

# 官庁施設における顧客満足度調査結果の 分析に関する調査研究

高原 洋介<sup>1</sup>

<sup>1</sup>大臣官房官庁営繕部 整備課 施設評価室（〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2）

本研究では、これまで国土交通省において実施してきた『官庁施設における顧客満足度調査』（以下、「CS調査」という）の結果を集計し、施設の満足度に関係する様々な調査項目について、満足度の平均値や標準偏差の比較、施設の総合的な満足度に対する各調査項目の重要度の分析等を行い、設計段階で特に配慮が必要な項目を抽出した。さらにこれらの項目について、図面の確認や現地調査等の詳細調査を行い、官庁施設の設計段階にフィードバックすべき留意事項について考察し、レイアウト変更の容易さ、施設内の移動し易さ・行き先の分かり易さ等の項目について、設計段階での配慮により満足度を向上させる可能性がある留意事項を抽出することができた。

キーワード 官庁施設、ファシリティマネジメント、顧客満足度調査

## 1. はじめに

行政サービスの提供の場としての官庁施設は、勤務する職員や、来訪される一般の方々等、施設の利用者のニーズに的確に応えた整備を行う必要がある。

これまで国土交通省大臣官房官庁営繕部では、完成後一定期間を経過した官庁施設を対象に、施設の利用者へのアンケート調査等によるCS調査を実施し、施設に関する満足度を定量的に把握するとともに、これら調査結果についての要因分析を対象施設ごとに実施してきたところである。

本研究では、これまで各施設において実施してきた約80件のCS調査の結果を集計し、施設の満足度に関係する様々な調査項目について、満足度の平均値や標準偏差の比較、施設の総合的な満足度に対する各調査項目の重要度の分析等を行い、設計段階で特に配慮が必要な項目を抽出した。さらにこれらの項目について、図面の確認や現地調査等の詳細調査を行い、官庁施設の設計段階にフィードバックすべき留意事項について考察したものである。

## 2. 顧客満足度調査（CS調査）の概要

### (1) 調査主旨

CS調査は、一般利用者や勤務する職員等、官庁施設の利用者に対し、施設の利用しやすさや快適性といった項目に関する満足度についてアンケート調査を実施し、これらを定量的なデータとして収集するものである。また得られた結果をもとに、満足度についての要因分析や総合的な満足度に対する各調査項目の重要度の分析を行い、分析の成果を今後の官庁施設の企画・設計等にフィードバックしていくことで、図-1のような施設整備におけるPDCAサイクルを循環させ、官庁施設の品質の向上を図ることを目的としている。

### (2) 調査手法

国土交通省大臣官房官庁営繕部では、「官庁施設に

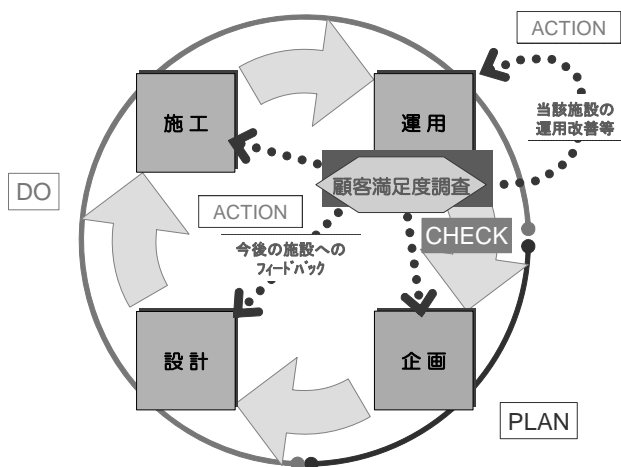


図-1 施設整備におけるPDCAサイクル



### 3. CS調査結果の集計

これまでに官庁施設を対象に実施された顧客満足度調査結果について、調査項目別の満足度平均値を算出し、回答結果のばらつき等について分析を行った。分析の対象としたデータは表-3の通りである。これらの調査結果について、職員及び一般利用者それぞれについて、満足度の平均値及び標準偏差を算出し、満足度と回答のばらつきの関係についての考察を行った。

