

白井市庁舎使用状況等調査業務委託

中間報告書

平成25年12月

コクヨパーケテイング株式会社

業務の目的

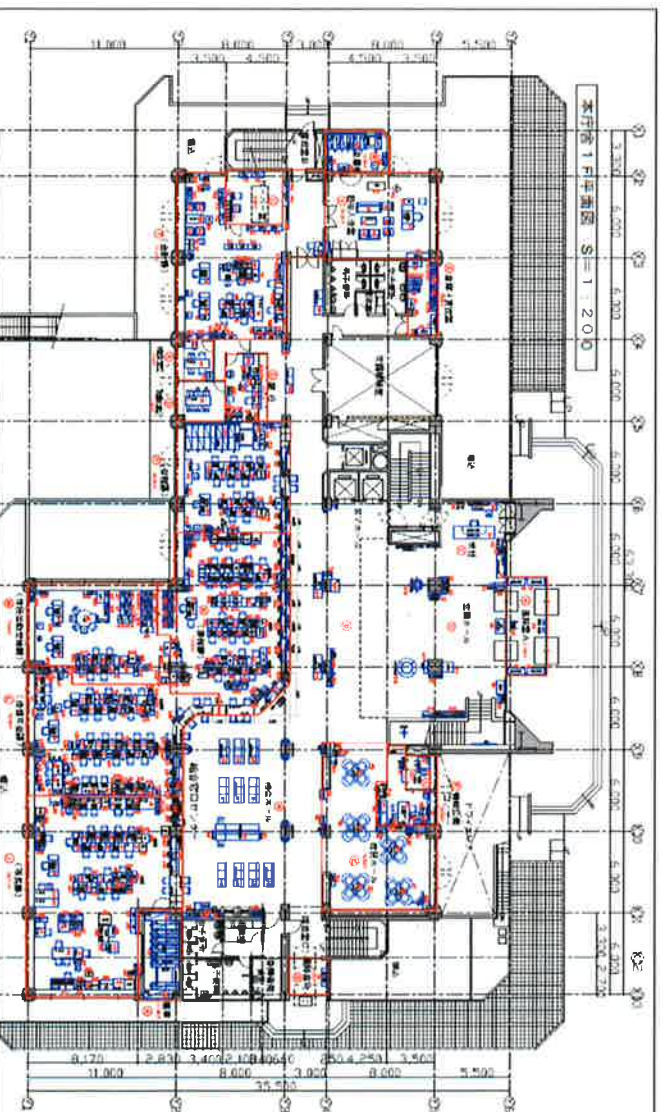
- ① 現状調査
- ② 調査結果の分析
- ③ 改善策の提案

現状調査を行い、調査結果を取りまとめる。
調査結果を基に評価・分析し、課題・問題点を抽出する。
①、②の結果に基づき改善策の提案を行う。

	調査目的	調査手法	調査実施日
1	レイアウト現状調査 ・現状レイアウト図面 ・備品リスト作成 ・面積算出 ・OA機器の把握 ・課別オフィス環境課題抽出	・実測調査 ・写真撮影 ・職員アンケート調査 ・各課代表者ヒアリング	5月20日(月) ～ 6月14日(金)
2	文書・物品量調査 ・文書量、物品量の把握 ・書庫、倉庫に関する必要面積の策定	・職員アンケート調査 ・各課代表者ヒアリング	7月1日(月) ～ 7月19日(金)
3	駐車場利用状況 ・駐車場利用状況の把握	・目視による確認/写真撮影	7月10日(水) 7月30日(火)
4	レストラン利用状況調査 ・レストラン利用状況の把握	・利用者アンケート調査	8月6日(火) ～ 10月31日(木)
5	市民サービス向上のための調査 (定点・市民アンケート) 【定点】 ・来庁者利用状況の把握 ----- 【市民アンケート】 ・現在の窓口、市民利用スペースにおける来庁者の満足度の把握 ・新庁舎における窓口・市民利用スペースに対するニーズの把握	【定点】 ・目視による確認/写真撮影 ----- 【市民アンケート】 ・来庁者アンケート調査	【定点】 4月12日(金) 7月30日(火) ----- 【市民アンケート】 8月6日(火) ～ 10月31日(木)
6	会議室利用状況調査 ・会議室利用状況の把握 ・必要会議室数の算出	・利用者(職員)調査表記入 ・会議室予約システムの予約状況	8月1日(木) ～ 10月31日(木)
7	バリアフリー及びユニバーサルデザイン調査 (サイン調査含む) ・現状の課題抽出 ・新庁舎計画における基礎データ収集	・チェック項目の目視による確認/写真撮影	7月26日(金)
8	掲示物等調査 ・現状の課題抽出	・写真撮影	8月6日(火)
9	職員動線調査 ・現状執務空間における動線上の課題抽出	・各課代表者ヒアリング	8月21日(水) ～ 8月23日(金)
10	コミュニケーション (各課別関連度)調査 ・各課別関連度の把握 ・新庁舎計画における基礎データ収集	・各課代表者による調査表の記入	7月1日(月) ～ 7月19日(金)

1. レイアウト現状調査

1. 目的・手法
 オフィス環境の課題抽出を行うため、実測調査を行い、現状レイアウト図面・備品リストを作成した。
2. 調査結果



▼現状レイアウト図

▼備品リスト

整理番号	フロア	部屋	個別整理番号	数量	品名	備考	形状	図面A号記号	寸法		
									W	D	H
001	1F	A	01	4	傘立(錠付)		傘立(錠付)	傘立(錠付)	1250	500	900
002	1F	A	02	2	案内スタンド		案内板	案内板	400φ		1110
003	1F	A	03	1	サインスタンド		中兼用	サインスタンド	565	550	1010
004	1F	A	04	7	傘立(錠付)		小針	傘立(錠付)	1250	500	900
005	1F	B	01	1	風除室白		小針				
006	1F	B	02	1	風除室白						
007	1F	C	01	1	受付		受付カウンター	受付カウンター	9000	900	960
008	1F	C	02	1	受付		金庫用テーブル		1800	600	700
009	1F	C	03	2	受付		ハンカ小置き用	ハンカ×6	1800	600	700
010	1F	C	04	1	受付		ハンカ用	ハンカ用	750	455	1500
011	1F	C	05	1	受付		回収ボックス	回収ボックス	300	410	905
012	1F	C	06	1	受付		スロープ	スロープ	430	230	570
013	1F	C	07	1	受付		スタッキング椅子	スタッキング椅子	λ		

▼現状写真



2. 文書・物品量調査

1. 目的・手法

「文書」「図書」「図面」「消耗品」「物品」等について、各課代表者が計測し、調査票に記入。集計結果において、不明点および異常値(他自治体数値との比較による)が出てきた課については、個別ヒアリングの実施。

2. 調査結果

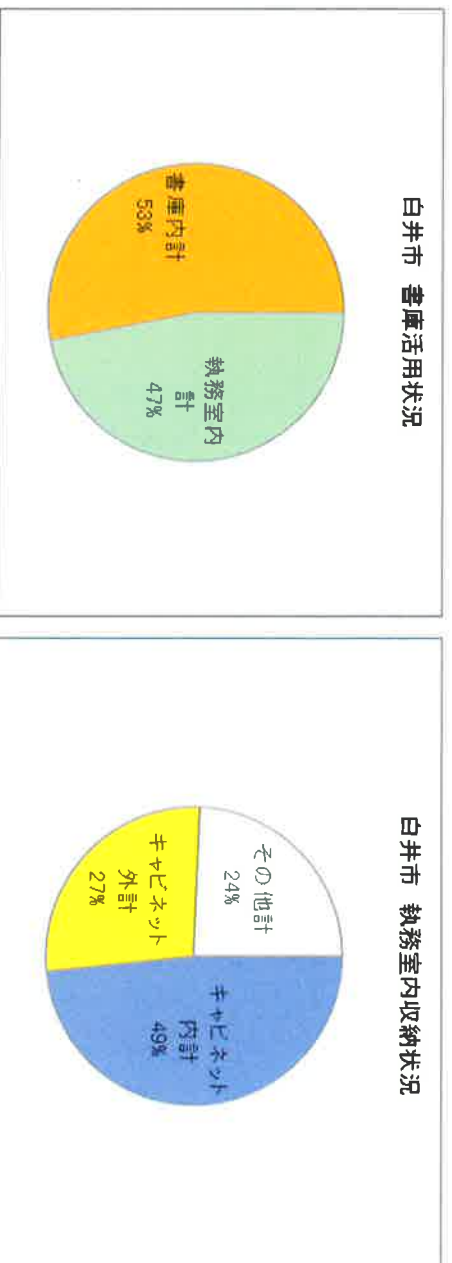
(1) 総文書量について

- 白井市の文書・物品量総量は、5131.1Fm。

収納場所については、執務室内47%、書庫・倉庫内53%である。

うち執務室内文書については、その約5割がキャビネット外の場所に保管されている状態にあり、下記課題等が考えられる。

- ① 地震などの災害時に上から物が落ちてくる危険性。
- ② 通路上に置かれている文書やダンボールが動線を塞いでおり、業務効率の低下を招いている。
- ③ 個人情報をはじめとし、セキュリティへの配慮不足。



