

## 施設利用アンケート調査報告

- 1 調査名称 平成26年度北海道立消費生活センター施設利用アンケート調査
- 2 調査目的 北海道立消費生活センターの管理運営に関する協定書第20条に基づき、施設利用者の意見を把握することにより、効果的なセンター運営とサービス向上につなげるための参考資料とすることを目的とする。
- 3 調査対象 北海道立消費生活センター内の施設利用者
- 4 調査方法
  - (1) 教育啓発G、相談支援G、商品テストGにアンケート調査用紙を配置し、回収箱を設置し、事後回収した。
  - (2) 団体施設見学者は、アンケート調査用紙を配布し、当日回収した。
- 5 調査内容 別紙「アンケート調査用紙」参照
  - (1) 施設の認知について
  - (2) 施設の利用回数について
  - (3) 来所目的について
  - (4) 職員の対応について
  - (5) 施設・設備について
  - (6) 総合的印象について
  - (7) その他
- 6 調査期間 平成26年7月1日～7月31日
- 7 回収枚数 253枚

## 8回答者の基本属性

### (1)年 代

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
回答者数(人)	22	8	22	20	22	64	87	8	253
割合%	8.7%	3.2%	8.7%	7.9%	8.7%	25.3%	34.4%	3.1%	100.0%

・回答者の年代は、「70代以上」が34.4%と最も多く、次いで「60代」の25.3%、「30代」・「10代」の8.7%、「40代」の7.9%などであった。

### (2)性 別

	男性	女性	無回答	合計
回答者数(人)	50	187	16	253
割合%	19.8%	73.9%	6.3%	100.0%

・回答者の性別は、「女性」が73.9%、「男性」が19.8%で、7割強が「女性」であった。

### (3)職 業

	有職者	主婦	学生	無職	その他	無回答	合計
回答者数(人)	30	97	33	52	26	15	253
割合%	11.9%	38.3%	13.0%	20.6%	10.3%	5.9%	100.0%

・職業別では、「主婦」が38.3%と最も多く、次いで「無職」が20.6%、「学生」が13.0%、「有職者」が11.9%であった。

### (4)住居地

	札幌市内	札幌以外の道内	道外	無回答	合計
回答者数(人)	78	159	1	15	253
割合%	30.8%	62.8%	0.4%	6.0%	100.0%

・住居地は、「札幌以外の道内」が62.8%と最も多く、次いで「札幌市内」30.8%で、「道外」は1人であった。

## 9 調査結果

(1) 当施設のことをどのようにしてお知りになりましたか？（複数回答可）

	インターネット	新聞	広報誌	テレビ	ラジオ	知人・友人の紹介	学校
回答者数(人)	17	10	24	3	2	25	23
割合%	5.9%	3.5%	8.3%	1.0%	0.7%	8.7%	8.0%

	センター案内	見学案内チラシ	その他	無回答	合計
回答者数(人)	44	41	77	23	289
割合%	15.2%	14.2%	26.6%	7.9%	100.0%

「その他」の内容内訳

	回答者数(人)	割合%		回答者数(人)	割合%
回答	63	81.8%	【回答内容の内訳】		
			①講座・研修会・会議	32	50.8%
			②地域消費者協会	21	33.3%
			③その他	10	15.9%
無回答	14	18.2%			
合計	77	100.0%			

- ・施設の認知は、「その他」が26.6%と最も多く、次いで「センター案内」が15.2%、「見学案内チラシ」が14.2%、「知人・友人の紹介」が8.7%、「広報誌」が8.3%、「学校」が8.0%、「インターネット」が5.9%であった。
- ・「その他」の内容内訳では、「講座・研修会」が50.8%、「地域消費者協会」が33.3%、「その他」が15.9%であった。

(2) 当施設の利用回数

	はじめて	2回目	3回目以上	無回答	合計
回答者数(人)	152	20	76	5	253
割合%	60.1%	7.9%	30.0%	2.0%	100.0%

- ・施設の利用回数では、「はじめて」が60.1%で最も多く、次いで「3回目以上」が30.0%、「2回目」が7.9%であった。

(3) 本日来所された目的はなんですか？（複数回答可）

	施設見学	くらしのセミナー参加	資料・情報収集	消費生活相談へ来所	商品テスト室へ来所	その他	無回答	合計
回答者数(人)	134	51	5	8	34	57	10	299
割合%	44.8%	17.1%	1.7%	2.7%	11.4%	19.1%	3.2%	100.0%

- ・来訪された目的は、「施設見学」が44.8%と最も多く、次いで「その他」が19.1%、「くらしのセミナー参加」が17.1%、「商品テスト室へ来所」が11.4%、「消費生活相談へ来所」が2.7%であった。

「その他」の内容内訳

	回答者数(人)	割合%		回答者数(人)	割合%
回答	48	84.2%	【回答内容の内訳】		
			①消費者協会会議	27	56.3%
			②カルチャーナイト	12	25.0%
			③講座・研修会	8	16.7%
			④その他	1	2.0%
無回答	9	15.8%			
合計	57	100.0%			

