

平成22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・ワーカーズコープか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：2010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。

2010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22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5,429名の県民の方に利用者アンケートへの協力をお願いし、295通の回答をいただきました。有効回答数は295(利用者の5.4%)です。

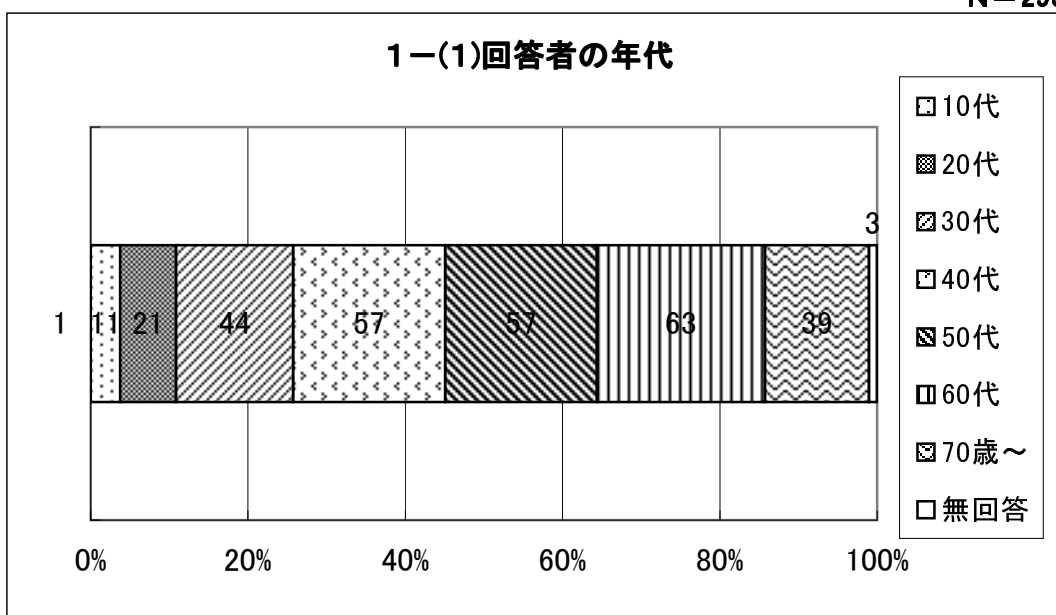
I. アンケート調査結果（個人）

1. 回答者の属性

(1)年代

年齢	回答数	割合
10代	11	3.7%
20代	21	7.1%
30代	44	14.9%
40代	57	19.3%
50代	57	19.3%
60代	63	21.4%
70歳～	39	13.2%
無回答	3	1.0%
合計	295	100%

N = 295



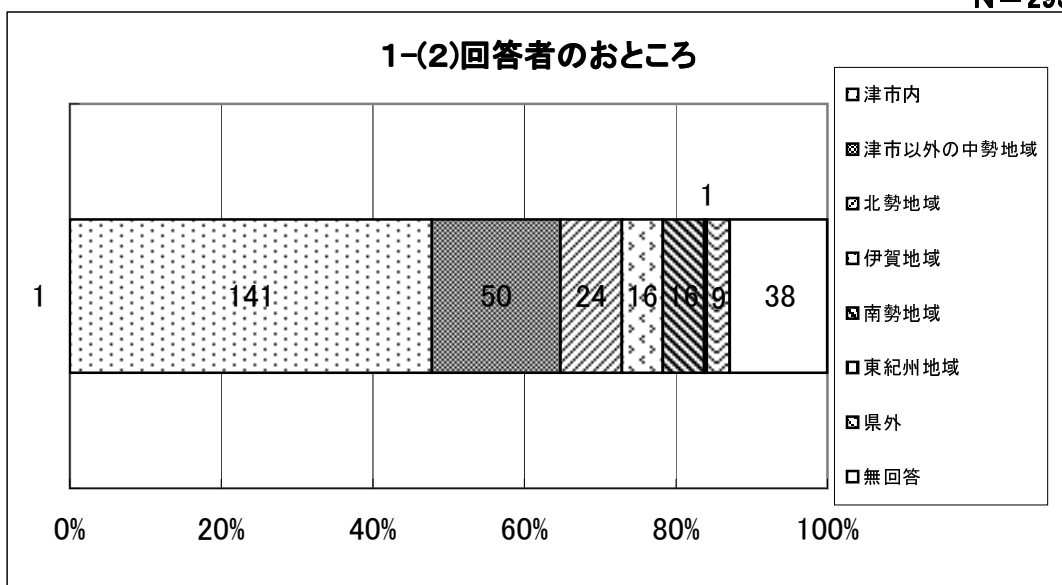
(2)おところ

地域	回答数	割合
津市内	141	47.8%
津市以外の中勢地域	50	16.9%
北勢地域	24	8.1%
伊賀地域	16	5.4%
南勢地域	16	5.4%
東紀州地域	1	0.3%
県外	9	3.1%
無回答	38	12.9%
合計	295	100%

※「県外」の内訳

地域	回答数	割合
愛知県	3	33.3%
静岡県	1	11.1%
京都府	1	11.1%
大阪府	0	0.0%
奈良県	1	11.1%
兵庫県	1	11.1%
無回答	2	22.2%
合計	9	100%

N = 295



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	20	6.0%
知人・友人	103	30.9%
パンフレット	6	1.8%
イベント・会議	122	36.6%
メディア	16	4.8%
通りすがり	27	8.1%
その他	22	6.6%
無回答	17	5.1%
回答合計	333	100%

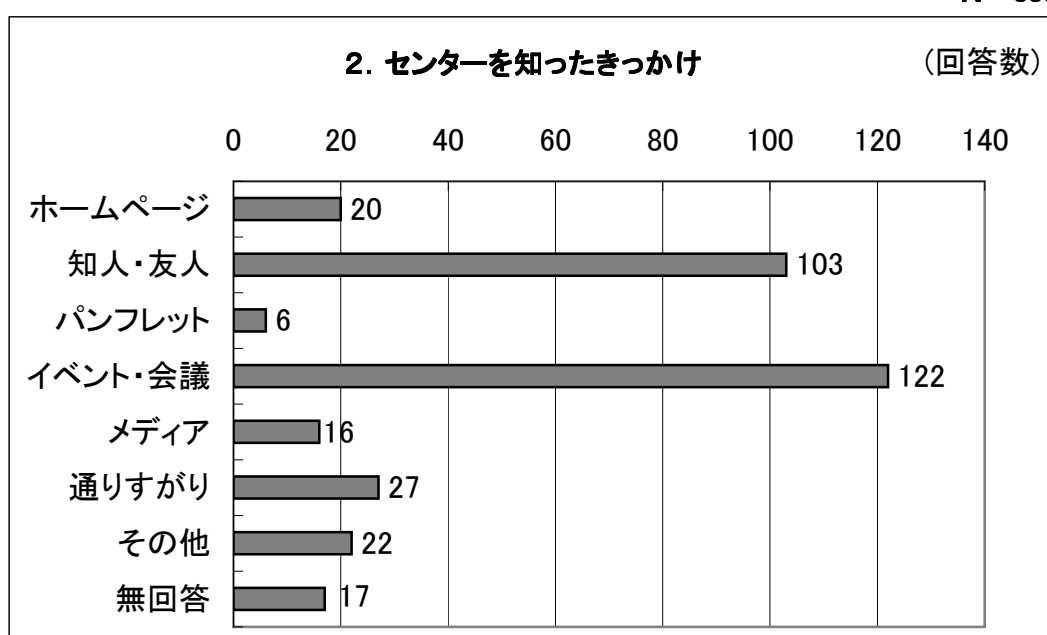
※上記「その他」の回答内訳

・いつも利用している。
・出来た時から知っている
・日本語教室
・仕事
・できた時から知っている
・サークル
・所属している会の利用で。
・ビルが出来た頃から
・ボランティア活動仲間
・利用している
・今まで使っている

