

社会の変革に対応した
地方公務員制度のあり方に関する検討会 2024.2.1

自治体職場の実態と職員の声

- 1 やりがいとキャリア→公務員版人生ゲームから
- 2 心身の健康、ハラスメント対策→アンケートやニュースから
- 3 多様な働き方、育児休業の取得推進→大阪市の事例から

全日本自治団体労働組合
総合労働局長 林 鉄兵

CAREER MAPPING

公務員版人生ゲーム

公務職場で実際に起こりうるライフ&ジョブイベントをゲームで疑似体験し

キャリアデザインの全体像を捉え
“自分だけの”理想のキャリアを考える



02 公務員版人生ゲームの紹介

2024.1 自治労福岡県本部ユースライフセミナー（約140名）



03 公務員版人生ゲームを実施した効果

2024.1 自治労福岡県本部ユースライフセミナーで実施

参加者アンケート 86人/回答

①自分と他人の違いを理解し、自分の価値観で選択することの重要性を感じることができた

100%

②労働組合のこと（役割や必要性）が分かった

95%

③個人のキャリア（人生）を考えるきっかけになった

99%

④今後、単組でも公務員版人生ゲームをやってみたい

93%

⑤ゲームは、満足いく内容だった

95%

製作者紹介

にわの しんや
丹羽野 真也

Shinya Niwano



生年月日：1986年12月13日(37歳)

出身地：島根県松江市

役員経歴：松江市職員ユニオン 書記長

勤務先：松江市役所

資格：国家資格キャリアコンサルタント

Matsueshi Syokuin Union

生年月日：1984年9月19日(39歳)

