

都政の構造改革「シン・トセイ」

～都庁のワークスタイル変革プロジェクト～



東京都庁について

- 局、部、課の3層構造、本庁に約120部、職員は1万人程度
- 現庁舎は1991年竣工（丹下健三事務所設計）
- 2009年度から「都庁舎改修プロジェクト」で庁舎全体の設備機器等を更新
 - ①安心・安全 ②環境負荷軽減 ③来庁者等の利便性向上
 - ④予防保全 ⑤費用縮減上記の視点で庁舎機能の維持・向上を図る
- 2020年度から「未来型オフィス整備」で職員が場所に縛られない柔軟な働き方を実践できるよう、各執務室における大規模なレイアウト変更、什器の入替えを実施

シン・トセイ（都政の構造改革）

令和6（2024）年1月 東京都

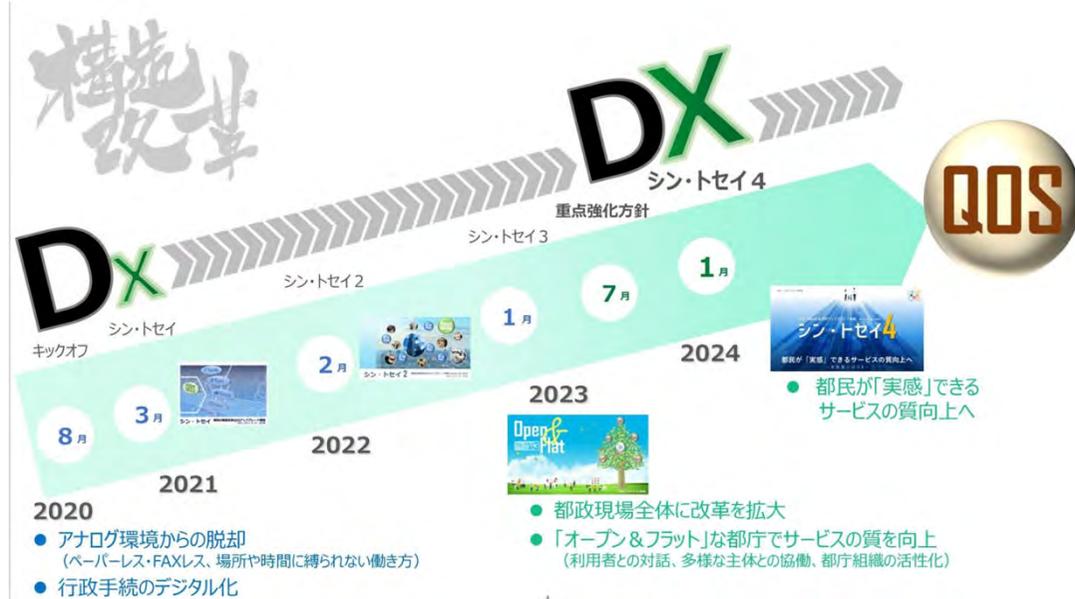


都政の構造改革QOSアップグレード戦略 Version up 2024

シン・トセイ4

都民が「実感」できるサービスの質向上へ

～ 実感 第一のDX～



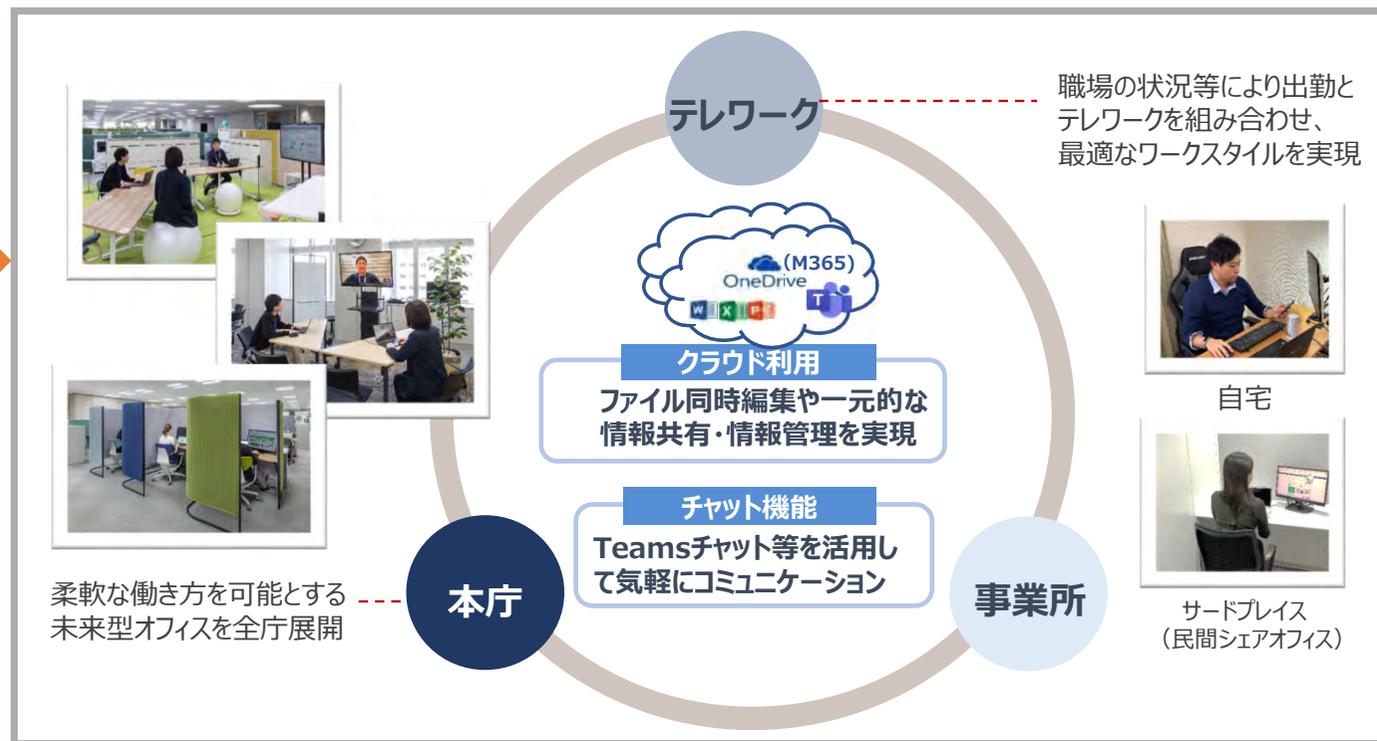
- コロナ禍で浮き彫りになった都庁のデジタル化の遅れ等の課題を克服するため、2020年夏より都政の構造改革「**シン・トセイ**」がスタート
- DXの推進を梃子として、制度や仕組みの根本まで遡った構造改革を推進し、都政のQOS（クオリティ・オブ・サービス）を向上
- バージョンアップを重ね、現在は「シン・トセイ4」。DXの重点をD（デジタル）からX（トランスフォーメーション）へギアチェンジし、都民が実感できるQOSの向上へと改革を更に深掘り

