

**政策
改革**

その結果、市内には対象となる複合施設が77施設ありました。この中から大規模で様々な機能が含まれる東区役所で現地調査を実施することにしました。

複合施設の定義
(事務局で定義)

市民が日常的に利用する行政機能について
1つの建物内に2つ以上の行政機能が含まれているもの

(1) 複合施設の点検

	複合施設			単独施設
	小規模 (2,000㎡以下)	中規模 (2,001~5,000㎡)	大規模 (5,001~10,000㎡)	
施設例	<ul style="list-style-type: none"> ○連絡所 (入舟・曾野本除く) ○行政サービスコーナー (古町、黒崎、関屋) ○駅南コミュニティセンター ○湯東ゆう学館 ○横越地区公民館 ○豊栄健康センター ○坂井輪コミュニティセンター 	<ul style="list-style-type: none"> ○出張所 (西川出張所除く) ○行政サービスコーナー (山の下、新津、鞆田) ○下山スポーツセンター ○白根学習館 ○西川図書館 ○西新潟市民会館 ○黒崎地区公民館 	<ul style="list-style-type: none"> ○市役所本庁舎 (約55,000㎡) ○東区役所 (約32,000㎡) ○新津地域学園 ○入舟連絡所 ○総合保健医療センター ○生涯学習センター ○万代市民会館 ○巻地区公民館 ○西川出張所 	<ul style="list-style-type: none"> ○秋葉区役所 ○岩室図書館 ○亀田市民会館 ○新津美術館 ○豊栄地区公民館 ○中央地域保健福祉センター ○老人憩の家大淵荘 ○こども創作活動館
入居機能パターン例	[連絡所] + 図書室 + 公民館 [コミュニティセンター] + 図書室	[出張所] + 保健福祉センター + 図書館 + 公民館 [公民館] + 市民会館等	○生涯学習センター + 公民館 + 図書館 + 新潟国際友好会館 ○万代市民会館 + コモン + 児童センター + 図書室 + アルサ新潟等	—
機能数	2~4機能	2~4機能	2~8機能	—
施設数	37施設	30施設	10施設 (本庁舎・東区役所含む)	282施設

大規模で様々な機能が含まれる東区役所で現地調査を実施することとしました

入居施設
 【屋上】駐車場127区画
 【4階】駐車場108区画
 【3階】図書室
 【2階】保健センター
 東区プラザ
 わいわいひろば
 【1階】区役所、税務C、教育C、東区社協ワークポート
 【地下】商業テナント

