

官庁施設整備における施設評価の活用について

伊集守昭¹・上原正則¹

¹沖縄総合事務局開発建設部 営繕監督保全室（〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち2-1-1）

官庁施設は、国民共有の資産として、親しみやすく、便利で、かつ、安全なものであるとともに、それぞれの用途に応じた機能を発揮するために必要な性能を有していなければならない。そのため、事業（工事）が終了した施設について、各種調査を実施して評価を行い必要に応じ改善を図るとともに、フィードバックすることにより、新たに整備が計画されるもの等に活用することとしている。今回は、官庁施設整備において実施している各種調査及び評価について、その状況を報告する。

キーワード 官庁施設、評価、フィードバック、活用

1. はじめに

官庁施設の整備においては、顧客重視の観点から、利用者の利便性の向上、職員の公務能率の向上とともに、近隣住民から国民にまで視点を拡大した多様な顧客に対する満足度の向上を図る必要がある。そのため、個別事業の工事終了後段階（運用段階）において、満足度を直接把握するための調査（顧客満足度調査）、施設の現状を把握するための調査（完成施設事後調査、保全実態調査、C A S B E E 評価等を定期的、継続的に行い施設評価・改善を図るとともに、その結果を企画・設計段階にフィードバックすることにより、官庁施設全体の質の確保・向上を図ることを目指している。

今回は、官庁施設の工事終了後段階（運用段階）における評価の具体的実施事例の報告を行うことにより、関係者の評価に対する認識の高揚を図る。

2. 評価手法の概要

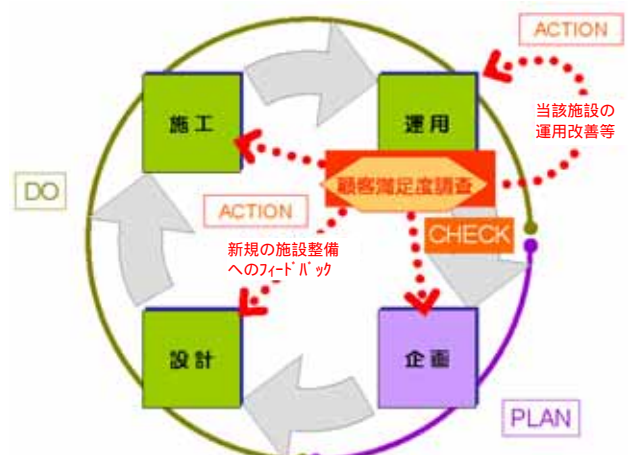
(1) 顧客満足度（C S）調査

官庁施設の利用者（職員及び一般利用者）、地域住民に対し、アンケート調査（図 - 1）により、施設に関する満足度及び種々のニーズが施設の総合的な満足度と与える影響を定量的に把握するとともに、要因分析、企画・設計段階へのフィードバックを進め、P D C A サイクル（図 - 2）の確立を行い、官庁施設の改善及び顧客満足度の向上を図ることを目的に実施している。

対象施設は、合同庁舎、窓口官署の単独庁舎、不特定多数の利用が見込まれる新築の施設や大規模改修施設としている。

19) 会議室について	不満・不都合はない	1	2	3	4	5	不満・不都合がある
※会議室について、どんな不満・不都合がありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。							
1. 遠い	2. 周囲の視線	3. 周囲の声や音	4. 狭い				
5. 暑い/寒い	6. コンセント	7. 照明・窓・ブラインド（明るさの調節）					
8. 机・いす	9. なかなか空いていない						
10. その他（							）

（図 - 1）アンケート設問例



（図 - 2）P D C A サイクル

(2) 完成施設事後調査

営繕工事の完成後に施設の故障・不具合に関する調査及び検討を行い、当該工事請負契約及び当該工事に基づく、かしの補修又は損害賠償の請求を的確に行うための資料とするとともに、今後の工事請負

