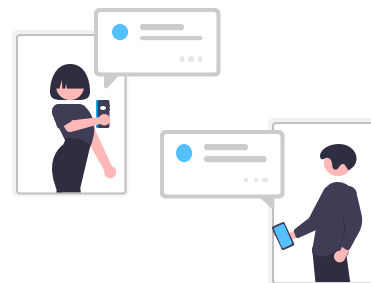
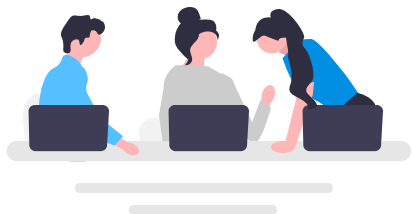


東京都

未来型オフィス ガイドブック

公表版



令和5年（2023年）10月

東京都未来型オフィスガイドブック

第1章 未来型オフィスの展開

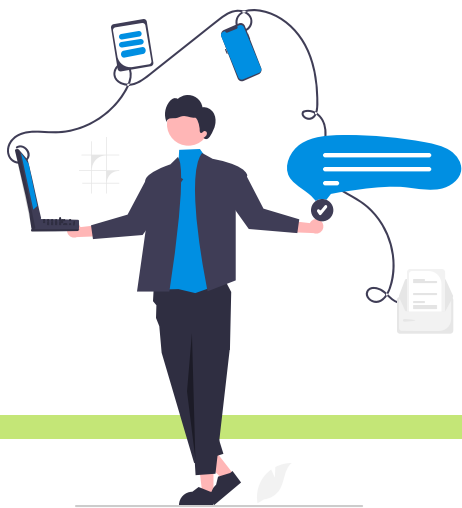
1 未来型オフィス実現プロジェクト	3
1. プロジェクトの概要.....	4
2. 未来型オフィスの目的と役割.....	5
3. 未来型オフィスが目指す姿.....	6
4. 政策イノベーションの実現を支える未来型オフィスのコンセプト.....	7
5. 未来型オフィスで働く職員の1日.....	9
2 オフィス整備事例の紹介	10
1. 全庁展開に向けた進捗状況.....	11
2. 先行整備部門の事例.....	12

第2章 未来型オフィスの整備

1 未来型オフィスの構成	17
未来型オフィスを構成するスペース.....	18
2 整備実施までの流れ	20
1. オフィス整備スケジュール.....	22
2. 各対応事項の詳細.....	23

第3章 未来型オフィスの運用

1 未来型オフィスを活用するために	38
働き方とオフィスのバージョンアップ.....	39
2 オフィスを使いこなす働き方の実践	40
1. 未来型オフィスを活用した新しい働き方（ABW）.....	41
2. ABW実践を支える各種ツール.....	42
3. ABWを有効に機能させる運用のコツ.....	43
3 働き方の変化に合わせたオフィスの進化	45
オフィスを進化させ続ける仕組み.....	46



第1章 未来型オフィスの展開

1 未来型オフィス実現プロジェクト

1. プロジェクトの概要

未来型オフィスの整備は、新たな都政「シン・トセイ」を実現するために、欠かすことのできない取組です！

- 明るい未来の東京を切り拓くために、都の長期計画として策定された『**未来の東京**』戦略⁰⁵※1は、**私たちが2040年代に目指す東京の姿**である「ビジョン」を掲げ、その実現に向けて取り組むべき「戦略」と、戦略を推し進めるための「プロジェクト」を提示しています。
※1 令和3年3月に策定され、令和4年2月と令和5年1月にバージョンアップされています。
- その「戦略」の一つが「都政の構造改革」であり、**新たな都政「シン・トセイ」**の実現に向けた道筋を示す「**シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略**」※2を策定しました。
※2 令和3年3月に策定され、令和4年2月と令和5年1月にバージョンアップされています。
- 「シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略」は、これまでの都政改革を継承・発展させつつ、**DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進**を梃子として「都政の構造改革」を強力に推進し、**都政のQOS（クオリティ・オブ・サービス）を向上**させることで**都民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）を高め**、誰もが安全・安心で幸せを享受できる社会の実現を目指しています。
- そのためには、行政サービスを「リアル」な空間だけでなく「バーチャル」な空間でも提供することができる「**バーチャル都庁構想**」を実現し、都庁自らが「**デジタルガバメント・都庁**」へと**変貌**を遂げる必要があります。
- 2025年度を目途に「デジタルガバメント・都庁」の基盤を構築すべく、最優先に取り組むべきプロジェクトを「**コア・プロジェクト**」と位置付けており、「**未来型オフィス実現プロジェクト**」※3は、その一つとして推進されています。
※3 令和5年1月に公表された「シン・トセイ3 都政の構造改革QOSアップグレード戦略 version up 2023」において「都庁のワークスタイル変革プロジェクト」に進化・再編しています。



都民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）向上へ

2. 未来型オフィスの目的と役割

未来型オフィスで「オープン&フラット」なコミュニケーションを実現し、政策イノベーションを創出しましょう！

- 都が取り組むべき課題が多様化・複雑化している中で、都政のQOSを向上するためには、**スピーディで生産性の高い働き方**の実践が求められます。
- そのため、デスク、固定電話、紙などに制約されたこれまでの働き方を抜本的に見直し、その時々職場の状況や業務の内容に応じて働く場所を職員自らが自由に選ぶ**Activity Based Working (ABW)**を実現し、**場所に縛られない柔軟な働き方**へ転換を図る必要があります。これにより、職員は、オフィスへ出勤するか、オフィス内のどのスペースで働くか、あるいは自宅やサードプレイスでテレワークするかを臨機応変に判断し、効率的に仕事を進めることができるようになります。
- ABWを実現するために、都庁舎では**未来型オフィス**の整備を進めています。未来型オフィスは、コミュニケーションエリア、集中エリア、Web会議ブースなど様々な機能を備え、状況に応じて柔軟にレイアウトを変更することができ、デジタルツールやクラウドを活用しながら、場所に縛られない柔軟な働き方を実践するための環境です。職層や所属の壁を越えた**「オープン&フラット」**なコミュニケーションが生まれ、自由闊達な議論が展開されることにより、**生産性の向上と政策イノベーションの創出**が期待されます。
- どのようなオフィスであれば生産性が向上するのか、それは、その職場で働いている職員の皆さん自身が最もよく知っているはずです。だからこそ、**「自分たちのオフィスは自分たちで作る」**ことが重要です。都民にサービスを提供する現場であるオフィスの生産性を上げることが、都政のQOSの向上、そして都民のQOLの向上につながっていくのです。
- 未来型オフィスは、多様な働き方を実践できる環境と「オープン&フラット」な議論を通して自らのアイデアを実現できる環境を、職員の皆さんに提供します。職員の皆さん一人一人が楽しく夢中で仕事をし、生き生きと活躍できる未来型オフィスは、**「おもしろい都庁」**を実現するために欠かすことのできない魅力的で理想的な職場となります。