※一人当たり回答数

回答数	人数	割合
1	272	92.2%
2	13	4.4%
3	8	2.7%
4	1	0.3%
5	0	0.0%
6	0	0.0%
7	1	0.3%
合計	295	100%

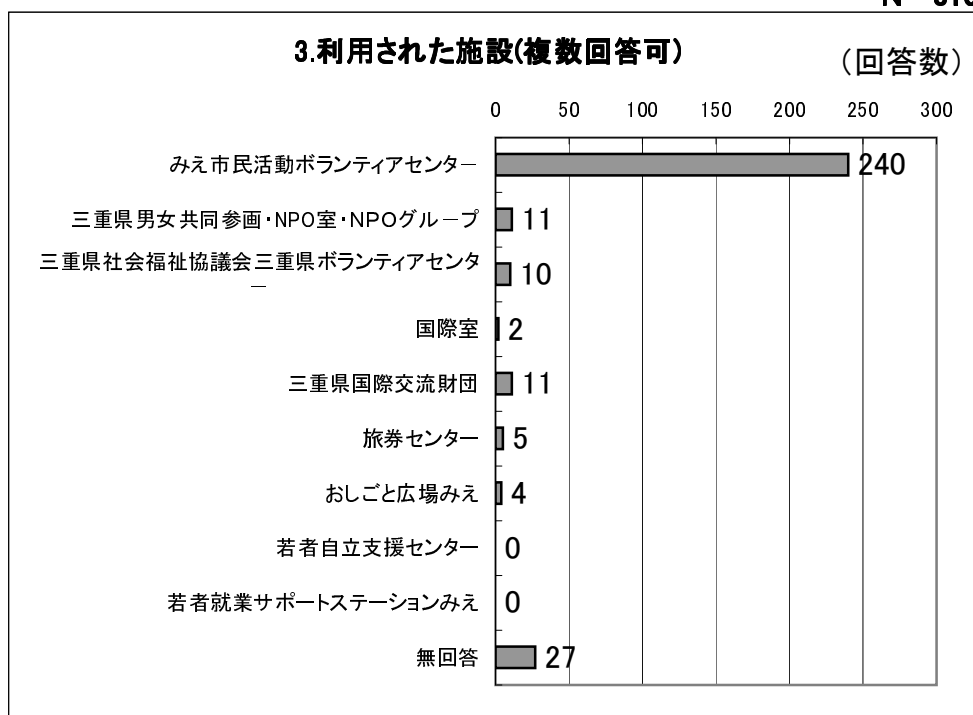
N=333



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	240
三重県男女共同参画・NPO室・NPOグループ	11
三重県社会福祉協議会三重県ボランティアセンター	10
国際室	2
三重県国際交流財団	11
旅券センター	5
おしごと広場みえ	4
若者自立支援センター	0
若者就業サポートステーションみえ	0
無回答	27
回答合計	310

N=310



※「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	125
ミーティングルームの利用	64
イベント情報コーナーの利用	44
印刷機・コピー機等機器の利用	17
パソコン	3
ボランティアやNPOに関する相談	3
市民活動に関する情報収集	17
市民活動に関する情報発信	3
図書・資料の利用	3
学習	4
その他	2
無回答	23
無効	12
回答合計	320

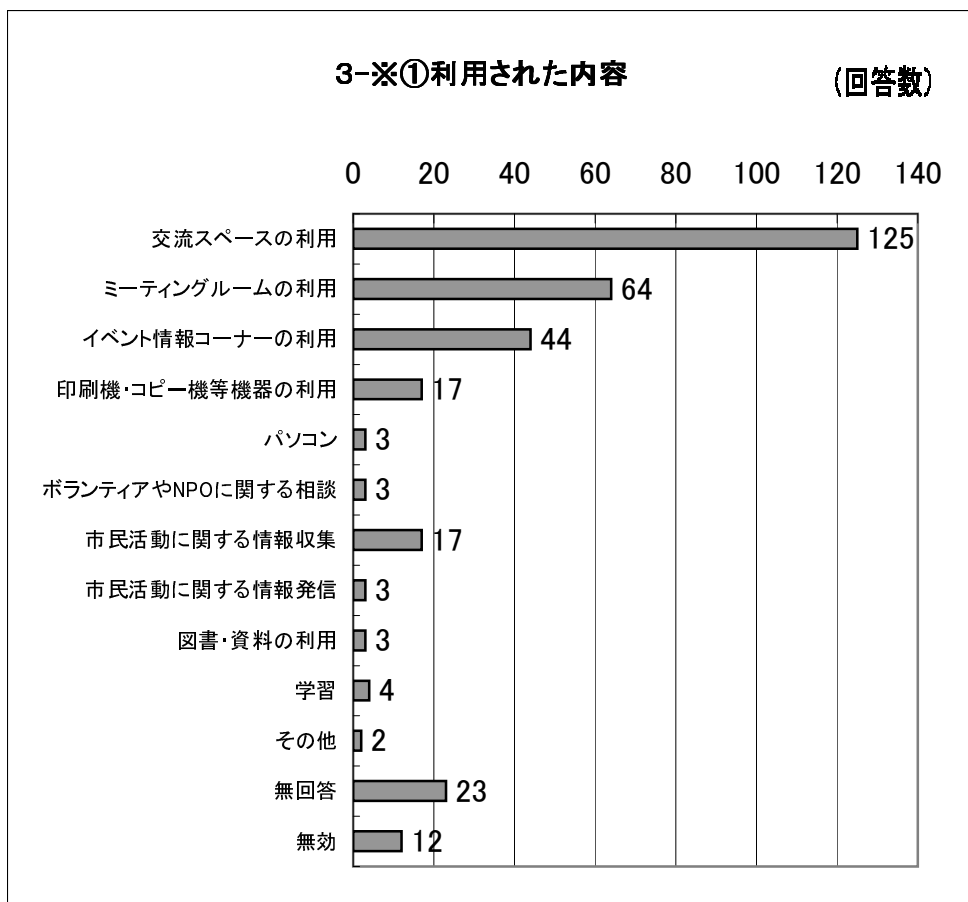
※上記「その他」回答内訳

コーヒーサーバー	1
映画	1
みえ防災ボランティアコーディネーター養成講	1
回答合計	3

※参考：一人当たり回答数

一人当たりの回答数	人数	割合
1	40	13.6%
2	223	75.6%
3	18	6.1%
4	10	3.4%
5	2	0.7%
6	2	0.7%
7	0	0.0%
8	0	0.0%
9	0	0.0%
10	0	0.0%
0	0	0.0%
合計	295	100.0%

