

1 主題設定の理由

平成16年に発表された「キャリア教育の推進に関する総合的調査研究協力者会議報告書」(以下、報告書と記す)の中で学校から社会への移行をめぐる様々な課題や若者の生活・意識の変容が指摘され、キャリア教育の視点から教育の在り方を見直す必要性が叫ばれた。こうした中、学校では児童生徒一人一人の勤労観や職業観を育てることをねらいとして、キャリア教育の充実に取り組み始めた。また、キャリア教育を通してはぐくみたい勤労観・職業観の形成に関連する能力を「人間関係形成能力」「情報活用能力」「将来設計能力」「意思決定能力」と大きく四つの能力領域に大別し、それぞれの発達段階に応じてねらいを定め学習プログラムを組み実践する学校も増えてきた。特に中学校では進路の現実的探索と暫定的選択の時期にあたり、キャリア教育の目標にせまるための有効な活動の一つとして職場体験を多くの学校で実施している。

しかし、現代の若者の職業人としての基礎的資質・能力の低下や人間関係が築けないなどの問題が指摘されているにもかかわらず、職場体験等を通じてその実態や能力向上の様子が検証されていない現状がある。また、社会からは、1997年の閣議決定「経済構造の変革と創造のための行動計画」に見られるように、対個人サービス業に注目が集まっていて、生徒の人間関係形成能力の向上が強く求められている。こうした現状を踏まえ、職場体験における人間関係形成能力の現状やサービス業における生徒の様子を探ることで生徒の実態を明らかにし、効果的な職場体験の在り方を示すことは急務であると考えた。

以上、この研究の成果が今後の職場体験及びキャリア教育の充実につながることを期待して本研究主題を設定した。

2 研究の目的

職場体験における生徒の人間関係形成能力の現状やサービス業における生徒の様子を探ることで、効果的な職場体験の在り方を考察する。

3 研究の方法

- (1) 静岡県内の中学校3校の2年生生徒と協力事業所に対してアンケートを実施する。
- (2) アンケートの分析を行い、効果的な職場体験の在り方を考察する。
 - ア 職場体験における生徒の人間関係形成能力の現状分析
 - イ サービス業における生徒の実態分析
 - ウ 学校行事や職場体験の実施方法の違いが職場体験に及ぼす効果の分析
- (3) 効果的な職場体験の在り方をまとめる。

4 研究の内容

(1) アンケートの実施

ア アンケートの内容

<p>【生徒事前アンケートの主な内容】 Q1: 異年齢・初対面の人に話しかけるなどして人間関係を築くことは得意ですか。</p> <p>【生徒事後アンケートの主な内容】 Q1: 職場体験を通して、異年齢・初対面の人と人間関係を築くことに自信がもてましたか。 Q2: 職場で言われた仕事の内容をできるだけ言われたそのままの言葉で記入してください。また、職場からどのようなことに注意して仕事をするように言われましたか。一番強く印象に残っていることを書いてください。 Q3: 自分が行った仕事を選んで、仕事の達成程度を評価してください。 Q4: 仕事を終えてどんな気持ちでしたか。ふさわしいものをいくつでも構わないので記入してください。 Q5: 職場の人はあなたによく話しかけたり、気にかけてりしてくれましたか。 Q6: 職場での仕事はだれと協力して行いましたか。</p> <p>【事業所事後アンケートの主な内容】 Q1: 今回は生徒にどのような仕事を出されましたか。また、どのようなことに注意して仕事をするように言われましたか。 Q2: どのような職場体験をさせたいと考えていますか。 Q3: 生徒は職場の人から出された主な仕事の指示を、正しく聞き取り実行していましたか。</p>

イ アンケート実施校の職場体験の取組概要と特色

	A中学校	B中学校	C中学校
実施日	7月上旬の1日実施	8月中旬の3日間実施	10月中旬の1日実施
学年(学級)	第2学年(5学級)	第2学年(1学級)	第2学年(2学級抽出)
体験の特色	自分が体験したい職業を自由に選べる広範囲自由型	3日間の職場体験を行う長期・地元限定型	地元企業や農家などを中心とした地元限定型
人間関係形成能力の育成にかかわる行事	・1年時に全員福祉体験を実施する。 ・1年時全員、2・3年生希望で地域の人に学ぶ会を実施する。地域の人が持つ技術や技を講座形式で教わる。	・1年時に全員福祉体験を実施する。 ・毎年施肥からお茶摘みまでの体験活動をし、一般客へのお茶の販売を行う。 ・保育園や小学校との体験交流を行う。	・1年時に全員福祉体験を実施する。 ・生き生きボランティアとして地域のボランティア活動に計画的に参加する。

ウ 職場体験に関するアンケート回収票数

	男	女	計
A中学校	66	78	144
B中学校	23	12	35
C中学校	26	30	56

エ 人間関係形成能力のおさえ

主題設定の理由の冒頭部分でも述べたとおり、報告書の中で児童生徒一人一人の勤労観、職業観を育てるためにキャリア教育を通してはぐくみたい勤労観・職業観の形成に関連する能力は「人間関係形成能力」「情報活用能力」「将来設計能力」「意思決定能力」と大きく四つの能力領域に大別されている。また、その能力領域を更に細かく二つの能力に分け、合計八つの能力をはぐくむ学習プログラムも提案されている(注1)。本研究では、これからの日本社会はサービス産業の創出が期待されていることから、「人間関係形成能力」がすべての生徒に最も必要な能力の一つであると考え、注目していく。「人間関係形成能力」の中には「自他の理解能力」「コミュニケーション

