

1 a 反省  
b 後者  
c 訓練

(記述題) 2 3 客の要求は 4 想定しうる

5 最大公約数 6 店員たちは

7 A ア B エ C イ 8 I イ II ウ III ア 9 ウ 10 (記述題)

11 マニユアルから自由になる (完答)

2 a 年配(年輩) b 留守 c 夢

2 エ 3 A くちびる B 目 c かた D 頭 4 イ

5 子どもたちの記憶には 6 元気

7 (記述題) 8 ウ 9 エ 10 どんなにつ

1 仕事に不慣れな新人でも マニユアル  
に書かれていた通りにすれば接客  
が成立するから。

接客における必要最低限のルールやマナーを守つ  
たうえで、その客にとってふさわしいサービスと  
は何かを考え、提供すること。

2 母がもうじき死んでしまうという大切なことを、  
酒の酔いにまかせて言ったり遠回しに言ったりす  
るのではなく、真剣にきちんと伝えてほしいとい  
うこと。

(同意可)

(同意可)

(同意可)

【配点】	
1	1
2	1
その他	7
2	2
7	1
	3
各2点×13	各6点×3
各4点×14	各4点×7
26点	18点
56点	56点

- 1 a 「反省」は「省」の「小」と「目」の部分をはっきり書こう。b 「後者」は二つ挙げたもののうち、あとの方のもの。c 「訓練」は実際にあることをおこなって習熟させること。
- 2 「存在意義は大きい」ということから、マニュアルのプラスの面について答えればよいとわかる。直後の一文が——線①の理由になっているが、「手を引いて導いてくれる」は比喻表現なのでうまく言いかえる必要がある。「パターン」が決まっていることでのようなプラスがもたらされるのか。「理想的なマニュアル」と対比されていることから、かゆいところに手の届かない、臨機応変でない、心のこもっていない接客がなされるということである。
- 3 「悪い意味」とあるので、マニュアルのマイナスの面について書かれているところをさがす。決まっていることでのようなマイナスがもたらされるのか。「理想的なマニュアル」と対比されていることから、かゆいところに手の届かない、臨機応変でない、心のこもっていない接客がなされるということである。
- 4 線③を含む一文から、客のことを考えているのが「理想的なマニュアル」だとわかる。直前の段落で高齢者のことを考えた接客をするファストフード店について述べられているので、ここからさがす。「申し分ない手引き」とあることも決め手となる。
- 5 「本文中のここよりあとの部分から」という条件を読み落としてはならない。直後の一文が「すなわち：」となっていることから、④には「(比喩的に)異なる意見・見解のうちの共通箇所」という意味のことがわかるので読み進めていくと、④の六行後に「最大公約数からもれる部分」とあり、これが「すなわち：」の一文の後半の「異なる部分」と同意だとわかれば解けたであろう。
- 6 「錯覚」とは「かんちがい」のことである。「そのあたりを錯覚している店員」とは「マニュアルは絶対に守らなくてはいけないとかんちがいしている店員」である。そんな店員はもちろん、目の前の客のことを考えていないのである。
- 7 【A】の前後は因果関係になっているので、【A】にはアがはいる。【B】からはじまる段落は、二つ前の段落(「そうでないと：」)や一つ前の段落(「また：」)と、「マニュアル的接客」に終始する店員の例において並列の関係になっているので【B】にはエがはいる。【C】の前には「マニュアル的接客」をする店員について、あとにはマニュアルにとられない接客について書かれているので、【C】には逆接の関係を結ぶイがはいる。
- 8 この一文を非常に簡単にまとめると「I」にも「II」にも同じように接することを不自然に思わない「III」ということになるので、【III】にはアがはいる。【I・II】についてくわしく見ると、「I」に対して、「II」に接するのと全く同じ言葉づかいとなっており、この段落から店員は大人相手の言葉づかいをしているとわかるので、【I】にはイ、【II】にはウがはいる。「量」の話をしていることから、エもふさわしくないとわかる。
