

【執務環境のキーワード】

3Cについて

【第1回ワークショップ ワークA】

3Cを実現する働き方を考える

【第2回ワークショップ ワークB、C】

各フロアの実態に迫る

【Pictures 第2回ワークショップ】

渋谷区役所視察

【編集後記】

先行自治体を超える

— 豊島区、渋谷区、そして、世田谷区 —

はじめに



開会にあたり、松村庁舎整備担当部長から「仕事をしている時間は1年間で約1,500時間にも上る。自身が多く時間を過ごす場所だということを念頭に活発な議論をしてほしい。」と挨拶があり、今年度の職員ワークショップが始まりました。

今回のワークショップで本庁舎等整備の「何が」、「どのように」議論されたのか、その様子を本紙でお届けします。

1. ワークショップの概要

- 今回の職員ワークショップは、新庁舎で目指す「3C」の働き方を実現するために必要な要素をフロアごとに抽出することを目的に全2回実施しました。
- ワークショップには、51名の職員が集まりました。
- グループワークは、ワークショップの目的に沿うように、新庁舎の同一フロアに配置される課ごとに班分けして進めました。
- 新しい働き方を肌で感じてもらえるよう、先進的な取り組みを行っている渋谷区に視察をしました。
- ワークショップの結果は、7月に実施する執務フロアヒアリングに向けて、各フロアレイアウト図（たたき台）の作成に生かしていきます。

2. レイアウト図作成の流れ

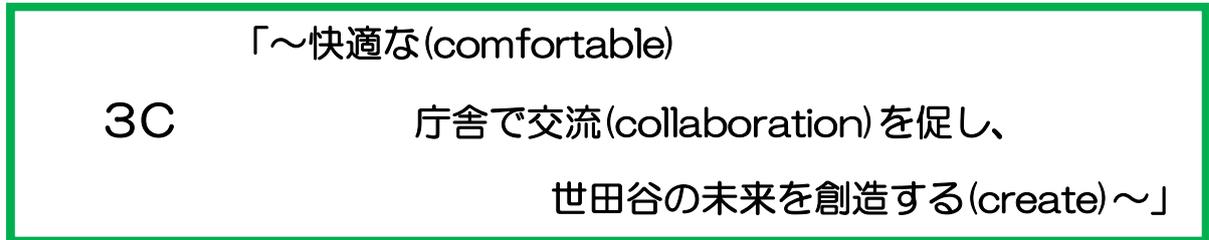
5月	職員ワークショップ
6月	レイアウト図(たたき台)作成
7月	執務フロアヒアリング

回	内容
第1回 5/10(金)	【ワークA】
	【ワークB】
第2回 5/16(木)	【視察】渋谷区役所視察
	【ワークC】

[執務環境のキーワード]

3Cについて

新庁舎の執務環境については、過去2年に渡り職員ワークショップを開催し、ワークショップの結果からさらに検討を進め、新庁舎における執務環境の基本的方針を「3C」というコンセプトにまとめました。



