

# 「コミュニケーション能力」と「問題解決能力」の育成 ーサービス介助士の学習を通してー

千葉県立〇〇〇〇高等学校 〇〇 〇〇（商業）

## 1 はじめに

3年前より進路指導を担当し、様々な企業を訪問する機会があった。その中で企業側が話される、生徒に求める人物像の第一に出てくるのが、「コミュニケーション能力」である。企業という組織の一員として、状況に応じてビジネス活動を主体的に実践できる力こそ、今の企業が強く求めているものであると考える。これは違う視点でとらえると「問題解決能力」にもつながるものだ。学習指導要領の商業の目標である『ビジネスの諸活動を主体的、合理的に、かつ倫理観をもって行い、経済社会の発展を図る創造的な能力と実践的な態度を育てる』ということにも結びつけられる。この「コミュニケーション能力」や「問題解決能力」を育む取り組みとして、私は「サービス介助士」（ケアフィッター）の資格取得に向けた学習を設定した。

サービス介助士の資格は現在10万人以上が取得し、その多くが交通・旅客関連、流通・小売関連、その他の小売関連やホテル関連といったサービス業に従事する方である。実際、私がサービス介助士の資格取得の学習に参加した時も上記のサービス業の方がほとんどであった。介助士を導入した企業の目的としては、社員のスキルアップ、CS（顧客満足度）の向上、CSR（企業の社会貢献）や企業のイメージアップというものが挙げられている。このような方々がビジネス活動の場で社会貢献をし、サービス業で活躍しているのである。まさに、これからの商業教育に求められる学習の一つになるのではないか。学校教育においては、大学や専門学校では既にサービス介助士の学習を取り入れている学校がある。

サービス介助士が目指すものは「おもてなしの心」と「基礎的な介助技術」である。介助をする時の基本は声かけにある。場の状況を判断し、自分から心を開いて相手に働きかけなくては成立しないのが介助であるからだ。この時に気をつけなくてはならないのが自分勝手な判断で行動しないことである。場面に応じて今相手が何を必要としているかの状況判断が必要になってくる。つまりここには、「コミュニケーション能力」と「問題解決能力」が必要になってくる。今回、教科研究として高等学校の商業教育の中で、サービス業で求められているサービス介助士の資格取得の学習を通じて「コミュニケーション能力」と「問題解決能力」の育成に取り組むこととする。

## 2 研究概要

### (1) 研究内容

「介助」は「介護」と違い、前向きな気持ちと簡単な技術を学べば誰もが取り組めるものだ。一般的に「介護」とは、日常生活に深く関わる身体面での支援をいい、「介助」とは、直接的な介護は必要ではないが、高齢者や体の不自由な方のQOL（生活の質）を向上させるための支援をいう。サービス介助士の学習は後者の「介助」に当たり、「人と関わる領域」と「技術に関わる領域」の両面から学ぶ目標が設定されている。「人と関わる領域」では、心から相手の気持ちになって考えることが出来る力を身につけさせるため、まず自分自身を見つめさせることから始まり、仲間と意見交換をさせ、仲間の意見を踏まえてさらに考えるという指導方法を実践する。

そして「技術に関わる領域」では視覚障がい者への手引きや車いすの様々な操作方法といった介助技術を身につけさせる実技指導を実践していく。この学習を通して生徒の考え、行動にどのような変化を生み出せるかを研究したい。

## (2) 研究方法

サービス介助士とは、高齢者や障がいをかかえたお客さまをお迎えする際の「おもてなしの心（人と関わる領域）」と「基礎的な介助技術（技術に関わる領域）」を学んだ者の資格である。資格取得という目標課題を設定し、それに向けた学習を「課題研究」の科目を通じて取り組んでいく。学習を通して、高齢者や障がい者に対する生徒の考えや行動にどのような変化を生み出せたかを、学習に取り組む前と取り組んだ後でのアンケートなどから研究していく。さらには生徒自身の生き方に対する考え方で何か変化が現れたか、というところまで問いかけてみたい。そして、ここで学習したことをそれぞれの生活の中で起こった場面（実践）で活かせる力を養いたい。

### \*障がい者の表記について

「障がい者」を表記する場合、人物自体を表記するのに「害」という漢字が含まれているのは好ましくない表記ではないかという観点から、障がい者に関わる業種の方々の中では、すでに「障がい者」と表記することが通例になっている。ただし、「障害者基本法」などの法令等についてはそのままの表記を用いる。このレポート内においては「障がい者」という表記で統一する。

