

庁舎 DX 推進ガイドブック及び事例集の公表

東京都 デジタルサービス局 デジタル戦略部 区市町村DX協働課 主任 こばやし まこと 小林 真

1. はじめに

庁舎建設（建て替え）やオフィス改革は、職員の働き方改革や住民サービスの向上、あり方の見直しを図り、DXを推進するためのデジタルインフラを抜本的に見直す好機である。しかしながら、数十年に一度の機会となることから、単独の自治体のみではノウハウが蓄積しにくいのが現状であった。

このため、都では令和6年3月、全国の先進事

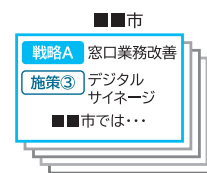
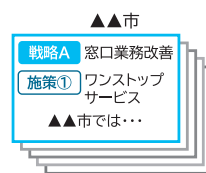
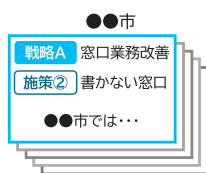
例等を基に庁舎建設時等におけるDX推進のノウハウを取りまとめた「庁舎DX推進ガイドブック」（以下、「ガイドブック」という）と「庁舎DX推進事例集」（以下、「事例集」という）を全国で初めて作成した（図-1）。

作成に当たっては、都内11、全国11の各自治体と民間企業2社へヒアリングを行い、実際に庁舎建設に携わった職員等の実体験やさまざまな意見等を伺った。

本稿では、これらの内容を基に取りまとめたガイドブック及び事例集の概要について紹介する。

事例集

庁舎建て替えの先行事例を、「戦略」と「施策」を切り口として紹介



事例を分析・整備してガイドブックに反映

ガイドブック(本書)

DXの視点から留意すべきポイントを「戦略」と「施策」に整理

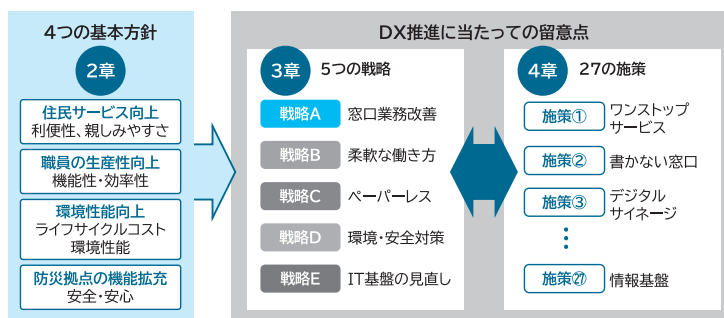


図-1 ガイドブック及び事例集の関連図

2. 庁舎 DX 推進ガイドブック

(1) ガイドブックの構成

庁舎建設の検討に際しては、庁舎建設を進める上での基本的な考えをまとめたものを基本方針などとして取りまとめることが多く、庁舎建設の目指すべき方向性と DX を推進する方向性を密に連動させながら、デジタルインフラ等の取組を実施することが望ましい。

また、庁舎建設は、検討すべき事項が多岐にわたるため、漏れなく検討を進めるには DX に関連性が高いと思われる事項を体系立てて整理することも大切である。

このため、ガイドブックでは、多くの自治体で採用されている基本方針を分析して、その中から特に DX に関連性が高いと思われる事項を 4 つ

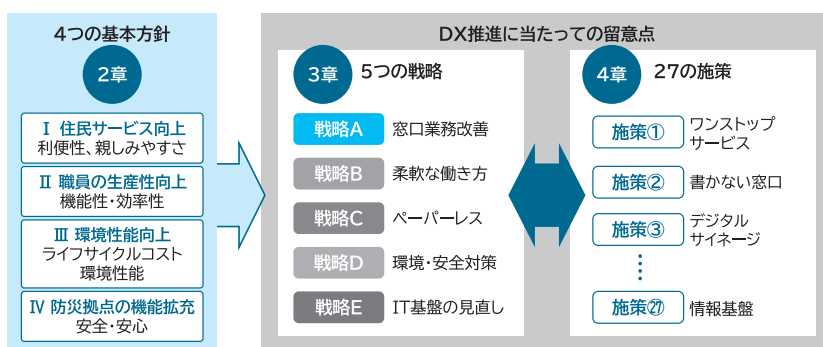
の「基本方針」として分類し、それぞれの基本方針と紐づく、5 つの「戦略」及び 27 の「施策」として体系化して、それぞれの取組を解説する構成としている（図－2）。

