

官庁施設におけるワークプレイスの 評価に関する調査研究

荒木 肇¹・市村 武¹

¹大臣官房官庁営繕部 整備課 施設評価室（〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2）

社会資本整備審議会の建築分科会では、効果的・効率的なファシリティマネジメントを行うことによる良質なストックの整備・活用を実施することとされており、国有財産の有効活用の観点からの要請への対応等の社会経済情勢の変化に対応するため、良質なストックとして、継続的にその整備・活用を図ることが重要な課題とされている。

この課題に対応するために、庁舎等を適正かつ効率的に使用するため使用調整することとなっているが、その前段として官署が建物に入居できるかどうかの検討が必要となるため、建物に入居する場合には、建物の基本的性能（安全性・機能性等）を確認し、必要面積を確保することが重要となる。しかしながら、ほかに、建物又は事務室が使いにくい形状であるなど数値では表せないワークプレイスにおける問題点等が、特に不特定多数の来庁者を対象とする窓口官署の場合に顕著になることが考えられ、その業務形態を踏まえた建物に入居する場合の判断基準の検討を行い、誰もが使用できるツールとして「ワークプレイスにおける使い勝手のためのチェックシート」を作成することとした。

キーワード 官庁施設、ファシリティマネジメント、ワークプレイス

1. はじめに

国家機関の建築物は、立法、行政、司法の各国家機関が事務を行い、そのサービスを提供する場であり、国民の生活や経済社会活動を支えるものである。また、都市の中核機能としての役割を果たし、都市景観を形成する国民共有の財産であるとともに、我が国の建築技術の規範となることを期待される建築物でもあり、そのストックは、全国で約5,100万㎡（平成20年3月末推計）とされている。

これら国家機関の建築物については、国家機関の組織の改編及びその提供するサービスの内容の変化についての確に対応する必要があるとともに、

①防災拠点として必要な耐震性能の確保等社会的要請への対応

②国有財産の有効活用の観点からの要請への対応

③賃借等の所有を前提としない庁舎等の調達への対応等の社会経済情勢の変化に直面しており、各国家機関の機能に応じて必要とされる執務空間及び性能を計画的かつ安定的に確保、維持していくため、建て替え・改修等を行うだけでなく、多様な政策手段及び調達方式を戦略的かつ柔軟に駆使して、良質なストックとして、継続的にその整備・活用を図ることが重要な課題とされている。こうした中、社会資本整備審議会建築分科会において、

建議「国家機関の建築物を良質なストックとして整備・活用するための官庁営繕行政のあり方について」が取りまとめられ、効果的・効率的なファシリティマネジメントを行うことによる良質なストックとしての整備・活用を実施することとされている。

国有財産の有効活用の観点から、庁舎等を適正かつ効率的に使用するため、所管換、所属替、用途の変更その他の方法により、その使用につき必要な調整をする（以下、使用調整という）こととなっているが、その前段として官署が建物に入居できるかどうかの検討が必要となる。建物に入居する場合には、建物の基本的性能（安全性・機能性等）を確認し、必要面積を確保することが重要となる。しかしながら、ほかに、建物又は事務室が使いにくい形状であるなど数値では表せないワークプレイスの問題点等が、特に不特定多数の来庁者を対象とする窓口官署の場合に顕著になることが考えられ、その業務形態を踏まえた建物に入居する場合の判断基準の検討が必要であった。また、来庁者の多い窓口官署の使用調整にあたっては、必要面積だけでなく業務の特殊性を考慮し、適否を検討する必要があるが、これまでは経験豊富な技術者の判断に委ねていた。その技術者の判断として、できる限り誰もが使用できるツールとして「ワークプレイスにおける使い勝手のためのチェックシート」を作成することとした。

