

民間企業等派遣研修を終えて

和泉市立光明台南小学校

教諭 清水 伸悟

1. 志望動機

教職経験 10 年を迎えるにあたり、数年前からミドルリーダーという言葉を目にする機会が多くなりました。市主催のミドルリーダー養成研修への参加をさせていただく機会や学年主任・指導部会の長を経験するなどを通して、組織力の向上や人材育成に興味を持つようになりました。また、多様化する家庭や児童のニーズなどから社会人として教師としての引き出しを増やしたい、民間企業の組織力や人材育成について学びたいという思いから本研修を受講するに至りました。

2. 研修内容

(1) 研修先

ア 前期 株式会社 ユー・エス・ジェイ

イ 後期 近畿日本鉄道株式会社

(2) 研修概要

前期の研修先は、株式会社ユー・エス・ジェイでマーチャндаイズ部ユニバーサルスタジオストアとオペレーション部アドミニストレーションでした。ユニバーサルスタジオストアは、パーク最大規模のショップで、アパレルからフード、おもちゃに至るまで幅広い商品を多く取り扱っています。また、100名を超えるクルー（従業員）が勤務しており、年齢層も幅広く、中には障がいをもった方も数名おられます。そのユニバーサルスタジオストア（USS）で、一連のレジ業務（レジでの機器操作、サッキング・商品の梱包、品出し、ゲストからクルーに対しての積極的な言葉かけ・Positive Inter Action）とMagical Moment Projectというゲストとクルーの心が通じ合った瞬間をより多く生み出す取組を企画させていただきました。そして、オペレーション部は、パークにおける飲食・物販以外に携わる業務を行う部署で、具体的には、アトラクションやショー・イベントの運営、パーク内外の清掃、傷病人等の手当て等を行うファーストエイド、警備を行うパークセキュリティ、チケット販売等多岐に渡ります。そのオペレーション部における人事・総務的役割を担うのがアドミニストレーションで、バリアブルクルーの採用やトレーニング、予算の管理等を行っています。そのアドミニストレーションでは、クルーモチベーション向上のための施策、新規クルーの精神的サポート役であるブラザー&シスタークルー向けトレーニングの企画運営、バリアブルクルー（アルバイト）採用活動の補佐、トレーニングへのオブザーブ参加・大学生インターンシップ補佐・オブザーブ等を研修実施させていただきました。

後期の研修先は、近畿日本鉄道株式会社でした。近畿日本鉄道株式会社は、鉄道事業を中心にして、ホテル・レジャー事業、流通事業、不動産事業の4つの事業を行っておられます。その内の3事業、流通事業（近鉄リテールサービス株式会社 成城石

井上本町店)とホテル・レジヤ事業(シェラトン都ホテル)、鉄道事業(本社、大阪阿部野橋駅、河堀口駅、今川駅)にて研修を行わせていただきました。流通事業研修では、成城石井上本町店にて1ヶ月研修をさせていただきました。成城石井は、関東を中心に展開され輸入食材を多く扱うスーパーマーケットです。上本町店は、1ヶ月ほど前にリニューアルオープンを行い商品の陳列も大きく変わったため、これまでのお客様からも商品についての問い合わせが多く、また輸入食材を多く取り扱っているため、返答等に時間がかかりました。研修では主に、商品の品出し・搬入と発注業務、在庫管理を経験しました。ホテル・レジヤ事業研修では、シェラトン都ホテルで1ヶ月研修を行い、ハウスキーピング業務とベルボーイ業務を行いました。シェラトン都ホテルは、上本町という立地条件もあり、高校生の修学旅行からビジネスマン、海外からの団体旅行宿泊と幅広いお客様がご利用になっておられ、特にアジア圏を中心とした外国人のお客様が多いことに驚かされ、同時に、英語で対応すべき時が多く緊張しました。ハウスキーピングでは、ベッドメイクや客室整備・備品貸出しを、ベルボーイでは、荷物の搬入・荷物預かり・フロントカウンターへの案内・ドアマンや客室案内などを行いました。鉄道事業研修では、主に大阪阿部野橋駅にて駅係員として研修をさせていただきました。駅係員の仕事は、切符等の販売や列車案内のみに限らず多岐にわたっていることを知り、年末年始や土休日に関わらず長時間の勤務には頭の下がる思いでした。大阪阿部野橋駅は、近畿日本鉄道の中でも最も乗降客数の多い駅で、1日に16万人以上ものお客様がご利用になります。その中では、主に改札業務や営業所での業務などを経験させていただき、年末年始の終夜運行という貴重な体験もさせていただきました。そして、あべのハルカスグランドオープンという記念すべき時期でもあったため、3月7日のグランドオープンの日にも勤務することができました。

