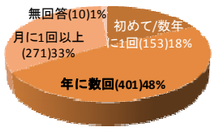
港区庁舎大規模改修工事利用者アンケート　利用者回答　概要版

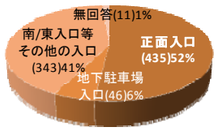
調査の概要　実施期間：平成 24 年 7 月 6 日（金）～7 月 27 日（金）
実施方法：調査票に直接記入し、回収箱に投函(港区役所本庁舎)
調査票をﾀﾞｳﾝﾛｰﾄﾞし、記入した後、電子ﾒｰﾙで送信（港区 HP）
回答者数：835

わかりやすさ（館内の案内表示）について

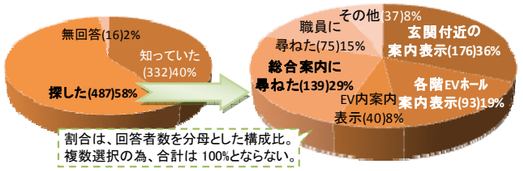
質問1　区役所を訪れる頻度



質問2　本日、ご利用になった入口



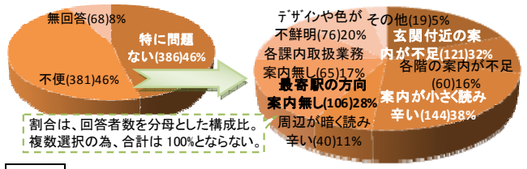
質問3　訪問先の部署等はどのように探しましたか



○以下の方法で探した

その他・ホームページ、インターネットで確認（7 件）
・同伴者が知っていた（5 件）
・(携帯）電話で確認（4 件）

質問4　館内の案内表示(サイン)の印象について



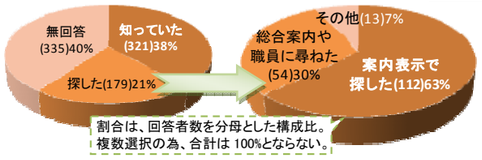
○以下の点が不便

小さく読みにくい案内表示
・総合案内（6 件）
・正面入口（4 件）
・全体/エレベーター近く
（各 1 件）

その他
・方向がわからなくなる(エレベーターを降りた後も含む)（3 件）
・案内表示位置を下げて文字を大きくして欲しい
・エレベーターやトイレの位置が少しわかりにくい
・サインが利用者目線での表示になっていない
・各課の具体的な業務内容がわかり辛い
・食堂の存在をもっとアピールすべき
・総合案内に聞いた方が早い
・南側、北側の区別がつきにくい
・気付かなかった
・ｴﾚﾍﾞｰﾀｰに大きな案内図を欲しい
・暗い　　（各 1 件）等

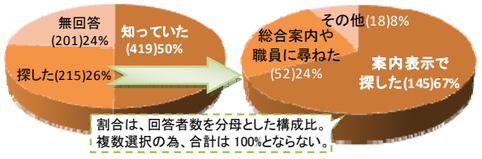
質問5　階段、エレベーターについて

①階段の場所はわかりましたか



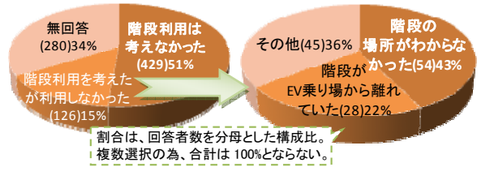
その他
・すぐにわかった
自分で探した（各 3 件）
・見えた（2 件）
・一目でわかるサインがあると安心（1 件）等

②エレベーターの場所はわかりましたか



その他
・歩いていたらわかった（5 件）
・他の人を見てわかった（3 件）
・少々わかりづらい
エレベーターがあるのを知らなかった（各 1 件）等

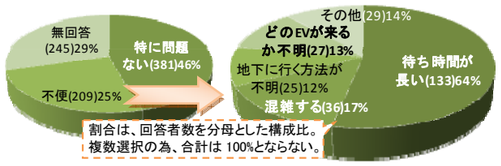
③階段を利用しようと思いましたか



その他
・離れた階はエレベーターを利用（18 件）
・近い階は階段を利用（17 件）
・階段が急
階段は 2 階までしかわからなかった（各 1 件）等

利用しやすさ（ﾌﾛｱ、照明・温度調整、ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ、食堂、ﾄｲﾚ等）について

質問6　エレベーターご利用時の感想について



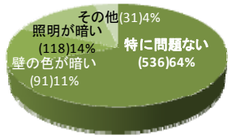
待ち時間が長い時間
・13 時頃（10 件）
・14 時頃（7 件）
・12 時頃, 18 時頃（各 6 件）等

混雑する時間
・12 時頃, 13 時頃（各 5 件）
・昼, 14 時頃（各 2 件）等

その他　・場所がわかりにくい（7 件）　・ボタンがわかりにくい（5 件）
・階数表示がない，地下行きｴﾚﾍﾞｰﾀｰが少ない，ｴﾚﾍﾞｰﾀｰの場所がわからない（各 3 件）等

