

# ベーシック・ セッション

【社会人基礎】  
総合[2]ユニット・6 時間

## 【構成例】

Basic セッションは、受講者のニーズや実情に応じて構成してください。ビジネスマナーについては、多くのテキストが市販されたり、インターネット上で無料で公開されたりしており、比較的容易に入手することができます。ここでは、3 時間の構成例を示します。

### 自己マネジメント(SL)/組織マネジメント(OG)

Unit 14 …… 接遇・マナー・自己啓発

### 機関マネジメント(IS)/地域マネジメント(RG)

Unit 15 …… 組織人の基本

## 【ベーシック・セッションガイダンス】

### 多様な教職員がチームとして成果を上げるために

#### 【1】学校マネジメント研修のねらい

##### (1) 本研修のねらい

本研修は学校教育の中心的な役割を担う全ての教職員に対して、学校マネジメントのエッセンスを提供することによって、新しい学校づくりに貢献する資質・能力を開発することをねらいとしています。学校マネジメントとは、教育資源を開発・活用して関係者のニーズに適応しつつ、目標を達成していく働き（プロセス）のことです。こうした学校マネジメントの力を身につければこれまで以上に学校づくりに貢献することができます。

##### (2) ベーシック・セッション設定のねらい

本研修は、受講対象者のキャリア発達段階に応じて、マネジメントの領域別に構成されています。しかし、これらのマネジメントを学ぶ基盤として、全ての教職員に基本的に身につけていただきたい、いわば社会人基礎力の研修の必要性を提案するベーシック・セッションのフレームを設けました。採用前研修をはじめ、経験年数にかかわらず柔軟に設定してください。

企業などに就職すれば、社会人マナーや接遇は、新人研修などの機会や先輩の姿を見てまず始めに学ぶこととなりますが、教職員にはそのような機会が多くありません。しかし、教育活動を進めるうえで、保護者や地域の方、連携する外部組織の方々との対応の際や、何よりこれから社会に出て行く子どもたちの最も身近な社会人のお手本として、基本的な心がまえや知識を身につけておく必要があります。

また、これまで思うほどに自分の力を学校の業務の中で生かせないと感じている方も、これらのことが、あなたの力を発揮したり、周囲の協力を得やすくしたり、日常の仕事をスムーズに進めるきっかけになるかもしれません。

内容は受講者のニーズや状況で異なりますので、ここでは研修の構成例だけを示しています。キーワードを参考に、自由に設定してください。

	ベーシック・セッションの研修内容（キーワード）
社会になじむ（社会適応）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会人基礎力</li> <li>・ 公務員倫理・コンプライアンス</li> </ul>
職場になじむ（職場適応）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職場のマナー・接遇</li> <li>・ 「ホウ・レン・ソウ」</li> </ul>
仕事になじむ（業務適応）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 効率的な仕事の進め方</li> <li>・ Q(Quality)C(Cost)D(Delivery)意識</li> </ul>
自分になじむ（自己適応）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活オリエンテーション（赴任先の生活環境への適応）</li> <li>・ キャリアプランニング、自己啓発</li> </ul>

#### 【2】ベーシック・セッションの構成例

- Unit 14 接遇・マナー
- ・ 面接の対応
  - ・ ビジネスマナー（名刺交換のしかた、来客の対応、座席の案内、電話の対応）
  - ・ 正しい日本語（敬語）
- 自己啓発
- ・ 読書、勉強会等のすすめ
- Unit 15 組織人の基本
- ・ メモの取り方
  - ・ 仕事のコミュニケーション「ホウ・レン・ソウ」
  - ・ 仕事のQ.C.D（品質、コスト、納期）の意識
  - ・ 組織原則の理解
- その他 身だしなみ、表情、挨拶、話し方、ビジネスレターの書き方、メール文の書き方  
ソーシャルメディアリスク（インターネットマナー、情報セキュリティ） etc.

# Unit 14

Bas・SL/OG

## 接遇・マナー・自己啓発

### ねらい

社会人としての常識である接遇・マナーを理解・習得する。また、自己啓発の重要性を理解し、自己研鑽に前向きに取り組めるよう意欲向上をはかる。

### 学習活動

時間の目安(分) ↓

1. 講義	面接による対応	60
2. 講義	電話による対応	30
3. 演習	接遇(面接・電話対応)のロールプレイング	40
4. 講義	自己啓発	20
(休憩)	上記の中で適宜設定し、時間を確保してください。	10
5. ふりかえり	ユニットの終わりに、「自己評価シート」記入の時間を確保してください。	20
総計		180

### 評価の目標

1. 接遇・マナーの大切さを理解し、具体的な対応（特に敬語と電話対応）について習得する。
2. 自己啓発の重要性を理解し、自分なりの目標をもつ。

### 準備いただくもの

- 受講者 ・筆記用具
- ・ノート（メモ用紙）
  - ・名刺（もっている場合）

### 学習環境

- 2人掛けスクール形式  
前後 3～6人でグループが組めるようにする

#### プレステージ

Pre・SL Unit 1  
問題解決手法

Pre・OG Unit 2  
学校教育目標

Pre・S/RG Unit 3  
よい学校とは

#### 第1 ステージ

第1・SL Unit 4  
役割理解

第1・OG Unit 5  
フォローの役割

第1・S Unit 6  
学校全体を見渡す

第1・RG Unit 7  
学校を取りまく人々

#### 第2 ステージ

第2・SL Unit 8  
キャラ開発

第2・OG-1 Unit 9  
リーダーシップ

第2・OG-2 Unit 10  
チームづくり

第2・S-1 Unit 11  
使命(ミッション)

