

市庁舎建築の市民窓口における執務空間と共用機器利用の関係について
—長野市庁舎を対象として—

正会員 ○北澤 美奈**
同 加藤 彰一*

コモンスペース 庁舎建築 ワークスペース
ファシリティマネジメント オフィス フロア・ゾーニング

Abstract

This paper deals with the collaborative system in the city hall. Recently in Japan, civic space has increased in city halls, then the change systems from the focus on citizens needs. City workers are expected to collaborate with other workers on service windows to facilitate citizens' service procedures.

1. 背景・目的

高度成長期とバブル期に建てられ築後 30 年を超える庁舎建築は多く、今後 4 割に達すると見られている^{*1}。そのため施設の耐震化を早急に実施する必要がある。

また、わが国における行政活動が官から民へと枠組みが変化し、市庁舎は市民重視の場へと変わりつつある。市民が活動する「市民空間」の構成に着目した論文^{*2}では、市庁舎の面積拡大と共に「市民空間」の面積も拡充する傾向があり、地域交流の場としての市民空間の必要性を示している。市庁舎の窓口形態に着目した論文^{*3}では、窓口形態を事務空間・客溜・パブリックスペースに着目して分類し、事務空間が短冊型から平面囲み型、再び短冊型へと変成していることが示されている。

市庁舎における市民スペースの変化は、市民の市庁舎利用目的や、市民と市との接点である市民窓口にも変化をもたらすと考えられ、窓口は従来の行政機能のみならず市民とのコミュニケーションを図るサービス業務としての重要性が高くなると考えられる。また、近年の電子化や人口減少社会によって、多能工化した職員像が求められており^{*4}、今後市民に対する職員間の協働活動が重要になっていくと予想される。こうした状況を踏まえ、本稿では市民サービスを行う市民課職員の執務空間の共有について把握し、窓口業務におけるコモンスペース利用に関する知見を得ることを目的とする。築後 45 年が経過し、老朽化と耐震不足によって施設のマネジメント方法を検討している長野市庁舎^{*5}を取り上げる。

2. 調査方法

平成 22 年 3 月 18 日 15:30~17:00 に長野市市民課職員 1 名、総務課職員 2 名に対してヒアリング、観察調査を行なった。ヒアリング内容は執務者属性、業務の流れ、共有空間の使われ方について伺い、観察調査は職員の行動と共有空間の利用について写真撮影を行った。

3. 調査対象概要

調査対象とする市民課のレイアウトを図 1 に、第一庁舎基礎データを表 1、担当係と業務内容を表 2 に示す。

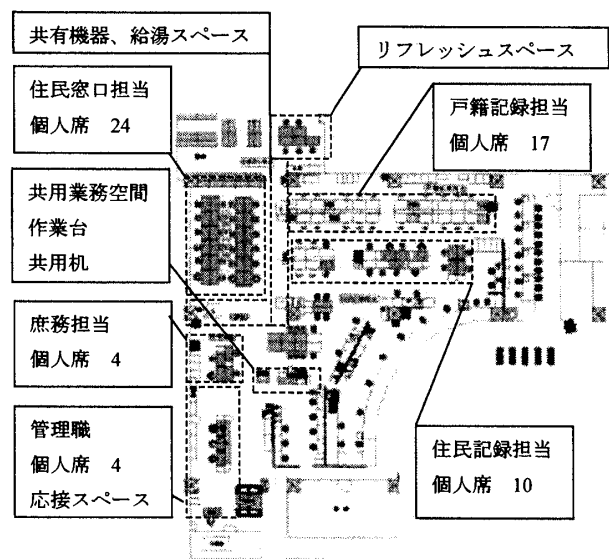


図 1. 執務室（市民課）のレイアウト [1:500]

表 1. 第一庁舎における基礎データ

建築概要	所在地	長野県長野市大字鶴賀緑町 1613
	設計者	宮本忠長設計事務所
	竣工年	1965 年
	延べ床面積	12,196.53 m ²
職員数		約 530 名

表 2. 各担当係の業務内容

係名	業務内容	
住民記録担当	証明書請求に関する問い合わせ	住民票の写し、戸籍謄抄本、印鑑登録証明書、外国人登録など
住民窓口担当	窓口における証明書発行	
庶務担当	決済書類の手続き、庶務	
戸籍記録担当	戸籍の届出	戸籍の届出、出生届、死亡届、婚姻届など
郵送担当	郵便による証明書請求	住民票の写し、戸籍謄抄本、印鑑登録証明書、外国人登録など