都庁のワークスタイル変革プロジェクト

シン・トセイ4 6つのコア・プロジェクト

●都庁のワークスタイル変革PJ

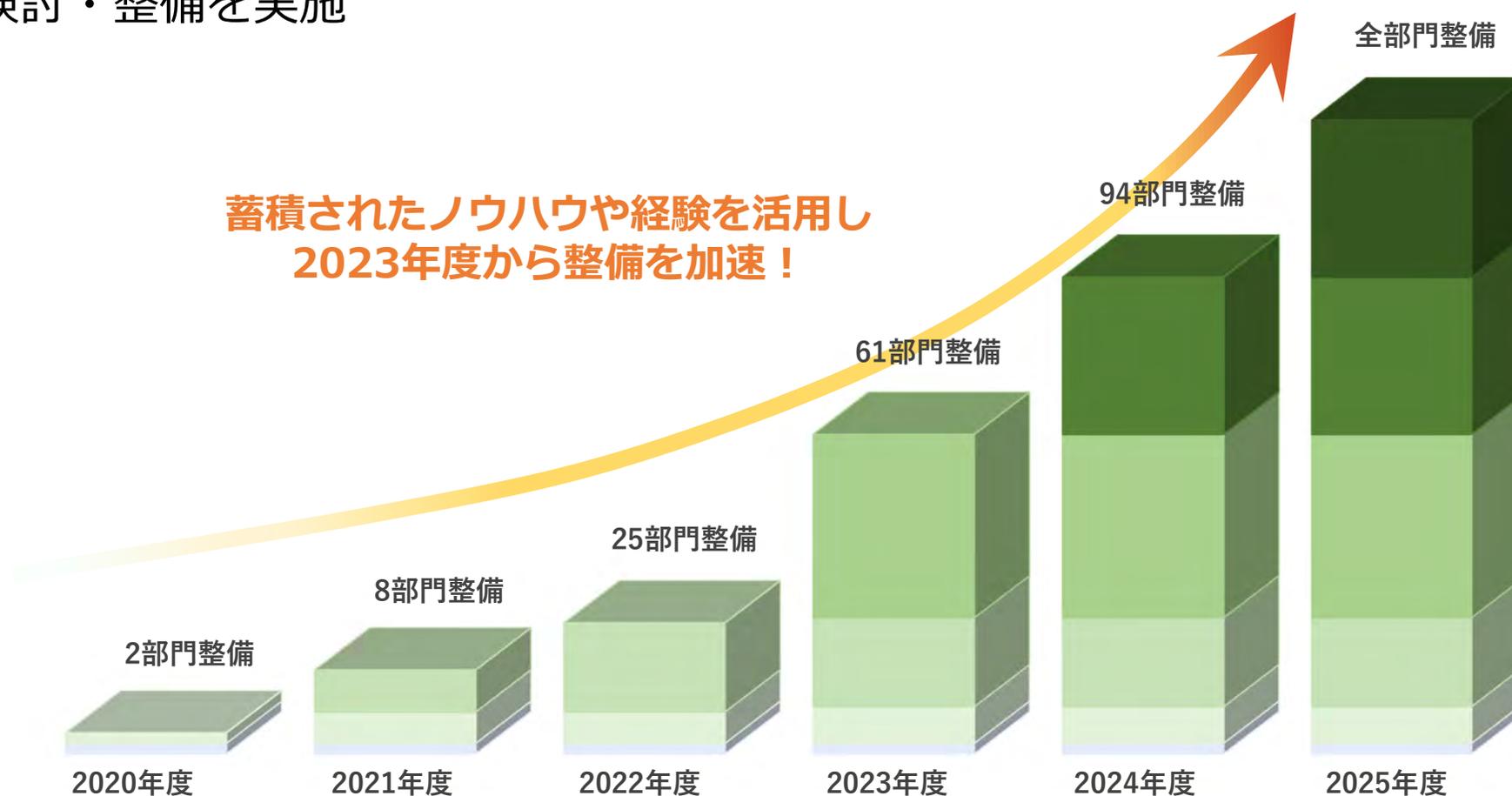
- 都政のスピードアップ・制度改革PJ
- サービスデザイン徹底PJ
- オープンイノベーション実践PJ
- データドリブンな都政の推進PJ
- 都庁の活性化・ウェルビーイング実現PJ



