

出張所の整備について

～熊谷出張所の完成後調査を事例として～

伊井 夏穂

関東地方整備局 利根川上流河川事務所 工務第二課 (〒349-1198 埼玉県久喜市栗橋北二丁目19-1)

今回発表を行う荒川上流河川事務所熊谷出張所(以下、「本施設」という。)は、現行の基準における耐震性能の不足、浸水対策の不足、老朽化による漏水等の問題が生じていたことから、災害時にも継続的な庁舎機能を確保することを目的として、新庁舎を移転整備することとなった。今回は、本施設の整備後に実施した顧客満足度調査により得た意見を紹介することで、今後、同様の施設を整備する際に活用できる知見を共有するものである。

キーワード 出張所, 新営, 顧客満足度調査

1. はじめに

河川事務所の出張所は、管理区間における河川の維持・管理、工事監督及び河川に関する許認可、窓口業務を行う施設であり、災害時においては、災害応急対策活動の拠点として、水防機関等と連携し、河川管理施設の保全及び応急対策活動等を行う。そのため、災害時においても、所管河川管理施設の緊急点検、被害状況の把握及び各種情報の受発信等の災害応急対策活動に支障をきたさないよう活動空間の確保と電力・通信・給排水等の設備機能を確保する必要がある。

本施設の既存庁舎は、現行の基準における耐震性能の不足や浸水対策の不足、老朽化による漏水等の問題が生じており出張所の役割を果たすことが難しい施設であったため、災害時にも継続的な庁舎機能を確保することができるよう新庁舎として本施設を移転整備することとなった。設計を令和2・3年度、工事を令和3・4年度に実施し、令和5年3月20日に供用を開始している(写真-1)。



写真-1 建物全景

2. 計画概要

(1) 建物概要

本施設の計画地は荒川の左岸に位置し、周辺は公共施設と住宅が混在する地域となっている。計画地南側は市道を挟み公共職業安定所や県立図書館が位置し、地域住民の往来も多いエリアである。建物概要は以下のとおり。

- ・構造/規模: 鉄筋コンクリート造/地上2階
- ・敷地面積: 1,230.03㎡
- ・建築面積/延べ面積: 334.90㎡/533.58㎡
- ・耐震安全性: II類・A類・甲類

(2) 配置計画

建物は東西に軸をとり敷地北側に寄せて配置し、通信鉄塔と並列・近接配置とすることで導波管のシンプルな引込経路を確保している。南側一帯は駐車区画を配するほか、官用車の旋回・洗車スペース、災害時の応急対策活動スペースとしての利用を前提にオープンな空間構成としている(図-1)。

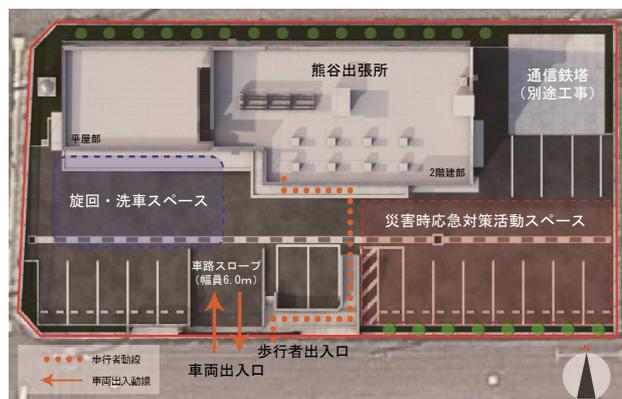


図-1 配置計画

計画地は近隣河川の氾濫による洪水で約0.5m程の浸水想定対象区域となっているため、敷地全体を0.5m以上盛土し、浸水の影響を直接受けにくい造成計画としている。万が一想定外の洪水が生じた場合でも、施設機能の維持が図れるよう、設備機器（発電機室、無線機器室）は2階へ配置している。

(2) 平面計画

施設の用途から、事務室は1階に配置し、パブリックスペースは1階で完結する平面計画としている。これにより縦動線は階段に限定され、関係者以外が2階へ進入するのを抑制している。なお、宿直室や脱衣室・シャワー設備はプライベートスペースとして2階に配置している（図-2）。

事務室と業務委託室・運転手控室は、平常時・災害時問わず、密な連携が確保できる隣接配置とし、かつ南側に配置することにより、常に敷地内の状況が把握できる計画としている。車庫及び備蓄用資材庫においては、外部からの直接利用並びに悪天候時の利用を考慮して大庇を設置し、内部動線も確保することで、職員の業務効率の向上を図っている。

3. 顧客満足度調査

(1) 調査概要

施設利用者の本施設に対する満足度を調査し、今後の施設整備における設計での留意事項を把握するため、現在施設を利用している出張所職員3名と委託職員6名を対象に顧客満足度調査を独自に実施した。

