

# 鹿沼市 オフィス環境等調査業務 報告書

業務期間:

平成28年11月29日 より 平成29年6月20日

INDEX:

- 1 オフィス環境等調査業務報告（概要）
- 2 什器類、文書量など現況調査結果
- 3 現況レイアウト図
- 4 職員アンケート・ヒアリング結果
- 5 来庁者利用状況調査報告書
- 6 課題と改善案について
- 7 新庁舎設計について

平成29年 6月  
株式会社 内田洋行



Title:

オフィス環境等調査業務報告（概要）

## 1. 調査の概要

---

什器・レイアウト等の現況調査、各課職員へのヒアリング等、来庁者の窓口利用状況や動線の調査

## 2. 調査結果からの主な課題や特色

---

- 2.1 来庁者の半数近くが60代以上と思われ、車いすや杖についての来庁者も目立つ。
- 2.2 家族での来庁者は滞在時間が平均より長くなる傾向がある。
- 2.3 プライバシーやセキュリティに配慮したスペースが狭い。
- 2.4 オフィスレイアウトに不均衡のある部署が見受けられる。
- 2.5 昼休み時間中の来庁者が少ない。

## 3. 主な設計テーマ案および設計と条件例

---

- 3.1 ユニバーサルデザインに配慮し、だれもが使いやすい庁舎。
  - ・車いすで全館動きやすい庁舎とする。
  - ・視覚障がい者にも配慮したサイン計画、建築計画とする。
  - ・記帳台を含め、車いす対応および着席での対応ができるようにする。
- 3.2 幅広い世代が交流する市内外に開かれた庁舎。
  - ・子育て世代から高齢者まで気軽に休憩や交流ができるスペースをつくる。
  - ・地域の特産（木材など）を来庁者から見える場所に活用する。
  - ・キッズスペースを設け、多くの窓口から見える位置に配置する。
- 3.3 市民を守る安心・安全な庁舎。
  - ・展示や市民活動に活用でき、災害時には拠点ともなる多目的なスペースを用意する。
  - ・プライバシーを守る共用の相談室を現状より多く設ける。
  - ・セキュリティに配慮した空間およびシステム運用を検討する。
- 3.4 経済的で将来的な変化に対応する庁舎。
  - ・組織改編や人数変化など環境変化に際してもランニングコストを抑えられるレイアウトを検討する。
  - ・倉庫や書庫、会議室は共用として執務室外に配置しスペースの効率化を図る。
  - ・カウンターは状況に応じて隣接する部署も使いやすいようにする。

## 4. 既存施設の利活用について

---

### 4.1 本庁の新館の利活用について

- 4.1.1 新館を活用する際に下記の長所が考えられる。
  - ・新庁舎建設費の軽減の可能性がある。
  - ・業務諸室を新館に集約することで諸室の共有化が推進される。
  - ・新庁舎をオープン執務空間とした際、個室を必要とする部署に新館を割り当てるのが可能。
- 4.1.2 新館を活用する際に下記の短所が考えられる。
  - ・近年の建築に比べて設備面などランニングコストがかかると推定される。
  - ・連結部の発生等によりフロア当たりの有効面積が下がる可能性が高く、執務スペース・市民スペースが狭くなる。その結果、市民窓口が複数階に分かれてしまい、利便性が低くなる可能性もある。
  - ・新館と新築部分の間に建築共用部が残り、執務スペースや市民スペースが分断されてしまう可能性が高く、利便性と効率性が落ちることが考えられる。
- 4.1.3 上記を勘案し、新館利活用については、今後の基本設計方針策定の中で初期建設費用やランニングコスト等トータルコストを明確にし、全館建替との比較を行う必要がある。

### 4.2 その他活用可能施設

- ・旧粟野第2小学校の利活用については、本庁舎からの距離があるものの、祭事用品など頻度の高くないものの保管に適している。書庫として活用する場合には耐荷重の調査が必要となってくる。
- ・坂田山にある鹿沼市コミュニティ防災センターの利活用については、本庁舎からほど近いので、防災用品の保管などが考えられる。

## 5. 庁舎延床面積について

---

- 5.1 建築計画により有効面積は増減するが、上記設計テーマに沿って業務諸室の共用化やオフィスレイアウトの工夫を行うことで、延床面積12000㎡が目安となる。（対象人数 535名）
- 5.2 組織の連携を考慮し、教育委員会事務局を情報センターなどに集約することも提案する。その場合、延床面積11000㎡が目安となる。（対象人数 501名）
- 5.3 その他活用可能施設の利活用により新築面積が低減する可能性はあるが、今後の建築計画内で詳細な検討をする必要がある。

## 2

Title:

什器類、文書量など現況調査結果

Index:

- 2-1 現況調査概要
- 2-2 現況調査結果表
- 2-3 現状備品リスト
- 2-4 現状文書量リスト

## 2-1 現況調査概要

## 調査日時

2016年11月29日下見を実施した。協議のうえ、現況の執務空間状況を知るため下記調査を実施した。

## 現況レイアウト調査

2016年12月20日(火) 9:30-18:00  
2016年12月21日(水) 8:30-18:00

## 未収納文書量調査

2017年1月19日(木) 9:30-18:00

## 調査対象場所

鹿沼市役所本庁舎 本館 東館 新館  
市民情報センター(調査対象部署他、会議室など一部)  
市民文化センター(調査対象部署他、会議室など一部)

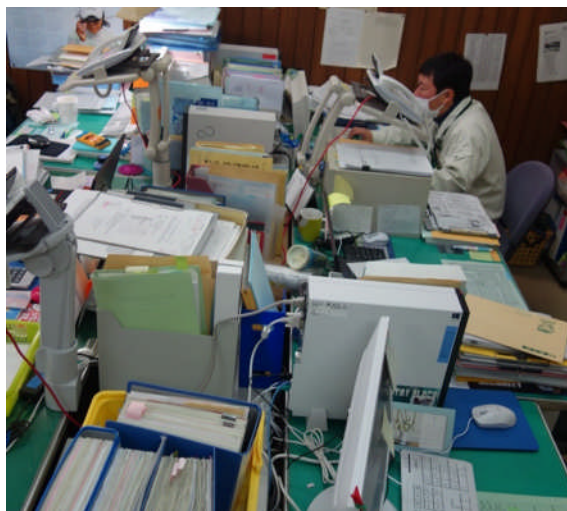
## 調査方法

- ・調査対象場所に調査人員を各諸室に派遣し、什器を計測、記帳した。
- ・現状を把握するためのスペース・什器・備品・機器のカメラ撮影を行った。
- ・什器上や床上の未収納文書を文書保存箱何箱相当となるか換算し、記帳した。
- ・什器上や床上の文書保存箱については箱数を数え、記帳した。



## 文書量集計方法

- ・収納備品については什器のサイズから文書量(Fm換算)を算出。外形幅90cmのキャビネットについては一段を0.86 Fmとして換算した。
- ・文書保存箱は1箱あたり0.4 Fmとして換算した。
- ・未収納文書については上記調査方法より記帳した文書保存箱相当数に0.4 Fmを乗じて換算した。
- ・個人デスクまわりの文書については、収納庫から一時的に持ち出して保持している。あるいは原本性のない複写と考え、原則として文書量に換算していない。
- ・ただし、右写真のようにデスク間に文書をおくための台を設けている場合は上記未収納文書調査方法に準じて換算した。



## 面積算出方法

- ・鹿沼市より頂いた部署わけをもとに、内法にて算出
- ・オープンな執務室についてはカウンターの内側を境界線とした。

## 2-2 現況調査結果表

部署	一般職員 算出対象	課	人数	面積			文書量			
				現状 面積	執務室 外面積	一人 当たり 執務室 内面積	執務室 内 文書量	執務室 外 文書量	一人 当たり 執務室 内 文書量	一人 当たり 執務室 外 文書量
特別職	-	市長	1	37.81	37.3	0.00	1.68	0	1.68	0.00
	-	副市長	1	28.71	0	0.00	19.98	0	19.98	0.00
	-	教育委員会 教育長	1	30.44	0	0.00	10.995	0	10.995	0.00
		合計		96.96	37.3	32.32	32.655	0	10.89	0.00
総務部	1	総務課 (防災対策含む)	13	79.44	126.51	6.11	81.37	121.14	6.26	9.32
	1	企画課	10	78.61	9.45	7.86	82.26	43.88	8.23	4.39
	1	鹿沼営業戦略課	6	44.72	5.63	7.45	47.48	27.86	7.91	4.64
	1	秘書課	4	37.76	94.44	9.44	31.07	6.1	7.77	1.53
	1	人事課	10	58.39	46.02	5.84	93.69	47.085	9.37	4.71
	1	情報管理課	7	70.69	204.8	10.10	56.4	155.07	8.06	22.15
	1	水資源対策課	2	10.56	0	5.28	20.705	0	10.35	0.00
		合計		380.17	486.85	7.31	412.975	401.135	7.94	7.71
財務部	1	財政課	9	81.67	0	9.07	114.48	0	12.72	0.00
	1	財産管理課・庁舎整備準備室	11	96.77	8.58	8.80	143.68	2.8	13.06	0.25
	1	税務課	33	169.59	45.92	5.14	202.2	66.12	6.13	2.00
	1	納税課	16	100.57	3.17	6.29	87.54	18.68	5.47	1.17
	1	契約検査課	7	60.07	10.95	8.58	69.02	0	9.86	0.00
		合計		508.67	68.62	6.69	616.92	87.6	8.12	1.15
市民部	1	生活課 (消費生活センター含む)	15	182.84	10.8	12.19	137.475	4.1	9.17	0.27
	1	地域活動支援課	11	61.72	0	5.61	60.54	0	5.50	0.00
	1	市民課	28	192.23	20.36	6.87	84.78	125.2	3.03	4.47
	1	人権推進課	7	46.55	4.64	6.65	45.08	0	6.44	0.00
	1	保険年金課	17	107.21	9.13	6.31	150.84	107.83	8.87	6.34
		合計		590.55	44.93	7.57	478.715	237.13	6.14	3.04
保健福祉部	1	厚生課	24	125.88	5.34	5.25	153.44	22.88	6.39	0.95
	1	子育て支援課	17	45.24	0	2.66	32.04	0	1.88	0.00
	1	子ども家庭課	15	111.54	0	7.44	63.1	0	4.21	0.00
	1	障がい福祉課	17	70.99	8.58	4.18	80.58	0	4.74	0.00
	1	高齢福祉課	13	70.76	12.42	5.44	129.34	49.44	9.95	3.80
	1	介護保険課	20	74.49	49.19	3.72	40.6	68.175	2.03	3.41
	1	健康課	29	150.91	48.6	5.20	175.57	14.58	6.05	0.50
	1	保健福祉部共通	-	6.69	35.28	-	5.04	-	-	-
		合計		656.5	159.41	4.86	679.71	155.075	5.03	1.15
経済部	1	産業振興課	16	106.18	0	6.64	65.88	0	4.12	0.00
	1	観光交流課	10	44	19.43	4.40	26.88	31.08	2.69	3.11
	1	農政課	17	84.68	22.39	4.98	93.52	59.8	5.50	3.52
	1	林政課	9	45.71	6	5.08	74.4	21.6	8.27	2.40
	1	経済部共通	-	7.37	0	-	8.44	-	-	-
		合計		287.94	47.82	5.54	269.12	112.48	5.18	2.16
都市建設部	1	建設監理課	17	81.12	0	4.77	90.15	0	5.30	0.00
	1	都市計画課	9	48.92	19.42	5.44	51.84	50.88	5.76	5.65
	1	土木課	12	133.08	47.6	11.09	154.8	266.98	12.90	22.25
	1	維持課	18	111.34	22.35	6.19	53.69	91.72	2.98	5.10
	1	建築課	12	55.9	0	4.66	91.42	0	7.62	0.00
	1	建築指導課	8	44.51	0	5.56	77.82	0	9.73	0.00
	1	部共通	-	0	40.1	-	4.14	59.28	-	-
		合計		474.87	129.47	6.25	523.86	468.86	6.89	6.17
教育委員会事務局	1	教育総務課	17	135.28	14.55	7.96	133.405	169.48	7.85	9.97
	1	学校教育課	16	150.12	15.11	9.38	167.17	81.316	10.45	5.08
		合計		285.4	29.66	8.65	300.575	250.796	9.11	7.60
会計課	1	会計課	10	70.47	37.88	7.05	17.09	310.42	1.71	31.04
農業委員会事務局	1	農業委員会事務局	6	52.32	0	8.72	72.24	0	12.04	0.00
選挙管理委員会事務局	1	選挙管理委員会事務局	4	33.41	6.64	8.35	26.04	21.36	6.51	5.34
監査委員会事務局	1	監査委員会事務局	3	33.83	0	11.28	35.94	0	11.98	0.00
議会事務局	1	議会事務局	7	58.43	9.88	8.35	42.065	19.5	6.01	2.79
	-	法務局登記部門	-	21.08	0	-	-	-	-	-
	-	足利銀行	-	8.11	0	-	-	-	-	-
	-	県・環境関連	-	0	14.18	-	-	-	-	-
	-	鹿沼市社会福祉協議会	-	18.11	0	-	-	-	-	-
	-	組合事務局	-	40.97	0	-	-	-	-	-
		一般職員合計	532	3432.56	1021.16	6.45	3475.25	2064.36	6.53	3.88
		対象総合計	535	3617.79	1072.64	-	3507.91	2064.36	-	-

## 別紙

2

Title: 什器類、文書量など現況調査結果

2-3 現状備品リスト

## 別紙

2

Title: 什器類、文書量など現況調査結果

2-4 現状文書量リスト



## 別紙

3

Title:

現況レイアウト図  
(2016年12月20日 21日調査時点)

Index:

- 3-1 本館・新館
- 3-2 東館
- 3-3 市民情報センター
- 3-4 市民文化センター

## 別紙

3

Title: 現況レイアウト図

3-1 本館・新館

## 別紙

3

Title: 現況レイアウト図

3-2 東館

## 別紙

3

Title: 現況レイアウト図

3-3 市民情報センター

## 別紙

3

Title: 現況レイアウト図

3-4 市民文化センター

## 4

Title:

職員アンケート・ヒアリング結果

Index:

- 4-1 調査概要
- 4-2 アンケート用紙
- 4-3 アンケートおよびヒアリング回答

## 4-1 調査概要

## 調査日時

協議のうえ、下記を調査日時とした。

## アンケート調査

2017年2月6日 - 2017年2月21日

## ヒアリング調査

2017年2月21日（火） 10:00-17:00

2017年2月22日（水） 10:00-17:00

## ヒアリング調査スケジュール

## 2017年2月21日（火）

- ・保健福祉部
- ・議会事務局
- ・経済部
- ・財務部
- ・都市建設部
- ・選挙管理委員会事務局

## 2017年2月22日（水）

- ・教育委員会事務局
- ・監査委員会事務局
- ・総務部
- ・会計課
- ・市民部
- ・農業委員会事務局

## 調査方法

事前に記入いただいたアンケートを基に、各部署の代表者数名に約1時間ヒアリングを行った。

## 別紙

4

Title:  
職員アンケート・ヒアリング結果  
4-2 アンケート用紙



## 別紙

4

Title:

職員アンケート・ヒアリング結果

4-3 アンケートおよびヒアリング回答

## 5

Title:

## 来庁者利用状況調査報告書

Index:

- 5-1 調査概要
- 5-2 来庁者概要分析結果
- 5-3 来庁者動線調査結果
- 5-4 定点観測調査結果
- 5-5 エスノグラフィ調査結果
- 5-6 ユニバーサルデザイン調査結果
- 5-7 市民課窓口周辺調査結果
- 5-8 考察とまとめ

## 5-1 調査概要

## 調査日時

ヒアリング調査より伺った繁忙期対応を観測するため、協議の上、下記日時にて調査を行った。

## 調査日時

2017年3月29日（水） 9:30-17:30  
2016年3月30日（木） 8:30-17:30

## 調査対象場所

鹿沼市役所本庁舎 本館および新館1階 窓口、待合スペース

## 調査項目

本庁舎1階に調査員を4名派遣し、下記の各調査を記帳しながら行った。  
可能な限り写真撮影を行った。

- 1 来庁者動線調査  
来訪されるお客様の中から無作為に選択し、観測しながらお客様の動きをトレースするように記録した。
- 2 エスノグラフィ調査  
来訪されるお客様の中から無作為に選択し、どのようにふるまうのか、その特性を探った。
- 3 定点観測調査  
窓口カウンター回りのお客様の状態を時間経過とともに観測し、記録した。
- 4 本庁舎1Fユニバーサルデザイン調査  
現状の本庁舎が多様なお客様にとって使いやすいかどうかを調査した。
- 5 市民課窓口周辺観測調査  
繁忙期において市民課カウンター内の職員の動きや対応状況を調査した。