※キャビネット外:机の上、足元、収納庫の上など
 ※その他:書庫・倉庫以外(例:会議室、休憩室、更衣室等)に裸で持参している文書等

(2) 職員一人当たりの文書量について

- 執務室および書庫・倉庫における職員一人当たりの文書量は、15.4Fm(文書物品総量÷職員数)。
 - 執務室における職員一人当たりの文書量は、7.3Fm。
 - 社庁舎による他自治体新庁舎移転前文書・物品総量平均値と比較すると、執務室および書庫・倉庫、執務室のみの両者において、白井市は少ない結果となった。
- なお、他自治体平均値との比較は以下。

	執務室および書庫・倉庫	執務室
白井市	15.4 Fm	7.3 Fm
他自治体平均値	16.75 Fm	9.6 Fm
白井市の状況	-1.35 Fm	-2.3 Fm

2. 文書・物品量調査

(3) 白井市庁舎 執務室および書庫における課題抽出

① カウンターから執務室内の文書、背表紙が見えている。文書の内容によっては、セキュリティおよびプライバシー配慮の点で課題である。



② キヤベネット上に文書が積み上がり、災害時等に落下の危険性あり。
また物品が通路を塞いでおり、業務効率の低下を招いてしまう可能性がある。



③ 事務室内に文書が溢れている。執務室内キヤベネット外の文書は、0%にすることが理想であるため、キヤベネット内に文書を収納する必要あり。



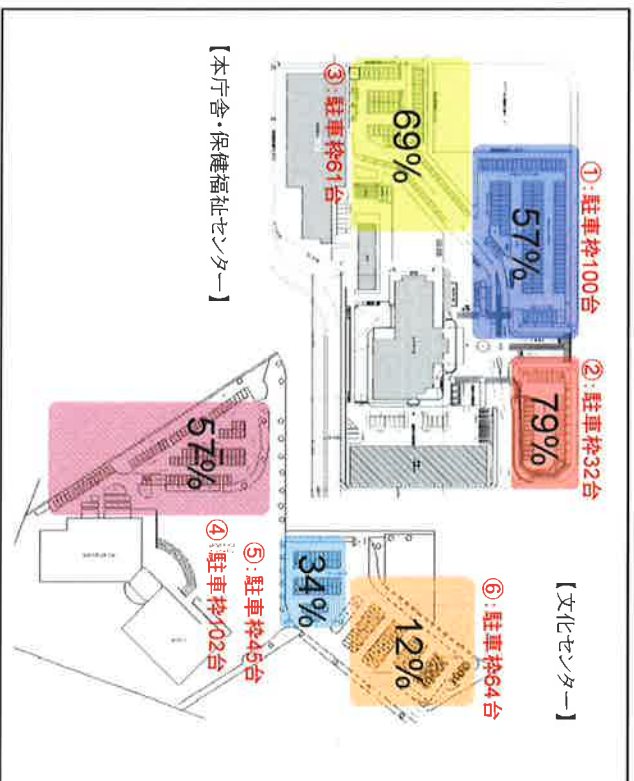
3. 駐車場利用状況調査

1. 目的・手法 駐車場利用状況の把握のため、目視による確認及び写真撮影を行った。
2. 概要 平均利用率で見ると使用エリアに偏りがあることがわかる。
また時間帯別で見ると満車状態となるエリアも見受けられる。

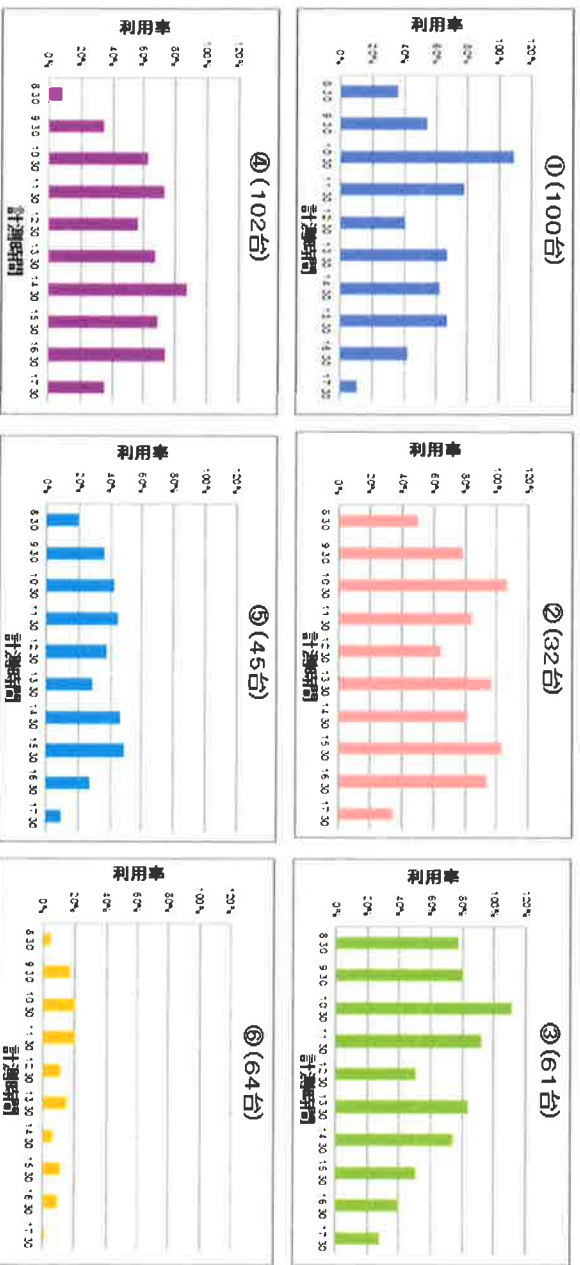
3. 調査結果

■利用率の分布分析 ①7月10日(水) (保健福祉センターにて検診実施日)

▼1日平均での利用率分布



▼各駐車場での時間別利用率



3. 駐車場利用状況調査

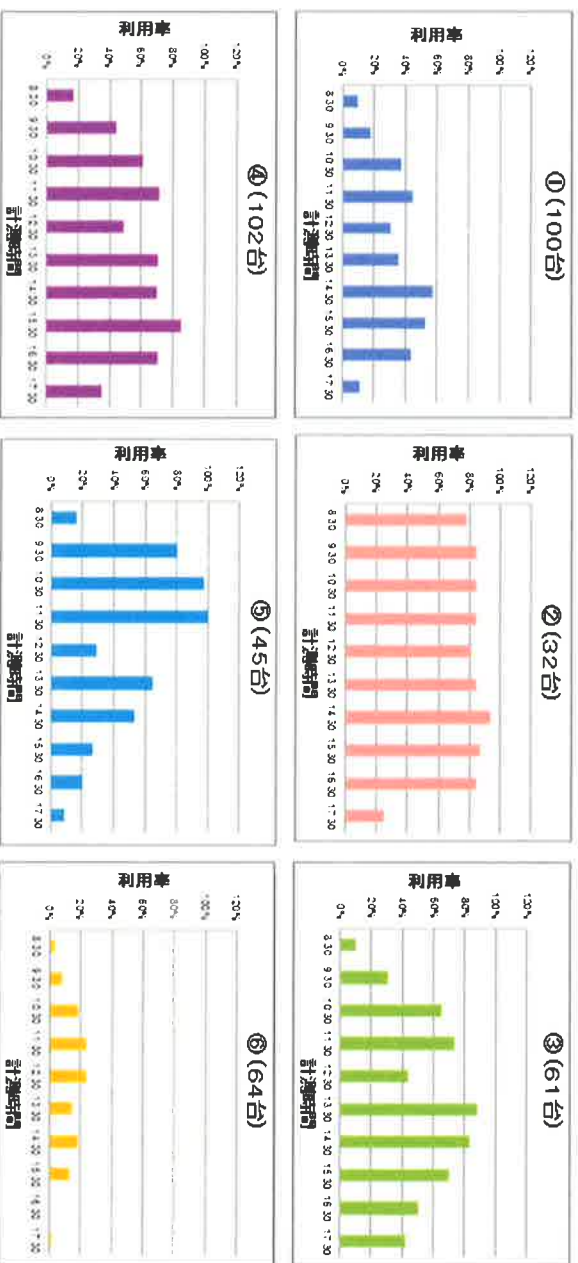
3. 調査結果

■利用率の分布分析 ②7月30日(火)(保健福祉センターにて検診実施日)

