

令和6年度庁議報告事項

第15回庁議（2024年11月5日）

総務部DX推進室新区役所整備課、デジタル政策課
区民部区民サービス課、文化振興・多文化共生推進課

【件名】新庁舎整備事業の主な取組状況について

【要旨】区役所新庁舎は、令和6年2月に竣工し、5月に開庁したところである。新庁舎の整備にあたっては、「安全・安心のシンボルとなる新庁舎」、「環境に配慮した新庁舎」、「区民活動を推進する新庁舎」、「区民の利便性が高い新庁舎」などのコンセプトに基づき、免震構造の採用、ZEB Readyの取得、区民活動スペースの設置、窓口サービスの拡充などを行ってきた。また、新しい働き方を導入し、職員の創造性・生産性の向上を図ってきた。これらの取組状況について、以下のとおり報告する。

1 災害対策

トレス構造及び免震構造の採用による地震対策や、浸水対策を行うことで災害に強い庁舎とした。万が一インフラが遮断された場合も、非常用発電機による電源確保、及び飲料水の備蓄等による給排水機能の確保により5日間の業務継続を可能とし、災害対策拠点としての機能を確保した。また、地震や風水害などに即座に対応するため、災害対応機能をワンフロアに集約し、電子操作卓など新たな防災システムの導入などを行った。

2 環境配慮

外装パネルによる日射抑制、高効率の照明・空調設備の導入などの環境負荷低減への取組を進め、エネルギーの年間消費量を基準から50%以上の削減を達成し、都内自治体庁舎ではじめて、国の高い省エネ基準を満たした「ZEB Ready」の認証を受けた。この結果、実際に庁舎の光熱水費が軽減されている。

詳細は別紙1のとおり。

3 区民活動の推進

新庁舎の1階は、多彩な区民活動の機能を配置したにぎわいや憩いの場として整備した。アートを軸にしたパブリックスペース「ナカノのナカニワ」を中心に、様々な区民活動の機能を配置し、にぎわいや憩いの場とした。1階の運営については、運営事業者に一括して委託しており、展示内容については定期的な入れ替えを行うほか、令和6年7月1日より、各スペースの貸し出しも開始している。

詳細は別紙2のとおり。

4 窓口サービスの向上

来庁者の利便性を高めることを目的に、4つの「ない」（迷わない、動かない、待たない、書かない）+ 1（プラスワン）（行かない）の「なかのスマート窓口」及び、おくやみ窓口、外国人相談窓口を開設した。開設後一定期間経過後の状況については別紙3のとおり。

5 職員の新しい働き方

よりよい区民サービス提供のため、ペーパーレスの推進、多様な打ち合わせスペースの設置、Microsoft365の導入など、旧庁舎から執務環境を大きく変更した。新庁舎移転から一定期間経過後の状況は別紙4、5のとおり。

6 参考

新庁舎視察者からの評価等は別紙6のとおり。

新庁舎の電気等エネルギー使用実績について

1 新庁舎の主たるエネルギー

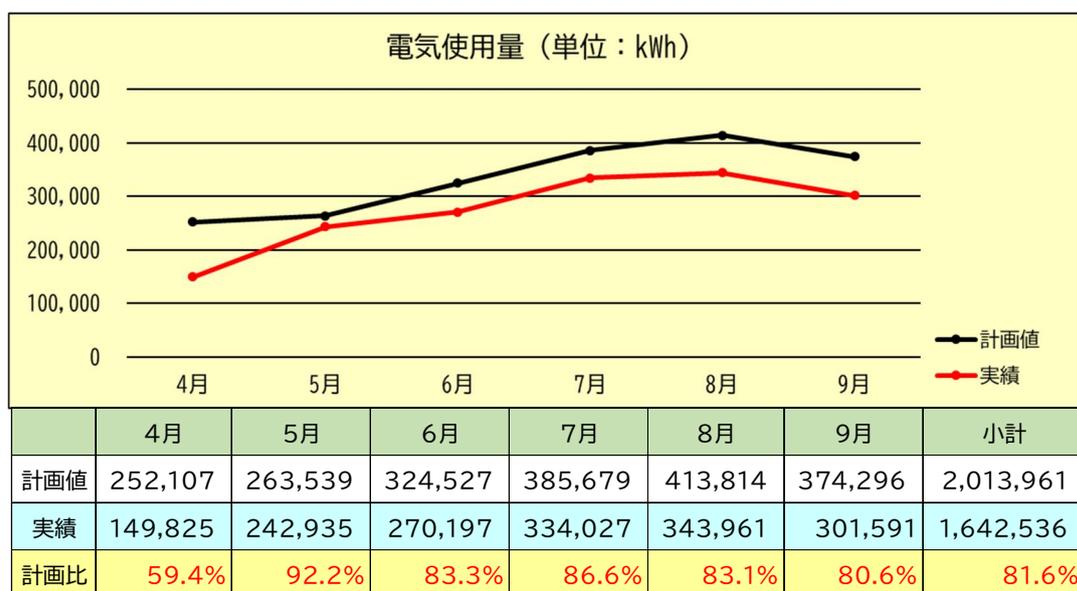
新庁舎では、空調用熱源としてガスだけではなく、電気も使用して空調運転を行っている。このため、旧庁舎よりも電気に依存する割合が高くなっていることから、電気使用量を中心に削減効果を検証した。なお、ガスについては、空調用熱源を電気と併用としたことにより、使用量は減少傾向にある。

