

新庁舎における執務環境等の考え方

1 位置づけ

本冊子は、平成29年度実施の執務環境等調査の結果や本年6月策定の本庁舎等整備基本設計方針及び9月策定の本庁舎等整備基本設計（案）中間報告の考え方をもとに、これまでいただいたご意見等も踏まえ、新庁舎における執務環境等の考え方をまとめたものです。

平成30年度は、この考え方に基づき、新庁舎の各フロアに配置される各課を1つのグループとしてヒアリングを実施し、各課及び各課に関連する特有諸室等の配置（案）を作成します。

平成31年度（2019年度）は、各課等の配置を踏まえ、執務室内の具体的なレイアウトや執務サポートエリアの機能等を、ヒアリングを行ないながら、検討し、まとめていきます。

～ヒアリングごとの検討ステップ～

◆今年度（平成31年1月21日～2月8日）

- ①執務環境等調査の結果やこれまでいただいた意見等を踏まえ、各フロアの各課及び各課に関連する特有諸室等の配置（素案）を図示
- ②新庁舎の各フロアに配置される各課を1つのグループとしてヒアリングを実施
- ③ヒアリングをふまえた各課及び各課に関連する特有諸室等の配置（案）の作成

《ヒアリング実施後の各課及び各課に関連する特有諸室等の配置（案）イメージ》



◆平成31年度（2019年度）

- ①ヒアリングを受けての各課及び庁舎全体のレイアウト案の提示
- ②全体レイアウト案を踏まえた、窓口を含む執務室内の具体的なレイアウトや諸室レイアウト、執務サポートエリアの機能等についてのヒアリング（※2回程度の実施を想定）
- ③詳細レイアウトの作成

2 現状の課題

庁舎の狭あい化により、窓口や待合スペース、事務スペース、会議・打合せスペース等が不足しており、区民サービスの提供や効率的な事務執行に支障をきたすだけでなく、窓口におけるプライバシーの確保等も課題となっています。さらに、庁舎が多くの建物に分散されているため、関係部署間の連絡などの面で行政事務機能の非効率化を招くとともに、来庁する区民や事業者等にとって分かりづらく、利用しにくい庁舎となっています。借り上げ庁舎等に分散した庁舎を集約するとともに、地域行政の推進等、行政組織の将来を見据えつつ、必要最低限のスペースを拡充し、快適、効率的にサービスを受けられる環境を整備する必要があります。

(1) 執務空間の課題、問題点

- ・ 収納等により課と課のコミュニケーションが図りにくくなっている。
- ・ 情報漏洩の危険性や地震時の書類落下の危険性がある。
- ・ 露出の配線やモール類による、つまずきや断線などの危険性がある。
- ・ 文書や物品の整理がなされていない。
- ・ 家具類の見直しの必要性がある。

・ コミュニケーション

課と課の間に背の高い収納が設置されているため、コミュニケーションが図りにくくなっている。また、収納の転倒の恐れもあり危険である。



・ セキュリティ

執務室と窓口とのセキュリティ区分が不明確であり、机の上に置かれたままの書類等は、持去りなどの情報漏えいが懸念されます。また、扉の無い、高い位置に設置された書類や物品は、地震の時などに落下する危険性がある。



・配線

床上の配線は、職員をつまずきや転倒の恐れがある。また、ネットワーク線が断線した場合には、手続き中のデータ損失などの重大な損害につながる可能性があります。



・文書・物品整理

机上面や床に書類が溢れている。また、執務スペース内の入口近辺などに箱に入ったままの書類や物品が積まれており、整理が必要である。



・什器類の見直し

連結されていない収納家具や高く積まれた書類や物品などは、地震の際の転倒や引き出しの飛び出しなどの危険性がある。



(2) 窓口空間の課題、問題点

- ・窓口でのプライバシーが確保されておらず、他の人の情報が聞こえてしまっている。
- ・情報セキュリティへの配慮が不足している。
- ・防犯対策の配慮が不足している。
- ・窓口まわりのサインがわかりにくい。
- ・掲示物が多く“伝えたい情報”が届きにくい。

・プライバシー

窓口や相談コーナーは、待合席から近く、音漏れや視線の問題などプライバシーに配慮されていないものが多い。



・情報セキュリティ

窓口カウンターから職員の自席までの距離が近く、執務室内のパソコン画面が見えてしまっている部署もある。また、区民等が立ち寄れる通路に廃棄前の印刷物や書類が置かれており、持ち去りなどの情報漏えいが懸念される。



・防犯対策

窓口カウンターにアオリ戸などが設置されていないところもあり、外部侵入などに対する防犯対策の配慮が必要である。また、執務エリア外の廊下に複合機が設置されており、印刷物の取り忘れがあった際に、来庁者の目にふれてしまう可能性がある。



