

# 知的障害特別支援学校の接客サービスにおける丁寧さや気配り などの他者への配慮に関する行動分析に基づく指導効果

谷 亜由美<sup>1)</sup> 是永かな子<sup>2)</sup> 山崎敏秀<sup>1,3)</sup> 蒲生啓司<sup>1,3)</sup>

1) 高知大学教育学部附属特別支援学校

2) 高知大学大学院総合人間自然科学研究科教職実践高度化専攻

3) 高知大学教育学部

Research on the teaching effect of the contents about the politeness and consideration to others in the customer service of the special schools for children with intellectual disabilities

TANI Ayumi<sup>1)</sup>, KORENAGA Kanako<sup>2)</sup> YAMASAKI Toshihide<sup>1,3)</sup> GAMOH Keiji<sup>1,3)</sup>

1) Special School Affiliated with Faculty of Education, Kochi University

2) Kochi University Graduate School of Integrated Arts and Sciences, Professional Schools for Teacher Education

3) Faculty of Education, Kochi University

## 要 約

知的障害児童生徒の学習上の特性として、抽象的な内容の指導よりも実際的な生活場面の中で、具体的に思考や判断、表現ができるようにする指導が効果的であることが挙げられる。本研究では、抽象的な内容であっても、行動分析を行い具体的な行動単位に置き換えて、段階的に指導することによって、知的障害児童生徒に抽象的な内容の指導効果が得られるという仮説のもとに、実践研究に取り組んだ。研究の方法は、「丁寧さ」や「気配り」などの抽象的なスキルが求められる高等部接客サービスに着目し、知的障害と自閉症を併せ有する高等部女子生徒 S(以下、S)を指導対象として、接客サービスの行動分析表に基づく最小限の介入を用いた他者への配慮に関する指導を行い、それに関する行動の変容を明らかにした。日常生活場面における変容については、エピソード記録をもとに検証した。結果として「丁寧さ」や「気配り」などの他者への配慮に関する行動が確認されたため、抽象的な内容についての指導効果を示すことができたと考察した。

キーワード：接客サービス 行動分析 システマティック・インストラクション

他者への配慮 自閉症

## 1. 研究の背景と目的

平成30年3月の特別支援学校学習指導要領解説各教科等編(小学部・中学部)<sup>1)</sup>では、知的障害のある児童生徒の学習上の特性として、学習によって得た知識や技能が断片的になりやすく、実際の生活の場面で活かすことが難しいことや成功体験が少ないことなどにより、主体的に活動に取り組む意欲が十分

に育っていないことが多いこと、抽象的な内容の指導よりも実際的な生活場面の中で、具体的に思考や判断、表現できるようにする指導が効果的であることなどの特性が挙げられている。このような障害特性のある知的障害児童生徒に対する指導の在り方について、谷<sup>2)</sup>は、知的障害児童生徒一人ひとりの質の高い豊かな生活や人生を送る力を高めるためには、「優しさ」や「丁寧さ」、「思いやり」、「気配り」などの抽象的な内容を具体的な行動単位に置き換えて行動分析を行い、システマティック・インストラクションを用いて段階的に指導することであると考えているが、十分な検証ができていないと指摘している。そこで本研究では、上記の「優しさ」や「丁寧さ」、「思いやり」、「気配り」などの他者への配慮という抽象的な指導内容も具体的な行動単位に置き換えることができるのではないかと考え、接客サービスに着目して接客サービスの行動分析に基づく他者への配慮に関する指導が、生徒の行動変容にどのような効果をもたらしたのかを検証することを目的とした。

接客サービスに求められるのは、笑顔や丁寧さ、気配り、正しい言葉遣い、身だしなみなど、抽象的な内容である。例えば、グラスを置く時に音を立てないようにすることが「丁寧に」置くということ、お客様に水のおかわりを訊きに行くことが「気配り」であることなどが抽象的な内容にあたるが、これらを具体的な行動単位に置き換えることは可能であると考えられる。したがって、接客サービスの一つの行動単位における技能習得を目指した取組を行えば、丁寧さや気配りなどの他者への配慮という抽象的な内容についても習得できるのではないかと、という仮説のもとに実践研究に取り組むこととした。

