

# 令和 6 年度 総務委員会行政視察報告

[参加委員]

委員長 山見敏雄

副委員長 大來尚順

委員 原 真也、植野伸一、冨田正朗、野村幹男、村上満典、大田たける

## 記

### 1 視察月日

令和 6 年 11 月 13 日（水）～ 11 月 15 日（金）

### 2 視察先及び視察事項

（1）三重県津市

「機動的救急隊「M.O.A」の運用と消防職員の働き方改革について」

（2）三重県いなべ市

「シビックコア棟、にぎわいの森の利活用について」

（3）大阪府寝屋川市

「働き方改革の実現に向けた取組について」

### 3 視察目的

#### （1）機動的救急隊「M.O.A」の運用と消防職員の働き方改革について

様々な要因により増大する救急需要や、地理的要因から生じる救急活動時の諸課題を解決していくため、先進的な取組事例について調査研究する。

また、消防活動の充実強化につながる消防職員の働き方改革について、参考となる取組を調査研究する。

#### （2）シビックコア棟、にぎわいの森の利活用について

令和 7 年度から始まる本庁舎周辺の市民交流棟及び公園広場等の整備により、本庁舎周辺一帯が市民交流・地域活動の拠点として、効果的な公共空間の創出等につながるよう、先進的な取組について調査研究する。

#### （3）働き方改革の実現に向けた取組について

職員の柔軟な働き方を推進し、働き方の改革による生産性の向上や質の高い市民サービスの提供につなげるため、先進事例の効果や課題について調査研究する。

## 4 視察概要

### (1) 機動的救急隊「M.O.A」の運用と消防職員の働き方改革について

津市では、高齢化の進展や生活環境の変化等による救急需要の増加や、市民の多様化する救急業務のニーズ等の諸課題に対応するため、救急空白地域の解消を目的とした機動的救急隊「M.O.A（モア）」の導入や、負担増となりやすい消防職員の体制構築・負担軽減に係る消防職員の働き方改革の推進などについて、積極的な取組を進めています。

近年、災害や救急要請が複雑化・多様化する中で、本市においても出動件数は増加傾向にあり、広域となる市域においても消防救急現場における高度で迅速な対応が求められています。今後の消防救急活動のさらなる充実強化と消防救急活動の環境整備を図るため、本市同様、広大な市域を有し、市街地と中山間地域が存在するなど地理的要因が類似する津市の効果的な取組を調査研究することを目的として視察先に選定しました。

#### ア 日時・場所

令和6年11月13日（水）13時30分～15時30分

津市議会事務局

#### イ 対応

津市消防本部 消防監 中川達也 次長

消防司令長 草深洋成 消防総務課安全推進担当副参事

消防司令長 阪 茂明 消防救急課救急担当副参事

#### ウ 内容

##### 機動的救急隊「M.O.A」の運用について

##### ○M.O.Aの概要

- ・ 熱中症等による救急件数の増加を見据え、出動で救急車が手薄になった地域（救急空白地域）の発生を防ぐため機動的に移動配備する救急隊「M.O.A」を導入し、令和5年8月から11月まで試行運用を実施し、同年12月1日から本格運用している。

M.O.Aは、機動的に展開できる市内中心部の久居消防署に拠点を置き、出動要請により発生した救急空白地域への移動配備のため、専用救急車両を用いて3人一組の体制で出動する。従事する隊員は、日勤で働く職員が兼務することとなる。活動時間は、出動件数の多い午前8時30分から午後5時15分までとしている。出動が重なる日中の時間帯であっても、柔軟に対応ができるため、いち早く現場に駆けつけ、現場到着時間の短縮を図っている。

- ・ 専用救急車両は、赤と青の2本線とハヤブサのエムブレムが描かれている。

#### ○運用に至った経緯

- ・ 救急出動が増大しており、令和5年度は、過去最高の18,110件、前年度比で521件増(3%増)となった。日中(8時~17時)の出動要請が52%と多く、救急要請が重なると救急空白地域が発生するおそれがある。



