

1. 目的

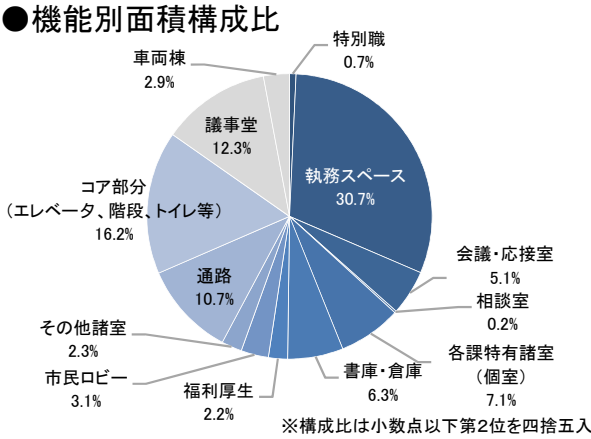
新庁舎でのより良い市民サービスの提供及び効率的な行政運営を実現できる執務環境を整える為、執務室の使用状況、業務実態、会議室の利用実態、並びに文書量等の調査分析による課題抽出を行い、市民サービスの向上、業務の効率化の視点による改善策を示すとともに、快適で機能的かつ経済的な庁舎の実現に向けた基礎資料を作成することを目的としました。

2. 主な調査及び結果

窓口や執務室、書庫、倉庫、会議室等で抱えている課題を把握する為に各種現状調査を実施しました。

現状立入調査

立入り調査により什器や機器の配置状況や機能別面積を実測調査しました。



文書量調査

収納スペースや書庫スペースを算出する為に、執務室内と書庫・倉庫の文書量を調査しました。

職員一人当たりの保管文書量が他の自治体(2.5～3.5fm)と比べると、多い数値になっている為、保管文書量の削減や書庫スペースの在り方を検討する必要があります。

保管文書量 4,879.42fm (職員一人当たり7.65fm)
保存文書量 5,615.22fm (職員一人当たり8.80fm)

※fm : 文書量を表す単位(ファイルメーター)
文書を積み上げた時の高さで、1メートル積み上がった状態が1fmです。

物品量調査

物品庫スペースの算出をする為に、現状の保管場所と物品量を調査しました。

物品の共用化や他の倉庫に設置する物等の検討が必要です。

●現状の物品量

物品量	
合計	699.7㎡

来庁者窓口利用実態調査

窓口で対応する業務の実態を調査し、適切な窓口数を算出しました。

窓口については、窓口業務の効率化等について検討が必要です。

●必要窓口数の算出結果

必要窓口数	
合計	82 窓口

会議室利用実態調査

会議室等の利用実態を調査し、オープン打合せスペース、会議室、相談室の適切な規模と数を算出しました。

会議室については、集中管理等による効率的な運用について検討が必要です。

●規模別の必要数の算出結果

	4人用	8人用	12人用	24人用	48人用	合計
オープン打合せスペース	4セット	2セット	—	—	—	6セット
会議室	4室	1室	1室	3室	2室	11室
相談室	4室	1室	—	—	—	5室