Open

オープン

多様性が確保され、職員誰もが自らのアイデアを提案し実現できる。また、様々な挑戦や成長の機会が開かれている。

職層や所属を越えて職員が自由にアイデアを出し合いながら活発な議論を展開していく。

Flat

フラット

政策イノベーションを起こす都庁へ！

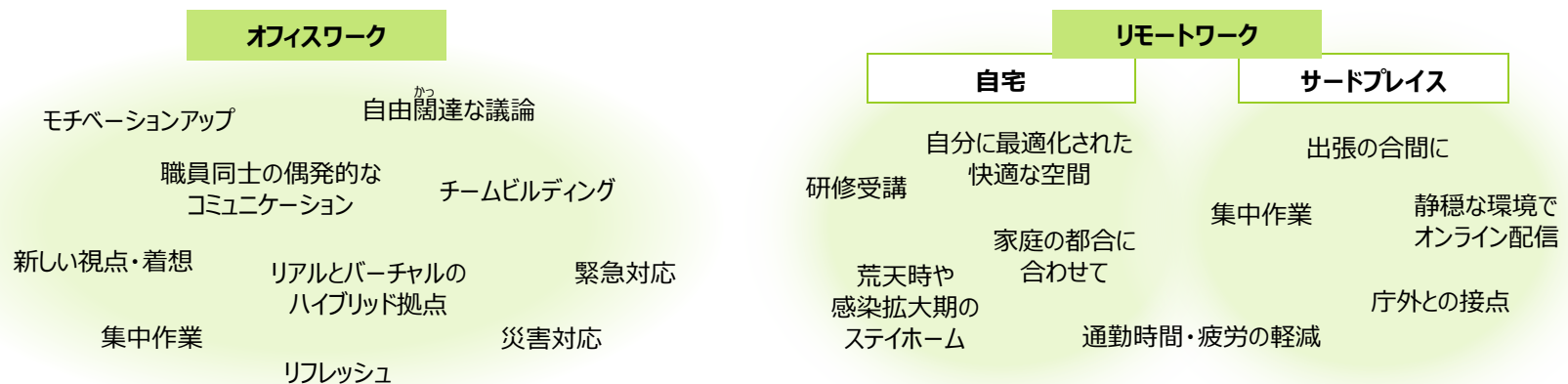
3. 未来型オフィスが目指す姿

全ての業務をオフィスで完結

- 従来のオフィスは、固定席・固定電話・紙を前提とした構成で、全職員が一律で出勤し、一堂に会して職務を遂行することに最適化されてきました。
 - しかし、近年の働き方の変革に伴い、自席の書類がないと仕事が進まない、電話対応にはオフィスへの出勤が必要などの課題が顕在化しています。**職員のテレワークを進め、ペーパーレスな働き方を実現**する上で、オフィスが制約になってしまっています。
- 従来のオフィスは執務机が中心で、組織構造をそのまま反映した座席配置です。その組織の所掌事務を、上意下達で効率的に行うことに特化してきました。
 - こうしたオフィスでは組織間の交流は生まれにくく、打合せコーナーも少ないなど、縦割りになりがちです。かつてない課題に組織を越えて向き合い、「政策イノベーションを起こす都庁」へと進化するためには、**組織や職層の壁を越えて自由闊達な議論やアイデアを引き出す新たな環境の整備**が必要になってきました。

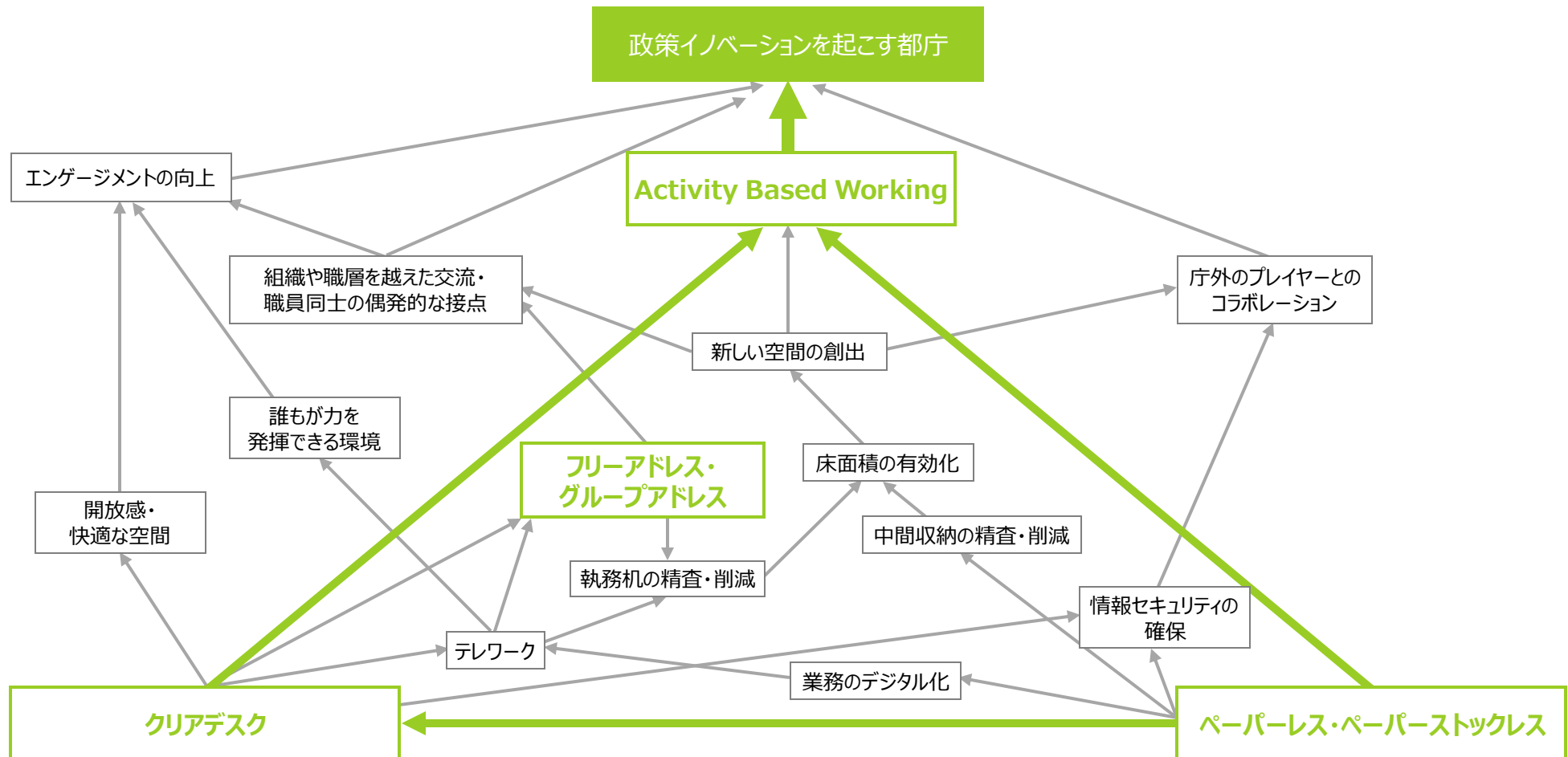
場所や時間を柔軟に活用した質の高い働き方（Activity Based Working）

職場の状況や業務内容、職員の選択によって、場所や時間を柔軟に活用した質の高い働き方（Activity Based Working）に転換



4. 政策イノベーションの実現を支える未来型オフィスのコンセプト

- 政策イノベーションを起こす都庁へと進化するため、未来型オフィスではABW（Activity Based Working）の実践を目指します。
- そのためには、「クリアデスク」「ペーパーレス・ペーパーストックレス」の徹底と、「フリーアドレス・グループアドレス」を可能とする環境の整備が必要です。



※フリーアドレス・グループアドレスの運用方法や職員数に対する座席数の設定については、それぞれの職場の目指す働き方に応じて、各職場で議論・決定します。また、その後の運用の中で改善・変更していくことを前提としたフレキシブルな環境として整備します。

【コラム】選ばれる都庁になるために

- 若年労働人口が減少し、国、他自治体、民間企業等との人材獲得競争が激化する中においては、働きたい職場として、多くの志ある人材に「選ばれる都庁」へと進化していくことが期待されています（令和4年東京都人事委員会勧告）。
- 未来型オフィスでは、リアルなオフィスの機能を多様化・高度化するほか、バーチャルなオフィス環境も整備します。リアルとバーチャルの整備を通じて、職員の選択等によって場所や時間を柔軟に活用できる働き方への転換を促し、組織や職層を越えて自由闊達な議論が実践できるオープン＆フラットな組織づくりを目指しています。このような取組は、組織の魅力の向上につながっています。
- 加えて、未来型オフィス整備の取組は、「自分たちのオフィスは自分たちで作る」を合言葉に、オフィス整備を通じて自分たちの職場の最適な働き方を考え続ける過程を重視しています。このような改革実践の姿勢は、「ライフ・ワーク・バランスのみならず、業務プロセス変革やデジタル化の推進を通じた行動変容、非常時における業務継続の観点」（同）からも重要とされるテレワークの推進にも寄与するものです。
- 未来型オフィスは職員の皆さんの手によって作られ、改善されていきます。皆さんの改革実践を通じて、都庁のワークスタイルを変革し、職場の魅力を向上させることが、「選ばれる都庁」への進化へとつながっていくのです。

人材獲得競争を勝ち抜くためのオフィス改革事例

全国の自治体においても、場所や時間にとらわれず働けるワークスタイル変革を進め、オフィス環境を職員採用時のアピールポイントの一つとするケースが増えてきています。



出所：福井県職員募集案内 <http://info.pref.fukui.jp/jinji-i/work-style.html>（左）
渋谷区『職員採用パンフレット2021』p.3（右）

都内の公立学校では、教職の魅力を高め、教員確保に資する取組として、職場環境の重要性が認識されており、職員室の環境改善の取組が始まっています。

4 教員確保に資する取組として

これから就職しようとする学生等にとって、職場環境は就職先を決める際の重要な要素の一つとなっている。既に民間企業では、働く場としてのオフィスのレイアウトや空間づくりを重視した取組が進められている。教職を志望する学生等に学校を就職先として選んでもらうためにも、働きやすい職員室づくりを進め、職場環境のウェルビーイングを高めていくことは、教員確保に資する取組として、大変重要となっている。