第2・S-2 Unit 12  
内外環境分析

第2・RG Unit 13  
地域協働

#### Basic セッション

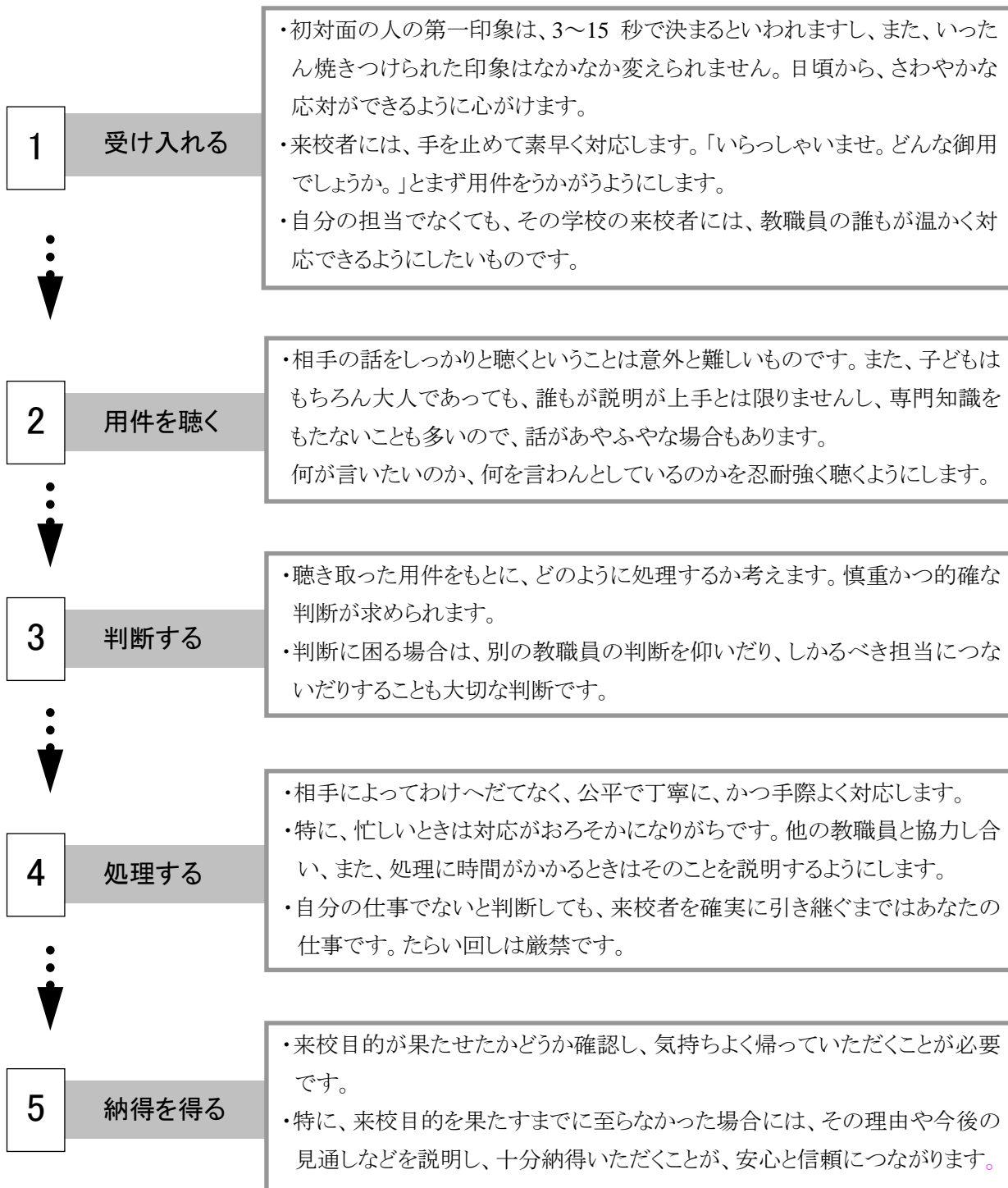
Bas・SL/OG Unit 14  
自己啓発

Bas・IS/RG Unit 15  
組織人の基本

# 1. 面接による対応

## 1. 面接の段階

面接による対応は、通常、次の 5 段階を追って進められる。それぞれの段階に応じた適切な対応が求められる。



## 2. ビジネスマナー

面接にあたっては、守るべきビジネスマナーというものがある。ビジネスマナーは、接遇を適切に行うために考えられたものである。学校教職員の外部の方々と接する機会はますます増え、子どもたちの最も身近な社会人の手本となることから、よい接遇を行うため、また、非常識のそしりを受けないためにも、覚えておくといざというときに安心である。面接指導にも役立つ。

### (1) 名刺交換

教職員は名刺をもたないことが多いが、外部の方の受け入れや、体験授業などで地域に出かけるとき、先方から受け取る機会は少なくないであろう。心得ておけば、いざというときに慌てることなく対応できる。

名刺の渡し方	
準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺入れ(財布等で兼用するのは不可)を左手で持ちます。</li> </ul>
順序	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺交換は、目下の者から先に渡します。ただし、相手が先に出したらそのまま受け取ります。</li> <li>・相手が複数のときは、役職の上の人から渡します。</li> <li>・上司とともに渡すときは、上司の後から渡すようにします。</li> </ul>
方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺は相手のほうに向けて右手で名刺の端を持ち、左手の名刺入れを軽く下にそえ、名前を名乗りながら(〇〇の△△と申します)、相手の胸の高さに差し出すようにします。</li> </ul>

名刺の受取り方	
方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺を受けるときは、左手で受け右手を軽く添え、胸の高さでいただきます。</li> <li>・読み方がわからなかったり、迷ったりしたときはその場で姓名を尋ね、正しい姓名を覚えます。</li> <li>・両者が同時に交換する場合は、右手で自分の名刺を渡し、左手で受け取ります。</li> </ul>
名刺の扱い方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名前を覚えたら適当なときを見計らって大切に名刺入れにしまします。</li> <li>・相手が複数のときは、一度に名前を覚えられないので机の上に並べて面談しても失礼ではありません。失礼なのは、名前を呼びまちがえることです。</li> <li>・受け取った名刺には日付や情報をメモしておきます。ただし、相手の前で名刺にメモを取るのは失礼にあたりますのでその場ではしないようにします。</li> </ul>

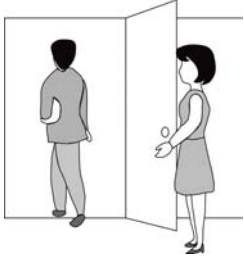

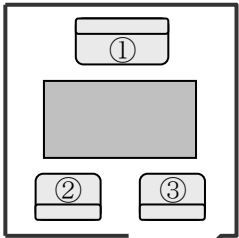
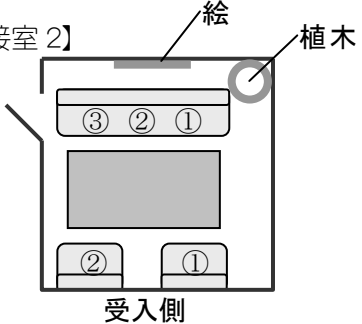
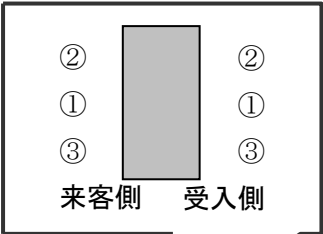
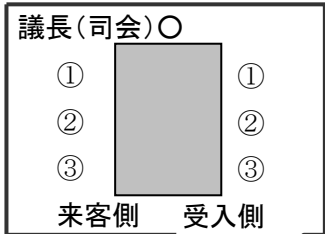
(2) 案内のしかた

来校者を案内するときのマナーである。あなたが訪問者になる場合にも、心得ておくスマートな対応ができる。

廊 下	
歩く側	・来客を中央にして、来客の1～2歩斜め前左右どちらかに寄って歩きます。
歩き方	・来客の歩調に合わせて歩きます。 ・ときどき来客を振り返りながら、曲がり角では「こちらです」と声をかけたり、段差のあるところでは注意をうながしたりします。

階 段	
順 番	・上がるときは、基本的には来客が先になります。 ・下りるときは、背後の来客に注意しながら先に歩くようにします。

エレベーター	
順 番	(来客が複数の場合) ・乗るときは、「失礼します」と声をかけて、先に操作し、来客を誘導します。 ・降りるときは、来客を先に降ろします。  (来客が1人の場合) ・乗るときは、エレベーターの横に立ち、手で押さえながら誘導し、後から乗りこみます。 ・降りるときは、「開」のボタンを操作して、ドアを開けた状態に保ちながら来客を先に降ろします。
行先の案内	・乗る前に「何階でございます」と降りる階を知らせるようにします。

応接室・会議室	
ドアの開閉	<p>・ドアの開閉は、次の手順で行います。</p> <p>① 来客を応接室・会議室に案内したらドアをノックします。</p> <p>② 返事があれば「失礼いたします」と声をかけてからドアを開けます。</p> <p>③ 返事がなければ、先に使用している者がいないので、一呼吸おいてドアを開けます。</p> <p>④ ドアが外開きドアの場合は、ドアを開け、軽く一礼し、「どうぞ」と言って、客に先に入ってもらい、ドアが内開きドアの場合は先に部屋に入り、ドアを開けたまま一礼し、「どうぞ」と言って、来客を部屋に招き入れるようにします。</p> <p>⑤ 来客が部屋に入ったら、ドアに対面して閉めます。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>
席次	<p>・座る位置は、来客が上座（入り口から遠い席・壁に絵が掛かっている側の席・長いす等）に、受け入れる方が下座（入り口に近い席等）に座ります。部屋の構造によつていすの配置はまちまちですが、基本的には次のようになります。①～③…の順で、主立った者から着席します。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>【応接室 1】</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>【応接室 2】</p>  <p>受入側</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>【会議室 1】</p>  <p>来客側 受入側</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>【会議室 2】</p>  <p>議長(司会)○ 来客側 受入側</p> </div> </div>
座席の指示	<p>・右手で席を示して「どうぞこちらへお掛けください」と座ってもらいます。</p> <p>・上司等が応対する場合は「○○は間もなく参りますので少々お待ちください」と挨拶をしてから退室します。</p>

(3) 敬語の使い方

1) 敬語の意義

敬語は、日本語での人と人とのコミュニケーションを円滑に進め、人間関係をよくするための便利語、気配り語である。何より、相手を尊重する気持ちが大事である。

2) 敬語の種類

尊敬語	話題の人(相手)を高めることにより敬意を表す言葉
謙譲語	話し手またはその身内を謙遜することにより相対的に相手を高める言葉
ていねい語	言葉自体をていねいにするにより、聞き手に対して慎みの気持ちを表す言葉

