八雲地方合同庁舎

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

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

↓

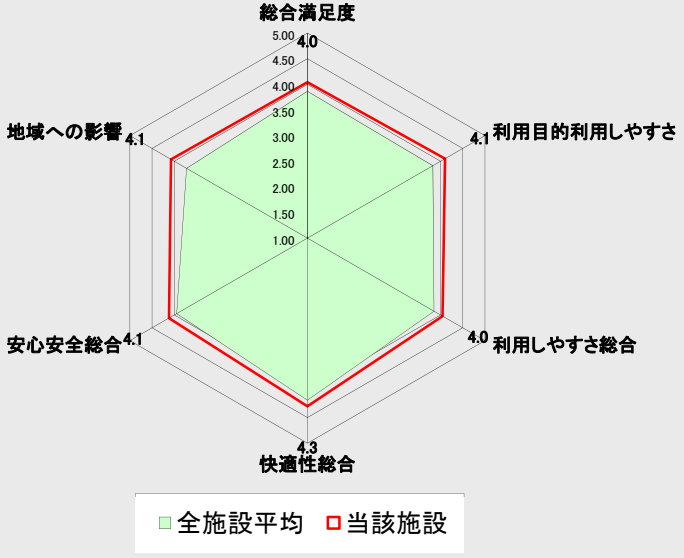
以降の施設の改善及び顧客満足度の向上

CS調査の対象

一般利用者:来庁者
周辺施設:勤務職員、利用者
地域住民
職員:勤務職員(合同庁舎内3官署)

調査対象		調査日	配布数	回収数	回収率	備考
一般利用者		H24.8.6 ～ H24.8.10	253	74	29.2%	手配、郵送回収
周辺施設職員・利用者	八雲町立図書館(職員)		12	8	66.7%	
	八雲町立図書館(利用者)		100	35	35.0%	
地域住民			200	63	31.5%	訪問手配、郵送回収
職員			38	38	100.0%	各官署に依頼

