

**地域連携懇談会設置要領に基づく検討項目の評価について**

- ・ ユニバーサルデザイン(UD)診断の実施結果について
- ・ 顧客満足度(CS)調査の実施結果について

# 小樽地方合同庁舎

地域連携懇談会設置要領に基づく  
検討項目の評価について



北海道開発局営繕部営繕整備課  
小樽地方合同庁舎 地域連携懇談会(第11回)

## 地域連携懇談会の設置目的

### 小樽地方合同庁舎

中心市街地に近い小樽運河・倉庫群に近接する臨港地区に、防災拠点施設として整備

地域と連携しまちづくりに寄与する施設整備

歴史的資源や水辺空間を活かした景観形成  
小樽港の良好な景観の創出  
中心市街地の活性化に資する施設整備

防災拠点施設として所要の性能を満たす  
ユニバーサルデザインの検討及び評価

### 地域連携懇談会の設置

提案の聴取、意見交換

## 地域連携懇談会の検討項目

- (1)小樽地方合同庁舎が立地する地区において、まちづくりに寄与するための地域との連携に関すること。
- (2)良好な景観の形成と創出に寄与し、小樽市の中心市街地の活性化に資するための施設整備に関すること。
- (3)小樽地方合同庁舎に係るユニバーサルデザインに関すること。
- (4)その他、地域と連携した小樽地方合同庁舎整備事業の実施に関すること。

## 1. 地域との連携

- 第3号埠頭基部の市有地等の整備計画と整合の取れた計画とするべきでは
- 小樽市港湾計画(平成9年度作成)及び旧港湾合同庁舎の跡地利用計画を踏まえて設計
- 「物流と観光の共存」を軸に市民参加により臨港地区の新しい整備計画の予定



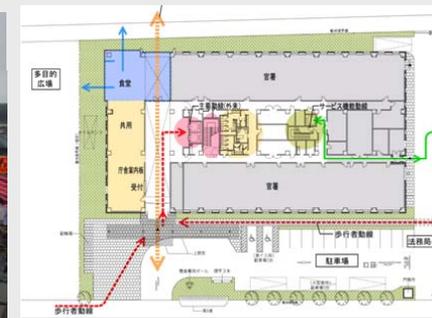
## 1. 地域との連携

- 観光客や一般市民が利用できる食堂・喫茶・展望室などを設けることができないだろうか
- 食堂はセキュリティと利便性に配慮して1階に配置  
大きな開口部を設け、床を上げて海への眺望を確保
- エレベーターホールにリフレッシュコーナーを併設し  
展望を確保



## 1. 地域との連携

- 多目的広場と庁舎駐車場が一体に利用できるよう  
な計画してほしい
- 歩行者等の安全確保の視点から、広場と庁舎駐車  
場の一体利用はせず、庁舎のオープンスペースと  
の連続性に配慮



## 2. 景観形成、中心市街地の活性化

- 立地する地区の景観形成における先導的役割を果たす必要がある
- 歴史的資源や良好な水辺空間を活かした景観形成、  
海から見た小樽港の良好な景観の創出への寄与を  
設計のテーマとして設定

## 2. 景観形成、中心市街地の活性化



## 2. 景観形成、中心市街地の活性化



## 2. 景観形成、中心市街地の活性化

市の景観審議会にて

- 白と黒のモノトーンの色使いは、今までの小樽の景観行政の中で使っていないので、強く主張する建物になるのでは
- 黒は小樽市に合うか、まちなかの風景にはきついのでは
- 南北面のタイルを小樽軟石の色に近いタイル  
東西面のアルミスパンドレルは「小樽の景観色」より「小樽アンバー」を採用
- モックアップを製作し、地域連携懇談会で確認

## 2. 景観形成、中心市街地の活性化



## 3. ユニバーサルデザイン

- 観光客や一般市民が利用できるよう、トイレ(一般及び多目的)の一般開放ができないだろうか
- 各階に一般・多目的トイレを設置し一般開放  
庁舎は24時間勤務のため、夜間の対応も可能



### 3. ユニバーサルデザイン

- 多目的トイレのサインは便所の入口だけに設置するのではなく、総合案内板等、庁舎に入ってすぐサインで誘導できるものとしてほしい

- 多目的トイレのサインを総合案内板にも表示



### 3. ユニバーサルデザイン

- 触知板の点字の点が小さく読みづらい
- 凡例の位置が分かりづらい

- 凡例を右上から左上に移動



### 4. その他

- 人と車の動線が交差しない計画としてほしい
- 浅草橋方面からの歩行者動線も考慮すべきでは
- 歩行者と一般車の動線が交差しない計画
- 交通量調査の結果、中央通りからの歩行者を主とし、構内歩行者通路を確保することで、浅草橋方面(法務局)からの動線にも配慮