## 3 研究主題に関する基礎研究

### (1) 企業が積極的に取り組んでいるサービス介助士

最近、サービス介助士は大手通信教育の一講座としても設定され、少しずつメジャーな資格になりつつある。現在までに、実に約 700 社の企業がサービス介助士の学びを導入している。飲食・小売店においては、「安心のサービス介助士マーク（右図）」を見かけることもある。これは「公益財団法人日本ケアフィットサービス共育機構」が発行しているもので、サービス介助士取得者が勤務しているお店で、このシールを貼ることが許されている。店舗にサービス介助士がいるとわかっていれば身体の不自由な方も安心して来店でき、社会に対してもアピールできるものとなっている。



図 1

サービス介助士の学びを導入している企業は、取り組み方針や実践例をホームページ中でもかなりの部分を割いて紹介をしている。その一例を挙げてみたい。

#### ア JR 東日本 Web ページでの紹介（JR 東日本 Web ページより）

JR 東日本では、お客様に安心してご利用いただける鉄道を目指して、エレベーター・エスカレータの整備など、ハード面でのバリアフリーの推進に取り組んでいますが、ソフト面でもバリアフリー推進の一環として、社員の「サービス介助士」資格の取得を進めています。

#### サービス介助士資格取得の目的

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまが駅を利用する際に必要な介助技術とともに、お迎えする側としてのホスピタリティ・マインドを習得することを目的としています。



図 2

## サービス介助士章について

資格を取得した社員は、「サービス介助士」と明記した名札を着用しています。

### イ イオン Web ページでの紹介（イオン Web ページより）

イオンは、高齢者や身体の不自由なお客さまが安心して楽しくお買物していただくために、建物や設備などハード面のバリアフリー対策とともに 2006 年より従業員の「サービス介助士」取得による心のバリアフリーを目指しています。「サービス介助士」とは、「おもてなしの心」と「適切な介助技術」を身につけるための NPO 法人「日本ケアフィットサービス共育機構」が主催認定する資格です。2015 年 2 月 28 日現在、イオンリテール株式会社では 8,197 名が「サービス介助士 2 級」を取得しています。

各企業において、まだ完全ではないが建物や施設のバリアフリー化は確実に進められてきている。しかし、こうしたハード面が充実しただけでは本当のおもてなしとは言えない段階に、今日あるのではないだろうか。高齢者や障がい者といわれる社会的弱者が施設等を快適に使用できるようなソフト面でのおもてなしが求められてきているからこそ、サービス介助士の導入が進められていると考える。さらには企業側では、顧客に気持ち良くサービスを利用してもらえようような社員教育の一環として、サービス介助士の導入をしたという企業もあるようである。

### （2）サービスとホスピタリティ

相手に介助を働きかける場合に、大切なことの 1 つにホスピタリティ・マインド（おもてなしの心）がある。2014 年、東京オリンピックの招致活動最終プレゼンテーションのスピーチの中で、あるフリーアナウンサーが日本にある「おもてなしの心」について取り上げ、この言葉は流行語大賞になるほどの注目を浴びた。

もともとホスピタリティの考え方は、新約聖書の「ヘブライ人への手紙」などに「旅人をおもてなしする」という意味で登場し、自分と同じように隣人も愛せよとするキリスト教やユダヤ教が根底にあると言われている。ホスピタリティの語源であり、「旅人、客をもてなす主人、客」など主人、客人の両方の意味を持つラテン語の *Hospes*（ホस्पス）はこの考え方をよく表している。つまり、主客同一の精神がホスピタリティなのである。

ホスピタリティの概念は、もてなす側の主人ともてなされる側の客人が互いに認め合い、互いに理解し、互いに信頼し、互いに創造し、互いに助け合い、互いに共存共栄するという共生関係を意味している。日本においてホスピタリティは、江戸時代にまで遡ることができる。江戸時代の江戸は人口約 120 万人に達し、世界最大の都市となっていた。そんな人口密度の高い江戸で、狭い路地ですれ違う時はお互いに通りやすいように「肩ひき」をし、雨の日に狭い路地ですれ違う時は相手にしずくがかからないように「傘かしげ」をしたという「江戸しぐさ」がこれにあたる。日本人には、古くからこうした他者への気配りや相手を思いやることを大事にしたホスピタリティ・マインドが存在していた。

このホスピタリティと似た言葉にサービスが存在する。サービスとは、無形のもので消費者に対して利便性や心理的満足を与えるものである。一見、とても似ている言葉ととらえられるが、サービスは主（される側）と従（する側）がはっきりと区別される「主従関係」が存在する。ここにホスピタリティとの大きな違いがある。ホスピタリティはサービスの概念を包含した概念で、広いものであると言える。このホスピタリティ・マインドを持って人に接することが、サービス介助士の使命であり必要不可欠なものである。

