

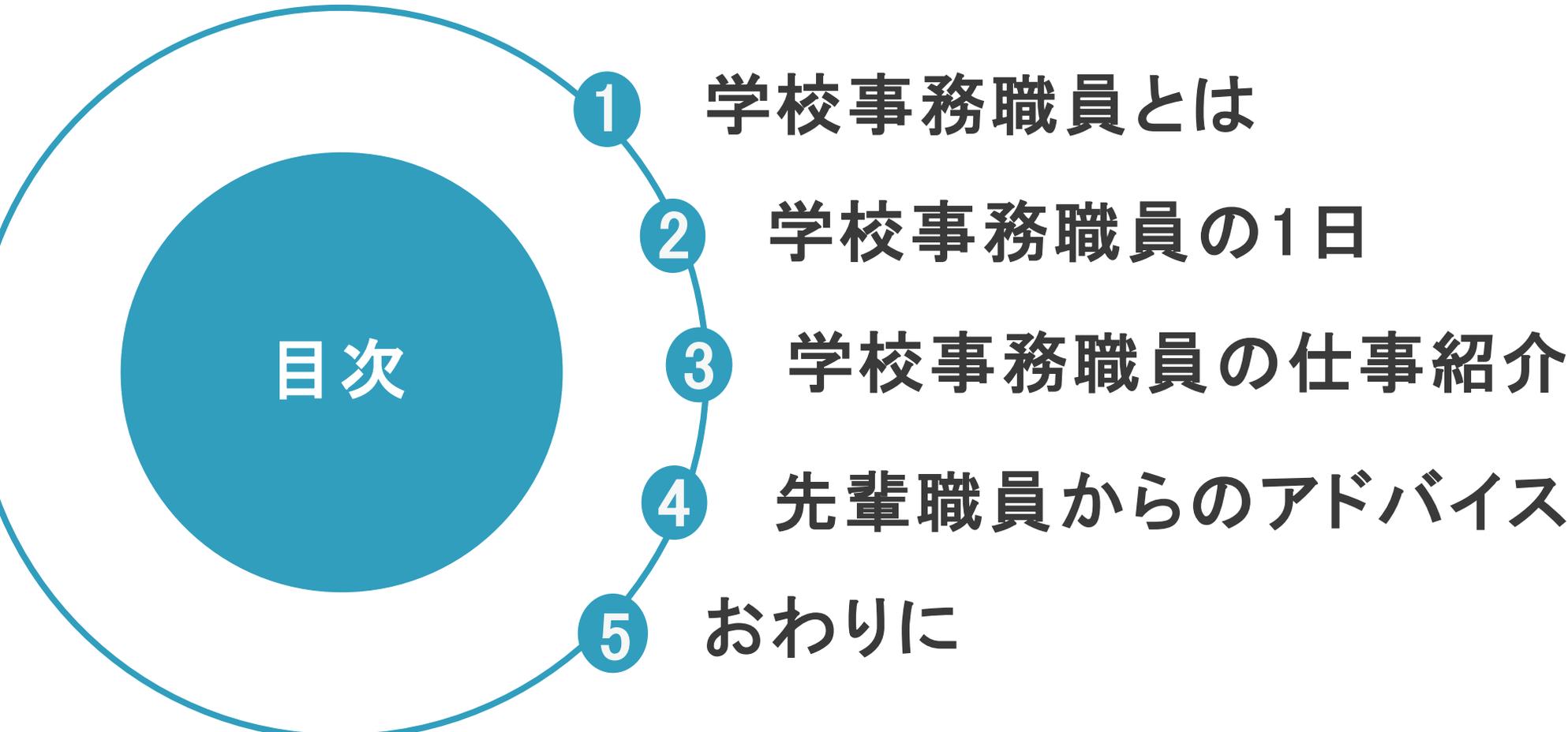
# 群馬県公立小中学校事務研究会

## 採用前研修

学校事務職員 群馬県

 検索

※この資料における写真は令和5年5月7日以前の撮影のためマスクを着用しています



# 目次

1

学校事務職員とは

2

学校事務職員の1日

3

学校事務職員の仕事紹介

4

先輩職員からのアドバイス

5

おわりに

# 1. 学校事務職員とは

学校教育法における  
学校事務職員

## 学校教育法 第37条

学校には、校長、教頭、教諭、養護教諭及び事務職員を置かなければならない。



第14項 事務職員は、事務をつかさどる。

平成29年4月の学校教育法改正により、「事務に従事する」から「事務をつかさどる」となり、受動的から主体的・積極的に学校運営に参画することが期待されています。

## 学校事務職員の 配属について

- ・基本的に小学校、中学校、義務教育学校、特別支援学校、中等教育学校に採用となります。教育委員会や県立高校などへの異動もあります。
- ・採用後、学校事務職員二人配置の学校になる場合もありますが、ほとんどが一人配置となります。

安心してください！

**共同学校事務室という組織があります！**

## 2. 学校事務職員の1日

# 学校事務職員の1日の流れ(例)



日によって残業も…(手当あり)

## 出勤の様子

勤務時間に間に合うよう、通勤時間にゆとりを持って自宅を出発しましょう。

学校に出勤したらまず、出勤簿に押印します。



1日の中で教職員が一同に集まる貴重な時間です。

教職員への連絡事項等がある場合には、この場で積極的に発信するようにしましょう。

## 職員打合せの様子



接遇  
(電話・来客対応)

学校事務職員は学校の窓口として接遇をする機会が多いです。

丁寧な対応を心がけましょう。



# 様々な事務処理

学校事務職員の事務処理は総務、服務、財務など多岐にわたります。