## 2. 研究の方法

### (1) 研究の流れ

第一に、「丁寧さ」や「気配り」などの他者への配慮という抽象的なスキルが求められる接客サービスに着目し、接客サービスの一連の行動の流れを分析した7場面50項目から成る行動分析表(表1.)を作成した。

表1. 接客サービス行動分析表の1例 (場面6)

6. お客様が食事中の待機	
1	所定の位置で、お客様に向けて立ち、手を前で組んで、お客様に注意を向けておく。
2	お客様が手を挙げたり、呼ばれた時は、適切な声で「はい。」と返事をして近くまで移動して「お呼びでしょうか。」とたずねる。
3	質問を受けた場合には、正確に答える。分からない時には「少々お待ちください。確認してまいります。」と言って、スタッフに確認してから答える。
4	追加注文の場合は、注文を聞き、伝票に正の字で追加記入をする。記入後は、伝票を見ながら「〇〇がおひとつ、〇〇がおふたつ」と復唱をする。「以上でよろしいでしょうか」と確認をする。
5	お水が少なくなっているお客様がいたら、ポットを持って行って、お客様のそばで「お水はいかがですか?」とたずねる。
6	(お客様から「食器を下げてください」) 「はい。かしこまりました。ただいまお下げいたします。」 食器をお盆にまとめて入れて片手で持ち、一方の手で軽くテーブルを拭く。「ごゆっくりどうぞ」と言って下がる。
7	食器が片づけられていないテーブルがあると、お盆と台ふきを持ってすぐに片づけをする。
8	注文の品物と運んだ品物が違うと言われた場合には、伝票で一つ一つ品物を確認して、違っている物については、「大変失礼をしました。ただいま交換(お持ち)しますので少々お待ちください。」と伝えてカウンターに戻る。スタッフに商品が違っていたことを報告する。「お待たせしました」と注文の商品を持って行く。「ご注文の品物はおそろいでしょうか」と確認してよければ下がる。
9	お客様が物を落とされたら、すぐに新しい物をお持ちする。
10	おしぼりやお水の補充ができる。

第二に、行動分析表を用いてSの接客サービスにおける実態把握を行った。

第三に、Sの未習得の動作に対して、システマティック・インストラクションにおける最小限の介入<sup>3)</sup>を用いた指導を実施した。

第四に、エピソード記録をもとに日常生活上における他者への配慮に関する変容を明らかにした。

倫理的配慮としては、K知的障害特別支援学校（以下K校）入学時に実践研究に協力することを保護者に承諾を得ていることを付記しておく。

## (2) 対象生徒の実態

対象生徒は、K校高等部2年に在籍し、卒業後は一般就労を目指している知的障害と自閉症を併せ有する女子生徒Sを対象とした。発達年齢は新版K式発達検査2001で、DA 9:07, C-A 11:10, L-S 8:02である。手先が器用であり、日常生活上の基本的なスキルは身につけているが、物を置く時に音を立てて置くなど丁寧さに欠ける。作業中に欠伸をしたり、与えられた作業にずっと集中して取り組むことは苦手であったり、自分がしたい作業を担当に確認することなく勝手に始めることも多い。自分から他者に挨拶をしたり、「はい」と返事をしたりすることが苦手など、コミュニケーションについての課題が多い。日本語の文法としても助詞の遣い方が未獲得であったり、形容詞の後ろに「の」をつけたり、相手が主体であるのに自分を主体にして表現してしまう主格の転倒などもみられる。聴覚過敏があるため、友だちの声に反応して大きな声を出すこともある。読み書きは小学校3年程度である。以上から現在のSの中心課題は、丁寧さや正しい言葉遣い、基本的なマナー、礼儀などコミュニケーション力の向上であると判断した。