▼1日平均での利用率分布



▼各駐車場での日間別利用率



4. レストラン利用調査

1. 目的・手法

レストラン利用状況の把握のため、利用者に対しアンケートを行った。
 ※全数調査ではなくご協力頂いた方だけの回答

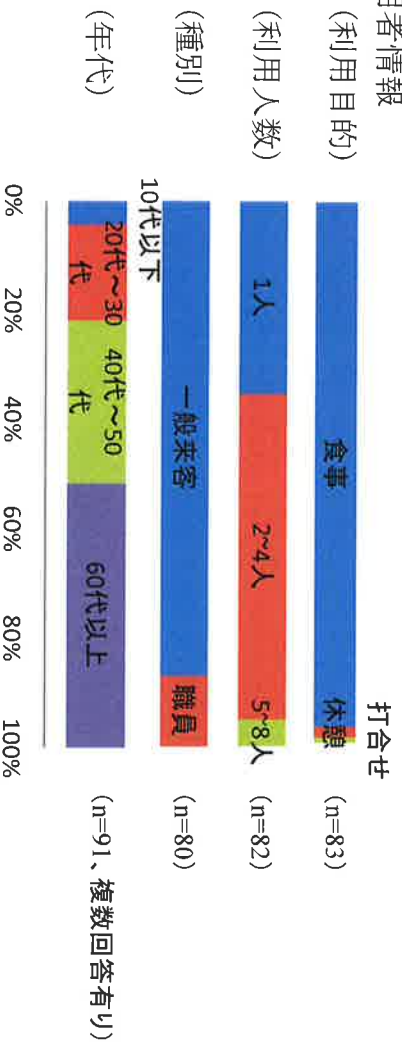
2. 概要

利用目的にて、90%以上が食事での利用となっている。また年代としては、60代以上が50%近くを占めているため、今後計画する上ではユニバーサルデザインの配慮が不可欠である。
 利用時間、滞在時間においては、約30分間の滞在にて、12～13時での利用が多くなっている。

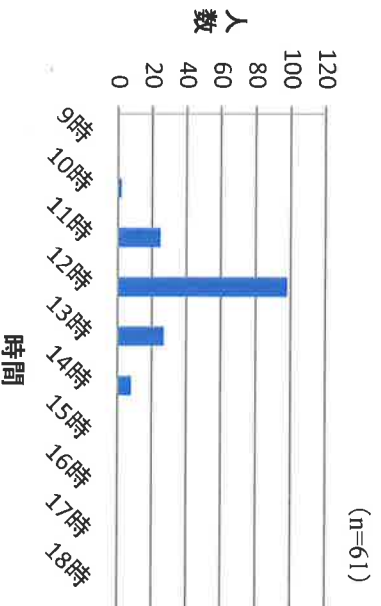
利用されているエリアは、配膳カウンター近くが多くなっている。

3. 調査結果

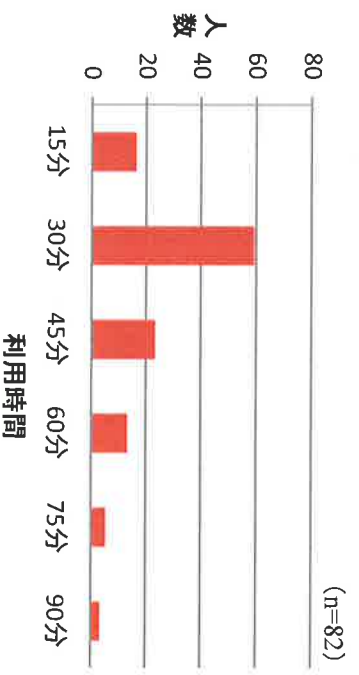
■利用者情報



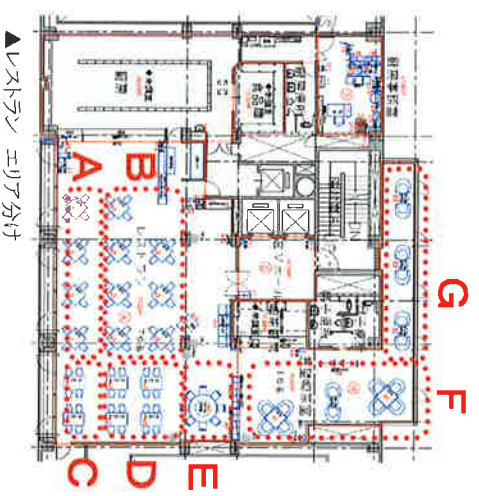
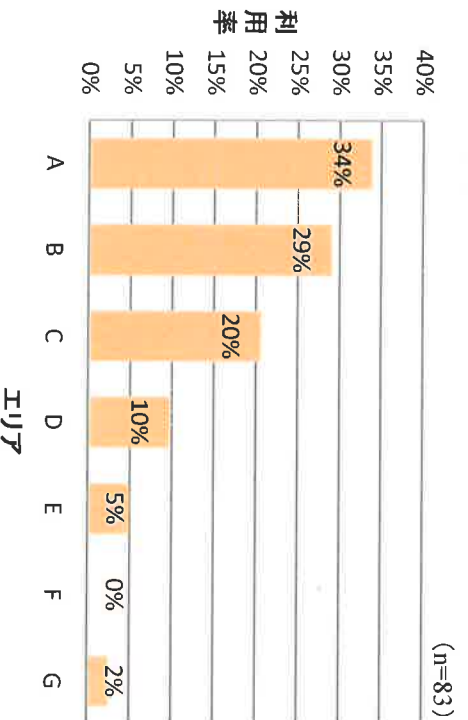
■利用時間帯分布



■滞在率分析



■利用率分布



5. 市民サービス向上のための調査(市民アンケート)

