

# 新しい働き方モデルオフィス検証結果（中間報告）の公表

本県においては、職員の「働きがいの向上」と「生産性の向上」の両立を図る新しい働き方を推進するため、昨年6月から、各部局が1カ月交代で、フリーアドレス・ペーパーレス対応のモデルオフィスに入り、出勤率4割を目指したテレワーク等の検証を行ってきました。

このたび、2月末で部局が一巡したことから、職員アンケート等の結果と、その結果を踏まえた課題と対応策を中間報告としてまとめました。

## 1 各部局の出勤率

### ● 出勤率は45.1%

モデルオフィス実施部局の出勤率は、目標の4割を約5pt上回る45.1%。出勤率が50%を超える部局は、福祉部と教育委員会の2部局のみで、それ以外の部局は、概ね4割出勤で業務が実施できている。

### ● 窓口対応課室やイベント実施時の出勤率が高い

窓口業務や問い合わせの多い課室（福祉部・教育委員会）、会議・イベントの実施時（県民生活部）などは出勤率が高くなる傾向にあり、課室ごとのばらつきが大きくなっている。

実施月	部局	出勤率 (平均)
6月	総務部	42.0%
7月	財務部	45.3%
	福祉部	53.1%
8月	土木部	47.0%
	出納局	39.4%
9月	農林水産部	37.5%
10月	教育委員会	52.2%
11月	企画部	43.5%
	県民生活部	49.3%
12月	保健医療部	47.3%
	病院局	45.8%
1月	まちづくり部	45.4%
	企業庁	45.0%
2月	産業労働部	39.6%
	環境部	36.6%
総計		45.1%

## 2 職員アンケートの集計結果 ～在宅勤務に関して～

### ①業務効率（在宅勤務）

- ・ 在宅勤務中の業務効率は約3割の職員が向上した・現状と変わらない、約7割の職員が低下したと回答。

### ③業務管理（在宅勤務）

- ・ 管理・監督職の約6割が「在宅勤務実施時の業務管理は適切にできた」と回答。

### ⑤週3日の在宅勤務に必要な措置

- ・ 職員の約6割が「業務に必要な書類の電子化」を回答。その他、「公用携帯電話等の貸与」、「通信環境の改善」を回答した職員が多かった。

### ②ワークライフバランス

- ・ 在宅勤務中のワークライフバランスは約6割の職員が充実したと回答。
- ・ 充実した割合は、20～30歳代が高い。

### ④今後の在宅勤務希望頻度

- ・ 職員の約2割が週3日以上、約8割が週2日以下の在宅勤務を希望。
- ・ 在宅勤務の希望頻度は30歳代が最も高い。

### 3 課題と対応策

#### 《 課題 》

##### 意思疎通

職員間のコミュニケーションがとりづらい

##### 業務管理

部下の状況が見えず会話も減るため、業務管理がしづらい

新入職員、若手転入職員への指導が困難

##### 勤務体制

職場でしか処理できない業務に従事している職員はテレワークが困難

災害時、繁忙期等は出勤率が増加

##### 執務環境

私物使用・個人負担が前提  
(PC、携帯電話、Wi-Fi、光熱水費など)

##### ペーパーレス

業務に必要な書類の電子化の遅れ

##### フリーアドレス

課員が分散することによるコミュニケーションの不足、業務効率の低下

#### 《 対応策 》

・グループ単位でのサードプレイス（サテライトオフィス、コワーキングスペース）の活用★ 等

・上司・部下による1 on 1 ミーティングの実施★ 等

・新入職員、若手転入職員とその支援職員は、できる限り、職場又はサテライトオフィス等で一緒に勤務 等

・行政手続きの見直しや庁内システムの機能充実などを通じた、職場でしか処理できない業務の削減 等

・繁忙期の一時的な出勤率の増加や発災直後の応急対応に必要な執務室の確保 等

・モバイルPC・公用携帯電話の貸与★ 等

・電子化の外部委託★ 等

・課単位での座席配置（グループアドレス）

★：R6年度から実施する対応策

# 新しい働き方モデルオフィス 検証結果（中間報告） 概要版

令和6年3月

兵庫県総務部元町プロジェクト室元町再開発課

# 新しい働き方モデルオフィス検証結果（中間報告） 概要版

## Contents

### Chapter1 実施結果

各部局の出勤率 . . . . .	3
業務記録票のとりまとめ結果 . . . . .	4
職員アンケートの集計結果 . . . . .	5
部局ヒアリング、職員アンケート自由意見 . . . . .	9

