

# 行政を利用する市民と非正規公務員当事者へのアンケート 結果報告

非正規公務員voices (<https://f.2-d.jp>) 連絡先: voicesvoices12345@gmail.com 市民調査チーム)

※無断での転用・利用はご遠慮ください

目的: 非正規の公務員が短期間で入れ替わることで、市民にどんな影響があるのか、行政を利用する市民側の考えを調べる

非正規公務員自身が、自分が受けている「評価」をどのようにとらえているのかを調べる

対象: 一般市民、非正規公務員当事者

期間: 2023年11月23日～2024年1月19日

方法: Googleフォームを用いたインターネット、チラシ等によるアンケート調査

調査団体: 非正規公務員voices

## 行政を利用する市民と非正規公務員当事者へのアンケートについて

「ともに行政サービスを守る仲間」としての住民への問いかけ

ジャーナリスト・和光大学名誉教授

竹信三恵子

短期契約で期限を理由に簡単に仕事を打ち切られ、くるくると入れ替わりを迫られる非正規公務員の働き方については、これまで、貧困の温床などとして、非正規当事者から批判の声が多数上がってきた。先行き不安からメンタルの不調を訴えたり、ハラスメントなどにあっても契約打ち切りが心配で声を上げられなかったり、重大な人権侵害、労働権の侵害についての指摘だ。だが、今回の調査は、これにとどまらず、そうした働き手に担われる行政サービスの劣化とその結果、住民が受ける不利益を浮き彫りにした。

調査の方法は無作為抽出ではなく、インターネットにより協力してくれる人を対象にしたものだ。つまり、公務の非正規化による不利益を日々痛感している人たちの声を集めた調査とみるべきだ。「行政を利用する市民に影響があると思いますか?」という質問に、市民、非正規公務員を合わせて9割以上が「あると思う」と答えているのはそのためだ。

問題は、その中身だ。そこからは、住民が安心して暮らすための基礎である行政サービスが、短期契約によって安心を担保できないものに変質しつつあるという状況が、見えて来るからだ。

それをわかりやすく示しているのが、回答者の47.5%を占める「市民の立場として」のコメント(抜粋)だ。目立つのは公務職としての専門知識が蓄積されない現実への不安だ。ネットでは得られない公務員の蓄積や経験を対人サービスに求めて出かけるのに短期間で担当者が入れ替わると、知識や経験を市民に共有することができず、単に誰でも調べられる情報だけ与えて終わりになる、といった状況や住民の支援に当たるために不可欠な正しい法知識や経験・スキルが足りず、不十分な支援しか得られなかったといった体験が、何人もの住民から寄せられている。助けを求めて駆け込んだ公務職場で、不十分だったり、誤っていたりする知識や指示しか与えられない事態に、多くの住民が困惑し、間違った選択を強いられる不安がそこにある。

さらに、不安定な働き方によって、公的支援を提供する側が、そうした働き方を当たり前と思いついてしまうことになりかねず、住民の安心を求める気持ちに共感してもらえない事態や、雇用期限までのとりあえずのおさなりの対応しかしてもらえないことへの不安も大きい。それは、公共というものへの信頼と安心を揺り崩し、社会の基盤を揺るがしかねない。このような中で、「住民のために」という使命感を抱きながら、「とりあえず短期で」というおさなりの対応しか期待されない非正規公務員当事者のわりきれない思いは強い。それは、非正規公務員当事者に対する「任用先から受ける評価をどう思うか」という質問への回答に、端的に表れている。ここでは、「評価に納得している」は24人のみで、「納得していない」は73人、「評価基準があいまいだ」は128人、「評価が行われているかわからない」は130人にも及ぶ。

コメント(抜粋)は、衝撃的だ。「評価する人が相談業務について良くわかっていない」「期間業務職員は面倒ならクビにすればいいという空気が当たり前になりすぎて、意見を言っただけで目をつけられる」「使い捨てて、やりがいをどんどん削られる」「ただのアリバイ作りのような無意味な評価。評価できない素人がやっている」など、住民の声を伝える一線からのパイプが詰まっている状況が露呈しているからだ。

人件費削減のため、正規公務員の数が大幅に絞られた結果、一線の住民対応の多くが非正規に任せられ、正規は管理的な仕事を担う者として定期的な異動を求められ、非正規公務員が何をしているかさえ把握できていないことが少なくない。非正規が担っている仕事の何が重要なかがわからなくなった結果、何を「評価」すればいいのかわからない。「基準のあいまいさ」や、評価が行われているかどうかさえ当事者は知らない、という労務管理の崩壊が生まれている。

