

本交渉議事録

- 1 日 時：令和 6 年 1 月 18 日（木）午後 4 時 45 分～5 時 20 分
- 2 場 所：上本町共通会議室 1
- 3 議 題：営業部門の体制見直しに伴う配置替え基準の取扱いについて
- 4 出席者：局 側：職員課長 他 4 名
組合側：委員長 他 9 名

5 内容

（局）

それでは、ただ今から、営業部門の体制見直しに伴う配置替え基準の取扱いについての交渉を始める。

本件は、令和 4 年 11 月に情報提供したオンラインシステム再構築を契機とした営業部門の新たな業務体制についてに基づき、検討を進めていた水道センターの営業部門の体制見直しについて、現行の体制を再編する予定で検討していることから、これらの体制見直しに伴う営業部門の配置替え基準の取扱いについて、提案させていただくものである。

それでは、提案文に沿って担当係長より提案内容の説明をさせていただく。

<提案文読み上げ>

（局）

以上、ご提案させていただく。なお、組織再編の詳細については提案文裏面の参考をご覧ください。

現在、組織体制として 4 水道センターの営業部門として組織されているものを、お客さまサービス課に移管することとし、また、4 組織体制から 2 組織体制に変更するものとする。

その際、東部水道センターと北部水道センターの営業部門を統合し、お客さまサービス課北部方面営業に、南部水道センターと西部水道センターの営業部門を統合し、お客さまサービス課南部方面営業とすることで検討を行っている。

なお、組織名称については、現時点では変更後の名称は仮称となっているが、検討中であるためご理解を賜りたい。

また、現在の 4 組織体制から 2 組織体制に変更されることから、配置替えに関する激変緩和措置を設ける必要があると考えており、2 年間について北部、南部の各方面営業担当内において、課内異動による長期保留を認める取扱い、以降当該取扱いを課内異動暫定措置という、これを運用上可能とすることと考えている。

課内異動暫定措置の考え方であるが、暫定措置は 2 年間とし、2024 年度及び 2025 年

度限りとする。人事異動の取扱いは保留扱いとし、その保留期間は最大4年間とする。また、すでに保留している年数は含むものとする。同一勤務地は原則4年以内とする。これは、通常の異動でも同じ考えだが、現在及び前回の所属における勤務地への課内異動は原則不可とする。これらの考え方のもと、課内異動暫定措置を行いたいと考えている。

なお、課内異動暫定措置については、一例ではあるが具体例を記載しているため、ご確認いただきたい。説明は以上である。

(局)

提案内容については以上である。それでは、労働組合のご意見を伺いたい。

(組合)

ただ今、当局から営業部門の体制見直しに伴う配置替え基準の取扱いについて提案を受けた。

まずは、提案内容の理解をより深めるために昨年情報提供頂いたオンラインシステム再構築を契機とした営業部門の新たな業務体制について、職員の負担増等に繋がりにくいと懸念する部分もあるので、局の考え方や経過について何点か質問をさせて頂く。

まず組織体制変更について、現行の4課長体制から2課長・2課長代理体制とし、新たに設置する担当を仮称、北部と南部の2か所とする内容となっている。

4センターを2センターに移行し、最終的にお客さまサービス課と水道センター営業部門の組織を発展的に解消していくことは理解するが、新たに設置する担当を2か所とするのは、次期経営戦略期間の初期となる2028年から2038年の間であると我々は受け止めていた。

料金関係の一部の業務を移管するだけで、各センターでの全体的な業務体制はほぼ変わらない状況で、ここまで大きな組織改編となった理由を聞かせてほしい。

(局)

お客さまサービス課と水道センター営業部門の再編の時期については、局の組織体制の再編方針に沿って進めていくという認識であり、あらかじめ次期経営戦略期間内に実施すると決まっていたわけではないことはご理解いただきたい。

次期経営戦略期間内におけるお客さまサービス課と水道センター営業部門を発展的に解消し、お客さまサービス部門の業務を一元的に担う仮称お客さまサービスセンターの創設に向け、順次整備を行っていく必要があり、令和6年度の組織変更は、局の組織体制の再編方針に沿ってあわせて行うものである。

今回の組織改編は、令和4・5年度の水道センター業務のペーパーレス・ハンコレス化

の推進と、オンラインシステムのＣＳＶデータの活用により料金業務の集約化が可能となることを契機とし、令和６年度から水道センターの２課長２代理体制を実施するものである。

（組合）

これまで水道センター営業部門では、オンラインシステム再構築を契機とした営業部門の新たな業務体制の一環として、ペーパーレスやハンコレスに取り組み、スムーズな業務運営に一定の改善効果を生み出してきたと考えている。