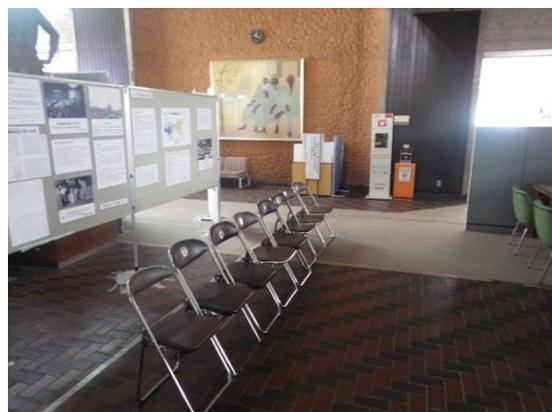
・わかりにくいサインや掲示物

窓口サインの表示がわかりにくく、また課名のサイン等が来庁者に分かりにくいところがある。窓口サイン以外に多くの掲示物が無秩序に貼られている。“伝えたい情報”の優先順位付けや整理を行い、定期的なメンテナンスが必要である。



・ユニバーサルデザイン

来庁者用の椅子に簡易な折りたたみ椅子等が使用されている場合がある。折りたたみ椅子の使用の際に可動部に指を挟んだ事故が発生しているため、注意が必要である。



(3) 会議室、書庫・倉庫等の課題、問題点

①会議室

- ・一部の会議室が領域や課で専有化されている。
- ・会議室と書庫・倉庫機能が混在している。

・領域や課での専有化及び会議室と書庫・倉庫機能の混在

会議室が課専有となっており、効率的に活用できていない。また課専有となることで会議室と書庫・倉庫機能が混在している。部屋の利用目的が限定されるとともに、不明確な管理による書類などの紛失も懸念される。



②書庫・倉庫スペース

- ・他スペースに書類や物品が溢れている。
- ・書類や物品が混在し、物置化している。

- ・狭隘化及び書類、物品の混在

書庫・倉庫へ入るための通路が確保されていない。庫内の棚の前にも物が積まれているところがあり、利用に支障をきたしているほか、検索にも時間を要する状態である。また、書庫の中に物品類が見られたり、本来の書庫・倉庫スペース以外に置かれるなど、混在化、物置化している。



(4) 職員満足度調査

整備後の本庁舎へ入居予定の部署の全職員（管理職、再任用職員、非常勤職員含む）を対象に、平成29年8月～9月に実施した職員満足度調査では、「オフィス環境に対する不満が仕事の能率を下げていると思う」という質問に対して、「かなり妨げている」「やや妨げている」という回答が全体の約6割となりました。一方、「オフィス環境への不満が解消されると仕事の能率が上がると思う」という質問に対しては、「かなりあがる」「ややあがる」という回答が全体の約82%を占め、オフィス環境の改善を図ることの効果が期待される結果となりました。

また、執務空間の重要度、満足度を「室内環境」「パーソナルワーク」「共有スペース」「グループワーク」「情報管理」「コミュニケーション」「セキュリティ」「オフィスの印象」の各項目で調査したところ、新庁舎においては、セキュリティに配慮した上で十分な接客対応スペースや職員同士のみならず区民・外部業者との打合せエリアの確保を検討する必要があるという結果となりました。

3 執務環境の基本的方針

(1) 働き方・執務環境分科会での検討

庁内では、多岐にわたる課題や諸条件を検討するため、平成29年4月に本庁舎等整備推進委員会を設置し、本委員会に働き方・執務環境分科会を設け、新庁舎における働き方、執務環境に関する諸課題を検討し、さらに、設計者から示された案について、検証・検討を行っています。

また、平成29年度は若手職員等が組織や職務を超えて自由な発想で、平成30年度は5領域及び世田谷総合支所の職員が標準的な執務空間のレイアウトを基本設計(案)中間報告に反映させる目的で、ワークショップを行い、これを分科会に報告して、さらに検討を進め、執務環境の基本的方針をまとめました。

引き続き、本検討体制により、各課題について、働き方改革の議論とも並行し、全庁的に検討を進めていきます。

(2) 執務環境の基本的方針

将来を見据えた行政組織改革のあり方を踏まえ、基礎的自治体の事業展開にふさわしい、機能的・効率的で柔軟性の高い計画とすると同時に、新たな時代に適した職員の働き方改革にもあわせて取り組んでいきます。

①執務環境コンセプト

3 C ～快適な (Comfortable) 庁舎で交流 (Collaboration) を促し、

世田谷の未来を創造する (Create) ～

②目指す働き方

1 組織の壁を取り払い、組織間コラボレーションを促し、活気ある組織連携を図る

- 物理的な壁(間仕切り)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。
- 規則的に机等を並べるユニバーサルレイアウトを採用し、スペース効率のよい空間を構築することで、オープンミーティングスペースや偶発的なコミュニケーションスペースなどを設え、職員間のコミュニケーションを活発にする。
- これにより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。

2 定型的業務を効率化し、創造的業務や相談支援業務の時間を増やす

- フリーアクセスフロア(OAフロア)やペーパーレス会議ができる設備を整備し、ホワイトボード、ICTツール(モニター、タブレット端末)、電子情報共有を活用することにより、書類等の共有化や電子化、削減に取り組む。
- 最先端技術の全庁的な活用等により、定型的業務を効率化し、高付加価値サービスを創造する。
- ミーティングスペースや集中スペース、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。

