

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

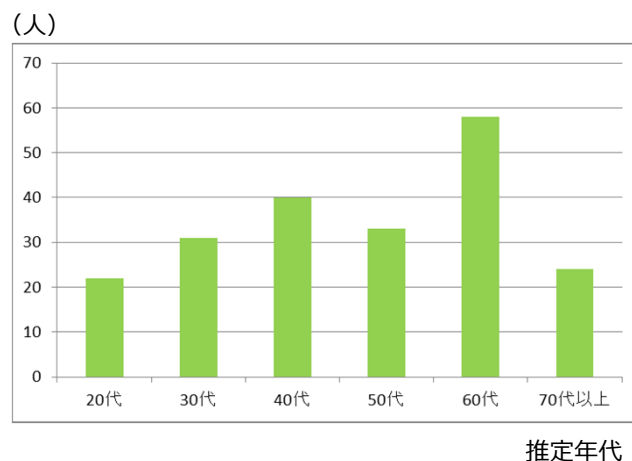
■ 推定年代

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

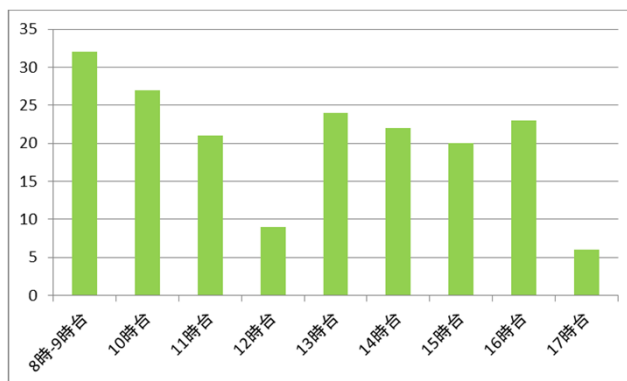
■ 入口と出口が違う来庁者

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)



