

2023 事業主・会員アンケート



令和5年10月

一般財団法人藤枝市勤労者福祉サービスセンター

目次

I. 概要	1
II. 事業主アンケート結果	4
III. 会員アンケート結果	12

資料

I. 事業主アンケート結果詳細	21
II. 会員アンケート結果詳細	29
III. アンケート用紙	44

2023事業主・会員アンケート

I. 概要

1. 趣旨

新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが令和5年5月、5類に変更され、ようやく落ち着きを取り戻してきたところですが、新型コロナウイルスにより、経済活動や生活様式などは以前と異なってきている。このようなことから、当センターのサービスを利用しやすく・魅力的なものとするため、事業主と会員に対してアンケートを実施する。

2. 対象

- 事業主はすべての事業所を対象。令和5年8月1日現在 805事業所
- 会員はすべての会員を対象。令和5年8月1日現在 5,960人

3. 実施方法・時期

- 事業主へは9月5日に会報誌と一緒に回答用紙を配布し、WEBまたはFAX等で回答
- 会員へは9月5日発行の会報誌へアンケートを掲載し、WEBまたはFAX等で回答
- 10月末までに集計し、第3回理事会（11月1日（水）開催予定）に報告後、評議員には文書で報告し、事業主・会員には1月号の会報誌で概要を報告する

4. 回答数

- 有効回答数 事業主 187事業所、会員 580人

5. 結果

- 回答数は、事業主アンケートが2021アンケート9事業所増加し189事業所、会員アンケートが2021アンケートより37人増加し580人。
- アンケートの回答方法について、事業主・会員ともに、WEBとFAX等で実施し、WEB回答が事業主では46%、会員では94%であった。
- これまで利用したサービスについて、会員では「レジャー施設割引」が396人と最も多く、次に「温泉施設割引」が326人、「飲食助成」が323人、「ギフト券・金券販売助成」が318人であった。
- 現在のサービスの満足度について、事業主は「満足」「やや満足」が合計75%で、2021アンケートの66%より9ポイント増加した。会員についても、「満足」「やや満足」が合計80%で、2021アンケートの73%より7ポイント増加した。
- 会費（会員1人につき月額500円）について事業主に尋ねたところ、「妥当」が81%と圧倒的に多かった。また、今後の会費について事業主に尋ねたところ、「現在のサービスを維持し、同額が良い」が86%と圧倒的に多かった。

- 物品やチケットの受け取り・支払いについて事業主に尋ねたところ、「現在と同じで、サポートふじえだで受け取り、お金を支払う」が59%と最も多く、「物品等は配送、お金は振込やコンビニで支払う。配送料等はサポートふじえだが負担する。ただし、物品等の補助額は減額してもよい」が23%、「物品等は配送、お金は振込やコンビニで支払う。配送料等は会員が負担する」が12%であった。
- サポートふじえだではWEB利用を促進しているため、WEBサービスの認知度について、尋ねた。
 - ・WEB申込について、「知っている」が事業主で68%、会員で77%であった。
 - ・WEB報誌については、「知っている」が事業主で45%、会員で59%であった。
 - ・公式LINEについては、「知っている」が事業主58%、会員で73%であった。
- 会員証提示によるサービス利用について、会員は「利用したことがある」が77%で、2021アンケートの82%より5ポイント減少した。
- 充実を希望するサービスについて、事業主は「飲食助成」が119社、「文化教養支援」が104社、「レジャー施設割引」が102社と多く、会員は「飲食助成」が397人、「レジャー施設割引」が391人、「ギフト券・金券販売助成」が360人、「文化教養」が325人で、事業主、会員ともに「飲食助成」が最も多かった。
- サポートふじえだのサービスを知り合いの方に勧めたいか尋ねたところ、「勧めたい」「機会があれば勧めたい」が合計で、事業主は99%、会員は96%とほとんどの方が勧めたいという回答であった。
- 割引希望施設・店舗について、会員に尋ねたところ258人から意見をいただいた。多種多様な意見で、分野ごとでは飲食店が75人、物販が72人、飲食販売が53人などであった。
- 自由意見では、事業主29社、会員185人から意見等をいただいた。全体としては当センターへのお礼や励ましが多かった。

7. 結果への対応

- 今回のアンケートでは、2021アンケートより回答数が事業主・会員ともに増加し、提供しているサービスについて概ね支持をいただいた結果となった。しかしながら、まだまだ回答率としては低く、この回答率を上げるため、今回いただいた意見・要望をもとに、さらに利用しやすく、魅力的なサービスを提供していく。
- 会費については、「妥当」が圧倒的に多かったこと、また、今後の会費についても、「現在のサービスを維持し、同額が良い」が圧倒的に多かったことら、当面は現在と同じ金額で、より良いサービスの提供に努めていく。
- 物品やチケットの受け取り・支払いについて、「現在と同じで、サポートふじえだで受け取り、お金を支払う」が最も多かったことから、当面は現在と同じ方法で運営を進めていくが、「物品等は配送、お金は振込やコンビニで支払う」が合計33%あったことから、今後、他の共済団体等の方法を調査研究していく。

- WEB 利用について、会員ではアンケートの WEB 回答が 94%、WEB 申込の認知度が 77%、公式 LINE の認知度が 73%と、利用や認知度が高まっている。事業主では、アンケートの WEB 回答が 46%、WEB 申込の認知度が 68%、公式 LINE の認知度が 58%と、会員に比べ、利用や認知度が低い状況にある。事業主の利用や認知度が高まるように努めていくとともに、会員を含め、WEB 利用ができるサービスの範囲を拡大していく。
- 充実させていくサービスとしては、「飲食助成」「レジヤ施設割引」「文化教養」「ギフト券・金券販売助成」などについて、利用できるサービスや施設・店舗の拡大に努める。拡大にあたっては、当地域に重きを置きながら、割引希望施設・店舗でいただいた意見などを反映する。

II. 事業主アンケート結果

1. 回答事業所の属性

(1) 回答数

回答事業所数は、2021年アンケートの180社から、今回アンケートでは187社と7社増加した。

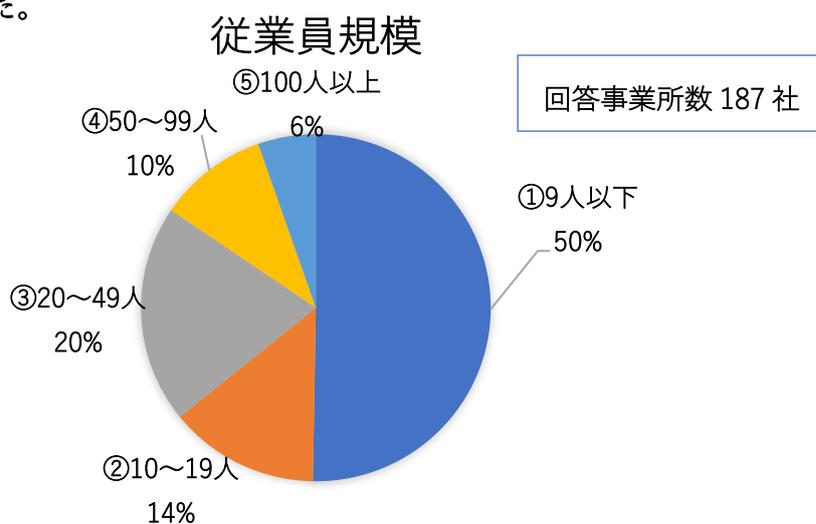
全会員事業所数に対する回答率では、2021年アンケート 21.9%、今回アンケート 23.3%で上昇した。

