

施設利用アンケート調査報告

- 1 調査名称 平成 30 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 30 年 7 月 1 日～7 月 31 日及び平成 30 年 11 月 1 日～11 月 30 日
- 7 回収枚数 329 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)	18	3	9	28	35	113	117	6	329
割合%	5.5%	0.9%	2.7%	8.5%	10.6%	34.3%	35.6%	1.8%	100.0%

・回答者の年代は、「70 代以上」が 35.6%と最も多く、次いで「60 代」34.3%、「50 代」10.6%、「40 代」8.5%、「10 代」5.5%、「30 代」2.7%、「20 代」0.9%であった。

(2)性 別

	男性	女性	無回答	合計
回答者数(人)	118	195	16	329
割合%	35.9%	59.3%	4.9%	100.0%

・回答者の性別は、「女性」が59.3%、「男性」が35.9%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)	60	91	23	80	48	27	329
割合%	18.2%	27.7%	7.0%	24.3%	14.6%	8.2%	100.0%

・職業別では、「主婦」が27.7%と最も多く、次いで「無職」が24.3%、「有職者」が18.2%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)	139	175	0	15	329
割合%	42.2%	53.2%	0.0%	4.6%	100.0%

・住居地は、「札幌以外の道内」が53.2%で多く、次いで「札幌市内」が42.2%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)	23	22	39	7	1	36	24
割合%	6.0%	5.8%	10.2%	1.8%	0.3%	9.4%	6.3%

	センター案内	見学のご案内チラシ	その他	無回答	合計
回答者数(人)	61	31	120	17	381
割合%	16.0%	8.1%	31.5%	4.5%	100.0%

「その他」の内容内訳

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	73	60.8%	①講座・会議・研修会	27	37.0%
			②消費者協会	19	26.0%
			③道民カレッジ	12	16.4%
			④案内・パンフレット	5	6.8%
			⑤以前から知っている	4	5.5%
			⑥仕事上	3	4.1%
			⑦町、役所から	3	4.1%
無回答	47	39.2%			
合計	120	100.0%			

・施設の認知は、「その他」が 31.5%と最も多く内容内訳は、「講座・会議・研修会」が 37.0%、「消費者協会」が 26.0%、「道民カレッジ」が 16.4%、「案内・パンフレット」が 6.8%、「以前から知っている」が 5.5%であった。次いで「センター案内」が 16.0%、「広報誌」が 10.2%、「知人・友人の紹介」が 9.4%、「見学案内チラシ」が 8.1%、「学校」が 6.3%あった。

(2) 当施設の利用回数

	はじめて	2回目	3回以上	無回答	合計
回答者数(人)	133	29	160	7	329
割合%	40.4%	8.8%	48.6%	2.1%	100.0%

・施設の利用回数は、「3回目以上」が 48.6%で最も多く、次いで「はじめて」が 40.4%、「2回目」が 8.8%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	商品テスト室への来所	その他	無回答	合計
回答者数(人)	82	140	32	11	15	88	10	378
割合%	21.7%	37.0%	8.5%	2.9%	4.0%	23.3%	2.6%	100.0%

・来訪された目的は、「くらしのセミナー参加」が 37.0%、「その他」が 23.3%、「施設見学」が 21.7%、「資料・情報収集」が 8.5%、「商品テスト室への来所」が 4.0%、「消費生活相談へ来所」が 2.9%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	76	86.4%	回答者数(人)	割合%	
①消費者協会会議			45	59.2%	
②講座・研修会			28	36.8%	
③カルチャーナイト			2	2.6%	
④その他			1	1.3%	
無回答	12	13.6%			
合計	88	100.0%			

・「その他」と回答した 88 人中、内容記載があったものが 76 人、無回答が 12 人であった。

・回答内容の内訳は、「消費者協会会議」が 59.2%で最も多く、次いで「講座・研修会」が 36.8%、「カルチャーナイト」が 2.6%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	82	3	0	9	329
割合%	71.4%	24.9%	0.9%	0.0%	2.7%	100.0%

