

職場課題の改善を申し入れ

市職は、10月8日、勤務労働環境の改善に関する要求書を提出し、職場課題の改善に向けた申し入れをしました。給与課長からは、「今後とも、様々な機会を捉えて、職員のみなさまのご意見をお聞きしながら、職場実態の把握にも努めていきたい。勤務労働条件に関する事項はこれまでどおり協議していきたい」との考え方が示されました。

<書記長趣旨説明>

1. 業務内容の変更や業務量の増加は、職員の過重労働と密接に関係しています。職員の過重労働とならないよう業務の進め方も含めて協議をしていただきたい。
2. 安全衛生委員会では、時間外勤務について減少傾向にあるとされていますが、月に45時間、60時間超の時間外勤務があるのも事実です。慢性的な職場には人員配置を行うなど、具体的な解決を図っていただきたい。
3. 市職のアンケートで、時間外勤務を申請できていない人は減ってはきているものの根絶できていません。また、申請できない理由として、「上司から言われている。職場の雰囲気」という回答もあります。当局としてこの間、通知も発出されていますが、各所属長への意識の徹底など図っていただきたい。
4. パワハラ・セクハラは、受けている側の立場が弱く、なかなか訴えることができません。ハラスメントを受けている人が相談しやすい環境整備を進めていただきたい。また、カスタマーハラスメントに対する指

針やマニュアル等についても検討をしていただきたい。

5. 私たちは、業務量増加に伴い過重労働となる際は、労使協議で解決を図るべきだと考えていますが、予算・定数・組織については、職制の責任で、所属長を通じて職員の意見を聞きながら決定することとなりました。しかし、所属長の意見が反映されず、上から決められていることを職場に押し付けるといったトップダウン方式がとられ、所属長でさえ職場の意見が無視されてしまうあきらめムードがでています。職員が安心して働き続けられるよう職場の意見を大事にし、過重労働の解消をしていただきたい。
6. 区役所窓口の全区展開が中止となり、すでに実施していた区のうち2区は今年10月から直営とし、残り2区はいまだどうするか決定されていません。職場不安を解消するためにも早急に方向性を示していただきたい。また区の保険年金事務の集約化については、この間、窓口の委託化とセットが前提で議論が進められ、委託が中止となっても、同様に進められて

います。集約化によって労働強化とならないよう職場の意見をよく聞いていただきたい。

7. 現場対応では、実務や実体験を通じて培われてきた経験やノウハウの蓄積が重要です。一定の職員配置がないと継承が円滑に行えないだけでなく、一般的な問い合わせにも対応できなくなります。特に小規模職場での継承問題については十分な対応を求めます。また、職員の削減や人事異動サイクルの短期化により、各部署において経験や知識豊富な職員が減ってきています。自治体の業務はすべてマニュアルどおりすればできるというものではありません。長年の知識や経験が必要です。こうした人的財産を大切にしていきたい。

8. 人材獲得のために賃金を引き上げて職員を採用しても、働き続けるモチベーションが維持できなければ離職する人がでてきます。職場環境の充実や、職員が納得できる組織運営をしていただくようお願いします。

定年引上げに伴い、60歳以降の働き方の選択肢が増えました。高齢者部分休業の取得や、再任用短時間など、短時間勤務を希望される方が、気を使うことなく、安心して働けるように職場環境を整えていただきたい。また、人事委員会の報告に、

「高齢層職員の活躍を後押しする職場づくりに取り組んでいくことが重要である」と触れられていましたが、そのためにも、特に、職場配置については、65歳まで働き続けることができるよう、本人希望を尊重することを強く求めます。

9. 各種システムの変更は、仕事の進め方に大きく影響します。システム改修のスケジュールや、改修内容、マニュアル整備、研修の充実など、移行に向けて関係各課の職員に情報を共有するようお願いします。

10. ここ数年で建て替えがあった区役所では、市民導線と職員導線の混在による職場レイアウトの不具合やエレベータ台数の少なさ、遅さの声がでています。また会議室の少なさの声もでています。庁舎の建て替え・移転は、職員が使いやすく、市民が利用しやすいものとする。

各庁舎の冷暖房について、時間外勤務やフレックス勤務などに対応できるように、稼働時間を延ばすようにしていただきたい。また、老朽化した事業所のバリアフリー化もすすめていただきたい。

