディカルセンターは、時代の流れをよみ変革をチャンスと捉え、患者様やお客様を満足させている企業であると実感することができた。そのあらゆる課で研修させて頂きながら、教育の場でそれを具体的に生かす方法を、一ヶ月模索してきた。

社会の変化に合わせていち早く変えなければならないこと、いつの時代になっても変えずに守っていかなければいけないこと、を常に自分自身で判断し、教育の場で実践していくことが今求められているのではないかと感じた。

現在、教育現場で対応が急がれていることとして、食育、体力増進などの課題が考えられる。今回、研修させて頂きながら、心身ともに健康に生活できることの素晴らしさ、病気にならないための予防の大切さを感じることができた。病気の予防をしていくには、小学校時代からの指導こそが有効である。小さいころから必要な知識を蓄え、生活習慣を自分自身で改めていくことが健康な体づくりにつながるだろう。保健体育などの教科指導や食育指導を各学年で系統的統一的に行えるように、カリキュラムを見直したり、再編成したりすることが急務であると感じた。これからは、もっと子どもの将来を見据え健康を意識して指導していきたいと考えている。

それに対して、いつの時代もどこに行っても大切なのは、人と人のつながりである。自分のことを大切に、そして自身と関わりのある周囲の人々のことを大切にして生きていくことが自分自身の幸せにつながる。今回このことを学ぶ場として、学校ほど素晴らしい場所はないと感じることができた。学校で集団行動を身につけること、自分の意見を主張すること、友達の意見を聞くこと、遊ぶこと、けんかすること学校生活のすべてのことが、人と人のつながりを感じる素晴らしい経験となっていく。その体験が、主体的に人と関わる喜び、人のために働く喜びに結びついていくのではないだろうか。学校での何気ない一つ一つの活動を大切にして、友達と学習する楽しさを日々味わわせていきたい。

以上のことを具体的に実践できるように、これからもプロ意識を強く持ち日々研鑽していきたい。

最後になりましたが、大変お忙しい毎日にも関わらず研修を引き受けていただき、様々な体験の機会を与えてくださいました、勝木理事長をはじめとする勝木グループの皆様方、本当にありがとうございました。心より感謝申し上げます。

また、貴重な研修の場を与えてくださった石川県教育委員会をはじめ、小松教育事務所の皆様、支援してくださった学校長、職員の皆様に深く感謝致します。

研修機関	株式会社 大和小松店
研修期間	平成19年10月1日～10月31日
所属・氏名	能美市立福岡小学校 北本 和之

### I 研修目的

- ・ 接客販売を通して、お客様の心理をつかみ、人と接する力を養う。
- ・ 企業が提供しているサービスの本質を見つめ、教育現場に求められるサービスを考える。

### II 研修内容

#### 1 オリエンテーション（10月1日）

- ①企業研修にあたって
- ②大和小松店のビジョン等について
- ③勤務態様と店内ルールについて

#### 2 6階（家庭用品売場）ギフトサロン売場実習（10月1日～10月31日）

- ①朝礼、基本行動、開店準備
- ②開店時のお客様へのあいさつ
- ③接客販売・・・商品承り、レジ打ち、包装、箱詰め、倉庫からの品出し
- ④発送用、外商用の荷作りと運び出し
- ⑤売場清掃

### III 研修成果

#### 1 接客販売を経験して

「おはようございます。」「いらっしゃいませ。」「ありがとうございます。」「またどうぞ、お越しくだけさいませ。」販売員の発する言葉一つ一つが実に心地よい響きを持っている。研修初日から売場に出ささせていただいたのだが、接客販売の難しさと喜び、素晴らしさを実感する一ヶ月であった。

販売員の一日は各階ごとの基本行動の確認から始まる。基本行動の確認では、接客の基本（言葉、行動）を毎朝練習する。社員の方々は当然完ぺきにできているわけだが、毎朝の継続によって、販売員の接客への意識の高まりにつながっていると感じた。売場で接客販売にあたっていると、お客様と販売員は「商品」を介してコミュニケーションをしているわけだが、実際はお客様への「言葉かけ」や「対応」によってコミュニケーションが成り立っているのだと感じさせられる場面が多くあった。研修当初、お客様の要求に応じてどのような言葉かけをしていくとお客様の満足につながるのかを考え、それを行動に移すことはとても難しいことであった。しかし、同じフロアで働く社員の方々は丁寧な言葉遣いを基本にコミュニケーションを取っていく中で、お客様のニーズ（何かほしいな）からウォンツ（これがほしいな）を導き出していた。同じフロアの社員の方に「販売員としての仕事の喜びは何ですか？」と聞いたとき、「お客様にお勧めした商品の良さを分かってもらい、その商品を購入していただいたときに喜びを感じる。」と答えてもらったときがあったが、販売員としてお客様とどのようにしてコミュニケーションを取っていくのかが一番大切なことなのだと分かった。わたしも社員の方々を参考に、研修の中頃にお客様とのコミュニケーションを経て、初めてカタログギフトをご購入いただいた時には大きな喜びを味わうことができた。

大和社員ハンドブックに「贈り物は単に品物を贈るだけでなく、贈り主の『こころ』も合わせて贈る」と書いてあったが、ギフトサロンでの仕事を通して、その意

味を理解することができた。ギフトサロンでは、贈り物の包装作業が多くある。その包装が美しくなければ、贈り主の心を伝えることはできない。のし紙の種類を間違えてしまっているのは、贈り主の心も間違えて伝わってしまう。決してそのようなことがないように売り場では、確認をしながら「確実に」作業をしていた。この「確実さ」によって大和小松店はこれまでに多くのお客さんと信頼関係を築いてきたのであろう。もちろん売り場では、確実さに加えて、スピーディーさも求められる。贈り主の目の前で確実に、そして素早く包装をしていく社員の方々の姿には憧れを通り越して感動すら覚えた。

## 2 お客様の願いをかなえるために

接客販売における販売員とお客さんの距離はとても近い。レジカウンター越しに接客することもあれば、実際に商品を前にして接客することもある。お客さんと接する距離が近いので、お客さんの表情や態度を感じることは比較的容易である。（お客さんの要望・願いを感じ取ることは難しいが。）販売員として売場に立たせていただき、接客販売の機会が増えていくと、わたしが接客販売したお客さんの中には商品購入に際して、わたしの接客販売に不安感を抱いているお客さんがいることに気づいた。販売員サイドから表情・態度を感じられるということは、お客さんサイドからも販売員の表情・態度を感じやすいということである。もしかすると、私の不安げな接客販売態度がお客さんに伝わってしまっていたのかもしれない。接客に慣れ始め「お客さん一人一人の願いをかなえたい」と思っているながらも、なかなかうまくいかない面も多々残っていた。そのような機会を通して、「お客さん一人一人の願いをかなえるために」自分はどのような手だてを取って接客販売をしていけば良いのかを考えながら売場に立つようになった。

企業における「お客さんの願いをかなえる」は、教育現場での「子ども・保護者の願いをかなえる」と同意義であろう。研修中の販売員としての自分自身の努力点と社員の方々から学んだこと、そしてこれからわたしが教育現場で出来ることを関連づけて表にまとめてみた。

<p>願いをかなえるための手だて（接客販売）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の努力点</li> <li>→社員の方々から学んだこと</li> </ul>	<p>教育現場でできること</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・すばやく美しい包装技術を身につける。</li> <li>・確実な商品知識を持つ。</li> <li>・ミスなく正確なレジ打ちをする。</li> <li>→販売員としてのスキルを身につける必要性を感じた。これらはお客さんを不安にさせないための手だてであると同時に、自分に自信を持つための手だてでもある。社員の方の中には、自主的に研修を受けて販売に関する資格を取るなどして、自己研鑽に励んでいる方もいた。しっかりとしたスキルを身につけることは何よりも大切だと感じた。</li> </ul>	<p>《授業の充実》</p> <p>教員としての知識や技能といったスキルを身につけていくことが大切である。その中でも一番は「授業の充実」であろう。授業の充実は、授業にふれる子どもだけでなく、保護者の安心感にもつながり、両者の願いをかなえていくであろう。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・売場、レジカウンターの整とんに気を配る。</li> <li>・時間を見つけて商品棚の清掃をする。</li> <li>→社員の方は常に売場の状況に気を配り、空いた時間等を利用して整とん・清掃をしていた。これらは全て「お客さんに気持ち良くお買い物をしていただくため」につながっていると感じた。また、企業「大和小松店」としての誇り・お客</li> </ul>	<p>《教室の整理・整とん》</p> <p>《教材教具の充実》</p> <p>教育環境を整えていくことは、子ども・保護者に気持ちの良い教育環境を提供していることになる。教育サービスの提供者として最低</p>

<p>様に望まれる企業としての姿を具現化しようとしているようにも感じられた。</p>	<p>限必要なことと言えるであろう。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧な言葉遣い、対応を心がける。</li> <li>・お客様を待たせないようにする。</li> <li>→ 当たり前なことではあるが、大和小松店ではお客様一人一人を大切にしており、全てのお客様の願いをかなえようと努力している。お客様の願いは多様だが、「お客様の立場に立って」対応していく姿勢が社員の方々から感じ取ることができた。</li> </ul>	<p>《子どもの立場で》          クラス担任であるならば、一人一人の子供の立場に立ち、子どもたちの願いを汲み取ろうとする態度が必要であろう。子ども一人一人の一日の学校生活をふり返る余裕を持ちたい。</p>

#### IV 今後の課題

大和小松店での一ヶ月の研修は本当に毎日が充実しており、多くのことを学ぶことができた。研修が充実したものになった要因の一つに、研修当初に一ヶ月を4つのステージに分け、研修目的に合わせたねらいをステージごとに作り、ステージのねらいに沿った課題を毎日決めて達成できるように努力したことが挙げられるであろう。学校現場に戻っても、日々の忙しさに流されることなく、毎日のねらいを明確にして教育に取り組んでいくことが重要であると感じた。

研修も後半に入ってくると、わたしの中にある一つの感情が芽生えてきた。それは、「大和小松店・愛」である。企業「大和小松店」の中の販売実習生一個人として、大和小松店のためにいったい何ができるのか？何をしていくことが大和小松店のためにつながっているのか？必死に考えた。自分にできることは少ないけれど・・・。

よく考えてみると、わたしたち教職員も「〇〇小学校・愛」「〇〇中学校・愛」をベースにして、教育活動に携わっていくべきである。今、わたしたちの目の前にある教育課題の解決に立ち向かうためには、「〇〇小学校・愛」は絶対に必要だと考える。

研修の最後に、店長、総務部長と話をさせていただく機会があった。その中で「ハートが大事」「心を一つにすることの大切さ」についての話があった。お二方の話を自分なりに解釈すると、「熱いハート(情熱)を持った社員が心を一つにすることで、企業は大きなパワーを生む」ということだと思う。心を一つにしていくことの難しさについての話もあったが、それについては学校現場も同じである。学級担任として、クラスの子どもたちの心を一つにすることで、そのクラスには大きなパワーが生まれ、のびのびとした笑顔あふれるクラスが作られるであろう。全教職員の心を一つにすることで、その学校には大きなパワーが生まれ、生き生きとした活力みなぎる学校が作られるであろう。これからは個を大切にしつつも集団としての力が発揮される集団作りのあり方についても考えていきたい。

最後になりましたが、この研修を暖かく受け入れてくださった大和小松店の店長、総務部長をはじめ、一ヶ月の研修中、常に暖かく親切に指導してくださった従業員の皆様に心から感謝いたします。また、このような貴重な研修の機会を与えてくださった、石川県教育委員会、福岡小学校の学校長はじめ教職員の皆様に深く感謝申し上げます。

研修機関	株式会社 ナナオ
研修期間	平成19年10月22日 ～11月21日
所属・氏名	白山市立松任中学校 石田 浩幸

## I 研修目的

- 世界から注目され、基本性能だけでなく、環境性能や信頼性において定評があるナナオにて生産現場を体験することで、人に信頼されるものづくりができるようになりたい。また、これを教育に結びつける場面を探りたい。
- 生産管理の視点を知り、その達成のための努力を体験することで、技術の授業にて、より品質の高い品物を作れる方法を考える力をつけたい。
- 様々な状況に応じて、チームで品質を上げていく姿勢とその手順を学びたい。
- 社会的視野を広げ、職業観を大切にし、人としての資質向上につながるような研修としたい。

## II 研修内容

10月22日（月）AM 人事部

- 受け入れ教育、安全衛生教育、環境教育、個人情報管理教育を受ける
- 組織について知る

10月22日（月）PM～10月31日（水）製造部生産技術課

- 製造部の組織と生産技術課のそれぞれの内容について知る
- アナログ信号について（波形確認）、10進数と2進数について（波形確認）、デジタル信号について（波形確認）、モニターの仕組み（A/D変換、オフセットゲイン調整、ユニフォミティ合わせ込み）について学習
- オペアンプの仕組みとアナログ信号レベル調整、デジタル信号の仕組みとデジタル信号レベル調整、自動化ラインに使用するパレットの修理実習、新機種生産のためのPC設定と作業台づくりを行う

11月1日（木）～11月2日（金）製造部製造管理課

- 製造管理課の組織と活動内容について知る
- 輝度計の調整
- 穴の径を計測するピンの保全作業
- 作業ラインにて高電圧がかかる場面を知らせるためのライトを点灯させるためのリレー回路を製作

11月5日（月）～11月9日（金）羽咋EMS（羽咋にある基板製造工場）

- 業務内容説明、安全教育、環境教育、環境への取り組みを知る
- 基板実装工程の製造ラインにて部品補充を行う
- ZD活動発表会の見学
- ナナオの歴史、企業理念について知る

11月12日（月）～11月16日（金）品質保証部

- 品質保証部業務説明、品質保証部施設・設備案内
- 品質保証課にて試作機評価方法説明、目視評価実習、光学特性評価実習、画質評価実習
- 信頼性保証課にて信頼性試験の内容、温度上昇測定実習（サーモビューア、熱電対）
- 品質工学について講義
- 技術管理課にて概要説明、エルゴノミクス規格の説明と実習、電磁環境両立性について説明、電波暗室にて検査実習

11月19日（月）～11月21日（水）マーケティング部商品技術課

- 業務内容説明、モニター各種の名称確認
- 市場製品との互換性調査用PCの設定及び互換性評価実習
- 販売店研修用勉強会への参加

### III 研修成果

#### (1) 出会い

1ヶ月の研修期間で多くの方々と出会うことができました。そこでは、日々の業務をこなすだけでなく、自ら考え、よりよくしていこうとする姿勢を感じとれました。また、業務内容は出来るだけメールでやりとりしており、職場の雰囲気は落ち着いており、上品な雰囲気でみなさんが黙々と業務に励んでいるというものでした。このことがとても印象深かったです。ものづくりの雰囲気があり、試行錯誤しておいでる姿はとても好印象でした。また、昼休みや休憩時には話しかけてくれる人もいて、暖かみのある職場とも感じました。

そこで、自分たちの職場環境についていろいろな人に聞いていてわかったことですが、「やりがいがあるからではないか」ということでした。社長からも、新しいことにチャレンジしてほしいと言われているそうです。そこから、挑戦を認めてもらえる雰囲気があることが伺えました。

このようなこともあって、最近では入社希望者も多くなり、社員が自主的に社外の勉強会や研修会にも参加する姿が見られるようになったそうです。私も、自分だけでなく生徒に対しても、やりがいを見つけると言うことを大切にしていきたいと感じました。また、これからも多くの出会いを大切にしていきたい、視野を広げ、自分をよりよく成長できるようにしていきたいです。

#### (2) 失敗ができない

ニュースで他社の電気製品が火を出したなど、事故をここ数年でも数件は聞いたことがありました。やはり、企業にとっても人身事故は引き起こしたくないのは当たり前のことだと思います。そこで、質問してみたところ、絶対条件として壊れるなら、何事もなかったかのようにスーッと動作しなくなることが必要なのだそうです。その上で、1に壊れにくく、2に性能が長期間にわたって維持され、3に出来るだけ値段に見合った高性能に、4に付加価値を付けたいということでした。

このことを達成するために、ものすごい労力と時間をかけ、設備投資をしていることを初めて知りました。ものをつくる前、その工程の度にも、出来上がってからも幾度となく検査がありました。ものをつくることの数倍の時間や労力を検査に費やしていました。そうやって、品質への自信を深め、社外評価の規格を数多くクリアすることで、世界にてディスプレイを購入してもらえるようになっていったそうです。

教育の世界でも最近では失敗が出来ないという雰囲気があると感じます。生徒が何か間違っただけをしたらそれがまるで悪のように、認めてもらえない雰囲気があるのではないのでしょうか。もちろん、いけないことをしてはいけないのですが、したからといって必ず人間失格という訳ではありません。しかし、生徒はいけないことをした後に、怒られることを、知られることを、異様なまでに認めようとしなくなっていると思います。悪かったことを叱られたからといって、家族に知られる前に自殺を考えるのではないかと想像してしまう時代にまでなっていると感じます。生徒も失敗は出来ないと思っているのでしょうか。同じように世間の目もあり、親自身も子育てに失敗できないと考えるようになってきたのではないのでしょうか。子ども親も学校も、みんなが、追い込まれているように感じます。そういった立場を配慮しながら、今後は親にも接していき、途中経過を大切に教育を考えていきたいです。

#### (3) 考える力

多くの管理職と話している時によく出てきた内容から、会社は人を育てているのだと強く感じました。その中でも特に求める力は、自ら考え、自分に付加価値を付けていける人物だそうです。誰にでも出来る仕事をするだけなら、賃金が安い労働者を確保するのは当たり前で、今後もこういった世の中の仕組みが大きく変わることは先ずないであろうと私でも理解できます。だからこそ自ら課題を発見し、解決していける力の大切さがわかります。その得意分野が付加価値ということになるのでしょうか。

これは、30年以上も前から学校でも研究主題として考えられている言葉です。それでも、生徒全員がこの力を身に付けたり、大切だと理解してくれているわけではありません。それほど難しいテー