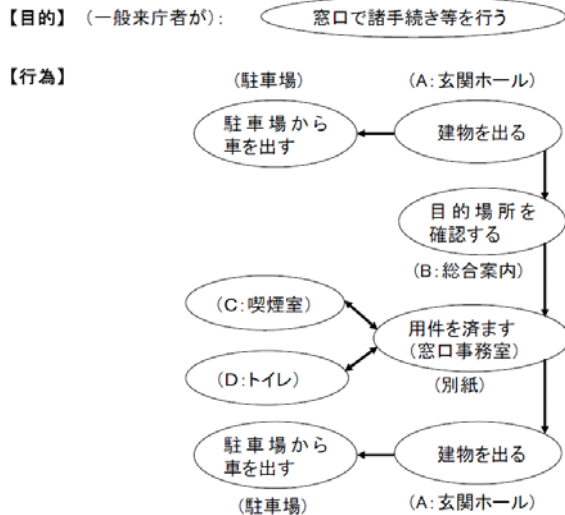


図1 窓口官署における来庁者の流れ

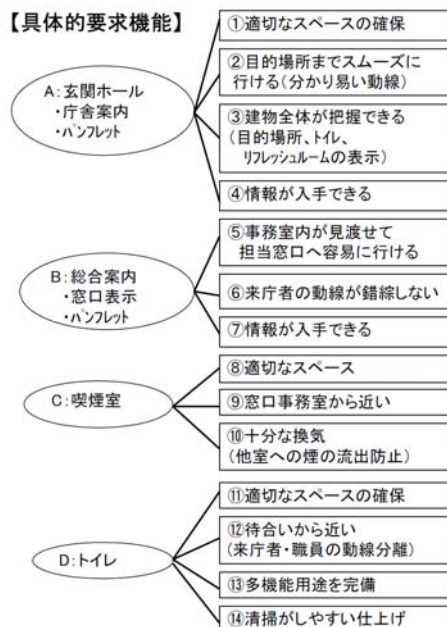


図2 窓口官署における具体的要求機能

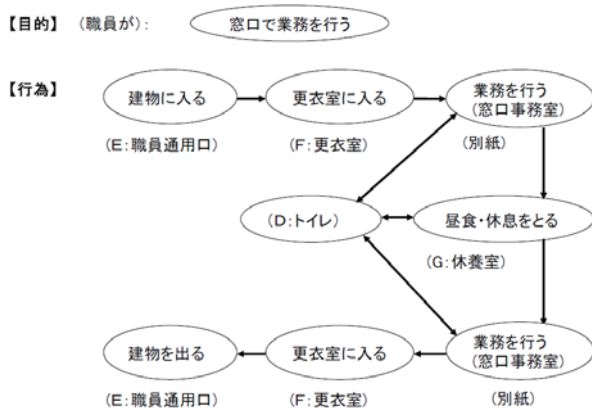


図3 窓口官署における職員の流れ

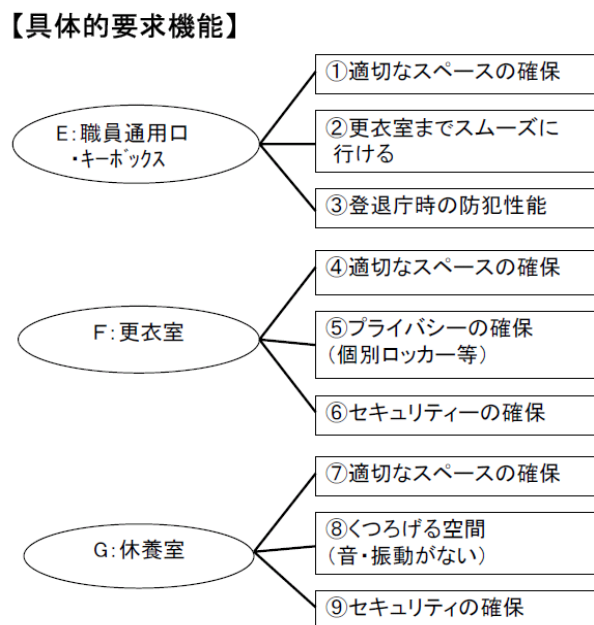


図4 窓口官署における具体的要求機能

2. 窓口官署の機能の検討

チェックシートを作成するにあたり、窓口官署の機能について整理した。共通する機能として、窓口官署特有の来庁者の流れと、職員の行動の流れを機能図とし、その上で各官署の機能図を作成した。これらの機能図を参考にチェックシートの検討を行った。

