

事務職員の多忙感（負担感）の見える化

－ 『GJ Work Note』を活用して－

熊本県公立学校事務職員協会 菊池・鹿本地区研究グループ

発表者 熊本県立菊池支援学校 主任事務職員 荒木 美保

熊本県立菊池農業高等学校 事務職員 安岡あゆみ

熊本県立ひのくに高等支援学校 事務職員 藤川すみれ

1 はじめに

熊本県公立学校事務職員協会に所属する公立学校68校は^{*}、令和2年4月1日現在、事務長68人、事務主査51人、主任事務職員33人、事務職員（臨時的任用職員含む）103人、合計255人という構成になっています（育休等除く）。（^{*}新設校2校を除く。）

私たちの研究グループは、当初、熊本県の県立学校事務職員とよく似た構成割合でスタートしました。グループのメンバーで日ごろの悩み等を話し合う中、特に若い職員が日々の仕事に追われ、漠然とした多忙感や負担を感じていることが分かりました。

近年、熊本県では教育行政（教育事務）職として採用された職員が増加し、県立学校、市町村立学校（熊本市を除く）、県教育委員会事務局などの多様な職域を経験することによって、幅広い視野と知識を持つ人材の育成を重視した、ジョブローテーションが実施されています。以前は、県立学校間の人事異動がほとんどであったため、実際に自分が担当したことがない業務でも、県立学校で勤務した経験から感覚的に業務の軽重を判断することや、業務の集中する時期を予測して、その時期に備えることにより、仕事を進めることができているように思います。しかし、現在は多様な異動により、県立学校での勤務経験が少ない職員も増加しており、感覚的な判断・予測が難しくなっています。

今回、私たちの研究グループの中にも、県立学校での勤務が初めての職員がおり、新規採用ではないものの、慣れない環境の中で、戸惑いや先の見通しがたたない辛さや不安を感じていました。

また、当時（令和元年度）熊本県では、「県立学校の事務処理等の適正化に向けた取り組み」の一環として、事務職員の組織及び個人のマネジメントツールとして、平成28年度の全国協会徳島大会での研究発表において、八代・芦北・水俣地区の研究グループが作成した『GJ Work Note』を、熊本県教育委員会版としてブラッシュアップ（改善）されている時期でもありました。『GJ Work Note』はスケジュール帳になっており、各月の業務予定や仕事術、学校事務職員としての心構え等が記載されています。私たち研究グループは、この『GJ Work Note』を活用し、各業務の多忙感を「見える化」することで、自分が担当している業務の全体像を把握し、優先順位をつけて計画的に仕事を進めたり、県立学校での勤務経験が少ない職員が、予定や手順に見通しをつけたりすることで、少しでも不安を解消する手立てにできるのではないかと考え、「事務職員の多忙感の見える化」にテーマを決定し研究を進めることとしました。

（ブラッシュアップされた熊本県教育委員会版『GJ Work Note』については、熊本県公立学校事務職員協会HPの「事務職員の知恵袋」に掲載されています。）

2 研究の進め方について

多忙感を「見える化」するためには、実際に各業務における多忙感を点数化することが必要だと思い、県下の協会員へアンケートを取ることにしました。まず、研究グループ内で多忙を感じる要因となるようなキーワードを出すことにしました。

「そもそも知識・経験がない。」「何を参考にすればいいのか分からない。」「先生や保護者とすれ違いが生じ、なかなか先に進まない。」「忙しそうな先生方をお願いすることを躊躇してしまう。」「提出期限が短い。」「チェックに時間がかかる。」「(報告しなくてはいけない) 通知等が次から次にくる。」「見通しが立たず、優先順位をつけることができない。」等のキーワードがあがり、要因を検討する中で、多忙感には「業務に要する時間」もさることながら、「心理的要因」が大きく関係していることが分かりました。

そこで、「心理的要因」については、

- ① 知識や経験が不足しており遂行に不安を感じる業務である
- ② 処理手順が煩雑で分かりにくく難しいと感じる業務である
- ③ 他者（業者や教職員等）との事前打ち合わせや日程調整等連携が必要であり、自分のペースで業務を進めることができない業務である
- ④ 処理すべき業務量に対し、提出期限が短いと感じる業務である
- ⑤ 提出された書類のチェック、又は作成すべき書類の量が多く負担を感じる業務である

の5つをキーワードとしました。

また、「業務に要する時間」については、

- ① 1時間以内でできる業務である
- ② 半日程度を要する業務である
- ③ 丸一日を要する業務である
- ④ 数日を要する業務である
- ⑤ 1週間以上を要する業務である

の5種類に分けました。

さらに、『GJ Work Note』は、右図のとおり月ごとに各事務分掌（支出や収入など）の業務内容が記載されているため、各月の業務ごとに多忙感を点数化することとしました。

（なお、アンケートはブラッシュアップ前の各業務の項目で実施しました。）

各業務の項目数には、(表1)のとおり大きく差があることが分かります。項目数は、1位：支出、2位：特別会計、3位：就学奨励費の順に多くなっています。項目が多い業務ほど多忙感も大きくなるのではないかと予想されますが、結果はどう出るのでしょうか。

さらに、回答者の経験年数についても問いを設け、事務職員としてのトータルの経験年数と県立学校のみ経験年数を、回答してもらったことにしました。評価基準の「業務に要する時間」と「心理的要因」は、経験年数によって軽減されていくのではないかと推測したからです。

また、アンケートに回答していただくことが負担感だけにつながらないように、以下のとおり「業務の多忙感に関する評価アンケート」に入力をする、自分だけの「多忙感の見える化」グラフが作成できるようにしました。自分のグラフが作成されることで、仕事に対する取り組み方等を振り返ることができ、今後の業務に役立てていただけるのではないかと考えました。

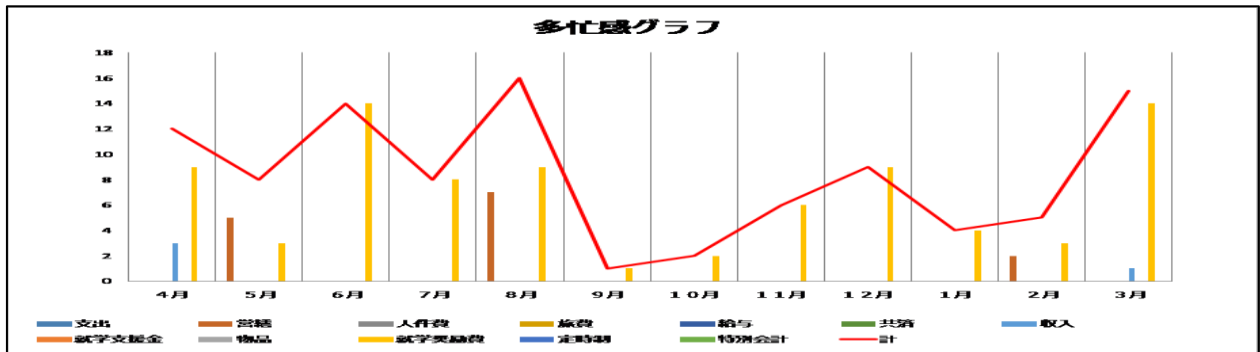
今月の業務予定		
期限	チェック	業務内容
/	<input type="checkbox"/>	年間業務スケジュール (P27~28) 参照
9/初	<input type="checkbox"/>	歳出整理表出力・確認
9/初	<input type="checkbox"/>	歳入歳出外現金受払整理表出力・確認
9/初	<input type="checkbox"/>	支出未済一覧表出力・確認
9/15	<input type="checkbox"/>	学校裁量予算変更
支出	<input type="checkbox"/>	地方教育費調査
	<input type="checkbox"/>	グリーン購入調達調査
	<input type="checkbox"/>	電力使用量等の実績提出
	<input type="checkbox"/>	学校人事課所管予算要求資料提出〔翌年度分〕
	随時	<input type="checkbox"/>
/	<input type="checkbox"/>	
/	<input type="checkbox"/>	

表1 GJ Work Note 掲載項目数

順位	事務分掌	項目数
1	支出	42
2	特別会計	32
3	就学奨励費	24
4	人件費	22
5	給与	19
6	就学支援金	17
7	物品	16
8	定時制	14
9	共済	11
10	収入	8
11	営繕	7
	旅費	