マです。ですが、社会でこの力がなければ、やはりリストラの対象になったり、正社員になれない分岐点になるのだと実感しました。生徒には今は理解してもらえなくても、こういった考えがあるのだと言うことを伝えていき、いつかどこかで、その言葉を思い出してもらえるような素地づくりの指導をしていきたい。

#### (4) 生き残るために

株式会社ナナオはディスプレイ製造のメーカーです。コンピュータ用モニター、アミューズメント用モニター等の映像機器及びその関連製品の開発、設計、製造、販売ですが、大企業ではありません。価格面では性能に見合った価格の安さでは勝負できないそうです。そこで、付加価値です。有害物質を含まず、電磁波を出さないなどの環境面に優れていること。画質の美しさにこだわっていること、日本国内だけの生産で品質が高く安定していること、少量多品種生産をしていることが特徴だそうです。市場全体が求めるものの1割にねらいを定め、その中で戦っていくことで、成功してきたということでした。

自分には人にはない付加価値はあるのだろうか。生徒には、自分に自信を持てるような、得意なことを見つける場面を設定してあげられているのだろうか。個性ではなく、人から認めてもらえるような特技があれば、生きる自信にもなるのだろうか。このような視点を日々の忙しさで忘れることなく、持ち続けていきたい。

#### (5) 技術

数億円する基板実装工程ラインでロボットが基板に部品を載せていく様、そのとても小さなチップ部品、ディスプレイが組み立てられていく様、秘密基地のようなところで電波を測定する様、ディスプレイの勉強会、どれをとっても私はワクワクした。興味を持って見てみたいという生徒もいることだろう。ものづくりをよりよくするために、多くのひとがいる。開発・設計という仕事もある。それを売る人もいる。その会社がうまく動くようにする人もいる。どれをとっても技術の授業で、生徒に夢を見せてあげる話に結びつきそうだ。進路学習でも役立つそうだ。大学で勉強したころより、実践的でワクワクし、知的好奇心を満たすことが出来た1ヶ月だった。

その中でも品質工学の講義が心に残っている。この基本的な考え方を授業にも役立てたいと感じた。また、何事にもブレずに、自分の考えを常に持ち、しっかりとした生徒が育つようにはどのようにしたらよいのかも考えていきたい。

### IV 今後の課題

○この研修で、長い期間、最初から最後まですべて教えてもらうという立場に久しぶりに立ち、授業を受けている子供の気持ちを考えるきっかけにもなった。人の立場に立って物事を考えることを忘れずに、生徒の目線に立った課題提示や解決と一緒に考えるように心がけていきたい。

○10年前程から日本でも導入されるようになった目標管理があるが、日本人の考え方にあわないということで、最近では取りやめている企業も多くなってきたそうである。しかし、ナナオでは今後も続けていくそうである。ISOの目標達成を実現するためにもあった方がよいということでもあるが、社の目標を個々がどのように達成していくか、という具体的な目標を掲げることで、会社の一体感を出すために必要だと感じているそうである。本校では、その一体感は無いと感じるし、私自身も意識は薄かったと思う。今後は、教職員の一体感を考え、目標設定時に生かしていきたい。

○信頼性が私たちにも必要である。もちろん、悪いことはしてはいけないが、頑張りすぎて、生徒を引っ張っていても、それに挫折した生徒がでた時点で、信頼は落ちる。このような場面に出会うと、人と違ったことをしすぎてはいけない時代になってきたのかと考えさせられる。そんな中で、どのようにしたら信頼される教育が出来るのであろうか。今後の継続課題としたい。

### V おわりに

長期にわたり受け入れていただいた株式会社ナナオの皆様、その現場にてご指導くださった多くの方々、その間、あたたかい声かけをしてくださったみなさんに心より感謝申し上げます。お忙しい中、時間をとってくださりありがとうございました。研修内容だけでなく、多くの方の厚意を、今後の教員生活の中での糧としていきます。

また、このような貴重な研修機会を設けてくださった石川県教育委員会、白山市教育委員会、松任中学校の学校長をはじめ教職員の皆さんに感謝いたします。

研修機関	社会福祉法人 松の実福祉会 通所社会就労センター 松の実園
研修期間	平成19年11月1日～11月30日
所属・氏名	野々市町立館野小学校 林 和歌子

## I 研修目的

- ・障害のある人たちが、学校卒業後どのようなところでどのようなことをして働いているのか、実際に体験したり、障害のある人たちとコミュニケーションをとったりすることにより、社会的視野を広げ、今後の特別支援教育に活かす。
- ・障害のある人のニーズに応じた支援について学ぶ。

## II 研修内容

私が1ヵ月研修を行った松の実園は、知的に発達障害があるため、一般企業への就労が困難と思われる人、または、生活能力に乏しく情緒不安定などで、社会生活への参加に支障があると感じられる人の通所社会就労センターです。家庭から通いながら能力に応じた作業指導や日常生活訓練などにより、徐々に適応能力をつけて一般社会への参加を促すことを目的としています。

松の実園の日課は右記のようになっています。私は、1週間ずつ4つの作業班で利用者の皆さんといっしょに作業をしたり、利用者の皆さんの作業環境を整えたりして、支援員の方の補助を行いました。

<日 課>	
	登園
9:00	朝礼・ラジオ体操
9:15	作業
10:20	休憩
10:30	作業
12:00	昼食・休憩
13:00	体力づくり
13:15	作業
15:30	掃除
15:45	終礼
16:00	退園

### 1 下請け作業班（11月1日～9日、30日）

- ①箱折り
- ②箱の折り目をつける
- ③箱のチェックと結束
- ④ファイルにテープを貼る
- ⑤仕切りを組む
- ⑥割り箸の点検

### 2 自主生産作業班（11月12日～16日）

- ①クッキーやケーキの材料の計量
- ②おからをフライパンでいる
- ③クッキーの材料を混ぜる
- ④クッキーの生地を切る
- ⑤クッキーを鉄板に並べる
- ⑥クッキーのトッピング
- ⑦クッキーの袋詰め
- ⑧クッキーの袋に菓子名や原材料表示のラベルを貼る
- ⑨袋詰めされたクッキーの点検
- ⑩袋詰めされたネームプレートを点検し、袋をホッチキスでとめる

### 3 アルミ缶プレス作業班（11月19日～22日）

- ①アルミ缶の仕分け
- ②アルミ缶を機械でプレスする
- ③アルミ缶の回収

#### 4 ウェス作業班（11月26日～29日）

- ①衣類を袋から出し、シールや表示札を外し、布地の種類により分類する
- ②ボタン、ファスナー等を取り除き、古着を一定の大きさに切り、工業用ぞうきんを作る
- ③利用者の切った布を点検し、手直しをする
- ④おしぼりタオルの計量と結束

#### 5 その他

- ①帰宅時の送迎バスの添乗
- ②利用者の食事や排泄の介助

### III 研修成果

#### 1 生き生きと働く姿

松の実園で1ヵ月間研修を行い感じたことは、利用者の皆さんが一生懸命作業をしており、生き生きとしていることでした。18歳から70代という幅広い年齢層の方がおいででしたが、あまり年齢差を感じず皆さんとても仲がよく、和気あいあいとおしゃべりをしたり、作業をしたりしていました。朝の「おはよう。」に始まり、作業中も「〇〇さんががんばってるね。」「大丈夫や。」など言われてうれしくなるような言葉が多く、私自身も穏やかな気持ちで1ヵ月を過ごすことができました。支援員の方も大きな声を出したり、叱ったりすることがほとんどなく、いつも利用者の皆さんをやさしく励ましており、利用者の皆さんは安心して落ち着いて作業に取り組んでいました。大きな声や叱ることは情緒を不安定にさせかえって逆効果なようです。今までの自分を振り返るとあまりにも子どもたちに対してマイナスの言葉かけが多かったか反省させられました。相手の気持ちを考え、言われてうれしくなるような、がんばろうという気持ちになるような言葉かけをしていこうと改めて思いました。

利用者の中には、食事や排泄に介助が必要な人、言葉をはっきりと話せない人、読み書きができない人などいろんな人がおいででしたが、できることを活かして一生懸命作業をしていました。また、箱を折るのが速い人、クッキーの生地をきれいに棒状にしていく人、アルミ缶以外の物を瞬時に取り除く人、古着をあっという間に四角の布に変身させる人、私の目から見るとまさに職人技でした。同じ作業を毎日毎日そして何年もしているのが皆さん自分の仕事に自信を持ってやっているのが伝わってきてすばらしいなと思いました。

給料日の終礼時には、各作業班の支援員の方から業務報告や利用者の皆さんの評価報告があり、自他のがんばりをみんなで共有し、働く励みにしていました。自分にもできることがある、役に立っているという自己有用感があるからこそ安心して生き生きと働けるのだと思いました。

私は現在特別支援学級の担任をしていますが、学校では、できないことを少しでもできるようにさせたいという思いが強く今まで指導してきましたが、松の実園のようにできることを活かしながらステップアップしていくような指導をもっと心がけていかなければならないと思いました。

#### 2 ニーズに応じた支援

##### ①個に応じた支援

利用者の大半は、仕事をして工賃をもらうということを理解して真面目に黙々と作業をしていましたが、中には集中力が続かない人もいました。そのような人には、作業の量を少しずつ与えながらできたという満足感を味わわせる、作業内容を自分で選択させ作業意欲を高める、傍で励ましながら作業を見守る、出荷に

同行させ気分転換を図るなどの支援をしていました。人や声などが気になる人については、間仕切りを使う、壁に向かって作業をさせるなどの環境整備を行っていました。同じ作業をしている方が落ち着くという人には、毎日決まった作業を用意していました。また、工賃は1ヵ月ごとにもらうのですが、ある利用者については、「作業をがんばったら好きな飲み物が飲めるよ。」と励まし、工賃を日割りにして毎日帰りにお茶代として工賃を渡しているそうです。利用者のやる気や作業効率を上げるために個に応じた様々な支援をしており、とても参考になりました。

## ② ケース会議

家庭とは毎日連絡帳を通じて連絡を密に取り合っていました。週に1回ケース会議を行い、1回につき一人の利用者について、個別支援計画に基づき適正な支援が行われているかを含め、今後の支援のあり方について全職員で話し合っていました。ケース会議の前には、家庭訪問を行い本人や保護者の要望や相談事などを聞いていました。作業班についても本人の希望や能力、適性、人間関係等を考慮して決め、ケース会議でもう一度見直しをしているそうです。学校と同様、家庭との連携や全職員が共通理解した上での支援体制が大切だと思いました。

## ③ ガイドヘルプサービス（移動支援事業）

利用者の皆さんは、退園後もニーズに応じたガイドヘルプサービスを受けていました。例えば、運動不足解消のために散歩をしたり、プールに行ったりしている人、美容院に行く人、温泉入浴に行く人、カラオケに行く人など、一人ひとりのニーズに応じてヘルパーが行動を共にしてくれます。松の実園の職員の皆さんもヘルパーとして利用者のガイドヘルプを行っていました。白山市では、ガイドヘルプにかかる費用を市が全額負担してくれるそうです。このサービスを利用することで家族が付き添えない時でも安心して行動できるのでとてもよい事業だと思いました。

## ④ 地域生活支援センター にじ（法人独自事業）

利用者の皆さんは、休日や家へ帰ってからなど余暇の過ごし方が苦手なようです。そこで、地域生活支援センターにじでは、希望者を募り、毎週水曜日の退園後に手作りタイム、ダンス、温泉入浴、ボーリング、カラオケなどを楽しむタイムケアや日曜サークル（12月は忘年会）のサービスも行っていました。皆さんタイムケアのある日を楽しみにしていました。

## ⑤ グループホーム

利用者の皆さんの年齢が上がるにつれ、親御さんたちもさらに高齢化していきます。そのため、将来のことを不安に思っている人もいます。実際に親が亡くなった人のニーズに応じて平成7年にグループホームが設立されました。現在は、グループホーム2軒、ケアホーム（重度の人）1軒が松の実園のバックアップで設立され、利用者が入居しています。

松の実園では、利用者の皆さんのニーズに応じて様々なサービスや支援を行っていることがわかりました。利用者の皆さんはいろんなサービスや支援を受けることで、より豊かな生活を送られるようになったと思います。

## 3 地域との連携

松の実園は、地域と密接につながっていると実感しました。アルミ缶プレス作

業班やウエス作業班で取り扱うアルミ缶や古着のほとんどは、地域の企業や近隣の町会から回収していました。また、松の実園の前には回収かごが設置されており、地域の人たちがアルミ缶や古着を持ち寄ってくれます。私がアルミ缶プレス作業班で作業をしていた時も作業場へ近所の人や地域の商店の人がアルミ缶をたくさん持ってきてくれました。地域の民生委員の方も、月に1～2回ボランティアで作業を手伝ってくれていました。松の実園の取り組みに理解を示し、協力してくださる地域の方がとてもたくさんいることがわかりました。そんな地域の支援の輪がどんどん広がり松の実園の運営を支えているのだと思いました。そして、松の実園の職員の皆さんも地域とつながるために様々な努力をされてきたのだと思いました。私も早速、家のアルミ缶を持っていきました。松の実園のことをできるだけ多くの人に知ってもらえるように、私も松の実園のことを子どもたちやいろんな人たちに紹介していきたいと思っています。

#### IV 今後の課題

特別支援学級を担任し、今までは児童のできないこと、苦手なことに目がいきがちで何とかできるようにさせたいという教師側の思いで指導してきましたが、松の実園での研修後は、もっと児童の気持ちを大切にしたい指導、児童のできること、好きなこと、よいところを活かす指導を心がけていかなければならないと思いました。そうすることにより児童はもっと生き生きと活躍できるのではないかと思います。また、児童にとってのニーズとは何か。今何が必要なのか。何を望んでいるのか。今までの支援は、果たして児童のニーズに合っていたのだろうか。もう一度じっくり保護者と話し合い、児童にとって今まで以上に学校生活が楽しく豊かになるようなニーズに応じた支援を考えていく必要があると思いました。さらに家庭と連携して学校や家庭内にとどまらず、どんどん地域の公園や商店などに出向き、地域のいろんな人とふれあいながら生活体験を豊かにしていくことが今後の課題であると思いました。

最後になりましたが、この研修を快く引き受けてくださった「松の実園」の施設長をはじめ、1カ月の研修中、常にやさしく親切に指導してくださった職員や利用者の皆様に心から感謝いたします。また、このような研修の機会を与えてくださった石川県教育委員会、野々市町教育委員会、館野小学校の皆様に深く感謝申し上げます。ありがとうございました。

研 修 機 関	介護老人保健施設 福久ケアセンター
研 修 期 間	平成19年10月9日 ～ 11月 8日
所 属 ・ 氏 名	金沢市立栗崎小学校 長丸 茂人

## I 研修目的

- 1 介護老人保健施設での業務を体験し、職員の方々や入所・通所の方々など、多くの人と関わり合う中で、視野を広げ、人間性や社会性を磨き、教師としての資質の向上を図る。
- 2 老人介護を通じ、施設の運営状況を知ることから、介護施設・介護士等の重要性と利用者の方々が安心して過ごせるように努力している企業としての理念や組織体制、その具体的方策を学ぶ。
- 3 高齢者福祉についての見識を深めていくことから、今後の教育活動全般や授業づくりに生かしていく。

## II 研修内容

- 1 デイフロア一棟での研修
  - ・利用者の方々とのコミュニケーション ・メディカルチェック ・整容作業
  - ・食事やおやつの準備、後片付け ・食事介助 ・シーツ交換 ・利用者の方々の送迎
- 2 一般棟での研修
  - ・入所の方々とのコミュニケーション ・シーツ交換 ・環境整備 ・外出支援
- 3 認知症棟での研修
  - ・入所の方々とのコミュニケーション ・シーツ交換 ・整容作業 ・入浴介助
- 4 グループホーム「ふくふく」での研修
  - ・入所の方々とのコミュニケーション ・整容作業
- 5 各種催しものの準備・運営の手伝い
  - ・喫茶 ・凶書の日 ・誕生会 ・絵手紙の日 ・大正琴 ・合唱 ・押し花 ・大運動会
  - ・ミニ映画 ・民謡の会 ・水墨画 ・書道 ・クイズ大会 ・手芸 ・動物との触れ合い
  - ・囲碁 ・音楽療法 ・
- 6 各担当チーフによる講義
  - ・オリエンテーション、施設見学 ・介護老人保健施設について ・認知症について
  - ・訪問介護サービスについて ・居宅事業について ・包括事業について ・介助実技研修
  - ・老健におけるリハビリテーションについて ・苦情対応、身体拘束、感染症対策について

## III 研修成果

### 1 基本理念に基づいた各種事業・業務の推進

福久ケアセンターが所属する福久会の基本理念は、「利用者中心のケア」、「地域に密着した在宅支援事業の推進」、「資質の向上と上質のサービスの提供」の3つである。この1ヶ月間、いろいろな体験をしていく中で、その理念に根ざした事業の推進を、組織としてしっかり行っていることを何度も感じる事ができた。これは、学校現場と同じく、学校教育目標実現のために、各学年組織や各委員会組織が、学校長を中心として組織一丸となって教育を推進する立場と似ており、各分野での職員の方々がその基本理念の下で、プロとしての働きをされていたことに感心し、その姿勢に学ぶべきことが多かった。

## 2 職員の方々のきめ細やかな対応

今回の研修では、デイフロアー、一般棟、認知症棟、グループホーム「ふくふく」の各棟にて研修を行ったわけだが、各棟において、すべての職員の方が、利用者さん一人一人のことをしっかり理解し、情報を共有しながら、それぞれの利用者に合った素早い対応をされていた。その対応には、笑顔を絶やさずに、コミュニケーションをしっかりと図っていくことで、利用者の方々との信頼関係も築けていることが感じられた。また、一人一人の素早い対応によって、職員間の連携もしっかり図られ、お互いにあうんの呼吸で補い合うチームワークも見られた。この連携には大変見習うべきことが多く、学校における職員間の協力体制のあり方の参考になった。

## 3 職員の方々や利用者の方々とのコミュニケーション

今回の研修で、たくさんの方々と接する機会があった。はじめは、業務の内容がよくわからず、いろいろなことを職員の方々に聞く機会があった。その中で、業務内容に関わること以外に、それぞれの方の介護や仕事に対する真摯な考えを聞いたり、姿勢を見たりすることができ、学校以外の企業の方々と話す機会を持つことにより、新しい見方や自分とは違う見方を知ることができた。