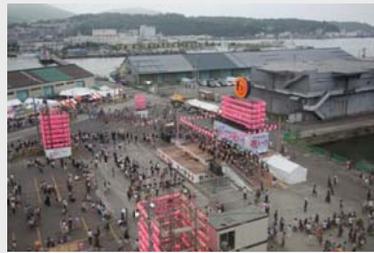
### 4. その他

- 庁舎に入ったときに海が見えるような空間づくりをしてほしい
- エントランスホールから、食堂を通して海が見えるような配置としてはどうだろうか
- エントランスは吹き抜け空間として、食堂を通して海が見える配置



## 4. その他

- 将来的にも多目的広場に建物が建たなければ、庁舎側の緑地と一体的な空間となる  
市と連携し、そのようなまちづくりを進めてほしい
- 小樽市でも、多目的広場と旧庁舎跡地を含めた、市民が集う空間としての整備を予定



## 地域連携懇談会の検討項目の評価

- (1) 小樽地方合同庁舎が立地する地区において、まちづくりに寄与するための地域との連携に関すること。
- (2) 良好な景観の形成と創出に寄与し、小樽市の中心市街地の活性化に資するための施設整備に関すること。
- (3) 小樽地方合同庁舎に係るユニバーサルデザインに関すること。
- (4) その他、地域と連携した小樽地方合同庁舎整備事業の実施に関すること。

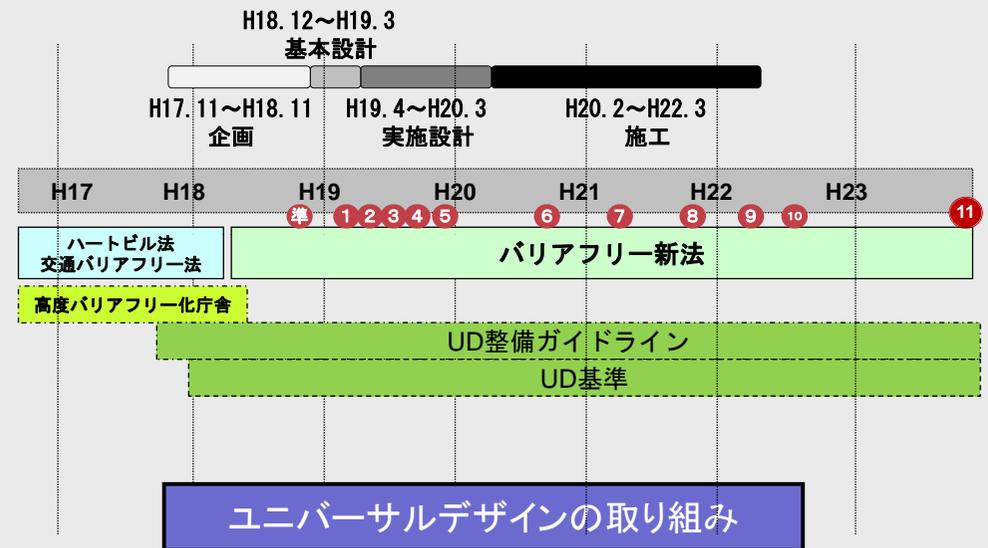
# 小樽地方合同庁舎

## ユニバーサルデザイン(UD)診断の 実施結果について



北海道開発局営繕部営繕整備課  
小樽地方合同庁舎 地域連携懇談会(第11回)

# 小樽合同庁舎事業スケジュール



# 地域連携懇談会におけるUDレビュー

UDレビュー段階		地域連携懇談会		主な実施内容
STEP1	企画構想	第1回	平成19年 2月	意見収集
STEP2	基本計画	第2回	平成19年 3月	意見交換
STEP3	基本設計	第3回	平成19年 5月	意見交換
		第4回	平成19年 7月	意見交換
STEP4	実施設計	第5回	平成19年12月	意見交換
STEP5	施工	第6回	平成20年 8月	外装材モックアップ
		第7回	平成21年 3月	多機能便所モックアップ
		第8回	平成21年11月	サイン検討
		第9回	平成22年 3月	UD現場検証
STEP6	運用・管理	第10回	平成22年 6月	運用開始後の課題検討
STEP7	フィードバック	第11回	平成23年12月	UD診断報告

# UD診断の目的

官庁施設のユニバーサルデザインを  
施設利用者の視点から総合的に評価・検証する

診断で得られたデータ



UDデータベースに蓄積



以降の施設整備・UD関連施策の推進に活用

## UDレビュー実施結果の一覧

戻る

施設毎の企画、設計、施工、UD診断におけるUDレビュー実施結果(施設の情報、留意事項、グラフ、診断結果の総括)の閲覧と、UD診断結果データのダウンロードができます。