しかし、今回示された組織体制変更については、誰が誰に向けた改編なのか、誰が得をするのか、各センターのどの部署も改善されているとの印象は受けないが、組織体制変更を行うメリットと、ここまで組織改編を急ぐ必要性を説明頂きたい。

（局）

長引く水需要の低迷に加え、今般の電気料金の高騰や物価高により、当局の経営状況がさらに厳しい状況にあること、また一方で、手続きのオンライン化や料金支払い方法の拡充といった時代に即した新たなお客さまサービスを実現していくことも求められているため、今後デジタル化等による経費節減とともに、人件費の抑制を図る業務執行体制のスリム化・コンパクト化は、避けて通れないと考えている。

改訂版水道局経営戦略等に即して言うと、時代に即したお客さまサービスの提供を実現するために、引き続き、お客さまとのオンラインコミュニケーションの充実、料金等の支払方法の拡充、インターネットを通じたお客さまサービスに関する情報の周知に取り組むとともに、こうしたサービスの充実を図るためには、ICTの活用による経費の削減、業務の委託化及び見直しにより効率的に業務を行うことで職員数を削減し、人件費を抑制する必要がある。

現在、水道センターにおける営業業務は、お客さまサービス担当部長が所管しているが、一方で、職制上は水道センター統括担当部長のもとに位置付けられている。令和６年度以降の２課長・２代理体制を始め、今後も営業体制の効率化を強力に推進していくため、水道センターにおける営業部門を、職制上もお客さまサービス担当部長の所管するお客さまサービス課へと再編することとする。

（組合）

次に、課長代理の決裁権限が限定的になっていることでスムーズな業務運営の妨げになるのではないかと組合も危惧しているが、局の認識を聞かせて頂きたい。

（局）

課長代理は、基本的には課長を補佐する役割を担うため、原則決裁は課長まで回議す

ることになる。課長代理の専決事項は、軽易かつ定例的で、現場現状把握の優位性、即応性、効率性が顕著など、合理的な項目に限ることとなり、具体的には、職員の勤怠管理、支払証明書発行、当日収納金銭の金融機関払込関係業務、個人情報文書・記録媒体等の管理の項目で調整している。

ただし、課長代理の権限は軽易かつ定例的なものに限るものの、それぞれの現場における委託事業者の監督・指導、業務の進捗管理、現場での対応や問題解決など、専決事項にかかわらず広く課長代理が対応するものである。

また、その他の決裁などについても、課長又は課長代理が当該センターに定期的に赴き、モニタリングや決裁の確認をすることを想定しており、業務に遅延のないよう努めてまいりたい。

（組合）

決裁の流れも大きく変わり、特に緊急性のある業務に対して影響があると組合は考えている。

文書管理システムにおいて、課長・課長代理が不在の勤務地に電子併用決裁を回送することになるが、ただでさえ決裁の流れが滞りがちになっていることに加え、停水執行等の緊急性がある業務についてどのように対応していくのか局の考えを伺いたい。

（局）

令和4年度以降実施しているペーパーレス・ハンコレス化の取組により、多くの決裁業務でペーパーレス化が進んでいるが、お客さまからの申請書類等併用決裁とせざるを得ないものや、履行延期のような複写方式の紙決裁など依然としてペーパーレス化できないものが存在する。

併用決裁のうち、決裁を急ぐものについては、別添資料をPDF化し、課長まで電子決裁を回議し、別添資料管理票は起案者の勤務するセンター内で簿冊管理するなど、事務を適切かつ迅速に行う仕組みを導入することを想定している。

その他の併用決裁及び紙決裁は、課長又は課長代理が当該センターに定期的に赴き、モニタリングや決裁の確認をすることを想定しており、また、決裁の他、緊急に課長又は課長代理に相談すべき事項などは、現地に赴くほか電話やスカイプなどを活用し、緊密に連絡をとれる体制とするよう、業務に遅延のないよう努めてまいりたい。

（組合）

次期経営戦略期間である2028年から2038年までの間で、お客さまセンターを局施設とATCへ移転したうえで、お客さまサービス部門の業務を一元的に担う仮称お客さまサービスセンターを創設し、とあるが、具体的なイメージが浮かんでこない。想定される全体の職員数は示されているが、業務体制や勤務地はどうなるのか。現在何か決ま

っているなら教えて頂きたい。

(局)

2 センターの2 課長・2 代理体制、検針・計量審査及び料金徴収業務委託の効率化による減、更に営業所オンラインシステム再構築といった要員の減員を経て、お客さまサービスセンター（仮称）の職員数は約 40 名から約 50 名程度を想定している。しかしながら、現時点でお示しできるのは、令和 6 年度からの組織体制までであり、令和 7 年度以降の業務体制や勤務地などについては、目途が付き次第お示しする。