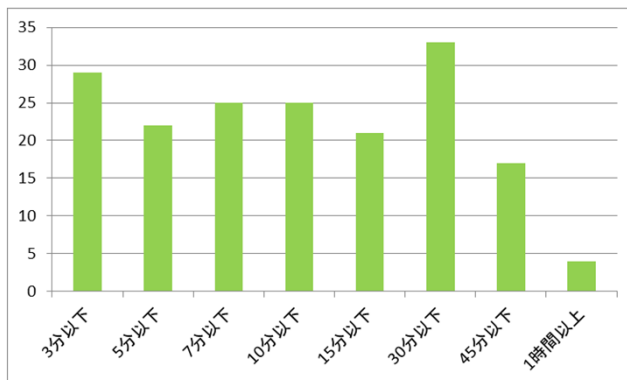
来庁時間

■ 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

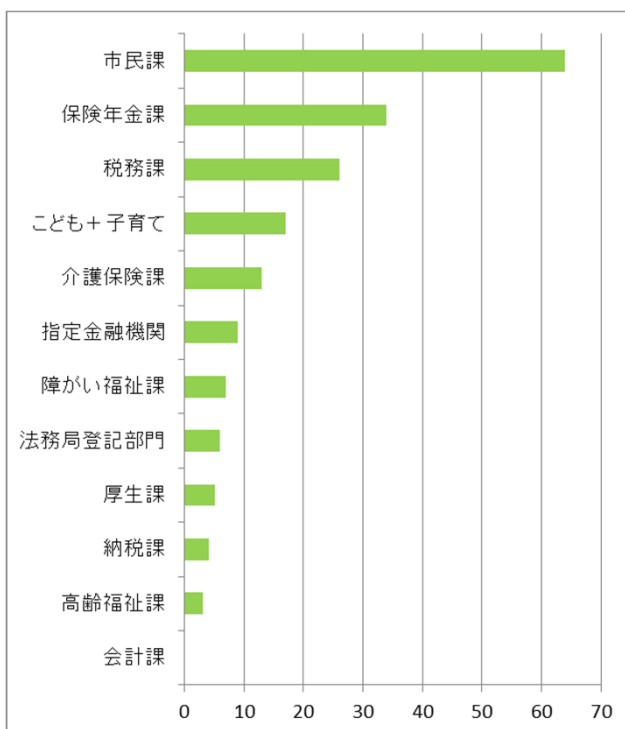
■ 部署別訪問組数（のべ組数）

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。

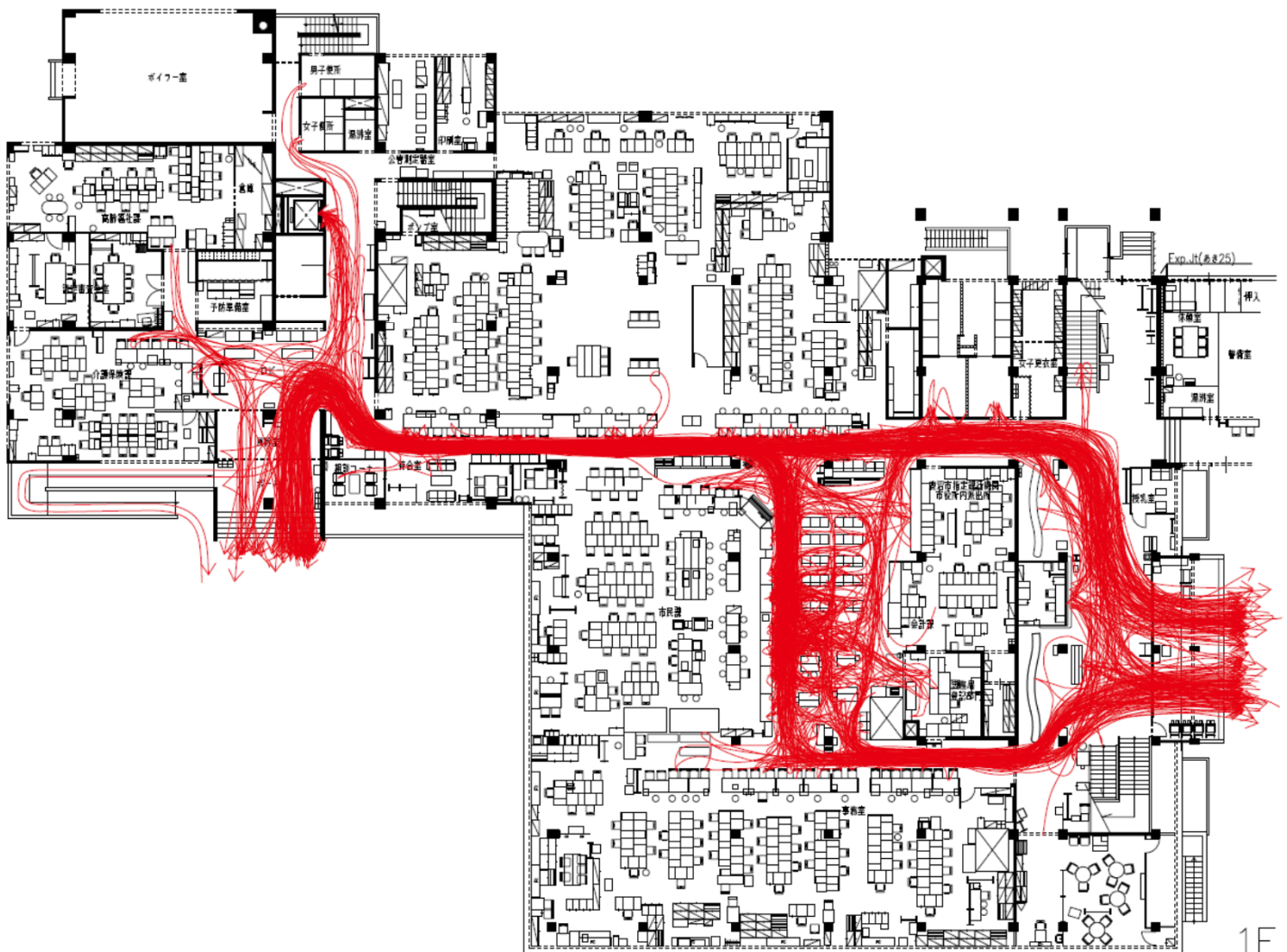
調査日時／調査方法

来庁者概要分析と同一日時・方法による。

集計方法

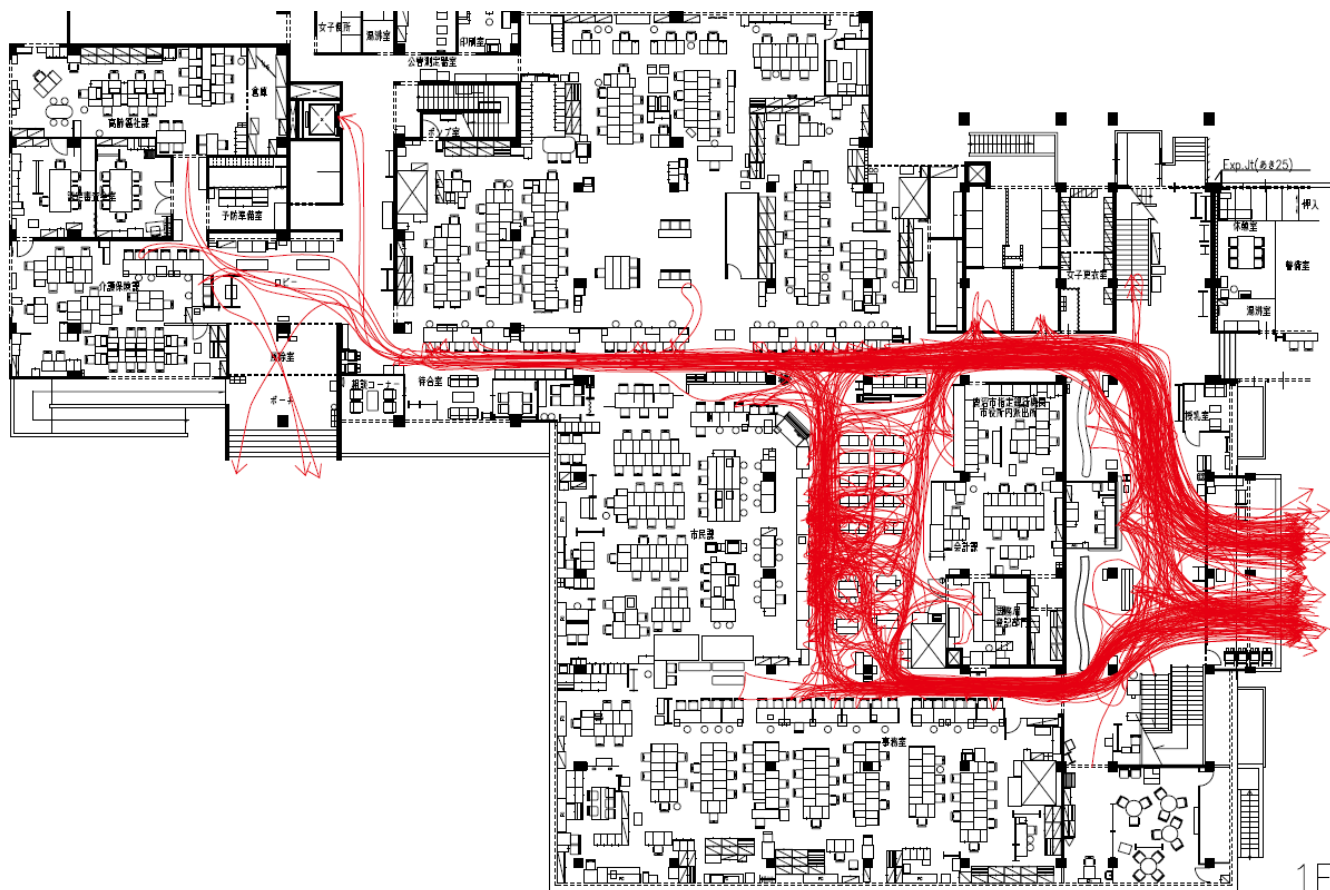
トレースした動線を日時、入口ごとに重ねて分析をした。赤い線の多い（太い）通路が人通りの多い通路である。

