

旭市新庁舎建設 窓口・執務環境現況調査業務報告書

【概要版】

平成27年11月

旭 市

1. 目的

新庁舎建設基本計画の策定に先立ち、現在の執務室の使用状況や業務内容の調査・分析を行い、新庁舎の適正規模(延床面積)を算出し、市民サービスの向上、業務効率化等、機能的な執務空間の創出により機能的・効率的な庁舎を実現するための基礎資料を作成する事を目的に実施しました。

2. 調査・分析

○調査は大きく分けて2種類の方法で行っています。

(1)現状レイアウト調査

現在の庁舎のスペース利用状況、什器・機器等のレイアウト、執務室環境全般の状況・課題について把握するため実測調査を実施しました。

(2)アンケート調査

ア. 各課を対象とした記述式アンケート

【会議頻度調査】 標準的な1年間に開催される会議の参加人数、頻度、時間等。

【相談頻度調査】 標準的な1年間の市民等との相談の参加人数、頻度、時間等。

【必要窓口数調査】 申請書ごとの年間処理件数と処理時間。

【文書量調査】 執務室内、書庫等の全ての文書を計測。

【物品量調査】 執務室内、倉庫等の全ての物品を計測。

【特有諸室調査】 各課の要望スペース(機能・面積)の調査。

【部門間近接度調査】 業務上、他のどの課と近接した方がよいかの調査。

イ. 全職員を対象とした記述式アンケート

【業務特性・満足度調査】

職員の平均的な1日の作業における作業場所、自席での作業内容。また、現状オフィスの総合的な評価、オフィス環境に対する重要度と満足度についての調査。

【文書管理意識調査】

職員の文書を扱う際の意識についての調査。

ウ. 来庁者を対象とした記述式アンケート

【窓口利用者動線調査】

各課窓口で、調査票を配付し来庁時刻、どの窓口に訪れたかについての調査。

3. 結果

○現状レイアウト調査

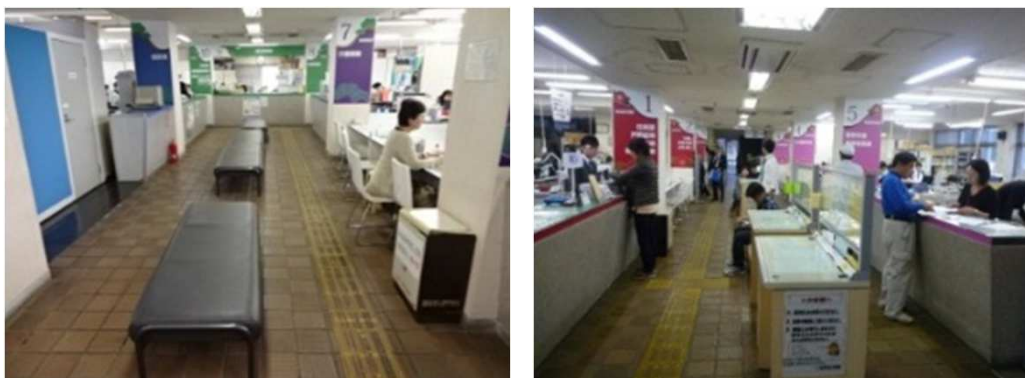
立入り調査により什器や機器の配置状況を実測、現状レイアウト図面を作成し、現在の庁舎の課題を抽出しました。

・総合案内



総合案内板表示位置と案内カウンターが分離されており、特にはじめての市民にはわかりづらい総合案内となっています。案内カウンターの背後へも案内板設置が望まれます。

・窓口スペース



相談コーナーや窓口は、音漏れや視線の問題などプライバシーに配慮されていないものが多い状況です。

・情報セキュリティ



窓口カウンターから、執務室内のパソコン画面が見えてしまっています。また、窓口近辺の通路にコピー機が設置されており、出力紙の持ち去りなど情報漏えいの危険性があります。

・市政情報コーナー



市政情報コーナーについては、市民が閲覧しやすい情報管理と、ゆったりとしたスペースで座ってくつろげる空間を確保する必要があります。

※他自治体の近年の庁舎計画規模

自治体名	人口	職員数	庁舎面積	一人当たりの面積
A市	約6万8千人	390人	9,264㎡	23.8㎡/人
B市	約9万8千人	604人	16,638㎡	27.55㎡/人
C市	約4万4千人	318人	7,200㎡	22.64㎡/人
旭市(現状)	約6万7千人	200人	2,800㎡	14㎡/人