公用車について、煽られることも多いのでリアにもドライブレコーダーの設置をしてほしいという声もでています。

11. 会計年度任用職員が安心して働

けるよう希望者には雇用の継続を維持すること。

12. 病気休職等により欠員が生じている職場では、その業務を他の職員が持つことになり、業務に支障がでてきています。業務を進めていくための定員があり、その定員に欠員が生じた場合は、当局の責任においてすみやかに欠員補充を行うよう求めます。

保育所保育士の職員や会計年度任用職員の欠員について、本来フルタイムが入るべきところをパートで対応している状況が改善されていません。フルタイムの会計年度任用職員が集まらないことが常態化しており、神戸市として決断をして正規職員で対応すべきではないでしょうか。

13. これまで、職場で議論をしながら作り上げてきたことが、職員の意見が十分に反映されないまま進められています。本来、職員へ周知すべき事項も周知していない所属長もいます。責任をもって周知し、職員の意見を聞いていくと言ったのは神戸市当局です。それが、できていないから、職場で不満が高まっています。職員がやる気とモチベーションを保てるよう、真に風通しの良い活気のある職場づくりを進めていただくようお願いします。職員同士、所属長と職員がもっと自由に意見を交わしあう職場をつくり、そして現場からでてくる意見に、神戸市幹部のみなさんが、真摯に耳を傾けていただきたい。

14. 育児・介護などを中心に、いろんな制度が充実されてきましたが、制度があっても仕事のことが気になって取りにくい、まわりに迷惑をかけてしまうなどの理由で、使えない人もいます。職員の代替や業務の在り方なども含め職場環境の充実を求めます。特に、今年度から所属内に

において「育児部分休業」「育児部分休暇」の取得予定時間の合計が週15時間以上の場合、「一般事務」「資格免許」の配置が可能となりましたが、介護休暇・介護時間や高齢者部分休業取得者も増えてきており、育児と同様に同一所属内での合算で会計年度任用職員を配置できるようにしていただきたい。

15. 災害対応や感染症対応など、突発的にでてくる業務があっても、自治体の通常業務は止めることはできません。新型コロナウイルスへの対応では、該当職場の大きな負担、多くの職員の応援などで何とかぎりぎりのところで乗り切ってきましたが、常にぎりぎりの人員体制で業務を行っている現状を見直し、突発的業務にも対応できる体制をつくっていただきたい。

16. 各支部・局においても勤務労働環境改善の交渉が進められています。、各局に対して、各要求について誠意をもって対応するように徹底するよう求めます。

【区役所ブロック担当】

1. 区役所や新長田合同庁舎には日々多くの市民が訪れるため、窓口受付時間は労働環境に密接に関わっています。12月からは区役所窓口受付時間の短縮が決定されましたが、これで全ての問題が解決したわけではありません。サービス残業根絶のため、窓口受付時間の更なる短縮を検討すること。勤務時間内に戸籍の引き継ぎ業務がなされるようにすること。また、外線電話についても、窓口受付時間内のみの対応とすること。

毎週木曜日の時間外延長窓口について、導入されて一定の期間が経ちましたが、電子申請や郵送申請で市民の利便性を向上し、窓口来庁をなるべく減らそうとしている中で、改めて検証が必要です。出

務する職員がやりがいをもって働けて、市民にとっても本当に便利な窓口となるよう、定期的な休日開庁に切り替えるなど、時間外窓口を抜本的に見直すこと。

2. 市民対応の最前線である区役所・新長田合同庁舎では、残念ながら市民の不満の声も多く寄せられます。少子高齢化が進展する日本社会において、各種制度は財源も含めて余裕のない状態が続いており、制度への不満が職員個人への不満・攻撃に繋がる場面が頻発しています。職員個人の氏名を挙げての誹謗中傷がインターネット上のクチコミに掲載される、SNSにアップされる事態も発生しています。応対研修で教えられたとおりに、電話口でも真面目に名乗って応対をしている職員が、危険・不安にさらされることのないよう、不条理な現状は改善されなければなりません。カスタマーハラスメントに対する指針や職員を守る体制を構築すること。

また、各職場での応対研修では「名札が見えるようにすること」がしきりに指導されていますが、先述したようなカスタマーハラスメントへの不安を職員が感じていることが、名札の掲出を避けたい心理に繋がっているのではないのでしょうか。カスハラへの指針構築等と併せて、ひらがな表記や苗字のみの表示を徹底するなど、名札そのものの見直しをすすめること。

