

1. School Management Review 挨拶できていますか？

2-3. 学校法人インタビュー 教えて、事務長先生！ ～第4回 前編～

4. コミュニケーションのツボ ～第8回 適切なフィードバックとは？～

2017年11月吉日
No.44

School Management Review

挨拶できていますか？

先日、某企業の従業員様を対象とした「接遇・ビジネスマナー研修」を開催いたしました。とても積極的な姿勢でご参加いただいたことで、楽しい雰囲気での研修を進めることができました。

研修の内容は、挨拶や話し方、来客対応などの基本的なビジネスマナーがメインでしたが、「知っているつもりだったけど、実は知らないことが多かった」や「知っているけど、できていないことが多いことがわかった」といったご感想をいただきました。

接遇やビジネスマナーは意識しないとなかなか身に付きません。そして、自分では問題ないつもりでも周囲からどのように思われているかはわかりません。社会人として、接遇やビジネスマナーには常に気を配っておきたいですね。中でも、特に気を付けておきたいのが挨拶です。

ちなみに研修では、挨拶で気を付けるべきポイントとして、次のようなことをお伝えしています。

- ・笑顔で明るく
- ・相手の目を見て
- ・自分から積極的に
- ・毎日続ける

学校や幼稚園でも子供たちに挨拶の重要性をお伝えいただいていると思いますが、教職員の方々同士では気持ちの良い挨拶ができていますでしょうか。

挨拶を疎かにすると、組織の活気が失われてしまい、対外的な印象も悪くなります。学校や幼稚園の場合であれば、保護者や地域の方々に与える印象が悪くなるでしょう。

もしも自校や自園がそのような状態であれば、とにかく挨拶の励行に取り組んでみましょう。すぐに良い変化は表れないかもしれませんが、諦めずにとにかく毎日続けることです。

気持ちの良い挨拶を毎日続けると、組織の雰囲気は必ず良くなりますよ！なお、本誌4ページには「コミュニケーションのツボ」を連載しておりますので、そちらも是非ご参考にして下さい。



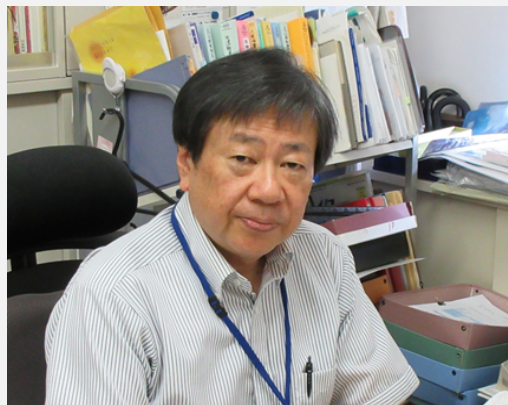
教えて、事務長先生！（第4回・前編）



大好評の大型連載企画「教えて、事務長先生！」。

第4回は、神戸女学院中学部・高等学部事務長の門田誠さんにお話をお伺いいたしました。

神戸女学院中学部・高等学部
事務長 門田 誠 さん



<Profile>

学校法人神戸女学院(1875年創立)



◆永久標語

「愛神愛隣」

◆主な特色

- ✓兵庫県西宮市に中学校、高等学校、大学を持つ、伝統あるキリスト教主義の学校法人
- ✓一人ひとりの個性と自主性を尊重する自由な校風
- ✓ウィリアム・メレル・ヴォーリズ博士設計による校舎群は国の重要文化財に指定

—非常に伝統ある学院ですね。

米国伝道会から派遣された女性宣教師達が神戸の宣教師団の支援のもと、1873年に神戸花隈に私塾をおこし、1875年に「女（おんな）学校」（Girl's School）<通称“神戸ホーム”>を設立したのが神戸女学院の始まりです。学生数の増加によって、1933年に現在の地に移転しました。

学校が創立されてから142年、現在の西宮に移転してからも84年になります。西日本では最古の女子高等教育機関として歴史を刻んでいます。

—142年の伝統ですか！キャンパス全体から、その歴史の重みや品格が伝わってきます。

敷地には学舎がゆったりと広がっています。これらは宣教師で建築家だったウィリアム・メレル・ヴォーリズ博士の設計によるもので、校舎群12棟は2014年9月に「重要文化財 神戸女学院」の名称で国の重要文化財に指定されました。

これは学院の大きな特色の一つとなりました。国の重要文化財の中で日々の教育活動を行うことができるのですから、教育機関として素晴らしい環境を提供することができていると思っています。また、自然豊かな里山がそのままキャンパスになっていますので、自然学習の場としての活用も盛んです。

このような環境で学校生活を過ごす恩恵は計り知れないものがあると思います。

—門田さんはいつ入職されたのですか。

1983年4月に入職しました。学院として初めて事務職員の公募がなされた年だったのですが、大学の就職資料室でたまたま求人票が目につき応募しました。

入職時は大学の教務課に配属されました。当時は多くの優秀な本学卒業生の方々が事務部門に勤務しておられたのですが、久しぶりの新卒の若い男性の入職には戸惑われたことと思います。

—それはお互い大変だったでしょうね（笑）そんな入職当方で印象に残る思い出はありますか。

入職当時はまだワープロの時代で、コンピュータ処理というものがほとんど進んでいませんでした。ただ、入試・教務システム等のコンピュータ化の必要性が高まり始めた頃でもありました。そこで、当時の先輩だった方に教えてもらいながら、試行錯誤で教務システムを自前でプログラミングしたんです。今のように仕事をパッケージに合わせるのではなく、学校のやり方に合わせるよ



