

平成20年度 みえ県民交流センター

施設サービスに関する利用者アンケート 結果報告書

本報告書は、三重県生活・文化部男女共同参画・NPO室NPOグループがみえ県民交流センター利用者を対象に行ったアンケート結果に基づき構成されています。

実施目的: 利用者の率直な意見・提言・要望等をセンター運営の改善・向上の参考にする

実施期日: 2008年11月15日～12月5日

実施場所: みえ県民交流センター

対象者: 交流スペース及びミーティングルーム、イベント情報コーナー等施設利用者

回答内容については、以下の処理を行っています。

1. 一部、個人・団体が特定されない形で編集しています。
2. 文章のポイントを絞るため、編集しています。
 - (1) できるだけ原文そのままの形にしています。
 - (2) 「9. ご要望・ご意見等」について、お一人の書いたもの、または、一つの文章中であっても、文節で要点の異なるものは分けています。

2008年12月

三重県生活・文化部
男女共同参画・NPO室 NPOグループ

はじめに

本アンケートは、平成 20 年 11 月 15 日から 12 月 5 日のアンケート実施期間中に、みえ県民交流センターを訪れた延べ 4,844 名の県民の方に利用者アンケートへの協力をお願いし、300 通の回答をいただきました。有効回答数は 300(利用者の約1.6 割)です。

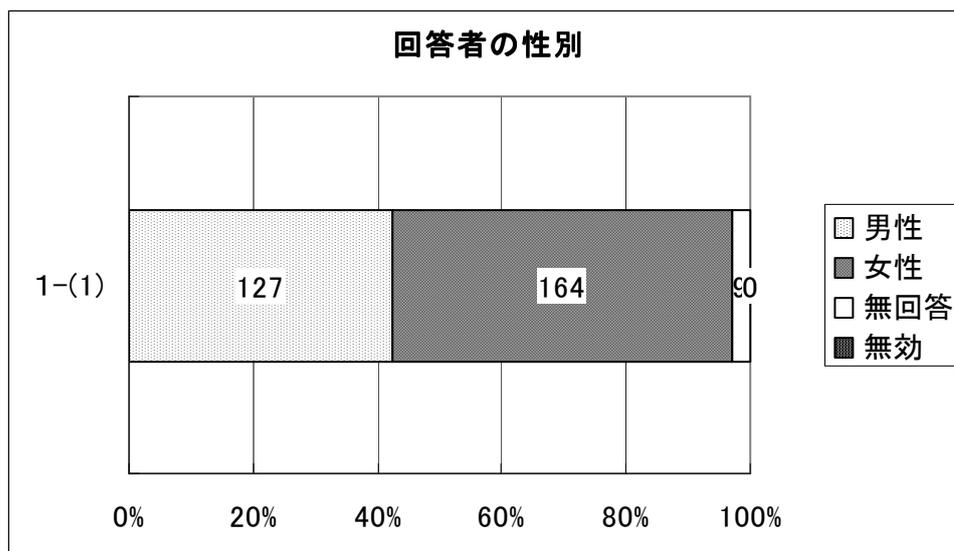
1. 回答者の属性

(1) 性別

性別	人数	割合
男性	127	42.3%
女性	164	54.7%
無回答	9	3.0%
無効	0	0.0%
合計	300	100%

1-(1) 回答者の性別

N=300

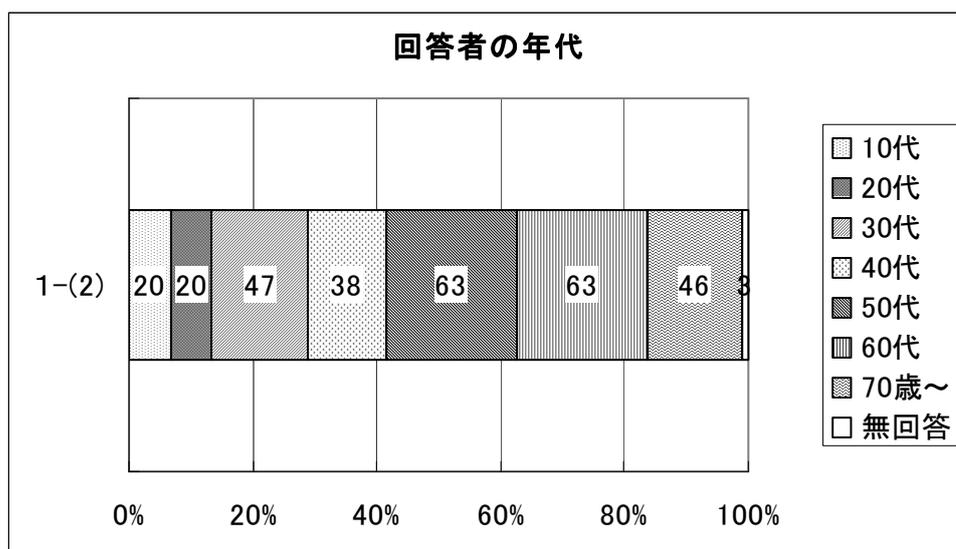


(2) 年代

年齢	人数	割合
10代	20	6.7%
20代	20	6.7%
30代	47	15.7%
40代	38	12.7%
50代	63	21.0%
60代	63	21.0%
70歳～	46	15.3%
無回答	3	1.0%
合計	300	100%

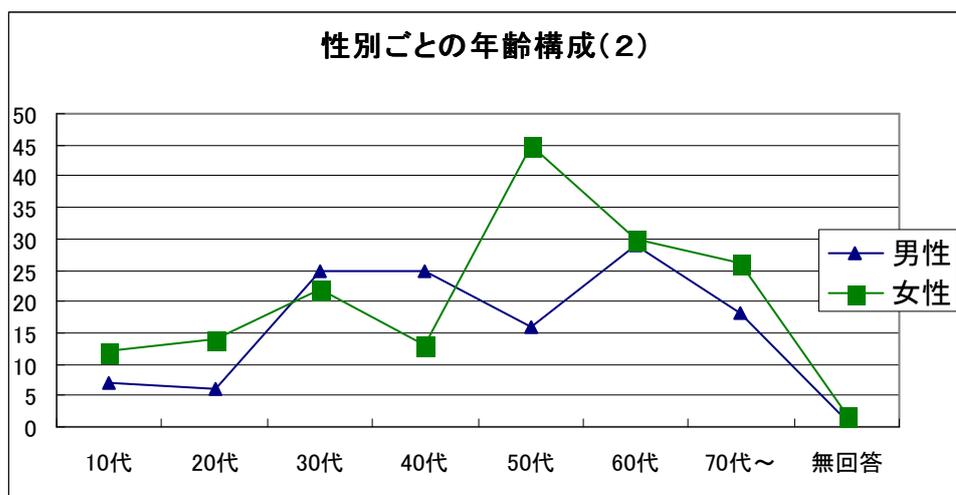
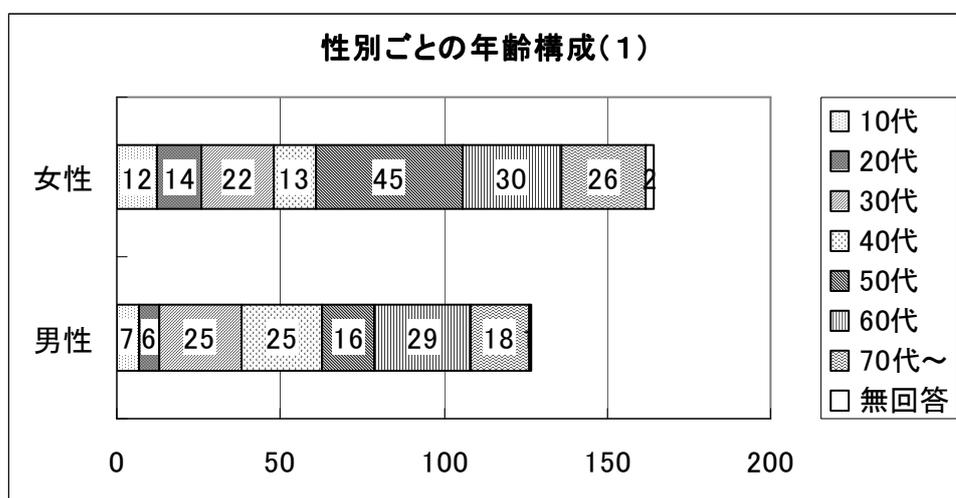
1-(2) 回答者の年代

