2026年11月　5日

神戸市北区長
三木　由美子　様
神戸市北神担当区長
山本　圭一　様

神戸市職員労働組合
北支部長　小林　学

2027年度　勤務労働環境改善に関する要望

日ごろは、職員の福利厚生・勤務条件の向上にご尽力をいただいておりますことを感謝申し上げます。

北支部では、職場懇談会をほぼ全ての職場で開催し、率直な組合員の意見集約を行ってきました。

組合員の減少に伴い、職場や年齢を超えた交流が限られたメンバーになり、なかなか思うようにいかなくなった結果、仕事に関しても「風通し」という点で、若干影響が出ているように感じられます。「風通しのよい職場」というのは、職員同士が自由に意見を言えること、仕事の進捗状況や課題が職場で共有でき、職員の仕事のスキル向上につながることであると感じています。

また昨今、自治体職場での「カスタマーハラスメント」が取り上げられており、ネットで晒され、誹謗中傷を受けるという事案が多く散見され、職場はもとより、私生活にも影響を及ぼすのではと恐怖に感じている職員も少なくありません。不安を感じる職員の声も年々増えている状況です。

職員が元気で働きがいをもってイキイキと働き続け、後に続く若い人たちが希望をもって働き続けることが出来るよう、職場環境を整え、継承していくことが大切ではないかと感じております。

さて、以下の通り2027年度要望を取りまとめましたので、提出いたします。

より身近な区役所が、困難な状況の中でも市民生活を守り、市民から信頼される行政の核としての機能を充実させ、また職員が安心して健康で働き続けられることが重要であると考えていますので、真摯に受け止めていただき、実現・改善に向けて努力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

1. 保険年金医療課では、「事務センター」の集約が進められ、区役所の人員が削減されました。しかし、窓口応対や電話応対は区役所に残ったままで、経験年数も浅い職員が多く、現状でも限界に近い体制で窓口業務を行っている職場では、大変な状況です。職場では、「もっと職場の意見を聞いてほしい」という意見が出されています。集約化によって、現場職員のスキル低下を危ぶむ声も出ています。いくら電子証明や郵送申請を進めても電話で対応や窓口応対はなくなりません。もっと職場の意見を丁寧に聞きながら事務量の削減を図っていただきたい。
2. 総合コールセンターと併せて区役所代表交換が外部委託され数年が経ちますが、電話交換業務に職員が振り回される状況がいまだ続いています。各職場からは単純な繋ぎ間違いや市民からの問い合わせの内容把握が十分でないための繋ぎ間違いが多いとの指摘が多数寄せられています。電話交換のスキルアップにも繋がるように、代表電話から繋がれた電話を、もう一度、代表電話にコールバックできる等改善をしていただきたい。

3. マイナンバーカードの普及に伴い、市民が区役所に来なくても手続きができるよう国や市に働きかけること。暗証番号の再設定については各自のパソコンでできるよう国に要望していただきたい。またマイナンバーのコールセンターが開設されているが、つながらないことが多く、区役所に直接架電される市民が多い。コールセンターを充実してほしい。また、区役所への架電の段階で、コールセンターへの案内を促してほしい。

   マイナンバーの係は会計年度職員が中心になって担っていますが、免許証一体化や、カードの特急発行、海外継続利用等新制度が矢継ぎ早に実施され、今年は在留カード等の一体化も実施され、業務がどんどん複雑になっています。また、普及率が高まり、カードの更新業務や券面更新業務も増える一方です。今後の業務量を類推した上で、正規職員の配置も含めて適切な人員配置に努めること。

4. 定年延長職員、会計年度職員、再任用職員の労働条件を改善すること。会計年度職員については、①以前のような職員証を交付すること②夏季休暇について会計年度の特定事務職員は半日単位での取得ができないため、時間休暇で取得できる運用としてほしい。

   再任用職員については、①一時金の支給月数について職員と同様にすること。②扶養手当や住宅手当について職員と同様にすること。特に高齢期雇用について必要な情報提供・制度の周知を実施し、高齢期雇用である事を考慮した公平で適切な人事配置・業務分担に努めること。

5. 災害時の避難の開設・運営の責任は区が担い続ける一方で、度重なる減員で区の職員は減少しており、避難所の運営が困難になっていることは明らかです。会計年度職員も防災体制に組み込まなくては回らない状況になっており、それぞれの家庭状況もある中でなかなか厳しい状況です。選挙事務に関しても、区の人員だけで選挙事務の体制を確保する、投票所ごとの知識・経験を継承していくことには限界が来ています。市として責任ある対応が取れる体制を構築すること。

   また、防災指令発令時には、木曜日の時間延長については、中止とすること（商業施設では、前日から時間短縮や閉鎖などのＰＲがある）。事前に災害が予測され交通機関の運休などが見込まれる場合には、職場体制について速やかに職員に告知し、市民へのＰＲも含め早めにホームページなどで知らせること。

6. 各種システムの変更により、職場は混乱し、負担が蓄積している。全市的なシステムの標準化も進められているが、システムの使い勝手は、勤務労働環境と切り離すことは出来ない。本庁任せではなく、区役所現場の意見を聞き使い勝手の良いシステムとなるよう改善すること。

7. カスタマーハラスメント対策として、名札の着用や本名の使用を考えるなど、職員が安心して働けるようにすること。職場組織を上げて対応する事。

8. 通勤手当における交通用具利用者の勤務不便公署の認定について、「勤務公署から最寄り駅までの距離が２㎞以上ある公署」との規定について、公共交通機関の本数など実態に見合ったものにすること。また、ガソリンの高騰に伴い実態に見合った手当とすること。

9. 各出張所について、築年数がかなり経過していることから老朽化が進んでいる。さらに感染症発生時の拡大防止のため、トイレの手洗い所についても自動栓にするなど改善すること。職員の意見を聞き市民にとっても安心できる庁舎となるよう改善すること。

10. 北神区役所も度重なるレイアウト変更により、マイナンバー班と市民班が離れてしまい、仕事の連携がうまくいっていない状況があるので改善して欲しい。
    保健福祉部はワンフロアーになり連携はよくなったが、大変手狭になった。収納書庫や収納倉庫が不足しているため確保する事。
11. 自立支援医療や難病の事務では加入保険の確認が必要となるが、マイナンバー保険になって、確認業務に大変苦労している。マイナポータルの説明や、マイナンバー照会に時間がかかり負担がふえている。簡単に照会できるよう病院にあるような機械の導入をして欲しい。
12. 病気休職等により、職員が不足している職場では、他の職員の負担が大きくなっており、改善を行うこと。複数の職員が産休・育休・高齢者部分休業を取得している職場でも同様に他の職員への負担が大きくなるので改善を行うこと。
    同様に、育児短時間勤務・部分休業の取得が重なった職場では、朝・夕の時間帯のフルタイム職員の負担が大きくなっているためこれを改善すること。
13. 窓口受付時間の短縮が決定されたが、外線電話についても窓口受付時間内の対応とすること。
14. 人事異動サイクルの早期化により、各職場共に経験豊富な職員、やっと一人前に育った中堅職員が流出しています。残された職員にとっても、新しく配属される職員にとっても、それぞれの負担は増えていく一方です。在籍年数のルールありきの人事異動ではなく、適材適所で職員が安心して働き続けられる人員配置をなるよう改善すること。
15. 各職場の意見や要望、市職労の要求について真摯に受け止め、前向きに検討すること。