<過去のアンケートとの比較>

項目	2019年	2021年	2023年
回答事業所数	140社	180社	187社
全会員事業所に対する回答率	16.1%	21.9%	23.3%

(2) 回答事業所の規模

回答事業所の規模は、「9人以下」が50%、「20人～49人」が20%、「10～19人」が14%であった。

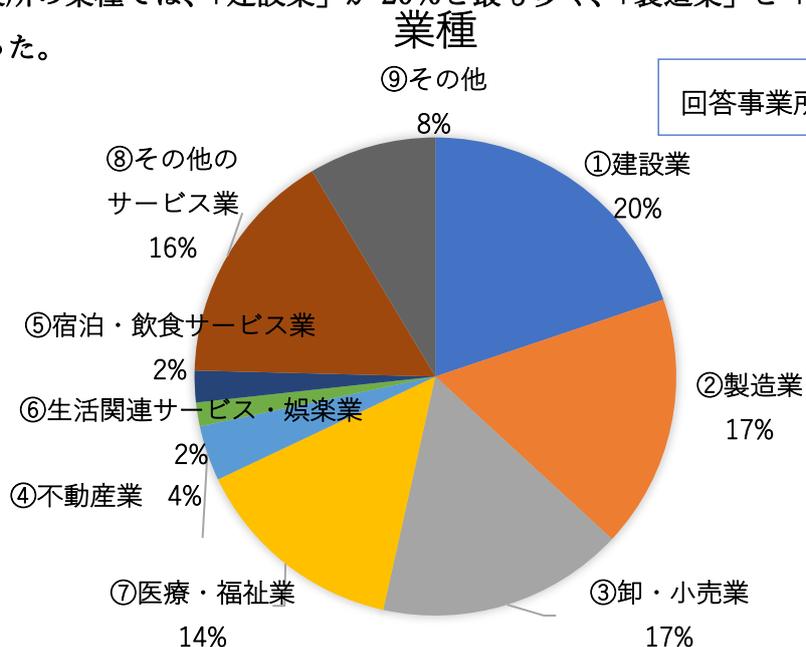


<過去のアンケートとの比較>

項目	2019年	2021年	2023年
① 9人以下	59%	59%	50%
② 10～19人	15%	15%	14%
③ 20～49人	15%	15%	20%
④ 50～99人	7%	7%	10%
⑤ 100人以上	4%	4%	6%

(3) 回答事業所の業種

回答事業所の業種では、「建設業」が20%と最も多く、「製造業」と「卸・小売業」が17%であった。

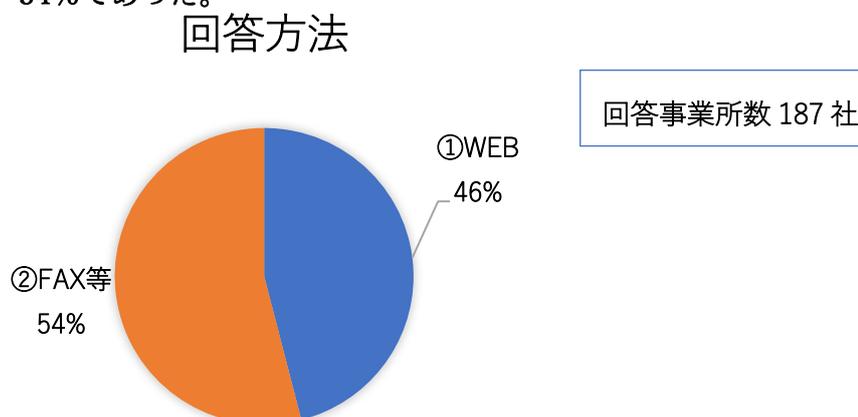


<過去のアンケートとの比較>

項目	2019年	2021年	2023年
① 建設業	21%	16%	20%
② 製造業	20%	19%	17%
③ 卸・小売業	14%	15%	17%
④ 不動産業	6%	5%	4%
⑤ 宿泊・飲食サービス業	1%	2%	2%
⑥ 生活関連サービス・娯楽業	4%	4%	2%
⑦ 医療・福祉業	11%	12%	14%
⑧ その他のサービス業	9%	26%	16%
⑨ その他	14%	1%	8%

(4) 回答方法

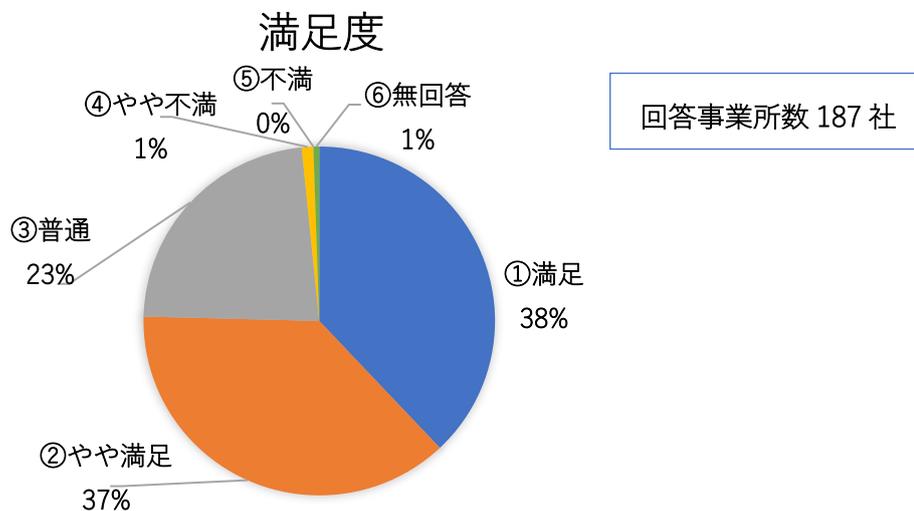
今回の事業所アンケートでは、WEB と FAX 等の回答方法で実施したところ、WEB 回答が46%、FAX 等回答が54%であった。