3 イキイキと、やりがいをもって仕事する

- 快適性（空間、温湿度・空調環境、植栽）のある環境を整備し、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を設える。
- やりがいをもって仕事に取り組み、充実した職員生活を目指す。
- ワークライフバランスを推進し、公私のバランスがとれた働き方を目指す。

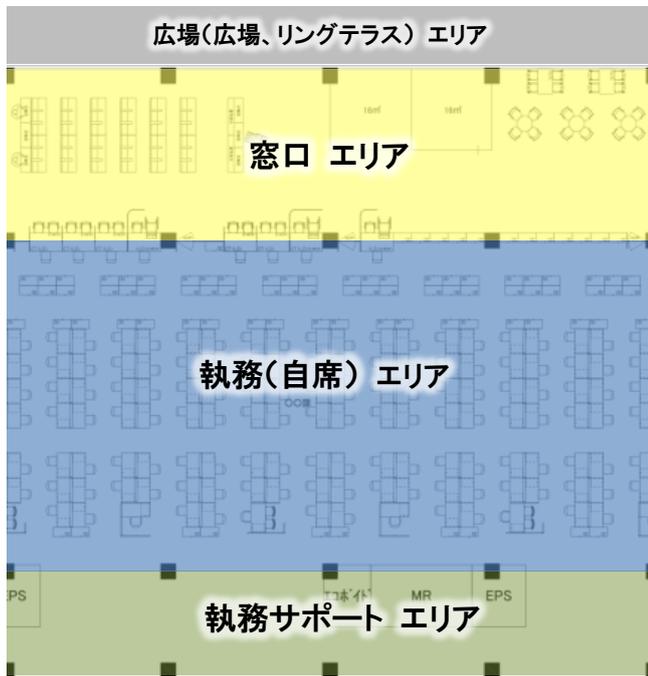


4 新庁舎における執務環境等

(1) 執務空間

■ 執務空間構成の考え方

(標準的な執務空間のゾーニング)

