

議会事務局ワークスタイル変革 効果検証報告書 第1次

令和3年10月12日 議会事務局

目次

1 大田区議会事務局ワークスタイル変革の取り組みについて

- (1) ワークスタイル変革の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (2) ワークスタイル変革の経緯・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (3) 令和3年3月実施アンケートの概要・結果・・・・・・・・・・ 5
- (4) ガイドラインの概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

2 これまでの取り組みの成果

- (1) Policy 1 つながる・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- (2) Policy 2 ととのえる・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- (3) Policy 3 うまくはたらく・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
- (4) Policy 4 かいぜん、かいかくする・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- (5) Policy 5 おもてなす・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

区の目指す新たな自治体経営へのシフト

オフィス改革
議会ICT化

制度改革

生産性・創造性UP

意識改革

感染拡大の防止

(議会の機能を停滞させない)

新しい働き方へのシフト

(新型コロナウイルスとの共存)

- ☑ 非接触型業務モデルの確立
- ☑ 紙媒体からの脱却
- ☑ スマートワークの推進
- ☑ 業務改善と議会改革への挑戦
- ☑ ワーク・ライフ・バランスの実現

感染症対策に留まらず、更なる議会改革の推進へ

(議会事務局は議会改革をサポート)

ワークスタイル変革に向けた取り組みの経過

令和2年からコロナ禍を契機とし、大田区議会事務局では様々な取り組みを通して新たな働き方を模索してきた。

令和2年6月

議会事務局スマートワーク実施方針を策定

- ・時差出勤・在宅勤務の積極的な活用。
- ・超過勤務を縮減し、限られた時間で効率的な仕事を行う。

令和2年8月

議会事務局が区のオフィス改革WGのモデル職場に選定

- ・モデル職場として、フリーアドレスの試行実施に向けた取り組みに着手。

段ボール150箱以上の
文書等を廃棄



令和2年10月

全議員によるLINE WORKSの試験導入



令和2年10月

テレワーク端末の運用開始

- ・VDIにより、内部情報系にアクセス可能。
- ・多くの業務が自宅で遂行可能になる。



令和3年2月

フリーアドレスの試行実施を開始



議会事務局ワークスタイル変革ガイドライン（初版）を策定

- ・フリーアドレスの運用ルールその他、「文書・データなどの整理整頓方法」、「会議ルール」、「快適な窓口環境づくり」等について5つのポリシーから成るガイドラインを策定。

