髙島屋から学ぶ「人の心を大切にする」姿勢

県立特別支援学校流山高等学園教諭　磯村（いそむら）　友希子（ゆきこ）

1　主題について

本校は知的障害者を対象とし、職業に関する専門学科を設置する高等部のみの特別支援学校である。卒業後は企業に就労する生徒が大半を占めるが、１年も経たないうちに離職する生徒も少なくない。本校の研究から、離職へ進む決定的な要因として、感情のコントロール、健康管理、働く意欲などが大きく影響していることが分かった。（平成30年度研究紀要「２年目（平成29年度）の成果」より引用）

今回、お客様を相手にする企業で研修を行ったことで、他者とのかかわりに必要な力について改めて気付いたことや、教育へ還元していきたいことについて報告したい。

2　研修の概要

株式会社髙島屋柏店での販売研修
（販売第１部　本館３階婦人用品売場）

3　研修成果

⑴ニーズの背景を把握して対応すること

研修の中で驚いたことの一つは、「購買をあえて勧めない」という接客があったことだ。例えば、ストールをお探しのお客様に、「巻き方がよく分からず、持っているものが活用できていない」という購入の背景があった。その際に、販売するのではなく巻き方をいくつかご提案するという接客を行い、そのお客様が後日お礼を伝えにいらっしゃっていた。売ることだけがお客様の信頼を得る方法でないということを目の当たりにした瞬間だった。

このようにニーズの背景を把握して対応することは学校においても重要なことである。生徒にとって他者とのかかわりに必要な力は何かを考えると、その答えは生徒それぞれの中にあると考えられる。生徒のニーズの背景まで把握するために、生徒自身の声を生徒に寄り添って聞くことを忘れてはならない。

⑵失敗の報告でも進んでできるような互いの良い面を認め合う雰囲気を作ること

研修期間中、お客様対応に関する失敗が何度もあり、髙島屋へ迷惑がかかることや自己保身を考え、報告を悩んだことがあった。しかし、そんな中でも報告ができたのは、日頃からお互いの良い面を認め、評価し合う雰囲気があったからである。お客様への対応や待機中の姿勢など、「○○が良いね」と声をかけてくださる方が多く、前向きな気持ちで接客をすることができた。私はこの体験をしたとき、学校は失敗できる場であるとよく言うが、言葉だけで終わっていないだろうか、自分は生徒に対し、同じように対応できていたかと反省した。改善すべきことだけでなく、良かったことを報告できる関係性が、安心できるかかわりのスタートとなることを改めて実感し、「相手を否定する言葉は使わない」、「相手の良い面を探す」ということを様々な授業の中で生徒と共に実践している。

4　おわりに

髙島屋ではお客様の声を聴くことがすべての仕事の起点であり、ニーズへ的確に対応することが信頼の獲得、つまりお客様づくりへとつながっていた。その「人の心を大切にする」姿勢を、教育現場でも実践していきたい。

適切な行動を増やし、問題となる行動を減少させる支援について
－ABC分析の考え方を取り入れたリーフレットの作成・活用を通して－

茂原市立萩原小学校教諭（前茂原市立西小学校教諭）　鈴木（すずき）　あやか

1　研究主題について

発達障害等の特別な教育的支援を必要とする児童の問題となる行動については、適切な支援が提供できないことにより、不適切な行動の増加、学習参加の妨げに至ってしまうことがある。そこで、ABC分析の考え方を取り入れることで、行動の要因の把握や理解が進み、適切な行動を増やすためのより具体的な支援が可能になると考え、本主題を設定した。

2　ABC分析とは

ABC分析とは、問題となる行動を分析し、分析に基づいた行動の支援と環境の整備を行うことで解決に導いていく機能的アセスメントである。例えば、「何がきっかけでパニックを起こしたのか（A→B）」「パニックを起こした結果、どのようなことが起こったのか（B→C）」「このことが繰り返された結果、その問題となる行動は増えたのか、あるいは減ったのか（C→B）」このように分析し、ABCそれぞれに方略を検討することで具体的で適切な支援を可能にする。