K校は、実際の店舗である学校内事業所菓子工房Hを設置している。菓子工房には、厨房とカフェがあり、作業学習としては、厨房での菓子製造を行う製造作業とカフェでの接客を行う接客サービスの両方を行っている。Sは、201X年7月から201X年12月の間の火曜日の午前9時～12時もしくは午後1時～2時30分の内、合計6日の接客サービスの経験があった。Sは、201X年6月までは、製造作業に重点を置いて学習を行った。そして201X年7月以降は、並行して接客サービスに取り組んだ。

## (3) 接客サービスの目標

接客サービスの目標は、「接客スキル」の向上とともに、「丁寧さ」、「基本的な挨拶、返事、言葉遣い、マナー」の向上とした。

## (4) 指導の実際

接客サービスにおけるSの指導の流れは以下の表2.の通りである。

表 2. 接客サービスの指導の流れ

Step	接客サービスの指導の流れ (時期)	主な内容
1	接客サービス行動分析表(表1.)の作成 (201X年12月)	・接客サービス行動分析表「7場面50項目」を作成した。
2	実態把握 (201X年12月)	・現時点での接客サービス行動分析表の全項目でのSの接客スキル獲得状況を把握した後、全6日の指導で効果が得られると推察した「4場面30項目」の指導に絞った。
3	最小限の介入による指導 (201X+1年1月～3月)	・接客実習室にて、行動分析表の項目に沿って、接客サービスの練習を行った。 ・タブレット端末を使った映像での振り返りとプリントへの文章で記入することでの振り返り学習を行った。
4	エピソード記録 (201X+1年3月)	・Sの日常生活上の変容についてコメントの聞き取りを行った。

### (5) 指導の期間

201X+1年1月～201X+1年3月であり、指導日は、1月15日、1月29日、2月5日、2月12日、2月26日、3月5日の合計6日であった。

Step1としての接客サービス行動分析表の作成では、菓子工房Hにおける接客サービス業務内容及び高知県特別支援学校技能検定接客部門テキスト<sup>4)</sup>と、筆者が撮影した2018年11月3日開催のアビリンピック全国大会の喫茶サービス部門競技記録ビデオを元に、表1. に示す7場面50項目の接客サービス行動分析表を作成した。

Step2としての実態把握では、Sが接客セリフカードの携帯などの支援なしでどれくらいスキルが獲得できているのかについて、接客サービス行動分析表の全項目(7場面50項目)の評価を行った。

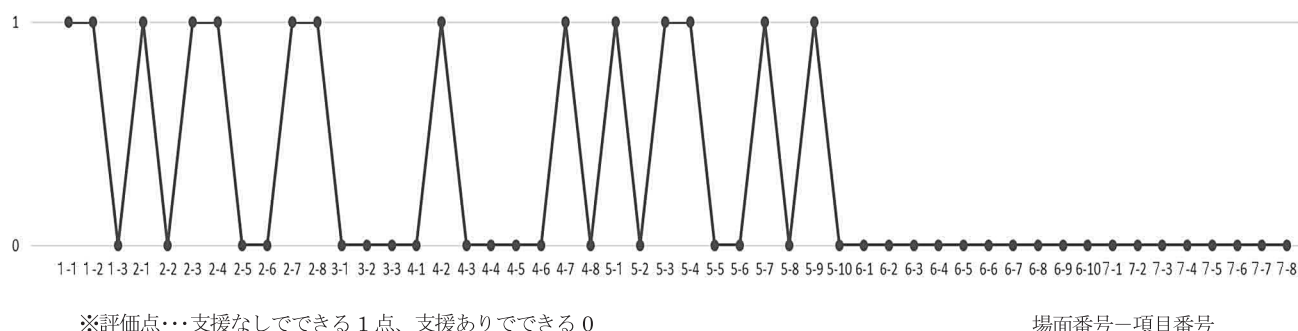


図1. Sの接客サービス行動分析表実態把握結果

Sは、これまで接客サービスの経験があり、全工程の流れは大体把握できているため、支援なしでできた項目は1点、何らかの支援があった項目は0点として評価した。図1. に示すように、支援なしでできた項目は、50項目中14項目のみであり、達成率は28.0%であった。

