

# 事務所執務環境改善について

大中 朋実<sup>1</sup>・大島 由紀子<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>九州地方整備局佐賀国道事務所総務課（〒849-0924 佐賀県佐賀市新中町5-10）

今般、業務改善の一環として職場内の見直しを行い、総務課フロアを2階から1階へ移転し外部対応を充足させたこと、防災関係用品倉庫を新たに設置したこと等、執務環境改善を実施したものである。

その効果を検証したことについて発表する。

キーワード 業務改善（執務環境、防災用品備蓄）、外部対応、障がい者雇用

## 1.はじめに

佐賀国道事務所本所は、佐賀駅近郊（駅から事務所までの距離約1.6km、徒歩15分）に位置し、国道34号に面する場所にある。

近隣には、国道沿いという立地条件から他の官公庁も存しており、外部の者が訪ね場所を間違えて直接来訪による問合せが多数あるところでもある。

また、2階執務室が狭小であったこともあり、職員間距離が身近で、新型コロナウイルス感染対策が充分ではなかったこと、防災関係用品類の保管場所に欠いていたこと、障害者雇用に際しての多目的トイレの動線を考慮すべきであること等の問題が懸案となっていた。

そこで、これらの問題を解決するには、抜本的な執務環境の改善が必要であったことから、これまでの問題点を抽出して整理し、どのように改善すべきかを皆で考え、そこで出た結論を基にして行動に移し、実際に動いて得られた成果や新たな課題について業務改善を実施したことを紹介する。



図-1 佐賀国道事務所の外観



図-2 佐賀国道事務所周辺地図

## 2.本事例の現状と問題点

### (1) 外部対応について

移転前の総務課は、2階フロアにあったため、来庁者はそれに気づきにくく、外部対応が不十分であったといえる。不十分な対応事例として、2点述べる。

1点目は、当事務所概況を上述の「1.はじめに」で述べたとおり、近隣に他の官公庁が存しており、佐賀駅近郊の国道に面する場所にあり、人や車の往来も多く、国道に関する問合せのみならず、他の官公庁と間違えて来庁する一般来庁者が多いことが現状である。しかし、図-3に示すとおり、1階フロアにおいて、来庁者に対応する職員がいないことから、2階フロアの総務課までたどり着けずに諦めて帰ってしまうこともあった。

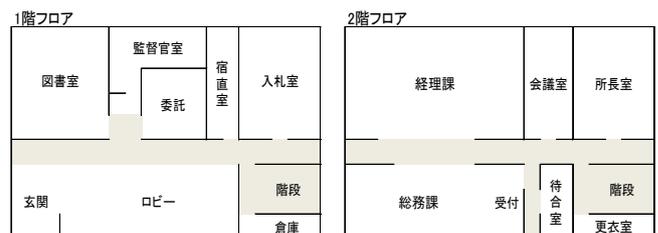


図-3 移転前の配置図（1階・2階）

2点目は、緊急を要する来庁者への対応が遅れてしまうことである。昨年、熱中症のような症状を患いながら、具合を悪そうにしていた女性が、助けを求めて事務所に来たことがあった。偶然そのときは、1階ロビー付近にて作業点検中の者がいたため、総務課へ通報し、すぐに対応することができ事なきを得たものである。しかしながら、先述のとおり、1階フロアに誰もいない状況下で、これらの対応が不十分だった場合を考えると、緊急時対応が求められる際に迅速な対応を取ることができず手遅れになってしまう可能性もあった。

以上の2点から、外部対応に対する体制が不十分であったことがわかる。加えて、1階フロアは、在庁型委託職員のみであり、事務所職員の往来がほとんどなかったため、活気がなく暗いイメージであったとも言える。

## (2) 執務環境について

2階フロアの執務環境について、業務を行ううえでの問題点が3点あった。

1点目は、職員間の離隔距離が確保できていなかったことから、新型コロナウイルス対応が不十分であり、アクリルパーティションを設置しているものの、早急な対策が必要であったことである。

2点目は、着席時のイスと壁との間が僅か30cm程度の距離しかなかったことから、その間を通行できず遠回りしなければならないことが多々あった。コピー機の場合へ行ったり書棚からファイルを取るためには、わざわざ遠回りしなければならないと、業務効率の低下を招いていたことである。

