

施設利用者アンケート調査報告

1 調査名称

令和5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5年8月15日～令和5年12月28日

6 回答数 164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)

- 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=164)

	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	12	14	18	0	0	26	0	28	14	69	11
比率%	7.3	8.5	11.0	0.0	0.0	15.9	0.0	17.1	8.5	42.1	6.7

- ・施設の認知は「センター案内」が 17.1%で最も多い。次いで「知人友人の紹介」が 15.9%、「広報誌」が 11.0%、「新聞」が 8.5%、「見学のご案内チラシ」が同じく 8.5%、「インターネット」が 7.3%となっている。

- ・「その他」の回答の内訳は、「講座・会議・研修会」23件「北海道消費生活コンサルタントクラブの活動」17件、「道民カレッジ(案内・受講)」が2件で詳細は次のとおりである。

「その他」の回答の内訳

回答内容	回答数	構成比(%)
講座・会議・研修	23	14.0
コンサルタントクラブ	17	10.4
道民カレッジ	2	1.2
記載なし	27	16.5
合計	69	42.1

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=164)

	初めて	2回目	3回以上	無回答	合計
回答数	49	17	97	1	164
比率%	29.9	10.4	59.1	0.6	100.0

・施設の利用回数は、「3回以上」が 59.1%で最も多く、次いで「初めて」が 29.9%、「2回目」が 10.4%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=164)

	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	56	56	12	1	9	58	0.0
割合%	34.1	34.1	7.3	0.6	5.5	35.4	0.0

・来所目的は、「施設見学」と「くらしのセミナー参加」どちらも 34.1%、あわせて 68.2%を占めた。

・「その他」の回答は 60 件で、「講演会・研修会」が 21 件、「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 30 件、「記載なし」が 9 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」の理由をお聞かせください。

(n=164)

	満 足	ほぼ満足	やや不満	不 満	無回答	合 計
回答数	123	36	1	0	4	164
比率%	75.0	22.0	0.6	0.0	2.4	100.0

・職員の対応は、「満足」が 75.0%、「ほぼ満足」が 22.0%で、合わせて 97.0%だった。無回答が 2.4%で、「やや不満」が 0.6%「不満」の回答はなかった。

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」の理由をお聞かせください。

(n=164)

	満 足	ほぼ満足	やや不満	不 満	無回答	合 計
回答数	88	68	4	1	3	164
比率%	53.7	41.5	2.4	0.6	1.8	100.0

・「満足」53.7%、「ほぼ満足」が 41.5%で、合わせて 95.2%であった。

・「やや不満」は 2.4%、「不満」は 0.6%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	2	トイレが古すぎる 全部洋式にしてほしい ウォシュレットじゃない
2	空調	2	寒いです
3	建物の老築化	1	老朽化により足元が寒い

・「不満」と「やや不満」合わせて5件の理由は、「トイレ」2件、「空調」2件、「設備の老朽化」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」の理由をお聞かせください。

(n=164)

	満 足	ほぼ満足	やや不満	不 満	無回答	合 計
回答数	86	70	2	0	6	164
割合%	52.4	42.7	1.2	0.0	3.7	100.0

・総合的な感想は、「満足」が52.4%、「ほぼ満足」が42.7%、と合わせて95.1%であった。「やや不満」2件、「不満」が0件、合わせて2件で1.2%であった。

・「やや不満」の2件の理由は「トイレの古さ」、「設備。寒い時が多い」であった。

・また、①～④に回答がなかったが、「説明がわかりやすくて良かった」等、8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	内容	適切だと思います。
	役に立つ 参考になる	大変勉強になりました。ありがとうございました。
		とてもわかりやすい。勉強になりました。
		役立つ情報を学べて良かった。
		わかりやすく、知識としてすごく参考になりました。
		初耳の事柄もあり勉強になった。SDGs？エシカル？
		色々勉強させていただきました。有りがとうございました。
		いろいろ気づきがあり、勉強になりました。
		とても勉強になりました。
	講義→よかった。勉強になりました。ありがとうございます。	
	感想	大変細かく感動して見てました。身近にありうれしいです。
		試買→検査等深く理解できた。
		全体の流れのスピードが良かった。
		SDGsを考えながら身近で出来ることから「実践」していこうと再度考えさせられました。まずは食品ロスから始めます。
		とても良かったです。ありがとうございました。
		大変良かったです。商品テスト等行っていて安心安全な商品を流通している事が判りました。
		検査…って大変ですが、とっても必要なことです。
		適時適切で時機にあった企画に感謝しています。
		ありがとうございました。
		いつも適時適切な企画・運営に感謝しています。
聴きやすさ	説明がはっきりと聞きやすかった。	
会場	ちょっと冷房が強い、寒い。座る場所が悪かったかも。	
テーマ	老人ホーム実際はどうなの？金額、設備などについて教えてほしい。色々なセミナーなどを開催していていいと思う。	
意見	近い行事の案内は早めに戴ければ幸いです。その他満足しています。	
	受講可否の連絡が遅すぎる。	
PR方法	提案	『ほっかいどう』等で取り組みをPRしたほうが良いと思います。
		『ほっかいどう』等でもう少しPRした方が良いと思います。
		テスト室利用宣伝
展示物	展示ホール	展示物が今、流行して気になっているものが多く勉強になりました。実験室の見学も普段見れないものが見れてよかったです。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。