※旭市(現状)の数値は本庁舎のみの数値です。

○アンケート調査

それぞれ実態を調査し、必要スペース、室数等を算出しました。

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、集中配置などによって、より効率的な運用が必要です。

●必要オープン打合せ数と必要会議室数の算出結果

	8人用	12人用	24人用	36人用	48人用	合計
オープン打合せ	2箇所					2箇所
会議室	11室	3室	2室	1室	1室	18室



オープン打合せ(イメージ)

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。

相談ブースについては、プライバシーに配慮し個室化の検討も必要です。

●必要相談ブース数と相談室数の算出結果

	4人用	6人用	合計
相談ブース	3箇所		3箇所
相談室	1室	2室	3室



相談ブース(イメージ)

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。

●必要窓口数の算出結果

通常期と繁忙期との差異が少ないため、通常期の窓口数で設定します。繁忙期は臨時窓口の設置により賅うものとしします。

必要窓口数	
通常期必要設置数	繁忙期必要設置数
36 窓口	46 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。

保管文書量と保存文書量ともに文書管理が適切に行なわれている自治体と比べるとかなり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あり方を検討する必要があります。

保管文書量(執務室内) 2,770.2fm(職員1人当たり 6.0fm)
保存文書量(書庫等) 4,050.4fm(職員1人当たり 8.7fm)

※fm : 文書量を表わす単位(ファイルメートル)
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

倉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	906.34m ³

保管文書量(執務室内)、保存文書量(書庫等)、物品量に関して、他の自治体と比較すると、かなり多い数字となっています。庁舎面積の約10%を占める書庫・倉庫スペースについて、ファイリングシステム(文書管理)を徹底し、

新庁舎の適正規模実現のために6割削減を目標とします。

各課特有諸室調査

各課が業務執行上必要とする諸室(防災無線室・情報公開コーナー・サーバールームなど)について調査しました。

さらなる効率化を図るうえで、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	2,109m ²

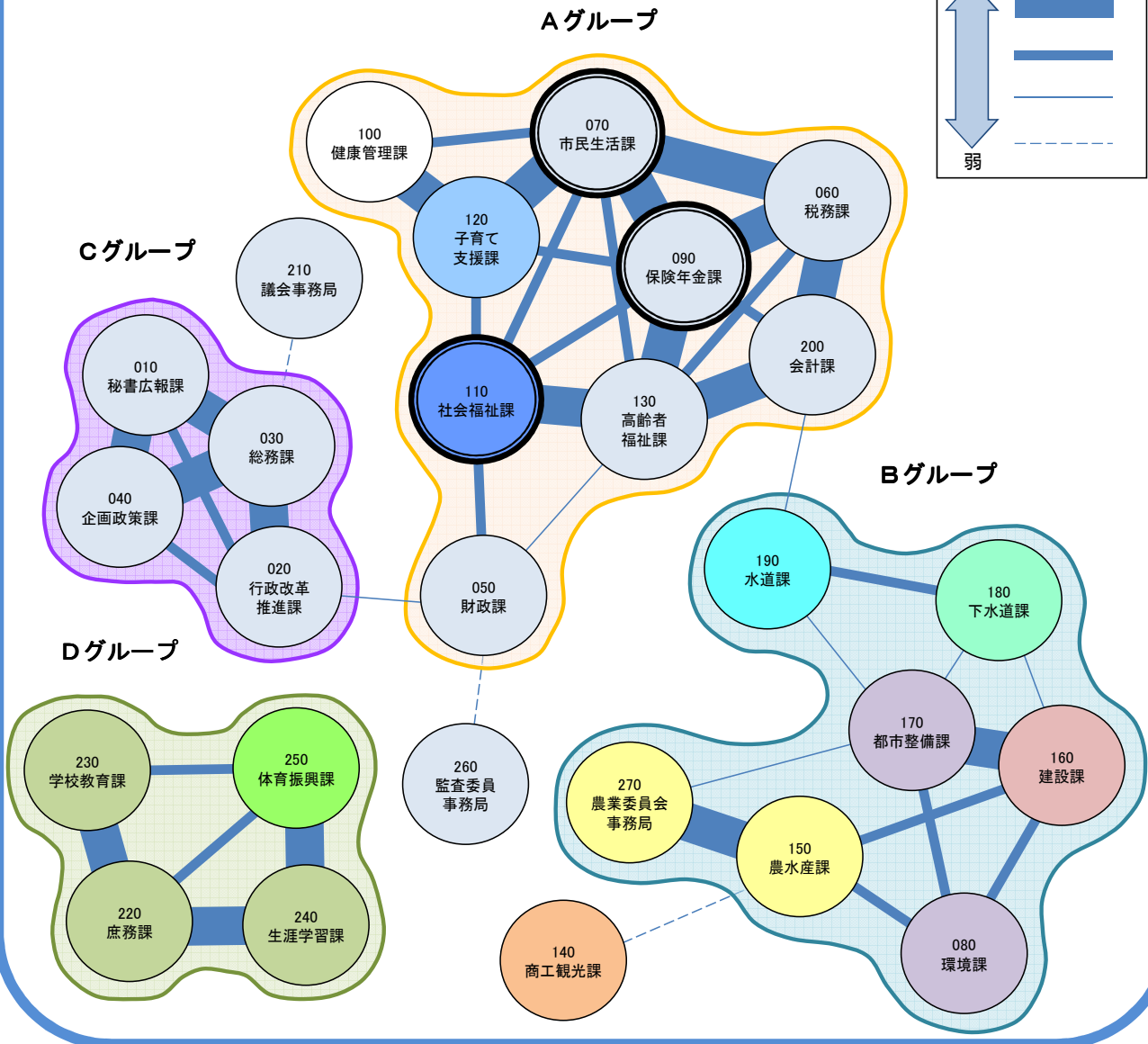
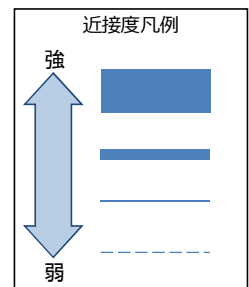
部門間近接度調査

