

施設利用者アンケート調査報告

1 調査名称

令和3年度北海道立消費生活センター利用者満足度調査

2 調査目的

北海道立消費生活センターの管理に関する協定書第20条に基づき、施設利用者の満足度等を把握することにより、サービス向上を図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) 商品テストグループ、相談支援グループ、教育啓発グループにアンケート調査用紙と回収箱を設置し、事後回収した。
- (2) 団体施設見学者等は、アンケート調査用紙を配布し、当日回収した。

5 調査期間

令和3年8月1日～令和4年1月31日

一昨年度までは、7月と11月の2か月を調査期間としていた。

昨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、センターの利用減により、回収数が少なかったため、調査期間を拡大して、令和2年7月1日～令和3年1月5日とした。

本年度は、1回目を令和3年8月から令和3年10月、2回目を令和3年11月から令和4年1月に実施する予定であったが、新型コロナウイルスの感染拡大のため、7月下旬から9月末まで臨時休館が続き、1回目の回答数は28件で、100件に満たなかったため、10月で終了せず、令和4年1月までとし、調査回数2回を1回とした。

6 回答数 142件

7 調査内容 「北海道立消費生活センター 利用者アンケート」調査用紙参照

8 調査結果

- ・集計は、小数第2位を四捨五入してある。したがって、数値の合計が100%にならない場合がある。また、回答の構成比(%)はその質問の回答者数を基数として算出したため、複数回答の設問はすべての構成比を合計すると100%を超える場合がある。

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)
 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 センター案内 見学のご案内チラシ その他()

(n = 142)

	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	センタ ー案内	ご案内 チラシ	その 他	無回答
合計	10	31	29	0	0	17	0	34	2	43	9
構成比(%)	7.0	21.8	20.4	0.0	0.0	12.0	0.0	23.9	1.4	30.3	6.3

- ・施設の認知は「センター案内」が23.9%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。次いで「新聞」が21.8%、「広報誌」が20.4%、「知人・友人の紹介」が12.0%、「インターネット」が7.0%となっている。

- ・「その他」の回答の内訳は、「北海道消費生活コンサルタントクラブの活動」11件、「道民カレッジ(案内・受講)」8件、「講座・会議・研修会」4件で、詳細は次のとおりである。

- ・「その他」の回答の内訳 (n = 142)

回答内容	回答数	構成比(%)
北海道消費生活コンサルタントクラブの活動	11	7.8
道民カレッジ(案内・受講)	8	5.6
講座・会議・研修会	4	2.8
チラシ(新聞別刷・タウン誌)	4	2.8
消費者協会	3	2.1
図書館	1	0.7
リタイヤ前業務で	1	0.7
以前より	1	0.7
何年も来ているから	1	0.7
仕事で	1	0.7
以前から承知	1	0.7
記載なし	7	4.9
合計	43	

Q2 当施設の利用回数を教えてください

初めて 2回目 3回以上

(n = 142)

	初めて	2回目	3回以上	無回答
回答数	26	8	105	3
構成比(%)	18.3	5.6	73.9	2.1

- ・施設の利用回数は、「3回以上」が73.9%で最も多く、次いで「初めて」が18.3%、「2回目」が5.6%であった。

Q3 本日来所された目的はなんですか？（複数回答可）

施設見学 暮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（ ）

(n = 142)

	施設 見学	暮らしの 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	1	102	7	3	3	34	3
構成比(%)	0.7	71.8	4.9	2.1	2.1	23.9	2.1

- ・来所目的は、「暮らしのセミナー参加」が71.8%、「その他」が23.9%と、あわせて95.7%を占めた。
- ・「その他」の回答は34件で、「北海道消費生活コンサルタントクラブの勉強会・例会の参加」が24件、「親子体験学習講座の参加」が5件、「講演会」が2件、「記載なし」が3件であった。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の影響があるものと思われる。

Q4 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
上記、「やや不満」、「不満」の理由をお聞かせください。

(n = 142)

	満 足	ほぼ満足	やや不満	不 満	無回答
回答数	87	48	1	0	6
構成比(%)	61.3	33.8	0.7	0.0	4.2

- ・職員の対応は、「満足」が61.3%、「ほぼ満足」が33.8%で、合わせて95.1%だった。「やや不満」が0.7%、無回答が4.2%で、「不満」の回答はなかった。
- ・「やや不満」に関する記載内容は「1Fの受付...チラシを見せて聞いたら、そのような会合はやっていない、2Fの消費者協会で聞いてください」の1件であった。