#### (1) 満足度の平均値の集計

職員及び一般利用者の回答データについて、各調査項目に対する満足度の平均値を図-2及び図-3に示す。

職員の満足度の平均値（図中に緑点線で表記）は3.36となり、施設全体の印象としては比較的良好な印象を得ているものと考えられる。

一方個別の調査項目については「収納スペース」「レイアウト変更」等、仕事で使うスペースの使いやすさに

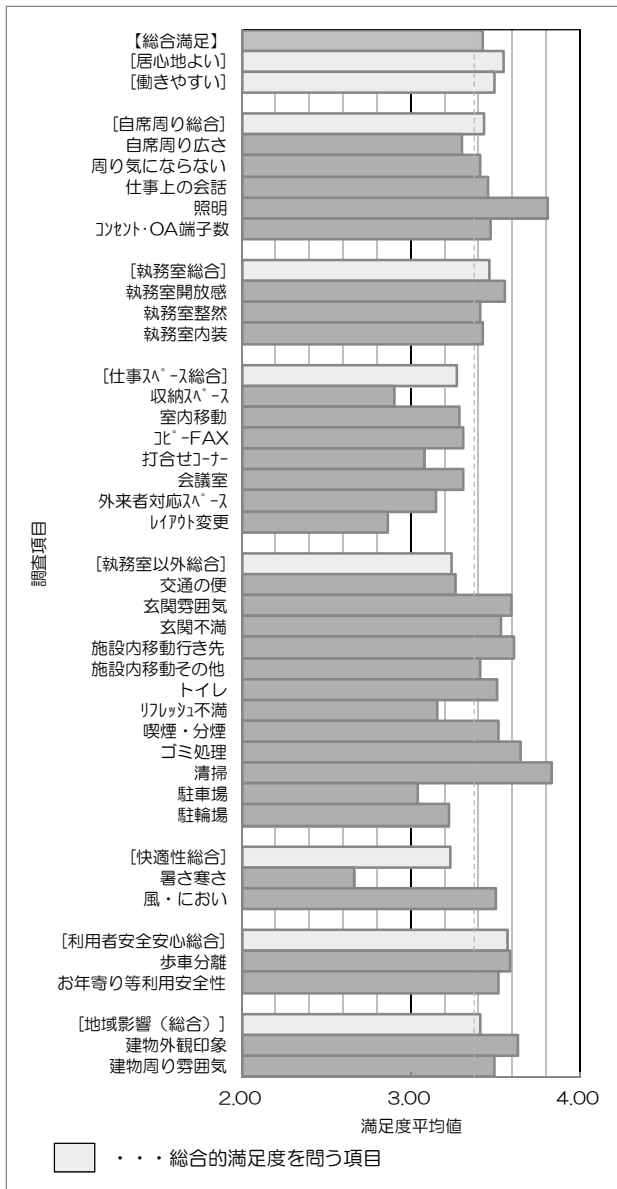


図-2 設問項目別満足度平均値（職員）

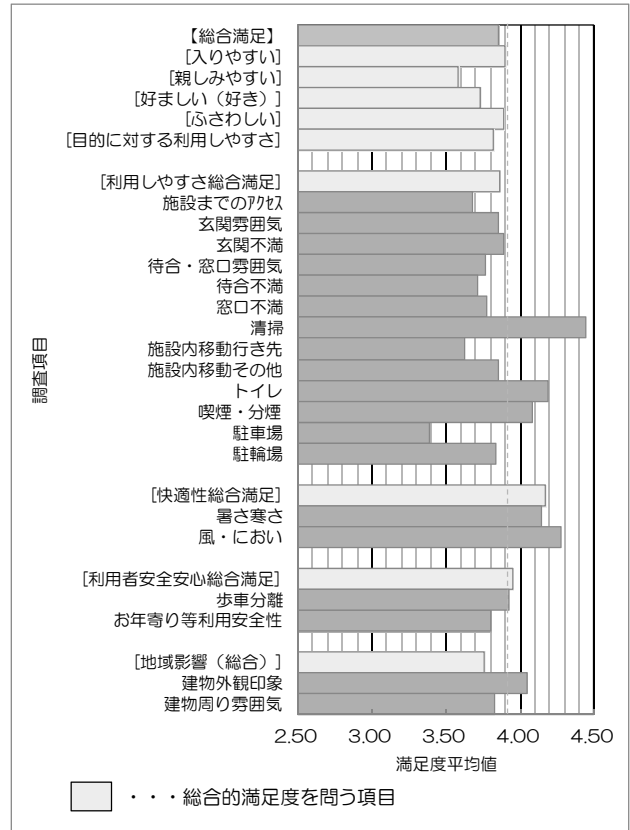


図-3 設問項目別満足度平均値（一般利用者）

についての設問や、「暑さ寒さ」のような職場の作業環境に関わる設問に対して、満足度が低い結果が得られた。

一般利用者の満足度の平均値は3.88となった。職員よりも良い結果となっているが、これは職員については全員を対象に調査を行っているのに対し、一般利用者は調査に協力的な方のみ回答を頂いているため、結果として点数が高めに出ている可能性があることに留意する必要がある。各設問カテゴリの総合的な満足度については「施設の親しみやすさ」の項目について満足度の低い傾向が見られた。また、個別の調査項目では「駐車場についての不満・不都合」や「施設内での移動し易さ」「施設までのアクセス」といった、施設内外での移動に関する設問で他と比べて満足度が低い結果となった。

#### (2) 満足度の標準偏差（ばらつき）の算出

満足度の平均値の標準偏差を各調査項目ごとに算出し、平均満足度と標準偏差の関係を整理した。結果を図-4及び図-5に示す。

職員に対する設問で、満足度平均値が低かった項目のうち、「暑さ寒さ」「収納スペース」についてはばらつきが大きく、施設ごとの差や個人差が大きいことが推測される。また、「レイアウト変更」については比較的ばらつきが小さく、官庁施設全般的に満足度の低い項目であることと考えられる。

一般利用者に対する設問では、満足度平均値が低かった項目のうち、「駐車場についての不満・不都合」「施設までのアクセス」については他の設問と比べてばらつ

きが大きい結果となった。これらについては立地条件等の施設ごとの違いや、自家用車の利用の有無による回答の個人差が影響していると考えられる。

#### 4. CS調査結果の項目別重要度の算出

前章では各設問項目の満足度平均値を算出し、満足度の高い項目と低い項目について全体的な傾向を示したが、今後の官庁施設整備で重点的に配慮すべき事項を抽出するためには、それぞれの項目が施設に対する総合的な満