3. 総合コールセンターと併せて区役所代表交換が外部委託され数年が経ちますが、電話交換業務に職員が振り回される状況が続いています。簡易な質問については電話交換の段階で答えることを予定して委託が導入されましたが、実現しておらず、職員の負担軽減・市民サービスの向上にはなっていません。電話交換と職員との関係性について、電話を受ける

職員の対応が悪いようにだけ言われますが、委託後に電話交換の質が低下していることは明らかであり、多くの職員から苦情が寄せられています。自所属と関係のない電話を振られて、正しい所管課を調べて繋ぐことを多くの職員が押し付けられています。同じ苗字の別の職員宛の電話が繋がれるという、安易な繋ぎ間違いも頻発しています。誤って繋がれた電話を代表交換に戻せない現状では、委託業者のスキル向上も進まず、職員の負担は増える一方です。全市的な電話割り振りのルールを成熟させ、間違った電話は代表交換に戻せるようにするなど、具体的な解決を求めます。

4. マイナンバーカードを持っている方が市民課での住民異動手続きをする際に、カード無しの方より長い時間を要する状況になっています。マイナンバーカードの普及に伴い、その影響は顕著なものとなっています。その結果として、窓口受付までの市民の待ち時間・窓口受付から終了までの市民の待ち時間・窓口受付から終了までの応対時間も増加しています。マイナンバー関連の手続きは、市民が区役所に来庁しなくてもできるように、国などに働きかけること。特に、カードの交付や電子証明書の更新・再設定などについては、区役所来庁者の密をさけるために区役所以外での対応を促進すること。

5. 避難所の開設・運営の責任は区が担い続ける一方で、度重なる減員で区の職員は減少しており、避難所の運営が困難になっていることは明らかです。選挙事務に関しても、区の人員だけで選挙事務の体制を確保する、投票所ごとの知識・経験を継承していくことには限界がきています。本庁からの応援の在り方も含めて、市として責任ある対応が取れる体制を構築すること。

6. 区役所窓口の民間委託の全区展開が

中止となった一方で、保険年金医療課では事務センターへの集約化が進められています。業務が減った実感がない、職員が減り窓口や電話対応の負担が増えたという声が出されています。職場の意見を聞きながら、確実かつ丁寧に事務量の削減を進めること。

【社保ブロック担当】

1. 本庁職場では、時間外勤務が慢性化している部署や繁忙期に集中して増える部署があります。また1人の担当者に時間外勤務超勤が集中する部署もあります。慢性的な時間外勤務を解消するための体制強化を求めます。また、休職代替が長期間欠員になることで過重労働になっている部署もあります。代替は即座に配置していただきたい。

2. 次に、本庁の休憩室設置の要求です。現在本庁舎には、休養室はありますが、休憩室がありません。席から離れて昼食をとったり休憩時間にくつろげる場所を確保していただきたい。また職員食堂を復活させてほしいという要望も少なくありません。ご検討ください。

3. こども家庭センター 一時保護所では、入所児童の増加により日々の業務量が増えています。加えて発達特性や虐待事例などにより個別配慮の必要な子どもが増えています。国のガイドラインでは、児童指導員や保育士の総数は「満2歳以上3歳に満たない幼児はおおむね2名につき1人以上、満3歳以上の児童はおおむね3名につき1人以上」となっています。神戸市では満2歳以上の幼児定員10名に4名は必要ですが2名、小学生以上の児童定員40名に14人必要ですが7名しか配置されておらず、圧倒的に人員が不足しています。

特に夜間は1ユニット5名で全室個室になりましたが、2ユニットに正規職員1人の配置しかありません。幼児も夜間は1人です。夜間にトラブルが起こったり、入所があればさらに対応が困難になります。夜間に支援員が配置されましたが、勤務日数の上限が10日になったことで、正規職員も支援員も負担が増えています。

国のガイドラインでは「心理士はおおむね10名に1人以上の配置」となっていますが、神戸市では「女性心理士が週3日1人、週5日の会計年度任用職員の男性心理士が1人」で全く足りていないのが実態です。体制が不十分なため、正規職員は時間外勤務をせざるをえません。日々の業務に対する心身の負担も大きく、更なる人員体制の強化を求めます。とりわけ夜勤の安全な体制確保のため、夜勤の人員増を求めます。