出身地：福岡県八女市

役員経歴：松江市職員ユニオン 財政局長

勤務先：松江市役所

資格：国家資格キャリアコンサルタント



こんどう
近藤

あきら
憲

Akira Kondo

04 ゲーム制作に至るまでの経緯

現在の運動に新しい運動スタイルを+する



激変する環境



働く環境が加速度的に変化し、事業の変動性・複雑性は、増して若手・中堅職の**離職**や**心身不調**に陥る組合員は増加



自分らしく輝く



組合員の事を考える時に「**自分らしく**」**やりがい**を持って働くことを無視出来ない時代になっている



外発的な動機を高める運動



当局も組合も「**外側**」からの要素でやる気を引き出す



内発的な動機を高める運動を+



組合員、一人一人の「**内側**」から湧いて出る楽しさや意義によってやる気を引き出す

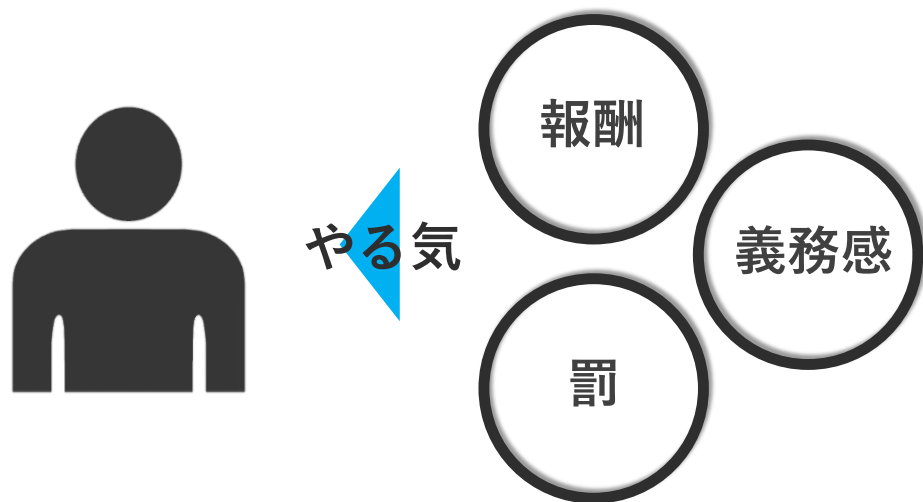
04 ゲーム制作に至るまでの経緯

なぜ、内発的動機付けが必要なのか

外発的な動機付け

自分の外側からの要因により
やる気を引き出す

“何かのため”が目的となる



～限界がある～

内発的な動機付け

自分の内側から湧いて出ることにより
やる気を引き出す

“行為そのもの”が目的となる

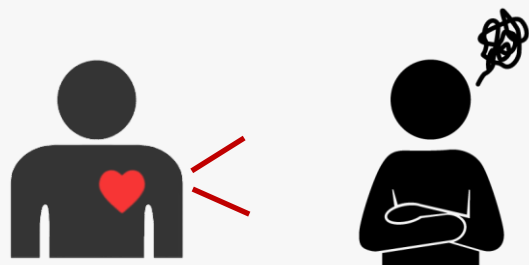


～想像力を発揮することと密接につながり～

04 ゲーム制作に至るまでの経緯

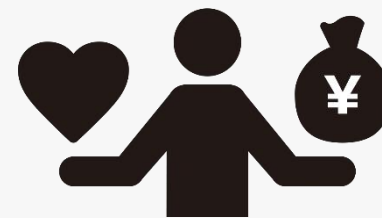
1

どうやって個人の
内発的な動機 **(やる気)** を高め
る？



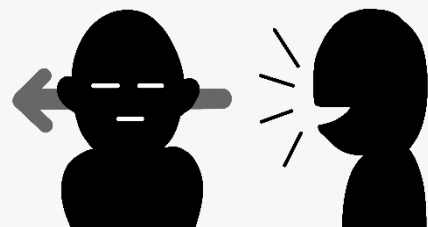
3

自己認識 (好奇心・興味・価値観)
を深め、**成長課題**の**明確化**を支援



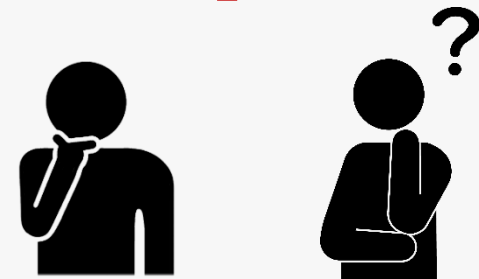
2

**人(外)から言われて簡単に
高められるものではない**



4

誰もが容易に受け入れやすく
「自分」のことを考える
「きっかけ」となる導入ツール



- ・ 地方公務員も「キャリア」を考えることは重要視

- ➔ 一方で、その機会は用意されていない
- ➔ 労働組合の活動で補われている事例の1つ

- ・ とびぬけた人材の活躍のシーンは？

- ➔ 職場（税務→福祉）の異動が転職とほぼ同義、一方で「裁量は狭い」
- ➔ 労働組合や自治研活動、地域活動も自己実現の1つに

離職、転職時代にあってキャリアに着目したアプローチも

職場における迷惑行為、悪質クレームに関する 自治労調査

期間：調査の実施時期2020年10月～12月（集計表の作成2021年3月）

対象：16 県（北海道、山形、新潟、群馬、東京、神奈川、福井、三重、岐阜、奈良、兵庫、広島、山口、香川、福岡、大分）に各1,000枚の配布を依頼 県庁（100枚）、県都・政令市（300枚）
その他の市町村は100～300枚
病院・保健所、地下鉄・バス、ねんきん機構・協会けんぽ、は別途職域ごとに各1,000枚依頼

