

新しい未来の庁舎のあり方等調査業務

来庁者実態調査・分析業務

令和4年3月

---

# 1. 来庁者アンケート

1.1 調査概要

1.2 来庁者アンケートまとめ

# 1.1 調査概要

## ■ 来庁者アンケートの実施

- ・ 実施目的：清水庁舎の利用者について、現状の利用実態、デジタル化の感じ方、将来の重点項目（※）を把握し、庁舎整備の見直しの方向性を検討する上での参考とする。

※H29年度に実施した市民アンケート調査結果と比較

- ・ 実施概要：清水庁舎来庁者を対象としたアンケート調査
- ・ 実施期間：2021/11/15 ~ 2021/11/16
- ・ 総回答者数：360人

### [回答者・年代別内訳]

年齢	回答者数	割合
18歳～20歳代	26	7.2%
30歳代	34	9.4%
40歳代	49	13.6%
50歳代	62	17.2%
60歳代	82	22.8%
70歳代以上	107	29.7%
合計	360	100.0%

## [アンケート用紙]

清水庁舎 来庁者アンケート (ご回答は一人1回のみです)

<目的>  
 ・この清水庁舎は建設後38年が経過し、設備の老朽化が著しく、早期整備の必要がある。  
 ・現行計画では、2022年度に清水駅東口公園に移転して新庁舎の供用開始を予定していたが、コロナ禍の影響により移転を一時停止し、現在はポストコロナ時代の庁舎のあり方を調査している。  
 ・今後、庁舎整備の検討を進めるにあたり、実際の利用者の方のご意見をお伺いしたい。

問1 性別を教えてください  
 ①女性 ②男性 ③その他( ) ④回答しない

問2 年齢を教えてください  
 ①18歳～20歳代 ②30歳代 ③40歳代 ④50歳代  
 ⑤60歳代 ⑥70歳代以上 ⑦その他( )

問3 職業を教えてください  
 ① 農林水産業  
 ② 自営業・会社役員  
 ③ 会社員・団体職員  
 ④ 公務員・教員  
 ⑤ 学生  
 ⑥ パート・アルバイト  
 ⑦ 専業主婦/主夫  
 ⑧ 無職  
 ⑨ その他( )

問4 清水庁舎・清水区役所には、どれくらい来ますか？  
 ①ほぼ毎日 ②週1-2回程度 ③月1-2回程度 ④年3-4回程度  
 ⑤年1回程度 ⑥数年に1回程度 ⑦その他( )

問5 本日の交通手段を教えてください  
 ①電車 ②バス ③自家用車 ④自転車・バイク ⑤タクシー ⑥徒歩  
 ⑦その他( )

問6 本日、清水庁舎・清水区役所にお越し頂いた目的を教えてください  
 【複数回答可】  
 ① 届出に関すること(戸籍・住民・印鑑等の登録や証明書の発行、国保・年金に関することなど)  
 ② 相談に関すること(子育てや介護などの福祉に関することなど)  
 ③ 支払い(税金や国保・年金料、水道料などの支払い)  
 ④ 仕事の打合せや会議等への出席  
 ⑤ その他( )

裏面に続く

表面

行政手続きのオンライン化・デジタル化や清水庁舎・清水区役所のことについてお聞きします

問7 現在庁舎で行っている市民向けサービスについて、不便に感じる点はありますか。  
 【複数回答可】  
 ① 必要な手続きがわかりにくい  
 ② 庁舎内の案内表示がわかりにくい  
 ③ プライバシーに関する相談がしにくい  
 ④ 書類作成等の手続きが煩雑で面倒  
 ⑤ 特に不便は感じない  
 ⑥ その他( )

問8 現在庁舎で行っている行政手続きが将来的に全てパソコンやスマホでできることについて、どのように感じますか。  
 ① 手続きが便利になると思う  
 ② 手続きが不便になると思う(職員に対面に対応してほしい)  
 ③ これまでと特に変わらないと思う  
 ④ わからない

問9 将来の庁舎の整備や運用において、行政手続き以外に重視することはありますか。  
 【複数回答可】  
 ① 行政手続き以外に特に重視することはない(行政手続きがスムーズに入ることが大事)  
 ② 市民生活全般について相談できる窓口があること  
 ③ 市民同士の交流の場であること  
 ④ 災害時の防災拠点であること  
 ⑤ まちのシンボルであること  
 ⑥ 古くても長く使用する等、財政負担を抑制すること  
 ⑦ 環境にやさしいこと  
 ⑧ 既存の場所であること  
 ⑨ 公共交通機関を利用しやすい場所であること  
 ⑩ その他( )

