

官庁施設における北海道開発局営繕部の 顧客満足度調査について

—官庁施設の整備における顧客満足度調査の有効性について—

営繕部技術・評価課 ○米谷 直人
山田 肇
遠藤 伸一

北海道開発局営繕部が整備した施設の管理者及び利用者への施設に対する顧客満足度調査の結果を用いて、地方合同庁舎や税務署等の単独官署毎に分類し、施設の評価内容について、満足率の高い項目と低い項目を分析することにより、官庁施設全体及び官署毎の業務形態を踏まえた共通的なニーズを抽出して考察を行い、顧客満足度調査が、施設整備事業の向上に資することを検証した。

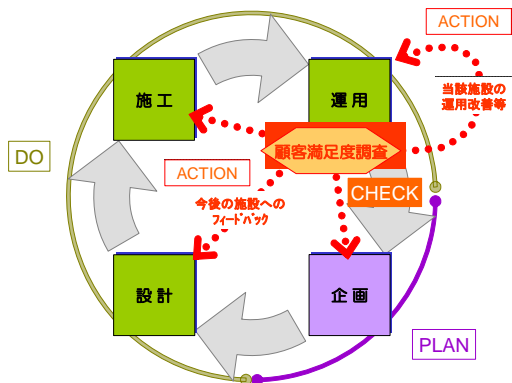
キーワード：CS調査、顧客満足度、事業評価

まえがき

国土交通省大臣官房官庁営繕部は、多種多様な行政サービスの提供の場である官庁施設について、顧客の立場から考える「使いやすい施設」を目指している。

このため、北海道開発局営繕部が整備した施設について、官庁施設の利用者（職員及び一般利用者等）に対し、アンケート調査により施設の満足度を把握するための『顧客満足度調査』（以下「CS調査」という。）を実施している。

CS調査は、官庁施設の利用者（職員及び一般利用者）、周辺住民等に対して施設に関する設問形式のアンケート調査を行い、施設の満足度を把握し、その結果と要因を分析し、満足度が高いものは好事例として活用し、低いものは今後の改善策を再考するため、企画・設計段階へフィードバックさせることを目的としている。



本研究は、平成16年度から本格実施している調査結果を用いて分析を行い、CS調査の施設整備に対する有効性について考察を行うものである。

1. CS調査の経緯

「官庁施設のCS調査」は、国土交通省大臣官房官庁営繕部が平成17年3月に策定した「官庁施設における顧客満足度調査実施マニュアル」に基づき新築施設だけでなく、大規模改修施設を含めて対象を幅広く実施している。

2. 分析の対象施設

平成16年度から平成24年までに行った、表-1の17施設を対象に調査を実施している。

このうち、同じ分類で複数施設ある地方合同庁舎4件及び税務署3件について分析と考察を行う。

表-1 北海道開発局営繕部 CS調査実績

調査年度	調査対象施設
H16	A税務署
	A公共職業安定所
	A総合研究所
H17	A地方合同庁舎(I期)
	B税務署
H18	A法務局A支局

	B公共職業安定所
H19	A港湾合同庁舎
	A法務局B支局
	A法務総合庁舎
H20	B法務総合庁舎
	A法務局C支局
H21	
H22	A地方合同庁舎(Ⅱ期)
H23	C税務署(リニューアル)
	B地方合同庁舎
H24	C地方合同庁舎
	A陸運支局
合計件数	17件

3. CS調査の方法及び内容

(1) 調査方法

官庁施設の利用者（職員及び一般利用者等）に対し、アンケート用紙を配布し回収する。

(2) アンケート内容

施設に適合した設問形式で、回答者が負担にならないように、質問事項を絞り込み5段階評価による満足度の回答に併せて、マルチアンサー更にはフリーアンサー（暑い、寒い等の詳細な質問事項）の子設問を設けている。

どちらともいえない
 どちらかといえば左に近い ● ● どちらかといえば右に近い
 左に近い 1 2 3 4 5 暗い 右に近い

例) この施設は、 明るい 1 2 3 4 5 暗い 12

※この施設のどこが暗いと感じますか。あてはまるものを全てに○をつけてください。

1. 玄関ホール 2. 待合スペース 3. 廊下 4. トイレ
 5. その他 ()