機動的救急隊「M.O.A」

また、救急搬送の約62%が65歳以上の高齢者で、今後もさらなる救急需要の増加が懸念される。

- ・ 育児等の理由で24時間勤務が困難な救急救命士や定年引上げ職員の効果的な活用など、多様な働き方の検討が必要になった。

#### ○運用状況と期待される効果

- ・ 令和5年度は拠点の久居消防署から救急空白地域への移動配備は40件、うち移動配備先からの救急出動が12件と、リアルタイムに柔軟な対応ができるため、現場到着時間が約6分短縮できた事案もある。
- ・ 令和6年10月末現在の救急出動は174件で、うち98件が現場到着時間を短縮しており、最大10分の短縮ができた事例もある。機動的な移動配備を行うことで、効果的に救急現場への到着時間の短縮につながっている。

また、救急隊を増隊することで、救急体制の維持向上と救急隊員の活動時間の適切な労務管理につながっている。

- ・ 通常の救急車以外の救急車(予備車)をM.O.A専用救急車として運用することで、新規に車両を購入する必要がなく経費削減を図ることができた。
- ・ 日勤勤務の職員が兼務で従事するため、夜勤が難しい子育て世代の女性隊員も活躍できるなど、職員のライフステージに応じた効果的な職員配置ができる。

## ○現状の課題

- ・ 運用開始後の令和6年1～9月末の救急搬送人員は11,884人と、前年同期比で54人増え、依然として救急搬送件数は増加傾向にある。特に高齢者の搬送が突出しており、全体の62.4%が高齢者であり、さらなる救急体制の強化が必要である。
- ・ 総務省消防庁の推計では、高齢化の進展等により2030年まで救急出動件数は増加し続けるとされており、今後、救急出動がこれまで以上にひっ迫し、すぐに出動できる救急車がなくなる可能性があり、救急隊の増隊が急務と考える。

## ○今後の展望

- ・ 24時間勤務が困難な救急救命士や経験豊富な定年引上げ職員の活躍推進につなげたい。
- ・ 現行のM.O.AをM.O.A Iとし、他の予備救急車を活用し、新たにM.O.A IIとして運用する（令和6年12月から運用開始）。救急出動が特に頻発している中央消防署をM.O.A IIの拠点とし、津市南部エリアにM.O.A I、津市北部エリアにM.O.A IIを配備することで、さらなる機動的な移動配備を行い、広大な市全域をカバーし、より強固な救急体制を構築したい。

## 消防職員の働き方改革について

### ①消防職員・消防団員のコンビニエンスストア等の利用

- ・ 三重県内初の取組として、令和6年6月1日から開始している。利用時は、消防本部と消防団の区別が分かるようにした上で、車両フロントガラスに表示板を掲示し、入店時には、防火衣・ヘルメット等は着用しない。また、事前に責任者などの了承を得て利用し、常に出動できる体制を整えている。

### ○取組の背景と現場での懸念

- ・ 救急出動件数が増加傾向にあり、令和5年度の出動時間は、1日平均14時間34分となるなど、勤務時間の大半が救急車の中にいる状況となっていたため、連続出動など次の出動に備えて緊急的な水分補給等やトイレ利用が必要である。



利用時には、車両フロントガラスに掲示

- ・ 山火事など長時間対応が必要な災害の活動では一時的なトイレ利用を含めた休憩の確保が必要である。また、消防団員は昼夜を問わず、自宅や外出先から出動するため、水分補給が必要な場合がある。

#### ○期待される効果

- ・ 熱中症予防、活動の維持、身体的・精神的疲労が軽減され、適切な健康管理につながる。また、自宅や外出先から急遽、災害出動する消防団員の適切な活動につながるとともに、効果的な消防活動の継続につながる。

#### ○現状の課題と対応

- ・ コンビニエンスストア等の利用についての報道発表後、取組の賛否について多くの御意見をいただいた。

また、コンビニエンスストア利用者の目線が気になり、実際には利用回数は少ないため、市広報誌に事業開始した旨と、その際の御理解と御協力について掲載するとともに、複数の消防専門の広報誌に掲載し、コンビニエンスストア等の利用が全国的に普及するように広く周知を図った。

