

2. オフィス運用マニュアル

1 PDCAサイクルについて

2. 執務ゾーンの運用基準

- (1)組織変更・変化対応について
- (2)執務内通路の基準について
- (3)安全性について
- (4)整理整頓と美観
- (5)共用ゾーンについて

3. 窓口ゾーンの運用基準

- (1)窓口の繁忙期対応について
- (2)待合スペースの繁忙期対応について

1

PDCAサイクルについて

(1)板橋区 オフィス運用マニュアル案について

南館改築工事に伴いオフィス機能整備が実施されました。オフィス機能整備の基本方針にあるように「ファシリティマネジメントを推進して、庁舎面積の有効活用によるコストメリットの創出、業務効率の向上、生産性の向上から区民サービスの充実を図る。」は改善された庁舎環境を引き続き維持していかなければなりません。

「板橋区オフィス運用マニュアル案」は今後予測される変化対応の基準を示しています。今後の板橋区庁舎におけるオフィス利用、区民サービス対応の道標としてご活用ください。

(2) PDCAサイクルについて

●運用と管理方法

庁舎機能の継続的な取り組みは、変化に応じて利用者の使いやすさ、安全面、接遇サービスのあり方等を施設整備及び情報の発信までと多岐に渡って考える必要があります。その課題は、個々の対応で解決できるもののみならず、庁舎全体として検討・実施が必要なものが数多くあることから、関係者の連携が必要です。

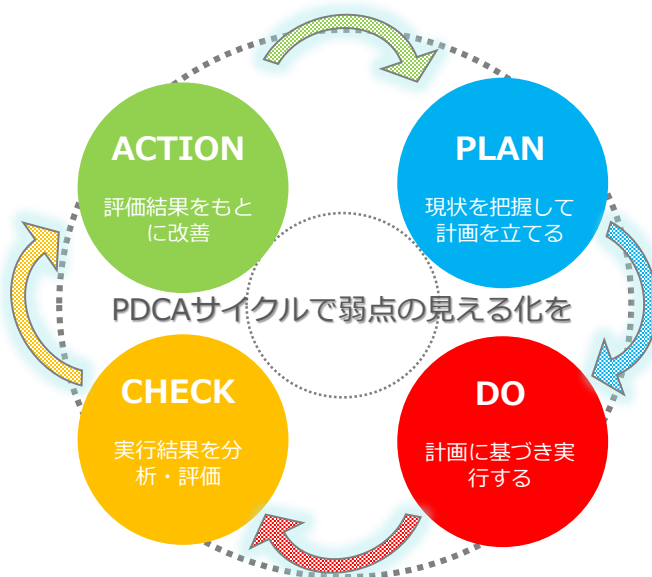
このような継続的なPDCA体制を構築し、共同で取り組むことにより、事務局のみが単独で区民サービスやオフィス機能の維持に取り組むよりも、検討時間の短縮、無駄や手戻りの防止、場合によっては幅広い区民層や福祉団体の聴取等も含めた運営が必要であると考えます。

庁舎全体の調整を行う有志メンバーの「環境整備検討会(仮称)」を設置し、取組みを進めることが重要です。例えば、検討会が、オフィス運用やユニバーサルデザインの実施・検証をPDCAサイクルに基づき進めていき、実施結果を区の広報誌や庁内の会議体へ定期的な報告をすることが考えられます。

庁舎の環境整備の維持については、一連のPDCA サイクルに沿って継続的に取り組んでいく必要がありますが、評価で明らかになった課題によっては、その改善が早期に実施できるもの、大きな投資を伴うもの、ある程度時間をかけて計画的・継続的(長期)に対応するものを、様々な対応方法を検討する必要があります。課題に応じた現実的な改善策を検討、実行していく必要があります。



業務のし易さなど運用面の検証



区民動線の検証

●運用と管理方法【事例】

当該部分は特定の企業の資料が関わるため公開いたしません。

オフィスは、構築した後の運用フェーズに入ってから本当の効果・成果を問われます。構築当初や目指す姿の状態に維持・更新していくことは、構築時とは異なり、協力も得ずらく難しいことも多いのではないのでしょうか。

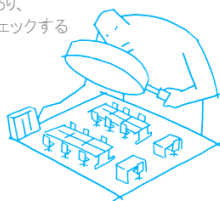
やってもやってもすぐ戻る！

書類や荷物などが出ると
片付けのサイクルがあわず
キレイにしてもすぐたまってしまう



チェックする時間がない！

他にもたくさん業務があり、
オフィスを定期的にチェックする
時間が無い



なかなか協力を得づらい！

各現場に相談・お願いをしても
現場ならではの理由もあり、
強く言いにくい



●運用と管理方法【事例】

1. 現場メンバーを広くまきこむ

- ・総務担当だけでなく、各部門から取り組みを牽引するメンバーを決めて、組織全体の動きとして一体的に活動
- ・課題出しワークショップを1時間限定とし、メンバーの負担感を少なくし、参加率を向上



