通巻第４１号　発行　中部地方整備局営繕部　　平成２７年１月

中部えいぜんれぽーと

□□□　静岡地方･家庭裁判所富士支部庁舎（完成写真）　□□□□

平成26年6月に新庁舎が完成しました。築後50年近く経過した旧施設の老朽化や狭隘化、バリアフリー対策の諸問題解決及び司法サービス向上を目指して、平成24年度から現地での建て替えを進めてきました。外観については、列柱と窓を左右対称に配置し司法の場として品位と風格のある構成としています。また、敷地周囲は植栽を充実させ正面側の緑地帯は、足元を石積みとすることで、自然素材の活用と近隣に対してうるおいのある景観形成を行っています。

◇◆◇◆◇　目　　次　◇◆◇◆◇

営繕部長年頭の所感
計画課　　「公共建築の日」「公共建築月間」イベント
保全指導・監督室
調整課　　平成２６年度「中部ファシリティマネジメント研究会」について
整備課　　津波対策について
技術・評価課　　ＣＳ調査について

年頭の所感

中部地方整備局
営繕部長 吉田 弘

新年あけましておめでとうございます。みなさまにおかれましては、穏やかなお正月を迎えられたものと思います。一方、わが国社会はといいますと、経済状況はゆるやかな回復基調と言うことですが、少子・高齢化、人口の減少、度重なる災害の発生、インフラや施設の老朽化など、地域を巡る状況はきびしさを増しています。

こうした昨今の社会経済情勢から、地方公共団体の間では公共施設マネジメントの動きが活発になっています。人口減、少子・高齢化、公共施設の老朽化、合併に伴う公共施設の重複、市民ニーズの変化、そして厳しい財政状況などにより、公共施設の整理・統合が迫られています。とはいえ自分が頻繁に利用している身近な公共施設が廃止されたら、それは不便です。さらには管理部署が異なるさまざまな施設をいかに一元管理していくのか。これも大きな課題でしょう。とはいえ手をこまねいていては、地域が将来立ち行かなくなります。いま、市民と行政との対話を通じて、現実に向き合い、自らの未来を自ら考え、自ら選択することが求められています。つまり施設マネジメントは、単に建物をどうするかではなく、地域の将来を選択する地域づくりであり、行政や市民などの意識改革を伴う人づくりでもあるのだと感じています。

官庁営繕では約４４００施設、約１３００万㎡の官庁施設を対象とした整備を担当しており、近年の社会情勢から、こうしたストックを徹底的に利活用することが求められています。施設整備構想により、施設と官署との組み合わせが最適となるような計画を作成しているところですが、経済合理性だけでなく、地域の形成を担う国土交通省の一員として地域づくりの観点が求められます。とりわけ地方都市における官庁施設は地域へ大きい影響があります。きびしい状況に置かれている地方において、官庁施設がどれだけ役立つことができるか。わたしたちの力量が問われます。財務局や地方公共団体ともより一層の情報交換に努め、連携・協力のもと、官庁施設が有効に活用され、計画的に付加価値の高い施設整備が実現できれば、きびしい状況に置かれている地域にも貢献ができるものと思います。

先ごろ、リニューアルした民間企業のオフィスを見せていただく機会がありました。自席の決まっていないフリーアドレス制で、作業の性質に合わせて、集中力を高められる個人用ブースや、営業職と技術職が共同作業できる二人用ブース、大人数用の大テーブル、さらには在宅勤務、モバイル勤務など様々な働き方が用意されていました。一見して、とても魅力的なオフィスでしたが、お話を伺ってみると、単にきれいだというだけではなく、オフィスの変革というものは、ただ単にテーブルや椅子や ITC 機器が新しくなるのではなく、組織や働き方の変革、すなわち経営層や社員の意識改革、体制づくり、役職制度、人事制度、評価制度、効果測定法等の変革に基づくものであって、そうした業務の新たな基盤が新しいオフィスの形になって表れるのだということが理解できました。

仕組みや意識が変わることによってハードウエアが変わることもあり、逆にハードウエアの変革を通じて人の意識が変わって行くかもしれません。時代が大きく変わっていく現在、柔軟な頭でものごとに取り組みたいものです。では本年もよい一年になりますように。

「公共建築の日」及び「公共建築月間」中部地区イベントを開催!

営繕部　計画課

「公共建築の日」及び「公共建築月間」は、広く国民共有の財産である公共建築に対する理解、関心を高めていただく目的で平成15年に定められ、関連イベントの開催は今年で12回目になります。今年度は、中部地方整備局等が後援し、講演会とパネル展が開催されました。

講演会「手段としてのBIM ～先進事例にみる応用と可能性～」

（ BIM ：コンピュータ上に作成した形状情報（3次元）と属性情報を持つ建物情報モデルを構築すること。）

■ 講演会の概要

平成26年11月27日（木）に愛鉄連厚生年金基金会館（名古屋市）において講演会が開催され、120名の方が参加されました。講演では、建築分野におけるBIMの普及・発展に寄与することを目的に、最先端でBIMの推進に取り組んでおられる方々に、BIM利用の先進事例をご紹介頂くとともに、設計手法やプレゼンテーションへの応用の可能性についてご講演を頂きました。

■ 講演会の要旨

1. 官庁営繕事業におけるBIMの取組
～試行の成果及びガイドラインのポイント～
国土交通省 大臣官房官庁営繕部 整備課
施設評価室長　山田　稔氏

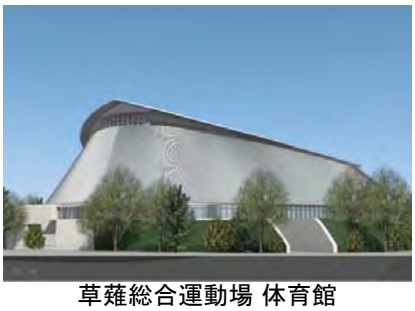
官庁営繕事業におけるBIM導入の試行概要とその結果、国内のBIM活用事例についてのヒアリング調査で把握した現状と課題更には、今年3月に策定した「ガイドライン」を解説する中で、BIM導入の基本的な考え方や留意事項について紹介がありました。

講演する山田施設評価室長

2. 施工段階でのBIMデータの有効活用
鹿島建設（株） 建築管理本部 建築技術部 BIM推進グループ グループ長 安井 好広 氏

鹿島建設で施工した草薙総合運動場の体育館などでのBIM導入事例から、そのデータの活用方法についてご説明頂きました。施工段階でのBIM導入で、可視化による関係者間の認識共有や各分野間における図面の整合性確保など、その効果をご紹介頂きました。

講演する安井氏



草薙総合運動場 体育館

BIMによりモデル化した構造体

3. BIMの現状と課題　～建築生産変革の可能性～
（株）日建設計 執行役員 設計部門代表　山梨 知彦 氏

山梨氏は、BIMが建築設計の早い段階でそこに潜む課題の透明化に役立つこと、設計に速さをもたらすツールであることを解説されました。設計の試行錯誤をスピードアップさせ、生産との連携をより円滑にすることができることを、自ら取り組んだプロジェクトを通じてご紹介頂きました。

講演する山梨氏

BIM活用事例（ホキ美術館）

BIM活用事例（木材会館）

公共建築パネル展「官公庁施設における復旧・復興と南海トラフ巨大地震への対応」

東日本大震災の発生から3年半が経過し、行政サービス機能の回復を目指して官公庁施設の復旧工事が鋭意進められています。
今回のパネル展では、東北地方における震災発生後の対応やその後の復旧状況とともに、発生が懸念されてる「南海トラフ巨大地震」に備えた東海地方における新たな取り組みを5会場で巡回展示し、ご紹介しました。