## 県立高等学校における福祉教育状況

千葉県の福祉教育の現状としては、県立高等学校再編計画により「福祉学科」は、高齢社会を迎えるニーズが高まっており、学科の設置や総合学科等に系列・類型を設置するなどして拡充が図られている。その一環として平成 25 年度には、松戸向陽高等学校を福祉学科の拠点校に位置づけて福祉教育充実への第一歩を踏み出した。福祉教育拠点校として「福祉マインド」にあふれた教育をスローガンとして介護福祉士国家試験受験を目指している。卒業後すぐに介護スタッフとして働くことができる実践力を養うことを目的として、特別養護老人ホーム実習を3年間で 60 日行うカリキュラムが組まれている。また、普通科においても1年次で「社会福祉基礎」を学び福祉の基礎を学習している。

以下の学校においては「介護職員初任者研修課程修了」（旧訪問介護員2級）の資格取得が可能なカリキュラムとなっている。今後の福祉教育の在り方として人材育成、健康福祉施策や社会福祉団体との連携など更に力を入れた教育をしていくものと思われる。

- ・君津青葉高等学校（総合学科生活系列）
- ・大原高等学校（総合学科生活福祉系列）
- ・鶴舞桜が丘高等学校（総合ビジネス科・食とみどり科福祉コース）
- ・船橋豊富高等学校（普通科福祉コース）
- ・松戸向陽高等学校（普通科福祉コース）
- ・小見川高等学校（普通科福祉コース）
- ・松尾高等学校（普通科福祉コース）
- ・長狭高等学校（普通科医療・福祉コース）

サービス介助士は福祉とは異なるが、商業活動においてもノーマライゼーションやホスピタリティ・マインドが当たり前となるような人材育成がすでに求められている。そのうえで、商業教育におけるサービス介助士の学習も必要不可欠となるのではないかと考える。

### （3）商業教育で取り上げられているホスピタリティ

商業科の教科書においても、すでにホスピタリティについて取り上げられている。科目「広告と販売促進」において「第5章 販売員活動」の中で、販売員に求められる役割と知識の單元において「ホスピタリティやマナーを理解し、顧客と接する（ホスピタリティとは、顧客一人ひとりのニーズに合わせて行われる心遣いで、多くの顧客に一律に接客を行うこととは異なる）。」と取り上げられている。顧客と直接対面して販売活動を行う販売員として、もはやホスピタリティは欠かせないものになっている、と説明されている。

## 4 授業実践

### （1）授業アンケート

科目名	: 課題研究（2単位）
対象学年	: 商業科3年生
受講者数	: 18名（男3名 女15名）

授業のオリエンテーションで、生徒たちに多くの「課題研究」の講座の中から、なぜこの講座を選択したのかアンケートを実施した。それをまとめると3つの理由に分類できた。

第1の理由として、将来目指している職業でこの資格が必要、活かせるだろうというもの。

- ・販売関係を志望しているので、この資格が進路に役立つと考えたからです。
- ・将来、飲食店やホテルで働くのが夢でおもてなしの心を学んで接客等の場で活かしたいと考えたからです。

・将来、航空会社へ勤めて空港関係で働きたいと考えています。空港では高齢者や障がい者の方も多く利用すると思うので、その時の対応がきちんと出来るようになりたくて選択しました。

第2の理由として、新たな学習に興味をもったというもの。

・今まで知ることのない分野だったので、勉強してみたいと興味をもったからです。  
・新しい資格取得が出来ると思ったので選択しました。

そして、全体を通じて最も多く書かれていた第3の理由は、日常生活において周りで困っている人のお手伝いをしたい。力になりたいというものであった。

・小学校から中学校まで車いす生活をしている足が不自由な友達がいる、その子と常に行動を共にしていました。もともと人のためになることが好きなので、もっときちんと勉強して、自分自身の将来に活かしたいと考えたからです。  
・駅や町中で、視覚障がい者や足の不自由な方を見かけた時、何かしてあげたいがどう接していいのかわからず、いつも声を掛けられずにいたので。

自分の身の周りに高齢者や障がい者がいる、町中で障がい者や困っている人を見かける。そうした人たちの力に少しでもなりたい。生徒たちの心は想像以上に純粋で、優しく、社会貢献をしたいという要求があることに改めて気づかされ、私は感動を覚えた。それと同時に生徒たちの要求にもっと耳を傾け、応えていく必要性を感じた。

