

第11回 全国大会速報



平成4年度の総会および第11回全国大会が6月11日・12日の両日、姫路市（ホテルサンガーデン姫路）においておこなわれました。「秘書研究の新しい方向を求めて」をテーマに、会員の実に5割以上が参加予定の中、大会委員長の福永弘之先生（兵庫県立姫路短期大学）が、大会の開催にあたってご助力いただいた方々へ感謝の辞を述べ、大会の成功を祈念する挨拶を述べられました。

引き続き、和野内崇弘会長が議長となり、第11回会員総会がおこなわれ、以下の議題について審議されました。

- 1) 平成3年度事業
- 2) 平成3年度会計報告
- 3) 平成3年度各種委員会活動報告
- 4) 平成3年度ブロック研究会活動報告
- 5) 平成4年度事業計画
- 6) 平成4年度収支予算案
- 7) その他

平成3年度事業報告は、企画委員長より、平成3年9月5日・6日の札幌での第10回全国大会、No.15・16 秘書学会報の発行、秘書学論集第10号の発行など、平成3年度事業の概略について報告され

た。

平成3年度会計報告は、事務局長より財務諸表に基づき報告され、次いで会計監査報告がおこなわれ、拍手で承認されました。

各種委員会の活動報告については、まず資格委員長から会員の入退会の状況が報告されました。次いで、研究推進委員長より、第11回全国大会の研究発表の選考過程と研究助成の応募状況についての報告がなされました。

ブロック研究会の活動報告は、昨年の良好な活動の報告とこれからの活動方針について報告されました。また、編集委員長からは、秘書学論集の論文の応募の件で報告があり、今後ますます応募が期待される旨強調されました。

平成4年度の事業計画については、企画委員長から、全国大会の開催、会報・論集の発行に加え、広報活動の充実に向けての英文申込書の作成・PR活動の拡充などの計画が提案されました。

さらに事業計画に基づく収支予算案の説明があり、全員の拍手で決議されました。

最後に、昨年からの保留となっていた顧問と名誉会員についての理事会の見解が述べられ、議事が終了し、総会は幕を閉じました。



大会スケジュール

6月11日(木)

8:50~9:30 受付

9:30~9:40 開会宣言

開会のあいさつ

9:40~10:10 第11回総会

10:15~11:15 講演「秘書とレコードマネジメント」

11:20~12:00 研究助成報告

12:00~13:30 昼食・休憩

13:30~15:10 自由論題研究発表

15:10~15:30 ティータイム

15:30~16:35 自由論題研究発表

17:30~19:30 懇親会

6月12日(金)

9:00~9:30 受付

9:30~12:30 統一論題「秘書研究の新しい方向を求めて」



講演

秘書とレコードマネジメント

戸田 光昭 氏

姫路獨協大学教授

秘書学というのは私にとって専門外ですが、レコードマネジメントというのは私の専攻の図書館情報学の領域分野の中であると考えていますので、レコードマネジメントの立場から秘書とレコードマネジメントというテーマで話をしたいと思います。

I. レコードマネジメントとは何か

1. 記録の重要性

まず、記録の重要性ということですが、記録がなければ訴訟にも勝てないということはみなさんご存じのことだと思います。企業が秘密管理、機密管理を行うためには、記録が絶対に必要です。

2. 記録は管理できるか

レコードマネジメントの定義は「情報や記録を体系的に統制する」ということです。ここで統制という言葉は、情報や記録の作成から始まって、それらの維持、最終的に廃棄するか保存するか、この一連の経過を対象とする、これが統制です。そして記録というのは、どのような方法でもよいが、情報伝達できるもの、と定義されています。現在では、紙、磁気テープ、マイクロフィッシュ、FD、光ディスクなど、あらゆる形態の情報媒体が記録として扱われています。

このように管理対象を定めただけで、管理手法としてのレコードマネジメントというところですが、レコードマネジメントは、8つの構成要素から成り立っています。1つめはレコードリテンション。記録の維持・管理。2つめはレコードセンター。記録集中保管所。3つめは記録の保護。4つめは文書様式管理。5つめはイメージマネジメント。映像処理管理。記録の取り扱いとか複写とか保護のためにマイクロフィルムや光ディスクなどの映像処理技術を効果的に使いこなすという事です。6つめにコレスポネンスマネジメント。日本でいうと往復文書という言葉がありますがそれが中心の管理技術です。7つめにファイリングシステム。記録を綴じ込むシステムであるとか、索引システム、そしてそれらのためにどんな設備・道具が必要か検討したり選定したりすること。8つめにアーカイブズマネジメント。歴史的な資料管理です。以上が管理手法としてのレコードマネジメントとして言われていることです。そこで、記録と情報の関わりという点で、今あげた8つの要素には共通の特徴があります。①情報を取り扱う。②基本方針のもとに設計されて、技術的に相互に関係ある。③ファイルや検索のために体系的な統制システムがある。④システムを見直すときの手段となる。⑤生産性を高め、コストを削減する。

3. 情報管理とレコードマネジメント

アメリカの図書館情報学者バックランドは、情報管理に関わる専門家の代表例として、①データベースマネージャー②アーキビスト③レコードマネージャー④ライブラリアンの4つをあげています。これらの人々の対象となる広い意味での情報学という領域として、情報の識別、記述、処理、蓄積、検索、利用といった内容に分けられ、研究対象分野として、オンライン検索サービス、古文書学、レコードマネジメント、図書館学、博物館学、法律・工学関係、コンピュータプログラムライブラリー、行政立案、行政機構などにおけるドキュメンテーション、データ検索、情報参照サービス、知識利用システムなどをあげています。これらはすべて秘書学の隣接分野ではないかと私は考えます。