N=304



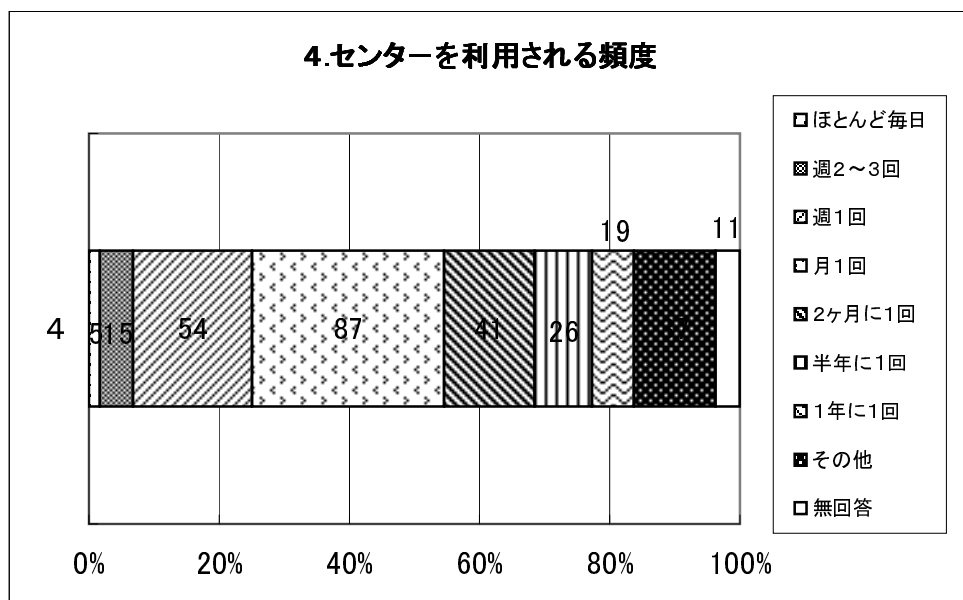
4. このセンターをどの程度利用されますか？

利用頻度	回答数	割合
ほとんど毎日	5	1.7%
週2～3回	15	5.1%
週1回	54	18.3%
月1回	87	29.5%
2ヶ月に1回	41	13.9%
半年に1回	26	8.8%
1年に1回	19	6.4%
その他	37	12.5%
無回答	11	3.7%
合計	295	100%

※上記「その他」の回答内訳

初めて	12
月2回	8
3ヶ月に1回	2
3ヶ月、4ヶ月に1回	1
年に4～5回	1
年6回	1
年7回くらい	1
不定期	2
定期的ではないが年間6回	1
合計	29

N = 295

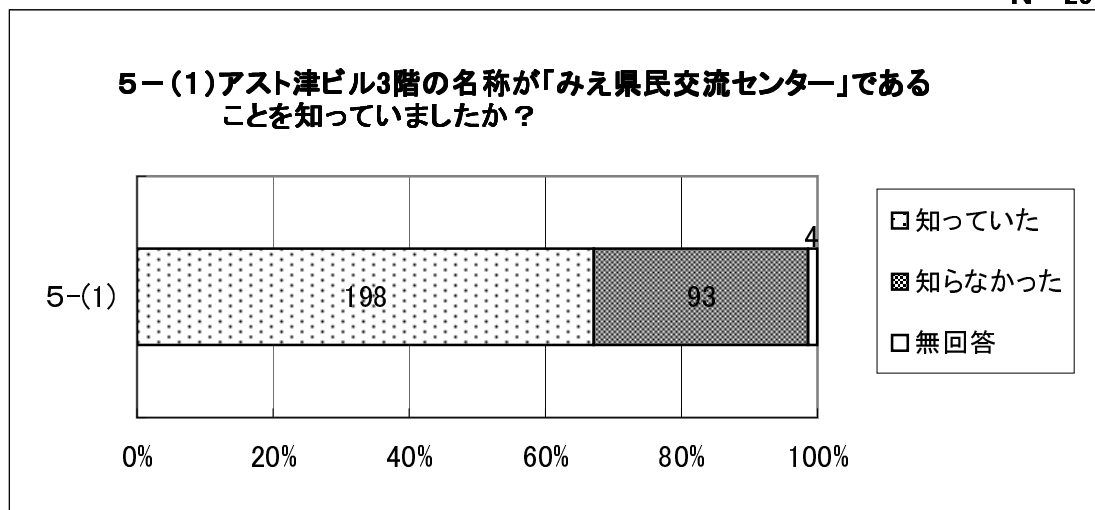


5. 施設についてお伺いします。

(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	198	67.1%
知らなかった	93	31.5%
無回答	4	1.4%
合計	295	100%

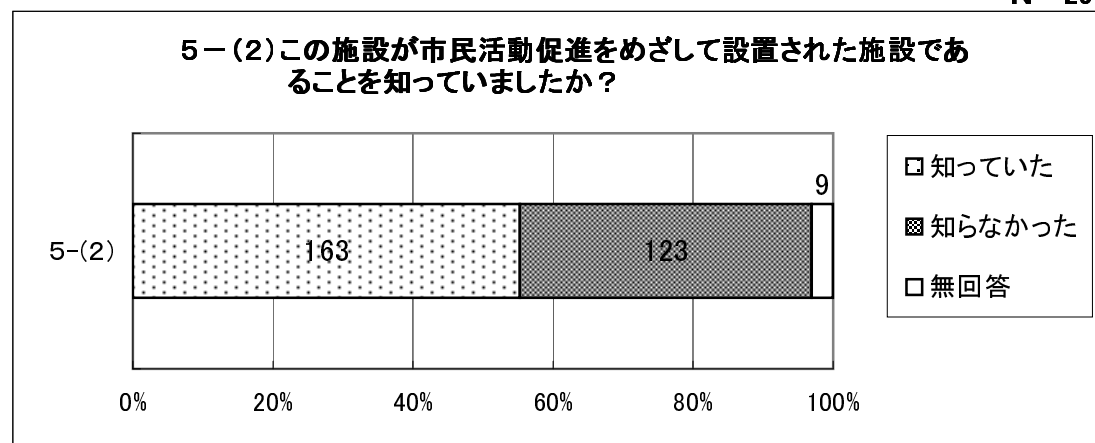
N=295



(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	163	55.3%
知らなかった	123	41.7%
無回答	9	3.1%
合計	295	100%