「コミュニケーション能力」がある。「自他の理解能力」とは、自己理解を深め、他者の多様な個性を理解し、互いに認め合うことを大切に行動していく能力のことであり、「コミュニケーション能力」とは、多様な集団・組織の中で、コミュニケーションや豊かな人間関係を築きながら、自己の成長を果たしていく能力である。したがって、生徒が職場体験において異年齢・初対面の人と人間関係を築き、支え合いながら仕事ができることは職場体験における理想の成果といえる。

しかし、上記の能力は非常に多様かつ高度な目標と考えられるので、この研究においてはすべての生徒に中学校2年生段階で身に付けさせたい人間関係形成能力を「異年齢・初対面の事業所の職員の指示を正しく聞き取り、確実に仕事ができる」とことと設定し直した。そして、80%以上指示どおり仕事ができれば、目標に到達したものと考えることにした。

また、異年齢・初対面の人と人間関係を築く対人関係能力は大変重要な能力と考え、人間関係形成能力の基礎能力と位置付け、併せて追究することにした。

オ 人間関係形成能力の評価基準

事業所の客観的な評価を得るために、評価基準を設定した(資料1)。以後、事業所評価と記述する。なお生徒自身による自己評価もこの評価基準で行い、以後、生徒自己評価と記述する。

【資料1】評価基準(事業所評価・生徒自己評価)

数値	基準
4	100%指示どおりの仕事できた
3	80%～99%指示どおりの仕事できた
2	50%～79%指示どおりの仕事できた
1	指示された仕事の半分もできなかった

(2) アンケートの分析を行い、効果的な職場体験の在り方を考察する。

大きく三つに分けてアンケート分析を行った。まず、職場体験の全体像を明らかにするため、事業所評価とその要因となる生徒の諸能力との関係を分析することにした。次に成熟社会突入以来、注目されているサービス業についての生徒の実態を明らかにするため、生徒自己評価や感想から分析を行うことにした。最後に学校間の比較を行い、学校行事や職場体験の実施方法の違いが職場体験に及ぼす効果を探ることにした。

ア 職場体験における生徒の人間関係形成能力の現状分析

職場体験の全体像を明らかにするためには、事業所評価とその要因となる生徒の諸能力との関係を分析する必要がある。ここでは主に人間関係形成能力の高い生徒(事業所評価の高い生徒)と低い生徒(事業所評価の低い生徒)の様子を分析することを通して、職場体験に必要な能力や効果的な体験の在り方を示していく。

事業所評価「3」の生徒77.0%と「4」の生徒16.7%を合わせた93.7%の生徒が人間関係形成能力目標に到達していた(資料2)。その中でも、評価「4」の人間関係形成能力の高い生徒のうち94.7%は、正確な聞き取り能力を持っていることが分かった。アンケートの記述を細かく調査していくと仕事の指示内容を的確に表現できており、労働場面も詳細に記憶していることが分かった。さらに、それらの生徒は94.7%

の生徒が職員の伝えた注意すべき点や働く上での心構えなどを正確に理解しており、他人の気持ちや思いを理解する感情理解能力にも優れている

ことが分かった。これは、聞き取り能力の高い生徒が事業所の職員との言葉のやり取りを通して、感情のやり取りも行う能力があるからだと考えられる。また、相手とのやり取りに優れている生徒は、対人関係能力も優れていて、良好な人間関係を築く力が備わっていると思われる。

次に、評価「3」の生徒は評価「4」の生徒と比べ、聞き取り能力や感情理解能力に劣ることが分かった（資料2）。これは、妥当な結果だと考えられる。まだ経験も能力も不足している中学生が相手の話を理解できなかったり、感情を察する能力に劣ったりするのは当然と言える。この能力差は評価「4」を受けた生徒の能力の高さを際立たせる結果となった。

しかし、評価「2」の生徒の聞き取り能力や感情理解能力は、評価「3」の生徒より高いのに、評価が逆転する現象が起きた。この現象は大変興味深く、詳しく分析することにした（資料3）。一つの原因は、評価「2」の生徒9名中4名が働いていた幼稚園Aの様子から見てきた。

幼稚園Aの4名の聞き取り・感情理解能力は100%であり、対人関係能力も「3」と評価され、特に劣る要素が見当たらなかった（資料4）ことから、事業所に原因を絞りアンケートを分析

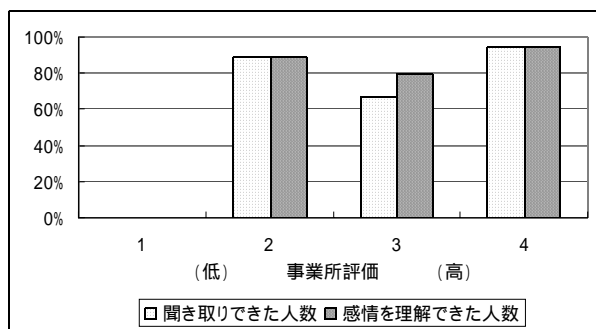
した。すると、幼稚園Aは事前に課題が与えられるなど、他の幼稚・保育園と比べて仕事の難度が明らかに高いことが分かった（資料5）。幼稚園Aの求める生徒像が高すぎたのではないだろうか。また、幼稚園Aから寄せられた事後感想は381文字という全50事業所中2番目に多い文字数であり、感想の文面も教育実習生向けの質の高いものであったことから生徒への期待が感じられた。このことから、幼稚園Aの生徒への期待の高さが難度の高い仕事となり、厳しい基準による判定や感想につながった

