

施設利用アンケート調査報告

- 1 調査名称 平成29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、展示ホール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29年7月1日～7月31日及び平成29年11月1日～11月30日
- 7 回収枚数 286枚
- 8 回答者の基本属性
 - (1)年代

	9歳以下	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答	合計
回答者数(人)	2	27	6	7	11	18	91	117	7	286
割合%	0.7%	9.4%	2.1%	2.5%	3.8%	6.3%	31.8%	40.9%	2.5%	100.0%

- ・回答者の年代は、「70歳以上」が40.9%と最も多く、次いで「60代」が31.8%、「10代」が9.4%、「50代」が6.3%、「40代」が3.8%、「30代」が2.5%、「20代」が2.1%、「9歳以下」が0.7%と続いた。
- ・「60代」と「70歳以上」を合わせると72%を超えた。

(2)性別

	男性	女性	無回答	合計
回答者数(人)	112	158	16	286
割合%	39.2%	55.2%	5.6%	100.0%

- ・回答者の性別は、「女性」が 55.2%、「男性」が 39.2%で、「女性」の利用が多かった。

(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)	35	68	35	102	23	23	286
割合%	12.2%	23.9%	12.2%	35.7%	8.0%	8.0%	100.0%

- ・職業別では、「無職」が 35.7%と最も多く、次いで「主婦」が 23.9%、「有職者」と「学生」が各 12.2%であった。

(4)居住地

	札幌市内	札幌以外の道内	道外	無回答	合計
回答者数(人)	139	133	14	0	286
割合%	48.6%	46.5%	4.9%	0.0%	100.0%

- ・居住地は、「札幌市内」が 48.6%で多く、次いで「札幌以外の道内」が 46.5%、「道外」が 4.9%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)	13	21	29	4	2	17	34
割合%	4.0%	6.5%	9.0%	1.2%	0.6%	5.3%	10.6%

	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)	63	17	108	14	322
割合%	19.6%	5.3%	33.6%	4.3%	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	86	79.6%	【回答内容の内訳】		
			①講座・研修会・会議	43	50.0%
			②地域消費者協会	14	16.2%
			③道民カレッジ	11	12.8%
			④学校、会社から	7	8.1%
			⑤有名、以前から知っている	4	4.7%
			⑥役場、郵便局から	3	3.5%
			⑦業務で	3	3.5%
			⑧自治会から	1	1.2%
無回答	22	20.4%			
合計	108	100.0%			

・施設の認知は、「その他」が33.6%と最も多く、次いで「センター案内」が19.6%、「学校」が10.6%、「広報誌」が9.0%、「新聞」が6.5%、「知人・友人の紹介」と「見学案内チラシ」が各5.3%、「インターネット」が4.0%、「テレビ」が1.2%、「ラジオ」0.6%となった。

・「その他」と回答した108名のうち、記載のあった86名の内容内訳は、「講座・研修会・会議」が50.0%、「地域消費者協会」が16.2%、「道民カレッジ」が12.8%、「学校、会社から」が8.1%、「有名、以前から知っている」が4.7%、「役場、郵便局から」及び「業務で」が各3.5%、「自治会から」が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)	83	33	170	0	286
割合%	29.0%	11.5%	59.5%	0.0%	100.0%

・施設の利用回数は、「3回目以上」が59.5%で最も多く、次いで「はじめて」が29.0%、「2回目」が11.5%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)	52	103	32	13	6	118	3	327
割合%	15.9%	31.5%	9.8%	4.0%	1.8%	36.1%	0.9%	100.0%

・来訪された目的は、「その他」が36.1%、「くらしのセミナー参加」が31.5%、「施設見学」が15.9%、「資料・情報収集」が9.8%、「消費生活相談へ来所」が4.0%、「商品テスト室へ来所」が1.8%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	112	94.9%	【回答内容の内訳】		
			①消費者協会会議	64	57.1%
			②講座・研修会	34	30.4%
			③リーダー養成講座	9	8.0%
			④カルチャーナイト	3	2.7%
⑤その他	2	1.8%			
無回答	6	5.1%			
合計	118	100.0%			

- ・「その他」と回答したうち112人に回答があり、その回答内容の内訳は、「消費者協会会議」が57.1%で最も多く、次いで「講座・研修会」が30.4%、「リーダー養成講座」が8.0%、「カルチャーナイト」が2.7%、「その他」が1.8%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)	204	76	2	1	3	286
割合%	71.4%	26.6%	0.7%	0.3%	1.0%	100.0%