〈業務の多忙感に関する評価アンケート及び回答後作成される個人の多忙感グラフ〉

Ⅱ 業務の多忙感に関する評価アンケート												「心理的要因に関する項目」のセルにカーソルを合わせると評価値を表示します。													
分類	業務内容	該当する項目のプルダウンから○を選択ください。										月別調整の必要がある場合のみ手入力ください。	月別評価【評価の微調整】												
		心理的要因に関する項目 (複数選択可)					業務時間に関する項目 (いずれか一つ選択)						(最高10点)	月別評価【評価の微調整】											
		不足	知識・経験	処理手順が煩雑	日程調整・連携が必要	業務量が多い	作業確認	1時間以内	半日程度	丸一日	数日	1週間以上			○色つきセルには自動的に評価値が反映されます。それ以外の月は手入力してください。(随時発生する業務は自動反映しませんので実態に応じて手入力ください) ○自動入力される月に業務が発生しない場合は評価点を削除してください。 ○月毎に業務評価値が異なる場合は、各月毎の評価を各自行い入力してください。(その場合のアンケート項目は、最も多忙な時を想定して選択ください。)										
		1点	1点	1点	1点	1点	1点	2点	3点	4点	5点	10点	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	(年間総計)
支出	1 (契約事務)機械管理(5年契約)											0													0
支出	2 (契約事務)家用電気工作物保安											0												0	0



アンケートの集計結果から、事務職員が感じている「多忙感」は「負担感」と言い換えることができると判断し、以降は「多忙感」を「負担感」と表現して検証していきます。

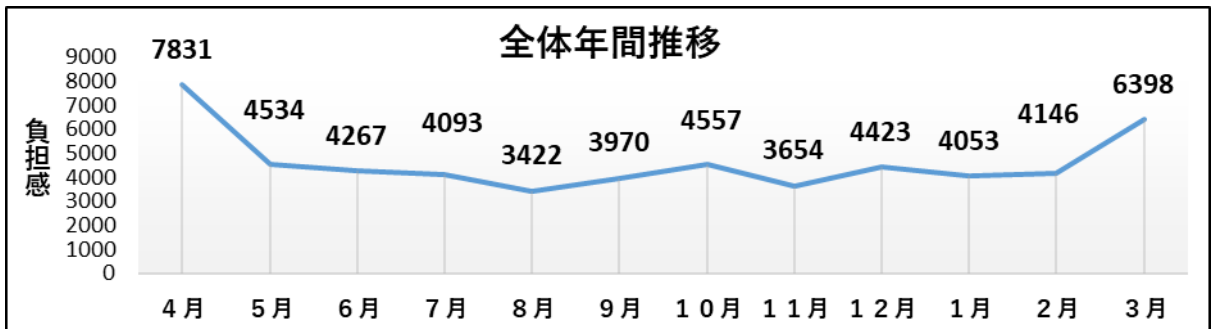
3 アンケート結果について

(1) 年間を通してみた負担感の推移

令和2年4月に県立学校の事務職員（審議員・事務長除く）を対象にアンケートを実施し、最終的なアンケート回答率は66%（124人／187人）でした。集計結果は次のとおりとなりました。

事務職員全体

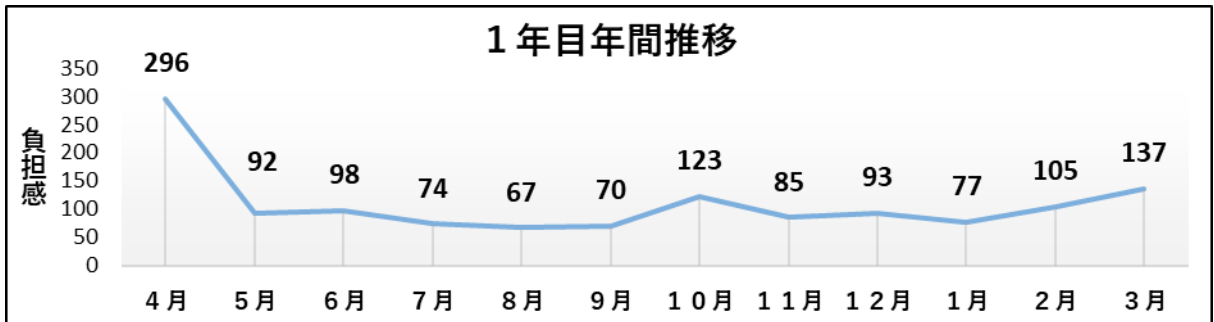
4月と3月が特に負担感が大きく、次いで10月、5月に負担感が大きくなっています。年度末年度初めは異動や契約、出納閉鎖等にかかる事務が影響していると考えられます。



続いて、この負担感の年間推移を県立学校の経験年数で分けて検証してみます。

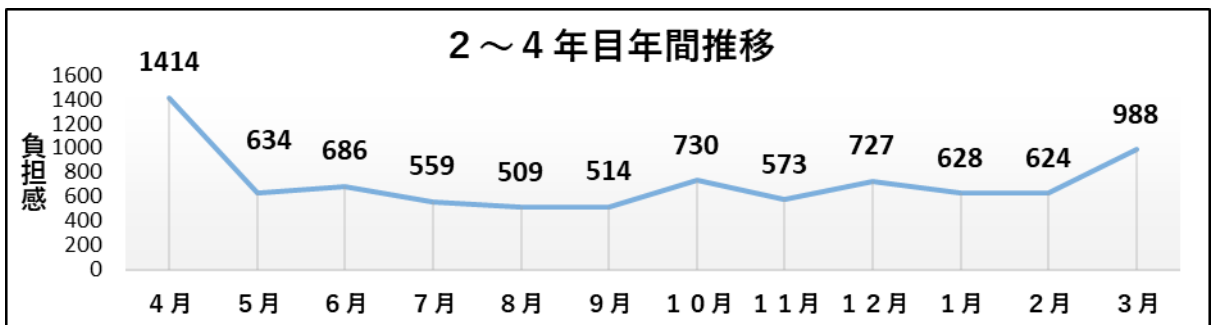
県立学校経験1年目

負担感は、4月、3月、10月に大きくなっています。県立学校の勤務が初めての事務職員にとっては、ほとんどの業務が未経験で、県立学校という現場にも慣れていないため、4月は負担を特に強く感じると推察されます。



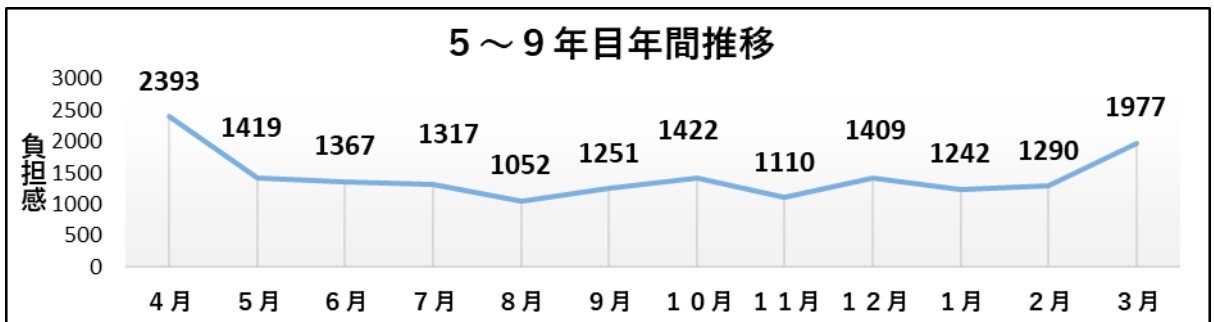
県立学校経験 2～4年目

負担感は4月、3月、10月に大きくなっています。県立学校経験が2～4年目の事務職員は給与を担当する傾向が高く、10月や12月は、給与関係の事務量が多い時期と重なっているためと考えられます。



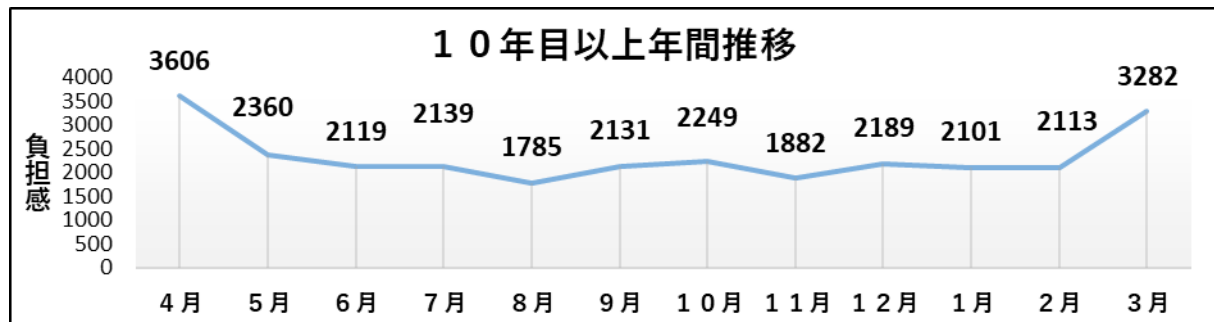
県立学校経験 5～9年目

負担感が大きい月は、4月、3月、10月となりました。1年目、2～4年目と比較するとグラフの曲線が緩やかになっています。経験を重ねて、先を見通した事務処理ができてきている表れかもしれません。