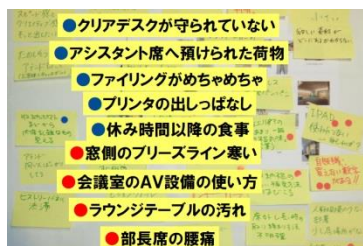
各部門からのメンバー形成

2. どんな事でも定期的にそして、楽しく

- ・効果の大小ではなく、できることを定期的にコツコツ行うことで持続性をUP！毎月10コ改善するようにする。



ポストイットで洗い出し



課題のまとめ



月1回の委員会ミーティング

3. 活動を積極的に見える化する

- ・せっかくの活動を縁の下で終わらせず、朝礼で毎月の成果を共有し、全社員に意識してもらうよう継続的に訴求するようにする。



改善時期の目標設定

- ・誰がどんな活動をしているかをラウンジスペースへ向かう途中の通路壁面に掲示し、常に目に入る状態を創出



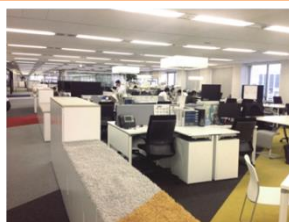
活動のプレゼンテーション



改善点や成果の見える化



2014年6月5日撮影



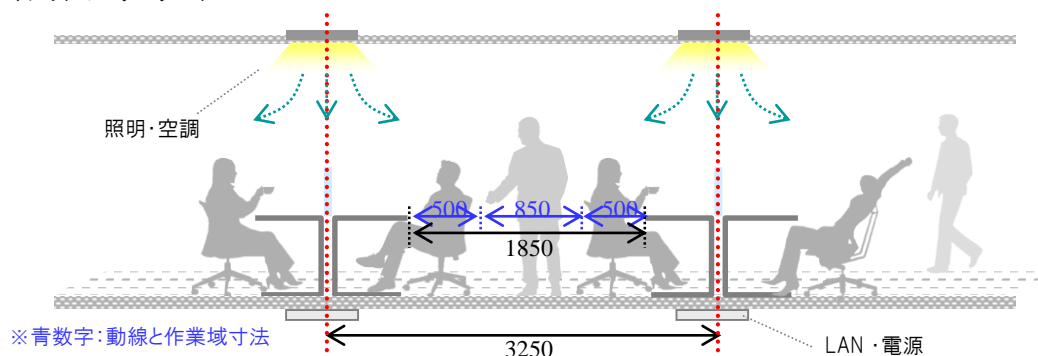
(1)組織変更・変化対応について

●オフィス機能整備「基本方針書」の徹底

組織変更に伴う、レイアウト変更については「基本方針書」のルールを前提に実施する。

- ①建築モジュールに合わせたデスクラインの配置
- ②ユニバーサルプランの実施(人が動き、物は動かさない)
- ③執務内の各機能スペース範囲を維持

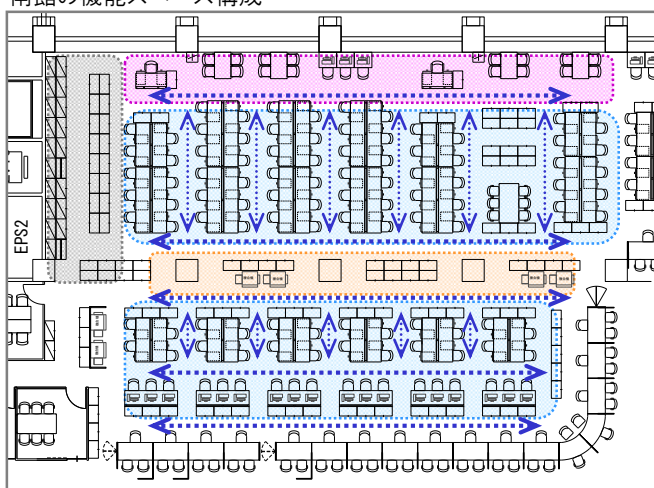
○レイアウトのスタンダード



○執務ゾーンの機能スペース

南館の機能スペース構成

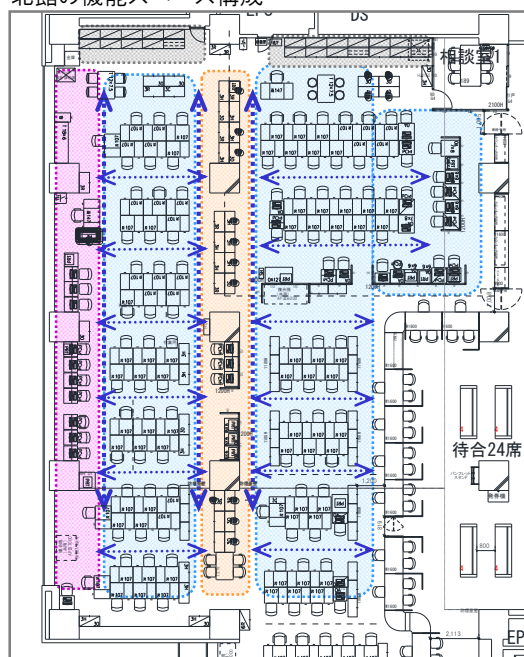
職員動線



- 管理職・共用スペース
(端末・打合せ兼作業スペース)
- 共用スペース
- 執務スペース
- 収納スペース

北館の機能スペース構成

職員動線



基本的に4つの機能スペース範囲を維持する。スペースの増幅がある場合は他のスペースの機能障害、動線障害がないようにする。

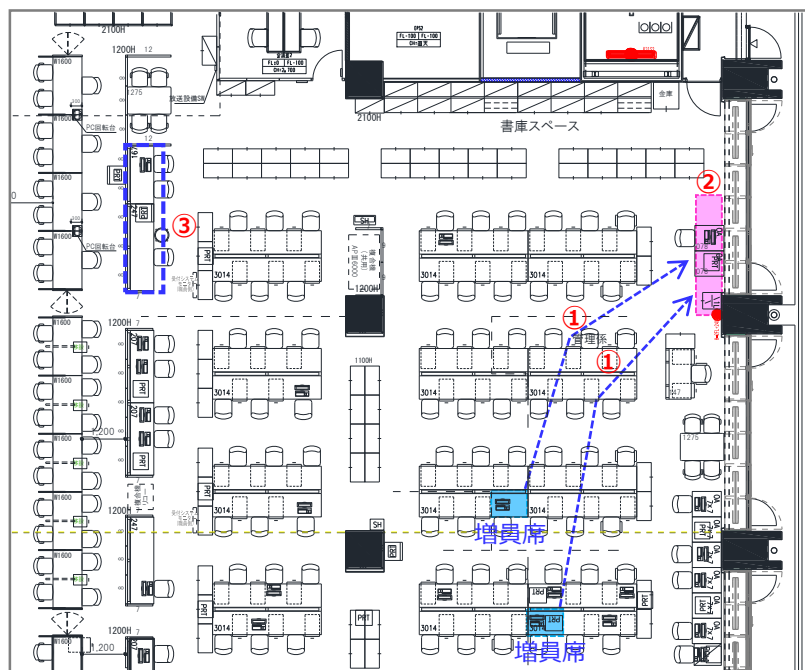
大きな組織変更などによる人員の増減、機能スペース構成の変更がある場合は、上下階の庁舎ゾーニングの見直しや分庁舎を含めた部署配置を検討する必要がある。部署単位に任せた人員に伴うデスクラインの変更や機能スペースの圧縮は改善された整備環境を維持するために実施しないようにする。

