

# 平成21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、みえ県民交流センター指定管理者みえNPOセンター・ワーカーズコープが、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。

実施期間：2009年11月15日～12月15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)「10. 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。

### 2009年12月

みえ県民交流センター指定管理者  
みえNPOセンター・ワーカーズコープ

# はじめに

本アンケートは、平成21年11月15日から12月15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5,449名の県民の方に利用者アンケートへの協力をお願いし、317通の回答をいただきました。有効回答数は317(利用者の5.8%)です。

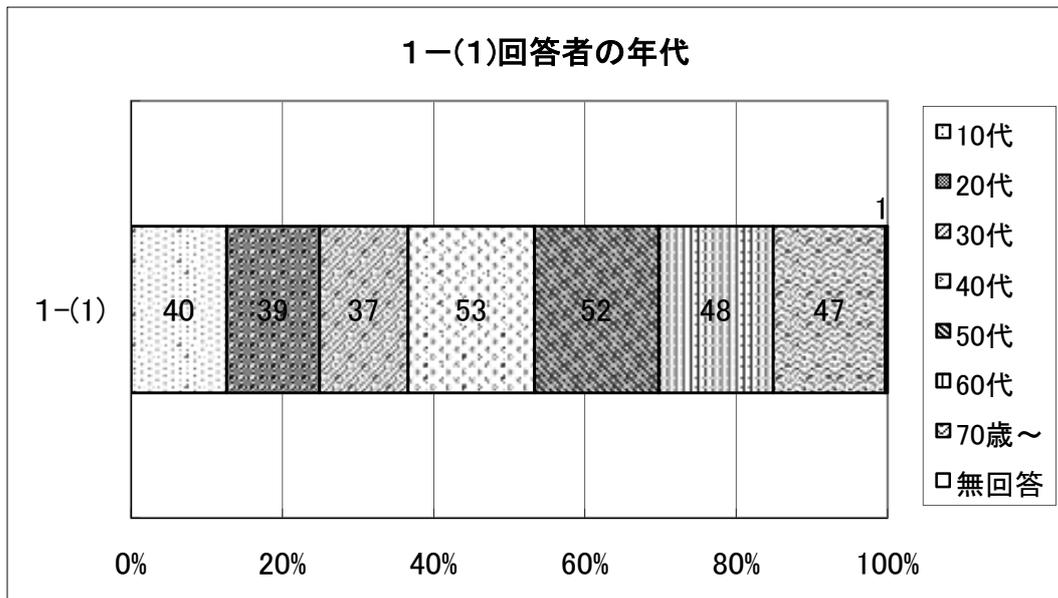
## I. アンケート調査結果（個人）

### 1. 回答者の属性

#### (1)年代

年齢	回答数	割合
10代	40	12.6%
20代	39	12.3%
30代	37	11.7%
40代	53	16.7%
50代	52	16.4%
60代	48	15.1%
70歳～	47	14.8%
無回答	1	0.3%
合計	317	100%

N=317



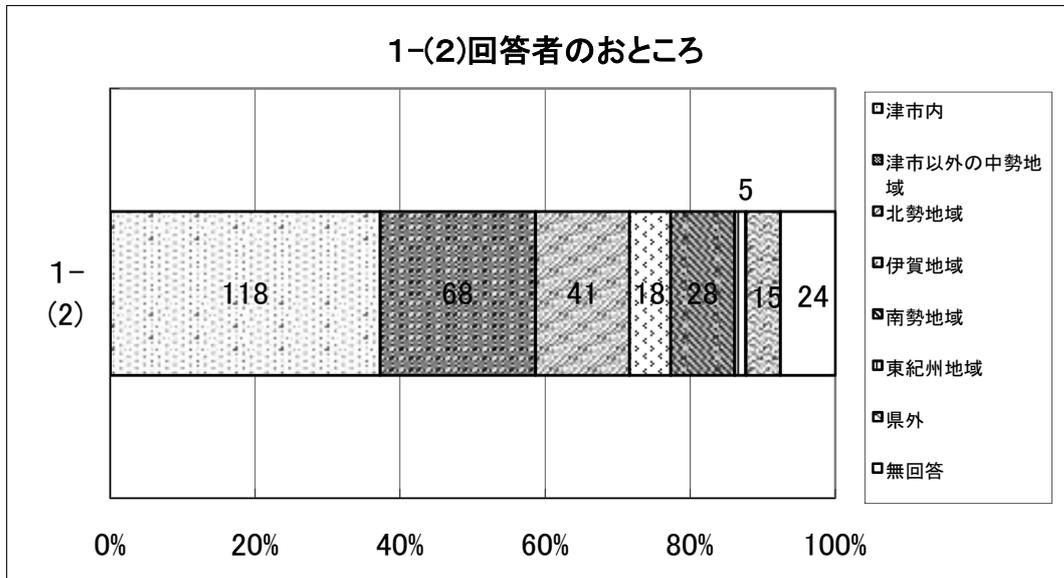
(2)おところ

地域	回答数	割合
津市内	118	37.2%
津市以外の中勢地域	68	21.5%
北勢地域	41	12.9%
伊賀地域	18	5.7%
南勢地域	28	8.8%
東紀州地域	5	1.6%
県外	15	4.7%
無回答	24	7.6%
合計	317	100%

※「県外」の内訳

地域	回答数	割合
愛知県	9	60.0%
静岡県	1	6.7%
京都府	1	6.7%
大阪府	1	6.7%
奈良県	1	6.7%
無回答	2	13.3%
合計	15	100%

N=317



2. このセンターのことを何で知られましたか？(複数回答可)

方法	回答数	割合
ホームページ	15	4.2%
知人・友人	129	36.5%
パンフレット	3	0.8%
イベント・会議	120	34.0%
メディア	8	2.3%
通りすがり	29	8.2%
その他	38	10.8%
無回答	11	3.1%
<b>回答合計</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

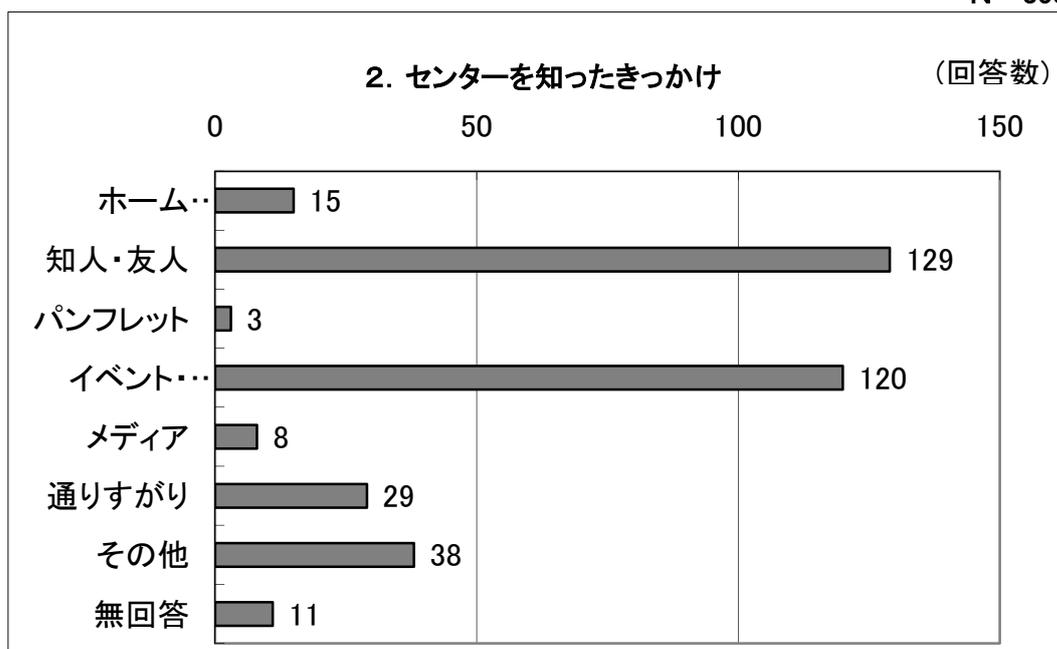
※上記「その他」の回答内訳

- ・三重県庁内広報
- ・県の情報
- ・仕事
- ・いつも使っている
- ・パソコン利用
- ・手話講習(Jドリーム)
- ・いつも使っている
- ・市民だから
- ・初期から知っている
- ・勤務地
- ・設立当初から知る
- ・仕事
- ・以前よりよく知っている
- ・以前より使わせていただいている。
- ・サークル
- ・家族会