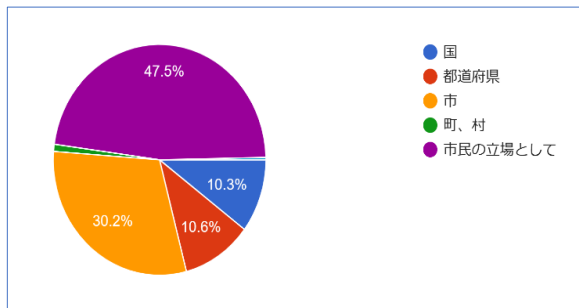
非正規公務員の問題点は、それが貧困の温床だから、というだけではない。私たちの生活を根幹で支える公的サービスの崩壊こそが、その真の問題点というべきだ。

非正規公務員の当事者たちが、自らの過酷な体験から出発し、ともに行政サービスを守る仲間としての市民たちに問いかけたこの調査の意味は、そこにある。

# アンケート結果

## 1. アンケートに答えた人 602人

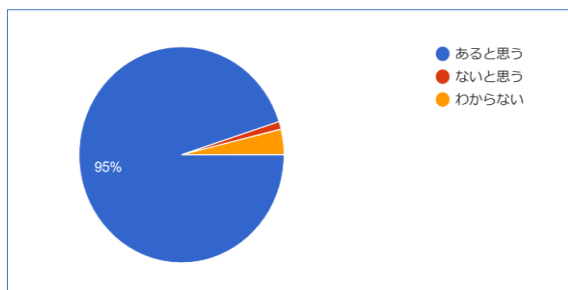
あなたの任用先・過去の任用先をおしえてください。(指定管理・派遣の方は働いている役所で選んでください)  
市民の方は「市民の立場として」を選んでください



602人のうち…

市民の立場	286人
国からの任用	62人
都道府県からの任用	64人
市からの任用	82人
町・村からの任用	8人

## 2. 非正規公務員が雇止めなどで短期間で入れ替わることで行政を利用する市民に影響があると思いますか？



602人のうち…

あると思う	572人
わからない	23人
ないと思う	7人

## 3. 「影響がある」と答えた方に質問です。どんな影響があると思いますか？

### 市民からのコメント(抜粋)

さまざまな情報がネットで得られ調べられる時代に、役所の窓口に行くことは、そこだからこそ得られる情報や支援を求めるからである。その人の蓄積や経験から対応してもらえることが対人サービスの良いところで、自分で調べて判断するのは違うキモダと思う。

短期間で担当者が入れ替わると、知識や経験を市民に共有することができず、単に誰でも調べられる情報だけ与えて終わりになる。対人支援は、支援者の力いかんで変わるのであって、支援者が落ち着いて仕事ができることが、被支援者にとっても何より重要なこと。

仕事を見つけないお仕事をされている方も非正規だとしたら、その仕事も国に守られていない感じがして、悲しい気持ちになります。

役所の情報が正確に伝わらない。過去に役所がどのような対応をしていたか？と聞いても、ほぼ伝えてもらえない、時として質問の真の意味を理解してもらえない、自分が担当している仕事の内容について、理解が不十分なのに、自分の個人的意見を言うこともある。

相談が継続されず、支援に結び付くまで時間がかかる。かならずしも地域の情報に詳しい人に変わるには限らない。情報が引き継がれていないこともある。

例えば、労働基準法等の、知識不足で違法の相談も出来ない。

担当が代わる度に状況の再説明が必要になる

マニュアル通りの仕事しかできないので作業内容や作業環境を改善しようということにならない

担当者による法令等の解釈の違いによるサービスの差異。

経験体験に勝るモノ無し。覚えた所で辞めたり異動となれば効率も悪く働く人たちも使命感が薄れてしまう。

業務の質が恒常的に担保されないことに加え、住民との人間関係も途切れ途切れとなるため、信頼関係が損なわれる。

職場で蓄積された大事な経験が生かされない。

職員の質の向上につながらず、市民サービスも劣化する。

地域の情報や長い経験で得た知識を継承できず、対応が劣化する

公務としての継続性、公平性や、困っている市民を手助けする行動が減衰する。

支援業務がずたずたにされること、本来一つの規範となるべき公共の労働環境が悪化し、そのことが民間にも影響すること、安心して働ける労働環境が維持されなければ、質の高いサービスが提供できるはずがない