1. 目的・手法

現在の窓口・市民利用スペースにおける来庁者の満足度及び新庁舎における窓口・市民利用スペースに対するニーズの把握のため、来庁者に対しアンケートを行った。

※全数調査ではなくご協力頂いた方のみのお答え

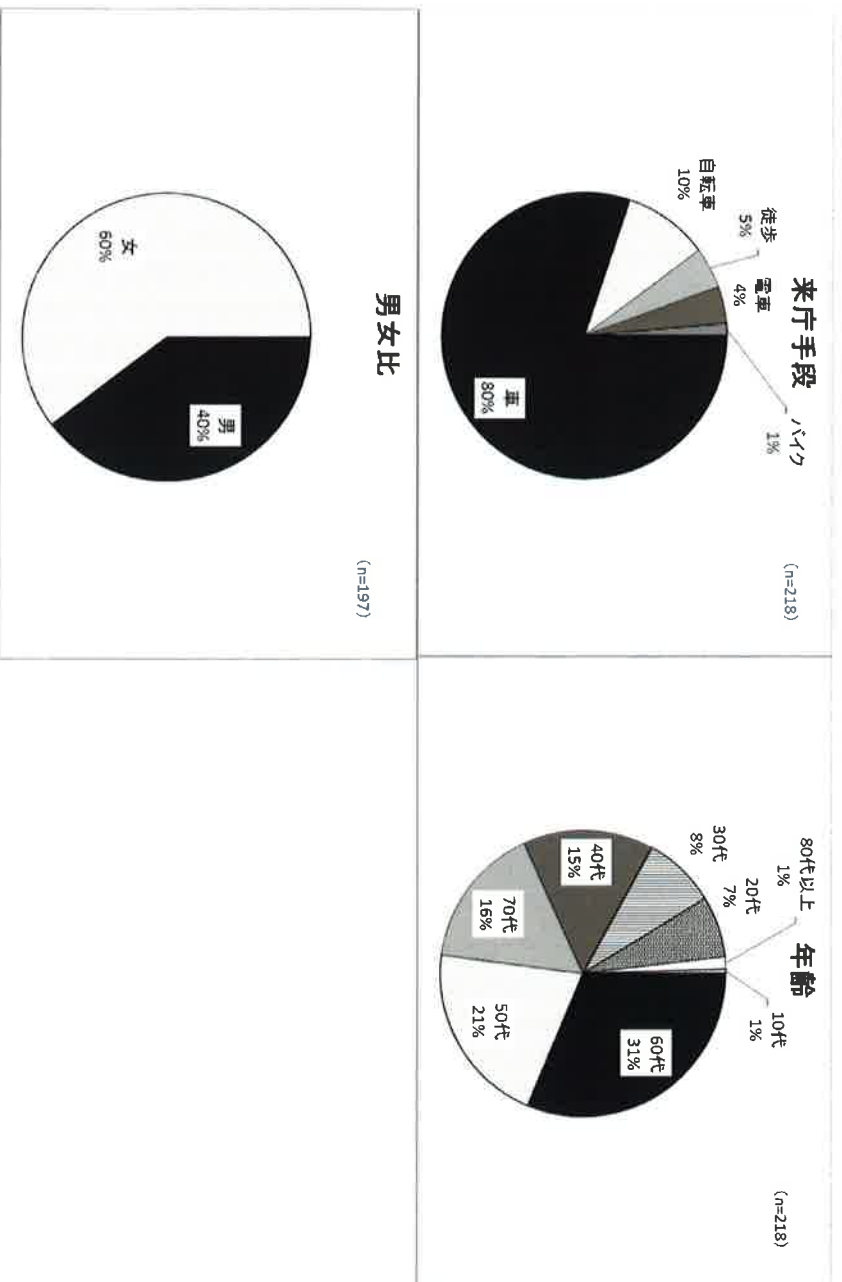
※アンケート用紙については巻末を参照

2. 概要

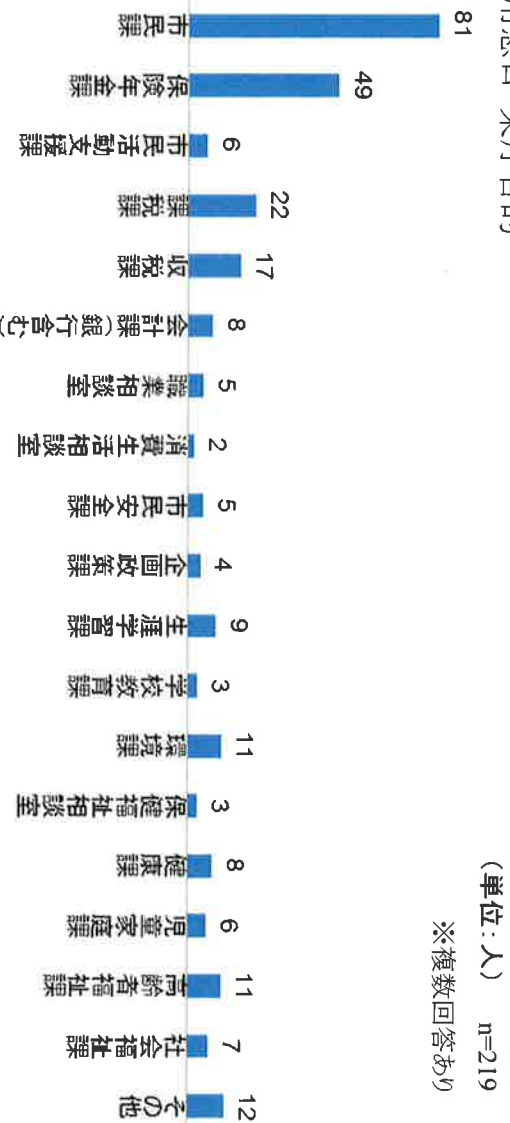
満足度については「グラフィックモニターへの配慮」がやや低く、重要度については「案内」、「待合椅子の使いやすさ」や「カウンターでの相談のしやすさ」が高い。市民利用スペースに対するニーズは全項目に対し5割近くが重要性を感じている。

3. 調査結果

■ 回答者属性

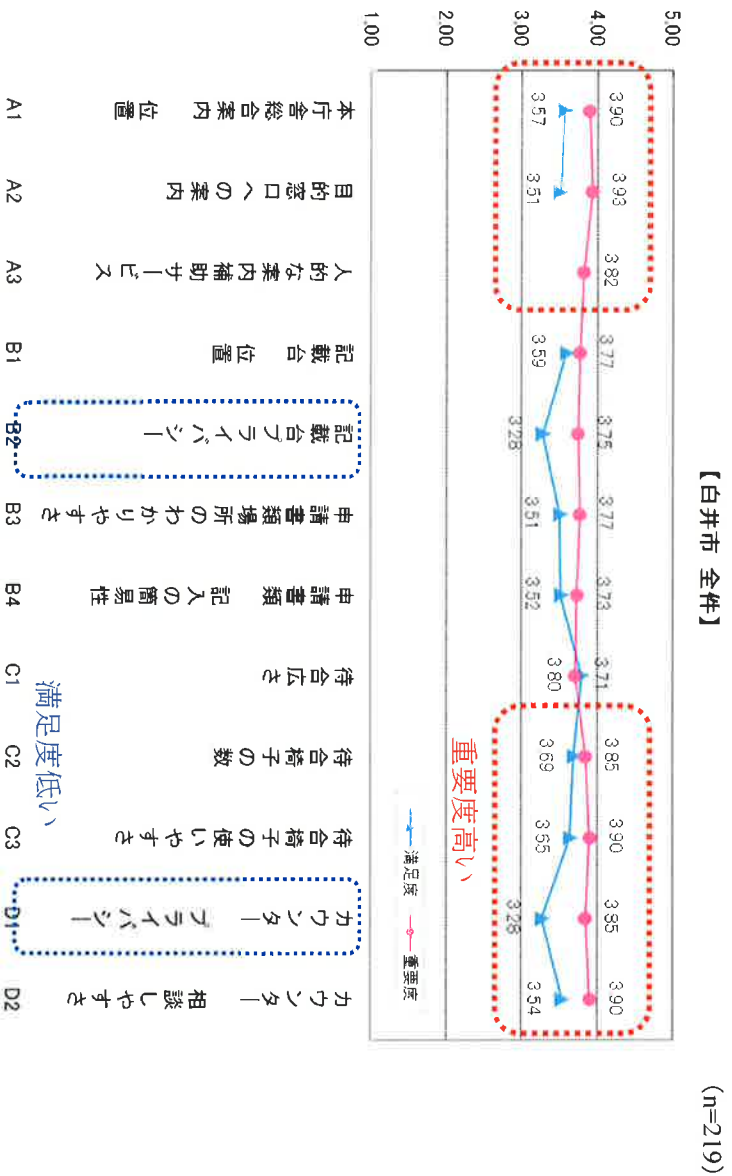


■ 利用窓口・来庁目的



5. 市民サービス向上のための調査(市民アンケート)

■現在の満足度と窓口利用上の重要度



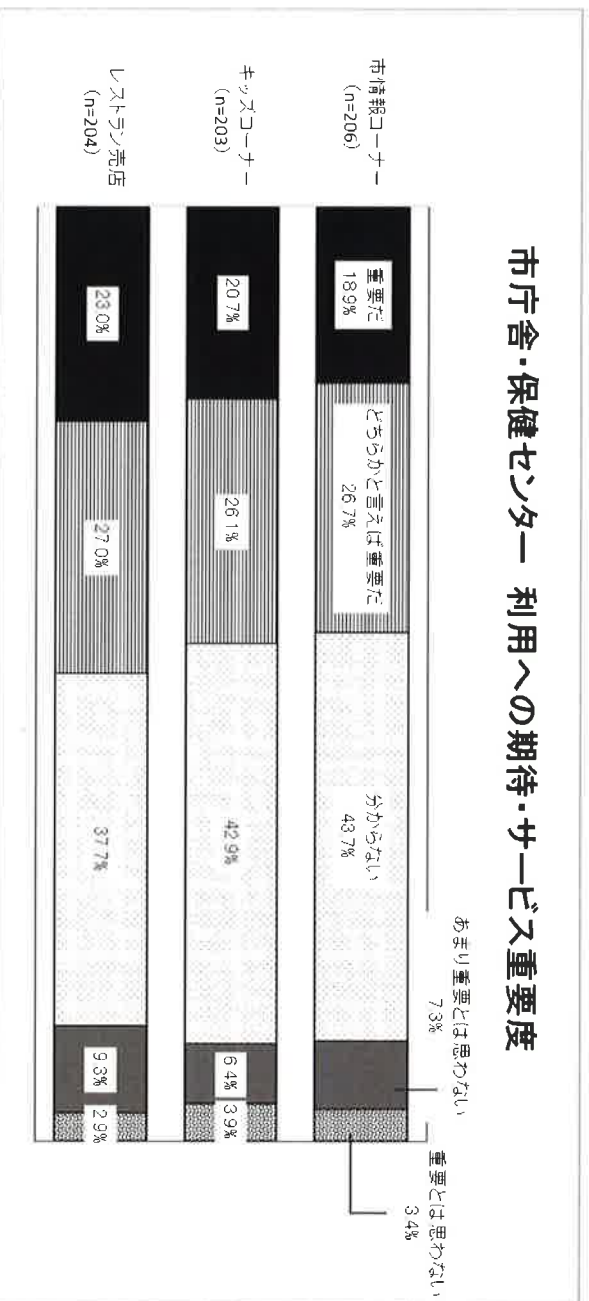
■待ち時間について

	件数	割合	平均(分)	備考
1: 長い	7	3.7%	10.8	10～20分が多い、5分の回答も数件あり。
2: 適当	115	60.2%	5.1	20分も数件あり。最大30分であっても適当と感じている。
3: 短い	69	36.1%	1.9	1～2分がほとんど、最大5分。