3. 研修を終えて

(1) 得たもの、考えたこと

ア 『組織のVISIONやめざすものの大切さ』

前期・後期と2社で研修を受けさせていただく中で、どちらの企業もVISIONや指針等を非常に大切にしておられることが印象的でした。

株式会社ユー・エス・ジェイでは、『私たちはゲストの期待を上回る「感動とサービス」を提供することによりエンターテインメント&レジヤ業界におけるアジアのリーディングカンパニーを目指します。』というVISIONを掲げ、そのもとにスローガン『Everything is possible. Swing the bat! Decide now. Do it now.』を立て、企業活動を行っておられました。様々な研修・トレーニングに参加させていただきましたが、特に入社時の研修においては、どの研修においてもこのVISIONやスローガンが提唱され、形だけでなくそれに向かう姿勢を感じる事が出来ました。

近畿日本鉄道株式会社では、『わたしたちは、進取の精神と誠実な企業活動により社会の発展に貢献し、人々の信頼を得たいと思います。』という企業精神があり、これに基づき大阪輸送統括部長指針等が掲げられ、且つ朝礼時の唱和等により、企業精神が体に染みついて日々の勤務にあたっているとのことでした。

学校と民間企業という違いはありますが、目的に向かって一丸となり、達成をめざすことに変わりはなく、その目的となるVISIONや指針をしっかりと組織構成員が把握・理解することは不可欠であるとあらためて感じました。

イ 『点を線でつなぐ教育』

ユー・エス・ジェイで8月に行われたインターンシップで、大学生に始めに伝えていたことが、「話している相手の顔を見ましょう」「返事をしましょう」ということでした。これらを聞いた時、「小学生に言っていることと同じだな」と感じました。また、課題のプレゼン作成にあたって担当者の方は「根拠の必要性」を説いておられました。根拠を明確にして伝えることができず、プレゼンという相手を納得させる場において、「大学生はみんな好きなので……」のような裏付けデータのない主観だけで、客観的事実・理由づけの欠如からくるものでは、説得力が弱く相手を納得させられないそうです。学習指導要領の各教科の学習指導においては、言語活動の充実が掲げられていますが、各教科において根拠をもとに明確に読み取り、自らの考えを持ち、自らの言葉で伝えていくことの大切さというものも、再認識しました。他にも、日進月歩する情報化・国際化社会の情勢を本研修で体感し、情報活用能力や語学力、コミュニケーション能力、普遍的なマナーやモラル等、これらの事柄を学ばなければならないと感じました。各学齢期を点とすると、それらを線で結び、社会人に育てていくこと、つまり子どもの成長を点としてみるのではなく線として成長を見守ることの大切さを改めて感じることができました。そのためにも、小中連携にとどまらず、小高連携・学校と企業連携など、幅広い連携を行っていくことの必要性も感じました。

