

1. 目的

来庁する市民が使いやすい窓口空間、職員が効率的に業務を遂行できる執務環境を整えるため、各種調査による課題抽出を行い、市民サービスの向上、業務効率化等の視点による改善策等を示すとともに、快適で機能的な環境の創出と経済的かつ効率的な庁舎の実現に向けた基本資料を作成することを目的とする。

2. 主な調査及び結果

窓口環境や執務環境で抱えている課題を把握するために、各種調査を実施しました。

現庁舎等レイアウト調査

立入り調査により什器や機器の配置状況を実測し、現状レイアウト図面を作成しました。



会議頻度調査

会議の実態を調査し、会議室の規模と必要数を算出しました。

会議室については、集中配置などによる効率的な運用等について検討が必要です。

●会議室数とオープン打合せスペース数の算出結果

	4人用	8人用	12人用	24人用	合計
会議室	6室	6室	5室	5室	22室
オープン打合せスペース	11箇所	5箇所	—	—	16箇所

相談頻度調査

市民や事業者との相談の実態を調査し、相談スペースの規模と必要数を算出しました。

プライバシーに配慮した相談室等の設置が必要です。

●相談室数と相談ブース数の算出結果

	4人用	6人用	8人用	合計
相談室	9室	1室	1室	11室
相談ブース	12箇所	—	—	12箇所

窓口必要数調査

窓口で対応する業務の実態を調査し、適切な窓口数を算出しました。

各課窓口業務の頻度から、新庁舎において必要となる窓口数を算定しました。

●必要窓口数の算出結果

必要窓口数
73 窓口

文書量調査

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

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

保管文書量 4,757.0fm(職員1人当たり 7.8fm)

保存文書量 3,101.3fm(職員1人当たり 5.1fm)

