神戸市オフタイム・ポリシー

勤務時間外の業務連絡に関するガイドライン

＜ハンドブック編＞

このハンドブックは、勤務時間外に業務連絡が発生した事例を基に、具体的なケース（私用連絡ツールの利用を想定）を整理するものです。

各所属においては、ガイドラインの趣旨に反しない範囲で、職場の実情に応じて必要なケースを追加することができます。

2026 年 10 月策定

目 次

第１章　具体的なケース

１．災害発生時の対応連絡 3

２．施設・設備・工事等の事故対応 4

３．業務システム・オンライン申請等の障害に関する連絡 5

４．個人情報を含む書類等の紛失、誤送付等に関する連絡 6

５．イベント中止・変更等に伴う連絡 7

６．イベント実施状況に関する共有連絡（関係者以外を含む場合） 8

７．翌勤務日の業務指示 9

８．翌勤務日の勤務開始前までに対応が必要な業務に関する連絡 10

９．業務に関するニュース等の共有連絡 11

10．急な休暇取得等に関する連絡 12

11．急な休暇取得に伴う引継ぎ連絡 13

12．休暇又は勤務時間外で不在の上司・担当者に対する確認・相談 14

13．休暇又は勤務時間外で不在の上司・担当者に対する報告 15

14．長期で不在にしている職員に対する確認・庶務連絡 16

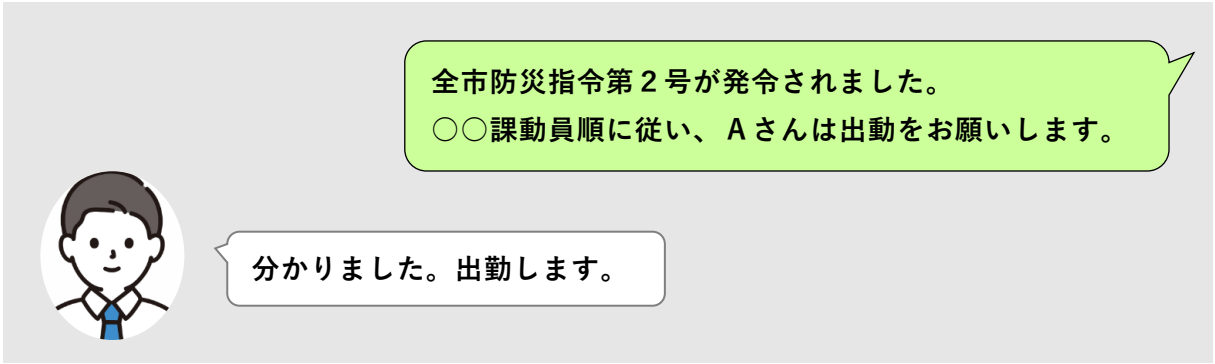
第２章　勤務時間外の業務連絡を減らすための工夫 17

第３章　職場内ルール 18

１．災害発生時の対応連絡

【連絡内容】

防災指令の発令時又は発令が見込まれる場合において、職員の配備等に備えるための連絡



【判定】

○:「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

防災指令の発令により職員の配備が必要となる場合や災害発生のおそれがあり、防災指令の発令や職員配備が見込まれる場合には、「緊急時の連絡」として、勤務時間外であっても必要な連絡を行うことができます。

【ポイント】

災害発生時又は災害発生のおそれがある場合は、市民の安全確保、被害拡大防止、災害対応体制の確保のため、勤務時間外であっても速やかな職員配備が必要となることがあります。

防災指令の発令後の配備連絡だけでなく、発令や配備が見込まれる段階で行う待機依頼、状況確認、参集準備等の連絡についても、次の勤務開始を待つことができないため、「緊急時の連絡」に該当します。

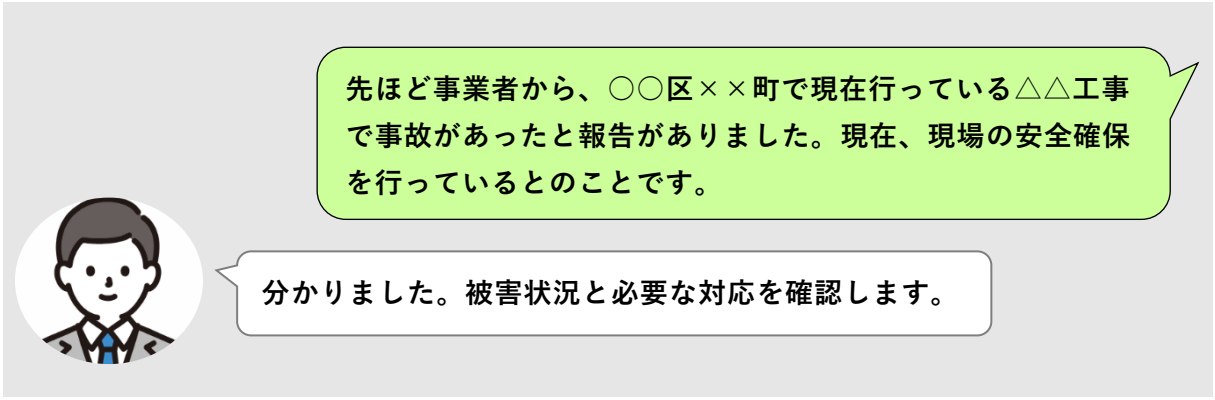
ただし、連絡内容は災害対応に必要な範囲にとどめ、通常業務に関する連絡や不要な情報共有は含めないようにします。

なお、台風の接近等をあらかじめ予測できる場合は、週休日・休日を迎える前に、動員順、配備先、連絡方法等を確認・共有し、勤務時間外に新たな確認や調整が生じないよう備えることが重要です。