伝統の重みと品格を感じる神戸女学院岡田山キャンパス

うにプログラミングをしていましたので、非常に重宝がられました。専門的な知識や経験があったわけではないのですが、お金をかけることなく先端的な取り組みができていましたので、学校に大きく貢献できたという自負がありましたし、何よりやりがいを感じながら働くことができたのは本当に楽しかったですね。

**一自前で教務システムを作るなんて、すごすぎます！
仕事に対する熱い思いがなければ成しえないことですね。**

いえいえ、嫌いではなかっただけで、そんなに難しいことではないんですよ。もちろん、苦労もありましたけれど…。ただ、外注すれば相当な費用がかかりますからね（笑）。もうすっかり昔のことになってしまいましたが、今となっては良い思い出として残っています。



温かみのある中高部事務室窓口

●事務方は教員のサポーター

一普段、中高部事務長としてどのようなことを心掛けていらっしゃいますか。

我々事務方は、「教員のサポーター」というのが本来の基本的職務だと認識しています。教員は生徒の教育という学校として最も重要な職務を担っていますので、そこに可能な限り多くの時間を費やすことが大切だと考えています。ただ、実際には校務分掌が多くあります。ですから、事務的な処理を全力でバックアップすることで教員に生徒達と向き合う時間を少しでも多く確保しても



門田さんの情熱と優しさを感じたインタビューの風景

らうことが我々の最大の使命だとも考えています。

どんな事にもすぐに対応できるような体制を整えることを心掛けており、事務室のスタッフが一丸となって、教員のサポーターとして、日々頑張っています。

●感謝の気持ちを忘れない

同時に、コミュニケーションを大切にすることを心掛けています。良い仕事をするためには良い雰囲気を作り出すことが重要です。本学もいろいろな職種の事務スタッフが勤務していますので、全員が一丸となって仕事に取り組むことができる環境づくりに努めています。

どのスタッフに対しても公平に接するだけでなく、スタッフ同士の人間関係が円滑になるよう気を配っています。スタッフが頑張ってくれているおかげで自分も頑張っているわけですから、心からの「ありがとう」や「お疲れさま」などを常に忘れることなく、感謝の気持ちを持って接しています。

アフターファイブでやる気を引き出すようなことも時代遅れです。働き方改革が推進される社会において、私はスタッフの仕事の量や質、やり方等を常にコントロールすることが求められる立場ですから、スタッフの献身的な努力に甘えすぎず、できる限り就業時間内に仕事を終えることができるよう、日常的な心配りをより大切にしていきたいと思っています。

とても気さくな人柄の門田さんですが、学校や教職員への熱い思い、真摯な姿勢が伝わってきました。中でも、職員の方々に対する感謝の気持ち、日常的な心配りには強く心を打たれました。次回、後編もどうぞご期待下さい！

(取材日:2017年8月8日 取材:木村 滋)

学校経営に関連する情報を好評発信中！

学校経営ブログ「寝ても覚めても学校のこと。」 <http://ysconsult.hatenablog.com/>

☆9月の閲覧数No.1記事は「言葉の意味がわからない！」(2017年9月27日掲載)



組織の活性化を図る上で欠かすことのできないコミュニケーション。
そんなコミュニケーションをより効果的なものにするためのちょっとしたツボをご紹介します。

第8回 適切なフィードバックとは？

業務における行動などを評価した結果を、その行動した人に対して伝え返すことをフィードバックといいます。特に、管理職の方にとっては非常に重要なコミュニケーションの技術なのですが、適切なフィードバックが行われなかった場合には、部下との信頼関係を損ねてしまうことや、モチベーションを低下させてしまうおそれがあります。

そこで今回は、組織を活性化させるための適切なフィードバックについて考えてみましょう。

●4種類のフィードバック

フィードバックには次の4種類があります。この中には適切なものと適切でないものがありますが、みなさんはどのフィードバックを多く使われているのでしょうか？

①ポジティブなフィードバック

感謝の気持ちを伝えること

(例)「急な仕事だったのに期限までにしっかりと対応してくれてありがとう。」

②改善のためのフィードバック

改善の提案をすること

(例)「作成してくれた資料だけど、結論部分を強調すればもっと良い資料になるよ。」

③ネガティブなフィードバック

改善の提案を示さずに間違いだけを指摘すること

(例)「もっとちゃんとした資料を作成してくれないと困るよ。」

④フィードバックなし

何も言わないこと



●適切なフィードバックと適切でないフィードバック

4種類のうち、適切なフィードバックは①ポジティブなフィードバックと②改善のためのフィードバックです。これらを上手に行うことで、部下のモチベーションは高まり、信頼関係の構築にも繋がります。

一方、適切でないフィードバックは、③ネガティブなフィードバックと④フィードバックなしです。間違いだけを指摘されても、具体的に何をどのように改善すればいいのかわかりません。また、フィードバックが全くない場合には、部下の行動に問題があったとしても、それを自身が認識する機会がないために、更なる大きな問題を引き起こすおそれがあります。

なお、適切なフィードバックを行ううえで欠かせないことがあります。それは、部下の行動をしっかりと観察することです。部下がどのような行動をしているかを把握していなければ、フィードバック自体が的外れなものになってしまいます。

部下の行動をしっかりと観察し、状況に応じた適切なフィードバックを行うことで、笑顔と活気があふれる職場をつくりましょう！



未来へつなぐ、夢がある。
株式会社ワイズコンサルティング／ワイズ税理士・診断士事務所

TEL (06) 6484-7513 FAX (06) 6484-7518 E-mail: info@ysmc.co.jp

URL: <http://www.ysmc.co.jp>(会社) <http://www.ystax.jp>(事務所)

Facebookページ: <https://www.facebook.com/ysconsult>