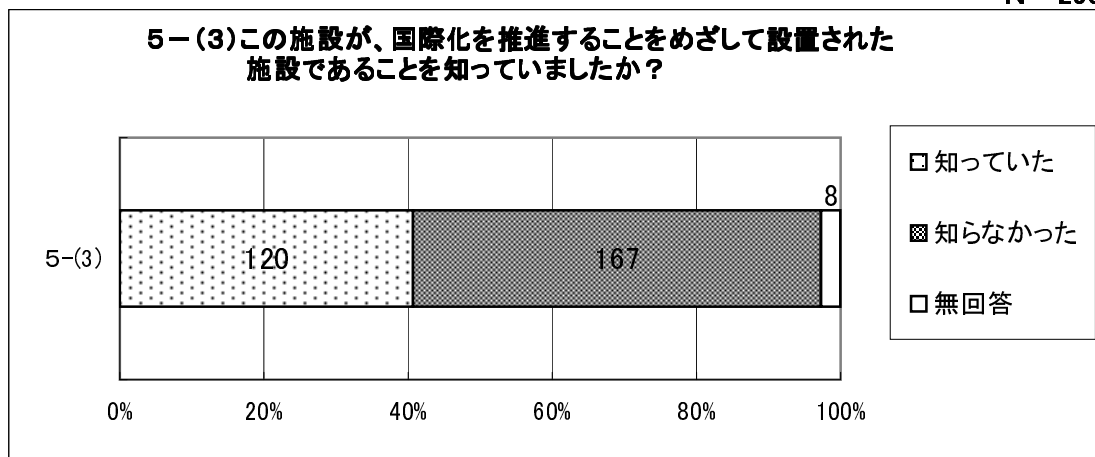
N=295



(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	120	40.7%
知らなかった	167	56.6%
無回答	8	2.7%
合計	295	100%

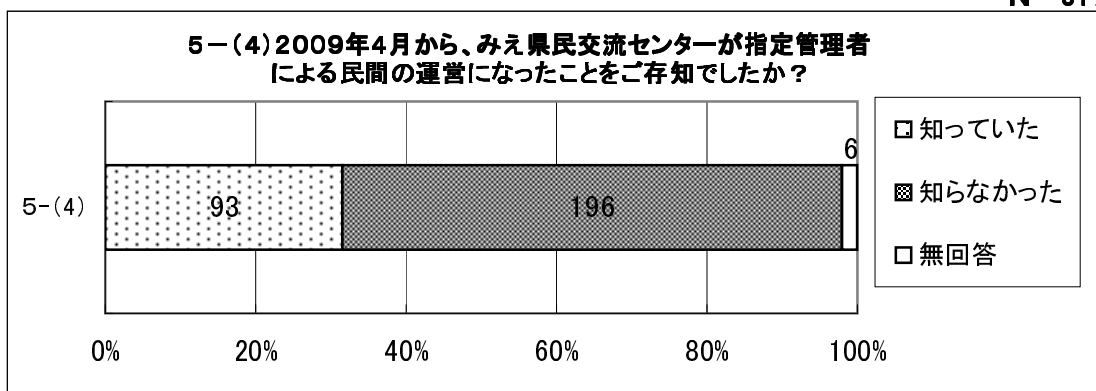
N=295



(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	93	31.5%
知らなかった	196	66.4%
無回答	6	2.0%
合計	295	100%

N=317

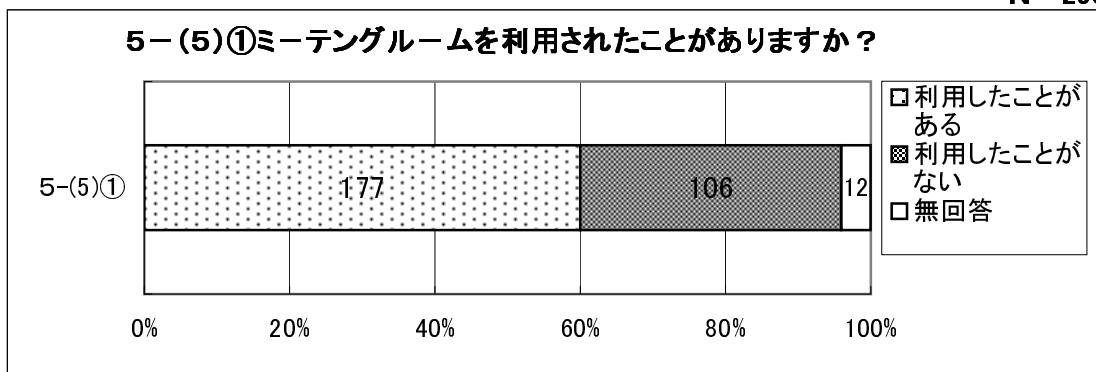


(5)ミーティングルーム(A・B)の利用についてお伺いいたします。

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	177	60.0%
利用したことがない	106	35.9%
無回答	12	4.1%
合計	295	100%

N=295

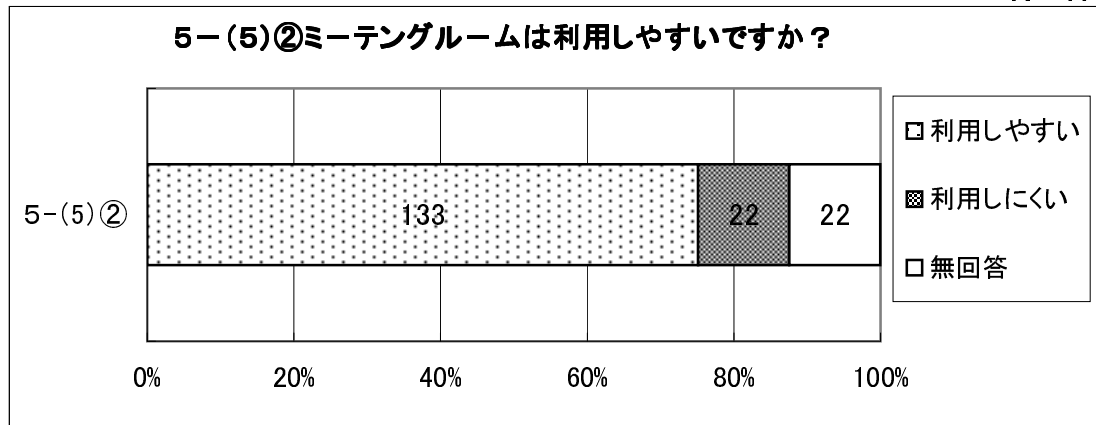


※「利用したことがある」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

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	133	75.1%
利用しにくい	22	12.4%
無回答	22	12.4%
無効	0	0.0%
合計	177	100%

N=177



※利用しやすいと答えた方の理由

- ・無料がいいです
- ・A・B一緒に使える
- ・小ルームで使いやすい
- ・なんとなく
- ・気軽に利用できたらよいと思う

※利用しにくいと答えた方の理由

- ・申請が必要
- ・申請が大変
- ・利用に条件がある
- ・借りるとき理由が必要
- ・予約が複雑
- ・オープンで雑音が入ってくる。
- ・隣の席の物音がきこえてうるさい
- ・周囲の雑音
- ・となりの音が騒がしい
- ・同じフロアの他のグループの声が気になる。
- ・横になるスペースがない
- ・分かりにくい、狭かった
- ・利用目的が合致しないと使えない
- ・くらい

