

## 専攻科の生徒を対象としたビジネスマナー教育に関する調査と分析

内野 智仁

社会人に求められるビジネスマナーについて学ぶことができるデジタル教材「マナー・クエスト」に設定した問題の理解状況について、聴覚特別支援学校の高等部専攻科の生徒を対象に調査した。その結果、基礎知識を学ぶ問題、見方・考え方を学ぶエピソード問題について、それぞれ正答率の低い問題や「わからない」が選択された問題が明らかになった。

キー・ワード： 進路指導 ビジネスマナー 高等部専攻科 聴覚障害教育

### 1 はじめに

聴覚障害者である生徒（以下、聴覚障害生徒）を対象とした進路指導の現状について、国立特別支援教育総合研究所（2009）の調査では、聴覚特別支援学校の進路指導担当の半数以上が経験年数5年未満で、指導書を保有せず、教材なしに教育を行っていること、教材を使用している場合でも、市販のテキスト・映像資料、公共機関による刊行物、自作のプリント資料等の「見る・読む」が中心となっていることが明らかにされている。

また、学校教育の進路指導について、実践を通じた指導方法の蓄積が少ないこと、生徒の内面の変容や能力・態度の向上等に十分結びついていないこと等が全体に共通する課題として示されている（文部科学省 2004）。

そのため、実践を通じた指導方法の蓄積のために、教育の必要性がある「基本的なマナー」（国立特別支援教育総合研究所 2009）について、学習者の反応を活かし、選択肢回答に応じて個別のフィードバックが与えられるデジタル教材を開発・検証することは、教育的にも社会的にも意義があると考えられる。

筆者は、ビジネスマナー育むことを目的とするデジタル教材「マナー・クエスト」を作成している（内野 2017）。Table1 に示す知識問題とエピソード問題で構成し、選択肢回答やフィードバックメッセージによる学習者の動機付けを高める工夫、社会人に求められる心構えや考え方を学ぶ活動に関係図を活用する工夫等を基にして教材化した。

Table1 「マナー・クエスト」に設定した問題

基礎知識を学ぶ問題カテゴリ		問題数
共通編 33 問	髪の毛	4
	つめ	3
	スーツ	7
	ワイシャツ/ブラウス	5
	くつ	2
	かばん	3
	時計	5
	所持品	2
	コート	2
女性編 12 問	スカート	3
	ブラウス	2
	化粧	3
	ストッキング	2
	アクセサリ	2
男性編 16 問	ひげ	6
	靴下	3
	ネクタイ	4
	ズボン	3
見方・考え方を学ぶエピソード問題		
①実習中、急な大雨で昼休憩に上司から「かさ」を借りた。どのように返却すべきか思考することを通して、相手への心遣いや考え方を学ぶ。		
②身だしなみを整えないと、周囲にどのような印象を持たれるのか体験する。その体験を通して、社会人としての心構えや考え方を学ぶ。		

Table2 基礎知識を学ぶ問題の正答数と正答率その1 (No. 1～No. 21)

