

平成30年度

岸和田市

庁舎執務環境等調査業務委託

報告書

平成31年3月

株式会社イトーキ

I. 現状の調査・分析	1
1. 現状立入調査・アンケート調査概要	1
(1) 現庁舎等立入調査	1
① 現庁舎等のレイアウト調査	1
(2) アンケート調査	1
① 会議頻度調査	1
② 相談頻度調査	1
③ 窓口必要数調査	1
④ 文書量調査	1
⑤ 物品量調査	2
⑥ 各課特有諸室調査	2
⑦ 業務特性調査・満足度調査	2
⑧ 文書管理意識調査	2
⑨ 部門間近接度調査	2
(3) アンケート調査対象課	3
(4) 全体スケジュール	3
2. 業務プロセス	4
II. 現状調査の実施	5
1. 家具配置調査による現状レイアウト図の作成	5
(1) 調査概要	5
① 調査目的	5
② 調査実施期間	5
③ 調査対象	5
(2) 調査結果	5
2. 会議頻度調査	6
(1) 調査概要	6
① 調査目的	6
② 調査実施期間	6
③ 調査対象	6
④ 調査内容	6
(2) 調査結果	7
① 会議室の必要設置数	7
② オープン打合せスペースの必要設置数	8
3. 相談頻度調査	9
(1) 調査概要	9
① 調査目的	9
② 調査実施期間	9
③ 調査対象	9
④ 調査内容	9
(2) 調査結果	9
① 相談室の必要設置数	10

② 相談ブースの必要設置数	10
4. 窓口必要数調査	11
(1) 調査概要	11
① 調査目的	11
② 調査実施期間	11
③ 調査対象	11
④ 調査内容	11
(2) 調査結果	11
① 課別窓口必要設置数	12
5. 文書量調査	13
(1) 調査概要	13
① 調査目的	13
② 調査実施期間	13
③ 調査対象	13
④ 調査内容	13
(2) 調査結果	13
(3) 他の自治体との比較	15
(4) 図面量調査結果	16
6. 物品量調査	17
(1) 調査概要	17
① 調査目的	17
② 調査実施期間	17
③ 調査対象	17
④ 調査内容	17
(2) 調査結果	17
7. 各課特有諸室調査	19
(1) 調査概要	19
① 調査目的	19
② 調査実施期間	19
③ 調査対象	19
④ 調査内容	19
(2) 調査結果	20
① 集計分類方法	20
② 算定面積結果	22
8. 業務特性・満足度調査	24
(1) 調査概要	24
① 調査目的	24
② 調査実施期間	24
③ 調査対象	24
④ 調査内容	24
⑤ 調査方法	24
⑥ 配布数、回収数	24

(2) 業務特性調査の結果.....	25
① 「作業場所について」	25
② 「作業内容について」	26
(3) 業務特性による課の類型（グループ）化.....	27
① 「作業場所について」	27
② 「作業内容について」	28
(4) 満足度調査の結果	30
① 現庁舎オフィスの快適性・機能性評価及び総合的な満足度.....	30
② 現庁舎オフィスの環境と仕事の能率.....	32
③ 現庁舎オフィス環境に対する満足度評価	33
④ 現庁舎オフィス環境に対する重要度-満足度評価.....	36
9. 文書管理意識調査	38
(1) 調査概要.....	38
① 調査目的.....	38
② 調査実施期間	38
③ 調査対象.....	38
④ 調査方法.....	38
⑤ 有効回答標本数.....	38
(2) 調査結果.....	39
① オフィス全体 （オフィス全体のスペースのゆとりについて）	39
② 検索 （業務文書の検索のしやすさ）	40
③ 保管 （オフィス内保管文書の保管状態）	41
④ 不要文書 （不要文書に対する意識）	43
⑤ 重複文書 （重複文書に対する意識）	44
⑥ 保存文書 （保存文書の保管状態）	46
⑦ 保存書庫 （保存書庫の管理状態）	48
⑧ 文書管理 （文書管理に対する意識）	50
10. 部門間近接度調査.....	52
(1) 調査概要.....	52
① 調査目的.....	52
② 調査実施期間	52
③ 調査対象.....	52
④ 調査内容.....	52
(2) 調査結果.....	53
Ⅲ. レイアウト基準・規模算定等	56
1. 課題の明確化	56
(1) 現庁舎の課題.....	56
① 床面積の不足	56
② 不均衡なレイアウトによる執務環境の悪化.....	56
③ 安全面の不安	56
④ わかりにくいサイン	56
(2) 現庁舎におけるスペース別の問題点や課題	56
① 市民利用スペース	56

② 窓口スペース	58
③ 執務スペース	60
④ 書庫倉庫スペース	62
2. スペーススタンダードの設定	63
(1) 必要面積算定前提条件	63
3. 必要面積の算定	65
4. 機能配置案作成(相関関係図)	70
5. 総括業務	71
(1) 執務空間のあり方	71
① スペースの効率化	71
② コスト削減	71
③ ユニバーサル・レイアウト導入の検討	71
④ デスクスタンダードの共通化及びレイアウト	73
⑤ 執務サポートエリアの集約化、共用化	74
⑥ 収納什器のモジュール化	75
⑦ 働き方の検討	76
⑧ レイアウトイメージの例	79
(2) 窓口空間のあり方	80
① 窓口の集約	80
② 総合案内の設置、フロアマネージャーの配置	81
③ 窓口案内システム	81
④ キッズスペース等の確保	82
⑤ プライバシーへの配慮	82
⑥ 記載台・窓口カウンターの高さ	83
(3) 次年度以降の課題	84
① 会議頻度調査結果からの課題	84
② 相談頻度調査からの課題	84
③ 満足度調査結果からの課題	84
④ 文書削減のための実行計画の検討	84
⑤ 現庁舎等のレイアウト調査からの課題	85
⑥ 面積シミュレーション	85

I . 現状の調査・分析

I. 現状の調査・分析

1. 現状立入調査・アンケート調査概要

(1) 現庁舎等立入調査

① 現庁舎等のレイアウト調査

現庁舎におけるスペース利用状況、什器・機器等のレイアウト状況、執務室環境全般の状況・課題について把握するため、現庁舎のレイアウト実測調査を実施した。

(2) アンケート調査

各課の業務特性及び現状執務室における実態と課題を把握し、新庁舎の適正規模の算出等による機能的、効率的な庁舎を実現するための基礎資料とすることを目的とする。

対象の課(局)に対し下記の調査①～⑨を実施した。

① 会議頻度調査

各課に対し実施する、記述式のアンケート調査

標準的な1ヶ月間に開催される会議等の具体的な会議名、出席者(職員のみ/市民等含む)、出席人数、所要時間、開催頻度、適切なスペース区分を調査した。

会議室等を作業場所として使用する場合も含む。

窓口対応、相談室等での市民対応等は調査対象としていない。

調査結果から、現在行われている会議等を円滑に無駄なく行うために必要となる、会議室等の適正規模及び設置室(スペース)数を算出する。

② 相談頻度調査

各課に対し実施する、記述式のアンケート調査

標準的な1ヶ月間に開催される市民や事業者との「相談」の具体的な相談名、出席人数、所要時間、開催頻度、適切なスペース区分を調査した。

職員同士の「相談」は、含まない。

調査結果から、現在行われている「相談」を円滑に無駄なく行うために必要となる、各種「相談」の適正規模及び設置室(スペース)数を算出する。

③ 窓口必要数調査

各課に対し実施する、記述式のアンケート調査

申請ごとの月間処理件数と処理時間等を調査した。

調査結果から、通常期と繁忙期の必要な窓口数を算出する。

④ 文書量調査

各課に対し実施する、記述式のアンケート調査

現状の保管文書量及び保存文書量を調査した。

調査結果から、執務室内の収納スペースや書庫スペースを算出する。

⑤ 物品量調査

各課に対し実施する、記述式のアンケート調査

物品庫に格納する必要がある現状の物品量を調査した。

調査結果から、物品庫スペースの面積を算出する。

⑥ 各課特有諸室調査

各課に対し実施する、記述式のアンケート調査

各課における現状の特有諸室の有無、設置場所、面積、希望設置場所、等を調査した。

また、要望スペース(新規、増減)、機能、面積について機能分類別に集計し、スペース利用の実態、現段階における妥当性を検証し、新庁舎における課特有の必要スペース(面積)を算出する。

⑦ 業務特性調査・満足度調査

a 「業務特性調査」

対象の全職員への個人別アンケート調査

- ・ 調査内容は、平均的な1日の作業における作業場所、自席での作業内容を調査した。
- ・ 調査結果から、各課の業務特性を作業場所／作業内容別の構成比を把握、類型化するとともに、それぞれの作業の円滑な度合いを把握し、必要となるデスクまわりの機能を想定する。

b 「満足度調査」

対象の全職員への個人別アンケート調査

- ・ 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35項目に対する重要度と満足度を調査した。
- ・ 調査結果から、現状のオフィスに潜む課題を明らかにする。

⑧ 文書管理意識調査

対象の全職員への個人別アンケート調査

執務スペース、収納什器、不要文書、重複文書など職員の文書を扱う際の意識を調査した。

調査結果から、文書管理の課題を抽出する。

⑨ 部門間近接度調査

各課に対し実施する、記述式の課別アンケート調査

業務上、他の課との関わり等を調査した。

調査結果から、課間相互の近接度を数値化して相関図を作成する。

(3) アンケート調査対象課

各アンケート調査の対象課(局)を以下に示す。

[表 I-1 調査対象課(局)]

部門コード	部名	課名	部門コード	部名	課名
100	市長公室	秘書課	390	まちづくり推進部	都市計画課
110		広報広聴課	400		建設指導課
120		人事課	410		住宅政策課
130	企画調整部	企画課	420		市街地整備課
140		情報政策課	430		丘陵地区整備課
150	総務部	総務管財課	440	建設部	建設管理課
160		財政課	450		高架事業・道路整備課
170		公共施設マネジメント課	460		建築課
180		契約検査課	470		水とみどり課
190		市民税課	480	上下水道局	会計課
200		固定資産税課	490		総務課
210		納税課	500		料金課
220		自治振興課	510		上水道工務課
230		市民課	520		下水道整備課
240	市民環境部	人権・男女共同参画課	530		下水道施設課
250		環境課	540	議会事務局	総務課
260	危機管理部	危機管理課	550	教育総務部	総務課
270	福祉部	福祉政策課	560		学校給食課
280		障害者支援課	570	学校教育部	学校管理課
290	生活福祉課	生活福祉課	580		学校教育課
300		介護保険課	590	生涯学習部	人権教育課
310	保健部	健康保険課	600		生涯学習課
320		子育て支援課	610		スポーツ振興課
330	子育て応援部	子育て給付課	620		郷土文化室
340		子育て施設課	630		選挙管理委員会・公平委員会事務局
350	魅力創造部	産業政策課	640		監査事務局
360		農林水産課(農業委員会事務局)			
370		観光課			
380		文化国際課			

(4) 全体スケジュール

全体スケジュールを[表 I-2 全体スケジュール]に示す。

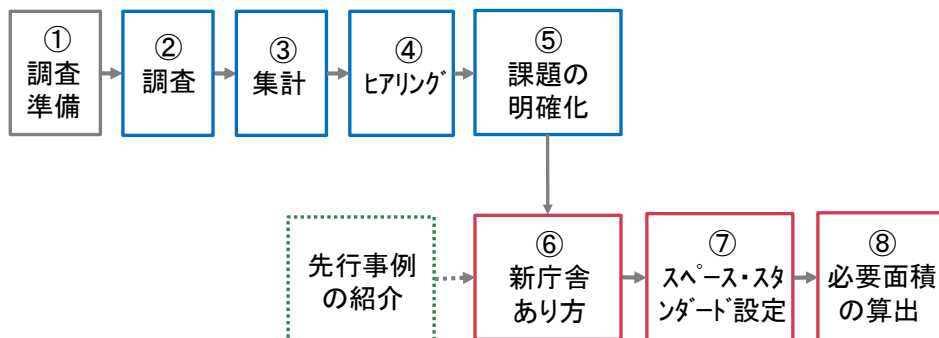
[表 I-2 全体スケジュール]

業務	月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
契約		●						
① 調査準備		▶						
② 調査		▶						
③ 集計			▶					
④ 部門ヒアリング			▶					
⑤ 課題の整理				▶				
先行事例研究					▶			
⑥ 新庁舎のあり方					▶			
⑦ スペース・スタンダード						▶		
⑧ 面積の算出							▶	
報告書まとめ								▶
成果物納品								●

2. 業務プロセス

現状調査・分析など業務の実施手順、業務プロセスを以下に示す。

[図 I-1 業務の実施手順・業務プロセス]



①調査準備	・業務内容の詳細説明と確認を行いスタートします。 ・漏れや無駄が無い様に、調査対象(部門・スペースなど)を確認します。 ・組織や建築図面など、調査に必要な情報を提供していただきます。 ・調査の庁内アナウンスをしていただきます。
②調査	・調査説明会を開催したのちに、各種調査を実施します。 ・調査内容は5ページからの調査内容に示します。
③集計	・現状レイアウト図を作成します。 ・調査データを集計します。
④部門ヒアリング	・集計結果をもとに、部門要求スペースの妥当性などを確認します。
⑤課題の明確化	・アンケートや目視調査などから、現状の課題を整理します。
⑥新庁舎のあり方検討	・調査による課題解決と、他市の先行事例を参考にして新庁舎の執務環境のあり方を検討します。
⑦スペース・スタンダード作成 ⑧面積集計	・各スペースの単位面積を設定します。 ・単位面積に、調査による各スペースの数量を乗じて面積を集計します。 ・部門ごと・機能別スペースごとの積算を行いますので、集約部門の検討シュミレーションも可能です。

[図 I-2 調査内容]

① 窓口数調査	申請などの受付件数などから 部門ごとの必要窓口数を算出
② 相談室数調査	相談件数などから 部門ごとの必要相談室数を算出
③ 文書量調査	保管文書・保存文書量を計測して 必要スペースを算出
④ 物品量調査	物品量を計測して 必要スペースを算出
⑤ 会議室数調査	開催度数などから 必要会議室の大きさや室数を算出
⑥ 各課特有諸室調査	各部門で管理されているスペースについて 妥当性や広さを確認・調整して面積算出
⑦ 部門間近接度調査	面積算定の調査と合わせての部門調査 課同士の関係性を調べてチャート化

Ⅱ．現状調査の実施

Ⅱ. 現状調査の実施

1. 家具配置調査による現状レイアウト図の作成

(1) 調査概要

① 調査目的

現状オフィスの実測調査により、什器備品や主な機器類の配置状況を把握する。

② 調査実施期間

平成 30 年 9 月 26 日～平成 30 年 10 月 11 日

③ 調査対象

本庁舎、別館、第 2 別館、職員会館、消費生活センター、環境事務所、文化会館、市立公民館・中央地区公民館、学校給食センター

(2) 調査結果

現状レイアウト図の作図を行った。

現状レイアウト図は、別冊の[資料編・図面編]「01. 現庁舎等のレイアウト調査」を参照。

2. 会議頻度調査

(1) 調査概要

① 調査目的

庁内で行われている標準的な1ヶ月間に開催される会議等の具体的な会議名、出席者(職員のみ/市民等含む)、出席人数、所要時間、開催頻度、適切なスペース区分、を算定し、新庁舎におけるスペース計画の基礎資料とすることを目的としている。

会議室等を作業場所として使用する場合も含む。

窓口対応、相談室等での市民対応等は調査対象としていない。

調査結果から、現在行われている会議等を円滑に無駄なく行うために必要となる、会議室等の適正規模及び設置室(スペース)数を算出する。

② 調査実施期間

平成30年9月26日～平成30年10月11日

③ 調査対象

[表I-1 調査対象課(局)]に示すとおり。

④ 調査内容

各課において標準的な1ヶ月を想定し、考えられる全ての会議・ミーティングについて調査した。

- ・開催される会議・ミーティング(作業)名称
- ・出席者(職員のみ/市民等含む)
- ・出席人員
- ・所要時間
- ・開催頻度
- ・スペースの種別(当該会議・ミーティングにとって最適なスペース)

(2) 調査結果

必要室数の算定時の設定条件は以下のとおり。

- ・ 1ヶ月間の稼働日数 20 日を設定。
- ・ 室稼働率 70%

※ 会議室の稼働率の考え方

会議室の稼働率 70%とは、「一日の会議室利用時間（来庁者利用を含む）」を「開庁時間」で割った値である。例えば、会議室利用時間が 6 時間で開庁時間が 8 時間の場合の一日の平均稼働率は、75%となる。会議室や相談室・ブースなどは、予約ルール等の有無や予約の運用方式により実際の稼働率が異なってくる。従来の紙の予約表や予約のルールがない場合は、稼働率が約 50～60%が一般的である。また、近年では予約システム等を導入し全庁共用で効率的に利用することによる稼働率は、約 60～70%と向上する。現時点では、予約システムの運用方法による稼働率 70%にて必要数を算定する。

① 会議室の必要設置数

人数規模別の会議室面積のスペーススタンダード図面は[図面編]「09. 各課特有諸室調査」「スペーススタンダード図面」に示すとおりであり、各会議室の必要数は[表Ⅱ-1 会議室の設置数と面積]に示すとおりである。

また、12 人を超える中規模以上の会議室については、スペースの効率化を図るために移動間仕切り等を活用し、柔軟に対応できる空間設定とすることが望ましい。

[表Ⅱ-1 会議室の設置数と面積]

		4人用	8人用	12人用	24人用	49人以上用	合計
単位面積(m ²)		10.24m ²	15.36m ²	20.48m ²	51.20m ²	184.32m ²	－
共用	必要室数	2室	10室	4室	3室	1室	20室
課専用	水とみどり課	1室	－	－	－	－	1室
総必要数		3室	10室	4室	3室	1室	21室
必要面積(m ²)		30.72m ²	153.60m ²	81.92m ²	153.60m ²	184.32m ²	－
総必要面積(m ²)		604.16m ²					

② オープン打合せスペースの必要設置数

調査の結果、会議室ではなくオープンな場所での打合せで対応可能なケースがあることが判明した。定例的な使用頻度が多い課については、課専用として設置することとし、その他、突発的な打合せや作業スペースとしても活用できる様、共用のオープンスペースを適切に設置することとする。突発的な打合せに対応するため、適宜、オープン打合せスペースは設置することとする。

必要設置数の算定結果は[表Ⅱ-2 オープン打合せスペースの設置数と面積]に示すとおりである。

[表Ⅱ-2 オープン打合せスペースの設置数と面積]

		4人用	8人用	合計
単位面積(m ²)		8.61m ²	18.29m ²	－
共用	必要室数	2箇所	2箇所	4箇所
課専用	建築課	1箇所	－	1箇所
総必要数		3箇所	2箇所	5箇所
必要面積(m ²)		25.83m ²	36.58m ²	－
総必要面積(m ²)		62.41m ²		

※端数処理のため、単位面積×総必要数が必要面積と合致しない。

3. 相談頻度調査

(1) 調査概要

① 調査目的

庁内で行われている市民や事業者を対象とした標準的な1ヶ月間に開催される市民や事業者との「相談」の具体的な相談名、出席人数、所要時間、開催頻度、適切なスペース区分、を算定し、新庁舎において必要となる相談スペースの設置数を算定し、新庁舎におけるスペース計画の基礎資料とすることを目的としている。

職員同士の「相談」は、含まない。

調査結果から、現在行われている「相談」を円滑に無駄なく行うために必要となる各種「相談」の適正規模及び設置室(スペース)数を算出する。

② 調査実施期間

平成30年9月26日～平成30年10月11日

③ 調査対象

[表 I-1 調査対象課(局)]に示すとおり。

④ 調査内容

各課において、標準的な1ヶ月を想定し、考えられる全ての相談について調査した。

- ・具体的な相談名
- ・出席人数
- ・所要時間
- ・開催頻度
- ・適切なスペース区分

(2) 調査結果

必要室数の算定時の設定条件は以下のとおり。

- ・1ヶ月の稼働日数20日を設定
- ・室稼働率60%

※ 相談室・ブースの稼働率の考え方

相談室・ブースの稼働率60%とは、「一日の相談室・ブース対応時間(来庁者対応時間)」を「開庁時間」で割った値である。例えば、相談対応時間が6時間で開庁時間が8時間の場合の一日の平均稼働率は、75%となる。相談室・ブースや会議室などは、予約ルール等の有無や予約の運用方式により実際の稼働率が異なってくる。従来の紙の予約表や予約のルールがない場合などは、稼働率が約50～60%が一般的である。また、近年では予約システム等を導入し全庁共用で効率的に利用することにより、稼働率は、約60～70%と10ポイント程度向上する。

突発的に相談にこられた方への対応や、現時点では、予約システムの導入が確定していないため、双方の運用方法の平均値である稼働率60%にて必要数を算定する。

① 相談室の必要設置数

人数規模別の相談室面積のスペーススタンダード図面は、[図面編]「09. 各課特有諸室調査」
「スペーススタンダード図面」に示すとおりであり、相談室の必要数は[表Ⅱ-3 相談室の設置数と面積]に示すとおりである。また、効率化と使いやすさの観点から全庁共用の相談室は、他に頻度の高い課の近辺へ配置し、利用することが望ましい。

[表Ⅱ-3 相談室の設置数と面積]

		2人用	4人用	6人用	8人用	合計
単位面積(m ²)		7.68m ²	7.68m ²	10.24m ²	15.36m ²	-
共用	必要室数	-	2室	-	-	2室
課専用	広報広聴課	-	1室	-	-	1室
	人権・男女共同参画課	-	-	-	1室	1室
	障害者支援課	-	1室	-	-	1室
	生活福祉課	-	4室	-	-	4室
総必要数		-	8室	-	1室	9室
必要面積(m ²)		-	61.44m ²	-	15.36m ²	-
総必要面積(m ²)		76.80m ²				

② 相談ブースの必要設置数

人数規模別の相談ブース面積のスペーススタンダード図面は、[図面編]「09. 各課特有諸室調査」
「スペーススタンダード図面」に示すとおりであり、相談ブースの必要数は[表Ⅱ-4 相談ブースの設置数と面積]に示すとおりである。

全庁共用の相談ブースは、効率化と使いやすさの観点から基本的に全庁共用として他に頻度の高い課の近辺へ配置し、利用するのが望ましい。

[表Ⅱ-4 相談ブースの設置数と面積]

		2人用	4人用	合計
単位面積(m ²)		7.68m ²	7.68m ²	-
共用	必要箇所数	1室	-	1室
課専用	生活福祉課	-	3室	3室
	建設管理課	-	1室	1室
	水とみどり課	1室	-	1室
総必要数		2室	4室	6室
必要面積(m ²)		15.36m ²	30.72m ²	-
総必要面積(m ²)		46.08m ²		