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て実態を明らかにしました。

A～Dの4つのグループに分類される結果となり、特に現在の本庁舎1階に配置されている市民生活課、保険年金課、税務課、会計課、高齢者福祉課が強固な結びつきがある事が解ります。

結果を踏まえて、今後の新庁舎配置計画の検討をします。

● 相関図

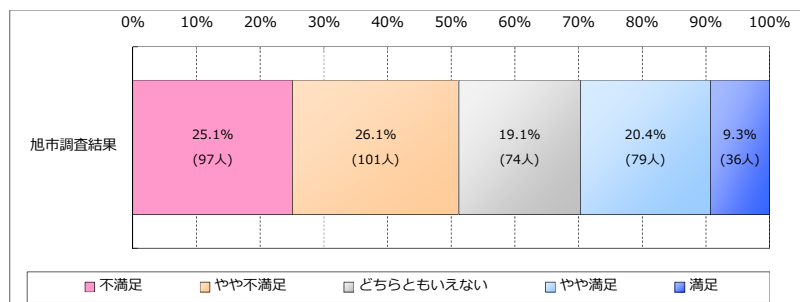


業務特性・満足度調査

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調査し、オフィスに潜む課題を明らかにしました。

●総合的に現在のオフィスに満足しているか？

現在のオフィスについて、総合的な満足度の評価は不満を感じている職員が半数(51%)を占めている結果となりました。



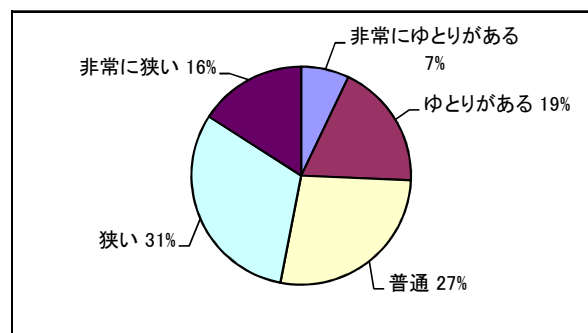
文書管理意識調査

職員へ文書を扱う際の意識についてアンケート調査し、職員の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？