- 9 線⑥を含む一文をきちんと読むと、ここでは「場所」の話はしていないとわかるので、そもそもアとイはふさわしくない。また、「量」の話をしていることから、エもふさわしくないとわかる。
- 10 「接客」において、「基本をおさえつつ」「創意工夫を楽しむ」とはそれぞれどういうことを考える。「基本をおさえ」とは「マニュアルをひととおり頭に入れる」こと、「創意工夫を楽しむ」とは「客のことを考えて自分の言葉で接客すること」である。【A】を含む段落や、【C】からはじまる一文に注目できていれば書きやすかったであろう。
- 11 「マニュアル」について述べられていることは容易にわかったであろう。筆者は、完全にマニュアル頼みになるのではなく、マニュアルをおさえたとはいえず自分で考えて動くべきだと述べているので、それにふさわしいことばをさがす。「創意工夫を楽しむ」では、自由になりすぎるだろう。
- 2
- 1 a 「年配(年輩)」は世間のことによく通じた相当の年ごろ。b 「留守」の「留」の左上部分は三画である。c 「夢」はまず「くさかんむり」を書こう。ちなみに、部首は「夕」である。
- 2 現状、家にいるのは「石井さん」、いないのは「和美」なので、アカエになることはわかるだろう。ただ、①を含む一文からは「僕たち」が和美の手を離れて自立していつている姿が読み取れるので、エがふさわしいこととなる。
- 3 Aの「くちびるをとがらせ」るは不満げなようす。Bの「目をそら」すは直面していることがらを見ないようにすること。Cの「かたを抱き寄せ」るは腕を回してしっかりと抱えるようにかたを持つこと。ここでは子どもたちの気持ちに寄りそおうとしているのだろう。Dは直後の「布団をすっぽりかぶった」からイメージしてほしい。
- 4 線②の八行前に「健哉にはなにか感じるものがあつたのか」とある。そして、弟に対して「おっかない顔」をして、その後テールについていたあとも「うつむきかげん」なのである。これらから、「僕」がこれからする話が自分にとって悪い話であると予想していたことが読み取れる。
- 5 線③と、線③の三行後の「衰弱して全身をチューブでつながれた姿を見せたくない」が同意なので、この一文に注目する。この一文の最後が「：から。」となっていることも、考えるときの手助けになっただろう。
- 6 ④の一文は、十三行前の「：『よくなったの? ママ』と訊いた」に続く場面である。「僕」に訊いたが反応がないので、もう一度訊いたのである。
- 7 「僕」が「ひきょう」で「ちゃんと行って」いないことに対して怒っているのである。——線⑤の二行前の「酒なんか飲むなよ!」という発言から「酒」を飲んでいることに対して、そして、大輔から訊かれていることにはっきりと答えないことに対して怒っていることがわかる。「わかりやすく」という条件があるので、「何を」ちゃんと行ってほしいと思っているのかまで説明したい。
- 8 「不適当なもの」を選ぶことに注意する。——線⑥の七行前で「僕は泣かない。泣いてはいけない」と、子どもたちの前だからと我慢していた涙が、一人になったときにおさえられなくなってしまったのである。よって、——線⑥の七行前で感じていたアやエは適当となる。また、——線⑥の三行前で和美が子どもの世話をしていたことを思い出していることから、和美の気持ちについても考えていると推測できる。
- 9 どこから電話がかかってきたかははっきり書かれていないが、——線⑦の直後の一文「：いままで聴いたどの音楽よりも美しく、悲しい曲だった」という表現から、和美の死に係る電話であることが読み取れる。子どもたちに和美の死が近いことを伝え、ひとしきり泣いた「僕」の心情にふさわしいものを選びよう。
- 10 線②の二行後から十二行にわたって「約束」について書かれているので、この部分に戻すという見当はつけられるだろう。前半の八行は、和美との約束の内容について、後半の四行は、約束を破ることについて書かれているので、この境目に戻すのが最もよい。