

# 13 流通・サービス

## ○内容の構造

- ・流通・サービス科では、産業界で必要とされる資質・能力を見据え、育成を目指す資質・能力を、「知識及び技術」、「思考力、判断力、表現力等」、「学びに向かう力、人間性等」の三つの柱で示しています。
- ・流通・サービス科は、(1)流通業やサービス業の概要、(2)商品管理、(3)販売、(4)清掃、(5)事務の五つの指導項目で内容が構成されています。
- ・指導項目(1)「流通業やサービス業の概要」は、今回の改訂で新たに設けられました。

## ○表の見方

- ・流通・サービス科は、主として専門学科において開設される教科の一つです。学習指導要領解説では、特に段階は分けられていないため、指導内容表は一つの段階としてまとめました。
- ・分かりやすくなるよう、表記について次のような工夫をしました。
  - 「・」：高等部学習指導要領解説に記されている具体的な指導内容例
  - 「★」：岡山県内の知的障害特別支援学校高等部で取り組まれている内容例
  - 斜体表記：興味・関心を高めたい内容として、考慮して取り扱いたい内容

## ○教科の特質

- ・流通・サービス科においては、流通業やサービス業が人間の生活を支える産業の一つであるという視点を持ち、地域や社会の健全で持続的な発展に寄与する職業人として必要な資質・能力の育成を目指しています。
- ・「流通・サービスの見方・考え方」とは、「流通業やサービス業に関する事象を、企業の社会的責任に着目して捉え、適切な商品の流通やサービスの提供などに関連付けること」を意味しています。この「流通・サービスの見方・考え方」を働かせることが重要なポイントとなっています。

## ○内容を取り扱う際の配慮事項

- ・指導項目の(2)から(5)までについては、生徒や地域の実態、学科の特色等に応じて、いずれか一つ以上を選択して扱うことができます。
- ・指導項目で示していない事項についても、流通・サービス科に関する適切な事項があれば取り上げて指導することができます。(高等部学習指導要領第1章第2節第2款の3の(4)のアの規定)