※一人当たり回答数

回答数	人数	割合
1	280	88.3%
2	22	6.9%
3	2	0.6%
4	3	0.9%
5	0	0.0%
6	0	0.0%
0	10	3.2%
<b>合計</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>

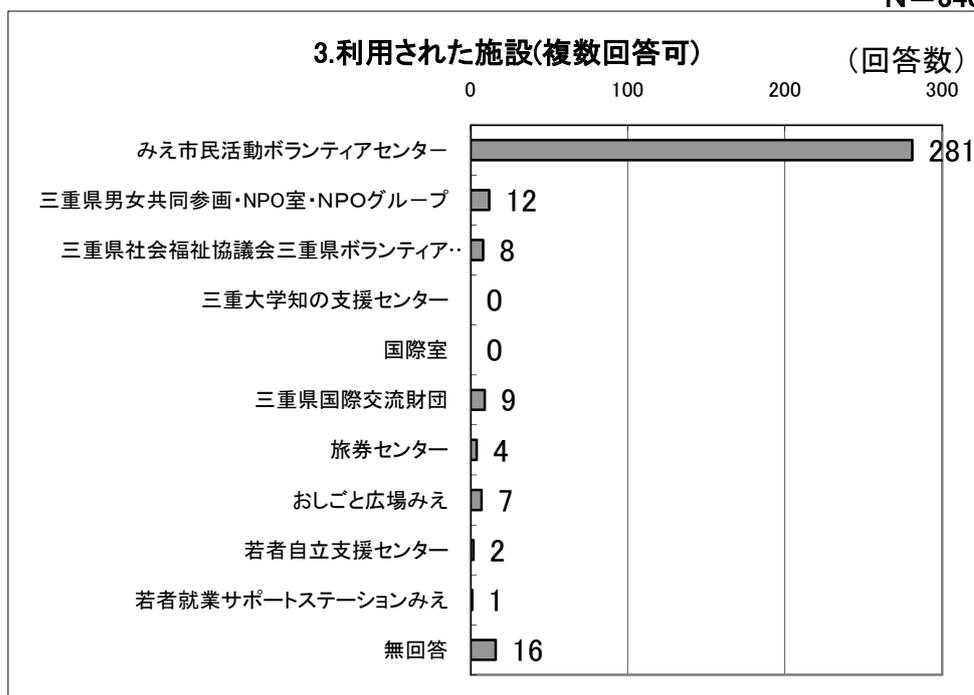
N=353



3. 本日はどの施設をご利用になりましたか？（複数回答可）

来訪場所	回答数
みえ市民活動ボランティアセンター	281
三重県男女共同参画・NPO室・NPOグループ	12
三重県社会福祉協議会三重県ボランティアセンター	8
三重大学知の支援センター	0
国際室	0
三重県国際交流財団	9
旅券センター	4
おしごと広場みえ	7
若者自立支援センター	2
若者就業サポートステーションみえ	1
無回答	16
<b>回答合計</b>	<b>340</b>

N=340



※「①みえ市民活動ボランティアセンター」と答えられた方の利用された内容。（複数回答可）

設備・機能の利用	回答数
交流スペースの利用	175
ミーティングルームの利用	80
イベント情報コーナーの利用	6
印刷機・コピー機等機器の利用	16
パソコン	3
ボランティアやNPOに関する相談	0
市民活動に関する情報収集	7
市民活動に関する情報発信	1
図書・資料の利用	10
勉強	17
その他	4
無回答	18
<b>回答合計</b>	<b>337</b>

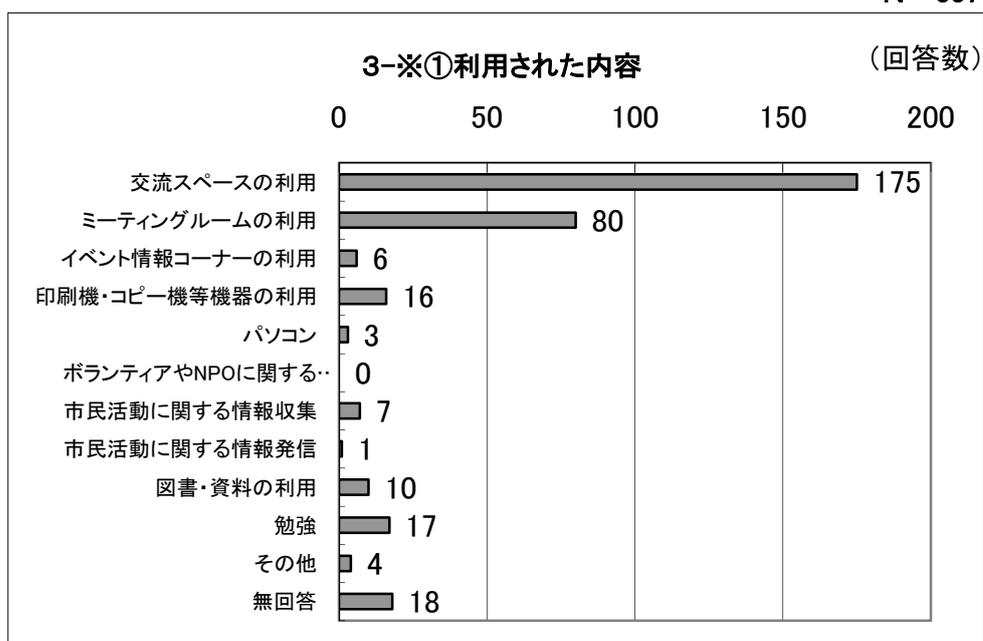
※上記「その他」回答内訳

イベント情報コーナー利用届	1
食事、新聞を読む。	1
お弁当の販売をさせて頂いています。	1
学習支援ボランティア	1
<b>回答合計</b>	<b>4</b>

※参考：一人当たり回答数

一人当たりの回答数	人数	割合
1	16	5.0%
2	252	79.5%
3	37	11.7%
4	10	3.2%
5	2	0.6%
6	0	0.0%
7	0	0.0%
8	0	0.0%
9	0	0.0%
10	0	0.0%
0	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>317</b>	<b>100.0%</b>