4. 窓口必要数調査

(1) 調査概要

① 調査目的

窓口業務の申請ごとの月間処理件数と処理時間等を調査し、通常期と繁忙期の必要な窓口数を算出し、新庁舎におけるスペース計画の基礎資料とすることを目的としている。

② 調査実施期間

平成 30 年 9 月 26 日～平成 30 年 10 月 11 日

③ 調査対象

[表 I-1 調査対象課(局)]に示すとおり。

④ 調査内容

各課において、申請書毎に処理時間と、月毎の処理件数もしくは年間の処理件数を記載する。

- ・具体的な事務種類
- ・申請書の名称
- ・処理時間（分）
- ・月別処理件数
- ・年間処理件数

(2) 調査結果

窓口必要数の算定時の設定条件は以下のとおり。

- ・1 年間の稼働日数 240 日
- ・窓口稼働率 50%

※ 窓口の稼働率の考え方

窓口の稼働率とは、「1 日の窓口利用時間」を「1 日の利用可能時間」で除した値を言う。来庁者は一定の割合ではなく時間帯により波があることがわかっており、特に開庁直後の 9 時～11 時頃と 13 時過ぎに来庁者が比較的多く訪れる傾向にあるため、今回の算定において、稼働率を 50% に設定した。

① 課別窓口必要設置数

課別の窓口数については、[表Ⅱ-5 窓口の設置数]に示すとおりである。

[表Ⅱ-5 窓口の設置数]

窓口必要設置数(1線方式)

コード	課名	必要窓口数	
		通常期必要設置数	繁忙期必要設置数
100	秘書課	1	1
110	広報広聴課	1	1
120	人事課	0	0
130	企画課	1	1
140	情報政策課	0	0
150	総務管財課	0	0
160	財政課	0	0
170	公共施設マネジメント課	0	0
180	契約検査課	1	1
190	市民税課	9	17
200	固定資産税課	1	1
210	納税課	2	2
220	自治振興課	1	1
230	市民課	32	43
240	人権・男女共同参画課	0	0
250	環境課	1	1
260	危機管理課	1	1
270	福祉政策課	1	4
280	障害者支援課	5	6
290	生活福祉課	2	2
300	介護保険課	6	8
310	健康保険課	10	16
320	子育て支援課	1	4
330	子育て給付課	5	11
340	子育て施設課	1	1
350	産業政策課	1	1
360	農林水産課(農業委員会事務局)	1	1
370	観光課	1	1
380	文化国際課	1	1
390	都市計画課	1	1
400	建設指導課	1	1
410	住宅政策課	1	1
420	市街地整備課	1	1
430	丘陵地区整備課	1	1
440	建設管理課	1	1
450	高架事業・道路整備課	0	0
460	建築課	0	0
470	水とみどり課	1	1
480	会計課	1	1
490	総務課	1	2
500	料金課	2	3
510	上水道工務課	1	1
520	下水道整備課	1	1
530	下水道施設課	1	1
540	総務課	0	0
550	総務課	1	4
560	学校給食課	0	0
570	学校管理課	1	1
580	学校教育課	0	0
590	人権教育課	0	0
600	生涯学習課	1	1
610	スポーツ振興課	1	1
620	郷土文化室	1	1
630	選挙管理委員会・公平委員会事務局	0	0
640	監査事務局	0	0
集計		105	150

窓口必要設置数(1線方式 + 2線方式(市民税課・市民課))

コード	課名	必要窓口数	
		通常期必要設置数	繁忙期必要設置数
100	秘書課	1	1
110	広報広聴課	1	1
120	人事課	0	0
130	企画課	1	1
140	情報政策課	0	0
150	総務管財課	0	0
160	財政課	0	0
170	公共施設マネジメント課	0	0
180	契約検査課	1	1
190	市民税課 ※1	5	5
200	固定資産税課	1	1
210	納税課	2	2
220	自治振興課	1	1
230	市民課 ※2	9	9
240	人権・男女共同参画課	0	0
250	環境課	1	1
260	危機管理課	1	1
270	福祉政策課	1	4
280	障害者支援課	5	6
290	生活福祉課	2	2
300	介護保険課	6	8
310	健康保険課	10	16
320	子育て支援課	1	4
330	子育て給付課	5	11
340	子育て施設課	1	1
350	産業政策課	1	1
360	農林水産課(農業委員会事務局)	1	1
370	観光課	1	1
380	文化国際課	1	1
390	都市計画課	1	1
400	建設指導課	1	1
410	住宅政策課	1	1
420	市街地整備課	1	1
430	丘陵地区整備課	1	1
440	建設管理課	1	1
450	高架事業・道路整備課	0	0
460	建築課	0	0
470	水とみどり課	1	1
480	会計課	1	1
490	総務課	1	2
500	料金課	2	3
510	上水道工務課	1	1
520	下水道整備課	1	1
530	下水道施設課	1	1
540	総務課	0	0
550	総務課	1	4
560	学校給食課	0	0
570	学校管理課	1	1
580	学校教育課	0	0
590	人権教育課	0	0
600	生涯学習課	1	1
610	スポーツ振興課	1	1
620	郷土文化室	1	1
630	選挙管理委員会・公平委員会事務局	0	0
640	監査事務局	0	0
集計		78	104

※1、※2 市民税課と市民課については、2線対応として算出すると必要窓口数は78となる。

※ 2線処理：窓口の人が受付から処理までを一貫して行うものを「1線処理」、受付の後、他の人が処理を行うものを「2線処理」と言う。

5. 文書量調査

(1) 調査概要

① 調査目的

現庁舎における文書量を把握し、新庁舎において必要となる収納スペースを算定し、新庁舎におけるスペース計画の基礎資料とすることを目的としている。

② 調査実施期間

平成 30 年 9 月 26 日～平成 30 年 10 月 11 日

③ 調査対象

[表 I-1 調査対象課(局)]に示すとおり。

④ 調査内容

現庁舎内の現状文書量を把握するため、調査時点で新庁舎移転対象の可能性のある各課に対しアンケート調査を実施した。

- ・一般文書の種類・量
- ・その他文書の種類・量
- ・個人保管文書量
- ・図面の種類・サイズ・厚み

(2) 調査結果

現庁舎における現状の保管文書量(執務室内文書)及び保存文書量(書庫保存文書)は下記に示すとおりである。

保管文書量 5,944.36 f m(職員 1 人あたり 6.54 f m)

保存文書量 6,934.18 f m(職員 1 人あたり 7.63 f m)

保管文書量、保存文書量ともに、文書管理が適切に行われている自治体に比べ多い数字になっていることから、書庫スペースのあり方の検討や保管文書量を削減する必要がある。

※単位 f m(ファイルメートル) : 文書量を表す単位で、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 1 f m(ファイルメートル)。

[表Ⅱ-6 文書量調査結果]

部署名(課・室名)	全文書量 合計 (fm)	1人当り (fm/人)	保管文書(図面除く)		保存文書(図面除く)	
			保管文書 合計(fm)	1人当り (fm/人)	現状書庫 合計(fm)	1人当り (fm/人)
秘書課	51.7	6.5	43.2	5.4	8.5	1.1
広報広聴課	210.8	16.2	55.5	4.3	155.3	11.9
人事課	268.9	19.2	180.2	12.9	88.6	6.3
企画課	181.0	9.5	140.3	7.4	40.8	2.1
情報政策課	73.7	7.4	35.6	3.6	38.1	3.8
総務管財課	807.4	53.8	61.2	4.1	746.2	49.7
財政課	146.0	18.3	129.0	16.1	17.0	2.1
公共施設マネジメント課	26.6	4.4	26.6	4.4	0.0	0.0
契約検査課	299.9	30.0	130.7	13.1	169.2	16.9
市民税課	600.0	25.0	137.7	5.7	462.3	19.3
固定資産税課	589.4	24.6	337.0	14.0	252.4	10.5
納税課	56.2	2.3	56.2	2.3	0.0	0.0
自治振興課	45.8	3.5	45.8	3.5	0.0	0.0
市民課	397.4	8.6	231.4	5.0	165.9	3.6
人権・男女共同参画課	40.0	6.7	34.1	5.7	5.9	1.0
環境課	327.7	6.3	198.7	3.8	129.0	2.5
危機管理課	56.0	6.2	51.7	5.7	4.3	0.5
福祉政策課	91.6	11.5	42.5	5.3	49.2	6.1
障害者支援課	323.7	10.1	114.9	3.6	208.8	6.5
生活福祉課	517.4	9.2	327.4	5.8	190.0	3.4
介護保険課	225.4	6.4	90.4	2.6	135.0	3.9
健康保険課	429.8	10.5	130.6	3.2	299.2	7.3
子育て支援課	79.4	7.2	41.1	3.7	38.3	3.5
子育て給付課	215.1	10.8	75.3	3.8	139.8	7.0
子育て施設課	193.8	8.4	193.8	8.4	0.0	0.0
産業政策課	99.4	6.6	84.8	5.7	14.6	1.0
農林水産課(農業委員会事務局)	75.2	3.4	75.2	3.4	0.0	0.0
観光課	49.5	6.2	19.7	2.5	29.9	3.7
文化国際課	154.4	17.2	43.2	4.8	111.2	12.4
都市計画課	531.5	40.9	154.9	11.9	376.6	29.0
建設指導課	423.6	26.5	181.6	11.4	242.0	15.1
住宅政策課	96.6	9.7	43.7	4.4	52.9	5.3
市街地整備課	226.4	22.6	111.6	11.2	114.8	11.5
丘陵地区整備課	108.0	9.8	59.0	5.4	49.0	4.5
建設管理課	510.7	28.4	330.5	18.4	180.2	10.0
高架事業・道路整備課	498.0	23.7	153.5	7.3	344.5	16.4
建築課	312.1	24.0	75.4	5.8	236.6	18.2
水とみどり課	173.0	8.7	145.4	7.3	27.6	1.4
会計課	297.7	37.2	17.9	2.2	279.8	35.0
総務課	186.4	12.4	76.0	5.1	110.4	7.4
料金課	395.3	35.9	97.1	8.8	298.2	27.1
上水道工務課	370.1	11.9	198.6	6.4	171.5	5.5
下水道整備課	270.6	12.9	178.5	8.5	92.1	4.4
下水道施設課	199.5	22.2	123.8	13.8	75.7	8.4
総務課	59.2	5.9	59.2	5.9	0.0	0.0
総務課	183.5	12.2	121.0	8.1	62.5	4.2
学校給食課	91.3	8.3	44.1	4.0	47.2	4.3
学校管理課	117.5	14.7	96.3	12.0	21.1	2.6
学校教育課	127.8	14.2	72.9	8.1	54.9	6.1
人権教育課	26.7	5.3	18.6	3.7	8.1	1.6
生涯学習課	81.5	4.8	47.9	2.8	33.6	2.0
スポーツ振興課	62.3	7.8	62.3	7.8	0.0	0.0
郷土文化室	814.3	116.3	260.1	37.2	554.2	79.2
選挙管理委員会・公平委員会事務局	49.8	10.0	48.3	9.7	1.5	0.3
監査事務局	32.5	5.4	32.5	5.4	0.0	0.0
	12,878.53fm	14.17fm/人	5,944.36fm	6.54fm/人	6,934.18fm	7.63fm/人

※1人あたりの文書量の人数については、平成30年調査実施時の該当人数で算定した。

(3) 他の自治体との比較

[表Ⅱ-7 他自治体の文書量事例]は弊社がファイリングシステムを導入、指導した自治体におけるシステム導入前後での保管文書量を比較したものである。弊社実績データの数値を見ると、いずれの自治体もファイリングシステム導入後の数値は導入前と比較して、約60%の削減ができていることが分かる。よって岸和田市においても、適正規模実現のために文書量の50%の削減が目安となる。

[表Ⅱ-7 他自治体の文書量事例]

自治体	ファイリング・システム導入前			ファイリング・システム導入後			削減率
	職員数 (人)	文書量 (fm)	1人当り (fm/人)	職員数 (人)	文書量 (fm)	1人当り (fm/人)	
A市役所	573	4,922.40	8.59	573	1,723.30	3.01	65%
B市役所	1,089	4,680.70	4.30	1,076	1,843.10	1.71	61%
C市役所	852	5,199.00	6.10	847	2,133.00	2.52	59%
D市役所	310	2,178.33	7.03	306	916.60	3.00	58%
E市役所	430	2,152.50	5.01	430	821.30	1.91	62%
F市役所	129	1,122.00	8.70	115	436.80	3.80	61%
G市役所	175	975.50	5.57	175	313.40	1.79	68%
H市役所	195	1,159.50	5.95	195	476.30	2.44	59%
I市役所	277	1,922.40	6.94	277	808.40	2.92	58%
J市役所	253	2,077.50	8.21	253	774.50	3.06	63%
岸和田市役所	884	5,944.36	6.54				

(4) 図面量調査結果

保管図面および保存図面の図面量は、下水道施設課がかなり多くなっている。

[表Ⅱ-8 図面量調査結果]

部署名(課・室名)	保管図面量 合計 (fm)	保存図面量 合計 (fm)
秘書課	0.00	0.00
広報広聴課	0.00	0.00
人事課	0.00	0.00
企画課	0.20	0.05
情報政策課	0.00	0.10
総務管財課	0.00	1.80
財政課	0.00	0.00
公共施設マネジメント課	0.00	0.00
契約検査課	0.00	0.00
市民税課	0.00	0.00
固定資産税課	5.40	0.00
納税課	0.00	0.00
自治振興課	0.00	0.00
市民課	2.20	0.00
人権・男女共同参画課	0.00	0.00
環境課	0.00	0.00
危機管理課	0.00	0.00
福祉政策課	0.00	0.00
障害者支援課	0.00	0.00
生活福祉課	0.00	0.00
介護保険課	0.00	0.00
健康保険課	0.00	0.00
子育て支援課	0.00	0.00
子育て給付課	0.00	0.00
子育て施設課	0.11	0.00
産業政策課	0.00	0.00
農林水産課(農業委員会事務局)	0.00	0.00
観光課	0.00	0.00
文化国際課	0.00	1.17
都市計画課	1.00	6.80
建設指導課	2.10	0.00
住宅政策課	0.00	0.00
市街地整備課	0.92	0.00
丘陵地区整備課	0.40	0.00
建設管理課	6.68	0.00
高架事業・道路整備課	0.00	4.10
建築課	6.30	0.00
水とみどり課	0.50	0.00
会計課	0.00	0.00
総務課	0.00	0.00
料金課	0.74	0.00
上水道工務課	0.56	0.00
下水道整備課	2.74	1.71
下水道施設課	20.14	46.20
総務課	0.00	0.00
総務課	0.00	0.00
学校給食課	0.00	0.00
学校管理課	0.49	0.30
学校教育課	0.00	0.00
人権教育課	0.00	0.00
生涯学習課	0.80	0.15
スポーツ振興課	0.00	0.00
郷土文化室	9.05	7.20
選挙管理委員会・公平委員会事務局	0.20	0.00
監査事務局	0.00	0.00
総計	60.52fm	69.57fm

6. 物品量調査

(1) 調査概要

① 調査目的

現庁舎における物品庫に格納する必要がある現状の物品量を調査し、新庁舎において必要となる物品庫スペースを算定し、新庁舎におけるスペース計画の基礎資料とすることを目的としている。

② 調査実施期間

平成 30 年 9 月 26 日～平成 30 年 10 月 11 日

③ 調査対象

[表 I-1 調査対象課(局)]に示すとおり。

④ 調査内容

現庁舎内の物品量を把握するため、調査時点で新庁舎移転の可能性のある各課にアンケート調査を実施した。

- ・各課管轄する物品の内容・大きさ
- ・保管場所

(2) 調査結果

課ごとに物品庫に入れるべき物品を立米(m³)で表している。

[表Ⅱ-9 物品量調査結果]

部署名(課・室名)	物品量	
	合計 (㎡)	1人当り (㎡/人)
秘書課	18.2	2.3
広報広聴課	2.0	0.2
人事課	41.9	3.0
企画課	0.0	0.0
情報政策課	0.0	0.0
総務管財課	8.1	0.5
財政課	0.0	0.0
公共施設マネジメント課	0.2	0.0
契約検査課	0.8	0.1
市民税課	0.0	0.0
固定資産税課	0.3	0.0
納税課	8.2	0.3
自治振興課	2.6	0.2
市民課	3.4	0.1
人権・男女共同参画課	1.5	0.3
環境課	0.0	0.0
危機管理課	0.0	0.0
福祉政策課	0.2	0.0
障害者支援課	0.5	0.0
生活福祉課	0.1	0.0
介護保険課	95.6	2.7
健康保険課	3.1	0.1
子育て支援課	40.8	3.7
子育て給付課	4.1	0.2
子育て施設課	0.0	0.0
産業政策課	3.8	0.3
農林水産課(農業委員会事務局)	0.0	0.0
観光課	29.1	3.6
文化国際課	24.9	2.8
都市計画課	42.7	3.3
建設指導課	1.0	0.1
住宅政策課	0.4	0.0
市街地整備課	0.9	0.1
丘陵地区整備課	8.0	0.7
建設管理課	18.3	1.0
高架事業・道路整備課	80.5	3.8
建築課	5.8	0.4
水とみどり課	0.0	0.0
会計課	0.0	0.0
総務課	17.5	1.2
料金課	449.3	40.8
上水道工務課	163.7	5.3
下水道整備課	49.4	2.4
下水道施設課	4.7	0.5
総務課	0.0	0.0
総務課	5.5	0.4
学校給食課	15.7	1.4
学校管理課	11.2	1.4
学校教育課	7.1	0.8
人権教育課	7.5	1.5
生涯学習課	66.7	3.9
スポーツ振興課	0.0	0.0
郷土文化室	190.8	27.3
選挙管理委員会・公平委員会事務局	0.0	0.0
監査事務局	0.0	0.0
総計	1,436.02㎡	1.58㎡/人

7. 各課特有諸室調査

(1) 調査概要

① 調査目的

各課における現状の特有諸室の有無、設置場所、面積、希望設置場所、等を調査した。その結果を要望スペース(新規、増減)、機能、面積について機能分類別に集計し、スペース利用の実態、現段階における妥当性を検証し、新庁舎における各課特有諸室スペース(面積)を算出し、新庁舎におけるスペース計画の基礎資料とすることを目的としている。

② 調査実施期間

アンケート期間：平成 30 年 9 月 26 日～平成 30 年 10 月 11 日

ヒアリング期間：平成 30 年 11 月 26 日～平成 30 年 11 月 29 日

③ 調査対象

[表 I-1 調査対象課(局)]に示すとおり。

④ 調査内容

エクセルの調査用紙を各課に配布し、必要とされる特有諸室について下記の項目により回答していただいた。

- ・ 特有諸室名
- ・ 現状の設置場所（施設名・階数）
- ・ 現状面積
- ・ 必要面積・室数
- ・ 必要面積が現状面積より増えている理由
- ・ 使用区分（専用・他部門共用・全庁共用）
- ・ 他部門共用する場合の部門コード
- ・ 希望設置場所

なお、アンケートの内容に疑義が生じたものについては、担当課へのヒアリングを併せて実施した。

(2) 調査結果

① 集計分類方法

調査の結果、機能別に 14 の項目に分類した。

1. 執務スペースで標準的に計上されるもの
2. 執務スペースに付加する機能
3. 頻度調査からは算出されない会議室・相談室など
4. 各種頻度調査結果を優先するもの
5. 専用書庫・専用倉庫
6. 共用書庫・共用倉庫
7. その他の必要諸室
8. 集計から除外したもの
9. 統合による共有化
10. スタンドアを設定し集約するもの
11. ロビーや共用スペースで対応するもの
12. 庁舎外に設置するもの
13. 建築設計時に面積を設定するもの
14. 市側で検討するもの

また、上記に含まれない市長、副市長、教育長の個室については、別途「役職個室」として分類をした。

各分類の面積規模の想定は以下の方法による。

- ・「1. 執務スペースで標準的に計上されるもの」とは、執務スペースとして標準的に面積集計されるため、特有スペースとして面積算定は行わない。
- ・「2. 執務スペースに付加する機能」とは、標準的に面積集計される執務スペース機能には含まれないため個別に機能設定を行い、想定される設置家具の投影面積から必要面積の算定を行う。必要面積の算定結果は[表Ⅱ-12「2.執務スペースに付加する機能」]に示すとおりである。
- ・「3. 頻度調査からは算出されない会議室・相談室など」とは、その機能から必要面積を想定し、特有スペースとして面積算定を行うものと、会議室スペースで賄い面積算定を行わないものとに分けて想定する。
- ・「4. 各種頻度調査結果を優先するもの」とは、[会議頻度調査・相談頻度調査・文書量調査]等各種頻度調査算定結果に含まれるものとし、特有スペースとして面積算定は行わない。
- ・「5. 専用書庫・専用倉庫」とは、必要スペース調査の結果から自部門に隣接すべき倉庫の収納量を収容できる倉庫を設置。
- ・「6. 共用書庫・共用倉庫」とは、全庁共用倉庫等に保管するもの。収納量については「文書量調査」から算出し、スタンダードで設定した倉庫に収納する。
- ・「7. その他の必要諸室」とは、現状レイアウト・現況確認結果より個別に機能設定を行った課特有の機能である。想定面積の算定結果は[表Ⅱ-13「7.その他の必要諸室」]に示

した。該当スペース別の必要機能設定は、[図面編]「09.各課特有諸室調査」「スペーススタンダード図面」に示すとおりである。

- ・「8. 集計から除外したもの」
- ・「9. 統合による共有化」とは、他課のスペースと共有し統合したもの。
- ・「10. スタンダードを設定し集約するもの」とは、[図面編]「09.各課特有諸室調査」「スペーススタンダード図面」に示すようにスタンダード化、共有化し必要面積に算定する。必要面積の算定結果は[表Ⅱ-14「10.スタンダードを設定し集約するもの」]に示すとおり。
- ・「11. ロビーや共用スペースで対応するもの」とは、ロビー等を利用するため、面積の算定は行わない。
- ・「12. 庁舎外に設置するもの」については、他の施設に設置するもの等集計から除外したもの。
- ・「13. 建築設計時に面積を設定するもの」は、調査結果以外に基本設計時に検証する計画値に含まれるもの。
- ・「14. 市側で検討するもの」は、市が面積を算出しているもの。

② 算定面積結果

調査の結果、執務スペース内に設置することが妥当であると判断したスペースについては、「2. 執務スペースに付加する機能」とし、個室として設置することが妥当であると判断した諸室については、「5. 専用書庫・専用倉庫」「7. その他の必要諸室」として判定面積を各課とのヒアリングにより決定した。

各面積の算出については、判定面積を判定数で乗算した結果を算定面積としている。

判定面積の詳細については、[図面編]「09. 各課特有諸室調査」[スペーススタンダード図面]を参照

[表Ⅱ-10 「2. 執務スペースに付加する機能」]

コード	課室名	具体的な諸室名 (個室名・スペース名)	判定面積 (㎡)	判定数	算定面積 (㎡)
140	情報政策課	管理端末コーナー	8.40㎡	1	8.40㎡
180	契約検査課	物品見本閲覧スペース	3.15㎡	1	3.15㎡
190	市民税課	アルバイト作業室	4.73㎡	1	4.73㎡
260	危機管理課	備蓄倉庫	1.23㎡	1	1.23㎡
390	都市計画課	製図スペース	1.14㎡	1	1.14㎡
390	都市計画課	製図スペース	1.14㎡	1	1.14㎡
390	都市計画課	金庫	0.25㎡	1	0.25㎡
390	都市計画課	収納庫	0.41㎡	1	0.41㎡
460	建築課	図面データ管理室	5.62㎡	1	5.62㎡
460	建築課	建築資料コーナー	2.87㎡	1	2.87㎡
460	建築課	文房具等保管庫	0.82㎡	1	0.82㎡
460	建築課	金庫	0.30㎡	1	0.30㎡
490	総務課	物品保管庫	0.41㎡	1	0.41㎡
600	生涯学習課	金庫	0.25㎡	1	0.25㎡
630	選挙管理委員会・公平委員会事務局	投票用紙等保管庫	4.92㎡	1	4.92㎡
算定面積計(㎡)					35.64㎡

