

庁舎のユニバーサルデザインにかかる市民アンケート調査結果報告

1. 調査目的

ユニバーサルデザインの視点から来庁者が気持ちよく庁舎を利用できるよう、市民の意見を収集、把握し、庁舎環境や窓口サービスの向上につなげるとともに、市民にユニバーサルデザインを意識してもらうきっかけ作りとした。

また、新型コロナウイルス感染症が流行するなか、来庁者の不安を解消し、安心して来庁いただけるよう、感染防止対策についても再確認する機会として実施した。

2. 調査概要

(1)調査場所

伊賀市役所本庁舎

(2)調査対象

伊賀市役所本庁舎に来庁された方

(3)調査期間

<第1回目>

2020(令和2)年10月12日(月)～2020(令和2)年12月4日(金)

<第2回目>

2020(令和2)年12月7日(月)～2021(令和3)年1月29日(金)

(4)調査方法

質問内容を記載したアンケートボードを正面玄関付近等に設置し、2択の回答形式でいずれかにシールを貼付してもらった。

また、具体的に意見を述べたい方に対してはスマートフォン等でQRコードを読み取っていただき、電子回答フォームから意見をいただくようにした。

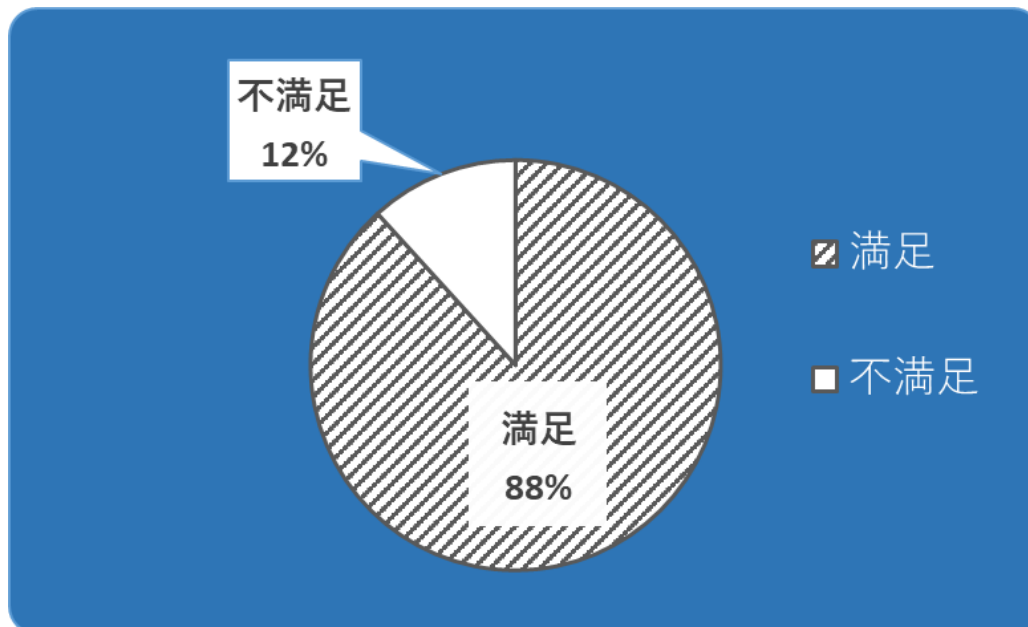
(5)質問内容

番号	質問内容	調査期間
1-1	多目的トイレ「みんなのトイレ」はフロアによって違う機能がついています。1階はオストメイトの方に対応した機能がついています。「みんなのトイレ」を使用した満足度はいかがですか？	2020(R2).10.12 ～ 2020(R2).12. 4
1-2	授乳室を使用した満足度はいかがですか？	
1-3	庁舎内の案内表示は分かりやすいところに表示されていませんか？	
1-4	職員の説明はわかりやすかったですか？	
1-5	出入口用音声案内装置は聞こえやすいですか？	
2-1	多目的トイレ「みんなのトイレ」はフロアによって違う機能がついています。2階は小児用便器を設置しています。「みんなのトイレ」を使用した満足度はいかがですか？	2020(R2).12.7 ～ 2021(R3).1.29
2-2	空調は適切でしたか？	
2-3	トイレの男女別の標識は同じ色で表示しています。これは男性は「青」、女性は「赤」といった刷り込みを取り払うためです。この表示で分かりましたか？	
2-4	駐車場の案内はわかりやすかったですか？	
2-5	職員の声は聞き取りやすかったですか？	
3-1	新型コロナウイルス感染症防止対策は十分できていると感じますか？	2020(R2).10.12 ～ 2021(R3).1.29