N=337



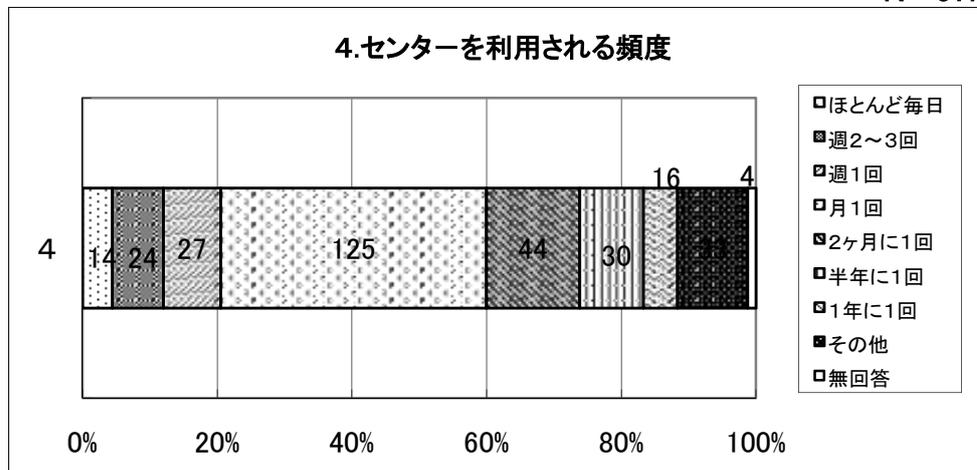
4. このセンターをどの程度利用されますか？

利用頻度	回答数	割合
ほとんど毎日	14	4.4%
週2～3回	24	7.6%
週1回	27	8.5%
月1回	125	39.4%
2ヶ月に1回	44	13.9%
半年に1回	30	9.5%
1年に1回	16	5.0%
その他	33	10.4%
無回答	4	1.3%
合計	317	100%

※上記「その他」の回答内訳

初めて	8
時々	1
月2回	10
月に2～3回	1
2～3ヶ月に1回	1
年に4回	2
1年中	1
水・土・日・祝・以外	1
ほとんど利用しない	3
イベントがあるとき	1
無回答	4
	33

N=317

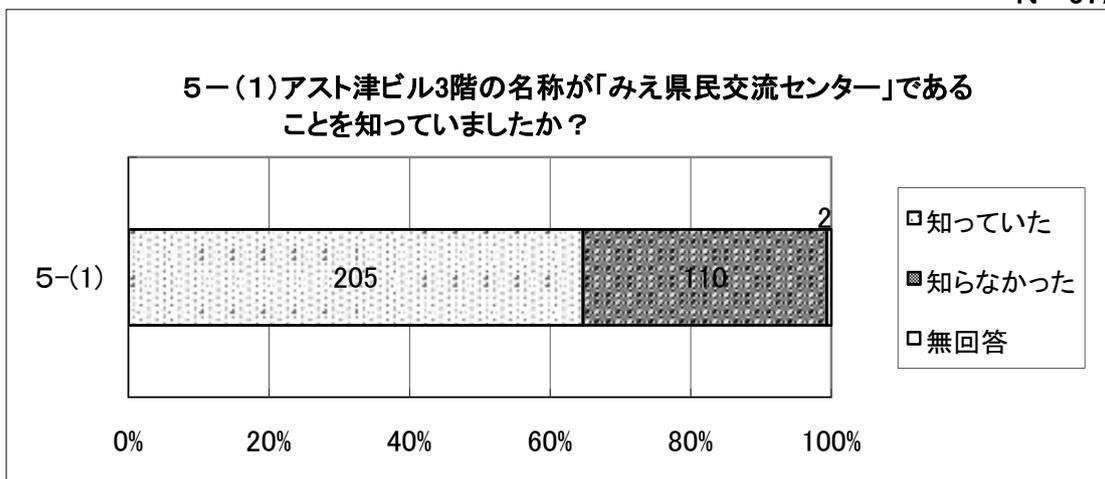


5. 施設についてお伺いします。

(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	205	64.7%
知らなかった	110	34.7%
無回答	2	0.6%
合計	317	100%

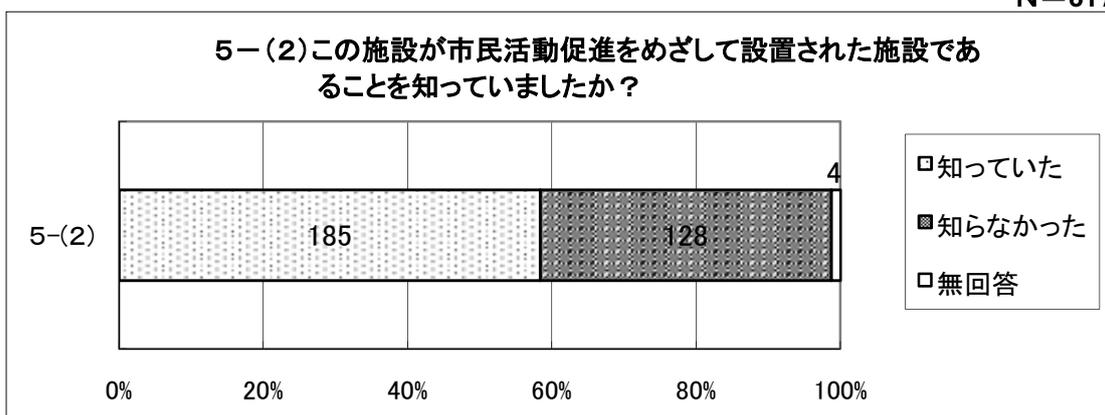
N=317



(2) この施設が、市民活動促進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	185	58.4%
知らなかった	128	40.4%
無回答	4	1.3%
合計	317	100%

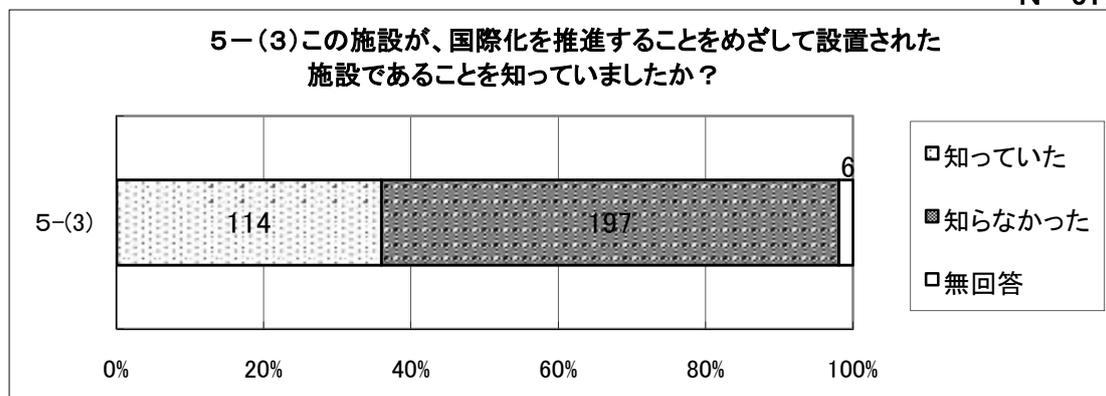
N=317



(3)この施設が、国際化を推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	114	36.0%
知らなかった	197	62.1%
無回答	6	1.9%
合計	317	100%

