

## 第2回 組合員アンケート 「あなたの声をパルシステム神奈川ゆめコープへ」 実施報告

### 【概要】

- ・目的：組合員から多くの声を集め、事業活動方針に反映させるため、商品やサービス、当組合に期待する役割や共感度の高い方針について、全組合員を対象にアンケートを実施しました。
- ・実施時期：2018年12月25日（火）～2019年1月18日（金）
- ・回答者数：2,147件

### 【アンケート結果】

#### （1）回答者の基本情報について

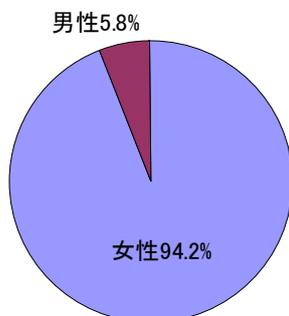
##### ① 所属センター・男女比

センター	女性	男性	総計	回答比率
宮前センター	255	8	263	12.2%
横浜北センター	244	10	254	11.8%
横浜南センター	197	15	212	9.9%
横浜中センター	192	12	204	9.4%
藤沢センター	181	12	193	9.0%
鶴見センター	172	14	186	8.7%
麻生センター	171	13	184	8.6%
横須賀センター	160	14	174	8.1%
平塚センター	153	7	160	7.5%
相模センター	153	6	159	7.4%
大和センター	145	13	158	7.4%
総計	2023	124	2147	100%
男女比率	94.2%	5.8%	100%	

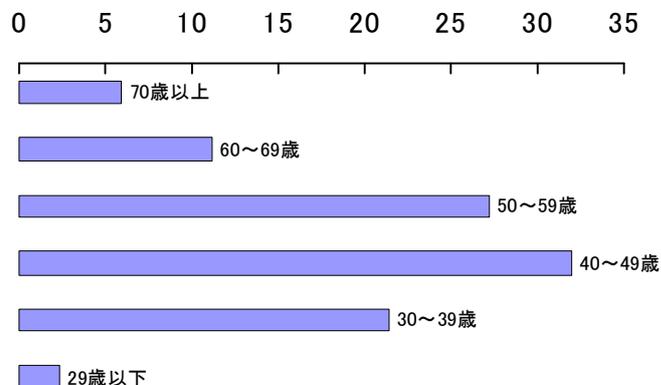
##### ② 年齢分布

年齢分布	29歳以下	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	計
回答人数	49	459	688	585	240	126	2147
シェア	2.3	21.4	32.0	27.2	11.2	5.9	100

男女比



年齢分布



### ③ 利用形態

利用形態	回答数
個人パル（個人宅配）	1,956
グループパル（共同購入）	140
ふれんどパル	37
タバソダ	14

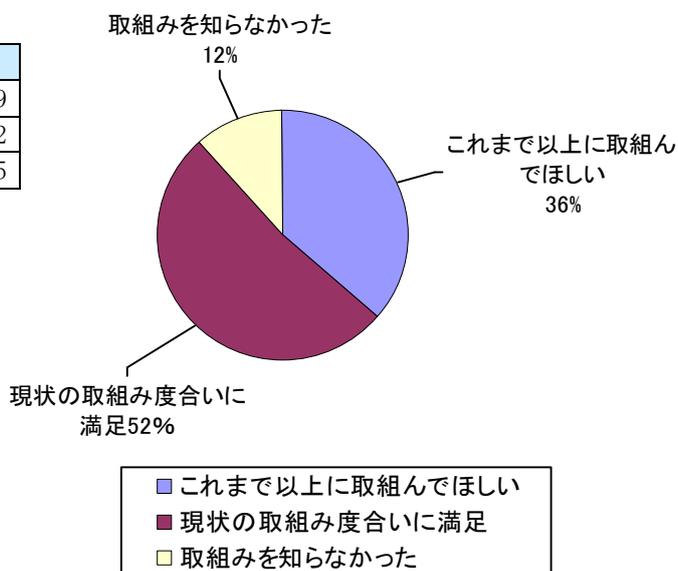
### ④ このアンケートを知ったきっかけ

アンケートを知ったきっかけ	回答数
パルシステム神奈川ゆめコープのホームページ	260
お届け明細書	70
オンラインパル注文完了画面「お出かけ・参加情報」	281
総代メールマガジン	103
オンラインパルメールマガジン	1,334
知人に聞いた	18
上記以外	81
総計	2,147

## （２） アンケート結果

【設問 1】 パルシステム神奈川ゆめコープでは、安全・安心な食への取組みとして、アニマルウェルフェアや遺伝子組み換えなどのエシカル消費につながる取り組みや強化を検討しています。このことについてどう思いますか。

回答	回答数
これまで以上に取組んでほしい	769
現状の取組み度合いに満足	1,132
取組みを知らなかった	245



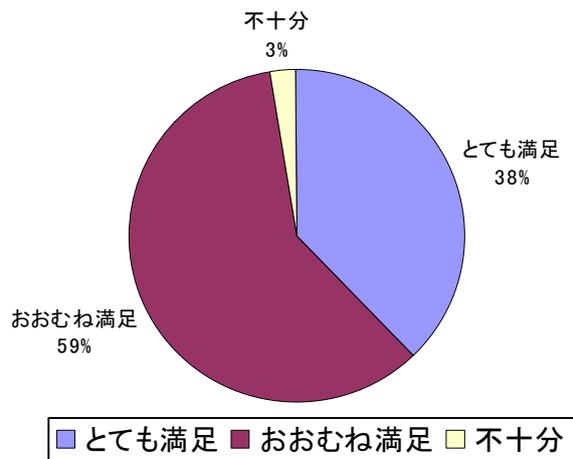
【設問2】設問①について、具体的に取組んでほしい内容や、力を入れてほしい取り組みがありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

