

資 料

弘前大学教育学部研究紀要クロスロード 第4号 (2001年10月): 39—50

CROSSROADS. Fac. of Educ., Hirosaki Univ., 4 (October 2001). 39—50

知的障害者への接客指導のためのマニュアル作成について

Manuals to Train Mentally Retarded Adolescents as Employees of Cafeterias

松本 敏治*

Toshiharu MATSUMOTO

要 旨

本研究は、弘前大学付属養護学校高等部生徒にたいして行った喫茶店業務指導のための指導過程をとくに作業マニュアル作成の側面から分析したものである。健常者向けのマニュアル作りを経て、知的障害者向けへの変更、指導、評価、マニュアル修正という過程を繰り返し、援助法などについても検討を加えた。知的障害者向けの指導において1)伝達情報の構造化、2)作業の簡素化、3)手順の固定化が重要であることが確認された。また、特に言語的反応や不特定多数(客)との対人的応答を必要とする作業行程では、負荷の軽減や代替方法を配慮する必要がある。会計については、計算を必要とするため、能力の高い生徒を割当てる必要があった。しかし、厨房および接客には言語能力・知的能力・社会性でさまざまなレベルの生徒が割り当てられ、多くの生徒は基本的作業スキルを行うことが出来た。

序

本報告は、弘前大学付属養護学校高等部と弘前大学教育学部学生による喫茶模擬店への取り組みで作成したマニュアルと実施した結果の報告である。2000年11月3日4日に弘前大学大学祭が行われたが、その企画として、養護学校高等部生徒が接客・厨房・会計を担当し、学生が援助する形の模擬喫茶店を出店した。

この企画は、2000年6月に、附属養護学校高等部教諭より大学祭において高等部の生徒に接客などの経験をさせたいという申し出があったことから始まった。著者のゼミで検討した結果、ゼミ企画として取り組むこととした。

9月は、企画の主体となる3年生が教育実習期間中であり、実質的な活動は10月に入ったからのほぼ1月という短い期間であった。また、生徒への指導は、10月の下旬、本番2週間前、というあわただしさであった。マニュアルや店のレイアウトなど実際に指導をしながら変更を加えて行った部分も多く生徒にとっては指導の度に指導内容が変わるといふ不利な条件にあった。

11月3日4日ともに多くの方々などに来店いただき、予定していたケーキが両日とも閉店前に売り切れるという盛況であった。

今回の企画については、著者は当初3つの意味を見いだしていた。第一は、学生にとっての教育的意味。このような企画は生徒に実際に自分たちが考えた課題に従って指導をしていくという経験を積むことになり、教師を目指す学生にとって貴重な経験となる。第二は、養護学校生徒にとっての擬似的職業経験としても意味。大学祭の模擬店という場ではあっても、卒業後の職業選択を考えるに当たって実際に客と対応し品物を販売するという体験は生徒にとって意味をもつ。第三は、大学祭という場を通じて様々な方に彼らの働く姿を見てもらい、知的障害者と市民との交流を深めるというものであった。

企画をすすめるなかで、更に次のような知的障害者の職業選択の幅を広げる契機とするという目標も加わってきた。現在、弘前大学付属養護学校卒業生の就職先を見てみると福祉的就労をのぞくと多くが精密機械組み立てと食品加工会社など、職種が限られている。一般的には、知的障害者の就労先として、製造部門からサービス業への移動が見られる(手塚、2000)。このような状況の中で、青森県においてもサービス業への

* 弘前大学教育学部心障学教室 Department of Education for Children with Disabilities, Faculty of Education, Hirosaki University

就労を見越して、内的外的に準備をすすめていく必要がある。このような「お客との交流」を含んだ職種へ向けては従来の「ものに向かい合う」製造業とはことなる進路指導や就職援助が必要となる。

サービス業のような第三次産業においては、作業についての職務分析や工程分析にもとづいたマニュアルの作成が障害者の就労を考える上で有効であることが指摘されている（阿久澤他、1998；手塚2000）。日本マクドナルドではマニュアルを活用しながら100人以上の知的障害者を雇用している。また、外食産業ではアルバイト等への一般的なマニュアルが知的障害者の作業習得においても有効であるとされている（手塚、2000）。短期間での作業工程についての習得を求められるアルバイトの教育においては、作業工程をわかりやすく明示する必要があること、またアメリカに本社をもつマクドナルドのような企業では英語を母国語としない従業員に対しても写真や図などを使って作業工程を教えるなどのノウハウがあり、これが知的障害者にとっても有効性をもっていると考えられる。

本研究は、サービス業に就労するにあたって必要とする援助および適切な指導法を明らかにすることを目的とした。当初、次のことを具体的目標とした。第一は、知的障害者の職業スキル獲得のためのマニュアル作成。第二は、スキル獲得過程の検討である。しかし、生徒数が24人であること、また、実際の指導が2週間と短く、また現実的問題として、模擬店の具体的準備などに忙殺されスキル獲得課程に関して詳細なデータを獲得できなかった。実態として言えば、喫茶店という業務の中に現に目の前にいる附属養護学校の各生徒をどう配置し、必要な援助法を開発し、指導するかについて検討を加えていく作業であった。