マルチアンサー

「その他」の場合は () 内に具体的な場所などをご記入下さい。

(3) 調査対象施設

原則として、地方合同庁舎、一般外来者のある窓口官署の単独庁舎、不特定多数の利用が見込まれる施設を対象とし、それ以外の施設は必要に応じて選定する。

(4) 調査実施時期

供用開始後1年以上経過した時期に行う。

(5) 調査対象者

職員、一般利用者及び周辺住民等

(6) 配布数

想定される回収率を勘案し、できる限り多数回収（一般利用者は100サンプル程度）できるように計画する。

表-2 想定される回収率

職員	一般利用者	地域住民
9割程度	3～5割	2～5割

(7) 評価・分析

回収した調査票をもとに、各項目の満足率、不満足率の分析を行う。

4. CS調査の分析方法

(1) 設問項目の単純集計

職員と一般利用者のアンケート結果の設問項目の単純集計で、満足と不満足傾向をまとめた。

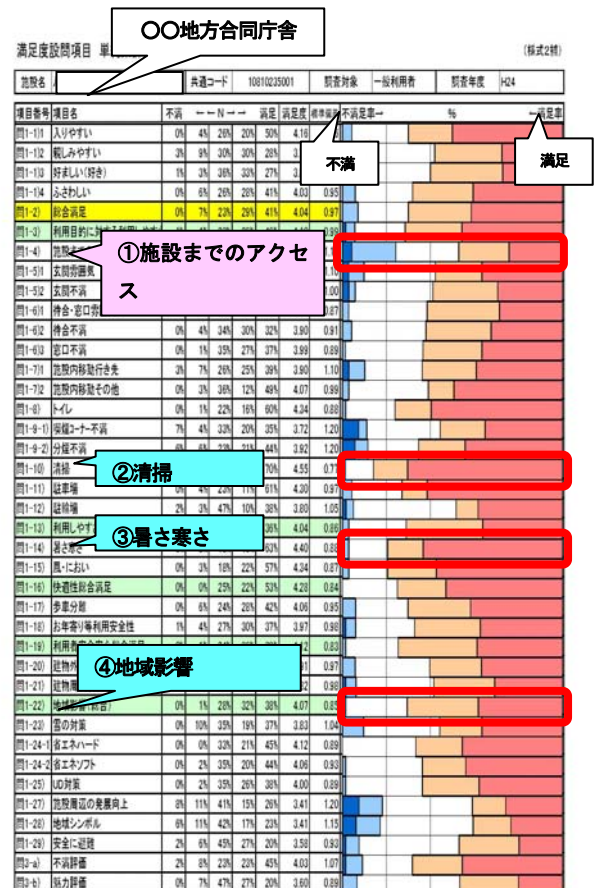


図-1 設問項目の単純集計の例

【図-1 所見例】

- 全体的に満足度が高い項目
 ②清掃、③暑さ寒さ、④地域影響等の項目
- 満足度が低い項目
 ①施設までのアクセス
 この施設は郊外にあり、公共交通機関が少ないなど、施設へアクセスしにくいことが影響したと考えられる。

(2) 調査項目のポートフォリオ分析

過去に実施した調査結果を、地方合同庁舎と税務署等の官署毎の傾向を分析するために横軸を「満足度」、縦軸を「重要度」（対数表示）をプロット（図-2）し、優先的に改善すべき点等を把握した。

