

施設整備における顧客満足度調査結果の活用について

—特殊建築物の調査結果から一般庁舎へのフィードバックにつなげる—

北海道開発局 営繕部 技術・評価課 ○大井 研太郎
森 喜 人

北海道開発局営繕部では、施設利用者にとって使いやすい施設を目指して顧客満足度調査を実施し、利用者の意見を今後の設計にフィードバック行っている。本研究ではウポポイ（民族共生象徴空間）の内、博物館及び体験交流ホールについて、事務庁舎と異なる利用目的で来た一般来場者の意見をともに新たな視点での留意点を考察し、今後の施設整備の企画・設計の一助とすることを目的とする。

キーワード：顧客満足、フィードバック、ユニバーサルデザイン

1. まえがき

北海道開発局営繕部では、多種多様な行政サービスの提供の場となる官庁施設について、親しみやすく、便利で、かつ安心安全な施設となる事を目指して整備を行っている。

このため、当部が整備した施設の中から顧客満足度調査（以下「CS調査」という。）を実施し、その結果と要因について企画・設計・施工・運用の各段階へフィードバックすることで、PDCA（Plan・Do・Check・Action）サイクルを回し、満足度の向上を図っている。

また、調査結果については、施設管理者へ運用面に関する技術的な助言や公共事業の事業評価における事後評価に活用している。

本研究は、北海道開発局営繕部で初めての整備となる博物館（写真-1）及び体験交流ホール（写真-2）の2施設で実施したCS調査について、特殊建築物を訪れた来場者の多彩な意見の集約及び考察が、今後の一般事務庁舎整備の新たな一助と成すことを目的とする。



写真-1 国立アイヌ民族博物館



写真-2 体験交流ホール

2. はじめに

CS調査の方法は、選択式の設定問（満足度の5段階評価）（図-1）と自由記述式の設定問（良好や不満等に関する具体的な内容）にて構成されており、選択式の設定問で定量的に把握を行い、それを補完するために自由記述（以下「FA」という。）でより具体的な意見の把握をしている。

まず、国立アイヌ民族博物館の全体的な印象についてお聞きます。					
1) この施設は					
はい 入りやすい	1	2	3	4	はい 入りにくい
した 親しみやすい	1	2	3	4	した 親しみにくい
この 好ましい (好き)	1	2	3	4	この 好ましくない (好きでない)
アイヌ民族博物館として ふさわしい	1	2	3	4	アイヌ民族博物館として ふさわしくない
2) この施設に対し総合的には					
満足である	1	2	3	4	不満である

図-1 CS調査選択式設問例

従来のCS調査結果は、選択式の意見内容を集計し、設問に応じた満足度の割合を把握することが主であり、FAの意見は代表的な内容を抽出することに留めていたが、意見者にとって強いニーズとして有益な情報であることに着目し、代表的なものだけではなく全ての意見を再確認し、集計、分類する。

3. FA の意見の概要

(1) CS調査の概要

CS調査の回答総数は2施設合わせて合計 345人で、分析対象であるFAの意見は合計322件得られた。なお、選択式の設問については、2施設とも約8割の満足率を得ている（図-2）。

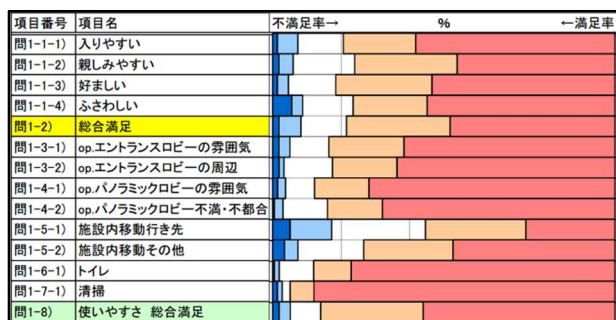


図-2 CS調査結果(抜粋)

