

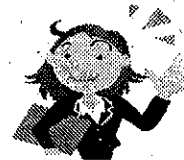
平成18年度
前期鹿児島県公立学校事務職員研究大会

とある学校事務室の一日

鹿児島地区2班

目 次

はじめに	1
1. 電話対応について	1 ~ 2
2. 来客への対応（窓口対応）について	3 ~ 4
3. 昼食時間等の喫煙について	5
4. 公共物の破損，物品購入について	5 ~ 6
5. 学校の警備，防犯体制について	7
6. 部活動や下校生徒への苦情について	8
7. 服務規律，綱紀肅正について	9
おわりに	9



はじめに

「事務室は学校の顔」・・・という言葉が事務職員として勤めてから、何度耳にしたでしょう。生徒、教職員、電話、来客、施設設備・・・あらゆる面において真っ先に窓口となるのは事務室です。だからこそ、「事務室は学校の顔」と言えるのだと思います。

しかし、日々の煩雑な事務処理等に追われ、事務職員として何か欠けていたり、見落としがちです。

そこで私たちは、「ある学校事務室の1日」として、普段の職場の一般的な日常会話やささいな出来事に「ちょっと待って!!」をかけ、少し深く掘り起こしたり、みんなはどう思う? どうしている? 疑問符を投げかけてみたいと思います。皆様もご自分の日常と重ねながら考えてみてください。

1. 電話対応について

AM8:00~

ここは、鹿児島県のとある学校の事務室。朝、いつもどおり「おはようございます。」のあいさつの言葉もかき消される程の電話の音

【A主査】「うんのこち! 毎日どげんかならんかね~こん欠席の連絡は!! 先生たちやほとんどつかまらんが! メモを渡してもなくすっし。」

【B主事】「さっきの電話は、「母ですが・・・」って言ってたけど絶対生徒本人ですよ!。」

【A主査】「桜島先生の電話番号ですか? いえ~。そう言われても個人情報関係で教えがらんですがよ。」

【B主事】「文化祭の生徒展示は何時か保護者からの電話なんですけど誰か知ってますか~?」

【A主査】「また、桜島先生に福岡から電話じゃが、あん話し方は絶対セールスじゃがねえ。じゃっどん一応、つながんとねえ。」

【B主事】「桜島先生につないでもらおうと思ったら「授業中でしょ! 時間割表をちゃんと見てください」って怒られました……。」

さて、どの学校でもこのようなやりとりを耳にするとと思いますが、まず、保護者や一般市民への電話対応や電話交換業務全般について考えてみましょう。

【どんな問題点がある? あった?】

- ・ 生徒の欠席や遅刻の連絡を担当にスムーズに行えないことがある。
- ・ 保護者を装った欠席や遅刻連絡がある。
- ・ OBや保護者より、学校行事について尋ねられ、調べるのに時間を要してしまい、対応が悪いと言われた。
- ・ セールスらしき電話を職員に取り次ぐと、職員から「変な電話は取り次がないでほしい」と言われた。
(電話を取り次いだ事務職員が言いがかりを付けられ口論になる場合もある!)
- ・ ある学校の事務室では、電話は女性や若い職員が取るという風潮がある。また、昼食時間何人かが不在になるため、席を外しにくい。

私たち事務職員がすべき電話対応とは?
考えてみよう!!



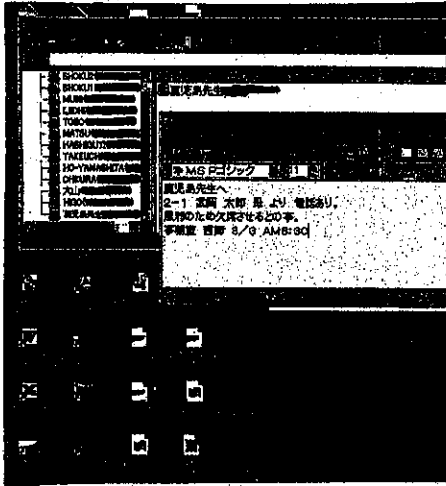
【こんな方法があるよ! こんな方法はどうか!】

- ・ 一般企業に劣らない丁寧な言葉遣いと心がけ。(笑顔で心がける) 電話コールも出来るだけ3回までの間に取る。(待たせない)
最近では学校名のあとに自分の名を名乗る事務職員の方もいる。
- ・ 保護者と担任の連絡がスムーズに行くように、事務職員と担任が普段よりコミュニケーションに努め、最善方法を話し合うことも重要。セールス等も事務室では判断出来ないことが多いため、各職員にきちんと話してもらうように勧める。