2 計画値の算出方法

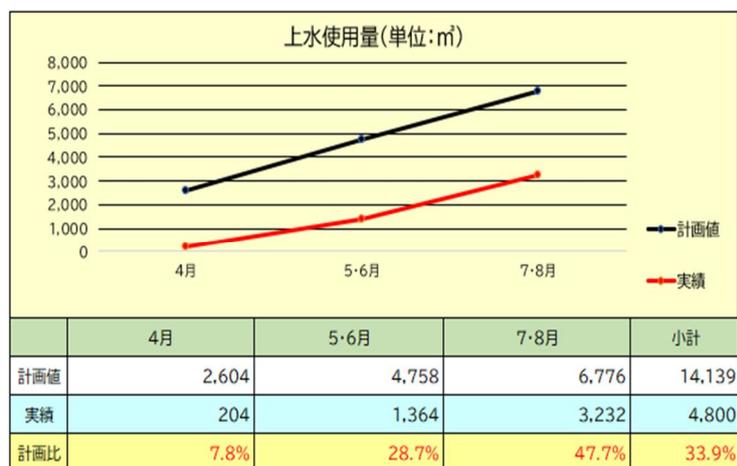
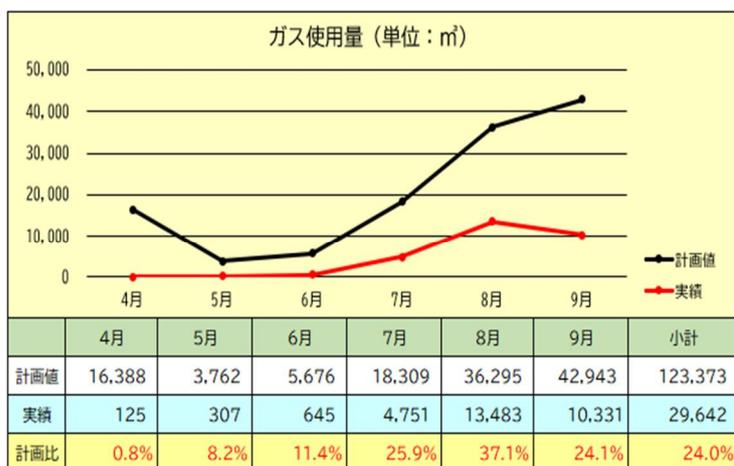
新庁舎は建物面積が旧庁舎の約 1.7 倍であることから、旧庁舎の電気・ガス・水道使用量(令和 5 年度実績)の 1.7 倍した使用量を計画値とした。

3 使用実績

4月は開庁前ということもあり、削減量が大きくなったが、開庁後の5月以降についても安定して計画値を下回っている。



4 参考(ガス・上水使用量)



■区民による地域活動の推進

イベントスペース「ナカノバ」をはじめ、新しい区民活動の場所としての活用が広がっている。

会議室等の貸し出し



7月より区民団体及び文化・芸術イベントを実施する団体に庁舎施設の貸し出しを開始。7月1日から9月30日までの団体登録数、施設稼働率は次の通り。

- ▼登録団体数
- ・一般団体 77団体
- ・文化芸術団体 26団体
- ▼施設稼働率(公用使用を含む)
- ・ナカノバ 40.8%
- ・ミーティングルームA 37.5%
- ・ミーティングルームB 37.2%
- ・ソトニワ(公開空地) 20.0%

区民や団体等によるイベントの実施



イベントスペース「ナカノバ」や屋外スペース「ソトニワ」を使用した各種イベントが開催されている。

- ▼事業例
- ・献血
- ・中野クリエイティブ祭

くつろぎの居場所と区民交流



各スペースはイベントや貸し出しが無い時は、誰もが使用できる休憩スペースとして開放。平日・土日問わず常に多くの方が、くつろぎや交流の場所として使用している。

■文化・芸術活動の推進

区主催の文化・芸術イベントのほか様々な形で区民の参画を促している。

多彩な文化・芸術イベント



新庁舎開設イベントをはじめ、毎月1回程度の文化・芸術に関するイベントを開催。鑑賞、出演など、様々な形で区民が参加している。

区民に身近なアート展示



ナカノのナカニワに設置する「パーゴラ」で定期的に企画展を開催。また、区内団体の協力によりアールブリュット作品を壁画及びショーケースで常設展示している。

気軽に参加できるワークショップ



ワークショップルーム「シェアノマ」では区主催のほか、実施団体の公募によるワークショップを開催。

▼公募実績

8月募集	13件
10月募集	22件

■区政と区民活動の情報発信

常設掲示板等による情報発信



「ナカノのナカニワ」に設置した掲示板により、区政情報及び区民団体等のイベント情報を発信。また、里・町連携自治体の観光情報を常設展示している。

多摩産材を用いた親しみやすい空間を整備することにより、効果的に情報を発信している。

ディスプレイでの動画上映



「ナカノバ」に設置した大型ディスプレイでは、区のプロモーションをはじめ、区や公的機関のお知らせ、区の主催や後援などによるイベント情報を発信している。

窓口アンケートの実施

■実施概要

1 調査日程

実施日: 2024年8月22日(木)~8月29日(木)