# 群馬県 各地の給食



富岡市



藤岡市

市町村によって  
様々な特色があります！



みなかみ町



前橋市

## 共同学校 事務室の様子

近隣校の学校事務職員が集まって  
仕事をしています。  
詳細は次の項目で紹介します。



# 3. 学校事務職員の仕事紹介

(1) 電話対応

(2) 主な事務処理

(3) 共同学校事務室

## (1)電話対応



### I 電話の基礎

### II 電話を受けた時

- ・在席時(取り次ぐ)
- ・不在時(折り返す、伝言を受ける)

### III 資料紹介

# I .電話の基礎

元気に、明るく、はっきりと！！！！

背筋を伸ばし  
姿勢を正そう！

研究部作成の  
「電話対応メモ」  
を使ってみよう！



受話器は利き手と  
反対側で！

資料も用意しておく  
役に立つよ！

## I 電話の基礎

### ○姿勢を正しましょう

背筋を伸ばすことで声がよく通るようになります。電話では思っている以上に自分の姿勢や態度が相手に伝わってしまうものです。見られていないからと油断することなく電話対応をしましょう。

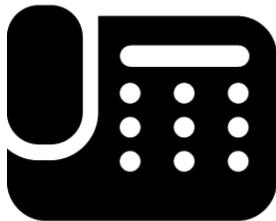
### ○受話器は利き手と反対側の手で持ちましょう

利き手で持ってしまうとメモを取るのが遅くなったり、持ち変えるときに相手の話を聞き逃したりする恐れがあります。電話やメモ用紙等の配置を確認してスムーズに電話対応の態勢をとれるように癖をつけましょう。

### ○事前に準備をしましょう

筆記用具やメモ用紙等は、常に用意しておき、いざという時に焦らず正確に伝えられるよう、自校の電話番号・FAX番号・住所・メールアドレス・管理職のフルネームなどの情報をまとめておきましょう。

また、電話機には保留・外線・内線など様々な機能があります。それぞれの機能を適切に使用できるようにしておきましょう。



Ⅱ 電話を受けた時  
・在席時(取り次ぐ)