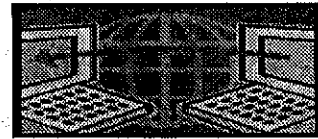
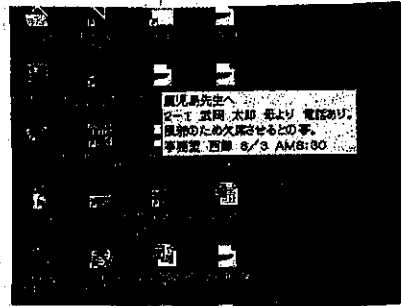
「参考例」

- ・校内LANを利用した電話連絡・伝言
(伝言メモ的なメール。又は事務室からの欠席伝言用フォルダ (伝言板的な利用法))

『PostNet』ソフトを利用
送信者 (事務室)

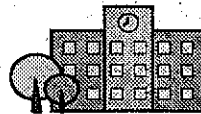


受信者 (担任)



- ・電話での欠席届の受付簿のような物を作成し各自担任が事務室に確認に来る。

- ・学校行事や校務の担当等について尋ねる他校の職員や保護者、OBが多いため、しっかりと把握しておく必要がある。(年間行事・時間割表を常に見やすいところへ)
- ・朝の職員朝礼で1日の日程を確認しておく。(職員の動静・授業時間の短縮等) 事務室で電話番をしてきている職員にもその旨伝える
- ・電話で答えるべき内容, 答えて差し支えない内容, 個人情報にかかわる内容など, 事務室内で統一するよう決めておく。それでも判断に迷う場合は相談することも重要。
- ・事務室内で互いの仕事の繁忙を考慮しながら, 率先して受話器を取る。昼食時間や年休出張等は連絡しあっておくのもちょっとした心遣いかもしれない。
(事務室内の週間予定等を打ち合わせる会をもつ。また, 昼食時間の休憩をしっかりとるためには, 当番制もあり?)



2. 来客への対応（窓口対応）について

AM10:00~

この時間になると、業者や配達の人が入り始め、保護者の方や卒業生、在校生も証明書を取りに来たり、授業料を持ってきたりと窓口業務が忙しい時間でもあります。

【業者】「おはようございます。〇〇商事です。いつもお世話になります。」

【B主事】「すみません。今日は頼むのはなにもないみたいです。」

【業者】「ですか。わかりました。」

と言われた 〇〇商事さん。しかし、なぜかずっと事務室にとどまっている。その間、本課との予算関係の電話、校長の会話。業者にはおいしい話しがごろごろ転がっていると思いませんか？。

【B主事】「あれっ？誰か今玄関はいつてきませんでした？」

【A主査】「そんな気がしたいね。じゃっどん窓口にきたけ？どけいったかね？」

【B主事】「ひゃ〜！いつのまにか校長室はいつてますよ！！」

【A先輩】「しらんど〜！！」

学校には、さまざまな目的で外部の方がきます。ここでは、窓口業務全般について考えてみましょう。

【どんな問題点がある？あった？】

- ・ 卒業生や保護者が受付に断り無く、学校内に入っている。
- ・ 個人的に知り合いであるという理由で、勝手に職員室や校長室に入っていく人がいる。
- ・ 授業料の納入や証明書発行依頼を夕方ギリギリに持参する生徒が多い。
- ・ 職員とアポイントを取っていたという来客が時間通りに来校するが、職員と連絡が取れず、校内を探し回った。
- ・ 業者が世間話等で長くとどまることがある。
- ・ 窓口業務を特定の職員（窓口が一番近い職員や女性職員等）ばかりに任せられている現状がある。（事務室全員で取り組む雰囲気がない。）
- ・ 従来は窓口で受付させているが、講演会や体育祭の行事等では保護者や一般の方が大勢来校する場合は対処できない。