N=300



※参考: 性別ごとの年齢構成

F=164, M=127



(3) おところ

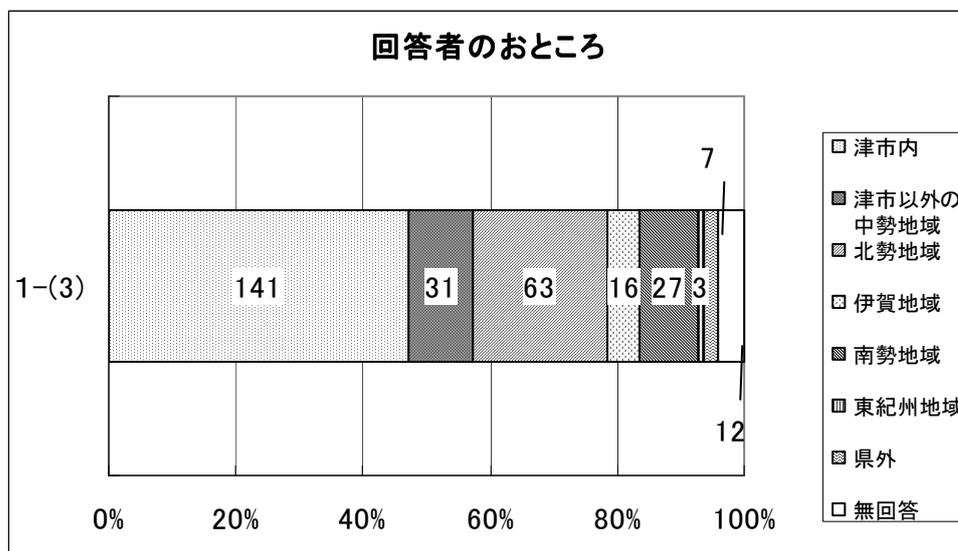
地域	人数	割合
津市内	141	47.0%
津市以外の中勢地域	31	10.3%
北勢地域	63	21.0%
伊賀地域	16	5.3%
南勢地域	27	9.0%
東紀州地域	3	1.0%
県外	7	2.3%
無回答	12	4.0%
合計	300	100%

※「県外」の内訳

地域	人数	割合
愛知県	3	42.9%
岐阜県	1	14.3%
福井県	1	14.3%
東京都	1	14.3%
不明	1	14.3%
合計	7	100%

1-(3) 回答者のお住まい

N=300



2. このセンターのことを何で知られましたか？（複数回答）

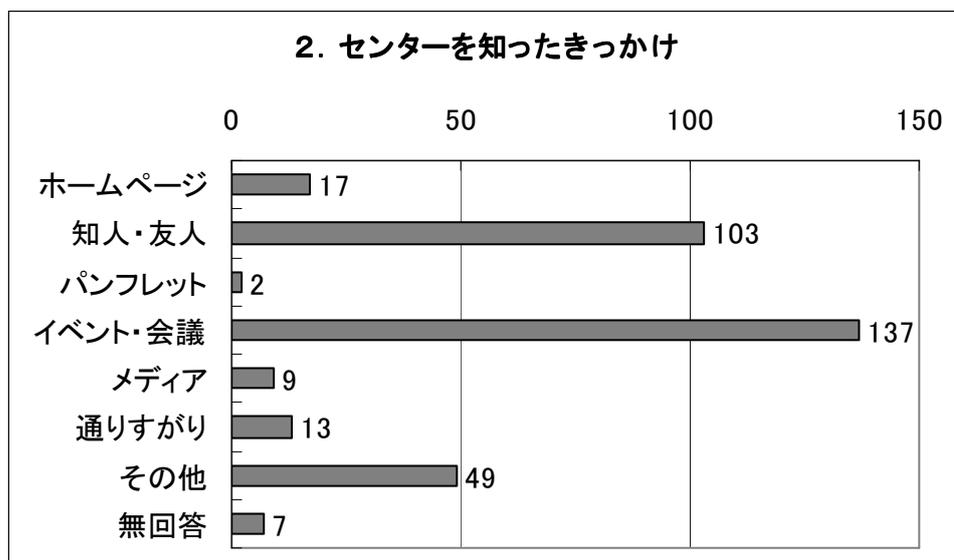
方法	人数	割合
ホームページ	17	5.0%
知人・友人	103	30.6%
パンフレット	2	0.6%
イベント・会議	137	40.7%
メディア	9	2.7%
通りすがり	13	3.9%
その他	49	14.5%
無回答	7	2.1%
回答合計	337	100%

※上記「その他」の内訳

事由	人数
昔から知っている／設立以来／最初から知っている	14
仕事で	2
イベント／会議(会合)で	9
広報	2
電車を利用して	1
家が近所	1
無回答	20
合計	49

2. このセンターのことを何で知られましたか？【複数回答】

N=337



※参考：一人当たりの回答数

回答数	人数	割合	回答数	人数	割合
1	263	87.7%	5	1	0.3%
2	25	8.3%	6	0	0.0%
3	4	1.3%	0	7	2.3%
4	0	0.0%	合計	300	100%

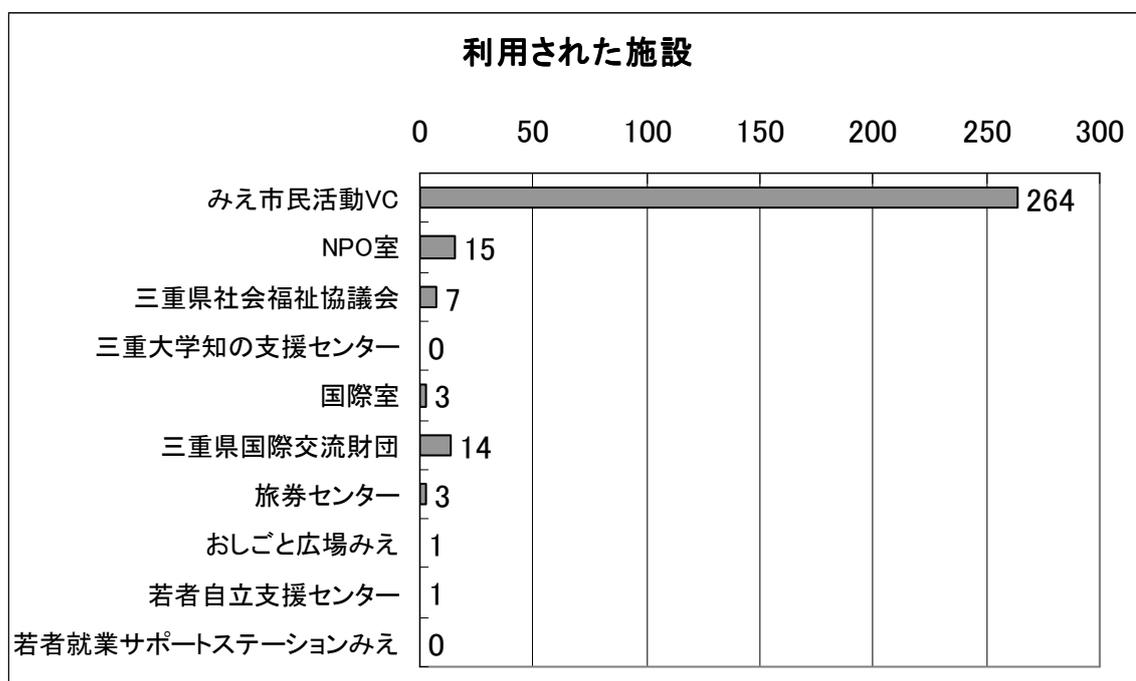
3. このセンターへこられた目的は？（複数回答）

(1) 本日利用された施設

来訪場所	人数
みえ市民活動 VC	264
NPO 室	15
三重県社会福祉協議会	7
三重大学知の支援センター	0
国際室	3
三重県国際交流財団	14
旅券センター	3
おしごと広場みえ	1
若者自立支援センター	1
若者就業サポートステーションみえ	0
無回答	6
無効	0
回答合計	314