遺伝子組換えや農薬には厳格に対応	添加物を極力減らしてほしい。
生産者のこだわり	自然栽培の作物やそれを利用した商品
アニマルウェルフェアは知っている人が少ない。もっと広めてほしい	トランス脂肪酸が気になる。安全な油を使った商品がほしい
家畜の飼料、冷凍食品の揚げ油など表示義務のないもの	遺伝子組換えの表示方法の変更など、忘れてしまうので、時々教えてほしい。
種子法廃止によって危惧されること、法案に対する情報提供など。	できるだけ自然な飼育方法や栽培方法による食べ物を提供してほしい
取り組んだ成功事例をもっと紹介してほしい	野菜の工場栽培
学習会・セミナー開催を増やす	加工品の原材料もチェックしてほしい
子どもに安心して食べさせられる商品なら、何でも取り組んでほしい。	遺伝子組換えについて、問題点は分かるが、具体的な影響を知りたい
情報の収集と広報	信頼しているので裏切らないでほしい
コアフードの拡充	抗生物質を使用しないでほしい
PB以外の商品も遺伝子組換えを徹底してほしい	放射線量の報告
素材だけでなく、調味料も取り組んでほしい	今のままで十分です

【設問3】パルシステム神奈川ゆめコープでは、組合員が安心して利用できる配送の品質向上に取り組んでいます。お届け時の商品の品質、配送担当者の教育、不在時対応、見守り安心サービスについてどう思いますか。

回答	回答数
とても満足している	810
おおむね満足している	1,274
不十分と感じる	56



【設問4】設問③について、具体的に取組んでほしい内容や、力を入れてほしい取り組みがありましたらご記入ください。

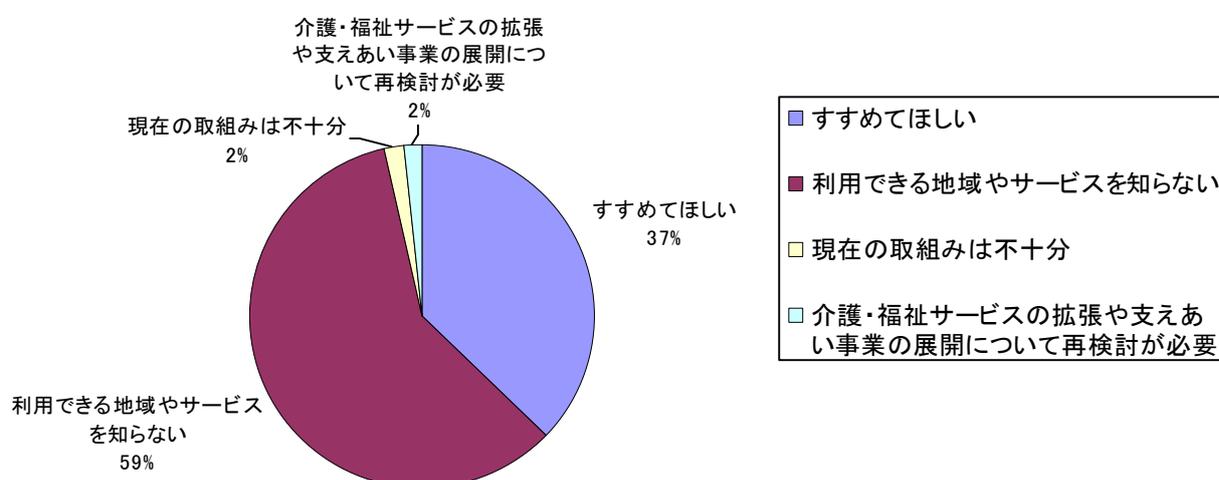
～ご意見 抜粋～

担当者に差がある。教育をしっかりしてほしい。	過剰包装が気になる。
声掛けの徹底	通い箱にできるだけまとめてほしい
お届け時間は正確にしてほしい	配送の曜日を選べるようにしてほしい
商品の雨（防水）対策	現状で満足している
名前のラベルを見えないように置いてほしい	配送が1時間以上遅れる時は連絡がほしい
前回配送の方の名前シールがそのままになっていることがある。きちんとはがしてください	夏場、保冷材が少ない。毎回、ドライアイスが溶けてなくなっているので心配。
配送担当者がすぐ辞めてしまうような職場環境を改善	果物が潰れていたりすることがある。丁寧に扱ってほしい。

不在時の置きサービス	配送ケースの小型化
不在時の配達完了メール	配送担当者が話しやすい人だと嬉しい
予約登録米など無理に契約させようとするのはやめてほしい	商品についての質問など、気軽に話しかけられたらいい
見守りサービスの年齢制限はいらないのでは	葉物野菜が保冷材で傷んでしまう。改善を。
テープが切れてはがしにくい	見守りサービスを他生協とも連携してほしい
カタログを減らしてほしい	野菜の鮮度向上

【設問5】介護・福祉サービスについて、サービスが利用できる地域の拡張と介護サービス以外の家事支援を目的とした組合員同士の支えあい事業の展開についてどう思いますか。

回答	回答数
ぜひすすめてほしい	794
利用できる地域やサービスを知らない	1,263
現在の取組みは不十分	40
介護・福祉サービスの拡張や支えあい事業の展開について再検討が必要	35



