

## 令和8年度青森県特別支援学校技能検定・発表会

制限時間10分

## 「接客サービス分野」評価表

検定日：令和8年11月18日

学校名（

）受検番号（

）生徒氏名（

）

\*本人の申し出により声かけをした場合、その項目の声かけ欄にチェックを入れる。できた評価内容にチェックを入れる。

流れ	番号	評価項目	評価内容 ※できた内容にチェック (☑) をつける	評価	話し方例
準備	1 声かけ ☐	審査会場入場	<input type="checkbox"/> 衛生的な服装(頭髪、髭、爪、服装、ひも結び・ボタン留め) <input type="checkbox"/> 待機の姿勢(背筋を伸ばし、手は組んでおへそ付近へ) <input type="checkbox"/> 返事をする	/6	補佐係「〇〇学校、〇〇さん。」 受検者「はい。」 補佐係「準備をしてください。」
		伝票とボールペン	<input type="checkbox"/> 日付と担当者名を記入 <input type="checkbox"/> エプロンのポケットに入れる		
		開始	<input type="checkbox"/> 開始を適切な声の大きさ及び態度で伝える		「〇〇学校の〇〇です。 お願いします。」
お客様入店	2 声かけ ☐	出迎え	<input type="checkbox"/> お客様の顔を見ながら、届く声で挨拶する <input type="checkbox"/> 挨拶の後にお辞儀をする	/8	「いらっしゃいませ。」
		席案内	<input type="checkbox"/> お客様の人数を確認する <input type="checkbox"/> お客様の先に立って歩く <input type="checkbox"/> 分かりやすいように、手でテーブルを指す		「何名様でしょうか。」 「かしこまりました。こちらの席へどうぞ。」
		メニュー案内	<input type="checkbox"/> 着席したらメニューを案内する <input type="checkbox"/> お客様に届く声の大きさと話す <input type="checkbox"/> メニューを案内した後にお辞儀をする		「メニューはこちらでございます。少々お待ちください。」
水サービス	3 声かけ ☐	水入れ	<input type="checkbox"/> グラスの下半分を持つ <input type="checkbox"/> グラスに適量(7~8分目)を入れる <input type="checkbox"/> ピッチャーの口をグラスにつけずに水を注ぐ	/6	「お水でございます。」
		水のサービス	<input type="checkbox"/> 片手にトレイをのせる <input type="checkbox"/> グラスの下半分を持つ <input type="checkbox"/> 片手にトレイをのせたまま提供する		
注文伺い	4 声かけ ☐	注文伺い	<input type="checkbox"/> トレイを脇に挟む <input type="checkbox"/> お客様の方を見て、聞こえる声で伺う	/7	「ご注文はお決まりでしょうか。」
		伝票記入	<input type="checkbox"/> テーブル番号、客数、数量を漏らさず記入する		
		確認	<input type="checkbox"/> お客様の方に体を向けて注文の確認をする <input type="checkbox"/> 品名と数を正しく復唱する		「ご注文は以上でよろしいでしょうか。」 「ご注文を繰り返します。〇〇がお一つ、△△がお一つですね。」
		席を離れる	<input type="checkbox"/> お客様を見て聞こえる声で挨拶をする <input type="checkbox"/> 挨拶の後にお辞儀をする		「かしこまりました。少々お待ちくださいませ。」

(第9号様式) 接客サービス分野評価表

注文 伝え	5 声かけ	厨房へ伝達	<input type="checkbox"/> 厨房スタッフに品名と数を正確に伝える <input type="checkbox"/> 伝票を厨房スタッフに向けて置く	/ 5	「注文をお願いします。」 「〇〇を一つ、△△を一つ、お願いします。」					
		<input type="checkbox"/> 次の伝票用意	<input type="checkbox"/> 次の伝票を準備し、エプロンのポケットに入れる <input type="checkbox"/> 待機の姿勢で静かに待つ							
		受け取り	<input type="checkbox"/> 注文の品と伝票を確認してトレイにのせる							
提供	6 声かけ	提供	<input type="checkbox"/> 片手にトレイをのせる <input type="checkbox"/> お客様の口に触れる部分を触らない <input type="checkbox"/> 品名を言ってから、静かに注文品を置く <input type="checkbox"/> お客様の正面に置く <input type="checkbox"/> 注文通りに置く <input type="checkbox"/> 片手にトレイをのせたまま提供する	/ 9	「お待たせいたしました。 〇〇でございます。」 「ご注文はおそろいでしょうか。」					
		伝票を置く	<input type="checkbox"/> 伝票を置くことをお客様に伝え、裏返してテーブルの端に置く <input type="checkbox"/> お客様を見て聞こえる声で挨拶をする <input type="checkbox"/> 挨拶の後にお辞儀をする		「伝票でございます。」 「ごゆっくりどうぞ。」					
見 送り	7 声かけ	待機	<input type="checkbox"/> 待機の姿勢でいる <input type="checkbox"/> お客様をじっと見ない	/ 5						
		見送り	<input type="checkbox"/> お客様の方を見て挨拶をする <input type="checkbox"/> 挨拶の後にお辞儀をする		「ありがとうございました。」					
		<input type="checkbox"/> 忘れ物チェック	<input type="checkbox"/> テーブルの上と下を見る							
片 付け	8 声かけ	下膳	<input type="checkbox"/> トレイに食器やゴミをのせる <input type="checkbox"/> 食器は静かに丁寧に扱う <input type="checkbox"/> 厨房に下膳を伝え、静かに置く	/ 9	「下膳をお願いします。」					
		<input type="checkbox"/> テーブル拭き	<input type="checkbox"/> テーブル全体を拭く <input type="checkbox"/> 動かしたものは元に戻す							
		ゴミ確認	<input type="checkbox"/> テーブルの周りのゴミを確認する <input type="checkbox"/> 椅子を元にもどす							
		椅子の整頓	<input type="checkbox"/> テーブル拭きを下膳口へ戻す							
	終了報告	<input type="checkbox"/> 待機場所にもどり待機の姿勢で終了を伝える		「終わりました。」						
全 体	9	全体印象	<input type="checkbox"/> お客様が満足するサービスだった（失礼がなかった、時間内に終わったなど） <input type="checkbox"/> 笑顔で対応できた（時々できた：1点 できた：2点） <input type="checkbox"/> 水や注文品をこぼさずに提供できた <input type="checkbox"/> 適度な距離感で接客できた	/ 5						
声かけチェックの回数（合計点から引く）			回	時間	分	秒	合計点	/ 60	合計点 — 声かけ回数 = [評価点]	

評価点	0	1～12	13～24	25～36	37～41	42～46	47～50	51～54	55～57	58～59	60
級	なし	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

受検者へのアドバイス