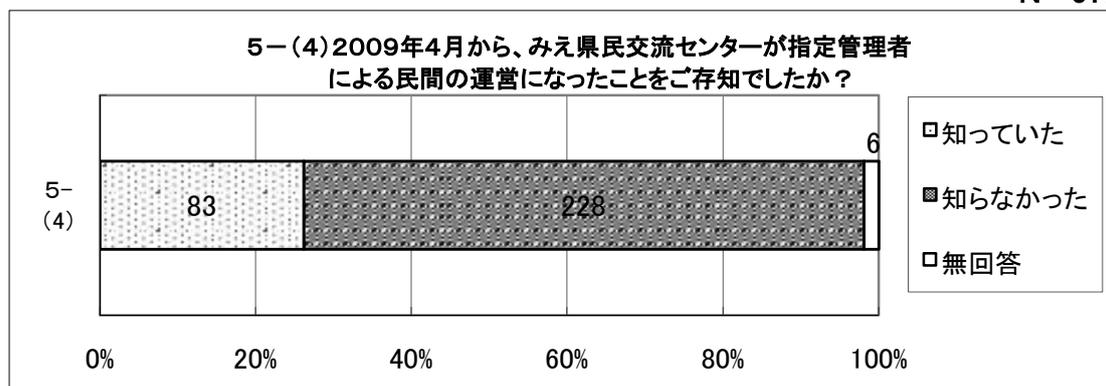
N=317



(4)2009年4月から、みえ県民交流センターが指定管理者による民間の運営になったことをご存知でしたか？

回答	回答数	割合
知っていた	83	26.2%
知らなかった	228	71.9%
無回答	6	1.9%
合計	317	100%

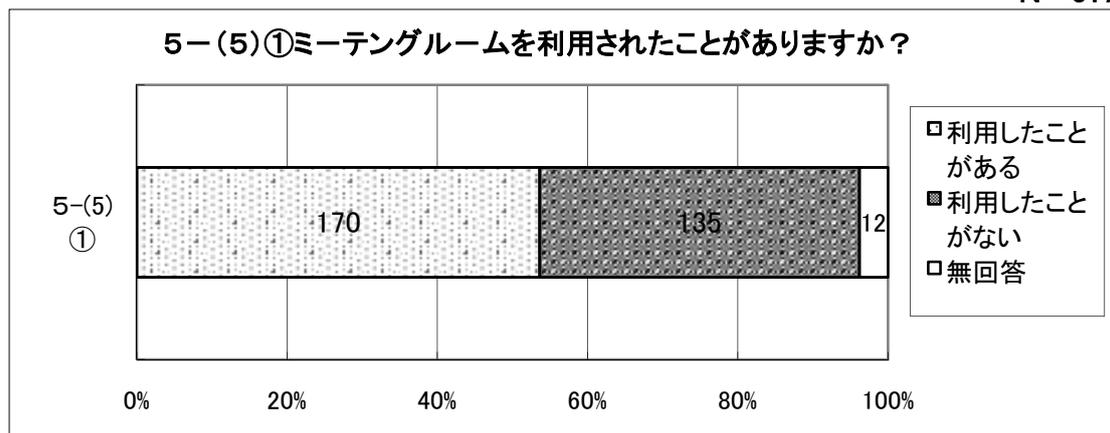
N=317



(5)ミーティングルーム(A・B)の利用についてお伺いいたします。

①ミーティングルームを利用されたことがありますか？

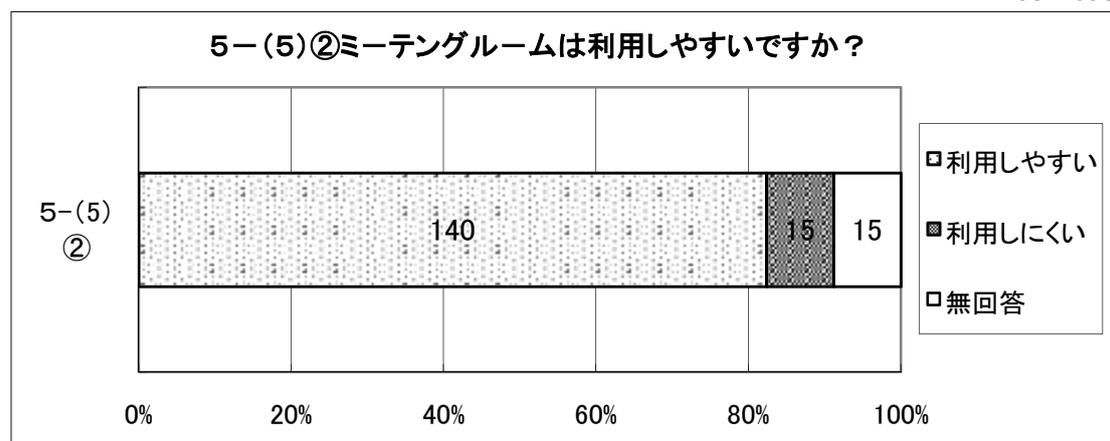
回答	回答数	割合
利用したことがある	170	53.6%
利用したことがない	135	42.6%
無回答	12	3.8%
合計	317	100%



※「利用したことがある」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

②ミーテ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	140	44.2%
利用しにくい	15	4.7%
無回答	15	4.7%
合計	170	54%



※利用しやすいと答えた方の理由

- ・患者の家族が参加している時、他の人に聞かれたくない話が多いとき
- ・そこそこの広さだから
- ・個室だから

※利用しにくいと答えた方の理由

- ・なかなか借りれない
- ・以前は無料で借りられたが今は有料
- ・利用制限がある
- ・簡単に借りられない。何か他の団体が優先されている。過去にそういうことがあって最近では申請していません。
- ・規定が多い
- ・法人だと有料。部屋を使うための理由がある。
- ・できれば無料で利用したい
- ・空き室がない場合がある
- ・予約が取りにくい
- ・制限がある