(1) 窓口官署における来庁者の流れについて

窓口官署における来庁者の流れについては、来庁者が窓口で諸手続等を行うために、どのような行為がどの室において発生するかという観点から検討した。図1では来庁者が車で来庁した場合を想定している。来庁者は、駐車場に車を入れ、玄関ホールから建物に入り、目的の窓口事務室に向かうため、総合案内において目的の場所を確認し、窓口事務室において用件を済ませ、玄関ホールから建物を出て、駐車場から車を出すという流れになる。窓口事務室において要件を済ます間に喫煙室やトイレに行くこともある。

それぞれの場所における具体的な要求機能としては、図2のとおり、玄関ホールには目的場所までスムーズに行けることや目的場所等の建物全体が把握できることな

どが求められる、総合案内においては、事務室内が見渡せて担当窓口へ容易に行けるなどの機能が求められる。

(2) 窓口官署における職員の行動について

窓口官署における職員の流れについては、職員が窓口で業務を行うために、どのような行為がどの室において発生するかという観点から検討した。窓口官署における職員の流れについては図3のとおりになる。職員通用口から建物に入り、更衣室で制服に着替え、窓口事務室において業務を行う。昼休みに休養室で昼食・休養を取り、業務終了後、更衣室で着替えをして、職員通用口から建物を出るという流れになる。

それぞれの場所における具体的な要求機能としては、図4のとおり、職員通用口においては登退庁時の防犯性

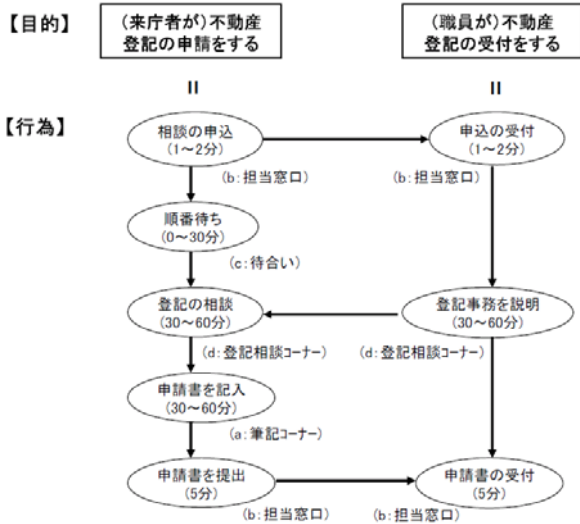


図5 不動産登記の申請, 受付の流れ

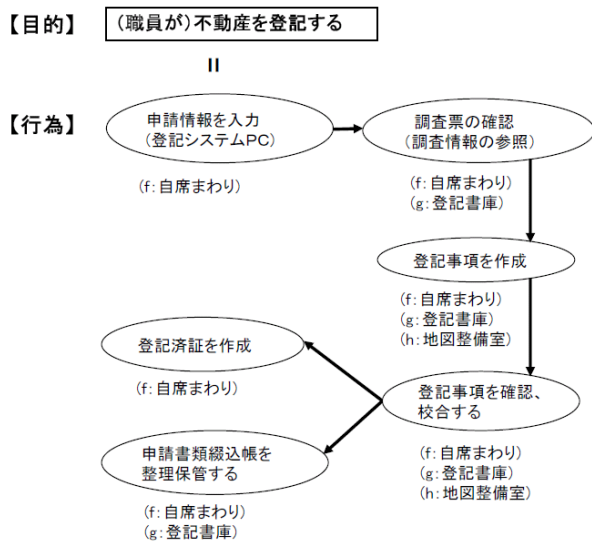


図7 不動産登記の職員の事務の流れ

能などが求められ、更衣室においてはプライバシーやセキュリティの確保が求められる。

(3) 窓口業務について

窓口官署における窓口業務については、法務局における登記事務を一例として検討した。登記事務については、不動産登記の申請、受付、登記事項証明、登記簿等の閲覧などがあるが、来庁者が不動産登記を申請し、職員が不動産登記の受付をする際の流れは図5のとおりである。

担当窓口において、来庁者が相談を申し込み、職員が申込を受け付けて、混雑状況により順番待ちの後、登記事務を説明した上で、登記の相談をして、来庁者が申請書を記入の後に提出して、職員が申請書を受け付けるといった流れになる。