No	質問項目	全体 (N=12)		専1 (N=5)		専2 (N=7)	
		正答	割合	正答	割合	正答	割合
1	明るい印象を与えるために、髪は「明るい茶色」に染めた方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
2	髪の毛は前日に「整髪料（ワックスやスプレー）」でセットしてから眠る方が良い。	10	83%	4	80%	6	86%
3	髪の毛は前日に風呂に入ってしっかりと洗った方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
4	正面から見たときに「耳」や「おでこ」が見えた方が良い。	10	83%	4	80%	6	86%
5	手の「つまめ」は、当日の朝に切ったり整えた方が良い。	4	33%	2	40%	2	29%
6	手の「つまめ」が、少し汚れていても気にしない方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
7	手の「つまめ」は、いつでもキレイな状態となるように気を付けた方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
8	スーツは、前日までに家の洗濯機で洗濯しておく方が良い。	7	58%	3	60%	4	57%
9	スーツは、出来るだけ長期間、太陽が当たる場所に干しておく方が良い。	8	67%	3	60%	5	71%
10	スーツが少し破けても、ボタンが外れても、マナーとしてそのまま着る方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
11	スーツの汚れや毛玉、ほこりなどを確認し、きれいに取り除いておく方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
12	「スーツの上着」は、男女どちらも、すべてのボタンを留める	7	58%	1	20%	6	86%
13	「スーツの上着」は、男性は一番下のボタンを開け、女性はすべてのボタンを留める	7	58%	1	20%	6	86%
14	「スーツの上着」は、男女どちらも、一番下のボタンは開ける	8	67%	2	40%	6	86%
15	ピンク色のワイシャツやブラウスを着れば目立ち、職場で好感が得られる。	10	83%	4	80%	6	86%
16	ワイシャツやブラウスのボタンが一つ無くなっていたが、上着を着れば見えないので大丈夫だ。	12	100%	5	100%	7	100%
17	最近のワイシャツやブラウスは、洗ってもシワが残らないのでアイロンをかける必要はない。	12	100%	5	100%	7	100%
18	アイロンをかけた白いワイシャツやブラウスを準備して着用する方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
19	ワイシャツやブラウスの襟（えり）や袖口（そでぐち）の汚れを確認して、汚い場合は使わない。	11	92%	5	100%	6	86%
20	新しく仕事用の「くつ」を買ったら、仕事当日まで使わない方が良い。	10	83%	3	60%	7	100%
21	「くつ」は、靴みがきなどを使って前日の夜にキレイにしておく方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%

Table3 基礎知識を学ぶ問題の正答数と正答率その2 (No. 22～No. 33)

No	質問項目	全体 (N=12)		専 1 (N=5)		専 2 (N=7)	
		正答	割合	正答	割合	正答	割合
22	移動するときに両手が使えるように「リュック」で会社に行く方が良い。	10	83%	5	100%	5	71%
23	スーツに合った「かばん」を持っていない場合は、新しく買ったほうが良い。	12	100%	5	100%	7	100%
24	前日までに通勤用の「かばん」をキレイに掃除しておく。	12	100%	5	100%	7	100%
25	個人の「スマートフォン」は、仕事に使わないので持って行かない方が良い。	10	83%	3	60%	7	100%
26	「腕時計」は、仕事に使わないので持って行かない方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
27	正確な時刻が分かるので、時刻は腕時計よりもスマートフォンで確認した方が良い。	10	83%	5	100%	5	71%
28	腕時計は必ず着用し、出来る限り高価なブランド品を選んだ方が良い。	8	67%	2	40%	6	86%
29	腕時計を着用する場合は、高価すぎるブランド品などは避けた方が良い。	9	75%	3	60%	6	86%
30	「ハンカチ」は、仕事に使わないので持って行かない方が良い。	12	100%	5	100%	7	100%
31	「ハンカチ」や「ポケットティッシュ」は、すぐに取り出せる場所にしまっておく。	11	92%	4	80%	7	100%
32	寒い時期であっても、新入社員はコートを着たりマフラーをしない方が良い。	10	83%	3	60%	7	100%
33	会社の建物に入る前にコートは脱いでおく。	12	100%	5	100%	7	100%

Table4 見方・考え方を学ぶエピソード問題の正答数と正答率

No	エピソード：大雨のため、会社から昼食に行くときに 上司から「かさ」を借りた。	全体 (N=12)		専 1 (N=5)		専 2 (N=7)	
		正答	割合	正答	割合	正答	割合
A	すぐに返却する必要があるため、昼食後に会社に戻ったときに上司へ返却した。	6	50%	2	40%	4	57%
B	その後、雨水を乾かすため、会社の「かさ立て」に置き、上司にお礼を伝えて帰宅した。	10	83%	4	80%	6	86%
C	自宅に持ち帰り、乾かしてから返却したいことを上司に伝え、翌日返却した。	7	58%	3	60%	4	57%

