

テーマ

『人にやさしい庁舎づくり』

第 1 章 人にやさしい庁舎づくりにむけて

1. はじめに
2. 用語の定義

第 2 章 岸和田市庁舎の問題点

1. 現状の把握
2. アンケート調査
3. 調査結果と考察

第 3 章 先進自治体の取り組み

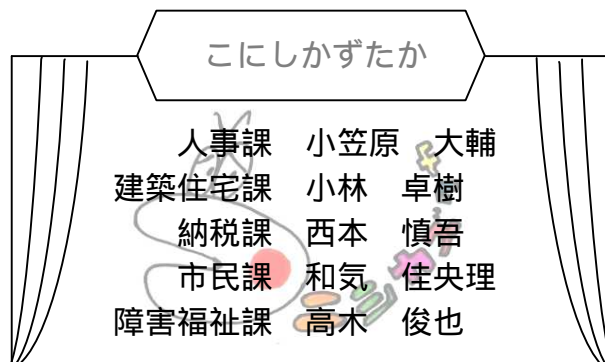
1. 液晶モニターの活用（茨木市）
2. 新庁舎建設（西尾市）
3. 総合窓口・ピクトグラムを導入（松山市）
4. 床面経路表示・市民コンシェルジュの設置（岐阜市）

第 4 章 人にやさしい庁舎づくりへの提案と効果

1. 部署配置の見直し
2. 案内表示の刷新
3. コンシェルジュの導入

第 5 章 おわりに

参考文献・資料一覧



「人にやさしい庁舎づくり」の研究概要

1．人にやさしい庁舎づくりにむけて

現在の本市庁舎は、増改築によって建物の構造が複雑化しています。そのため行き先が分からず困惑している来庁者をよく目にします。

また市庁舎というのは、若者からお年寄り、障がいを持つ人まで様々な人が訪れる場所です。それにもかかわらず、あらゆる事情を持った来庁者のニーズに、現在の庁舎は対応できていません。

そこで私たちの研究テーマである「人にやさしい庁舎づくり」を以下のように用語を定義し、建物的要素（ハード面）の改善と人的要素（ソフト面）の改善という両面から市庁舎の利便性向上を目指し、来庁者の誰に対してもやさしい庁舎のありかたを、ユニバーサルデザインの考えや先進都市の事例を参考に研究しました。

用語の定義

- 「人」： 庁舎を利用する市民・職員
- 「やさしい」： 単純でわかりやすい
すべての市民に配慮されている
市民から好印象が得られる
- 「庁舎」： 新館・旧館
(案内表示や受付案内サービスなども含む)

2．岸和田市庁舎の現状把握

庁舎の利便性に対して来庁者がどのように感じているかを把握するために、市民 200 名・職員約 500 名にアンケート調査を実施しました。

調査の結果、約 4 割の市民が庁舎を利用しづらいと感じていることが判明しました。また約 6 割の市民が本市庁舎に不便を感じているという結果も確認することができました。

更に市民・職員アンケートを比較分析することで、部署配置や案内表示における配慮不足や、受付案内業務の問題点が明らかになりました。

庁舎利便性向上のため、これらの問題点を改善する必要があります。

3．先進自治体の取り組み

庁舎老朽化・バリアフリーへの整備不足・案内表示の不足など、本市と同様の問題を抱えた市町村は全国的に少なくありません。それだけに問題解決の先進事例は数多く存在します。

その中から、市の負担がゼロで液晶モニターを導入した茨木市、庁舎の建て替えで問題点を解決した西尾市、市民の動線を考慮した総合窓口と、ピクトグラムを導入した松山市、職員 OB を市民コンシェルジュ（庁舎総合案内人）とし

て登用している岐阜市の4市を視察しました。

4. 人にやさしい庁舎づくりへの考察と提案

私たちは、利用者の動線を重視した部署配置の見直し、誰にでもわかる案内表示への刷新、機能を更に充実させた受付案内サービス、以下3つの提案をします。

(1) 部署配置の見直し

職員アンケートから業務関連を分析し、利用者の動線に配慮した部署配置の見直しを提案します。業務関連のある課を出来るだけ近い配置にすることで、市民目線での動線短縮につながり、利便性が向上します。また職員側にとっても、業務効率が向上します。

(2) 案内表示の刷新

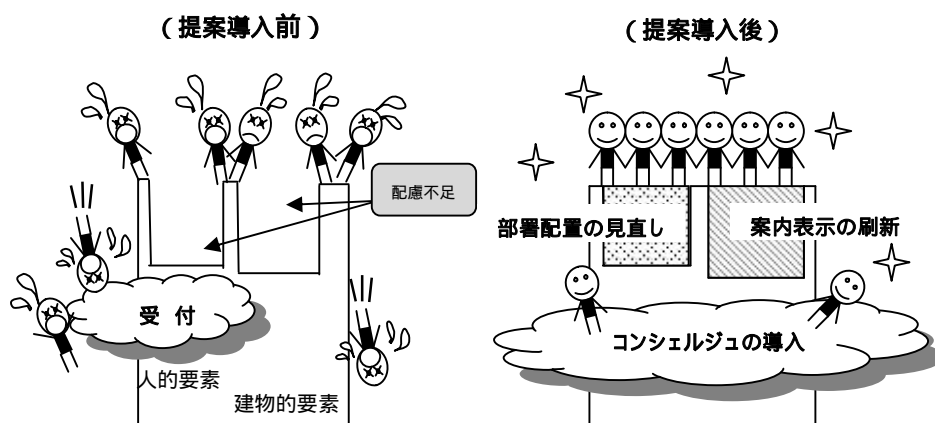
案内表示を単純でわかりやすいものにすることを旨とし、庁舎の案内図にピクトグラムを積極的に導入します。また各課の業務内容などの表記を統一することにより、視認性の向上を目指します。

(3) コンシェルジュの導入

再任用職員で構成したコンシェルジュ（庁舎総合案内人）の導入を提案します。現在の受付員が持ち合わせていない豊富な行政知識・経験を有した再任用職員を活用することで、サービス力の向上を達成し、市民満足度の向上を目指します。

部署配置の見直し・案内表示の刷新を行うことで建物的要素（ハード面）を改善し、コンシェルジュを導入することで、建物的要素（ハード面）だけでは補えない部分を人的要素（ソフト面）で補います。

これら3つの提案を実現することにより、下図のように、すべての人にやさしい庁舎が形成され、市役所全体のイメージ・信頼度の向上に直結すると考えます。



提案導入前の庁舎と提案導入後の庁舎

第1章 人にやさしい庁舎づくりにむけて

1. はじめに

本市の庁舎は、度重なる増改築によって非常に複雑な構造をしている上、市民の視点に立った庁内整備が行われていません。これらの状況は、市民が用件を済ませるため速やかに目的の課へ辿り着くことを困難にし、その結果、庁内で迷う市民が後を絶ちません。

また、市庁舎は若者からお年寄り、障がいを持つ人まで様々な人が訪れる場所です。それにもかかわらず、様々な事情を持った市民のニーズに現庁舎は対応できていません。これでは市民が抱く市庁舎の印象は悪くなるばかりです。

そこで私たちは、建物的要素（ハード面）の改善と人的要素（ソフト面）の改善という両面から市庁舎の利便性・市民満足度の向上を図るため、「人にやさしい庁舎づくり」について先進都市の事例を参考に調査研究しました。「人にやさしい庁舎」を目指すことで、庁舎利便性・市民満足度の向上はもちろん、利用者に対する気配りを職員が行うことにより、職員のホスピタリティ精神（おもてなしの心）の向上にも期待ができると私たちは考えます。

2. 用語の定義

（1）人

庁舎を利用する市民および職員

（2）やさしい

単純でわかりやすい

健常者・障がい者・外国人・高齢者・妊婦等、すべての市民に配慮されている

市民から好印象が得られる

以上の3つの要素を満たした状態

（3）庁舎

市民が訪れることの多い旧館・新館の建物と、案内表示や受付案内のような建物に附帯するサービスを含めたもの

市庁舎別館及び第二別館・市民センター等外部施設については本研究の対象外とします。

第2章 岸和田市庁舎の問題点

1. 現状の把握

市役所に訪れる人々は、各々の用件を果たすために来庁しています。また、用件を出来るだけスムーズに済ませたいと考えています。

ただ、これまで本市において、庁舎の利便性について調査した例は過去になく、実際のところ市民が現在の庁舎利便性をどのように感じているのか、どのようなサービスを求めているのか把握できていません。

そこで私たちは、本市庁舎を市民がどのように評価しているのか、どのようなサービスを求めているのか把握するために、市民を対象としたアンケート調査を実施することにしました。

また同様に、庁舎で働く私たち職員に対してもアンケート調査を実施しました。職員が自らの職場についてどのような考えを持っているのかを把握し、市民からの回答と併せて結果検証することで、より具体的に現状把握が出来ると思ったからです。

２．アンケート調査

市民対象アンケート調査は、平成 21 年 10 月 26 日(月)～29 日(木)の期間、新玄関前・旧玄関前をアンケート調査の場所とし、市民 200 人を対象に調査を行いました。

市民アンケート調査実施にあたり、以下の点に留意しました。まず庁舎を利用した人であることが前提ですので、用件を済ませた人を対象に調査することとしました。

次に調査精度を高めるため、主な来庁者である 20 代から 70 代までを 10 歳刻みの 6 層に分割し、各年齢層からほぼ同数のアンケートを採ることにしました。これは、社会調査において最も調査精度が高いとされる「層化抽出法」の技法を参考にしたアンケート集計方法であり、意図的に各層の構成比率をほぼ等しくさせていることが特徴です。