3. 結果

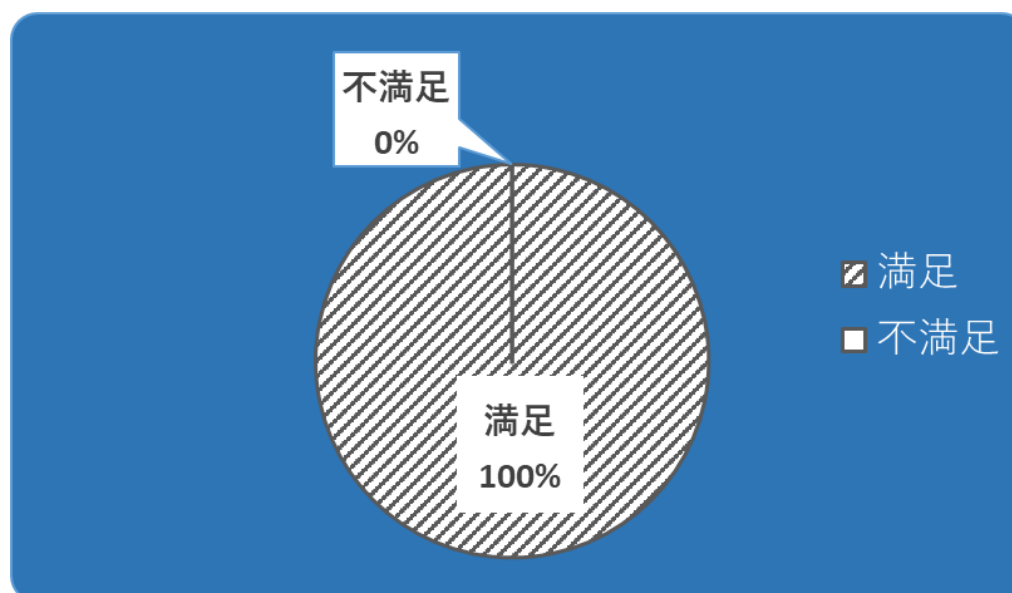
【質問1-1】

多目的トイレ「みんなのトイレ」はフロアによって違う機能がついています。1階はオストメイトの方に対応した機能がついています。「みんなのトイレ」を使用した満足度はいかがですか？



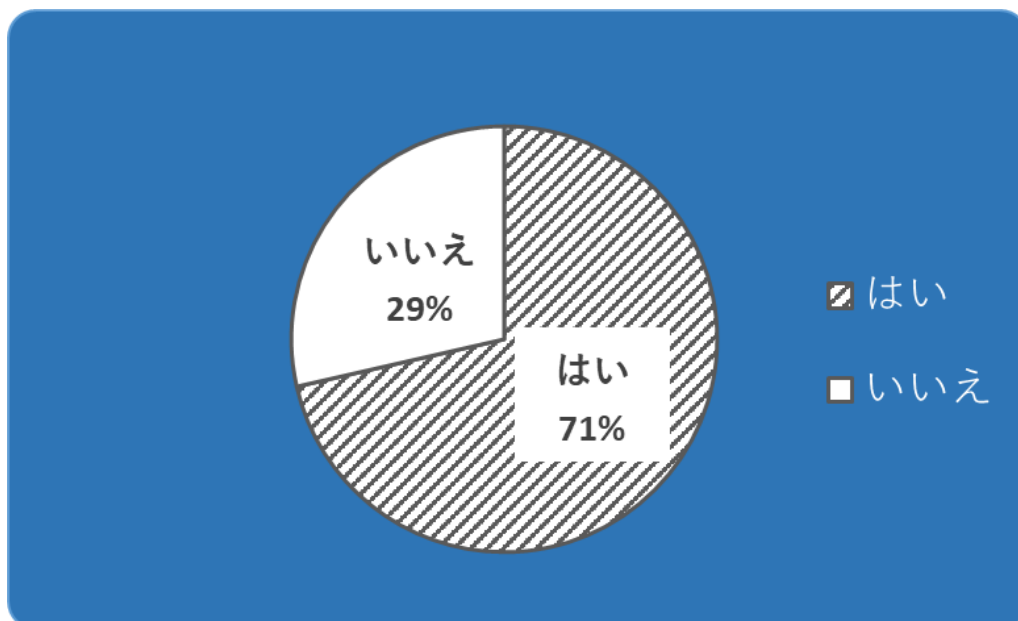
- ・「満足」が15人で88%、「不満足」が2人で12%であった。
- ・1階多目的トイレ内にアンケートボードを設置した。