3点目は、執務室面積が課員の人数に対して狭かったため、行政文書保存スペースが不足していたことである。本来であれば、行政文書は、書棚や机引き出し等に整理して保存すべきところだが、執務室スペースの関係上、人員配置を優先した机の並びを考えた結果、書棚等配置不足からやむなく、デスク周辺に置くようになったものである。結果として、デスクの作業スペースが減り、業務効率の低下を招いていた。

所内職員に対して、行政文書の管理を指導する立場であるが、自らの足下を改善する必要があった。

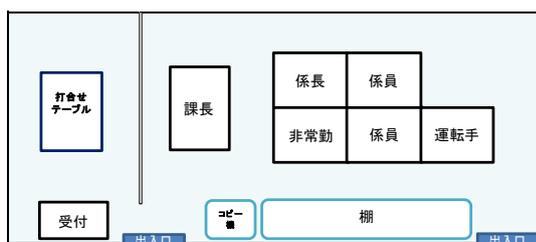


図4 移転前総務課の座席図

## (3) 防災関係用品について

総務課で保管する物品関係のうち、TEC-FORCE等関係物品や防災備蓄品について、これらをまとめて保管する倉庫がなかったため、やむなく、フロアごとに僅かな空地となっているスペースを倉庫として活用していた。

主に使用するTEC用品は3階、TEC服やヘルメット、非常食などは1階の図書室や各階の空き部屋などに分けて管理しており、保管場所がわかりにくい状況であり、緊急の際、手間を取る状況であったと考えられる。災害等の緊急時は、現場に急行するための用品類を手間取ることなく支給しなければならないため、この状態は非常に問題であったといえる。

## (4) 障がい者雇用にあたって

障がい者雇用の計画に関する執務環境について、健常者からの見た目とフィジカルに関する障がい者の方々が実際に動けるかの比較検討は、問題を確実にクリアしておく必要があるところ。

車いす使用者を採用することとなった場合は、現在の2階フロアの執務環境のままであった場合、大きく2つの問題点があった。

1点目は、上述(2)で述べたように、2階フロアの執務環境が狭かったこともあり、車いすが通れるスペースが全くないということである。職員間の離隔距離さえも余裕がないほどであったことから、抜本的な解決が必要であることは言うまでもない。

2点目は、多目的トイレへの動線が確保されていなかったことである。多目的トイレは1階のみの設置であり、2階フロアから、わざわざ、エレベーターを使用して1階へ降りる必要があり、とても不便であることが伺える。用事がある、他のフロアへ行くために使用する階段やエレベーターは、健常者目線ではなく、車いす使用者の目線に立って考えなければならないことを、このときに強く感じたところである。

## 3.業務改善の一環としての見直し

### (1) 外部対応の充足

事務所の役割とは、直轄道路の改築、維持・修繕事業の執行だけでなく、近隣住民等に寄り添い、色んな話を聞いて接していくことも重要であると考え。そのためには、外部対応を十分に果たすことは重要であり、その役割は総務課において行わなければならないことは言うまでもないが、従前のような2階フロアに配置した状態のままであると、上述のとおり、その役割が充分であったとは言い難いところである。

よって、1階フロアに移転し、外部対応を充足させることとした。(※フロア移転は、先に移転先スペースを確保しつつ、照明器具再配置、書棚等配置、電話及びLANケーブル類の配線等を行うため、数日を要する。)

## (2) 執務室レイアウト

真っ先に対策することとして、コロナ感染対策の職員間座席離隔距離であり、3密（密閉、密集、密接）を回避することである。また、個人情報を含む行政文書を数多く扱うことから、書棚を増庫し、再配置を含めた執務室レイアウトを考えた。

よって、従前の執務室から、より面積の広い執務室を確保することとした。

## (3) 防災関係用品類の整理

近年の大規模災害は、いつ何時発生するのか予測がつかないことがある。事務所管内においても、昨年8月に少量の降雨予測から線状降水帯にまで発達し、最終的には国道が冠水する事態となった経緯がある。大規模災害時における我々の使命は、被災状況把握、被害発生拡大防止、被災地への技術的支援等である。それらのために総務課が行うべきことは、防災関係用品類を素早く準備して支給すること等のバックアップであると言える。