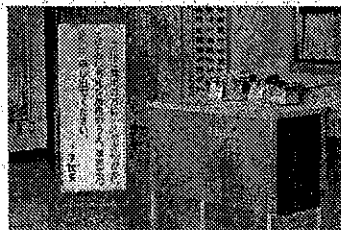


私たち事務職員がすべき窓口対応とは？
考えてみよう！！

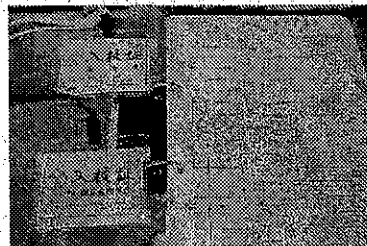
【こんな方法があるよ！こんな方法はどうか！】

- ・ 色分けされた来校者ネームホルダーをつけてもらうようにしている。
（首下げ式、安全ピン・クリップ式、腕章タイプ等）

※



受付用記載台

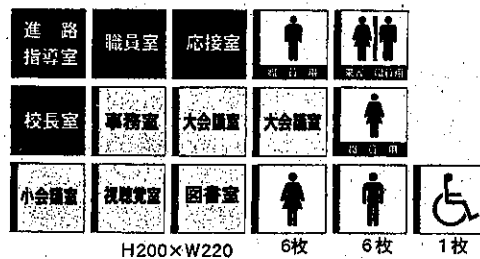


紐の色分け

《鹿児島市内小・中学校において》

保護者には前もって「ネームカード」的な物を配布し（保護者負担）学校に来校の際は必ずそれを付けてもらう。PTAや講演会等の際の多人数に対応できる。

- ・ 生徒には授業料等の納入や証明書の手続きは午前中にするよう周知徹底する。(金銭の盗難などの危険性も減る)
- ・ 来客の予定がある職員は事前に事務室に申し出るようお願いしている。
- ・ 業者への対応は極力手短かにするようにしている。ただし、物価変動や新製品等の話は学校側も参考になるので話をしている。
- ・ 来校者が見えたら、気づいた職員で(全員で対応)迅速に対応する。
- ・ 校内の案内板をわかりやすくし、来訪者が目的地へスムーズに行けるようにする。



★こんなことやってみました, 実証例★

ちょっと脱線するかもしれませんが、どうも気になる「業者」への対応。どうしてですか。「規制有」のケースで3年間業者と対応した某県立高校を実証例です。

【きっかけ】

1週間に用品業者の出入りが20数社あり、その度仕事が中断されることや業者の事務室での居座り、業者間の金額的な差をある程度把握しているため急を要する物以外は競争させられるのではという提案で規制をすることに。

【方法】… 消耗品に関して入札形式

消耗品の在庫チェックを細かにを行い、不足しそうな消耗品を玄関の掲示板上に掲示(見積期限も提示)見積もりたい品物を業者に判断させ見積書をFAX(又は郵送)してもらうことに。その結果、決定した業者のみ電話連絡する。(A社へ「1番のチョーク、3番のゴミ袋をお願いします。」、B社へ「2番のファイルをお願いします。」)とれなかったところへ学校からその旨の連絡はしないということで了解を得ている。

結果は？

【プラス面】

- ・ 事務室内に業者が勝手に入ってこれない(納品か商品紹介のみ)
- ・ 窓口対応で済むため煩わしさが減った。
- ・ 事務室内の情報が漏れない。(購入計画等)
- ・ 随契購入においても公平さが明確。
- ・ 業者間での競争が活発になり予算執行に好影響(とれない業者はおのずと来なくなり実際10社以下になった。)

【マイナス面】

- ・ 緊急に必要なものがでると間に合わない。(先生方の協力が必要)
- ・ 支出伝票が多くなる(1社からのまとめ買いをしないため)
- ・ 地元業者との昔ながらのつきあいもあり、大事にしたい。金額だけでわりきれないものがある。
- ・ 情報が漏れない反面、情報が入りにくい。
- ・ 「業者泣かせ」(?)

現在は、3年間で良い面、悪い面もわかったこともあり、ひとまず一般的な購入方法に戻している。

3. 昼食時間の喫煙について

PM 12:00~

そろそろお昼時です。各自昼食を取ります。



【A主査】「ちょっと一服に行ってくるわ。席外すけどよかけー？どれ、桜島先生も誘って、ごめん行ってくっで！長くはならんで！」

【B主事】「いいですよー。でもあんまり通行人のいないところで吸ってくださいよ！」

愛煙家たちのこんな会話はよくあること。

【どんな問題点がある？あった？】

- ・ 校門や裏門等の出入口で数人で固まって喫煙していて、見苦しいとの通報。
- ・ マナーが悪く、吸い殻や灰の処理をしっかりとしていない。
- ・ 歩きタバコで吸うため、灰が風に流れて、周りに迷惑である。
- ・ タバコを吸う時間は休憩時間としてどのくらいが了解の範囲なのか。
(個人差がある)



