

議案第 33 号

北栄町学校業務カイゼンプランの策定について

北栄町学校業務カイゼンプランを策定したいので、北栄町教育長に対する事務委任規則第2条の規定により委員会の承認を求める。

令和 6 年 4 月 30 日提出

北栄町教育委員会教育長 笠見 隆 志

記

別紙のとおり

北栄町学校業務カイゼンプラン

～子どもたちのやる気と笑顔のために～



令和6年4月

北栄町教育委員会

令和6年度北栄町学校業務カイゼンプラン

～子どもたちのやる気と笑顔のために～

学校や子どもたちをとりまく教育環境が多様化、複雑化するとともに、学校に求められる教育課題が増加する中、教職員の時間外業務が常態化しているのが実態です。教職員の心身の健康を守るとともに、子どもたちへの教育活動を充実させるためにも、北栄町としての「学校業務カイゼンプラン」を策定し、学校現場の働き方改革に取り組みます。

【目的】

教員がこれまでの働き方を見直し、教員がこれまでの学校教育の蓄積と向かい合って自らの授業を磨くとともに、日々の生活の質や教職員人生を豊かにすることで、自らの人間性や創造性を高め、児童生徒に対して効果的な教育活動を行う。

【目標】

時間外業務が月45時間、年間360時間を超える長時間勤務者の解消

<R5北栄町の実態>

令和5年度の長時間勤務者の人数、対象教職員に占める割合

校種	月45時間超人数(※1)		年間360時間超人数	
	R4	R5	R4	R5
小学校	29人 (44.6%)	26.9人 (44.8%)	47人 (72.3%)	43人 (74.1%)
中学校	8人 (18.2%)	7.4人 (15.4%)	21人 (47.7%)	17人 (35.4%)

※1:1か月あたりの平均人数(年間延べ人数 ÷ 月数)

<参考>鳥取県の令和5年度実績(見込)

～新 鳥取県教育委員会学校業務カイゼンプラン

令和6年4月改訂より～

校種	月45時間超人数	年間360時間超人数
小学校	434.2人 (17.5%)	1,003人 (40.5%)
中学校	329.4人 (23.9%)	634人 (45.9%)

取組内容

「北栄町学校業務カイゼンプラン」においては、以下のような取組を柱として、学校業務カイゼン活動を進めていくこととします。

1. 時間管理意識保持の徹底

- ① 早期退勤に関する取組の徹底
 - ・教職員各自が月1回設定する「帰ら-Day」（定時退勤日）の取組を徹底します。
 - ・会議や研修、部活動のない一斉退勤日を校内で設定し、取組を徹底します。
- ② 管理職員の時間管理意識の向上
 - ・県主催の管理職員向け研修の開催や新任校長研修等管理職員等に対する研修会において、学校現場への働き方改革の視点の導入に向けた研修の働きかけを行います。
- ③ 長時間勤務者への管理職員による面接指導の実施
 - ・時間外業務が月45時間、年360時間を超える長時間勤務者の把握を適切に行い、月80時間を超える者の管理職員等による面接指導を実施するとともに、長時間勤務解消のための対策に取り組みます。
- ④ 教育委員会と学校とが一体となった取組の推進
 - ・国及び県の動き等を踏まえながら、取組方針や具体的な取組内容について教育連絡会等で検討します。
 - ・教育委員会が各学校の進捗状況を確認し、学校業務の見直しを進めていきます。

