

1. School Management Review おもてなし

2-3. 学校法人インタビュー 教えて、事務長先生! ～第1回 後編～

4. コミュニケーションのツボ ～第2回 挨拶はコミュニケーションの基本!～

2017年5月吉日
No.38

School Management Review

おもてなし

もうすっかり昔の話ですが、2020年のオリンピック開催地を決定するIOC総会での最終投票直前に行われた滝川クリステルさんのプレゼンテーションでの「おもてなし」のフレーズは今も多くの人の記憶に残っているのではないのでしょうか。

ちなみに「おもてなし」とは心のこもった待遇のことですが、同義語として「ホスピタリティ」という言葉が使われることもあります。

例えば、買い物や外食などで店員さんに心のこもった接客・待遇をされるとうれしく感じますよね。場合によっては、「またこのお店を利用したい」と思うでしょうし、「あそここのお店の接客はめっちゃいいよ!」と家族や友人にもついついオススメしたくなるのではないのでしょうか。

逆に、挨拶も笑顔もなく不愛想に接客されると当然不愉快になりますよね。先日、あるお店で買い物をしたのですが、そのレジ担当者がまさに「ザ・不愛想」といった感じで、「こんな店、二度と来るかー!」と心の中で思いながら店を後にしました。

これは極端な例かもしれませんが、このようなことは買い物や外食だけに限ったことではなく、仕事上でのことにもあてはまります。もちろん学校も例外ではないでしょう。

例えば、学校には生徒以外にも毎日多くの方が訪問されますよね。そのような方々はまず受付で対応してもらいたいと思いますが、受付で「おもてなし」のかけらもなく不愛想な対応をされてしまうと、訪問者は間違いなく良い気分にはならないでしょう。また、受付で対応してくれた人に対してだけでなく、その学校全体に対しても悪い印象を抱くのではないのでしょうか。

つまり、「あそここの学校の受付は感じが悪い!」ではなく、「あそここの学校は感じが悪い!」となってしまうのです。そして、ここから口コミが広がってしまい、知らないところで学校の評判を落としてしまう可能性があるのです。

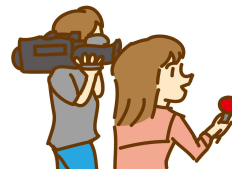
ここでは受付を例にしましたが、訪問する側にとっては、受付だけでなく校内ですれ違うだけの教職員も「学校の人」ですから、教職員全員が「学校の顔」になるということです。

生徒指導において挨拶の徹底は基本的なことです。生徒の良い見本であり続けるためにも、まずは全ての教職員に「おもてなし」の心が備わっており、実践されているかが重要なのではないのでしょうか。

些細なことかも知れませんが、そのようなことも学校の風土、伝統となりうる可能性は大きいのです。



教えて、事務長先生！ (第1回・後編)



4月号の前編に引き続き、5月号も学校法人清教学園の法人事務局長、植野公稔さんにご登場いただき、私学経営を取り巻く頭を悩ます問題についてインタビューさせていただきます。

学校法人清教学園
法人事務局長 植野 公稔 さん



<略歴>

1971年生。東京大学卒。東京大学大学院(修士課程・博士課程)での研究の後、同大学・大学院研究室勤務、駒澤大学非常勤講師、塾講師等を経て、2008年より清教学園に勤務。

<Profile>

学校法人清教学園(1951年創立)

校是「神なき教育は知恵ある悪魔をつくり、
神ある教育は愛ある知恵に人を導く」
「一人ひとりの賜物を生かす」



- ✓大阪府河内長野市内に認定こども園、中学校、高等学校を持つキリスト教主義の学校法人。
- ✓ラーニングcommons、e-ポートフォリオ等、生徒達の知的関心を促す先進的な取り組みが行われている。
- ✓中高はSGHアソシエイト校であり、難関大学に毎年多数の合格者を輩出する南大阪有数の進学校。

●易きにつかず、真摯に臨む！

一少子化の進行で私学は厳しい状況下にあります。この状況をどのように捉えていますか？

本校が置かれている環境は非常に厳しいですね。本校は南大阪に立地しているのですが、大阪府下でも特に少子化が進んでいる地域ですから…。

少子化という厳しい状況をどう乗り越えていくかについては、やっぱり学校の規模をいかに適切なものにしていくかだと思います。ただ、ここでしっかりと考えておかなければいけないのは、「生徒の成長」という観点ですね。学校の適正な規模を見極めながら、「生徒の成長のため」に我々にはどんな工夫ができるかということが大きなポイントになると思います。