Step3としての最小限の介入による指導では、通常の教室内を店舗に見立てた実習室での練習と実際のお客様が来店する店舗での実習の2つの場所での学習とした。記録は、据え置きビデオカメラ1台及びタブレット端末1台で行い、指導者は1名であった。Sの他に同じ時間帯に接客サービスを行っている生徒Tも接客サービスを行った。1日あたりの試行回数は2～4試行であり、記録は初回試行の結果を記録した。

Step4としてのエピソード記録では、指導終了時に指導開始前後のSの言葉遣いや作業の丁寧さ、基本的な挨拶などの変容について担任と保護者に対して、聞き取りを行った。

### (6) 本研究における指導場面及び指導項目

表1.の接客サービス行動分析表全7場面50項目、「場面1. お客様を迎える準備(全3項目)」、「場面2. お客様を席まで案内する(全8項目)」、「場面3. お客様を待つ間の姿勢(全3項目)」、「場面4. 注文を受ける(全8項目)」、「場面5. オーダーを伝え、注文の品をテーブルに運ぶ(全10項目)」、「場面6. お客様が食事の待機(全10項目)」、「場面7. お客様の見送りとテーブルの片づけ(全8項目)」のうち、場面1は、身だしなみ等、接客サービスの授業開始に入る前の指導内容であるため、今回の研究では指導項目には含めなかった。

このため、場面2～場面7までの実態把握後、場面1(1-1～1-3までの全3項目)及び、場面3(3-1～3-3項目までの全3項目)、場面4(4-3項目目の1項目)、場面5(5-10項目目の1項目)、場面6(6-1～6-10までの全10項目)、場面7(7-7、7-8項目の2項目)以外の全6日の指導で効果が得られると想定した「4場面30項目」に注目し、授業において指導することとした。

## (7) 結果の分析方法

行動分析表を用いた接客サービスの「4 場面 30 項目」の指導の結果は、評価点を「よくできた 6 点、できた 5 点、もう少し 4 点、間接言語プロンプト 3 点、直接言語プロンプト 2 点、文字プロンプト 1 点、全プロンプト 0 点」として、最小限の介入を行った。「よくできた～もう少し」の評価規準は、S の応対を指導者が客として接した際の印象の評価とした。具体的には、「よくできた」とはセリフや動きがスムーズにであった、「できた」とはゆっくりではあるがセリフや動きを思い返さずにできた、「もう少し」とはセリフや動きを思い返しながらかはあったができた、である。

## 3. 研究の結果

### (1) 接客サービス行動分析表「4 場面 30 項目」を用いた指導結果

図 2. から図 5. までが、接客の各項目の全 6 日の指導結果である。指導途中、実際のお客様が来店した場合には指導が中断となるため、試行が行えない項目が生じた日もあった。

以下、指導最終日の達成率を示す。図 2. 「場面 2. お客様を席まで案内する」では、8 項目中よくできた(6 点)項目は計 7 項目、できた(5 点)項目は 1 項目で達成率 97.9%であった。図 3. 「場面 4. 注文を受ける」では、よくできた(6 点)項目は、7 項目中全てであり、達成率は 100%であった。図 4. 「場面 5. オーダーを伝え、注文の品をテーブルへ運ぶ」は、9 項目中 8 項目はよくできた(6 点)であり、1 項目は間接プロンプト(3 点)であったため、達成率は 94.4%であった。図 5. 「場面 7. お客様の見送りとテーブルの片づけ」は、6 項目中 5 項目はよくできた(6 点)であり、1 項目は間接プロンプト(3 点)であったため、達成率は 91.6%であった。