【現状分析・現状評価】

新たに作成したデータベースから、市内には対象となる複合施設が77施設あることが分かりました。

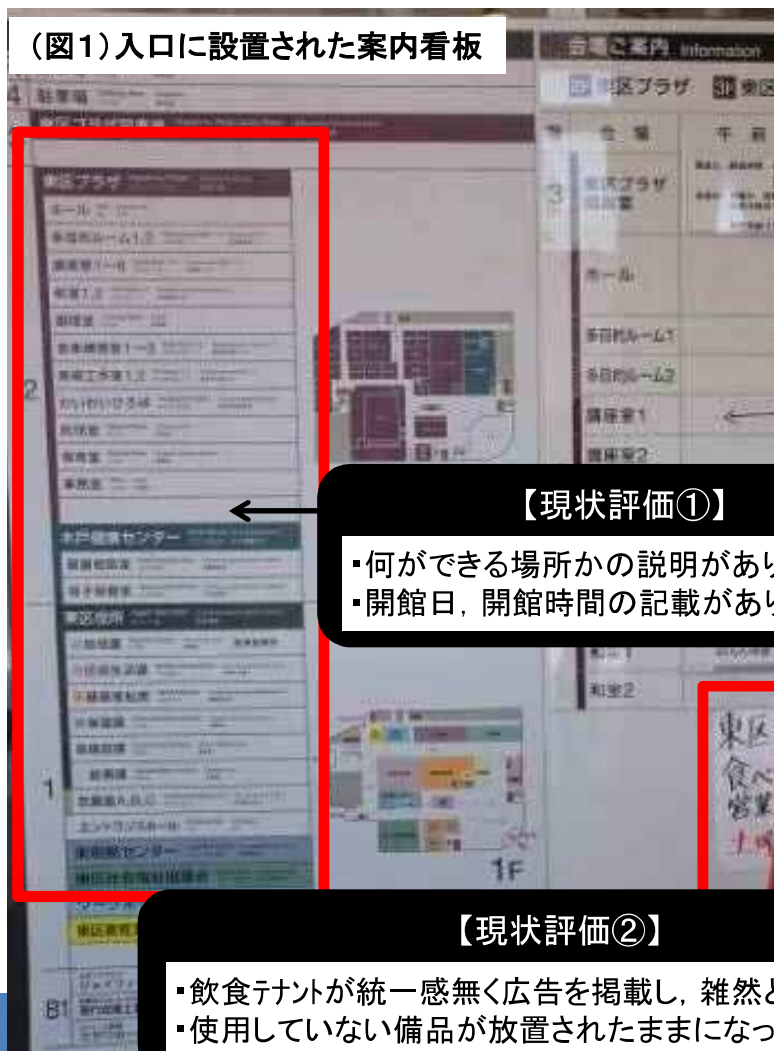
(注) 政策改革本部調べ(「暮らしのガイド」及び各条例等から抽出(保育園、学校施設、老人ホーム、特養老人ホーム、ケアハウスは除いた))

政策 改革

複合施設において実際にどのような問題が生じているのかを明らかにするため現地調査を実施しました。
(図1) 入口に設置された案内看板には、各機能の名称は記載されていますが、開館日や開館時間の記載がなく、(図2) エスカレーター前にはテナント看板が乱立し、美観を損ねていました。

