

今後のオフィス環境のあり方検討報告書

令和8年（2026年）1月

総務部経理課

—目次—

1	本報告書の目的	1
2	本報告書のまとめ	2
3	想定される未来と庁舎のあり方	
(1)	想定される未来	3
(2)	庁舎のあり方（7つの基本的な方向性）	3
4	今後のオフィス環境のあり方	
(1)	区民が利用するスペース	4
(2)	職員が利用するスペース	10
	(参考) 活動報告	15
	おわりに	19

1 本報告書の目的

現在の本庁舎は、令和 15 年（2033 年）には東棟が築 70 年、中棟及び西棟が概ね築 40 年を迎えることとなり、施設の老朽化に加え、窓口機能の利便性向上、行政需要への柔軟な対応、進展する DX への対応、新たなオフィス環境の構築など、複数の課題を抱えています。今後の庁舎整備に向けた検討には、多岐にわたる事項の精査が必要であることから、現時点からできる検討を精力的に進めることが重要です。

こうした状況を踏まえ、令和 4 年度から令和 7 年度まで経理課を中心に取り組んできた本検討では「オフィス環境のあり方」をテーマとして、将来の区民窓口のあり方や働きやすい職場づくりなど、今後の庁舎整備検討において重要となる事項について調査研究を行いました。

調査研究に当たっては、急速に進むデジタル化を踏まえ、10 年後、20 年後、さらにその先を見据えた視点を重視しました。また、従来の発想にとらわれない新たな視点を取り入れるため、先進自治体や民間企業の最新事例を参考としました。さらに、オフィス環境のあり方を検討する上では、実際に働く職員の視点が不可欠であることから、経理課のみならず関係部署を巻き込んだ組織横断的な議論とすることを目指しました。

以上を踏まえ、本報告書では、現在のオフィス環境の現状と課題を整理するとともに、デジタル化の進展や働き方の変化を踏まえ、現時点で考えうる未来の本庁舎に求められるオフィス環境のあり方をまとめ、今後の検討の一助とすることを目的とします。



複数部署参加の庁内検討チームの様子（令和 7 年度）

2 本報告書のまとめ

■想定される未来

- ✓ DXの進展により、自治体庁舎の使われ方が変化していきます。
 (区民) 行政サービスのオンライン化により、来庁頻度が減少
 (職員) デジタル環境の整備やテレワークの普及により、庁舎内外で柔軟な勤務が可能
- ✓ これからの庁舎は、時代の変化に柔軟に対応できる庁舎を目指すことが重要です。
 (現在) 行政需要の増大により、窓口・執務室ともに狭あい化が進行。
 (未来) 来庁者減少、業務効率化、職員減少により、窓口・執務室の縮小が見込まれる。
 - ▶ 一定の窓口・執務スペースを確保しつつ、将来的な多用途転用を前提に、時代の変化に柔軟に対応できる庁舎を目指すべき。

■庁舎のあり方（7つの基本的な方向性）

- ✓ 庁舎のあり方について、活動により得られた知見をもとに、本庁舎に求められる基本的な方向性を以下のとおり整理しました。
 - ▶ ①災害対応拠点（業務継続性）
 - ②環境性能（持続可能な社会への貢献）
 - ③最適なライフサイクルコスト（メンテナンス性）
 - ④ユニバーサルデザイン
 - ⑤時代の変化に応じた利便性・柔軟性
 - ⑥協働・交流の拠点
 - ⑦DX・ペーパーレス化（ICT・AIの活用）

■今後のオフィス環境のあり方（課題と目指すべき方向性）

		課題	目指すべき方向性
区民が利用するスペース	窓口空間	繁忙期混雑、待ち時間が長い 窓口の集約化が進んでいない 待合スペースが狭い	利便性が高く区民負担の少ない窓口 ○窓口改善の取組の推進 （ワンストップサービスなど） ○待合スペースの適正配置及び環境整備
	相談環境	プライバシー配慮が不十分	安心して相談できる環境づくり ○プライバシー配慮された相談環境の整備 （L字ブース、個室など） ○相談サービスの利便性向上 （オンライン面談、多言語対応など）
	庁舎全般	建物が複雑で迷いやすい （東棟・中棟・西棟の3棟構造） バリアフリー化が不十分 区民交流スペースが不足	だれもが利用しやすく快適な庁舎空間 ○ユニバーサルデザインの推進 （案内表示の充実、バリアフリー化など） ○区民交流スペースの整備 （ホール、多目的室、カフェなど）
職員が利用するスペース	執務空間	執務室の狭あい化 効率的な執務環境ではない セキュリティ対策が不足	効率的な業務遂行ができる執務環境 ○明るく整理された執務室の整備 ○業務に応じて働く場を選択できる環境整備 ○将来の変化に柔軟に対応できる可変的な空間設計
	周辺環境	職員用休憩スペースが不足 空調環境に差がある	心身ともに快適に勤務できる環境 ○職員用スペースの充実 （食事スペース、リフレッシュスペースなど）