名古屋合同庁舎第2号館 展示状況→

日程・展示場所

① 平成26年10月14日（火）～10月23日（木） 静岡市役所　新館1階フロアスペース
② 平成26年11月　4日（火）～11月19日（水） 名古屋合同庁舎第2号館　1階ロビー
③ 平成26年11月20日（木）～12月　3日（水） 名古屋市役所　西庁舎2階ホール
④ 平成26年12月　5日（金）～12月17日（水） 浜松市役所　1階市民ロビー
⑤ 平成27年　1月13日（火）～　1月26日（月） アスト津　3階みえ県民交流センター

官公庁施設における東日本大震災からの復旧・復興

気仙沼地方合同庁舎（東北地方整備局）

東日本大震災による被災状況

庁舎全景

事務室内部

流されてきた車両

復旧状況

改修後の庁舎

避難階段の新設

水産技術センター（岩手県）

管理棟 被災後

管理棟 復旧後

仙台メディアテーク（仙台市）

7階ホール 被災後

7階ホール 復旧後

天井を軽量化し、吊材の負担を軽減

東海地方における南海トラフ巨大地震への対応

中部地方整備局 営繕部

防災拠点の機能強化と行政機能の早期回復（清水港湾合同庁舎）

上階に移設した受変電設備

津波により転倒した
RC造の施設

津波による倒壊防止
対策を行った庁舎

津波避難用出入口

津波避難ビルの整備と避難訓練の実施（清水合同庁舎）

津波避難階段の新設

津波避難階段の
非常用侵入口

近隣住民を対象とした避難訓練

屋上に避難した近隣住民

愛知県 建設部 建築局 公共建築課

耐震改修（愛知県立佐織工業高等学校）

鉄骨ブレースによる耐震補強

非常用発電設備整備工事（愛知県西庁舎）

非常用発電機の72時間化

岐阜県 都市建築部

着工前

完成後

構造部材の耐震化と併せて会議室天井の耐震化を実施

施設名称：中濃総合庁舎
場所：岐阜県美濃市
工期：平成25年4月～平成26年1月

東海地方における南海トラフ巨大地震への対応

静岡県 経営管理部

津波避難階段の設置（ 県立浜松特別支援学校 ）

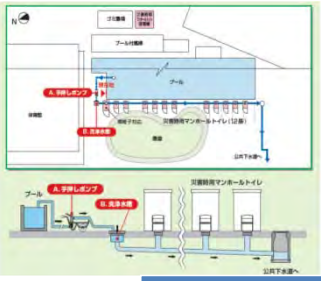
生徒の安全確保に加え、地域の緊急避難場所として建物を強化

避難経路サイン

転落防止手すり

災害用マンホールトイレ設置（ 県立磐田北高等学校 ）

▽ プール水源から手押しポンプにて給水



△ 災害時用マンホールトイレ

排水を容易にするために、 △
マンホールの蓋をグレーチングに変更

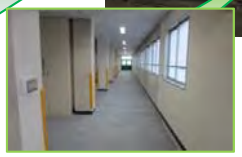
三重県 県土整備部 営繕課

廃校後の高等学校を広域防災拠点施設へ改修
（ 伊賀広域防災拠点施設 ）

発電機及び油庫

高等学校を改修
した防災拠点施設
（備蓄倉庫等）

応援要員控え室



フォークリフト利用を考慮し衝突
防止コーナーガードを施した廊下

給水塔を津波避難施設へ改修
（ 三重県地方卸売市場津波避難階段 ）

津波避難階段（北西側）

避難フロア

津波避難用出入口

記載文字：「津波の恐
れのある場合はここを
破って入って下さい」

津波避難階段（東側）

静岡市 都市局 建築部

津波避難タワーの整備

三保地区１

三保地区２

下島地区

西島地区

名古屋市 住宅都市局 営繕部

津波避難ビルの整備と津波避難訓練（東港中学校ほか）

（南光中学校）

（成章小学校）

（東港中学校） 避難階段の新設

案内看板の設置

手摺等の整備

学校で行われた避難訓練

浜松市 財務部 公共建築課

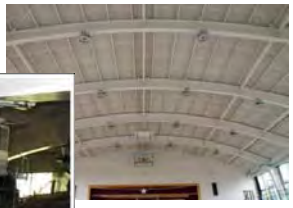
津波避難施設の整備（ 津波避難タワー ）

津波避難タワーを建設

太陽光発電LED照明

避難所の天井落下防止対策（ 小中学校体育館 ）

照明器具
（落下防止ワイヤ設置）



対策後（既存天井撤去）

対策前

◇東日本大震災では体育館等の天井材の落下被害が多数発生したことから、安全確保のため、天井撤去を中心とした対策を実施。

「へぇ～」、「なるほど」がいっぱい

旬な現場

～ 普段見られない工事の様子、詳しくお見せします ～

「公共建築月間」イベント

～名古屋国税総合庁舎の耐震改修工事現場にて愛知建築士会員対象の現場研修会を開催～

営繕部　保全指導・監督室

名古屋市中区三の丸地区の南東端に位置する名古屋国税総合庁舎では、耐震安全性を強化して人命と長期耐用性を確保する耐震改修を施工しており、この程10月31日に、愛知建築士会員の方(１６名)を対象とした、現場研修会(ＣＰＤ※２単位認定)を開催しました。

今回の現場研修会では、官庁営繕事業の意義や目的等を理解して頂くと共に、ＣＰＤ単位認定の研修会とする事により、建築士の方が継続的自己能力開発を行う指定講習会として、当該工事現場を活用して頂くことを目的としました。

※ＣＰＤ（Continuing Professional Development）＝専門知識の継続的な自己研鑽の略称

■ 工事概要 ■

工事場所：名古屋市中区三の丸３－３－２
用途地域：第二種住居地域、第一種風致地区
敷地面積：7,002 ㎡
建物概要：鉄骨鉄筋コンクリート造　地上８階、地下２階建て　延べ面積　17,485㎡
入居官署：名古屋国税局　名古屋中税務署
改修概要：風致地区への対応と執務への影響を最小限とするため、外部建具内側へ制震ダンパーを設置し、共用部分へ繊維シート巻補強と耐震スリットを設置する事により、外観を大きく変えない、居ながら耐震改修を計画
工　　期：平成２６年 2月 ～ 平成２７年 6月

完成イメージパース

今回の現場研修会においては、最新の技術や工法をより深く理解して頂くために、工事現場の見学に先立ち、採用している耐震改修技術や各工法について、設計段階での選定手法や各工法の現場実例を交えて具体的に説明しました。

採用技術や工法の説明

現場実例による具体的説明

工事現場の見学途中では、技術や工法を肌で感じて頂けるように、採用工法の一部実演と各工法の専門技術者から詳細説明と施工管理方法を説明しました。
その後の意見交換では、在来工法と比較しての優位性や施工時の留意点について、更に具体的な説明と技術的なディスカッションを行いました。

制震ダンパー工法の詳細説明

制震ダンパー完成部の説明

アスベスト部分隔離工法の詳細説明

アスベスト部分隔離工法の実演

繊維シート巻工法の詳細説明

意見交換会

後日、提出を頂いた感想と意見からの抜粋

- 耐震補強の具体的な検討用資料は、内容及び説明が詳細で分かり易く参考になりました。
- 現場では間近に新工法の材料へ触れる事ができ、新鮮みがあり理解し易い研修会でした。
- 今後共このような有意義な研修会に参加したいので、ぜひ広く広報や周知をして下さい。