II. 秘書と記録管理

1. 秘書業務と記録

たいへん荒っぽい言い方ですが、秘書業務とは、身代わりの業務であると位置づけます。また、記録というものの機能も人間の記憶を身代わりするものであると言えます。秘書業務と記録では、身代わりという機能ではまったく同じではないかと考えます。

2. 身代わりの重要性

現代は分業社会で、それぞれの人が多忙で一人の人がすべてをこなすことができませんから機械的にできる部分は誰かに任せるといえることがおこなわれます。そうすると、ある部分を秘書に任せるときには、秘書がいなければ仕事が進まなくてはいけません。これは分業でありますから当然です。場合によっては上司よりも秘書のほうが大切であるということもあります。

3. 記録管理が秘書を助ける

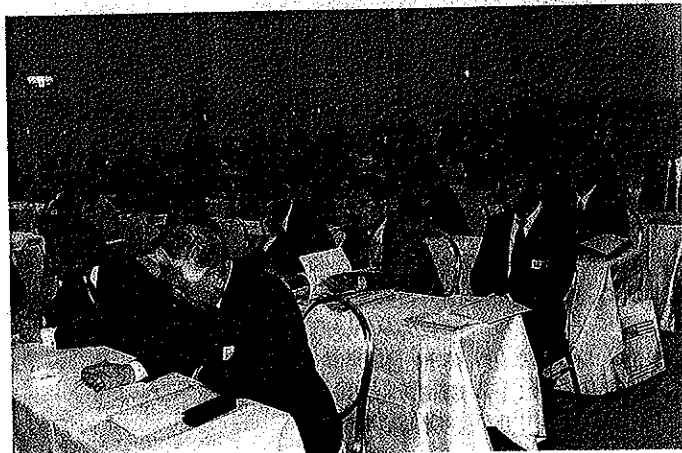
記録は、人間の頭の中と同じ状態に入れ替わりが頻繁であるのが理想的であります。記録にとめると、記録はずっとそのまま内容が変わりません。記録自身が創造的活動をしてくればいざいざいいわけですが、それは無理ですから、人間がインプットすることになります。このように秘書とレコードマネジメントの両方がうまく助け合って仕事をしていくことができれば、秘書業務の進歩と発展が期待できるのではないかと思います。

4. 秘書業務の創造性

秘書業務と情報ということだと考えると、秘書業務のうち情報関連の仕事として、①受信情報の取り扱い、②文書の作成、③ファイリングと記録資料の整理、④発信・発送の事務手続、⑤執務情報環境の整備、などがあげられます。これらの大半は機械化が進んでおり、情報の受信機能のかんりの部分は機械に置き換えることができます。しかし、機械に置き換えることのできない部分も残ります。秘書がそのような機械を使うことによって浮いた時間を機械に頼れない部分に対応することに費すというのが理想的な姿です。機械をうまく使うという部分がその創造性に結びついてくるのではないかと思います。

レコードマネジメントは、まず最初に記録・ファイルを作るといふ重要な仕事があり、ここではかなり創造性が要求され、そして、ある記録のある体系の中に新しく作るという事は、その記録の件名・題名というものが、その仕事の中で認知されたということですから、記録の単位をつくり出すということは、大変重要なことです。これを誰がどのような形でやるかということが日本ではあまりはつきりしていません。ですから、専門的な秘書の重要な仕事として、記録の単位を作り出すということをひとつの大きな仕事として考えるべきではないでしょうか。

記録というものは創造されるものであり、その創造を担うのは、実際に仕事をしている人、ここでは秘書ということになりますが、その部分が最も重要ではないかと思います。



『秘書の業務する空間に関する基礎研究』

—コミュニケーションする空間の組織化—

◎乳 井 克 憲 (静修短期大学)
○丹 治 和 典 (静修短期大学)
梅 村 匡 史 (静修短期大学)
米 坂スザンヌ (札幌大学女子短期大学部)
(◎研究代表者、○報告者)



この研究では、秘書を、企業や組織体の空間に関わってコミュニケーションしている人としてとらえています。そして、空間とは、ある企業や組織体に関係する人たちが、自分達の直面する多種多様な状況のなかで行為を形成していく、進行中の活動の過程そのものをいいます。空間は、それに関わる人々が、他者に対して何をすべきなのかの指示を行い、それを解釈するという一連の相互作用の連環を作っています。その空間には、指示されるあらゆる対象が存在するのです。

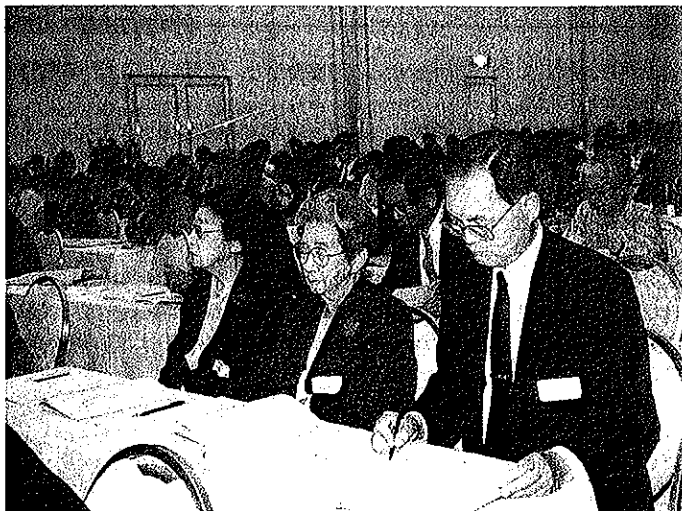
これらの対象は、指示する人自身とのコミュニケーションを含めて、他者とのコミュニケーションによって作り出され、維持され、変容されるさまざまな意味を持ちます。秘書を含めた企業や組織体に関係する人々は、こうした対象の意味によって、企業や組織体における日常的な行為や業務に方向づけを与えて、さまざまな集団に集まり、異なった結びつきの組織に属し、異なった地位を占めています。