3 想定される未来と庁舎のあり方

(1) 想定される未来

総務省が令和2年12月に策定した「自治体DX推進計画」によると、行政サービスについて、「デジタル技術やデータを活用して、区民の利便性を向上させること」、「業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくこと」等が求められています。DXの進展は、自治体庁舎のあり方にも大きな影響を与えると考えられます。そのため、新庁舎の検討にあたっては、こうした未来像を踏まえた柔軟な計画が必要です。

✓ DXの進展により、自治体庁舎の使われ方が変化していきます。

まず区民にとっては、行政サービスのオンライン化が進むことにより、従来のように手続きのたびに庁舎へ足を運ぶ必要がなくなり、自宅から簡単に手続きが可能となります。一方職員にとっては、デジタル環境の整備やテレワークの普及により、庁舎内外を問わず柔軟に業務を行えるようになります。



(区民) オンライン手続きで来庁不要

(職員) テレワークにより庁舎内外で勤務可能

✓ これからの庁舎は、時代の変化に柔軟に対応できる庁舎を目指すことが重要です。

現在は、行政需要の増大やそれに伴う職員（課・係）の増加により、窓口・執務室ともに狭あい化が進行しています。その一方で、DXが進展した未来においては、上述の変化に伴う来庁者減少や業務効率化に加え、人口減少に伴う職員数の減少などにより、窓口・執務室の縮小が見込まれます。以上を踏まえると、これからの庁舎は一定の窓口・執務スペースを確保しつつ、将来的な多用途転用を前提に、時代の変化に柔軟に対応できる庁舎を目指すべきです。

(2) 庁舎のあり方（7つの基本的な方向性）

庁舎のあり方について、活動により得られた知見をもとに、本庁舎に求められる基本的な方向性を以下のとおり整理しました。

- ① 災害対応拠点（業務継続性）
- ② 環境性能（持続可能な社会への貢献）
- ③ 最適なライフサイクルコスト（メンテナンス性）
- ④ ユニバーサルデザイン
- ⑤ 時代の変化に応じた利便性・柔軟性
- ⑥ 協働・交流の拠点
- ⑦ DX・ペーパーレス化（ICT・AIの活用）

4 今後のオフィス環境のあり方

本章では前章までの「庁舎のあり方」からさらに焦点を絞り、本研究のテーマである「オフィス環境のあり方」について、「区民」と「職員」の2つの視点からまとめました。

(1) 区民が利用するスペース

① 現状と課題

区民のスペース

窓口空間

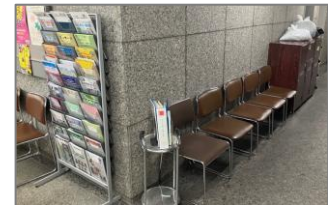
- 繁忙期混雑時など多くの待ち時間が発生する。(1階区民課窓口を中心に)
- 窓口の集約化が進んでおらず、手続ごとに庁舎内を移動して回らないといけない。(基本的な手続については区民課で完結できる体制を整備済(繁忙期を除く))
- 待合スペースに十分な広さを確保できていない。(通路に椅子を設置せざるを得ないなど)



1階区民課窓口で繁忙期にはロビーまで待合を臨時増設

	西棟	中棟	東棟
3F			介護保険課、保育課など
2F	高齢者在宅支援課	納税課、国保年金課	課税課、国保年金課
1F			区民課、障害者施策課など

区民利用が多い窓口
(窓口の分散)



待合スペース不足で通路に椅子を設置

相談環境

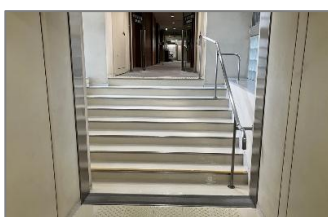
- プライバシーへの配慮が十分ではない。(窓口と待合の距離が近い、個室が不足など)



窓口のすぐ背後に待合

庁舎全般

- 建物が複雑で来庁者が迷いやすい。(東棟・中棟・西棟の3棟構造)
- バリアフリー化が不十分(東棟と中棟を結ぶ連絡通路に段差がある、車寄せがないなど)
- 子ども連れの方のための環境整備が不十分。(授乳室が狭くカーテン仕切りのみ、男性と女性の同時利用不可、乳幼児スペースが子育て関連部署とは別のフロアにある)
- 区民交流のスペースが不足している。(代わりに1Fロビーや2F通路でイベント等を開催)