「はい。〇〇学校(名前)です。」



電話相手の話の要件をしっかりと聞く



「少々お待ちください。」



保留にして、教職員につなぐ

## Ⅱ 電話を受けた時 ・不在時 (折り返す、 伝言を受ける)

### ○不在理由の把握

教職員の出張や休暇等はあらかじめ把握しておきましょう。予定表などここを見れば分かる！という場所を知っておくだけでも慌てず対応する準備が出来ます。

### ○不確実な情報は伝えない

不在を伝えると、何時頃ならいらっしゃいますか？と聞かれることも少なくありません。そんなときに憶測で答えてしまうと、後々トラブルになる可能性があります。不誠実な印象を持たれてしまうこともあるので注意しましょう。分からないときは、分かりかねます。でOKです。

### ○聞き取りきれなかったら再度聞く

内容が不明確なまま伝言を受けるのは誤解が生じ、トラブルの元になり得ます。自信を持って伝えられるまで確認をしましょう。相手の名前、所属、電話番号は特に間違いの無いよう正確に聞き取りましょう。

Ⅱ 電話を受けた時  
・不在時  
(折り返す、  
伝言を受ける)

「はい。〇〇学校(名前)です。」



電話相手の話の要件をしっかりと聞く



「申し訳ありません。ただいま席を外しております。」



「いかが致しましょうか？」



相手の返答を聞く



「失礼致します。」



教職員にメモ等で伝える

# Ⅲ資料紹介

## 資料1

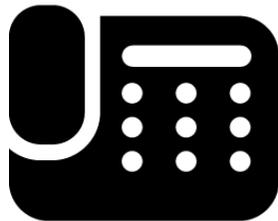
電話対応メモ		To.	先生	月	日	時	分
		受付者：		事務			
年	組	児童生徒氏名：		さん	父・母・その他（ ）		
小・中 学校		校長・教頭・事務・その他		氏名： 様			
教育委員会：		様	その他：		様		
<input type="checkbox"/> もう一度電話をします { 月 日 ( ) 時 分 頃 }							
<input type="checkbox"/> 折り返し電話をください ( TEL☎→ _____ )							
<input type="checkbox"/> 電話があったことを伝えて欲しいとのことです							
<input type="checkbox"/> メールを送るとのことです							
<input type="checkbox"/> 下記伝言を預かりました							

～研究部で電話対応資料を用意しました。  
巻末にありますのでご活用ください。～

## 資料2

My school data . . .	
 Name & Code	学校 ( )
 Tell	- -
 Fax	- -
 Address	〒 - 群馬県
 Mail (代表)	@ . ed. jp
 Mail (事務用)	@ . ed. jp
φ ( . . ) Memo	

## 電話マニュアル その1



☆電話は3コール以内に出ましょう。出られなかった場合は、「(大変)お待たせ致しました。」と付け足しましょう。

☆少々お待ちくださいの少々とは30秒程度です。取り次ぐのに時間がかかる場合は不在時の対応に切り替えます。

☆聞きやすい話のスピードは1秒で5～6文字のペースです。  
「こんにちは」を1秒で言うイメージで早口にならないようにしましょう。

☆受話器を置くときは意外と大きな音が鳴ってしまう(聞こえてしまう)ので丁寧に置きましょう。

☆不在の場合、基本的には「席を外しております。」でOKです。  
細かい状況を説明する必要はありません。

☆否定系(「～できません。」)は避けて肯定系(「～いたしかねます。」)に言い換えることで同じ意味でも良い印象を与えることができます。

電話マニュアル  
その2

☆自分メモ(資料2)を作しましょう。学校の住所、電話番号、FAX番号、下校時刻、校時表等の使用頻度が高い情報をまとめておくと便利です。

☆伝言は出来る限り口頭でも伝えましょう。メモだけでは伝わらないニュアンスまで伝えることができ、勘違いを防げます。

★焦らないために事前の準備がとても大切です★

メモを取らずに内容を聞いていると、相手の名前を忘れてしまった…。そんな失敗をしないためには、やはり事前の準備が必要です。すぐにメモをとれる環境にしておく、こんな失敗も防ぐことができます。1日の仕事の中でも外部との関わりとして大きなウエイトを占めている電話対応。学校の顔であり窓口であるという意識を忘れず対応しましょう。