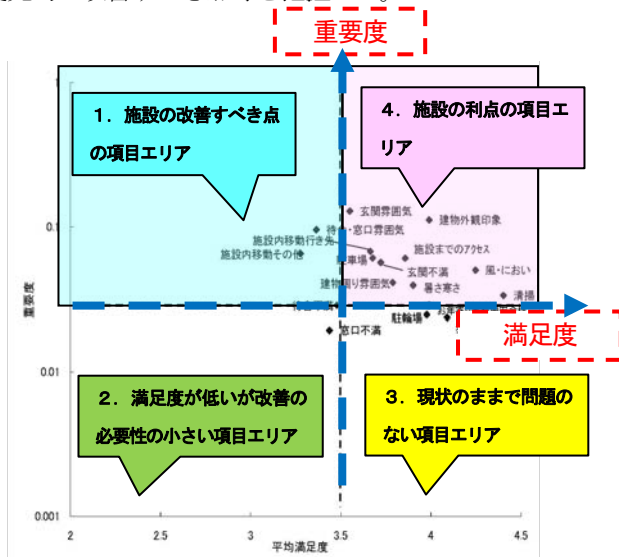


図-2 調査項目のポートフォリオ分析例

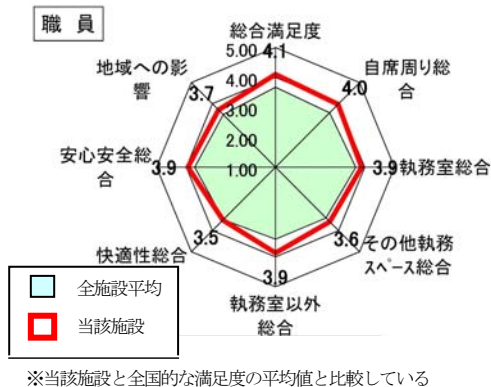
右上の領域は、重要度が高い項目で満足度も高い、当該施設・分類の利点の部分である。逆に左上の領域は、重要度が高い項目でありながら満足度が低い、当該施設で優先的に改善すべき項目となる。また、右下の領域は、重要度は高くないが満足度が高いため現状のままで問題ない項目で、左下の領域は、重要度は低いものの満足度が高くないので、改善に対する優先度が低い項目となる。

【図-2 所見例】

当該施設は、「待合・窓口雰囲気」が1. 施設の改善すべき点の項目エリアにあるため、原因と今後の対策を検討する必要がある。

(3) 総合満足度についての検討

過去に実施した調査結果を、地方合同庁舎と税務署等の官署毎の職員と一般利用者について、総合的な各満足度を全国平均値と比較した。



※当該施設と全国的な満足度の平均値と比較している

図-3 総合満足度の比較例

Naoto Yoneya, Hajime Yamada, Siniti Endou

【図-3 所見例】

当該施設の総合的な満足度についての設問の結果は、全施設で平均値より高く、総合的に満足度が高かった。

5 分析結果

(1) 単純集計の傾向

分析対象施設の満足率、不満足率の特徴的事項を抽出する。

a) 地方合同庁舎（4件）の共通的な項目

【職員】

○満足度の共通的に高い項目

- ・照明
- ・施設内移動行き先
- ・歩車分離
- ・建築物外観印象

△満足度の共通的に低い項目

- ・利用者安全安心総合
- ・外来者対応スペース
- ・交通の便
- ・リフレッシュ利用
- ・暑さ寒さ

職員については、「照明」などの執務のしやすさに関する項目や、「歩車分離」「利用者安全安心総合」などの外来者に対する配慮に対して評価され、「外来者対応スペース」など執務空間に対する項目や、「暑さ寒さ」のような職場の作業環境に関する項目が不満傾向であった。

【一般利用者】

○満足度の共通的に高い項目

- ・建物外観印象

△満足度の共通的に低い項目

- ・施設内移動行き先

一般利用者については、「施設内移動行き先」について不満があった。

b) 税務署（3件）の共通的な項目

【職員】

○満足度の共通的に高い項目

- ・照明
 - ・執務室開放感
 - ・施設内移動行き先
- △満足度の共通的に低い項目
- ・収納スペース
 - ・レイアウト変更
 - ・リフレッシュ利用
 - ・暑さ寒さ

【一般利用者】

○満足度の共通的に高い項目

- ・トイレ
- ・建物外観印象

△満足度の共通的に低い項目

- ・施設までのアクセス
- ・施設内移動行き先

職員、一般利用者共に、a) の地方合同庁舎と同様な傾向がみられた。

地方合同庁舎と比較して、単独庁舎では特徴的な項目として、「レイアウト変更」が不満傾向にあり、窓口官署としては対応カウンターが必要であるため、限られたスペースの中でのレイアウトとなり、一定程度制限される傾向にあると考えられる。