Comfortable

快適な環境を整備し、業務の内容に応じた、フレキシブルな働き方ができる執務環境

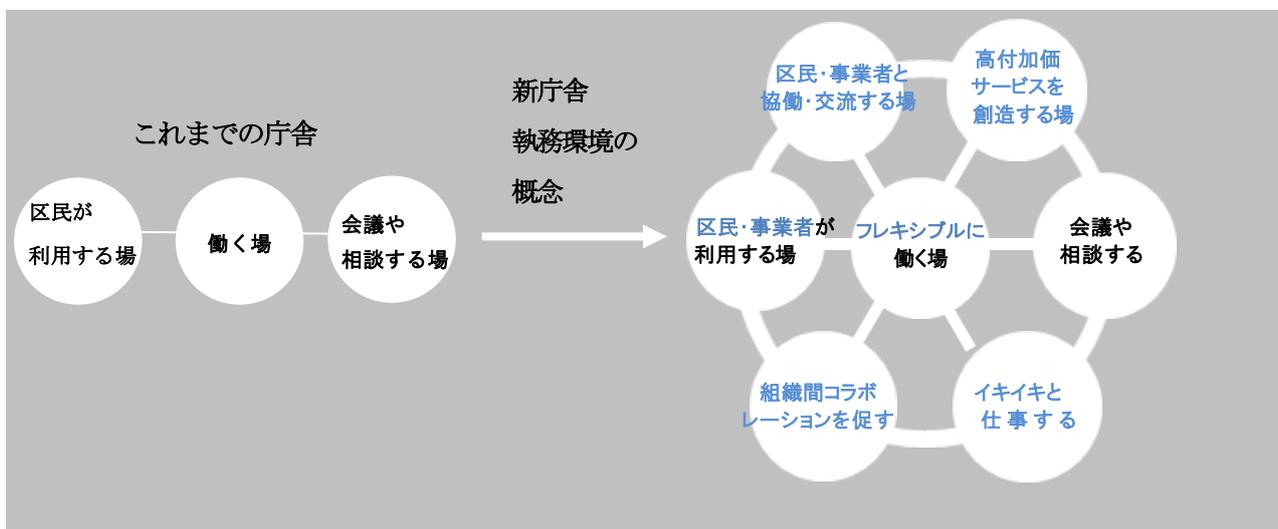
Collaboration

物理的な壁を無くし、開放的で視認性がよいオープンフロアで、組織間コラボレーションを促す。物理的な壁のみならず、心理的・意識的な壁を取り払い、情報共有、組織連携を図る

Create

ペーパーレス会議ができる設備を整備し、ICTツールなどを活用し、書類等の共有化や電子化、削減に取り組み創造する時間を増やす。ミーティングスペースや相談ブース等を配置し、創造的業務や相談支援業務の取り組みをサポートする。

新庁舎の執務空間は、この3Cのコンセプトの実現をめざし、計画しています。



[第1回ワークショップ ワークA]

3Cを実現する働き方を考える ～「私」、「私たち」はどう働くか～

ワークAでは、3Cを実現するための「状態」について話し合いました。参加者が様々なワークシーンから思い浮かべる「状態」を新庁舎のスペース（エリア）ごとにグループ分けし、求められる要素を整理しました。

私は、 状態で働いている。
私たちは、 状態で働いている。

執務スペース

- ・机以上に必要なもの以外ない
- ・ほかの部署について知ることができる
- ・書類を探しやすい
- ・隣の人が邪魔にならない

窓口

- ・プライバシーを確保できる空間
- ・待ち人数を把握できる
- ・窓口エリアを歩かせない

執務サポートエリア

- ・予約しなくても使用できる会議スペース
- ・区民から見えない会議スペース

会議室

- ・内容に合わせて会議室を利用できる
- ・会議室予約システムの日程調整が楽
- ・プライバシーに配慮されている



※各グループのワークAのまとめはこちらからご覧いただけます。(リンク)