また、利用者であるたくさんのお年寄りの方々との触れ合いの中で、人と話すことの楽しさや難しさ、自分の殻を破ることの難しさ、にこやかに接することの大切さが実感できた。体の不自由な方、認知症の方、介助が必要な方、お話好きの方、気むずかしい方等、一人一人みんな違う方々のどんな人にも、相手の立場に立って接していくことが、まず第一で、その姿勢を持ち続けていくことが、互いの信頼関係に結びつき、自分自身もおおらかな気持ちなり、表情豊かに働けるということが体験できた。また、利用者の方々の素直な笑顔や喜ぶ姿にもたくさん共感できた。

お年寄りと子どもとの違いはあるものの、学校においても、子ども達を目線に立ち、共に学んでいくことが大切であることがあらためて実感できた。

## 4 介護事業に関する様々な講義から

今回の研修において、石原サービスマネジメント部部長さんをはじめ、様々な部署のチーフの方々から、それぞれの介護事業の内容についての講義や実技をしていただいた。日々の業務の基となる理念をはじめとして、施設の役割について、介護認定を受けてからの具体的な介護実施までのしくみ、認知症について、老健におけるリハビリテーションの考え方、苦情対応や感染症予防に対しての組織としての取り組み等、丁寧に話をしていただいた。今日的な介護の実情や課題はもちろんのこと、組織としてどう対応し、問題点をどう解決していくかなどマネジメント的なこともお話していただけて、大変参考となった。ここでも、プロ意識を持って、一人一人の職員の方々の資質の向上を図り、連携して業務を推進していくことで、福久ケアセンターという施設そのものの向上、いわば価値を高めていこうとする姿勢に感銘を受けた。

## IV 今後の課題

わずか1ヶ月の研修期間であり、高齢者介護の一端しか学べなかったが、職員の方々の情熱と利用者の方々との温かい触れ合いの中で、学校現場では、体験できない貴重な時を過ごすことができ、研修目的がほぼ達成できたのではないかと感じる。ケアセンターでは、「高齢者の方々」を、学校では「子ども達」というように、同じ「人」と関わる職場において、共通する点がたくさんあった。この経験から、これまで培ってきた教師としての姿勢をもう一度見直すよい機会となった。そして、今後は以下の点を課題として、取り組んでいきたい。

### 1 学んだことを教材化する

今回の研修で学んだ介護現場での職員の方々の前向きな姿勢や悩み、利用者の心情、認知症の実態、介護のしくみ等から、子ども達には、老いることはごく当然のことであり、手助けが必要な方々に対しては、優しい気持ちを持ってまわりのみんなで、自然に心から接することができるような心情を育てるための教材化を図っていききたい。総合学習における福祉領域のカリキュラムの編成や道徳における福祉の教材づくりからその実現を図っていききたい。

### 2 子ども達に接する姿勢を再考する

利用者の方々に対するケアセンター職員のきめ細かな素早い瞬時の対応を見習い、子ども達一人一人の心情をしっかりと察して、その子の目線に立ったその子に合った対応ができるよう心がけていききたいとあらためて感じた。「その人らしい生活を送らせたい」という石原部長さんの言葉が印象的で、その言葉の中に、誰が主体となるのかの本質があるような気がした。

また、たくさんの高齢者の方々との触れ合いの中で、人生の先輩としての尊敬すべき行動や謙虚な姿勢、優しい気遣いをしてもらい心温まる毎日を過ごすことができた。子ども達と共に過ごす学校生活においても、クラス全員と心温まる時が過ごせるような楽しい学校生活を生み出すように心がけていききたい。

### 3 常に向上する姿勢を持つように

理念のひとつ「利用者中心のケア」と謳っているように、利用者の方々が日常生活に復帰できるように、いろいろな角度からその方に合った生活リハビリを行っている。その生活リハビリの内容そのものに対しても、利用者の方々にとってよりよいものになるよう努力されている姿勢に感心させられた。そのための情報の共有化や職員の方々一人一人の資質の向上を組織としてしっかり取り組んでいる点は参考になり、学校現場にも生かせるべきところは参考にして取り入れていききたい。

最後になりましたが、お忙しい中、この1ヶ月研修を受け入れていただき、丁寧に温かく指導して下さいました福久ケアセンターの皆様方、本当にありがとうございました。また、貴重な研修の機会を与えて下さった石川県教育委員会をはじめ金沢市教育委員会、そして温かくこの研修に送り出してくれた校長先生、職場の皆様に感謝いたします。

研修機関	株式会社 金沢名鉄丸越百貨店
研修期間	平成19年10月16日～11月15日
所属・氏名	金沢市立清泉中学校 小山 一郎

## I 研修目的

- ・学校現場を離れ、民間企業の業務を経験し、多くの方と関わり、販売の体験を通して接客の基本的な心構えやその態度や、販売に向けた様々な取り組みについて学び、社会人としての資質を向上させ、自己の教育観や指導観等を見つめ直す。
- ・組織全体の在り方や現場における組織の一員としての望ましい在り方について学び、学校現場での校務に生かす。

## II 研修内容

- 1 総務人事部 体験研修にあたって（10月16日）
  - ① 会社の概要，経営理念，経営ヴィジョン，会社組織について
  - ② 雇用状況，企業倫理と人事評価について
  - ③ 従業員の1日の流れと意識について
  - ④ 接客の基本について
  - ⑤ 完全包装の練習
- 2 洋品雑貨・メガストア部 婦人靴販売体験実習（10月17日～10月21日）

清掃，朝礼，開店，商品整理・整頓，商品補充，接客販売，金銭授受，店内案内
- 3 食品・レストラン部 催事販売体験実習（10月24日～10月28日）

商品陳列・整理・整頓，朝礼，開店，接客販売，商品補充，催事場内案内
- 4 紳士・宝飾部 紳士用肌着・靴下・催事販売体験実習（10月30日～11月4日）

清掃，朝礼，開店，商品整理・整頓，接客販売，商品包装，店内案内，全店朝礼
- 5 リビング部 和洋食器販売体験実習（11月7日～11月13日）

清掃，朝礼，開店，商品整理・整頓，接客販売，商品包装，金銭授受，店内案内
- 6 人事総務部 体験研修を終えて（11月15日）

幹部職員との懇談，研修報告書の作成

## III 研修成果

### 1 「すべてはお客様のために」の経営理念のもとに

この経営理念は、私がこの研修で最も意識した言葉である。また、民間の企業である以上、お客様に来ていただき、そしてお買い上げいただかなければなりません。そのためにお客様と良好な関係を築き、お客様に気持ちよくお買い物をして頂くことが重要であり、常に意識して行動することが必要です。

社員一同どんときにも「お客さん」ではなく「お客様」と呼びます。社員の方は日頃からお客様に対して最大限に気を遣われ、そうした姿勢がいざお客様と接するときに繋がっていくと感じました。また、各売り場のことを「お買い場」と呼びます。このこともお客様を中心に考えている表れです。また、お客様に対しては「笑顔」で接しています。裏方のバックヤードとお買い場との境界線であるイエローラインを超えてからは絶えず意識されています。笑顔を絶やさないことで、お客様が安心して商品をご覧になったり、店員に話しかけやすい雰囲気づくりなどを心掛けています。自分の体験の中で疲れなどからつい笑顔を忘れて

しまったときはお客様は商品に近づいてくれることもなく、その空間は閑散とした雰囲気になりやすいように感じました。笑顔を取り戻すとお客様が商品を手にしたりと、自然な雰囲気の中でお客様と接することができるような気がしました。さらには、お客様の様子から先読みし、お客様のためのサービスをすることができるようになるのではないのでしょうか。

このようなことは、「お客様」ではなく「生徒」との関係においても通じるころは多いのではないのでしょうか。また、社員全体で1つのベクトルに向かうために、このように1つの理念を強く意識することはとても有効であると感じました。

## 2 「めいてつ・エムザは「ノー」といいません」というスローガンのもとに

私はこの言葉にめいてつ・エムザの強いプロ意識を感じました。めいてつ・エムザは絶えず「地域に根ざした百貨店」そして「なくてはならない百貨店」を目指しています。お客様は商品をお求めになるということで夢をもってご来店されます。店員の方はお客様のご要望を聴き、その夢が十分に達成できるように最大限の努力をしています。例えば、お客様が婦人靴をお買い求めに来店されたとします。デザイン重視のお客様にも必ず足に合う靴かどうかしっかりみたとお買い上げ頂きます。私がやってみて改めてわかったことですが、人の足も千差万別で同じ形大きさの足は1つありません。商品知識のない自分にとってはそれ以上どうアドバイスしていけばいいのか大変難しく感じました。しかし、店員の方々はよくみてさわってどこが合わないかお客様にしっかりと説明し、その上で現在ある商品からお客様の要望をある程度満たした上で、できる限り足にあった靴を見つけ出しお客様に提案します。店員の方がもっている知識や経験をフル動員してお客様に満足した靴を選んで頂こうと、精一杯の努力をしています。たとえエムザで扱っていない商品でも他店を紹介したりと「できない」という言葉をお客様に簡単には使いません。その裏には個々の店員の方の商品のための勉強や定期的に行われる商品知識を高めるための学習会のようなものがあります。また、外部の講師による定期的な講習会も実施され、多くの従業員が参加しています。何より、お客様を感動させたいという心意気をもってお客様と接しようとしています。

学校現場でも授業や学校生活で様々な問題や困難が生じます。プロとして、専門性を高める努力をして、何よりも生徒を満足させる（納得させる）ように意識し、そしてその方法等を生徒にアドバイスができるようにしていきたい。

## 3 「内なるお客様」と企業体としてのめいてつ・エムザ

先にも書きましたが、サービス業として存続し、さらに向上していくためにお客様との関係を良好にし、懇意にさせていただくことはとても重要なことです。そのために、めいてつ・エムザでは「内なるお客様」存在を大切にしています。因みにお客様のことを社内では「外なるお客様」、社長そしてめいてつ・エムザに関わる全ての方々を「内なるお客様」と呼んでいます。外なるお客様同様に内なるお客様同士でも、笑顔と挨拶を欠かさないなど良好な関係を保つことを意識しています。朝は開店前の薄暗い店内で「おはようございます。」日中は「お疲れ様です。」そして帰宅時には「お疲れ様でした。お先に失礼します。」そして何かをしてもらったときには「ありがとうございます。」と当たり前の言葉ですが、しっかり相手に伝えることを意識しています。そのような雰囲気から全員でお客様をおもてなしする体制をとることができるようになってくるということを感じました。学校でも自分の心を開き、相手の心を開くような挨拶が自然に交わされていくように、まずは先手必勝で自分から声を出していくことが大切で、このことが学校集団として活性化していくと感じました。

めいてつ・エムザの組織として、一番上にお客様があり、その下に従業員の方々そして幹部の方々、店長そして一番下が社長となっています。経営理念や経営ビジョンのみならず、社長や幹部の方々の考えや指示は徹底して従業員の方々に朝礼等を通して伝えられます。厳しい言葉を伝えるだけではなく、必ず誉めることを入れ、直接お客様と接する従業員の士気を高めています。生徒に対しても、日頃からそのような話し方を考えていかなければいけな

いと感じました。

また、毎日の目標売り上げが明確に立てられます。月ごとでは目標額に達した部署は全店朝礼で発表されたりします。従業員の方は日々のお客様への対応と同時にその日の売上額を気にされ、行動の原動力にされています。自分にとっては学校現場で、ついあいまいになりがちな目標設定や目標の達成をもっと効果的に利用できないものかと感じました。

昨今企業の不祥事が多く報道されています。めいてつ・エムザではそのようなことがないように厳しくチェックされています。食品関係では賞味期限等で、偽装はもとよりうっかりミスがないようにお互いに強く意識をしています。その他にも個人情報取り扱い、セクシャルハラスメントの禁止など企業倫理の徹底に努めています。民間だけではなく学校現場でもこのような傾向は今後もっと高まることは間違いありません。また、雇用について若者の離職についても人事の方のお話があり、離職の理由のほとんどは人間関係の希薄さからくるものだとお話しされていました。そのために現場では上司をはじめ社員の方同士で声かけを意識されているとのことでした。また、最近の世論の調査からは離職の理由をとして、お金が少ないまたは、自分を育ててくれる職場かどうか大きなポイントになるというお話もされていました。学校現場でも人間関係の希薄さから多くの問題が出ていると言われており、このようなことも見据えて考えていく必要があると感じました。

#### 4 めいてつ・エムザの人財

めいてつ・エムザで1ヶ月間研修させていただいた中で、いろいろな社員の方々がいらっしゃいました。

取り扱っているいないに関わらず商品にこだわりを持ち、何よりもその商品を通してお客様と接するのが好きでたまらないようす（決して自分の考えを押しつけることがなく）が強く伝わってきた社員の方がいらっしゃいました。また、長年働き多くの常連のお客様をもつ社員の方もいらっしゃいました。その方にお聞きすると「年取っているさけ話やすいだけや。」とおっしゃっていましたが、その社員の方のところへ商品を買いにいらっしゃるといふより、その人に会いにくるといふようなようすが伝わってきました。また、商品知識があり、冷静に状況把握している方がいらっしゃいました。言葉は少ないのですがお客様との対応が非常に心地よいものを感じました。また、私が研修中にお会いすると必ず声をかけて下さる上司の方がたくさんおいでました。上司の方は、店内をよく回られ、従業員の方に声かけをし、忙しいときには自ら率先して接客にあたるようすが何度も見受けられました。

私が研修で接することができた方々はほんの少しでまだまだ見逃している部分は多いと思います。多くのめいてつ・エムザの「人材」ではなく「人財」の方々と接し、多くの刺激を受け、見習うことができたと思います。

#### IV 今後の課題

民間の企業では厳しい経済社会にさらされた状況下で、明確で決してぶれることがない理念のもと、創意工夫を凝らして努力されています。そして、社員一同が明確な目標の達成のために一体となって取り組んでいます。「すべてはお客様のために」が社員一同意識されていることを随所を感じる事ができました。私たち教師一同も「生徒たちのため」一致団結して教育活動にあたることの大切さを感じました。また、それぞれが自己を研鑽し、強くプロ意識をもたれています。そんな社員の方々からは厳しさを感じる一方、何事も明るく前向きに取り組む姿勢が印象的でした。それに比べて、自分自身の学校生活では、決して手を抜いているわけではありませんが、昨年度と同じように仕事を行うことができれば十分と、より良くしていこうとする姿勢があまりみられない部分が多々あると感じられました。めいてつ・エムザの行動基準の1つに「変化を求め、チャレンジします。」があります。また、幹部社員の方から教えていただいた言葉の中の1つに「仕事とは今やっていることを今よりも

よくすること。」ともありました。少しずつでもチャレンジし、いい結果（生徒の成長）を得ていくことが何よりも大切であると改めて思われました。

また、社員の方々とは1人の親としてまたは1人の社会人として現在の教育問題なども話しました。さらには「この時代、先生って大変やと思うけど、がんばって下さい。」と激励までして頂きました。大変ありがたく思うと同時に教師という仕事の重大さを改めて感じました。

また、社員間では挨拶を基本に「ほう・れん・そう」などコミュニケーションがしっかりとられ社内の連携がとられていました。上司の方は従業員の方々をよく見守り、時には厳しくアドバイスしながら、常に現状把握そして先を読み、行動することを心掛けていらっしゃいました。このようなことが、常に当たり前のように行われていることに改めて気づかされました。また、私はこの研修で4つのお買い場にて実習させて頂きました。お客様が少ないところでは、声かけが少なくなるなど基本を忘れそうになることがありました。どんなときにも強く考えをもち、互いに意識しあい行動することが大切であるとも感じました。

最後に私が学んだ最も大切なことはやはり感謝の気持ちを持つことの大切さのような気がします。お買い物をしていただいたお客様はもとより、ご来店されたお客様など本当にありがたいという気持ちを持つことでお客様と接する事ができるような気がします。私自身も感謝の気持ちを持ちながら、生徒たちも感謝の気持ちを持つことができるようになってほしいと思いました。

終わってみれば、たった1ヶ月間でしたが、このめいてつ・エムザに身を置かせて頂いて本当によかったと思っています。

最後になりましたが、このような貴重な研修の機会を与えて下さった石川県教育委員会、金沢教育事務所、金沢市教育委員会、そして学校長はじめ教職員の皆様には大変感謝致します。また、何よりも大変お忙しい中にも拘わらず、温かく研修を受け入れて下さり、親切にご指導して頂いためいてつ・エムザの社長をはじめ幹部の方々、そして社員の方々、めいてつ・エムザに関わっていらっしゃる皆様には心から感謝申し上げます。学ばせて頂いたことを少しでも多く生かしていきたいと思えます。

ありがとうございました。

研修機関	株式会社 うつのみや
研修期間	平成19年 9月 1日 ~ 9月 30日
所属・氏名	内灘町立内灘中学校 杉本 弘美

## I 研修目的

- ・学校現場と異なる職場を経験することでこれまでとは違う角度から教育観や指導観を見つめ直し、教員としての資質の向上を図る。
- ・顧客の信頼や満足を得るために組織や個人はどのような努力や工夫をしなければいけないかを学ぶ。
- ・学校や教育に求められるサービスやマナーについて接客業務を通じて学び、今後の教育活動に生かす。
- ・社会に貢献できる生徒を育成するため、企業がどのような人材を必要としているのかを学ぶ。

## II 研修内容

うつのみや百番街店とうつのみや上林店において接客業務を中心に店舗に関わる業務を体験した。

### 1 レジ業務

- ①お客様への挨拶
- ②レジでの入金
  - ・現金扱い    ・図書券扱い    ・図書カード扱い    ・商品券扱い    ・ギフト券扱い
  - ・売掛扱い    ・定期購読扱い    ・クレジットカード扱い
- ③商品の袋詰め・包装
- ④ブックカバーの準備
- ⑤折込広告の袋入れ
- ⑥スリッパの仕分け
- ⑦ポイントカード打ち込み
- ⑧ポイントカードの紹介、入会のための手続き
  - ・入会者の名簿記入    ・店名印の押印
- ⑨電話による商品入荷の案内
- ⑩書籍注文表の番号記入