※付加する機能を設置のための機器、什器等の投影面積である。

[表Ⅱ-11 「5. 専用書庫・専用倉庫」]

コード	課室名	具体的な諸室名 (個室名・スペース名)	判定面積 (㎡)	判定数	算定面積 (㎡)
210	納税課	書庫(執務室付近)	22.40㎡	1	22.40㎡
210	納税課	書庫(庁舎内)	26.88㎡	1	26.88㎡
230	市民課	戸籍簿専用書庫	19.20㎡	1	19.20㎡
630	選挙管理委員会・公平委員会事務局	選挙倉庫	207.48㎡	1	207.48㎡
算定面積計(㎡)					275.96㎡

[表Ⅱ-12「7. その他の必要諸室」]

コード	課室名	具体的な諸室名 (個室名・スペース名)	判定面積 (㎡)	判定数	算定面積 (㎡)
100	秘書課	前室(市長公室)	17.28㎡	2	34.56㎡
100	秘書課	市長室	61.44㎡	1	61.44㎡
100	秘書課	市長公室	86.40㎡	1	86.40㎡
100	秘書課	副市長室1	46.08㎡	1	46.08㎡
100	秘書課	副市長室2	46.08㎡	1	46.08㎡
100	秘書課	分室	7.68㎡	1	7.68㎡
100	秘書課	市長用トイレ	3.84㎡	1	3.84㎡
100	秘書課	秘書課内炊事場	9.60㎡	1	9.60㎡
110	広報広聴課	放送室	2.56㎡	1	2.56㎡
110	広報広聴課	記者室	12.80㎡	1	12.80㎡
110	広報広聴課	情報公開コーナー	12.80㎡	1	12.80㎡
110	広報広聴課	市民相談室	7.68㎡	1	7.68㎡
120	人事課	食堂	64.00㎡	1	64.00㎡
140	情報政策課	マシン室	133.76㎡	1	133.76㎡
140	情報政策課	事後処理室(カット室)	22.00㎡	1	22.00㎡
140	情報政策課	事後処理室(奥)	24.00㎡	1	24.00㎡
140	情報政策課	SE開発室	23.04㎡	1	23.04㎡
150	総務管財課	守衛室	23.04㎡	1	23.04㎡
150	総務管財課	サーバー室(電話交換機室)	28.80㎡	1	28.80㎡
150	総務管財課	工具室(清掃員控室)	10.24㎡	1	10.24㎡
230	市民課	住基ネットサーバー室	10.24㎡	1	10.24㎡
250	環境課	下足室	19.20㎡	1	19.20㎡
260	危機管理課	市無線室	19.20㎡	1	19.20㎡
260	危機管理課	府無線室	7.68㎡	1	7.68㎡
290	生活福祉課	レセプト点検室	7.68㎡	1	7.68㎡
290	生活福祉課	ハローワークコーナー	23.04㎡	1	23.04㎡
310	健康保険課	コールセンター室	26.88㎡	1	26.88㎡
310	健康保険課	奥之院	19.20㎡	1	19.20㎡
310	健康保険課	レセプト管理室	22.40㎡	1	22.40㎡
330	子育て給付課	親子交流スペース	12.80㎡	1	12.80㎡
350	産業政策課	互助会	42.24㎡	1	42.24㎡
480	会計課	金庫室	16.00㎡	1	16.00㎡
500	料金課	料金課 委託業者用控室(男性)	34.56㎡	1	34.56㎡
500	料金課	料金課 委託業者用控室(女性)	19.20㎡	1	19.20㎡
500	料金課	シャワー室	15.36㎡	1	15.36㎡
500	料金課	洗濯機室	2.56㎡	1	2.56㎡
630	選挙管理委員会・公平委員会事務局	精密機器室	19.20㎡	1	19.20㎡
640	監査事務局	監査委員室	51.84㎡	1	51.84㎡
算定面積計(㎡)					551.28㎡

8. 業務特性・満足度調査

(1) 調査概要

① 調査目的

各課の業務特性の把握及び現状執務室における環境上の課題を明確にすることを目的としている。

② 調査実施期間

平成 30 年 9 月 21 日～平成 30 年 10 月 5 日

③ 調査対象

調査時点で新庁舎移転対象の可能性のある各課職員に対し、アンケートを実施した(再任用・非常勤含む)。

④ 調査内容

業務特性調査及び満足度調査によって構成されている。

a 「業務特性調査」

各課における業務特性を作業場所及び自席での作業内容別の構成比等から把握しようとするものである。また、自席での作業の円滑な度合いを把握し、どこに問題点が存在し、何から改善することが効果的であるかを明示することで、自席まわりの現状の課題を明確化する。

b 「満足度調査」

オフィス環境に関する 35 項目(ワークスペース、情報管理、コミュニケーション等)について重要度と満足度の指標を用い、現状のオフィス(業務活動を支える仕組みや施設を含む)に潜む課題と、その優先順位を明らかにし、何から改善することが効果的であるかを明示する。

⑤ 調査方法

マークシート形式による無記名個人アンケート調査
本調査では、課ごとにデータ集計を行った。

⑥ 配布数、回収数

調査対象職員への配布数 909

調査対象職員からの回答数 871

回答率 95.8

(2) 業務特性調査の結果

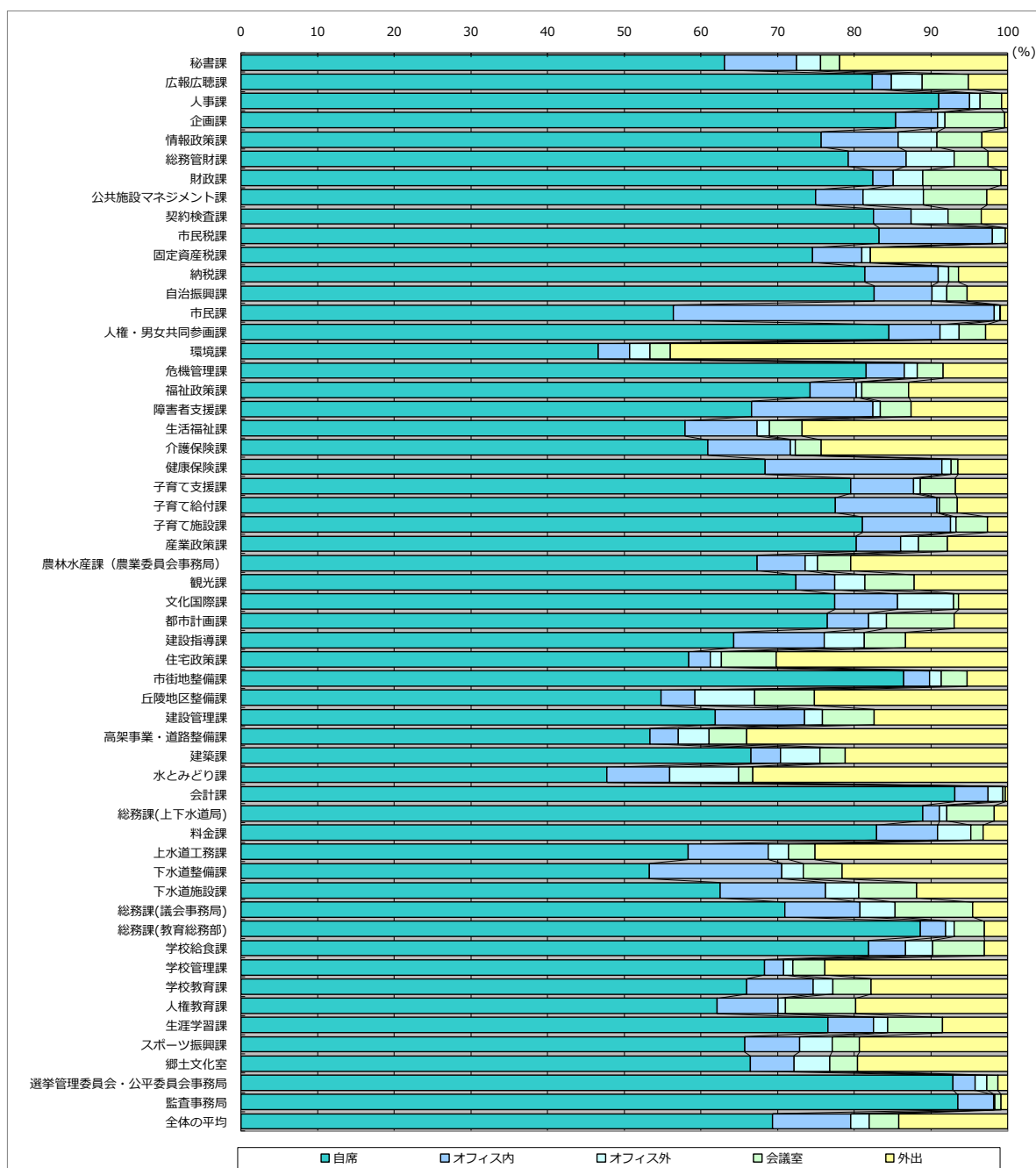
① 「作業場所について」

[図Ⅱ-1 1日の作業場所の割合]は、1日の作業を100としたときの作業場所の割合を示す。

全庁(全体の平均)で見た場合、自席での作業割合は69%であり、監査事務局が94%と最も多く、環境課が47%と、最も少なくなっている。

次いで多い項目は、オフィス内と外出で12%あり、自席と同様に課の差が大きい。

[図Ⅱ-1 1日の作業場所の割合]

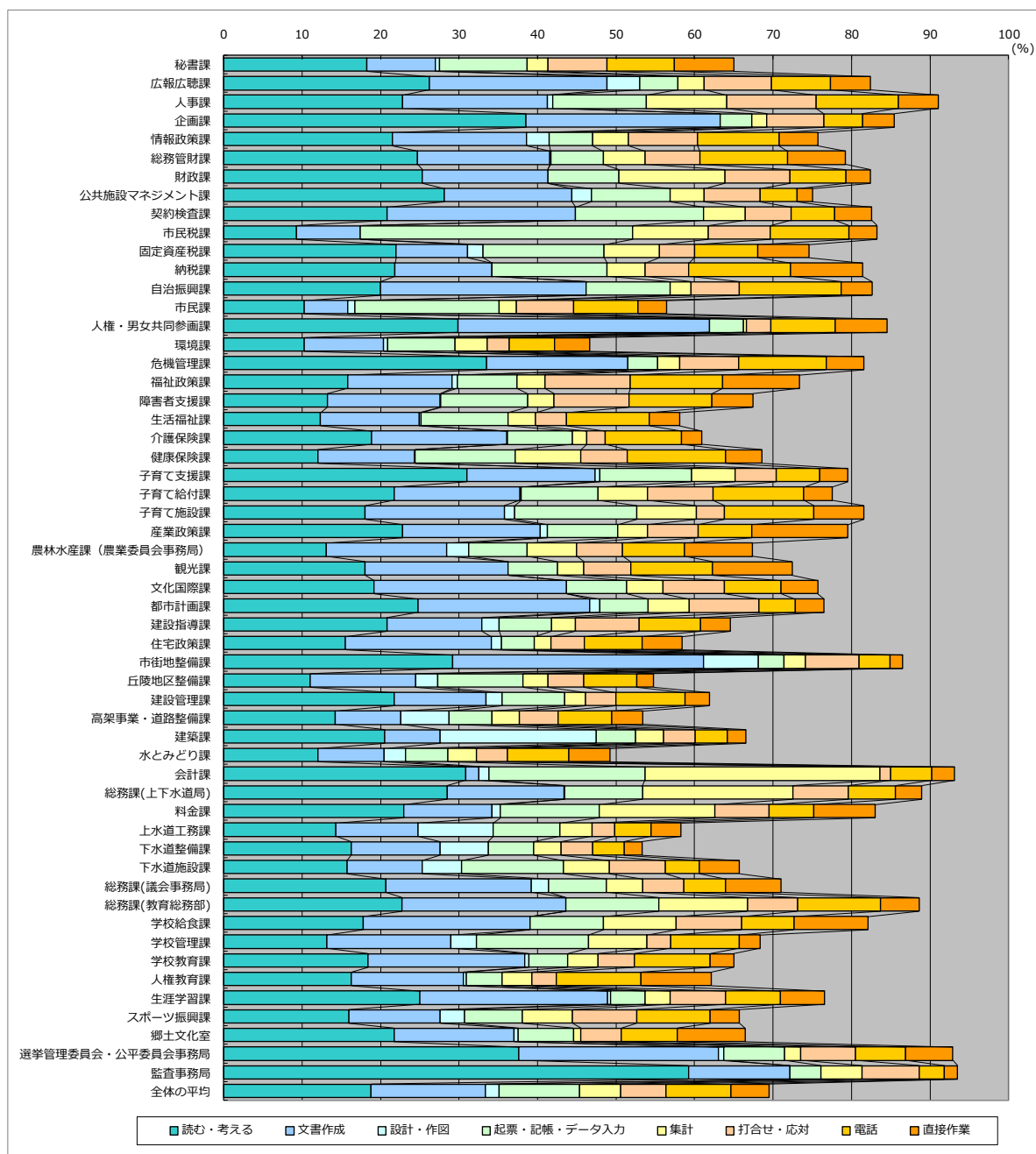


② 「作業内容について」

全庁(全体の平均)で見た場合、自席で最も多い業務は「読む・考える」の19%であり、2番目に多い「文書作成」と合わせて思考系作業の割合が多いことが分かる。その他には、「起票・記帳・データ入力」など自席での入力作業が多い。

また、課ごとで実際の業務内容は多岐に渡るため、業務特性に応じたデスクスタンダードを検討する必要がある。

[図Ⅱ-2 自席での作業内容]



(3) 業務特性による課の類型（グループ）化

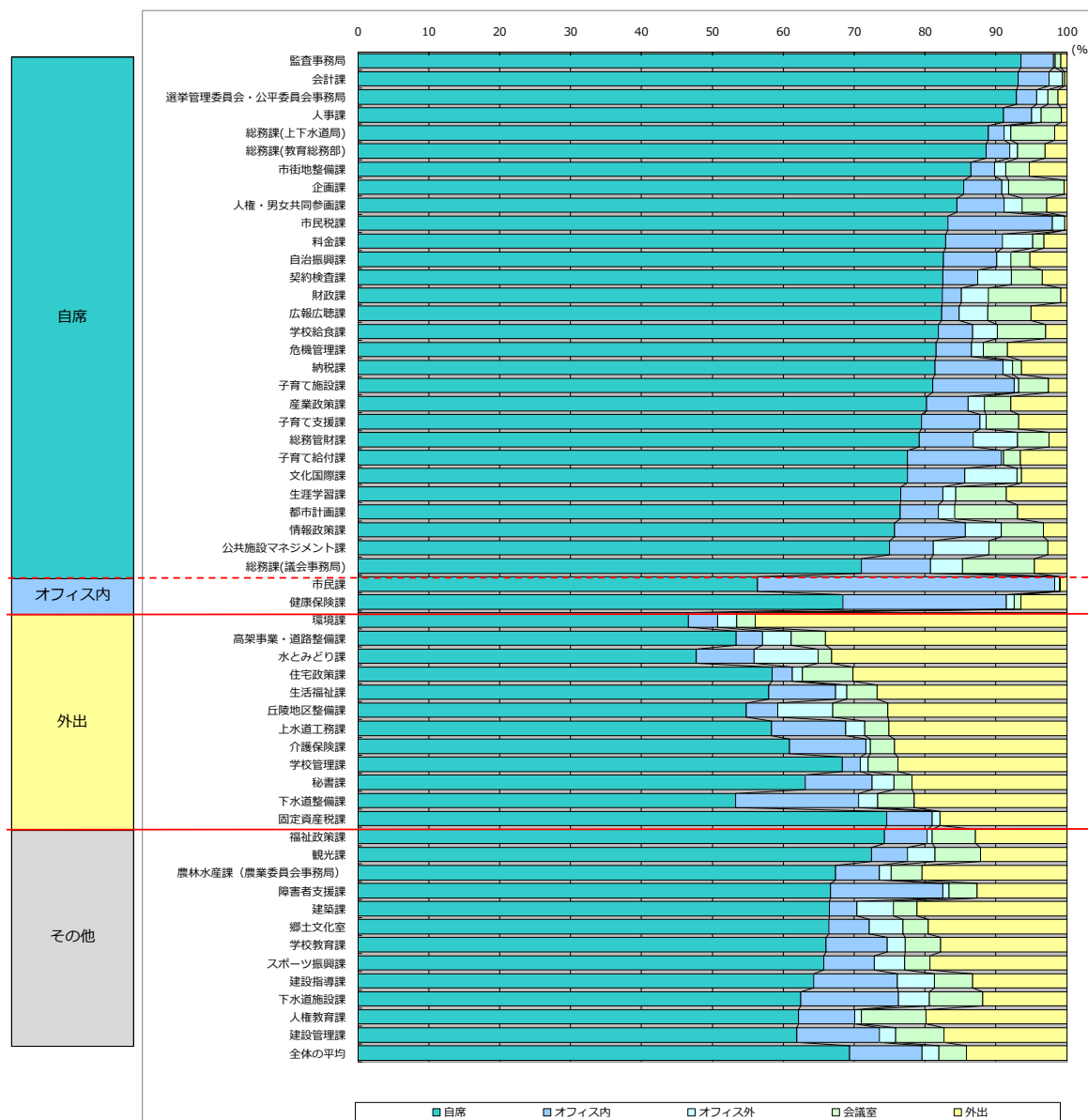
各課の業務特性に応じたデスクまわりの環境を検討するにあたり、まず、各課を類似した業務特性を持つグループに分ける。そして、このグループごとに業務特性、仕事のしやすさ、オフィスにひそむ課題を明確にした上で、それぞれの業務特性に応じたデスクまわりあるいは執務室内の機能を設定する。また、スタンダードを検討する際には、課ごとに集計したデータを確認し、各グループの業務特性(作業場所、自席における作業内容)に応じたスタンダードを設定する。

① 「作業場所について」

[図Ⅱ-3 1日の作業場所割合]は、1日の作業を100とした時の作業場所の割合を示す。

自席の割合が最も多いグループ、自部門のフロアで自席ではない割合が最も多いグループ、外出の割合が多いグループ、その他平均的な割合のグループ、の4つに大別される。外出の割合が多いグループは、フリーアドレス導入の検討をする必要がある。

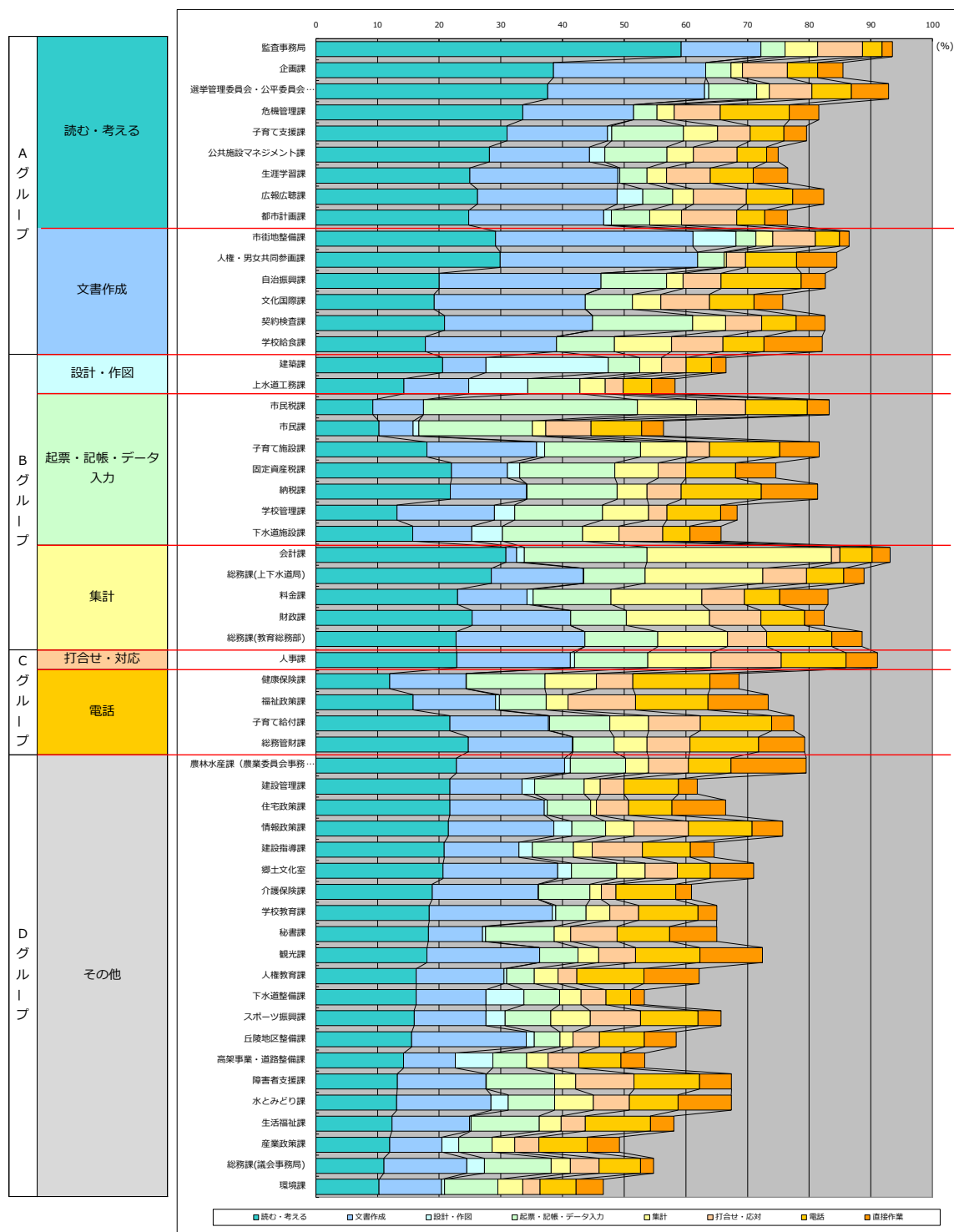
[図Ⅱ-3 1日の作業場所割合]



② 「作業内容について」

〔図Ⅱ-4 自席での作業内容〕は、自席での作業内容を表している。全体の平均に対して、「読む・考える」「文書作成」などの思考系作業の割合が多いAグループ、「設計・作図」「起票・記帳・データ入力」「集計」などオペレーション系作業の割合が多いBグループ、「打合せ・対応」「電話」などが多いCグループ、その他多岐に渡る業務内容のDグループに大別される。