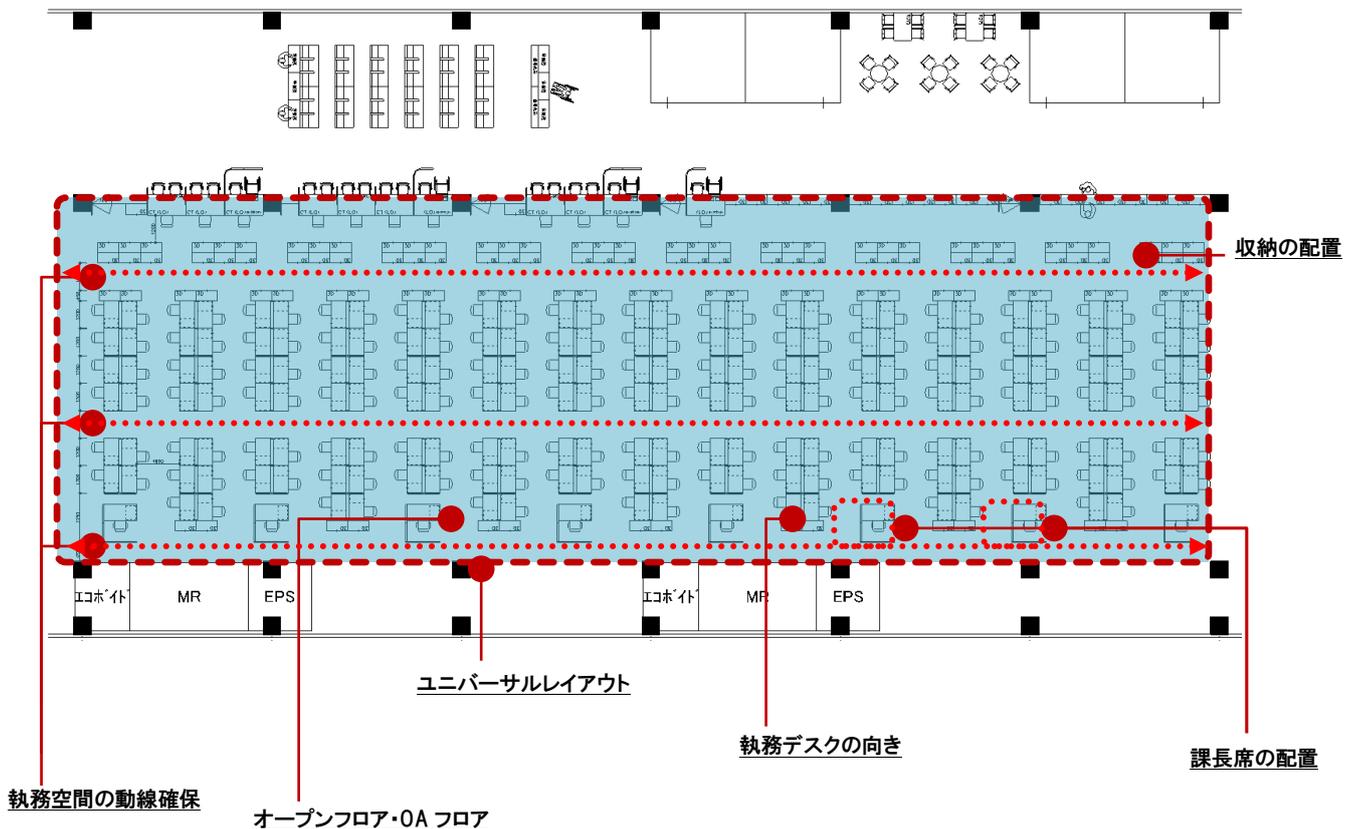


執務空間の構成イメージ

- 来庁者にとって、分かりやすく、快適な環境を保つために、「窓口エリア」は広場に面した配置とします。
- スペース効率を高めるため、「執務エリア」は柱を無くし、区民対応の窓口や専門性の高い部署などが、多様な執務レイアウトをとれるように設えます。
- 職員間のコミュニケーションを高め、組織横断コラボレーションを促すため、「執務エリア」の部・課の間には、間仕切りを設けずフロア全体を有効に活用できるオープンフロアとします。
- セキュリティを確保するため、区民などの来庁者が訪れる「窓口エリア」と職員のみが使用する「執務エリア」「執務サポートエリア」を明確に区画します。
- 業務の効率性向上のため、職員同士の交流やコミュニケーションが図れ、自席と執務サポートエリアの各機能を業務内容に応じて使い分けられるように「執務エリア」と「執務サポートエリア」を隣接して配置します。

(2) 標準レイアウトと各スペースの考え方

① 執務(自席) エリア



○オープンフロア、OAフロア

現在、収納等により課と課のコミュニケーションが図りにくくなっていることなどから、部・課の間に間仕切りを設けずフロア全体を有効に活用できるオープンフロアとし、各課や職員間のコミュニケーションが図りやすい機能的・効率的な空間とします。

また、露出配線やモール類により、つまずきや断線などの危険性があることから、床下に一定の配線空間を設けたフリーアクセスフロア（OAフロア）を採用し、将来の行政需要の変化による組織改正等に伴うレイアウト変更にも柔軟に対応できるようにします。

○ユニバーサルレイアウト

規則的に机等を並べるユニバーサルレイアウトにより、スペース効率の良い空間を構築し、組織改正や人事異動による職員の増減に柔軟に対応できるようにするとともに、執務サポートエリアを併設し、業務効率を向上させます。

○課長席の配置

ユニバーサルレイアウトの原則に基づき課長席を執務エリア内に設置することで、課員からの相談や報告を受けやすい執務とします。また執務サポートエリアに近い配置とすることで、人数の多い相談や報告は、執務サポートエリアで実施します。

○執務デスクの向き

来庁者に気づきやすいように職員が窓口へ背を向けないこと、また職員のモニター等が窓口から見えないよう配慮し、島の向きは窓口に直行させます。

○収納の配置

収納の配置にあたっては、職員の業務上の動線に配慮します。また、現状、窓口カウンターから職員の席までの距離が近く、執務室内のパソコン画面が見えてしまう部署もあるため、来庁者から職員の自席の手元資料やパソコンモニターが覗きこめないように窓口と執務机の間に収納を配置し、プライバシーやセキュリティに配慮します。ただし、窓口に来た来庁者の視認性を確保するため、低い収納とします。

○執務空間の動線確保

ユニバーサルレイアウトにより、執務室内には明確な動線を確保し、部署間の連携を図りやすくすることで、業務効率を向上させます。また、主要動線は、車椅子や台車が無理なく移動できる有効幅を確保します。