### 2 本の整理業務

- ①書籍、雑誌の整理、陳列
- ②雑誌の品出し
- ③雑誌の返品作業の一部
- ④着荷作業
  - ・雑誌の付録を組む    ・配達用書籍、雑誌の仕分け
- ⑤絵本の帯付け
- ⑥コミック、装丁本のビニールかけ

### 3 文具入荷数の確認と値段付け

### 4 店内清掃、陳列商品の整頓

## III 研修成果

前から書店の雰囲気が好きで興味があったので、今回この研修の機会をいただいた時、うつのみやさんをお願いすることにしました。客として書店を訪れる時は静かに時間が過ぎるのですが、店員としての時間は自分が想像していたのとは違い、慌ただしく時間が過ぎ、見えない所での仕事が多く、体験させていただいて初めてわかることばかりでした。

#### 〈初めての仕事〉

自分にとっては、全てが初めての仕事、体験なので日々緊張の連続でした。何も知らないことを体験することの不安、失敗しては迷惑がかかるという思いを毎日感じていました。中学2年生はわく・ワーク体験学習を毎年行っていますが、その心境がよくわかったように思います。

案の定、実際にはレジの打ち間違いや、言葉の言い間違いなど多く、またカードの取り扱いがわからず、何度も同じことを店員の方に尋ねたりして、仕事を中断して説明していただくことが度々ありました。雑誌や書籍の陳列の際もどこに何を置くのかわからず尋ねてばかりでした。生徒にとっても初めて学ぶことは苦痛の連続だと思います。いかにその負担を和らげてわかりやすく教えてあげるか、今後さらに工夫しなければならないと実感しました。

#### 〈プロ意識〉

開店前の雑誌の陳列作業では、店員の方はすぐにどこに何を置くべきか判断して、さらに新しい雑誌が入ってくると配置を考えて並べ替えも素早く行っていました。レジに入りながら次々と他の仕事もこなしていました。私は何をすべきか判断できず、戸惑うことが多くありました。お客様への対応もきびきびと的確にされ、バックナンバーの雑誌一冊についても丁寧にお客様に説明をされていました。レジ業務、電話の対応など、どの店員の方も手際よくされていて、さすがこの仕事を長年やっているプロだと感心させられました。この堂々とした姿こそお客様に安心感を与えるのだと思います。任せて安心と思っただけのように日々研鑽されているのだと思います。教師も生徒、保護者の方に信頼されるように、豊富な知識と技能を身につけなければならないと痛感させられました。

#### 〈お客様へのサービス〉

店員の方たちが行っているお客様へのサービスというものを考えてみました。ブックカバーを用意して、必要なお客様にして差し上げる、お買い上げいただいた商品を袋に入れてお渡しするということの他に、「笑顔、言葉遣い、お客様をお待たせしない、正確にこなす」など、普段自分が客として買い物をしている時にはたいして気にも留めなかった店員さんの姿勢がその仕事をして初めてわかってきました。他に見やすい本の陳列、紹介などもお客様にとっては便利なことだと思います。上林店ではじっくり本を選んでいただくために椅子や机を店内に設置されていました。また、商品についての知識を正確に丁寧に伝える、これがお客様への何よりのサービスだと思います。このようなサービスがあつてこそお客様は安心してまた利用したいという気持ちになられるのだと思います。企業が求めているのは、このようなことを実践できる人材だと思います。ここから生徒の求めていることは何かを知り、必要なことを伝えたり声かけをしてあげたりしなければならないと改めて実感しました。

#### 〈思いやり〉

レジ業務をしていると、慣れていない仕事なのでどうしても遅くなってしまい、時間がかかってしまうことがありました。また、お客様がたくさん並ばれるときも幾度となくありました。そのような時には、様子を見て店員の方がさっと手伝いに入ってくださいました。特に自分がとまどっている時など大変ありがたく思いました。お客様をお待たせしないという理由からでしょうが、それがあまりにもスムーズで普段からこのように連携して行っているのだということがわかりました。現場では自分の仕事は自分という感じで、なかなかこのように相手の手助けを自然に行うことはないように感じます。また、店員の方には休憩に行くタイミングなどを教えてくださって、（慣れていない自分にとってはタイミングがわからないので）大変助かりました。生徒に思いやりを持って接するように言っていますが、実際に自分も実践してこそ重みのある言葉になってくるのだと感じました。

また、お忙しい中、裏谷専務がお越しくくださって、「慣れない職場でお疲れでしょうが頑張ってください。」と励ましのお言葉をかけてくださいました。研修生の私にまで気を遣っていただいて大変ありがたく思いました。研修中は店長さんや店員の皆様もいろいろ声をかけていただいて嬉しかったです。また、自分のミスにも寛容な態度で対処してくださって本当にありがたく思いました。

#### 〈お客様とのふれあいを通して〉

自分の言動がうつのみやのイメージに関わるので、常に緊張感は絶えませんでした。レジ業務をしていて、慌てていて品物を2点レジに通すのを忘れて清算しようとした時、「研修生はしょうがないな。」と厳しい指摘をうけたこともありました。逆に「慌てなくてもいいよ。」と私の遅いレジ打ちにも笑顔で待っていてくださって、声をかけてくださるお客様もいました。そのような中で、あるお客様がお孫さんのためにある雑誌を探しておられました。どこにあるか尋ねられて答えることができ嬉しく思いました。また、課題図書についても質問されたので、少しばかりの自分の知識ですが答えることができ一安心という場面もありました。年配のお客様の中には、機械が苦手でコピー機の使い方がわからないとおっしゃる方がいたので教えてあげたところ、「親切にどうも。」と感謝されました。私達にとってはコピー機の扱いは慣れているので簡単であっても、年配の方にとっては苦痛なのだとわかりました。自分のしてあげた些細なことですが、感謝され、嬉しい思いをすることができました。相手の立場に立って物事を考え、行動するということを身をもって体験することができました。

レジでの金銭のやり取りは、その場限りのふれあいです。短いこのやり取りの中でも「どうもありがとう。」や「ありがとうございます。」と頭まで下げられるお客様もいました。お買い上げいただいてこちらのほうが感謝するのはわかりますが、お客様でも大変丁寧な方がいらっしまったのには驚きました。普段の自分を振り返ってみると、そのような場面では「どうも」と軽く言って終わっていましたが、実際にレジをしてみて、相手が心地よく思うためには、してもらったことに感謝をすることも大切だと感じました。この体験をしなければそのようなことを感じることもなかったと思います。

#### 〈的確なアドバイス〉

レジ業務をしていて、ぎこちなくやっていた時、「自分で順番を決めて確実にやるようにすると忘れたり、ミスすることがないよ。」と店長さんがアドバイスをしてくださいました。それからは、少しは落ち着いてできるようになりました。また、言葉遣い一つにしても店員の方から、「よろしかったですか。」ではなく「よろしいですか。」と言うように教えてい

いただきました。誤りを即座に指摘し、訂正してあげて、自分のものにする、これは現場で生徒を教えている時にも必要なことです。さらにあまりお客様の前で店員の方に「すみません。」とは言わないほうが良いということも教わりました。これはうつのみやの店員として働く自覚を持つことだと思いました。お客様に失礼な場面をお見せしないという姿勢だと思います。

#### 〈先を見越す〉

商品を注文する時には、売れ具合を予想して、よく考えてされていました。先を見越して予想を立てるのです。お客様のニーズに合うかどうかを判断しなければいけないのです。これは将来生徒にどのような力をつけさせたいか、そのために今必要なことは何かを見極め、今の生徒の実力を正確に判断し、長期的な計画で実行しなければいけないことと同じだと思いました。私にはこの力が足りないと日頃から感じていたので、改めて、これからは先を見越した計画的な指導をしていかなければいけないと感じました。

#### 〈魅力ある場所〉

初めに、どこに何があるかを把握するために、掃除・整頓を兼ねて店内を見て回りました。週刊誌、絵本、コミックス、文庫本、辞典、写真集、文具など様々なものがおいてありました。ここに来れば仕事や娯楽に必要なものは手に入るという感じでした。雑誌などは興味を引くタイトルのものが数多くあり、文具は便利なもの、かわいいものなど目を引くものばかりでした。まさにうつのみやのキャッチフレーズ通り「知性と情操をお届けする」場所だと思いました。学校も生徒や地域の人々にとって魅力ある場所にしなければいけません。生徒にとっての魅力はかけがえのない友達、学習面や部活動での達成感、行事を通しての充実感、信頼できる先生などが挙げられます。地域にとっての魅力はいい生徒がたくさんいて、この地域にある学校は素晴らしい学校だと思ってもらうことだと感じています。そのような学校を作り上げるために今後さらに教師間の連携を深め、努力していかなければならないと思います。

## IV 今後の課題

創業130年を迎える伝統あるうつのみやで企業研修をさせていただいたことは大変貴重な体験であると同時に名誉あることであると実感しています。裏谷専務と話をさせていただいて、近年大型書店が出店し、昔からある書店は厳しい状況であるということを知りました。そこで、いかに地元で根付いた書店を目指すか、地域とのつながりを大事にし顧客の方に満足していただくためにどうするかということを日々考え、そのために社員教育を充実させているという企業の努力を聞くことができました。顧客の方がいらっしゃったら、「こういう本が入っていますよ。いかがですか。」とその方の好みを頭の中に入れておき、声をかけることによって信頼を得、また足を運んでいただくということです。教育現場でも同じ努力が必要であると思いました。体調や部活動での様子など生徒への声かけをすることで自分を見ていてくれるという安心感、教師への信頼の土台ができてくると思います。この研修で学んだことを生かしながら、今後も生徒の立場に立った教育活動を実践していきたいと思います。一ヶ月という短い間でしたが、多くの発見や得ることがあり、今までの自分を振り返ることができました。

最後になりましたが、このような貴重な研修の機会を与えてくださいました石川県教育委員会、内灘中学校の皆様には感謝いたします。そして何より、大変お忙しい中、この研修を快く受け入れてくださり、暖かくご指導をしてくださりました裏谷専務、百番街店、上林店の店長さん、従業員の皆様には深く感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

研修機関	いこいの村 能登半島
研修期間	平成19年10月16日～11月15日
所属・氏名	羽咋市立余喜小学校 半田 相国

## I 研修目的

- ・民間企業において、いろいろな業務を体験することで考え方の視野を広げる。
- ・研修先企業の経営方針や従業員の方々の就業姿勢・接客業務を通して教育観や指導観を見つめなおし、今後の教育活動に活かしていく。

## II 研修内容

### 1 オリエンテーション【1日目】

- ・接客サービスの心構え，施設案内，利用案内の説明，フロント見学
- ・研修中の勤務時間，休曜日，服装，昼食について

### 2 研修

①フロント，精算，電話対応，案内，挨拶対応，諸事務等の見学

②フロント応接の実習

- ・お客様のお迎えとお見送り
- ・受付（宿帳の記入，ルームキー，夕食の時間・飲み物の確認）
- ・ご案内（客室，宴会場，ご法要，レストラン，会議室等）
- ・貴重品等の預かりと返却
- ・厨房，サービス課等他部署との連絡
- ・入浴用のタオルの補充
- ・パークゴルフ，グラウンドゴルフの各案内
- ・売店での接客，精算，包装
- ・平面図作成（団体名・お名前，夕食・朝食会場，お部屋の確認）
- ・部屋割り表の記名（毛筆またはワープロ）
- ・臨時スペアキーのラベル作成
- ・宴会場看板の作成と運搬，回収
- ・客室用テレビ番組表作成・印刷
- ・各景品の順位表の作成と貼り付け
- ・玄関，受付周辺の清掃，各種パンフレットの補充・整理
- ・友の会会員登録

③厨房実習

- ・各料理用の皿や材料の用意・片付け
- ・料理の下ごしらえ補助と盛り付け（焼き物，刺身，洋食，揚げ物，蒸し物，デザート，とうぼん料理，漬物など）
- ・料理の運搬（各会場へ）
- ・コップ，銚子，皿の洗浄（機械を使って）

④館内セッティングの実習

- ・会場準備（長机，椅子，クロス，スカート，屏風，舞台，食器，畳）

- ・会場様式（法要，結婚披露宴，会議，各食事）
- ・会場後片付け

#### ⑤ 渉外業務の実習

- ・金沢近郊，志賀町内の事業所訪問（打ち合わせ，PRと情報収集）

### III 研修成果

#### 1 社是（感謝 愛 創造）

朝，出勤すると皆さんに挨拶をし，社長室へと向かった。まず新谷社長様よりいこいの村能登半島での研修に当たっての諸注意をいただいた。その中で特に心に残った言葉は社是（感謝 愛 創造）である。それぞれの言葉の重みが伝わってくる。いこいの村は施設もきれいで料理もおいしい素晴らしい施設である。世の中にある沢山のホテル・旅館の中からもう一度いこいの村を選んで頂く為に必要な精神であるように思えた。今泊まっていच्छるお客様が次の予約をされる姿がいこいの村のサービスの良さを物語っている。最後に「サービス業も学校も人との関わり合いという点で同じなのだよ」と教えて下さった。昨今，希薄な人間関係が叫ばれている。私は，いこいの村でいろいろな方ときちんと係わり合いを持ち，私なりの感謝，愛，創造を体現していきたいと思った。

#### 2 サービス業の本質

フロントとは文字通り，当館の顔である。お客様は何か用があればフロントにいच्छる。フロントに立つと緊張感で自然と背筋が伸びる。今まで，外側からでしか見ていなかったが内側からの目線で様子を感じる。フロントのみなさんの電話応対はやさしく丁寧であり，お客様と交わすあいさつのトーンも高く心地よい。浜辺係長から具体的な指導をしていただいた中で「声がいいね」と言って頂いた。どういう声がいいか懸命に考えフロントの皆さんの真似をしながら挨拶をしていたのだが，これでよかったと思いうれしかった。大人でも褒められれば嬉しい。相手の良い所を見つけられることは人間として，そして教師としては尚更必要なことのように思えた。

フロントは，館内の情報を集め，そして発信する場所でもある。お客様がどこからいच्छるか，何時にお迎えに上がるか，何時にお送りするか，何泊されるか（料理が同じにならないように），以前はいつ来られたか，男性なのか女性なのかお年寄りなのかお子様なのか，何名様で，どのように泊まりたいか等々。どの情報もお客様に納得していただくサービスを提供するために必要なことである。例えば，お迎えに上がるバスの運転手はお客様を乗せて出発する時刻に電話をする。その電話を受けてフロントはどのような準備をしておくか各段取りを決めたり，伝えたりしている。何気なく私たちが受けているサービスはいろいろな人たちの力で成り立っているのだと確信できた。

#### 3 当たり前のことを当たり前にする

5日間の厨房研修の初日の仕事は，山盛りの海老の皮むきであった。調理師さんが手本を見せてくれる。皮や海老の背わたを取るその手際のよいこと，感心するばかりである。教えていただいたことを実践するがなかなか上手に出来ない。しかし，そればかりやっていると人間上達するもので少しずつ早くなった。また，基本を踏まえ自分なりに工夫することが楽しいことなのだと分かった。

厨房では，速やかに仕事が進められる。みんながそれぞれにすべきことを分かっている証拠である。皿を並べるときは，動きが最小限になるように，また，見栄えがよいように皿の向きや調理したものを並べる場所にも気をつけている。サービス課では厨房で料理したものの向きを違えずにお客様のテーブルに載せていく。

中谷調理長のお話の中で「うまくて当たり前。まずけりゃケチョンケチョン」という言葉が印象的だった。常においしいものを提供することの難しさ、教員でいえば常に分かりやすい授業を展開するという。当たりのことを当たり前にするには簡単では決してない。改めてそう思った。

#### 4 営業とは

よく耳にするが、一度も経験の無いもの…。それが私にとって「営業」だった。営業に同伴させて下さった長浜課長は車の中で「何にでも時期というものがあり、時期を間違えれば絶対に（営業が）取れない。」と教えて下さった（授業も同じだ）。お客様が求めている物をその時期に提供することが大切である。また、「施設も料理も価格もサービスもどれも一番なら営業担当はいらない。お客さんは勝手に来てくれるよ。」とも話されていた。いこいの村は私にとっても魅力的な宿泊施設だが、石川県で一番ではない。だからこそ、いこいの村に来てもらう付加価値が必要だ。それは「人と人との繋がり」ではないだろうか。あの人がいるから、あの人に頼まれたから、あの人営業しているから…。という心の繋がり持つこと。そのために営業という仕事が必要なのだという事。相手の仕事内容や、趣味、人柄を考えながら時には笑わせ、真面目に語り、頭を深々と下げる課長の姿が印象的だった。まさにプロだと思った。教員もプロの教員でなければならない。

#### IV 今後の課題

1ヶ月間という短い期間の中で私が経験した業務はほんの一部であろう。しかし、それでも、かくも多くのことを学ばせて頂いた。お客様に来ていただき、満足して帰っていただくといういこいの村の姿勢。そしてまた次の機会にもいこいの村を選んでいただくために、従業員全員が力を合わせている。全員が今、自分がすべきことを分かっているのだ。全員の力を結束しているその姿に、いこいの村の真の姿を見た気がした。

学校現場に目を向けてみる。学校には毎日児童が登校する（いこいの村のように送迎はない！）。児童はお客様ではなく、教師は児童に来ていただいているわけではない。児童は児童、教師は教師である。教えるものと教わるものとの立場は歴然としてある。しかし、ここであえて「サービス」という視点で学校現場を見てみたい。

現在は「いじめ」「不登校」など学校や社会が抱える問題が山積している。教師は子どもたち全員が学校に来られるようにどのようにしていけばよいだろうか。

- 1 児童の居場所がある温かいクラス作り
- 2 児童個人と教師とのつながり
- 3 人間関係の把握と適切な対応
- 4 保護者とのコミュニケーション
- 5 分かりやすい授業の展開

これは教師・学級担任として確実にしていかなければならないものだが、ただすれば良いというものではない。笑顔や誠意ある対応が必要だし、教師として厳しさも当然いる。我々教師は「子どもたち」のために、最大限の努力をしていかなければならないと思った。