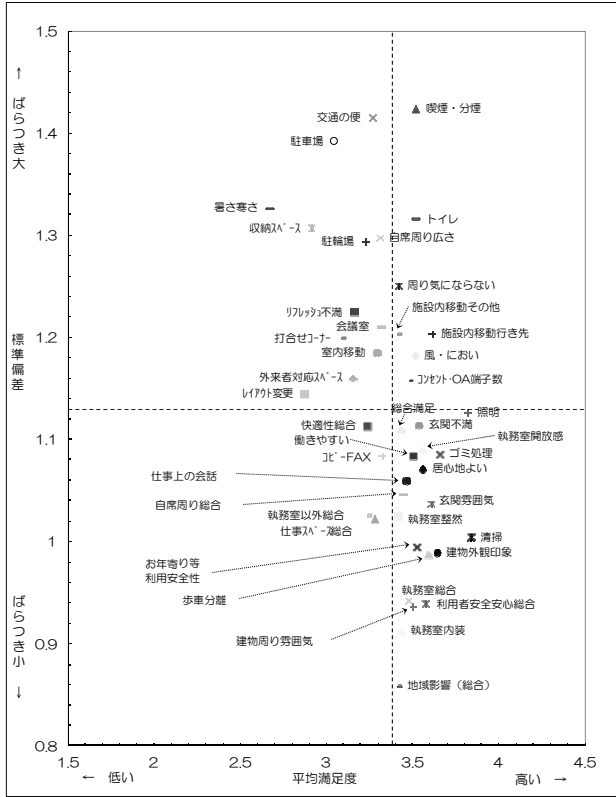


図-4 満足度と標準偏差の関係（職員）

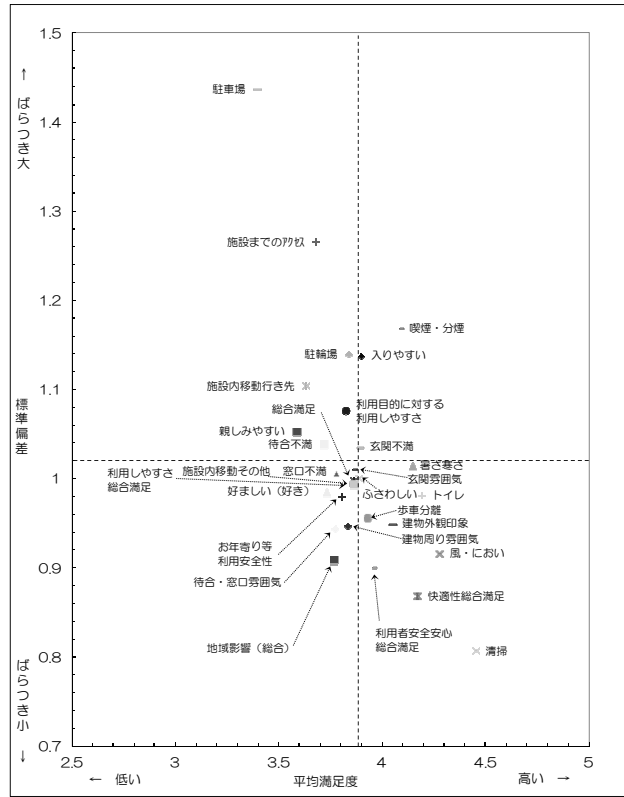


図-5 満足度と標準偏差の関係（一般利用者）

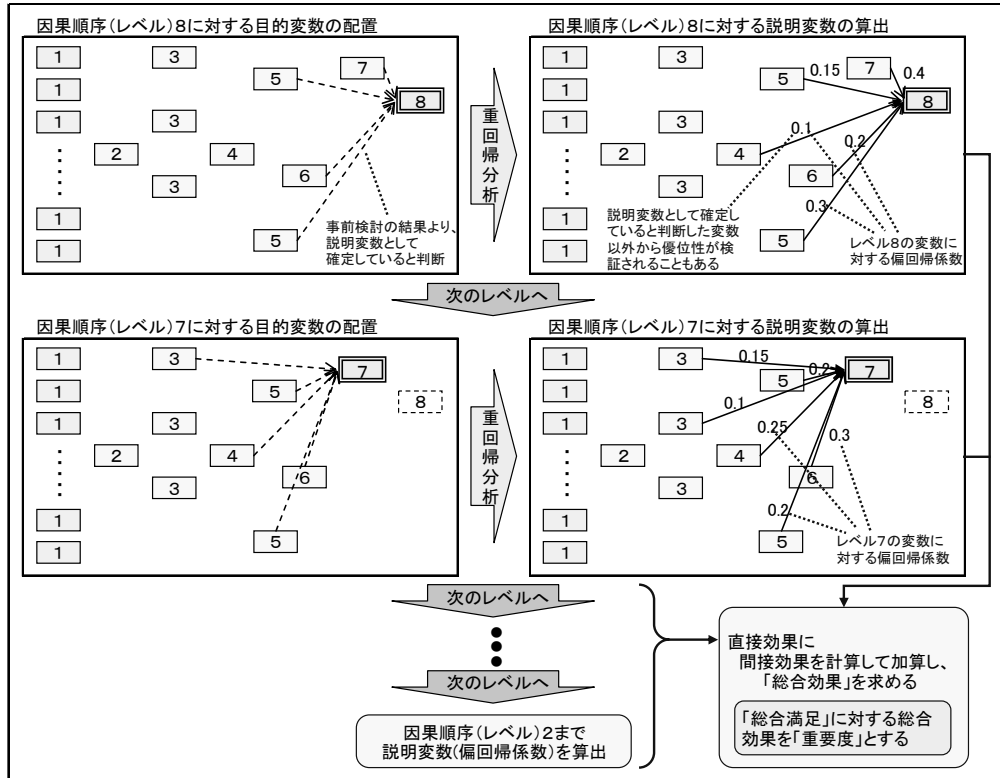


図-6 重回帰分析を用いた重要度算出方法のイメージ

足度に対する影響度合いを推計し、総合的な満足度への影響が大きい項目を優先的に改善すべき事項としてピックアップする必要がある。

そこで、CS調査結果について各設問項目の重要度（総合満足度への寄与度）を重回帰分析により解析し、満足度と重要度の関係についての考察を行った。

### (1) 重要度の算出手法

重回帰分析にあたっては事前に、全ての調査項目がどのような因果関係をもっているかを表した仮想的なモデルを構築しておいてから、統計的に有意な効果を持つ変数をモデルに取り込む方法を用いている。重回帰分析による各設問項目の重要度の算出のイメージを図-6に示す。