(2) DX 推進に当たり押さえておくべき基本方針

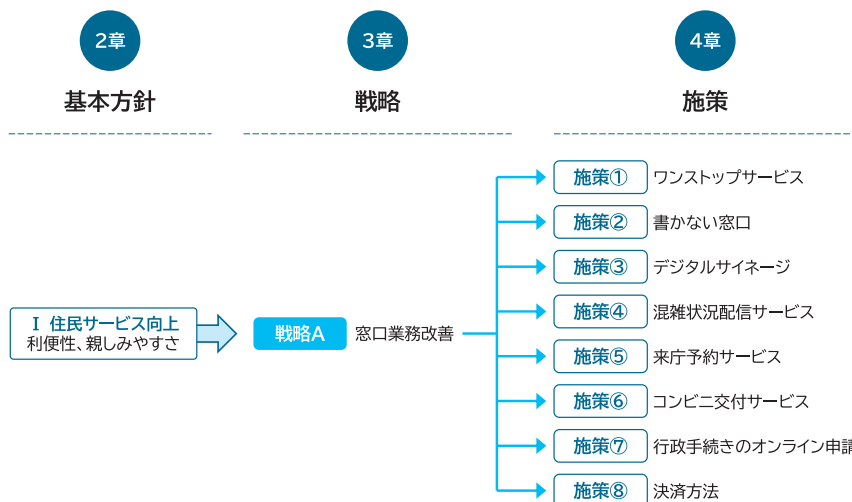
前述したとおり、庁舎建設において設定される基本方針の中から、DX と関連性が高いと思われる事項を「住民サービス向上」、「職員の生産性向上」、「環境性能向上」、「防災拠点の機能拡充」の 4 つに分類し、それぞれの「基本方針」と紐づく 5 つの「戦略」及び 27 の「施策」の関連性に整理して、それぞれ解説している（図－3）。

(3) DX 推進に係る取組の戦略

「戦略」では、「窓口業務改善」、「柔軟な働き方」、「ペーパーレス」、「環境・安全対策」、「IT 基盤の見直し」といった 5 つの戦略ごとに、導入



図－2 ガイドブックの構成図



図－3 基本方針，戦略，施策の体系図

のねらいと、実施のための主な手順、その手順（フェーズ）ごとにやるべきことを記載している（図-4）。特に、各フェーズでやるべきことにつ

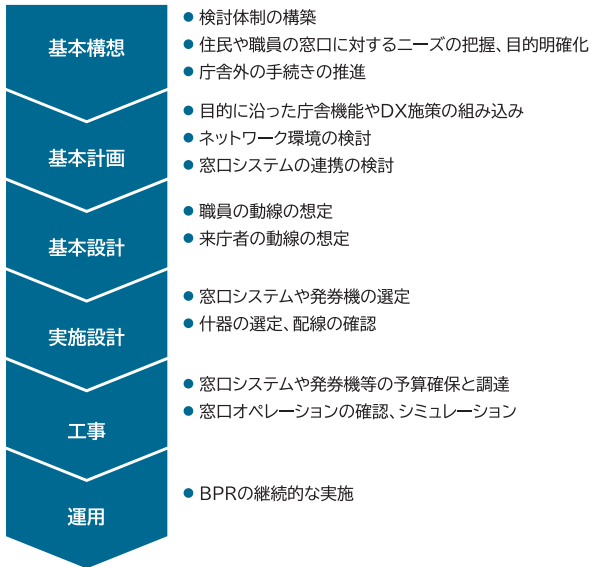


図-4 「窓口業務改善」の取組手順例

いては、基本構想から計画、設計、工事、運用というフェーズごとに、やるべきタスクを明確にしておくことや、特定の時期までに実施したほうが望ましい対応などを具体的に記述し、自治体の担当者が各フェーズの検討事項をチェックできるようにしている。

(4) DX 推進に係る取組の施策

DX 推進に係る取組の施策では、5つの戦略の実現に必要な27の「施策」を記載している。それぞれ、特徴や導入に当たっての留意点、庁舎建て替え時の留意点などを整理するとともに、その施策の自治体の推進事例についても、後述する「事例集」と結び付ける形で記載している。

