

平成29年度

小金井市

庁舎等執務環境調査業務

報告書

平成29年12月

株式会社イトーキ

目次

I. 現状調査・分析の業務概要と業務プロセス

1. 現状調査・分析の業務概要	1
(1) 現庁舎等レイアウト調査・サイン現状調査.....	1
① 現庁舎等レイアウト調査.....	1
② サイン現状調査	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	2
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
⑩ 窓口利用者動線調査	3
⑪ 市民窓口アンケート調査.....	3
(3) アンケート調査対象課.....	3
2. 業務プロセス	4

II. 現状調査の実施

1. 現庁舎等レイアウト調査	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
(3) 現庁舎における問題点.....	5
① 市民利用スペース.....	6
② 窓口スペース	8
③ 執務スペース.....	10
④ 書庫倉庫スペース.....	13
2. サイン現状調査	14
(1) 調査概要	14
① 調査目的.....	14
② 調査実施期間.....	14
③ 調査対象.....	14

(2) 調査結果	14
3. 会議頻度調査	16
(1) 調査概要	16
① 調査目的	16
② 調査実施期間	16
③ 調査対象	16
④ 調査内容	16
(2) 調査結果	16
① 会議室の必要設置数	16
② 人数規模の大きい会議について	17
③ オープン打合せスペースの必要設置数	18
4. 相談頻度調査	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	19
① 相談室の必要設置数	19
② 相談ブースの必要設置数	20
5. 窓口必要数調査	21
(1) 調査概要	21
① 調査目的	21
② 調査実施期間	21
③ 調査対象	21
④ 調査内容	21
(2) 調査結果	21
① 課別窓口必要設置数	22
6. 文書量調査	23
(1) 調査概要	23
① 調査目的	23
② 調査実施期間	23
③ 調査対象	23
④ 調査内容	23
(2) 調査結果	23
(3) 他の自治体との比較	25
(4) 図面量調査結果	25
7. 物品量調査	26
(1) 調査概要	26

① 調査目的	26
② 調査実施期間	26
③ 調査対象	26
④ 調査内容	26
(2) 調査結果	26
8. 各課特有諸室調査	27
(1) 調査概要	27
① 調査目的	27
② 調査実施期間	27
③ 調査対象	27
④ 調査内容	27
(2) 調査結果	27
9. 業務特性・満足度調査	30
(1) 調査概要	30
① 調査目的	30
② 調査実施期間	30
③ 調査対象	30
④ 調査内容	30
⑤ 調査方法	30
⑥ 配布数、回収数	30
(2) 業務特性調査の結果	31
① 「作業場所について」	31
② 「作業内容について」	32
(3) 業務特性による課の類型（グループ）化	33
(4) 各グループの特徴	35
① 「作業場所について」	35
② 「作業内容について」	36
(5) 満足度調査の結果	38
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	38
② 現庁舎オフィスの環境と仕事の能率	40
③ 現庁舎オフィス環境に対する満足度評価	41
④ 現庁舎オフィス環境に対する重要度・満足度評価	44
10. 文書管理意識調査	45
(1) 調査概要	45
① 調査目的	45
② 調査実施期間	45
③ 調査対象	45
④ 調査方法	45
⑤ 有効回答標本数	45

(1) 調査結果	46
① オフィス全体	46
② 検索	47
③ 保管	48
④ 不要文書	50
⑤ 重複文書	50
⑥ 保存文書	52
⑦ 保存書庫	53
⑧ 文書管理	54
11. 部門間近接度調査	56
(1) 調査概要	56
① 調査目的	56
② 調査実施期間	56
③ 調査対象	56
④ 調査内容	56
(2) 部門間近接度相関図からみるゾーニング	57
12. 窓口利用者動線調査	58
(1) 調査概要	58
① 調査目的	58
② 調査実施期間	58
③ 調査対象	58
④ 調査内容	58
⑤ 有効回答標本数	58
(2) 調査結果	59
① 時間帯別来庁者人数	59
② 訪問課数構成割合	60
③ 訪問課別来庁者人数	61
④ 関係課動線構成図	62
13. 市民窓口アンケート調査	63
(1) 調査概要	63
① 調査目的	63
② 調査実施期間	63
③ 調査対象	63
④ 調査内容	63
⑤ 有効回答標本数	63
(2) 調査結果	64
① 手続について	64
② 所要時間について	65
③ 案内表示について	65

④ 窓口への要望.....	68
14. 既存備品の使用可否基準.....	69
(1) 既存備品の使用可否基準について.....	69
(2) 既存備品の使用可否基準の考え方.....	69
Ⅲ. 各種方針案	
1. 課題.....	71
(1) 床面積の不足.....	71
(2) 不均衡なレイアウトによる執務環境の悪化.....	71
(3) 安全面の不安.....	71
(4) わかりにくいサイン.....	71
(1) 市民サービスの向上、業務の効率化等の視点による方針案.....	71
① 安全性の確保.....	71
② プライバシーの配慮.....	72
③ わかりやすさの重視.....	72
④ 文書、物品管理の見直し.....	73
⑤ 共用コーナーの設置.....	73
⑥ オープンオフィス化.....	74
(2) 窓口・執務室等のレイアウト方針案.....	74
① 窓口の集約.....	74
② 待合スペースの確保と配置.....	74
③ 誰でもわかりやすいサインの計画.....	75
④ 総合案内の設置、フロアマネージャーの配置.....	75
⑤ 窓口案内システム.....	76
⑥ キッズスペース等の確保.....	77
⑦ 記載台、窓口カウンターの高さ.....	78
⑧ ユニバーサルレイアウトの導入.....	79
⑨ スペースの効率化.....	80
⑩ デスクスタンダードの共通化及びレイアウト.....	80
⑪ 業務支援スペースによる共通化、集約化.....	82
⑫ 収納什器のモジュール化.....	83
⑬ 働き方の検討.....	84
⑭ ゾーニングの考え方.....	85
(3) 会機室及び倉庫等の整備方針案.....	88
① 会議室の在り方.....	88
② 書庫、倉庫等の在り方.....	90
(4) サイン方針案.....	93
① 配置.....	93
② 表示.....	93

③ 構造	95
(参考) カラーユニバーサルデザイン	97
IV. 新庁舎等の適正面積の算定	
1. 現状調査の分析結果から必要機能・面積の設定	98
(1) 必要面積算定前提条件	98
(2) 必要面積算定の考え方	103
V. 次年度以降の検討事項	
1. 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	104
(1) 文書削減のための実行計画の検討	104
(2) 各課特有諸室調査の整備	104
(3) 面積シミュレーション	104
2. 新福祉会館との施設複合化の検討	105
(1) 複合化による機能共用化の検討	105
VI. 職員説明会の実施・庁内検討の支援	
1. 職員説明会の実施・庁内検討の支援	106
(1) 【職員説明会】の実施	106
(2) 【新庁舎建設庁内検討委員会】の支援	106
(3) 【文書管理機能検討部会】の支援	106
(4) 【総合窓口検討部会】の支援	107

I. 現状調査・分析の業務概要と業務プロセス

I. 現状調査・分析の業務概要と業務プロセス

1. 現状調査・分析の業務概要

(1) 現庁舎等レイアウト調査・サイン現状調査

① 現庁舎等レイアウト調査

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 サイン現状調査

現庁舎のサインについて実態把握と評価を行うため、立入調査を実施した。

(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。また、来庁者に対し下記の調査⑩～⑪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(庁内/市民等)、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。

⑩ 窓口利用者動線調査

来庁者に対し実施する、記述式の課別アンケート調査

来庁者の入庁時間、用務先(課名)と受付時間等を調査した。

調査結果から、庁舎を訪れた人の時間帯別の人数や動線を算定し、訪問課数構成割合や関係課動線構成図を作成する。

⑪ 市民窓口アンケート調査

第二庁舎への来庁者に対し実施する、記述式のアンケート調査

手続内容、所要時間、窓口のわかりやすさ、改善点の意見等を調査する。

(3) アンケート調査対象課

各アンケート調査の対象課(局)は以下のとおり。

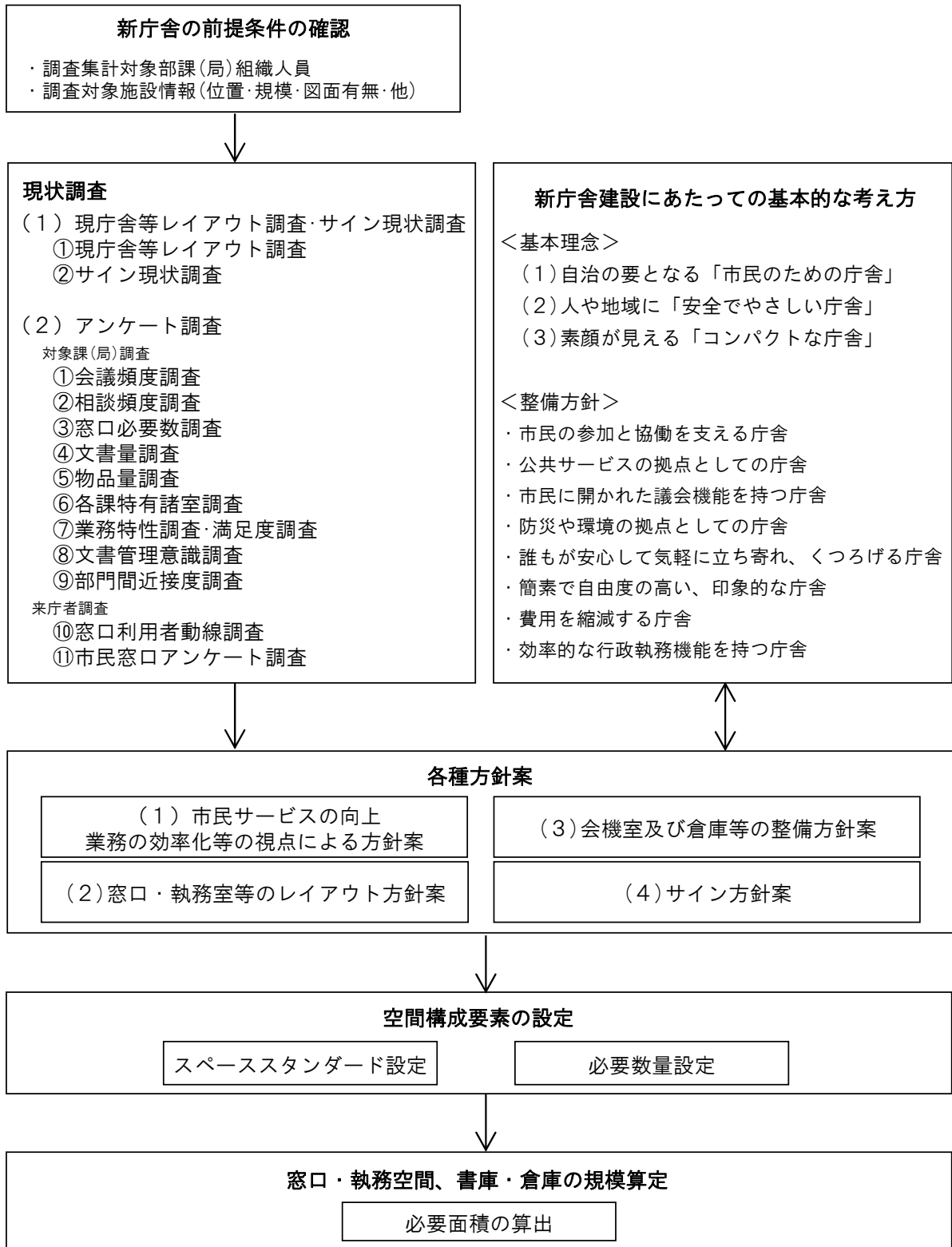
[表 I-1 調査対象課(局)]

部門コード	部名	課名	部門コード	部名	課名
100	企画財政部	企画政策課	320	子ども家庭部	子育て支援課
110		財政課	330		子ども家庭支援センター
120		広報秘書課	340		保育課
130		情報システム課	350		児童青少年課
140	総務部	総務課	360	都市整備部	都市計画課
150		地域安全課	370		まちづくり推進課
160		職員課	380		道路管理課
170		管財課	390		建築営繕課
180	市民部	市民課	400		交通対策課
190		コミュニティ文化課	410		区画整理課
200		経済課	420	会計管理	会計課
210		保険年金課	430	学校教育部	庶務課
220		市民税課	440		学務課
230		資産税課	450		指導室
240		納税課	460	生涯学習部	生涯学習課
250		環境部	環境政策課	470	議会事務局
260	ごみ対策課		480	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局
270	下水道課		490	監査委員事務局	監査委員事務局
280	福祉保健部	地域福祉課	500	農業委員会事務局	農業委員会事務局
290		自立生活支援課			
300		介護福祉課			
310		健康課			

2. 業務プロセス

現状調査・分析の業務プロセスは下図に示すとおり。

[図 I-1 現状調査・分析の業務プロセス]



Ⅱ. 現状調査の実施

Ⅱ. 現状調査の実施

1. 現庁舎等レイアウト調査

(1) 調査概要

① 調査目的

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、課題について実測調査により、現状実態を把握することを目的としている。

② 調査実施期間

平成 29 年 7 月 3 日～平成 29 年 7 月 10 日

③ 調査対象

本庁舎、第二庁舎、子ども家庭支援センター、保健センター、西庁舎、災害対策用資機材置場等防災関係施設、区画整理課事務所、本町暫定庁舎、前原暫定集会施設、文書倉庫

(2) 調査結果

現状レイアウト図の作図と現庁舎における課題としてまとめている。

現状レイアウト図は、[図面編]「現状調査図面」を参照

サイン表示の現状実態と課題及び評価については、「資料編」資料 13 サイン現状調査を参照

(3) 現庁舎における問題点

現庁舎における問題点や課題は次頁以降に記載した。

① 市民利用スペース

・総合案内

第二庁舎の庁内窓口周辺は、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る。案内カウンターも狭いことから、改善が望まれる。



・市政情報コーナー

市政情報コーナーは、市民が閲覧しやすく、ゆったりとしたスペースで座って閲覧できる空間を確保することが望まれる。



・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、わ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や壁面などの幅が狭すぎて、車椅子の方への配慮が十分でない。



② 窓口スペース

・窓口でのプライバシーへの配慮

窓口は、待合席から近く相談内容が漏れてしまうおそれや、他の市民からの視線を感じる等の問題がありプライバシーに配慮されていないものが見受けられる。



・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、エレベーターホール前にコピー機が設置されており、出力紙の持去り、情報漏えい等の危険性がある。



・防犯対策の配慮

窓口カウンターのすぐ背後に剥き出しでレジが設置されており対策が必要である。また、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防犯対策の配慮が必要である。



・わかりにくいサイン

案内表示の基準、規格等が統一されておらず、わかりにくいサインとなっている。



窓口カウンターの前面や、窓口近辺の掲示板へ多くの掲示物が発生順に、無秩序に貼られている。“伝えたい情報”としての適切な区分や整理を行い、定期的なメンテナンスが必要である。



③ 執務スペース

・狭隘化

狭いスペースに机や収納什器がバラバラに配置されている。収納スペースが十分でないために、通路に物が置かれており、執務室の狭隘化の原因となっている。業務に支障を来しているほか、災害時の危険がある。



・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、手続中の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

机上面や床に書類が積み重なって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

連結されていない規格が異なる什器類は、転倒の危険性のほか凸凹の生じるレイアウトとなり、スペース効率の悪化を招いている。また、4本脚の事務椅子は、転倒のおそれがある。



・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ことが想定される。



・災害時の危険性

扉の無い、高い位置に設置された書類は、地震の時など頭上から落下する危険性がある。また、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。



さらに、会議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、本来の利用用途に支障を来している。



2. サイン現状調査

(1) 調査概要

① 調査目的

現庁舎のサインについて、5つのカテゴリ[取付位置・カラー計画・ピクト・ユニバーサルデザイン・メンテナンス]の実態把握と評価を行い、新庁舎のサイン方針案の基礎データとすることを目的としている。

② 調査実施期間

平成 29 年 7 月 5 日

③ 調査対象

本庁舎・第二庁舎

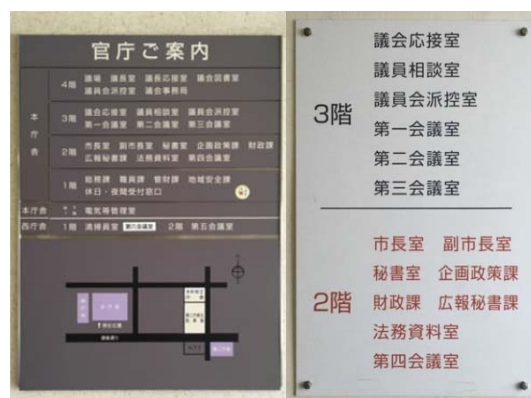
(2) 調査結果

総合的な評価として、以下の4点が挙げられる。

- ・ルールが定まっていないサイン設置がされている
表示、設置、文字、色などがルール化されていない。



- ・あらゆるサインが混在し、統一感がない
新旧多様なサインが混在し、統一感がない。



・市民スペースにまで庁内の物品等が占拠し、サインを見えづらくしている
展示や機器がホールを占拠しフロアサインを見えづらくしている。



・随所に掲示されたポスターやチラシ等によりサインが埋没している
大量の掲示物によりサインを見落としてしまう。



調査結果及び分析と考察については、[資料編]資料 13 サイン現状調査データを参照

3. 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(庁内/市民等)、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29年7月3日～平成29年7月10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

- ・ 具体的な会議名
- ・ 出席者(庁内/市民等)
- ・ 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ヶ月間の稼働日数20日を設定。

室稼働率70%

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]「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 必要会議室数と面積]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	合計
単位面積(m ²)		10.24m ²	15.36m ²	20.48m ²	51.20m ²	-
共用	必要室数	6室	6室	5室	5室	22室
総必要数		6室	6室	5室	5室	22室
必要面積(m ²)		61.44m ²	92.16m ²	102.40m ²	256.00m ²	-
総必要面積(m ²)		512.00m ²				

② 人数規模の大きい会議について

大規模な会議室は、利用頻度や面積効率から合理的ではないため設置をしないこととし、外部の会議室を利用したり、移動式間仕切り等により、大人数にも対応できる会議室とする。

③ 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。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	7箇所	3箇所	10箇所
課専用	広報秘書課	1箇所	-	1箇所
	市民税課	1箇所	-	1箇所
	下水道課	-	1箇所	1箇所
	道路管理課	1箇所	-	1箇所
	建築営繕課	-	1箇所	1箇所
	会計課	1箇所	-	1箇所
総必要数		11箇所	5箇所	16箇所
必要面積(m ²)		94.68m ²	91.43m ²	-
総必要面積(m ²)		186.11m 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。

4. 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29年7月3日～平成29年7月10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

- ・ 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%

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]「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]

		4人用	6人用	8人用	合計
単位面積 (㎡)		7.68㎡	10.24㎡	15.36㎡	-
共用	必要室数	3室	1室	1室	5室
課専用	地域福祉課	4室	-	-	4室
	自立生活支援課	1室	-	-	1室
	子育て支援課	1室	-	-	1室
総必要数		9室	1室	1室	11室
必要面積 (㎡)		69.12㎡	10.24㎡	15.36㎡	-
総必要面積 (㎡)		94.72㎡			

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]「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]

		4人用	合計
単位面積 (㎡)		7.68㎡	-
共用	必要箇所数	2箇所	2箇所
課専用	納税課	2箇所	2箇所
	地域福祉課	6箇所	6箇所
	区画整理課	1箇所	1箇所
	保険年金課	1箇所	1箇所
総必要数		12箇所	12箇所
必要面積 (㎡)		92.16㎡	-
総必要面積 (㎡)		92.16㎡	

5. 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 29 年 7 月 3 日～平成 29 年 7 月 10 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

- ・ 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%

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]

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
120	広報秘書課	1	1
140	総務課	1	1
150	地域安全課	1	1
160	職員課	1	1
170	管財課	3	3
180	市民課 ※	11	13
190	コミュニティ文化課	1	1
200	経済課	1	1
210	保険年金課	6	7
220	市民税課	4	8
230	資産税課	2	3
240	納税課	2	2
250	環境政策課	1	1
260	ごみ対策課	1	1
270	下水道課	1	1
280	地域福祉課	4	4
290	自立生活支援課	4	5
300	介護福祉課	6	7
320	子育て支援課	3	5
340	保育課	3	9
350	児童青少年課	1	1
360	都市計画課	1	1
370	まちづくり推進課	1	2
380	道路管理課	2	2
390	建築営繕課	1	1
400	交通対策課	1	1
410	区画整理課	1	1
420	会計課	1	1
430	庶務課	1	1
440	学務課	1	2
450	指導室	1	1
460	生涯学習課	1	1
470	議会事務局	1	1
480	選挙管理委員会事務局	1	1
500	農業委員会事務局	1	1
合計		73	93

※180 市民課は、2線処理対応で算出。

※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、他の人が処理行うものを「2線処理」と言う。

6. 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 29 年 7 月 3 日～平成 29 年 7 月 10 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。

(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 4,757.0 f m (職員 1 人あたり 7.8 f m)

保存文書量 3,101.3 f m (職員 1 人あたり 5.1 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かなり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]

コード	部署名(課・室名)	職員数 (人)	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	※1人当り (fm/人)
100	企画政策課	15人	112.50	7.50	87.25	5.82	25.25	1.68
110	財政課	7人	175.21	25.03	100.43	14.35	74.78	10.68
120	広報秘書課	19人	209.20	11.01	92.30	4.86	116.90	6.15
130	情報システム課	7人	50.85	7.26	50.85	7.26	0.00	0.00
140	総務課	17人	1,940.46	114.14	107.16	6.30	1,833.30	107.84
150	地域安全課	9人	83.28	9.25	57.49	6.39	25.79	2.87
160	職員課	15人	148.86	9.92	104.09	6.94	44.77	2.98
170	管財課	21人	179.80	8.56	98.49	4.69	81.31	3.87
180	市民課	35人	351.65	10.05	209.82	5.99	141.83	4.05
190	コミュニティ文化課	8人	82.33	10.29	41.86	5.23	40.47	5.06
200	経済課	13人	244.83	18.83	151.46	11.65	93.37	7.18
210	保険年金課	25人	287.68	11.51	254.86	10.19	32.82	1.31
220	市民税課	17人	144.13	8.48	144.13	8.48	0.00	0.00
230	資産税課	21人	175.95	8.38	172.65	8.22	3.30	0.16
240	納税課	26人	210.35	8.09	122.72	4.72	87.63	3.37
250	環境政策課	13人	171.28	13.18	171.28	13.18	0.00	0.00
260	ごみ対策課	30人	148.71	4.96	133.61	4.45	15.10	0.50
270	下水道課	13人	151.54	11.66	151.01	11.62	0.53	0.04
280	地域福祉課	36人	259.74	7.22	259.74	7.22	0.00	0.00
290	自立生活支援課	20人	173.47	8.67	173.47	8.67	0.00	0.00
300	介護福祉課	40人	268.12	6.70	205.12	5.13	63.00	1.58
310	健康課	22人	226.67	10.30	113.01	5.14	113.66	5.17
320	子育て支援課	15人	116.65	7.78	99.15	6.61	17.50	1.17
330	子ども家庭支援センター	7人	28.90	4.13	25.30	3.61	3.60	0.51
340	保育課	13人	88.95	6.84	88.95	6.84	0.00	0.00
350	児童青少年課	7人	61.17	8.74	61.17	8.74	0.00	0.00
360	都市計画課	16人	211.73	13.23	211.73	13.23	0.00	0.00
370	まちづくり推進課	11人	181.90	16.54	181.90	16.54	0.00	0.00
380	道路管理課	22人	239.85	10.90	229.46	10.43	10.39	0.47
390	建築営繕課	7人	69.25	9.89	68.82	9.83	0.43	0.06
400	交通対策課	8人	49.51	6.19	49.51	6.19	0.00	0.00
410	区画整理課	6人	68.31	11.39	46.51	7.75	21.80	3.63
420	会計課	9人	134.23	14.91	79.41	8.82	54.82	6.09
430	庶務課	13人	181.20	13.94	161.47	12.42	19.73	1.52
440	学務課	9人	69.76	7.75	69.76	7.75	0.00	0.00
450	指導室	8人	134.07	16.76	111.02	13.88	23.05	2.88
460	生涯学習課	10人	55.74	5.57	55.74	5.57	0.00	0.00
470	議会事務局	10人	71.26	7.13	42.86	4.29	28.40	2.84
480	選挙管理委員会事務局	4人	215.40	53.85	87.66	21.92	127.74	31.94
490	監査委員事務局	3人	34.25	11.42	34.25	11.42	0.00	0.00
500	農業委員会事務局	1人	49.55	49.55	49.55	49.55	0.00	0.00
集計		608人	7,858.27fm	12.92fm/人	4,757.00fm	7.82fm/人	3,101.27fm	5.10fm/人