２．施設・設備・工事等の事故対応

【連絡内容】

休日又は勤務時間外に施設・設備・工事現場等において事故、異常、故障その他のトラブルが発生し、安全確保、被害拡大防止、関係者・利用者対応、勤務体制確保等のため、速やかな確認又は対応が必要な場合の連絡



【判定】

△：条件によっては「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

休日又は勤務時間外に施設･設備･工事等の事故が発生した場合で、人的被害、利用者・市民等への影響、被害拡大のおそれ、関係機関・事業者対応等のため、次の勤務開始前までに確認又は対応が必要なときは、「緊急時の連絡」として必要最小限の連絡を行うことができます。

ただし、既に必要な応急対応が完了しており、翌勤務時間内の確認又は報告で足りる場合は、「緊急時の連絡」には該当しません。

【ポイント】

事故等の内容によっては、安全確保や被害拡大防止のため、勤務時間外であっても速やかな確認又は対応が必要となる場合があります。

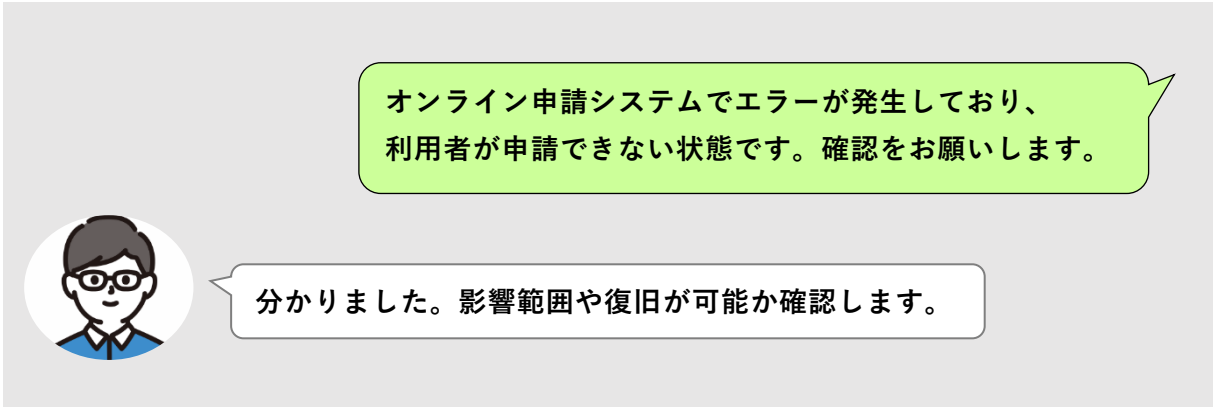
一方で、軽微な不具合や、現場で対応済みの報告等、翌勤務時間内の確認で足りるものについては、勤務時間外に連絡する必要はありません。連絡を行う場合も、対象者と内容は必要最小限にとどめます（システムからの自動送信も同様）。

なお、「緊急時の連絡」に該当するか判断に迷う場合は上司等に相談するとともに、特定の職員に緊急時の連絡や対応が集中しないよう、複数人で対応する体制とする等、業務の平準化を図り、一人ひとりの負担を軽減することも重要です。

３．業務システム・オンライン申請等の障害に関する連絡

【連絡内容】

休日又は勤務時間外に、業務システム、オンライン申請、施設利用システム等の障害や不具合が判明した場合の連絡



【判定】

△：条件によっては「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

システム障害等により、直ちに復旧、代替対応、利用者への周知、関係部署・事業者との調整等が必要となる場合は、「緊急時の連絡」として必要最小限の連絡を行うことができます。

ただし、障害の影響が限定的であり、翌勤務時間内の確認又は対応で支障がない場合は、「緊急時の連絡」には該当しません。

連絡を行う場合は、障害の内容、影響範囲、利用者への影響、必要な対応、関係事業者への連絡の要否等を簡潔に共有します。

【ポイント】

業務システムやオンライン申請等の障害は、市民サービス、窓口対応、施設利用等に影響を及ぼす場合があります。

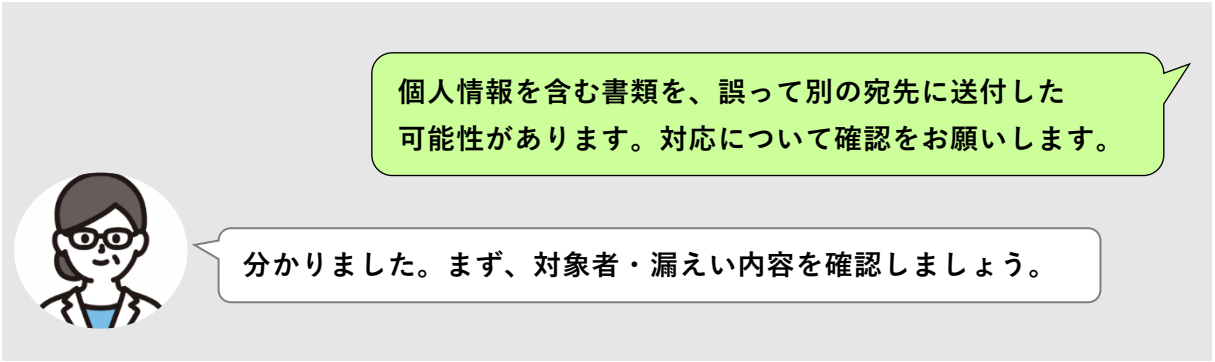
翌勤務開始時点で利用者対応に支障が生じる場合や、事前に代替対応を準備する必要がある場合は、勤務時間外であっても連絡が必要となることがあります。

