

官庁施設における顧客満足度調査結果の活用について

—過去の調査結果を企画・設計の留意事項につなげる—

北海道開発局 営繕部 営繕計画課 ○山田 泰宏
林 直広
技術・評価課 町田 豊治

北海道開発局営繕部では、整備した施設の管理者及び利用者（職員及び一般利用者）に対して施設の顧客満足度調査を実施している。本研究では新築庁舎13件において実施した顧客満足度調査の自由記述欄に記載された内容のうち、意見の多かった事項を抽出し、これらの改善点を考察することにより、今後の施設整備における企画・設計の留意事項につなげることを目的とする。

キーワード：顧客満足、フィードバック、積雪寒冷地、ユニバーサルデザイン

まえがき

北海道開発局営繕部は、多種多様な行政サービスの提供の場となる官庁施設の整備にあたって、親しみやすく、便利で、且つ、安全な庁舎となるよう目指している。

このため、当部が整備した施設について、「顧客満足度調査」（以下「CS調査」という）を実施し、その結果と要因を分析し、分析結果を企画・設計・施工・運用の各段階へフィードバックすることで、PDCAサイクルを循環させ、満足度の向上を図っている。

さらに、調査結果は、施設管理者へ運用改善に関する技術的な助言、事業評価における事後評価、地域連携懇談会での報告などに活用されている。

本研究では、これまでに当部が実施した顧客満足度調査の自由記述欄に記載された内容のうち、意見の多かった事項を抽出し、これらの改善点を考察することにより、今後の施設整備における企画・設計の留意事項につなげることを目的とする。

1. はじめに

CS調査の方法は、表-1に示すとおり選択式の設問（満足度の5段階評価）と自由記述式の設問（不満等に関する具体的な内容）にて構成されている。選択式の設問で定量的に把握を行い、それを補完するため回答者に任意で自由記述による具体的な意見を記載していただき、より具体的な改善点の把握に努めている。

表-1 設問形式の例

11) 駐車場について	満足である	1	2	3	4	5	不満である
※駐車場について、どんな不満・不都合がありますか？ 具体的にお書き下さい。 ()							

CS調査結果の従来の分析は、選択式の回答内容を集計し、設問に応じた満足度の割合を把握することが主であり、自由記述の回答は代表的な内容を抽出することに留まっていたが、本研究では「自由記述」は回答者にとって手間のかかるものであるため、回答者の強いニーズとして有益な情報であることに着目し、「自由記述」の回答について代表的なものだけではなく全ての回答を再確認し、意見の多かった事項を考察することで、今後の施設整備における留意事項につなげることを目的とするものである。

2. 分析の対象・方法

本研究では、2005年から2017年までに調査した13件の新築庁舎（地方合同庁舎、港湾合同庁舎、法務総合庁舎（以下「合同庁舎等」という）7件、単独庁舎6件）のCS調査結果を対象とした。CS調査の回答者総数は2,138人（職員、一般利用者）で、自由記述による回答は合計3,232件であった。

分析方法は、自由記述による回答3,232件の具体的な内容を抽出し、それぞれの内容を表すキーワードを設定し、意見が多い内容について個別事案の図面や写真の確認、現地調査を行い、今後の施設整備の改善点を考察することにした。

3. 自由記述による回答の概要

(1) 自由記述による回答の分類

施設整備の改善点に直接つながると考えられる内容を抽出するため、次の内容については今回の分析の対象外とし、719件を分析、考察の対象とすることとした。

<対象外とした内容>

- 空気調和設備：時期や場所などが特定できず抽象的な回答が多い
- 建物外観：個人的な趣向による回答が多い
- 室内面積：場所や状況が特定できず抽象的な記述による回答が多い
- 運用方法：施設整備の改善に直接繋がらない
- 高評価事項：改善要素が確認できない

719件の自由記述の具体的内容から以下のキーワードを設定し、それぞれの回答について分析を行った。

- サイン
- 駐車場
- ユニバーサルデザイン（以下「UD」という）
- 積雪寒冷地
- 照明
- 省エネルギー（以下「省エネ」という）
- 駐輪場

(2) 分析対象

全13件の庁舎における719件の回答をキーワード別に分類した結果を図-1に示す。回答の多い順に [サイン]、[駐車場]、[UD] で、全体の過半となっており、これらは利用者の動線に関係する内容となっている。