手法：紙でアンケート用紙を配布、無記名、紙で回収

回答率：74.8%

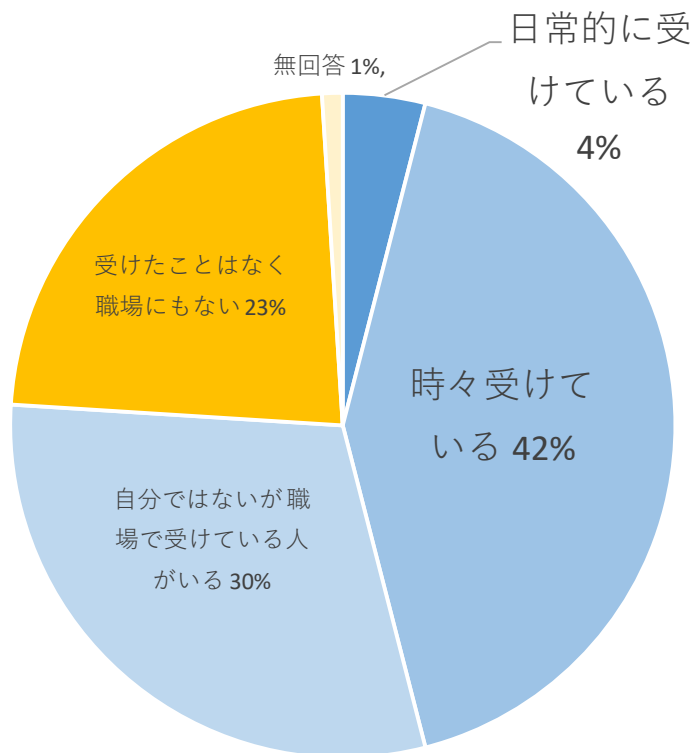
配布数19,000枚、回答数14,213

自治労作対応マニュアル→



地方公務員※の半数近くが（46%）が 迷惑行為、悪質クレームを受けている

迷惑行為や悪質クレームの有無



ワースト5（2020年までの3年間）

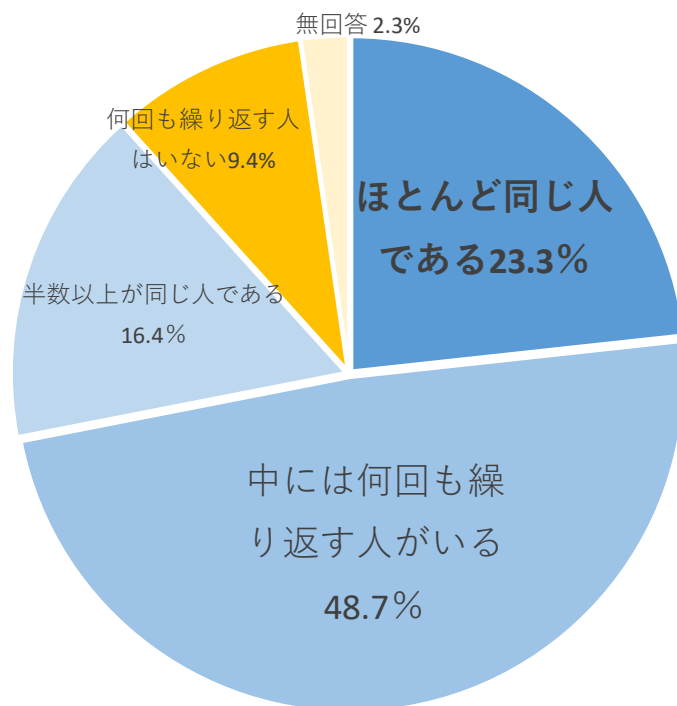
複数回答可

- | | | |
|---|----------------------|-------|
| 1 | 暴言や説教 | 63.7% |
| 2 | 長時間のクレームや居座り | 59.8% |
| 3 | 複数回に及ぶクレーム | 58.7% |
| 4 | 担当者の交代や
上司との面談の要求 | 55.7% |
| 5 | 大声・罵声・脅迫や
土下座の強要 | 52.8% |