(2) 意見の分類

FAの意見から代表的な内容を抽出し、それぞれのキーワードを設定及び集約することで分類する。

＜研究対象としたFA＞

2施設における322件の意見を分類した結果、上位のキーワードは、動線計画、サイン、UDとなる（図-3）。

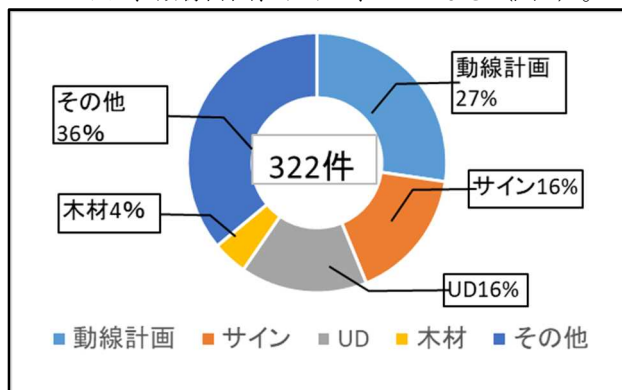


図-3 アンケート結果（全体）

建物別のアンケート結果として、博物館では、動線計画が最も多いキーワードに対し（図-4）、体験交流ホールにおいては、サインと動線計画がほぼ同数となり、2施設の分類項目は同様となっている（図-5）。

＜研究対象外としたFA＞

以下の内容については、分析対象外とし、その他として整理した。

空気調和設備：暑い、寒いなど。

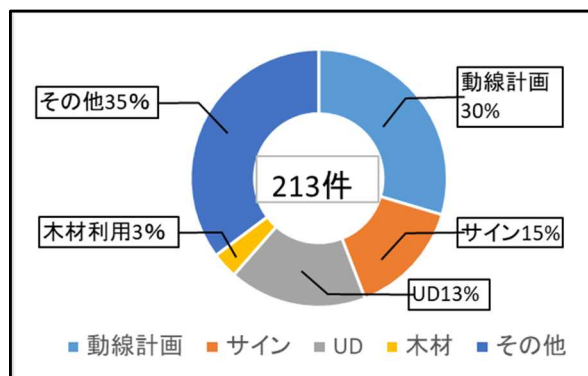


図-4 アンケート結果（博物館）

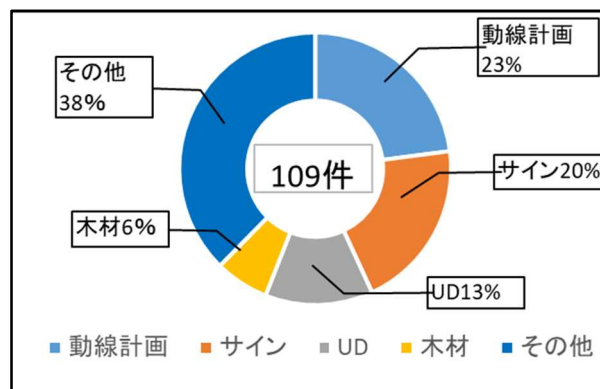


図-5 アンケート結果（体験交流ホール）

場所などが特定できず抽象的な意見が多い。

運用方法：入場予約の仕方が分からない。

施設整備の改善に直接繋がらない。

展示物：布、木彫りなど、直接触れる展示を増やしてほしい。

建物の改善要素に直接繋がらない。

感染症対策：アルコール消毒を増やしてほしい。

消毒液の設置数に関する話のため、建物改善要素に繋がらない。

4. 各分類における意見の傾向

FAの意見が多かった事項で共通的な内容について、図面及び現地調査で具体的に確認し問題点を抽出する。

(1) 動線計画

動線計画をキーワードとして分類可能な意見は、全体で88件ある。これらの意見を具体的な内容について確認したところ、主に、エントランスホール、パノラミックロビー、ホワイエにおいて、不満足な意見が多くなっている。

博物館

○エントランス・パノラミックロビー

ロビーからの眺望は、良好な意見が多くあった反面、「見学順路が少しわかりにくかった」「学生等の大人数（団体）が入ると混雑する」との意見もある。設計時、

混雑緩和を考慮し特別展示室内部を通り退出する計画と
していたが、通常展示のみの期間では特別展示室が閉鎖
されてしまうため、退場者は直接ロビーへ誘導され、入
場者の動線が交差する状況となっている（図-6）。