例えば、「施策① ワンストップサービス」では、複数の部署や窓口に分かれていた手続きを一元化することで、来庁者にとってわかりやすくな

	職員派遣方式	総合窓口方式	ワンフロアストップ方式
特徴	<p>部署は別々のまま、各部署の窓口を共通化。発行業務はカウンター、相談業務はテーブルで対応する。来庁者は動かず、手続きに応じて各部署の職員が交代で対応</p>	<p>複数の部署を集約した総合窓口を新設。ひとつの部署で複数の手続きを受付</p>	<p>ワンフロアに関係部署を集約</p>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ● 来庁者が移動不要 ● 部署ごとの機構や事務分掌を、従来の窓口のまま導入が可能 ● 各部署の窓口が共用のため、混雑時でも空いている窓口を効率的に活用でき、総合窓口方式よりも省スペース ● 職員が交代する際に、自然と申し送りをするため、来庁者が同じ説明をしないで済む。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 来庁者の移動が少ない。 ● 関連する手続きを続けて対応するため、来庁者の待ち時間が短縮 ● 部署が集約されるため、ワンフロアストップ方式よりも省スペース ● 部署が集約されるため、組織内の連携が強まる。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 来庁者のフロア移動(上下移動)が不要になる。 ● 部署ごとの機構や事務分掌を、従来の窓口のまま導入が可能 ● 移行による職員の負担が最も小さい。 ● 来庁者が多く、混雑しやすい場合でも、住民が流れていくため、滞留しにくい。
適した窓口・庁舎	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談受付や説明等、手続きに時間を要する窓口 ● 足が不自由な方等、移動が難しい方が比較的多く訪れる窓口 <p>⇒ 事例集2-1.(4) 千葉県市川市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 簡易な手続きが多い窓口 ● 付随した手続きがある等、関連性の高い窓口 <p>⇒ 事例集2-1.(1) 北海道北見市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 来庁者が多い窓口 ● 相談受付や説明等、時間を要する手続き ● 十分な待合スペースや通路が確保できる庁舎 <p>⇒ 事例集2-1.(5) 東京都渋谷区</p>

図-5 「施策①」ワンストップサービスの掲載例

り、さまざまな部署に足を運ぶ必要がなくなるため、利便性向上が期待できることや、「職員派遣方式」、「総合窓口方式」、「ワンフロアストップ方式」の3つの方式に整理して、それぞれの特徴を記載し、各自治体の担当者が窓口方式を検討する上で参考となるポイントを解説している（図－5）。

3. 庁舎 DX 推進事例集

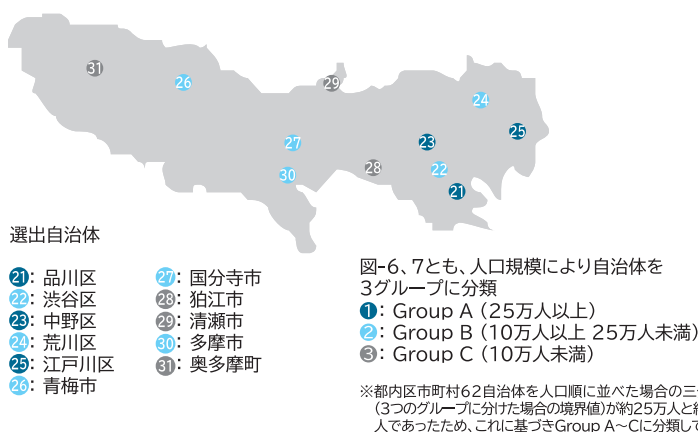
事例集は、各自治体が庁舎の建て替え等（建て替え、移設、リノベーション等）の実施に当たり、どのような検討体制を構築し、またどのような施策を検討・推進したかについて、ヒアリング調査を実施した結果をまとめたものである。各事例については、取組のフェーズごとに、「運用中（建

て替え等完了）」、「建設中」、「計画中」に分けて整理した。

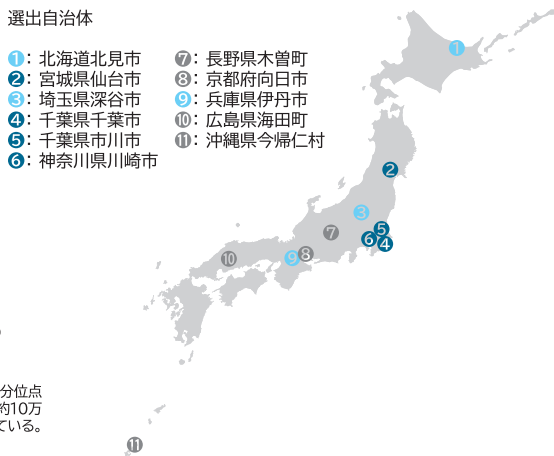
また、多くの自治体の参考となるよう、人口規模に偏りを生じさせないなどを考慮しつつ、「庁舎建て替え等を契機として、DXに係る取組が行われた」事例を有する都内11の自治体（図－6）と全国（都外）11の自治体（図－7）を選出した。

