

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11月1日～11月30日
- 7 回収枚数 219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
回答者人(数)	2	7	8	16	39	89	54	4	219
割合%	0.9%	3.2%	3.7%	7.3%	17.8%	40.6%	24.7%	1.8%	100.0%

・回答者の年代は、「60代以上」が40.6%と最も多く、次いで「70代」の24.7%、「50代」の17.8%、「40代」の7.3%、「30代」の3.7%、「20代」の3.2%、「10代」の0.9%であった。

(2)性 別

	男性	女性	無回答	合計
回答者数(人)	69	143	7	219
割合%	31.5%	65.3%	3.2%	100.0%

・回答者の性別は、「女性」が65.3%、「男性」が31.5%で、「女性」の利用が6割台半ばであった。

(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)	45	78	3	48	33	12	219
割合%	20.5%	35.6%	1.4%	21.9%	15.1%	5.5%	100.0%

・職業別では、「主婦」が35.6%と最も多く、次いで「無職」が21.9%、「有職者」が20.5%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)	95	117	1	6	219
割合%	43.4%	53.4%	0.5%	2.7%	100.0%

・住居地は、「札幌以外の道内」が53.4%で多く、次いで「札幌市内」が43.4%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)	11	11	22	2	0	14	0
割合%	4.4%	4.4%	8.8%	0.8%	0.0%	5.6%	0.0%

	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)	61	15	98	16	250
割合%	24.4%	6.0%	39.2%	6.4%	100.0%

「その他」の内容内訳

	回答者数	割合%	【回答内容の内訳】	
回答	71	72.4%	回答者数(人)	割合%
			①講座・研修会・会議	29 40.9%
			②地域消費者協会	17 23.9%
			③道民カレッジ	9 12.7%
			④仕事上	8 11.3%
			⑤コンサルタントクラブ学習会	4 5.6%
			⑥その他	4 5.6%
無回答	27	27.6%		
合計	98	100.0%		

・施設の認知は、「その他」が39.2%と最も多く、次いで「センター案内」が24.4%、「広報誌」が8.8%、「見学案内チラシ」が6.0%、「知人・友人の紹介」が5.6%、「インターネット」及び「新聞」が4.4%、「テレビ」が0.8%であった。

・「その他」の内容内訳は、「講座・研修会・会議」が40.9%、「地域消費者協会」が23.9%、「道民カレッジ」が12.7%、「仕事上」11.3%、「コンサルタントクラブ学習会」、「その他」が共に5.6%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)	59	18	140	2	219
割合%	26.9%	8.2%	63.9%	1.0%	100.0%

・施設の利用回数は、「3回目以上」が63.9%で最も多く、次いで「はじめて」が26.9%、「2回目」が8.2%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)	22	86	7	7	1	92	4	219
割合%	10.0%	39.3%	3.2%	3.2%	0.5%	42.0%	1.8%	100.0%

・来訪された目的は、「その他」が42.0%、「くらしのセミナー参加」が39.3%、「施設見学」が10.0%、「資料・情報収集」、「消費生活相談へ来所」が共に3.2%、「商品テスト室へ来所」が0.5%であった。

「その他」の内容内訳

	回答者数(人)	割合%	【回答内容の内訳】	
回答	75	81.5%	回答者数(人)	割合%
			①研修講座・セミナー	52 69.3%
			②会議	21 28.0%
			③その他	2 2.7%
無回答	17	18.5%		
合計	92	100.0%		

- ・「その他」と回答した92人中、内容記載があったのが75人、無回答が17人であった。
- ・回答内容の内訳は、「研修講座・セミナー」が69.3%で最も多く、次いで「会議」が28.0%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)	152	62	2	0	3	219
割合%	69.4%	28.3%	0.9%	0.0%	1.4%	100.0%

- ・職員の対応は、「満足」が69.4%、「ほぼ満足」が28.3%であった。
- ・「満足」と「ほぼ満足」の割合は97%であった。

(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)	88	101	16	2	12	219
割合%	40.2%	46.1%	7.3%	0.9%	5.5%	100.0%