【質問1-2】授乳室を使用した満足度はいかがですか？



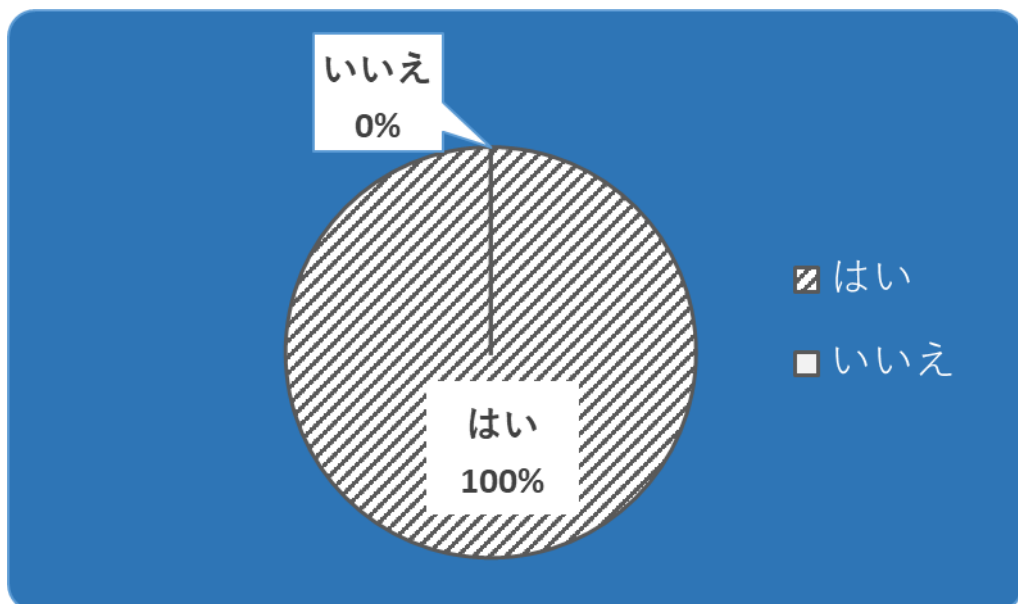
- ・9人が「満足」と回答。満足度は100%であった。
- ・1階授乳室にアンケートボードを設置した。

