

総務委員会議事録

平成十六年二月二十四日(火曜日)

佐田委員長 次に、塩川鉄也君。
塩川委員 日本共産党の塩川鉄也です。私はきょう、郵政事業、郵政公社の問題について質問をさせていただきます。

大臣、所信表明でも、郵政事業については、「日本郵政公社の健全な経営が確保されるとともに、より質の高いサービスが効率的に提供されるよう努めます。」と述べておられます。今、郵政公社のデスクロージャー誌を拝見していただきました。「郵便」、三冊物の一冊です。この中にも「生産性の向上」のところなどありまして、その取り組みの一環として、JPS、ジャパン・ポスト・システムの全国展開ということが紹介をされています。解説、囲みがあるんですけども、JPSというのは、トヨタ方式に学んで効率性を追求するものにして、「全作業工程を見直し、郵便物が水のようによどみなく流れる仕組みを作り、「ムダ・ムラ・ムリ」を徹底的に排除して、生産性の向上を図る取り組み。」というふうに述べてあります。

今、郵政公社がこのジャパン・ポスト・システムを導入する先駆けとして調査研究を行っているのが、私のおります埼玉の越谷郵便局であります。それが去年の秋ぐらゐから全国十四のモデル局に拡大をして、ことし四月から全国に展開しようという段取りで進んでいるというふうに聞いております。その越谷郵便局でどんなふうになつていのかというのをぜひとも大臣にお聞きいただいで、御答弁もいただきたいと思つておるわけです。

朝日新聞の二月十二日付の夕刊ですけれども、「埼玉・越谷モデル郵便局、カイゼン空回り?」。放置、誤送、誤つて配る、これが多発と見出しが立つている記事であります。

越谷郵便局の郵政労働者ユニオンの方が、一月に入つてから越谷の市民の方にアンケートを配つたんです。一千枚配りましたら、百五十三枚も返つてきた。それをこういう冊子にまとめられて、皆さんのところにも届けられて、皆のかなと思つてすけれども、私も拝見をして驚きました。その返つてきた方のうち、六割から苦情が寄せられているわけです。正月が入りますから、そこでの配達ですけれども、こういう声の寄せられているんです。

元日の配達について、遅く届いた、元旦に年賀状が届いていないねと話をしていました。少しずつおくれて年賀状が届きました、三日とか四日とかに。あるいは、近

所の子供の友達になかなか届いていない、出したのに相手に着いていないというところは結構聞きました。自分で持つていけばよかつたと子供が言つていました。こういう話が現場で起こつていいる。

お正月の年賀状だけではなくて、以前はきちんと届いていたものが最近是不規則で、夕刊を取り入れた後配達されているようで、朝刊と一緒に取り入れることがたびたびあります。また、配達の間が遅いので、その日のうちに手紙を見ることができない日もあります。こういう声の随分寄せられているわけです。

この朝日の記事にも紹介されていましたが、昨年の年末に岡山県から投函をされた年賀封書、はがきじやなくて封書の年賀です。年賀封書が三通、一カ月以上も放置をされて、受取人に届けられたのが、豆まきも過ぎて、もう立春も過ぎた二月の五日だった。一カ月以上もおくれている。越谷郵便局というのは旧暦で年賀状を配つていいるのか、こんなことを思わざるを得ないような現場の実態であります。

そこで、大臣にお聞きいたしますが、市民の皆さんの一番の苦情というものが、やはり楽しみにしている年賀状というのが、元日届くべきものが届いていない、おくれ

て配達をされる、こういうことであるわけで、率直に言つて、このジャパン・ポスト・システムが導入をされて、調査研究で具体的な取り組みが行われている越谷郵便局の配達がこういう実態になつていいる。率直に、郵便物がよどみなく流れていると言えるのか、このことが問われていると思つて、大臣の率直な御見解をお伺いいたしたいと思つてます。

麻生国務大臣 越谷郵便局にポスト・システムが採用され、取り入れて、目下いろいろ試験、試行錯誤がされているという事実は知つております。内容につきましても、今言われた中で、遅配に対する苦情が三九%、誤配二九%、その他三二%、こういった数字が、これは郵政労働者ユニオンの執行委員長からの資料という形で上がつておるのも知らないわけではありませぬ。

これは、そういったところがなによりようにしなくちやいかぬのは当然のことだとは思いますが、基本的には、生産性を上げるといふことを当然のこととして郵便事業としては考えないかぬのは、事業としてのは何でも当たり前の話です。

ただ、そのときに、生産性を上げようと思えば、配達する回数を週六回だったところを三回に減ら

せば、生産性は倍になりますけれども、それでは基本的には行政として利便性に供することにはなりませんので、そういったことではできないという幾つかの前提条件をもとにして生産性を上げねばならぬということだと思えます。