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

物品量調査

物品庫スペースの算出をするために、現状の保管場所と物品量を調査しました。

新庁舎内に設置すべき物品と他の倉庫などに設置するものなどの検討が必要です。

●現状の物品量

物品量
合計 268.06㎡

各課特有諸室調査

各課が業務執行上必要とする諸室(情報公開コーナー・電算室など)について調査しました。

さらなる効率化を図る上で、さらに精査することが望ましいと考えます。

●必要各課特有諸室数の算出結果

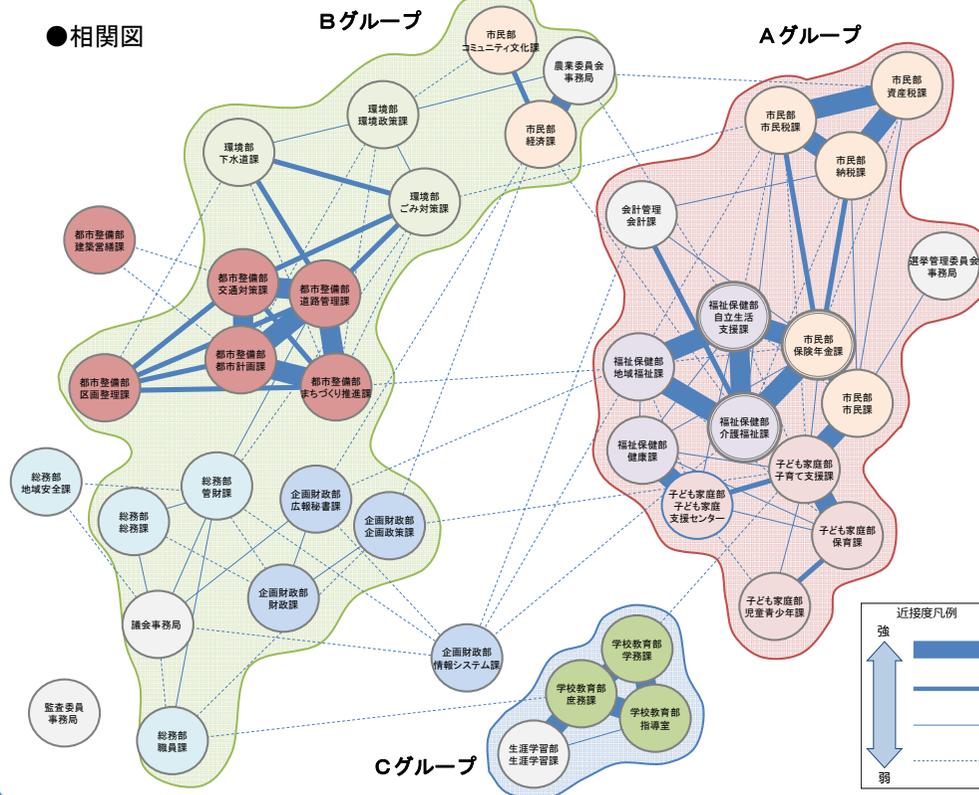
必要面積
合計 1086.9㎡

部門間近接度調査

各課へ業務上、他のどの課と近接した方がよいかを調査し、相関関係を図式化しました。

A~Cの3グループに分類される結果となりました。結果を踏まえて、今後の今後の新庁舎配置計画へ向けた検討が必要です。

●相関図

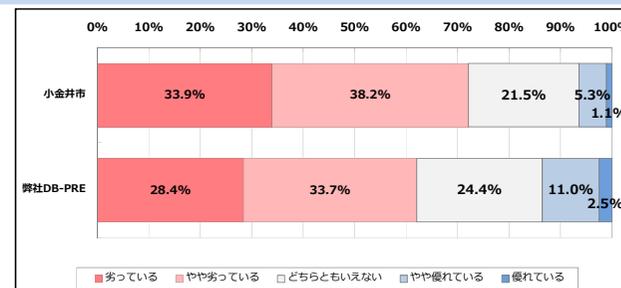


オフィス環境に関する調査

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

●現在のオフィスの「機能性」

現在のオフィスの「機能性」について、総合的な満足度の評価は「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、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結果となりました。



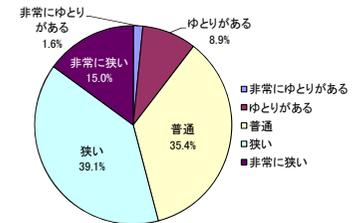
弊社DB-PRE=弊社が他で実施したリニューアル前データベース

文書管理意識調査

職員へ文書を扱う際の意識についてアンケートを実施し、文書管理の課題を明らかにしました。

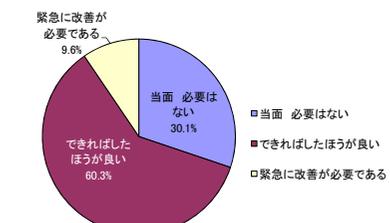
●あなたのオフィススペースは？

職員の半数以上がオフィスが狭いと感じています。



●文書整理の見直し改善が必要か？

約7割の職員は、文書整理の見直しが必要と考えています。不要な文書の廃棄と文書管理ルール徹底による維持管理が課題です。

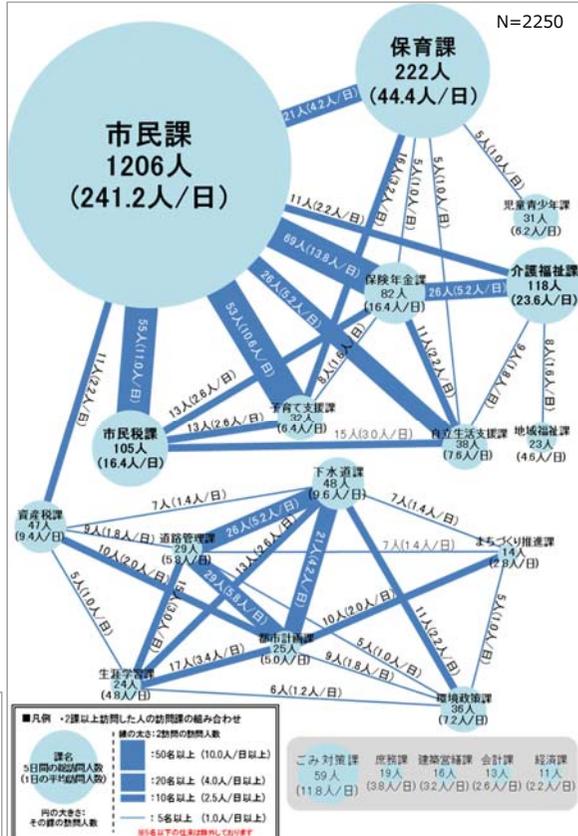


窓口利用者動線調査

庁舎を訪れた人の時間及び訪問先から、来庁者の人数や動線を把握するため、調査しました。

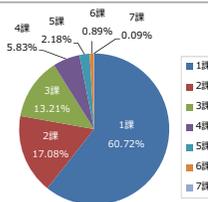
●来庁者の動線結果

5日間で来庁された2,250人が訪問した課の内訳です。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約6割を超えています。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わかります。つまり、来庁者の約7割は、第二庁舎の1～3階の課に集中しています。