3-(1) 利用された施設【複数回答】

N=314



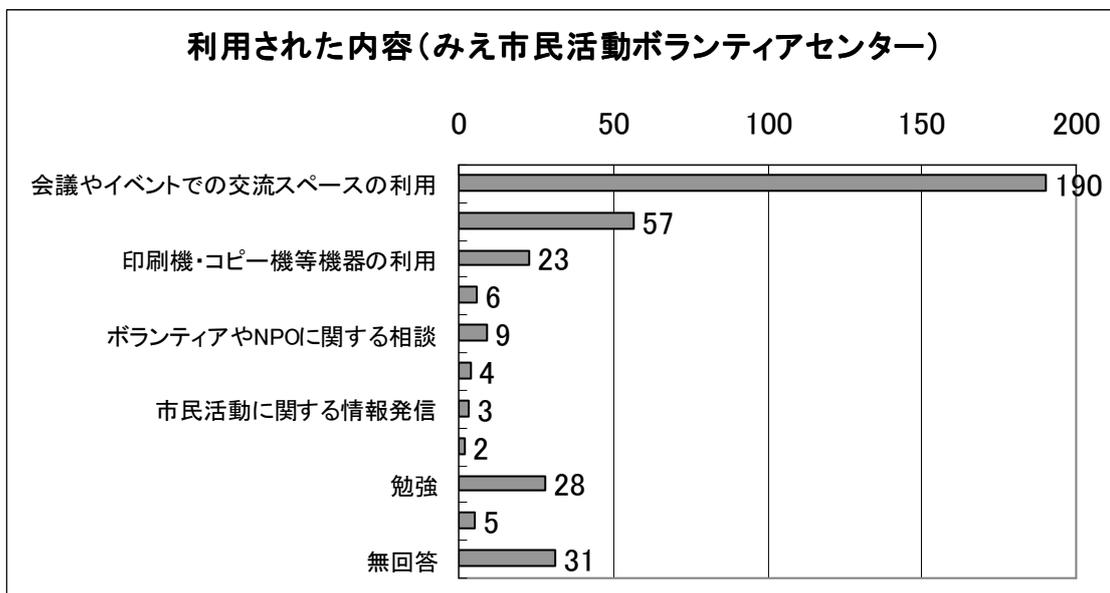
(2) 利用されたみえ市民活動ボランティアセンターの内容【複数回答】

設備・機能の利用	人数
会議やイベントでの交流スペースの利用	190
ミーティングルームの利用	57
印刷機・コピー機等機器の利用	23
パソコン	6
ボランティアやNPOに関する相談	9
市民活動に関する情報収集	4
市民活動に関する情報発信	3
図書の利用	2
勉強	28
その他	5
無回答	31
回答合計	358

※上記「その他」の内訳

物造り	1
アスト de サロン参加	1
無回答	3
回答合計	5

3-(2) 利用した内容について(みえ市民活動ボランティアセンター)【複数回答】 N=358



※参考:一人当たりの回答数

一人当たりの回答数	人数	割合	一人当たりの回答数	人数	割合
1	4	1.3%	7	1	0.3%
2	239	79.7%	8	0	0.0%
3	35	11.7%	9	0	0.0%
4	11	3.7%	10	0	0.0%
5	3	1.0%	0	6	2.0%
6	1	0.3%	合計	300	100.0%

4. このセンターをどの程度ご利用になりますか？

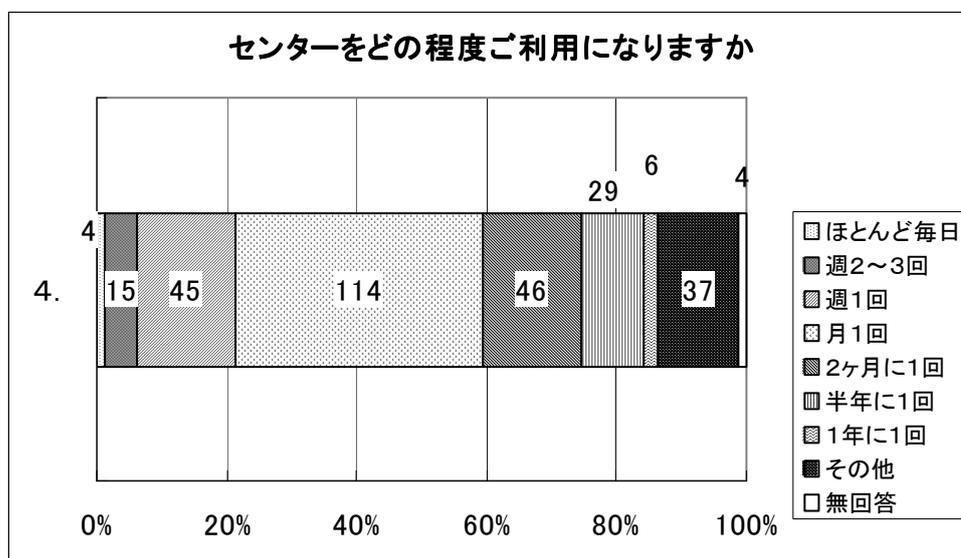
利用頻度	人数	割合
ほとんど毎日	4	1.3%
週2～3回	15	5.0%
週1回	45	15.0%
月1回	114	38.0%
2ヶ月に1回	46	15.3%
半年に1回	29	9.7%
1年に1回	6	2.0%
その他	37	12.3%
無回答	4	1.3%
合計	300	100%

※上記「その他」の内訳

月2回	11
初めて	6
たまに	4
3ヶ月に1回	2
2回目	1
月に2～3回	1
あまりない	1
月1～2回	1
2週に1回	1
年に数回	1
年4回	1
会議があれば	1
その他	6
	37

4. このセンターをどの程度ご利用になりますか？

N=300

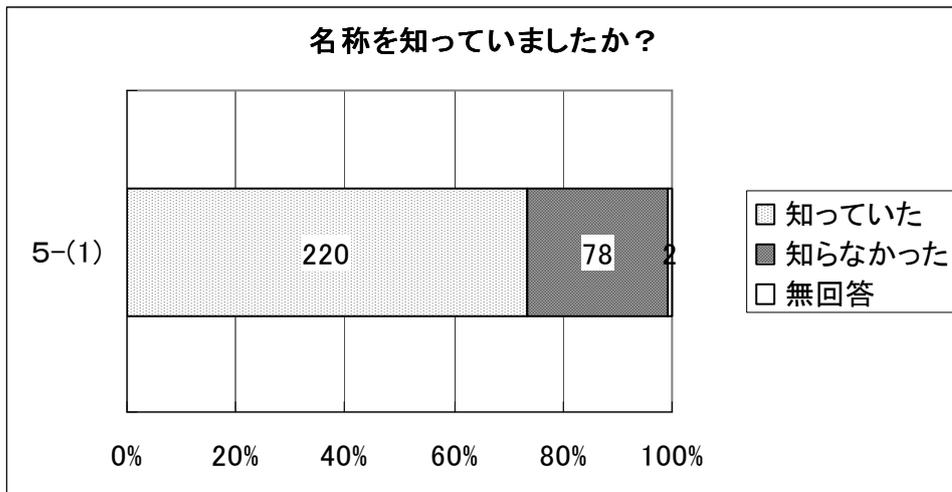


5. 施設について

(1) アスト津ビル 3 階の名称が「みえ県民交流センター」であることを知っていましたか？

回答	回答数	割合
知っていた	220	73.3%
知らなかった	78	26.0%
無回答	2	0.7%
合計	300	100%

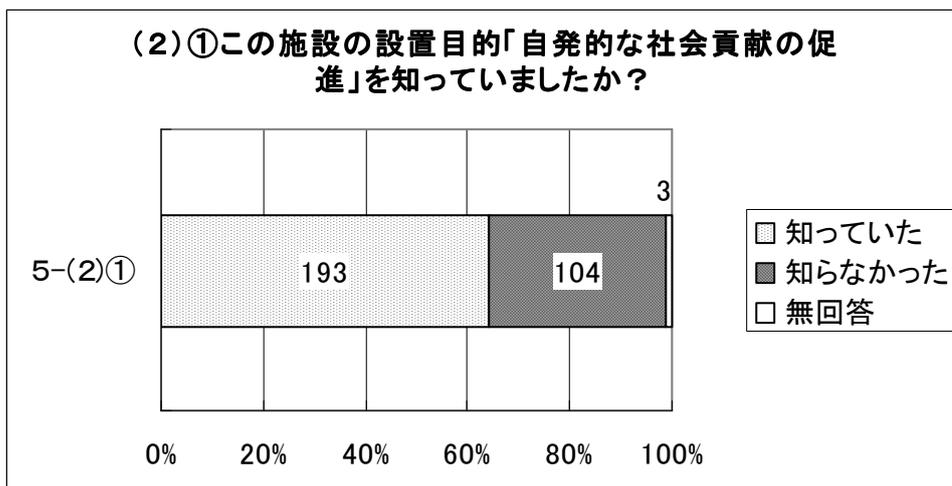
5-(1). アスト津ビル 3 階の名称が「みえ県民交流センター」であることを知っていましたか？
N=300