よって、点在した防災関係用品類の保管場所を一つにまとめて集約する全体的な箱を確保することで、災害時のスタートアップ（立ち上げ）の時間を短縮することとした。

## (4) 多目的トイレへの動線

障がい者の雇用にあたり、誰でも働きやすい職場であるためには、車いすが通ることのできるスペースの確保は基より、多目的トイレへの動線も考慮することである。単に、エレベーター等の使用による結論を導き出すような健全者目線での机上の空論とならないように、利用者の立ち位置で物事を見て解決しなければならない。実際に聞いたところ「トイレへ行くためにエレベーターに乗ることに躊躇する。他者が乗っていると気を遣う。点検等の際は事前周知されるが、便意をもよおすと我慢できない。」等の意見があることは事実である。

よって、上述3.（1）（2）と相まった結果となるが、多目的トイレ設置フロアである1階へ移転することにより動線を確保することとした。

## 4.チーム一丸となって動いたフロア移転

### (1) 外部対応の充足ポイント

フロア移転にあたり、一般来庁者の視点に立った物の見方、動線、見た目（玄関付近のパンフ、清潔感等）について総務課員で話し合い、以下のとおりまとめた。  
○一般来庁者が総務課窓口であることを認識できる様に玄関の目の前のスペースを執務室とした。また、既設小窓を活かし、人が尋ねやすい雰囲気を作った。  
○総務課入口を知らせるために、立て看板への掲示を行い設置した。



図-5 移転後の配置図（1階・2階）



図-6 1階総務課外観

### (2) 防災用品倉庫の新規設置

複数箇所に点在していた防災用品類の取りまとめにあたり、各用品（TEC服、機材、防災備蓄品）ボリューム、収納関係（配置、取り出し易さ）、一番のポイントである設置場所について、以下のとおりまとめた。

○まず用品整理から手を付け、各課非常勤職員に協力頂き、各フロアごとの用品類の数量、サイズの把握を課員全員で行い、一覧表にまとめた。

○倉庫の棚に単純に置くのではなく、サイズ、シーズンなど種類別に分けながら片づけた。

○特に悩んだ設置場所について、庁舎内スペースを切り取るか庁舎外敷地内プレハブ設置等なのか等議論の末、ロビーの一部分を切り取って新たに設置した。ロビーの専有面積は相当広がったことから、一部分を切り取っても支障ないとの意見と、庁舎内専有スペースの有効活用としての方策にも合致したものであるとの意見もあり、決断したものである。



図-7 1階ロビー（奥：防災倉庫）

### (3) 一緒に整理した不要物品

総務課員で話していたテーマの一つに、「フロア移転に合わせて不要物品の処理も一緒にして片付けてはどうか」との意見があり、今回の総務課移転の際に併せて物品整理を行った。それらのうち、使用不可物品（壊れたブックエンド、パンチ等）も多くあり、皆で取捨選択を行い、ステキな物品の使用感となった。

### (4) サテライトオフィスも新設

各フロアごとにあった旧喫煙室を改築して、壁・床・天井をキレイに仕上げサテライトオフィスを設置することの提案も出された。当場所は、サテライトオフィスとしての利用に限定せず、WEB会議や面談、2人程度の少人数での打ち合わせにも使用できるため、当事務所で不足していた会議室問題が一気に解決できたものである。



図-8 サテライトオフィス

### (5) 業務改善から生まれた一体感

12月下旬からスタートし、3月上旬に移転が完了したフロア移転であったが、その傍ら、多岐に亘る通常業務は繁忙期を迎えていた。しかしながら、総務課員全員で協力して乗り越えることができたことから、今までよりなお一層の一体感が増して、結束力が強まったものと思われる。

今回のフロア移転に関しては、単純な引越のイメージではなく、関係する物品や移転先のLAN配線等の環境も関係するため、それらに要する時間面や費用面からも、必ずしも得策ではないかも知れないが、いつか誰かがやらなければならない改革を、思い切って実行するという強い意志を持って成し遂げることが必要である。

