

高山地方合同庁舎における 顧客満足度調査結果の分析と 今後の施設整備に向けて

営繕部にて整備を行った施設について、施設利用者を対象に顧客満足度調査(アンケート調査)を実施しています。
施設の満足度の調査・分析を行うことで、結果を今後の施設整備へ生かし、官庁施設の改善及び満足度の向上を図っています。

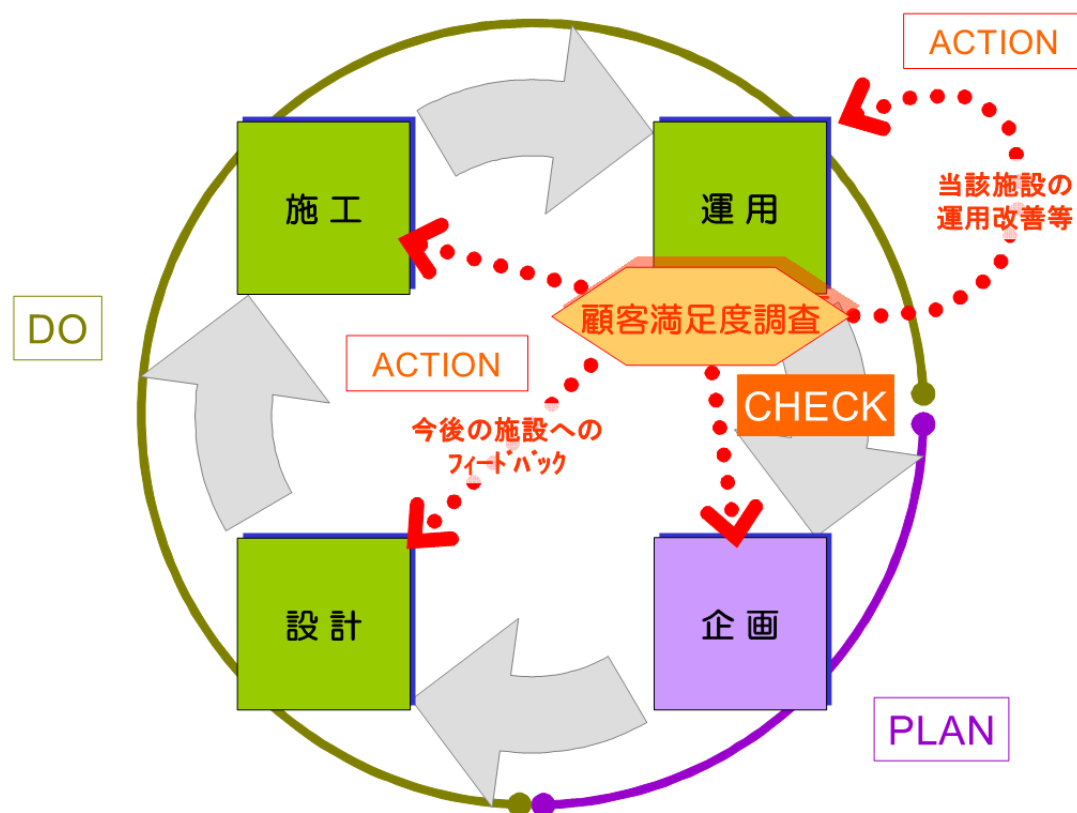
営繕部整備課 辻 翔太

1. 顧客満足度調査について

◆はじめに

中部地方整備局 営繕部では、施設の利用者のニーズに応えた親しみやすく、便利で、安全な施設の整備を行っています。

◆顧客満足度調査（CS調査）の目的について



施設利用者の声
顧客満足度調査
(CS調査)