喫煙家の心掛けとは？
考えてみよう！！

【こんな方法があるよ！こんな方法はどうか！】

- ・ 校門等の出入口で固まらずに周辺の住民に迷惑のかけないよう喫煙する。
- ・ マナーの向上を忘れずに、携帯灰皿を常用する。
- ・ 近隣に商店等がある場合は、一言申し出ているとなお良い。
- ・ 昼食時等に長時間席を外すのは、他の職員にも迷惑をかけるので注意する。
(常識の範囲内での外出)

4. 公共物の破損、物品購入について

PM 2:00~

さて、清掃作業の時間がやってきました。あれが壊れている、これがないと、生徒や職員が言いに来ます。ここでは、予算運営、施設管理について考えてみます。

【生徒】「先生ー！洗剤くださいー！！」

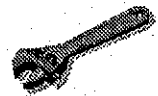
【A主査】「この前渡したがね！もう使い終わったとか？大事に使わんといかんたっど！」

【生徒】「先生、体育館の東側入口のガラスを、割ってしまいました。」

【B主事】「この前も、君じゃなかったけ！！」

【桜島先生】「すみません。今から録音するので60分カセットテープを10個ほしいんですけど。」

【B主事】「そんな急に言われてもすぐには準備できません！！」



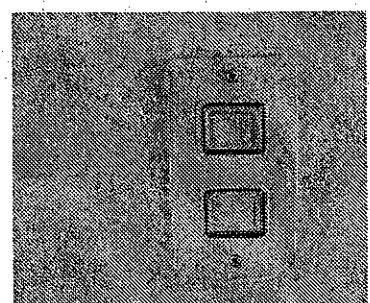
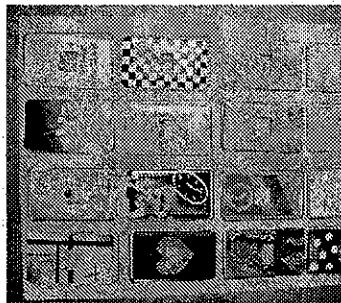
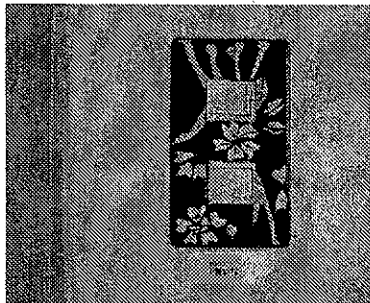
【どんな問題点がある？あった？】

- ・ ガラスや壁の破損や損壊が多発している。自己申告で生徒が謝罪に来る分には良いが、放置していることが多い。
- ・ 掃除用具や学校備品、消耗品を大切に使わないで、すぐに新しいものを求める。
- ・ 職員に県の予算が削減されていると呼びかけても、教育にはお金が必要なんだと強行に備品や消耗品を要求される。
- ・ ゴミ袋がいっぱいにならないまま、ゴミステーションに出したり、トイレトペーパーをまるごとトイレに落としていたり、無駄遣いが多い。
- ・ 事務室にはいつでも何でもあると思いき、急を要するものを申し出て困る。