- ・職員の対応は、「満足」が71.4%、「ほぼ満足」が26.6%、「やや不満」が0.7%、「不満」が0.3%であった。
- ・「満足」と「ほぼ満足」の割合の計は98.0%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)	132	127	13	4	10	286
割合%	46.2%	44.4%	4.5%	1.4%	3.5%	100.0%

- ・施設・設備は、「満足」が46.2%と最も多く、次いで「ほぼ満足」が44.4%、「やや不満」が4.5%、「不満」が1.4%であった。
- ・「満足」と「ほぼ満足」の割合の計は90.6%になった。
- ・「ほぼ満足」と回答したうち2名に、「wifi環境を整備してほしい」、「耐震は大丈夫か」との記載があった。
- ・「やや不満」と回答したうち11名に、「トイレが少ない(狭い)」、「部屋が寒い(暑い)」、「飲料水がない」、「音響が悪い」、「スクリーンが見えにくい」、「玄関前のレンガが何年も剥がれたままだ」、「老朽化を感じる」との記載があった。また、「やや不満」の中にもwifi環境を求める意見があった。
- ・「不満」と回答したうち4名に理由の記載があり、その内容は「トイレが少ない」、「トイレに手拭き用の紙を置いてほしい」、「トイレにバッグなど置くところがほしい」、「空調に対する要望(暑い又は寒い)」に分けられ、トイレに関する要望が多かった。

(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)	128	141	4	1	12	286
割合%	44.8%	49.3%	1.4%	0.3%	4.2%	100.0%

- ・総合的な感想は、「満足」が44.8%、「ほぼ満足」が49.3%、「やや不満」が1.4%、「不満」が0.3%であった。
- ・「満足」と「ほぼ満足」の割合の計は94.1%になった。
- ・「満足」と回答のうち2名に「参考になった」、「騙されないように頑張ります」との記載があった。
- ・「やや不満」と回答したうち3名に理由の記載があり、その内容は、「空調に対する要望」、「(講座で)座る席を指定された」、「利用しにくくなった」とあった。
- ・「不満」と回答した1名に理由の記載もあり、その内容は「冷房が効きすぎ」というものであった。
- ・「無回答」ではあるが、「利用申請などがインターネットから直接できると便利」という意見もあった。

(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	67	22.0%	【回答内容の内訳】 回答者数(人) (割合%) ①講座内容について 41 (61.2%) 「良かった」「勉強になった」「楽しく学べた」 20 「わかりやすい講義、説明だった」 4 「充実した講義内容だ」 3 「また聞きたい」「いい話題提供で感心した」 2 「講師への要望」 2 「生活に役立てたい」「周囲に広めたい」 2 「講座をもっと増やしてほしい」 1 「「くらしのセミナー」を楽しみにしている」 1 「来年度もセミナーに参加したい」 1 「地方にも来てほしい」 1 「募集対象がある講座は案内に明記を」 1 「タイトル通りの話ではなかった」 1 「スクリーンの文字が小さい」 1 「セミナーのPRをもっと広く」 1 ②テスト室、相談室について 3 (4.5%) 「こんな(凄い)機械があるのかと知った」 1 「架空請求について多くの情報を得た」 1 「親切な対応に感謝」 1 ③展示ホール等について 7 (10.4%) 「展示内容が毎回参考になる」「役立つ」 4 「展示(テストの結果内容)がとても分かりやすく、良いPR方法だと思う」 2 「階段を上りながらの啓発も楽しく読んだ」 1 ④その他 16 (23.9%) 「センターのPRを積極的に」「道の広報誌でPRを」「もっとPRの方法を考えてほしい」 5 「資料、PR、展示をジャンル分けした方が良い(生活、法律、詐欺など)」 1 「丁寧な対応だった」 1 「資料が見られて良かった」 1 「多くの方に利用してほしい」 1 「常設スクリーン、プロジェクターがあると便利」 1 「WiFiが使えると便利」 1 「壁がごちゃごちゃして見苦しい」 1 「トイレが少ない」 1 「会場が寒かった」 1 「正面玄関が分かりにくい」 1 「連絡方法が分かり辛い」 1
無回答	238	78.0%	
合計	305	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」又は「やや不満」での理由記載が多く、その内容は、「トイレ」、「空調」、「wifi 環境」等であった。利用者の満足度向上のため、施設改善の必要があると考えられる。