最後になりましたが、いこいの村能登半島の皆様には、大変お忙しい中温かく受け入れて下さり、そしてどなたも親切に指導して下さい、心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

また、このような貴重な研修の機会を与えて下さった県・市教育委員会、学校長をはじめとする余喜小学校の皆様にも深く感謝申し上げます。

研修機関	株式会社 いこいの村能登半島
研修期間	平成19年 9月10日～10月 9日
所属・氏名	志賀町立高浜小学校 泉 康浩

## I 研修目的

- ・ 民間企業での様々な業務を経験することにより、社会的視野を広げ、自己の教育観や指導観を見つめ直し、教師としての資質向上を図る。
- ・ 全く初めてのことを体験する子どもたちの立場と自分を重ね合わせ、その気持ちについて考え、これからの教育活動や指導に生かす。

## II 研修内容

### 1 オリエンテーション（概要説明、館内見学など）

- ・ 施設の概要、社是、経営指針、組織
- ・ 館内見学（客室や宴会場などの種類や特徴）
- ・ 予約からご利用いただくまでの業務内容
- ・ 研修中の勤務時間、休暇、服装、駐車場、食事

### 2 フロント業務

#### 【接客】

- ・ 受付（宿帳記入、ルームキー、夕食時間・飲み物の確認）
- ・ 客室への案内、館内の説明（宴会会場、夕食・朝食会場、浴場等）
- ・ 宴会場や会議室への案内
- ・ 荷物の運搬（カバン、持ち込み飲食物、景品等）
- ・ 貴重品や荷物の預かりおよび返却（貴重品封筒の記入、金庫保管）
- ・ チェックアウト（ルームキー等の返却、会計）
- ・ 宿泊客の出迎えや見送り
- ・ 送迎バスの出迎えや見送り・写真撮影
- ・ 入浴客やグランドゴルフ場利用客への対応
- ・ お問い合わせやご要望への対応
- ・ 時間帯や利用客の有無に応じた館内照明の調節
- ・ 忘れ物の確認
- ・ パークゴルフの受付、利用客の登録

#### 【ご利用いただくまでの諸準備】

- ・ 平面図作成（客室、夕食会場、朝食会場の確認）
- ・ 部屋割り表の記名および掛け替え
- ・ 玄関用看板や宴会場看板の記名および掛け替え
- ・ ルームキーの確認と回収
- ・ 客室および宴会場の準備状況の確認
- ・ 玄関や受付周辺の清掃美化、各種パンフレット配置
- ・ 客室用テレビ番組表印刷

#### 【円滑な協働体制】

- ・ 厨房、サービス課、遊園地等の他部署への連絡
- ・ お客様や送迎バス到着時間の確認
- ・ 周辺施設、土産物店等への連絡

### 3 営業業務

#### 【館内セッティング】

- ・ 会場準備（食事会場、宴会場、法要会場、結婚披露宴会場、会議場）
- ・ 会場後片づけ（残飯・食器片づけ、切り返し）

#### 【売店・喫茶】

- ・ レジ（商品の販売，包装，両替）
- ・ 商品陳列棚の整理整頓
- ・ グラスや灰皿の片づけ

#### 【その他諸事務】

- ・ 法要のお下がりの袋詰めと運搬
- ・ 豆札の記名
- ・ パークゴルフのバッジの作成

#### 4 厨房業務

- ・ 各種料理盛り付け（前菜，焼物，造り，洋皿，揚物，蒸し物，デザートなど）
- ・ 食器準備，片付け
- ・ 各パントリーへの運搬

#### 5 渉外業務

- ・ ご利用いただいたお客様へのお礼
- ・ ご利用予定のお客様との打ち合わせ
- ・ 施設のPRと情報収集

### III 研修成果

#### (1) お客様の目線に立った行動を

いこいの村能登半島では，社是として“一、感謝，二、愛，三、創造”を掲げている。さらに，この3つの精神に基づいて，3つの経営指針を設定している。一つは，「相手（顧客）主義」である。相手というのはお客様だけではなく，家族や友人・知人等周辺の人や近隣の人たちのことまでをいい，その方々に思いやった行動ができるようにすることを示している。二つ目は，「自己革新」である。「今の仕事を100%しっかり行い，しかし，今やっていることに満足せず，今日よりも明日と常に創造し，実現していくことが大切である」とお聞きした。三つ目は，「社員皆経営者」である。コストをかけた分の利益（お金・顧客満足度）は生まれるのかという感覚を持って毎日の行動をしようということである。

オリエンテーションのときに，新谷社長から「お客様の目線に立って行動することが大切。少しの距離を歩いているときでも，何か変わったことがないかという意識で見るといい。変わったことに気づき行動する，そういうちょっとしたことの積み重ねが大事である。」とお聞きした。オリエンテーションが終わり，フロント見学の際，ある職員の方に宴会場の場所を教えていただいた。その帰り道，「ちょっと待って。」とおっしゃり，雑巾を持ってこられた。私は，「一体どこを拭くのだろう？」と分からずにいたのだが，その方は，ガラス扉に付いている小さな手の跡に気づき，素早く行動されたのだ。私にとっては，“あれども見えず”の状態であった。何か変わったことがないかという意識を持っているのと持っていないのでは，これだけ違うのだなと実感した。そして，さっと行動されたその行動力に感心した。

この研修を通して，いこいの村の職員の方々は，社是や経営指針に基づき，お客様の目線に立ち，責任を持って行動されていることが分かった。学校現場におきかえれば，“子ども・保護者の目線に立ち，行動できているか”ということになる。これまでの自分をふり返ると，とてもできているとはいえない。何か変わったことがないかと意識し，行動できるように心がけていければと思う。

#### (2) プロ意識，連携・協力の大切さ

厨房実習や館内セッティングの実習をさせていただいた。どちらにも共通しているのは，大変段取りよく手際よく作業を行っているところである。厨房では，休む暇もなく，立ちっぱなしで次々作業をしていく。料理を出す時間を意識し，調理，器の準備，盛り付けなどが阿吽の呼吸で行われていく。材料を無駄にせず，安全に注意するなど細かな配慮もなされていた。館内セッティングでは，お客様の人数に

合わせてテーブルの配置をし、テーブルクロスをかけ、スカートをつけていく。作業がとても素早く、仕上がりも実にきれいだった。また、会場にゴミが落ちていれば、それに気づき拾うなど、お客様のことを常に考え行動していることに感心した。

渉外業務の実習で2日間、営業部長の長浜さんと事業所訪問をさせていただいた。打ち合わせなどをする際には、「できない」「わからない」ということは絶対に言わない。たとえ、利用者の希望がかなり困難なことであっても、利用者の希望にできるだけ沿うように考え、その場ですぐに判断することが大切であると教えていただいた。そのように利用者のことを考え、すぐに判断できるのも、長浜さんの頭の中に、館内の客室はもちろんのこと、会議室やダイニングなどのあらゆる部屋の広さ・特徴などが入っているからである。

いこいの村の職員の方々は、一人が何役もすることがある。自分がどの部署であっても、みなでお客様を迎えようという協働体制なのである。自分の部署を責任持って行うとともに、ここが大変そうだと思えば応援に行き、協力して仕事を行う。

仕事に対して妥協を許さず、プロ意識を持って取り組むこと、連携・協力することの大切さを感じた。新谷社長は次のように話してくださった。「職員それぞれには必ずいいところがある。それぞれの力を束ねて、大きな力となるのです。」と。

### (3) 人と人とのつながり

いこいの村能登半島には、毎日いろいろなお客様がお越しになる。宿泊、連泊、日帰り、入浴のみ、法事など多くの利用客や来客がある中で、フロント担当者は実によく名前や顔を覚えている。そして、常に適切な言葉かけを自然に行っている。利用するお客様の立場に立ってみれば、自分の名前を呼んでくれたり、自分が何をしてほしいかを察してくれたりするとうれしく安心感を持つだろう。その時の出会いを大切にし、気持ちを込めておもてなしをし、心地よく過ごしていただくような気持ちが人と人との心をつなぐことにつながるのだと感じた。

この研修中に、何度もお越しになるお客様がいた。不思議に思い、職員の方に尋ねてみると、そのお客様からのクレームに対して誠意ある謝罪と対応をすることで、そのお客様が常連客になってくださったということだった。さらに、そのお客様が他のお客様を紹介してくださっているのだそうだ。誠意ある対応をすることで、失敗を失敗で終わらせず、失敗を生かすことができているのである。誰でも失敗することはある。そのとき、どう対応するかによって、その後の関わりが変わってくるのだと実感した。

## IV 今後の課題

1ヶ月の研修で多くの貴重な経験をさせていただいた。初めてのことばかりでとまどうことの連続だった。しかし、職員の方々は、自分の仕事を進めながら、私に仕事の内容など丁寧に分かりやすく教えてくださった。また、自分自身が仕事の見通しが持てるようになり、できることが増えてくるにつれ、心の余裕がでてきて、“よし次は～してみよう”と仕事への意欲につながっていった。学校での子どもたちも実は同じ思いを持っているのではないだろうか。“分かりたい”“できるようになりたい”そんな思いを持ちながら、学習に取り組んでいる。しかし、どのようにしたらいいか分からず悩んだり、失敗したりしてどんどん自信を失っていつているのではないかと感じる。だから、職員の方々のあたたかい言葉かけのように、困っているときに力となれるようなあたたかさ、見通しを持たせ、“分かった”“できた”と子どもたちが感じられるような学習になるよう努力していきたい。

最後になりましたが、この研修をあたたく受け入れてくださった新谷社長様をはじめとする「いこいの村能登半島」の職員の皆様から心から感謝申し上げます。また、このような貴重な研修の機会を与えてくださった石川県教育委員会、志賀町教育委員会、そして、高浜小学校の守田校長はじめ教職員の皆様に深く感謝申し上げます。

研修機関	のとじま臨海公園水族館
研修期間	平成19年11月5日～12月4日
所属・氏名	中能登町立御祖小学校 中谷 則子

## I 研修目的

- ・学校現場と異なる職業を経験することで、社会的視野を広げるとともに、自分自身を見つめ直し、自身の資質向上を目指す。
- ・お客様のニーズに答え、いろいろなサービスを提供しようとする姿勢や精神を学ぶと共に、研修先企業のさまざまな業務で経験したことを、今後の教育現場での教育活動や指導に生かす。

## II 研修内容

### 1 オリエンテーション

水族館内挨拶 館内施設・飼育システム見学 館内催し見学

### 2 飼育業務

#### ① 気象観測

#### ② 水温・水質検査

#### ③ 魚類箱詰め・搬出作業

#### ④ 水槽洗い・砂洗い・水槽移動作業

#### ⑤ クラゲの飼育

エサ作り 給餌見学・体験 クラゲの観察 クラゲ収集

#### ⑥ カメの飼育

エサ取り 給餌

#### ⑦ ラッコの飼育

エサ作り 給餌見学 ラッコの観察

#### ⑧ イルカの飼育

体温測定見学・補助 トレーニング見学 エサの準備・給餌見学  
イルカショーの準備・見学・後かたづけ ふれあいプールの準備・補助

#### ⑨ ペンギンの飼育

エサ作り 給餌見学 巣のそうじ ペンギンの散歩補助

#### ⑩ マンスリー水槽準備

魚類の選別 飾り作り

### 3 券売業務

#### ① 入館準備

#### ② 入場券の種類・割引の方法についての説明

#### ③ 券売の様子見学・実習

#### ④ もぎり実習

### 4 売店業務

#### ① 開店準備

館外清掃 イルカショー観客席清掃 商品陳列

#### ② 接客販売

レジ 袋詰め

## 5 イベント業務

### ① うんちく講座

金沢市立朝日小学校うんちく講座準備・見学

### ② 移動水族館（金沢での「元気です能登島観光物産展」にペンギンをつれて参加）

会場準備・後かたづけ ペンギンの移動・会場での展示補助

パンフレット配布

### ③ 裏側探検見学・補助

## III 研修成果

### 1 変化していく水族館

数年ぶりに来た水族館は、ドルフィン水槽や「イルカたちの楽園」と名付けられたトンネル水槽などの施設が増えていた。また、「ケルプ水槽」や月ごとにテーマを決めて展示する「マンスリー水槽」など、展示物にもいろいろな工夫がなされているだけでなく、「宿泊体験」や「イルカとふれあう ふれあいビーチ」などの様々なイベントが執り行われていた。

私がよく水族館を利用していたころは、「見て楽しむ」ものだったが、最近の水族館の傾向はその他に「ふれあい体験参加型」が望まれているようだ。

現状に満足することなく、職員の皆さんがどうしたらたくさんの人に水族館に来てもらえるか、どうしたら楽しんでもらえるかを考え、いろいろなアイデア・工夫をされている様子が伺えた。

学校現場でも、現状に満足するのではなく、今求められていることは何か、児童に必要なことは何かを考え、いろいろなアイデアを出し合い、よりよい教育現場になるように変化していかなくてはと感じた。

### 2 飼育業務を通して

飼育業務として、水族館では、水槽ごと、生物ごとに、水温測定・エサ作り・エサやり・観察・記録といった作業を行っている。毎日の業務の半分以上がこの作業に当てられているといってもいいだろう。一日の中にたくさんのいろいろな作業があるのだが、職員の皆さんは、効率よくてきぱきとこなしていた。職員の方によると、「同じことの繰り返しと思われがちな作業もあるが、毎日の作業や観察を通して、ちょっとした変化にも早く気づいて対応することができ、大きな事態も未然に防ぐことが出来る」ということである。生き物は、人と違い言葉が通じない。イルカやアザラシなどは、敵に弱みを見せないようにしているため、少し具合が悪くなくてもそうだと気づかせない。だから、ちょっとした変化を見逃すと手遅れになる場合もあるようだ。そこで重要なのが観察と記録である。与えたエサの種類・エサの量・水換えの日や気づいたことなどが毎日事細かに記録されており、日々の観察と記録の大切さを実感した。これは、私たちが児童一人ひとりを知る上でも必要なことだと感じた。

また、イルカの飼育業務では、学校教育との多くの共通点を感じた。「人間と同じようにイルカたちにもそれぞれ性格が違い、トレーナーはそれをしっかりと見極めて対応してやらなければならない」こと、「トレーニング中でも、ショーの途中でも本当にこれでいいのかと悩みながら行っている」こと、「イルカたちもトレーナーを見て行動している」こと、「個体によって得意・不得意なものが違う」ことなどである。実際にショーを1日5回やってもすべて成功するとは限らなかったし、体温測定でもすんなりできないときもあり、その度にトレーナーの人たちはどこが悪かったのかどうしたらいいかを考えていた。私たち教師も、児童一人ひとりの性格を見極めて対応していかなければならないし、児童が理解できなかった場合はどこが悪かったのかと考えたり、わかりやすくするために授業を工夫したりしていかなくてはいけない。また、そうした私たちの様子を、児童はしっかりと見ていることをもっと自覚して教育をおこなっていかなくてはならないと感じた。

### 3 券売業務を通じて

券売業務では、実際に入場券を売る体験をさせていただいた。お金を扱うところということで、飼育業務とは違った緊張感があった。

券売係は「笑顔・話術・お金計算・道路案内・能登の観光施設の知識・機敏さ」が必要であり、このどれかが欠けただけでも、お客様にとって水族館全体が満足のいかない施設となってしまうことがある、とても重要な係であると言われた。どんなに水族館の内容が良くても、触れ合った職員の態度・言動によって台無しにすることがあるそうだ。券売所は、水族館にいらっしゃったお客様に初めて接するところである。ここでの対応がとても重要だと感じた。

また、もぎりをしている時に、「私たちにとって毎日同じことでも、いらっしゃるお客様にとってのとじま水族館は1回きり」という話から、「お客様がたくさんになるとなかなかできないときもあるが、来ていただいたお客様全員に笑顔で接し、楽しんでもらいたい」という思いを聞いた。私ももぎりをしながら、お客様に接する時には「笑顔」で「あいさつ」を心掛けた。「笑顔」は人の心をやさしくさせてくれるものである。人とコミュニケーションをとる時にまず大事なものは「笑顔」であることを、改めて実感することができた。

これは、教育現場でも同じであろう。多忙化で「笑顔」が少なくなり「言動」もきつくなりがちなのもあるが、児童とコミュニケーションを取るときには「笑顔」を心掛けていきたいと思った。

### 4 お客様から

いろいろな場での研修のため、いろいろな角度からお客様と接する機会があった。イルカやラッコの飼育業務では、飼育員としてお客様から質問を受けることがあったりしたので、職員の方のお話をメモして覚えたり職員の方に質問したりして、何か聞かれたときに少しでも答えられるように心掛けた。そうしたお客様から学んだことは、「ありがとう」という言葉のすばらしさである。毎日何気なく使っている言葉であるが、仕事をしている上で、お客様から言われる「ありがとう」という言葉は本当に心を温かくしてくれるものであった。

人から与えられる「言葉」一つで、良い感情も悪い感情も芽生えてくる。言葉の持つ力を改めて実感し、自分は児童にどのような言葉かけをしているか振り返る機会にもなった。

## IV 今後の課題

今回の研修では、自分からわからないことがあったら聞いて積極的に動いていこうと思っていたのだが、いざその時になるとなかなか聞くことができなかったり、常に忙しい現場で次から次へといろいろな仕事をこなしていく皆さんを見て、自分がいることで仕事のじゃまになってはいないだろうかという気持ちから、なかなか積極的になれなかったりした。そうした中、職員の皆様には仕事の手順を教えていただき、また水族館のことや生き物のことなどをいろいろ話していただき、本当に助かった。積極的に行動することの難しさを痛感すると共に、自分を見つめ直すいい機会となった。

また、小さな変化でも見逃さない観察力、毎日のきめ細やかな記録、これでいいのかと日々思考する姿勢、先の見通しを持って行動するという飼育員の姿勢に、改めて教職員としての姿勢を見ることができた。「慣れる」ことなく、「何気ない毎日の活動」の積み重ねを大切にしていきたいと思う。そして、この水族館で研修し経験し得たこと・感じたことを、児童との関わりや授業の持ち方などに生かしていきたい。