また、職員対象アンケート調査は、平成 21 年 10 月 23 日(金)～11 月 5 日(木)の期間、市庁舎本館・別館及び第二別館内の部署に所属する職員約 500 名を対象に調査を行いました。

３．調査結果と考察

市民アンケートの結果と職員アンケートの結果を検証すると、現庁舎の抱える 3 つの問題点が明らかになりました。

(１) 市民目線を意識していない部署配置

図 1 のとおり、職員アンケートでは全体の約 7 割が「来庁者にとって配慮されていない部署配置」と回答しています。そのなかでも圧倒的に多かった意見は「旧館にエレベーターがない(教育委員会各課にエレベーターいけない)」というものです。教育委員会各課へは市民がしばしば来庁する機会がありますが、教育委員会各課のある旧館 3 階に行く手

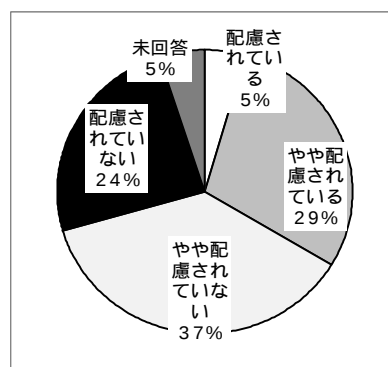


図 1 職員からみた部署配置の印象

段が階段しかないという現状は市民に対して明らかに配慮不足です。各部署の配置転換をすることにより、市民の訪れる機会がある課をエレベーターで行ける範囲内に配置する必要があります。

また「業務関連のある課が分散している」という意見も多くありました。そこで、職員アンケートで「案内することの多い部署」を聞き、その結果を図2のとおり図表化しました。この図は、市民の動線¹を視覚化したものです。第4章においてこの図を分析し、各担当課の配置転換を提案します。

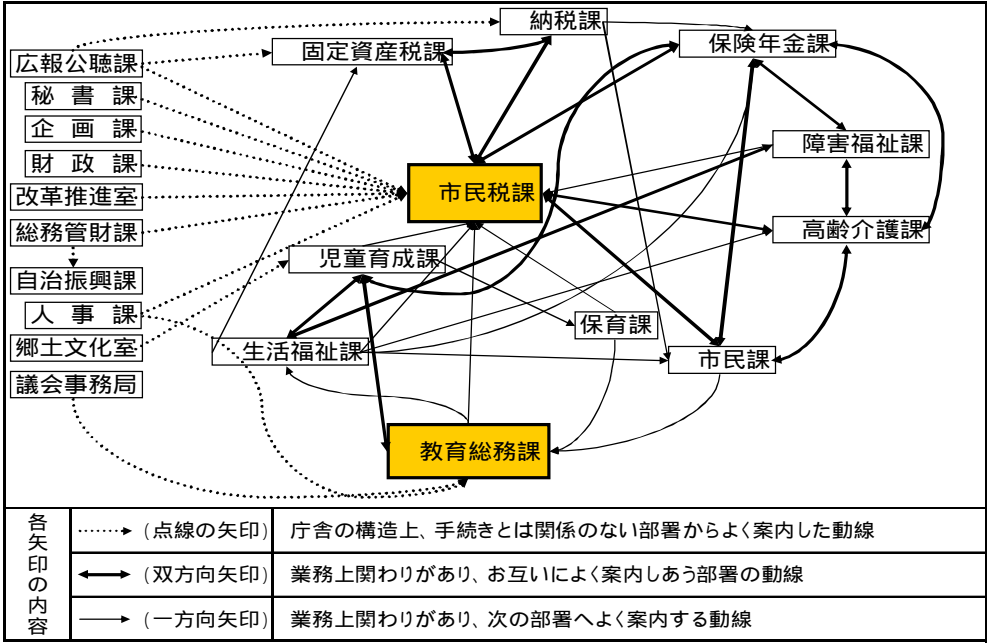


図2 庁内における利用者の動線および各部署の案内内容図

(2) 統一感が無くわかりにくい案内表示
アンケート結果を見てみると、市民アンケートの約6割(図3)、職員アンケートの約8割(図4)が庁舎内の案内表示をわかりにくいと回答しています。

図3 市民からみた庁内の案内表示のわかりやすさ

図4 職員からみた庁内の案内表示のわかりやすさ

¹人が建物内を動く時に自然に通る経路を線で表したもの。動線分析が建物利便性の良し悪しを決定付けることから建築業界で重要視される。

どのような点が分かりにくいのか、実際に庁舎内の案内表示を確認しました。図5は本市の新玄関付近の写真です。案内表示が多く配置されているため、それぞれが目立たなくなっています。表示の大きさにも統一感が無く、雑然とした印象を受けます。また、図6は総務管財課付近の写真ですが、こちらは天井付近の高い位置に配置されているため目立たない上に、案内内容が細かい文字のみで、各課の位置関係が明確に把握できません。

以上のような案内表示が分かりにくいという問題点を改善するため、案内表示を統一するとともに、より効果的な表示方法を提案する必要があると考えられます。



図5 新玄関付近の案内表示



図6 総務管財課付近の案内表示

(3) 更なる充実・発展が必要な受付案内業務

前述したとおり、庁舎の構造は複雑な上、市民目線で見ると部署配置が分散している問題点があります。また、図3のとおり、案内表示に関して6割の市民が分かりにくいと回答しているにもかかわらず、目的の担当課までスムーズに辿りつけた人は、図7のとおり全体の7割を超えています。この結果から、案内表示の他に何らかの要素が庁舎利便性を支えていることがわかります。

さらに、案内表示に関する市民アンケートの回答には「いつも受付の人に案内してもらっている」という意見が多く見られました。

以上のことから庁舎利便性を支えているのは、建物的要素（ハード面）では

図7 市民の庁内での移動状況

図8 職員からみた受付案内の有効性

なく人的要素（ソフト面）によるものと考察できます。

しかし、図 8 のとおり職員アンケートで約半数の職員が、受付案内の仕方や業務知識等に疑問を持っています。

受付案内の重要性を認識しているからこそ、高いレベルの受付案内を求めていると考えられます。

以上のようなことから、より高い庁舎利便性を実現するために、受付案内の更なる充実が必要です。

第 3 章 先進自治体の取り組み

庁舎老朽化・バリアフリーへの整備不足・案内表示の不足など、本市と同様の問題を抱えた市町村は全国的に少なくありません。それだけに問題解決の先進事例は数多く存在します。

その中から、市の負担がゼロで液晶モニターを導入した茨木市、庁舎の建て替えで問題点を解決した西尾市、市民の動線を考慮した総合窓口とピクトグラムを導入した松山市、職員 OB を市民コンシェルジュ（庁舎総合案内人）として登用している岐阜市の 4 市を視察しました。

1．液晶モニターの活用（茨木市）

（１）選定理由

平成 21 年 7 月から、液晶モニターを使用し、庁舎内で行政情報を放映しています。また、8 月から市内企業の CM を放映し、広告収入を得ています。

時代に沿った新しい広報媒体を探していた折に広告会社から提案があり、市の支出ゼロで広報媒体としての液晶モニターを設置しています。

この液晶モニターを庁舎案内に活用できないかと考え、視察先に選定しました。

（２）茨木市の概要

茨木市は淀川北の大阪府北部に位置し、人口は平成 21 年 9 月 1 日現在人口 272,937 人、面積は 76.52 km²です。地形は南北に長く東西に短い形で、北から南に向かって安威川・佐保川・茨木川・勝尾寺川が流れています。

現在は府内 9 番目の人口を有する近代都市として、また、北大阪の交通・産業の要衝として重要な位置を占め、めざましい発展を遂げています。

（３）コミュニティビジョンの導入

平成 20 年 1 月に広告会社から営業提案がありました。その内容は、液晶モニターで企業広告を放映し、モニター台に広告チラシ・小冊子を設置します。広告会社が液晶モニター・設置費用・電気代を全て負担することで市の負担は実質ゼロで導入する（以下、コミュニティビジョンという）というものでした。

それまで茨木市の広報媒体は、広報紙、ホームページ、FAX による情報提供でした。移り変わりの早い時代に応じた広報媒体を模索していた折に、コミュニティビジョンの提案があったため、「すぐにでも導入しよう」と検討を始めましたが、業者登録の関係があり平成 21 年度からの導入になりました。

導入に際し、広報広聴課・管財課・広告会社が立会って庁舎内のモニター設置場所を決定しました。設置工事期間は 1 日でした。

当初は庁舎内に 20 インチモニターを 8 台導入予定でしたが、実際には台数を 8 台から 6 台に減らし、6 台の内 2 台を 20 インチから 42 インチに拡大することで広告料の増額につなげました。

放映スケジュールは行政情報・企業広告を含め、1 枠 15 秒間全 24 枠の 6 分間を 1 サイクルとした構成になっています。

このうち行政情報は全体の 25%にあたる 6 枠、企業 CM が 15 枠、残りの 3 枠は設置協力案内枠になっています。設置協力案内枠とは、「将来郵便局や農協等とコミュニティビジョンによる情報媒体を相互に設置し、情報発信の協力を得られれば優先的に協力先の情報を 3 枠で放映する」という枠です。

設置は庁舎の目的外使用で 5 年間の契約とし、契約終了後は元の状態に戻すことになっています。

放映する広告は広告事業実施要綱・広告運用基準に則り広告事業運営委員会を設置して各 CM の審査を行っています。導入後の維持管理は、すべて広告会社が行うことになっています。