### Chapter2 課題と対応策

課題と対応策 . . . . .	10
------------------	----



## 各部局の出勤率

### 出勤率は45.1%

モデルオフィス実施部局の出勤率は、目標の4割を約5pt上回る**45.1%**。  
出勤率が**50%**を超える部局は、福祉部と教育委員会の2部局のみで、それ以外の部局は、**概ね4割出勤で業務が実施できている**。

### 窓口対応課室やイベント実施時の出勤率が高い

窓口業務や問い合わせの多い課室（福祉部・教育委員会）、会議・イベントの実施時（県民生活部）などは出勤率が高くなる傾向にあり、課室ごとのばらつきが大きくなっている。

（参考）モデルオフィス（1回目）の実施時期

R5年 6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R6年 1月	2月
総務部	財福祉部	土出納局	農林水産部	教育委員会	企画部 県民生活部	保健医療部 病院局	まちづくり部 企業庁	産業労働部 環境部

実施月	部局	出勤率 (平均)
6月	総務部	42.0%
7月	財務部	45.3%
	福祉部	53.1%
8月	土木部	47.0%
	出納局	39.4%
9月	農林水産部	37.5%
10月	教育委員会	52.2%
11月	企画部	43.5%
	県民生活部	49.3%
12月	保健医療部	47.3%
	病院局	45.8%
1月	まちづくり部	45.4%
	企業庁	45.0%
2月	産業労働部	39.6%
	環境部	36.6%
総計		45.1%

## 業務記録票のとりまとめ結果

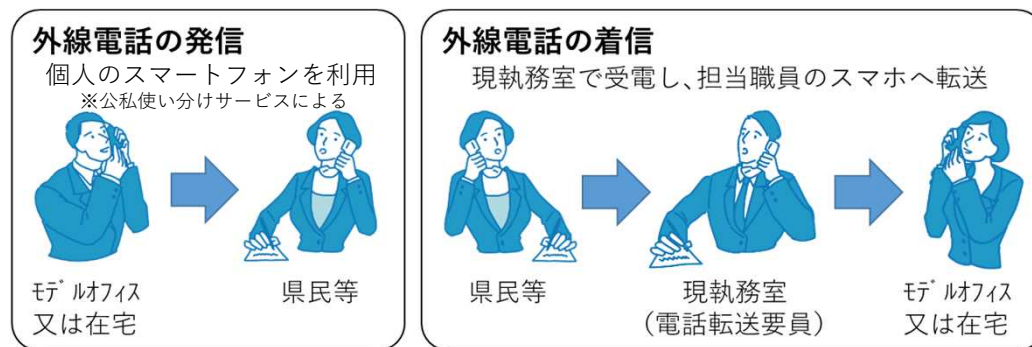
- モデルオフィス期間中における在宅勤務・フリーアドレスなどに関連するクレーム・トラブルは57件あったが、そのほとんどが外線電話の転送に関するもの。
- これらは、今後実施する公用携帯電話の導入により解消されると見込まれる。