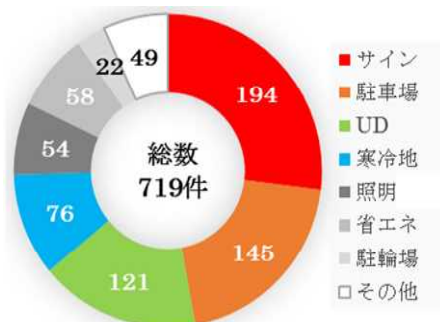


図-1 719件の回答のキーワード別分類

本研究では、図-1に示すとおり回答数が多い [サイン]、[駐車場] 及び [UD] 並びに北国特有の内容であると考えられる [積雪寒冷地] を分析、考察の対象とする。

研究対象とする4つのキーワードの分類が合同庁舎等

と単独庁舎による傾向の違いがないか確認を行う。その理由は、合同庁舎等は複数官署が入居し、玄関ホールや廊下など共用部分があり、単独庁舎に比べて動線計画やサイン計画などに設計上の配慮が特に必要になると考えられるためである。

合同庁舎等を図-2、単独庁舎を図-3に示す。合同庁舎等では [サイン] が最も多いキーワードであったのに対し、単独庁舎においては [駐車場] が最も多いキーワードであったが、合同庁舎等と単独庁舎はいずれも分析対象とする4つのキーワードの分類で上位約3/4を占める結果となっている。

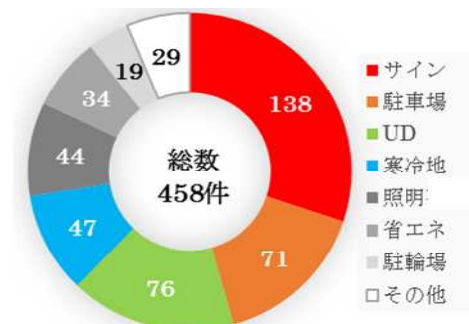


図-2 合同庁舎等の傾向

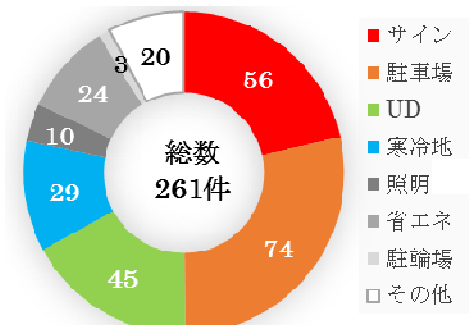


図-3 単独庁舎の傾向

4. 各分類における回答の傾向

(1) 各分類の分析方法

[サイン]、[駐車場]、[UD] 及び [積雪寒冷地] の検証は次の手順にて行うこととした。

- ①自由記述による意見を発生箇所別又は要因などで更に細分化してとりまとめ、どのような回答が多いのか傾向を分析する。
- ②全13件の庁舎、合同庁舎等、単独庁舎それぞれの傾向を分析する。特に合同庁舎等と単独庁舎は、それぞれにおいてより重視する回答に特色があったため、それぞれにおいてどのような回答が多いかなどの傾向を分析する。
- ③回答が多かった事項、複数施設にて共通的に確認された事項について具体的な事案を個別に確認し問題点を抽出する。

(2) サイン

「サイン」をキーワードとして分類可能な回答は全体で194件であった。これらの回答の具体的内容（表-2）を確認したところ、主に「玄関・廊下」、「屋外」、「エレベーター」、「階段」、「居室等」、「トイレ」において、わかりづらい等の回答があり、それぞれの件数の内訳は図-4～6のとおりであった。

表-2 自由記述の具体的内容（サイン）

項目	具体的内容（主なもの）
玄関・廊下	総合案内板、各階案内板、室名札
屋外	駐車場入口、道路標識、庁名板
エレベーター	階数表示、訪問先案内表示
階段	階数表示
居室等	事務室等内部案内
トイレ	トイレ内配置図、器具説明