一東区役所の点検で明らかになった複合施設の問題点一

(図1) 入口に設置された案内看板



【現状評価①】

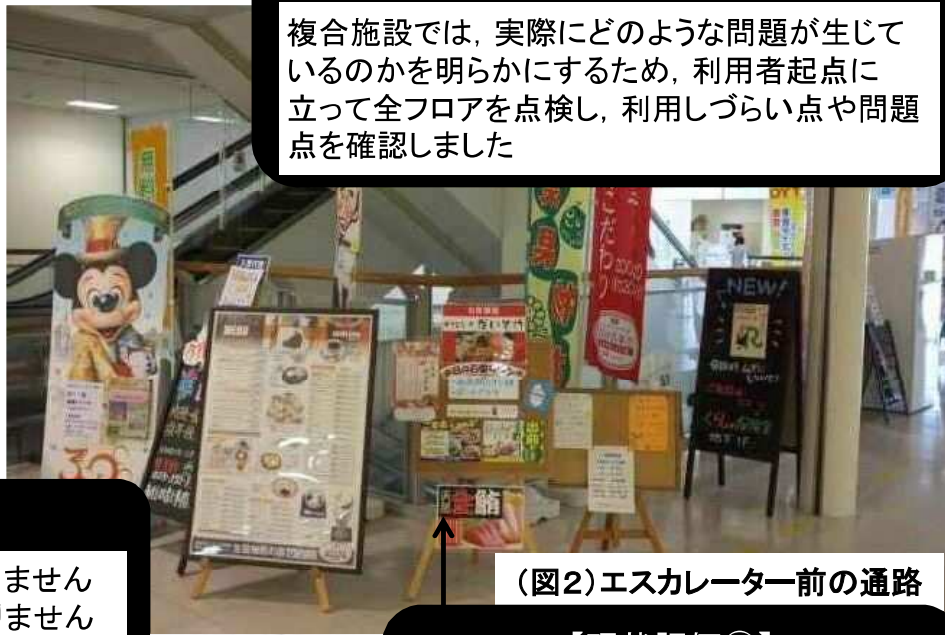
- 何ができる場所かの説明がありません
- 開館日、開館時間の記載がありません

【現状評価②】

- 飲食テナントが統一感無く広告を掲載し、雑然としています
- 使用していない備品が放置されたままになっています

【現状把握】

複合施設では、実際にどのような問題が生じているのかを明らかにするため、利用者起点に立って全フロアを点検し、利用しづらい点や問題点を確認しました



(図2) エスカレーター前の通路

【現状評価③】

- 入居テナントが競って看板を並べ、美観を損ねています
- 通行の邪魔になる可能性があります

政策 改革

(図3) 東区役所の外観ですが、行政の施設だとは分かりづらい状況でした。(図4) 庁舎内のテナントフロアの案内表示は統一感がありませんでした。(図5) 庁舎内の公共スペースの一部に備品が放置されていました。(図6) エレベーター内はテナントのチラシが乱雑に掲示されていました。

—東区役所の点検で明らかになった複合施設の問題点—

(1) 複合施設の点検



【現状評価④】

外から見て行政の複合施設とはわかりません。



【現状評価⑤】

案内表示に統一感がありません。



【現状評価⑥】

備品が公共スペースに放置されています。



【現状評価⑦】

エレベーター内にテナントのチラシが乱雑に掲示されています。

政策 改革

事務局による現地調査後、東区役所では東区ワーキンググループを設置して、職員が改めて施設の点検を行いました。そこで見つかった施設の問題を解決するため、「当面策」（すぐ対応、改善できるものを実施）と「根本策」（実施に予算を伴うものや、ルールの設定など一定手続きが必要なもの）に分けて、改善策を検討しました。

東区役所におけるケーススタディ

(1) 複合施設の点検

東区ワーキンググループを設置



総務課総務係長をリーダーに庁舎のチェック、先進事例視察などを実施

政策 改革

「当面策」としては、エスカレーター前のテナント看板を整理し、エレベーター内の乱雑に貼られていた掲示物を撤去しました。また、「区役所はどこか?」といった問合せがあることから、「区役所エリア」と「その他エリア」を区分するための「門(ゲート)」を設置しました。

東区役所におけるケーススタディ

(1) 複合施設の点検

暫定措置(看板や旗を整理)

P12(図2) エスカレーター前の通路



掲示物を撤去(エレベーター内)

P13(図6) 東区役所庁舎エレベーター内



案内板を増設(2基)



政策改革

「根本策」としては、赤道沿いに大型の「案内看板」を設置し、施設名や入居団体・テナント名も表示することになりました。既存の「案内板」の板面を変更し、施設・テナントの名称・種別、営業日・時間を表示することになりました。また、庁舎内の「掲示ルール」を策定し、掲出場所・方法・期間、ラック、管理主体などを整理することになりました。