(組合)

お客さまサービス担当部長から直結する組織図になっているが、各センター・サテライトと庶務グループとの関係はどうか確認したい。

(局)

これまで、各センター営業担当については、各水道センター所長を所属長とし、その体制のもとに庶務関連業務は、センター庶務で担当していたが、組織体制の見直しにより、各センターの所属長はお客さまサービス課長となることから、周知の流れは一部変わることになるが、現時点では各センターの建物内における庶務担当業務は、従来どおり各センター庶務担当の範疇と考えている。

具体的には、サテライトを含む庁舎管理や、センター営業担当関連予算の積算事務についても、これまでどおりセンター庶務担当が事務を行う方向で調整しているが、センターの庶務事務の取り扱いの詳細については、引き続き調整していく。

(組合)

3 6 協定について、これまで所属長と確認してきたが、北部・西部水道センターについては日常的に課長が不在となるがどのような対応を考えているのか。適正な労働時間管理が可能なのか確認したい。

(局)

課長の主たる勤務地は、東部・南部であるが、当然、北部・西部にも定例的に出勤・勤務し、東部・南部と同様に、労働時間の管理や業務の進捗管理を行う。また、課長不在の場合、課長代理が課長を補完することにより、労働時間の管理については、問題ないと考えている。

(組合)

次に提案内容である体制見直しに伴う配置替え基準の取扱いについて伺う。まず、1

点目だが、課内異動暫定措置の説明で、前回の所属における勤務地への異動は原則不可との説明があったが、各水道センターの営業部門には、技能職員の人材活用に関する職員が配属されている。人材活用職員は、選考時に希望調査を受けて営業所業務に限る一般事務職場に配属することとなった経過があるが、人材活用職員の異動はどう考えるのか。

(局)

現在、水道センター営業部門に配属されている技能職員の人材活用に関する職員、いわゆる人材活用職員は、書記長からもあったように、営業所業務に限る一般事務職場に配属することとしていることから、人材活用職員については、前回の所属であったとしても、北部方面営業担当又は南部方面営業担当への異動を可能とする。

(組合)

営業部門の組織体系の見直しに伴う激変緩和措置についてであるが、課内異動暫定措置は令和6及び7年度のための2年間となっている。これから5年後・10年後を見据えた新たな業務体制を構築していくうえで、ベテラン職員が退職を迎えることで減少し現場経験がない職員が増えていくと想定される。労働組合としては全体的な業務の集約化が進むまでもう少し幅を持たせた方がよいと考えるが、局の考え方を聞かせてほしい。

(局)

課内異動の暫定措置については、あくまで組織体系の見直しに伴う激変緩和措置であることから、2年程度が適当であると考えている。

ベテラン職員が退職を迎えることによる職員の経験不足が想定されることについては、営業担当職員がこれまで培ってきた経験や知識・ノウハウは今後必要不可欠であり、できるだけマニュアル等の見える形で、継承していただきたいと考えている。

これまで職員が行ってきた現場を中心とした営業業務は、今後、システム再構築の折には委託業者が範囲を拡大して担っていくことも想定されるので、職員については、委託業者の品質向上を目指し、業者指導の面でこれまでの知識・経験を発揮していただくようお願いする。

また、業務に必要な情報等については、マニュアル等を充実させることにより、人事異動の際と同様、新旧担当者間で十分に引継ぎを行っていただくことで、支障なく業務を遂行していただけるものと考えており、ご協力をお願いする。

(組合)

課内異動暫定措置は最大4年間ですでに保留している年数を含むとなっているが、

現勤務地で1年保留されているならば、異動後は新勤務地で最大3年間の勤務との理解でよい。また、4分の1ルールにより3年で異動した場合も保留期間は最大4年間となるのか確認したい。

(局)

お見込みのとおりであり、1年、現勤務地で保留していた場合は、現東部から現北部のように課内異動をした場合は、新勤務地では最大3年間の勤務となる。

また、4分の1ルールにより、課内異動暫定措置により3年で異動した場合も保留期間は最大4年間となる。

(組合)

仮称お客さまサービスセンター設立後、お客さまサービス課と営業部門が一元化されると、次の異動先は営業関係の業務につけなくなるのか。また、今後最長で4年しか営業関係業務に関われない職員が業者指導・監督を行っていくこととなるが問題はないと考えているのか。

(局)

先ほどもご説明したところであるが、令和7年度以降の業務体制や勤務地などについては、具体的にお示しすることができないことから、仮称お客さまサービスセンター設立後のことについては、目途が付き次第お示しする。