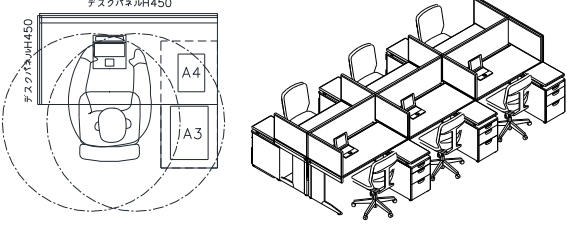
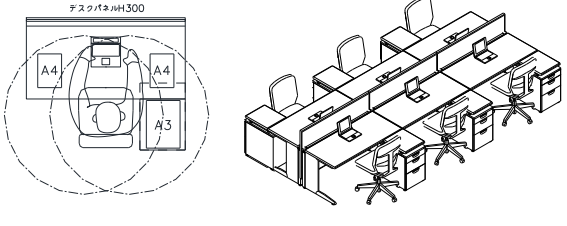
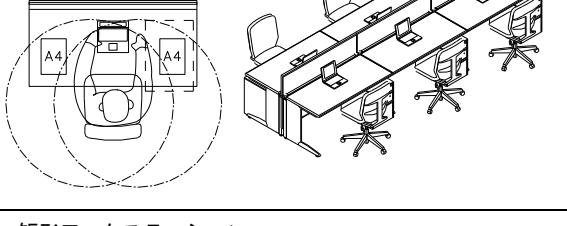
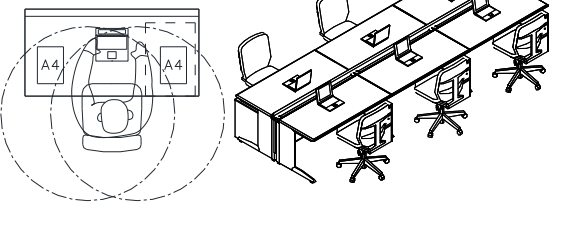
〔図Ⅱ-4 自席での作業内容〕



グループ別デスクスタンダード

〔図Ⅱ-5 デスクスタンダード〕は、業務特性を把握し、自席での作業効率が向上するための機能を持った、グループ別のデスクスタンダードである。

〔図Ⅱ-5 デスクスタンダード〕

グループ	デスクスタンダード	スタンダードに関する考察
A 思考系 作業	矩形ワークステーション+天板昇降ワゴン+デスクパネル 450H(フロント+サイド付) 	【1日の作業場所】 ・自席作業が比較的に多く、8割弱を占めている。 【自席での作業内容】 ・「読む・考える」「文書作成」の作業が多く、“思考系作業”が約半分を占めている。 ・自席では、集中できる作業環境が望まれる。3方を高めのパネルで囲い集中度を上げ、天板昇降ワゴンによるL字型の机上面確保などが適している。
B オペレ ーショ ン系作 業	矩形ワークステーション+天板昇降ワゴン+デスクパネル 300H(フロントのみ) 	【1日の作業場所】 ・自席作業が高く、8割を超えている。 【自席での作業内容】 ・「設計・作図」、「起票・記帳・データ入力」と「集計」の業務が多く、“オペレーション作業”が1/3程度を占めている。 ・“オペレーション作業”は資料を広げるなどの机上面の広さの確保と集中度も必要であるため、前方に低めのパネルで集中度を上げ、天板昇降ワゴンによるL字型の机上面確保などが適している。
C 打合・電 話	矩形ワークステーション+デスクパネル 300H(フロントのみ) 	【1日の作業場所】 ・オフィス内作業が比較的に多く、自席作業も7割を超えている。 【自席での作業内容】 ・「読む・考える」「文書作成」の自席作業の割合が多く、自席作業の半数を占めている。 ・自席では、“思考系作業”のしやすさとオフィス内の他の場所へ移動のための離席があるため、デスク前方に低めのパネル設置による適度な集中と離席など、動きやすい環境が求められる。
D その他 多岐業 務	矩形ワークステーション 	【1日の作業場所】 ・外出とオフィス外を合わせた割合が高く、平均で約1/4程度は離席している。 【自席での作業内容】 ・自席での作業は凡そバランスがとれている。 ・離席が多い傾向から、自席では在席などの周りからの判断と適度なコミュニケーションが図れる環境確保が望まれ、パネル等が無い、オープンなデスクが適している。

(4) 満足度調査の結果

① 現庁舎オフィスの快適性・機能性評価及び総合的な満足度

[図Ⅱ-6 現在のオフィスの快適性]と[図Ⅱ-7 現在のオフィスの機能性]は、現在のオフィスに対する快適性・機能性及び総合的な満足度についての評価を示したものである。

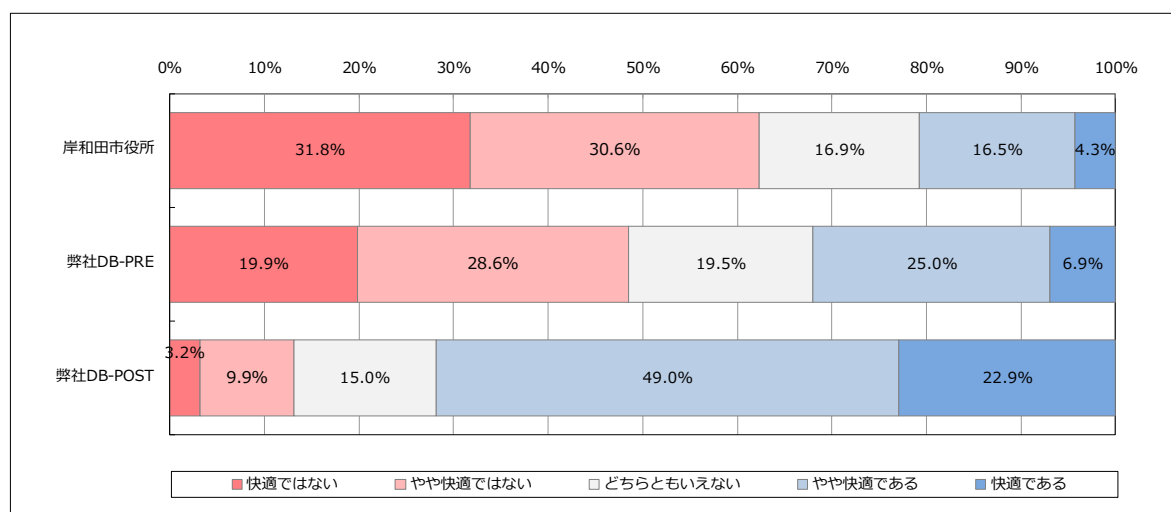
快適性評価については、「快適ではない」「やや快適ではない」という否定的な回答が62%を占め、「快適である」「やや快適である」という肯定的な回答の21%を大幅に上回っている。否定側の意見が肯定側の意見の3倍以上を占めており、現在のオフィスは快適性の面で劣っていると感じている職員が多数を占めている。

機能性評価については、「劣っている」「やや劣っている」という否定的な回答が全体の68%を占めるのに対し、「優れている」「やや優れている」という肯定的な回答は9%とかなり少ない。否定側の意見が肯定側の意見の7倍以上を占めており、現在のオフィスの機能性が劣っていると感じている職員が多数を占めている。

[図Ⅱ-8 現在のオフィスの満足度]は、総合的な満足度評価について、「不満足」「やや不満足」という否定的な回答が全体の63%を占めるのに対し、「満足」「やや満足」という肯定的な回答は19%と少なく、否定側の意見が肯定側の意見の7倍以上を占めており、現在のオフィスに不満を感じている職員が多数を占めている。

[図Ⅱ-6 現在のオフィスの快適性]

現在のオフィスは快適ですか？



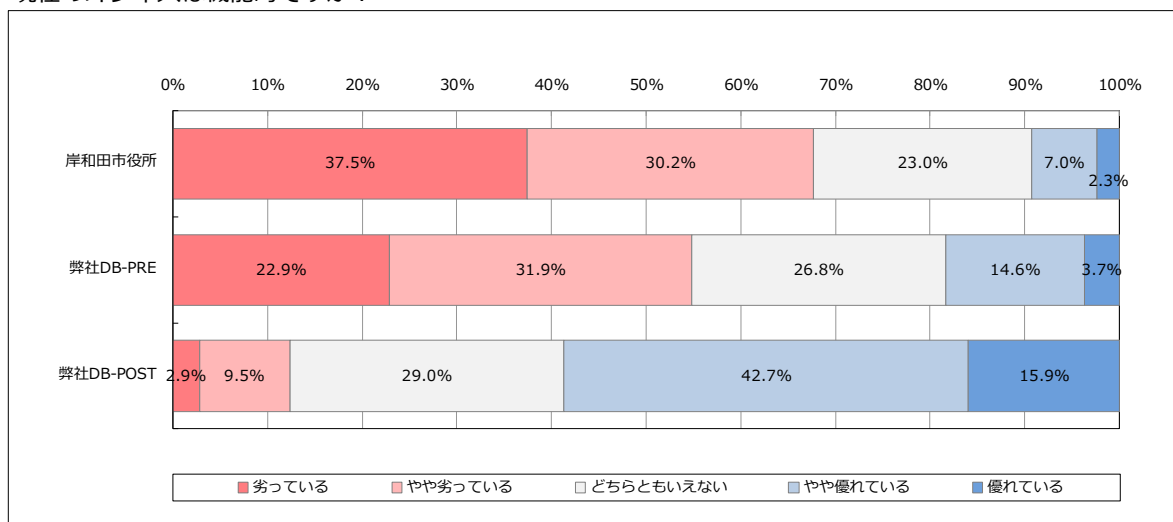
※ 弊社データベース(弊社DB)とは

2007年度～2017年度に弊社で実施した調査結果を集計したものである。弊社DB-PREとは、リニューアル前の調査結果の平均を示し、弊社DB-POSTとは、リニューアル後の調査結果の平均を示す。

今回は、その中でリニューアル前の調査を集計対象としている。(標本数：16,151)

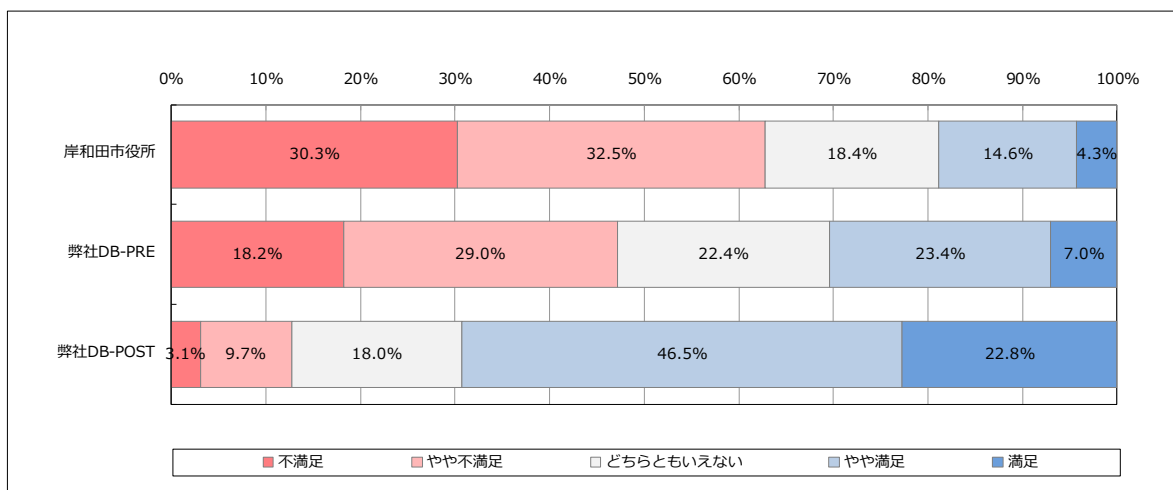
[図Ⅱ-7 現在のオフィスの機能性]

現在のオフィスは機能的ですか？



[図Ⅱ-8 現在のオフィスの満足度]

総合的にみて現在のオフィスに満足している

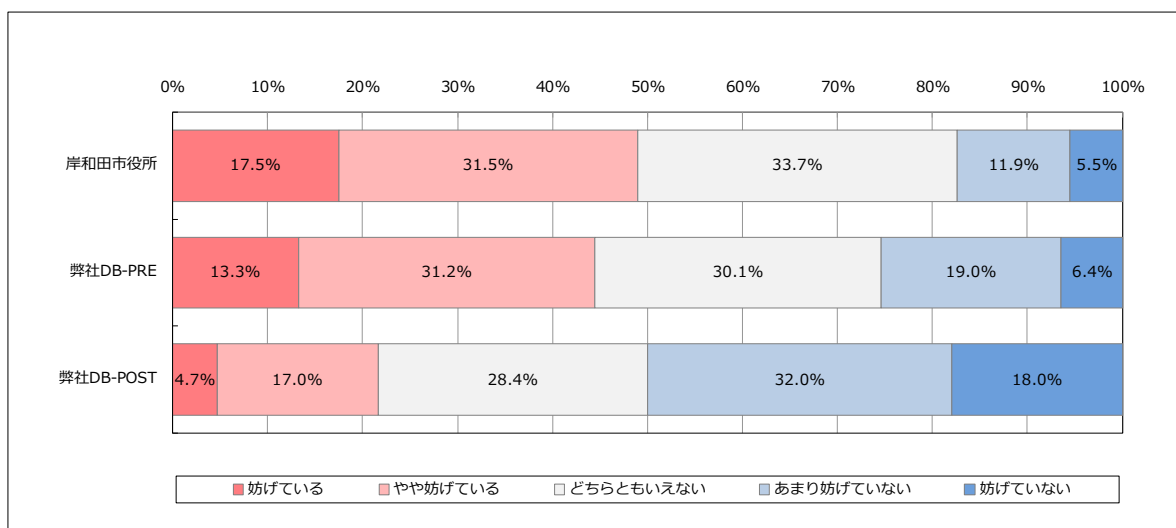


② 現庁舎オフィスの環境と仕事の能率

[図Ⅱ-9 環境に対する不満]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。」という問いに対して、「妨げている」「やや妨げている」という回答が49%となっており、現状オフィスに対する不満と仕事の能率の関係を認識していることが分かる。また、[図Ⅱ-10 能率の向上]では、「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。」という問いに対して、「あがる」「ややあがる」という回答者が全体の69%の意見を占め、オフィス環境の改善を図ることによる効果は非常に大きいと言える。

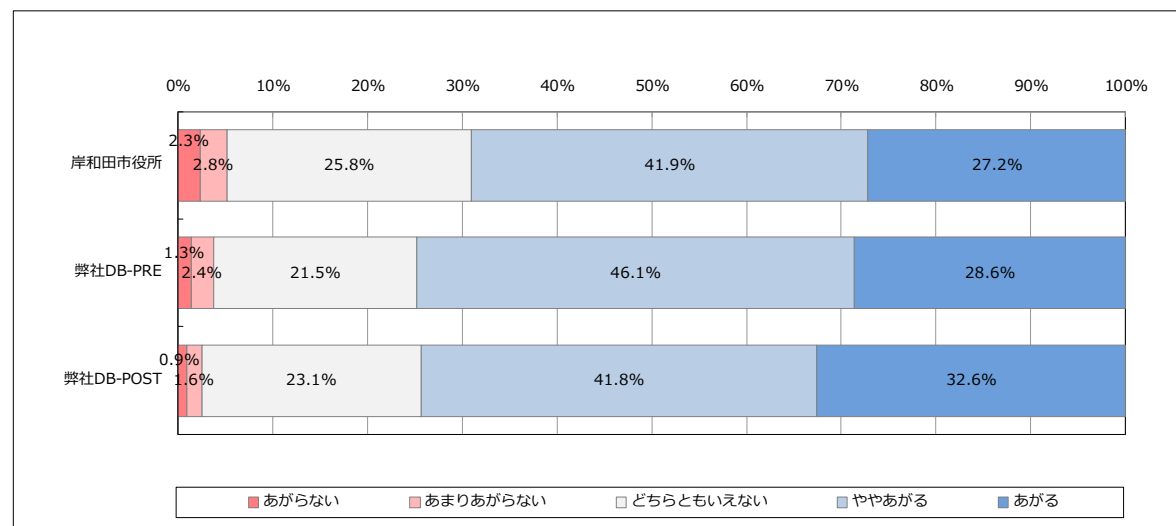
[図Ⅱ-9 環境に対する不満]

環境に対する不満が仕事の能率を下げている？



[図Ⅱ-10 能率の向上]

不満解消は仕事の能率を上げる？



③ 現庁舎オフィス環境に対する満足度評価

a 総合満足度指数について

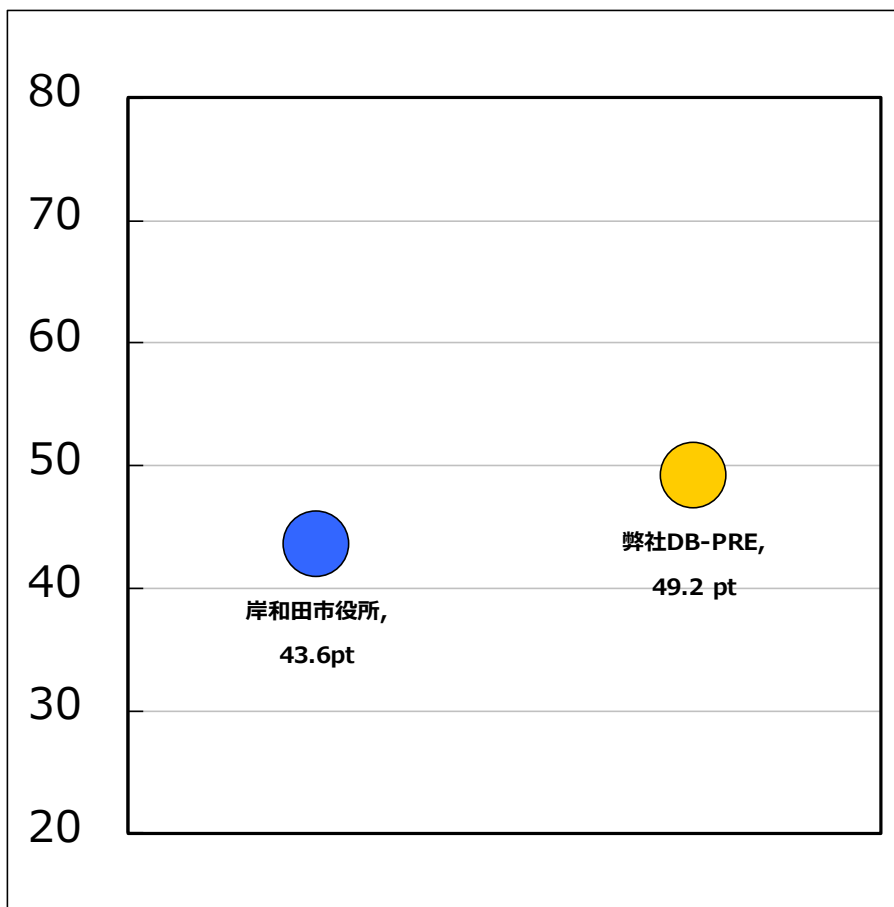
〔図Ⅱ-11 総合満足度指数〕は、現状オフィスに対する職員の評価を弊社データベース(弊社DB-PRE)(※1)と比較したものである。総合満足度指数は、43.6ポイントと低い評価になっている。

※1 弊社データベース(弊社DB-PRE)とは
2007年度～2017年度に弊社で実施した調査結果を集計したものである。今回は、その中でリニューアル前の調査を集計対象としている。(標本数：16,151)また、グラフ中の表記「PRE」とは、リニューアル前のデータであることを示している。

※2 総合満足度指数とは
総合満足度指数とは、回答者の各調査項目に対する満足度の5段階評価(「総合評価」の項目を除く)の平均値を、100点満点の点数に置き換えて示したものである。例えば、平均値が3.0であれば50点、5.0であれば、100点となっている。

〔図Ⅱ-11 総合満足度指数〕

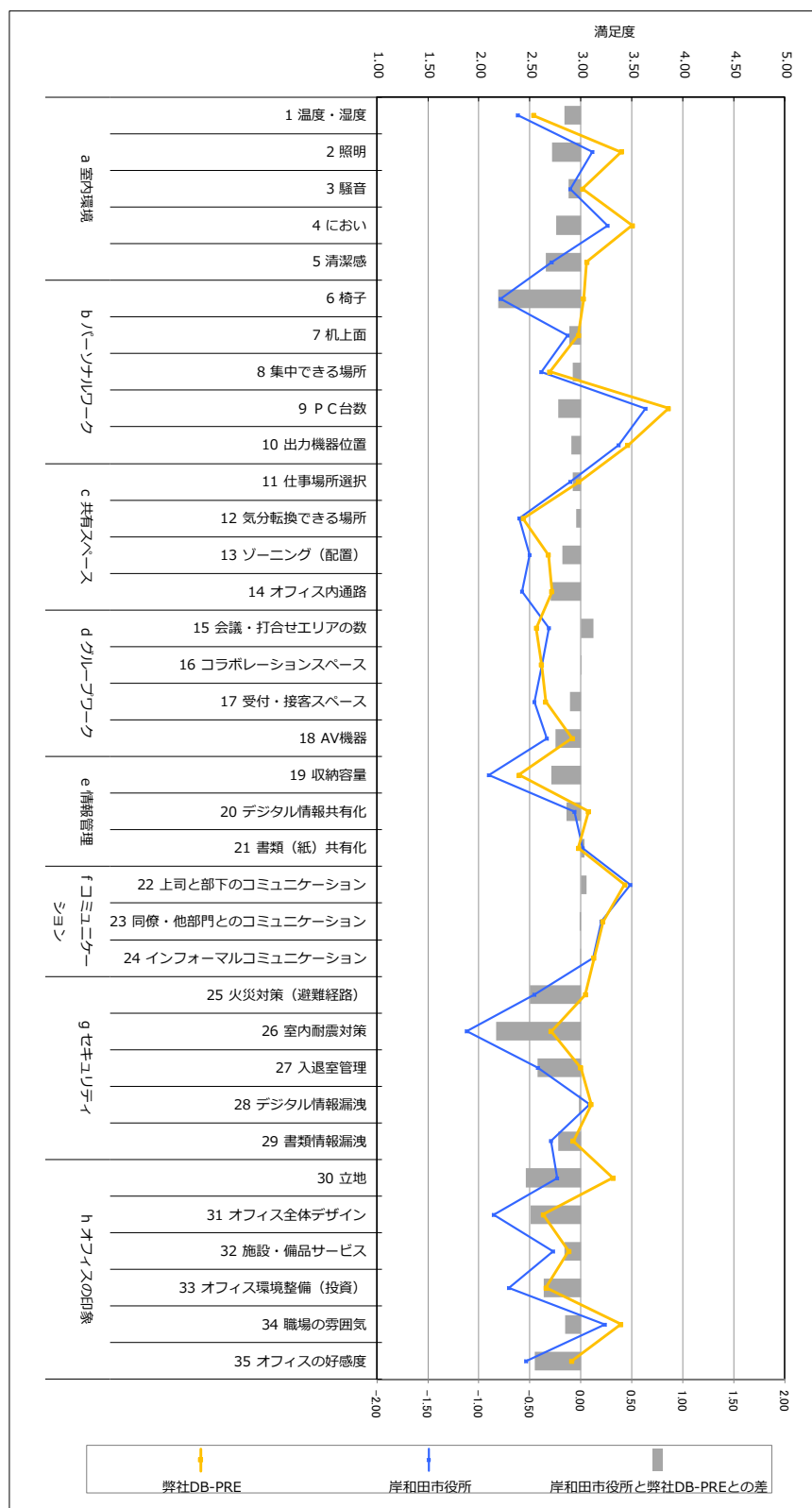
	本調査結果	弊社DB-PRE
総合満足度指数	43.6 pt	49.2 pt



b 項目別 満足度

〔図Ⅱ-12 項目別 満足度指数〕は、設問毎の満足度を示したものである。全般的に中立点の3.0(……部分)を下回っている項目が多く見られ、特に[b パーソナルワーク(6 椅子)] [g セキュリティ(26 室内耐震対策)]の項目が低いことが分かる。

