

# オフィス改革推進業務 働き方支援／効果検証に関する報告書

令和5年2月8日

北九州市 デジタル市役所推進室

# 0. はじめに

---

この報告書は、今後のDX等の進展により変化する

自治体等の行政機関における先進的なワークスタイルを実践・検証するため

実施項目に基づき行ったオフィス環境調査の結果を報告するものです。

# 1. 新たなワークスタイルの実証実験の概要

---

- 1-1. 取組前の課題と目指す働き方について
- 1-2. モデルオフィスの内容
- 1-3. モデルオフィスの効果（抜粋）
- 1-4. モデルオフィスの課題（アンケート・カメラ分析より）
- 1-5. 今後に向けて

# 1-1. 取組前の課題と目指す働き方について

## ◆北九州市の抱えていた課題・オフィス改革の背景

将来的な労働力不足を鑑み市民サービスの向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層労働生産性を向上させる必要があった。また生産性の向上を阻む要因の改善を行うとともに、オフィス機能の効率化、イノベーション創出のためのコミュニケーション促進策、職員の能力が最大限発揮できる職場環境を整備する必要があった。北九州市のオフィス環境は固定化していたため、特に、迅速で円滑なコミュニケーション（2割報告等）における課題の改善を行うことが有益と考え、以下の目的によりモデルオフィスを構築した。

### 求められていること

クリエイティビティの向上

労働生産性の向上

多様な人材の活躍

地域間競争力向上

## ◆目指す働き方



## ハイブリッドワーク（ABW）

場所・時間・紙に縛られない働き方

※「ハイブリッドワーク」とは、「テレワーク」と、登庁して働く「オフィスワーク」の2つを掛け合わせた働き方と定義。

### モデルオフィスでのトライアル内容

#### ハイブリッドワークの実現に向けた

- ①自席を持たないグループアドレスの導入
- ②課長席の廃止
- ③コラボレーションスペースの設置
- ④集中席など高付加価値なソロワークスペースの設置
- ⑤モニターや共有ツール活用等によるペーパーレスの徹底