流通・サービス

流通・サービス		
目標	流通・サービスの見方・考え方を働かせ、実践的・体験的な学習活動を行うことなどを通して、流通業やサービス業を通じ、地域や社会の健全で持続的な発展に寄与する職業人として必要な資質・能力を次のとおり育成することを目指す。	
知識及び技術	(1) 流通やサービスに関することについて理解するとともに、関連する技術を身に付けるようにする。	
思考力、判断力、表現力等	(2) 流通業やサービス業に関する課題を発見し、職業人に求められる倫理観を踏まえ課題を解決する力を養う。	
学びに向かう力、人間性等	(3) 職業人として必要な豊かな人間性を育み、よりよい社会の構築を目指して自ら学び、社会貢献に主体的かつ協働的に取り組む態度を養う。	
(1) 流通業やサービス業の概要	知識及び技術	① 流通業やサービス業が社会で果たしている意義と役割などについて理解するとともに、事務機器の取扱いなどに関する技術を身に付ける。
	思考力、判断力、表現力等	② 商品の流通やサービスの提供などを通して地域や社会の健全で持続的な発展に寄与する視点から、顧客のニーズに応じた商品の流通やサービスの提供などのために必要な課題を発見し、よりよい商品の流通やサービスの提供などのための工夫について考え、表現する。
	学びに向かう力、人間性等	③ 流通業やサービス業の意義と役割などについて自ら学ぶ。
	ア 流通業やサービス業の意義と役割	流通業やサービス業が人間の生活と深く関わっていること
		産業社会の中で流通業やサービス業が重要な役割を果たしていること
		多様な商品が流通し、多様な商品やサービスが販売、提供されていること
	イ 流通業やサービス業の基礎	販売、提供される商品やサービスが人間の生活にとって必要不可欠なものであること ★飲食業などの接客や接遇についてなど
		流通やサービスに係る職業に関すること ★接客業や接客業務についてなど
		身近にある地域の流通業やサービス業の動向
		商品の生産から商品が顧客に渡るまでの流れ
ウ 事務機器、機械や道具、コンピュータ等の情報機器の取扱い	顧客のニーズに応じた商品の流通やサービスの質の向上を図ることの重要性	
	マーケティングに関する基礎的・基本的な手順と方法に関すること	
ウ 事務機器、機械や道具、コンピュータ等の情報機器の取扱い	流通業やサービス業で用いられる各種の情報機器の名称、用途、操作手順、保管・管理等	
	流通業やサービス業における情報通信ネットワークの活用について	
(2) 商品管理	知識及び技術	① 流通業における商品管理業務の内容と特徴などについて理解するとともに、商品の包装・箱詰め、運搬・保管・管理の手順や方法など商品管理業務に関する技術を身に付ける。
	思考力、判断力、表現力等	② 商品管理業務において、顧客のニーズに応じた商品の流通のために必要な課題を発見し、よりよい商品の流通のための工夫について考え、表現する。
	学びに向かう力、人間性等	③ 商品管理業務の内容と特徴などについて自ら学び、商品管理に主体的かつ協働的に取り組む。
	ア 商品管理業務の内容と特徴	商品管理業務の内容の概要と特徴について ・食料品、衣料品
		商品管理業務の意義や役割、商品の特徴に即して取り扱うことの重要性 ・食料品、衣料品 ★常温、冷凍、冷蔵倉庫など管理温度や鮮度、消費期限等に応じた商品管理、商品の重量、容量、形状や強度に応じた商品管理 ★ケアマーク（天地無用・割れ物など）などの理解と表示に即した取扱いなど
	イ 商品管理の方法	品物の収納に関すること ・箱詰め、パレット積みなど ★折りたたみコンテナ、段ボール箱、商品整理棚を用いての収納、入荷品や出荷品の検品、ピッキング、商品の登録、バーコードの発行と貼り付け、在庫管理など
		倉庫における保管に関すること ★JANコードに即した保管など
		運搬に関すること ・台車、コンベア、フォークリフト等 ★手運びによる積み込みや運搬、カゴ台車、ハンドリフト等の特徴や取扱い、運搬用エレベーターの使用、積載表示の読み取りなど
		運送に関すること ★宅配業者や運送業者の役割、運送準備、伝票の作成や納期の確認など
		商品管理に必要な伝票の記入と取扱いに関すること ★バーコード発行機の操作とラベル貼り、ハンディの操作など
各種免許等の取得と活用について興味・関心を高めること ・フォークリフトなど		