一方で、軽微な不具合や、翌勤務時間内に確認すれば足りるものについては、勤務時間外に連絡する必要はありません。

４．個人情報を含む書類等の紛失、誤送付等に関する連絡

【連絡内容】

休日又は勤務時間外に、個人情報等を含む書類、USB メモリ、端末等の紛失、誤送付、誤交付、置き忘れ等が判明した場合の連絡



【判定】

〇：「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

個人情報の漏えい又は漏えいのおそれがあり、被害拡大防止、回収、関係部署への報告、相手方への連絡等を次の勤務開始前までに行う必要がある場合は、「緊急時の連絡」として必要最小限の連絡を行うことができます。

連絡を行う場合は、個人情報を含むため、公用連絡ツールを利用することを基本とし、私用連絡ツールで詳細な内容を送信しないよう留意します。

【ポイント】

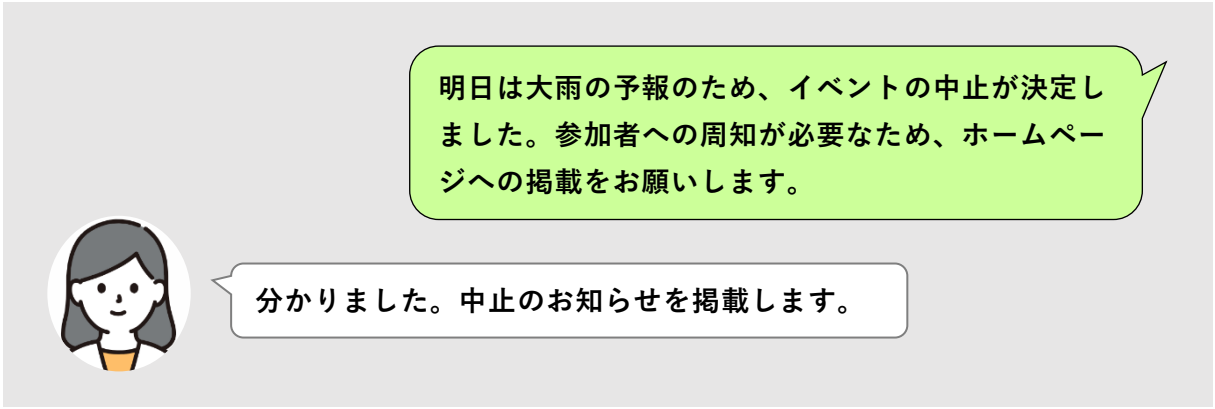
個人情報を含む書類等の紛失、誤送付、誤交付等が判明した場合は、被害拡大防止や回収等のため、勤務時間外であっても速やかな確認又は対応が必要です。

連絡を行う場合は、対象者、発生状況、個人情報の内容、回収可能性、必要な初動対応等、対応に必要な範囲にとどめます。

５．イベント中止・変更等に伴う連絡

【連絡内容】

休日又は勤務時間外に、天候・災害・事故その他の事情により、翌日又は直近に実施予定のイベントの中止・延期・実施方法の変更等が決定し、参加者・関係者・事業者等への周知やホームページ掲載等の対応が必要となった場合の連絡



【判定】

〇：「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

翌勤務時間内の連絡では、参加者・関係者・事業者等への周知や必要な対応が間に合わない場合は、「緊急時の連絡」として、勤務時間外であっても必要最小限の連絡を行うことができます。

連絡内容は、イベントの中止・延期・変更の内容、周知方法、対応期限、担当者等、直ちに必要な事項に限ります。

【ポイント】

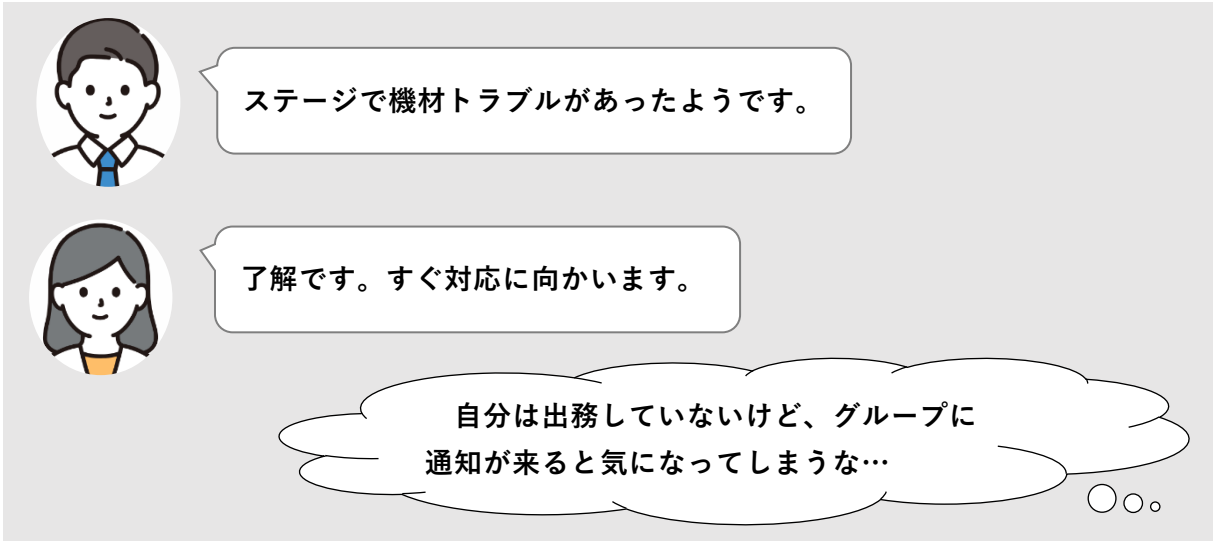
イベントの中止、延期、実施方法の変更等について、翌勤務時の連絡では参加者や関係者への周知が間に合わない場合は、業務の性質上、勤務時間外の連絡がやむを得ないものとして「緊急時の連絡」に該当します。

