

新庁舎建設に関する 職員ワークショップ(新しい働き方)

開催概要

職員ワークショップでは、熊谷市職員32名(平均勤続年数12年)が参加し、活発な意見交換が行われました。

4つのグループにわかれ、市民サービス提供者としての庁舎の使い勝手向上、サービスの充実、働き方・サービス内容などにおける職員の負担軽減等について議論しました。

開催日	2025年12月15日(月)
会場	熊谷市立商工会館
対象者	熊谷市職員 32名
グループ	4グループ(各8名)



グループワークのテーマ

テーマ:執務空間

- 職場としての「未来の庁舎」における働き方と執務空間
 - ① 作業・業務効率の視点
 - ② 知識共有・情報共有の視点
 - ③ コミュニケーションの視点
 - ④ 業務満足度の視点(やりがい・働きやすさ・健康・環境等)

(参考)座席配置における考え方

フリーアドレス	グループアドレス
<ul style="list-style-type: none">• 個々の職員が机と椅子を持つのではなく、部署等に関係なく自由に場所を選択する。• 執務室を使う人が少ない場合は広く使う等、柔軟な運用が可能である。	<ul style="list-style-type: none">• 部署毎にエリアを決めた上で自由に場所を選択する。
ユニバーサルレイアウト	ABW (Activity Based Working)
<ul style="list-style-type: none">• 責任者は全体を見渡せる位置に席を設けるなどの区別をせずに、レイアウトの画一化、机や椅子等の規格の標準化を行う。• 組織変更時やレイアウト変更時には職員が自らの荷物のみを移動すればよいため、什器を移動するコストが削減できる。	<ul style="list-style-type: none">• 仕事の内容に合わせて、働く場所を自由に選択する働き方。• 周りと話しながら仕事をする、一人で集中して作業するなど、様々な需要に応え、働き方の変革などを踏まえた多様なワークスタイルに対応できるオフィス環境の整備により、質の高い行政サービスの提供を目指す。

ご意見

①作業・業務効率の視点

◆電子化・オンライン化

- 古い資料が整理されておらず、必要な資料を見つけるのに時間がかかると共に、資料がかさばりスペースを圧迫している。
- ペーパーレス推進の一方で、連絡便等紙の資料のやり取りも毎日発生している。
- 電子化した制度と従来の方法とが混在して、2重の手間となっているものがある。来庁しなくても済む市役所が理想
- 届出や申請をオンラインでできるようにしたい。

◆電話

- 電話の取り次ぎに時間を要する。取り次ぎミスによるたらいまわしが多発している。
- ABWの場合、内線電話をまわす手間がかかる。1人1台携帯貸与が必要では。
- 窓口業務の多い部署は固定電話は不可欠だと思う。部署の性質によるため一律に携帯電話の導入等は難しいのでは。
- 窓口や電話対応が多く、事務作業といたりきたりで集中しての作業が難しい。担当を決めて集中できる日をつくるなどの運用ルールもあると良い。
- ABWのように執務スペースが分散されると、電話対応者が固定化されるのでは。フリーアドレス等になった場合に電話対応をどうするかのも具体的なイメージがわからない。
- 大量のシステム入力が必要な際に電話が多い印象。

◆AI導入

- 来庁者の目的に合った課をAIで来庁時に案内する、電話交換の段階でAIで前捌きをする、相談者の要望の把握や理解など、利用者の要望と適した担当とのマッチングに活用できると良い。
- AI導入にあたって、どこまで情報として入れて良いのか悩む。(情報が少ないと意味ないが、業務上の秘密もあり全ては入力できないのでは)
- AIによる文章校正、サービス

◆狭隘化

- 執務スペースやデスク、通路等が狭い。
- 作業スペースにモノが溢れて、業務の邪魔になる。
- バッグ等の荷物の置き場が無い。
- 人と人がすれ違うことすらできない(車椅子の方が来訪されるともはや道はふさがれる)。
- トイレが狭く、市民が入りにくい。