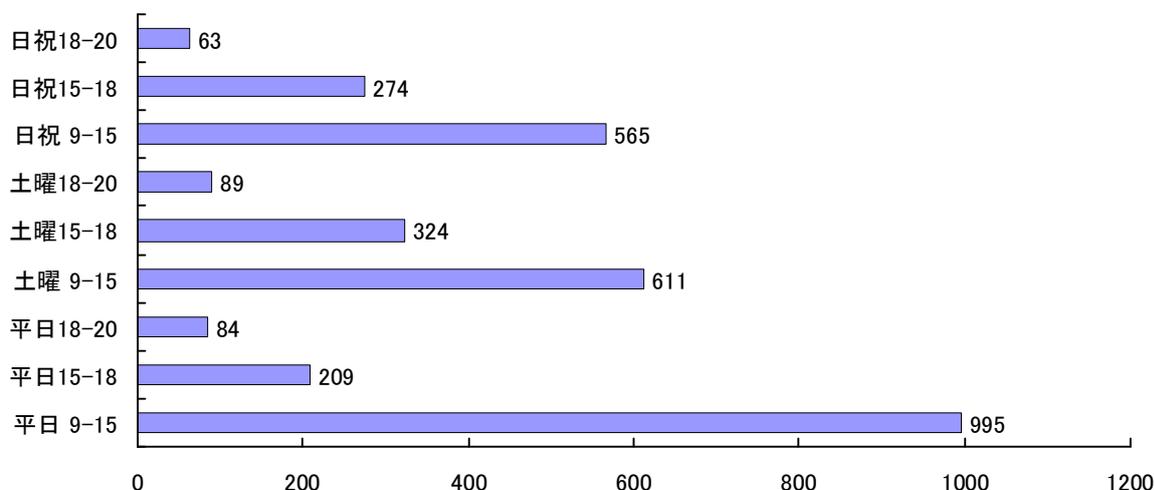
【設問6】設問⑤について、ひろげてほしい地域や取組んでほしいサービスまたはパルシステムの福祉事業で知りたいこと、意見・要望等ありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

障がい者支援	営利目的でない老人ホームや介護施設の運営
内容を知らない。もっと広報してほしい。	パルシステムの食材を使用した食事サービス
産前産後の料理、洗濯サポート	小さい子どもを連れて行ける施設がほしい
利用できる範囲の拡大	子育て支援
地域ケアプラザや生活支援センターとの連携	高齢世帯への配送頻度をあげてほしい
困った時に相談できる窓口がほしい	家事代行サービスや他事サービス
現在、必要としていないのでよくわからない	組合員の助け合い事業について知りたい
介護保険と併用ができるのか	この人手不足の折、拡大して大丈夫なのか
難しいと思うが、病児保育	利用することがあると思うのでよく知りたい
介護食を開発・販売してほしい	

【設問 7】 組合員活動※について、より「参加しやすい企画」を増やしていきたいと思っています。あなたが参加できる(または参加したい)企画の開催時間帯を教えてください。(複数回答可)

回答	回答数
平日 9:00～15:00	995
平日 15:00～18:00	209
平日 18:00～20:00	84
土曜 9:00～15:00	611
土曜 15:00～18:00	324
土曜 18:00～20:00	89
日祝 9:00～15:00	565
日祝 15:00～18:00	274
日祝 18:00～20:00	63



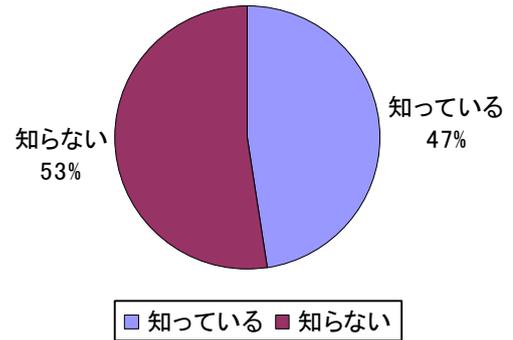
【設問 8】 もし、あなたが企画するとしたら、どんな催しを企画しますか。

～ご意見 抜粋～

子どもと一緒に楽しめる企画	離乳食
障がい者視線を活かせる分野	子ども向けコンサート
障がいを持つ子どもを持つ家族の茶話会	高齢者のためのカフェ定期開催
高齢男子のための料理教室	寺子屋のような勉強ができるようなスペース
高齢者が参加しやすい催し	添加物・農薬などの勉強会
双子ちゃんの会	産地訪問・工場見学
介護者の集い	病気予防の運動
ウォーキングイベント	同世代の子を持つ親たちの懇親会
食生活が豊かになるような企画	世代を超えた交流
子ども食堂を知ったり、開催する企画	パルシステムこだわりおすすめ商品の説明会
認知症介護者が息抜きできる企画	農業酪農体験
パルシステムでんき発電所見学	防災、救命関係の企画
おとなの朗読会	手話の勉強会や補聴器の体験会
発展途上国に衣類を送る	サービス付き高齢者向け住宅見学会