ただし、連絡は周知や初動対応に必要な範囲に限り、通常の準備作業、資料修正、詳細な打合せ等を勤務時間外に行うことを求めるものではありません。

６．イベント実施状況に関する共有連絡（関係者以外を含む場合）

【連絡内容】

休日に実施するイベントについて、普段使っている所属のグループチャット等（関係者以外を含む）で、イベントの進行状況、来場者対応、関係者の到着予定、現場対応等について共有する場合の連絡



【判定】

出務職員間の共有　○：勤務時間中の業務連絡として可能です。

出務職員以外への共有　×：「緊急時の連絡」に該当しません。

【取扱い】

休日に勤務を命じられ、イベントに出務している職員間では、イベント運営に必要な連絡を行うことができます。

ただし、連絡は出務している職員や対応が必要な職員に限り、出務していない職員を含む所属全体のグループチャット等での共有は避けます。

【ポイント】

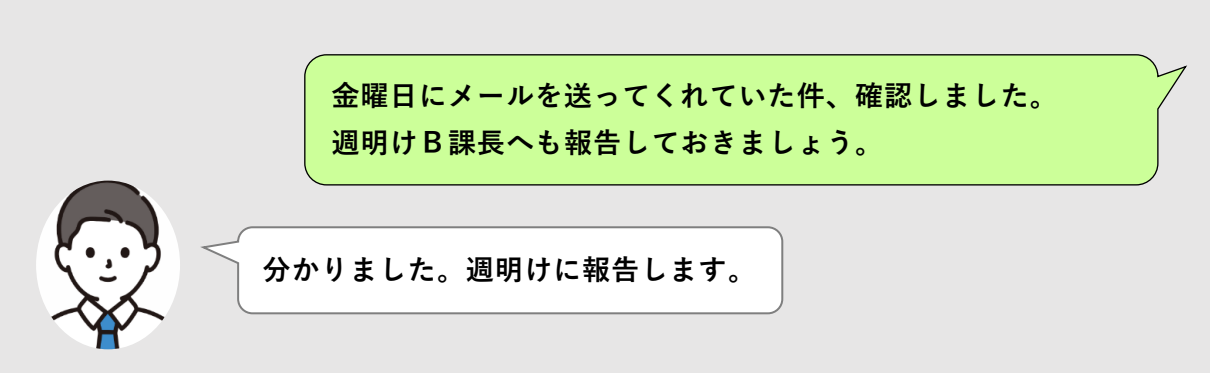
出務していない職員を含むグループチャット等で連絡すると、休日中の職員が業務情報に接し、確認や返信を求められていると感じる場合があります。

そのため、イベント実施状況の共有は、出務者や対応が必要な職員に限定し、私用連絡ツールで所属全体に共有することは避けます。

７．翌勤務日の業務指示

【連絡内容】

休日・休暇中又は勤務時間外に、上司が部下に対して、翌勤務日以降に対応すれば足りる業務指示等を行う場合の連絡



【判定】

✕：「緊急時の連絡」に該当しません。

【取扱い】

翌勤務日以降に対応すれば足りる業務指示等については、次の勤務時間内に行います。

上司が公用連絡ツールで連絡を行う場合であっても、部下に勤務時間外の確認、返信又は対応を求めるものではないことを明確にし、相手方の次の勤務時間内の確認を前提とします。

【ポイント】

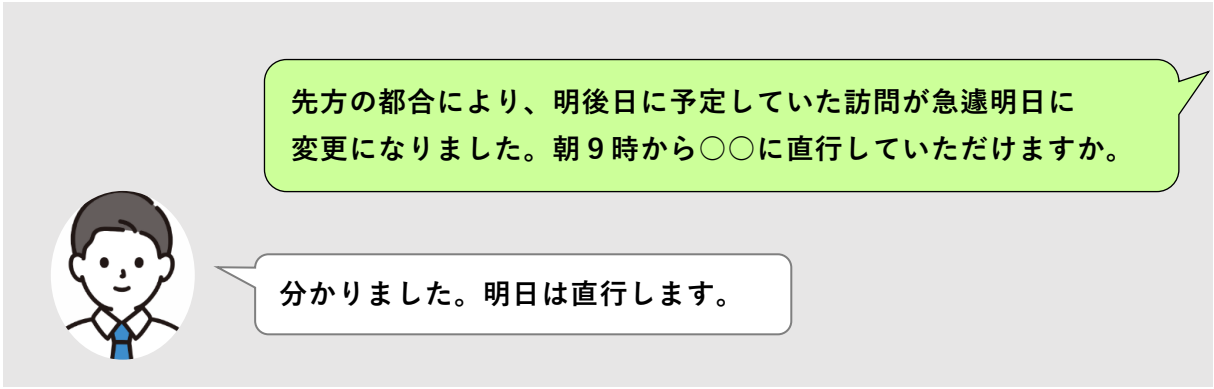
休日又は勤務時間外に上司から部下へ業務指示を行うと、たとえ「週明けでよい」「返信不要」と記載していても、受け手が勤務時間外に確認や返信を求められていると感じ、心理的負担になる場合があります。

