

◇ 調査結果のまとめ

子育て支援カードのアンケート調査は、平成23年10月13日(木)から11月18日(金)までの土・日・祝日を除く26日間、福生市内の事業所約500店に対して調査員の訪問調査と、子育て支援カード利用者200世帯を無作為に抽出し、郵送によりアンケート調査を実施しました。

本事業の目的は、利用者・協賛店・協賛店以外の事業所の、子育て支援カード事業開始から現在に至る利用状況の把握と推進における課題を確認し、子育て世帯の生活支援施策と消費の拡大による市内の小売業等の活性化に活用するために実施したものです。

アンケートの回収について、利用者200世帯に郵送し124世帯の返送(回収率62.0%)、協賛店195店に調査員が直接配布し178店の直接回収(回収率91.2%)、協賛店以外の事業所290店に調査員が直接配布し188店の直接回収(回収率64.8%)となりました。

協賛店以外の事業所の回収率が、直接回収したにも関わらず64.8%という結果になった原因としては、配布した店舗にはアンケートに答える権限がなく、本社に送っていただいたが、本社から回答を得られなかった事業所や、日中、夕方と訪問を繰り返したが、訪問時に店が開いていなかったために回答が得られなかった事業所があったためです。

このアンケート調査における利用者・協賛店・協賛店以外の事業所の意見を集約すると次のとおりの結果となりました。

1. 利用者の調査結果

◆子育て支援カード事業の効果についての質問や要望等の自由意見の中では、次のような意見を多くいただいています。

- ・家計が助かる。
- ・子どもが喜ぶ。
- ・福生市にずっと住みたいと思う。
- ・サービスの提供はすべて協賛店の御好意によるものである事に対してとても感謝いたします。
- ・難しいとは思いますが、現金値引きが一番嬉しい。近所にお店が少ないので、協賛しているお店を利用することもあまり無いことは残念。
- ・市としてこのような取り組みをしているのは他市から見ても魅力的に見えるので良いと思う。今後も子育て世代に優しい市であって欲しいです。
- ・子どものいる家庭からは協賛店は子育てに協力的で子連れでいっても歓迎されるのではと、良いイメージを持ちます。
- ・せっかく協賛して下さっているのに、協賛店の一覧をもっとPRしてあげてほしいと感じます。

以上のような、好評価の意見が多く見られ、カード利用者の約 70%以上が子育て支援カード事業にメリットを感じていることがうかがえます。

◆「カードを通して協賛店の利用について変化がありましたか」という質問に対し、良いイメージを持った、協賛していると分かってから利用頻度が増えたと、101 件中 79 件が回答していることや、「この事業はどのような効果があると思いますか」という質問に対し、市内の店の利用が増え、地域の経済が活性化する、子育て家庭の経済的な支援につながるという意見が 270 件中 265 件となっており、利用者からの事業に対する高い評価と事業の継続を期待する声は非常に多くあがっています。その一方で、「どの店が協賛しているのかわからない」「入った店が協賛店とわかってもしどのようなサービスをしているのかわからない」という意見が出されていることから、利用者に対して情報提供の方法をいかにするかという点が今後の課題としてあげられます。

〈今後の要望〉

- ・協賛店を増やしてほしい。
- ・割引率をアップしてほしい。
- ・具体的なサービス内容を店舗内に提示してほしい。
- ・協賛店フラッグを店舗の見えやすいところに提示してほしい。

との意見を多くいただいています。

2. 協賛店の調査結果

〈協賛したことによる効果〉

協賛店の約 51.2%が効果を感じられないと回答しています。また、「サービスの実施にあたり、事業所の負担額は」という質問に対し、約 67.3%が 500 円以下と回答をいただいています。そのうちの約 32%が理容・美容店で、約 19%が飲食店であり、料金割引を行っているものの負担に感じているのが現状という意見が出されています。

なお、半数以上が現状で集客アップの効果を感じられておらず、利用者のアンケート結果にもあるように、その店が協賛しているかどうか利用時に分かりにくい、どの店で使えるのか事前に把握しにくいという意見から、カード利用の機会を失い、それによって協賛店の売り上げ効果に繋がらない現状がうかがえます。

しかし、「この取組への協賛に期待する効果や目的は何ですか」という質問に対し、352 件中 82 件が社会貢献（子育て家庭への支援）と回答していることや「この取組を行うことによって、子育て家庭・事業所・地域を含め、全体として、どのような効果が得られると思いますか」という質問に対し、「子育て家庭への経済的負担の軽減」という回答が 176 件中 47 件で最も多い回答となり、次いで「地域で子育てを支えるという機運の醸成」が 36 件という結果となったことから、この事業を通じて子育て支援を推進していこうと考えていることがうかがえます。