2. 業務の見直し・削減

- ① 学校における業務削減・効率化による事務業務短縮（行事・会議・分掌見直し等）
 - ・教職員が担う業務の削減に向けて、そもそもの必要性が低下し、慣習的に行われている学校行事・研修会等を抜本的に見直すとともに、早期の計画立案等による組織的な運営や、会議の集約化・会議時間の上限設定を行うなど、効率化を図ります。
 - ・各教職員の時間外業務の状況等も勘案しながら、毎年度校務分掌の整理・統合等の見直しを行い、業務の削減・効率化及び業務量の平準化を図ります。
- ② 教育委員会による調査、会議、研修等の見直し
 - ・学校に対する調査の調査項目の削減、全校調査から抽出調査へ変更などの見直しを行います。
 - ・教育委員会主催の会議の必要性の再点検、複数の研修統合等の見直しを行います。
- ③ 教科担任制等の活用による学校教育活動の充実と負担軽減の両立
 - ・小学校高学年における教科担任制を効果的に機能させることで教育活動の充実を図ります。
 - ・担任業務の負担軽減や多様な働き方を選ぶ教員の効果的な活用を図ります。



3. ICT等の活用による業務の削減、効率化推進

- ① 学校業務支援システム等の有効活用
 - ・平成30年度から県内全ての市町村立学校で導入している学校業務支援システムを効果的に活用し、業務の効率化を進めます。
 - ・押印の省略や学校・保護者等間における連絡手段のデジタル化を進め、迅速な情報共有を実現するとともに、学校・保護者等双方の負担軽減を図ります。

・自動採点システム「百問繚乱」の活用により採点業務の効率化を図ります。

② 既存データファイルの共有・活用

・共有電子フォルダの整理やファイルの保存方法のルール設定などを行うことで、過去に作成した教材や定型文書の雛形等が容易に活用できるようにします。

4. 部活動の在り方の見直し

① 部活動休養日、活動時間厳守の徹底

・関係競技団体等の協力も得ながら、部活動休養日の取組を徹底します。

○中学校：週2日（平日少なくとも1日、土日のうち少なくともいずれか1日）

・1日の活動時間は、中学校については、長くとも平日2時間程度、休日3時間程度の活動を限度とします。

② 部活動指導者研修会の開催

・部活動の在り方や効率的・効果的な指導方法について、全国の先進事例等を元にした研修会への参加を促します。

③ 部活動の地域連携・地域移行の取組の推進

・令和5年8月に策定した「鳥取県公立中学校等における部活動の地域連携・地域移行に向けた推進計画」に基づき、休日に活動している部活動の地域連携・地域移行の取組を進めます。

5. 外部人材の配置



① 「教員業務支援員」による事務業務の軽減

・授業準備や印刷業務など、教員の事務的業務をサポートする非常勤職員を配置し、教員の事務負担を軽減します。

② 部活動における「部活動指導員」及び「外部指導者」の配置と有効活用

・部活動を要因とする長時間勤務者の負担軽減のため、部活動の単独指導・引率が可能な部活動指導員を配置します。

・地域人材等を活用して部活動における外部指導者の確保に努めるとともに、単独指導の実施のための課題整理など、より有効な活用方法について検討していきます。

<参考>このたび策定した「北栄町学校業務カイゼンプラン」のほかに、これまで作成した手引き、各種方針等を併せて活用しながら、取組を進めていきます。

○「学校カイゼン活動の手引き」

モデル校として平成26年度に取組を実施した県立学校におけるカイゼン事例を元に作成（平成27年5月）。

○「全国の学校における働き方改革事例集」

文部科学省が、各教育委員会における働き方改革に係る好事例を取りまとめて作成（直近：令和5年3月改訂）。

○「北栄町立中学校の部活動方針」

平成30年3月にスポーツ庁が策定した「運動部部活動の在り方に関する総合的なガイドライン」及び平成30年12月に鳥取県・鳥取県教育委員会が策定した「鳥取県運動部活動の在り方に関する方針」並びに平成30年12月に文化庁が作成した「文化部活動の在り方に関する総合的なガイドライン」及び平成31年3月に鳥取県・鳥取県教育委員会が策定した「鳥取県文化部活動の在り方に関する方針」（以下「国ガイドライン等」という。）に則り、義務教育である中学校段階の部活動を主な対象とし、生徒にとって望ましい部活動の実施環境を構築するという観点に立ち、部活動が地域、学校、競技種目、分野及び活動目的等に応じた多様な形で最適に実施されることを目指して、北栄町教育委員会が策定（平成31年3月）。