(1)組織変更・変化対応について

●増員対応について

軽微な人員変更は機能スペース内の遊休スペースや他のスペースを活用して実施する。

例①：2名増員の場合→端末席を増員席に対応



①増員席にある端末機器を共用スペースに移動

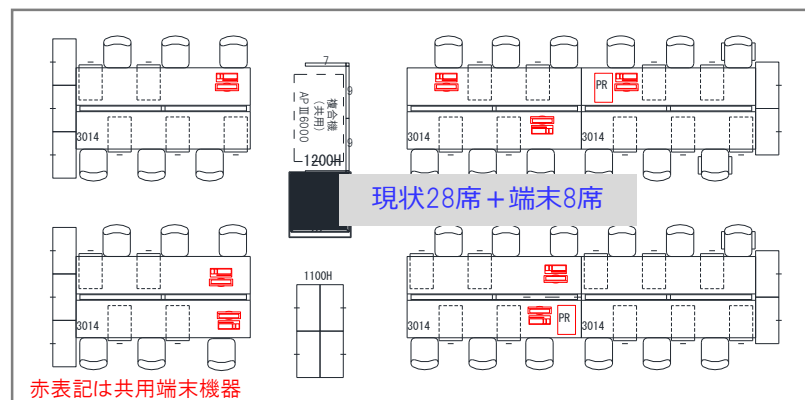
②共用スペースに2台のOA卓を設置
※同時に同スペース内の什器仕様を2段式等のスペース効率化を検討する

③窓口側の配置が良い場合は執務スペース内の端末配置の検討を行う



スペース効率の良い什器例

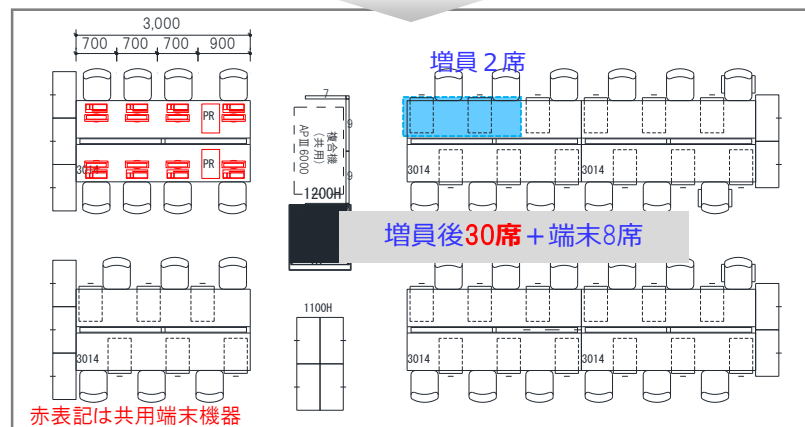
例①：2名増員の場合→端末席を集約配置してスペース効果を図る



①各デスク島内にある端末機器を一箇所のデスク島へ移動

②端末席は幅700mmに統一して配置
卓上プリンター席は900mmとする

※北館の執務室も端末席を集約する考え方は同様とする



大型テーブルを活かしたスペース効果

(2) 執務内通路の基準について

●スペース計画の基準

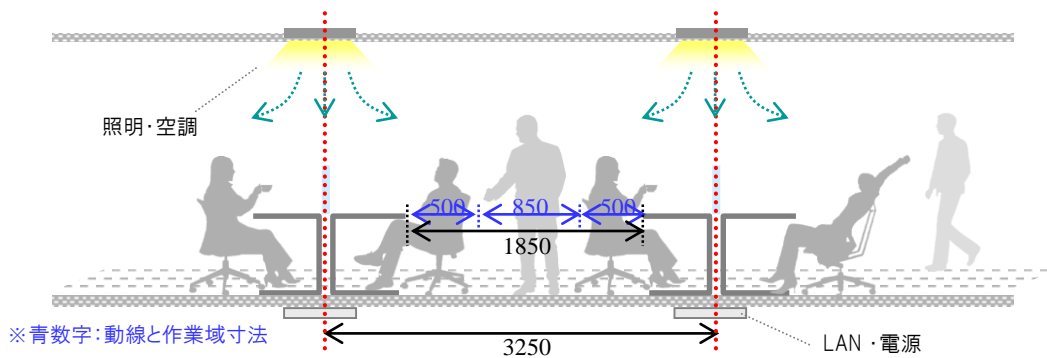
今後のレイアウト変更や配置計画が必要な時の基準となるスペース寸法を記載する。執務室内の職員動線、什器配置基準を限られた面積をより効率よく有効活用できるように設定している。

下図にスペーススタンダードおよびレイアウト計画時の基準となる寸法を図示する。基準寸法の設定は人間工学的な見地から人体の幅を600mm、厚さを300mmとした時の標準寸法を基礎としている。

参考文献:『オフィスインテリアのプランニング&デザイン』

①デスク・収納庫間通路の基準

収納庫に面するデスク間の通路幅は1200mmを基準とする。着座幅は500mm程度とした場合850mm程度の有効幅となる。

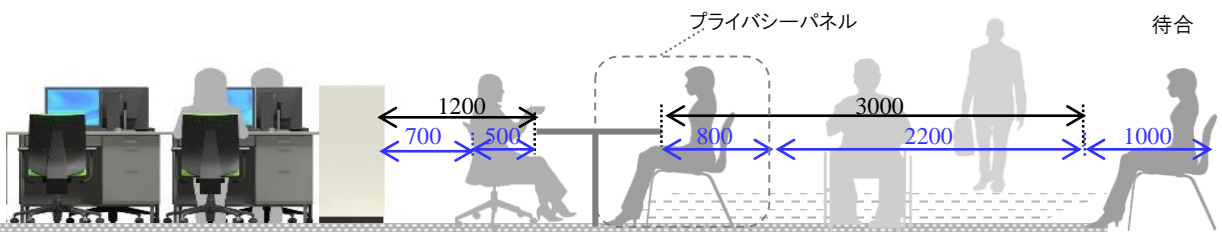


②デスク島とカウンター間の通路の基準

窓口面に面するデスク島は来訪者からの情報セキュリティの保護、ストレス軽減の視点からカウンターから1200mm程度離して設置をする。カウンター後方の収納庫は作業域幅が少ないので窓口カウンターに着座する職員が使うものを前提とした書類を収納する。