- 「デジタルガバメント・都庁」の基盤を構築するための6つのコア・プロジェクトのうち一つが本プロジェクト（**都庁のワークスタイル変革プロジェクト**）
- 未来型オフィス・デジタルツール・クラウドを活用して、**場所や時間を有効に使った柔軟なワークスタイルを実践**

未来型オフィスの整備

- 2020年に整備を開始し、2025年度までに全庁全部門に導入する計画
- 「自分たちのオフィスは自分たちでつくる」を合言葉に、部門ごとにレイアウト検討・整備を実施



続々と未来型オフィスに転換中

例① 用途に応じてゾーニング



例② 交流が生まれやすい空間



未来型オフィスを構成するスペース

オペレーションワーク

一般執務の中心



セッション
ワークスペース

コミュニケーション

チームワークによる波及効果と外部セッションによる新たな知見



コミュニケーション/
コラボレーションスペース

コミュニケーション
ラウンジ

高集中ワーク

業務の成熟



集中スペース

Webブース

特殊・専門ワーク

専門的なサポートと機密性の強化



ユーティリティスペース

固定端末作業スペース



未来型オフィスを活用した新しい働き方（ABW）

東京都が実践するABWのイメージ



※ ABW（Activity Based Working）：職場の状況や業務内容に応じて、自由に働く場所を選択できる質の高い働き方

① 現地調査

既存什器のレイアウトやOA機器の配置、有線LANの敷設状況等に関する現地調査を行い、レイアウトの検討に当たって必要となる基礎情報を収集

具体的な流れ

1 什器レイアウト調査

既存什器のレイアウトや寸法、壁面への設置物や造作等を把握し、レイアウト検討時の基礎情報として活用

2 OA機器、有線LAN調査

OA機器や固定電話の設置状況、各局独自システムの配線状況を確認し、移設可否の判断及び什器運搬や設置契約に向けた仕様検討に活用



<現地調査イメージ>

② 文書削減（ペーパーレス・ストックレス）

執務室に保管している文書を廃棄、スキャニングによる電子化、外部倉庫への預入れ等の方法で削減し、文書に縛られない働き方を実現するとともに、新たなオフィス空間の創出につなげる