(2)① この施設が、県民の皆様の自発的な社会貢献に関する活動を促進することをめざして設置された施設であることを知っていましたか？

回答	回答数	割合
知っていた	193	64.3%
知らなかった	104	34.7%
無回答	3	1.0%
合計	300	100%

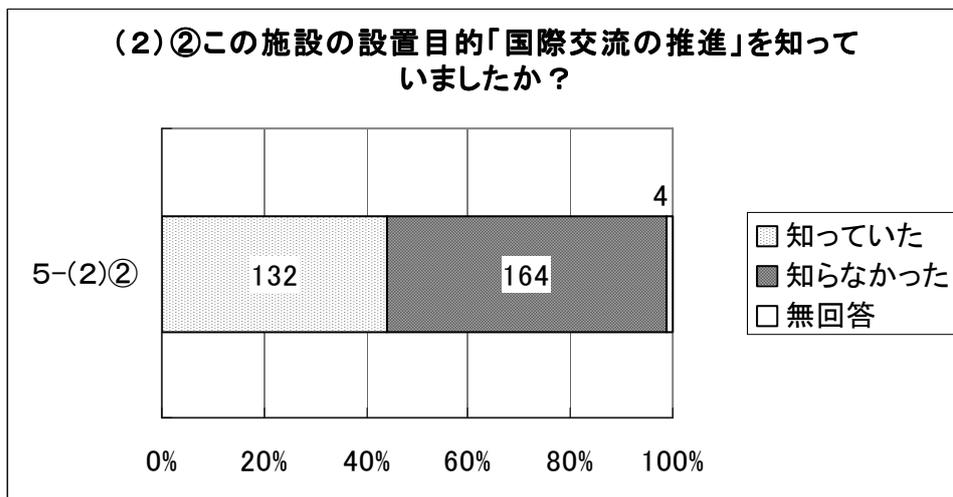
5-(2)①. この施設の設置目的「自発的な社会貢献の促進」を知っていましたか？
N=300



(2)②この施設が、県民の皆様の国際交流の推進を行うことをめざして設置された施設であることを知っていましたか？

回答	回答数	割合
知っていた	132	44.0%
知らなかった	164	54.7%
無回答	4	1.3%
合計	300	100%

5-(2)②. この施設の設置目的「国際交流の推進」を知っていましたか？ N=300



(2)③. みえ県民交流センターの事業は、センターの設置目的「自発的な社会貢献の啓発」と「国際交流の推進」を達成するために役立っていたと思われませんか？ N=300

回答	回答数	割合
思う	232	77.3%
思わない	21	7.0%
無回答	47	15.7%
合計	300	100%

※「思う」と答えた方の理由

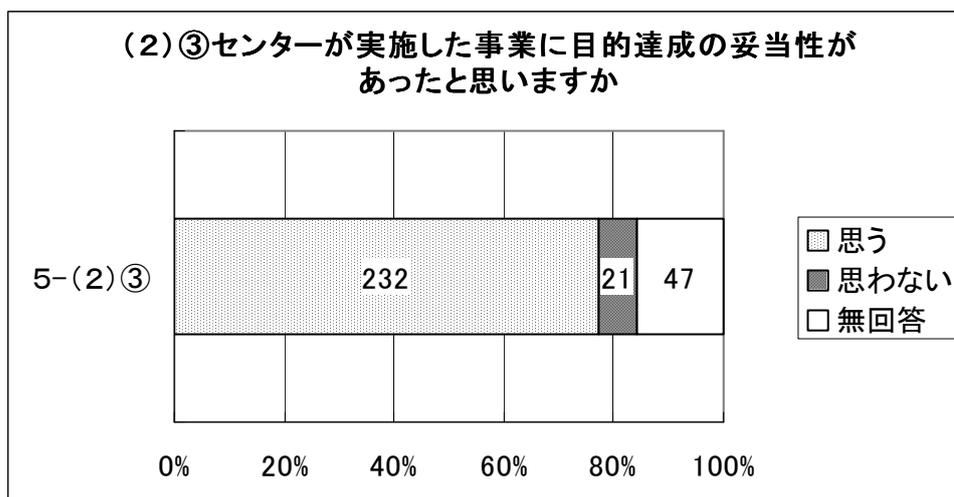
- ・ ボランティアは大事
- ・ 若い人たちが集まっているので、それなりに活動しておられるのでしょう
- ・ いい事ですね
- ・ そういう心を意識づけるために良いと思います
- ・ 全て
- ・ 自由に参加できるので
- ・ それをきっかけにボランティアを始める
- ・ 会議に使われているので
- ・ 中国への俳句の推進を行っている
- ・ でも夏ボラ！は知りませんでした
- ・ 具体的なボランティア活動状況がわかる
- ・ この様なイベントがあることを知らなかったのだが、関心がある人ならば、何らかのアクションをおこしたと思われるので、役に立っているのではないかと

※「思わない」と答えた方の理由

- ・意識していなかった
- ・活動を知らなかった
- ・そのような事業の内容をよく知らないから
- ・わからない
- ・それは行政目線だと思う
- ・積極性がない
- ・地域の人に“アスト”が通じない
- ・知らなかった

※無回答の理由

- ・わからない(6名)
- ・(知らなかった為)分りません。
- ・? 駅前で立地はよいし、ただ中途半端 よい意味で派手でなくワクワクするイベント、催しなどで目的を達成できる

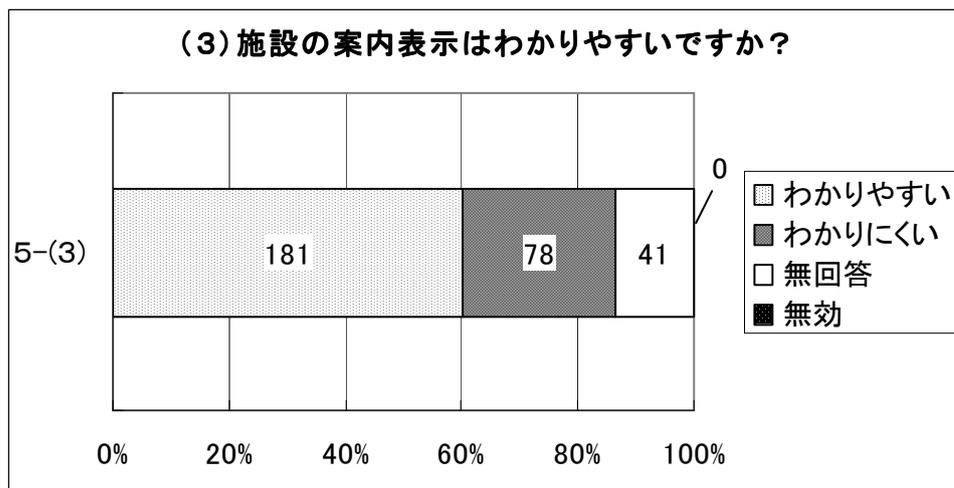


(3) この施設の案内表示はわかりやすいですか？

回答	回答数	割合
わかりやすい	181	60.3%
わかりにくい	78	26.0%
無回答	41	13.7%
無効	0	0.0%
合計	300	100%

5-(3). この施設の案内表示はわかりやすいですか？

N=300



※「わかりやすい」と答えた方の理由

- ・ わかる
- ・ 毎月使用しているの
- ・ 覚えた
- ・ 名前は知りませんでしたが、表示はたくさんあり、わかりやすいと思う
- ・ 特に初めての人だけはわかりにくいと思うので迷うことも心配