私たち事務職員がすべき予算運営、
施設管理とは？考えてみよう！！

【こんな方法があるよ！こんな方法はどうか！】

- 公共物を大切に使うということを繰り返し指導する必要がある。修理にいくらかかったのか、どんなお金から支払われているのか話すことも大切である。



「スイッチカバーアート」

美術部が主体となって作成文化祭でも販売。作成者の名前やテーマも乗せており、心の「良心がとがめる」のが狙い。

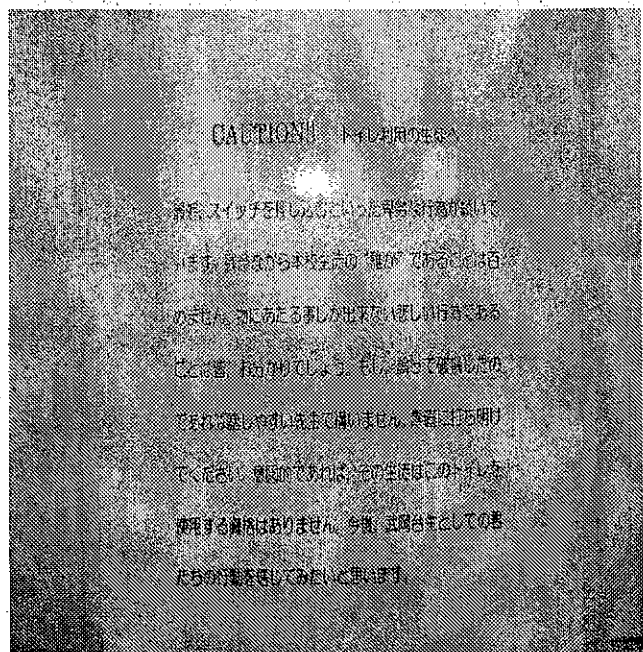
「防水用スイッチカバー」

作りがしっかりしているのでいたずらしにくい



「トイレアート」

生徒の作品を飾り
「きれいなトイレ」を保つ。



直接「文章」で呼びかけ

- 学校の県予算や光熱費、修繕費、消耗品費等が年間いくらであるのか、職員にも周知させる。(節約に理解が得られやすい。公表を要求する職員もいる。)
- 常に新しいものを購入するのではなく、Reduce (ごみ減量), Reuse (再利用), Recycle (再資源化) の3R運動の大切さを認識させる。
- 常時必要な物以外の購入は控える。その旨は職員に伝えて、必要な物は早めに申し出るように伝えておく。

5. 学校の警備、防犯体制について

PM 3:00~

まもなく15時です。コーヒーでも飲んで一息つきたくなってきました。

【B主事】「裏門から酔っぱらいのような不審者が入ったようです。」

【A主査】「じゃっどが！さっき怪しげな人が裏門のあたりをうろちよろしちよちおも
ちよった！しもたねー。この前、買ったさすまたを持っていっど！！」

【B主事】「校長や教頭に連絡します。警察はどうしましょう？」

【A主査】「体育科の強者先生も呼んでくいやい。木刀を持ってくるように！」

突如、事務室に緊張が走ります。今の時代、いつこのようなことが起こるか分かりません。あなたの学校ではどのような防犯体制をとっていますか？

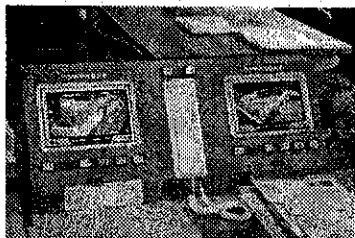
【どんな問題点がある？あった？】

- ・ 門がいくつもある。通常は閉めているが、鍵はかけていないため誰でも開閉できる。
- ・ 外壁の低い箇所があるため、簡単に乗り越えられる。実際、生徒は乗り越えている。
- ・ 業者や来客の出入りが激しいため、校門を常時閉めることはできない。
- ・ 事務室の位置（2階にある）により、校門からの侵入者等の確認が非常に難しい。
- ・ 実際に酔っぱらいの不審者があったが、警察への連絡を事務室ですべきなのか迷った。

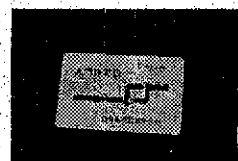
学校の防犯体制とは？
考えてみよう！！

【こんな方法があるよ！こんな方法はどうか！】

- ・ 玄関付近・門付近の対策
 - ・ 武小学校の対策紹介（※ 新聞記事等資料有）
 - ・ 防犯センサーの取り付け
 - ・ 事務室・校長室からの眺めをよくする。（樹木の剪定・障害物の撤去）



教頭機のモニター



入門許可証

学校が許可する出入り業者には事前に「許可証」を渡しており各自で門扉の開閉ができる。

- ・ 防犯グッズ紹介
 - ・ さすまた・木刀・催眠スプレー 他
- ・ 学校の取り組み・研修等
 - ・ 警察の方を呼んで不審者対策研修。年間行事に火事・地震の防火防災訓練同様、学校全体での不審者対策訓練を実施する。
 - ・ 「安全管理体制」危機管理マニュアルの作成
 - ・ 職員による校内巡視

6. 部活動や下校生徒への苦情について

PM 4:00~

授業も終わり、生徒は下校や部活動の時間になります。

- 【外部X】 「E高校ですか。おたくの生徒さんのバスの中でのマナーが全くなってません。大変不愉快です。学校では、何を教えてるんですか。校長先生に代わってください。」
- 【A主査】 「ご迷惑をおかけしまして、申し訳ございません。あいにく、校長は本日不在ですので、教頭か生徒指導の係に変わります。」
- 【外部Z】 「J高校ですか。近くに住んでいる者ですけど、おたくの吹奏楽部の音が、うるさくて気分が悪くなります。どうにかしていただけませんか。」
- 【B主事】 「申し訳ございません。すぐに顧問教員に連絡をとって、対処いたします。」