【質問1-3】庁舎内の案内表示は分かりやすいところに表示されていませんか？



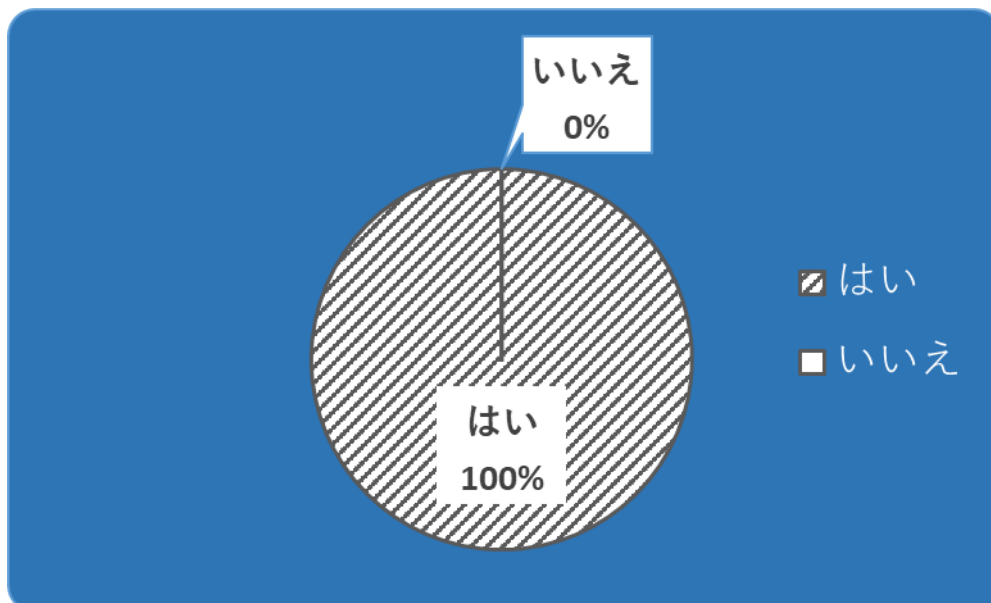
- ・「はい」が10人で71%、「いいえ」が4人で29%であった。
- ・1階南側エレベーター横の庁舎案内表示板の隣にアンケートボードを設置した。
- ・「501会議室がどこにあるか探していました。」という意見をいただいた。

【質問1-4】職員の説明はわかりやすかったですか？



- ・17人が全員「はい」と回答。満足度は100%であった。
- ・1階南側正面玄関付近にアンケートボードを設置した。

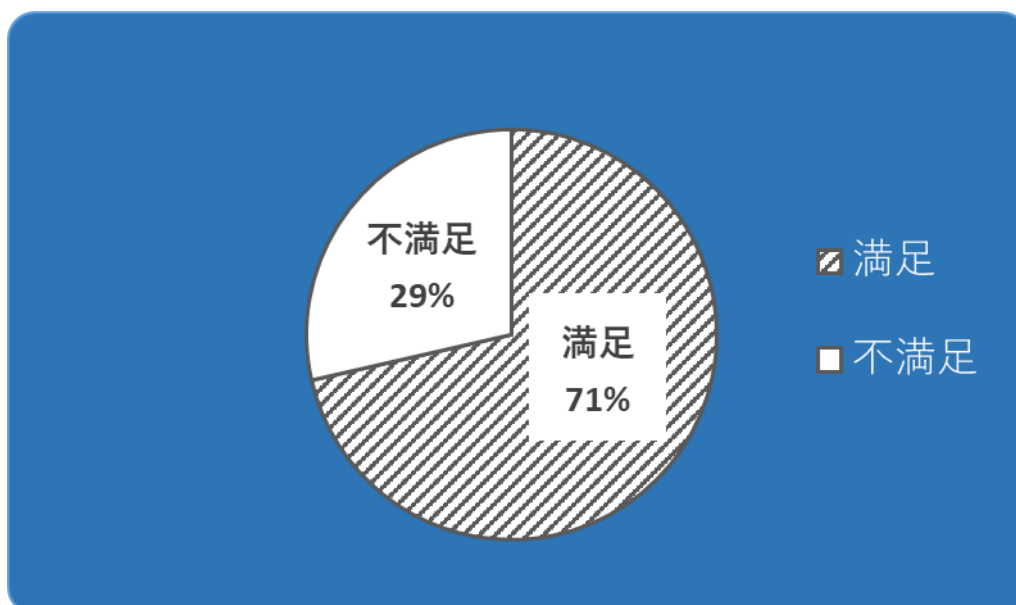
【質問1ー5】出入口用音声案内装置は聞こえやすいですか？



- ・2人が全員「はい」と回答。
- ・この質問については当事者の方の意見が聞きたいとの思いがあり、障がい福祉課へアンケートボードを設置し、職員の説明のもとアンケートに回答していただいた。