市の業務負担は、行政情報を広報紙用文書から映像用に編集する作業と採用する広告の審査のみで、担当者の業務負担は軽微です。

（４）コミュニティビジョン導入効果

平成 21 年 7 月導入後、行政が広告収入による歳入の確保を行っているという努力を市民に理解してもらっています。市民への効果としては、手続等の待ち時間による不満の緩和に役立っています。

また、安定した歳入が確保出来ることと、市民への待ち時間に対する不満への対応が可能となるため、同市保健センターや葬儀場からのモニター設置要望の声が上がっています。

来庁した市内業者からも、コミュニティビジョンで流れる企業 CM を直接見て「どうしたら自社 CM を流してもらえるのか」と問い合わせが多数あり、平成 21 年 10 月現在で新たに 10 社の企業と広告放映の交渉中です。

（５）考察

茨木市が導入したコミュニティビジョンは、歳入のみの事業なので導入までの期間は短く、容易に導入可能だとわかりました。

私たちは、庁舎の利便性向上を目的とし、このコミュニティビジョンに庁舎の案内図を表示して活用するという発想から研究を進め、茨木市を視察しました。

しかし、広告会社に問い合わせたところ、コミュニティビジョンの効果的な設置場所としては『どれだけ多くの人に長い時間見てもらえるか』という広告の特性を満たす場所でないといけなことが判りました。つまり、待合スペースのような「人が滞留する場所」に設置する必要があります。

また、庁舎の案内図は来庁者が見たい時に見られなければ意味が無く、玄関入り口などに設置されるのが適切です。

しかし本市は庁舎の構造上、新・旧玄関周辺には人が滞留する場所がないため、コミュニティビジョン設置条件を満たすことは困難です。

このことからコミュニティビジョンを庁舎案内図として活用させることは難しいという結論に達しました。

２．新庁舎建設（西尾市）

（１）選定理由

本市と同じく、庁舎の老朽化・狭隘化など多くの問題を抱えていましたが、平成 18 年 12 月より開始された新庁舎建設工事によって庁舎に係わる全ての問題をクリアし、全国屈指のユニバーサルデザイン²を取り入れた庁舎として生まれ変わりました。

また、利用者の動線を意識した部署配置を取り入れ、「総合窓口³」ではなく「集合窓口⁴」という選択をしたことも大きな特色です。

本市と同じ問題に苦慮していたこと、全国的に広がりつつある総合窓口ではなく、あえて集合窓口を取り入れていること、庁舎全体にユニバーサルデザインを取り入れていることから、西尾市を視察先として選定しました。

（２）西尾市の概要

西尾市は愛知県南部に位置し、人口は平成 21 年 9 月 1 日現在 107,223 人、面積は約 75.78 km²です。名古屋から電車で 1 時間ほどの距離にあります。

抹茶の生産が盛んで、「三河の小京都」との異名を持ちます。

また、豊田市が近くにあることから自動車産業も活発に行われています。

（３）新庁舎建設のきっかけから建設まで

西尾市が新庁舎建設を決定した最大の理由は、庁舎耐震強度の不足です。数十年以内に起こると予測される東南海地震の震源地付近である愛知県では、推定震度 7 ～ 8 との予測が有力ですが、西尾市が行った耐震強度検査の結果は「庁舎が震度 5 から 6 の地震で大破及び中破する」という判定でした。

来庁者の安全確保・市民データの保護・防災拠点機能の達成を果たすために

²文化や国籍・老若男女といった差異・障がい・能力の如何を問わず利用できるデザイン

³1 つの窓口で複合業務を行う窓口

⁴業務関連の有無及び来庁者の多い部署を 1 箇所に固めた窓口

新庁舎建設を決定しました。

新庁舎建設に際して西尾市は「高い市民サービス」・「防災拠点としての高い機能」・「環境・省エネに配慮」等をコンセプトとして取り決め、平成 12 年 1 月に「新庁舎建設基本構想」、続いて平成 13 年 4 月に「新庁舎建設に係る検討結果報告書」を策定しました。そして平成 18 年 2 月、それまでの検討結果や要望をまとめた「新庁舎建設基本計画書」を編纂しました。庁舎建設業者の決定はコンペ方式を採用し、その際には新庁舎建設基本計画書の内容を満たすもの、と条件を付けて設計させました。

平成 18 年 12 月より新庁舎建設はスタートし、平成 20 年 6 月に完成しました。その後、既設庁舎の解体工事と新庁舎への引越し作業が同時並行で行われました。

更に平成 21 年 1 月から行われた外構工事が 10 月初旬に完了し、建設開始から約 3 年という期間で新庁舎建設事業は完了しました。

（４）新庁舎がもたらした効果

当初の懸念事項であった地震問題は、基礎免震システムを採用したことにより解決しました。庁舎の敷地内にはヘリポート、庁内には水・電気・熱のバックアップ機能を設置し、防災拠点として十分な機能を得ることが出来ました。

また、庁舎全体にユニバーサルデザインを取り入れ、障がい者・高齢者・外国人をはじめとした利用者の利便性を格段に向上させました。市民への開放スペースも一定量確保し、市民サービスの充実が実現しました。

部署配置に関しては、1 階に市民課・長寿課・福祉課・保険年金課・税務課・こども課を設置することで、来庁者のほとんどの用件を 1 階集合窓口で対応可能としています。上層階には管理部門と議会を設置しています。

各フロアに十分な量の書庫・個別相談室・会議室を設置したことにより、情報セキュリティ・プライバシーの保護・適切な整理整頓が可能となりました。

以上のように、新庁舎の建設を行うことであらゆるハード面の問題を解決することが可能となりました。

（５）考察

上記のとおり、新庁舎建設には非常に魅力的な要素が数多くあるのですが、現状の岸和田市が庁舎建設費用（西尾市で約 70 億）を捻出することは不可能です。出来るだけ予算をかけずに現庁舎の利便性を高める必要があります。

そこで参考にしたいのが、「利用者の動線を意識した部署配置」と「ユニバーサルデザインの導入」の二点です。

前述のとおり西尾市では、利用者の多い課を出来るだけ 1 階に固める集合窓口という方法をとっています。利用者の人数は、各課が 1 年間のうちに発行した駐車券の枚数で集計しました。来庁者が建物の利便性を判断するとき重要視するのは動線の長さ、つまり庁舎内での移動距離です。利用者の動線を可能な限り短くする取組みは利便性向上に直結していることから、こういった西尾市

の取組みは非常に参考になります。

また、西尾市役所は全国屈指のユニバーサルデザインを取り入れた庁舎でもあります。これは、障がい者・高齢者・外国人・妊婦などで構成された「ユニバーサルデザイン化委員会」の存在が大きな貢献をした結果です。この委員会が、実際に他市視察や庁舎設備細部の研究・検討を重ね、そうした活動から利用者の誰にもやさしい庁舎が出来上がりました。

西尾市が取り入れたユニバーサルデザインは、そのどれもが岸和田市庁舎に必要なものですが、その中でも私たちは「ユニバーサルデザインを取り入れた案内表示」に着目しました。比較的安価で導入可能であること、利便性向上に直結していることがその理由です。

３．総合窓口・ピクトグラムを導入（松山市）

（１）選定理由

平成 12 年 11 月から「すべての人にやさしくて、分かりやすい窓口に」を目指し、総合窓口を開設しました。

総合窓口は証明発行、届出受付、外国人、母子・健康と目的別に配色した窓口と案内図に連動性を持たせ、絵文字や外国語表記等、案内表示が視覚的にも分かりやすいように「顧客目線」に立った工夫を行いました。

第 2 章のアンケートの結果から判るように本市の案内表示は市民にとって分かりにくいので、ピクトグラムを取り入れた案内表示を採用したいと考え、その効果を確認するため松山市を視察先として選定しました。

（２）松山市の概要

松山市は愛媛県の中央部に位置し、人口は平成 21 年 9 月 1 日現在 515,728 人、面積は約 429 km²です。四国においては最大の都市です。

また、俳人正岡子規をはじめ、多くの文人を輩出するなど地方文化の拠点としての役割を果たしてきました。

（３）総合窓口の導入

平成 11 年 5 月に就任した市長より、ワンストップサービスへの意向を示し、また職員からの提案もあり、総合窓口導入の運びとなりました。

平成 11 年 12 月から庁内検討組織を設立し、「すべての人にやさしく、分かりやすい窓口に」という基本コンセプトの下、窓口改革に取り組みました。

まず、総合窓口導入に際し、取り扱う業務を整理するために関係部署へヒアリングを行い、担当業務の精査、業務量の把握・算定、関連申請書類の見直しを行いました。

続いて、市民目線での窓口フロアの動線の考察を行いました。また、車椅子の利用者にも対応できるローカウンターを設置やピクトグラムの積極的設置など、カウンター周りにユニバーサルデザインを導入し、「全ての人にやさしくわ

かりやすい窓口に」というコンセプトを体現しています。更に、繁忙期や臨時業務発生時に利用できるカウンターも併設されています。

また庁内を案内する案内図を色分けし、窓口表示と連動した分かりやすいものとしています。

(4) 総合窓口・ピクトグラム導入の効果

総合窓口を導入し運用することで、様々な効果を生みだしました。

まず、「手続き完了までの時間短縮」です。各種証明発行窓口と各種申請手続き窓口の棲み分けを行うことで、わかりやすい窓口構成になっています。更に各窓口を色分けし、その色と連動させたピクトグラムで取扱業務を大きく表示することにより動線の整理につながっています。また各種申請手続き窓口では、本来各部署を巡って行う手続きを1つの窓口で終えることが出来るため、手続き完了までの動線短縮を実現しています。

