

研修機関	株式会社 辻のや
研修期間	平成16年11月1日～11月30日
所属・氏名	石川県立小松養護学校 松島 明広

## I 研修目的

- ・企業に従事する人たちの就業に対する意識や姿勢を学び、自分自身の教育に対する考え方や指導法を見つめ直し、教師としての資質の向上を図る。
- ・学校現場を離れ多くの人と関わる中で自己の研鑽を積み、教育者としての見識を高める。

## II 研修内容

### 1 フロント業務

- ① 玄関先の送迎
- ② 駅や観光施設への送迎
- ③ 会議場準備（机、椅子のセッティング）
- ④ お客様の車移動
- ⑤ 離れた駐車場までの送り
- ⑥ 館内整備（蛍光灯や電球交換、壊れた箇所の補修）

### 2 調理場業務

- ① 器並べ
- ② 宴会場料理の仕分け
- ③ 盛りつけ補助
- ④ 器の準備、後かたづけ

### 3 洗い場業務

- ① 器の洗浄準備
- ② 残飯処理
- ③ 器の片づけ

### 4 清掃業務

- ① 玄関前
- ② 駐車場
- ③ 庭園
- ④ 大浴場

### 5 庭園整備

- ① 雪つり

## III 研修成果

この研修は、はじめて経験することが多く、その経験から学校生活や自分自身の教育に対する考え方、指導方法等を見つめ直すことができた有意義な研修であった。忙しい時期にもかかわらず研修を快く受け入れてくださった（株）辻のや様には大変感謝している。

研修を行うにあたり、研修目的である①企業に従事する人たちの就業に対する意識や姿勢を実際に体験する。②自分自身の教育に対する考え方と指導方法を見つめ直す。③多くの人と関わる中で教育者としての見識を高める。の3点を常に念頭に置いて研修に取り組んだ。研修中は特別視されないように、自分から進んでいろいろなことに取り組むよう心がけ努力した。また、毎日、自分がおこなった仕事内容、気づいたことなどを基にして、学校現場ではどう対応するかなど、常に学校生活を考慮しながら

記録を残した。全く違う職種であるため、学校では気づかなかったことがいろいろ分かり、改めて、学校から離れて違った角度から学校生活、教師としての心構え、指導方法などを深く考えることができた。また、いろいろな人と接する中で、教師に対する一般の人々の見方が分かり、教師としての自覚をしっかりと持って行動しなければならないことを強く認識した。わずか1ヶ月の研修であったが、多くのことを教えていただき、また、自ら気づくことができたことで大きな成果を得られたと思う。

研修により得られた成果は、以下6点である。

#### 1 連携の大切さ

旅館の業務は、いかにお客様に気持ちよく過ごしていただくかを第一に考え、様々な従業員が関わっている。挙げればきりが無い程、関わるすべての従業員がお客様のためにしっかり連絡を取り合い、連携を取っている。どこか一部に落ち度があれば次の来館にはつながらない。毎日が張りつめた緊張の連続である。

一方学校では、担当した児童生徒について、年間指導計画を立ててその年度の課題達成に向けて学習を進めている。小学部入学から高等部卒業までの12年間という長い年月の中で、その児童生徒の将来を見据えた指導の充実を図るために、今よりさらに学部間の連携の必要性を感じる。他学部からの意見や指導方法などをもっと参考に取り入れて、現在担当している児童生徒の学習活動の最終目標を持ちながら課題を見つけていくことが大切ではないかと考える。児童生徒、保護者が満足する教育というサービスを展開するために、この連携の大切さが必要不可欠である。

#### 2 学校現場での目配り・気配り・心配り

調理場の「おもてなし7箇条」の中に「目配り・気配り・心配り」という項目があった。女将・若女将をはじめ従業員の方々が常に心がけている様子を見せていただいた。気持ちよくお客様を迎えるために、生け花や庭園の整備を通して目で和ませ、「いらっしゃいませ。ようこそ。」という言葉やお客様との会話を通して言葉で和ませ、そっと手を差し伸べる心遣いで気持ちを和ませる。その徹底している様子が実に素晴らしかった。

一方学校は、児童生徒が毎日生活をする場である。その場所で気持ちよく学校生活を送ることができるように、教室の環境を整えること、授業の準備をすること、暖かい言葉かけることなどもっと工夫が必要であると痛感した。学校での「目配り、気配り、心配り」もまた、人を育てるために私たち教師がしなければならない大切なことであると思う。