## (2) 事前学習において

事前学習の授業で、生徒に「今まで生活してきた中で、町、又はお店で買い物等をしている時に高齢者や障がいのある方が困っている状況を目にしたことがあるか。」という質問を最初になげかけた。すると11名の生徒がそのような状況に遭遇した事があると答えた。「その時、困っている方に何か声かけや行動を起こすことが出来たか」と尋ねると、「行動出来た」と答えたのはわずかに2人だけであった。その他の者は、状況が気になりながらも行動を起こすことが出来ず、その場を立ち去ってしまったということであった。この理由を問うと、「何をしてあげればいいのか、どうすればよいかかわからなかったから」「何か行動をして相手の迷惑になったら嫌だから」という答えが返ってきた。何も行動を起こせなかった者の多くが、困っている高齢者や障がい者が気になりながらも何をしたらよいかの術を知らないがために、結果的には何の行動をすることも出来ずにその状況を今まで見過ごしてきた。こうしたことは生徒だけでなく、私たち大人にも決して例外ではない事例だと考える。

一方で、困っている高齢者や障がい者に自ら働きかけをしたと答えた2人のうちの1人は、「駅の階段で重い荷物を持っている高齢者を見かけたので、荷物を持ってあげた。」と発表してくれた。何気ない行動であるが、高齢者の大変そうな状況を見て考え、すぐに判断して行動できたというのは素晴らしいと評価をした。

自ら働きかけをしたというもう1人は、白杖をついた視覚障がいの方が駅のそばで困っていた様子に遭遇した。勇気を出してその方に声をかけると「駅に行きたいが、迷ってしまって」と話されたので、「その方の白杖に手をかけ、白杖を引きながら駅まで案内しました。」と得意気に発表してくれた。社会的弱者といわれる高齢者や障がいの方が困っている姿を見て、声かけをして自らすぐ行動に移した行動力は本当に素晴らしい。しかし、この生徒の行動には、介助をするという面から判断すると大きな落ち度があった。私は気にかかりすぐにこの生徒に「白杖を引っ張って駅まで案内を終えた時、その方は何か言ってくれたかな。」と尋ねた。すると、

「笑顔で『ありがとう。助かりました。』と言ってくれた」と答えた。生徒は視覚障がい者が喜んでくれるようなとても良いことをしたと、この時まで思っているようであったが、実は視覚障がい者の介助方法ではいけない1つの行動があった。サービス介助士の学習の中で、視覚障がい者への介助方法ではいけないこととして、以下の4つのことが挙げられている。

- ①突然、体に触れない。必ず「声かけ」をしてから触れるようにする。
- ②身体を押ししたり、引っ張ったりしない。
- ③白杖にむやみに触れない、引っ張ったりしない。
- ④手引きの途中で、空間に一人にしない。

今回の生徒の行動は、してはいけない行動の③にあてはまるものであった。これは何故かという視覚障がい者にとって白杖はまさに「目」そのものであり、移動の安全を確保するための大切な道具なので、私たちがむやみに触れてはいけないものだからだ。視覚障がい者の方は、生徒の純粋な気持ちでした行動に気を遣って誘導されるままに駅まで歩いてくれたのかと推測できた。きっと視覚障がい者の方の生徒に対する優しさなのであろうと想像できた。この生徒は、困っている人への人助けという面では良いことをしたのだが、知らぬが故の失敗の一つの例であると思えた。しかし、授業を展開していくための導入として貴重な実践例を提示してもらうことができた。

### (3) 授業実践 ～講義～

まず、サービス介助士のテキスト内容を紹介する。

- 第 1 章 今までの自分を振り返る
- 第 2 章 将来の自分を考える
- 第 3 章 「死」を考えてみる
- 第 4 章 おもてなしの心とは
- 第 5 章 言葉遣いと身だしなみ
- 第 6 章 介助の心がまえ
- 第 7 章 さまざまな障がい
- 第 8 章 視覚障がい者を理解する
- 第 9 章 聴覚障がい者を理解する
- 第 10 章 車いす使用者を理解する
- 第 11 章 知的障がい者を理解する
- 第 12 章 高齢者を理解する
- 第 13 章 自分の住む社会に目を向ける
- 第 14 章 身体障害者補助犬法を理解する



図 3



図 4

以上の 14 章の単元で構成されている。

授業実践を重ねる中で、このテキストの展開は実によく考えられているものであることに気づく。第 1 章で、過去の自分を振り返り、第 2 章では将来の自分を考えさせ、第 3 章でその先にある「死」を見つめることへ視点を移していく。そして第 4 章において他者と接する時のおもてなしの心を考えさせる流れが前半部分で作られている。私は、第 1 章～第 4 章の授業展開では、班学習を取り入れ各班の中で意見を出し合い、各班で出た意見を代表者に全体へ発表させる形式で授業展開をした。