重要度の算出にあたっては、CS調査対象施設をそれぞれの用途に応じて合同庁舎、一般庁舎、その他のグループに分類し、合同庁舎と一般庁舎のグループについての計算結果を示している。その他のグループには研修・教育施設や警察関係施設、図書館、美術館など多様な用途の施設が含まれているが、それぞれのサンプル数が少ないこともあり、今回の集計対象からは除いている。また合同庁舎と一般庁舎については、複数の官署が入居している合同庁舎と、基本的に一つの官署が管理している一般庁舎では傾向に違いが出る可能性があるため、グループを分けて重要度を算出している。

### (2) 重要度の算出結果

職員を対象に施設の全体的な印象、及び各設問グループの総合的満足度を問う項目の重要度の結果について図-7に示す。職員については、「働きやすさ」がもっとも重要度の高い結果となったほか、「執務室総合」「仕事スペース総合」といった、業務の効率的な実施に直結する項目が上位になっている。

一般利用者を対象とした同様の項目の重要度の結果について図-8に示す。一般利用者については「ふさわし

い」「利用目的に対する利用しやすさ」「親しみやすさ」といった項目が重要度が高い結果となっている。これらについては合同庁舎と一般庁舎の大きな違いは無く、官庁施設全般に対する印象であることが推測される。

具体的な設問項目に関する重要度の結果について、図-9、図-10に示す。

職員については、合同庁舎、一般庁舎とも執務室の印象に関する項目（「執務室開放感」「執務室整然」「執務室内装」）すべてが上位10位に入っているほか、「建物外観印象」も重要度が高い結果となっており、外観や内装といった施設の雰囲気・イメージに関係する項目が職員の満足度にとって重要な項目となっていることが分かった。

設問グループ	No.	設問項目	順位	合同庁舎等 (n=5,438)	順位	一般庁舎 (n=1,850)
自席周り	4	自席周り広さ	4	0.0796	5	0.0540
	5	周りにならない	11	0.0364	23	0.0156
	6	仕事上の会話	5	0.0752	7	0.0483
	7	照明	22	0.0200	19	0.0270
	8	タブレット・OA端子数	14	0.0333	14	0.0305
	10	執務室開放感	8	0.0523	2	0.1002
	11	執務室整然	7	0.0558	6	0.0540
	12	執務室内装	1	0.1182	3	0.0817
仕事スペース	14	収納スペース	21	0.0204	4	0.0659
	15	室内移動	16	0.0260	11	0.0382
	16	Wi-Fi	25	0.0137	25	0.0089
	17	打合せコーナー	27	0.0116	22	0.0173
	18	会議室	19	0.0243	30	0.0050
	19	外来者対応スペース	23	0.0146	13	0.0312
	20	リフト変更	15	0.0286	8	0.0455
	22	交通の便	33	0.0009	12	0.0325
	23	玄関雰囲気	20	0.0211	20	0.0241
	24	玄関不満	6	0.0642	10	0.0411
執務室以外	25	施設内移動行き先	18	0.0243	17	0.0290
	26	施設内移動その他	10	0.0468	9	0.0440
	27	トイレ	29	0.0084	33	0.0029
	29	リクルーム不満	28	0.0115	26	0.0085
	30	喫煙・分煙	32	0.0042	29	0.0052
	31	ゴミ処理	31	0.0048	31	0.0036
	32	清掃	30	0.0082	27	0.0074
	33	駐車場	13	0.0333	21	0.0182
	34	駐輪場	17	0.0252	24	0.0134
	36	暑さ寒さ	2	0.0996	16	0.0297
	37	風・におい	9	0.0501	15	0.0298
快適性	39	歩車分離	24	0.0143	28	0.0061
	40	お年寄り等利用安全性	26	0.0133	32	0.0032
利用者安全安心	42	建物外観印象	3	0.0859	1	0.1174
	43	建物周り雰囲気	12	0.0335	18	0.0270

図-9 重要度の算出結果 ②（職員）

設問グループ	No.	設問項目	順位	合同庁舎等 (n=5,438)	順位	一般庁舎 (n=1,850)
総合的項目	1	居心地よい	2	0.3115	2	0.3415
	2	働きやすい	1	0.6118	1	0.5258
	9	自席周り総合	6	0.1508	5	0.1294
	13	執務室総合	3	0.2410	4	0.2334
	21	仕事スペース総合	4	0.1829	3	0.2546
	35	執務室外総合	7	0.1396	8	0.0710
	38	快適性総合	5	0.1743	6	0.0817
	41	利用者安全安心総合	9	0.0122	9	0.0060
	44	地域影響（総合）	8	0.0533	7	0.0750