2. 現在のサービスの満足度

現在のサービスに対して、「満足」が38%、「やや満足」が37%と、75%が満足と回答し、「やや不満」と回答した事業所は1%であった。

2023 アンケートと比較し、「満足」「やや満足」が合計で9ポイント増加した。



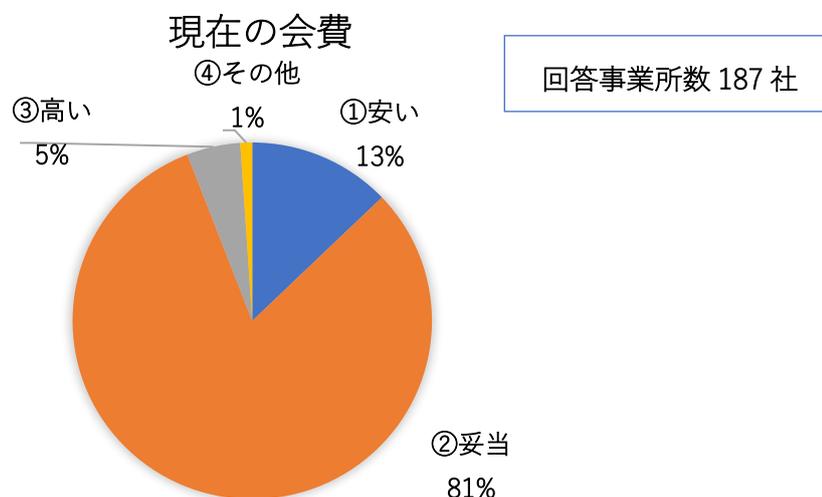
<過去のアンケートとの比較>

項目	2019年	2021年	2023年
① 満足	35%	30%	38%
② やや満足	40%	36%	37%
③ 普通	22%	29%	23%
④ やや不満	1%	3%	1%
⑤ 不満	0%	0%	0%
無回答	2%	2%	1%

3. 会費（会員1人につき月額500円）について思うこと

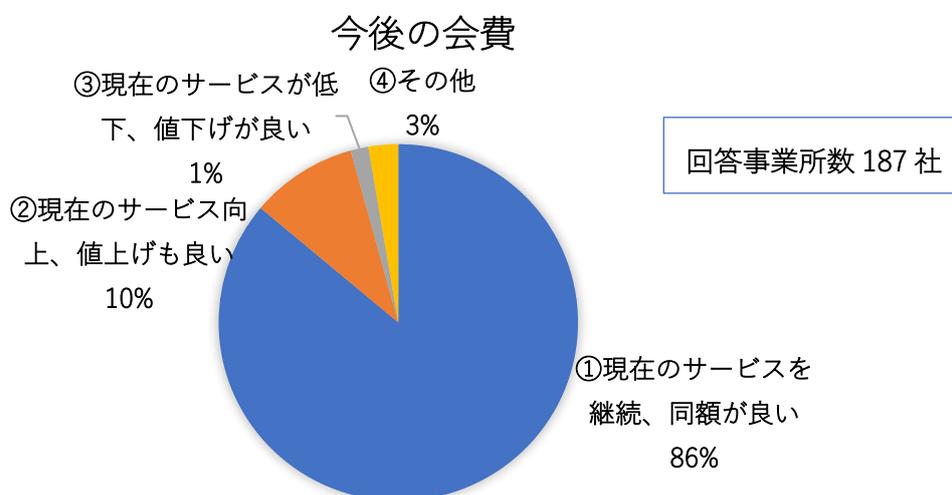
(1) 現在の会費について感じていること

現在の会費について、「妥当」が81%と圧倒的に多く、「安い」が13%、「高い」が5%であった。



(2) 今後の会費について思うこと

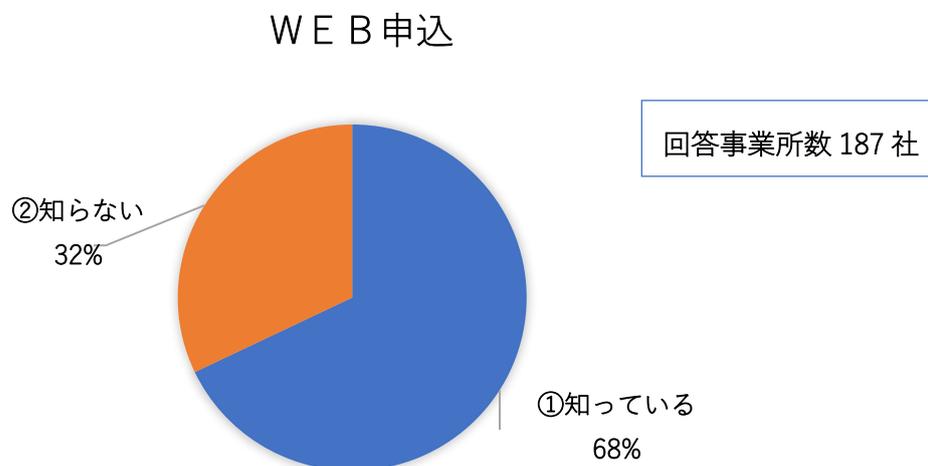
今後の会費について、「現在のサービスを継続し、同額が良い」が86%と圧倒的に多く、「現在のサービスが向上するならば、値上げも良い」が10%であった。



