



「熊本市」と「コクヨ株式会社」との
新たなワークスタイルの実証実験に関する
報告書

2022.07.19

実証実験の内容

●熊本市役所本庁舎6階の一部にモデルオフィスを開設

●モデルオフィスは「行政オフィスにおける新たな働き方」を熊本市とコクヨが協働し企画したもので、それぞれ以下の役割を担う。

- ・ 場所の提供、働き方の実証トライアル（熊本市）
- ・ 最新の事務機器の設置と実証結果の分析（コクヨ）

●主な実施内容

- ・ 自席を持たないフリーアドレスの導入
- ・ ウェブ会議や集中して業務が可能な新たなワークプレイスの導入
- ・ ハイブリッドワーク等、新たなワークルールの導入
- ・ 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

- ・ 新たなワークプレイスの有効性、実現性検証
- ・ 活発なコミュニケーション促進によるイノベーションの創出
- ・ テレワークが日常となる働き方の浸透
- ・ ペーパーレスやウェブ会議の更なる推進
- ・ 生産性を高めることによる市民サービスの向上
- ・ 職員の改革マインドの醸成 等

●期間

2021年10月6日から2022年2月28日

モデルオフィスの内容

【実施レイアウトパース】 熊本市本庁舎 6 階 改革プロジェクト推進課