令和6年度 北栄町教育委員会の重点取組事項

北栄町教育委員会では、「学校業務カイゼンプラン」における取組内容として、5つの取組の柱を挙げているところですが、そのうち、令和6年度の重点取組事項を以下のとおり定め、取組を強化していくこととします。

学校全体で取組を進めていくためには、校長がリーダーシップを発揮し校内での取組の方向性について職員会議等で共通理解を図るとともに、各教職員が自らの働き方を見直そうとする意識改革が必要です。そのためには、日々の業務において「そもそも」をキーワードに前例にとらわれない発想をもって進めていくことが重要です。

「そもそも」の3つのキーワード

- ①「そもそも」その業務は必要？
- ②「そもそも」学校（教員）が行わなければいけない業務？
- ③「そもそも」そのやり方（書面・アナログ・対面）でやりとりしないといけないもの？

1 北栄町教育委員会の重点取組事項

重点取組事項①：対象（全校種）

学校業務カイゼンプラン 取組2. **業務の見直し・削減**

取組例⇒進め方

- 学校における校務分掌の内容の再検討
⇒学期末や年度末に校務分掌の業務量を再確認し、担当の...
などにより、特定の教員や時期に業務量が偏ることを避けるよう配慮する。
- 大会参加のための陸上・水泳等の過度な放課後練習の見直し
- 教育委員会による調査や会議、研修等の見直し
⇒教育委員会主催の会議の必要性を再点検し、まとめて会議を行うなどの効率化を図り、学校の負担軽減につなげる。



重点取組事項②：対象（全校種）

学校業務カイゼンプラン 取組5. **外部人材の配置**

に係る **外部指導者等による負担軽減**

取組例⇒進め方

- 部活動または放課後練習における外部指導者の有効活用
⇒地域人材を活用して部活動又は放課後練習における外部指導者を確保に努める。
- 学校運営協議会（コミュニティスクール）の活用
⇒業務そのものの担い手が学校・教員であるべきかを再考し、保護者や地域との役割分担を進めていく。

2 各学校の重点取組事項

令和6年度 北栄町立北条小学校 学校業務カイゼン実施計画

★業務カイゼンに係る数値目標…昨年度比 **—5 %**

★目標:令和6年9月時間外勤務の総時間数 **1341時間**

<p>1. 時間管理意識保持の徹底</p>	<p>① 早期退勤に関する取組 ・計画的に業務を行い、18時30分までに退勤するよう意識する。 ※20時報告・詳細2① ・生徒指導、教育相談等で緊急に会を開く際、事前に終了予定時刻を設定し短時間で協議するようにした。</p> <p>② 管理職の時間管理意識の向上 ・学期末に学校事務日、長期休業中に閉庁日を設定する。 ・20時報告のない職員への退勤の声かけをする。</p> <p>③ 長時間勤務者への管理職員による面接指導の実施 ・時間外業務が月80時間を超える者の把握を適切に行い、管理職員等による面接指導を実施するとともに、長時間勤務解消のための対策に取り組む。</p> <p>④ 教育委員会と学校が一体となった取組の推進 ・時間外、学校閉庁日の電話は町が対応するよう4校でそろえる。</p>
<p>2. 業務の見直し・削減</p>	<p>① 学校における業務の削減 ・18時30分の時点で、20時までに退勤できない場合、管理職に報告する。(校内名:20時報告) ・事前に資料確認をすることでの職員会の時間短縮を図る。 ・企画委員会・学校衛生委員会で業務改善の方法を検討する。 ・諸会議の参加者の精選を図る。</p> <p>② 教育委員会による調査、会議、研修等の見直し ・報告等期限のあるものは、早めに知らせてもらう。 ・会議、研修会等の参加者の精選をしてもらう。</p>
<p>3. ICT等の活用による業務の削減、効率化推進</p>	<p>① 学校業務支援システムの有効活用 ・各職員への連絡はC4thの掲示板を活用し、終礼・職員会の簡素化する。 ・行事の反省や、職員で議論したい問題については、C4th会議室機能を活用する。</p> <p>② 既存データファイルの共有・活用 ・作成したデータを学校サーバーの共有ファイルに必ず保存し、共有・引継ぎができるよう職員に周知する。</p> <p>③ まちこみの有効活用 ・マチコミを使い保護者連絡をスムーズにするためお休み連絡等を活用する。 ・有料のマチコミへの移行を検討する。</p>
<p>4. 部活動の在り方の見直し</p>	
<p>5. 外部人材の配置</p>	<p>① 教員業務支援員による事務業務の軽減 ・教員業務支援員の活用による成果は大きく、さらに効果的なマネジメントの方法について検討していく。</p> <p>② 学校生活適応支援員、SCの配置と有効活用 ・学校生活適応支援員およびスクールカウンセラーに、不登校傾向児童や教室になかなか入れない児童、生徒指導上問題となるケース等様々な場面で児童への対応があると、担任の業務軽減につながる。業務改善のためにも、配属を要望していく。</p> <p>③ CSの有効活用 ・学習の補助や掃除などに、入っていただける体制を検討する。</p>