実際に指導を進める中で目標設定を以下のように変更した。

知的障害者がサービス業（具体的には喫茶店）で働くための

1. 知的障害者を対象としたマニュアルの作成
2. 援助器具、援助法の開発
3. 適切な作業工程の考案

とした。

マニュアルを作成する意義

本研究では、上述したように知的障害者向けのマニュアルの作成を中心においた。その理由は、すでに神奈川などの先進的事例としてマニュアルによる職業指導が有効であることが報告されていることがその一因である。しかしこればかりではなく、マニュアルの作成によって作業手順を明確化し、指導を一貫して体系的に行うことができる。また、マニュアルを作成し、それに従った指導を実施するなかで、どのような項目の学習に困難を抱えるかを明白にし、必要な援助法の工夫に役立てることが可能であろうと考えた。

しかし、本研究の本来の目的は、喫茶店という特定の業種向けの知的障害者対応のマニュアルをつくることではない。ここでは、喫茶店という業務を取り扱ったが、より一般的にサービス業務において知的障害者が就労する場合に配慮すべき点を明らかにすることである。

実際の指導に当たってマニュアルを作成することは、指導者による指導の不統一を防ぐ効果があった。一般的に、上述の作業手順の中には、手順や方法が必ずしも一義的に決まらないものが多く含まれる。マニュアルなしの指導の場合、指導者側により手順に差異が生じ、生徒の学習に混乱が生じることが予測される。マニュアルの作成はこのような混乱を予防する効果が期待された。

方 法

被験者：弘前大学養護学校高等部生徒23名、高一8名、高二8名、高三8名。精神年齢（MA）2歳8カ月～10歳2カ月（平均6歳8カ月）、知能指数（IQ）17～65（平均43）。

手続き

本番へ向けて、つぎのような指導を行った。

1. 生徒にイメージをもってもらうため、オリエンテーションにおいて学生が喫茶店の各役割を演じて見せ、その後、生徒さんにお客、接客、厨房、会計を経験してもらった。
2. 実際の場面を想定しながら指導を行った。生徒や先生が客になり対応するなどのロールプレイ方式の

指導が主であった。

3. 教師と学生が協同して指導に当たった。マニュアルおよび喫茶店の運営担当が学生であるため、実際の店での作業工程は学生がもっとも良く熟知していたためもある。

販売会は、前述したように第一日目午前2時間、午後2時間、第二日目午前2時間の営業とした。

生徒は2グループに分かれ第一目の午前をAグループ、午後をBグループが担当することとなった。Aグループは、12名からなり、接客6名、厨房4名、会計2名からなる。Bグループは接客5名、厨房4名、会計2名の11名からなる。また、学生が、接客に3～4名、厨房に4～5名、会計に1～2名援助者として参加した。厨房の学生のうち、2名はコーヒーを準備（コーヒーメーカーの操作）担当と紅茶担当の学生に専念した。

A. マニュアル作成および修正

マニュアルの作成と修正は、基本的にはつぎのような手順で行った。

1. 通常の健常者の職場での作業手順の分析

ここで想定した喫茶店は、ファーストフード形式ではなく、4人掛けのテーブルが複数あり、ウェ이터・ウェイトレスが注文・配膳・後片づけを行い、支払いは客がレジで出店までに済ませる形式のもっとも普通のものである。このような喫茶店における作業手順を分析した。

2. 健常者向けマニュアルの作成

上述のように想定した喫茶店における作業工程にもとづいて、健常初心者向けのマニュアルを接客、厨房、会計の3つのセクションに分けて作成した。

3. 養護学校教諭との打ち合わせによる指導マニュアルの修正

上述のマニュアルを養護学校高等部教諭と協議し、必要な修正を行った。

4. 実施指導

3で修正されたマニュアルに従って、授業時間で接客・厨房・金銭指導を行った。

5. 評価

指導の結果を評価検討した。

6. マニュアルの変更

多くの生徒にとって期間内での指導が困難、あるいは合理化あるいは修正を加えること効率的であると判断されたスキルや項目については修正がなされた。

4から6までは循環することとなる。

B. チェックリストの作成と評価

作成されたマニュアルをもとにそれぞれのスキルを評価するためのチェックリストを作成し、指導後および本番後に評価を行った。

結果

◎マニュアルの作成と修正

☆ 接客（ウェ이터・ウェイトレス）用マニュアル

健常者向けマニュアルを表1左、生徒用マニュアル最終版を表1右に示した。健常者向けマニュアルは、生徒に喫茶店の業務を説明する目的で開いたオリエンテーションで学生がデモンストレーションとして行ったロールプレイのシナリオとほぼ同一である。