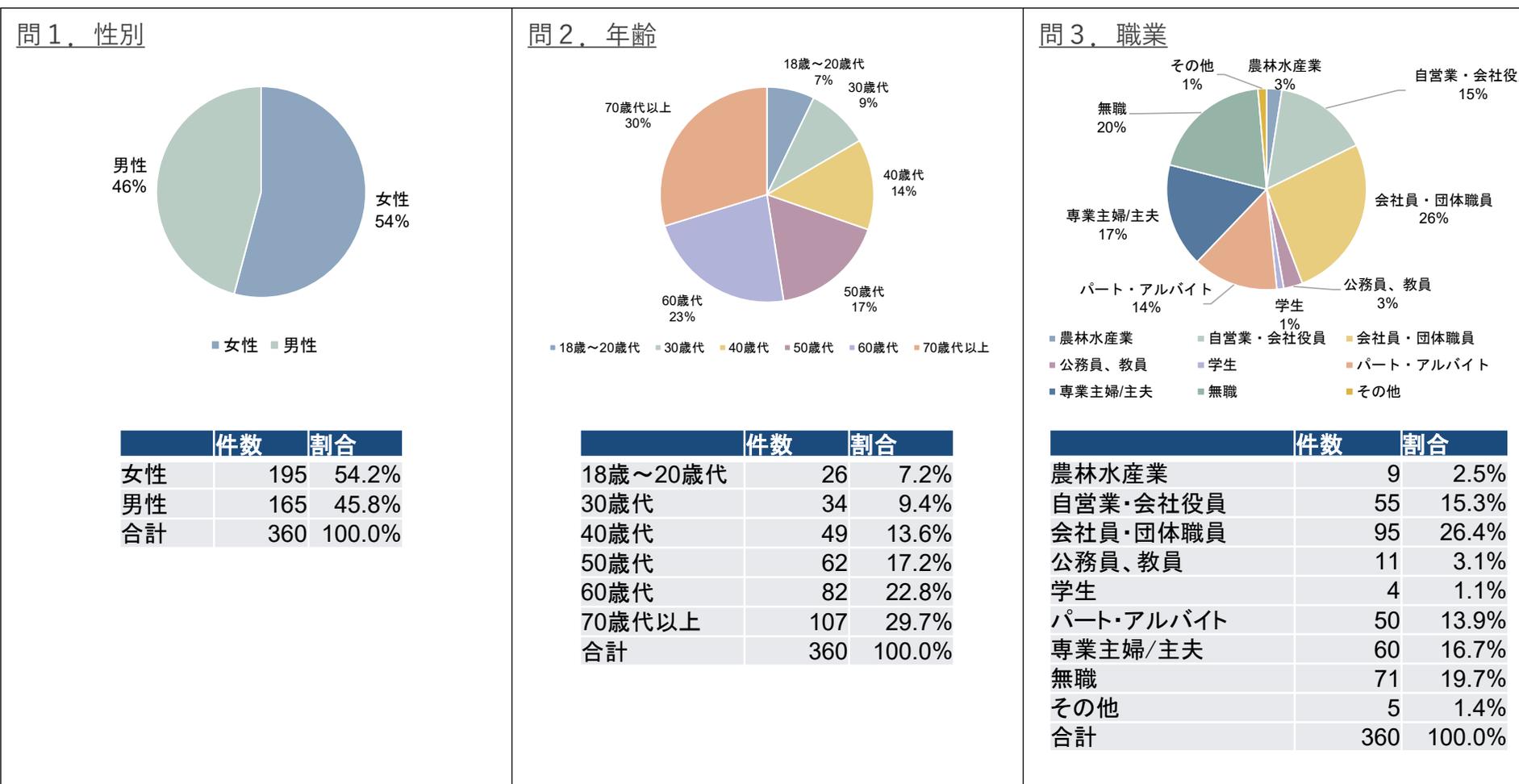
現在の清水庁舎や新庁舎の整備について、ご意見・ご要望があればご記入ください。

ありがとうございました。粗品はこのアンケート票と引き替えにお渡しいたします。

裏面

# 性別・年齢・職業（問1～3）

## 来庁者アンケート

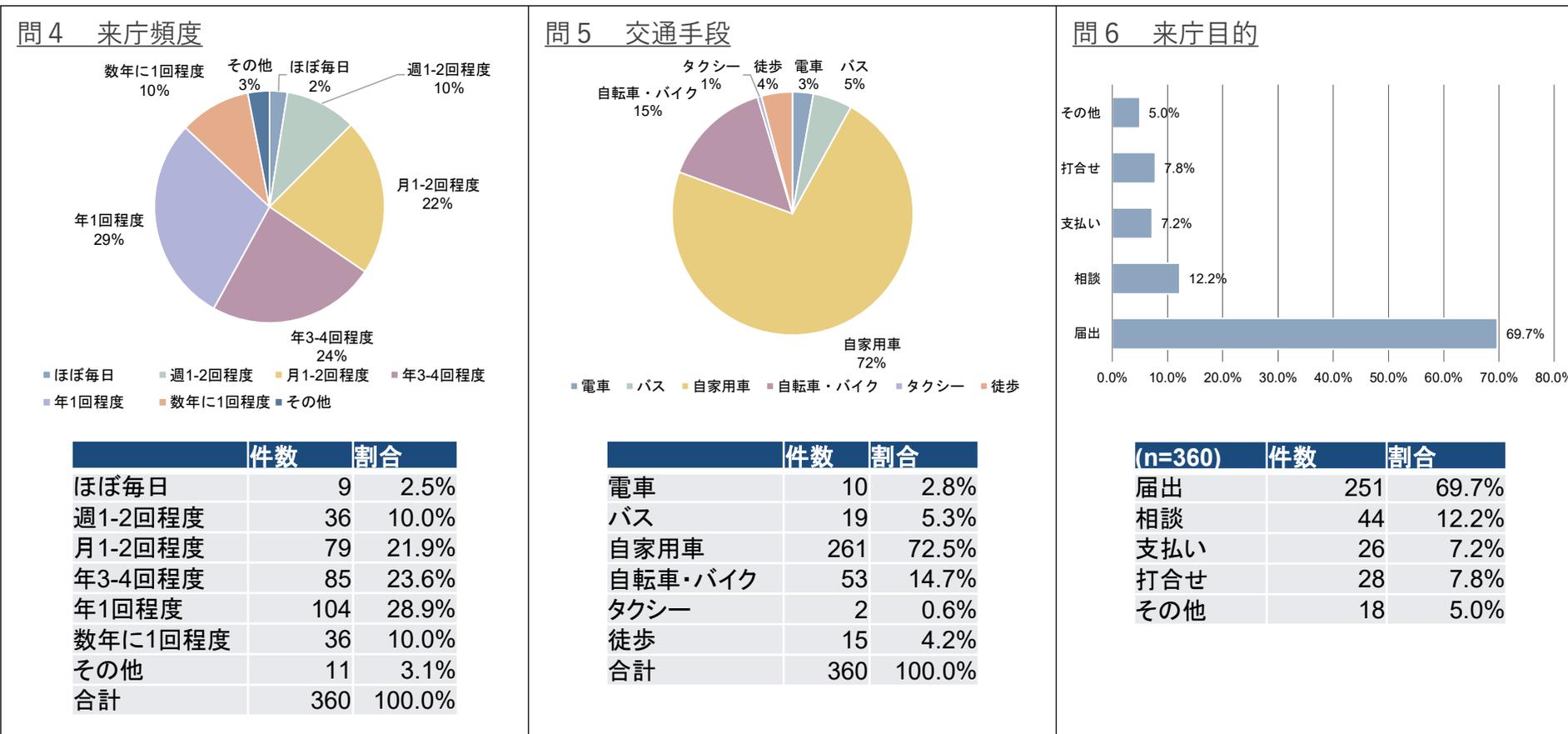


### <調査結果>

- 来庁者の年齢は、70歳代以上が最も多く（約3割）、60歳代以上で半数以上を占める。高年齢者の利用が多い。

# 来庁頻度・交通手段・来庁目的（問4～6）

## 来庁者アンケート

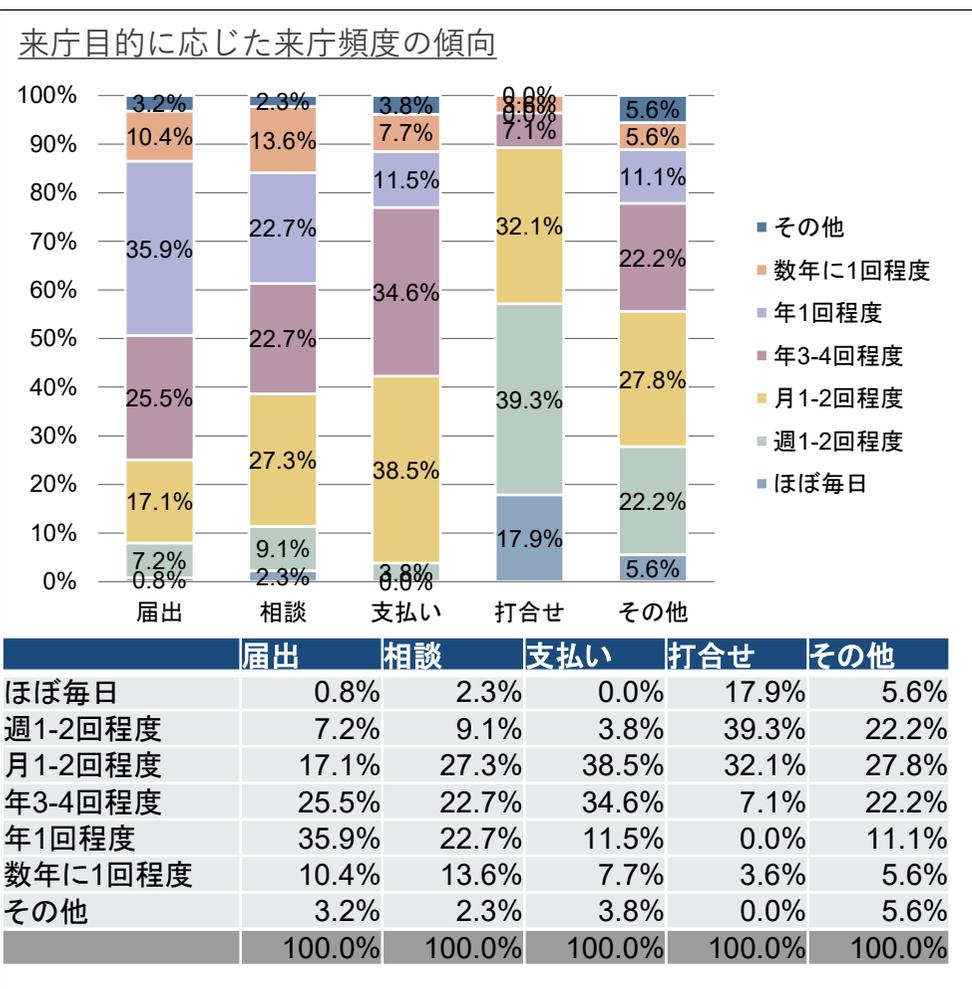


### < 調査結果 >

- 来庁者の3割以上が月に1回以上は来庁しており、約5割が年1回～4回程度、1割が数年に1回程度の来庁である。
- 来庁者の9割弱が自家用車または自転車・バイクによる来庁である。（自家用車が約7割）
- 来庁者の約7割が「届出」を目的としている。また、「相談」を目的とした来庁者は1割強である。

# 来庁頻度×来庁目的（問4・問6のクロス）

来庁者アンケート



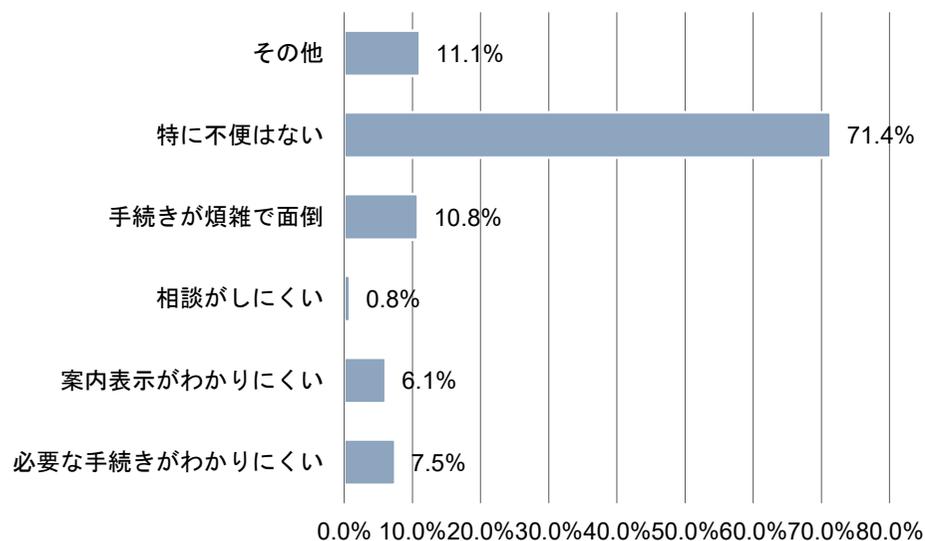