県立学校経験 10年目以上

負担感は、4月と3月に特に大きくなっています。グラフの曲線は全体的に緩やかですが、負担感の数値は年間を通して高めで推移しています。

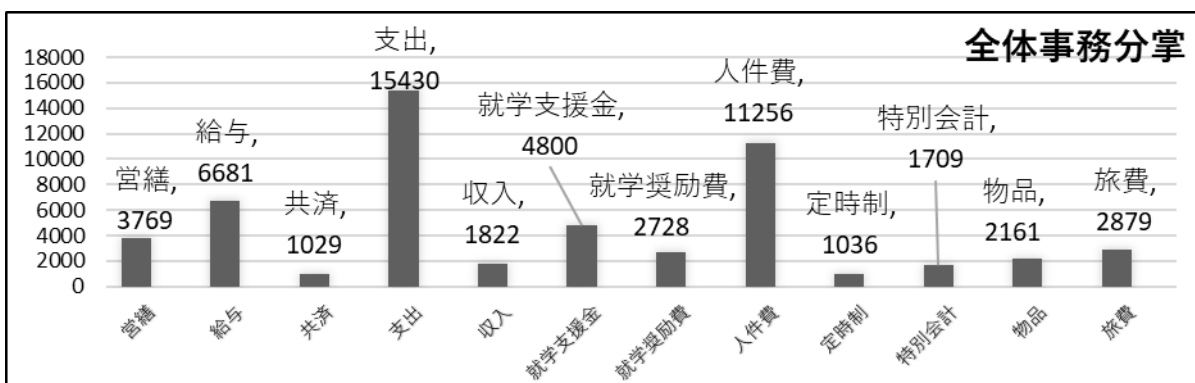


(2) どの事務分掌に負担を感じているのか（事務分掌別の負担感）

次に、どの事務分掌に負担を感じているのかを検証してみます。

事務職員全体

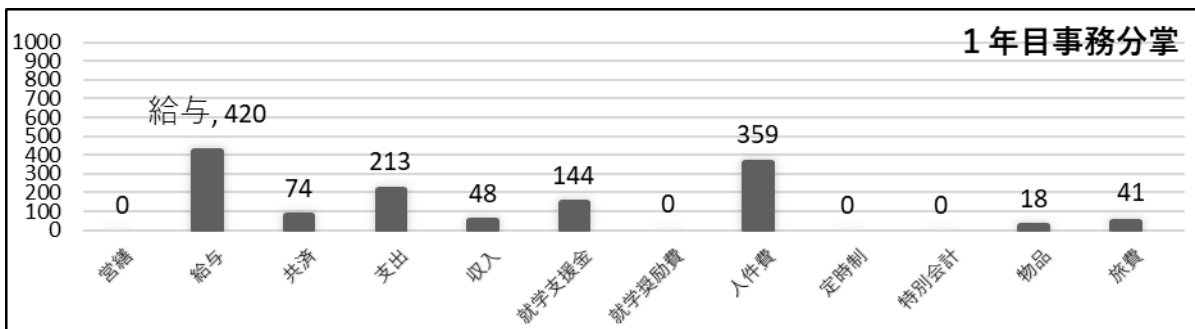
各事務分掌の中でも、「支出」と「人件費」が突出して負担感が大きいことが分かります。『GJ Work Note』に掲載してある項目数は、1位：支出（42項目）、2位：特別会計（32項目）、3位：就学奨励費（24項目）、4位：人件費（22項目）、5位：給与（19項目）となっています。項目数が2位の特別会計は農業系高校、3位の就学奨励費は特別支援学校における特有の事務であるため、今回のアンケートでは負担感が見えづらかったと考えられます。「支出」と「人件費」を除くと、項目数と負担感は同じ結果となりました。



続いて、各事務分掌の負担感を県立学校の経験年数の違いで分けて見ていきます。

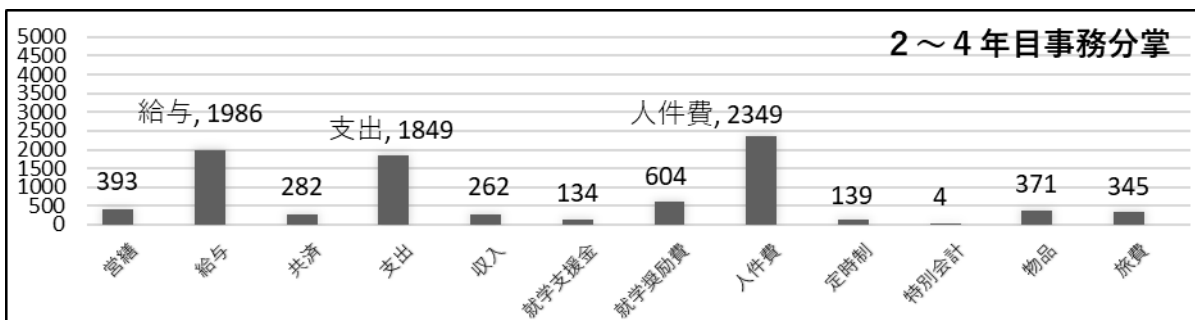
県立学校経験1年目

最も負担感が大きい事務は、「給与」との結果になりました。県立学校経験1年目、特に新規採用者は、給与事務を担当する傾向があるためと考えられます。なお、今回のアンケート回答者には、「営繕」「定時制」「特別会計」を担当している事務職員は、いませんでした。



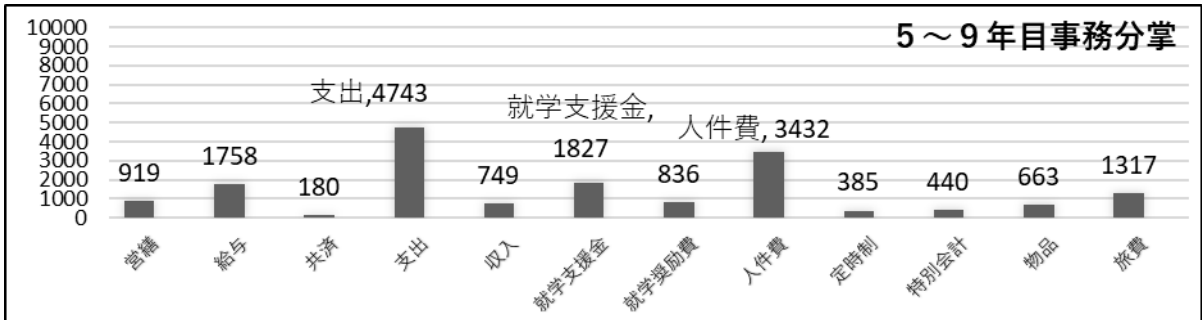
県立学校経験2～4年目

「人件費」が最も負担感が大きい事務になりました。次いで「給与」「支出」が続きます。県立学校経験1年目と同じく、給与事務を担当する事務職員が多いためと考えられます。