東棟と中棟の連絡通路(4F以上)



授乳室(1F)

窓口空間

利便性が高く区民負担の少ない窓口

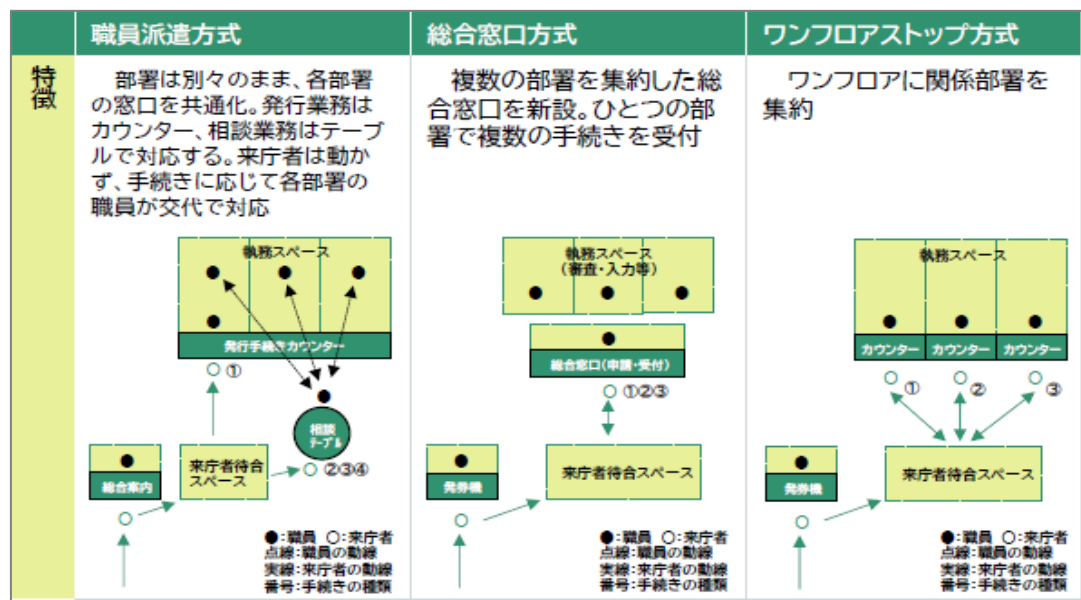
○窓口改善の取組により、繁忙期混雑や区民の事務負担の改善を図ることができます。

○待合スペースの適正配置及び環境整備は、区民満足度の向上につながります。

< 具体的な取組 >

- ・ワンストップサービス、書かない窓口、オンライン申請
- ・来庁予約サービス、全庁共通番号発券機、混雑状況配信サービス
- ・キャッシュレス決済
- ・待合スペースの環境整備、フロアマネージャーの配置

< ワンストップサービス > 複数の手続きを1か所又は1回で済ませることができるサービス



(東京都「庁舎DX推進ガイドブック」より引用)

✓ 検討チームでグループワークを実施しました (以下、主な意見)

- ・職員派遣方式は、手厚い対応になるが、現実的に杉並区の規模で実現できるかは疑問。混雑時に捌ききれず逆に待ち時間が増えてしまうのでは。
- ・総合窓口方式は、集約された部署の負担が課題。現在も基本的な手続きは区民課で完結できる運用を実施しているが、年々業務が複雑になっているため、区民課職員への負担が集中するのではないかと。
- ・ワンフロアストップ方式は、区民の移動負担が軽減されるとともに、職員側も担当部署が対応するため適切な案内ができ、杉並区でやるなら最もバランスが良い。ただし、広いスペースが必要なため新庁舎設計と併せて要検討。
- ・ワンストップは方法論であり、目的についてしっかり議論することが重要。
- ・ワンストップに加えて、書かない窓口や番号札システム、総合案内の形などの周辺機能も含めて区として実現したい窓口サービスを考えていく必要がある。

窓口空間

利便性が高く区民負担の少ない窓口

< 足立区「書かない窓口」 >

「書かない窓口」稼働中！

足立区DX（デジタル・トランスフォーメーション）の一環、「書かない窓口」のサービスとして窓口DX専用端末を導入します。申請書を何度も書く手間を省くことで、窓口での待ち時間短縮を目指します。

サービスは大きく分けて「事前申請」と「作成支援」の2つあります。



(足立区 HP より引用)

< 静岡県裾野市「”頼りになる窓口”創出事業」 >

“頼りになる窓口” 具体的な取組及びありたい姿 案

①行かなくても済む

オンライン申請を拡充して、行かなくても完了する手続を拡大します。

- 市ウェブサイト上の手続案内へのガイド、メッセージングSNSによるサービス対象者層ごとの案内等、行政手続の入り口に24時間365日、オンラインでアクセス可能とする。