Q5 施設・設備はいかがでしたか

満足 ほぼ満足 やや不満 不満

上記、「やや不満」、「不満」の理由をお聞かせください。

(n = 142)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	無回答
回答数	53	73	9	4	3
構成比(%)	37.3	51.4	6.3	2.8	2.1

・施設・設備は、「ほぼ満足」が51.4%、「満足」が37.3%で、合わせて88.7%であった。

・「やや不満」は6.3%、「不満」は2.8%であった。

	回答内容	回答数	主な記載内容
1	トイレ	4	トイレが少ない 使いにくい ペーパータオルがない
2	空調	5	寒かった
3	設備の古さ	2	設備が古い
4	その他	1	駐車場があると知らなかった
5	記載なし	1	

・「不満」と「やや不満」合わせて13件の理由は、「トイレ」4件、「空調」5件、「設備の古さ」2件、「その他」と「記載なし」が各1件であった。

・「ほぼ満足」と回答した73件のうち2件で、「不満」と「やや不満」の理由を記載する欄に、「まだ詳しくは分からない」「初めての場所だったため、戸惑いましたが、親切な案内をいただきました」との記載があった。

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

満足 ほぼ満足 やや不満 不満

上記、「やや不満」、「不満」の理由をお聞かせください。

(n = 142)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	無回答
回答数	55	74	2	1	10
構成比(%)	38.7	52.1	1.4	0.7	7.0

・総合的な感想は、「満足」が38.7%、「ほぼ満足」が52.1%、と合わせて90.8%であった。「やや不満」2件、「不満」が1件、合わせて3件で2.1%であった。

・「やや不満」の1件の理由は「換気中とのことで部屋が寒い」、1件は記載なし、「不満」の1件の理由は、「トイレ」であった。

・「ほぼ満足」と回答した74件のうち1件は、「不満」と「やや不満」の理由を記載する欄に「難聴なので、良く聞き取れないことがあります」との記載があった。

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、開館時間など

分類	小分類	記述
講座	対応	テイネイな対応で、たいへん良かった。
	内容	セミナーの内容はくらしに直接関係があるので、大変助かります。
	解りやすさ	みなさん、お話しも上手で、とてもわかりやすかったです。
		ゲーム わかりやすく、とても楽しくて、来て良かった!!
	役に立つ 参考になる	とても役に立った。
		とても生活に役立つ情報の講演会ですので、友人にも話しております。ありがとうございます。高齢になると、うとくなるので、ありがたいです。
		とても有意義なセミナーでした。特に後半が、具体的な食べ方とか、今後参考にしたいと思います。ありがとうございました。
		大変有意義だった。全く知らないことばかり。
感想	他ではなかなかない講義で、大変勉強になりました。ありがとうございました。	
聞きやすさ	ありがとうございます。	
案内	マスクで聞こえづらかった。	
PR方法	提案	場所(会場まで)の地図を記入してほしかった。
		もっと、区民センター、区役所、新聞など、目にふれる所でPRしていただきたい。
		小学校、中学校にPRをして、展示を見学させては？
		とても素晴らしい活動をしてらっしゃるので、もっと手段を考えて周知しては如何でしょうか。
		広報『ほっかいどう』に実施結果を報告するとPRになる。
		DVDを販売してみたらよいかも(ちえ子さん、かしこしかの講師も良いかも その他、初音ミクちゃん)
とても良い企画ですが、広報が行き届いていないようです。もっと広く、多くの子ども達に機会を与えてほしいです。		
コロナ関係	感染対策	毎回、コロナ対策は、丁寧にありがとうございます。
	対面の方がよい	感染予防対策がいきとどいている。
展示物	通路	オンラインでの受講よりも、集中して聴けるように思いました。今後も、外出の動機づけにもなるので、会場でセミナーを受けたいと思いました。
		通路に多くのトラブル事例が貼られているので、参考になる。
		通路にPR資料が目につきやすく、良いと思います。

- ・自由記載は 31 件あり、「講座」についての感想や意見が 12 件あった。
- ・「特になし」が 8 件あった。
- ・「マスクで聞きづらい」「会場までの地図を記入してほしかった」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、「予防対策がいきとどいている。」「丁寧にありがとうございます。」という意見が寄せられた。
- ・PR 方法への貴重な意見が 6 件あった。
- ・通路の壁に貼られている「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」について「参考になる」「良いと思う」という意見があった。

