

電話回線遮断行為等に関する件

<p>通報内容</p>	<p>本件は、X区Y課甲業務において、電話に出ない職員がおり、開庁時間内に電話回線を不通にする行為（以下「回線潰し」という。）が見られることと、X区Y課乙業務のF職員が勤務時間中にスマートフォンでゲームを行っていることを指摘し、Y課の課長及び係長並びにZ課に相談したが対応されないとする通報である。</p>																																				
<p>委員の対応・ 不対応の判断 及びその理由</p>	<p>I Y課の窓口・電話当番等について</p> <p>1 Y課の全体像 Y課は甲業務、乙業務、丙業務、丁業務の4ラインに分かれている。 各ラインの人数及び電話番号は次の通りである。なお、グルーピングとは二つの電話回線を結び付けて、いずれの電話でも受電できるようにする設定である。</p> <table border="1" data-bbox="431 573 1427 940"> <thead> <tr> <th></th> <th>人数</th> <th>電話番号</th> <th>グルーピング</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課長</td> <td>1名</td> <td>番号①</td> <td>なし</td> </tr> <tr> <td>甲業務</td> <td>8名</td> <td>番号②</td> <td>番号②と番号③ (令和7年4月30日まで)※</td> </tr> <tr> <td>乙業務</td> <td>10名</td> <td>番号③ 番号④</td> <td>番号③と番号④ (令和7年5月1日から)</td> </tr> <tr> <td>丙業務</td> <td>10名</td> <td>番号⑤ 番号⑥</td> <td>番号⑤と番号⑥</td> </tr> <tr> <td>丁業務</td> <td>6名</td> <td>番号⑦</td> <td>なし</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和7年4月某日までは甲業務の電話（番号②）と乙業務の電話（番号③）をグルーピング設定することで、番号②への着電は番号②・番号③いずれの電話機でも受電できるようにしていた。つまり番号③は実質的に甲業務と乙業務の共通の回線という運用であったが、番号③への電話に甲業務と乙業務どちらが応答すべきか判断できず、対応に混乱が生じることがあった。この問題を解消するため、令和7年5月某日以降、グルーピングの設定を解除し、甲業務の回線は番号②の一回線のみとし、番号③は乙業務の専用回線とする運用となった。</p> <p>2 X区Y課甲業務における窓口及び電話対応の体制（令和7年度）について</p> <p>(1) 人員配置 Y課甲業務はa担当とb担当に分かれており、人員配置は次のとおりである。</p> <table border="1" data-bbox="435 1335 1427 1486"> <thead> <tr> <th></th> <th>職員</th> <th>会計年度任用職員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>係長</td> <td>A係長（1名）</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>a担当</td> <td>B職員、L職員、M職員（3名）</td> <td>C職員、D職員（2名）</td> </tr> <tr> <td>b担当</td> <td>N職員（1名）</td> <td>E職員（1名）</td> </tr> </tbody> </table> <p>会計年度任用職員は16時までの勤務である。また、a担当の職員3名（B職員、L職員、M職員）は全員短時間勤務であり、L職員とM職員は16時15分まで、B職員は16時45分までの勤務である。このため、a担当は16時以降、順次職員数が減り、16時45分以降は職員が不在となる。</p> <p>(2) 窓口当番について 甲業務が担当する窓口は、乙業務と共同で2ブース（混雑時は3ブース）を運用している。甲業務及び乙業務の職員及び係長で窓口当番のローテーションを組むことで、開庁時間中の対応を行っている。甲業務は、通常時は1～2名が、窓口が混む月曜日など特設窓口が開設される日は追加でもう1名（合計2～3名）が、窓口当番を担当する運用になっている。また、窓口当番とは別に、申請書のチェック作業を担当する「確認担当」を1名ローテーションで割り当てている。</p> <p>(3) 電話対応の運用について 甲業務a担当及びb担当で共通の1回線の電話を持っており、電話番号は番号②である。窓口当番表によれば、甲業務の係長含めた8名の職員のうち、窓口当番は通常時で1～2名、</p>		人数	電話番号	グルーピング	課長	1名	番号①	なし	甲業務	8名	番号②	番号②と番号③ (令和7年4月30日まで)※	乙業務	10名	番号③ 番号④	番号③と番号④ (令和7年5月1日から)	丙業務	10名	番号⑤ 番号⑥	番号⑤と番号⑥	丁業務	6名	番号⑦	なし		職員	会計年度任用職員	係長	A係長（1名）	-	a担当	B職員、L職員、M職員（3名）	C職員、D職員（2名）	b担当	N職員（1名）	E職員（1名）
	人数	電話番号	グルーピング																																		
課長	1名	番号①	なし																																		
甲業務	8名	番号②	番号②と番号③ (令和7年4月30日まで)※																																		
乙業務	10名	番号③ 番号④	番号③と番号④ (令和7年5月1日から)																																		
丙業務	10名	番号⑤ 番号⑥	番号⑤と番号⑥																																		
丁業務	6名	番号⑦	なし																																		
	職員	会計年度任用職員																																			
係長	A係長（1名）	-																																			
a担当	B職員、L職員、M職員（3名）	C職員、D職員（2名）																																			
b担当	N職員（1名）	E職員（1名）																																			