モデルオフィス全景



ウェブ会議に対応した簡易集中ブース



ペーパーレスミーティングの実践



1人で思考するためのカウンター席



収納庫上部を活用した立ちミーティング



新たなアイデアを生むミーティングコーナー



チームの集中力を高めるミーティングブース



ウェブ会議にも対応した集中ブース

検証① 定点カメラによる分析

- 調査内容：

「モデルオフィス」内各エリアの使用頻度の分析

- 調査目的：

エリアごとの使われ方を分析することで、今後の執務レイアウトの検討や執務環境改善に繋げる

- 調査手法：

認識技術を搭載した360度カメラによる調査

- 調査対象：

改革プロジェクト推進課職員及び多目的エリア利用職員

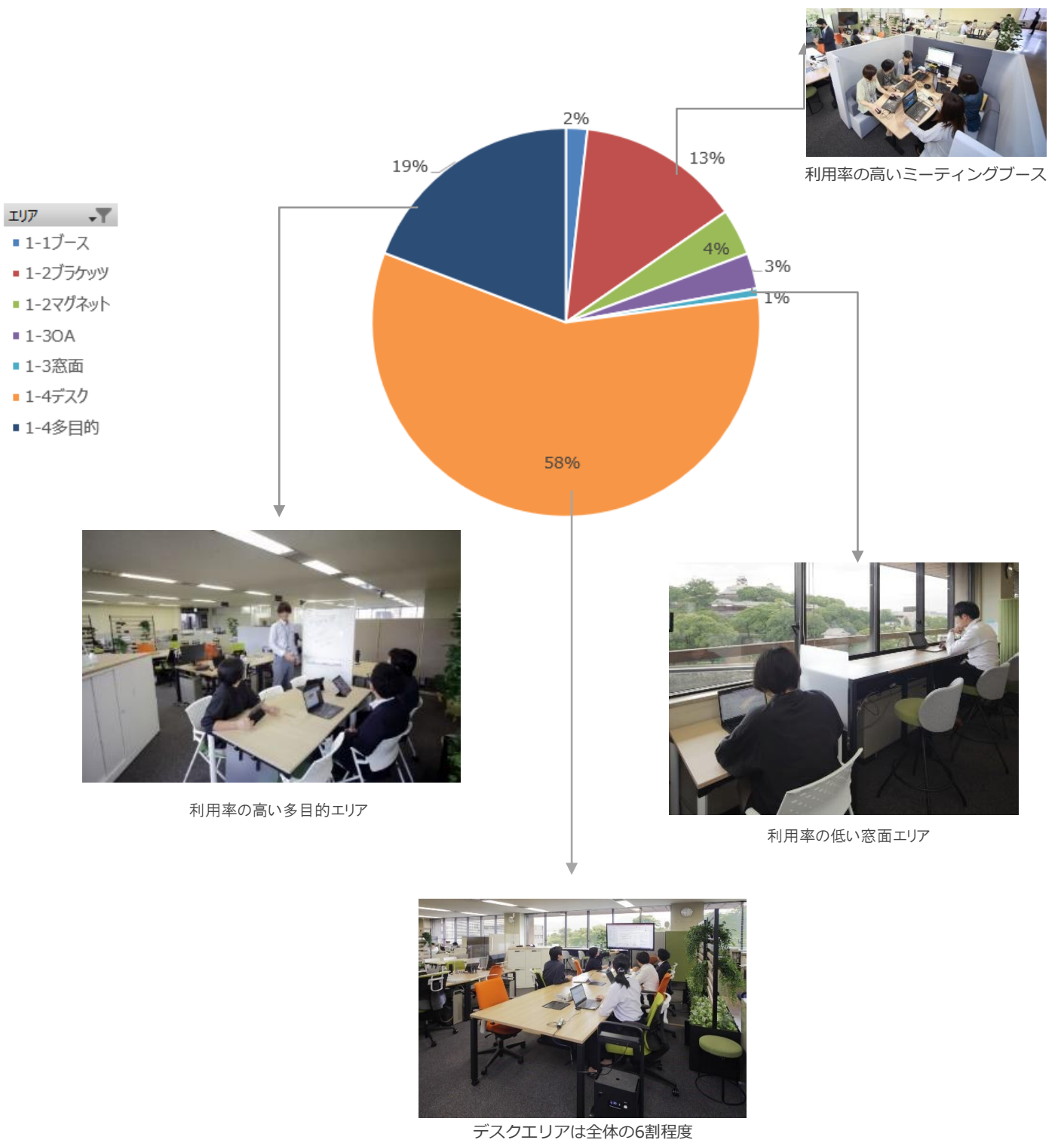
エリア分け： 観測範囲及びエリア分けは以下のとおり



検証① 定点カメラによる分析

1. エリア別稼働状況

平日9時～22時の調査期間で利用されたスペースの割合は以下のとおり。
デスク以外では多目的エリア（19%）とミーティングスペース（13%）の利用率が高く、
窓面は5席あるにも関わらず、ほぼ利用されていないことが分かった。



2. 各エリアの使い勝手の定性的な把握 (デスクエリア)