そのため、翌勤務日以降の対応で足りる内容については、次の勤務時間内に指示することを基本とします。

８．翌勤務日の勤務開始前までに対応が必要な業務に関する連絡

【連絡内容】

休日・休暇中又は勤務時間外の職員や関係者等に対して、翌勤務日の勤務開始前までに対応が必要な業務がある場合の連絡



【判定】

○:「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

翌勤務日の勤務開始前までに職員や関係者等の確認又は行動が必要であり、勤務時間内の連絡では対応が間に合わない場合は、「緊急時の連絡」として、勤務時間外であっても必要最小限の連絡を行うことができます。

ただし、連絡内容は、勤務場所、集合時刻、対応内容、必要な持参物等、翌勤務日の朝からの対応に必要な事項に限ります。

通常業務の詳細な指示、資料作成、事前準備作業、長時間のやり取り等を勤務時間外に求めることは避けます。

【ポイント】

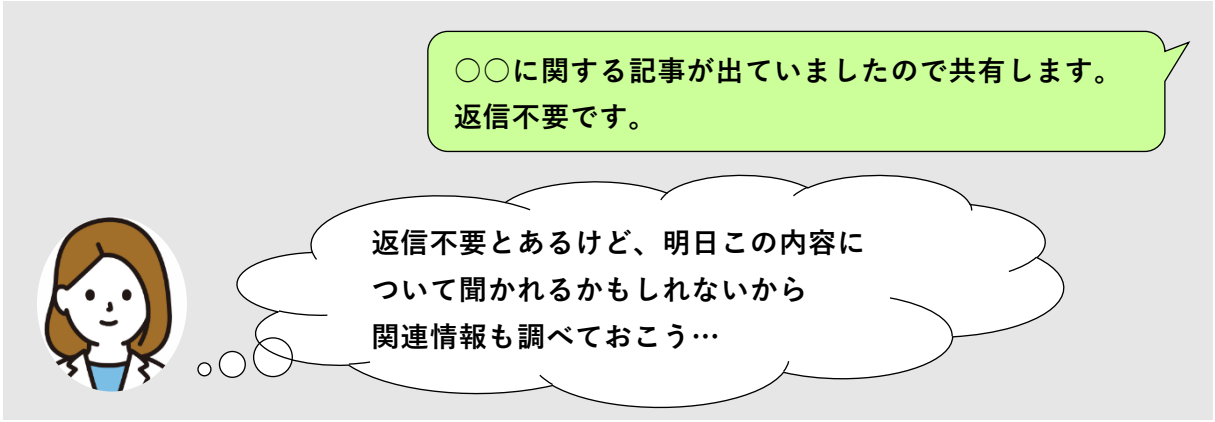
具体的な例として、翌勤務日の朝から直行、勤務場所の変更、集合時刻の変更、必要な服装等についての連絡が想定されます。

一方で、翌勤務日の勤務時間内に確認すれば足りる業務指示や、出勤後に対応できる通常業務の連絡は、「緊急時の連絡」には該当しません。

９．業務に関するニュース等の共有連絡

【連絡内容】

休日・休暇中又は勤務時間外に、業務に関するニュース、記事、SNS、行事報告等を共有する場合の連絡



【判定】

✕：原則として「緊急時の連絡」に該当しません。

【取扱い】

翌勤務日以降に対応すれば足りるニュース・記事等の共有については、次の勤務時間内に行います。

送り手が公用連絡ツールで連絡を行う場合であっても、受け手に勤務時間外の確認、返信又は対応を求めるものではないことを明確にし、受け手の次の勤務時間内の確認を前提とします。

【ポイント】

業務に関連するニュースや記事等の共有であっても、次の勤務開始までに相手方の確認や行動が必要でない場合は、「緊急時の連絡」には該当しません。

休日又は勤務時間外にニュース等を共有すると、たとえ「参考まで」「返信不要」と記載していても、受け手が「事前に確認しておく必要がある」「関連情報を調べておかなければならない」と感じ、心理的負担につながる場合があります。

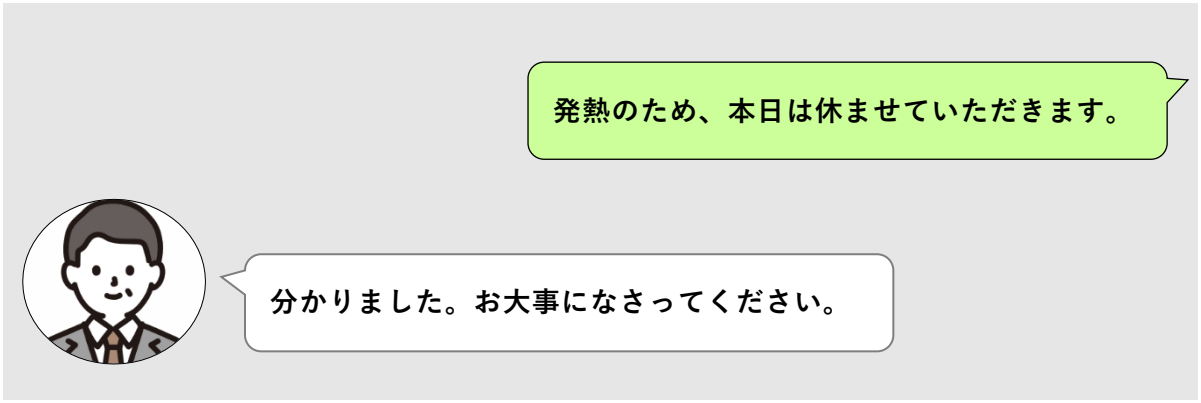
そのため、翌勤務日以降の確認で足りる情報共有については、次の勤務時間内に行うことを基本とします。