〔図Ⅱ-12 項目別 満足度指数〕



c 満足度支持率について

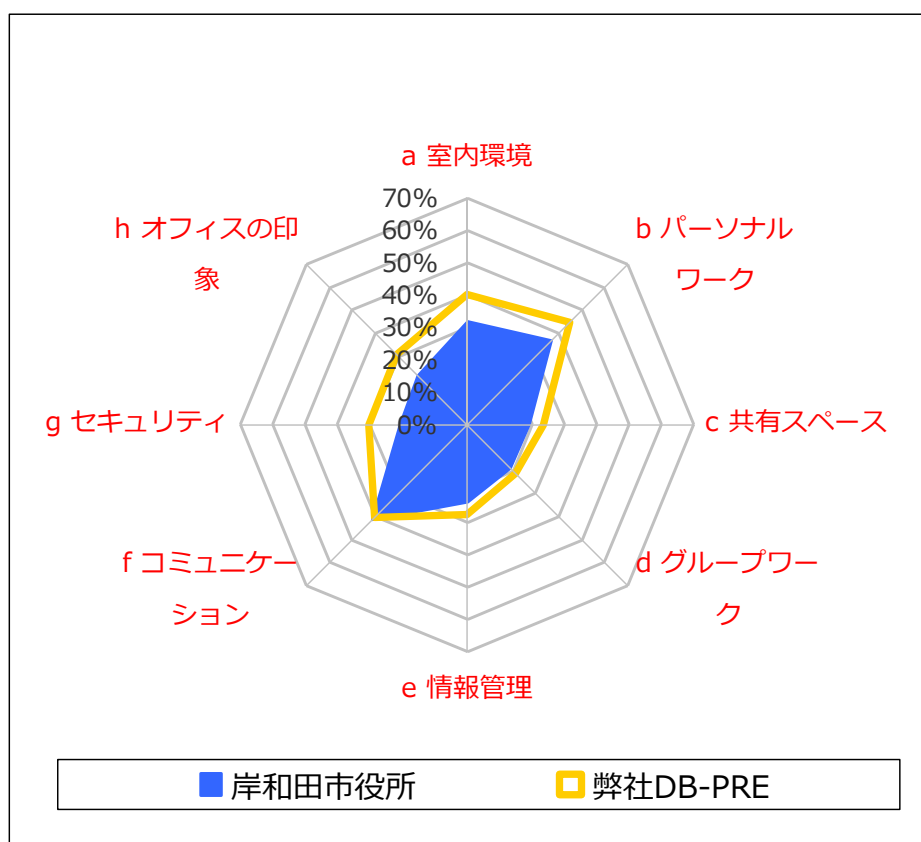
〔図Ⅱ-13 要素別 満足度支持率〕は、設問群毎の支持率(※1) (肯定的な回答比率)により、現状オフィスに対する職員の評価を弊社データベース(リニューアル前)と比較したものである。

全体的に、満足度支持率が低くなっている。特に[g セキュリティ]や[h オフィスの印象]の支持率が低くなっている。逆に、[f コミュニケーション]は弊社データベースより上回っている。

※1 支持率とは

回答者の満足度の5段階評価の内、肯定的な回答をされている人の割合を示している。

〔図Ⅱ-13 要素別 満足度支持率〕



要素	岸和田市役所	弊社DB-PRE
a 室内環境	32.1%	40.2%
b パーソナルワーク	36.9%	44.7%
c 共有スペース	19.4%	23.4%
d グループワーク	19.1%	21.4%
e 情報管理	23.9%	27.6%
f コミュニケーション	41.2%	40.3%
g セキュリティ	20.4%	30.1%
h オフィスの印象	21.2%	31.0%
全体平均	26.4%	32.7%

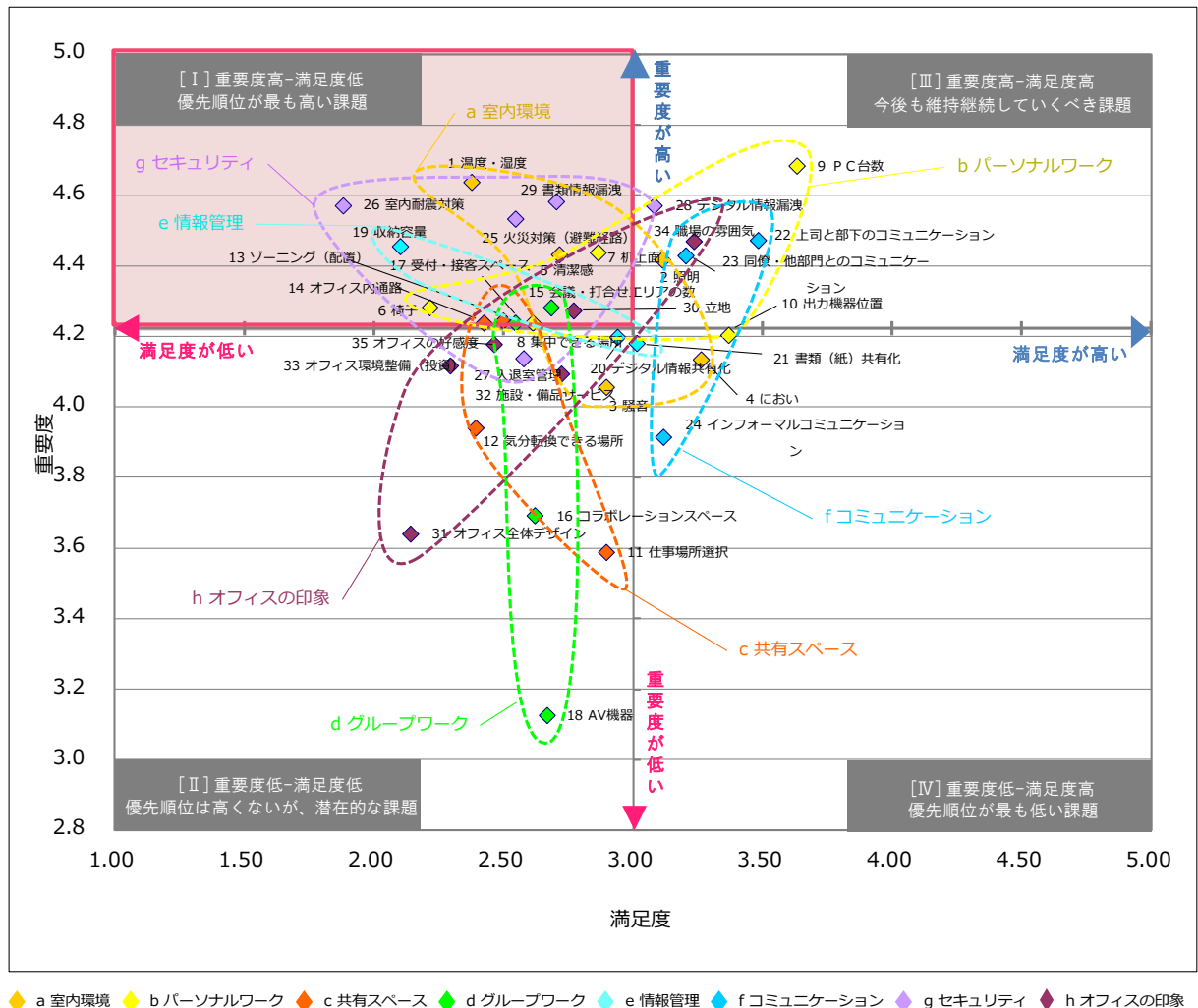
標本数：2007年～2017年に実施したリニューアル前の自治体16,151件（約19団体）のデータベース

④ 現庁舎オフィス環境に対する重要度-満足度評価

[図Ⅱ-14 重要度-満足度 散布図]は縦軸に重要度、横軸に満足度を取り、各項目の重要度、満足度の平均値を表したものである。改善項目の優先順位を検討するために、4つの領域（[Ⅰ]～[Ⅳ]）に分類した。各領域の優先順位については以下になる。

■「満足度」の高い上位5項目 ・9 業務に必要なコンピュータが必要な時に使える ・22 上司と部下（タデ方向）のコミュニケーションが取りやすい ・10 プリンタ等の出力機器が使いやすい場所に置かれている ・4 オフィス内のおいが気にならない ・34 職場の雰囲気がよく感じる	■改善の優先度が高い項目 1 温度、湿度が適切に保たれている 5 オフィスが清潔に保たれている 6 執務で使用する椅子の座り心地がよい 7 執務を行うための机上面が足りている 8 集中して考えることのできる場所がある 13 オフィスの各スペース※1が使いやすい配置となっている 14 オフィス内通路が十分に確保されている 15 会議や打合せのためのスペースを使いたいときに使える 17 受付や接客のためのスペースが十分に確保されている 19 収納容量は十分に足りている 25 火災時に避難する際の経路が十分に確保されている 26 震災時に落下物や収納等の転倒による危険を感じない 29 書類・資料の情報管理について、機密漏洩の心配がない 30 オフィスは自社の事業活動に適した場所に立地している
■「満足度」の低い5項目 ・26 震災時に落下物や収納等の転倒による危険を感じない ・19 収納容量は十分に足りている ・31 オフィス全体のデザインが企業イメージの向上に役立っている ・6 執務で使用する椅子の座り心地がよい ・33 会社は社員の働きやすいオフィス環境の整備に積極的であると感じる	
■「重要度」の高い上位5項目 ・9 業務に必要なコンピュータが必要な時に使える ・1 温度、湿度が適切に保たれている ・29 書類・資料の情報管理について、機密漏洩の心配がない ・26 震災時に落下物や収納等の転倒による危険を感じない ・28 デジタル化されたデータの情報管理について、機密漏洩の心配がない	

[図Ⅱ-14 重要度-満足度 散布図]



「b パーソナルワーク」と「g セキュリティ」に関する項目が、[Ⅰ]の領域に数多くプロットされているのが分かる。これらは、職員の一人ひとりが自席環境の不満と安全性に対する重要性を非常に高く感じている結果である。また、文書等の機密情報漏洩への不安は、“収納容量”に対する不満と関連して今後の文書管理ルール等の徹底が新庁舎の執務環境計画において、大きく求められている。

また、[Ⅱ]の領域にプロットされている「c 共有スペース」「d グループワーク」に関する項目は、優先順位は高くないが潜在的な課題としてあげられる。” コラボレーションスペース”や”気分転換できる場所”など、今後の働き方を見据えた場合この領域にプロットされている項目についても留意が必要である。

9. 文書管理意識調査

(1) 調査概要

① 調査目的

執務スペース・収納什器・不要文書・重複文書など職員の文書を扱う際の意識を調査し、文書管理における課題を抽出する。

② 調査実施期間

平成 30 年 9 月 21 日～平成 30 年 10 月 5 日

③ 調査対象

調査時点で新庁舎移転対象の可能性のある各課職員に対し、アンケートを実施した(再任用・非常勤含む)。

④ 調査方法

マークシート形式による無記名個人アンケート調査
本調査では、課ごとにデータ集計を行った。

⑤ 有効回答標本数

調査対象職員への配布数 909

調査対象職員からの回答数 871

回答率 95.8%

注)複数回答する設問の場合、有効回答数を分母として%を出している。

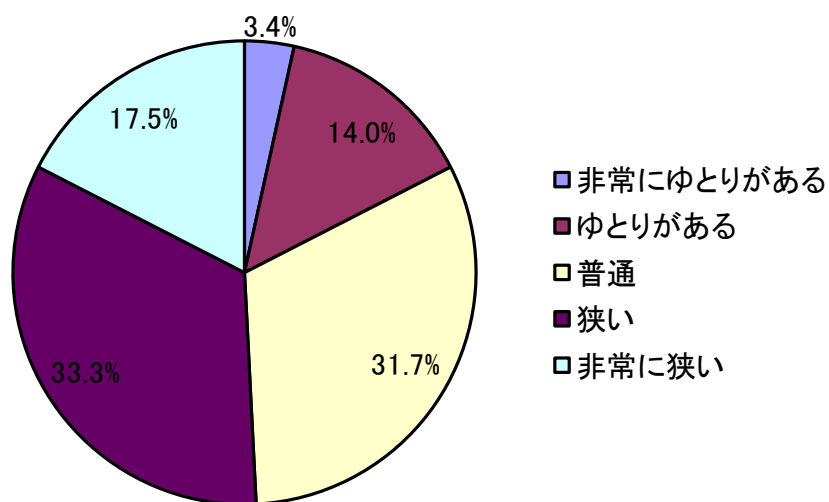
(複数回答の場合は、100%を超える集計結果がある。)

(2) 調査結果

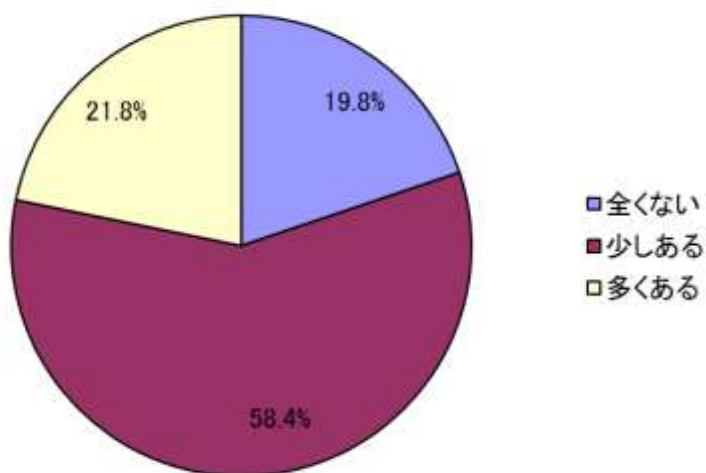
① オフィス全体（オフィス全体のスペースのゆとりについて）

文書がキャビネットに収まらず、あふれていると感じた人が8割を占め、職員の半数以上はオフィスが狭いと感じている。また、7割の職員が机の上に文書を出したまま帰宅している。

あなたのオフィス・スペースは



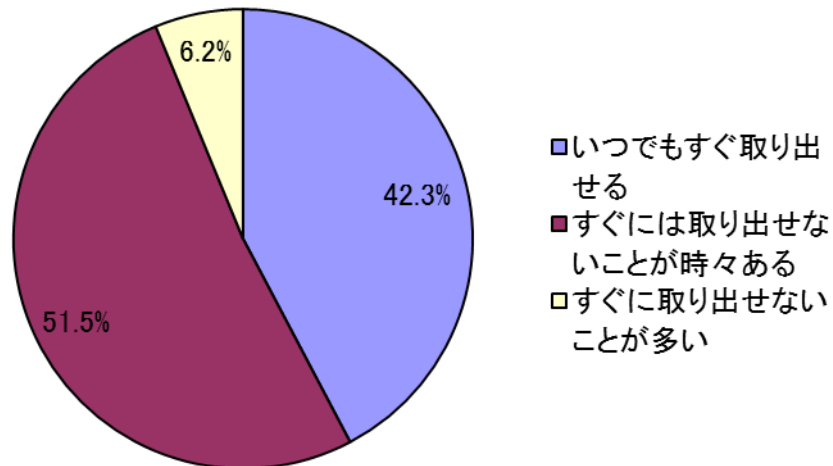
あなたの部署では定められたキャビネット等に収納できない文書類が、収納什器の上、机の上、床の上等に置かれていますか



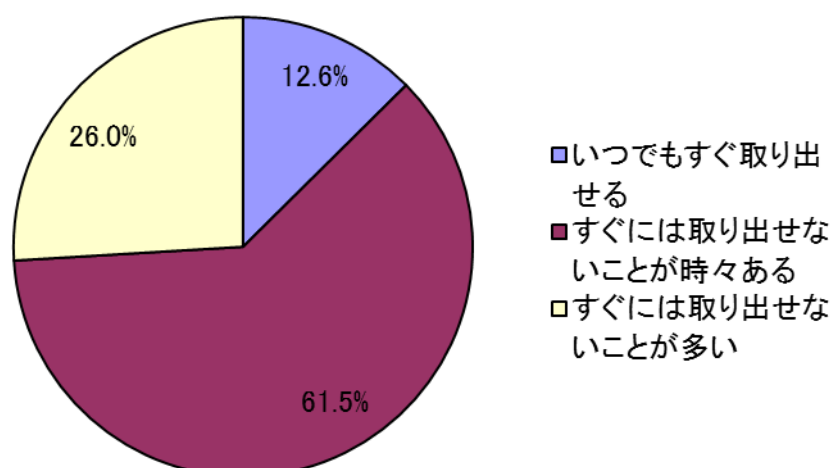
② 検索 （業務文書の検索のしやすさ）

「自分が担当する業務文書をすぐに取り出せる」と回答した職員は4割。さらに、「同じ部署の他の人の業務文書をすぐに取り出せる」と回答した人は、14%。

あなたは自分の担当している業務の文書をいつでもすぐ(1分以内)に取り出せますか。



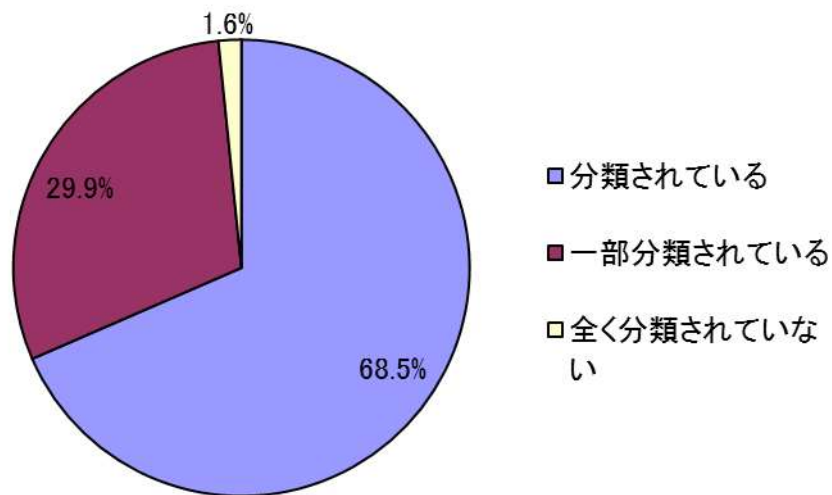
あなたは同じ部署内の他の人が担当している業務の文書を必要な時にいつでもすぐに取り出せますか



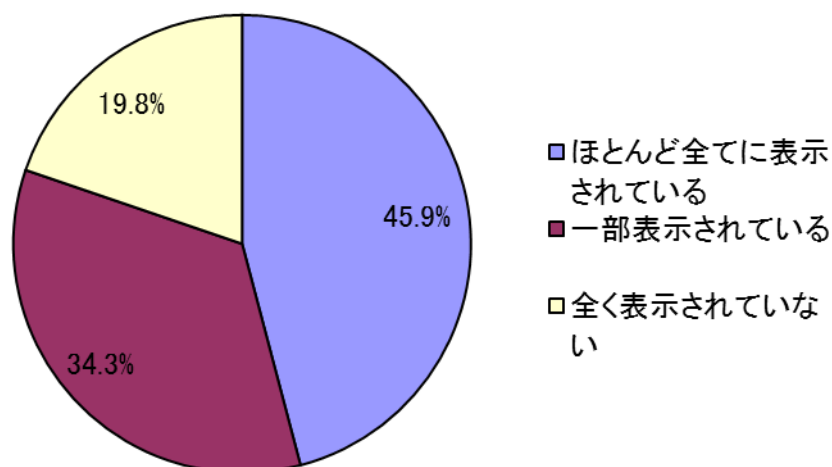
③ 保管 （オフィス内保管文書の保管状態）

オフィスに保管している文書は、分類されてはいるものの、「内容により分類がなされている」、および「ファイルタイトルがわかりやすく付いている」とする人はどちらも6割にとどまる。さらに、キャビネットにはこれ以上文書を収納する余裕があるとした人は5%で、執務室内の収納は不足していると思われる。

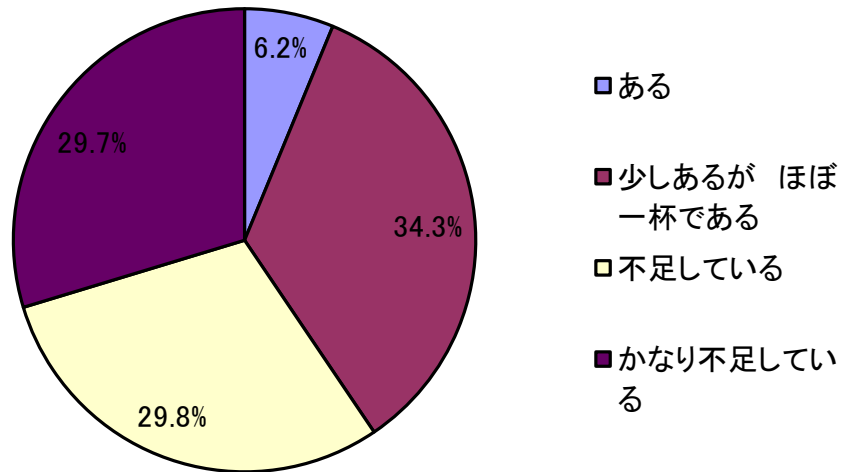
あなたの部署の文書は内容により分類されていますか



あなたの部署のキャビネットには保管されている文書の見出しが表示されていますか



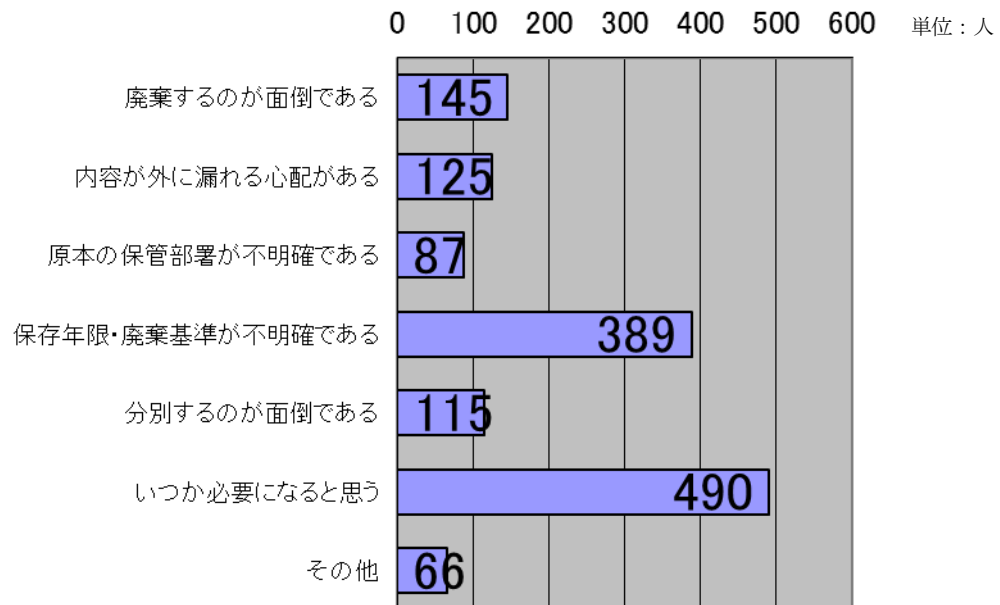
あなたの部署のキャビネット等の収納什器には更に文書を収納するゆとりがありますか



④ 不要文書 （不要文書に対する意識）

廃棄できない理由として「いつか使うかも」という個人の感覚的な理由が最も多くあげられた。次いで「保存年限・廃棄基準が不明確である」とする回答が多く、判断に迷う状況にあると考えられる。これらのことより、1人あたり文書量が6.98 f mになっている理由と考えられる。