企画・設計・施工・運用の
各段階へフィードバック

2. 高山地方合同庁舎の施設整備

工事場所 岐阜県高山市昭和町

建物概要 庁舎：鉄筋コンクリート造4階建

延べ面積 5,501.24㎡

車庫・自転車置場：木造平家建

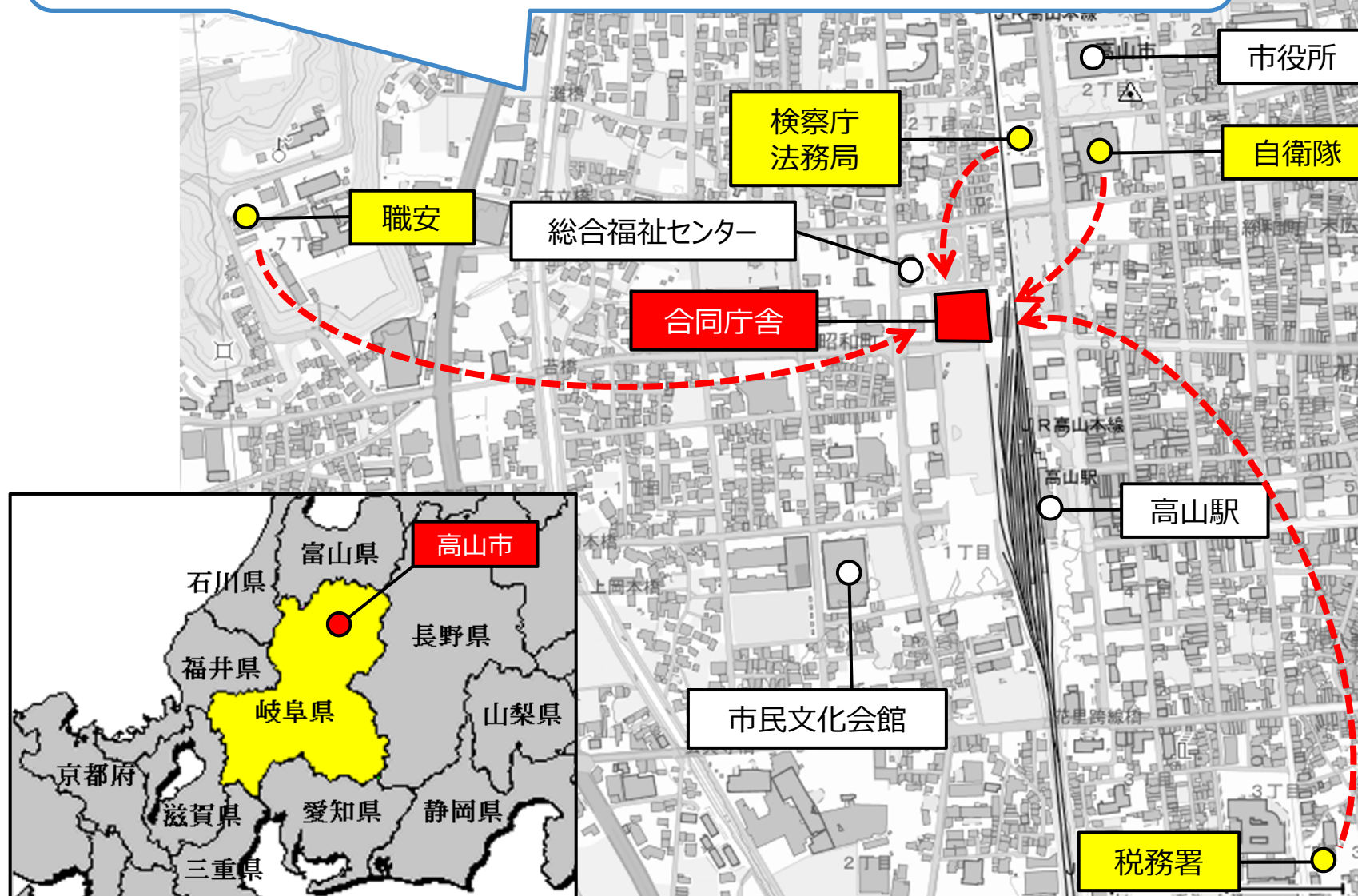
設計期間 平成28年～平成30年

工事期間 平成31年～令和2年



2. 高山地方合同庁舎の施設整備

高山地方合同庁舎は、高山市内に点在する国の出先機関の老朽化や狭隘を解消し、高山駅周辺へ移転集約することを目的としています。



2. 高山地方合同庁舎の施設整備