実施時間: 8:30~17:00(平日)

2 対象フロア: 2・3・4・7・8・9階

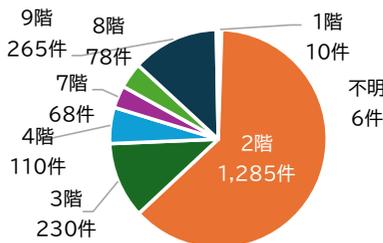
3 実施方法 紙及びWEB

4 回収状況

全体回収目標: 2,050枚

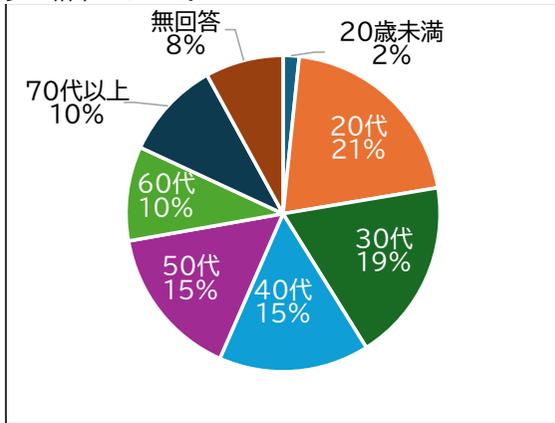
全体回収結果: 2,052枚

■フロアごとの回答数



■回答者の年代

20代、30代の来庁が最も多く、次いで40代、50代の来庁が多い結果となった。

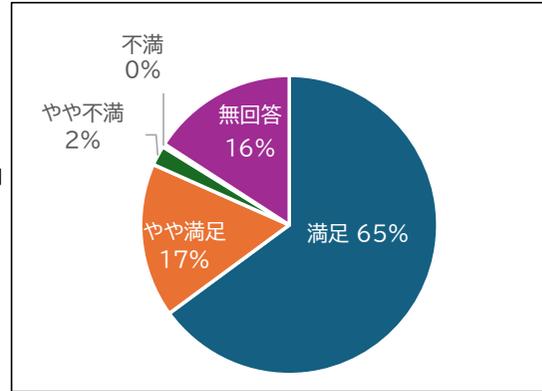


■(参考)1日あたりの来庁者数(5月~9月平均)

階	2	3	4	7	8	9	計
件数	1,229	292	258	53	105	261	2,197

■来庁満足度

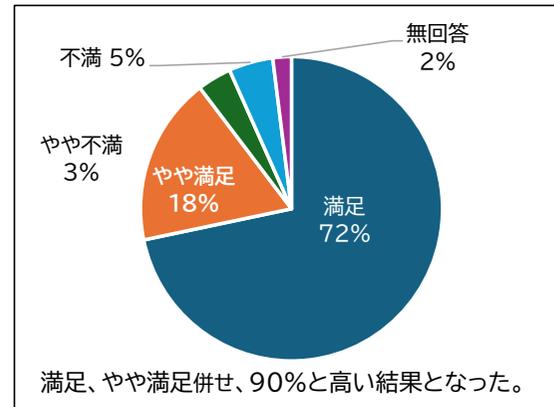
満足、やや満足が82%となり、高い結果となった。一方、やや不満・不満の理由では、2階フロアの混雑や待ち時間を指摘する声が多くあった。