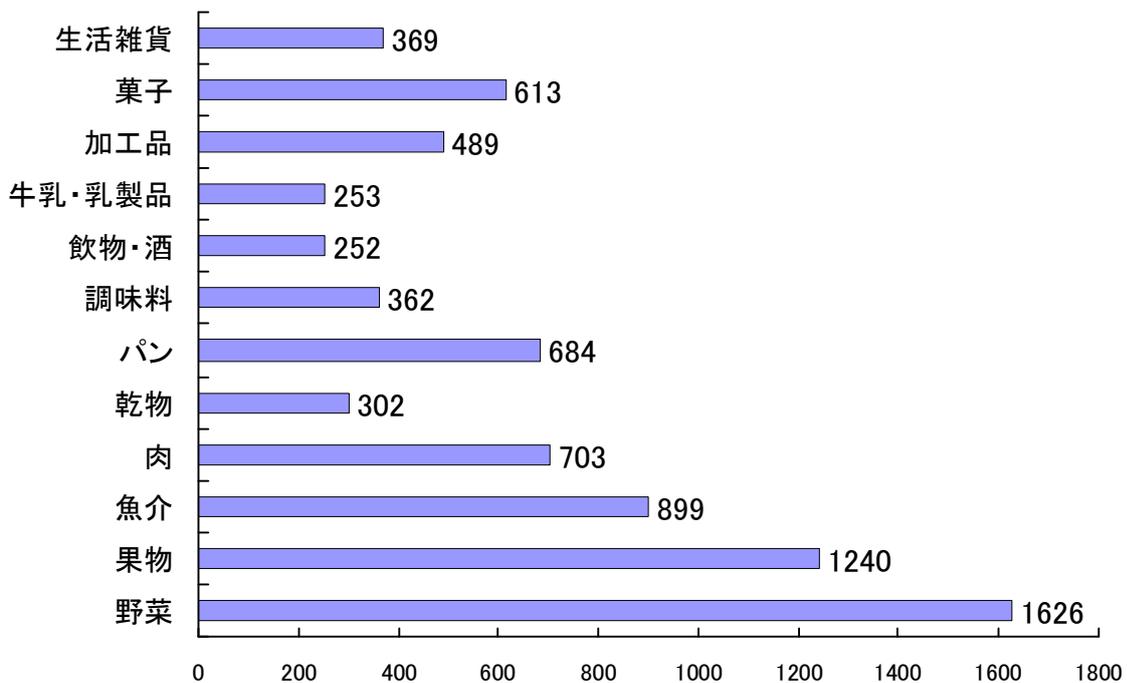
【設問 9】 パルシステム神奈川ゆめコープ独自カタログ「いいね！かながわ」を月1回発行しています。ご存知ですか

回答	回答数
知っている	1,009
知らない	1,118



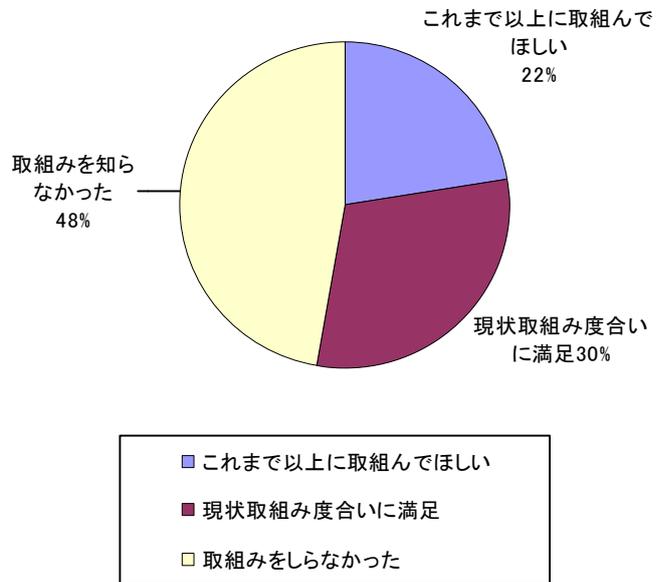
【設問 10】 神奈川県内の商品を中心としたパルシステム神奈川ゆめコープ独自カタログ「いいね！かながわ」で取扱ってほしい商品はどのようなものですか。(複数回答可)

回答	回答数
野菜	1,626
果物	1,240
魚介	899
肉	703
乾物	302
パン	684
調味料	362
飲物・酒	252
牛乳・乳製品	253
加工品	498
菓子	613
生活雑貨	369



【設問 11】健康づくりステーション※や子育て層を対象とした交流会の開催等、子育て世代や若者が集う場と高齢者が健康で安心してくらせる地域づくりへの取組みについてどう思いますか。

回答	回答数
これまで以上に取組んでほしい	477
現状の取組み度合いに満足	646
取組みを知らなかった	1,002



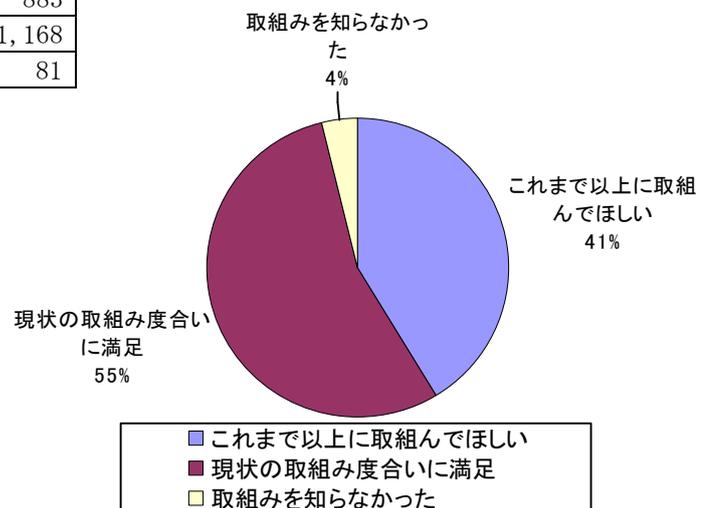
【設問 12】設問⑪について、具体的に取組んでほしい内容や、力を入れてほしい取組みがありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

健康相談	高齢者にも取組める運動
病気の子どもの保育	地域格差の是正
健康づくりステーションの定期開催してほしい	パルシステムの食品を使った食堂
高齢者を対象にしたサークル	高齢者と子育て世代、幼児が交流する場作り
子育てママのための託児付き健康チェック	医療関係者をいれた専門的な会の開催
歯磨き講座の開催	遠いと参加できない。様々な地域での開催
子どもの甲状腺検査を受けやすい地域で開催	体操教室
知らなかったなので、もっと広報してほしい	