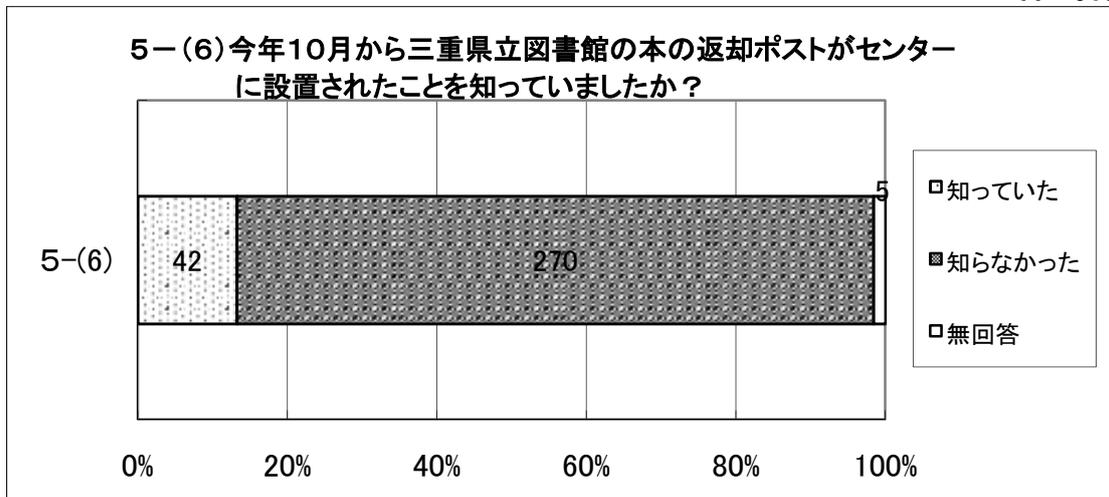
※その他意見

- ・利用の仕方が解らない。

(6) 今年10月から三重県立図書館の本の返却ポストがセンターに設置されたことを知っていましたか？

回答	回答数	割合
知っていた	42	13.2%
知らなかった	270	85.2%
無回答	5	1.6%
合計	317	100%

N=317

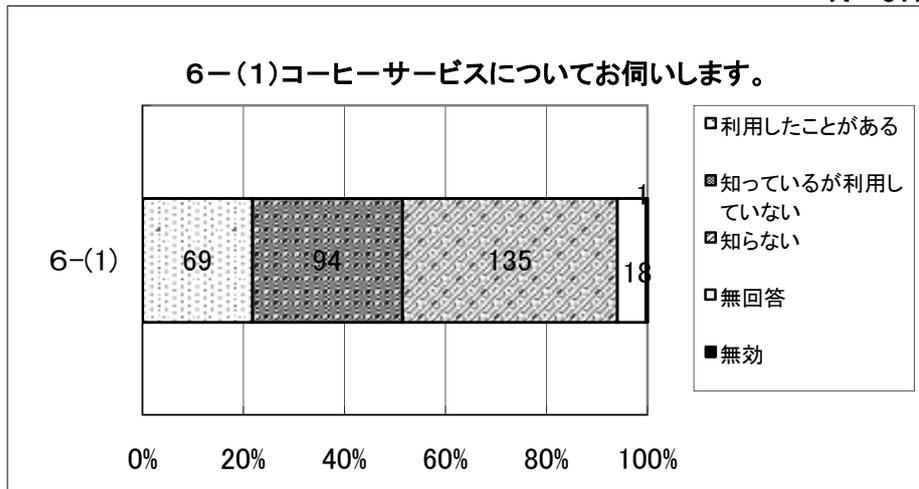


6. 今年から始まった新しいサービスについてお伺いします。

(1) コーヒーサービス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	69	21.8%
知っているが利用していない	94	29.7%
知らない	135	42.6%
無回答	18	5.7%
無効	1	0.3%
合計	317	100%

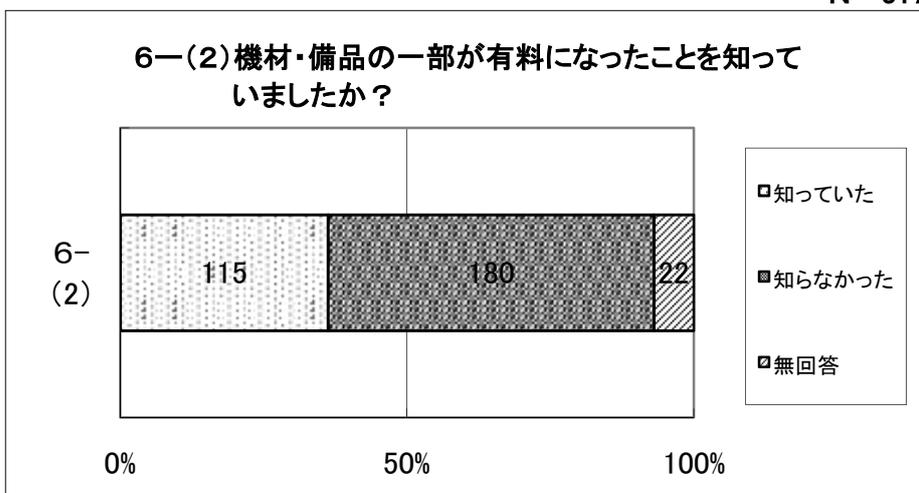
N=317



(2) 機材・備品の一部が有料になったことを知っていましたか？

回答	回答数	割合
知っていた	115	36.3%
知らなかった	180	56.8%
無回答	22	6.9%
合計	317	100%

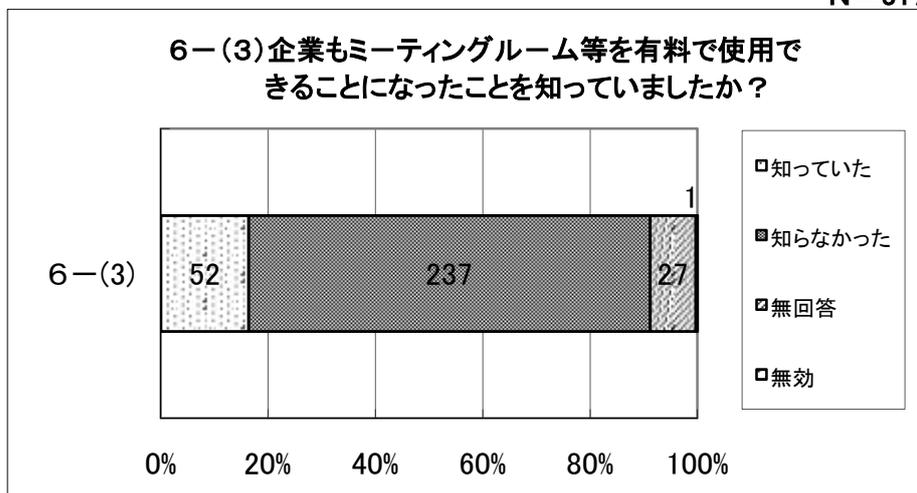
N=317



(3) 企業もミーティングルーム等を有料で使用できるようになったことを知っていましたか？

回答	回答数	割合
知っていた	52	16.4%
知らなかった	237	74.8%
無回答	27	8.5%
無効	1	0.3%
合計	317	100%

N=317

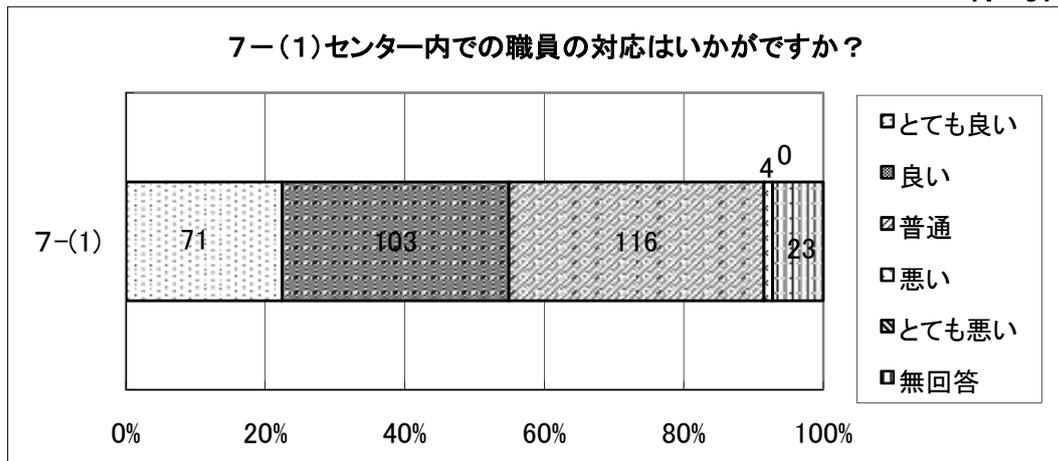


7. 職員の対応についてお伺いします。

(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	71	22.4%
良い	103	32.5%
普通	116	36.6%
悪い	4	1.3%
とても悪い	0	0.0%
無回答	23	7.3%
合計	317	100%

