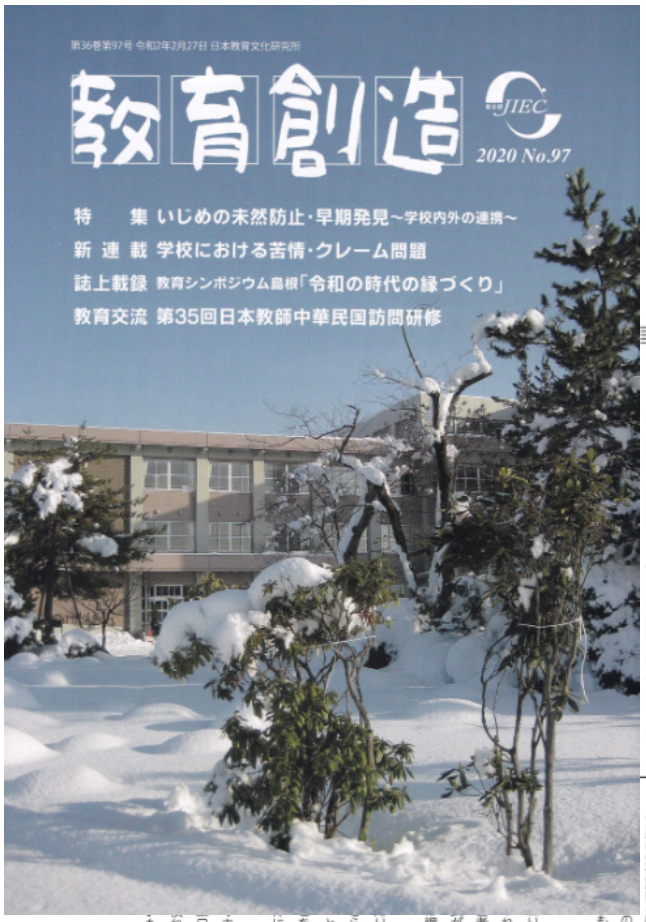
教育創造 2020 №.97



新連載!!

学校における苦情・クレーム問題

挑戦！ 学校の「働き方改革」

～貪欲な企業を真似る学校へ～

苦情・クレーム対応アドバイザー
関根眞一

ある県の公立小中教頭会の講演の際に、小グループに分かれ二時間掛けた情報交換会があり、そのテーマが「職場における業務改善の実情と課題」というものでした。事務局にお願いをしてオブザーバー参加をすることが許されました。

現在、学校で話題の「働き方改革」は、教師に当てはめると勤務時間の適正化でしょう。朝日新聞の「教員勤務実態調査」に関する記事では、教師の勤務時間は小学校で三割、中学校で六割が「過労死ライン」の八十時間を超えているとなり返しても成果は乏しいものであればよい」と、出来ることを後者は現場を視察し、そこで残業がいたのです。役員が発令した課長が必ず定時に帰る」というりたいものですから、作業効率らに企業は、ノー残業デーの日という策に出ました。その結果を誘めて時間内に業務を終えるに効果が出てきたのは開始からません、成功すると次の手を打日にしたのです。これは意外にれが生まれたのです。また、働ものは後回しにして営業時間中

問題は、当事者である教師が勤務時間の長さを自覚しているのかという点にもあるようです。

さて、ここに参加していた教頭は（多分に漏れず）鞄持をして帰る方がほとんどでした。その幹部が一般教師の勤務時間を削減できるのでしょうか。

情報交換の場で教頭は様々な改革を示し、既に組織としても取り組んでいる学校も多数ありました。例えば、保護者対応の受付窓口と時間を決めている学校。また、PCに掲示のデスクで見えるようにして、教師間メールもありましたが、みな順調とは言えない発

ず、これも定着しました。そうです、何事もやる気があ正味するのです。

ひし、営業時間ではどうにもならない仕事も入ります。は突発のものが多いのですが、その際は残業届けを事前りることで照明が維持できるのです。その届けは部長印必要でした。学校でいえば教頭印です。

は街に経済効果も生み出しました。一斉に社員が退店するため同じ職場の者が飲食に行きます。ここでの話題は職場のことも当然出ます、改善や理想に熱くなりコミュニケーションが生まれ企業にとっては一重の成果になったようです。

さて、学校に戻りましょう。「そんな話、学校ではうまくいくわけがないよ」と皆さん口にすることでしょう。「だって、消灯されたら自宅でやるより仕方がない」とも、言うことでしょう。その疑問は百貨店の初期と全く同じ現象です。そして二年経てばそこに変化が起きたのですが、この記事が理解できた人は無駄に時間を延ばさず、これをヒントに手段を考えて取り組みをしたらいかがでしょう。上司が強く意識をすれば、一般職員の勤務時間も必ず短くなるはずです。

私は常々思っていることがあります。良い仕事をするには「余裕」が必要だと。旅行や運動もそれですが、何もしない時間、ビデオを見る時間、これらが脳を休め次の仕事に新たな成果が現れることを期待します。