

議事録（住民情報担当業務委託に係る職員の勤務労働条件について）

【大阪市職員労働組合福島区役所支部との団体交渉】

日 時 平成 30 年 10 月 11 日（木） 17 時 32 分～17 時 46 分

場 所 福島区役所 4 階会議室

出席者 （所属）企画総務課長、企画総務課長代理、企画総務課担当係長
（支部）支部執行委員 4 名

（組合）

大阪市では区役所窓口サービス課住民情報担当等窓口業務の民間委託が 2013 年 2 月から順次実施され、現在全ての区で民間委託が行われており、当区では 2014 年 2 月より民間委託が実施されている。

先般、一部の受託先業者より「いわゆる『偽装請負』をめぐる法的リスクの観点から運用変更の要望があった」として、関係局から「区役所住民情報業務等委託にかかる『偽装請負』リスクの解消に向けた運用変更」が示され、具体事務が進められていると認識している。

については、当該現場の職場環境及び職員の勤務労働条件にかかわる事項でもあるので、次のとおり申し入れる。

<申し入れ文>

申し入れにあたって、窓口業務の委託に関わる我々の基本的な立場を申し上げておく。

我々としては、区窓口業務は単に申請された書類の交付を行っているのみではなく、それにとまなう相談説明業務が附随するとともに、職員が住民の要求や思い等を受ける場でもあり、その内容は市政・区政において政策化され実施されるべきものであると考える。窓口業務の委託化は、職員が住民の要求などを受け取る機会を奪い、結果として行政の政策立案機能を弱体化させることにつながりかねない。さらに、本市職員と受託業者の労働者が混在する現場においては、常に「偽装請負」の法的リスクを抱えることとなる。本来、日常の業務における困難事例には「職員」同士の協力・連携がなによりも必要であるにもかかわらず、窓口業務委託の現場では、「違法」とされる「偽装請負」につながる恐れがあることから本市職員と受託業者の労働者の協力・連携は困難である。以上のことから区役所の窓口職場は民間委託にはなじまず、慎重に検討されるべきであると認識している。しかしながら、導入当初より「偽装請負」のリスクが指摘され、そこに組合員の職場環境や勤務労働条件が存在しているのにもかかわらず、労使交渉抜きで所属が一方的に実施し、当区ではすでに 6 年が経過しようとしている。

そうしたことから、違法である「偽装請負」と取られかねない状態があることは問題であり、解消に向けた対応が必要である。さらに「運用変更」の実施により、「受託業者から引き継いだ事案は、全て職員が処理する」こととなり、当区の平均差戻し件数や年度末年度始めの繁忙期時も含めると、業務量が増加することは明らかであることから、要員問題に発展することは必至である。

所属として、現時点での認識と責任ある対応について明らかにされたい。

(所属)

ただいま、窓口サービス課の「区役所住民情報担当業務委託」に関しての申し入れを受けたところであるが、お答えさせていただく。

区役所住民情報担当業務委託に関しては、来年の1月で契約が満了することから、公募型プロポーザル方式により委託事業者を募集した。当区では、現行の委託事業者が引き続き業務にあたることとなり平成31年2月からの開始となる。

平成29年度における関係局がサンプル調査をもとに推計した当区の年間疑義照会件数は、1,107件、差戻し件数は203件となっている。区役所住民情報事務所管課長などの会議において、市民局から「疑義案件」において、個別具体的な案件レベルの処理方法に関して本市・受注者間で合意した「取り決め」を集約・蓄積し、各区横断的に本市共通のものとして活用する「疑義案件ケースブック」を整備することとしている。このことにより、「疑義案件」自体が次第に減少し、職員引継ぎも漸減していくこととなる。また「処理誤り」に関しては、「差戻し票」の代替手法をめぐる「新運用ルール」を取り入れ、委託事業者に対して、職員引継ぎに関する受注者のモラルハザードを引き締め、安易な職員引継ぎの発生を抑止するための「減額措置」を科すこととしている。

平成31年2月より新契約の運用が開始するのに伴い、「疑義案件ケースブック」や「新運用ルール」が適用されることになる。いずれにしても、当区をはじめとして、新たに適用される区役所に関わる内容であり、市全体に関わる課題でもあることから、関係局と十分連携しながら責任ある対応をしてまいりたいと考えている。