※文化審議会答申「敬語の指針」(平成 19(2007)年 2 月)では、新しい敬語の説明として、

①尊敬語、②謙譲語Ⅰ、③謙譲語Ⅱ、④丁寧語、⑤美化語の 5 分類としている。

3) 敬語の形

敬語には、いくつかのパターンがある。

(例)

①尊敬語、謙譲語専用の語(特定形)

尊敬語	「言う」→おっしゃる 「来る」→見える 「知っている」→ご存じ	「行く・来る・いる」→いらっしゃる 「食べる・飲む」→召し上がる 「着る・(風邪を)引く・(気に)入る・(年を)とる」→召す など
謙譲語	「言う」→申し上げる 「会う」→お目にかかる 「知る・知っている」→存じ上げる	「行く・訪ねる・尋ねる・聞く」→うかがう 「見る」→拝見する 「もらう」→いただく など

②尊敬語:「お(ご)～になる」「お(ご)～なさる」、

謙譲語:「お(ご)～する」「お(ご)～申し上げる」などの形

尊敬語	「読む」→お読みになる 「自慢する」→自慢なさる 「指導する」→ご指導くださる	「利用する」→ご利用になる 「無理する」→無理なさる 「聞く」→お聞きくださる など
謙譲語	「届ける」→お届けする 「連絡する」→ご連絡する 「集まってもらおう」→お集まり願う	「案内する」→ご案内する、ご案内申し上げる 「説明する」→ご説明する 「紹介される」→ご紹介にあずかる など





- ④ 恩師にあったら見せる。(専用の語に)
- ⑤ 地域のみなさんを運動会に招待する。(特定の形式「お／ご～する」「お／ご～いただく」などに)
- ⑥ 校医に紹介状を書いてもらう。(特定の形式「お／ご～する」「お／ご～いただく」などに)

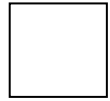
＜小演習 2＞ 次の文は、敬語表現に誤りがあります。その箇所を指摘し、正しく直してください。

- ① 学校関係者以外の方は、ご利用できません。
- ② 校長先生は、これから PTA の役員さんたちにお会いになられるそうです。
- ③ (来校者が「学校案内をいただきに来たのですが」と言った際、以下のように回答した)  
「左手の事務室にうかがえば、いただけます」
- ④ 同じ校区の別の小学校の田中先生に電話をかけるとき  
「恐れ入りますが、田中先生おりますか」
- ⑤ (外部からの電話を受けたとき)「どなたをお呼びしましょうか？」
- ⑥ (学校評議員から、自校の運動会の時期を尋ねられて)  
「うちの学校では、5 月に実施しております」

＜小演習 3＞ 次の文のうち、適切なのはどれですか？ 記号で答えましょう。

- ① 公開授業研究会で、参加者の案内をしていて
  - ア) 係の者におうかがいいただければお答えになりますので、係の方にお聞きくださいますでしょうか。
  - イ) 係の者におうかがいいただければお答えいたしますので、係の方にお聞きしてくださいませうか。
  - ウ) 係の者がお答えいたしますので、係の者にお尋ねいただけますでしょうか。
  - エ) 係の者がお答えしますので、係の者におうかがいいただけますでしょうか。
- ② 校長先生に、地域の商店会長が訪ねてこられたのを取り継いで
  - ア) 山田会長がおいでになり、秋の餅つき体験会の案内状を持参したので校長先生にもぜひご覧いただきたいとおっしゃっていますがー。
  - イ) 山田会長がお見えになり、秋の餅つき体験会の案内状を持参したので校長先生にもぜひ拝見していただきたいとおっしゃっていますがー。
  - ウ) 山田会長がうかがっており、秋の餅つき体験会の案内状をお持ちしたので校長先生にもぜひ見てもらいたいとおっしゃっていますがー。

- ③(教育委員会から教頭先生への電話に教頭不在で、伝言を受けて)
- ア) 鈴木先生が戻りましたらお伝えいたします。私、佐藤でございます。
  - イ) 鈴木教頭が戻りましたらお伝えします。佐藤がお聞きになりました。
  - ウ) 教頭の鈴木が戻り次第申し伝えます。佐藤が承りました。
  - エ) 鈴木が戻り次第、お伝え申し上げます。佐藤がお受けしました。



**【解答】**

---

<小演習 1>

- ①出席する→ご出席になる/出席される
- ②読む→お読みになる/読まれる
- ③行きます→参ります/うかがいます
- ④会ったら見せる→お目にかかったら、ご覧いただく
- ⑤する→ご招待する
- ⑥書いてもらう→お書きいただく

<小演習 2>

- ①ご利用できません→ご利用になれません
- ②お会いになられる→お会いになる
- ③うかがえば、いただけます→おいでになれば、お受け取りになれます
- ④おりますか→いらっしゃいますか
- ⑤どなた→だれ
- ⑥うち→私ども