4. WEB サービスの認知度

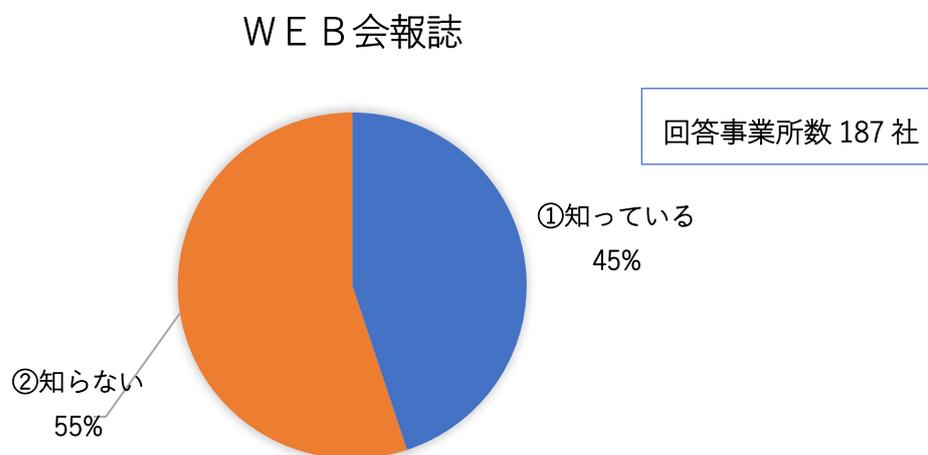
(1)WEB 申込

チケットやイベント等を利用するのに、WEB 申込ができることについて、「知っている」が68%、「知らない」が32%であった。



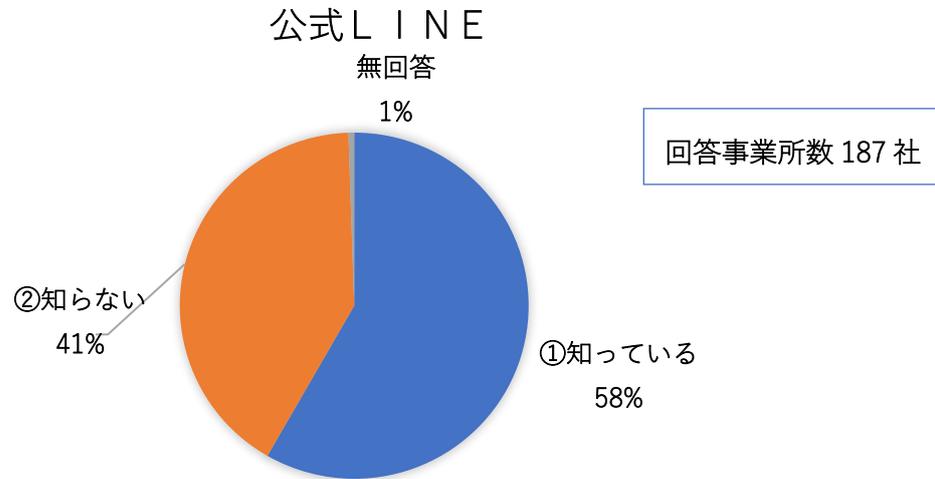
(2)WEB 会報誌

会報誌を発行していない月に、WEB 会報誌を発行していることについて、「知っている」が45%、「知らない」が55%と、一層のPRが必要な状況であった。



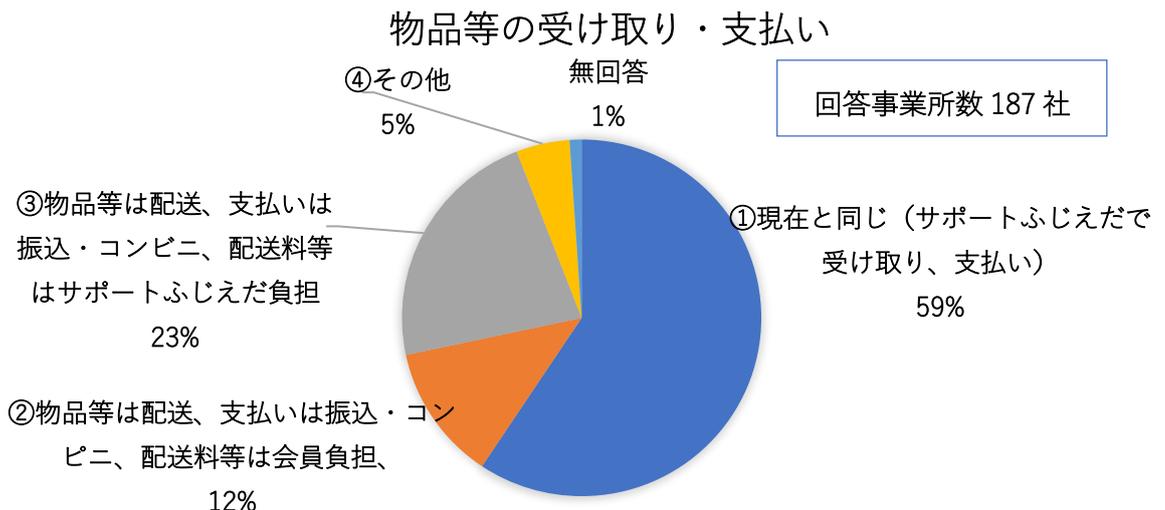
(3) 公式LINE

サポートふじえだの情報を取得するのに、公式LINEがあることについて、「知っている」が58%、「知らない」が41%であった。



5. 物品やチケットの受け取り・支払いについて思うこと

物品やチケットの受け取り・お金の支払いについて、「現在と同じで、サポートふじえだで受け取り、お金を支払う」が59%と最も多く、「物品等は配送、お金は振込やコンビニで支払う。配送料等はサポートふじえだが負担する。ただし、物品等の補助額は減額してもよい」が23%、「物品等は配送、お金は振込やコンビニで支払う。配送料等は会員が負担する」が12%であった。

