

北本市庁舎建設に向けた
住民満足度向上のための実態調査業務
報告書 （概要版）

平成 22 年 2 月
北 本 市
株式会社 イトーキ

「北本市庁舎建設に向けた住民満足度向上のための実態調査業務」は、平成 21 年度に緊急雇用創出基金事業として実施しました。

委託内容としては、現庁舎の実態を調査して、分析を行うことにより問題点を抽出して、新庁舎に必要なスペースを算定しております。

1. 調査・分析方法

○調査方法について

調査方法は、大きく分けると 2 種類の方法で行っています。

(1) 現状レイアウト調査

現庁舎のスペース利用状況、什器・機器等のレイアウト、文書量の把握、執務室環境全般の状況について、調査をおこないました。

(2) アンケート調査

アンケートの方法は、3 種類の方法で行っています。

ア. 全職員を対象とした記述式アンケート

「業務特性調査」：職員の平均的な 1 日の作業における作業場所、自席での作業内容の調査

「満足度調査」：現状オフィスの総合的な評価、オフィス環境に対する重要度と満足度評価についての調査

イ. 各部門（各課）を対象とした記述式アンケート

「ミーティング頻度調査」：標準的な 1 ヶ月に開催されるミーティングのスペース種別、参加人数別の開催頻度についての調査

「面接・相談頻度調査」：標準的な 1 ヶ月に開催される市民との面接・相談のスペース種別、参加人数別の開催頻度についての調査



「必要スペース調査」：各課の要望スペース・機能・面積についての調査

「窓口必要数調査」：申請書ごとの月間処理件数と処理時間についての調査

「部門間近接調査」：業務上、他のどの部門と近接した方がよいかについての調査

ウ. 来庁者を対象とした記述式アンケート

「来庁者調査」：庁舎各入口で、調査票を配布して来庁時刻、どの窓口を訪れたかを調査

現状レイアウト調査結果

一人当たりの一般ワークスペース面積

ここでの一人当たり面積は、一般ワークスペース面積を入居人員で割った数です。

① 部門別一人当たりの面積

全庁舎（第1～第4庁舎）の一人当たりの面積の平均値は5.17 m²となっています。一人当たりの面積が最小な部門は2.79 m²、最大の部門が9.92 m²で、かなりの差があります。

なお、一人当たりの面積が4 m²以下の部門が4つあり（保健福祉部福祉課 3.85 m²、保健福祉部こども課 2.79 m²、保健福祉部高齢介護課 3.25 m²、保健福祉部健康づくり課 2.97 m²）、これらは天井高2.7mとすると、気積が10 m³以下またはそれに近い状態であり、「事務所衛生基準規則」にある最低基準値（一人当たりの気積が10 m³以上必要）からすると、かなり厳しい環境となっています。

② 施設別一人当たりの面積

施設別に見ると一人当たりの面積が最小な施設は、第2庁舎の4.03 m²、同最大な施設は、第3庁舎の7.95 m²となっており、庁舎によりかなりの差があります。



窓口のある課を1階に配置する必要がありますが、庁舎が分散されてしまっていることや1階の床面積が不足していることから、部門別一人当たりの面積に差ができてしまい、施設（庁舎）によっても差ができてしまっています。



第2庁舎の様子

部門別、施設別ともに一人当たりの面積が最小となっており、執務スペースをなるべく少なくして通路を確保していますが、相談カウンターも必要となりますので、非常に利用しにくい庁舎となっています。