やや不満・不満の理由	待ち時間	案内表示	対応態度	その他
	151	91	30	37

迷わない

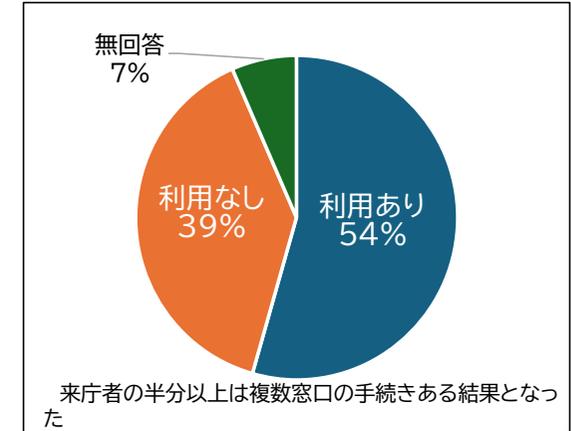
Q 総合案内や案内表示により目的の階まで迷わず行けましたか？



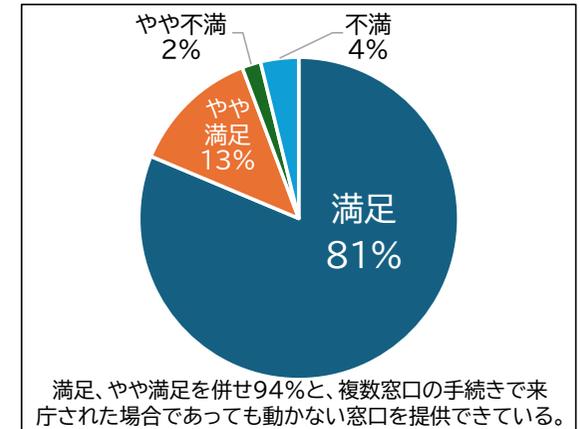
動かない

■複数窓口の利用状況

Q 複数の窓口での手続きの利用の有無について



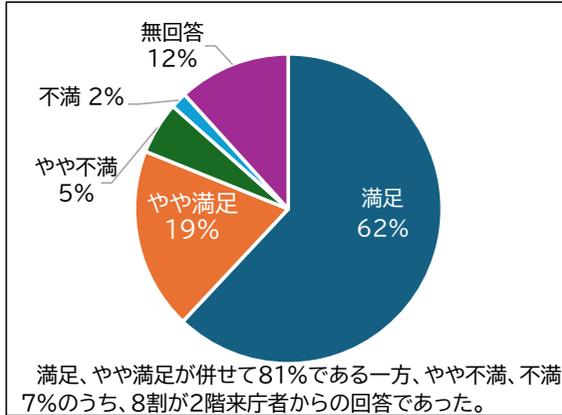
Q 複数の窓口での手続きを同じ階や近い階で済ませることができましたか？



なかのスマート窓口の運用状況について

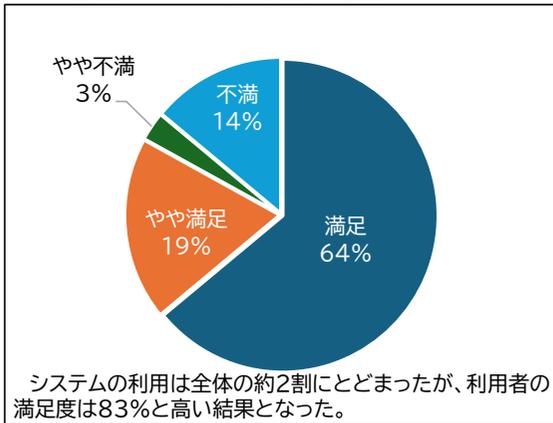
待たない

Q 待ち時間や窓口対応に要した時間はいかがでしたか？



書かない

Q マイナンバーカードや運転免許証を読み取って申請書に印字するシステムを利用することで書く負担は軽減されましたか



印字システムの利用	印字システムの利用	
	利用なし・無回答	1040
利用あり	245	

セルフレジ利用状況

■1日あたりのフルセルフレジ受付件数 (日曜開庁含む)

対応可能な帳票: 15種類(区民税、軽自動車税、国民健康保険料等)
6, 7月は6年度の区民税、国民健康保険料等の決定通知の発送があったため、収納件数が大幅に伸びた。

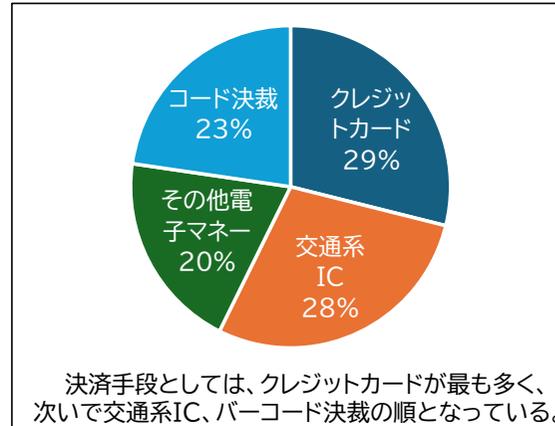
月	5	6	7	8	9
件数	15	44	34	23	22

■キャッシュレス収納件数割合(新庁舎移転後)

2階: 戸籍住民課窓口の証明書(住民票、戸籍証明書等)の支払い
9階: 主に都市整備部の証明書(建築概要書、位置指定道路等)の支払い

月	5	6	7	8	9
2階(%)	35.5	35.2	33.7	34.2	33.0
9階(%)	10.4	9.2	8.1	10.3	10.1

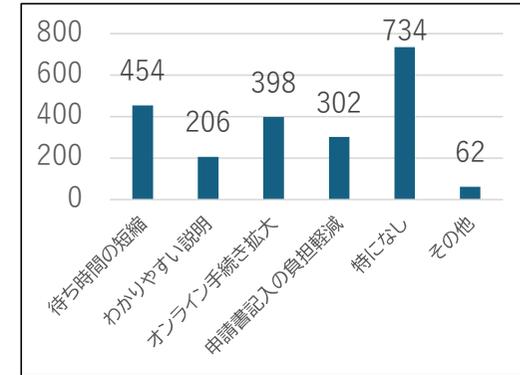
■キャッシュレス別収納件数割合(新庁舎移転後)