令和6年度 北栄町立大栄小学校 学校業務改善実施計画

★業務カイゼンに係る数値目標…**昨年度比-5%**

★目標:令和6年9月時間外勤務の総時間 **1250時間**(前年度1316時間)

<p>1. 時間管理意識保持の徹底</p>	<p>① 早期退勤に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午後7時30分までに退勤(朝1h、2.5h計4h×20日=70h)を目指し80時間以上の時間外勤務者をなくす。 ・PTA各部で活動内容の見直しを図るよう働きかけ、本部役員会でも活動の見直しをしていただく。 ・毎日勤怠システムに時間外業務を入力し、各自が残業時間を自覚しながら退勤時間を決めて実行する。 <p>② 管理職の時間管理意識の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間外業務の残業時間の多い職員には集計を知らせ、業務の見直しを図るよう働きかける。 ・会議の短縮・効率化を図り、定時退勤を目指す。 ・年度途中でも校務分掌の担当の見直しについて柔軟に検討する。 ・学期末に学校事務日を設定する。 ・長期休業中に閉庁日を設定する。 <p>③ 長時間勤務者への管理職員による面接指導の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月80時間以上勤務者へ面接指導を行う。 <p>④ 教育委員会と学校が一体となった取組の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会にも学校の時間外業務の削減という意識を持って、取組が推進されるよう配慮していただく。
<p>2. 業務の見直し・削減</p>	<p>① 学校における業務削減・効率化による事務業務短縮(行事・会議・分掌見直し等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生徒指導上の問題を迅速に適切に対応し、早期に解決することで、教材研究等に充てる時間を確保する。 ・大きな行事については、予め企画委員会・学年主任者会で基本的な方針を定め、その方向性で各分掌に細案を立てていくようにする。 ・職員会での提案はパソコン上で行き、全職員に周知が必要なものを印刷してすることで、効率よく業務が遂行できるようにする。 ・職員各自が机上の整理整頓やロッカーの整理整頓に心がけ、物を探すなど無駄な時間の削減を図る。 <p>② 教育委員会による調査、会議、研修等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画訪問等で準備する資料をできるだけ簡素化していただく。 ・特別支援教育に関わる作成文書の簡素化について教育委員会としても検討していただく。 ・学校給食週間の展示物作成を学校の本務ではないので、止めていただく。 <p>③ 県内外の優良取組事例の収集</p>
<p>3. ICTの活用による業務の削減</p>	<p>① 学校業務支援システムの有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・終礼連絡はC4thを活用し、それ以外の連絡も校内掲示板を活用し、効率よく情報共有する。 <p>② 既存データファイルの共有・活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・校務分掌で使用したデータを職員共有フォルダに入れ、確実に次年度に残していく。
<p>4. 部活動の見直し</p>	<p>① 部活動休養日、活動時間厳守の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種大会の練習時間を勤務時間内で終わるように計画する。 <p>② 部活動指導者研修会の開催</p>