表1 ウェイター・ウェイトレスマニュアル

	プロトタイプマニュアル		養護学校生徒用最終版
お客様ご来店	「いらっしゃいませ」(スタッフ全員で、笑顔で) 「何名様でしょうか」 「好きなところへどうぞ」 または、「こちらへどうぞ」 ・席案内	お客様ご来店	「いらっしゃいませ」(スタッフ全員で、笑顔で) 「こちらへどうぞ」 ・席へ案内する
注文を取る	・席案内 「失礼いたします。こちらメニューになります」 ・メニュー表を指す 「ご注文がお決まりになりましたら、お呼びください」 ・一度席を離れる。 ・客の合図、または理合を見計らって。 「ご注文の方はお決まりでしょうか」 「.....」 ・注文を聞き、伝票に書く。 *一品ごとに返事「はい」を忘れないこと。 「ご注文を繰り返させていただきます。...がおひとつ、.....」 ・すべてを聞いたら注文を繰り返す。 「以上でよろしいでしょうか」 「かしこまりました」 「少々お待ちください」 ・メニューを持ちかえる。	注文を取る	「こちらメニューになります」 ・机上のメニューを示す。 「ご注文がお決まりになりましたら、お呼びください」 ・一度席を離れる。 ・客の合図を見て、テーブルへ行く。 「ご注文の方は決まりましたか」 ・注文を聞き、伝票に書く。 ・一品ごとに返事すること。 「ご注文を繰り返させていただきます。...がおひとつ、....」 以上でよろしいですか ・すべてを聞いたら注文を繰り返す。 「少々お待ちください」 ・メニューを持ちかえる。
厨房への注文	「..... おねがいします。」 ・伝票を厨房に持っていき、注文を伝える。 ・厨房から注文の品を受けとる。 「..... を持っていきます。」 すべての注文の品を選び終えたら伝票を持っていく。	厨房への注文	「おねがいします。」 ・伝票コックに渡す。 「わかりました」 でき上がった品をコックから受けとり、運ぶ。 「失礼します」 「こちら、..... です。」 ・客が二人以上の時は客の反応を確認しながら。 「ごゆっくりどうぞ」
配膳	「失礼します」 「こちら、..... になります。」 または、「..... のお客様？」 「ごゆっくりどうぞ」 ・テーブルに伝票をおく。	配膳	「失礼します」 「こちら、..... です。」 ・客が二人以上の時は客の反応を確認しながら。 「ごゆっくりどうぞ」
客が席を立つ	「ありがとうございました」(スタッフ全員で)	客が席を立つ	・テーブルに伝票を立てる。 「ありがとうございました」(スタッフ全員で)
片付け	・食器などを片付け、テーブルをふく。 ・テーブル、いすなどを整える。	片付け	・食器などを片付け、テーブルをふく。 ・テーブル、いすなどを整える。
	*仕事がない時は、入り口付近に立ち、呼び込みなどをする		*仕事がない時は、入り口付近に立ち、呼び込みなどをする。

プロトタイプマニュアルからの変更点

養護学校生徒用により詳細なマニュアル(第一版)を作成し、養護学校教諭に事前にチェックしてもらったところ、「マニュアルをより生徒の言葉に近いものにするようにしてほしい」旨の指摘を受けた。指摘にもとづいて修正するとともにさらにいくつかの変更を加えた。

- 1) 第一版では、「何名様でしょうか」と客への質問があったが、これを削除した。これは全体の言語表現数を少なくし学習上の負担を軽減するためであった。
- 2) 第一版では、メニューを接客係がもってくるようになっていたが、テーブル上にメニューをあらかじめ置くこととした。同じく作業工程の簡素化のためである。
- 3) メニューの説明の際、第一版では「失礼いたします。こちらメニューになります」が、より短く「こちらメニューになります」へ変えられた。
- 4) 「ご注文の方はお決まりでしょうか」を、生徒の普段の言葉に近づけるため、「ご注文の方は決まりましたか」に変更した。
- 5) 「かしこまりました。」を削除。簡素化のためである。
- 6) 厨房に伝票を渡す際に第1版では、「..... おねがいします」と注文を口頭でも厨房に伝えることとなっていたが、「おねがいします」のみとし、口頭での注文伝達の部分を削除した。注文の繰り返し自体が負担となることと、注文を受ける側の厨房担当の生徒の中に口頭での注文を記憶できる生徒が少なく、口頭による伝達は意味をもたないと見なされた。
- 7) 注文の品を厨房から受けとる際も「..... を持っていきます。」と品名を繰り返していたが、これも簡素化するため、品名の部分は削除した。

これ以降、マニュアルそのものに大きな変更はなく、このマニュアルにそった指導が続けられた。

☆ 厨房用マニュアル

厨房業務についてのプロトタイプマニュアルと生使用最終版は、表2に示した通りである。表2の最終版からも明らかのようにプロトタイプマニュアルとは作業工程も含めて大きく異なっている。プロトタイプマニュアルに修正を加えて模擬店以前に練習をおこなった際、多くの問題が明らかとなり大幅な工程の修正が必要となったためである。