CS調査の結果　=　一般利用者



CS調査の結果 ＝ 一般利用者

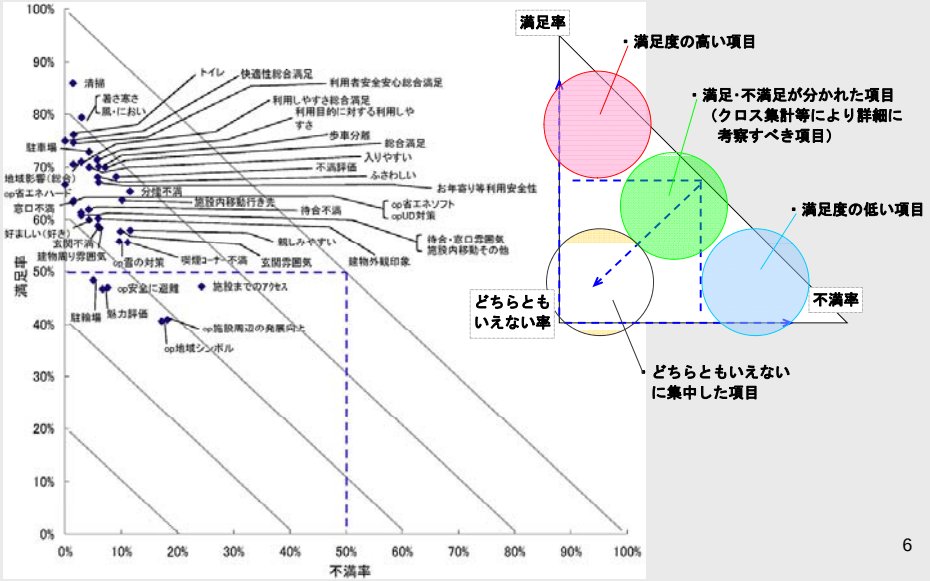
■全ての項目にわたって全施設平均を上回る

■UDに関する「安心安全総合」の項目は高い評価

■「快適性総合項目」は高い評価
　お年寄り、身体が不自由な方の利用しやすさが評価されたと考えます。

■「入りやすさ、利用しやすさ、駐車場」は高い評価
　施設整備により、広く使いやすくなったことが評価されたと考えます。

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
入りやすい				20%	50%	4.16	0.93
親しみやすい				30%	28%	3.71	1.06
好ましい（好き）				33%	27%	3.81	0.92
ふさわしい				28%	41%	4.03	0.95
総合満足	0						0.92
利用目的に対する利用しやすさ							0.96
施設までのアクセス	4						1.10
玄関雰囲気	3						1.10
玄関不満	3						1.00
待合・窓口雰囲気	2%	3%	36%	33%	29%	3.87	0.87
待合不満					32%	3.90	0.91
窓口不満					37%	3.99	0.89
施設内移動行き先					39%	3.90	1.10
施設内移動その他	0			12%	49%	4.07	0.90
トイレ				16%	60%	4.34	0.83
喫煙コーナー不満	7			20%	35%	3.72	1.26
分煙不満	6			21%	44%	3.92	1.20
清掃	0						0.77
駐車場	0						0.97
駐輪場	2						1.05
利用しやすさ総合満足	0%						0.86
暑さ寒さ	0%						0.88
風・におい							0.87
快適性総合満足							0.84
歩車分離	0						0.95
お年寄り等利用安全性	1						0.98
利用者安全安心総合満足	0						0.83
建物外観印象	0						0.97
建物周り雰囲気	2						0.98
地域影響（総合）	0%						0.85
雪の対策	0%	10%	35%	19%	37%	3.83	1.04
省エネハード	0%	0%	33%	21%	45%	4.12	0.89
省エネソフト							0.93
UD対策							0.89
施設周辺の発展向上							1.25
地域シンボル							1.16
安全に避難							0.96
不満評価							1.07
魅力評価	0%	7%	47%	27%	20%	3.60	0.89

入りやすい
利用目的に対する利用しやすさ
施設までのアクセス
トイレ
清掃、駐車場
暑さ寒さ
風・におい
快適性総合満足
施設周辺の発展向上
地域シンボル

一般利用者　満足率・不満足率

全ての項目わたって全施設平均を上回る

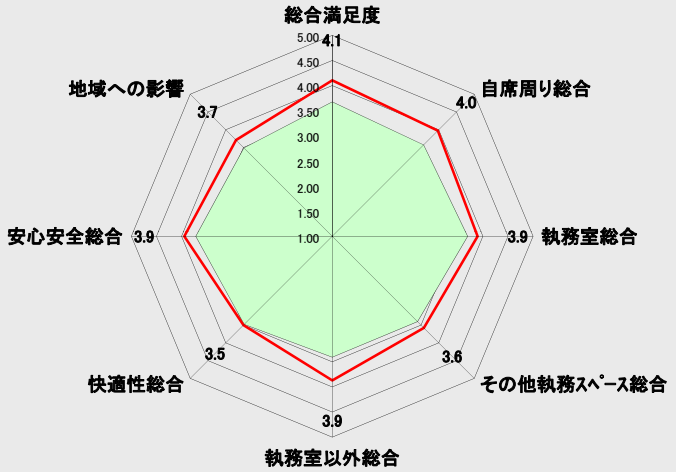
■「（合同庁舎として）ふさわしい」「建物外観印象」の項目の満足率が高い　【景観】