■一覧の絞り込み

並び順:

■診断結果データのダウンロード

・一覧の絞り込みボタンを押すと、この画面に表示する施設を絞り込む画面が開きます。  
・診断結果データのダウンロードボタンを押すと、この画面に現在表示されている施設のUD診断結果データをダウンロードするページに移動します。

1.		横浜地方支局南支局	法務局	関東地方整備局	【登録日】2010/07/05		
			<a href="#">UD診断</a>	<a href="#">施設の情報</a>	<a href="#">グラフ(PDF)</a>	<a href="#">留意事項</a>	<a href="#">診断結果の総括</a>
2.		川崎公共職業安定所	職業安定所	関東地方整備局	【登録日】2010/07/05		
			<a href="#">UD診断</a>	<a href="#">施設の情報</a>	<a href="#">グラフ(PDF)</a>	<a href="#">留意事項</a>	<a href="#">診断結果の総括</a>
3.		浜松合同庁舎	合同庁舎	中部地方整備局	【登録日】2010/07/05		
			<a href="#">UD診断</a>	<a href="#">施設の情報</a>	<a href="#">グラフ(PDF)</a>	<a href="#">留意事項</a>	<a href="#">診断結果の総括</a>
4.		旭川地方合同庁舎	合同庁舎	北海道開発局	【登録日】2010/03/06		
			<a href="#">UD診断</a>	<a href="#">施設の情報</a>	<a href="#">グラフ(PDF)</a>	<a href="#">留意事項</a>	<a href="#">診断結果の総括</a>
5.		五所川原法務支局	法務局	東北地方整備局	【登録日】2010/03/26		
			<a href="#">UD診断</a>	<a href="#">施設の情報</a>	<a href="#">グラフ(PDF)</a>	<a href="#">留意事項</a>	<a href="#">診断結果の総括</a>
6.		新潟美咲合同庁舎1号館	合同庁舎	北陸地方整備局	【登録日】2010/03/26		
			<a href="#">UD診断</a>	<a href="#">施設の情報</a>	<a href="#">グラフ(PDF)</a>	<a href="#">留意事項</a>	<a href="#">診断結果の総括</a>

## 調査方法

### 聴き取り方式

調査員がモニターに同行

施設内を移動しながら、評価対象の利用実感に関するコメントを聴き、

評価結果とコメントを調査票に記載

### 実施年月日

平成22年12月15日

## 評価対象

### 移動空間

敷地入口、駐車場、歩行者用通路、エントランス、廊下、階段、エレベーター等

### 行為空間

待合い、窓口、トイレ等

### 情報・環境

各種サイン、触知等

### 安全

避難経路等

## モニター: 18名(男性10名、女性8名)

高齢者、肢体不自由者、視覚障害者、聴覚障害者、オストメイト利用者、子供連れ、外国人

調査当日は天候不良のため、2名欠席

## 調査員: 6名(男性3名、女性3名)

モニター1人に対して一人が付き聴き取り

時間は一人1時間程度

調査員は一人で3名程度のモニターを担当

## UD診断実施表(時間割)

調査員	A	B	C	D	E	F
時間割	モニター	モニター	モニター	モニター	モニター	モニター
① 10:30	A-1	B-1	C-1	D-1	E-1	F-1
障害特性	松葉杖	松葉杖	松葉杖	幼児連れ	幼児連れ	視覚障害者
② 13:00	A-2	B-2	C-2	D-2	E-2	
障害特性	聴覚障害者	外国人	乳児連れ	乳児連れ	松葉杖	
③ 14:30	A-3	B-3	C-3	D-3		
障害特性	高齢者	高齢者	高齢者	高齢者		
④ 16:00	A-4			D-4	E-4	
障害特性	オストメイト			オストメイト	オストメイト	

## UD調査票

あなたの声をお聞かせください (別添1)

### 小樽地方合同庁舎のユニバーサルデザイン診断票

ユニバーサルデザイン(UD)とは、障がい、性別、国籍、他人の能力に関わらず、だれにとっても、使いやすく、わかりやすく、快適に利用できるように、建築・都市・設備などをデザインすることです。診断票は、小樽地方合同庁舎のユニバーサルデザインの現状を把握し、実際に改善する場所や設備(●マーク)を特定し、利用しやすさを評価し、改善の方向性を示すためのツールです。診断票に記入してください。