文書が廃棄できない理由は何だと思いますか
主なものを二つまでお答えください

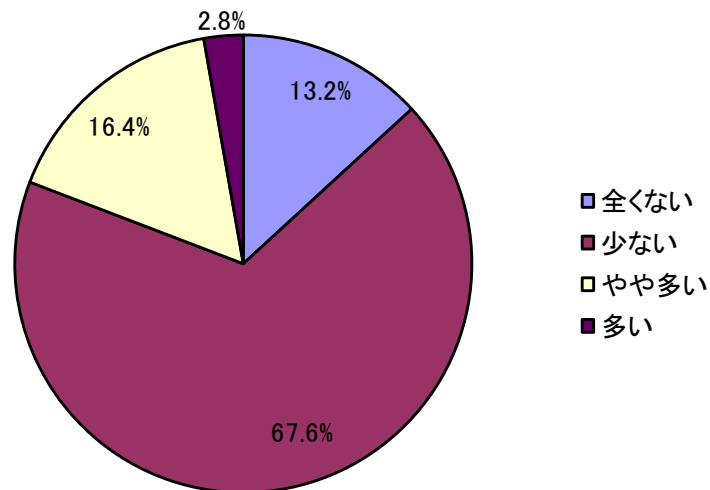


⑤ 重複文書 （重複文書に対する意識）

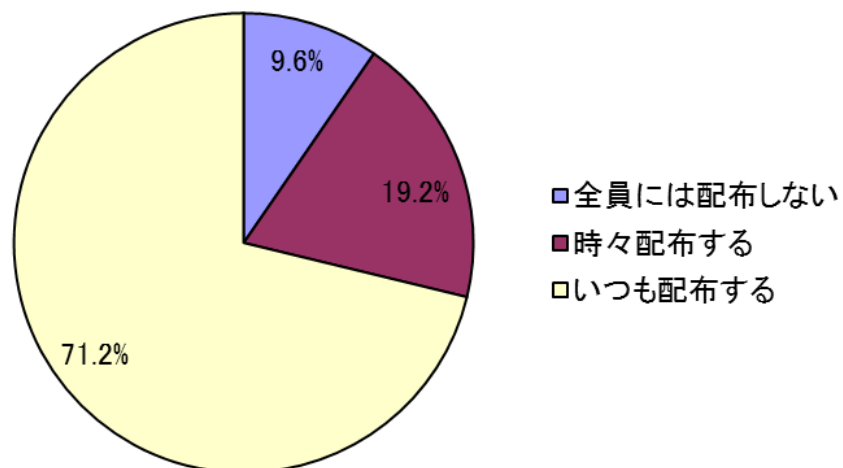
部署内での重複文書を認識している職員は9割近くあり、その理由の1つとして、会議などで資料を広く配布していることが考えられる。また、他部門で原本文書を保管しているのであれば、自部門での保管は不要とする考えの人が約7割近く存在する。

さらに、半数以上が「自分が作った資料は他部門でも利用できる」と考えている。

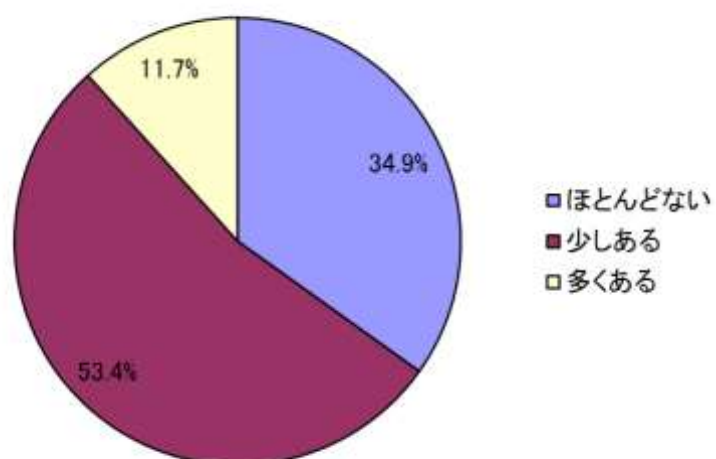
あなたの部署では重複して保管されている文書があると思いますか



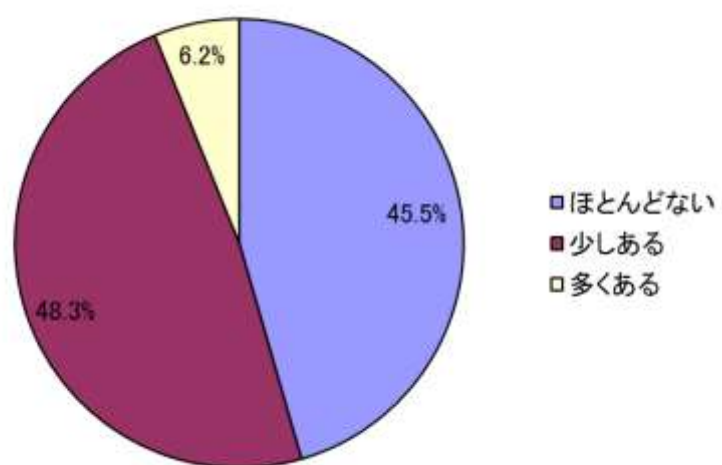
あなたの部署では会議の時、出席者全員に資料を配付していますか



原本の保管部署が明確で、必要な時にいつでも利用できるのならば廃棄してもよい文書があると思いますか



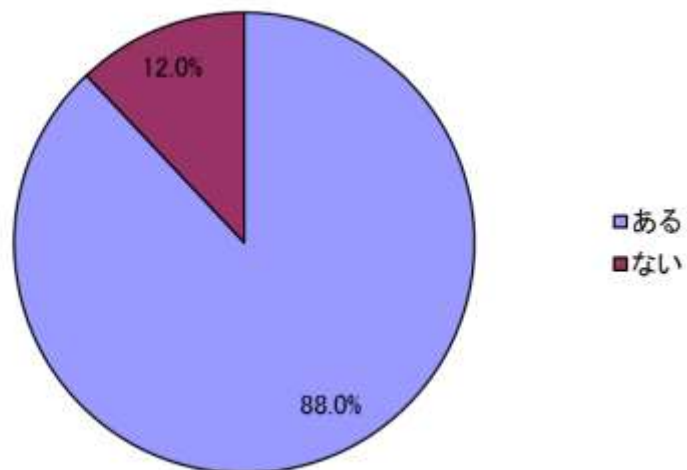
あなたが持っている資料の中には、他の部署でも有効に利用できると思われるものがありますか



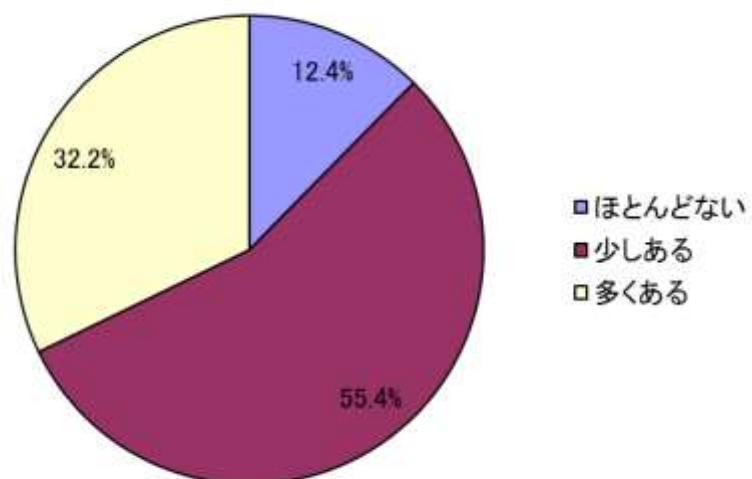
⑥ 保存文書 （保存文書の保管状態）

利用できる保存書庫があるとした回答が8割であるにもかかわらず、オフィス内に利用頻度の低い文書が保管されているとする職員が85%、また「保存書庫へ移動しても構わないと思う」文書の量が1割以上あるとした回答は66%となっている。このことから文書の引継ぎ作業がうまく出来ていない可能性がある。

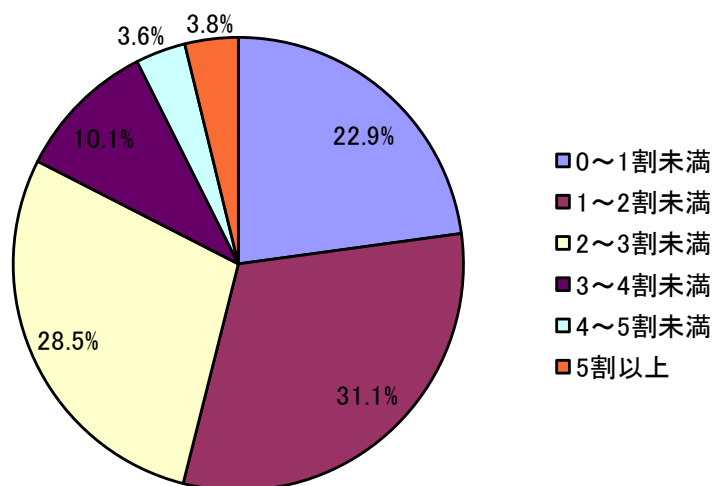
あなたの部署が利用できる保存書庫がありますか



あなたの部署の保管文書のなかにはあまり利用されていないものがあると思いますか



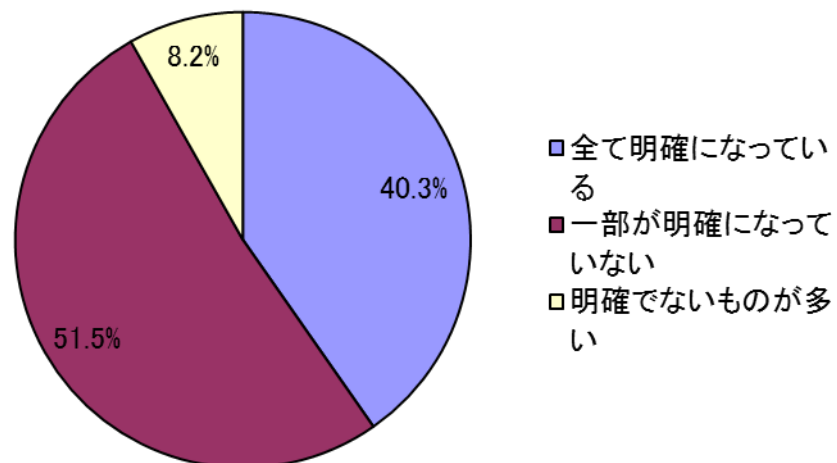
あなたの部署には、保存書庫へ移動しても構わないと思う文書の量はどれくらいありますか



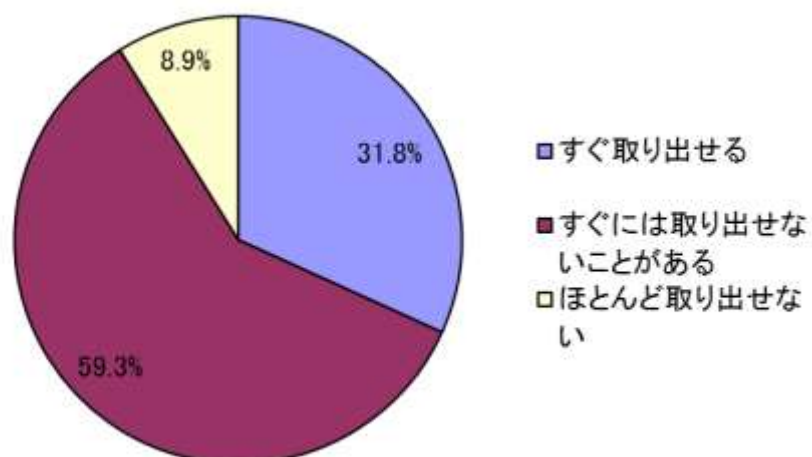
⑦ 保存書庫 （保存書庫の管理状態）

保存書庫内の文書で保存年限が明確になっていないものがあるとする人が3割いる。また目的の文書をすぐに取り出せないと感じている人が65%存在する。さらに保存書庫の課題として、上位3つが書庫が不便な場所にある、すでに満杯、環境が悪い、という回答になっていることから、保存書庫の使い勝手が悪く、保存書庫への移動作業が進まずに、本来保存書庫に置くべき文書を執務室内で保管している可能性がある。

あなたの部署では保存書庫での文書の保存年限は明確になっていますか



あなたが保存書庫内の文書を利用しようとする時、目的の文書はすぐ取り出せますか



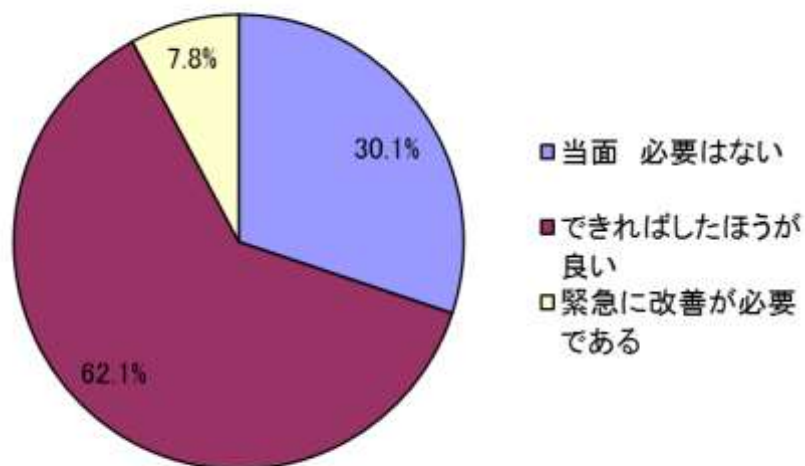
あなたは保存書庫での文書の保存について、何が問題だと思いますか
主なものを二つまでお答えください



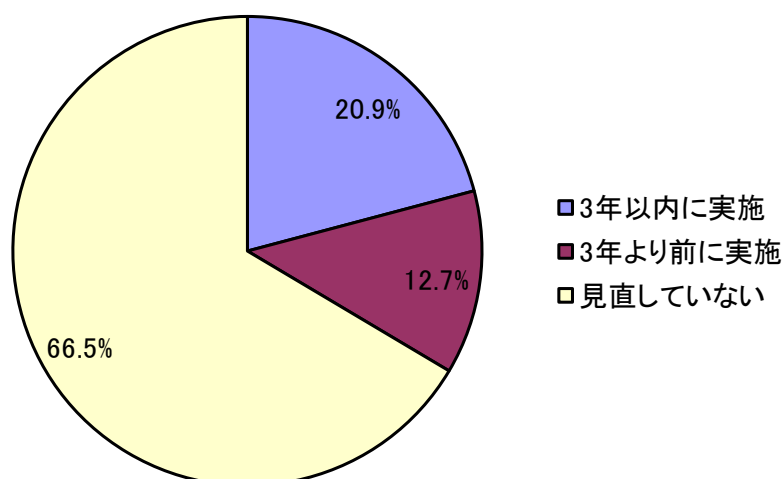
⑧ 文書管理 （文書管理に対する意識）

文書整理の見直しが必要と考える人は7割いる。しかし、作業時間の確保が難しい、執務スペース等の環境が悪い、等の理由で、実際にここ3年以内で何らかの形で文書整理の方法を見直したことがある人は2割にとどまる。また文書を利用しやすくするために、電子での文書整備や定期的な運用点検、総合的な制度の導入・確立、規程・マニュアル等の整備・充実があげられている。

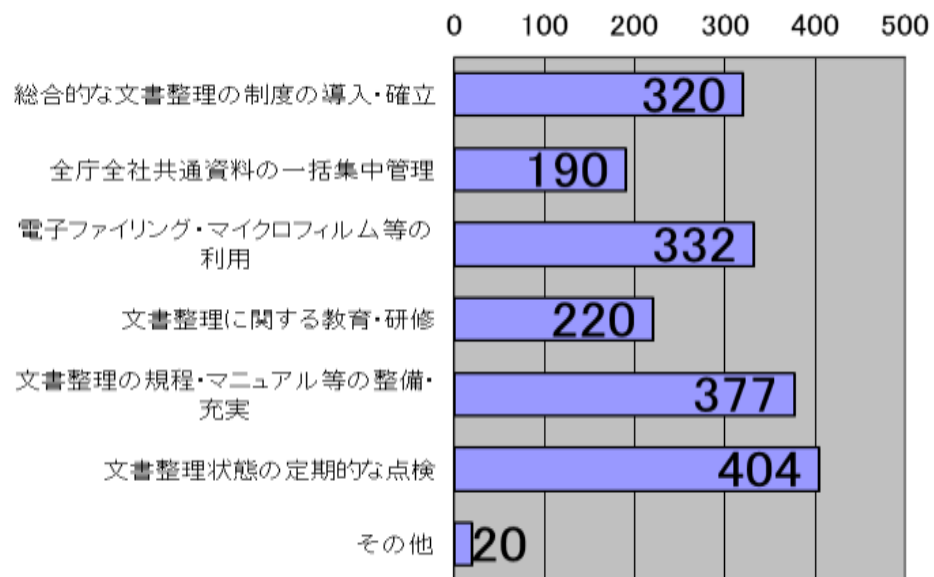
あなたの部署では文書管理の見直し、改善が必要だと思いますか



あなたの部署では文書整理の方法を見直したことがありますか
あれば、どのように（3年以内に実施・3年より前に実施・見直していない）



あなたは文書を利用しやすくするために必要な条件は何だと思えますか
 主なものを三つまでお答えください



10. 部門間近接度調査

(1) 調査概要

① 調査目的

各課の配置上の近接関係を調査し、数値化することで、部門間の近接度、各課の業務関連度(コミュニケーションの度合い)を把握することを目的としている。

② 調査実施期間

平成 30 年 9 月 20 日～平成 30 年 10 月 5 日

③ 調査対象

[表 I-1 調査対象課(局)]に示すとおり。

④ 調査内容

各課に近接優先度等を調査し、点数化した。

(2) 調査結果

集計結果をもとに、各課の近接関係をマトリックス集計した。一次マトリックスは、横軸に近接を望む課(発信側)、縦軸に望まれる課(受信側)を表示し、各課より見た一方向の近接要求を、それぞれの近接優先度に応じて得点付けしている。近接優先度の得点は、「同フロアで近接の必要あり」が5点、「同フロアでありたい」が4点、「フロアが違ってても上下階には位置したい」が3点、「同じ庁舎・施設内には位置したい」が2点、「近接の必要度合いは低い」が1点となっている。

[図Ⅱ-15 一次マトリックス]

[illegible]

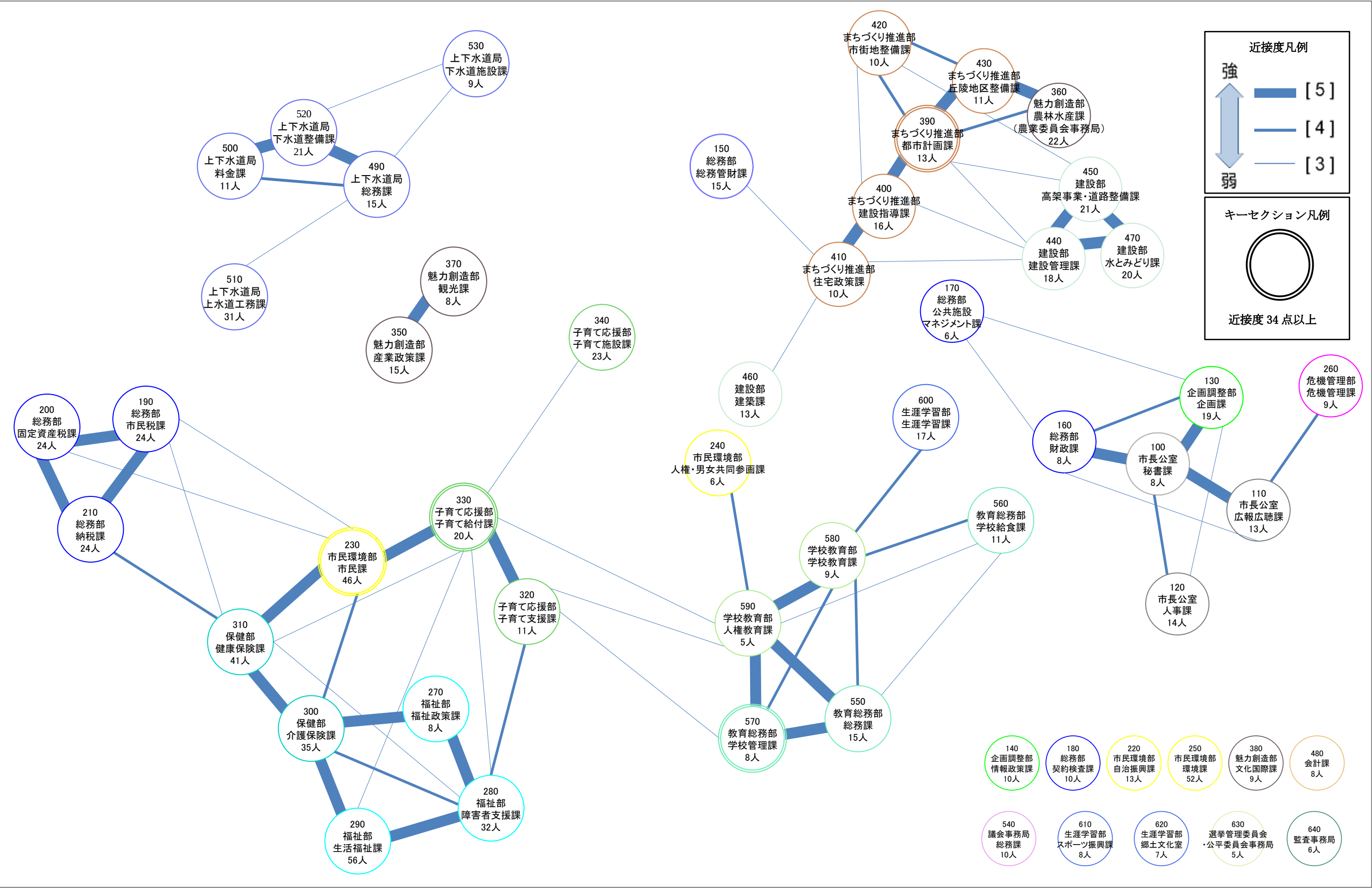
二次マトリックスは、一次マトリックス集計で得られた結果を相関させ、各課間の双方向から見た近接度として得点付けしている。230 市民課(38 点)、330 子育て給付課(34 点)、390 都市計画課(34 点)、570 学校管理課(34 点)が、上位4課となる。

