

平成23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：2011年11月1日～11月30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。

2011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1日から11月30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4,942名の県民の方に利用者アンケートへの協力をお願いし、330通の回答をいただきました。

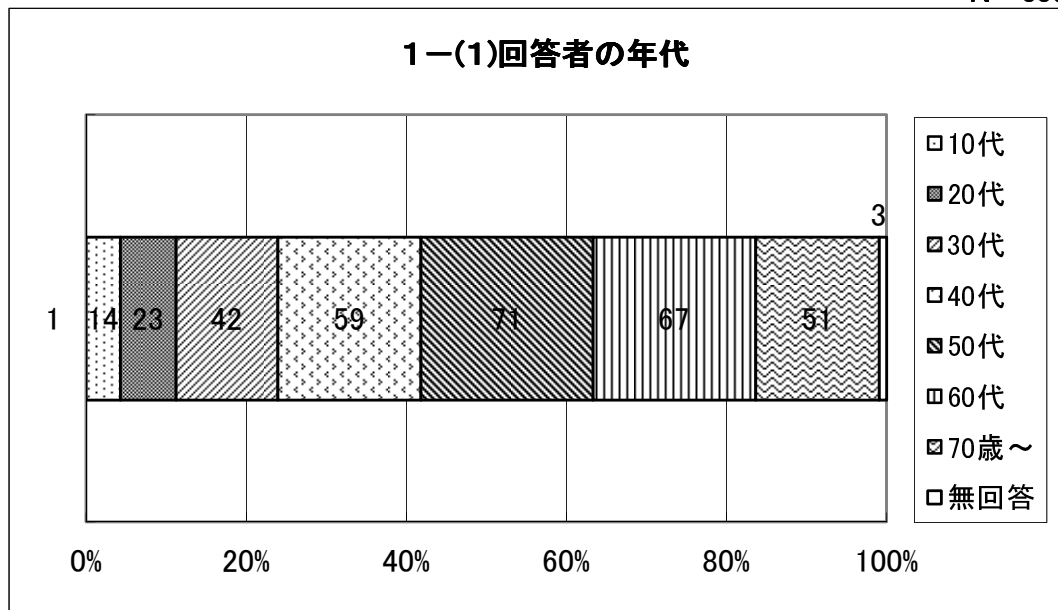
I. アンケート調査結果（個人）

1. 回答者の属性

(1)年代

年齢	回答数	割合
10代	14	4.2%
20代	23	7.0%
30代	42	12.7%
40代	59	17.9%
50代	71	21.5%
60代	67	20.3%
70歳～	51	15.5%
無回答	3	0.9%
合計	330	100%