N=317



※「とても良い」の理由

※「良い」の理由

※「普通」の理由

- ・すべての人ではないが一部に対応の悪い人がいる。質問に対する対応が悪い。
- ・手話を使ってほしい
- ・あまり関わりが無い

※「悪い」理由

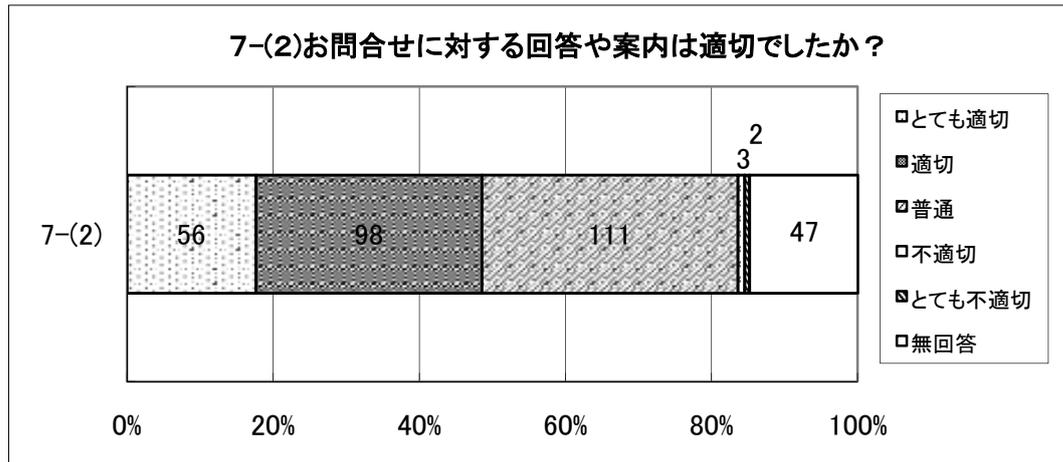
- ・人間性がない
- ・話し声が大きい
- ・態度
- ・人による

※その他意見(無効、無回答等の記述意見)

(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	56	17.7%
適切	98	30.9%
普通	111	35.0%
不適切	3	0.9%
とても不適切	2	0.6%
無回答	47	14.8%
合計	317	100%

N=317



※「とても親切」の理由

※「親切」の理由

※「普通」の理由

- ・(問合せ)したことがない
- ・手話を使ってほしい
- ・したことない

※「不適切」の理由

- ・すべての人ではないが一部に対応の悪い人がある。質問に対する対応が悪い。
- ・人によって悪い

※「とても不適切」の理由

※その他意見(無効、無回答等の記述意見)

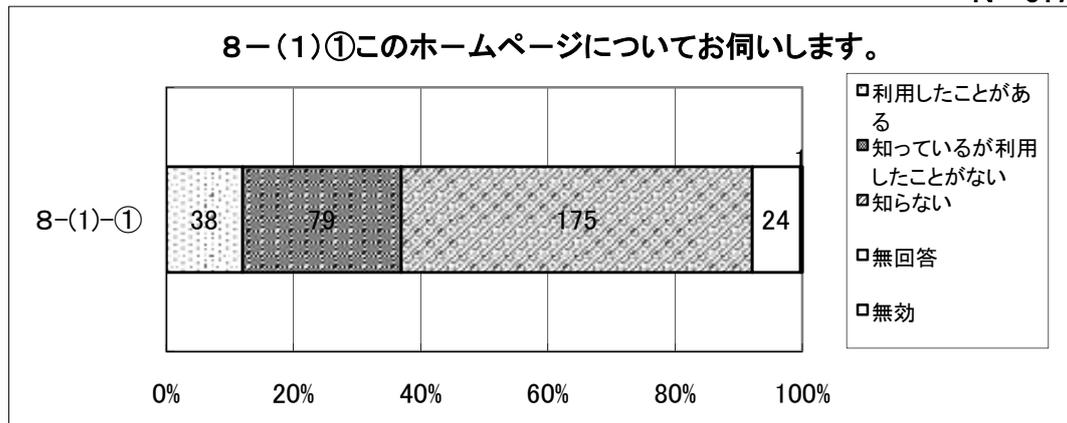
- ・問合せしていない
- ・分からない
- ・分からない
- ・知らない

8. 情報等についてお伺いいたします。

(1)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	38	12.0%
知っているが利用したことがない	79	24.9%
知らない	175	55.2%
無回答	24	7.6%
無効	1	0.3%
合計	317	100%

N=317

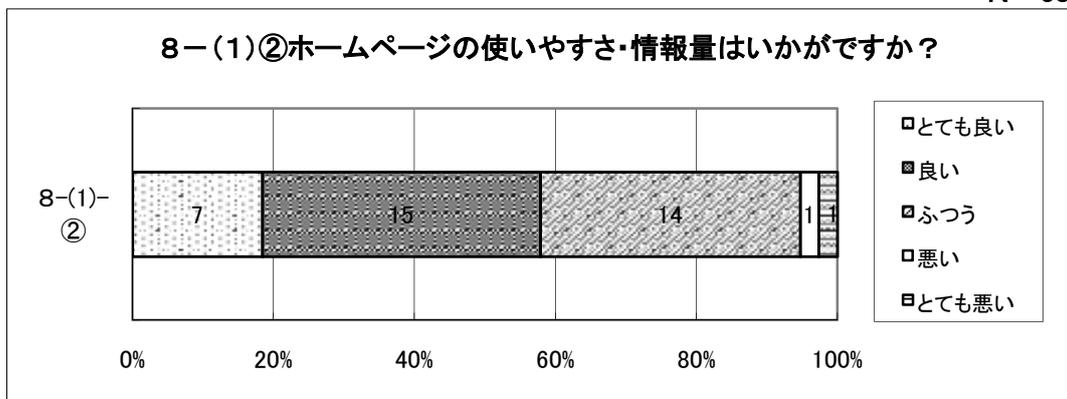


※「利用したことがある」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

②ホームページの使いやすさ・情報量はいかがですか？

回答	回答数	割合
とても良い	7	18.4%
良い	15	39.5%
ふつう	14	36.8%
悪い	1	2.6%
とても悪い	1	2.6%
合計	38	100%

N=38



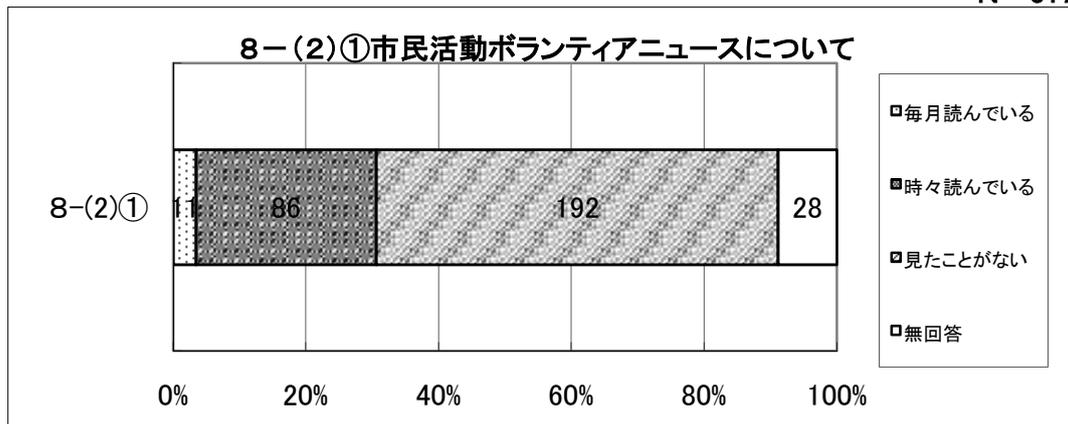
※「とても悪い」理由

- ・見たい内容がなかなか見当たらなかった

(2)①『市民活動・ボランティアニュース』についてお伺いいたします。

回答	回答数	割合
毎月読んでいる	11	3.5%
時々読んでいる	86	27.1%
見たことがない	192	60.6%
無回答	28	8.8%
合計	317	100%

