

「令和6年度要員確保に関する申し入れにかかる職員の勤務労働条件について」

団体交渉議事録

日時：令和6年3月26日（火）18時00分～18時35分

場所：西成区役所区長応接室

出席者：支部長、書記長

総務課長、総務課長代理、総務課担当係長

(支部)

支部は、10月31日、所属に対し、「2024年度の適正な業務執行体制の確保」についての申し入れを行い、業務執行体制の改編に伴う職員の勤務労働条件の変更については交渉事項であるので、誠意を持って対応するよう求めるとともに、これまでの経過を踏まえた市民サービスや「仕事と人」の関係に基づいた次年度要員の確保についての考え方を明らかにするよう求めてきたところである。

以降、事務折衝等を通じて、協議を行ってきたところであるが、そうしたことを踏まえ、本日については、次年度の適正な業務執行体制の確保にかかわる所属の回答を求める。

(所属)

令和6年度の要員確保にかかる課題については、10月31日に申し入れをお受けしたところである。

業務執行体制の構築にかかる課題はこれまでも増して一層深刻な状況と認識しており、組織全体として業務執行の一層の効率化が欠かせないことから、所属として、これまで以上に、事務の簡素化による見直し・委託化等の多様な手法の活用を徹底することにより、真に必要な市民サービスの低下をきたさず、業務内容・業務量に見合った業務執行体制を構築しなければならないと考えている。

については、事務事業の再構築にかかる施策の企画・立案と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、それに伴う職員の勤務労働条件の変更については交渉事項であるので、それを踏まえながら、申し入れ項目に対する回答を含め、令和6年度の業務執行体制にかかる所属の考え方を申しあげるので、何卒よろしく願いたい。

【申し入れ項目に関わる所属回答】

・令和6年度の体制の考え方について

5年度中の退職、及び令和6年4月1日昇任による欠員の補充を行ってまいりたい。

フルタイムの再任用職員については本務職員と同様、要員内での配置となっている。本務職員

に代わる再任用職員の配置については、当該職場の職員の勤務労働条件に影響を及ぼさないことを前提に配置してまいりたい。

・法令基準職場について

次に、法令などにより要員の基準が定められている職場については、関係局との調整を行い、基準に基づいた配置を行うこととしたい。

・専門職について

一般事務・技術職以外の免許職員等についても、関係局との調整のうえ、業務執行に支障のないよう対応してまいりたい。

・西成特区構想関連事業における推進体制について

西成区では、平成 25 年度から西成特区構想として、様々な事業を推進し、これまでに一定の成果を得られているところである。

令和 5 年度からは、第三期西成特区構想として、転入のさらなる増加と、転出の抑制により人口減少に歯止めをかけることをめざしている。

そのために、「子育て」、「教育」にかかる事業の拡充を行うとともに、引き続き「観光 にぎわい」、「まちづくり」をはじめとする各種事業に取り組み、西成特区構想のめざすところの「まちの活性化・イメージアップ」、「若者や子育て世帯の流入促進」の実現に向けてより強力で西成特区構想を推し進める体制の構築を図ることとしている。

いずれにしても、区役所の体制再編が職員の過重労働や市民サービス低下に繋がることのないよう、所属として責任を持って執行体制を構築してまいる。

以上、申し入れ項目に関わる内容について、所属として回答申し上げたが、当区における令和 6 年度の業務執行体制にかかわっては、厳しい要員状況のもとではあるが、スリムで効率的な業務執行体制をめざし、事務の簡素化による見直しを行うことなどにより、職員の勤務労働条件を確保できる業務執行体制の構築を行ってまいるので、よろしくお願ひしたい。

(支部)

今、所属から、来年度に向けた「業務執行体制の確保」に向けた考え方が示された。支部はこの間、全支部組合員に対し広くアンケート及び職場懇談会を実施し、職場における現状の課題等について意見集約を行ってきた。次年度業務執行体制を構築するにあたって重要な事項であることから、各課（担当）における主な課題等について申し上げておきたい。