- ・施設・設備は、「ほぼ満足」が46.1%と最も多く次いで「満足」が40.2%、「やや不満」が7.3%、「不満」が0.9%であった。
- ・8割強が「満足」又は「ほぼ満足」であったが、「やや不満」又は「不満」が8.2%であった。
- ・「やや不満」と回答した16名中11名に理由の記載があり、その内容は「トイレが和式」、2名が「トイレの数が少ない、5分の休憩では間に合わない」、「洋式トイレウォシュレットがない」、「少し寒かった」、「暖房が効きすぎ丁度よい温度設定ができない」、「窓側頭上より寒気がでてくる」、2名が「スクリーンが小さいので見えづらい」、「OHPやスクリーン設備のビルトイン」、「マイクが聞こえづらい」などであった。
- ・「不満」と回答した2名は「建物が古く暗いイメージ」「アクセスがとても不便」であった。
- ・「満足」又は「ほぼ満足」と回答と中に、「寒かった」、「教室の音響が悪く耳の弱い者には聞きづらい」、の記入があった。

(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)	99	101	4	1	14	219
割合%	45.2%	46.1%	1.8%	0.5%	6.4%	100.0%

- ・総合的な感想は、「ほぼ満足」が 46.1%、「満足」が 45.2%、と9割を占めた。「やや不満」が 1.8%、「不満」0.5%であった。
- ・「やや不満」、「不満」と回答した5名のうち 1 名に理由の記載があり、その内容は「札幌駅や地下鉄駅から遠い」であった。
- ・「満足」又は「ほぼ満足」と回答と中に「展示コーナーが面白い」、「音響以外はやよい」、「納得のいく対応に感謝」、「最初少し寒かった」、「じっと座っているので寒かった」、「機械をもう少し広い室内でゆっくり調べさせてあげたい」、「室温のコントロール」、「設備が古い」、の記入があった。

(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

	回答者数(人)	割合%		回答者数(人)	割合%
回答	20	9.1%	【回答内容の内訳】		
			①講座内容について	9	45.0%
			「興味深く勉強になった」「参考になった」「楽しかった」	5	55.6%
			「TPPIに関して課題提供を希望」	1	11.1%
			「お話が上手でなく楽しい講義ではなかった。レジュメも不親切だと思った」	1	11.1%
			「写真入り資料にしてほしい」	1	11.1%
			「レジュメにある詐欺商法についての話も聞きたかった」	1	11.1%
			②施設PRについて	2	10.0%
			新聞広告を増やしてほしい	1	50.0%
			「とても良い講演もあるのでもっとお知らせしたらいいと思う」	1	50.0%
			③展示ホールについて	1	5.0%
			「まだまだゆっくり見学したかった」	1	100.0%
			④その他	8	40.0%
			「講座の勧誘の促し方が上手でまた来たくなる」	1	12.5%
			「町内会ごと出張・講義ができればいいと思う」	1	12.5%
「費用が個人負担で講座に出られないのが残念」	1	12.5%			
「冬場は温かいお茶でも用意して戴ければ有難い」	1	12.5%			
「特になし」	4	50.0%			
無回答	199	90.9%			
合計	219	100.0%			

・気づいた点についての自由記載では、「講座内容」を評価する内容が半数を占め、その他の問題点の指摘は、多岐にわたっていた。

10 考察

- (1)「施設・設備」に関し利用者からの意見は、「空調」、「トイレ」、「スクリーンや音響設備」の3つに大別される。昨年度と同様、7月調査では「満足」「ほぼ満足」が9割を超えているが、11月調査では8割台であった。
- (2)「施設・設備」・「総合的な感想」両項目は、「ほぼ満足」の方が「満足」より多く7月調査では「満足」の方が「ほぼ満足」より多く、昨年度も同様の傾向であった。