ユニバーサルレイアウト（イメージ）

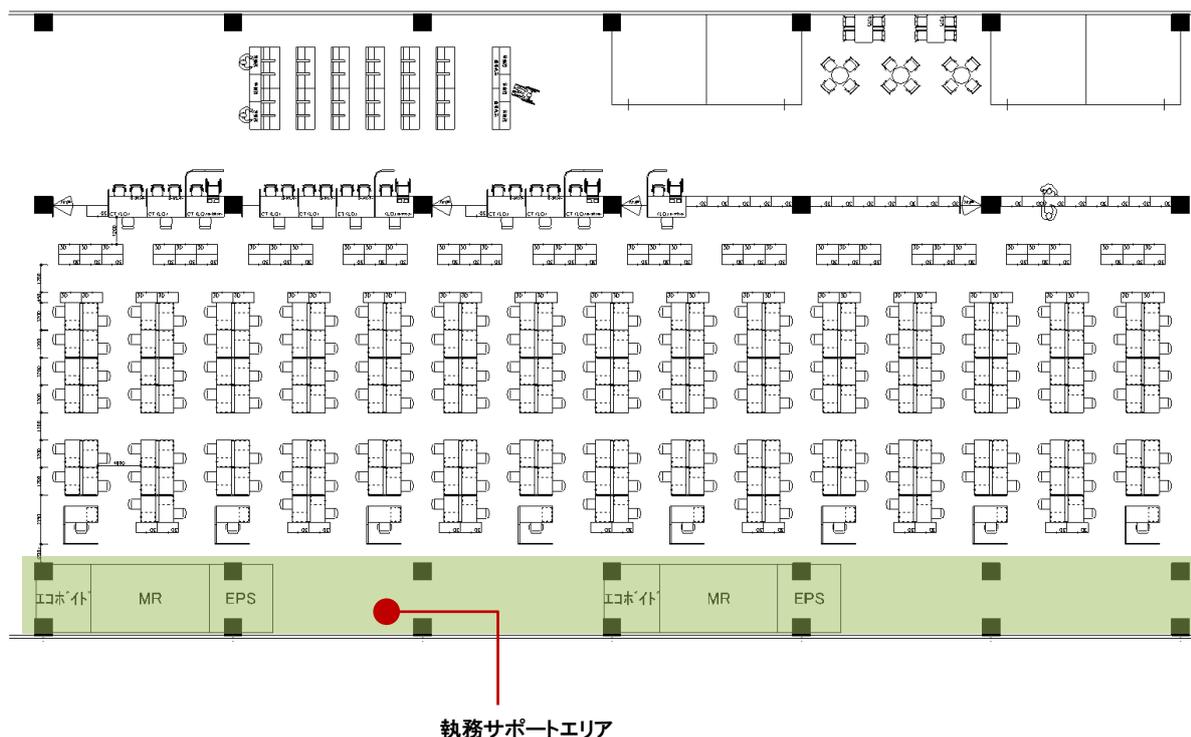


課長席（イメージ）



執務空間の動線（イメージ）

②執務サポートエリア



○打合せスペース

すぐに、気軽に様々な人数による議論が出来るフレキシブル型、中間キャビネットの天板面等を有効活用しながらインフォーマルな会話も含め即座に集まりコミュニケーションが出来るスタンディング型、1つの目的を持ったメンバー同士が腰を据えて議論が出来るチーム型、秘匿性の高い相談や籠った空間による集中討議が出来るファミレス型など、様々な打合せに対応したスペースを構築し、モニター等を設置することでペーパーレス会議にも対応できるように設えます。



フレキシブル型 (イメージ)



ファミレス型 (イメージ)



スタンディング型 (イメージ)

○マグネットスペース

日常的に皆が利用する複合機やごみ箱、シュレッダー、文具や消耗品などを集約・共用化し、職員が日常的に集まってくる空間をフロアごとに標準配置し、部門間コミュニケーションを誘発します。

フロアごとの管理、運営方法については、総務課を中心に、基本的な考え方をまとめ、周知していきます。

○休憩・リフレッシュスペース

窓面の一部をカウンター形式の作業テーブルとすることで1対1の対話や1人で集中して執務をすることも可能な窓面カウンター型、ソファの背を高くすることで、座った状態では、来庁者の視線を気にすることなく打合せができるソファ型などを整備するなどし、昼食時には飲食を含む手軽なリフレッシュが可能なスペースとして活用します。



マグネットスペース (イメージ)



窓面カウンター型 (イメージ)