今後の方向性

■今後区役所の窓口に期待するもの(複数回答可)

特になしが多くを占めたものの、効率的なサービスを求める声が寄せられていることから、引き続き区民ニーズを把握し、満足度を高める施策を展開していく。



★待ち時間の短縮

窓口での待ち時間が区民にとって大きな不満となっていることから、今後受付プロセスの効率化や待ち時間を減らすためのシステムの導入など検討する。

★オンライン手続きの拡大

デジタル化の進展に伴い、オンラインでの手続きができることは区民の利便性を大幅に向上させることから、引き続き各種手続きのオンライン化を進めるとともに、利用拡大に向け区民周知の方法を検討する。

★申請書記入負担の軽減

システム利用の満足度は高いことから、ホームページでの周知の方法や、フロア案内人による案内など利用を促進する取り組みを検討する。また、記入が必要である書面であっても記入箇所の簡素化など併せて検討していく。

★わかりやすい説明

待ち時間の短縮やオンライン手続きなどの要望が高いことから、迅速かつ効率的なサービスが求められている。窓口での案内だけでなく、区役所に来庁せずとも必要な案内がいつでも提供できる環境の整備について検討する。

■新庁舎における働き方のアンケート調査結果

□実施概要

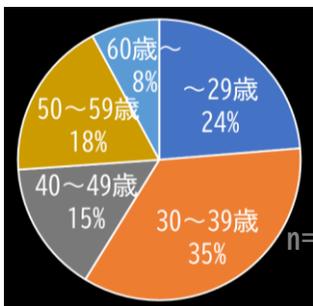
令和6年5月より、新庁舎にて業務が始まったところであるが、職員の新しい働き方の実施状況を把握するとともに、改善を図ることを目的として、アンケート調査を実施した。

調査対象：本庁舎勤務の職員
 調査期間：令和6年7月24日～8月23日
 調査方法：LoGoフォーム
 回答数：536件

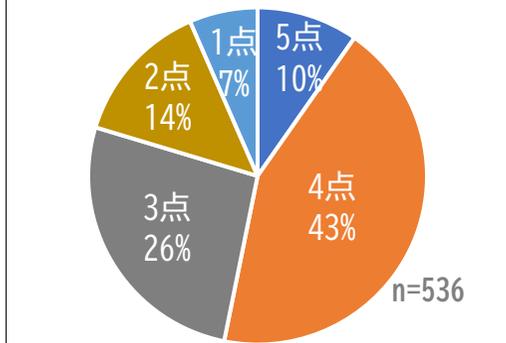
□回答者の属性

・年齢別

・フロア別



□執務環境や働き方の職員満足度



新庁舎の平均満足度は 約 **3.4点**

□新しい働き方の実施状況

職員が働く場所を選ぶ

職員は自席のほか、各スペースから業務内容に合わせて場所を選んで働いている。

ワークラウンジ

80%



各フロアには、各課共用の打合せ・作業スペースであるワークラウンジを整備しているが、約80%の職員がワークラウンジを利用している。
 職員は、多様なスペースから場所を選んで執務を行っている。

会議室

79%



各フロアには、会議室を整備しているが、約79%の職員が会議室を利用している。

参考：コミュニケーションラウンジ（給湯室含む）



各フロアには、各課共用の休憩・打合せ・作業スペースであるコミュニケーションラウンジを整備しているが、約73%の職員がコミュニケーションラウンジを利用している。

ディスプレイを用いた効率的な執務の実施

職員は各スペースにおいて、紙を用いない働き方を実践している。

ワークラウンジ

94%



ワークラウンジを利用したことがある職員のうち、約94%の職員が概ねディスプレイを利用した会議を実施できている。

会議室

95%



会議室を利用したことがある職員のうち、約95%の職員が概ねディスプレイを利用した会議・研修等を実施できている。

デスクスペース

62%



約62%の職員が、自席にディスプレイが配置されたことで働きやすくなったと感じている。

職員の新しい働き方

■新庁舎における働き方のアンケート調査結果

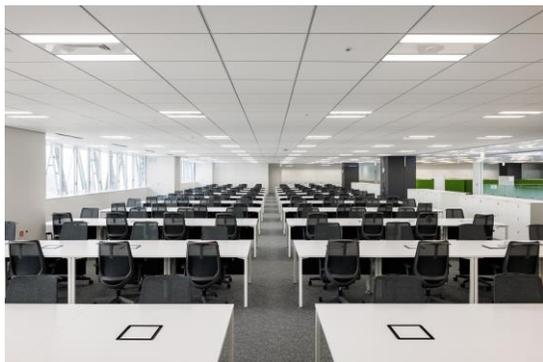
□新しい働き方の実施状況

□今後の改善

コミュニケーションの活性化

新庁舎では多機能ユニファイド・コミュニケーションシステムの導入により、コミュニケーションの最適化を図っており、加えて対面でのコミュニケーションについても活性化されている。