- ・ 職員の対応は、「満足」が71.4%、「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。
- ・ 「やや不満」と回答したうち1名に理由の記載があり、「少々寒かった」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)	167	128	15	1	18	329
割合%	50.8%	38.9%	4.6%	0.3%	5.5%	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38.9%、「やや不満」が4.6%、「不満」が0.3%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4.9%であった。
- ・ 「不満」と回答した1名は理由の記載もあり、「トイレが少ない」であった。
- ・ 「やや不満」と回答した15名中12名にも理由の記載があり、その内容は「女性用のトイレの不足」「トイレが狭い」「トイレのウォシュレット化及び暖房の不備」「会場が分かりづらい、室内が蒸し暑い、空調の適正を望む」「喫煙コーナーがなかった」「スクリーンが少し見にくい」等であった。

(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)	178	132	3	0	16	329
割合%	54.1%	40.1%	0.9%	0.0%	4.9%	100.0%

- ・ 総合的な感想は、「満足」が54.1%、「ほぼ満足」が40.1%、と合わせて9割を占めた。「やや不満」が0.9%であった。
- ・ 「やや不満」と回答した3名のうち2名に理由の記載があり、その内容は「トイレとか自動販売機とかの増設」「入口が分かりづらい」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	回答者数 (人)	割合%	【回答内容の内訳】	回答者数 (人)	割合%
回答	77	23.4%	①講座内容について	53	68.8%
			「勉強になった」「説明が分かりやすかった」「参考になった」	27	
			「楽しかった」「面白かった」「良かった」	19	
			「講座の内容に不満が残った」「分かりにくかった」	2	
			「広く浅いテーマが多く具体的に、知りたい部分が、不足していたように感じました」	1	
			「講演会など会講終了後交流会（懇親会）を開催してほしい」	1	
			「講師には時間を守ってもらいたい」	1	
			「資料とスライドの内容が異なるため分かりづかった」	1	
			「もう少し時間が欲しかった」	1	
			②テスト室、相談室について	3	3.9%
			「色々実験されていることが初めて知りました。商品の購入の際は色々考えて買おうと思います」	1	
			「商品テストの研究は大変だなと思いました。食品の表示を安全性であるかどうかとても気になりました。」	1	
			「特に商品テスト室の充実した機材を有しているのは素晴らしい。もっとこの辺のPRが必要である」	1	
			③展示ホールについて	5	6.5%
			「展示内容が良い」「役に立つ」「参考になり楽しみ」	4	
			「体験コーナーが欲しい」	1	
			④その他	14	18.2%
「マイクの音が聞きづらかった」「聞こえが悪い」	2				
「色々な役割があることを感じとり、暮らしの安全安心に欠かせないセンターです」	1				
「マスコミを使ってPRをしたほうが良い」	1				
「北海道と札幌市の消費生活センターが近くにあるのはどうなんだろう」	1				
「カルチャーナイトで来て、今年はシャボン玉があってよかった」	1				
「建物が古い」	1				
「新年度にHPIにUPされるのがもう少し早いといいなと思う」	1				
「視力が弱いのでスクリーンを大きくするか前方に座れる配慮が必要」	1				
「午後5時以降の講義セミナーイベント相談対応があると便利が高くなると思います」	1				
「広報不足の様な気がします」	1				
「開館時間が短い、土日がお休みなのが残念」	1				
「室温が低く寒かった」	1				
「いつもアンケートが同じなのはなぜか」	1				
無回答	252	76.6%			
合計	329	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。20～30代の年代層が特に少ない。意見の中に「マスクを使ってPRしたほうが良い」「広報不足の様な気がする」等の周知に関する意見が寄せられている事をふまえて、各年代層に満遍なく情報が届くような周知の工夫が必要であると考えられる。
- (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。