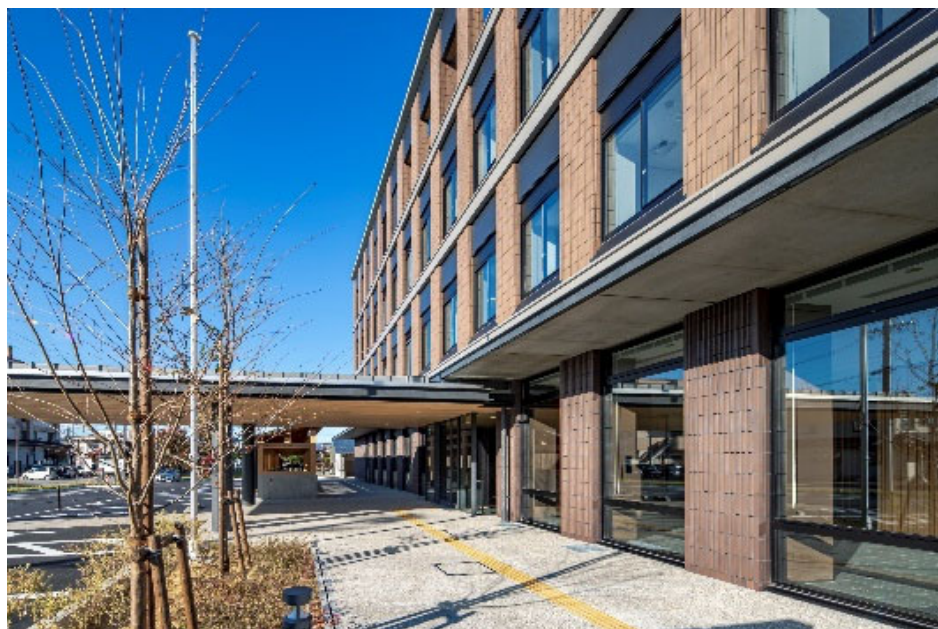
飛騨高山らしい施設整備

○「まちあるき会」の開催

「高山らしさ」について考え、古い町並みのデザインを
どのように設計に取り入れるか検討

⇒ 観光資源である「古い町並み」のデザインモチーフを踏襲

- ・深い軒庇や縦格子のデザイン
- ・町屋に見られる暖色系の色彩



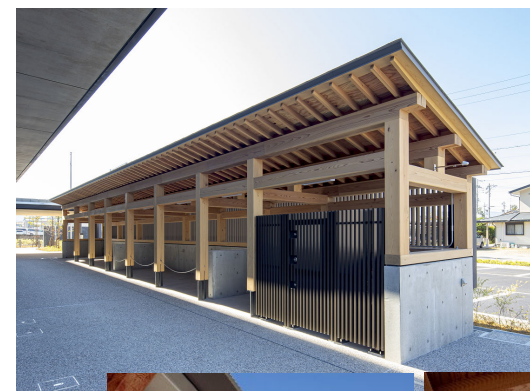
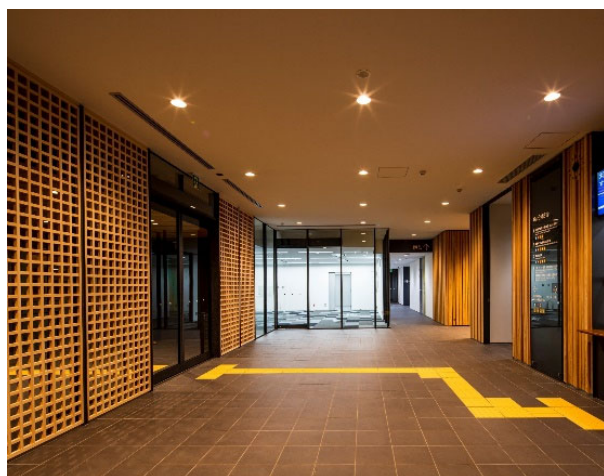
2. 高山地方合同庁舎の施設整備