【資料2】アンケート結果の分析（A中学校） 3

事業所評価	1	2	3	4
a.人数割合	0.0%	6.3%	77.0%	16.7%
b.指示を正しく聞き取りできた割合	-	88.9%	67.2%	94.7%
c.相手の感情を理解できた割合	-	88.9%	79.3%	94.7%
d.職員のかかわり値(平均値) 1	-	2.60	3.32	3.50
e.対人関係能力生徒自己評価(事前) 2	-	3.23	3.31	3.63
f.対人関係能力教師評価(事前) 2	-	2.70	2.86	3.37

- 1 4:常に身近にいた 3:定期的の確認に来た 2:数回確認に来た 1:任せきりだった
 2 4:だれとでも気軽に友達のように話せる 3:だれとでも話せるが慣れるまで時間はかかる 2:必要なことは話せるが話しかけることはできない 1:話すことができない
 3 学校・事業所・生徒のアンケートのすべてがそろっているA中学校のデータを採用した

【資料3】事業所評価と聞き取り・感情理解能力の関係



【資料4】事業所評価「2」の生徒の分析

事業所評価	幼稚園A	その他
a.人数割合	2.8%	3.5%
b.指示を正しく聞き取りできた割合	100%	80%
c.相手の感情を理解できた割合	100%	80%
d.職員のかかわり値(平均値) 1	2.0	3.2
e.対人関係能力生徒自己評価(事前) 2	3.25	3.20
f.対人関係能力教師評価(事前) 2	3.0	2.4

1、2は資料2に準ずる。

【資料5】幼稚園・保育園体験のアンケート結果

		事業所評価	対人自信(事前)	理由	対人自信向上(事後)
(難度 高) ・事前に課題(1)が出され、主体的な保育活動	幼稚園A	2	時間はかかるが話せる	話題が心配	すごく自信がついた
		3	友達のように話せる (得意)		すごく自信がついた
		2	話しかけられない (苦手)	人見知り	すごく自信がついた
		2	友達のように話せる (得意)		すごく自信がついた
		2	友達のように話せる (得意)		自信がついた
(難度 中) ・主に職員の指示による保育活動 ・教材・掲示作り	幼稚園B	3	話しかけられない (苦手)	恥ずかしい	自信がついた
		3	話しかけられない (苦手)	緊張する	自信がついた
	保育園C	3	友達のように話せる (得意)		すごく自信がついた
		2	時間はかかるが話せる	人見知り	自信がついた
		3	時間はかかるが話せる	恥ずかしい	自信がついた
保育園D	3	時間はかかるが話せる	相手にどう思われるか心配	自信がついた	
	3	時間はかかるが話せる	恥ずかしい	変化なし	
	4	時間はかかるが話せる		自信がついた	
(難度 低) ・主に職員の指示による保育活動	保育園E	4	友達のように話せる (得意)		すごく自信がついた
		4	時間はかかるが話せる	気まずくなるのが怖い	自信がついた
	幼稚園E	4	友達のように話せる (得意)		自信がついた
		3	時間はかかるが話せる	不安	自信がついた

1 課題:「1時間保育活動を任せるので、自分ができる活動を考え、準備しておくこと」

ものと考えた。幼稚園Aの大変誠実で真摯な姿勢が、逆に生徒の低評価という形につながってしまう結果となった。

もう一つの原因は、幼稚園A以外の生徒5名の特徴から見てきた。5名は聞き取り・感情理解能力が80%と評価「3」の生徒よりも高く(資料4)、聞き取り調査によると教師からはまじめな生徒と評価されている。しかし、自分では対人関係能力が3.2と普通程度の能力を有していると自己評価しているが、教師からは2.4と対人関係が苦手な生徒と評価されている面もある(資料4)。つまり、仕事中に様々な不安要因に襲われた生徒5名が不安要因に対処できず、職員に話しかけることもできず、戸惑っていた姿は事業所から

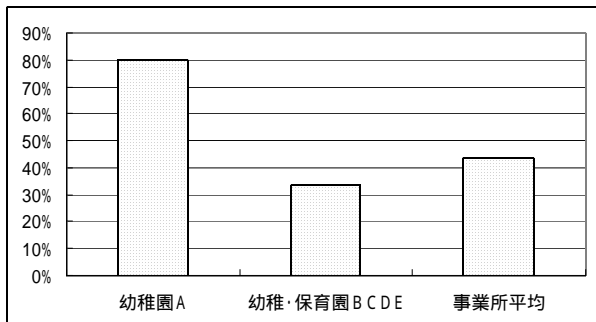
は物足りなく映ったのであろう(資料6)。彼らのまじめさの裏に存在する気弱さが浮き彫りとなった。

【資料6】事業所評価「2」のその他の生徒の感想

事業所	生徒の感想
溶接工場	「溶接は直接目に当てると焼けるよ」といわれて注意してやりました。火を恐れてしまい苦戦しました。
ファストフード店	職場は熱がこもっていて暑かった。調理用具も焼いたパンもとても熱くてやけどしました。従業員はすごいと思いました。
小物ショップ	朝礼で発声練習や笑顔の練習をしたのに、本番にはドキドキして忘れてしまいました。不安で「やだな」とか「怖い」とかマイナス的イメージでした。