### 期待する効果

#### 空間活用の変化

①付加価値スペースの増大

②書類量の削減

#### 働き方の変化

③業務効率の向上

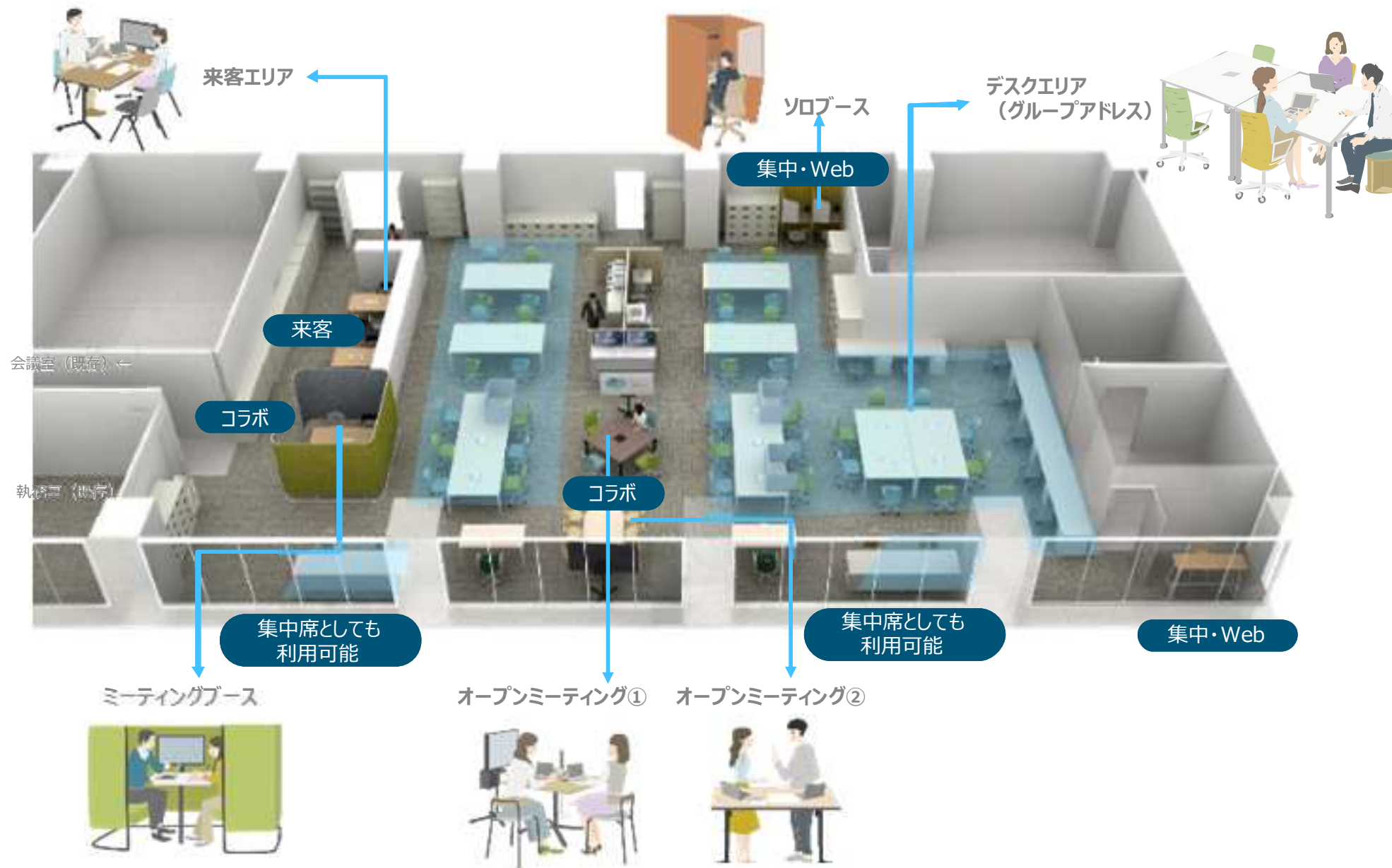
④業務の質の向上

⑤コミュニケーション量の増加

⑥モチベーション・快適性の向上

# 1-2. モデルオフィスの内容

ハイブリッドワーク(ABW)の実現に向け、業務に合った最適な場を選べる環境を、段階的に構築できるようなオフィス環境を計画



## 1-2. モデルオフィスの内容



オフィス全景



オフィス全景



部門内のコミュニケーションを実現する  
オープンミーティングエリア



部門内のWEB会議や来客にも  
対応したミーティングブース



## 1-2. モデルオフィスの内容



高集中ワークやWEB会議に対応する  
ソロブース



グループアドレス運用で自席の固定化を  
解消したデスクエリア



自席のない働き方に向けて導入された  
パーソナルロッカー



既存家具と新規家具（キャスター付きデスク）を  
機能に合わせて最適に組み合わせ

# 1-3. モデルオフィスの効果

## 空間活用の変化

※スペースの変化のみ新旧レイアウト図にて比較、その他は職員アンケートより検証。

### ①付加価値スペースの増大

執務席のデスクサイズの縮小、課長席の廃止、収納庫の削減により効率化した面積を、多様なミーティングエリア・集中エリア等の執務を効率的に行うことが出来る機能エリアに転換することができた。

- ・管理職席廻りの通路の削減：▲12.0㎡
- ・収納＋共有機器エリア（収納庫の削減）：21.1㎡ → 15.9㎡（▲5.2㎡）  
他



付加価値エリア **18.7㎡**増加

付加価値エリアがオフィス全体の9.6%に

### ②書類量の削減

#### Q4.個人資料を削減できましたか

今回のリニューアルをきっかけに、約9割が個人資料を削減できたと回答。  
書類量は、リニューアル前（322.5fm）と比較して、リニューアル後は90.5fmとなり、  
71.9%削減された。