令和3年3月

議会事務局職員21名へのアンケートを実施

- ・これまでの取り組みの成果、今後に向けた課題を確認するため、全職員を対象に実施。

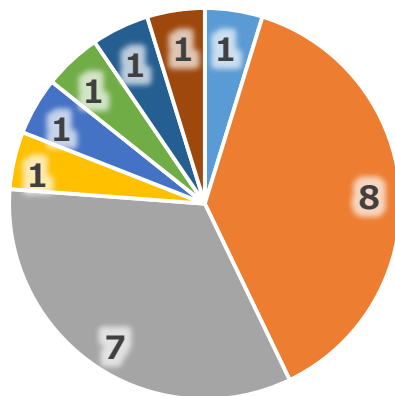
アンケートの概要

【目的】

区が掲げるSWITCH WORK及び議会事務局ワークスタイル変革ガイドラインに記載の5つのポリシーがめざす方向性を踏まえ、それぞれの評価指標の判断材料とする。

【調査期間】

令和3年3月22日～令和3年3月31日



- 係員
- 主任
- 係長（主査含む）
- 課長
- 部長
- 再任用
- 行政サービス支援員
- 未回答

3/30（火）までにロッカー横の封筒にこの回答用紙を入れてください。

令和2年度3月実施 議会事務局ワークスタイル変革 職員アンケート

No	設問	回答
属性調査		
1	年代	①10～20代 ②30～40代 ③50～60代
2	職層	①係員 ②主任 ③係長（主査含む） ④課長 ⑤部長 ⑥再任用 ⑦行政サービス支援員
3	議会事務局における所属歴	①1年目 ②2～3年目 ③4年目以上 ※直近の連続した在席年数にて回答してください（過去の所属歴を通算しません）
SWITCH WORK ①ひとりスイッチ！メリハリある働き方 ②みんなでスイッチ！伝統を守りつつ、変革に向けてチャレンジ ③大田区でスイッチ！ひとりひとりがHUBになる		
1	メリハリある働き方への波及度合 Q：議会事務局ワークスタイル変革の各種取り組みを踏まえ、以前よりオンとオフの切り替えがしやすいなどのメリハリある働き方に効果が波及している。 あてはまるもの1つに○を付けてください。	A：①そう思う ②あまりそう思わない ③そう思わない ④どちらとも言えない ⑤その他（ ）
2	チャレンジする風土・環境の醸成 Q：ワークスタイル変革について、以前より事務改善や新たな取り組みにチャレンジする風土や環境が醸成されている。 あてはまるもの1つに○を付けてください。	A：①そう思う ②あまりそう思わない ③そう思わない ④どちらとも言えない ⑤その他（ ）
Policy 1 つながる 柔軟な座席選択により、ラインを超えたコミュニケーションの活性化・連携強化を目指します。		
3	職員間コミュニケーションの満足度 Q：フリーアドレス導入により、今まで交流の少なかった職員や他ラインの職員とコミュニケーションを取ることができる。 あてはまるもの1つに○を付けてください。	A：①そう思う ②あまりそう思わない ③そう思わない ④どちらとも言えない ⑤その他（ ）
4	フリーアドレスの効果 Q：フリーアドレスの導入により、効果があったと思われるものは何ですか。 あてはまるものすべてに○を付けてください。	A：①感染症拡大防止 ②ペーパーレス化の促進 ③コミュニケーションの活性化 ④生産性の向上 ⑤創造性の向上 ⑥文書管理の適正化によるセキュリティの向上 ⑦執務スペースの効率化 ⑧柔軟なレイアウト変更 ⑨ラインを超えた連携のしやすさ ⑩オフィスコストの削減 ⑪打ち合わせ時間の短縮 ⑫その他（ ）

アンケートの結果

アンケートから見える成果

ワークスタイル変革の効果

- ・色々な取り組みがメリハリある働き方に波及している。
- ・生産性向上に寄与している。

テレワークの効果

- ・現在のワーク・ライフ・バランスの状況に満足している。

フリーアドレスの効果

- ・他ラインの職員とコミュニケーションを取ることができる。
- ・働きやすさが向上した。
- ・執務スペースが効率化された。
- ・ペーパーレス化が促進した。

アンケートから見えてきた課題

テレワークの課題

- ・コミュニケーションが取りにくい。
- ・できる業務が限られ、不公平感がある。
- ・在席、勤務状況の把握が難しい。

フリーアドレスの導入によるデメリット

- ・部下のマネジメントが困難。
- ・雑談が増える。

働き方の変化を肯定的に捉えながらも、業務の進め方、進行管理、評価などの面で課題や不安を感じている職員が多かった。ワークスタイル変革に一定の評価も出ているが、更に働きやすい職場に向け、改善・改革の余地があることを示唆する結果となった。

大田区議会事務局
ワークスタイル変革
ガイドライン
2021
令和3年2月(初版)
令和3年4月(第2版)



5つのポリシー

評価指標

Policy 1 つながる

柔軟な座席選択により、ラインを超えたコミュニケーションの活性化・連携強化を目指します。

フリーアドレスの
基本ルール

- 職員間コミュニケーションの満足度
- フリーアドレスの効果

Policy 2 ととのえる

決まったものを(定品)、定められた場所へ(定位)、決められた量を保管(定量)し、整理整頓を徹底します。

オフィス環境の
整理整頓

- 資料検索時間の短縮
- 個人所有物、資料の削減
- 作業効率の向上
- モチベーションの向上

Policy 3 うまくはたらく

自ら最適な勤務環境のもとで業務マネジメントを行い、ABWを実践します。

新たな勤務パターンの
積極的活用

- テレワーク、在宅勤務、時差出勤の実績
- 休暇取得率、超過勤務実績
- 移動時間の削減
- 働きやすさの向上
- ワーク・ライフ・バランスの職員満足度
- 生産性向上に寄与するツールの評価