契約等において、契約の相手方の指導等に活用し、一層の確な営繕業務の実施を図ることを目的としている。

完成後6ヶ月後に1次調査、24ヶ月経過前に2次調査を行う。調査方法は、施設管理者へ調査票（図-3）記載を依頼することにより実施している。調査項目を以下に示す。

- 建築（外構、構造体、外装、内装、その他）
- 電気（電力、通信、屋外、その他）
- 機械（空調設備、衛生設備、E V、その他）

色の部分は施設管理者の方に記入をお願いします。
数字が1件もない場合は、その34施設番号1の欄に0で記入します。
色の部分は国土交通省報告書の記入欄です。

国土交通省記入欄（官庁施設報告書）	
施設番号	〇〇〇〇
施設名称	〇〇〇〇
所在地	〇〇〇〇
延べ面積	〇〇〇〇
構造	〇〇
完成年月	〇〇/〇〇/〇〇
国土交通省報告書	〇〇〇〇
TEL	〇〇〇〇-〇〇〇〇
Eメール	〇〇〇〇@〇〇〇〇
国土交通省への提出書類	
施設番号	〇〇〇〇
施設名称	〇〇〇〇
所在地	〇〇〇〇
延べ面積	〇〇〇〇
構造	〇〇
完成年月	〇〇/〇〇/〇〇
TEL	〇〇〇〇-〇〇〇〇
Eメール	〇〇〇〇@〇〇〇〇

施設番号	施設内容	施設番号	備考	施設番号-その他
1	1階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に1階廊下照明	2	2階廊下照明	
3	3階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に3階廊下照明	4	4階廊下照明	
5	5階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に5階廊下照明	6	6階廊下照明	
7	7階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に7階廊下照明	8	8階廊下照明	
9	9階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に9階廊下照明	10	10階廊下照明	
11	11階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に11階廊下照明	12	12階廊下照明	
13	13階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に13階廊下照明	14	14階廊下照明	
15	15階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に15階廊下照明	16	16階廊下照明	
17	17階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に17階廊下照明	18	18階廊下照明	
19	19階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に19階廊下照明	20	20階廊下照明	
21	21階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に21階廊下照明	22	22階廊下照明	
23	23階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に23階廊下照明	24	24階廊下照明	
25	25階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に25階廊下照明	26	26階廊下照明	
27	27階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に27階廊下照明	28	28階廊下照明	
29	29階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に29階廊下照明	30	30階廊下照明	
31	31階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に31階廊下照明	32	32階廊下照明	
33	33階廊下照明、電気配線に保護カバー付、同様に33階廊下照明	34	34階廊下照明	

（図-3）完成施設事後調査票

（3）保全実態調査

官庁施設の保全の実態と問題点を把握し適正な保全を実施することを目的とした調査で「官公庁施設の建設等に関する法律」に基づき、全ての官庁施設の建築物及びその附属施設に対し、施設管理者の協力を得て実施している。

下記項目の調査を行い、施設保全状況診断書を作成している。

- 施設概要
- 保全実施体制及び保全計画、記録整備状況
- 点検等実施状況
- 施設状況
- 庁舎維持管理費（保全関連経費）状況
- 庁舎維持管理費（光熱水費）状況

3．施設評価の事例

平成18年度に完成した庁舎の重点整備項目と完

成後の施設評価を報告する。

（1）施設概要

施設名称	交通裁判総合庁舎
所在地	宜野湾市我如古
敷地面積	約4,000㎡
延べ面積	約1,400㎡
構造・規模	鉄筋コンクリート造 2階建
完成年月	平成18年9月
業務内容	検察庁、裁判所及び警察署の三官署による道路交通法違反等事件を処理する。



写真 - 1 交通裁判総合庁舎外観

（2）整備項目（重点整備項目）

施設整備を行うに当たって、下記項目を重点整備項目とした。

- 地域に根ざした庁舎
- 利用しやすい庁舎
- 環境負荷の少ない庁舎

1）地域に根ざした庁舎

a) 「開放感」をもたせる。

前面道路側における開放感をもたせるとともに、歩行者や来庁者の視認性の確保による安全性の向上を図るため、庁舎を敷地奥側にセットバックする。

（図-4）



（図-4）配置図

- b) 「やすらぎ」をあたえる。
 沖縄の厳しい日射のなか路線バスを待つ利用者のために高木を植樹。(写真 - 2)



②歩道と連続した緑陰空間
 (写真 - 2)

- c) 「緑」をつなげる。
 前面道路側に緑地帯を確保し、隣地の緑と連続性を維持。(写真 - 3)



