

学校・園に対する発出文書に 関する調査の最終報告

令和2年12月25日

企画調整局調査官(教育委員会事務局業務改革担当)

1. 調査の経緯

■経緯

○「神戸市教育大綱」策定（平成28年1月）

- ・**教員多忙化対策**を方針の1つに掲げ、実現に向け組織体制の充実等に取り組んでいる

○総合教育会議（令和2年9月9日開催）

- ・教育委員会事務局から学校・園に発出された通知文書が半年間で約3,700件にのぼる実態が明らかとなった
- ・教育長の要請を受け、市長部局としても通知文書に関する実態調査を行い、**問題点の提示**および**改善策の提案**を行うため、調査官（教育委員会事務局業務改革担当）3名を任命（令和2年9月11日）

○調査実施と結果報告（令和2年10月6日）

- ・令和2年3月～8月に発出された通知文書の調査を9月に実施し、結果を報告

2. 前回(10月6日)調査結果のポイント

- 問題点：
 1. 発出メール数の多さ
 2. 発出メールの読みにくさ、分かりにくさ(形式・内容面の不備)
- 不備要因：

①要約(33%)	②通知内容(21%)	③添付ファイル(18%)
④タイトル(12%)	⑤グループウェア利用適否(4%)	⑥その他(12%)
- 改善提案：
 1. システムの効率活用
 - ・グループウェア機能・掲示板機能の活用拡大・業務フローの見直し
 2. 通知文書の形式・内容改善
 - a) 通知・通達システムによる文書作成ポイントの見直し・順守
 - b) タイトルの工夫：一目で分かるように
 - c) 要約文の適正化：箇条書きなどで分かりやすく
 - d) 添付ファイルの適正化：必要最低限の添付、分かりやすい順番
- 目標：
 1. 添付ファイルの3～6割削減
 2. 発出文書の3割削減

3. 調査結果を受けた教育委員会事務局の対応

(1) 第1回調査報告を受け、教育委員会事務局長名で以下の適正化を事務局内に通知(10/15付け)

① 文書発出時の業務フローの適正化

- ・発出文書決裁の際、対象に発出タイトル、要約文等の項目を追加

② システムを効率的に活用する意識改革

- ・「通知通達システム」文書作成ポイント順守

③ 添付文書の適正化

- ・国⇒県⇒市等の鑑文添付不要、必要に応じ保存URLのみ記載
- ・DocuWorks使用等でできるだけ一つのPDFファイルにまとめる

④ グループウェア掲示板機能等の改善

- ・今後システム改善に取り組む。別途連絡。

3. 調査結果を受けた教育委員会事務局の対応

(2) 10/15付け通知の補足、再徹底を通知(10/30付け)

- ① 通知区分: 「通知」か「要回答」のみ使用(照会、案内は使用不可)
- ② タイトル: 「要回答」には締切日記載
- ③ 要約: スクロールなしで読めるよう(9行以内)、内容を簡潔に
 - ・学校長様・校園長様、時候挨拶、空白改行は不要
 - 担当教員・事務職員等、特定職員宛の記載は可
- ④ 添付ファイル: 通知文は可能な限り一つのPDFに集約(EXCEL/WORDの回答様式除く)
ZIPファイルは原則不可
- ⑤ 総括: 「通知・通達システム」による通知文作成ポイント(修正版)を再周知

3. 調査結果を受けた教育委員会事務局の対応

(3) 中間報告(調査対象11/2-11/6)を受け、以下の項目の再徹底を通知(11/20付け)

- ① 通知区分: 「通知」「要回答」いずれか選択の再徹底
- ② タイトル: 「通知」文でも期限があるもの※には締切日も記載
※回答先が事務局でない、希望者のみ回答 など
- ③ 要 約: 箇条書きにするなど、文書は簡潔に
- ④ 添付ファイル: 前回(10/30付け)事務連絡と同じ内容の再徹底

4. 第2回調査の概要

■目的

第1回調査結果と提言(10/6付け)を踏まえて実施された教育員会事務局の対策が有効に機能しているかを確認する

■調査方法

(1) サンプル調査

以下の期間に発出された通知文書(計122件)