### ■ 外部との対応実績（総回数）

外線電話件数		来客件数	合計 (A)
発信	着信		
47,630 件	58,961 件	8,017 件	114,608 件

県民等からのクレーム 及びトラブル件数 (B)	トラブル割合 (B/A)
57 件	0.05%

### モデルオフィス期間中の外部対応イメージ



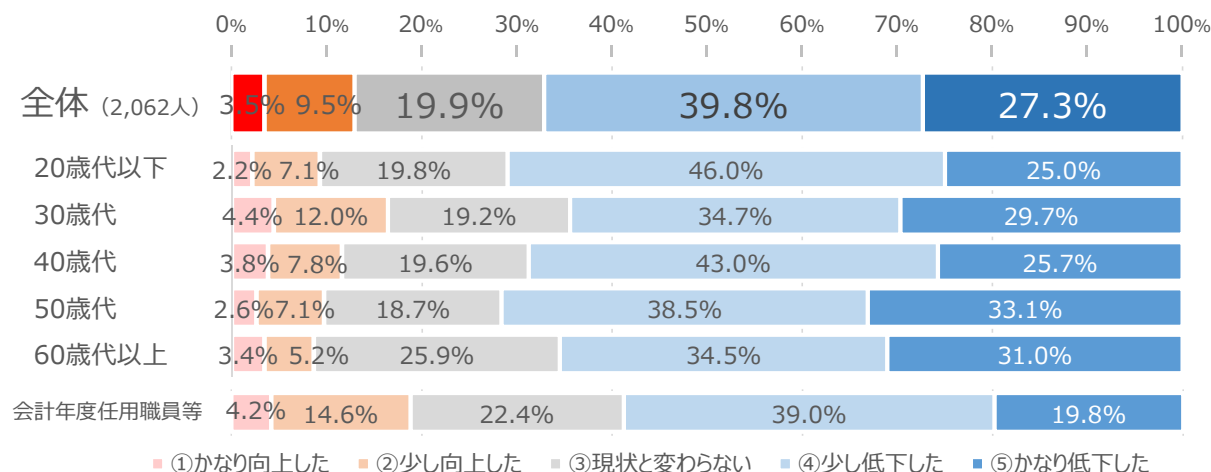
### 県民等からのクレーム及びトラブル件数の内訳 (在宅勤務・フリーアドレスなどに関連するもの)

外線電話の転送に関するもの	39件
対面協議の遅延・延期に関するもの	7件
外線電話の非通知発信に関するもの	3件
電話の通話品質に関するもの	3件
メールを中心とした対応に関するもの	1件
モデルオフィスの入室管理に関するもの	1件
WEB会議での通信不具合に関するもの	1件
事務処理の遅れに関するもの	1件
モデルオフィスの場所に関するもの	1件

## 職員アンケートの集計結果 ① ～在宅勤務に関して～

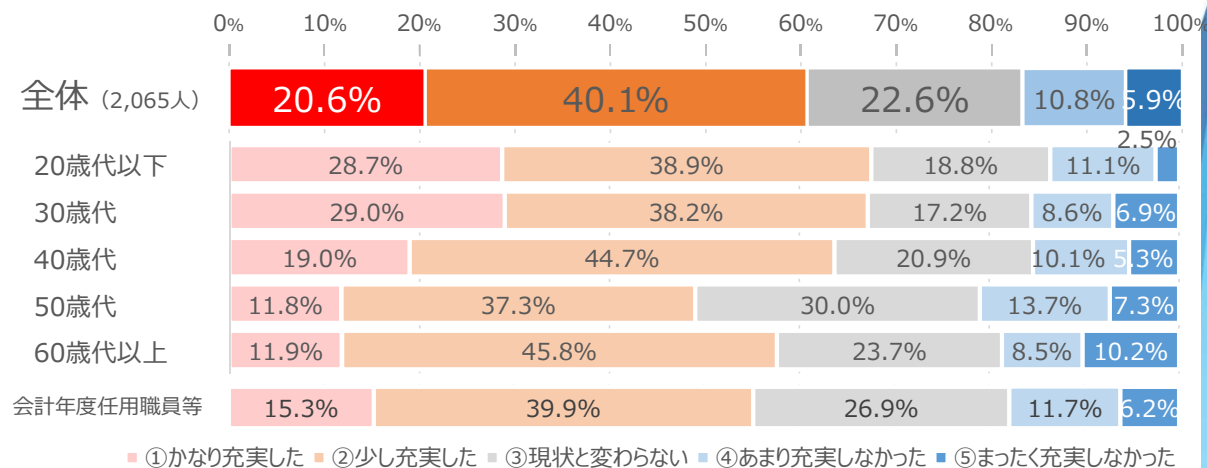
### 業務効率（在宅勤務）

- ・ 在宅勤務中の業務効率は約3割の職員が向上した・現状と変わらない、約7割の職員が低下したと回答。
- ・ 効率低下の主な理由は「既存の電子データだけでは必要な情報が不足」、「オンラインでは正確な意図の伝達や気軽な相談が困難」など。



### ワークライフバランス

- ・ 在宅勤務中のワークライフバランスは約6割の職員が充実したと回答。
- ・ 充実した割合は、20～30歳代が高い。
- ・ ワークライフバランスが充実した主な理由は「育児や介護等に充てられる時間が増えた」、「体力的・精神的な余裕が生まれた」など。