飛騨高山らしい施設整備

○木材の積極的な活用

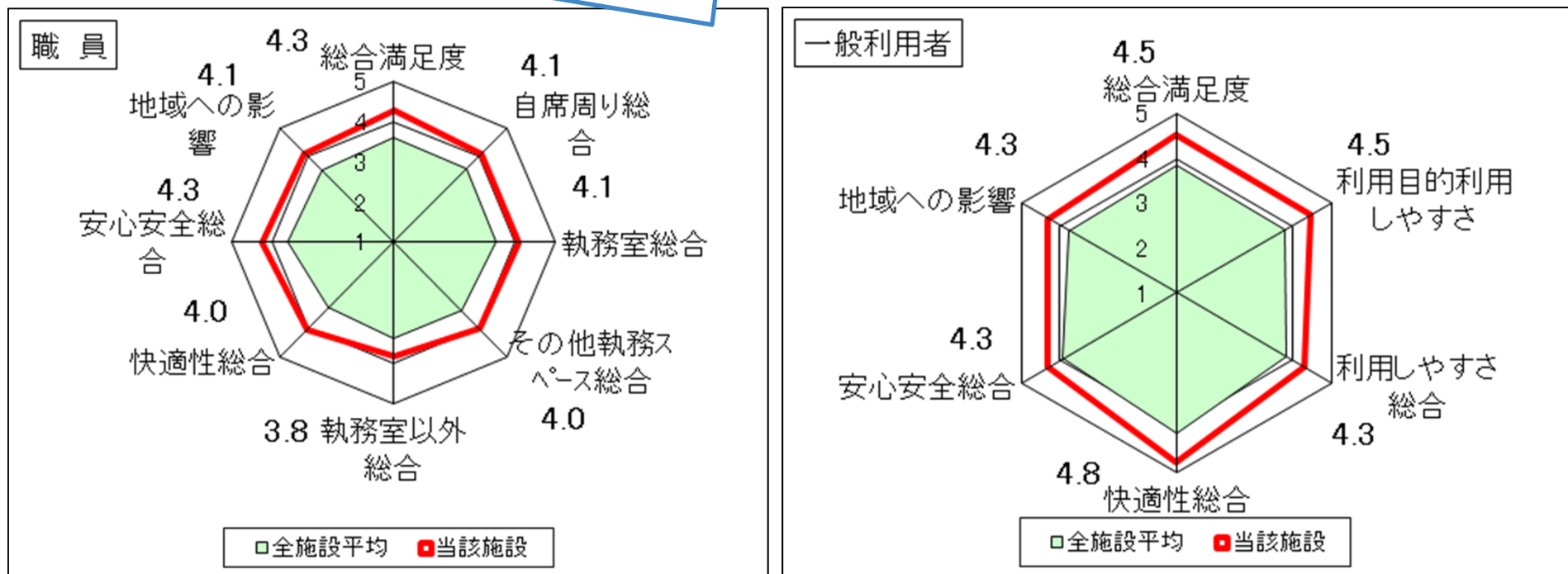
⇒ 庁舎の**木質化**、車庫や自転車置場の**木造化**

「ぎふ証明材」かつ「高山市産材」の木材を活用



3. 調査の結果と分析

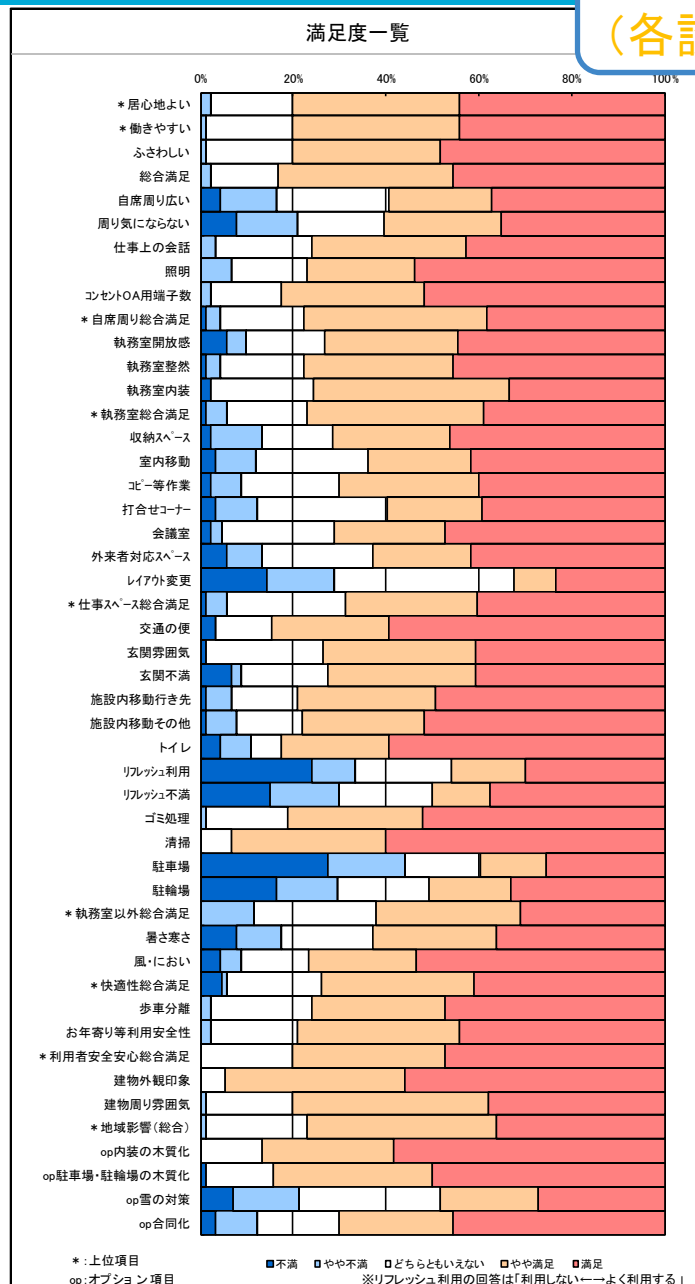
高山地方合同庁舎で行った顧客満足度調査の調査結果(総合評価)。



職員・一般利用者ともに、総合的な満足度は高く
いずれの項目も全施設の平均を上回る

3. 調査の結果と分析

高山地方合同庁舎で行った顧客満足度調査の調査結果
(各設問の満足度の一覧)。



CS調査の回答があった 職員91人の満足度一覧

◆ 満足度の高い項目

- ・交通の便
- ・ゴミ処理・清掃
- ・建物外観印象
- ・内装の木質化、