#### ②定年引上げ制度への対応

##### ○取組の背景

- ・ 地方公務員の定年は、国家公務員の定年を基準としており、国家公務員の定年が令和5年度から令和13年度にかけて段階的に65歳まで引き上げられることを踏まえ、地方公務員の定年についても、国家公務員と同様に段階的に定年を65歳まで引上げることとなり、津市においては、令和6年4月1日より定年引上げ制度を開始した。
- ・ 定年引上げ制度の対象者には、59歳の年度に60歳以降の勤務についての意思確認を行い、60歳の年度に最終確認を行うこととなる。
- ・ 定年引上げ制度適用後の勤務について、今後の消防職員数の把握のために全消防職員にアンケートを実施し、ピーク時の令和21年度には、5人に1人が定年延長の職員が占める可能性があることが分かった。

#### ○懸案事項（配置先・健康状態）

- ・ 消防業務には、災害活動、予防業務、総務業務、通信業務、消防団業務など幅広い職域があるが、多くの職務を経験していない職員は、定年引上げ後に新しい職務に就くことが非常に困難であり、職域が狭くなる。
- ・ 既往歴や体力面を理由に災害対応等で24時間勤務を行う隔日勤務に配置できない場合がある。消防の使命は昼夜を問わず安全・迅速・確実な活動を行うことであり、職員の約8割が災害活動等に従事している。昼夜を問わな

い災害活動には、健全な体と体力の維持が必要である。

### ○改善の取組と今後の展望

- ・ 配置先については、可能な限り多くの業務を経験できるように積極的に様々な職務へのジョブローテーション（２年で配置換え）を実施し、職域拡大を図る。また、令和５年１０月から、定年引上げを希望する５５歳以上の消防職員を対象にセカンドキャリア研修を実施している。
- ・ 健康状態については、一定の健康評価基準を設け、定年引上げ職員の健康管理に配慮し、５９歳年度の意思表示の際、基準に基づきヒアリングを実施している。また、特に重要な現場活動に必要な体力維持プログラムを策定し、令和５年１１月から全消防職員が体力向上に向けた取組を実施している。
- ・ 定年引上げ制度ガイドラインを策定し、定年延長者の活躍を促進するため職員に周知を図っている。
- ・ 定年引上げ制度適用後の勤務についてのアンケートによると定年引上げ後に隔日勤務を希望しない職員が多く、災害等の対応の重要性について意識の醸成を図るため、定年引上げ後の配置基本方針を職員に示した。
- ・ 少子高齢化が進み、優秀な人材確保が課題であり、組織として消防力の維持・向上を図る必要があるため、豊富な経験や知識を生かした定年延長者を現場投入し、災害対応力の強化を図ることとした。実績として、令和６年度定年引上げ職員２名と再任用職員２名を隔日勤務で任用した。これから定年引上げ職員が増える中、３交替勤務（３日に一度の勤務）の勤務形態についても今後は検討していきたい。

### ③男性育児休業の取得促進

#### ○取組の背景

- ・ 令和５年６月にこども未来戦略方針が閣議決定され、地方公務員に係る男性職員の育児休業取得率の政府目標が示された。政府目標を踏まえた新たな目標設定とするため、令和５年１１月に津市特定事業主行動計画を改定し、男性職員の育児休業について、１週間以上の取得率を８５％以上とした。

#### ○懸案事項（人員不足）

- ・ 消防職員の約８割が救急災害対応を行う部署に配属しているが、そのうち主に育児休業の取得が想定される２０代・３０代の割合は５０％であることから、救急災害対応する職員が不足する可能性がある。また、消防法に基づく様々な権限を有している業務に従事するため、育児休業代替職員では補充できない課題がある。

### ○改善の取組と今後の展望

- ・ 令和５年度までの再任用職員の配置においては、日勤勤務（訓練指導要員等）のみであったが、令和６年度から２名を隔日勤務で任用した。  
また、令和６年度から、定年引上げ職員２名を隔日勤務で任用した。
- ・ 取得促進の取組後、取得率は７倍増になるものの、給与減などを理由に取得しない男性職員もいるため、津市消防本部子育てハンドブックを作成し、制度概要や育児時の給与補てんについて紹介し、制度周知を図った。あわせて、男性の育児休業取得計画シートを作成し、対象職員にヒアリングを実施する中で、相談に応じるとともに状況把握にも努めていきたい。