4. 次に保育所です。慢性的な欠員が解消されていないため、時差勤務がとて厳しくなっており、そのことによって退職する職員も出ています。欠員は解消し、配置基準改正に準じ、早急に正規配置してください。また、配置基準改正で増員すべき3,4,5歳児のところに早急に増員していただきたい。

この間、また住民ニーズがあるのに受け入れ枠縮小で定員が減らされ保育士が減らされています。公立保育所が地域内の調整弁として受け入れを減らしていることは、何より子どもたちと保護者にとって不利益になっています。公立保育所には多くのすこやか対象児が入所していますが、すこやか対象児の認定をされても、4時間の短時間会計年度任用職員しか付きません。保育時間に見合ったすこやか担当をつけて

ください。

定年延長で60歳を過ぎても厳しい時差勤務に入り、保育という心身ともに厳しい仕事をしていますが給与は7割です。安心して働き続けられるよう改善を求めます。また、保育所では会計年度任用職員フルタイムに、時間休が認められていません。行政職では取れる時間休です。保育士にも適用していただきたい。

5. 療育センターでは、改正児童福祉法により地域支援の拡充が求められています。地域の療育の要として中核機能を担う3センターですが、地域支援を実施する人員がついていません。今年度民間には地域支援補助金がつきましたが、公立にはありません。東部療育センターや西部療育センターでは、療育に携わるべくして配置された人員を削り、地域支援担当を置き独自の努力で実績を積んでいます。しかし、近年保育所や幼稚園には、多数の支援を必要とする児童多く、また、数区に広がる地域に見合う担当数ではありません。神戸市直営の療育センターだからこそ、「地域訪問支援」を拡充するため、増員をしていただきたい。

【給与課長】

平素よりみなさま方におかれましては、様々な取り組みについて、ご理解、ご協力をいただき、あらためて心より感謝を申し上げます。

ただいま、職員の勤務労働環境の改善に関して16項目からなる要求書をいただき、ご説明をお聞きしました。あわせて、各執行委員から各ブロックを代表して、現場の業務実態を踏まえた上で、様々な観点からお話をいただきました。

本日お聞きいたしましたお話につきましては、関係部局にその趣旨を伝えてまいりたいと考えております。

本市を取り巻く情勢として、物価高騰や少子高齢化の進展に伴い、財政状況は一層厳しくなることが予測されています。そのような中においても、未来を見据えた持続可能な大都市経営を実現していくため、事務事業の見直し、業務改革やDXの推進など、引き続き「行財政改革方針2025」の完遂を目指すとともに、今後においても絶えず取り組んでいく必要があると考えております。

また、市民ニーズもさらに多様化・高度化・複雑化していく中で、職員は職員でなければできない付加価値の高い業務に専念することが求められており、職員一人ひとりが成長を続け、組織の力を高めて市政に取り組んでいく必要があると考えております。

それでは、いただいたご要求のうち勤務労働条件に関するものでお答えできるものについて、回答をさせていただきます。

ご承知のとおり、本市では、組織の活性化や市民サービス向上のため、組織を支える職員一人ひとりが明るく前向きに、生き生きと働ける職場環境の構築を進めてまいりました。引き続き、信頼関係のある強い組織を築くため、働きやすい職場環境や、モラルが高く一人ひとりが尊重される風通しの良い職場風土の実現に向けての取り組みを進めてまいります。

特に各種ハラスメントについては、社会的に許されない行為であるだけでなく、円滑な公務を妨げかねない問題です。職員一人ひとりの尊厳や人格が尊重される職場づくりに取り組んでい

くため、「神戸市ハラスメント対策基本方針」を策定し、全職員への研修等による啓発を行っております。カスタマーハラスメント対策については、職員向けの「不当要求・クレーム対応マニュアル」等を用いて対応しており、警察OB・弁護士といった専門官への相談体制を整えるなど、従前から対応してきたところではありますが、公平公正で効率的な職務執行を確保し、職員を守るためにも、引き続き必要な対応を図り、組織的な対策の強化に向けて取り組んでまいります。

また、各種制度の取得につきましては、今年度より育児休業取得者等の担当業務を代替する職員に対しての勤勉手当の加算制度を導入したほか、育児部分休暇の新設や育児部分休業・育児部分休暇の取得パターンの多様化等に取り組んできたところです。