Policy 4 かいぜん、かいかくする

職員の英知を結集させ、事務改善に取り組むとともに、議会改革をサポートします。

事務改善・議会改革

- リモート会議の実績
- ペーパーレスの実績
- 打合せの効率化
- マニュアルの整備状況

Policy 5 おもてなす

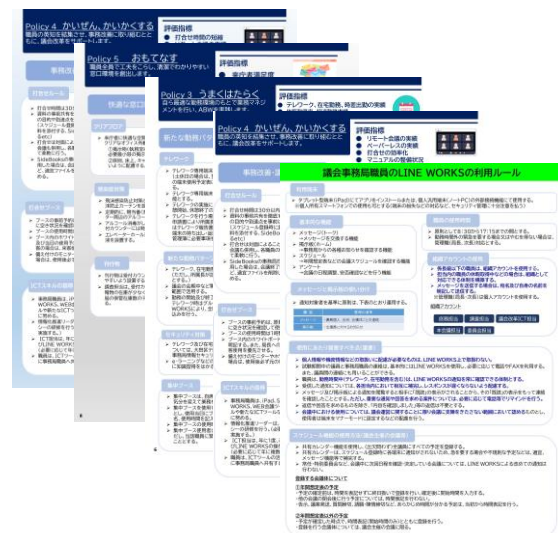
職員全員で工夫をこらし、清潔でわかりやすい窓口環境を創出します。

快適な窓口環境づくり

- 来庁者満足度

SideBooks・LINE WORKSの利用ルールなど

本報告書において評価する指標



Policy 1 つながる

柔軟な座席選択により、ラインを超えたコミュニケーションの活性化・連携強化を目指します。

Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく



Policy 4 かいぜん、 かいかくする

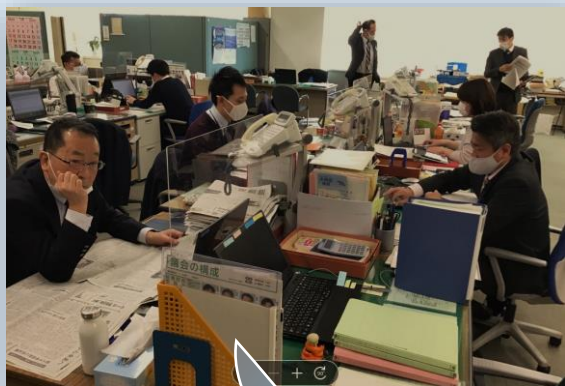


Policy 5 おもてなす



取り組み

フリーアドレスによる柔軟な座席選択で、 ラインを超えたコミュニケーションが活性化



旧

座席は各ライン単位の固定席。業務上は便利だけど、隣のラインがなにをやっているのかわからないことも。

新

毎日座席が変わるので、これまで気づけなかったことに気づくことができる。



評価指標に基づく効果検証

職員間コミュニケーションの満足度

職員の満足度 **85%**

「フリーアドレス導入により、今まで交流の少なかった職員や他ラインの職員とコミュニケーションを取ることができる。」という設問に対して、「そう思う」と回答した職員の割合。

フリーアドレスの効果

他ラインの業務が 認識できるようになった。

フリーアドレスの効果を改めて確認するために行った転入者向けの座談会で出た意見。議事担当の職員が、これまで知らなかった庶務の仕事を知ることができたなど、事務局全体の業務の共有化につながった。

80時間分の作業削減(試算)