(組合)

我々の申し入れに対する所属の考え方が示された。

関係局の資料では「疑義案件」に関する対応策のうち「疑義案件ケースブックを整備し、受注業者と協議の上、今後適用する取り決めとして合意蓄積していく」とあり、その効果として「疑義案件自体が次第に減少し、これに伴い職員引継ぎも漸減していく」「区役所住民情報業務等委託を巡る課題とされてきた職員スキルの継承維持に資するツールとして活用できる」とされている。窓口業務における対応内容について日々千差万別であり、その疑義案件を取りまとめ、疑義案件が減少し職員引継ぎが漸減するのに相当な期間

を要すると認識する。さらに、受託業者の「労働者」が定着しない現状において、示された対応策について有効な対応策となるのか疑問を持たざるを得ない。

「減額措置」についても、支払い事務の負担軽減をはかる等のため、今回の公募から「減額措置」に関わる委託料の支払いについては、年に1回の精算対応にすると聞いている。しかしながら、「減額措置」については、対象案件の判断や集計に時間を要すること等が危惧されているところであり、現場負担につながることも指摘しておきたい。

さらに、「運用変更」が徹底された場合、市民サービスや現場組合員の勤務労働条件に大きく影響を与えることは必至である。業務委託化によって少人数体制になった現状の中での「運用変更」は、現場に労働過重と混乱を招くばかりか、待ち時間の増大など市民サービスの後退にもつながりかねない。そもそも窓口業務の委託に際しては、現場の要員を切り出して当該業務を委託した経過を持つものであり、その一部が本市職員に返されるのであれば切り出した要員も返されるべきものである。

加えて、今後「偽装請負」のリスク解消に万全を期した現場においても、苦情処理など緊迫した市民対応の中で完璧にその発生リスクを皆無にすることは困難であると言わざるを得ない。結果、職員が受託先事業者の労働者に「偽装請負」と取られかねない指揮命令をしてしまった場合、我々として職員がその責任を問われるものではないと考えるが、その責任の所在についても確認しておきたい。

さらに、あらたな業務体制後の職員の休暇取得状況や残業状況の経緯を注視し、検証を求めたい。

(所属)

ご指摘の内容については、この間、関係局が委託事業者を『住民情報業務等委託契約における「疑義案件」「処理誤り案件」の事務処理にかかる取扱いについて』の新運用ルールの説明及び調整を行っており、当区においては、職員に新運用ルールの周知、情報共有を行いながら、2月の業務開始に向け取り組んでいるところである。引き続き、関係局とは十分連携してまいりたいと考えている。また、職員が委託先労働者に「偽装請負」と取られかねない指揮命令をしてしまうことのないよう、職員に新運用ルールの周知徹底をするとともに、常日頃から管理監督者が目配りをしながら、所属責任として対応してまいりたいと考えている。また、職員の休暇取得状況や超過勤務の実績等をふまえた、事後の検証等についても実施してまいりたいと考えている。引き続き、職員の業務執行体制などの管理運営事項については、職制が自らの判断と責任において行うものであるが、それによって職員の勤務労働条件に変更が生じる場合については、交渉事項として誠意をもって対応させていただきたいと考えている。

(組合)

ただ今、所属から「偽装請負のリスクを徹底的に排除し、一職員にその責任を負わずことのないよう責任を持って対応していきたい」「職員の勤務労働条件に変更が生じる場合については、交渉事項として誠意をもって対応させていただきたい」等とした考え方が示された。

繰り返しになるが、違法である「偽装請負」については、断じてあってはならないと認識しており、その解消に向け、本日の交渉内容をふまえた今後の所属の責任ある対応を強く求めておく。

さらに、「運用変更」に伴う十分な業務執行体制の構築については、職員の勤務労働条件のみならず質の高い公共サービスの提供という観点からも必要不可欠である。支部・所属交渉の限界性もあると考えるが、今後時機を逸することなく、契約更新後の「運用変更」に伴う状況の情報提供等を含め、我々と交渉・協議を持つよう誠意ある対応を求めるとともに、所属としての責任を果たすよう強く要請し、交渉を終了する。

以上