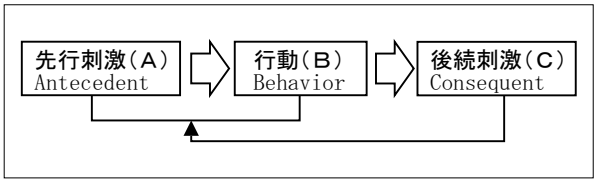

図１　ABC分析について

3　研究の実際

⑴ABC分析の考え方を分かりやすく伝えるためのリーフレットの作成

⑵事例研究

①対象児童５名において問題となる行動の出現頻度の測定

②行動分析・支援デザインシートを用いた行動の分析と支援の検討

③介入後の問題となる行動の出現頻度の測定

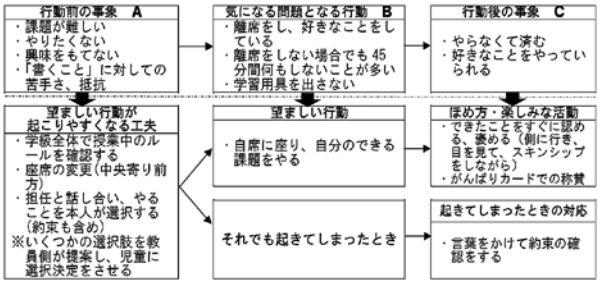

図２　行動分析・支援デザインシートの例

4　研究のまとめ

通常の学級の担任でも活用しやすい簡便なリーフレットを作成したことで、ABC分析への理解が深まり、行動の理由を考えた個に応じた支援の検討と支援ができ、児童の適切な行動の増加と問題となる行動の減少につながった。

しかし、学級担任が一人で分析から支援の検討を行うことは現時点では限界があるため、アドバイザー的存在も含め、児童に関わる複数名で相談するなど、支援の多様性を図るようにしたい。また、通常の学級の集団の中でも無理なく活用していくために、学級の全児童に対し同時に行う学級全体への効果的な支援を考えていく必要もある。

※本研究で作成・活用したリーフレット、行動分析・支援デザインシートの詳細は県総合教育センターWebサイトで閲覧可能である。

「ネットいじめ」防止のための人権教育プログラム開発
－人権感覚に着目したネット上コミュニケーション力の向上－

船橋市立三山東小学校教諭（前船橋市立大穴北小学校教諭）　石橋（いしばし）　博和（ひろかず）

1　研究主題

インターネット上で子供たちをめぐる様々な人権課題が生じている。情報モラル教育において実際の指導は、ネット上での危険性や使用法の注意等が中心であり、なぜ人を傷つけてはいけないのかという人権教育の部分が少ない。そこで本研究では、人権感覚とネット上コミュニケーション力を育成するために、６年生児童に向けて、人権教育と情報モラル教育を融合させた人権教育プログラムを開発した。

2　研究の実際

⑴人権教育プログラムの作成（全６時間）

本プログラムは、ネットいじめについて、人権教育を通して学習できるよう構成した。知識的側面をＡ、価値的・態度的側面をＢ、技能的側面をＣとし、学習の場が人権尊重される環境づくりをＤとした。人権感覚の育成に関わる２つの側面（価値的・態度的側面、技能的側面）における人権感覚習得を中心とした人権教育を行ったうえで、ネット上のコミュニケーションの特性について学んでいくことでネット上でも自他共に大切にできるコミュニケーション力が高まると考えた。

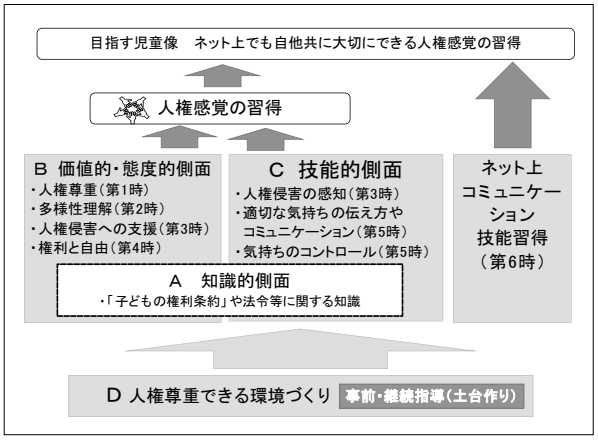

図　人権教育プログラム構造図

単元構成を、人権が尊重される学級づくりから人権感覚の育成、そしてネット上のコミュニケーションの特性を学習する人権教育を取り入れた情報モラル教育というプログラムを設定することで、SNS等での正しいネット上コミュニケーションの知識を身に付けるだけでなく、なぜ人を傷つけてはならないのかという本質に迫った。