## 5-2 来庁者概要分析結果

## 分析目的

どのような来庁者が、どの程度庁舎に滞在し、庁舎のどこに訪問するのかを知る。

## 調査日時

2017年3月29日（水） 9:30-17:30  
2016年3月30日（木） 8:30-17:30

## 調査方法

調査員4名を本館側2名 新館側2名 配置し、来訪されるお客様の中から無作為に選択し、入庁時間、退庁時間、推定年代、グループ構成、訪問先などを観測しながらお客様の動きをトレースするように記録した。退庁もしくは上階行きのエレベーター、階段、あるいは見失うまでを調査時間とした。

## 来庁者グループ構成分析結果

2日間の調査で184組を観察した。  
なお、年齢、性別、グループ構成については観察者の目視での推定である。

## ■ 総数

総サンプル数	184組
1人	150組
2人連れ	30組
3人連れ	4組

## ■ 推定グループ構成

親子（子供中学生以下）	13組
成人親子	5組
夫婦	12組
外国籍	1組

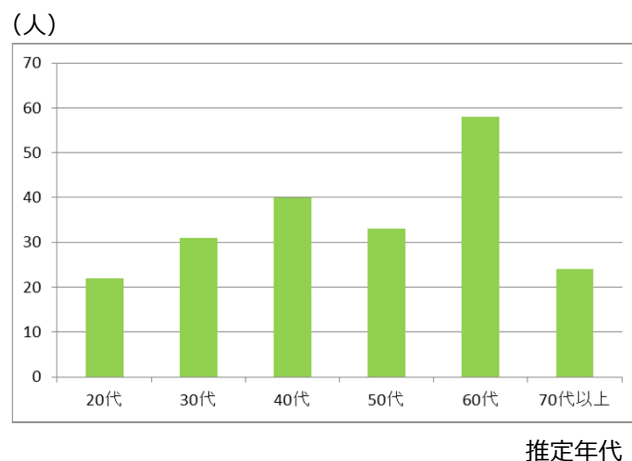
## ■ 推定年代

総人数	222人
子供（中学生まで）	14人
20代	22人
30代	31人
40代	40人
50代	33人
60代	58人
70代以上	24人

## ■ 推定性別

成人男性	92人
成人女性	116人

## ■ 車いす・杖・カートを持った人 5人



## 5-2 来庁者概要分析結果

## 来庁者訪問部署等分析結果

## ■ 入庁場所

本館入口	104組
新館入口	80組

## ■ 調査終了場所

本館入口より退庁	97組
新館入口より退庁	62組
上階へ移動	19組
中断	6組

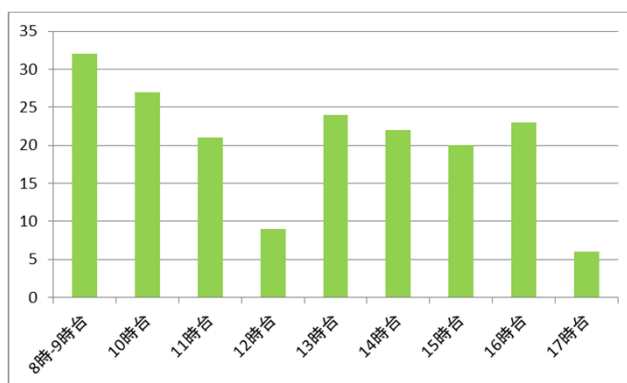
## ■ 入口と出口が違う来庁者

5組

## ■ 来庁（入庁）時間

8時-9時台	32組
10時台	27組
11時台	21組
12時台	9組
13時台	24組
14時台	22組
15時台	20組
16時台	23組
17時台	6組

(組)

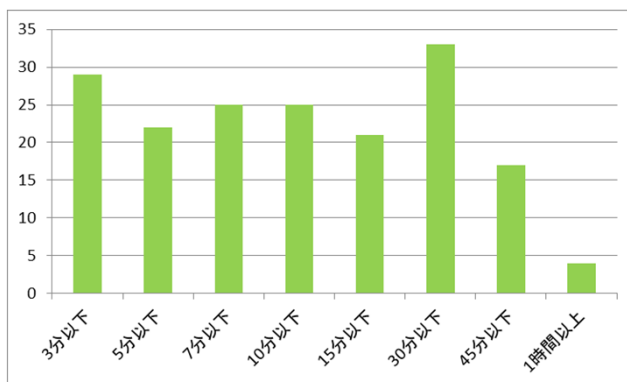


来庁時間

## ■ 1階滞在時間（中断6組 のぞく）

3分以下	30組	※1)
3分以上 5分以下	22組	
5分以上 7分以下	25組	
7分以上10分以下	25組	
10分以上15分以下	21組	
15分以上30分以下	33組	
30分以上45分以下	17組	
45分以上	4組	
退庁時間未記入	1組	
平均滞在時間	14分	
最長滞在時間	3時間24分	

(組)



1階滞在時間

※1) うち19組上階へ上り調査終了

## ■ 1組の1階 訪問部署数

1部署訪問	129組
2部署訪問	23組
3部署訪問	3組
4部署訪問	1組

※上階移動・総合案内のみ・トイレのみなど 28組

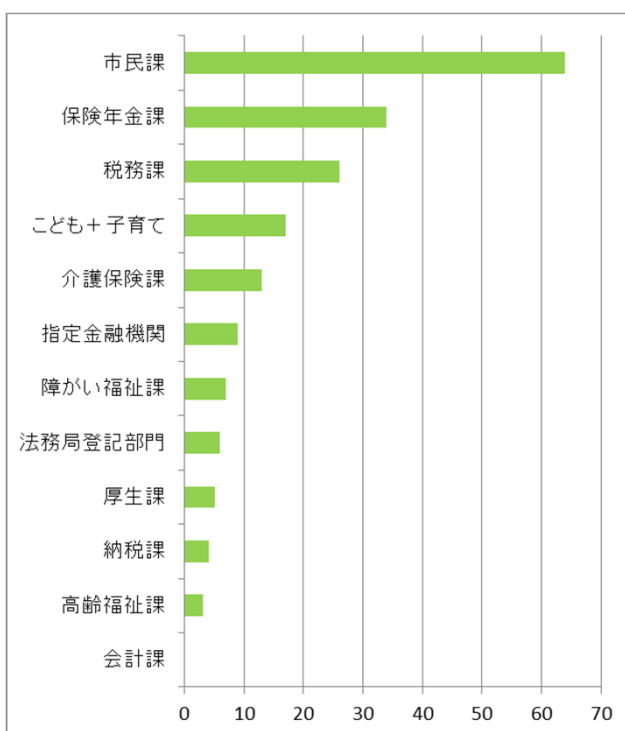
## ■ 部署別訪問組数（のべ組数）

市民課	64組
保険年金課	34組
税務課	26組
子ども家庭課+子育て支援課	17組
介護保険課	13組
指定金融機関	9組
障がい福祉課	7組
法務局登記部署	6組
厚生課	5組
納税課	4組
高齢福祉課	3組
会計課	0組

※調査時、子ども家庭課と子育て支援課は同一カウンターにて対応していたため、合計している。

## ■ 施設利用

総合案内利用	15組
トイレ利用	20組
案内図利用	52組
記載台利用	42組
コピーチェア利用	62組



(組)

部署別訪問組数

## 5-3 来庁者動線調査結果

## 調査目的

来庁者がどこを通り、どのような動きをしているのかの傾向を探る。

## 調査日時／調査方法

来庁者概要分析と同一日時・方法による。

## 集計方法

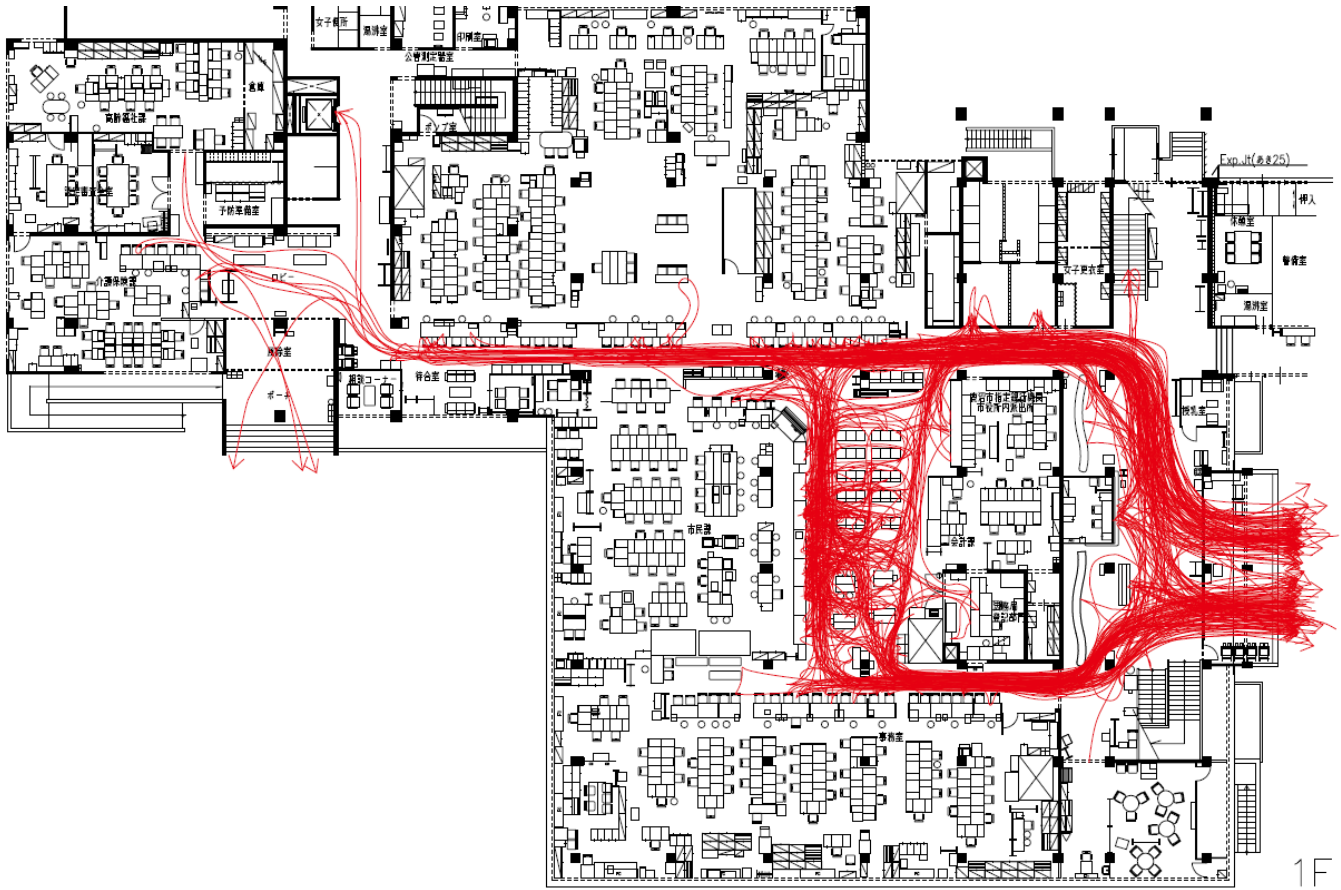
トレースした動線を日時、入口ごとに重ねて分析をした。赤い線の多い（太い）通路が人通りの多い通路である。

## 集計結果 1 （2017年3月29日 および 30日 調査サンプル数 184）

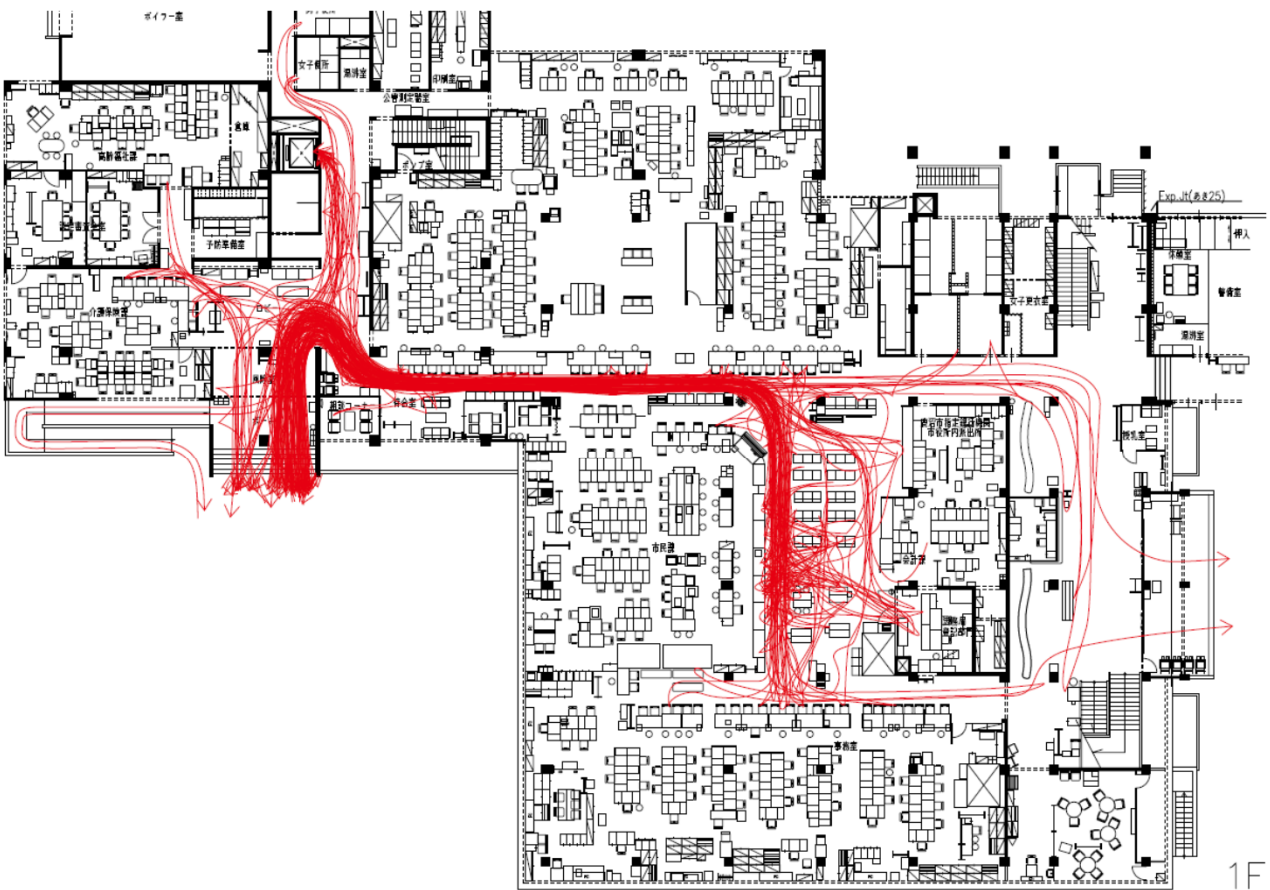


5-3 来庁者動線調査結果

集計結果2 (2017年3月29日 および 30日 本館から入館 サンプル数 104)