第4章の「おもてなしの心とは」では、まずメンタルブロックについて説明をした（メンタルブロックとは、人におもてなしの心を発揮しようという気持ちがあっても恥ずかしい、過度の謙遜、人の目が気になる等でなかなか実行できない心理的な抵抗をいう）。説明後に電車内で座っている主人公の前にお年寄りが立っている絵を見せて、この後どうするかを発問した。私の生活体験として「最近電車の中で、お年寄りに席を譲る行動がメンタルブロックによって出来にくくなっているのですが」と問題提起して、生徒たちならどうするかを各班で意見をまとめさせた。するとほとんどの班から「迷わず、すぐに席を譲ります。」「今月はこんな場面で、3回電車内で席を譲りました。」と意見が出された。「今の若者は・・・」と兎角言われがちだが、ここにいる生徒たちは優しい気持ちをもっている。事前授業で取り上げた、「町で困っている人を見かけた時に行動できなかった」と多くが答えていた理由は、メンタルブロックで行動できないのではなく、介助技術を知らないが故であることがわかった。介助技術をしっかりと学習すれば、生徒たちは町で困っている人を見かけた時、必ず行動に移せるはずだと強く感じた。第4章の「おもてなしの心とは」の授業後にアンケートを実施。「おもてなしの心」は人と関わるうえで必要だと思いますか、という質問に対して生徒全員が「はい」と答えていた。その理由としては、「人間関係を良好にするために欠かすことのできないものである」「お互いに気持ちよくなれるから」という意見が大半を占めていた。人とのコミュニケーションに「おもてなしの心」が大切であり、さらには欠かせないものであることを生徒たちは実体験を通じてきちんと自覚をしているようであった。

第6章から、いよいよ介助の技術や障がい者を理解する学習に移っていく。第6章「介助の心がまえ」において、授業の導入で「あなたは、困っている高齢者を見かけたらどうしますか？」という問題提起をして

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>①何もしない</li> <li>②自分で判断してすぐ行動に移す</li> <li>③声をかける</li> </ul> |
|---|



図5

以上の三者択一で生徒に答えを求めると全体の半分ずつが②と③の答えに分かれた。一見、困っている人が目の前にいれば、すばやく行動をしてあげることが正しいように思えるが、介助の心構えとしては、自己判断で勝手な介助をしてしまうと逆に迷惑になることがあるので、まずは声をかけることが介助の基本であることを伝えた。つまり③が正解となる。まずは、自分の判断だけで行動するのではなく、相手の立場に立って相手が今何を必要としているかを考え行動することが重要だと伝えた。困っている人を見かけたら、まずは「何かお困りですか」「何かお手伝いしましょうか」と声かけをする。これが介助の心構えの基本であることを確認した。

#### (4) 授業実践 ～実 技～

講座終了後に実施したアンケートで、今までの授業内容で一番印象に残ったことを尋ねたところ、実技の実践（後述）と多くの生徒が答えた。生徒たちが講座を選択するとき、手助けの技術を学びたいという理由が多く、疑似体験学習を通じて介助技術を学んだからと考えられた。実技は、①視覚障がい者の手引き、②聴覚障がい者の手引き、③車いすの操作方法の3つを実践した。

##### ア 視覚障がい者の手引き

##### (ア) 疑似体験その1

人間は、情報の 80%を視覚から得ているといわれている。目が不自由な場合、日常生活の不便さは計り知れない。視覚障がい者がどのくらいの不便を抱えながら、日常生活をしているかを実感させるため、まず生徒たちに擬似体験させることから始めた。2人1組のペアを作り、1人がタオルで目隠しをしてもう1人のパートナーが自ら考える最善の方法で廊下を手引きさせた。「怖いよ」「ちゃんと連れてってよ」と目隠しをした生徒からは恐怖と疑心暗鬼に包まれた発言が飛びかった。手引きする生徒は相手と腕を組んだり、自分の肩に手をのせさせるという方法等、試行錯誤しながら手引きを体験した。



図6



図7

具体的な手引きの方法を説明した。

擬似体験を終えて、生徒は視覚が奪われることがどれだけ恐怖であり、視覚障がい者がとても不自由な中で生活している事を痛感したようであった。擬似体験の中から各ペアで考え出した手引きの方法が正しかったのか確認させながら具

(イ) 視覚障がい者の手引き方法の説明

a 声かけ  
 初めに「どうかなさいましたか」「何かお手伝いしましょうか」などと正面から声をかけます。視覚障がい者は声の様子で声掛けの人の人柄を推測するので明るく発言することが大事になります。相手に信頼を得るためには、この時に簡単な自己紹介などすると信頼が深まると言われています。