③来庁者通路幅の基準

ローカウンターを有するフロアの来庁者動線は2500mm～3000mmを基本寸法とする。窓口内容のプライバシー性や想定される来庁者数に応じて設定する。窓口の接遇スペースの着座、相互通行幅、待合ベンチと着座幅を踏まえた数字となる。カウンターのプライバシーパネルは、簡易的な横仕切りや背面を囲うブース形状を想定して将来的な計画に合わせられるように800mmをプライバシー領域の数字とする。



(2) 執務内通路の基準について

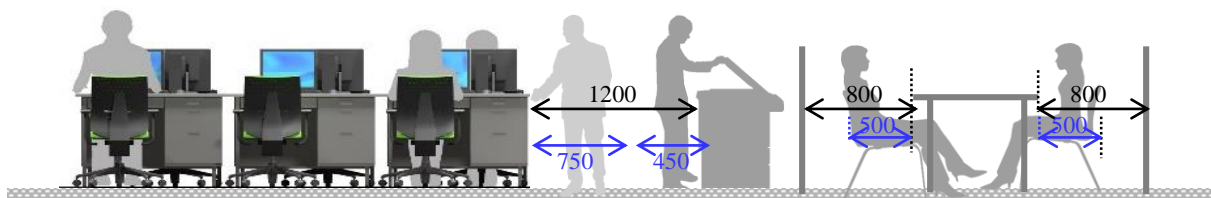
●スペース計画の基準

④ 共用機器スペースの通路の基準

複合機等の後方の通路幅は1200mm程度を確保する。但し、メンテナンス幅の大きい大型機器やプロッター等の印刷機など設置機種によって必要通路幅は適宜調整とする。

⑤ 打合せスペースの通路の基準

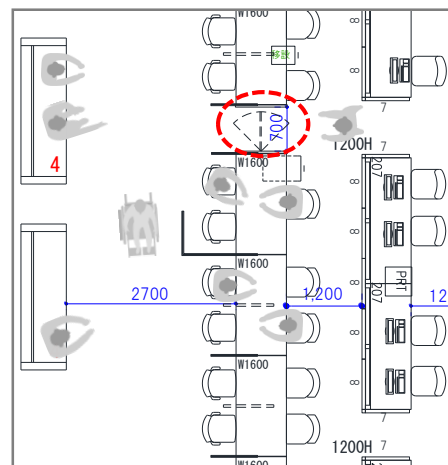
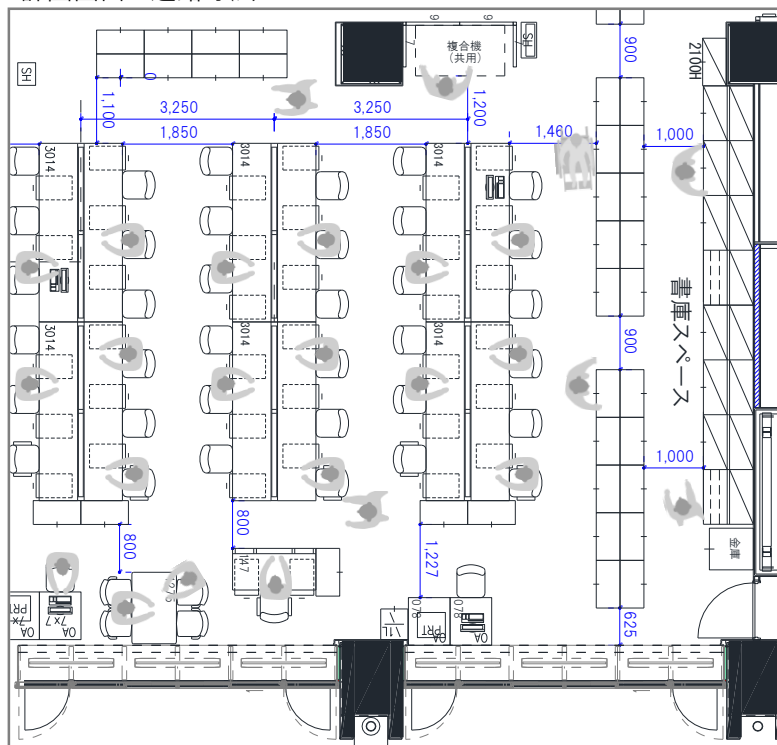
打合せスペースはテーブルから後方の通路幅は800mm程度確保する。これは通常の着座幅から椅子を引けば人が通行できる最低限の幅となる。隣接する打合せスペースは声や雑音が緩衝しないように有効スペース幅から余裕を持って配置するほうが良い。



⑥ その他の通路の基準

通行が多い主動線は1000～1600mm、主動線でない副動線は車椅子幅を考慮して800～900mmを確保する。通行料の少ない動線は最低600mm幅を確保する。①～⑥で基準を記したように、通路幅には必要な作業域やプライバシー等を配慮して基準を定める必要がある。

計画図面の通路寸法



・カウンター間通路寸法

セキュリティラインを維持するために900mm以下で設定する。車椅子対応の動線は900mm以上確保する。

(3)安全性について

●庁舎の安全性と災害対策について

災害発生時にはまず、安全かつ迅速に避難が出来なくてはならない。そのためには、避難する方向や避難動線が正確に判断できる必要がある。また避難通路の安全性を確保することも重要となる。震災時には家具什器は転倒や、著しい横移動により通路を塞いでしまったことが阪神淡路、東日本大震災の事例からも見られる。

窓際に背の高い収納庫を設置することは、窓ガラスの破損により建物内外に負傷者を発生させるばかりでなく、外部からの救出の妨げとなる。震災時における収納庫の転倒を防ぐことは、実際の危険度を減らすだけではなく、心理的な安心にもつながると思われる。

また整理整頓されたオフィスは震災時のリスクも軽減する。震災時には収納庫に無理に詰め込まれた品物は飛び出し、人に危害を与え、床に散らばった物品は避難の妨げとなる可能性がある。震災時に非常に危険なことは、収納庫の上の高い所に日ごろ使わないものを置いたり、シェルター代わりになる机の下が段ボール箱や書類で塞がっていたりと、様々な形態が日常には考えられる。これらを未然に防ぐために「安全」が維持するためのチェックリストを設けて定期的に自主検査、指導をする方法がある。