## <調査結果>

- 来庁目的に応じて来庁頻度に違いがある。
- 届出は、来庁者の7割を占めるが、全体平均（問4結果）と比較すると、来庁頻度はやや低くなる。
- 相談は、届出と比較すると、年1回程度の割合が減少し、月1-2回程度の割合が増加する。全体平均（問4結果）と比較しても、来庁頻度はやや高い。
- 支払いは、月1-2回程度や年3-4回程度の来庁が多く、定期的な来庁が想定される。
- 打合せは、他の目的と比べて来庁頻度が高い。
- 将来、来庁目的が変わる（届出が減り、相談が増えるなど）ことで、全体の来庁頻度の大きさも変わる可能性がある。

# 現庁舎の市民サービス（問7）

## 来庁者アンケート

問7 現庁舎の市民向けサービスについて、不便を感じる点



(n=360)	件数	割合
必要な手続きがわかりにくい	27	7.5%
案内表示がわかりにくい	22	6.1%
相談がしにくい	3	0.8%
手続きが煩雑で面倒	39	10.8%
特に不便はない	257	71.4%
その他	40	11.1%

### <調査結果>

- 全体の7割以上が、現状の市民サービスについて特に不便を感じていない。
- 不便を感じている内容は、①書類作成の煩雑さ（約10%）、②手続きのわかりにくさ（約8%）、③案内表示のわかりにくさ（約6%）の順であり、「プライバシーに関する相談のしにくさ」を感じている市民は1%に満たない。