それぞれの場所における具体的な要求機能としては、図6のとおり、筆記コーナー、担当窓口及び待合いコーナーにおいては場所が分かり易いことなどが求められ、登記相談コーナーにおいては事務所内の視線が気になら

【具体的要求機能】

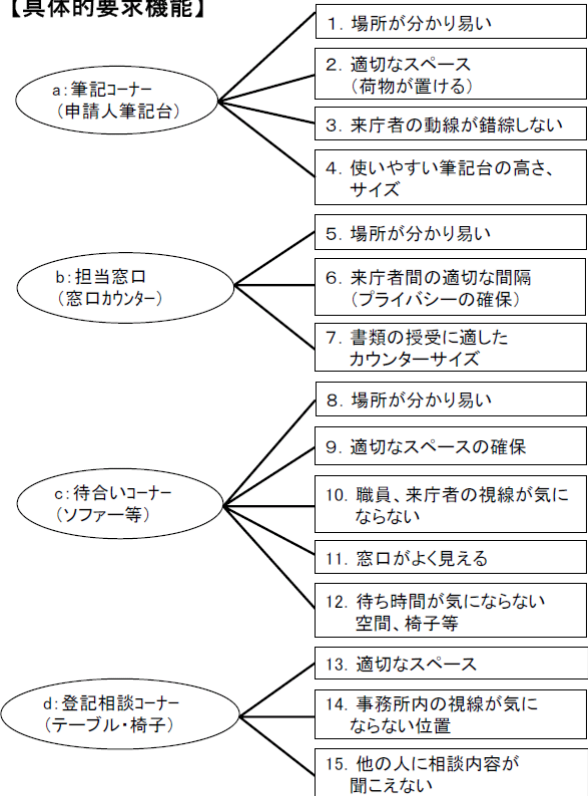


図6 不動産登記に係る具体的要求機能

【具体的要求機能】

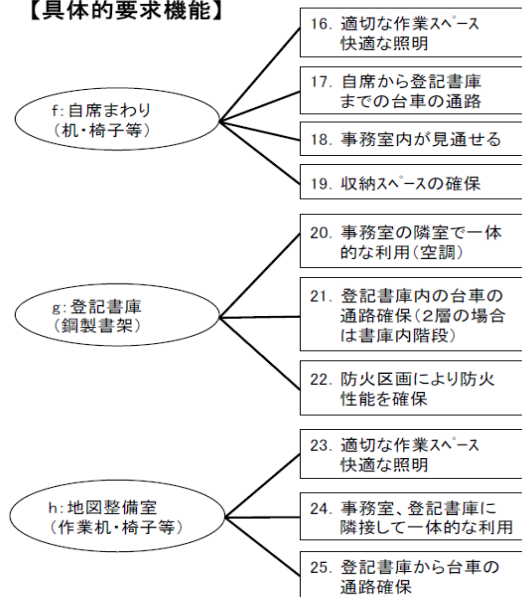


図8 不動産登記に係る具体的要求機能

ない位置であることなどが求められる。

次に職員が不動産を登記する際の流れは図7のとおり、自席まわり、登記書庫、地図整備室において、申請情報を入力し、調査票の確認をした後、登記事項を作成し、登記事項を確認、校合した後、登記済証を作成、申請書類綴込帳を整理保管するといった流れになる。

それぞれの場所における具体的な要求機能としては、図8のとおり、自席まわりにおいては申請情報の入力及び調査票の確認のスペース、地図整備室においては、保管地図を用いて登記事項を作成するために必要な適切な