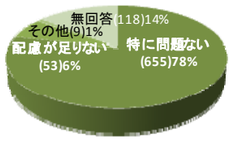
質問7　ご利用フロアの印象について

①雰囲気



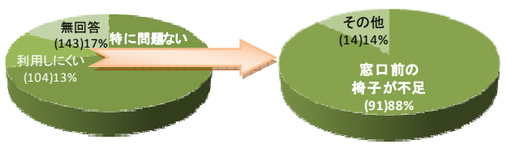
壁の色が暗いフロア　・行政棟 1 階（12 件）　・行政棟（8 件）
・行政棟 2 階，行政棟 5 階，行政棟 6 階，行政棟 8 階，
行政棟 11 階（各 2 件）等
照明が暗いフロア　・行政棟 1 階（21 件）　・行政棟（10 件）
・行政棟 2 階，行政棟 6 階，行政棟 10 階（各 5 件）等
その他　・暗い，明るくして欲しい等「暗さ」に関する意見（8 件）　・「職員の応対」に関する意見（5 件）　・暑い（3 件）

②窓口のプライバシーについて



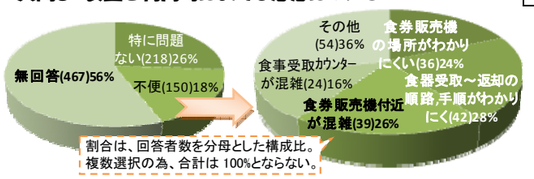
配慮が足りない窓口　・国保年金課（3 件）
・区民課，税務課（各 2 件）
配慮が足りない理由　・他の人に話が聞こえてしまう（4 件）
・「衝立」に関する意見（2 件）

③待合スペースについて



利用しにくい待合スペース
・区民課，産業振興課，
国保年金課，建築課（各 1 件）
その他
・喫茶コーナーが欲しい（3 件）
・待合スペースや椅子が少ない，
長椅子は不便（各 2 件）

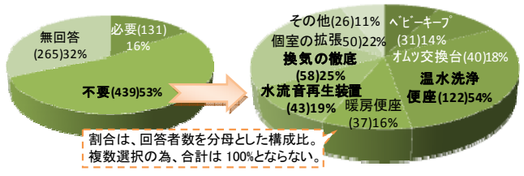
質問8　食堂ご利用時における感想について



その他
・「おいしくない」など「味」に対する意見（18 件）
・「メニューが少ない」等「メニュー」に関する意見，
食堂の存在を知らなかった
（各 8 件）
・「高い」など「値段」についての意見（7 件）　・職員専用のような印象を受ける（2 件）

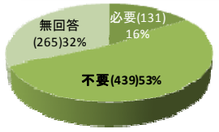
質問9　トイレについて

①トイレ（一般向け）で要望する点

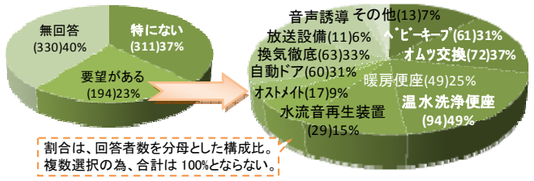


その他
・数が少ない，狭い（各 4 件）
・洋式トイレの増設，
全て洋式トイレに，
荷物置き場の要望，
便座の衛生面について，
臭かった（各 2 件）
・照明の自動点灯, ドアが重い,暑い,場所をわかりやすく（各 1 件）,

②トイレ（一般向け）で和式便座は必要か



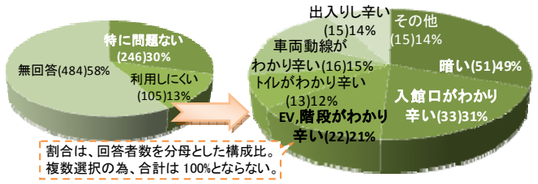
③多目的トイレで要望する点



その他
・ユニバーサルシートの設置，
「広さ」に関する意見
（各 2 件）

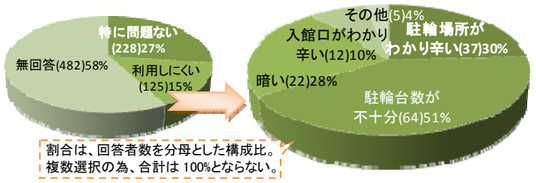
質問 10　駐車場･駐輪場について

①駐車場ご利用時の感想



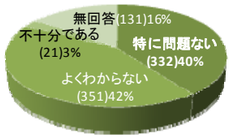
その他
・数が少ない，
外のｻｲﾝをわかりやすく，
スペースが小さい
歩行スペースの確保，
逆送が多い
見通しが悪い（各 1 件）等

②駐輪場ご利用時の感想



その他
・「段差」に関する意見
（2 件）

質問 11　区役所内のバリアフリーの状況について



不十分な点
・全ての入口にスロープがあった方がよい，
エレベーターの位置を大きく案内表示して欲しい，
案内表示がわかりにくい，各窓口前の通路が狭い，
多目的トイレが少ない（各 1 件）等

○　庁舎全般について、改修工事との関連で、お気付きの点

・改修工事の必要性に関する疑問（21 件）
・案内表示の改善要望（10 件）
・庁舎を明るい雰囲気にして欲しいという要望，職員のサービスに対する意見（各 7 件）
・エレベーターの場所や待ち時間等に関する意見（6 件）
・災害時の拠点機能保持（5 件）