調査は、施設を利用し始めて半年が経過した令和5年10月に実施し、質問は下記項目に対する5段階評価（満足・やや満足・普通・やや不満・不満）に加え、施設を利用して気になるところを個別で回答いただく形式とした。なお、出張所職員3名は全員が人事異動により令和5年4月に配属され、本施設整備に関わっていない職員である。

- ・施設に対する総合満足度
- ・デスクまわりの仕事のしやすさ
- ・執務室の雰囲気
- ・執務室の利用のしやすさ
- ・執務室以外の部分の使いやすさ
- ・施設内での快適性
- ・利用者の安全・安心への配慮
- ・施設と周囲との関係

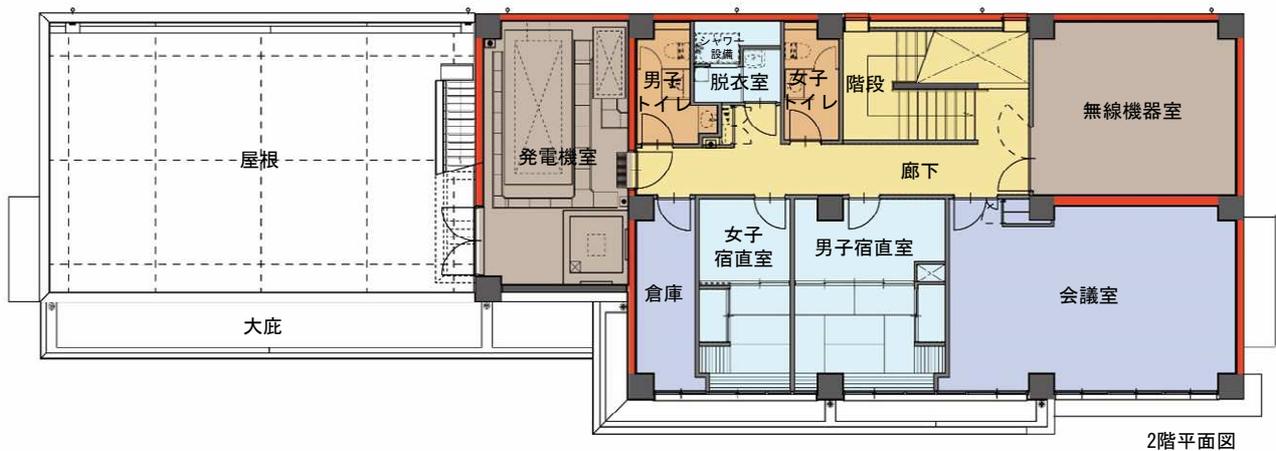


図-2 平面計画

(2) 調査結果

調査結果は図-3のとおりであり、満足・やや満足・普通が半数以上を占める結果となった。満足と回答した内容としては、外観が明るい・現代的、建物周りに開放感があり好ましい等、建物が新しいことに対する好意的な意見が多くあった。一方、不満と回答した内容としては、デスク近くを通る人の視線が気になる、電話や周囲の人の声が気になる、リフレッシュコーナーがない等、庁舎の広さに関するものが多い結果となった。

(3) 個別意見

ここからは、個別で回答があった意見を一部紹介する。

a) 洗車スペース

敷地西側、車庫の前面に設けている洗車スペースについて、洗車をすると水が敷地外に飛散してしまうという意見があげられた(写真-2)。一般的な広さの洗車スペースを設けているが、想定よりも洗車方法が大規模なものであったため、水が広範囲に飛散してしまっていると考えられる。今後は、使用する洗車機の仕様等、洗車方法を詳細に確認し設計に反映することに加え、洗車スペース付近のフェンス仕様も検討し設計を行う必要がある。