【設問 13】プラスチック削減商品普及や3R運動※、再生可能エネルギー(パルシステムでんきの普及)への取組みについてどう思いますか。

回答	回答数
これまで以上に取組んでほしい	883
現状の取組み度合いに満足	1,168
取組みを知らなかった	81



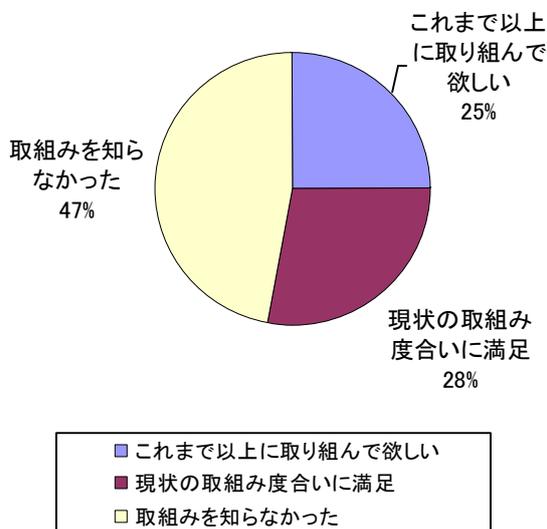
【設問 14】 設問⑬について、具体的に取り組んでほしい内容や、力を入れてほしい取り組みがありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

プラスチック製品の包装の見直し	再生可能エネルギーの更なる普及
回収する容器の対象範囲の拡大	プラスチック原料を自然に帰る原料に変更
ダンボールの回収	3R運動は数値をいれ具体的に伝えてほしい
カタログの量を減らしてほしい	化粧品の詰め替えを増やす
ボタン電池の回収	返却した時のポイント還元システムの導入
広報に力をいれてほしい	リサイクルの家庭やその後を知りたい
パルシステムが扱っている容器は全部、回収してほしい	リサイクル回収用の保管袋があれば便利
包装の簡素化	パルシステム以外のペットボトルの回収

【設問 15】 高校生を対象とした「神奈川ゆめ福祉財団(奨学金制度)」や「フードバンクかながわ」の取り組みについてどう思いますか。

回答	回答数
これまで以上に取り組んでほしい	532
現状の取り組み度合いに満足	593
取り組みを知らなかった	1,006



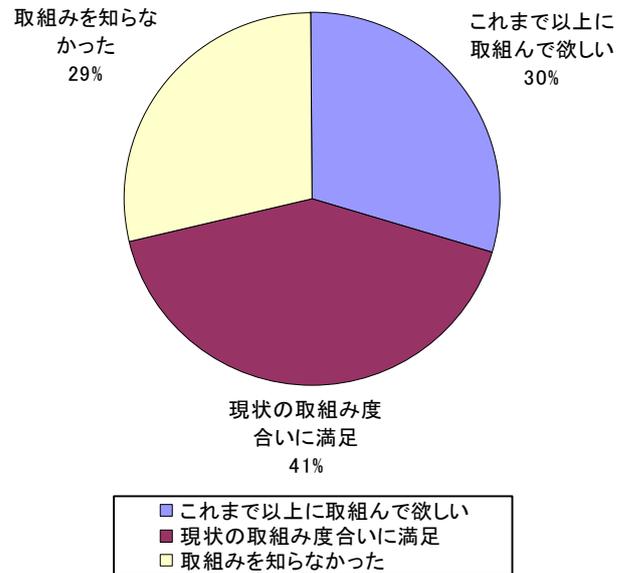
【設問 16】 設問⑭について、具体的に取り組んでほしい内容や、力を入れてほしい取り組みがありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

支援対象を広げる	子ども食堂の取り組み
拠点の増加	子どもたちに楽しい食事の場の提供
どうやって支援物資を出せばいいのかわからない	仕組みづくりの強化
配送を利用してフードバンクに届けられるしくみが作れたらいいと思う。	高齢化で生活困窮者がふえると思うので、充実してほしい
ポイントを奨学金に。	知らなかった。
活動の周知を徹底する	支援を受ける人を増やしてほしい
広報に力を入れてほしい	すばらしい。是非続けてほしい。
必要なものを必要な方に。	母子家庭への啓蒙活動をもっと。
食品だけでなく日用品も。	カンパなどで応援したい
全く知らなかった。どうやって対象者を選別しているのか。	定期購入のお米をお休みしたとき、そのままフードバンクに使ってほしい

【設問 17】 憲法改正による生活への影響を伝える取り組みや核兵器廃絶に向けた活動、平和・国際活動（ボランティアや募金活動）への取り組みについてどう思いますか

回答	回答数
これまで以上に取組んでほしい	633
現状の取組み度合いに満足	875
取組みを知らなかった	615



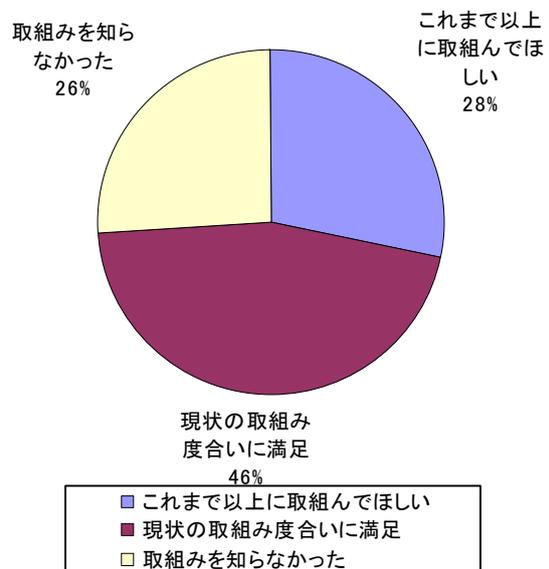
【設問 18】 設問⑰について、具体的に取組んでほしい内容や、力を入れてほしい取組みがありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