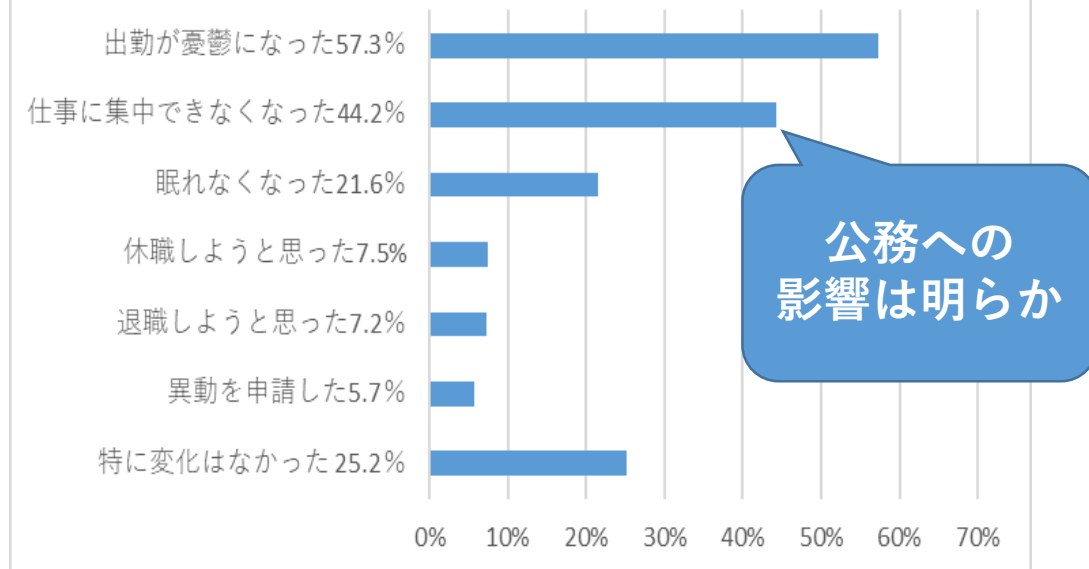
いずれもn= 14213 行為内容には自分ではないが、を含む

行為者は特定住民（1/4は同じ人） メンタル面は退職・休職を考えるまで悪化

行為者の頻度



行為を受けた後の状態



n=6540 自分がうけたもの

自治体で立ち遅れるカスタマーハラスメント対策 2020年度から対応求められるも、なお入口

政府段階のとりくみ

■ 厚生労働省パワハラ指針

使用者は「顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されることがないように配慮する」こと

第三者からの言動についても取り組むことが望ましいとされ、その例が示された

■ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成

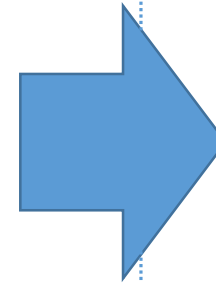
厚生労働省 2022年

■ 人事院規則 10-16パワー・ハラスメントの防止等

運用通知において「行政サービスの利用者の程度を超えた要求への対応」を各省庁に求める

■ 総務省から各自治体に

人事院規則と人事院通知と同様の対応を助言



S県の事例（2023秋）

要求 パワハラ指針や人事院規則を踏まえたカスタマーハラスメント対策の具体化をすること。特に対策については個人まかせではなく組織的な対応を基本とすること

回答 検討したい、努力したい、研究したい

15自治体

ほかに、

- ・管理職に意識付けしている。事案の共有化を図っている。

- ・「指針」を制定しているが、必要に応じて見直しを行いたい。

- ・今後対応策を指針に記載し、研修を開催する。

- ・規程に基づき対応していきます。

- ・規程を施行し、各種ハラスメントの防止に努めている。

課題① カスタマーハラスメントの定義

・ パワハラ指針（厚生労働省2020年）

顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されること

・ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省2022年）

顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

・ 人事院規則 10-16（パワー・ハラスメントの防止等） 運用通知

職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、（中略）当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするもの

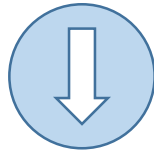
・ 自治労の定義

公共サービスの利用者等（労使以外の第三者）による必要かつ相当な範囲を超える言動によって、労働者の就業環境が害されること

課題② 契約自由の原則と行政サービスへのアクセス権

訴訟で解決した困難な事例

東京高決平成20年7月1日面談強要禁止仮処分命令
大阪地判平成28年6月15日業務妨害行為差止請求



裁判外で、

- ・電話、面談、文書等のアクセス制限が可能か
- ・住民票や戸籍、国民健康保険や福祉サービス、図書館や体育館などの行政サービス、情報公開請求や監査請求へのアクセスといった市民的権利の制限は可能か（+是非）

企業と条件は同様といえない

・契約自由ではない民間の例

旅館業法第5条 2023.12.13改正法施行

営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではない。

- 一 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき。
- 二 宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき。
- 三 宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であるつて他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。
- 四 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

- ・新たな宿泊拒否事由に該当する具体例（ほかにも）

宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、宿泊料の不当な割引や不当な慰謝料、不当な部屋のアップグレード、不当なレイトチェックアウト、不当なアーリーチェックイン、契約のない送迎など、他の宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める行為

