

## 神戸市職員組合本部との交渉議事録

1. 日 時：令和6年10月9日（水）18：00～18：31

2. 場 所：行財政局会議室（1号館13階）

3. 出席者：

（市）行財政局給与課長、給与課係長2名、他1名

（組合）市職副執行委員長、書記長、執行委員6名

4. 議題：勤務労働環境の改善に関する交渉

5. 発言内容：

（組合） それでは、職員の勤務労働環境の改善に関する要求書についての趣旨説明をさせていただきます。

要求項目については、18項目です。

1. 業務内容の変更や業務量の増加に伴う事項については労働組合と協議をすること。

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. 恒常的に長時間の時間外勤務が発生している職場の改善を行うこと。

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. サービス残業は絶対にあってはならないという認識を所属長へ徹底すること。

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きてはいるものの根絶できていません。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・カスハラなどあらゆるハラスメントに対し、迅速に対応できるようにすること。

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。また、ハラスメントを訴えることで、人事評価への影響を懸念し、相談すべきか迷っている職員もいます。ハラスメントを受けている人が相談を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. 「業務量が増大」または、「業務が大きく変わる」職場については、当局の責任において職員への周知や体制の確保を行うこと。

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うトップダウン方式がとられ、所属長さえ職場の意見が無視されているというあきらめムードがでています。

今年9月に、ある職場で局から、来年度の体制について、人員削減後の業務がどうなるのか、なぜ削減になるのかも説明もされず、人員の引上げだけが提示されたそうです。定数や職場体制について管理運営事項として、当局の責任で説明をすと言っておきながら、人は減らします。あとは知らんという無責任なやり方をしている状況について行財政局は把握をされていますか。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れていく人がでてきます。もっと職員を大事していただき、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。

6. 民間委託によって市民サービスを低下させないこと。また職員の負担増加とならないようにすること。

今年度より区役所窓口の全区展開が中止となりました。一方ですでに導入されている区の職員は、今後どうなっていくのか不安に感じています。早急に方向性を示していただき、直営に戻す場合には、人員等の配置を求めます。

また区の保険年金事務の集約化について、職場からは、「スキャン業務が増え業務が減っているという実感が無い」「もっと職場の意見を聞いてほしい」「集約化によって新たな事務が増えた。窓口対応できる人間が減った」などの声が出されています。集約化そのものに反対するわけではないですが、いくら電子申請を進めても、窓口には人は来ます。もっと職場の意見を聞きながら事務量の削減をはかっていただきたい。

7. 長年培ってきた知識や経験を活かせるよう人事異動サイクルを適正なものとする。

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や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。また昨年来、組合の方に人事異動に対する相談が増えていきます。「フォローアップ面談でも状況を伝えたが何ら改善の傾向がない」「ヒアリングは意味があるのか、形だけでは」という声もでています。もっと丁寧に話を聞いていただき職員がやる気を持って働けるような人事配置を求めます。

8. これまで培ってきた技術の継承が確実におこなえるような職場環境とする

こと。

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。高齢職員の活用にも限界があるため、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。

9. 職員が安心して働き続けられるよう高齢期雇用制度に対応できる職場環境とすること。

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、フルタイムでなく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。そして、職場配置について本人希望を尊重していただきたい。特に、保育士など、体力的にきつくなる職種の仕事のあり方について、こども家庭局や保育士の意見をよく聞いていただき、65歳まで働き続けられるよう職場づくりを検討していただくとともに、本人希望を尊重した雇用および職場配置をしていただきたい。

10. 自治体の情報システムの標準化・共通化について、必要な情報を職員に共有するとともに職場の意見を尊重すること。また、十分な研修期間を確保し職場に混乱をきたすことのないようにすること。

自治体システムの標準化は、全国の自治体が避けては通れないものであり、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。

11. 各庁舎の建て替え・移転は、職員の意見を聞き職場環境の充実を図ること。また、1号館及び新2号館への入居部局を早急に明らかにするとともに休養室や休憩室を確保すること。

