

# 未来へつなぐ教育のために

大阪府立西浦支援学校

首席 河井 健一郎

(派遣時：府立富田林支援学校)

## 1 志望動機

本研修を志望するに当たって3つの動機があった。第一に多数の教師がより円滑に効率よく、連携のとれた業務をこなせる組織体制のあり方に関心を持つようになり、一般企業の組織運営にそのヒントを見出したいと感じたこと、第二に、教職員の児童生徒に対する対応の質の向上について、一般企業のお客様対応、サービスと比較したときに興味を強く持ったこと、第三に、卒業後の社会について「社会は厳しい」「あいさつ言葉づかいが大事」と言いつつも、具体的にどう厳しく、なぜあいさつが大事なのかを指導するために本研修の内容が魅力的であったことである。

## 2 研修内容

### (1) 研修先

ア 前期 大阪ガス株式会社 4月～9月

イ 後期 株式会社ユー・エス・ジェイ 10月～3月

### (2) 研修概要

前期は、大阪ガス株式会社での研修を行った。はじめは教育現場とイメージの接点がなく「どういったことが学び取れるか？」と少し不安であったが、終えてみると大変実りある研修となった。

新入社員研修へ参加し、合宿やチームでのディスカッション、ワークショップなど配属される前にしっかりとビジネスにおける基礎を教え込んでいく過程を体験した。5月にはお客様の声をじかに聞く「ウィズガス活動」の取り組みでは、顔も知らないお客様のお宅のインターフォンを押すことがこれほど緊張するものかと感じた。



暑い時期にさしかかり、本社研修から大阪事業所での研修に移った。OGCR（大阪ガスカスタマーレーションズ）では、まずガスメーター検針業務を見学させていただいた。研修では、一軒一軒のお宅に回っているハローメイトの皆様の業務の同行見学を行った。何気なくポストに入っているガス料金の伝票ではあるが、全身汗まみれになって、日に数百件の検診を行うハローメイトの方々の仕事があることを実際に感じると頭の下がる思いになった。また料金未納者への督促業務も学校現場でも起こる同様の問題と重ねながら、見学させていただいた。

リビング営業部では、戦略ミーティングで時間を区切りながら、各担当者が少ない持ち時間で効率的に提案を打ち出す様子が学校での会議の効率化に役立つと感じた。

導管部では、ガス配管工事の現場や建設局などへ同行し、関係工事会社との連携、スケジュールやルールを守りながらの丁寧な仕事の様子を見て、何気ない生活の中に

潜む安全は日ごろの地道な保全活動を行っている方々の上に成り立っていることを考えさせられた。

エネルギー営業部では、ショッピングモール、大型ビル、地下街などの空調室やバックヤードなど、普段気になる扉の向こうへ入れていただき、新鮮な気持ちになった。顧客となる企業との関係作り、設備の提案の仕方など、企業人の振る舞いの中に自ら正さねばならない課題、新しい取り組みへのヒントを多く見つけることができた。

後期は、株式会社ユー・エス・ジェイでの研修を行った。国内屈指のテーマパーク、お客さま（ゲスト）を引き込み、楽しい体験を提供するプロフェッショナルの現場で学び取れることも多かった。マーチャンダイズ部（物販関係部署）での店舗勤務研修となり、直接ゲストとコミュニケーションを取る実務的な研修となった。秋から冬にかけてはハロウィンやクリスマスといったイベントが多く、繁忙時期であり混雑する店舗でのレジ取引業務や、商品補充、ゲストの問い合わせ対応など、はじめは戸惑いと混乱の連続でありミスも多かった。特にテーマパークならではの取り組みとして、ポジティブインターアクション（PIA）というサービス教育に力を入れていた。お客さまに最高の一日にしてもらうためのクルー（従業員）からの積極的なコミュニケーションがあり、タイミングや会話の内容の工夫など慣れるまではうまくできなかった。前半の3ヶ月は教育現場のことを考える暇もなく、他のクルーのサポートを受けながら乗り切ることができた。



後半はオフィス勤務が例年の流れであるが、店舗勤務をしている合間にストアマネージャーと面談などがあり、人材育成や組織運営についての話を聞くことができた。その中で、USJの障がいのある方の雇用率の高さを聞き、実際どのような現場でこういった仕事をされているのかに関心を持ち、マネージャーに相談させていただいたところ、障がいのある方がバックヤードで多く働いている別店舗での研修を設定していただいた。勤務校が特別支援学校であり、実際の生徒の進路を考える上で参考になると考えたためである。