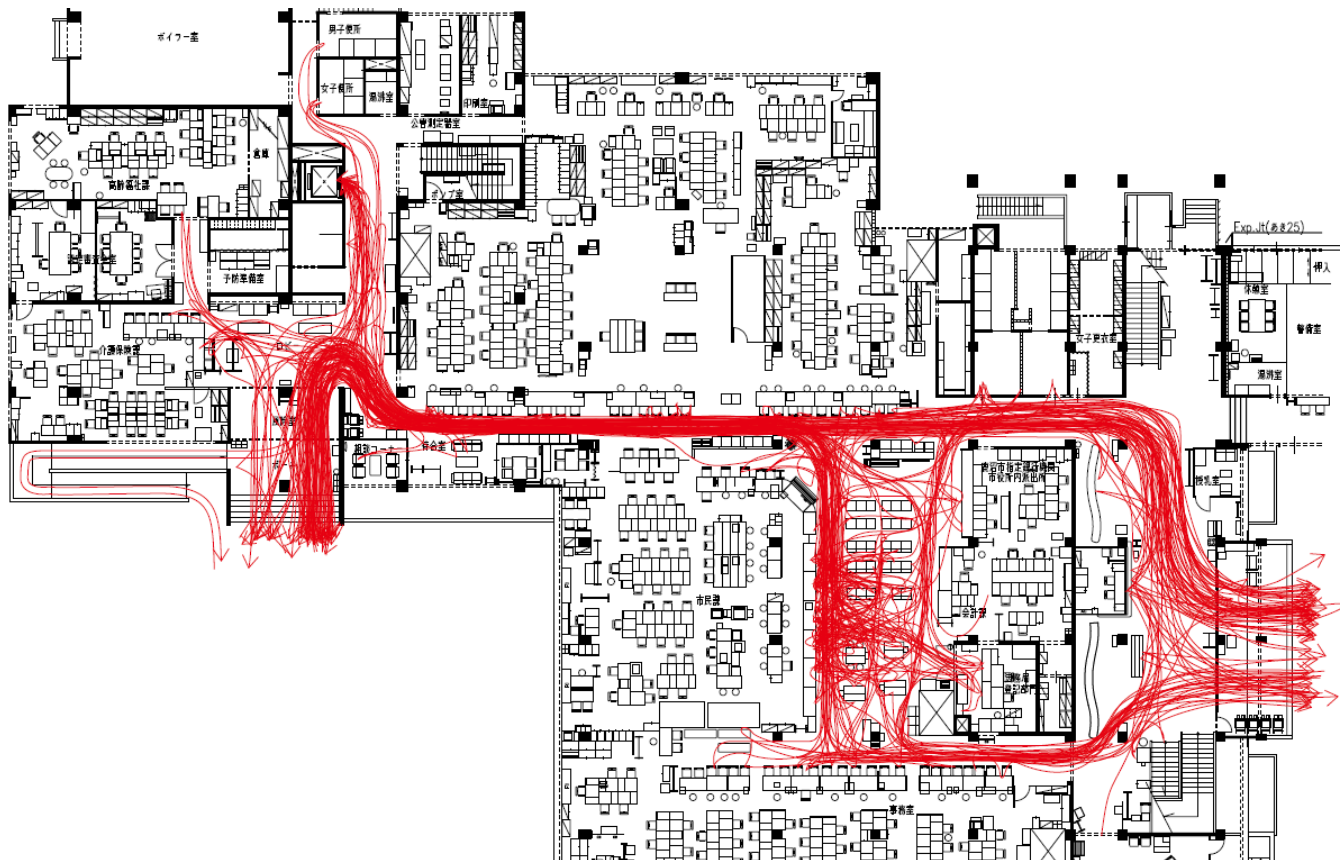


集計結果3 (2017年3月29日 および 30日 新館から入館 サンプル数 80)

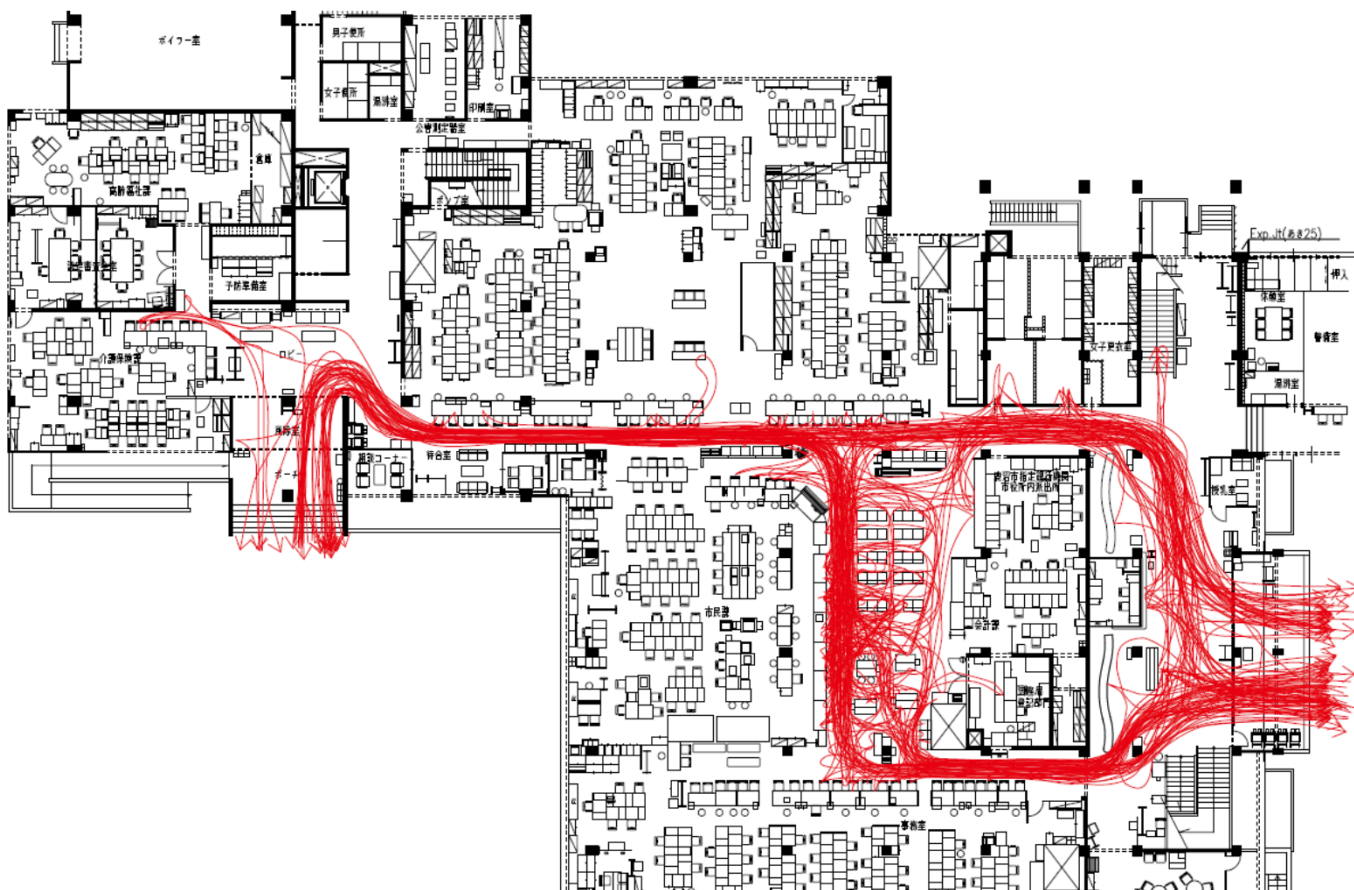


## 5-3 来庁者動線調査結果

集計結果4 (2017年3月29日 サンプル数 100)



集計結果5 (2017年3月30日 サンプル数 84)





## 調査目的

窓口カウンター、待合において どのような部署・時間にどのぐらいの人がやってくるのかを探る。

## 調査日時

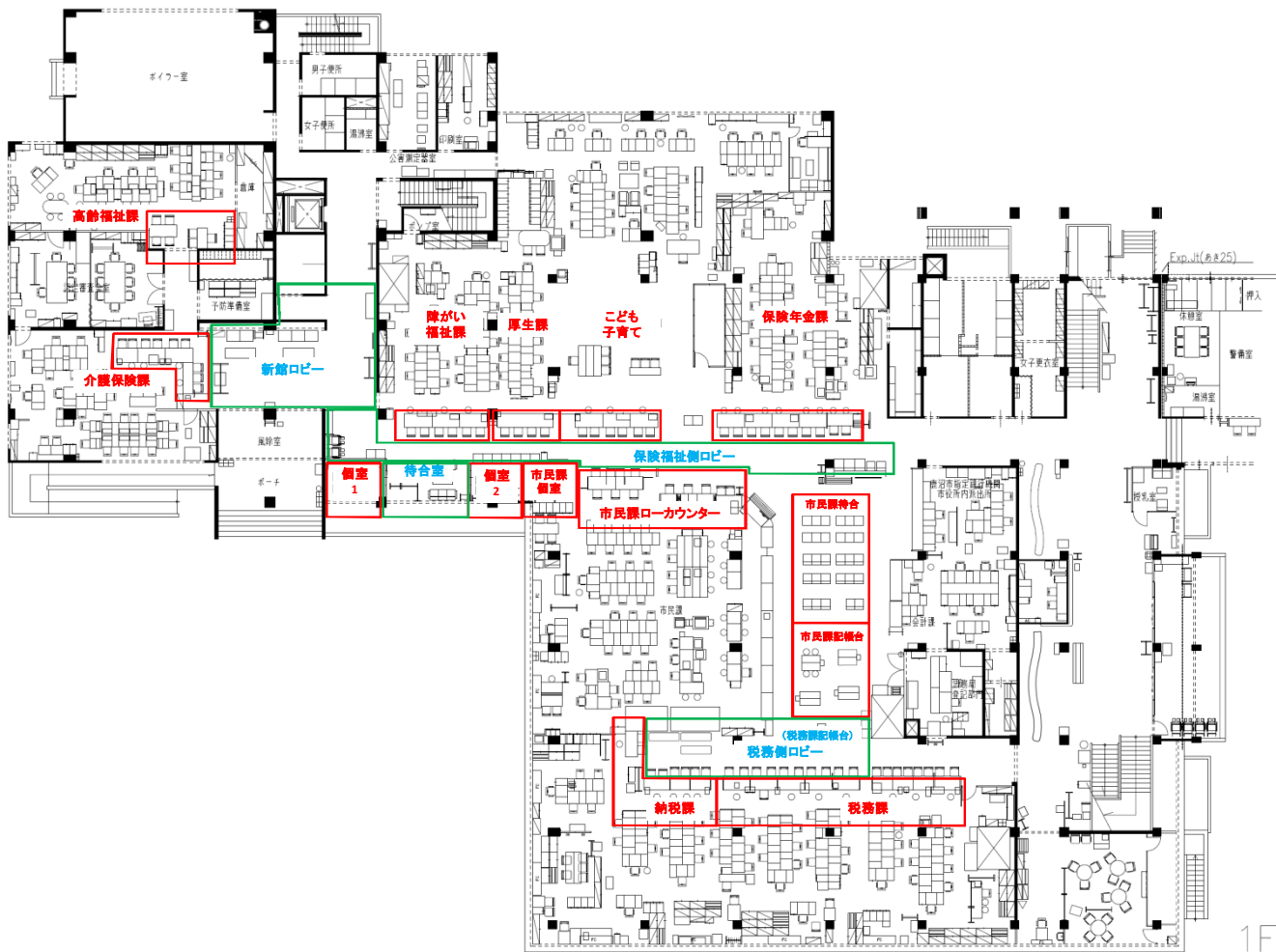
2017年3月29日(水) 9:30-17:30

## 調査方法

20分に一度観測者が巡回し、下記のカウンターおよびベンチに、何人着席しているか記帳する。(職員含まず)

## 集計方法

下記のカテゴリごとに時間ごとに人数を集計し、グラフにした。



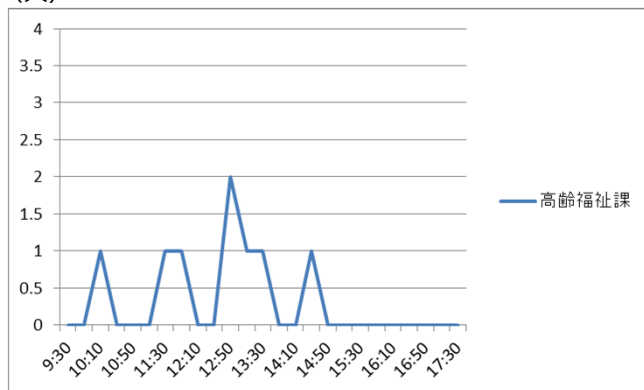
観測対象場所

## 5-4 定点観測調査結果

## 定点観測調査結果

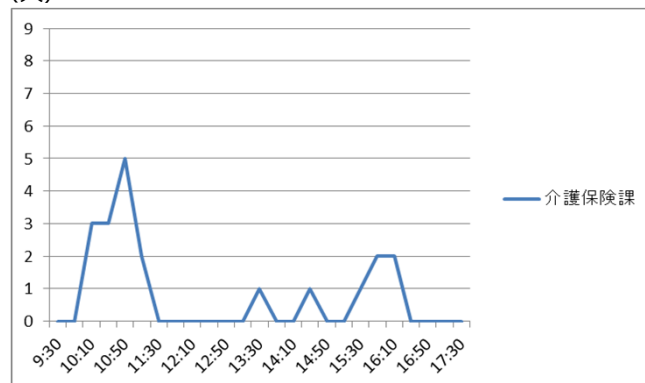
横軸に時刻、縦軸に人数を記録した。

(人)



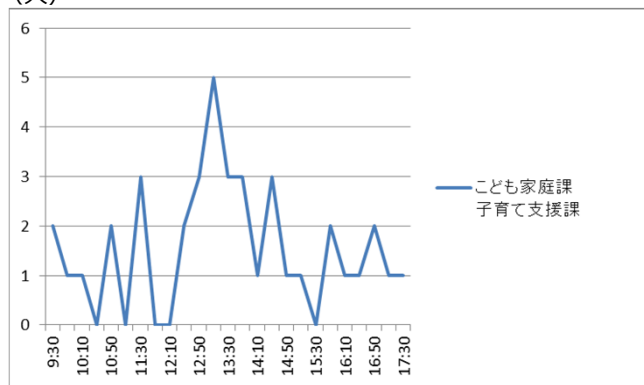
高齢福祉課

(人)



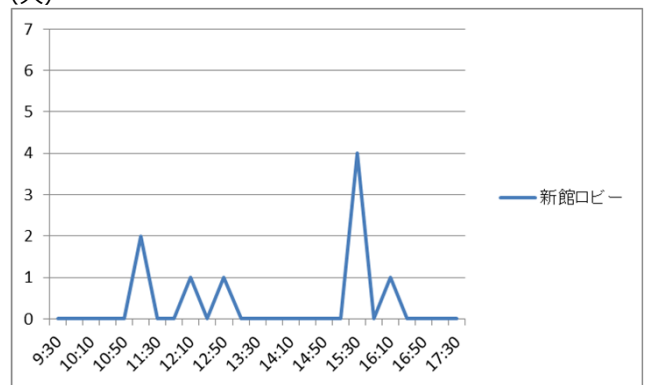
介護保険課

(人)



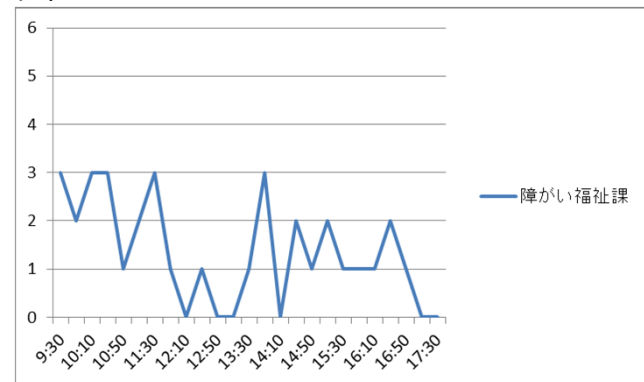
子ども家庭課+子育て支援課

(人)



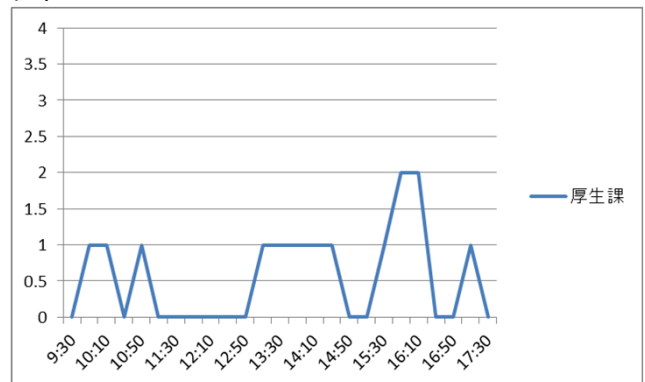
新館ロビー

(人)



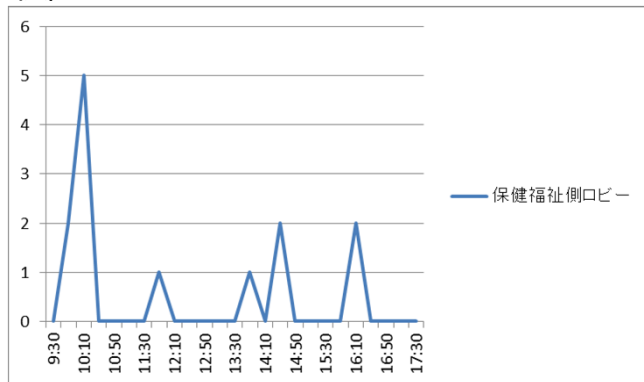
障がい福祉課

(人)



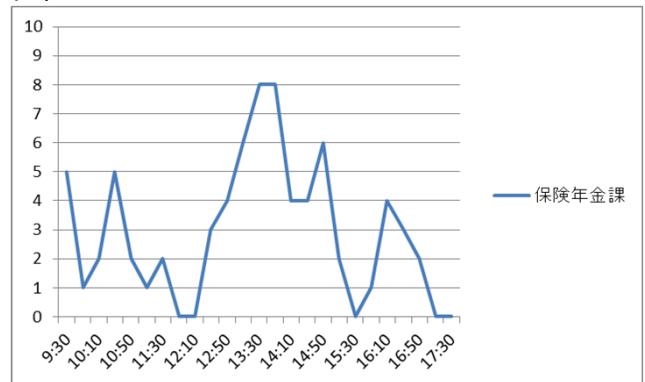
厚生課

(人)