【総務課における課題等について】

総務課においては、多様な市民ニーズへの対応や区役所機構改革などによる庁舎管理業務の現場負担が顕著になってきている。

2025 年に大阪・関西万博、区制 100 周年事業、国勢調査と大きな事業が控えており、とりわけ大阪・関西万博、区制 100 周年事業においては準備としての業務が今後増えることが考えられる。

また、総務課では慢性的に超過勤務が発生している業務が多く存在している。業務負担が一部の担当や部署に集中しすぎることのないよう、引き続き組織全体として責任ある業務執行体制の構築を求める。

【総合企画課における課題等について】

総合企画課においては、組織の再編によって市民サービス低下に繋がることのないように、職員の努力によって業務を遂行しているが、一部の職員に負担が生じている状況である。

また、超過勤務が慢性的に多い状況にあるため、責任ある業務執行体制の構築を求める。

【市民協働課における課題等について】

市民協働課の各担当に共通する課題として、内容や時期は違えども、繁忙な状況となっている。防災業務については大規模災害に備えて、様々な状況を想定した対応が求められる。また、休日・夜間の火災の対応についても課内の応援体制にて行っているも、一部の職員の負担にならないよう求める。

新規・拡充業務の適正な執行にあたっては、相互応援はもとより、課全体でとりくむ課題として、業務執行体制を構築する必要がある。

【窓口サービス課（住民情報担当）における課題等について】

住民情報担当では窓口業務の一部を委託化していることで、多くの区民が最初に訪れる窓口であるにもかかわらず、正規の職員数が非常に少ないという現状がある。届出を始め職員でなければ対応できない窓口業務も依然として多く存在しており、時差勤務や育児時間等の制度が充実していく一方で、少人数の職場では、市民サービスを低下させずに体制を維持していくことが困難な状況となっている。すべての職員の勤務労働条件が守られる業務執行体制の構築を求める。

戸籍事務においては、戸籍法改正に伴って3月1日から他市町村の証明書の交付が可能となったが、施行日当日からシステム障害が発生した他、当面の運用においても市町村間の確認作業が必要となる等、新たな負担が発生している。

もとより同担当の業務には高度な専門知識が求められているため、5名しかいない係員のうち複数名が同時に異動となった場合は市民サービスの維持に支障をきたす恐れがある。来年度も新たに戸籍にフリガナを設定する事務等業務量の増加が見込まれるため、それらを踏まえた業務執行体制の構築が必要であると考えます。

また、1階フロアは多くの市民が利用されているにもかかわらずトイレの汚損・破損が目に見える状態である他、過去に比べて様々な工夫がされているものの、室温管理についても十分とは言えない状況が続いている。さらに、窓口やロビーにおいて、他の来庁者が恐怖を感じてしまうようなトラブルが発生することもあるが、市民の安全を確保するためには職員数が十分であるとは言えず、業務で重大な個人情報を取り扱っていることも踏まえて、警備体制等の充実について

も検討してもらいたい。

【窓口サービス課（保険年金担当）における課題等について】

管理担当では、従前より福祉局から国民健康保険料収納率の向上を厳しい数値目標を課せられた上で求められてきた。昨年度から要員が1名減となり、負担が増大している。また、来年度より短期証が廃止されることとなっているが、これまで短期証が担ってきた納付交渉の機会を増やすという役割が期待できなくなる。その上で収納率の維持・向上させるためには、新たに様々な方策を講じる必要があり、結果として業務量が増加してしまうことが危惧されている。

保険担当では、各制度の利用勧奨の強化、住民の高齢化に伴う後期高齢者医療被保険者数の増加等を受け、来庁者数、電話による問い合わせ件数は年々増加している。当区では後期高齢者医療保険料の収納及びその対策業務も保険担当で行っているため、被保険者数の増加に伴って滞納者数も大幅に増加しているが職員数は増えていない。十分な要員が確保できないのであれば、他区で行われているような国保と後期の収納対策業務を集約化させるなど効率化を図っていく必要があると考えられる。現状の人員で窓口業務中に納付交渉を行えば他の窓口業務全体を停滞させてしまうため、十分な納付相談・交渉を行えているとは言い難く、悪循環を起しているように見受けられる。