リモート窓口・相談について検討します。



②行ってもすぐ終わる

窓口業務は集約してワンストップ化。オンライン予約・発券システムを活用し予約前提で受け止める窓口、書かないワンストップ窓口を確立し、手続はすぐに完了します。



③待っても苦にならない

待合スペースは清潔感があり、個人でも子ども連れでも居心地のよい空間を提供します。



④安心して相談できる

相談・福祉業務は拡充し、包括的に相談を受け止めます。窓口は個別に仕切られていて、安心して相談ができる空間を創出します。



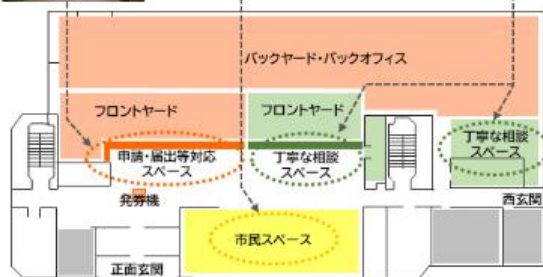
⑤次の時には改善されている

処理データと市民満足度を取り溜めて、分析し、日々のサービス改善やリソースマネジメントを継続的に実施します。

- 来庁者の庁舎チェックインから処理完了までの各プロセスの処理データを収集・分析し、来庁者の平準化と待ち時間を削減するとともに、職員の事務処理の負担軽減を図る。
- サービス利用者アンケートや窓口への問い合わせを市民の声(VOR)として収集・分析し、ナレッジベースとして活用し、日々のサービス改善や中長期的な視点でのワンストップ化の充実につなげるとともにリソースマネジメントに努める。



※VOR:Voice of Residents



※レイアウトはイメージ(詳細は今後検討)

(静岡県裾野市 HP より引用)

窓口空間

利便性が高く区民負担の少ない窓口

✓ その他検討のポイント

- ・将来的にはDXの進展に伴う来庁者数の減少などにより、自治体窓口求められる機能に変化していくことも想定されます。現状の課題解決を図りつつ、中長期的な視点から変化に柔軟に対応できる可変性をもった窓口空間を構築していくことが求められます。
- ・なお、フロア面積など設計上の制約も受けるため、「区としてどのような窓口サービスを実現したいか」というコンセプトを早期に定め、今後の新庁舎整備に向けた検討に反映していけると望ましいと考えます。

✓ その他意見（検討チーム）

- ・区民と直接接するフロントヤードだけでなく、バックヤードのオペレーションも含めた総合的な検討が重要である。
- ・将来的な窓口のあり方の検討にあたっては、来庁者数や待ち時間など、客観的なデータに基づく分析を行うことが望ましい。
- ・杉並区の人口や地域特性を踏まえると、DXが進展しても一定の来庁者は見込まれるため、総合案内などの対面サービスや、待ち時間を有意義に過ごせる環境整備は引き続き重要である。

相談環境

安心して相談できる環境づくり

○プライバシーへの配慮が十分にされた環境を整備することで、区民が安心して相談することができます。

＜具体的な取組＞

- ・相談内容に応じたプライバシー配慮(L字ブース、個室、遮音性配慮など)

＜L字ブース＞



(静岡県裾野市 HP より引用)

＜個室の相談室＞



(長崎市 HP より引用)


○相談サービスの利便性向上も、区民が相談しやすい環境づくりに繋がります。

＜具体的な取組＞

- ・オンライン相談、チャット相談、出張所からのテレビ電話相談
- ・多言語対応（タブレット翻訳）、手話対応

＜24 時間対応のチャット相談＞

(1) 妊産婦・こどもの健康相談



横浜市にお住まいの妊婦と未就学児の養育者が無料で利用できる、妊娠や子育てにかかる不安の軽減を目的とした健康に関する相談窓口です。パマトコを登録している方は、「母と子の健康相談」に関するページからご利用できます。

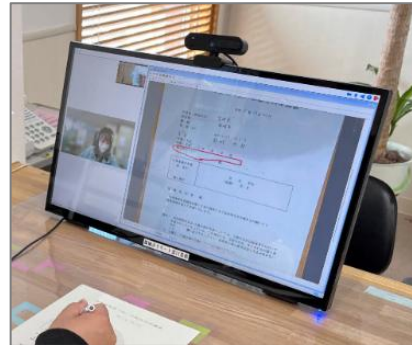
いつでも相談 では、「母乳が足りているか心配」などの不安に対して、オンラインフォームから相談でき、原則、24時間以内に医師や助産師から回答が届きます。