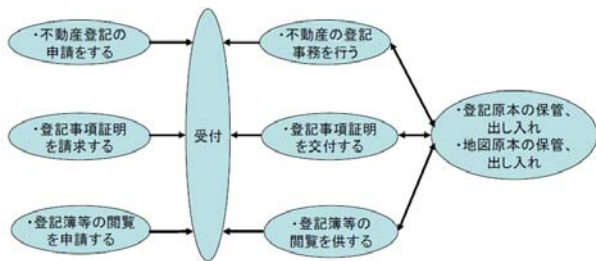


図9 法務局の機能図

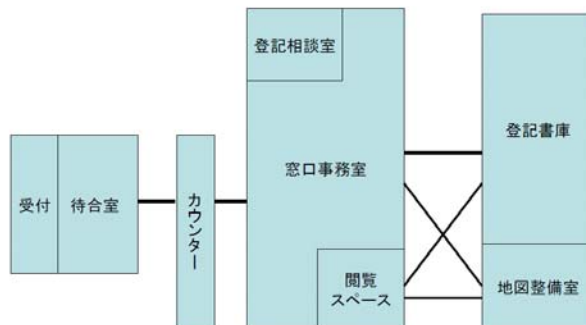


図10 登記事務における各場所のつながり

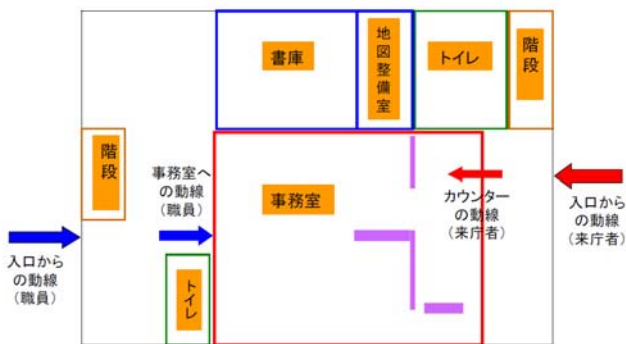


図11 A庁舎の例

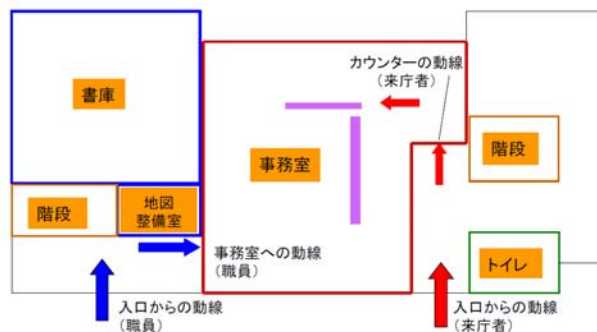


図12 B庁舎の例

スペース、登記書庫においては事務室の隣室で一体的な利用ができることなどが求められる。

登記事務については、不動産登記の申請・受付及び不動産登記の実施のほか、来庁者による登記事項証明の請求、職員による登記事項証明の交付の実施、来庁者による登記簿等の閲覧申請及び閲覧の実施といったものなどから構成される。

これら登記部門の業務の流れ及び具体的な要求機能を踏まえ、登記事務の窓口業務の流れを法務局の機能図としてまとめると図9のとおりとなる。

窓口業務の流れを踏まえ、各場所のつながりについて整理すると図10のとおりとなる。

登記事務の例からわかるとおり、窓口官署においては、窓口業務を行うにあたって密接に関わる室が存在し、それらの室については、接続もしくはその近くに配置しないと業務に支障を来す場合があることがわかる。

(4) 平面図とCS評価結果との関係の検討

次に、入居する官署を使用調整するにあたって注意すべき点についてチェック項目を作成するために、実際の平面図と得られた顧客満足度調査（以下CS調査という）結果とを比較した。そして、平面図に一般利用者が使用するゾーン、職員が使用するゾーンを表現し、エントランス、トイレ、階段、コア室（後述）などの位置、動線についてCS調査の結果をもとに検討を行った。

図11はA庁舎の例であるが、職員と来庁者の分離、来庁者のプライバシーとセキュリティの確保ができてい

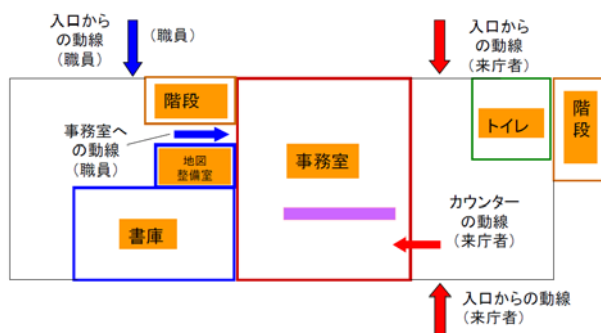


図13 C庁舎の例

ことなどが、評価の高かった点であるが、一方で、事務室内に柱があり、レイアウトの自由度が低いということが評価の低かった点である。

図12はB庁舎の例であるが、施設内の移動先が明解でわかりやすいことと事務室内に柱がなくレイアウトの自由度が高いことなどが、評価の高かった点であるが、一方で、職員のトイレ利用の際に動線が待合い・ホールを介するということが評価の低かった点である。