⑵効果の測定

人権教育プログラムにおいて、「人権感覚の変容」「学校環境適応感尺度」「ネット上コミュニケーション力の変容」の３つの尺度を用いた。授業実施前後に質問紙調査を実施し、検証の結果から、全尺度の平均値の伸びが見られた。人権感覚の獲得を目指した学習において、情報モラル教育を取り入れた人権教育プログラムを実践することで、ネット上コミュニケーション力を高める成果をあげることができた。

3　研究のまとめ

人権とは何であるかという知識が身に付いたことで、授業後の感想の記述や、日常生活でのクラスメイトとの会話の中で、人権について前向きに大切にしていこうという言葉が見られるようになった。人権という視点が増えたことで、人権侵害を加えてきた人に反撃することや、仲間はずれにすることは同じように人権侵害であることを理解することができた。先の見えにくい時代を生きる子供たちのために、日々研鑽を続けていきたい。

「電流とその利用」における有用感を高める授業の開発
－教科等横断的な視点を取り入れた授業実践－

銚子市立銚子中学校教諭（前銚子市立第五中学校教諭）　伊勢﨑（いせざき）　慧（さとし）

1　研究主題について

「電流とその利用」は、生徒の多くが苦手意識を感じる単元である。電気の学習の問題点として、日常生活での活用利用例を学ぶ機会が少なく、概念と実態が結び付きにくいこと等があげられる。本研究では、「電流とその利用」の単元において、STEM（Science Technology Engineering and Mathematics）と技術・家庭、技術分野の視点を取り入れた教科等横断的な授業を行うことで、電流の学習に対する有用感を高める効果が得られるかを明らかにするため、学習レリバンス（学習の意味や意義を感じているか）に着目し、授業実践を行った。

2　研究の実際

⑴学習レリバンスと教科等横断的な授業

学習レリバンスには、現在的レリバンス（面白感）と将来的レリバンス（役立ち感）の二つに分類され、学習動機という点では、現在的レリバンスが不可欠な条件である。そこで、教科等横断的な視点に立った授業として、理科「電流とその利用」、技術科「エネルギー変換の技術」に共通する回路図に焦点を当てた授業を展開する。回路図をかいたり、読み取ったりする場面を意図的に組み入れることで、回路の構成を生徒が常にイメージして課題に取り組むことができる授業展開を考えた。

⑵自作教具の作成

現在的レリバンスを向上させるために、ミニブレッドボードを用いた回路作製板を作製した。ブレッドボードとは電気回路を試作する際、はんだ付けなどを行わずに電子部品を接続することができる簡易型試作台である。抵抗の抜き差しが容易であるため、豆電球の明るさやモーターの回り方の変化を瞬時に体感することができる。特に、抵抗の並列回路においては、抵抗の数が増えるごとにモーターの回り方の変化が明確に表れるため、抵抗の並列接続では電流が多く流れることを直接体験により理解することができた。

図　回路を体験的に比較する生徒

⑶授業の分析

授業の前後において、情意面と認知面の変容を測定する認識調査を検証授業実践校（83名）と近隣中学校（107名）に対して行った。分析の結果、検証校において、情意面が活性化することで、認知面の向上も図られることを統計的に示せた。

3　研究のまとめ

教科等横断的な視点を取り入れ、学習レリバンスを重視した授業を実施したことで、電気の学習に対する有用感を高められることが明らかとなった。また、電気の学習に対する有用感が高まることにより、情意面が活性化され、認知面の向上も図られることが示唆された。

作成した自作教具や授業案の詳細は、教育コンテンツ・データベース「Wakaba」に掲載されているので活用いただきたい。