※1人あたりの文書量の人数については、平成29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 他市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6割の削減ができていることが分かる。よって小金井市においても、適正規模実現のために文書量の5~7割程度の削減が目安となる。

[表Ⅱ-7 他市自治体の文書量事例]

名称	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%

(4) 図面量調査結果

図面量の執務室内保管図面は、都市計画課、道路管理課、建築営繕課、が多くなっている。

[表Ⅱ-8 図面量調査結果]

コード	部署名(課・室名)	執務室内 保管図面量 (fm)	書庫内 保存図面量 (fm)
120	広報秘書課	0.10	0.40
130	情報システム課	0.00	0.00
140	総務課	0.00	0.26
150	地域安全課	0.00	0.20
170	管財課	1.50	0.25
180	市民課	0.83	0.00
190	コミュニティ文化課	0.35	0.14
230	資産税課	6.08	0.00
260	ごみ対策課	0.00	0.90
270	下水道課	1.68	1.76
340	保育課	0.60	0.00
350	児童青少年課	0.10	0.00
360	都市計画課	11.60	0.00
370	まちづくり推進課	0.07	0.00
380	道路管理課	41.90	0.88
390	建築営繕課	26.56	0.00
410	区画整理課	0.20	0.70
集計		91.56fm	5.48fm

7. 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 29 年 7 月 3 日～平成 29 年 7 月 10 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。

(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。なお、②防災備蓄等物品量は、各課特有諸室の防災備蓄倉庫として面積を計上している。

[表 II-9 物品量調査結果]

コード	部署名(課・室名)	① 総物品量 (m ³)立米	② 防災備蓄等物品量 (m ³)立米	③=①-② 物品庫に入れるべき物品量 (m ³)立米
100	企画政策課	9.29	0.00	9.29
120	広報秘書課	1.50	0.00	1.50
130	情報システム課	0.16	0.00	0.16
140	総務課	9.08	0.00	9.08
150	地域安全課	139.60	136.81	2.79
160	職員課	31.42	0.00	31.42
170	管財課	68.02	40.72	27.30
180	市民課	0.32	0.00	0.32
190	コミュニティ文化課	8.15	0.00	8.15
200	経済課	5.09	0.00	5.09
240	納税課	0.54	0.00	0.54
250	環境政策課	0.59	0.00	0.59
260	ごみ対策課	77.17	0.00	77.17
270	下水道課	0.52	0.00	0.52
280	地域福祉課	7.65	1.88	5.77
290	自立生活支援課	0.67	0.00	0.67
300	介護福祉課	2.49	0.00	2.49
350	児童青少年課	0.92	0.00	0.92
380	道路管理課	8.64	0.00	8.64
390	建築営繕課	6.18	0.00	6.18
400	交通対策課	1.73	0.00	1.73
410	区画整理課	1.35	0.00	1.35
430	庶務課	1.71	0.00	1.71
450	指導室	1.75	0.00	1.75
460	生涯学習課	0.06	0.00	0.06
480	選挙管理委員会事務局	62.41	0.00	62.41
500	農業委員会事務局	0.46	0.00	0.46
集計		447.47 m ³	179.41 m ³	268.06 m ³

8. 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 29 年 7 月 3 日～平成 29 年 7 月 10 日

ヒアリング期間：平成 29 年 8 月 4 日～平成 29 年 8 月 10 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

各課に対しアンケート調査を実施し、アンケート調査結果をもとに各課へのヒアリングを行った。

(2) 調査結果

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、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、「役職個室」「福利厚生スペース」「各課特有諸室」として判定面積を各課とのヒアリングにより決定した。

[表Ⅱ-10 「執務スペースに付加する機能」]

コード	部署名(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 (㎡)
120	広報秘書課	物品(広報メディア他)	0.41㎡	1	0.41㎡
150	地域安全課	物品(無線機他)	0.41㎡	1	0.41㎡
150	地域安全課	物品(東京都防災行政無線)	0.16㎡	1	0.16㎡
180	市民課	打ち合せスペース	5.12㎡	1	5.12㎡
180	市民課	物品	0.41㎡	1	0.41㎡
200	経済課	物品(ICレコーダ/プロジェクター他)	0.41㎡	1	0.41㎡
220	市民税課	物品	0.41㎡	1	0.41㎡
230	資産税課	打ち合せスペース	2.41㎡	1	2.41㎡
250	環境政策課	物品(ヒブス蜂防護他)	0.41㎡	1	0.41㎡
250	環境政策課	物品	0.63㎡	1	0.63㎡
260	ごみ対策課	物品(配布袋等)	1.22㎡	1	1.22㎡
270	下水道課	物品(リースPC他)	4.44㎡	1	4.44㎡
290	自立生活支援課	物品(専用PC他)	0.62㎡	1	0.62㎡
290	自立生活支援課	物品(機器備品類)	0.41㎡	1	0.41㎡
350	児童青少年課	物品(学童メール箱他)	0.41㎡	1	0.41㎡
380	道路管理課	物品(道路台帳製図用PC他)	3.24㎡	1	3.24㎡
380	道路管理課	物品(専用プロッター)	1.40㎡	1	1.40㎡
380	道路管理課	物品(積算用PC)	2.13㎡	1	2.13㎡
380	道路管理課	物品(現場用具他)	0.81㎡	1	0.81㎡
390	建築営繕課	製図台(6台)	3.97㎡	1	3.97㎡
390	建築営繕課	営繕積算システム関連(6台)	5.88㎡	1	5.88㎡
390	建築営繕課	物品(物品棚)	0.41㎡	1	0.41㎡
430	庶務課	交換便BOX	0.81㎡	1	0.81㎡
500	農業委員会事務局	執務室兼応接室	3.55㎡	1	3.55㎡
※算定面積計(㎡)					40.08㎡

※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「役職個室」]

コード	部署名(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 (㎡)
120	広報秘書課	市長室	34.56㎡	1	34.56㎡
120	広報秘書課	第一副市長室	22.40㎡	1	22.40㎡
120	広報秘書課	第二副市長室	22.40㎡	1	22.40㎡
430	庶務課	教育長室	22.40㎡	1	22.40㎡
必要面積(㎡)			101.76㎡		

[表Ⅱ-12「福利厚生スペース」]

コード	部署名(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 (㎡)
160	職員課	厚生室	23.04㎡	12	276.48㎡
160	職員課	更衣室	20.48㎡	12	245.76㎡
必要面積(㎡)			522.24㎡		

[表Ⅱ-13「各課特有諸室」]

コード	部署名(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 (㎡)
120	広報秘書課	庁議室	58.24㎡	1	58.24㎡
120	広報秘書課	応接室	19.20㎡	1	19.20㎡
120	広報秘書課	相談室	10.24㎡	1	10.24㎡
120	広報秘書課	秘書室	31.36㎡	1	31.36㎡
130	情報システム課	電算室	105.00㎡	1	105.00㎡
130	情報システム課	情報システム課別室(打合せ室)	16.00㎡	1	16.00㎡
140	総務課	印刷室(圧着室)	30.72㎡	1	30.72㎡
140	総務課	メール室	16.00㎡	1	16.00㎡
140	総務課	情報公開コーナー	34.56㎡	1	34.56㎡
150	地域安全課	災害情報室	13.44㎡	1	13.44㎡
150	地域安全課	消防団本団室	15.36㎡	1	15.36㎡
150	地域安全課	防災備蓄倉庫(管財課、地域福祉課、含む)	239.21㎡	1	239.21㎡
160	職員課	シャワー室1	7.68㎡	1	7.68㎡
160	職員課	シャワー室2(消毒室)	10.24㎡	1	10.24㎡
160	職員課	洗濯室	9.60㎡	1	9.60㎡
160	職員課	救護室(男女)	5.76㎡	2	11.52㎡
160	職員課	健康相談室	12.80㎡	1	12.80㎡
170	管財課	施設管理室(仮眠室)	40.32㎡	1	40.32㎡
170	管財課	電話交換室	23.04㎡	1	23.04㎡
170	管財課	清掃員室及び公用車運転手控室	33.00㎡	1	33.00㎡
170	管財課	組合事務室	65.00㎡	1	65.00㎡
200	経済課	消費生活相談室	19.20㎡	1	19.20㎡
220	市民税課	移動書庫	26.88㎡	1	26.88㎡
230	資産税課	書庫	26.88㎡	1	26.88㎡
240	納税課	移動書庫/保管文書(一般文書)	15.36㎡	1	15.36㎡
260	ごみ対策課	ごみ対策課展示スペース	100.00㎡	1	100.00㎡
420	会計課	金庫室	5.76㎡	1	5.76㎡
470	議会事務局	議会図書室	34.00㎡	1	34.00㎡
480	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会	15.36㎡	1	15.36㎡
490	監査委員事務局	監査委員室	40.96㎡	1	40.96㎡
必要面積(㎡)			1086.93㎡		

9. 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 29 年 7 月 3 日～平成 29 年 7 月 10 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	608
調査対象職員からの回答数	578
回答率	95.1%

(2) 業務特性調査の結果

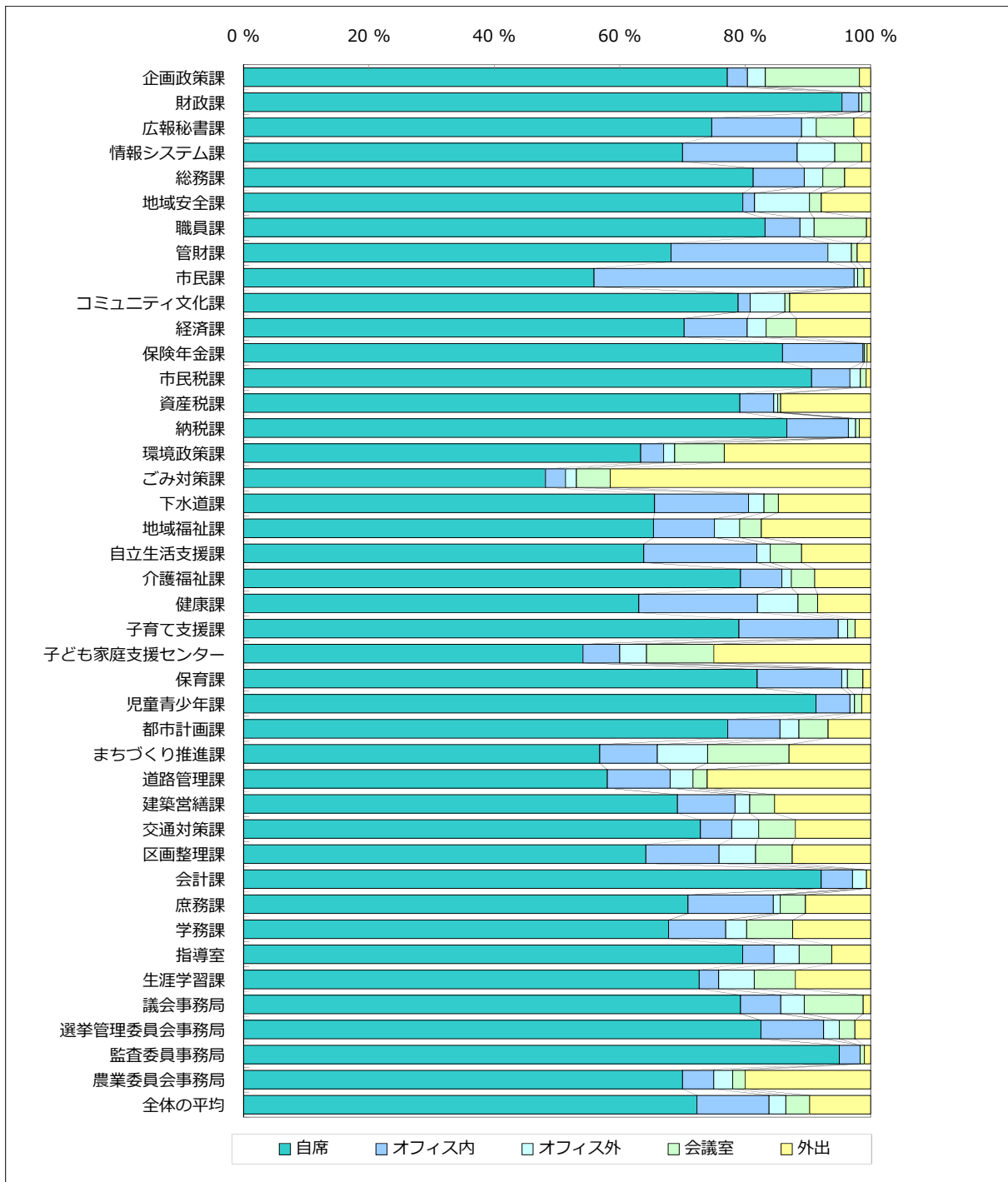
① 「作業場所について」

[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約7割であり、財政課が約9割と最も多く、ごみ対策課が約5割と、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約1割であり、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]

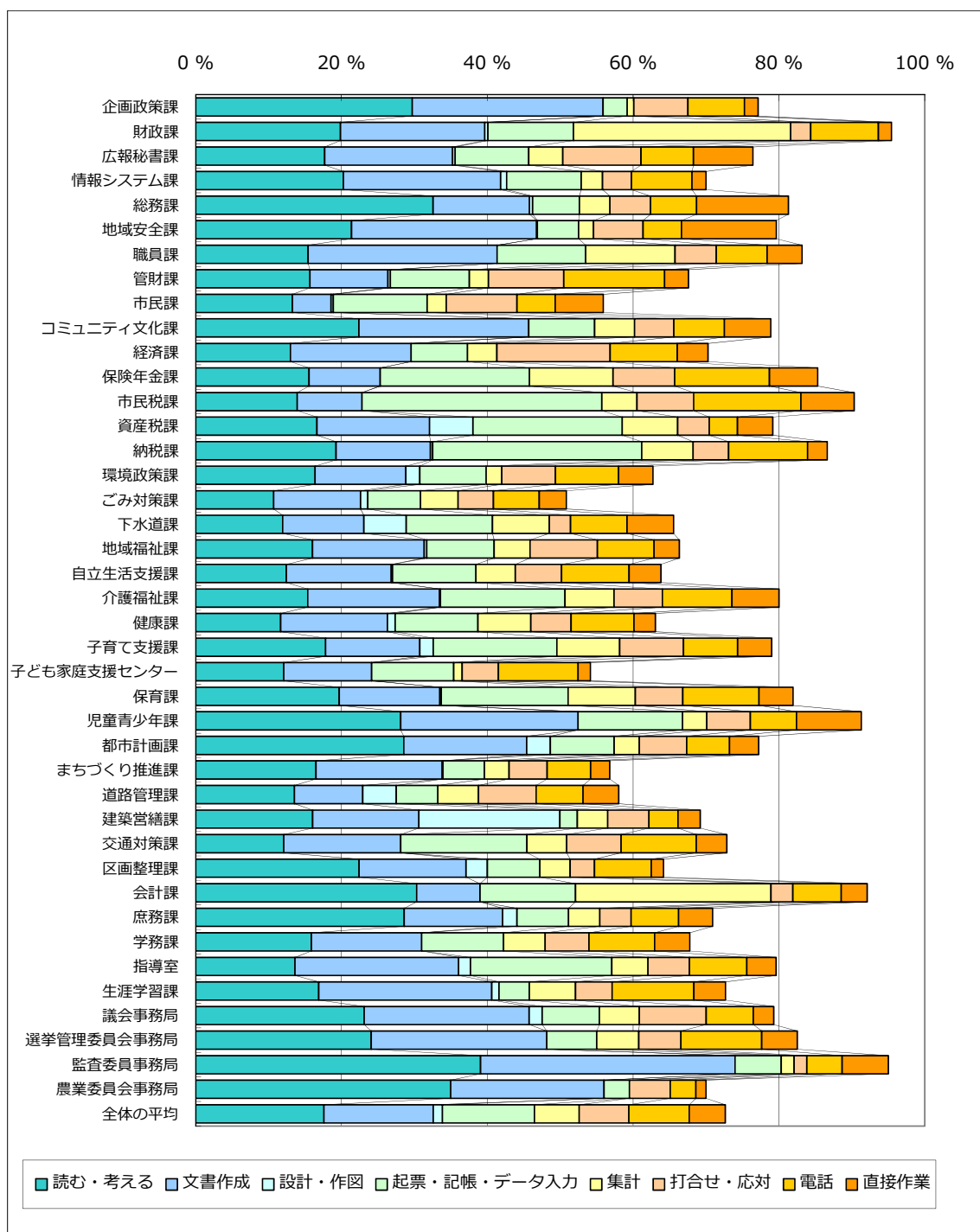


② 「作業内容について」

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」の約2割であり、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、課ごとに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。

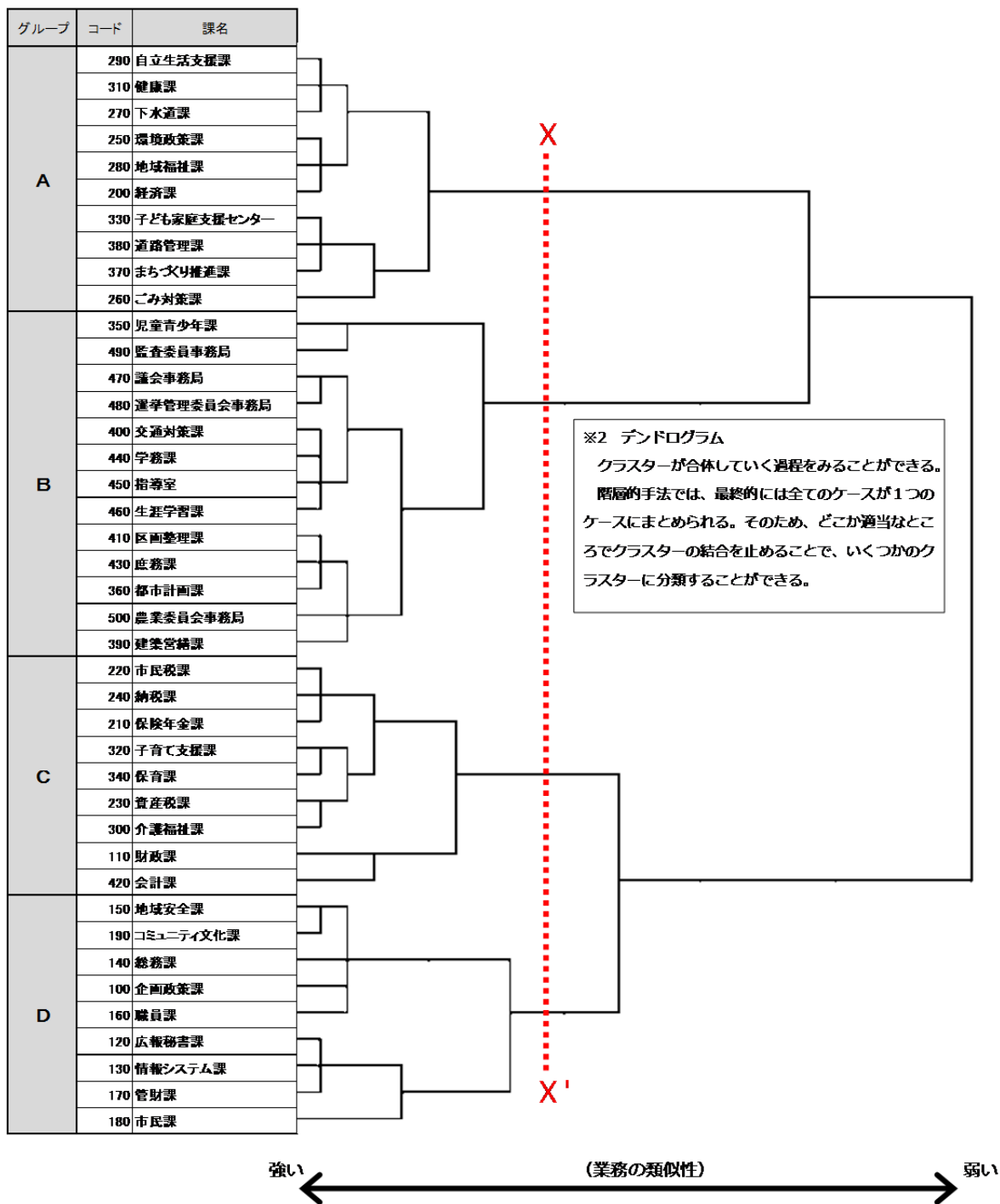
・ 類型(グループ)化の方法

[表Ⅱ-14 クラスタ分類によるデンドログラム]は、各課の業務特性(作業場所、自席における作業内容構成比、オフィス内の作業内容構成比)を変数とするデータを用いてクラスタ分析(※1)を行ったものである。[表Ⅱ-14 クラスタ分類によるデンドログラム]に並んだ各課の業務特性における類似点を見ながら、ここでは、X-X' (赤線)で結合を打ち切り、A~Dの4つのグループに分類した。

※1 クラスタ分析

数多くある変数(ここでは課)をいくつかのグループに分類する統計手法の1つである。クラスタとは同種のものや人が集まったグループのこと。アウトプットは[表Ⅱ-14 クラスタ分類によるデンドログラム(※2)]のような樹形図として表されるのが特徴。見方としては、図中で結び付けられるまでの長さが短いとまりほど、業務特性(作業場所構成比、自席での作業構成比)の関連が強いと言える。

[表Ⅱ-14 クラスタ分類によるデンドログラム]