接客サービス「4 場面 30 項目」の達成率は、96.1%であり、S は 6 日の指導で、ほぼ、支援なしで応対をすることができるようになった。

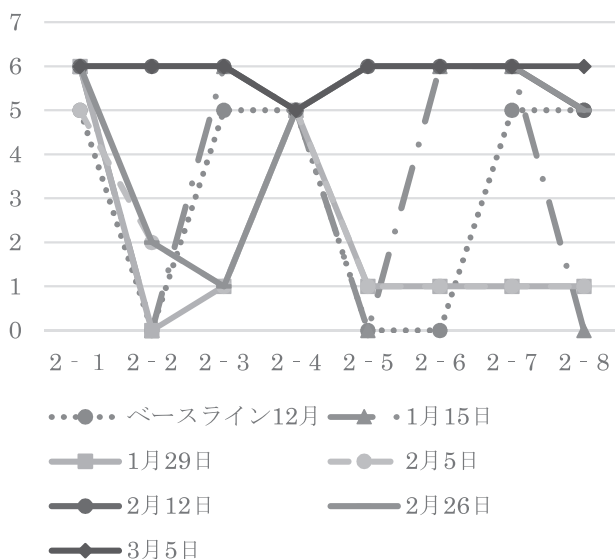


図 2. 「場面 2. お客様を席まで案内する」結果

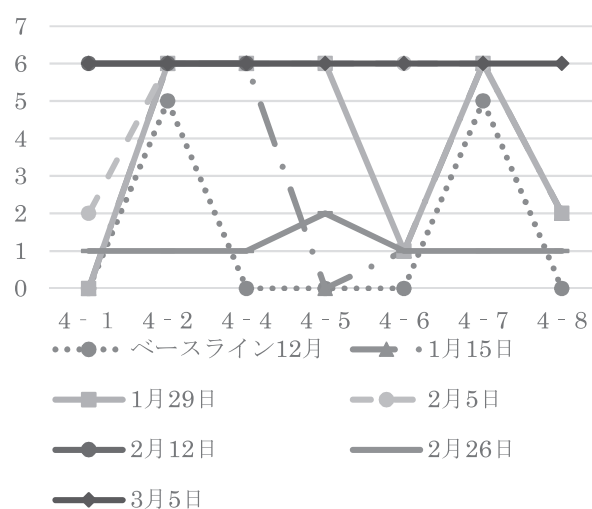


図 3. 「場面 4. 注文を受ける」結果



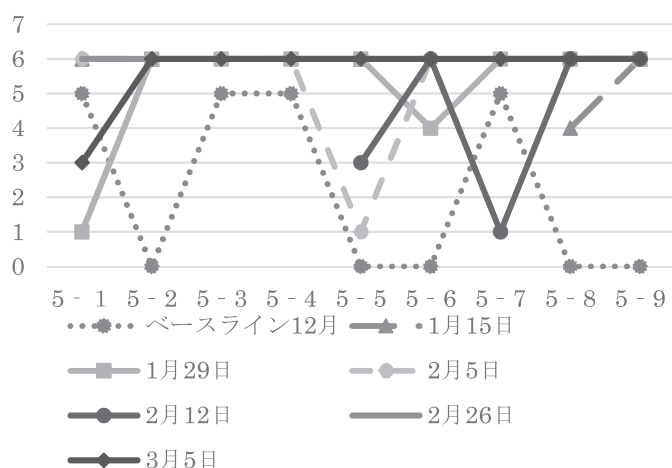


図4. 「場面5. オーダーを伝え、注文の品をテーブルに運ぶ」結果

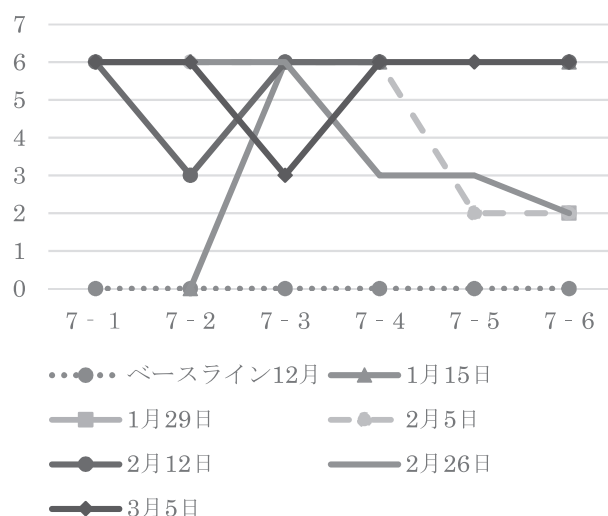


図5. 「場面7. お客様の見送りとテーブルの片づけ」結果

(2) その他の接客サービス場面での指導結果

接客サービスの授業を進める中でスキル獲得が順調であったため、「4 場面 30 項目」以外、新たに「場面 6-9 お客様が物を落としたらすぐに新しい物をお持ちする」項目と「場面 3-3 他のスタッフが先に出迎えた時は、人数分のお水とおしぼりを準備する」項目についても指導した。

1) 「場面 6-9 お客様が物を落としたらすぐに新しい物をお持ちする」指導

「お客様が食事中」という設定のもと、S はカウンターに立ち、お客様役を兼ねた指導者 1 名は客席に着席した後、指導を開始した。

1 試行目は、指導者がスプーンを落としたにもかかわらず、「すみません」と言いその場で立ちつくしていたため、どのような行動をしたらよいのかが全く分からないようであったので見本を示した。その次には、S がお盆に載せた新しいスプーンを指導者の所に持ってきているにもかかわらず、「お客様です。新しいスプーンをお持ちください」という主格の転倒がみられていた。4 試行目では、すぐにスプーンを拾い、新しいスプーンをお盆に載せてお客様である指導者に渡すことができていた。しかし「新しいのスプーン」という言い方については、文字で正確な言い回しの確認を行うなど定着につなげていく必要がある。