また、「具体的に、どのようなメリットがありましたか」という質問に対し、回答をいただいた 110 件のうち「リピーター（常連客）の確保」が 20 件、「新規顧客の開拓」が 17 件、「売上増加」が 13 件という回答を得ており、売上につながる効果も見られます。

協賛店から、

- ・もっと加入者が増えるように利用者の登録方法を変えたり、加入者数を定期報告いただきたい。
 - ・登録以来、市から一切何の連絡、報告も受けていない。
 - ・事業の内容などをもっと広報し、この事業が市全体でどのくらい利用されているのか知りたい。
 - ・実際の利用者が少なく、PRが足りない。
- といった意見が出されました。

〈事業を推進していくための課題〉

協賛店に対しての子育て支援カード事業について、「市との情報共有と事業についてのPR」があげられます。協賛店からすると、市全体で子育て支援をしようと考えている半面、現在行っている子育て支援カード事業の効果や現状について情報を得られていないため、利用者や協賛店にどのくらい効果が出ているのかわからないといったことや協賛を継続していくことに不安を感じていること、協賛していても利用者側の認知度が低く利用機会がほとんどないといったことが、事業の実態ととらえていることがうかがえます。

また、特に飲食店では従業員の入れ替わり頻度が多く、店の中での周知・共通認識が取りづらいため、従業員全員が同じサービスを提供できていない現状もあります。そのため、利用者から「人によってサービスされた内容が違う」という意見も寄せられています。

以上のことから、店内や店外に目に付きやすくわかりやすいPRを行うことや、従業員間の周知理解を深めるための取組を考えることが課題としてあげられます。

3. 協賛店以外の事業所の調査結果

協賛店以外の事業所については、「この取組の協賛店に登録する予定はありますか。あるいは、今後ご検討いただけますか」という質問に対し、「登録する予定はない」という回答が約 51.9%という結果となっており、「協賛店に登録する予定がない理由は何ですか」という質問に対し、回答数 209 件中「経済的負担」24 件、「魅力的な特典サービスの設定が難しい」が 21 件と最も多い回答となっています。また、その他の回答のなかでも、集客につながるのかという疑問、協賛することで実際にどのような効果を得ているのかわからないため、協賛していないという意見も出されています。

回収時に直接いただいた意見では、

- ・内容がわからないので協賛できない。もっとPR、説明をしてほしい。
- ・福生市にある支店では決裁が行えない為、本社の判断及び決裁を取らなければならないので協賛しにくい。

という意見が多く出されています。

4. まとめ

利用者・協賛店・協賛店以外の事業所を対象に調査を行った結果、利用状況については、月1回以上が約34%、月1回未満が約42%、カードを取得したが利用したことがないと回答した世帯が24%という状況になっており、カード利用については、全体の約76%の世帯で利用していることが分かりましたが、大手スーパーやファミリーレストラン、薬局等の協賛を望む声も多くあります。

また、事業の課題として、料金割引や子ども対象のサービスを望む利用者のニーズと、協賛店が子育て支援として提供しているサービス内容に相違があることと、店頭でのフラッグやサービス内容の提示、店員からの声かけを求める利用者の声が多く上がっており、協賛している店舗やサービス内容が分かりにくいために、利用の機会を失っているということが分かりました。

その一方で、この取組の効果については、「子育て家庭の経済的な支援に繋がる」、「市内の店の利用が増え、地域の経済が活性化する」といった前向きな声が多く寄せられ、利用者の約70%以上が子育て支援カード事業にメリットを感じています。また、カードを通して、イメージアップや以前より市内の店舗を利用するようになった、協賛店を増やして欲しい等の回答も多くあり、今後も事業の継続の希望と更なる充実への期待がうかがえます。

協賛店については、「この事業の取組へ協賛したことによる効果」について約51%が子育て支援カードの利用者が少なく、集客アップ等の効果が感じられないと回答していますが、「協賛に期待する効果や目的」については、社会貢献、子育て家庭への負担の軽減、地域で子育てを支えるという機運の醸成と多くの事業所が回答していることから、この事業を通して、地域で子育て支援を推進していこうという思いが感じられます。