出所：東京都教育委員会『職員室の環境改善のための手引き』（令和5年5月）p.2

5. 未来型オフィスで働く職員の1日



第1章 未来型オフィスの展開

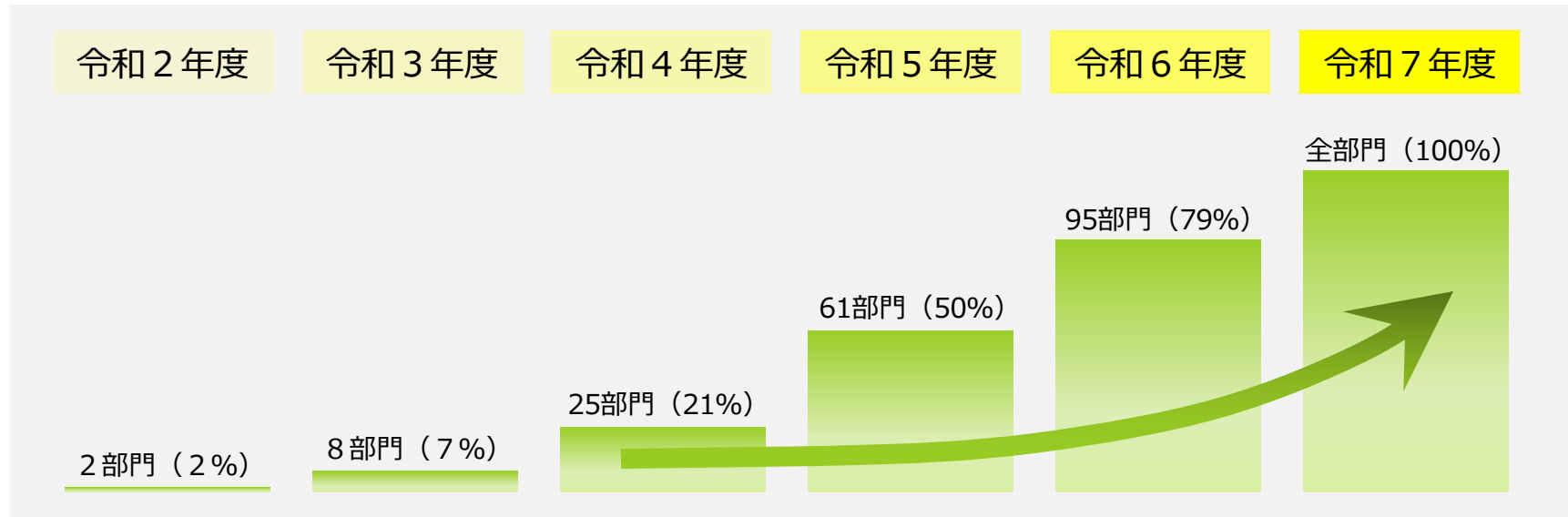
2

オフィス整備事例の紹介



1.全庁展開に向けた進捗状況

令和7年度（2025年度）までに本庁の全ての職場を未来型オフィスに転換することを目指します。



本庁の各職場が続々と未来型オフィスに転換



2. 先行整備部門の事例：主税局税制部

他課職員とのコミュニケーションの場として、中央に「庭」をイメージした空間を構築し、部内の交流を強化

Before



After



中間収納庫を削減することで見通しの良いオフィスを実現



ライブラリー&リラックス

共用文書をオフィス中央に集約

概要

- ✓ 多様な働き方を実現する様々なスペースを設けるために、中間収納庫を削減
 - 共用文書の種類を調査し、削減方針を策定
 - 回覧物や新聞紙も閲覧可能なスペースを整備
- ✓ 整備前後のアンケート結果では、次の項目等の満足度が向上
 - 「オフィスは働きやすい環境が整備されている」
 - 「テレワークなど、柔軟な働き方を取り入れて業務を行えている」
 - 「職場では一人一人が効率的に業務に取り組んでいる」



固定端末席

固定端末の使用頻度や用途に即したデスクを配置



ミーティングスペース

最大12名で使用できるミーティングスペースを整備

2. 先行整備部門の事例：デジタルサービス局総務部・デジタル基盤整備部

オフィス全体の見通しが良くなるよう、高さのある什器を執務空間の端に寄せ、突発的なインシデントに対応できるよう、ミーティング席を多く配置

Before



After



ラウンジコミュニケーションスペース

局長へのレク待ちスペースや相談スペースとして活用



集中ワークスペース

ハイカウンターや電動昇降デスクで作業に合わせた集中ワークが可能

概要

- ✓ 様々な事態への対応のため、ミーティングスペースを多く配置
 - ラウンジコミュニケーションスペースはレク待ちスペースとして活用
 - 会議スペースでは機密性の高い打合せを実施
- ✓ 整備前後のアンケート結果では、次の項目等の満足度が向上
 - 「テレワークなど、柔軟な働き方を取り入れて業務を行っている」
 - 「会議室・打合せスペースが十分に確保されている」
 - 「職場には改善に取り組む雰囲気がある」



コミュニケーションスペース

オフィス中央に多様な什器を配置し、様々な用途で活用可能



会議スペース

困われ感のあるブース席を配置し、音漏れの不安を軽減

2. 先行整備部門の事例：環境局自然環境部

「みんなが主役、つながるオフィスへ」をスローガンに、柔軟で自由に働けるオフィスを実現。整備翌年度には運用改善PTを設置し、より良い環境を目指してバージョンアップを実施

Before



After



バージョンアップ：窓口呼出ボタンを設置

来庁者対応スペース

可動式テーブルを配置し、来庁者の人数によって柔軟に対応できる相談窓口を整備



バージョンアップ：サウンドマスキングを設置

中央コミュニケーションスペース

オフィス中央部に、オフィス整備のシンボルとなるテント型の打合せスペースを配置

概要

- ✓ 自然環境部らしさを演出
 - ・ 中央コミュニケーションスペースにはテントを配置
 - ・ グリーン（フェイク植物）を多く配置
 - ・ 多摩産材家具を多く利用
- ✓ 来庁者対応スペースとして受付窓口を配置
 - ・ 可動式テーブルを用いて柔軟に対応可能
 - ・ 未使用時は職員打合せスペースとしても活用



バージョンアップ：4人用Web会議ブースを設置

窓際ラウンジスペース

自分のモードに合わせて執務可能なエリアを窓際に配置

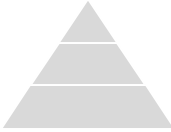
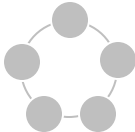



集中スペース

ブース型の執務席を配置し、高集中なワークを実現

【コラム】オフィス整備に関する庁外の動向

- 1980年代まで、オフィスは組織構造に合わせたレイアウト配置となっていました。1990年代以降は、情報通信機器の進化に合わせてレイアウトも変化してきました。
- 2010年代以降は、AIやRPAが発展し、生産年齢人口の減少もあいまって、よりフレキシブルな働き方や働く場が普及しています。
- こうしたオフィスの変化は、民間企業だけでなく、国や他自治体においても同様に広がってきています。

	1980年代	1990年代	2000年代	2010年代～
キーワード	オフィス オートメーションの導入	インフォメーション テクノロジーの革命	インターネット プロトコルの革命	第四次産業革命
情報通信	OA ワープロ、FAXなど	IT パソコン、プリンタなど	IP LAN、IP電話など	AI・RPA タブレット端末、スマホなど
組織構造	ピラミッド 管理強化 縦割り組織 	フラット 能力主義 組織のフラット化 	ネットワーク ネットワークによる統合 垂直統合、水平統合 	フレキシブル プロジェクト型組織 働き方改革 (フレックス制導入、ダイバーシティ) 
ワークスタイル (働き方)	上意下達型	交流型	ハンデトリアル型	ABW型 アクティビティベースドワーキング
オフィス形式	 島型対向式	 初期フリーアドレス	 ユニバーサルプラン	 新フリーアドレス

出所：ココヨ株式会社調べ

#シン・トセイ

第2章 未来型オフィスの整備

1 未来型オフィスの構成



未来型オフィスを構成するスペース

未来型オフィスは、対面で人と人が交流し、新しい政策を創造する空間を広げ、オフィス機能の多様化・高度化を進めるため、職員の働き方に応じて機能化された四つのスペースで構成されます。