なお、ニュース等の内容が災害、事故、感染症、業務に重大な影響を及ぼすおそれがあり、次の勤務開始前までに相手方の確認又は行動が必要となる場合は、内容に応じて「緊急時の連絡」に該当するか判断します。

10. 急な休暇取得等に関する連絡

【連絡内容】

自身や家族の体調不良等による急な休暇取得や、通勤で利用する公共交通機関の遅延等により、始業時刻までに勤務を開始することが困難となった場合の上司等への連絡



【判定】

〇:「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

勤務時間外であっても、職員本人から上司等へ必要な連絡を行うことができます。

【ポイント】

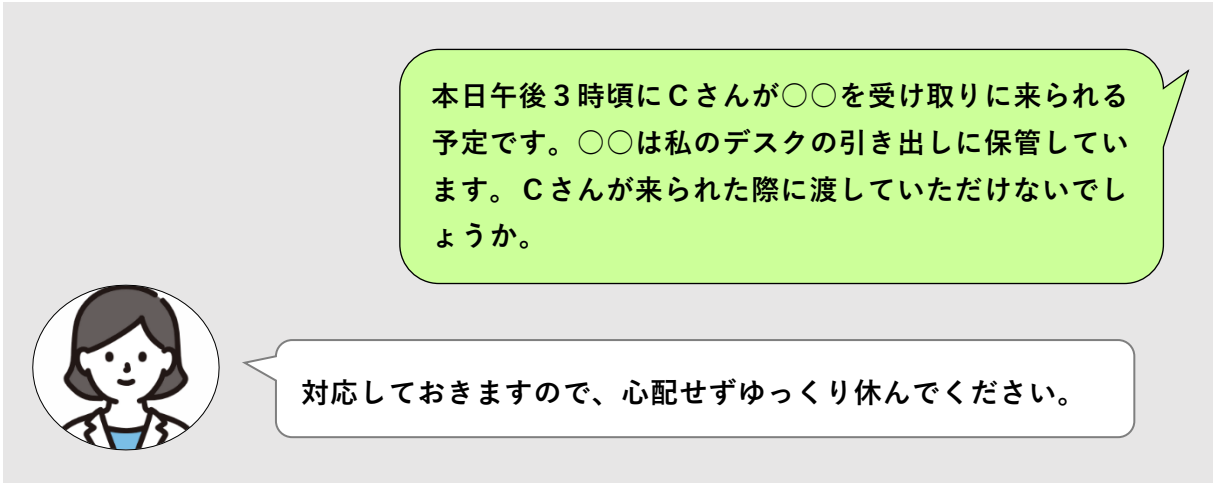
職場の勤怠管理のため、始業時刻までに勤務を開始することが困難である場合は事前に上司等へ連絡する必要があります。

また、休暇取得等の連絡に併せて、必要に応じて、可能な範囲で当日の業務や緊急案件の引継ぎを行います（次ページ参照）。

11. 急な休暇取得に伴う引継ぎ連絡

【連絡内容】

体調不良等により急な休暇取得をすることになった場合において、当日に予定されている来客対応、期限のある対応等について、他の職員に対応を引き継ぐ必要がある場合の連絡



【判定】

○:「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

勤務時間外であっても、職員本人から上司や対応を引き継ぐ職員へ必要な連絡を行うことができます。

ただし、業務情報や個人情報が含まれる場合は、情報セキュリティの観点から、原則として公用連絡ツールを利用し、私用連絡ツールでの詳細なやり取りは避けます。

【ポイント】

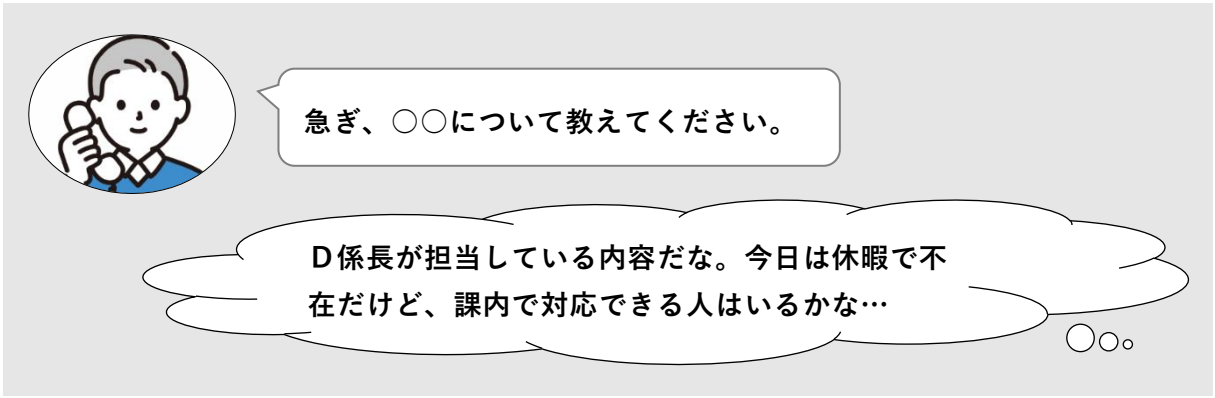
急な休暇取得等に伴い、当日の来客対応や期限のある対応等を他の職員へ引き継ぐ必要がある場合は、休暇取得等の連絡と併せて引継ぎ事項を連絡することができます。この場合、引継ぎ連絡のみを勤務時間開始まで待って改めて行う必要はありません。

なお、計画的に休暇を取得する場合で、休暇中に突発的な対応等が生じる可能性があるときは、あらかじめ他の職員へ必要な事項を引き継いでおくことで、勤務時間外の業務連絡を未然に防ぐことが重要です。

