

概要

「朝当番は勤務時間外に行うべきなのか？」と、組合活動における分散会で問いかけるこの疑問を全国の自治体に発信していきたい。そして、本レポートでは、その疑問の出発点である「始業前のシャドウワーク（記録に残らず、賃金にも反映されない労働）の実態を取り上げたうえで、その解決策の一つとして、水戸市役所の窓口受付時間の現状と取組、窓口時間短縮の導入検討促進を狙うことを目的としたものである。

窓口実態の在り方

— 始業開始前におけるシャドウワーク —

茨城県本部／水戸市職員組合 鈴木 元之

1. はじめに

残業を前提とした労働形態で、時間外勤務が恒常になっているこの時代に、窓口事務の質の向上や職員の適切な労務管理のために時間外労働削減を考える職員がどのくらいいるのだろうか。始業開始前に既に来庁している市民が職員サイドの様子をチェックしている様子を見つけたことからこの疑問が浮かんできた。まだ受け入れ体制の準備をしている職員にとってはプレッシャーと感ずることもあるであろう。そもそも、始業開始とともに窓口が開かれることに疑問を持つべきだと感じている。例えば、スーパーでは、開店前に、朝礼ミーティングや清掃、在庫チェック等を行うはずである。課によっては、チャイムと同時に窓口や電話対応に追われ、朝礼に参加できなかったと悩む職員もいる。良い住民サービスの提供は、振り返りの直後の意識の高まりから来るはずである。本レポートは、水戸市役所の朝の現状に着目し、全国の市職員全員に労働環境を見直すきっかけにつながればと思い作成した。

2. 本論

(1) 水戸市役所の現状と取組

職員は8時過ぎには登庁し、カウンターの受け入れ整備として、ロールカーテンを上げ、デスクやビニールシート、棚の上、カウンターにある筆記用具を布巾で消毒清掃を行っている。また、ポットにお湯を入れ、清掃に使用した布巾をもみ洗いしている。8時30分のチャイムが鳴る前に受け入れ体制を整えておくことは、これからの業務を迎える上で、心理的に余裕が生まれてくるであろう。しかし、その業務には、残業代が支払われない部署が多いのが現状である。係ごとに朝当番を分担している部署もある中で、時差出勤の職員に関する公平性や、当番期間は有休及び時間休を取得しにくいといった雰囲気も垣間見える。内部の調整で多少の不和を解決できるといった意見もあるが、時間外に労働をしている時点で残業代に反映されないことに疑問を持つべきである。

水戸市役所では、令和8年6月中に窓口対応に関するアンケートに取り組んだ。始業前から19時過ぎまで1時間刻みで、どの程度窓口対応をしたかについて調査したものである。ポイントとしては、業務開始前と業務終了後にも記載欄が設けられているところである。緊急的な現場作業で朝早く登庁することはあると思うが、始業開始前の窓口業務における緊急的対応がどこまで存在するのかは振り返る必要がある。ここには、各時間における、見えなかった職員の影が数字という形で浮き彫りに出てくる場所である。

（２） 朝当番を業務内に取り入れることで見えてくるもの

職員側及び市民側それぞれにメリットがある。例えば、比較的混雑しない開庁時間帯を狙った高齢者が来庁することをイメージしてみよう。役所にたどり着く前に、渋滞や通勤ラッシュに巻き込まれ、事故や怪我のリスクにつながる可能性が懸念される。また、生み出した時間を職員同士の打ち合わせや業務改善に充てることで、職員の生産性向上につながり、住民サービスの質の向上につながっていく。これらに関しては、職員及び市民の双方にメリットがあると考ええる。大事なことは、これらを市民の目に見える形で上回っている必要性があることである。

（３） 手法

行動に移す方法は様々なアプローチがあると考ええる。

窓口受付時間の短縮方針（案）

- ・ 窓口を短縮する部署を絞る（主に窓口手続きを所管する本庁、出張所、税、国保等）
- ・ 時期（繁忙期または閑散期）
- ・ 時間（8:45～）
- ・ 周知方法（たくさんの質問が寄せられると考えるため、HPや広報誌等を１ヶ月以上前から準備）
- ・ 電話対応（近隣自治体では既に短縮予定としている市町村を参考にしたいが、まずは窓口から着手）

近隣の先行自治体の実情は・・・

自治体名	実施時期	概要
つくば市	令和５年10月から	受付時間の短縮に合わせ、時間外勤務の状態化を改善するための勤務時間見直しに関する報告書を公表。労務時間の適正化と行政サービスの維持を両立させる取組を推進
龍ヶ崎市	令和６年10月から	窓口時間の再設計と、オンライン手続きの拡大を並行して推進
笠間市	令和７年10月から	来庁のほとんどが8:45～17:00に集中していることを踏まえ、窓口受付時間を短縮

３ 今後

統計結果を精査し、どの時間帯から市民の来庁数が増減し始めているのかが開庁時間の変更を行う上での大事な判断材料になると思われる。試験的に窓口短縮を導入した結果、窓口部署の職員がどの程度業務負担減を感じることができるのであろうか。窓口時間の短縮の見直しが市民のサービスの質を下げる改革ではなく、市民サービスを未来まで守り抜くための大切な一歩である。窓口業務において、先行自治体と水戸市役所の違いはどこにあるのかを探し続けなければならない。そして、朝当番の問題は、組合の主要なテーマであるため、水戸市職員労働組合として引き続き探求していく。