※「わかりにくい」と答えた方の理由

- ・ どこみていいのかわからない
- ・ 字が小さい。1Fに全体の案内があるとよい。
- ・ 表示が小さい
- ・ 掲示物が多すぎて何を一番アピールしたいのかわかりにくい
- ・ 少し奥であるから
- ・ 文字が小さいから
- ・ 内容表示がわかりにくい
- ・ 表示が目に入らない
- ・ 案内表示がどこにあるかわかりません
- ・ トイレがわかりにくい
- ・ ぐるぐる回るようでわかりにくい
- ・ それぞれのスペースに仕切りがないため
- ・ 駐車場とフロアの階数の違いがあり初め迷ってしまった。

- ・ Pの階数表示と違うのがややこしい
- ・ どの場所での会議か図で表示してほしい
- ・ 老人には太字で
- ・ 字が小さい。慣れていないと案内がどこにあるかわかりにくい
- ・ まよったから
- ・ 表示を多く大きく
- ・ 迷った
- ・ 案内板が小さく、少ない
- ・ 案内が少ない
- ・ パネルがみつからなかった
- ・ もう少し字を大きく振りかなもつけてほしい
- ・ 細かい部屋・場所の表示が小さい
- ・ 初めて来る人には分かりにくいと思う。案内板が必要
- ・ 色々なグループが使用している
- ・ 目的地までたどりつくことが難しい。

※その他意見(無回答、無効等の記述意見)

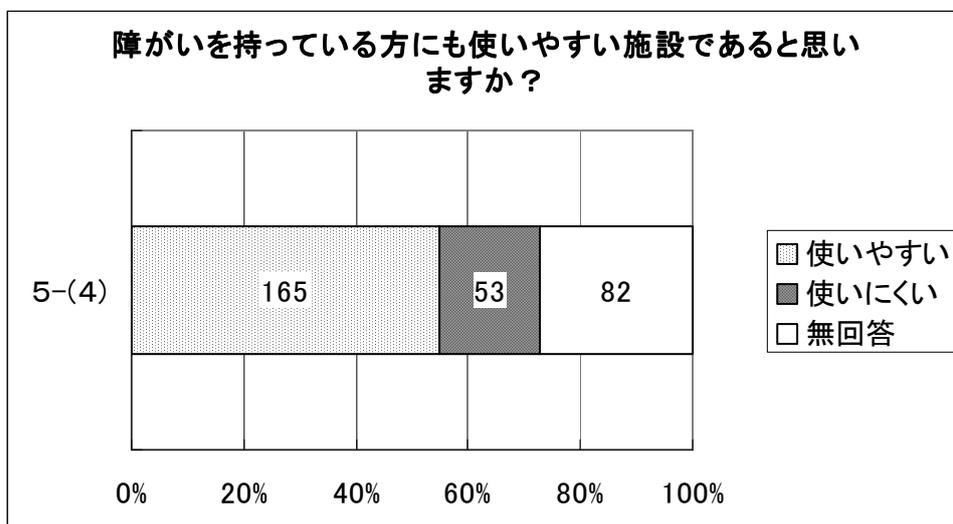
- ・ 何度使っているので気にはしていませんでしたが、参集者の意見ですと貼り物が多くて案内がわかりにくいといわれた事がある

(4) この施設は障がいを持っている方にも使いやすい施設であると思いますか？

回答	回答数	割合
使いやすい	165	55.0%
使いにくい	53	17.7%
無回答	82	27.3%
合計	300	100%

5-(4). この施設は障害を持っている方にも使いやすい施設であると思いますか？

N=300



※「使いやすい」と答えた方の理由

- ・ 無記入
- ・ 但し、電光掲示板をつけてほしい
- ・ スペースが広い

※「使いにくい」と答えた方の理由

- ・ バリアフリーしていないところがある
- ・ 行(1字解読不能)の流れに寸断されていること多いよう
- ・ 駐車場との連携が悪い
- ・ 駐車場からの段差
- ・ あんまり広くないので車イスでの移動などが不便
- ・ 階段のおり口を切替入口
- ・ わからない
- ・ 駐車場から入りにくい
- ・ 駐車場からの通路にスロープがない
- ・ 駐車場から入りづらい
- ・ トイレがわかりにくい
- ・ トイレのつくりや点字表示がわかりにくい
- ・ 手話通訳者がいない
- ・ 駐車場から入る部分
- ・ 磁気誘導ループ装置を備品として設置してほしい
- ・ 4Fの駐車場にとめて、アスト津 3Fに行くのに階段しかない。エレベーターだとめんどう
- ・ 駐車場からの出入りが……。重たいドアとか階段とか
- ・ 段差があるところはあるし、階段やトイレの位置がわかりづらいからあぶないと思う。
- ・ 表示がはっきりしない
- ・ 色んなものがありすぎて盲ではない視覚障害者にはつらいのでは？
- ・ 駐車場からの出入りがしにくい。入口に階段がある
- ・ 駐車場からここまで来るのに大変なのではないか？
- ・ エスカレーターの方角

※その他意見(無回答、無効等の記述意見)

- ・ わからない(3名)

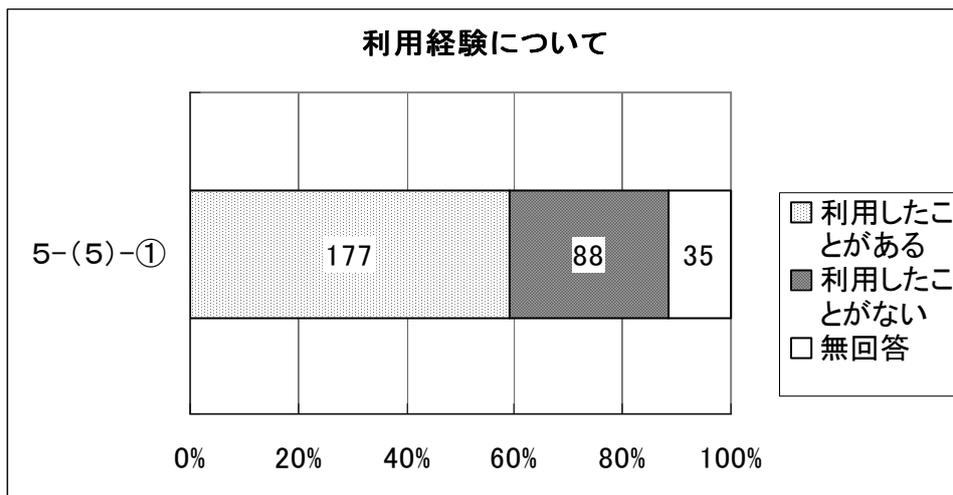
(5) ミーティングルームの利用について

①利用されたことがありますか？

回答	回答数	割合
利用したことがある	177	59.0%
利用したことがない	88	29.3%
無回答	35	11.7%
合計	300	100%

①利用されたことがありますか？

N=300



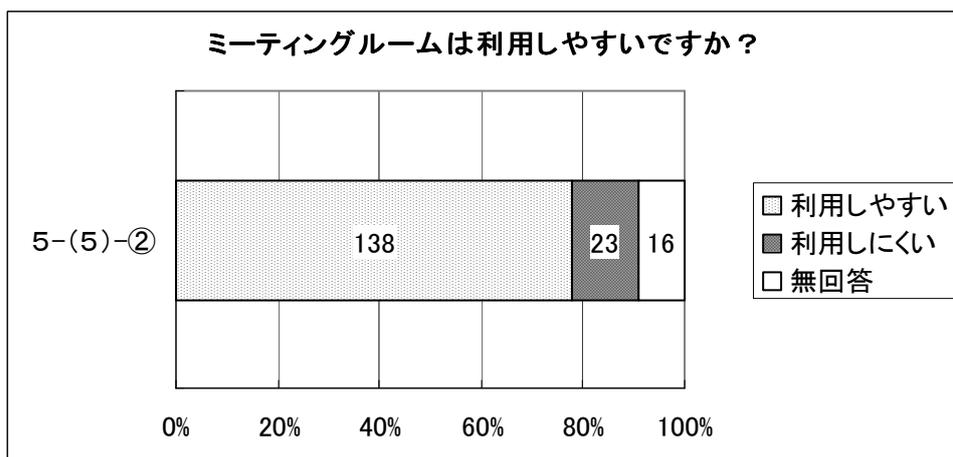
(5) ミーティングルームを利用されたことがある方にお伺いします。

② ミーティングルームは利用しやすいですか？

回答	回答数	割合
利用しやすい	138	78.0%
利用しにくい	23	13.0%
無回答	16	9.0%
合計	177	100%

②. ミーティングルームは利用しやすいですか？

N=177



※「利用しやすい」と答えた方の理由

- ・ プライバシー等必要な会合の時に利用しやすい
- ・ DVD.VTR デッキが時々動かない
- ・ 間のパーテーションがむつかしい

※「利用しにくい」と答えた方の理由

- ・ 部屋数が少ないから
- ・ 防音装置があるとよい
- ・ 机の移動がしにくい。キャスターがほしい
- ・ 他の会議の声が聞こえてくるし、こちらの声どうしてもまわりを気にしてしまうから
- ・ プライバシーが守られない
- ・ 騒音を出すグループがある
- ・ 騒がしい
- ・ 他のグループの声が大きいと話じづらい
- ・ ドアの間口が狭い
- ・ 予約のシステムの都合で
- ・ 利用理由が必要なところ
- ・ 外部の声が邪魔になる
- ・ 制限が多すぎる
- ・ 机の上に、初めてくる人にはどういうイベント案内が説明できるような案内のたてが
つukれないのか
- ・ 他の会議の声が気になる。パーテーション等がほしい
- ・ まどがないので圧迫感がある。