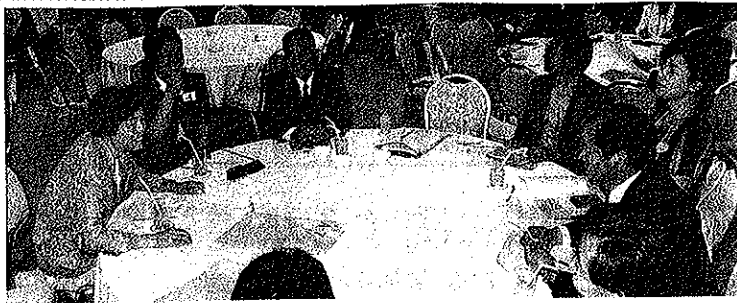
本研究は、企業や組織体の中で行われる指示と解釈のコミュニケーション過程を通して形成される集合体、つまり空間の研究の可能性について報告するものです。

研究テーマに含まれる「業務する」という造語には、実際にある主体がくし>ていることでも、くする>主体としての人間の姿ではなく、ただそのような事態に至る(つまり、くなる>)ということの方を優先するという意味合いを含ませています。本来的には、「業務をする」と「する」の目的をあらわす「を」表示があるほうがすわりがよいと思われます。しかし、「を」を用いることによって、「業務」という名詞がとる格とその必然としての「秘書」という名詞がとる格のために「する」的概念が強調されます。つまり、動作主指向型の意味あいが強くなります。動作主の研究は秘書の行動論がふさわ

しいと考えます。そこで、「を」を用いるのを避けることによって、本研究の接近方法をより明確にしています。「業務する」と動詞になれば、日本語の動詞として、表示される行為そのものが、行為の主体も行為の対象も言わばその中に融解してしまい、出来事全体把握型の「なる」化する原理が働くこととなります。また、「業務になる」というのは、表現として成立しがたいので、作業する、活動する、計算するなどの動詞に範をとって、「業務する」という動詞を用いることとしました。それによって、動作主としての秘書という人間的側面だけでなく、秘書の出来事全体の変化と状態の内的構造としての空間を研究することも、秘書研究であることを示そうとしたのです。

本研究ではまた、コミュニケーションに参加するすべての人々の間の全体的な相互作用を重視する立場になっています。一般に、コミュニケーション過程のなかにある人は、相手が何をしているのか、また何をしようとしているのかということを常に考慮しています。この考慮に基づいてあるいは関連させて、自らの行動を方向づけたり、状況に対する行動を決めなければなりません。さらには、コミュニケーションの成立のためには、その構成員がお互いの行為を適合させる行動が必要になります。この行動が、集団の統制のもとで長期に繰り返されると、行動の送り手と受け手の両者の間に意識的にあるいは無意識的に分有される価値を伴った媒体的な要素の群れ、つまりシンボルができます。企業などの日常業務においてもこのシンボルが見られます。たとえば、エグゼクティブのオフィス、机、椅子、什器の配置・大きさ・材質、電話の位置、服装、表情、立居振舞い、物腰、言葉遣い、声の調子などいずれも組織内の地位や役割の関係によってそれぞれ枠づけられます。これらのシンボルの群れは、価値の一貫性を意味し、構成員のコミュニケーションを枠づけるのです。





統一

秘書研究の新しい

第一会場

秘書研究の領域を考える



秘書学研究における パラダイムの必要性

佐藤東九男 ● 東京工芸大学女子短期大学部

秘書学研究の現状をみると、秘書学純粋理論と研究パラダイム確立の必要が痛感される。ここに純粋理論（又は原理論）とは①秘書学研究にとって何が基本的で、本質的な問題なのかを明らかにし ②一見錯雑混沌と見える研究対象に切り込むための視点と、分析のための方法論とを与え ③研究から得られた知見を秘書学の体系の中に位置づける上でのフレームワークを与えるとともに ④ある与えられた現実の秘書システムが最適性（Optimum State）を実現し得ているか（秘書の最適配置、業務最適配分の問題等）を評価するための基準（Criteria）を与えるような理論をいう。純粋理論は秘書学の全体系の中でどの部分の研究が手薄であるかを明確にして、研究の限界生産性を均等化し、また研究パラダイムの確立は各研究者に対して研究推進上の思维経済を保障するという効用をもたらす。

具体的に秘書学の原理論がどうあるべきかについては様々な立場からする多様なパラダイムがあり得るだろうが、性格を異にする複数のパラダイムが現実説明力と規範科学としての優越性とを競い合いつつ併存するというあり方も考えられよう。この場合、秘書学が対象とする研究領域がどうあるべきかは、各パラダイム毎に異なることとなる。