防災の拠点としてオフィスは安全性を維持することが大切となる。

・通路幅の確保(避難通路確保)

・避難経路と避難方向の明確化

・家具・什器の適切な配置計画

・安全性を維持できる什器整備計画

■地震対策チェック項目

スチールパーティションローパーティション

- 天井の強度の高い箇所にしかりと固定されている
- ガラスに飛散防止シートが貼られている
- 角(クランクやT字継ぎなど)の多いレイアウトを併用している

収納

- 窓付近に背の高い家具を置かない
- 収納家具を解体で置かない
- ガラス扉のついた家具・什器を置かない
- 重量の重い出しや扉がきちんと閉まる

デスクエリア

- デスクまわりに背の高い家具を置かない

通路

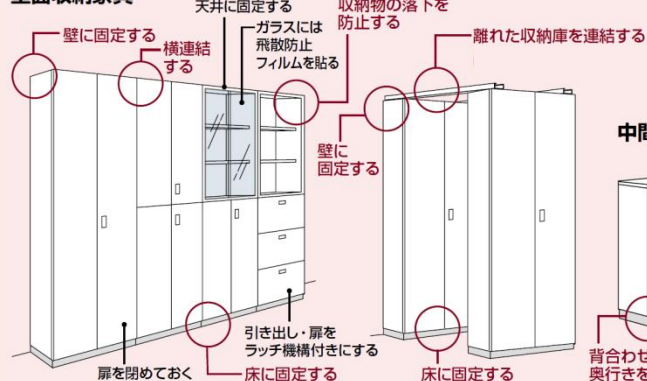
- 避難経路の幅が1.2m以上確保されている
- メインの通路が明確でわかりやすい
- 避難経路や扉付近に転倒等する様な家具を置かない
- 避難経路・避難方向が決まっている
- デスクまわりに背の高い家具を置かない

その他

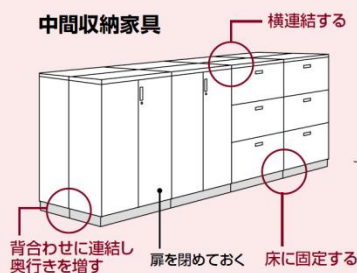
- 避難用の防災用品や食料の備蓄などがある
- 災害対策についてマニュアル化がなされていない
- 金庫など重量のある家具・什器が固定されていない
- 書類の管理や重要データのバックアップのルール化

●収納庫の配置・固定方法

壁面収納家具



中間収納家具



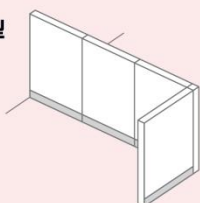
ビジネスセーバー



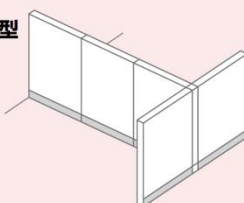
●ローパーティションの配置方法

- ・直線のレイアウトは転倒の恐れが高いため設置しない
- ・L字よりT字型、コの字型のレイアウトが強固となる
- ・安定脚設置、壁面固定を適宜実施する ※メーカーに相談

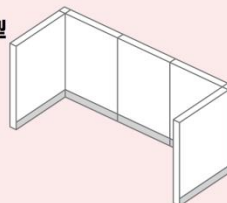
L型



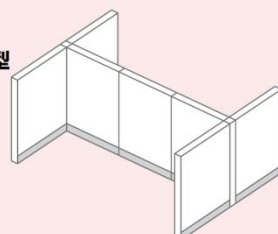
T型



コの字型



H型



安定

(4) 整理整頓と美観

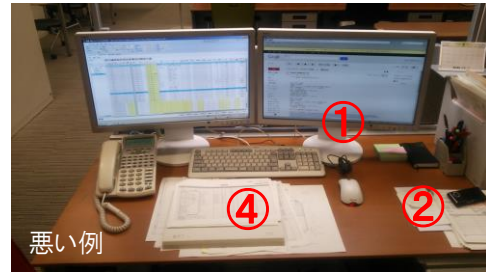
● オフィスの整理整頓と美観について(案)

オフィス機能整備の基本方針書の中に「**区のイメージ、ブランド力の向上**」がある。来庁者へオープン時だけでなく、執務の整然さから良い印象を与えることによって、区のイメージやブランド力の向上に貢献する。

下記は美観維持のために必要な考え方となる。

＜離席するときの整頓ルール＞

- ① ノートPC画面は閉じて(もしくはスクリーンセーバー)情報セキュリティを確保する
- ② 資料・文房具などがきれいに整理されている。
- ③ 椅子の向きをデスク正面に向けて離席する。
- ④ 個人情報資料や機密資料(見積・図面等)は裏向けにする。



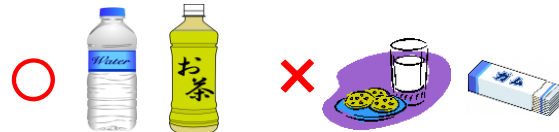
＜クリアデスクの実施＞・・・情報の紛失や漏えい防止、業務効率を高めるためにも机上面の整理と慣習化が大事

- ・退庁時、外出時及び1時間以上の席外しをする場合は、机上の書類やメモ等を片付けた状態にして離席する。
- ・週一回、曜日を決めて朝にデスク上に放置されている書類・荷物を回収する。

※回収した書類・荷物は一定期間の保管後、廃棄することを周知する

＜自席での飲食＞

- ・就業時間内(昼食等休憩時を除く)に食べることは禁止とする。
- ・飲み物については可とする。
- ・来庁者が不快感を与えないように席の近くにいらっしゃる時は飲まないようする。