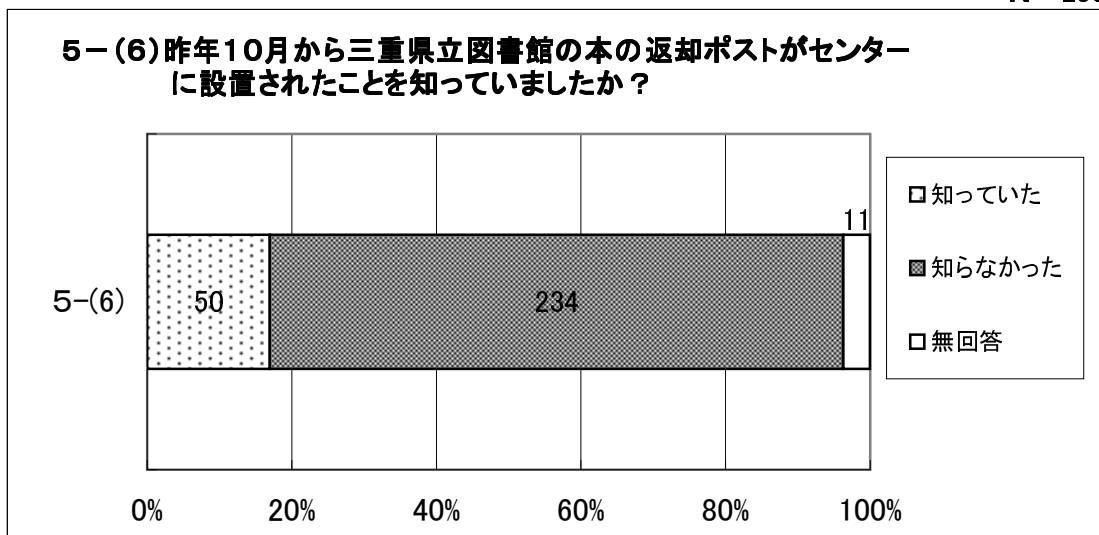
※その他意見

- ・個人ではしたことがないので

(6) 昨年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	50	16.9%
知らなかった	234	79.3%
無回答	11	3.7%
合計	295	100%

N = 295

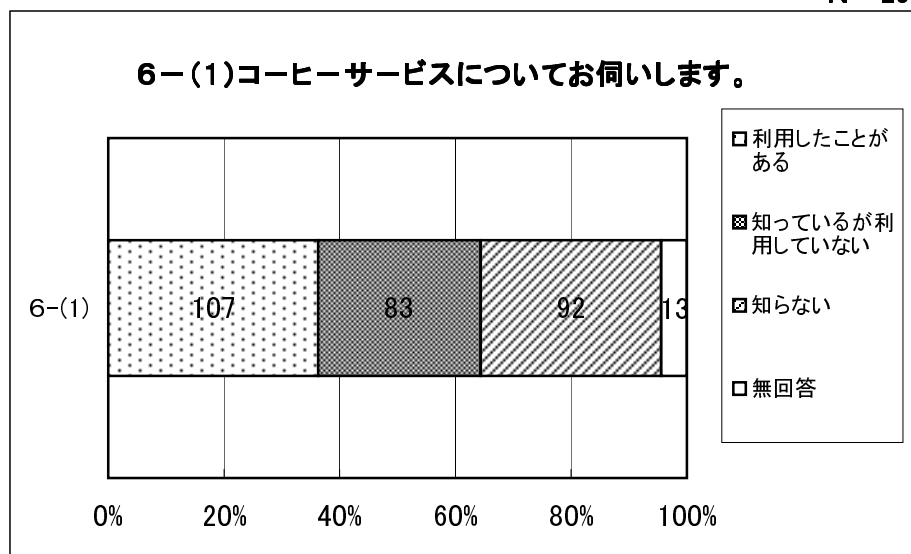


6. 昨年度から始まった新しいサービスについてお伺いします。

(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	107	36.3%
知っているが利用していない	83	28.1%
知らない	92	31.2%
無回答	13	4.4%
合計	295	100%

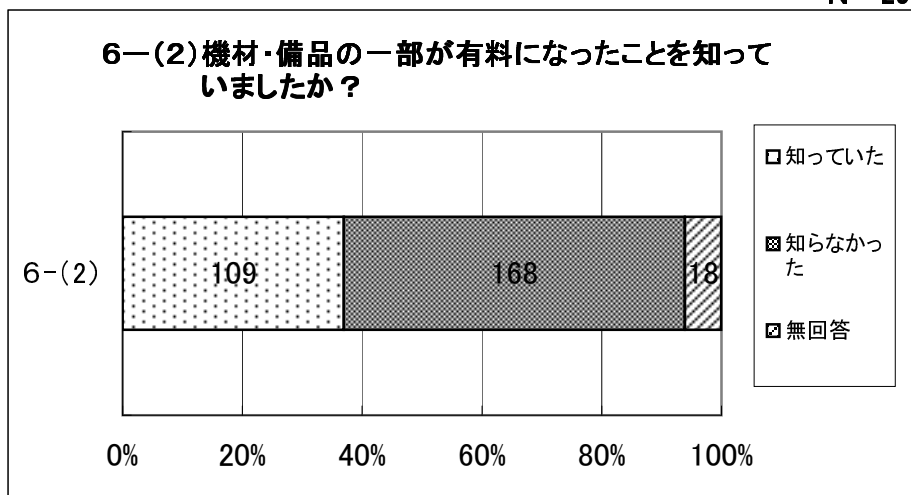
N = 295



(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	109	36.9%
知らなかった	168	56.9%
無回答	18	6.1%
合計	295	100%

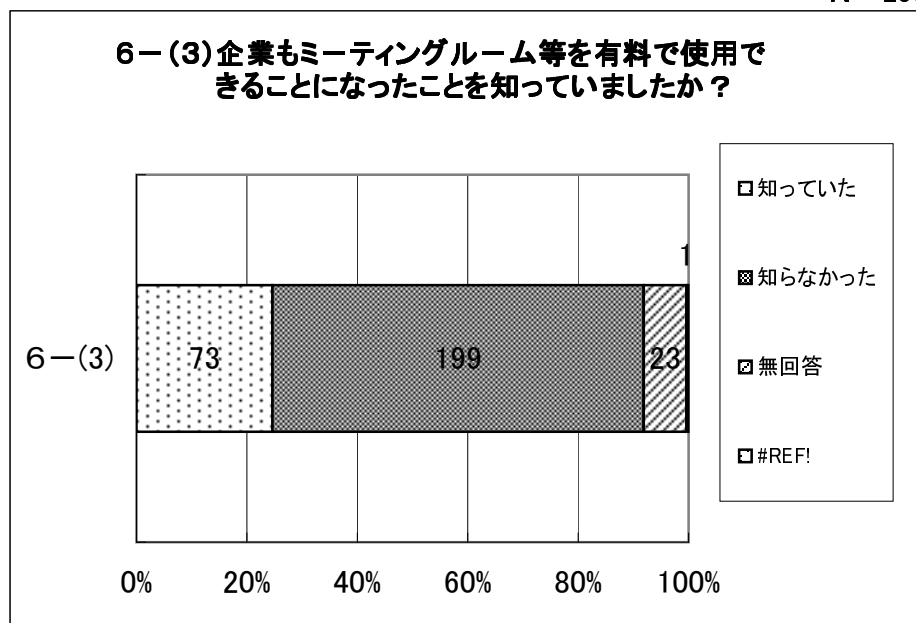
N = 295



(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	73	24.7%
知らなかった	199	67.5%
無回答	23	7.8%
合計	295	100%