以下に、こうしたパラダイム構築に向けてのタタキ台として、ひとつの試論を述べる。

- (1) 秘書の業務機能は、原理上性格の異なる二つの機能、即ち情報提供機能とそれ以外の機能（仮に補佐執行機能と呼ぶ）とに大別することができる。
- (2) このうち情報提供機能については、そこで収集、管理、提供される情報が上司の行う意思決定にどの程度有用であったかが、業務の達成レベルを評価する上での評価尺度となる。それ故計量（内積）の定義された空間上のベクトルとして情報ベクトルを定義し、上司の行う意思決定を参照情報という情報ベクトルに作用して、これを指示情報という情報ベクトルに変換する作用素（Operator）と見なして理論化すれば、例えばある秘書が上司に提供した情報（の組合せ）が果して最適のものであったか否かを評価するといった問題は、線形代数や関数解析学での知見を応用し、この空間上でのノルムや距離の問題に還元して論じることが可能となる。
- (3) 補佐執行機能については、業務の遂行に当って秘書の則る——ないし秘書を導く——行動原理が「所与の条件の下で Gain / Cost 比の最大化をはかること」であると考えられるならば、これはミクロ経済主体の行動類似の問題としてミクロ経済学における同様の考え方に立つモデル化、従ってまたミクロ経済学の分野で彫琢された諸々の分析概念——限界代替率の逓減性、消費者余剰の概念等——を応用したモデル化が可能であることを示唆するものである。

佐藤氏の提言への質疑

佐藤氏の提言したパラダイムの必要性については、

- 研究対象はあくまでも「人」である。
- 現場を掘り起こし直し、学問的体系づけをしたい。

などの意見が出され、

さらに、システムズ・アプローチの重要性については、

- 上司と秘書との関連のなかで、主体をどこにおくのか。
- 秘書の対人行動の分析のために心理的側面を詳細に研究すべきではないか。

などの問題提起がなされた。



秘書研究の領域を 考える

田中 友幸 ● 福岡女子短期大学

秘書学の研究領域は、非常に広範囲にわたっていますが、私の関心は秘書学の基礎理論にあります。いまだ秘書学に関しては「基本的な点について十分に考え抜かれていない」と私は思います。したがって、秘書学の基礎的・基本的な点についての研究を、力を込めてやるべきだというのが私の問題提起です。

そこでまず、秘書学の研究領域を考える場合、「教科としての秘書学」と「学問としての秘書学」を明確に区別すべきだと思います。

学の定義は、ただ暫定的なものであり、学の進歩にとまらぬ、たえず修正と改訂を必要とすると考えられます。

我々は試論するとき、不完全で、明確に規定されていない概念を用いています。しかし秘書学を学問として確立しようと願うならば、その概念、特に基本的なものについては、それぞれ統一して、明確に規定しなければいけないと思います。そうでないと言葉の上での混乱に陥り、学の研究の進歩は遅れると思います。特に注意しなければならないのは、他の学問の概念を秘書学の中でそのまま用いる場合です。他の新しい学問の場合、研究発展の程度で、新しい概念がかなり多く作り出されています。しかし秘書学の場合は、あまりにも借りものの概念が多いと思います。借りものの概念をよく吟味し、秘書学にそぐわないならば新しい概念を作っていくべきだと思います。

次に、学問的性格についても鋭意研究が進められねばと思います。規範科学か法則科学か、科学か技術論か、学際科学か社会科学か、経営学との関連は独立か従属か、これらは古くて新しい問題です。これらの事柄については、昭和60年初め頃まで、かなり論議・論争がなされました。しかしこの分野の問題は未解決のまま残されています。

次に、研究方法ですが、これについては今日までいろいろ提示されていますが、大きく次の3つにまとめることができます。①理論的研究 ②実証的研究 ③歴史的研究。実証的研究については、今日まで量的な調査研究は行われていますが、これからは質的な調査研究を地道に行うべきだと思います。

また、領域科学からのアプローチが多く提案されていますが、具体的に秘書学へのアプローチの有効性を検討してみる必要があると思います。そのためには、過去の論文の厳密なサーベイの必要性、そして今後の精力的な研究のなされることです。ただし領域科学の方へと拡散しないように、秘書学の方へアプローチして、収れんするようにしなければならないと思います。

田中氏の提言への質疑

田中氏が提言した「教科」としての秘書学と「学問」としての秘書学の区分については、

- 教育現場における「教科」としての秘書学は成り立ってきた。
- 相互に体系づける必要がある。

などの意見が出され、さらに、

- 秘書教育学として学問的体系をととのえていってもよいのではないか。

との提言もあり、学問としての確立については、性急に結論づけるべきではないとする意見とともに、秘書学を確立したいという意識をもって教育・研究を積み重ねていくことが、秘書学の確立につながるという指摘もあった。

また、学としての構築にあたっては、

- 科学への認識の仕方を確認すべきである。
- 多様な学問的アプローチを通じて構築する必要がある。

などの意見が出された。

論 題

方向を求めて

第二会場

秘書のオフィス環境を考える



秘書のオフィス環境を考える

乳井 克憲 ● 静修短期大学

はじめに

現代の特徴を示す言葉に、ソフトノミクスというのがあります。ソフトノミクスとは、文明史の新しい方向を示す言葉として、ギリシャ語のオイコス・ノモス（共同社会のあり方）をもとにつくられ「ソフト化社会のあり方」を考えようという意味を持っています。現代の秘書の業務に関わる環境はソフト化社会に深くかかわっています。

ソフト化社会は、情報社会をベースにして展開されています。情報社会では、何よりも情報の価値が追求されます。モノ、エネルギーなどのハードよりも情報、サービスなどのソフトの市場価値が相対的に高まることをソフト化するといえます。