保健福祉側ロビー

(人)

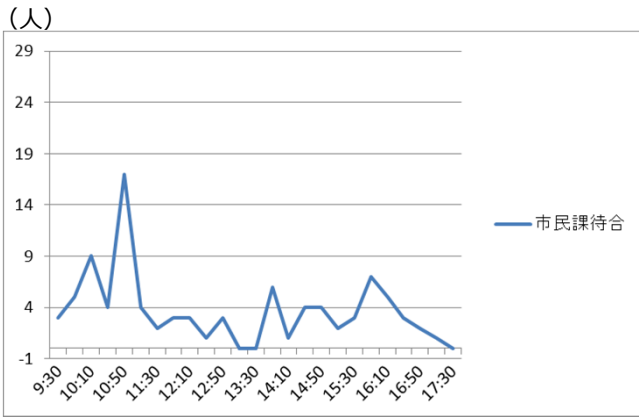


保険年金課

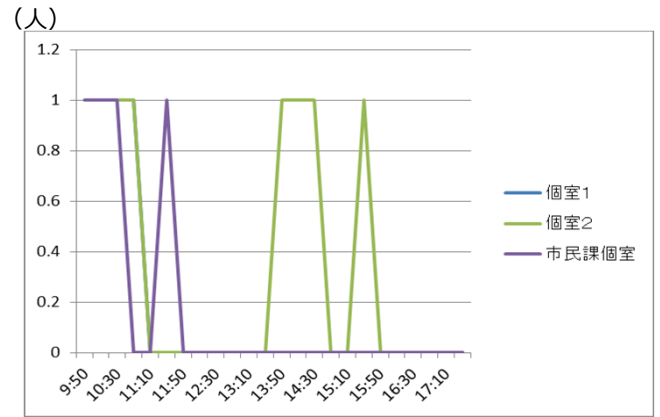
## 5-4 定点観測調査結果

## 定点観測調査結果

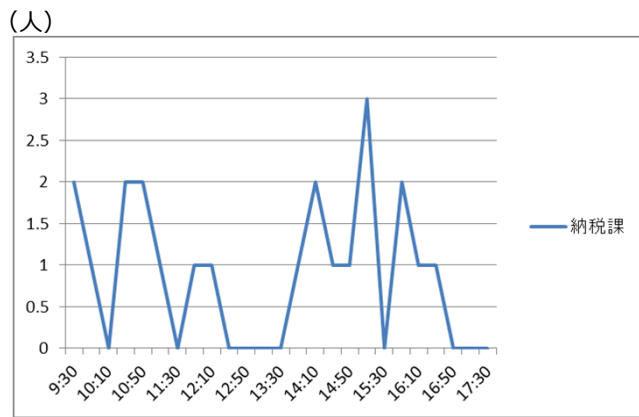
横軸に時刻、縦軸に人数を記録した。



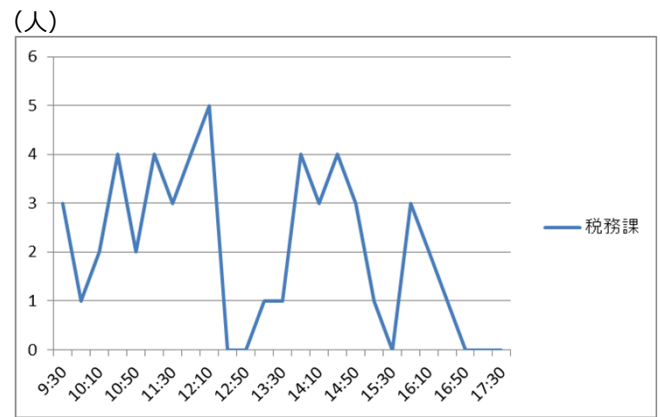
市民課待合



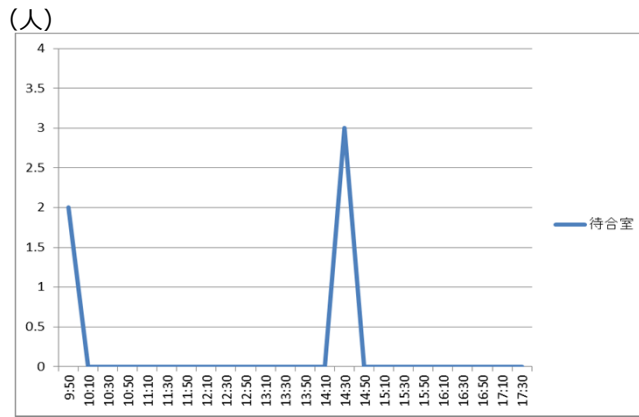
個室 (※使用中を1 未使用を0とした)



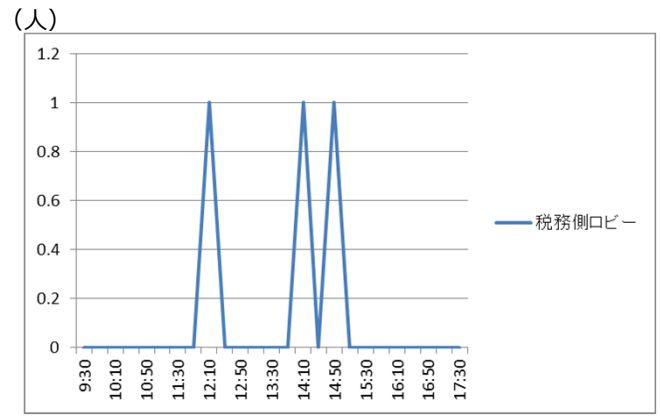
納税課



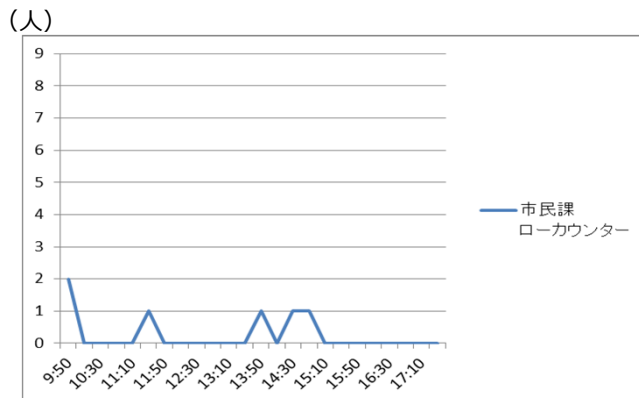
税務課



税務側ロビー



税務側ロビー



市民課ローカウンター

## 5-5 エスノグラフィ調査結果

## 調査目的

来庁者の行動を深く観察し、どのような来庁者がどこでどのような問題があるかを定性的に探る。

## 調査日時／調査方法

来庁者概要分析と同一日時 動態調査中に気づきを記録していく。

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル①

**申請要領を知らないまま来庁**

3月29日 10:22～10:57 在庁時間35分

- ・ 20代女性、スーツケース持参
- ・ 来庁目的 / パスポート申請

## 行動経路

1. 庁舎案内サインの前に立ち止まる
2. 内容が理解できなかったのか総合案内で問い合わせ
3. ロータイプの記載台で記入を始めるが、記入例が無いことに気付く
4. 記入例のあるハイタイプの記載台に移動し再度記入
5. 一度、受付5番で職員に質問
6. 再度記入
7. 完成した用紙を持って受付へ
8. ロビーで待つ
9. 呼ばれてパスポート申請カウンターへ移動
10. 受付完了

## 行動特性

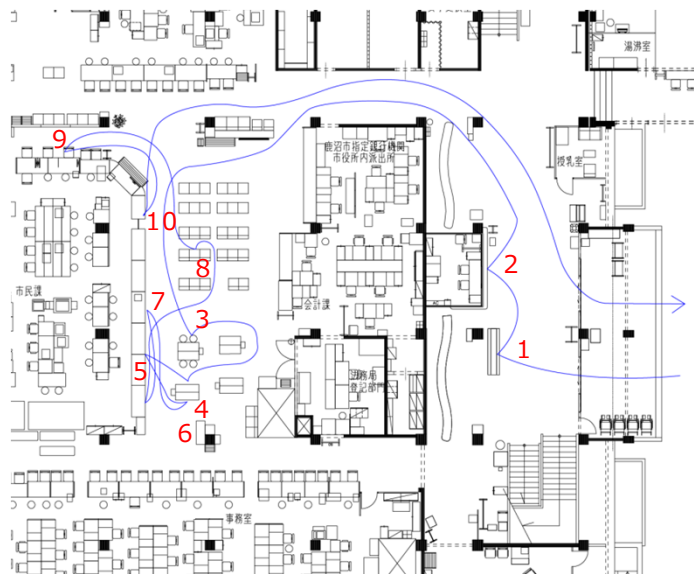
- ・ 申請要領を心得ていない

## 考察

- ・ 庁舎案内サインより案内人の方が効果的

## 課題と改善策

- ・ 記載台周りでフロアマネージャー的な存在が必要
- ・ パスポート申請専用の記載コーナーがあると良い



## 5-5 エスノグラフィ調査結果

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル②

**申請用紙を役所にもらいに来たのみ**

3月30日 11:30～11:32 在庁時間2分

- ・40代女性
- ・来庁目的 / 税関係の申請書用紙の取得

## 行動経路

1. 来庁後市民課のロビーへ向かう
2. 市民課の記載台で申請用記入用紙を物色
3. 部署の違いに気が付く
4. 税務課5番窓口で用紙をもらう
5. 用紙を持って退庁

## 行動特性

- ・税関係の証明用の申請用紙をもらいに来ただけ

## 考察

- ・自力で探そうとするが結局職員に問い合わせる

## 課題と改善策

- ・ホームページでダウンロードできることのPR
- ・電子申請の検討
- ・税務前の柱のサインは機能しておらず、税関係の申請書がよくわからない



## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル③

**来庁ファシリティを有効活用**

3月29日 11:09～11:34 在庁時間25分 (+a)

- ・70代女性
- ・来庁目的 / 親族の国民年金の相談

## 行動経路

1. 一目散に保険年金課へ
2. 親族の代理と思われる書類は持参
3. 職員（男性）に話しかけ立ったままで打合せ
4. 職員（男性）が同僚の職員（女性）と相談
5. 初めてカウンター前のチェアに座る
6. 職員（女性）が対応し打合せが始まる
7. 終了後、総合案内に立ち寄り飲食情報を訪ねる
8. ランチのために夢未来へ入店

## 行動特性

- ・庁舎内のファシリティに関心がある

## 考察

- ・総合案内の担当者はホスピタリティが高い

## 課題と改善策

- ・立ったままでしばらく対応をしていた
- ・相談時にプライバシーの問題がある
- ・夢未来の来庁者認知度に疑問がある



## 5-5 エスノグラフィ調査結果

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル④

**外国籍と思われるが来庁慣れしている**

3/29 13:11~13:28 在庁時間17分

- ・ 50代 男性 2名
- ・ 外国籍と思われるが日本語も話せる様子
- ・ 来庁目的/税務関連

## 行動経路

1. 外国語で2人で会話している
2. 税務課の目で立ち止まると、職員が出てくる
3. 2人で着席、片方が日本語で職員と会話している
4. 書類を受け取り退庁

## 行動特性

- ・ 税関系の書類をもらいに来た。来庁慣れしている

## 考察

- ・ 外国籍でも特別な対応はないように思える

## 課題と改善策

- ・ 何度も来庁しなくてもいい仕組みづくり
- ※同日AMにも来庁しており、また、この後も来庁するような発言をしている



## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑤

**家族と合流し退庁したタイプ**

3月29日 13:42~14:03 在庁時間21分

- ・ 20代男性
- ・ 来庁目的 / 住民異動転出届

## 行動経路

1. あまり迷わずに南回りで記載台へ
2. 記入見本を見るために別の記載台へ移動
3. 記入中、どこからか本人の祖父祖母が現れる
4. 受付に届け出書類提出
5. ロビーで待つ（祖父、祖母が事前に座っている所へ）
6. カウンターに呼ばれ精算
7. 祖父祖母と共に北回りで退庁

## 行動特性

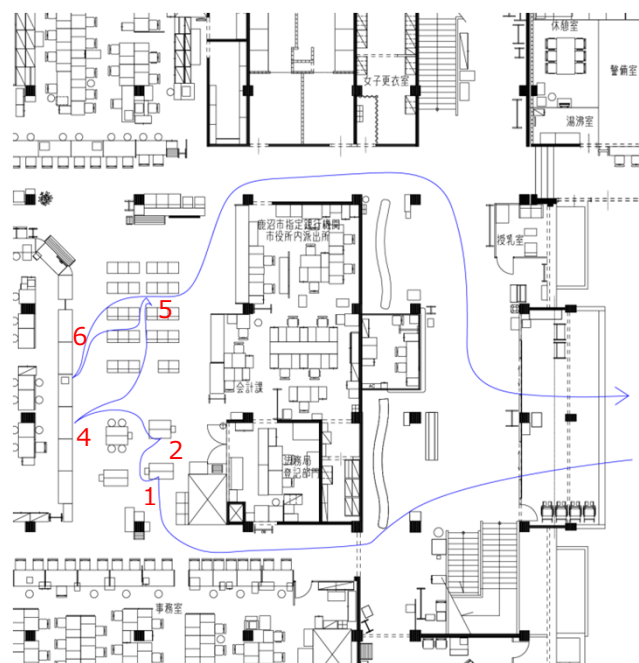
- ・ 祖父祖母は他の目的で来庁。途中で合流する

## 考察

- ・ 家族で来庁するが目的は別々

## 課題と改善策

- ・ 記入見本の表記方法
- ・ 家族（複数人）のグループ用の待合の必要性



## 5-5 エスノグラフィ調査結果

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑥

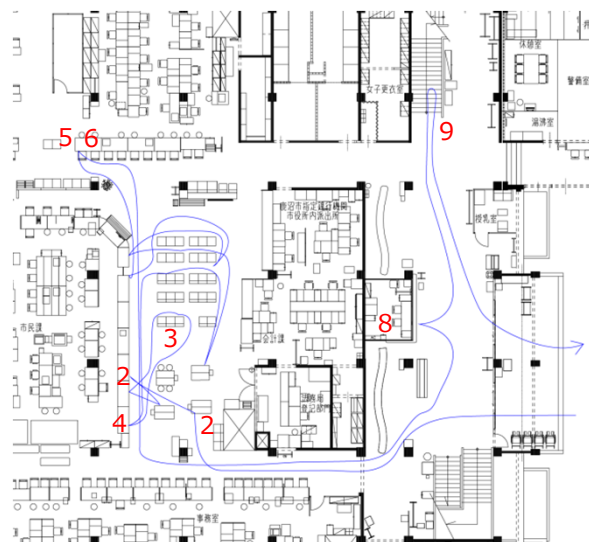
**在庁時間が長く子どもが飽きている**

3/30 13:35-15:38 在庁時間 2時間3分

- ・30代女性 小学校低学年男児 (親子と推定)
- ・来庁目的/子供関連、異動

## 行動経路

1. 本館エントランスより来庁
2. 市民課にて住民票交付と、異動届出の書類を記入し受付カウンターに提出
3. ロビーで待つ
4. 何度か修正等のやりとりをし、書類を受け取り精算 (約1時間)
5. こども家庭課へ向かう
6. 保険年金課のカウンターを使い、30分程説明を聞く
7. 書類 (青紙) が出来て受け取り終了  
その間、子供は塗り絵を渡され時間をつぶしていた
8. 総合窓口で電話を借りたり、いろいろ尋ねる
9. 地下へ向かったが、すぐに戻りそのまま退庁



## 行動特性

- ・あまり迷っていないが、カウンターやロビーの待ち時間が長い

## 考察

- ・子どもが待つのに適したスペースがない

## 課題と改善策

- ・待ち時間や処理時間の目安が分からない

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑦

**貸出車いすの活用**

3/29 11:00~11:53 在庁時間53分

- ・60代 男性
- ・来庁目的 /障がい関係の手続きか

## 行動経路

1. つえをつきながら歩いて障がい福祉課へ
2. カウンターに着席し、書類を提出
3. 職員が手続きの間待っている  
(ここまでで約40分)
4. 終了後貸出車いすを自分で広げて腰かける
5. 車いすを自力でこいで、税務課へ
6. 税務課手続き終了後再度新館側へ自力で車いすをこいでいく
7. 車いすを返却しようとするが気づいた障がい福祉課の職員が受け取って返却
8. ゆっくりと歩いて退庁



