学びに新しい「挑戦」と「観点」を。 vol.10 2007年11月号

CHUOH 知っ得通信 TRY+ANGLE

2007年11月20日発行 編集・発行：中央教育研究所(株) 〒732-0811 広島市南区段原2－15－5 http://www.chuoh-kyouiku.co.jp/

Mail Seminar

感情の論理 vol.9 「顧客満足度の追求」

気が付けば１１月。今年も残すところ２ヶ月足らずです。冬期講習が始まれば、春までの最多忙期に突入します。これからの１ヶ月が勝負です。来春に向けた戦略構築を今のうちに整えてください。30 日という時間は何もしなければ「あっ」という間ですが、何かを成そうとするには充分な時間です。

ところで、いつから「教育の荒廃」という言葉が使われるようになったのでしょう。振り返ると、いつの時代でも教育現場では様々な問題が起きていました。しかし、同じ「いじめ」「学級崩壊」「不登校」…の問題を考えると、以前とは質が違ってきたと感じる人は多いと思います。どうやら、保護者の間に「団塊ジュニア」が登場する頃から様相を異 (こと) にしてきたように思います。

昔の子ども (団塊の世代) は社会との関わりを「労働」から始めました。親の手伝いとして家事をこなし、草むしりをし、お買い物をしました。そして、時には対価として「お小遣い」をもらったりしました。そうした経験を通して「労働の喜びや尊さ」を自然と学んだのです。

ところが日本社会が豊かになってくると、子供は労働をせずとも「お小遣い」を手にするようになります。すると、社会との関わりを「消費」から始めることになります。「お金」は誰にでも平等です。120 円を差し出せば、総理大臣だろうが 3 歳の子供だろうが…向こうから缶コーヒーがやってきます。ビジネスは当事者が合意の上で行なう等値交換ですから当然です。つまり、昔の子どもがお手伝いという「ボランティア」から学ぶのに対して、団塊ジュニア以降の子供たちは「ビジネス」から学んでしまうのです。ビジネスから社会生活を始めた子供は、自然と「費用対効果」を考えるようになります。

学校現場でも「ビジネスの論理」が大手を振って通用するようになりました。子供たちは「授業を受ける」という「苦痛」(対価) を支払っていると感じています。それに対して教師が「対価に見合った商品」を提供しなければビジネスが成立しないと考え、取り引きを停止します。それが学級崩壊であり不登校の一因です。

団塊ジュニアの性格がそうだとすれば、その子供たちが大量に通い始めるこれからの学校・塾の現場では、いよいよ「モンスターペアレント」「モンスターチルドレン」が増加することでしょう。

以上の論理は内田樹氏の著書「下流志向」に詳しいのですが、納得するところが大きいです。塾の現場は文字通り「ビジネスの場」です。「対価に見合った商品」を提供できなければ見捨てられます。いえ、対価以上の商品が求められていると言ってもいいでしょう。究極的には「お金では買えないもの」「お金では価値を表せないもの」(暗黙知) を提供することです。

今、学校でも「顧客満足度」というビジネス用語が普通に使われる時代になってしまいました。それに対する評価、思いは様々でしょうが、少なくとも我々塾人が負けるわけにはいきません。我々はビジネスのプロです。学校を凌駕する…そう、「顧客感動度」を追求しなければならないのです。

全国学習塾援護会 森 智勝

今月の気になるハナシ

全国学力テスト調査結果から

今年４月２４日、文部科学省は、小６・中３を対象に、「全国学力・学習状況調査」（ 以下、全国学力テスト ）を実施しました。過去にも、名前や実施科目数の違いはありますが、何度も実施されてきた「全国学力テスト」。今年実施された「全国学力テスト」では、何が判明したのでしょうか？

１．国語A、算数・数学Aと国語B、算数・数学Bの結果

主として「知識」に関する問題を取り上げた「国語Ａ、算数・数学Ａ」。小学生・中学生ともに正答率は、８０％を超えており（ 数学Ａのみ７２％ ）、相当数の生徒が今回出題された学習内容をおおむね身につけている・理解していると考えられています。