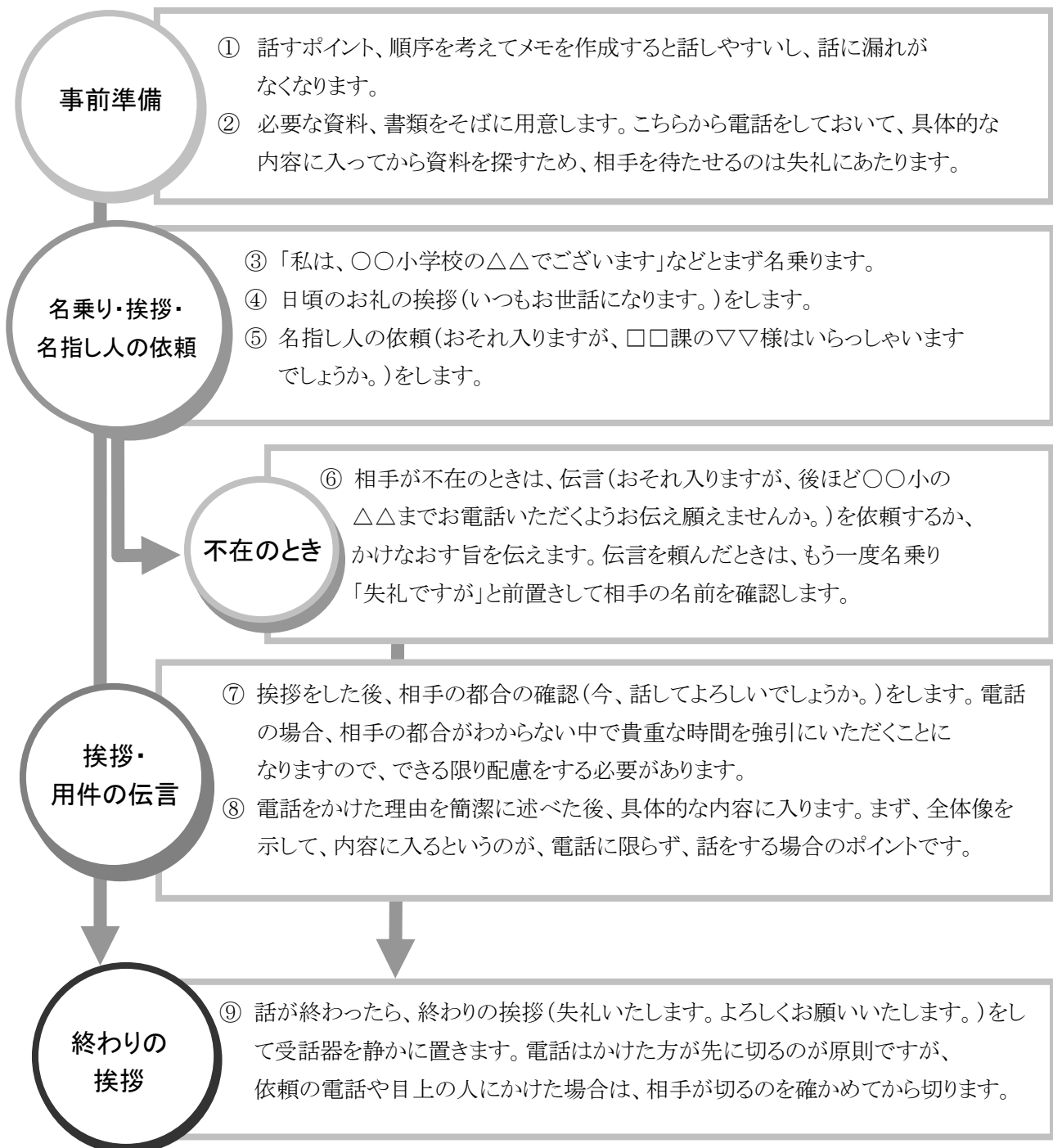
<小演習 3>

- ①ウ ②ア ③ウ

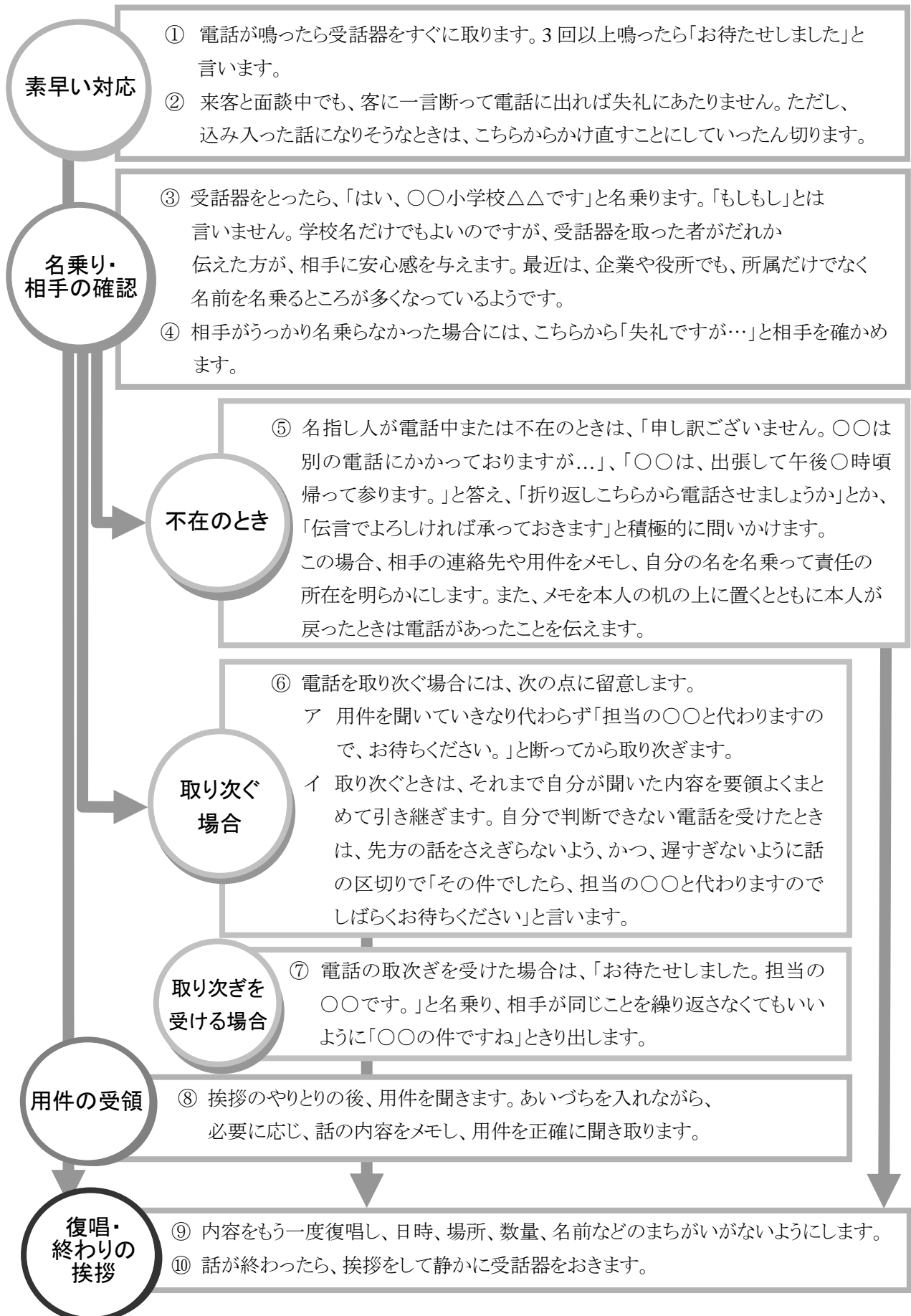
## 2. 電話による対応

電話を通して仕事の内容を受けたり、伝えたりして仕事を進めていくことは日常茶飯事である。電話は、手軽な連絡手段であるが、相手の様子や都合がわからない中で意思疎通を図らなければならない。そのため、知らないうちに相手に不快感を与えたりすることもあるため慎重に取り扱う必要がある。

### 1. 電話のかけ方



## 2. 電話の受け方



### 3. 接遇(面接・電話対応)のロールプレイング【演習】

これまで学んだことをロールプレイングしてみましょう。

●面接 (2人1組でします)

- ①1人は来校者役(A)として、自分の立場(別の先生を訪ねに来た保護者など)を設定してください。
- ②もう1人は、自校に来校者を迎える立場(B)で、対応してください。
- ③一通り用件が済んだら、(B)それぞれ難しかったところ、(A)こうするとよかったなどのアドバイスを意見交換しましょう。その中で、とてもよかった対応を発表してください。

●電話 (3人1組でします)

- ①まず、自分が電話をかける役として、頭の中で自分の立場や用件を設定してください。
- ②電話をかける役(A)、電話を取り次ぐ役(B)、Aさんの電話の用件相手(C)を決め、Cさんは不在という設定にしてください。
- ③Bさんは、Cさんにメモを残してください。用件はうまく伝えられましたか?

## 4. 自己啓発

### 1. 自己啓発とは

自己啓発とは、自己に必要な知識や能力について、自ら問題意識をもって、能力の向上や開発のために主体的に学習するなどの研鑽に努めることである。

文部科学白書(2008)では、「学校教育の成果は、その直接の担い手である教員の資質能力によるところが大きい。このため、教員自身の自己啓発の意欲と努力が不可欠であり、教員には絶えざる研修が求められている。」として、任命権による研修計画と実施の努力義務が規定されている(第Ⅱ部 文教施策の動向と展開 第3章 初等中等教育のより一層の充実のために 第10節 魅力ある優れた教員の確保 3 教員の現職研修の充実)。

また、教員免許更新制や修士レベルの教職員養成が検討されるなど、教員の資質能力向上における社会的な期待は高い。教職員個人のキャリア開発の観点からも、自身の問題として積極的に自己啓発に励むことは、視野を広げ、教職員生活に自信と誇りを与えてくれるだろう。

さて、自己啓発といえば、読書や勉強のことがすぐ思い浮かぶが、見ること、聞くこと、読むこと、考えることなど日常の活動全てに学習的要素は含まれており、その気になればあらゆる場面で自己啓発の場になる。

### 2. 自己啓発の方法

さまざまな経験の中から何かを学びとろうとする積極的な姿勢があれば、あらゆる機会が自己啓発につながる。ここでは、いくつかの方法を紹介する。

#### (1) 読書する

勉強をするうえで最も手軽な方法が読書である。心がけ次第でいつでも、どこでも本を読むことは可能である。読みたい本を常に複数用意しておいて、時間がたっぷりあるのかないのか、落ち着いてじっくり読める環境なのかどうかなど、状況に応じて適宜読み分けをすることが効率的な読書につながる。

また、図書を選択も重要である。限られた時間を有効に使うためにも、自分の目的にあった良書を選ぶことが大切である。新聞、雑誌の書評を参考にしたり、知人や先輩に紹介してもらったりするのが一般的だが、書店にふらりと立ち寄って普段なじみのないジャンルの書棚を眺めたりすることを、自分では選ばない意外な本との出会いがあると勧める人もいる。教育の専門書である必要はない。