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、職員が使いやすい、市民が利用しやすいものとする。

現在建設中の2号館について、入居部局を早急に明らかにしていただきたい。その際、現在、同じ局内で別の建物に分かれてしまっている局について、同じ建物に配置すること。また、休憩室・休養室の確保は当然のこととして、更衣室や個人ロッカーのスペースを十分に確保していただきたい。職場配置図については、該当部局の職員に説明し、多くの職員の意見を反映していただくよう求めます。

12. 各庁舎の空調やICT環境の職場設備など執務環境の改善を進めること。  
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、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、安いタイヤを使用しているため、雨ですべる。ブレーキがかかりにくいと言った声がでています。職員の安全のためにも性能の良いタイヤへ交換をしていただきたい。また、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。

13. 会計年度任用職員の労働条件の改善をすること。また、安心して働けるよう希望者には雇用継続をすること。

会計年度任用職員についても出退勤システムが利用できるよう改善するよう求めます。

三宮証明サービスコーナーでは、ローテーション勤務をしながら休日出務の振り替えを平日に取得しているため、連休が取りにくい状況となっています。マイナンバーカードや電子申請などが進むなかで、三宮証明サービスコーナーの開庁時間について短縮できないのか検討をしていただきたい。

14. 病気休職等により、正規職員・再任用職員・会計年度任用職員の欠員が生じている職場では、他の職員の過重労働につながるため、早急に欠員補充を行うこと。

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などの欠員がいまだにあります。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数年が経ちます。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。

15. 風通しの良い職場づくりをすすめるため、各所属におけるコミュニケーションを大切に、所属長等が職員の意見を十分に聞き働きやすい職場づくりをすすめること。

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。責任をもって周知をし、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。

16. 育児短時間勤務制度、高齢者部分休業、介護休暇制度などの制度は充実してきましたが、職員が安心して制度が利用できるよう職場環境の充実に努めること。

育児・介護などを中心に、いろんな制度ができています。ただ、制度だけつく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で、使えない人もいます。今年の人事委員会の報告でもあったように、制度を安心して使えるように、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。

17. ウイルス感染対策をはじめ、災害対応や選挙事務など短期間に多くの応援を必要とする突発的業務にも対応できるようリスク管理も含めた体制を確保すること。

新型コロナウイルス感染症への対応では、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、災害等も含め突発的にくる業務があっても、自治体の通常業務は止めることができません。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。

18. 最後に、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。

私からは以上ですが、この後の各ブロック担当の発言についても、よく聞いていただき改善をしていただくようお願いします。

(組合) 区役所・税務部関連について4点発言します。

1点目に、マイナンバーカードについてです。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対応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。

2点目に、窓口受付時間についてです。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。8時45分受付開始、17時15分受付終了とされていますが、これでは本来の勤務時間内で十分な準備、片付けをすることができません。特に受付開始時間については勤務開始時間と同時刻となっており、業務端末の立ち上げや各職場の朝礼、情報共有などを常態的に勤務開始時間前に行っている職場があります。サービス残業は絶対にあってはならないと言いながら、そうせざるを得ない窓口受付時間の設定について、改善をすること。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いて、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。

3点目に、カスタマーハラスメントについてです。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。対応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対応をしている職員が、危険・不安にさらされるというような、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、各職場での対応研修では名札を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。

4点目に、電話交換についてです。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、それは実現しておらず、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。電話交換について良質なマニュアルを整備し、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。

(組合) 民生支部の職場改善要望について発言します。

まず、本庁関連について、法整備によるシステム変更が、職場に大きな負担を

負わせています。ICT化が進められる中で専門的な知識やスキルを持った人材が必要との声が寄せられています。

障害者手帳や生活保護制度の分野においては、マイナンバーとの連携や全国的なシステムの標準化が予定されています。一昨年度の新福祉情報システム導入の際には、所管課に専属のシステム担当がおらず運用前のエラーの洗い出し等の準備作業と運用後のエラー対応を現有の職員が通常業務と並行して行ったため、特定の職員が複数カ月、月80時間近い超過勤務が続いたとの声がありました。

システム構築が実務に不案内な業者主導で行われて現場に混乱を招くリスクを軽減するためにも、システムに精通した職員の所管課への配置と人材育成、必要な人員配置により予想される超勤の縮減と過重負担の解消を求めます。