共通的な課題は、一般利用者に対する「施設内移動行き先」について不満があり、目的場所への案内表示について検討する必要があると考えられる。

(2) 調査項目のポートフォリオ分析

過去に実施した調査結果を、地方合同庁舎と税務署の官署毎に実施年度の順に結果を分析した。

なお、各分類毎全ての施設において問題がなかったアンケート項目については検討から除いている。

a) 地方合同庁舎の推移

X軸3以上は改善の問題ない項目

※図-4～7までのグラフX軸 凡例

当該施設の利点	4
現状のままで問題無し	3
満足度が低いが改善が必要	2
当該施設の改善すべき点	1

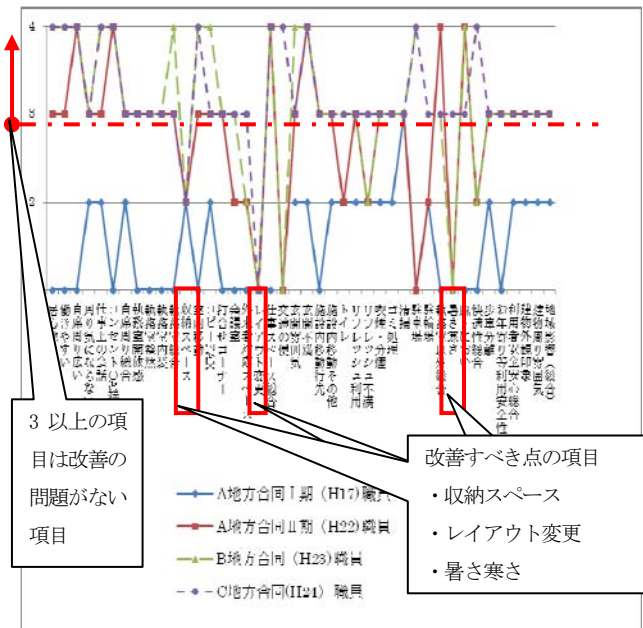


図-4 地方合同庁舎 職員対象アンケート結果

「収納スペース」「レイアウト変更」「暑さ寒さ」などが、各施設の改善すべき点になっている。

職員は、執務スペースと環境に不満を抱いている傾向があると考えられる。

「施設内移動行き先」と「歩車分離」「利用者安全安心総合」「トイレ」などユニバーサルデザイン関連のアンケート項目が、近年の調査においては改善されている。

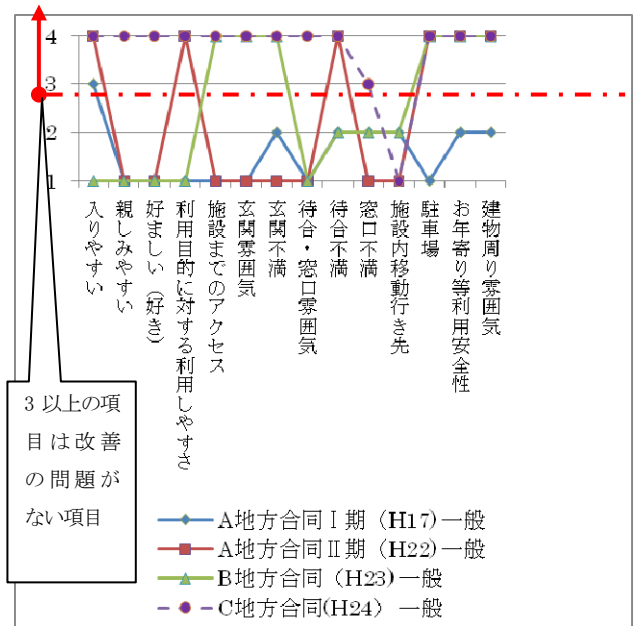


図-5 地方合同庁舎 一般利用者対象アンケート結果

「施設内移動行き先」が、各施設の改善項目となっている。

一般利用者にとって、(1)単純集計の傾向と同様に目的場所への案内表示について検討する必要があると考えられる。

b) 税務署の推移

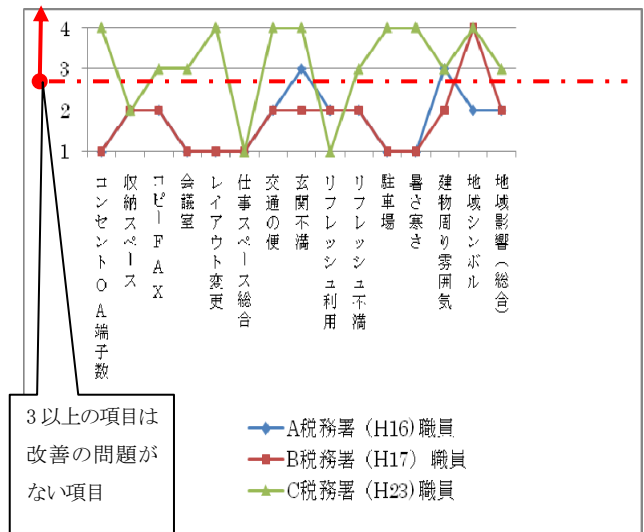


図-6 税務署庁舎 職員対象アンケート結果

「仕事スペース総合」「リフレッシュ利用」「収納スペース」「会議室」「暑さ、寒さ」などが、当該施設の不満足の要因となっており、改善項目となっている。

職員は、地方合同庁舎分析と同様に、執務スペースと執務環境に不満を抱いている傾向があると考えられる。

C 税務署で、「レイアウトの変更」「暑さ寒さ」が問題のない項目となっているが、これは増築しリニューアルした庁舎のため、以前より使い勝手が向上したためと考えられる。なお、A、B 税務署は新築である。