現庁舎における文書量調査結果

1 調査の概要

(1) 調査の目的

現庁舎の機能としての収納スペースを調査し、その文書量を把握し、新庁舎において必要となる収納スペースを算定するための基礎資料とすることを目的としています。

(2) 調査の内容

現状レイアウト図をもとに、現状の収納のタイプと数量から収納量を算出し、保管文書量と倉庫・書庫内の保存文書量の集計を行っています。

また、収納家具以外の文書、物品類（共用通路や床上等に放置されている文書や物品類）に関しては目測により加算しています。

2 現庁舎における収納量及び文書量

(1) 現状レイアウト調査の結果、現庁舎における現状の収納容量及び保有文書量は下記の通りです。

保管文書量（一般ワークスペース内）

2,574.86 f m（職員1人当たり 6.71 f m）

保存文書量（一般ワークスペース以外）

5,861.15 f m（職員1人当たり 15.26 f m）

保有文書量

合計 8,436.01 f m（職員1人当たり 21.97 f m）



一般ワークスペース内の保管文書量に関しては他の自治体と同様、職員一人当たりの数値が高い結果となっています。

さらに執務室以外（庁舎内の書庫・倉庫及び会議室等の文書保管目的以外の個室）の保存文書を合計すると、保有文書量の多さが明らかとなっています。

業務特性・満足度調査

1 調査の目的

本調査は、各部門（課）の業務特性及び現状執務室における環境改善課題を明確にすることを目的に行った調査となります。

2 調査の概要

課を類似した業務特性を持つグループに分け、グループごとに業務特性、仕事のしやすさ、重要度と満足度を分析し、オフィスにひそむ課題を明確にした上で、それぞれの業務特性に応じたデスク廻りあるいは執務室内の機能を設定する方法となっています。

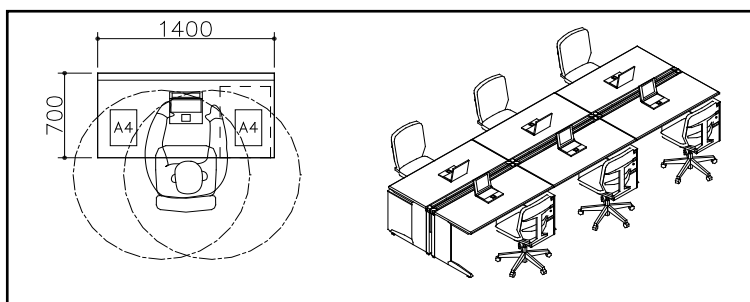
スタンダードを検討する際には、部門ごとに集計したデータを確認し、各グループごとの業務特性（作業場所、自席における作業内容、オフィス内の作業内容構成比）に応じたスタンダードを設定しています。

3 調査の結果

デスクワイドと作業円滑率について

調査の結果、デスクワイドが作業のしやすさにどれだけ影響しているか、調査しましたが、現状がかなり狭隘化している執務環境にある為、デスクワイドより執務空間全体の問題の方が影響が大きく、作業のしやすさに直接影響が出にくい状況と類推されています。

そこで次に、委託業者のデータベースから、デスクワイドが1400mmを確保されている自席での作業円滑率は、6割近くに上がるというデータがあり、このデータから、執務環境を整えれば、デスクワイド1400mm以上で自席での作業円滑率は、現状より向上すると考えられます。以上の点から新庁舎における執務空間のデスクワイドは、1400mm以上とする事が望ましいとされています。



現庁舎オフィス環境と仕事の能率

「オフィス環境に対する不満が仕事の能率を下げていると思う。」という問いに対し、「かなり妨げている」「やや妨げている」という回答が約50%となっています。

現状オフィスに対する不満と仕事の能率の関係を強く認識していることが分かり、また、「オフィス環境への不満が解消されると仕事の能率が上がると思う。」という問いに対しては、「かなりあがる」「ややあがる」という回答者が全体の約71%の意見を占め、「かなりあがらない」「ややあがらない」という回答者の約5%を大きく上回っていることから、オフィス環境の改善を図ることによる効果は非常に大きいと言えます。

新庁舎での必要諸室等について

1 会議室、面接相談スペースについて

(1) 調査内容

「ミーティング頻度調査」と「面接・相談頻度調査」を実施して、必要な会議室、相談室、相談ブースの規模や設置数の基礎資料としました。

「ミーティング頻度調査」は庁内で行われている、ミーティング（ミーティング場所を、作業場所として使用する場合も含む）について、「会議室・応接室・オープン打合せ・オープン応接」といったスペース種別及び、規模（参加人数）別に標準的な1ヶ月に開催されるミーティング頻度を把握し、その頻度から、新庁舎において必要となるミーティングスペースの設置数を算定し、新庁舎におけるミーティング関連スペース設計の基礎資料としています。

「面接・相談頻度調査」は庁内で行われている、来庁者を対象とした面接・相談についての頻度から、新庁舎において必要となる面接・相談スペースの設置数を算定し、新庁舎におけるスペース計画の基礎資料としています。