以上のことから、評価「4」「3」の生徒及び評価「2」のその他の生徒5名の結果は妥当だと分かった。しかし、意外な結果となった幼稚園Aの真摯な取組の様子と幼稚園Aの生徒の成果を調査していくと、幼稚園Aの誠実で真摯な取組こそ職場体験に必要であり、低評価を下された幼稚園Aの生徒こそ、有意義な職場体験だったと思うようになった。幼稚園Aの生徒は次の点において、他には見られない大きな成長が見られたからである。たとえば、対人関係に関する自信について、他の幼稚・保育園では「すごく自信がついた」と回答した生徒が12人中2人であったのに対して、幼稚園Aでは5人中4人が「すごく自信がついた」と回答をしている。対人自信の事前差に関係なく高い割合で成長が見られる。(資料5)。また、体験後の生徒のやりがいや充実感の獲得は、後の職業観・勤労観の育成及び学校生活の向上に大きな影響を

【資料7】仕事のやりがい・充実度の比較



及ぼすと言われているが、この点においても幼稚園Aの生徒は5人中4人がやりがいや充実感を感じていて、他の幼稚・保育園の12人中4人を上回っている（資料7）。幼稚園Aの真摯な取組は、低評価という厳しい現実を突きつけたが、生徒の対人自信を伸ばし、職業観・勤労観に大きな影響を与えたのである。幼稚園Aの「課題が出される」「課題を乗り越えようと努力する」「やりがいや充実感及びスキル（対人自信）を獲得する」という取組例は、職場体験の理想的なモデルと言えるであろう。

学校と事業所とが連携をしていけば、こうした体験は多く見られるようになるであろう。そのための連携のポイントは二つ考えられる。一つは「仕事内容の充実」である。理想的なモデルで示したように、学校と事業所が生徒に目標（課題）と仕事の壁（適性難度）を意図的に与え、生徒にとって効果のある仕事をさせていくことが大切である。そのために、学校はアンケートの実施を通して仕事の内容や生徒の能力向上の様子をデータとして蓄積し、有効な仕事を事業所に提示できるようにしたい。もう一つは「事業所職員と生徒との人間

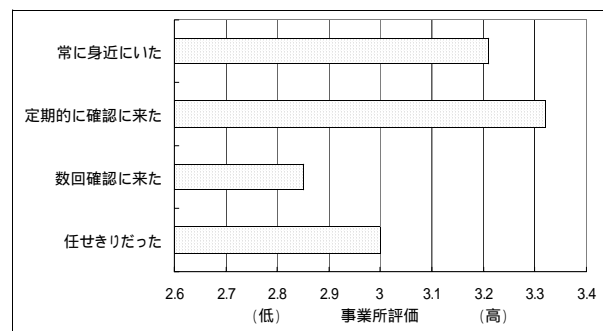
関係づくり」である。前述したような対人関係の苦手な生徒や自信のない生徒も多く存在する。アンケート結果からも事業所職員の生徒へのかかわりが強いほど、事業所評価も高い傾向にあり（資料2）、その後の調査でも職員が「常に身近にいた」

「定期的確認に来た」と回答した生徒は、「数回確認来た」「任せきりだった」の生徒より事業所評価が高いことも分かった（資料8）。さらに、職員のかかわりは、特に対人関係の苦手な生徒の自信につな

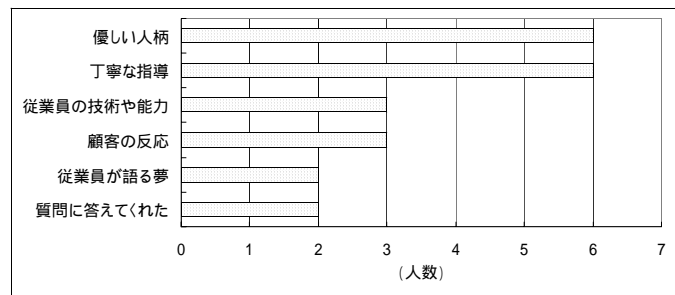
がっていくことも分かった（資料9）。こうしたことから、学校は事業所に対人関係能力の低い生徒を伝え、職員が意図的に生徒とかかわる機会を設けるなどして、対人関係能力の向上を図っていくことが望ましいと思われる。事業所職員は、生徒が仕事の壁を乗り越えようとする場面を後押しする存在でありたい。

以上、人間関係形成能力の現状及び幼稚園Aの取組から具体的な方策が見えてきた。今後、職場体験において様々な取組が期待されるが、学校と事業所の連携の在り方という足下を見直すことも大切なことではないだろうか。

【資料8】職員のかかわりと事業所評価の関係



【資料9】対人関係に自信をもつ理由（自信のない生徒）



イ サービス業における生徒の実態分析

日本は成熟社会に突入以来、サービス産業の創出が期待されている。これから社会に出る生徒たちもサービス産業に従事する可能性は高い。したがって、どの生徒にも身に付けさせなければならない能力をサービス業の場面から明らかにする必要があると考えた。また、アで課題となった対人関係能力とも併せて分析することで、より職場体験の実態を明らかにしていきたいとも考えている。なお、生徒の仕事内容は多様であり、職種で単純作業とサービス業を分類する方法では本質に迫れないと考え、生徒個々に単純作業的場面とサービス業的場面を区別させて自己評価を実施した。以下、単純作業とは単純作業的場面、サービス業とはサービス業的場面のこととする。