ウ 『当たり前のことを当たり前にする難しさと大切さ』

当たり前のことを当たり前。このことは、ごく当たり前のことのようにですが、そのことが難しくまた大切であると改めて学ばせていただきました。お客様と接するUSSや成城石井、シェラトン都ホテル、駅改札業務等においては挨拶や笑顔での対応は当たり前のことであり、また、金銭収受においても、決まった金額を頂き、正確におつりをお返しすることも当然であること。他にも、お客様からすると、テーマパークや鉄道事業においては、安全で楽しめること、ホテルにおいては、宿泊料金を払う以上、清掃の行き届いた部屋に宿泊することは、最低基準であること。しかし、これらの当たり前のことを継続的に行うことの困難さも体感しました。それは、ゲストやお客様からいただく声に、購入した商品が入っていなかった、おつりが合わない、接客態度が悪い、部屋にほこりがあった等といったことが多くあるからです。人がサービスや操作、業務を行う以上、ヒューマンエラーはつきものですが、いかに当たり前のことを継続的に行うことが難しく、相手に対する気持ちが大切かということ学びました。企業において、当たり前のことを当たり前で遂行するために、朝礼等による日々の意識付けやOJT、同僚・上司からの承認の言葉がけやGood Jobカード等を実施していました。私自身は、失敗してからでは遅いが、当たり前のことゆえにそのことが実施できなかった際の振り返りが、非常に大切だということ学びました。その結果として、原因と対策を自ら振り返ることで徐々にではあるが、同じ過ちを繰り返すことが減っていくのがわかりました。

エ 『褒めるパワー』

本研修を通して、褒めるパワーの大きさ、褒めることの大切さを感じました。褒めることは、ときには仕事に対するモチベーションを上げたり、人と人との関係性を構築したりする大きな役割を持っています。実際私は、U S SでのGood Jobカードの取組やゲストからのコメントやお礼の言葉で元気をもらいました。また、アドミニストレーションで、クルーへのアンケートの分析を行い、仕事のやりがいやモチベーションアップにゲストからのお礼の言葉や上長に褒められることでアップしたこともありました。後期の成城石井、シェラトン都ホテルや大阪阿部野橋駅などでの勤務の中で、社員の皆様から「もう、仕事ばっちしやね」「転職しませんか」「さすが、応対が丁寧ですね」など多くのお褒めの言葉を頂き、モチベーションが向上し、お褒めいただいた社員の皆様との信頼関係も築くことができました。これまで、子どもに対して褒めることの重要性は分かっているつもりではいましたが、この1年の承認を受けた経験により、それがもたらすパワーの有用性を学ぶことができました。

オ 『プロ意識』

多くの場で研修を積ませていただき、多くの方と勤務させていただきました。ここで、感じたことが社員の方に限らずアルバイト、パートの方々も含めて業務に当たるうえでの『プロ意識』の高さです。「お客様」を大切にし、自らの業務や会社に誇りと自信を持っておられました。

そのことを感じたエピソードとして、株式会社ユー・エス・ジェイでの研修の時、パーク内を社員の方がワードローブではない服装で歩いていました。それゆえ、ゲストからすると、私たちがクルーであるとは認識されていません。しかし、パーク内に落ちているごみがあるとさっと拾い、捨てておられたのです。パーク内外の清掃を担当するベニュー、パークサービスが存在しますが、パークサービスに任せるのではなく、気づいた本人が拾うという自然な行動に感銘を受けました。また、別の社員の方も、パーク内のみならず、駅周辺で帰宅時に落ちていたパークのお土産袋をさっと拾われている姿には衝撃が走りました。

成城石井上本町店での研修の時、お客様から私が「〇〇というワインは置いていますか」と聞かれ困っていました。すると、アルバイトの方がさっと歩み寄ってくださり、ワインの場所の案内のみならず、ワインの特徴や料理との相性までさらっにご案内している姿に、いつなんどきでもお客様のご要望とそれを上回るご案内をしておられる姿に感動しました。

私も、教育のプロとしての誇りと自信をこれまで以上抱けるよう、自己研鑽に励んでいきたいです。

(2) 職場での活用

ア 活用の意識

今回の研修で学ばせていただいたことを、活用することを常に意識して日々の勤務に取り組んでいます。研修中に、学校現場での実践をポイントにおいて考えていましたが、現場ごとの風土の違い等から、現場ですぐに活用し実践することに困難