図-7 重要度の算出結果 ①（職員）

設問グループ	設問項目	順位	合同庁舎等 (n=2,331)	順位	一般庁舎 (n=2,979)
総合的項目	入りやすい	6	0.1263	7	0.0836
	親しみやすい	3	0.2009	3	0.2309
	好ましい（好き）	4	0.1731	4	0.1626
	ふさわしい	1	0.4259	1	0.3731
	利用目的に対する利用しやすさ	2	0.2535	2	0.2782
	利用しやすさ総合満足	5	0.1636	6	0.0869
	快適性総合満足	7	0.1000	5	0.1542
	利用者安全安心総合満足	8	0.0862	8	0.0499
	地域影響（総合）	9	0.0549	9	0.0198

図-8 重要度の算出結果 ①（一般利用者）

設問グループ	設問項目	順位	合同庁舎等 (n=2,331)	順位	一般庁舎 (n=2,979)
利用しやすさ	施設までのアクセス	4	0.0728	7	0.0434
	玄関雰囲気	2	0.1369	4	0.0911
	玄関不満	8	0.0564	3	0.0991
	待合・窓口雰囲気	3	0.1081	1	0.1372
	待合不満	11	0.0419	11	0.0358
	窓口不満	19	0.0000	10	0.0359
	清掃	14	0.0271	15	0.0245
	施設内移動行き先	5	0.0709	9	0.0398
	施設内移動その他	10	0.0430	5	0.0722
	トイレ	17	0.0045	18	0.0097
	喫煙・分煙	18	0.0026	19	0.0014
	駐車場	6	0.0663	12	0.0340
	駐輪場	16	0.0177	17	0.0118
	快適性	暑さ寒さ	15	0.0256	8
風・におい		12	0.0380	6	0.0715
利用者安全安心	歩車分離	13	0.0289	13	0.0289
	お年寄り等利用安全性	9	0.0489	16	0.0180
地域影響	建物外観印象	1	0.1500	2	0.1361
	建物周り雰囲気	7	0.0623	14	0.0270

図-10 重要度の算出結果 ②（一般利用者）

また、「玄関不満」「施設内移動その他」の項目の重要度が比較的高かった。これらの設問は玄関や廊下、階段等の執務室以外のスペースについて、機能的な観点からの満足度を問うものであり、こうした非執務スペースの使いやすさに関する項目も全体の満足度に対する影響が大きいことが分かった。

そのほか、「自席周り広さ」「仕事上の会話」等の項目も上位となっている。こうしたデスク周りの作業環境に関する項目の満足度については、執務室の形状や広さといった施設整備に関わる要素の他、机の配置や職員の人数など、施設の使用状況の影響も大きいと考えられる。

