

施設利用者アンケート調査報告

1 調査名称

令和4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4年8月15日～令和4年12月28日

6 回答数 149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()

(n=149)

	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	無回答
合計	11	37	20	0	0	16	0	23	14	50	0
構成比(%)	7.4	24.8	13.4	0.0	0.0	10.7	0.0	15.4	9.4	33.6	0.0

- ・施設の認知は「新聞」が 24.8%で最も多い。これは、本年度の主たる利用が「くらしのセミナー」や「親子体験学習講座」など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「センター案内」が 15.4%、「広報誌」が 13.4%、「知人・友人の紹介」が 10.7%、「見学のご案内チラシ」が 9.4%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、「講座・会議・研修会」9 件「道民カレッジ(案内・受講)」 「親子体験学習講座」が各 3 件で詳細は次のとおりである。

- ・「その他」の回答の内訳

(n=149)

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	7.4
講座・会議・研修会	9	6.0
道民カレッジ(案内・受講)	3	2.0
親子体験学習講座	3	2.0
消費者協会	2	1.3
記載なし	22	14.8
合計	50	33.6

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

(n=149)

	初めて	2回目	3回以上	無回答
回答数	42	7	99	1
構成比(%)	28.2	4.7	66.4	0.7

・施設の利用回数は、「3回以上」が 66.4%で最も多く、次いで「初めて」が 28.2%、「2回目」が 4.7%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)

- 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()

(n=149)

	施設 見学	くらしの セミナー	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
回答数	10	98	9	0.0	0.0	37	0.0
構成比(%)	6.7	65.8	6.0	0.0	0.0	24.8	0.0

・来所目的は、「くらしのセミナー参加」が 65.8%、「その他」が 24.8%と、あわせて 90.6%を占めた。

・「その他」の回答は 37 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 17 件、「講演会・研修会」が 3 件、「親子体験学習講座の参加」が 2 件、「記載なし」が 15 件であった。

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。

(n=149)

	満 足	ほぼ満足	やや不満	不 満	無回答
回答数	78	64	1	0	6
構成比(%)	52.3	43.0	0.7	0.0	4.0

・職員の対応は、「満足」が 52.3%、「ほぼ満足」が 43.0%で、合わせて 95.3%だった。「やや不満」が 0.7%、無回答が 4.0%で、「不満」の回答はなかった。

・「やや不満」に関する記載内容は「午前だけじゃ足りない」の1件であった。

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。

(n=149)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	無回答
回答数	52	81	6	1	9
構成比(%)	34.9	54.4	4.0	0.7	6.0

- ・施設・設備は、「ほぼ満足」が 54.4%、「満足」が 34.9%で、合わせて 89.3%であった。
- ・「やや不満」は 4.0%、「不満」は 0.7%であった。

○「やや不満」「不満」の内容内訳

	回答内容	回答数	主な記載内容
1	トイレ	3	トイレ…洋式が1つだった トイレを直してほしい トイレの設備
2	空調	3	寒いです 寒かった 寒いです
3	建物の老朽化	1	古さ

- ・「不満」と「やや不満」合わせて 7 件の理由は、「トイレ」3 件、「空調」3 件、「建物の老朽化」1 件であった。

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

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。

(n=149)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	無回答
回答数	49	86	2	0	12
構成比(%)	32.9	57.7	1.3	0.0	8.1

- ・総合的な感想は、「満足」が 32.9%、「ほぼ満足」が 57.7%、と合わせて 90.6%であった。「やや不満」2 件、「不満」が 0 件、合わせて 2 件で 1.3%であった。
- ・「やや不満」の1件の理由は「設備。特にトイレ」、1件は記載なしであった。
- ・また①～④に回答がなかったが「建物老朽化」「古いと感じたが使用に問題はなかった」と 2 件の自由記載があった。