公務員に限らず、どんな仕事でも「プロ、ベテラン」という人達の集団があってこそ、いい仕事ができる。

「来年はこの職場にいるかどうかかわからん」では、仕事に対する意欲もわからない。絶対いい仕事なんかできない。

スキルが積み上げられないと相談する側が分からないことを分かりやすく教えてもらえないこと、自分が雇用不安で働いては余裕をもって対応できない。

地域に貢献しようにも、身分が不安定ではその思いが激減してしまう。地域特有の事情なども把握しないまま従事しなくてはならなくなる。

働く方が使い捨てにされるのだから、私なら本気で地域のために働く気にはなれない。その期間だけで次の年さえ見通せない働き方は悪だ。

事務仕事は熟練になるにつれて生産性もあがるし、市民への対応についても経験値が増えて的確にできるようになる。

誰でもいいというわけではない。人件費削減のためだけにくるくる交代しないでほしい。

私の体験です。以前、支所を利用した際、前月で退職された前任者からの引き継ぎがなされておらず、実質再手続きとなったことがありました。

社会、職場に格差による軋轢を生む。

継続的な対応ができない。熟練者がいなくなる。

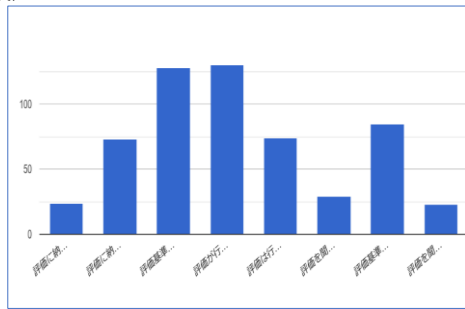
担当の方と密に相談していたのにある日突然担当の方が変わり、また最初から相談内容を説明しなければいけなくなり、その変わった方には相談内容が響かないような困ったことになったことがある。

事業の継続性が失われる。正職員よりもよくわかっている。

毎年4月に役所へ行くと無駄に待たされることが多い。また、相談しても間違った回答をされたり「分からない」と言われたりする。

#### 4. 非正規公務員当事者のみへの質問・あなたが任用先から受ける評価をどう思うか？（複数回答可）

(複数回答可)



(グラフ左から)	回答数
評価に納得している	24
評価に納得していない	73
評価基準はあいまいだ	128
評価が行われているのかわからない	130
評価は行われるが結果が開示されない	74
評価はされているが怖くて聞けない	29
評価基準の基準を知らない・教えてもらえない	85
評価を聞いても教えてもらえない	23