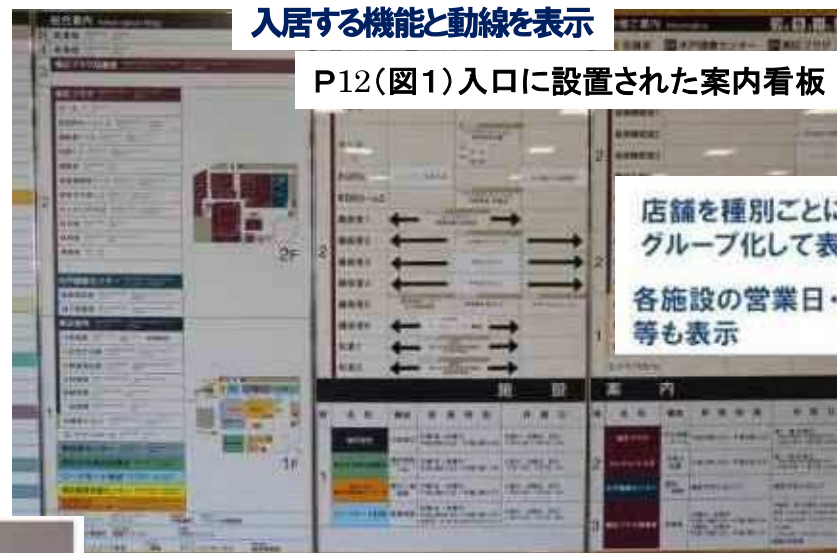
東区役所におけるケーススタディ

(1) 複合施設の点検

「複合施設」の案内板を設置(北口 赤道沿い)



入居する機能と動線を表示



ポスター掲示場所とルールづくり



(動線上の壁面に設置、行政・催事などのジャンル別に区分して掲示)

「ポスター等の掲示に係る指針」として以下のポイントを規定

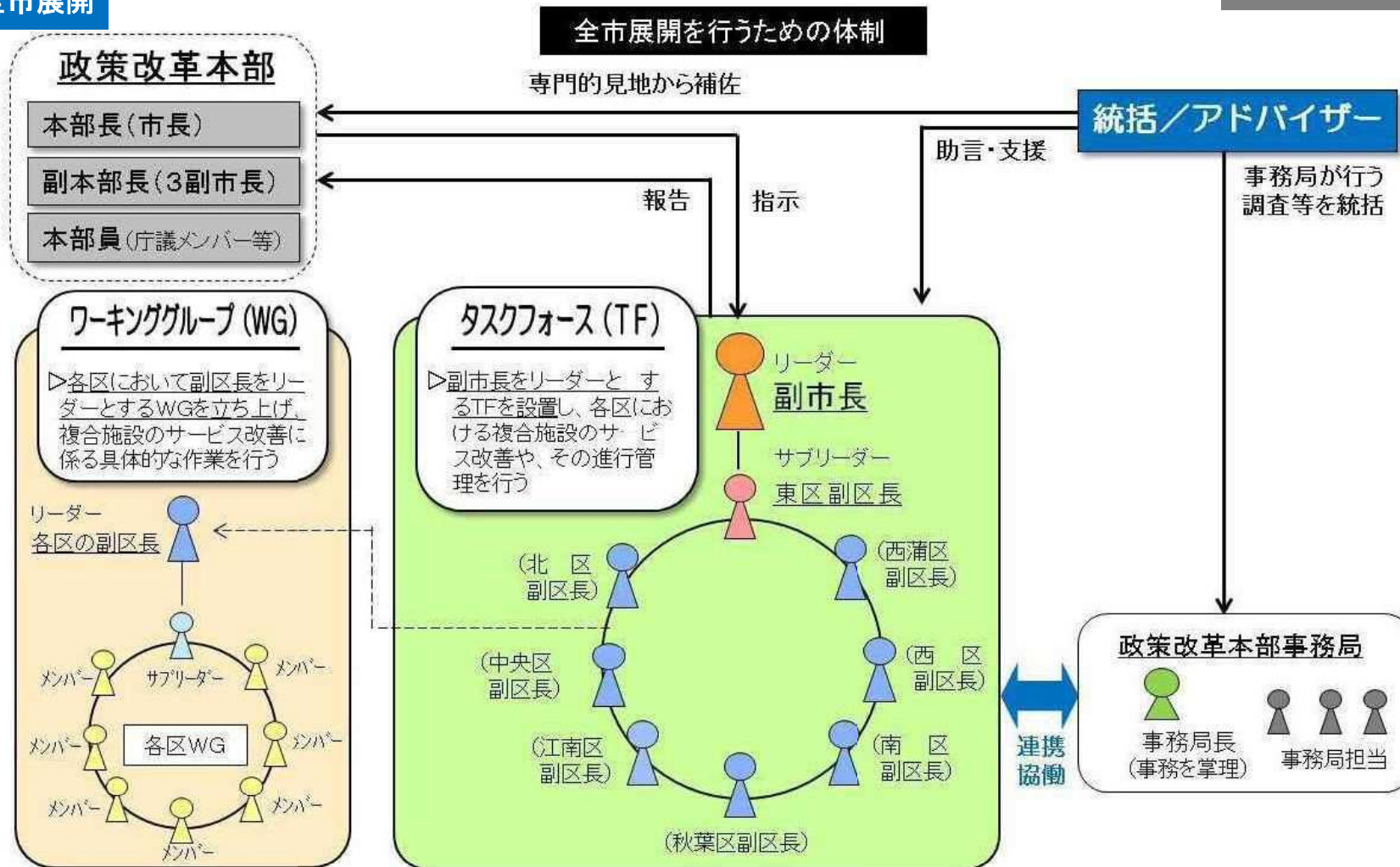
- ・掲示物の内容
- ・掲示場所
- ・掲示期間
- ・パンフレットスタンドの取扱い
- ・指針の運用方法 など