4. 調査結果

職員に対するヒアリング調査、観察調査によって以下の結果が得られた。

①共用機器：10台ある戸籍プリンタは7ヶ所に点在しており、コピー機やFAXといった他の機器類や事務用品と共に設置されている（写真1、2）。

②個人デスク：市民課職員の個人デスク58席のうち、住民窓口担当が全て事務机であるのに対し、戸籍記録担当者の10割および住民記録担当は3割がデスクトップPCを持つOAデスクになっている。住民窓口担当者席は観察調査時には1名の滞在が見られるのみであった。（写真4）窓口と離れているため（図1）、空きスペースになっていると考えられる。しかしリスニング調査によって、昼食時にはOAデスク職員が集まるコミュニケーションの場として役立っていることが分かった。また、戸籍記録担当では担当者17名のうち係長以外の個人席の席替えを2週間毎に実施している。

③共用業務空間：作業台（写真5）、共用机（写真6）は業務支援を行う空間として課の共有空間として使われている。窓口担当、郵送担当、庶務担当の接点となる場所に位置し（図1）、偶発的な交流を生む場になっていると考えられる⁶。

④リフレッシュスペース：給湯スペース（写真7）は観察調査では短時間・単独目的での利用が見られた。リフレッシュルーム（写真8）の利用は観察調査では見られなかったが、リスニング調査によって休憩時にのみ利用されていることが分かった。

5. 考察

市民課職員の執務空間の共有については、個人デスクのノンテリトリアル化が見られた。また、課の中でワークシェアを行っており、係を超えた仕事の環境が整っているといえる。コモンスペースの利用では、共有作業空間が課のマグネットエリアとなっている。ここでは偶発的な機会が発生しやすく⁶、職員間のコミュニケーション支援に役立っていると考えられる。しかしながら、リフレッシュスペースや給湯スペースといったインフォーマルスペースでは、目的達成による行為しか見られていない。その原因として、個人業務が中心であることや、窓口近くではインフォーマルな活動が行いにくいことが考えられる。

6. 今後の課題

本稿において、窓口業務における市役所職員の協働と機器の共有利用について調査を行った。その結果、係をまたいだ職員間のコミュニケーションが見られた。今後、ワークスタイル調査を行い、協働する職員をサポートす

るワークスペースづくりを提案していきたい。

謝辞

本稿を作成するにあたり、調査にご協力いただきました長野市庶務課、市民課の皆様には厚く御礼申し上げます。

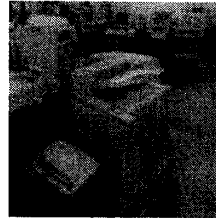


写真1. 共有機器-1



写真2. 共有機器-2



写真3. 窓口支援スペース

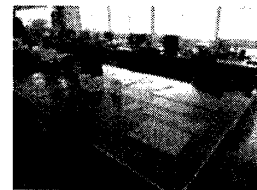


写真4. 窓口担当席



写真5. 作業台



写真6. 共用机



写真7. 給湯スペース



写真8. リフレッシュ
スペース

脚注

- 1) FM推進連絡協議会「総解説ファシリティマネジメント」日本経済新聞社、2003年1月
- 2) 船曳悦子 他:「建築系雑誌にみる市庁舎建築事例における市空間の特徴—市庁舎建築における市民空間のあり方に関する研究その1—」日本建築学会計画系論文集 第632号、2008年
- 3) 中村慎吾 他:「市庁舎建築の窓口形態に関する研究」日本建築学会大会東海支部学術講演梗概集、1999年
- 4) 佐賀市: <http://www.city.saga.lg.jp>
- 5) 長野市 HP: <http://www.city.nagano.nagano.jp/>
- 6) フランクリン・ベッカー「ワークスタイル戦略」日経B P社、1996年

*三重大学大学院 工学研究科 教授 工博

**三重大学工学研究科 博士前期課程

* Prof., Graduate School of Engineering, Mie Univ., Dr. Eng.

** Graduate Student, Graduate school of Eng, Mie Univ.