流通・サービス

	目標	知識及び技術	① 販売業務の内容と特徴について理解するとともに、販売の手順や方法など販売業務に関する技術を身に付ける。
		思考力、判断力、表現力等	② 販売業務において、顧客のニーズに応じた商品の販売やサービスの提供のために必要な課題を発見し、よりよい商品の販売やサービスの提供のための工夫について考え、表現する。
		学びに向かう力、人間性等	③ 販売業務の内容と特徴などについて自ら学び、販売業務に主体的かつ協働的に取り組む。
(3) 販売	ア 販売業務の内容と特徴	知識及び技術	販売業務の内容の概要と特徴について ・スーパーマーケットなど ★ホームセンターやドラッグストア、衣料品や雑貨店などの各種店舗 ★喫茶店やレストランなどの飲食業 販売までの流れ、陳列の種類、接客の効果など
		思考力、判断力、表現力等	情報通信ネットワークを活用した販売形態の重要性について ★オンラインストア、セルフレジ、ネットワークを活用した在庫確認など
		学びに向かう力、人間性等	商品の特徴に即して取り扱ったり、販売したりすることの重要性について ★商品の温度、賞味期限や消費期限、大きさや形状など
	イ 販売の方法	知識及び技術	商品の仕入れ、包装、陳列に関すること ★発注や品出し、前出し、先出し、フェイス、賞味期限の確認、価格やPOPの表示、ディスプレイ等様々な陳列の方法など ★袋詰めやパック詰め、マルチラッパーやシーラーによる包装と、その前後の個数、寸法、容量や重量の検品(計量)、値札やラベル貼り、タグ付けなど ★レジ袋や紙袋への袋詰め、箱折りや箱詰め、十字縛りや結束機の使用、贈答品など、包装紙やのし紙による包装、ラッピングなど
		思考力、判断力、表現力等	接客に関すること ・挨拶、案内、礼、説明など ★場面や状況、相手に応じた挨拶や礼、声の大きさ、対応など
		学びに向かう力、人間性等	接客に関すること ・身だしなみ、言葉遣い、姿勢など ★レジ対応中の案内や商品補充、清掃中の接客など ★飲食店での案内や誘導、注文時や給仕時の対応など
		知識及び技術	金銭の受取やカード類の処理に関すること ★レジスターの取扱いや会計処理時の接客、対応など
		思考力、判断力、表現力等	伝票類の記入や取扱いに関すること ★納品伝票、宅配伝票、レシートや領収書の概要と取扱いなど
		学びに向かう力、人間性等	マーケティングに関する基礎的・基本的な実務について ・顧客のニーズに関する調査、提供したサービスに関する調査、販売データ等、収集した情報の分析結果に基づき、よりよい商品の販売やサービスの提供など ★特売や天候、曜日や時間帯、商品の内容量やメーカーの違いによる各商品の売れ行きや、顧客の動きや意見などの分析、それに即した商品の種類や量の増減、陳列、配置、表示や清潔感などの環境面や、接客、接客面の工夫など
		知識及び技術	関連する技能検定等の受検と活用について興味・関心を高めること ★接客検定、清掃検定、S検B2級(全国スーパーマーケット協会)、電卓検定など
	目標	知識及び技術	① 清掃業務の内容と特徴について理解するとともに、清掃の手順や方法など清掃業務に関する技術を身に付ける。
		思考力、判断力、表現力等	② 清掃業務において、顧客のニーズに応じた清掃サービスの提供のために必要な課題を発見し、よりよい清掃サービスの提供のための工夫について考え、表現する。
		学びに向かう力、人間性等	③ 清掃業務の内容と特徴などについて自ら学び、清掃業務に主体的かつ協働的に取り組む。
(4) 清掃	ア 清掃業務の内容と特徴	知識及び技術	清掃業務の概要と特徴 ・公共施設や宿泊施設など必要となる清掃業務の内容(概要)と特徴 ★屋外や建屋の外回り、廊下やトイレなどの場所に応じた清掃や、ガラスや布、木材など材質に応じた清掃についてなど
		思考力、判断力、表現力等	清掃業務の重要性 ・清掃業務により美観が向上するだけでなく、環境衛生が向上したり建物等を傷みから守ることができたりすることなど
	イ 清掃の方法	知識及び技術	清掃用具や道具の使用・保管 洗剤や薬剤の取扱いや保管 ★清掃用具や道具、洗剤や薬剤の使用や保管における安全面に対する配慮など
		思考力、判断力、表現力等	清掃手順の理解や清掃技術の習得 清掃場所の床材等に応じた清掃方法の選択 ・依頼された清掃場所に適した清掃方法を顧客に提案 ・清掃時間内に作業を終えられるよう効率的な手順や役割分担を選択 ・サービス業として顧客のニーズに応えながら、協働的に業務を遂行する必要があること ・サービス業として、周囲に常に気を配りながら作業を行うことが求められること ★フロアスクイジー、自在ぼうき、糸モップ、ダスタークロス、ポリッシャー、床ワックス、掃除機などの床清掃や、タオルやスクイジー、モイスチャーなど窓清掃の道具の特徴と取扱いなど
		学びに向かう力、人間性等	★机、床、カーペット、教室、廊下階段、トイレなど、場所や材質に応じた清掃の特徴と方法など ★客室清掃やビルクリーニングなど、業務に応じた清掃の特徴と方法、業務中の周囲の人への配慮や態度など
		知識及び技術	廃棄物の処理と再利用 ★市町村や企業に応じた廃棄物の分別や処理方法など
		思考力、判断力、表現力等	清掃で使用する機械、機器、道具などの使用と保管 ・清掃で使用する機械、機器、道具などの使用と保管、使用前に安全点検を行うことや異常時の解決方法など、安全点検や異常時の対応に関することなど
		学びに向かう力、人間性等	各種資格等の取得と活用について興味・関心を高めること ・ビルクリーニングなどの各種資格等 ★清掃検定、全国障害者技能競技大会(アビリンピック)など
		知識及び技術	
		思考力、判断力、表現力等	
学びに向かう力、人間性等			