一方、主として「活用」に関する問題を取り上げた「国語Ｂ、算数・数学Ｂ」。こちらはＡの正答率に比べ、１０％以上下がり、持っている知識・技能を活用する力をさらに身につけさせる必要があると結論付けられています。

２．国語から見た及第点と課題

小学生は、適語・適文の選択によって内容を整理すること、自身の体験などに基づいた考えを書くことはできているようです。そのためか、接続語の使い方や指示語が示す内容なども、多くの生徒が理解できていると見られています。一方、「聞き手の反応を確かめながら話す」などの話し方に関する知識。「要点をメモに取りながら聞くこと」などの聞き方に関する知識。これら２点の理解に課題があると指摘しています。

また、自分の考えを示すことができるのに反し、文の構成を理解し、１文を２文に書き換えることに難があるなど、内容理解まで知識が活用されていないのが現状です。

中学生に目を移すと、小学生の課題を若干引きずっているような印象を受ける結果が出ています。聞き手を意識して使用する語句を工夫することや不足している情報を、適切な表現で話し手に確かめることは相当数の生徒が可能で、文章全体の内容や表現の特徴をおおまかにとらえることが可能など、知識・技能を内容を理解しようとする方向へ向けていると取れます。しかし、得た情報から的確に内容を理解するには、まだ十分とは言えず、そのため伝えたい事柄や自分の考えを明確に書き示すことができていないのが現状のようです。

ただし、中学生の場合、小学生と比べ知識が増えたため、例えば「おいしい」と感じたことを、「おいしい」と書くのではなく、「どうおいしいのか」伝えなければと考えているため、「表現の方法がわからない」という状態なのではないでしょうか？

“ 求められるレベルに合わせようとしてはいるが結果が出ていない。”そんな印象を受ける国語の調査結果でした。

３．算数・数学から見た及第点と課題

まず小学生ですが、基本的な四則計算は理解していることはわかりました。図形も、三角形・平行四辺形など、図を理解する作図することは、相当数の生徒が可能のようです。しかし、数の示している大きさや意味に対する理解に課題があり、計算はできても、問題文から計算式を考えることは苦手のようです。

また、Ａ＝Ｂ、Ｂ＝ＣゆえにＡ＝Ｃのような考え方に難があり、数を多面的に理解（１００＝２５ ×４など）し、計算を工夫することはできていないのが現状です。図形の知識も、地図などを見た時に複数の図形を見出し、必要な情報として活かすことも苦手で、実生活と算数の結びつきが弱い印象があります。

中学生は、小学生の特徴をそのまま引き継いでいます。ｘやｙなどの文字式や方程式の計算自体は、多くの生徒ができており、計算すること自体には、問題はあまりないようです。しかし、「ｘやｙが何を示しているのか」、方程式の移行などの意味が理解できておらず、文章題の問題文から条件に合う式を導き、文字式を展開し説明することには課題が残ります。

また論理的思考ともいえる、「仮定と結論」への理解が浅く、証明の構想をたてることにも課題があります。数学における証明や文字式などは、文章読解や説明など国語に重なる部分があります。「自分の考えを明確に示すことに課題がある」と、国語で指摘されているため、当然のように課題となったと考えるのが妥当でしょう。

４．学習塾の効果

「全国学力テスト」では、質問紙による調査も行われています。その調査結果から、通塾生と非通塾生についても考察されています。公立校へ通学している小学生のうち約４５％が、同じく公立校へ通学している中学生のうち約６０％が、学習塾（家庭教師を含む）で勉強していることが、今回の調査では明らかになりました。

通っている学習塾を種類別？に見ると、

１．学校の勉強より進んだ内容や、難しい内容を勉強している、

２．学校の勉強でよくわからなかった内容を勉強している

の二通りに分けられています。１．進学塾、２．補習塾といえるでしょう。

今回のテスト結果を見ると、進学塾に通塾中の生徒、塾に通っていない生徒、補習塾に通塾中の生徒。以上の順番で、正答率が高い傾向が見られました。

今回の調査では、あくまで傾向しかわからず、通塾生と非通塾生の違いなどはわかりません。しかし今回の数字だけを見れば、進学塾に通わせたほうが「わが子の成績はあがりやすい」と感じる保護者は多いのではないでしょうか？