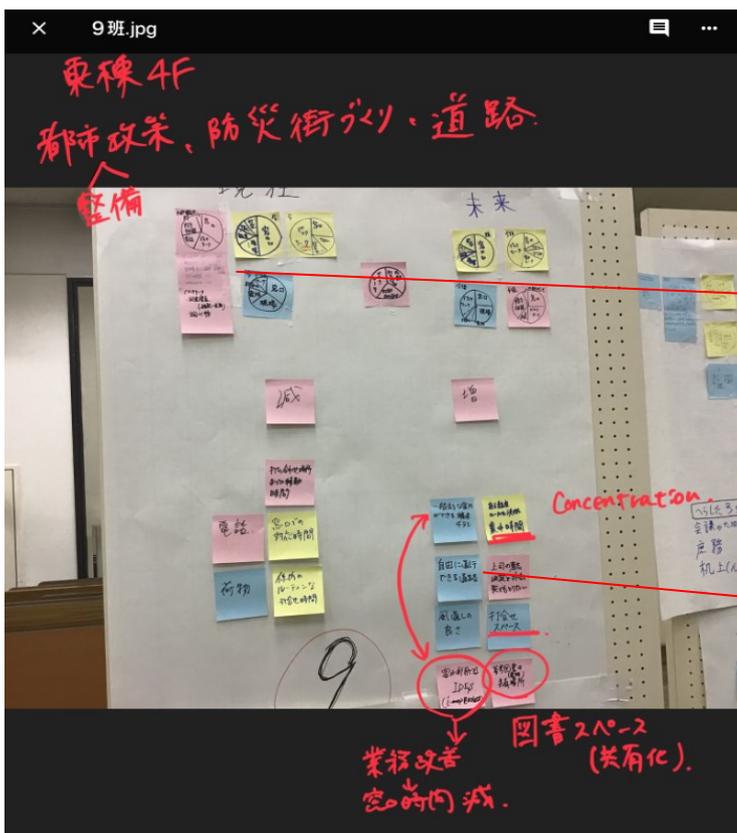
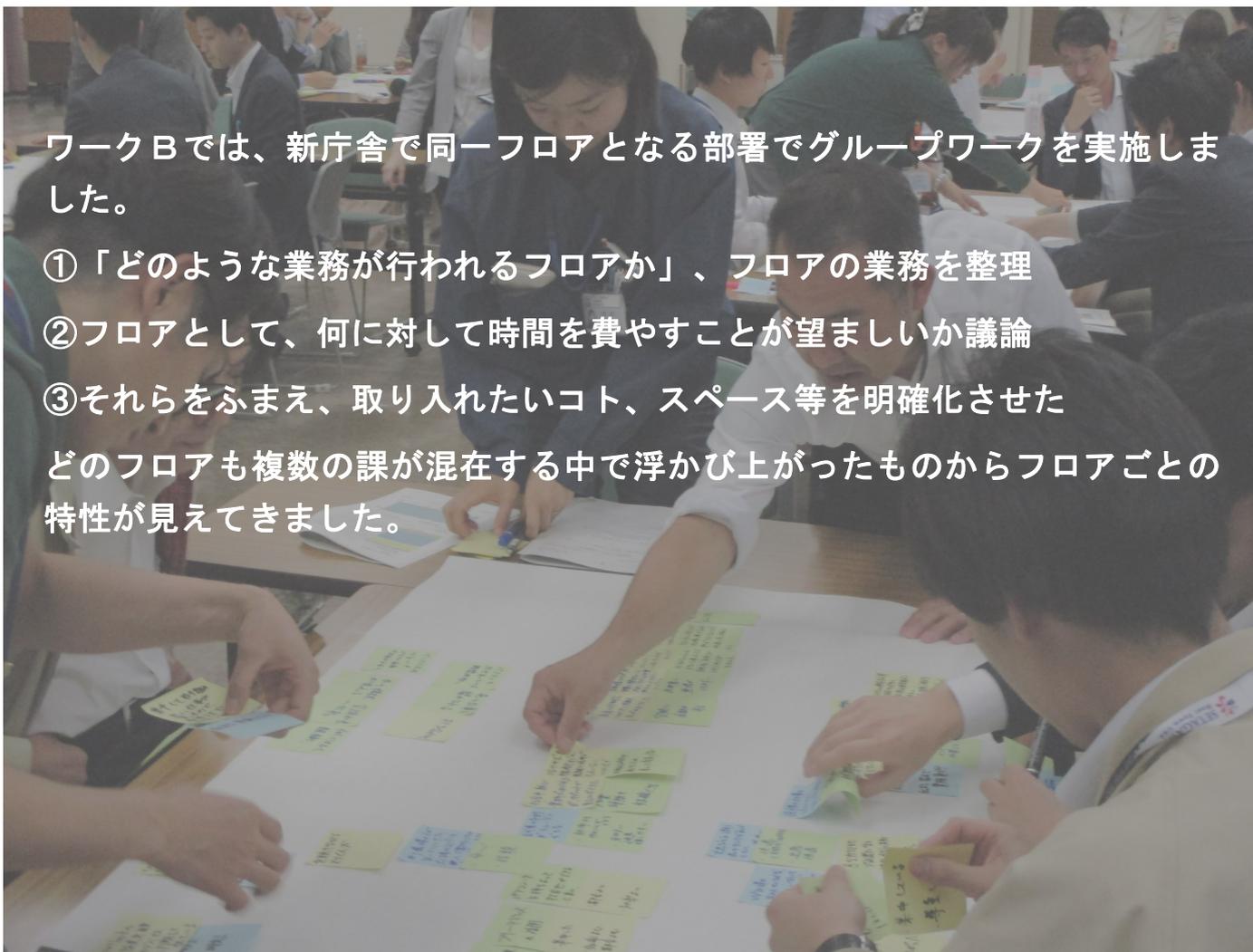
注) リンクはソフトの仕様でAdobe Acrobat Readerでしか読み込めません