※その他意見(無回答、無効等の記述意見)

回答なし

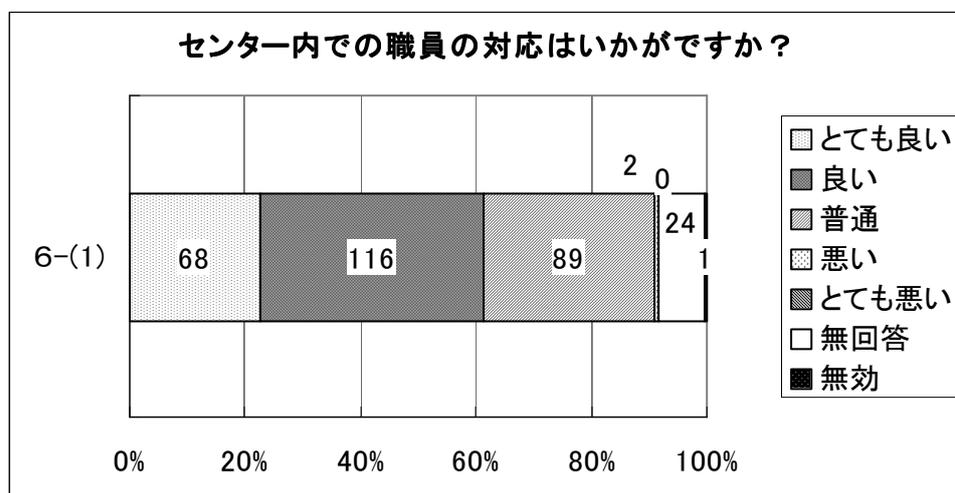
6. 職員の対応について

(1) センター内での職員の対応はいかがですか？(態度・言葉づかい等)

回答	回答数	割合
とても良い	68	22.7%
良い	116	38.7%
普通	89	29.7%
悪い	2	0.7%
とても悪い	0	0.0%
無回答	24	8.0%
無効	1	0.3%
合計	300	100%

6-(1). センター内での職員の対応はいかがですか？(態度・言葉づかい等)

N=300



※「良い」と答えた方の理由

- ・ 人によって違う。最近では皆良い。

※「普通」と答えた方の理由

- ・ 参加だけなので
- ・ 事務的すぎる
- ・ いい人も悪い人もいます。愛想のない人が多い気がする。

※「悪い」と答えた方の理由

- ・ とても悪い人もいます。開放した使いやすい施設であってほしいのに気分が悪くなる対応がされ嫌な思いをしました。

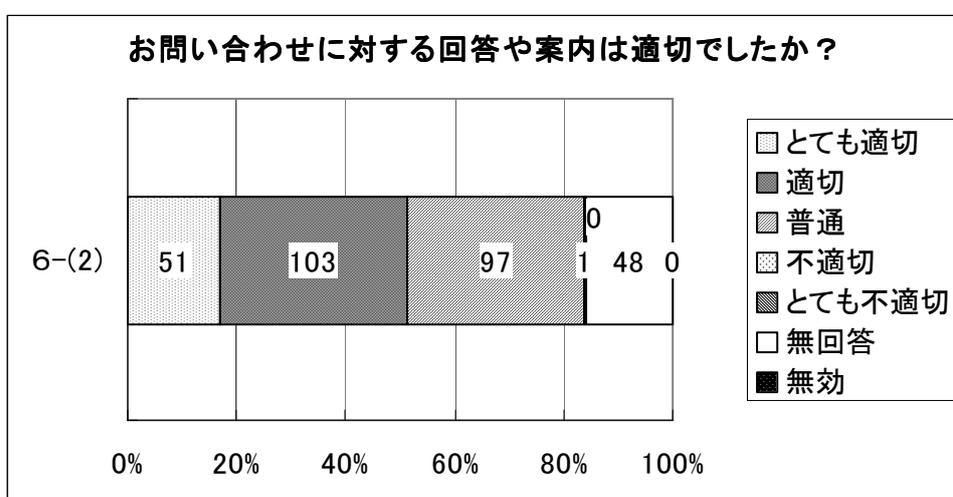
※その他意見(無回答、無効等の記述意見)

- ・ スマイルを！！
- ・ わからない

(2) お問い合わせに対する回答や案内は適切でしたか？

回答	回答数	割合
とても適切	51	17.0%
適切	103	34.3%
普通	97	32.3%
不適切	1	0.3%
とても不適切	0	0.0%
無回答	48	16.0%
無効	0	0.0%
合計	300	100%

6-(2). お問い合わせに対する回答や案内は適切でしたか？ N=300



※「普通」と答えた方の理由

- ・ 普通と思います
- ・ 誰にたずねていいのかわからない

※その他意見(無回答、無効等の記述意見)

- ・ 声のトーンを！！
- ・ 経験なし
- ・ わからない

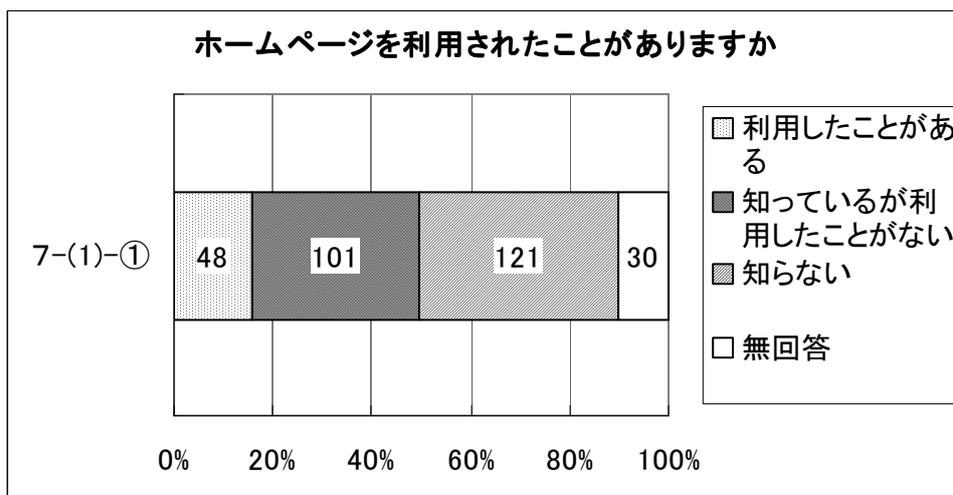
7. 情報コーナー等について

(1) このセンターのホームページについてお伺いします。

回答	回答数	割合
利用したことがある	48	16.0%
知っているが利用したことがない	101	33.7%
知らない	121	40.3%
無回答	30	10.0%
合計	300	100%