5. 外部人材の配置	<p>① 「教員業務支援員」による事務業務の軽減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教員業務支援員の全校への配置と勤務時間延長を要求する。 ・引き続き外国語専科教員とALT、外国語活動担当者の配置を要求する。 ・ICT教育活動支援員の協力を得てタブレット学習の充実を図る。 <p>② 部活動における「部活動指導員」及び「外部指導者」の配置と有効活用</p>
------------	--

令和6年度 北栄町立北条中学校 学校業務カイゼン実施計画

★業務カイゼンに係る数値目標…**昨年度比 -5%**

★目標:令和6年9月時間外勤務の総時間数 **703時間**

1. 時間管理意識保持の徹底	<p>① 早期退勤に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議の短縮、効率化を図る。(長くて1時間以内)学年会の時間を確保するなどして、職員間の連携を保障しつつ、勤務時間内で仕事が完了できるようにする。 ・部活動時間のさらなる見直しを行い、生徒の帰宅時間の早期化と、職員の超過勤務時間の縮減を目指す。また、部活動指導員の活用を一層進める。加入条件や存休規定を見直し、生徒の自主的な活動と教職員の勤務時間とのバランスをとる。 <p>② 管理職の時間管理意識の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理職は教職員の在勤時間等の実態を正確に把握し、教職員への呼びかけを実行する。 ・毎月の勤務状況を職員に知らせる。 ・時間外の活動(家庭訪問、鍵当番、交通安全指導など)を職員ごとに記録し、時間の振替の取得を促す。 <p>③ 長時間勤務者への管理職員による面接指導の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理職は時間外勤務が多い教職員に対する面接を行い、必要に応じて学校医・産業医による面接を奨励する。 <p>④ 教育委員会と学校が一体となった取組の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・留守番電話の確実なセットを進める。時間外、学校閉庁日の電話は町が対応する。 ・町内学校で共通の文書は、教育委員会に作成をお願いする。
2. 業務の見直し削減	<p>① 学校における業務削減・効率化による事務業務短縮(行事・会議・分掌見直し等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効率的な会議の進め方を研究することで、時間を意識した働き方の推進を図る。(協議事項の精選、企画委員会での事前検討) ・校務分掌を可能な限り平準化を図っていく。 ・年度当初の家庭訪問を廃止する。 ・カリキュラム・マネジメント検討会を持ち、学校行事の効果的な開催に向けての見直しを進める。 ・各種アンケートを見直し、統合できるものは統合する。 <p>② 教育委員会による調査、会議、研修等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査、報告等期限があるものは余裕をもって早めに連絡してもらう。 <p>③ 県内外の優良取組事例の収集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会で把握した良い取り組みがあれば、情報を提供してもらう。
効率化推進	<p>3. ICT等の活用</p> <p>① 学校業務支援システムの有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子回覧板、電子メール、校内サーバー等の活用と整理により、会議資料の事前配付や情報の共有化を進める。(職員朝会の廃止、職員会の資料データ化) <p>② 既存データファイルの共有・活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データ及び文書フォルダの共有化を継続的に推進、持続可能な情報の共有化を図る。(データの整理を進め、古いもの、使わないものは削除する。) ・文書資料だけでなく写真データの活用により行事の準備を効率的に行う。
見直し	<p>4. 部活動</p> <p>① 部活動休養日、活動時間厳守の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休養日を設定し実践する。(週2日:平日1日、土日のうち1日)、顧問2人体制の推進 <p>② 部活動の地域移行に伴う部活動の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部活動の地域移行について、国や県の動きを見ながら対応していく。