例年、人事異動に伴うレイアウト変更により、年度末最終日の午後の時間を充てていたが、フリーアドレスの導入によりこの時間を引継ぎなどに充てることができた。

Policy 1 つながる

柔軟な座席選択により、ラインを超えたコミュニケーションの活性化・連携強化を目指します。

Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく



Policy 4 かいぜん、 かいかくする



Policy 5 おもてなす



取り組み

座席には名立て札、職員ロッカー横には全体の座席表を設置し、フリーアドレスの座席位置を視覚的に確認可能に

設置前の予想

フリーアドレスは、固定席に比べ、係内のコミュニケーションが難しい(アンケート結果より)。転入職員にとって、顔と名前を覚えるのが大変になると予想された。

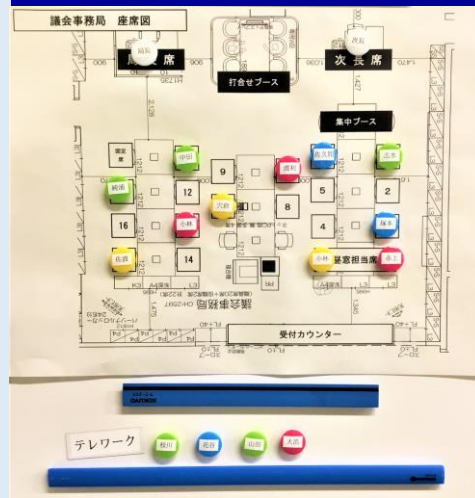
設置後の感想

固定席の職場と比べても、座席が分かりやすくなった。転入職員にとっても顔と名前を覚えやすい。

名立て札の設置



係で色分けされたマグネット で座席位置を表示



評価指標に基づく効果検証

職員間コミュニケーション の満足度

転入職員の満足度 **100%**

定期異動により転入してきた職員アンケートの中で、「フリーアドレス導入により、今まで交流の少なかった職員や他ラインの職員とコミュニケーションを取ることができる。」という設問に対して、「そう思う」と回答した職員の割合。

フリーアドレスの効果

固定席の職場と比較し、顔と名前を覚えやすい。

フリーアドレスの効果を改めて確認するために行った転入者向けの座談会が出た意見。毎日座席が変わることで、当初は異動者にとって不便ではないかという懸念もあったが、創意工夫により、便利になったとの意見を得ることができた。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる

決まったものを（定品）、定められた場所へ（定位）、定められた量を保管（定量）し、整理整頓を徹底します。

Policy 3 うまくはたらく



Policy 4 かいぜん、 かいかくする

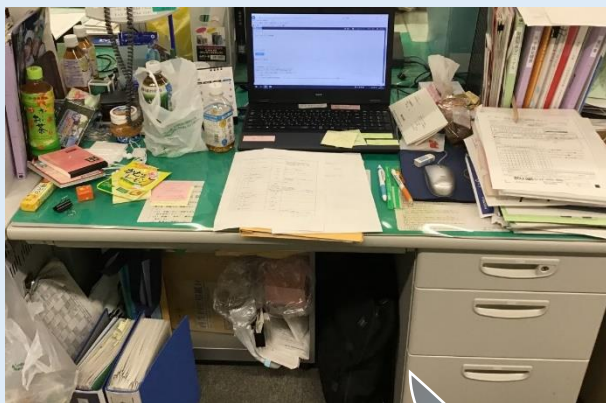


Policy 5 おもてなす



取り組み

文書保存年限を見直し、段ボール150箱の文書廃棄を行い、キャビネット内の整理を行ったことで、職員の働く環境が向上



旧

キャビネットに入りきらない大量の書類が、作業スペースを潰し、職員の快適さを損ね、情報漏洩の危険性も高かった。

新

書類は使用するものだけをキャビネットから取り出し、電子データも活用！机をダウンサイジングしたことで、スペースは広々！



評価指標に基づく効果検証

モチベーションの向上

職員の満足度 **95%**

「整然としたオフィスで気持ちよく働くことができる。」という設問に対して、「そう思う」と回答した職員の割合。

取り組みの成果

書類の管理がしやすいため、
情報セキュリティが高まった。

フリーアドレスの効果を改めて確認するために
行った転入者向けの座談会での意見。机
周りの文書が大幅に削減され、機密情報を管理しやすくなった。

廃棄した文書の量

重さ約3,000kg≒象1頭
高さ約42m≒ビル13階分
(試算)



文書保存箱（幅25.5cm×奥行42cm×高さ32cm）1箱分の文書は約20kg。150箱分に換算すると約3,000kg。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる

決まったものを（定品）、定められた場所へ（定位）、定められた量を保管（定量）し、整理整頓を徹底します。

Policy 3 うまくはたらく



Policy 4 かいぜん、かいかくする



Policy 5 おもてなす



取り組み

文書・物品等をリスト管理することで検索性が飛躍的に向上



扉番号	17	16
天袋 (無階層)	空	空
最上段	上 調査 (政務活動費清算報告書【H29】)	調査 (月報・概要・年報【保管用】)
	中 調査 (図書【区史・議会史【保管用】】)	調査 (月報・概要・年報【保管用】)
	下 調査 (政務活動費清算報告書【H30】)	調査 (月報・概要・年報【保管用】、記録写真)
上段	調査 (調査関係文書・H27)	調査 (議員写真(個人・全体)、記録写真)

キャビネット内の書類をすべて見える化。どんな書類もすぐに見つかる。

使用頻度の高い文房具を共有化し、過剰在庫を減らした。



旧



新

評価指標に基づく効果検証

個人所有物・資料の削減

個人で所有する物や資料が削減された **100%**

「クリアデスク、パーソナルロッカーの導入により、個人所有物や資料が削減された。」という設問に対して、「そう思う」と回答した職員の割合。

机3.7台分 (試算)
のスペースの捻出

袖机をなくし、机をダウンサイジングしたことで、職員机3.7台分のスペースを捻出。このスペースを活用し、集中ブース、打ち合わせブースを設置した。

作業効率の向上

書類や物品の整理・収納ルールに基づく管理 **100%**

作業効率向上に寄与した項目として、「書類や物品の整理・収納ルールに基づく管理」に「そう思う」と回答した職員の割合。

資料検索時間の短縮

360時間/年 (試算)

文房具、紙資料の検索に、一人当たり1日5分程度短縮されたとして、事務局職員全員21人分の合計。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく

自ら最適な勤務環境のもとで業務マネジメントを行い、A/BWを実践します。

Policy 4 かいぜん、 かいかくする



Policy 5 おもてなす



取り組み

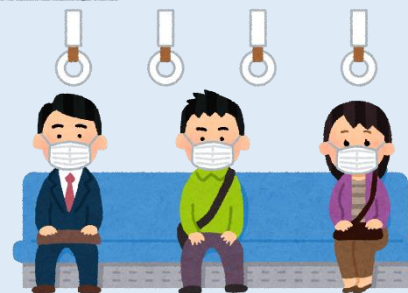
テレワーク・在宅勤務・時差出勤を積極的に活用し、
ワーク・ライフ・バランスの充実と生産性の向上を両立

新

時差出勤のおかげでオフピーク！
快適だけでなく、密を回避することで感染リスクも軽減。

早朝に家族と海へ、その後は
テレワークでWeb会議！
片道2時間の通勤時間を削減することで、充実したワーク・ライフ・バランスを実現できています！

新



評価指標に基づく効果検証

テレワーク・在宅勤務・
時差出勤の実績

R2 テレワーク： 62回
在宅勤務： 249回
R3 テレワーク： 41回
在宅勤務： 20回

令和2年度は1年分、令和3年度は4か月分の事務局職員の延べ実績。

移動時間の削減

270時間/年 (試算)

テレワーク、在宅勤務により削減された職員の延べ通勤時間。令和3年度の実績4か月分を1年分に換算した数字。

働きやすさの向上

70%

「フリーアドレスや議会事務局ワークスタイル変革の取り組み等を踏まえ、働きやすさが向上した。」という設問に対して、「そう思う」と回答した職員の割合。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく

自ら最適な勤務環境のもとで業務マネジメントを行い、A/BWを実践します。

Policy 4 かいぜん、 かいかくする



Policy 5 おもてなす

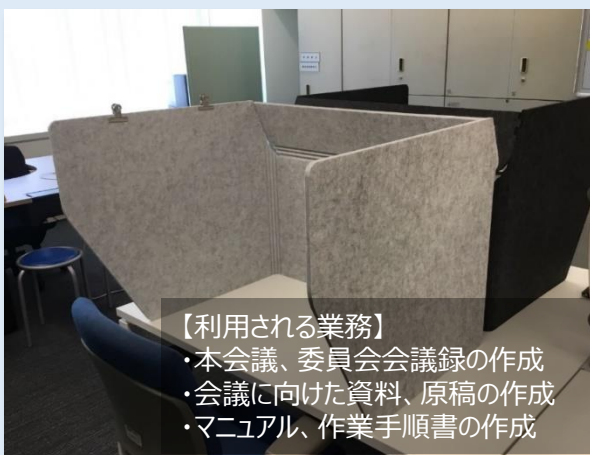


取り組み

集中ブース、オフィス・サポーターなど新たな仕組みを
自由な発想で活用し、業務の生産性や創造性が向上

新

作業効率は環境によって
変化することを実感。



【利用される業務】

- ・本会議、委員会会議録の作成
- ・会議に向けた資料、原稿の作成
- ・マニュアル、作業手順書の作成

集中ブースとは…固定した座席に仕切りを配置したブース。1回2時間まで使用可能で、使用者には急用以外で話しかけない、電話も来客も対応しなくてよい、などのルールを設定し、集中できる作業空間を整備。

新

本会議、委員会前の多忙な時期
に、新たに時間が創出された。



【外注している業務】

- ・常任・特別委員会前の会議室設営
- ・定例会ごとの議場の清掃

オフィス・サポーターとは…共生社会の実現と業務効率向上を目的に設立され、障がいのある会計年度任用職員（オフィス・サポーター）が、所属から外注された封入作業、設営などの業務を行っている。

評価指標に基づく効果検証

生産性向上に寄与する
ツールの評価

集中ブースの導入 **70%**

生産性向上に寄与しているものとして、
集中ブースと回答した職員の割合。

各取り組みによって生産性が概ね10%向上
した場合の委員会会議録作成の時短効果

80時間/年 (試算)

生産性向上の度合いとして、委員会会議録の作成の効率について10%程度向上が見られた。これを年間にすると、当該業務だけでも年当たり80時間程度の短縮につながっている。

業務を外注したことで節約できた時間

120時間/年 (試算)

オフィス・サポートセンターに外注した業務を職員が行った場合の時間を試算。繁忙期に行っていた業務を外注することで、業務の効率化につながり、本来業務に充てる時間が確保され、超過勤務の削減にも寄与している。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく

自ら最適な勤務環境のもとで業務マネジメントを行い、A/BWを実践します。

Policy 4 かいぜん、 かいかくする



Policy 5 おもてなす

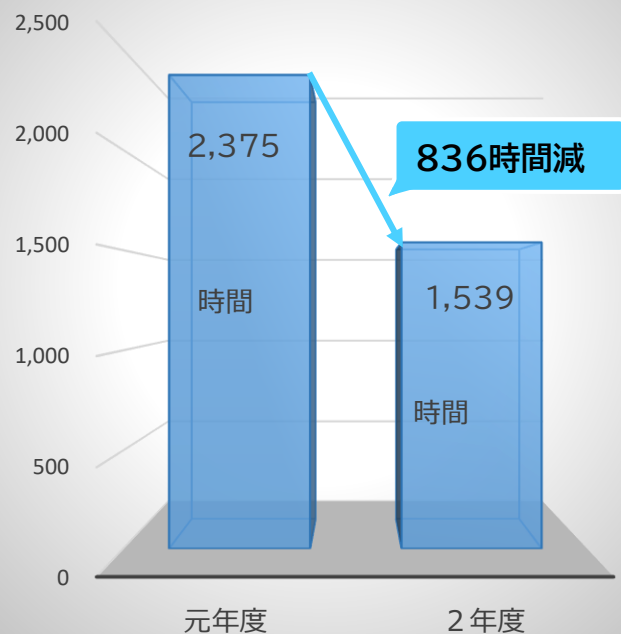


評価指標に基づく効果検証

超過勤務実績・休暇取得率

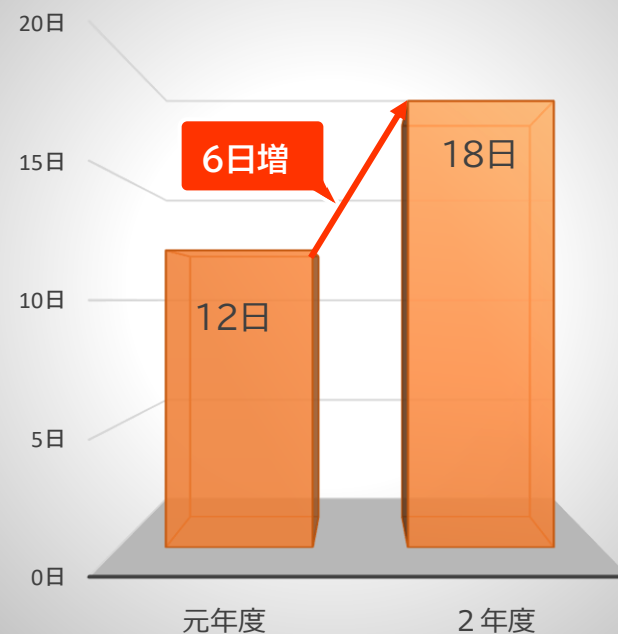
超過勤務の実績(全職員合計)が、
836時間(前年度対比35%)減少。

超過勤務実績 (年間合計)



有給休暇の取得日数(全職員平均)が、
6日(前年度対比50%)増加。

有給休暇取得実績 (年間平均)



超過勤務手当の額

-2,727,000円

令和2年度の超過勤務手当の実績は、前年度と比べて、272万7千円の減。

ワーク・ライフ・バランスに関する 職員満足度

70%

「現在のワーク・ライフ・バランスの状況に満足している。」という設問に対して、「そう思う」と回答した職員の割合。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく



Policy 4 かいぜん、
かいかくする
職員の英知を結集さ
せ、事務改善に取り組
むとともに、議会改革を
サポートします。

Policy 5 おもてなす



取り組み

オンライン会議・グループウェアの活用により、
業務の効率化、時短を実現

旧

係会、進捗の報告などは全係員が揃う日に対面でなければ行えなかった。また、議員との会議の日程調整は、電話か直接対面で候補日の予定を確認していて時間と手間を要していた。

新

打ち合わせはオンラインで行えるので、場所にとらわれずいつでも実施可能。日程調整はLINE WORKSを活用することで、大幅に時間を節約。

オンライン会議の様子



日程調整の様子



評価指標に基づく効果検証

オンライン会議の実績

47回

令和2年4月から令和3年8月までの、議会事務局におけるオンライン会議・打ち合わせの実績。

日程調整の効率化による時短効果

60分/会議1回 (試算)

構成員8人の会議で、日程調整を1人当たり5分程度、また確認するやり取りを2回で試算。LINE WORKSのアンケート機能を使用すると、10~20分程度で調整が可能になったため、時間を節約。

ペーパーレスの実績

約333,400枚(令和2年度)

ペーパーレス会議システムの活用により、節約できた印刷物の枚数。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく



Policy 4 かいぜん、かいかくする

職員の英知を結集させ、事務改善に取り組むとともに、議会改革をサポートします。

Policy 5 おもてなす



取り組み

打ち合わせブースの活用により生産性が向上

旧

打ち合わせの前は、資料を大量に印刷・帳合する必要があり、場合によっては差替えによる資料の組みなおしにも時間を要していた。



新

打ち合わせブースのモニターを使用し、電子データを共有することで、資料の事前準備が不要となった。

モニターを使用した打ち合わせ



評価指標に基づく効果検証

打ち合わせの効率化

打ち合わせの効率化による時短効果

100時間/年 (試算)

打ち合わせに向けた資料の印刷、帳合に要していた時間が、モニターを利用した打ち合わせをすることで、効率化に繋がっている。

ICTツールの活用による事務改善の事例

- 打ち合わせブースのモニターとSideBooksを活用し、紙は不要に。
- 資料の修正が必要なら、その場で修正し、再確認の必要なし。
- 無線LANに接続した端末で、打ち合わせをしながら、結果メモを作成。