N = 330



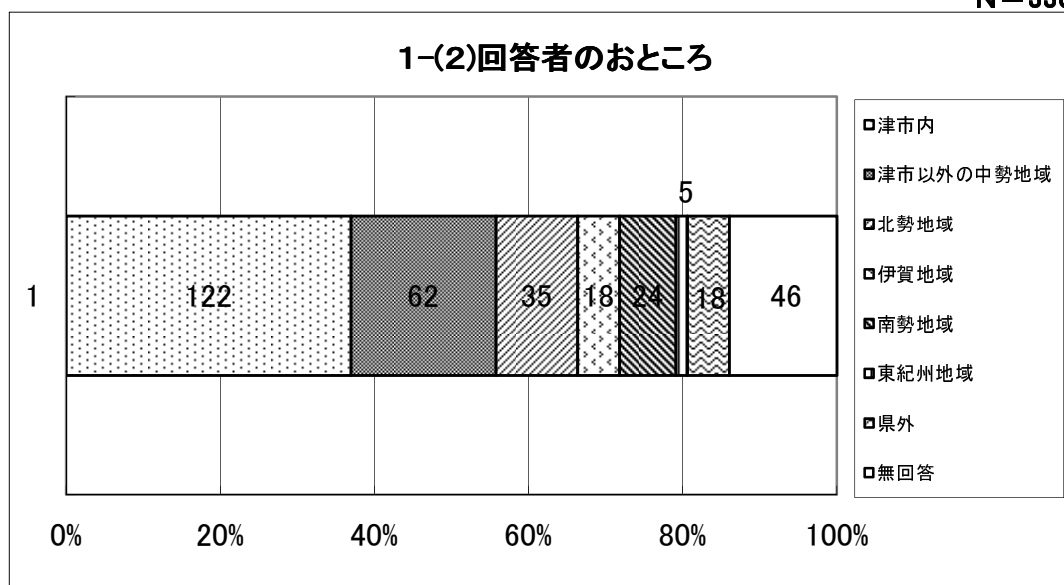
(2)おところ

地域	回答数	割合
津市内	122	37.0%
津市以外の中勢地域	62	18.8%
北勢地域	35	10.6%
伊賀地域	18	5.5%
南勢地域	24	7.3%
東紀州地域	5	1.5%
県外	18	5.5%
無回答	46	13.9%
合計	330	100%

※「県外」の内訳

地域	回答数	割合
愛知県	10	55.6%
岐阜県	1	5.6%
静岡県	1	5.6%
大阪府	2	11.1%
京都府	3	16.7%
滋賀県	1	5.6%
無回答	0	0.0%
合計	18	100%

N = 330



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	13	3.7%
知人・友人	114	32.6%
パンフレット	9	2.6%
イベント・会議	149	42.6%
メディア	6	1.7%
通りすがり	22	6.3%
その他	23	6.6%
無回答	14	4.0%
回答合計	350	100%

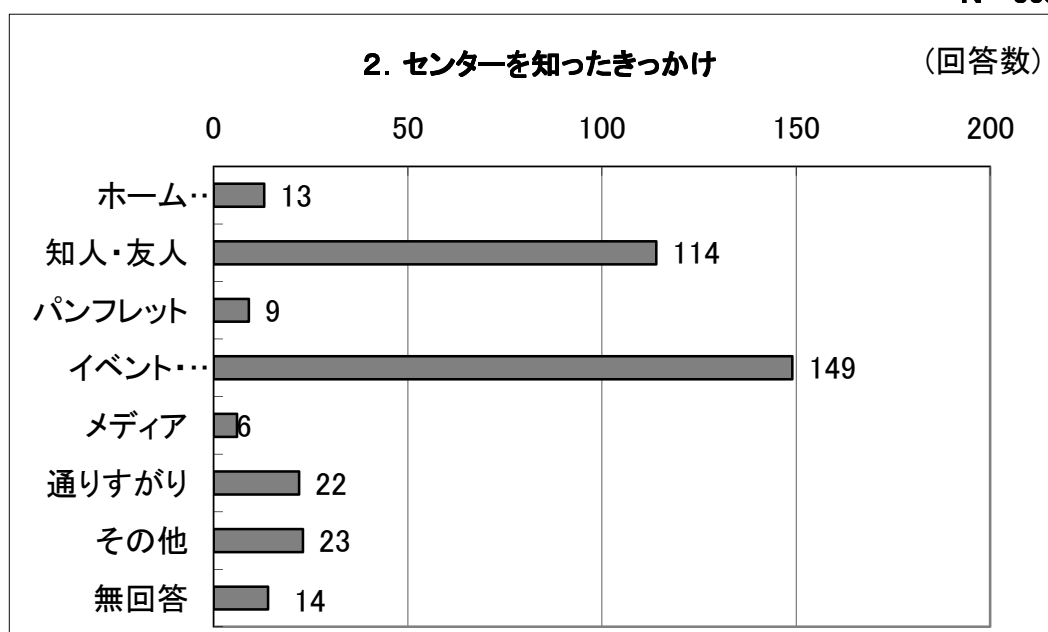
※上記「その他」の回答内訳

- ・できた時から
- ・グループ活動
- ・広報
- ・前事業者の時から
- ・詩吟の会で
- ・きっかけ忘れました。ずっと前から通ってます。
- ・以前から
- ・旧センターから
- ・旧県民センターから
- ・開設以来
- ・みえ防災市民会議を通じて
- ・みえ防災市民会議
- ・利用している。

※一人当たり回答数

回答数	人数	割合
1	300	94.9%
2	14	4.4%
3	1	0.3%
4	0	0.0%
5	1	0.3%
6	0	0.0%
7	0	0.0%
合計	316	100%