### エ 所感

- ・ 年々増加する救急需要に対し、救急空白地域の発生を未然に防ぐための取組であるM.O.Aについては、救急車の柔軟な運用として先進的な取組であり、市域の広大な本市にとって、現場到着時間の短縮という点でも、参考となる事例でした。また、家庭の事情等により夜勤を避けたい職員の柔軟な働き方を提示できるという点についても、参考となる事例でした。そして、本取組の発案が女性職員であり、そうした意見を実現できる組織風土が醸成されていることは、職員のモチベーションにもつながるものであると感じました。
- ・ M.O.Aの運用は、新たに資金を投入するのではなく、現状ある資機材や知識と豊富な経験を有する人材を活用することで対応され、しっかりと実績を上げていることに驚きました。さらに、２０３０年まで救急出動数の増加が見込まれる推移データを基に、将来を見越して、今年１２月には、M.O.A.の増隊を試験運用されると聞き、的確かつ迅速な対応に感銘を受けました。
- ・ 救急搬送データの分析や他自治体の取組を参考に、自らの働き方改革の考え方を基に女性の視点から提案があったことを「まずは、やってみよう！」という前向きな姿勢で採用されたことは、素晴らしいと感じました。また、実証後、迅速に本格運用にいたったことは画期的な先進事例だと感じました。  
また、出動中のM.O.Aが要請現場近くにいるときは、GPS情報により優先的に現場に出動することで、現場到着時間が最大１０分短縮された好事例もあり、臨機応変に有事に備える体制は評価できると感じました。
- ・ 本市の市域も広大であり、また、広域での通信指令業務が始まる中、効率的で機動的な救急体制構築について参考にできるものと感じました。

- ・ 一度定年を迎えた再任用職員などの雇用では、24時間勤務の隔日勤務の2交替制を3日に一度の3交替制にするなど、高齢期職員の負担軽減への取組も検討しているとのことであり、この点も注目に値します。また、本年5月から、緊急的な飲料水の購入等のため消防職員・消防団員がコンビニエンスストア等を利用することを市民に対して広く周知されているなど、職員の労働環境改善への行動を開始していることも参考になりました。消防職員等が救急車等でコンビニエンスストア等に立ち寄ると、市民からの思わぬ反応が寄せられることもあると聞くので、救急隊員等が肩身の狭い思いをしなくて済むような取組も必要ではないかと強く感じました。また、利用先事業者と消防が連携協定を結ぶなどすれば、なお効果的だと感じました。

## (2) シビックコア棟、にぎわいの森の利活用について

いなべ市では、令和元年に市新庁舎等の整備に併せ、既存の樹木を生かしつつにぎわいの森を整備し、庁舎一帯で市民等が多様な活動を行い、市内外からの来訪者が集う魅力的な空間としてオープンしています。

公共施設、公有地の利活用において、市内事業者に限らず多様な連携を実践し、新たな関係人口の創出や市民がチャレンジする場として利用者の満足度の向上を図るとともに、市自体の認知度向上を目指しています。

本市においては、令和7年5月の新本庁舎棟整備後には、庁舎周辺の第二期工事を開始し、市民交流棟や立体駐車場、樹木や親水空間を備えた公園広場などを順次整備することとしています。新たな人の流れを創出し、回遊性の強化につながる場づくり、市民交流の場づくりの空間として一体的な利用が可能となるよう整備を進めている本市の今後の取組を行う上で、いなべ市の効果的な取組を調査研究することを目的として視察先に選定しました。