＜オフィス清掃デーの設定＞・・・効率的な生産性の高いオフィスを維持する

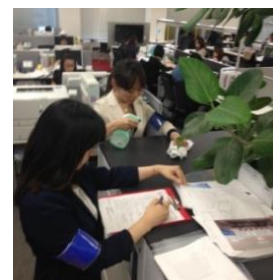
- ・オフィスの清潔を保つため職員自らの掃除時間(15分程度)を定める。
整理整頓を慣習化することで、業務に必要なものが把握できるようにする効果がある。
「どこに何があるのか」が周知されればモノを探す時間が省かれて効率性が高まり働きやすいオフィスとなる。
- ・「誰がいつどこを清掃するのか」「清掃の為に道具はどこにあるのか」誰もが理解できるルールを作ることが大切
職員全員で身の回りや共有スペースを清掃する時間を設け、一人一枚の雑巾を持って机の拭き掃除などを行う。
職場に対する親しみや価値感が生まれて、清掃による職員同士のコミュニケーションも誘発される。



回収された書類や荷物



オフィスのチェックシート



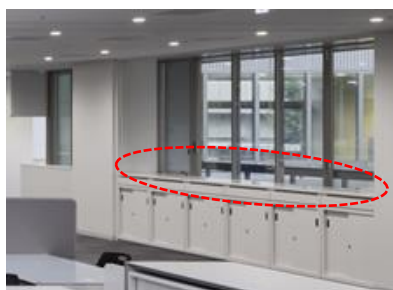
オフィス内の清掃

(4) 整理整頓と美観

● オフィスの美観について(案)

＜カウンターや収納庫の机上面＞

- ・執務内の中間収納庫(高さ1200mm程度)の机上面には定型的な書類は置かないようにする。窓口対応時に書籍を開いたり、業務上必要なものを一時的に置く場合は可能とする。
- ・窓側のペリカウンター収納の上に定型的な書類やダンボール等を置かないようにする。
- ・窓口へ来庁者が訪問した時の視線や見通しを維持するために、窓口カウンターのすぐ後ろの収納庫上には原則として配布物、記載例の用紙以外は物を置かないようにする。窓側の収納庫上には端末機器(プリンター等)の設置は可能とする。



カウンターや収納庫の机上面のクリア化

＜収納庫の情報セキュリティ管理＞

- ・個人情報の管理や美観の視点から収納庫は使用後は扉を閉めるようにする。長時間開けたままにしたり、収納庫の机の上に書類を開けたままにしないようにする。
- ・各課の責任者が施錠管理は徹底する。スライド型書庫は部署間で責任者を決めて閉庁後は施錠するように務める

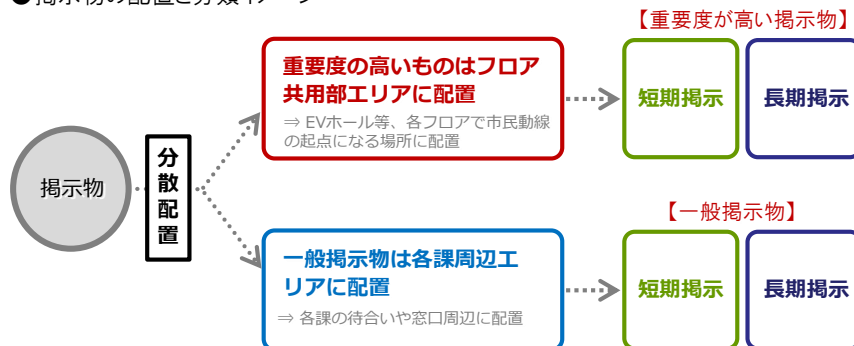
＜掲示物について＞

- ・庁内の掲示物は一定のルールを定め掲示をする。
- ・掲示物の管理は組織的に行い、掲載期限が分かるようにする。
- ・執務側の職員用の掲示はなるべく集約して美観を保つようにする。
- ・カウンターや収納庫等の什器に掲示することは極力避けるようにする。



スライド収納庫の集束ロック(施錠)

● 掲示物の配置と分類イメージ



執務側の掲示物も整理が必要

掲示ルール…… 掲示物の重要度から配置場所を決める。

重要度の高いものはフロアの共用エリアに掲示し、一般的な掲示は各課に近い場所へ掲示する。

掲示板の中で長期、短期の掲示範囲を定めて区民が情報を受け取り易いように工夫をする。

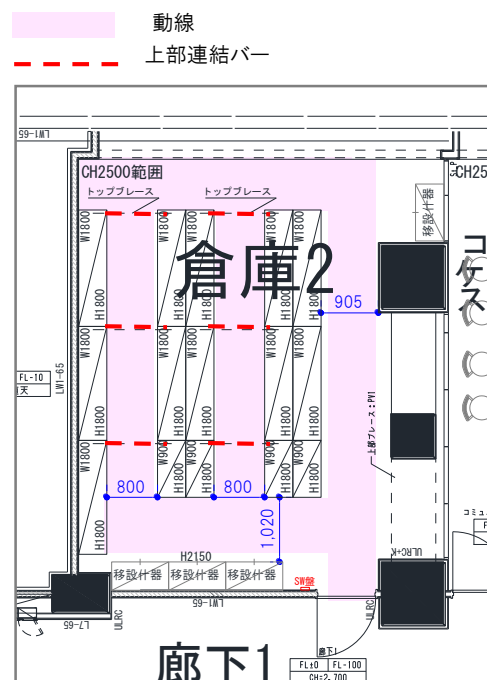
(5) 共用ゾーンについて

倉庫

●運用基準

- ・倉庫内の通路は台車での搬入を考えた通路幅800mm以上を確保する。
- ・通路にはダンボール等の障害物を置かないようにする。
- ・高書架(1800mm以上)は災害時には窓側からの進入や地震の際に振れたりガラス破損の恐れがあるので窓側には設置しない。
- ・地震対策として壁固定、床固定、書架の連結、上部連結等をレイアウト状況で施す必要がある。

上部連結バーによる書架の連結



会議室

●運用基準(案)

1. 会議室の共用化

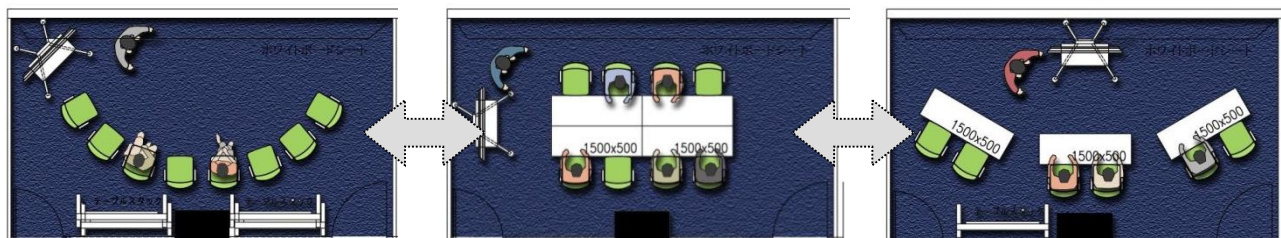
会議室の利用度を高めるため、会議室を原則共用化する。共用化にあたっては、全体共用会議室とフロア共用会議室の2つのカテゴリーに分ける。