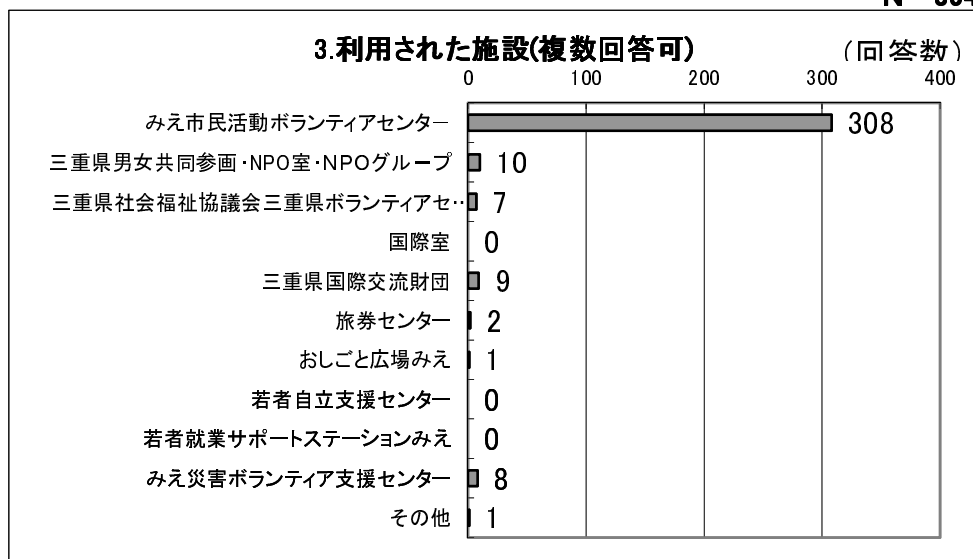
N=350



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	308
三重県男女共同参画・NPO室・NPOグループ	10
三重県社会福祉協議会三重県ボランティアセンター	7
国際室	0
三重県国際交流財団	9
旅券センター	2
おしごと広場みえ	1
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
みえ災害ボランティア支援センター	8
その他	1
無回答	8
回答合計	354

N=354



※「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	178
ミーティングルームの利用	110
イベント情報コーナーの利用	4
印刷機・コピー機等機器の利用	12
パソコン	2
ボランティアやNPOに関する相談	6
市民活動に関する情報収集	1
市民活動に関する情報発信	0
図書・資料の利用	2
学習	9
その他	7
無回答	11
回答合計	342