みんなの相談検索 では、医師や助産師が過去に対応した1万件以上の回答から「離乳食を食べてくれない」などの対応を、検索できます。

裏面あり

(「横浜市記者発表資料(令和7年1月9日)」より引用)

＜本庁と支所をつなぐリモート窓口＞



(都城市 HP より引用)

✓ その他意見（検討チーム）

- ・課ごとに相談室を設置することが難しい場合は、フロア単位で共有できる相談室の配置を検討すべきである。
- ・プライバシーに配慮した個室の整備に加え、温かみのある内装により心理的安全性を確保する視点も必要である。

② 目指すべき方向性

区民のスペース

庁舎全般

だれもが利用しやすく快適な庁舎空間

○ユニバーサルデザインを推進することで、年齢・性別・障がいの有無・国籍によらず誰もが利用しやすい庁舎空間を実現することができます。

<具体的な取組>

- ・わかりやすい案内表示（サイン計画、文字の色彩、大きさ、字体など）
- ・迷いにくくやさしい移動空間（段差解消、ゆとりある通路幅、出入口・エレベーター・駐車場を含めた機能的な動線計画）
- ・バリアフリー設計（多機能トイレ、オストメイト対応、点字ブロックなど）
- ・子ども連れの方のための環境整備（授乳室、おむつ台、キッズスペース）
- ・車寄せの設置

<サイン計画>



（「国分寺市新庁舎建設事業事業誌」より引用）

<キッズスペース>



（八潮市 HP より引用）

○区民交流のスペースの整備も、区民交流や協働、にぎわい創出の観点から、これからの庁舎には求められます。

<具体的な取組>

- ・区民交流の場となるイベントスペース、ホール
- ・区民が自由に利用できる会議室、食堂、カフェ

<屋内イベントスペース>
「ナカノバ」



<ワークショップスペース>
「シェアノマ」



（「中野区新庁舎パンフレット」より引用）

中野区では他にも

- ・「ナカノのナカニワ」（アート展示・情報発信スペース）
- ・区民貸出用ミーティングルームなど、区民利用のスペースが幅広く整備されている。

✓ その他意見（検討チーム）

- ・コンビニの誘致は、証明書サービスなどの観点からも利便性向上につながる。
- ・1階ロビーでのイベント開催はスペースを圧迫している印象を受けるため、イベント専用スペースの確保が望ましい。
- ・待ち時間を快適に過ごせるよう、無料 Wi-Fi の整備を検討すべきである。

(2) 職員が利用するスペース

① 現状と課題

職員のスペース

執務空間

- 職員(課・係)や委託従事者の増加により、狭あい化が進んでいる。
 - ・組織改正や臨時業務に伴う執務室確保やレイアウト変更が年々困難となっている。(非効率的な職場配置や民間ビルの賃借をせざるを得ない状況)
 - ・会議室の執務室への転用により、慢性的な会議室不足に陥っている。
 - ・保育課など一部の部署では一人当たり執務室面積が3㎡を下回る状況となっている。(本庁舎全体5.4㎡/人、庁舎面積の検討で多く使用される総務省の地方債同意等基準7.2㎡/人)
- 効率的な業務遂行ができる執務環境とはいえない。
 - ・全体的に見通しが悪く、円滑なコミュニケーションが生まれにくい。
 - ・簡易的な打合せや作業のスペースがない。(個人デスクと書庫が大半を占めている)
 - ・紙文化が根付いており、大量の紙文書が執務空間を圧迫している。
- セキュリティ対策が不足している。
 - ・区民エリアと執務エリアが分かれていない。(構造上来庁者が執務室に立ち入れてしまう、PC画面などが見えてしまうなど)



執務室の狭あい化



大量の紙文書が執務空間を圧迫



窓口が執務スペースと近接
(セキュリティ上の課題)

周辺環境

- 職員が心身ともに快適に勤務することができる環境の整備が不足している。
 - ・職員用休憩スペースが足りない。
 - ・空調効率に差がある。(西棟の空調の効きが悪いなど)

執務空間 ▶ 効率的な業務遂行ができる執務環境

- 明るく整理された執務室を実現することで、職員が気持ちよく働くことができます。
- 業務に応じて職員一人ひとりが働く場を選択できる環境を整えることで、業務効率や創造性の向上につながります。
- 将来の様々な変化に対して、柔軟に対応できる可変的な空間設計が求められます。

<具体的な取組>

- ・オープンフロア、ユニバーサルレイアウト、均一化された什器類
- ・フリーアドレス、グループアドレス、ワゴンレス、モバイルロッカー
- ・多様なワークプレイス（web 会議ブース、集中ブース、ファミレスブース、クイックミーティングスペース、立ち会議スペースなど）、ABW（※）
- ・会議室の適正確保、可動間仕切りの会議室
- ・ペーパーレス、書庫の適正配置、備品類の集約化