未来型オフィスを構成するスペース

四つの機能スペースで構成されるレイアウトのイメージ

コミュニケーション



高集中ワーク



オペレーションワーク



特殊・専門ワーク



第2章 未来型オフィスの整備

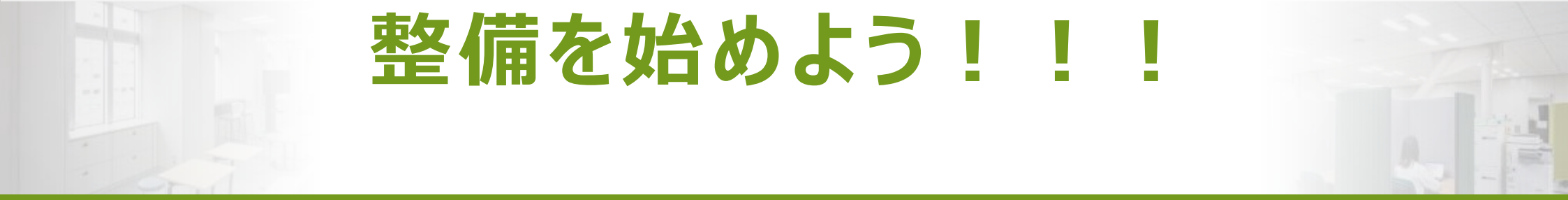
2

整備実施までの流れ





**さあ、未来型オフィスの
整備を始めよう！！！！**



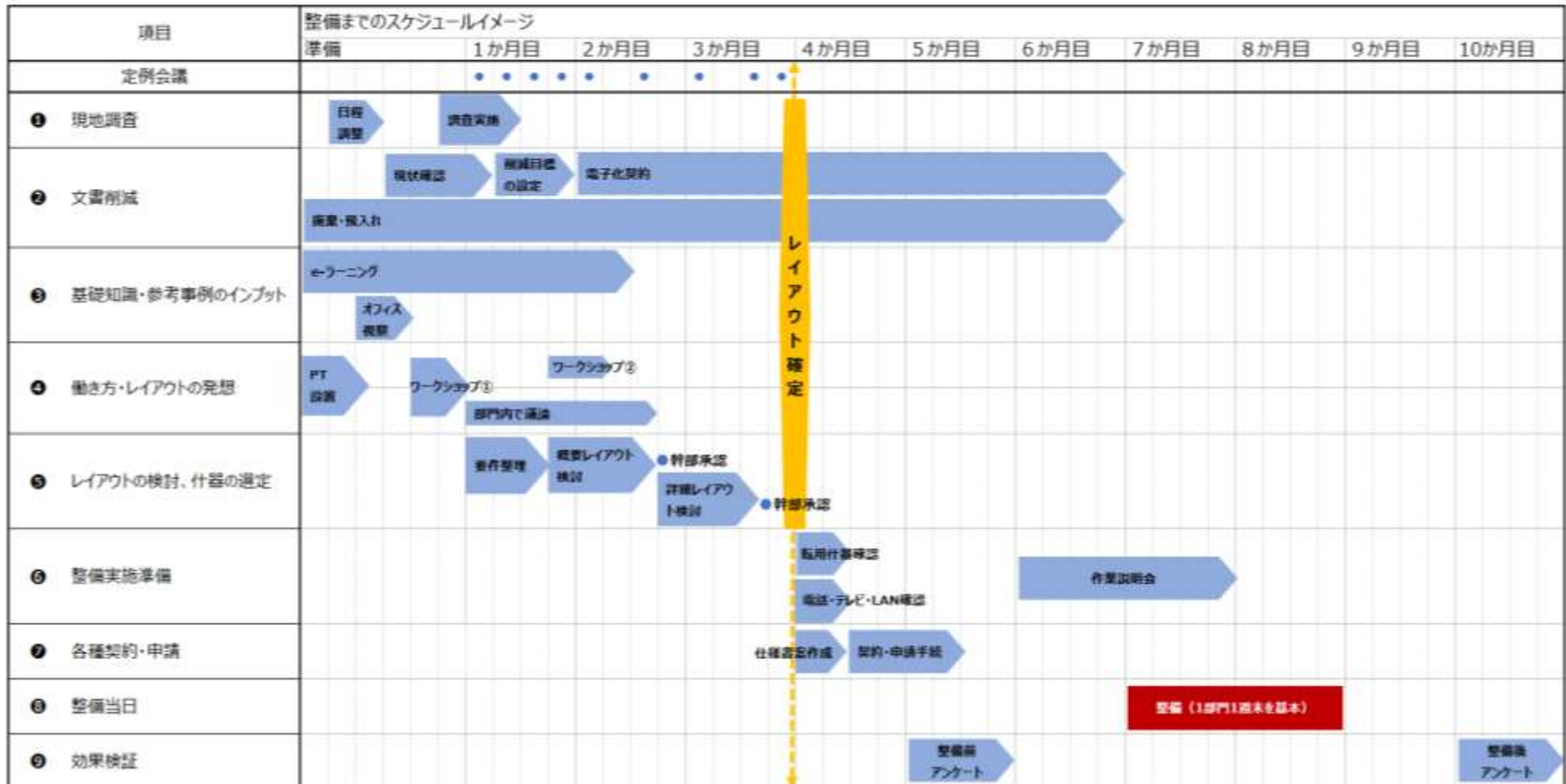
1. オフィス整備スケジュール

未来型オフィス整備に向けた対応スケジュール（概要）は、以下のとおりです。

現地調査やオフィス視察等の事前準備を行った後、初回の定例会議から約3か月間でレイアウトを確定させ、整備に向けた契約準備を進めます。

令和7年度（2025年度）中に本庁の全ての職場を未来型オフィスに転換するに当たり、9期に分けての検討・整備を想定しています。

1期	初回定例会議：令和5年4月下旬 整備：令和5年10月～12月	2期	初回定例会議：令和5年6月上旬 整備：令和6年1月～2月	3期	初回定例会議：令和5年7月中旬 整備：令和6年7月～8月	4期	初回定例会議：令和5年9月上旬 整備：令和6年9月～10月		
5期	初回定例会議：令和5年10月中旬 整備：令和6年11月～12月	6期	初回定例会議：令和6年5月中旬 整備：令和7年1月～2月	7期	初回定例会議：令和6年7月中旬 整備：令和7年7月～9月	8期	初回定例会議：令和6年10月上旬 整備：令和7年10月～12月	9期	初回定例会議：令和7年5月中旬 整備：令和8年1月～2月



2. 各対応事項の詳細 ① 現地調査

内容

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実施し、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します。

具体的な流れ

① 日程調整（調査実施の1か月前）

調査員の人数、所要時間※等を提示した上で、調査日の日程調整を行います。
※ 最大9時～17時の実施となります。

② 調査実施（同日内で実施）

・ 什器レイアウト調査

既存什器のレイアウトや寸法、新レイアウトに干渉する可能性のある情報（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します。

・ OA機器・有線LAN調査

OA機器や固定電話の設置状況や寸法、各局所管システム（有線LAN）の配線系統等の状況を確認し、移設可否の判断及び什器の運搬・設置契約に向けた仕様検討時に活用します。



現地調査イメージ



現状レイアウト図面イメージ

現状什器リストイメージ

2. 各対応事項の詳細 ②文書削減

内容

執務室に保管している文書を廃棄、スキャンによる電子化、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ます。

具体的な流れ

① 文書収納量の確認

フロア内の収納スペース（壁面収納、中間収納、デスクワゴン等）の利用者を確認し、現在の収納状況を把握します。

② 削減目標の設定・収納割当ての検討

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し、各文書の特性に応じた整理方針（廃棄、電子化、預入れ、継続保管）を決定します。

収納スペースを大きく削減することで、オフィス内に新たな空間を生み出すことができますようになります。

また、継続保管文書の分量に応じて、オフィス整備後の収納（壁面収納等）の利用者割当てを変更します。部門の状況によっては、先に割当てを決めることも有効です。

③ 文書の廃棄・電子化・預入れ

各局で通常確保している契約により、文書廃棄（溶解）を行います（不足する場合は、各局で追加対応します。）。

電子化については、新たに契約を行うほか、オフィスサポートセンター・東京チャレンジオフィスといった庁内サービスを活用することが可能な場合もあります。

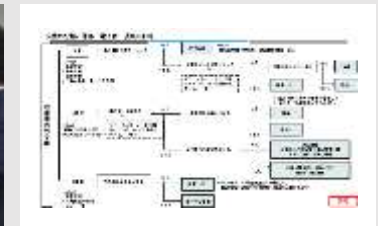
また、庁内の文書保存委託制度による外部倉庫への預入れも選択肢の一つとなります。



ペーパーレスの象徴 パークとモーグ



文書削減検討イメージ



分類判定チャート

2. 各対応事項の詳細 ③基礎知識・参考事例のインプット

内容

オフィス整備後の新しい働き方やオフィスの在り方等をイメージしたレイアウトの検討を行えるよう、オフィス視察やe-ラーニングを通じ、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行います。

具体的な流れ

民間オフィスや庁内の未来型オフィス整備済み部門の視察を実施するとともに、e-ラーニングの形式で、事例紹介を含めた豊富なコンテンツを配信します。

① オフィスの視察

実際に社員や職員が働いているオフィスの視察を行いながら、どのようにオフィスやツールを使いこなしているか、また、オフィス整備に際し想定される課題をどのように解決しているか等を中心に確認します。

② e-ラーニングの実施

レイアウトや新たな働き方を検討するための基礎知識（ABWの意義等）のほか、民間・官公庁・庁内部門のオフィス整備事例等を加えたコンテンツを、e-ラーニング形式で学習します。