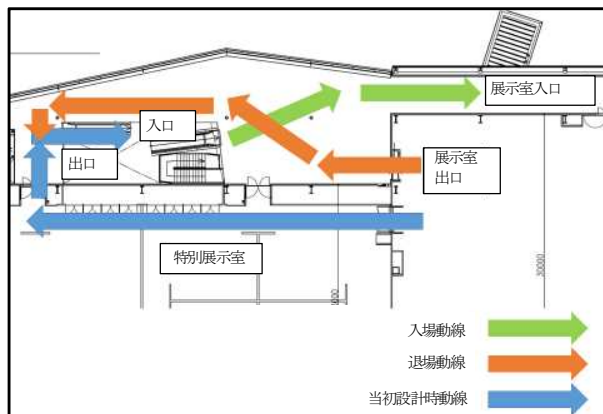


図-6 パノラミックロビー（博物館）

体験交流ホール

○ホワイエ

「ホールへの出入口が混雑する」という意見があり、
要因としては、終演から開演までの入れ替えで、誘導が
なく来場者が一斉に移動し、出入り口に集中してしまう
ためと考えられる。設計では、南側から入場して北側よ
り退場する一方通行として考えていたが（図-7）、現状
は観客数に応じて両側とも入退場口としている場合もあ
った。

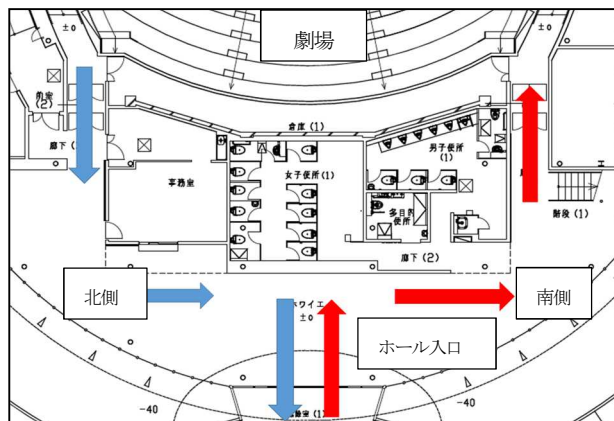


図-7 ホワイエ（体験交流ホール）

(2)サイン

サインをキーワードとして分類可能な意見は、全体で
53件ある。これらの意見の具体的内容を確認したところ、
主にエントランスホール、パノラミックロビー、トイレ、
ホワイエにおいて、不満足な意見が多い。

博物館

○エントランスホール

「案内板が分からない。」等の意見がある。施設案内
については、大型のデジタルサイネージ（写真-3）を玄

関正面に設置していたが、現状としては館内案内を表示
していないため正面にあっても目的の場所が見つけにく
い状況となっている。

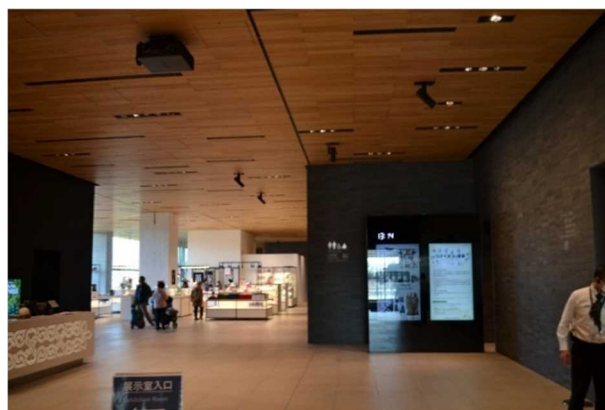


写真-3 エントランス（博物館）

○パノラミックロビー

「案内が読めなかった」等の意見について、ウポポイ
は、アイヌ文化の振興のために、第1言語をアイヌ語、
第2言語を日本語にて表記し、その他4言語を多言語表記
の一環として表記しているが、文字数が増え、一文字が
小さく読みにくくなっている。また、ガラス間仕切りに
設置されたサインも背景が透過して見えにくくなっている。
（写真-4）。