## 行動特性

- ・車いすでの動線など来庁に慣れている

## 考察

- ・新館側の車いすが相談コーナー前には障がい福祉課が手伝うためだと考えられた

## 課題と改善策

- ・全般的に通路が車いすが通るといっばいになってしまい、狭い

## 5-5 エスノグラフィ調査結果

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑧

**高齢福祉課が分からない**

3/29 9:50-10:11 在庁時間21分

- ・70代以上男性 1名
- ・来庁目的/高齢者医療の給付手続きか？

## 行動経路

1. 本館エントランスより来庁
2. 総合案内は立ち寄らず、保険年金課で、目的の高齢福祉課の場所を尋ねる
3. 知り合いの職員と5分以上の長い立ち話をする
4. 高齢福祉課に行きカウンターにて相談
5. 保険年金課に立ち寄り高齢者医療についての話をする
6. 退庁



## 行動特性

- ・保険年金課は行きなれているようだが、高齢福祉課は初めての模様

## 考察

- ・高齢福祉課は張り紙サインも多く、わかりにくいようだ

## 課題と改善策

- ・保険年金課から介護保険課・高齢福祉課までの距離
- ・高齢福祉課が個室化しており見えにくい
- ・介護保険課の手前のカウンターに人がいる場合、高齢福祉課に行きづらい（特に車いす）
- ・介護保険課の手前のカウンターに人がいる場合、高齢福祉課に行く人が通るとプライバシーの配慮に問題がある

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑨

**夫婦で保険年金課に来る**

3/30 9:18-9:55 在庁時間37分

- ・60代男性 60代女性（夫婦と推定）
- ・来庁目的/年金関連

## 行動経路

1. 新館エントランスより来庁
2. 保険年金課へ直行
3. カウンターで女性が相談、書類を受け取る
4. 男性はロビーチェアにて待機
5. 市民課受付カウンターに妻が書類を提出し、説明を受ける
6. 時々市民課カウンターに呼ばれ、サインなどを行う
7. 精算後新館エントランスより退庁



## 行動特性

- ・市民課と保険年金課の組み合わせ
- ・特に迷う様子は見られなかった

## 考察

- ・調査中多く見られた部署の組み合わせである

## 課題と改善策

- ・保険年金課でワンストップは難しいだろうか



## 5-5 エスノグラフィ調査結果

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑩

## 成人親子が複数課を効率よく回っている

3/29 15:50-16:30 在庁時間 40分

- ・70代以上女性、50代男性（親子と思われる）
- ・来庁目的／介護関連、異動

## 行動経路

1. 本館エントランスより来庁
2. 市民課にて異動届出用紙に女性が記入  
男性はロビーで待つ
3. 書類を提出。職員より説明を受ける
4. 記帳台で再度記入し、提出
5. ロビーチェアでTVを見ながら話し込む
6. 保険年金課に立ち寄る
7. 介護保険課で書類を提出
8. 新館エントランス側より退庁

## 行動特性

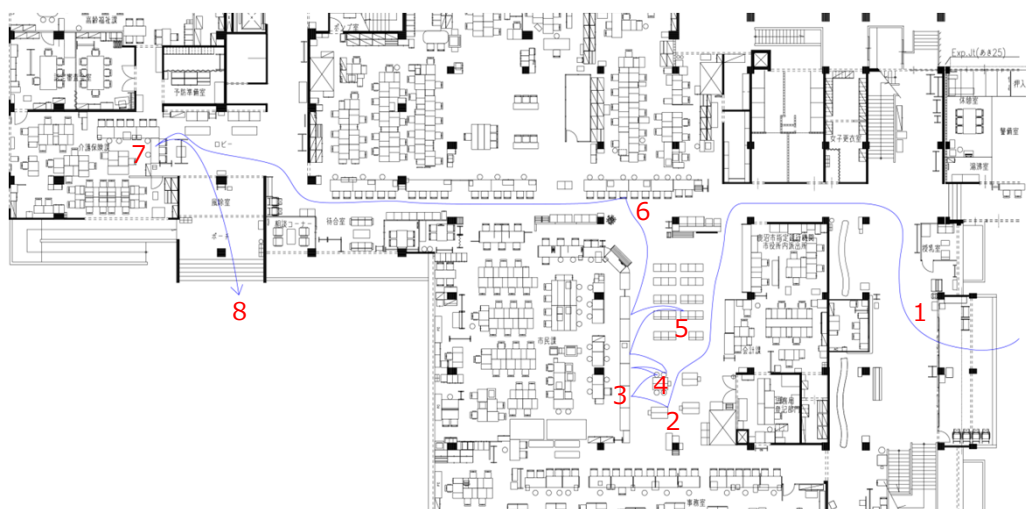
- ・5/184組 しかいない入口と出口が違う例

## 考察

- ・親子で介護関連の手続きに来ていると思われる  
比較的ストレスなく回れている

## 課題と改善策

- ・動線が長い。市民課と保険年金課を回る例は多いが、  
介護保険課まで行くと高齢者の歩く距離が長くなる



## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑪

## 職員に誘導されながら複数窓口を訪問

3/29 16:15~16:44 在庁時間29分

30代 女性

来庁目的／納税関連

1. 迷わず納税課窓口まで
2. 職員が出てきてカウンターに着席。説明を受ける
3. 納税課職員に付き添われて指定銀行へ。職員はその場を離れる
4. 手続き終了時、次に行く窓口（職員に指定されていると思われる）をさがすため、周りを見渡す
5. 保険年金課窓口へ行くと、先ほどの納税課職員が待っており、引き継ぎ。すぐに終了
6. 納税課に戻り、ベンチで待つ
7. 納税課職員に案内されて、税務課に着席。職員から説明を受けて終了

## 行動特性

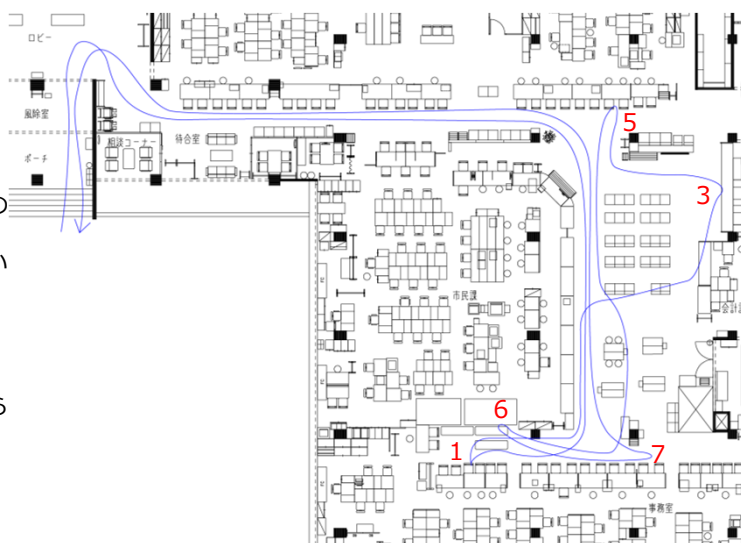
- ・調査中最多部署往訪 4部署  
(納税課→指定銀行機関→保険年金課→税務課)

## 考察

- ・納税課職員がすべての窓口で誘導、引き継ぎをしている

## 課題と改善策

- ・ワンストップ窓口の必要性。職員の対応をみるに実現可能性は高いのではないか



## 5-5 エスノグラフィ調査結果

## 調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑫

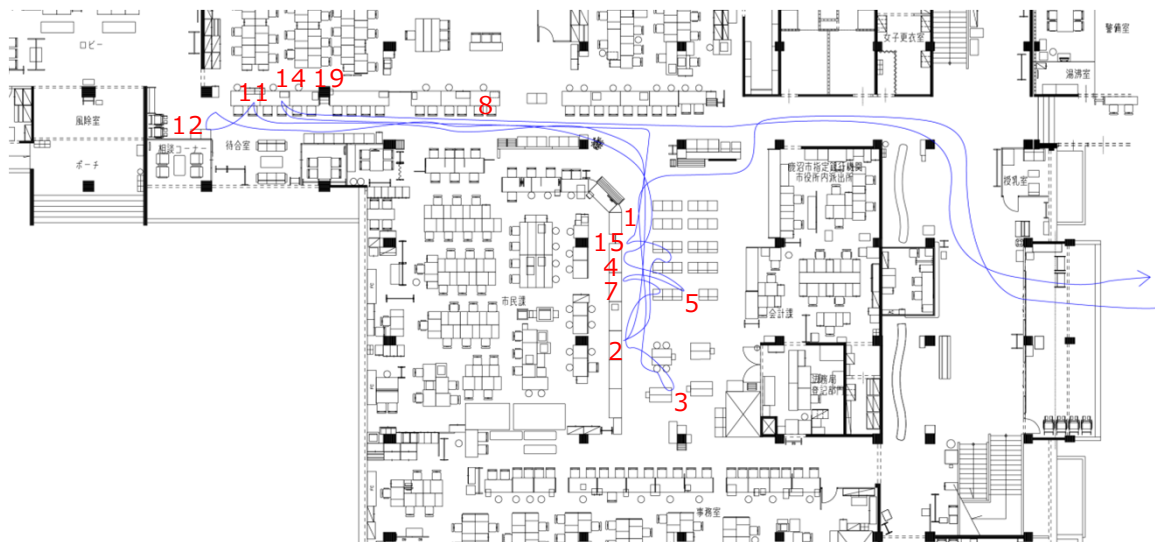
**複数の窓口での対応。待ち時間が長い**

3/30 13:50~17:14 在庁時間3時間24分

- ・40代 女性
- ・来庁目的／子供関係の複雑な手続き

## 行動経路

- 13:50 市民課に来たが、どこで相談していいのかわかってきよきよ
- 市民課受付で用件を伝える
- 記載台で書類を記入
- 市民課受付にて提出
- ベンチに座って待つ
- 交付窓口に行くが、もう一度ベンチへ（40分待つ）
- 14:50 職員が近づき説明。その後窓口で手続きだがすぐ終わる
- 子育て支援課の前で立ち止まり、職員に声をかけ要件を伝える
- 子育て支援課カウンターで待つ
- 14:54 子育て支援課職員が来て、話をしながら書類を記入（約20分）
- 職員が一時離席し、課内で相談、その後戻ってきて、女性も立って障がい福祉課へ
- 15:50 立って障がい福祉課職員と話した後、職員は立ち去り、女性は座って待つ  
2度ほど職員が戻ってきて確認
- その後待っている（約30分）
- 16:24 障がい福祉課カウンターへ
- 16:30 障がい福祉課職員に付き添われ、市民課窓口へ
- 市民課ロビーチェアに座り、「ありがとうございました」と職員は戻る
- 16:55 不安に思い、市民課窓口を確認してまたロビーチェアに座る
- すぐに市民課窓口と呼ばれて、何かをスマホで撮影する
- 大喜びで障がい福祉課窓口へ職員が対応
- 17:10 いろいろな書類に押印をしている様子
- 喜んでいる様子で退庁



## 行動特性

- ・困っており、各部署で相談をしている
- ・調査中最長滞在来庁者であり、延べでの最多部署訪問者（5部署）  
（市民課→子育て支援課→障がい福祉課→市民課→障がい福祉課）
- ・複数の課を行ったり来たりしていた

## 考察

- ・結果として問題が解決したようで晴れ晴れとした顔で帰って行ったが、待ち時間がとにかく長い（合計2時間）
- ・職員が何度かカウンターの外に出てきて対応している

## 課題と改善策

- ・ワンストップ窓口の必要性
- ・時間がかかる際の待つ場所
- ・どのくらい待つのか何部署回るのか分からず、総合的な事前説明の必要あり

## 5-6 ユニバーサルデザイン調査結果

## 調査目的

高齢者や障がい者、子ども、外国人に対して、問題のあるところはないかを調査する。

## 調査日時および方法

2016年3月30日（木） 16:30-17:30 来庁者の少ない時間帯に本庁舎1階を調査した。

## 調査結果

## 1 総合案内について

- ×カウンターが高く車いす対応ができていない
- × AEDが中に入っている
- ? 外国語対応ができていのかどうか



## 2 正面玄関について

- ×点字ブロックが玄関で終わっている（館内なし）
- ×エコーチャイムが鳴っていない
- ×「鹿沼市役所」「南口」などの表記がない



## 3 風除室について

- 風除室に車いすがある  
（ベビーカーがあるとなおよい）
- ? 議員登庁サインは使われていない



## 4 館内案内サインについて

- △フロントの中では見づらい明朝体をつかっている
- ×触地図はない
- ×英語表記が少ない
- ×本館側から高齢福祉課に行くのにこれ以外の誘導がない

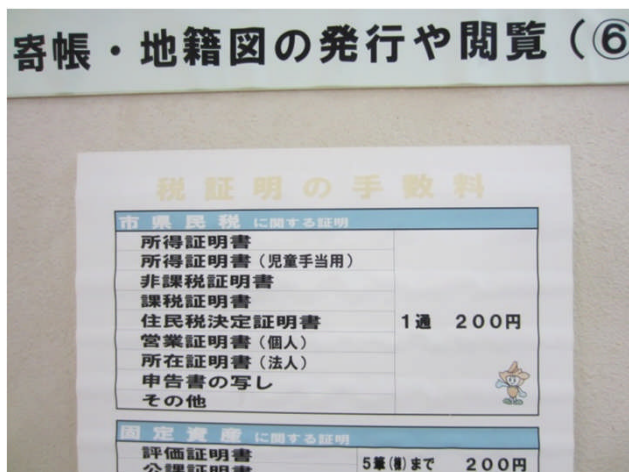


## 5-6 ユニバーサルデザイン調査結果

## 調査結果

## 5 税関連カウンター回りについて

- ×税用の記帳台に気づかない
- ×税のサインの色があせている



## 6 市民課回りについて

- ×床のサインが分かりづらい
- ×ロビーチェアに手すりがない
- ×番号表示は見られていない
- ×「交付①」と「①市民課」がどちらも①番の窓口で分かりづらい
- ×ロータイプの記帳台の車いす対応ができていないのではないか
- ×記帳台の奥行きが狭い
- ×子供への配慮がない



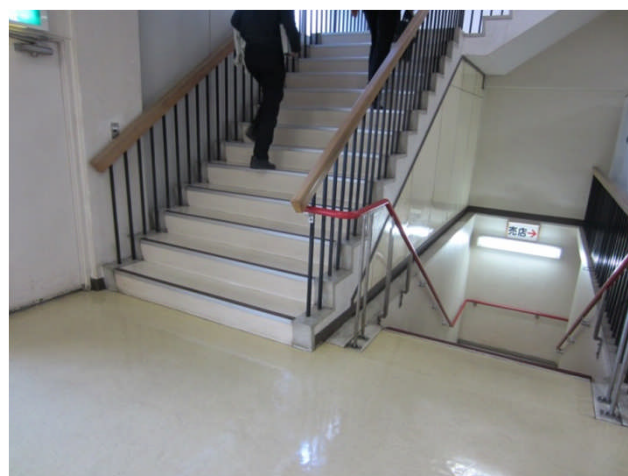
## 7 本館トイレ回りについて

- ×多目的トイレの場所がわからない (新館への案内がない)
- ? 水飲み場が使われていない
- ×掲示板がの位置が高く見えづらい



## 8 階段について

- ×手すりが1段しかない



## 5-6 ユニバーサルデザイン調査結果

## 調査結果

## 9 新館玄関について

- ×「鹿沼市保健センター」であり、「市役所」ではない
- ×点字ブロックがない
- ×エコーチャイムがなっていない
- ? 車いすが風除室ではなく少し入ったところにある  
(調査の結果職員が手伝うためだと判明した)



## 10 新館その他

- ×高齢福祉課への誘導が難しい
- ×車いすの通行が難しい



## 11 保険年金課前の通路

- × 床にも天井にも壁にも窓口への誘導サインがない



## 12 その他

- ×床が滑る
- ×英語表記が少ない
- ×廊下に手すりがない
- ×カウンターに杖置きが少ない
- ×高い位置しかサインがない
- ×「パスポートサイン」が高い
- ×キッズコーナーがない
- ×誘導灯が見えないところがある



## 5-7 市民課窓口周辺調査結果

## 調査目的

市民課カウンター内を含む窓口全体を俯瞰することで、問題点や職員特性を抽出し、新庁舎への検討材料とする。

## 調査日時

来庁者概要分析と同一日時

## カウンター内の動き

主に受付対応（A）とその後の対応をする人（B）の2名に分かれる

Aが受け付けた申請書を近くの台に置き、声をかけるとBが出てきて処理を行い、精算処理まで行う

## ・受付対応A

Aは随時2名立っており、（人の少ない時間は丸椅子に座っている）受付前に人が現れると対応する  
繁忙期で3-4名が受付対応している場合も1名出て、後ろで控えている

## ・その後の対応B

自席、住基PC、カウンター、場合によっては課員と相談など移動が多い



## 考察

- ・受付後ろのスペースが狭い。
- ・Bの負荷が高い。
- ・特に専門分化しておらず、課員それぞれが様々な対応、業務をしていたようだ
- ・時々かかってくる電話の中には配慮したほうがよいものがあり、転送して違うところ（個室など）で受けられると良い
- ・市民課の個室が調査中1度しか使われていなかった
- ・ローカウンターで相談も受けていたが、後ろにはメイン動線となっているので、個室で相談を受けるべきだ
- ・ローカウンター前の席の画面が通路やカウンター席から見えてしまい、情報保護の視点からすると良くない（右写真）