最初、生徒は恥ずかしさが先行して声かけの声がとても小さかった。声が唯一の判断材料となる視覚障がい者には、小さな声は自信のない対応であり、大きな不安を与えてしまうことを理解させた。相手に安心感を与えるためには明るく、元気な声かけが大切であることを確認した。

b 手引きの基本姿勢  
 手引きをする手が右手と左手のどちらが良いかを確認する。その後、肘を視覚障がい者につかんでもらいます。突然、身体に触れたり、白杖にむやみに触れたり、引っ張ったりしないこと。手引き者は視覚障がい者の半歩または一歩前を足元の安全を確認して歩き出します。右折や左折をするときは、一旦止まって直角に曲がります（視覚障がい者の多くがメンタルマップを歩いているので直角誘導が大事になる）。

手引きは視覚障がい者に触れるのではなく、自分の肘をつかんでもらい、誘導するという基本姿勢について説明した。この時、授業の事前学習で視覚障がい者の白杖を引っ張って駅まで誘導した生徒は「えっ」という表情を浮かべた。事前授業の時、発表した行動は本来やってはいけない行動であったことを確認した。今回の行動は無知であるが故の行動であり、この授業でしっかりと技術や知識を学んで次に生かすことが大切であること



図8

を伝えた。しかし、白杖を引っ張られても視覚障がい者が黙って駅まで導かれた行動はなぜかを考えさせ、相手を思い、勇気を出して行動した高校生の誠意を受け止めてくれた行動であったことだと伝えた。介助をするとき、多少の間違いがあっても大事なことは相手におもてなしの心をもって声をかけ、行動する勇気をもつことなのではないかとなげかけた。

### (ウ) 疑似体験その2

手引きの基本姿勢の説明を終えた後、再びペアを組んで正しい手引き方法にのっとりた疑似体験をはじめた。手引きにおいて、生徒は相手のペースを考慮することなく自分の歩く速さで進んだり、手引きに集中するあまり声かけを忘れ無言のまま歩き続ける場面が見られた。しかし、疑似体験その1で自ら体験した恐怖感によって、相手の状況・立場に立って、相手に安心感をどうしたら与えられるかをペアと共に意見を言い合い、確認し合う姿が見られ出した。「早く歩かれると怖い」「歩いているとき、話しかけられると安心できる」など生徒たちは歩く速度に注意し、周囲の状況を詳しく伝えながら手引きすると相手に安心感を与えられることを体験から学んだ。

疑似体験を1つ1つ実践しながら細かい指導を続けていくと、最初こそ楽しげに取り組んでいた生徒たちの表情も徐々に真剣な眼差しに変化していった。相手に自分の思いを伝えるためにどうすればよいのか、この場面ではどうしなくてはいけないのか等、状況に応じた判断を自分なりに必死に考えていた。私が教えるまでもなく、生徒たちは疑似体験の中で介助にとって大切なホスピタリティ・マインドを身に付けていた。



図9

### イ 聴覚障がい者の手引き

#### (ア) 聴覚障がい者の手引きの方法の説明

聴覚障がい者は私たちから見た時、どこに不自由さがあるかわからないことが特徴である。音からの情報が制限されている不便な状況を、疑似体験を通して理解させ、どのような配慮ができるかを考えさせる。聴覚障がい者とコミュニケーションをとる場合、視覚によるコミュニケーション（下表）が必要であり、これらを2種類以上組み合わせると効果的になる。

#### a 口話

補聴器を使用している難聴者の多くが普段使っている手段です。口の形を読み取り、残された聴力を使って聞くことができます。

#### b 筆談

紙に書いて伝え合います。日時・契約内容・薬の服用など正確に伝える必要の時に活用できる。

#### c 空書

手元に何も道具がない時に使います。空間に人差し指を使って、楷書体ではっきりと書きます。

#### d 手話

ろう者や難聴者がおもに日常生活で使っている言葉です。

#### (イ) 聴覚障がい者の疑似体験

まず聴覚障がい者へのコミュニケーションの方法を一通り説明・練習した後に、どのような手段を使ってもよいので、2人1組のペアで視覚でのコミュニケーションをとることに挑戦させた。授業中に出した例題は、聴覚障がい者に駅に行く道を訪ねられたので説明する場面を設定した。

「この道をまっすぐ行って、2つ目の信号を右に曲がったところが駅です。」生徒たちは最初、すぐに伝えられるだろうと口話や空書を実践していた。しかし、1つの文章がなかなか思い通りに伝えられず、どうすれば相手にきちんと伝えられるかを考え出していた。ある生徒は、口を大きくゆっくりと開けて口話を何度も試み、ある生徒は空書で明確に伝えるには相手の視点と同じ方向を向いて空書を実践した方が伝わることを学習していた。生徒それぞれが相手にどうしたら