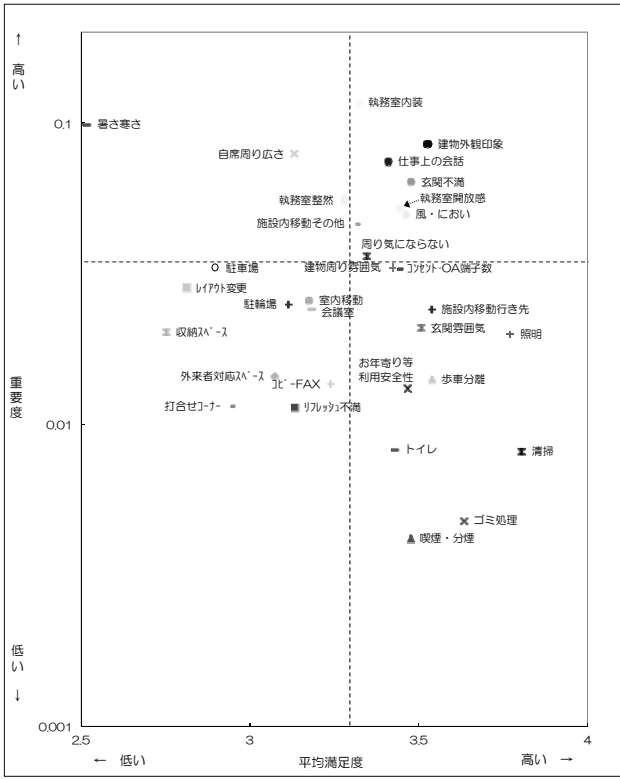


図-11 重要度と満足度の関係（合同庁舎・職員）

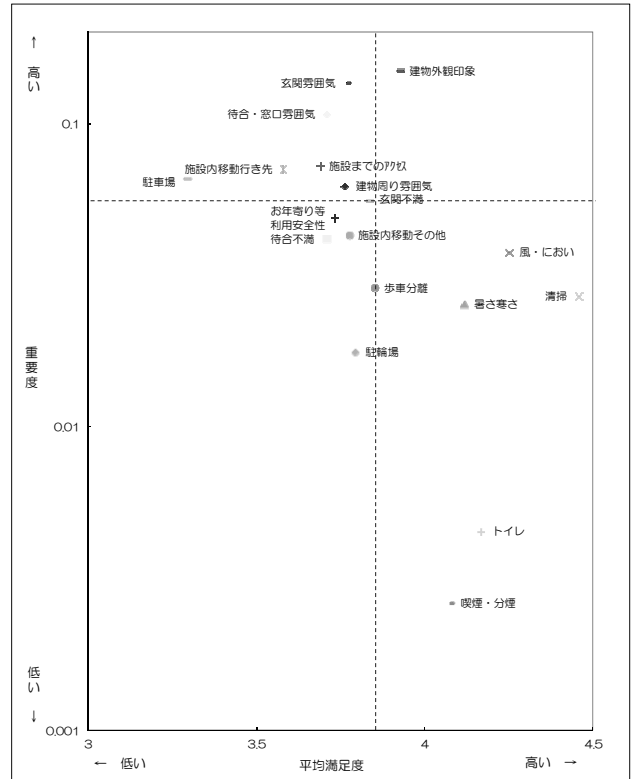


図-13 重要度と満足度の関係（合同庁舎・利用者）

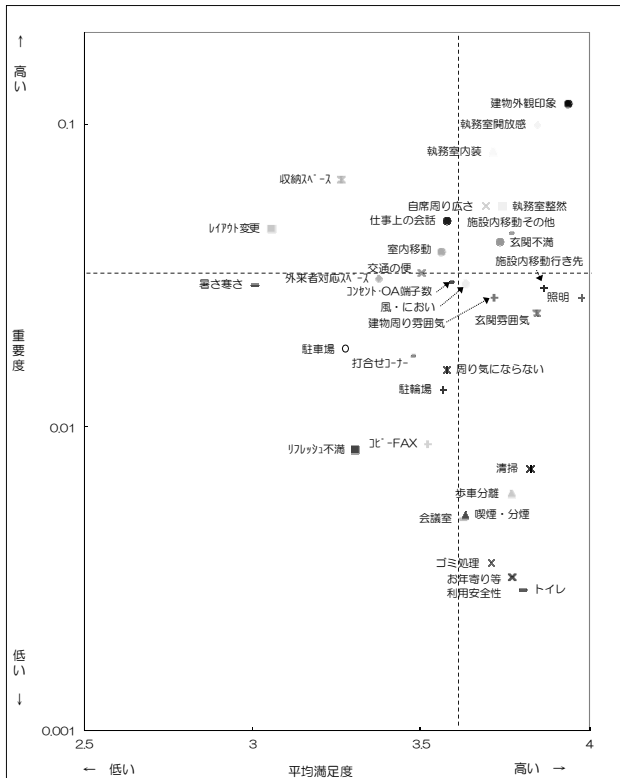


図-12 重要度と満足度の関係（一般庁舎・職員）

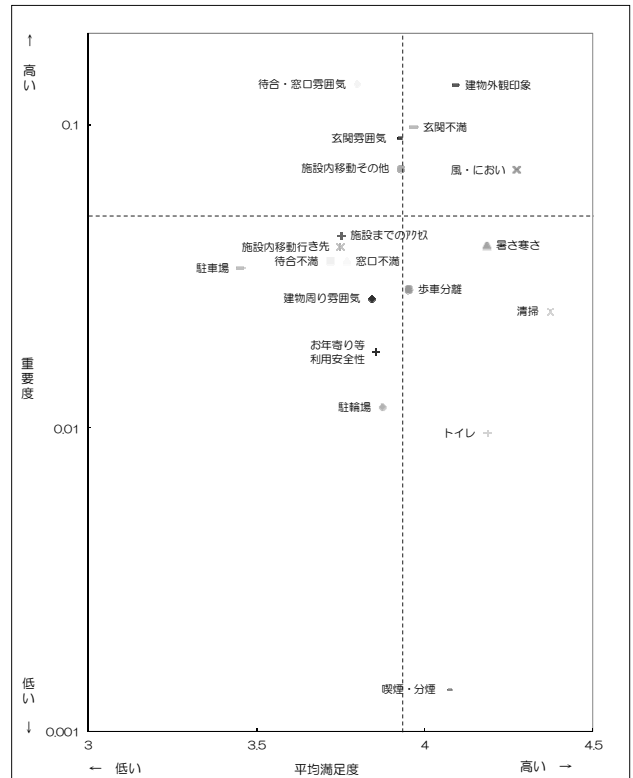


図-14 重要度と満足度の関係（一般庁舎・利用者）

一方、「トイレ」「清掃」「ゴミ処理」等の項目は重要度が低く、全体の満足度への影響が小さい結果となった。ただし、これらは施設の機能上必須の項目であるため、重要度の算出結果に関わらず、設計基準等に基づき適切に整備する必要がある。

一般利用者については、「建物外観印象」「待合・窓口雰囲気」「玄関雰囲気」といった、外来者から見た施設のイメージに関係する設問項目の重要度が高い結果となった。また、合同庁舎では「施設内移動行き先」の重要度が高く、一般庁舎では「施設内移動その他」「玄関不満」の重要度が高い傾向が見られた。これは合同庁舎には複数の官署が入居しているため、施設内の案内や目的の官署の位置の分かりやすさが相対的に重要になっているものと考えられる。

また、「清掃」「トイレ」「喫煙・分煙」などの項目は職員と同様に全体の満足度に対する重要度が低い結果となったが、「駐車場」については比較的重要度が高い結果となった。自動車が主な交通手段となっている地方にある施設では駐車スペースの確保が重要な要素になるため、このような結果になったものと考えられる。

## 5. 設計段階での配慮が必要な項目の抽出

### (1) 調査項目のポートフォリオ分析

満足度と重要度の関係を分析するため、横軸を「満足度」、縦軸を「重要度」（対数表示）とするプロット図（図-11～図-14）を作成した。

右上の領域は、重要度が高い項目で満足度も高い、当該施設・分類の強みの部分である。逆に左上の領域は、重要度が高い項目でありながら満足度が低い、当該施設の弱みの部分となる。また、右下の領域は、重要度は高くないが満足度が高いので特に改善等の必要がなく、現状のまま問題ない項目で、左下の領域は、満足度は低いものの重要度が高くないので、改善の必要が小さい項目となる。各図の縦軸と横軸の目盛の設定については、集計対象の施設グループの満足度・重要度の平均値を用いた。模式図を図-15に示す。