(7) 単純作業とサービス業の比較 - サービス業は単純作業より難しい -

単純作業よりもサービス業における生徒自己評価の方が低いことが分かった(資料10)。これは、

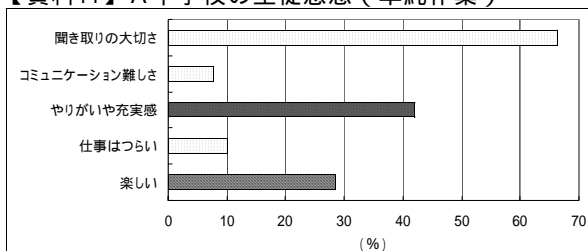
【資料10】3校の人間関係形成能力の比較

	事業所評価	生徒自己評価(単)	生徒自己評価(サ)
A中学校	3.14	3.61	3.32
B中学校		3.60	3.56
C中学校	3.07	3.72	3.12

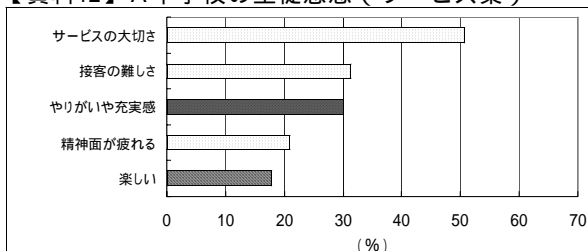
中学生の仕事としてサービス業は難度が高いことを表しているのではないかと考える。では中学生にとってサービス業はどのような点が難しいのか、A中学校のデータを参考に分析してみることにする。

単純作業とは工場で溶接の仕事をしたり、ファストフード店でハンバーガーなどを製造したりする仕事であり、サービス業とは小物ショップで接客したり、保育園などで園児の指導をしたりする仕事である。サービス業は単純作業より仕事を楽しく感じる生徒が10.7%、やりがいや充実感を感じる生徒が12%低くなっていることから、仕事の壁に当たったものと思われる(資料11、12)。その壁とは、

【資料11】A中学校の生徒感想(単純作業)



【資料12】A中学校の生徒感想(サービス業)



単純作業では感じることのなかった接客の難しさ(31.3%)やそれに伴う精神的な疲労(20.9%)であろう(資料12)。生徒にとってサービスを要する顧客とのかかわりは難しい壁であり、仕事を楽しむ余裕などは少なかったことが分かる。

(1) サービス業の難度について - 対人関係の自信に関係なくサービス業は難しい -

サービス業の仕事を終えて、生徒たちは次のような感想をもった(資料13)。これらの理由を見ると、大きく二つのタイプに分けられる。一つは、「恥ずかしい」や「怖い」などの自分の接客サービス意識を不満とするもの。もう一つは、「笑顔が足りなかった」「平等なサービスができなかった」など自分の接客サービスの内

【資料13】 サービス業を通して満足しなかった理由
 <対人関係に自信のある生徒>

男子	「笑顔で接客できなかった(2名)」「多忙で忘れてしまった」「会話が足りなかった」「恐そうな人は避けてしまった」「緊張した」
女子	「言葉がうまく出ない」「平等なサービスができなかった」「患者に不向きと指摘」「不向き」「声が小さくなってしまう」「笑顔で接客できない」「忙しくて忘れてしまった」「恥ずかしい」

<対人関係に自信のない生徒>

男子	「接客は苦手な不向き(2名)」「緊張した」「恥ずかしかった」「忘れてしまった」
女子	「接客は苦手な不向き(3名)」「恥ずかしい(2名)」「対人恐怖がある」「対人能力がない」「その場で言えなくなる」

容を不満とするものに分けられる。このタイプの違いは大きいと言える。なぜなら「不向き」や「恥ずかしい」と答えた生徒は、「笑顔が足りなかった」とか「平等なサービスができなかった」と答えた生徒に比べて感想の質が低いからである。全体的傾向として、前者は対人関係に自信のない生徒が多く感じる不満であり、後者は対人関係に自信のある生徒が感じる不満であることが分かった。

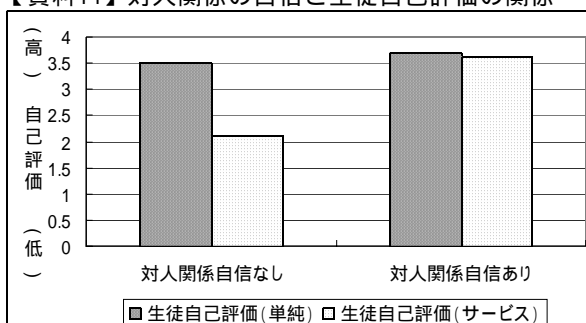
以上のことから、サービス業における生徒の不満には質の違いはあるが、対人関係能力の高い・低いに関係なく、不満が生じることが分かる。こうしたことが接客の難しさや精神的疲労等のサービス業の難易度数値を高めた要因と考えられる。

(ウ) 対人関係の自信とその影響について

- 対人関係に自信のない生徒は無意識に接客を避ける -

対人関係に自信のない生徒は生徒自己評価(サービス業)において平均2.11と評価し、自信のある生徒の平均3.63と比べてもかなり低い評価をしていることが分かる(資料14)。対人関係に自信のない生徒は、自分のサービス結果に自信がもてないでいることがよく

