

施設利用アンケート調査報告

- 1 調査名称 平成28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28年7月1日～7月31日及び平成28年11月1日～11月30日
- 7 回収枚数 321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)	17	4	23	24	36	118	96	3	321
割合%	5.3%	1.2%	7.2%	7.5%	11.2%	36.8%	29.9%	0.9%	100.0%

- ・回答者の年代は、「60代」が36.8%と最も多く、次いで「70代以上」が29.9%、「50代」が11.2%、「40代」が7.5%、「30代」が7.2%、「10代」が5.3%、「20代」が1.2%となった。
- ・「60代」と「70代以上」を合わせると66%を超えた。

(2)性 別

	男性	女性	無回答	合計
回答者数(人)	96	201	24	321
割合%	29.9%	62.6%	7.5%	100.0%

- ・回答者の性別は、「女性」が62.6%、「男性」が29.9%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	114	17	72	32	23	321
割合%	19.6%	35.5%	5.3%	22.4%	10.0%	7.2%	100.0%

- ・職業別では、「主婦」が35.5%と最も多く、次いで「無職」が22.4%、「有職者」が19.6%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)	164	145	1	11	321
割合%	51.1%	45.2%	0.3%	3.4%	100.0%

- ・住居地は、「札幌市内」が51.1%で多く、次いで「札幌以外の道内」が45.2%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)	25	15	37	5	2	49	11
割合%	6.9%	4.1%	10.1%	1.4%	0.5%	13.4%	3.0%

	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)	77	33	104	8	366
割合%	21.0%	9.0%	28.4%	2.2%	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	80	76.9%	【回答内容の内訳】		
			①消費者協会会員	25	31.3%
			②講座・研修会・会議	22	27.5%
			③道民カレッジ	15	18.7%
			④仕事	5	6.3%
			⑤以前から知っていた	5	6.3%
			⑥カルチャーナイト	2	2.5%
			⑦区民センター	1	1.2%
			⑧生涯学習センター	1	1.2%
			⑨その他	4	5.0%
無回答	24	23.1%			
合計	104	100.0%			

・施設の認知は、「その他」が28.4%と最も多く、次いで「センター案内」が21.0%、「知人・友人の紹介」が13.4%、「広報誌」が10.1%、「見学案内チラシ」が9.0%、「インターネット」が6.9%、「新聞」が4.1%となった。

・「その他」と回答した104名のうち、内容記載があった80名の内容内訳は、「消費者協会会員」が31.3%、「講座・研修会・会議」が27.5%、「道民カレッジ」が18.7%、「仕事」及び「以前から知っていた」が各6.3%、「カルチャーナイト」が2.5%、「区民センター」及び「生涯学習センター」が各1.2%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)	109	27	184	1	321
割合%	34.0%	8.4%	57.3%	0.3%	100.0%

・施設の利用回数は、「3回目以上」が57.3%で最も多く、次いで「はじめて」が34.0%、「2回目」が8.4%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)	65	92	19	9	32	140	1	358
割合%	18.2%	25.7%	5.3%	2.5%	8.9%	39.1%	0.3%	100.0%

・来訪された目的は、「その他」が39.1%、「くらしのセミナー参加」が25.7%、「施設見学」が18.2%、「商品テスト室へ来所」が8.9%、「資料・情報収集」が5.3%、「消費生活相談へ来所」が2.5%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	140	100.0%	【回答内容の内訳】		
			①消費者協会会議	59	42.1%
			②講座・研修会	48	34.3%
			③リーダー養成講座	15	10.7%
			④カルチャーナイト	13	9.3%
⑤その他	5	3.6%			
無回答	0	0.0%			
合計	140	100.0%			

- ・「その他」と回答した140人すべてに回答があり、その回答内容の内訳は、「消費者協会会議」が42.1%で最も多く、次いで「講座・研修会」が34.3%、「リーダー養成講座」が10.7%、「カルチャーナイト」が9.3%、「その他」が3.6%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)	235	76	7	0	3	321
割合%	73.2%	23.7%	2.2%	0.0%	0.9%	100.0%