もっと活動を知らせてほしい	政治的な活動は反対
水道事業民営化の危惧を知らせてほしい	憲法についての勉強会や記事などの充実
核兵器廃絶の署名を今後も続けてほしい	国際情勢の変化に敏感に行動すべき
団体としての取り組みはとても素晴らしい	パルシステムの視点で、もっと頻繁に深く伝えてほしい
生協がすべき話題なのか再考してほしい	アピールを考えたい。生協は力があると思う
憲法9条は守りたい	平和活動、自然を守る活動など
ユーザーから見たパルシステムと離れすぎていて、活動や取り組みとしてピンとこない。	辺野古の新基地など、環境や景観の破壊に対する署名活動など。
活動費があるなら、もっと還元してほしい。	子どもが参加できる活動があるといい。
インターネット署名のシステムを考案してほしい	気軽に参加できる若者向けの講習会
憲法カフェの継続開催	

【設問 19】 福島の子ども保養プロジェクトや被災地スタディーツアーなど、震災被災者支援についてどう思いますか。

回答	回答数
これまで以上に取組んでほしい	602
現状の取組み度合いに満足	971
取組みを知らなかった	556



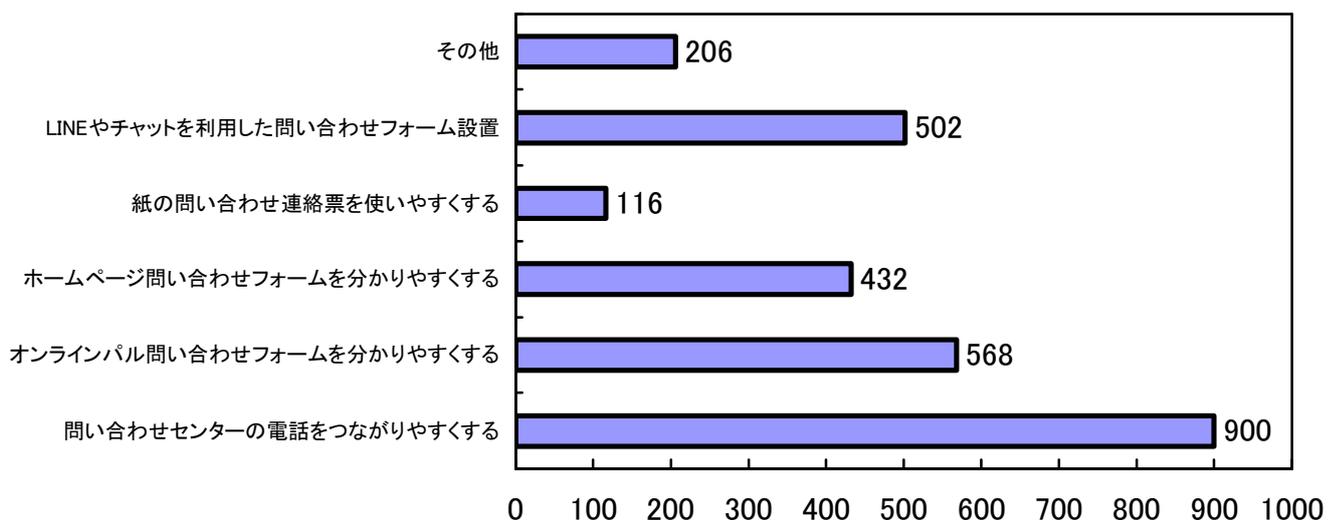
【設問 20】 設問⑱について、具体的に取組んでほしい内容や、力を入れてほしい取組みがありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

現地の人の声や生活の紹介	福島だけではない。1つに偏るのはよくない。
認知できるよう、さまざまな機会にアピールする	被災地の子どもとつながるイベント
福島の事故は終わりが無い継続的に続けてほしい。	定期的に活動報告がほしい
支援のために組合資金利用や募金活動をしてほしい	福島産の生産物をアピールできる催し
3.11以降に生まれた子どもにも甲状腺検査を実施	もっと活動を組合員へ知らせてほしい
被災地の子どもたちの健康管理	交流会や昔のような文通活動
様々なことに足を突っ込みすぎて全てに中途半端になる。取組みは整理してほしい。	あるスーパーで福島の学校にベルマークを送る取り組みをしている。生協でもできれば
子どもも成長している。今何が必要なのか、報告・教示してほしい。	被災地の意見を聞きながら進めてほしい。
保養プロジェクトのボランティアは、責任ある仕事なので、少しは手当てが必要なのではないか。	保養プロジェクトに参加して、子どもたちの笑顔に癒された。素晴らしい活動をされている
一時的な保養は自己満足、普通の生活に戻れるようになる取組みに変っていくべき	子どもにいつまでも福島出身である意識を持たせるのはどうなのだろうか。
そろそろ震災の福島、被災地という看板は外してあげたい。東北にはたくさんの魅力があります。	被災地の子どもたちの心が癒されるような取組み

【設問 21】 問い合わせへの対応について、充実してほしいことは何ですか。(複数回答可)

回答	回答数
問い合わせセンターの電話をつながりやすくなる	900
オンラインパルの問い合わせフォームをわかりやすくなる	568
ホームページの問い合わせフォームをわかりやすくする	432
紙の問い合わせ連絡票を使いやすくする	116
LINE やチャットを利用した問い合わせフォームの設置	502
その他	206