駐車場・駐輪場の木造化

◆ 満足度の低い項目

- ・レイアウト変更
- ・リフレッシュ利用・リフレッシュ不満
- ・駐車場・駐輪場

3. 調査の結果と分析

◆ 満足度の高い項目

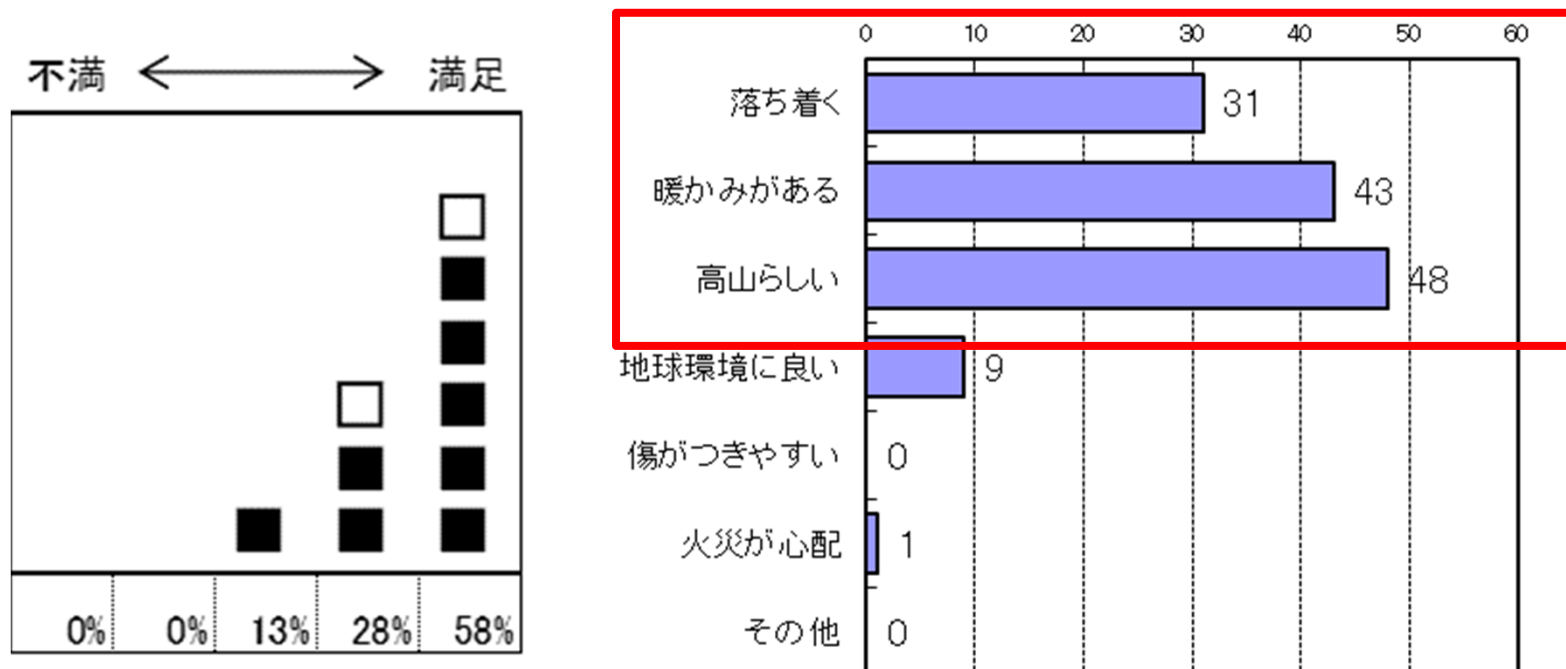
項目名	不満足率→	%	←満足率
交通の便			
ゴミ処理			
清掃			
建物外観印象			
内装の木質化			
駐車場・駐輪場の木造化			



- ・設計段階や企画・計画段階で行った「まちあるき会」等の取組の効果が「建物外観印象」の満足度の高さに繋がった
- ・森林資源が豊富で木工製品の製造が基盤となっている地域であるため、より一層木材利用の取組に関する項目の満足度が高くなった

3. 調査の結果と分析






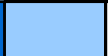