診断票の記入は、今後の行政改善に活用させていただきます。ご協力をお願いいたします。

#### 診断方法

- ① 各項目の場所や設備(●マーク)を、他の公設施設と比較して、あなたの実感で5段階評価し、あてはまる数字に○をつけてください。利用しなかった場合は、評価する必要はありません。
- ② 次に、その場所や設備の好ましくない点に○、好ましくなかった点に×をつけ、それぞれの理由を具体的に記入してください。(○×は複数つけられます)
- ③ 施設全体の評価(●マーク)は、小樽地方合同庁舎全体について、使いやすく、わかりやすく、快適に利用できるかどうかを、他の公設施設と比較して、あなたの実感で5段階評価してください。
- ④ さらに、評価者カテゴリー(●マーク)に、最も近い項目を選び、あなた自身に関することを記入してください。記入しなかった場合は、他のカテゴリーに記入し、意見を特定して活用することはあります。
- ⑤ 記入が終わったら、この診断票を提出してください。診断票が記入された方は、お褒め状を郵送でお返しします。提出期限は、受付から1週間以内です。提出期限は、受付から1週間以内です。提出期限は、受付から1週間以内です。

ご協力ありがとうございました

#### 7 屋外の移動空間

**敷地入口** 好ましくない 1 2 3 4 5 好ましい

敷地入口を降りるために、手助けとなったものに○、好まなかったものに×をつけてください。

庁舎周辺の案内図  敷地入口の位置  庁舎名の表示

案内標識(記号・文字)  視覚障害者用誘導ブロック

目による案内・誘導・警報

その他(具体的に)

○と×の理由を詳しく教えてください。

庁舎名称

**駐車場** 好ましくない 1 2 3 4 5 好ましい

駐車場まで移動するために、手助けとなったものに○、好まなかったものに×をつけてください。

駐車場の位置  視覚障害者用駐車場の表示  車よけの板

駐車場の幅  見通し  勾配

その他(具体的に)

○と×の理由を詳しく教えてください。

障害者用駐車場

**敷地内通路** 好ましくない 1 2 3 4 5 好ましい

敷地入口から庁舎入口まで移動するために、手助けとなったものに○、好まなかったものに×をつけてください。

移動距離  見通し  通路の幅  車道の幅

段差・勾配・すすり  誘導のわかりやすさ  車よけの板

視覚障害者用誘導ブロック

その他(具体的に)