他には、「業務に取り組む意識改革」があります。総合窓口に移行するために、各担当部署の業務を洗い出し、従来からの業務を見直しました。これに伴い、各種申請書類を統一したことで、他部署にも業務を見直すきっかけとなり、機構改革や業務のスリム化につながっています。

また総合窓口の業務に携わる職員は、多くの業務知識を短期間に習得する必要があるため、研修の重要性が高まりました。そのため、2年目職員が、異動で配置となった職員や新規採用職員に業務の研修を行うように運用しています。

さらに、総合窓口で接遇の向上を目指した結果、他の窓口部署でも「総合窓口の職員が持つ高い接遇力を庁内全体で目指そう」という心がけにつながり、人事課の主導ではなく、民間企業と協力し接客の研修をおこなっています。

(5) 考察

上記のとおり松山市での総合窓口の導入でもたらされた効果は多岐に及んでいます。窓口業務の棲み分け・ピクトグラムを用いた案内表示にすることで、異なる業務窓口への誘導を補助し、また利用者の動線を整理する効果をもたらしています。

本市庁舎のスペースから、総合窓口を導入するスペースの確保は困難であると考えられます。しかし、ピクトグラムでの案内表示と動線を整理した各執務室の配置見直しを連携させる取り組みならば本市でも導入可能ではないかと考えられます。

4. 床面経路表示・市民コンシェルジュの設置（岐阜市）

(1) 選定理由

岐阜市庁舎は昭和41年に建設されましたが、庁舎内の構造が複雑であるため、関連の深い部署が分散してしまい、訪れた市民が利用しづらいという問題を抱えていました。

この問題を改善するために、岐阜市では、各階の配置図や案内表示板、床面への経路表示、配置図の配付などを実施。さらには、業務内容や手続きに精通した職員 OB「市民コンシェルジュ」を平成 14 年 11 月から配置し、庁舎内の案内業務の充実に向けて、積極的に取り組んでいます。

本市も岐阜市と同様に、庁舎の構造に問題を抱えているため、岐阜市を視察先として選定しました。

（２）岐阜市の概要

岐阜市は岐阜県の中南部に位置し、平成 21 年 9 月 1 現在人口 421,562 人、面積は約 202 km²です。

また、観光では、長良川河畔における長良川鵜飼は、日本で唯一の宮内庁式部職鵜匠による鵜飼（御用鵜飼）で有名です。

（３）市民コンシェルジュの導入

平成 14 年 2 月に現在の市長が就任し、市民に分かりやすい行政の推進の一環として、各階の配置図や案内表示板、床面の経路表示の増設、来庁者に配置図を渡すなどの対応を行ってきました。

しかし、市民に分かりやすい行政という点においては、これらの案内方法だけでは不十分でした。

また、受付窓口は設置していたものの、委託業者であるため、各部署の細かい業務内容や手続きなどの案内はできませんでした。

これらの事情により、市長から、市民コンシェルジュ設置の指示がありました。3 カ月の準備期間を経た後、平成 14 年 11 月から市民コンシェルジュを設置し、職員 OB が庁舎内の案内を行っています。

（４）市民コンシェルジュの効果

各階の配置図や案内表示板、床面の経路表示の増設、来庁者に配置図を渡すことは、若年層から中年層にかけて効果があったものの、高齢者に対しては「利用しづらい」という問題を解決できず、大きな効果はありませんでした。

しかし、市民コンシェルジュを設置することによって、高齢者に対しても、きめ細やかな案内ができるようになりました。その結果、すべての世代の来庁者が、スムーズに庁舎内を移動できるようになりました。

また、市民コンシェルジュの設置費用に関しては、人件費以外の経費がかからないため、その他の経費で苦慮することがありませんでした。

さらに、市民コンシェルジュの導入をきっかけに、関連する業務を結びつけたルートマップの作成や、庁舎内の部署を検索するシステムの導入案など、職員提案が積極的に行われるようになり、業務に対する意識の変革につながる効果もありました。

(5) 考察

委託業者は市職員ではないため、各種情報を提供する市には一定の制約が生じてしまいます。このため、きめ細やかな案内業務を行うには、職員の登用が望ましいと考えられます。

特に、市民コンシェルジュには、職員OBを登用することで、数十年かけて蓄えられた情報（知的財産）や連携（各課との人脈）を活用できるようになり、委託業者より的確な案内や情報提供ができるようになると考えられます。

また、市民コンシェルジュが市民を迎え、スムーズな目的部署への案内すること、経路表示の設置で目的地までの誘導を行うことで市役所のイメージ向上にもつながると考えられます。

第4章 人にやさしい庁舎づくりへの考察と提案

1. 部署配置の見直し

(1) 執務室の配置換えについて

3章の2. および3. で述べたように、庁舎の利便性を評価する際に利用者が重要視するものは、「動線の長さ（移動距離）」です。

本市庁舎においても、西尾市の集合窓口方式または松山市の総合窓口方式を採用し、利用者の動線を短くすることができれば、人にやさしい庁舎づくりにつながります。

質問内容 (職員アンケート)		業務上、来庁者を他課へ案内することはありますか？ ある場合はよく案内する課を記入して下さい(複数回答可)		
回答課	回答件数 (A)	(A)のうち、他課へ案内することがあると答えた件数 (B)	(B)のうち、よく案内する課 (C)	(C)の回答数
教育総務課	11	6	児童育成課	3
児童育成課	11	11	教育総務課	9
市民税課	21	20	保険年金課	12
			高齢介護課	7
			市民課	9
保険年金課	21	20	市民税課	8
高齢介護課	34	29	市民税課	10
市民課	25	23	市民税課	8

図9 階が異なる部署へ案内することが多い部署の回答数

しかし、本市庁舎は西尾市の集合窓口や松山市の総合窓口をそのまま取り入れるだけの広いスペースがないため、採用することは難しいと判断しました。一方、職員アンケートより、「業務上、来庁者を他課へ案内をすることがありますか（複数回答可）」との質問に対して得られた回答のうち、階が異なる部署へ案内することが多かった回答を抽出したところ、図9のような結果となりました。教育委員会総務課（以下、「教育総務課」と言う）と児童育成課への来庁者はお互いの課をよく行き来していることが分かりました。また、市民税課と市民課、保険年金課および高齢介護課への来庁者についても同様に、お互いの課をよく行き来していることが分かりました。

ところが、これらのお互いによく行き来している課は、異なる階層に配置されているため、動線が長くなってしまいます。さらに、教育総務課および児童

育成課においては、新館に設置されているエレベーターを利用するだけでは行き来することができない庁舎の構造となっており、乳幼児と一緒に来庁するケースが多いという両課の性質上、利用者に不便を強いる状況となっています。

そこで、西尾市の集合窓口を参考に、各部署の動線の整理を行い、そして、動線が短縮できるよう、『旧館3階の教育総務課を新館地下1階』へ、『旧館2階の市民税課を旧館1階』へ移動させる部署配置を提案します。

(2) 提案の効果

第2章で利用者の動線を図2のように図表化しましたが、点線の矢印は庁舎の構造上、目的外の部署に立ち寄ったことにより生じた動線であり、利用者にとっては「余計な動線」です。『旧館3階の教育総務課を新館地下1階』へ、『旧館2階の市民税課を旧館1階』へ移動させることにより、庁舎の構造上生じていた点線の矢印を整理することができます。(図11)

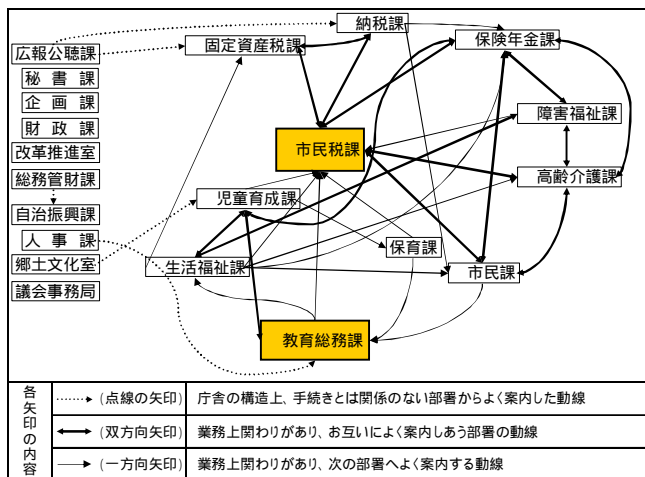


図10 部署配置を見直すことによって整理させた動線図

次に、図10で双方向の矢印で結ばれた10部署（マークが付された部署）を抽出し、「階層」および「階段の位置」を基準に庁舎をブロック化することにしました。(図11)