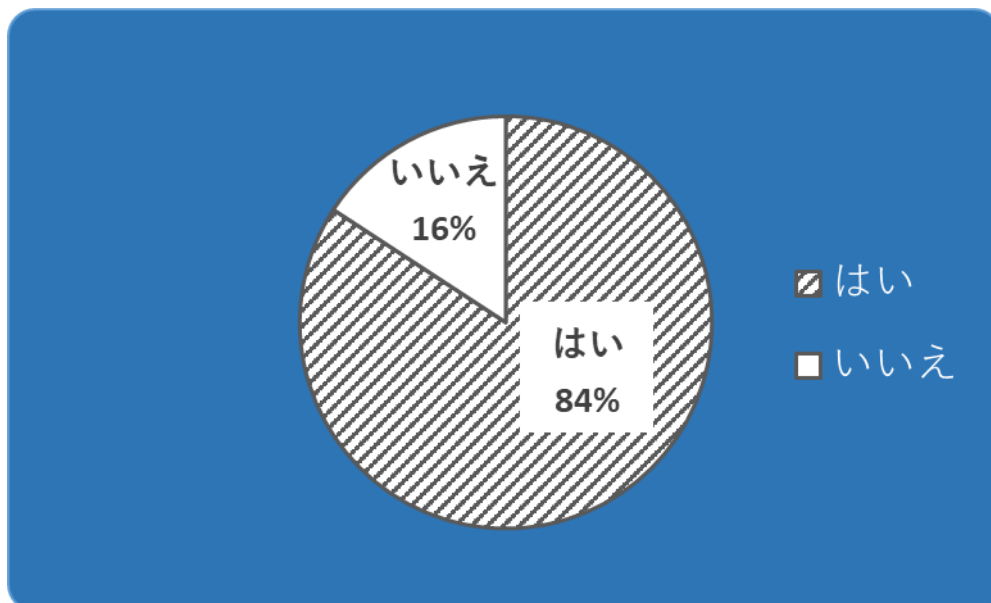
【質問2ー1】

多目的トイレ「みんなのトイレ」はフロアによって違う機能がついています。2階は小児用便器を設置しています。「みんなのトイレ」を使用した満足度はいかがですか？



- ・「満足」が5人で71%、「不満足」が2人で29%であった。
- ・2階多目的トイレ内にアンケートボードを設置した。

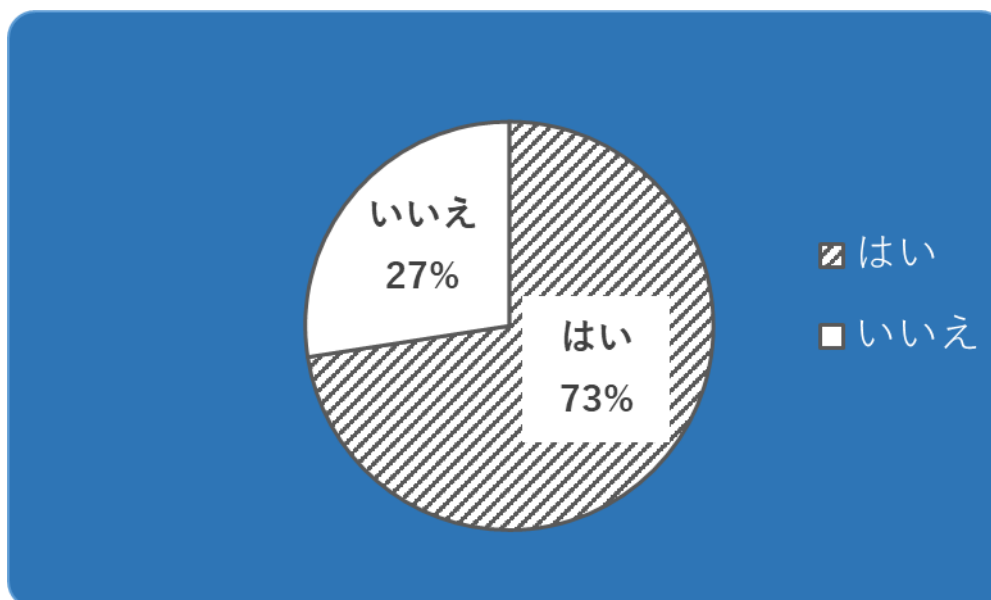
【質問2-2】空調は適切でしたか？



- ・「はい」が32人で84%、「いいえ」が6人で16%であった。