○と×の理由を詳しく教えてください。

敷地入口

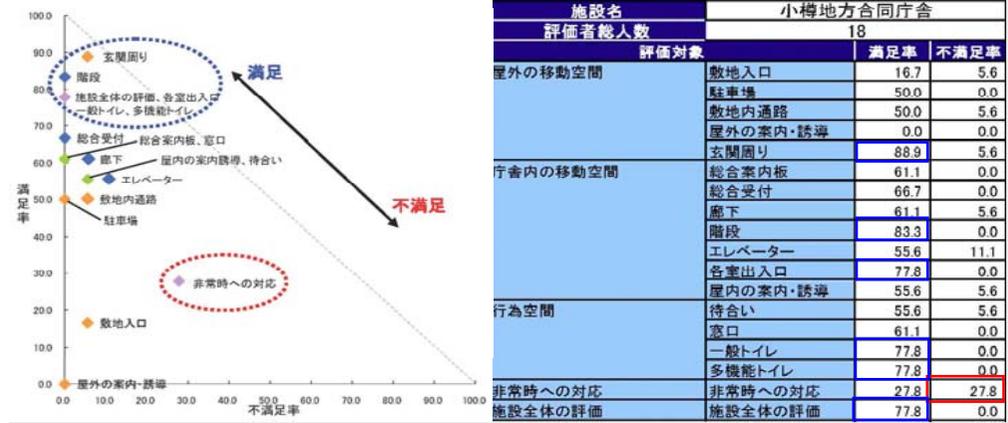
駐車場

敷地内通路

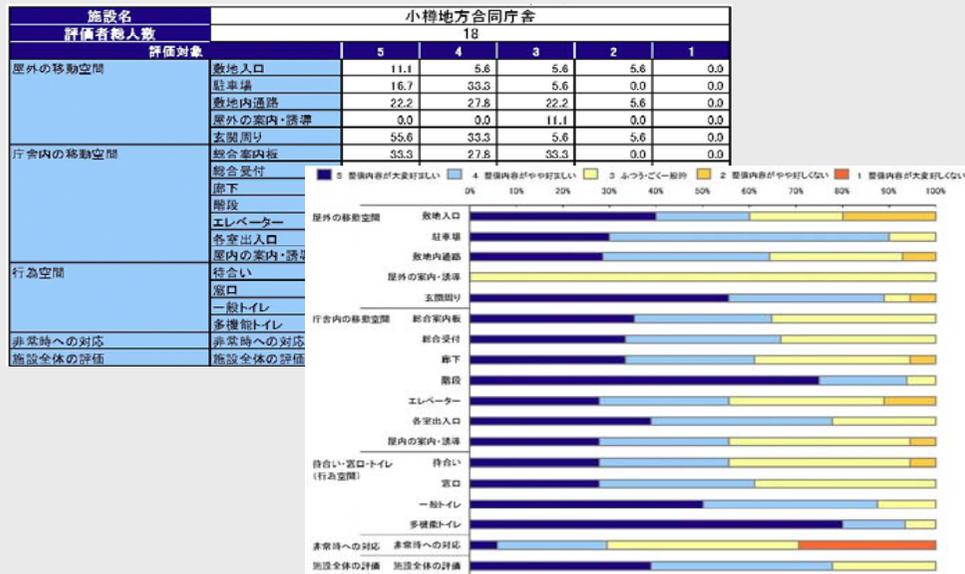
## UD診断の様子



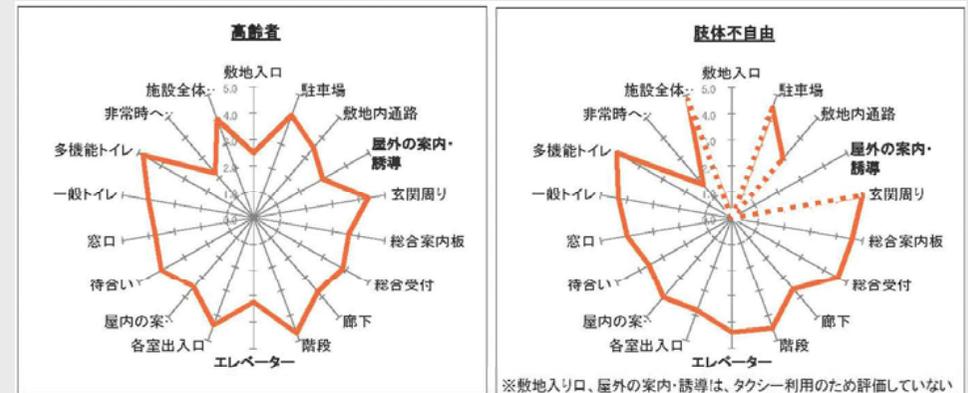
## UD診断の結果(満足・不満足率)



## UD診断の結果(バーチャート)



## UD診断の結果(レーダーチャート)



## 懇談会での意見・対応

### 多機能便所(出入口の開閉ボタン)

意見:

利用者によっては力が入らず  
押せない場合があるので、  
配慮してほしい



対応:

ソフトタッチボタンの採用



## 懇談会での意見・対応

### 多機能便所(オストメイト用流し)

意見:

身長に合わせ  
昇降できるタイプの製品にできないか



対応:

電動昇降式オストメイト用流しを設置



## 懇談会での意見・対応

### サイン(多機能便所)

意見:

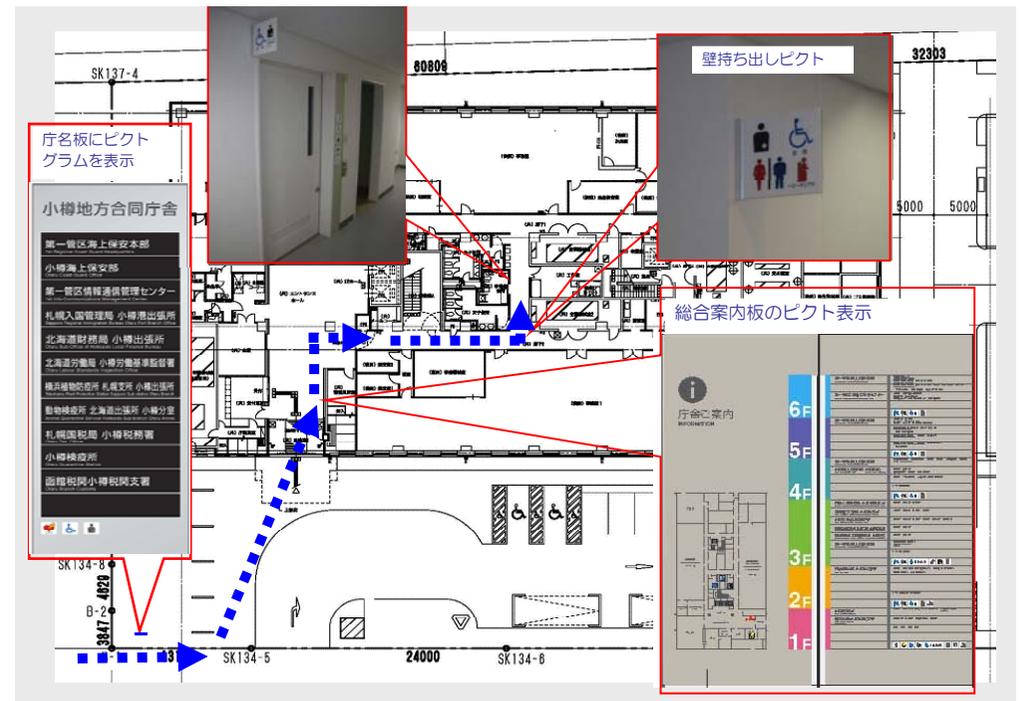
多機能便所のサインは便所の入口だけでなく、  
総合案内板等で入ってすぐ誘導できるようにしてほしい。