- ・全体共用会議室・・・主に一定数以上の人数で日時を決めて集合する会議体を利用
- ・フロア共用会議室・・・突発的な来客対応や職員会議等を利用

2. 運用方法

より利用率を高める運用方法として下記の方式を提案する。

- ①準備の時間や会議の時間に制限を設け、長時間の利用(占有)を抑える。
- ②予約の実効性を高めるため、不要な予約は削除を徹底する。(稼働率80%を目標とする)
- ③準備時間を短縮するため、OA機器などを各部屋に標準配置する。



会議目的の多様性イメージ

(5) 共用ゾーンについて

ロッカー室

●運用基準(案)

- ・ロッカー間の通路は更衣スペースを考慮した通路幅1200mm以上が望ましい(スペース的に困難な場合は最低900mmとする)
- ・男女のロッカー室間の仕切りは可変性からロッカーで仕切るレイアウトとする。
- ・ロッカーの施錠管理は個人で管理をする
- ・空調や照明障害となるのでロッカーの上に私物や荷物を置かないようにする。また天井設備障害(スプリンクラー等)を起す恐れもあるので安全面からも物を置かないようにする。



コミュニケーション室

●運用基準(案)

- ・庁内共用の休憩室や打合せ・作業スペースとして利用できる
- ・12時から14時は職員の昼食・休憩を優先する。
- ・来庁者の目線を気にせず、職員のみがリラックスできる場とする。
- ・いつでも心地良く、多目的な利用ができる空間を維持するため、フロア内で整理整頓の当番制を決める等の仕組みが大事となる。



コミュニケーションイメージ



例えば……



活用度UP!の仕掛け

リフレッシュスペースを作っても、きちんと活用されるだろうか？

さまざまな機能を持たせることで多目的に使えるスペースにする！

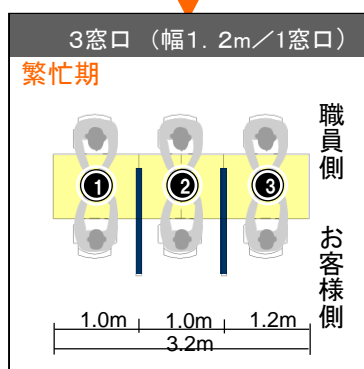
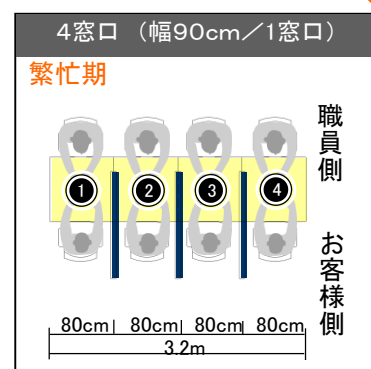
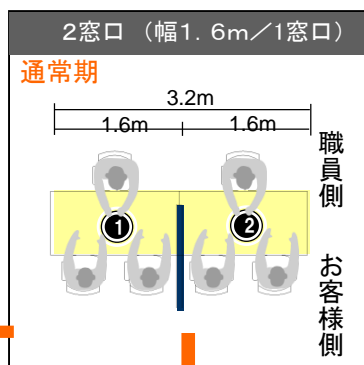
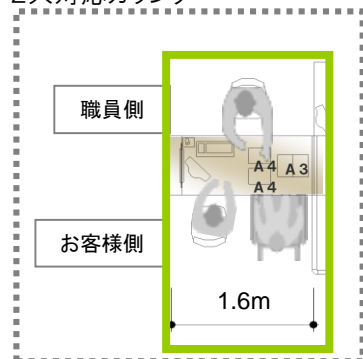


(1) 窓口の繁忙期対応について

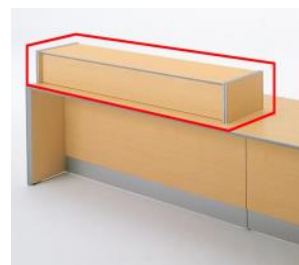
繁忙期対応として、仕切り板(可動式)を追加し窓口当りのカウンター幅を可動式にすることで窓口数が増やすことができる。またローカウンター机上面にカウンター天板を追加し、ハイカウンター同様の対応が可能になる。