個人資料を削減できた **88.9%**

#### Q5.ペーパーレスが促進され文書の印刷量が削減されましたか

今回のリニューアルをきっかけに、約9割が文書の印刷量が削減されたと回答。  
5割以上の印刷量を削減できた職員も約6割にのぼった。

印刷量を削減できた **91.1%**



# 1-3. モデルオフィスの効果

## 働き方の変化

### ③業務効率の向上

Q6.共有文書の整理やデータ化により、  
文書検索時間が削減されましたか

文書検索時間が減った **53.4%**

Q8.ペーパーレスが進んだことで、会議の時間  
(書類準備・配布・整理ふくめ)が減少しましたか

会議時間を削減できた **62.2%**

Q9.コミュニケーションの増加により作業の手戻り  
(例:分析にかかる手直しなど)が減りましたか

作業の手戻りが減った **46.6%**

Q10.業務の事務処理スピードが向上しましたか

事務処理スピードが向上 **40.0%**

### ④業務の質の向上

部門を越えた交流から仕事のヒントを得る機会が増えた

**71.1%**

会話の増加により以前より、新たな取り組みや企画に着手できた

**42.2%**



# 1-3. モデルオフィスの効果



## ⑤コミュニケーション量の増加

上司と会話、交流する機会が増えた

64.4%

同僚と会話、交流する機会が増えた

82.2%

## ⑥モチベーション・快適性の向上

リニューアルにより、「働きがいを感じる、この職場で良かった」と感じるような気持ちの変化があった

60.0%

働く場所を自由に選択できることで自律的に行動できるようになった

48.9%

## 【効果のまとめ】

実証実験の最大の成果は「働き方改革を加速させるためには、オフィス環境を変革することが重要な要素であることを認識できたこと」である。今回の実証実験では、フリーアドレスにより紙資料保持の制限や、退庁時のクリアデスクなどに対応するため、半強制的にペーパーレスやICTツールの活用、自席周りの書類削減を迫られた。その結果、働き方が大きく変化し、様々なメリットを享受することができた。これは、今後北九州市がオフィス改革を進めていく上で、重要なエビデンスになり得るものである。オフィス改革やフリーアドレスの導入は、兎角「それ自体」が目的になりがちであるがそうではなく「働き方改革の実現」という目的を明確にすることで、その導入成果は全く違うものになるはずである。

# 1-4. モデルオフィスの課題（アンケート・カメラ分析より）

以下は、職員アンケートで多く回答があった課題項目の抜粋に、  
弊社がカメラでの分析結果を踏まえて洗い出したモデルオフィスの課題である。

会話の促進やABWの実現には課題がある

## 空間活用の課題

- **O Aフロア**になっておらず配線が乱雑
- O Aフロアになっておらず、レイアウト変更が難しい
- **リフレッシュコーナーがない**ため、自席で仮眠をとるなど、気分転換がしづらい
- 来客コーナーなど利用時間が限られる**コーナーの多機能化**が必要



乱雑な配線の様子

## 働き方の課題

- **固定電話**があるので自席から動きづらい
- 席が固定されていないため、**だれがどこにいるか分からない**
- 退勤時の片づけの手間が面倒
- 自分の荷物を入れる場所の確保
- 運用ルールの整備（働き方をガイドブック化し維持可能にする必要がある）
- **ハイブリッドワークの実現に向けた、テレワークの推進**



## ICTの課題

- クラウドサーバー容量が圧迫されている
- 紙資料のスキャン作業が面倒
- **更なるコミュニケーションツールの整備**（固定電話の削減、スマートフォンやコミュニケーションツールの活用等）
- **更なるペーパーレスの促進**

## 1-5. 今後に向けて

オフィスを変えるだけで業務改革できるということではないが、今回のオフィス改革で、確実に次に繋がるエンジンになることが分かった。

個人や組織の創造性や生産性の向上において、働きやすいオフィス環境が重要な要素の一つであることは間違いがない。しかし、さらに働き方改革を進めるためには、「制度」や「IT・インフラ」の整備とともに、働く人一人ひとりの意識改革やオフィスの運用ルールを整備し、働きやすさを向上させていくことも重要である。

### 【ITインフラの整備】



例

固定電話の削減



スマートフォンやコラボレーションツールの活用

+

### 【運用・制度の整備】



運用ルールの整備

(誰がどこにいるのか分かる運用など)

職員の意識改革・テレワークの推進

(平時でも出勤せずに仕事ができる雰囲気づくりなど)