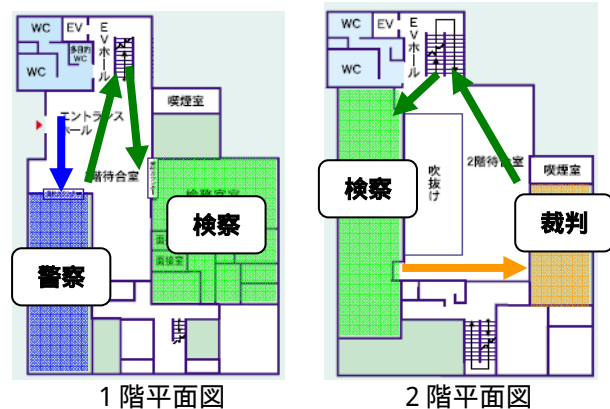
①歩道と一体感のある緑地帯
 (写真 - 3)

- d) 「ふれあい」をつくる。
 隣接する高等学校とコミュニケーションを図ることができる「ふれあいゾーン」を整備。(写真 - 4)

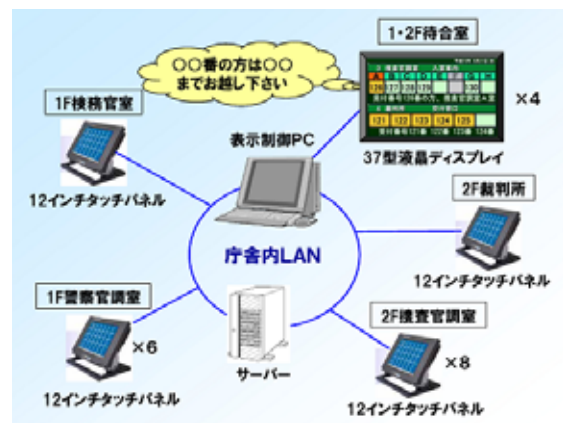


③ (中部商業高校側)
 (写真 - 4)

- 2) 利用しやすい庁舎
 a) わかりやすい動線計画 (来庁者の動線)



- b) 呼出し案内システム
 来庁者を番号で呼出す(図 - 5) ことにより、プライバシー保護を図りつつ、どこにいても確認しやすいディスプレイを配置し、多数の「交通裁判」を円滑に行う。



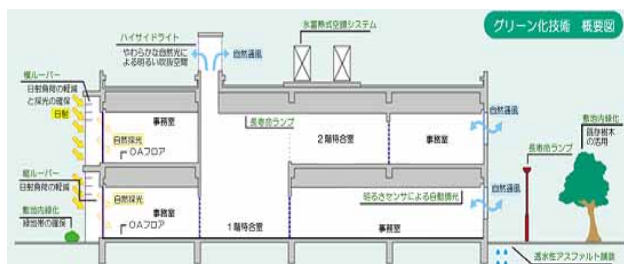
(図 - 5)



(写真 - 5) 1階待合室

- 3) 環境負荷の少ない庁舎
 a) グリーン化技術の採用 (図 - 6)
- ・ハイサイドライトとルーバー
 - ・透水性アスファルト舗装
 - ・敷地内緑化