※ABW(Activity Based Working)
仕事の内容や目的に応じて、働く場所や時間を職員が自由に選択できる働き方

<千葉市の取組>

①壁や背の高い什器で視線を遮らないオープンフロアを導入

- 他部署の活動も適度に見え、自然と情報収集&声掛けのタイミングも逃さない
- 空調効率も高く、衛生的で適温を保てる



(千葉市 HP より引用)

②デスクの配置を統一するユニバーサルレイアウトを導入

- スペース効率アップや組織変更時のレイアウト変更コストの削減



(千葉市 HP より引用)

<フリーアドレスとグループアドレス>

	フリーアドレス	グループアドレス	固定席
特徴	<p>● 事務系 ● 技術系</p> <p>部署を問わず、好きな席を自由に移動できる。</p>	<p>● 事務系 ● 技術系</p> <p>部署内で好きな席を自由に移動できる。</p>	<p>● 事務系 ● 技術系</p> <p>固定席で部署ごとにまとまりを作り、端部にリーダーを配置する。</p>

(東京都「庁舎 DX 推進ガイドブック」より引用)

執務空間

効率的な業務遂行ができる執務環境

<多様なワークプレイス>



Web 会議ブース

(株式会社オカムラ「これからの自治体庁舎づくり vol.3」より引用)



集中ブース



ファミレスブース

<愛媛県西予市の取組>

(西予市 HP より引用)



モデルオフィス (H28 完成)



オフィス改革の全庁展開 (R2~3)



✓ ペーパーレスの取組について、他自治体事例を参考にまとめました。

	ストック (今ある紙文書をへらす)	フロー (新しい紙文書をふやさない)
組織文書 (保存文書、会議/ 打合せ資料、冊子 等印刷物、申請 書、図面、マニ ュアル)	<ul style="list-style-type: none"> 紙文書の電子化/廃棄 (①保管場所の確認、②文書量 の把握、③電子化及び廃棄の 判定、④電子化及び廃棄の実 行) 保存文書の廃棄 (保存年限あるものは毎年自動 的にへっていく) 	<ul style="list-style-type: none"> 文書管理ルールの新策定 (電子化したも のを原本とできるなど) 手続きのオンライン化 電子契約 会議/打合せ資料の紙印刷廃止 ディスプレイ配備 (会議室、執務室) 冊子等印刷物の電子配布 押印廃止 電子決裁 (財務起案も対応) 電子公印 (処分通知の電子化) 効果測定 (コピー用紙購入量、複合機 使用件数) 紙調達量の規制 (上流を止める) 複合機や FAX の台数削減
個人文書 (個人ファイル、 手持ち資料)	<ul style="list-style-type: none"> 個人文書の整理/廃棄 (デスク、 ワゴンなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ディスプレイ配備 (デスク) 個人保有文書の制限 (中野は幅 20 cm まで) クリアデスクの徹底
共通事項	<ul style="list-style-type: none"> 実施体制の整備 (中野区→副区長をトップとしたペーパーレス推進本部) 職員意識醸成 (職員用ガイドブック、出さない・持たない・求めない) 	

✓ 主な意見 (検討チーム)

- 自分の課では保管文書のほとんどが個人情報であり、それがペーパーレス化のボトルネックとなっている。
- 紙文書の電子化について、全庁的な指針やルールがあると取組を進めやすい。

執務空間

効率的な業務遂行ができる執務環境

✓ その他検討のポイント

- ・具体的な検討にあたっては、実際に働く職員の意見を取り入れることが重要です。
- ・パイロットオフィスによる試験導入から全庁展開していく手法も有効と考えます。
- ・なお、新庁舎完成(令和23年頃)までの期間を考慮すると、現庁舎でも取り組めるものについては積極的に実践・検証していき、新庁舎検討につなげていくことが望ましいです。

✓ その他意見（検討チーム）

- ・机など什器類の規格を統一することで、異動や組織改正への柔軟な対応が可能となる。
- ・フリーアドレスやグループアドレスを導入する場合、席の固定化を防ぐため利用ルールの周知徹底が必要である。
- ・ペーパーレス化により書庫スペースを削減することで、執務室や会議室のスペースを確保すべきである。
- ・文房具や複合機等の共有化により、スペースの有効活用を図るべきである。
- ・音環境や照明環境なども作業効率の向上につながる。