期間1: 11月2日(月)～6日(金) 67件

期間2: 11月25日(水)～27日(金) 55件

(2) 教頭・園長向けアンケート

(3) 教育員会事務局ヒアリング

4. 第2回調査 (1) サンプル調査

■ 総括

前回調査と比較して、形式面で大幅な改善が図られていることが実感されたが、内容面ではさらなる改善の余地がある。

1. 形式面で改善

(1) 通知内容(区分)

- ・曖昧な「照会」「案内」を廃止、「通知」「要回答」とすることが徹底されている。

(2) タイトル

- ・「要回答」におけるタイトルに「回答期限」を明記することが徹底されつつある。

(3) 添付ファイル

- ・明らかな減少が実感された。
zipファイルを原則禁止、ほとんどの通知で添付ファイル数が0～3個に。
3通知(それぞれ7,10,17個の大量添付ファイルがあったもの)を除く平均は1.5個。

(4) 通知・通達システム利用の適否

- ・システムを利用した発出に疑問を持つものは見られなかった。

4. 第2回調査 (1) サンプル調査

■ 不備の状況 (前回調査と比率を比較)

前回調査では不備の多い項目が多岐にわたっていた(10%以上が6項目中5項目)

今回調査では不備の項目が絞られてきた(タイトル、添付ファイル、要約の3項目)

チェック項目		通知内容 (区分)	グループウェア 適否	その他	タイトル	添付 ファイル	要約	合計
前回調査	比率	21%	4%	11%	12%	18%	33%	100%
今回調査	比率	5%	0%	7%	29%	19%	40%	100%
大幅な改善あり					さらなる改善の余地あり			

