

# 施設利用アンケート調査報告

- 1 調査名称 令和2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) 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) 教育啓発G、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  
令和2年7月1日～令和3年1月5日  
※昨年までは、7月と11月の2か月を調査期間としていた。本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策が実施されることで、センターの利用減が予想されたため、従来の期間では十分な回答数が得られないことを想定し、調査期間を拡大し実施した。
- 7 回答数 223件
- 8 回答者の基本属性

## (1)年 代

	9歳以下	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	合計
回答数	2	10	13	8	23	18	56	68	24	1	223
比率%	0.9	4.5	5.8	3.6	10.3	8.1	25.1	30.5	10.8	0.4	100.0

・回答者の年代は、「70歳代」が30.5%と最も多く、次いで「60歳代」25.1%、「80歳以上」10.8%、「40歳代」10.3%であった。新型コロナウイルス感染拡大防止対策(展示ホールの開放制限、講座募集人数の縮小)が影響し、例年に比べ「10歳代」以下の年齢層がやや少なかった。

## (2) 職 業

(比率は回答数〔223件〕に対する比率)

	給与生活者	自営業	学 生	無 職	その他	無回答	合 計
回答数	50	15	13	107	27	13	225
比率%	22.4	6.7	5.8	48.0	12.1	5.8	100.9

※重複回答が2件あり回答比率は100%を超えている。

・職業別では、「無職」が48.0%と最も多く、次いで「給与生活者」が22.4%、「その他」が12.1%、「自営業」が6.7%であった。

・「その他」回答の内訳

主婦4人、公務員3人、年金生活2人、会社員・団体職員・パート職・道民カレッジ生・町内会等ボランティアが各1人、記載なし13人である。

## (3) 住居地

	札幌市内	札幌市以外の道内	道 外	無回答	合 計
回答数	140	74	0	9	223
比率%	62.8	33.2	0.0	4.0	100.0

・住居地は、「札幌市内」が62.8%で多く、次いで「札幌以外の道内」が33.2%であった。新型コロナウイルス感染拡大防止対策が影響し、例年に比べ「札幌以外の道内」に居住する方の利用が大きく落ち込んだ。

## ○振興局別 居住地一覧

振興局名	市町村名	人数	振興局名	市町村名	人数	振興局名	市町村名	人数
空知振興局	岩見沢市	1	胆振振興局	苫小牧市	4	十勝振興局	十勝	1
	三笠市	1		伊達市	1		音更	1
	滝川市	2	日高振興局	振興局内	1		新得町	1
	南幌町	1		様似町	1		更別村	1
石狩振興局	札幌市	140	渡島振興局	北斗市	1		広尾町	1
	江別市	13		知内町	1		幕別町	1
	千歳市	2	釧路振興局	長万部町	1	釧路振興局	釧路市	1
	恵庭市	4					上川振興局	旭川市
	北広島市	3	留萌振興局		0			
	石狩市	4				宗谷振興局		0
	当別町	1	オホーツク振興局	湧別町	1			
後志振興局	小樽市	3						無回答
	岩内町	1				合計		223

## 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

Q1 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）

- ①インターネット ②新聞 ③広報誌 ④テレビ ⑤ラジオ  
⑥知人・友人の紹介 ⑦学校 ⑧センター案内 ⑨見学のご案内チラシ  
⑩その他

（比率は回答数〔223件〕に対する比率）

	インター ネット	新聞	広報誌	テレビ	ラジオ	知人友人 紹介	学校	センタ ー案内	ご案内 チラシ	その他	無回答
回答数	22	11	28	2	0	32	10	69	9	64	9
比率%	9.9	4.9	12.6	0.9	0.0	14.3	4.5	30.9	4.0	28.7	4.0

#### ・「その他」の内容内訳

（比率は回答数〔223件〕に対する比率）

	回答内容	回答者数	比率%
1	講座・会議・研修	17	7.6
2	道民カレッジ	14	6.3
3	消費者協会	9	4.0
4	コンサルタントクラブ	6	2.7
5	仕事上	3	1.4
6	チラシ	1	0.4
7	町・役所	1	0.4
8	記載なし	13	5.8
	合 計	64	28.7