○繁忙期対応①

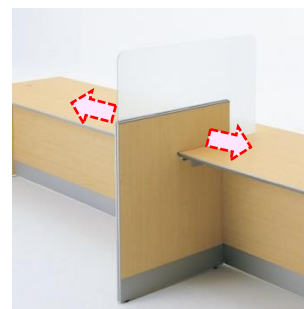
2人対応カウンター



○繁忙期対応②

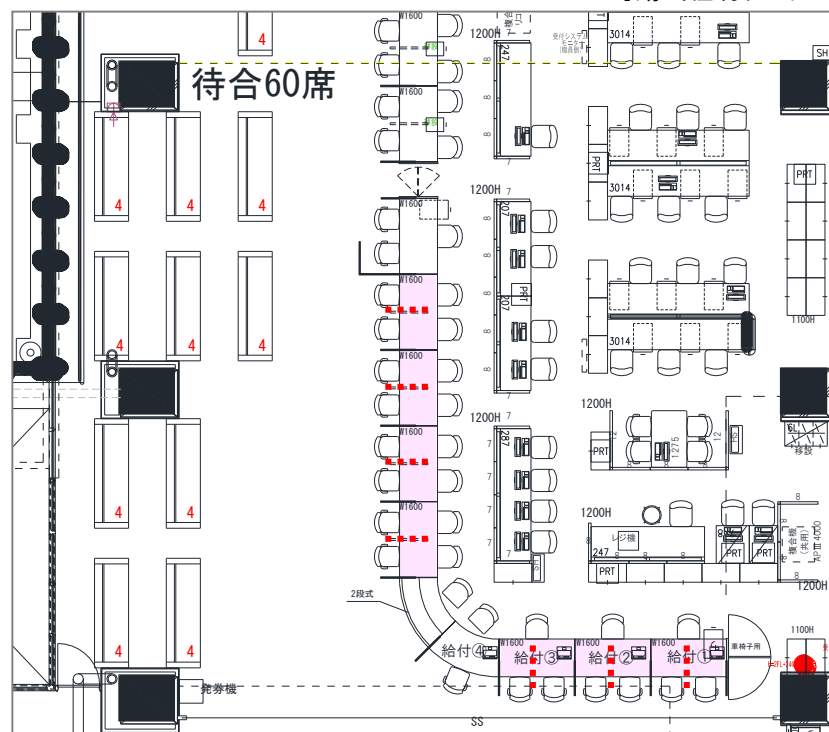


ローカウンター上に天板を設置しハイカウンター仕様に変更できる



○繁忙期の窓口増設例

..... 可動式仕切りパネル



可動式仕切りパネル

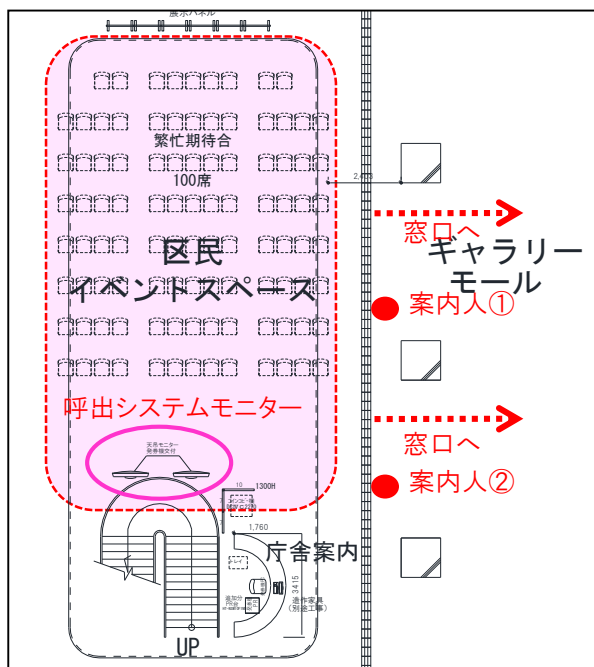
ローカウンターのどこでも設置が可能→樹脂ネジで手で職員でも簡単に移動ができる

(1)待合スペースの繁忙期対応について

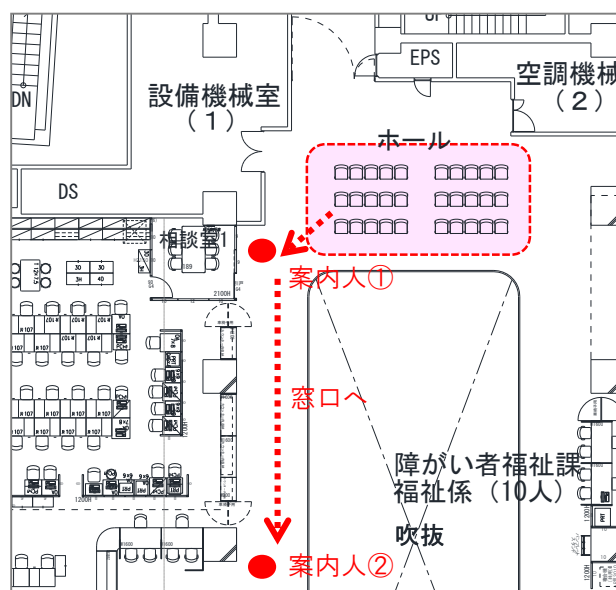
繁忙期は各階のロビースペースを待合として利用する。窓口への動線や記載スペースに緩衝しないように設置する。また窓口への誘導が必要なので呼出システムや案内増員で対応する必要がある。

椅子は簡易に動かすことができるスタッキングチェアを基本とする。

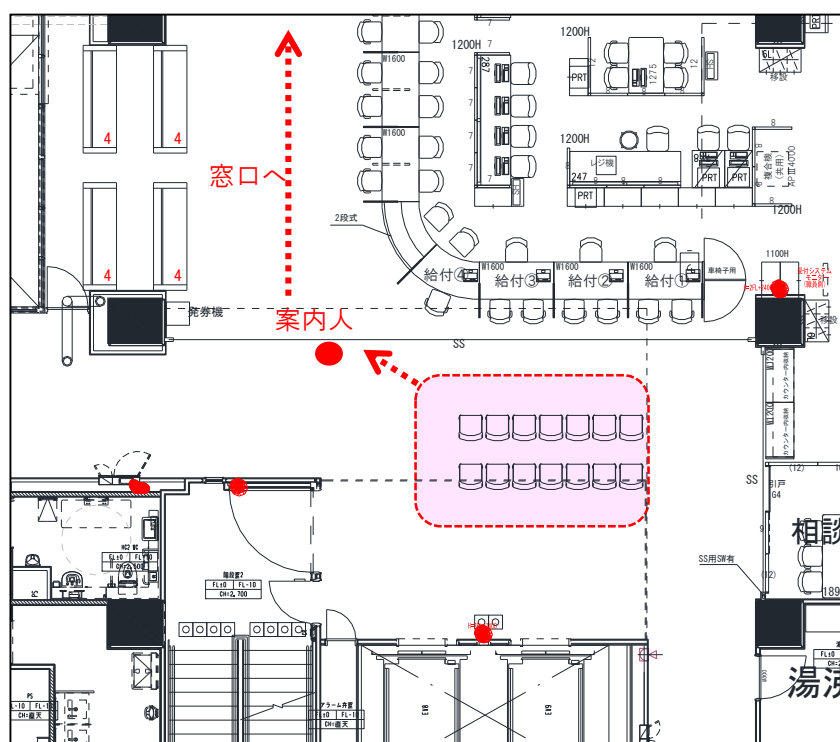
○繁忙期の待合椅子増設例（北館1階）



○繁忙期の待合椅子増設例（北館2階）



○繁忙期の待合椅子増設例（南館2階）



○スタッキングチェアと専用台車