(n=191)

■市民利用スペースに対するニーズ

(n=219)



6. 会議室利用状況調査

1. 目的・手法

現状の会議室利用状況を把握し、基本計画に必要な会議室数を算出するため、職員に対し調査票への記入をお願いした。

利用時間に関しては庁内の予約システムデータを利用して算出した。

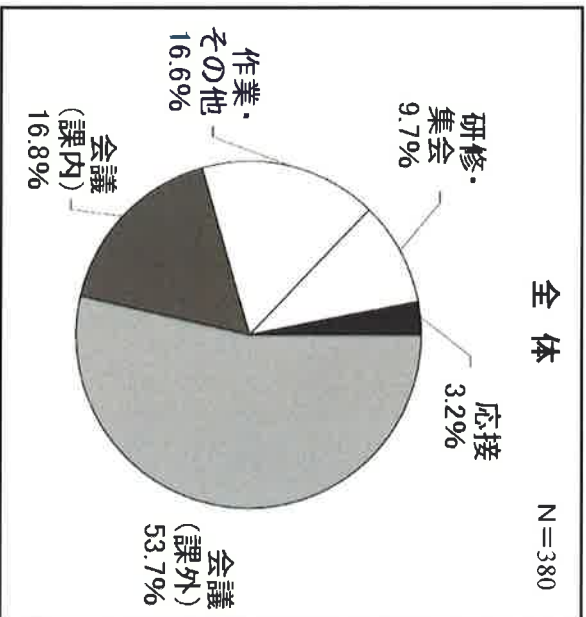
2. 概要

利用目的は会議(課外)が最も多く5割以上を占める。利用人数は6人以上が最も多く約6割となっている。

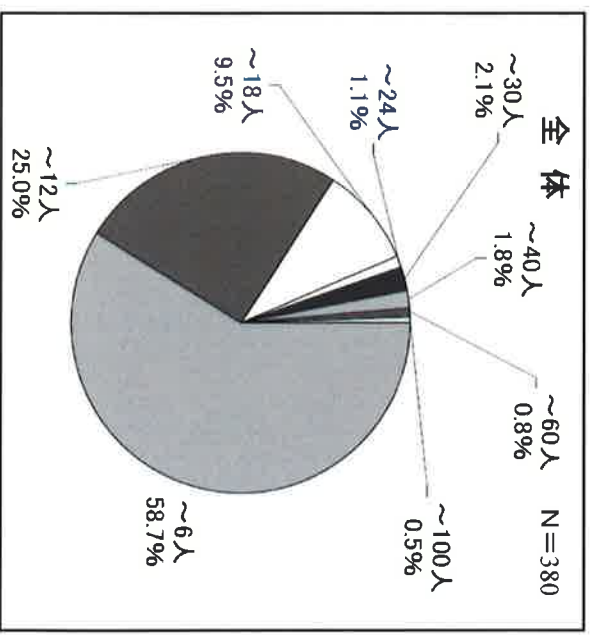
利用時間の多い上位3会議室は、会議室3(3F)、正庁、会議室2(3F)となっている。

3. 調査結果

■利用目的別



■利用人数別



■会議室別利用時間 (H25年8、9、10月の3ヶ月計)

会議室名	利用時間(時間)
相談室2(2F)	367.50
会議室2(3F)	573.25
会議室3(3F)	1743.50
特別会議室(3F)	336.50
会議室1(4F)	522.15
会議室2(4F)	480.25
会議室3(4F)	544.00
正庁	703.25
合計	5270.40

7. ユニバーサルデザイン調査

1. 目的・手法 現状における課題抽出及び基本計画に対する基礎データ収集のため、チェック項目をたて目視による確認及び写真撮影を行った。

2. 調査結果

例: 本庁舎1階

「エントランス」→「ホール」→「窓口」という来庁者の流れを誘発できる配置計画になっている。ただし、来庁者を誘導する適切なサイン計画がなされていないため、庁舎内を熟知している人にとっては良いが、知らない人にとっては、どこに行けば良いのか迷ってしまう。