1. 企業活動と情報

情報は、二つの性質を持っています。一つは、規則化でき標準化できる情報です。もう一つは、印象という言葉で代表される曖昧で、規則化できない情報です。

ソフト化社会においては、曖昧で、規則化できない何かを、コンピュータを中心とした神経頭脳システムの技術を駆使して、情報を捉え、表示し（ディスプレイし）、記号化することが大切になります。

ソフト化の重要な点は、流動化したものを捉える手段としての神経頭脳システムの技術そのものが、経済性と手を取り合って進むことです。

2. 企業のソフト化傾向

企業のソフト化傾向は、情報化と業際化とを並行して進ませることによって実現しています。情報化と業際化については、重要なポイントが二つあります。

第一は、単なる情報化ではなく、情報ネットワーク化であり、単なる業際化ではなく情報を媒介とした業際化であることです。

第二は、情報ネットワーク化が進むことにより、競争の性格が変わってきたことを理解することです。

情報は使ってもなくならず、共有できる性質があるため、情報をお互いに利用したり、独り占めにしたりすることをめぐる競争を生みます。また、業際化は、取り引きをする市場の垣根を越えての競争になるので、一つ一つの市場を個別的にみるのではなく市場と市場のつながりの中から、新しい市場を作り出すことが必要になります。このため必然的に、国家という大きな市場の垣根を越える力を持ちます。その結果、国際化のなかで企業活動が展開されているのが現代なのです。

3. ネットワーク

ビジネス社会において、ネットワークを組むことは、共通に持っている背景があります。ほとんどの場合、ネットワークを結ぶ国や組織や人の間に、さまざまな利害の関係が働いているからです。ネットワークを組むときは、程度に差はあれこの利害関係を、調整する意図が常に働いています。

ノーベル経済学賞を受けた数理経済学者であるアローは、「信頼」という財を考えています。信頼によって、目的を持ったシステムの効率が高まります。そして、信頼はグループの結束を高めるものです。ネットワークには欠かせない要件です。

ネットワーク社会では、信頼が経済的価値を持つのです。そういう意味で、人と人、企業と企業の結び付きを考えて、人のあるいは企業の信頼を大切にすることは、秘書の仕事は、価値を生産する大切な仕事になります。

4. ネットワーク社会の秘書とオフィス空間

企業は、情報の生産と蓄積と伝達のためにオフィスという空間を作りました。情報やコミュニケーションのプロセスをコントロールしたり、ネットワークする技術はこのオフィスの空間に集約されています。オフィスは高度な情報空間として企業活動の中核をなしています。

企業が、情報化すると、様々な創造性を発揮しますが、その一方では、いろいろな危険に直面します。秘書は、上司に代表される人的な企業の資産を適切に保護して、企業活動が中断されることなく円滑に継続しうること図らなくてはなりません。そして、人と人がアクセスするときどんな利益が生まれ、どんな不利益をこうむるかを計画的に、組織的にコントロールするのです。と同時に、オフィス空間の諸特性を十分にいかすことも忘れてはなりません。



ニューオフィスとファイリング

池田 宏 ● コクヨ株式会社

1. ニューオフィスの推進

わが国の産業構造は、近年急激な変化をみせ、経済のソフト化・サービス化が進み、約3,000万人のワーカーがオフィスで働く時代となり、オフィスへの関心が高まった。一方、オフィスでは生産性向上が叫ばれOA機器が急速に普及したが、オフィス環境は旧態のままであった。

昭和61年、通商産業省に、ニューオフィス推進委員会が設置され、委員会では、快適で機能的なオフィス環境作りを目指した「ニューオフィス」の理念を提言した。

その後、ニューオフィス推進協議会（NOPA）が発足し、ニューオフィスの調査研究、普及・啓発活動が積極的に展開され、各地にニューオフィスが誕生した。

2. オフィス革新の原点は「ファイリング」

NOPAの調査に、現状のオフィスに対する改善希望の報告がある。この調査は、これまで数度行なわれているが、常に経営者・オフィスワーカー双方の上位を占めているのが「ファイリング」である。

情報が氾濫するなかで、大半のオフィスは書類洪水の様相を呈している。机上や机下、保管庫やキャビネットなどの什器の上、通路にまで段ボール詰め書類が放置されているケースも珍しいことではない。これは、平均的なオフィスでも、ワーカー1人当たり、4.5~6Fm程度の書類を保有しているために生じている。

アメリカにおける記録媒体の調査をみても、紙記録は一層増加すると予測されているように、情報化の進展やOA機器の普及は、書類発生により拍車をかけ、ペーパーレス・オフィスどころか、ペーパーモア・オフィスを実現せしめているのが実態である。

ファイリングシステムは、「必要な情報を活用するための使いやすく、探しやすく、戻しやすい」仕組みであるが、オフィスの変化に対応したオフィス革新の原点として、その仕組みづくりが注目されている。

3. リサイクルを考える

書類には、その発生から廃棄に至る一連のライフサイクルがある。

従来、廃棄のフェーズでは、文字通り「捨てる」ことに主眼をおいたが、紙ゴミの増加は、ゴミ処理場の処理能力や世界的な関心事としての自然保護などで社会的な問題となっている。

ファイリングシステムを構築・運用するうえで「不要書類の廃棄」は大切なポイントだが、これからは単に捨てるだけでなく、古紙のリサイクル化を図ることが、組織体にとって大きな課題である。

乳井・池田氏の提言への質疑

秘書の執務環境を大枠でとらえる乳井氏と、ファイリングの視点からとらえる池田氏の提言がおこなわれた。オフィスを取りまく内外の環境の変化をどのようにとらえるのか、そして今後どのように対応すべきなのかについて議論が展開された。