12. 休暇又は勤務時間外で不在の上司・担当者に対する確認・相談

【連絡内容】

他の所属や事業者等から、休暇中又は勤務時間外の職員が担当する業務について急ぎの依頼や確認があった場合に確認又は相談する連絡



【判定】

△：条件によっては「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

①他の所属や事業者等から連絡を受けた職員は、まず、休暇中又は勤務時間外の職員以外に、依頼に対応できる職員が所属内にいないか確認します。

②所属内で対応できる職員がいない場合は、連絡元に対し、当日中又は次の勤務開始前までに対応が必要なのか確認します。

③当日中又は次の勤務開始前までに対応が必要な場合は、「緊急時の連絡」に該当するものとして、休暇中の職員へ連絡を行うことができます。

※①又は②により対応が完了した場合や、次の勤務時間内の対応で問題ない場合は、休暇中又は勤務時間外の職員への連絡は行わず、情報共有は勤務時間内に行います。

【ポイント】

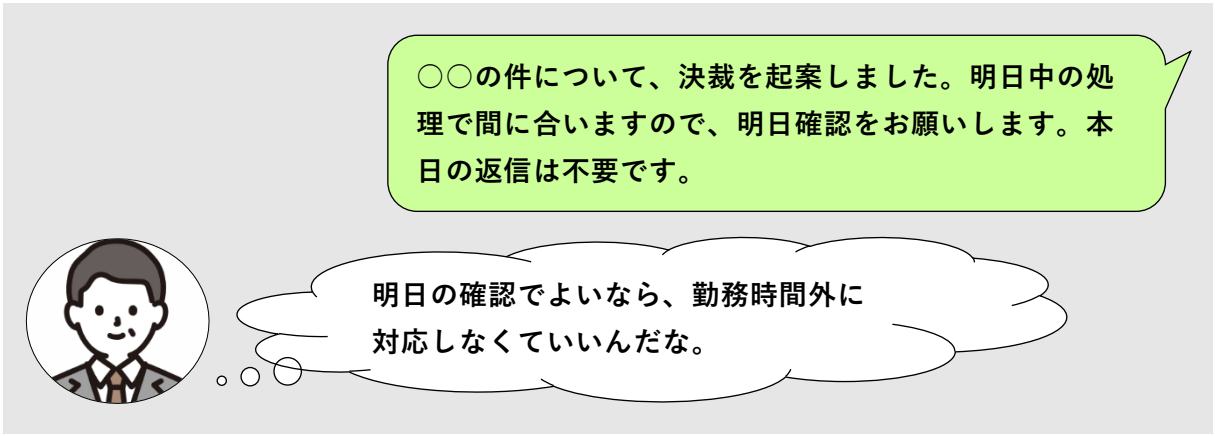
担当者が不在である場合は、まず所属内の他の職員、共有資料、引継ぎ記録等により対応できないか確認します。その上で、当日中又は次の勤務開始前までに対応しなければ具体的な支障が生じ、かつ、本人でなければ確認できない場合に限り、必要最小限の確認を行うことができます。

なお、次の勤務時間内の対応で足りる情報共有は、「緊急時の連絡」には該当しません。

13. 休暇又は勤務時間外で不在の上司・担当者に対する報告

【連絡内容】

上司が休暇中又は勤務時間外で不在の際に、翌勤務日に確認・決裁すれば足りる内容を起案した場合や、勤務時間外の担当者に代わって対応した業務について報告する連絡



【判定】

✕:「緊急時の連絡」に該当しません。

【取扱い】

次の勤務時間内に上司又は担当者へ報告します。

ただし、送り手が時間外勤務中である場合は、公用連絡ツールを利用して、上司や担当者が次の勤務時間内に確認することを前提とした報告・記録を行うことはできます。

【ポイント】

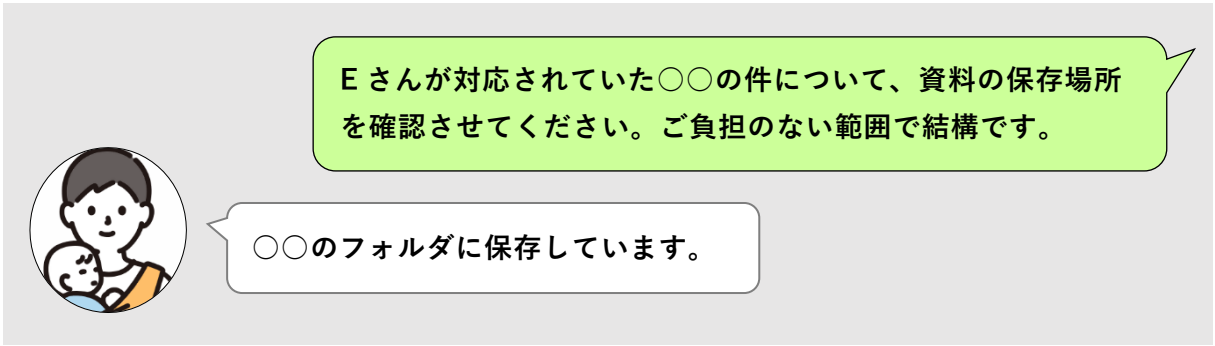
次の勤務開始までに相手に対応してもらう必要がある内容ではない場合、「緊急時の連絡」には該当しません。