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



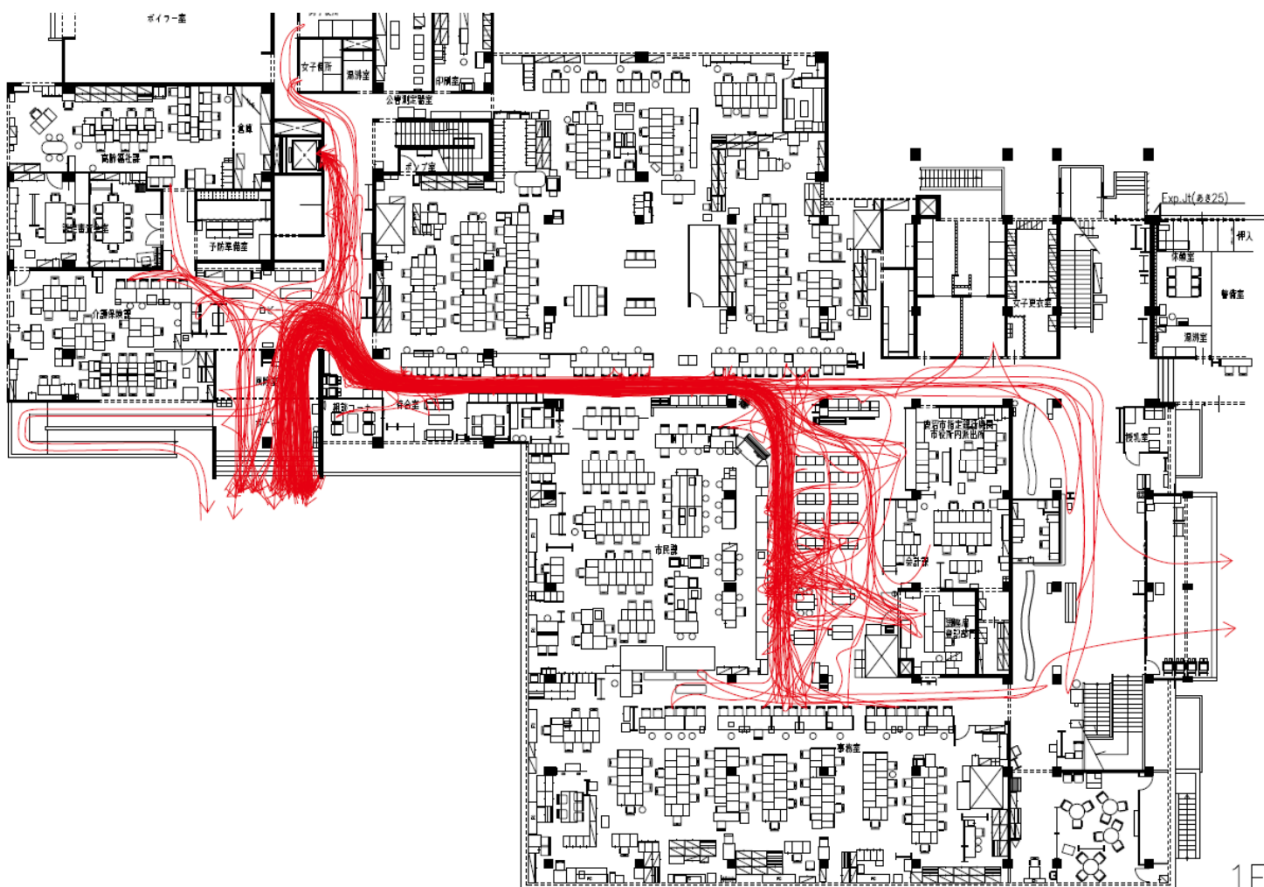
5-3 来庁者動線調査結果

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)



1F

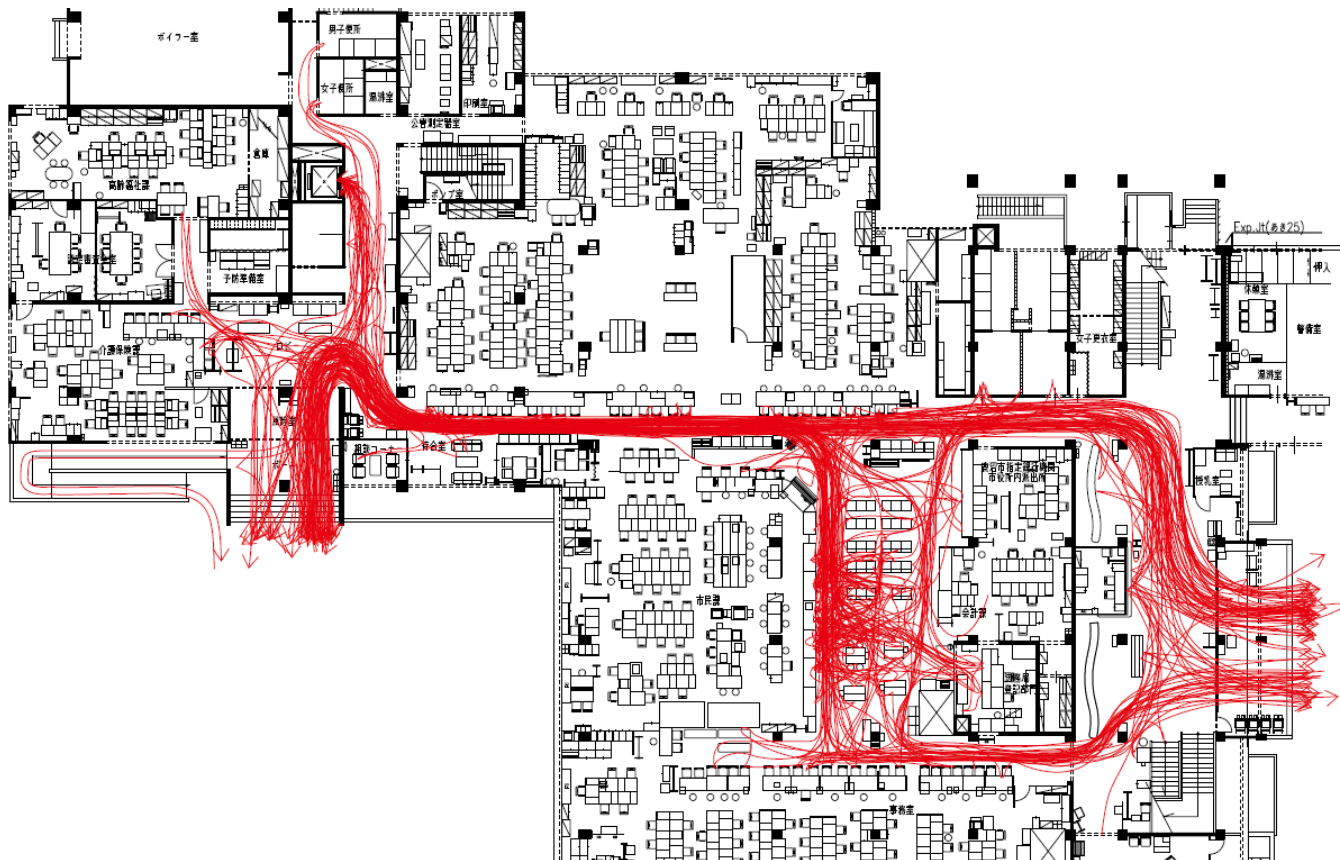
集計結果3 (2017年3月29日 および 30日 新館から入館 サンプル数 80)