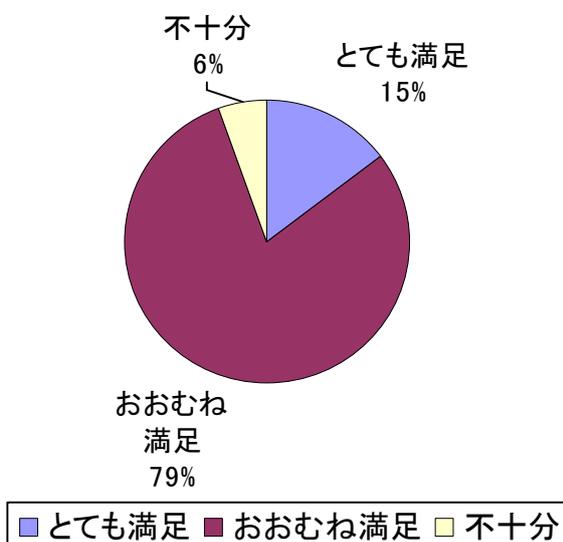


～ご意見 抜粋～

臨機応変な対応	配送等の問い合わせは直接センターにしたい
注文締切り間際のつながりにくさの改善	人材教育。不快な思いをしたことがある。
メールでの問い合わせ	紙注文の WEB キャンセルができる仕組み
センターごとの仕組みに戻すべき。	メール返信が早いのが嬉しい。
不良品の連絡時、クレーマー扱いのように感じる。	ホームページが見づらい
カタログの切り替えや変更を会員ページでもできるようにしてほしい。	メールでも問い合わせに返事が無かった時があった。きちんと対応してほしい。
現状で満足している。	英語での対応
北海道のセンターで事情が分からない場合がある。県内に対応センターを置いてほしい。	電話を回されるので、受付と担当の二ヶ所くらいにしてほしい
トップページに問い合わせフォームを作る	ホームページのよくある質問を充実
折り返しの電話待ちをなくしてダイレクトに。	電話の問い合わせに時間がかかりすぎる。
土日の問い合わせができるようにしてほしい。	現状で満足している

【設問 22】 緊急時の問い合わせ窓口の新設や機関紙「どりーむぺいじ」の Web 化についてどう思いますか。

回答	回答数
現在の取組みにとっても満足	308
現状の取組みにおおむね満足	1,684
現在の取組みは不十分	119



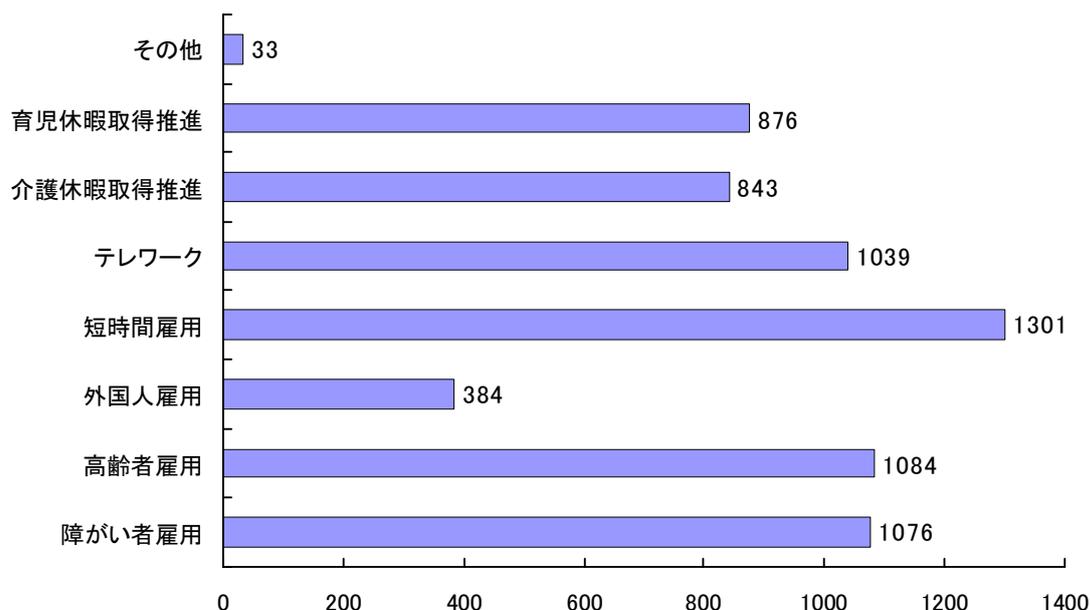
【設問 23】 設問 22 について具体的に取組んでほしい内容や力を入れてほしい広報がありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

すぐつながる問い合わせ窓口	折り返し電話対応が無駄
政治的な活動資金があるなら、根本のシステムにお金をかけるべき	どりーむぺいじは内容的にも WEB のほうがよい
Web 化したら見ない。紙媒体も残してほしい。	ペーパー類は希望者だけにすべき
気軽に日頃の考えや悩みをつぶやけるコーナー	Web で注文していない人は目にする事がなくなると思う。
緊急時の問い合わせ先を充実させる	商品企画サイクルがわかりにくい。WEB で把握できるようにしてほしい。
オンラインパルつながりやすくする	緊急時の問い合わせ先は認識していない。分かるようにしてほしい。
「どりーむぺいじ」企画で、Web で申し込みをしても落選通知はハガキで来る。利便性からも、資源・経費節減の観点からも、Web で完結できるようにすべきである。	「どりーむぺいじ」は、読まないのでも、配布するなら選択制に。web にし、紙は廃止が良いと思う。
ホームページにチャットを利用した問い合わせコーナーを新設してほしい。	高齢者が情報弱者とならないように気を使いながら進化して行ってほしい
Web 化したら、注文画面 以外は見なくなると思う	緊急時は LINE やアプリからの問い合わせが出来るより良い。