うまく伝えられるのか試行錯誤していた。中にはジェスチャーを使って伝えようとする姿もあった。最初は伝達に長い時間を要していたが、練習回数を重ねていくとほとんどのグループで内容がきちんと伝えられるようになった。



聴覚障がい者だけでなくどんな人とも、コミュニケーションを取るためには自ら心を開いて、相手に思いを伝えようと働きかければコミュニケーションがとれるということを生徒たちは実践を通じて学んでいた。 図 10

## ウ 車いすの操作方法

車いすの操作をする人は両手を使えることが重要です。必ず両手で車いすの操作をしてください。車いすの操作のポイントは乗り降りするときや一時停止の時はブレーキをかける。また、確認をしっかりと行うこと。車いすの足台に足を置いてから車いすを操作すること。車いすに安心して乗っていただくためにもこまめに操作内容をお伝えすること。以上の3点があげられます。

### (ア) 車いすの操作方法の説明

車いすは歩行困難な人の足の代わりとなるので、介助する側にはより一層の注意が必要となる。そして、車いすに乗ると気づくことは操作している人の顔（表情）が全く見えないので、自分が意図しない操作をされると恐怖を感じる。相手に恐怖を与えないためには信頼関係をどう築くかであり、それにはやはり声かけが重要になる。こまめに操作内容を大きな声で「はきはき」と伝えることが、表情をうかがうことの出来ない車いすの操作方法で信頼関係を築く手段となる。

### (イ) 車いすを使った擬似体験

車いすの操作方法の疑似体験で、まず生徒たちから出された意見は、車いすに乗って誰かに操作してもらうことは想像以上に恐怖感があった。色々な設定で車いすを操作させていくと生徒同士で操作方法を指摘し合う姿が出てくる。「高い位置から声をかけられると嫌だ。」「操作内容を早めに言ってもらえると心の準備が付きやすい。」「やさしいトーンで声掛けしてもらえると安心感がもてる。」など、相手に安心と信頼を与えられる操作方法を見つけ出していた。自分が車いすに乗る体験を通じて車いすを操作する人の立場でものを考えようとする姿勢が確実に育っていた。こうしたことが理解できてくると、実技において何よりも大事な声かけ一つにおいても変化がみられるようになる。自分から心を開かなくては相手に思いを伝えられないことを学習し、声かけをするにも自分の思いを一生懸命伝えようと上体が前かがみに変化してくるのだ。まさにこれこそ、問題解決学習能力ではないかと確信した。このことは、友人、職場の人とのコミュニケーション等、一社会人として生きていくためにもつながっていく力になるはずである。

## 5 授業後のアンケートから —授業前と授業後の生徒の変化—

### (1) 授業前と授業後の身体の不自由な方に対する生徒の考え方の変化

- ・困っている人には必ず声掛けをしようと思った。
- ・以前は身体の不自由な方がいても何をしてよいのか、何かしたら大変だと思って近づきづらかったが、今は勉強して色々なことを学んだので自信ができ大丈夫と思えるようになった。
- ・自分にも身体の不自由な方にしてあげられることがあるとわかった。
- ・疑似体験実習を通じて、障がい者の方がどんなに不自由で大変なのかを知ることが出来た。
- ・私が思っている以上に身体の不自由な方たちは怖い思いをしていることが分かった。

- ・もっとよく相手を見ようと思うようになった。
- ・どうやって接すればよいのかわからないというよりも、こうして接すれば喜んでもらえるという考え方に変わった。
- ・身体の不自由な方の不便さや不安な気持ちなどが理解できるようになった。
- ・障がいがあってもなくてもみんな同じであることがわかった。かわいそうなど決して思わないようになった。
- ・サービス介助士の学習を通して、より一層、困っている人の支えになりたいと思った。

などという意見があった。身体の不自由な方を理解する、その方の立場になって物事をとらえるという学習を通じて、生徒たちの身体の不自由な方たちとの距離感がとても近づいたように思えた。それは、身体の不自由な方に対する多くの介助実習を通じて自分たちにも出来ることがありと知り、以前ははるか遠く近づきがたい存在であったが、学習を通じて身近な存在になり少しでも力になりたいと心に変化が起こったのではないだろうか。