いずれにしても、最終的には書店で自らが内容をチェックして、納得できるものを入手することが大切である。また、必要な箇所あるいは興味のある箇所を読み終えたら、もったいないからといってそれ以外の箇所を我慢して読み続けられないことが読書を嫌いにならない秘訣である。

#### (2) 勉強会等に参加する

県の教員研修センターなどでは、最新の教育テーマの研修が計画的に実施されているので、情報をチェックするだけでも参考になる。

県や市町村の教科研究会など以外にも、独自に学会等に入会すると、総会や定期的な機関誌等により、その分野の最新の研究成果や事例、ノウハウなど幅広い情報に接することができる。著名な研究者や自分

と似た興味や課題をもった他校の教職員等を知ることが可能になり、人的ネットワークも広がる。教育分野以外でも、専門家、民間人を含めた勉強会、研修等に参加し、さまざまな人と交流を深め、他分野のビジネススタイルや専門情報にふれることで、刺激を受け、自己啓発意欲が更に高まる。

### (3) 通信教育を受講する

通信教育は、誰でも、どこでも、いつでも受講できることから、自己啓発の手段として広く活用されている。自分のペースで勉強ができることから、仕事との両立がしやすいというメリットがある反面、自分一人で行うことから、最後までやり抜くという強い意志をもたないと途中で挫折してしまうことが多いというデメリットもある。

### (4) 職場の先輩や同僚に学ぶ

日常の業務だけで精一杯で、自己啓発の時間を取りたくても取れないと嘆く人も多いであろう。その場合、最も身近な自己啓発の場面は、まさに毎日の業務の中にある。職場の先輩に積極的に質問したり支援を求めたりして、ノウハウを引き出すのも有効である。憧れる先輩の仕事に向かう姿を見て学ぶことも多いはずである。また、同僚と情報を持ち寄って共有すれば、等身大の自己啓発のヒントを見つけられるかもしれない。

### (5) 執筆する

自分で勉強する際にもものを書くということは、非常に有効な手段である。書くことは考えることである。すなわち、考えたことを文字で表すということは、もやもやとしたアイディアに言葉を与えて明確にしていくことであるため、その過程では何より論理性、整合性が重視される。つまり、書くという行為を通じて、更に深く考えるようになり、また、書き続けていくことで論理的な思考も習慣づけられるようになるからである。

そして、機会をとらえて書いた物を他人に読んでもらうようにすることが大切である。他人に読んでもらうためには、それだけの価値が要求される。そのためテーマについてより広く、より深く調べることも必要になるし、新しい視点もいるため創造力も高まる。自己啓発の励みになるよう、発表の場面を学校の外に求めてもよいであろう。

### (6) 講師をする

普段、授業で子どもたちを教えている立場であっても、授業以外で、大人を相手に話すことは多いとは限らない。研究授業や、研究会等の講師を頼まれた場合には、自己研鑽の機会ととらえて、積極的に応じてみよう。

話の内容を聴き手に理解してもらうためには、話す内容について体系的に組み立て、それをわかりやすく説明しなければならない。他人に説明し、わかってもらうようにするためにプレゼンテーション能力の向上も図られる。また、話す内容について自分なりに理解して整理する必要があることから、普段、中途半端に理解していることなどを突き詰めて考えてみたり、不足している知識を補うため勉強したりと、「話すこと」は自分を大いに鍛えてくれる。

## 3. 自己啓発の目標

- (1) あなたがこれまでに取り組んだ、あるいは取り組んでいる自己啓発にはどのようなものがありますか。
- (2) これから取り組んでみたいと思う自己啓発の方法を考え、発表しましょう。

## 参考文献

1. 浅野良一 (1999) 『接遇』『自己啓発』 山口県職場研修マニュアル



## 自己評価シート

### 自己評価

1. 本研修の終了時には次の観点で自分の学習を振り返ってください。

1. 接遇・マナーの大切さを理解し、具体的な対応（特に敬語と電話対応）について習得することができた。

そう思う      ややそう思う      あまりそう思わない      そう思わない

2. 自己啓発の重要性について理解し、自分なりの目標をもつことができた。

そう思う      ややそう思う      あまりそう思わない      そう思わない

### 成果の活用

2. 本研修のゴールは、本研修の修了者が学校現場に帰って、学んだことを活用し学校づくりに貢献することです。受講後に以下の問いをまとめてください。

**【成果】** このユニットを振り返って、あなたが学んだことの中で最も重要だと思うことを書いてください（5つまで）。


**【活用】** あなたやあなたの職場を思い浮かべた際に、ここで学んだことをどのように生かすことができるか考えて書いてください。


(258) ベーシック・セッション: 自己/組織 [SL/OG]

# Unit 15

Bas・IS/RG

## 組織人の基本

### ねらい

学校という組織の中で仕事をする基本を学び、組織の一員として協調的に他と関わり、業務を遂行する心がまえを身につける。

### 学習活動

時間の目安(分) ↓

1. 演習	電話のメモ	50
2. 講義	仕事の基本	50
3. 演習	組織原則の理解	50
(休憩)	上記の中で適宜設定し、時間を確保してください。	10
4. 振り返り	ユニットの終わりに、「自己評価シート」記入の時間を確保してください。	20
総計		180

### 評価の目標

1. 組織で仕事をする基本事項である「ホウ・レン・ソウ」や「PDCA」等を理解する。
2. 組織運営の原則（目標、責任、業務遂行、コミュニケーション、問題解決、チームワーク、人間関係等）を理解する。

### 準備いただくもの

- 主催者 ・ 演習シートのコピー（回収する場合）  
受講者 ・ 筆記用具

### 学習環境

6人でグループが組めるようにする

#### プレステージ

Pre・SL Unit 1  
問題解決手法

Pre・OG Unit 2  
学校教育目標

Pre・IS/RG Unit 3  
よい学校とは

#### 第1 ステージ

第1・SL Unit 4  
役割理解

第1・OG Unit 5  
フォロワーの役割

第1・IS Unit 6  
学校全体を見渡す

第1・RG Unit 7  
学校を取りまく人々

#### 第2 ステージ

第2・SL Unit 8  
キャリア開発

第2・OG-1 Unit 9  
リーダーシップ

第2・OG-2 Unit 10  
チームづくり

第2・IS-1 Unit 11  
使命(ミッション)

第2・IS-2 Unit 12  
内外環境分析

第2・RG Unit 13  
地域協働

#### Basic セッション

Bas・SL/OG Unit 14  
自己啓発

Bas・IS/RG Unit 15  
組織人の基本

# 1. 電話のメモ 【演習 1】

職員室には、保護者や地域、外部機関などから、さまざまな電話がかかってきます。まちがいなく用件を聞き、対応したり、伝言したりするために、ここでは電話のメモを取るときのポイントをおさえましょう。

## 1. 演習手順

- (1) 職員室に外部から電話がかかってきました。それは、次のようなやりとりでした。
- (2) あなたが山田先生だとしたら、春山先生に対するメモをどのように作りますか。下の枠をメモ用紙と考えて、適切なメモを書いてみてください。
- (3) また、山田先生の電話対応で「こうあったほうがよかった」という意見がありますか。あれば枠外の空白部分に箇条書きしてください。
- (4) グループでメモを交換し、メモの必須情報を挙げてください。また、山田先生の電話の応対に対する意見を発表し合い、留意点についてまとめましょう。

### 電話の応対

- 1) ○月○日の△時△分[\* 今日、今の時間とする]
- 2) 相手 「もしもし、春山先生いますか？」
- 3) 山田 「ちょっとお待ちください。」 [電話口を手でふさいで]「春山先生！！いますか？」
- 4) 別の教員 「今、春山先生は不在です。外へ出かけています。」
- 5) 山田 「もしもし、失礼いたしました。ただいま春山は不在ですが…」
- 6) 相手 「それじゃあ伝えていただきたいのですが……鈴木といいますが、先日の約束、一応取り消しにさせていただきたいのですが…」
- 7) 山田 「はい…先日のお約束、取り消しですね。かしこまりました。」 [電話を切る]