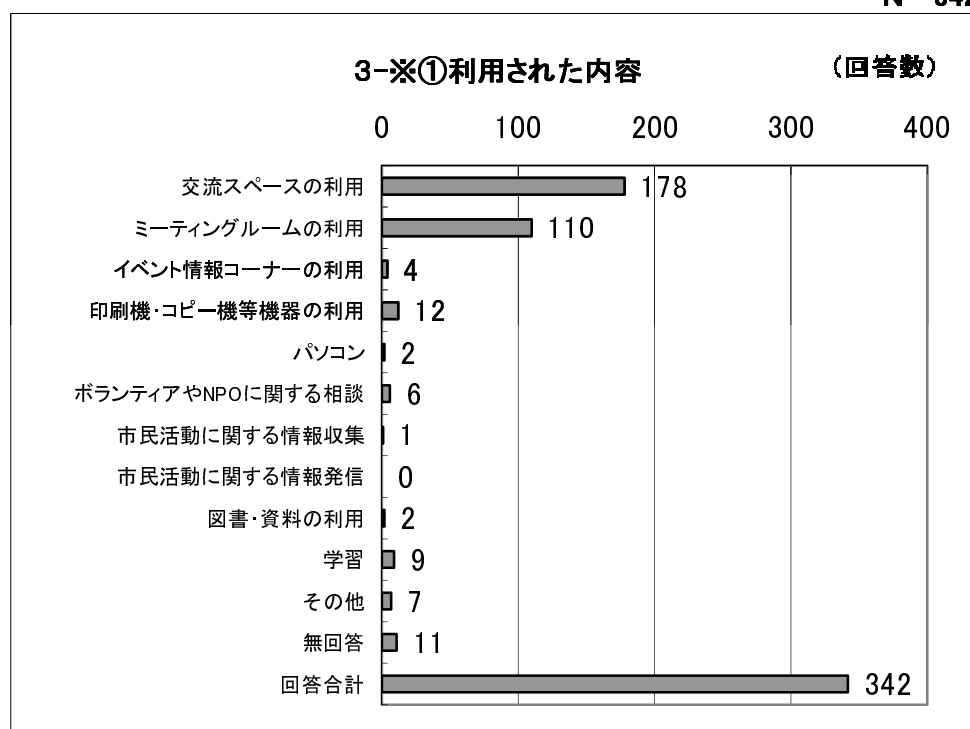
※上記「その他」回答内訳

新聞読み	1
新聞各紙の環境関連情報の調査	1
ボランティア	1
句会	1
回答合計	4

※参考:一人当たり回答数

一人当たりの回答数	人数	割合
1	277	86.6%
2	35	10.9%
3	5	1.6%
4	1	0.3%
5	1	0.3%
6	1	0.3%
7	0	0.0%
8	0	0.0%
9	0	0.0%
10	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	320	100%

N=342



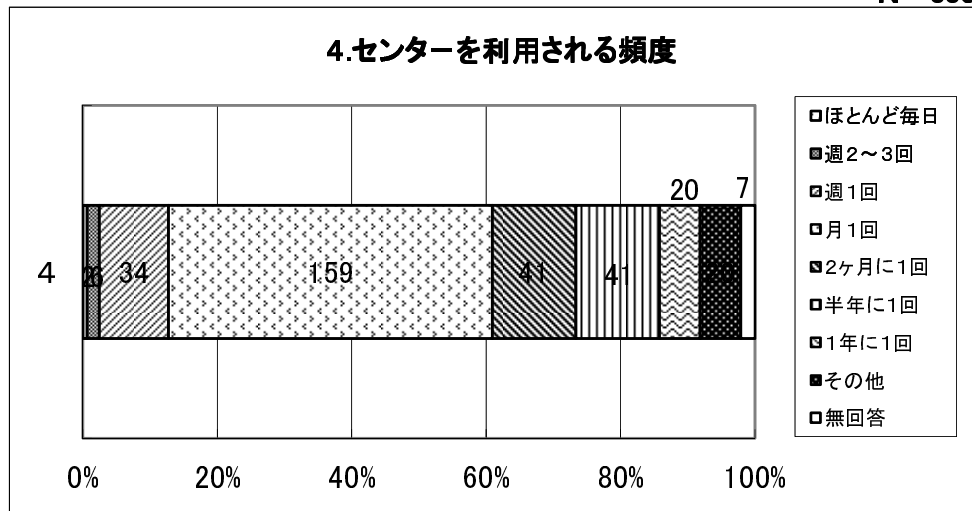
4. このセンターをどの程度利用されますか？

利用頻度	回答数	割合
ほとんど毎日	2	0.6%
週2～3回	6	1.8%
週1回	34	10.3%
月1回	159	48.2%
2ヶ月に1回	41	12.4%
半年に1回	41	12.4%
1年に1回	20	6.1%
その他	20	6.1%
無回答	7	2.1%
合計	330	100%