まず、オフィスをとりまく現状について

- 情報メディアの多様化への対応
- 機械と人間とのインターフェイス
- 経営者の意識変革

などが強調された。

さらに、オフィスをとりまく環境の変化が秘書の業務にどのように反映しているのかについて検討され、秘書教育の問題点についてもふれられた。

秘書の業務については

- 情報の共有と機密性
- 情報管理
- ファイリングの具体的方法

などの問題点とその解決方法が取り上げられた。また、秘書教育の問題点については、秘書実務等で行われる個々の実践プログラムにおいて、その背景となる諸条件をどのように取り込んでいけるかなどについて検討された。

第1会場



秘書の補佐機能と対処行動 — 秘書の対処行動としての コーディネイト機能を中心に —

●呉女子短期大学 今林 宏典

まず、本発表の狙いは接遇概念の見直し、ならびにその概念の内容に私見を加え、再検討することであった。伝統的な接遇の意味は来客を迎え、接待し、送り出すまでの対人対応にあるとされる。言い換えれば、「経営者や管理者に付く秘書が、補佐機能として彼らの身辺にかかわる事柄に対応することであり、彼ら以外の組織人の世話を行うこと」であった。その定義には異論をはさむものではないが、必ずしもその内容の詳細については意味深長に論究されていない。そこで、私の論点は、組織行動論の立場から、狭義解釈による接遇概念を広義解釈で捉えようとするものである。その指向する接遇論は、「組織目的と個人目的を達成し易くするための環境づくり＝精神活動としての秘書補佐業務の遂行」という解釈に立って論をすすめることにあった。

そこで、組織のなかの秘書の人間行動という観点で接遇論を考えてみると、秘書の補佐機能の中核には、秘書が組織人のために、秘書の周辺環境を管理・整備するというような「コーディネイト機能 (function as coordination: ヒトやモノに対する対等関係の均衡維持・促進、調和を創造する) が介在しているのではないか、という推論が想定される。

例えば企業組織体のなかにみられる対人関係の領域 (対人空間: ヒト) や情報の領域 (モノ) に対しコーディネイト機能ないしコーディネイター役割が意識的手段的に秘書の精神活動から発現している、という見解である。



法律秘書の研究 — その体系的考察に向けて —

●大阪千代田短期大学 森本 敦司

法律秘書研究はわが国では未知の研究領域である。本報告では手初めに、法律秘書の定義を明らかにするとともに、その根本的な問題として、わが国にはなぜ本格的な法律秘書養成の問題が生じてこないのかを検討し、法律秘書研究の体系的考察に向けての序論とする。

まず、法律秘書の定義を法律秘書が付く上司の範囲から明らかにするが、わが国の場合は、弁護士のみならず、弁護士以外の様々な法律関係職 (たとえば、司法書士、行政書士など)、企業法務部、そして裁判官や検察官なども法律秘書の上司の範囲に含まれ得ることを指摘する。

次に、欧米における法律秘書の実態をこれまでの調査報告などから概説した上で、わが国における「法律事務職員」との相違点を明らかにするが、その数が少ないこと、確固たる養成機関が存在しないこと、身分を保証する資格が存在しないこと、労働条件が悪いこと、法律事務所内における補助職の分化が曖昧なこと、などがあげられる。

最後に、わが国において本格的な法律秘書養成の問題が生じてこない原因として、弁護士の業務範囲が限定的なこと、個人経営の事務所が大半であることの2点をあげ、引いてはこれらが法律秘書を含む補助職の数の少なさ、労働条件の悪さなどにつながっていることを指摘する。したがって、弁護士業務の拡大と事務所の共同化こそが本格的な法律秘書養成を可能とするものと考えられる。



アメリカの秘書職の類型と構造 — 日本の秘書職の展望のために —

●芦屋女子短期大学 西澤真紀子

諸外国の秘書職の現状を把握することによって日本の秘書職の将来展望と教育の指針が得られると考え、アメリカの秘書職について、その類型と基本構造の原理を明らかにした。

- ① セクレタリー概念 —— セクレタリーとは、基本的に口述筆記とトランスクリプションをベースに、マイナーな管理的一般のオフィス業務を遂行する職業の総称であるが、現代では、すべてのセクレタリーが特定の上司を補佐するとは限らない。
- ② 職業のカテゴリー —— 管理職と事務職がある。等級としては、上級からアドミニストラティブ・アシスタント — エグゼクティブ・セクレタリー / アドミニストラティブ・アシスタント — セクレタリーの順である。アドミニストラティブ・セクレタリーとエグゼクティブ・セクレタリーは、ほぼ同様の職名として使われている。
- ③ 秘書職の機能分化 —— OA 化されたオフィスでは従来の秘書システムが再編成され、コレスポンデンス・セクレタリーとアドミニストラティブ・セクレタリーとのグループに機能分化している。
- ④ 専門秘書の種類 —— 集約すると9種類ぐらいになるが、高度に専門化したセクレタリーは、メディカル・セクレタリー、リーガル・セクレタリー、テクニカル・セクレタリーの3つである。
- ⑤ 秘書職の基本構造 —— 機能と等級の関係において2元的マトリックス、専門性を考慮すると3元的マトリックスになっている。



秘書学の確立理論(第二報)

●聖和大学 林 雄太郎

本報告は広島女学院大学 100 周年記念論集 Vol.36 (1986) に発表した秘書学の確立理論 (第一報) の結論である「秘書学は実践科学的社会科学学問方法論を基とする実践的学であり学問的に成立することを出発点としている。その後60年にわたり幾多の個別研究と部分的理論研究を集約し総合的に理論構築をなしたのが本報告である。本報告の哲学的基礎は第一報と同様、西田哲学とホワイトヘッド哲学および生命哲学である。