平成26年度
「中部ファシリティマネジメント研究会」について

営繕部　調整課

■概要

営繕部主催の中部ファシリティマネジメント研究会（以下、「中部FM研究会」という。）について、平成26年度の開催状況等を紹介します。

中部FM研究会は、最小の経営資源の投入で最大の効果を得て価値を生む施設マネジメントを実現するため、民間外資系企業で導入が進んでいるFM手法を研究し、中部地区の官公庁施設を効果的にマネジメントすることを目的として開催しており、FMに関する最新の技術・情報などを幅広くテーマとして取り組んでいます。

研究会会員は、東海ブロック営繕主管課長会議構成員及び国の機関、地方公共団体で構成され、平成16年9月の発足から11年目を迎えます。

平成26年度の開催概要は表－1のとおりです。

表－1　平成26年度中部FM研究会開催概要

回数	開催日	テーマ	講師(敬称略)	会　場	備　考
第1回	5月1日	「実践・危機管理広報」 ―危機の未然防止策と 危機発生時の対応―	(株)田中危機管理広報事務所 代表取締役社長 田中　正博氏	名古屋合同庁舎 第2号館 8階共用大会議室	終了 参加者77名
第2回	11月 5日	「まちづくりとしての 公共施設マネジメント」	名古屋大学 大学院工学研究科・准教授 恒川　和久氏	名古屋合同庁舎 第2号館 8階共用大会議室	終了 参加者59名
第3回	2月 9日	創造性とコラボレーションを 促進する経営プラットフォーム ～管理から活用へ～(仮称)	(株)シグマクシス 代表取締役会長兼社長 倉重　英樹氏	名古屋合同庁舎 第2号館 8階共用大会議室 (予定)	開催予定

■第1回（平成26年5月1日）

（株）田中危機管理広報事務所　田中氏をお招きし、『実践・危機管理広報－危機の未然防止対策と危機発生時の対応－』をテーマに講演して頂きました。

講演では、組織危機、施設事故発生時の初期対応心得、危機発生時のマスコミ対応のポイントなど実例を交えてお話され、またその中でも「組織危機」については、日々の業務に潜む「危機を招く3つのポイント」についての説明をして頂きました。

（第１回）

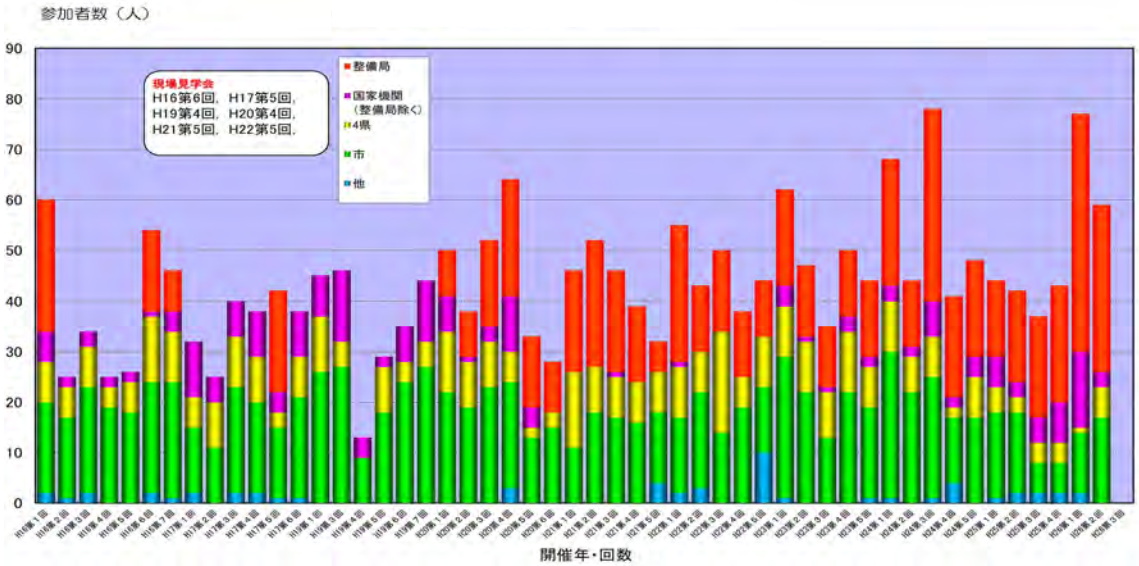
1.「多分、大丈夫だろう・・」－この甘い認識が危機を招く。
2.「前からやっているのだから・・」－この慣行が危機を招く。
3.「見ざる聞かざる言わざる」－この三猿主義が危機を招く。
　今回の講演は、『危機』に関する管理や対応といった内容であったことから、特に整備局から多くの参加がありました。

■第２回（平成２６年１１月５日）
　名古屋大学　恒川氏をお招きし、『まちづくりとしての公共施設マネジメント』をテーマに講演して頂きました。
　公共施設マネジメントに関わる国の動きや、各地方都市のデータをもとに、課題を整理し分かりやすく解説して頂きました。
　また、西尾市の公共事業再配置実施計画について、各地区の再配置を進める為の経緯や施設の解体、改修、新設の事例紹介を、詳しく説明して頂きました。

（第２回）

■第３回（平成２７年２月９日予定）
　(株)シグマクシス　倉重氏をお招きし、『創造性とコラボレーションを促進する経営プラットフォーム　～管理から活用へ～（仮称）』をテーマに講演して頂く予定をしております。
　講演の概要は、『「過去の成功体験に縛られることなく、人財の創造性と真のコラボレーションを通じて、いかに新たな価値と喜びを創造するか？」ここに組織の成長がかかっている。人財の能力とモチベーションの最大化をもたらすオフィス環境に加え、プロジェクト制、組織運営・管理のあり方』などについて、実践を踏まえながら、経営者の視点で語って頂きます。

■まとめ
　研究会発足当初から平成２６年度までの参加者数の推移は、図－１のとおりとなっています。講演の内容により参加者数は、大きく変動がありますが、参加される方々のニーズに応えるべく、毎回テーマを定め、いろいろな機関の方に参加していただけるように考えています。
　事務局では、今後とも皆様に有意義な情報が提供できるように努めていきたいと考えております。



図－１　中部FM研究会参加者数の推移（H16～H26）

官庁施設における津波対策について

営繕部　整備課

本稿では、国土交通省にて制定した津波対策に関する法律や基準類の中から、官庁施設の津波防災に関する基準類等として、津波防災診断に関する概要及び中部地方整備局営繕部にて実施した津波対策工事の事例を紹介いたします。

官庁施設における対津波対策に関する診断基準類等は、主に以下の４種類が運用されています。

① 家機関の建築物及びその附帯施設の位置、規模及び構造に関する基準
（平成６年 12 月 15 日　建設省告示第 2379 号　改正：平成 25 年３月 29 日 国土交通省告示第 309 号）

②官庁施設の総合耐震・対津波計画基準（平成 25 年３月 29 日 国土交通省大臣官房官庁営繕部長制定）

② 庁施設の津波防災診断指針（平成 25 年４月版）（平成 25 年３月 29 日）

③ 庁施設の津波防災診断指針（平成 25 年４月版）に係る参考資料（平成 26 年５月２０日）

いずれの基準類も、平成２５年２月の社会資本整備審議会による「大津波等を想定した官庁施設の機能確保の在り方について」の答申内容を踏まえ制定・作成したものです。

官庁施設における津波対策の前段となる「官庁施設の津波防災診断指針」の概要を以下の①～⑥に示します。

①津波防災診断は、施設管理者等が行う一次診断であり、津波防災について具体的な対策を検討する事が必要な施設を抽出する事を目的としています。

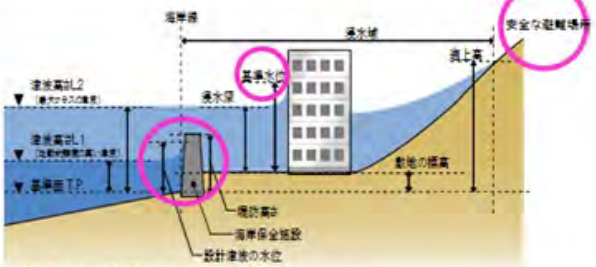
②ハード面の整備には限界があるため、施設運用を含めたソフト面の対策とを併せて現状を判定する診断基準を採用しています。