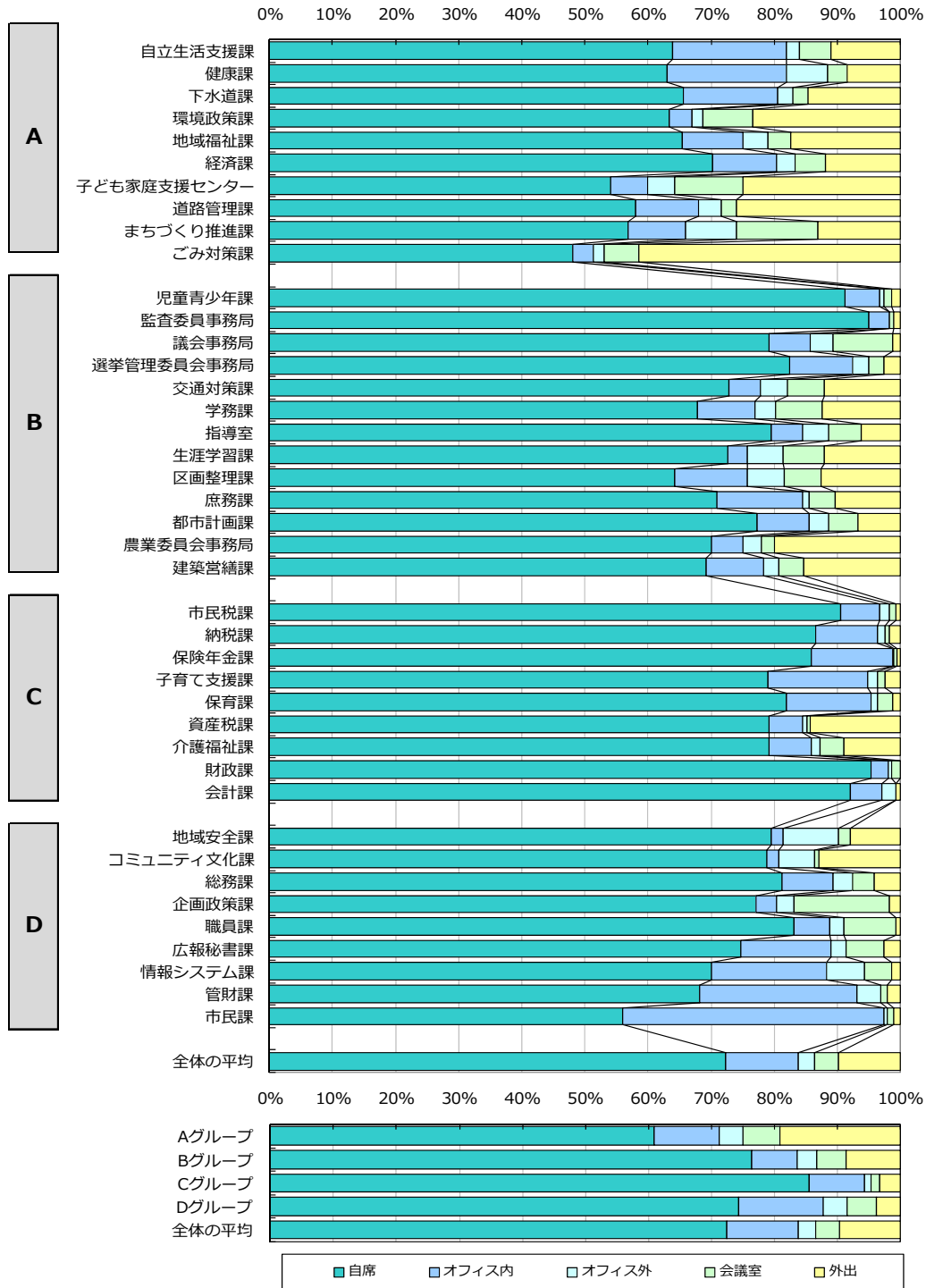


(4) 各グループの特徴

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。各グループの特徴は、Aグループは外出の割合が最も多いグループである。Bグループは自席が8割弱を占め、外出もやや多いグループ、Cグループは、自席の割合が最も多いグループである。Dグループはオフィス内の割合が多いグループである。

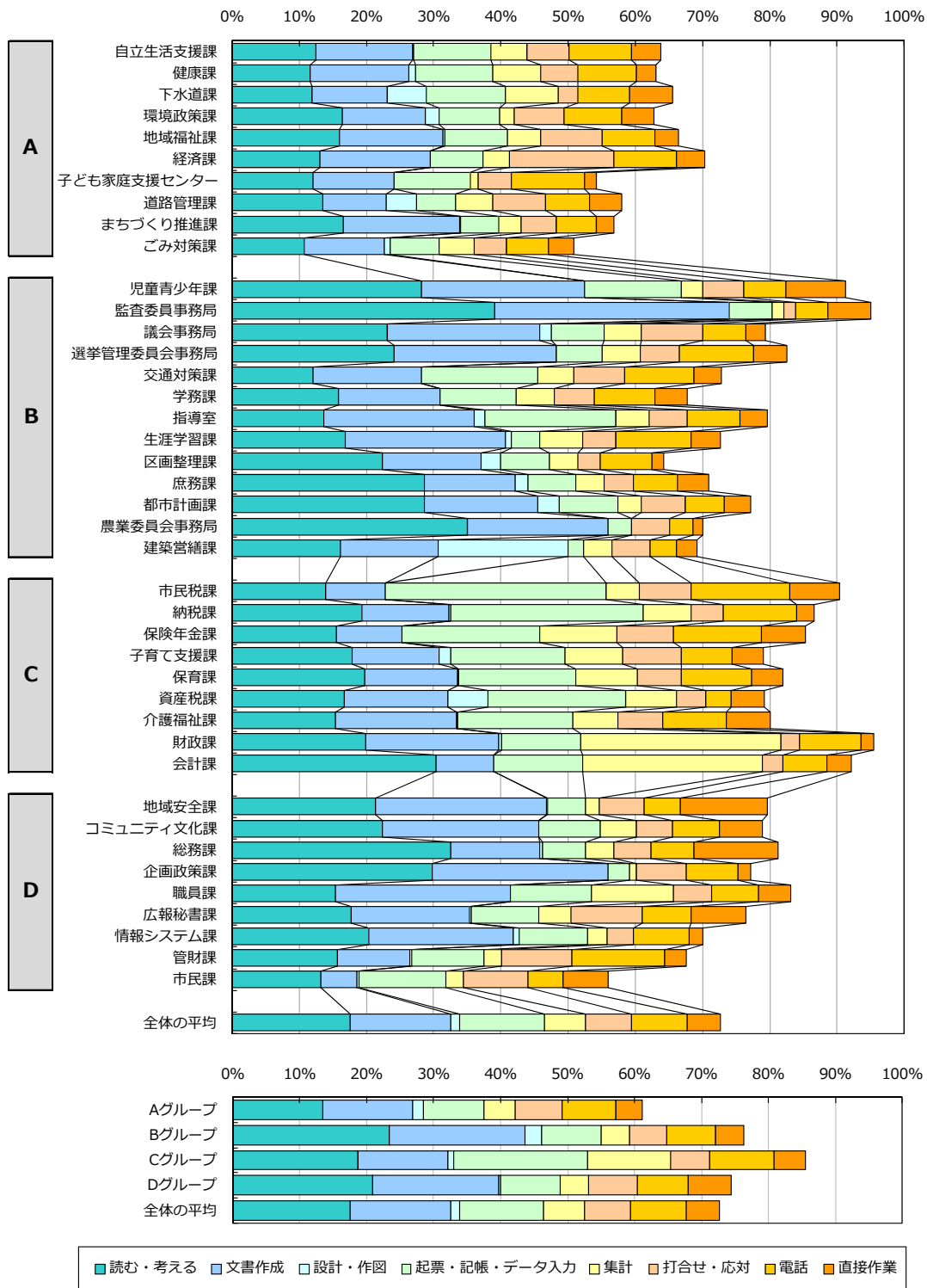
[図Ⅱ-3 1日の作業場所割合]



② 「作業内容について」

〔図Ⅱ-4 自席での作業内容〕は、各グループの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Bグループ、Dグループと「起票・記帳・データ入力」「集計」などが全体の平均に近いAグループ、Cグループに大別される。

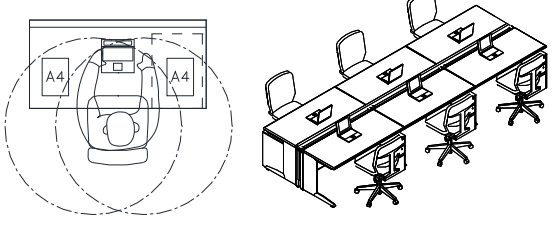
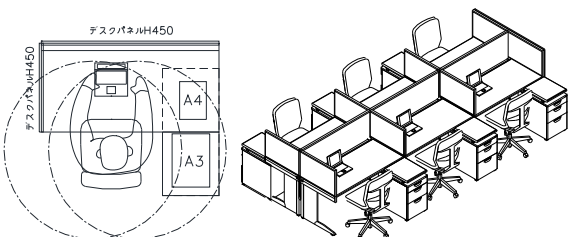
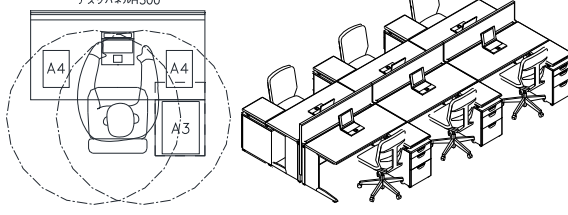
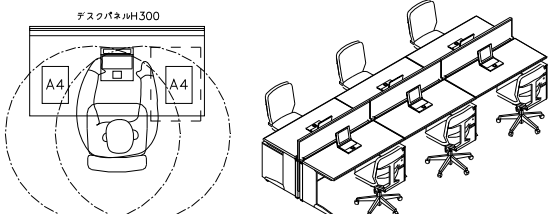
〔図Ⅱ-4 自席での作業内容〕



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	<p>矩形ワークステーション</p> 	<p>【1日の作業場所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【自席での作業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自席での作業は凡そバランスがとれている。 <p>・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。</p>
B	<p>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)</p> 	<p>【1日の作業場所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自席作業が比較的によく、8割弱を占めている。 <p>【自席での作業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「読む・考える」「文書作成」「設計・作図」の作業が多く、“思考系作業”が半分弱を占めている。 <p>・自席では、集中できる作業と図面を広げるなどへ配慮した机上面の確保がされた環境が望まれる。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。</p>
C	<p>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)</p> 	<p>【1日の作業場所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自席作業が最も高く、8割を超えている。 <p>【自席での作業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 <p>・“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を確保と集中度も必要であるため、前方に低めのパネルによる集中度と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。</p>
D	<p>矩形ワークステーション+デスクパネル300H(フロントのみ)</p> 	<p>【1日の作業場所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オフィス内作業が比較的によく、自席作業も7割を超えている。 <p>【自席での作業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 <p>・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。</p>

(5) 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

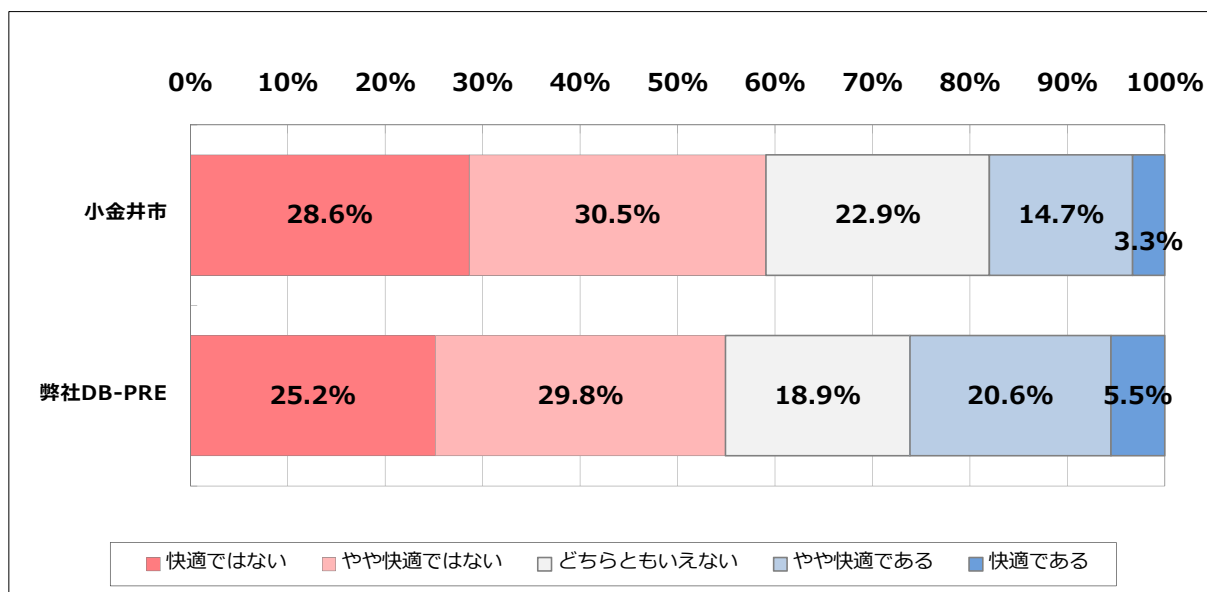
[図Ⅱ-6 現在のオフィスの快適性]と[図Ⅱ-7 現在のオフィスの機能性]は、現在のオフィスに対する快適性・機能性及び総合的な満足度についての評価を示したものである。

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約59%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18%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。

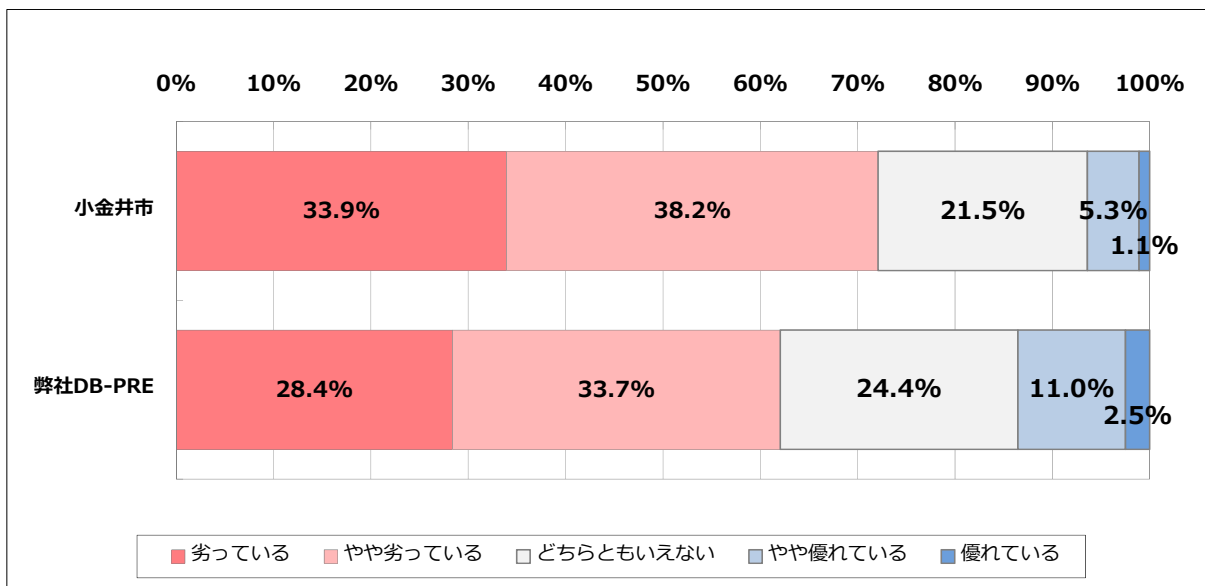
機能性評価については、「劣っている」「やや劣っている」という否定的な回答が全体の約72%を占めるのに対し、「優れている」「やや優れている」という肯定的な回答は約6.4%とかなり少ない。否定側の意見が肯定側の意見の11倍以上を占めており、現在のオフィスの機能性が劣っていると感じている職員が多数を占めている。

[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約61%を占めるのに対し、「満足」「やや満足」という肯定的な回答は約15%と少なく、否定側の意見が肯定側の意見の約4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。

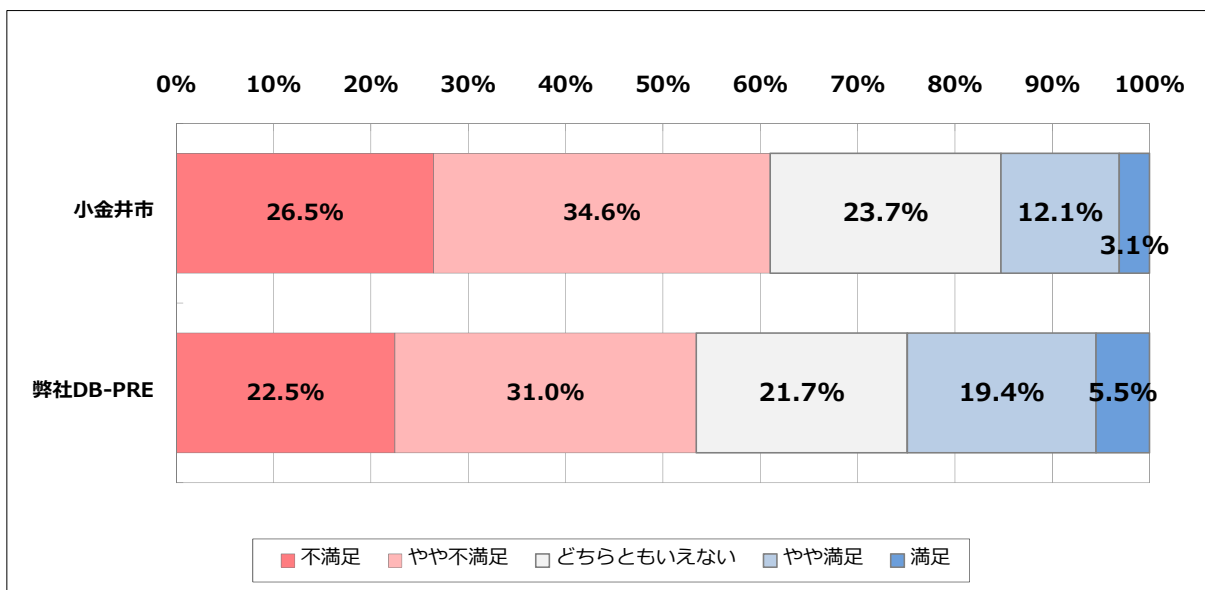
[図Ⅱ-6 現在のオフィスの快適性]



[図 II-7 現在のオフィスの機能性]



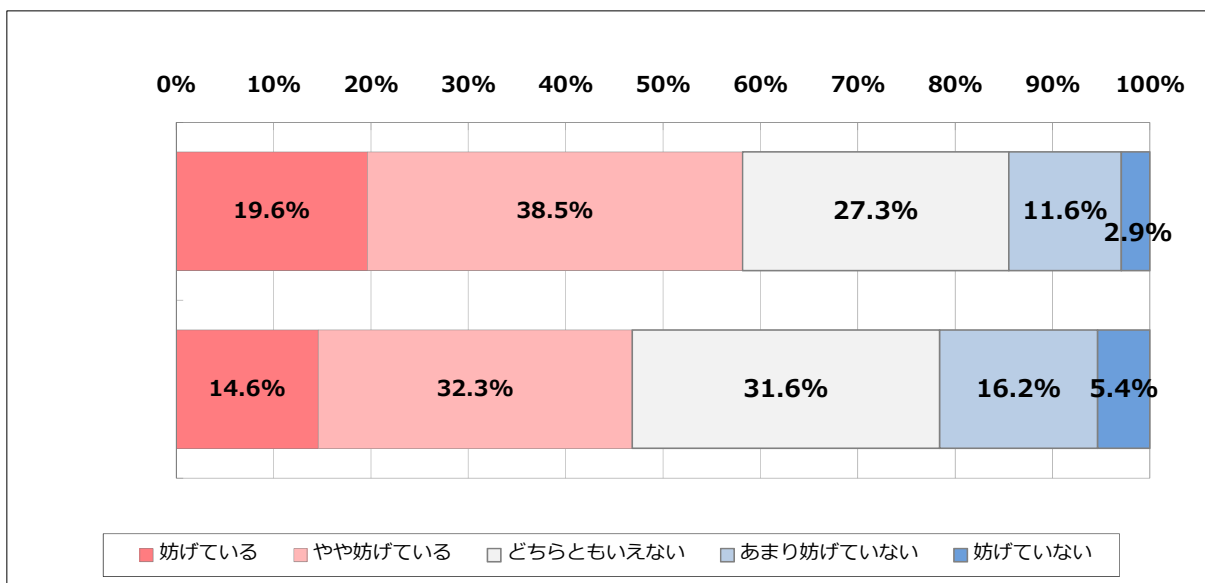
[図 II-8 現在のオフィスの満足度]



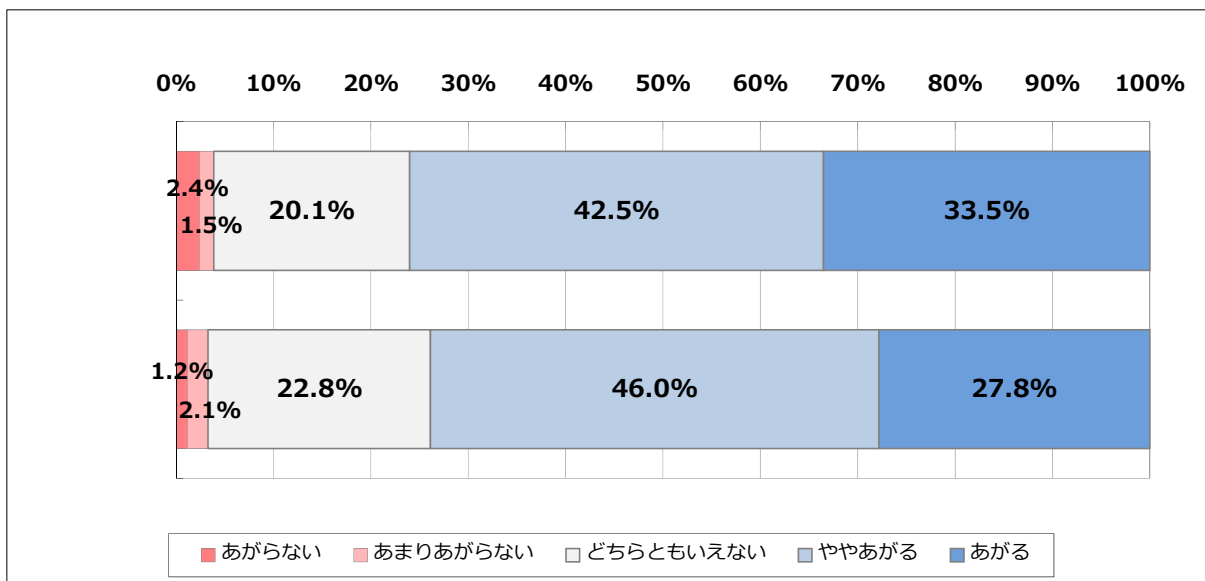
② 現庁舎オフィスの環境と仕事の能率

[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」という回答が約58%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約76%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]



[図Ⅱ-10 能率の向上]



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

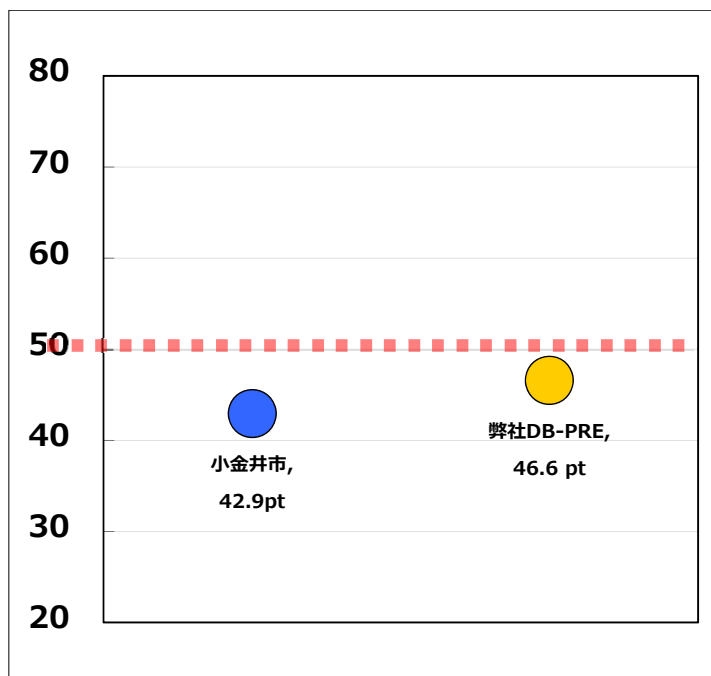
[図Ⅱ-11 総合満足度指数]は、現状オフィスに対する職員の評価を弊社データベース(弊社DB-PRE) (※1)と比較したものである。総合満足度指数は、49.2ポイントと低い評価になっている。