政策改革

東区役所WGの実践の流れやノウハウを全区で共有して活動するために、副市長をリーダーとするタスクフォースを設置して施設改善の取組みを全市展開することを決定し、具体的な活動を実践するために各区に副区長をリーダーとするワーキンググループを設置しました。

全市展開

(1) 複合施設の点検



政策改革

施設改善の取組みを全市展開するにあたって、東区役所におけるケーススタディで見つかった問題点をベースに、公共施設であれば全て「○」になることが望ましい項目をピックアップし、全48項目からなる「点検チェックリスト」を作成しました。チェックの視点が事前に分かるため、初めての職員でもスムーズに点検を行うことができました。

全市展開		NO	チェック項目						
1. 行く準備	(1) HP	1	施設の基本情報を掲載している	22	(2) エントランスの施設案内看板	入口付近に、施設案内看板が設置されている 下記情報が記載されている 機能名称と内容 フロア構成 (何が何階にあるか) 開館日・開館時間 予定表 完備されている設備			
		2	利用者にとって必要な特記事項について記載してある						
	2. アクセス	(1) 施設への移動	3	施設の場所が周知されている	28	(3) 各階の施設案内看板	内容に修正がある場合に、紙を貼るなどした臨時的な措置は取っていない 各階の施設案内看板が、階段やエレベーター(エスカレーター)付近の目につきやすい場所に設置されている 下記情報が記載されている 現在地とフロア図 フロア構成 (何が何階にあるか) 完備されている設備 (多機能トイレ、授乳室 等)		
			4	周辺部に施設への案内標識がある					
		(2) 駐車場	5	施設が面している道路から、駐車場の案内表示が見える					
			6	駐車場に対する苦情は、ほとんど出ていない					
			7	複数個所に駐車場が分かれている場合、各駐車場に、他の駐車場への誘導案内がある					
			8	雨や雪で濡れずに、駐車場から施設に入れる(屋根付きの連絡通路がある)					
			9	障がい者用駐車スペースが整備されている					
		(3) 駐輪場	10	駐輪場が整備されている				33	エレベーター内に施設案内看板がある
			11	駐輪場の表示がある					
3. 全体	(1) 建物の名前	12	建物の名称がある。(各機能の名称ではなく、施設全体を指す独自の名称がある。)	34	内容に修正がある場合に、紙を貼るなどした臨時的な措置は取っていない				
	(2) デザイン	13	案内看板やサイン、機能名称の表示板等のデザインが統一されている						
	(3) 支配人	14	施設全体(入居している各機能・テナント)を管理・運営する支配人(責任者)がいる						
	(4) 外看板	15	入っている機能が表示された外看板がある						
	4. 導線	(1) 敷地内導線	16			施設の入口まで迷わずに行ける(適切なルートが設定されている)	35	(1) ピクトサイン	子どもや外国人でも分かりやすいピクトサインを活用している
(2) 施設内導線		17	入口から施設内の各機能まで迷わずに行ける(適切なルートが設定されている)						
5. 案内看板	(1) 屋外の施設案内看板	18	施設が開館しているも見えない場所に、施設内全機能の基本情報が記載された案内看板が設置されている	36	(2) 注意喚起等の掲示、補助的な案内表示	直近の内容が記載されている(古い情報をいつまでも掲示していない) 丁寧な言葉で、分かりやすく記載されている			
		19	下記情報が記載されている 機能名称と内容 フロア構成 (何が何階にあるか) 開館日・開館時間						
		20	機能名称と内容						
		21	フロア構成 (何が何階にあるか)						
		22	開館日・開館時間						
		23	完備されている設備						