(1). このセンターのホームページについて

N=300

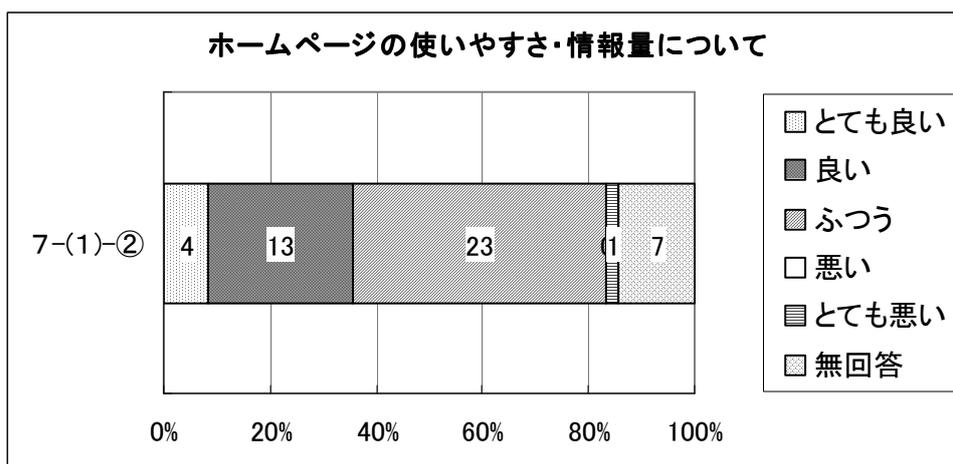


(1)② 「利用したことがある」と回答の方へ ホームページの使いやすさ・情報量について

回答	回答数	割合
とても良い	4	3.6%
良い	13	11.8%
ふつう	23	20.9%
悪い	0	0.0%
とても悪い	1	0.9%
無回答	7	6.4%
合計	48	44%

(1)② ホームページの使いやすさ・情報量について

N=48



※「とても良い」と答えた方の理由

- ・ わかりやすいから

※「ふつう」と答えた方の理由

- ・ 情報量をもっと多い方が良い、特にイベント情報

※「とても悪い」と答えた方の理由

- ・ 調べにくい、情報が少ない(サイト内の)

※その他、ご意見など

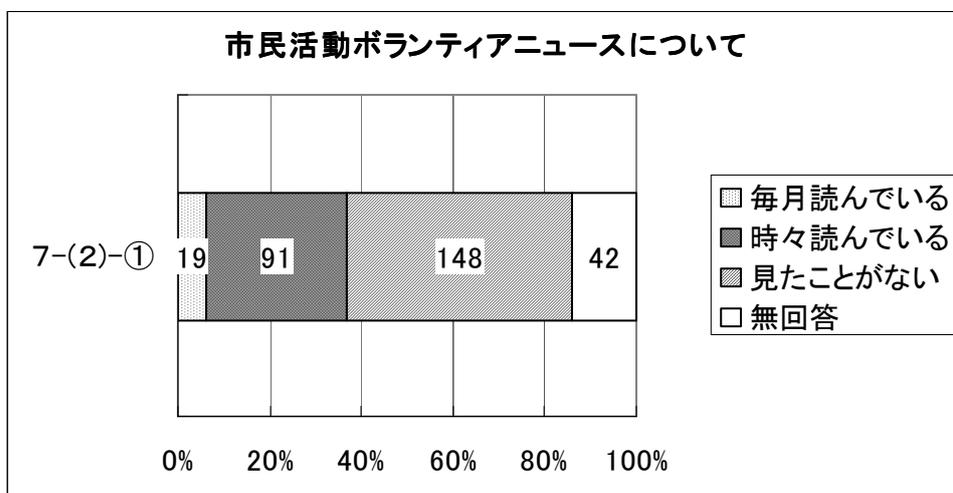
- ・ ホームページは利用したことが無い
- ・ 参加だけ
- ・ 点字版・テープ版がありますか。
- ・ ITばかりに頼らない方がよい、短所もあるから。

(2) 市民活動ボランティアニュースについてお伺いします。

回答	回答数	割合
毎月読んでいる	19	6.3%
時々読んでいる	91	30.3%
見たことがない	148	49.3%
無回答	42	14.0%
合計	300	100%

7-(2)①. 市民活動ボランティアニュースについて

N=300

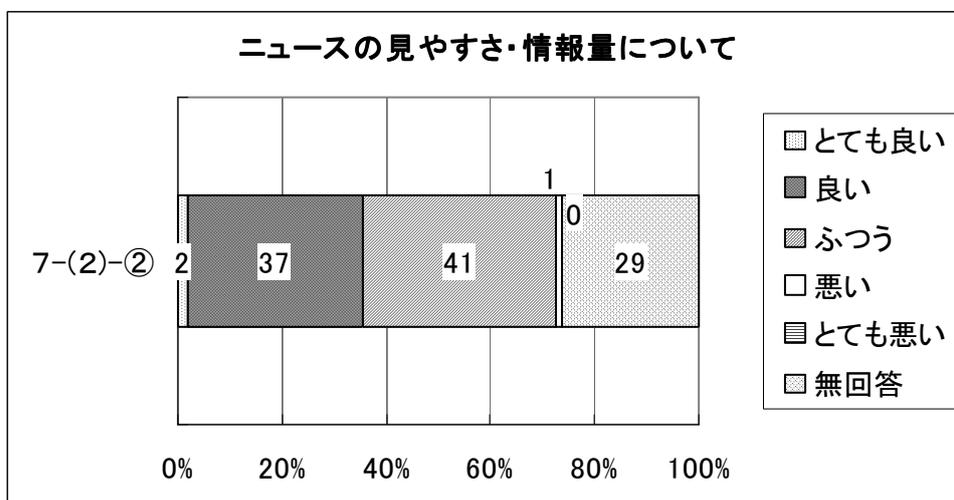


(2)②「毎月読んでいる・時々読んでいる」と回答の方へ
市民活動ボランティアニュースの見やすさ・情報量について

回答	回答数	割合
とても良い	2	1.8%
良い	37	33.6%
ふつう	41	37.3%
悪い	1	0.9%
とても悪い	0	0.0%
無回答	29	26.4%
合計	110	100%

7-(2)②. 市民活動ボランティアニュースの見やすさ・情報量について

N=110



※「ふつう」と答えた方の理由

- ・ 文字がつまりすぎている。もっと行間を空けてほしい
- ・ 字が少し小さい

※「悪い」と答えた方の理由

- ・ 字が多い

(4) 今後どのような情報の充実を望めますか？(複数回答可)

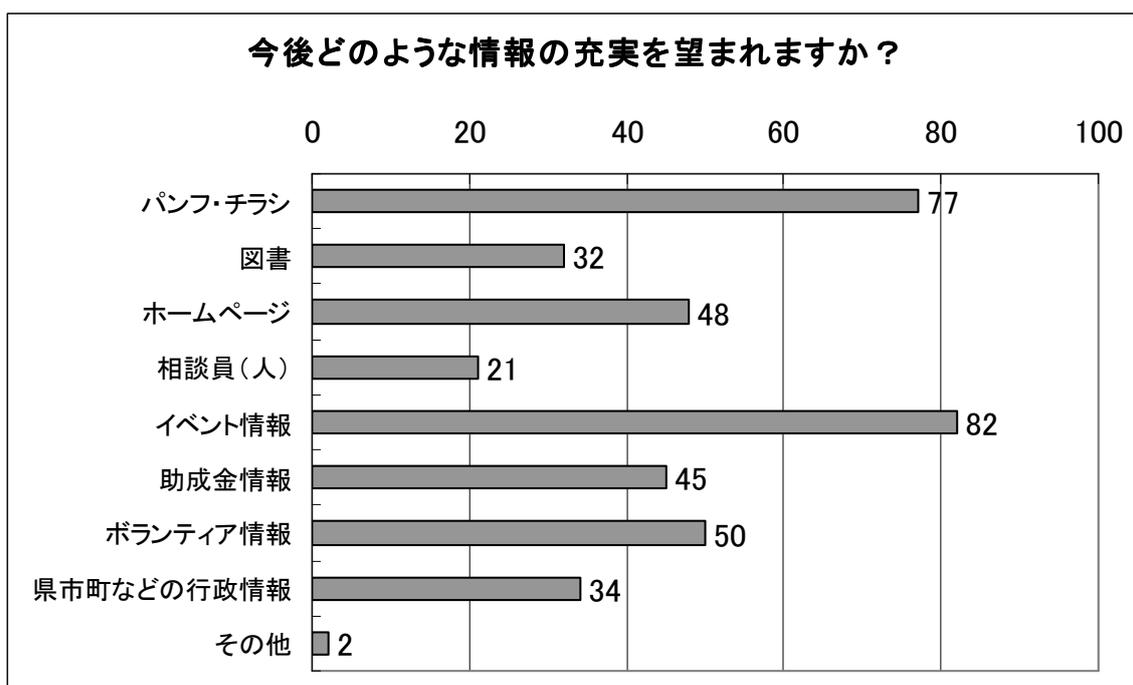
回答	回答数
パンフ・チラシ	77
図書	32
ホームページ	48
相談員(人)	21
イベント情報	82
助成金情報	45
ボランティア情報	50
縣市町などの行政情報	34
その他	2
合計	391