周辺環境

心身ともに快適に勤務できる環境

○人材確保競争がますます厳しさを増す昨今において、区役所自体が選ばれる職場になるためにも、働きやすく魅力的な職場の実現は不可欠です。

<具体的な取組>

- ・職員用スペースの充実（食事スペース、リフレッシュスペースなど）

<職員用リフレッシュスペース>



（東村山市「令和元年度行財政改革の取組成果とその検証について」より引用）

<カフェテリア「ナカノヤNYAcafe」>



（「中野区新庁舎パンフレット」より引用）

✓ その他意見（検討チーム）

- ・現状では休憩スペースが少なく、自席で昼休憩を取らざるを得ない職員が多く存在する。
- ・中野区では休憩スペースのほか、職員専用のトイレやエレベーターが整備されており、杉並区でも導入を検討したい。
- ・区民エリアと執務エリアを区分することは、セキュリティや個人情報保護の観点だけでなく、区民と職員双方にとって気持ちのよい空間づくりにつながる。

(参考) 活動報告

令和4年度

【概要】

検討初年度の令和4年度は、経理課内PTを立ち上げ、将来のオフィス環境のあり方を模索していくための土台づくりとして、現状の課題整理を行うとともに、他自治体への視察や民間企業への訪問など最新事例の研究を行いました。また、これに加えて、想定される未来や新庁舎のあり方（7つの基本的な方向性）を整理しました。

(1) 取組内容

以下の取組についてグループ分けを行い、各グループによる活動を実施しました。

- 本庁舎のオフィス（施設設備）環境の現状・課題整理（A）
- 近年の他自治体の本庁舎改築事例研究（B）
- 近年の民間企業のオフィス環境（最新オフィス事例）研究（C）
- 本庁舎改築に向けた今後のオフィス環境のあり方の検討・方向性の決定並びに実現に向けた課題の整理

(2) 検討体制

本庁舎改築に向けた今後のオフィス環境のあり方検討課内PT

(3) 活動履歴

令和4年7月26日	全体会（第1回）
8月3日	コクヨ霞が関ライブオフィス見学（C）
8月5日	コクヨ品川ライブオフィス見学（C）
8月29日	全体会（第2回）
11月8日	渋谷区本庁舎視察（B）
11月11日	株式会社オカムラ Co-Riz LABO 見学（C）
11月17日	凸版印刷株式会社 Atte 見学（C）
11月24日	市川市本庁舎視察（B）
12月21日	全体会（第3回）
令和5年1月27日	全体会（第4回）
令和5年3月27日	全体会（第5回）

(4) 総括

- 本庁舎が抱える現状課題（主に施設設備関係）の洗い出しを行った。
- 他自治体視察や事例研究を通して、庁舎に求められる機能を整理した。
- 民間企業のオフィス見学を通して、庁舎へ活用可能性のある取組を学んだ。
- 想定される未来と新庁舎のあり方（7つの基本的な方向性）について整理した。

令和5年度

【概要】

検討2年目の令和5年度は、新庁舎検討が真に効果的なものになるためには、各課が自分ごととして考えていくことが不可欠と考え、全庁的な本庁舎改築・DX・働き方改革の機運醸成の第一歩として、まずは区民課との意見交換・情報共有を開始しました。

また、これに加え、経理課独自のDX・働き方改革として、前年度に研究した取組事例の中から、今からでも実践できそうなものをピックアップした上で、試行実施・効果検証を行いました。

(1) 取組内容

以下の取組についてグループ分けを行い、各グループによる活動を実施しました。

- 区民課との意見交換（A）
- 経理課独自のDX・働き方改革の実践（B）

(2) 検討体制

本庁舎改築に向けた今後のオフィス環境のあり方検討課内PT

(3) 活動履歴

令和5年5月17日	全体会（第1回）
6月20日	全体会（第2回）
6月28日	自治体・公共 Week2023 参加
7月4日	野村不動産ホールディングス体験型モデルハウス 見学
7月25日	㈱オリバー日本橋オフィス 見学
8月10日	区民課との意見交換（A）
8月22日	全体会（第3回）
11月21日	区民課との意見交換（A）
12月5日	全体会（第4回）

(4) 総括

○区民課との意見交換

- ・DXの取組については、住民情報系システム標準化後の状況を踏まえて検討予定である。
- ・働き方改革については、1人1台PCがないためペーパーレスが進んでいない、個人情報を扱うためテレワークの活用が難しいなど、取組を推進しづらい環境である。
- ・上記現状の一方で、今後想定される未来を踏まえると、住民情報系システム標準化や庁舎改築を契機として、新たな窓口職場のあり方について現段階から検討していく必要性を認識した。