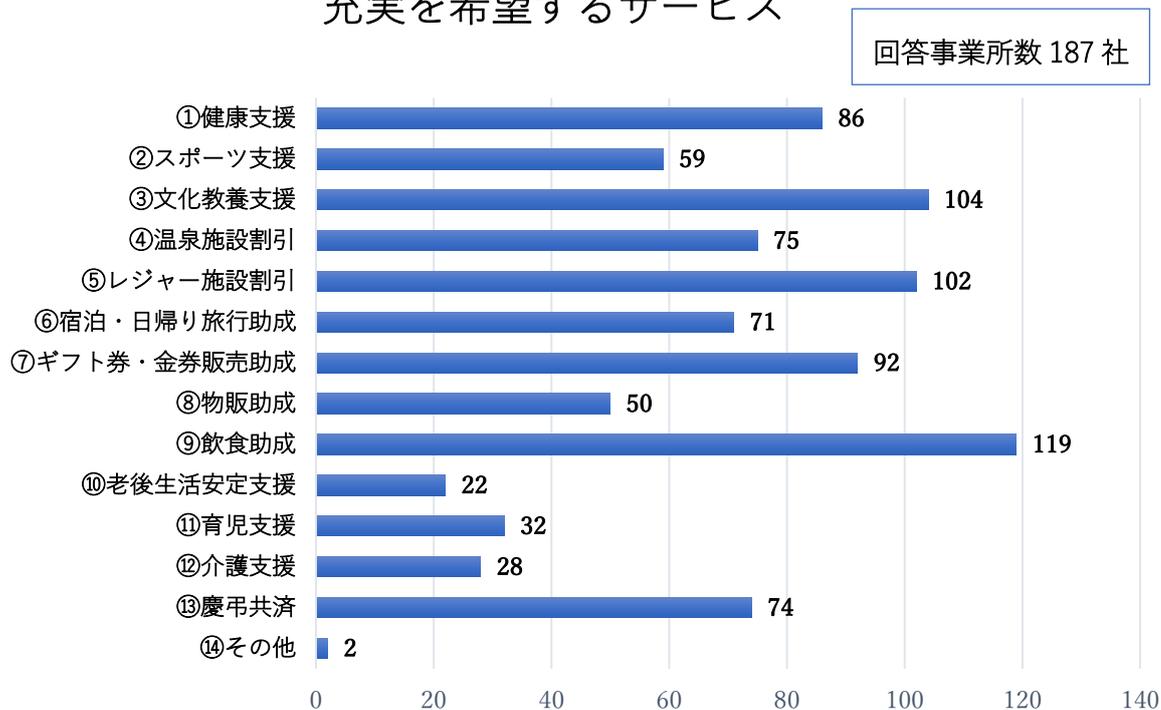


6. 充実を希望するサービス

今後充実を希望するサービスについては、「飲食助成」が119社、「文化教養」が104社、「レジャー施設割引」が102社と多くなっている。

2021アンケートでは、「飲食助成」が116社、「ギフト券・金券販売助成」が95社、「文化教養支援」が80社と上位を占めていた。

充実を希望するサービス

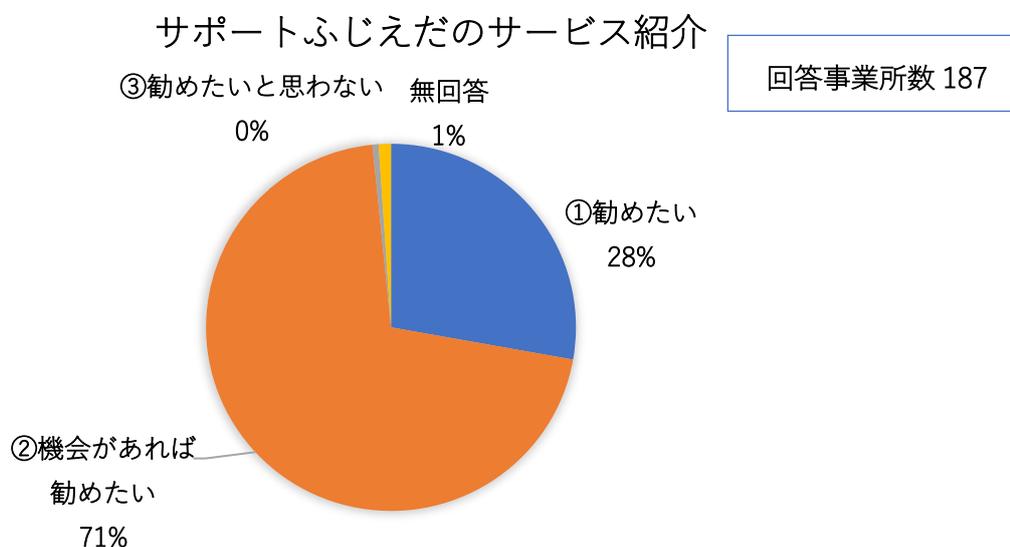


<過去のアンケートとの比較>

項目	2021年	2023年
①健康支援	79	86
②スポーツ支援	64	59
③文化教養支援	80	104
④温泉施設割引	68	75
⑤レジャー施設割引	77	102
⑥宿泊・日帰り旅行助成	68	71
⑦ギフト券・金券販売助成	95	92
⑧物販助成	65	50
⑨飲食助成	116	119
⑩老後生活安定支援	19	22
⑪育児支援	22	32
⑫介護支援	22	28
⑬慶弔共済	79	74
⑭その他	0	2

7. サポートふじえだのサービス紹介

サポートふじえだのサービスを知り合いの方に勧めたいかについて、「機会があれば勧めたい」が71%、「勧めたい」が28%と、ほとんどの事業所が勧めたいと回答していた。



8. 自由意見

自由意見については、29社から記述があった。前回・前々回のアンケートより、記述件数が減少した。

サポートふじえだへのお礼や励ましが13社と最も多く、「飲食店助成の割引店舗を多くし、回数を増やしてほしい」が3社あった。

<過去のアンケートとの比較>

項目	2019年	2021年	2023年
自由意見の件数	43社	45社	29社
主な意見	サポートふじえだへのお礼・励まし16社 共通割引利用券の枚数を増やしてほしい3社	サポートふじえだへのお礼・励まし17社 クーポン券事業が良い4社 コロナ禍で共通割引利用券が利用しづらい3社	サポートふじえだへのお礼・励まし13社 飲食店助成の割引を多く、回数を増やしてほしい3社

Ⅲ. 会員アンケート結果

1. 回答者の属性

(1) 回答数

回答者数は、2021年アンケートの543人から、今回アンケートでは580人と37人増加した。

全会員数に対する回答率では、2021年アンケート9.0%、今回アンケート9.7%であった。

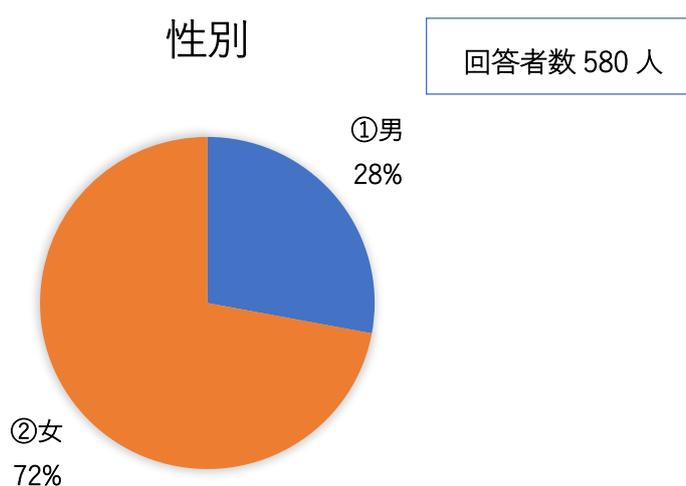
<過去のアンケートとの比較>

項目	2019年	2021年	2023年
回答会員数	472人	543人	580人
全会員に対する回答率	7.8%	9.0%	9.7%

(2) 性別・年齢別

①性別

回答者は、女性が72%、男性が28%であった。

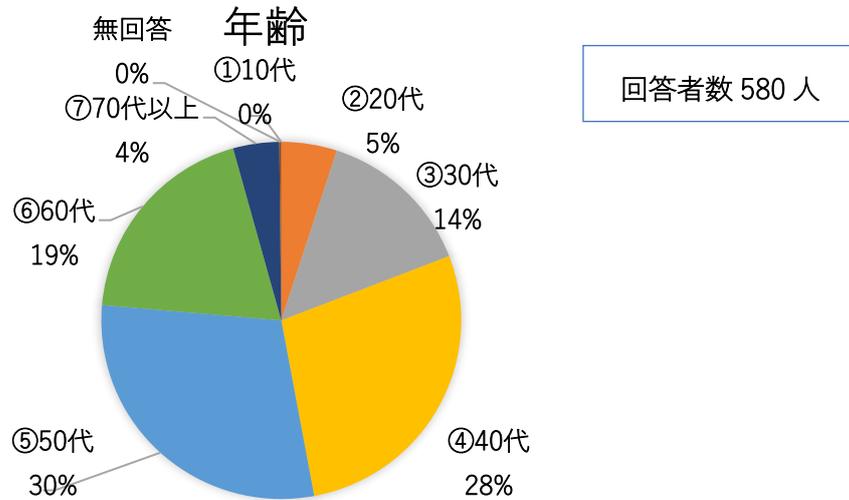


<過去のアンケートとの比較>

項目	2019年	2021年	2023年
男性	32%	36%	28%
女性	68%	64%	72%

②年齢別

回答者は、2021年アンケートと同様に、50代と40代が多く、50代30%、40代28%で、全体の58%を占めた。



<過去のアンケートとの比較>

項目	2019年	2021年	2023年
10代	5%	0%	0%
20代		4%	5%
30代	14%	14%	14%
40代	27%	26%	28%
50代	27%	28%	30%
60代	27%	21%	19%
70代以上		7%	4%