【設問 24】 人材確保と雇用定着の取組みについて、支持する(応援したい)取組みはありますか(複数回答可)。

回答	回答数
障がい者の雇用	1,076
高齢者の雇用	1,084
外国人の雇用	384
短時間雇用(勤務)	1,301
テレワーク(時間や場所にとらわれない働き方)	1,039
介護休暇取得推進	843
育児休暇取得推進	876
その他	33



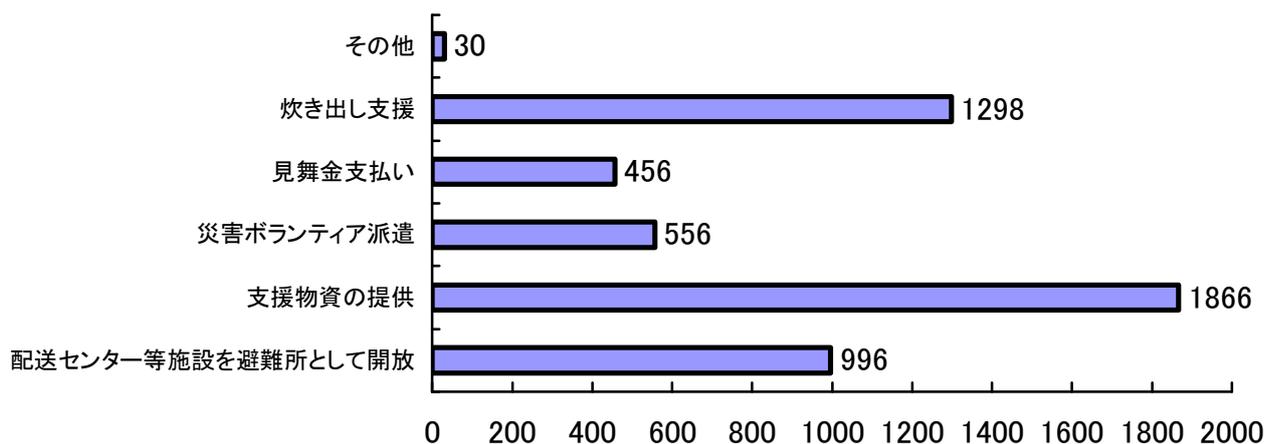
【設問 25】 設問 24 について、具体的に取組んでほしい内容や力を入れてほしい取組みがありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

若年層の雇用	男女の育児休暇の取得推進
年収や職場環境を国の平均以上に保つ	持病があっても働けるような仕組み
託児所等の設置	障がい者雇用、賃金アップ
短時間雇用	魅力的な福利厚生制度化
定年制をもっと長くしてもらいたい	外国人の活用
外国人を雇うのはやめてほしい。どうしても必要な場合は、ルールを徹底してからにしてほしい。	高齢者の雇用拡大
テレワークの拡大	単発、臨時の雇用
歩合制の仕事	介護者の内職
雇用機会の告知、案内	配送担当者の地位や評価を上げる
出産を終えた子どもを世話するための親の休暇取得	子連れでも働ける職場づくり
募集をアプリで知らせて欲しい	がんなどの病気休暇制度

【設問 26】 災害が発生した際、地域で必要な役割として、パルシステム神奈川ゆめコープに期待されていることはな  
 んですか。(複数回答可)

回答	回答数
配送センターなどの施設を避難所として開放する	996
支援物資の提供	1,866
災害ボランティアの派遣	556
見舞金のお支払い	456
炊き出し支援	1,298
その他	30



【設問 27】 設問 25 について、具体的に取組んでほしい内容や力を入れてほしい取組みがありましたらご記入ください。

～ご意見 抜粋～

ボランティアの支援	トラックを使っての物流支援
災害用トイレの設置	乳幼児やアレルギーもちの人への物資支援
温かい食事の提供	組合員の横のつながり
非常食や日用品の配布	情報提供
日頃から BCP(Business Continuation Plan)の取組みを強化	災害時のほっとステーションのような感じで気軽に立ち寄れる場所であってほしい

【設問 28】 パルシステム神奈川ゆめコープ全般で期待することをご記入ください。

～ご意見 抜粋～

障がい者支援	地域密着の存在であってほしい
パルシステムでんきを付加価値をつけて展開する	地場食材を使った商品の開発や地元の活性化
安全な食品、安全で平和な暮らしを守っていくこと	配送員の教育。個人差がありすぎる
大手メーカーにはできない、品質の維持	手ごろに利用できる価格
野菜や果物の産地を選べたらいい	添加物を使用しない商品を増やす
信頼を裏切らない生協であってほしい	日本の農業を応援するシステムの強化
パンを作れる材料をパックにしてほしい	このように常にコミュニケーションしていただくことは必要
消費者運動の中核となって、未来のために躍進してほしい	箱の置き場に困る。箱の数を減らす。または「いれこ」になる形の箱
WEB化が進んでいるが、基本は人と人とのつながりであることを忘れないで	独自商品の充実
野菜は旬のものを	利用者に常に情報を開示してください
他生協と違う特徴を持ち続けてほしい	親しみやすい存在でいてほしい
炊き出し要員などの募集があればエントリーしたい	農家への応援メッセージをウェブから送れるように
行政の手が回らないようなサービスの提供を期待	「いいね！かながわ」で障がい者の事業所製品を扱ってはどうか
年齢層に合わせた商品の提供	配送のノウハウを生かす基地局としての役割
安全安心な食材の一般家庭で購入できる価格での提供	災害時に組合員への支援として、水やパンなどが自動的に配布される食料保険
講座に参加する託児料が高い。	配送員の労働環境の改善
科学物質過敏症に対応できる商品の充実	過剰なビニール包装や宅配ボックスの使用はいきすぎ。便利よりも大切なものがある
訳あり品などのお得品の充実	年に一度でも直接購入できるお店があれば

以上