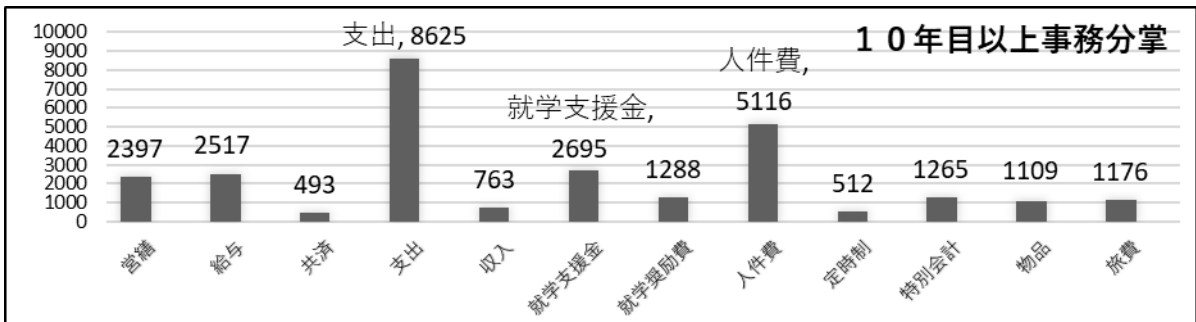
県立学校経験 5～9 年目

「支出」「人件費」「就学支援金」の順で負担感が大きい事務となっているという結果になりました。経験を重ね、これらの業務を担当することが多いためと考えられます。



県立学校経験 10 年目以上

県立学校経験 5～9 年目のグラフと傾向が似ているように思われます。これらの業務が、経験があっても負担を感じる事務分掌であることが分かります。



(3) 業務ごとの負担感の年間推移

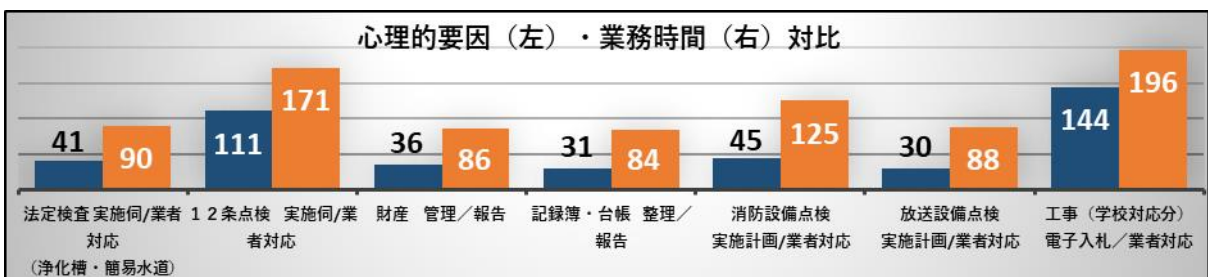
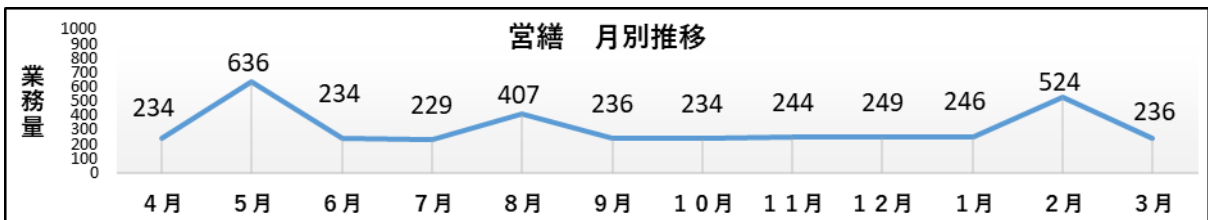
続いて、業務ごとに負担感の年間を通じた推移を検証します。

営繕

5月、8月、2月に負担感が大きくなっています。

考えられる要因としては、建築基準法第12条点検の準備作業（5月）、夏休みを利用した点検や工事の日程調整（8月）、年度後半の点検業務（2月）があります。

また、心理的要因、業務時間含め担当者が最も負担を感じる業務は、工事（学校対応分）であり、理由として電子入札や業者対応、施行日と授業等との調整などの割合が大きいためと推測されます。

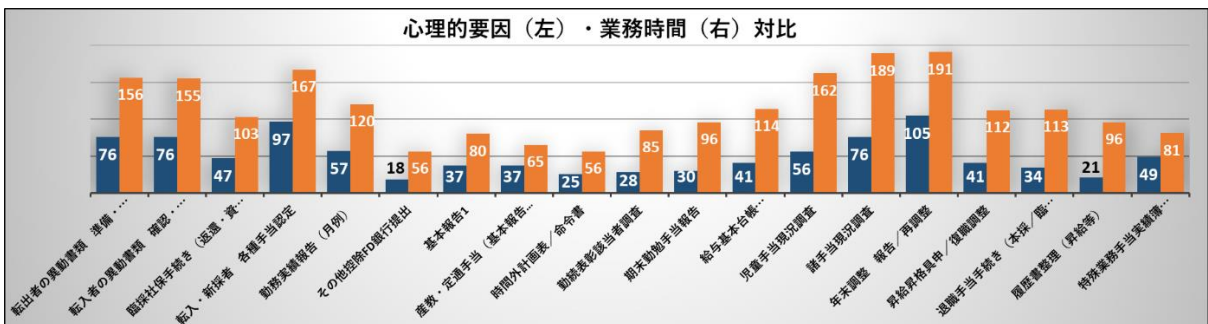
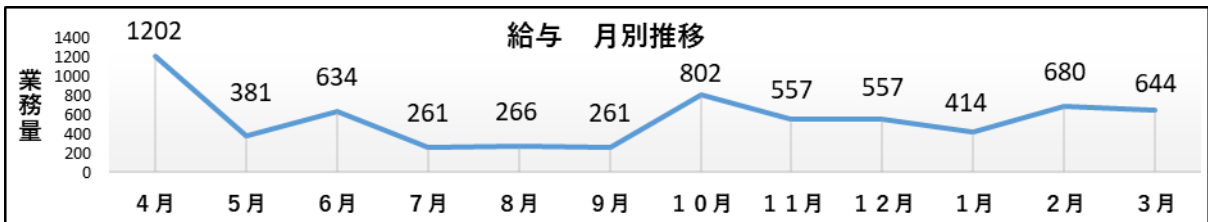


給与

4月、10月、2月の順に負担感が大きくなっています。

考えられる要因は、4月は異動に伴う事務（異動者の書類の確認。転入者、新規採用者、臨時採用者の各種手当認定。給与基本報告1及び3の処理など）。10月は、諸手当の現況調査、2月は履歴書整理、退職手当等の事務において負担感が大きいようです。

なお、給与事務の中で心理的要因、業務時間ともに最も負担を感じるのは、年末調整事務でした。事務処理の時期は12月ですが、月別の推移グラフから負担感を読み取るのは困難です。

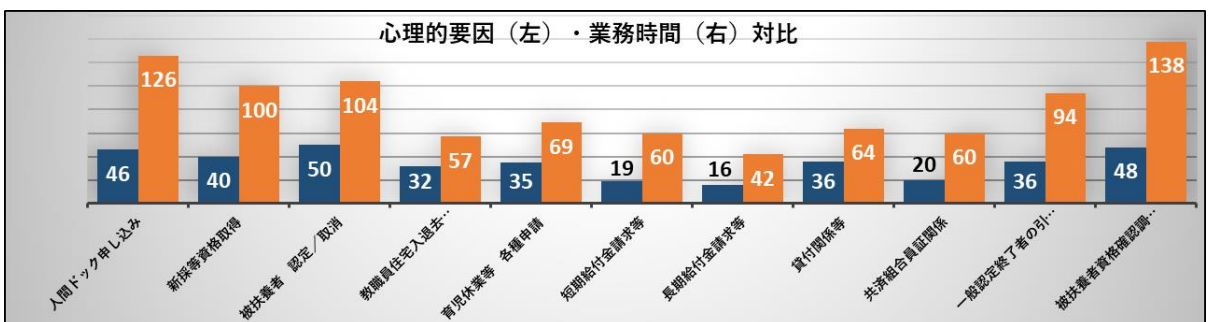
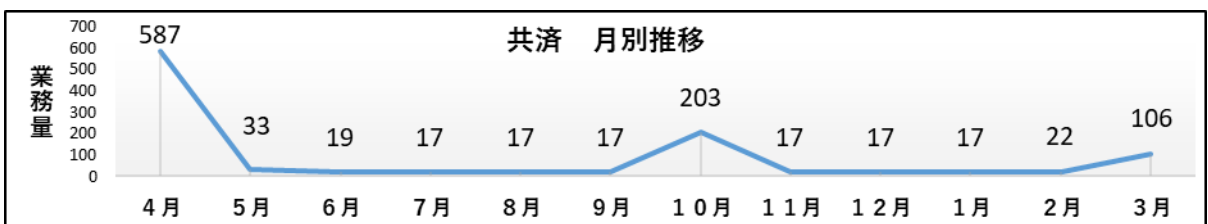


共済

4月の負担感が突出しています。異動にかかる事務ですが、令和2年度からは、臨時的任用教職員の資格取得、認定等も必要になり、負担感は増していると推察されます。

次いで、10月の被扶養者資格確認(検認)事務の負担感が大きくなっています。すべての職員について確認が必要で、業務量が多いためと考えられます。

最も負担感が大きい事務は、業務時間では被扶養者資格確認調査(検認)、心理的要因では被扶養者認定・取消でした。被扶養者の認定や取消はケースバイケースの対応が必要で、個人的な情報を扱う場面も生じるために、心理的要因に係る負担感が大きいと推測されます。

