

WG名	⑩ABW（Activity Based Working）WG ※時間と場所を自由に選択できる働き方
------------	--

項 目	内 容
①実現したい未来	市役所全体で、生産性が高く、働きやすい職場環境
②背景・現状	市役所職員数の減少など経営資源が大きく制約されることを前提としながら、デジタル化を手段として制度や政策、組織及び職場環境のあり方を変革していかなければならない。
③課題	<ul style="list-style-type: none"> ・集中して業務に取り組みたい場合でも、電話により中断してしまう。 ・複数人での協業では、自席から打合せコーナー等へ移動して作業している。
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・集中して業務に取り組む場所や協業の場所がない。 ・席が固定されており、その席で業務を実施することが当たり前になっている。
⑤解決策	集中、協業、電話・来客受付といった業務において、それぞれ適した場所に区分けする。そして、その日の業務に適した場所で業務を実施する。
⑥得られる効果（予測）	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性の向上 ・クリアデスクによるセキュリティの向上
⑦R3年度取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の洗い出し ・執務室内のゾーニングの検討
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・モデルケースの立案 ・R4年度後半に新議会棟へ移転し試行 ・R5年度は新議会棟での試行結果を踏まえ全庁への横展開

ABWに関するの発散・収束結果

2021年12月16日

電話

固定電話名
廃止する

電話対応
無料

電話対応
止め?

テレワーク
外線電話
受け付けない

クラウドPBX化

費用がかかる

自宅PC内蔵化

内線 (固定番)
うざい

電話対応なし!
業務減速

直通経路!
電話いっけ者
不要

クラウドPBXはコスト面
でかなり優れていると謳われて
いたがコストがかかることも
ある必要経費といふ
感した

AIか電話対応
チャットボット?

**重要区は外回りが
多い**
→ 所属の電話回線が
どうしていたのか

**完全に携帯電話を
廃止したとは**
→ 携帯電話を必要に
感じないAで重要区

**重要区はどのクラウド
PBXと利用しているのか?**
→ KDDI

**クラウドPBXのネット
ワークはどうしていたのか?**
→ A専用のネットワーク
かいていた

**業務用のPCで電話対応
するとコストが半減する
という話があった**
→ 重要区で試す

**グループウェアで
個人専用のPCが壊れるよう
にしたら**
→ 重要区は電話はない

**重要区の電話設備は
ビクビクしていたのか?**
→ 重要区(都庁)のコール
センターで対応

集中



集中できない

オン・オフの切替え

自分と電話対応で中断される可能性

授業中作業
デレワーク

まってる状態
ジーンと壁に

来ちゃった！
来ちゃった！

学習室のような集中してできるスペースがあるのかな？

分析的に集中
タイムが経つ。

刀江 先生さん
が欲しい

千葉県流山市では会議とおちろくするときに必ず「イス席」を必ず時間を割いた。

紙は神ではない

79:9-10
撤去する。

テレワーク

テレワーク
 通勤時間
 1h11

現病入
 直前直後1h11

夜前・夜中
 7h11

テレワーク
 印刷1h
 2h11

誰か何の1h11と1h11
 の量を抱えこんでいる
 テレワーク

地域とのつながり

- ④ 北海道 情報伝達
が早い 短文
- ⑤ 自治会長 高松孝二
村がデパートの対応
- ⑥ コミュニケーション
ツールの活用
- ⑦ 写真資料で学員が感
得してくる点
全部見せたい

！レイアウト

カウンターレス！ ◇	打合せスペース どこにもある ◇	会議スペースは20坪 利用したことがない！ ◇
カンと 電話から 連絡する ◇	打合せ 交渉率↑ ◇	
手帳は毎日 持ち歩く アドレス ◇	手帳の日が暮れた日には 何か書かれていますか？ ◇	







！アウトリーチ

毎日アクリル！
しにいくのは不夢では？

申請書と
取りに行く

高齢者にも優しい
オンライン申請システム
沙汰は難しい……

やりたい

〇 隔メ外野とメロ金球 	〇 個人情報メロの 逸話メロメス 
〇 メロメス 僕(い)	〇 時間メロメス 僕(い)
〇 フリーアドレス化 	〇 席をメロメス 固定化メロメス 
〇 職員の能力意識 改革 	〇 

その他

今10月外部環境 つなぐ	10月整備作業	試験終了後の 評価基準
果物、化 同JPCを 大い	AIと お経厚さ で	山口村成
和洋時間入統一	内部調整 OK	
和洋時間入 減50	災害	

！気づき

過去の出来事や
見逃したのはありがたい

高橋講師への質問

豊島区での
取組みの成果は？
(数値で表わすことが
あるか？)

レイアウト

Try
社内全無線化
(モニター、電話など)
ynda

Try
執務室内の配置
変更
ynda

Problem
フロアの配線等の
固定化
ynda

Try
ココロツいて
いけば
レイアウト
自由度高い
ynda

Try
モデル
簡易的
ynda

Problem
打合せスペースが
確保できるか？
ynda

Problem
感染症対策
ynda

Problem
窓口がある
所属の
ゾーニング
ynda

座る場所

Problem
座る場所の
決め方
ynda

Problem
管理職は固定席を
希望する人が多い
ynda

Problem
出勤時間により
好む席に
座りたい
ynda

電話

Problem
外線と内線と
とらない人の不公平感
ynda

Problem
電話の
とりあつかいの時
座る場所が
ynda

集中

Try
オンライン研修会
電話にとらわれず
仕事に集中したい
ynda

Try
個人作業用
パーティション
ynda

Try
会議室で個人
作業
ynda

個別事情

Try
AI 監査
過去の指摘事例
との照合など
ynda

Try
かん工
テレワーク
ynda

Problem
借用書類置場
がない
ynda

Problem
各係が専門の窓口を
持つため課を1つにした
ゾーン分けが難しい
ynda

Problem
外部対応が多く
外線ゾーンへの負担が
大きい
ynda