[図Ⅱ-16 二次マトリックス]

[illegible]

マトリックス集計後、各課の近接関係を図式化した。近接優先度が高い関係ほど課と課を結ぶ線の太さを太く表記している。
5段階評価した近接度のうち、3-5の近接度の部署を図式化し、1-2の近接度の部署は右下に表記している。また近接度の得点が高い上位4課（近接度34点以上）を2重丸で示している。

【図Ⅱ-17 コミュニケーション相関図】



Ⅲ. レイアウト基準・規模算定等

Ⅲ. レイアウト基準・規模算定等

1. 課題の明確化

前述の各種現状調査から、以下のような課題が明らかになった。

(1) 現庁舎の課題

① 床面積の不足

- ・ 執務室の面積不足による、動線の狭隘化が業務効率の低下を招いている。
- ・ 窓口スペースや相談室が十分でなく、プライバシーへの配慮がなされていない。
- ・ 文書・物品等の未整備により、動線の確保がされていない。

② 不均衡なレイアウトによる執務環境の悪化

- ・ 環境面の悪化から、職員が業務ストレスを抱えている。
- ・ レイアウトの柔軟性に欠けている。
- ・ 乱雑なイメージを受け、庁舎イメージの低下になっている。

③ 安全面の不安

- ・ 通路の狭隘化や什器の不適切な配置によって、災害時の安全性が確保されていない。

④ わかりにくいサイン

- ・ サインに統一性がなく、様々なサインが混在している。

(2) 現庁舎におけるスペース別の問題点や課題

① 市民利用スペース

- ・ 総合案内

本庁舎新館の庁内総合窓口周辺は、案内カウンターと庁舎ご案内サインが離れている。案内カウンターには多数の掲示やパンフレット類が置かれており、来庁者にはわかりづらい案内となっているものと想定され、改善が望まれる。



・サイン表示

サインは、表示の高さやサイズ、色によって視認性が違ってくるため、配慮が必要となる。また、紙などの対応による案内表示は、分かりづらく景観を損ねている。



・窓口カウンター、待合席

窓口カウンターと待合席の距離が近すぎてプライバシーに配慮されてない。また車椅子の方の待合スペースが確保されていない。



② 窓口スペース

・窓口でのプライバシーへの配慮

相談を伴う窓口は、隣の窓口や待合席から声や顔が分かりにくいなどのプライバシーに配慮が必要であるため、相談ブースやセグメントパネルなどを設置する必要がある。



・情報セキュリティの配慮

窓口カウンターから、職員の机までの距離が短く執務室内のパソコン画面が見えるおそれがある。また市民等が立ち寄れる通路に書類や収納が置かれており、情報漏えいの危険性がある。



・物理的セキュリティの配慮

カウンターにアオリ戸などが設置されておらず、外部侵入などに対するセキュリティ対策の配慮が必要である。



・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い。また発券機等が来庁者に分かりにくい。窓口サイン以外に多くの掲示板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所がある。高齢者向けに立ち座りがしやすいような肘付きチェアの設置が必要。また、記載台についても高いタイプが多く、車椅子の方含め、あらゆる方が座って利用しやすい記載台が必要。



③ 執務スペース

・狭隘化

物品と書籍が執務スペース内に混在していて、通路を圧迫している。書庫倉庫などに決められた場所に収納し、執務内の動線を確保する必要がある。



・配線

床に這うモール配線や机背面に露出した配線は、美観を損なうだけでなく、つまずきや転倒のおそれがある。また、ネットワーク線が断線した場合には、データ損失等の重大な損害につながるおそれがある。



・文書物品

机上面、収納上部や床に書類が積み重なっている箇所が多く見受けられる。また、執務スペース内の入口付近などに箱に入ったままの書類や物品が積まれており、適切な収納スペースの確保が必要である。



・規格が異なる什器類

旧 JIS タイプのキャビネットは横連結、上下連結がしにくいというえ、A 4 サイズの収納効率も悪い
ため、新 JIS タイプに統一すべきである。また、4 本脚の事務椅子は転倒の恐れがあるため
5 本脚タイプに統一すべきである。



・コミュニケーションの阻害

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阻害されている。ま
た、転倒の恐れもあるため事務所内は極力背の低いタイプの収納を設置すべきである。



・災害時の危険性

扉の無い高い位置に設置された書類や、片面のみで設置している収納は、地震の時など頭上か
らの落下の危険性や収納庫の転倒の恐れもあり危険である。



④ 書庫倉庫スペース

- ・収納スペースの不足

収納スペースが不足しており、庫内の棚の前にも物が積まれており、通路も確保されておらず、検索にも時間を要することが想定される。また、保存書類の棚の中に物品類が見られたり、棚前の通路にダンボールが置かれたりしており、混在化、物置化している。



会議室や更衣室をはじめとする課特有諸室においても、文書や物品が置かれており、利用用途が混在している。



2. スペーススタンダードの設定

上記の課題を解決するため、以下のとおり方針案を定める現状調査の分析結果から必要機能・面積の設定をした。

(1) 必要面積算定前提条件

前述した各調査、分析の結果を踏まえ、新庁舎において必要となる各機能とその標準面積を策定し、新庁舎において必要となる面積を算定した。新庁舎において必要となる各機能は以下のように分類し策定した。

[調査結果に基づき策定する機能]

スペース名	関連する調査名
執務スペース	現庁舎等レイアウト調査
・自席まわり	文書量調査(保管文書)
・収納	各課特有諸室調査
・各課特有スペース (執務スペース内に設置すべき機能)	(執務スペース内に設置すべき機能)
・オープン打合せ	窓口必要数調査
・コピー、サービス、その他	会議頻度調査(オープンミーティング)
・カウンターまわり	
会議室	会議頻度調査
相談スペース	相談頻度調査
各課特有スペース	各課特有諸室調査
書庫スペース	文書量調査(保存文書)
倉庫・物品庫	物品量調査

[調査対象以外に必要な機能]

福利厚生(更衣室・厚生室)等

その他諸室(銀行・テナント)等

[調査結果に基づいて策定する機能] については、現庁舎等レイアウト調査、会議頻度調査、相談頻度調査、窓口必要数調査、文書量調査、物品量調査、各課特有諸室調査、の結果から抽出された、現庁舎における問題点・課題から新庁舎に求められる機能・対応策を導き出し機能設定を行い、必要面積を算定した。

会議室及び相談スペースについては、各スペースの収容人員規模から適正な室面積を算定し、それらを標準面積とした。この標準面積を用い、各スペースの必要室数から必要面積を想定した。

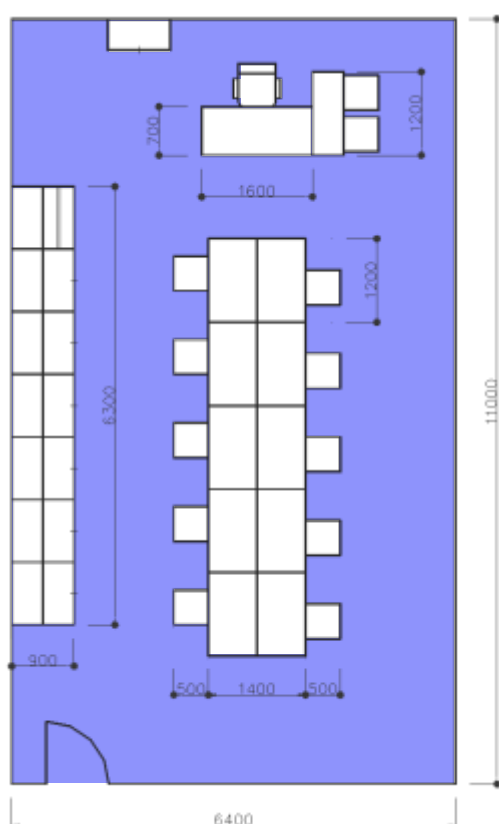
窓口数については、窓口必要数調査から算出した。その他の機能については、想定される機能に必要な什器・装備の投影面積と、適正な余白部分面積から必要面積を想定した。

各機能の必要面積の想定に際し策定した〔室の標準面積〕あるいは、標準化された〔什器・設備の投影面積〕をスペーススタンダードと呼び、面積算定時の単位面積とした。

また、適正な余白部分の面積は、〔余白率〕という指数を使い算定した。

「もの」が何もない部分(余白)を、そのスペース(室)全体の面積で除した比率で表わしたものを「余白率」と呼ぶ。この「余白率」が、スペースのゆとり度の指数となり、この数値が大きいほどスペースにゆとりがある。

本調査による結果を踏まえ、スペースの余白率は、今後の具体的な設計計画において起こりうる建物の形状によるデッドスペースや柱の大きさにより実際に有効利用できる面積の減少などや追加要素(共用機器やプリンター台)などを吸収出来るように現時点での余白率は、標準的な72%に設定している。



「余白率」と「ゆとり度」の目安	「余白率」の算定例（上記図面）										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>余白率</th><th>ゆとり度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>60%程度</td><td>狭い</td></tr> <tr> <td>65%程度</td><td>許容範囲</td></tr> <tr> <td>72%程度</td><td>標準</td></tr> <tr> <td>75%程度</td><td>ゆとりがある</td></tr> </tbody> </table>	余白率	ゆとり度	60%程度	狭い	65%程度	許容範囲	72%程度	標準	75%程度	ゆとりがある	スペース面積：6.4m×11.0m=70.4㎡ 什器・設備の投影面積：19.4㎡ 部分の面積 余白面積：70.4㎡-19.4㎡=51.0㎡ 部分の面積 余白率：余白面積÷スペース面積 51.0㎡÷70.4㎡=0.72 →72%
余白率	ゆとり度										
60%程度	狭い										
65%程度	許容範囲										
72%程度	標準										
75%程度	ゆとりがある										

3. 必要面積の算定

上記の課題を解決するため、以下のとおり方針案を定める。

各機能の設置計画をもとに、新庁舎における必要面積を算定している。必要面積の算定方法は以下のとおり。

執務スペース

役職個室	: スタANDARD案により算定
デスク・チェア	: デスクは、部長職 1,600mm幅、課長職 1,400mm幅、一般職 1,200mm幅で算定
職員数	: 職員数は、新庁舎へ配置する想定人数 884 人(平成 30 年度 4 月現在)で算定。※嘱託職員、再任用職員を含む。
収納	: 執務スペース内に設置すべき現状収納量 1/2 を、高さ 1,200mm 程度の収納什器(2.5 f m/台)、収納量 1/2 を、高さ 2,100mm 程度の什器で算定 : マップケースは課単位で現状数を集約。A1 サイズで 3 段積み換算で算定
各課特有	: 各課特有諸室調査結果のうち、執務スペース内に設置することが妥当であると判断した諸スペースについては「執務スペースに付加する機能」として集計し算定。各スペースの必要面積は当該スペースに必要となる什器を想定し算定
オープン打合せスペース	: 会議頻度調査結果より算定された必要数を専用分については課別に設置、共用分は全庁共用により算定
コピー、サービス、その他	: 集約化し、セキュリティ強化、書類発生抑制及びスペースの有効利用を図る。将来は複合機に集約されていくことを想定。約 50 人に 1 ヶ所で算定
カウンター	: 必要窓口数調査結果から算定された必要数により算定

各個室等のスペース

会議室	: 会議頻度調査結果により算定
相談スペース	: 相談頻度調査結果により算定
各課特有諸室(個室)	: 各課特有諸室調査結果のうち、個室として設置することが妥当であると判断した諸室については、「その他の必要諸室」として集計し算定。
書庫・図面庫	: 文書量調査結果と図面量調査結果より、設置量と必要面積を設定し算定。
物品庫	: 物品量調査結果より算定された物品量立米を積上げ高さ 1,500mm に設定し算出した面積から、通路分などを考慮して余白率 50% で算定
その他の必要スペース	: 上記以外の必要スペースについて、ヒアリングの結果より、当該スペースに必要な機能を想定し算定
休憩室	: 休憩室は、スタンダードの設定により予定人員の 3 名に 1 名が着席出来るように設定し、36 人用の厚生室(休憩室)9 室を設置。

更衣室	: 特別職を除く、予定人員に 3 人用ロッカーによる 51 人用の更衣室 18 室を設置。
余白率	: 事務所内のゆとり度「余白率」は、将来の建築条件や組織改変などの変更要素や追加要素を吸収出来るように 72%で算定

※上記算定結果にそれぞれ通路係数 1.1 を掛けて算出する。

必要面積算定結果

前述の算定方法により新庁舎における必要面積の算定を行った。[表Ⅲ-1 調整項目とその内容]による調整項目により、積算された必要面積は、[表Ⅲ-2 新庁舎における必要面積算定結果]のとおり。

[表Ⅲ-1 調整項目とその内容]

スペース項目		A案	B案	C案
執務スペース	課室数	55課	55課	55課
	職員数	884人	884人	884人
	部長職デスク幅	1,600mm	1,600mm	1,600mm
	課長職デスク幅	1,400mm	1,400mm	1,400mm
	一般職デスク幅	1,200mm	1,200mm	1,200mm
	保管文書削減率	0 %	30 %	50 %
	保管図面削減率	0 %	30 %	50 %
書庫	保存文書量削減率	0 %	30 %	50 %
図面庫	保存図面量削減率	0 %	30 %	50 %
物品庫	物品量削減率	0 %	30 %	50 %
執務スペース余白率		72 %	72 %	72 %
共用部有効面積比		65 %	65 %	65 %

[表Ⅲ-2 新庁舎における必要面積算定結果]

スペース項目		A案		B案		C案	
		面積	構成比	面積	構成比	面積	構成比
役職個室(※1)	特別職	219.65 m ²	0.8%	219.65 m ²	0.9%	219.65 m ²	1.0%
執務スペース(※1)		9,229.94 m ²	34.6%	8,305.51 m ²	34.9%	7,682.36 m ²	34.5%
書庫・倉庫スペース(※1)	書庫	886.60 m ²	12.2%	664.95 m ²	9.8%	443.30 m ²	7.4%
	図面庫	271.54 m ²		196.87 m ²		144.82 m ²	
	物品庫	2,106.16 m ²		1,474.32 m ²		1,053.08 m ²	
会議・応接スペース(※1)		478.72 m ²	2.3%	478.72 m ²	2.6%	794.11 m ²	4.1%
相談スペース(※1)	相談室	78.85 m ²		78.85 m ²		78.85 m ²	
	相談ブース	50.69 m ²		50.69 m ²		50.69 m ²	
各課特有諸室(個室)(※1)		1,248.24 m ²	4.7%	1,248.24 m ²	5.2%	1,248.24 m ²	5.6%
福利厚生スペース(※1)		861.70 m ²	3.2%	861.70 m ²	3.6%	861.70 m ²	3.9%
議会関係(※2)		840.00 m ²	3.2%	840.00 m ²	3.5%	840.00 m ²	3.8%
市民スペース(※3)		975.70 m ²	3.7%	975.70 m ²	4.1%	975.70 m ²	4.4%
その他諸室(銀行・テナント)		79.40 m ²	0.3%	79.40 m ²	0.3%	79.40 m ²	0.4%
共用部分(コア部分等)(※4)		9,330.03 m ²	35.0%	8,332.47 m ²	35.0%	7,792.56 m ²	35.0%
①必要面積算定結果		26,657.22 m ²		23,807.05 m ²		22,264.46 m ²	
一人当り面積 ＝①／職員数884人		30.16 m ²		26.93 m ²		25.19 m ²	

※1 通路係数1.1を含む有効面積。

※2 議会関係：総務省算定基準による面積。(議員数24人×単位面積35m²)

※3 市民スペース：同規模自治体の面積を参考。

※4 共用部分(コア部分等)：レントابل比を公共建築協会推奨の65%と想定し、全体面積の35%として想定した面積。

弊社で調査を実施した他市事例では、職員 1 人あたりの必要面積は平均 25.98 m²だった。弊社で実施した他市事例の算定結果を[表Ⅲ-3 他自治体事例 新庁舎における必要面積算定結果]に示す。

[表Ⅲ-3 他自治体事例 新庁舎における必要面積算定結果]

年度	自治体	人口	職員数	一般執務室 (1人当り)	必要面積 (1人当り)
30年度	A市役所	67,812人	367人	9.41m ² /人	27.42m ² /人
29年度	B市役所	121,385人	608人	9.25m ² /人	22.89m ² /人
28年度	C市役所	336,794人	1,421人	8.18m ² /人	20.22m ² /人
27年度	D市役所	65,675人	461人	7.11m ² /人	25.40m ² /人
26年度	E市役所	76,271人	334人	11.13m ² /人	33.34m ² /人
25年度	F市役所	59,381人	452人	10.36m ² /人	30.92m ² /人
	平均値			8.96m²/人	25.98m²/人
30年度	岸和田市役所	190,845人	884人	8.69m ² /人	25.19m ² /人

※人口は、平成 31 年 3 月 1 日現在

※岸和田市は、C案を想定した面積とする

必要面積算定の考え方

新庁舎の適正な規模を算出するためには、新庁舎オフィスの機能性を考慮することが重要である。新庁舎オフィスの目的は、職員にとって業務を効率よく効果的に遂行することができる環境を整え、職員一人ひとり、あるいは職員相互での「仕事のしやすさ」を向上させることで、結果的に市民に対する質の高いサービスの提供を実現することが、当調査分析、各種方針案作成業務の基本的な考え方である。

現庁舎オフィスでの問題点が改善され、新庁舎へのあるべき姿が実現されるスペース計画とすることが望まれる。また、新庁舎開庁までの期間における諸条件の流動性への対応や、具体的な各階への部門配置計画によるフロア間での必要面積のばらつき等を考慮すると、現時点では、ある程度の面積上の変動要素の吸収分を確保しておく必要がある。

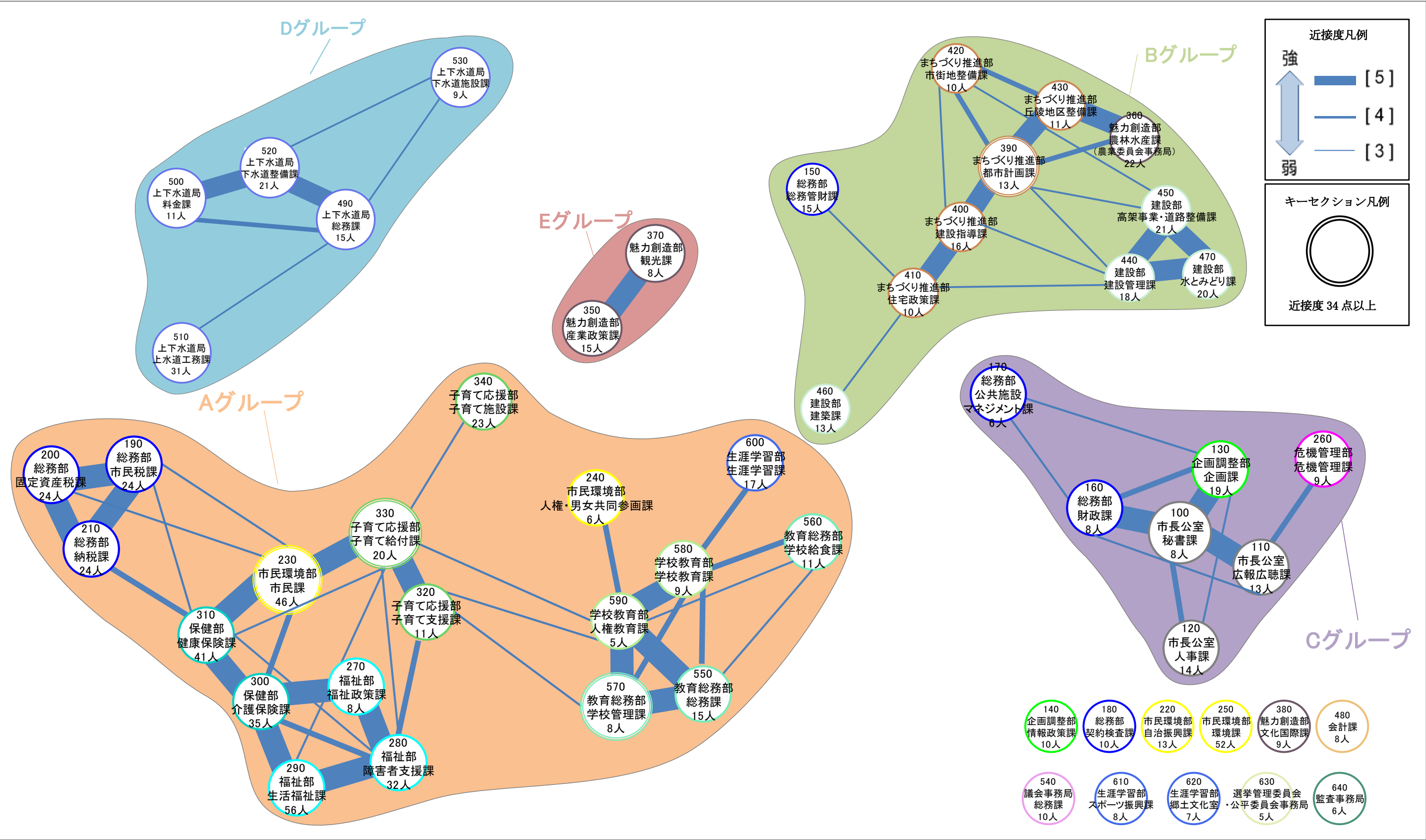
本調査の結果は、入居予定職員数を 884 人（平成 30 年 4 月現在）としている。15 ページ[表Ⅱ-7 他市自治体の文書量事例]にもとづき、文書・図面・物品などの 50% 程度の削減を目指し、会議室の面積も弊社ベンチマークデータの一人当たり 0.9 m²の面積になるように約 800 m²で設定すると、C 案の 22,264.46 m²となる。

その他検討要素として、文書量などの削減を 30% に設定すると B 案の 23,807.05 m²となり、削減をしないまま新庁舎に持ち込むと A 案の 26,657.221 m²となる。

4. 機能配置案作成(相関関係図)

部門間近接度調査の結果より図式化された各課の近接関係を5グループに分類した。近接度の得点が高い上位の部署（近接度34点以上）を2重丸で示している。

[図Ⅲ-1 コミュニケーション相関図] 近接度3-5による接続部門



5. 総括業務

(1) 執務空間のあり方

① スペースの効率化

ミーティングスペース（会議室、打合せ・作業スペース）、コピー・プリンタースペースなどの業務支援スペースが部門ごとに設置されており、非効率的、非経済的である。これら業務支援スペースは集約化・共用化し、フロアごとに標準配置をすることで省スペース化や機器の台数削減を図る。