ご意見

①作業・業務効率の視点

◆ABW

- 固定席ではない場合、職員個々の所在や仕事の状況把握ができるかが不安
- 同じ事務担当はある程度まとまっていた方が良い。
- 担当業務の共有に支障が生じないか。
- 窓口対応や会話と集中作業を交互に繰り返さなければならない状況では集中力が下がるため、作業が中断されない専用スペースがあると良い。
- 相談したい時に相手が作業中で相談してよいかわかりづらい。

◆集中しやすい環境

- 集中作業が出来るスペースはあるとありがたい。
- 他の人が声をかけて良いかどうかがわかるようなPRグッズがあると良い。
- 個室ブースはあるとよいが、全体共有が必要な場合に情報の共有が難しい。

◆作業スペース

- 封入や紙の書類の整理などの作業スペースが無い。
- 封入封緘作業を自席で行っている際に、窓口や電話の問い合わせも同時進行しており、誤りが発生する恐れがあるのが現状の課題

◆会議室・ミーティングスペース

- 会議室が少ない。倉庫や作業スペース、保管スペースなどでも代用されてしまっているため、会議利用が出来ないことが多い。
- 研修に適した大会議室がない。モニター、音響、電源、照明等の設備が不十分
- 簡易的に打合せが出来るようなスペースが各課に1つ欲しい。

◆部署接近

- 河川、管理、営繕など関連した部署が近くにあると良い。過去資料が身近にある方がすぐに苦情対応ができる。
- 福祉総合相談窓口ができるため、福祉部門を同じフロアにできると良い。

◆運用ルール

- 窓口に出ない、電話に出ない職員がいないような工夫や、集中スペースの利用者の偏り、座席の固定化などの懸念に対して運用ルールを設けるべき
- これまで関連部署と横連携で業務の決まり事を決めて進めていたが、連携が取りづらくなる点が懸念。チャットでの連携を進めていく等考え方の統一が必要

ご意見

②知識共有・情報共有の視点

◆情報の探しやすさ

- 情報が偏在し、必要な資料やデータがどこにあるのかわからず探すのが大変
- 電子化したのに手間が増えた。
- 情報整理のルール化がされておらず資料が散在している。

◆マニュアル化

- マニュアルやナレッジの共有がシステム化されていない。ABWのように聞きたい人がどこにいるかわからなくなってしまった場合に、確認できるマニュアル等があると良い。
- 特定の知識を持った職員にばかり負担がかかる。
- グループウェアのUI/UXを改善してほしい。
- リアルタイムで更新、共有できる掲示板のようなものがあるとよい。
- リモートワークの実施やフリーアドレスが実装された場合に、文書やデータに残らない情報(リアルタイム)の把握共有が図れるかが不安
- 業務の引き継ぎ等にあたって前任者によってクオリティ差が生じないように、マニュアル作成共有システムを導入している自治体があるので参考にできると良い。

◆人材育成

- 指導係の先輩と新人の席が遠くなる(またはリモート環境となる)と教育しづらい。
- 導入ソフトのマニュアル動画や、動画による研修の実施(先輩職員の負担軽減)等によって、どこでもわかりやすく確認できる状態が望ましい。
- 業務外のこと(ソフトウェアの使い方等)を気軽に相談できる環境がほしい。

◆在席管理

- スケジュールや執務場所が共有できるシステムが必要ではないか。在席管理と勤怠管理が連携できると良い(入退室システムと連動し、執務場所でカードキーをかざすと在席管理される等)。
- 今すぐに対面で話をしたい職員とコンタクトを取る手段があるのか不安

◆通信環境

- 10MB以上のデータを送受信できる環境を整えてほしい。建築・土木関係では図面や写真で協議することが多いため、すぐ10MB以上のデータ送受信が必要となるが、現状は紙媒体でのやり取りとなってしまう事業者・市共に負担になっている。