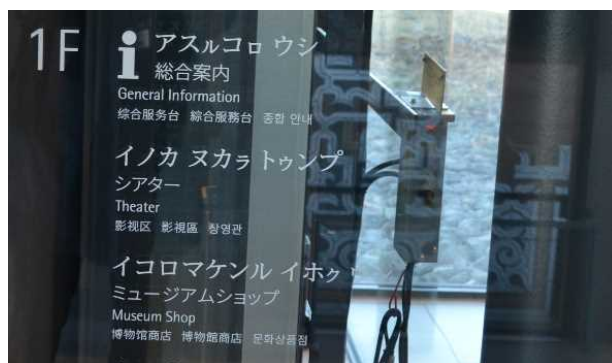


写真-4 パノラミックロビーエレベータ横（博物館）

○トイレ

「文字がぼやける」「トイレの案内が見えなかった」等
の意見がある。部屋名のサインについては、整備後の変
更が可能な光のサイン表示を採用したため（写真-5）、



写真-5 光のサイン（博物館）

周囲の明るさによって文字がぼやけている。光のサイン自体は好評な意見も見られたが、外光が入り明るくなると見えにくくなっている。

体験交流ホール

○ホワイエ

「座席マップ（案内板）がどこにあるのか」「案内が分かりにくい」等の意見があるが、来場者へホワイエに入ってすぐ、正面にアイヌの紋様を見せることで演目への期待感を膨らませるような設計意図があるため、座席案内板を両脇にした結果、入口から見えにくい状況となっている（写真-6）。また、入退場時にホワイエに人が集まるため、一時的に案内板周辺が混み合い見えにくくなっている。

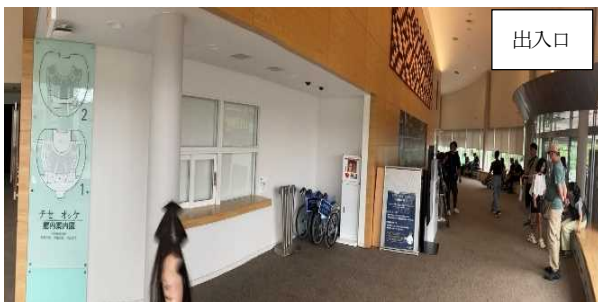


写真-6 ホワイエ（体験交流ホール）

(3) UD

UDをキーワードとして分類可能な意見は、全体で24件である。これらの意見の具体的内容を確認したところ、主にパノラミックロビー、シアターについて不満足な意見が多い。

博物館

○パノラミックロビー

「休むスペースがもう少しあっても良いのではないか」という意見がある。設計時に人の動きのシミュレーションを行っており、休息スペースを設けると施設内の移動や眺望を阻害してしまう恐れを考慮し未設置で対応した。（写真-7）。そのため、上記のような意見となった。