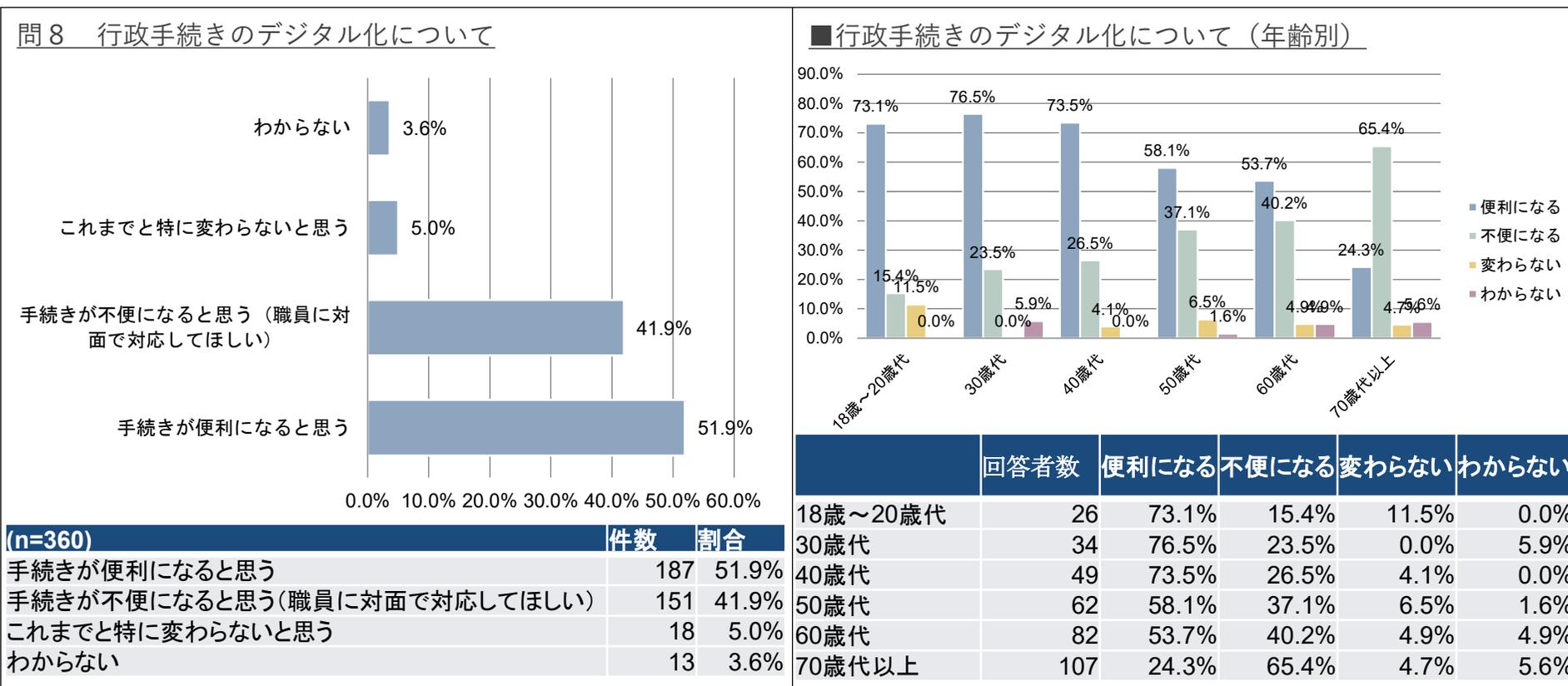
# 現庁舎の市民サービス（問7） その他欄回答内容

## 来庁者アンケート

	性別	年齢	記述内容
1	女性	40歳代	土日の業務時間を希望する。
2	女性	40歳代	1台の幅狭い。隣の車の扉が当たる。
3	女性	40歳代	選挙の時イスに寝ていた人がいて、とても不快であった。
4	女性	50歳代	平日受取とは、工作中だったりで困る。方法を考えて。
5	女性	50歳代	時間がかかりすぎる。住民票、印鑑証明書のATMみたいな？
6	女性	30歳代	出生の時、色々な手続きがあって困った。うまく連携を取ってほしい。
7	男性	40歳代	部を移動するのがめんどろ。
8	男性	30歳代	TELが繋がらない。
9	女性	70歳代以上	時間がかかりすぎ。
10	男性	70歳代以上	相談後、本庁まで行かなければならない。
11	男性	50歳代	人が冷たい。教育が悪い。困っていても出てきてくれない。
12	男性	40歳代	初めてなのでわからない。
13	男性	60歳代	時間がかかりすぎる。
14	女性	60歳代	時間がかかる。
15	男性	70歳代以上	高額医療費支給申請手続きについて、しなければいけないのは不合理である。申請手続きなしで振込むことに、法令（または条例）で改正された。申請のために出向いた。
16	女性	50歳代	待ち時間が長い。
17	男性	60歳代	雨の日車が混む。
18	男性	30歳代	ネット上で出来るようにしてほしい。
19	男性	40歳代	土日営業してほしいです。
20	男性	60歳代	昔から変わっていない。
21	女性	70歳代以上	サービスの対応が大変良い印象になった。
22	男性	70歳代以上	窓口の移動がない方が良い。
23	女性	40歳代	19時位までの窓口を置いてほしい(休日・土曜日)。
24	女性	30歳代	疑問がある時に対応の方が良いと思う。
25	男性	70歳代以上	体調が悪いのでいろいろと不便。
26	男性	50歳代	蒲原支所と清水でできる事の内容をはっきりさせてほしい。
27	男性	60歳代	サービスを受けたことがない。
28	男性	18歳～20歳代	DK
29	男性	60歳代	昔に比べて早くなった。
30	女性	50歳代	サービスがわからない。
31	女性	30歳代	仕事を持っている者が、平日は無理。休みの日とか時間を長くやってほしい。
32	女性	60歳代	時間がかかる。手際悪い。
33	女性	70歳代以上	印鑑証明のカード受取の時、本人が高齢で寝込んでおり、来れなかった。その時の対応がとても悪く、現在もほりっぱなしとなっている。
34	男性	60歳代	プライバシーに関する相談なので、予約していればスムーズだが、なければとても混み合って時間がかかる。
35	男性	30歳代	表現が多い。時間がかかる。
36	女性	60歳代	市民課の時間がかかりすぎる。空いているのになぜ？
37	女性	40歳代	高額医療の申請の時、印も必要ないのなら、もっと簡単に。わざわざ来る必要性ないのでは？
38	男性	50歳代	コピーサービス1Fに配置してほしい。戸籍書類とるのに身分証明書を何回も見せないといけない。なぜ？(融通が利かない！)
39	女性	70歳代以上	医療費申請は混み合う。
40	男性	50歳代	あたたかみがない対応。