②知識共有・情報共有の視点

◆情報システム

- web上の作業のシステム上の煩雑さが課題
- 不在時等も含め、電話対応をはじめ、知識や情報の共有の積み上げができるツールが欲しい。
- スマホ利用に対応している全庁チャットシステムを導入し、些細な会話も含めた簡易なコミュニケーションを取れるようにしたい（LoGoチャット等）。
- 各課特有の用語の解説、制度の解説や資料がどこにあるか等を検索したらわかるような社内チャットボットがあると便利
- 課内、庁内でメッセージも含めて情報共有できるプラットフォームがあると良い。

◆AI活用

- AIに適切な対応を生成してもらえると良い(例:生活保護の過去事例のデータ化)。
- バックログやブラビオのような工程表が作成管理できるガントチャートアプリを活用し、リモート環境等でも共同編集や情報共有が用意な仕組みがあると良い。
- 公式で使用できる生成AIがほしい。RAGを活用したい。
- グループチャットの情報を取り込んだAIが欲しい。

◆タブレット端末

- タブレットで会議資料が確認できる環境がほしい。人数分の資料印刷時間や資料確保スペースの削減になる。
- イベント写真をクラウド共有できるような個人端末があると良い(手持ちスマホでアクセス可など)。
- 現状、業者からPDFを貰い、印刷し赤ペンを入れ、スキャンしてチェックバックする業務がある。タブレットがあれば手順を省略できる。現状、PDFを編集できない上に、チェックバックしづらい。

ご意見

③コミュニケーションの視点

◆上司・部下・同僚等との報連相

- 上司が遠くなるとこまめに報告がしづらくて不便
- 最も大事だと思うのは、課の中でのコミュニケーションなので、課内でコミュニケーションが取れる環境が良い。
- 係はまとまった上で、職責順ではなくランダムに座席が決まると良い。
- 現状、業務に不要と思われるコミュニケーションも散見されるため、人が流動的に変わるということが抑止にもなるかもしれない。
- 市内出張の車の中は、上司とのコミュニケーションの場となるので、残したい。
- メッセージ機能導入によって上司とのコミュニケーションはとりやすくなった。

◆多世代、他部署等とのコミュニケーション

- 先輩・後輩とのコミュニケーションは業務上頻繁だが、むしろ世代が近い人とのコミュニケーションが不足している。
- 他部署の人と話す機会がないので、部や課を超えた席配置もありかもしれない。

◆カジュアルなコミュニケーション

- 立ちながら話せるようなコミュニケーションスペースがあると良い。
- 様々なコミュニケーション空間があると良い(オープン/半個室/個室)。
- 休憩スペース、お茶飲み場のような場所があると、コミュニケーションが生まれる。

◆ABWグループアドレスの懸念

- フリーアドレス化によって孤独感が生まれそう(必要な時に必要なことだけ会話)。
- 窓口にクレマーが来た場合の対応で、例えば上司が呼ばれた時等に探すのが大変になるのではと不安

◆市役所外との情報共有

- slack等のツールを活用して、内部・外部との情報共有を簡易にしたい。

③コミュニケーションの視点

◆配置

- 結果的にコミュニケーションしやすい配置を望むと思うので、フリーアドレスであっても座席が固定化されることになるのではないかと。
- 課ごとの配置だけでなく、指導係の先輩と新人など、業務上コミュニケーションを頻繁に取る必要がある職員同士の座席配置も気になる。特にOJTでは現状各個人に任せられてしまうので人によってはOJTが機能していない。
- 管理職の座席位置は明確にしないと業務上支障が出そう。
- 市民と職員を隔離するだけでも今よりコミュニケーションが取りやすくなる。
- 一定の秘匿性があるスペースがあった方が良くはないか。人事に関する事など職員でも聞こえ漏れてはいけない話もあると思うので、全てオープンにフリーアドレスではない方がむしろ安心な場合もある。