N=317

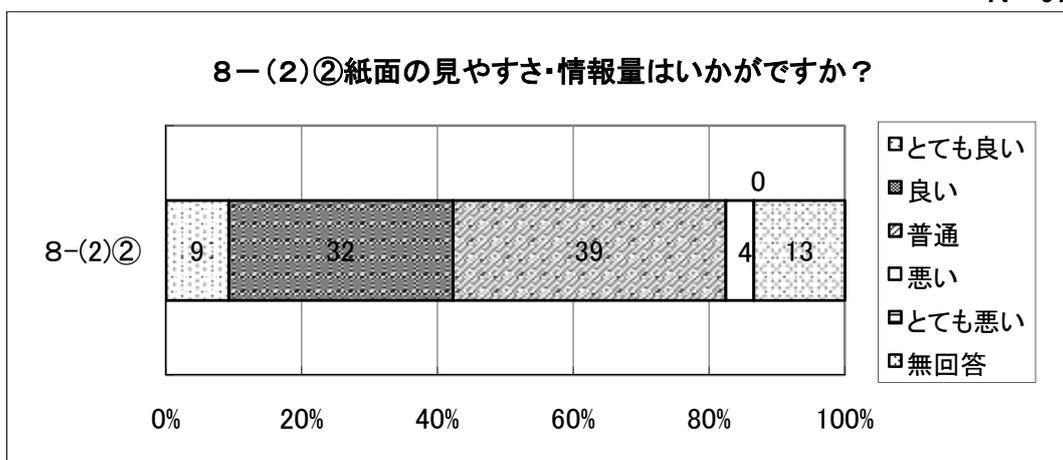


※「毎日読んでいる・時々読んでいる」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

②紙面の見やすさ・情報量はいかがですか？

回答	回答数	割合
とても良い	9	9.3%
良い	32	33.0%
普通	39	40.2%
悪い	4	4.1%
とても悪い	0	0.0%
無回答	13	13.4%
合計	97	100%

N=97



※「とても良い」の理由

- ・楽しい
- ・読みやすいと思います。

※「良い」の理由

※「普通」の理由

- ・少し字が小さい気がする

※「悪い」の理由

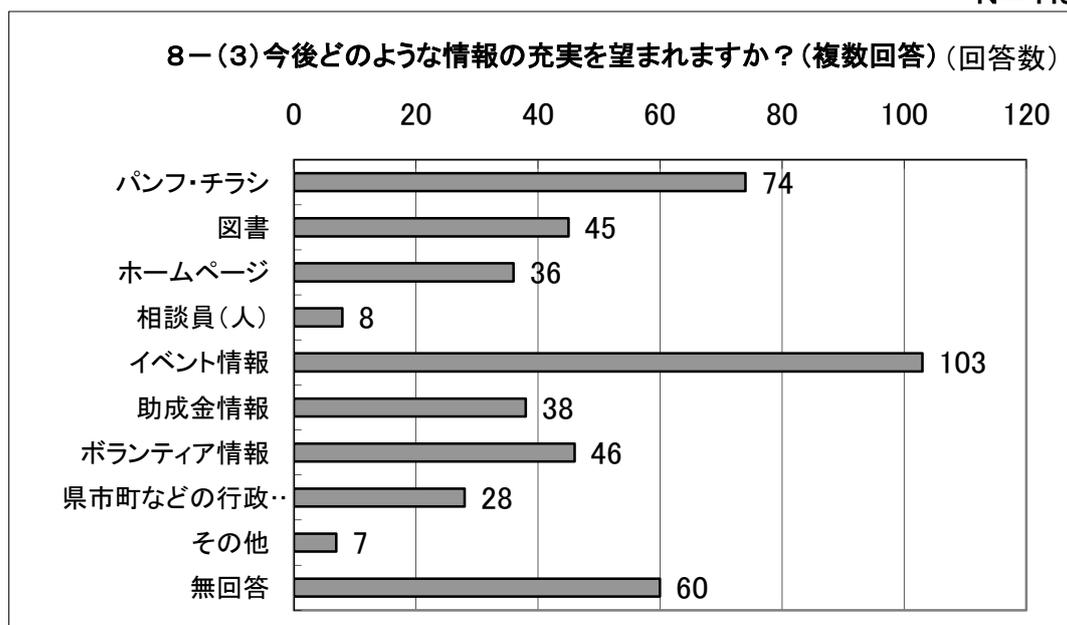
- ・読みにくい色がある

※「とても悪い」の理由

8-(3) 今後どのような情報の充実を望まれますか？(複数回答可)

回答	回答数
パンフ・チラシ	74
図書	45
ホームページ	36
相談員(人)	8
イベント情報	103
助成金情報	38
ボランティア情報	46
县市町などの行政情報	28
その他	7
無回答	60
合計	445

N=445

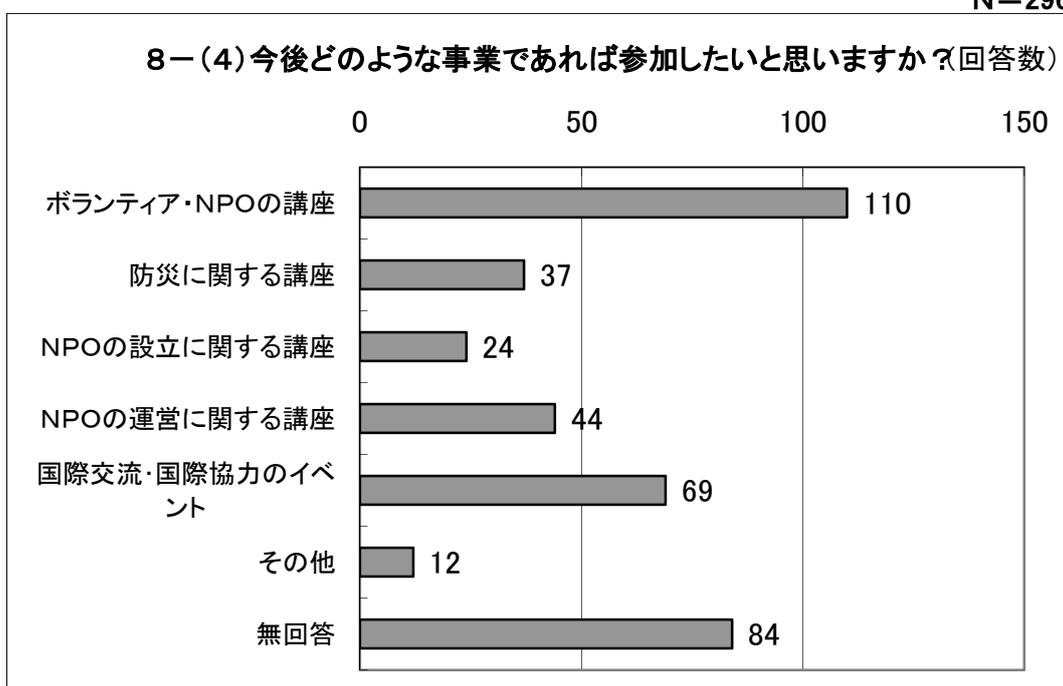


(4) みえ県民交流センターでは、県民のボランティア参加のきっかけづくりや社会貢献意識の啓発・アピールを目的に、事業を実施しています。

今後、どのような事業であれば参加したいと思いますか？(複数回答可)