③診断基準は国家機関の建築物が対象ですが、事務庁舎を念頭に置いた標準的な方法としています。

④診断対象施設は津波防災地域づくりに関する法律（平成 23 年 法律第 123 号）に基づき、都道府県知事が定める「津波被害警戒区域」に指定された区域にある施設を対象としています。

地域の津波対策に関する調査

調査項目	主な内容
地域の津波対策に関する内容	○基準水位及び設計津波の水位 ○海岸保全施設の整備状況 ○高台等の安全な避難場所の有無　等



施設整備上の対策に関する調査

調査項目	主な内容
施設整備上の対策に関する内容	○各階床面の高さ ○構造体の津波に対する性能 ○活動拠点室の設置位置 ○一時的な避難場所の設置位置 ○非常用電源の設置位置　等

⑤診断内容は、以下に示す３つの対津波機能目標について、それぞれに総合判定を行う事になります。

１）レベル１・２の津波到達時の在庁者の安全確保
２）レベル１の津波収束後の事務及び事業の早期再開
３）レベル１・２の津波発生時の災害応急対策活動が可能か

⑥診断の際には、レベル１、レベル２の津波における基準水位の値を用いて津波により浸水が発生する階を判断し、浸水階以下に重要な設備機器室（非常用電源等）、災害活動上必要な室、一時的な避難場所等が含まれる場合はハード対策が必要となります。
なお、構造体に関する診断の際には浸水深を基に判断を行う事になります。

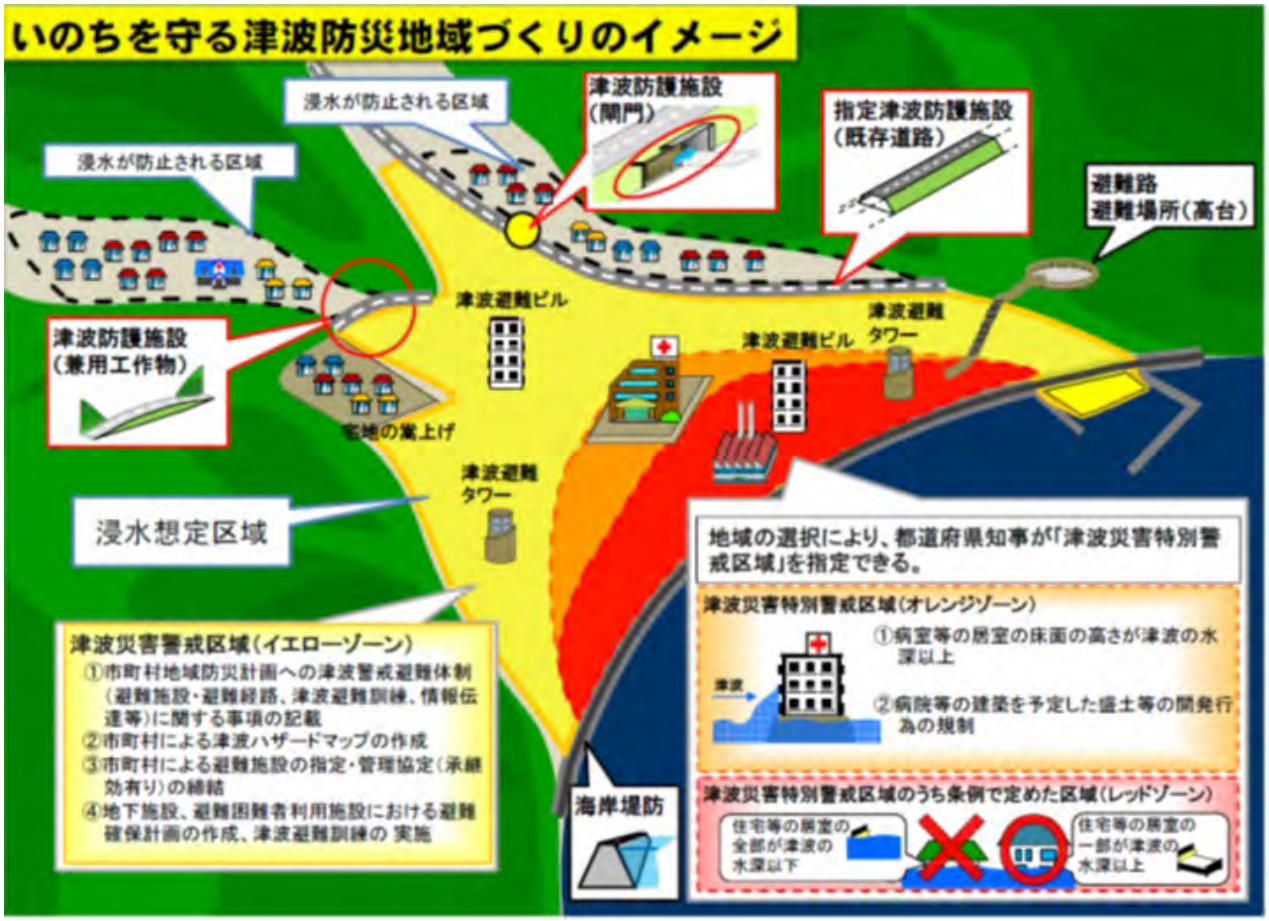
※用語解説

基準水位：最大クラスの津波浸水深（レベル２の津波）における値とし、津波防災地域づくりに関する法律に基づき、都道府県知事が公示する値となります。詳細な基準水位が公示されていない地域においては、対象地点における津波浸水想定に定める水深（浸水深）の最大値（せき上げ高さを加味出来る場合は合算した値）になります。