流通・サービス

目標	知識及び技術	① 事務業務の内容と特徴について理解するとともに、事務処理の手順や方法など事務業務に関する技術を身に付ける。
	思考力、判断力、表現力等	② 事務業務において、企業でのニーズに応じた事務処理のために必要な課題を発見し、よりよい事務処理のための工夫について考え、表現する。
	学びに向かう力、人間性等	③ 事務業務の内容と特徴などについて自ら学び、事務業務に主体的かつ協働的に取り組む。
ア 事務業務の内容と特徴	事務業務の内容の概要と特徴について ・事業所で必要となる事務業務 ・文書等の作成と郵便物の集配 ・企業における事務業務の重要性	
	情報通信ネットワークの活用 ・事務業務における情報通信ネットワークの活用の重要性	
イ 事務処理の方法	事務補助 ・企業内の書類の複写等の事務補助 ★カッターナイフやホッチキス、のり、パンチ等の文房具の使用 ★コピー機やスキャナーなどによる複写や書類の取り込み、書類の校正、印刷、製本、封入、仕分け、集配、郵送、処分、ラミネート、押印、スタンプ押し、ラベルや宛名作成、シール貼りなど	
	情報機器の操作 ・事務機器やコンピュータ等の情報機器などの操作 ★コピー機、シュレッダー、ラミネーターやラベラーなどの機械の操作、パソコンによる伝票、顧客の情報、日報、文章や数値等の入力、照合作業など	
	書類等の取扱い ・書類等の分類や収納、保管などの取扱い ★分類表に応じたインデックス、ラベルの作成、紐結び、クリップ、ファイルフォルダ等を用いてのファイリングなど	
	応対に関するビジネスマナー ・受付案内などの応対時の挨拶、言葉遣い、表情、電話応対などの応対 ★職場内での身だしなみ、整理整頓、郵便物や書類の集配時の応対、報告や依頼、名刺交換、来客対応、電話応対など	
	情報通信ネットワークの活用 ・メールの送受信などの情報通信ネットワークの活用 ・個人情報の取扱いを含む情報セキュリティ管理に関すること ★電話、ファックス、Eメールやネットワークシステムなどの使用など ★セキュリティポリシーに即した、情報の取扱いについてなど	
	各種検定等の受検と活用について興味・関心を高めること ★岡山県特別支援学校技能検定（パソコン、接遇、オフィスアシスタント）、パソコンスピード検定、全国障害者技能競技大会（アビリンピック）など	

指導計画の作成に当たっての配慮事項

- ア 単元など内容や時間のまとまりを見通して、その中で育む資質・能力の育成に向けて、生徒の主体的・対話的で深い学びの実現を図るようにすること。その際、流通・サービスの見方・考え方を働かせ、実践的・体験的な学習活動の充実を図ること。
- イ 地域や産業界との連携・交流を通じた実践的な学習活動や就業体験活動を積極的に取り入れるとともに、社会人講師を積極的に活用するなどの工夫に努めること。
- ウ [指導項目]の指導に当たっては、実験・実習を適切に取り入れること。

実験・実習を行うに当たって留意すること

- ※ 関連する法規等に従い、施設・設備や薬品等の安全管理に配慮し、学習環境を整えること。
- ※ コンピュータ等の情報機器などを適切に整備し、学習環境を整えること。
- ※ 事故防止や環境保全の指導を徹底し、安全と衛生に十分留意すること。
- ※ 運搬機械や道具等の操作や保管・管理などの取扱い方法について十分理解を図り、安全に作業ができるようにし、危険防止の指導を徹底すること。
- ※ より一層の衛生管理や品質管理が求められていることから、例えば、換気やマスクの着用、異物混入を防ぐための作業服の着用、衛生的な手洗いなど、衛生面に配慮した実習環境を整備すること。
- ※ 校外で調査・研究・実習などを行う際においても、事故の防止や安全管理などに配慮し、指導計画を綿密に作成し、目的が効果的に達成されるよう、生徒指導にも十分留意すること。
- ※ 排気、廃棄物や廃液などの処理についても、十分留意すること。
- ※ 清掃に使用する薬品等については、使用、保管及び廃棄並びに排気及び廃液の取扱いについて常に適切な指導を行うこと。