打ち合わせブースのモニター、SideBooks、無線LANの庁内ネットワークなど、ICT機器が導入されていくにつれて、職員自ら生産性を意識した働き方を実践している。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく



Policy 4 かいぜん、かいかくする

職員の英知を結集させ、事務改善に取り組みとともに、議会改革をサポートします。

Policy 5 おもてなす



取り組み

風通しが良く、常に改善・改革に取り組む職場づくりが推進

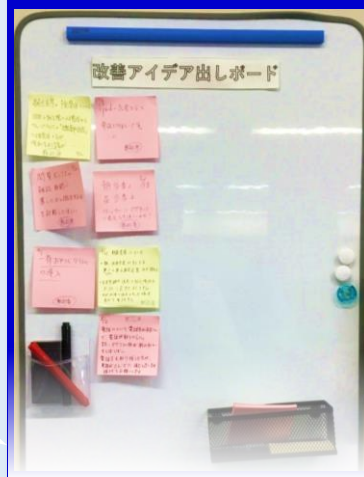


ラインを超えた自由な意見交換・コミュニケーションの場として、主任・係員で構成された**係員ミーティング**を毎月開催。

ボトムアップによる職場改善

- ・朝・昼当番を統一化することで人員削減
- ・庁中取締役簿置き場の改善
- ・メールの確認方法の見直し

オフィス・業務についての意見や改善点を提案する**改善アイデア出しボード**を設置



- ・一斉おそじタイムの導入
- ・机にiPadの充電器を常設
- ・会期中の座席予約など、柔軟な運用



転入職員からオフィスについての意見を聴く**転入者座談会**を開催。

評価指標に基づく効果検証

事務改善の事例数

135件

 (令和2年4月～令和3年8月)

令和2年度からの、議会事務局における事務改善事例ののべ件数。

事務改善の事例

●朝・昼当番の統一化

朝窓担当、昼窓担当各2名を、朝窓と昼窓を共通の担当とし、担当が3名→2名に減ったことで、テレワークや在宅勤務、休暇等の取得がより柔軟になった。

●委員会傍聴受付方法の改善

委員会当日、10階エレベーターホールに各委員会の議題を記載した傍聴者資料及び傍聴受付の手順を掲示するとともに、受付方法を見直したことで、受付時の混雑解消、傍聴者の満足度向上につながった。

●転入者向け研修の実施

転入者向けに、議会基礎知識及び臨時会に関する研修を実施した。基礎知識をもってそれぞれの業務に取り組むことができるようになった。

Policy 1 つながる



Policy 2 ととのえる



Policy 3 うまくはたらく



Policy 4 かいぜん、 かいかくする



Policy 5 おもてなす

職員全員で工夫をこらし、清潔でわかりやすい窓口環境を創出します。

取り組み

受付カウンターの改善や執務室内の美化を通じて、
職員のおもてなし意識が向上

一斉おそうじタイムの様子

毎日17時のチャイムを合図に、全職員が3分間、カウンター、事務室内、応接スペースなどの消毒・清掃を行う。



改善された受付カウンター



新
感染症予防と共に快適な窓口環境づくりを整備するため、一斉おそうじタイムの導入や受付カウンターの改善等を行った。それに伴い、職員のおもてなし意識も向上している。

アルコールディスペンサーと筆談ボード



評価指標に基づく効果検証

来庁者満足度

80%

改善されていると思う項目として、「来庁者への快適な窓口環境づくり」の観点における受付カウンターの状況について、改善されていると思うと回答した職員の割合。

おもてなしのための改善事例

●飛沫防止カーテンの設置

アクリル製の飛沫防止パネルに比べて、来庁者がカウンターを広く使用できる。

●アルコールディスペンサーの設置

手をかざすとアルコールが噴射される「ディスペンサー」を設置したことで、感染症予防のための手指消毒が促進される。

●筆談ボードの設置

耳の不自由な来庁者との意思疎通がより円滑に行えるようになった。