■「トイレ」「清掃」の項目の満足率が高い　【UD】

■「待合・窓口雰囲気」「建物内移動」「待合・窓口不満」の項目は高い　【機能性】

■「施設周辺の発展向上」「地域シンボル」の項目はやや弱い　【地域性】

CS調査の結果 ＝ 職員



CS調査の結果 ＝ 職員

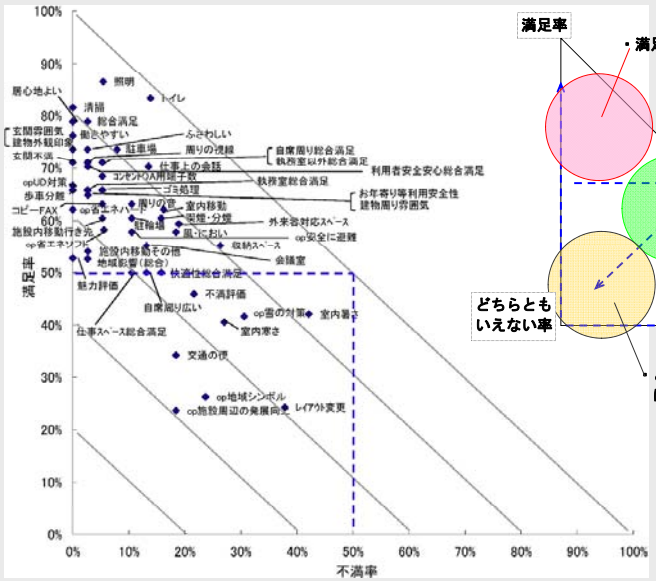
■概ね全施設平均を上回る評価

■UDに関する「安心安全総合」の項目は高い評価

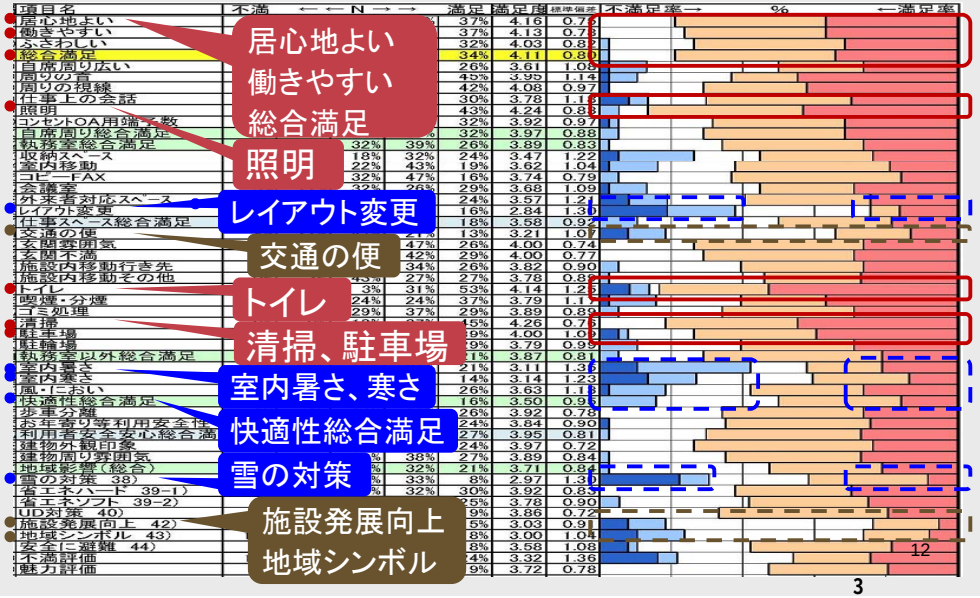
■「執務環境に関する各項目」は高い評価
　総合的に室内に関する満足度も平均以上の高評価

■「快適性総合」において評価がやや低い
　CO2削減対策で冷房を制限していることが「室内の暑さ」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



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】

■「室内の暑さ」「レイアウト変更」「雪対策」不満率が高い。
柱・カウンター位置、空調吹出口の制約。
雁木からの雪解け水対策に不満。　【機能性】

■「施設発展向上」「地域シンボル」「交通の便」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
一般利用者、職員とも、高い評価をして頂いている。
総合的にこの施設が利用者にとって、満足頂ける施設となっていると考える。

■雪の対策
雁木からの雪解け水対策に不満が出ていることから、雪対策に対する配慮の難しさ、重要性を再認識している。

■地域シンボル、施設発展向上など
シビックコア地区として整備し、良好な市街地環境に貢献すると言う目的についての認識がされてなく印象が薄い結果で有ったと思われる。