

執務環境資料

(参考資料)

令和2年6月

岸和田市

執務環境構築にあたって

市庁舎の重要な機能の一つに執務環境があります。知識創造社会を迎え、働き方と働く環境は大きく変化し、より創造的に働く環境が求められるようになりました。2016年の労働経済白書によると、日本の労働生産性はOECD諸国の中で最下位に位置します。更に、労働生産性を要素分解すると、付加価値要因が殆ど寄与できていません。つまり、新しい価値を生み出した成長ができていないのです。今までと同じ働き方を続けていたのでは、日本の将来は無いとも言われています。自治体においてもより付加価値の高い業務に従事できるように働き方改革が進められています。知的生産性を向上させる働き方へのシフトが日本全体で求められており、今後、少子高齢化で税収が減ることが想定される岸和田市役所にとっても非常に重要な課題といえます。

執務空間は、「作業空間」から「知的創造空間」へとシフトし、多様な機能を求められています。机と椅子が面積効率よく並べられただけの均質空間では、働き方の多様なシーンをサポートできなくなりました。つまり、働き方を考慮せずに、分断された均質空間を積層するだけでは、執務環境として機能しない時代に入っています。多様な職員の多様な活動が相乗効果を生む。職員はやりがいを持って気持ちよく快適に仕事ができる。その結果として知的生産性が向上する。これらを実現するためには、岸和田市職員の働き方を理解して、職員の活動を活性化させる空間構成を持った市庁舎を実現して頂く必要があります。

この資料は、岸和田市役所の職員がどのような働き方を目指しているかをお伝えするものです。各部署から集められた職員の代表が、1年間掛けて、時に市民の声に耳を傾けながら、理想の働き方を議論してきました。議論途上の内容も含まれておりますが、職員が目指す理想の働き方を理解する際に参考にして頂き、理想の市庁舎の提案にお役立て下さい。

1. 働き方コンセプト

この図表は、職員で考えた「働き方コンセプト」です。職員が目指す働き方の骨格を示すものです。執務空間で行われる活動の全体像をイメージする際の参考としてください。

■ 新岸和田市役所 働き方コンセプト

「働→楽」

ゴールを共有し、
どこでも自由に、
様々な垣根を越えてつながり、
業務を効率化して人にしかできない仕事をする
ことで、「働・楽」を実現する。

方向性

業務を効率化することで、
人にしかできない仕事をする

- ・ペーパーレスの導入
- ・文書管理をきちんとする
- ・新しいシステム・ツールを取り入れる
- ・テレビ会議・電話がしやすい環境
- ・情報・知識を共有する

組織

様々な垣根を越えてつながる

- ・市役所の外部とつながる
- ・部門を越えて連携する
- ・交流・コミュニケーションの機会を設ける
- ・他の職員・部署の状況を把握

個人

どこでも自由に

- ・仕事に合わせて場所を選ぶ
- ・どこでも働ける（集中できる・交流がある）
- ・執務室以外の場所の充実（多様な会議・休憩）
- ・好きな（場所で・時間に）休憩する
- ・自分で環境を調節する
- ・市役所の外で働く
- ・時間に縛られず働く
- ・仕事の配分を最適化する、メリハリをつける