実際の現場では障がいがあるけれども、他のクルーと綿密に連携を取りながら仕事をしており、個々の適性をしっかり把握された人材の配置がされているように感じた。活き活きと仕事をする姿が印象的であり、理想とされるインクルーシヴの縮図を見た気がした。

バックヤードでは、フロアからの商品情報を無線で受け取りながら的確に商品を選び、補充する作業の繰り返しとなるが、大きな商品をフロアへ出す際、特に混雑時にはゲストに細心の注意を払う必要があること、補充業務中でもゲストからの問い合わせに対しては何よりも優先して対応することなど、常にゲストへのサービスを中心に業務をする姿勢は大変参考になり、よい体験ができたと感じる。前半店舗での3ヶ月間のゲスト対応中心の業務が後半店舗で大変活かされた。

### 3 研修を終えて

#### (1) 得たもの、考えたこと

##### ア 大阪ガス株式会社

「お客さま第一」

常にお客様のご都合をお聞きしながら、できるかぎりのサービスの提案をしていく姿勢は企業の強みではあるが、教育現場ではまだまだ弱いと感じる。

「イノベーションマインド」

イノベーションは新鮮な発想を生み出すことではなく、身近な課題に対する見方を少し変える意識の積み重ねであると研修で学んだ。

##### イ 株式会社 ユー・エス・ジェイ

「プラス1のコミュニケーション」

ゲストに対する一般的な言葉かけに、プラスひと付け加えるだけで、印象が大きく変わる。その変化は実務研修の中で実際に体験できた。「ようこそ！」だけではコミュニケーションは生まれない。「ようこそ！ パレードはもう観ましたか？」などと付け加えるだけで、ゲストは顔をあげて、笑みを浮かべる（ポジティブインターアクション/PIA）。この PIA は会社として「何よりも最高のアトラクションである」という位置づけを行っている。一日を通して、テーマパーク中でこの PIA をゲストが体験することで、忘れられない最高の思い出を提供できるという。

#### (2) 職場での活用

「お客さま第一」

学校現場は現状でも児童生徒のことを第一に考える姿勢で取り組んでいるが、ビジネスマナー研修などで見られる言葉づかいや接客対応などすこしの意識変化で、印象をがらりと変えることができる。

「イノベーションマインド」

「奇抜なアイデアで」ということではなく、合理性を持ちながらかつ違う視点で物事に取り組む意識を持ち続けることで、新たな教育の可能性を見出すことができるのではないか。例えば、スマートフォン、アニメ、テレビゲームなどは、子どもにとっては大変刺激関心の強いものであるが、学校ではあまり歓迎されてはいない。禁止するなどのネガティブな対処だけでなく、それらの使用方法を正しく教え、それらを用いた新しい教材、教育手法で授業を行うことができないだろうか。

「プラス1のコミュニケーション」

「楽しさ」が「学び」の素地のひとつであるならば、教員一人一人が児童生徒一人一人に最高に楽しい学校生活を提供するために「プラスひと言」付け加える意識を持つだけで、子どものこころに大きな変化を生み出せるかもしれない。

### (3) 現在の学校の課題及び課題解決に向けた対応策

#### (課題) 人材育成

大量退職、大量採用による技術、専門性の低下は、教育現場だけの課題ではなく、社会全体の課題であると、本研修の中で感じた。現任校も例外ではなく、また講師の比率も高く、特別支援教育の専門性の継承は大きな課題である。学校で取り組まれている新転任研修は事務的手続きや、指導計画、支援計画などのマニュアル的な内容に特化しており、児童生徒の実態や対応策といった実践力を養う面が不足している。

#### (対応策)

先輩教員によるOJTの理念を取り入れ、組織的に運用することで技術と専門性のベースアップを図る。新人の育成だけでなく、またOJTを行うことができる教員を増やすための研修計画を新たに設ける。

#### (課題) 小・中学部、高等部の学部間連携

本校は、小・中学部、高等部が設置された支援学校であるが、学部ごとの連携や縦割りの取り組みが減少しているように感じる。担当している学年の児童生徒の現在の実態を起点に、過去あるいは将来のイメージと重ねることができなければ、対症的改善はすぐに形骸化してしまう。キャリア教育の観点から各段階の透明性を確保し、どの学部も高等部卒業後の進路を見据えた、組織的、段階的な教育活動を全体で共有する必要がある。