- ・長寿命ランプ
- ・センサによる自動調光
- ・人感センサによる自動点滅
- ・氷蓄熱式空調システム



(図 - 6) グリーン化技術概要図

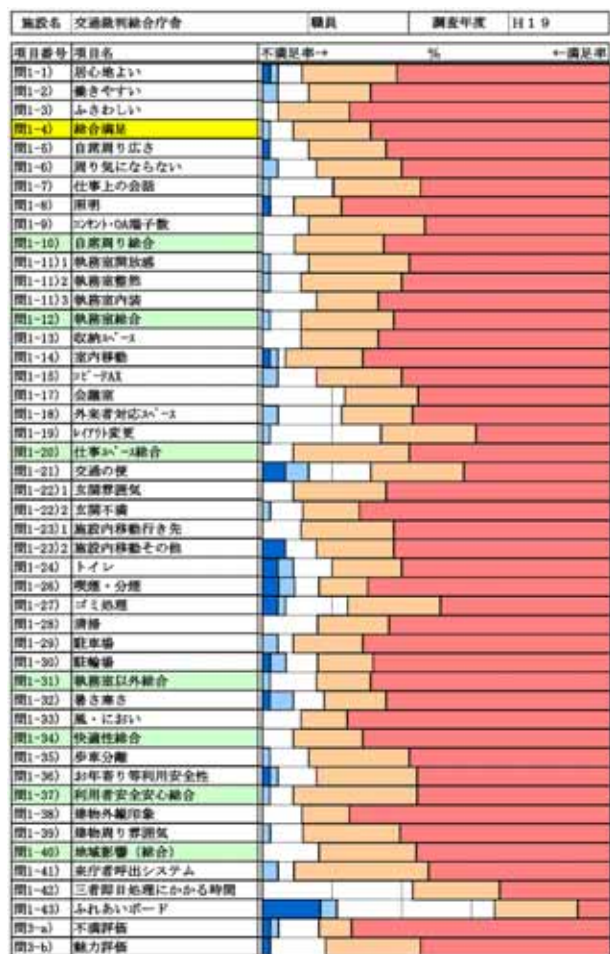
(3) 評価手法による施設評価

1) 顧客満足度 (CS) 調査

現地職員 45 名の協力を得てアンケート調査を実施し、その結果をグラフ化した。(図 - 7)

また、地域住民 15 名の協力を得てアンケート調査を実施し、その結果をグラフ化した(図 - 8)

評価としては、以下のとおりである。



(図 - 7)



(図 - 8)

職員の評価は、全体としては良い評価となっている。ここでは、重点整備項目に対する評価の一例を示す。

a) 「地域に根ざした庁舎」の評価

- ・建物周り雰囲気(開放感・緑)の満足度は9割近い。
- ・ふれあいボードは、満足度が3割にとどまっている。
- ・親しみやすさの満足度が3割にとどまっている。
- ・ふさわしさや好ましさの満足度は、5割程度。
- ・建物外観印象の満足度は、7割を超えている。
- ・地域への貢献度は、1割にとどまっている。

b) 「利用しやすい庁舎」の評価

- ・働きやすい(動線計画含め全体的)の満足度は、9割近い。
- ・施設内移動、トイレ、喫煙・分煙の満足度は、8割程度。
- ・来庁者呼出しシステムの満足度は、9割を超えている。
- ・三者即日処理にかかる時間の満足度は、6割程度。

2) 完成施設事後調査

完成事後調査時に報告があった故障・不具合内容と対処方法について3事例を示す。

事例1：庭園灯の光が眩しいクレームがあった。

- ・状況：近隣への光環境を考え、光源位置を低くワット数の小さい庭園等を設置したが、隣接する住民より光公害(写真 - 6)の苦情があった。



(写真 - 6) 状況写真

- ・対応：樹木の移植を行うことにより、隣地への光照射を遮った。

・今後の注意点

屋外灯を設置する場合、位置や光源高さ及びワット数の選定する際、地域住民への配慮が必要。

事例2：空調吹き出し口に結露が発生したため、結露防止カバーを取り付けて解消した。（図-9）



(図-9)

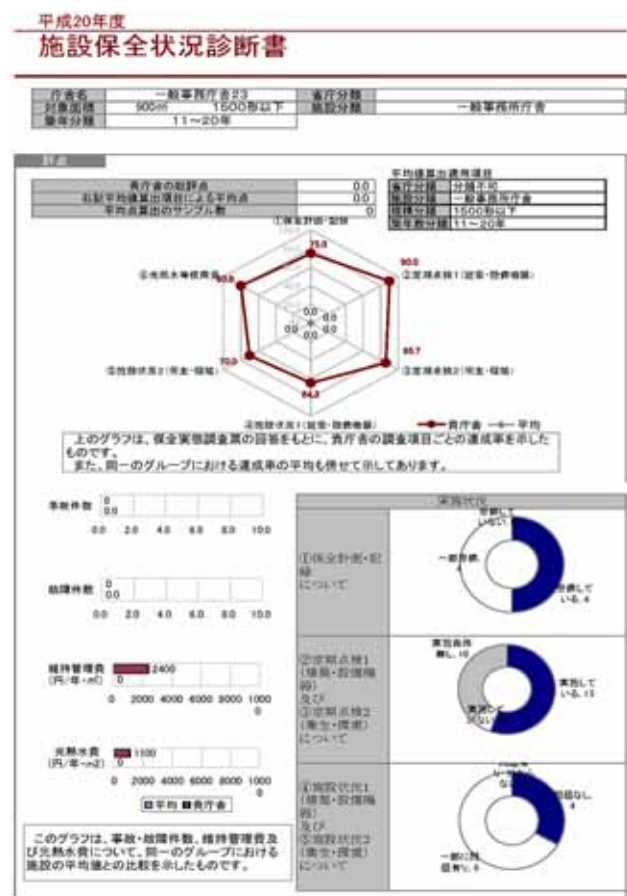
事例3：強風時に雨がシャッターボックス内に吹き込んだため漏電したが、制御装置に防滴カバーを取り付けて解消した。（図-10）