6. サイン	(1) リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置基準	37	リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置について、運用ルールを設け、ルールに基づいた管理を行っている	38	(2) 施設内の現状	専用のポスター掲示場がある(窓や壁の空いたスペースに掲示していない) リーフレットやチラシの置き場所がまとまっている(施設中に分散設置されていない) 対象や内容ごとにかテゴライズされている 定期的貼り替えや入れ替えを行っている			
		38	リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置について、運用ルールを設け、ルールに基づいた管理を行っている						
	(2) 施設内の現状	39	専用のポスター掲示場がある(窓や壁の空いたスペースに掲示していない)	40	(1) フリースペース	(共有スペースに、椅子や机などを置いて利用者が自由に利用できる場所)	利用者ニーズに沿った活用を行っている		
		40	リーフレットやチラシの置き場所がまとまっている(施設中に分散設置されていない)						
	7. ビラ、チラシ、ポスター	(1) リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置基準	41	対象や内容ごとにかテゴライズされている	43	(2) 施設案内リーフレット	用途に合わせて、使いやすい大きさに作成されている 利用者が手に取りやすい場所に設置されている		
			42	定期的貼り替えや入れ替えを行っている					
	8. その他	(3) 不要物	43	利用者ニーズに沿った活用を行っている	44	(3) 不要物	使用していない施設備品は、人目につかないところに片付けてある(収納スペースに保管し、出しっぱなしの状態にしない)		
			44	苦情が起きた際の、対処法及び改善スキームが定められている					
45			施設案内のリーフレットがある						
46			用途に合わせて、使いやすい大きさに作成されている						

政策 改革

Ⅱ 子ども対応

各施設における「子ども対応（子育て中の親や子どもに配慮した設備やサービス）」の状況は、既存データがなく分かりませんでした。そこで、「子ども対応」に関する調査項目を下表のとおりリスト化し、複合施設と単独施設の点検を行う際に「子ども利用の対応状況」についても併せて確認しました。

現状把握

各施設における「子ども対応」の状況は、既存データがなく分かりませんでした。

現在無いデータを新たに作り出す

「子ども対応」に関する調査項目を下表の通りリスト化し、複合施設・単独施設の点検を行う際に「子ども対応」についても併せて確認しました。

(2) 単独施設の点検

調査項目	主な点検の視点
1. HP	①HPに「子ども対応」状況が記載されているか
2. 駐車場・駐輪場	②駐車場台数は十分確保されているか
3. 入口	③ベビーカーでも入りやすいようスロープがあるか
4. ベビーカー	④ベビーカー置き場があるか
5. 入口のフロア案内	⑤フロア図に、オムツ替えスペースや授乳室などの位置が記載されているか
6. オムツ替えスペース 授乳室, 調乳	⑥オムツ替えスペースがあるか
	⑦プライバシーの確保された授乳室があるか
	⑧調乳できる場所があるか、お湯を提供しているか
7. トイレ	⑨ベビーキープが設置されているか
	⑩子ども用サイズの便座があるか
	⑪フィッティングボードがあるか
	⑫子どもが利用しやすい高さの手洗い場があるか
8. 飲食スペース	⑬飲食可能なスペースがあるか
9. エレベーター	⑭エレベーターの中に、子どもでも手の届く低い位置にもボタンがあるか
10. 階段	⑮階段に二段手すりがあるか