(2) 調査結果

1. 必要会議室について

〔表 5-2-1〕は、室規模別の算定結果となっています。4人用や24人用、36人用、48人用、49人以上は1部屋ずつ計上するほど頻度がありませんが、会議が全く無いわけではないので、部屋の設定が必要となっています。しかし、頻度の少ない部屋をそれぞれ設定するのは、面積が増える原因になる為、面積削減の為の処理を行ったものが〔表 5-2-2〕になります。これは会議室をそれぞれ頻度の少ない4人用を8人用で兼ね、24人用以上を48人用で兼ねるように算出した結果となります。

〔表5-2-1 必要会議室数の算定結果〕

		4人用	8人用	12人用	24人用	36人用	48人用	49人以上	総計
標準月	ミーティング時間	19.33	182.25	212.83	58.58	8.25	0.17	5.33	486.75
	ミーティング日数	3.10	31.73	36.14	7.91	1.14	0.02	0.75	80.80
特定月 (最大頻度)	ミーティング時間	30.00	220.00	50.00	10.00		2.00	30.00	342.00
	ミーティング日数	6.00	44.00	10.00	2.00		0.25	6.00	68.33
全体	ミーティング時間	49.33	402.25	262.83	68.58	8.25	2.17	35.33	828.75
	ミーティング日数	9.10	75.73	46.14	9.91	1.14	0.27	6.75	149.13
稼働率70%	必要室数	0	5	3	0	0	0	0	

[表5-2-2 必要会議室数の算定結果]

		4人用	8人用	12人用	24人用	36人用	48人用	49人以上	総計
標準月	ミーティング時間	→	201.58	212.83	→	→	67.00	5.33	486.75
	ミーティング日数	→	34.83	36.14	→	→	9.08	0.75	80.80
特定月 (最大頻度)	ミーティング時間	→	250.00	50.00	→	→	12.00	30.00	342.00
	ミーティング日数	→	50.00	10.00	→	→	2.25	6.00	68.33
全体	ミーティング時間	→	451.58	262.83	→	→	79.00	35.33	828.75
	ミーティング日数	→	84.83	46.14	→	→	11.33	6.75	149.13
稼働率70%	必要室数		6	3			1	0	

会議室の必要面積の算定結果をまとめると [表 5-2-4] のようになり、新庁舎における会議室は、専用で持つことのできる部門もありますが、基本的に全て全庁共用として利用するのが望ましいものとなっています。[表 5-2-5]

また、12人を超える規模の会議については、12人用の会議室をスライディングウォール等で開閉して連結して使用するか、文化センターや委員会室等を利用するものとします。

※48人用については、月に11.33日会議がありますが、一番利用頻度が高い会議は、24人用で9.91日なので、文化センター等の利用により対応可能なため、面積算定からは除外しています。

[表5-2-4 新庁舎における必要会議室数]

スペース区分	8人用	12人用	48人用
単位面積(m ²)	15.36	20.48	92.16
必要室数	6	3	0※
必要面積(m ²)	92.16	61.44	0
必要面積計(m ²)	153.6		

[表5-2-5 課ごとの専用設置可能会議室数]

課名	8人用	12人用	48人用	総計 面積
	15.36m ²	20.48m ²	92.16m ²	
高齢介護課	1	1		35.84
共用室数	5	2	0	117.76
必要室数 合計	6	3	0	153.60

2. 面接相談スペースについて

A. 相談室について

新庁舎における「面接・相談室」は、調査結果に基づくことにより、無理・無駄のない実態に合った計画とります。算定に際しては、「面接・相談時間」のデータに対し以下の調整を行い集計しています。

・6人を超える「面接・相談」は頻度が少ない事より、ミーティング頻度調査に計上しています。

[表6-2-1 必要相談室数の算定結果]

		2人用	4人用	6人用	8人用	10人用	総計
標準月	時間	136.00	256.58	52.00			444.58
	日数	21.08	39.40	6.68			67.16
特定月 (最大頻度)	時間	2.50	10.00				12.50
	日数	0.35	1.40				1.75
全体	時間	138.50	266.58	52.00			457.08
	日数	21.43	40.80	6.68			68.91
稼働率70%	必要室数	1	3	1	0	0	