[第1回ワークショップ ワークB]

各フロアの**特性**に迫る① ～自フロアの業務を考える～

ワークBでは、新庁舎で同一フロアとなる部署でグループワークを実施しました。

- ①「どのような業務が行われるフロアか」、フロアの業務を整理
 - ②フロアとして、何に対して時間を費やすことが望ましいか議論
 - ③それらをふまえ、取り入れたいコト、スペース等を明確化させた
- どのフロアも複数の課が混在する中で浮かび上がったものからフロアごとの特性が見えてきました。



- 特徴的な現在の働き方（考察）
- ・ 窓口業務→1日の内 1/2、1/3と非常に多い
 - ・ 現場での業務が多い
 - ・ 図面審査（読む、考える）が多い

- 取り入れたいコト、スペース（考察）
- ・ 窓口の設け
 - ・ 資料共有のスペース

Pictures

第2回ワークショップ 渋谷区役所視察



[渋谷区役所の視察写真はこちらからご覧いただけます（リンク）](#)

注) リンクはソフトの仕様でAdobe Acrobat Readerでしか読み込めません

[第2回ワークショップ ワークC]

各フロアの特性に迫る② ～フロアの業務から取り入れたい「コト」を考える～

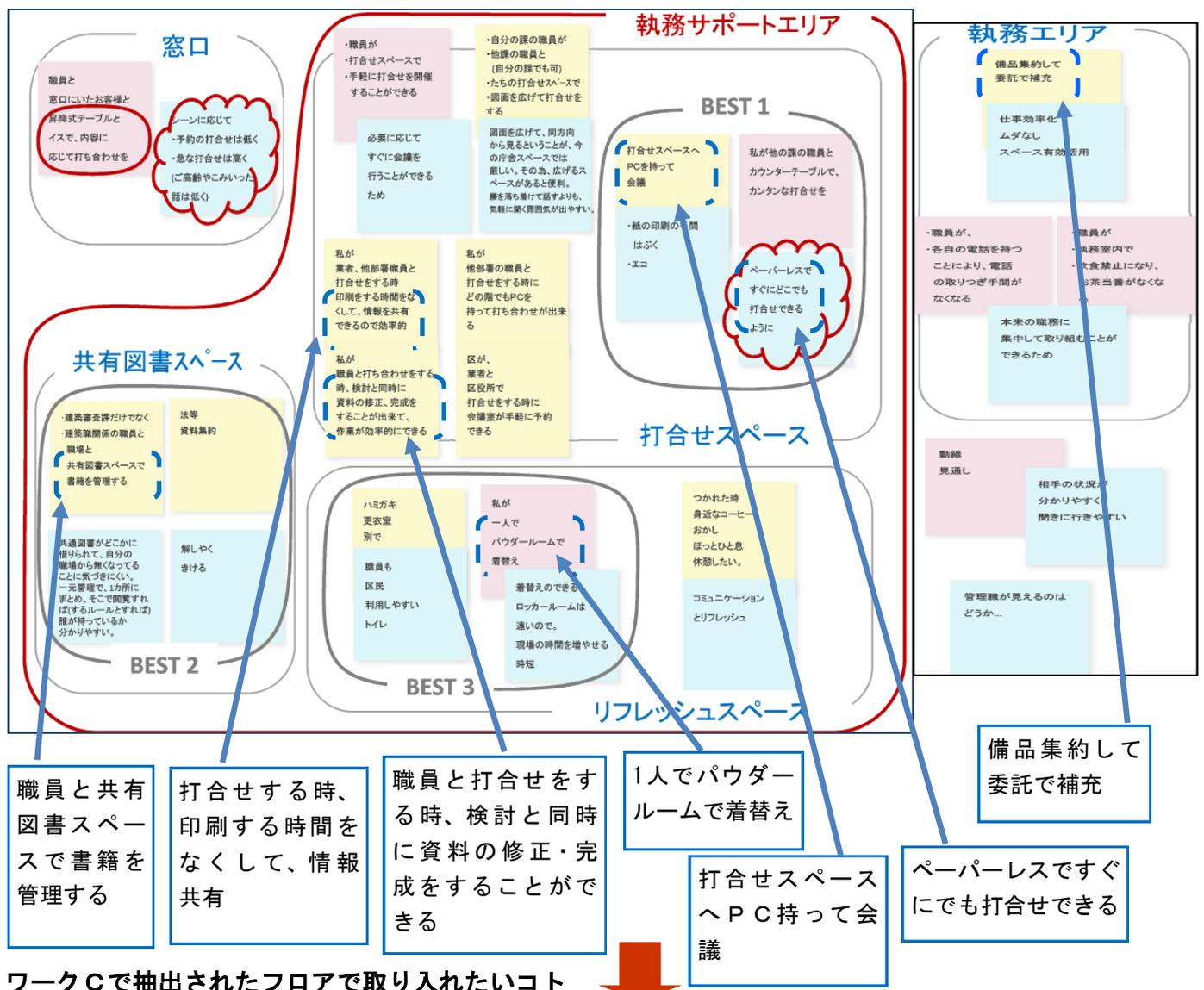
視察後に実施したワークCでは、前回のワークショップで整理・分析したフロアごとの業務特性をふまえ、新庁舎でフロアとして取り入れたい「コト」について議論しました。