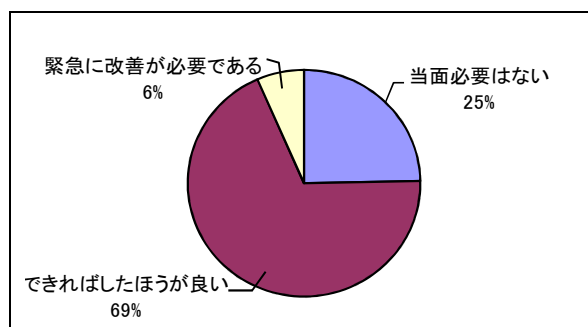
職員の半数はオフィスが狭いと感じています。

結果的に、オフィス内では文書がキャビネットに収まらず、あふれている課が8割を超えており、職員が机の上に文書を放置したまま帰宅せざるを得ない状況にあります。



●文書整理の見直し改善が必要か？

7割を超える職員は、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必要です。



窓口利用者動線調査

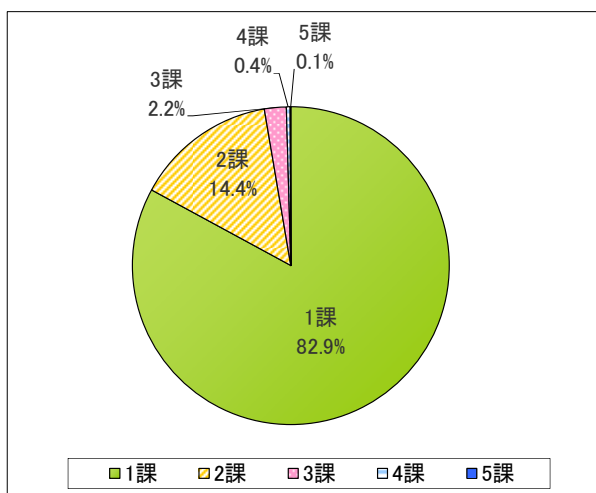
来庁者へアンケート用紙を配布し用務先や訪問課数の実態を調査しました。

●市民の動線結果

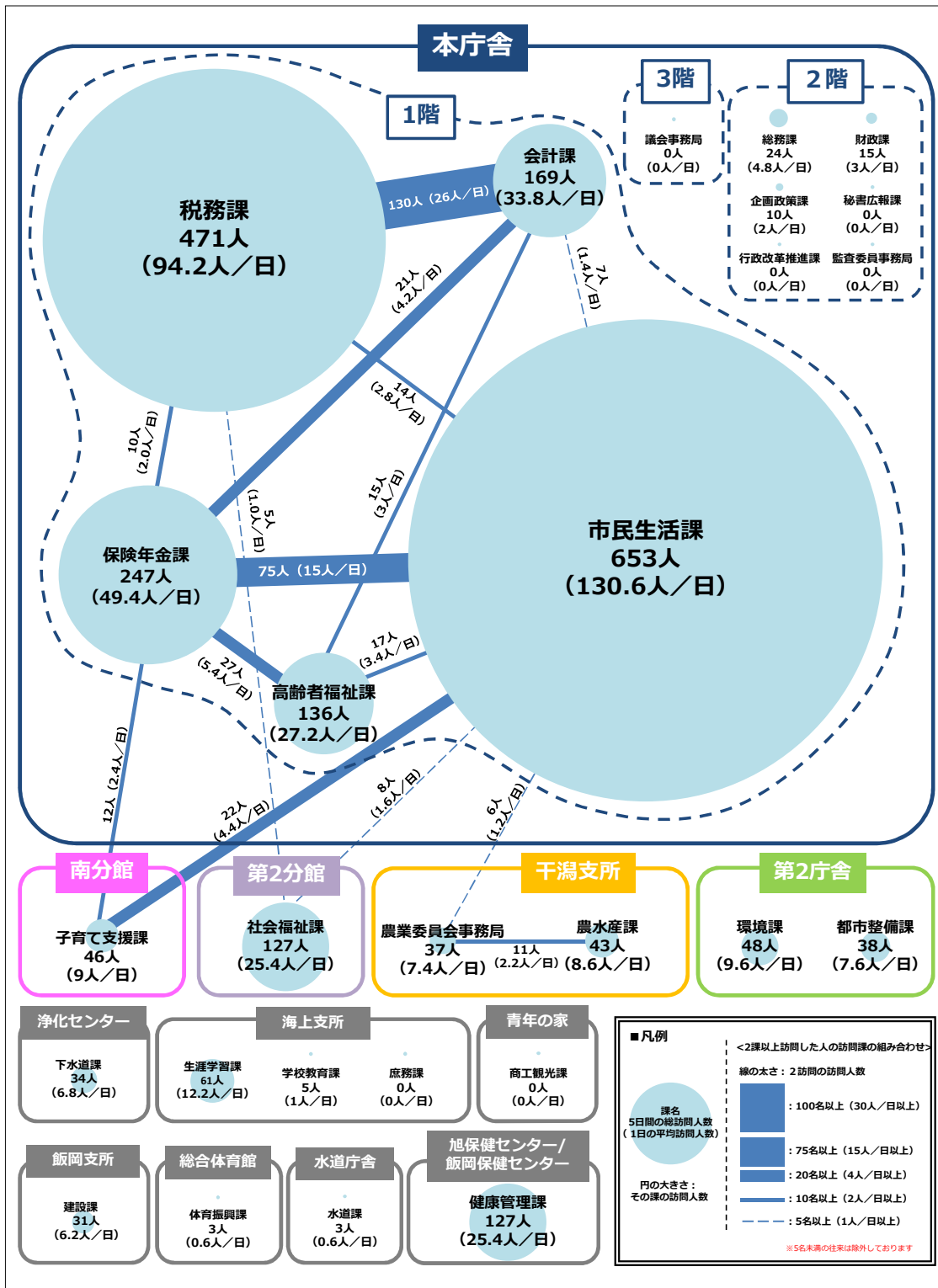
次ページの動線構成図をご覧ください。5日間で1,935人の来庁者があり、述べ2,328件の課の内訳です。市民生活課が653人と最も多く、2番目の税務課の471人と合わせると全体の約半数弱を占めています。さらに3番目～5番目の保険年金課、会計課、高齢者福祉課を合わせると71.3%となり、延べ人数で来庁者の約7割を占めております。つまり、来庁者の約7割は、現在の本庁舎の1階に集中しているという結果となりました。