② コスト削減

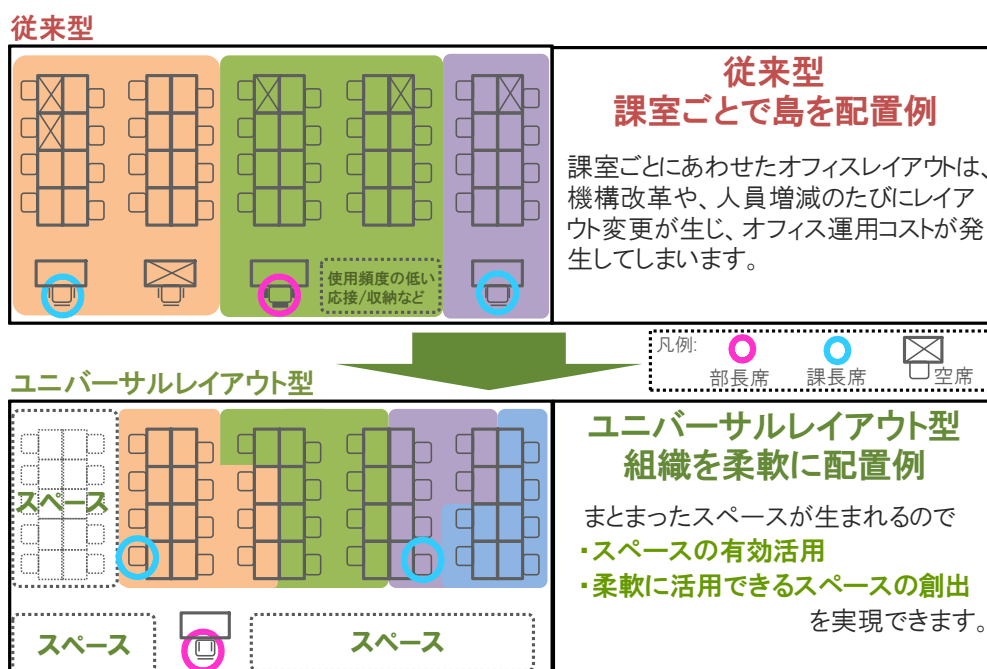
建設時のコストだけでなく、ランニングコストにも着目することが重要であり、一例としては、組織改編でのレイアウト変更コストが挙げられる。組織改編や人員の増減などに柔軟に対応出来るレイアウト手法として「ユニバーサル・レイアウト(※1)」がある。変更に必要な手間や時間が少なく済み、迅速に対応出来るとともにコスト削減につながる。

※1 ユニバーサル・レイアウト

デスク島位置を固定化して、組織変更によるレイアウト変更コストを削減する手法。組織変更や人員の増減が発生しても「物」、「レイアウト」を動かすのではなく「人」が動くオフィス運用方式で、デスクを移動させないため、移動コストやネットワーク工事、電源工事などの変更コストが抑えられる。

③ ユニバーサル・レイアウト導入の検討

将来の組織変更や、職員の増減に柔軟に対応できるよう、ユニバーサル・レイアウトの導入を検討する。ユニバーサル・レイアウトの採用により、スペースの効率化にも寄与するほか、余剰スペースをコミュニケーションスペースへ活用するといったことも可能となる。



○北本市役所



ユニバーサル・レイアウトの導入効果

- ・ フレキシブルに組織変更の対応が可能
- ・ オフィスコスト、家具移動、電源、LAN等の配線変更コストの削減
- ・ まとまったスペースが生まれ、面積の効率的な活用ができる
- ・ コミュニケーションスペースの創出
- ・ 安全性の確保
- ・ あらかじめ空間にあわせてオフィス計画を設計するので、必要な通路スペース、デスク間スペースを確保できる

④ デスクスタンダードの共通化及びレイアウト

デスクスタンダードは極力簡素化することが、オフィスの維持管理上望ましい。従来は役職に応じてデスクのサイズや仕様が決められてきた。極力スタンダードの統一化を目指すことで、業務の特性に応じた対応も、例えばデスクスタンダードの基本を変えずに、デスクパネルやサイドテーブルなどにより対応することも有効である。

また、近年は大型天板タイプのデスク（長い机を複数の職員で使う方式）の利用が、ユニバーサル・レイアウトの普及と共に一般的となってきた。

大型天板タイプデスクの導入効果

- ・ 人員数の変動に柔軟に対応する。
- ・ 大容量のデスク内配線スペースが確保できる。
- ・ 横配線が容易である。
- ・ ユニバーサル・レイアウトのオフィススタイルに適応する。
- ・ デスク脚が集約され、コスト上のメリットがある。

○土浦市役所



○早川町役場



○某市役所



○某市役所



⑤ 執務サポートエリアの集約化、共用化

ミーティングスペース（会議室・応接室・打合せコーナー）、コピー・プリンタースペースのほか、ゴミ分別スペースなどの執務サポートエリアは、部門ごとに設置すると、庁舎オフィス全体としては過大な配備となり、非効率的、非経済的である。また、部門任せの管理では良好な環境は保たれにくい。そのため、これら執務サポートエリアは集約化・共用化し、フロアごとに標準配置をすることが望ましい。

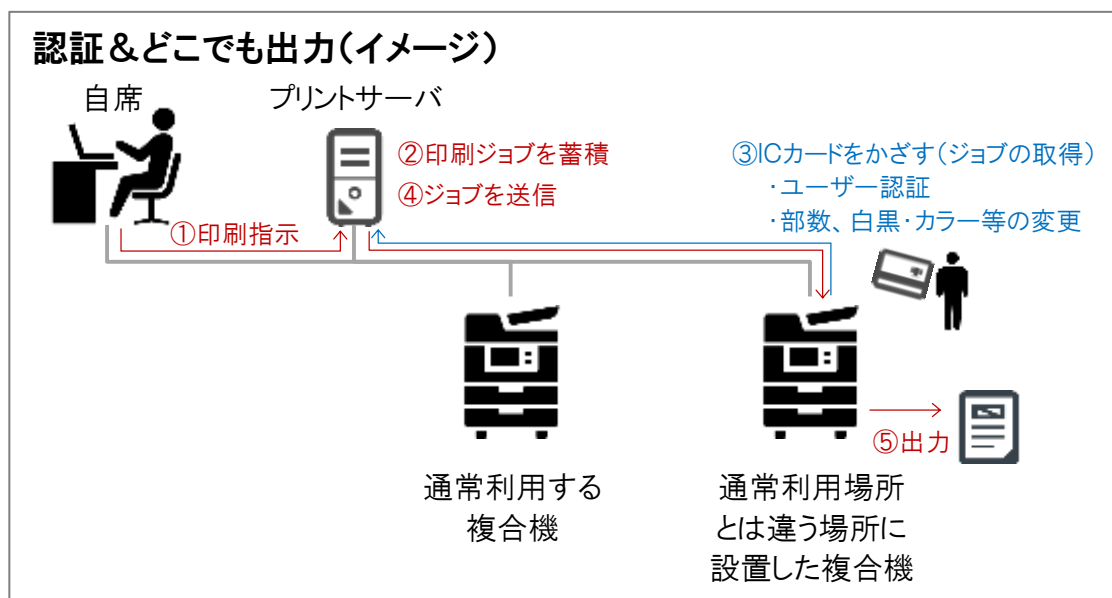
集約化、共用化によるメリット

- ・ 利用率、スペース効率の向上
- ・ 部門間の不均衡回避
- ・ 部門間コミュニケーションの活性化
- ・ 組織変更時のレイアウト変更費用、手間の削減
- ・ コピー・プリンターの集約化による情報セキュリティの保全、台数の削減

○豊島区役所



各課で契約・設置していた複合機を一括契約・集約し、約半数に削減した。また、自席から出力した後に、複合機に印刷物を取りに行く前に他の業務が発生してしまった際、従来であれば、印刷物が複合機に長時間置かれたままであり、取り忘れ等の問題があった。しかし導入後は、複合機での認証後にその場で出力が始まるため、取り忘れ等の回避によりセキュリティが強化された。



執務サポートエリアの集約例（打合せコーナー）



執務サポートエリアの集約例（コピー・プリンター・ユーティリティコーナー）



⑥ 収納什器のモジュール化

現在使用されている収納什器は、収容物のサイズに合わせたサイズ、形状のものが多く単体としては問題ないが、執務室内では、さまざまな不揃いの什器により、スペースの無駄と雑然とした環境をもたらしている。現在のオフィスでは、モジュールという基準寸法に基づく収納什器の利用が一般的である。モジュールに基づいた収納什器は、収容物の中身に関わらず一定の寸法体系で整備されている。

収納什器のモジュール化のメリット

- ・ スペース効率の向上
- ・ 良好な執務環境の保持と明快な動線の確保
- ・ 組織変更による収納スタイルの変更に柔軟に対応

○秋田市役所



○阿久比町役場



⑦ 働き方の検討

ア 業務特性を考慮したデスクスタンダード

従来は、業務特性に関わらず役職に応じてデスクのサイズや仕様が決められてきた。しかし、業務効率の向上のためには、業務特性、利用状況に適合したデスクスタンダードにする必要がある。業務特性を特徴づける主な要因として、自席率、外出率、自席集中度、コミュニケーション特性が挙げられる。業務の特性別に設定したデスクスタンダードを用いる事で自席での作業のしやすさが向上される。

イ ICTの進展に対応するワークスタイル

ノートパソコンや携帯端末の普及、新たなデジタル機器の出現などに伴い、庁内のさまざまな場所で、あるいは庁外でも仕事ができる環境になってきている。デジタル機器を活用したペーパーレス会議や、遠隔地とのTV会議など新たな会議スタイルも普及してきた。新しい庁舎オフィスは、これからのICTの進展を踏まえ、デジタル情報を活用するための装備を整えていく必要がある。

デジタル機器を活用した打合せスタイル（民間オフィス）



○豊島区役所

全ての管理職員にタブレットと携帯電話を配付し、外出先や出張先でも決裁が可能



ウ ストレスを軽減させ、いきいきと働ける職場環境

社会状況の急速な変化や市民のさまざまなニーズへの対応、業務の複雑化、ICTの進展などに伴い、職員の精神的、身体的なストレスがますます増大している。このような状況の下、職員のストレスを軽減させ、健康に配慮した環境づくりが重要である。

(7) ストレス軽減の環境対策

- ・気分転換を図るためのリフレッシュスペースの設置
- ・くつろいで昼食を摂ることのできる場所の確保
- ・健康相談室（保健室）、カウンセリングスペースの充実
- ・休養室（男女別）の設置（「事務所衛生基準規則第21条」に規定）
- ・快適なオフィスキッチン（湯沸し室）
- ・屋外空間の活用（屋外庭園、水辺の憩いの場など）

さまざまな気分転換の場（某自治体）



(4) VDTワークの増加に伴う身体的疲労や、長時間にわたる座姿勢についての対策 環境面のポイント

○照明

- ・ディスプレイ画面上の照度は500lx以下、キーボード、書類上の照度は300lx以上とすること。
- ・周辺との明るさの差はなるべく小さくすること。（「VDT作業における労働衛生管理のためのガイドライン」より）
- ・グレアを防止すること。

○騒音

- ・騒音のないこと、あるいは低減措置を講じること。

什器面のポイント

○机

- ・作業に必要なものが適切に配置できるサイズであること。
- ・作業中に、脚が窮屈でないこと。
- ・車椅子の入る高さがあること。
- ・体格に合った高さであることが望ましい。

○執務用椅子：

- ・安定性が高く、容易に転倒しない5本脚であること。
- ・作業姿勢の変化に応じ、高さを容易に調節できること。
- ・腰部、特に腰椎部を的確にサポートできること。
- ・ロッキングの強さは好みに合わせ、可変できること。
- ・機構部分や各種調整レバーなどは突起物がなく、安全であること。
- ・作業姿勢に応じたロッキング機構があることが望ましい。
- ・背もたれ角度に連動して座面角度が変わる機構があることが疲労軽減上望ましい。
- ・肩甲骨をサポートする背もたれの高さのあるものが疲労軽減上望ましい。
- ・アームレスト（肘掛）は、姿勢、作業内容に応じ可変できることが望ましい。
- ・張地は発汗に対し、通気性のあることが望ましい。



背もたれ角度に連動して座面角度が変わる椅子

エ 情報セキュリティの配慮

情報セキュリティは、物理的側面、人的側面、運用管理の各側面からの対策が必要であるが、ここでは物理的側面、特に空間的な側面における配慮事項について記す。

なお、自治体における情報セキュリティ対策について「地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン」が総務省より発行され、平成 19 年 7 月に全面改訂、平成 22 年 11 月に一部改定されている。情報セキュリティに関する維持・管理および総合的な対策についてはこのガイドラインを参照されたい。

情報セキュリティ対策のポイント

○視線対策

- ・ 市民スペース側からの端末画面の覗き込み防止
- ・ 動線対策
- ・ 来庁者の行動範囲の物理的な制限
- ・ 承認者以外の入退室制限、管理

○収納対策

- ・ 収納場所の施錠管理
- ・ 重要資産に対するアクセス管理、保護対策
- ・ メールコーナーへの立ち入り制限、管理

○機器管理

- ・ プリンタ、コピーなど出力機器類の配置、出力管理
- ・ 印刷室への立ち入り制限、管理
- ・ パソコンなどの盗難防止

○履歴管理

- ・ 入退室の履歴管理
- ・ 重要資産保管庫の使用履歴管理

○配線管理

- ・ 通信ケーブルや電源ケーブルの損傷、脱落など防止対策
- ・ ネットワーク接続口の設置場所管理
- ・ 使い勝手の良い配線処理

○廃棄管理

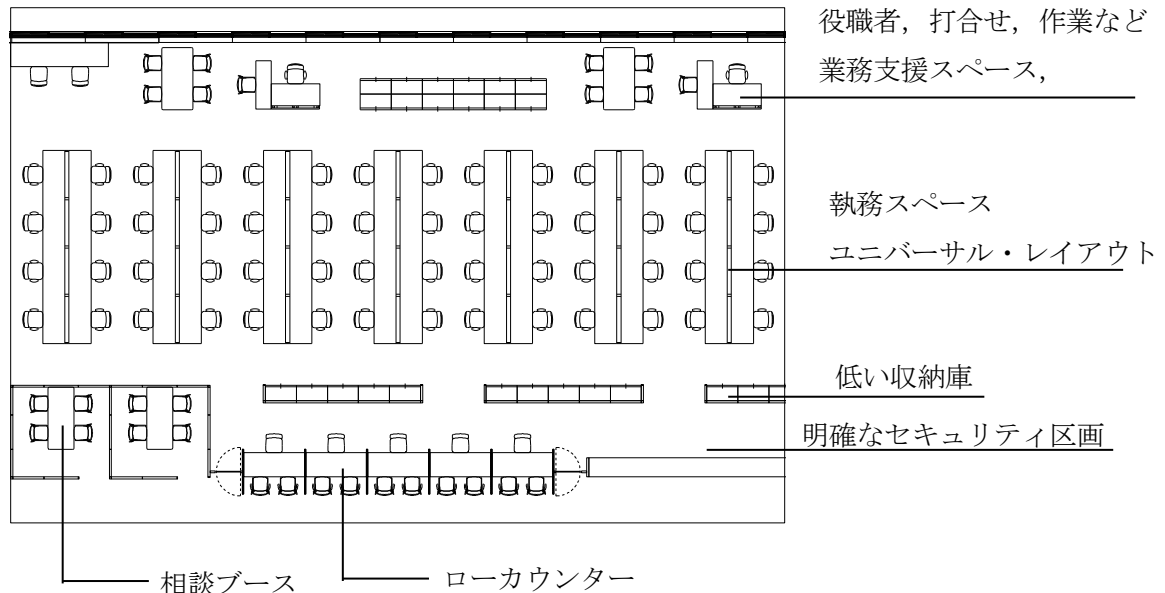
- ・ 機密情報の廃棄処分管理

⑧ レイアウトイメージの例

これまでに検討してきた執務空間のあり方や近年のオフィスの傾向などを踏まえたレイアウトイメージの例を示す。執務スペースの空間構成は、次の3つのスペースに大別される。

- ・ デスクワークが行われる執務スペース
- ・ 来庁者に対応する窓口対応スペース
- ・ 役職者および業務支援スペース

執務空間のレイアウトイメージ



○執務スペース

建築モジュールに合わせたデスクレイアウトとし、人数の増減に容易に対応できる大型天板タイプのデスクを配置している。オープンで見通しのよいユニバーサル・フロアである。

○窓口対応スペース

カウンターや相談ブースなどで構成され、来庁者エリアと明確に区画される。職員が出入りする部分にはアオリ戸などを設ける。また、カウンターから執務スペース内のデスクの書類やパソコン画面は覗けず、しかしオフィスの見通しは遮らない高さの収納庫やパネルを設置する。

○役職者および業務支援スペース

役職者席の他、打合せや作業スペース、集中のしやすいカウンターテーブル、低い収納庫など、デスクスペースに近く、利便性の高い業務効率向上のためのフレキシブルなスペース。

各ゾーン間には明確な動線を通し、個室や背の高い収納などの見通しを遮るものは、フロアの端部に配置する。

(2) 窓口空間のあり方

① 窓口の集約

来庁者の利用頻度の多い窓口部門を1フロアもしくは低層フロアに集約して配置することで、来庁者の利便性を高めることが可能である。

○北本市役所



○土浦市役所



○狭山市役所



② 総合案内の設置、フロアマネージャーの配置

総合案内やフロアマネージャーによる対面サービスを導入することで、来庁者への案内・誘導機能を強化し、ホスピタリティを強化することが可能である。

○甲府市役所



○土浦市役所



③ 窓口案内システム

案内モニター等を設置し、来庁者が迷わないような分かりやすい表示板を設置するとともに、テレビや広告などにより待合い時のストレスを軽減する。

○北本市役所



④ キッズスペース等の確保

小さな子連れの来庁者に配慮し、キッズコーナーやベビーベッド、授乳室を設置することで来庁者の利便性を高めることが可能である。またキッズコーナーの設置に関しては、待合い時のキッズコーナーに加えて、窓口対応時にも子どもに目が届くように設置位置を配慮した自治体もある。

○土浦市役所



○常総市役所



○北本市役所（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）



⑤ プライバシーへの配慮

相談の内容に応じた、相談室や相談ブースを適切に設置する。また窓口カウンターや記載台には個別パネル等を設置することで来庁者へのプライバシーに配慮することが可能である。

○土浦市役所



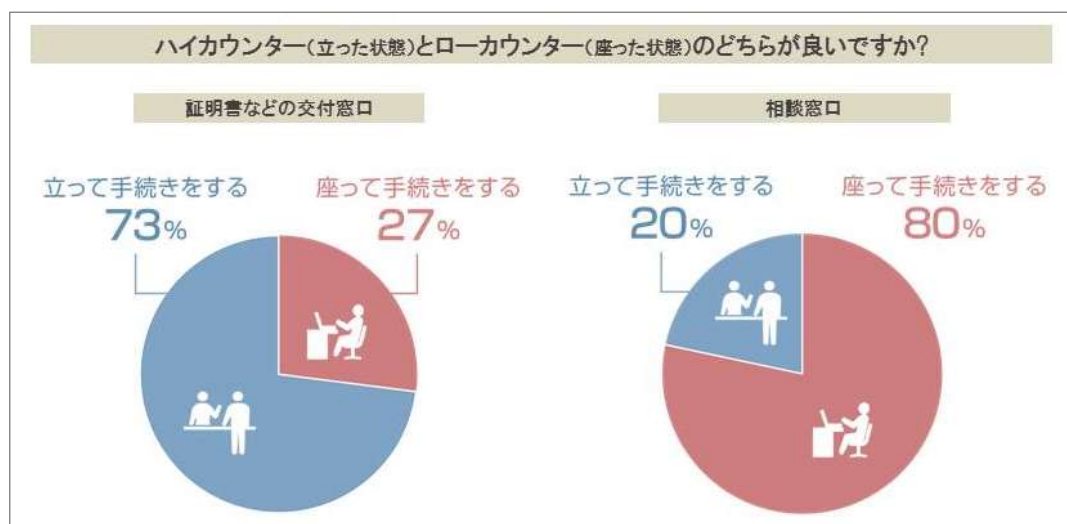
○甲府市役所



⑥ 記載台・窓口カウンターの高さ

- ・ 記載台は現状では、座って記入するロータイプと、立って記入するハイタイプが設置されている。
- ・ 窓口カウンターの高さは、証明書申請・発行窓口はハイタイプ、手続き・相談窓口はロータイプになっている。
- ・ 弊社の調査では、記載台・窓口カウンターの高さについての市民ニーズは多様で、窓口によってはどちらか一方だけではなく、様々な検討が必要である。

(参考)窓口カウンター高さについての弊社調査結果



ハイタイプ・ロータイプを組み合わせた窓口カウンター

○甲府市役所



○狭山市役所



(3) 次年度以降の課題

執務環境の機能性と快適性のさらなる向上のための検討事項を以下に示す。

① 会議頻度調査結果からの課題

調査結果は、他の自治体と比較すると会議室のスペースが 200 m²程少ない結果となっている。これは、現状会議の効率化や無駄な会議を廃止しているのであればよい結果であるが、仮に自席でのチームミーティングなどが多く会議室調査に上がっていないとすると今後、本来すべき打合せなどを実施するために必要な執務サポートエリアなどを設置する為のスペースとして計上し新しい働き方に必要な面積として確保する必要がある。

② 相談頻度調査からの課題

調査結果は、相談室 9 室、相談ブース 6 か所という結果になっている。専用に利用しても良い位の相談頻度が高い部門があるが、基本的に全庁共用として利用できるように適切な部門配置に合わせて個室とブースを設置する必要がある。その際に面積の関係や運用上の都合で執務エリアに隣接させたい部門もあることが想定できることから、窓口カウンターの一部をプライバシーの確保を向上させた相談ブースの設置や隣の窓口が見えないような仕切り板をカウンター毎に設置するなどの配慮が必要となる。

③ 満足度調査結果からの課題

顕在化している課題については、建物が新しくなれば凡そ解決できる「セキュリティ」や「室内耐震対策」「非難動線（火災対策）」「清潔感」などの項目が上がっている。課題としては、次世代の働き方を実践するために現状あまり意識されていない「他部門とのコラボレーション」や「AV 機器の活用」「仕事する場所を選択できる」などの潜在化している項目が改善できるように働き方改革と合わせて検討する必要がある。

④ 文書削減のための実行計画の検討

一般的な文書量 1 人あたり 2.5fm にするために、50%削減は必須である。それを実現するにあたり実行計画を検討し、導入から長期間が経過している現行のファイリングシステムの再構築を図り、事務所内キャビネットと書庫への設置が必要な文書量の設定を行う。

文書削減の検討項目は以下のとおり。

- ・公文書の私物化の実態把握
- ・重複文書の実態把握
- ・適正な保存年限の見直し（ファイル管理表）
- ・文書管理規定の見直し
- ・電子決裁導入

⑤ 現庁舎等のレイアウト調査からの課題

部門ごとに設置されているプリンタやFAXを集約し、セキュリティ対応の複合機を導入することにより紙の出力を抑制することができる。また集約する事により他部門とのコミュニケーションの活性化およびスペースの効率化を図ることができる為、複合機の導入と集約の検討が必要となる。

現在、カウンターから机上面のPC画面や書類が見えてしまっているために窓口とデスクの間に収納庫を設置するなど物理的セキュリティの確保が必要となる。

⑥ 面積シミュレーション

新庁舎の規模に対し入居する部門・職員数を検討するに当たって、庁舎面積への影響を確認するための面積シミュレーション（試算）を行う必要がある。シミュレーション（試算）を行うべき項目は以下のとおり。

- ・入居予定職員数の変動
- ・入居部門の変動
- ・他の庁舎の利用時などの部門配置に連動した面積配分

平成30年度

岸和田市
庁舎執務環境調査業務委託
報告書

平成31年3月
株式会社 イトーキ