表2 厨房マニュアル

プロトタイプマニュアル		養護学校生徒用最終版	
客来店	「いらっしゃいませ」	客来店	「いらっしゃいませ」
注文を受ける	「...」（注文の繰り返し） ・接客から注文を受けとる	注文受け係り：	・接客係から伝票を受けとる ・声に出して注文を確認する。 ・注文を確認し紅茶がある場合は、紅茶係に口頭で紅茶の準備を指示。 「紅茶 お願いします。」
調理・盛りつけ	・皿、コップを準備する ・食べ物を盛りつける ・出来たものをお皿にのせる	・トレーの準備 ・伝票をトレーの上に置き、ケーキ係に渡す	・ケーキ係： ・伝票の確認 ・ケーキの用意 ・トレーに注文数の皿を置く ・清潔用アルコールを手につける ・下に敷いたナプキンをもってケーキを置く ・ケーキをおくときはケーキ以外のものを手で触らない ・伝票とトレー上の品物に対応させて確認し、コールドドリンク係にトレーを渡す。 ・ケーキ皿にフォークを置く。
接客に渡す	「... できあがりです」 ・接客に品物を渡し、注文の品を確認する。	コールドドリンク係	・伝票の確認 ・トレーに注文数のグラスを用意 ・アイスボックスから水をグラスに入れる ・飲み物をグラスに注ぐ ・ストローをグラスに入れる。 ・グラスをトレーの上に置く。 ・グラス分のコースターをトレーの上に置く。
食器を洗う	・下げられた食器を受けとる ・洗剤を塗る ・コップや皿を洗う ・洗った食器を拭く ・食器などを元の場所に戻す	ホットドリンク係	・伝票の確認 ・注文数のコーヒーカップ・紅茶カップとソーサーを置く ・コーヒーの入ったボトルからコーヒーを注ぐ
客離店	「ありがとうございました」		

プロトタイプマニュアルからの変更点

1) 作業工程の細分化

健常者向けマニュアルにおいては基本的に厨房担当者を1名と仮定し、接客からの注文預かり、ホットドリンク、コールドドリンク、ケーキの用意、接客への注文品の渡しをこの1名が行うとしていた。この1名は次々に入る注文を順に対応していくこととなる。養護学校生徒向けのマニュアルでは、1名でこれらの作業を担当するには負荷が大きいと考え、当初飲み物とケーキの分担を分けた。しかし、実際の指導をおこなってみると、飲み物担当でも、紅茶・コーヒーはカップとソーサー、コーラ・ジュースではグラス・氷・タンブラーなど用意するものが異なる。そこで、注文の受け付け、ホットドリンク、コールドドリンク、ケーキと作業をさらに細分化した。

2) 作業工程の工夫

本番前の練習を実施したところ、作業者の動線が複雑になり厨房内が混雑した。また、各注文ごとに担当者が対応していく場合、その注文の品すべての用意が出来るまで、次の注文に対して対応できないなど、多くの問題が生じた。また、ウェイター・ウェイトレスも自分が注文をとったもののできるまで、次の仕事に移れないなどの問題も生じた。そこで、図1に示したように、各担当は厨房内を移動する必要を無くし、トレーの上に自分の担当する品物を置いて、次の担当に受け渡す形式とした。

3) 衛生面の配慮

食べ物を扱うため、衛生面には特に配慮を明示した。当初、ケーキを取り扱う際、手袋をはめることとした。しかし、実際に手袋を購入して試してみたところ、着脱に非常に時間がかかることが判明した。また、手袋をつけた場合、手先の感触が鈍くなり、うまくケーキをつかめないことが考えられた。このため、手をアルコールで消毒し、ケーキの下に敷いたナプキンを両手でもって皿の上に移動するという方法に変更した。

4) 手順の詳細な記述

マニュアルを詳細にしたことにより、手順を明示し訓練における一貫性を保障した。このことの効果は、今回の分析によっては明示し得ないものの、学習における混乱を避ける大きな要因となり得たと思われる。

5) 伝票の配置

直前の練習では、作業スペースのレイアウトのため伝票の流れと読み取りの問題が生じた。注文を背後の壁に貼り付け、その伝票にしたがって品物をトレー上に配置するという作業工程としたが、伝票を見て振り返ると注文の内容や個数を忘れる生徒が多く混乱を引き起こした。この問題を解決するため、トレー上に伝票をおき、各担当はトレー上の伝票をみながら、品物をトレー上に配置する方式とした。

6) 学生の援助

紅茶について当初は、急須に茶葉とお湯をいれて抽出する工程を生徒に習得させようとした。しかし、紅茶の抽出には数分かかるが、抽出するまでの数分間他の作業に移れない、あるいは他の作業を行うと抽出をわすれるなどの問題が生じたことから、学生が担当することとした。ここでは、伝票をうける係は主に学生が担当し紅茶係（学生）に口頭で注文の存在を伝えることとした