◆働き方のルール

- 週1回、部署で打合せの時間を作ると機会創出になるためルール化しても良い。
- 定期的なミーティングやささいな報連相など課内決まりごとを共有しておかないと、そのようなコミュニケーションが減っていきそう。
- テレワーク中の仕事しているかどうかを監視する機能があるのか。例えば常時カメラ起動させて業務させるなど。
- 声をかけていいタイミングが難しくなるのではないかと。話しかけてはいけない時間(例:1h/日)を定めるなどわかりやすくすべき。

◆メッセージツール

- 一時期、導入していたLoGoチャットのような携帯端末から写真などの情報を共有できるチャットシステムがあると便利。少なくとも建築工事では業務の削減を期待できる。
- 必ずしも伝言は対面でなくても良いので、メッセージが残るツールを導入したい。
- 気を遣う報告等は、基本メールやメッセージとし、軽い相談は逆に直接話せると雰囲気が良い。

④業務満足度の視点(やりがい・働きやすさ・健康・環境等)

◆リモートワーク

- 通勤費の削減、職員の健康増進、育児中の子育て世代等についてはメリットがあると感じる。
- 成果物の確認、勤務中の行動の不透明さ、出社しなければいけない部署とリモートワークがしやすい部署で不公平感が出るといった点はデメリット
- 紙ベースの仕事が多く、現場の仕事もあるため、リモートワークはできない。部署毎に柔軟に対応すべきか。
- リモートワークの推進に賛成だが機密データの取扱など、ノウハウがない。どうすれば今の業務をリモート化できるのかのイメージが湧かない。
- 在宅でも個人情報扱える仕組みを導入し、在宅リモートワークをもっと積極的に推進してほしい。

◆執務環境の改善

- 机上に必要な分だけのコンセントがある、モニターの高さが自由に調節できるなどそれぞれが働きやすいデスクにカスタマイズできると良い。
- 建築・土木関係は図面を多く扱い、大型のモニターが無いと仕事にならない。
- 現在の庁舎が若干暗い色味なので、明るくなると良い。
- 時間外に冷暖房が止まる、空調システムの操作が個別にできない、部署ごとに温熱環境が異なる、冬は寒く夏は暑い等、温熱環境に課題が多い。
- 市民窓口と執務環境が近く、ガヤガヤうるさい時や、怒鳴り声など音を与えるストレスがある。五感のノイズが少ない環境で仕事がしたい。

◆勤怠管理の仕組み

- フリーアドレスで仲良し雑談ばかりゾーンができてしまわないかが不安。さぼらないためのルールが必要

◆休憩スペース

- 自席以外に休憩スペースがほしい。現状は昼休憩時の居場所がデスクしかない。
- 誰でも使える電子レンジのあるランチスペースを確保してほしい。
- 休憩でも仕事でも1人になれる場所がなく、心が休まらないなど感じている。
- 休憩スペースとして設けづらい場合は、可変席を持たせた空間とするのはどうか。
- 庭があるような開放感のある場所があると嬉しい。
- 喫煙所みたいなカフェスペース(休憩所)。

④業務満足度の視点(やりがい・働きやすさ・健康・環境等)

◆福利厚生

- シャワー室をもっと使いやすくしてほしい。
- 職員の歯磨きで昼時にトイレがいっぱいになるため、市民の方が使いづらそう。
- きれいな給湯室で、電子レンジ、冷蔵庫などあるといい。
- 更衣室、ロッカーが各フロアになく不便
- 仮眠室があると嬉しい。
- コピー機の位置の固定化。負荷超過でブレーカが落ちた際は、コピー機が原因であることが多い。新庁舎では位置を固定化することで、単独回路を間違わず使える。
- 建設部内では災害対応で雨の中、外に出ることもある中でレインコート置き場が現状無い。
- 建設部内ではヘルメットなどの現場道具の置き場が無い状態

◆開庁時間の短縮

- 土曜開庁の廃止もしくは委託にできると良い。
- 開庁時間と勤務時間が同一なので、開庁時間を短縮し、業務するだけの時間が欲しい。他市の事例を参考に窓口時間の短縮に対して調査できると良い。

◆入庁希望者増加

- 採用市場で優位になるような魅力的な庁舎が良い。