B. 相談ブースについて

新庁舎における「面接・相談ブース」の算定に際しては、「面接・相談時間」のデータに対し以下の調整を行い集計しています。

- ・4人を超える相談ブースの利用は、頻度が少ないことから相談室に置き換えて集計しています。

[表6-2-4 必要相談ブース数の算定結果]

		2人用	4人用	6人用	総計
標準月	時間	653.00	1069.50		1722.50
	日数	91.42	155.37		246.79
特定月 (最大頻度)	時間	12.00	10.00		22.00
	日数	1.68	1.40		3.08
全体	時間	665.00	1079.50		1744.50
	日数	93.10	156.77		249.87
稼働率70%	必要室数	6	11	0	

C. 課専用の面接相談スペースについて

標準月で算出した結果から専用で「面接・相談」スペースを持てる部門は、[表6-3-1] [表6-3-2] の通りとなります。

特定の月に集中して発生する面接・相談のためのスペースは固定的に設置せず、共用で利用できる空間に設置する事が望ましいとの結果となっています。

[表6-3-1 課ごとの専用設置室数]

課名	2人用 7.68㎡	4人用 7.68㎡	6人用 10.24㎡	総計 面積
市民課		1		7.68
産業振興課	1			7.68
健康づくり課		1		7.68
共用室数	0	1	1	17.92
必要室数 合計	1	3	1	40.96

[表6-3-2 課ごとの専用設置ブース数]

課名	2人用 7.68㎡	4人用 7.68㎡	総計 面積
税務課		2	15.36
市民課		2	15.36
高齢介護課		3	23.04
保険年金課	5		38.40
健康づくり課		2	15.36
共用室数	1	2	23.04
必要室数 合計	6	11	130.56

※会議室、面接相談スペースの現庁舎との比較について

[表6-4-1 会議室の現状数と計画数]

会議室	8人用	10人用	12人用	16人用	18人用	20人用	30人用	36人用	45名用
現状	本庁舎	1	4	1	1				
	文化センター					1	1		3
計画	6		3					1	

[表6-4-4 面接・相談室の現状数と計画数]

相談室	2人用	4人用	6人用	8人用
現状	1	2		1
計画	1	3	1	

[表6-4-5 面接・相談ブースの現状数と計画数]

相談ブース	2人用	4人用	6人用
現状		1	
計画	6	11	

必要スペース（特有スペース）調査結果

1 調査概要

各課へ必要スペース調査を行い、課必要スペース（特有スペース）の機能を現況確認と各部門へのヒアリングを行い、業務特性等を考慮して14の項目に分類し整理しました。

2 調査結果

各課の必要スペースを「必要スペース調査票」に記載されている内容、「現状レイアウト調査」を基に原課にヒアリングを行い、その結果から、分類を行い分類ごと、室ごとに必要機能を想定し、適正な面積規模を想定しています。

※会議室や面接相談スペースでの共有が可能なものや、課で別々に必要スペースとして計上しているものの統合を行うなどの分類を行い最低限必要なスペースを調査結果としています。

[表7-3-1 ②執務スペースに付加する機能]

部門名称	ｽﾍﾞｰｽNO	室名称	投影面積 (㎡)	備考
くらし安全課	40	現業職員控室	2.80	4席確保。デスクで構成。ローパーティションで囲む W1000×D700のデスク4台
福祉課	50	金庫室・書庫	0.50	執務スペース内で可。金庫大 W770×D650の金庫を設置
こども課	55	資料室兼作業室	7.23	W1500×D750×3台 2.41×3
保険年金課	62	書庫	0.82	キャビネットで可+2台分 0.41×2=0.82
建築開発課	67	常備書庫	4.43	製図コーナー CAD、作業台、MAPケース LANでつなげばプロッターは印刷室に設置でも可能 W1400×D700、W1500×D750、W978×D740 1.28+2.41+0.74
道路課	74	製図室	2.47	第3庁舎1階の印刷室のプロッター 製図台×1W1000×D700 CAD×1台W1400×D700、プリンターW700×D700 サーバーはデスク下ブースで可能事務所内に含む投影面積2.47
下水道課	76	下水道基本設計室	2.30	CAD×1台、プロッター×1台、マップケース W1400×D700、W1000×D300、W978×D740
学校教育課	93	資料室	0.82	キャビネットで可能 執務スペースにキャビネット2本 0.41×2=0.82
総務課	100	公印スペース	1.21	セキュリティを考慮した場所に設置 W1400のデスク1台分 1.28
政策推進課	106	情報管理スペース (現状政策推進課内)	3.92	現状と同じように、情報政策担当と同室内に必要 2010.02.03追加 W1400×D700のOAテーブル4台 0.98×4=3.92