各課特有諸室調査

新庁舎において各課が業務執行上必要とする諸室(サーバー室、電話交換室、記者室等)について調査しました。

運用や配置について引き続き検討が必要です。

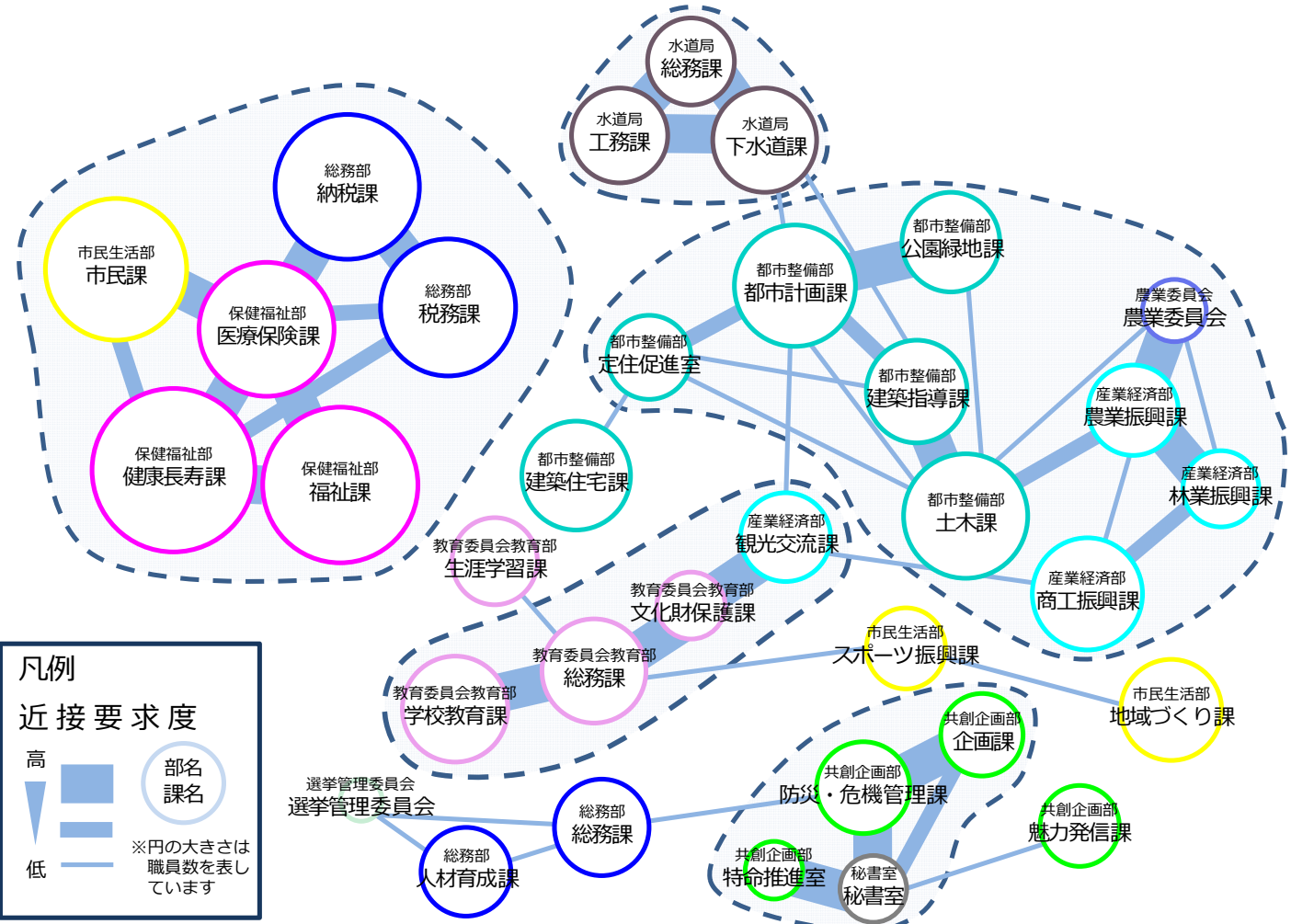
●必要各課特有諸室の算出結果

必要面積	
合計	671.6㎡

業務関連度調査

各部署へ業務上、他のどの部署と近接した方がよいかを調査し、相関関係を図式化しました。

●相関図 調査の結果、5つのグループに分類されました。新庁舎での配置計画に向けた検討が必要です。



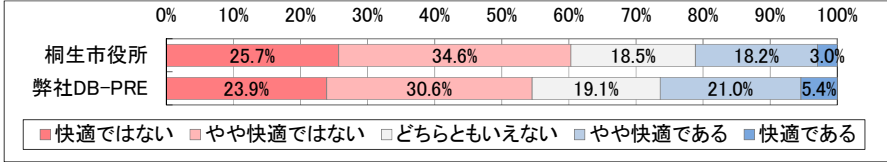
職員アンケート調査

職員へ現状オフィスの総合的な評価及びオフィス環境に関する満足度のアンケートを実施し、オフィスに潜む課題を明らかにしました。

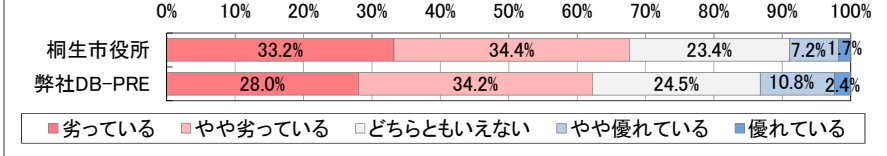
現在のオフィスの「快適性」について「快適ではない」、「やや快適ではない」と回答した職員が約60%を占めました。また、「機能性」についても「劣っている」、「やや劣っている」と回答した職員が約70%と多数を占める結果となりました。業務の効率化を実現する為に、快適で機能的な執務環境の検討が必要です。