## (2) 授業前と授業後の自分自身の生き方に対する考え方の変化

- ・以前は人が困っていても何もしなかったが、今は困っている人がいたら進んで声をかけようと思います。
- ・思いやりが大切だと思った。困っている人に声かけができるようにしていく。
- ・もっと前向きになろうと思った。誰かのためになることが出来たらうれしいと思えるようになった。これから勇気を出して行動してみる。
- ・障がいを抱えた人たちのことを学習して 20 年、30 年先のことを真剣に考えていかなければいけないと思った。これからどういう気持ちを持ち、生きていくべきかを考えさせられた。
- ・人を助けることは自分自身にもプラスになるので、人を助けられるような人になりたい。
- ・自分の短所を長所として見られるようになった。
- ・もう少し自分のことをきちんと考えなくてはいけないと思った。これから自分自身としっかり向き合おうと思った。
- ・自分自身の視野が広がったと思える（まわりを見られるようになった）。
- ・今まで自分のことしか考えてなかったが、授業を通じて障がい者や高齢者を見かけたら、何か自分でも出来ることがあればと考えられるようになりました。
- ・今まで知らなかった世界を知った。そこで力強く生きている人たちがいることを知れた。

サービス介助士の学習を通して生徒たちの生き方に対する考え方に何か変化を生み出したか、あまりにテーマが大きすぎて私自身も正直なところ、どの程度の反応があるか疑問であったが、最後におこなったアンケートの回答は以上のものであった。これらの回答を3つにまとめると

### ① 自分自身を見つめ直そうとするもの

さまざまな障がいをかかえた人たちの存在を知り、模擬実習を通じて、自分たちが想像していた以上に不自由な環境や状況の中で毎日を過ごしながらも、前向きに生きている生きざまを知った。ここから、今の自分はどうだろうかと自分自身を見つめ直そうという視点が育った変化が生まれたと考える。

### ② 自分自身の心に変化が起こったもの

以前の自分ではしなかった、見て見ぬふりをしてきたことがサービス介助士の学習を通じて得た知識や技術により自信につながり、困っている人を見かけたら積極的に声をかけよう、行動し

ようという心の変化が生まれたと考える。

### ③ 自分の将来を真剣に見つめ、理想の生き方を見つけようとするもの

将来に向けてもっと考えを深めなければいけない。思いやりを持っていきたい。もっと人に優しくありたい。誰かのために力になりたい。など自分がこれからどう生きていくべきか、どうい  
う生き方をしていきたいかを考えようという変化が出てきたと考える。

いずれもサービス介助士の学習を通じて、生徒の考え方に変化が現れたことが理解できる。それは生徒の生き方についてまでもである。最初は興味半分で授業に臨んでいた生徒も少なくなかったが、疑似体験等を重ねるたびに真剣に臨まなくてはならないという取り組み方の変化が感じられた。サービス介助士は、障がい者や高齢者などまわりへの視野を広げさせることから始まり、そこから自分自身や自分の生き方を問いかける学習でもあったといえる。

## 6 おわりに

介助をするときに必要な事は、知識や技術だけでなくまずは「何かお困りですか?」といった「声かけ」である。「声かけ」の際に心掛けなくてはいけないのは、あいさつ同様明るく、そして自ら相手に対して心を開いて接することである。これはまさに現在、会社をはじめあらゆる場で求められている、人と人とを結ぶコミュニケーション能力であると考え。そして、様々な生活の場面で困っている人を見かけたときに、相手が今何を必要としているのかを考えて自ら「声かけ」を行い、サービス介助士の学習を通して得た知識や技術を生かし行動できる、これは問題解決能力であると考え。以上を踏まえるとサービス介助士の学習は、まさに「コミュニケーション能力」と「問題解決能力」に結びつくものであり、現在の商業教育が目指している目標にも合致し、未来を生きていく生徒たちに欠かせない学習の一つになるのではないかと考えられる。日本が世界に誇れるものの一つである「おもてなしの心」が求められる社会において、若者の心にもっと浸透してノーマライゼーションが広がっていくための学習の機会が商業教育においても求められてくる。その中で私も商業教育を通して、少しでも社会貢献できるように全力を尽くしたい。

最後に、本研究に際し指導課指導主事 常世田信幸先生、前任校校長 田中賢司先生、本校校長 岡本次夫先生、教科指導員 西川徳郎先生をはじめ、教科研究員の先生方より心温まるご指導、ご助言を賜りましたことを深く感謝申し上げます。

### 参考文献

「高等学校学習指導要領」(文部科学省)

「高等学校学習指導要領解説 商業編」(文部科学省)

「サービス介助士3級」(公益財団法人 日本ケアフィット共育機構)

「サービス介助士2級」(公益財団法人 日本ケアフィット共育機構)

### 参考URL

文部科学省Webページ

<http://www.mext.go.jp>

公益財団法人日本ケアフィット共育機構

<http://www.carefit.org/factory/>

イオン

<https://www.aeon.info/>

JR東日本

<https://www.jreast.co.jp/>