2. 各対応事項の詳細 ④働き方・レイアウトの発想（ワークショップ）

内容

レイアウト検討前に、部門ごとの目指す新しい働き方やオフィスのアイデアを発散・集約します。各部門主催でワークショップ形式にて行うことで、「自分たちのオフィスは自分たちで作る」を体現します。

具体的な流れ

① 部門ごとにPTを設置

オフィスレイアウト検討の中心となるPTを設置します。②③のワークショップ（WS）では、PTを含めたメンバーでオープン＆フラットに議論します。

② WS1：現状課題・新しい働き方コンセプト・オフィスへのアイデア出し

レイアウト検討開始前の段階で自分たちの「新しい働き方コンセプト」、そのためのオフィスの在り方などについて話し合い、自分たちの未来型オフィスへのアイデア出しを行います。

③ WS2：初回レイアウトへの意見出し

WS1や要件整理の内容に基づき作成されたレイアウトに対し、自分たちのありたい姿とズレていないか、更に使いやすくするためにはどうすればよいか等の意見出しを行います。WS実施後、レイアウト上の制約などを踏まえつつ、PTメンバーで各意見を集約・調整し、レイアウトに反映します。



各WSを実施するタイミング



②WS1

オフィス視察やe-ラーニングで視座を高めた上で、要件整理をまとめる前までに実施

③WS2

レイアウト検討に十分意見が反映できるよう、初回レイアウトが提示された直後に実施し、レイアウトの方向性を部門全体で定める。

2. 各対応事項の詳細 ④働き方・レイアウトの発想（新しい働き方コンセプト検討）

内容

WS 1 を皮切りに、これから新たに構築するオフィスでどのように働きたいか、自分たちの「新しい働き方コンセプト」を検討します。部門内で議論したコンセプトはオフィスレイアウト検討の羅針盤となるとともに、部門ごとのオフィスの特徴を表すフレーズとなります。

具体的な流れ

① WS 1 : 新しい働き方コンセプト案の抽出

自分たちの新しいオフィスを考える上で、その前提となる新しい働き方を見つめ直します。WS 1 の中でコンセプト案を持ち寄り、議論し、考えを深めます。

② コンセプトの確定

WS 1 で出た案をベースに、PTメンバーでブラッシュアップを行います。幹部承認の中で、概要レイアウトの特徴を示すフレーズとして活用します。



各工程を実施するタイミング



① WS 1

WS 1 の中で、新しい働き方コンセプト案を議論

② コンセプトの確定

レイアウト検討と並走させ、WS 1 で出て来た案をブラッシュアップさせる。概要レイアウトの幹部承認時には一緒に説明できるようまとめる。

2. 各対応事項の詳細 ④働き方・レイアウトの発想（参考：WSの実施方法とポイント）

ワークショップの実施方法

事前準備

準備するもの	ペン、付箋、模造紙（WS1）や図面（WS2）
参加人数の目安	15～20名程度（1チーム4～5名）
所要時間の目安	1テーマ1時間程度

進め方

個人検討	時間目安：10～15分 お題に対し、各個人で意見を検討
チーム検討	時間目安：30～40分 チームごとに個人の意見を共有し、集約
全体発表	時間目安：10～15分 チーム内で出て来た意見を全体へ共有
優先度の確認	出て来た意見に対し、必要に応じて一人2～3票 等で投票を行い、優先順位付けを実施

実施する際のポイント

- ① 将来を見据えた前向きな意見を促す（否定しない）。
- ② スケジュール・コスト等の制約により全ての意見は反映できないこと、意見の発散の場であることを冒頭で共有する。
- ③ 大人数では意見の集約までは難しいので、最終的な意見の整理・方針の決定は各部門のPTで実施する。



2. 各対応事項の詳細 ⑤レイアウトの検討、什器の選定

内容

各部門に応じた最適なオフィス環境を整備するため、現状の課題や理想的な働き方等をヒアリングしながら、その職場ならではのレイアウトの検討及び什器の選定を行います。

具体的な流れ

① 要件の整理

職場の基本情報や業務の特性、オフィス整備に当たっての留意事項等をヒアリングシートに回答します。

上記回答を基に、定例会議の場にて内容の深掘りを行い、レイアウトの検討を進める上で要件を整理します。

② 概要レイアウトの検討

事前ヒアリングの結果を踏まえたレイアウト案（初回レイアウト）を検討のたたき台として、週次の定例会議の場で、各部門の希望の反映・見直しを行います。

約1か月の検討の後、レイアウトの検討状況（概要レイアウト）について、幹部の承認を受けます。

③ 詳細レイアウトの検討、什器の選定

概要レイアウトを基に、より詳細なレイアウト図面を作成するとともに、予算等の状況を踏まえた什器の選定（仕様、カラー等の検討）を行います。

約1か月の整理期間の後、レイアウトの検討結果（詳細レイアウト）について、幹部の承認を受けます。



打合せイメージ



ヒアリングシートイメージ

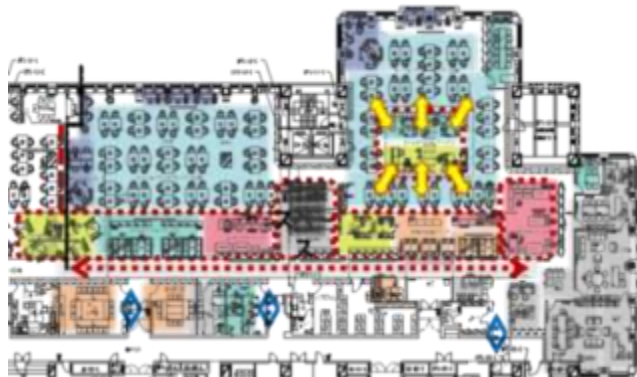


什器仕様検討用資料イメージ

2. 各対応事項の詳細 ⑤レイアウトの検討、什器の選定

参考：レイアウトの検討の中で使用する資料例

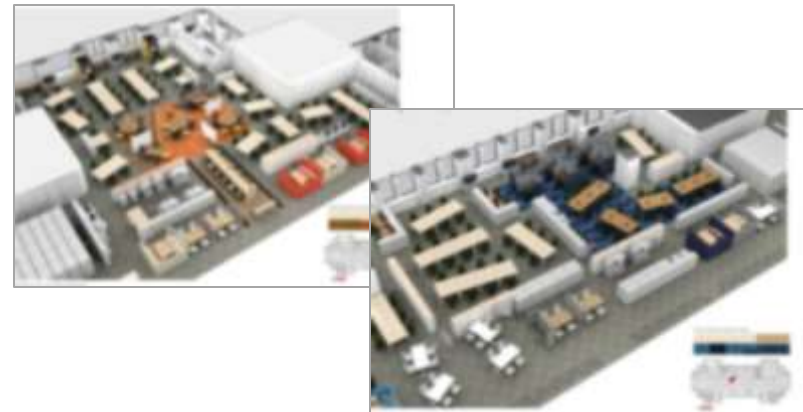
ゾーニング計画案



詳細レイアウト



イメージパース



2. 各対応事項の詳細 ⑤レイアウトの検討、什器の選定

固定電話の取扱い

- 未来型オフィスでは、ABWを実現するため、固定電話に縛られないオフィスを目指しています。
- 他方、固定電話には、即時かつ組織として応答が必要な場面に必ず対応できるメリットがあり、今後も必要な場面は残ります。
- レイアウト検討の過程では、固定電話の役割を改めて整理し、庁内外との連絡体制をどのように構築すべきか、考えてみましょう。

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

- ✓ 庁内コミュニケーションでは、場所や時間にとらわれずスピーディな働き方を実現するためTeamsを最大限活用
- ✓ 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

参考

令和4年12月26日付デジタルサービス局戦略部デジタル改革担当課長・デジタル基盤整備部情報システム企画課長名事務連絡「未来型オフィス（本庁）におけるスマートフォンでの円滑な電話対応について（依頼）」

2. 各対応事項の詳細 ⑤レイアウトの検討、什器の選定

災害時も想定したオフィス構築

- 災害時には関係職員がオフィスに集まり、平時とは異なる態勢で職務に当たることが求められます。
- 未来型オフィスはフレキシブルに移動できる執務机を中心に構築するため、フェーズフリー（日常時から非常時へのスムーズな移行）の実現に有効です。
- 災害時のオフィスの使い方も想定して、災害対応電話や防災行政無線の配置も検討してください。
 - 防災行政無線（電話・FAX・特殊無線）の新設・移設・廃止には、一定の制約があります。
レイアウト検討段階から総務局総合防災部に相談し、必要な手続・契約を調整してください。