### ア 日時・場所

令和6年11月14日（木）10時00分～12時00分

いなべ市議会事務局、シビックコア棟、にぎわいの森

### イ 対応

一般社団法人グリーンクリエイティブいなべ 伊藤祐輔氏  
木田好亮氏



## ウ 内容

### ○施設等の概要

- ・ シビックコア棟は、新本庁舎行政棟、議会棟、保健センターと併せ、令和元年4月に竣工した。会議室、食堂、情報発信コーナー、キッズスペース、実習スペースを兼ね備えた施設であり、いずれも市民が集い活動するスペースとして利用が可能である。
- ・ にぎわいの森は、新本庁舎等完成後の同年5月にオープンした。にぎわいの森は単なる誘客のための施設ではなく、農業振興や生業・就農促進、商業・観光振興、市民協働の促進など、「まちづくり、ひとづくりの拠点」として位置づけている。
- ・ 面積は1.2ha、年間来場者数は35万人程度で、県内経済波及効果は3億円程度である。敷地内にある5つの店舗は全て市外事業者ではあるが、選定条件は、まちづくりの理念に共感し、事業に協力し、かつ市内の地域資源の食材等を活用、SDGsの観点を持ち、集客力のある事業者としている。
- ・ 一般社団法人グリーンクリエイティブいなべが管理運営を担っている。

### 一般社団法人グリーンクリエイティブいなべについて

### ○設立の経緯と流れ

- ・ 平成25年に新本庁舎、にぎわいの森の建設が決定し、新本庁舎建設をにぎわいづくりのチャンスと捉え、まちづくり推進の機運が高まる。本庁舎整備に伴い、平成27年2月に「いなべ創生事業グリーンクリエイティブいなべ」の施策方針を打ち出し、同年4月に事業開始する。

また、にぎわいの森において、都市部でいなべの期待感を高めながら、人を巻き込み、地域での生業づくりを後押しする「にぎわいの森活性化計画」（平成28年から令和2年）を策定する。並行して、施設の効果を波及させ価値を高め続けるための専門組織「まちづくり組織検討委員会」を設置し、設立準備を進め、令和元年5月に一般社団法人グリーンクリエイティブいなべを設立し、同月にぎわいの森をオープンした。

### ○主な事業内容

- ・ 行政の委託業務を請け負うことを主事業としている。主に、民間連携の窓口として、迅速かつ的確に担当部署につなぐ円滑な活動支援、にぎわいの森の運営・管理、プロモーション業務、地元企業や団体の施設利用の調整、いなべ市の産品を取り扱うセレクトショップの運営などを行っている。

## ○取組事例

- ・ 敷地内にある店舗の事業者選定については、あえて市内事業者ではなく、名古屋、大阪などの認知度があって魅力的な飲食店に出店を依頼し、その集客力により、まずは、いなべ市に興味をもってもらい、知ってもらうきっかけとなることを期待して選定した。また、店舗で提供する料理や商品については、地域資源の活用をお願いするなどし、コラボ商品などの商品開発も手掛けている。認知度のある市外事業者が参加することによる効果として、にぎわいの森への利用者が周辺エリアの店舗を利用することで回遊性の向上が図られ、結果的に交流人口の向上と広域的な経済効果の増進につながっている。
- ・ 従来は、週末に開催する単発イベントが多かったが、それでは施設そのものの価値が上がらないので、利用者にアンケート調査などを行い、集客コンテンツの整備を図り、より効果的なPR施策を展開している。  
例えば、いつでも楽しめる場所として、ドッグランを令和6年5月に整備し、犬連れの利用者が約3倍に増えた。日中は遠方からの利用者が多く、朝夕は地域の方が日常的に利用し生活の一部になってきている。
- ・ もともと未整備だった森を開拓し、にぎわいの森を整備することで害獣対策を実施し、雨水を貯留してトイレの洗浄水や植物への散水等に再利用したり、地中熱を活用した空調とするなど、グリーンインフラ、SDGsの拠点として活用している。
- ・ 市内回遊促進事業として、集客力のある梅まつりの入場券とにぎわいの森で利用できるお得な商品券をセット販売することで、イベントの相乗効果を図っている。また、シビックコア棟では、市内イベントのチラシや観光協会が発行する市内飲食店の情報誌や観光情報などを設置し、市内の多様な情報を発信している。