ちょっとした声掛けやモニターを利用したペーパーレスミーティングなど、各種コミュニケーションも多く見られた。

外出のためクリアデスク

モニターを利用したペーパーレスMTG。

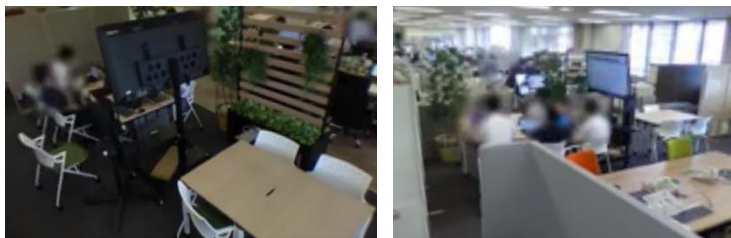
デスクの座る場所は日替わりで、フリーアドレスが徹底されていた。

検証① 定点カメラによる働き方分析の実施

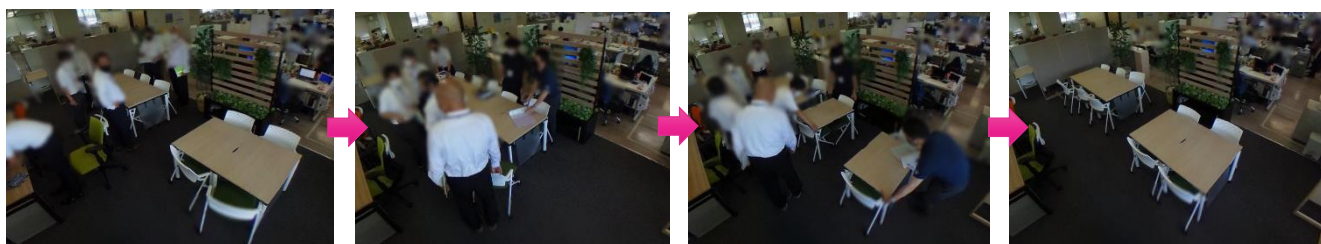
3. 各エリアの使い勝手の定性的な把握（多目的エリア）

利用頻度が高く、利用形態もモニターを活用したペーパーレス会議や、人数に応じレイアウトを変えるなど、エリアの特徴を活かした利用が見られた。

モニターを利用しての会議



レイアウトを変更する様子



13:00 テーブルを組替

13:46 mtg終了

13:47 テーブルを戻す動き

原状回復された様子

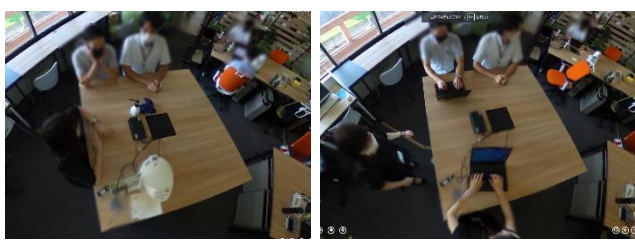
4. 各エリアの使い勝手の定性的な把握（マグネットエリア）

毎日始業時に朝礼が行われている他、数人で短時間のコミュニケーションが図られている。

PCを持ち寄っての朝礼



数人で立ちミーティングをする様子



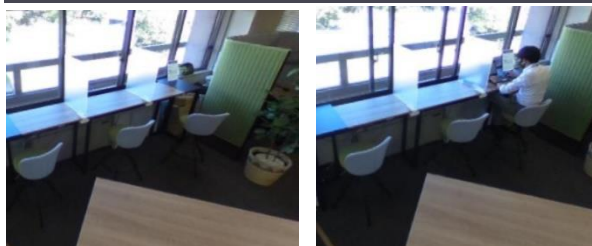