動線の長さを測る単位として、ブロックを利用し、現在の部署配置に沿って図表化すると、図12のようになります。

双方向矢印で結ばれた10部署は相互関係が強いため、これらの各部署を近づけることで利便性の向上が期待できます。

まず、各部署間の動線の長さが、合計何ブロックになるか、測ることにしました。動線の長さを測った結果、現在の部署配置では合計32ブロックの距離がありました。

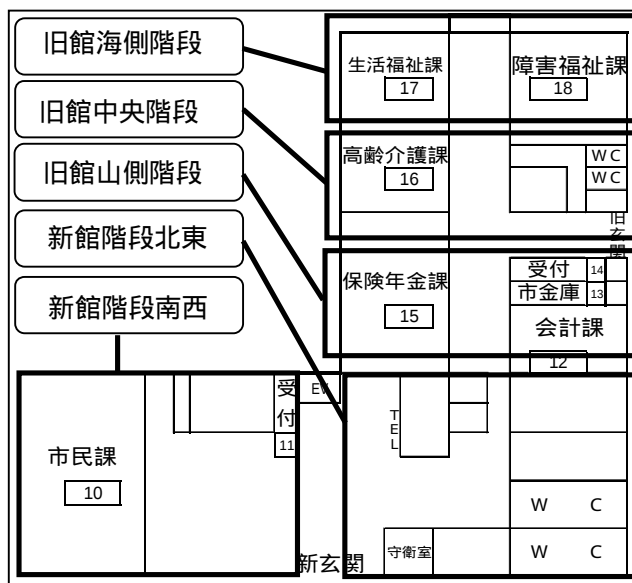


図11 フロアをブロック化した図

これに対し、『旧館3階の教育総務課を新館地下1階』へ、『旧館2階の市民税課を旧館1階』へ移動させることで図13のようになり、合計26ブロックの距離に短縮することができました。さらに、エレベーターのみを利用して行くことができなかった教育総務課も、エレベーターを利用して行くことができるようになりました。

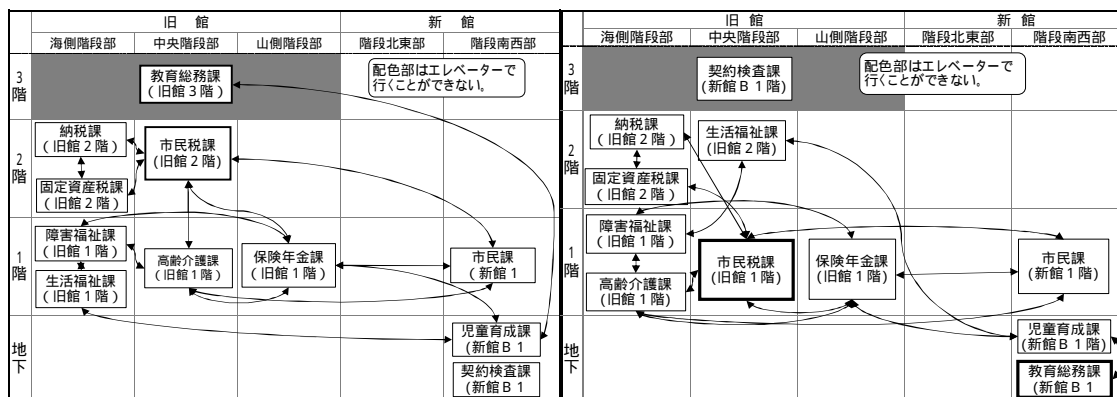


図12 ブロック化をもとにした部署配置図

図13 部署配置の見直しによって

動線距離が短縮された部署配置図

この配置換えによってもたらされる効果として、利用者の動線が短くなり、迷うことも少なく、目的地にたどり着けるようになります。また、エレベーターをさらに活用できるようになります。その結果、利用者の庁舎内での滞在時間が短縮されるという効果が生み出されます。

さらに、職員にとっても、利用者への案内から解放されることになり、業務の効率化が期待できます。

2. 案内表示の刷新

本市の庁舎は建物が古いこともさることながら、案内表示の多くも一見してすぐに古いものであることがわかります。新館・旧館各玄関にある庁舎案内図は建物毎に配色されていますが、建物自体に配色表示がなく、案内図と連動していません。

更に各部署にある申請窓口の看板は、古いものから新しいものまで様々な形、色、字のサイズ、大きさがああり、それらが一つの場所に混在しています。表示方法や設置場所も各部署により異なるため、庁舎内で統一する必要があると考えました。

これまで述べたとおり、本市庁舎は複雑な構造をしている上に関連部署が分散しているため、利用者は庁舎内を行き来しなければなりません。

特に、新館エレベーターを使用して旧館2階へ行く場合、また旧館中央階段（高齢介護課付近）及び海側階段（生活福祉課付近）から新館地下の部署へ向かう場合は移動距離が長くなります。それにも関わらず移動経路の要所部分で案内表示がないため、移動経路に配置されている部署は業務関連がない他課へ

案内をする必要が生じてしまいます（図 2 参照）。

また、看板等表示の整備がなされていない場所や誘導表示の不備を補うための紙ベース案内表示（図 14）が多く見られます。



図 14 旧館 2 階総務管財課前の誘導表示



図 15 旧館 1 階保険年金課前の掲示物

更に、庁舎の壁へポスターを無数に貼っている場所（図 15）もあり、案内表示の妨げとなる可能性があります。

以上で述べた問題点を解消するためには、庁舎内案内表示の刷新・統一が必要だと考えます。そこで案内表示を提案するにあたり、案内表示を二種類に分けて考えました。

案内表示は「目的地への誘導表示」、「位置情報の表示」の二種類に分けられます。

「目的地への誘導表示」は、目的地までの到達を補助する表示です。次に「位置情報の表示」は、玄関等に設置されている案内図や目的地に設置されている部署名表示等です。

また、今回案内表示の提案を行うにあたり表 1 にまとめた国土交通省作成「案内表示についての考え方」を参考にしました。

表 1 国土交通省作成「案内表示についての考え方」

目的地までの経路において、現在地、目的地の位置、目的地までの経路等が逐次確認でき、また、目的地に到達したことが確認できるように案内を配置する。
案内表示は、不特定多数の人々が見やすい位置及び高さに設置する。
案内表示の文字又は図は、容易に判断できる大きさ、配色及び明度とする。
案内表示の周辺は、常時適切な明るさを確保し、かつ、反射等が生じないようにする。
日本工業規格 JIS Z 8210「案内用図記号」に規定されるものについては、これによる等標準的な案内図記号により表示する。

（１）誘導表示の充実

上記で述べたとおり、動線短縮を実現する視点から遊動表示を中心にした床面経路誘導表示及び側壁面の誘導表示の充実を以下のとおり提案します。表 2 のとおり玄関・新館 2 階・旧館地下など、利用者が多い部署までの誘導を行い、目的地までの



図 16 旧玄関エントランスの案内例

自力到達を補助します。

本市庁舎においては、玄関・曲り角・階段・扉など経路選択の場所で誘導を行います（図 16）。主に床面へ誘導表示を行い、床面への表示が不可能な場合には側壁面への表示を行います。いずれの場合も不特定多数の人が視認でき、また判別しやすいよう目的地別に配色します。

表 2 床面経路表示の設置場所

設置場所	表示する目的地
新館 1 階玄関・旧館 1 階玄関	目的地の表示と進路方向の表示
新館 2 階エレベーター前・財政課前	旧館 2 階税部門への誘導
旧館 2 階総務管財課前	旧館 2 階税部門・旧館 3 階教育部門・新館階段・エレベーター・新玄関・旧館山側階段地下
旧館 2 階トイレ前	旧館 3 階教育部門・旧館 1 階玄関
旧館地下階中央段前・郷土文化室	児童育成課・保育課等新館地下

（ 2 ）位置情報の案内表示

本市の案内表示を表 3 の仕様で規定し、統一・刷新します。

表 3 案内表示の主な仕様

番号	仕様内容
1	表示物は必要最小限のみ表示する。
2	表現方法は主に絵文字（ピクトグラム）を使用して表現し、文字は補助的なものとする。
3	各課名の表示は主に文字で標記し、補助的に絵文字を使用する。担当名は横書き、課番号・課名＋担当名とする。
4	表示物は 10 メートル以上手前からでも視認出来るように設定する。
5	交通エコロジー・モビリティ財団策定の案内図記号を使用する。
6	表示物に使用する文字はゴシック体とする。
7	表示物の色は JIS の安全色規格、（財）日本障害者リハビリテーション協会発行の「国際シンボルマークの使用ガイドライン」に沿ったものとする。
8	庁内の許可された場所以外へのポスターやチラシの貼付を一切禁止する。

庁舎総合案内図

現在の表示は、新館・旧館は黄色・別館は水色・第 2 別館は桃色という具合に建物ごとに異なる配色で表示しています。しかし建物自体に配色がなされていません。よって案内表示と建物とが連動しておらず非常に分かりづら

いものとなっています。

図 17 の総合案内図と誘導経路表示に連動した配色・表示を採用し、各フロアを立体表示にします。また文字の大きさにも配慮します。

表示する対象は、各課執務室、トイレ、階段、エレベーター、受付、災害時避難経路、公衆電話です。

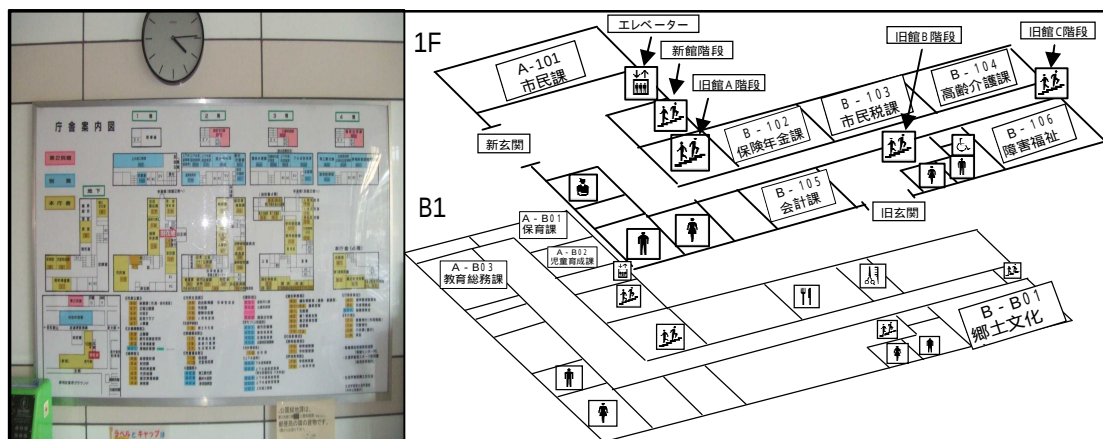


図 17 現在の案内図とピクトグラムを利用した庁舎総合案内図提案イメージ

トイレの表示

トイレは誰もが使用するものであり、また時には急を要する場合もあります。現在の表示は、図 18 左のように視認性は高くありません。したがって大きく表示する必要があります。また、男性用・女性用・多目的用を分けて表示します。