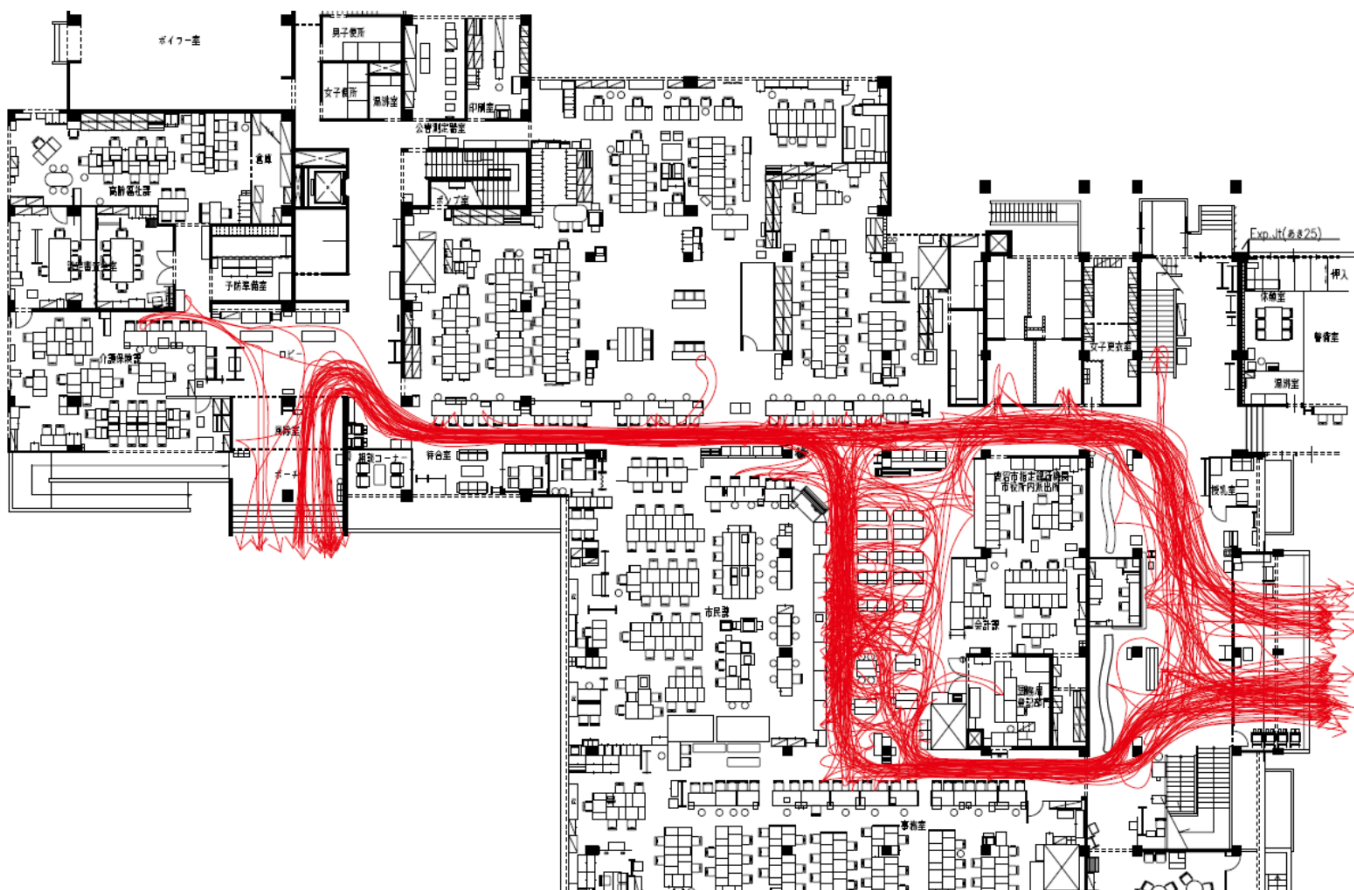
1F

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)

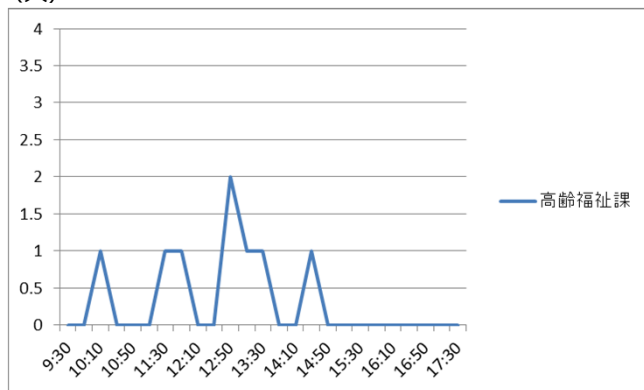


5-4 定点観測調査結果

定点観測調査結果

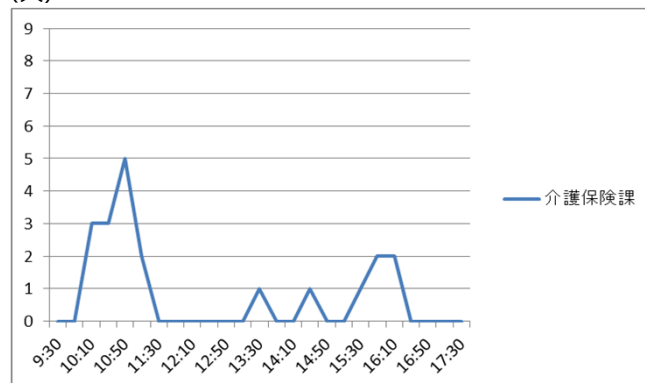
横軸に時刻、縦軸に人数を記録した。

(人)