新たな執務環境でのコミュニケーション



28%UP

デスクスペースにおいて、部署間の間仕切りがなくなり、共用スペースが増えたことで、約28%の職員が、他部署の職員とのコミュニケーションが増えたと感じている。

37%UP

新たな執務環境において、課又は係内自由席であるグループアドレスの運用を実施しているが、約37%の職員が、自部署の職員とのコミュニケーションがとりやすくなったと感じている。その他の職員についても、約52%の職員は、旧庁舎と変わりなくコミュニケーションをとることができていると感じている。

32%

約32%の職員が、グループアドレスの運用の中で、座る席を変えて執務を行っている。

働き方について挙げた主な意見と改善の方向性

各スペースの利用

- デスクスペースについて、部署の配置が分かりづらいため改善して欲しい。
- 会議室のディスプレイ等の利用方法が分かりづらいため改善して欲しい。
- 空予約等により、会議室が抑えられないため、改善して欲しい。
- ワークラウンジのフォーカスブース（1人用ブース）があまり利用されていないので改善して欲しい。
- デスクスペース、ワークラウンジ、コミュニケーションラウンジで職員の声がうるさいので改善して欲しい。

- ▶ 部署の配置は全庁ポータルに掲載している。また、レイアウトの都合上全てのフロアにサインは設置できないが、一部のスペースに部署名のサインを設置した。
- ▶ 操作手順を示したマニュアルを全庁ポータルに掲載するとともに該当の会議室にはマニュアルを整備した。
- ▶ 空予約を防止するため、予約ルール（91日前から予約可）を設けている。使用しなくなった会議室の予約は削除するよう周知していく。
- ▶ 一部のブースにディスプレイを2台設置し、パソコンの画面と合わせて3画面とする等、スペースの改善を行っており、今後運用状況を見ながら拡充していく。
- ▶ まわりの音が気になる場合にはワークラウンジのフォーカスブースや防音ブースを利用するなど、場所の選び方を周知していく。

クリアデスク・グループアドレスの実施

- 毎日の準備と片付け（クリアデスク）が非効率であり、机にPCや書類等を置いたままにしたい。
- 高齢者や障害を持つ職員にとって毎日クリアデスクを実施することは負担が大きい。
- グループアドレスのため誰がどこにいるのか分からない。
- グループアドレスと言いながら固定化しているため席替えを推進して欲しい。
- クリアデスクやグループアドレスは職場の特性に合わせた柔軟なルールを整備すべきである。

- ▶ クリアデスクの目的（執務環境美化の習慣化やグループアドレスの実施によるコミュニケーションの活性化）を職員に周知していく。
- ▶ 合理的な配慮が必要な場合については、個別に対応を行うこととした。この運用を周知していく。
- ▶ 職員個人の配置は多機能ユニファイド・コミュニケーションシステムにより確認するよう促していく。
- ▶ グループアドレス実施のメリットを周知していく。
- ▶ クリアデスクは全庁的に実施するがグループアドレスは業務特性を考慮した上で所属長の判断により固定席とすることを妨げておらずこの考え方を周知していく。

Microsoft 365利用者アンケート結果及び改善・今後の対応について

アンケート集計結果

概要

新庁舎移転を契機とした新しい働き方の実現、コミュニケーション活性化、生産性の向上や業務の迅速化・適正化に向けて、多機能ユニファイド・コミュニケーションシステムMicrosoft365を導入した。導入後一定時間が経過した時点における改善点等を把握するためにアンケート調査を実施した。

実施時期: 令和6年7月2日～7月19日

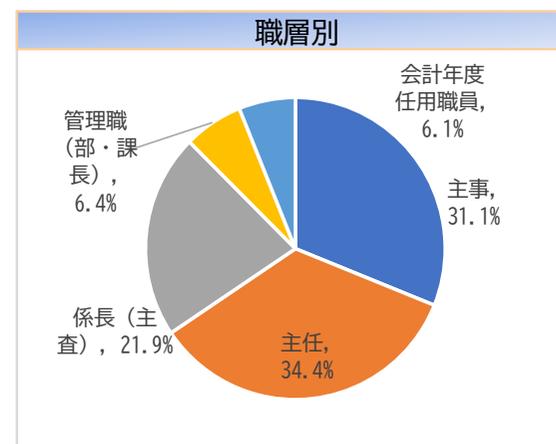
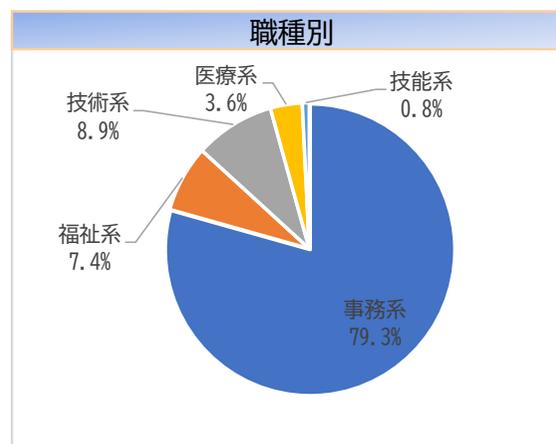
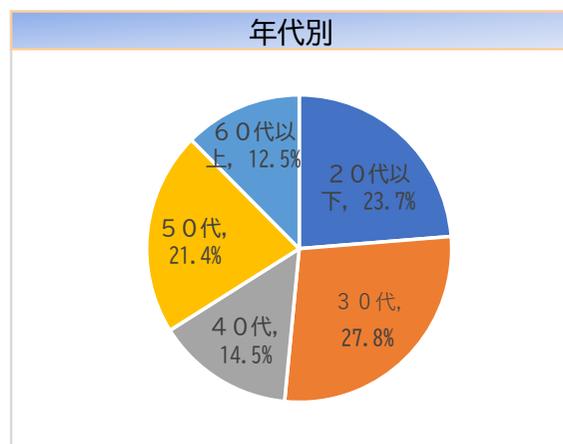
方 法: メール依頼によりFormsへの回答を依頼