対応:

総合案内板に、どの階にどの設備があるかピクトグラフで  
表示(平面図にも表示)

外部の庁名板に、車椅子マーク、オストメイト設備のピクト  
グラフを表示し、庁舎内に身障対応設備があることを周知



## 懇談会での意見・対応

### サイン(多機能便所)

意見:

触知の凡例がどこにあるか分からない  
通常は左上から探す



対応:

凡例を右上から左上に移動

## 懇談会での意見・対応



## UD診断結果 = まとめ

### 全体評価

- 評価は全体的に高い  
特に「階段」、「各室出入口」、「トイレ」は満足率が約80%を上回る高い評価
- 「非常時への対応」の評価が低くなっている。



「避難誘導サインが分かりにくい」  
「案内・誘導の文字が小さい」  
「ホールが暗い」 という意見が多い

## UD診断結果 = まとめ

### 全体評価

- 肢体不自由者が階段やトイレについて高い評価



多目的トイレのモックアップによる検証など、UDレビューの成果と思われる

### 今後の課題

- わかりやすい避難誘導サイン
- 積雪寒冷地におけるユニバーサルデザイン
- UDデータベースによるUD診断結果のフィードバック

# 小樽地方合同庁舎

## 顧客満足度(CS)調査の実施結果について



北海道開発局営繕部営繕整備課  
小樽地方合同庁舎 地域連携懇談会(第11回)

## CS調査の目的

官庁施設の顧客満足度を  
施設利用者の視点から総合的に評価・検証する

施設利用者(一般利用者・職員)、地域住民等に  
アンケート調査



満足度とニーズを定量的に把握、要因分析



企画・設計段階へのフィードバック



以降の施設の改善及び顧客満足度の向上

## CS調査の対象

一般利用者: 来庁者

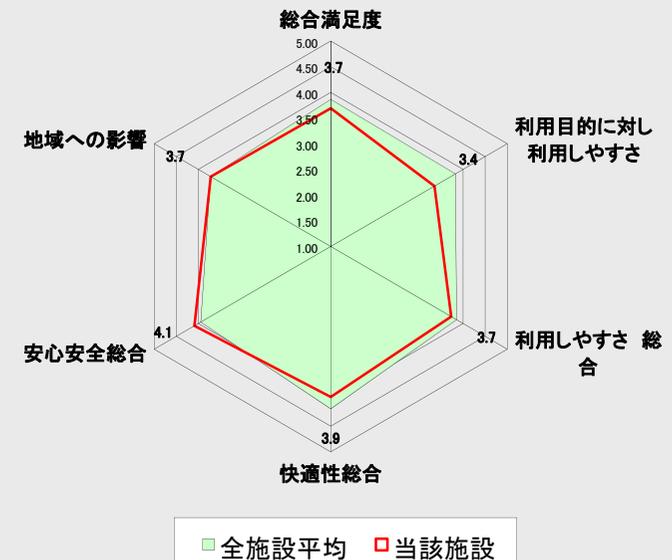
職員: 勤務職員

合同庁舎内10官署、周辺施設2官署

(地域住民はデータ数が少ないため対象としていない)

調査対象	調査日	配布数	回収数	回収率	備考	
一般利用者	H23.7. 4 ~ H23.7.14	300	103	34.3%	手配、 郵送回収	
職員	合同庁舎内	H23.7. 4 ~ H23.7.19	362	343	94.8%	各官署に 依頼
	周辺施設		35	29	82.9%	