(3)回答方法

今回の会員アンケートでは、WEBとFAX等の回答方法で実施したところ、WEBが94%、FAX等が6%であった。



<過去のアンケートとの比較>

項目	2021年	2023年
WEB	69%	94%
FAX等	31%	6%

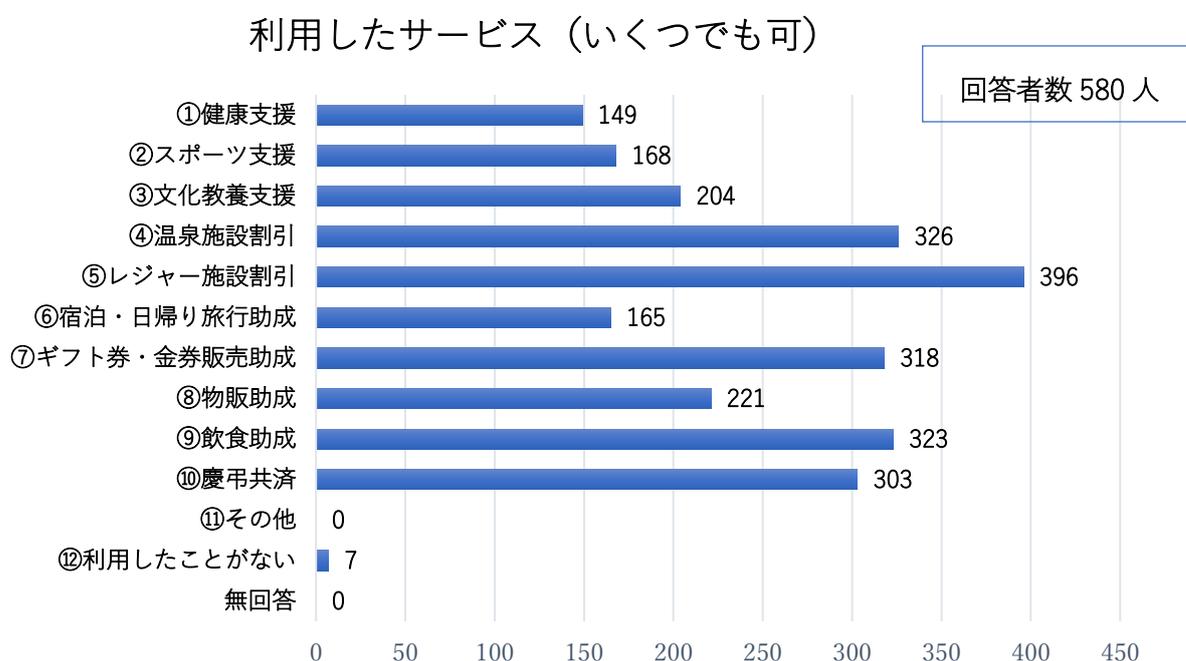
男性では WEB 回答が 89%、ファックス等回答が 11%、女性は WEB 回答が 95%、FAX 等回答が 5%であった。

年齢別では WEB 回答が 20 代から 40 代は 97%以上、70 代以上は 67%であった。

2. これまでのサービス利用

利用したサービス内容については、「レジャー施設割引」が 396 人と最も多く、次に「温泉施設割引」が 326 人、「飲食助成」が 323 人、「ギフト券・金券販売助成」が 318 人であった。

2021 年アンケートについても、「レジャー施設割引」が 321 人と最も多く、次に「飲食助成」が 282 人、「温泉施設割引」が 274 人、「ギフト券・金券販売」が 273 人と、同じような傾向であった。



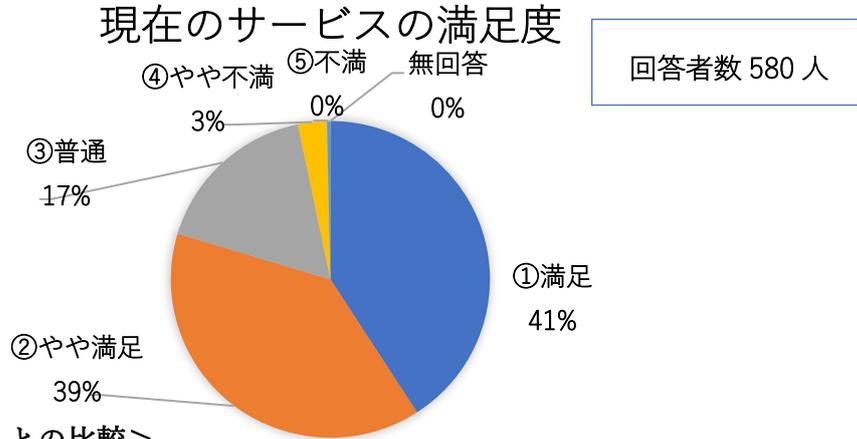
<過去のアンケートとの比較>

項目	2021 年	2023 年
①健康支援	126	149
②スポーツ支援	123	168
③文化教養支援	186	204
④温泉施設割引	274	326
⑤レジャー施設割引	321	396
⑥宿泊・日帰り旅行助成	134	165
⑦ギフト券・金券販売助成	273	318
⑧物販助成	192	221
⑨飲食助成	282	323
⑩慶弔共済	256	303
⑪その他	0	6
⑫利用したことがない	11	7