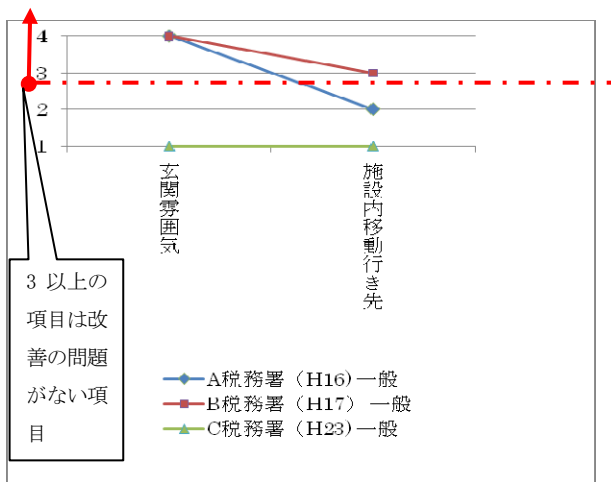


図-7 税務署庁舎 一般利用者対象アンケート結果

「施設内移動行き先」が、職員にとっては、改善されているが、一般利用者にとっては、改善項目となっている。

調査を行った2施設の税務署庁舎は、一般利用者にとって、改善すべき項目が少なかった。

C税務署において「玄関雰囲気」「施設内移動行き先」が改善すべき項目になっているが、リニューアル前と比較して大きな改修がされていないためだと考えられる。

全体的には、各施設とも整備年度を経るごとに改善すべき項目が少なくなっており、施設整備において改善すべき点をフィードバックされて来たことが要因と考えられる。

(3) 総合満足度についての検討

a) 地方合同庁舎の推移

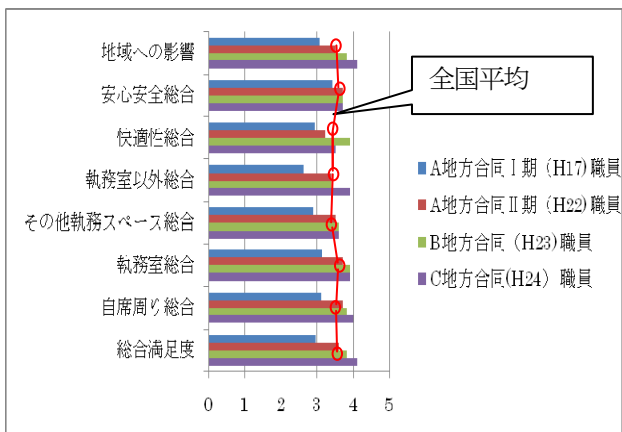


図-8 地方合同庁舎職員総合満足度結果

- ・「総合満足度」が上がってきている。
- ・「執務室以外総合」が低い。
- ・「安心安全総合」が全ての庁舎において全国平均を上回っている。

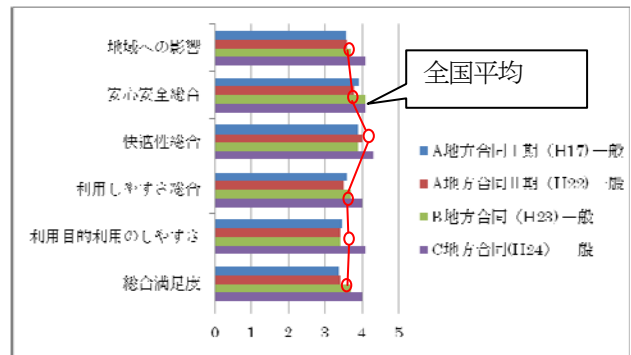


図-9 地方合同庁舎 一般利用者総合満足度結果

- ・「総合満足度」が上がってきている。
- ・「利用目的利用しやすさ」が低い。
- ・「安心安全総合」が全ての庁舎において全国平均を上回っている。

b) 税務署の推移

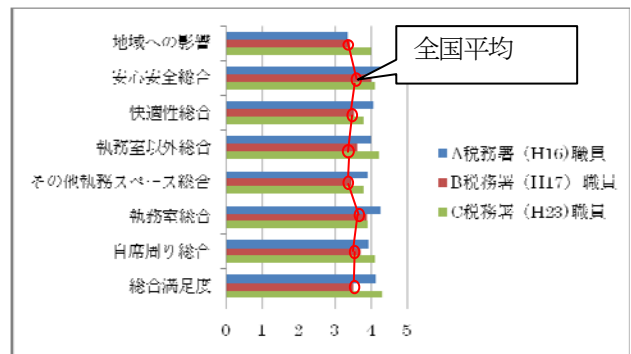


図-10 税務署庁舎 職員総合満足度結果

- ・「地域への影響」が低い。
- ・「その他執務スペース総合」が他に比べて低い傾向がある。
- ・「安心安全総合」が全ての庁舎において全国平均を上回っている。

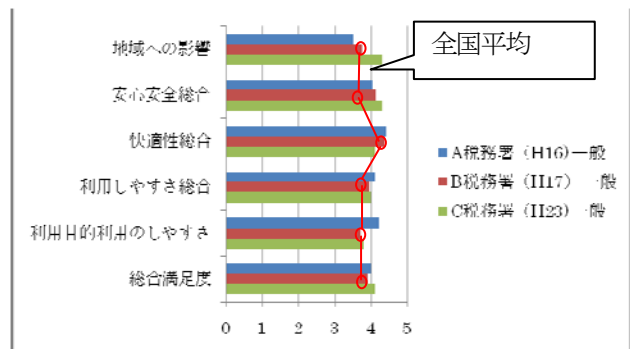


図-11 税務署庁舎 一般利用者総合満足度結果

- ・「地域への影響」が低い。
- ・「快適性総合」が他に比べて高い傾向がある
- ・「安心安全総合」が全ての庁舎において全国平均を上回っている。

この結果、各施設とも整備年度を経るごとに全国平均値より高い数値となっている。

ユニバーサルデザインに関する「安心安全総合」の項目が高い評価を得ている。

6 考察

多くの官署が入居する地方合同庁舎においては、目的の部所及び官署へ移動する際のわかりやすさは重要な要因であり、その実態を把握するため「施設内移動行き先」について、職員及び一般利用者に対し質問した結果、従来からも工夫しながら整備していたものの改善すべき項目に該当していた。