本報告では第一に理念論と目的論を秘書学の理論構成に用いた。第二に一般原理を不可欠とした。実践的学を展開する上で考えねばならないことは「①秘書学という実践科学は自然科学の性格や方法を指すのではない。②秘書学と技術論の関係は一体である。③秘書職能の全方向的分析が必要。④秘書学は因果論でなく目的論によって行なうこと」である。すなわち、秘書学としての秘書現象の目的論的展開を理念論を用いて具体的に展開した。理念は秘書業務を秘書現象としてとらえる根本的思考であるが、それは機能主義になることを導いた。かくして機能主義は rationalism となり、多次元的業務・創造思考となる。さらに、機能主義は「構造 — 機能主義」となり、自律的有機的 Open System 思考となって秘書現象が system 的に理解される。かつ、Organization Contingency theory により対環境 (コンフリクトを含む) が重視され、機能主義は制度的機関論へと導かれる。すなわち、秘書現象は機能主義と制度的原理によって究明することが出来ることを論証した。これを第二報の結論とする。 (未完)



秘書教育活性化の一方 — インターンシップ (Bunker Hill Community College のインターンシップについて) —

●梅花短期大学 笠原多恵子

1. 1990 年アメリカの秘書教育研修旅行の際に知己を得た上記大学のオフィスエデュケーション科の Rose Aun Najarian 教授から送られてきた 1991 年度実施のインターンシップの内容、企業、大学、学生間の契約書 (Internship Agreement)、企業側の学生評価表 (Supervisor's Evaluation Sheet)、大学での予備セミナー (Pre-internship seminar)

のシラバス、テキスト購読予習課題 (Reading Assignment) のシラバス、使用テキスト名等について詳細に紹介した。

2. ニューヨーク、ボストン、シカゴを訪れた各大学、専門学校で、当制度は積極的に実施されていた。その社会的背景を探るため、コロンビア大学の Lois Muriel Burns の論文 (1986)、「公立の2年生秘書科における能力開発に係わり合う高等教育での能力開発プログラムの研究」(原題省略) から引用し、考察した。

1901年に最初の米国の公立短期大学が創立されて以来発展拡張を遂げてきた秘書教育も財源の不足、大学の質の変化、その他諸々の悪要因の相乗効果により、衰退の傾向にある。この活性化の一方法としてこのインターンシップは効を奏していると考えられる。「学生に専門科目に関連した職場での労働体験を与える」ことをキャリア教育の特徴として明示し、この制度を推進している。今後の日本の秘書教育も注目すべき課題と考える。教員の現場学習のよい機会ともなるであろう。

第2会場



秘書教育における「情報活用能力」の育成について — 導入教育を中心として —

●静岡県立情報処理教育センター 戸田 昭直

秘書教育の領域のひとつとして情報教育がある。臨時教育審議会等の諸答申にみられるように、高度情報化社会の進展とともに「情報活用能力の育成」が、秘書教育の重要な課題のひとつとなる。

本研究では、秘書教育における情報活用能力の概念を3つの領域(認知的領域・情意的領域・技能的領域)から構築する。

- ① 上司の関心や問題意識を理解して、上司の職務の遂行を主体的に補佐することのできる情報の判断、選択、整理、処理能力及び新たな情報の創造・伝達能力
- ② 集団の中での人間関係、心理、行動などについて理解し、情報化社会の特質、情報化の社会や人間に対する影響について理解する能力
- ③ 秘書業務における情報の重要性の認識、情報に対する責任感
- ④ 情報手段(特にコンピュータ)の特徴の理解、基本的な操作能力の習得、特に上司の仕事を理解し、必要としている情報をコンピュータを利用して提供できる能力

試案として、秘書教育における情報活用能力の育成のための導入カリキュラムを作成した。さらに、導入カリキュラムでは、秘書教育における情報活用能力育成のための到達目標と学習項目とのマトリクスを作成した。

今後は、導入教育をふまえた情報活用能力の育成のための応用演習の展開についての研究に取り組みたい。



ドイツの秘書教育について — 秘書資格認定試験に注目して —

●高山短期大学 野添 雅義

1. 報告者の基本的問題関心は、「ドイツにおいて秘書教育はどのように行われているのか。また、秘書に対し何が重視され、何が必要とされているのであろうか。」である。

2. 本報告ではドイツの国家試験である「秘書資格認定試験」に注目し、具体的作業として以下のものを検討した。

- ① 1975年に連邦教育科学省などが制定した「秘書資格認定試験に関する行政命令」
- ② 1978年リュッセル博士の立案により、連邦教育科学省を中心とした関係各諸団体によって作成・発表された「学習達成目標一覧」(認定試験準備のためのカリキュラム)
- ③ 1989年にドイツ商工会議所連合会を中心に改訂された「学習達成目標一覧」

3. その際、ドイツの分権主義の歴史的背景、そして、独特の教育システム(三分岐方式)と職業教育システム(デュアル・システム)を理解す

る必要がある。

4. ドイツでは秘書に対して、文書活動における能力を最重視しており、さらに最近、情報処理能力も重視し始めているといえよう。
5. ドイツの秘書学は日本にいる我々にとっても刺激的であり、示唆に富むものである。また、ドイツの秘書学にとっても日本の秘書学は有益であろうと考える。今後、秘書学においても両国の活発な交流を期待するものである。