※1 弊社データベース(弊社DB-PRE)とは
2007年度～2016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：16,578)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]

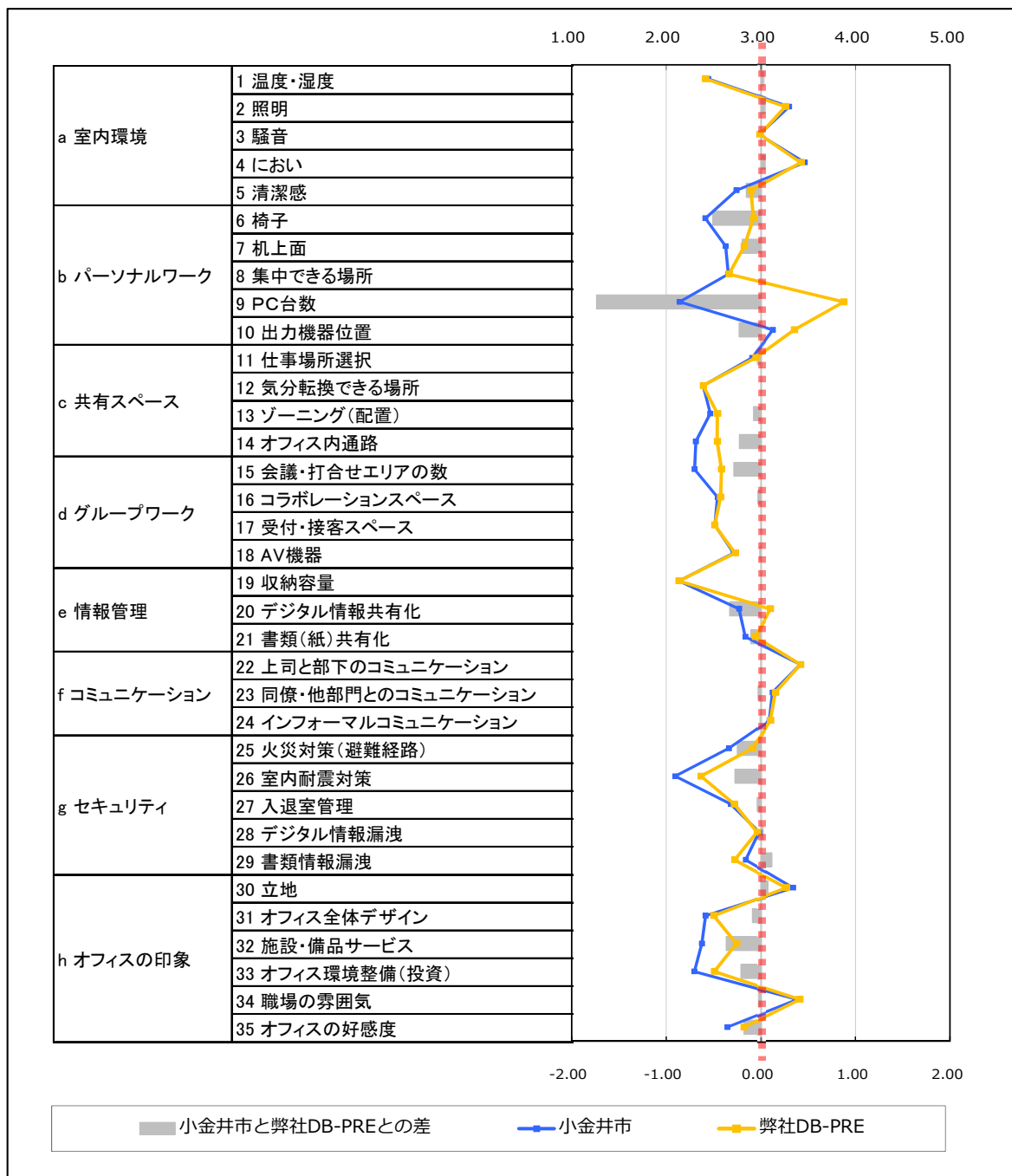
	小金井市	弊社DB-PRE
総合満足度指数	42.9 pt	46.6 pt



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(8PC台数)][e 情報管理(19収納容量)][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

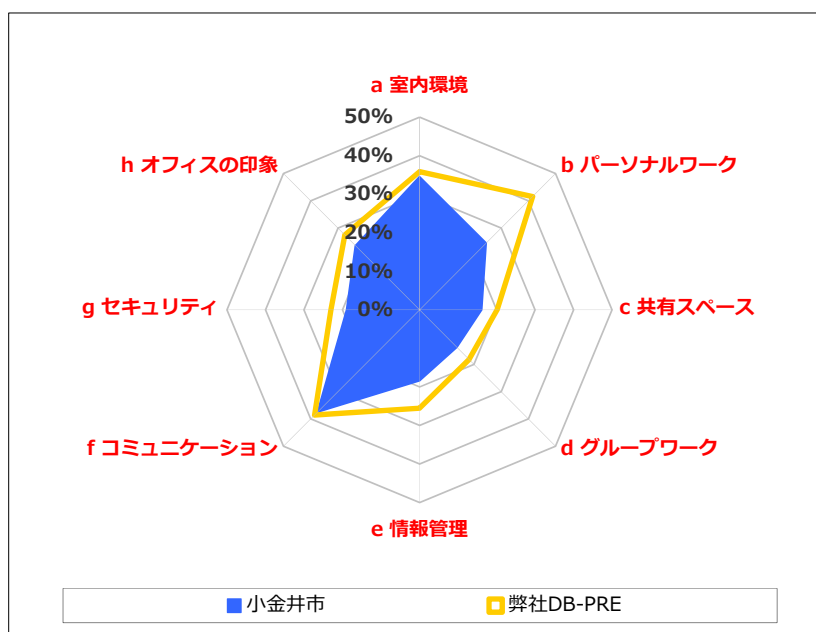
[図 II-13 要素別 満足度支持率]は、設問群毎の支持率(※1) (肯定的な回答比率)により、現状オフィスに対する職員の評価を弊社データベース(リニューアル前)と比較したものである。

全体的に、満足度支持率が低くなっている。特に[d グループワーク]や[c 共有スペース]の支持率が低くなっている。また、[b パーソナルワーク]は弊社データベースと比較して17ポイント以上も評価が低いことが分かる。

※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]



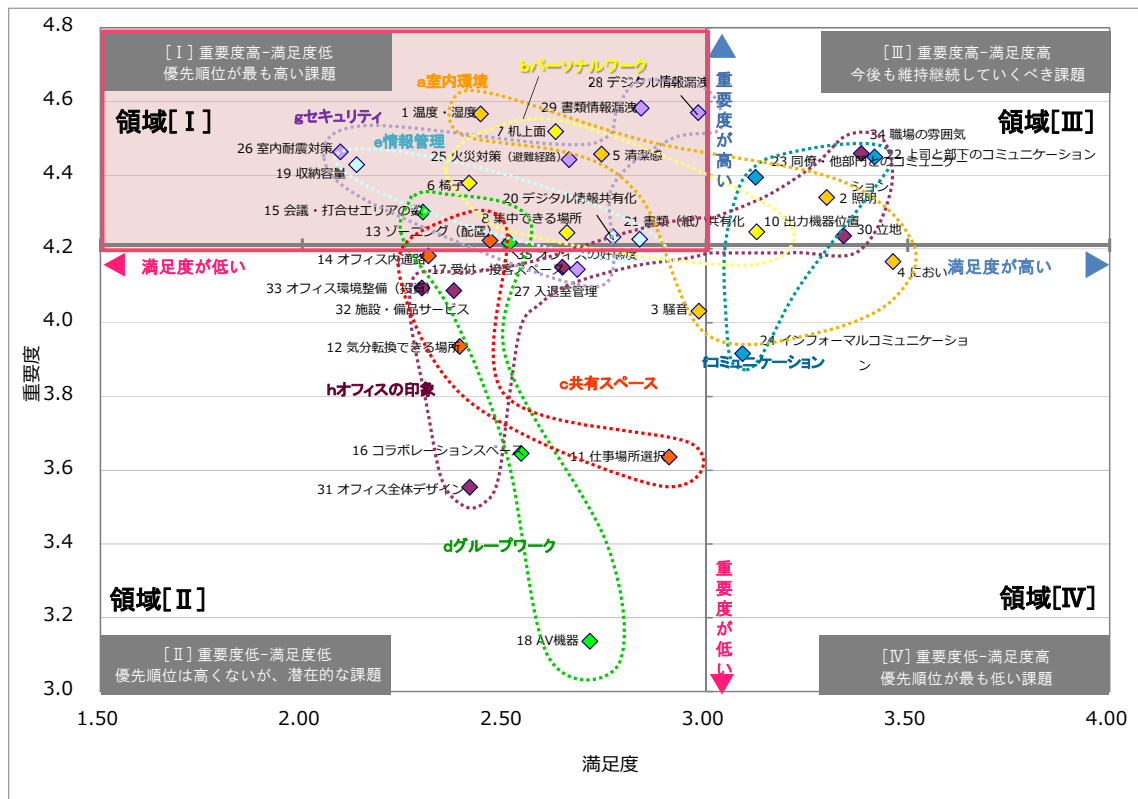
要素	小金井市	弊社DB-PRE
a 室内環境	34.6%	35.9%
b パーソナルワーク	24.5%	41.6%
c 共有スペース	16.2%	20.1%
d グループワーク	13.7%	18.2%
e 情報管理	18.4%	25.5%
f コミュニケーション	37.5%	38.6%
g セキュリティ	19.0%	23.0%
h オフィスの印象	23.6%	27.5%
全体平均	23.4%	28.9%

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ようになる。

<p>領域 [Ⅰ] : 重要度がより高く満足度が低い(不満側の回答)領域で「改善すべき課題のうち優先度の高い項目群」の領域。</p> <p>領域 [Ⅱ] : 重要度はやや高く満足度が低い領域で、「改善すべき項目群」の領域。</p> <p>領域 [Ⅲ] : 重要度・満足度とも高い領域で、「少なくとも、今の状態を維持継続していく必要のある項目群」の領域。</p> <p>領域 [Ⅳ] : 重要度はやや高いが、満足度も高い領域。現状を維持継続するのがよいが、最も優先度が低い領域。</p>	<p>[Ⅰ] の領域にプロットされる「改善の優先度が高い項目」(15項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 温度、湿度が適切に保たれている } a 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 } b 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 } c 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 } d 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 } e 20 デジタル化された情報が共有化されている 21 書類・資料(デジタル化されていないもの)が共有化されている } f 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 } g 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 29 書類・資料の情報管理について、機密漏洩の心配がない <p>※1各スペース:各部門エリアやコピーコーナー、ミーティングスペースなどのこと</p>
--	---

[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。

10. 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 29 年 7 月 3 日～平成 29 年 7 月 10 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	608
調査対象職員からの回答数	578
回答率	95.1%

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。

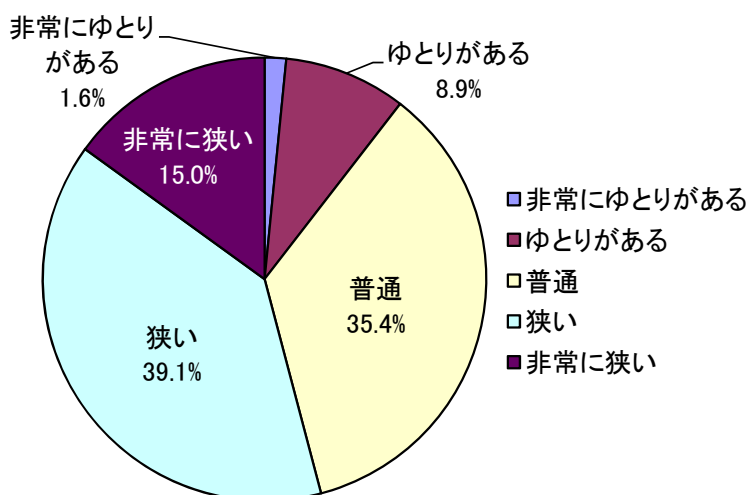
(複数回答の場合は、100%を超える集計結果がある。)

(1) 調査結果

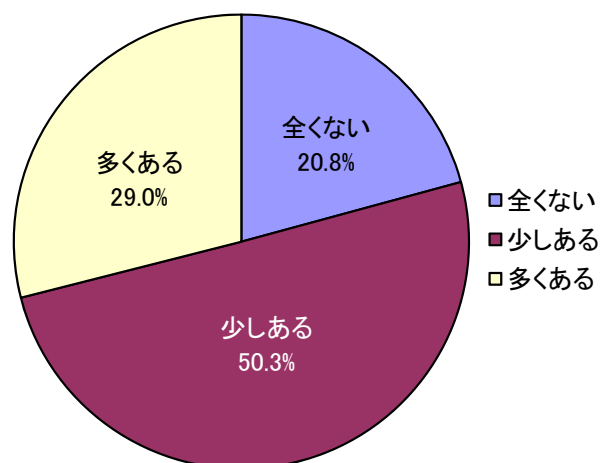
① オフィス全体

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



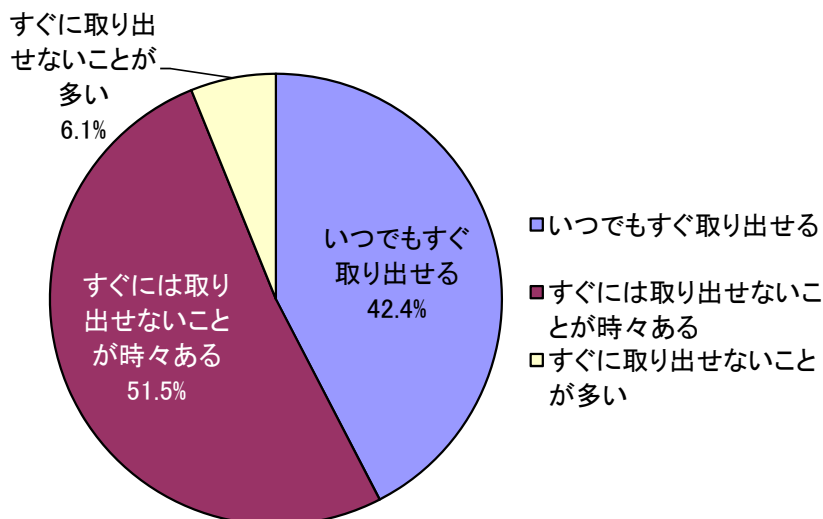
あなたの部署では定められたキャビネット等に収納できない文書類が、収納什器の上、机の上、床の上等に置かれていますか



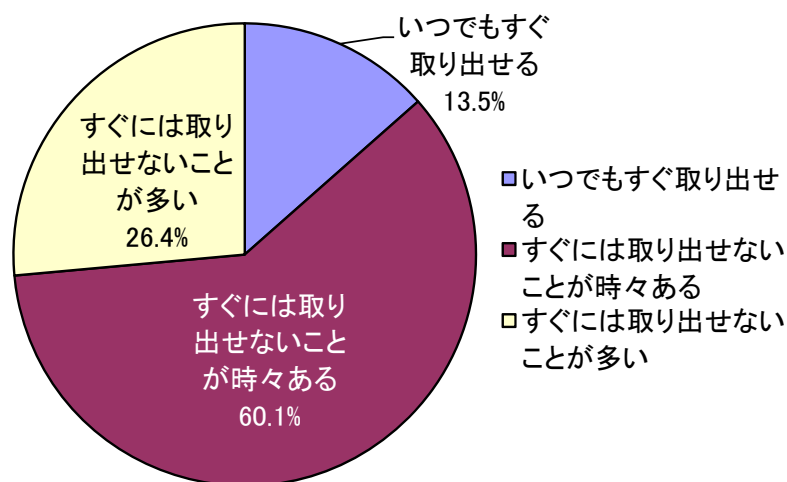
② 検索

「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。



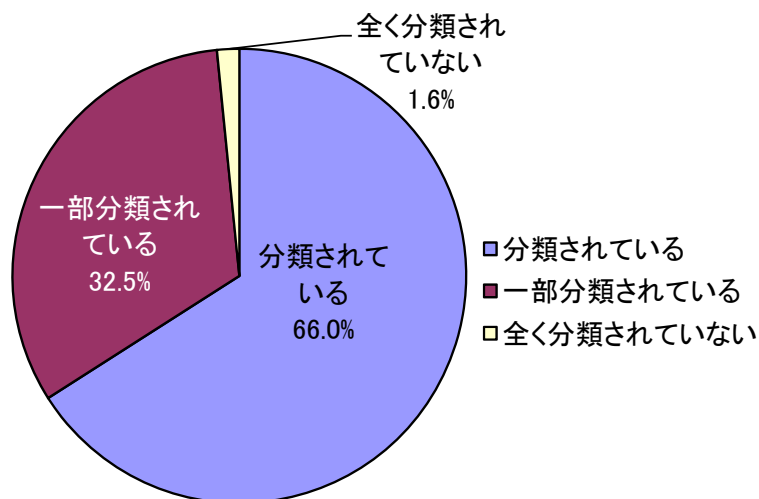
あなたは同じ部署内の他の人が担当している業務の文書を必要な時にいつでもすぐに取り出せますか



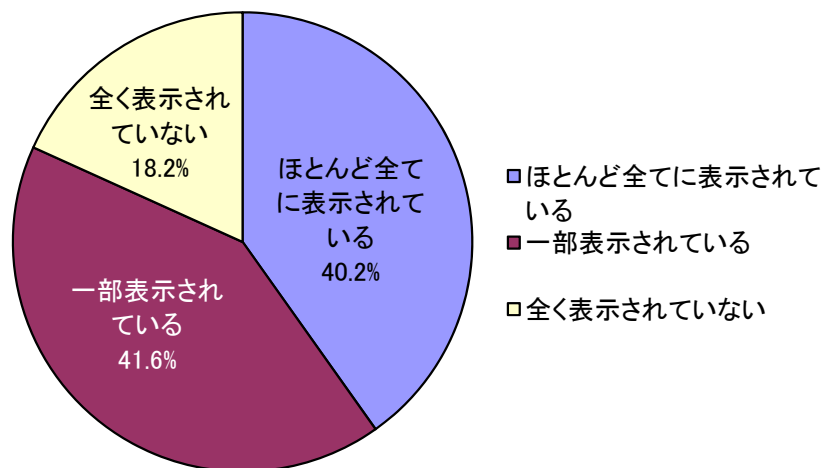
③ 保管

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。

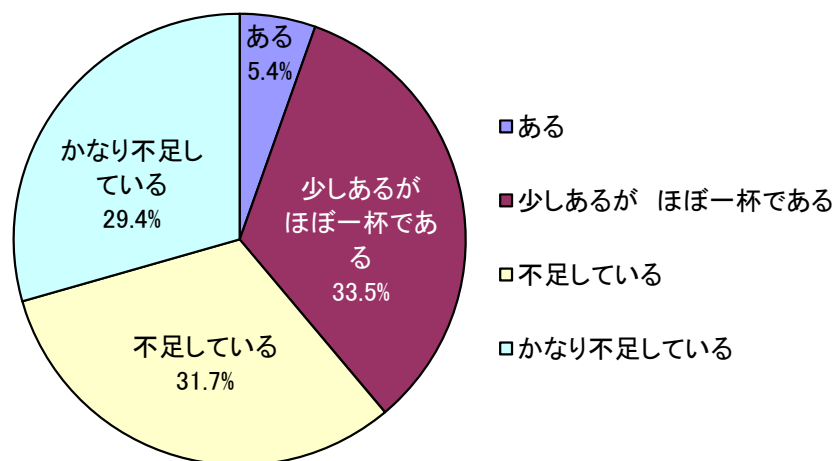
あなたの部署の文書は内容により分類されていますか



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



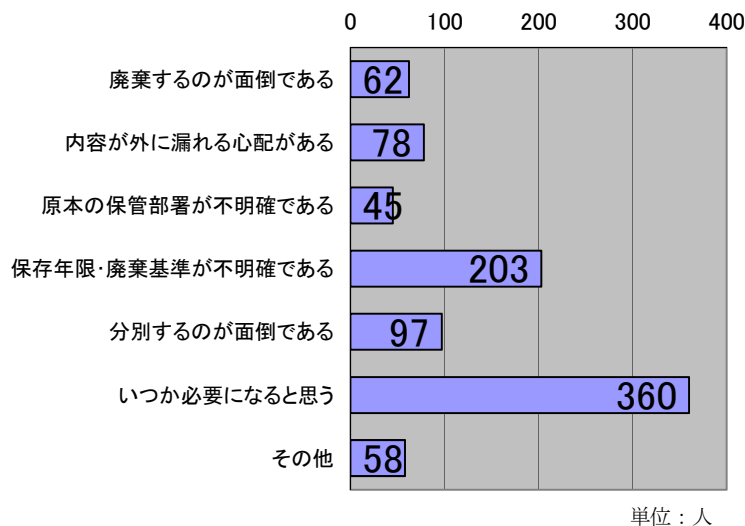
あなたの部署のキャビネット等の収納什器には更に文書を収納するゆとりがありますか



④ 不要文書

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。

文書が廃棄できない理由は何だと思えますか
主なものを二つまでお答えください

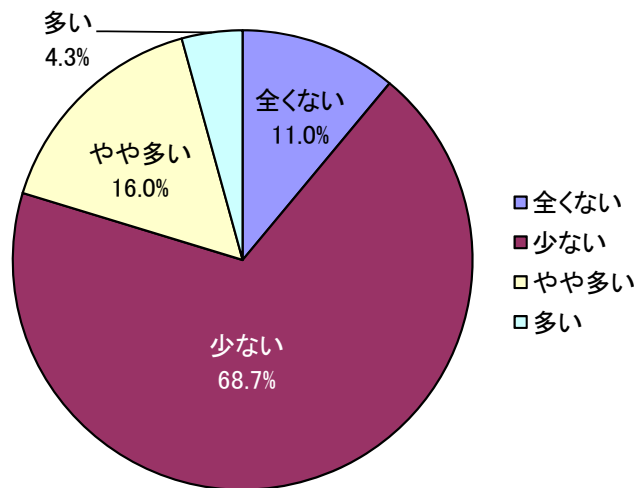


⑤ 重複文書

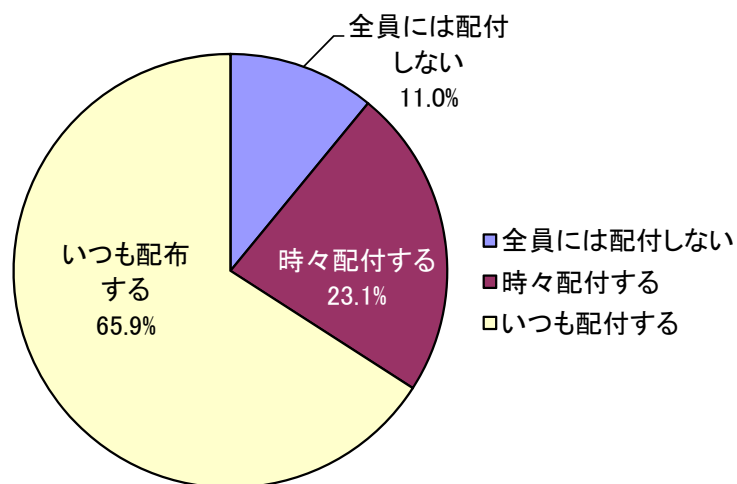
部署内での重複文書を認識している職員は9割近くあり、その理由の1つとして、会議などで資料を広く配布していることが考えられる。また、他部門で原本文書を保管しているのであれば、自部門での保管は不要とする考えの人が約7割近く存在する。