(図-10)

3) 保全実態調査

保全実態調査のデータについては、施設の固有情報であることを考慮し、今回は、モデル庁舎の診断書（図-11）を参考に示す。



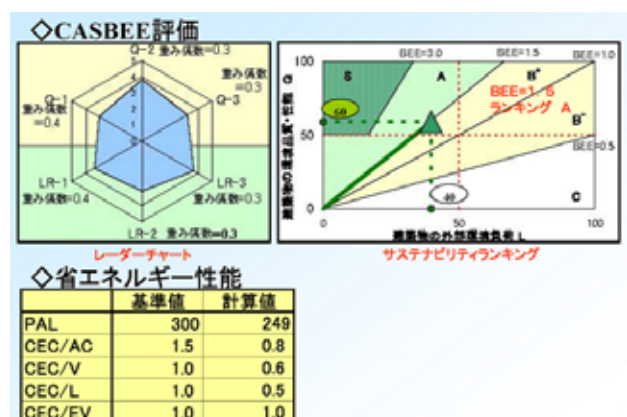
(図-11) 施設保全状況診断書

交通裁判総合庁舎の施設保全状況診断書の分析結果を以下のとおり示す。

- ・総評価は、概ね良好。
- ・保全計画・記録の評価がやや低い。

4) CASBEE評価

CASBEE評価を（図-12）に示す。



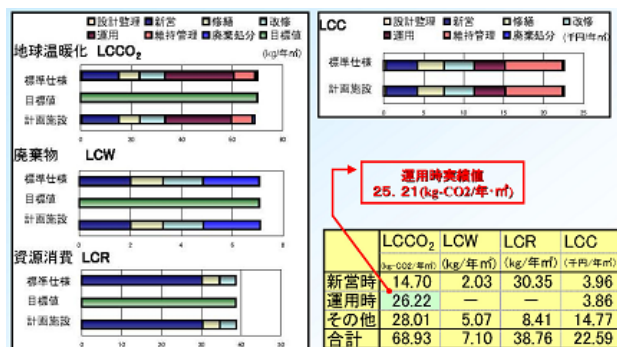
(図-12)

環境負荷の少ない庁舎としての重点整備項目であり、目標値を上回っている。

- ・環境性能効率1.5でランクは、Aである。
- ・省エネルギー法判断基準の目標値をクリアしている。

5) LCA (ライフサイクルアセスメント) 評価

LCCO₂ について、設計時に想定していた運用時の値と実際の運用時の値(実測値)を比較するとわずかではあるが、設計時より良い評価となっている。(図-13)



(図-13)

4. 施設評価のフィードバック

1) CS調査

職員の評価は、全般的に良好であった。

「ふれあいボード」の満足度が低いのは、職員への周知不足によるものが要因と考えられる。また、地域住民の評価で満足度の低い「地域への貢献」については、本施設の性格が影響したものと思われる。このあたりを、今後の施設整備の検討事項とする。

2) 完成施設事後調査

かしに相当するものについては、施工者に補修を依頼するとともに、繰り返しのないよう留意事項として全国で情報共有している。(データベース化)

3) 保全実態調査

保全実態調査報告書で施設保全状況を診断し、診断内容全体と比較し、評価の低い「保全計画・記録」について改善を図るよう進言した。

5. まとめ・課題

今回紹介した施設の集計結果が施設単独の評価で終わるのではなく、当該施設の長所及び短所を把握し、運用面における留意事項を整理するとともに、当該施設の改修や運用改善及び今後の施設整備に向けてのデータとして活用することにより、「良質で利用しやすい施設」を提供し、また、継続的かつ効率的に維持することができる。

また、「評価」で蓄積された「経験」を基に企画・設計・施工・運用の各段階にて効果的に活用できるよう評価手法も含め更なる改善が必要である。