16:07 ちょっとした相談

1人加わり計4人に

5. 各エリアの使い勝手の定性的な把握（窓面エリア）

ソロワーク以外には、気分転換のちょっとした休憩に使われているが、利用頻度は高い。部署外の職員が好んで使っており、短時間利用のスペースとしては有効であった。

ソロワークの様子



ちょっとした休憩の様子



検証② 職員アンケート

●調査内容：

モデルオフィス導入に伴う成果と課題

●調査目的：

モデルオフィスの成果や意見の集約、新たな働き方に向けての提案の収集

●調査手法：

WEBシステムによるアンケート調査

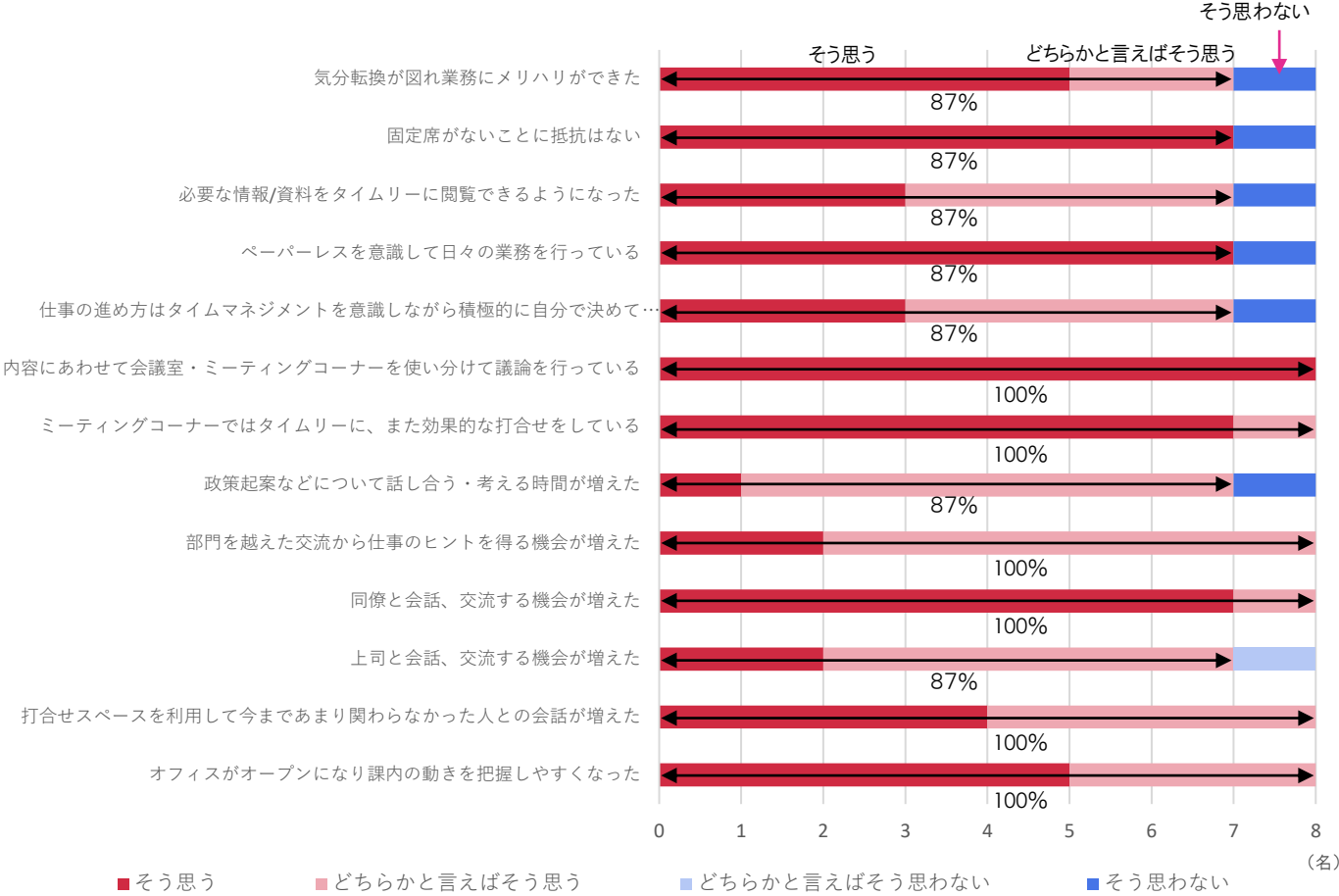
●調査対象：

改革プロジェクト推進課職員

8名（回答率100%）

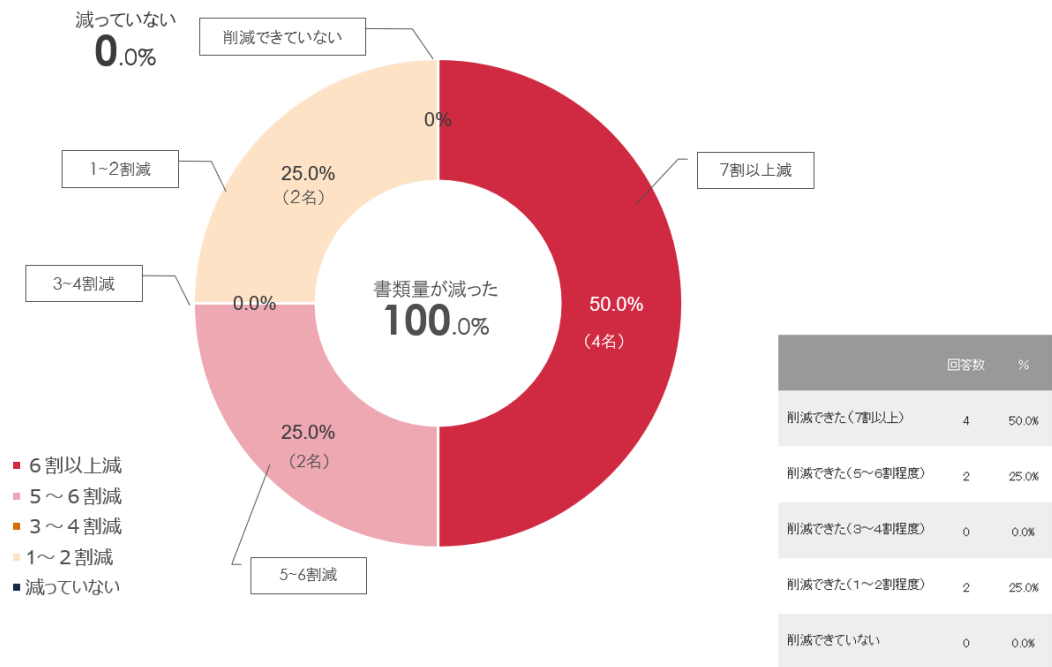
1. 新しいオフィスでの「働き方」について。最もよくあてはまると思うものを選択してください。

全体的に「働き方」への満足度は高い。
固定席を持たないことに抵抗はなく、ペーパーレスで働くことについても大多数が慣れている。
ミーティングについての設問では、全員が内容に合わせて場所を選択しており、タイムリーで効果的な打ち合わせが実施できている他、仕事のヒントを得る機会も増えたと回答している。