一中期での視点が必要ということですね。

大阪府の高校の場合には授業料無償化施策がありますので、ついつい目先の生徒獲得に欲が出てしまいがちです。ですが、そのことばかりに偏ってしまうと、例えば、予想を超えて入学者が増えた時には、それに対応できるだけの先生の数が必要になるとか、緊急措置にばかり振り回されてしまうことにもなりかねません。教育の質に問題が出てくるかもしれません。だからこそ、目先のことにとらわれず、とにかく「生徒の成長」のことを考えて真摯に臨む、これに尽きると思います。

「この学校へ入ったらいろんな夢を描ける」といった、生徒にとっての「シーン作り」ができる学校でなければいけないと思いますし、それが学校の規模とも関係することだと思えますね。



課題探究型学習の拠点となるリブラリア(図書館)
～論文コンクールでは毎年多くの作品が入賞する～

一状況は厳しいですが、この状況を乗り越えるために実際に取り組まれていることはありますか？

現在もまだそうですけど、本校はいわゆる文武両道型の学校として進んできました。ただ、そうしたあり方自体が最近では幾分か疲弊してきているというのが現状だと思っています。ですから、課題探究型の教育も含めて、生徒達の活発な学習活動を新たな形で応援するような仕方を創り出すことに取り組もうとしているところです。

あとは、やっぱり生徒達に「本物」を与えるということですね。本校では新しく設けたラーニングcommonsやベルリッツとコラボしている英会話授業なんかもそれにあたると思っています。生徒達に時代の半歩先くらいのもを見せて体験してもらうことは、とても大事だと思うんですね。しかも近頃は、生徒に提供すべきことの全てを学校の中だけで満たすことができない社会状況ですので、外部との連携も含めて、どのようなコラボレーションを進めていくのが良いか、事務方が教学方に対して提案できるくらいにならないといけないと思っています。

●「チーム学校」に向けた教職員のあり方

一学校運営という観点では、「チームとしての学校の在り方」が大きなテーマになっていますが、現状の一般的な学校組織についてどのようにお考えですか？

まだまだ「蛸壺」型の組織状態だと感じていますので、そこから脱却するには多少の仕掛けが必要でしょうね。単にノウハウを教え合うだけではなくて、教職員全員が率先して社会の風を感じながら自発的に動けるようにすることが目標地点だと思います。教員のところでは、「教科指導型」の限界を打破していけるかが重要ですね。本校には「教科横断型」の企画を立案できる教員も少なからず出てきましたので、そうしたことの中に価値を見出してしっかりとサポートができる事務職員を他方で育成することが欠かせないと思います。学校全体としては、「最後に生徒が成果を出してくれる」ことを目指して、組織運営のサイクルを辛抱強く回すことができるかに尽きるんじゃないでしょうか。「生徒の成長」という喜びのために、教職員みんながチャレンジを続け「共に創り上げる」ことが大事ですね。

一昨今、教員の長時間労働が大きな問題となっています。

教員の労働時間が長くなることは、教育の質の低下や健康問題の心配は当然ですけど、生徒達の学校でのライフスタイルのことを含めて、学校全体の質を見直すきっかけを失う可能性に繋がってしまうことが大きなデメリットですね。本校はすでに1年単位の変形労働時間制の導入や時間外手当のきちんとした支給なども進め、教職員の中での意識化や制度的な後押しという意味では、ほぼフルラインナップでできているかな、と思っています。ですので、学校現場の日常に影響しているのだけれど、学内の努力だけではどうすることもできないような要因がないかどうか、これをチェックする段階じゃないかと見ています。

教職員の労働時間管理という点では、本校の場合はICカードによる打刻を導入しています。とりわけ教員の場合は「生徒のため」ということで残業しがちになるとはいつても、そのために費やした時間をまずは客観的に記録することは絶対に必要です。それは経営方の責任でもありますし、何より「生徒の成長」のためという話を進める上で重要なことです。「生徒のため」と言うだけで「ただ無尽蔵に時間を使う」という話になる訳ではありませんからね。