[表7-3-2 ⑤ミーティングに含まれない会議・作業室]

部門名称	ｽﾍﾞｰｽNO	室名称	必要面積 (㎡)	備考
政策推進課	6	統計作業室	10.00	6人用個室で専用
総務課	99	メールコーナー	10.24	セキュリティを考慮した場所に設置

[表7-3-3 ⑥面接・相談室]

部門名称	ｽﾍﾞｰｽNO	室名称	必要面積 (㎡)	備考
協働推進課	7	DV相談室	10.00	6人用個室で専用入口2箇所防犯ブザー設置
市民課	103	相談室	7.68	週2回法律相談 週1回税務相談

[表7-3-4 ⑦倉庫]

部門名称	ｽﾍﾞｰｽNO	室名称	現状収納量 (fm)	必要面積 (㎡)	備考
市民課	38	書庫（戸籍専用）	3004.0	20.00	専有で設置 戸籍回転保管庫の収納量と相殺

[表7-3-5 ⑧その他の必要スペース]

部門名称	ｽﾍﾞｰｽNO	室名称	必要面積 (㎡)	備考
秘書広報課	1	給茶室	3.30	現状維持
政策推進課	3	サーバー室	50.00	サーバー室の一元化
財政課	10	入札室	20.48	LANが使用可能 24人用会議室 12人用会議室で設定共用化2010.2.19
総務課	12	保健室	42.89	相談室の併設 余白率70%で27.5㎡+相談室7.68㎡×2部屋=42.89㎡
総務課	13	電話交換機室	18.77	リフレッシュ出来るスペースを兼ねる
総務課	23	図書室	15.00	職員が利用。テーブル必要
総務課	24	市政情報コーナー	20.48	1階に設置。HPが見れるPCが必要。窓口で対応できる市民相談コーナーが必要。2010.2.19
総務課	25	印刷室	43.90	音が出るので必要 第四庁舎で対応
総務課	27	組合事務所	40.00	現状維持 第四庁舎で対応
総務課	29	売店	20.00	要望は特に無し 2010.2.19修正
総務課	32	選管仮設事務所	20.48	期日前投票スペース 通常会議室で可能。選挙時に作業室に変更 12人用会議室で設定共用化2010.2.19
総務課	33.2	監査資料保管室・作業室	10.24	資料室 収納量確認
総務課	101	情報公開コーナー	10.24	情報コーナーと一緒に計画 2010.2.19
総務課	107	シャワー室	6.90	作業従事者対応のため 2010.02.03追加
税務課	34	書庫	40.96	3cm×50冊×20年 耐火キャビネット 3000fm
くらし安全課	43	防災用放送室	6.00	PCと放送設備。現状第一庁舎3階にある放送室と統合
こども課	56	授乳室	7.68	水周りの設置。ベット一台
高齢介護課	58	調査員作業室	20.48	調査員10名。ロッカー室があれば可
健康づくり課	105	薬品保管庫	10.24	毎月行っている予防接種等の際滅菌消毒、高温消毒を行う部屋、検針票などを処理する部屋として利用している。
会計課	80	金庫室	10.24	耐火金庫
生涯学習課	94	倉庫・作業室	20.48	12名位の部屋 専用で作業室 倉庫共有可能

基本設計（案）では、この調査結果に基づき、新庁舎において最低限必要となる会議室や各課の必要諸室を設定しておりますが、各課へのヒアリングや業務の実施方法の見直し等も検討を行い「コンパクトで無駄のない庁舎」となるように検討を行っています。

しかし、相談室や相談スペースについては、市民のみなさんが安心して相談していただくためには必要なスペースとなりますので、この調査結果に基づき設定するとともに、さらに使いやすいように、配置についても検討を行っています。