注1) 前回同様、同一文書に複数不備がある場合もカウント。今回の調査対象通知文書件数は122件。

注2) ■ 不備比率10%以上の項目、■ 不備比率10%未満の項目

4. 第2回調査 (1) サンプル調査

2. 内容面でさらなる改善を要する事項

(1) タイトルと通知内容の不一致

- ・タイトルから内容をイメージできない、添付文書の表題と単純に同一にしている
(例)「～会合について」ではなく「～会合の中止」など内容が伝わるものにすべき

(2) 添付ファイル数のさらなる削減

- ・一つのファイルにまとめられるものを複数の別ファイルにしている
- ・要約だけで充足する通知にも鑑文を添付
(例)別ファイルになっている報告書式と記入例

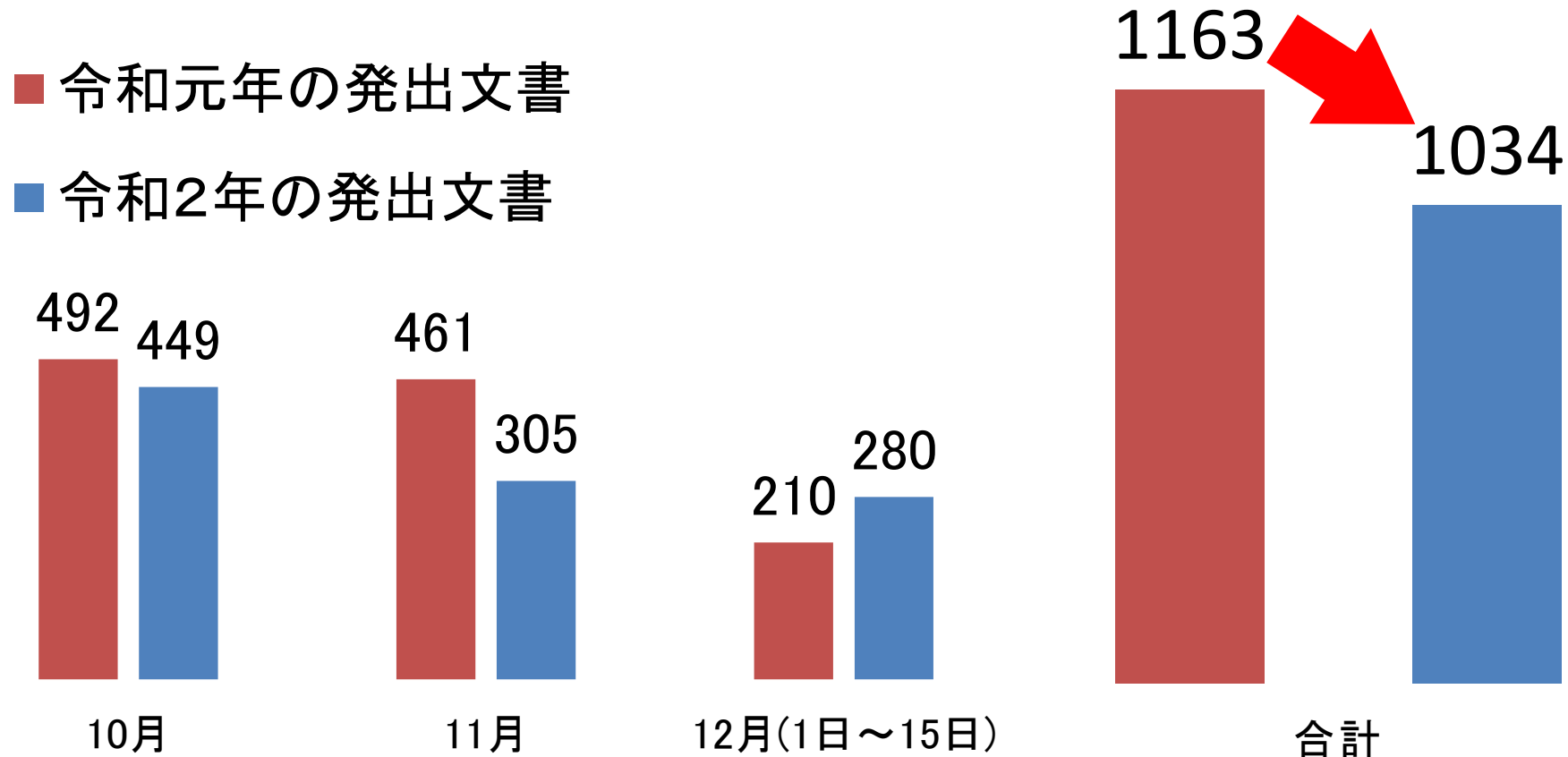