図13はC庁舎の例であるが、本庁舎は合同庁舎に入居しているが書庫が2層であるものの室内に階段があることとトイレとの動線は待合い・ホールを通るが2階も利用しやすいことなどが、評価の高かった点であるが、一方で、事務室内に柱がありレイアウトの自由度が低いということが評価の低かった点である。

表1 8施設の全専有面積と全コア室面積の割合

法務局名	全専有面積	全コア室面積	全専有面積と全コア室面積の割合(%)
A法務支局(単独)	1135.6	570.5	50.2
B法務支局(単独)	698.6	343.7	49.2
C法務支局(単独)	878.8	454.9	51.8
D法務支局(単独)	1076.2	603.3	56.1
E法務出張所(合同)	640.8	425.6	66.4
F法務支局(合同)	1372.1	699.8	51.0
G法務支局(合同)	1200.7	639.7	53.3
H法務支局(合同)	862.9	545.8	63.2

3. 「ワークプレイスにおける使い勝手のための

チェックシート」の作成

前述のとおり、窓口官署においては主となる窓口事務室及びその事務室と接続もしくはその近くに配置しなければならない室が存在する。このような各官署で主となる窓口事務室及びその事務室と接続もしくはその近くに配置しなければならない室を「コア室」と定義する。業務を行うにあたっては、窓口事務室とその近隣に接続しなければいけない室は、同じフロアでないと利用者を待たせてしまうといった支障が出るため、原則として同一階としなければならないこととなる。

よって、コア室面積に対する全専有面積の割合を出すことにより、その施設のワンフロアでの必要面積を出すことができる。このとき、専有面積とは、各官署で業務を行うのに必要な室の合計面積であり、廊下などの交通面積、トイレ、湯沸室等は除かれ、また、喫煙室、リフレッシュ室等も除くが、男女ロッカー室、休憩室、専用会議室等は専有面積に含むものとする。

法務局の面積割合については、単独庁舎又は合同庁舎に入居している法務支局及び法務出張所の合計8施設を選択し、その平面図から各室の面積を算出して、専有面積のうちコア室面積(全コア室面積)の占める割合を表1のとおりまとめた。その最小値を最低限必要な割合と考え、最低限必要な割合を50%と設定した。

これは、例えば3,000㎡の単独庁舎が合同庁舎に入居することを検討する場合、上記割合が50%であれば、少なくとも1,500㎡は同一階に必要なことが判断できる。ただし、法務局及び公共職業安定所は、主な窓口事務室が一室もしくは二室であるが、税務署は用途により単独庁舎でも各階に窓口事務室が置かれるケースが多い

表2 評価対象として抽出したものとチェックシートとの対応 法務局(来庁者)