前提

ゴールを共有する

- ・目的を共有する
- ・問題と解決策を共有する
- ・新しい意識を浸透させる

<職員>が**楽しく**
余裕をもって**働く**ことで
<市民>も**楽**になり
岸和田市での暮らしが**楽しくなる**

2. 働き方の深堀

この図表は、「働き方コンセプト」の深堀りをした結果です。「執務」と「窓口」に関して、自分達の現実の仕事をイメージして、理想の働き方の具体化を試みました。

執務空の詳細デザインの参考として下さい。

働き方のサブコンセプト	執務	窓口
<p>ゴールを共有する</p> <ul style="list-style-type: none"> 目的を共有する 問題と解決策を共有する 新しい意識を浸透させる 	<ul style="list-style-type: none"> 目的を共有しやすい環境がある 一体感が生まれる空間になっている すぐに情報共有ができる設え 集まれる場所が適切に配置されている 組織の目的を空間に可視化できる仕組みがある（サイネージ、ホワイトボード等） 	<p>職員と市民の距離感を適切にする</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民や業者の目を気にせず、働きやすい空間を選ぶことができる 職員専用通路があり、市民と職員の動線が分かれている 窓口から執務机の上やパソコンの画面が見えないよう、仕切りや適切な距離がある
<p>どこでも自由に</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕事に合わせて場所を選ぶ どこでも働ける（集中できる・交流がある） 執務室以外の場所の充実（多様な会議・休憩） 好きな（場所で・時間に）休憩する 自分で環境を調節する 市役所の外で働く 時間に縛られず働く 仕事の配分を最適化する、メリハリをつける 	<p><オフィス内で> 仕事に応じて選べる多様な空間がある</p> <ul style="list-style-type: none"> 邪魔されずに集中できるスペース 必要な時に使える打ち合わせスペース 人数や場面に合わせて選べる打ち合わせスペース 立って仕事ができる昇降機 ハイ/ローカウンターの使い分けができる 作業ができる広いスペース リラックスして働ける場所 仮眠ができるスペース 空調が自分に合わせて制御しやすい 車いすで移動しやすい <p><オフィス外で></p> <ul style="list-style-type: none"> 移動中に PC で仕事・在宅ワークをする 	<p>多様な窓口を用意する</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口に適度な広さがあるため、隣の声が聞こえにくい 様々な高さ・広さ・奥行きのカウンターがあり要件に応じて市民も職員も適切な窓口を選べる 個室の相談ブースがある <p>窓口周辺の設備を充実させる</p> <ul style="list-style-type: none"> 車椅子・オストメイトに対応したトイレ・窓口・エレベーターがある 子供に関連する窓口に、子供の待合スペースがある 授乳スペースがある 窓口に託児所がある
<p>様々な垣根を越えてつながる</p> <ul style="list-style-type: none"> 市役所の外部とつながる 部門を越えて連携する 交流・コミュニケーション機会を設ける 他の職員・部署の状況を把握 	<p><市民との関わり></p> <ul style="list-style-type: none"> 市民と共用で使える空間（食堂・ホールなど） 市民とコラボレーションができる空間 <p><職員どうしの関り></p> <ul style="list-style-type: none"> 他部署の様子が把握しやすい空間構成 専門職と事務職の連携ができる場所 部署を越えた打ち合わせができる 見通しの良いワンフロア 気軽に相談できるスペースがある 	<p>総合窓口にする</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合窓口課を作る <p>業務時間内と時間外を明確にする</p> <ul style="list-style-type: none"> 昼休みの窓口業務担当が機能しているにする
<p>業務を効率化することで、人にしかできない仕事をする</p> <ul style="list-style-type: none"> ペーパーレスの導入 文書管理をきちんとする 新しいシステムを取り入れる テレビ会議 電話がしやすい環境 情報・知識を共有する 	<p>各種ツールを使う働き方を想定したスペース</p> <ul style="list-style-type: none"> テレビ会議が装備された会議室やオープンな打ち合わせスペースがある 電話ができるブースを用意する 情報を可視化できる情報システムが執務空間に設置されている 	<p>手続きを減らす、簡単にする</p> <ul style="list-style-type: none"> 庁舎に来庁しなくても完結する窓口 庁舎に来てもらいたい回しにされない窓口 来庁してから行う手続きを減らすシステム 何回も書かないといけない（名前や住所）の項目をなくす <p>窓口の設備を充実させる</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口業務のある課の ICT 環境が整備されている 窓口業務がある課の電話環境が整備されている <p>職員と市民の距離感を適切にする</p> <ul style="list-style-type: none"> カウンターの内と外を区切るための扉があり、必要に応じてシャッターを降ろすこともできる 通路が広い <p>わかりやすい窓口にする</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口に番号がついている 庁舎内に看板やサインがある 市民への案内文書が整理されている <p>窓口周辺の設備を充実させる</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民のための待合スペースが十分にある 何番まで進んでいるか表示されている