※弊社DB-PRE: 弊社が実施した自治体でのリニューアル前データ(計34自治体)

●現在のオフィスの「快適性」



●現在のオフィスの「機能性」

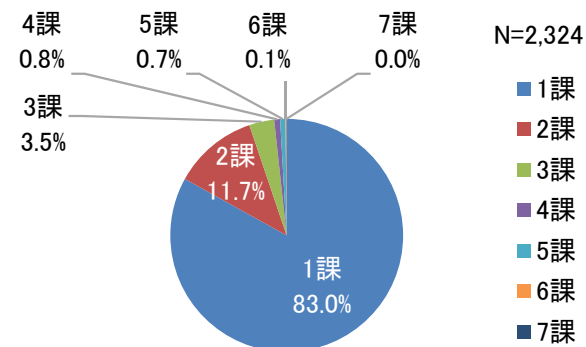


来庁者の窓口動線調査

来庁者が窓口を訪問した時間及び訪問先から、部署毎の来庁者数や窓口間の動線を把握する為、調査しました。
調査期間：令和2年9月14日（月）～令和2年9月18日（金）

●訪問課数構成比

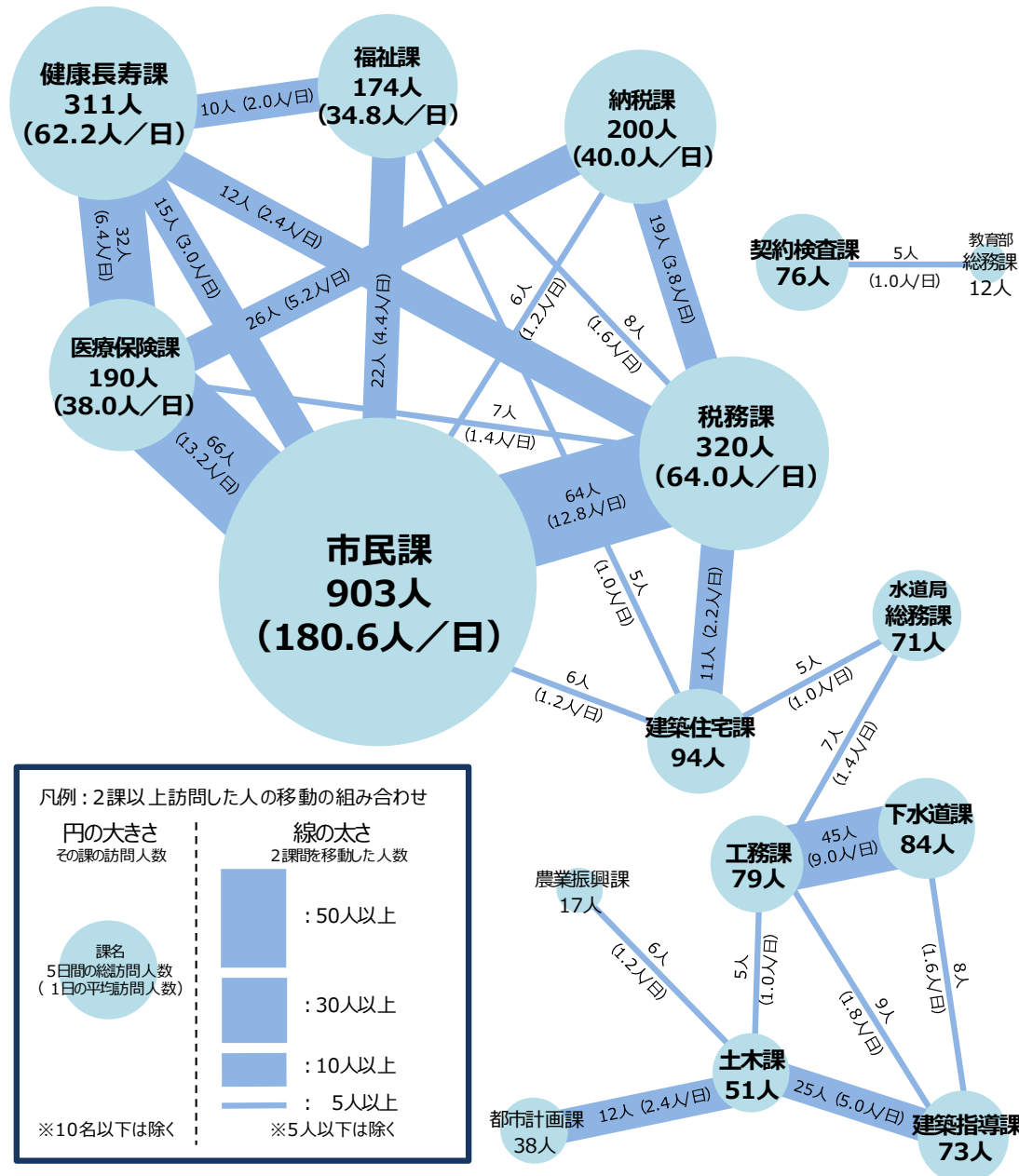
5日間の来庁者2,324人のうち、訪問課数が1課のみが約83%、2課以上が約17%である事から、ほとんどの来庁者は1課のみの訪問であることがわかります。