評価項目一覧表	法務局	目的	状況	チェックシートとの対応
(来庁者)				
A	玄関ホールは	・目的場所までスムーズに行ける	・移動手段(階段、EVI)が適切な位置にある ・バリアフリーとなっている	2-4 ×
		・建物全体が把握できる	・庁舎案内板がある	あ-1
		・情報が入手できる	・パンフレット置き場や掲示がある	あ-3
B	総合案内は	・事務案内の配置がわかりやすい	・オープンな空間で見通しがよく ・担当窓口へ容易に行ける	2-2 あ-2
		・来庁者の動線が顕著しない	・明快な来庁者の動線計画	あ-5
		・情報が入手できる	・パンフレット置き場、掲示板がある	あ-3
C	喫煙室は	・使いやすい	・適切なスペースが確保されている	×
			・待合いから近く、表示がある	あ-11
			・十分に換気されている	あ-11
			・外部に設置	×
D	トイレは	・場所が分かりやすい	・待合いから近く、表示がある	あ-10
		・気持ちよく使える	・清掃が行き届いている	あ-10
			・多機能トイレがある	2-5
		・洗面台、便器がある	・必要な数の洗面台、便器がある	2-5
・登記事項証明				
a	登記コーナーは(証明申請書を記入する)	・場所が分かりやすい	・オープンな空間で見通しがよく ・明快な来庁者の動線計画	2-2 あ-5
		・筆記台がある	・必要な数の筆記台がある	×
			・使いやすいサイズの筆記台がある	×
b	担当窓口カウンターは(証明申請書を提出する)	・場所が分かりやすい	・オープンな空間で見通しがよく ・明快な来庁者の動線計画	2-2 あ-7
		・話がしやすい	・プライバシーの確保	×
		・カウンターがある	・乗客数に応じた長さである	×
			・書類の授受に適したサイズである	×
c	待合いコーナーは(順番を待つ)	・担当窓口がよく見える	・大空間で柱等の影にならない	2-2
		・場所が分かりやすい	・オープンな空間で見通しがよく ・明快な来庁者の動線計画	2-2 あ-7
		・待ち時間が気にならない	・職員、来庁者の視線が気にならない	あ-7
			・必要な数のゾウリ等がある	×
			・快適なゾウリ等がある	×
・不動産登記事務				
d	登記相談コーナーは(登記相談をする)	・安心して相談ができる	・事務所内の視線が気にならない	あ-8
			・他の人に相談内容が聞こえない	あ-9
		・使い易いテーブル、椅子がある	・必要な数のテーブル、椅子がある	×
			・適切なサイズのテーブル、椅子がある	×

(使い勝手のチェック項目) :

表3 評価対象として抽出したものとチェックシートとの対応 法務局(職員)

評価項目一覧表	法務局	目的	状況	チェックシートとの対応
(職員)				
F	事務室は	明るさが確保されている	・照明による照度の確保、基準で定められている	×
			・外光の取り入れ	い-4
		収納が確保されている	・個人の書類入れ ・移動書庫等の設置	×
		業務に必要な面積が確保されている	・一人当たりの面積の確保	×
		電話・LANが必要である	・一般的な容量が確保されている	×
			・OAフロアになっている	×
		電源容量が確保されている	・標準的な容量の確保	×
			・特殊機器の設置が可能	×
		使いやすい机・イスがある	・人数分の机・イスがある	×
			・業務にあたり壊れにくいものとなっている	×
		セキュリティが確保される	・カウンターなどに区分けされている	い-2
		関連する業務は同一フロアにある	・1フロアの業務の確保	1
			・適切な配置	い-1
		業務の変更等に対応できる	・大空間となっている	2-2
			・階高が一足レベルある	2-1
			・柱が無い空間となっている	2-3
			・書架が設置できる	い-3
K	書庫は	必要な書類が収納できる広さがある	・書類の量に応じた広さの確保	×
			・庁舎とは別の場所に確保	×
		使いやすい書棚がある	・書棚の仕様	×
E	入り口は	閉庁時でも(来庁者に誤解なく)出入りが出来る	・職員用入り口がある	2-3
		バリアフリー対応されている	・段差等が解消されている	×
		セキュリティが確保されている	・鍵・ICカード等の設置	×
F	更衣室は	個人用ロッカーがある	・人数に応じた広さが確保されている	×
			・人数分のロッカーがある	×
		セキュリティが確保されている	・鍵・ICカード等の設置	×
D	トイレは	持っている来庁者から気にされずにいける	・トイレまでの動線が分離	2-3
			・便座が使いやすい、ウォッシュレットがある	×
G	休養室は	リラクゼーションできる	・適度な広さが確保されている	×
		セキュリティが確保されている	・鍵・ICカード等の設置	×

(使い勝手のチェック項目) :

ため、全てを同一階にする場合と各機能によって階を分ける場合があるなど、官署により事情が異なる。

次に、2.(4)で得られた項目と別に行ったヒアリングによる結果から、評価すべき項目をまとめ、そのうち使い勝手に係る部分としてチェックシートに挙げる項目を検討した。その結果を表2,3に示す。