送り手が時間外勤務中に公用連絡ツールを利用した連絡を行う場合、上司や担当者に勤務時間外の確認や返信を求めるものではありません。

14. 長期で不在にしている職員に対する確認・庶務連絡

【連絡内容】

育児休業等のため長期で不在にしている職員のみが把握している内容について確認が必要となった場合や庶務に関する連絡が必要となった場合の連絡



【判定】

△：条件によっては「緊急時の連絡」に該当します。

【取扱い】

①長期で不在にしている職員への連絡は、原則として行えません。まずは、所属内の他の職員、引継ぎ資料等により確認・対応できないか確認します。

②復帰前に本人への確認又は本人対応が必要であり、これを行わなければ業務や服務上の支障が生じる場合、「緊急時の連絡」に該当するものとして連絡を行うことができます。ただし、休業・休職等の趣旨を損なわないよう配慮し、必要最小限の連絡とします。

③復帰後の確認・対応で支障がないものは「緊急時の連絡」に該当しません。

【ポイント】

不在期間中に確認が必要となることを避けるため、長期不在となる前に担当業務、資料の保存場所、進捗状況、関係者との調整状況等について、可能な範囲で引継ぎを行うことが重要です。

服務管理、給与・福利厚生、各種申請等の庶務に関する連絡についても、復帰後の手続で足りるものは復帰後に行います。

同様の連絡が繰り返し発生する場合は、業務の属人化や引継ぎ方法に課題がある可能性があるため、所属内で改善を検討します。

なお、長期で不在にしている職員に対して、本人の意向に沿って、緊急時の連絡以外の情報共有等を行っても差し支えありません。

第２章　勤務時間外の業務連絡を減らすための工夫

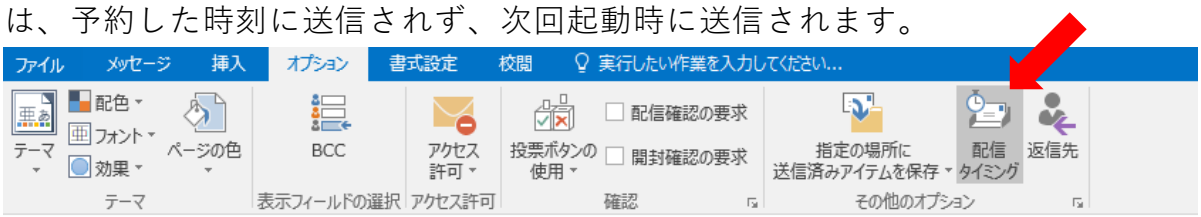
①備忘メールの活用

翌勤務日の連絡でも支障がない業務指示や情報共有すべき事項が発生した場合は、原則として翌勤務日に連絡してください。備忘のためには、自身の公用メールアドレス（～@city.kobe.lg.jp）宛てにメールを送付する方法も活用しましょう。

②予約送信の活用

翌勤務日の勤務開始後すぐに送信したい場合は、メールの予約送信機能を活用しましょう。

（注意）PC がシャットダウンやスリープ状態で Outlook が起動していない場合は、予約した時刻に送信されず、次回起動時に送信されます。



手順：メール作成画面の「オプション」タブから「配信タイミング」を選択

※上記①②が困難で、やむを得ず勤務時間外に業務連絡する場合の配慮

休暇や出張等により翌日以降に連絡が難しい場合は、勤務時間外の確認や返信を求めるものではないことをメール本文に記載した上で送付しましょう。

（記載例）

本メールについての勤務時間外の対応は不要ですので、返信は勤務時間内の都合の良いときにお願いします。

③職場内での情報共有

特定の職員のみが情報を把握している状態を避けるため、日頃から職場内で情報共有を行うことが重要です。引継ぎやマニュアルを充実させるほか、作業状況の見える化や資料保存ルールの明確化等に取り組み、担当者が不在の場合でも対応できる職場環境を整えましょう。

④職場内でのルール作成

職場内で発生し得る緊急時の連絡について、共通認識を持つことが重要です。必要に応じて、各職場の業務実態に応じた個別のルール（第３章参照）の作成を検討しましょう。

第３章　職場内ルール

このページは、本ハンドブックに記載されたケースに当てはまらない事例について、各所属の実情に応じた連絡方針を整理するためのものです。

ガイドラインの趣旨を踏まえ、勤務時間外の業務連絡を必要最小限とすることを基本としてください。

判断に迷う場合は、翌勤務時間内で対応できないか、他の職員や共有資料で代替できないか、本人への確認が不可欠かを確認しましょう。グループチャット等を活用する際は、連絡内容に応じて共有範囲を適切に設定し、対応や確認が不要な職員を含めないよう留意しましょう。

また、必要に応じて、所属内だけでなく業務上関係する部署等との連絡方法や連絡体制についても事前に認識を共有しておきましょう。

No.	連絡内容	連絡方針	備考
例	平日夜間や休日に食中毒が疑われる事案が生じた場合 ・検体搬入の連絡を受けた職員が検査担当職員及び管理職に連絡する。 ・連絡内容は、事案概要、搬入予定時刻及び検査項目等とする。	市民の人命・健康に関わる重大事項であり、健康被害の拡大防止の観点から「緊急時の連絡」に該当する。 検査体制の確保に必要な範囲で検査担当職員及び管理職に対し、メッセージアプリや電話により連絡を行う。	・検査内容によっては、関係部署の対応に影響する場合があるため、速やかに連絡する。 ・専門知識の継承や研修等により専門的な判断ができる職員の育成を進め、特定職員への負担集中や勤務時間外の連絡の低減を図る。
1			
2			
3			

＜各項目の記入事項例＞

連絡内容：どのような場面で、誰に、何を連絡するのか

連絡方針：「緊急時の連絡」に該当するか、連絡する場合の条件、手段

備考：注意点、代替方法、今後の改善点