浸水深　：基準水位からせき上げ高さを考慮しない値となります。

レベル１の津波：比較的発生頻度の高い津波を示し、指針では特定の浸水深を設定せず、原則として１階床上高さを浸水深と仮定します。

【出典：国土交通省HP】

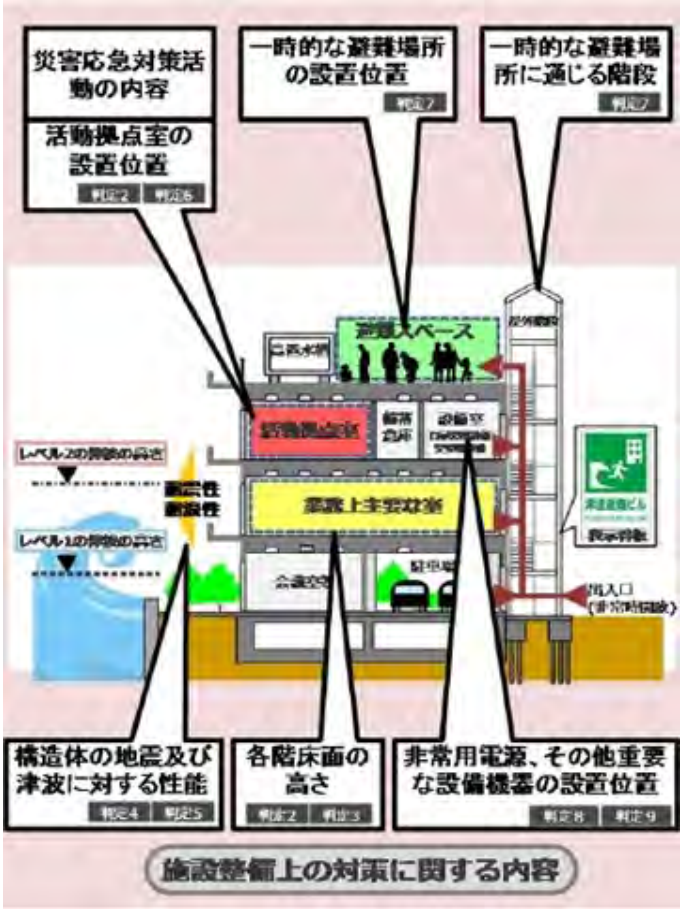


官庁施設の津波防災診断指針に基づく一次診断を行った結果、施設整備上の対策（ハード対策）を検討する必要が生じた際には、建物毎に個別の状況を勘案して検討を行う必要があります。

ハード対策を検討する際の指針運用に関する留意点例を以下に示します。

・診断の前提は、【個別判定４】にあるように、所要の耐震性能を有している建物である事としています。
所要の耐震性能を満たしていない場合は、ハード対策に併せて耐震改修を行う必要があります。

・診断項目【個別判定５】の構造体の津波に対する性能の内容は、簡易的な診断を行うためのものであり、この結果をもって津波に対し安全とは判断出来ません。
なお、構造体の津波に対する性能を検討する場合については、せき上げ高さを含まないレベル２津波時の浸水深の値を基に検討を行う事になります。
構造体の詳細な検討方法については、津波浸水想定を設定する際に想定した津波に対して安全な構造方法等を定める件（平成２３年１２月２７日国土交通省告示第１３１８号、平成２４年６月１２日一部改正）によります。



・診断項目【個別判定８及び９】の設備機能の津波に対する性能の内容は、簡易的な診断を行うためのものであり、この結果をもって津波に対し安全とは判断出来ません。
機器に接続する配管、配線類等についても詳細な検討が必要になりますので、建物内の状況はもとより、外部の状況も勘案して判断を行う事になります。
また、上階に設備機器を移設する場合は、設計当初に想定していた床荷重条件が変わる事になるため、床版や柱・梁耐力の確認が必要となると共に、建物全体の重量バランスも変わる場合があるため、詳細な構造検討が必要となります。

営繕部にて実施しました対津波改修工事の事例として、清水港湾合同庁舎における改修概要を以下に示します。

■本施設は地震災害時には災害応急活動拠点施設としての機能を求められると共に、静岡市との間で津波避難ビルとしての協定を結んでいるため、両方の機能を満たすよう以下のような改修を実施しました。

①鉄骨ブレース及び耐震壁増設による強度型の耐震補強。
②想定浸水深 2.3m の波圧に耐えるうる耐震壁により建物損傷を防止。（耐震補強併用）
③漂流物対策として袖壁付き柱の新設。（耐震補強併用）
④浸水深以上階への受変電気設備の移転による行政機能の早期回復対策。
⑤非常解錠装置を備えた玄関扉の設置による津波避難ビルとしての機能確保。
⑥避難者受け入れ場所としての会議室を整備。

■当地整内の官署は概ね耐震改修済みであり、津波対策としての改修は重要な設備諸室を浸水深以上階に移設する事が主になります。
本施設での整備を含め、これまでに改修を行った施設数は４件程度であり、今後も津波対策を推進する必要があります。

なお、本稿の内容に関するご質問は、公共建築相談窓口までお願い致します。
（052-953-8197）

改修後庁舎外観

上階に移設した電気室

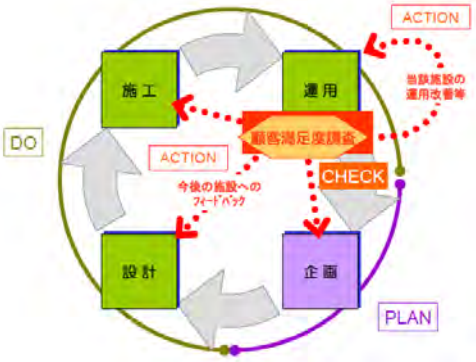
１階玄関部の非常扉

顧客満足度調査（ＣＳ調査）について
～　於：富士法務総合庁舎　～

営繕部　技術・評価課

１．調査主旨

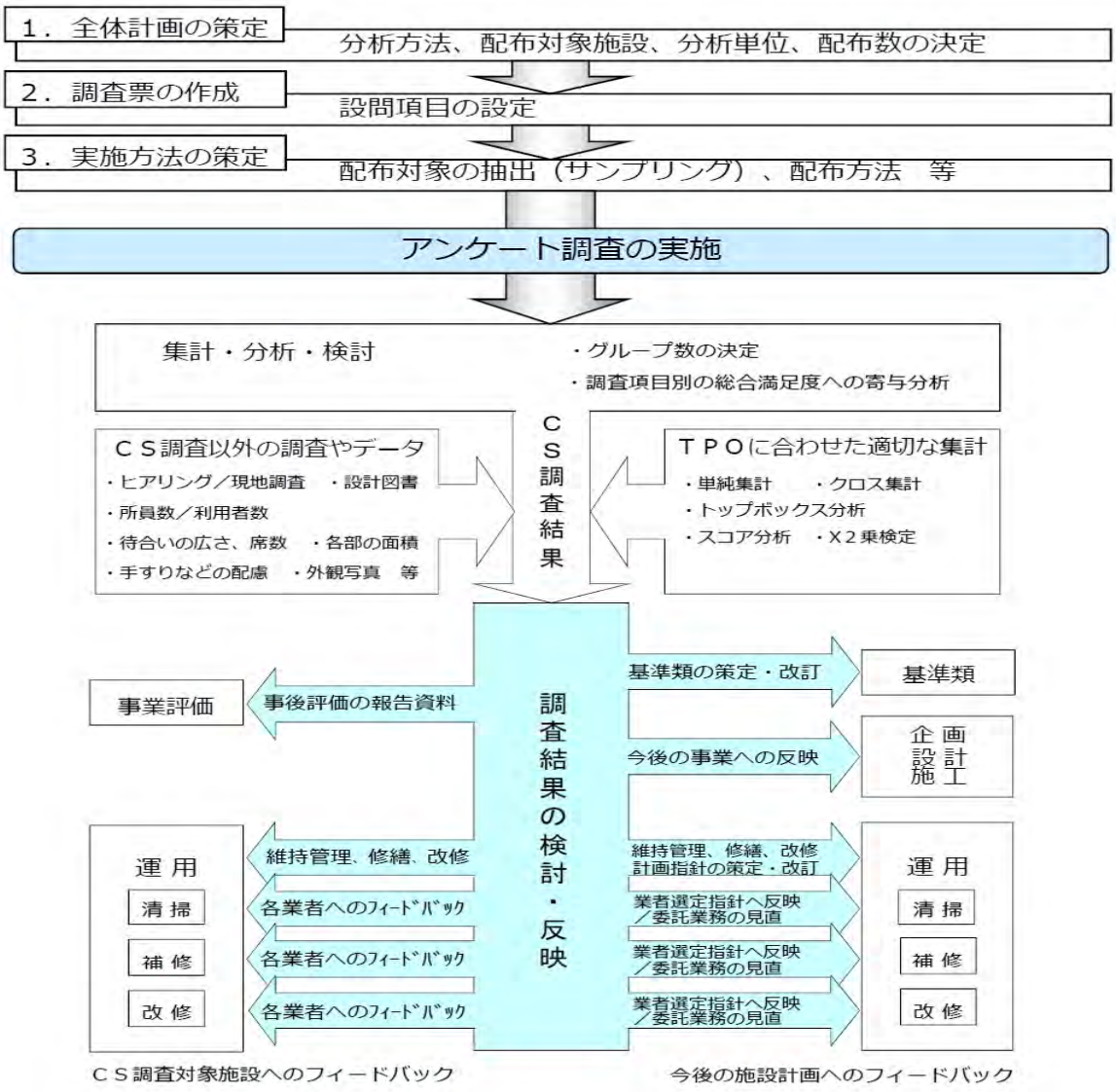
本調査は、官庁施設の利用者（職員及び一般利用者）、地域住民（シビックコア、ワークショップ等まちづくりの取組の場合）等に対し、アンケート調査等により「施設に関する満足度」及び「種々のニーズが施設の総合的な満足度に与える影響」を定量的に把握するとともに、「要因分析、企画・設計段階へのフィードバック」を行うことにより図－１のようなＰＤＣＡサイクルの確立を図り、今後の官庁施設の改善及び顧客満足度の向上を図ることを目的に実施しています。