## ○その他の利活用

- ・ 災害時には、シビックコア棟を罹災証明等の窓口、応急危険度判定室、記者会見室、報道控室などとして利用することを想定している。



## エ 所感

- ・ 観光回遊の拠点施設として、まずはにぎわいの森に来て、その後に回遊していただくという施設を目指しているということで、市民以外の利用者も多く、施設の設置目的は果たされていると感じました。  
また、市内の既存店舗にも来客数の増加傾向があり、まさにウィン・ウィンの関係を築けていることが確認できました。
- ・ 本市では、新本庁舎棟の建設後、その周辺整備として、市民交流棟や公園広場等の建設工事が来年度から開始されます。そのコンテンツや在り方を検討する上で、にぎわいの森の視察は、地域資源の活用をはじめ、さまざまな食へのこだわりやSDGs、観光などのコンセプトが集約されており、大変参考になりました。
- ・ にぎわいの森の店舗には、市外事業者が参入していますが、市内事業者からは相乗効果を期待して歓迎されており、こうした関係性もこれからの本市にとっては必要と感じました。本市の庁舎周辺の回遊を促す取組として、大変参考になる事例でありました。
- ・ シビックコア棟には、地域回遊を促すための市内のイベント情報など様々な資料が設置されているほか、中高生の自習スペースとして開放されていたり、就学前児童が遊べるキッズスペースの併設、また、夏の高温時にはクーリングシェルター施設としての役割もあり、市民ニーズを的確に捉え、柔軟な施設運用を展開しています。また、にぎわいの森の事業に迅速性を持たせるために設立された一般社団法人グリーンクリエイティブいなべの組織や人員構成は、今後の本市の指定管理等を考える上で、大変参考になると感じました。
- ・ にぎわいの森の見学時、平日にも関わらず、子供から大人までさまざまな年代の方々が楽しく過ごされていたことが印象的でした。また、市役所に隣接することで、堅いイメージを持たれやすい行政の壁をにぎわいの森があることで緩和する効果があると感じました。本市の市民交流棟もこのような役割や機能を持つものになるように意見を伝えていきたいと思いました。
- ・ 今後、パークロード周辺の県有施設整備や、中心商店街のウォーカブルなまちなみ整備による、新本庁舎棟周辺一帯のにぎわいが見込まれていることから、本市においても、市民交流棟・公園広場等の整備にあたり、市民はもとより市外の方にも「訪れてみたい市役所」という意識の醸成に向けて大変参考になる視察でありました。

### (3) 働き方改革の実現に向けた取組について

山口市では、持続可能な行政サービスを提供できる体制を構築するため、新たな時代の変化に迅速かつ的確に対応し、課題解決に取り組むことができる組織構築を図り、働く環境整備や人材育成・確保の在り方について改めて考え方を示すため、従前の山口市人材育成基本方針を改定し、山口市人材育成・確保基本方針を令和6年6月に策定しました。その中で、働きやすい職場環境の整備における働き方改革の推進、ワーク・ライフ・バランスの推進、管理職等による適切なマネジメントの推進、柔軟で効果的な組織体制の構築などに取り組むこととし、職員の Well-being という視点を新たに加え、職員の生き生きとした活躍を組織の活力につなげていくこととしています。

寝屋川市では、継続的に発生する職員の時間外勤務の解消に向けた早期対応と新たな行政需要に対応し、職員の働き方改革による生産性向上とワーク・ライフ・バランスを実現するため、令和2年に策定された寝屋川市働き方改革推進プランに基づき、完全フレックスタイム制度の導入や可変型窓口の導入、再チャレンジ制度、希望残業制度など、全国的にも珍しくユニークな制度を実践し、職員の働き方改革に柔軟に対応しています。

経費削減とともに業務の効率化を図ることは、常に行政に求められています。職員の働き方改革を推進しつつ、さらなる質の高い市民サービスにつなげていくため、本市における今後の取組の可能性について調査研究することを目的として視察先を選定しました。

#### ア 日時・場所

令和6年11月15日（金）

9時15分～10時45分

寝屋川市役所

#### イ 対応

寝屋川市役所

|           |       |                |
|-----------|-------|----------------|
| 経営企画部     | 妹尾直人  | 次長兼企画一課長兼市長室次長 |
| 経営企画部企画一課 | 西村直人  | 課長             |
| 総務部 人事室   | 上之園武訓 | 室長兼課長          |
|           | 伴 良介  | 課長代理兼係長        |
|           | 横田真樹  | 課長代理兼係長        |
|           | 下村 藍  | 係長             |