# 行政手続きのデジタル化に対する捉え方（問8）

来庁者アンケート

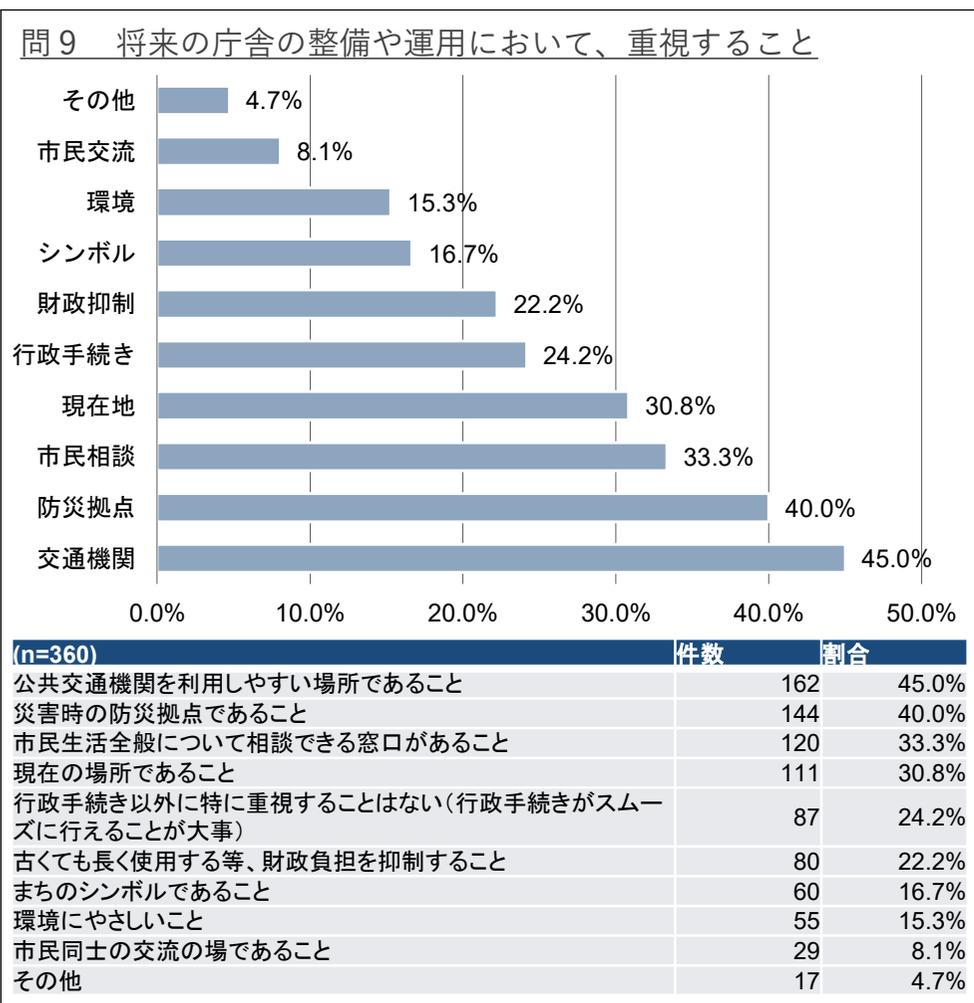


## < 調査結果 >

- 全体の半数以上は行政手続きのデジタル化によって手続きが便利になると感じているが、4割程度は不便になると感じている。
- 年齢別では、40歳代までは7割以上の人々がデジタル化によって手続きが便利になると感じているが、50歳代・60歳代になると5割代に低下し、70歳代以上では2割代に大幅に低下する。一方、デジタル化によって手続きが不便となると感じる人の割合は、年代の上昇とともに増加する。60歳代まではデジタル化によって便利になると感じる人の割合が不便になると感じる人の割合よりも多いが、70歳代以上では反対に不便になると感じる人の割合が多くなる。

# 将来の庁舎について重視すること（問9）

来庁者アンケート



## <調査結果>

- 将来の庁舎において重視してほしい項目は、①公共交通の利用しやすさ、②災害時の防災拠点、③市民生活の相談窓口、④現在の場所、⑤行政手続きのスムーズさ、⑥財政負担の抑制の順である。
- H29年度調査では、庁舎整備の方向性に関する設問（上位2つまでを選択）について、「誰もが利用しやすい庁舎」が71%、「災害に強い庁舎」が58%と上位2つを占めており、上位項目について変化はないが、まちのにぎわいが順位を大きく下げ（最下位）、財政負担抑制の順位が上昇した。

## <参考：前回調査の同種設問との優先順位の比較>

- H29年：①利用しやすい ②災害に強い ③まちのにぎわい ④まちのシンボル ⑤コストパフォーマンス ⑥環境にやさしい
- R3年：①アクセス性 ②防災拠点 (③生活相談) (④現在の場所) ⑤財政負担抑制 ⑥まちのシンボル ⑦環境にやさしい ⑧交流の場

## (年齢別の重要項目の違い)

- 全世代共通 = 公共交通、防災
- 20代以下 = 環境 | 30代 = 相談 | 40代 = 現在地
- 50代 = 相談 | 60代 = 相談 | 70代以上 = 現在地

# 将来の庁舎について重視すること（問9） その他欄回答内容

来庁者アンケート

	性別	年齢	記述内容
1	女性	50歳代	DK
2	女性	50歳代	庁舎行のバスを出してもらえるといい。
3	女性	60歳代	土日営業してほしい。
4	男性	70歳代以上	威張っている(職員さんが)。
5	男性	70歳代以上	関係ない銅像を建てないでください。政治目的使用お断りです。
6	男性	60歳代	用件のたらい回しはやめて、スムーズにしてほしい。
7	女性	70歳代以上	市民税が高い。
8	男性	70歳代以上	特になし
9	男性	50歳代	安全であること。
10	女性	30歳代	バリアフリーであってほしい。階段・エレベーター表示分かりにくい。建物が古く使いにくい。
11	女性	70歳代以上	選挙の時、土・日が休み×。団地住まいなので、集会場も空いているから(高齢者も多い)、そこを利用してほしい。学校とか区役所と地域範囲が大きい。もっと細かくして。
12	男性	70歳代以上	公民館でやれている事をもっと充実させれば良いと思う。
13	女性	50歳代	駐車場の入口を広くしてほしい(大きい車は入りづらい)。
14	男性	60歳代	古いとは思わないので、補強して使えばいいと思う。
15	男性	50歳代	スムーズにはかどるようにしてほしい。
16	女性	40歳代	色々な面で変わってほしい(特に福祉)。
17	男性	70歳代以上	移転を望む。

## 1.2 来庁者アンケート まとめ

---

### ■現庁舎の市民サービス

- 全体の7割以上が、現状の市民サービスについて特に不便を感じていない。

⇒ **現状の市民サービスそのものには大きな問題点はない。**

### ■行政手続きのデジタル化について

- 40歳代までは7割以上の人々がデジタル化によって行政手続きが便利になると感じているが、70歳代以上では2割代に大幅に低下し、反対にデジタル化によって手続きが不便となると感じる人の割合が6割以上となる。

⇒ **行政手続きのデジタル化の捉え方は年齢で大きな差がある。庁舎の利用は高齢者層の割合が多いことから、デジタルデバインドへの配慮が必須となる。**

### ■将来の庁舎について重視すること

- 将来の庁舎において重視してほしい項目は、**①公共交通の利用しやすさ**、**②災害時の防災拠点**、**③市民生活の相談窓口**、**④現在の場所**、**⑤行政手続きのスムーズさ**、**⑥財政負担の抑制の順**であり、年代別でも傾向に大きな違いは見られない。（ただし、20代以下は環境を重視）
- 前回調査と比較して、市民交流拠点として庁舎を求める割合は低下した。