【資料14】 対人関係の自信と生徒自己評価の関係



分かる数値である。その理由は、人の心の中が上手に読みとれず、相手の反応を悪くとらえてしまうからだと考えた。それは事前アンケートから読み取ることができる。対人関係に自信のない生徒は、事前アンケートの中で対人関係の苦手な理由を「どう思われるか心配」「話題が心配」「相手のことがよくわからない」「答えてくれるか心配」等と記している(資料15)。人とかわる前からマイナス思考で結果を予測してしまう対人恐怖や対人不信を抱える生徒の特徴が見える。

さらに、対人関係に自信のない生徒は21名中8名しかサービス業の自己評価をしていないことも問題である。これは、自信のある生徒と比較しても13.9%少ない(資料16)。マイナス思考で考えてしまう自信のない生徒たちは、自ら接客機会を避けてしまっているのではないだろうか。したがって、サービス業に対する自己評価の記入割合が少なかったと思われる。

このように相手の反応を悪く考えてしまい、接客機会を避けてしまっている対人

【資料15】対人関係に自信のない生徒（21名）の体験前後の様子

対人苦手の理由(事前)	性	職種	生徒自己評価(サ)及びその理由	対人自信(対職員・対顧客)
緊張してしまう	男	スーパーマーケット	1 多忙で接客できなかった	➔ 対職員
相手の性格が分からない	男	スーパーマーケット	評価なし	➔ 対職員
話すのが苦手	男	図書館	評価なし	➔ 対職員
緊張してしまう	男	コンビニエンスストア	評価なし	➔ 対職員
勇気が出ない	男	図書館	評価なし	➔ 対職員
年上だと話せない	男	コンビニエンスストア	評価なし	➔ 対職員
恥ずかしい	男	スーパーマーケット	1 恥ずかしい	➔
めんどくさい	男	書店	3 忘れてしまう時があった	➔
話題がない	男	電気工事	評価なし	➔
話題がない	男	書店	評価なし	➔ 対職員
話題がない	女	スーパーマーケット	評価なし	➔ 対職員・対顧客
人見知りする	女	スーパーマーケット	評価なし	➔ 対職員
緊張してしまう	女	図書館	1 言えなくなってしまう	➔
性格が分からない	女	ギフトショップ	評価なし	➔
人見知りする	女	スーパーマーケット	評価なし	➔
必要なければ話さない	女	洋品店	3 始めはできなかった	➔ 対職員・対顧客
人見知りする	女	幼稚園	4 なし	➔ 対顧客
勇気が出ない	女	洋菓子店	1 恥ずかしい	➔ 対職員
答えてくれるか心配	女	洋菓子店	2 人と接するのは苦手	➔ 対職員
人見知りする	女	ファストフード	評価なし	➔ 対職員
どう思われるか心配	女	ファストフード	評価なし	➔ 対職員

関係に自信のない生徒たちは、職場体験を通して向上させた対人関係能力は対職員との関係であり、

【資料16】生徒自己評価（サービス業）記入の割合

	記入した生徒の割合
対人関係自信あり	52.0%
対人関係自信なし	38.1%

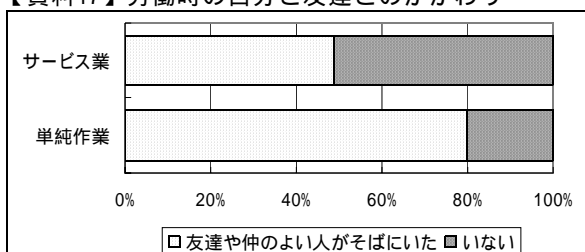
対顧客ではないことも課題であろう（資料15）。この課題を克服するためには、事前に職員との対面機会を設けたり、体験日数を増やしたりして、対職員との人間関係を築いてから対顧客との体験に臨むなどの配慮が必要であろう。

(I) サービス業の職場環境について

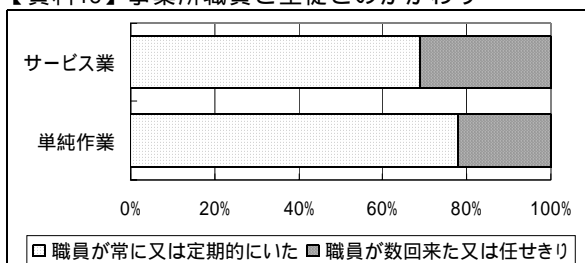
- サービス業は孤独になりやすい -

単純作業では、工作中に友達や仲のよい人がそばにいたと答えた生徒は79.8%いたのに、サービス業では48.6%となり、半分以上の生徒が孤独な環境となったことが分かった（資料17）。事業所職員のかかわり方を見ても、サービス業で68.8%と単純作業の77.9%よりも低く、不安な環境になりやすいことも分かった（資料18）。サービス業の仕事こそ、事業所の職員が生徒とのかかわりを増やし、不安を解消してやるなどの配慮が

【資料17】労働時の自分と友達とのかかわり



【資料18】事業所職員と生徒とのかかわり



ほしいと考える。また、学校はサービス業の生徒には友達や仲のよい人などとペアにすることを事業所に提案するなどして、不安要因を少なくすることも大切なことではないだろうか。人員に余裕があれば、学校の職員は事業所を訪問するときは主にサービス業の生徒への滞在時間を長くし、特に対人不安をもつ生徒に声をかける

