

# 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

辻 翔太<sup>1</sup>

1中部地方整備局 営繕部 整備課 (〒460-8514 名古屋市中区三の丸2-5-1)

中部地方整備局営繕部では、整備した施設の利用者の声を企画・設計にフィードバックするために顧客満足度調査を実施している。本稿では、令和2年度に完成した高山地方合同庁舎の顧客満足度調査結果の分析を行うことで、今後の施設整備に向けた留意事項の抽出を行い、対応方針について検討する。

キーワード 顧客満足度調査, 施設整備, 留意事項

## 1. はじめに

中部地方整備局營繕部では、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り、勤務する職員や、施設を利用する一般の方々等、施設利用者のニーズに的確に応えた施設整備を行えるようを目指している。

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、その調査結果を分析、分析した結果を企画・設計・施工・運用の各段階へフィードバックすることで、図-1のような施設整備におけるPDCAサイクルを循環させ、満足度の向上を図っている。

本稿では、令和2年度に完成した、高山地方合同庁舎にて実施した、CS調査の結果を分析することで、今後の施設整備に向けた、フィードバックすべき留意事項を抽出し、対応方針の検討を行う。

## 2. 顧客満足度調査（CS調査）の概要

### (1) 調査主旨

C S 調査は、官庁施設の利用者（職員及び一般利用者）、地域住民等に対し、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、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として実施している。

## (2) 調査手法

国土交通省大臣官房官庁営繕部にて、「官庁施設における顧客満足度調査実施マニュアル（令和元年改定）」を作成し、官庁施設を対象に行うCS調査の手法を整理している。以下にその概要を示す。

### a) 調査対象施設

調査対象施設は、原則として供用開始後1年以上経過した合同庁舎、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（規模が小さいものを除く）、大規模リニューアルとし、その他の施設は、建物用途、建物規模、所在地、施設利用者数等に留意して調査対象を選定することとしている。

b) 調査対象者

調査対象者は、原則として全施設の職員を対象とし、窓口官署が入居する庁舎及び不特定多数の利用が見込まれている施設については一般利用者、シビックコア・ワークショップ等まちづくりの取り組みなどを行っている施設については地域住民も対象とする。

配布数は想定される回収率を勘案し、できる限り多数

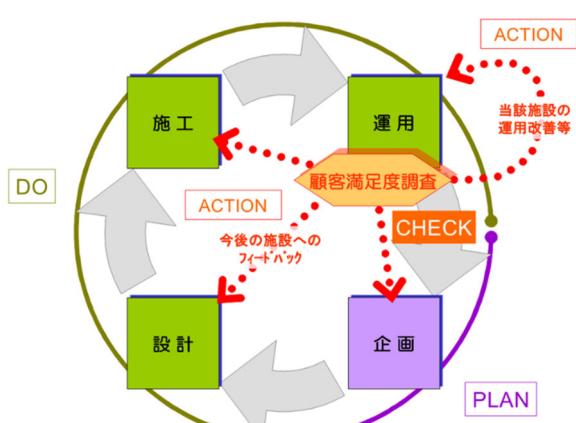


図-1 施設整備におけるPDCAサイクル

表-1 想定される回収率

職 員	一般利用者	地域住民
8割程度	3~5割	2~5割

(一般利用者、地域住民の回収率は郵送回答による場合)

表-2 設問形式の例

19) 会議室について	不満・不都合はない	1	2	3	4	5	不満・不都合がある
※会議室について、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. 違い	2. 周囲の視線	3. 周囲の声や音	4. 狹い				
5. 暑い／寒い	6. コンセント	7. 照明・窓・ブラインド（明るさの調節）					
8. 机・いす	9. なかなか空いていない						
10. その他（ ）							

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-1）。

### c) 設問の形式

調査票は、調査対象者（職員、一般利用者、地域住民）それぞれに対応したものを作成する。

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する（表-2）。

満足度の尺度（段階数）について、過去の試行の結果、4段階評価では中庸ないし曖昧な評価（どちらともいえない）をしている人の多くは「まあよい」と回答する傾向がある。そのため、「まあよい」と中庸・曖昧な評価を区別するため、5段階評価を原則とする。