※上記「その他」の回答内訳

初めて	3
月2回	8
3ヶ月に1回	1
3ヶ月、4ヶ月に2回	1
年に3～4回	2
年4回	1
合計	16

N=330

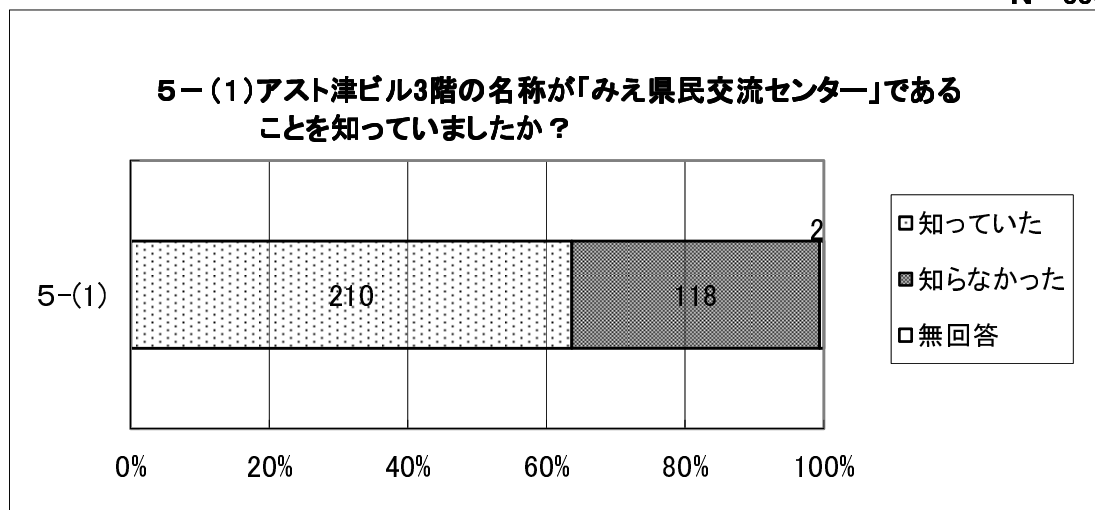


5. 施設についてお伺いします。

(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	210	63.6%
知らなかった	118	35.8%
無回答	2	0.6%
合計	330	100%

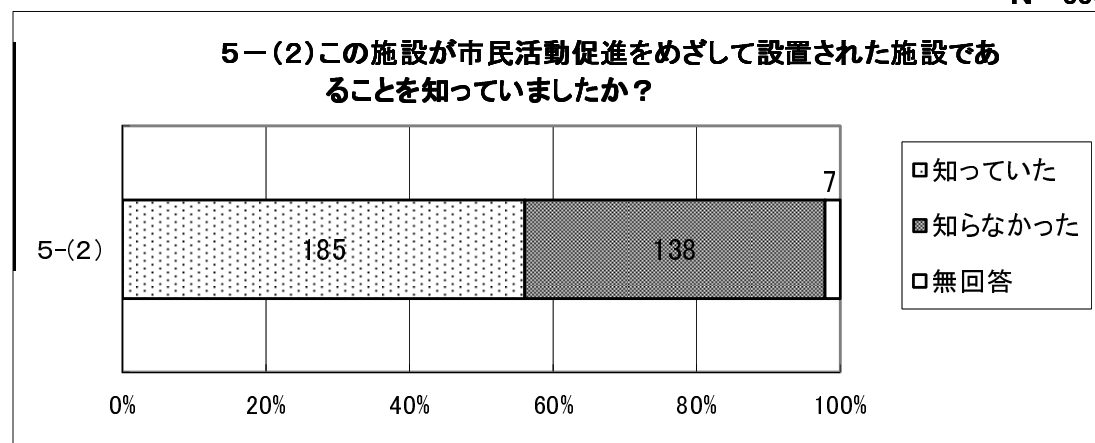
N=330



(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	56.1%
知らなかった	138	41.8%
無回答	7	2.1%
合計	330	100%

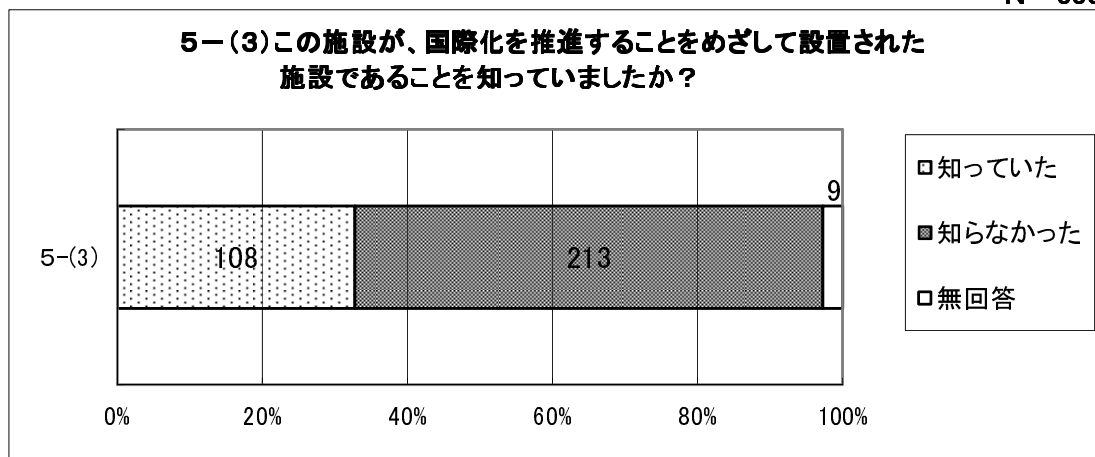
N=330



(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	108	32.7%
知らなかった	213	64.5%
無回答	9	2.7%
合計	330	100%