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。

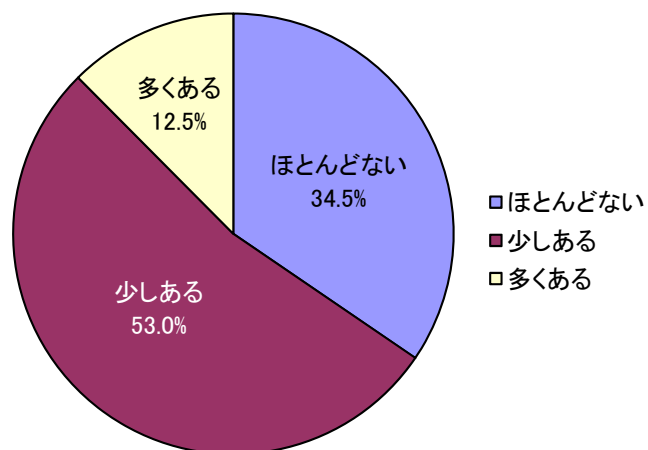
あなたの部署では重複して保管されている文書があると思えますか



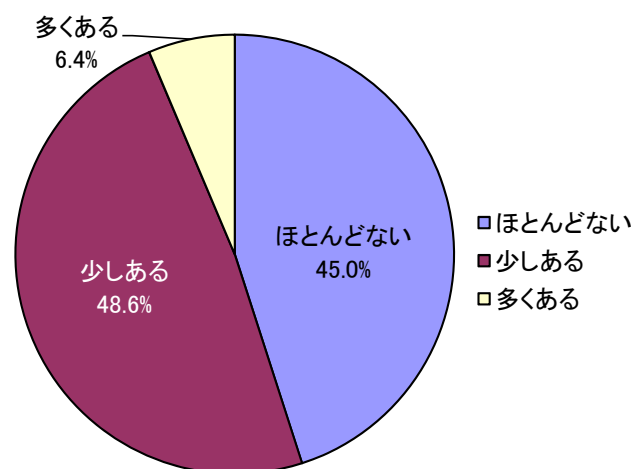
あなたの部署では会議の時、出席者全員に資料を配付していますか



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



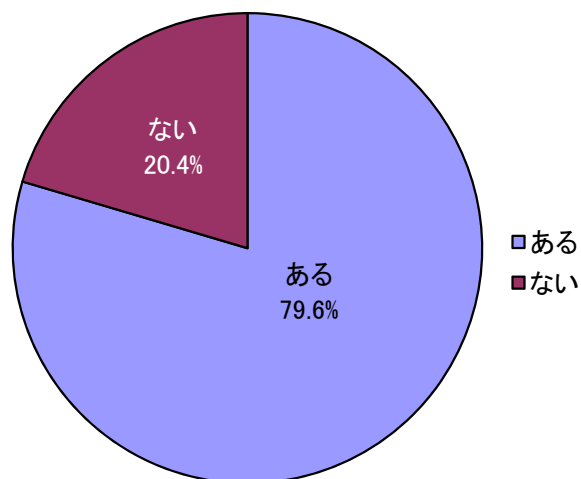
あなたが持っている資料の中には、他の部署でも有効に利用できると思われるものがありますか



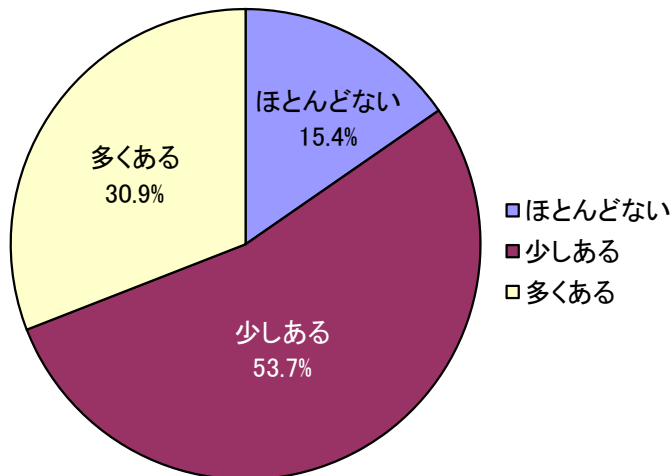
⑥ 保存文書

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。

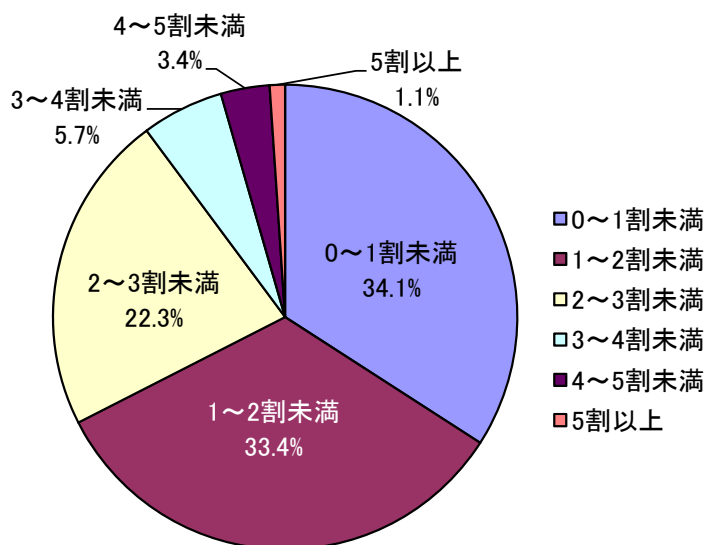
あなたの部署が利用できる保存書庫がありますか



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



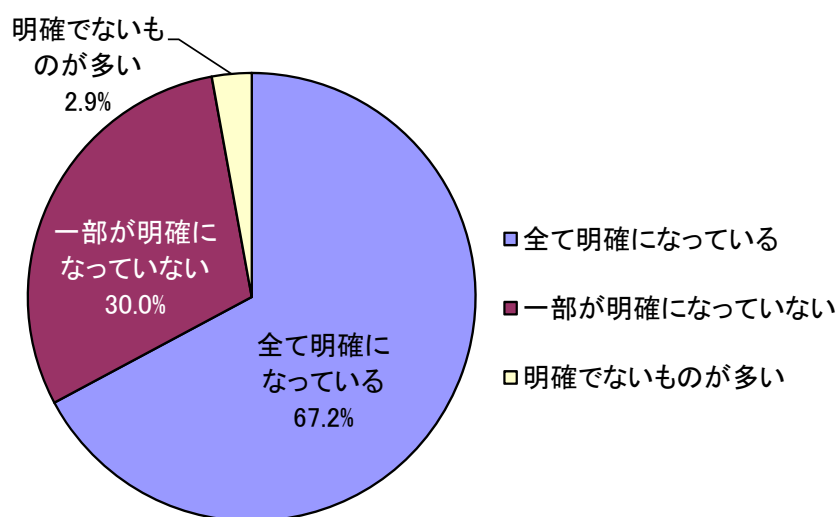
あなたの部署には、保存書庫へ移動しても構わないと思う文書の量はどれくらいありますか



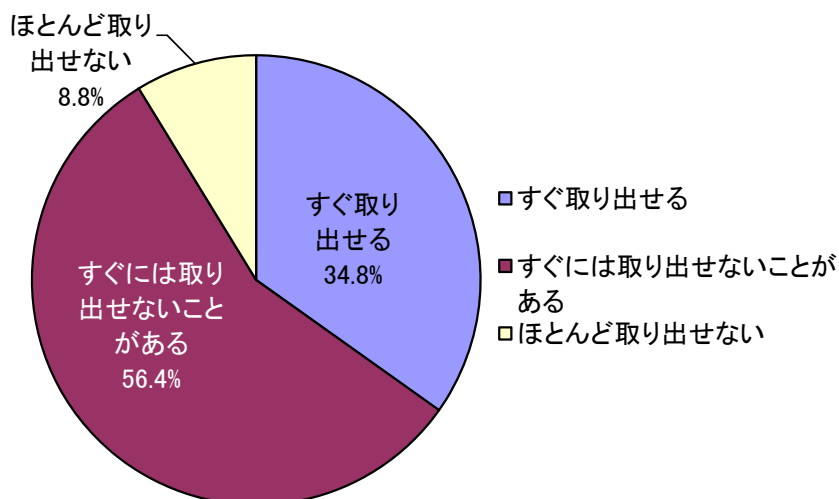
⑦ 保存書庫

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。

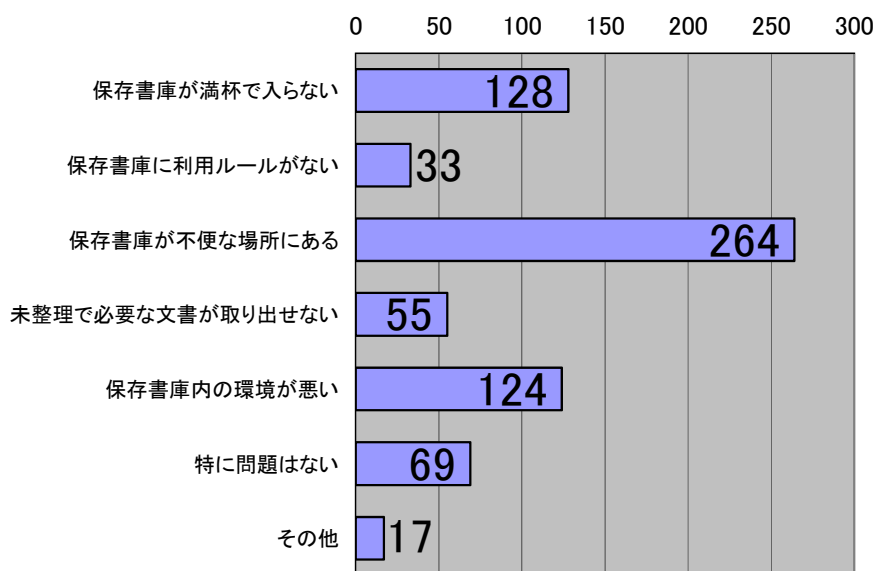
あなたの部署では保存書庫での文書の保存年限は明確になっていますか



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、何が問題だと思えますか
主なものを二つまでお答えください

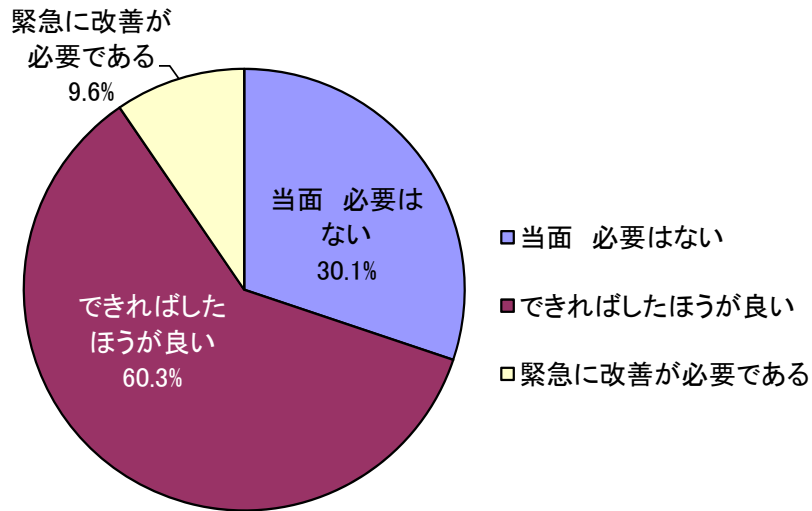


単位：人

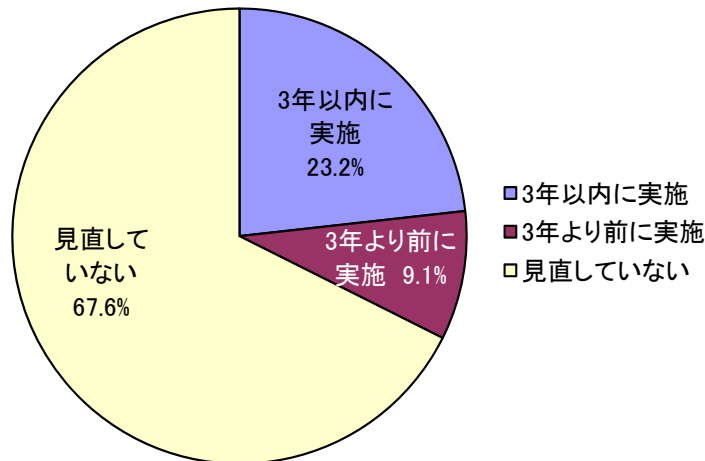
⑧ 文書管理

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。

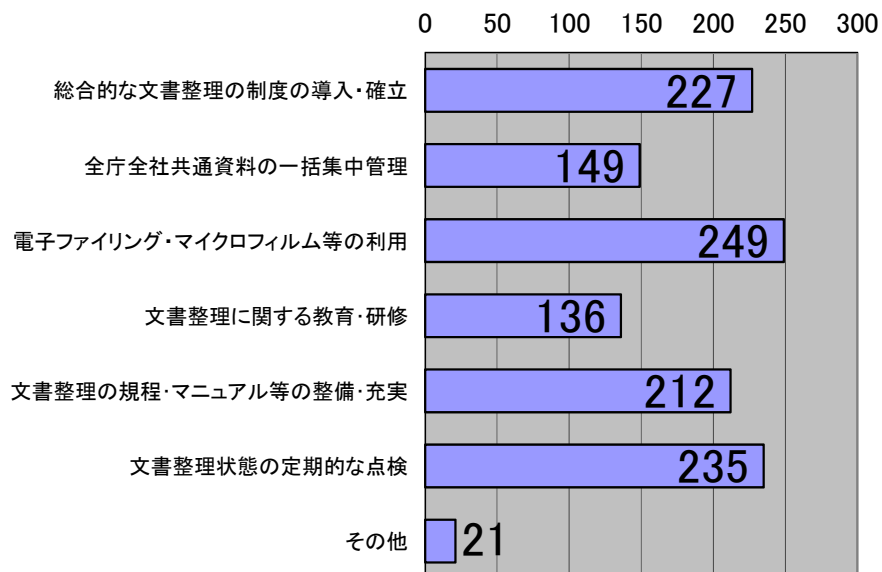
あなたの部署では文書管理の見直し、改善が必要だと思いますか



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



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



11. 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 29 年 7 月 3 日～平成 29 年 7 月 10 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

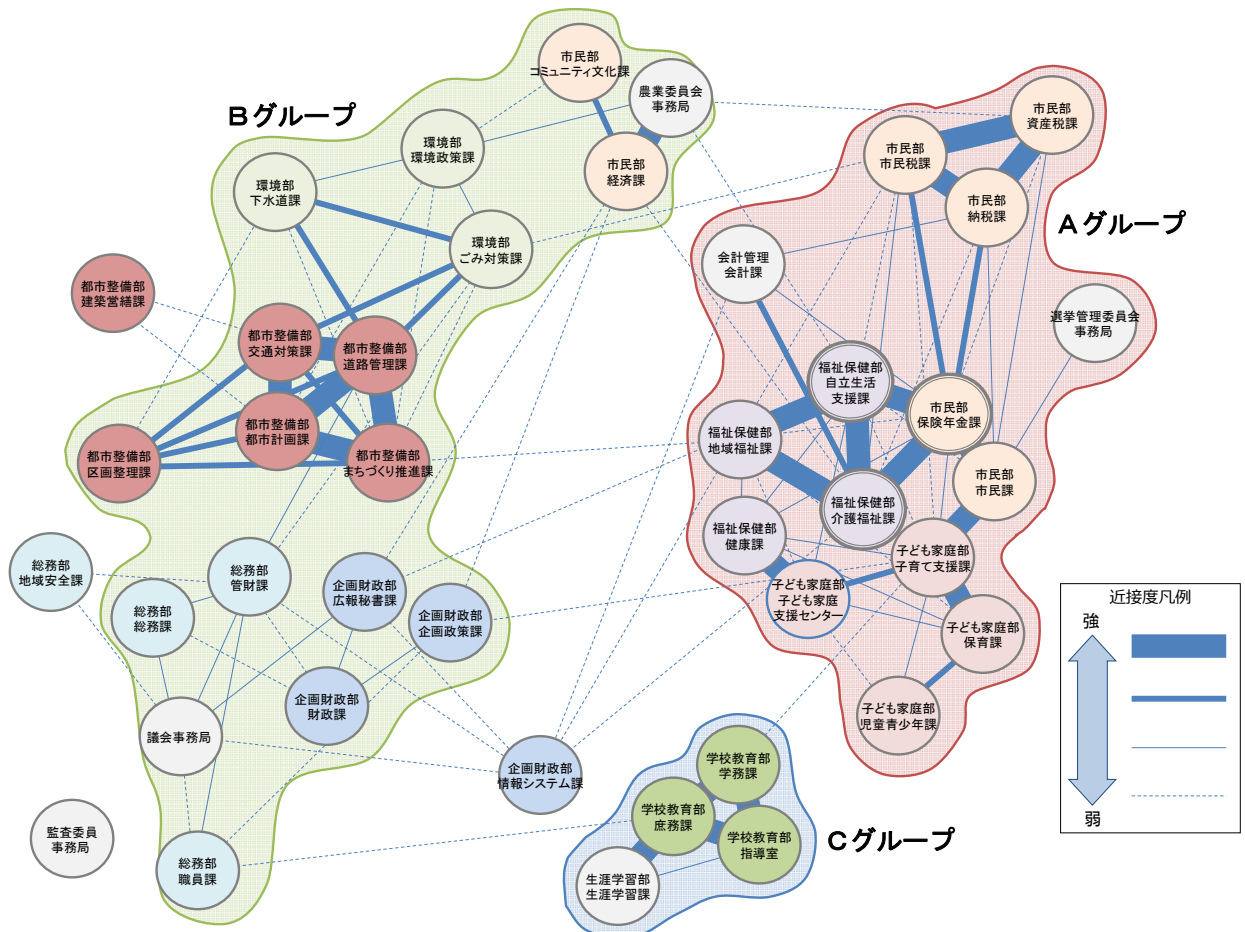
各課に近接優先度等を調査し、点数化した。

(2) 部門間近接度相関図からみるゾーニング

集計結果をもとに、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。これにより3つのグループに分類される。

また、コミュニケーション相関以外にも、セキュリティ対策、市民サービスの視点等総合的な観点より、各課の階層配置計画及びフロア配置計画を策定し、より円滑な市民サービスと業務の効率化を実現する必要がある。

[図Ⅱ-15 コミュニケーション相関図]



12. 窓口利用者動線調査

(1) 調査概要

① 調査目的

「窓口利用者動線調査」は庁舎に訪れた人の時間及び訪問先から、時間帯別の来庁者の人数や動線を算定し、新庁舎におけるスペース計画、並びに窓口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 29 年 7 月 19 日～平成 27 年 7 月 25 日

③ 調査対象

上記の調査期間に庁舎を訪れた人

④ 調査内容

来庁者に対して、入庁時間、用務先の課名(担当名)・受付時間を記載する。

⑤ 有効回答標本数

有効回答票数 2,250 枚

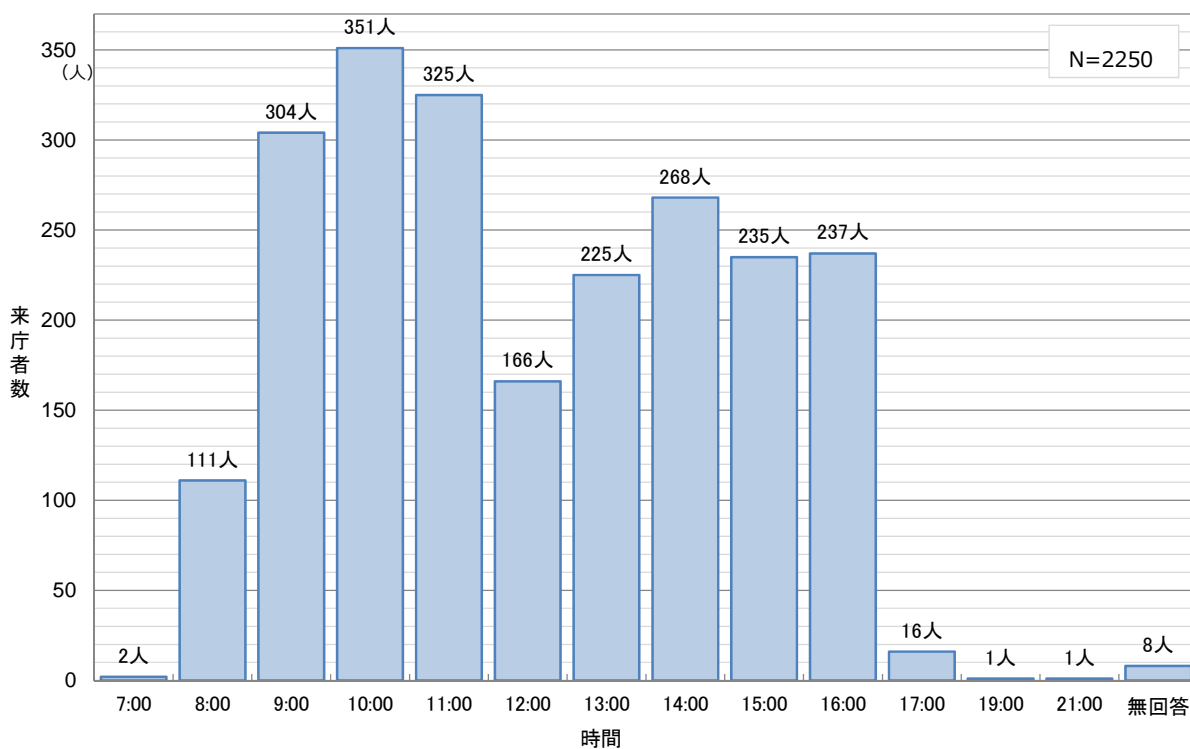
(2) 調査結果

① 時間帯別来庁者人数

[図Ⅱ-16 時間帯別来庁者累計人数]は、5日間で来庁した2,250人の滞在していた時間を1時間ごとに集計したものである。

午前9:00～12:00の時間帯に来庁者が多いことが分かる。

[図Ⅱ-16 時間帯別来庁者累計人数]