- ・「その他」と回答した57人中、内容記載があったのが48人、無回答が9人であった。
- ・回答内容の内訳は、「消費者協会会議」が56.3%で最も多く、次いで「カルチャーナイト」が25.0%、「講座・研修会」16.7%であった。

(4) 職員の対応はいかがでしたか？

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	無回答	合計
回答者数(人)	205	45	1	0	2	253
割合%	81.0%	17.8%	0.4%	0.0%	0.8%	100.0%

- ・ 職員の対応は、「満足」が81.0%、「ほぼ満足」が17.8%であった。
- ・ 9割強が「満足」又は「ほぼ満足」であった。
- ・ 「ほぼ満足」のうち1名に「時間は予定通りをお願いします」と記載があった。

(5) 施設・設備はいかがでしたか？

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	無回答	合計
回答者数(人)	172	75	3	0	3	253
割合%	68.0%	29.6%	1.2%	0.0%	1.2%	100.0%

- ・ 施設・設備は、「満足」が68.0%と最も多く、次いで「ほぼ満足」が29.6%、「やや不満」が1.2%であった。
- ・ 9割強が「満足」又は「ほぼ満足」であった。
- ・ 「やや不満」と回答した3名中1名に理由の記載があり、「歩行しづらい」であった。
- ・ 「ほぼ満足」と回答したうちの3名に「空調施設が暑い」「トイレの説明が最初にあるとよい」等の記載があった。

(6) 当センターを利用した総合的な感想をお聞かせください

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	無回答	合計
回答者数(人)	164	68	3	0	18	253
割合%	64.8%	26.9%	1.2%	0.0%	7.1%	100.0%

- ・ 総合的な感想は、「満足」が 64.8%、「ほぼ満足」が 26.9%であった。
- ・ 「満足」と「ほぼ満足」が9割を超え、「無回答」が 7.1%「やや不満」が 1.2%で「不満」の回答はなかった。
- ・ 「やや不満」と回答した3名中2名は「時間が短くて残念」、「トイレの数が少ない」、1名には理由の記載がなかった。
- ・ 「満足」、「ほぼ満足」と回答したうちの2名に「セミナーの後の見学は勉強になる」「勉強になった、家に帰って家族や町内の人に伝えたい」の記載があった。

(7) その他、お気づきの点がございましたら、ご自由にお書きください

回答	回答者数(人)	割合%	【回答内容の内訳】	回答者数(人)	割合%
回答	60	23.7%	①講座内容について	24	40.0%
			「実験が楽しかった」「わかりやすかった」	9	37.5%
			「勉強になった」「参考になった」「よくわかった」	9	37.5%
			「資料がカラー印刷で理解するのにより手助けになった」	2	8.3%
			「TPP同様、道民の生活に影響するテーマをさらに期待する」	2	8.3%
			「講義の内容が深いと質疑の時間が足りない」	1	4.2%
			「その他」	1	4.2%
			②施設・設備について	9	15.0%
			「1Fの展示ホールわかりやすい」「参考になった」	3	33.3%
			「部屋が寒い」「暑すぎる」「1F入口付近は冷房の効きすぎ、セミナーの部屋は暑すぎ」	3	33.3%
			「マイク設備の不具合」「聞き取りづらい」	2	22.2%
			「階段に見守り情報を展示しているのがよい」	1	11.2%
			③PRについて	3	5.0%
			「PRが足りない」「カルチャーナイトなど大々的に知りたい」	2	66.7%
			「セミナー以外利用したことがない興味のある人しか知らない」	1	33.3%
			④その他	24	40.0%
			「職員の説明が親切」「職員の説明がわかりやすく丁寧」	8	33.3%
「はじめてでしたが大満足です」「また今度来たいです」「おもしろかった」	7	29.2%			
「行程の関係で時間が足りなかった」	4	16.5%			
「日常生活よく観察してみようと思った」	1	4.2%			
「住んでいる市でも小規模でもいいのでセンターがあつたらいい」	1	4.2%			
「子供向けパンフレットがあつてもよい」	1	4.2%			
「見学したことで消費生活センターがとても身近に感じた」	1	4.2%			
「カルチャーナイト21時まで行っていてとても助かった」	1	4.2%			
無回答	193	76.3%			
合計	253	100.0%			

- ・ 気づいた点についての自由記載では、「講座内容」を評価する内容ははじめ「その他」多岐にわたっていた。
- ・ 問題点の指摘では、「施設・設備の改善」や「PRについて」等であった。

#### 10 考察

- (1) 今回の調査は、カルチャーナイト参加者からの回収が例年より多かったこと、センター見学の団体が幅広い年齢層だったこと等で、アンケートの回収が前年より 90 名ほど多くなり各年代の回収率もあがったが、施設・設備に対する調査結果は前年と大きく異なるものはなかった。
- (2) 回答者の基本属性で、年代の区切りを今回より 60 代以上から 60 代、70 代以上としたところ、70 代以上の利用者が 60 代の利用者より多いことがわかった。