

大学内模擬喫茶店舗における特別支援学校生徒の就労実習

—ビデオモデリングによる「できること」の自己評価指導—

Job Training in Simulation-shop in University for a Student of Special Support Education School.
Acquisition of Self Estimation Skills on Own Performance through VTR Modeling

○辻岡誠也・土田菜穂・森大典・尾西洋平・林炫廷・中鹿直樹・望月昭

○TSUJIOKA Masaya・TSUCHIDA Naho・MORI Hironori・ONISHI Yohei・HYUNJUN Lim・
NAKASHIKA Naoki・MOCHIZUKI Akira

立命館大学

Ritsumeikan University

Key words:学生ジョブコーチ, ビデオモデリング

目的

学生ジョブコーチ(Student Job-Coach; 略称SJC)が就労支援を行うに当たって必要なことは、就労実習での個別スキルの学習への援助・援助方法の有効性の検討のみならず、今後につながる当事者の“できること”を確認し増やすことである。そこで本研究では、手順表を用いた接客指導と現場での実践に加えて、ビデオモデリングを行うことで、目標とする行動を獲得することを目的とし、またその過程で、ジョブコーチの援助の下「ビデオでお手本の接客行動を見て自分の行動を振り返る」ことが“できること”を増やすことにいかに有効かを検討した。

方法

参加者: A 総合支援学校高等部に所属する知的に障害を持つ生徒 B さん(女性, 16歳)であった。実習の目標として、相手によって声が小さい、あるいはやや不明瞭であるという発話の改善が挙げられていた。**期間:** 20XX年11月24日~30日の間の5日間で、実習時間午前8時30分~11時45分であった。**実習場面:** R 大学内に、店舗の内容、擬似客の行動・数など B さんの実習目的に合わせて状況を統制し準備した、模擬喫茶店舗であった。当事者は、開店準備・接客・テーブル拭き・レジ対応を行った。**手続き** 実習内容の確認として、実習1日目に手順表の音読を行った。また、接客練習として1・2日目の接客実習前に、手順表を用いて SJC を相手に接客を行った。実習中の指導として、客への対応後適宜指導や賞賛を行い、毎実習後には反省会と実習ノートの記入でその日の振り返りを行った。**介入1:** 4日目の実習前に、ビデオモデリングによる介入を行った。ビデオモデリングでは、SJC・Bさんのそれぞれの接客の様子を映した6つの場面の映像を用い、それぞれの映像を見比べ、チェックリストを用いて6つの場面ごとに行動の評価を行った。また、SJCの映像は接客の手本となる行動であり、Bさんの映像は接客として不十分な行動を映したもので

あった。映像に用いた6つの場面は、①客を店に迎え入れる場面②客にメニュー・水を運ぶ場面③客の注文を聞きに行く場面④客に商品運ぶ場面⑤客に水を注ぎに行く場面⑥レジで客に対応する場面、であった。また、チェックリスト記入の際、Bさんが評価に困った時は、再度映像を見たり、SJCが声掛けをした。**介入2**はビデオモデリングによる介入は行わず、実習前に前日に見た映像の内容の確認のみを行い、ビデオモデリングによる効果の持続を確認した。

結果

図1に、客に商品運んでから引き上げてくるまでの行動の変化を示した。ビデオモデリングによる介入後は、声の大きさは格段に大きくなり、言葉使いは丁寧になり、接客時の所作も丁寧なものへと変化した。また他の場面でも同様に、介入後は大きく行動が改善された。

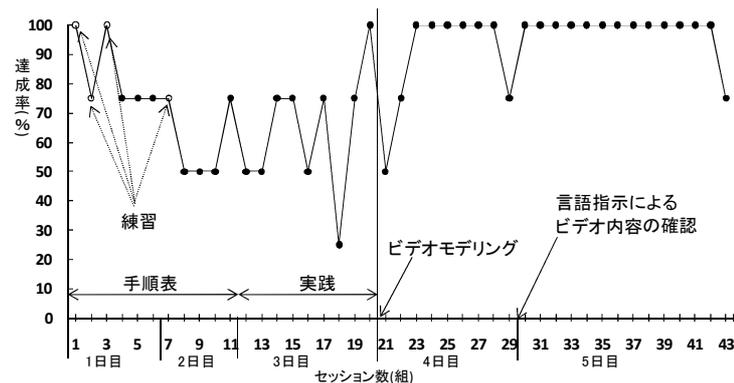


図1 客に商品運んでから引き上げてくる場面のチェック項目の達成率

考察

結果より、ビデオモデリングによる指導を行った直後に複数の行動が改善されたことから、指導者の援助の下でビデオモデリングを行うことの効率的使用の可能性が確認出来た。同時に「Bさんは指導者の援助があれば、ビデオモデリングによって自分の行動を正しく評価しそれを修正出来る」という今後につながる B さんの“できること”も確認でき、情報を共有することができた。