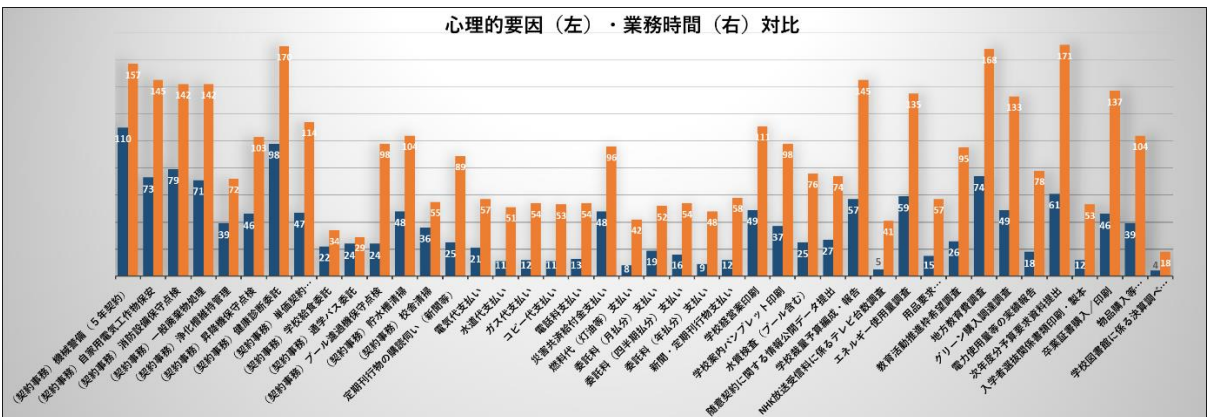
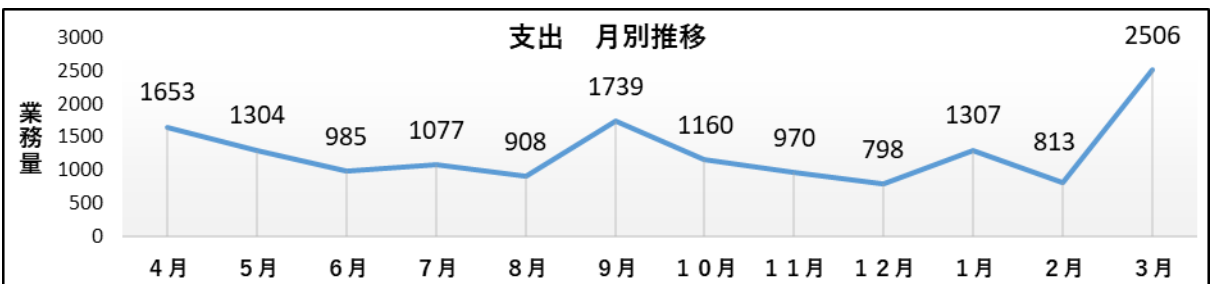


支出

支出事務は他の事務に比べ業務内容の項目が多く（４２項目：次に多い特別会計事務３２項目より１０項目も多い）、負担感が大きくなるのも納得です。

月別の推移でみると、負担感が大きい順に３月、９月、４月となりました。３月は、次年度の委託契約、単価契約等の作業が必要なため負担感が大きくなっています。９月は、地方教育費調査等の各種調査、次年度の予算調査等の事務が負担感の要因と考えられます。また４月は、年度当初の契約等が負担感の要因となっています。そのなかでも最も負担を感じる事務は、学校警備や通学バスの委託事務で、電子入札システムの利用が必要な契約金額の大きな案件であるためと考えられます。

負担感のうち業務時間を要する事務としては、次年度予算要求書類提出、健康診断単価契約、地方教育費調査が大きく、心理的要因としては機械警備委託（５年ごと）、健康診断単価契約、地方教育費調査が大きくなっています。

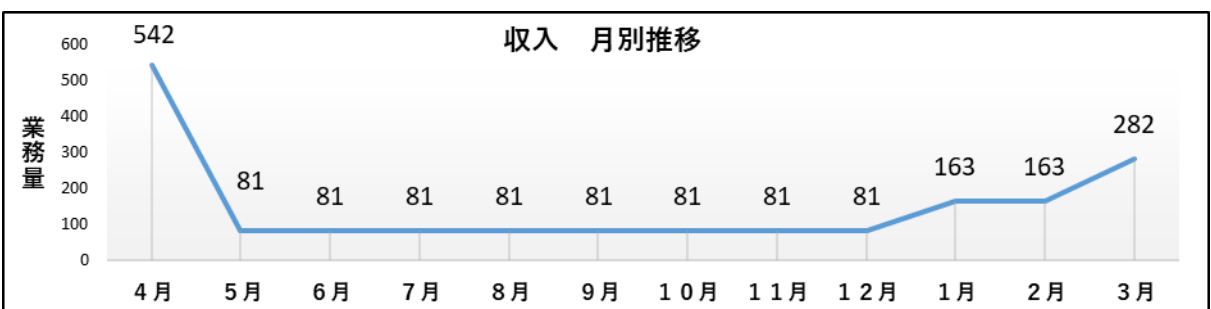


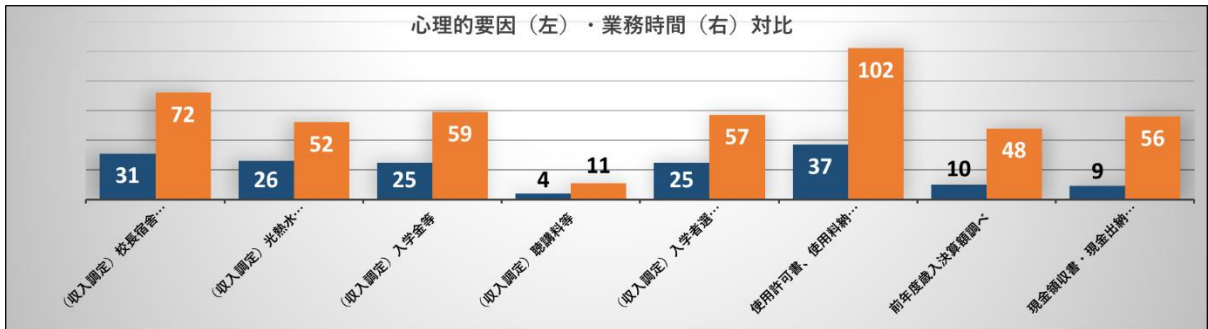
収入

４月と３月に負担感が突出して大きくなっています。

４月は年度当初の使用許可事務、入学金や貸付等の収入調定事務に、３月は使用許可の事務や現金出納簿整理に、２月は入学者選抜料の収入調定事務に負担を感じているようです。

年間を通して最も負担を感じている事務は、心理的要因、業務時間ともに使用許可に関する事務でした。





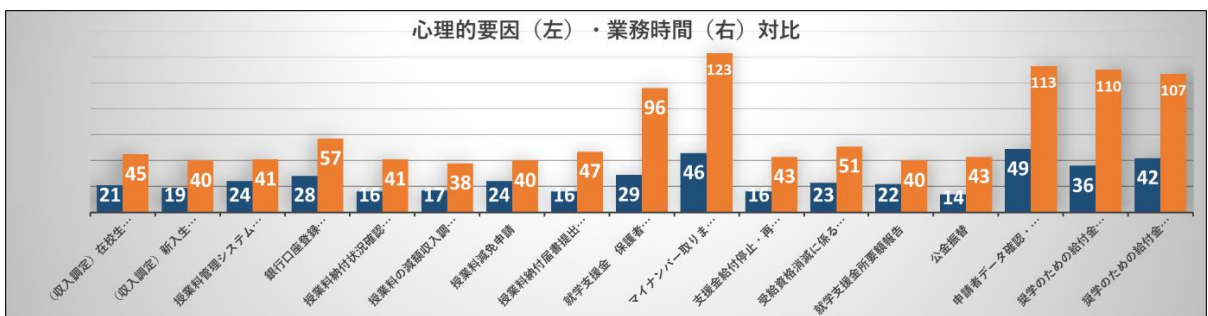
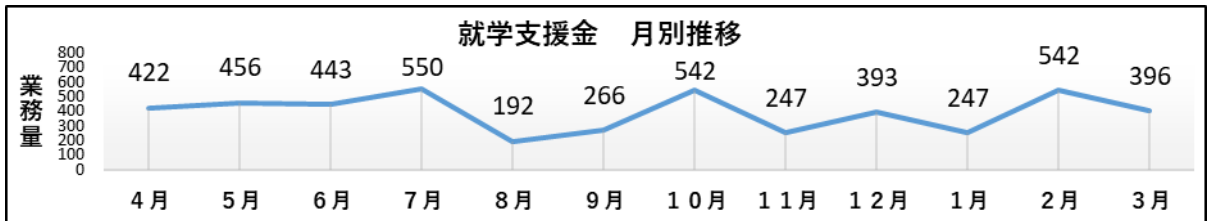
就学支援金

負担を感じる時期として、7月、10月、2月が高くなりました。

『GJ Work Note』では、「奨学のための給付金事務」を就学支援金に分類しており、就学支援金に関する事務と、奨学のための給付金の申請事務の時期が重なっているため、7月が年間で最も負担を感じる時期となったようです。

