

校務支援システムの導入で 一人あたり168.1時間／年の校務効率化

～458校・教員16,600人を超える教育現場に、校務支援ICT活用事業がもたらした効果～

多忙な教員の業務を少しでも軽減しようと、全国の自治体では校務支援システムを導入していますが、サービスや運用方法は様々です。大阪市は H25 年度に導入、初年度で担任一人あたり 168.1 時間／年の校務の効率化を発表されました。大阪市の本事業の立ち上げから予算要求・稼働迄の経緯と運用・効果検証等について、学校経営管理センターの山本圭作課長に伺いました。

校務支援システム導入の経緯

大阪市の教育課題が多岐にわたる中、H22 年には学校現場が抱える課題を整理し方策の検討を開始。H23 年には業務軽減検討部会を設置し、実態調査として「視察」「アンケート」「インタビュー」を行いました。「視察」においては教頭の業務観察（5 分間隔の行動観察）として、朝一番からの登校確認・校内巡視・対人対応・電話対応・デスクワーク・打合せ等の記録・分析を行い、教頭に対しての業務集中が一番の課題であると認識しました。（図1）

また ICT 機器の整備面では教頭の PC を全教員で共有。PC の不足・古い機種・印刷待ち・セキュリティ不足等の負の連鎖、業務面では転記作業・弱い情報共有・紙による文書保管等、課題は山積していました。「アンケート調査」では教頭の他、教務主任、担任、養護教員等日々の業務の実態を情報収集、「インタビュー」では事務処理に対する量的な負担感だけでなく、保護者等学校外への対応や児童生徒の評価等、質的な負担感も非常に高い事が判りました。問題の範囲の広さと深さに抜本的な対策の必要性を改めて認識

し、これらの実態調査の結果が、本事業の予算要求に踏み切る大きなきっかけとなったのです。

事業概要と目的・目標の設定

H24 年度補正予算要求の準備を始める中で、市長も学校の ICT 化の遅れを承知しており、市長の重点施策として事業化を支持してくれました。しかし予算化に際し、本事業における例えばシステムの有効性、必要性を説明する他都市の先進事例が殆ど無く、定量化されたデータ（効率化時間、費用対効果等）を使った説明ができなかった事は、予算額の妥当性を理解してもらうのに多くの時間を要し、この時の経験が後述する「効果検証」を実施する一つの理由にもなっています。またクラウド化やサービス調達、テレワークといった前例のない内容も含まれていた事や、個人情報保護審議会の承認を得る為にシステムの信頼性、情報セキュリティ対策を見据えた運用管理等の承認作業に苦勞しました。テレワークとは教員が自宅の PC から仮想的に校務支援システムやファイルサーバが利用できるというサービスです。これ迄は教員が成績処理等を自宅で行う際には、データを USB メモ



▲大阪府教育委員会事務局 学校経営管理センター（給与・システム担当）担当課長 山本圭作

リ等で持ち帰る必要があり、こういった媒体の紛失事故、すなわち情報漏えいリスクは避けられない状態でした。この問題を解決する為にも、テレワークは欠かせないと考えていた私たちは、このサービスをセキュリティ対策の一貫で導入する事を考えました。もちろん自宅で校務処理を行う際のセキュリティリスクもありますが、本サービスでは自宅 PC が最新のウイルスのパターンファイルが適用されていないと接続ができない、自宅 PC やプリンタではデータ保存や出力ができない等セキュリティ対策が適切に施されています。

私たちは、予算化に際しシステム導入の費用対効果を明確にする為、目的・目標を設定し、その内容が明確になるように定量化する為の検証結果を定期的に示す事を事業計画に組み入れました。

以下の3つが本事業の目的です。

1. 学校教育の質の向上、学校経営の効率化・高度化
2. 学校から保護者・地域への情報発信の推進
3. 教員の ICT リテラシーの向上と情報セキュリティの強化

これらの目的のもと ICT 活用を通して、教員が児童・生徒と向き合う時間を増やさなければなりません。その際に私たちの決めた

グループウェア	教頭	担任
出席簿	56.0時間	56.0時間
通知表	3.6時間	42.2時間
日誌/週報	76.7時間	28.0時間
指導記録1		14.0時間
指導記録2		23.2時間
校務効率化時間(平均)	136.3時間	168.1時間

図2：校務支援システムの試験導入校における効果。（時間数は効率化された時間）

数値目標は「教員一人あたり年間100時間の校務効率化」です。

この事業目標を達成する為にも、「グループウェア（以下 GW）」「校務支援」「コミュニケーション（学校 HP・保護者メール等）」の3つのサービスについても SLA 設定（サービスレベル基準の合意）を行い、同様に定量的な数値目標を設定しました。例えば「サービスの稼働率は 99.9% 以上」、「統合コールセンターの着信率 97% 以上、24 時間以内問題解決率 95% 以上」といった内容です。これらは事業の基盤となるサービスである為、教員が円滑・快適にサービスが利用できてこそ、校務時間の効率化が図れると考えたからです。