N = 295

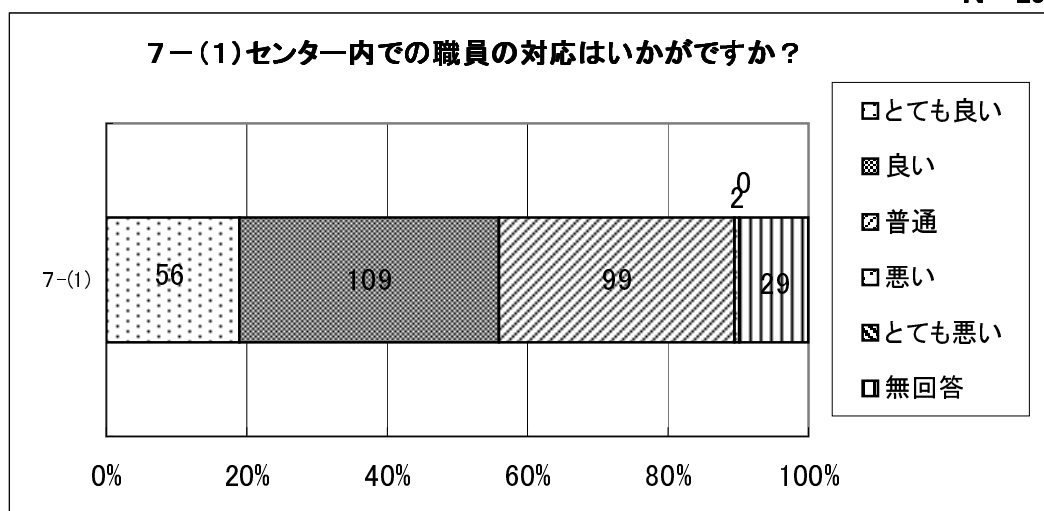


7. 職員の対応についてお伺いします。

(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	56	19.0%
良い	109	36.9%
普通	99	33.6%
悪い	2	0.7%
とても悪い	0	0.0%
無回答	29	9.8%
合計	295	100%

N = 295



※「とても良い」の理由

※「良い」の理由

※「普通」の理由

- ・気にした事がない
- ・言葉づかいが横柄な時もあったように感じます。

※「悪い」理由

- ・冷たい感じがした
- ・不親切なところが。

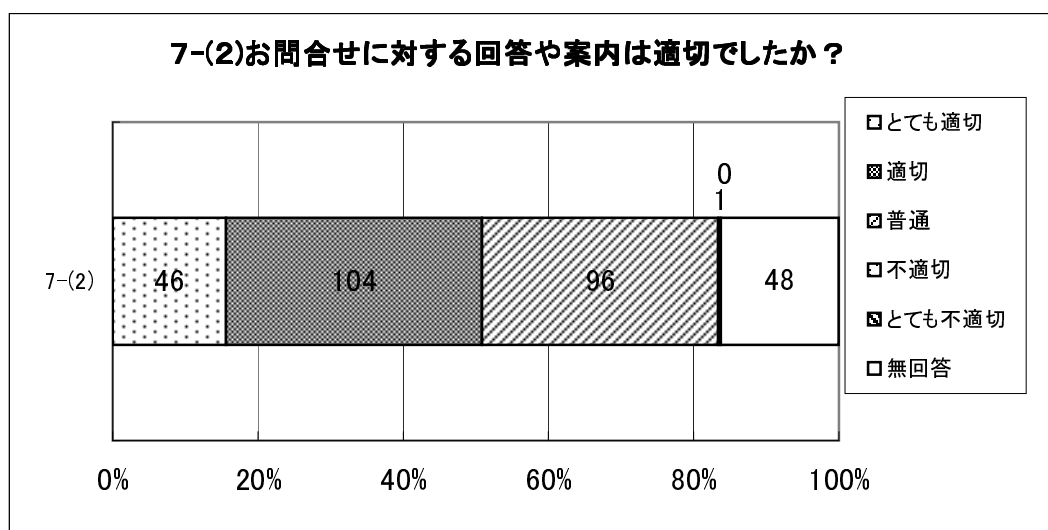
※その他意見(無効、無回答等の記述意見)

- ・対応されたことがない
- ・対応していない
- ・わからん

(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	46	15.6%
適切	104	35.3%
普通	96	32.5%
不適切	1	0.3%
とても不適切	0	0.0%
無回答	48	16.3%
合計	295	100%

N = 295



※「とても親切」の理由

※「親切」の理由

※「普通」の理由

※「不適切」の理由

※「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)

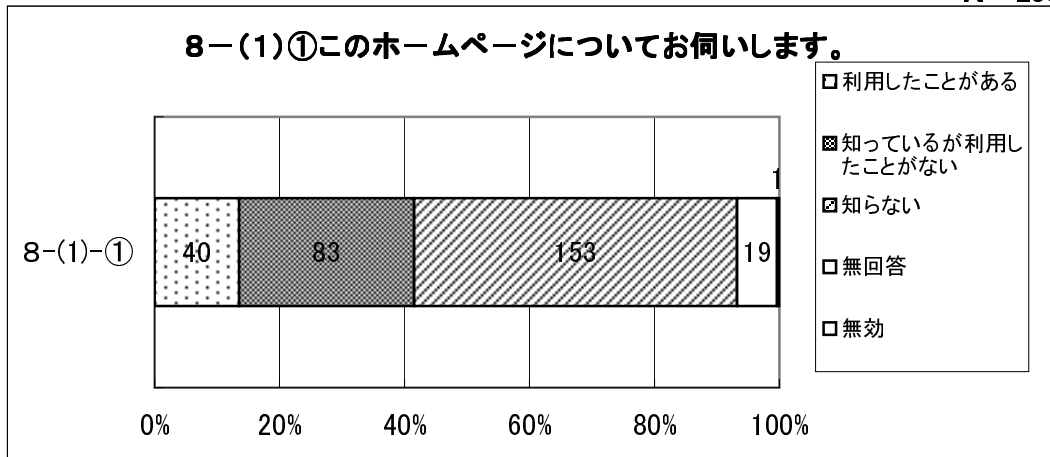
- ・問い合わせた事なし
- ・直接関わっていないのでわからない
- ・わからん
- ・問合せしたことなし

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	40	13.6%
知っているが利用したことがない	83	28.1%
知らない	153	51.9%
無回答	19	6.4%
無効	0	0.0%
合計	295	100%

N=295

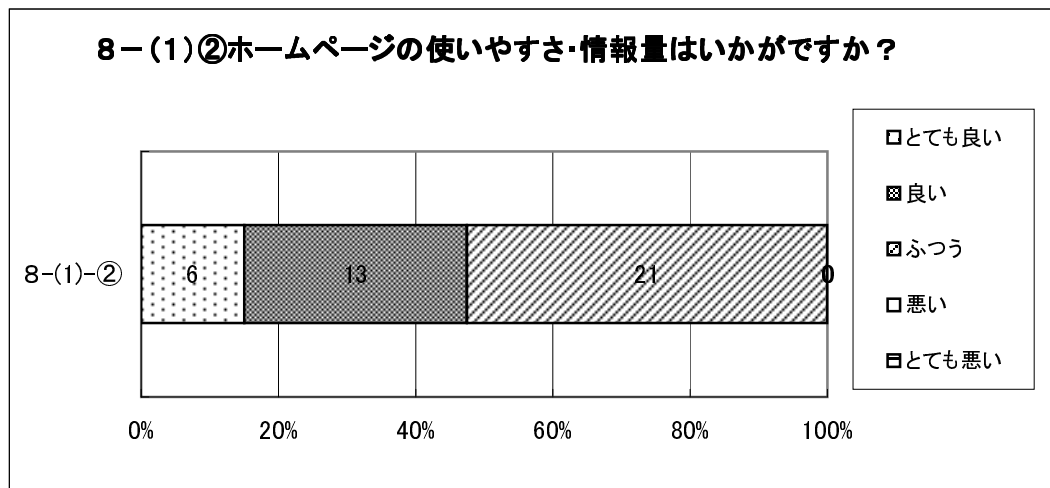


※「利用したことがある」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

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	6	15.0%
良い	13	32.5%
ふつう	21	52.5%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
合計	40	100%