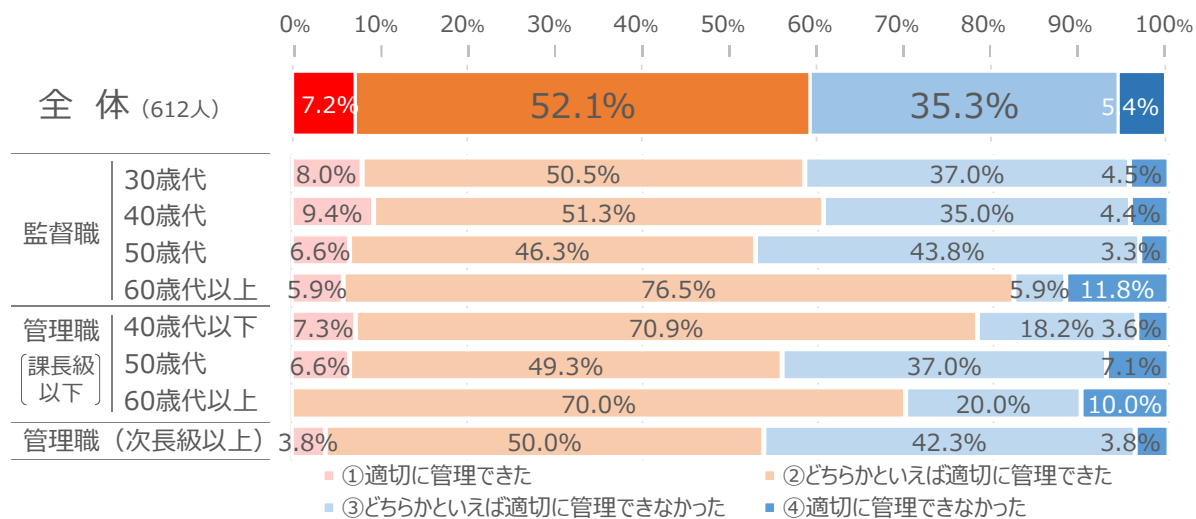




## 職員アンケートの集計結果 ② ～在宅勤務に関して～

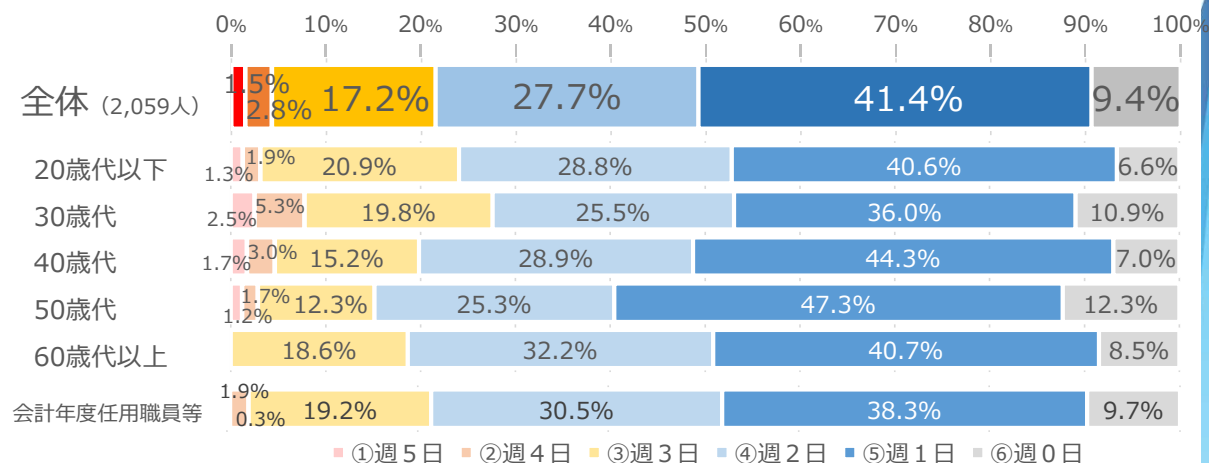
### 業務管理（在宅勤務）

- ・ **管理・監督職の約6割が「在宅勤務実施時の業務管理は適切にできた」と回答。**
- ・ 適切に業務管理できなかった主な理由は、「働きぶりを確認できないため、進捗状況の把握が困難」、「適宜・適切なタイミングでの助言・指導が困難」など。