以上のことから、今後の課題として、利用者、協賛店に対し定期的な子育て支援カードの周知や情報提供を行うとともに、まだ協賛店でない事業所に協賛店になっていただける工夫は必要であるが、子育て家庭の経済的な支援と市内事業所の活性化のための課題等を精査し、福生市独自の子育て支援の重要施策として今後も事業を継続していく必要があります。

問6. カードを通して、協賛店の利用に変化がありましたか。【該当するものすべてに○】

- 1 協賛店と分かって、初めて利用した
- 2 協賛店と分かって、以前より利用するようになった
- 3 子育て支援をしているという良いイメージを持った
- 4 その他 ()

問7. 協賛してほしい店がありましたらご記入ください。

- ()
- ()
- ()

問8. 協賛店に対してどのようなことを望みますか。【該当するものすべてに○】

- 1 割引率を上げる、贈呈ポイントを増やすなど、お得感をアップさせてほしい
- 2 ポイントサービス、粗品プレゼントなどより、料金割引がいい
- 3 利用の最低金額を定めなくてほしい (○○円以上注文の方、など)
- 4 品目やメニューを限定しないでほしい (○○を購入の方、など)
- 5 子ども同伴や子どもに対するサービスに限らず、子育て世帯の誰もが、どんな時でも使えるような内容にしてほしい
- 6 他サービスと併用できるようにしてほしい
- 7 具体的なサービス内容を店舗に表示してほしい
- 8 協賛店フラッグを店舗の見えやすいところに掲示してほしい
- 9 カードを持っているか店員から聞いてほしい
- 10 その他 ()

問9. この事業に対してどのようなことを望みますか。【該当するものすべてに○】

- 1 世帯に1枚ではなく、2枚以上カードを発行してほしい
- 2 チラシや一覧表のほかに分かりやすい資料を作してほしい
- 3 もっと事業のPRをした方がいい
- 4 協賛店を増やしてほしい
- 5 その他 ()

問 10. この事業は、どのような効果があると思いますか。【該当するものすべてに○】

- 1 子育て家庭の経済的な支援につながる
- 2 地域で子育てを支えるという意識が高まる
- 3 市内の店の利用が増え、地域の経済が活性化する
- 4 地域との関わりが深まる
- 5 協賛店のイメージアップにつながる
- 6 店や事業所が子育て支援に関心を向けるきっかけになる
- 7 子育ての手助けとなり、子育て家庭が増える
- 8 その他 ()

問 11. この事業の今後について、どのようにお考えですか。【ひとつだけ○】

- 1 さらなる充実を期待する
理由 ()
充実してほしい内容 ()
- 2 今までどおりの内容でいい
- 3 縮小または中止したほうがいい
理由 ()
縮小の場合は、内容 ()
- 4 その他 ()

問 12. この事業について、市や協賛店に対して意見・要望などがありましたら、自由にご記入ください。(効果的な推進方法や改善点など、自由にご記入ください。)

()

※ アンケート調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。

「ふっさ子育てまるとくカード」に関するアンケート調査票（協賛店）

貴事業所名			
住 所			
業 種			
主なサービス			
連 絡 先	電 話		F A X
	記入者氏名		

問1. 「ふっさ子育てまるとくカード」の取組（以下、「この取組」という。）をどこで知りましたか。【該当するものすべてに○】

1 市からの訪問、電話等による働きかけ 2 市の広報（広報誌・ホームページ・チラシ） 3 団体（商工会、商店街、組合など）からの働きかけ 4 同業の他社が実施していた 5 同業ではないが他社が実施していた 6 マスコミ報道（新聞・テレビ） 7 顧客からの要望 8 その他（ ）

問2. サービス(優待)内容をすべて選んでください。【該当するものすべてに○】

1 料金割引 2 ポイントサービス 3 粗品プレゼント 4 大盛りやおまけ等のサービス 5 無料体験や無料サービスの提供 6 その他のサービス（ ） 提供しているサービスの具体的な内容等を記入してください。 []
--

問7. この取組に協賛していることを、どのようにPRしていますか。

【該当するものすべてに○】

- 1 店舗にフラッグ（掲示旗）、ポスターを貼る
- 2 店員による声かけや案内
- 3 ホームページで周知している
- 4 チラシで周知している
- 5 イベントを実施している
- 6 特に何もしていない
- 7 その他（ ）

問8. この取組へ協賛したことにより、効果はありましたか。【ひとつだけ○】

- 1 効果があった
- 2 まずまず効果があった
- 3 ほとんど効果がなかった → 問12へ
- 4 効果が感じられない → 問12へ
- 5 そもそも効果を期待するものではない → 問12へ
- 6 その他（ ） → 問12へ