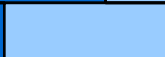



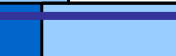



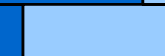


◆ 木材利用について〈マルチアンサー形式〉の回答結果



- 木材利用に対して関心が高く、木材利用を推進することで
落ち着きや暖かみのある施設整備に繋がる
- 木材を利用することで、「高山らしさ」を感じる施設整備を
行うことができた

3. 調査の結果と分析

◆ 満足度の低い項目

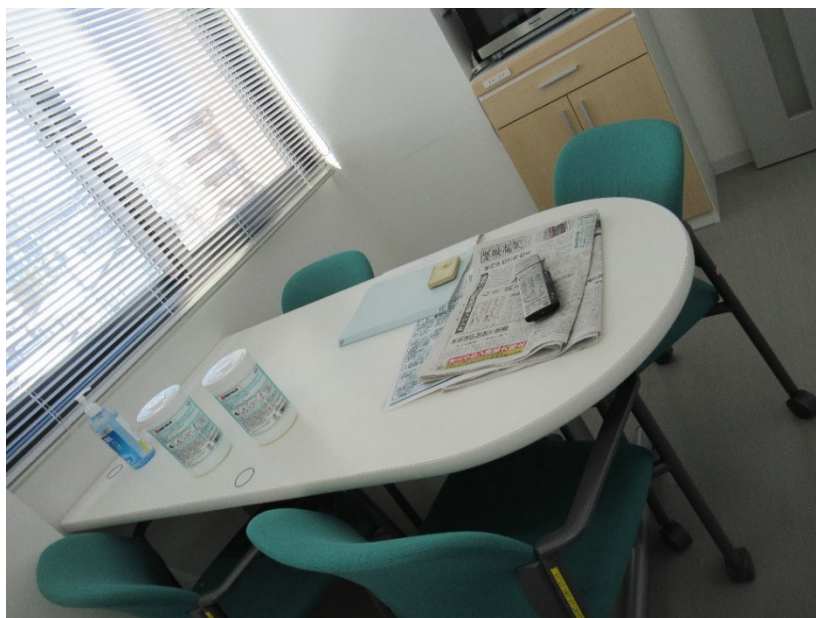
項目名	不満足率→	%		←満足率
レイアウト変更				
リフレッシュ利用				
リフレッシュ不満				
駐車場				
駐輪場				