※「その他」の内訳

回答	回答数
勉強スペースの増設	1
国際交流についてどうすれば交流できるか知りたい	1
参加だけ	1
会議室がもっと多くあればいい	1
合計	4

7-(4). 今後どのような情報の充実を望めますか？(複数回答)

N=391

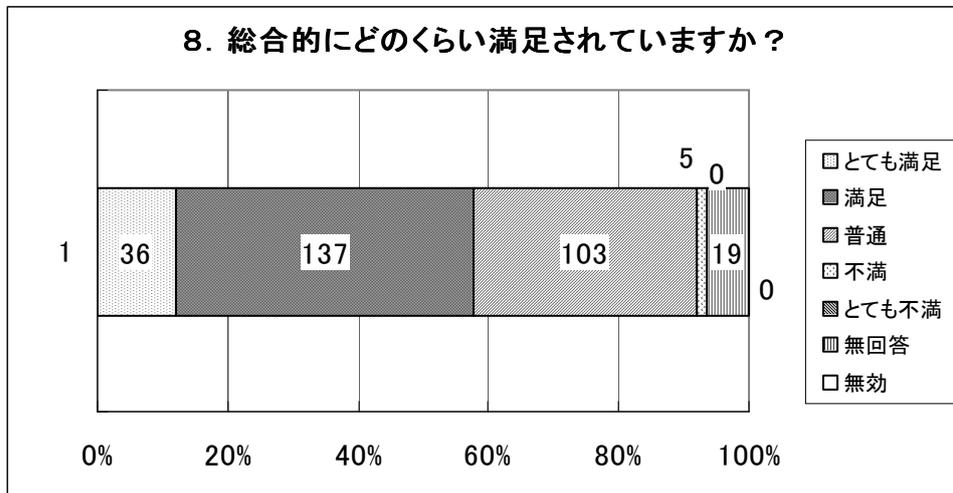


8. 満足度について

(1) みえ県民交流センターについて総合的にどのくらい満足されていますか？

回答	回答数	割合
とても満足	36	12.0%
満足	137	45.7%
普通	103	34.3%
不満	5	1.7%
とても不満	0	0.0%
無回答	19	6.3%
無効	0	0.0%
合計	300	100%

8-(1). みえ県民交流センターについて総合的にどのくらい満足されていますか？ N=300



※「とても満足」と答えた方の理由

- ・色々な国の人との交流を見ることができる
- ・夜遅くまで開放されていて助かります
- ・利用しやすい。立地も良い。

※「満足」と答えた方の理由

- ・駅に隣接していて便利
- ・電話で簡単に予約できる
- ・自由なふんいきがいい
- ・立地良く、拠点になっている
- ・とくにくわしくないのでもわかりません、ごめんなさい
- ・使用料等も無料でいろいろなスペースが利用できて良いと思います。
- ・きれい 作りがシンプルでわかりやすい
- ・無料。駐車場についても考えていただけるとありがたい(補助 etc)
- ・無料だから
- ・同じ内容を伝えるときにも言い方があると思います。もう少し相手のことを考えてほしい。でも、とても感じの良い人もみえます。ホッとします

※「普通」と答えた方の理由

- ・2月に1回しか使っていないのでよくわからない
- ・気持ち良く使用出来る
- ・話し合いがしやすい面でも良いと思います。

※「不満」と答えた方の理由

- ・駐車料金を割引いてほしい
- ・駐車場→料金を無料にしてほしい

※「とても不満」と答えた方の理由

理由の回答なし

9. センターについてのご要望・ご意見等

◆ 良いところ

- ・ 今後も今のまま続けてほしい、自由でオープンなふんいきが好きです (50代・男性)
- ・ いい場所で親切でとてもよい (60代・男性)
- ・ 自由に利用できることが良い (70歳以上・男性)
- ・ きれいです (40代・女性)
- ・ 職員方皆御親切でとても好い (70歳以上・無回答)
- ・ 利用しやすい。職員の方が親切でありがたい。(70歳以上・女性)
- ・ 無料で借りられるのはとてもありがたい (50代・女性)
- ・ 職員の方がとても親切で一人で来た時すぐ来ていただいてとても助かりました (50代・女性)
- ・ とにかく職員の方が親切でやさしく対応してくださるので、いつ来てもあたたかい気持ちになれます。ありがとうございます。(40代・女性)
- ・ 窓口の職員の方皆さんで親切に対応して下さりありがとうございます。電話で予約させて頂きますのも夜も遅く迄受付けて下さり助かります。(70歳以上・女性)
- ・ 無料で借りられるのでありがたいです (50代・女性)
- ・ 無料で借りられてうれしいです (50代・女性)
- ・ ものすごく助かっています。今後も頑張ってください (30代・女性)
- ・ 交通の便がよく、夜遅くまでやっており、中高生も気軽に使えるのでとてもよい所になっていると思います。(20代・女性)
- ・ すごく良いデス。(20代・男性)
- ・ 無料で利用できるのがよい 地理的に便利 (60代・女性)
- ・ 今の状態が続きますように！よろしく願います。(60代・女性)
- ・ いろいろいつも利用させて頂きありがとうございます (50代・女性)
- ・ 今後とも利用させていただきますのでよろしく願います。(60代・男性)
- ・ 気軽に利用出来そうでよろしい。(70歳以上・男性)
- ・ 明るく快適なところがよい。今後共よろしくご指導下さい (70歳以上・男性)
- ・ 駅から近く便利、使いやすい。(70歳以上・女性)
- ・ 使い易い施設なので、もっと早く知っていればと思いました。(50代・女性)

◆ 疑問に思うこと・気になること・困ること

- ・ このスペースの使い方がいまいち分らない。何がOKで何がNGか。(30代・女性)

◆ 改善してほしいこと・要望

- ・ もう少し利用時間を長くしてほしい。(10代・女性)
- ・ 学生の方の利用も悪くはありませんが、10分以上席を離れる時は、荷物を引き上げるのが良い！！(60代・女性)
- ・ 勉強スペースを広げてほしい(10代・女性)
- ・ 勉強できるスペースを増やしてほしい(10代・女性)
- ・ イヤホン付き音声、ソフト入りのパソコン、イヤホン付テープ・CD機器、点字の版設置を(60代・女性)
- ・ チラシを置く場所に「人権・平和」の棚を作ってください。これがないのが理解しがたいですネ(60代・男性)
- ・ 駐車無料を延長してほしい 1時間無料に(50代・女性)
- ・ 駐車場の時間を延長を！1時間位(30代・男性)
- ・ 益々活動を願います。(70歳以上・男性)
- ・ インターナショナルなイベントお願いします(10代・女性)
- ・ 予約が取れやすい様にして欲しい。個人でも使用がしやすい様にして欲しい。(30代・男性)
- ・ 津市以外の皆様はほとんど活動(何かの)していない限り、全然こういう所がある事すら知らない人が多いと思います。後一寸気軽に利用できる様お願い致します。例えば住所、氏名又は電話迄筆記して利用(一人)できるようにして欲しいです。(70歳以上・女性)
- ・ いつもありがとうございます。いつも利用させていただいています。もっと他の団体の情報を知ったり、こちらの情報を知ってもらったりしたいので、このセンターがそのつなぎ役をしてくれたらと思います。(40代・女性)

◆ その他

- ・ 特になし(50代・男性)
- ・ とくになし(10代・男性)
- ・ なし(20代・男性)
- ・ 特にはないです。(30代・女性)
- ・ (私は※補足) パソコンの利用をしていない(70歳以上・男性)
- ・ 文化力の高い県は不況になっても強いでしょう。工業化だけではダメ。東海が名古屋がピンチなのは文化力が不足しているから、三重も自立した文化をもった地域に、海に近いから神奈川県の湘南みたいになればよい、自然と文化が調和しているような京都のようなひと味違う文化都市にしよう。質問3についてのご意見：県民の多くがセンターの事を誤解している。警備は必要だが気軽に利用しやすいことも 苦労して来た価値があると思えるように 警備は重要 治安が大事だから、外国人も利用しやすく 外国人がいると安心と思う。(40代・男性)