・施設の認知は「センター案内」が30.9%で最も多い。これは、本年度の主たる利用が講座や研修の参加者であったため、その案内によるものと思われる。また、その他回答の内訳でも「講座・会議・研修」が17人、「道民カレッジ」が14人おり、これらを合わせると44.8%となる。

・「知人・友人の紹介」が14.3%で口コミにより知るケースも多い。また、「広報誌」が12.6%、「インターネット」9.9%と協会・センターの広報媒体により知るケースも合計22.5%あり効果が高かった。

### (2)当施設の利用回数

Q2 当施設の利用回数を教えてください

- ①初めて ②2回目 ③3回以上

	初めて	2回目	3回以上	無回答	合 計
回答数	63	17	140	3	223
比率%	28.3	7.6	62.8	1.3	100.0

・施設の利用回数は、「3回目以上」が62.8%で最も多く、次いで「はじめて」が28.3%、「2回目」が7.6%であった。

### (3) 来所の目的

Q3 本日来所された目的はなんですか？（複数回答可）

- ①施設見学 ②くらしのセミナー参加 ③資料・情報収集 ④消費生活相談へ来所 ⑤商品テスト室へ来所 ⑥その他

（比率は回答数〔223件〕に対する比率）

	施設見学	くらしのセミナー	資料・情報収集	消費生活相談来所	商品テスト室来所	その他	無回答
回答数	17	107	6	4	5	97	1
割合%	7.6	48.0	2.7	1.8	2.2	43.5	0.4

・来所目的は、「くらしのセミナー参加」が48.0%、「その他」が43.0%、「施設見学」が7.6%、「資料・情報収集」が2.7%、「商品テスト室への来所」が2.2%、「消費生活相談へ来所」が1.8%であった。

例年に比べ、消費生活相談・商品テスト部門の来所が少なく、とりわけ「施設見学」が少なかった。

・「その他」の内容内訳

（比率は回答数〔223件〕に対する比率）

	回答内容	回答数	比率%
1	協会・センター主催事業の受講・参加	60	26.9
	講座・研修会	(47)	(21.1)
	夏休み親子体験学習講座	(8)	(3.6)
	見学と実験	(4)	(1.8)
	その他	(1)	(0.4)
2	コンサルタントクラブが実施する研修・学習会	36	16.1
3	記載なし	1	0.4
合 計		97	43.5

・「その他」と回答した人は97人、うち記載のないものが1人あった。

・回答内容の内訳は、「センター・協会が主催事業の受講・参加」が60人と「くらしのセミナー」に次いで多かった。

本年は消費者協会関連会議がセンターで開催がなかったため、講座・研修会関係の利用比率が上がっている。

### (4) 職員の対応

Q4 職員の対応はいかがでしたか

- ①満足 ②ほぼ満足 ③やや不満 ④不満

上記、「③やや不満」、「④不満」の理由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
回答数	159	59	2	1	2	223
比率%	71.3	26.5	0.9	0.4	0.9	100.0

・職員の対応は、「満足」が71.3%、「ほぼ満足」が26.5%であった。

・「満足」と「ほぼ満足」の割合は97.8%であった。「やや不満」に関する記載内容は、「官僚的」「場所がわかりづらい」の2件、「不満」は内容の記載がなかった。

#### (5) 施設・設備

Q5 施設・設備はいかがでしたか

①満足 ②ほぼ満足 ③やや不満 ④不満

上記、「③やや不満」、「④不満」の理由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
回答数	104	104	13	0	2	223
比率%	46.6	46.6	5.8	0.0	0.9	100.0

・施設・設備は、「満足」・「ほぼ満足」がそれぞれ46.6%と最も多く、合わせて93.2%であった。

・「やや不満」は5.8%、「不満」は0%であった。

・「やや不満」の内容内訳

	回答内容	回答数	主な記載内容
1	トイレ	6	洋式が1つしかない、和のトイレ、かなり古い
2	空調	3	やや暑い、時に寒いことがある、寒かった
3	建物の老築化	2	建物が老築化、施設の老築化（特に入口）
4	その他	2	荷物置き場がなかった、WI-FIが使用できるとよい
5	記載なし	1	
	合 計	13	