写真-7 パノラミックロビー（博物館）

○シアター

一般来場者からの意見は無かったが、職員からの意見として「出入口が狭い」「車椅子、ベビーカーの持ち

込む際のスペースが狭い」という意見がある。入り口前に案内用カウンターが置かれていて、通路部分の半分程度を占めていたことが要因と思われる（図-8）。

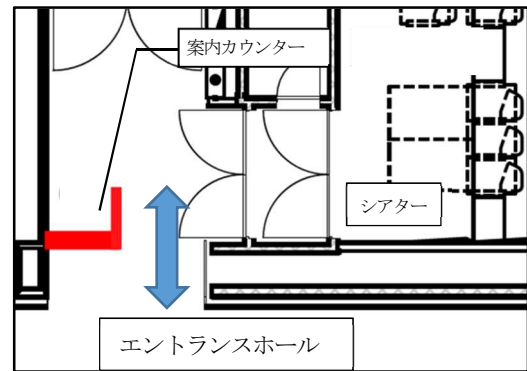


図-8 シアター入口（博物館）

(4)木材利用

官庁営繕では、木材の利用の促進に取り組んでいるが、来場者の木材利用に対する印象についてFAを取りまとめた。

博物館

○エントランス

一般来場者からの意見として、「（博物館では）あまり木質感は感じなかった」「印象がない」との意見が出ている。（写真-8）。

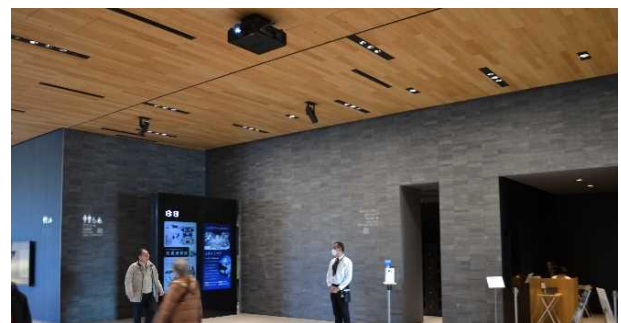


写真-8 エントランス（博物館）

体験交流ホール

○ホワイエ

体験交流ホールでは、不満足な意見は無く「雰囲気がある」との意見が出ている。（写真-9）。

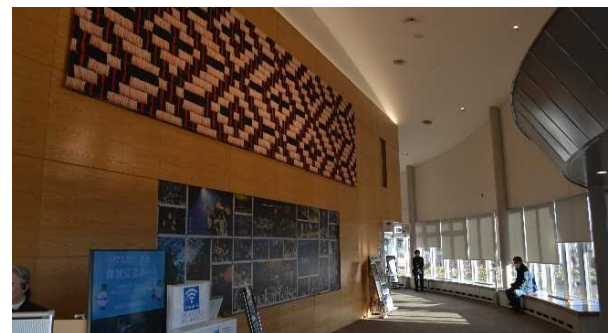


写真-9 ホワイエ（体験交流ホール）

5. 各分類における考察

これまでのFAの意見の傾向を元に、今後の設計での留意事項として考察する。

(1) 動線計画

来場時の混雑緩和には、順路を明確化する他、客だまりを確保することが有効であるが、施設整備条件等の制約があり、利用者が自由に移動できる動線を確保出来ないこともある。博物館では外部から虫等の侵入を防ぐため、出入り口を集約し2階の展示室への動線を区画した影響で動線が限定されてしまった。条件に制約があり動線の確保等が難しい場合は、施設管理者と利用者の動線等に対するソフト面での対応を検討する必要がある。

入退場が同時に行われる場合は、出入り口が混雑することを回避するため、サイン等の視覚情報を用いて入退場方向を整理することが有効であるが、入場者の混雑等によりサインが見落とされる事も考えられたため、誘導員の配置などソフト面の対応について施設管理者と事前に検討する必要がある。

(2) サイン

案内表示は、入り口付近に配置することが有効であるが、博物館では、正面のデジタルサイネージを案内表示として使用しているため、デジタルサイネージが切り替わることで、必要な情報が見落とされた可能性もあり、効果が発揮出来ていなかった。デジタルサイネージによる案内表示は視認性が高く、リアルタイムな情報の発信ができ、効果的に情報を集約し表示することが可能であるため、サイン計画に応じて場所、数及び大きさを検討し、施設管理者と協議し適切な表示を行うことで、一般事務庁舎整備においても有効な案内表示と考えられる。

光のサインは、美しいとの意見もあったが外光等の影響で、見えにくくなりぼやけてしまうことがあり、外部の光の影響で文字が読みにくいこともある。一方、光のサインは表示内容が変更できるため、多言語化等への対応にも有効と考えられるので、仕上げ材との明暗や外光の影響を受けにくい場所等を検討する必要がある。

(3) UD

パノラミックロビーは、施設内の移動や眺望を考慮し、椅子等を設置していないが、眺望の良いロビーで休息し快適に施設が利用できる事もUDの一環と考えられるため、休息スペース等の配置も検討する。

避難上必要な通路幅を確保することを施設管理者に説明し、机等を配置する必要がある場合は、通行障害を発生させないように、設計時点で検討する必要がある。

(4) 木材利用

「脱炭素社会の実現に資する等のための建築物等にお

ける木材の利用の促進に関する法律」に伴い、木造化及び内装等の木質化を推進している。今回、CS調査のFAにて、木材利用促進の啓発について確認したところ、博物館は1階天井等に木材を多用しているが、印象には残らず、体験交流ホールでは、好印象の意見が出ていた。木材活用を印象付けるためには、目線の高さや直接触れられる場所に木材利用することで、さらに印象に残りやすいと考えられる。

6. まとめ

本研究では、施設整備の新たな視点での留意点を考察するため、不満足なFAの意見を中心に抽出し分析しているが、冒頭にも記載したとおり、設計段階から重要視されていた博物館のパノラミックロビーからの眺望、体験交流ホールの客席（写真-10）からのステージの見やすさ等については、CS調査結果からも十分な満足度が得られていた。



写真-10 客席（体験交流ホール）

本研究の考察にて、サイン、動線計画、UDという過去の一般事務庁舎整備に対するCS調査においても重要視されていた項目が、特殊建築物のFAの意見でも同様であること、また、来場者は施設利用にて施設内移動に関する部分を特に注視していることが確認できた。

更に、FAの意見に対する改善策は、運営面に関する事項も多くあり、設計段階での施設管理者との管理・運営に関する調整と職員への継承も重要であることが再認識できた。

今後、多数の来庁者が想定される一般事務庁舎整備では、本研究の考察について留意して頂き、施設利用者の誰もが親しみやすく、便利で、かつ安心安全な施設の設計に役立てて頂きたい。

7. 終わりに

ご協力頂きました各官署の施設管理者、職員、一般来場者の皆様、今回の論文作成にあたりご協力頂いた方々に深く感謝する。