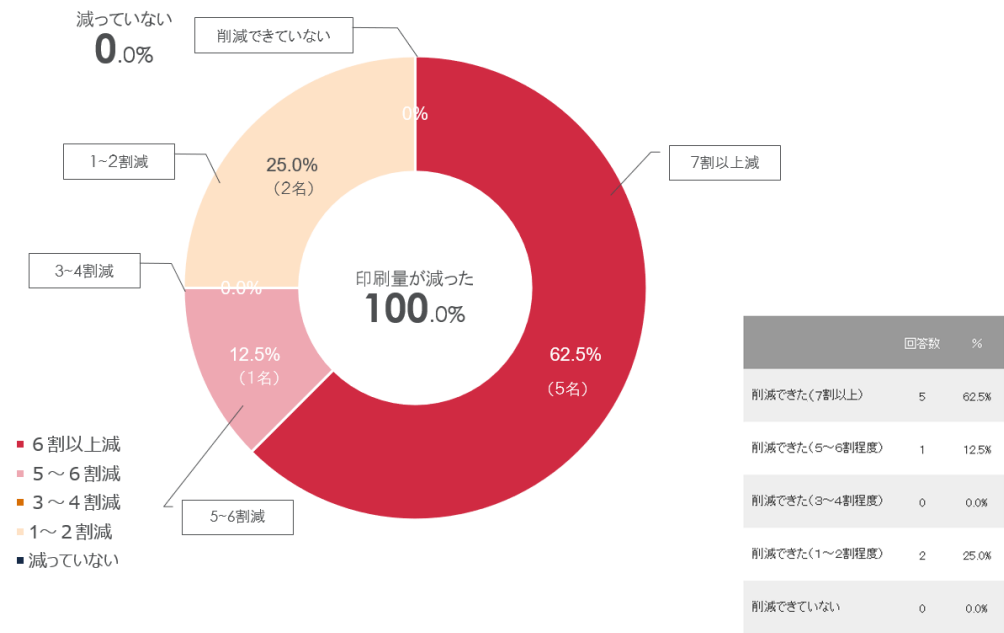
2. 個人資料を削減できましたか

今回のリニューアルをきっかけに、全員が個人資料を削減できたと回答。
H30年度からオフィス改革を実施しており、その頃から比べると、5割以上の個人資料を削減できたと職員8名中6名が回答（75%）。



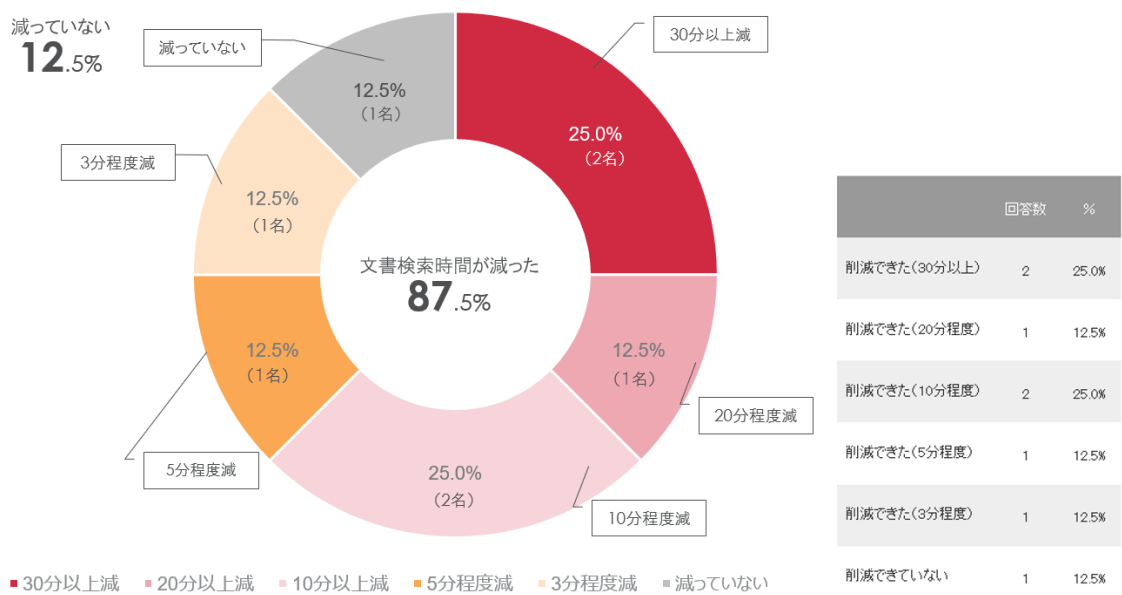
3. ペーパーレスが促進され文書の印刷量が削減されましたか

印刷量を半数以下に出来た職員（5割以上の印刷量を削減した職員）が75%に達している。
無線LANの導入やミーティングエリアへの大型モニターの導入でペーパーレスミーティングが促進された他収納スペースの削減により、そもそも紙文書を発生させない意識が働いているものと推測される。