育児休業代替任期付職員の配置についても、育児休業期間が1年以上の場合に配置をしておりましたが、令和8年度からは産前・産後休暇期間を含めて、合計6月以上取得する場合に見直すなど、より制度が取得しやすい環境づくりに努めております。職務の性質や人員体制等に留意しながら、引き続き、各種制度を取得しやすい職場風土の醸成や職員が取得しやすい制度設計などにも、取り組んでまいります。

いずれにいたしましても、すべての職員にとって働きやすく、また安心して働き続けることができる、快適で安全な職場環境の確保に向け、引き続き、取り組んでいきたいと考えております。

次に、時間外勤務につきましては、継続した業務改革への取組み等により、一人一月あたりの時間外勤務時間数及び長時間勤務者は、昨年度と比較して

減少傾向にあります。引き続き、職員の健康確保の観点から、時間外勤務の縮減、特に長時間勤務の解消には組織をあげて、最優先の課題として抜本的に取り組まなければならないものと考えております。

そのためにも、原因に応じた具体的な対応が必要であり、課内の柔軟な職員配置や事務分担の変更等、業務の再配分や、柔軟かつ積極的な部内局内応援制度の活用、事前命令と適切な履行確認のさらなる徹底など「局内・所属長等によるマネジメントの強化」を図っております。他にも「やめる・へらす・かえる」の視点に基づく徹底した業務改革や、DXの推進による業務量の削減・効率化についても、各局室区長の強いリーダーシップのもと、職員の協力も得ながら、さらに取り組んでいく必要があると考えております。

また、賃金不払い残業が発生するようなことは決してあってはならないと考えております。適切な勤務時間の管理については、これまでも各局室区長宛ての通知等により周知を図っており、全課長級職員に対しても別途周知してきたほか、各局においても所属長を対象とした会議で注意喚起するなど、あらゆる機会を通じて周知徹底してきたところです。

引き続き、適切な勤務時間の管理について取り組みを徹底してまいりたいと考えております。

欠員や、業務増等が発生している職場については、その実態を把握した上で、過重になっている職場につきましては、労働安全衛生の観点からも様々な方法を考えながら対応していきたいと考えており、保育所職員につきましても、同様でございます。

また、突発的な業務への対応につきましては、今後も様々な方法を取り入れながら、必要な体制を確保してまいりたいと考えております。

会計年度任用職員制度につきましては、一般事務において、再度任用の上限回数到達後に同一所属で任用する場合の空白期間を廃止したほか、病気休暇の有給化、子の看護等休暇などの取得要件の変更をはじめとした各種休暇制度等の見直しを実施してきたところです。

いずれにいたしましても、会計年度任用職員の処遇につきましては、引き続き適切な給与水準、勤務条件になるよう努めてまいります。

定年の引上げに伴う60歳超職員の職務のあり方につきましては、これまで培ってきた知識や経験、専門性を活かしながら、個々の適性或能力に応じた役割を担っていただくこととしております。

こうした中で、職員が60歳以後の勤務の意思を決定できるよう、今後も適切な情報提供や意思確認に努めるとともに、高齢職員をはじめすべての職員が安心して働き続けられるよう対応してまいりたいと考えております。

今後とも、職員に必要な情報が適切に周知されるよう努めるとともに、様々な機会を捉えて、職員の皆様のご意見をお聞きしながら、職場実態の把握にも努めてまいりたいと考えております。また、勤務労働条件に関する事項はこれまでどおり協議してまいりたいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

【市職】

要求に関する回答をいただきました。

ここ数年、勤務労働環境の改善として、職場の意見を聞くことや過重労働の解消を求めてきていますが、職場では多くの不満がくすぶっています。トップダウンでの組織運営でなく、職員、所属の意見が尊重されるよう改めてお願いします。回答については、持ち帰り協議します。

最後に、定年延長に伴って、59歳や60歳での人事異動もあることについては理解できるのですが、昨年と今年の異動後に、これまで全く経験したことのない職場に配置となった事例があります。高齢になって経験のない部署への配置には、問題があると考えます。適材適所への異動という意味を改めて考えていただきたいし、人事異動に際しては、意向確認やヒアリングで丁寧に対応していただきたい。