3. 現在のサービスの満足度

現在のサービス内容全般の満足度については、「満足」41%、「やや満足」39%、「普通」が17%で、「やや不満」が3%で、概ね満足と回答していた。

「満足」「やや満足」合計で、2021年アンケートでは73%であったのに比べ、2023年アンケートでは80%と7ポイント増加した。



<過去のアンケートとの比較>

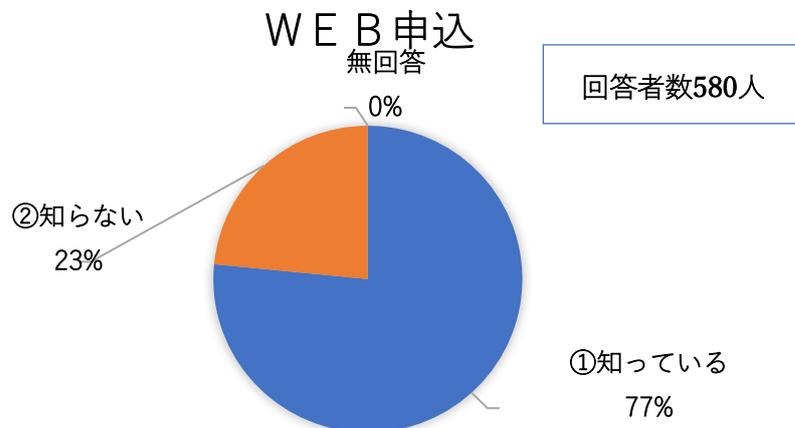
項目	2019年	2021年	2023年
①満足	30%	37%	41%
②やや満足	26%	36%	39%
③普通	36%	22%	17%
④やや不満	5%	4%	3%
⑤不満	0%	0%	0%

「満足」「やや満足」合計について、性別では男性が77%、女性が81%、年齢別では20代と60代が83%と多かった。

4. WEB 利用

(1) WEB 申込

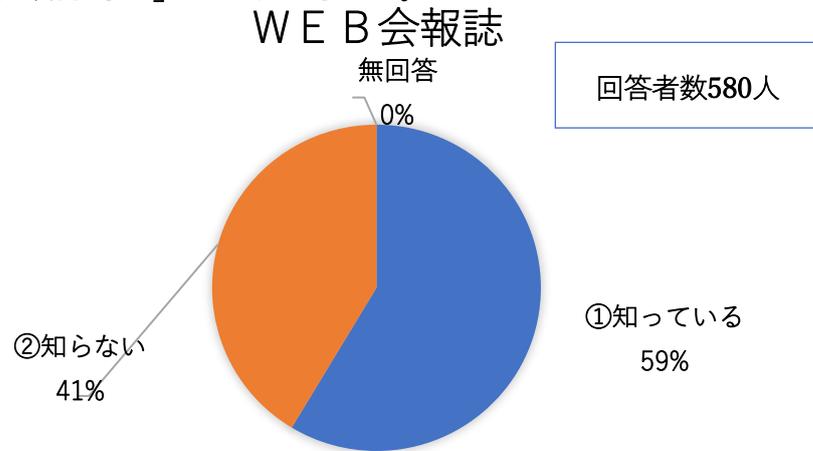
チケットやイベント等を利用するのに、WEB 申込ができることを尋ねたところ、「知っている」が77%、「知らない」が23%と、4人の内3人が知っていた。



性別では、「知っている」について、男性が64%、女性が82%、年齢別では30代が85%と最も多く、70代以上は63%であった。

(2) WEB 会報誌

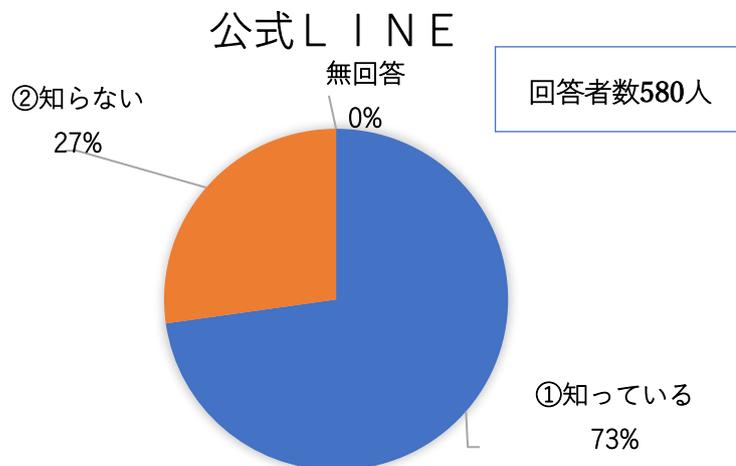
会報誌を発行しない月に、WEB 会報誌を発行していることを尋ねたところ、「知っている」が59%、「知らない」が41%であった。



「知っている」について、性別では、男性の47%に対して、女性が63%と多く、年齢別では30代が65%、40代が62%と多かった。

(3) 公式LINE

サポートふじえだの情報を取得するのに、公式LINEがあることを尋ねたところ、「知っている」が73%、「知らない」が27%であった。



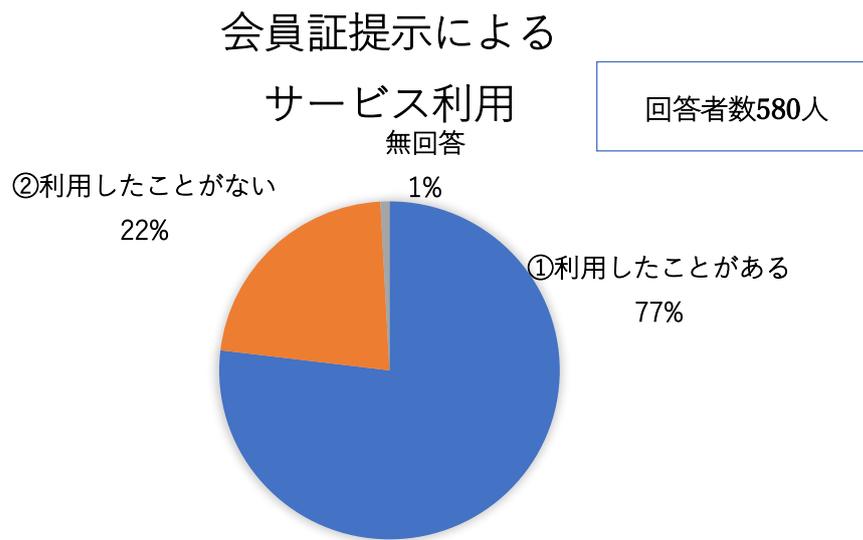
「知っている」について、性別では、男性が60%、女性が78%と女性のほうが多く、年齢別では30代が80%、40代が79%と多かった。

5. 会員証提示によるサービス利用

会員証提示によるサービス利用については、「利用したことがある」が77%、「利用したことがない」が22%であった。

利用したことがない理由としては、「利用できる施設がわからない」が46人と最も多く、次に「会員証を持ち歩かない」が23人、「使える場所が少ない、行きたい場所がない」が15人であった。

