

2023年11月10日

神戸市北区長
金本 忠義 様
神戸市北神担当区長
山本 智康 様

神戸市職員労働組合
北支部長 藤原 悦代

2024年度 勤務労働環境改善に関する要望

日ごろは、職員の福利厚生・勤務条件の向上にご尽力をいただいておりますことを感謝申し上げます。
さて、以下の通り2024年度要望を取りまとめましたので、提出いたします。

新型コロナウイルス感染症は今年に入り、第5類に格下げになり、感染症拡大時から比較すると、日常生活は以前の状態を取り戻しつつありますが、感染症拡大が始まってからの約4年間の間に様々な生活環境の変化を受け入れざるを得ず、経済においても働き方においても様々な影響が残っており、物価高もあいまって豊かさを実感できる日常ではありません。

電子化が浸透し、電子申請が主流になりつつありますが、まだまだ来庁による申請の種類は多く、高齢者の方にとっては、なかなか使いづらく、ましてや区役所業務の中核である相談業務はマンパワーに頼らざるを得ません。

より身近な区役所が、困難な状況の中でも市民生活を守り、市民から信頼される行政の核としての機能を充実させ、また職員が安心して健康で働き続けられることが重要であると考えていますので、真摯に受け止めていただき、実現・改善に向けて努力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

1. 一昨年、令和3(2021)年10月に北神区役所の民間委託の導入が本格化され、令和3(2021)年10月には市民課業務、令和4(2022)年10月からは、保険年金医療課業務でも外部委託が導入されました。先行区役所は、兵庫区役所・北神区役所で行われていますが、もともと兵庫区役所と北神区役所では体制が異なっており、同列に同様の委託化については、疑問視する声が多かったにも関わらず、強引にスケジュールありきで委託化を進めた結果、兵庫区とは違う問題点を指摘する声があります。正規職員の人事異動サイクルの早期化が図られている中で、委託化後も安定した市民サービスを提供していくためには、このままでは不安を感じている職員が多くいます。「待ち時間」は減少しているとのことですが、「処理時間」は、圧倒的に長くなっていることは事実です。派遣職員の途中退職も減少しておらず、さらに正規職員も委託職員も経験年数が少なくなること、委託業者が変更になれば、今後、責任ある安定した業務が提供できるのか不安な状況であることは明らかなです。外部委託化による検証を行い、問題点を明らかにし、また区役所事務の標準化についても、本庁主導で行っていただきたい。今後、各区に拡大の予定ですが、現状の問題点を速やかに解決し、今後も安定的な市民サービスを提供できる体制について、職員意見を聞き、委託業者との調整についても修正すべきは速やかに