メモ用紙

意見

## 2. 電話対応の留意点

### (1) メモには、基本に以下のことを取るとよいでしょう

- ・ 電話があった時間
- ・ 電話をかけてきた人(名前だけでなく、できれば所属や立場などを伺しておく)
- ・ 電話をかけてきた人の名指し人(メモの宛名)
- ・ 用件
- ・ どのような対応を求めているか
- ・ メモを取った人(あなたの名前)

### (2) 電話メモのテンプレート


市販のメモや、無料のテンプレートも豊富に提供されていますので、そのようなものを利用すれば、効率的で、メモの漏れもなくなります。

### (3) 電話をとるときに注意

山田先生の対応は、いかがでしたか。電話をかけてきた鈴木さんが不愉快でないか、後からメモを受け取った春山先生が困らないか、というような観点で話し合い、これから気をつけたいと思った意見を書き留めましょう。

電話メモのテンプレート例

様			
月	日( )	AM/PM	時 分
の			様より
<input type="checkbox"/> お電話ください TEL			
<input type="checkbox"/> また電話します 頃			
<input type="checkbox"/> 電話があったと伝えてください			
.....			
.....			
.....			
.....			
日本電話定款のキャラクター にほごん			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
受信者			



電話をとるときに注意したいこと


特定非営利活動法人 日本語検定委員会

<http://www.nihongokentei.jp/amuse/nihogon/download.html>

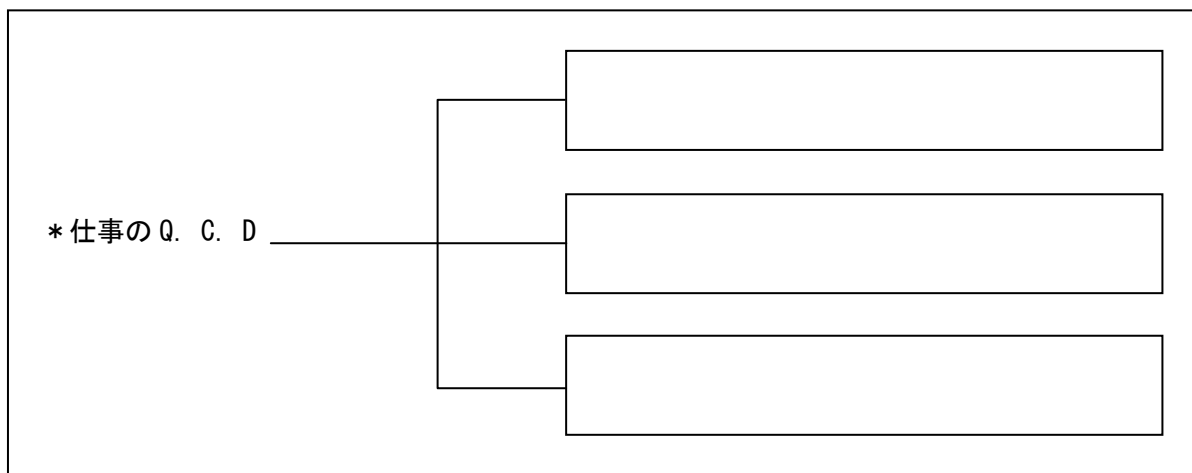
## 2. 仕事の基本

### 1. 仕事のQ. C. D

Q.C.Dとは、Quality(品質)、Cost(価格)、Delivery(納期)の略語で、製造業における生産管理の3要件を表す言葉である。

ファーストフードでは、「安くて(価格)・早くて(納期)・美味しい(品質)」ということになり、製造業ならずとも、事業の重視すべき3要件として知られている。学校の業務では、あまりなじみがないかもしれないが、仕事の効率化や、質の向上を図るためには、この3要件を意識して進めることが必要である。

仕事を進めるうえで、重視すべき3要件を書きましょう。



#### (1) 仕事の品質とは

製造業であれば、商品に不良はないか、規格どおりかといった品質管理は、独立した部門をもつほど重視されている。

では、「仕事の品質」が高いとは、どのような状態のことだろう。また、学校における仕事の品質といえ、どのようなことを思い浮かべるだろうか。

#### (2) コスト意識をもつ

コストとは、狭義には費用のことである。コストパフォーマンスという言葉があるが、あるものに費やすコスト(費用)に対するパフォーマンス(効果)のことで、費用対効果ともいわれる。「コストパフォーマンスが高い」といえば、費用の割には大きな効果や利益が得られることを意味する。また、広義には、あるものに費やす物理的な時間やエネルギーも含めてコストという。

学校で仕事をする際も、自分の仕事のコストに見合っているか、コストパフォーマンスが高くなければ、方法や内容を見直すなどのコスト意識をもつことが大切である。

**(3) 納期(期限)を守る**

注文の商品を納期に間に合わせる、発注された仕事を納期までに仕上げるというのは、守れなければ委託先に損害をもたらすおそれもあり、信用問題に関わる重大事項である。学校における自分の仕事に、納期が示されたものでなくても、これをいつまでに終えるのが効果的か、終えなければならないか、自らに納期を課して取り組むと、段取りが組みやすく、そのほうが楽により仕事ができることにもなる。

**(4) スピードと正確性のバランスを考える**

コスト意識をもち、納期を決めても、仕事は早ければ早いほどよいというものではない。また、品質を重視して、費用や時間をかけてもちっとも終わらないというのも困る。拙速という言葉は、「仕事は、完璧でなくても早いにこしたことはない」という意味であるが、これも、時と場合によるだろう。どちらが重視されるかは、その仕事の質や指示した人の要求にもよるだろうが、いずれにしてもスピードと正確性のバランスが大切である。

**(5) 顧客(後工程)に目を向ける**

企業であれば、商品やサービスは売りっぱなしではなく、お客が購入した後、使い勝手や満足度はどうか、マーケットリサーチすることが今後の商品改良やサービス改善につながる大事な工程である。

学校においても、仕事の効果はあったか、顧客(児童生徒や保護者、地域の人々など)は満足したか、商品が売れた後の工程に目を向けることが重要である。

**(6) 問題意識をもつ**

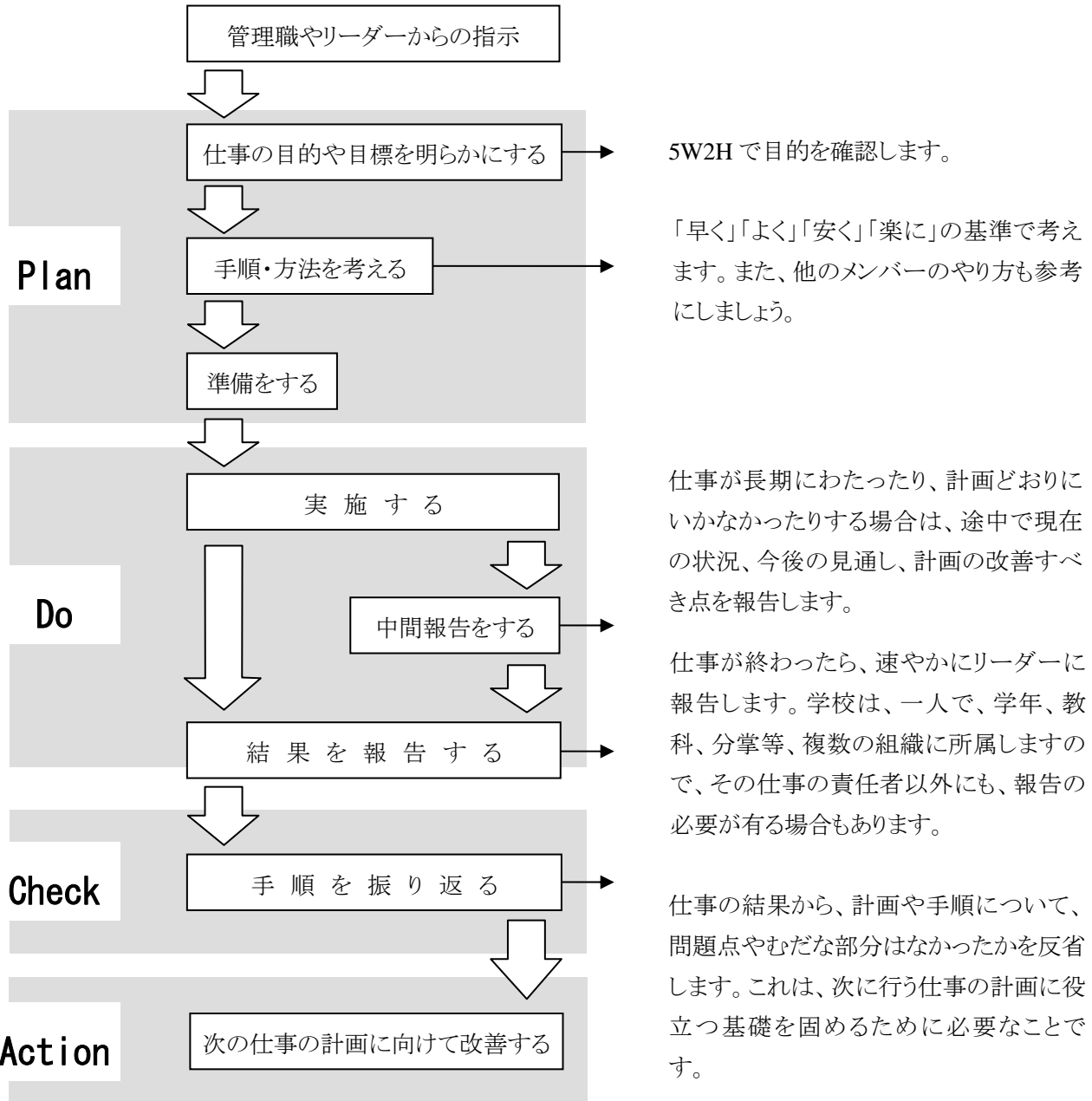
学校の仕事は、ともすれば年間行事に沿って毎年、同じように繰り返されていく。また、先輩同僚や学年主任、校長・副校長らに指示されたものを、指示されたとおりにやれば、最低限はクリアである。