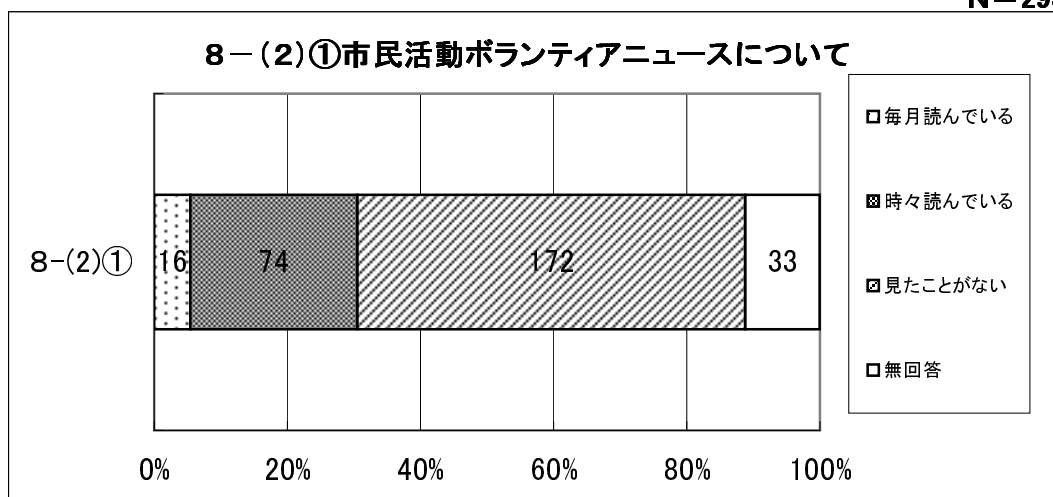
N=40



(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	16	5.4%
時々読んでいる	74	25.1%
見たことがない	172	58.3%
無回答	33	11.2%
合計	295	100%

N = 295

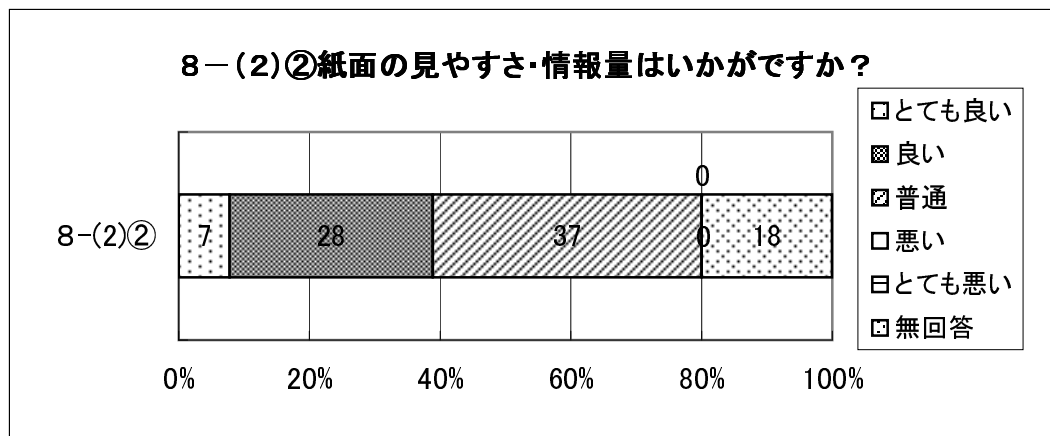


※「毎日読んでいる・時々読んでいる」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

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	7	7.8%
良い	28	31.1%
普通	37	41.1%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
無回答	18	20.0%
合計	90	100%

N = 97



※「とても良い」の理由

※「良い」の理由

- ・字が読みやすい
- ・もっといっぱい情報をのせたらいいのになーと思う

※「普通」の理由

- ・字が細かすぎる。老人には読みにくいのでは。
- ・イベント情報をまとめたところがあればよいと思う。

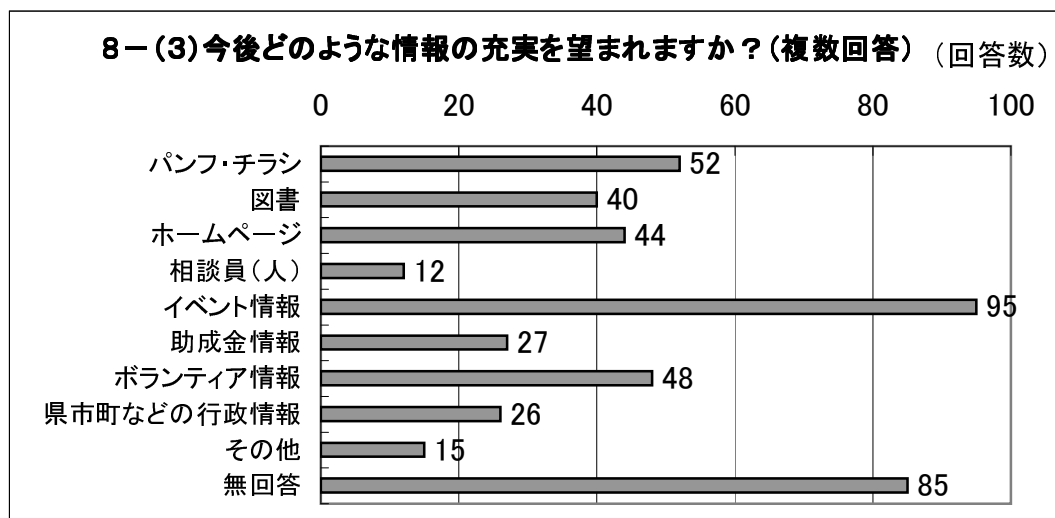
※「悪い」の理由

※「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	52
図書	40
ホームページ	44
相談員(人)	12
イベント情報	95
助成金情報	27
ボランティア情報	48
区市町などの行政情報	26
その他	15
無回答	85
合計	444