TAIMS組織端末の設置場所

- 組織端末は無線LANに対応していないので、有線LAN環境を用意する必要があります。組織を越えてユーティリティスペースに集約するなど、使用頻度に応じた設置場所を検討することで、スペースを有効活用し、ケーブルレスなオフィスを構築することができます。
- 組織端末の紛失・盗難防止策としては、個人端末と同様、セキュリティワイヤーの装着のほか、施錠可能なキャビネットへの保管等によることも可能です。机上に常設する以外に、使用の都度、キャビネットから取り出すなどの運用も選択肢の一つとなります。

適切な公印管理

- 公印は、勤務時間内は常に公印管理者又は公印取扱主任が確実に管理できる範囲に置き（使用頻度が低い場合は、金庫等で保管し、使用の都度持ち出し）、公印照合・押印については公印管理者又は公印取扱主任が必ず行うなど、適切に管理する必要があります。
- 未来型オフィスに転換する際にも、適切な公印の管理が継続して徹底できるよう、公印の管理の手法や運用について検討してください。

参考 令和5年3月2日付総務局総務部文書課長・デジタルサービス局戦略部デジタル改革担当課長名事務連絡「公印の適切な管理について」

2. 各対応事項の詳細 ⑥整備実施準備

内容

確定したレイアウトと什器の情報を基に、整備当日に向けた準備や詳細情報の整理を進めます。

具体的な流れ

① 転用什器の種類、数量、配置等の確認

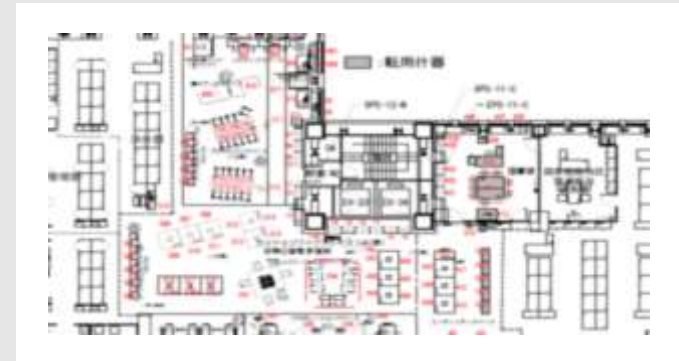
新レイアウトで転用する什器の種類、数量、新レイアウト上での配置等を確認します。

② アナログ電話、テレビ、TAIMS-LAN関連機器の種類、数量、配置等の確認

フロア工事の実施に向け、アナログ電話、テレビ、TAIMS-LAN関連機器（IP電話、組織端末、複合機等）の種類、数量、新レイアウト上での配置等を確認します。

③ 作業説明会の実施

整備対象部門の職員を対象とした作業説明会を実施し、整備直前から整備完了までの詳細工程を提示するとともに、職員側で必要となる対応事項等を周知します。



転用什器確認用資料イメージ



関連機器配置確認用資料イメージ

2. 各対応事項の詳細 ⑦ 各種契約・申請

契約関連

オフィス整備に際しては、以下の契約が必要となります。

予算「デジタルサービス局」・契約主体「整備対象局」とある契約については、デジタルサービス局より各局に対して所要予算を執行委任しますが、必要な仕様書のひな型等も併せて提供いたします。

	項目	内容	予算	契約主体	執行委任額及び仕様書提供時期
1	レイアウト作成・ 整備業務支援	現状調査、インプット支援、レイアウト作成、仕様書作成支援、プロジェクトマネジメント	デジタルサービス局		—
2	文書の廃棄（溶解）	不要な紙文書を廃棄（溶解）	整備対象局		—
3	文書の電子化	紙文書をスキャンし、電子データ（PDFデータ）を作成	デジタルサービス局	整備対象局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 執行委任額 レイアウト検討開始（ヒアリングシートの提出後）から2週間以内 ・ 仕様書 レイアウト検討開始（ヒアリングシートの提出後）から2週間以内
4	新規什器の調達 （共通品）	新規什器のうち、各局共通品（デスク、個人ロッカー、モバイルバッグ）を調達	デジタルサービス局		—
5	新規什器の調達 （個別品）	新規什器のうち、共通品以外の個別導入什器を調達	デジタルサービス局	整備対象局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 執行委任額 レイアウト検討開始（ヒアリングシートの提出後）から2週間以内 ・ 仕様書 詳細レイアウト確定後速やかに

2. 各対応事項の詳細 ⑦各種契約・申請

	項目	内容	予算	契約主体	執行委任額及び仕様書提供時期
6	不要什器の廃棄	オフィス整備に伴う不要什器を廃棄	デジタルサービス局	整備対象局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 執行委任額 レイアウト検討開始（ヒアリングシートの提出後）から2週間以内 ・ 仕様書 詳細レイアウト確定後速やかに
7	転用什器の運搬・設置	オフィス整備に伴う転用什器の運搬・設置作業（作業説明会の実施を含む）	デジタルサービス局		—
8	コンセント・テレビ工事	インナーコンセント及びテレビ共聴配線の移設・撤去に伴う配線工事、床工事等	デジタルサービス局		—
9	電話工事	アナログ電話機の移設・撤去に伴う配線工事、床工事等	デジタルサービス局		—
10	スマートフォンの調達	整備対象部門の職員に貸与する公用スマートフォンを調達	デジタルサービス局		—

※ 整備対象局にて独自に調達しているシステム等の移設については、整備対象局の予算・契約にて対応となります。

※ 防災行政無線（電話・FAX・特殊無線）の移設については、予算・契約面も含めて、レイアウト検討段階から、総務局総合防災部への相談が必要となります。

申請関連

オフィス整備に当たっては、各種の庁内申請・手続が必要となります。

デジタルサービス局での一括申請を原則としますが、手続の性質により整備対象局での申請となる場合にも、必要書類の準備等を支援します。

2. 各対応事項の詳細 ⑧整備当日

内容 1 週末かけて、いよいよ未来型オフィスに転換します。

具体的な流れ

金曜日

～17:00	一般職員退庁（テレワーク） 段ボール詰め、シール貼り完了
17:00～翌朝	転用什器逃がし、廃棄什器搬出作業 ※作業終了時刻は対象エリアの規模によって異なる。

土曜日

8:00～16:00	電源・電話・テレビ配線工事
13:00～22:00	カーペット張り替え作業
15:00～19:00	新規什器搬入作業 ※対象エリアの規模により実施

日曜日

9:00～18:00	新規什器搬入・組立て作業
16:00～19:00	転用什器戻し作業
17:00～	立ち上げ作業（TAIMS-島HUB設置、電源タップ接続、個人ロッカー名札貼り等）

留意事項

- 各局発注契約履行時は各部門職員立会い
- 下線部分は各部門職員での作業実施
- 時間帯は参考であり、詳細は⑧整備実施準備の中で調整



整備開始



廃棄・逃がし作業中



金曜日作業終了



新規什器作業中



立ち上げ作業中



週末整備完了

2. 各対応事項の詳細 ⑨効果検証

内容 職員向けアンケートの実施により、オフィス整備の効果を検証します。

具体的な流れ

- 未来型オフィス整備の効果をより正確に把握し、今後の改善につなげていくために、オフィスの満足度等に関するアンケートを実施します。
- オフィス整備前と整備後の2回実施し、前後で働く環境がどのように変化したかを把握します。