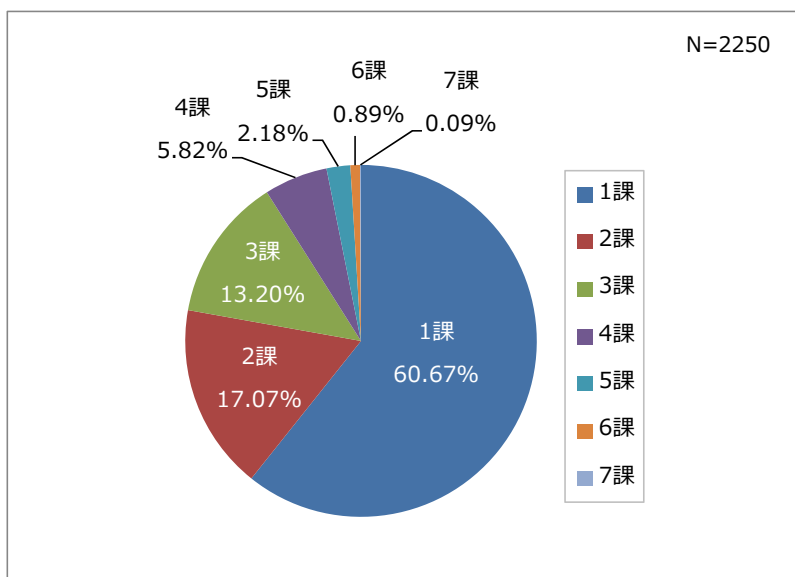
② 訪問課数構成割合

[図Ⅱ-17 訪問課数構成割合][表Ⅱ-15 訪問課数構成割合]は、5日間で来庁した2,250人が訪問した課を集計し、訪問課数の構成比を示したものである。

来庁者のうち、訪問課数が「1課のみ」が約60%、「2課以上」が約40%であることから、ほとんどの来庁者は1課のみの訪問であることが分かる。

繁忙期では無い時期にであっても40%以上が複数課を廻っていることを考慮すると、今後の窓口配置においては、ライフイベントに伴う部署を隣接することが望ましいと想定される。

[図Ⅱ-17 訪問課数構成割合]



[表Ⅱ-15 訪問課数構成割合]

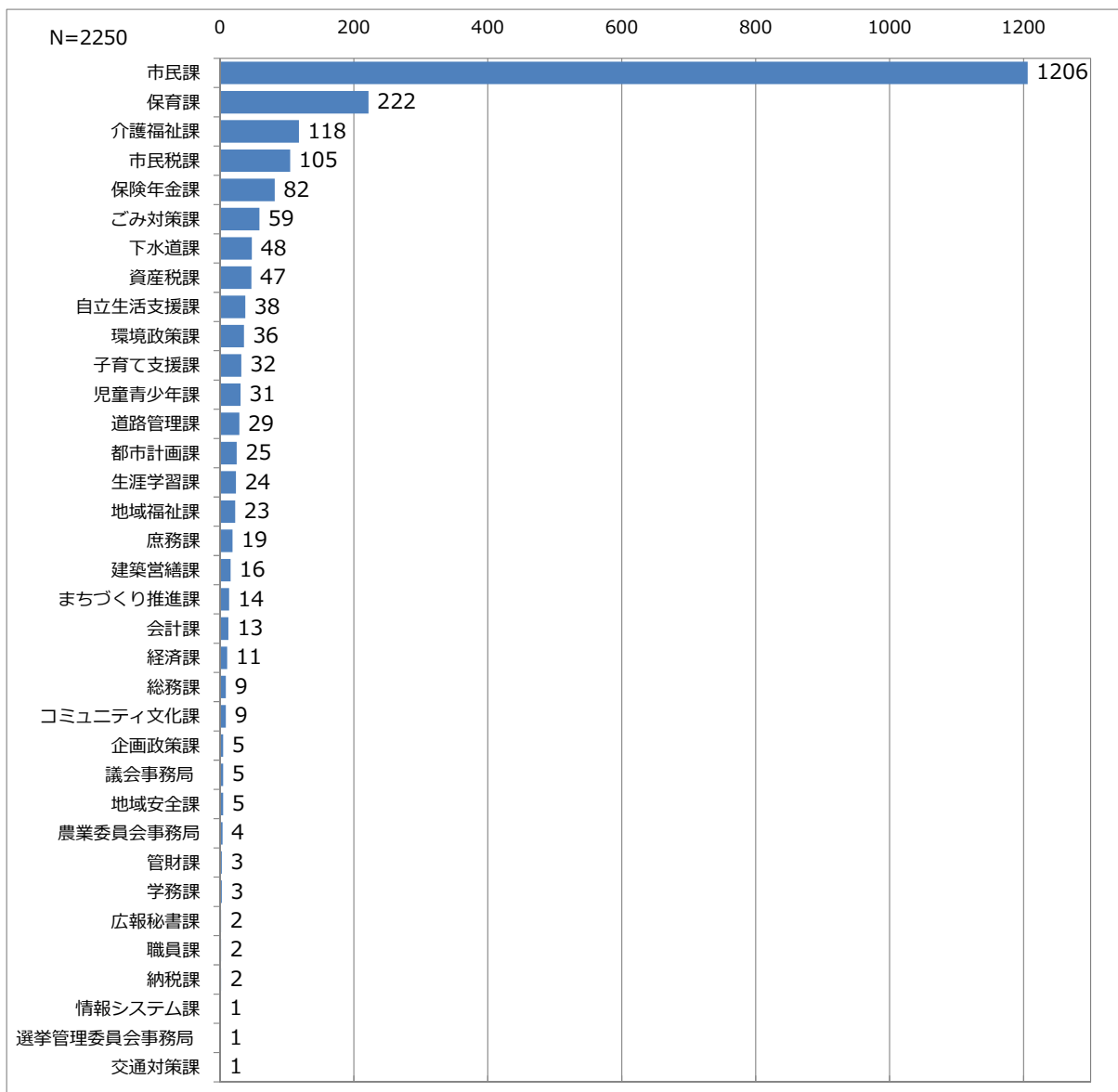
訪問課数	訪問人数	有効割合
1課	1,365人	60.67%
2課	384人	17.07%
3課	297人	13.20%
4課	131人	5.82%
5課	49人	2.18%
6課	20人	0.89%
7課	2人	0.09%
8課	2人	0.09%
合計	2,250人	100%

③ 訪問課別来庁者人数

[図Ⅱ-18 訪問課別来庁者人数]は、5日間で来庁した2,250人が訪問した、課の内訳を集計したものである。

市民課が1,206人と最も多く、2番目の保育課の222人と合わせると、全体の6割を超えている。さらに3～5番目の介護福祉課、市民税課、保険年金課、を合わせると77.0%となり、来庁者の約7割は、上記の課のいずれかを訪れていることが分かる。つまり、来庁者の約7割は、第二庁舎の1～3階の課に来庁している。

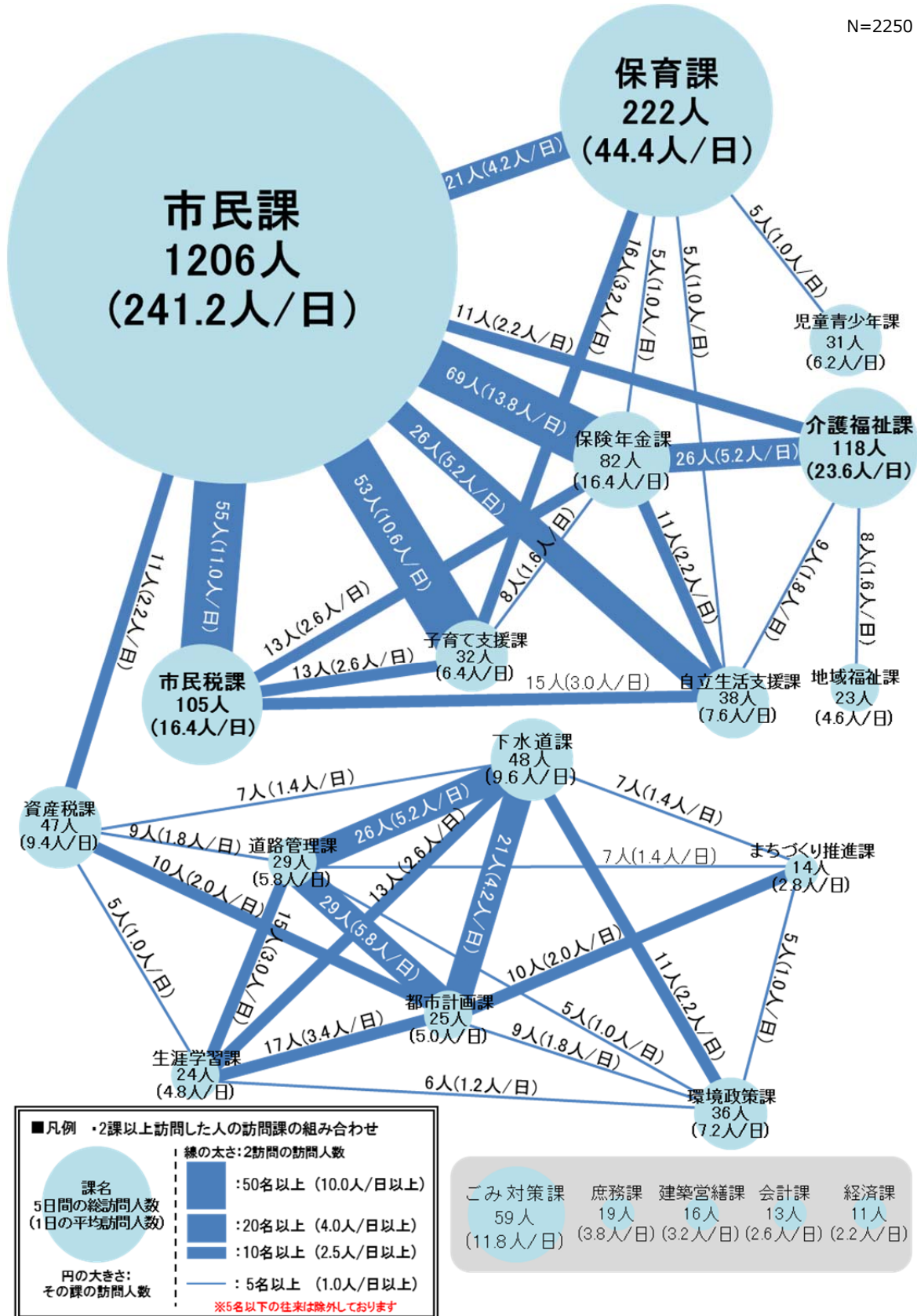
[図Ⅱ-18 訪問課別来庁者人数]



④ 関係課動線構成図

[図Ⅱ-19 関係課動線構成図]は、5日間の間で来庁した1,935人のうち、2以上の課を訪問した場合の課の組み合わせと来庁者数を集計したものである。

[図Ⅱ-19 関係課動線構成図]



13. 市民窓口アンケート調査

(1) 調査概要

① 調査目的

「市民窓口アンケート調査」は第二庁舎の1階から3階を訪れた人から、窓口の利用実態（手続、所要時間、案内表示、改善要望等）をアンケートにより把握し、新庁舎におけるスペース計画、窓口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29年7月19日～平成29年7月25日

③ 調査対象

上記の調査期間に第二庁舎1階から3階を訪れた人

④ 調査内容

入庁時間、用務先の課名(担当名)・受付時間のアンケート調査を実施した。

⑤ 有効回答標本数

調査票回収数 995枚

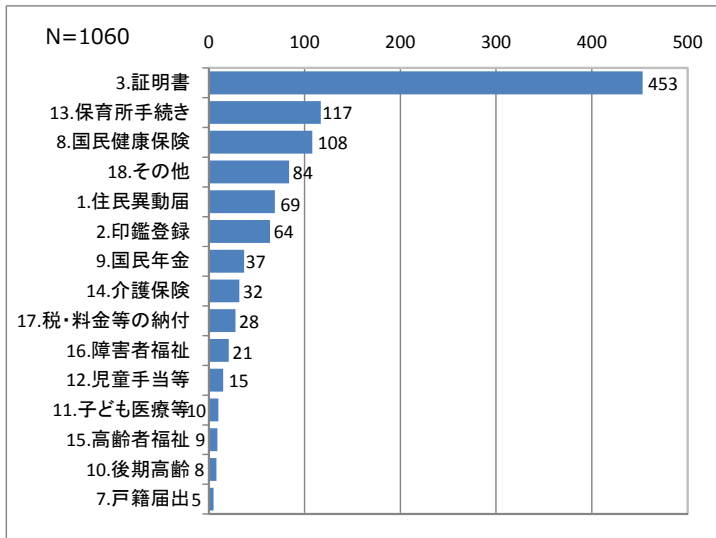
(2) 調査結果

① 手続について

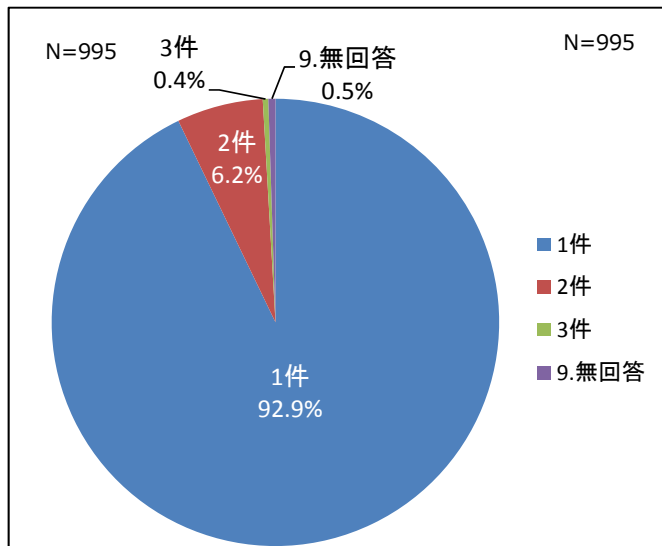
[図Ⅱ-20 手続内容別]は、5日間で来庁者の手続(複数手続含む)の結果である。証明書発行の手続が4割を占めている。

また、[図Ⅱ-21 手続件数]は、来庁された市民の当日の手続をされた件数の結果である。9割を超える方が1件だけの手続である。

[図Ⅱ-20 手続内容別]



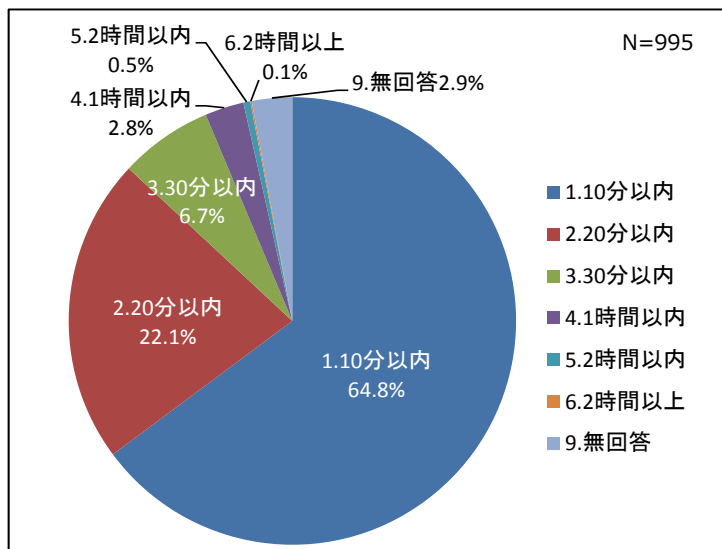
[図Ⅱ-21 手続件数]



② 所要時間について

〔図Ⅱ-22 手続等所要時間〕は、市民の手続(複数手続含む)等で要した時間の結果である。10分以内が約65%、20分以内が約22%となっており、全体の約87%を占めている。

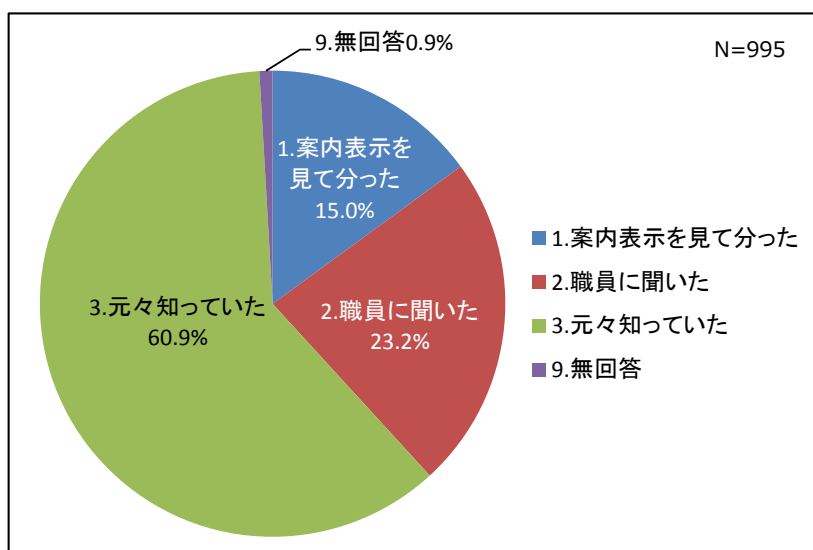
〔図Ⅱ-22 手続等所要時間〕



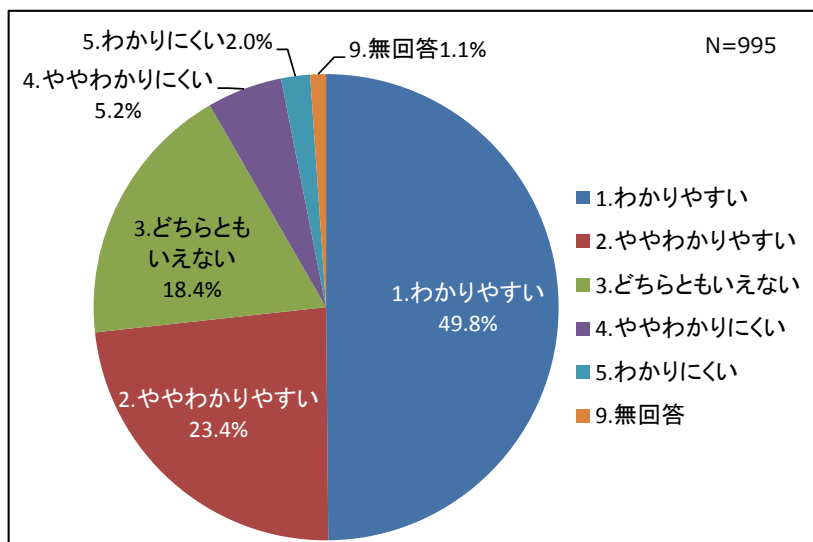
③ 案内表示について

〔図Ⅱ-23 行き先を見つけた方法〕は、市民が目的の行き先へスムーズに行けたかどうかの結果である。行きたい先を元々知っていた人の6割を含めて、すぐに見つかった人が9割を超え、更には、〔図Ⅱ-24 窓口設置位置〕についても約半数の人が、わかりやすいと回答していることから、2回目以降の来庁者が多いことに起因していることが推察される。

〔図Ⅱ-23 行き先を見つけた方法〕

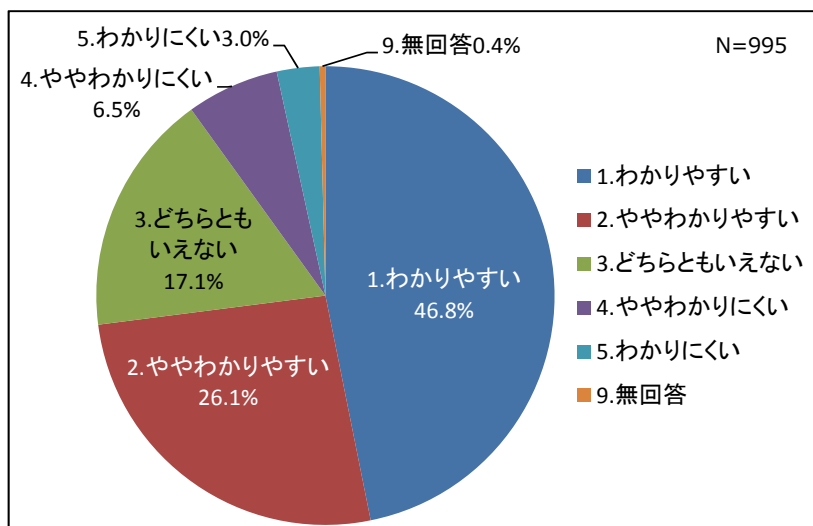


[図Ⅱ-24 窓口設置位置]

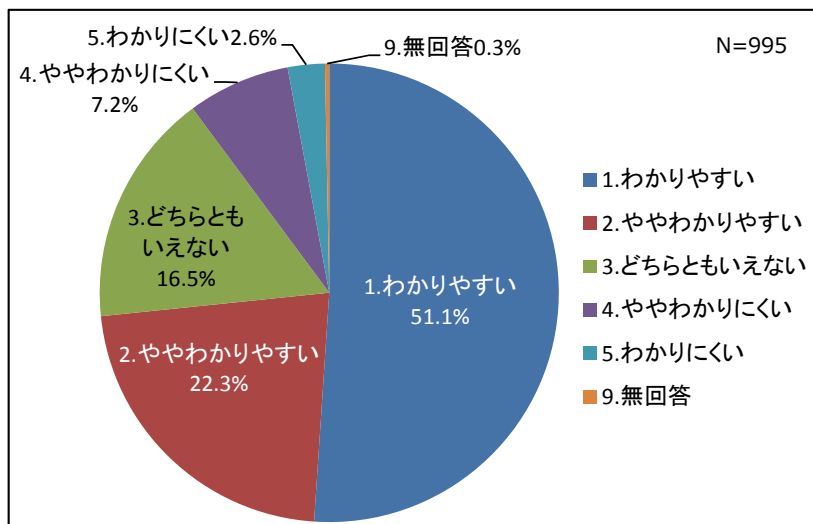


案内表示のそのものについては、[図Ⅱ-25 案内表示設置場所]、[図Ⅱ-26 案内表示文字]、[図Ⅱ-27 案内表示配色]、ともに4割以上がわかりやすいという回答結果である。しかしながら、1割前後の人は、わかりにくい、ややわかりにくい、と言う結果も得られていることから、サイン等の案内表示の検討が必要と想定される。

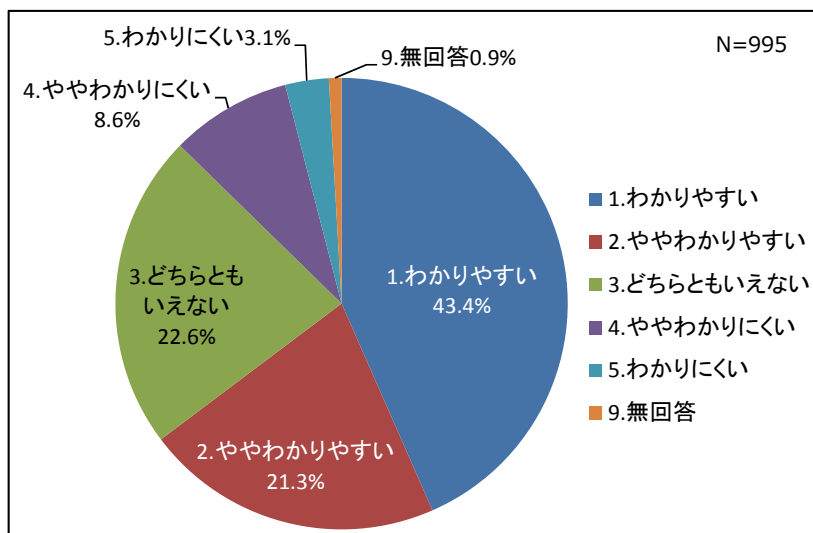
[図Ⅱ-25 案内表示設置場所]



[図Ⅱ-26 案内表示文字]