⇒ **将来の庁舎では、庁舎の利便性と市民の安全・安心を最優先にしながら、財政と環境の持続可能性を高めていく必要がある。**

# 【参考】自由意見

## 来庁者アンケート

---

本アンケートでは、延べ240件の自由意見があった。主な意見は下記のとおり。

### <庁舎の場所に関する意見>

- 現在の場所、JR駅の所でも特に問題ないと思う。清水の土地柄なので、どこも同じだと思う。
- JR清水駅にあったら便利で、皆が使えて良いのではないかな。
- 現在の場所が便利で良い。
- 現在の場所でないこと。災害があっても防災の拠点になるのだから、きちんと機能する所であってほしい。

### <財政負担の抑制に関する意見>

- 現在の場所で、この庁舎をうまく利用して使ってほしい。税金の無駄使いにならないように！
- 建設費用を低く抑えてほしい。
- お金があるならいいが、今は違う。出来た頃に古いものになって費用がかかるようなことが無いように。

### <災害対策・防災性能に関する意見>

- 現状の場所でも、移転でも良いが、防災に強いしっかりとしたものを造ってほしい。
- 耐震設備をしっかりと充実してほしい。あえて建替える必要はないと思う。
- 災害時防災を重視してほしい。お年寄りの方がかけつけて来た時もすぐ対応できるようにしてほしい。

### <駐車場、行政サービスに関する意見>

- 駐車場1台の幅が狭い、駐車場を広くしてほしい、駐車場の分散化が不便、など同種意見多数。
- 近所の公民館で出来る事をふやしてほしい。仕事を持っていると中々来れない。
- 図書館やその他公共施設もまとめて、総合的に考えてほしい。
- 市民の相談をいつも受け入れてくれるよう、窓口を広くしてほしい。 完全バリアフリーを望む。
- 規模を大きく、職員も多く必要だし、部署も多面的に置いてほしい。

---

# 職員・維持管理業者アンケート

2.1 職員アンケート

2.2 維持管理業者アンケート

2.3 現庁舎の設備・機能に関する課題

## 2.1 職員アンケート

---

### 調査概要

- ・ 清水庁舎勤務職員を対象とした清水庁舎等整備事業に係るアンケート調査
- ・ 実施期間：2021/9/6 ～ 2021/9/17
- ・ 総サンプル数（回答者数）：562人

### 調査票（質問事項）

- ・ Q1 所属
- ・ Q2 性別

#### < 執務環境 >

- ・ Q3 現在の執務環境に課題はあるか
- ・ Q4-Q8 Q3について、具体的な課題（①庁舎共用部分、②執務空間、③駐車場等、④働き方）
- ・ Q9 過去1年間で静岡庁舎への移動がどの程度あったか
- ・ Q10 庁舎間のオンライン会議により、庁舎間移動が不要になるケースはどの程度あるか
- ・ Q11 ポストコロナ時代に必要だと思う機能
- ・ Q12 その他、課題といえないまでも環境改善等の意見

#### < 窓口業務 >

- ・ Q13 現在の窓口業務に課題はあるか
- ・ Q14 Q13について、具体的な課題
- ・ Q15 窓口業務のある課の執務スペースを考えたときに、特に必要な機能

# 現在の執務環境における課題

## 職員アンケート

Q3 現在の執務環境に課題はありますか。

	件数	割合
ある	414	73.7%
ない	142	25.3%
未回答	6	1.1%

Q4-8 それはどのような課題ですか。

	件数	割合
庁舎共用部分	237	57.2%
執務空間	310	74.9%
駐車場等	63	15.2%
働き方	58	14.0%

① 庁舎共用部分	件数	割合(全体比)
感染症対策	45	8.0%
防犯・セキュリティ関係	34	6.0%
意匠	9	1.6%
展示関係(一階や掲示板等)	7	1.2%
バリアフリー	27	4.8%
動線	21	3.7%
空調関係	147	26.2%
照明関係	32	5.7%
エレベーター	20	3.6%
階段	6	1.1%
トイレ	142	25.3%
食堂	29	5.2%
売店	26	4.6%
出入口	7	1.2%
② 執務空間		
感染症対策	68	12.1%
防犯・セキュリティ関係	47	8.4%
執務面積	53	9.4%
ネットワーク環境	49	8.7%
打合せスペース	83	14.8%
書類の格納スペース	100	17.8%
空調関係	247	44.0%
照明関係	47	8.4%
③ 駐車場等		
来庁者駐車場	30	5.3%
公用車駐車場	29	5.2%
④ 働き方		
テレワーク	36	6.4%
オンライン会議	30	5.3%
フリーアドレス	13	2.3%

### ■ 庁舎共用部分の課題 ベスト5

順位	課題	割合
1	空調関係	26.2%
2	トイレ	25.3%
3	感染症対策	8.0%
4	防犯・セキュリティ関係	6.0%
5	照明関係	5.7%

- 約3割の職員が共用スペースの空調関係とトイレに課題を感じている。

### ■ 執務空間の課題 ベスト5

順位	課題	割合
1	空調関係	44.0%
2	書類の格納スペース	17.8%
3	打合せスペース	14.8%
4	感染症対策	12.1%
5	執務面積	9.4%

- 約4割の職員が執務スペースの空調関係に課題を感じている。

# 他庁舎（静岡庁舎）への移動について

## 職員アンケート

Q9 過去1年間で静岡庁舎への移動はどの程度ありましたか。

	件数	割合
週に1回以上	26	4.6%
月に数回程度	185	32.9%
年に数回程度	181	32.2%
議会の会期中のみ	9	1.6%
ほとんど移動はない	158	28.1%
未回答	3	0.5%

- 静岡庁舎への移動は「月に数回程度」が約3割、「年に数回程度」が約3割、「ほとんど移動はない」が約3割の構成となっている。
- 約4割の職員が、月に数回以上は静岡庁舎に移動している。（うち、本庁部局所属が95%とほとんどを占める）

移動頻度と所属によるクロス集計

	週に1回以上	月に数回程度	年に数回程度	議会の会期中のみ	ほとんど移動はない	未回答
本庁	100.0%	94.6%	73.5%	88.9%	74.1%	0.0%
清水区	0.0%	5.4%	26.5%	11.1%	25.9%	100.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Q10 静岡庁舎への移動について、テレビ会議室の予約などの雑多な手続きを考慮しない場合、庁舎間のオンライン会議により代替可能なケース（庁舎間移動が不要になるケース）はどの程度ありますか。

	件数	割合（総移動者比）
ほぼ全て	54	13.8%
2/3程度	31	7.9%
1/2程度	62	15.9%
1/3程度	82	21.0%
ほぼない	162	41.4%