実際の表示色は男性が寒色系、女性が暖色系、多目的使用が青色の白抜きとします。

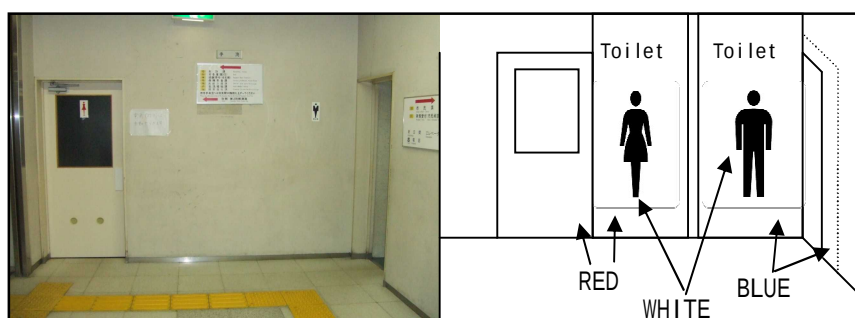


図 18 現在の新館 1 階トイレと新しい表示提案イメージ

エレベーター表示

現在エレベーターの案内表示がないため、図 19 のとおり表示を表示方法・設置場所に配慮し設置する必要があります。

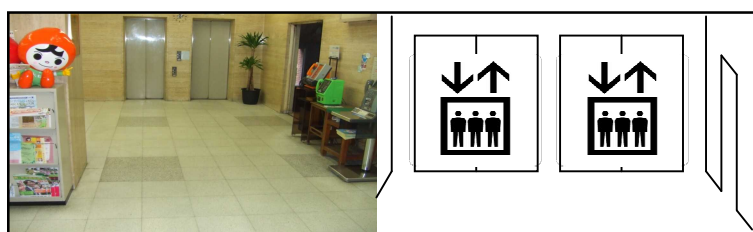


図 19 現在の新館玄関付近と提案イメージ

また、旧館にはエレベーターがないため新館エレベーターまでの誘導表示が必要です。表示は白地に黒色で表示します。

階段の表示

階段は多くの人が使用するため、トイレと同じく高い視認性が必要になります。通路進行方向に存在する階段であれば発見しやすいですが、扉や壁で遮られた場所にある階段や、新館 3 階から旧館 3 階の間は原則行き来出来ない等各階が連続していない階段、新館階段・旧館海側階段と旧館山側階段の新館側に誘導表示が必要です。(図 21)



図 20 現在の新館階段付近と提案イメージ

図 21 階段誘導表示場所

表示は、図 20 右のとおり白地に黒色表現にします。また、災害時避難経路に定められた階段の表示板の色を JIS 安全色企画に沿ったものとします。

受付業務の表示

アンケートの結果では、庁舎案内表示を見るよりも受付案内に聞くという意見が多くありましたので、受付案内場所の表示は必要不可欠です。また、玄関を入ってすぐ目につかなければなりません。従って表示は入口に対して対面方向に設置します。また庁舎の中からも見えるように三角柱及び四角柱の型を使用します。更に、図 22 のとおり白地に黒色表示とします。

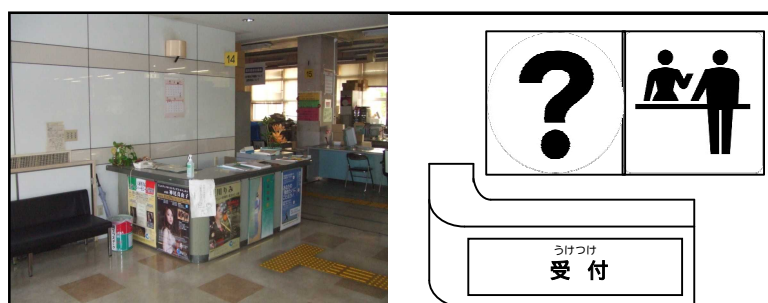


図 22 現在の旧玄関受付と提案イメージ

各課の表示

現在の課名表示を見直します。現在の課名表示は統一されていません。また各課番号は、新館地下の契約検査課から順番に通し番号となっているため、

各部署の
庁舎内
における位
置が分か
りにくく
なってい
ます。これ
を図 23 の
とおり刷
新・統一し
ます。部局

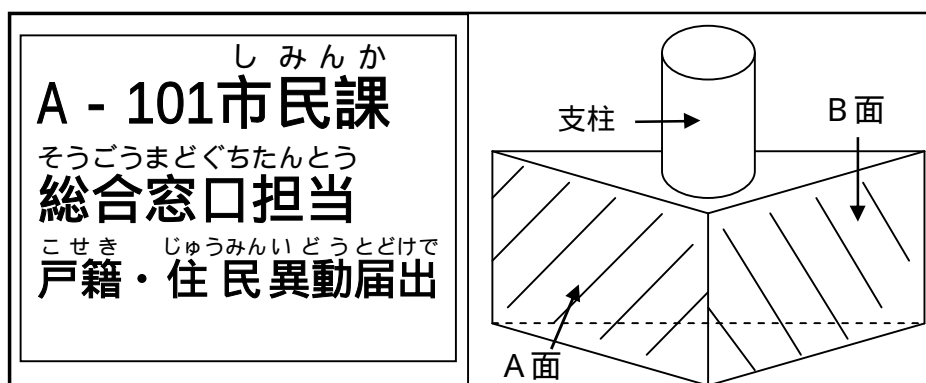


図 23 各課表示の提案イメージ

毎に誘導表示と連動した配色を、課名表示版の一部に表示します。

また建物の識別は新館、旧館、別館、第2別館を順に「A」、「B」、「C」、「D」の記号を付し、各課の課番号に標記するとともに、各館各階毎の通し番号を標記します。また、各館地下には「B」の標記を使用します。例として新館1階市民課なら「A - 101」、旧館地下郷土文化室なら「B - B01」となります。

現在の各課表示は旧館1階2階の担当名以外は通路進行方向に対して垂直の表示版になっているので歩行しながらの視認は困難です。よって各課名・担当名・受付内容等の表示を課番号表示版と同じく三角版とし、遠くからでも視認出来るように大きく表示します。

次に、第3章で述べた西尾市の例を参考に漢字に読み仮名を振ります。多くの外国人は漢字が読めなくても平仮名は読めるため、外国語の表示を複数表示する必要がなくなります。表示には白地に黒色の文字を使用します。この表示によりコントラストが明確になり、はっきりと見やすくなります。

現在の庁舎案内には、場所を知らせる表示はあるものの、誘導の表示が少ないため複雑な構造の庁舎内で迷ってしまいます。このことを解消する為には、場所を知らせる表示は大きく、遠くからでも視認出来る必要があります。

また誘導する表示は通路分岐点等利用者が迷いやすい場所への設置が必要です。これらの表示を充実させることにより、目的地への自力到達の補助となり、若中年層を中心にした庁舎利便性の向上へ貢献できると考えます。

3. コンシェルジュの導入

第2章でも触れましたが、職員アンケートでも約半数が現在の受付案内の機能に疑問を持っており、具体的な課題として次のような3点があげられます。

1つ目として、業務知識の不足から、案内ミスとなり、庁内で市民を迷わせてしまうという課題があげられます。

2つ目として、各課との密な情報共有ができていない課題もあげられます。また図24のように、現在の受付案内は、市民に対して受動的な立場であり、利用者からのアプローチがなければ、機能しない面を持っています。

3つ目として、に昼の休憩時は不在の時間帯が生じてしまう課題があげられます。

そこで現在の委託業者の受付案内ではなく、再任用職員を活用したコンシェルジュ（庁舎総合案内人）を提案します。

市役所業務全体の知識や経験をもった再任用職員で対応することで、業務担当課へ適切な案内や情報提供を行うことが可能となります。また再任用職員で構成すれば、基礎的な業務知識は備えているので、コンシェルジュ業務に従事する人材が交代となる場合でも、業務遂行に支障をきたすこともありません。

2つ目の解決策として、グループウェアで情報の共有化をはかり、有効利用することで、市民参加の会議の場所の案内や各課の予定等を確認することを可能にすれば、より正確な受付案内サービスを行うことが可能となります。

さらに、申請や届け出書類などの記入アドバイス等をコンシェルジュの業務機能として持たせることで、市民は手続き時間の短縮や動線の短縮につながり、滞在時間の短縮の効果が生まれます（図 25）。

またこのような、積極的な案内を行うことは、さまざまなフォローを必要とする高齢者が増加する社会に対し配慮されたサービスの提供となります。

次に、コンシェルジュの具体的な導入方法として、図 26 のコンシェルジュ勤務体系イメージのように再任用職員を3名体制とし、新館に1名・旧館に2名配置します。休憩時や公休日は課長級職員で対応します。