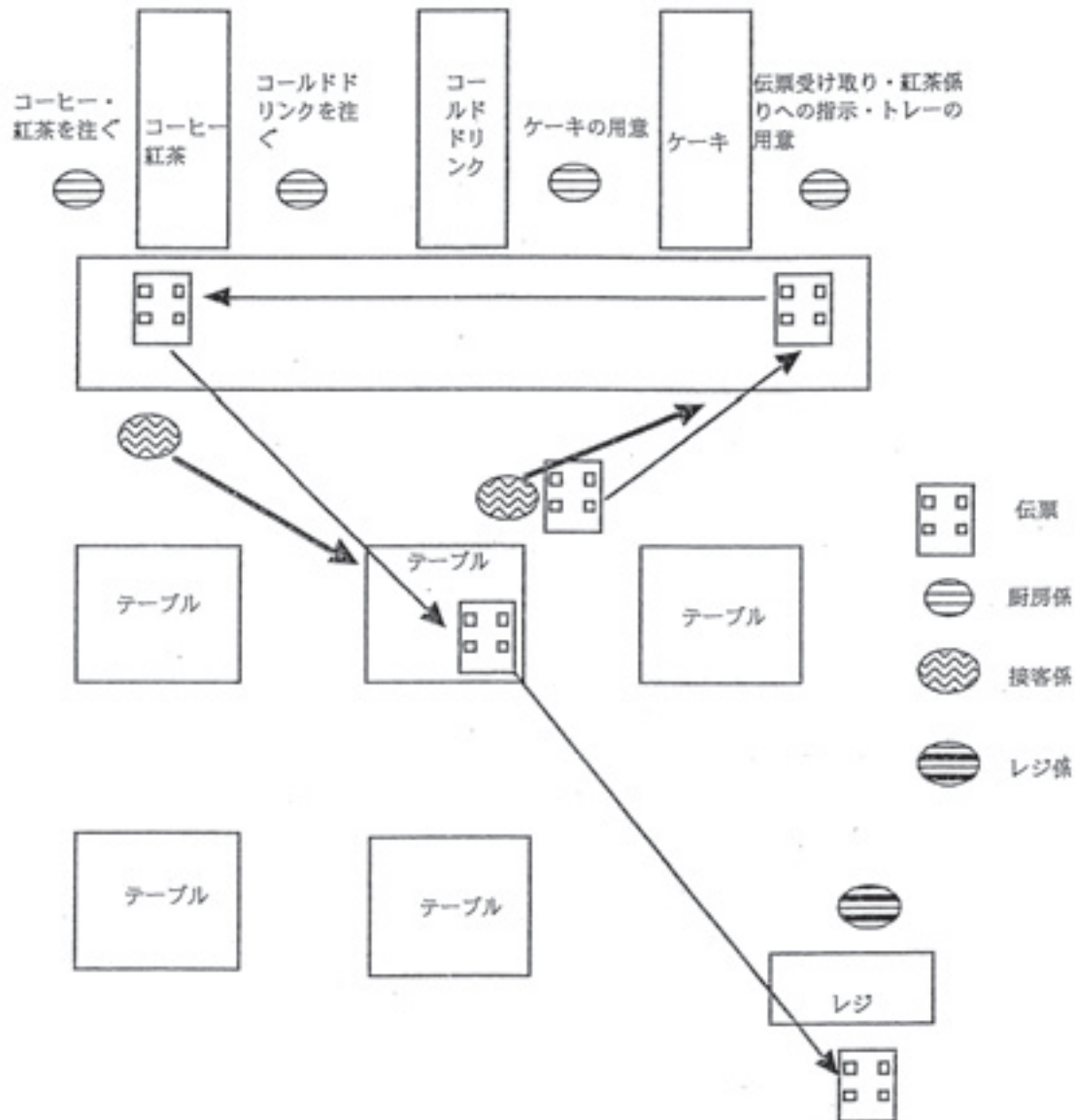


図1 店内レイアウトと伝票の流れ

☆ 会計マニュアル

会計業務についてのプロトタイプマニュアルと生徒用最終版は、表3に示した通りである。会計については大きくマニュアルを作り直した。当初のマニュアル(表5)では、「〇〇, . . . 円, ××, . . . 円, 合計×××円になります」「●●●円お預かりいたします」「▲▲▲円のお返しです。」「ありがとうございました」のみであった。しかし第一回目の指導において、金銭指導とくに掛け算などを含む部分でかなりの困難がみられた。計算などが可能な能力が高い生徒を担当にする必要があると判断された。そこで、会計へは計算などのスキルを獲得している生徒を配置することとし、同時にレジ操作を含めた詳細なマニュアルを作成することとした。客への挨拶・伝票の受けとりについていくつかの注意点が加わるとともに計算およびレジ操作について詳細に記述した。ケーキ全体および飲み物全体の個数を初めに把握して、それぞれに個数を伝票下の計算式に当てはめるとしていたが、各ケーキおよび飲み物の種類ごとの小計を暗算で出し、合計計算はレジスターを利用する方式に変更した。

表3 会計マニュアル

プロトタイプマニュアル	養護学校生徒用
伝票と支払い方の確認 「ありがとうございます」 ・笑顔ではきはきと 「伝票をお預かりします」 ・伝票を両手で受ける。	お客さんが席を立ち、レジに向かう ・会計係は、お客がレジの前に立ったらレジに向かう。 「ありがとうございます」(相手の目をみてはきはきと) 「伝票をお預かりします」 ・両手で伝票を受けとる。
会計 「〇〇, . . . 円, ××, . . . 円, 合計×××円になります」 「●●●円お預かりいたします」 「▲▲▲円のお返しです。」 「ありがとうございました」	計算・レジ操作 「ショートケーキ〇個で――円 モンブラン 個で 円 コーヒー 個で 円 合計で▽▽円です。」 ・伝票で数を確認し、読み上げながら、金額をレジに打ち込む。 ・入力を誤った場合は、Cキーを押し、初めから入力する。 「〇〇円(ちょうど)お預かりします。」
	金銭の受け渡し ・預かったお金はすぐにレジにしまうのではなく、財布はレジ上のマグネットで押さえた小銭は小銭受け皿に一時置いて、確認する。 「▲▲円のお返しです。」 「ありがとうございました。」 ・笑顔で元気づけ挨拶する。 ・レジ上のお金をレジの中に入れる。