混雑時は2～3名であり、確認担当1名も含めて合計2～4名が業務上電話対応できない。差し引くと4～6名で1回線の電話に対応することになる。

特に16時以降については、(1)のとおり、甲業務a担当の職員が順次退勤していく体制となっており、16時15分以降は基本的に甲業務b担当のN職員とA係長の2名で電話対応している。この2名が不在の際は、令和7年4月以前から乙業務の職員に対応を依頼する慣例となっていた。

3 電話に出ない職員について

(1) 甲業務a担当の受電状況

A係長は調査に対し「端末の操作等の途中で業務を区切れない等の事情があり、出られていないケースはあると認識している」と述べている。令和6年度のY課の課長であったH前課長は、作業中の業務を中断できないため甲業務の電話に職員が誰も出られず課長が電話に出る状況が日常的にあったとしている。乙業務のK係長はY課全体について「鳴った電話を誰も取ろうとせず、10コール鳴ってから出るようなこともあった」と述べており、特に甲業務a担当では積極的に電話に出ない印象であるとしている。また、「Y課内で電話に出ようとしない状況を見たことがあるか」という質問項目に対し、「ある」と回答した12名全員が、他の担当ではなく甲業務a担当の職員及び会計年度任用職員合計5名（B職員、M職員、L職員、C職員、D職員）のいずれかを「電話に出ない」と指摘した。

これらのことから、甲業務a担当において外部からの電話に対し適切に対応できていない状況であった実態が伺える。

(2) 甲業務a担当のうち電話に出ない職員について

電話に出ない職員の氏名を回答した12名のうち、10名がD職員を、9名がC職員を、7名がB職員を挙げた。

各職員が抱えている印象として、B職員、C職員、D職員について、電話に出ていないと思われていることが伺える。B職員、C職員、D職員だけではなく、全体的に見れば甲業務a担当はA係長以外の5名の職員全員が「電話に積極的に出ている」との印象は周囲から持たれていないことが伺えた。

B職員、C職員、D職員それぞれに、自身の電話を取る頻度についてヒアリングしたところ、3名全てが、電話対応業務の負担感について、電話以外の事務が進まなくなる点を挙げた。また、電話に出る頻度について上司からの指導は受けていないとのことである。

4 回線潰しについて

調査の結果、次の(1)から(3)のとおり、Y課の甲業務、乙業務、丙業務において、開庁時間中の回線潰しが行われていたことが認められた。また、回線潰しを行う理由としては複数の職員が「人員が少ない際に行っていた」との趣旨を説明しており、Y課の全ての責任職がこの実態を把握していた。

なお、具体的な期間、時間帯、頻度については、各ヒアリング対象者の証言にばらつきがみられるため、最低限、認定し得る範囲で記載したものである。

(1) 甲業務における16時以降の運用

平成31年度中から令和7年9月某日までの期間、1か月に2～3回程度、16時から17時15分までの時間帯に、甲業務の電話回線を課長席または乙業務または丙業務の回線となぐことで不通にした。令和7年5月某日以降は甲業務の電話回線が1回線のみとなっており、令和7年5月某日から令和7年9月某日までの5か月間は、回線潰しを行った際は市民からの問合せ電話が一切繋がらない状態になっていた。

令和7年10月某日以降は乙業務の応援を当番制とすることで、回線潰しを行わずに電話対応している。

(2) 甲業務における12時から13時の運用

平成31年度から令和7年4月某日までの間、番号②もしくは番号③のうち一本を不通としていた。なお、令和7年5月某日以降は、電話番号のグルーピング解除によって甲業務の電話回線が番号②の一本となり、12時から13時の間における回線潰しは行われていない。

(3) 乙業務、丙業務における運用

乙業務、丙業務においては、平成 31 年度以降、所属調査報告書が提出された令和 8 年 2 月現在まで、12 時から 13 時の間、毎日、乙業務の番号③と丙業務の番号⑥を繋いで回線潰しを行っている。また、16 時以降、月に 2 回程度、自席にいる職員が少ない場合に、乙業務の番号③と丙業務の番号⑥を繋ぐか、課長席の番号①と繋いで回線潰しを行っている。

乙業務は、令和 7 年 10 月以降甲業務の電話回線である番号②の受電を支援するための当番制が導入された結果、番号②と番号③、番号④の 3 回線に対応する必要があり、人員が少ない際は月 5～6 回程度乙業務の番号③を課長席の番号①または丙業務の番号⑥と繋いで回線潰しを行っている。