さらに、この数年顕著になっている課題が業務終了間際の来庁者数が大幅に増加していることである。主に外国人留学生や技能実習生の増加が要因であると考えられるが、保険年金担当の業務はその多くが住民異動届に伴って発生するため、閉庁時間直前に住民登録担当で手続きを行った来庁者が保険年金担当に案内されるまでには数十分かかることがある。担当間で内線電話を使って連絡を取り合っているが、窓口が1階と6階で離れてしまっているため、案内されていた来庁者が窓口に見えず、そのまま行方知れずになってしまうことも多い。時間外は職員数も大幅に減っており、庁舎管理の観点からも大きなリスクであると言わざるを得ず、早急に改善策を講じる必要がある。

これらの現状を十分に認識してもらい、勤務労働条件を悪化させない業務執行体制の構築を求める。

【保健福祉課（生活支援・生活援助担当）における課題等について】

生活保護エリアでは事務スペースが狭隘であり、職場環境としても夏は暑く冬は寒いといった適温にないというだけでなく、換気も十分に行えているとは言えない状態である。テレワークの利用も進んでいないことから人の密度が高い中で業務を強いられている。時差勤務などの利用は広がっているものの、それに合わせた空調の運転がされていない。またOA対応床や事務用品などの劣化があり、転倒のリスクや衛生的にも十分にメンテナンスがされているとは言えない箇所が目立ってきている。このような職場環境については、職員の健康状態に大きく影響を及ぼす可能性があり、これまでも対策を求めてきたが、現時点でも改善に至っていない。

業務執行体制については、育児休業や病気休職といった、職員が職務を継続できる環境は整っ

ているものの、職員が不在となった場合の体制については十分とは言えず、現場職員の負担が大きくなっている。今年度から年度当初における育児休業によって生じる欠員に本務職員を充てるという仕組みができたが、運用面ではまだまだ不十分な点も多く、さらなる拡充が求められる。

また、病気休暇では代替職員の採用ができないことや、病気休職では代替職員の採用にかかる手続きや時間などの事情から、現有職員での対応を余儀なくされていることなど課題は多く残っている。さらに、代替職員には短い期間で専門的な知識を習得してもらわなければならない、それを教える立場の職員の負担も計り知れないものとなっている。そのようなことから、欠員が生じた部署ではさらに他の職員が体調を崩すといった悪循環が発生してしまっているため、超過勤務の量や有給休暇の取得等も含め、一部の部署に負担が集中しないよう、組織全体としての対応を求める。

大阪市では 2002 年以降、ケースワーカーについて、社会福祉法の標準数を大きく下回る独自の配置基準を設けているが、ケースワーカーの業務は適正化を目的とした調査や点検作業が年々増加している他、年金生活者支援給付金制度を始め新たな社会保障制度が創設される度に業務量が増加し続けているのが現状であり、訪問調査や面接等の本来の相談援助業務のために必要な時間を確保することが困難となっている。大阪市における現状と国の方針との乖離がケースワーカーの大きな負担となっているため、この間の運用実績をしっかりと検証させたうえで社会福祉法の標準数を基本とした配置基準に近づけられるよう関係局への働きかけを求める。

【保健福祉課（福祉担当）における課題等について】

当区は高齢化率が突出しており、認知症高齢者にかかる課題や成年後見申立相談件数が増加を続けている。また、障がい福祉サービスでも利用者が年々増加しており、事務手続きなど担う業務量が増加するとともに、時間中は窓口や電話での問い合わせが多く、事務処理が時間外に及ばざるを得ず、超過勤務が慢性化している状況である。さらに高齢・障がい担当における虐待事案は年々複雑化している。虐待が判明した時点ですでに深刻化しているなど、身体的・精神的負担が相当なものとなっている。これらに見合う業務執行体制の整備が必要である。