(3) 要約が不十分

- ・添付ファイルを読まないと内容が分からない要約がまだある
(例)「添付の通り」としただけで要約になっていないもの

4. 第2回調査 (1) サンプル調査

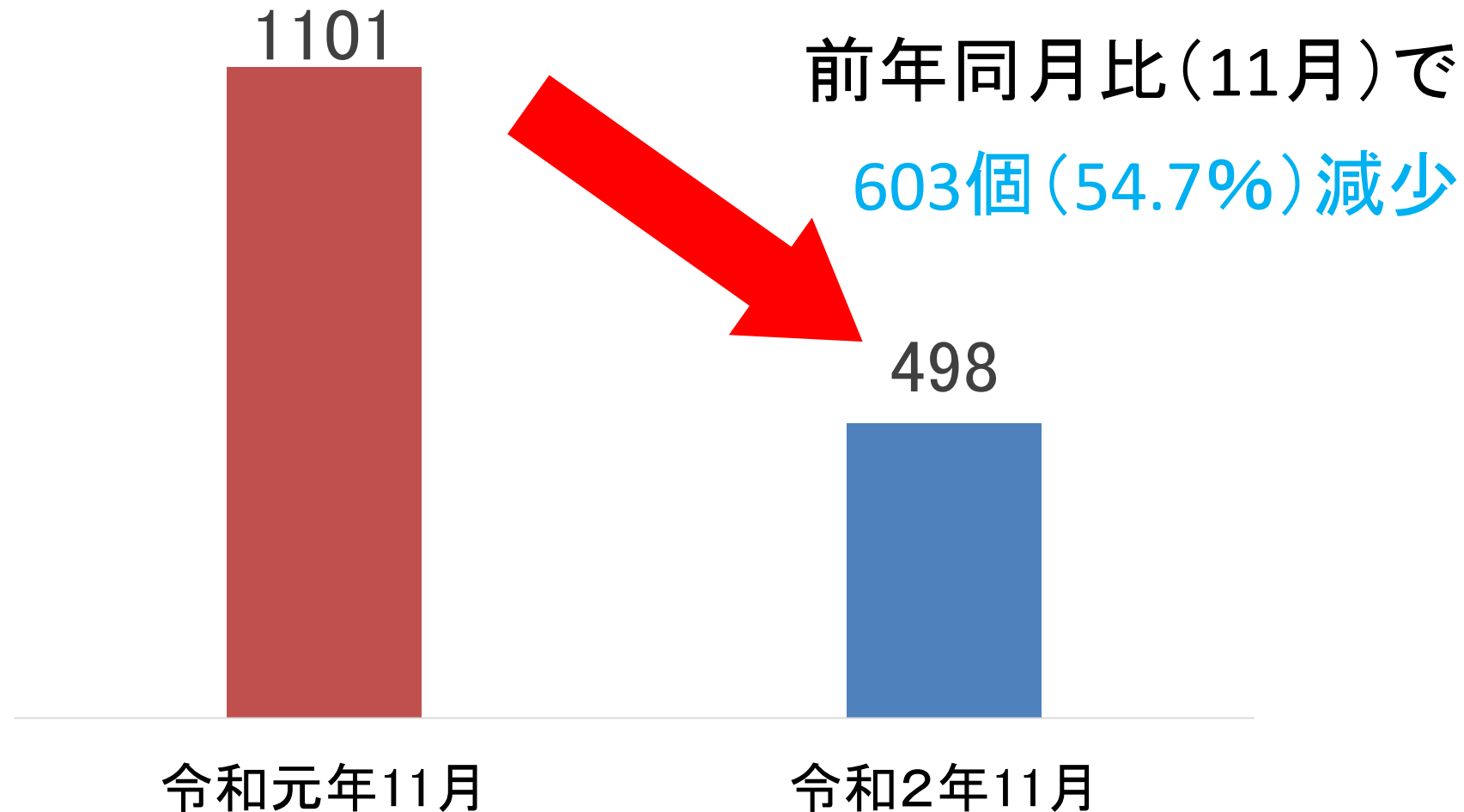
■ 発出文書数の比較

前年同月比(10月～12月15日)で**129件減少**



4. 第2回調査 (1) サンプル調査

■ 添付文書(ファイル)数の比較



4. 第2回調査 (2) 教頭・園長向けアンケート

- 日 程 : 11月24日(火)～11月27日(金)
- 対 象 : 学校・園の教頭、園長(学校・園数:296)
- 目 的 : 通知文書を受信する側の意見を確認するため
- 回答数 : 150件 ※任意回答
- 回答率 : 約51% (150/296)