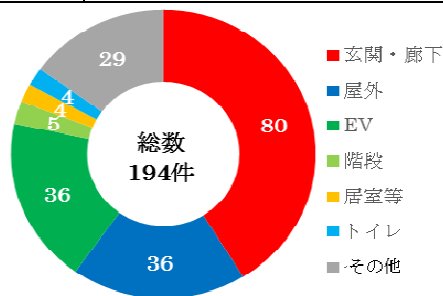


図-4 サインに関する回答（庁舎全体）

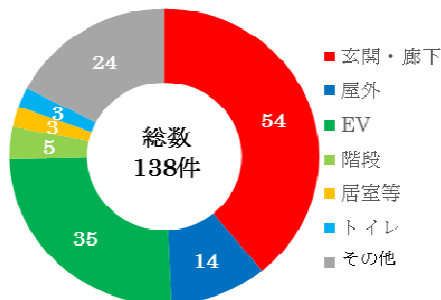


図-5 サインに関する回答（合同庁舎等）

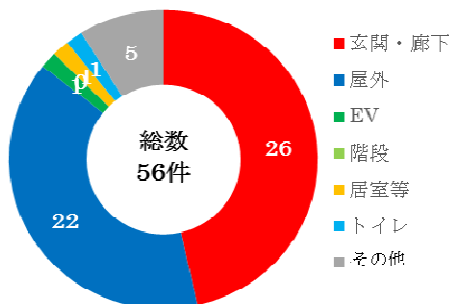


図-6 サインに関する回答（単独庁舎）

全体では、「玄関・廊下」、「屋外」、「エレベーター」に関する回答が多く、合同庁舎等では「エレベーター」、単独庁舎では「屋外」に関する回答が多いという特色がある。

○玄関・廊下

「帰り道がわからない」という回答が、合同庁舎等、単独庁舎いずれにおいても複数の庁舎で見られる。このことから、サイン計画にあたっては、一般利用者にとって、訪問先までの行き経路だけでなく、訪問先から玄関ホールまでの帰りの経路についてもわかりやすくなるよう配慮が必要であることを示唆している。

○屋外

「駐車場の入口がわかりづらい」という回答が複数の単独庁舎において見られる。各庁舎の現状を確認したところ、駐車場入口にサインは設置されているものの、サイン自体が小さく視認しづらかったり、車道から見てサインが樹木や工作物に隠れていたりしていた。また、単独庁舎は合同庁舎等と比較して建物規模が小さい傾向にあるため、車両から庁舎や駐車場の位置が識別しづらいことも要因であると考えられる。このことから、駐車場入口のサインについては、建物規模、周辺の樹木・工作物等の状況を十分考慮し、車道から視認しやすいサインとなるように、高さ、大きさ、向きなどに配慮して計画する必要があると考えられる。

○エレベーター

「エレベーターのかごが現在何階にあるのか、わかりづらい」という回答が合同庁舎等において複数の庁舎で見られる。各庁舎の現状を確認したところ、各庁舎のエレベーターホールに階数の所在表示が設置されていないことが要因であると考えられる。これは、利用者の待ち時間が短くなるよう最適な運転制御を行っているため、最寄り階のエレベーターが通過してしまうことから、利用者が混乱しないように階数の所在表示を設置せず、ランプと音で事前にエレベーターの到着を通知することとしているためである。

(3) 駐車場

「駐車場」をキーワードとして分類可能な回答は全体で145件であった。これらの回答の具体的内容（表-3）を確認したところ、主に「出入口」、「動線」、「スペース」、「設備」において使いづらい等の回答が多くなっており、それぞれの件数の内訳は図-7～9のとおりであった。

表-3 自由記述の具体的内容（駐車場）

項目	具体的内容（主なもの）
出入口	駐車場出入口
動線	歩車分離や施設への侵入経路
スペース	駐車区画の幅や数
設備	立体駐車場、車止め

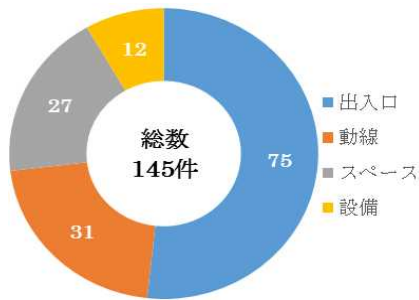


図-7 駐車場に関する回答 (庁舎全体)