1. 広さ、奥行きを感じるが暗い印象の玄関ホール

高さに広がりを感じる吹き抜け、正面カウンターまでの距離(奥行き感)によって、開放感があるが印象として暗く感じてしまう空間となっている。



2. 隠れる総合案内、有人受付、窓口サイン

正面玄関から見ると、奥まった位置にある有人受付、柱の影になってしまう総合案内のため、とりあえず、前方に進んでしまい、後から存在に気づき、戻ることになる。



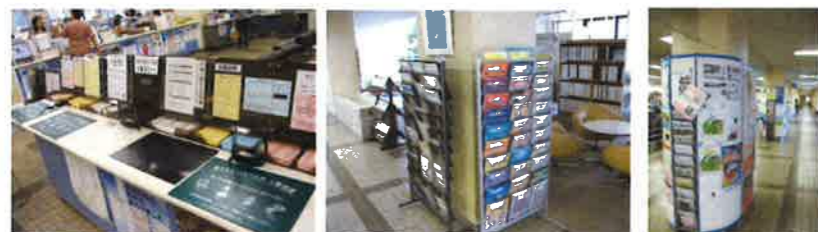
「案内」サインはあるが、そもそも、有人受付は、目に付きやすい配置が望ましい。



位置によっては、窓口サインと照明が重なってしまい、サインが見にくい。

3. 溢れる情報 ⇒ わかりにくい・・・

さまざまな掲示、パンフレットがあるが、雑然として情報過多になり、結局、必要な情報が受け取れない。



4. 見つけにくい目的地、見逃してしまう機能

配置/カラー/サイン計画に問題(※下記①～⑤)があり、どこに何があるのか、わかりづらい



① 記載台
窓口カウンターと同色、同形状のため、同化してしまっている。



② 発券機
「呼出し番号」「人数」の表示位置が低く、視界に入りづらい。



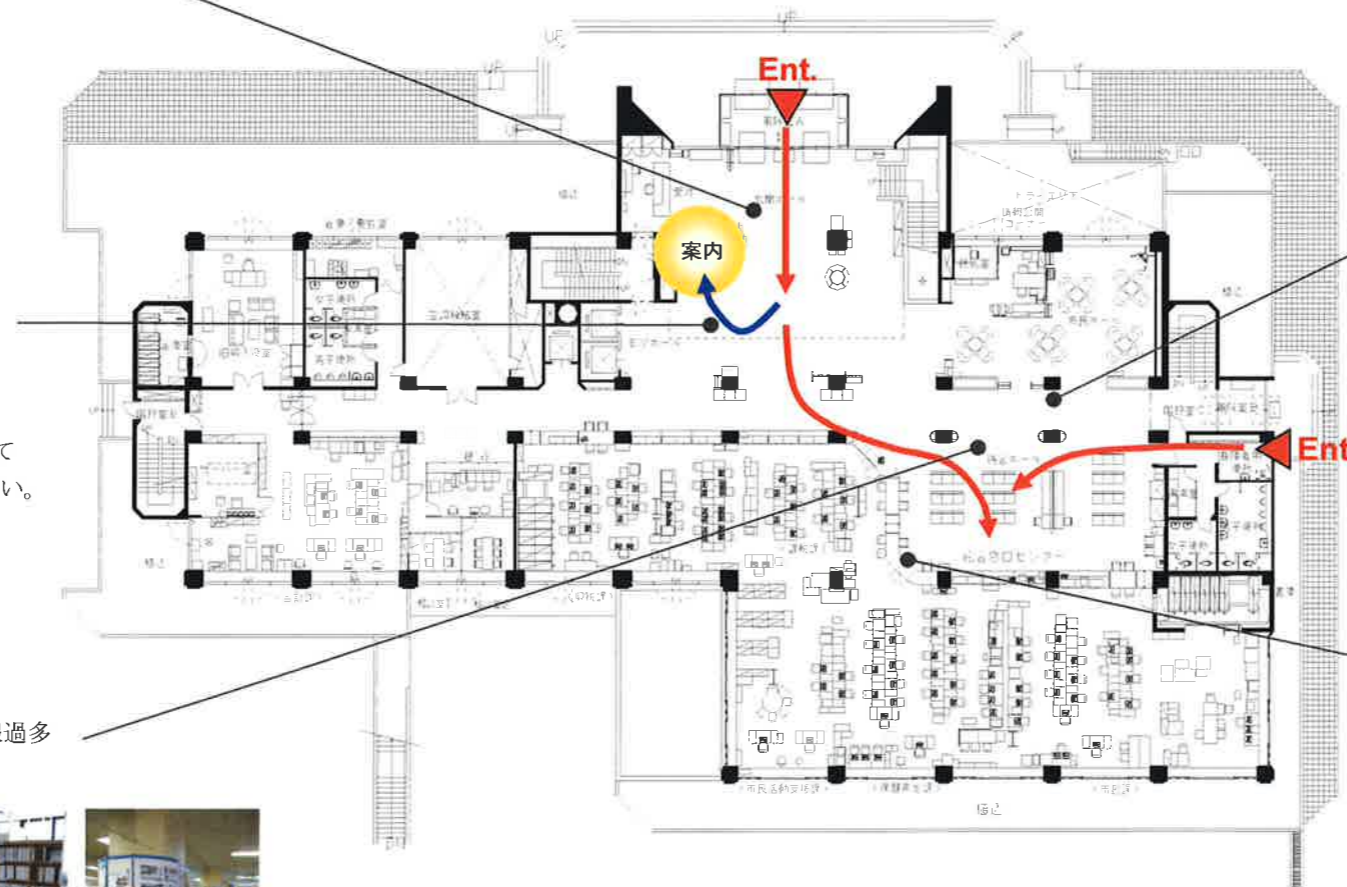
③ 授乳室
サインはあるが、他掲示物に紛れてしまい、視認しづらい。



④ ごみ箱
館内での配置ルールがあいまいで、わかりづらい。



⑤ 梨の原木
瞬間的に、何か、わかりづらい。色あせた説明パネル、設置場所ともに再考の必要あり。



5. 重く、がたつく椅子

長年の利用により、経年劣化が進み、がたつく椅子や、構造的に重い椅子が見受けられる。また、庁舎には多様な人が訪れるため、ユニバーサルデザインに配慮するべきである。



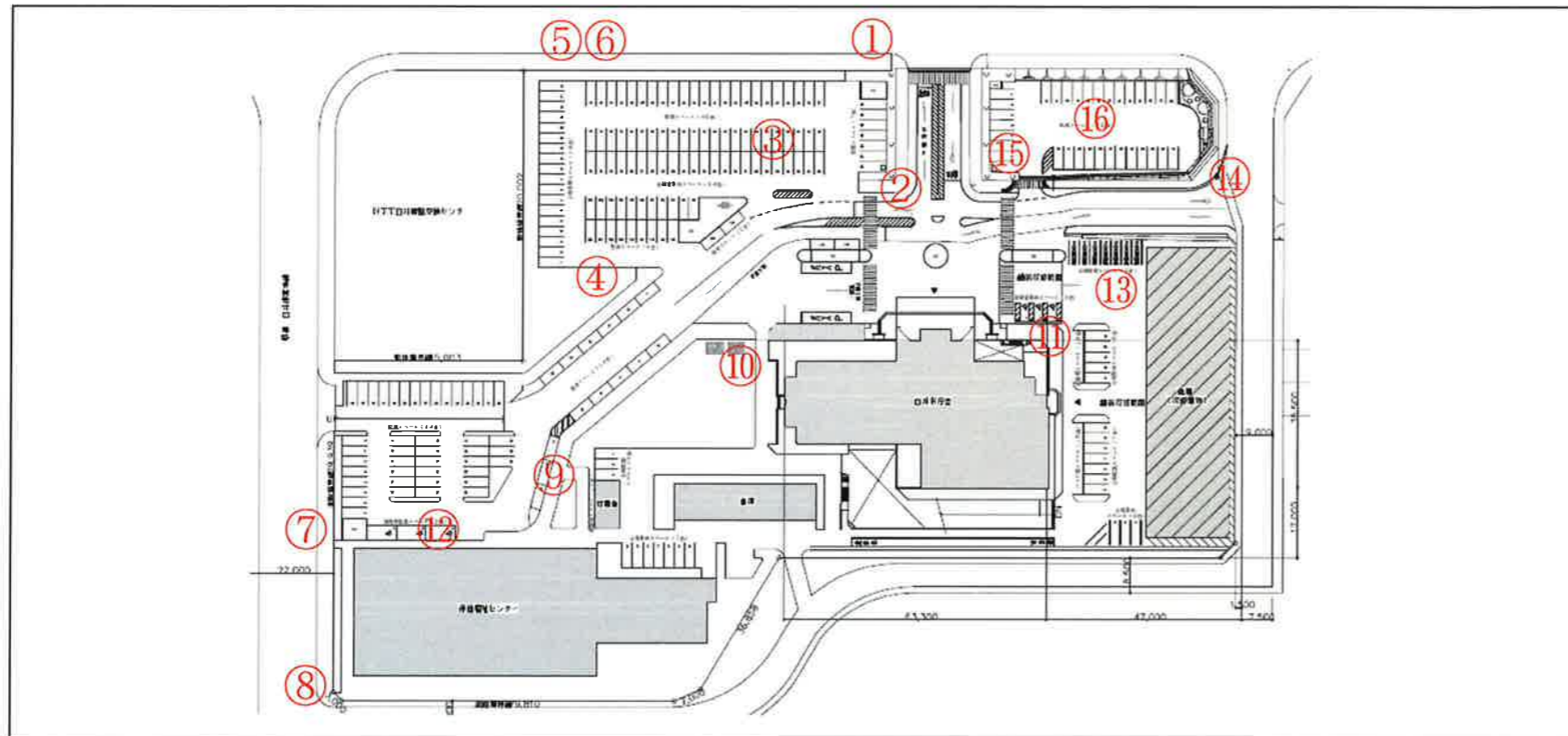
6. 一望できる窓口、人の流れを引き込む配置

各窓口が連なって配置されているので、全体配置が感覚的に把握しやすい。奥に広い溜まり(待合い)があるので、人の意識を奥に引き込み、人の流れを上手く誘導している。



7. ユニバーサルデザイン調査

例: 敷地内駐車場/通路、外溝



① 車で来庁者からはわかりにくい『案内サイン』



② 敷地案内があると良い。(建物、駐車場)



③ 駐車スペースの枠、車止めがあると良い。



④ 植栽に埋もれた看板。



⑤ サインはあるが、入口かどうか、判断しづらい



⑥ 出入口としては、危険な坂、段差



⑦ 出入口として利用されているので、サインが欲しい



⑧ 『白井市役所』の案内は？



⑨ 駐輪場の場所がわかりにくい(場所としての案内、誘導がない)



⑩ 駐輪場の場所がわかりにくい(場所としての案内、誘導がない)



⑪ 駐輪場の場所がわかりにくい(場所としての案内、誘導がない)



⑫ 保険福祉センターのメインエントランス横で、喫煙所は良いのか？



⑬ 市役所正面玄関前にある『喫煙所』サインでは、たどり着かない...



⑭ 案内看板なし



⑮ 「文化センター駐車場」の地図が小さく、見えない



⑯ 以前の駐車スペース枠がうっすら残っている。わかりづらい。

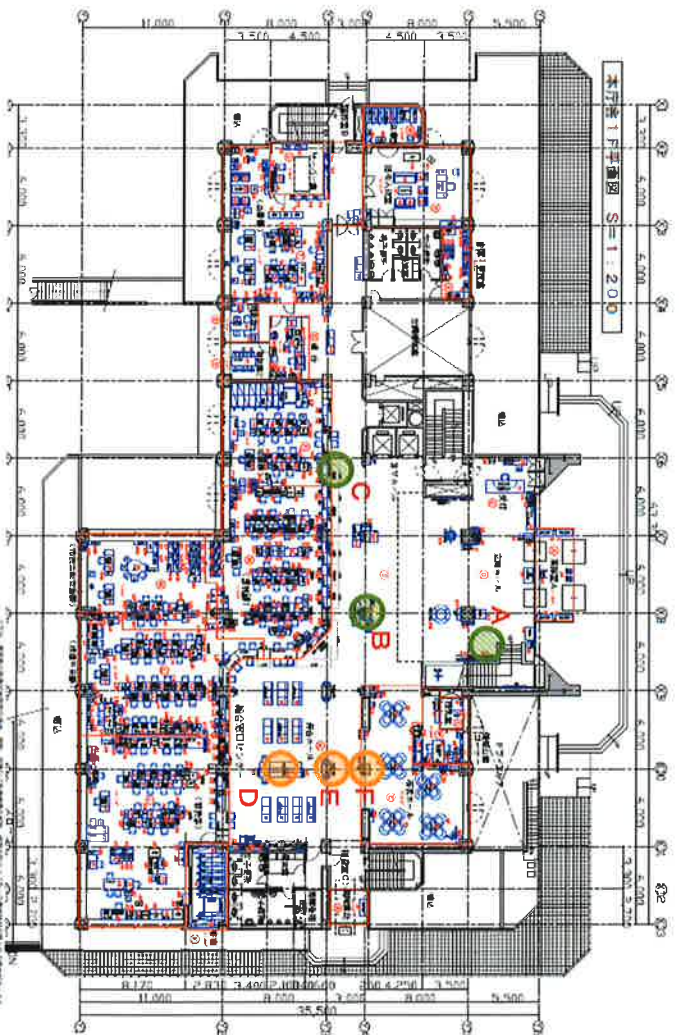


8. 掲示物等調査

1. 目的・手法 現状における課題抽出のため、現地調査及び写真撮影を行った。
2. 概要 掲示ルールが統一されておらず、必要な情報がどこにあるのかがわかりづらい状態となっており、来庁者に雑然とした印象を与えている。
掲示場所及び掲示ルールを全庁的に見直し・設定することが必要である。
3. 調査結果