- ・リフレッシュ関係の項目では、自由記述形式の回答の中で「狭い・密になる」や「使いづらい」という意見が多くあった

3. 調査の結果と分析

◆リフレッシュルームについて



- ・運用段階で世界的に大流行した新型コロナウイルスの影響から「狭い・密になる」と感じる職員が多かった
- ・窓口となる官署が多く、来庁者の視線を気にせず休憩できるリフレッシュルームの重要度や使用頻度が高い

4. まとめ・今後の課題

- ◆建物外観印象や木材利用に関する項目が高評価
 - ・ **地域との連携**を密に行うことで、「**高山らしい**」施設整備を実現
 - ・ 木材利用が**地域の特性に合った**施策であるため、より一層関心が高く、高評価に繋がった



～今後の施設整備に向けて～

- ・ **地域との密な連携、地域の声を聞いた**施設整備の重要性
- ・ 地域住民が施設整備に参加できる取組を行うことで、**地域に寄り添う**官庁施設を整備していく

4. まとめ・今後の課題

- ◆リフレッシュ空間に関する低評価や不満が見られた
 - ・ **窓口官署**が多く、事務室では簡単な休憩や昼食等がとりづらく、**リフレッシュ空間の重要度**が高い
 - ・ **社会情勢等の変化**に伴い、施設の**使い方が変化**したことで、低評価や不満に繋がった