職員については、合同庁舎では「暑さ寒さ」「自席周り広さ」「執務室整然」の項目が、一般庁舎では「レイ

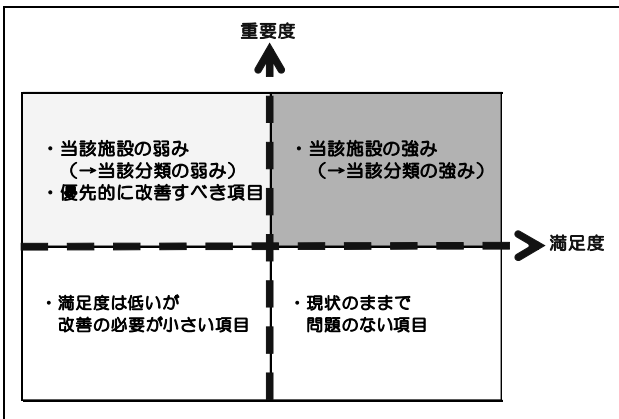


図-15 プロット図の模式図（重要度－満足度）

アウト変更」「収納スペース」「仕事上の会話」「室内移動」の項目が左上の領域に入っている。両グループとも、重要度の高い項目のうち、デスク周りの作業環境に関する項目が満足度の低い傾向にあるが、具体的な項目はそれぞれのグループで若干異なる結果となっている。

一般利用者については、一般庁舎では来訪の際に通過・使用する部分に関する項目である「待合・窓口雰囲気」「玄関雰囲気」「施設内移動その他」が左上の領域に位置している。また、合同庁舎についてはこれらの項目の他、「駐車場」「施設までのアクセス」といった施設までの移動に関する項目や、「施設内移動行き先」の項目が左上の領域に入っている。合同庁舎における「施設内移動行き先」については前章での分析のとおり、特に合同庁舎で重要度の高い項目であり、優先的に改善を検討すべき項目と考えられる。

### (2) 施設整備において配慮すべき事項の分析

#### （官庁施設におけるケーススタディ）

前項までの分析の結果を踏まえ、重要度が高く満足度の低い領域にプロットされている、一般庁舎の職員における「レイアウト変更」と、合同庁舎の一般利用者における「施設利用行き先」をテーマとして、その要因や改善方策の検討についてケーススタディを行った。

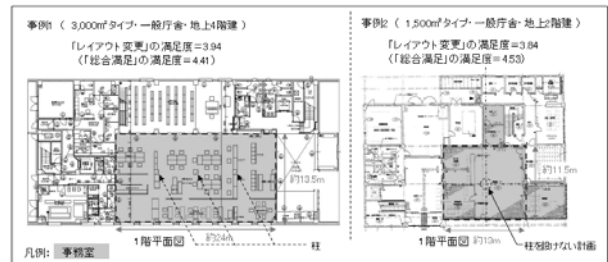


図-16 「レイアウト変更」の満足度が高い事例

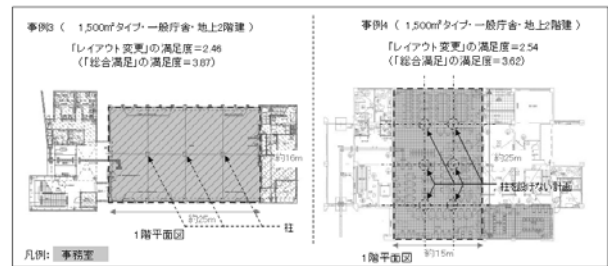


図-17 「レイアウト変更」の満足度が低い事例

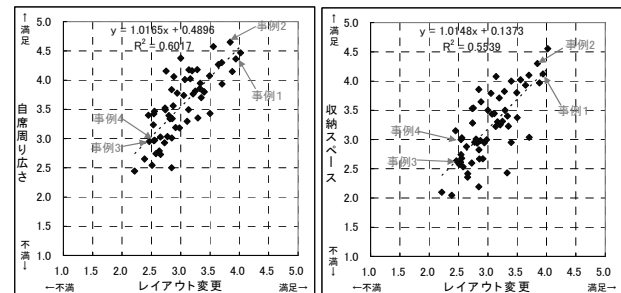


図-18 設問項目間の満足度の関係性

## a) レイアウト変更

「レイアウト変更」は、デスクや書棚等のレイアウトの変更の容易さ（もしくは容易そうな印象）について、職員を対象とした設問であり、特に一般庁舎において重要度が高く満足度が低い結果となった項目である。

まず、「レイアウト変更」の満足度の高い一般庁舎と低い一般庁舎をそれぞれピックアップし、執務スペースの形状や柱の配置などの違いとレイアウト変更の満足度との関係を図面等により確認したが、明確な差異は見られなかった（図-16、図-17）。

CS調査は、施設の完成後およそ1～2年後を目安に実施しているため、大幅なレイアウト変更は調査時点でまだ行っていないケースも多いと考えられる。そのような場合には、仮にレイアウトの変更を行う場合を想定して回答して頂くため、調査時点における執務室の状況が「レイアウト変更」の満足度に影響を及ぼしているのではないかと推測される。そこで、他の設問項目である「自席周り広さ」及び「収納スペース」の満足度について、「レイアウト変更」の満足度との関係を図-18に示す。