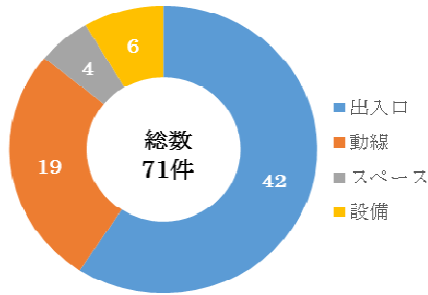


図-8 駐車場に関する回答 (合同庁舎等)

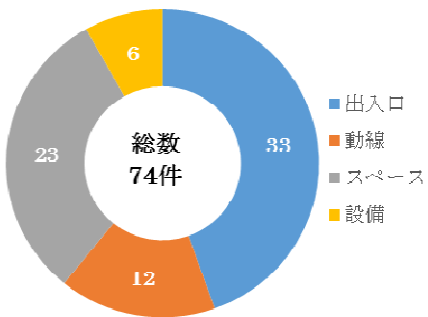


図-9 駐車場に関する回答 (単独庁舎)

全体では、[出入口]、[動線]、[スペース]に関する回答が多く、合同庁舎等では[動線]、単独庁舎では[スペース]に関する回答が特に多くなっている。

○出入口

「駐車場の出入口が1箇所で見通しが悪いため出入りに支障がある」という回答が、合同庁舎等、単独庁舎いずれにおいても複数の庁舎で見られる。この要因として、出入口の幅員が狭く、車での来庁者が多くなる時期に、堆雪により出入口の幅員が狭くなることで、出入口での渋滞が発生したり接触事故のおそれがあることなどが考えられる。このことから、駐車場計画にあたっては、積雪時においても円滑かつ安全な利用ができるように配慮が必要であることを示唆している。

○動線

「歩車分離がされていない箇所があり危険である」という回答が、合同庁舎等において複数の庁舎で見られる。各庁舎の現状を確認したところ、駐車場所と庁舎の間の歩行経路が、車両の走行経路と交錯することが要因と考えられる。このことから、駐車場内における歩行者と車

両の動線については、敷地面積の制約がある中でも歩車分離となるよう安全に対する配慮が必要であることを示唆している。

○スペース

「駐車区画の幅が狭い」という回答が、単独庁舎において複数の庁舎で多く見られる。各庁舎の現状を確認したところ、一般的な幅2.5m×長さ5.0mでほとんどの庁舎が整備されており、駐車位置が、区画内の左右どちらかに片寄ることで隣との離隔が狭くなるのが要因と考えられる。このことから、利用者に各区画内の中央に停めてもらえるように区画線を単線から二重線にするなど車同士の離隔が保たれるように配慮が必要であると考えられる。

(4) UD

[UD]をキーワードとして分類可能な回答は全体で121件であった。これらの回答の具体的内容(表-4)を確認したところ、主に[玄関・廊下]、[屋外]、[トイレ]、[エレベーター]、[居室等]、[階段]において使いづらい等の回答が多くなっており、それぞれの件数の内訳は図-10~12のとおりであった。

表-4 自由記述の具体的内容 (UD)

項目	具体的内容 (主なもの)
玄関・廊下	扉仕様、車椅子利便性、床仕上、移動距離
屋外	屋根、段差、移動距離
トイレ	通路幅、設備、個室数
エレベーター	音声案内、段差
居室等	扉仕様、授乳室
階段	スロープ化、勾配

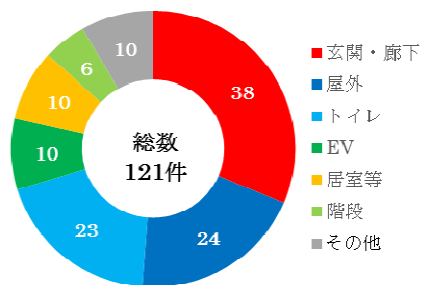


図-10 UDに関する回答 (庁舎全体)

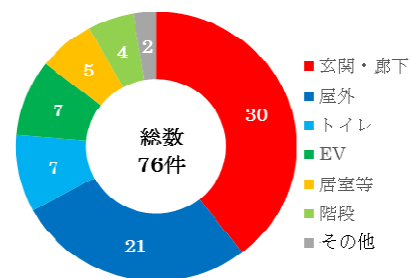


図-11 UDに関する回答 (合同庁舎等)