## 5-8 考察とまとめ

## 考察とまとめ

## 1 来庁者について

- ・滞在時間7分、15分、45分、それ以上を目安にできる。  
平均滞在時間が14分であり、15分以下の滞在時間が122組/184組であることを考えると、まずは15分以上と15分以下で来庁者を分けて考えることができる。その中でも、7分以下は上階に行ったサンプルを除くと57組であり、そのうち3組を除いて訪問部署が1部署であった。
- ・60代以上が多くを占める可能性がある  
あくまで推定での年代だが、60代以上が82名/223名（全成人数 209名）と多くを占める。これは、鹿沼市の人口分布とも近く、60代以上の来庁者が多い可能性が高い。
- ・車いす、杖をついている来庁者が目立った。  
サンプル内では5人だが調査中杖を持っている人、カートを押している人、車いすの人が目立って見えた。
- ・午前中にピークの来る部署が多い。  
両日9:30（障がい福祉課、厚生課、子育て支援課、保険年金課）のカウンターは満席状態。
- ・昼休み時間の来庁者が少ない。  
時間別の来庁者では、12時台が最も少なく、オフィス街にある自治体との違いが見て取れた。
- ・複数課を回る来庁者も多い。特に市民課・保険年金課が多い。  
一番訪問組数が多い部署は市民課、次点で保険年金課であり、複数訪問する来庁者も市民課+別の課という組み合わせが17組。次いで保険年金課+別の課が13組。（市民課と保険年金課の組み合わせは6組）、その他は税務課の組み合わせが6組あった。市民課ロビー周りの部署をはしごをすることが多い。
- ・家族での来庁者は複数部署を回り、平均より長く滞在する傾向がある。  
親子や夫婦など家族だと思われる来庁者は合計で30組いた。滞在時間は全サンプル平均が14分なのに対し、家族の滞在平均は25分となり、滞在時間が長い。成人など別々の部署を回ってから待ち合わせている姿や、子供が退屈そうにしている様子も見て取れた。
- ・特に保険年金課は夫婦での来庁が多く、全席2人ずつ埋まることもあった。
- ・外国籍と思われる方は来庁中1組だが、特に対応は変わっていなかったが、何度も来庁されているようだった。

## 5-8 考察とまとめ

## 考察とまとめ

## 2 ファシリティについて

## 2-1 動線について

- ・慣れている人が多く、迷う人は少ない。  
動線調査結果をみると、あまり迷いのない動線が多いように思える。特に、新館側から入った場合、総合窓口へ寄る動線も少なく、来庁慣れしている人が多いと考えられる。
- ・本館入口、新館入口ともによく使われている。  
調査中は若干本館入口が多く使われていたが、（本館入口104組 新館80組）どちらもよく使われている。また、入口と出口は5組を除いて同じところから出入りしている。
- ・本館からの来庁者は南側（税務課）の通路を活用するパターンが多い。
- ・本館からの来庁者は北側、南側それぞれから入った来庁者は同じルートで帰るケースが多い。
- ・新館側は外から庁舎に向かって右手の入口が圧倒的に利用される。
- ・新館からはエレベーターに直行する来庁者も多く、上階へ往訪する関連業者も多いと考えられる。
- ・市民課カウンター前は通路としてもよく使われている。
- ・障がい福祉課→保険年金課前の通路がとても通行量が多い。
- ・障がい福祉課→保険年金課前など通路が車いすが通るといっばいになってしまい狭い。
- ・保険年金課から介護保険課や高齢福祉課までとなると高齢者には動線が長いのではないだろうか。

## 2-2 案内について

- ・現状ではサインよりも総合案内や職員など、人的対応で案内しているのが目立つ。
- ・総合案内が活用されている。  
総合案内が本館エントランス正面にあり目に付きやすく、担当者の対応がきめ細かい。なにかあれば表に出てきて対応をしていた。
- ・庁舎案内図はあまり活用されていない。  
総合案内横の庁舎案内図は解読し辛いようだ。  
「〇〇番窓口」が市民には浸透していない。  
外国人対応は案内版の課名の英語表記のみ。
- ・市民課の床サインはあまり活用されていない。
- ・天井から課名のサインが吊られているが、あまり見ている人がいない。
- ・本館側から保険年金課側へ入ると上記のサイン以外では、机上や床を利用した案内もなく、通路からは見難い。
- ・新館より入るとすぐ左手に庁舎案内図があるが、右手に進んでから掲示板の前で立ちすくみ、振り返って探す人が数人見えた。
- ・税務前の柱のサインは機能しておらず、税関係の申請書がよく分からない。
- ・税務課については上部木のサインのみではなく、ローパーティションにもサインがあり分かりやすいようだった。
- ・高齢福祉課への案内は分かりづらい。特に、本館から入ると迷う。



## 5-8 考察とまとめ

## 考察とまとめ

## 2-3 対応カウンターについて

- ・全体として、繁忙期のオーバーフローは見られなかった。
- ・プライバシーの問題がある。  
保健福祉部カウンター後ろに1階のメイン動線上有る。  
ローパーティションが入っているのは保険年金課の奥の1か所のみで隣の席との間隔も狭い。  
介護保険課の手前のカウンターに人がいる場合、高齢福祉課に行く人が通るとプライバシーの配慮に問題がある。  
個室で行うような相談もローカウンターで受けていた。
- ・厚生課のカウンターは人数は少ないが1組当たりの滞在時間が長い。  
カウンター前の待合室（オープン）もよく使われている。
- ・厚生課のカウンターに1組いる、あるいは、込み入った話の場合、臨機応変に隣の子育て支援課のカウンターを使用しているのがよい。
- ・保険年金課の奥のローパーティションのカウンターは対応時間の長い来庁者が案内されているようだ。
- ・市民課受付窓口のハイカウンターにおいて、1ブース当たりの幅が狭い為、夫婦等2人が横並びにカウンターにつくと、隣のカウンターにはみ出しそうになる。
- ・介護保険課の手前のカウンターに人がいる場合、高齢福祉課に行きづらい。  
特に車いすで高齢福祉課に行く場合、介護保険課手前のカウンターに人が座っていると、動線がふさがれてしまう。  
逆に車いすで介護保険課に行く場合、問題の手前のカウンターしか入らない。
- ・税務課側のカウンターはあまり問題は見受けられなかった。

## 2-4 個室について

- ・テーブルの個室は午前中使われることが多い。
- ・紙などを広げて使用している。
- ・応接の個室はあまり使用されない。（3/30昼時にはパン屋さんが来ていた）
- ・市民課の個室もほとんど使用されない。（職員の昼食場になることもあった）
- ・個室の声は通路に聞こえる。

## 5-8 考察とまとめ

## 考察とまとめ

## 2-4 待合について

- ・今回の調査期間中、座れずに立って待っていた来庁者はいなかった。
- ・記帳台やロビーチェアの数も足りていると思われる。
- ・待ち時間や処理時間の目安が分からない。
- ・番号表示はあまり機能していないようだ。
- ・子供が待ち時間に退屈しない仕掛けが塗り絵以外にあってもいいのではないか。

## 2-5 備品について

- ・市民課記帳台の奥行スペースが記入用紙に合っておらず、ペンスタンドや朱肉を置くと、縦書き用紙が記帳台からはみ出してしまい、用紙を斜めにして記入する姿が目についた。
- ・市民課記帳台はロータイプ（座って記入）の利用率が高いと感じた。
- ・コピー機の利用者を数回確認。
- ・証明写真の利用者を2回ほど見かけた。
- ・血圧測定器の利用者を1回見かけた。
- ・子育て支援課・こども家庭課にあるベビーベッドは調査中利用している人は見られなかった。
- ・庁舎内数か所に置かれているパンフにアクセスする人は少ない。
- ・掲示板に貼られたポスターを見る人は少ない。

## 6

Title:

課題と改善案について

Index:

- 6-1 調査からの課題と改善案について
- 6-2 文書量削減案

## 6-1 調査からの課題と改善案について

課題	改善案
<p>1 執務室レイアウトの不均衡</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一人あたりの執務室面積をみても、図面からもレイアウトの一部不均衡があることが分かる。特に1階の保健福祉部が締めて狭い。</li> <li>レイアウト変更のたびに机が動かされ、経済的ではない。また、その結果上記のようなレイアウトの不均衡ができていと推定される。</li> <li>人数の増減や組織変更に対応しづらいレイアウトである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織改編に強いレイアウト（ユニバーサルレイアウトなど）</li> <li>フリーアクセスフロア</li> <li>同一モジュールの什器への買い替え</li> </ul>
<p>2 安全性の問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>棚などが固定されておらず、地震時に倒壊の可能性がある。</li> <li>倉庫内も通路にまで物品が置かれているところもあり、使用時に地震が起きると避難が危うい。</li> <li>災害時拠点となるような空間が会議室および議場以外に見当たらない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>什器の固定</li> <li>倉庫の整理</li> <li>文書の電子化による紙の削減</li> <li>災害時に拠点となる空間の設置</li> </ul>
<p>3 情報セキュリティの問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執務室内に一般市民や業者を入れて打ち合わせをしている</li> <li>業者が執務室の奥まで入ってきてしまう。</li> <li>通路から多くのパソコンの画面が見えてしまう。</li> <li>一部のサーバー室に施錠の問題がある。</li> <li>部署独自で導入したシステムが集合しているサーバーは整理が必要だと考えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>執務室外の共有打ち合わせスペース</li> <li>クリーンデスク（※1）クリアスクリーン（※2）の推奨</li> <li>覗き見防止のパソコンフィルタ・フィルム</li> <li>文書の電子化</li> <li>サーバーの整理</li> <li>入退管理システムの導入（ICカードなど）</li> </ul>
<p>4 会議室の問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会議室というよりも作業部屋の必要性が高い。</li> <li>会議室が一部物置になってしまっている。</li> <li>相談が行える4-6人程度の小規模会議室が少なく、少人数の会議も大会議室で行っている。</li> <li>会議室使用の実態が分かりづらい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業部屋の明確化</li> <li>用度室の運用の見直し</li> <li>共用の少人数会議室を増やす</li> <li>利用実態の調査</li> </ul>
<p>5 ファシリティのユニバーサルデザインの問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>初めて訪れる人には大変わかりにくい。</li> <li>車いすなど、足の悪い人にやさしい施設ではない。</li> <li>目の悪い人にわかりやすい施設ではない。</li> <li>子供にやさしい施設ではない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>弱視の人や外国人対応も考慮したサイン計画</li> <li>車いすを前提とした動線計画</li> <li>触地図や音声案内の整備</li> </ul> <p>※その他「5-6ユニバーサルデザイン調査結果」参照</p>
<p>6 プライバシーの問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個室の使用率が低く、相談事もローカウンターで行っている。また、後ろが主動線である。</li> <li>個室や電話での相談でも、声が聞こえてしまう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個室の使用</li> <li>個室の増加</li> <li>相談コーナーの位置の配慮</li> </ul>
<p>7 待合の問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現状子供が待てるスペースがない。</li> <li>家族連れで来てそれぞれの部署に行き待ち合わせるような場所が必要。</li> <li>現状喫茶店もあまり利用されておらず、用事だけ済ませて帰る人が多い。</li> <li>待ち時間も不明で複数課を何度もまわる例がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>キッズコーナーの設置</li> <li>休憩スペース、飲食のできるようなスペースの設置</li> <li>総合窓口の検討</li> <li>所要時間がわかるような仕組みづくりや案内</li> </ul>

（※1）クリーンデスクとは、自分の机上や鍵のかからない引き出しなどに重要な書類を放置しない規程のこと。帰宅時はもちろんのこと、長時間の離席時にも必要なオフィスセキュリティの運用ルールである。

（※2）クリアスクリーンとは、デスク同様コンピュータのスクリーンも同様に、離席時には画面が読み取れないようにしておくオフィスセキュリティの運用ルールである。

## 6-2 文書量削減案

## 文書量削減案作成の経緯

2016年12月20日、21日および2017年1月19日に収納什器および未収納文書量の調査を行い、現況文書量を把握した。

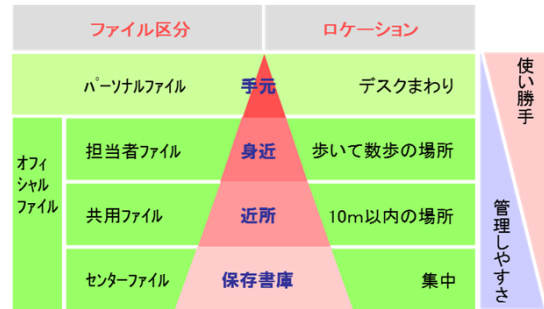
2017年2月21日、22日 各部署ヒアリングを行い、文書使用頻度について伺った。

2017年2月22日、総務課より文書管理規定をいただき、現状の文書管理についてヒアリングを行った。

## 現状の文書量について

現状の一人あたりの執務室内文書量については 約6.53Fmであり、移転に伴い文書整理を行なうことを考えると、特別多いとは言えない。しかし、外部保管倉庫を除いて執務室内文書量(3507.91Fm) < 執務室外文書量(2064.36Fm)であり、適正な文書配分とは言えない。

また、レイアウトの不均衡と同様、文書についても不均衡があり書類があふれている部署と、整頓されている部署があった。収納庫配置や管理方法に問題があると考えられる。



## 文書に関する課題と削減案

## 1 管理方法の見直し

- ・鹿沼市の文書管理規定では保管年限や廃棄の重要性が記されており、まずは各部署がこの文書管理規定を順守することで文書の不均衡が是正されと考えられる。
- ・各部署の文書管理が文書主管にゆだねられており、コントロールされていない。
- ・現在「長期保存」が実質「永年保存」となっているため、定期的な保存年限の見直しを行う必要がある。

## 2 保管保存場所／方法の見直し

- ・各部署とも執務室内書庫、執務室外書庫、外部書庫それぞれ頻度別に保管保存を行っているが、部署間のばらつきが大きいため、統合してその他既存施設も含め再整理することを提言する。
- ・封筒などについては用度室の適正な使用と管理を行う。
- ・一部の本庁舎外部倉庫の棚が空であり、使用されていない。

## 3 文書の電子化

- ・文書を電子化し、紙の保管・保存スペースを縮小する。
- ・業務フローを見直し、紙文書の発生を低減する。
- ・文書管理システムを取り入れ、将来の紙文書の発生を低減する。

※右図の通り、情報漏えいの媒体経路は紙媒体が1位であるセキュリティの面からも紙文書の電子化を進めたい。

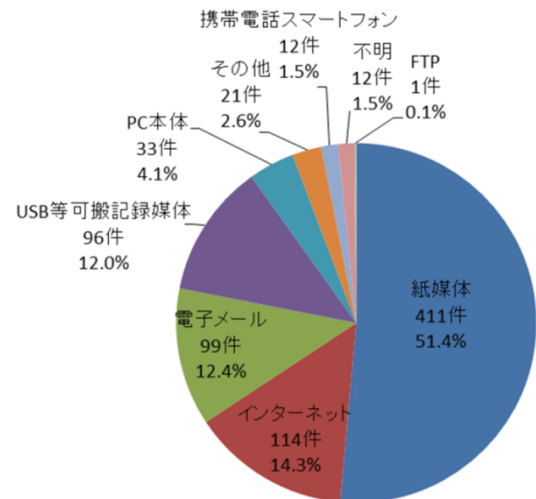


図 漏えい媒体・経路別の漏えい件数  
日本ネットワークセキュリティ協会  
“2015年情報セキュリティインシデントに関する調査報告書”

## 文書削減に向けての今後のフロー

今後、基本設計を進め削減目標を設定し、移転に向けて削減を実行していく必要がある。

## 7

Title:

## 新庁舎設計について

Index:

- 7-1 設計テーマ案および与条件例について
- 7-2 庁舎面積について
- 7-3 オフィスレイアウト方針
- 7-4 ゾーニングについて
- 7-5 モデルレイアウト
- 7-6 既存施設の利活用について

## 7-1 設計テーマ案および与条件例について

今回のオフィス環境等調査から課題を解決し、改善しうる設計テーマ案および与条件例を記載する。

## テーマ案1 ユニバーサルデザインに配慮し、だれもが使いやすい庁舎

来庁者利用状況調査や鹿沼市の人口分布から、高齢者が多く来庁されると考えられるが、現在は車いすが通りにくい、触地図がないなど、ユニバーサルデザインに欠ける部分も見られる。新庁舎では特にユニバーサルデザインに配慮する必要がある。

## &lt;設計と条件例&gt;

- 1-1 車いすで全館動きやすい庁舎とする
- 1-2 視覚障がい者にも配慮したサイン計画、建築計画とする
- 1-3 記帳台を含め、車いす対応および着席での対応ができるようにする