## 3. 高山地方合同庁舎の施設整備の概要

### (1) 施設概要

今回、CS調査を行った高山地方合同庁舎の概要を以下に示す。敷地は岐阜県高山市の商業地域に位置しており、高山市の中心市街地区域、中心商業景観重点区域に指定されている。庁舎は延べ面積約5,500m<sup>2</sup>の鉄筋コンクリート造4階建、車庫と自転車置場は木造平屋建で整備。工期は約20ヶ月で、令和2年10月に完成し、11月から供用を開始した。

施設整備の目的としては、高山市内に点在している国の出先機関を高山駅周辺へ移転集約するもので、施設の老朽化や狭隘の解消を目指すものである。

### (2) 事業のポイント

次に事業実施段階に行った取り組みについて説明する。

#### a) 「まちあるき会」の実施

高山市は、旧城下町の商人町の一部が、「古い町並み」として伝統的建造物保存地区に指定され、市の観光資源として活用がされている。当部では、高山市のまち



写真-1 「古い町並み」のデザインを取り入れた庁舎外観



写真-2 「ぎふ証明材」かつ「高山市産材」の木材を活用したエントランスホール

づくりに参画し、「高山市の顔」としてふさわしい「公共施設の整備」や「都市景観」の形成に携わってきた。その中で、町並み保存会や市役所といった地域の方々と市街地を歩く、「まちあるき会」を実施した。この取り組みでは、地域の方々と市街地を歩きながら、「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を行った。

その結果、高山地方合同庁舎では、観光資源である「古い町並み」のデザインモチーフを踏襲するため、庁舎の外観に深い軒庇や縦格子のデザインを取り入れるとともに、町家に見られる暖色系の色彩を採用した（写真-1）。

#### b) 積極的な木材活用

高山地方合同庁舎の整備では、2010年10月に制定された「公共建築物等における木材の利用の推進に関する法律」に基づき、積極的な木材の活用を行った。

車庫や自転車置場を木造で整備するとともに、内外装の木質化に取り組み、車庫や自転車置場の構造材を始め、エントランスホールやEVホール、階段室、庇の軒裏などに、「ぎふ証明材」かつ「高山市産材」の木材を活用した（写真-2）。

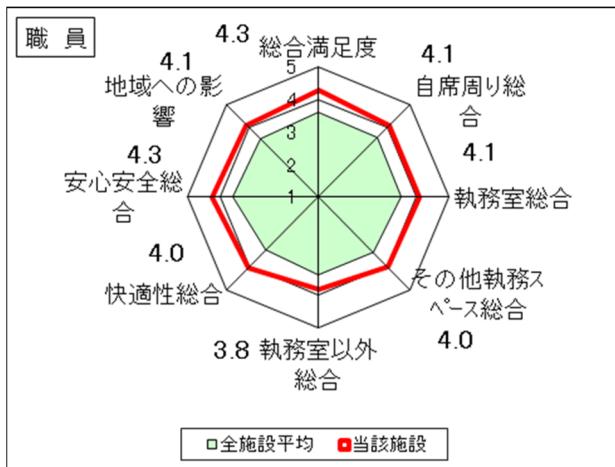


図-2 職員に行ったCS調査の結果

#### 4. CS調査の結果

##### (1) 本事業における調査対象者と分析対象

今回のCS調査では、世界的に流行した新型コロナウイルス等の影響から、従来通り一般利用者への調査を行うことが困難になり、高山地方合同庁舎を利用する関係団体に協力を依頼し、調査を行った。そのため、一般利用者として回収した調査数が13サンプルと、少なくなってしまったことから、91サンプルと多くの調査数がある、職員に対して行った調査結果を基に分析を行う。

##### (2) 職員におけるCS調査結果

職員を対象に行ったCS調査の総合評価の結果を、図-2に示す。いずれの項目も全施設の平均を上回る結果となり、施設の老朽化や狭隘を解消し、駅周辺のまちづくりに貢献したことが、総合的な満足度の高さに繋がったと考えられる。