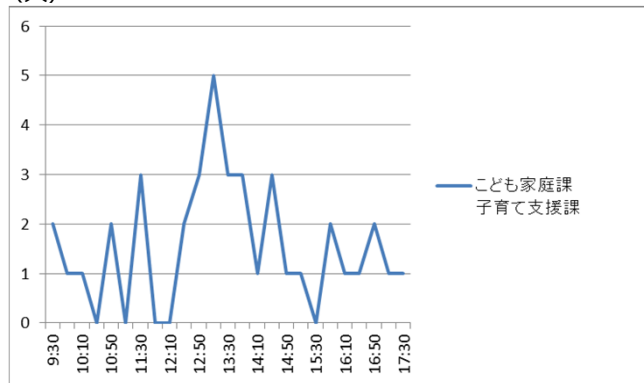
高齢福祉課

(人)



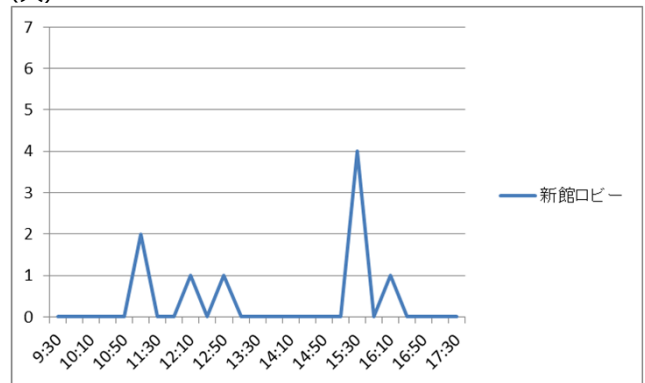
介護保険課

(人)



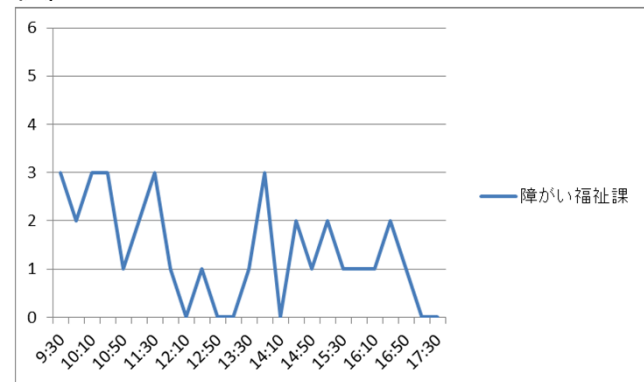
子ども家庭課+子育て支援課

(人)



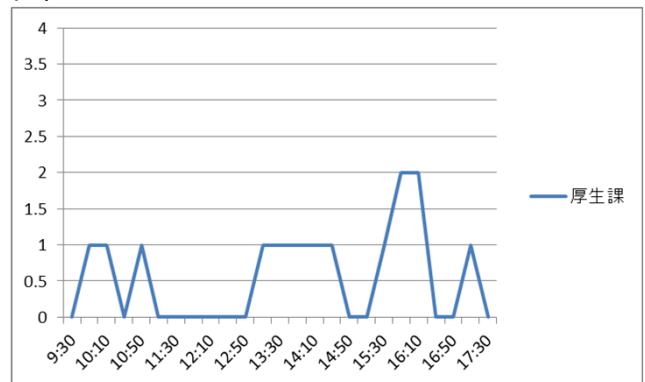
新館ロビー

(人)



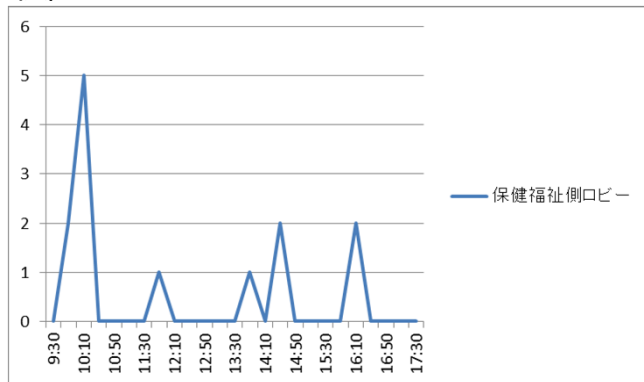
障がい福祉課

(人)



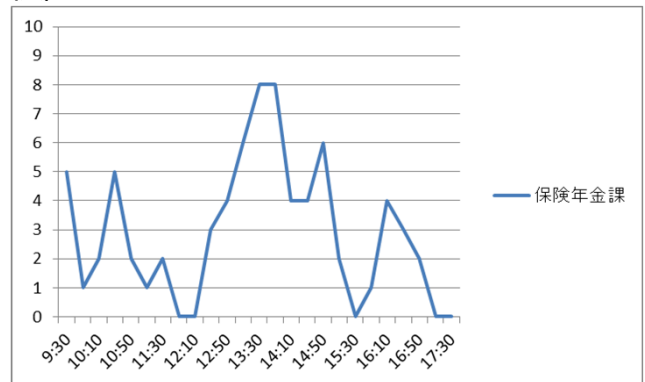
厚生課

(人)



保健福祉側ロビー

(人)