■例：本庁舎 1F

1. 分散された情報発信 ⇒ わかりにくい…
小さな資料や内容の異なる掲示物がバラバラに貼られている為
どんな情報を発信しているのかわかりにくい。



2. 溢れる情報 ⇒ わかりにくい…
さまざまな掲示、パンフレットがあるが、雑然として情報過多になり、
結局、必要な情報が受け取れない。



9. 職員動線調査

1. 目的・手法 現状における課題抽出のため、各課代表者に対しヒアリングを行った。

2. 概要

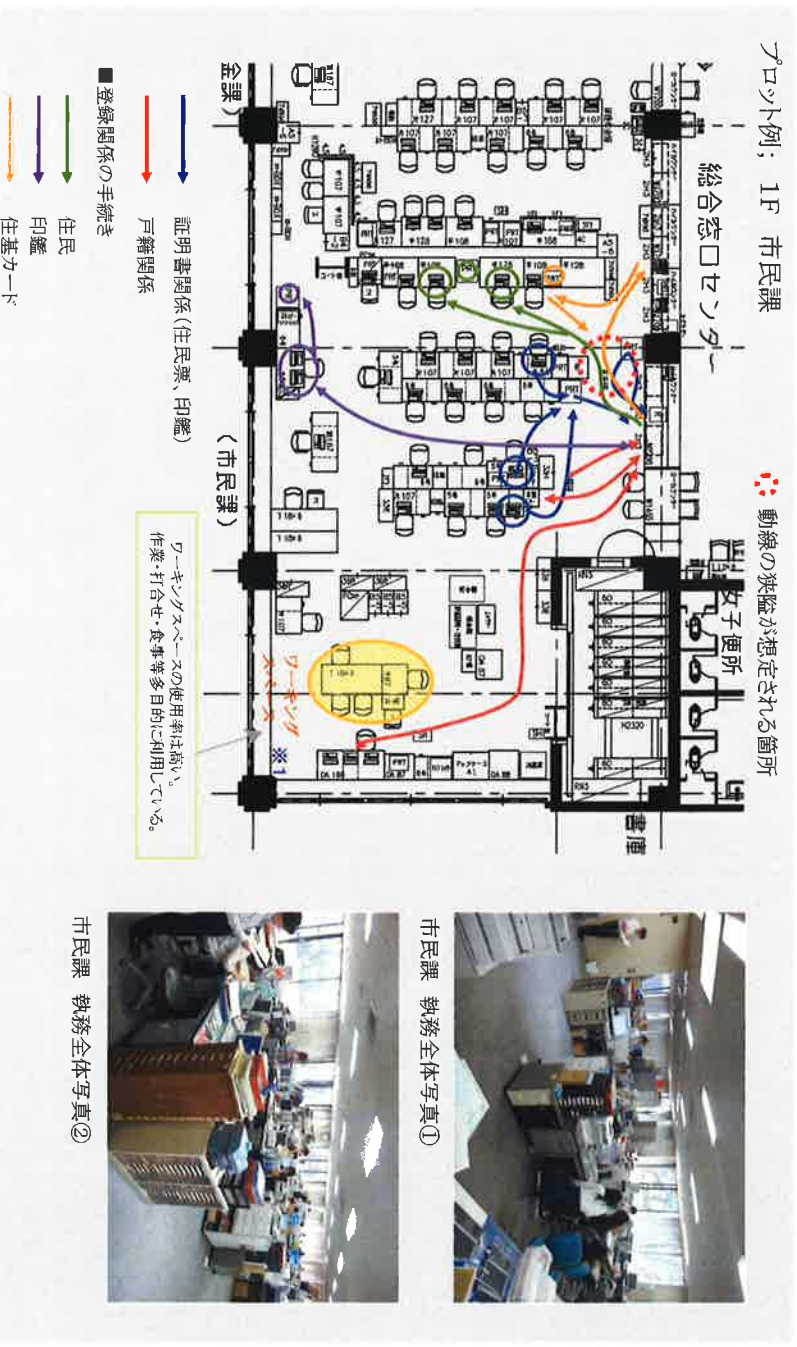
【共通して見受けられる問題点】

1. 窓口対応のための必要機器(端末機、複合機等)が一部窓口付近から離れた位置にある。
2. 白井市本庁舎の建物の特徴として執務空間の奥行きが小さいため、窓口カウンターと什器間の寸法が狭く通路を通りづらい。
3. 執務外に打合せスペースやコピーコーナーがあるため待合や廊下スペースを通っての移動が発生し、来庁者と動線が交錯してしまう。
4. 不規則なレイアウトによる動線の歪曲で、非効率な動線が発生している。

【検討改善課題】

1. 非効率な動線
非効率な動線が発生する理由としては①必要機器(端末、電話、複合機等)が窓口付近から遠い位置に設置されている。②不規則なレイアウトにより動線が歪曲している。などが挙げられる。業務の流れに準じた必要機器の配置、什器レイアウトの配置を検討、またはレイアウト変更に対応していただけるレイアウト計画を検討する必要がある。
2. プライバシー
相談業務の際にオーブンなカウンターで対応することが多く、個人情報やプライバシーが確保できるスペースが確保されていない。対策としては、業務上、個人情報やプライバシーに関わる業務の際にはカウンター間について立を立てる、個人情報が保たれる相談ブースの設置などの検討をする必要がある。
3. セキュリティ
窓口部門では、個人情報を取り扱う書類が多く、それらを管理することが重要である。現状では、カウンターから来庁者が容易に入ってしまうという心配や、個人情報に関わる書類を鍵つきの収納庫に保管しきれていない点が見受けられる。
対策としては、カウンターと執務スペースの間に扉(ばったり戸)を設け、セキュリティラインをより明確にすることや、重要書類管理を徹底し、セキュリティ収納の設置を一括し管理しやすい工夫をするなどを検討する必要がある。

3. 調査結果



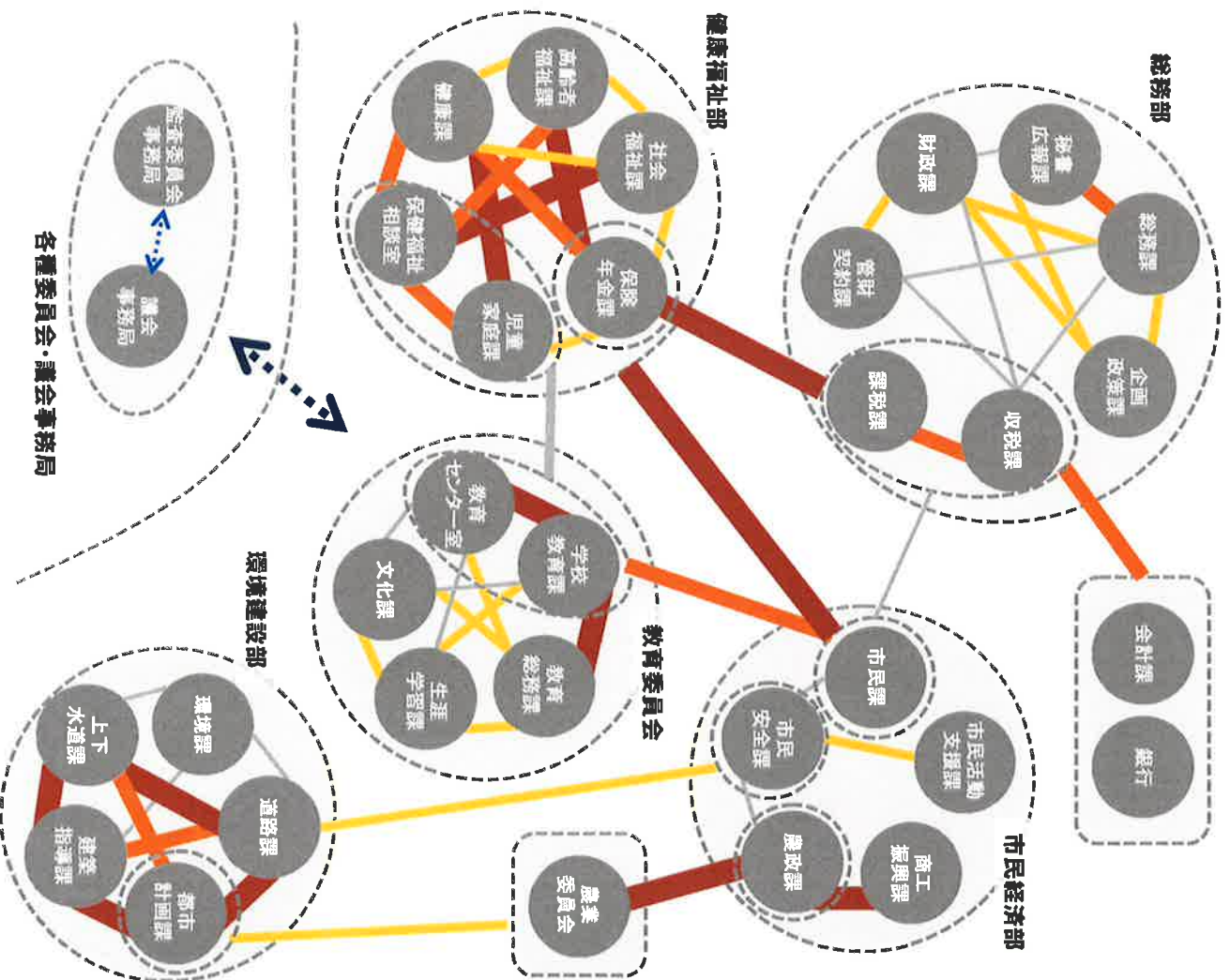
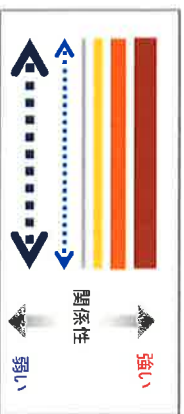
10. コミュニケーション(各課関連度)調査

