

新庁舎への移転を契機とした中野区職員の新しいワークスタイル

「業務に応じて自由に場所を選ぶ働き方」の実現に向けた多機能UCの導入

東京都中野区では、基本構想で掲げる「つながる はじまる なかの」というキャッチフレーズのもと、より良い区民サービスの実現に向け様々な取り組みを進めています。その一環として、中野区では新庁舎移転に伴い、いつ、どこにいても職員同士が「つながる」ことで、生産性や創造性が向上する新しいワークスタイルの実現に取り組みました。



プロジェクトの背景と取り組み

窓口業務の効率化と職員の生産性向上に向け、抜本的にフロア設計を見直し

2024年5月に開庁した新庁舎では、「業務に応じて自由に場所を選ぶ働き方」の実現に向けたフロア設計やそれに伴うICT環境の抜本的な改革を行いました。庁舎移転プロジェクトに10年間取り組んできた小川氏は「新庁舎のフロア設計については、課題となっていた執務スペースのセキュリティ性や、窓口サービスのあり方について見直しました。旧庁舎では、来庁者は多くの課の執務エリアに立ち入ることができ、職員に直接お声がけ頂いておりました。このため、取り扱う情報の機密性や、職員の生産性に課題がありました。また、庁内には約50もの課が存在しており、来庁者が目的ごとに課を探す必要があるなど、来庁者の利便性の向上も必要でした。」と語ります。こうした課題を解決するため、新庁舎では、南側を来庁者用エリアとし、窓口カウンターや打ち合わせスペース、会議室等を集約・共用化することで来庁者の動線を整理。また、北側を職員専用の執務エリアとして集中作業スペースや防音ブース、飲食も可能な打ち合わせスペースなど、多様な業務スタイルに応じて働くことができる環境を整備しました。これにより、執務エリアと来庁者エリアを目的ごとに明確に分離し、窓口対応の品質向上と職員の働きやすさを両立しました。

「業務に応じて自由に場所を選ぶ働き方」を実現するうえで、職員同士のコミュニケーションが課題に

業務スタイルに合わせた様々な執務エリアを整備した一方で、旧庁舎では必要なICT環境が整備されておらず、自席以外のエリアで働く際のコミュニケーション手段がないなど、職員同士のコミュニケーションが課題でした。

そのため新庁舎では、新しい働き方の実現に向け、これまで利用していた既存システムの移行や無線LANの整備に加え、モバイルPCを職員に配布。また、コミュニケーション手段として多機能ユニファイド・コミュニケーション※1(以下、多機能UC)を導入しました。



総務部 DX推進室 新区役所整備課
小川 大介 氏

中野区役所新庁舎

所在地 中野区中野4-11-19
敷地面積 約8,500㎡
延床面積 約47,200㎡
階数 地下2階、地上11階
開庁日 2024年5月7日



合同部長室「N-BASE」



組織横断的な連携を強化するため、部長の個室を廃止。一般職と同様にフリーアドレス制を採用し、部長間のコミュニケーションを円滑にします。

導入効果

多機能UC「Microsoft 365」導入により 職員の働き方が変化



小川氏は、多機能UC「Microsoft 365」を導入したことによる働き方の変化について、大きく3つあったと言います。

①急速なチャットの普及で生産性が大きく向上

以前は係に数台しかない固定電話がコミュニケーションの中心で、取り次ぎ対応や不在時の伝言対応、電話当番等に多くの時間や労力を割てきました。

時間や場所に制約のないチャットが導入されたことで、コミュニケーションの中心は急速にチャットへ置き換わり、業務効率は大きく向上しました。さらに、固定電話の着信音が鳴らなくなったことで執務空間が静かで快適になり、職員から非常に好評です。

②組織を超えたコミュニケーションの活性化

Officeツールとチャットを活用することで、他部門と連携しながら業務を進めやすくなったと感じています。例えば、議会の答弁書を他部門と協力して作成する際に、従来はファイルを開くたびに利用者に連絡し、一時的に作業を止めてもらうことなどが必要でしたが、現在ではチャット内のトークグループでコミュニケーションをとりながら、リアルタイムでドキュメントを共同編集できるため、業務スピードが向上しました。所属を超えたコミュニケーションが圧倒的に取りやすくなったと実感しています。

③ワークライフバランスの向上

テレワーク専用端末を自宅に持ち帰ることで、内線・外線とも電話利用が可能になったことから、在宅勤務の取得数は約4倍に増加しました。また、BYOD（私物デバイスの業務利用）の利活用で在宅時でもスケジュールを確認し、必要に応じて同僚や上司に連絡を取ることができるようになりました。家族が体調不良など急な家庭の事情が発生した場合でも、自身の業務調整や休暇取得をスムーズに行えるようになり、特に育児や介護を抱える職員からは高く評価されています。

※1ユニファイドコミュニケーション(UC)：音声通話、ビデオ会議、チャット、メール、ファイル共有など、複数のコミュニケーションツールを統合し、一元的に利用できるシステム。Microsoft 365のTeamsなどがこれに該当する。

お問い合わせは、下記のNECネットエスアイへ

営業統括本部 マーケットクリエイション戦略本部

e-mail : info-mkt@dm.nesic.com URL : <https://www.nesic.co.jp>

※記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。
※記載内容は、2025年4月現在のものです。予告なく変更する場合がございます。

NECネットエスアイを評価したポイント

NECネットエスアイは今回の新庁舎移転に伴ったICT環境の整備の中で、既存システムの移行やネットワークの整備、そして多機能UCの導入をご支援しました。

数十回にわたる研修を実施 職員に向けた定着を支援

技術的な観点でプロジェクトを推進した森本氏は、新たに多機能UCを導入するうえで、導入後の職員の利用定着に懸念があったと振り返ります。「多機能UCは、区がこれまで使用していたグループウェアとは、機能や使用感が大きく異なりました。そのため、職員への導入前の十分な説明や資料提供が導入時のポイントでした。NECネットエスアイには、マニュアルや研修動画を作成いただき、また数十回にわたり研修を実施いただくなど非常に手厚くご支援いただけたことで、多機能UCの運用をスムーズに定着させることができました。」(森本氏)

移行前の周到な準備により、100以上の 個別システムの安全な移行と稼働を実現

また、旧庁舎からの既存システムの移行についても、次のように振り返ります。「新庁舎への移転に伴い、旧庁舎で使用されていた100以上のシステムの移行が必要でしたが、NECネットエスアイには各システムの担当者とのヒアリングや仕様の整理をはじめとした移行の準備を主体的に実施いただき、我々の負担を大幅に軽減していただけました。システム移行後も、大きな障害もなく、安定して稼働できています。」(森本氏)



今後の展望

新たな働き方の浸透に向け、 継続的な職員へのフォローアップを続ける

今後の取り組みについて、小川氏は次のように語ります。「新庁舎移転を機とした今回の取り組みにより、職員の新しい働き方の実現に向けた一歩を踏み出すことができました。しかし、新たな働き方を全職員に定着させるには、さらなる時間と取り組みが必要だと考えています。改めて、今回の取り組みの目的や期待する効果を職員に発信していきながら、粘り強くフォローアップしていく必要があると考えています。」(小川氏)