Ⅱ 子ども対応

子どもの利用状況から施設を分類し、子ども利用の対応状況について分析したところ、「未就学児・小学生、両方の利用がある」施設であっても、子育て中の親と子どもにとって必要な機能の整備は不十分であることが分かりました。

現状分析

子どもの利用状況から施設を4つに分類し、前頁の点検によって集めた子ども対応状況を確認しました。

現状評価

「未就学児・小学生、両方の利用がある」施設であっても、子育て中の親と子どもにとって必要な機能の整備は不十分であることが分かりました。

(2) 単独施設の点検

子ども対応の内容	施設の分類	未就学児・小学生、 両方の利用がある	小学生の利用は ほとんどない	未就学児の利用は ほとんどない	未就学児・小学生の 利用はほとんどない
		13施設	13施設	66施設	109施設
①HPIに「子ども対応」状況が記載されている		19%	8%	9%	11%
②駐車場台数は十分確保されている		65%	62%	56%	64%
③ベビーカーでも入りやすいようスロープがある		81%	69%	59%	57%
④ベビーカー置き場がある		38%	46%	15%	33%
⑤フロア図に、オムツ替えや授乳室の位置が記載		18%	15%	5%	7%
⑥オムツ替えスペースがある		62%	77%	29%	34%
⑦プライバシーの確保された授乳室がある		34%	46%	11%	13%
⑧調乳できる場所、お湯を提供している		45%	23%	38%	41%
⑨トイレにベビーキープを設置している		51%	31%	21%	22%
⑩トイレに子ども用サイズの便座がある		32%	15%	6%	7%
⑪トイレにフィッティングボードがある		15%	8%	8%	5%
⑫子どもが利用しやすい高さの手洗い場がある		32%	15%	6%	6%
⑬飲食可能なスペースがある		58%	31%	62%	58%