また、職員のノウハウについては、営業担当職員がこれまで培ってきた経験や知識・ノウハウは今後も必要不可欠であり、できるだけマニュアル等の見える形で、継承していただきたいと考えている。

業務に必要な情報等については、マニュアル等を充実させることにより、人事異動の際と同様、新旧担当者間で十分に引継ぎを行っていただくことで、支障なく業務を遂行していただけるものと考えており、ご協力をお願いする。

(組合)

少し、細くなるが例示のパターンも踏まえながら何点か質問させて頂く。

例のA氏、令和6年度に課内異動暫定措置で北部方面営業担当の北部水道センター勤務地へ異動する場合、A氏について事前に面談等で異動対象であると認識していると思うが、例年通り4月中旬まで異動なのか課内異動暫定措置なのかは通知されないのか。また、このA氏は課内異動暫定措置により最大4年間の保留とあるが、次の異動は令和10年度の認識でよいのか。

(局)

課内異動暫定措置であっても、本人への通知は例年通り4月中旬となる。また、異動については、基本的には令和10年度の認識で良いが、あくまでも暫定的な保留であることから、これまでの人事異動と同様に本人の希望が無くても4分の1ルール等により異動はあり得る。

(組合)

では、令和6年度に北部方面営業担当の東部に残留し令和7年度に暫定措置で北部へ異動する場合、これをB氏とするが、令和5年度ですでに保留となっていて、令和6年度に暫定措置で北部へ異動した場合は、既に保留している年数を含み最大4年間であるため、3年後の令和9年度の異動となる認識でよいのか。

(局)

令和5年度の保留が1年である場合は、お見込みのとおり令和9年度の異動となる。

(組合)

このB氏が、令和7年度に南部方面営業担当へ異動する場合、令和11年度異動の際は2所属となっており、前所属の北部方面営業担当に戻ることができないため、営業部門以外への異動との認識でよいのか。営業部門に精通した人材が薄れていくのではないのか。

(局)

お見込みのとおり営業部門以外への異動となる。

また、職員のノウハウについては、繰り返しの回答となるが、営業担当職員がこれまで培ってきた経験や知識・ノウハウは今後必要不可欠であり、できるだけマニュアル等の見える形で、継承していただきたいと考えている。

(組合)

令和8年度以降の異動の場合をC氏とすれば、このC氏は、暫定措置終了後は、南部方面営業担当内で南から西、西から南のように所属長の判断で内部異動が行なわれる認識でよいのか。

(局)

暫定措置期間内に異動した者以外については、お見込みのとおりとなる。

(組合)

業務の集約化を進めるうえでスムーズな業務運営を目的とした考えであっても、4年、4分の1ルールの変動基準を無視した人事変動は行われないと理解してよいのか。

(局)

変動基準を無視した強引な人事変動は考えていない。

(組合)

只今、オンラインシステム再構築を契機とした営業部門の新たな業務体制についての組合側からの疑問について当局から説明を頂き、その後、局提案である営業部門の体制見直しに伴う配置替え基準の取扱いについて質し、内容とその考え方を確認し、一定の理解は組合として出来たと考える。

ただ、この間、センター内での業務体制の変更や業務を集約化していく中で、局と委託業者との間で調整しなければならない案件も多くあり、この時期での情報提供になると議論の期間が取れない。

今後はスムーズな業務運営となるよう早い段階での情報提供を局に要請しておく。

(組合)

それでは、提案内容については、労働組合として本日の交渉を持って了解させて頂く事とする。

最後に、業務効率化と人員体制の見直しについて、先に情報提供された料金関係業務の集約化に伴う人員見直しについては特に異論はないが、丁寧な職場への説明は必要である。

あえて言えば、集約化の全体像や進めている内容、スケジュール等の情報提供が後手になっていて、職場が混乱している状況も見受けられる。

具体には2センターに集約されることで、大部分が委託されている料金担当の仕事は、決裁の流れ等職員との関わりが大きく変更になり、それに関連する委託業者とのすり合わせ等、時間に余裕がない状況となっている。

この先、オンラインシステム再構築を勧めるにあたり料金業務に加え、未納整理や営業業務も集約化を進めることになるが、混乱する事のないよう職員の意見を早い段階で聞きながら進めてもらう事を私からも要請し交渉を終えたい。

(局)

営業部門の体制見直しに伴う配置替え基準の取扱いについて、ご了解いただきお礼申し上げます。

また、労働組合より要請いただいた情報提供についても、職場が混乱することのない

よう行ってまいりたい。

それでは、本日の交渉はこれで終了する。