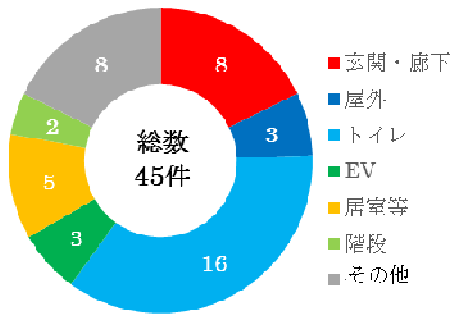


図-12 UDに関する回答 (単独庁舎)

全体では、[玄関・廊下]、[屋外]、[トイレ]に関する回答が多く、合同庁舎等では[屋外]、単独庁舎では[トイレ]に関する回答が特に多くなっている。

○玄関・廊下

「開き戸の開閉が重く通行に困難」という回答が、合同庁舎等、単独庁舎いずれにおいても複数の庁舎で見られる。このことから、UDへの配慮にあたっては、高齢者、障害者など誰にとっても通行がしやすくなるよう配慮が必要であることを示唆している。

○屋外

「車の乗降場所（車寄せや車いす使用者用駐車場など）に屋根が無く悪天候時に濡れる」という回答が、合同庁舎等、単独庁舎いずれにおいても複数の庁舎で見られる。各庁舎の現状を確認したところ、車寄せに屋根がかかっている施設は少ないことに加え、車いす使用者用駐車場は庁舎玄関付近に設置されているが、屋根がかかっている施設は無かった。このことから、UDへの配慮にあたっては、特に車両の乗降に時間を要する方が雨に濡れないように配慮が必要であることを示唆している。

○トイレ

「トイレ出入口部における通路幅が狭い」という回答が、特に単独庁舎において複数の庁舎で多く見られる。各庁舎の現状を確認したところ、トイレ出入口部分の通路幅が0.9m以上となっていたが、人がすれ違うのに余裕がある幅とはなっていない。このことから、UDへの配慮にあたっては、利用頻度を考慮した通路幅となるよう配慮する必要があると考えられる。

(5) 積雪寒冷地

[積雪寒冷地] をキーワードとして分類可能な回答は全体で76件であった。これらの回答の具体的内容（表-5）を確認したところ、主に[屋外凍結]、[屋外風雪害]、[玄関]、[居室等]、[駐車場出入口]、[屋外設備]において危険等の回答が多くなっており、それぞれの件数の内訳は図-13～15のとおりであった。

表-5 自由記述の具体的内容 (UD)

項目	具体的内容 (主なもの)
屋外凍結	凍結
屋外風雪害	落雪、堆雪
玄関	風雪の吹込み、床仕上
居室等	室内カビ等
駐車場出入口	出入口の見通し
屋外設備	排雪設備、融雪設備

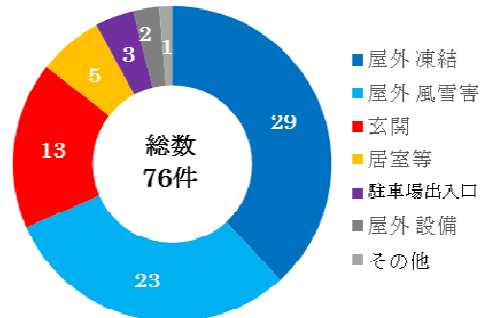


図-13 積雪寒冷地に関する回答 (庁舎全体)

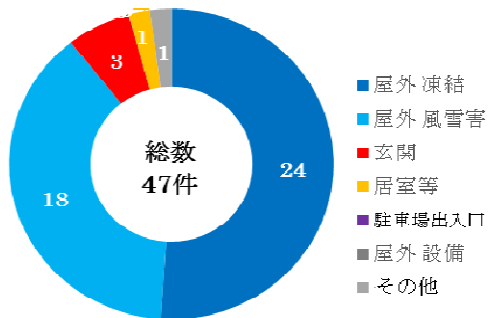


図-14 積雪寒冷地に関する回答 (合同庁舎等)

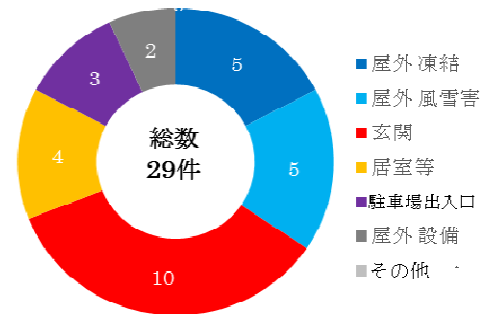


図-15 積雪寒冷地に関する回答 (単独庁舎)