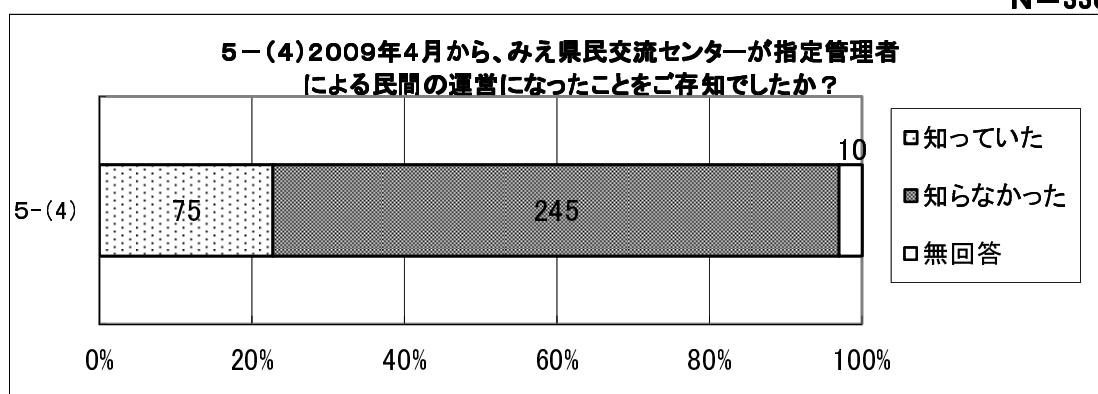
N=330



(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	75	22.7%
知らなかった	245	74.2%
無回答	10	3.0%
合計	330	100%

N=330

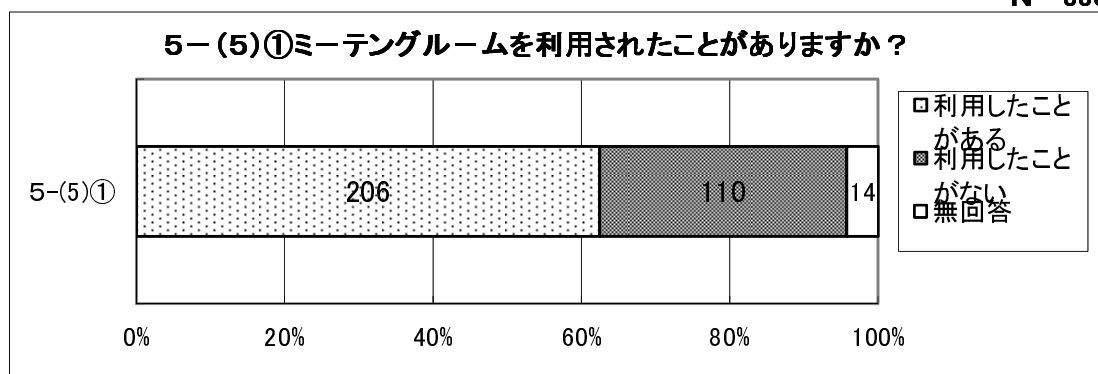


(5)ミーティングルーム(A・B)の利用についてお伺いいたします。

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	206	62.4%
利用したことがない	110	33.3%
無回答	14	4.2%
合計	330	100%