#### 5. 結果の分析と考察

次にCS調査の各設問の満足度一覧を、図-3に示す。本稿では、事業実施段階に行った「まちあるき会」や木材利用の取り組みの効果について、検証を行うため、調査結果の中でも、「建物外観印象」、「内装の木質化」、「駐車場・駐輪場の木造化」に着目して、考察を行っていく。また、今後の施設整備に向けて、改善の余地がある項目として、満足度の低かった項目の中から、「リフレッシュ利用」、「リフレッシュ不満」に着目して、考察を行っていく。

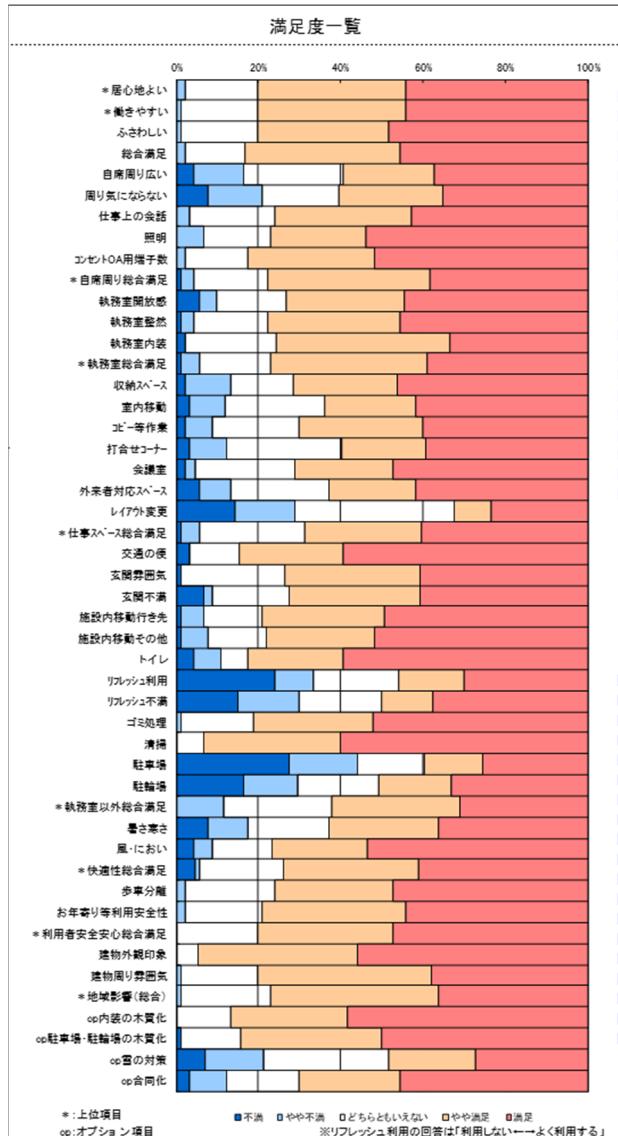


図-3 各設問の満足度一覧

##### (1) 「建物外観印象」について

「建物外観印象」の項目は、調査結果の満足度一覧から、満足又はやや満足と回答した人の割合が、9割を超えていることが分かり、満足度の高い項目の1つとして挙げられる。

これは、施設整備に先立って行った「まちあるき会」の取組が、満足度の高さに繋がったと考えられる。取組の中で、地域の方々と「高山らしさ」について考え、「古い町並み」のデザインを、庁舎に取り入れたことが、「高山らしい」施設整備に繋がり、高評価に繋がったといえる。

##### (2) 「木質化・木造化」について

「内装の木質化」、「駐車場・駐輪場の木造化」の項目も同様に、満足又はやや満足と回答した人の割合が、ともに8割を超えており、満足度の高い項目の1つとして挙げられる。