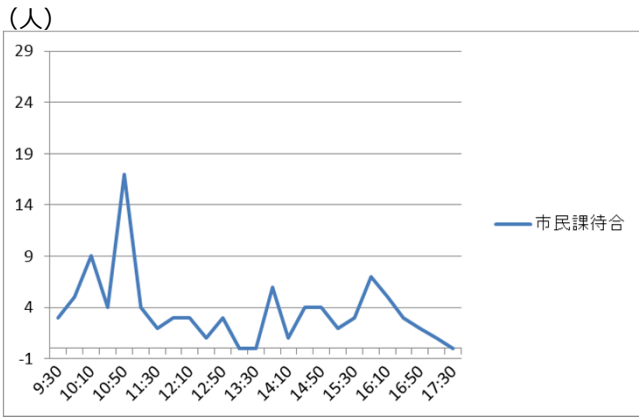


保険年金課

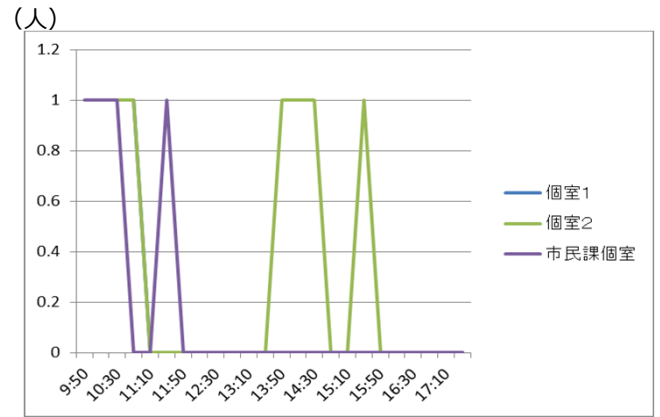
5-4 定点観測調査結果

定点観測調査結果

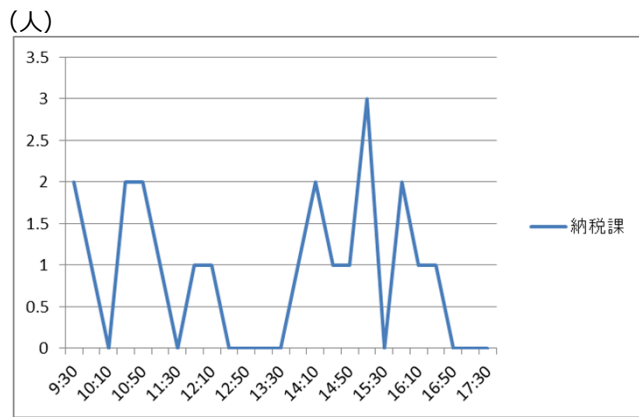
横軸に時刻、縦軸に人数を記録した。



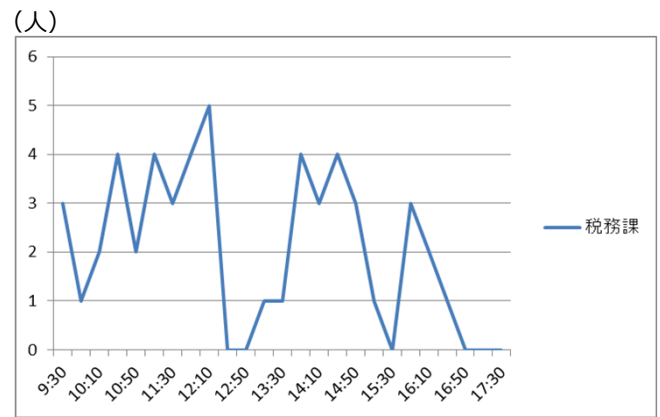
市民課待合



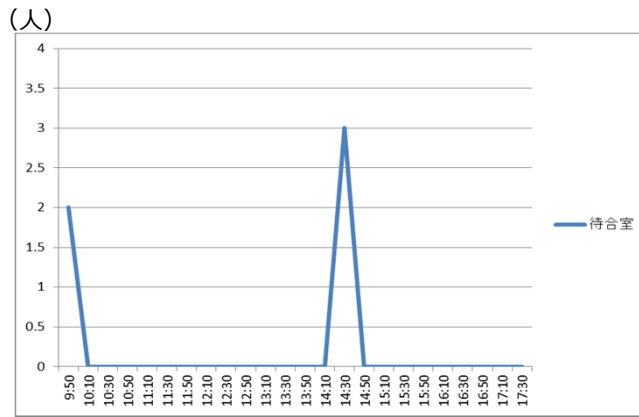
個室 (※使用中を1 未使用を0とした)