今実験中なんだと思えますので、新しいことを試みればいろいろ問題が出てくるというのは、これはある程度避けて通れないところだとは思いますが、そういった意味では、こういったことがないように注意をしながら、さらに生産性の向上に努めてもらうようにしてもらわないかぬと思っております。

塩川委員 今大臣もお話しされましたように、新しい試みの中にはいろいろ問題が出てくるのはやむを得ないと。私も、一方で忙しくて、他方で暇な、もしそんな職場があれば、うまく工夫をすれば生産性の向上になる、こういうのは、道理もありますし、職場の職員の方からもそういう声が上がっていたのは実際だと思っております。

ただ、このジャパン・ポスト・システムが導入されたのは去年の一月なんですよ。もう一年以上くうつとやって、本来であれば見違えるように改善されてしかるべきだ、市民サービスの向上にもつながってしかるべきだと思っておりますが、一年たった結果が、こういった形でさまざま御迷惑を市民にかけるようなことになっていくというところが、今、問われているんだと思っております。

やはり、現場が混乱しているんだと思っておりますよ。私も、郵政のお仕事をよく知らなくて、お話しもお聞きしたんですが、郵便物を効率的に配るためには仕分けの作業が必要ですね。そうしますと、最初は大区分ということで、大きな方面ごとに分ける。それをまた取り出して、実際の配達順に道順組み立ててというのをやるわけですね。そういう形で、朝の八時ぐらいから作業して、一時間半、二時間ぐらいで整理して、十時ぐらいにどんと配達に出かける。夕方までには配り切るといことが本来の作業なんですけれども、実際、その区分け、区分の作業というのが、どうも実態に合っていないようなんです。そこが、やはり今、一つ問われているんじゃないかなと思っております。

一月の年末年始の時期を踏まえて、全通の越谷支部の皆さんがアンケートをとっておられるんです。越谷郵便局の職員の方のアンケートなんですけれども、このアンケートを拝見しますと、こういう新しいやり方について、七割から九割の方が業務の効率化になっていないというふうに述べておられるんですね。時間がかかり過ぎるとか、遅くなったりとか、やりづらいか、むだな時間かふえたりとか、こういう声がこのアンケートの中に圧倒的に占められているわけですね。

このジャパン・ポスト・システムでかえって効率が悪くなって、以前は午前十時に配達に出発できたのに、それが、区分作業に時間

がかかって、十時半とか十一時になつてしまつて、スタートが遅いものですから、配る時間もそれについて遅くなつてくる。こういう冬の時期ですから、早く日も暮れますから、そうすると、日没でなかなか確認がしづらくて、能率も落ちて、遅配とか誤配もふえるというところにもなつてきているわけですね。

私、今、越谷郵便局で試験的に行われているジャパン・ポスト・システムの進め方に問題があるんじゃないか、こういうことを率直に思わざるを得ないんですけれども、大臣の率直な御見解をお願いいたします。

麻生国務大臣 今は郵便番号が七つありますので、基本的に、機械が入っているところはさあつと機械がやつていく。当然のことであつて、自分でこんなことをやっているところはない。ざあつとやるわけです。一番最後のところが現実に自分でするということが現実だと思っております。

今の話を伺つて、越谷の場合は、たしか、配る順番に、早いもの順に下からずつと配っていきますね。行けばわかると思う、下からずつと配っていくでしょう。あのところのサイズが大きいとか小さいとか、いろいろあそこがあつたのが多分それかなという感じがします。それで、それはサイズを変えればよいので、それはサイズを変えればよいので、いろいろな形で実験された結果、そのところが少し違つているのかなという感じがします。ですので、さらに努力は必要なんだと思えます。

細目につきましては、清水の方から答弁させます。

清水政府参考人 今先生御指摘のとおり、作業区分の流れをよどみなくしていくというのがこの方式のやり方です。今回の場合の配達に当たっては、機械で区分して、大体の大きな配達順ができ、大区分の形でいろいろと、機械にはかかり得ない大型、それから物によつて、種類で入らないものがございますので、それを棚で分けたいものを合わせて、両方、従来の区分棚のところのそばで道順を組み立てるといところで、なるべくよどみのない作業となるように工夫しているところでございます。