今後の改善策としては、サインの見直しを行う必要があると考えられ、わかりやすいサインとするために総合案内板やピクトグラムを交通動線上に設置し、大きくて見やすい文字と色彩、高さ及び表示する情報量の検討が必要である。

具体的には、事例や留意点をまとめた留意事項を作成し設計及び施工へフィードバックしている。

また、最近の庁舎整備において、現場でサインの模擬実証による検討会を開催し、意見をサイン計画に反映して施設整備を行っている。

一方、税務署においては「レイアウト変更」「収納スペース」「リフレッシュ利用」が改善すべき項目に該当している。

税務署は確定申告時の繁忙期にレイアウト変更を行う必要があり、カウンターと柱の位置、OAフロアの検討などが必要である。

「収納スペース」については、机周りの広さや収納スペースを確保することなどの検討によって、満足度を向上させることが可能と考えられる。

「リフレッシュ利用」の満足率が低いことは、リフレッシュコーナーなどについて入居者及び施設管理者に設計意図を説明することが大切である。

官庁施設の重要な施設整備事業目的であるユニバーサルデザイン関連の「歩車分離」「利用者安全安心総合」「トイレ」の満足度が、地方合同庁舎及び税務署共に高い傾向であった。

これは、主に地方合同庁舎整備時に地域連携懇談会を開催し、施設管理者及び有識者等からの意見や要望を踏まえて整備を進め、多目的トイレ等のモックアップ手法等により性能確認を実施したことも要因であったと考えられる。

近年整備した施設の調査では、対象施設でばらつきがあるものの総合満足度は概ね上がってきており、CS調査の結果が施設整備にフィードバックされてきていると Naoto Yoneya, Hajime Yamada, Siniti Endou

考えられる。

7 あとがき

今回報告したのは、地方合同庁舎と一般外来者のある窓口官署の税務署についての分析結果であるが、官庁施設を対象としたCS調査で得られた不満足項目は、繰り返しミスを防止するための情報源であり、具体的な事例を留意事項として作成して設計施工段階に反映したり、部内説明会の際に周知している。

これらのPCDAサイクルを確立していくことで、職員の技術力の向上に寄与できるように引き続き実施していきたい。

今後も引き続きCS調査によるデータの蓄積を行い、規模別分類等の分析や設問内容の検討により多方面からの考察を行い、より使いやすい施設づくりを目指していきたい。

最後に、調査にご協力頂いた各官署をはじめ、関係者、一般利用者並びに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。