介護保険認定者数の割合は 24 区の中でも当区が特に高い。高齢社会の進展に伴い、法改正に伴う事務手続きが増大し、窓口来客数も増加している。さらにさまざまな事業所の対応などで業務量や精神的負担が増加していることから、業務量増に見合う体制整備が必要である。

また、少人数職場であるため、職員が欠けた場合に十分な補充がされなければ、一部の職員に負担が生じ、業務の安定的な運営に支障が生じる。そのため、一部の職員に負担が生じないよう、組織全体として業務執行体制の構築を求める。

【保健福祉課（子育て支援）における課題等について】

子育て支援担当においては 2021 年度以降超過勤務の増加が頭著になっている。今年度、係長級が 1 名増員となったことで一定の改善がみられたところであるが、超過勤務時間は他課と比べても依然として多くなっている状態が続いている。

同担当の業務は同じ担当内であっても内容が多岐にわたっているうえ、それぞれが専門性の高いものとなっている。そのため、繁忙期の課内応援体制の構築は難しく、出張や休暇など担当者が不在の際には対応が困難となる状況が生じており、市民サービスに影響を及ぼす懸念がある。

特に児童虐待・DV にかかる業務については個別ケースの対応が時間外に及ぶだけでなく、要保護児童対策地域協議会の会議は性格上開始時間が遅くならざるを得ず、毎回超過勤務となることが必至であるうえ回数も多い。担当者間で様々な工夫を講じ、会議時間の短縮に努めているところであるが、根本的な解決には至っていない。もともと当区では地域と密接な関わりの中でこれらの業務を行っているため、表面化する相談件数や対象者件数も多く、近年は事例が深刻化してきている。生命に関わるような虐待事案が発生したときに、本来行政としてすべきことがなされていない状態であれば、責任を深く追及されることとなるため、担当職員の精神的負担は計り知れないものである。今年度は所属の対応により一定の改善が図られたものと認識しているが、要員については未だ国や市の方針を遵守するためには明らかに不足していると言わざるを得ない。

また、この間、児童虐待・DV 担当の負担軽減策を最優先に講じてきた結果、庶務担当、手当・保育担当における課題が十分に精査されていない状況にあると見受けられる。特に手当・保育担当においては、業務が多岐にわたっているにも関わらず、係長が1名しか配置されていない。各種制度改正等の影響で業務量が年々増加しており、不適切事務が複数発生してしまっている。もはや職員の工夫や事務改善だけでは、不適切事務の再発を防止することは困難な状況であるため、早急に業務執行体制を見直す必要があるものとする。

来年度から、母子保健機能（地域保健活動担当）と児童福祉機能（子育て支援担当）を一元的に管理する、こども家庭センターが子育て支援担当に設置され、要員は増えるが、業務が大幅に増加する。また、地域保健活動から子育て支援担当に4歳児訪問の業務が移行されるとともに保健師も配置転換されることとなり、これまで以上に地域保健活動担当との連携が重要なものになると考えている。

これまで子育て支援担当の業務は採用区分によって職員が担える業務が限られていることで、担当内における相互応援が困難な状況が多く発生していたことも踏まえ、一部の職員に負担が集中してしまわないよう、十分な対策を講じるように求める。

現在、同担当の業務は担当職員のワークライフバランスを犠牲にした必死の努力によりぎりぎり遂行されている状況であると認識してもらわなければならない。一刻も早く業務執行体制に必要な要員を確保してもらうとともに、これまで以上にこども相談センター等関係機関との連携を柔軟に行えるような体制整備を、関係局へ強く働きかけてもらいたい。

【保健福祉課（保健担当）における課題等について】

地域保健活動においては、結核や児童虐待等、対応が難しいケースや緊急を要するケースなど西成区が依然として多い状況の中、新型コロナウイルス感染症の健康相談や対応で地区担当