「利用したことがある」について、2021年アンケートでは82%であったが、2023年アンケートでは77%と5ポイント減少した。



<過去のアンケートとの比較>

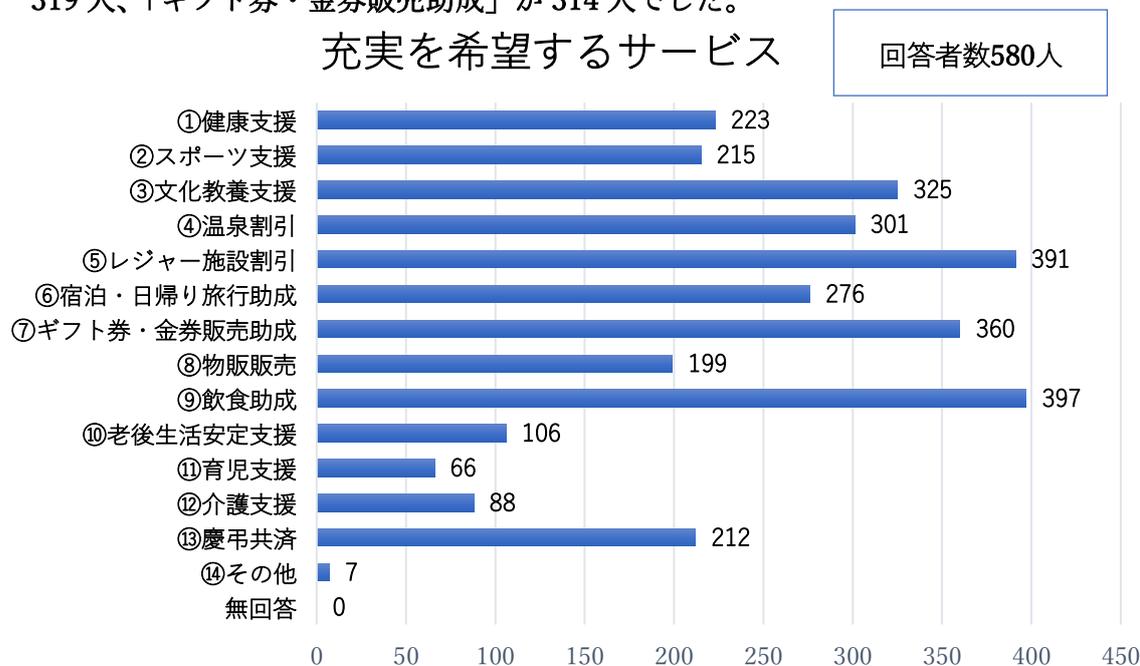
項目	2019年	2021年	2023年
①利用したことがある	69%	82%	77%
②利用したことがない	24%	17%	22%
無回答	7%	1%	1%

「利用したことがある」について、性別では、男性、女性ともに77%、年齢別では、40代と70代以上が83%と多かった。

6. 充実を希望するサービス

充実を希望するサービスについては、「飲食助成」が397人、「レジャー施設割引」が391人と多く、次いで、「ギフト券・金券販売助成」が360人、「文化教養支援」が325人であった。

2021年アンケートでも、「飲食助成」が335人と最も多く、「レジャー施設割引」が319人、「ギフト券・金券販売助成」が314人でした。

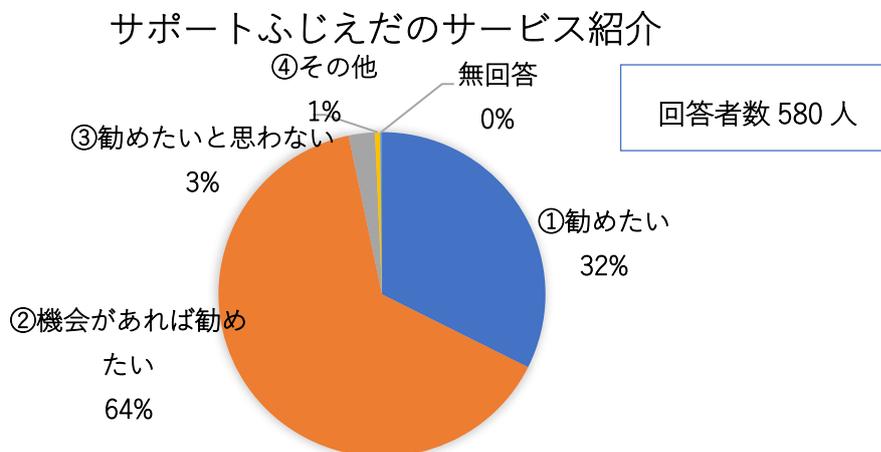


<過去のアンケートとの比較>

項目	2021年	2023年
①健康支援	169	223
②スポーツ支援	158	216
③文化教養支援	207	326
④温泉施設割引	232	301
⑤レジャー施設割引	319	391
⑥宿泊・日帰り旅行助成	222	276
⑦ギフト券・金券販売助成	314	360
⑧物販助成	172	199
⑨飲食助成	335	397
⑩老後生活安定支援	79	106
⑪育児支援	51	66
⑫介護支援	70	88
⑬慶弔共済	195	212
⑭その他	1	7
無回答	2	0

7. サポートふじえだのサービスの紹介

サポートふじえだのサービスを知り合いの方に勧めたいと思うか尋ねたところ、「機会があれば勧めたい」が64%、「勧めたい」が32%と、ほとんどの会員が勧めたいと回答していた。



「勧めたい」「機会があれば勧めたい」の合計について、性別では男性が94%、女性が96%、年齢別では40代と50代が98%と多かった。

8. 割引希望施設・店舗

割引があったらよいと思う施設や店舗について尋ねたところ、2021年アンケートの232人より26人多い258人の記述があった。

多くいただいた施設や店舗については、「スーパーマーケット」22人、「ドラッグストア」17人、「飲食店」が14人、「やいづ黒潮温泉」が12人で、これら以外は多種多様の意見であった。2021年アンケートでは、「スーパーマーケット」22人、「ドラッグストア」12人であった。

分野ごとでは、飲食店が75人、物販が72人、飲食販売が53人であった。2021年アンケートでは、物販が86人、飲食販売が71人、飲食店が62人であった。

<過去のアンケートとの比較> 複数回答あり

項目	2021年	2023年
レジャー施設	42	36
宿泊・旅行	6	7
温泉施設	17	22
飲食店	62	75
飲食販売	71	53
物販	86	72
スポーツ	28	29
文化教養	17	15
その他	24	39

9. 自由意見

自由意見については、2021年アンケートの189人とほぼ同じ185人の記述があった。

お礼や励ましの記述が90人と最も多かったが、これ以外は「共通割引利用券の枚数を増やしてほしい」が8人、「割引の金額を増やしてほしい」「受け取りに行くのが大変である。面倒である」「対象店舗には会員証を使えることを提示してほしい」が5人など、多種多様の意見であった。

分野ごとでは、余暇活動支援関係19人、物販関係14人などであった。

<2021年アンケート>

お礼や励ましの記述が50人と最も多くあった。また、割引施設や店舗での割引表示が8人で、これら以外は多種多様の意見であった。

分野ごとでは、コロナ禍に関連した記述が25件、物販関係19人、余暇活動関係16人、飲食関係14人、クーポン関係13人、事務手続き関係12人などであった。