最後に、大変お忙しい中受け入れてくださった、のとじま臨海公園水族館の皆様、一ヶ月の研修中いろいろとご指導してくださった皆様に心から感謝申し上げます。また、このような貴重な機会を与えてくださった石川県教育委員会、中能登町教育委員会、そして御祖小学校の教職員の皆様に深く感謝いたします。

研 修 機 関	社会福祉法人 徳充会 青山彩光苑ライフサポートセンター
研 修 期 間	平成19年9月10日～10月9日
所 属 ・ 氏 名	七尾市立石崎小学校 仲島 祐子

## I 研修目的

- ・福祉の現場を体験することで多くの人々と関わり、視野を広げ社会性を高めるとともに、自分自身を見つめなおす。
- ・心配りや対応の仕方を学び、人の心に寄り添える教員としての資質を高める。
- ・福祉施設の基本理念や利用者の方々に対する工夫や努力について理解し、今後の教育活動に活かす。

## II 研修内容

### 1 オリエンテーション

施設の概要、事業の内容について

### 2 通所サービス研修（9月10日～9月21日）

朝礼・打ち合わせ参加、利用者送迎、移動・食事・排せつ介助、コミュニケーション、通所者朝礼支援、頭の体操（脳活性化・言語コミュニケーション）支援、心と体の体操支援、創作活動支援、かえるの会（音楽活動）参加、健康レクリエーション、ライフサービス会議参加、入浴介助見学

### 3 入所サービス研修（9月25日～10月9日）

朝礼・打ち合わせ参加、移動・食事介助、コミュニケーション、シーツ交換、昼食準備、入浴・脱衣介助、清掃、リサイクル活動支援、ちぎり絵・陶芸等創作活動支援、風船バレーボール練習・大会参加、運動会練習支援、運動機能訓練見学、スノーズレン体験

## III 研修成果

### 1 障害者に対する理解

これまでに学校で子どもたちとともに障害者の方々とふれ合ったりボランティア活動に参加したりする機会があり多少なりとも障害者の方々について理解しているような気持ちになっていたが、この研修を通してそれは生活面を抜きにした上辺だけの理解であったと気付かされた。イベントのようにふれ合うだけでわかったような気持ちになっていたその認識の甘さが恥ずかしくなった。まず、移動、食事、排せつ、着替え、入浴など生活するために必要な活動が本当にどれも大変である。介助なしではなかなかうまくできない人がほとんどである。わたしたちにとってはなんでもない生活の1シーンがこんなに大変だということに驚き、初めて身をもって理解することができた。その反面、みな大変明るく前向きな生活をしてお

られる。中には口に絵筆をくわえて一心に絵を描いておられる方、障害者の理解やバリアフリー化をうたえるために新聞を発行しホームページを開設されておられる方など健常者以上に目標を持ち充実した生活を送っておられる方が多いことにも驚かされた。この研修によって私の障害者に対する認識は大きく変わったように思う。障害者の方々をより理解し、少しはその心情に寄り添えるようになったのではないだろうかと感じている。

## 2 思いやりの心と人間尊重

研修が始まってまず気付いたのは、職員の方はみな「おはようございます。～さん」のように利用者の名前を添えて声をかけられるということである。その声かけには心温まるものがあり大変明るい雰囲気とする。どうしてみな同様に名前を添えておられるのだろうと調べていたところ職員朝礼でその答えを見つけた。毎日基本理念、行動規範、「すてきなあいさつ」という思いやりあふれる挨拶をするための心がけ項目を読み合っているが、その中に「相手の名前を添えます。」という項目があったのである。理念や行動規範を確認し合うだけでなく、確実に浸透し実行されていると感じた。思いやりの心をまずあいさつや声かけから示すという素晴らしい実践にふれることができた。

また、利用者の方々は年齢も障害の種類、程度も様々である。共同生活を送る上で様々なトラブルもあるのが当たり前だろう。自分の思いを表現するために思いもよらない行動をとられる場合もあった。しかし、職員の方々は常に冷静で、時には静かに声をかけ時には行動を見守り、大変落ち着いて対処しておられた。丁寧な行動と言葉で心情に寄り添い、理解しようとするのが相手の心を落ち着かせ安心させるのであろう。どんな障害を持った方であれ、一人の人間として生きる姿を尊重し対処しておられるからこそ、みな安心した自分らしい生活を送ることができ人間関係もうまくいっているのだと感じた。学校現場も様々な個性を持った子どもたちの集団である。思いやりの心あふれる言葉かけと、一人ひとりの子どもたちの人間性を尊重し、落ち着いてあたたかく寄り添うことがよりよい学級経営につながるとあらためて思った。

## 3 介護のプロ

私の最初の仕事はコミュニケーションであった。ところが言語障害を持った方と話そうとしても何を話そうとしておられるのか分からず、何度も聞き返したりわからずじまいだったり苦勞の連続だった。そのことを職員の方に伝えると「わかろうとして聞けばわかるものです。毎日接しているうちにわかるようになりますよ。」と教えてくださった。また、職員の方々は食事介助や排せつ介助、オムツ替え、着替えなどを愚痴一つこぼさず、難なくこなしておられる。例えば落ち着いて複数の方々を同時に食事介助している職員の傍らで、私は1人の方を相手に悪戦苦闘しているという風である。職員の方になら安心して身を委ねられることでも、何の専門的な知識や技能がない私は利用者の方を不安にさせることが多々あったのではないかと思う。さらに職員の方々は簡単に手を貸そうとはされない。できることは時間がかかっても自分ですることが大切だからである。あたたかく静かに見守り、どうしても無理というところを的確に介助されていた。技能面でも精神面でも介護のプロ集団であると感じた。

学校では私たちは教育のプロ集団である。私も教育のプロとして、専門的な知識を深め技能を磨き、自覚と誇りをもって仕事に従事することが児童や保護者に安心感を与え教育効果を上げることができるのだと再認識することができた。

#### 4 情報の共有とチームワーク

利用者の中には体調がすぐれない方神的に不安定な方もたくさんいらっしゃる。朝礼では毎朝、利用者の体調、様子、夜間の状態、気を付けてほしいことなどについて綿密な連絡と申し送りがされていた。また、引き継ぎ事項がある場合には5W1Hをしっかり含んだ記録を残すようにし、いつ誰が見てもきちんと内容が分かるように情報を共有する工夫がされていた。たくさん目で観察していればそれだけたくさん情報が入ってくる。担当者だけが気をつけるのではなく、全員で一人ひとりを支援していこうとする姿勢が感じられ感心させられた。

さらに、介護の仕事の中には一人ではできないことがたくさんある。ベッドから車いすへの移動、入浴などでも一人ですべてを行うことは難しい。職場では職員の「お願いします」の声が掛かると自分の仕事が忙しくても素早く手を貸し、そして作業が終われば「ありがとうございました」のすがすがしい声が響く様子が見られた。協力・連携とチームワークが大変良いというのは時間の無駄をなくし事故を未然に防ぐことにつながる。職員間の連帯感もさらに向上するであろう。学校現場でも情報を共有し協力体制を整え、全員で子どもたちを育てていくことが大切だと感じた。

#### 5 一人ひとりに応じた介護サービス

利用者の方々は様々な障害を持っている。障害名は同じでもその人その人により状態も違い、症状も違う。そこでその人にあった介助、支援を探り実践するために一人ひとりについてライフサービス会議が行われていた。その会議では、家族のニーズ、本人のニーズ、現状を報告確認し、今後の支援の方向を検討する。将来の方向を含めて今どういう支援や訓練をすれば一番本人のためによいのかを話し合っておられた。会議の様子から、普段からきめ細かい観察を行い小さい変化も見逃さない姿勢、一人ひとりについて前向きに検討し合う体制が整っていると感じた。

また、一人ひとりに応じた機能訓練やリラクゼーションなどだけでなく絵画、陶芸、書道、生け花、水墨画、大正琴、などの文化活動、風船バレーなどのスポーツレクリエーション、畑での農園作業や不要な布からぞうきんやウエスを作るリサイクル活動など多様な活動メニューが用意されていた。どの活動に参加させていただいてもみな意欲的で結果にこだわらず楽しんでおられる方々ばかりだった。研修中に私もレクリエーションを企画し、ペットボトルボウリングを行った。障害の程度や意欲等に差があるため、みんなが参加できて楽しめるようにとボールを数種類用意したり、転がし始めの部分に坂道のついたスタート台を用意したりと場の設定を工夫したがみんな楽しんでくれることがこれほど難しいとは思わなかった。様々な活動を行う上で一人ひとりに応じた支援をすることがいかに難しいかを痛感した。また、一方では「みんなでということはたいへん難しい。しかし、何でも出来ないと決め付けずやってみるのも大事です。体の動く部分を使ってみな一生懸命にやろうとしてくれま

す。」と職員の方がおっしゃっていたのが心に残った。

## 6 バリアフリーの社会へ

社会のバリアフリーが言われるようになってずいぶん経つ。しかし現実はまだまだバリアが多いことに初めて気付かされた。研修中に地区の障害者の風船バレーボール大会に参加させていただいたが、まずその参加者の多さに驚いた。体育館の中には障害者用としていろいろと整備されているのだが障害者用の個室のトイレは数が少なく、車いす用のスロープはせまく急でとても一人で移動できるものではなかった。公共の施設はバリアフリーが進んでいて大丈夫だと思っていたが、本当に障害者の身になって整備されたものだろうかと考えさせられてしまった。また、生活道具も障害者用のものは種類も少なく高価である。車いすの修理代は大変高いと言われた方や自分に合った生活用品がないため他の物に手を加えて使っているとされた方もおられた。さらに、障害者を受け入れようとする心情面でもまだまだバリアがあるのではないかと思われる。共に生きる社会をめざすために、真のバリアフリー化が必要だと感じた。

## IV 今後の課題

今回の研修の一番大きな成果は、人との出会いである。うまく話せなくても体が不自由であっても生き生きと精一杯自分らしく生活している障害者の方の姿に日々感動させられることがたくさんあった。また、一人ひとりのことを考えて真剣に介護の仕事に取り組む職員の方々の思いやりと真摯な姿勢は教育現場にも共通する大切な事柄であろう。

また、日ごろできない経験をさせていただき自分の視野を広げることができただけでなく、教育現場での常識がすべてに通ずるわけではないことも痛感した。風船バレーボール大会に参加した時に「学校では、行事など全員が出席して当たり前ですね。休むと不登校だとか言われます。しかし、福祉の現場では、参加者がそろわないこともよくあることです。なかなか外へ出られない方もたくさんおられます。」とおっしゃっていたのが印象的だった。今後はこの研修で学んだこと再認識したことを子どもたちや保護者の方々に還元できるよう努力したい。

最後に大変お忙しい中、快く研修を引き受けていただきご指導くださった青山彩光苑ライフサポートセンターの職員の皆様、温かく受け入れてくださった利用者の皆様大変ありがとうございました。また、この研修の機会を与えてくださった石川県教育委員会、中能登教育事務所、七尾市教育委員会の皆様方、支障なく研修できるように配慮してくださった学校長はじめ職員の皆様方、ご理解をしてくださった保護者の皆様方に心から感謝申し上げます。

研修機関	株式会社スギヨ 北陸工場
研修期間	平成19年11月 1日～11月30日
所属・氏名	七尾市立中島小学校 本谷 優一郎

## I 研修目的

- ・学校現場を離れ、民間企業の業務を経験し、また、多くの社員の方との関わりの中で、社会的視野を広め、人間性や社会性をみがくとともに、自己を見つめる機会とする。
- ・企業の「ものづくり」に対する姿勢や人材育成（指導・教育）について学び、今後の指導に生かせる点を探る。

## II 研修内容

### 1 調合工程・・・ちくわ、天ぷら、北の味

- ① 原材料の種類と前準備
- ② 搬入したすり身や調味料の検品・保存・配分作業
  - ・冷凍すり身の箱だし ・空き箱やラップの片づけ ・調味料等の整理
  - ・冷凍庫や冷蔵庫への保存 ・パレットの整理 ・床や壁の清掃
- ③調味料の仕分け ・製品毎の調味料の袋詰め ・調合準備
- ④調合方法の理解 ・ちくわ形成肉の調合 ・加賀揚げ形成肉の調合
  - ・カット野菜の検品 ・すり身解凍袋だし
- ⑤具材の種類と下処理及び検品方法の理解

### 2 形成工程・・・ちくわ、天ぷら、北の味

- ①形成肉を機械に投入 ・スコップや大きなしゃもじを使って
- ②焼成・油揚げ・蒸し工程の技能理解と補助作業
  - ・ちくわ心棒補充 ・材料の搬入 ・ふな缶洗い ・機械部品洗い
- ③加熱モニタリングの理解 ・焼成、油揚げ後の温度測定 ・試食検査
  - ・冷却後の温度測定

### 3 包装工程・・・ちくわ、天ぷら、北の味

- ①包装チェックと手直し作業、製品の種類の理解
  - ・トレイの補給 ・業務用袋詰め ・箱折り
- ②重量選別・金属検出工程の理解、冷却・金属モニタリングの理解
- ③梱包工程の補助作業 ・箱折り ・賞味期限スタンプ押し ・結束 ・箱積み

### 4 品質管理課及び出荷場見学

- ①品質管理業務についての説明 ・品質保証業務 ・品質管理業務
- ②出荷・配送システムについての説明 ・出荷場見学

### Ⅲ 研修成果

#### (1) 開発型企业への脱皮ということから

社訓 一、健康は最大の幸福なり  
一、努力は最後の勝利なり

企業理念 我々は健康を尊び、国際性溢れる食文化造りに貢献することで、  
社会の発展に寄与します。

近年、健康に対する意識がこれまで以上に高まりを見せている。健康であるためには「食」は重要な要素である。安全で安心して食べられる食品を提供することはもちろん、地域に隠れた逸品や豊富な食材を生かしたもの、特定保険用食品・栄養機能食品の認定を受けられるような機能性を追求したもの等、独創的でおいしく安全な食品を提供することに挑戦し続けている。また、従業員の健康は安全で安心して食べられる食品を作る基本であり、一人ひとりの従業員の努力を惜しまない態度が個人を高め、ひいては会社を発展させていくことにつながる。

これまでにない大競争時代に勝ち残り企業理念にそった“食文化の創造”を具体化するために、「開発型企业への脱皮」という明確な基本方針を打ち出し企業改革を断行している。時代を見据え、消費者の要望に十分応えるよう企業努力を行っている。これらのことは、企業のみならず学校でも同じことがいえるのではないだろうか。学校も変化を求められている。学力向上を中心に、特色のある、また、地域の特徴を生かした取り組みが求められている。それらの取り組みを通して児童生徒に生きる力を身につけさせたいと考える。

#### (2) 「あいさつ・声かけ」から

年間キャッチフレーズ

- ・活力のあるあいさつをしよう 「おはよう」「お疲れさま」
- ・お客様には感謝の気持ちで 笑顔で「いらっしゃいませ」

社会人として、また、1つの組織の中で生活するもの同士のコミュニケーションは大切なものであり、円滑な社会生活を送る上でも、また、信頼される製品を作る上でも欠かすことのできないものである。

研修期間中は、初日の朝から顔を会わせた社員の方からさわやかなあいさつをしていただき、緊張感が和らいだ。見た目はやや口数の少なそうな方々が多く感じられたが、事実仕事中には必要なこと以外の会話は無かった。どの部署でも、朝礼（朝のミーティング）で衛生チェック、作業内容や生産量の確認、注意点や連絡を行っている。その中でも、お互い意見を交わしたり、目標や印字する賞味期限を唱和しチームとしてのまとまりを強めていた。調合の部署では終礼も行っており、その日の反省や翌日の連絡等の確認を行っていた。

どの部署でもその部署の仕事にほこりを持って取り組んでいる様子を感じられた。部署をまとめる係長や主任クラスの方が率先してあいさつや声かけを行いチームとしてまとめ、仕事に対する意欲や衛生面の徹底を意識づけているように感じた。学校でも、まずあいさつから習慣化させることが大切だと考えるが、児童生徒にその必要性を訴えるだけでなく、教師が率先して実践することで習慣化させたい。

### (3) 品質管理体制から

#### 重要管理点

- 焼成・油揚（CCP1） 冷却（CCP2） 金属検知・重量選別（CCP3）
- ①加熱 中心温度80°以上
  - ②冷却 10°以下
  - ③金属検知・重量選別

上記の検査を1時間毎に行い記録することでモニタリング管理を行っている。また、包装及び箱詰め前には製品の抜き取り検査（衛生チェック・細菌検査・保存試験）を実施している。

1日にちくわ30万本、かに風味かまぼこ15万パックを製造・出荷するスギヨ工場は、スギヨ仕様の独自の生産ラインを有し日本全国に日々商品を安定供給しながら、決して事故を起こさないための徹底した品質管理・総合衛生管理体制を整備している。

食品にとってもっとも大切な「安全・安心」を確実に遂行するスギヨは、1997年、業界内に先駆けて食品加工生産における安全管理の世界標準である「HACCP」を北陸工場で取得した。また1999年にも北陸工場は、厚生省（現 厚生労働省）が認める「総合衛生管理製造過程承認工場」となっている。

学校に置き換えて考えると、年間指導計画と各時間ごとの評価規準の作成や、見直しを適切に行うことと、毎日の授業の中でしっかり評価し記録していくことだと考える。授業の中で評価規準に達しない児童については、補充学習等で達成させることも含まれている。

### (4) 衛生面の徹底から

スギヨ北陸工場では、来場者は必ずヘアネット着用が義務づけられており、職員は決められた着衣を着て、頭部は髪の毛が落ちないように3重に覆われている。

（ネット、静電気落下防止、首筋からのどまで隠れる帽子）

各部署へはいるときはマスク着用、粘着ローラーで作業着の毛髪やほこりを取り、手洗い、乾燥、アルコール噴霧を行い消毒をする。また、決められた時間に品質管理課の係の職員が毛髪がついていないか粘着ローラーをかけに巡回して来る。食品を扱うことから衛生面についての注意を徹底し、また、異物混入等のクレームが起らないようにという意味においても細心の注意を心がけている。