- 静岡庁舎への移動について、約4割程度はオンライン会議への代替ができない業務等であるが、残りの約6割程度は3回に1回以上の頻度でオンライン会議への代替が可能（庁舎間移動が不要）である。
- また、下記集計のとおり、移動頻度が高いほどオンライン会議により代替可能なケースが多い傾向があることから、オンライン会議による業務効率化の実現が見込まれる。

移動頻度とオンライン会議による代替可能性によるクロス集計

	週に1回以上	月に数回程度	年に数回程度
ほぼ全て	19.2%	13.6%	13.3%
2/3程度	3.8%	11.4%	5.0%
1/2程度	26.9%	16.8%	13.3%
1/3程度	26.9%	25.5%	15.5%
ほぼない	23.1%	32.6%	53.0%
	100.0%	100.0%	100.0%

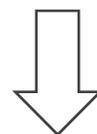
# 窓口業務（市民対応）における課題

## 職員アンケート

Q13 現在の窓口業務（市民対応）に課題はありますか。

	件数	割合
ある	81	55.9%
ない	64	44.1%
(窓口担当者計)	145	(全体比:26%)

- 窓口業務担当者の半数以上が窓口業務に対して何らかの課題を感じている。



Q14 それはどのような課題ですか。

●窓口業務	件数	割合
総合案内所関係	12	8.3%
案内表示関係	20	13.8%
来庁者待合スペースの空調関係	40	27.6%
来庁者待合スペースの照明関係	3	2.1%
来庁者待合スペース関係(空調・照明以外)	18	12.4%
感染症対策	31	21.4%
防犯・セキュリティ関係	11	7.6%
窓口スペース	43	29.7%
接客環境	22	15.2%

### ■窓口業務の課題 ベスト5

順位	課題	割合
1	窓口スペース	29.7%
2	来庁者待合スペースの空調関係	27.6%
3	感染症対策	21.4%
4	接客環境	15.2%
5	案内表示関係	13.8%

- 窓口業務担当者の約3割が「窓口スペース」と「来庁者待合スペースの空調関係」に課題を感じている。また、約2割が「感染症対策」に課題を感じている。

# 職員アンケート まとめ

---

## ■現在の執務環境における課題

- 全体で7割を超える職員が現在の執務環境に課題があると考えている。
- 約3割の職員が共用スペースの空調関係とトイレに課題を感じており、約4割の職員が執務スペースの空調関係に課題を感じている。
- ⇒ 現清水庁舎は執務環境に課題があり、特に空調関係とトイレを指摘する職員が多い
- 執務空間の課題として2割弱の職員が書類の格納スペースをあげている。
- ⇒ ペーパーレスの浸透が低く研修等により意識変化が必要

## ■他庁舎（静岡庁舎）への移動について

- 約4割の職員が、月に数回以上は静岡庁舎に移動している。
- 移動頻度が高い職員ほどオンライン会議による代替可能性を感じている。
- ⇒ オンライン会議環境の整備により、業務の効率化が見込まれる。

## ■窓口業務（市民対応）における課題

- 窓口業務担当者の半数以上が窓口業務に対して何らかの課題を感じている。
- 窓口業務担当者の約3割が「窓口スペース」と「来庁者待合スペースの空調関係」に課題を感じている。

## 2.2 維持管理業者アンケート

---

### 調査概要

- ・ 清水庁舎における保守管理等業務の委託業者を対象としたアンケート調査
- ・ 実施期間：2021/9/7～～ 2021/11/24
- ・ 総サンプル数（回答者数）：13名（5業者）

### 調査票（質問事項）

- ・ 問1 業務を行う中で、現在の庁舎設備に課題を感じる箇所はありますか。
- ・ 問2 清水庁舎の利用者から寄せられた声で印象的なもの（またはよく聞かれる内容）はありますか。
- ・ 問3 ポストコロナ時代の感染症対策として、新たに庁舎に必要だと思う機能はありますか。
- ・ 問4 新たな庁舎を整備（大規模改修含む）する場合、設備面での改善点や留意点はありますか。
- ・ 問5 その他（自由記載）

# 問1 現庁舎設備の課題

## 維持管理業者アンケート

- 3階フロアー全てカーペット又は絨毯棟は衛生上長尺又はタイルに変更
- 保守、整備、修繕は持続的に実施されてきたが、設備寿命を見据えた老朽化に伴う改修工事が計画的に進められなかった印象がある。
- 空調の設備（夏場庁舎内がとても暑いとお声がありました）
- スロープはありますが、玄関前をすべて平らな道にすればみんなが便利になるとのお声がありました
- 雨の日の玄関前がとてもすべるので危険とのお声あり（タイル）
- 空調がよくないです
- 出入口のスロープが、タクシー乗り場に行く際とても遠回りで雨の日など危なく感じる
- 駐車場が狭い
- 売店がないと切手や印紙が買えなくて不便
- WiFiがつながりにくい
- とにかく空調の調子が悪いので6～9月頃は暑いです。
- 大雨が降ると雨漏りがしてエレベーターが雨で止まったことがあります。
- 正面玄関のドア前後が連動していないので冷暖房が効きにくいと思います。
- 点字ブロックが途中までしかないので中途半端な感じがします。
- 視覚障害者や外国人の方へのご案内表示があると良いと思います。
- 真夏や真冬に感じるのですが、正面玄関の風除室がその役割を果たしていません。自動ドアが4枚とも開いている時間がよくある為、冷暖房の効果が瞬く間になくなります。
- 正面玄関のタイル及び点字ブロックは雨の日とても滑りやすく危険を感じます。
- 足の悪い方等はスロープを下った所でタクシーに乗るようですが（駐車場の小屋付近）、出庫する車が渋滞するのを見たことがあります。十分なスペースを確保してもらえると良いと思います。
- 駐車場が狭いと思います。
- 電話交換室に回覧物が掲示できる掲示板などが有るといいです。
- 機械設備全般の老朽化（特に空調関係、配管等の腐食）
- あらゆる設備が経年劣化でトラブルを発生している
- 駐輪場が少ない
- 現在の設備は経年劣化により問題点が多くあります。
  - 空調設備：ドレンパンが穴だらけで停止と同時に水が床にあふれてくる。場所によっては下の階に漏れるところもあります。
  - 冷温水発生機：故障すると庁舎内全体が影響を受けます。
  - ファンコイル：配管により冷温水を流しますが、配管の詰まりにより冷暖房が出来ない。
  - 各種配管等：配管の詰まり、穴あきによる水漏れ等、多発しています。
- 設備全体が古く、故障等が目立つ