## テーマ案2 幅広い世代が交流する市内外に開かれた庁舎

調査からも家族が別の部署に用があることも多く、待合や多世代の居心地の良いスペースの必要性が分かる。また、現状の記帳台のような特産材を使ったものは地域への愛着がわき、大変好ましい。

## &lt;設計と条件例&gt;

- 2-1 子育て世代から高齢者まで気軽に休憩や交流ができるスペースを作る
- 2-2 地域の特産（木材など）を来庁者から見えるところに活用する
- 2-3 キッズスペースを設け、多くの窓口から見える位置に配置する

## テーマ案3 市民をまもる安心・安全な庁舎

現庁舎は残念ながら災害時に不安のある部分も多い。また、災害時のみでなく、普段から市民のプライバシーを守り、安心して相談できるような庁舎にする必要がある。

## &lt;設計と条件例&gt;

- 3-1 展示や市民活動に活用でき、災害時には拠点ともなる多目的なスペースを用意する
- 3-2 プライバシーを守れる共用の相談室を現状より多く設ける
- 3-3 セキュリティに配慮した空間およびシステム運用を検討する

## テーマ案4 経済的で将来的な変化に対応する庁舎

現庁舎では組織変更のたびに備品などを大きく動かしておりその分コストがかかっている。今後の働き方の変化や組織改編に対応するため、レイアウトや諸室を共通・共有化していく必要がある。

## &lt;設計と条件例&gt;

- 4-1 組織改編や人数変化など環境変化に際してもランニングコストを抑えられるレイアウトを検討する
- 4-2 倉庫や書庫、会議室は共用として執務室外に配置しスペースの効率化を図る
- 4-3 カウンターは状況に応じて隣接する部署も使いやすいようにする

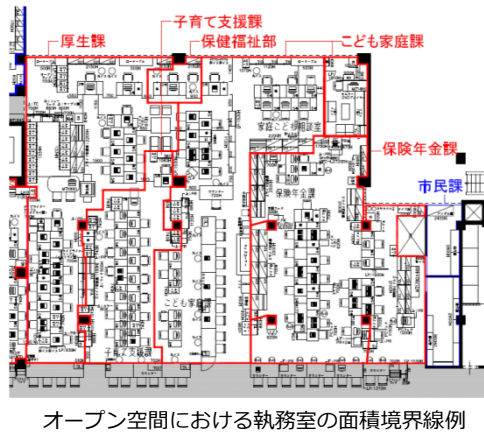
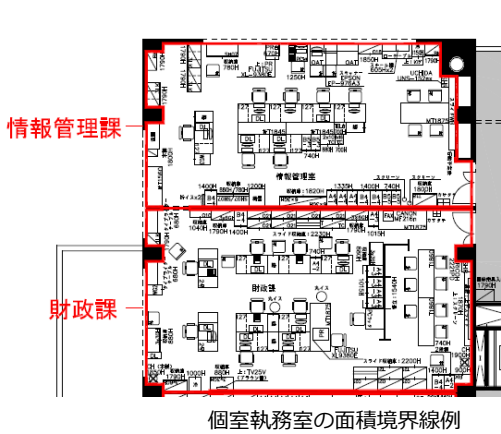
面積算出基準

今回の庁舎面積算出は上記の一般的な面積用途区分をもとに、オフィス環境からの視点として、一般執務室面積と延床面積に注目して算出をした。

建築面積	延床面積	有効面積	オフィス面積	一般執務室面積		通常の執務を行うスペース。天井までの間仕切りで区切られないコーナーなどを含む
				役員面積		社長室/役員応接室/PC室等
				業務支援面積	会議/応接面積	会議室/応接室/プレゼンテーションルーム等
					書庫/倉庫面積	書庫/倉庫等
				その他業務支援面積		受付/ホール/コンピュータールーム/研修室/資料室/図書室等
				生活支援面積		休憩室/食堂/クリニック等
				通路/遊休等面積 (その他のオフィス面積)		オフィス内通路/遊休スペース
銀行/店舗等面積		銀行/店舗等				
建物共有面積			機械室・階段など建物共有の面積			
屋内駐車場面積						

FM推進連絡協議会面積分類をもとに、弊社にて作成

個室の一般執務室面積については壁面内法での面積を算出し、オープン空間についてはカウンター内側を境界線として執務室面積を算出した。詳細は「2-2現況調査結果表」参照のこと





7-2 庁舎面積について

近年の自治体を取り巻く状況

近年の自治体を取り巻くキーワードとして、総合窓口化や将来的な変化への対応、高度ICTへの対応、コストセービング、住民窓口の向上などがあげられる。このような観点から現在下記のような理由により、一人当たり執務室面積および一般執務室の対延床面積比の低下が起きている。

<一般執務室の対延床面積比の低下の一因>

- ・建物構造の変化による、建築共用部面積の増加
- ・諸室の執務室外化による、執務室外面積の増加
- ・市民ホールなどの市民向け面積の増加
- ・ユニバーサルレイアウトなどレイアウトの効率化による一人当たり面積の低下
- ・文書量の削減による執務室内収納面積の低下

	一人当たり 執務室面積	延床面積	対象人数	一般執務室 延床面積比
A庁舎	5.6㎡	約13500㎡	約500名	約20%
B庁舎	4.7㎡	約9800㎡	約450名	約25%
C庁舎	6.1㎡	約9200㎡	約260名	約20%
鹿沼市	6.45㎡		約530名	約35%

他自治体庁舎調査結果

鹿沼市においても、設計テーマ案に基づけば、新庁舎においては一人当たり執務室面積の低下および一般執務室の延床面積比が下がると想定される。

部署配置案および新庁舎対象人数

<部署配置案ア>

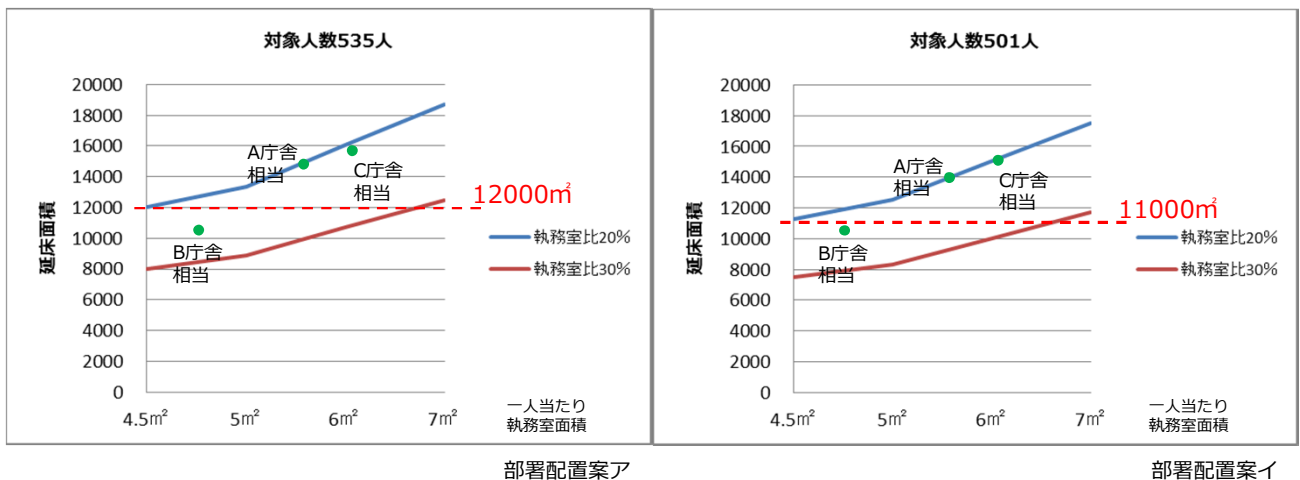
現本庁（本館・新館・東館）にある部署および、保健福祉部の組織連携を鑑みて、健康課（市民情報センター）を新庁舎に配置した場合、対象人数は535人（2016年11月時点）となる。

<部署配置案イ>

また、教育委員会事務局の組織連携を鑑みて、市民情報センターに教育委員会を集約した場合、対象人数は501人（2016年11月時点）となる。

新庁舎延床面積について

建築計画により、有効面積は増減するが、現段階では設計テーマに沿って業務諸室の共用化やオフィスレイアウトの工夫を行うことで、部署配置案ア（対象人数535人）の場合 延床面積 12000㎡ および 部署配置案イ（対象人数501人）の場合 延床面積 11000㎡ が目安となる。



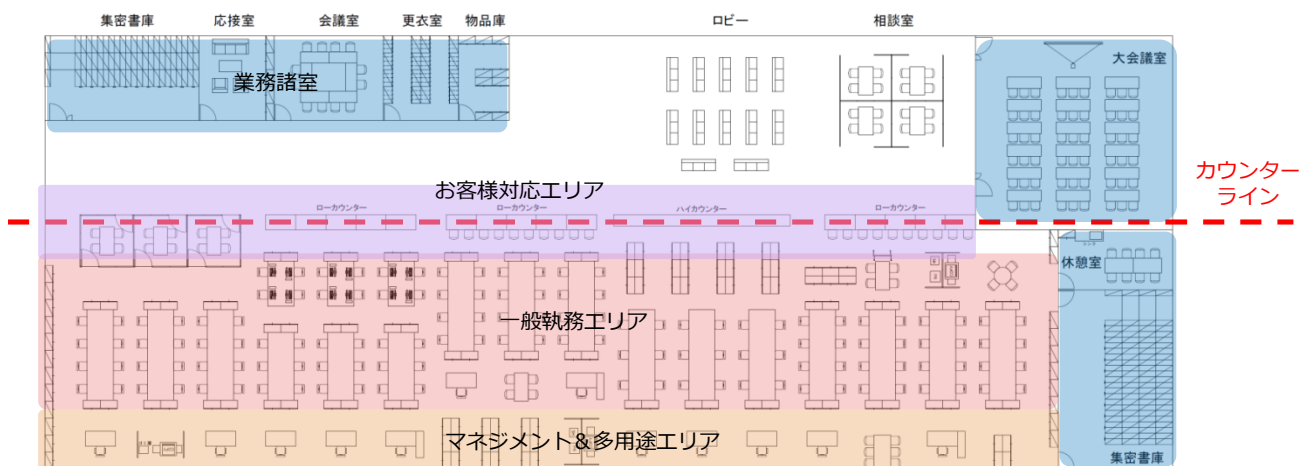
部署配置案ア

部署配置案イ

## 7-3 オフィスレイアウト方針

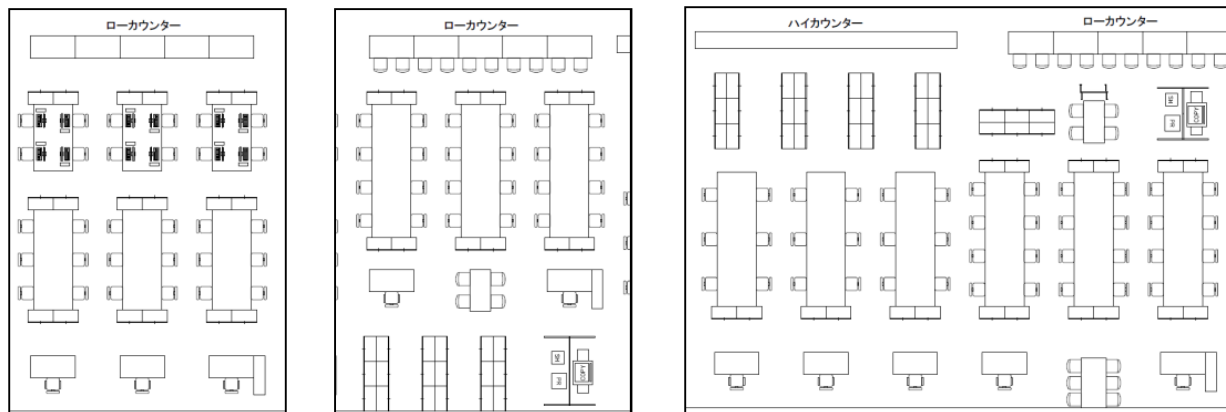
現状調査及び与件例をもとに、下記オフィスレイアウト指針を作成した。

- 1 執務室レイアウトの将来的な変化に耐えられるように、カウンターラインを統一する。
- 2 組織改編に際してランニングコストが抑えられるようユニバーサルレイアウト（次のページ参照）を取り入れる。
- 3 現況調査およびヒアリング調査から現状のデスクサイズは W1050mm×D750mm の片袖デスクおよびデスク下ラックであるが、近年の庁舎事例などを鑑みてデスクサイズは一人当たりW1200mm×D700mmを原則とする。
- 4 W4800×D1400サイズの連結型デスクを用いて、一部広い作業面が必要な部署では6人掛けにできるようにする。
- 5 カウンターは市民窓口はローカウンターを基本とし、隣り合う部署も共有で使用できるようにする。
- 6 書庫や打ち合わせスペース、会議室などの諸室は執務室内に置かず、効率を図るために共用のスペースとする。



レイアウトイメージ

## オフィスレイアウトバリエーション



市民課

保険年金課など市民が多く来訪する部署

建築課など、来訪者が少ない部署

## 7-3 オフィスレイアウト方針

## ユニバーサルレイアウトについて

スペースの効率活用や運用・管理（人員増、組織変更時の対応や庁舎内の美観の保持）の面から考慮すると、庁舎内で利用するデスクの種類は極力種類を少なく設定し、一定のスタンダードに統合することが望ましい。

また、近年では、PCなどオフィスの情報装備が一般的となり、デスクレイアウトの変更に伴う経費の増大や工事期間の長期化などにより負担が大きくなる傾向があり、現状の鹿沼市役所においても同様の現象が見受けられる。

そこで、組織変更によってレイアウト変更をせず、余分な工事を抑制することにより、経費や業務支障の削減を実現すると共に、デスクエリアを整然と保ちながら運営するユニバーサルレイアウトの導入を検討していく。

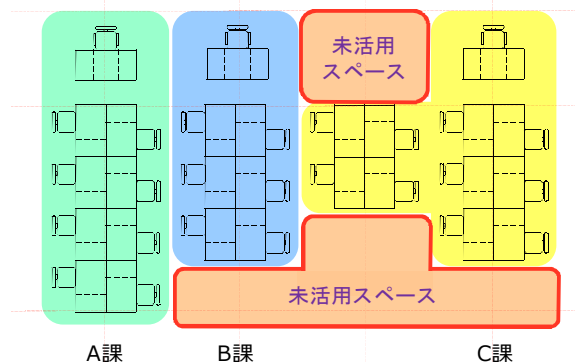
## 一般的ユニバーサルレイアウトの概念

「ユニバーサルレイアウト」とは、人事異動や組織の変更があっても基本的にデスクまわりのレイアウトを変えずに、人や文書などが動くことで対応するデスクレイアウトのことである。「ユニバーサル」という言葉には普遍的、汎用的といった意味があり、ユニバーサルレイアウトは、デスク周りに関して汎用的なスタンダードを策定し、それをオフィス全体にわたって適用する運用方式となる。

従来型のオフィスでは部署毎などにデスクを一つにまとめる「グループ毎の島型対向式」が代表的なレイアウトとして採用されている事が多い。この「グループ毎の島型対向式」は、部署単位の考え方を中心とした個別最適優先の方式の為、グループ内のコミュニケーションがとりやすいという利点があるが、増員や異動などにあたって机の並び替えや電話線・ネットワーク配線を変更する手間やコストが発生するという問題が存在する。

一方、ユニバーサルレイアウト（島型対向式も含む）は、役職や業務特性にかかわらず、徹底したレイアウトの標準化を行ない、フレキシブルなオフィスの運用を行なうものである。部や課などの組織の境界を島単位やパーティションなどで物理的に設定するのではなく、「目に見えない仕切り」を設定する運用上の工夫が必要になるが、こうした運用によって組織変更時でも、移設経費や工事時間などが大きく削減できるメリットがあると同時に、従来の縦割りだった部署ごとの配置から、業務内容や関連度の強弱による配置計画や、プロジェクトを中心とした配置計画が可能となる等、単に経費や時間の浪費を抑えるだけではなく、業務の効率化、生産性向上のための効果も期待できる。

## ■従来型レイアウト



組織変更のたびにレイアウト変更やインフラ工事を実施

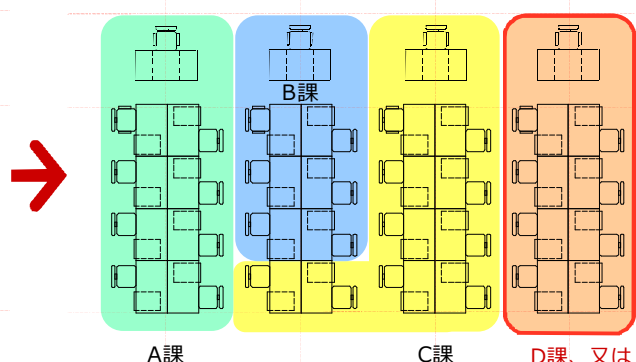
## &lt;メリット&gt;