学校では、インフルエンザや溶連菌感染症をはじめ、様々な病原体による感染を予防するために手洗いやうがいなどの指導を行っている。指導徹底の参考にしたい。

### (5) 出荷・配送システム等の自動化から

消費者の多様なニーズに応え新商品の開発に努め、現在では600を超える商品アイテムを持っている。仕入れから商品の注文、出荷・配送の管理まで、さまざまな管理をコンピュータで行っている。中でも出荷場においては、年々増加する製品量に対応すべく自動仕分け装置、仕分け物流用バーコードを採用し、各方面の得意先別の仕分けが正確でスピーディーに行えるようになっている。

学校の校務分掌等、担当者が変わってもすぐ内容が引き継がれるように、いろいろな取り組みをマニュアル化することやファイリングを工夫するなど、機器の活用等の参考としたい。

## (6) 社内テストの実施（年4回）から

スギヨでは年間4回の社内テストを実施している。このテストのために、社内でQ&A方式のテキストを作り全員に配布している。目的は、業務に関わる技術の知識や安全や品質管理に関わる知識についての理解を確かめることであるが、より意欲的に業務に臨み、衛生面や品質管理への意識も高めることをねらったものである。

学校現場で考えると、児童生徒の適切な評価に他ならない。適切に評価することによって、児童生徒の良さや頑張りを認め、努力の方向性を示すものだと思う。また、教師側についても、授業研究などで互いの授業を参観することで改善点を見つけ授業力をつけていくことだと考える。

## IV 今後の課題

今回の研修では、スギヨ北陸工場でのねり製品製造工程を体験または見学することができた。自分で希望した業種ではあるが、ちくわやかに風味のかまぼこを作っていることしか知識はなく、現場で聞くもの見るものが初めてのことばかりで、たいへん興味深く研修できた。しかし、仕事内容は体力を要することが多く、部署毎にも内容が様々でありたいへん苦勞したこともあった。どの部署にも共通することは、その日の目標を達成させることと、食品を製造することから衛生面や品質管理が重要視されていたことである。1つの製品ができあがるまでには何人もの、何重もの人の目や機械のチェックを受け消費者の望む安全でおいしいものができあがる。学校現場でも同じである。教育目標を達成させる上で、地域や保護者、児童生徒が何を望んでいるのか、また、方法は間違いないか、もっと良い方法（改良点）はないか考え実践する。一言で言えば「開発型学校」と言えるのではないか。教師が現状に満足することなく、絶えず自らの学習指導や生徒指導等をふり返り、改善点を見つけ実践することの大切さを実感した。忙しさを理由に指導がマンネリ化していなかったらどうか、自分を振り返る機会となった。

異物混入や変質等に関わるクレームを防止するために、また、より安全で安心できる商品を提供するために品質管理基準や衛生管理基準を作成し遵守するように指導している。その具体的な取り組みを「5S」と表し実践している。5つのSは、整理、整頓、清潔、清掃、躰（習慣）である。各部署の係長・主任クラスのリーダーは、よい躰（よい習慣）を身につけるように声かけをしていたように考える。良い習慣を身につけることは、良い人間関係をつくり、社則や管理基準を遵守し、良い製品を作ることにつながる。時には厳しく、時には優しく、いろいろな方法で継続的に指導している。学校現場で言えば、まさに学力向上にあたる。学習指導要領に示された学力（生きる力）の保証に他ならない。また、児童生徒だけでなく教師側も含めた基本的な生活習慣の確立、学校のきまり、さらには社会のきまりや法律を守ることもつながる。昨今規範意識の低下が叫ばれているが、継続的で工夫された指導の必要性を考えさせられた。

各部署で自分の仕事にはほこりとやりがいを持って働き、暖かい励ましの声をかけてくれた社員の方々の姿勢から、学校ではできない貴重な経験と大きな刺激を受けた。自分も学校現場でほこりを持って頑張ろうと「頑張る気力」を頂いたように思う。また、児童生徒にも自信と誇りを持って、力強く生きていけるように指導していきたい。

最後になりましたが、お忙しい中、1ヶ月間もの長期にわたり快く受け入れていただき、親切丁寧にご指導して下さったスギヨ北陸工場の岡崎工場長をはじめ、従業員の皆様に心から感謝いたします。また、このような貴重な研修の機会を与えて下さった石川県教育委員会、七尾市教育委員会、中島小学校の学校長はじめ教職員の皆様に感謝いたします。

研修機関	ホテル 高州園
研修期間	平成19年10月 1日～10月31日
所属・氏名	輪島市立河井小学校 大隅 恵美子

## I 研修目的

- ・学校現場を離れ異なる職場を経験することにより、社会的視野を広げ、教師としての資質の向上を図る。
- ・研修先企業の従業員の方々の就業姿勢や接客業を通して、教育観や指導観を見つめ直し、今後の教育活動に活かす。

## II 研修内容

### 1 フロント業務

#### ① 接客

- ア お客様のお出迎えとお見送り
- イ エレベーターやお部屋等へのご案内
- ウ 荷物の運搬のお手伝い、預かり物・お忘れ物の保管管理
- エ 宴会場でのスリッパ並べ
- オ お問い合わせやご要望への対応

#### ② ご利用いただくまでの諸準備

- ア 団体毎のルームキーの準備
- イ 歓迎看板、利用会場看板の準備と作成
- ウ 利用会場の案内板の記入
- エ お客様へのキャンディーサービスの準備
- オ 番組表の作成
- カ 14:00チェックインの確認
- キ 宿帳の記入
- ク キーボックスに宿帳・チケット等を入れる
- ケ 部屋割り表の作成
- コ 会議場・宴会場の準備
- サ 部屋台帳の団体毎の色分け

#### ③ その他

- ア 利用されない部屋のチェックとロック
- イ パンフレットコーナーの整理整頓と準備
- ウ お忘れ物の発送
- エ アンケート用紙作成
- オ 荷物の番号札作成
- カ ポットラベル作成
- キ アンケートに答えて下さった方へのプレゼント作成
- ク チケット作成
- ケ 喫茶

### Ⅲ 研修成果

#### 1 はじめに

お客様が癒されに来る場である。そのため、お客様に良かったなという思いをしていただけるよう、いろいろな場でおお客様に対する心遣いや工夫がなされている。研修内容をみても分かるように直接の接客よりも、それまでの準備などの業務の方がはるかに多いのである。私が経験させて頂いた以上に、フロントの方々はおお客様をお迎えするまでに多種多様な業務をされていた。教育現場に置き換えると、教材研究をしっかりと行わないと授業がうまく進まないということであると再認識した。

#### 2 フロント業務から学んだこと

##### ① 声かけのタイミングと心を込めた言葉かけ

初日、緊張の面持ちでうかがった。丁度、出発されるお客様で混雑していた。支配人から「今、お客様の相手をしなくてはいけないから、あなたの相手をしてもらえない」と言われながら、玄関の入り口に連れて行かれた。（確かに私の相手をしている暇はない。）と思いながらその場に立った。高州園さんの玄関は一段下がっている。時折、そこで転ぶお客様がいらっしゃるという。そこで段差のあることを伝え、すぐ戸の所で「ありがとうございました」とお礼の言葉を言うのである。支配人から「心をこめて言わないといけない。事務的に言うとお客様に伝わる。」と教えられた。フロントの方が来て、実際に見せて下さった。なるほどと思いながら声を掛けて見た。タイミングをずらすと、お客様が踏み外してしまう。他の社員の方々は、タイミングよく声かけをしている。そのタイミングを見計らいながら、そしてお客様のことを思い「ありがとうございました」の言葉を笑顔でお客様の目を見ながら、声かけをするように心がけた。学校でも、子どもに対する声かけのタイミングや心をこめた（相手のことを思った）言葉かけが大切だと思う。

##### ② 臨機応変（正しい状況判断）

お客様は、マイカー・送迎バス・観光バスなどそれぞれの手段で来られる。特に観光バスで来られる団体の方々をスムーズにお部屋まで案内するための心遣いが素晴らしかった。部屋により、利用するエレベーターが違う。入ってくる団体の確認を外にいる車両係の方がバスの名前等無線で知らせる。バスが到着したら荷物を玄関まで運び入れる。エレベーターまでの案内・操作。ルームキーはすでに部屋に入っているからそのままお客様が行かれる。その一連の動きの中で、フロント係が動くのである。フロント課長から「臨機応変に」と声をかけられるが、どう動いてよいか分からずに立ち止まることがあった。他のフロント係の方がどう動くのか教えてくださったり、社員の方々の動きを見ながら、動くようにしてきたが、失敗も多々あった。これは、お見送りする時にも言えることであった。正しい状況判断で臨機応変に動くことの難しさを感じた。

授業でも、自分の思った通りの展開にいかないことがある。その時に、子どもたちの反応を見ながら、めあてに向かった方向転換を正しい状況判断で臨機応変にしていかななくてはならないと感じた。

##### ③ お客様への心配り

フロント係の方々の仕事ぶりを拝見していると、お客様に対しての心配りが随所に見られた。ほんの少し例をあげると、「キリコ会館に行かれるお客様には割引券を手渡す」「お忘れ物を送るときに一言添える」「夜など外に出られるお客様に下駄と草履の両方を差し出す」などがある。そして、お客様の要望にできるだけお応えしようという姿。できないときに「申し訳ございません」という言葉。丁寧な言葉遣い。さらに、こういう出来事があった。細心の注意を払って準備をしていたのであるが、団体名の一部

を略称で看板に書いていたのであった。それに気づいた時、すべての看板や案内板を書き直したのである。今思えば、当然の事なのであるが、その時は「そこまでののだ」と思った。

自分を振り返ってみると、子どもたちへの心配りが本当にできていただろうかと疑問に思った。また、失敗したときにどうしていただろうか。誠意をもって対処していただろうかと考えさせられた。

### 3 多くの方々との出会い

フロント以外にたくさん部署の方がおいでる。その方々からもいろいろなことを学んだ。

#### ① 目の前にいらっしゃるお客様に最大限できる事

この言葉は総務部長の言葉である。研修2日目、総務部長が運転する朝市行きのバスに同乗させていただいた。物腰のとても柔らかい方である。行く途中に、輪島のちょっとした案内をしながら、その知識はお客様に教えて頂いたと謙虚な姿でおっしゃる。その中で「時間の許すとき（お客様と自分）は、光ヶ浦まで案内するときもあります。」と話された。そして「目の前にいらっしゃるお客様に最大限できる事をしようと思っています。」と話された。

ややもすると、次のことを考えがちになってしまう時があるが、その言葉を肝に銘じて今できることを大切にしなければならないと思う。今後も、お客様を子どもたちに置き換え、目の前にいる一人ひとりのために力を尽くしたい。

#### ② 言葉遊び

この業種で大切な役割をしている接客担当のお姉さんの言葉である。朝、お客様をお見送りしているとき、お客様が担当のお姉さんに「楽しかった」「また、来るからそれれまでここにいてね」「接客は120%やなー」「連れて行きたいな」などと声をかけて帰られる。あるお姉さんにお客様をお見送りし終わった後「すごいですね」と声をかけた。そしたら、「言葉遊びができるかやね」という言葉が返ってきた。お客様のニーズに合わせて、たくさんある言葉から最もよいと思われる言葉を返しているのだなと容易に推測することができた。

授業も言葉が大切である。子どもたちのニーズに合わせて、最善の言葉を返せるようにしたいと思った。

#### ③ プロ意識

直接、お客様に接することが少なくても、重要な部署がたくさんある。館内の修理やこたつなどの準備をする方、いろいろなものを注文する方、掃除をしている方（外部委託）予約の方、会計の方など、どの方も手際よく仕事を進められている。一人ひとりの背中からそれぞれのプロであるという意識が伝わってきた。また、車両係の方は、今日は何台の大型バスが来てマイカーは何台かを考えながら駐車場のことを考えている。それに、あらゆる国産車や外車の運転までされていた。プロだなと思った。

私は、教師のプロであると意識し、日々子どもたちや保護者に接してきただろうかと悩んだ。どちらかという、私は「まだまだ未熟で」と逃げていたかも知れない。自分の甘さを、今感じている。

#### ④ 連携

どの部署も単独で仕事をしているのではなく、連携して仕事をしている。お出迎えの時は、フロント・接客だけではなく、売店の方も出てこられている。エレベーターガールをされている時もあった。また、予約からフロントに詳しい情報がきて、各部署に案内をする。私の見えない所で、連絡しあっているのだなと思うこともたくさんあった。最終日、あいさつをして歩いていると外部委託の掃除会社の方の意見箱が目についた。

直接の言葉かけ以外にも、間接的なこともしているのだと感じた。

学校現場で言うと連携は教師間と言える。隣の組の先生との連携以外にも、すべての職種の方々と連携をしていかななくてはならないと思った。

#### ⑤ 褒める・感謝する

高州園の創業者である会長は90歳近くになる。歓迎看板・利用会場看板の作成をされている。とても90歳近くの方の字とは思えない若々しい大らかな書体である。昼の宴席があった時、夜用に私が書くこともあった。決められた大きさに決まった文字数を埋めて、それも失礼のないようにすることの大変さを感じながら書かせて頂いた。最終日、会長とともに会場の看板を書きに行くという機会に恵まれた。私が書いている側で会長が見ておいでる。緊張しながら、書いている私に「いい字や」「すばらしい」と声を掛けて下さった。とてもほっとし、のびのびと書くことができた。教えて下さるときも「間違いじゃないけど、自分はこうする」と言われた。また、会長は出会う人に「ありがとう。ありがとう。」とよく声を掛けている。人の上に立つ姿を教えられた。

教えられる立場になり、褒めてもらうことや感謝の言葉を掛けてもらうことのうれしさを体験することができた。そして、注意するときの心配りも。

#### IV 今後の課題

この一ヶ月の研修で今の自分の足りない部分は、山ほどあることに気づかされた。研修の成果にも書いたが、教師としてプロ意識をもち、子どもたちに今できる精一杯のことを心を込めてしていかなければと思っている。ややもすると、一人よがりになりがちな教師の世界であるが、他の職員と連携していきたい。今回、教えられる立場になり、新しい事に出会う時の子どもたちの不安を味わうことができた。この経験を忘れることなく、教職の道に生かしていきたい。

子どもたちには、挨拶と返事の大切さを伝えていきたい。また、研修期間中「英語をしておけばよかった」「地理をもっと覚えておけばよかった」「習字をされていてよかった」など思うことがあった。いろいろなことが将来自分を助けるものになるということも伝えていきたい。

研修の最後に、総務部長からお手紙を頂いた。その中で「環境の変化と正しい状況判断で15年後には教師の成功者として輝いている姿を」という文言があった。確かに今、社会の変化は激しい。携帯電話を始め、いろいろな情報手段がある。また、社会からの教育へのニーズも刻々と変化している。今までのやり方にこだわることなく、今の社会に何が大切かを常に考えながら日々過ごしていきたい。と同時に、正しく状況判断できるためにも人間としての資質を常に磨きたいと考えている。

教師の先輩である専務と対談する機会に恵まれ、その中で教えて頂いたことを一つ一つ実行していこうと思っている。特に、「教師はつぶしがきかない」と言われないように、学ぶ姿勢を持ち続けたい。

最後に、能登半島地震でお客様の数が減り、少しずつ戻り始めた大切な時期に受け入れて下さった、「ホテル 高州園」の社長さん・女将さんをはじめ、常に温かくご指導して下さった社員の皆様には深く感謝申し上げます。また、貴重な研修の機会を与えて下さった、石川県教育委員会、奥能登教育事務所、輪島市教育委員会、そして長い研修に出ることを支えて下さった河井小学校の山下校長を始め、職員の皆様に感謝申し上げます。

研修機関	(財)能登町ふれあい公社 体験交流施設「ラブロ恋路」
研修期間	平成19年11月5日～12月4日
所属・氏名	能登町立真脇小学校 真智 富子

## I 研修目的

- ・多くの方々と交流しながら、真心（おもてなしの心）のこもった対応を心がけ、視野を広げる。
- ・お客様の立場に立ってサービスを提供しようとする企業の工夫や努力を学び、人を大切にする姿勢を見直す。

## II 研修内容

### 1 フロント業務

- ①外来入浴のお客様の応対      ②売店の物品販売      ③お客様の送迎

### 2 応接業務

- ①レストランの配置・配膳・給仕・撤収・清掃  
 ②宴会場の配置・配膳・給仕・撤収・清掃  
 ③客室の配置・清掃・布団敷き・ベッドメイキング・部屋入れ  
 ④館内の花の手入れ

### 3 厨房業務

- ①朝食準備      ②夕食調理補助      ③食器洗浄・収納      ④残飯の後かたづけ

### 4 清掃業務

- ①1階トイレの清掃      ②ロビーの清掃  
 ③客室前廊下の清掃      ④テラスの清掃

### 5 営業業務

- ①ボージョーレー・ヌーボ企画の集客      ②お節料理の受注

## III 研修成果

### 1 伝えるということ

研修前に副支配人と打ち合わせをしていた際に、ここで一番大切なことは何だかと思うかと尋ねられた。「おもてなしの心ですか。」という「伝えるということです。」という答えが返ってきた。

お客様にも自分たちのおもてなしの心が伝わらないと意味がない。職員間も伝え合わないと、チームとしてのまとまりに欠け、ひいてはそれがお客様に対する失礼に当たるという。これが本当に難しいということだった。

研修が2週間目に入る頃、私が運んだお茶がお客様の衣服に少量かかってしまったことがあった。その際、すぐにふき取り、自分自身が精一杯の謝罪の気持ちをお伝えした。お客様は、「大丈夫ですから気にしないでください。」とありがたいお言葉をかけてくださった。その直後、私が、支配人、副支配人に報告すると、すぐに謝罪のために出向いてくださった。このような迅速な対応が、お客様の当館に対する安心感や信頼感を高めて、職員の心をお客様にお伝えしていくことになるのだと考える。

## 2 働いたのか、動いたのか

研修に入って、勤務シフトが張り出されているすぐそばに掲示してあった一つの言葉『働いたのか、動いたのか』が、心に残っている。

往々にして私は、『今日はよく働いた。』というときには『めいっぱい動いた。』ことをさしていることが多い。そこにはこう書かれてあった。

働くとは、その作業が、何らかの利益を生み出すことであり、いくら熱心に走りまわり汗を流しても、それが利益を生み出すものでなければ、働いたことにならず動いただけなのです。