#### 非正規公務員当事者からの評価基準に関するコメント（抜粋）

ブラックボックスになっている  
 評価する人が相談業務について良くわかっていない  
 期間業務職員は面倒ならクビにすればいいという空気が当たり前でありすぎて、意見を言っただけで目をつけられる  
 現場にいない人間に評価されること自体、不愉快だ  
 評価項目の開示はあるが、「上司の命令に従っている」とか「協調性がある」などの曖昧な表現であり、どのような事実に基づいて評価したのか  
 第一評価者が同じ空間におらず、さらには、第二評価者と接することがほとんどない  
 使い捨てで、やりがいどころどころ削がれる  
 正規の仕事丸投げされてサービス残業をしまくっていた同じ課の非正規の方と、  
 1日中読書してのんびりしていた別の課の非正規の方との評価が同じだったことを聞いていいかげんすぎると怒りが湧いてきた  
 来年度の採用更新を考えると会議などの発言は控えてしまう。  
 ただのアリバイ作りのような無意味な評価。評価できない素人がやっている  
 評価者が当事者の仕事の内容を把握しているのか不明。年に数回のヒアリングでどれだけ正当な評価ができるのかわからない。  
 評価者の好き嫌いで評価されているのではないかと疑問を持つ。  
 上司は、仕事は、出来なくてもいいと話していました。  
 本質を見ようとする管理職はほとんどいないのが実情ではないでしょうか？  
 上司に意見を述べると評価が厳しくなり、次年度の任用に影響が出る。  
 自己評価を管理職から誘導で過小評価に改ざんさせられたことがある。評価の意味なし。廃止を求めます。  
 こういう事務作業は不要です。国民や市民のためを思って行動するだけでよろしい。評価は給料でよい  
 評価をするなら非正規から正規へ評価を取り入れることを希望します。平等ではないから。  
 仕事や能力の評価ではなく、非正規の立場に従順であるかどうかで問題とされているように感じた。  
 毎年評価を行っているが、結果を開示した年もあれば開示がなかった年もあり、運用方針が不透明。こうした「評価」を行う理由や意義もよくわからない。  
 仕事に積極的にあっても一切評価されず、逆に些細なミスがあれば鬼の首を取ったように上司から厳しい叱責を受けたりする。  
 逆にいつも怠けていて仕事をしない非正規はミスがないということで無難な評価を受けている。以上より評価について一切納得できない。  
 つまるところ人を見ておらず、だれでもいいからいれればいいみたい。  
 評価の基準が不適切/不透明  
 私の経験や実績を全く評価していない。モノのように使い捨てにされた。  
 雇用者の一方的な都合で雇止めになってしまうおそれがあり、安心して働くことができない。 時間外出勤を求められるなど、  
 職場内で問題があっても、評価者に相談するのが難しい。  
 数字だけしか見ていない。公的機関の縦割り弊害を理めるため、担当業務から少し外れるができる人が出来ることを支援し  
 縦割りの隙間から溢れる人を支援したいと思っても、当機関の仕事ではないと考えている公務員の多いことに呆れる。  
 そうした支援はすぐには数字に出ないが、公的機関への信頼に繋がり、数字に見えない費用対効果があることを、公務員の方は勉強してほしい  
 基本的に「評価」に懐疑的のため撤廃すべき  
 公平に評価されていると思えない。好き嫌いがある。  
 評価する管理職が日頃は本局におり、たまに決裁の印鑑を押しにくるだけで仕事の指示をされたこともない。  
 そのたまに来る時も挨拶すらすらせず、いつ来ていつ帰ったのかもわからないくらい。  
 人事評価の主たる目的は給与に反映させることであって非正規はそもそもその対象外なのに、している意味がない。  
 民間のように心理的安全性を取り入れたガバナンスが必要な時代  
 上司の、考え方が頼りなく、保身が強く感じられ、正しい評価を受けられない。  
 評価者の態度は多くが、評価は被評価者のために実施するものではなく「非正規公務員は使い捨て。評価は不要」だった。  
 評価自体が内部「プロパー」の昇進のためにしか存在しなかった。  
 国家資格をとれば資格手当がでると言われ、公認心理師の資格をとった。その事を伝えると、表を見せられ、この表の中にないので該当しないとされた。  
 はたして客観的に評価できるのか 見ていないのに、一度挨拶しただけなのに何がわかるのか  
 いい加減なシステムに思う。そもそも評価者が評価する資格無くも人格も歪んでる人に評価されたことがあって大変困った。  
 正規社員に対して苦情を言ったらバワハラと言われ、評価を思いっきり下げられた  
 市民対応の良し悪しは見えないところに座っている。評価者(上司)は自分たちの未熟な知識が露呈しないように、さらに未熟な非正規を好む。  
 特に、知識はなくても女性として甘えたり媚びたりすると、評価は上がる。市民対応も知識も必要ないと思う  
 仕事の出来ではなく、上司に気に入られるかどうかで、評価が決まっていると感じる。  
 評価とは、上司のその時の気分である  
 未端の会計年度任用職員員の日常業務にまで管理職のチェックが働いているとは考えにくく、評価者の個人的な好みや感覚が反映されがちである感じは否めない。  
 意見を積極的に言う人をクビにして、意向を意見なく聞く人間ばかりでかためようとしていた。  
 主体的に考えて仕事をすると嫌がられる。  
 誰かが言った噂や適当に聞いたことで評価をしている。飲みに行った非正規が誰かの悪口を言うとそれをうのみにする。  
 非正規同士の足の引っ張り合いでターゲットとなった人を雇止めにする。悪口を言ったもの勝ちの信じられない世界  
 れっきとした差別であり許されるものではない。安心して働く権利を主張して当然だ。  
 正規の指示を、黙って、完璧にこなせ、体調も家族の状況も知らん。嫌なら、無理なら辞める。という空気感  
 評議があるのかないのかさえ曖昧で、基準もわからない。現場の課長が残ってほしいと言ってくれているのに雇止めされた人がいる(私も)  
 仕事の質の評価をしてもらえないと感じます。丁寧な仕事をするより、表面的にうまく片付けばいいと考えられているように思います。  
 すべて私物化だから