グループで意見を出し合った後、取り入れたい「コト」ベスト3を選んでもらい、選ばれたものからはフロアの特性が強く表れていました。

3つには入らなかった「コト」からも、具体的なスペースをイメージさせるものがある等、3Cを実現するためのエッセンスが散りばめられた結果となりました。

例：東棟4階

都市整備政策部、防災街づくり担当部、
道路交通政策部



ワークCで抽出されたフロアで取り入れたいコト

柔軟かつ気軽に使える会議室
資料を一元化し共有して使う
会議でのペーパーレス化
パウダールームで気分転換

会議資料をその場で修正できる
窓口にいる区民に応じて変えられる窓口
備品を集約して効率化
職員が各自の電話を持つ

[フロアの業務特性のまとめ（考察）]

西棟地下1階 世田谷保健所	業務の特性上、食中毒等のトラブルを減らすことが部署のミッションである為、指導や監視にあてる時間を増やすためにも、会議や打ち合わせの時間を短くする工夫が必要である。 <u>デバイス環境の整ったクイックに利用できる打ち合わせスペースや個人の作業は集中しやすいプライベート空間を確保したい</u> 。外出が多いフロアなので、部内のコミュニケーションの活性化のためにも <u>気軽に利用できる休憩スペース</u> を確保したい
西棟1階 世田谷総合支所 会計室	総合支所のため窓口対応が多く、また常に区民の目に触れる執務環境である。その為、サポートエリアでは <u>きちんと休めて気分転換できる環境</u> を構築することで、区民サービスの向上にもつながると考えられる。また、自席であっても窓口から見える環境のため、 <u>集中して作業できるスペース</u> を適宜確保したい。自席での電話対応の対応も多いので、今後の運用によっては <u>自席以外の場所で電話が可能</u> になれば周囲の人の執務環境の向上にもつながる
東棟2階 生活文化部 環境政策部 清掃リサイクル部	自席率が81.86%と4番目に高く、「読む考える」、「文書作成」の割合が他フロアと比較しても高い。定型的な作業が多いので、業務改善のための考える時間やアイデア出しの時間を増やしていきたい。 <u>姿勢を変えることでのアイデア出しや、気軽に描けるツールを用意したアイデア出しの場</u> を取り入れたい。気負わずコミュニケーションがとれ意見交換が出来る空間を構築したい
西棟2階① 保健福祉部(国保・年金課保険料 収納課)	自席率が86.15%と2番目に高く、業務の特性上、自席での起票・データ入力や電話対応が多い。 <u>データ入力作業は集中力を要する内容である為、執務サポートエリアで確保</u> したい。今後の運用によっては <u>自席以外の場所で電話対応が可能</u> になれば、周囲の人へも配慮できる。 <u>モニターやPCを用いてスタンディング会議や打合せ</u> を取り入れることで、手間と時間の削減をはかりたい。自席率が高いので <u>適宜リフレッシュできる要素</u> を取り入れたい
西棟2階② 財務部(課税課、納税課) 障害福祉部	自席率が87.09%と1番高く、業務の特性上自席では「読む・考える」の作業(書類の校正・決裁)が多い。集中力を要する作業のため、自席以外の場所で確保したい。今後の運用によっては <u>自席以外の場所で電話対応</u> が可能になれば、周囲の人への配慮ができる。モニターやPCを用いて <u>スタンディング会議や打合せ</u> を取り入れることで、 <u>手間と時間の削減</u> をはかりたい。自席率が高いので <u>適宜リフレッシュできる要素</u> を取り入れたい
東棟3階 政策経営部 総務部 危機管理室 交流推進担当部	会議頻度が2番目に多いフロアなので、アイデア出し(壁に描く)、情報共有等、 <u>目的や内容、利用者によって選べる様々なスタイルを準備</u> することで、課題解決力の向上・スピードUPに繋がると思われる。業務の特性上、他部署の人も入れる環境を作ることで、 <u>横のつながりを持った仕事ができる</u> 。その他 <u>1人で集中できる場所</u> を確保したい