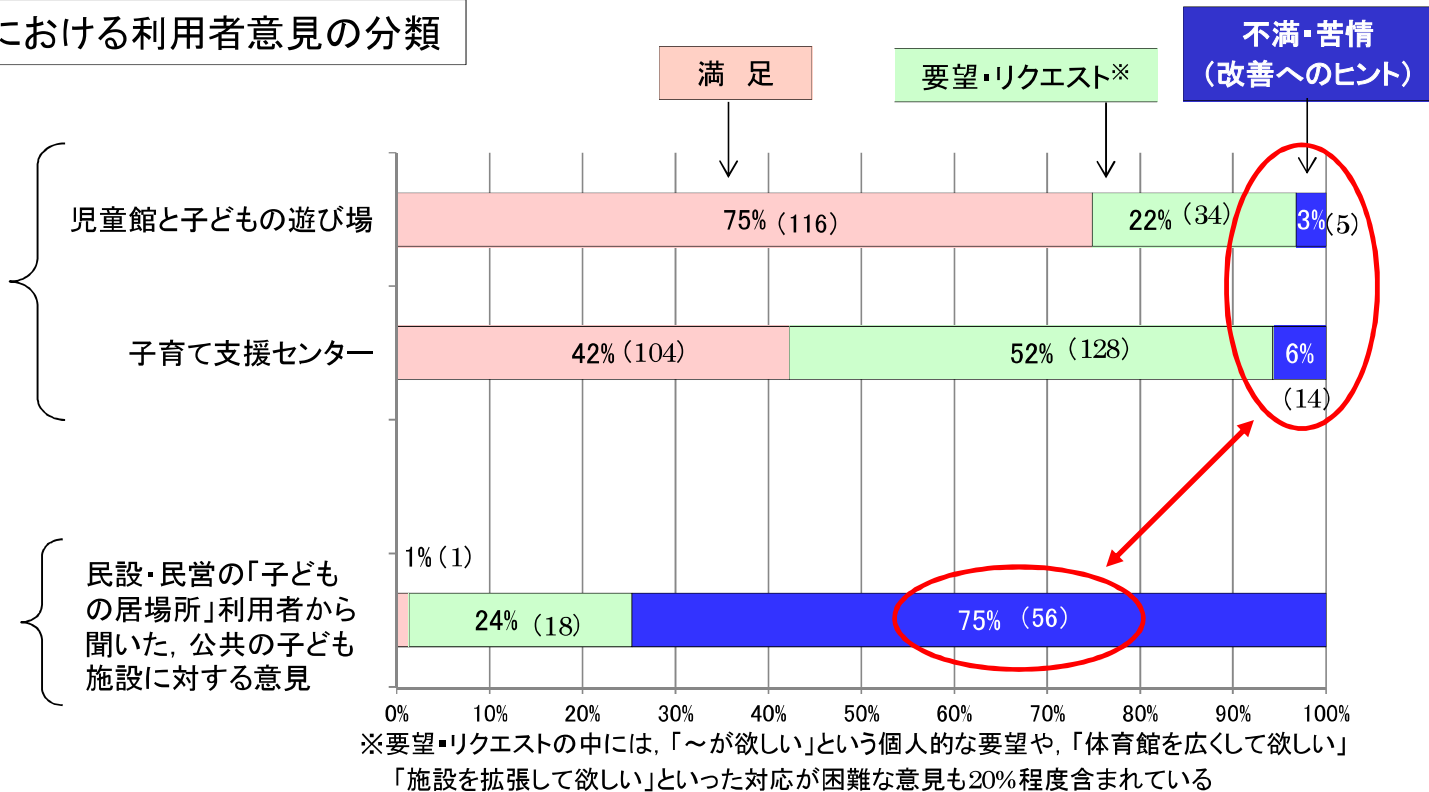
政策改革

既存のアンケートでは、「不満・苦情」の割合が全体の1割未満であった一方で、インタビュー調査では、全体の7割以上という結果となり、子ども施設では利用者の意見を十分に把握できていない可能性があることがわかりました。

●子ども施設における利用者意見の分類

既存アンケート
調査結果から
得られた意見

今回、事務局で
行った予備調査
(利用者インタビュー)
から得られた意見



【現状分析】

利用者からの意見を「満足」,
「要望・リクエスト」,
「不満・苦情」に分類して比較しました。

【現状評価】

子ども施設では、利用者の不満
や苦情を十分に把握できていま
ませんでした。

政策改革

テーマ「公共施設」におけるプロジェクトの展開

2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
(1) 複合施設の点検	(2) 単独施設の点検	フォローアップ	(4) 公共施設の質の向上の取組み拡大	
●東区役所からスタート	I サービス改善 II 子ども対応 III 施設予約の改善		I 体育施設, 市民会館・ホール (施設改善) II 体育施設 (機能充実)	
	(3) 図書室の有効活用		(5) 施設経営のあり方	
			●指定管理, 業務委託	
	子ども施設の質の向上	→子育て支援のあり方プロジェクトへ移行		
	※プロジェクト概要は, テーマ「子育て支援」に掲載			

○政策改革本部の「公共施設」の取組みは、2013年度に都市政策研究所が行った「図書館のサービス検証」において明らかになった、市民目線から見た複合施設の問題点※を引き継いでスタートしました。

※複合施設内の行政機能は、それぞれの組織単位で管理運営しているため、複合施設内での組織間の調整が難しいことなど

○東区役所からスタートした施設改善は、「使いやすさ」から「機能の充実」へ、そして対象範囲を「図書室」「子ども施設」「体育施設」「市民会館・ホール」へと広げながら展開してきました
また、最初の取組みで得た問題意識やノウハウを次の取組みへ、さらにその次の取組みへと引き継ぎ、プロジェクト自体を深化させていきました。