全体を通じて言えば、今回の指導において有効であった援助法としては

1. 構造化された伝票の作成
2. 作業工程の簡素化と細分化
3. 手順の固定化とマニュアルの作成

が挙げられる。

伝票をどのようなものにするかは非常に重要であった。伝票は、接客・厨房・レジすべてのセクションで使用され、それぞれ客の注文のチェック、注文品の用意、会計のための基本的情報を含む。各セクションには、知的能力および読み書きなどの学力が異なる生徒が配置されることとなるため、特定の読み書きなどのスキルを必要とする形式の伝票による情報伝達は困難である。通常は、接客係が伝票へ注文された品名と数量を書き込み、厨房が伝票に記載された品名・個数に従い注文品を用意し、会計は伝票の情報に従いレジ打ちを行う。しかし、今回の販売会では、品名の読み書きや数の理解が十分とは言えない生徒も参加した。また、特定のセクションに比較的能力の高い書字や読みが可能な生徒を配置したとしても、他のセクションには伝票を読むことが出来ない、あるいは読みに困難を抱える生徒が配置されることとなる。伝票に品名を書き込むことは、多くの生徒にとってはかなり時間を要する作業であり、注文数が増えた場合かなりの負荷となることが予想された。そのため、文字の読みや書きに問題を抱える生徒にも使いやすいものとして写真のような伝票を作成した(図2)。

注文伝票(ちゅうもん でんぴょう)

テーブルばんごう

3

	注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺			注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	
ショートケーキ 200円			コーヒー 100円		
	注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺			注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	
モンブラン 200円			紅茶(こうちゃ) 100円		
	注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺			注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	
チョコレートケーキ 200円			ウーロン茶 100円		
	注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺			注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	
チーズケーキ 200円			オレンジジュース 100円		
	注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺			注文した数 ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	
アップルパイ 200円			コーラ 100円		

図2 伝票

この伝票の特徴はつぎのような点である。第一は、品物の写真を掲載していること。第二は、写真の横に数量チェックのためのマークを用意した点である。写真を使用したことで、文字読みに困難を抱える生徒であっても視覚的に飲み物やケーキを識別することが可能となった。また、数量チェックをマークにすることにはつぎのような利点があった。一つは、接客の場面で、客から注文を聞いてその品物の注文がある度にチェックすればよいから、注文を受ける最中数量を数えたり、記憶しておく必要がない。また、追加注文がされた場合でも新たにチェックを書き加えるだけでよい。実際、数量を数字で書き加える場合は、客の注文

を数えるという作業が含まれるため、生徒によっては混乱するものもいた。この伝票を利用することで、接客係が注文を受ける際に行う主な作業は、注文された品物の写真の横の○マークにチェックすることとなった。また、厨房では、チェックがついている品物を見てチェックの数だけ品物をトレーに配置するだけでよく、数概念が未獲得の生徒でも一対一対応で品物をおいていくことで品物の準備が可能となった。このような伝票の工夫によって読み書きなどに問題を抱える生徒においても伝票読みとりと利用が可能となった。メニューも伝票と同じ写真を載せることで、客が指した写真と同じ写真を探してチェックすることで、聞き取りや言語理解に問題がある生徒でも接客が可能となった。

加えて、伝票はそれに関わる作業（注文取り、配膳、会計）中、常に手元で確認可能な状態とする必要がある。前述したように背後の壁に貼るなどの方法では、記憶への負荷が過剰となり作業が困難となるケースが見られた。

第二は作業の簡素化と細分化である。今回、喫茶店を実施するに当たって健常者向けマニュアルをつくってみて判明したことは、通常簡単に思える作業の中にいくつもの作業工程を含んでいるかであった。特に客との対応においては、店側で客の対応を制限することは出来ず、客の指示や反応をすべて予測することも出来ない。また、予測しうる反応の多くを書き出していくことは、学習すべき項目をいらずに増やすこととなり現実的ではない。そこで作業を簡素化するため、具体的にはつぎのような方法を用いた。

1. メニューをテーブルにあらかじめ置く。メニューを接客係が運び、持ち帰る形式としないことで、この部分を簡素化した。

2. 砂糖、ミルクは、スティックシュガー、プチミルクとしてテーブルの上に一定個数おいて置いた。これにより、厨房での砂糖ミルクの配膳部分を省いた。

また、作業が多くの工程を含む場合それらを短期間で習得することや同時に複数の作業をおこなうことは知的障害者にとっては困難である。そこで、健常者であれば1～2名で作業可能な厨房の作業を細分化し、それぞれ担当を置いた。

第三に作業の固定化とマニュアルが重要であった。今回は、生徒が行う作業についてできるだけ詳しいマニュアルを作成し、自主的判断や決断を迫られる場面を少なくした。実際には、前述したように喫茶店に関連する作業のうち、特に接客および会計という客との対応場面では、自主的判断を含まざるを得ない。また、一定時間内にある程度の判断を下していかざるを得ない。今回は、このような自主的判断を行う場面を少なくするよう配慮し、問題が起きたり判断が必要な場合には学生が援助することとした。

◎行動評定

販売会の3日後、援助者として喫茶店に参加した学生を集め、チェックリストにより各生徒の行動評定を行った。チェックリストの項目は、表4・5・6に示した。評定は、完璧におこなえる（☆-5）、基本的スキルができる（◎-4）、時に指導が必要である（指導の必要が5割を越えない）（○-3）、ほとんど指導を必要とする（指導が5割を越える）（▲-2）、できない（×-1）として評定を下した。基本的には、各生徒の担当部署に援助に入った学生のうち当該生徒をもっとも観察する機会が多い学生により評定を行った。また、疑義がある場合は他の援助者による判断も参考とされた。