「生徒の成長なんてすぐにはわからないし」と言って労働時間の管理に消極的な方もいるのですが、論点が違うんじゃないかと思います。教員としての業務上のPDCAサイクルに課題がないかを点検するためには、労働時間を記録することは欠かせないことです。なぜ労働時間を適正化しなければいけないのかという基本事項に立ち返ることが必要ですね。「生徒の成長」のためにということの内実を見直すきっかけになります。



●交換するから価値が生まれる！

一ありがとうございます。では最後に、他校のみなさんへメッセージをお願いします。

最近是他校の方々と交流させていただく機会も増え、その度にいろんなことを学んだり、刺激をいただいたりします。また、意見交換を重ねる中で、本校とよく似た課題を抱えている方がたくさんおられることにも気づきました。他校の方との意見交換はすごく貴重ですし、そうした機会に学んだことは私の宝物であり、物事を考えていくときの糧になっています。そのような交流が広がることはきっと私学全体の魅力の礎にもなると思いますので、是非これからも続けていきたいと思っています。どんな役職の方でも、交流の機会を見つけて他校の方と意見を交換することは仕事をしていく上で絶対に役立つはずですよ。

「交換するところにこそ価値が生まれ出てくる！」、まさにこれだと思います。

植野さんの学校に対する情熱を肌で感じる事ができたインタビューでした。また、私学経営を取り巻く環境はますます厳しくなることが予想されますが、そのような厳しい環境に立ち向かうための学校事務の在り方についての考え方やヒントを数多くお伺いすることができました。弊社でも「交換価値を生み出すセミナー」を数多く開催して、少しでも皆様のお役に立てるよう励んでまいります。植野さん、お忙しい中インタビューにご協力いただき、本当にありがとうございました。

(取材：木村 滋)

※お詫び

4月号の学校法人profileの最終行が印字されておりませんでした。お詫びいたします。

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/>

☆3月の閲覧数No.1記事は「卒業予定者の就職内定状況」(2017年3月28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2回 挨拶はコミュニケーションの基本！

雰囲気の良い職場とそうでない職場で決定的に違うこと、それは「挨拶」ではないでしょうか。雰囲気の良い職場では当然のように全員が自然と明るく元気に挨拶を交わしており、挨拶をきっかけとしてコミュニケーションが始まりますが、そうでない職場ではそのような光景は残念ながらあまり見られません。つまり、挨拶こそコミュニケーションの第一歩であり基本です。そこで今回は挨拶の重要性について取り上げてみたいと思います。

●挨拶の意味

そもそも、なぜ挨拶をしなければいけないのかということですが、これは言うまでもなく社会常識であり、人間関係を円滑にするためでもあり、改めてその目的を考えることなんてないかもしれませんね。ただ、雰囲気の良い職場においては挨拶を軽視しがちであるように感じます。挨拶をしないから雰囲気が悪いのか、雰囲気が悪いから挨拶をしないのか、卵が先か鶏が先かのような話ですが、挨拶は相手の存在を認める行為でもありますので、挨拶をしなければ相手は嫌悪感を抱くようになり、それがエスカレートして周囲にも悪影響を及ぼし、雰囲気がますます悪くなっていってしまうのです。

ちなみに、goo辞典によると「挨拶」の意味として以下のように書かれています。

「人に会ったときや別れるときなどに取り交わす礼にかなった動作や言葉」

ここでのポイントは**礼にかなった動作や言葉であること**です。つまり、礼にかなっていない動作や言葉でなければ挨拶ではないということになります。

●挨拶もノンバーバル・コミュニケーションが重要！

では、正しい挨拶をするには何に気を付ければよいのでしょうか。それを考えるには、自分がどのような挨拶をされると心地よいと感じるかを想像して見ることです。おそらく、以下のようなことが挙げられるのではないのでしょうか。

- ・笑顔
- ・視線(アイコンタクト)
- ・明るく元気な声
- ・積極的



これらは第1回でご紹介したノンバーバル・コミュニケーション(非言語的コミュニケーション)に属するものです。つまり、同じ「おはようございます」という挨拶でも、うつむきながら無表情で小さな声で言うよりも、笑顔で元気よく相手を見ながら言うほうが、言われた側の印象は大きく異なりますよね。もしもできていない方がいらっしゃれば、今すぐにも「正しい挨拶」を実践してみましょう。

ただし、挨拶はキャンペーンでやるようなものではなく、毎日続けることが何より重要です。組織の活性化に悩んでおられる方、まずは挨拶の徹底から始められることをオススメします。継続することできっと良い変化が起こりますよ！



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>