乙業務及び丙業務はそれぞれ 2 回線の電話をグルーピングしているため、1 回線を不通にしても、もう一方の回線に着電するようになっている。

(4) 回線潰しに至った背景

回線潰しは人員が少ない場合に行われていたとのことであった。12 時から 13 時は昼当番が 1 名になること、16 時以降についても休みが重なるなどで人員が不足することを理由に回線潰しを行っていた。特に甲業務には短時間勤務の職員が集中して配置されており 16 時以降人員が不足するという事情があるため、A 係長と N 職員で可能な限り対応した上でも対応が難しい場合にやむを得ず 1 回線のみ回線を潰す対応を行っていたとのことである。

5 市民への影響について

「電話が繋がらない」との苦情を受けたことがあるかを質問した 16 名の内、「ある」と回答したのは 4 名であり、その内 2 名は繁忙期に電話が繋がらないという回答内容であった。多くの職員は苦情を聞いたことがなく、電話に出ない職員がいることや回線潰しによって、市民サービスが日常的に著しく低下していたか明確に判断できる情報は得られなかった。

6 Y 課職員からの相談について

(1) A 係長の対応

A 係長は、Y 課職員から、令和 7 年 3 月に受電体制について当番制にするべきとの意見を受け、令和 7 年 6 月某日から電話当番を開始した。

また、令和 7 年 6 月に回線潰しを止めるべきであるという意見を聞いた。これについては、G 課長が対応したと認識している。

(2) G 課長の対応

G 課長は、Y 課職員から、令和 7 年 5 月某日に職場体制に対する不満や提案に関する話を聞き、その中で「電話に出ない職員がいる」、「昨年度 A 係長に相談を行っていたが改善しない」、「回線潰しはサービスの低下ではないか」といった内容を聞いた。この時は話を聞くのみで、特段の対応は行わなかった。回線潰しについては、この他に令和 7 年 5 月某日と、普段の会話の中でも何度か意見が出ていた。

令和 7 年 9 月某日に「電話当番を作っても（電話に）出ない」、「回線を潰している」という意見があり、令和 7 年 9 月某日には回線を塞いでいる電話の子機を課長の前に持ってきて意見する場面もあった。これらに対して、改善策の検討中であったため回答は行わず、話を聞くのみであった。

(3) Z 課の対応

令和 7 年 6 月に Y 課職員からの相談の中で、受電、窓口体制や回線潰しについて言及があった。月内に G 課長に共有し、状況の確認と改善策の相談を行った。さらに、令和 7 年 8 月に改善の検討を依頼した。

7 評価

Y 課において受電体制がひっ迫した結果、一部の時間帯で電話回線の一部または全部を不通にする運用が常態化していたことが明らかとなった。特に、甲業務において令和 7 年 5 月から令和 7 年 10 月までの期間は回線潰しを行った場合は電話が全く繋がらない状態になっていたことは、行政サービスの水準を低下させる不適切な行為であり、早急に解消すべき職

場運営上の課題であったと言える。

X区Y課は18区Y課の中でも対象となる市民に対する職員数が18区中下から2番目に少ない配置となっており、特に甲業務には短時間勤務の職員が複数所属するなど執行体制上の課題があった。このような中で、回線潰しは平成31年度から行われていたとのことであり、恒常的に執行体制及び職場運営上の課題があったことが伺える。一方で、X区コンプライアンス責任者がY課の課題や業務実態を把握し必要な対応策を講じるといった経緯は確認できず、Y課職員からの相談及び本件通報によって初めてY課の課題がX区内部で共有されるに至ったと認められる。本来、執行体制の課題は職員の配属を検討する際に考慮されるべき問題であるが、区の人事を所管するZ課としてはY課から共有された課題を関係局に伝えたものの、課題の解消に結びつく職員配置には至らず、結果として、令和7年度のY課に短時間勤務の職員が3名配属され、受電体制がさらにひっ迫する事態を招くこととなった。Z課は、Y課の実態について、職場運営上の課題としてY課だけに解決させようとするのではなく、Y課の執行体制上の課題を区の問題と捉えて積極的に対応する必要があった。

Y課では、令和6年度の時点で、O職員からA係長に16時以降の人員体制についての相談があったほか、H前課長も課題は認識しており、自ら電話に出ることでフォローをしてはいたものの、管理監督者として応援体制を構築するなどの具体的な対応を取ることもなく、回線潰しを容認していた。令和7年度の責任職についても全員が課題を認識しており、令和7年5月には体制の見直しについて議論があったとのことではあるが、具体的な対策を迅速に検討した形跡は見られない。令和7年10月に乙業務も含めた当番制を導入し回線潰しを行わずに対応できるようにするまで半年の期間を要しているなど、管理監督者としての対応が遅く、適切な組織マネジメントができていたとは言いがたい。職員の多くがY課の職場運営に問題意識を持っていたが、課全体として積極的に話し合い課題を解決していこうという当事者意識が足りなかったと言わざるを得ない。