## 5.導き出された成果、新たな課題

### 5-1 成果

#### (1) 風通しの良い職場環境

1階フロアへ移転したことにより、一般来訪者が確実に増えたと言える。道路の整備に関することや占有に関すること等の問合せ、近接する官公署の場所等について、

総務課窓口で対応することが増えたものである。

また、1階フロアへ移転した総務課に、用事があって往来する他課職員も当然に同フロアへ足を運ぶことから、必然と、1階フロアに人が集まることとなり、結果的に事務所全体が“活気のある明るい職場となった”という意見があった。移転したことによって得られた相乗効果と言えると思われる。

加えて、1階フロアに活力がみなぎれば、5階までの全フロアに亘って笑顔あふれる職場となるよう、総務課発信で笑顔を振りまいている。

#### (2) 見違えるほどの執務環境の改善

執務室環境を変えたことで得られた効果は、これまで不可能であった職員間の座席距離が確保できたこと及び南側に面した窓からの明かりにより、総務課そのものが明るく働きがいのある職場となったことである。

また、書類などを置くスペースが増え、業務がしやすく、文書管理面においても改善することができた。



図-9 総務課執務室

#### (3) 生まれ変わった倉庫と、防災用品たち

TEC用品及び防災備蓄品を1つの場所に集約することで一目瞭然となり管理がし易くなった。実際に感じたことで、防災訓練の際に、シナリオになかった防災用品類をスムーズに出すことができたことである。



図-10 防災関係倉庫

#### (4) 車いす使用者目線の事務所です

先に述べた障がい者雇用にあたり、有言実行した結果であるが、4月から勤務する車いす使用者に対して執務室の環境について尋ねたところ、「執務室の広さ、通路の幅等について、車いすで充分に通ることができる。」とのことであった。

また、多目的トイレへの動線も確保できており、何ら不自由なく使えることができています。

### 5-2 新たな課題

#### (1) 更なる改善

先に述べた車いす使用者に対して、色々と話を聞いてみると、一部分において改善を要することがあり、以前として健常者目線が残っていると感じた。

特に改善して欲しい点として、①執務室内の机間離隔距離が狭いため、車いすが通れる幅を考慮されていないことである。通路幅は車いすが通れるように配慮していたが、着席している際はイスが突き出している状態であり、邪魔になって通れないというものである。また、他のフロアでも同様の箇所が多数あるとのことだった。②掲示板周りに不意に落ちた画びょうがあり、気付かずに車いすで通行するとタイヤに刺さりパンクするということである。確かに、掲示内容が変わる度に何回も画びょうを刺し直しているため緩くなっており抜けやすい状態になっている。この様なことも健常者目線であり、掲示の仕方を考える必要がある。③所内1階に設置の自動販売機について、高い位置のボタンが押せずに、結果、購入できないため不便であるとのことだった。事務所の自動販売機がCoke ONのアプリ（携帯画面から飲み物を

購入することができるアプリ）対応であったため、高い位置の商品は携帯から選択して買っていたが、不便であるとのことだった。

#### (2) 緊急地震速報機の新たな設置

1階には誰もいなかったため、緊急地震速報機が2階以上にしかない状態であり、総務課にない状態であり、設置する必要がある。

### 6.おわりに

今回、紹介した事例は、前年度における担当者による執務環境の改善であり、資料等を取りまとめて、今回の発表資料として作成していく中で、テーマごとにそれぞれのストーリーがあって、その結果をしっかりと出しておりゴールもキレイにまとめられていた。また、健常者目線ですべての物事を計ってはならないということを初めて知らされ、とても感銘を受けたものである。

我々が、今回の件を実行したことにより得られた効果というものは、総務課のみならず、所内全体に波及すると思われ、とても大きな成果になったと思われる。

しかしながら、新たな課題も出てきており、問題点を整理して解決方法を導きだし、今回の件を参考にしながら解決していく。

佐賀国道事務所総務課は、明るく働きがいのある職場をモットー（組織理念）にして、職員が働きやすい環境を作っていきたい。そして、更なる業務改善に努めていく。