※構成比は小数点以下第2位を四捨五入

●来庁者の動線調査結果

5日間の部署毎の来庁者数と窓口間の動線の集計結果です。
市民課が903人と最も多く、さらに、2～6番目の税務課、健康長寿課、納税課、医療保険課、福祉課を合わせると約72%となります。つまり、来庁者の多くは本庁舎の1階の課に訪問していることがわかります。来庁者の動線に配慮した窓口配置の検討が必要です。



3. 調査分析に基づく課題の改善策と新庁舎の必要面積

現況調査結果の分析から課題を明らかにし、改善策を立案するとともに、新庁舎の必要面積を算出しました。

●課題と改善策

(1)来庁者の窓口利用実態に関する課題と改善策

- 課題
- 窓口業務の効率化
- 改善策
- 職員業務の分業化等による事務処理の迅速化



現状（本庁舎1階）



効率化を図る為に導入された2線処理方式の窓口（周南市役所）

(3)職員アンケート調査からみえた課題と改善策

- 課題
- 快適性と機能性の向上
- 改善策
- 今後の働き方を見据えた、多様な目的に対応した業務支援スペースを設置



多目的に使える打合せテーブル（坂東市役所）



作業スペース（民間企業）

(2)文書量・物品量に関する課題と改善策

- 課題
- 執務室内の膨大な保管文書量
 - 適切な保存文書の管理がされていない
 - 課毎の物品購入や管理による過剰在庫と重複在庫
- 改善策
- 適切な文書管理及び物品管理により、新庁舎への設置量を現状の30%（既存庁舎から70%削減）にする



現状



適切な文書管理が行われている例（北本市役所）



現状



少人数会議に対応した会議室事例（出典：渋谷区ホームページ）

●新庁舎の必要面積

設計段階において更なる延床面積の縮減に向けた検討が求められます。

執務スペース	会議室相談室	各課特有諸室	共用書庫・倉庫	福利厚生スペース	議会関係スペース	市民ロビー	その他諸室	共有部分	合計
4,346.5㎡	452.6㎡	671.6㎡	491.1㎡	228.1㎡	770.0㎡	400.0㎡	117.0㎡	4,026.0㎡	11,502.9㎡

※面積は小数点以下第2位を四捨五入

4. 各種整備方針と執務室の基本レイアウト方針の作成

現況調査結果及び他自治体事例等を基に、各種整備方針と執務室の基本レイアウト方針を作成しました。

●窓口・執務室等のレイアウト方針

- 窓口の集約
- プライバシーに配慮した窓口の設置
- ユニバーサルレイアウトの導入
- 業務支援スペースの集約化、共用化
- 収納什器のモジュール化



プライバシーの配慮



業務支援スペースの集約

●書庫・倉庫、会議室等の整備方針

- 全庁共用の書庫・倉庫の設置
- 会議室予約システムの導入
- ICT機能の活用



書庫・倉庫の共用管理



会議室予約システム（部屋前端末）



モニターを利用した会議（出典：渋谷区ホームページ）

●執務室の基本レイアウト方針

待合と執務スペースは、窓口カウンター等による明確なセキュリティ区画がなされ、執務スペースはオフィス全体を見通せるようにする為、目線を遮るような高さのものは配置しないプランとしました。