4. 第2回調査 (2) 教頭・園長向けアンケート

< 問1 >

企画調整局による通知文書に関する実態調査、
問題点および改善策の提案についての率直な感想

< 結果 >

回答表現に違いはあるが、ほとんどの回答者が
問題点および改善策の提案に賛同している。

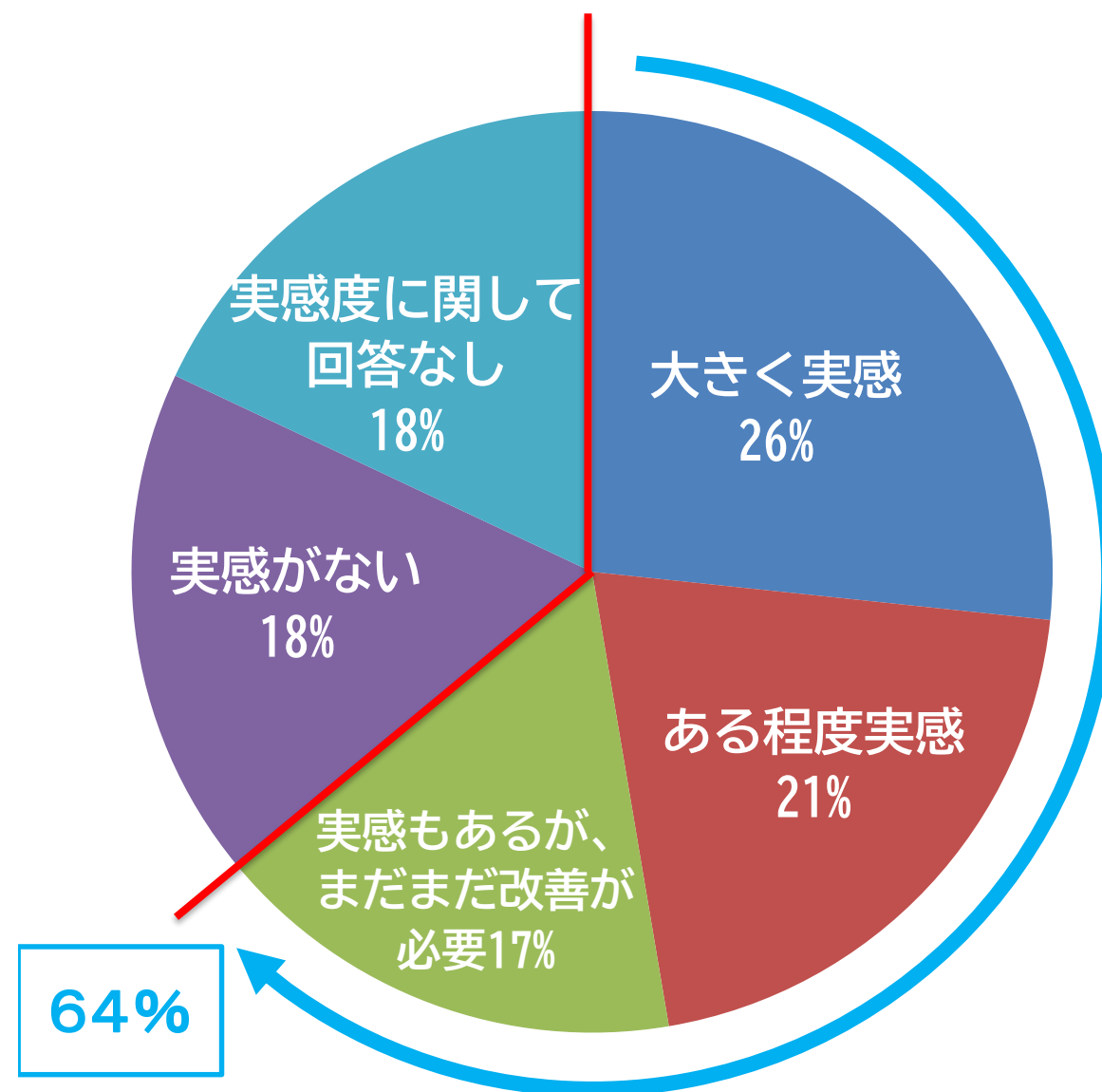
4. 第2回調査 (2) 教頭・園長向けアンケート

<問2>

企画調整局による改善策の提案後、
教育委員会事務局が改善に
取り組んでいるが、事務局が発出した
通知文書について率直な感想

<結果>

6割以上の教頭・園長が
改善を実感している。



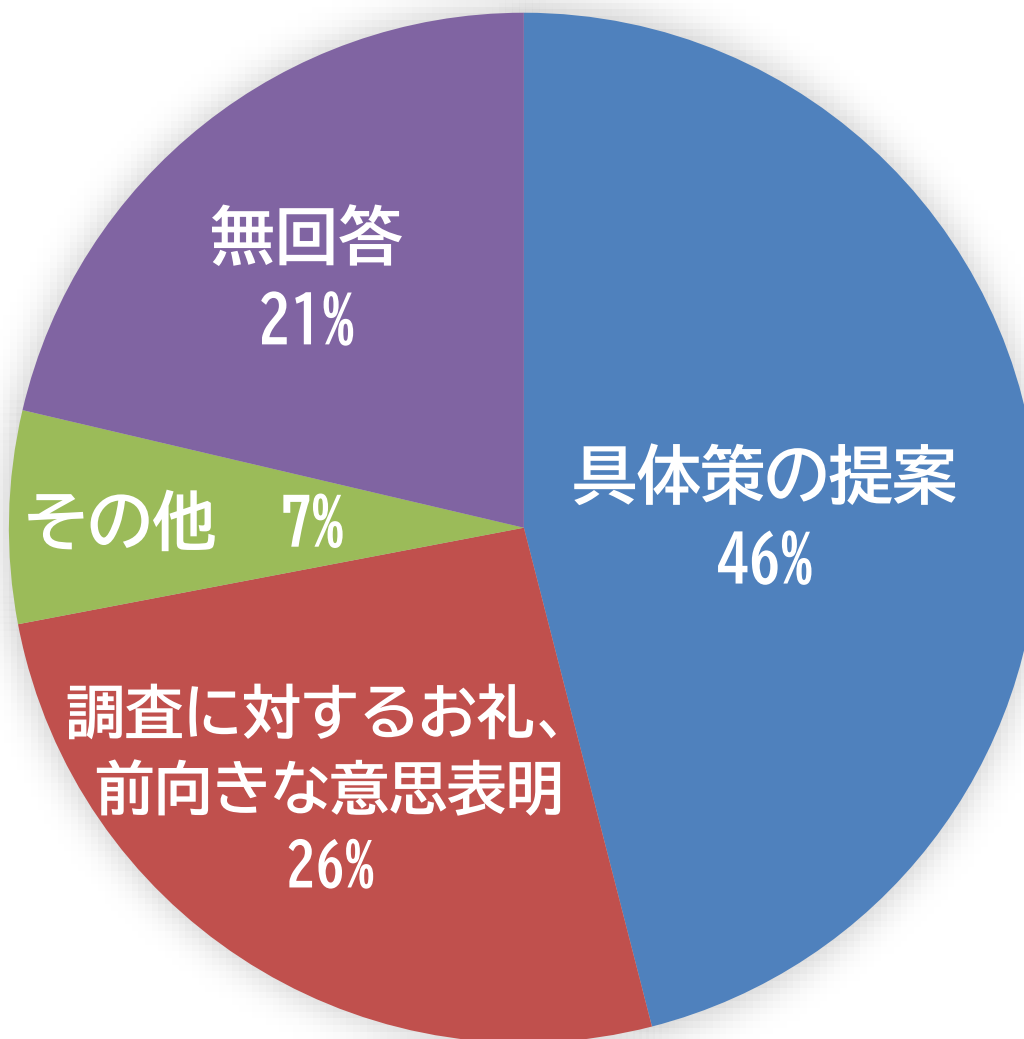
4. 第2回調査 (2) 教頭・園長向けアンケート

<問3>

自由意見記入欄

<結果>

①具体策の提案	69件
②調査に対するお礼、 前向きな意思表示	39件
③その他	10件
④無回答	32件



4. 第2回調査 (3)教育委員会事務局ヒアリング

- 日 程 : 11月25日(水)
- 対 象 : 教育委員会事務局 職員6名
- 目 的 : 通知文書を発出する側の意見を確認するため
- 結 果 : 10月6日の調査結果は的を射た提案であったと教育委員会事務局内で受け止められている。
改善に向けて取組が進められる中、一部で調査官からの改善提案に対する認識が不足。

5. さらなる改善に向けた今後の対策（提案）