導入ステップとサポート体制

H24 年 9 月総合評価一般競争入札で事業者を決定、10 月より「校務支援 ICT 活用事業」として教育委員会に横断的な体制を整備。本事業を学校に対して初めて紹介する場となった 12 月のガイダンスでは 458 校の校長・教頭等約 1,000 名に事業説明を行うと共に、校務運営にシステムを活用する責任者は校長である事を認識して貰いました。また、学校内においては推進役として「CIO（情報システム統括責任者）」という専任者をたて、さらなる教頭への業務集中を回避しながら、CIO が事業システムの知見を増やし学校内で水平展開していく事と先々 CIO の人事異動を通じて 458 校市内全域にノウハウが拡がり ICT リテラシーのレベルアップをはかれる事

を期待しています。

このような体制下でいよいよ H25 年 3 月から GW、コミュニケーション機能を全校で一斉稼働、校務支援システムは 1 年間の効果を検証して H26 年 4 月から全校で稼働するという計画のもと、H25 年 4 月から 31 校の小中学校で試験的な利用を開始しました。

サポート体制での特徴は、ICT 支援員を置かず、あらゆる問い合わせを集中的に受ける「統合コールセンター」を設けた事です。通常は月～金の午前 8～午後 6 時まで学校からの電話に対応しますが、繁忙期（成績処理の時期）には時間延長・土日対応等、柔軟な体制を心がけています。同センターにはネットワーク・Office・校務支援ソフト・PC / プリンタ等の ICT 機器の操作から故障診断・修理受付等、様々なサポートが行えるスペシャリストがノウハウを結集し正確・迅速な対応を行う事で教員からも大変評判のよいセンターになっています。また広報誌「SKIP」を発行し、各校での有効活用事例を紹介する等、システム利用の促進に努めています。

校長の校務運営は元より、こうしたサポートや事務局の運営によってサービス利用率は初年度で、管理職である校長・教頭は 100%、教員は 97% という数字に現れています。また現在では「全員が使う」という状態が、効率化を一層進めて行く一因にもなっています。

初年度の成果と今後について

GW 等は各校訪問研修やマニュアル等でスムーズな学校展開が行えましたが、校務に関しては業務の見直し、カスタマイズ等ワーキングを重ねて検討しました。特に試験導入校での初のシステムによる通知表の作成については、終業式当日、確実に子ども達に通知表が手渡せる様に、リハーサルの実

施や準備状況を「学校カルテ」等を作成し進捗管理しました。

そして初年度で明らかになったのは教頭においては一人あたり 136.3 時間／年、担任においては 168.1 時間／年の「校務効率化＝児童・生徒と向き合う時間の創出」という、当初目標「100 時間」を大幅に超えた成果を出す事ができました。（図2）

校務事務の効率化はもちろんの事、GW により情報の共有化や校務文書の電子化が加速し、時期的に集中していた業務の平準化も図れ、校務運営は非常に円滑になりました。また会議資料のペーパーレス化、帳票印刷費の削減にもつながりました。最近では全教職員から意見を募る改善提案サイト「ご意見板」等一層のサービス強化をはかっています。

目的の2としてあげた「学校から保護者・地域への情報発信の推進」でも大きな変化が見られます。新システムがブログ型に変わったので、日々の子どもの様子を伝える為の「学校日記」は毎日更新する学校がどんどん増えていきます。当日のイベントは夕方には HP に掲載、また修学旅行等は実況中継型に情報発信されるなど保護者からの HP アクセス数も大幅に増え、月のアクセスが1万件を超える学校も出てきており、保護者の学校理解も間違いなく進んでいます。

このように大阪市の校務支援 ICT 活用事業は「学校・事務局」「運用サポート」「システム」の三位一体で構成され進化し続けています。導入は一定の成果は出たものの道半ば、システムについては「導入して終わり」ではなく、一層のサービス強化を通して事業として継続的な発展を目指します。更には本事業の拡大をはかるよう仕組みや運用についても、今後は検討していきたいと考えています。

内容	行動比率	8:00-8:30	8:30-9:00	9:00-9:30	9:30-10:00	10:00-10:30	10:30-11:00	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00
対人対応	32%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
電話対応	21%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
会議	14%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
デスクワーク	24%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
移動	2%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
その他	7%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

図1：5 分間隔の行動観察結果（ある教頭の半日の業務内容）