具体的な流れ

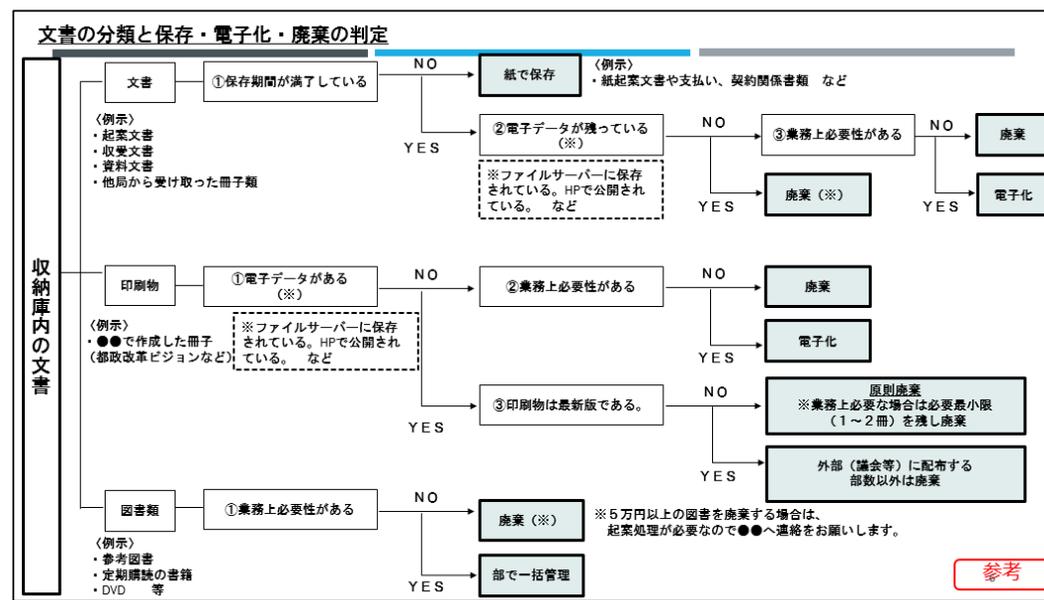
1 文書収納量の確認

2 削減目標の設定・収納割当ての検討

文書削減マニュアルを各部署へ展開。整備後オフィスの収納量を見据えながら削減目標を設定。

3 文書の廃棄・預入れ・電子化

原則として、整備開始前までに実施。



<文書削減マニュアル>

③ 基礎知識・参考事例のインプット

オフィス整備後の新しい働き方やオフィスのあり方等をイメージしたうえでレイアウト検討ができるよう、オフィス整備に関する基礎知識や参考事例のインプットを実施

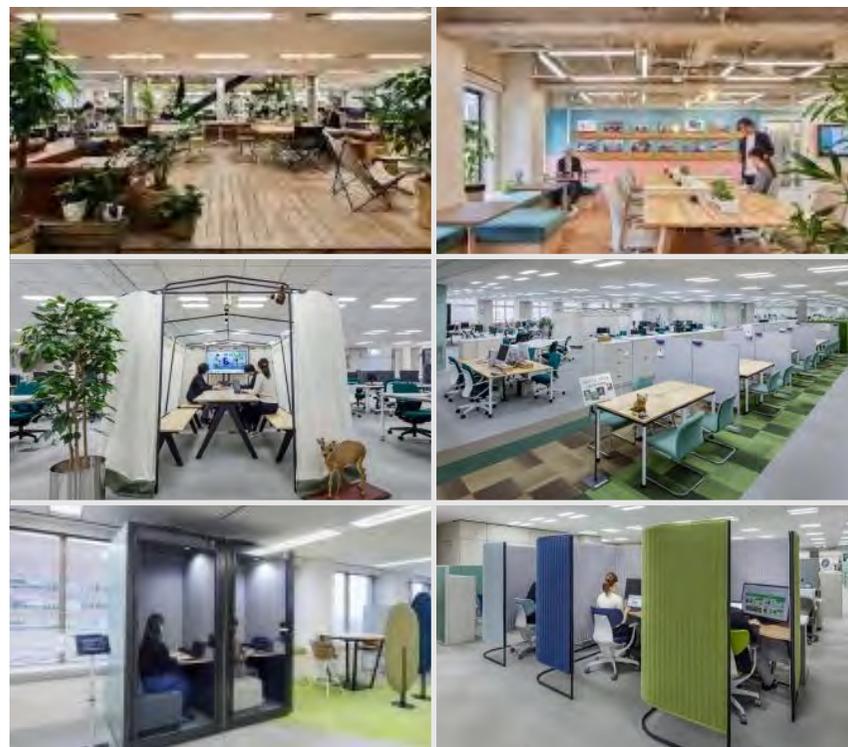
具体的な流れ

1 オフィス視察

レイアウト検討に係る委託業者のオフィスや庁内の先行部署のオフィスを視察し、具体的なイメージを付与

2 eラーニングの実施

レイアウトや働き方を検討するための基礎知識に加え、民間・官公庁・庁内の先行部署のオフィスを例示



<視察やe-ラーニングにおける事例イメージ>

④ 働き方・レイアウトの発想 ⇒ ⑤ 什器選定・レイアウト確定

レイアウトの検討にあたっては、各部門においてワークショップを開催したり、委託業者との定例会議を重ねることで、「自分たちのオフィスは自分たちで作る」を体現

具体的な流れ

- 1 部門ごとにPTを設置
- 2 **WS①：現状課題・新しい働き方コンセプト案やオフィスへのアイデア出し**
⇒委託業者が初回レイアウト案を提示
- 3 **WS②：初回レイアウトへの意見出し**
- 4 **レイアウトの確定**

ワークショップで出た意見をふまえつつ、庁舎管理上のレイアウト制約や予算上限等を勘案し、委託業者と相談しながら什器選定



<ワークショップの様子>

⑦ 各種契約

オフィス整備にあたって、以下の契約を締結。予算はデジタルサービス局が一括して確保

※下表項番3, 4は個別のレイアウトごとに仕様が異なるため各局において契約（執行委任）

項番	項目	概要
1	レイアウト作成・整備業務支援委託	レイアウト作成・整備に係る工程作成・プロジェクトマネジメント等
2	新規什器の調達（共通）	新規什器のうち、全庁で統一の仕様で購入するもの ※執務デスク・個人用ロッカー・モバイルバック
3	新規什器の調達（個別）	新規什器のうち、各レイアウトごとに仕様を検討するもの
4	文書の電子化	紙文書の電子化（PDF）
5	不要什器の廃棄	既存什器のうち、不要なものを廃棄
6	転用什器の運搬・設置	既存什器のうち、整備後も使用するものを一時的にフロアから逃がし、整備の最後に再設置
7	フロアコンセント工事	床下コンセント工事
8	電話線・テレビ線工事	床下のアナログ電話やテレビ線の工事