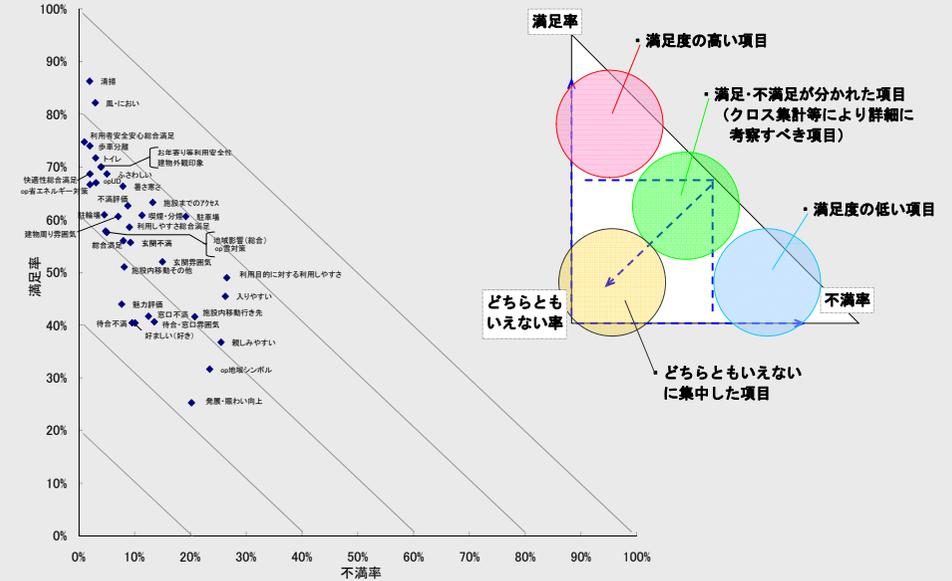
## CS調査の結果 = 一般利用者



# CS調査の結果 = 一般利用者

- 概ね全施設平均に近い評価
- UDに関する「安心安全総合」の項目は高い評価
- 「利用しやすさ」の項目はやや低い評価  
受付での入館表の記入の煩雑さ等についての不満が多かったことも、評価を下げている原因と思われる。

# 一般利用者 満足率・不満足率プロット



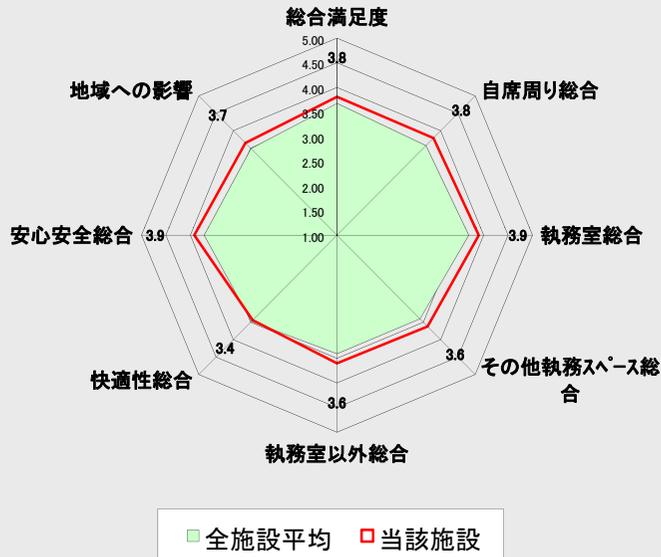
# 一般利用者 設問項目の単純集計

項目名	不満	← N →	満足	満足度	標準偏差	不満足率	→ %	→ 満足率
入りやすい	10%	16%	28%	22%	3.32	1.28		
親しみやすい				12%	3.17	1.07		
好ましい(好き)				16%	3.43	0.91		
ふさわしい				25%	3.87	0.61		
総合満足	3%	6%	32%	24%	3.69	0.96		
利用目的に対する利用しやすさ	10%	16%	24%	27%	3.35	1.28		
施設までのアクセス	5%			16%	1.19			
玄関雰囲気	5%			15%	1.10			
玄関不満	2%			2%	1.02			
待合・窓口雰囲気	5%			9%	1.01			
待合不満	5%			9%	0.99			
窓口不満	5%			4%	1.66			
施設内移動行き先	9%	12%	38%	26%	3.28	1.14		
施設内移動案内	1%	7%	41%	27%	3.66	0.91		
トイレ	0%	3%	25%	18%	4.21	0.71		
喫煙・分煙	7%	4%	28%	22%	3.81	1.11		
清掃	0%	2%	12%	30%	4.40	0.71		
駐車場	8%	11%	20%	26%	3.68	1.11		
駐輪場	3%	1%	34%	16%	3.98	1.08		
利用しやすさ総合満足	3%	6%	32%	26%	3.73	1.02		
曇り曇り	2%	6%	26%	33%	3.80	1.01		
風・におい	0%	3%	15%	37%	4.25	0.82		
快適性総合満足	1%	1%	29%	41%	3.83	0.84		
歩車分離	1%	1%	24%	36%	4.09	0.87		
お年寄り等利用安全性					0.90			
利用者安全安心総合満足					0.89			
建物外観印象					0.84			
建物周り雰囲気	1%	6%	32%	34%	3.79	0.91		
地域影響(総合)	0%	5%	37%	38%	3.72	0.83		
雪対策					0.93			
省エネルギー対策					0.89			
UD					0.84			
発展・にぎわい向上					1.06			
地域シンボル					1.11			
不満評価					1.02			
魅力評価	2%	5%	48%	33%	3.45	0.85		