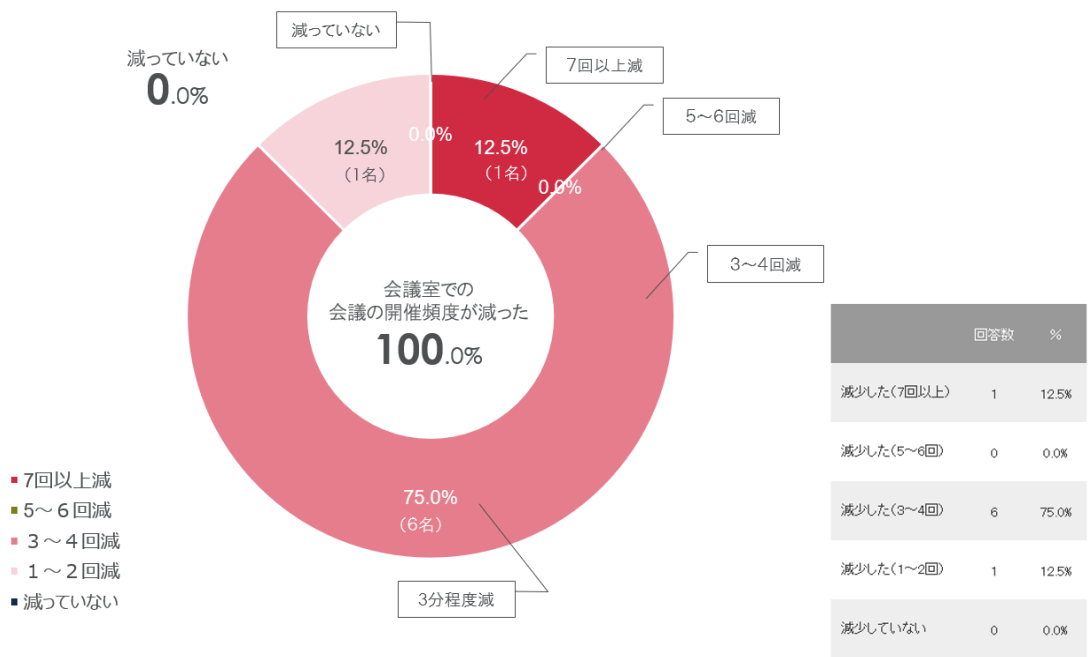
4. 共有文書の整理やデータ化により、文書検索時間が削減されましたか（1日あたり）

今回のリニューアルをきっかけに、文書検索時間を削減できた職員は約9割に達する。
（8名で）1日あたり108分以上の時間削減効果がでている。（年間657時間以上に相当）
文書量の削減と、共有化（整理）による検索性の向上によるものと推測される。



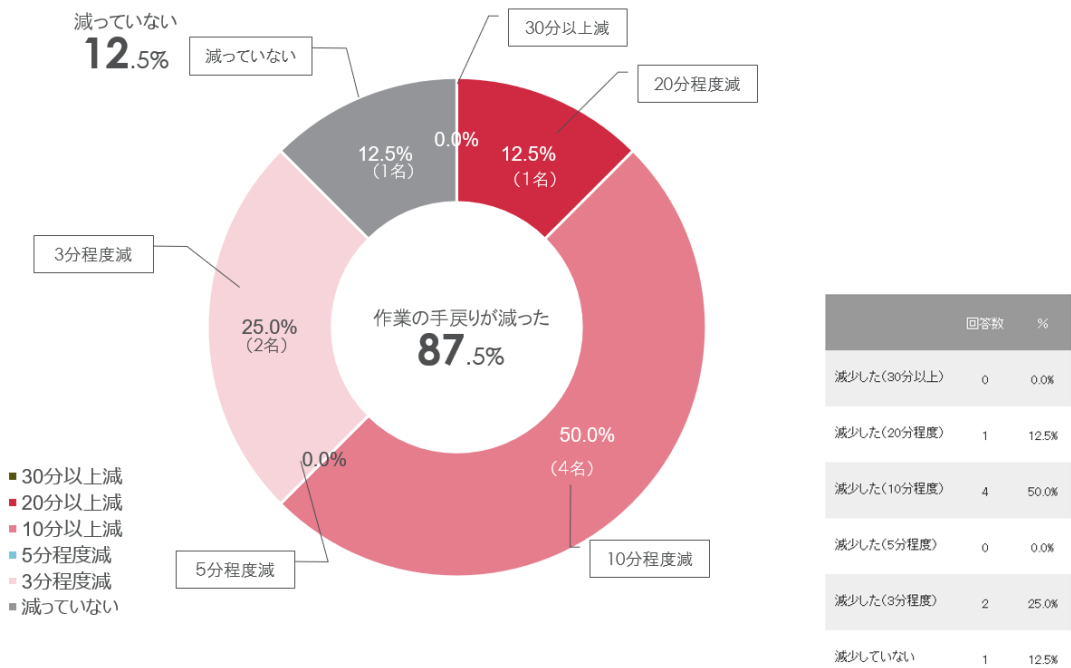
5. デスク回りで打合せできるようになったことで、会議室での会議の開催頻度が減少しましたか。
また減少した場合、一週間でどの程度減少しましたか

デスク回りで打合せできるようになったことで、全員が会議室での会議の開催頻度が減少したと回答。
平均して1週間あたり3.5回程度（年間換算185.5回）の会議を削減できている。
自席周りでのタイムリーが情報交換が行われていると予想される。



