

研 修 機 関	財団法人寺井町余暇健康開発公社 クアハウス九谷
研 修 期 間	平成16年9月22日～10月21日
所 属 ・ 氏 名	石川県立寺井高等学校 若狭 直幸

I 研修目的

- ・ 公的施設での接客・対応等を通じて、地域住民や一般の人々との交流を図る。
- ・ 接客の仕方や仕事に対する姿勢を学び、教育公務員としての教師という仕事を見つめ直す。
- ・ 自らの人間性・社会性の向上及び教員としての資質の向上を目指す。

II 研修内容

前半の2週間はフロント係を、後半の2週間は業務係を担当した。

1 オリエンテーション（9月22日）

- ① 館内見学の後、公社の概要説明を受ける。10時よりお客様をお迎えする。その後フロント係に入る。

2 フロント係（9月22日～10月4日）

- ① 入館・退館受付
- ② 下足キー預かり
- ③ 入館者統計
- ④ 接客待遇
- ⑤ 貸水着・タオル等貸出
- ⑥ 売店・浴用品販売取扱
- ⑦ 貴重品・忘れ物管理
- ⑧ 連絡済忘れ物管理
- ⑨ ロッカー及びロッカーキー管理

3 休館日（10月5日、20日）

- ① 健康温泉浴槽・バーデゾーン浴槽・クリーンルームの清掃

4 業務係（10月6日～10月21日）

- ① 電気・機械設備の保守点検
- ② 浴槽・プールの温度及び塩素濃度の測定・管理
- ③ 館内外の保守修繕
- ④ 樹木・芝生管理
- ⑤ 駐車場の維持管理
- ⑥ 館内外の清掃・整理整頓
- ⑦ バーデゾーン・プール・健康温泉の巡回及び管理
- ⑧ 各ロッカールームの整理整頓
- ⑨ リネン類・浴用品の準備
- ⑩ 忘れ物管理
- ⑪ プール・浴槽管理日誌の作成
- ⑫ 客用消耗品・リネン類の管理

Ⅲ 研修成果

毎朝 9 時に朝礼を行い、館内清掃に入る。フロント前ロビー帯と健康温泉の更衣室が私の清掃区域であり、大きな掃除機を使って 30 分くらいで行う。この 30 分はこれから仕事をはじめるための心の準備には大変役立つ時間で、体を動かしていると、次第に仕事モードになってくる。清掃後、レジに入金を行い、お客様が来館されるのを待つ。

フロントでの仕事は、入館されたお客様の入館手続きを済ませ、バーデゾーン・健康温泉それぞれの利用目的に応じてロッカーキーをお渡しする。退館時には、ロッカーキーを受け取り、退館手続きを済ませ、お預かりしていた下足箱の鍵をお客様へお返しする。また、館内でご利用頂いた飲食や館内販売の精算を行う。苦情の受付もフロントの担当となる。以上がフロントでのメイン業務となるが、以上の内容をそれぞれがコンピューターを用いて管理している。

最初このコンピューターの扱いに慣れるのに大変苦労した。お客様が来館されるのは一人一人とは限らず、ある時間帯に集中したり、また、入館・退館など同時に何人も集中したりする。職員やアルバイトの方々が楽々こなす仕事が、あたりまえのようにできない。お客様から「まだか」と声がかかることもあった。いっこうに仕事に慣れないまま、緊張の連続で、仕事を始めた当初は足、背中、肩、首、その他全てが凝って痛かった。慣れない仕事をするということは、これほど緊張し疲れるものかとあらためて実感した。

また、いろいろなお客様がおり、その対応の仕方が大変難しかった。あらためてサービスの難しさを知った。お客様の大半は会員の方々であり、ほぼ毎日利用されている。自分が使うロッカーを指定してきたり、プール・健康温泉のどちらを利用するとも言われないので、こちらがこちらの思いでロッカーキーを出すと、「違う」と言われたり、「私はいつも上のロッカーを使っている」などという言葉が返ってくる場合がある。慣れない仕事でかなりストレスが溜まるが、自分のペースで日々の仕事をこなすことに集中した。職員の方々は一人一人のお客様にきちんと対応しており、会員のお客様のロッカー位置の好みをほとんど記憶している。また、何気ない会話の中にも気遣いが感じられる。見習うべき事が大変多かった。

特に、フロントの狭い空間で 1 日 7 時間立ち続けることの大変さや、「いらっしゃいませ」「申し訳ございません」「ありがとうございます」「少々お待ち下さいませ」等、日頃使い慣れない言葉を気持ちを込めて相手に伝えることの難しさを痛感した。お客様が館内に入ってこられた時、タイミング良く「いらっしゃいませ」と声をかけることは、「よくお越しいただきました。有難うございます。どうぞゆっくりお使い下さいませ。」という気持ちを込めて、お客様の存在を最大限に尊重し認めるという作業であるように感じた。自分の存在を最大限に尊重され認められる事の重要性、そしてそこから受ける暖かみや満足感は、我々が学校で一人一人の生徒の存在を認め、尊重することに繋がるように思われる。教室内での生徒一人一人の存在をもっと尊重し、認めるための「声かけ」を、これからは意識的にどんどん行っていこうと思った。