## ウ 内容

### 寝屋川市働き方改革推進プランについて

#### ○策定の経緯と現状

- ・ 令和４年４月現在の寝屋川市の一般職員数は１，２３５人、寝屋川市の人口１，０００人当たりの職員数は５．４人で、大阪府内の中核市平均職員数７．６人と比べても職員数が少なく、時間外勤務が多い実情があった。
- ・ 国の定員適正化計画に基づき計画的に職員数を縮減することとなるが、その一方で、市職員の平日の時間外勤務時間は年間１０万時間を超え、時間外勤務手当は約２億７千万円にのぼり、月１００時間を超える時間外勤務を行う職員もいる状況から、まずは、望まない残業(災害時等の緊急を要する残業以外)を早期に解消するために、抜本的な改革が必要であった。また、このような状況を踏まえ、職員の働き方改革による生産性の向上とワーク・ライフ・バランスを実現するため、市独自の「寝屋川市働き方改革」を強力に推進することとなる。さらに、人材が不足している中で、最終的に働き方改革の推進は優秀な人材の確保につなげる方策が必要であった。

#### ○事業の取組内容

- ・ 令和２年８月１日に策定した寝屋川市働き方改革推進プランの中で、４つの基本目標を掲げ、その目標を同時達成するための８つのツールを設定し、令和２年度から令和４年度の３年間にわたり市独自の働き方改革を推進してきた。

##### 【基本目標】

- ①望まない残業(災害時等の緊急を要する時間外勤務以外)をなくす
- ②総人件費をコントロールした人員の増
- ③職員の柔軟な働き方改革の実現
- ④市民サービスの充実

##### 【基本目標を同時達成するための８つのツールとその効果等】

- ・ １か月の総勤務時間の範囲内で、出退勤時間や働く時間の長さは自ら設定できる「完全フレックスタイム制度」を令和元年１０月から導入している。必ず出勤しないといけないコアタイムの設定はないが、職員は業務上の支障をあまり感じていない。約９割の職員が本制度を利用しつつ、年休取得率も向上しており、一定の取組の効果が認められると感じているが、窓口業務など業務の性質上、取得が難しい所属もあるのが現状である。

- ・ 繁忙期の業務量増による時間外勤務の縮減を図るため、窓口業務の繁忙期等に市民を待たせない対応として、来庁者数の多寡等で窓口数を増減する可変型窓口を設置している。

また、住民異動・国民健康保険等の関連業務の窓口業務全てに精通した職員がなかなかいないという課題を解決するため、可変型窓口の導入に併せ、窓口の特化した異動しない窓口専門職員(会計年度任用職員)を任用している。待たない窓口と窓口専門職員の配置により、現行職員との置き換えを行うことで、さらなる残業の縮減を図りつつ、専門性を生かした市民サービスの向上につなげている。

- ・ 業務の属人化等を排除するため、業務マニュアルの策定・見直しなどを継続的に行うことにより、業務の標準化を図ることとしている。
- ・ 業務のマニュアル化や見直しを図りながら、A I、R P A、ビジネスチャット等による効率化、省人化を図るため、職員(人)でしかできない付加価値の高い創造性のある業務などに注力できるよう I C T等の積極的な活用をしている。
- ・ 市の全事業の総点検を実施し、成果・効果を確認するとともに、新たな予算編成手法を通じて、事業の選択と集中の加速化を図っている。令和2年度予算編成時に全79事業の見直しを実施し、約5,000時間の縮減につながった。
- ・ 事業費を伴わない、会議や資料作成など事務の見直しをリスト化し、業務の断捨離を全庁的に推進している。リスト化することで可視化され、確実な業務改善につながった。
- ・ 様々な事情で退職した職員が、再び市役所で勤務することを希望する場合には、復職することができる「再チャレンジ制度」を令和元年度から導入し、6人が復職している。雇用の流動化により、退職者が増えている現状を鑑み、退職前の勤務状況や復職後の勤務年数など諸条件はあるものの、退職中の経験値を生かし、即戦力となる優秀な人材確保につながっている。
- ・ スキルアップをしたいなど、やる気のある職員、時間外勤務を希望する職員が働ける環境を確保する「希望残業制度」を導入している。時間外の対象業務は、自分の担当業務以外の業務に従事することとなるため、繁忙期の応援体制の整備や自身の能力を向上につながっている。