しかし、仕事を行うにあたり、なぜこうするのか、誰が適任かなど、問題意識をもって主体的に取り組むことが大切である。前向きに取り組めるばかりでなく、仕事の内容が見直されることによって、効率的になることだろう。

## 2. 仕事のPDCA

PDCA は、事業活動における典型的なマネジメント・サイクルの一つであるが、今では広く一般に使われている。

仕事の流れは、「目的に従ってどう進めるか計画を立て、実施し、終わったら、計画どおりにできたかを検討し、評価する。そして、次の計画に向けて改善をする。計画(Plan)→実施(Do)→検討・評価(Check)→改善(Action)の繰り返し」である。



特に、学校の業務は単年度単位で終わりがちであるが、Plan が前年度の Check・Action を引き継いでスパイラルアップしていくよう、中・長期的見通しで進めていくことが大切である。



### 3. 仕事のコミュニケーション

組織は仕事の集合体であり、人の集合体である。実際に仕事は、内外のさまざまな人との関わりの中で行われる。したがって、仕事を進めていくときに、その仕事に関係する人々のコミュニケーション、すなわち情報伝達が必要不可欠になる。

学校も同じである。校長や教頭から指示を受ける、報告する、協力者や同僚に連絡する、外部の人に依頼する、といったさまざまな場面が考えられるが、その基本となるのが、「指示を受けること」と「報告すること」である。

#### (1) 指示・命令を受ける

##### ■正しい指示・命令の受け方

- 1) 呼ばれたら返事をし、すぐに席を立つ
- 2) 指示(話)は最後までよく聞く
- 3) 指示内容はメモする
- 4) 不明な点は納得のいくまで質問する(一人合点でわかった気にならないよう注意)
- 5) 5W2H を活用して指示内容を確認・復唱

5W2H は、①誰が(Who)、②いつ(When)、③どこで(Where)、④何を(What)、⑤どうする(How)、⑥なぜ?(Why)、⑦いくら?(How much)です。

中でも特に、目的(Why)がきちんと理解できていなければ、業務遂行に至る細々とした問題解決が的はずれなことになってしまいます。また、担当(Who)や期限(When)、予算(How much)などを具体的に把握することで、指示内容の実現に近づけます。

- 6) その他(こんな時の対応のコツ)
  - ・ すぐに実行できないとき.....・はっきりとその事情を説明する。
    - ・ 手持ちの仕事との優先順位については、一方的に拒否するのではなく、相談の形で。
  - ・ 納得できないとき.....・事実にもとづいて意見を述べる。
    - ・ できれば質問の形で。

#### (2) ホウ・レン・ソウは基本ルール

校長・教頭や、学年主任、プロジェクトリーダーなどからの指示を正しく受け取ったら、PDCA が回り始めます。PDCA が回り始めるとホウ・レン・ソウの出番です。ホウ・レン・ソウとは「報告・連絡・相談」をまとめたもので、組織で仕事をするときの大切なコミュニケーションの合い言葉です。

- 1) 報告の大切さ(指示には報告)
- 2) 報告のタイミング
  - ・ 指示された仕事が終了したとき
  - ・ 仕事の一定の区切りのとき
  - ・ 問題が発生したりミスしたりするなど、指示された内容や当初の計画からはずれた状況になったとき

3) 報告の基本

- ・ 結論を先に、説明(理由や経過)は後に
- ・ 簡潔にポイントをおさえて
- ・ 事実と自分の意見・推測は分けて
- ・ 報告のみなのか、判断を求めているのかを明確に
- ・ 悪いニュースほど早く知らせる

4) 関係部門への報告連絡を忘れずに

5) 仕事を抱えこんではいけない

(3) 注意の受け方

十分に気をつけていたからといって、いつも仕事が順調に進むとはかぎりません。だれにでも失敗はつきものです。大切なのはその失敗を成功へ導くことです。

ほめられる場合と違って、注意されたり、忠告されたりというのは気持ちのいいものではありません。しかし、注意されたということは、けっして非を責めたてるものではないのです。むしろ自分が成長するチャンスと考え、素直に受け入れましょう。

1) 注意は素直な態度で聞くこと

- ・ 快く注意を受けることのできる素直さと度量をもつ。
- ・ 謝るべきところでは誠意をもってきちんと謝る。

2) 言い訳・責任転嫁はしないこと

- ・ 言い訳や他人に責任をなすりつけるようなことはやめる。
- ・ 理由を聞かれたら、簡潔に事実だけを述べる。

3) 注意された後が大切

- ・ 注意されたことにいつまでもこだわらず、むしろその内容について考える。
- ・ とかく注意した「人」に対して神経がいきがちですが、仕事は仕事として割り切るように心がける。
- ・ 注意の要点はメモに取り、同じ失敗を二度と起こさないようにする。

### 3. 組織原則の理解 【演習】

- まず、下記の文章を読み、正しいと思えば○、まちがっていると思えば×を「個人」欄に記入してください。
- 次に、グループで○×が一致しない設問について討議し、その統一見解の○×を「グループ」欄に記入してください。

	個人	グループ	正解
(1) 目標・責任・権限			
1) 目標には組織にとっての目標とグループにとっての目標、個人の目標の三つがある。			
2) 仕事の目標は正確に立てなければならないが、たとえ不正確であってもないよりはましである。			
3) 権限は地位や職位に付随したものであるから一般教職員にはない。			
4) 仕事を後輩に任せた場合、その結果の責任も後輩が負わなければならない。			
(2) 業務の遂行			
1) 仕事の能率を今まで以上に上げていくには「これだけやる」という意識でなく、「できるだけ(たくさん)やるという意識」で仕事を進めていかなければならない。			
2) 計画を立てるとき留意することはスケジュールだけでなく、計画実施後の評価も組みこむことである。			
3) 命令を受けた後、情勢が大きく変化した場合は、自己の判断で途中で仕事をやめる。			
4) 中間報告がなぜ必要かという、命令者の不安を軽減させると同時に、今後の仕事のアドバイスが得られるからである。			
(3) コミュニケーション			
1) 率直に話すということは相手にプラスにならないことでも、言いたいことをはっきり言うことである。			