- ・個々の職員のニーズを反映しやすい。（個別のスタンダードの設定）
- ・部署単位の特徴を出した配置が可能。

## &lt;デメリット&gt;

- ・全社的な施設管理、コスト管理が困難。
- ・施設管理業務が煩雑になる。
- ・運用コスト（変化への対応）が増大する可能性が高い。

## ■ユニバーサルレイアウト



デスク配置とインフラ設備の「固定化・ルール化」

## &lt;メリット&gt;

- ・運用コストの最適化及び削減の実現と、オフィス管理業務の省力化。（変更時の席替等が短時間、低コスト）
- ・長い島を構成し、1人当たりの席幅を調整する運用が可能。
- ・整然としたオフィス環境が保持しやすい。

## &lt;デメリット&gt;

- ・個々の職員レベルの要望に応え切れない場合がある。
- ・整然とする反面、画一的なイメージになりやすい。

## 7-3 オフィスレイアウト方針

## ユニバーサルレイアウトの導入効果

## 職員のメリット

- ・組織変更時は席替えで済むので、業務の中断が少ない。
- ・どこでも同じ環境で業務ができる。

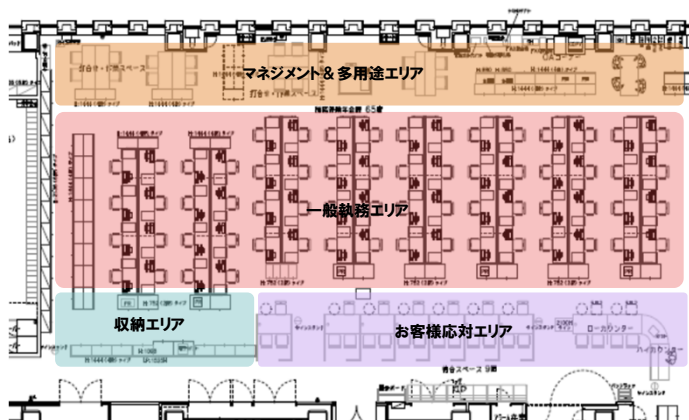
## 運用のメリット

- ・変更の計画、移動に関し、作業が個別レイアウト変更に比べ短時間で可能。
- ・インフラ設備の変更が抑えられ、費用が最小限となる。

## 施設上のメリット

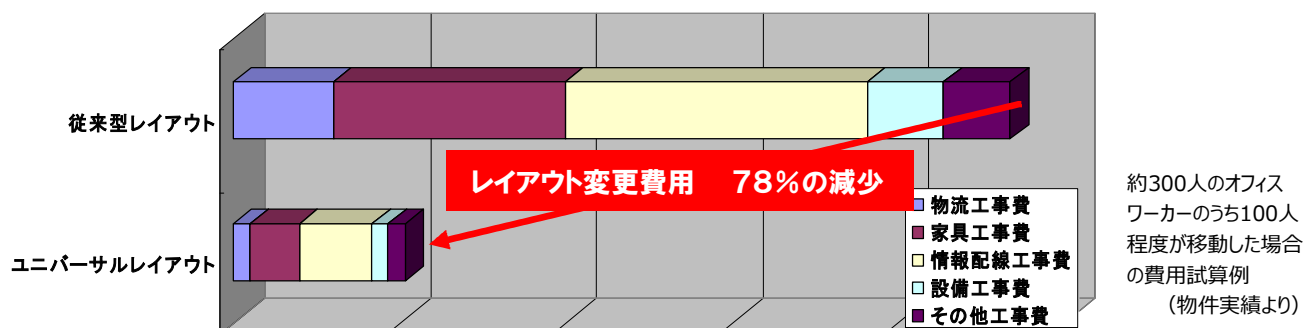
- ・無駄なスペースが発生せず、面積効率が高い。

## 自治体のユニバーサルレイアウト導入例



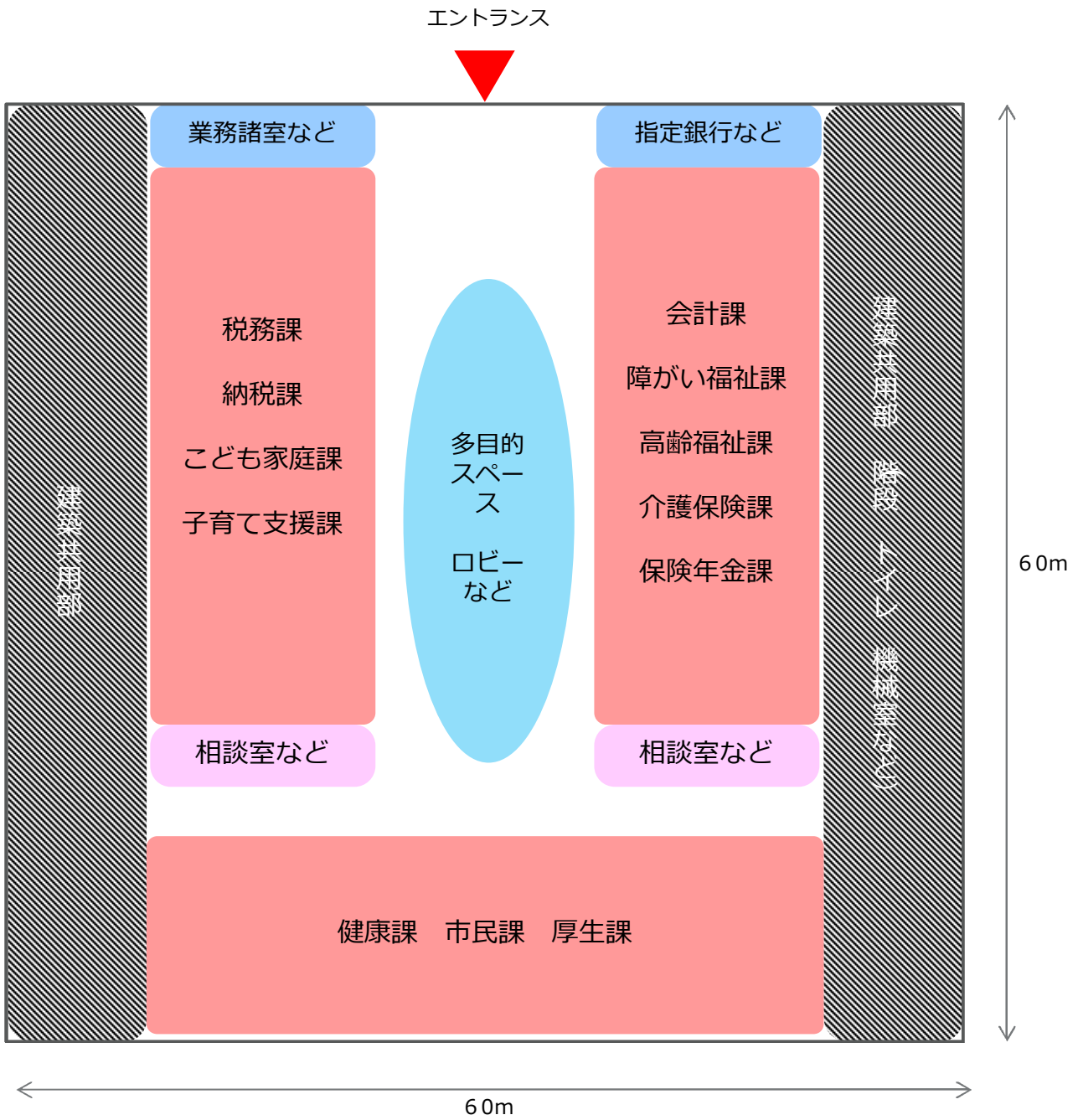
## レイアウト変更費用の削減効果&lt;例&gt;

ユニバーサルレイアウトの採用により、間仕切りや収納庫の配置変更、デスクの移動が無くなると、これに伴う、LAN、電気、電話配線の変更がほとんど発生しなくなるため、従来に比べ工事費が減少する。



低層階ゾーニング A案

来庁者利用状況調査より、現状も1階にある課を複数回来る来庁者が多く見受けられた。現状1階にある下記の部署を現状同様同一フロアに配置することである。



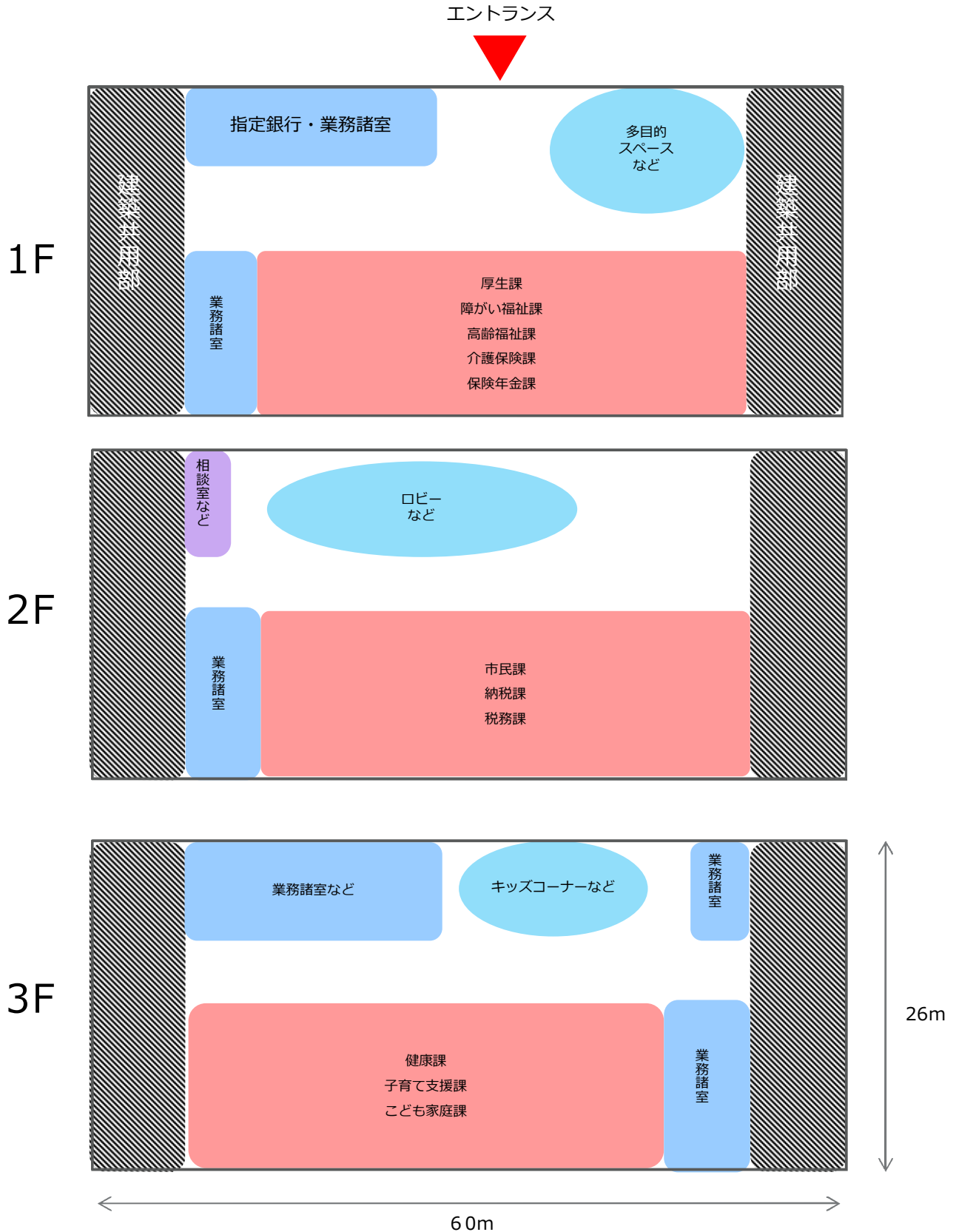
1フロア 延床面積 3600㎡ 有効面積比率 70%

※有効面積について

「有効面積」は諸室や執務空間等に専用に使用できる面積で「延床面積」から「建物共有面積」を除いたもので、執務室に会議室やコンピュータールーム、食堂、ショールーム、店舗等を含む。ビルの有効面積比率は一般社団法人 日本ビルディング協会連合会の平成28年度ビル実態調査によると、小規模ビルで73.6%、中規模ビルで70.9%、大規模ビルで64%となり、規模が大きいほど有効面積比率が低い。また、躯体の形状や構造によっても変わってくる。

低層階ゾーニング B案

駐車場や入口などの配置、施工方法や建築条件など様々な制約により市民窓口が複数階に分かれてしまうことも考えられる。その際にはわかりやすいサイン計画やシステムによる業務の見える化、そして、総合窓口計画を推進し、ワンストップ窓口の設置や各部署の1階への出張などの施策を検討する必要がある。



1フロア面積 1560㎡ 有効面積比率 70%

## 別紙



Title:

新庁舎設計について

7-5 モデルレイアウト

## 7-6 既存施設の利活用について

## 新館の利活用について

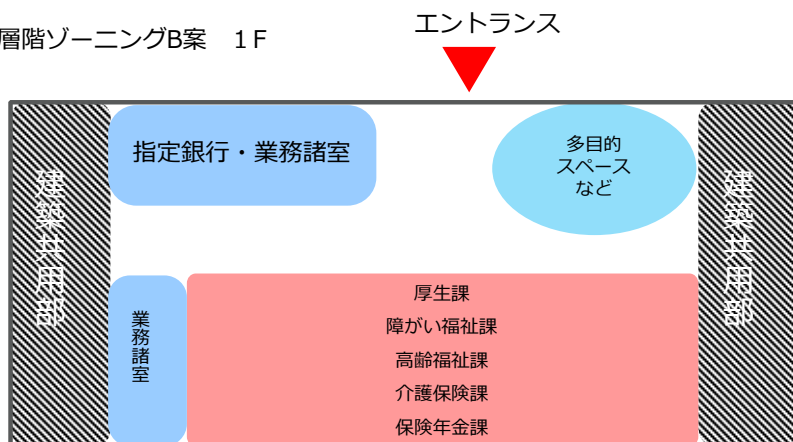
新館を活用する際に下記の長所が考えられる。

- ・新庁舎建設費の軽減の可能性がある。
- ・業務諸室を新館に集約することで諸室の共有化が推進される。
- ・新庁舎をオープン執務空間とした際、個室を必要とする部署に新館を割り当てることが可能。

新館を活用する際に下記の短所が考えられる。

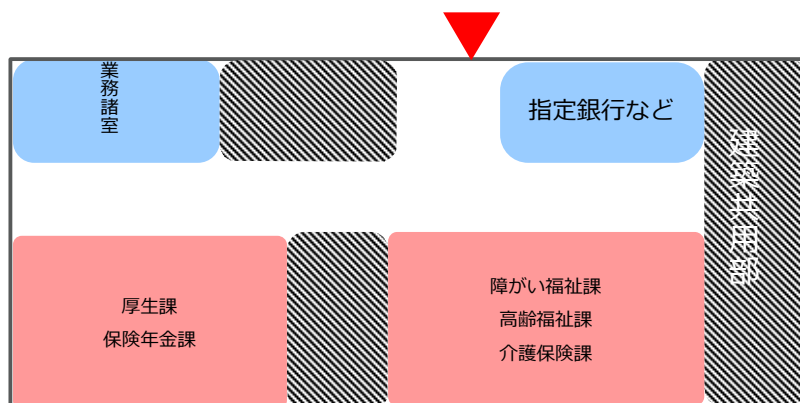
- ・近年の建築にくらべて設備面などランニングコストがかかると推定される。
- ・連結部の発生等によりフロア当たりの有効面積が下がる可能性が高く、執務スペース・市民スペースが狭くなる。その結果、市民窓口が複数階にわかれてしまい、利便性が低くなる可能性もある。
- ・新館と新築部分の間に建築共用部がのこり、執務スペースや市民スペースが分断されてしまう可能性が高く、利便性と効率性が落ちることが考えられる。

## 低層階ゾーニングB案 1F



連結部の発生する場合のイメージ

※工法により、有効面積率が変わるため、イメージでは 70%相当のままとした。



上記を勘案し、新館利活用については、今後の基本設計方針策定の中で初期建設費用やランニングコスト等トータルコストを明確にし、全館建替との比較を行う必要がある。

## 既存庁舎利活用案

旧粟野第2小学校の利活用については、本庁舎からの距離があるものの、祭事用品など頻度の高くないものの保管に適している。書庫として活用する場合には耐荷重の調査が必要となってくる。

坂田山にある鹿沼市コミュニティ防災センターの利活用については、防災用品の保管などが考えられる。

その他活用可能施設の利活用により新築面積が低減する可能性はあるが、今後の建築計画内で詳細な検討をする必要がある。