塩川委員 工夫した結果が、今、こういった形で、市民サービスの低下につながるようになっていくわけですから、そこが今問われているんだと思っております。

これだけじゃないんです。聞いてみますと、区分作業に、今まで、もちろん大区分のときには立つて入れたりするんですけれども、道順組み立てというときには細かくやりますから、座つて、棚のところでもそういう作業をするんですね。そういうのがあつたんですよ。その外にほり出されて、雨ざらしになっていくんですよ。そのために、アンケートでも、結局、いたが、あつたのを、立ち作業になつたものから、この立ち作業方式で区分作業が遅くなつた、アンケートでも六割の方がそういうふうになつていきますし、作業の疲

労度が増した、こういう声が九五%、圧倒的な声になっていきます。私、率直に、いすをなくすことが、なぜ、むだ、むら、無理をなくすことにつながるのかわからないうのですけれども、ぜひお答えください。

清水政府参考人 先生御指摘のとおり、作業方法を昨年の九月の後半のときに変更しております、これは、越谷局としての、JPSの実験局としての改善の一つの例というふうになっております。

郵便物を配達する順番に並べる作業の際にいすを使っておりますが、立ち上がる動作、立ち上がって郵便物を取り出して組み込んだり、あるいは、縦横の動き等人間の動きを計算していきますと、むしろ、今の座っているところから立ち上がって組み込む行為よりは、立ったままで組み込んでいった方が作業性の方で向上するとか、あるいはまた、いすを外した部分だけスペースを生み出して、ゆとりを持って作業ができるというように、なところから、座って行っていた作業方法を立って行う作業方法に変更したものだと思っています。

塩川委員 局長、率直に、現場を見ておられるのか、職員の方からお話をお聞きになっているのかなと思っております。

確かに、大区分のときには、立ち作業で、横に動いたり、前後、上下の動作もあるんですよ。でも、道順組み立てと言われる、実際に配達順番に並べる作業とか、あと、帰ってきた後、事故処理が必要な

んですよ。事故処理の記録というもの、今までは、メモをするものから、当然座って作業をしていただけです。でも、いすが全部ほり出されちゃったものですから、全部立ってやるんですよ。

実際の作業の時間をはかってみると、大区分のところはわずか三十分なんです。道順組み立てが一時間半ぐらいあって、また事故処理の記録の時間というのは三、四十分かかっているんですよ。三時間近いうちの二時間以上が実際には今まで座っていた作業なのに、いすを取り上げられてしまった。それが結果として、腰痛になったり疲労が増したりというふうになっている。

そこがやはり問われているわけで、このいすというの、もともと郵政省が特注でつくったいすなんです。まさに業務に必要だからこそつくったようないすをほり出す、これが何で作業の効率化、生産性の向上につながるのか。ですから、道順組み立てとか事故処理の記録までを立ち作業でやるのが何で合理的なのかというのをぜひとももう一回お答えください。

清水政府参考人 先生よく御承知のとおり、今までは、区分棚にあつて、一つ大きな棚を載せて、この部分があきますから、手前のおいた部分等で座りながら作業をしていたわけです。座っておりますと、やはり立ち上がったりする動作があつて、上の方からまた持ち出してやる。この時間帯と、それから、現在やっておりますよ、うな、一つの机のところ、二つ棚

を並べて、横にいなから横から組み出す、この方が実は作業効率は、実際上は速いというところから、座り作業から、セルワゴンというような形で、横に置きながらやる方式をとったところでございます。

確かに、先生御指摘のとおり、今まで一つの工夫として、従前やっていたときの、少し市販のとは違うような形でいすでやるやり方も一つの方法で、これもこれで当時効率的な一つであつたわけですが、さらにそれよりも新たな方法としての作業効率を確認したところ、こちらの方が効率的であつたので実験的にやってみているというところでございます。

塩川委員 全通の職場のアンケートを見ましても、この立ち作業方式については、作業が速くなったという人は三人なんです。遅くなったという人が五十人なんです。あと、作業の疲労度が減つたという人はほとんどいなくて、一名なんですけれども、ふえたという人が八十四名もいるんですよ。おかしい。

私は、そこで厚生労働省にお聞きしますが、立ち作業におけるいすの配置について、労働安全衛生規則及び腰痛予防対策ガイドライン、これは厚生労働省の方で出されていると思うんですが、ここではどのようにならざるべきか、今お話しした現状についてどう指導されるつもりなのか、お聞きしたいと思えます。

大石政府参考人 一般的に申し上げて、仕事の仕方におけるつらさというのは、同じ形や同じ姿勢

を続けていくというのが非常にぐあい悪いわけで、立ち作業にしても座り作業にしても、長時間にわたって同じ姿勢をとらないようにすることはあるのかと思えます。そんなことで、そういった点について種々御配慮いただけたいと思います。