[※入居するフロアのリンクから、ワークB・Cの結果及び分析をご覧ください。](#)

[※ワークショップ全体のまとめ（報告書）はこちらからご覧ください。](#)

注) リンクはソフトの仕様でAdobe Acrobat Reader でしか読み込めません

[フロアの業務特性のまとめ (考察)]

<p>西棟3階①</p> <p>子ども若者部 保育担当部 児童相談所開設担当部</p>	<p>業務の特性上、電話応対等でストレスを感じることも多いようである。気持ちを切り替える為にも<u>きちんと休むことができる場</u>作りも必要である。会議頻度が4番目に多いフロアなので、サポートエリアに<u>複数人で集中して意見交換や情報共有ができる場</u>等も確保する必要がある。今後行政課題が複雑・多様化していくので、オープンなオフィスで<u>部門を超えてコミュニケーションが取れる環境</u>を構築したい</p>
<p>西棟3階②</p> <p>保健福祉部(保健福祉担当課、調整指導課) 高齢福祉部</p>	<p>自席率が82.44%で3番目に高く、自席では集計作業をしている人が一定数存在するので、サポートエリアで<u>集中できる場所</u>を確保したい。また企画立案を行っている人もいるので、あわせて利用したい。会議頻度も他フロアに比べて3番目に高い。部門の特性上、他部署(世田谷総合支所・障害福祉担当部等)との連携も求められるので、オープンなフロアとし<u>コミュニケーションの機会を誘発できるような仕掛け</u>を施したい</p>
<p>東棟4階</p> <p>都市整備政策部 防災街づくり担当部 道路・交通政策部</p>	<p>自席率は高くないが、設計・作図の業務を行っている人が一定数存在するのは特徴的である。窓口対応が他フロアに比べて2番目に多いので、<u>区民や業者が自分で利用できるシステム</u>を検討することで、職員の負担は大幅に減ると考えられる。その他、現状は部署ごとに持っている図書関係を<u>共有図書スペースに保管</u>することで紛失防止などにも繋げたい。<u>図面を広げて手軽に打合せできるスペースを確保したい</u>。外出が4番目に多いフロアなので<u>休憩しつつコミュニケーションが取れる場</u>もつくりたい</p>
<p>西棟4階</p> <p>教育委員会事務局 教育政策部 生涯学習部</p>	<p>自席では「読む・考える」「文書作成」の作業を主にしている。新しい検討企画案の作成であったり現場での対応時間を増やすことが、ワークBの結果で挙がっている、「学校・区民対応」を増やすことに繋がると考えられる。その為にも、<u>デバイス環境の整備</u>や<u>クイックに利用できる打合せスペース</u>の確保、<u>集中作業スペース</u>などをバランスよく配置する必要がある</p>
<p>東棟5階</p> <p>財務部(用地課、経理課) 施設営繕担当部 土木部 みどり33推進担当部 監査事務局</p>	<p>自席率は低いですが、自席で設計・作図作業をしている人がおり、他フロアに比較して一番多い。<u>図面を広げて手軽に打合せができるスペース</u>も確保したい。また、会議と外出率が1番高いフロアなので、同じ時間をかけるのであっても、アイデア出し(壁に描く)・情報共有等、目的や内容、<u>利用者によって選べる様々なスタイルを準備</u>することでより内容の<u>濃い会議室</u>にしたい。なるべく外出(現場対応)時間にあてたいので、現状の作業の見直しを行い、効果的にサポートエリアを活用したい。</p>
<p>西棟5階</p> <p>地域行政部 スポーツ推進部 経済産業部</p>	<p>現状の働き方において、自席以外の場所で「起票・データ入力」、「読む・考える」の作業をしている人が一定数存在するのは特徴的である。サポートエリアで作業に集中できるスペースを確保したい。その他、<u>スタンディングミーティングで柔軟な発想</u>を促してアイデア出しを行ったり、<u>プロジェクトチームメンバーが集まって集中して仕事ができる場所</u>(プロジェクトブース)等を取り入れたい。他部署の人との打合せも積極的にやりたい。</p>