⑧ 整備当日（金曜日）

整備前



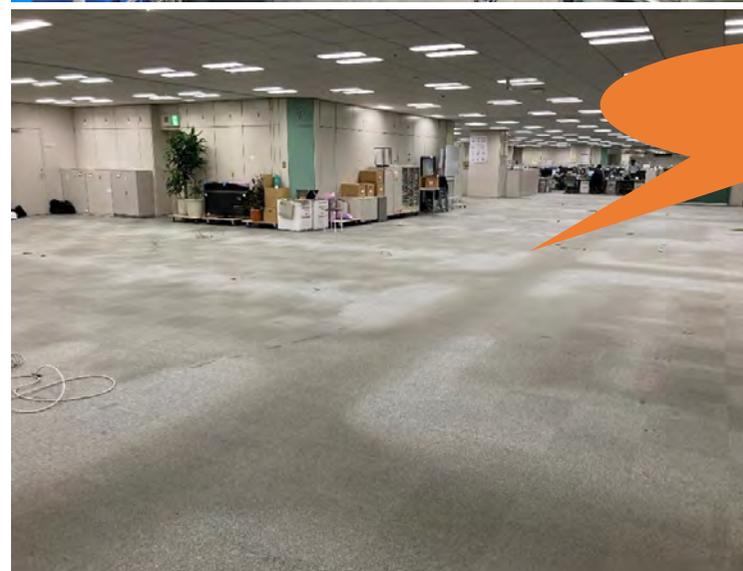
転用する什器の
逃がし作業



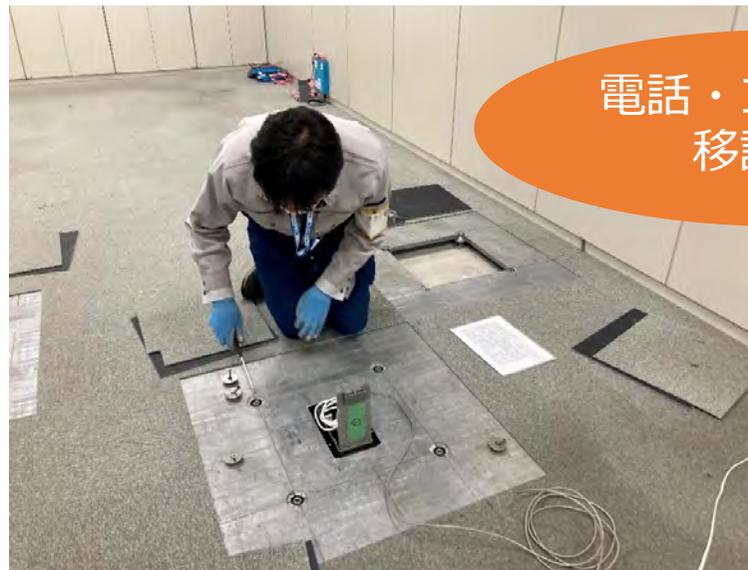
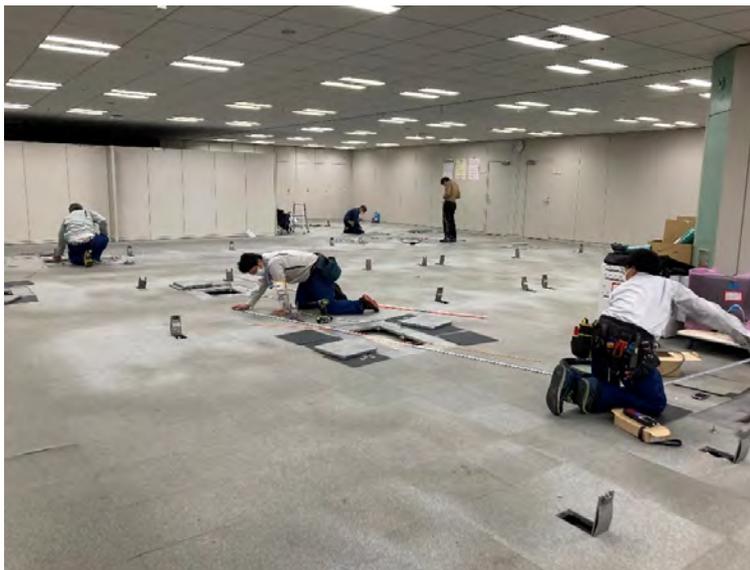
不用な什器
の廃棄



更地の状態

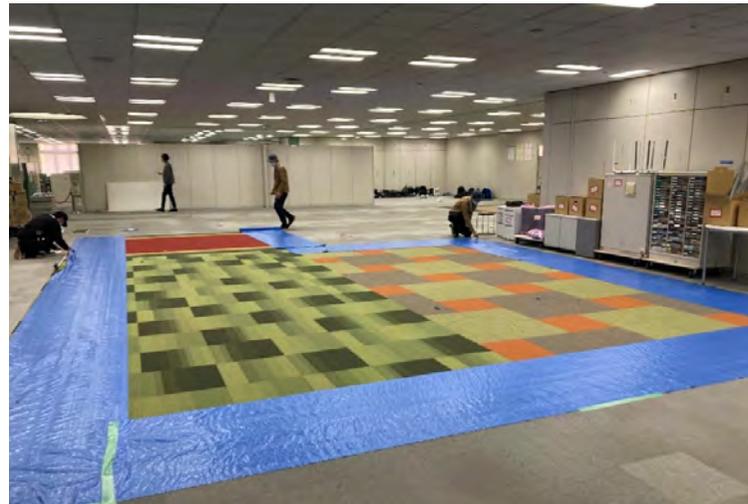


⑧ 整備当日（土曜日）



電話・コンセント
移設工事

カーペットの張替え



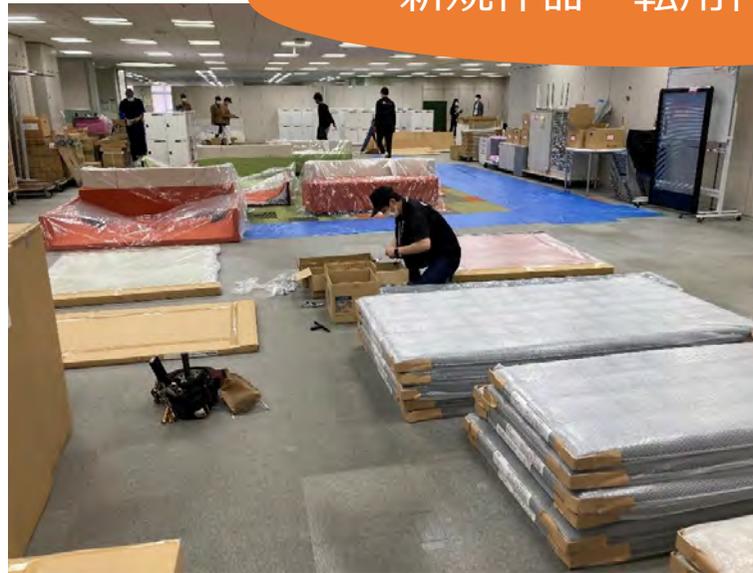
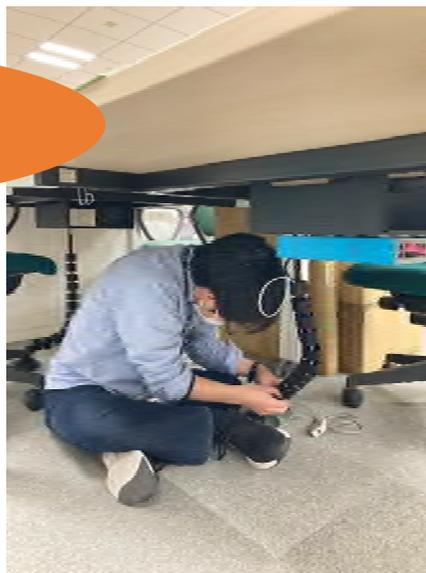
※新規什器の量が多い場合は土曜午後に搬入開始