- ・職員の対応は、「満足」が73.2%、「ほぼ満足」が23.7%、「やや不満」が2.2%であった。
- ・「満足」と「ほぼ満足」の割合の計は96.9%になった。

(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)	163	133	14	0	11	321
割合%	50.8%	41.4%	4.4%	0.0%	3.4%	100.0%

- ・施設・設備は、「満足」が50.8%と最も多く、次いで「ほぼ満足」が41.4%、「やや不満」が4.4%であった。
- ・9割を超えて「満足」又は「ほぼ満足」であった。
- ・「満足」と回答したうち1名に、「すぐには分からなかった」との記載があった。
- ・「ほぼ満足」と回答したうち5名に、「飲料水がない」、「拡声装置が聞きにくい」、「テーブルの脚(デザイン)が内側に入っていて、足元が狭い」、「中庭のレンガの剥がれを早く修理してほしい」、「古いようだが、丁寧に使用しているのが分かる」との記載があった。
- ・「やや不満」と回答したうち11名に理由の記載があり、その内容は「トイレが少ない

（狭い）」、「空調に対する要望（暑い寒い）」、「2階に休む場所がない」、「暗いイメージ」、「どこに（室）行ったらいいか分かりにくい」に分けられる。

(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)	169	131	8	2	11	321
割合%	52.7%	40.8%	2.5%	0.6%	3.4%	100.0%

- 総合的な感想は、「満足」が 52.7%、「ほぼ満足」の 40.8%と合わせて9割を超えた。「やや不満」が 2.5%、「不満」が 0.6%であった。
- 「満足」と回答のうち1名に「来るのが楽しみ。色々なことを見たり聞けたりする」との記載があった。
- 「ほぼ満足」と回答したうち2名に記載があり、「洋室トイレを増やしてほしい」、「暖房が強すぎる」とあった。
- 「やや不満」と回答したうち5名に理由の記載があり、その内容は「空調に対する要望（暑い寒い、空気の入替えを）」が3名、「場所が分かりづらい」が2名であった。
- 「不満」と回答した2名は理由の記載もあり、その内容は「クーラーが効きすぎ」、「ゆっくりくつろげる椅子が欲しい」というものであった。

(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	68	21.2%	【回答内容の内訳】 回答者数(人) (割合%) ①講座内容について 45 (66.2%) 「分かりやすい説明だった」「勉強になった」「参考になった」 21 「楽しかった」「面白かった」「また来たい」 10 「時勢に合っている」「興味あるテーマだった」 4 「もっと詳しく知りたい」 2 「機械がすごかった」(カルチャーナイト) 1 「大きいシャボン玉の実験をやりたい」(カルチャーナイト) 1 「クイズの内容が昨年と同じ」(カルチャーナイト) 1 「学校等に行って講義をしてほしい」 1 「地域別にも開催してほしい」 1 「13時開始だと札幌以外からでも来やすい」 1 「家族にも伝えたい」 1 「講師への要望」 1 ②施設PRについて 5 (7.4%) 「年間スケジュールを知りたい」「PR不足」 3 「外観でカルチャーナイトと分かって良い」 1 「案内をいただきありがとうございました」 1 ③展示ホールについて 6 (8.8%) 「よかった」「よくなった」 2 「展示内容が毎回とても参考になる」 1 「展示の説明も解りやすかった」 1 「やや狭く感じる」 1 「魅力的とはいえない」 1 ④その他 12 (17.6%) 「駐車場への要望」 3 「親切な対応に感謝」 1 「マイク設備がよくない。聞きとりにくい」 1 「洋式トイレを増やしてほしい」 1 「暖房が強い(暑い)」 1 「研修の休憩時間にテレビが観たい」 1 「もっと188のPRを。テレビなどでも」 1 「雑然としている」 1 「会議の意見交換の時、テーブル配置に工夫を」 1 「道民カレッジ対象の講座を増やしてほしい」 1
無回答	253	78.8%	
合計	321	100.0%	

- 気づいた点についての自由記載では、「講座内容」を評価するものが多かった。そのほかには、「PR」に関する意見や「設備の改善要求」など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。