使い勝手のチェック項目として挙げるにあたっては、基準類で決まっていってどの建物でも一定の性能を有して

コア室：登記事務室（待合を含む）、登記書庫、地図整備室 ～ 法務局の機能による（資料図参照）、
登記書庫は2層分割も可

	チェック	チェック項目
1. 面積	<input type="checkbox"/>	全専有面積に対して最低50%以上の面積を、コア室面積としてワンフロアにとることができる (計算式=(コア室面積(登記事務室+登記書庫+地図整備室) ÷ 全専有面積) × 100)
	<input type="checkbox"/>	登記事務室の隣室に登記書庫、地図整備室を配置できるスペースがある (業務の流れ(待合→受付事務→登記書庫・地図整備室)に沿って計画できるスペースがある。)
2. 建物現況 (A1)	<input type="checkbox"/>	①大空間を計画するには不向きである(階高)
	<input type="checkbox"/>	②登記事務室を大スパン部分に配置できない
	<input type="checkbox"/>	③職員用(管理)ゾーンと一般ゾーンが明確に分離できない
	<input type="checkbox"/>	④移動手段(階段・EV等)が適切な位置にない
	<input type="checkbox"/>	⑤必要な数の洗面台、便器、多機能トイレがない
(A2)	<input type="checkbox"/>	⑥無柱空間である
	<input type="checkbox"/>	⑦間仕切りにより、効率的に会議や研修を計画できる

図14 ワークスペースにおける使い勝手のための
チェックシート例 (スケルトン) 法務局

おりニーズの変化が大きくないもの、施設整備では行わず入居者が購入する機器や什器に関するものや運用で対応可能なものについては評価対象としなかった。

以上の検討から、法務局を対象とした「ワークスペースにおける使い勝手のためのチェックシート」について、スケルトンに用いる場合と来庁者及び職員の視点によるインフィルに用いる場合の2種類を作成した。図14、15に作成したチェックシート例を示す。

4. おわりに

本調査研究では、来庁者の多い窓口官署の使用調整にあたって、これまで経験豊富な技術者の判断に委ねていた部分をできる限り誰もが実施することができるためのツールとして、法務局を一例として「ワークスペースに

	チェック	チェック項目
【使い勝手】 あ: 来庁者の視点	<input type="checkbox"/>	①玄関ホール、エレベータ内部、各フロア入口における各窓口案内表示がわかりやすい。(B1)
	<input type="checkbox"/>	②玄関ホールからわかりやすい場所に受付がある。または、職員に声をかけやすいカウンターの配置・形状になっている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	③わかりやすい場所に、掲示版やパンフレットがある。(B1)
	<input type="checkbox"/>	④建物内の各窓口にアクセスしやすい動線計画になっている。建物内アクセス手段もバリアフリー対応されている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	⑤建物内のすべての窓口および部署は、機能的かつわかりやすく配置されている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	⑥柱や壁の影にならず、待合スペースから各窓口カウンターが見渡せる配置になっている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	⑦待合スペースで来庁者同士が動きやすいように、カウンター、ソファ、記帳台などが配置されている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	⑧他の来庁者からプライバシーが保て、職員と話がしやすく、書類などに記入しやすい形状のカウンターが設置されている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	⑨待合スペースや隣室からプライバシーが保て、息苦しくない程度の広さの快適な相談室(面談室)が、必要数設置されている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	⑩わかりやすく安全な場所に、来庁者数に合わせた便器・洗面台の数が用意された使いやすいトイレが設置されている。また、多機能トイレも設置されている。(B1)
【使い勝手】 い: 職員の視点	<input type="checkbox"/>	⑪使いやすい煙やにおいが気にならない適度な広さの防火・防犯上安全な喫煙スペースが設置されている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	①建物内の部署は、フロア別又はフロア内で、機能的に配置されている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	②執務スペースと諸室との間の動線は、来庁者と完全に分離されており、情報セキュリティが確保されている。(B1)
	<input type="checkbox"/>	③効率的に業務ができる収納量の書庫や倉庫が使いやすい場所に設置されている。(B1)
<input type="checkbox"/>	④適度な自然光の取り入れ、暗すぎず、まぶしすぎない省エネ型照明が設置されている。(B2)	

図15 ワークスペースにおける使い勝手のための
チェックシート例 (インフィル) 法務局

における使い勝手のためのチェックシート」を作成したものであり、今後、今回の法務局の検討を踏まえ、税務署及び職業安定所といった窓口官署におけるチェックシートを検討していく。