⑧ 整備当日（日曜日）



新規什器・転用什器設置

OAタップ・島ハブ・
電話機等の設置



未来型オフィスのバージョンアップ

- 未来型オフィスへ整備したら終わりではなく、課題を拾い上げ、解決策を検討し、バージョンアップを実施
- 働き方、オフィスのバージョンアップを繰り返すことで、職場の生み出す政策にイノベーションを起こし、都政のQOSの更なる向上へと挑戦

before



after



可動式テーブルを設置し、人数によって柔軟に対応できる相談窓口を整備

オフィスのシンボルとなる
テント型の打合せスペースを整備



Version up

窓口呼出ボタンを設置



来庁者をスムーズに
御案内することができました！

サウンドマスキングを設置



打合せの声が周囲に
漏れづらくなりました！

自分たちにはどんな
オフィスが働きやすいかな？

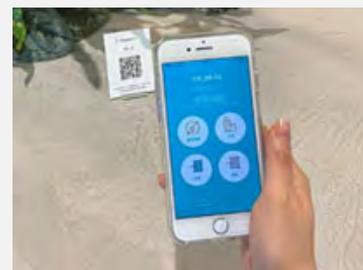


座席管理ツール

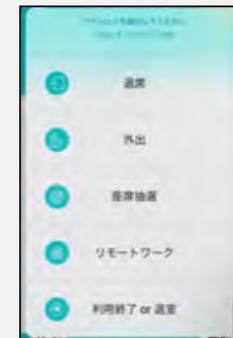
フリーアドレスにおける「誰がどこに座っているか分からない」という課題を解決するため、座席管理ツールを導入



▼ 座席に設置された二次元コードをスマホで読み取り



▼ テレワークや外出等、出勤状況をアプリで登録



公用スマートフォン・コミュニケーションツール（Teams）

従来のオフィス	未来型オフィス	主な連絡の相手先・用途	
固定電話	固定電話	広く庁外の方 (議会・都民等)	組織宛て
	スマートフォン通話アプリ	特定の庁外の方 (議会・事業者等)	個人宛て
メール	Teams チャット・通話 チーム	庁内職員同士	個人・小規模グループで、簡単な指示・報告やコミュニケーション 課・担当内や組織横断で、案件ごとの議論や資料共同作成・共有
	メール	特定の庁外の方 (事業者等)	個人宛て

- 継続が必要な電話番号（例：都民に公表している外線番号、議会からの問合せが想定される内線番号）や固定電話でのやり取りが必要な場面等を整理
- 庁内コミュニケーションは、場所や時間にとらわれずにスピーディな働き方を実現するためTeamsを最大限活用

サードプレイス（サテライトオフィス等）

■ 民間シェアオフィス

- 多様な働き方を実践するための選択肢を増やし、ABWの考え方に基づく柔軟な働き方への転換を促進するため、R4年4月から利用を開始
- 対象施設（R6年11月現在）：R6年度の契約事業者（ZXY）の全国約400拠点



■ 直営サテライトオフィス

- H30年度より、都有施設の一部を活用するサテライトオフィスを整備・共用
- 対象施設（R6年11月現在）：都庁第一本庁舎25階、東京都職員研修所

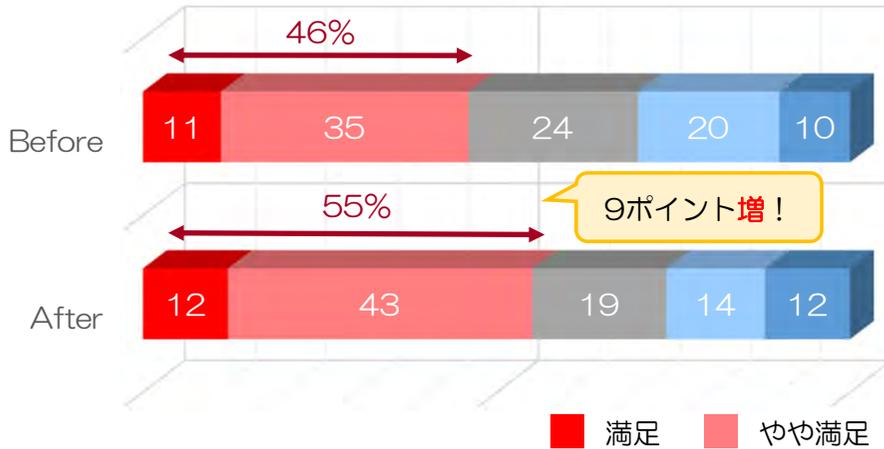
■ 埼玉県との相互利用

- オフィスの相互利用等を通じて、行政間の垣根を超えた政策課題の解決に向けた取組を推進していくことを目的に、R3年4月に協定を締結
- 対象施設（R6年11月現在）：本庁行政・デジタル改革課、各地域振興センターなど計15席