1. 目的・手法

各課調査票へ記入してもらい、各課別関連度の把握及び新庁舎計画における基礎データを収集する。
2. 概要

各課にコミュニケーション調査を行った結果、下記のような相関図が得られた。線の太さが関係性の強さに比例しており、レイアウト上近接して設置されることが望まれる。
3. 調査結果

凡例



用語解説集

用語解説集

さ行

○全数調査

統計集団（一定の標識・属性を共通にもつ同種の個体の集合体）に属するすべての単位について調査すること。

た行

○動線

建物の中を、人が自然に動く時に通ると思われる経路を線であらわしたもの。

は行

○バリアフリー

障がい者や高齢者等の社会的弱者が社会生活に参加する上で生活の支障となる物理的な障害や、精神的な障壁を取り除くこと。

○ヒアリング

相手の意見を聴取することを目的として開かれる会、及びミーティングのこと。

○Fm（フাইルメートル）

主にオフィスのマネジメントやプランニング等で用いられている用語で、「書類をすべて積み上げたときの高さ」を表す。高さ1メートル＝1フাইルメートルで、これは書類約10,000枚に相当する。

○ゾライバシー

個人的な日常生活や社会行動を他人に興味本位に見られたり干渉されたりすること無く、安心して過ごすことが出来る自由。

や行

○ユニバーサルデザイン

国籍、年齢、性別あるいは身体的能力を問わず、多様な人々が使用できるように建物や空間をつくる考え方。

ら行

○レイアウト

空間において何をどこにどのように配置（割り付け）するかということ、また、そのような配置（割り付け）をする行為も意味する。

調査者：白井市総務部管財契約課
コクヨマーケティング(株)

白井市 庁舎使用状況等に関するアンケート

白井市では現在、白井市役所庁舎整備へ向け、ご利用いただくお客さまにわかりやすく、より快適にご利用していただける窓口や待合等のあり方を検討しており、利用者の皆さまのご意見を聞きたく、以下のアンケートにご協力くださいますようお願いいたします。なお、アンケート結果につきましては、今後の市役所庁舎整備の資料として利用させていただきます。ご了承ください。

1. 来庁者ご本人についてお聞きします。当てはまるものに○を付けてください。

- 本日の交通手段
車 ・ 自転車 ・ バイク ・ 徒歩 ・ バス、電車
- 年代
10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代 ・ 80代以上
- 性別
男 ・ 女

2. 本日で利用された窓口はどこですか?ご利用された窓口のチェック欄に「し点」をご記入下さい。複数の窓口をご利用された場合は、複数にチェックをお願いします。

場所	チェック欄	窓口	主な内容
本庁舎 1階	<input type="checkbox"/>	市民課 (証明書発行)	各種証明書 (住民票、印鑑証明書等)
	<input type="checkbox"/>	市民課 (戸籍)	戸籍の届出 (出生届、婚姻届など)
	<input type="checkbox"/>	市民課 (住民記録)	住民票の異動届、印鑑登録、住民基本台帳カードの交付、公的個人認証サービス、住民表示
	<input type="checkbox"/>	保険年金課 (保険給付)	療養費や出産育児一時金の支給の申請など
	<input type="checkbox"/>	保険年金課 (資格賦課)	資格取得・喪失手続き、保険証交付など
	<input type="checkbox"/>	保険年金課 (国保収納)	保険料の納付相談など
	<input type="checkbox"/>	保険年金課 (国民年金)	年金加入喪失の届出、年金保険料免除など
	<input type="checkbox"/>	市民活動支援課	自治会用務、自治会に関する相談など
	<input type="checkbox"/>	課税課	税申告、二輪車・軽自動車登録、課税証明書交付など
	<input type="checkbox"/>	収税課	市税を納める、納税相談、納税証明書交付など
	<input type="checkbox"/>	会計課 (銀行含む)	金銭収受
	<input type="checkbox"/>	職業相談室	求職、職業相談に関すること
	<input type="checkbox"/>	消費生活相談室	消費生活に関すること
	<input type="checkbox"/>	保健福祉相談室	障害者手当・医療費助成の受付など
	<input type="checkbox"/>	健康課	健康相談や保健指導に関すること、母子手帳交付
保健福祉センター3階	<input type="checkbox"/>	児童家庭課	子ども手当、児童扶養手当、保育園に関すること
	<input type="checkbox"/>	高齢者福祉課	高齢者福祉に関すること
	<input type="checkbox"/>	社会福祉課	障害者等の福祉、自立支援サービス、民生委員など
その他 (自由記入)	<input type="checkbox"/>	()	その他窓口の利用
	<input type="checkbox"/>	()	会議、健康診断、化粧室の利用など
	<input type="checkbox"/>	(例：建築指導課)	

裏面 について も ご 回 答 を お 願 い し ます 。

調査者：白井市総務部管財契約課
コクヨマーケティング(株)

3. 本庁舎および保健福祉センターの満足度、重要度についてお聞きします。
以下の項目ごとのに現在の印象と利用時に重要か否かをお尋ねします。それぞれ「満足度 1～5」「重要度 1～5」から該当するものに○を一つずつ付けてください。

【満足度】	1=不満がある	2=やや不満だ	3=分らない	4=どちらかといえば満足だ	5=満足している
【重要度】	1=重要とは思わない	2=あまり重要とは思わない	3=分らない	4=どちらかと言えば重要だ	5=重要だ

■ 案内について

1 本庁舎総合案内（有人）の位置の分かりやすさ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2 目的の窓口までの案内（人や案内掲示物）	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3 案内係・「ツタビ」の設置（記載が「バ」又は場所案内）	/									

■ 記載について

1 記載台設置位置の利用しやすさ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2 記載台のフライバシー配慮	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3 申請書類の置き場のわかりやすさ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4 手軽な申請書類への記入	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

■ 待合について

1 待合スペースの広さ（通路幅含めて）	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2 待合椅子の数	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3 待合椅子の使用しやすさ（立ち座り等）	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4 待ち時間について 当てはまるものに○をつけてください	長い ・ 適当 ・ 短い									

■ 窓口カウンター・相談コーナーについて

1 カウンターのフライバシー配慮	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2 カウンターでの相談のしやすさ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

4. 本庁舎および保健福祉センターのサービスについてお聞きします。
下記のサービス又はコーナーがあれば利用したいですか？項目ごとに該当する重要度に○をつけてください
（※注意※ 庁舎で実現されるとは限りません）

1 市の情報に触れられるコーナー （地域の特産品、観光スポット、美術品、文化財 等）	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2 小さなお子様を安心して連れてこられる空間（例：キッズコーナーなど）	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3 レストランや売店などの施設	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

5. 窓口や庁舎に関してご意見がありましたらお書きください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。
ご記入後はお手数ですが玄関の回収箱までお持ち下さい。

白井市総務部管財契約課
コクヨマーケティング(株)