就学支援金事務のうち、マイナンバーの取りまとめが最も負担感が大きい事務となっており、次いで就学支援金申請者データ確認・提出申請、奨学のための給付金申請事務と続きます。

負担感を業務に要する時間要因からみると、同じ順に負担を感じていますが、心理的要因からみると、奨学のための給付金申請事務より、奨学のための給付金について周知や通知を行うことのほうが、負担感がより大きくなっています。これは、奨学のための給付金に関する事務が、保護者へ直接給付される内容であり、確実な周知と説明が必要な事務であることが理由と推測されます。

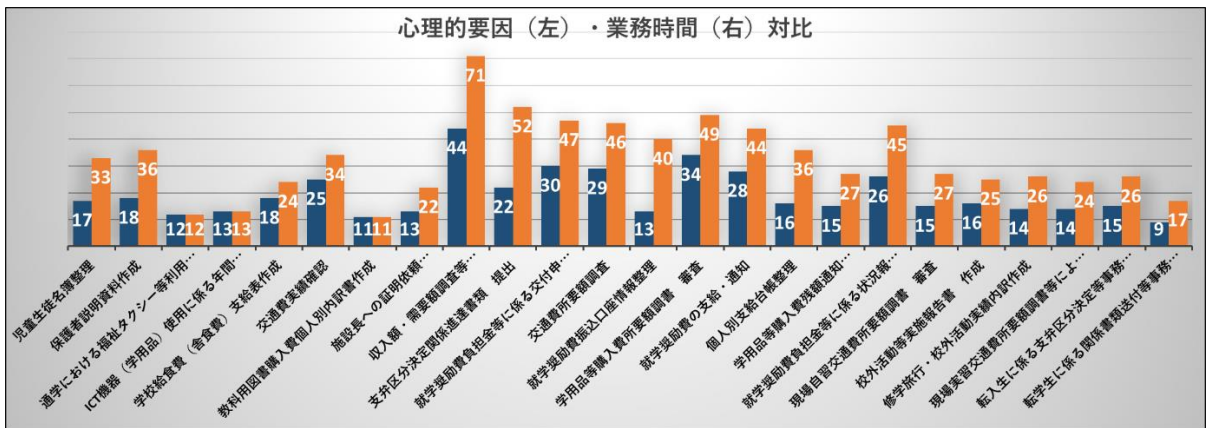
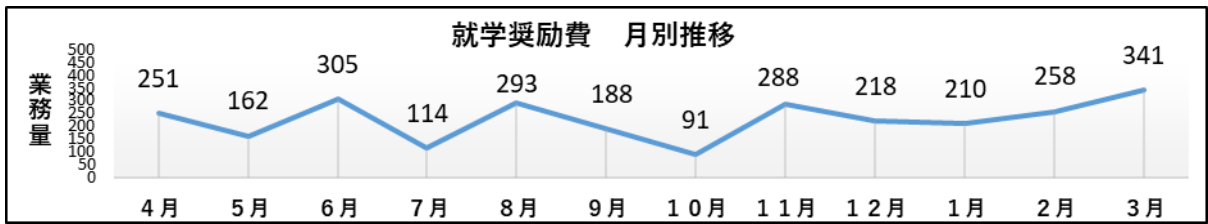


就学奨励費

負担感が大きい時期は6月、3月、8月となりました。

6月は、収入・需要額調査を行い、支弁区分決定のため県へ進達する事務があります。3月は、3学期分の保護者等への支払いに加え、県への実績の報告等があります。8月は、支弁区分決定の通知受領後、すぐに1学期分の支払いがあります。

年間で最も負担感が大きい事務は、収入・需要額調査の回収・内容審査となっています。次いで交通費所要額調書、就学奨励費負担金等に係る交付申請計画書です。ただし、学用品等購入費所要額調書審査が、心理的要因のみからみると2番目に高くなっていますし、業務時間についても高くなっています。



人件費

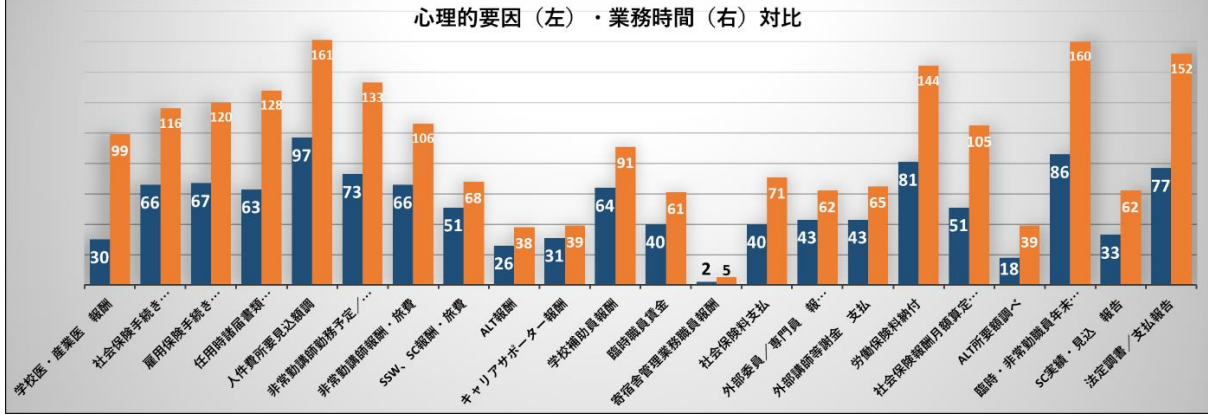
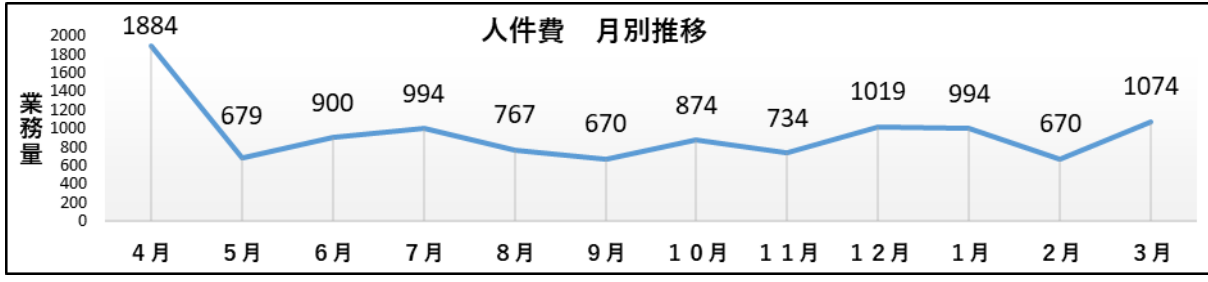
負担感が大きい時期は、4月、3月、12月となっています。

4月は、異動に伴う社会保険や雇用保険の手続き、予算の調査等に加えて、前年度の報酬の支払いもあります。3月は年度末に係る事務等、12月は年末調整に負担を感じているようです。

負担を大きく感じる事務は、①人件費所要見込額調べ、②臨時・非常勤職員年末調整、③法定調書／支払報告となりました。

業務時間の要因からみても同じ順番になりますが、心理的要因からみると労働保険料納付が3番目に加わりました。

令和2年度からは「会計年度任用職員」制度が導入となり、慣れない作業等も加わって負担感が増していると推測されます。

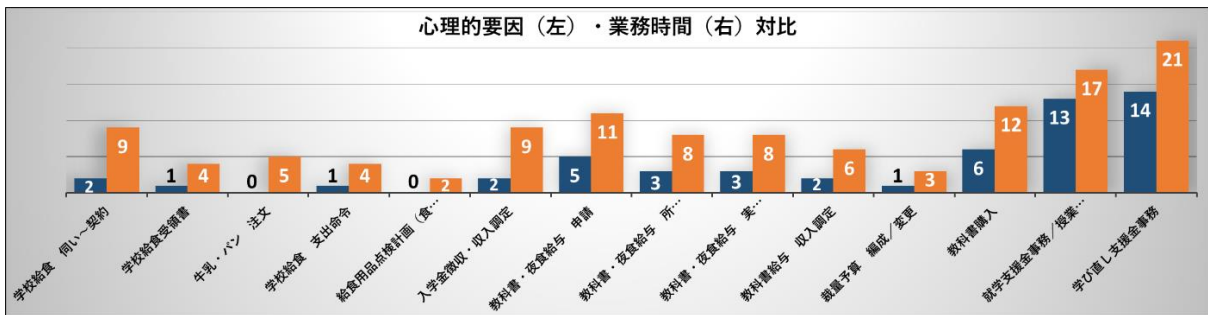
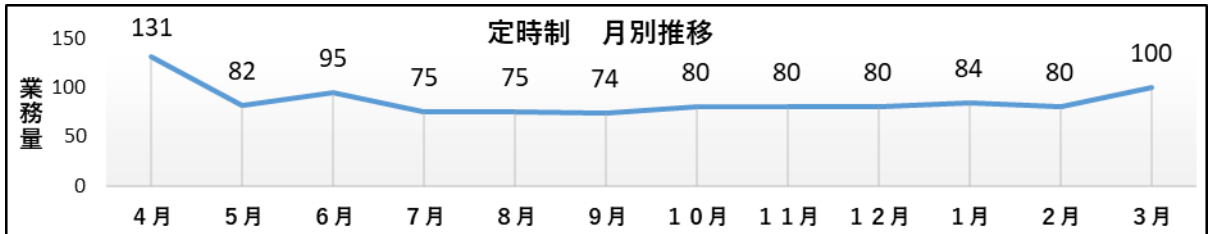