さらに、コンシェルジュ業務を新規採用職員の研修に活用します。所属課へ業務負担も考慮し、10月以降の半年間で、半日交代というスケジュールで、すべての新規採用職員がコンシェルジュ業務を経験します。

そうすることで窓口職場ではない職員も、市民と接することで、接遇の大切さを肌で感じることができます。

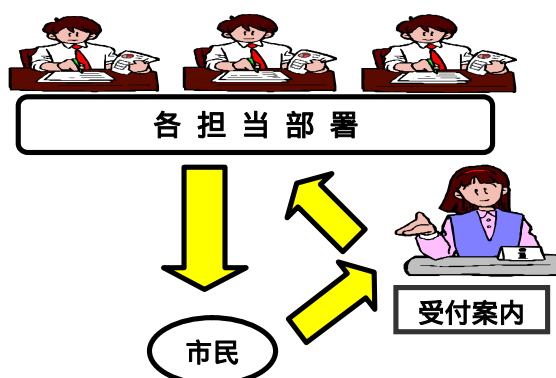


図 24 現在の受付案内の状態

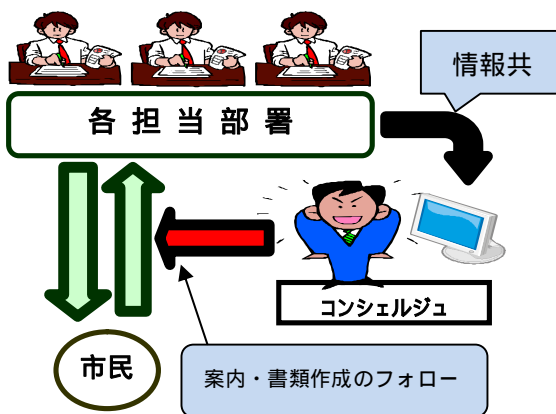


図 25 コンシェルジュの提案イメージ

また再任用職員とともに、コンシェルジュに携わることで、業務知識の継承や市役所全体の業務を早期に把握することができ、自分のキャリア設計につながる効果が見込めると考えます。

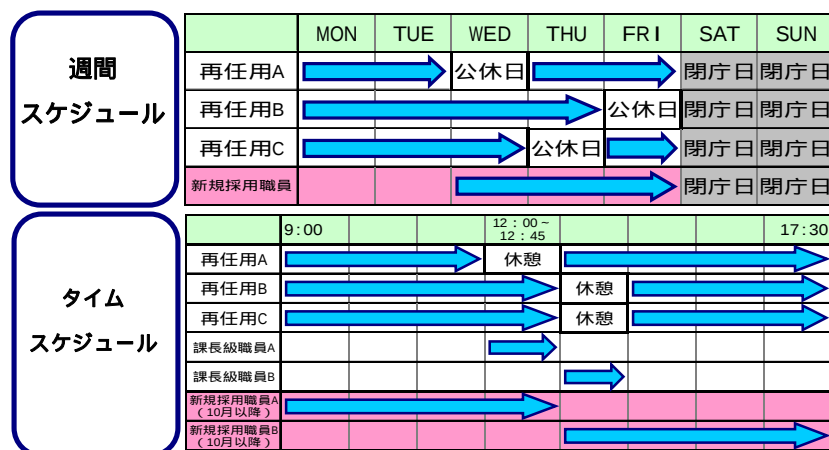


図 26 コンシェルジュ勤務体系イメージ

以上のようにコンシェルジュを導入することで、従来の受付業務が対応できなかったサービスが実現可能となると考えます。

第5章 おわりに

市庁舎は様々な人が利用し、また、すべての市民にサービスを提供する場所です。だからこそ、市庁舎は「すべての人にやさしい庁舎」であるべきだと私たちは考え、本研究に取り組んできました。

市民および職員へのアンケート調査、そして、先進自治体への視察を実施し、研究を進める中で気付いたことは、建物の設備を充実させても、人的サービスが伴っていなければ「人にやさしい庁舎」にはなり得ないということでした。

建物的要素（ハード面）を改善するのであれば、人的要素（ソフト面）もさらに充実させる必要があると考え、第4章のような提案に至りました。部署配置の見直し・案内表示の刷新を行うことで建物的要素（ハード面）を改善し、コンシェルジュを導入することで、建物的要素（ハード面）だけでは補えない部分を人的要素（ソフト面）で補います。私たちの提案を実現することにより、第1章で定義した「やさしい」の要素を満たすことができ、図27のようなすべての人にやさしい庁舎が完成します。

ただし、この提案を実現するためには職員全体の積極的な行動力が必要不可欠です。

職員アンケートを実施した際、「現在の庁舎は来庁者にとって利用しやすいと思いますか」という質問に対して、9割もの職員が「利用しにくい」と回答しました。具体的な問題点や改善点を挙げている人も多く、職員の現庁舎に対する問題意識が非常に高いという印象を受けました。

しかし、問題意識を持つだけでは現状と何も変わりません。高い問題意識を活用し、改善するための具体的な提案を積極的に挙げ、実行することこそが大切です。

私たちの提案がきっかけとなり、「人にやさしい庁舎づくり」が職員全体の取

組みとなれば、建物的要素（ハード面）の改善はもちろん職員のホスピタリティ精神（おもてなしの心）の向上にもつながり、人的要素（ソフト面）は私たちの提案以上に充実していくはずです。そうすることで、市庁舎は「人にやさしい庁舎」になっていくのだと私たちは確信します。

また、将来的に庁舎建替えとなった際にも、この研究が基礎となり、活用されればと考えます。

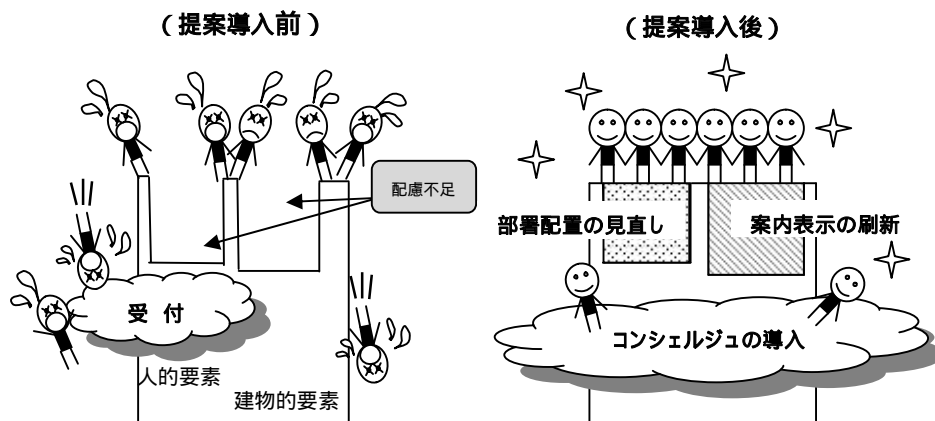


図 27 提案導入前の庁舎と提案導入後の庁舎

《参考文献・資料一覧》

参考文献

大谷信介他 4 名著「社会調査へのアプローチ」(出版社名：ミネルヴァ書房・平成 11 年)

資料

国土交通省「案内表示についての考え方」

(http://www.mlit.go.jp/gobuild/shukan_ud_jirei_mokuji.htm)

交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進事業

(<http://www.ecomo.or.jp/>)

「標準案内表示図記号」(平成 13 年 3 月 1 日策定)

(http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html)

参考ホームページ URL (平成 22 年 2 月 1 日現在)

西尾市 (<http://www.city.nishio.aichi.jp/>)

西尾市新庁舎建設の経緯 (西尾市ホームページ掲載より)

(<http://www.city.nishio.aichi.jp/index.cfm/10,3240,110,532,html>)

松山市 (<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/>)

茨木市 (<http://www.city.ibaraki.osaka.jp/>)

岐阜市 (<http://www.city.gifu.lg.jp/>)

岐阜市市民コンシェルジュ (庁舎総合案内人)

(<http://www.city.gifu.lg.jp/c/04080004/04080004.html>)

庁舎に関するアンケート用紙(市民用・職員用)

庁舎に関するアンケート 市民用

われわれは行政課題実証研究として、人にやさしい庁舎づくり(市民目線の庁舎づくり)というテーマで、現在の庁舎における利便性の向上について実証しています。
つきましては、皆さんの貴重な意見を参考とさせていただきたいので、お手数ですがアンケートにご協力いただけましたようお願いいたします。いたらないご意見は研究の資料として活用させていただきます。

☆ あなたの性別と年代及び用事のあった課を教えてください。(○で囲む)

性別→ ① 男 ② 女
年代→ ① 20代 ② 30代 ③ 40代 ④ 50代 ⑤ 60代 ⑥ 70代～

用事のあった課 (複数回答可)

1. 現在の庁舎はあなたにとって利用しやすいと思いますか？

思う ・ どちらかと思う ・ どちらかというと思わない ・ 思わない

2. 庁舎の案内表示はわかりやすいと思いますか？

思う ・ どちらかというと思わない ・ どちらかというと思わない ・ 思わない

3. 庁舎内の利便性向上に向けて、改善すれば効果的だと思ふのはどれですか？(2つまで選択可)

設備面の改善 ・ 受付案内の充実 ・ 部署の配置換え ・ 職員のサービス意識改善
(その他)