### ○時間外勤務縮減の取組の効果について

- ・ 各ツールの取組の結果、改革前(令和元年度)には約10万2千時間あった時間外勤務を、コロナ禍対応で繁忙を極める中、令和4年度に約2万4千時間の縮減を実現することができた。また、令和5年度の時間外勤務の上限45時間超過者数は、前年度と比較して8割以上減少した。月単位では、超過者ゼロの月もあり、フレックス制度を活用した業務の平準化等の効果が現われ始めている。

また、柔軟な働き方改革の推進により業務の効率化を図り、残業が減ったことで、事業取組前の総人件費123億円を増加させずに、職員を増員している。総人件費の範囲内で雇用することで、市民サービスの充実・向上にも一体的に取り組み、好循環を生み出す組織体制を構築している。

### ○今後の「働き方改革推進方針」について

- ・ 働き方改革推進プランの計画期間は終了したが、基本的な方針として、今後も職員の健康の維持と生産性の向上を図っていくため、引き続き、全庁的に不断の働き方改革を推進する必要がある。特に管理職職員による適切な労務管理を徹底し、一般職員の健全な労働環境を確保するとともに、また、職員一人一人の意識改革をより推進し、自主的・自立的に自身の働き方を改革する組織の実現を目指す。
- ・ 職員アンケートの実施により職員の働き方改革の意識等を把握することができたので、その結果を分析・研究し、今後のさらなる改革促進につなげたい。

## エ 所感

- ・ 業務量の平準化と効率化を目的に導入した完全フレックス制度は、制度導入後に職員の年次有給休暇取得数も増加していることから、導入効果は着実に上がっていました。あくまでも、増大する時間外勤務への対処と労働生産性を高めるのが目的であるので、個人的な急な取得などは制度の趣旨に沿いませんが、子供の発熱など、やむを得ない場合は当日も変更可能とのことでした。制度の利用率は、年々増加し、現在では9割を超過したとのことで、職員にとっては、有益な取組であると感じられ、また、職員の働き方改革という点においても大きな成果を出していると感じました。
- ・ 寝屋川市での取組は、職員の働き方改革と市民サービス向上がリンクする取組になっていました。いずれの取組も本市での制度導入の展開が可能であると感じました。

- ・ フレックス制度を活用した窓口延長業務や可変型窓口の導入に伴う、窓口専門職員を雇用するなどの多様な取組とその成果について、市民サービス向上の観点から、本市において需要がどこまであるのか、ニーズ調査の上で検討すべきだと感じました。
- ・ 女性の働きやすい環境づくりという点において、寝屋川市の女性職員の増加に伴い、環境整備は必須であるという視点到感銘を受けました。さらに、さまざまな課題を認識した上で、働き方改革を継続していく寝屋川市の意識の高さ、また、働き方改革には終わりはないということを改めて学ぶことができました。この視点を大切に、本市の働き方改革にも注視していきたいです。
- ・ 再チャレンジ制度は、様々な事情で退職した職員が再び市で勤務することを希望する場合に復職できるという制度であり、公務員でも顕著となっている人手不足への対応として有効な手段であると感じました。また、離職中の経験値を復職後に活かすことができるなど、ノウハウのある元職員の活躍も視野に、本市においても研究するとよいのではと感じました。
- ・ 希望残業制度は、残業を希望する職員が特定部局の繁忙期への対応を部局間の所属を越えた柔軟な応援体制の構築などにより、結果として市民サービスの向上を測っていくもので、あくまで、職員側からの希望による制度であり、本市においても取組可能な制度であると感じました。
- ・ 新本庁舎への移転も迫り、窓口業務等の効率化、「待たない・書かない窓口」を目指す上で、本市においても設備や環境が目新しくなることで、職員の業務への意欲が上がり、市民サービスの向上がより図れられると思います。人口減少社会を見据えた職員の業務負担軽減の持続可能な取組として、職員のライフワークに合わせられる柔軟な制度を取り入れることは、私生活も充実することになります。その意識が業務への意欲に反映されることが好循環となり、最終的には行政サービス向上へとつながることを実感できる視察でした。