

# 施設利用アンケート調査報告

- 1 調査名称 平成27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27年7月1日～7月31日及び平成27年11月1日～11月30日
- 7 回収枚数 370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)	4	6	15	33	36	134	129	13	370
割合%	1.1%	1.6%	4.1%	8.9%	9.7%	36.2%	34.9%	3.5%	100.0%

・回答者の年代は、「60代」が36.2%と最も多く、次いで「70代以上」34.9%、「50代」9.7%、「40代」8.9%、「30代」4.1%、「20代」1.6%、「10代」1.1%であった。

## (2)性 別

	男性	女性	無回答	合計
回答者数(人)	97	231	42	370
割合%	26.2%	62.4%	11.4%	100.0%

・回答者の性別は、「女性」が62.4%、「男性」が26.2%で、「女性」の利用が約6割であった。

## (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)	63	152	4	91	34	26	370
割合%	17.0%	41.1%	1.1%	24.6%	9.2%	7.0%	100.0%

・職業別では、「主婦」が41.1%と最も多く、次いで「無職」が24.6%、「有職者」が17.0%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)	146	192	0	32	370
割合%	39.5%	51.9%	0.0%	8.6%	100.0%

・住居地は、「札幌以外の道内」が51.9%で多く、次いで「札幌市内」が39.5%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)	27	34	40	12	5	39	19
割合%	5.9%	7.5%	8.8%	2.6%	1.1%	8.6%	4.2%

	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)	67	47	144	20	454
割合%	14.8%	10.4%	31.7%	4.4%	100.0%

「その他」の内容内訳

	回答者数	割合%		回答者数(人)	割合%
回答	99	68.8%	【回答内容の内訳】		
			①講座・会議・研修会	35	35.4%
			②消費者協会	29	29.3%
			③道民カレッジ	9	9.1%
			④町、役所から	5	5.1%
			⑤仕事上	4	4.0%
			⑥案内・パンフレット	4	4.0%
			⑦カルチャーナイト	3	3.0%
			⑧以前から知っている	2	2.0%
			⑨道警	1	1.0%
⑩その他	7	7.1%			
無回答	45	31.3%			
合計	144	100.0%			

・施設の認知は、「その他」が31.7%と最も多く、次いで「センター案内」が14.8%、「見学案内チラシ」が10.4%、「広報誌」が8.8%、「知人・友人の紹介」が8.6%、「新聞」が7.5%あった。

・「その他」の内容内訳は、「講座・会議・研修会」が35.4%、「消費者協会」が29.3%、「道民カレッジ」が9.1%、「町、役所から」が5.1%、「仕事上」「案内・パンフレット」が各4.0%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)	179	34	155	2	370
割合%	48.4%	9.2%	41.9%	0.5%	100.0%

・施設の利用回数は、「はじめて」が48.4%で最も多く、次いで「3回目以上」が41.9%、「2回目」が9.2%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)	101	134	20	20	28	102	9	414
割合%	24.4%	32.4%	4.8%	4.8%	6.8%	24.6%	2.2%	100.0%

・来訪された目的は、「くらしのセミナー参加」が32.4%、「その他」が24.6%、「施設見学」が24.4%、「商品テスト室へ来所」が6.8%、「資料・情報収集」及び「消費生活相談へ来所」が各4.8%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	93	91.2%	【回答内容の内訳】		
			①消費者協会会議	52	55.9%
			②講座・研修会	23	24.7%
			③カルチャーナイト	13	14.0%
			④情報提供	1	1.1%
			⑤保険の情報収集	1	1.1%
			⑥その他	3	3.2%
無回答	9	8.8%			
合計	102	100.0%			

- ・「その他」と回答した102人中、内容記載があったものが93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55.9%で最も多く、次いで「講座・研修会」が24.7%、「カルチャーナイト」が14.0%、「情報提供」及び「保険の情報収集」が各1.1%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)	259	92	3	0	16	370
割合%	70.0%	24.9%	0.8%	0.0%	4.3%	100.0%

- ・職員の対応は、「満足」が70.0%、「ほぼ満足」が24.9%であった。
- ・「満足」と「ほぼ満足」の割合は9割以上を占めた。
- ・「ほぼ満足」と回答したうち1名に理由の記載があり、「場所が分からなかった」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)	183	148	9	6	24	370
割合%	49.5%	40.0%	2.4%	1.6%	6.5%	100.0%

- ・施設・設備は、「満足」が49.5%と最も多く、次いで「ほぼ満足」が40.0%、「やや不満」が2.4%、「不満」が1.6%であった。
- ・9割弱が「満足」又は「ほぼ満足」であったが、「やや不満」又は「不満」が4.0%であった。
- ・「不満」と回答した6名中5名は理由の記載もあり、「道庁側からの道、入り口が分かりづらい」「駐車場がない」「トイレの中に荷物、小物を置くところがない、マイクの音が低い」「音響設備、映像が小さい、トイレ内に小物を備え置く場所がない」「くらしの教室の音響が悪い、改善を望む」であった。