対 象: Microsoft365を利用している職員、再任用職員、会計年度任用職員

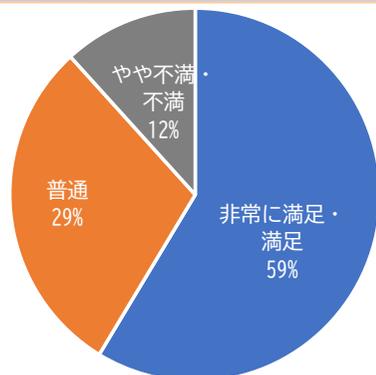
回答総数: 392件

回答者の属性

年代別では20代～60代まで幅広く回答が得られ、職種別では事務系が最も多く、中野区役所の職層割合と近い傾向だった。



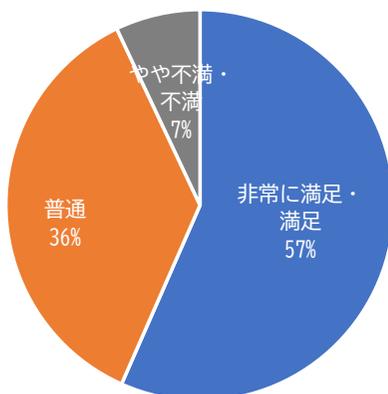
Teams (チャット) について



回答者数:392

- ・「資料や情報の共有が簡単にできるようになった」、「(業務で少し聞きたいことなど)気軽に職員に問い合わせできるようになった」「電話をする機会が減った」とTeams (チャット)の利便性に満足しているという意見があった。
- ・一方、「情報共有が楽になった反面、情報が埋もれてしまい、連絡等どこに大切な情報があるかわからないことがある」「チャット入力中による誤送信に対して、チャットの削除ができるようにしてほしい」という意見もあった。

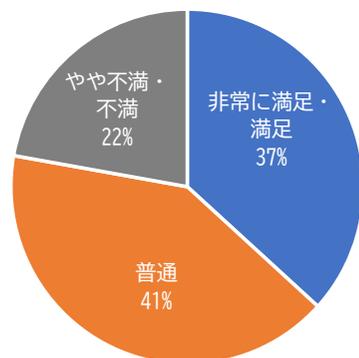
Teams (Web会議) について



回答者数:113

- ・「出張せずに会議に参加できることで時間が効率的に使えるようになった」「資料共有が簡単でペーパーレスにつながった」との意見があった。
- ・一方、「他の参加者の様子が見えづらい」、「音声聞き取りづらいことがある」といった意見や「Web会議が選択肢になく、未だに(これまで通り)対面で行っている」といった意見もあった。

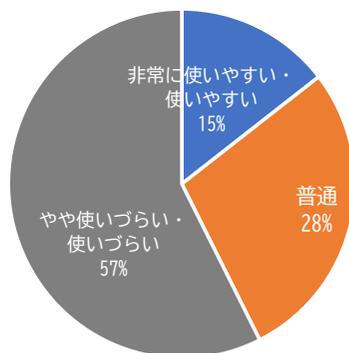
Outlookについて



回答者数:392

- ・「メールボックスに保管できる量が増えたので過去のメールが見返しやすくなった」「Teamsと連携しているので利用しやすい」といった意見があった。
- ・一方、「(メールの)検索機能が使いづらい」「スケジュールや施設予約機能が使いづらい」「メールの再送信ができない」「チャットとメールなど(コミュニケーション手段が増えたことで)情報が散乱してしまう」などといった意見もあった。

Teams phoneについて

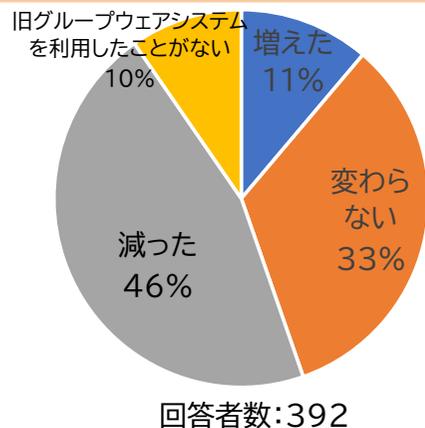


回答者数:331

- ・Teams phoneについては、回答者の約6割が「やや使いづらい、使いづらい」と回答した。
- ・「どこにいてもパソコンから受電や架電が可能になった」「直接必要な人に電話することができる」「操作が簡単」との意見があった。
- ・一方、「会話中に途切れることがある」「転送の方法が面倒である」「内線の音質は良いが外線音質が良くない」との意見も多数あった。