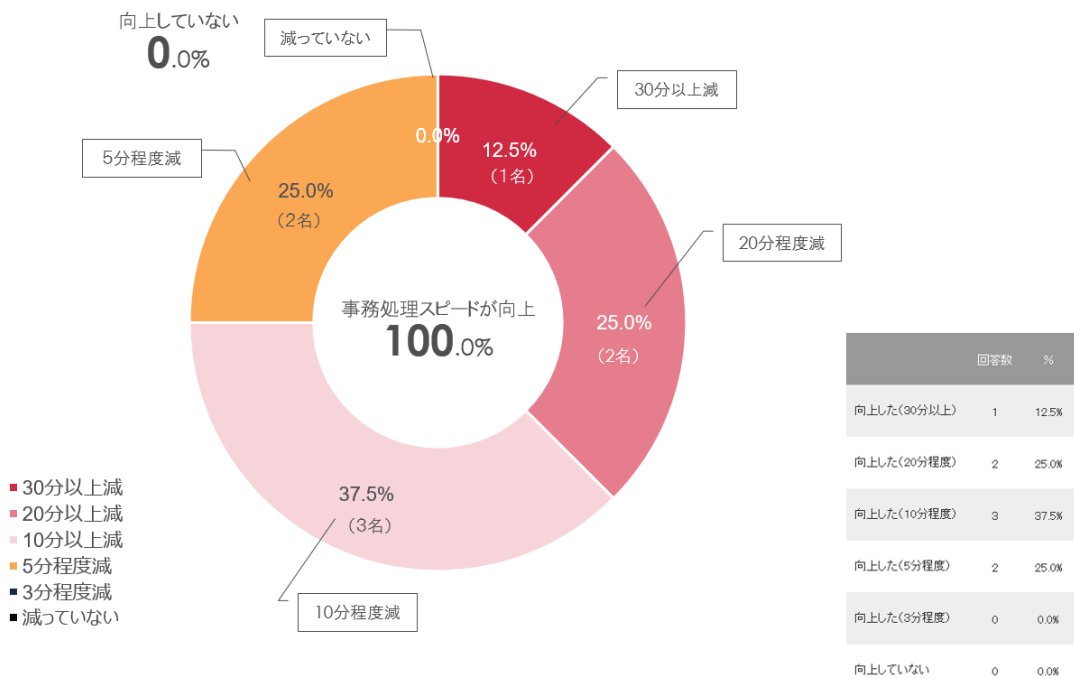
6. 作業の手戻り（例：分析にかかる手直しなど）が減りましたか（1日あたり）

今回のリニューアルをきっかけに、作業の手戻り（例：分析にかかる手直しなど）を削減できた職員は約9割。
（8名で）1日あたり66分の時間削減効果がでている。（年間401.5時間に相当）



7. 業務の事務処理スピードが向上しましたか（1日あたり）

今回のリニューアルをきっかけに、職員全員の業務の事務処理スピードが向上した。
（8名で）1日あたり110分以上の時間削減効果がでている。（年間669.1時間以上に相当）



モデルオフィスレイアウトについて

定点観測による分析と、職員アンケートから見てきたモデルオフィス各エリアの有効性の検証結果は以下のとおり。

【デスク】（フリーアドレス）

- ・フリーアドレスに合わせ引き出しが無いデスクを導入したことで、ペーパーレスや個人資料の削減に繋がり、また職員間のコミュニケーションが増加するなど多くの効果があった。
- ・常にフラットなデスクとすることで、他課職員とのPTに有効活用できるといったメリットもあった。
- ・業務内容に合わせて、働く場所や時間を自由に選択する働き方（ABW）は、組織内のコラボレーションを生み出しイノベーションを促進する効果が期待できることから、フリーアドレスは課単位よりも部やフロアなどより大きな単位で行った方がスケールメリットを得やすいと考える。
- ・改革プロジェクト推進課は新設部署であり、対庁内業務が主であること、ルーティン業務を持たないことから紙書類が少なく、フリーアドレスに対応できる素地があった。一方、契約事務や補助金交付事務等、業務によっては未だ紙書類が中心であることから、これらの業務を行う部署において、現時点でのフリーアドレス導入は困難である。
- ・フリーアドレスのメリットとデメリットは表裏一体であり、部署の適性に合わせて検討を行うとともに、各種行政手続きのデジタル化と並行して推進していくことが重要である。

【ミーティングブース】

- ・利用率が高く、対面の打合せやウェブ会議、ウェブセミナー受講など用途も多彩で非常に有効なスペースであった。
- ・周囲を覆われているため質の高い打合せが可能で、執務室内にあることで他の会議室へ移動する時間を削減することも可能である。
- ・新型コロナウイルス感染症関連業務に伴い庁内の会議室が不足する中、近年一般的となったウェブ会議にも使用できるこのような簡易なミーティングブースは必要不可欠であり、全庁的に設置を進めていくべきである。

【多目的】

- ・他部署と共用で使用していたこともあるが、特に利用率が高いエリアであった。
- ・可変性があることから、スペースの有効活用ができた。今後の打合せスペース新設の際は、可変性も考慮すべきである。