図－１　施設整備におけるPDCAｻｲｸﾙ

２．全体計画の策定

１）調査の流れ



2）調査対象施設、調査時期、調査対象者

調査対象施設は合同庁舎、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の新築・増築等で、調査実施時期は新築・増築等で施設供用開始後1年以上経過した時期に行います。今回調査では共用開始後2年半経過した富士法務総合庁舎（静岡県富士市）（写真：後掲載）を選定しました。調査対象者は、富士法務総合庁舎に入居する官署（静岡地方法務局富士支局、静岡地方検察庁富士支部）の全職員、及び申請等により施設に来庁された一般利用者を対象としました。

3．調査票（アンケート用紙）の作成

設問は、「施設利用者の便益についての満足度（5段階評価）」に、設問の内容に応じて「施設の実態を聞く子設問（マルチアンサー形式もしくは自由記述形式）」を設定する構成を基本としました。また、職員及び一般利用者の調査票は、各々に対応した設問項目とするため、異なる様式（表－1・2）で配布しました。

表－1　アンケートの評価項目（カテゴリ）

	評価項目（カテゴリ）	職員	一般来庁者
一般事項	回答者属性	○	○
評価１	総合満足度・上位概念	○	○
評価２	デスクまわりの仕事のしやすさ	○	×
評価３	執務室の雰囲気（気分よく気持ちよく仕事ができる）	○	×
評価４	仕事で使うスペースの使いやすさ（効率よく仕事ができる）	○	×
評価５	執務室以外の部分の使いやすさ （職場生活上の支障がない、利用しやすい）	○	○
評価６	施設内での快適性（身体的に不快でない）	○	○
評価７	利用者の安心・安全への配慮（安心・安全に使用できる）	○	○
評価８	施設と周囲の関係（快適・うるおいを周囲に与える）	○	○
その他	自由回答・意見	○	○

表－2　配布したアンケート用紙（左：職員用、右：一般利用者用）（抜粋）

質問1「富士法務総合庁舎」についてどのように思われますか

● まず、施設の全体的な印象についてお聞きします。

問1-1)	この施設は、	居心地がよい	1	2	3	4	5	居心地がわるい
問1-2)		働きやすい	1	2	3	4	5	働きにくい
問1-3)	この施設は、富士総合として	ふさわしい	1	2	3	4	5	ふさわしくない
問1-4)	この施設に対し、総合的には	満足である	1	2	3	4	5	不満である

● とくに、あなたのデスクまわりの仕事のしやすさについてお聞きします。

問2-1)	自分のデスクまわりは	十分に広い	1	2	3	4	5	狭くて困っている
問2-2)	仕事中に回りの音や視線が	気にならない	1	2	3	4	5	気になる

※どんな音や周囲の視線が気になるでしょうか。あてはまるもの全て○を付けてください。

1. 電話や周囲の人の声　2. 放送　3. 足音　4. 他の室から聞こえる声や音
5. 空調の音　6. OA機器の音　7. 屋外からの音　8. 近くを通る人の視線　9. 隣り席の人の視線
10. パソコン画面が周りの人から見える　11. その他（　　）

問2-3)	仕事上の会話が	しやすい	1	2	3	4	5	しにくい
問2-4)	照明については	不満・不都合はない	1	2	3	4	5	不満・不都合がある

※照明について、どんな不満・不都合がありますか具体的にお書きください。

（　　）

問2-5)	コンセントやOA用端子の数と位置について	不満・不都合はない	1	2	3	4	5	不満・不都合がある
問2-6)	総合的にみて、自分のデスクまわりは	仕事がしやすい	1	2	3	4	5	仕事がしにくい

● 執務室の雰囲気についてお聞きします。

問3-1)	執務室の雰囲気は	開放感がある	1	2	3	4	5	閉放感がない
問3-2)		整然としている	1	2	3	4	5	雑然としている
問3-3)		内装の感じがよい	1	2	3	4	5	内装の感じがよくない
問3-4)	総合的にみて、この執務室は	雰囲気がよい	1	2	3	4	5	雰囲気がよくない

質問1　あなたはこの「富士法務総合庁舎」について、どのように思われますか。

● まず、この施設の全体的な印象について、お聞きします。

問1-1)	この施設は、	入りやすい	1	2	3	4	5	入りにくい
問1-2)		親しみやすい	1	2	3	4	5	親しみにくい
問1-3)	この施設は、庁舎として	ふさわしい	1	2	3	4	5	ふさわしくない
問1-4)	この施設は、全体的には	満足である	1	2	3	4	5	不満である

● 次に、この施設のご利用について、お聞きします。

問2-1)	あなたの利用目的に対して、この施設は	利用しやすい	1	2	3	4	5	利用しにくい

※あなたの主な利用目的は何ですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

1. 各種お手続き　2. ご相談　3. 調査・閲覧　4. 説明会　5. その他（　　）

※どのような点で利用しやすい（しにくい）ように感じますか。具体的にお書きください。

利用しやすい：（　　）
利用しにくい：（　　）

問2-2)	この施設までのアクセスについて	不満・不都合はない	1	2	3	4	5	不満・不都合がある

※ご利用になられた主な交通機関について、あてはまるものに○をつけてください。

1. 公共交通機関　2. 自家用車　3. 自転車・バイク　4. 徒歩のみ　5. タクシー

問2-3)	玄関ホールについて	雰囲気がよい	1	2	3	4	5	雰囲気がよくない
		不満・不都合はない	1	2	3	4	5	不満・不都合がある

※玄関ホールについて、どんな不満・不都合がありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

1. 狭い　2. 暗い　3. 雨の日に滑りやすい　4. 座るスペースが少ない　5. 案内が分かりづらい
6. その他（　　）

問2-4)	玄関ホール階段の木質化について	好ましい	1	2	3	4	5	好ましくない

※木材利用について、具体的にはどんな印象でしょうか？あてはまるもの全て○を付けてください。

1. 落ち着く　2. 暖かみがある　3. 静岡らしい　4. 地球環境に良い　5. 傷がつきやすい
6. 火事が心配　7. 地球環境に悪い　8. その他（　　）

問2-5)	待合スペースについて	待合いスペースに不満・不都合はない	1	2	3	4	5	不満・不都合がある

4．調査方法（アンケート用紙の配布・回収）

庁舎に入居する官署の全職員には一般来庁者へのアンケート実施に先立ち、事前にアンケート用紙の配布を行い回答依頼を行いました。（調査期間：H25.6.6～7.12）

施設に来庁された一般利用者には中部地方整備局営繕部職員が、庁舎の玄関ホールにて調査目的の説明、及びアンケート回答の依頼・回収を行いました。（調査期間：H25.7.11～7.12）