定時制

負担感が大きい時期は4月、3月、6月となっています。

4月は、年度当初の入学金徴収の収入調定事務などが要因と考えられます。3月は、年度末の様々な事務が影響していると思われます。

定時制事務は、業務時間要因、心理的要因いずれからもみても、就学支援金／授業料減免事務、学び直し支援金事務に対して、大きな負担を感じていることが読み取れます。

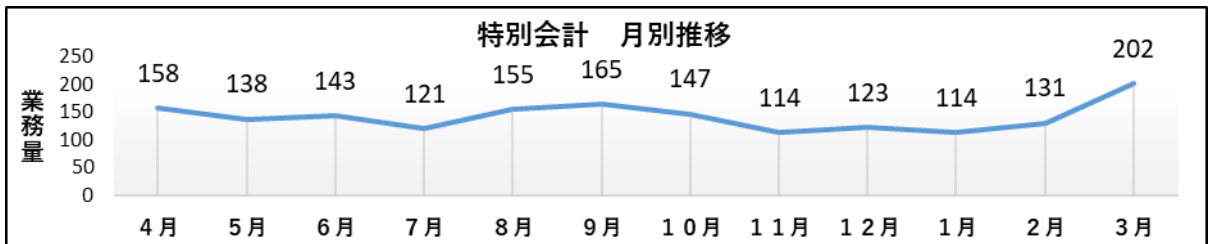


特別会計

負担を感じる時期は3月、4月、9月となっています。

3月は、次年度の契約、執行状況調べ、4月は、検査員任命等の支出にかかる年度当初の事務に加え、契約や収入にかかる事務もあるためと考えられます。9月は、次年度当初予算要求資料(準備案)が負担を感じている主要因のようです。

年間で最も負担を感じる事務は、次年度当初予算要求資料(準備案)作成となりました。これは、業務時間、心理的要因からみても同じです。次いで負担感が大きな次年度当初予算要求資料作成についても、同じく予算に関する事務です。このことから、「予算編成」が業務の中で大きな比重を占める仕事であることが分かります。

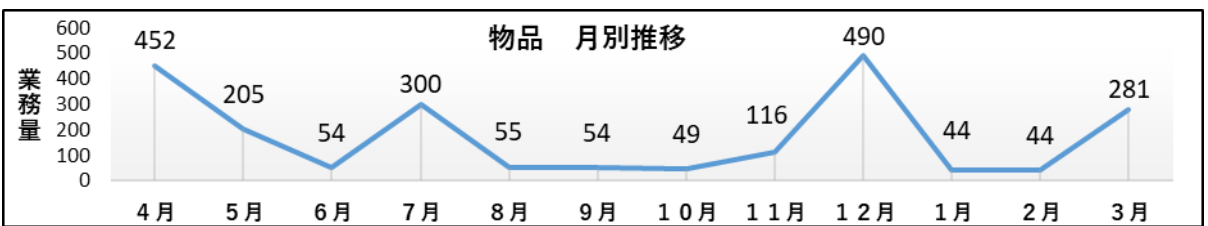


物品事務

負担を感じる時期は4月、12月、7月となりました。

4月は、使用備品整理簿の整理・押印事務など、年度当初の引継ぎにかかる事務があります。12月には、物品廃棄手続きの事務が挙げられています。7月には例年、産業教育施設希望調査、理科教育設備希望調査が行われます。

年間最も負担を感じる事務は、廃棄事務となりましたが、業務時間要因のみで見ると、使用備品整理簿の整理・押印に関する事務の負担感が大きくなっています。

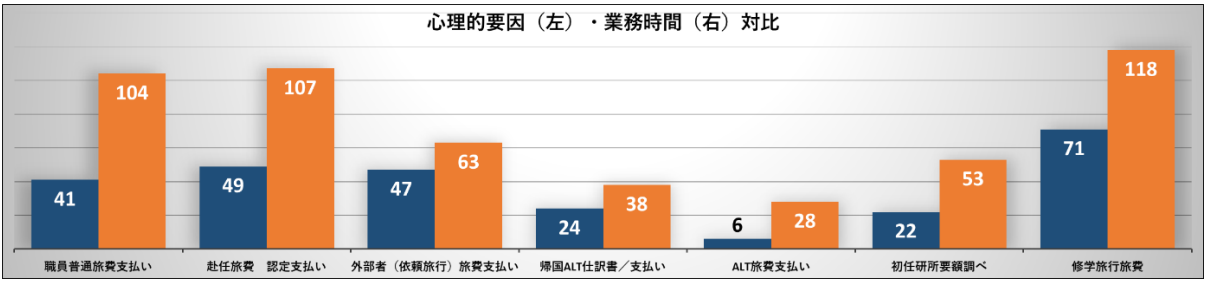
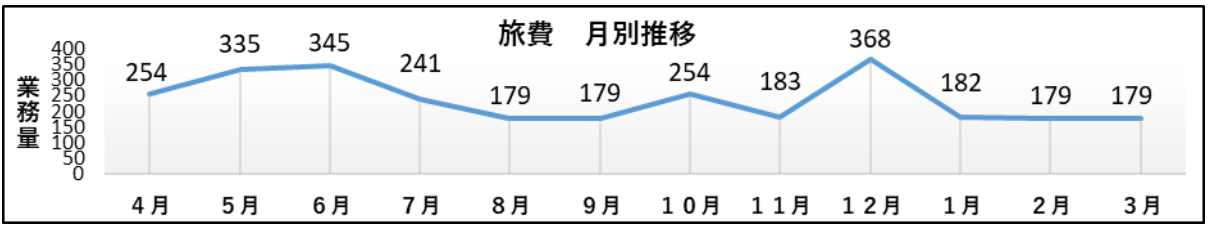


旅費

負担を感じる時期は、12月、6月、5月となりました。

12月は、修学旅行旅費の支払いが要因と推察されます。6月は外部者（依頼旅行）旅費の支払いやALTの帰国に伴う仕訳書の作成・支払いが、5月は赴任旅費の認定・支払いがあるためと考えられます。

年間最も負担を感じる事務は、業務時間要因、心理的要因ともに、修学旅行に関する事務でした。



傾向

全体的に、業務内容が明確でルーティン化されている業務は負担感が低い傾向があり、教職員や保護者、外部とのやり取りが多い業務、作成する書類が多く作業量が多い業務は、心理的要因の負担感が大きい傾向がありました。

4 『GJ Work Note』の活用

(1) 負担感の平均値について

次に、事務分掌ごとに業務時間及び心理的要因の点数の合計を回答数で除して、負担感の平均値を算出しました。平均値をランキングしたものが(表2)です。

項目の最高値が7.7(就学奨励費の収入額・需要額調査等回収/内容審査)、全体の平均値が3.3となりました。(※注1 P16)

平均値でランキングすると、負担感のランキングとは異なる結果となりました。支出と特別会計は特に業務項目が多く、『GJ Work Note』では別紙で作成されています。

しかし、その特別会計の平均値が最も低い結果となりました。理由として考えられるのは業務の限定性(特殊性)です。特別会計は農業系高校のみの業務で、かつ学校の規模や生産物等の違いによる相違等もあるため、負担感が見えづらいのではないかと推測されます。

表2


順位	事務分掌	平均値
1	就学奨励費	4.6
2	営繕	4.3
3	給与	3.8
4	人件費	3.6
5	物品	3.6
6	旅費	3.3
7	支出	3.3
8	就学支援金	3.2
9	定時制	3.0
10	共済	2.8
11	収入	2.6
12	特別会計	2.2

(順位は小数点第2位以下の大小で決定)