●訪問課数構成割合の結果

来庁者の約6割は、1課のみの訪問でした。今後、更に窓口利用者に配慮した検討が必要であると考えます。

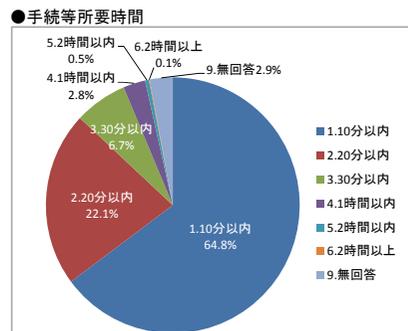


市民窓口アンケート調査

来庁される市民の窓口手続等の実態を把握し、新庁舎スペース計画、窓口計画の基礎資料とするため、調査しました。

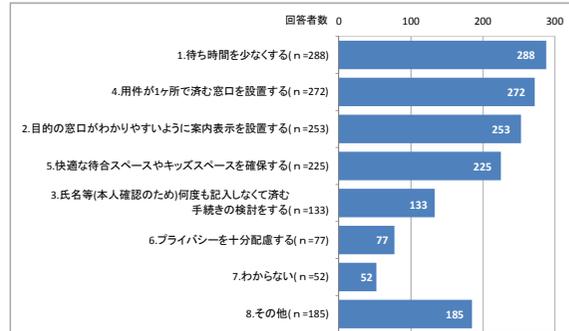
●手続等所要時間

市民の手続(複数手続含む。)等で要した時間の結果です。「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%を占めています。



●窓口への要望

市民から出された要望(複数回答)は、「1.待ち時間を少なくする」「4.用件が1か所で済む窓口を設置する」「2.目的の窓口がわかりやすいように案内表示を設置する」がトップ3を占めています。今後の窓口の在り方を検討する際の重要な項目であると考えられます。



3. 各種方針案

各種の現状調査から抽出された課題を解決するために、基本方針案を定めました。

●課題の抽出

各種現状調査から4つの課題が明らかになりました。

- (1) 床面積の不足
- (2) 不均衡なレイアウトによる執務環境の悪化
- (3) 安全面の不安
- (4) わかりにくいサイン

●基本方針案

(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
- ② プライバシーの配慮
- ③ わかりやすさの重視
- ④ 文書、物品管理の見直し
- ⑤ 共用コーナーの設置
- ⑥ オープンオフィス化



(2) 窓口・執務室等のレイアウト方針案

- ① 窓口の集約
- ② 待合スペースの確保と配置
- ③ 誰でもわかりやすいサインの計画
- ④ 総合案内の設置、フロアマネージャーの配置
- ⑤ 窓口案内システム
- ⑥ キッズスペース等の確保
- ⑦ 記載台、窓口カウンターの高さ
- ⑧ ユニバーサルレイアウトの導入
- ⑨ スペースの効率化
- ⑩ デスクスタンダードの共通化及びレイアウト
- ⑪ 業務支援スペースによる共通化、集約化
- ⑫ 収納仕様のモジュール化
- ⑬ 働き方の検討
- ⑭ ゾーニングの考え方



(3) 会議室及び倉庫等の整備方針案

- ① 会議室の在り方
- ② 書庫、倉庫等の在り方



(4) サイン方針案

サインは、施設と利用者をつなぐ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、ルール設定をおこなうことにより、わかりやすい一貫性のあるサインの構築を行います。

- ① 配置
- ② 表示
- ③ 構造
- ④ (参考) カラー



4. 新庁舎等の面積算定

新庁舎の適正な規模を算出するためには、新庁舎の機能性を考慮することが重要であり、現庁舎の問題点が改善され、新庁舎へあるべき姿が実現されることが望まれます。

職員数を578人(平成29年8月時点)とし、各種方針案を踏まえ、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㎡となります。更なる業務効率、面積縮減の観点から、文書量などの削減を半分に設定したものがB案の13,706㎡となります。さらに、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(約2.6fm/人)を踏まえ、文書量などの削減を7割程度に設定したものがC案の12,665㎡となります。

調整項目	新庁舎の延床面積
A案 (現状の文書、物品量のまま移転した場合)	16,252㎡
B案 (現状の文書、物品量を5割程度削減した場合)	13,706㎡
C案 (現状の文書、物品量を7割程度削減した場合)	12,665㎡

本調査結果を踏まえて、設計段階において更なる延床面積の縮減に向けた検討が求められます。