全体、合同庁舎等では、[屋外凍結]、[屋外風雪害]に関する回答が多く、単独庁舎では[玄関]に関する回答が特に多くなっている。

○屋外凍結

「ロードヒーティングの設置が無い場合は路面が凍結し、設置が有る場合はヒーティング有無の境界部分で段差が発生するため危険である」という回答が、合同庁舎等、単独庁舎いずれにおいても複数の庁舎で見られる。このことから、積雪寒冷地に関する計画にあたって、凍

結や段差は、敷地内を歩行する際に転倒などの危険な要因となるため、通路の安全に対する配慮が必要であると考えられる。さらに、ロードヒーティングは、建設費用や維持管理費用にも大きく影響するため、運用方法と併せて企画段階から施設管理者との調整が必要である。

○屋外風雪害

「屋根からの落雪があり危険」という回答が、特に合同庁舎等において複数の庁舎で見られる。各庁舎の現状を確認したところ、通路屋根からの落雪が通路脇の積雪に跳ね返り、通路に落下するなどが要因であると考えられる。このことから、積雪寒冷地における計画にあたっては、通路屋根には雪止めを設置したり、庁舎と通路間に十分な緩衝地帯を設けるとともに、通路屋根からの落雪が通路脇の積雪に跳ね返り通路に落下しないよう適切な除雪を施設管理者に依頼するなどの対応が必要であると考えられる。

○玄関

「玄関と居室部分が近い位置関係にあることが多く、風や雪が直接居室部分まで吹き込んでいる。」という回答が、特に単独庁舎において複数の庁舎で見られる。各庁舎の現状を確認したところ、人の出入りが頻繁である場合や来客者が多い場合に風除室の二重扉が開放状態となってしまう、風雪が室内まで吹き込んでいることが要因であると考えられる。このことから、積雪寒冷地に関する計画にあたっては、風除室の扉から事務室等を直線上に配置しないなどの配慮が必要であると考えられる。

5. まとめ

本研究では、北海道開発局営繕部が整備した官庁施設の新築庁舎 13 件において実施したCS調査における自由記述の回答 3,232 件の内容を再確認し、その中から施設整備における留意事項へのフィードバックに直接繋がると考えられる 719 件の回答を抽出した。

それらの回答の内容に応じて [サイン]、[駐車場]、

[UD]、[積雪寒冷地]、[照明]、[省エネ]、[駐輪場] の 7 つのキーワードを設定し、キーワード別に各回答を分類、集計を行った結果、719 件の回答のうち [サイン]、[駐車場]、[UD] の 3 つのキーワードに分類した回答が過半を占めた。

このことから、これら 3 つのキーワードに加え、北海道開発局特有の課題と考えられる [積雪寒冷地] を含めた 4 つのキーワードに分類された 536 件の回答における、それらの具体的内容について、複数の庁舎で多く見られた回答などを考察し、計画・設計上の留意事項に繋がると思われる内容を示した。

また、本研究の「自由記述」データを取りまとめている中で好評な回答も多数確認された。特に「地域連携懇談会」を行った、合同庁舎のサインやUDに関しては、設計段階から多目的トイレ等をはじめ各事項について入居官署や地域との意見交換を行ったこともあり、好評な回答が多く見られた。このことから「地域連携懇談会」を今後も継続していくことは使いやすい庁舎とし利用者の満足度高めることに有効であると考えられる。

なお、本研究は、本稿では紹介できなかったキーワードや自由記述の内容も含め、今回得られた課題を踏まえ、今後、具体の計画・設計上の留意事項を検討し、営繕職員が容易に参照できるように整理することを最終目標としており、今年度はそれらの一環として実施したものである。

今後の研究にあたっては、今後完成する庁舎のCS調査が実施された場合はその自由記述の回答についても、計画・設計上の留意事項の検討・整理に十分に活用されることを期待する。

6. おわりに

ご協力頂いた各官署の施設管理者、職員、一般利用者の皆様、今回の論文作成にあたりご協力頂いた方々に深く感謝いたします。