#### 3 資源の節約

資源を節約することは現在、旅館、学校、家庭など、どの場所でも十分に気をつけなければならないことである。「辻のや」では、電気の消し忘れがないように各部屋の電気を各階パントリーで集中管理していた。

ゴミ収集では、各階パントリーに「費用は1袋単位になっております。ゴミの中身が少なくても1袋の単価が請求されます。」との張り紙があった。これも会社経営のための費用削減に必要なことであり、華やかな旅館の中で、この1枚の張り紙が強く印象に残った。

不必要な電気を消す、一つのゴミ袋も無駄にしないなど、児童生徒への指導はもちろん教師一人一人の節約意識が必要であり、学校全体で取り組むことができると思う。

#### 4 様々な事態に冷静に対処する心のゆとり

研修当初は初めて経験することが多く、自分の心に全くゆとりがないことに気づいた。あれもこれもと考えてはいるのだが何をしてもよいか分からず気づかり焦っていた。しかし、従業員の方々とコミュニケーションがとれるようになるにつれ、少しずつゆとりが生まれ、自分から進んで行動できるようになった。周りの人とコミュニケーションがと

れることにより、お互い情報を共有し合い、同じ土台で考えることができ、同じ目的を持っている仲間意識と安心感が生まれ、心にゆとりができてくる。この経験から、私自身はまだまだ児童生徒のことについて、他の先生方とのコミュニケーションが不足していると強く思った。思いがけない児童生徒の反応に対して、落ち着いて対処できるように十分なコミュニケーションをとることにより、明確に児童生徒の実態をつかみ、適切な支援に結びつけなければならないと思う。

#### 5 児童生徒の目線に立った指導

(株) 辻のや常務が「お客様の目線に立った応対やサービス」について、そして、フロント主任が「他の従業員の目線に立ったコミュニケーション」について話して下さった。どちらも会社を支えていく上で大切なことと考えておられ、常に心がけていなければならないことであると思った。

学校においても、児童生徒の目線に立ち子どもの立場で考えることにより新しい発見や課題解決の糸口が見えるのではないかと。私自身はいつも教師という目線でしか児童生徒を見ていなかったような気がする。ひとつの方向からだけで児童生徒をとらえるのではなく、さまざまな方向から児童生徒を考える心がけを持てば、その児童生徒の良さや課題が見つけれられるのではないかと考えた。

#### 6 目的意識を持った自らの行動

景気に左右される旅館業は、多くのお客様に来ていただくためにいろいろなイベントや企画を考えている。毎日がサービスの連続であるため常に目的意識を持って行動している。他人任せではなく、自分が何をしなければならないかということ認識し、気がつくことがあればすぐ実践に移していた。その姿を目の当たりにして、仕事に対する姿勢や意識の持ち方を学ぶことができた。私自身は「この仕事はあの人、この担当はあの課で。」という、他人任せの部分が多くあった。しかし、自分のできる範囲内で、児童生徒のために気づくことがあれば、すぐに実践を心がけていこうと考えている。

以上、研修を通して教えていただいたことを参考に、私自身を振り返り様々なことに気づくことができた。

### IV 今後の課題

現在勤務している養護学校は、特殊教育から特別支援教育への転換期にある。その中であって、私たちは様々な情報を得るために、あらゆる方向に情報収集の為のアンテナを張っていなければならない。変革の大きな流れや、それに伴って学校に求められていること、さらには私たち教師のあるべき姿など、多くの課題が山積していることに気づく。

企業は、利益を得るために様々な情報を集め、営業活動をおこない、来られたお客様には心からのサービスを徹底して行っている。私たち教師にとっての成果は形で表されにくいと考えられるが、児童生徒に「生きる力」をつけさせることこそ、私たち教師の求めているところである。そのために、一人一人の児童生徒への「支援」というサービスを徹底しておこなっていかなければならない。常に計画に基づく指導を振り返り、時には修正を加え、様々な情報を収集し専門性を高めていくことで、今の時代に対応する教師像、学校像が見えてくる。

勤務先が変わっても同じ教育環境の中では全く気づけなかったことが、今回の研修により、違った環境を体験し自分を振り返り考え直すことができた。この研修で得られたものを、児童生徒に「生きる力」をつけさせるために生かせるよう努力していきたいと思う。

最後になりましたが、研修を快く引き受けてくださりいろいろとご指導していただきました女将、若女将をはじめ従業員の方々には大変感謝しています。本当にありがとうございました。