上記によるアンケート回答の回収数は、職員は44名、一般利用者は121名分となりました。

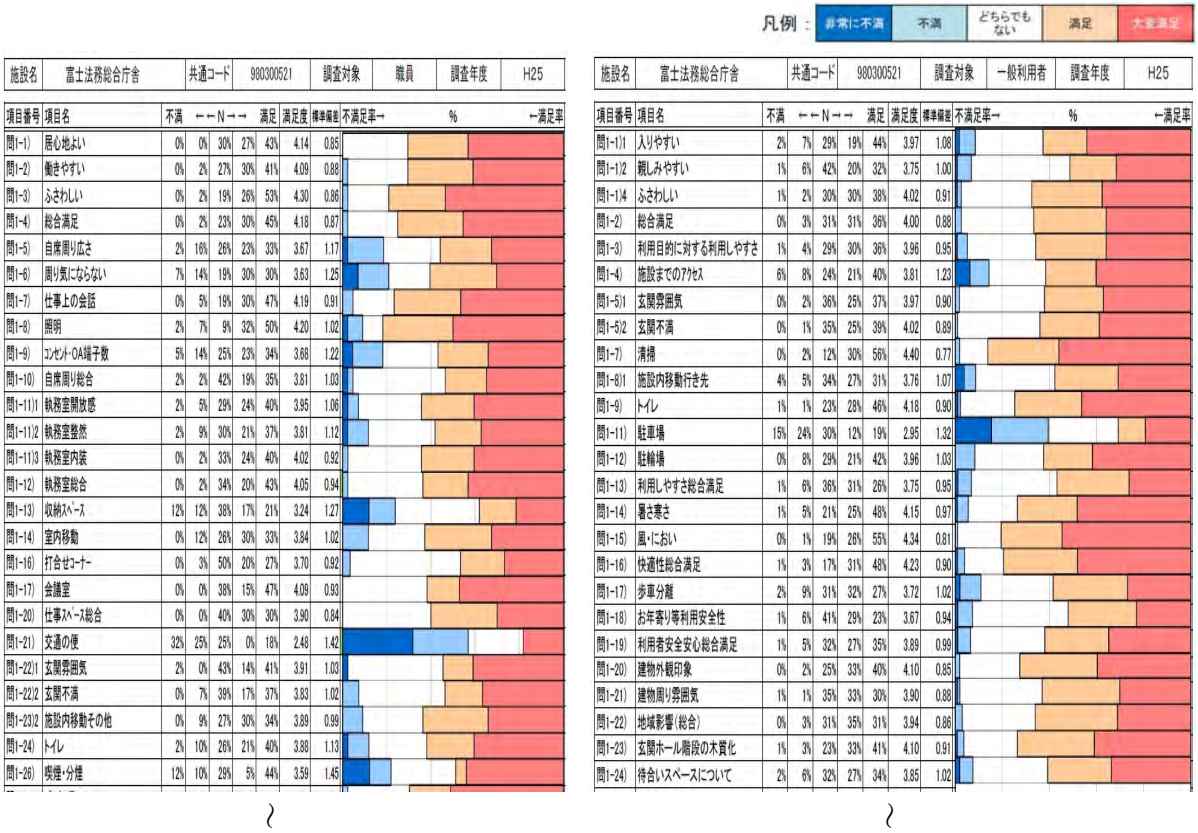
5．調査結果の集計・取りまとめ

1）満足度の平均値の集計

回収した職員及び一般利用者の回答アンケートから単純集計表に加えて、各設問に対する「満足度」の比率を目で見えるSAマトリクスグラフ（表－3）を作成します。

「満足」「大変満足」（凡例：赤・橙色部分）の占める割合が多ければ、各項目に対し調査対象者が満足している事となります。

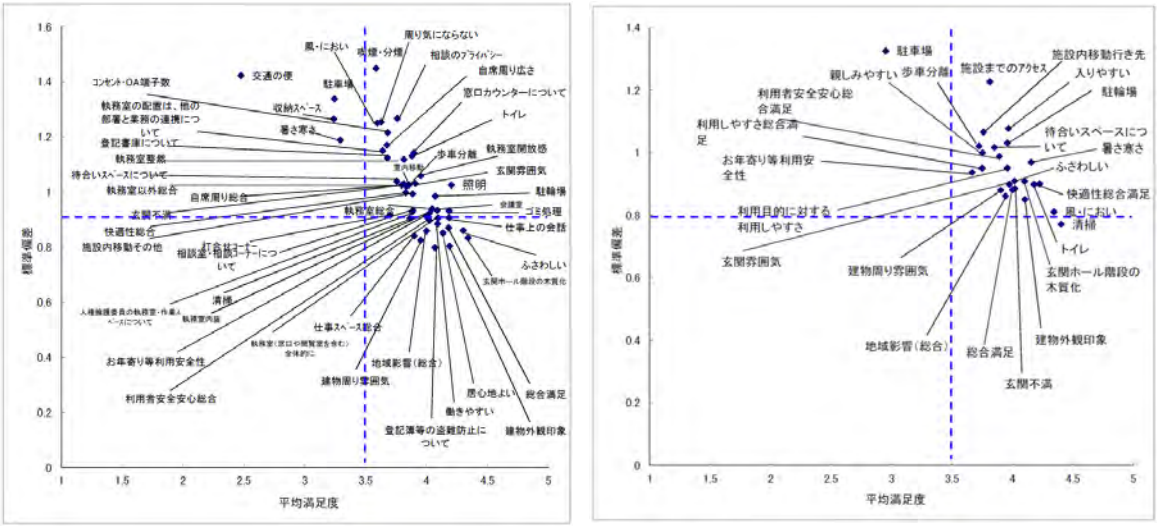
表－3　満足度設問項目単純集計票（SAマトリクスグラフ）（左：職員、右：一般利用者）（抜粋）



上記は「富士法務総合庁舎」の結果です。設問項目ほぼ全体的に職員・一般利用者共に比較的良い印象（満足）を得ていることが確認できます。しかし、その中でも職員においては「交通の便、収納スペース等」が、一般利用者においては「駐車場、施設までのアクセス等」が評価が低い（不満が多い）結果となりました。上記の一部を除いたその他の設問項目においては、職員・一般利用者共、多数で満足度が過半数以上となっているため、上記設問項目の満足度の低さが目立ったと思われます。設問項目の評価内容は次段階の解析を行います。