【問8で「1 効果があった」または「2 まずまず効果があった」と回答した事業所の方だけにお伺いします】

問9. 具体的に、どのようなメリットがありましたか。【該当するものすべてに○】

- 1 事業所の認知度アップ
- 2 子育て支援をしているというイメージアップ
- 3 リピーター（常連客）の確保
- 4 新規顧客の開拓
- 5 子育て世帯などの利用による売上の増加
→ 【ひとつだけ○】（1）負担額を上回る売上増加があった
（2）負担額に見合う売上増加があった
（3）負担額には見合わないが売上増加があった
（4）負担額との差はわからないが売上増加があった
- 6 行政や協賛事業所同士のつながり
- 7 わからない
- 8 その他（ ）

問 10. この取組を行うことによって、子育てがしやすくなると思いますか。【ひとつだけ○】

- | | | |
|-------------|------------|---------|
| 1 そう思う | 2 ある程度そう思う | |
| 3 あまりそう思わない | 4 そう思わない | 5 わからない |

問 11. この取組を行うことによって、子育て家庭・事業所・地域を含め、全体として、どのような効果が得られると思いますか。【該当するものすべてに○】

- | |
|-------------------------|
| 1 子育て家庭への経済的負担の軽減 |
| 2 地域で子育てを支えるという機運の醸成 |
| 3 商店街の振興等地域経済の活性化 |
| 4 地域コミュニティの活性化 |
| 5 子育て支援をしている事業所のイメージアップ |
| 6 子育て支援に対する事業所の参加促進 |
| 7 子育て家庭の流入・増加 |
| 8 その他 () |

問 12. この取組の今後について、どのようにお考えですか。【ひとつだけ○】

- | |
|----------------------|
| 1 サービスの内容を充実させていきたい |
| 2 今までどおりの内容で継続していきたい |
| 3 サービスの内容を縮小したい |
| 4 その他 () |

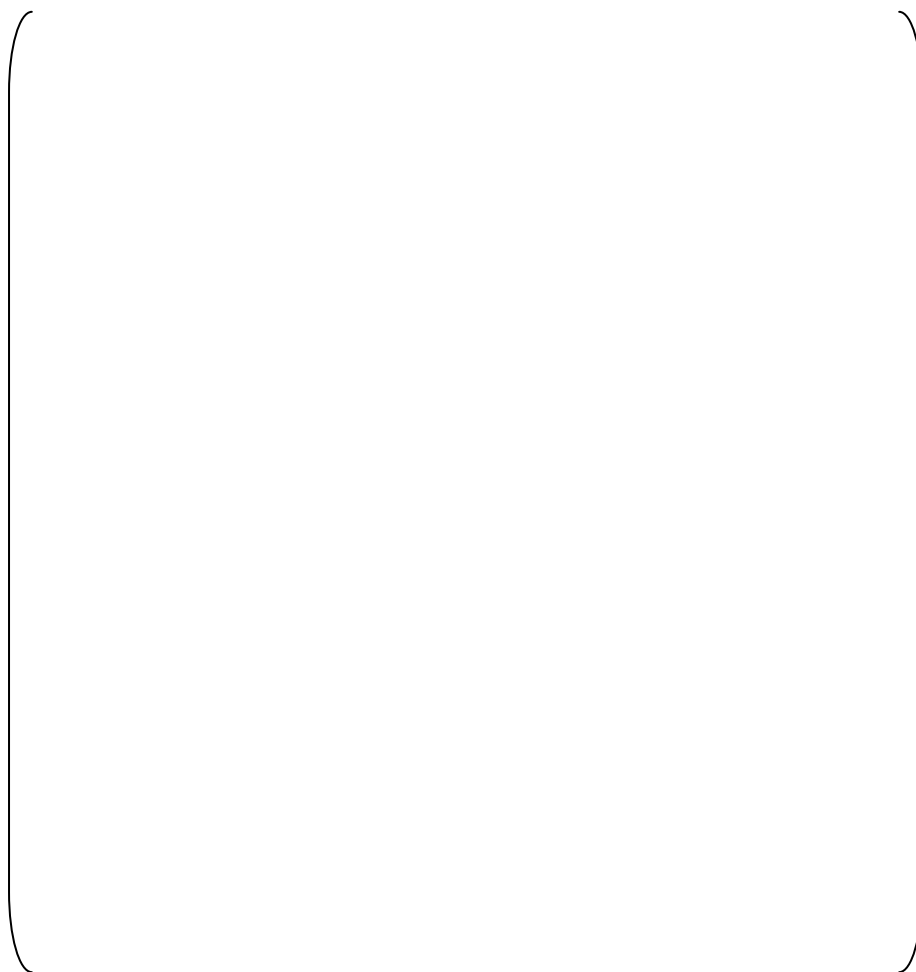
問 13. この取組を実施するなかで、利用者からどのような要望がありましたか。

--

問 14. この取組の協賛を継続していくことに、問題点や課題などがありますか。

--

問 15. この取組について、市に対して意見・要望などがありましたら、自由にご記入ください。(効果的な推進方法や改善点など、自由にご記入ください。)