## 問2 清水庁舎利用者から寄せられた声

### 維持管理業者アンケート

---

- 1階～2階はエスカレーター設置の声を聞く2階の各部署が分かりづらい
- 職員様から夏場に非常に空調の効きが悪いゾーンがあるので改善して欲しい旨の要望をいただいた。現実的にはセントラル方式空調であるため、エリア毎の要望に応じることは難しいと感じた。
- 「庁舎の中に●●案内所がありますか」とよく言われます
- 「売店はどこですか？」というお声が多いです（切手を買われたい方が多いです）
- 「証明写真機はどこですか？」（場所が隅のほうでわかりづらい）
- 「マスクを売っているところはありますか？」
- 清水の観光を教えてほしいとよく聞かれます（しかし案内先は静岡庁舎となるため困る）
- 清水庁舎第一駐車場に入るための道が狭く事故を起こしそうになった
- コピー機が1階にあれば良い
- 正面玄関で雨が降ってタイルが濡れると滑りやすくなり、来庁者の方から危ないと指摘を受けました。
- 案内板がわかりづらい、文字が小さくて読みづらいとの声があります。
- トイレが一番奥にあるので、高齢者や障害者の方は大変だと思います。
- 「エスカレーターはありませんか？」
- 地下トイレを洋式にしてほしい。
- 駐車場が狭い（隣の車との間隔が狭い）⇒そのせいかわかりませんが、駐車の際にこすってしまったたりドアパンチをしてしまう方が時々います。
- 庁舎に展望スペースはない？
- 清水区に特化した観光パンフレット、地図がほしい。
- 津波の心配のない場所、建物の構造にしていきたい。
- 夏場の空調
- 庁舎内が暑い
- エレベーターの待ち時間が長い
- 暑い
- エレベーターがなかなか来ない
- 冷水機はまだダメなの？熱中症になっちゃうよ！

# 問3 感染症対策として、庁舎に必要な機能

## 維持管理業者アンケート

---

- 出入口内へ温度センサーとディスプレイを置き体温の監視の強化と消毒の徹底
- 換気設備の充実
- 分散勤務のレイアウト
- 予約支援窓口は必ず必要だと思います（本当に多くの方が困って来庁されてきました※PCが使えない、電話が繋がらない、お年寄り）
- 空気清浄機
- マスク売り場
- 空気が循環する空調設備
- WiFi設備強化
- 会議室の利用の業務内容や時間場所などを入口に表示すれば対面案内が減り感染症のリスクが減る
- 清水庁舎にもコロナに関する質問や問い合わせができる窓口があれば良い
- 出入口に靴底を消毒するものを設置
- 十分な換気扇設備の設置。
- 入口に消毒薬（アルコール消毒、オゾン消毒など）の設置
- 換気の徹底と相対する庁舎内の温度管理コロナ感染対策室の設置（庁舎内のコロナ感染防止策、職員のコロナ感染について意識の向上を図る、マスク付着用で執務する意識の不足の教育）
- 通路に紫外線照射による感染症対策
- 人が通るたび自動に体温を計測する大型液晶ディスプレイの体温計（現在の体温計はほとんどの人が使っていない）
- 空気清浄機能

# 問4 新庁舎整備における設備面での改善点や留意点

## 維持管理業者アンケート

---

- 全体に換気設備の強化
- 立体駐車場の確保（駐車場スペースが少ない）
- リニューアルを見据えた設備がよい（例：パッケージ方式、バックアップ機器の設置、更新が容易な設備機器の設置等）
- 個別空調方式が良いと思います。
- 庁舎移転問題を含め、どこまで設備改善をするのか。更新か修理か問題点が掴みにくい。
- 空調はパッケージエアコン方式にして、各職場の状況を考慮して各職場で運転を管理する
- 設備のメンテナンスが実施し易い構造にする
- 高所作業に対する安全対策・高所からの落下防止（柵等の隙間の幅が広い）
- 防災設備全般
- SC,RBによる水蓄熱が、空調使用量に追い付いていない。
- 蛍光灯安定器の取り換えが頻繁に起こりすぎる。LEDに切り替える。
- 現在の空調設備では、細かな温度設定は出来ない。冷温水発生器が故障した場合庁舎内全体の冷暖房が出来なくなってしまう。パッケージエアコンを各部署に設置し各課で温度調節出来る様にしたいと思います。

# 問5 その他

## 維持管理業者アンケート

---

- 1階各施設課の書類等の短縮化（受領まで時間がかかる）
- 建物、設備の修繕に於いて問題が出た後或いは故障してから計画するのではなく、ある程度の期間を要した年度に実施するように生涯運用プランがあった方が良く考える。（問題抽出の後、計画・予算申請、実施という従来の進め方は多くの時間を要するため）
- 市民の方が利用しやすく優しい思いやりの環境・設備となれば喜ばれることと思います
- 業務には直接関係ありませんが、「この庁舎の屋上から富士山は見えますか？」と言われたことがあります。市民が自由に屋上に行って富士山が見られたらいいなと思いました。
- 玄関前のタクシー乗り場に日除けや風除け、椅子などを設置してはどうかと思う。現状何もないためか、タクシーを依頼した後、庁舎内でお待ちになる方が多い。高齢の方などは運転手さんが呼びに来てからタクシーに乗り込むまでかなりの時間を要することもある。また、待たせるのは悪いからと依頼後すぐにタクシー乗り場に向かう方もいて、立って待つのは大変そう。せめて椅子があればと思うが、雨ざらしでは心配。
- 庁舎内の暑さで仮眠がとりにくい
- 発電機の運転時、騒音遮断用ヘッドホンが無い（会話は聞こえる）
- 中央監視室にパッケージエアコンを取り付けてください。

## 2.3 現庁舎の設備・機能に関する課題

職員・維持管理業者アンケートから、現庁舎の課題をキーワードとして抽出。

### ■執務環境における課題

- 換気・空調関係（効きが悪い、集中→個別）
- トイレ関係（数が少ない、和式→洋式）
- 子供関係（託児所、赤ちゃん用の座椅子）
- 会議室（数が少ない）
- 老朽化（雨漏り、壁紙のはがれ）

### ■窓口スペースにおける課題

- パーテーション（個人情報保護、感染症対策）
- ローカウンター、手荷物置き場
- 待合スペース（狭い）

### ■ポストコロナ時代に必要な機能

#### 衛生環境

- 非接触設備（照明、エレベーター、水洗）
- 検温装置、除菌装置、空気清浄機、換気システム

#### ICT・デジタル化

- オンライン会議／テレワーク環境
- デジタルサイネージ、総合案内機能

#### <調査結果について>

- 庁舎で長時間働く職員や維持管理業者からは、設備に関する意見が多く寄せられた。これは、平成29年度に庁舎移転方針が示された後、設備の更新等に十分な予算が投入されておらず、設備の老朽化が進んだことが一因となっている可能性がある。
- こうした設備・環境面の課題は市民サービスの低下にも影響するため、早期の改善が必要。