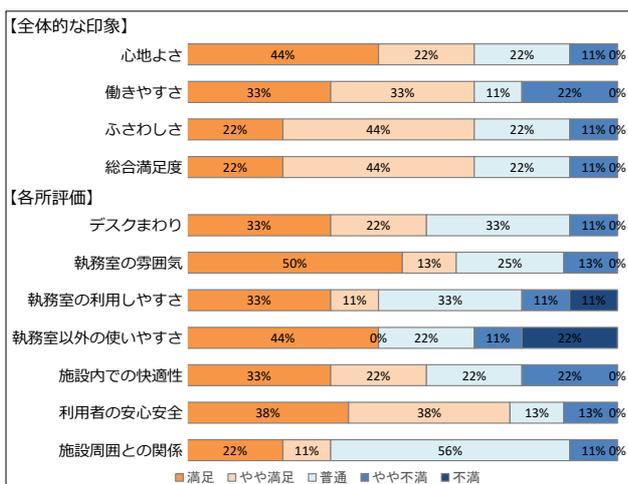


図-3 調査結果



写真-2 洗車スペース

b) 庁舎受付

ホールにある庁舎の受付の窓が小さすぎて使いづらい、窓の位置が低いため使えないという意見があげられた(写真-3)。受付は、設計時の打合せで施設管理者から不要と回答を得ていたため、埼玉県条例に基づく車椅子対応の最低限のものを設けており、小さくて低いものとなっている。しかし、最低限とはいえ設けるのであれば、車椅子利用者の目線だけではなく、受付対応をする職員の目線も含めて、利用しやすいものを検討し設計を行う必要がある。

c) 女子トイレ出入口

1階の女子トイレについて、出入口が事務室出入口の正面に位置しており配慮が不足しているという意見があげられた(写真-4)。基本設計段階では出入口が向かい合わない計画としていたが、実施設計段階で女子トイレに隣接している多機能トイレの基準が改正され納まりが難しくなり向かい合う形となっている。内部が見えにくくするなどできる限りの対応をしているが、施設利用者に配慮した設計を行うよう心がける必要がある。



写真-3 庁舎受付



写真-4 事務室出入口から見た女子トイレ

d) 来客打合せスペース

事務室に設けられている来客打合せスペースについて、事務スペースとの区別がなく狭いという意見があげられた（写真-5）。来客については、設計時の打合せで事務室内で対応するとのことだったため、専用のスペースは設けない計画としたが、実際に施設を利用していると設けるべきであるとのことであった。人事異動等により施設利用者が変わることが多いため、そのときの担当者だけではなく、なるべく多くの方の意見を反映して設計を行う必要がある。

e) 利用者動線

1階の利用者動線について、庁舎東側に位置する業務委託室・運転手控室が廊下に面していないため、トイレに行く際に事務室を経由しなければならないという意見があげられた（写真-6）。設計時の打合せで施設管理者から、業務委託室・運転手控室は廊下への動線がなくとも問題ないと回答を得ていたため現在の計画としているが、一般的に必要なだと考えられるものは計画に取り入れるように努めることや、多くの方の意見を反映して設計を行うことが必要である。



写真-5 来客打合せスペース



写真-6 業務委託室・運転手控室の出入口

f) エネルギー種別

本施設のエネルギーは、電気とガスを使用しているが、ガスを使用しているのはシャワー設備の給湯だけであり、そのためだけに契約が必要になってしまうという意見があげられた。シャワー設備は、平常時は使用頻度が少ないこと、災害時には使用水量が多くなる可能性があることから、電気・ガス・油で検討した結果、ガス給湯を採用しているが、エネルギー全体の契約まで考えて施設利用者と調整し設計を行う必要がある。

4. おわりに

今回の調査では、施設を実際に利用している方の率直な意見を多く得ることができ、施設利用者が本施設をどのように感じているか把握することができた。また、個別で回答があった意見について、その経緯と設計での留意事項をまとめることで、今後同様の施設を整備する際に必要だと考えられる内容を提示することができた。

今回得た意見の中には、施設整備時に調整していた内容も多くあり、実際に施設を利用する人の視点が重要であることが分かった。これは当然のことではあるが、人によって感じ方や考え方は異なるためとても難しいことである。そのことを忘れずに、なるべく多くの方の意見を聞いた上で施設を整備することが、よりよい施設整備に繋がっていくのではないだろうか。

本稿は河川事務所の出張所についての内容であるが、官庁施設として共通で言えることは多く、今後の施設整備の一助となれば幸いである。

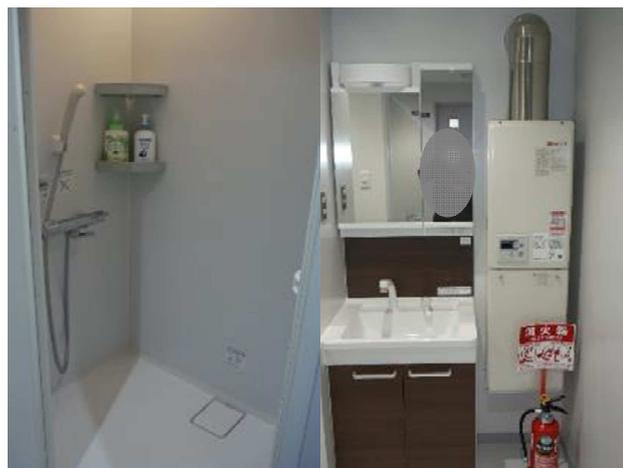


写真-7 シャワー設備