9 回答者の基本属性

(1)年 代

(n = 142)

	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歳代	無回答
回答数	8	2	0	0	10	6	17	70	27	2
構成比(%)	5.6	1.4	0.0	0.0	7.0	4.2	12.0	49.3	19.0	1.4

- ・回答者の年代は、「70歳代」が 49.3%と最も多く、次いで「80歳代」19.0%、「60歳代」12.0%、「9歳以下」5.6%、「10歳代」1.4%で、「20歳代」と「30歳代」と回答した方はいなかった。

(2)職 業

(n = 142)

	給与生活者	自営業	学 生	無 職	その他	無回答
回答数	6	8	9	85	15	21
構成比(%)	4.2	5.6	6.3	59.9	10.6	14.8

複数回答が 2 件あった。

- ・職業別では、「無職」が 59.9%と最も多く、次いで「その他」が 10.6%、「学生」が 6.3%、「自営業」が 5.6%、「給与生活者」が 4.2%であった。
- ・「その他」の回答の内訳は、「パート」4 件、「年金」4 件、「主婦」3 件、「団体主宰」・「小 1」が各 1 件、記載なし 2 件であった。

(3)居住地

(n = 142)

	札幌市内	札幌市以外の道内	道 外	無回答
回答数	100	24	0	18
構成比(%)	70.4	16.9	0.0	12.7

- ・居住地は、「札幌市内」が70.4%で最も多く、次いで「札幌市以外の道内」が16であった。「道外」は、なかった。例年に比べ「札幌市以外の道内」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
空知総合振興局		0	上川総合振興局	旭川市	1
石狩振興局	札幌市	100	留萌振興局		0
	江別市	5	宗谷総合振興局		0
	恵庭市	5	オホーツク総合振興局		0
	北広島市	2	十勝総合振興局	新得町	2
	石狩市	3	釧路総合振興局		0
後志総合振興局	小樽市	2	根室振興局		0
胆振総合振興局		0	札幌市以外(記載なし)		4
日高振興局		0	無回答		18
渡島総合振興局		0	合計	7市1町	142
檜山振興局		0			

10 考察

本年度も、引き続き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々の安全を最優先に考え、事業に取り組んだ。

そのため、以前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、利用する方々にはご不便をかけたが、利用にあたり「感染予防対策が行き届いている」という感想を頂いた。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「オンラインよりも、対面の方が集中でき、外出の動機付けにもなる。」との感想があった。

職員の対応には「満足」と「ほぼ満足」を合わせると95.1%、「やや不満」が0.7%で、「不満」は0件であった。

施設・設備については、「やや不満」と「不満」は合わせて9.1%で、「ほぼ満足」と「満足」は合わせて88.7%であった。

総合的な印象は、「満足」「ほぼ満足」が合わせて90.8%で、「やや不満」「不満」は合わせて2.1%であった。

活動が評価される一方で、PR不足を残念に思われるとの声もあり、さらに情報発信の方法を検討していく必要があると考える。

北海道立消費生活センター 利用者アンケート

本日は、北海道立消費生活センターをご利用いただきありがとうございます。ご利用者にとってより良い施設となるようアンケートを実施しています。ご協力をお願いいたします。

◆記入日をご記入のうえ、あてはまる項目に○印をつけてください。()内には具体的な内容をご記入ください。

記入日： _____ 年 _____ 月 _____ 日

Q1 当施設は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 ()

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

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 ()

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」の理由をお聞かせ下さい。
()

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」の理由をお聞かせ下さい。
()

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」の理由をお聞かせ下さい。
()

Q7 その他、お気づきの点がございましたら、ご自由にご記入ください

※PR方法、展示などの内容、講義・セミナーの内容、開館時間など

[

]

Q8 ご自身のことについてお聞かせください

- 【年代】①9歳以下 ②10歳代 ③20歳代 ④30歳代 ⑤40歳代
⑥50歳代 ⑦60歳代 ⑧70歳代 ⑨80歳代
【職業】①給与生活者 ②自営業 ③学生 ④無職 ⑤その他()
【居住地】①札幌市内 ②札幌市以外の道内() ③道外()

ご協力ありがとうございました。

北海道立消費生活センター(指定管理者:一般社団法人北海道消費者協会)