※ アンケート調査にご協力をいただきまして、ありがとうございました。

「ふっさ子育てまるとくカード」に関するアンケート調査票（事業所）

貴事業所名				
住 所				
業 種				
主なサービス				
連 絡 先	電 話		F A X	
	記入者氏名			

問1. 「ふっさ子育てまるとくカード」の取組（以下、「この取組」という。）をご存知でしたか。【ひとつだけ○】

1 知っていた 2 知らなかった → 問3へ

問2. この取組をどこで知りましたか。【該当するものすべてに○】

1 市からの訪問、電話等による働きかけ 2 市の広報（広報誌・ホームページ・チラシ） 3 団体（商工会、商店街、組合など）からの働きかけ 4 同業の他社が実施していた 5 同業ではないが他社が実施していた 6 マスコミ報道（新聞・テレビ） 7 顧客からの要望 8 その他（ ）

問3. この取組の協賛店に登録する予定はありますか。あるいは、今後ご検討いただけますか。【ひとつだけ○】

1 既に登録している → ご協力ありがとうございました。（終了） 2 現在、登録に向けて準備中である（協賛は決まっている） → 問4へ 3 登録するかどうか、現在検討中 → 問9へ 4 登録するかどうか、今後検討する → 問9へ 5 登録する予定はない → 問12へ

【問3で「2 現在、登録に向けて準備中である（協賛は決まっている）」と回答した事業所の方にお伺いいたします】

問4. どのようなサービスを導入する予定ですか。導入を予定しているサービスをすべて選んでください。【該当するものすべてに○】

1 料金割引	2 ポイントサービス
3 粗品プレゼント	4 大盛りやおまけ等のサービス
5 無料体験や無料サービスの提供	
6 その他のサービス（	）

予定しているサービスの具体的な内容を記入してください。

記入例：1,000円以上お買い上げで5%割引

問5. 予定しているサービスをする理由は何ですか。【該当するものすべてに○】

1 利用者にとってインパクトがある	
2 事業所らしさ（店舗らしさ）が出ている	
3 従来から行っていたサービスの延長	
4 経費負担がそれほど大きくない	
5 従業員への周知やシステム変更など、事務的な負担がそれほど大きくない	
6 他事業所の割引サービスの内容を考慮	
7 子どもにとって良いものや子育て支援の意味合いを考慮	
8 子どもだけでなく、子育て世帯全員を考慮	
9 その他（	）

問6. この取組への協賛に期待する効果や目的は何ですか。【該当するものすべてに○】

1 事業所の認知度のアップ	
2 子育て支援をしているというイメージアップ	
3 社会貢献（子育て家庭への支援）	
4 リピーター（常連客）の確保	
5 新規顧客の開拓	
6 子育て世帯などの利用による売上げの増加	
7 行政や協賛事業所同士のつながり	
8 その他（	）

問7. 協賛店に登録するにあたり、疑問や問題点などがありますか。

()

【 ⇒問13へお進みください 】

【すべての事業所の方にお伺いいたします】

問 13. この取組を行うことによって、子育て家庭・事業所・地域を含め、全体として、どのような効果が得られると思いますか。【該当するものすべてに○】

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1 子育て家庭への経済的負担の軽減2 地域で子育てを支えるという機運の醸成3 商店街の振興等地域経済の活性化4 地域コミュニティの活性化5 子育て支援をしている事業所のイメージアップ6 子育て支援に対する事業所の参加促進7 子育て家庭の流入・増加8 その他 () |
|---|

問 14. この取組について、市に対して意見・要望などがありましたら、自由にご記入ください。(効果的な推進方法や改善点など、自由にご記入ください。)

()

※ アンケート調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。

子育て支援カード アンケート調査報告書

平成 23 年 12 月

発 行 福生市子ども家庭部子ども育成課
〒197-8501
東京都福生市本町 5 番地