- ・「やや不満」と回答した9名中8名にも理由の記載があり、その内容は「トイレが少ない」「駐車場がない」「廊下、ロビーが暗い」「1テーブルに3名が座ると窮屈」「トイレの老朽化」「マイクがハウリングして聞きづらい」であった。
- ・「ほぼ満足」と回答したうち6名に、「プロジェクター画面が小さい」「少し冷房が効きすぎ」「駐車場の設置を望む」「温度調節ご苦労さまです」「狭い部屋で職員の方が大変だろうなと思う」「夏は結構暑いように思う」との記載があった。

(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)	200	136	7	1	26	370
割合%	54.1%	36.8%	1.9%	0.3%	7.0%	100.0%

- ・総合的な感想は、「満足」が54.1%、「ほぼ満足」が36.8%、と合わせて9割を占めた。「やや不満」が1.9%、「不満」が0.3%であった。
- ・「不満」と回答した1名は理由の記載もあり、その内容は「トイレの数が少ない」というものであった。
- ・「やや不満」と回答した6名のうち4名に理由の記載があり、その内容は「対応」「セミナーの内容により次の次の出欠も受けないのはなぜか」「ペットボトルのお水が不足では」「幼児の実験があるとよかった」というものであった。
- ・「満足」と回答のうちの1名に「整理整頓が行き届き、快適な気分で講演が聴けた」と、「ほぼ満足」と回答したうちの1名に「トイレの便座に電気は必要か」と記載があった。

(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  
別紙のとおり

	回答者数(人)	割合%		回答者数(人)	割合%
回答	87	23.5%	<b>【回答内容の内訳】</b>		
			①講座内容について	51	58.6%
			「分かりやすい」「勉強になった」「役に立った」「参考になった」	30	58.8%
			「楽しかった」「面白かった」「よかった」	9	17.6%
			「実験が面白かった」「実験ができてよかった」「これからも実験が見たい」	4	7.8%
			「よい研修ができた」	1	2.0%
			「人気講座はもう少し定員を増やしてほしい」	1	2.0%
			「内容、時間ともに丁度よい」	1	2.0%
			「資料の黄緑色は字が見えにくい。違う色にしてほしい」	1	2.0%
			「サプリメントの品質、選び方(副作用)、薬の飲み方(特に年単位の服用の注意点)の講座を希望」	1	2.0%
			「経済問題の講演を希望。また、TPPが合意され外国産が不安。加工食品等は原産国の記入以外に食品成分等もっと消費者に分かる様な工夫があればと思う」	1	2.0%
			「マイナンバーについての講座を希望」	1	2.0%
			「シンプル(簡素)な葬儀の説明も聞きたかった」	1	2.0%
			②施設PRについて	2	2.3%
			「講座、セミナー等はいつどのような方法で知らせているのか。PR不足」	1	50.0%
			「イベントを増やして市民に知ってもらう機会を増やすとよい」	1	50.0%
			③展示ホールについて	4	4.6%
			「スペースが狭い割に全体的に充実した内容である」	1	25.0%
			「広報資料もよく見て自分の中に大いに役立っている」	1	25.0%
			「展示物は似たようなものも数あった」	1	25.0%
			「講師陣はすばらしいのに展示室はあまり有効に活用されていないのでは」	1	25.0%
			④その他	30	34.5%
			「くらしの教室の空調、マイク設備がよくない。声がこもって聞きにくい」「音の反響で聞きとりにくい」	7	23.3%
			「親切丁寧に対応してくれた」「親切な対応に感謝」	2	6.7%
			「相談に乗ってもらいありがたい」	2	6.7%
			「このような施設があることでとても心強い。安心する」	2	6.7%
			「もう少し時間に余裕をもって見学した方がよかった」	2	6.7%
			「きちんと話を聞いて、説明をきちんとしてくれる」	1	3.3%
			「多方面の消費相談にのってもらえる施設の存在は助かる。講座も毎回勉強になり楽しみ」	1	3.3%
			「北海学の講座とぶつかり、こちらの講座が受けられない時があり残念」	1	3.3%
			「よくやっていると思う。今後もよろしくお願いします」	1	3.3%
			「商品テストや相談に身近に行けることを知り、知り合いに教えている」	1	3.3%
			「閉会時間が守られてよい」	1	3.3%
			「もう少し色々知りたかった」	1	3.3%
			「室温が低く寒かった」	1	3.3%
			「会場付近に飲み物の自販機がない」	1	3.3%
			「暗いイメージがある」	1	3.3%
			「この程度のアンケートは必要ない」	1	3.3%
			「特になし」	4	13.3%
無回答	283	76.5%			
合計	370	100.00%			

・気づいた点についての自由記載では、「講座内容」を評価するものが多かった。その他、今後聴講を希望する講座内容も含め、多岐にわたる意見が寄せられた。

## 10 考察

- (1) 利用者の年齢に偏りが見られる。各年代層への利用拡大と、男性への利用の働きかけが必要と考えられる。
- (2) 「施設・設備」に関し、不満またはやや不満の理由記載が多く、その内容は「空調」「音響」「トイレ」等であった。利用者の満足度の向上のため施設改善の必要があると考えられる。