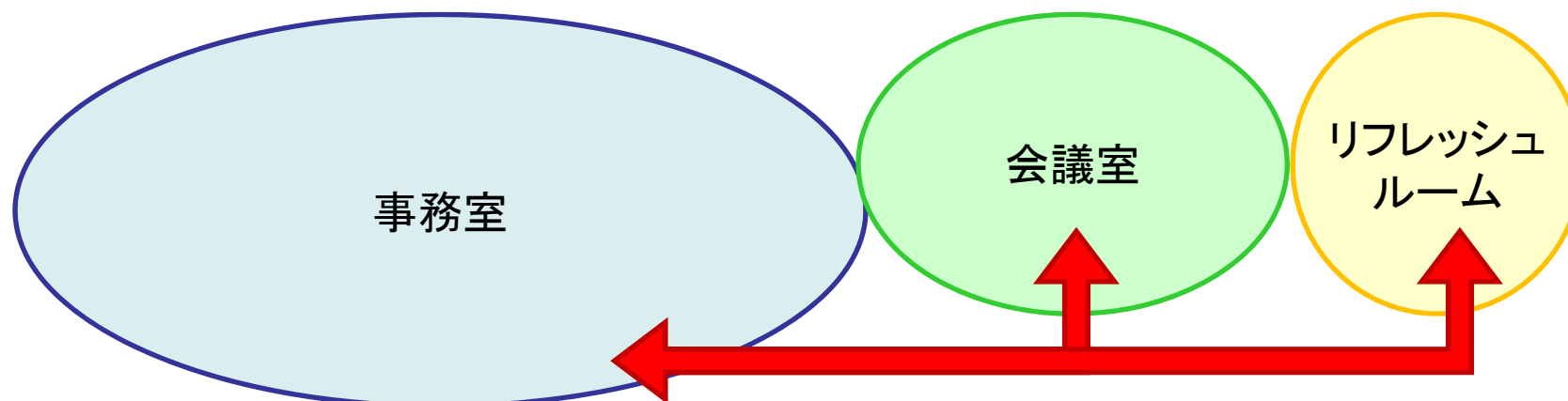


～今後の施設整備に向けて～

- ・ 顧客満足度調査を続けることで、働く人が**職場に求めるニーズの変化**に合わせた施設整備に繋がる
- ・ 入居官署の**特性や働き方の変化**に合わせ、使い方を変化させられる**フレキシビリティ**のある施設整備の重要性

4. まとめ・今後の課題

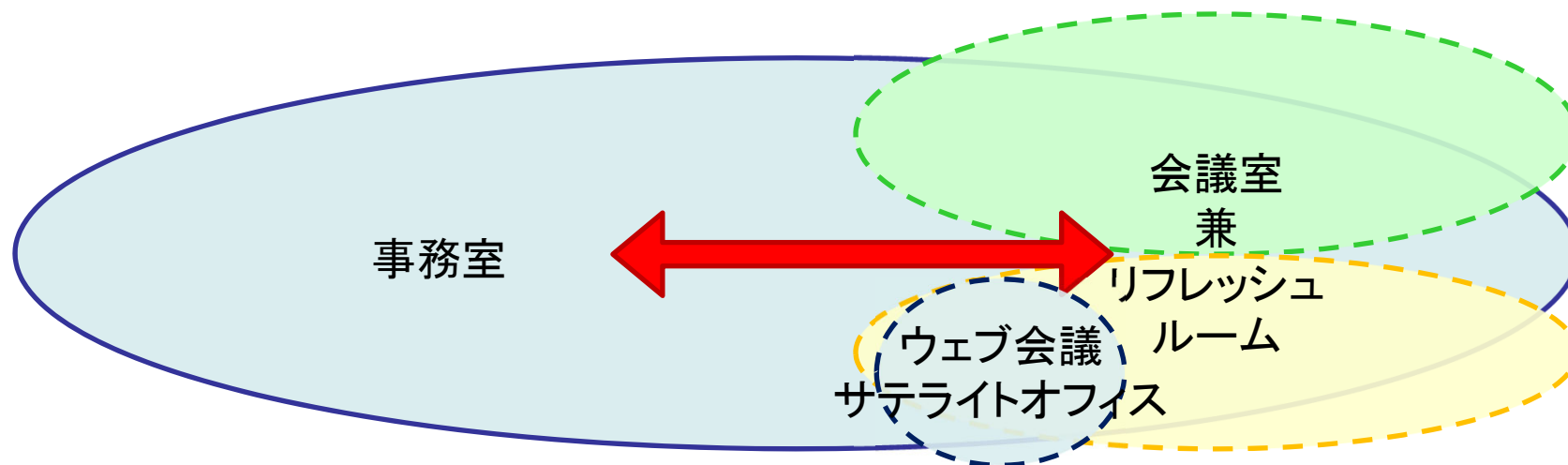
◆従来の平面計画



従来の平面計画では、事務室やリフレッシュルームなどを明確に分けて、交通部分(廊下)で繋ぐ計画が多い。
この場合、各部屋で確保できる床面積に限りがあり、時間帯によって使用しない部屋が発生する。

4. まとめ・今後の課題

◆フレキシビリティのある平面計画



事務室空間にリフレッシュルームや会議室などを取り込み、移動間仕切りやパーティションといった間仕切りで区切った、一体的な部屋として使用できる平面計画とする。

このような計画とすることで、廊下などを減らして、より広い面積を確保することができ、休憩時間はリフレッシュルーム、打合せがあるときは会議室として使用したり、個別のブースなど設置しウェブ会議やサテライトオフィスの場として使用することもできる。

より広い空間を目的ごとに有効活用でき、今後の働き方やニーズの変化に合わせて、使い方やレイアウトを変更できるフレキシビリティのある施設整備に繋がる。

4. まとめ・今後の課題

ご覧いただきありがとうございました