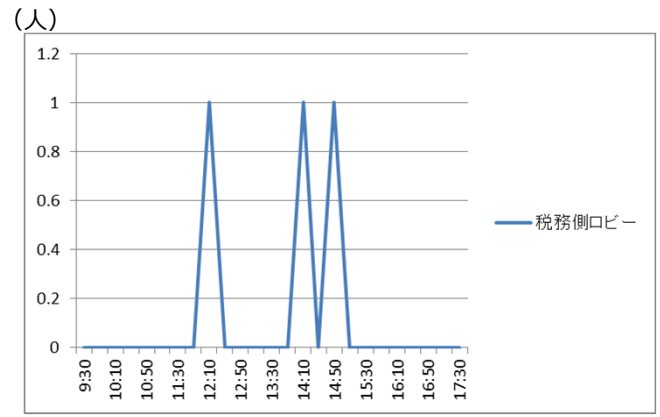
納税課



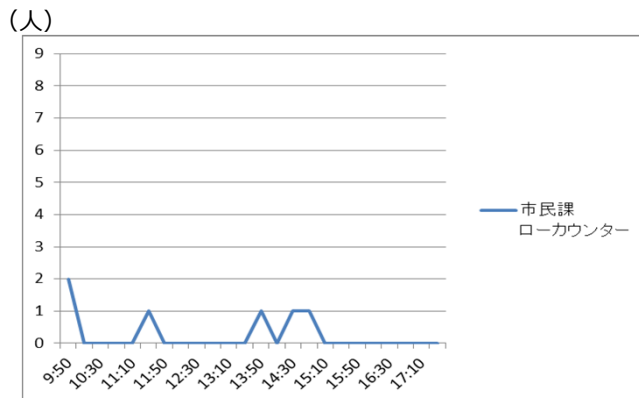
税務課



税務側ロビー



税務側ロビー



市民課ローカウンター

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

5-1 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

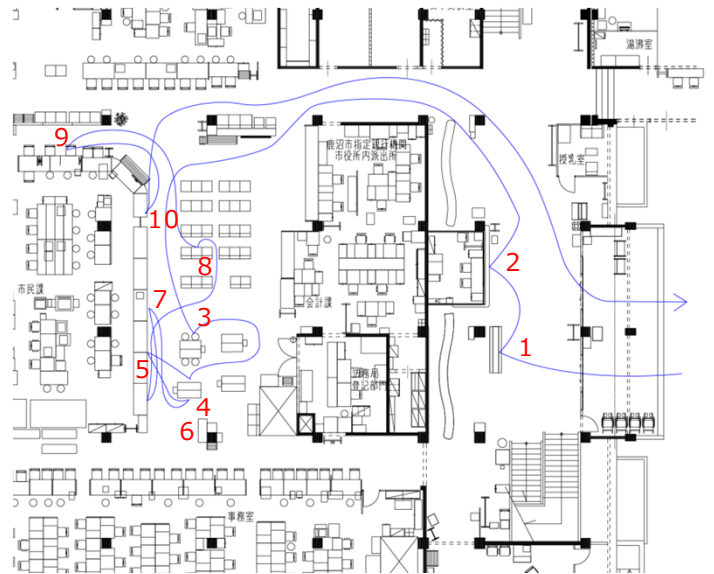
- ・申請要領を心得ていない

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 1

- ・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



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 2

- ・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 3

- ・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



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 4

- ・ 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

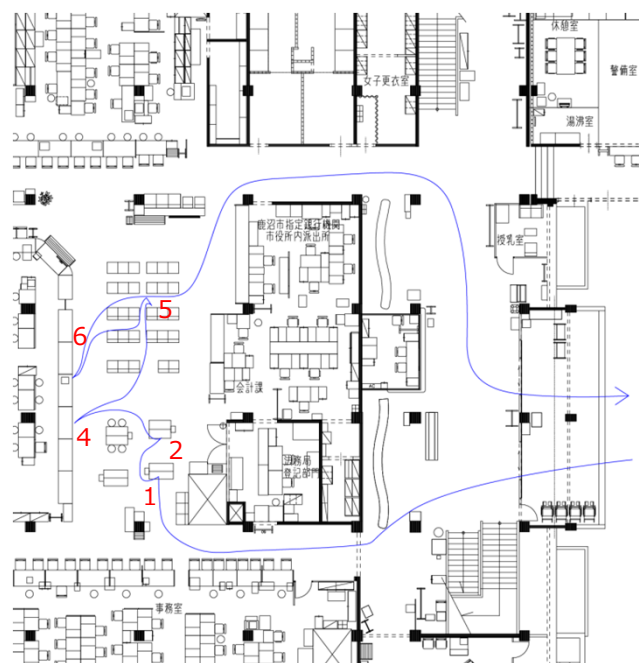
- ・ 祖父祖母は他の目的で来庁。途中で合流する

考察

- ・ 家族で来庁するが目的は別々

課題と改善策 5

- ・ 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



調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑥

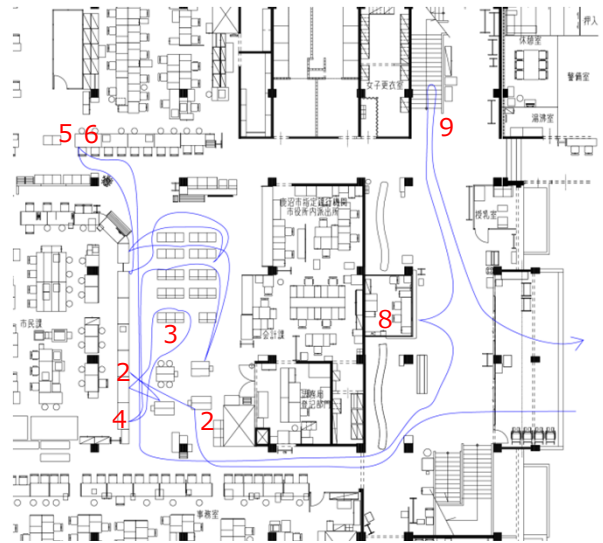
在庁時間が長く子どもが飽きている

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6

- ・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7

- ・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

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8

- ・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9

- ・保険年金課でワンストップは難しいだろうか

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

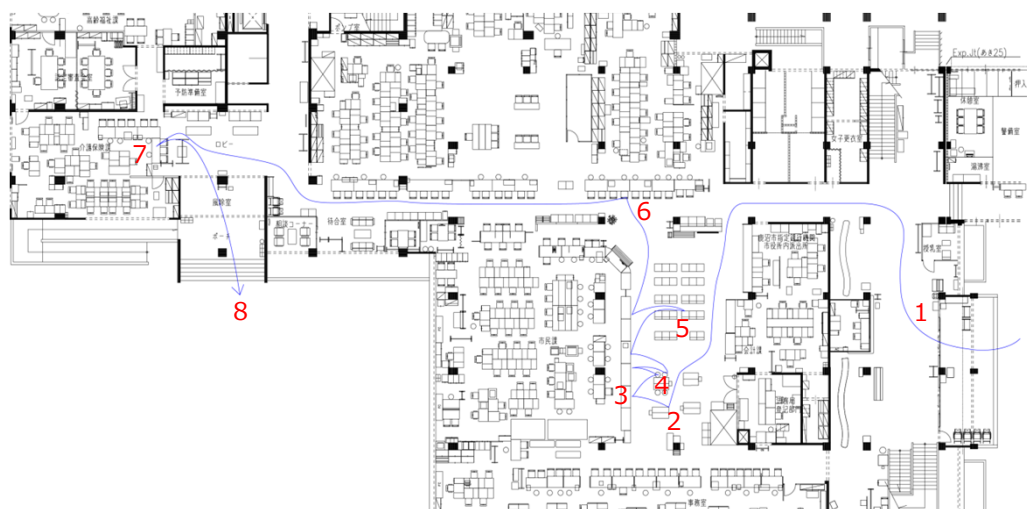
- ・5/184組 しかいない入口と出口が違う例

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 1 0

- ・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

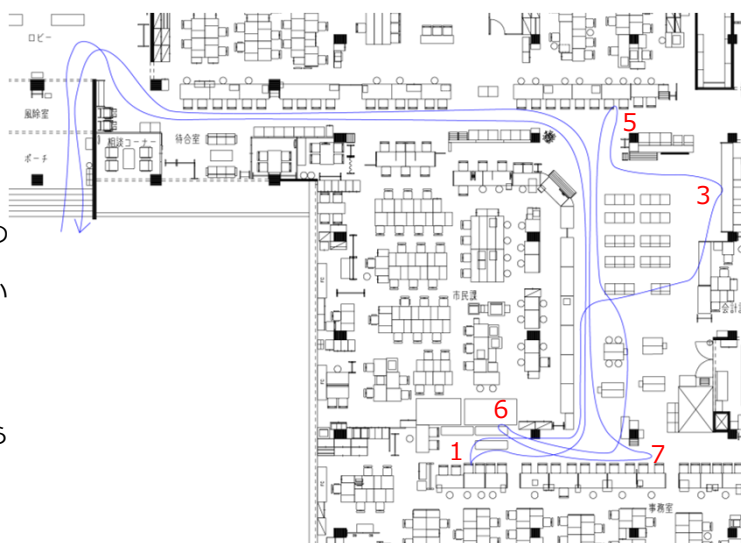
- ・調査中最多部署往訪 4部署
（納税課→指定銀行機関→保険年金課→税務課）

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 1 1

- ・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と



調査結果 特徴的な12人の行動スタイル⑫

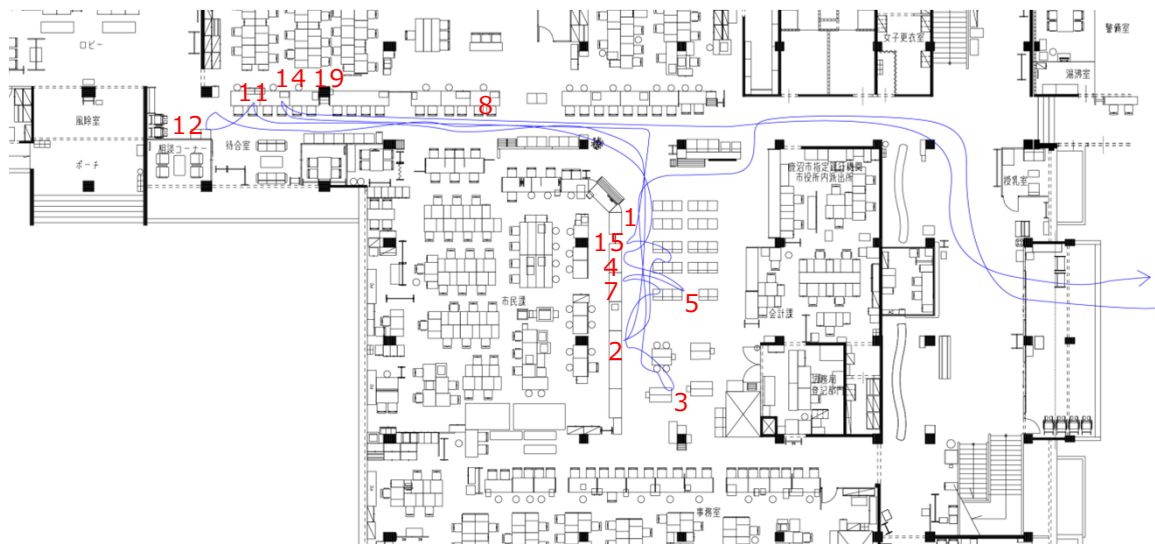