なれてしまうと無駄・無理はなかなか気がつきません。常に自分のしている作業は利益を生み出すことなのかどうかを、チェックしながらすることが必要です。（抜粋して掲載）

私は、自分の勤務シフトを確認しながら、その日の自分のスタートの仕事を常に考えて研修先に行くようにしていた。それは、無駄な動きをできるだけせずに行動することが、お客様のためになるということ、この言葉から学んだからである。

初日、トイレや洗面所の清掃には特に気を使った。そのため、時間がかかりすぎてしまうというマイナス面があった。次の日、ベテランのスタッフの方と一緒に清掃し、その仕事ぶりから学ぶことが多く、徐々に改善された。清掃のポイントを逃さない段取りや手法には感服した。トイレ掃除は、ご使用になるお客様との直接の接点はないが、このような綺麗なトイレならまた訪れたいと思っていただけが一番の場所だと考えたからである。ここでの動きは、少なからず働きとなっていったのではないかと考える。

お客様と直接応対する場面は、レストラン・宴会場での接客だった。その中で心に残っていることがある。それは、あるご夫婦のテーブルにお酒を運んだ際に「これは、能登町の地酒で、蔵元は・・・。」と一言添えてお出ししたことだ。翌朝お2人がお泊りだった客室を偶然清掃にいくと、アンケートに〔レストランの応対の評価が非常によかった〕と評価され、大変うれしい思いをした。なにげない会話の一つが、その評価の一部に入っているかと思うと、言葉の大切さを改めて感じる事ができた。力もいらず、汗もかかないが、働くとはこういうことかと感じた出来事だった。

## 3 マンネリの打破

研修も終盤に差しかかったころ、ゆっくりお話をしている時間もないのだが、支配人と数分お話できる時間ができた。そこで、私が「ラブロの職員の皆さんのスピードになかなかついていけなくて。」と話をすると、「スピードも大切だけど、一番はお客様のためにできることを考えてやること。だから、サービス業は奥が深いし難しいね。」とおっしゃった。続けて「だから、早く準備しておけば余裕をもってお客様をお迎えできるってことだね。」と。そして、「真智さんは、お花を生けてくれたり、自分のできることで、ここになかったことをやってくれている。なかったところに新しいことを生み出すことが大事なんだよ。長いとマンネリで今までどおりに楽なことに流されるでしょ。」と。

マンネリの打破のためには、自分ができることを思い切ってやっていくという一歩を踏み出す勇気が必要なのだ。このことは肝に銘じたいと思う。

#### 4 チームラブロ

ラブロ恋路のスタッフは、公社職員・パートタイマーの方で構成されている。それぞれに自分の持ち場があるのだが、どこかの仕事量が多くなると、いつの間にか人が集まり、あっという間に仕事ははかどっていくのである。

たとえば、夜に大人数の宴席が入っている場合、後片付けのためには声をかけなくてもいつの間にか宴会場には人が増えているのである。そして、どんどん片付き、翌日のためのセッティングを終わらせる。そして、明日のお客様を余裕をもってお迎えできる準備が整っていくのである。このような流れは非常に美しいと感じた。少ない人数でも、お互いに心を配りながら仕事をすることで生まれる連帯感の大切さを痛感できた。

また、スタッフのみなさんは、私を気づかいながら様々な業務をする中で、いろんな話を聞かせてくださった。座ぶとんの置き方を指示してくださったり、朝食準備の段取りを教えてください、どれも仕事をしていく上で大切なことだった。そういう声をかけていただく中で、少しずつチームの中に自分も入らせていただいているといううれしさがあり、みなさんの思いやりを感じていた。

さらに、なんとといっても館全体を包む温かい雰囲気、ラブロ恋路の大きな魅力といえる。常連で入浴にいらっしゃるお客様が、あるときこんなことをおっしゃった。「この職員は、何を言ってもにこにこ笑顔で応えてくれ、帰りには必ず『またいらっしゃってください。』の言葉をかけてくれる。また、来たいと思って、気持ちよく帰られる。」というのである。リピーターが多いと言われるのは、このような職員のみなさんの日々の努力があってこそだと考える。常にお客様のことを考えて仕事を遂行する誠実さが伝わっているのである。

#### IV 今後の課題

今回の研修を学校に当てはめてみると、私たち教職員は、日々子どもたちの健やかな成長（利益）のために働いているのである。しかしながら、気がつくともちのちのために使いたい時間より、パソコンに向かわなければならぬ時間が多くなっている現状がある。子どもたちの利益のために本当に必要なことはなんなのか、真剣に見直しをしていく必要がある。何が無駄で何が無理なのかである。

また、職員の皆様の姿勢からは、本当に協力するとはどういうことかを学んだ。ともすれば、自分の学級、自分の仕事が優先で、なかなかまわりにまで目がいなくなる状況が多くなっているように思う。しかし、今後、この研修で学んだみんなと協力すること、次の準備を早くし余裕をもって仕事に当たるということを忘れずに実践していきたいと思う。

学校現場でも行事を計画する際は、よく今までの実践を参考にすが、マンネリにならず、目の前の子どもたちに身に付けさせたい力を明確にした教育活動を積み上げていく必要がある。

なにより、子どもたちや保護者のことを思いやる心を忘れずに、私たちの心を伝えていく努力が必要であることは言うまでもない。

最後に、1ヶ月間という長期にわたり、私を快く受け入れてくださったラブロ恋路の職員の皆様へ心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

また、このような研修の機会を与えてくださった関係機関に深く感謝申し上げます。

研修機関	特別養護老人ホーム 長寿園
研修期間	平成19年11月1日～11月30日
所属・氏名	珠洲市立飯田小学校 西 敏之

## I 研修目的

- ・高齢者福祉介護施設での様々な業務を体験し、施設の職員や入居者の方々と関わりあう中で、福祉・介護についての見識を深め、社会性や人間性を磨き、教師としての資質向上を図る機会とする。
- ・福祉施設「長寿園」の理念や指針、利用者に対しての職員の配慮や努力、組織のあり方について理解し、学校との共通点を今後の教育活動に活用する。
- ・「人と関わる場」におけるコミュニケーション上の留意点を職員の方々から学び、入居者と接する中で自己のコミュニケーション能力の向上を図り、学校現場に生かす。

## II 研修内容

### 1 特別養護老人ホーム研修：入居者への生活援助（1日～19日・26日～30日）

①オリエンテーション（業務の説明 施設見学 入居者・利用者の状況について）

②介護全般の補助

ア 移動介助（トイレ・風呂場への誘導 車椅子からベッド等への移乗補助）

イ 食事等の介助（手拭き用ペーパー配布及び手拭き介助 湯茶配り及び水分摂取介助 エプロン等の配布・着脱 食事の配膳・下膳及び食事補助 テーブル拭き 口腔ケアの準備 掃除）

ウ 男性の入浴介助（衣服の着脱介助 車椅子シート交換 入浴者への声かけ）

エ 夜間の介護の補助（オムツ交換補助 体位交換補助 検温補助 ポータブルトイレ等の掃除）

③コミュニケーションおよび余暇活動支援【機能維持訓練】

（入居者との話し相手 車椅子散歩や歩行訓練の支援 余暇活動支援〔習字 計算 折り紙 本・新聞読み 歌 体操 パズル カルタ〕）

④作業（洗濯物たたみと仕分け おしぼりの下準備 清拭用タオル下準備 シート交換 タンスの整理整頓）

⑤その他

ア 引継ぎミーティング参加（入居者の様子の記録補助）

イ 普通番勤務以外に、早番勤務：午前6時30分～午後3：15分

準夜勤務：午後3時15分～午前0時 深夜勤務：午前0時～午前8：45分経験

### 2 デイサービス研修：利用者の援助（11月20日～11月22日）

①オリエンテーション（デイサービスの業務の概要説明）

②食事等の準備等（利用者のニーズに応じた飲み物配り 食事の配膳・下膳 テーブル拭き）

③コミュニケーション（話し相手 余暇支援【オセロ カラオケ等】）

④機能回復訓練の支援（職員の指導の下、利用者とともに体験・支援 ボールゲーム 絵カルタゲーム）

⑤利用者を自宅前まで送迎（送迎者の乗車・降車支援 自宅までの移動介助）

⑥作業（洗濯物たたみ テーブル・椅子等の移動 掃除）

⑦その他 ミーティング参加

### Ⅲ 研修成果

#### ①職員の仕事に対する姿勢から学んだこと

1ヶ月間の研修期間を通して最も印象深かったことは、働いておられる方々の仕事に対する真摯な姿勢であった。特別養護老人ホーム（特養）では職員の方々が家庭的な雰囲気の中、各自が責任を果たし、互いに協力しながら真摯に入居者の生活を支える姿に心を打たれた。排泄や入浴に関する仕事では衛生や安全について細心の注意を払うだけでなく、傷の有無や排泄状況を記録して健康面にも留意されていた。深夜には入居者の方々の度重なる呼び出しコールにも丁寧に応じ要望に応えたり、定期的な体位交換・おむつ交換を確実に実施したりして介護サービスを提供されていた。「お年寄りの命を支えている」という自負の下、交代で24時間介護サービスを提供している姿にプロ意識を感じた。また、デイサービスでは職員の方々が利用者を「お客様」とし、「利用者がここを第二の家と感じ、また来たい。」と思えるようなサービスを提供できるよう努力なさっていた。職員の方々の笑顔と明るい挨拶、言葉遣いが、とても優しい雰囲気をつくっていたことも印象的だった。学校で自分は、このような雰囲気づくりを、どれほど意識してきたらどうかと考えてしまった。「ありがとうございます。」「お待たせしました。」「申し訳ありません。もう少しお待ちください。」「失礼します。」「～してよろしいでしょうか。」「今日も、一日ありがとうございました。」「またのお越しをお待ちしています。」当初、私はこのような接客の基本といえる言葉がすんなり出てこなかったが、職員の方々から学び、少しずつ使えるようになっていった。ある職員の方が、痰が絡んで咳こんでいる利用者に笑顔で、「ここに出してください。」と自分の手を差し出している場面を目の当たりにすることがあった。研修の中で、強く心に残っているシーンの一つである。様々な場面で職員の方々の仕事に対する意識の高さを知ることができた。

#### ②一人ひとりに応じたきめ細かな対応

入居者・利用者の介護度は様々で、ほとんどのことが自分でできる方から食事も自分でできない方までおられる。このような多様なニーズに対応したり、健康状態を継続的に把握したりするために、様々なきめ細かなサービスが提供されていた。体温・血圧・脈拍・排泄の量や状況、水分と食事の摂取量、服薬、深夜の様子や特徴的な行動等が詳細に記録され、その結果に応じてきちんと対応・処置がなされていた。また、トイレや入浴時には体に異常がないか確認し、けがや病気にならないよう細心の注意を払っておられることが分かった。食事の形態も一人ひとりの咀嚼力に応じて、きざみ食・ミキサー食などを用意したり、気管にいかないよう飲み物にとろみをつけたりして、個に応じたサービスが提供されていた。また、入居者のニーズを把握し、短期的・長期的な視点で介護計画を立て、心身の機能向上を図る取り組みにも学ぶ点が多かった。常に一人ひとりに目配り気配りされる姿から、きめ細かな対応の大切さを実感することができた。

デイサービスでは、特養と同様な取り組みがなされているだけでなく、より綿密な機能向上プログラムを組み、利用者の心身の機能向上に取り組んでおられた。個々の目標が設定され、来所ごとに機能を測定・記録し、訓練の効果を検証して目標を修正していくという、きめ細かい対応をしていることを教えていただいた。学校での計画・実行・評価という改善サイクルと共通点があり、大変参考になった。内容についても、利用者に一方向的なサービスを提供するのではなく、運動の意義を理解してから取り組んでいただいたり、楽しんで取り組めるように内容や道具を工夫したりしておられた。個人記録シートには、家庭との連絡欄もあり、日中の取り組み状況や利用者の様子がきめ細かく書かれていた。これらの点でも学校での取り組みと共通する点が多い。学校では人数や学習カリキュラムの有無などの違いがあるが、きめ細かなサービスや主体性の保障という視点、効果の検証など、学ぶべき点がたくさんあった。

送迎バスにも乗車し、研修させていただいた。職員の方が「乗降時の安全確保だけでなく、乗車中の利用者の様子にも注意しています。」と丁寧に教えてくださった。また、職

員の方々が笑顔で送迎される姿の中にも「絶対にケガをさせない。」「できるだけ静かで、安全な運転を。」という強い意識を感じる事ができた。

### ③職員の協力体制（組織的なサービス）

研修当初から多くの職員の方々が連携・協力して、円滑に介護サービスが行われている様子が印象的だった。特養では5交代で24時間、個に応じた介護サービスを提供するために様々な工夫が見られた。一人ひとりの様子をパソコンで個別に記録しデータを蓄積するとともに、申し送りノートがあり、読めば入居者の状況が分かるようになっていた。交代時にはミーティングで確実に情報を引き継いでおられた。ケース会議もあり、多くの職員で情報を共有し、課題に対して相談したり、留意点を引き継いだりして、より良いサービスの提供に努めていることがわかった。デイサービスでも、同様に職員の方々が連携・協力して、円滑に介護サービスが実施されていた。一人ひとりに個人記録シートがあり、職員同士がその方の情報を共有しやすいように一覧表形式になっていたり、ペンの色を使い分けて心身の状況を記入したりして一目で把握できるように工夫されていた。また、一日の終わりに、仕事での疑問点・改善点を出し合い、対応の仕方を協議し、翌日のより良いサービスにつなげておられた。共に働く中で、職員の方々が「ありがとう。」「すいません。（助かりました。）」「お疲れ様です。」という言葉が自然に飛び交っていることに気づいた。このような感謝の言葉が自然と使われていることにも、円滑に仕事が行われる秘訣があることを学ぶことができた。

### ④質の高いサービス

長寿園の基本指針の中に「質の高いサービスの提供」という言葉があった。当初この言葉をあまり意識することはなかったが、職員の方から「過度のサービスで利用者の自立を妨げることになる、サービスの低下になる。」と教えていただいた時、「これまで要望に応えることがサービスだと思って、いろいろしてあげてきたが、果たして本当にそれがその方のためになっていたのだろうか」と、ふり返ることができた。「してあげればしてあげるほど、より依存的になることがある。その方が、よりよく生きるために本人ができることをできるだけしていただくことが、より質の高いサービスになる。」この自立支援という考え方は、学校でも大事な考え方だと思う。これまで「力をつけるために、もっと支援が必要ではないか。」と考えることが多かったが、「関わりすぎて自立を妨げていないか。」という視点でも吟味し、どのような支援が適切なのかを常に考える必要性を感じた。また、利用者の要望を生かした活動を大切にしているところも学校との共通点を感じた。利用者のニーズに応え、「土いじりがしたい」という声から畑で作物づくりを、「手芸をしたい」という声からテーブルクロスづくりや軍手人形作りをとというふうに「利用者の主体性を保障する活動を」という視点を大切にしていってほしい。学校でも特別活動などを中心に、主体性を保障する活動を大切にしていかなければならないと感じた。

### ⑤コミュニケーション

これは研修にあたっての自分のテーマの一つだった。初対面の方と話すことが苦手なので少し気が重かったが、声をかけていただいたり、自分から話しかけたりして、何とかコミュニケーションをとることができた。この経験の中で、お年寄りの方と話すときには、「ゆっくり話すこと」「目線を合わせること」「話を受けとめること」「（嫌がっていないければ）スキンシップをはかること」「何を求めているのか、様子をみて判断すること」「できたこと・頑張ったことに声をかけること」など、コミュニケーションにおける大切なことを学ぶことができた。何より「笑顔が大切だ」ということを感じた。研修中できるだけ笑顔を絶やさないように心がけてきたことが、良かったと思う。コミュニケーションの取り方を職員の方々やお年寄りから、直接的・間接的に教えていただくことができた。

#### IV 今後の課題

高齢化社会が急速に進行している中、珠洲でも核家族で生活する児童が少なくない。このような状況の中、お年寄りと触れ合う意義は大きい。研修で学んだことを総合的な学習などで福祉の学習に生かしたいと考えている。

また、「利用者・家族」を「児童・保護者」と置き換えて学校現場での自分の姿を振り返ってみると、いくつもの反省点があることに気付かされた。児童に対しては「一人ひとりを見つめる」という意識を高め、個に最適な教育（指導）を工夫することや保護者により丁寧な言動で接する姿勢が必要だと思った。これまでも真摯に教育に向き合ってきたつもりだったが、まだ甘い部分があったことは否めない。職員の方々の姿勢から学んだことを活かして、教育における質の高いサービスにつながるよう努力し、児童・保護者の満足度に結びつくような実践に努めたい。

職員の協力体制にも多くのことを学んだ。学校は組織的に動くことで、よりよい教育効果を挙げることができる。個々の教師が個性を発揮し工夫を重ねながらも、一つの組織として連携・協力した取り組みが重要である。仕事の分担等を明確にして各自が責任を果たすことが重要だが、自分の仕事だけでなく全体の様子に気をくばり、声をかけ、まわりに関わっていく姿勢が必要であると考えている。

最後になりましたが、お忙しい毎日にもかかわらず研修を受け入れていただき、丁寧に温かくご指導して下さった施設長さんをはじめ、長寿園の職員の皆様方に、心から感謝申し上げます。また、貴重な場を与え、お世話して下さった石川県教育委員会をはじめ、奥能登教育事務所、珠洲市教育委員会の皆様方、そして飯田小学校の教職員の皆様に感謝申し上げます。お蔭様で多くのことを学ぶことができました。ありがとうございました。

## 平成 1 9 年度企業等派遣研修報告集

発 行 平成 2 0 年 1 月

石川県教育委員会事務局教職員課

〒 920-8575 金沢市鞍月 1 丁目 1 番地

TEL (076) 225-1822 FAX (076) 225-1824

<http://www.pref.ishikawa.jp/kyoiku/index.htm>