なものがあることも学びました。そこで、大切になってくると感じたことが、活用の意識です。今回の研修に参加し、学ばせていただいたことを、授業や保護者・先生方とのコミュニケーションの中などで活かせるという意識を常に持ち、日々の勤務にあたることを心がけています。

イ 企業研修での学びを広める

今回、このような貴重な研修に参加させていただき、研修を進めるなかで、組織力の一つとして、学びを共有し還元することの大切さを感じました。本研修で、様々な経験や出会いから学び感じたことを、これまで現任校で報告会の機会を頂き伝える場や他校の先生方に伝える機会を設けていただきました。また、今後も報告会の場以外でも日常の勤務の中でも学びタイミングを計り、学びを広げていくとともに、様々な研修などによる学びを共有していき、組織力の向上にもつなげていきたいです。

ウ 目標を大切にす

各企業で大切にしておられた、企業のVISIONや理念を常に意識し、日々の業務で取り組むことの大切さを学びました。勤務校の先生方に目標を形骸化させずに、目的意識を持って取り組むことの大切さと目標の具体性の大切さを説くと同時に、自らの目標設定に具体性や計測可能な目標とするための数値を意識することを啓発・推進しています。また、日々の授業において、本時のめあてを明確に示し、授業の終わりに子どもたちに振り返りをもとに自己評価を行わせ、その結果を私たちが授業改善につなげる取組も意識して行うようにしています。

エ 褒める

「褒めること」によってもたらす役割を学び、体感したことを通して、子どもたちを中心に、褒める実践を意識的に行っています。褒めるためには、子どもたち一人ひとりを見つめることが必要になるため、子どもたちの少しの頑張りを見逃さないようにしたいと思っています。今後も、子どもたちに限らず、職場の先生方や保護者に対しても、良いところをみていくことを意識し、コミュニケーションを高めたいと思います。

4. 全体を振り返って

1年間の研修を通して、民間企業の素晴らしいところ、見習うべきところを知るとともに、教育現場の素晴らしさも改め考え直すことが出来ました。この1年間出会わせていただいた方々のプロ意識から学んだこと、体験させていただいたことを活かして、少しでも子どもたちにそして、学校現場に還元させていきたいと思っています。また、この研修を新たなスタートとして、様々なことにアンテナを張り巡らせて、学び続ける教員でありたいと思います。

最後になりましたが、私たちに研修の機会を与えていただいた大阪府教育センター・教育委員会の皆様、また研修の場を提供していただいた株式会社ユー・エス・ジェイ、近畿日本鉄道株式会社の皆様、そして1年間という研修に、快く送り出してくれた光明台南小学校に感謝します。

5. 教育課題解決に向け、研修成果を活用した取組

(1) 解決しようとした教育課題

様々な教育的ニーズをもつ子どもや家庭の中で、それらのニーズに応じていきながら子どもたちの将来を見据えた教育を行っていくことが必要だと思っています。しかし、そのための基盤ともいえる日々の教育活動を実践するにあたり、教師が多忙であることが課題に感じてなりません。それゆえ、十分な教材研究や一人ひとりの児童をより深く理解するための時間的な不足、経験の浅い教職員と関わり指導するための時間不足等が挙げられます。

(2) 取組概要

・取組期間

年間を通して実施

・取組体制

学年教職員、全教職員

・取組内容

ア 業務の効率化とコミュニケーション

- ① 情報共有ホワイトボード
- ② 学年会議外コミュニケーション
- ③ 空き時間活用・短時間若手教職員サポート
- ④ 資料のデータ管理化

イ 目標・めあてを大切にした学年・学級経営

- ① 学年目標の短期設定
- ② 個人目標の数値化・具体化
- ③ 授業における「めあて」と振り返りによる自己反省とその活用

(3) 成果と課題

・成果

学校現場に戻り、今年度は第6学年の学年主任として勤務し、学年経営に力を注いできました。その役割を遂行するにあたり、年間通して前述のような取組を、学年の教職員はもちろん全校教職員の協力を得ながら取り組んできました。