表3. 「場面 6-9 お客様が物を落としたらすぐに新しい物をお持ちする」指導結果

試行数(指導日)	指導者	S
1 (1/15)	スプーンを落とす。	「すみません。」と言ってスプーンを拾い、無言で立ったまま。
	全プロンプト 台詞「新しいスプーンをお持ちします。」 Sの背中を押してカウンターに連れて行く。 お盆の上にスプーンを置く見本を見せる。	Sがお盆にスプーンを置く。
	テーブルに着く。	指導者の所へお盆に載せたスプーンを持ってくる。 S「お客様です。」「新しいスプーンをお持ちください。」(※主格の転倒がみられている) Sがスプーンを指導者に渡す。
	直接言語プロンプト「ごゆっくりどうぞ。」	「ごゆっくりどうぞ。」と言って、お辞儀をする。
2 (1/15)	ストローを落とす。  間接言語プロンプト「ごゆっくり?」	ストローを拾う。 「新しい物をお持ちします。」 お盆にストローをのせて「新しいストローがありました。」と言って、指導者に渡す。 お盆をクルクルとさせる。  「ごゆっくりどうぞ。」
3 (2/12)	モデルを示す。	
4 (2/12)	コーヒーのスプーンを落とす。	スプーンをすぐに拾いに行き、「新しいのスプーンを持ってきませんか。」と言って、カウンターに行き、お盆に別のスプーンをのせる。 「お待たせしました。新しいのスプーンでございます。」と言って、指導者のコーヒーのお皿に置く。 黙ったまま。
	直接言語プロンプト「ごゆっくりどうぞ。」	「ごゆっくりどうぞ。」と言って、お辞儀をする。

## 2) 「場面 3-3 他のスタッフが先に出迎えた時は、人数分のお水とおしぼりを準備する」指導

「お客様が来店時」という設定のもと、Sはカウンターの奥、他のスタッフ役の生徒Tはカウンターの前、そしてお客様役を兼ねた指導者1名は店舗の入り口の外に立ち、指導を開始した。