などの配慮も必要であろう。

以上、サービス業とは中学生にとって難しい仕事であり、対人関係に自信のない生徒にとっては精神的な疲労や恐怖を伴う仕事であることも分かった。しかし、これからの社会はサービスに関するコミュニケーションスキルは欠かせないものとなるはずである。その中でも対人関係能力は絶対不可欠な能力であることから、生徒たちにはできるだけ早い時期から異年齢・初対面の人と接する経験を積み、苦手意識を克服しておくことが大切であろう。

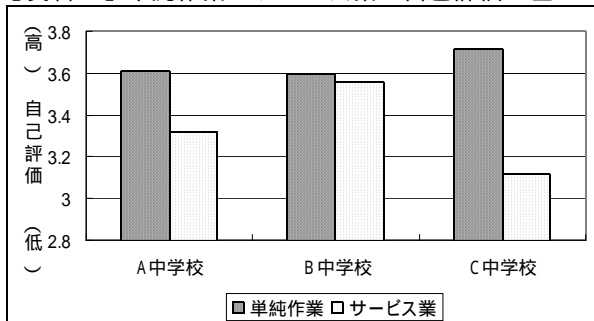
ウ 学校行事や職場体験の実施方法の違いが職場体験に及ぼす効果の分析

ここでは、アとイで明らかになったことを基にして、3校のアンケート結果の比較を行う。そして、各学校で実施されている学校行事や職場体験の実施方法の違いが、職場体験にどのような効果を及ぼすかを分析する。

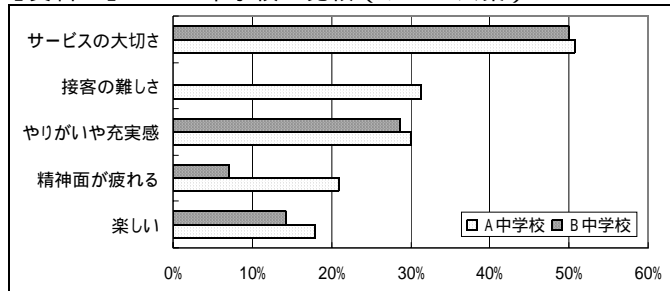
(ア) 学校行事が職場体験に及ぼす効果（B中学校の取組から）

B中学校のサービス業に従事した生徒の自己評価(3.56)は、単純作業に従事した生徒の自己評価(3.6)とほぼ同じで差がない。A中学校のサービス業評価(3.32)と単純作業評価(3.61)の差及びC中学校のサービス業評価(3.12)と単純作業評価(3.72)の差と比べてもかなり少ないことが分かる(資料19)。B中学校のサービス業に従事した生徒は、接客の難しさを感じた生徒が0%であったこと又は精神面の疲労を感じた生徒がA中学校の半分以下

【資料19】単純作業とサービス業の自己評価の差



【資料20】A・B中学校の比較（サービス業）



であることから、他の学校の生徒と比べてサービス業を特に難しい仕事だとは感じていないと言える(資料20)。こうした違いはB中学校の事前の学校行事の取組の影響が大きいものと思われる。B中学校の職場体験が3日間であることも大きな要因だと考えられるが、学校行事の中で自分たちで育てたお茶を一般客に販売する体験が接客業の基礎となり、幼稚園児や小学生との交流の経験が対人サービスへの自信となり職場体験に生かされたものだと考えた。しかし、A・C中学校とも1年時に福祉施設で実習を行うなど事前に交流経験を積んでいるにもかかわらず、なぜこのような差が生まれたのだろうか。A・C中学校の福祉体験の様子を詳細に調査すると、老人へのサービス実習場面もあるが、一度に大勢の人数が体験するため実習

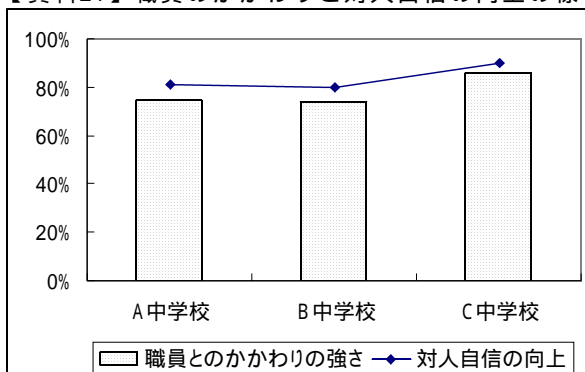
の内容が清掃が主になっていることが原因だと分かった。A・C中学校の福祉体験は実質単純労働であり、サービスの自信には結びついていなかったのである。

学校における異年齢・初対面の人と交流する活動は、職場体験において人間関係形成能力の向上に大きな影響を及ぼすと言えるであろう。

(1) 職場体験の実施方法の違いが体験に及ぼす効果（C中学校の取組から）

A中学校の体験場所は本人が自由に決定する広範囲自由型だが、C中学校は学区を中心とする地元限定型である。対人不安人数や人間関係形成能力職場評価などほぼ同じ傾向を持つ両中学校を比較し、成果の違いを探ってみた。すると対人自信の向上に大きな差が見られた（資料21）。A中学校は、