効果検証【アンケート調査】

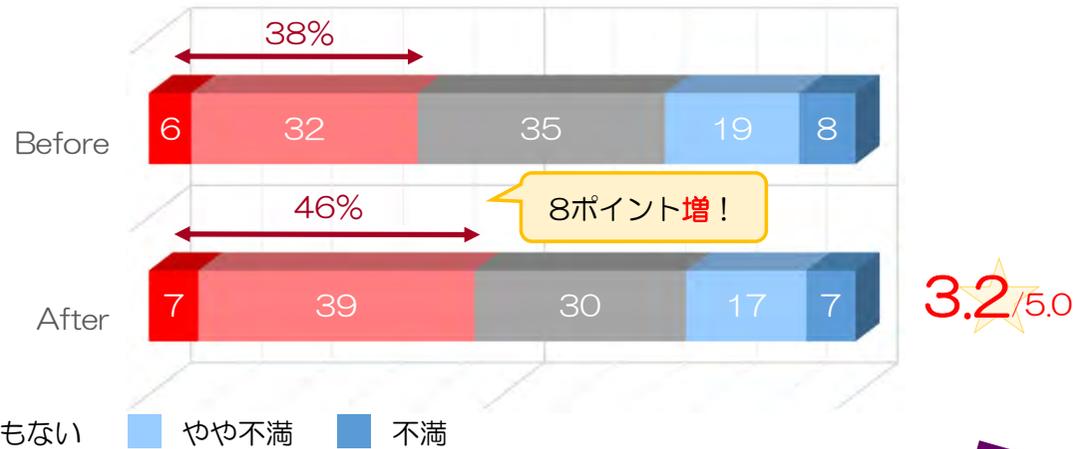
Q 総じて物理的なオフィスの環境に満足していますか？

オフィス
満足度



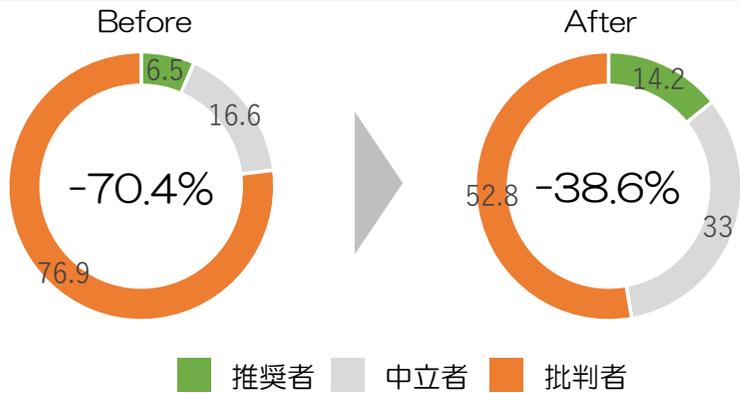
Q 総じて物理的な情報機器環境（スマートフォン・Web会議コミュニケーションツール等）に満足していますか？

情報機器環境
満足度



Q 未来型オフィスで働くことを従来オフィスで働く都庁職員（自身と同一職種）に進める可能性はどのくらいありますか？（0～10の11段階）

NPS



NPS算出方法

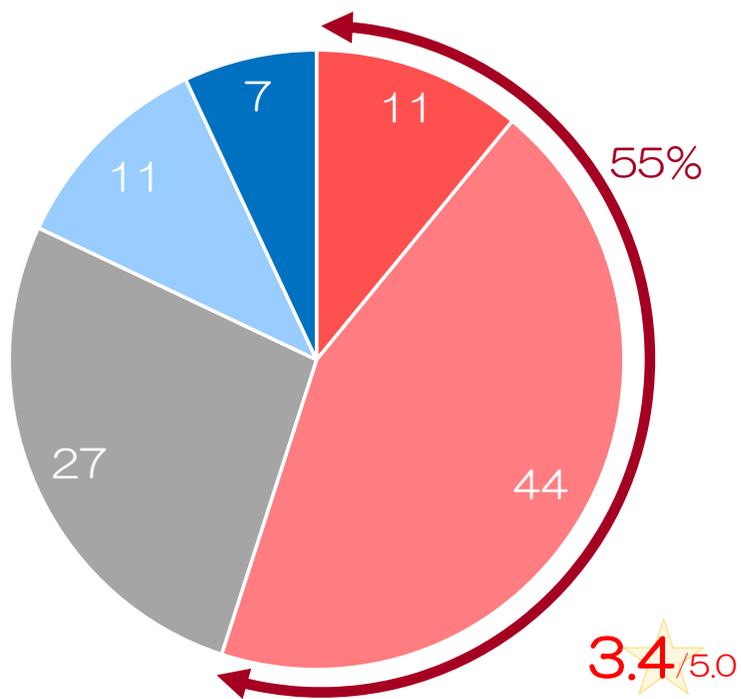
$$NPS^{\text{®}} = \text{“推奨者” 割合 (9・10 を選択)} - \text{“批判者” 割合 (0～6 を選択)}$$