- ・1階南側正面玄関付近にアンケートボードを設置した。

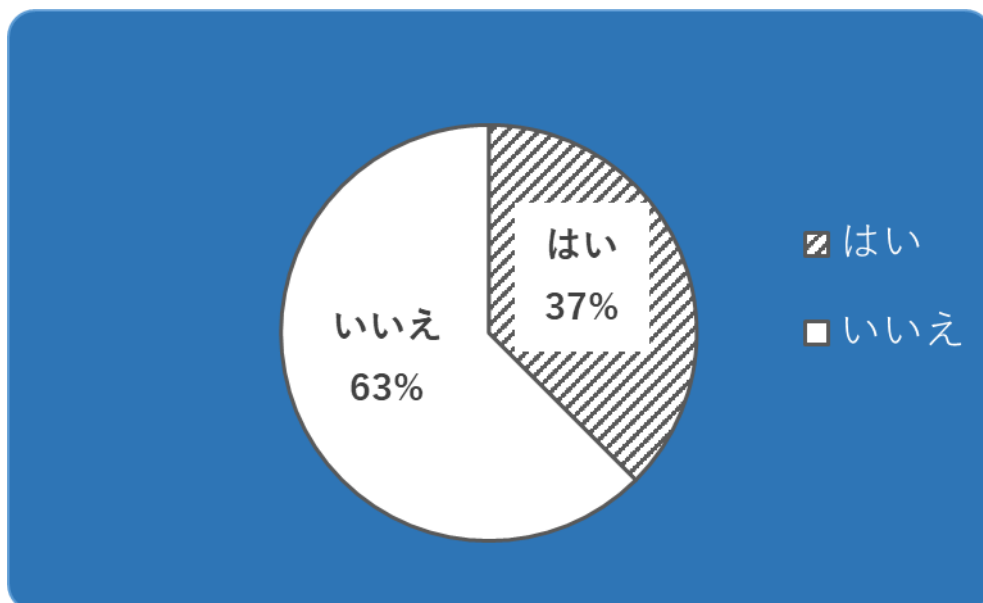
【質問2-3】

トイレの男女別の標識は同じ色で表示しています。これは男性は「青」、女性は「赤」といった刷り込みを取り払うためです。この表示で分かりましたか？



- ・「はい」が37人で73%、「いいえ」が14人で27%であった。
- ・1階南側の男女のトイレ入口の間の壁にアンケートボードを設置した。
- ・「どちらに入ればよいのか一瞬迷います。」という意見をいただいた。