全庁ポータル閲覧頻度について

※全庁ポータルとは、庁内のお知らせ等全庁で情報共有を行うウェブサイトのこと



・旧グループウェアシステムと比較して、全庁ポータルの閲覧頻度は、回答者数の約5割が「減った」と回答した。

・旧グループウェアシステムは、全庁お知らせ板、メール、キャビネット、スケジュール機能がオールインワンとなっているグループウェアシステムを利用していた。現在はTeams、Outlook、全庁ポータル(お知らせ版等)とそれぞれを別に起動する必要があるため、閲覧頻度が減ったという意見が最も多かった。

改善及び今後の対応について

回答からは業務における使いやすさなどは概ね良好との意見であったが、操作にまだ慣れていないことなどから、使いにくいとの意見も多くあった。

それらの意見を基に、各職員がより業務において円滑にMicrosoft365を利用できるように、ツールの基本的な機能やRPAによる単純作業の自動化などについて、全庁に9月初旬に周知した。また、ポータルサイトの閲覧頻度向上を目指しTeams上で全庁ポータルが閲覧できるよう設定を変更し、さらにポータルサイトのレイアウトの変更を行った。

今後も定期的にアンケート等を実施し、利用者の意見を改善に結びつけられるよう取り組みを継続する。具体的には、庁内報などを通じて情報発信を続けるほか、各職員が自主的に問題解決できる資料(FAQ等)の整備を進め、Microsoft365の有効活用を促進していく。

さらに、職員研修を継続的に実施し、RPAなどの機能を活用できる人材の育成にも力を入れていく。

■新庁舎視察受入実施状況

(令和6年10月23日現在)

受入団体 : 48団体
受入人数 : 557人

■新庁舎視察アンケート結果

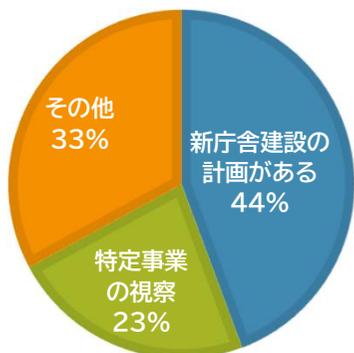
□実施概要

新庁舎に視察に来た他自治体、民間事業者等の方へ、区の新庁舎整備事業に対する客観的な意見をいただくため、視察終了後にアンケートを実施した。

調査方法 : LoGoフォーム
回答数 : 228人
回答率 : 40.9%

□視察者の目的

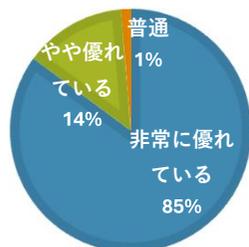
新庁舎建設の計画がある自治体からの視察が多かったが、働き方や、ペーパーレス、窓口サービス等の特定の事業に特化した視察もあった。



■主な取組への評価結果(※)と主な意見

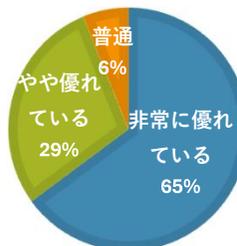
※「非常に優れている」、「やや優れている」、「普通」、「やや劣っている」、「劣っている」の5段階評価

□庁舎の性能について



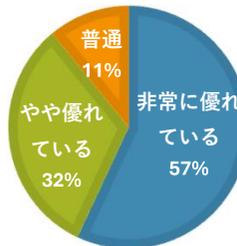
□これだけの大きな建物で「ZEB Ready」認証を取得しているのが素晴らしい。
□ゾーン分けを明確にし、区民の利便性と職員の働きやすさを両立している。

□1階 区民活動機能について



□用事がないと入れないという従来の役所観が払拭されており、気軽に立ち寄れるスペースになっている。
□イベントスペース等に活気があり、多くの人に利用されているように感じた。

□ユニバーサルデザインについて



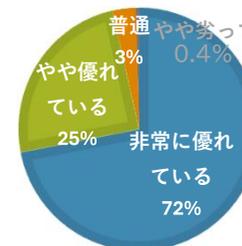
□サインが大きくて見やすく、内容も分かりやすかった。
□多機能トイレが各フロアにあるほか、キッズスペースや授乳室など設備も充実している。

□窓口サービスについて



□各フロアに案内人、発券機が配置され、来庁者と職員の負担が共に軽減している。
□窓口の集約・共用化により、特に「動かない」、「迷わない」が達成されている。

□職員の働き方について



□事務用品、複合機、自転車等の集約により、効率的に運用されている。
□全庁的にグループアドレスが導入できている自治体は、ほとんどないのではないか。

□ペーパーレスについて



□6割も紙を削減できたのが素晴らしい。
□職員が働いているデスク上にもほとんど書類がなかった。
□行政事務でもここまでできるという模範になる。