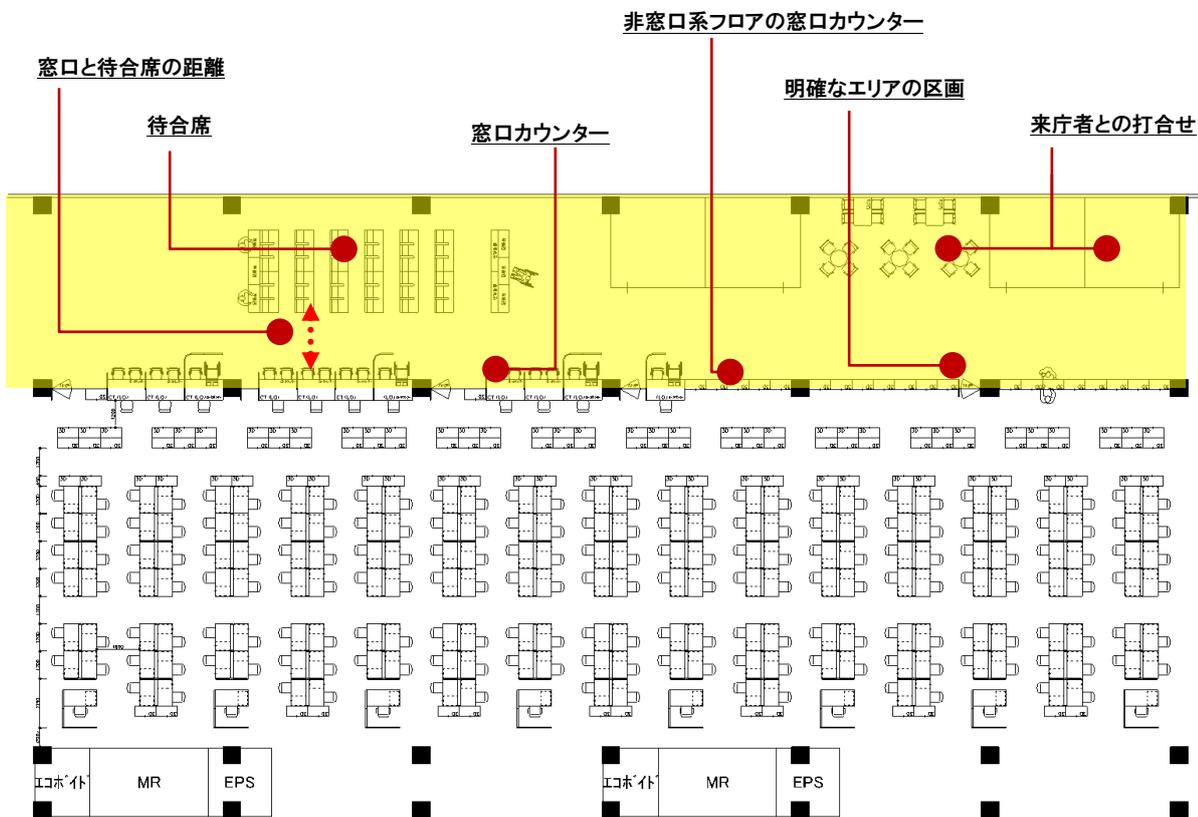


昼食時のイメージ

○部長席

部長席は、執務サポートエリア内に設けます。応接室は、来庁者と職員のエリアを明確に区画するため、執務エリアと窓口エリアの間に設け、それぞれのエリアからの動線を確保することを基本とします。

③窓口エリア



○窓口カウンター

窓口系フロアのカウンターは、来庁者が2人でも座れるように十分な幅を確保し、相談内容に応じた適切なカウンターの高さとするとともに、必要に応じパネルを設置し、相談等のプライバシー性を高めます。

○非窓口系フロアの窓口カウンター

非窓口系のフロアでは、窓口カウンターと収納を兼ねたハイカウンターとすることで、スペース効率を高めます。

○明確なエリアの区画

窓口エリアと執務エリアを明確に区画し、職員が出入りする部分にはアオリ戸などを設置し、セキュリティを確保します。

○来庁者との打合せ

非窓口系のフロアには共用スペースを設置し、来庁者との打合せを執務エリア外で行うことでセキュリティを確保するとともに、個室等も設置し、プライバシーに配慮します。

○待合席

待合席を窓口カウンター及び執務室に向けないことで、来庁者のプライバシーや執務エリアのセキュリティを確保します。

○窓口と待合席の距離

現在の窓口は待合席から近く音漏れや視線の問題などがあるため、窓口カウンターと待合席に適切な距離を設け、窓口にいる来庁者のプライバシーに配慮します。



窓口カウンター（イメージ）



非窓口系の窓口カウンター（イメージ）



明確なエリアの区画（イメージ）



待合席（イメージ）



来庁者との打合せ（イメージ）

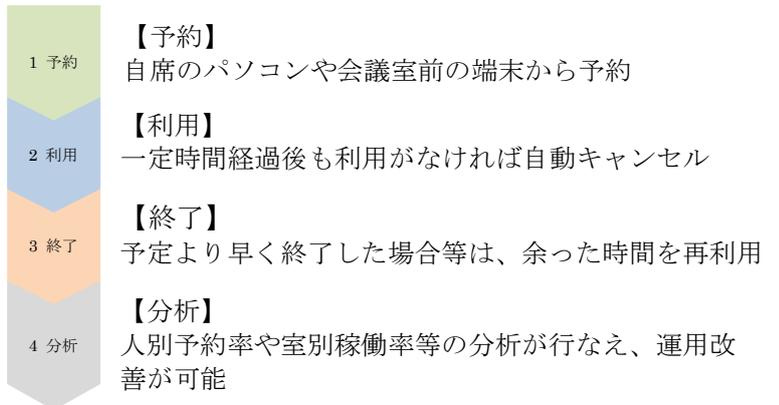
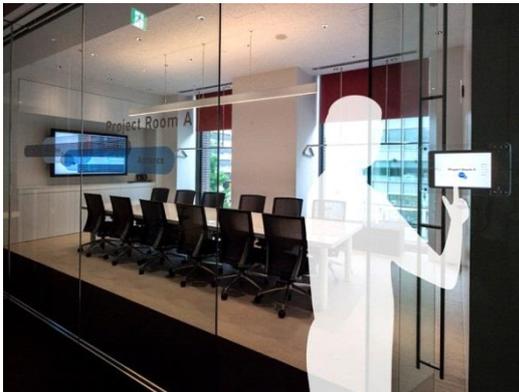


来庁者との打合せ（イメージ）

(3) 会議室

- ・会議室は原則全庁共用化し、必要な規模・数を確保したうえで、システム等を活用し、効率的に予約できる体制を整備します。

《予約・管理室システムのイメージ》



- ・電子錠（ICカードなど）や、デジタルサイネージ等を活用した入退室情報の取得や各会議室に近接した場所で、直接、部屋の開閉錠ができるようにするなど、利便性・効率性の向上を図ります。
- ・中会議室及び大会議室については東棟の6階、西棟の3、4階に集約して配置します。小会議室については、各フロアに配置します。中会議室及び大会議室は可動間仕切りなどにより、必要に応じて規模を変更できる仕様とします。
- ・会議室内には、電源コンセント、ネットワーク配線、スクリーン等を配置し、ICT機器の利用に配慮した仕様とし、PCを利用したペーパーレス会議ができる設備を整備します。
- ・情報保護の観点から、遮音性に配慮するとともに、利用目的に応じ、プライバシーに配慮した動線を確保します。
- ・共有会議室は、セキュリティを確保しつつ、来庁者等との打合せにも考慮し、窓口エリアに配置します。