●訪問課数構成割合の結果

来庁者の約8割は、1課のみの訪問でした。今後、更に窓口利用者に配慮のされた検討が必要であると考えます。

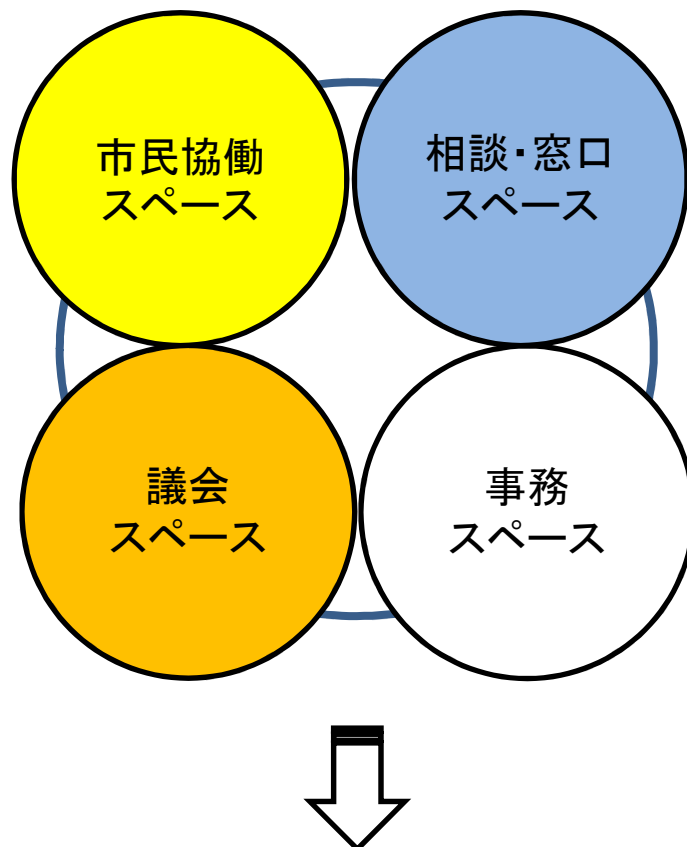


動線構成図



4. 新庁舎の適正規模(延床面積)算定結果

これら各調査・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(スペーススタンダード)を策定し面積を算定しました。



調整項目	新庁舎の延床面積
(A案)現状のまま移転した場合(文書・物品削減なし)	17,827㎡
(B案)文書・物品を削減した場合	14,089㎡
(C案)文書・物品を削減し、課・スペースを見直した場合	11,709㎡

平成27年度
旭市新庁舎建設窓口・執務環境現況調査業務
報告書【概要版】

編集 総務課 新庁舎建設班
株式会社 イトーキ