顧客ロイヤルティ（企業やブランドに対してどれだけの愛着や信頼があるか）を測る指標

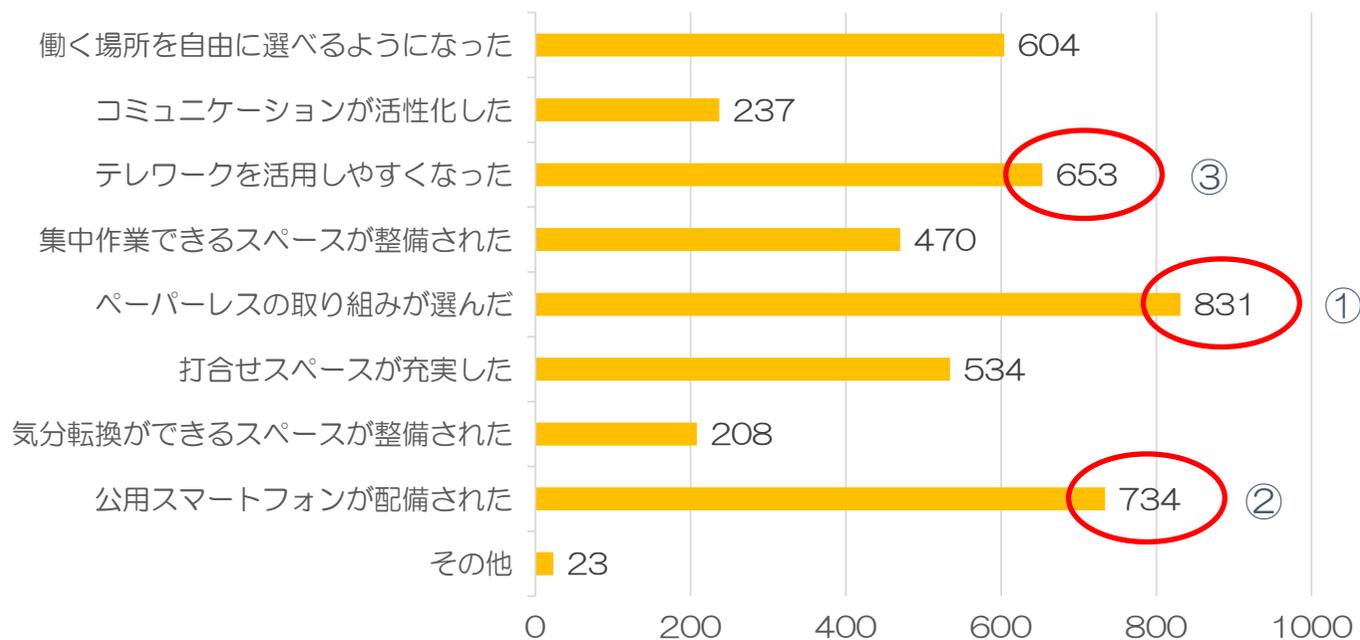
（R5年度整備部署に対するアンケート結果より一部抜粋）

効果検証【アンケート調査】

Q 従来のオフィスと比較し、業務の生産性は向上しましたか？



「そう思う」「ややそう思う」と回答した場合、その理由（複数選択可）



■ そう思う ■ ややそう思う ■ どちらでもない ■ あまりそう思わない ■ そう思わない

(R5年度整備部署に対するアンケート結果より一部抜粋)

効果検証【アンケート調査 フリーコメント】



「オフィス環境」に関する主なコメント

肯定コメント

- 集中したいときは静かなブースを選べる
- 打合せスペースや集中ブースが過不足なく揃っている

課題コメント

- 隣のWEB会議の音がうるさい
- 個室など落ち着いて業務を行える環境を整えてほしい



「働き方に対する意識」に関する主なコメント

肯定コメント

- 働き方を変えようとする意識が高まってきている
- 紙書類が手元になくても困らないことが分かった

課題コメント

- テレワークをしづらい雰囲気が残っている
- 職員の意識が追いついていない



「オフィス運用・コミュニケーション」に関する主なコメント

肯定コメント

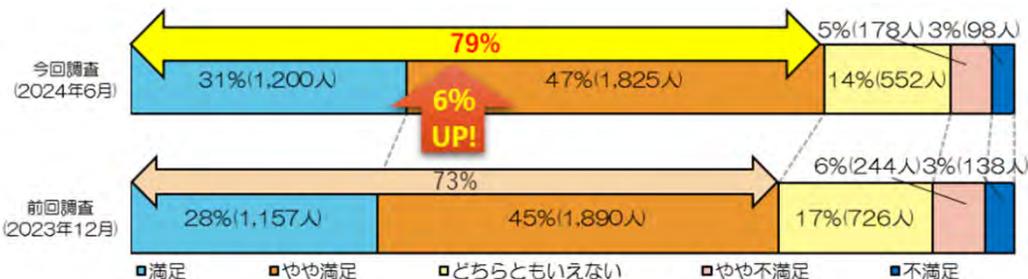
- フリーアドレスによりテレワークが進んでいる
- 席が自由なのでコミュニケーションの幅が広がる
- コミュニケーションツールを積極的に活用できている

課題コメント

- 座席管理ツールがあまり活用されていない
- 席が毎回変わるためコミュニケーションが取りづらい
- コミュニケーションツールの利用に個人差がある

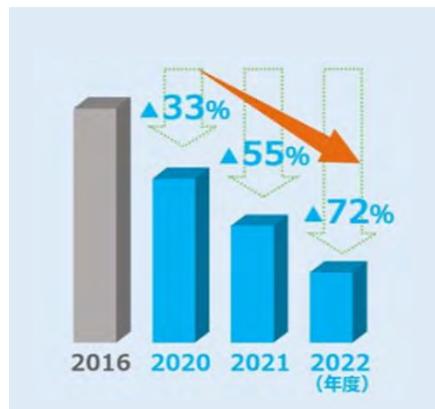
効果検証【未来型オフィス整備に伴い向上した数値】

テレワーク満足度



- 「満足」「やや満足」と回答した人の割合が79%
満足層は年々増加している
- 満足層はオフィス整備済の部署に多い

ペーパーレス（コピー用紙調達量）



2016年度比で70%以上の削減を実現

Teamsの活用（Web会議開催数）



半期で7万回以上の会議がオンラインで開催

終わりに

都庁全体の業務の生産性を高めるため、「自分たちのオフィスは自分たちで作る」を合言葉に整備した未来型オフィス等を通じて、場所や時間を有効に活用した質の高い働き方へ転換していきます！



未来型オフィスガイドブック



これまでの整備実績等を踏まえ、整備のポイントや流れ、運用のコツをまとめたガイドブックを作成し、各局等のオフィス作りに活用



ガイドブックをご覧になるには、下記のリンクをクリックするか、QRコードを読み取ってください
「未来型オフィスガイドブック」
(tokyo.lg.jp)