201X年+1年2月6日と2月12日、2月26日の3日間、合計8試行を行った結果、お客様が入店した際と「何名様が来店したのか」についての意識の希薄さがあると推察した。ただし8試行目では技能習得行動がみられた。また、指導最終日である201X+1年3月5日の一般客の来店時、他のスタッフが持っていたであろうコーヒーのお砂糖やスプーンの置き方がきれいに置かれていないことに気づき、それらの向きをそろえられたこと、他のスタッフにお盆を手渡す時やお水のポットを手渡す時など、複数回、「お願いします」と言って相手に手渡すことができたことなど、「気配り」する場面がみられていた。今後、一定の期間を空けて結果を検証し、必要があればお客様が入店した時にすべき行動や注意すべき点について、さらに行動分析を行った上で指導を行うことが必要である。

表 4. 「場面 3-3 他のスタッフが先に出迎えた時は、人数分のお水とおしぼりを準備する」指導結果

試行数 (指導日)	指導者	S
1 (2/6)	見本を示した後、 「お客様が来たら、すぐにお水を準備するんですよ。」	
2 (2/6)	指導者と菓子工房Hの接客スタッフ1名がお客様として入店。	「分かった。」
3 (2/12)	お客様として入店。 「Sさん？」 「Tさんが、お客様1名様ですと言っていますねー。」	ポーンとしたまま。 ポーンとしたまま。  1名分のお水とおしぼりの準備をしてお盆に載せることができた。
4 (2/12)	お客様として入店。  直接言語プロンプト「お願いします。」	「いらっしゃいませ。」と言い、1名分のお水とおしぼりをお盆に載せて準備ができた。 無言でTさんにお盆を手渡す。
5 (2/26)	お客様として入店。 直接言語プロンプト「いらっしゃいませ。」  (※この段階で終了。)	ポーンとしたまま。  「いらっしゃいませ。」
6 (2/26)	お客様として入店。  (※この段階で終了。)	「いらっしゃいませ。」と言えた。 人数分(1名分)のお水とおしぼりの準備ができた。
7 (2/26)	Tさんがホットコーヒーの注文を受けている時「Sさん。」の間接言語プロンプト。	ホットコーヒーの準備ができた。
8 (2/26)	お客様として入店。	「いらっしゃいませ」と言えた。 人数分(1名分)のお水とおしぼりの準備ができた。 お水とおしぼりが載ったお盆を手渡す時に「お願いします。」と言えた。

## (3) 接客サービス場面以外での S の変容

表 5. は、S について、菓子工房のカフェに来店した S の母親に指導の成果にかかわるエピソードについて尋ねた結果と学級担任 1 名及び副担任 1 名の S に対する日常生活上の変化について尋ねた結果である。「挨拶」、「丁寧さ」、「心理的な安定」、「話し言葉」などの向上がみられた。

表 5. S の母親と学級担任からの S の変容に関するコメント(201X+1 年 3 月)

S の母親からの S の変容に関するコメント	S の学級担任と副担任からの S の変容に関するコメント
<ul style="list-style-type: none"> <li>・家は団地。今までは、近所の人々が挨拶をしても、受け答えをしなかったのに、自分から近所の人に「おはようございます」と言ってお辞儀ができ、「ただいま」とも言えるようになってきている。このことは近所の方から、報告を受けている。時々、「おはよう」にはなってしまうことはあるとのこと、そこはまだ課題ではある。</li> <li>・以前は、丁寧語は使えなかったが、「～ます」、「～です」と言える場面が増えてきている。</li> <li>・物の置き方などは、以前はとても雑だったが、丁寧に置くことができるようになってきている。</li> <li>・自分の娘は、コミュニケーションに課題があると思うが、接客サービス学習のお陰で成長がみられたと思う。</li> <li>・久しぶりに、実際に接客している様子を見たが、とても上手になっていると思った。セリフもスムーズになったと思う。</li> <li>・課題としては、お客様が席を立った後、すぐに食器を片づけてしまうのではなく、見送ってから片づけられるといいですね。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・変なイントネーションがなくなってきた。(中国人が話す日本語のようなイメージのイントネーション)</li> <li>・自分から挨拶ができることが多くなってきている。</li> <li>・注意された時や友だちがやむを得ず大きな声を出した時など、すぐに大きな声を出していたが、そうしたことがとても少なくなった。</li> <li>・理由があって何かをやりたくない時には、きちんとした理由を伝えることができるようになってきている。</li> </ul>