表4は、接客係を担当した生徒の各項目ごとの評定である。項目は、平均評価点の低いものから高いものへ上から下へ、生徒は平均評価点が高い生徒から低い生徒へ左から右に配列した。

平均評価点の低い項目として、「席への案内」「注文が決まりましたらおよびください」「注文の繰り返し」「席の指示」「発話の自発性」等であり、言語的反応を必要とする項目が多く含まれる。S1、S2、S3、S4、S5など、普段から言語的反応に問題を抱える生徒の評定が低くなっているためである。また、逆に高い評定を得た項目としては、「後片づけ」「笑顔・表情」「トレーをテーブルにもっていく」「勤務態度」「伝票をもって厨房へ」などが挙げられる。これらの項目は、先の項目とは逆に言語的反応を要求されない項目であるため、前述の生徒でも高い評価を得たと考えられる。

また、生徒別にみるとS6からS11までの6名は、平均評価点が3.5を越えており作業中これらのスキルに関しては指導を必要としないか、必要としても若干の注意の喚起で十分である。このうち、S6では、「注文の繰り返し」「席の指示」の2項目で評定2、「席への案内」「注文が決まりましたら」「ありがとうございます

ます」で評定3とされ、言語的反応および客との対応場面でのスキルが十分でないことが明らかとなった。S7, S8, S9, S10, S11はすべての項目で評定4あるいは5であり、学生援助が側にいる状況とはいえ十分に接客スキルの獲得が可能であることを示した。これらの生徒でも、お客との対応の言語反応場面に関連する項目および言語の自発性などで評定4となる傾向がある。しかし、客と対応する状況であっても「伝票書き」や「各お客への配膳」など言語的反応を伴わない場合は、評定が高くなる傾向が見られる。

全体を通じ、各指導後の反省会で問題になった点として、「発話の自発性」があげられる。お客が入店した場合に「いらっしゃいませ」という言葉が自発的に出ず、だれかが言うと言いだめるといった反応が多く、生徒にみられた。S4などは、ほとんど自発的発話がなく、学生が促すとそれをプロンプトとして反響言語的反応を行った。

表4 接客係担当生徒の評定

項目	言語的 反応	対人的 対応	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	平均
			席への案内	○	○	1	1	1	2	2	3	4	5	
注文が決まりましたら	○	○	1	1	1	2	1	3	5	4	5	5	5	3.0
注文の繰り返し	○	○	1	1	1	2	1	2	5	5	5	5	5	3.0
席を指示する	○	○	2	1	2	2	2	2	4	5	4	5	5	3.1
発話の自発性	○	○	2	1	2	2	1	4	4	4	5	4	5	3.1
メニューの説明	○	○	1	1	2	2	2	4	5	4	4	5	5	3.2
客の合図でテーブルへ挨拶	○	○	1	1	1	2	2	4	5	5	5	5	5	3.3
発話・発声など	○	○	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	3.4
入店者への挨拶	○	○	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	3.5
ありがとうございました	○	○	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	3.5
伝票書き		○	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	3.6
清潔への配慮			1	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3.6
各お客への配膳			2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	3.7
伝票をもって厨房へ勤務態度			2	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	3.8
トレイをテーブルに運ぶ			2	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3.9
笑顔・表情		○	2	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4.0
後片付け			2	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4.0
平均			1.6	1.8	2.1	2.3	2.5	3.7	4.7	4.8	4.8	4.9	5.0	3.5
IQ			28	17	26	46	19	38	42	28	51	51	49	35.9

表5 厨房担当生徒の評価

項目	ケーキ係	Cドリンク	ケーキ係	ケーキ係	Hotドリンク	ケーキ係	Hotドリンク	Cドリンク	平均
	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	
挨拶	3	2	3	3	3	4	4	4	3.1
清潔への配慮	2	3	2	3	4	3	5	5	3.1
発話・発声	3	2	3	3	4	4	4	5	3.3
注ぐ量は適当か		3			4	3	4	4	3.5
勤務態度	2	3	3	4	5	3	4	5	3.4
伝票受けとり	3		3	4		5			3.8
トレイの準備	3		3	4		5			3.8
手の消毒	3	4	3	4	3	4	4	5	3.6
注ぐ		3			4	4	5	5	4.0
接客係を呼ぶ					5	4	4		4.3
注文数の皿を置く	4		4	5		5			4.5
ケーキを置く	4		4	5		5			4.5
飲み物の用意		4						5	4.0
注文数のグラス		4						5	4.0
カップ・ソーサー準備					5	5	4		4.7
平均	3.0	3.1	3.1	3.9	4.1	4.2	4.2	4.8	3.7
IQ	41	28	35	52	47	46	41	54	41.4

表6 会計担当生徒の評定

項目	S20	S21	S22	S23	平均
挨拶		5	5	5	4.75
伝票預かり	5	5	5	5	5
読み上げ	5	5	5	5	5
レジ操作	5	5	5	5	5
代金の受けとり	5	5	5	5	5
入力ミスクリア	5	5	5	5	5
つり銭渡し	5	5	5	5	5
挨拶	5	5	5	5	5
発話の自発性	5	5	5	5	5
発話・発生	5	5	5	5	5
表情・笑顔	5	5	5	5	5
勤務態度	5	5	5	5	5
平均	4.9	5	5	5	4.9
IQ	65	55	62	56	59.5