■読み手にとって分かりやすい通知文書発出をめざす

(1) タイトルと伝えるべき内容を一致させることの徹底

- ・ 発信者はタイトルを単純に添付文書の表題と同一にせず、伝えるべき内容を理解したうえで、その内容と一致するタイトルを作成する

(2) 要約を簡潔に分かりやすく記載することの徹底

- ・ 発信者は伝えるべき内容を理解し、受信者に要点をコンパクトに伝える
- ・ 要約を読めば通知内容の確認時間を削減できるようにすることが重要

(3) 管理職、作成者のスキルアップ

- ・ 「望ましい事例・改善を要する事例」を共有することで、管理職・作成者のスキルアップを目指す

(4) 現場の声を反映する仕組みの構築

- ・ システムや事務フローの検討時には現場の声を確認し、反映させる

6. 教育委員会事務局による今後の取組〈参考〉

〈短期対策〉

- 定期的な通知文書の確認(改善効果の定着)
- 研修や講習案内の既存掲示板への掲載(通知文書の削減)

〈中・長期対策〉

- 持続可能な仕組みづくり(管理職・作成者のスキルアップを含む)
 - 例示:「望ましい事例・改善を要する事例」の共有
 - 例示:人事異動等の節目でのルールの再徹底
- グループウェア機能の改善(システム改善を伴うもの)
 - 例示:掲示板を項目(訃報・研修等)毎に分類し、視認性を向上させる

※システムや事務フローの検討時には現場の声を確認・反映

6. 教育委員会事務局による今後の取組〈参考〉