この問題は、電話応対と同様、まず事務室が受付の窓口となることが多いため、管理職や担当職員への迅速な連絡が大切になります。

【どんな問題点がある？あった？】

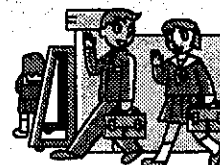
- ・ 苦情の電話を受けたが、教頭や生徒指導が不在で電話がたらい回しになり、かなり不愉快な思いを相手にさせてしまった。
- ・ 匿名電話で相手が感情的になっている場合が多く、詳しく内容が聞き出せない。
- ・ 直接、県の高校教育課等に苦情をされた方がおり、対処に苦慮した。
- ・ 生徒の近隣住宅への放置自転車や保護者の近隣駐車場への違法駐車が、後を絶たない。
- ・ 外壁から空に向かって飛び出した高木の枝が邪魔であると苦情。(どのくらいまでの範囲が迷惑なのか、分かりかねる。法的な決まりがあるのかも。)

↓

苦情や要望への対応とは？
考えてみよう！！

【こんな方法があるよ！こんな方法はどうか！】

- ・ 電話がたらい回しにならないように、迅速に対応できるように心掛ける。
- ・ 電話を受ける私たちは冷静に対処し、相手への気遣いや配慮を忘れてはならない。
(被害にあった方の連絡先を聞いておく)
- ・ 学校全体で取り組んでいる姿勢で臨まなければならない。すぐにでも職員が現場に直行できるようにする。(各職員が真剣に受け止め、行動する必要がある)
- ・ 生徒の放置自転車や保護者の違法駐車については、文書等かつ全体の間でも繰り返し注意する。
- ・ 落ち葉や高木の枝はこまめに巡回や点検をし、作業時間に対処したり、業者に剪定等をお願いする。(予算措置の検討も必要である)
- ・ 部活動の騒音は顧問を中心に、他の部活顧問も一緒になり、練習場所や練習時間を検討する。その場しのぎではなく、根本的に改善する必要がある。



7. 服務規律，綱紀肅正について

PM 5:00~

待ちに待った終業時間が迫ってきました。そして花の金曜日です！



【A主査】「どれ，今日どまみんなで，天文館で飲もかい！」

【B主事】「いいですね〜。でも今日は車で来てるんですよ。」

【A主査】「代行で帰ればよかかね。よし決まった！」

事前に決まっている飲み会もありますが，季節的気分的に急な飲み会を開くこともあります。職員の懇親を深める点では大変良いことですが・・・昨今ではさまざまな問題も発生しています。各学校ではどのような取り組みがされているでしょうか？

【どんな問題点がある？あった？】

- ・ 急な飲み会を言われ，行かざる得ない状況になり，困る。運転をして帰りたいのに飲むように勧められる。
- ・ だいぶ酔っている同僚と別れたが，その後の動向が気になった。(酔って問題を起こさないだろうか・・・ちゃんとタクシーに乗せるべきだったのでは・・・と)
- ・ 以前の職場で生徒に対する職員のセクハラ騒動があった。結局，職員は辞職したが，前々から噂を聞いていただけに，なぜ未然に防げなかったのかと悔やんだ。
- ・ 酔った男性職員が，女性職員に対して失礼な発言をしているのを聞いた。



服務規律，綱紀肅正とは？
考えてみよう！！

【こんな方法があるよ！こんな方法はどうか！】

- ・ 「私は飲めません」というネームプレートを作ってつける。
(いちいち説明しなくて済む。？)
- ・ 目上の方や上司で言いづらい場合であっても，飲み会解散後に各自がどうするのか話題に出すべきである。
- ・ 失礼な態度や発言をしているのを確認した場合は，目上の方で直接注意しづらい場合はまわりに相談することも必要である。
- ・ 繰り返し，しつこいくらいに，問題行動を起こした場合にどんな社会的制裁，経済的制裁を受けるのか学習していく。〔資料有〕

おわりに

こうして・・・長いような短いようなそれぞれの事務職員の1日は終わります。「事務室は学校の顔」ですが・・・理想的な事務室にはまだまだかもしれません。環境問題や経費節減，綱紀肅正に個人情報・・・時代の目，世間の目はますます厳しくなっているかもしれません。だからこそ互いに声を掛け合い，注意を促し合い，事務室の向上に努めなければならぬの かもしれません。

今回，私たちはちょっとした視点から事務室を見直してみました。この発表を参考にもう一度，自分たちの事務室を見つめ直し，考えていただけたら幸いです。