Y課職員からの相談や本件通報を契機に、区として問題を共有するに至り、応援体制を構築して回線潰しを行わずに対応できるようになったが、X区全体として対応が遅きに失したことで不適切な運用を長引かせたことを指摘せざるを得ない。

II 勤務時間中にゲームをする行為について

1 ゲーム行為の実態

本調査においてF職員は勤務時間中にスマートフォンでゲームを行っていたことを認めている。

ゲームを行っていた期間は令和5年7～8月頃から令和7年6月までの約2年間である。頻度は、令和5年7～8月から令和6年10～11月頃までの期間は週に2日、1日あたり2回、1回あたり10分程度であった。その後、頻度が下がり2週間に1回、10分程度のゲームを行っていたとのことである。

頻度が下がった契機となったK係長からの指導が行われた時期については、証言が一致していないものの、令和7年6月以降は、G課長及びK係長が業務状況を確認しており、F職員のゲーム行為は見られなくなった。

2 管理監督者によるゲーム行為の把握及び指導の状況

(1) K係長

直属の上司であるK係長は令和7年6月某日に指導を行ったとのことであり、G課長が、令和7年6月にK係長が指導した旨をZ課に対して報告していることや、実際にF職員が令和7年6月以降ゲームを行っていないことから、K係長が令和7年6月に指導を行ったと認められる。

K係長は、令和5年10月頃からF職員のゲーム行為を年に2～3回程度見かけていたが、令和7年6月某日まで指導していなかった。このことについてK係長は、指導する必要性は感じていたものの、F職員には乙業務の要として信頼を置いており、人員不足の際のサポートなど業務負担をかけているという意識があつて指導することができなかったと説明して

	<p>いる。</p> <p>(2) G課長 G課長は、令和7年5月某日にY課職員からF職員のゲーム行為について指摘を受けて初めて知った。令和7年6月某日にK係長からF職員のゲーム行為について報告を受け、その日のうちにK係長に対してF職員にゲームをやめるよう指導することを指示した。</p> <p>(3) A係長 A係長も、令和7年5月中にY課職員からF職員のゲーム行為について報告を受けており、その日のうちにK係長に共有した。</p> <p>3 Z課の対応 Z課のI係長及びJ職員は、Y課職員からF職員のゲーム行為について令和7年6月に報告を受け、同月内にG課長に確認を求めた。G課長はZ課のI係長及びJ職員に対し、K係長に指導を指示して指導後はゲーム行為が見られなくなった旨を報告した。</p> <p>4 評価 F職員の勤務時間中のゲーム行為は地方公務員法第35条に定める職務専念義務に違反する行為である。K係長の指導によりゲーム行為が見られなくなったが、公務員として職務に専念する義務をしっかりと自覚し、同様の行為を繰り返すことがないよう強く求める。 K係長は、F職員の継続的なゲーム行為を令和5年10月頃から見かけていたにもかかわらず、Y課職員からの指摘とG課長からの指示があるまでF職員への指導を行っていなかった。管理監督責任を果たしていたとは言えず、今後、F職員の勤務状況をよく観察するとともに、定期的に面談を行うなど、管理監督責任として適切な指導監督を行うことを強く求める。 G課長は、F職員のゲーム行為を課内職員からの指摘があるまで自ら把握していなかった。職員一人ひとりの業務状況の観察が行き届いていなかったことや、係長が係の職員の問題について上司に報告しない組織風土を放置していた責任を指摘せざるを得ない。</p> <p>III 最後に 今回の問題が生じた根本に、Y課の責任職それぞれが組織の課題に向き合うことなくその場しのぎの対応を続けていたことや、課題を放置していたことを指摘する。管理監督者として、職場運営上の課題解決に積極的に取り組むことはもちろんのこと、職員一人ひとりの状況を把握し、風通しの良い職場を構築するとともに、課全体のコンプライアンス意識の向上に努めることを求めたい。区全体を管理する立場のZ課についても現場任せにするのではなく、問題を早めに検知し、対処する姿勢を求める。 最後に、多様な働き方の推進が社会的に要請される中で、限られた人的資源を最大限に活用して窓口や電話の体制を整えることは、責任職にとって非常に重要な責務である。行政サービスの円滑な提供に資する体制整備に組織として真摯に取り組んでいくことを期待し、対応を終了する。</p>
本市の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・課内の応援体制を構築することで、電話回線を不通にすることがないように改善を行った。 ・上局から18区に対して注意喚起の通知を发出した。 ・F職員に対して、今後も定期的に状況を確認し再発防止に努める。