(2) ランク分け

続いて、この負担感の平均値を(表3)のとおり5段階にランク分けし、『GJ Work Note』の業務項目ごとに相当する負担感記号で掲載しました。

表3

負担感記号	平均値	負担感
A	6.0～	大  少
B	4.5～5.9	
C	3.0～4.4	
D	1.5～2.9	
E	0～1.4	

この負担感記号付き『GJ Work Note』を利用して、月の初めや、業務に取り掛かる前に確認することで、漠然と負担感を覚えるのではなく、見通しを持って業務を処理することができるようになります。さらに、特に負担感の大きい月に関しては、業務の前倒しや事前準備を行うなど、年間を通して計画をたてることが容易になると期待されます。

また、新たにこの点数を利用して、学校内で事務職員の業務量の平均化を試みることや、事務室内で負担感記号付き『GJ Work Note』を共有し、業務の進捗管理表としても活用することができるのではないかと考え、実践してみることにしました。

【『GJ Work Note』掲載例】

今月の業務予定			負担感	
期限	チェック	業務内容		
/	<input type="checkbox"/>	年間業務スケジュール(P27~28)参照		
9/初	<input type="checkbox"/>	歳出整理表出力・確認	E	
9/初	<input type="checkbox"/>	歳入歳出外現金受払整理表出力・確認	E	
9/初	<input type="checkbox"/>	支出未済一覧表出力・確認	E	
9/15	<input type="checkbox"/>	学校裁量予算変更	C	
支出	/	<input type="checkbox"/>	地方教育費調査	B
	/	<input type="checkbox"/>	グリーン購入調達調査	C
	/	<input type="checkbox"/>	電力使用量等の実績提出	D
	/	<input type="checkbox"/>	学校人事課所管予算要求資料提出〔翌年度分〕	B
	随時	<input type="checkbox"/>	プール水質検査	D




(3) 実践例

県立Z校での取り組みを御紹介します。

ステップ1 ～現状を把握する～

まず、共有フォルダに負担感記号付き『GJ Work Note』を保存しました。

次に、職員それぞれの負担感を「見える化」するため、担当する事務分掌の「負担感の平均値」の合計値を算出してみました。

事務職員		経験年数	担当	平均値合計
	Aさん	10年目以上	給与・共済・就学奨励費・営繕	15.5
	Bさん	10年目以上	支出・人件費	6.9
	Cさん	臨時採用職員 1年目	収入・物品・旅費・庶務	9.5

上の表がその結果です。平均値の合計が最も大きいのはAさんとなりました。

ところが、この時点で現状との齟齬が指摘されました。普段の仕事の状況からは、3人の中でBさんが最も多忙に見える、というものです。

ステップ2 ～現状を反映するよう修正する～

それぞれの業務における項目数の差などが影響し、平均値を用いても実態を反映した負担感がなかなか分かり難いのではないかと。

そこで、続いて行ったのが各事務分掌における年間負担感の合計の算出です。その数値を表にしたものが、右の(表4)です。

表4

順位	事務分掌	負担感合計	順位	事務分掌	負担感合計
1	支出	15,429	7	就学奨励費	2,719
2	人件費	11,292	8	物品	2,160
3	給与	6,659	9	収入	1,822
4	就学支援金	4,800	10	特別会計	1,711
5	営繕	3,769	11	共済	1,072
6	旅費	2,879	12	定時制	1,036

この年間負担感合計値を、各職員が担当する事務分掌にあてはめて合計してみると、以下のような結果になりました。

事務職員		担当				合計
	Aさん	給与	共済	就学奨励費	営繕	14,219
		6,659	1,072	2,719	3,769	
	Bさん	支出	人件費			26,721
		15,429	11,292			
	Cさん	収入	物品	旅費	庶務	6,861
		1,822	2,160	2,879		

ステップ3 ～業務を見直す～

〔検証〕

- ・通常はBさんが支出を担当しているが、突発的な事案には事務長かAさんが対応している。
- ・年度当初に事務分掌を決める際、Bさんが前年度も同じ業務を担当していたことに加え、本人の希望にも配慮して、仕事の割り振りを決定している。
- ・以上の点を考慮した結果、経験年数等を加味しても現状は妥当と判断し、今回のこの検証では事務分掌の変更はしなかった。

〔検証の効果〕

- ・負担感記号付きの『GJ Work Note』を共有したことで、互いの現況を理解した上で声をかけあい、進捗状況の管理ができるようになった。
- ・イレギュラーな事態が発生した場合にも、それぞれの状況を考慮した仕事の割り振りができるようになった。

〔今後の課題〕

- ・庶務については数値化できなかったので空欄にした。こうした数値化できない事務分掌についてお互いに共有していくことが、今後の課題と考えられる。

これらの実践例から、①負担感記号付きの『GJ Work Note』を日々の業務に取り入れる。②年度当初の業務担当を割り振る際に、負担感の合計を活用することで、職員間での負担感の平均化が図れるのではないかと見込まれます。

『GJ Work Note』は、事務分掌がより細分化されていますので、それに準じて担当者を振り分ける方法も、選択肢の一つとして考えられます。

事務室を総括する事務長にとっても、各担当者の業務の進捗状況を把握することで、適切な時期にアドバイスをして成果につなげることができ、また問題発生を未然に防ぐこともできるのではないかと思います。

5 おわりに

今回の研究は、私たちが日常的に漠然と感じている負担（多忙さ）を見える化したい、という思いからスタートしました。そもそも、私たちはどんな状況に対して、どのような理由で負担を感じるのでしょうか。仕事に対して漠然と「大変そう」と感じる苦手意識は、その仕事の内容を理解できていないために、取り組む順序や方法が分からないことから生じると推察されます。そこで、業務の担当経験を積むことによって、負担感は解消されていくのではないかと仮定して研究を進めました。

しかし、今回のアンケート結果から見てきたのは、経験年数の長短にかかわらず、それぞれの立場で負担を感じている事務職員の現状でした。アンケートで寄せられた感想からは、副査や指導者としての役割など、「業務」として明確に規定し難い部分における負担感も、少なくない状況が読み取れました。

今後求められるのは、「負担感を孤独感に変化させない」ことではないでしょうか。それぞれが自分の経験を伝え合い、職務遂行という目的に向かって互いに支え合うことが、より一層必要となっているように思います。「負担感」を単なるネガティブな感情と捉えるだけでなく、その負担感の構成要素を分析することで、見通しを持った事前準備も容易になり、結果的に負担感の軽減につながる可能性が広がります。

今回の研究では、負担感を数値化し『GJ Work Note』に記載された業務ごとに示すことで、事務職員相

互の仕事の状況が見える化し、業務見直しの検討材料として活用する実践例を導くことができました。

令和2年度当初、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、私たち事務職員は初めての在宅勤務を経験しました。その際、事務室内の情報共有や、事務職員相互の業務の進捗状況の把握の重要性を痛感した場面も、少なくなかったのではないのでしょうか。同じ事務室で働く仲間の仕事を「見える化」することは、業務における助言や手助けが、よりスムーズに行えることに加え、非常時の情報共有ツールとしても有効に機能する可能性が高いと考えます。

業務に対する負担感を軽減するためのヒントとして、あるいは『GJ Work Note』を事務室内のコミュニケーションツールとして活用する一助として、今回の研究が少しでも事務職員仲間の助けになれば幸いです。

最後になりましたが、多忙な業務の中、快くアンケートに御協力頂きました事務職員の皆さまに、深く感謝申し上げます。

(※注1)

(心理的要因の点数合計+業務時間的要因の点数合計) ÷ 回答数 = 平均値

【例：就学奨励費の場合】

- ・心理的要因の点数合計：467
- ・業務時間的要因の点数合計：787
- ・回答数：270

→ (467+787) ÷ 270 = 4.6... ∴平均値：4.6

菊池・鹿本地区研究グループ

熊本県立菊池高等学校	事務長	松田 庸伸
熊本県立菊池高等学校	主任事務職員	村上 和真
熊本県立菊池高等学校	事務職員	水永 康太
熊本県立菊池農業高等学校	主任事務職員	野中 聡美
熊本県立菊池農業高等学校	事務職員	安岡あゆみ
熊本県立ひのくに高等支援学校	事務主査	嘉悦 良吉
熊本県立ひのくに高等支援学校	事務職員	藤川すみれ
熊本県立菊池支援学校	主任事務職員	荒木 美保
熊本県立黒石原支援学校	事務主査	滝口美紀子
熊本県立鹿本高等学校	事務主査	吉田もと子
熊本県立鹿本商工高等学校	主任事務職員	城戸 康幸 (平成31年度)
熊本県立鹿本商工高等学校	主任事務職員	橋本 望
熊本県立鹿本農業高等学校	事務主査	津嶋ゆかり
熊本県立鹿本農業高等学校	主任事務職員	大山 朋美
熊本県立鹿本農業高等学校	事務職員	松下 沙織