資料2

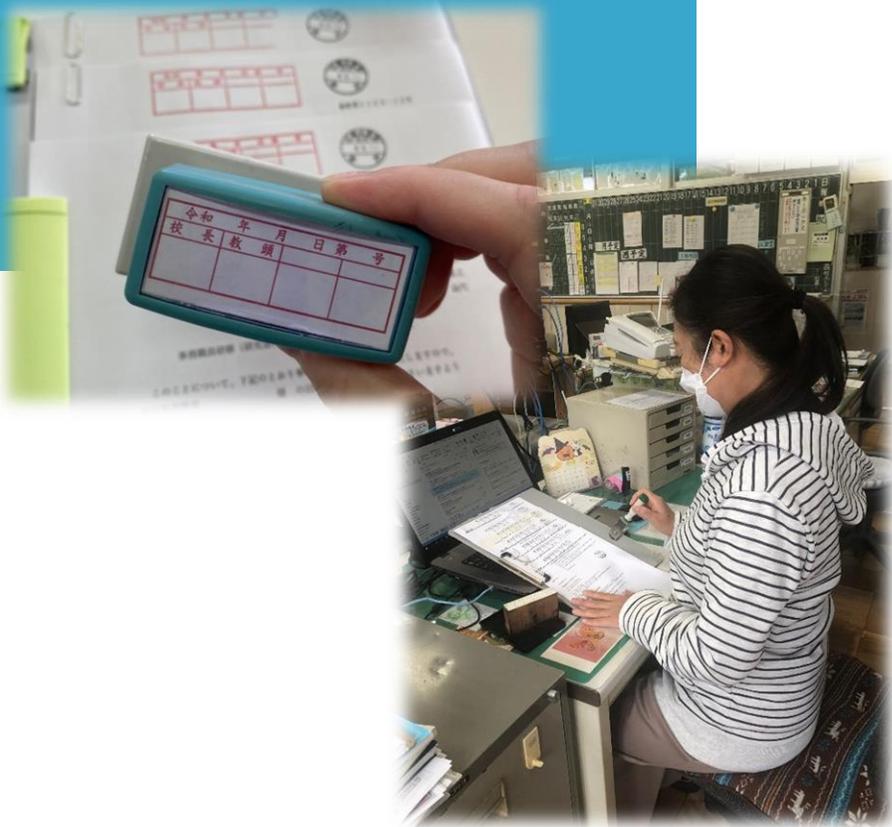
My school data . . .	
🏠 Name & Code	学校 ( )
☎ Tell	- -
📠 Fax	- -
📍 Address	〒 群馬県
✉ Mail (代表)	@ .ed.jp
✉ Mail (事務用)	@ .ed.jp
📄 ( . ) Memo	

## (2) 主な事務処理

- ① 総務に関する事務
- ② 給与・旅費に関する事務
- ③ 人事・服務・福利厚生に関する事務
- ④ 財務に関する事務
- ⑤ 学務に関する事務
- ⑥ 学校運営

学校事務職員の仕事は多岐にわたりますが、  
その中でも主な事務処理についてご説明します。

## 学校事務職員の 主な仕事



### ①総務に関する事務

- ・文書管理
- ・調査等への回答
- ・教職員の個人情報管理



## 学校事務職員の 主な仕事



### ②給与・旅費に関する事務

- ・給与明細の配付等
- ・通勤手当、住居手当等  
各種諸手当の認定
- ・出張した職員の旅費計算等



## 学校事務職員の 主な仕事



### ③人事・サービス・福利厚生に関する事務

- ・人事関係書類の作成  
(人事記録・任用・退職・人事異動等)
- ・出勤簿、各種休暇簿の作成、管理
- ・教職員の各種休暇取得手続き
- ・共済組合(保険証の申請等)に関する事務