修正を行っていただきたい。また、業務の基礎的な研修については、本庁で一括して行い、職場での研修負担を軽減すること。

2. 保険年金医療課では、「事務センター」が立ち上げられ、10月1日付で一定の内部事務の軽減が見込まれるとして、各区の人員が削減されました(北区役所は3名の減員)。しかし、窓口対応や電話対応は区役所に残ったままで、経験年数も浅い職員が多く、現状でも限界に近い体制で窓口業務を行っている職場では、大変な状況です。入力センターでの事務の滞留も報告されており、「事務センター」の在り方については、今後、検証を行い、窓口業務・電話対応の事務軽減の対策を早急に行うこと。また、北神区役所については、内部事務がなく、ほかの区役所とは違う体制であることから、区役所での事務変更に伴う処理については、職場実態を踏まえた内容をきちんと職場に説明すること。
3. 北神区役所の職場スペースは、度重なる事務変更や委託業者受け入れなどでその都度変更されています。現在も手狭で、端末機の増設などもある中、北神区役所全体のスペース拡大はされていますが、空調が効かない場所や、照明数が少ない場所があったり、休憩スペースやロッカースペースも手狭で抜本的に見直しが必要な状況になっています。北神区役所の職場スペース全体について、職員の声を聞き、働きやすい環境づくりを進めること。
4. 今後の新型コロナ感染症等、感染症の拡大に備えて、各課において市民来庁を少なくする対策を講じること(郵送やネット申請など)。
5. 電話交換業務について、各職場からは単純な繋ぎ間違いや市民からの問い合わせの内容把握が十分でないための繋ぎ間違いが多いとの指摘が多数寄せられています。代表電話から繋がれた電話を、もう一度、代表電話にコールバックできるシステムにして欲しい。
6. 職場の電話機について、ナンバーディスプレイ型の電話機に交換すること。また、保留にできる回線数も増やしてほしい。(旧庁舎での電話機は2回線、課内での保留ができるタイプだった)
7. 本区6階について、昼休みに休憩できる場所がないため、休憩スペースを確保していただきたい。
8. マイナンバーカードの普及に伴い、市民が区役所に来なくても手続きができるよう国や市に働きかけること。特に5年の電子証明書の有効期限については、マイナンバーカードの有効期限と同じ10年とするようにすることや暗証番号の再設定については各自のパソコンでできるように国に要望していただきたい。またマイナンバーのコールセンターが開設されているが、つながらないことが多く、区役所に直接架電される市民が多い。コールセンターを充実してほしい。また、区役所への架電の段階で、コールセンターへの案内を促してほしい。
9. 会計年度職員、再任用職員の労働条件を引き上げること。会計年度職員については、①以前のような職員証を交付すること②無給となっている病気休暇等についても、職員と同様に有給とすること。③夏季休暇について会計年度の特定事務職員は半日単位での取得ができないため、時間休暇で取得できる運用としてほしい。再任用職員については、①一時金の支給月数について職員と同様にすること。②扶養手当や住宅手当について職員と同様にすること。
10. 災害時の避難所運営について、全庁的な研修の実施など、いざという時に対応できるようにすること。また、区役所では窓口業務も並行して行う必要があり、防災指令発令時の体制につい

て、他部局からの応援拡充なども含め、抜本的な改善を行うこと。また、防災指令発令時には、木曜日の時間延長については、中止とすること（商業施設では、前日から時間短縮や閉鎖などのP Rがある）。事前に災害が予測され交通機関の運休などが見込まれる場合には、職場体制について速やかに職員に告知し、市民へのP Rも早めにホームページなどで知らせること。

11. 災害待機時に必要な備品の購入をしていただきたい。（簡易ベッドなど）
12. システムの変更については、職員が使いやすいものにする（新財務会計、新生保システム、新福祉システム）。
13. 保険年金医療課の「情報系所属HUB 収容盤」に防犯カメラのHUB を収納したため、業務用のHUB が更新の時にサイズが大きくなった場合収納出来なくなってしまっている。業務に影響がある場合には、所属に相談してほしい。
14. 選挙事務について、区役所職員が選挙管理委員に併任発令されたが、窓口職場が多いため、なかなか併任で事務ができない。税職場が集約化され今後委託化が進むにあたり、区役所だけで事務を回すには限界がある。市全体として、責任を持った体制を構築すること。
15. 通勤手当における交通用具利用者の勤務不便公署の認定について、「勤務公署から最寄り駅までの距離が2 km以上ある公署」との規定について、公共交通機関の本数など実態に見合ったものにする。
16. 各出張所について、築年数がかなり経過していることから老朽化が進んでいる。さらに感染症の拡大防止のため、トイレの手洗い所についても自動栓にするなど改善すること。また、照明器具をLED照明に交換すること。職員の意見を聞き市民にとっても安心できる庁舎となるよう改善すること。
17. 事務用パソコンについては、研修などの機会も増えていることから必要数を増設すること。
18. 病気休職等により、職員が不足している職場では、他の職員の負担が大きくなっており、改善を行うこと。
19. 電話業務を17時15分以降は夜間対応としてほしい。
20. 人事異動において「長期在職者」の扱いが一律で、職場では疑問の声が出されている。「単にマニュアルの引継ぎだけでは、職場が回らない」という声がある。委託化やベテラン職員の減少により知識や技術の継承が難しくなっている弊害についても認識してほしい。