※入居するフロアのリンクから、ワークB・Cの結果及び分析をご覧ください。

※ワークショップ全体のまとめ(報告書)はこちらからご覧ください。

注) リンクはソフトの仕様でAdobe Acrobat Readerでしか読み込めません

[編集後記]参加者の感想

今回のワークショップを終えて、参加した職員からの感想を一部ご紹介します。

このワークショップの意見が新庁舎計画に反映されることを期待したい。

渋谷区役所は先進のICT機器や様々なシステムを導入・運用している点が印象的で、後に竣工する世田谷の新庁舎に危機感をもった。

特に視察の後に行ったワークショップの議論では、具体的な設備等の「モノ」に関する意見が多く、各所管での業務に関連したソフト面に関する意見が少なく感じた。

今回のワークショップ及び視察で、各々が感じたことは多くあるはずなので、そこで感じた意見が反映される庁舎となって欲しい。

具体的・現実的な「声」をあげていく必要がある

渋谷区役所を視察して、全庁的にペーパーレスを前提に働いている様子が伺えた。また、仕事に集中できるスペースとリラックスできるスペースを両立させているように感じた。

フロア毎で執務エリアの要望は多少異なると思うが、最先端の技術を活用した整備は不可欠であると感じた。

基本の方針である「3C」実現のため、特に若い世代からの意見等は重要であると同時に、それらの意見が設計業務に反映できるよう、具体的・現実的な「声」をあげていく必要があると感じた。

[編集後記]先行自治体を超える

忙しい合間に、51名もの職員に参加いただきありがとうございます。活発な議論を通じて、参加者一人ひとりが様々な意見を持たれたと思います。職場やオフサイトミーティングの場で新庁舎に向けた期待や想いを共有、発信いただけると幸いです。

近年、自治体では庁舎の建替えラッシュが起きています。23区内でも2015年に豊島区新庁舎、2019年には渋谷区新庁舎が開設しました。どちらも新庁舎を契機に「変えたモノ、コト」が多く見受けられます。これらの庁舎よりも後に開設する世田谷区の本庁舎は、これまでの先行自治体を超えた、21世紀半ばを長期に区政を支える本庁舎を目指しています。職員一丸となって本庁舎等整備を推進していきますので、引き続き皆様の協力をお願いいたします。



[豊島区 2015]



[渋谷区 2019]



[世田谷区 2026]

WSreport

ワークショップに関する意見・質問は庁舎整備担当課まで
SEA04000@mb.city.setagaya.tokyo.jp

発行日：2019年6月26日