現在の会議室・休養室（合計12箇所）
大会議室（ブライツホール）：約170㎡
中会議室（1B1会議室）：約55㎡
中会議室（中庭地下会議室）：約31㎡
小会議室（121会議室）：約14㎡



新庁舎での会議室（想定）
大会議室：約184㎡
中会議室：約36～90㎡
小会議室：約15～20㎡

※合計80室分程度を確保

(4) 特有諸室

- ・執務環境等調査の結果等を踏まえ、各課に個別で必要とされた諸室のうち、執務室への隣接及び同フロアの配置が望ましい諸室は、各課の近くに配置します。

- ・全庁で利用する諸室や所管課への隣接等の必要がない諸室は、全体最適を考慮した場所に配置します。
- ・業務上の特性を考慮し、外部への搬出経路及び車両動線に配慮が必要なものは地下に配置します。
- ・特有諸室として要望が挙げられた諸室のうち、用途が会議のものは原則共用とし、共用会議室の配置の考え方にに基づき配置します。また、使用頻度や利用時期等についても勘案し、共用とすることで利用効率向上が期待できるものについても、原則共用とします。
- ・書庫及び物品庫は、セキュリティなどの理由で専用とする必要があるもの以外は共用とし、地下に配置します。

(5) 書庫・倉庫等

書庫・倉庫は、主に西棟の地下に集約して配置し、各棟からアプローチしやすく、効率的に文書・物品が保管できるようにします。

①書庫

- ・オープンフロア実現に向け、低い収納を採用するため、個人のデスク周りを含めた執務室内にあるファイルキャビネット等の文書については、文書量50%の削減を目標として取り組みます。具体的な削減手法については、重複文書の廃棄、常用文書の見直し、電子化によるペーパーレスの推進、外部書庫の活用など、今後の働き方改革も見据え、全庁的に取り組んでいきます。
- ・文書庫については、現況の文書庫の文書量を保管できる面積を確保します。配置場所は、地下に集中配置し、各棟からの台車等での移動も考慮します。また、大量の文書の外部への持ち出しも考慮し、駐車場からの距離にも配慮します。

②倉庫

- ・物品については、管理・運用方法の見直しや老朽物品の廃棄等により、庁内全体で50%を削減したうえで、引き続き更なる削減に取り組んでいきます。そのための取り組みとして、来年度、物品量調査結果を元に物品の保有状況調査（廃棄やリース、共有等の可否を含む）を実施し、新庁舎に保管すべき物品及び不要物品等を精査します。また、段階的な削減に向け、各工期を踏まえた物品の移転・廃棄の時期、方法等を検討します。
- ・倉庫（物品庫）については、地下に集約配置とし、外部への車両での持ち出しも考慮し、駐車場からの距離にも配慮します。

(6) ICT環境

- ・「世田谷区情報化事業計画」（平成29年度策定）の計画事業として「本庁舎等整備、世田谷区役所版働き方改革と連動したICT利用環境の整備・検討」という項目を掲げ、具体的には、モバイル端末を活用した働き方改革の実現やペーパーレス会議ほか、紙文書削減の徹底等に取り組むこととしています。
- ・既に取り組んでいるモバイルワークの試行や庶務担課長会のペーパーレス化の試行に引き続き、本事業計画に基づきICT利用環境の整備・検討に取り組んでいきます。
- ・すべての会議室でPCを利用したペーパーレス会議が行えるように各会議室まで有線

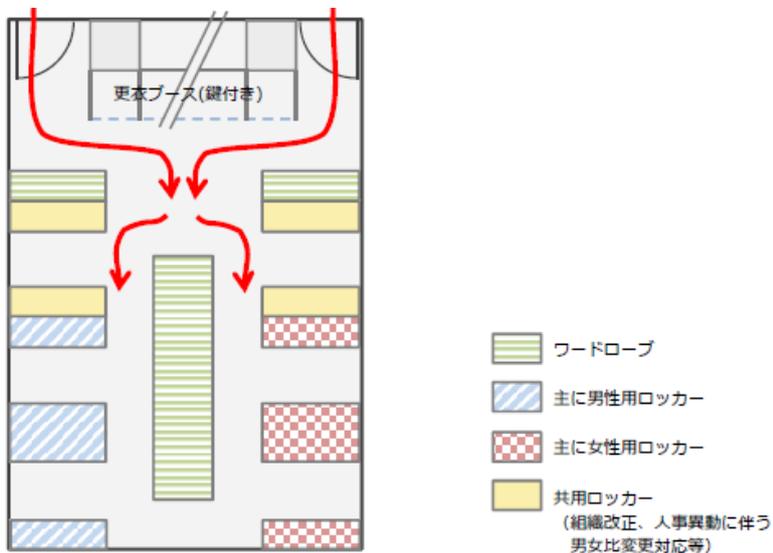
LANを敷設します。また、部屋の広さ、機能・用途に応じた大きさの大型モニターやプロジェクター・スクリーン、ホワイトボード等の設置を検討します。