表5は、厨房担当生徒の評価である。全体では、挨拶、清潔への配慮、発話・発声などで評価が低いものの、接客担当生徒に比して知的に高い生徒が多いこともあり、ほとんどが評価点は3である。上述の項目で数名で評価点2を示すものもいるが、個人評価平均点はもっとも低いものでも3.0であり援助などを必要としながらも行えた。

表6は、会計担当生徒の評価である。計算などの課題が含まれたことから知的能力が高い生徒が配置されたこともあるが、全員がほとんど完璧に作業をこなした。援助学生が側にいたものの、はじめに簡単な援助をただけで、時間とともに自律的に活動できるようになり、満席になると“満席”の札を入り口に自分の判断で掛けに行くなどの行動も見られた。

考 察

以上に挙げたマニュアルの変更と指導における評価からみられた知的障害者が抱える問題と対応の方法を見ていくこととする。

前述したように今回のマニュアルを作成するに当たっての基本的方針は、1) 可能な限り客からみて通常の喫茶店と同様の接客を行うこと、2) 出来るだけ、多くの生徒が実施・習得可能なマニュアルをつくることであった。

全体を通じて言えるのは、作業工程の簡素化の重要性である。作業工程数、言語反応数を軽減することが必要であった。複雑な作業工程および言語反応は、知的能力に大きな問題を抱える生徒では学習が困難であった。しかし、作業工程の簡素化にあたっては上述したように、通常の喫茶店の接客業務の範囲を逸脱しないこととした。

健常者のマニュアルを知的障害者に修正していく際、言語に関して次のような問題が明らかとなった。第一は、教諭から指摘があったように通常は生徒たちが使用しない言い回しを多く含むことである。第二は、一連の作業の中で覚えなければならない文章数の多さである。接客の場合、プロトタイプ（健常者向け）では、16の文章を覚えなければならなかった。今回は、訓練時間が十分とは言えないこともあり、負荷を少なくするため、言い回しをより親和性の高いものに変更すること、および不必要なあるいは冗長とおもわれる文を省くなどのマニュアルの変更を行った。第三の問題として、発声・発話そのものの問題があった。生徒の中には、発音が不正確あるいは不明瞭で聞き取りにくい、語頭あるいは語尾のみが出るなどの発話上の問題を抱えるものもいた。第四は、発話の自発性の問題である。例えば、客の来店にともなう「いらっしゃい」の挨拶などは、当初多くの生徒で自発せず学生や教師の発話をプロンプトして発話した。第五は状況に応じて使用する文の使用の適切性の問題である。まだ品物をもってきていない場面で「ごゆっくりどうぞ」などの発話が見られることもあった。

次に、作業工程についてであるが、簡素化は接客では、“接客係がメニューを客に渡す”を“あらかじめテーブルの上にメニュー表を置く”と変えたのみである。このことは、“注文をうける”“厨房に伝票を渡す”“配

膳”“後片づけ”などの作業が、通常の接客のおこなうべき業務として簡素化しえないという側面とともに、このような作業は比較的学習が容易であったことを表している。厨房では、当初1組の注文に対して二人程度の組で対応する体制をとったが、作業工程が煩雑となる問題がのこった。より簡素化を目指し、最終的には、図1に示したような流れ作業的な工程のレイアウトとした。基本的には、各個人が担当する作業は特定の品目に限ることとした。

会計における計算の問題は、今回の指導においてもっとも困難なものの一つであった。当初、会計係として訓練を開始した生徒は、1個2百円のケーキが2個でいくらというような問題でも困難を示した。また、お金の取り扱いの場合、客が渡す金額によってお釣りの額が変動する。そのため、単純な場合分けや計算表などではすべての場合に対応することが出来ず、複雑な作業を必要とする。そのため、計算が出来る生徒を会計に配置することとした。

全体を通じて、知的障害者に対して接客を含むサービス業の指導をおこなうに当たっての伝達情報の構造化、作業の簡素化、手順の固定化の重要が確認された。また、作業工程自体を知的障害者の認知的能力等にあわせて変更を加えることの必要性も明らかとなった。生徒の作業について言えば、半数以上の生徒が平均4点以上の評価となり、若干の援助で作業を行うことが可能であった。もっとも困難な課題は、接客においてもっとも顕著に現れる言語的・対人的反応を必要とするものであった。評価の低い生徒の多くが、これらの反応を含む作業工程において困難を示した。一方、評価点の低い生徒においても、言語的・対人的反応を必要としない課題では比較的良い成績を示した。また、計算などの高度な認知的スキルを必要とする課題の場合、当該の認知的スキルを獲得している人材を配置したりお釣りを計算してくれるレジなどの援助器具が必要となる。

参考文献

手塚直樹(2000);高等部卒業生の進路援助と就労支援—主に知的障害を視点として—,日本特殊教育学会第38回大会論文集,105。

阿久澤栄・中田正敏・名執宗彦(1998);第三次産業の職務分析,発達の違いと教育,44-46。