

ます。分散勤務やテレワークも積極的に利用し、職員の働き方に対する意識も変わってきました。

定量面では、整理整頓によるスペースの創出、物理的な紙媒体資料の抑制と意識付け、集団執務によるエネルギー使用量の削減によるゼロカーボンに対する取組です。

コスト意識もさることながら、このリノベーションにより、環境問題に対して職員一丸となった意識改革ももたらしているようです。

9月中旬には、福祉部局にも導入されました。業務効率やコミュニケーション量にどのような効果が出るか期待されます。

(2) グループ型フリーアドレス制の導入 (国分寺市)

続いて2020年7月に市民課窓口係でグループアドレス導入の実証実験を開始した国分寺市の事例をご紹介します。

1) 導入の経緯

国分寺市は、2025年1月に新庁舎が開庁予定となっており、2008年から仮庁舎で業務を行っています。

仮庁舎の執務スペースは、狭あいな状態で、このことが顕著であったのが、市民課窓口係(以下「窓口係」という。)でした。

この状態を解消するため、また、新庁舎建設にあたり、効率的・機能的な執務環境の確保に向けた検証を行うことを目的に、『グループアドレス』導入の実証実験が開始されました。

2) 導入前の課題について

市の検討段階の課題は、①什器やシステム移設に係る経費、②紙媒体の資料等の保管場所、③職員への説明の3点でした。

②について、窓口係では申請書類が紙媒体であり、業務上一定期間は課内の所定場所に保管する必要があることから、狭あい状態であったスペースをどう有効活用するかが、当初から課題でした。

また、窓口係の職員の間で、具体的なイメージや認識の共有を図る必要がありました。

3) 課題解決から導入に至るまで

窓口係は証明書の発行や住民異動手続を行っています。多くの重要な個人情報を取り扱っていたため、執務スペースのパソコン画面や申請書を窓口から見えないようなレイアウトにしています。

また、袖机を全て撤去し、業務マニュアルや事務用品の共有化を図ったほか、不要な文書の廃棄も行いました。削減量はA4用紙に換算して約63,000枚相当になりました。一方で、共有化した物を置くためのスペース確保など新たな課題が生じました。このことはグループアドレスを導入する新庁舎のレイアウト検討に生かすことができました。

▼図表8 グループアドレス導入前後の状況

《前》



《後》



《出典》国分寺市提供

4) 導入後と今後の展望

窓口係では、一人あたりのスペースが縮小され、作業や休憩スペースの確保も難しくなりました。加えて、実証実験の開始時期は、新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい始めた時期で、ソーシャルディスタンスの確保や事務用品等の共有化に伴い、小まめな消毒も必要となりました。

また、特定の業務では隣席でないと効率が悪くなる等により、一部に席の固定化が発生するなどの問題が生じたりもしました。

一方、導入後も執務スペースが狭あいな状態であることに変わりはありませんでしたが、

配置を工夫することで動線が確保され、関係する係の行き来がスムーズになり、コミュニケーションが活性化し、課内連携も円滑になりました。また、紙媒体の資料は極力電子決裁やメール等を活用しながら電子化を図るなど、執務スペース確保に向けた意識改善が見られました。

新庁舎では、全部署にグループアドレスを導入予定です。実証実験の課題を踏まえ、執務スペースを3つのゾーンに区切ることで、執務ゾーン以外に、打合せや集中作業席など執務のサポートを行うサポートゾーン、窓口対応のための共用端末や窓口担当者の席のあるマルチゾーンを設置します。また、ワンストップサービスの導入も予定されています。通路や机の幅も考慮し、移動をしやすくする「中動線」の確保とともに、職員が市民サービスに合わせて席を固定せずに効率的に職務を行い、組織横断的な連携が図られる新庁舎を目指しています。

5. おわりに

本稿では、基礎自治体における働く環境改革として、フリーアドレスの導入に関するアンケート結果及び導入している2つ自治体の事例について紹介を行いました。

フリーアドレスの導入目的は「働き方改革」のための環境整備、「ゼロカーボン」を見据えた紙資料や消費エネルギーの削減、多様な課題に直面する自治体の「部局を超えた横断的な体制づくり」とそれぞれの自治体が抱える課題を解決することであることが垣間見えました。

事例紹介で取り上げた2自治体は、それぞれの組織に合わせた形態で導入をしていました。共にフリーアドレスを導入することが目的ではなく、「働く環境の整備」をするための方法の1つとして導入しています。これにより、生産性の向上やワンストップサービス窓口の実現といった市民サービスの向上にもつなげています。

3 古川 靖洋 (2018) フリーアドレス・オフィス導入の目的とその効果

しかし、同部署の上司や同僚との間のフェイス・トゥ・フェイスの機会が減少する³と言われており、デメリットにも目を向ける必要があります。

一方、導入を予定していない自治体にその理由を尋ねたところ、「検討をしていない」と回答した自治体を除き、「導入できる部署とそうでない部署がある」が最多でした。企画部門や総務部門では比較的導入しやすい傾向がある一方で、窓口を中心とする部門では、住民との距離が近いことに伴う弊害や個人情報保護の観点から導入しにくいものと筆者も考えていました。

これはフリーアドレスを、個人ごとのオールフリーアドレスと認識していたためですが、今回事例で紹介したハイブリッド型やグループアドレスは、導入を検討する際の参考となるのではないのでしょうか。

また、今回の調査では、導入している部署全てがコミュニケーションの量が増加したと回答しました。全国に先駆けてフリーアドレスを導入した愛媛県西予市の調査⁴では、会話の回数は2.2倍(306回→674回)、上司・部下のコミュニケーション量は6.0倍(101回→609回)に増加したという結果が出ています。

住民の意識やライフスタイルの変化と共に、行政へのニーズは多様化しています。新たな行政課題に対応するため、行政の「縦割り」から「横割り」の組織づくりの必要性はこれまでも言われてきました。フリーアドレスの導入は、部署の異なるスタッフ同士のコミュニケーションを活性化させ、横割り組織を構築する有効手段の1つとして考えることができます。

本稿では、柔軟な労働環境の整備と共に、多様化する住民ニーズに応えるための組織づくりの1つとして自治体のフリーアドレス導入の可能性を取り上げました。ぜひ、検討を行う際の参考としていただければ幸いです。

4 愛媛県西予市 平成30年度これからの自治体業務改革 (https://www.jiam.jp/case/doc/5d841e0ac28619f0d9079bf3ee3cc3c959bf894b.pdf (2022年9月16日確認))