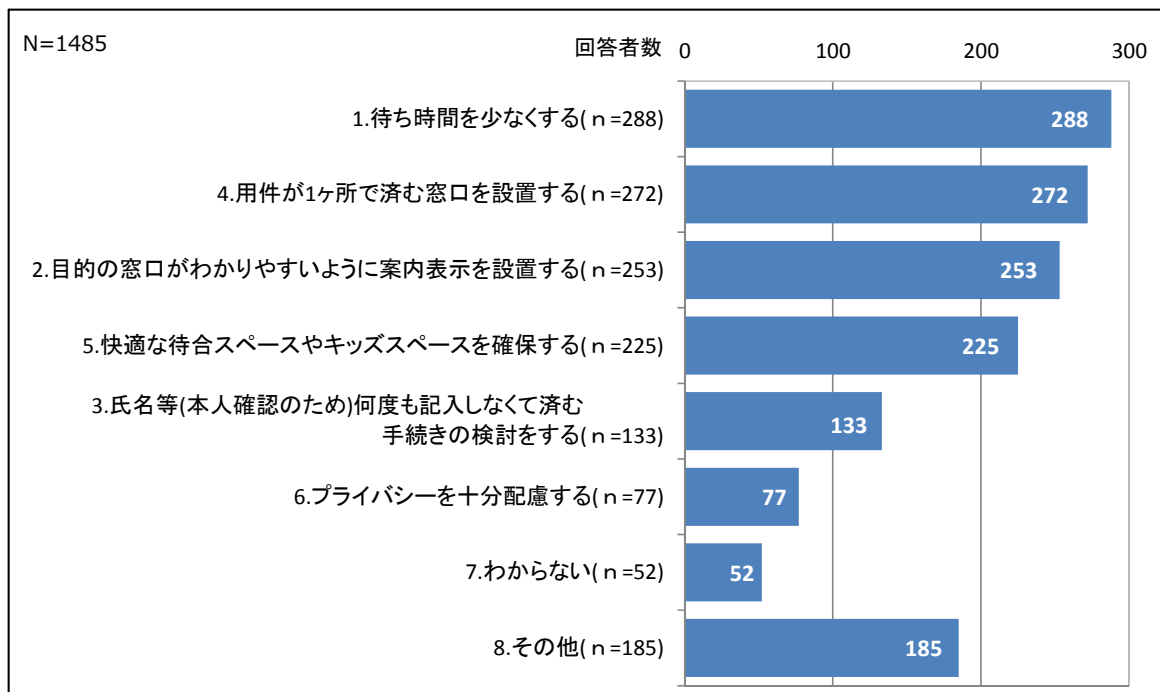
[図Ⅱ-27 案内表示配色]



④ 窓口への要望

[図Ⅱ-28 窓口への要望]は、市民から出された要望(複数回答)の結果である。
今後の窓口のあり方を検討する際の重要な項目である。

[図Ⅱ-28 窓口への要望]



14. 既存備品の使用可否基準

(1) 既存備品の使用可否基準について






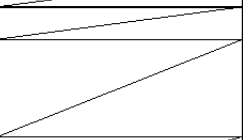
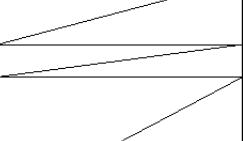
新庁舎の備品整備については、「小金井市新庁舎建設基本計画」の基本理念にある、素顔が見える「コンパクトな庁舎」に記載されている、簡素で自由度の高い、印象的な庁舎」、「費用を縮減する庁舎」、「効率的な行政執務機能を持つ庁舎」、である点に特に留意する必要がある。

新庁舎建設に当たっては、機能性、経済性はもとより、環境への配慮（3R）とユニバーサルデザインの観点を重視しながら、既存備品の再利用について調査・検討を進める必要がある。

以上の点を踏まえ、既存備品の使用可否基準の考え方を整理する。

(2) 既存備品の使用可否基準の考え方

1. 破損しているものについては、新庁舎での使用を「否」とする。
2. 事務用机については、ユニバーサルレイアウトの導入を前提として、大型天板デスクの導入に入れ替えることを見据え、既存の机・脇机は新庁舎での使用については、耐用年数等を考慮した上で「一部使用可」とする。なお、部課長の机についても原則として入れ替えを前提としつつ、耐用年数等を考慮した上で「一部使用可」とする。
3. 事務用椅子については、安全性を考慮し、4本脚タイプのは、新庁舎での使用を「否」とする。なお、5本脚タイプのものについても耐用年数等を考慮し「一部使用可」とする。
4. 効率性・セキュリティ面を考慮し、以下のものについては、新庁舎での使用を「否」とする。
 - ・ A4サイズの書類の収納効率が悪い旧 J I S タイプの書庫
 - ・ キャスターの無い一般会議室用のテーブル
 - ・ 鍵のないもの
5. 意匠・建築との調和が難しいものは、市民利用に適さない部分での使用を基本とし、以下のような市民が利用するところや市民対応を行うところは、ユニバーサルデザインの観点から新規什器とすることを基本とする。
 - ・ ロビー、窓口、相談室の什器等
6. その他の什器・備品に関しては、必要により個別に対応するものとする。

分類	種別	使用可否	イメージ写真
デスク	片袖机	△ 原則として新庁舎への転用はしない。 ただし、個室等については、耐用年数等を考慮。	
	両袖机		
	脇机		
	ワゴン		
	OAテーブル		
事務用チェア	4本脚	× 転倒の恐れがあるため	
	5本脚	△ 耐用年数等を考慮。	
ミーティングチェア		○ 共用部には使用しない。	
収納	旧JISタイプ (保管庫、ファイルネット等)	×	
	新JISタイプ (システムキャビネット)	○	
	カスタムワゴン	○	
	マップケース	○	
	耐火庫 全般	×	耐用年数(20年)を越えるもの 飛び出し防止機構(ラッチ機構)の無いもの
テーブル	ミーティングテーブル	○	
	会議テーブル	○	
	折りたたみテーブル	×	
カウンター	ハイカウンター	△ 建築付帯工事	
	ローカウンター	△ 建築付帯工事	
スチール棚	軽量中量書架・物品棚(スチール)	○ 共用部には使用しない。	
その他	ホワイトボード(壁掛)	○	
	ホワイトボード(自立)	○	
	予定表(壁掛)	○	
	提示版	○	

Ⅲ. 各種方針案

Ⅲ. 各種方針案

1. 課題

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) 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。

(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. 基本方針案

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。

(1) 市民サービスの向上、業務の効率化等の視点による方針案

① 安全性の確保

安心安全にサービスを受けられることは、全ての施設に共通して確保する必要がある事項であり、安全に使用できるスペースと設備を確保するため、十分な通路の確保や点字タイルの設置等を行う。

○土浦市役所



② プライバシーの配慮

窓口カウンターや相談スペースでのプライバシーの配慮が不可欠であり、声や視線を制御するため、ブースやパネルの設置を行う。

○土浦市役所



○甲府市役所



③ わかりやすさの重視

ホスピタリティを強化するため、適切なサイン計画や総合案内機能のほか、フロアマネージャーの配置を行う。

○甲府市役所



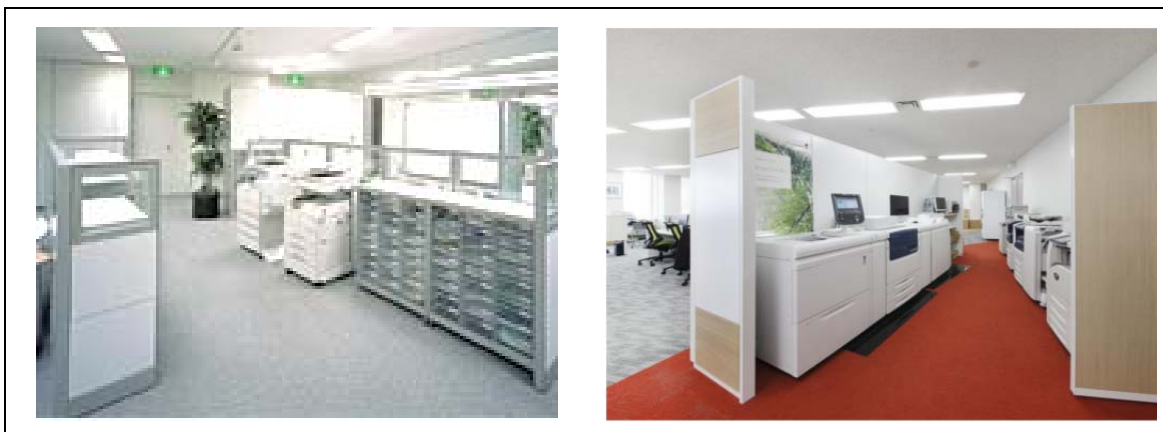
④ 文書、物品管理の見直し

不要文書や物品の削減に伴う、執務スペース狭隘化の解消と迅速な検索を実現するため、文書や物品管理の見直しを行う。



⑤ 共用コーナーの設置

スペース効率と管理業務の低減を図るため、各課で設置しているコピー機や保有している文具品等のほか、ごみ箱等の設置スペースを共用化する。



⑥ オープンオフィス化

職員同士のコミュニケーションの活性化や他課の経験値やノウハウなどを共有化することにより、業務効率の向上を図るため、各課間の隔たりに超えたオープンオフィス化を行う。



(北本市役所)



(出典：広報おうめ)

(2) 窓口・執務室等のレイアウト方針案

① 窓口の集約

来庁者の利用頻度が多い窓口部門を、1フロアまたは低層フロアへ集約による配置をおこない、市民等の利便性を高める。

② 待合スペースの確保と配置

ゆとりのある待合スペースを確保し、窓口でのプライバシーと情報セキュリティの強化を図る。また、窓口カウンターに正対しない待合席を設置する。

・○北本市役所



窓口カウンターに正対しない待合席設置によるストレス低減

・○土浦市役所



ゆとりのあるロビースペースの確保

③ 誰でもわかりやすいサインの計画

誰でも容易に目的の場所へ行くことのできるサイン計画を行う。

・○狭山市役所



わかりやすいカラー表示(4色)によるサイン

④ 総合案内の設置、フロアマネージャーの配置

来庁者への案内、誘導機能、ホスピタリティの強化を図るため、総合案内やフロアマネージャーによる対面サービスのあり方と見直しを行う。

・○甲府市庁舎



階総合案内と2階フロアマネージャーの役割を分離

・○土浦市庁舎



総合案内1箇所に対しフロアマネージャーを入口付近に分離配置

⑤ 窓口案内システム

来庁者への案内、誘導機能を効果的に発揮するために、案内モニター等を設置し、発券機付近に職員を配置する。

・○北本市庁舎



待合席の正面に設置された大型の案内モニター

⑥ キッズスペース等の確保

小さな子ども連れの市民に配慮し、利便性を高めるためにキッズコーナーやベビーベッド、授乳室等を設置する。特に子ども連れの市民が多く訪れるフロアには、窓口対応時にも子どもに目が届くような場所へキッズコーナーを設置する。

・○土浦市庁舎



・○常総市庁舎



窓口カウンターのすぐ後ろに設置のキッズコーナー

・○北本市庁舎

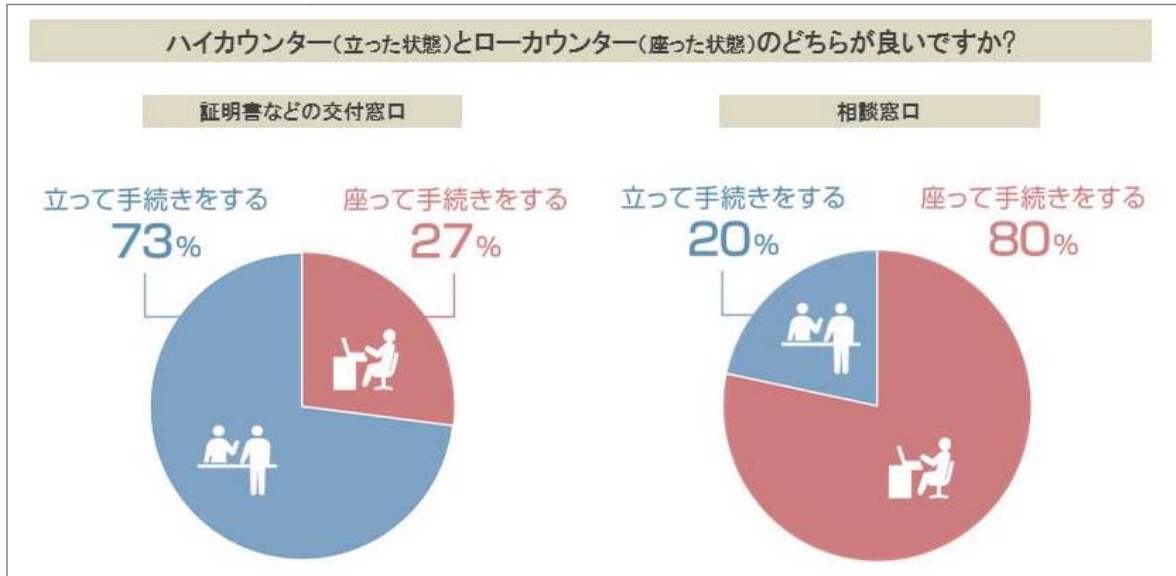


窓口カウンターからキッズコーナーが見えるように配慮

⑦ 記載台、窓口カウンターの高さ

記載台、窓口カウンターの高さに対する市民の要望は多様であり、窓口によってローカウンターとハイカウンターの両方の設置をするなどの要望に沿ったカウンターを適切に配置する。また、記載台についても立って記載の台のほか、車椅子の方や高齢の方へ配慮し、座って記載の台も適切に配置を行う。

[図Ⅲ-1 (参考) 窓口カウンター高さについての弊社調査結果] (平成26年実施)



・○甲府市役所

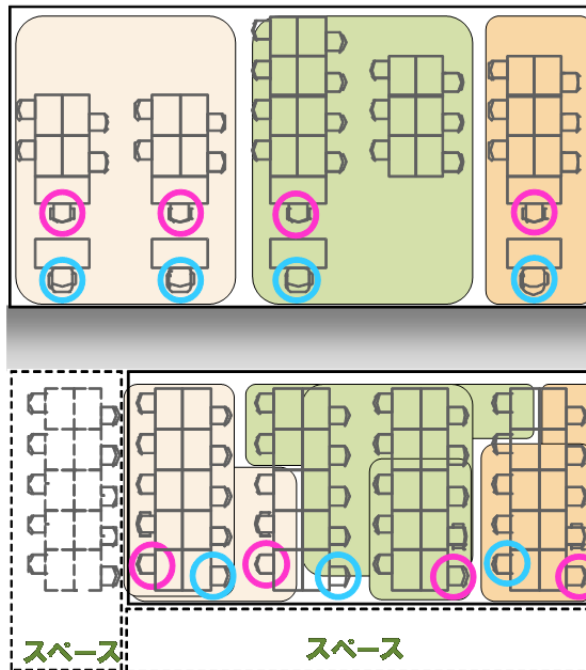
・○狭山市役所



ハイタイプ・ロータイプを組み合わせた窓口カウンター

⑧ ユニバーサルレイアウトの導入

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を導入する。また、ユニバーサルレイアウトの採用により、スペースの効率化を図り、生じたスペースを打合せやミーティングなどへ活用するといった柔軟な対応を図る。



チームごとに島を配置/例

組織や役職にあわせたオフィスレイアウトは、組織変更や、人員増減のたびにレイアウト変更が生じ、オフィス運用コストが発生してしまいます。

○ 課長席
○ 部長席



組織を柔軟に配置/例

まとまったスペースが生まれるので

- ・スペースの有効活用
- ・柔軟に活用できるスペースの創出を実現できます。

○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

⑨ スペースの効率化

業務支援スペースを集約化、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。

⑩ デスクスタンダードの共通化及びレイアウト

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いたが、極力スタンダードによる統一化を図る。また、大型天板タイプのデスクの利用により、業務の特性に応じてデスクスタンダードの基本を変えずに対応することも検討する。

※2 デスクスタンダード

一人あたりのデスク(机)のサイズ(幅、奥行、高さ)や仕様(素材、機能など)を標準化、統一化を図ること。

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。

○土浦市庁舎



○早川町役場



デスク内配線を実現した大型天板タイプのデスク

○坂東市庁舎



○青梅市庁舎



広々とオープンでユニバーサルレイアウトに適合

(出典：広報おうめ)

⑪ 業務支援スペースによる共通化、集約化

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、ごみ分別スペース等のスペースを各部署に設置すると、過剰な設備となることから、業務支援スペースとして集約化、共用化し、フロアごとに配置する。

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・プリンター等の集約化による情報セキュリティの向上、台数削減によるコストの削減

・業務支援スペースの集約例 (打合せコーナー)



・業務支援スペースの集約例 (コピー・プリンター・ユーティリティコーナー)



⑫ 収納什器のモジュール化

現在使用している収納什器は、規格が不統一であり、執務室内では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ことから、モジュールに基づいた収納什器を設置する。なお、既存の什器は、使用可否基準に基づき、可能な限り使用する。

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



⑬ 働き方の検討

(a) 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、庁内の様々な場所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ており、新庁舎は、これからのICTの進展を踏まえ、デジタル情報の活用についても検討する。

(b) 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。職員のストレスを軽減させ、健康に配慮した環境づくりについて検討する。

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（会議室、ミーティングスペース等の活用）
- ・ 健康相談室、カウンセリングスペースの充実
- ・ 救護室（男女別）の設置（「事務所衛生基準規則第21条」に規定）
- ・ 屋外空間の活用（屋外庭園、水辺の憩いの場など）

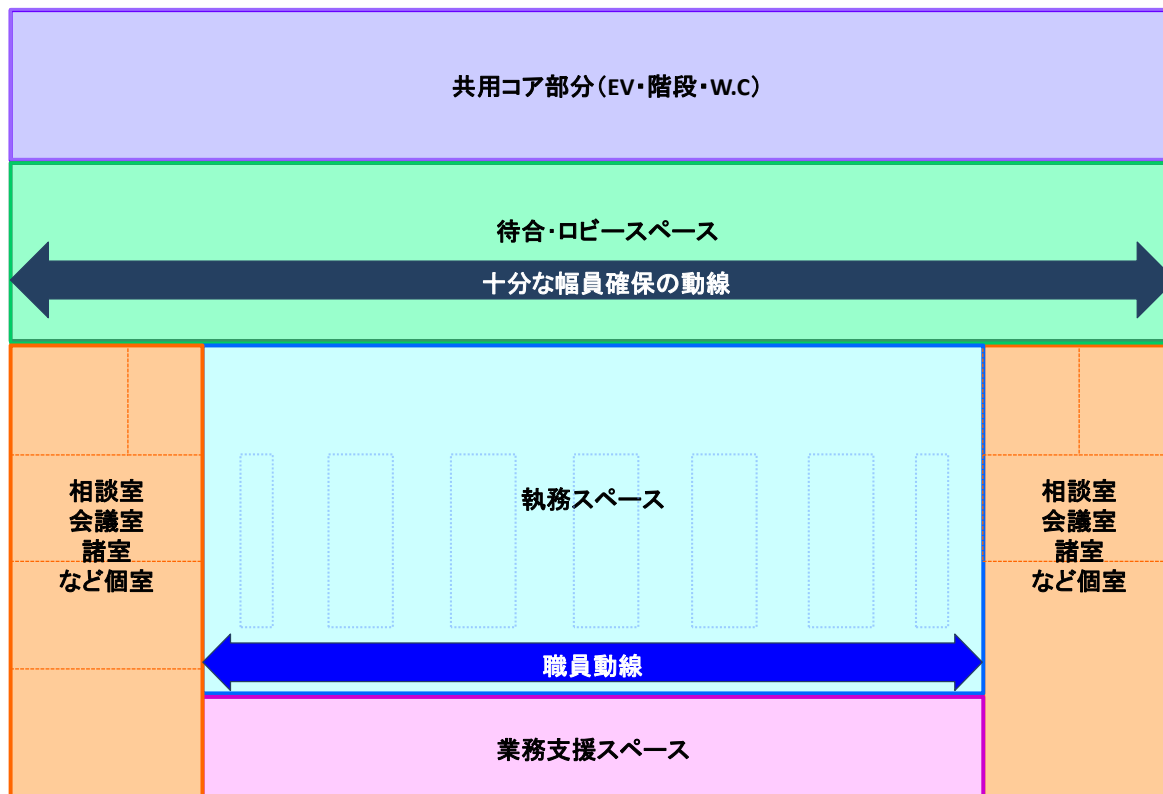
(c) 情報セキュリティの配慮

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り、「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(総務省)」に基づき、対策を行う。

⑭ ゾーニングの考え方

市民サービス向上と業務効率化を実現するに当たり、各機能スペースのフロアにおける配置(ゾーニング)のイメージは、次のとおりとする。

[図Ⅲ-3 想定されるフロアの配置(ゾーニング)イメージ]



(a) 共用コア部分

エレベータ、階段、トイレ、配線配管スペース等の建築設備に必要となる部分(様々なコア配置の考え方があり、イメージ図では片寄せを想定)

(b) 待合、ロビースペース

主に、市民等来庁者のためのスペースであり、待合席や記載台などの機能が設置されるスペース。多くの市民が訪れるため、十分な通路幅を確保するなど、ゆとりのある空間の確保が必要である。

(c) 執務スペース

主に、職員が市民サービスを提供するための業務スペース。窓口業務のほか、相談、会議、決裁手続など様々な業務処理を行うため、相談室、会議室等に近接する位置に配置されていることが、迅速な業務処理と効率化につながる。また、職員動線を確保することで各課との行き来や相談、会議等へのアプローチが容易となる。

(d) 業務支援スペース

執務スペースの業務を支援するためのスペース。役職者の席、コピー、プリンター等の設置のほか、作業、打合せ、サービスコーナー(メール便、文具品、ごみ箱などの複数課で共用利用できるコーナー)等の設置が想定される。

(e) 相談室、会議室など個室

相談室や会議室のほか、各課の特有諸室などが想定される。市民サービスの向上と職員の業務効率等を考慮し、各フロアの両サイドに配置することを基本とする。

(f) 窓口対応スペース

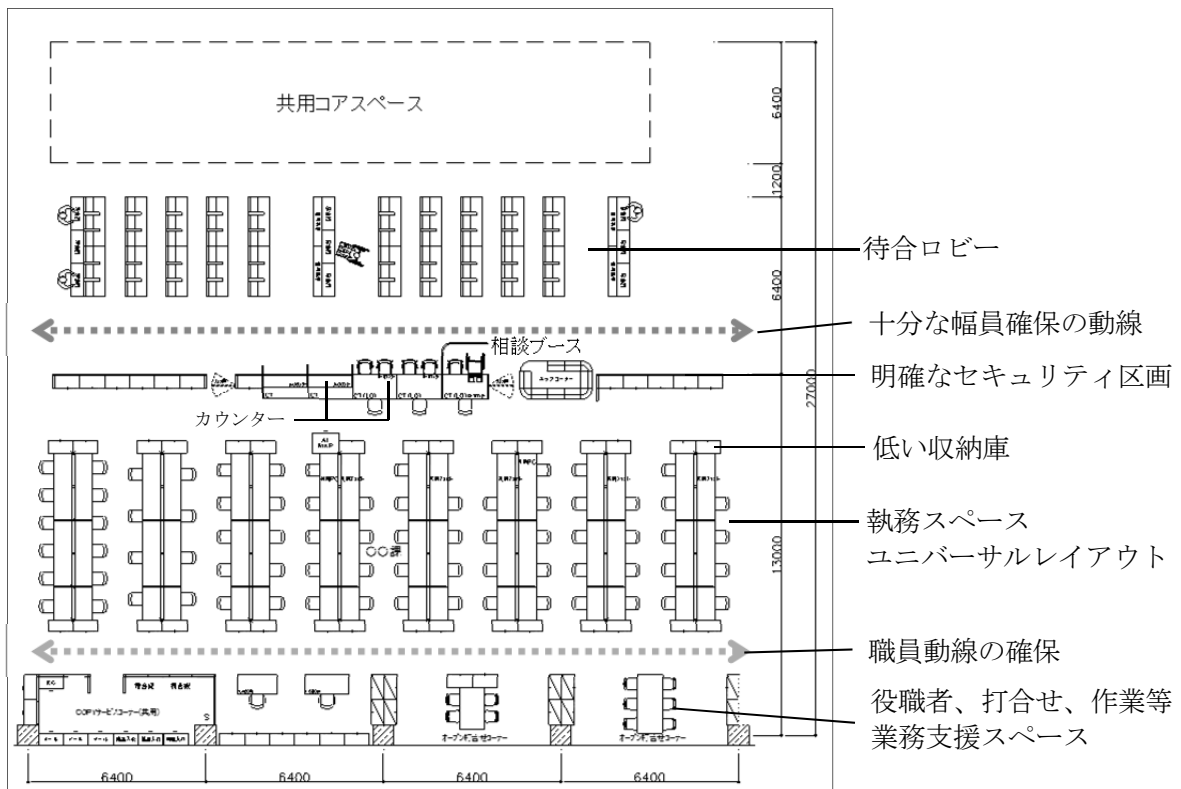
カウンターや相談ブースなどで構成されるスペース。来庁者エリアと明確に区画し、職員が出入りする部分にはアオリ戸などを設置する。また、カウンターから執務スペース内のデスクの書類やパソコン画面を覗かれないようにし、オフィスの見通しを遮らない程度の高さの収納庫やパネルを設置する。