2) コミュニケーション技術のうち、欠けているのは聴く技術よりも話し方の技術である。

--	--	--

3) 意見の不一致が起こりそうな場合は、まずこちらの言うべきことをはっきり言ってから、相手の気持ちや言い分を聞いた方がよい。

--	--	--

4) 直属の上司(学年主任など)との関係がうまくいかないときは、すぐその上の上司(教務主任など)に相談にいくとよい。

--	--	--

**(4) 問題解決**

1) 問題解決には、まず問題を発見する問題意識が大切である。

--	--	--

2) 抜本的な改善策を生み出すためには、そのものの目的をまず自問してみることである。

--	--	--

3) どのような問題でも、解決策は一つだけである。

--	--	--

4) 仕事の経験を積むほど、問題解決力は身につく。

--	--	--

**(5) チームワーク・人間関係**

1) チームワークがとれているということは、皆がよく気心を知り合っている状態をいう。

--	--	--

2) インフォーマル(非公式)の集団は、組織の中の派閥であり、いかなる場合も好ましいものではない。

--	--	--

3) 後輩にアドバイスする場合、自分で考えさせることが大切であるから、なるべく抽象的・暗示的に言ったほうがよい。

--	--	--

4) 組織人の能力開発は、学校外の研修会や OJT(職場内研修)が中心的な手段である。

--	--	--

3. グループの統一見解を、発表しましょう。グループで、統一見解が異なる項目を取り上げ、○または×になった理由を発表してください。

4. 正解は以下のとおりです。これは、組織の中で仕事をするうえで、多くの場合に当てはまる考え方を示したものです。大切なのは、自分の行動や思考を問い直し、よりよく組織に貢献しようとする意識をもつことです。

## 【理解促進問題 解答とコメント】

## (1) 目標・責任・権限

1) 目標には組織にとっての目標とグループにとっての目標、個人の目標の三つがある。	○	学校におき換えると、学校全体の目標、校務分掌単位の目標、教職員個人の目標があると考えられる。
2) 仕事の目標は正確に立てなければならないが、たとえ不正確であってもないよりはましである。	○	組織の運営には、目標は不可欠であり、目標は、不正確であってもなくてはならないものである。「目的が組織をつくり、目標が組織を動かす」といわれる。
3) 権限は地位や職位に付随したものであるから一般社員(職員)にはない。	×	3面等価の原則といわれる。「職務」「権限」「責任」は等しくなければならない。「職務」がある以上、「権限」はおのずと有している。
4) 仕事を部下に任せた場合、その結果の責任も部下が負わなければならない。	×	「責任」には、「結果責任」と「遂行責任」の2つがある。この問いの場合、部下は「遂行責任」を問われるが、「結果責任」は、その仕事を指示した上司が負う。

## (2) 業務の遂行

1) 仕事の能率をより上げていくには「これだけやるという意識でなく、できるだけやるという意識」で仕事を進めていかなければならない。	×	仕事の能率を上げ、成果に結びつけるためには、「アレモコレモ主義」ではなく、「コレダケ主義」で進める。いわば、重点化、優先順位づけの発想である。
2) 計画を立てるとき留意することはスケジュールだけでなく、計画実施後の評価も組みこむことである。	○	「Plan」した事柄を実行した(Do)後は、必ず「See (Check)」がある。「Plan」とは「計画づくり」だけでなく、「目標設定」でなければならない。
3) 命令を受けた後、情勢が大きく変化した場合は、自己の判断で途中で仕事をやめてもよい。	×	指示命令のあった事項については、原則として、それが解除、または変更されるまで、自分の判断でやめることはできない。ただし、状況の変化等を意見具申することは当然である。
4) 中間報告がなぜ必要かという点、命令者の不安を軽減させると同時に、今後の仕事のアドバイスが得られるからである。	○	中間報告は、単なる経過報告ではなく、仕事の成果を上げるための打ち合わせである。上司からのアドバイスなどにより、更に仕事の進め方を充実させる。

## (3) コミュニケーション

1) ビジネスにおいて率直に話すということは相手にプラスにならないことでも、言いたいことをはっきり言うことだ。	×	ビジネスにおいて率直に話すとは、言いたいことをはっきり言うことだけではなく、相手や状況が変化する可能性のある事柄について、指摘することである。
2) コミュニケーション技術のうち、多くの人が欠けているのは聴く技術よりも話し方の技術である。	×	企業や自治体の役職者の研修では、「積極的傾聴」という、聞き方の演習を実施することが多い。
3) 意見の不一致が起りそうな場合は、まずこちらの言うべきことをはっきり言ってから、相手の気持ちや言い分を聞いた方がよい。	×	相手の気持ちや言い分をまず聞き、こちらの意見を言う。そして、両者の意見のどこが異なり、検討すべきか、まず論点を整理してから議論する。
4) 直属の上司(学年主任など)との関係がうまくいかないときは、すぐその上の上司(教務主任など)に相談にいくとよい。	×	命令一元化の原則(上司は一人)からすると、直属の上司を飛び越えて相談に行くのは、ルール違反であり、「ショートサーキット」として禁じ手とされている。ただ、やむ終えない場合は、禁じ手を使わざるをえないこともある。

## (4) 問題解決

1) 問題解決には、まず問題を発見する問題意識が大切である。	○	問題とは、「あるべき姿(目標)」と「現状」の差である。問題解決は、そのギャップを認識するところから始まる。
2) 抜本的な改善策を生み出すためには、そのものの目的をまず自問してみることである。	○	「どのように進めるか？」を考えていただけでは、大きな改善は難しい。「なぜやるのか？」を問いかけることで、廃止や代案等の大きな改善ができる。
3) どのような問題でも、解決策は1つだけである。	×	ビジネスにおける問題には、正解(最適解)のあるものも存在するが、多くは、正解はなく、「満足解」を求めることが多い。
4) 仕事の経験を積むほど、問題解決力は身につく。	×	変化の激しい今日、過去のやり方が通用しないことも多い。仕事の経験を積むほど、問題解決力は身につくとはいえない。

## (5) チームワーク・人間関係

1) チームワークがとれているということは、皆がよく気心を知り合っている状態をいう。	×	チームワークがよいとは、組織の目的や目標を共有したうえで、気心を知り合っている状態をいう。
2) インフォーマル(非公式)の集団は、組織の中の派閥であり、いかなる場合も好ましいものではない。	×	インフォーマルな集団は、自主的な活動をする場合に向いている。したがって、いちがいに悪いとは言いきれない。インフォーマルな集団が固定化し、排他的になることが問題である。
3) 後輩にアドバイスする場合、自分で考えさせることが大切であるから、なるべく抽象的・暗示的に言ったほうがよい。	×	抽象的・暗示的では、何を注意されているかわからないばかりか、誤解を生む場合もある。注意する際は、客観的・具体的に指摘することが重要である。
4) 組織人の能力開発は、学校外の研修会や OJT(職場内研修)が中心的な手段である。	×	職場外の研修会や OJT(職場内研修)もあるが、組織人の能力開発の基本は、自己啓発だといわれている。

### 参考文献

1. 浅野良一 (2006) 『仕事の進め方』 岩手県新採職員後期研修テキスト
2. 浅野良一 (2008) 『研修技法の理論と実践』 消防大学校「消防研修」(84)



# 自己評価シート

## 自己評価

1. 本研修の終了時には次の観点で自分の学習を振り返ってください。

1. 組織で仕事をする基本事項である「ホウ・レン・ソウ」や「PDCA」等を理解できた。

そう思う      ややそう思う      あまりそう思わない      そう思わない

2. 組織運営の原則（目標、責任、業務遂行、コミュニケーション、問題解決、チームワーク、人間関係等）を理解できた。

そう思う      ややそう思う      あまりそう思わない      そう思わない

## 成果の活用

2. 本研修のゴールは、本研修の修了者が学校現場に帰って、学んだことを活用し学校づくりに貢献することです。受講後に以下の問いをまとめてください。

**【成果】** このユニットを振り返って、あなたが学んだことの中で最も重要だと思うことを書いてください（5つまで）。


**【活用】** あなたやあなたの職場を思い浮かべた際に、ここで学んだことをどのように生かすことができるか考えて書いてください。


(274) Basic セッション:機関/地域[IS/RG]