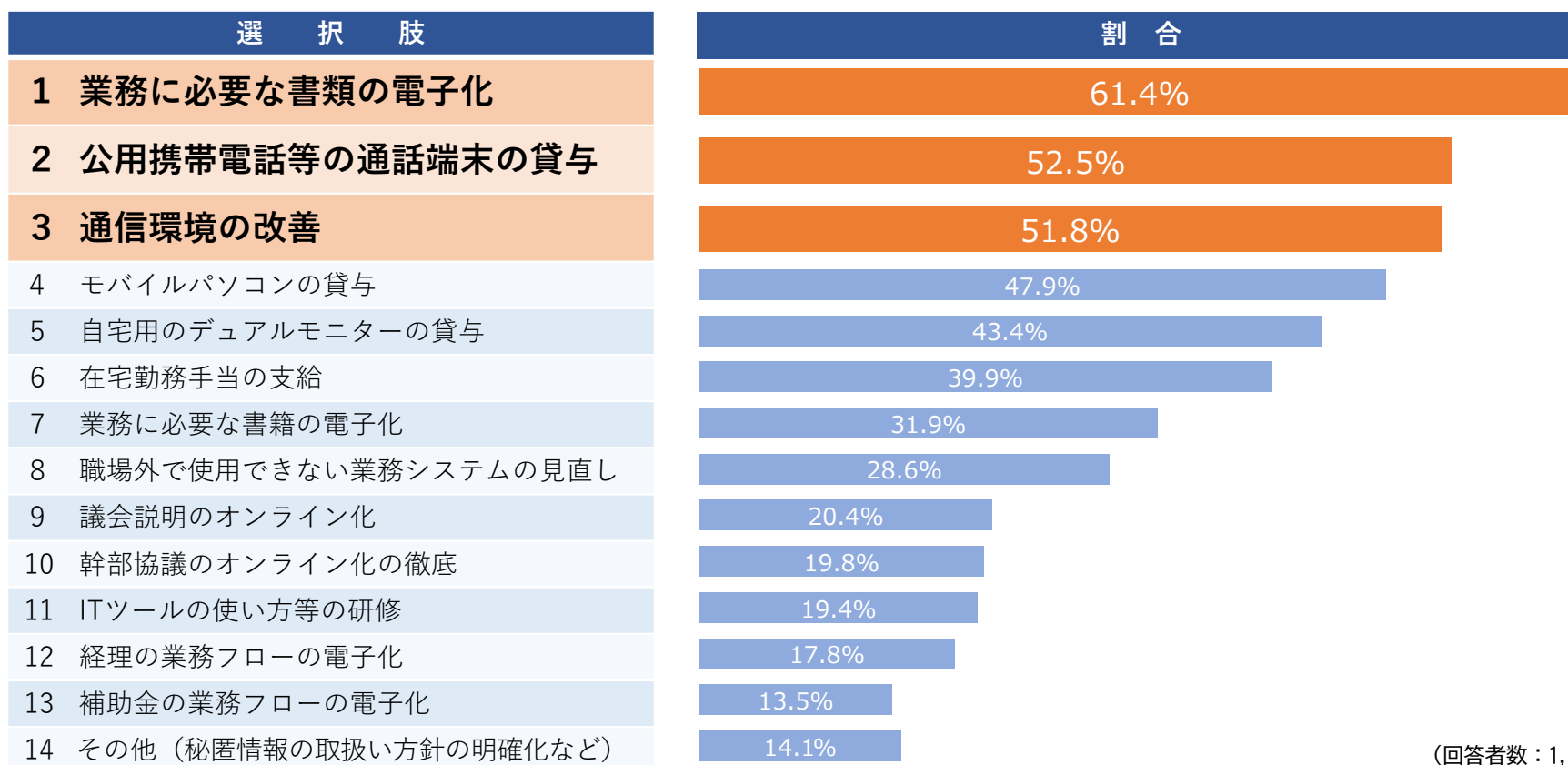
### 今後の在宅勤務 希望頻度

- ・ **職員の約2割が週3日以上、約8割が週2日以下の在宅勤務を希望。**
- ・ 在宅勤務の希望頻度は**30歳代が最も高い**。
- ・ 在宅勤務を希望しない主な理由は「対面で他の職員と話がしたい」、「自宅に執務環境が整っていない」など。