これは、高山市が森林資源が豊富な地域であり、木工

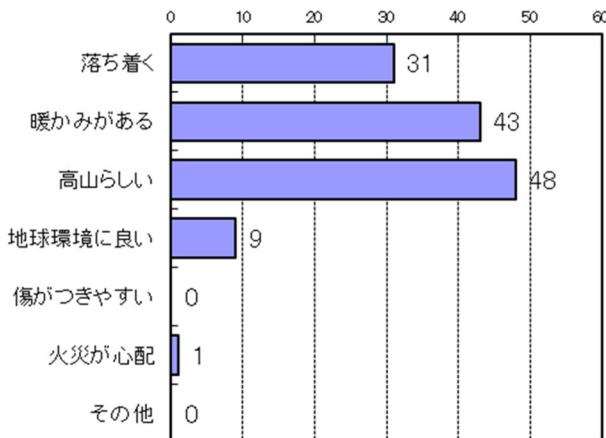


図4 木質化に対する印象についてのアンケート結果

製品の製造が基盤となっている地域であるため、他の地域より木材への関心が高く、より一層、木材利用に関する項目の満足度が高くなつたと考えられる。

また、マルチアンサー形式にて行った、木質化に対する印象についてのアンケート結果を、図4に示す。この調査では、9割を超える回答者が、木質化に対する印象に対して、「落ち着く」や「暖かみがある」、「高山らしい」という回答をしており、これらの結果から、木材利用に関して、多くの人からの関心が高く、今後も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ことが分かる。また、今回の施設整備では、木材を積極的に活用したことが、より「高山らしい」施設の整備に繋がつたといえる。

### (3) 「リフレッシュ利用・不満」について

「リフレッシュ利用」、「リフレッシュ不満」の項目は、不満又はやや不満と回答した人の割合が、3割を超えており、満足度の低い結果となつた。そして、これらの項目は、自由記述形式の回答の中で、「狭い・密になる」や「使いづらい」という意見が多く見られた。

リフレッシュルームに関する項目で、不満が多くなつてしまつた原因について、設計段階では管理官署と何度も打合せを行い、面積や配置等を決定したが、運用段階で流行した新型コロナウイルス等の影響から、「狭い・密になる」と感じる職員が多くいたため、低評価に繋がつたと考えられる。さらに、高山地方合同庁舎には、窓口となる官署が多いため、来庁者の視線を気にすることなく休憩できるリフレッシュルームの利用頻度が、窓口官署ではない官署より高く、リフレッシュルームに対する

重要度も高いため、さらに不満が高くなつたと考えられる。

## 6. まとめ

今回行ったCS調査の結果から、高山地方合同庁舎の施設整備では、地域との連携を密に行つたことにより、「高山らしい」施設整備を実現することができ、木材利用が地域の特性にあった施策であったことから、より一層関心が高く、高評価に繋がる結果になつたといえる。以上のことから、地域の声を聞いた施設整備の重要性が分かり、今後の施設整備においても、地域住民が施設整備に参加できる取り組みを行うことで、多くの人に受け入れられる、地域に寄り添つた官庁施設の整備に繋がつていくことが期待される。

また、今回の施設整備では、窓口官署が多いことによる、リフレッシュ空間への低評価や不満、社会情勢等の変化に伴い、施設の使い方が変化したことによって発生した低評価や不満が見られた。以上のことから、今後の施設整備においては、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が、今まで以上に重要になつてくると考えられる。

従来の計画では、事務室やリフレッシュルームなど、明確に分けた平面計画が多いが、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イションといった間仕切りで区切つた、一体的な空間とすることで、廊下などの交通面積を減らし、より広い面積を確保することができる。一体的な事務室の中でも、来庁者から見えない配置や設えとする場所をつくることで、休憩時間はリフレッシュルームとして、打合せがある際は会議室として使用でき、個別のブース等を設置することでウェブ会議やサテライトオフィスとしても使用できる。このような計画とすることで、より広い空間を有効活用することができ、目的ごとに使用もしやすく、今後の働き方の変化やニーズの変化に合わせ、使い方やレイアウトを変更しやすい、フレキシビリティのある施設整備に繋がるを考える。

そして、今後もCS調査を続けることにより、調査結果から、働く人が職場環境に何を求めているのかを分析し、今後も変化していくニーズに的確に応えた官庁施設の整備に繋がつていくことが期待される。