## 学校事務職員の 主な仕事



### ④財務に関する事務

- ・学校予算の管理
- ・消耗品や備品の購入
- ・修繕等による学校環境の整備
- ・業者への支払い手続き等予算執行事務



## 学校事務職員の 主な仕事

### ⑤学務に関する事務

- ・児童、生徒の学籍情報の管理
- ・教科書の給与等
- ・児童、生徒の就学支援
- ・各種証明書の発行



## 学校事務職員の 主な仕事



### ⑥学校運営

- ・運営委員会等への参加
- ・学校の危機管理  
(防災計画や緊急対応時の体制確認)
- ・学校教育目標の理解と自校の課題把握
- ・保護者、地域住民、関係機関との連携



### (3) 共同学校事務室

日常は各校で勤務している学校事務職員が、週1回程度一つの学校に集まるなどして、複数の事務業務を共同で行うものです。

手当の確認

情報交換

事務支援



**1人配置の学校に採用されても安心です！**

# 共同学校 事務室の様子



共同学校事務室の  
様子の一例です

# 4. 先輩職員からのアドバイス

# 採用された当初、苦労したことは？

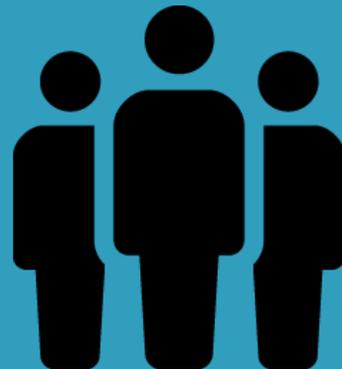
学校事務の  
仕事内容が分から  
なかった

消耗品の管理

教員・児童生徒との  
コミュニケーション

専門用語の  
意味を覚えること

スケジュール管理



# どんな風に仕事を覚えましたか？

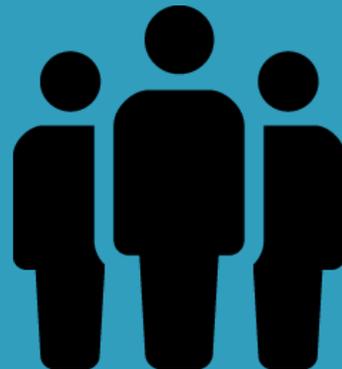
引き継ぎ書を見直す

先輩に聞く

メモ帳を作ってキーワードやヒントを書いておく

事務必携  
手引きを読み込む

過去の書類や事例  
を確認する



# 仕事をするうえで心がけていることは？

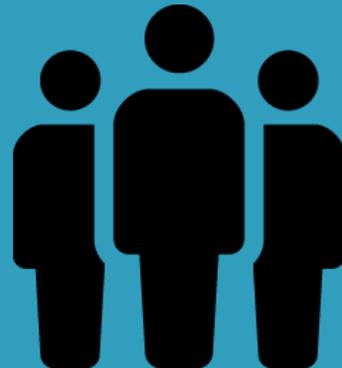
スケジュールの確認  
をしっかりする

報告・連絡・相談

あいさつ  
コミュニケーション

整理整頓

ゆっくりでも正確に



# 先輩からの一言

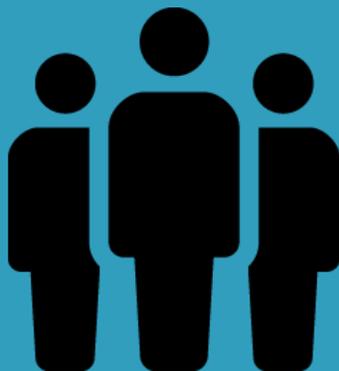
あせらず、ゆっくと！

周りに頼るべし！

健康第一！

職場となる学校の  
ことを好きになろう！

とりあえず1年間  
やってみよう！



# 5. おわりに

学校事務職員の仕事は初めてな上に、学校に事務職員は自分1人しかいない…

そんな状況では分からないことや不安なことがたくさんあるのは誰でもあたりまえです！



何でも聞いてね！

分からないことは管理職や共同学校事務室のメンバーに聞いてみましょう！

# 皆様をお待ちしています！



## 参考文献

- ・群馬県教育関係事務必携 令和3年版  
群馬県教育委員会事務局総務課  
第一法規株式会社
- ・平成30年中央教育審議会 初等中等教育分科会  
学校における働き方改革特別部会(第12回) 資料2
- ・電話応対&敬語・話し方のビジネスマナー  
尾形圭子著 2021 西東社

## 協力

群馬県学校生活協同組合

群馬県内小中学校・共同学校事務室

群馬県公立小中学校事務研究会情報推進部

**制作**

**令和3年度～令和5年度  
群馬県公立小中学校事務研究会研究部**

<資料1>