5. 外部人材の配置	<p>①「教員業務支援員」による事務業務の軽減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教員業務支援員の活用が教職員にも浸透してきたので、さらなる有効活用を進める。 <p>② 部活動における「部活動指導員」及び「外部指導者」の配置と有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「部活動指導員」及び「外部指導者」を活用し教職員の精神的な負担軽減と併せて、単独指導による時間的な軽減を図る。 <p>③ コミュニティスクールの有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティスクールを有効活用し、地域の方に学校に入ってもらうことで、教職員の負担軽減を図る。
6. その他	<ul style="list-style-type: none"> ・時間外の上限の目安時間(1ヶ月45Hを超えないこと、+年間 360Hを超えないこと)はあるが、部活動の大会等の実施時期を勘案し、年間時間が目安時間を超えないように調整する。「早くカエル」を利用した呼びかけも続ける。 ・悩みなどを相談しやすい職場の雰囲気づくりに努める。 ・休暇を取得しやすい職場環境づくりに努める。 ・校内安全衛生委員会の開催(年2～3回)

令和6年度 北栄町立大栄中学校 学校業務カイゼン実施計画

★業務カイゼンに係る数値目標…**昨年度比 -3%**

★目標:令和6年9月 時間外勤務の総時間数 **428.2時間**

1. 時間管理意識保持の徹底	<p>①早期退勤に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「かえるボード」の継続で退勤時間を見える化し、現状を教職員全体で把握し、教職員同士の声かけや退勤するタイミングの早期化を目指す。 ・机上やパソコンフォルダの整理整頓に心がける。 <p>② 管理職の時間管理意識の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤怠による時間外勤務時間を毎月確認するとともに、本質としての実態把握を行う。 <p>③ 長時間勤務者への管理職員による面接指導の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的なコミュニケーションによる相互理解に努め、タイミングを逃さず実施する。 <p>④教育委員会と学校が一体となった取組の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報共有を常日頃から行う。
2. 業務の見直し・削減	<p>①学校における業務削減・効率化による事務業務短縮(行事・会議・分掌見直し等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期(年度当初、年度末など)には、可能な限り5限の日「Work-out Time」を設定し、勤務時間内に業務ができる時間を確保する。(週2日程度) ・職員会議案を可能な限り企画委員会で提案し、事前に周知する。職員会資料はタブレットで配信する。(ペーパーレス) <p>② 教育委員会による調査、会議、研修等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査や提出物の削減を町に依頼する。 ・会議、研修などの出張を精選してもらう。また、校内でも出張の精選を実施する。 <p>③ 生活時程の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本年度は部活動時間も含めた時程の見直しを検討していく。
3. ICT等の活用による業務の削減・効率化推進	<p>① 学校業務支援システム・百問繚乱の有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・C4th 掲示板で職員連絡を行い、会議の縮小を図る。 ・テストの採点や成績処理において百問繚乱を活用し業務縮小を実施する。 <p>② 既存データファイルの共有・活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度使用したものは、活用しやすくするために整理する。 ・共有できるデータは、保存場所を整えて、いつでもだれでも活用できるようにする。
4. 部活動の活性化	<p>①部活動休養日、活動時間厳守の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最終下校時間を、生徒、教職員の心身の健康を維持するために、前後期に分けて、前期は18:00、後期は17:30(文化祭～1月17:15)とする。

	<p>② 部活動指導者の活用と研修会の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教職員は部活動指導員の業務を理解し、教職員の意識改革を図る。 ・部活動指導員は年1回研修会に参加する。
<p>置 5. 外部 人材 の 配</p>	<p>①「教員業務支援員」による事務業務の軽減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積極的に活用し今年度も継続して取り組む。 <p>② 部活動における「部活動指導員」及び「外部指導者」の配置と有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な部活動への配置をお願いする。「部活動指導員」との連携をさらに強め、有効活用する。
<p>6. そ の 他</p>	<p>①安全衛生委員会の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学期に1回程度開催し、職場の現状をいろんな角度から把握し、改善点を早期発見、早期対応できる環境を作る。 <p>②コミュニティ・スクールの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の方たちと協働して取り組み、地域の方にお問い合わせできることは任せることで業務改善につなげる。