の保健師の負担が増大している。更に、子ども家庭センターの設置に伴い、子育て支援室との連携が必要となってくることが予測されるため、業務負担が今後増えることが懸念される。

地域保健においては、精神障がい者保健福祉手帳の交付、自立支援医療(精神通院)の受給者の増加に加え、特定医療費(指定難病)の申請件数の増加している一方で、処理を行う職員の数が少ないため、恒常的に残業している状態である。更に、病状が不安定な来庁者も多く、時間がない中での対応が求められるため、職員の負担が増大している。コロナウイルス感染症については、5類感染症に移行され、落ち着いたものの、ノロウイルス等の他の感染症の突発的な対応が依然として負担となっており、現状の職員数では対応が困難となっている。

結核対策においては、健診未受診のハイリスク層への勧奨が課題となっている。周知や啓発などの業務が増加しており、人員に限界がある。また、区役所と分館の2ヶ所拠点について、引き続き円滑に業務ができるよう業務執行体制の構築をお願いしたい。

以上、各課(担当)における課題等の主なものであるが、その他にも職場の事務改善等につながる意見も多く寄せられたところである。特に選挙事務について、長年選挙1班への従事者を出している部署から疲弊と不安の声が上がっている。コロナ禍で発生したワクチン接種会場運営や保健所応援、現在発生している災害地派遣業務も含め、支部としても区役所全体として取り組まなければならない業務であることは理解しているが、各課各担当の繁忙状況を精査した上での柔軟な対応と、必要に応じて関係局へ改善を要望するといった強い対応も求めたい。こうした現場意見を無視した業務執行体制の確立等はありませんし、勤務労働条件に大きく影響する内容も含んでいることから状況把握しながら解決に向けた対応が求められるところである。

(所属)

ただいま支部からご指摘いただいた様々な現場課題については、これまでも、体制強化とスリムで効果的な業務執行体制を目指し事務事業の再構築を行ってきたところであるが、制度改革に伴う事務事業の見直しや年度途中の欠員等に加え、1月に発生した能登半島地震にかかる被災地派遣などにより、結果として職員の勤務労働条件に影響を及ぼしご負担をおかけしていることは、所属としても認識しているところである。

引き続き、施策の選択と集中の観点に基づき、事務事業の効率的・効果的な運営、簡素化による見直し、委託化・再任用化等の活用をおこない、真に必要な市民サービスの低下をきたさず、業務内容・業務量に見合った業務執行体制を構築しなければならないと考えている。それに伴う職員の勤務労働条件の変更については、交渉事項として誠意を持って対応させていただきたいと考えているのでよろしくお願いしたい。とりわけ、各課における新規事務・事業や拡充に伴う業務については、ただいま申し上げた認識のもと、関係局とも連携しながら対応してまいりたい。

そうした立場で、令和6年度の業務執行体制について、ご指摘いただいた点を踏まえながら責任を持って確立してまいりたい。

(支部)

ただいま所属から再度の回答があったところである。我々としては厳しい現場状況の中、懸命に努力している現場組合員の声を背負ってこの場に来ている。そうした声を踏まえるならば、現時点で現場課題に対する具体対応が述べられてない等、所属回答内容は不満なところではあるが、年度末ぎりぎりの日程でもあり、現場課題を認識したうえで、次年度業務執行体制を所属の責任のもとで構築し、業務を履行されることを前提にして苦渋の判断ではあるが支部として確認することとする。しかしながら、現場における業務執行をスムーズに進めていくためには、労使による意思疎通を今後とも十分に図るべきであるといえる。また、職場における円滑な業務遂行は、超過勤務の増加やサービス残業の上に成り立つものではないことをあらためて強く申しあげておく。

いずれにしても、2024 年度要員問題については、引き続き取り組む課題があるものと認識しており、今後、勤務労働条件に影響を与える事態が生じた場合は、誠意をもって対応するよう強く要請し、本日の交渉を終えることとする。