秘書実務教育のねらいと方法についての試み

●東京家政学院短期大学 天野 恒男

従来の秘書実務教育の内容は、接遇応対を始めとして秘書の業務処理における知識・技能を中心としたものが多い。しかし、果たしてそれで事足りるものか、技能修得的な教育を上回るねらいと方法があるのではないかと考えてみようというのがここでの主題である。

秘書実務教育の中核は、適正なものの方・考え方を培い、さらにビジネスにおける基本的知識・技能の修得を踏まえて実践的、総合的な応用力の養成を図ることを体系的に実践することと考える。

そのねらいの第一は、業務処理に際し将来方向や状況判断を適正なものとする総合判断力の修得である。第二は、ビジネスに関する基本的知識技能の修得である。第三は、実践的総合的応用力、問題解決力のかん養であると考えられる。

第一のねらいを果たすために、秘書概論や関連する科目の援用を得て、秘書役割、働く心構え、仕事の基本、職場の人間関係などを内容とする。第二は、話し方、電話・接遇応対、慶弔、スケジュールリングなど技能修得的な内容とする。第三は、諸技法を用いてねらいを達成するもので、内容は別途開発する必要がある。技法としてはロールプレイング、創造性開発技法、教育ゲーム、ビジネスゲーム、インバスケッ、ケーススタディ、などをあげることができる。

これを実現するには、2年間でのスケジュールやスタッフの能力開発、内容開発などに取り組む必要がある。



「秘書実務」の評価法について

●静修短期大学 松原智津子

「秘書実務」は内容が多様化しており、評価法、評価規準を特定しにくい教科であるが、評価手順を中心に、教師及び学生の自己申告により評価を決定する試みについて説明することとした。

本学の「秘書実務」(通年)の授業展開を提示し、学習内容に応じた評価資料を得るため、学生につぎのことを指示する。

- (1) 講義(接遇の概念、対人行動論、コミュニケーション論)に対し、レポートの作成。
- (2) 接遇の実技学習(基本姿勢及び動作、受付、案内、応接間のサービス、スケジュール確認等)のVTR収録テープ、自己チェックリスト及び学習日誌の提出。
- (3) 課題学習(情報の収集、整理、分析、報告書の作成、ファイリング)では作業日誌、作業結果のまとめと問題解決能力に関する自己チェック表の提出。
- (4) 「秘書実務」の年間の学習重点項目に関する自己評価と総合評価の自己申告表の提出。

以上の資料を参考に教師が評価し、学生の自己申告と調整し評価を決定する。差は僅少であった。

結果①学生の自発的学習を促す、②評価の公平感、③学生の理解度・到達度の把握、④学生の能力差の自己分析、⑤教師の授業計画、強化点の目安の把握等の効果を得たと同時に、教師の一方的評価より、この評価法が、相手を尊重し、学習意欲、自己啓発を動機づける感触を得たことについて述べた。

■ ブロック研究会活動報告

平成3年度 ブロック研究会活動一覧

《北海道ブロック》リーダー：浅川 修二（北海道栄養短期大学）

	開催月日	参加者	会場（当番校）
第13回研究会	平成3年11月30日	20名	ポールスター札幌
第14回研究会	平成4年3月28日	18名	静修短期大学

《関東・東北ブロック》リーダー：森脇 道子（産能短期大学）

第13回研究会	平成3年10月5日	102名	千葉経済短期大学
第14回研究会	平成4年2月22日	114名	十文字学園女子短期大学

《中部ブロック》リーダー：吉田 寛治（金沢女子短期大学）

第16回研究会	平成3年7月29日	12名	金沢兼六荘
第17回研究会	平成4年2月16日	36名	名古屋女子短期大学

《近畿ブロック》リーダー：田中 篤子（松蔭女子学院短期大学）

第14回研究会	平成3年11月16日	42名	なにわ会館
第15回研究会	平成4年3月20日	55名	なにわ会館

《中国・四国ブロック》リーダー：森貞 俊二（松山東雲短期大学）

第8回研究会	平成3年10月19日	45名	ホテル・ニューオカヤマ
--------	------------	-----	-------------

《九州・沖縄ブロック》リーダー：田中 友幸（福岡女子短期大学）

第11回研究会	平成3年6月29日	約25名	佐藤ビジネス専門学校
---------	-----------	------	------------

平成3年度に開催された各ブロックの研究会は、左表【平成3年度ブロック研究会活動一覧】のとおりです。（なお、活動内容の詳細については、すでに会報No.16に掲載済みです。）

ブロック研究会活動の お問い合わせはリーダーへ

◎はリーダー、○はサブリーダーを示す

【北海道ブロック】

◎浅川 修二（北海道栄養短期大学）

○白川 智洋（静修短期大学）

【関東・東北ブロック】

◎森脇 道子（産能短期大学）

○佐藤 啓子（常磐大学短期大学部）

○堀江 光（城西大学女子短期大学部）

【中部ブロック】

◎吉田 寛治（金沢女子短期大学）

○中村 健壽（静岡県立大学短期大学部）

○島名 正英（愛知女子短期大学）

【近畿ブロック】

◎田中 篤子（松蔭女子学院短期大学）

○福永 弘之（兵庫県立姫路短期大学）

【中国・四国ブロック】

◎森貞 俊二（松山東雲短期大学）

○岡田 聚（川崎医療短期大学）

○三宅 耕三（香川短期大学）

【九州・沖縄ブロック】

◎田中 友幸（福岡女子短期大学）

○甲斐 明（佐賀短期大学）

■ 第12回全国大会の開催予定

期日：平成5年6月10日(木)、11日(金)

会場：金沢市