「自席周り広さ」、「収納スペース」のどちらの関係も、決定係数（R2）が0.5を超え、やや強い相関を示す結果となっている。

このことから、執務スペースの机周りの広さや収納スペースの確保に配慮することによって、これらの項目の満足度を向上させると同時に「レイアウト変更」の満足度を向上させることが可能と考えられる。「自席周り広さ」や「収納スペース」は重要度の高い項目でもあり、特に「収納スペース」については現状の満足度も高くないため、これらの項目に対する配慮は全体の満足度の向上に効果が高いと考えられる。

なお、「レイアウト変更」の満足度が低い他の要因としては、設計者や施工者が将来想定されるレイアウト変更を考慮した執務スペースを設計・施工しているにも関わらず、入居者にそうした工夫がうまく伝達されていないケースも考えられることから、施設の引き渡しの際に、設計意図を入居者に分かりやすく説明することも大切である。

## b) 施設内移動行き先

「施設内移動行き先」は、施設内の目的の箇所へ移動する際の行き先が分かりやすさについて職員及び一般利用者を対象とした設問であり、合同庁舎の一般利用者の重要度が高く、満足度が低い結果となった項目である。

まず、「施設内移動行き先」の満足度の低い合同庁舎をピックアップし、これらの通路の形状や諸室の配置等を図面等により確認した（図-19）。

事例1と事例2は両方とも両サイドコアの施設であるが、どちらの事例ともフロアによって廊下が執務室に取り込まれる形になっており、反対側のコアゾーンに移動しにくい動線計画となっている。また、フロアによって通路

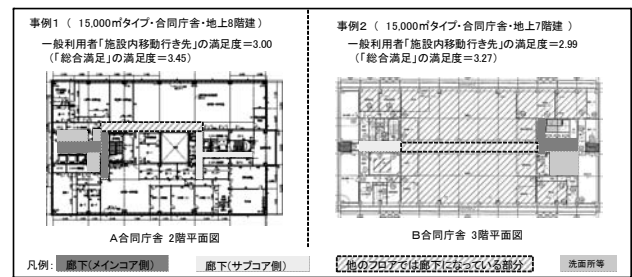


図-19 「施設内移動行き先」の満足度が低い事例

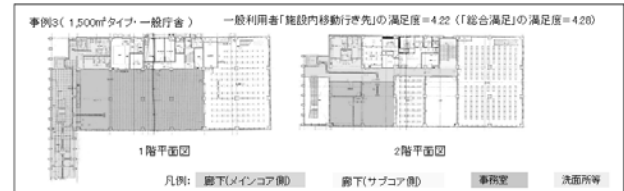


図-20 「施設内移動行き先」の満足度が高い事例

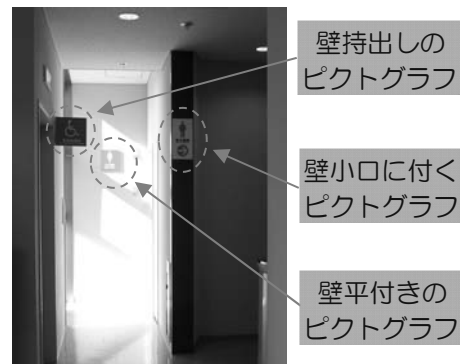


図-21 ピクトグラムの設置事例

の配置が異なるため、頻繁に訪れることの少ない一般利用者が戸惑う要因になっているものと考えられる。

一般庁舎ではあるが、「施設内移動行き先」の満足度の高かった施設では、一般利用者が立ち入るエリアを片側のコアに集約して交通動線を明確に分離するとともに、目的の部屋までできるだけ単純で短いルートとなるように工夫されている（図-20）。

こうしたことから、「施設内移動行き先」の満足度を向上させるためには、動線をシンプルにすることはもちろん、両サイドコアの場合には反対側のコアゾーンへスムーズに移動できる、もしくは移動する必要のない動線計画が必要と考えられる。また、一般利用者の使う通路は各フロアでできるだけ形状を同じにするとともに、行き先が一般利用者から見通せる配置とするよう工夫する必要がある。

また、一般利用者を目的の部屋に誘導するために設置する各種サインについて現地にて確認したところ、場所により壁の小口を利用したり、持ち出し式にしたり、壁平付きにしたりと設置方法が異なっており、サインを見つけにくい状況となっていた（図-21）。こうしたサインについては、設置方法をできるだけ統一するなどの工夫も必要と考えられる。



## 5. おわりに

官庁施設を対象としたCS調査の結果から、施設の各要素が職員・利用者の全体的な満足度にどの程度の影響があるかを分析し、職員及び一般利用者それぞれについて各設問項目の重要度を算出し、満足度と重要度の関係を整理することにより、今後の施設整備において、顧客満足の観点から見た場合の重点的に配慮すべき項目を示した。こうした知見はこれまで施設整備の担当者が個々の実務経験から体験的に理解していたものであり、これらのある程度定量化した指標で示すことは、今後の施設整

備のにフィードバックする上で意義のあることと考えられる。

ただし、職員・利用者が官庁施設に求めるものは施設の用途、規模等の諸条件により様々であるため、今後はこうした満足度・重要度の分析データをもとに、それぞれの施設整備計画ごとに、個別に顧客満足を向上させるための取組が必要である。

官庁営繕部としては今後も継続的にCS調査を実施し、データの蓄積・精度の向上を図るとともに、官庁施設の品質の向上に資する知見を得るための検討・分析を進めてまいりたい。