4. 利用者の目的に応じて、適切な案内を行うサービスは必要だと思いますか？

思う ・ どちらかというと思わない ・ どちらかというと思わない ・ 思わない

5. 目的の課に達しただけで満足したか？

スムーズだった ・ どちらかというと思ふ ・ どちらかというと思ふ ・ 移動しづらい

6. その他、庁舎の不具合に関して、ご意見があれば記入してください。

ご協力ありがとうございました

庁舎に関するアンケート 職員用

われわれは行政課題実証研究として、人にやさしい庁舎づくり(市民目線の庁舎づくり)というテーマで、現在の庁舎における利便性の向上について実証しています。
つきましては、皆さんの貴重な意見を参考とさせていただきたいので、お手数ですがアンケートにご協力いただけましたようお願いいたします。

☆ あなたの性別と年代及び所属を教えてください。

性別 ① 男 ② 女
年代 ① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代 ⑥ 60代
所属→ _____ 課

1. 現在の庁舎は来庁者にとって利用しやすいと思いますか？

思う ・ どちらかというと思ふ ・ どちらかというと思ふ ・ 思わない
(どのような点か)

2. 庁舎の案内表示は来庁者にとってわかりやすいと思いますか？

思う ・ どちらかというと思ふ ・ どちらかというと思ふ ・ 思わない
(どのような点か)

3. 現在の受付は、来庁者にとって有効に機能していると思いますか？

思う ・ どちらかというと思ふ ・ どちらかというと思ふ ・ 思わない
(どのような点か)

4. 各課の配置は来庁者にとって配慮されたものだと思いますか？

思う ・ どちらかというと思ふ ・ どちらかというと思ふ ・ 思わない
(どのような点か)

5. 業務上、来庁者を他課へ案内することはありますか？

ある場合はよく案内する(複数回答可)

ある ・ ない

6. その他、庁舎の不具合に関して、ご意見があれば記入して下さい。

ご協力ありがとうございました

「庁舎に関するアンケート」(市民用)結果

アンケート実施期間:2009年10月26日～10月29日

アンケート対象者:200人

アンケート回収方法:聞き取りによる回収

性別	人数
男	79
女	121
合計	200

年代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
人数	37	29	42	35	32	25

1. 現在の庁舎はあなたにとって利用しやすいと思いますか？

回答項目	人数	回答率
思う	61	30.5%
どちらかと思う	62	31.0%
どちらかというと思わない	38	19.0%
思わない	39	19.5%
合計	200	100%

2. 庁舎の案内表示は分かりやすいと思いますか？

回答項目	人数	回答率
思う	45	23%
どちらかと思う	31	16%
どちらかというと思わない	48	24%
思わない	71	36%
未回答	5	3%
合計	200	100%

3. 庁舎の利便性向上にむけて、改善すれば効果的だと思うのはどれですか？(2つまで選択可)

回答項目	人数	回答率
設備面の改善	65	31%
受付案内の充実	54	26%
部署の配置換え	59	28%
職員のサービス意識改善	31	15%
	209	100%

4. 利用者の目的に応じて、適切な案内を行うサービスは必要だと思いますか？

回答項目	人数	回答率
思う	88	44%
どちらかと思う	20	10%
どちらかというと思わない	17	9%
思わない	66	33%
未回答	9	5%
	200	100%

5. 目的の課に迷わずにたどり着きましたか？

回答項目	人数	回答率
スムーズだった	138	69%
どちらかというとスムーズ	13	7%
どちらかというと移動しづらい	19	10%
移動しづらい	26	13%
未回答	4	2%
	200	100%

「庁舎に関するアンケート」(職員用)結果

アンケート実施期間:2009年10月23日～11月5日

アンケート回答者:505人

アンケート回収方法:聞き取りによる回収

性別	人数
男	331
女	171
未回答	3
合計	505

年代	20代	30代	40代	50代	60代	未回答
人数	61	184	157	78	23	2

1. 現在の庁舎は来庁者にとって利用しやすいと思いますか？

回答項目	人数	回答率
思う	13	3%
どちらかと思う	39	8%
どちらかかと思う	198	39%
思わない	248	49%
未回答	7	1%
合計	505	100%

2. 庁舎の案内表示は来庁者にとって分かりやすいと思いますか？

回答項目	人数	回答率
思う	19	4%
どちらかと思う	95	19%
どちらかかと思う	238	47%
思わない	144	29%
未回答	9	2%
合計	505	100%

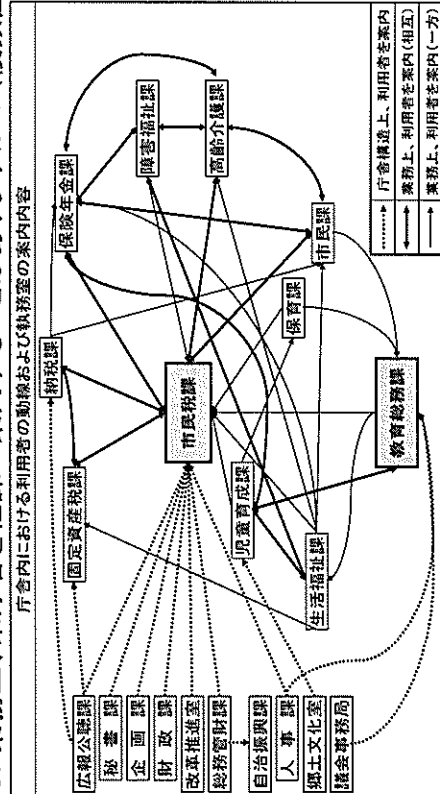
3. 現在の受付は、来庁者にとって有効に機能していると思いますか？

回答項目	人数	回答率
思う	50	10%
どちらかと思う	186	37%
どちらかかと思う	136	27%
思わない	89	18%
未回答	44	9%
合計	505	100%

4. 各課の配置は来庁者にとって配慮されたものだと思いますか？

回答項目	人数	回答率
思う	23	5%
どちらかと思う	147	29%
どちらかかと思う	187	37%
思わない	123	24%
未回答	25	5%
合計	505	100%

5. 業務上、来庁者を他課へ案内することはありますか？(複数回答可)



職員アンケート意見集計結果

----- 良い意見 -----

・ある程度配慮された部署配置	28	・受付は親切・丁寧	18
・旧館1階と新館1階は利用率高い課がそろっている	9	・市民が困ったときに尋ねることができる	12
・現状では仕方ない部署配置	9	・受付は市役所に必要	9

----- 悪い意見 -----

●庁舎に関すること

・庁舎が新館・旧館・別館・第2別館と分散していてややこしい	72	間違える人が多い・技術部署が別館と第2別館にわかれてしまっている
・構造が複雑	61	新館旧館見分けない・迷路みたい(9)・階が建物によって変わる(3)
・建物老朽化	23	旧館新館3階でつながっていない(12) ★案色分けた誘導線を床に引く
・新館、旧館、別館の区別がややこしい	16	外からはどの建物がどれかまったくわからない
・立地、アクセスが悪い	17	庁舎を市の中心に移設すべき・ローズバス乗り場の位置 現状では危険
・建替えすべき	12	古い・汚い・歴史的街並みを汚している
・第2別館だけ少し離れていてわかりにくい	6	道路をはさんでいる
・建物間の屋根がない	4	雨の日など書類がぬれる

●設備に関すること

・エレベーターが旧館にない	124	旧館3階にエレベーターで行けない・エレベーターが新館にしかない
・バリアフリー不足(特にトイレ)	49	段差が多い・府の条例で庁舎の福祉対応は義務だが岸和田はできていない
・廊下がせまい	27	車イス移動ができない
・案内表示がわかりにくい	19	案内表示が煩雑・エレベーター内の案内表示
・トイレ改善	17	★出入口・階段等の動線交点に規格統一された掲示物おくべき
・案内表示が少ない	14	身障者用トイレに扉をつける・洋式少ない
・待ち合いスペースがない	12	各建物間の案内表示が不足している
・整理整頓ができていない	11	特に旧館1階
・駐車場少ない	5	廊下に荷物やロッカーを置いている・見栄えが悪い・防災上よくない
・エントランスの整備	4	★ロビーの中央でアイランド型にし、国際標準マーク導入
・授乳スペースがない	4	
・各課にあてられている番号がわかりにくい	3	
・事務スペースが狭い	3	

●課の配置に関すること

・関連する課がはなれている	108	★教育・保育・児童育成をかためるべき(9)★窓口の課を集合させるべき(3) ★新館2階の課と教育委員会の配置換え ★会計は1階じゃなくてよい(2) ★開発部署を別館にかためるべき ★上水工務課が1階、下水整備課が3階は不便・営業課も2と3階にわかれている 動線は意識されていない 窓口課が横に広がっている 課名、担当名を表示しても市民にとってはわからないはず
・機構図に従った配置になっている	16	
・動線がながい	9	
・どの課でどんな仕事をしているのかわかりにくい	5	
・どこに何課があるのかわかりにくい	5	

●受付に関すること

・案内力・接客力不足	34	番号だけでレートを教えない・もっと慎重に人選すべき(12) 寝てる(7)・積極的に声をかけない(8)
・不在が多い	24	
・設置場所が悪い(特に新館)	22	
・業務知識不足	20	
・案内の人数少ない	3	
・別館 警備員しかいない 不在多い	4	★呼び出しできるようにするべき
・身なり、態度が悪い	13	

●雰囲気に関すること

・薄暗い雰囲気	14	
・ポスター、チラシ汚い	2	ポスター貼り方が雑、多すぎる、破れていてもほったらかし、汚い
・空調が悪い	7	職員だけでなく、市民も暑いはず

●その他 別館のこととか 要望とか

・会議室少ない	4	
・プライバシー保護の意識が甘い	4	