【窓面】

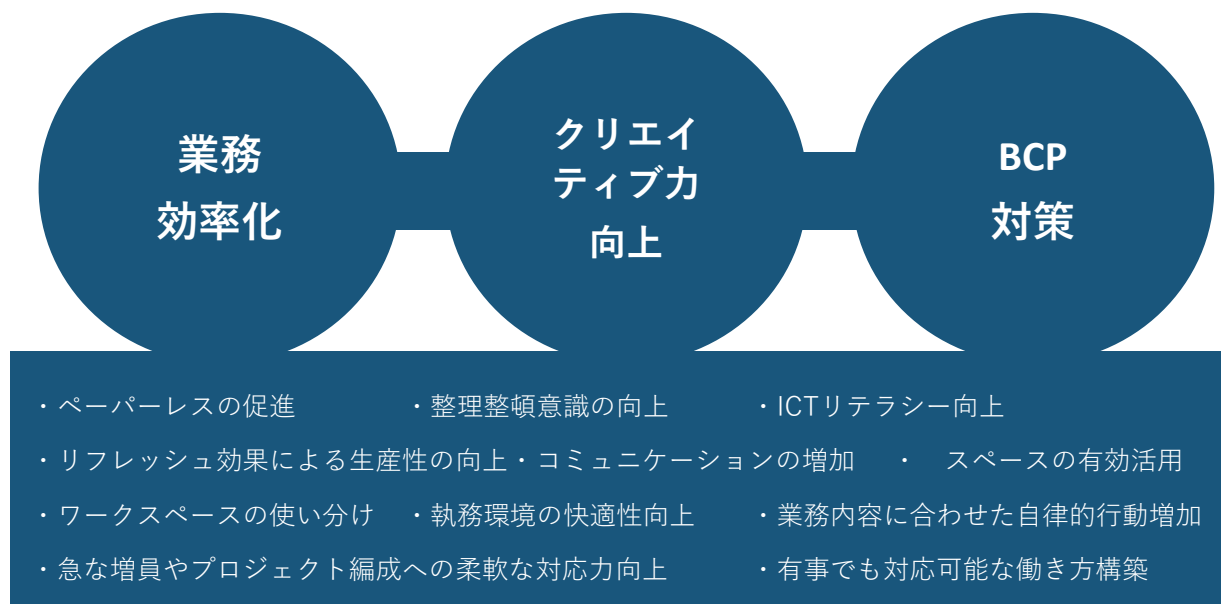
- ・利用率が低く有効活用されたとは言えないスペースとなった。そもそも課内には快適なデスクとチェアが余裕を持って設置されており、また固定電話から離れるというデメリットもあることから、わざわざ窓面を使用する必要性がなかったのが要因と思われる。
- ・一方、他課職員にあっては、集中して業務を行いたい時や来庁時（出先の職員）の空き時間等において使用する場面が多くみられた。デスクが不足する場合や隙間時間での利用に有効であり、フロア単位や複数部署でフリーアドレスを導入した際には必要なスペースであると思われる。

【ブース】

- ・こちらも利用率は伸び悩み、要因としては固定電話や来客対応で自席を離れることへの抵抗が挙げられる。
- ・しかし、ウェブ会議では頻繁に使用され、他部署職員からも貸し出しの希望があるなど一定のニーズはあった。
- ・使用対象職員の母数も少なかったことも一因であり、一定規模以上の職員がいるフロアに共用スペースとして設置することの効果は高いと見込まれる。

新たなワークスペースの効果について

定点観測による分析と、職員アンケートから見えてきたモデルオフィス各エリアの設置効果は以下のとおり。



- 実証実験の最大の成果は「オフィス環境の変革は、働き方改革を加速する重要なエンジンであることを認識できたこと」である。
- 熊本市では、モバイルPCや庁内ネットワークのWi-Fi導入など働き方を変える下地はできていたが「同じ場所に集い自席で仕事をする」「打合せ・説明は紙」「会議は対面で会議室」など旧態依然とした働き方は、劇的に変えることができていない。
- 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、ハイブリッドワークによるテレワークの実施などに対応するため、半強制的にペーパーレスやICTツールの活用を迫られた。その結果、働き方が大きく変化し、上記のように様々なメリットを享受することができた。
- これは、今後熊本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。
- デジタル化の進展やコロナ禍など社会環境の変化で一気に押し寄せた変革の波は、自治体オフィスの在り方や仕事の在り方を抜本的に見直す絶好の好機である。今回の実証実験で得られた成果を元に、働き方改革を実現するための手段としてオフィス改革を進めると同時に、そのエンジンを動かすための車輪となり得る「制度」や「IT・インフラ」「職員の意識」「運用ルール」なども合わせて整備を行うことで、真の働き方改革が実現できると考える。