【資料21】職員のかかわりと対人自信の向上の様子



81.3%の生徒に向上が見られたのに対して、C中学校では90%の生徒が向上している。その原因の一つは事業所の職員のかかわり方に違いがあったからだと考えた。事業所の職員とのかかわりは、A中学校では74.3%、C中学校では85.7%の生徒が強いと感じている。もう一つはC中学校の職場体験事業所アンケート回収率は92.9%と高く（A中学校84%）、地元の事業所の関心が高いからだとと思われる。地元の事業所の関心の高さは回収したアンケートの感想の内容や文字数からも分かる。感想は生徒の長所を詳細に取り上げているものや、生徒の今後の改善点・期待を示しているものが全体の25%見られた。A中学校の16%と比べても高いことが分かる。100文字以上の感想記入のあった事業所もA中学校は20%であったのに対してC中学校は25%と高かった。こうした結果から、C中学校の体験は地元中心であり、地域の子供たちを育てようとする地元の事業所の取組が生徒とのかかわりやアンケートの提出率及び感想の内容に表れたのではないかと考える。結論として職場体験は地元限定型の方が対人関係能力に影響が大きく、人間関係形成能力の向上にも効果的と思われる。

(3) 効果的な職場体験の在り方をまとめる

ア 学校が事前にできること

(ア) 聞き取り能力・感情理解能力を育てる

（相手の話を正しく聞き取る力・相手の気持ちを感じ取る力）

(イ) 対人関係能力やサービスに関するスキルを育てる

（人とかかわる力、笑顔や他人を喜ばせる力・返事やマナーなど）

イ 事業所が事前にできること

(ア) 生徒の仕事への興味を高めるような内容を準備する

(イ) 生徒とのかかわりを増やすための人員配置をする

ウ 連携して行うべきこと

- (ア) 効果的と思われる仕事を検討する
- (イ) 生徒の性格や個性を確認し合って、一人一人に対応する
- (ウ) 対人関係能力の低い生徒を伝え、友達とペアにするなどの配慮をする
- (エ) サービス業に従事する生徒に積極的にかかわるなどの配慮をする

5 研究のまとめ

(1) 研究の成果

本研究を通して職場体験の実情や生徒の人間関係形成能力の様子が見えたこと、学校と事業所の効果的な連携の在り方を示せたことは今後の各学校における職場体験の取組に生かせるであろう。さらに社会問題にもなっている若者の生活・意識の変容の問題に迫れたことも成果である。紙面の制約上示すことはできなかったが、その結果からは、職場体験を不安に思いながらも意欲をもって取り組もうとするたくましい生徒の姿が浮かび上がり、ニート問題など感じさせない現状が見えてきた。また、問題とされている若者の職業人としての資質能力の低下を示す結果は職場の評価からは見えなかった。中学生の現状は決して心配されるような状況になく、各学校における取組の成果も出ていることが分かった。各学校での今後の取組に勢いをもたらす結果でもあった。

ただ、研究の中で明らかになった人間関係形成能力の基礎となる対人関係能力が、職場体験のサービス業で仕事の差となって表れてくる問題は、今後の課題となるであろう。この課題を克服するには、早い時期から定期的に異年齢・初対面の人とかかわる活動経験を積むことが重要であることが分かったことも大きな成果である。

(2) 研究の課題

学校と事業所の連携や人間関係形成能力の様子などは深く追究することはできたが、各中学校の主な行事の取組と生徒の人間関係形成能力との関係について考察することは学校対象数が少なく明確にはできなかった。今後は特色ある活動を実施している中学校に対しての調査を広範囲に行い、その効果について検証していけば職場体験をより充実させる具体的な方策が見えてくるであろう。また、小学校における取組も併せて調査することでより確実な検証ができると思われる。

今回の研究は中学生の職場体験に限定して行ったので誤解を招きやすいが、職場体験は実際にはキャリア教育の一つの取組にすぎない。キャリア教育は児童生徒一人一人の勤労観や職業観を育てることを目標にしているのだから、職場体験だけに目を向けるのではなく、生徒・地域の実態や学校目標などに即した様々な取組及び検証がなされることを期待したい。その積み重ねと検証こそが、各学校にふさわしいキャリア教育をつくり上げていくのだと思う。

注

- 1) 文部科学省『キャリア教育の推進に関する総合的調査研究協力者会議報告書』, 2004年,

参考文献

- ・ Arlie Russell Hochschild ， The Managed Heart ， Commercialization of Human Feeling ， 1983 ， 石川准，室伏亜希 『管理される心 - 感情が商品になるとき - 』，世界思想社，2000年．
- ・ 三村隆男著 『キャリア教育入門 その理論と実践のために』，実業之日本社，2004年．
- ・ 三村隆男，沼津市立原東小学校共編 『キャリア教育が小学校を変える』，実業之日本社，2005年．
- ・ 内閣府 『人間力戦略研究会報告書』，2004年．
- ・ 文部科学省 『キャリア教育の推進に関する総合的調査研究協力者会議報告書』，2004年．
- ・ 文部科学省 『中学校職場体験ガイド』，2005年．
- ・ 厚生労働省 『平成18年度版労働経済白書』，2006年．
- ・ 山本秀樹 「中学校のキャリア教育を充実させる社会体験活動の在り方」 『平成16年度長期研修員研究報告書』，静岡県総合教育センター，2005年．
- ・ 加藤多鶴代 「子供の勤労観・職業観を育てる、効果的な職場体験の在り方 - 計画的・継続的指導による意思決定能力の向上に着目して - 」 『平成17年度長期研修員研究報告書』，静岡県総合教育センター，2006年．
- ・ 視察研修資料 尾道市立瀬戸田中学校，尾道市立生口中学校，尾道市立瀬戸田小学校，2004 - 2006年．