3. 働き方のシナリオ

ここに紹介するのは、職員が考えた理想の働き方のシナリオの一例です。このような働き方を優しく包み込んでくれる、心豊かに働ける空間が望まれます。

<リフレッシュスペースの充実・テレワークができる環境>

…資料作成を終えると、急遽、今後の業務の進行について上司・同僚とともに会議をすることになった。個人情報が入っている内容を相談するため、**周囲から様子が見えつつも話し声が聞こえない会議室を借り、人目を気にせず相談できた。**同じ業務内容でも様々なやり方を知り、今後、案件を整理していく上で非常に役に立った。そろそろお昼の休憩時間。レストランはお一人様席もあって、お弁当の持ち込みも OK。奥には畳の部屋もあり、リクライニングの椅子やマッサージ器も設置されている。窓からは青々とした緑が見える。隣の席には、隣の課で勤務している B さん。最近窓口が混み合っていて、遅くまで残っているようだ。**仕切りがなくなったため、別の課の状況もよく見えるようになった。**疲れた様子の B さんにデザートをごちそうして、お互いに糖分を補給した。昼からは会議の準備。**昔は資料の印刷に時間を取られていたが、今では全員がタブレットを持って参加するため、その手間がない。**タブレット上で資料を見ることができるのはもちろん、メモを取ることもできる。**電子供覧・電子決裁が導入されて、不要になったキャビネットは、官公庁オークションで売り払って市の歳入になっているらしい。**会議の準備をしようと思っていると、保育所から電話がかかってきた。息子が高熱を出しているとのこと。家には誰もいないため私が帰るしかない。ぐったりした息子を連れて帰り、布団に寝かせる。小児科の予約までにはまだ時間がある。職場から持ち帰ったタブレットを開き、業務再開。**セキュリティも万全のため安心して在宅で仕事ができる。**定刻通りに会議は開始した。**テレビ電話で会議を進行する。**外部職場の職員も遠隔で参加している会議のためアウェー感はない。会議後、小児科へ。診断はインフルエンザ。出席停止期間 5 日間が確定した。しかし、以前のような焦りはない。タブレットを使って仕事はできる。**同僚ともテレビ電話で話ができるし文書の閲覧や作成もできる。**仕事の遅れは最低限で済みそうだ。

多様な会議室 リフレッシュスペースの充実 他の課の状況把握 ペーパーレス化 タブレット
電子供覧・電子決裁 万全のセキュリティ テレビ会議 テレワークの推進

<多様な執務スペース情報システムによる効率化>

起床後、身なりを整え、朝食を食べながら、**スマートフォンで職員用グループウェアにアクセスし、今日の予定と作業服などの準備物がないことを確認し、出勤する。**登庁したらずば、**フリースペースから自席を決める。**その後、端末保管庫からノート PC を持ってくる。**庁内では仮想デスクトップ基盤 (VDI) が運用されており、どの PC を選んでも仕事に支障はない。**出勤時刻を WEB 打刻し、報告書を作るために RPA 用の PC を保管庫から持ってくる。スタートボタンを押し、「RPA 動作中」と書かれたカバーをかぶせる。**11 時までには、大量のシートで構成されるエクセルの報告書が自動で完成するはずだ。**単純作業は RPA に任せ、他課との打ち合わせへと向かう。**Wi-fi が整備されているので、どこでも PC を使うことができる。**今日の会議は、支援が必要なある世帯の課題について確認する場だ。**会議は職員以外入れないバックオフィスにあるミーティングスペースで行う。**椅子と机があるもの、4 人程度が立って話ができるテーブルがあるものなど、数種類用意されている。今日は立って会議だ。A 課の X さんから冒頭に、会議の目的と会議時間が 1 時間であることが示された。**新庁舎になってから、会議に限らず大きな施策まで目的を確認・共有するようになり、チームとしての一体感が生まれている。**会議は、B 課の Y さんから各担当者が示した支援策を、当該世帯に提案していくこととなった。進捗を共有するために、来月末にもう一度集まることを、PC からスケジュールに入力し、解散した。自席に戻り、会議の概要をまとめ、当課の役割を整理する。そのメモをシステム上で所属長へ報告する。**RPA 用端末を確認すると、報告書の作成は終わっていた。誤りがないか確認し、決裁ラインへ流す。紙に印刷しない電子決裁だ。**ファイリングの手間や決裁文書の汚損や紛失がなくなり、効率的に業務を進めることができる。昼休みまであともう少し。始業後すぐに会議に出て、帰ってきてから作業をこなしたので、**課内のメンバーと会話していないことに気づき、少し雑談しようと考えた。**RPA やスムーズな会議運営がなかったら、こんな余裕も生まれなかっただろう。

職員用グループウェア フリーアドレス ノート PC 仮想デスクトップ基盤 (VDI) RPA Wi-fi 環境
多様なミーティング 目的を共有する 情報共有 ペーパーレス化 他の職員の状況把握