2）満足度の標準偏差（ばらつき）の算出

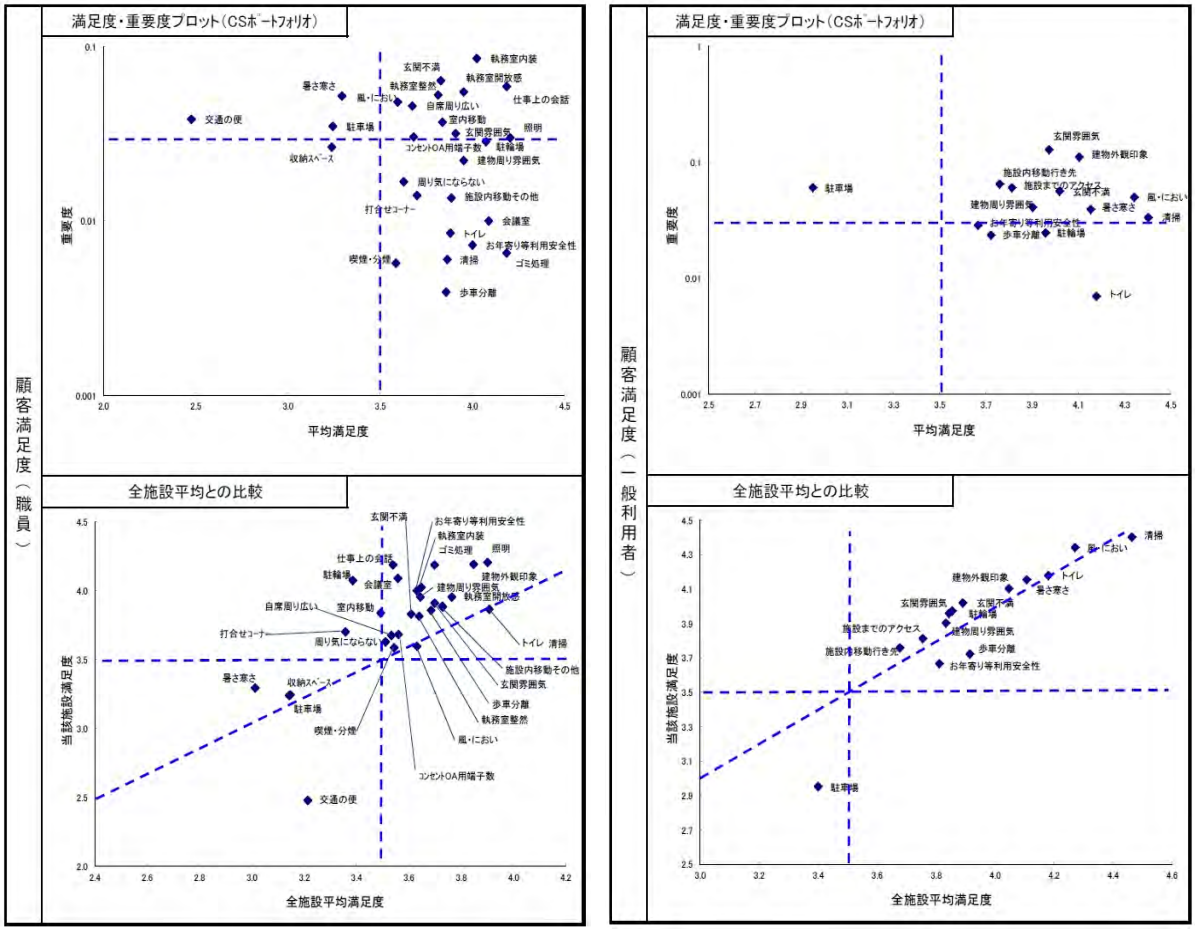
更に満足度の平均値の標準偏差を設問項目ごとに算出し、標準偏差と平均満足度の関係を分析によりプロット出力（図－2）を行いました。グラフ上にポイント配置することにより、単純集計で確認出来なかった良し悪しとばらつきの程度が、同時に確認ができます。



図－２　満足度・標準偏差プロット（左：職員、右：一般利用者）

３）重要度・満足度等の算出

次に重回帰分析及びCSポートフォリオ形式により、各設問項目の重要度・満足度の関連をプロットし、職員・一般利用者が当該施設に求める各設問項目の重要度の高さと得られた満足の度合、及び全施設平均との比較（図－３）を算出します。これにより評価の要因を具体的に得ることができます。



図－３　重要度・満足度プロット（上段）、全施設平均との（満足度の）比較（下段）
（左：職員、右：一般利用者）

4）重要度・満足度等の考察

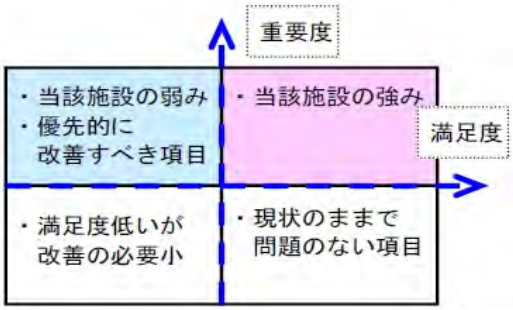
①重要度・満足度プロット（CSポートフォリオ）（図－3上段）

各調査項目について、重要度と満足度を座標軸とする平面上にプロットし、当該施設において、強みとなる点、優先的に改善すべき点を確認します。

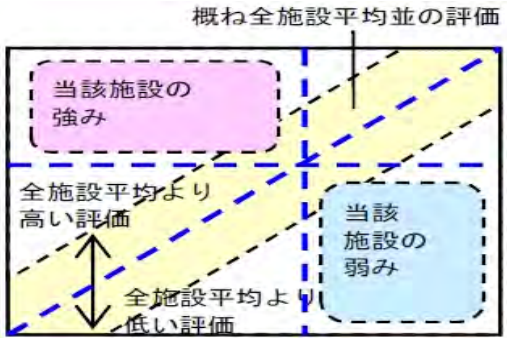
グラフの見方は図－4で、グラフ右上の領域にある項目が重要度・満足度が共に高く、当該施設の強みの項目となります。左上の領域は重要度は高いが満足度が低いため、弱みの項目となり、優先的に改善すべき項目となります。右下の領域は重要度が低く、満足度が高い項目で現状のままで問題のない項目、左下の領域は満足度・重要度が共に低く、改善の必要が少ない項目となります。

右上の領域（当該施設の強み）に設問項目の結果が集まることが理想となります。

当施設では、職員においては設問項目「交通の便」が、一般来庁者においては「駐車場」が著しい当該施設の弱みとして確認出来ました。これ以外の項目については、特に一般利用者に於いて右上の領域のプロットが多数となり、当施設での強みとなること等が確認出来ました。



図－4　重要度・満足度（図－3の上段）のグラフの見方



図－5　全施設平均との比較（図－3の下段）のグラフの見方

②全施設平均との（満足度の）比較（図－3下段）

各調査項目について、全施設平均満足度と当該施設満足度を座標にプロットし、全体の中で優れている点、劣っている点を確認します。

グラフの見方は図－5で、右上から左下への斜線より上の領域が全施設平均より満足度が高い設問項目、下の領域がその逆で満足度が低い設問項目となります。

当施設では、上記「①重要度・満足度プロット」と同様に職員においては設問項目「交通の便」が、一般来庁者においては「駐車場」が全施設平均より特に低い評価となりましが、その他の項目については、当施設は職員・一般利用者共に概ね全施設平均並の評価から平均より高い評価であったこと等が確認出来ました。

5．おわりに

営繕部としては、今後も他施設においても顧客満足度調査の実施・データ解析を行い、「1．調査主旨」に記載の「PDCAサイクル」を確立させ、官庁施設の施設整備において、その施設を使用する一般利用者の方々及び職員等に対して可能な限り満足して頂けるように品質の向上に向けて努力したいと思います。

富士法務総合庁舎（左：正面外観、右：玄関ホール）

公共建築相談窓口も設置しておりますのでご遠慮なく相談してください。

電話番号：　052-953-8197　（営繕部　計画課）
Ｅ-mail　：　eikei85@cbr.mlit.go.jp

詳しい業務内容等につきましては、ホームページもご覧ください。
（http://www.cbr.mlit.go.jp/eizen/index.htm）

事務局　：中部地方整備局営繕部　保全指導・監督室
電話番号：052-953-8196　Ｅ-mail　：hoshikan@cbr.mlit.go.jp