## 職員アンケートの集計結果 ③ ～在宅勤務に関して～

### 週3日の在宅勤務に必要な措置

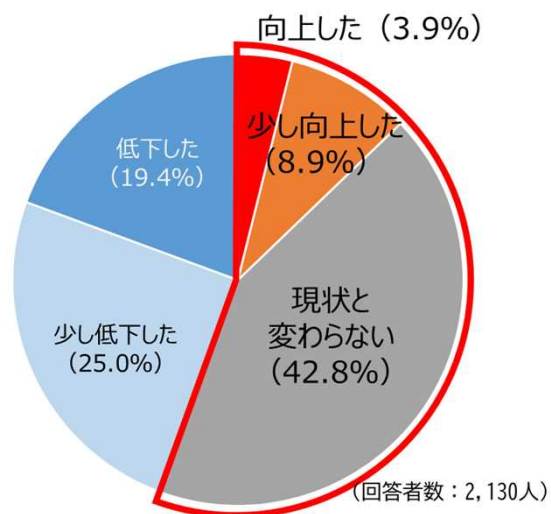


（回答者数：1,478人）

## 職員アンケートの集計結果 ④ ～フリーアドレスに関して～

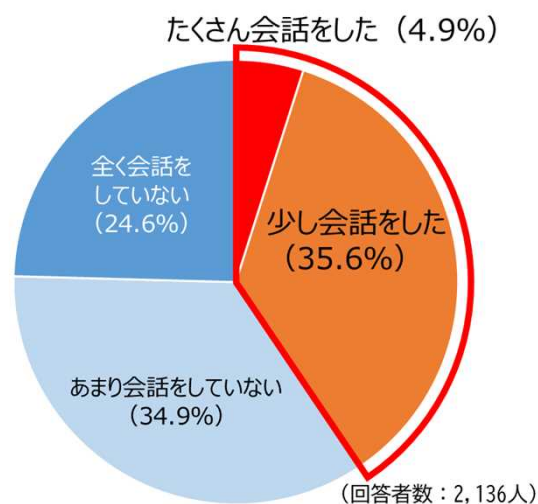
### 業務効率（フリーアドレス）

- ・ フリーアドレス下での業務効率は半数強の職員が向上した・現状と変わらないと回答。
- ・ 効率向上の主な理由は、「席を変更することで気分をリフレッシュできた」など。



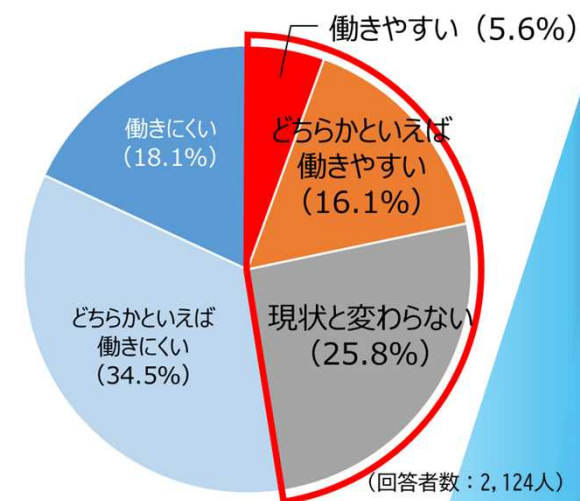
### コミュニケーション

- ・ モデルオフィスで他課職員とある程度会話をしたのは4割程度。
- ・ そのうち半数弱の職員しか、視野の拡大・アイデア創出、連携力・チームワークの向上の効果を感じていない。



### 総合評価（フリーアドレス）

- ・ 約半数の職員が、フリーアドレスは働きやすい・現状と変わらないと回答。
- ・ 一方で約半数の職員が、フリーアドレスでは働きにくいとしており、その主な理由は、「同じ課の職員と簡単なコミュニケーションが取りづらい」などとなっている。



## 部局ヒアリング、職員アンケート自由意見

### 《在宅勤務関連》

#### ■ 業務効率の低下、コミュニケーションの課題

- ・職場の**状況把握**、相談・指示・協議の適時実施が困難
- ・**自宅PCや通信環境の性能**が低く、意思疎通や業務の効率が低下
- ・**個人携帯の使用（番号非通知）**では、着信拒否される

#### ■ 人間関係、人材育成上の課題

- ・コミュニケーションが不足し、**チームワーク**の醸成が困難
- ・**新入職員・若手転入職員への指導**や**業務管理**が困難
- ・**見て身につけるノウハウ**、経験が不足し、臨機応変な対応が困難

#### ■ 出勤者への負担偏重、出勤必須業務の存在

- ・来庁者・問い合わせの対応、紙関係の業務処理、突発的な対応が必要な業務など**出勤職員の負担増**
- ・単純作業時の相互フォローが機能しない
- ・会議・イベント実施、特定端末業務など**出勤必須業務**の存在