次に保育所職場について、保育所では、正規保育士の増員を強く求めています。保育士の欠員は4月当初でも89人に及び、毎年増えています。早朝勤務が始まり、小規模職場には時差勤務緩和のためのフルタイム会計年度任用職員が12か所配置されましたが、早朝勤務ができるフルタイム会計年度任用職員が見つからないため、時差勤務改善になっていない状況があります。

産育休の育休代替任用職員すら足りず、複数担任の乳児クラスでは、正規一人とパート短時間のつなぎで担当したり、3人担任でも正規担任は一人だけというケースも普通という状況になっています。

正規一人に短時間会計年度が午前と午後にいる、しかも日によって人が変わるという状況では、正規職員1人に事務が集中し、保護者対応の責任も重く、また本来複数担任で相談しながら進める保育の相談する人がいないことがつらい。など若い保育士たちが疲弊しています。

早朝勤務は月3回以上、土曜勤務は、正規職員が早朝勤務と最終時間の勤務者しかいないため、精神的にも過重な負担になっています。休暇が入ると出勤者が時間外勤務をしないとまわらない。休憩や事務時間が取れていない。という実態も多く職場から上がっています。この状態を引き起こしているのは、本来、正規で埋めるべき0歳児の職員をアルバイト化したり、産育休の増加を見つからないフルタイム会計年度の措置しかとってこなかった事に原因があります。

また、国は配置基準改正を行いました。神戸市ではまだ実施されていません。配置基準改正は正規の増員で早急に実現していただきたい。また、休暇・休憩、事務時間はきちんと保障できる勤務環境にさせていただくよう求めます。

こども家庭センターでは、ユニット式の一時保護所では、幼児の部屋、男女分けた小中学生の部屋の3室を2人で看護しています。個別対応や夜間の入所があると一人が掛かりきりになり一人で看護しなくてはなりません。保護された子どもと職員の安全を守るために夜間の職員の体制強化が求められています。

児童通園施設では、保育所等訪問支援事業の拡充が求められています。拡充に

あたり民間事業所には増員予算が付きましたが公立は現体制のままで事業拡大が迫られています。現場から人を出すために、療育中担任誰かが抜けている、訪問すると記録や考察、計画などが求められ事務処理含め業務負担が大きくなっています。また、休憩時間がまともに取れていません。療育、バス添乗、訪問、懇談など職員により業務に切れ目がないこともあり、休憩時間が一律に取れない職場ではありますが、立ったまま昼食、休憩時間が全く取れない日もある実態に対して、休憩時間は当局の責任で保障できるよう早急に具体的改善をお願いします。

(市) 平素より皆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18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、長引く物価高騰や超高齢社会の進展に伴う社会保障関係費の増加等により、財政状況は一層厳しくなることが予測されております。

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には、事務事業の見直しや業務改革、DXの推進など、引き続き「行財政改革方針2025」を着実に実行して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。その他、不当要求行為など、公正な公務運営に支障を生じさせる行為については、組織として毅然と対応していくべきと考えています。不当要求行為については、各職場において適切に対応できるよう、「不当要求クレーム対応マニュアル」を策定し取り組んでいくところですが、その他の迷惑行為についても、対象職員や公務への影響をふまえて、適切に対応してまいります。

また、各種制度の取得につきましては、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り組み等により、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。

病気休職等の欠員や、業務増等が発生している職場につきましては、その実態を把握した上で、過重になっている職場に対して、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、保育所職場につい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、今年度より勤勉手当の支給を開始しており、支給月数についても常勤職員と同様とするなど、積極的に給与水準の引き上げ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、個々の適性や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よろしくお願いいたします。

(組合) 要求に関する回答をいただきました。この間、業務の変更などについて一方的に進められることが多いと聞いています。職場の意見をよく聞いて進めていただきたい。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、今年の異動後に、退職をせざるを得ない状況に追い込まれている人がでてきています。高齢になって今まで全く経験のしていない部署への配置などに問題があるではないでしょうか。適材適所への異動ということであるならば、本来は、そういう年度途中での退職にはならないはずですが。人事異動に際して、意向確認やヒアリングで丁寧に対応していただきたい。