#### (対応策)

専門性の強い教員がリーダーシップをとりながら進める必要がある。

キャリア・プランニング・マトリクス等の体系的な図表を参考に、就学時～卒業時までの教育活動を網羅した体系図を視覚化し共有を図ることで、意識改善のきっかけを作り、その上で将来を見通した計画の見直し、実態の把握などを行う。

その上で、各学部への接続点（小学部～中学部、中学部～高等部）の引継ぎの見直しから、授業見学、学部連携などの取り組みへ広げる。学校運営の中で、すでに行われてきているプロセスではあると思うが、課題が出るたびに組織の再構築を躊躇なく行う職場風土作りが先決である。

#### (課題) 校務の精選 業務の効率化

教育現場では様々な内外の課題を解決するために様々な業務が生み出されている。

事務的作業、不必要な分掌業務を見直し、児童生徒にかかわる仕事の時間を多く確保する工夫が求められている。また会議資料とされる書類の多くはあえて印刷配布する必要がないものも多い。個人情報保護の観点から、むしろ電子データで取り扱うほうが安全であるケースもある。

#### (対応策)

身近な変革として、電子メールを活用することで、業務連絡の時間と連絡文書を削減する。会議ではプロジェクターを活用した持ち時間を配当したプレゼンテーション形式を取り、配布文書を削減し、時間短縮するなど。校務分掌の精選について

は、細分化され、断片化された業務は整理し、不必要なものは廃止する。紙ベースの生徒情報は印刷しない。連絡報告は電子メールで済ますなど。

#### 4 全体を振り返って

一年間、教育現場を離れての研修であったが、離れてこそ見えてくるものも多かったと思う。教育現場では教師は子どもを通じて保護者と話をするため、一般的、客観的な教育現場への声を聞くことは少ない。しかし、本研修を進める中で例えば、「学校の先生、大変ですね」とか「うちの息子がね……」など、一般的、客観的な視点での質問を聞くことができた。

また、志望動機に挙げた課題とその対応策を考える過程で、自分の中に「社会とつながり教育」というフレーズが導き出された。卒業後の進路へ導くだけでなく、社会としっかりとつながる教育のあり方について今後も模索していきたいと思う。

#### 5 教育課題解決に向け、研修成果を活用した取組

##### (1) 解決しようとした教育課題

生徒の進路先確保のための企業開拓の方法の改善

##### (2) 取組概要

アポなし訪問から電話でアポイントメントを取り、確実に会える企業を押しやる。

- ・取組期間 6月～8月
- ・取組体制 進路指導部 高等部3年教員
- ・取組内容

私は現在進路指導部に所属し、生徒の卒業後の進路先決定の業務に当たっている。本校の就労率は平均7～8%の低い数値であり、その要因のひとつに就労先企業の低い確保数があげられる。

例年6月、8月に企業開拓を行っているが、アポなし訪問を高等部3年の教員で行っており、低いアポイント率と出張旅費の負担などの理由から方法改善の必要性があった。

そこで、企業研修の中にあつた電話対応のフローと訪問研修やお客さま対応などの研修内容を踏まえた電話アポイントメントのフローを作成し、確実にアポイントがとれた企業を開拓する手法に変更した。

##### (3) 成果と課題

###### 電話アポイントメントへの変更メリット

- ①顔を合わせないので、教員の心理的負担が減る。
- ②アポイントのとれた企業へ訪問するので、出張回数を減らすことができる。
- ③アポイントが取れる企業は支援学校の生徒の就労に関心を持つ企業なので、実習などの話がしやすい。

アポなし訪問と電話アポイントメントとを比較しても、関心を示す企業の比率はあまり変わらなかったが、電話アポイントメント後、実習など受け入れても良いと回答した企業は6～7割となり、電話であらかじめアポイントメントを取って訪問するほうが効果的であることがわかった。

### 今後の課題

電話アポイントメントは高等部3年の先生方をお願いしたが、訪問は進路担当の教員で行った。今後は進路担当以外の教員も企業に訪問し、障がい者雇用の現状をより多くの方が実感できる体制をとるほうがよい。