<b>電話対応メモ</b>		<b>To.</b> _____	<b>先生</b> _____	<b>月</b> _____	<b>日</b> _____	<b>時</b> _____	<b>分</b> _____
						受付者：	<b>事務</b>
年	組	児童生徒氏名：		さん	父・母・その他（            ）		
小・中 学校		校長・教頭・事務・その他			氏名： _____ 様		
教育委員会：				様	その他： _____ 様		
<input type="checkbox"/> もう一度電話をします {       月       日（    ）       時       分 頃}							
<input type="checkbox"/> 折り返し電話をください（ Tel ☎ → _____ ）							
<input type="checkbox"/> 電話があったことを伝えて欲しいとのことです							
<input type="checkbox"/> メールを送るとのことです							
<input type="checkbox"/> 下記伝言を預かりました							

<資料2>

My school data . . .

 Name & Code

・ 学校 ( )

 Tell

・ - -

 Fax

・ - -

 Address

〒 -

・ 群馬県

✉ Mail (代表)

・ @ . ed. jp

✉ Mail (事務用)

・ @ . ed. jp

φ ( . . ) Memo

# ☎電話マニュアル📞

☆電話は3コール以内に出ましょう。出られなかった場合は、(大変)お待たせいたしました。と付け足しましょう。

☆少々お待ちくださいの少々とは30秒です。30秒以内に取り次げない場合は不在時の対応に切り替えます。

☆聞きやすい話のスピードは60秒で350字、つまり1秒で5～6文字のペースです。

「こんにちは」を1秒で言うイメージで早口にならないようにしましょう。

☆受話器を置くときはそっと優しく置きましょう。意外と大きな音が鳴ってしまう(聞こえてしまう)ので最後まで丁寧に。

☆不在の場合、基本的には「席を外しております。」でOKです。細かい状況を説明する必要はありません。

☆同じ意味でも言い回しで印象を変えられます。否定系はさけて肯定系に言い換えると印象が良いです。

例)「～できません。」ではなく「～いたしかねます。」

☆メモの取り方のポイントは「5W3H」これを意識して聞くと伝え漏れを防ぐことにつながります。

(Whenいつ、Whereどこで、Whoだれが、Whatなにを、Whyなぜ、How toどのように、How muchいくら、How manyどのくらい)

☆伝言は出来る限り口頭でも伝えましょう。メモだけでは伝わらないニュアンスまで伝えることができ、勘違いを防げます。

☆自分メモを作りましょう。学校の住所、電話番号、FAX番号、下校時刻、校時表等の使用頻度が高い情報をまとめておくと便利です。

★とにかく焦らないことが大事です。その為には事前の準備がとても大切です。★

メモを取らずに内容を聞いていると、相手の名前を忘れてしまった…。

そんな失敗をしないためには、やはり事前の準備が必要です。すぐにメモをとれる環境にしておく、こんな失敗も防ぐことができます。1日の仕事の中でも外部との関わりとして大きなウエイトを占めている電話対応。学校の顔であり窓口であるという意識を忘れず対応しましょう。