## 2 研究目的

デジタル教材「マナー・クエスト」に設定した問題に関する生徒の状況を分析すること、そして設定

した問題文や選択肢の妥当性や今後の作成指針を検証・検討することを念頭に、本研究では聴覚障害生徒を対象にテスト用紙を使った調査を行う。

Table5 選択肢「わからない」の回答があった問題一覧

No	共通編	専 1	専 2
2	髪の毛は前日に「整髪料（ワックスやスプレー）」でセットしてから眠る方が良い。	1	1
9	スーツは、出来るだけ長期間、太陽が当たる場所に干しておく方が良い。	2	1
14	「スーツの上着」は、男女どちらも、一番下のボタンは開ける	3	1
15	ピンク色のワイシャツやブラウスを着れば目立ち、職場で好感が得られる。	1	1
No	女性編	専 1	専 2
1	「スカート」の長さは、長ければ長い方が良い。	2	1
4	白い「ブラウス」よりも、青色などの色の付いたブラウスを着ると良い。	1	1
No	男性編	専 1	専 2
1	「ひげそり」は当日の朝では遅いので、出来る限り前日にそって置く。	1	1
7	「くつ下」は白色で長めのものを選ぶと良い。	1	1
10	明るい印象を与えるために黄色や赤色の「ネクタイ」を選ぶと良い。	1	1
11	実習生や新入社員は、黒色の「ネクタイ」を選ぶと良い。	3	1
No	エピソード問題	専 1	専 2
A	すぐに返却する必要があるため、昼食後に会社に戻ったときに上司へ返却した。	2	2

### 3 調査方法と結果

聴覚特別支援学校の高等部専攻科1年生5名（以下、専1）と2年生7名（以下、専2）に、問題文と選択肢を記したテスト用紙を配付し回答を求めた。

テスト用紙は、Table1に示す共通問題33問、女性編12問、男性編16問、エピソード問題①の問題文と、3つの選択肢（正しい・間違い・わからない）で構成した。選択肢1つに印を付ける形式で回答を求めて、全てに回答し終わった時点でテスト用紙を回収し、正答が記されたプリントを配付した。

Table2とTable3は、基礎知識を学ぶ共通編の問題No.1～No.33の正答数と正答率についてまとめた結果である。Table4は、見方・考え方を学ぶエピソード問題の正答数と正答率についてまとめた結果である。Table5は、基礎知識を学ぶ共通編・女性編・男性編の問題とエピソード問題について、「わからない」を選択した回答者が1名以上いた問題と回答者数をまとめた結果である。基礎知識を学ぶ共通編について、全員が正答できた問題は、33問中15問あった。専1の正答率が専2の正答率を上回っていた問題は、5問あった。専2の正答率が専1の正答率

を上回っていた問題は、13問あった。エピソード問題について、全員が正答できた問題はなく、3問中2問が正答率50%程度の状況だった。

### 4 まとめ

ビジネスマナー理解に関する一端が明らかになった。正答率の低い問題や「わからない」が選択された問題等の教育方法について今後検討が必要である。

#### 【参考文献】

- 独立行政法人国立特別支援教育総合研究所（2009）  
障害のある子どもへの進路指導・職業教育の充実に関する研究，[http://www.nise.go.jp/blog/2009/05/post\\_212.html](http://www.nise.go.jp/blog/2009/05/post_212.html)（参照日 2017.12.01）
- 文部科学省（2004）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，[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chousa/shotou/023/toushin/04012801/002.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/023/toushin/04012801/002.htm)（参照日 2017.12.01）
- 内野智仁（2017）聴覚障害生徒を対象としたビジネスマナー教育用シリアスゲームの試作，第51回全日本聾教育研究大会研究集録，147-148。