(7) 福利厚生機能

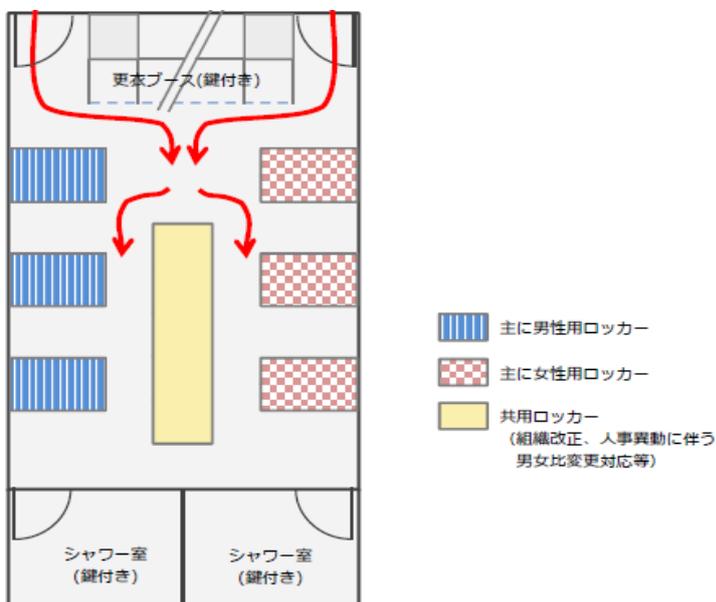
①ロッカー・更衣室

- ・ロッカー及び更衣室は、性別等に配慮し、また、職員の登庁の動線や利用頻度を勘案して、両棟に配置します。
- ・ロッカーについては、全職員数を確保します。
- ・作業着、防寒着などへの着替えが日常的に必要な部署については、利用頻度を勘案し、また、外出時の入退庁動線を考慮し、地下1階に作業着等も収納できるロッカーを配置します。それ以外の職員については、来庁者動線とのセキュリティを明確に区分したうえで、原則、執務室と同じフロアにロッカーを配置し、また、スペース効率を高める工夫として、共用のコート掛け等を設け、ロッカーのサイズを縮小する等の検討をします。

【執務室付近に配置するロッカー、更衣室のイメージ】



【地下1階に配置するロッカー、更衣室のイメージ】



②レストラン（食堂）

- ・職員、区民が利用可能な200席程度のレストラン（食堂）を東棟2階に設けます。

③休養室、休憩スペース

- ・休養室、休憩スペースを合わせて350人分を確保します。
- ・休養室については、横になることもできる休養室を、両棟に男女1箇所（各16名分程度の広さ）ずつ整備し、災害時の仮眠室として活用します。
- ・休憩スペースについては、各フロアに配置するとともに、まとまった広さ（男女共用、48名分程度の広さ）の休憩スペースを両棟に少なくとも1箇所は配置することとし、自席では休憩できない職員や持参した食事を食べる職員のために、テーブル、イス等を置いて食事がとれるスペースとします。また、休憩スペースには給湯機能を備えます。
- ・休憩スペースは、フロアにおけるスペース効率の向上と来庁者動線とのセキュリティを明確に区分するため、各フロアの端に配置します。

④その他

- ・お弁当業者や配送業者等への対応については、執務室内のセキュリティを確保するとともに、来庁者の動線に支障をきたさない仕組みを検討します。

（8）公用駐車場、職員用駐輪場

①公用駐車場

- ・公用駐車場は、西棟の来庁者用駐車場と車両動線を分けるため、東棟の地下1～2階を中心に配置します。
- ・公用駐車場は、庁有車の駐車場所のほか、東棟の地下2階に集約配置する車いす利用職員や東棟の地下1階に集約配置する議会用の駐車場所、搬入車両の荷捌き場などであり、東西両棟を南北2ヶ所の地下通路で結ぶなど、職員、物品等の移動等に配慮します。

②職員用駐輪場

- ・職員用駐輪場については、補助154号線からレベル差なくアクセスできる西棟の地下1階及び西側敷地地上部に集約配置します。

（9）待合い空間

- ・高齢者や障害者の方でも快適に過ごせる待合い空間を整備するとともに、子ども連れの方も安心して利用できるように、キッズスペースや授乳室などを設置します。



土浦市庁舎



北本市庁舎（窓口カウンターからキッズコーナーが見えるように配慮）

- 電光掲示板や大型モニター等の設置により、利用者に分かりやすく効率的な窓口サービスシステムを導入します。
- 繁忙期、臨時的な窓口設置を考慮し、現状の窓口混雑状況を踏まえ、相互に待合スペース等を共用できるように配置します。