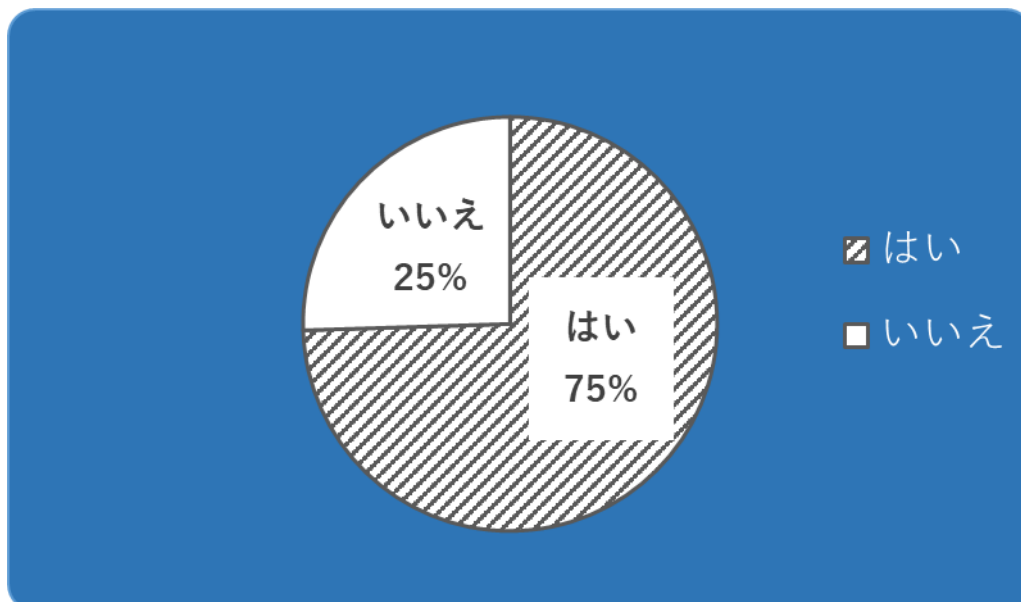
【質問2—4】駐車場の案内はわかりやすかったですか？



・「はい」が15人で37%、「いいえ」が25人で63%となり、6割以上の方が駐車場の案内表示が分かりにくいと答えた。

・1階南側正面玄関付近にアンケートボードを設置した。

【質問2—5】職員の声は聞き取りやすかったですか？

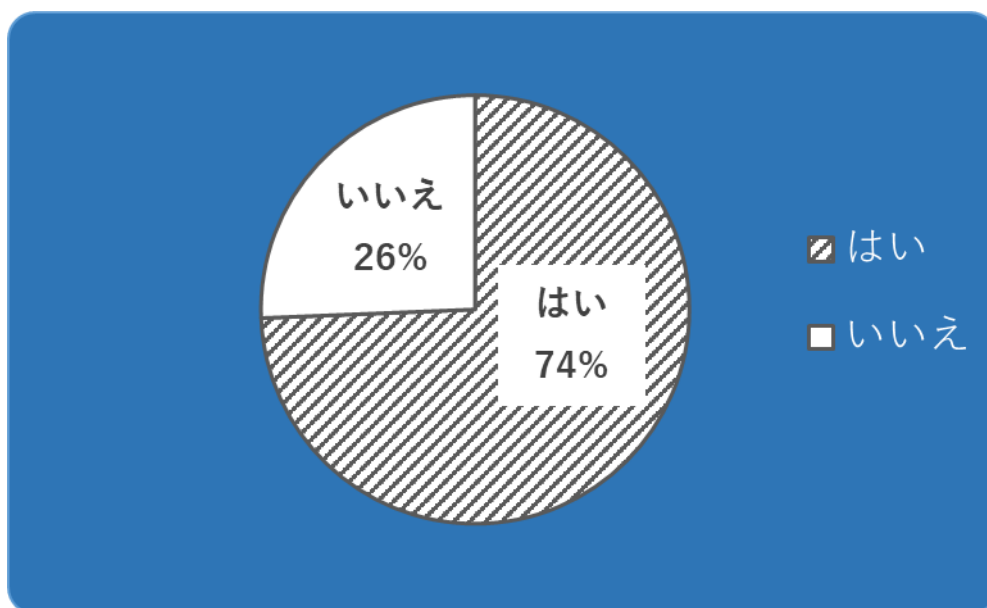


・「はい」が38人で75%、「いいえ」が13人で25%であった。

・1階南側正面玄関付近にアンケートボードを設置した。

【質問3-1】

新型コロナウイルス感染症防止対策は十分できていると感じますか？



- ・「はい」が29人で74%、「いいえ」が10人で26%であった。
- ・1階南側正面玄関付近にアンケートボードを設置した。

4. まとめ

今回の質問内容のうち、質問2-4の駐車場の案内表示については分かりにくいと回答された方が多かったので、案内方法等の改善が必要である。

その他の質問においても、少なからず不満を抱えている方がいらっしゃることから、職員として常に市民目線を大切にし、より多くの方に市役所を快適にご利用いただけるよう努めなければならない。

アンケートボードについては、わかりやすいよう更に大きいサイズを用意することも次回検討する。アンケートボードの設置場所は人通りの多い正面玄関に設置した方が高い回答率を得られたので、次回の設置場所についても考慮が必要である。

この結果を次年度の伊賀市ユニバーサルデザイン庁内推進委員会でも議論し、情報共有と庁舎環境の改善を図りたい。