・「不満」と「やや不満」と回答した13件で、その内容は「トイレ」6件、「空調」3件、「建物の老朽化」2件等であった。

#### (6) 総合的な感想

Q6 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

①満足 ②ほぼ満足 ③やや不満 ④不満

上記、「③やや不満」、「④不満」の理由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
回答数	111	101	1	1	9	223
割合%	49.8	45.3	0.45	0.45	4.0	100.0

・総合的な感想は、「満足」が49.8%、「ほぼ満足」が45.3%、と合わせて95.1%を占めた。「やや不満」が各1人合わせて0.9%であった。

・「やや不満」「不満」と2名の回答は、「特に冬期間の空調コントロールがうまくできていない」「職員の対応」であった。

## (7)その他（自由記載）

Q7 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  
 ※PR方法、展示などの内容、講義・セミナーの内容、開館時間等

回答内容	回答数	要 旨
<b>講座内容</b>	<b>39</b>	
高評価	21	
テーマ	(2)	・身近なテーマが多く役立つ。 ・題目が良かった。
内容	(4)	・知っているようで知らないことが多く受講してよかった。 ・買い物、消費は投票だということを再認識できた。
わかりやすさ	(2)	・基本的なことが知れてよかった。 ・とても役立つ内容で資料もわかりやすかった。
役立つ・参考になる	(10)	・役立つ内容が多く大変満足しています。 ・自分なりの方法で長年やっていたので勉強になりました。
感想	(3)	・ありがとうございます。
改善希望	11	
聞きづらい	(3)	・マスクごしでよく聞き取れない部分があった。 ・聞き取りにくい先生がいらしたので改善されると理解が深まる。
資料・映像が見づらい	(3)	・文字が小さく資料もスクリーンもダメで残念でした。
テーマ	(3)	・業者向けに近い内容であった。わかりやすい説明を。
時間設定	(1)	・10～16:30で少し長いと感じた。
受付	(1)	・申し込んでいたが名簿になかった。
提 案	3	
PR方法	(3)	・「ほっかいどう」で広報するとよい。 ・ホームページ以外でもPRされるとよい。
コロナ関係	4	・コロナ対策が十分になされていたので、安心して受講できた。
<b>展示コーナー</b>	<b>5</b>	
展示コーナー	5	・自由に展示室が見えないのが残念。 ・ていねいに説明していただいたので、施設の内容がわかりました。
<b>その他</b>	<b>15</b>	
設 備	5	
Wi-Fi	(2)	・Wi-Fiの設置を是非お願いしたい。
プリンタ・PC利用	(1)	・文書の手直しや印刷ができると助かります。そのためのPC、プリンタがあると便利。
駐車場	(1)	・駐車場が利用できるとよいのですが。
環境整備	(1)	・玄関先に雑草がはえているのがとても気になりました。
施設見学	2	・実験の内容もわかりやすく、勉強になりました。 ・こんな施設があるとは知らなかった。来れてよかった。皆に広めようと思った。
その他	2	・くらしの教室、利用できて満足です。 ・札幌消費生活センターが有りますが、統合した方が機能がわかりやすくなるのでは？
特になし	6	・特になしと記載された件数です
<b>合 計</b>	<b>59</b>	

- その他自由記載では、「講座内容」を評価するものが 59 件中 39 件あった。一方、講義が聞きづらい、資料・スクリーンが見づらいといった記載もあり、利用者に配慮した対応が求められる。

- 新型コロナウイルス感染拡大防止対策に関して、「安心」との評価が寄せられた。
- Wi-Fi 環境（設置）に関する要望が 2 件あった。

## 10 考察

本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策指針に基づき、センターを利用する方の安全を最優先に考え、事業に取り組みました。

そのため、例年に比べ施設利用の制限、事業規模の縮小や見送りをせざるを得ない状況が生じ、利用する方にはご不便をかけた 1 年でしたが、利用にあたり「コロナ対策が十分になされていたので、安心して受講できた」という感想を頂いております。また、講座や研修会を楽しみにされている方から、事業の再開や参加できたことに「うれしい」「ありがとう」との感想がありました。

多くの方が学びや参加の機会を欲しており、参加した方からの評価を糧に質を高めつつ継続することが望まれています。