# 一般利用者 満足率・不満足率

- 概ね全施設平均に近い
- 「(合同庁舎として)ふさわしい」「建物外観印象」の項目の満足率が高い【景観】
- 「トイレ」「清掃」の項目の満足率が高い【UD】
- 「待合・窓口雰囲気」「待合・窓口不満」の項目は弱い【機能性】
- 「発展・にぎわい向上」「地域シンボル」の項目は弱い【地域性】

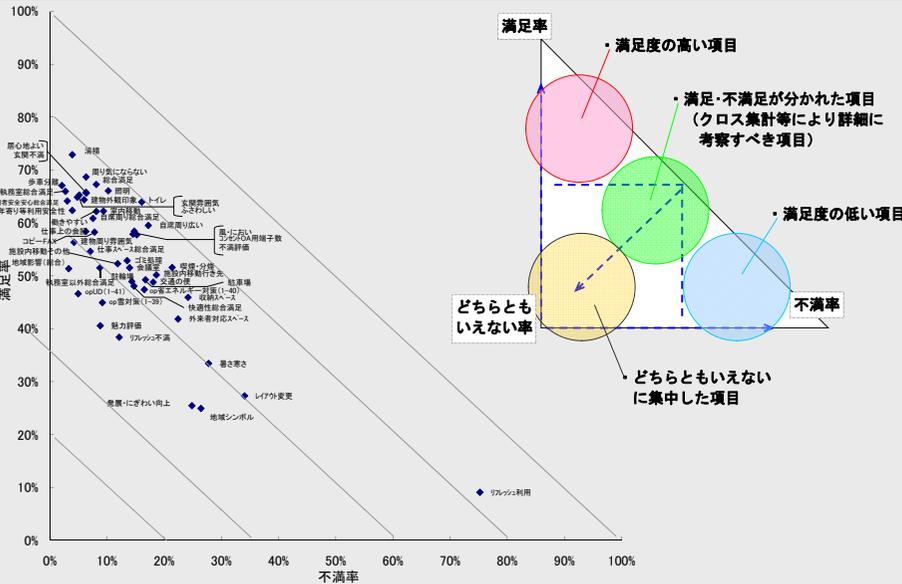
# CS調査の結果 = 職員



# CS調査の結果 = 職員

- 全ての項目にわたって全施設平均を上回る
- UDに関する「安心安全総合」の項目は高い評価
- 執務環境に関する各項目が高い評価  
旧庁舎との比較によると思われる
- 快適性総合において評価がやや低い  
クールビズのため「暑さ寒さ」の評価に影響したと考えられる

# 職員 満足率・不満足率プロット



# 職員 設問項目の単純集計

項目名	満足	不満足	標準偏差
基本地よい	23%	23%	3.93
働きやすい	22%	22%	3.75
ふさわしい	24%	24%	3.84
総合満足	23%	23%	3.81
自席周り総合	23%	23%	3.95
周りにならない	25%	25%	3.96
仕事上の会話	25%	25%	3.75
照明	27%	27%	3.90
エレベーター用椅子数	29%	29%	3.70
自席周り総合満足	27%	27%	3.79
執務室総合満足	27%	27%	3.90
収納スペース	17%	30%	2.74
室内移動	3%	7%	3.79
コピーFAX	3%	7%	3.75
会議室	3%	7%	3.90
外来者対応スペース	3%	7%	3.92
レフト変更	3%	7%	2.88
仕事スペース総合満足	1%	6%	3.02
交通の便	25%	23%	3.47
玄関周囲気	28%	27%	3.64
トイレ	36%	29%	3.87
リフレッシュ利用	32%	27%	3.55
清掃	29%	24%	3.42
歩車分離	16%	33%	3.57
お年寄り利用安全	29%	27%	3.95
建物外観	29%	27%	3.94
発展・にぎわい向上	29%	27%	3.94
地域シンボル	29%	27%	3.94

## 職員 満足率・不満足率

### 全体的に満足率が高い

- 「働きやすい」「(合同庁舎として)ふさわしい」「(施設の)総合満足」など  
職員が執務する上での満足率が高い 【機能性】
- 「歩車分離」「お年寄り利用安全」「トイレ」などは満足率が高い 【安全性】【UD】
- 「リフレッシュ利用」の項目の不満足率が高い  
外来者に見えるところではリフレッシュできないなどの意見が多かった 【機能性】
- 「発展・にぎわい向上」「地域シンボル」の項目は優劣が分かれた 【地域性】

## CS調査の結果 = まとめ

- 全体として概ね良い結果となった  
今後、臨港地区の整備が進むことで  
庁舎への好感度が増し、  
より評価が向上していくと思われる
- 受付の対応など  
施設管理者に結果を報告して、改善に努める
- リフレッシュコーナー  
当初の考えと利用者の意識の違いなど、  
今後の参考となった