複数の窓口での対応。待ち時間が長い

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

1. 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
2. 市民課受付で用件を伝える
3. 記載台で書類を記入
4. 市民課受付にて提出
5. ベンチに座って待つ
6. 交付窓口に行くが、もう一度ベンチへ（40分待つ）
7. 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
8. 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
9. 子育て支援課カウンターで待つ
10. 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）
11. 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
12. 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
13. その後待っている（約30分）
14. 16:24 障がい福祉課カウンターへ
15. 16:30 障がい福祉課職員に付き添われ、市民課窓口へ
16. 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
17. 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
18. すぐに市民課窓口と呼ばれて、何かをスマホで撮影する
19. 大喜びで障がい福祉課窓口へ職員が対応
20. 17:10 いろいろな書類に押印をしている様子
21. 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 1 2

- ・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が分からず、総合的な事前説明の必要あり

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

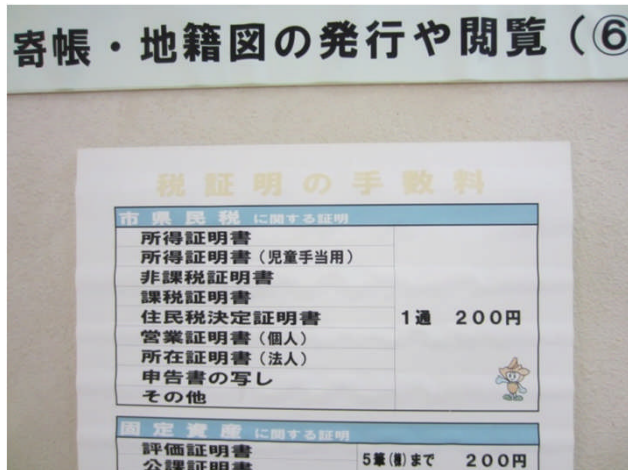
- △フロントの中では見づらい明朝体をつかっている
- ×触地図はない
- ×英語表記が少なく、課名ではなく目的を書いた方がよい
- ×本館側から高齢福祉課に行くのにこれ以外の誘導がない



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
- ×税のサインの色がさせている



6 市民課回りについて

- ×床のサインが分かりづらい
- ×コピ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



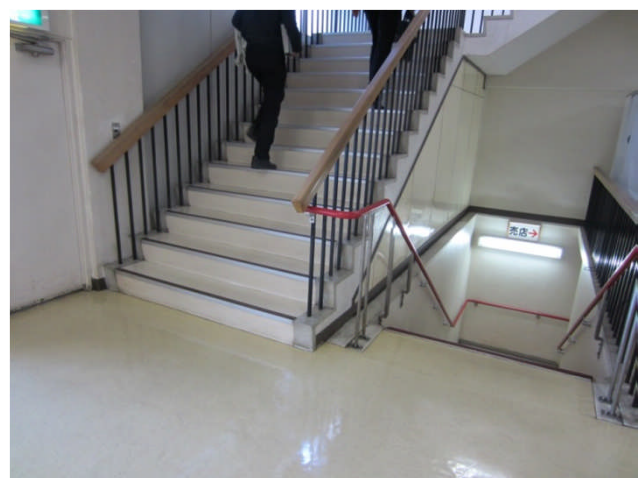
7 本館トイレ回りについて

- ×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



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



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123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58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/222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調査対象中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階のメイン動線がある。
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。