N=444



※その他意見

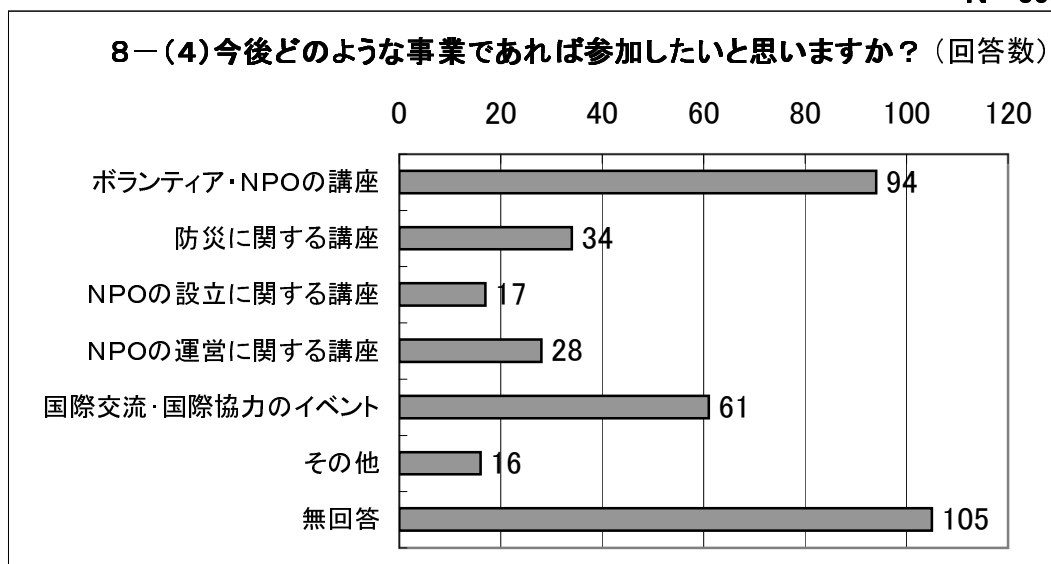
- ・各市町村で実施される講演会に関する情報。有料、無料問わず。
- ・以前は国際交流イベントを主催していたが、最近はやっていないようで残念。
- ・別に望んでいない
- ・活用していないので答えられない
- ・ボランティアバンク・ボランティア募金やアイデア募金やアイデアをポストできるボード。
- ・提案はあってもどこに提案したらよいかかわからないことがたくさんあります。
- ・市民活動団体情報
- ・交流スペースの予約の空きがわかる情報

(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	94
防災に関する講座	34
NPOの設立に関する講座	17
NPOの運営に関する講座	28
国際交流・国際協力のイベント	61
その他	16
無回答	105
合計	355

N=355



※その他意見

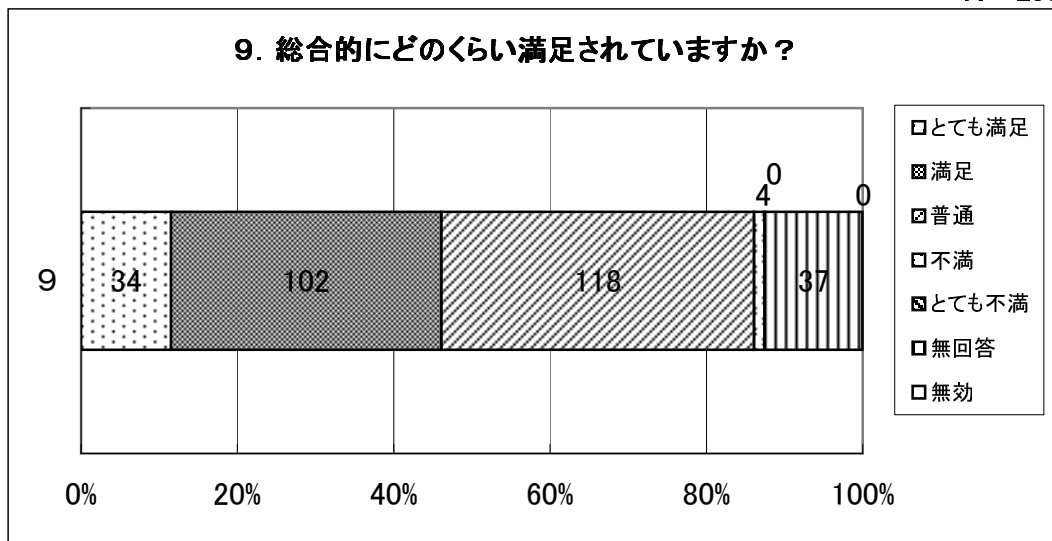
- ・その時の内容によって。
- ・ボランティアグループへの体験参加
- ・面白そうと思える講座
- ・難聴者のコミュニケーション講座
- ・分からない
- ・打合せ
- ・環境保護に関するイベント
- ・特になし
- ・市民活動団体の活動内容や立ち上げの成り立ちなどを聞く会。
- ・別に…

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	34	11.5%
満足	102	34.6%
普通	118	40.0%
不満	4	1.4%
とても不満	0	0.0%
無回答	37	12.5%
無効	0	0.0%
合計	295	100%

N = 295



※「とても満足」の理由

- ・なんか…良い！！
- ・無料という事

※「満足」の理由

・海外で外国人として暮らしを助けてくれる人がいたらと思うことは多かった。外国人主婦と料理を通して交流など、主婦同士交流したい人は多いはず。(日本人にも外国人にも)全米ヨガアライアンスのインストラクター資格があり、コミュニティーづくりのためならボランティアで教えたい。(職員向けでも)駅の地下道路もボランティア清掃もついたらよいと思う。外国人で交流目的で参加してくれる人もいるはず。イベントのようにしたらよい。(仕事後、ポットラックパーティとかしました)医師でアメリカで医療通訳・病院ボランティアをアドバイザーとして関わることがあれば kyoko.itoh@gmail.com

※「普通」の理由

・パソコン利用者を一度も見たことがない。ネット喫茶の充実度一自由度と比べて利用度が異常に高いせいではないか。せっかくの備品が無駄。

※「不満」の理由

- ・空調

※「とても不満」の理由

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	・椅子の座りごちがいい。
20代	・アストが出来て、すぐにここへ会議などで利用させて頂いています。便利な場所にあるのでとても助かります。 ・いつもありがとうございます。 ・市民が気軽に利用できるスペースがあることは良いことだと思います。
30代	・現在のままで。 ・しやすい。 ・いつも利用させてもらっています。今後もよろしくお願いします。
40代	・いつもご利用させていただいています。ありがとうございます。 ・あまり利用していなかったです。もっと利用したいと思いました。 ・津駅に近く良い
50代	・駅に近く利用しやすい。 ・ありがたい。
60代	・利用する機会がなかったなので今後は利用していきたいと思う。四日市市からだとなかなか利用することが出来ない。
70代 以上	・ありがたい場所だと感謝しております。 ・ありがたい。 ・気持ち良く利用できるので感謝しています。 ・何も知らなくてすみません ・ボランティアの今後の発展を祈ります。

◆改善してほしいこと・要望

10代	・アニメ雑誌おいてください。
20代	
30代	・閉鎖的な雰囲気があり入りにくい。 ・ループの借出しをしていただけるとありがたいです。
40代	・難聴者関係団体もよく利用するので、ループの借出しをしていただけるとありがたいです。
50代	・津市以外なので見聞きする機会が少なく、情報不足になっていると思う。
60代	・パソコンを元のように無料で使いたいです。 ・ゴミ箱がないのを ・補聴援助システムを設置してほしい。ループ等でよい。(難聴者) ・何回来ても分かりづらい。(目的の場所が)
70代	・電話にて受付をしてほしい。

◆その他

40代	・P料金が低い
70代	・よりよい、使いやすい、活しやすいセンターでありますように。 ・1日活動する、使用する場合 駐車料金が重む。駅前である事の短所か。