主なアンケート調査項目	オフィス環境、情報環境、働き方の変化 等
所要時間	10分程度
回答方式	Web上で実施

- 整備後も、年1回の定点観測を実施します。



アンケート分析結果イメージ

第3章 未来型オフィスの運用

1 未来型オフィスを活用するために



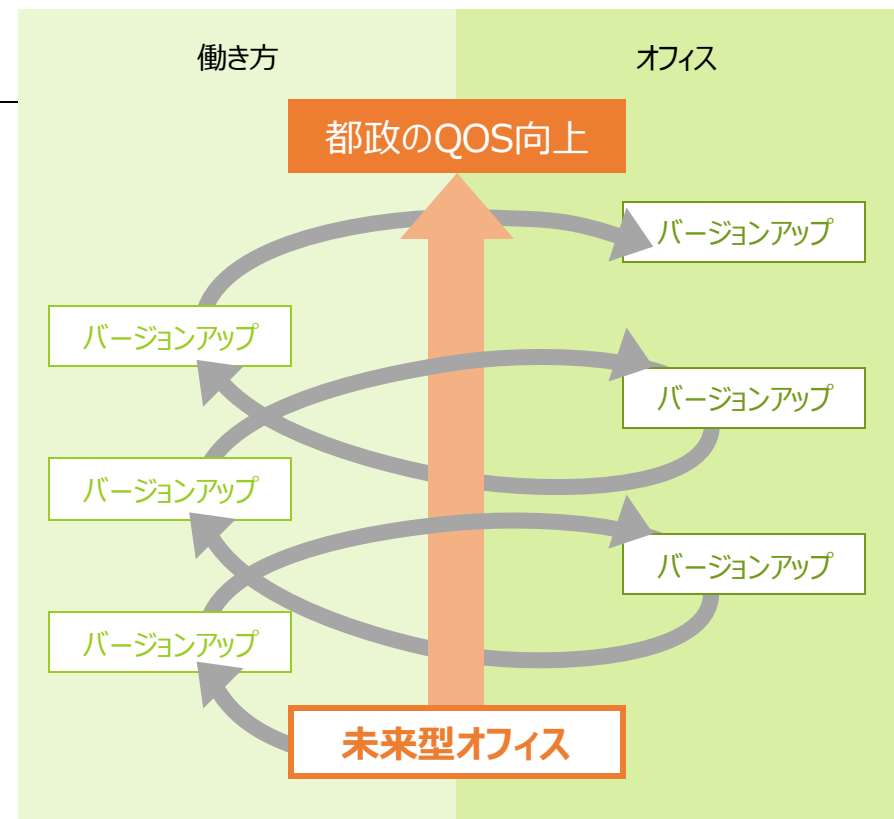
働き方とオフィスのバージョンアップ

未来型オフィスを使いこなし、働き方・オフィスが共にバージョンアップする好循環を生み出そう！

未来型オフィスを整備している間にも、東京を取り巻く状況は絶えず変化し、都民のニーズは多様化・複雑化しています。こうした中で、都民の期待に応え、都政のQOSを向上するためには、どのような働き方がふさわしいのかを職員の皆さん自らが常に考え、臨機応変に対応していくことが求められます。

未来型オフィスは「整備したら終わり、ではありません」

- 皆さんが最高のパフォーマンスを発揮し続けられるように、未来型オフィスを使いこなし、状況に合わせて働き方・オフィスを共にバージョンアップしていくことが大切です。
- まずは、自分たちで作り上げたオフィスを徹底的に使いこなすため、新しい働き方を実践します。これまでの働き方と異なり戸惑うこともあります。新しいオフィスやツールが提供する機能を試し、ルールを定め、アジャイルに見直す中で、効率的・効果的なオフィスの運用と働き方の変革を進めます。
- オフィスに合わせて働き方が変化してくると、オフィス改善の芽も出てきます。課題を拾い上げ、解決策を検討し、バージョンアップを実践する。この一連の流れを組織的・継続的に繰り返すことで、より機能的で使いやすいオフィスにしていきます。
- 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しましょう。



第3章 未来型オフィスの運用

2

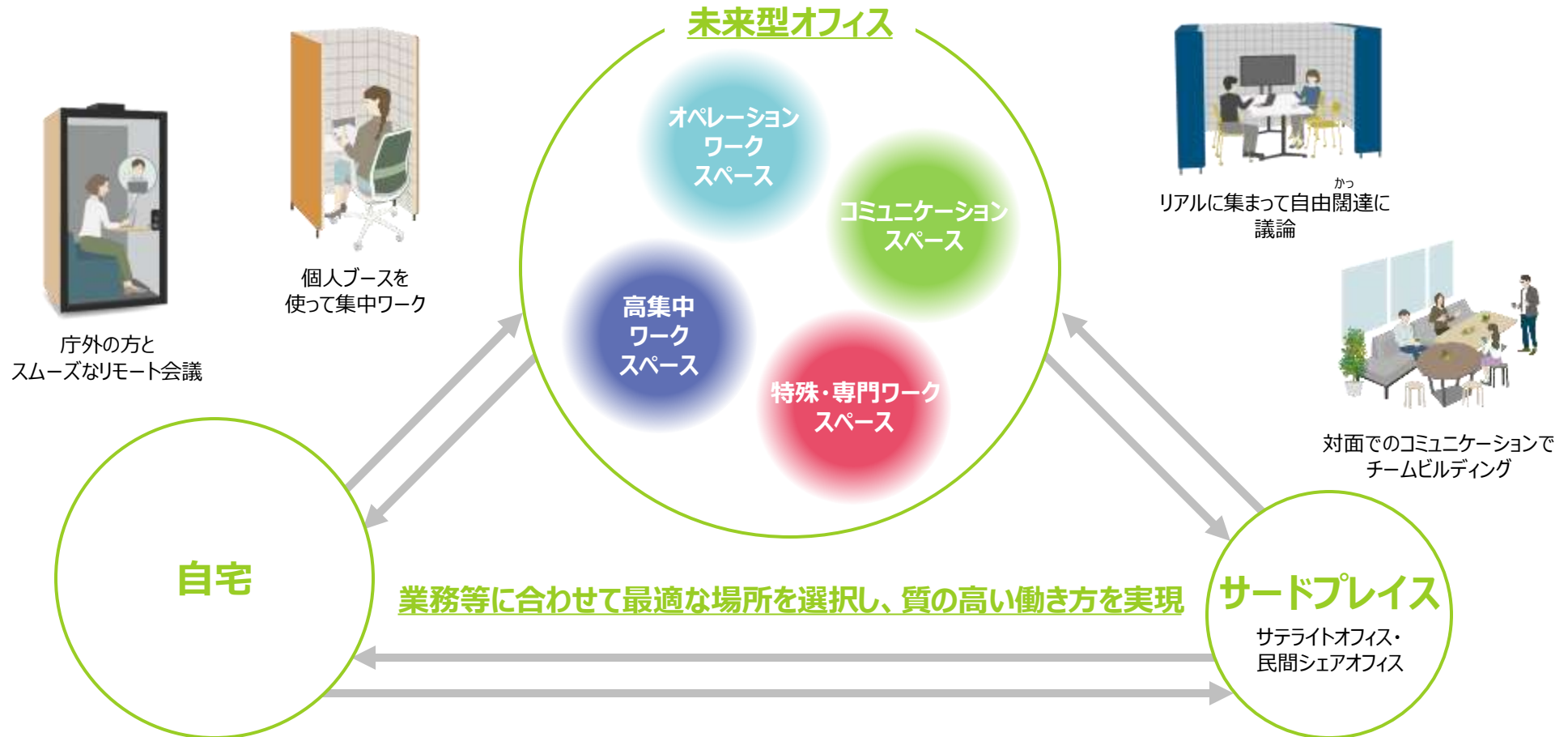
オフィスを使いこなす働き方の実践



1. 未来型オフィスを活用した新しい働き方（ABW）

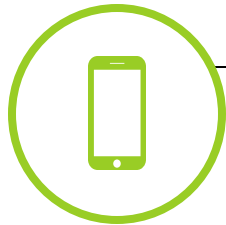
未来型オフィスでは、職場の状況や業務内容、職員の選択によって、場所や時間を柔軟に活用した質の高い働き方（Activity Based Working）を目指しています。スマートフォンの配備等により、テレワーク（自宅や民間シェアオフィス）でもオフィスワークでも不自由なく仕事ができるため、登庁時にはオフィスならではの機能を活用して、より生産性の高い働き方を実現しましょう。

東京都が実践するABWのイメージ



2. ABW実践を支える各種ツール

未来型オフィスでは、オフィスとリモートを自在に使い分け、オフィス内でも場所を移りながら働くために、新しいツールを用意しています。これらのツールを活用し、場所にとらわれないことなく、効率的かつ快適に業務を遂行し、政策イノベーションを創出していきましょう。



スマートフォン

- ✓ 固定電話からスマートフォンに移行することで、リモートワークや出張時、またオフィスのどこにいても、外部から電話を受けられるようになります。
- ✓ スマートフォンではM365が利用できるため、会議や打合せの合間などのちょっとした時間でも、メールや資料確認が可能になります。
※ 未来型オフィスでは公用スマートフォンを貸与しますが、それ以外のTAIMS利用職員もM365のBYODが可能です。



Teams

- ✓ 令和5年1月から、TAIMSを利用する知事部局等の職員に、Teamsが提供されました。
- ✓ 庁内コミュニケーションにTeamsを最大限活用し、フラットかつスピーディに仕事を進めましょう。



座席管理ツール

- ✓ フリーアドレス（グループアドレス）のオフィスでも、誰がどこに座っているか一目で分かるツールを用意しています。
- ✓ テレワークや出張のステータスも表示できるので、庁内外の来客が困ることはありません。
- ✓ 備品の貸出し機能もあり、これまでの紙帳簿からスマホでの管理に移行できます。



サードプレイス

- ✓ 自宅以外のテレワークの選択肢として、サードプレイス（サテライトオフィス・民間シェアオフィス）も活用できます。
- ✓ サテライトオフィスは全てのTAIMS利用職員が利用でき、職員研修所や事業所などのほか、相互利用協定により埼玉県庁施設も用意されています。
- ✓ 未来型オフィス職場では、首都圏に多数に開設された民間シェアオフィスを利用することもできます。
- ✓ 出張前後の隙間時間の活用、静穏な環境や庁外の雰囲気を探求するときなど、場面に応じて柔軟な働き方を実践することが可能です。