業務係としては、9 時から 10 時まで開館準備にあたる。男子バーデロッカーが私の担当区域となる。バーデロッカーの清掃は、①ロッカー上の清掃、扇風機の清掃、除湿機の水捨て、②鏡・洗面台の拭き掃除、化粧品の補充、③床の掃除機がけ、コロコロを用いての清掃、④シャンプー・ボディーソープ・シェービングフォームの補充、水着用袋の補充、⑤新しいマットの用意等である。10 時からはシャンプー・ボディーソープ・シェービングフォーム用空容器への補充を行い、前日の忘れ物の片付けを行う。その後健康温泉更衣室やバーデロッカー室の点検・美化、男子トイレ 2 カ所の点検・美化、及び館内点検・美化などを定期的に行う。また 11 時 30 分頃から健康温泉・バーデゾーン各浴槽・屋内外プール・屋外温泉の塩素濃度と浴槽温度の測定を行いながら、同時に各場所での監視にあたる。タオル等が溜まれば交換を行い、クシやブラシ、スイミングキャップが溜まれば洗浄を行う。午後は、13 時 30 分、15 時 30 分、17 時 30 分頃からそれぞれ塩素濃度

と浴槽温度の測定を行い、合間を見て健康温泉更衣室やバーデロッカー室の点検・美化、男子トイレ2カ所の点検・美化、及び館内点検・美化などを行う。また、時には駐車場のゴミ拾いや除草作業なども行う。

業務係は、館内の点検・美化に努めるということで、自分からどんどん館内を歩き回り、仕事を探す姿勢が求められる。職員一人一人が自分の仕事を自覚し、自分の仕事をきちんとこなすことによって初めて職場が上手く機能しているのだなと実感した。私も職員の人として、常にお客さまに気持ちよくいていただくようにと、目配り心配りを忘れず、自分に与えられた仕事をしっかり行うことに集中した。とても貴重な経験をさせて頂いた。

業務の仕事を始めて2週目に入った頃、常連の会員の方数名から声をかけられるようになった。温泉の浴槽温度についてや冗談交じりの何気ない会話等であるが、常連さんに声をかけられると、私も「認められているのかな」という気持ちになり、大変嬉しくなってお客様に微笑み返すことができた。業務の仕事を始めた当初は、やはり肩に力が入っていたのか、緊張した雰囲気がお客様にも伝わったのか、あまり声をかけられるということではなかった。仕事に慣れるにしたがって、お客様との会話の機会が増えたことで励まされ、また頑張ろうという気持ちになった。人から認められるということは、何にもまして力を与えてくれるものである。そう実感して、「これまで私は生徒達に力を与えて来られたのであろうか？」と、今一度教師としての自分の在り方を振り返る良いきっかけとなった。

IV 今後の課題

ただ闇雲に慣れない仕事をがむしゃらにこなした序盤、だんだん仕事に慣れてきて、自分がこの職場で働いている意義を見いだそうとした中盤、そして次第にその意義を見だし、改めて新鮮な気持ちで教師という仕事を見つめ直すことができた終盤、この長いようで短かった1ヶ月は、私にとって大変意義のあるものであった。特にサービス業という職種において、いかに従業員の方々がお客様を迎え、常にサービスの向上を目指して日夜努力されているかということを知ることができたことは、とても貴重な体験であったように思われる。決してマナーの良いお客様ばかりではなく、時には大変腹立たしい言動をとられる方も少数ではあるが存在する。そういう場合でも、丁寧に対応しようと努める従業員の方々のプロ意識にはただただ敬服するばかりである。そして、各自が自分の仕事に精一杯取り組む姿にすがすがしさを覚えた。

このサービスの精神こそが現在の教育現場で求められているものではないだろうか。我々教師一人一人が自分の仕事に責任を持ち、学校というものをさらにより良い環境へと導く努力を怠らず、毎日の授業にも、その予習に十分時間をかけ、よりわかりやすい授業、生徒の興味を引きつける授業を模索する姿勢を忘れないようにしたい。そして、現在の学校現場ではいろいろな問題を抱えた生徒がたくさんいるように思われる。そんな生徒一人一人の存在を最大限に認め、尊重することの大切さを忘れないでいたい。自分という存在が最大限に尊重され認められた時に受ける暖かみや満足感は、時に落ち込みがちな生徒を励まし、やる気を出させ、未来に目を向けさせるエネルギーとなるに違いない。全てが「そこに君たちがいる」ということを認めるためのささやかな「声かけ」から始まっているように感じる。

最後に、この1ヶ月の研修中、いつも暖かくご指導頂いた「財団法人 寺井町余暇健康開発公社 クアハウス九谷」の職員の方々と、この研修の機会を頂きました石川県教育委員会、石川県立寺井高等学校の皆様深く感謝を申し上げます。