今御指摘のありました労働安全衛生規則の点でございますけれども、これにつきましては、六百十五条におきまして、事業者は、持続的立ち作業に従事する労働者がしばしば座ることができる機会があるときは、利用できるいすを備えなければならぬ、こんなふうにしております。これはどういった趣旨かと申しますと、いわゆる空き時間等がある場合には、そこで座って休むことができるようにいすを用意していただきたい、こんなような趣旨でこの規則が設けられている、こんなふうには理解しております。

腰痛につきまして、職場における腰痛予防対策指針というものを平成六年に作成いたしました。これにおきましては、立ち作業が長時間続く場合には、いすを配置して小休止等ができるようにする、こんなようなことを定めているところでございます。

塩川委員 厚生労働省にお聞きしますが、ですから、こういう実態について調査をし、指導などしめるべく対処を求めたいと思えますが、いかがでしょうか。

大石政府参考人 限られた行政体制のもとで、そうした案件につ

るかという観点です。逆にも、これをきちつと把握すれば、サービス残業の実態というのモリアルにつかめるんじゃないか。私の聞いたところでは、現実にこれを調べてみたら、その人の労働時間にずれがあった、実際には作業日報で書いてあった方が多かったということも聞いていますけれども、この点を確認して、ふさわしく是正指導をすべきじゃありませんか。

清水政府参考人 先生御承知のように、職員の超過勤務をやりますときには、職員に対して、きょうは超過勤務何時間だからということ、管理者が所要の手続をとって、必要な超過時間を発令し、また記録もきちつちり残るわけです。

先生確かに御指播のとおりで、作業日報と実際超過になつて居る間のずれは、全員チェックしてみると確かに若干ずれているようなところもございまして、公社から聞いておりますが、やはり、作業日報というものは、これは、それぞれの職員が自分が一日に勤務した作業項目ごとの従事時間を記録していきまますもので、どうしても、ある意味では、作業時間を丸めて数字的なもので書いてしまつたり、丸めた形でそれが正確に把握できているかどうかということもございまして、

そうやって丸めた形のために、ある意味で若干不正確なところが出たり、あるいは、記憶に基づく記録ですので、これは各人が何時から何時、何時の出勤というのを

みんなでチェックし合つてやつて居る形ではありませんで、やはりケースによつては、必ずしも勤務時間の正確な把握に、これに書いてあるから必ずこうだというわけでもないものだというふうに聞いてございます。

塩川委員 ずれがあるとはつきりおつしやつておるわけですから、この立場できちつと調べればわかることだと思つて居る。

厚生労働省に聞きますが、この越谷局の実態についてぜひ把握もし、問題があればきちつと是正をする、そういう取り組みを求めたいと思つて居る。

大石政府参考人 一般論ではございませうけれども、働く方々から申告があれば適切に対処してまいりたいというふうに思つております。

塩川委員 職員の皆さんは、年賀状がきちんと元日に届けられないということには、自分の仕事を果たせていないという思いとして大変胸を痛めておられるわけですよ。郵政職員の誇りが傷つけられることのないような取り組みこそが求められているわけで、この間の業務改善で問題なのは、職場の声を聞いてくれないということが問われているんです。

ですから、最後、ぜひ大臣に、サービス残業の是正のために頑張る、またいすをもとに戻してもらう、そして、このジャパン・ポスト・システムについては、四月実施についてはせめて先送りする必要があるんじゃないか、この点をお答えいただいで、私の質問を終

わりにします。**麻生国務大臣** これは公社になつておりますので、お忘れになつていただいたら困ります。この四月から公社になつておるといふ現実には、総務省と直接、傘下じゃないので、我々がどうのこうのと命令する立場には全くないという点だけは、ちよつとまず頭に入れておいた上で話をしていただかぬと先がつかないと思います。

超勤につきましては、先ほど申し上げたとおりです。今、ジャパン・ポスト・システムというのがあるか、四月から公社になりまして、実際問題として、勤めておりますと、人の意識の改善もまだ、どうでしょう、一年そこそこで随分変わったような感じはいたしてありますけれども、なかなか徹底するまで行つていないし、そういう意味では、少なくとも、ここが生き残つていくためには、それぞれ企業が努力するのと同じように、これは公社も努力されていくべき、私もはそう思つております。

その意味では、これはみんなが努力しないとやれぬ話だと思ひますので、このジャパン・ポスト・システムがいいか悪いか、悪ければやめるに決まっていますので、効率が悪ければ当然のこととして公社の方で自主的にやめられる、私は基本的にそういうものだと思います。

塩川委員 終わります。

*政府参考人
清水英雄

(総務省郵政行政局長)
大石明
(厚生労働省大臣官房審議官)