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。待合と執務スペースは、カウンター等による明確なセキュリティ区画がなされ、執務スペースの構成は次の3つのスペースに大別される。

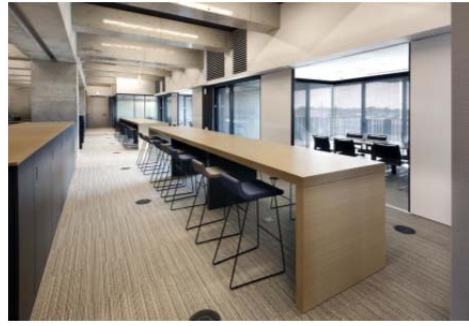
- ・ デスクワークが行われる執務スペース
- ・ 来庁者に対応する窓口対応スペース
- ・ 業務支援スペース

[図Ⅲ-4 待合と執務空間のレイアウトイメージ]



・(d) 業務支援スペース

○坂東市役所



コピー、プリンターの他、職員用の共用作業、打合せスペースを設置

・(f) 窓口対応スペース

○常総市役所



○狭山市役所



収納やパネル設置による窓口カウンター

(3) 会議室及び倉庫等の整備方針案

① 会議室の在り方

(a) 集中会議フロアの採用の可能性

会議室については、利用効率等に配慮し、他市の事例ではフロアへ集約するケースも見られる。以下、会議室をフロアへ集中配置する場合と、各フロアへ分散配置をする場合について整理する。

[表Ⅲ-1 会議室フロア配置の整理]

	会議室フロアの集中配置	各フロアの分散配置
利用効率	集約と予約による空き時間等の無駄が低減されるため、利用率が高くなる場合が多い	他フロアの職員の移動の煩わしさと当該フロアの職員の利用が限定されるおそれがある。
会議室面積	会議室の集約及び利用率向上により面積削減が期待できる	計画に併せた面積設定となる
動線	会議室フロアの位置にもよるが、動線が長くなる場合がある	各フロア内にあるため、当該フロアの職員にとっては利用しやすい
各種情報等のセキュリティ	フロア内を不特定多数が利用するため、セキュリティ対策（遮音仕様、運用等）が必要	基本的にフロア内の職員が利用するため、集中配置案よりはセキュリティは確保される
管理のしやすさ	フロアが限定されるので、管理しやすい	複数フロアを対象とする場合は、管理対象範囲が増える

(b) 会議室予約システム

会議室を有効に利用できるような新たな会議室予約システムの導入が効果的であり、単純な予約だけでなく、次に掲げるような自動キャンセル機能や運用改善が可能なシステムの導入について検討する。

- ・ 会議室前に設置した端末から予約、延長等の操作が可能なシステム
- ・ 総合案内端末により、複数の会議室利用状況を確認することが可能なシステム
- ・ 一定時間経過後に入室がなければ自動キャンセルとなるシステム
- ・ 利用状況の可視化により、人別予約率や室別稼働率等の分析が行え、運用改善が可能なシステム

○会議予約システム



1 予約

2 開始

3 終了

4 分析

自席のパソコンや会議室前端末から予約

- ・ 急な来客や打ち合わせ時に、会議室前の端末からその場で予約することが可能。
- ・ 庁内グループウェアのスケジュールと同期。

「利用開始」で会議スタート

- ・ あらかじめ設定した時間を過ぎても「利用開始」されなかった予約は「空予約」と見なし、自動で予約をキャンセル。
- ・ 空いた時間は他の人が再利用することで、会議室の稼働率が向上。

「利用終了」で余った時間を再利用

- ・ 会議が予定より早く終了した場合、急遽キャンセルになった場合、空いた時間を別の人が利用で無駄なく会議室を運用することが可能。
- ・ 急遽、予約時間を延長したい場合で次の予約がない場合は、「延長」ボタンを押して、その場で延長することが可能です。

利用状況の分析

- ・ CSV形式で利用ログを出力できます。
- ・ 見える化で会議室運用の改善に活用
例) 部門別利用状況、時間帯、曜日別利用状況

(c) ICT機能の活用

会議でもノートパソコンやタブレット等のデジタル機器を活用し、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導入している自治体もあり、導入について検討する。

○豊島区役所（無線LANの導入とペーパーレス会議）



② 書庫、倉庫等の在り方

(a) 利用用途の明確化とスペース効率の向上

書庫、倉庫に関しては、明確に用途を設定し、会議室との混在を避けなければならない。収納効率の良い什器を用いて集中管理し、スペース効率を高める。

・用途の明確化と集中管理がなされた書庫、倉庫



(b) 適正な文書管理の見直しと再構築

文書量そのものの減量を図るほか、文書検索の迅速化、事務の効率化を図るため、文書の管理、運営方法の見直しを行う。また、適切な文書管理体制の構築により、機能的で快適な執務空間の実現だけでなく、業務効率の向上、充実した市民サービスの提供や的確な情報セキュリティ対策を図る。

(参考)

<文書管理の基本的な考え方>

ア：庁舎内の公文書について

職員が職務上作成、又は取得した文書で実施機関が保有しているものは公文書であるという認識が必要である。そのため、起案文書はもちろんそれに添付する参考資料等も同様の取扱いとなる。

イ：担当者不在時でも行政機能が停止しない体制

担当職員が出張や休暇を取得した際でも、行政サービスの低下を招かないような体制を構築しておく必要がある。

ウ：情報を守る意識

机の上に出したままの文書、机の下のオープン棚に並んだ文書及び施錠できない場所へ放置している文書は、紛失の危険性があるため、配慮が必要である。

<文書管理の提案>

文書管理の基本的な考え方を実践するためにも、具体的な方法としてファイリングシステムの再構築が必要である。

ア：文書管理の単位は課を基本とする。

それぞれの課で利用する文書は課単位で管理し、課ごとに収納什器を割り当てる。個々の相当職員に収納什器を割り当てるものではなく、担当者不在時でも文書が検索できるように業務内容別に収納することとする。

イ：ファイル基準表をもって文書を管理する。

当該課の保管している文書を、文書目録であるファイル基準表に表記し、どのような文書がその課に保管されているのか明確にする。

ウ：担当者個人が保管できるコピー文書はファイル引き出し1段

業務を遂行する上で、担当者個人が手元に持っていたほうが作業効率の良い文書については、そのコピーを手元に置くものとし、保管場所は担当者一人につき机のファイル引間し1段と決める。この文書は原本ではないので後任に引き継がない。多くの文書を持ちたがる職員は、次々に自分の周りに収納場所を作る傾向にある。必ずひとり1段と決め、その職員が異動になった場合はその職員の判断で廃棄するか異動先へ持って行くかを決定する。

エ：主たるファイル方式はフォルダー方式

簿冊(バインダー)は、文書を綴じるタイプのファイル用品で綴じるのに手間がかかり、不要文書が綴じ込まれたまま廃棄されにくく、背見出しの幅は中の文書量に関係なく一定の幅が必要となることから、主たるファイル方式は、引き出し式収納へ個別フォルダーを使い収納するフォルダー方式とする。

(c) 防災備蓄倉庫の在り方

小金井市地域防災計画(平成27年2月修正)に基づき、新庁舎における防災備蓄倉庫の設置検討を図る必要がある。小金井市地域防災計画の防災備蓄倉庫に関する事項として、以下の到達目標が掲げられている。

- ・ 3日分の物資の確保と強靱な調達体制の構築
- ・ 備蓄倉庫及び輸送拠点の整備
- ・ 物流事業者等と連携した円滑な物資輸送体制の構築

庁舎は、避難場所等に位置付けられていないため、本質的には大規模な備蓄倉庫を必要としていないが、現在の本庁舎敷地内倉庫に備蓄品、資機材等が多く置かれていることから、同等の収納可能な備蓄倉庫の整備が必要である。また、一事業者として、職員向けの水や食事等の備蓄や電気、水道等のインフラが使用できない事態を想定した資機材を収納するスペースの確保と整備が必要である。

(4) サイン方針案

サインは、施設と利用者とを結ぶ重要なコミュニケーションツールであり、配置、表示、構造の各項目をユニバーサルデザインの理念を盛り込みながら、ルール設定を行うことにより、わかりやすい一貫性のあるサインの構築を行う。

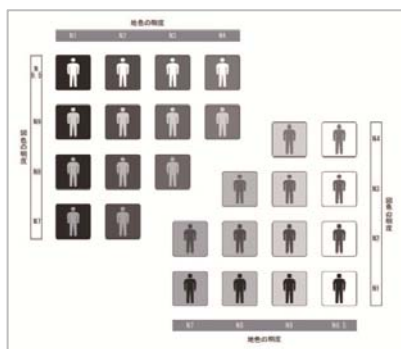
① 配置

各階統一した、一連の流れのルール設定を行い、他の階に移動した場合でも直感的に動ける配置計画とする。また、過不足なく、情報過多にならない設置位置を十分考慮する。

② 表示

(a) カラー

ユニバーサルカラーの考え方を展開しつつ、健常者にも、色弱の方にも理解しやすいカラー展開とする。



(b) 多言語表記

現状の日本語のみの1ヶ国言語表記ではなく、2ヶ国語表記を標準とする。また、中国、韓国語など必要な場合は、デジタルサイネージでの表示対応などを検討する。



(c) デジタルサイネージ

デジタルサイネージは標準ではなく、情報を多く掲示したり、すぐに変更になる内容などを表示する場所に部分的に配置する。

(d) ピクトグラム

施設の表示は、JIS 標準案内用図記号一覧に定められたピクトグラムを使用する。このほかにも文字の表示ではなくピクトグラム表示が有効な場合は標準ピクトに合わせたオリジナルで作成する。



・○常総市役所



・JIS 標準と色による組合せ

・○早川町役場



・オリジナル作成によるピクト

(e) 情報の整理

表示内容は、わかりやすさを優先し、情報量のコントロールが重要となることから、情報の優先順位をつけ、一貫性のある情報揭示のルール決めを行う。

③ 構造


(a) 仕様、種類

サインは維持管理が必要不可欠となるため、最初の段階での仕様設定が重要となる。このことから、材質は安全で耐久性、汎用性のある素材を選定し、経年変化や変更、破損なども含め対応しやすいものとする。

・〇常総市役所	・〇某民間オフィス
	
・アクリルとマグネットによる紙取替式	・アクリルとアルミによる脱着式

(b) メンテナンス

メンテナンス性の高い仕様(マグネット等で表示部分の変更が出来るなど)やシステムにすることで、更新などのランニングコストの部分をできるだけ抑えたメンテナンス方法を構築する。

・コスト感	人工代がコストアップの要素にもなるため、できるだけ、施設内で対応することで、経費が抑えられる。
	

(参考) カラーユニバーサルデザイン

・カラーユニバーサルデザイン

比較の見分けやすい組み合わせ
 下記の組み合わせは区別しやすい配色の一例です。これ以外の組み合わせを用いる場合は、見分けにくい組み合わせを避けてご利用ください。

アクセントカラー	ベースカラー
赤 - 黄色 - 空色 - 青 - 緑	明るいピンク - クリーム - 明るい黄緑 - 明るい空色
赤 - 黄色 - 空色 - 青	明るいピンク - クリーム - 明るい黄緑
ピンク - 黄色 - 空色 - 青	明るいピンク - クリーム - 明るい空色
ピンク - 黄色 - 空色 - 茶色	明るいピンク - クリーム - 明るい紫
緑 - 黄色 - 空色 - 茶色	明るいピンク - 明るい空色 - 明るい黄緑
	明るい空色 - クリーム - 明るい黄緑

見分けにくい組み合わせ
 推奨配色セットはできるだけ多くの色を用意するため、多少見分けにくい色の組み合わせも含んでいます。下記の組み合わせや同系色の濃淡は比較的に区別しにくいので、片方のみを使用してください。

アクセントカラー	ベースカラー	アクセントカラー & ベースカラー	無彩色&アクセントカラー/ベースカラー
ピンク - 緑	明るい紫 - 明るい空色	ピンク - 明るい緑	白 - クリーム
ピンク - オレンジ	明るい紫 - 明るい黄緑	ピンク - ベージュ	白 - 代替黄
赤 - オレンジ	ベージュ - 明るい黄緑	オレンジ - 明るい黄緑	明るいグレー - 明るい空色
赤 - 茶色	ベージュ - 明るいピンク	黄色 - 明るい黄緑	グレー - 紫
紫 - 茶色	明るい緑 - 明るいピンク	黄色 - ベージュ	グレー - 青
紫 - 青		空色 - 明るい紫	グレー - ピンク
紫 - 緑		空色 - 明るい緑	黒 - 茶色
紫 - 赤		代替緑 - 明るい黄緑	黒 - 紫
代替緑 - 空色			
代替緑 - ピンク			
代替緑 - 紫			

同系色の濃淡の例

赤 - ピンク	オレンジ - ベージュ	緑 - 明るい緑
ピンク - 明るいピンク	黄色 - クリーム	空色 - 明るい空色

IV. 新庁舎等の適正面積の算定

IV. 新庁舎等の適正面積の算定

1. 現状調査の分析結果から必要機能・面積の設定

(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。

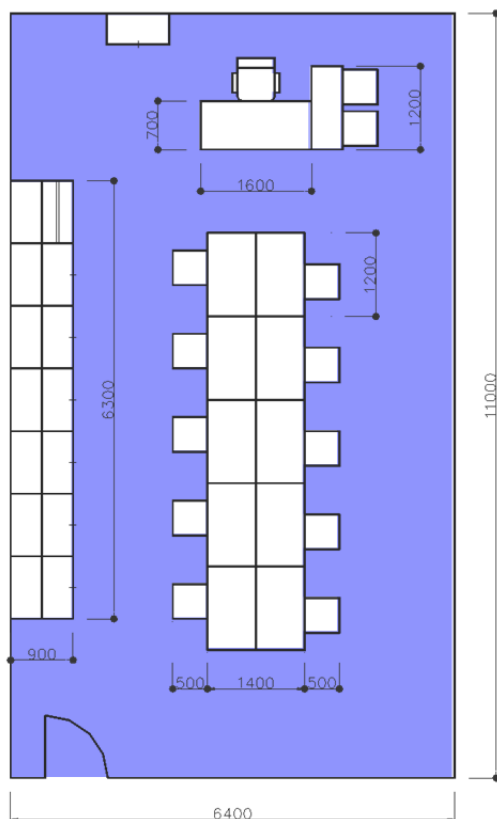
窓口数については、窓口必要数調査から算出した。その他の機能については、想定される機能に必要な仕器・装備の投影面積と、適正な余白部分面積から必要面積を想定した。

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・装備の投影面積」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）	
余白率	ゆとり度	スペース面積：6.4m×11.0m=70.4㎡	
60%程度	： 狭い	什器・装備の投影面積：19.4㎡ □部分の面積	
65%程度	： 許容範囲	余白面積：70.4㎡-19.4㎡=51.0㎡	
72%程度	： 標準	□部分の面積	
75%程度	： ゆとりがある	余白率：余白面積÷スペース面積	
		51.0㎡÷70.4㎡=0.72	
			→72%

必要面積算定方法

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。スタンダード案については、[図面編]「スペーススタンダード図面」を参照

執務スペース

役職個室	: スタンダード案により算定
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 578 人(平成 29 年度 8 月現状職員数)で算定
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となる機能を想定し算定
厚生室	: 職員厚生室(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、16人用の厚生室(休憩室)12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12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IV-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IV-2 新庁舎における必要面積算定結果]のとおり。

[表IV-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	39課	39課	39課
	職員数	578人	578人	578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 %	50 %	70 %
	保管図面削減率	0 %	50 %	70 %
書庫	保存文書量削減率	0 %	50 %	70 %
図面庫	保存図面量削減率	0 %	50 %	70 %
物品庫	物品量削減率	0 %	50 %	70 %
執務スペース余白率		72 %	72 %	72 %
共用部有効面積比		65 %	65 %	65 %

[表IV-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	特別職	112 m ²	0.7%	112 m ²	0.8%	112 m ²	0.9%
執務スペース		6,613 m ²	40.7%	5,308 m ²	38.7%	4,792 m ²	37.8%
書庫・倉庫スペース	書庫	443 m ²	5.3%	222 m ²	3.2%	111 m ²	2.0%
	図面庫	32 m ²		23 m ²		20 m ²	
	物品庫	393 m ²		197 m ²		118 m ²	
会議・応接スペース		563 m ²	4.7%	563 m ²	5.6%	563 m ²	6.1%
相談スペース	相談室	104 m ²		104 m ²		104 m ²	
	相談ブース	101 m ²		101 m ²		101 m ²	
各課特有諸室(個室)		1,196 m ²	7.4%	1,196 m ²	8.7%	1,196 m ²	9.4%
福利厚生スペース		574 m ²	3.5%	574 m ²	4.2%	574 m ²	4.5%
議会関係(※1)		840 m ²	5.2%	840 m ²	6.1%	840 m ²	6.6%
その他諸室(銀行・テナント)		80 m ²	0.5%	80 m ²	0.6%	80 m ²	0.6%
共用部分(コア部分等)		5,201 m ²	32.0%	4,386 m ²	32.0%	4,053 m ²	32.0%
①必要面積算定結果		16,252 m ²		13,706 m ²		12,665 m ²	
②基本計画試算延床面積 (旧総務省起債対象事業費算定基準)		13,758 m ²		13,758 m ²		13,758 m ²	
③ =①-②		2,495 m ²		-51 m ²		-1,092 m ²	
④職員数		578人		578人		578人	
⑤一人当り面積 =①/④		28 m ²		24 m ²		22 m ²	

※1 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 35 m²)

(2) 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 578 人（平成 29 年 8 月度）としている。文書・図面・物品などをそのまま新庁舎に持ち込むと A 案の 16,252 m²となる。また、効率的な機能配置の観点から、文書量などの削減を半分に設定したものが B 案の 13,706 m²となる。

そして、上記 B 案より、ファイリングシステム導入後の他の自治体の文書量等の実態平均（約 2.6 ファイルメーター/人）を踏まえると、現在ファイリングシステムが崩れていると予測されるため、小金井市のファイリングシステムを再構築し、7 割の削減を設定したものが C 案の 12,665 m²となる。

V. 次年度以降の検討事項

V. 次年度以降の検討事項

1. 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

(1) 文書削減のための実行計画の検討

庁内設置の文書を削減するにあたり、実現するための実行計画を検討し、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、フロアと書庫へ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

(2) 各課特有諸室調査の整備

[表IV-2 新庁舎における必要面積算定結果]では、B案とC案が旧総務省起債対象事業費算定基準の結果13,758㎡を下回っているが、[小金井市新庁舎建設基本計画]に掲げられている、12,000～13,000㎡の想定を踏まえると、縮減の検討が求められる。各課から要望されている特有諸室の全体最適を目指して詳細を精査した検討を行う。

詳細な精査と主な検討項目は以下のとおり。

- ・ 外部業者委託による文書デリバリーサービス
- ・ 電算室（外部の民間サーバの利用）
- ・ 電話交換室機能の外部業者委託（コールセンターの外部委託）
- ・ 更衣室の効率化設置（多人数ロッカーの採用）

(3) 面積シミュレーション

今後の機構改革などによる職員数や入居部門の変動に対して、庁舎面積への影響を確認するための様々な面積シミュレーション（試算）を行う。

シミュレーション（試算）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
- ・ 庁内設置の文書、物品が削減目標値に達しない場合の面積への影響

2. 新福社会館との施設複合化の検討

(1) 複合化による機能共用化の検討

新福社会館との施設複合化の検討がされており、新庁舎と新福社会館の各機能面において共用化を図ることによる、検討が必要である。

共用化の検討にあたり、想定されるポイントは以下のとおり。

- ・ 会議室などの共有化
- ・ 施設総合案内機能集約
- ・ 施設管理機能集約(警備室、清掃員室、運転手控室、等)
- ・ その他諸室機能(指定金融機関、コンビニエンスストア、等)

VI. 職員説明会の実施・庁内検討の支援

VI. 職員説明会の実施・庁内検討の支援

1. 職員説明会の実施・庁内検討の支援

(1) 【職員説明会】の実施

- ・日時 平成 29 年 6 月 28 日(水) 10 時 00 分～11 時 30 分
- ・場所 小金井市役所本庁舎 3 階 第一会議室
- ・内容 ①講演「機能的で快適な新庁舎づくり」について
②調査説明「部門別アンケート調査等」について
③その他(質疑等)

(2) 【新庁舎建設庁内検討委員会】の支援

- ・日時 平成 29 年 7 月 6 日(月) 10 時 00 分～12 時 00 分
- ・場所 小金井市役所本庁舎 1 階第一会議室
- ・内容 ①各検討部会の検討状況について
②調整事項について
 - ・新庁舎等建設計画調査について
 - ・庁舎等執務環境調査について③その他

(3) 【文書管理機能検討部会】の支援

- ・日時 平成 29 年 8 月 4 日(金) 9 時 00 分～10 時 15 分
 - ・場所 小金井市役所本庁舎 1 階第一会議室
 - ・内容 ①他市事例紹介
②ファイリングシステム再構築の提案について
③その他
-
- ・日時 平成 29 年 11 月 2 日(金) 15 時 30 分～16 時 20 分
 - ・場所 小金井市役所本庁舎 3 階
 - ・内容 ①文書量調査報告について
②文書に関する意識調査「文書の使いやすさサーベイ」報告について
③他市事例紹介
④その他

(4) 【総合窓口検討部会】の支援

- ・日時 平成 29 年 10 月 17 日(金) 13 時 30 分～14 時 30 分
- ・場所 小金井市役所西庁舎 2 階第五会議室
- ・内容
 - ①「総合窓口や福祉相談窓口の事例」について
 - ②福祉総合相談窓口との関連性について
 - ③OSS 化等のコスト面も含めた比較について
 - ④次回部会までの作業について



平成29年度

小金井市
庁舎等執務環境調査業務
報告書

平成29年12月
株式会社 イトーキ