ア 業務の効率化とコミュニケーション

① 情報共有ホワイトボード

業務の効率化を図るにあたり、まずは職務内容を「見える」ものとして、それにより共通理解をより効率・効果的に図ることにしました。その方法として、学年における職務内容をホワイトボードに記入し、職員室の誰にも目が届く場所に設置をすることです。そうすることにより、役割分担がスムーズに行え、進捗状況の確認も一目で済むことができました。また、短期的・中期的な計画を把握することができ、優先順位を付け職務に取り組むことが出来ました。

② 学年会議外コミュニケーション

児童の様子はもちろんのこと教材研究や気になる問題点等、学年会議の場に限ら

ず、課題と思った時がタイミングだと捉え、頻繁にコミュニケーションを取り情報の共有を行いました。①のホワイトボードと併用することで効率的に会議・情報共有が行うことが出来ました。

③ 空き時間活用・短時間若手教職員サポート

経験の浅い教職員に対しても、改めて時間を設けて指導等を行うことが困難であったため、空き時間等に授業を参観しに行き、指導内容・方法で気づいた点の声かけを事後に伝えるなども行ってきました。また、本研修での報告会を長期休暇中に行い、多くの教職員に参加していただくことで、私なりに企業での学びを還元することができました。そこで、目標・目的の必要性、効率性、研修の大切さと言ったことが教職員全体で見つめ、考え直すきっかけになったと思います。

④ 資料のデータ管理化

和泉市は、教職員に1人1台ノートパソコンが貸与されるという恵まれた環境にあります。しかし、引継ぎ書類がペーパーだけのものがあることや資料を共有フォルダに保存されていないことがまだまだあったため、今年度は徹底して共有フォルダへの保存を行って来ました。そうすることで、次年度以降の資料として活用でき、効率性がアップすると考えられます。

イ 目標・めあてを大切にした学年・学級経営

多忙であるが故に、日々の授業において十分な教材研究がおろそかになっていることや積み重ねるべき学年・学級経営において系統性が損なわれてしまうことも考えられました。しかし、授業において、ねらいをはっきりとさせることで学習が明確になることや学年・学級経営においても、目標を共有し大切にすることで有意義になると考えました。そこで、目標・目的意識を抱くことの重要性を企業から学ばせていただいたことを踏まえ、年度初めに設定した学年目標に基づいて、毎月の短期目標や各行事における具体的目標を設定しました。そうすることで、より目標が具体化し、児童にとっても活動等ががんばりどころが明確化されたように感じました。また児童の個人設定目標について数値化、具体化させることにより、目標が形骸化することがないように指導を行って来ました。それにより、児童からも「あと1回で目標達成やあ」といった発言が出るなど、目標が形骸化せず、達成感を味わうことにもつなげることができました。もちろんそのためには、目標一振り返りを常に行い、日々目標の形骸化を防がなければなりません。授業の始めにめあての提示と授業終わりの子どもの振り返りからの到達度等を把握することで、次時や次単元の指導に活かす取組を行いました。これらの目標設定→振り返り→それを活かすことで、指導のポイントが明確化し、児童にとっても見通しはもちろん、より児童の思いに寄りそった1時間の授業となり、授業に挑む意欲や集中力も上がってきたように感じます。

・今後の課題

今年度は、第6学年の学年主任として学年・学級経営に力を注いだ取組となりました。しかし、本研修での学びをさらに活かし、広めていくためにも、上記の取組で全校として広め取り組んでいけるものは活用し、常に子どものための学びを共有し合う教職員集団をめざして、さらなる活用に取り組んでいきたいです。