#### 4. 考察及び今後の課題

研究の結果(1)～(3)に述べたように、「優しさ」や「丁寧さ」、「思いやり」、「気配り」などの他者への配慮を具体化した丁寧な受け答えや優しいふるまい、相手への気遣いなどが、行動分析に基づく指導の結果、日常生活場面でも汎化された可能性があると考えた。

指導効果が得られた要因を考察する。接客サービスにおいては、挨拶など「自発的に」お客様に働きかける場面がほとんどであることから、指導を複数回繰り返す過程で「他者へ自発的にコミュニケーションをとる力が高まった」と推察する。また、接客サービスでは他のスタッフとのやりとりに『～お願いします』と依頼されて『はい』と応答する場面、もしくは、『～お願いします』と依頼して『はい』と応答される場面が多いことから、やりとりの経験が蓄積できたことも要因であると考えられる。丁寧な行動については、接客サービスではお辞儀の仕方やグラスの置き方、おしぼりや食器の向きの確認、少しの水滴にも気が付いて布巾で拭くなど、行動全てに丁寧さを求められる。課題があればその都度、修正のやり直しを行ったため、即時フィードバックと具体的な行動の教示がSの「丁寧さ」に対する意識の強化を図ることができたと考えられる。「場面6 お客様が食事時の待機」の際の指導については、スプーンを落とした時の対応のみの指導となった。改善はみられてはいるがまだ継続した指導が必要である。

Sは6日間の指導を通して、お客様を出迎えてからお客様が帰った後の後片付けまでの基本的な応対については、一人でできるようになった。しかしながら、「台詞を言ってからお辞儀をする」、「相手の顔をしっかりと見て対応する」など、動作の精度を高めるためには、さらに細かい行動単位での分析を行い、より高度な接客・接客技術の向上を目指すことが今後の課題と言える。

本研究を通して、Sは接客行動分析表と最小限の介入を用いた結果、接客サービスがほぼ一人でできるようになっただけでなく、他のスタッフに対して気配りする場面が見られ始めたことや挨拶や返事などのコミュニケーションスキルが高まったこと、丁寧な所作の向上がみられたこと、話し言葉の向上が見られたこと、心理的な安定がみられてきたことなどの接客サービスの時間以外における日常生活面での変容がみられた。今回の実践研究においては、知的障害特別支援学校における抽象的な内容に対する指導の在り方の一例を示すことができたといえよう。

#### 謝辞

Sさんはじめ保護者、学級担任の先生方、そして、H菓子工房のスタッフの皆様にご心より感謝申し上げます。

#### 文献

- 1) 文部科学省(2018)『特別支援学校学習指導要領解説各教科編(小学部・中学部)』開隆堂出版,p.26.
- 2) 谷亜由美(2018)『高知大学教育学部附属特別支援学校研究紀要 24』 p. 24.
- 3) 小川浩編著(2012)『障害者の雇用・就労をすすめるジョブコーチハンドブック』エンパワメント研究所, pp. 111-128.
- 4) 高知県教育委員会(2018)『高知県特別支援学校技能検定テキスト(接客)』.
- 5) 全国特別支援学校知的障害教育校長会キャリアトレーニング編集委員会編著(2010)『キャリアトレーニング事例集Ⅲ「接客サービス編」』ジアース教育新社.