3. ABWを有効に機能させる運用のコツ（スペース）

オフィス内でABWを進めようとする、これまでの働き方との違いから困りごとや悩みごとが生じることがあります。新しいオフィスの機能をそれぞれ有効に活用し、オフィスに配置したスペースを隅々まで生かすために、ヒントとなる運用のコツを御紹介します。

	困りごと・悩みごと	解決のコツ
セッションワーク スペース	<ul style="list-style-type: none"> 荷物を片付けずに退庁する職員がいる 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ クリアデスクを徹底し、見回り日・見回り隊を設けて巡回指導する
	<ul style="list-style-type: none"> 座席が固定化してきた・人気の席に座れない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ フリーアドレスの場合は座席抽選（座席管理ツールの機能）を使う日を設ける ✓ グループアドレスの場合は月ごとにエリアを変更する
	<ul style="list-style-type: none"> オフィスがオープンになり、情報セキュリティが心配 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 来庁者や職員の立入可否を設定し、セキュリティラインをマットや掲示で明示する ✓ 離席時には、蓋を閉め、画面ロック等を行うこと（TAIMS利用心得）を徹底する
コミュニケーション スペース	<ul style="list-style-type: none"> 打合せブースや集中ブースの取り合いになってしまう カラ予約が多く使いたいときに使えない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用状況を見ながら、予約制とフリー利用とのベストミックスを探る ✓ 一度の利用時間に制限を設ける
	<ul style="list-style-type: none"> コミュニケーションスペース（ソファ型）の使い方が分からない 付箋・ホワイトボードで予約するので、出勤しないと予約状況が分からない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ テレワークでは難しい対面交流やリラックスした雰囲気でのアイデア出し、個人作業も可能など、想定される利用シーンを明示する ✓ outlookの会議室機能を活用し、テレワーク中やスマホからでも確認できるようにする
高集中ワーク スペース	<ul style="list-style-type: none"> Web会議の声がうるさくて集中できない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 集中ブースや執務スペースの一部に静音ゾーン（Web会議禁止）を設定する
	<ul style="list-style-type: none"> 1日中利用する人がいて使えない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 連続利用時間を設定する
特殊・専門ワーク スペース	<ul style="list-style-type: none"> ユーティリティスペースやライブラリースペースが乱雑になってきた 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 維持担当者を決める ✓ 利用ルールの見直しや棚卸しを定期的に行う

3. ABWを有効に機能させる運用のコツ（コミュニケーション）

場所や時間にとらわれない働き方を進めるためには、職員同士のコミュニケーションも場所や時間を超える必要があります。バーチャルやチャットでのコミュニケーションを当然のものとし、同所・同時が必要な場面に特化してオフィス空間や電話等を使い分けるよう、マインドセットを変えていきましょう。

	これまでのコミュニケーション	新しいコミュニケーション
場所	全員オフィスに出勤 例) 対面の打合せ、紙資料での情報共有	オフィスとテレワークの組合せ・オフィス内でのフリーアドレス（グループアドレス） 例) リアルとバーチャルのハイブリッドミーティング、Teams上での進捗管理
時間	同期コミュニケーション 例) 電話	非同期コミュニケーション 例) チャット

- ✓ 内容や場面に応じて、場所や時間にとらわれない新しいコミュニケーションにもチャレンジしていきましょう。



参考となる庁内資料

- テレワーク実施時におけるコミュニケーションと工夫例（総務局人事部）
- 「円滑なコミュニケーションのための環境作り」に向けた動画教材（総務局コンプライアンス推進部）
- どうなるOJT サステナブル・リカバリーにむけて（OJT通信令和5年3月号）（人材育成センター）

※ いずれも全庁ポータルより閲覧可能



バーチャル空間での指示・報告のコツ

- ✓ 文字だけでは冷たく感じられてしまい、ニュアンスが伝わらないこともあります。これまで対面で補足してきた感情やニュアンスも伝えられるよう、丁寧な文章を心掛ける必要があります。
- ✓ 一方的な指示になりがちなメールだけでなく、気軽に双方向で会話できるチャットも有効です。
- ✓ Teamsでは絵文字やリアクション機能が活用できます。相手への感謝や、ねぎらいなどが見えるよう工夫しましょう。

チャット文化浸透のコツ

- ✓ 要件を簡潔に。「いつもお世話になっております」などの挨拶は省略しましょう。
- ✓ 定型文はリアクションでスピーディに。受信確認の代わりに「いいね!」、感謝を表すときは「ステキ」など、素早い反応が仕事のスピードを上げます。
- ✓ 複数人がいるときはメンション（@）を付けて相手を明確に。敬称（様、課長など）も省略してフラットに進めましょう。
- ✓ 新しい文化でのコミュニケーションはハードルが高いもの。管理監督職など上司から積極的に活用しましょう。

同期コミュニケーションが必要なときにも

- ✓ 相手の状況によっては、いきなり電話をかけることが望ましくない場合があります。
- ✓ 取り込み中であったり集中スペースにいる場合などもあるため、連絡の前にチャットや座席管理ツールで相手の状況を確認しましょう。
- ✓ 受け手は留守電・転送設定を徹底し、不在着信には折り返すようにしましょう。

第3章 未来型オフィスの運用

3 働き方の変化に合わせたオフィスの進化



オフィスを進化させ続ける仕組み

未来型オフィスで働くうちに、場所や時間にとらわれない柔軟で質の高い働き方が身に付いていきます。オフィス機能やデジタルツールを使いこなし、働き方が成熟してくると見えてくる改善のタネを集め、次なる働き方の進化を目指してオフィスを進化させ続けましょう。

また、都政を取り巻く環境は日々変化し、組織のミッションや利用するシステムも変化していきます。未来型オフィスはこうした変化にも柔軟に対応させることが可能です。周囲の変化を機敏に捉え、その時々合ったオフィスを自分たちで構築しましょう。

オフィスの進化を支える仕組みの構築

「もっとこうだったら使いやすい」「こんな機能が欲しい」など、日々オフィスを使う中で生まれる気付きを集め、オフィス改善の芽を育てていく仕組みを常設することで、“自分たちのオフィスは自分たちで作る”機運を“作り続ける”へと発展させます。

参考例

オフィス改善PT

常設のPTとして、職員の意見を集約し、改善策を立案する。意欲ある職員を集め、先進オフィス視察を企画するなど、楽しく取り組むことで有効に機能させる。

フィードバックウォール

オフィスの図面に職員の要望を貼り付け、PTメンバーが定期的に改善につなげる。検討過程を表示すると、職員の提案意欲を高められる。物理的な掲示板のほか、Teams上にチャンネルを作る方法もある。

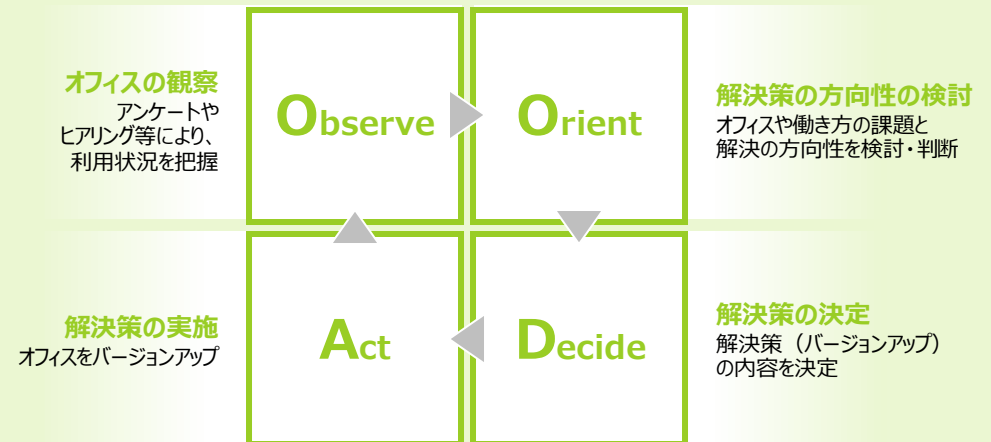


アンケート

満足度などを定点観測し、数値で現状を把握することで、次の改善につなげることが可能になる。

次なる働き方の進化を目指した オフィスバージョンアップ

日々の細かな見直しに加え、働き方の進化に合わせてオフィスをバージョンアップしていくことも重要です。例えば、紙や電話に縛られない働き方が浸透した際には一部で導入していたフリーアドレス（グループアドレス）席の範囲を拡大したり、テレワークが定着してきたらセッションワークスペースをコミュニケーションスペースに転換したり。理想の働き方を支えるオフィスへと常に進化させることで、都政のQOS向上につなげていきます。



オフィスを進化させ続ける仕組み

参考事例：デジタルサービス局（第一本庁舎24階北側）におけるバージョンアップ

より機能的で使いやすいオフィスにするため、未来型オフィス整備後もバージョンアップを続けています。