		入り口入ってすぐの展示コーナーのところが興味をひく内容でよかったですと思います。
		展示などの内容、熱心な説明で楽しく学べました。
		パンフレットや展示が多く、参考になります。
		展示などもっと広くコーナーがあるといいのに。せっかく良い物もたくさん表示(大きく)できないかな?(でも作るのは大変でしょうね。)
		先回より展示品が少なかった様な気がしたが…。見やすくわかりやすかった!
	階段	常に階段等に見守り新鮮情報(カラー)が添付され見易いと感じています。
設備		トイレ、水の音の器具取り付けは?水流しながら用たすより安いのでは?
その他		ビル内担当課の案内図が玄関に表示されていると良いと思います。
		道庁別館と混同し易い点

- ・自由記載は 42 件あり、「講座」についての感想や意見が 28 件あった。
- ・「特になし」が 4 件あった。
- ・「近い行事の案内は早めに戴ければ幸いです」「受講可否の連絡が遅すぎる」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=164)

	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	0	0	7	1	7	7	34	78	30	0	164
比率%	0.0	0.0	4.3	0.6	4.3	4.3	20.7	47.6	18.3	0	100.0

- ・回答者の年代は、「70 歳代」が 47.6%と最も多く、次いで「60 歳代」20.7%、「80 歳代」18.3%、「9歳以下」、「10 歳代」ともに 0.0%で、これはアンケート調査期間中に親子教室の開催がなかったためと思われる。

(2)職 業

(n=164)

	給与生活者	自営業	学 生	無 職	その他	無回答	合 計
回答数	22	3	0	96	23	20	164
比率%	13.4	1.8	0.0	58.5	14.0	12.2	100.0

- ・職業別では、「無職」が 58.5%と最も多く、次いで「その他」が 14.0%、「給与生活者」が 13.4%、「自営業」が 1.8%、「学生」が 0.0%であった。

・「その他」の回答の内訳は、「主婦」7件、「年金」3件、「相談員」2件、「団体職員」・「行政職」・「公務員」・「パート」が各1件、記載なし7件であった。

(3)居住地 (n=164)

	札幌市内	札幌市以外の道内	道外	無回答	合計
回答数	68	88	0	8	164
比率%	41.5	53.7	0.0	4.9	100.0

・居住地は、「札幌市以外の道内」が53.7%で最も多く、次いで「札幌市」が41.5%であった。「道外」は、なかった。昨年に比べ「札幌市以外の道内」の方の利用が最も多くなったのは、道内の市町村からの施設見学が昨年度は1件であったのに対して、今年度は3件増え、4件あったためと思われる。

○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	滝川市	1	檜山		0
石狩	札幌市	68	上川総合	上富良野町	8
	江別市	8		下川町	14
	千歳市	1	留萌	留萌市	1
	恵庭市	4	宗谷総合		0
	北広島市	17	オホーツク総合	網走市	1
	石狩市	2	十勝総合	十勝管内	2
後志総合		0	釧路総合	釧路市	1
胆振総合	室蘭市	1	根室		0
	苫小牧	1	札幌市以外の道内 記載なし		12
	登別市	9	無回答		8
日高	新ひだか町	2	合計		164
渡島総合	函館市	2			
	知内町	1			

10 考察

本年度は、新型コロナウイルス感染症が5月8日から5類感染症への移行に伴い、各事業参加者人数を従来に戻して取り組んだ。

職員の対応には「満足」と「ほぼ満足」を合わせると98.2%、「やや不満」、「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3.0%で、「ほぼ満足」と「満足」は合わせて95.2%であった。

総合的な感想は、「満足」「ほぼ満足」が合わせて95.1%で、「やや不満」「不満」は合わせて1.5%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や周知の時期を検討していく必要があると考える。