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

分類	小分類	記述
講座	内容	適切だと思います。
	役に立つ 参考になる	対面講座、オンラインでの開講してもらっているので受講しやすい。
		学びの出来る場所があり助かります。
		今後考えなければならない事が多くありました。 大変有意義だった。全く知らないことばかり。
	感想	対応に感謝しています。
		ありがとうございました。
		今後もセミナーを続けて行ってほしいと思います。
	聴きやすさ	自分の耳のせいで話も強弱、話し方聞きとりにくかった。
		マスクを外してお話してほしかった。ちょっと聞き取れないことも有りました。
		講義の時はパネルがあるのですからマスクを外してくれたら、もっとききやすいと思います。
会場	始まる前でも部屋の中で知り合い同士の話が多く、部屋より出て話してほしい。司会の方が話している最中も話をしている。	
開始時間	開講時間を 13 時 15 分としてください。食事時間の関係より。	
アンケート	子どものアンケートはふりがな付けて欲しいです。	
テーマ	認知症予防のための脳トレの実践セミナー 資金、NISA、iDeco の本当の事(メリット、デメリット)(勧誘なしで)	
PR方法	提案	情報誌等で PR 活動をすること。「ほっかいどう」で広報する。
		セミナーの内容を広報を通して広げた方が良くと思います。
		過去の相談内容をサマリー的に一覧リストにし広報すること。
展示物	展示コーナー	良いと思います。もう少し触れられる物があればよいかと。
その他	感想	第4回くらしのセミナーに会場へ来ましたが中止で残念でした。事前に中止の案内をメールにいただいたのに確認不足でした。

- ・自由記載は 24 件あり、「講座」についての感想や意見が 16 件あった。
- ・「特になし」が 3 件あった。
- ・「マスクで聞きづらい」「子どものアンケートはふりがな付けて欲しい」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。
- ・PR 方法への貴重な意見が 3 件あった。

9 回答者の基本属性

(1)年 代

(n=149)

	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	6	3	1	4	9	7	28	67	24	0
構成比(%)	4.0	2.0	0.7	2.7	6.0	4.7	18.8	45.0	16.1	0

・回答者の年代は、「70歳代」が45.0%と最も多く、次いで「60歳代」が18.80%、「80歳代」が16.1%だった。若年層は「9歳以下」が4.0%であり、「10歳代」が2.0%、「20歳代」が0.7%、「30歳代」が2.7%だった。

(2)職 業

(n=149)

	給与生活者	自営業	学 生	無 職	その他	無回答
回答数	12	9	6	75	21	26
構成比(%)	8.1	6.0	4.0	50.3	14.1	17.4

・職業別では、「無職」が50.3%と最も多く、次いで「その他」が14.1%、「給与生活者」が8.1%、「自営業」が6.0%、「学生」が4.0%であった。

・「その他」の回答の内訳は、「パート」4件、「年金」・「小学生」が各2件、「主婦」・「団体主宰」・「医療関係」・「地方公務員」が各1件、記載なしが9件であった。

(3)居住地

(n=149)

	札幌市内	札幌市以外の道内	道 外	無回答
回答数	95	36	0	18
構成比(%)	63.8	24.2	0.0	12.1

・居住地は、「札幌市内」が63.8%で最も多く、次いで「札幌市以外の道内」が24.2%であった。「道外」の回答はなかった。昨年に比べ「札幌市以外の道内」に居住する方の利用が若干増加した。

○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	—	0	胆振振興局	—	0	オホーツク振興局	—	0
石狩振興局	札幌市	95	日高振興局	—	0	十勝振興局	—	0
	江別市	9	渡島振興局	森町	10	釧路振興局	—	0
	千歳市	1	檜山振興局	—	0	根室振興局	—	0
	恵庭市	3	上川振興局	旭川市	1	札幌市以外の道内 記載なし		4
	北広島市	1	留萌振興局	苫前町	1	無回答	—	18
	石狩市	4		羽幌町	1	合計	8市3町	149
後志振興局	小樽市	1	宗谷振興局	—	0			

10 考察

本年度も、引き続き新型コロナウイルス感染症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ら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「オンライン、対面講座があり受講しやすい」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、「今後もセミナーを続けて行ってほしい。」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95.3%、「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、「満足」と「ほぼ満足」を合わせると89.3%で、「やや不満」と「不満」は合わせて4.7%であった。

総合的な感想は、「満足」「ほぼ満足」を合わせると90.6%で、「やや不満」「不満」は合わせて1.3%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、インターネットやSNSを活用したPRの方法を検討し、より幅広く情報発信を行っていく必要があると考える。