回答	回答数
ボランティア・NPOの講座	110
防災に関する講座	37
NPOの設立に関する講座	24
NPOの運営に関する講座	44
国際交流・国際協力のイベント	69
その他	12
無回答	84
合計	296

N=296



※その他意見

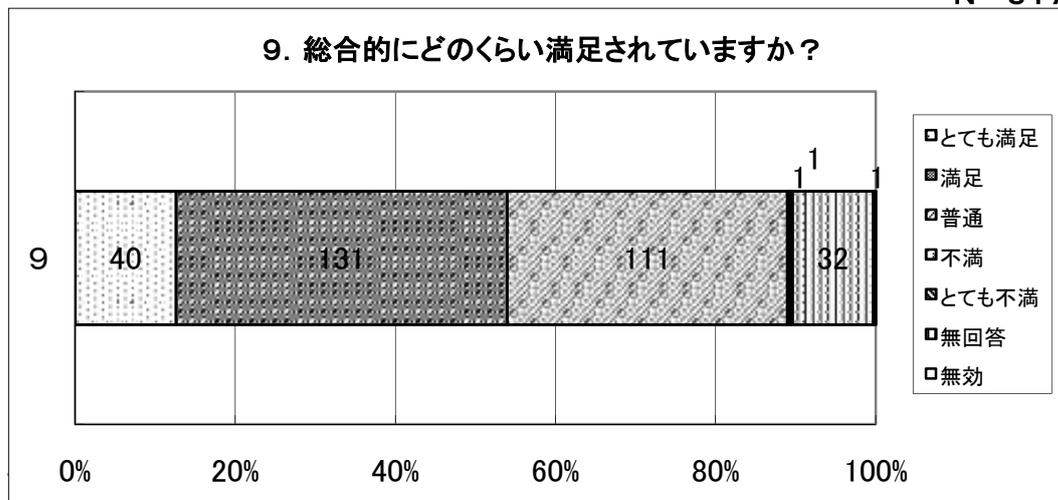
- ・自己能力の開発
- ・教育、子育て支援の関係
- ・県民への幅を広げる力を
- ・薬物についての知識講座。

9. 満足度についてお伺いします。

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	40	12.6%
満足	131	41.3%
普通	111	35.0%
不満	1	0.3%
とても不満	1	0.3%
無回答	32	10.1%
無効	1	0.3%
合計	317	100%

N=317



※「とても満足」の理由

※「満足」の理由

※「普通」の理由

- ・満足している
- ・利用時間・曜日・アクセス良

※「不満」の理由

- ・机が少ない
- ・駐車場が高い

※「とても不満」の理由

- ・学習スペースが少ない

10. このセンターについてのご意見等ございましたらお聞かせください。

◆良いところ

10代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ありがとうございます。</li> <li>・いつも利用させていただいてありがとうございます。いつもキレイなので気持ちよく利用させていただいております。</li> <li>・これからもっともっと活用していけたらいいなあと思います。大学生なので・・・</li> </ul>
20代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもお世話になっております。</li> <li>・がんばってください。</li> <li>・ボランティア活動で交流スペースを利用させていただいています。学習サポートを目的としているため白板が利用できるのが助かっています。</li> <li>・コーヒーサービスはとても良いアイデアだと思います。ヒット!!</li> </ul>
30代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用させていただきありがとうございます。外国人の私にとって、家みたいな温かいところです。</li> <li>・以前と比較して職員さんの対応がよくなりありがたいです。気持ちよく利用できるようこれからもお願いします。</li> <li>・津市外に在住、勤務していますのでこのセンターについては全く知りませんでした。また利用したいと思います。各市町村にもこのような施設が欲しいと思います。</li> <li>・いつもお世話になっております。</li> </ul>
40代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご親切にさせていただいて感謝しています。</li> <li>・職員の方々にお弁当をお買い上げ頂き、お世話になっております。いつもありがとうございます。</li> <li>・三重県カヌー協会でもお世話になっています。これからもお世話になりたいです。ここがあるので活動できています。こちらがたのみのつなです。</li> </ul>
50代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自由に利用できることは良い</li> </ul>
60代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ありがとうございました。</li> <li>・利用しやすいので、又利用させていただきます。</li> <li>・電話で次回の予約を取る為に時々電話しますが、とても心良く対応して頂いて嬉しく思います。</li> <li>・利用させて頂いて有難く思っています。</li> </ul>
70代 以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めて利用させて頂きました。これからも利用させて頂きます。(落ち着いて話し合い出来ました。)</li> <li>・とても静かでよい。</li> <li>・駅に近く便利な点がよい。静かな点もよい。</li> </ul>

◆疑問に思うこと・気になること・困ること

50代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手話の出来る人がいてほしい</li> </ul>
60代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・このような便利な場所に、利用しやすい施設があることを知りませんでした。もっとPRが必要だと思います。利用したい人はもっと多いと思います。</li> </ul>

◆改善してほしいこと・要望

10代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学生の自習スペースは夜遅くまで使えるのでとても良いと思う。しかしもう少し広く、さらには一人一人区切ってもらえるとさらに良いです。</li> <li>・学習スペースをもう少し広くしてほしいです。</li> <li>・もう少し勉強できるスペースを増やしてほしい。</li> <li>・勉強できる場所を増やして欲しいです。</li> <li>・もっと学習スペースを増やして欲しい</li> <li>・勉強用机の数を増やして欲しい</li> <li>・机を増やして欲しい</li> <li>・学生用机を増やして欲しい。というかそれしか望んでいない。</li> <li>・机を増やしてほしい。</li> <li>・コーヒーを無料化して</li> </ul>
20代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場代の補助等あるとよい</li> <li>・珈琲サービスを利用したかったですが、どこにいけばもらえるのか、どのようにして申し込んだらいいのかわかりませんでした。ですので、もう少し告知の方法を検討していただきたい。</li> </ul>
30代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車料金の割引はできないでしょうか</li> <li>・アスト津の駐車場の回数券をセンターで販売しているのですか？してないのであれば 販売してください。</li> <li>・一日会議をすると車の駐車料が嵩みます。何かいい改善策があると、さらに使いやすくなります。</li> </ul>
40代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも内容豊かな事業、情報の提供をよろしくお願ひします。</li> <li>・エレベーターから3Fフロアに移るのに階段だったので大変でした。バリアフリーを考えて下さい。</li> <li>・学生が多すぎる。</li> <li>・本の返却ポストができたのなら、本が借りれるようになったらいいと思います。たまに、座っている人がいっぱい利用出来ないときがある。</li> </ul>
60代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ箱を設置してほしい</li> <li>・ミーティングルームの利用は、無料のままにほしい。</li> <li>・駐車場利用の補助券や無料券があると有難いのですが。</li> <li>・駐車場利用者への割引・免除サービスがあるととても助かるのですが。</li> <li>・このミーティングルームは、利用度が高いのもうすこし部屋数をふやしてほしい。</li> <li>・空調温度(夏あつい)</li> <li>・パソコンを有料にして殆ど利用していないようですが、こんな改善?が有効なのですか。もっとボランティアセンターにふさわしい改善をすべきだと思います。</li> <li>夏の空調は いただけません。</li> </ul>

◆その他

10代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> <li>・なし</li> </ul>
20代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に無し</li> </ul>
40代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特にありません</li> </ul>
50代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・別に何もございません</li> </ul>
70代	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>
以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入場者を大切にすること</li> </ul>