#### ■ ワークライフバランス・家庭生活への影響

- ・執務空間と生活空間が重複し、**家族の負担**が増加
- ・冷暖房・照明など**光熱水費**の個人負担が増加

### 《ペーパーレス・ストックレス関連》

#### ■ 在宅・電子決裁のための電子化等の課題

- ・過去の紙資料、参考書籍、図面などが膨大で、**業務上必要な書類の電子化**が追いついていない
- ・紙申請・請求書類の電子化等、**電子決裁するための負担増**

#### ■ チェックミス・作業負担の増加

- ・PC画面は書込み等ができないため、**フィックの精度や速度が低下**
- ・条例等の文案、支払い、契約等の審査が困難

### 《フリーアドレス関連》

#### ■ コミュニケーションの課題

- ・職員の**座席確認**に手間がかかる
- ・他課との連携強化、**コミュニケーション活性化の効果は低い**
- ・上司、同僚、書棚等の近くなど、仕事がしやすい席に固定化

#### ■ 秘匿情報の取扱いが困難

#### ■ 人間関係、人材育成上の課題

## 課題と対応策 ①

### 《 課 題 》

#### 意思疎通

職員間のコミュニケーションがとりづらい

#### 業務管理

部下の状況が見えず会話も減るため、業務管理がしづらい

新入職員、若手転入職員への指導が困難

### 《 対 応 策 》

- ・ グループ単位でのサードプレイス（サテライトオフィス、コワーキングスペース）の活用★
- ・ コミュニケーションスキルの向上に資する職員研修の実施★
- ・ 定期的なグループミーティングの実施★

- ・ マネジメントスキルの向上に資する職員研修の実施★
- ・ 定期的なグループミーティングの実施★
- ・ 上司・部下による1 on 1 ミーティングの実施★

- ・ 新入職員、若手転入職員とその支援職員は、できる限り、職場又はサテライトオフィス等で一緒に勤務
- ・ OJTマニュアルの策定・活用★

★：R6年度から実施する対応策

## 課題と対応策 ②

### 《 課 題 》

#### 勤 務 体 制

職場でしか処理できない業務に従事している職員はテレワークが困難

(業務例)

- ・ 来庁者対応業務（申請・相談窓口など）
- ・ 紙でしか処理できない業務（郵送、契約、押印、経理・出納用務など）
- ・ 特定端末業務（人事、財務会計、マイナンバー、共済組合、税など）

災害時、繁忙期等は出勤率が増加

(業務例)

- ・ 災害対応、鳥インフルエンザ対応など
- ・ 予算・人事ヒアリング、監査、会議・イベントなど

幹部協議の多くは出勤が前提

### 《 対 応 策 》

- ・ 行政手続きの見直しや庁内システムの機能充実などを通じた、職場でしか処理できない業務の削減
- ・ 副担当制の適正な運用など、職場でしか処理できない業務に複数の職員が対応できるような業務を分担し、体制を確保
- ・ 繁忙期の一時的な出勤率の増加や発災直後の応急対応に必要な執務室の確保
- ・ 能登半島地震で明らかになった課題を踏まえた大規模災害対応時の体制検討★
- ・ 幹部協議もオンラインを積極的に活用

★：R6年度から実施する対応策

## 課題と対応策 ③

### 《 課題 》

### 《 対応策 》

#### 執務環境

執務空間と生活空間との重複による公私の区別のしづらさ、家族の負担増

・ サードプレイス（サテライトオフィス、コワーキングスペース）の拡充★

私物使用・個人負担が前提  
（PC、携帯電話、Wi-Fi、光熱水費など）

・ モバイルPC・公用携帯電話の貸与★  
・ 在宅勤務用PCモニターの貸与  
・ 在宅勤務手当の創設★

#### ペーパーレス

業務に必要な書類の電子化の遅れ

・ スキャン専用機の導入★  
・ 電子化の外部委託★

ペーパーレスによる審査ミス、作業負担の増加

・ 財務会計システム等の機能充実★  
・ PC画面上で確認しやすい方法への変更(様式等)

#### フリーアドレス

課員が分散することによるコミュニケーションの不足、業務効率の低下

・ 課単位での座席配置（グループアドレス）

オープンオフィスでは秘匿性の高い業務の実施が困難

・ 秘匿業務を行う課室用の個室や密閉型ブースの設置