さらに、民間企業の実例として自社社屋整備に限らず、ソフト・ハード面の検討に資するサービスやソリューションを提供し、自治体のオフィスを手掛けた豊富な実績を有する企業を対象として、2社を選出した。

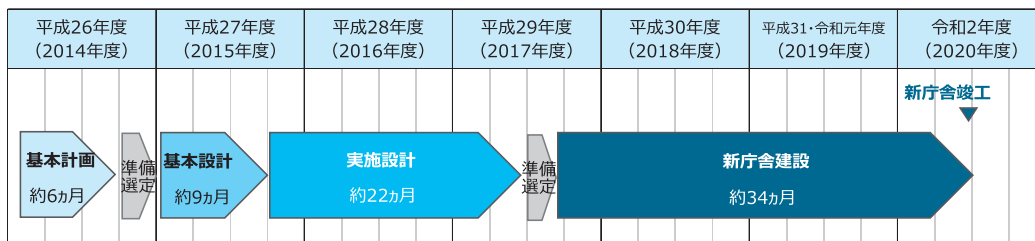
事例集の内容は、自治体ごとに庁舎建て替えに係る経緯や体制整備、建て替えのスケジュール（図－8）、DX推進に係る取組等を記載している。各自治体が検討・推進した取組を、ガイドブッ



図－6 都内の選出自治体



図－7 全国の選出自治体



全体スケジュール*

*以下の各資料を基に作成
 「都市再生整備特別委員会会議録」平成26年5月13日、北見市議会、北見市Webページ、令和5年9月4日閲覧
https://www.city.kitami.lg.jp/common/img/content/content_20210524_114733.pdf
 「都市再生整備特別委員会会議録」平成27年8月26日、北見市議会、北見市Webページ、令和5年9月4日閲覧
https://www.city.kitami.lg.jp/common/img/content/content_20210524_111646.pdf
 「都市再生整備特別委員会会議録」平成29年8月21日、北見市議会、北見市Webページ、令和5年9月4日閲覧
https://www.city.kitami.lg.jp/common/img/content/content_20210524_103331.pdf

図－8 建て替えスケジュールの例

クで示した「戦略」ごとに記載した上で、それぞれの「戦略」の中で当該自治体が推進した「施策」をリストアップしている。

これにより、DX 推進担当者及び新庁舎整備担当者が、自らの自治体と人口規模や地理的条件等が類似する自治体の事例を参考とする、検討中の施策について先行して取り組んでいる自治体を横断的に参照するなど、容易に検索することが可能となっている。

4. VR コンテンツ

ガイドブックと事例集だけでは、視覚的に把握しづらい部分があるため、本ガイドブック活用後のイメージを見える化するため、VR コンテンツも作成した（図-9）。

Web ブラウザ上からアクセスでき、マウス操作で視点を変えながら、什器などの配置等を確認できるものとなっている。「書かない窓口」を採用した窓口イメージとグループアドレスを採用したバックオフィスイメージを、映像コンテンツとして構築した。



図-9 VR イメージ図

※デジタルサービス局のホームページからアクセス可能

<https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/business/kushichoson-dx/building-dx>



5. おわりに

本ガイドブックの策定に当たって実施したヒアリング調査等の際には、全国自治体、都内自治体、並びに民間企業の方々に多大なるご協力をいただいた。改めて感謝申し上げます。

実際に庁舎建設に携わった職員等からの意見として、「庁舎建設は数十年に一度の事業であるため、経験した職員がおらず、ノウハウがない状態の中で、手探りで進めなければならなかった」という声があった。庁舎建設等の際には、多くの自治体と同じような課題に直面すると思われるため、本稿が全国の DX 推進担当者及び新庁舎整備担当者の皆さまの一助となれば幸いである。

また、ガイドブック及び事例集を公開後、自治体から「庁舎建設に携わる契約事業者へも提供してよいか」といった問い合わせをいただいている。ガイドブック及び事例集は、画像を除き、著作権法の範囲内で、文章の引用・転載等自由に利用できるもので、デジタル公共財として広く共有が図られることを期待している。