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202311/1.html> (政府広報オンライン)

課題③ カスタマー（住民）以外からのハラスメント

近年注目される首長、議員からのハラスメント事案

Google検索「首長 ハラスメント」の結果（2024.1.21）

- ・愛知県東郷町、兵庫県加西市、福岡県宮若市、沖縄県南城市、岡山県笠岡市

Google検索「自治体職員 地方議員 ハラスメント」の結果（2024.1.21）

- ・千葉県長生村、千葉県柏市、徳島県小松島市、香川県高松市、群馬県渋川市※ニュースサイトの記事がヒット

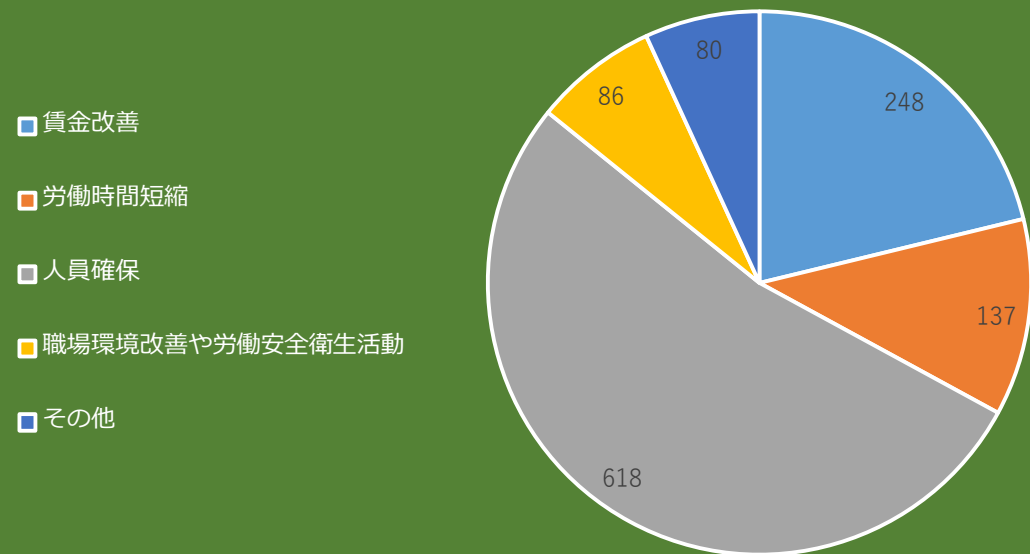
**企業との相違→民主主義的手続き（選挙、リコール）の有無と
特別職の身分、固定的権威的な力関係**

賃金より職員数増、濃厚な労働密度

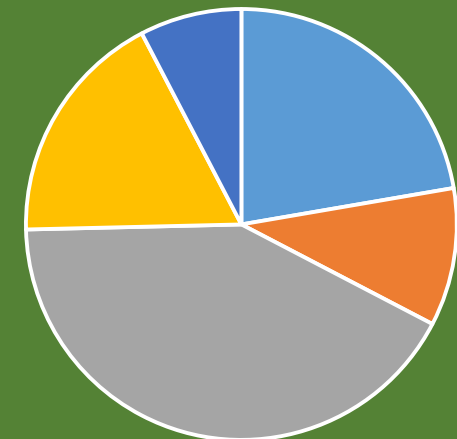
春闘期の取り組み調査結果（分母：自治体の組合）

Q：職場からあがった意見、要望のうち、最も重視している要求項目は何か

2023春闘



2021春闘



育児休業者 + 病気休職者の補充を常勤で制度化：大阪市

課題の背景

増加する女性職員と育児休業取得の推進 → 臨時的任用職員、任期付職員でカバー 常勤職員の負担増

増加する病気休職者 → 課題は同じ **休職者発生で病休者増の悪循環**

- ・ 臨時的任用等でカバーできない管理職（係長級以上）の育児休業は、異動で枠埋め
- ・ 育児休業者、病気休職者の代替を臨時的任用等から常勤職員に

ギリギリまで削減した職場の人的手当て策→大阪府寝屋川市でも