○経理課独自のDX・働き方改革

- ・テレワークは、前年比で利用が倍増し、事後アンケートでも肯定的な意見が多数挙げられた。
- ・ペーパーレス化により書庫3個分の書類を削減し、空いたスペースに集中ブースを設置した。
- ・入札室前のスペースを職員用打合せスペースとして全庁へ開放し、会議室不足への対策を実施した。

令和6年度

【概要】

検討3年目の令和6年度は、前年度に開始した区民課との意見交換をさらに横展開し発展させていくため、「窓口職場における今後のオフィス環境のあり方検討作業部会」を設置しました。東棟を中心とした窓口を有する9課職員をメンバーとし、DXの進展を踏まえた自治体窓口のあり方や、待合・執務スペースの縮減など、多角的にテーマ研究を行いました。

(1) 取組内容

以下の取組について、作業部会メンバーとの検討を実施しました。

- 今後の窓口職場のあり方に関する各種テーマ研究
- 近隣区の最新事例の視察・研究

(2) 検討体制

窓口職場における今後のオフィス環境のあり方検討作業部会

<参加課> 経理課、区政相談課、区民課、課税課、納税課、国保年金課、障害者施策課、介護保険課、子ども家庭部管理課、保育課

(3) 活動履歴

令和6年6月26日	全体会（第1回）	作業部会について
7月17日	全体会（第2回）	渋谷区役所本庁舎視察
8月21日	全体会（第3回）	視察の振り返り、窓口・執務スペースレイアウト
10月18日	全体会（第4回）	事前課題の発表・検討（DX活用により縮小可能な窓口業務）
11月6日	全体会（第5回）	待合スペースの縮減
12月17日	全体会（第6回）	執務スペースの縮減
令和7年1月21日	全体会（第7回）	事前課題の発表・検討（国・都へのDXに関する提言など）
2月26日	全体会（第8回）	作業部会メンバー職場と都市整備部管理課執務室の見学、全体総括

(4) 総括

- 各回テーマ研究を通して、新たな窓口職場のあり方について様々な可能性を模索できた。
- 昨年度の区民課1課から関係9課に裾野を広げたことにより、各窓口の現状や、現場職員の多様な意見を聞くことができた。
- 参加メンバーが、渋谷区視察での最新事例や各回検討内容を自分の職場に持ち帰ることで、庁内機運醸成にもつながった。

令和7年度

【概要】

検討4年目の令和7年度は、前年度の窓口職場との意見交換をさらに深めるとともに、執務空間に関する調査研究に取り組むために、「今後のオフィス環境のあり方検討作業チーム」を設置しました。令和4年度から開始した調査研究の結果について取りまとめるため、「今後のオフィス環境のあり方検討報告書」の作成に取り組みました。

(1) 取組内容

以下の取組について、作業チームメンバーとの検討を実施しました。

- 窓口空間のあり方に関する意見交換
- 執務空間のあり方に関する調査・研究
- 近隣区の最新事例の視察・研究
- 「今後のオフィス環境のあり方検討報告書」の作成

(2) 検討体制

今後のオフィス環境のあり方検討作業チーム

＜参加課＞経理課、区政相談課、区民課、課税課、納税課、国保年金課、障害者施策課、介護保険課、子ども家庭部管理課、保育課、企画課、情報管理課

(3) 活動履歴

令和7年5月30日	全体会（第1回）	作業チームについて、本庁舎の課題
7月1日	全体会（第2回）	中野区役所本庁舎視察
8月26日	全体会（第3回）	視察の振り返り、窓口ワンストップサービス ペーパーレス
11月13日	全体会（第4回）	報告書の検討・精査

(4) 総括

- 近年の庁舎整備の事例の中でも先進的な中野区新庁舎を視察し、新しい働き方やそれを支える執務環境の整備などについて知見を得た。
- 新庁舎整備に際し、多くの自治体で導入が検討されている窓口ワンストップサービスについて、現場で窓口業務を担う職員の意見を踏まえた意見交換を実施した。
- 令和4年度から進めてきた本検討の総括として、「今後のオフィス環境のあり方検討報告書」を取りまとめた。

おわりに

本報告書では、令和4年度から7年度まで経理課を中心として実施してきた他自治体・民間企業の事例研究や、関係部署を交えた作業チームでの検討内容を踏まえ、「オフィス環境のあり方」をテーマとして取りまとめました。

特に将来の区民窓口のあり方や働きやすい職場づくりなど、今後の新庁舎検討において重要な事項について、現状の課題を整理するとともに、目指すべき姿及び具体的な取組の方向性を示すことに努めました。

今後、新庁舎整備に向けた検討が本格化し、基本構想の策定など、区として新庁舎の「オフィス環境のあり方」を明確化していく過程で、本報告書が検討を進める上での一助となることを期待します。