

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城東区役所支部・団体交渉]

日 時 令和元年 10月 29 日（火曜日）17時45分～18時00分

場 所 城東区役所 3階 325 会議室

出席者 所属 縦総務課長 綿世課長代理 藤原係長

組合 河井支部長代行 橋本副支部長 斎藤書記長

(組合①)

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 2014 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 2016 年 2 月より民間委託が実施されている。

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、それにもともなう相談説明業務が附隨するとともに、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、本市職員と受託業者の労働者の協力・連携は「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 4 年が経過しようとしている。

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」とことなり、当区の平均差し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。

とりわけ、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。

この間、契約切り替えにあたっては、契約不調になった区があるなど、現場混乱を生じさせるとともに、市民サービスの低下もきたす問題が発生していると聞いている。

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①)

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。

「偽装請負」リスクの解消については、仕様書が変更されており、事業者の処理誤りについては、職員から直接、事業者オペレータに差し戻しの指示を行わず、職員で対応することとなり、「偽装請負」を回避する対応策が取られている。

「疑義案件」については、関係局においてケースブックを作成し対応していくこととなっている。事業者の処理誤りについては、当日の誤りについて、後日事業者にフィードバックしていくため、契約切り替え後、一時的に職員による対応が増加することは考えられるが、「疑義案件」を情報共有し、積み重ねていくことで、日々の職員による処理件数は減少していくものと考えている。今後、所属として当該運用変更が適切に実施されるよう責任をもって対応していきたい。

また切り替えによって市民サービスの低下や職場混乱を発生させることのないように、所属として責任をもって対応してまいりたい。

(組合②)

我々の申し入れに対する所属の考え方方が示された。

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、当区は受託業者が変更すると聞いている。「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、関係局は受託業者側の安易な引き継ぎなどモラルハザードの抑止力として実施するとされているが、対象案件の判断や集計に時間を要することが想定され、さらに委託料の支払い事務の煩雑化にもつながることになる。

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。

(所属②)

「偽装請負」リスクとなる、事業者オペレータへ直接指示することについては、当初、委託契約を開始した当時から行う事ができないものであったが、今般、他の自治体の契約に関わって、「偽装請負」ではないかとの問題が提起され、本市においても、その運用を徹底することとしたものである。

また、先ほども申し上げたとおり、職員からの差し戻しによる「処理件数」がどの程度になるかについても、今の段階で明確になっていないのが現状である。

「偽装請負」リスクへの対応については、住民情報担当の職員は当然ながら、受託事業者に対しても「偽装請負」について再確認し、趣旨と運用方法を徹底させたうえで、契約更新にあわせて運用を開始する。

その運用中に発生する指示や確認事項については、その場で職員とオペレータで確認するのではなく、管理職員等と事業者のリーダー以上の職員とでカンファレンスを行い調整することとなる。なお、運用にあたっては「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せることのないよう所属として責任を持って対応していきたい。

いずれにしても、事務事業の再構築にかかる施策の企画・立案、それに対応する業務執行体制の改編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したいと考えているので、よろしくお願ひしたい。

(組合③)

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す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