N=330

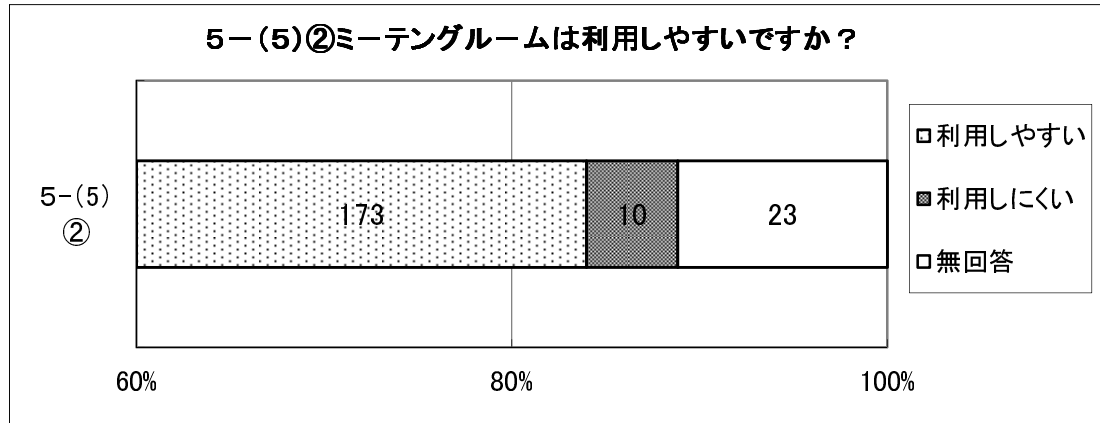


※「利用したことがある」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

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	173	84.0%
利用しにくい	10	4.9%
無回答	23	11.2%
無効	0	0.0%
合計	206	100%

N=206



※利用しやすいと答えた方の理由

- ・予約がスムーズにできる

※利用しにくいと答えた方の理由

- ・AとBの間のしきりの扱いが厄介である。
- ・通路が狭く、受付などしにくい。
- ・場所の案内がわかりにくい
- ・となりの団体声が気になる時がある。パーテーションをふやし仕切りをして欲しい。
- ・となりの声が気に掛かります。対応要
- ・中切りのとびらがはずしぬくい。
- ・奥の場所がわかりにくい。

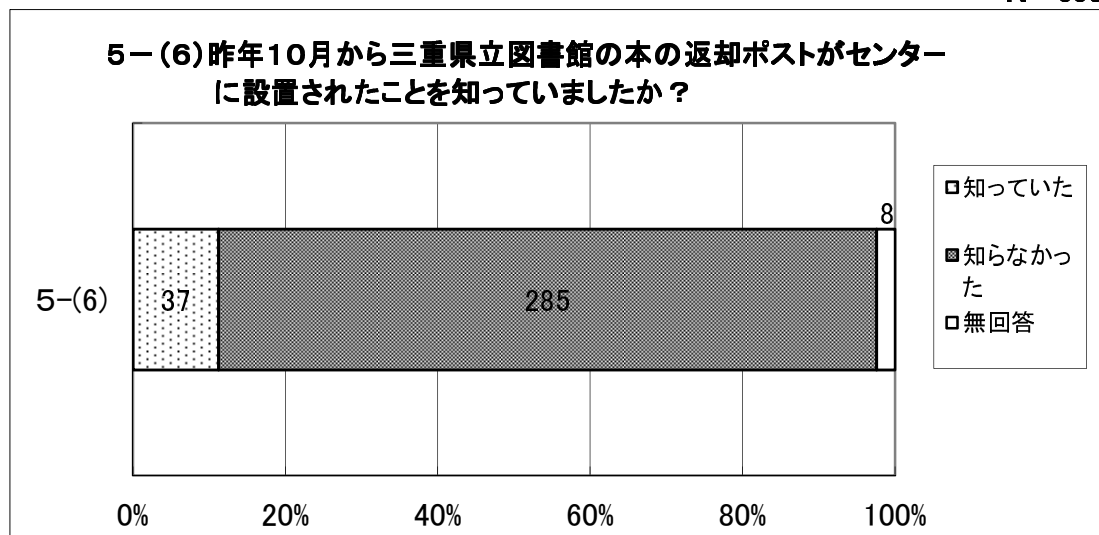
※その他意見

- ・特にどちらでも
- ・有料になってからは使用してません。

(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	37	11.2%
知らなかった	285	86.4%
無回答	8	2.4%
合計	330	100%

N=330

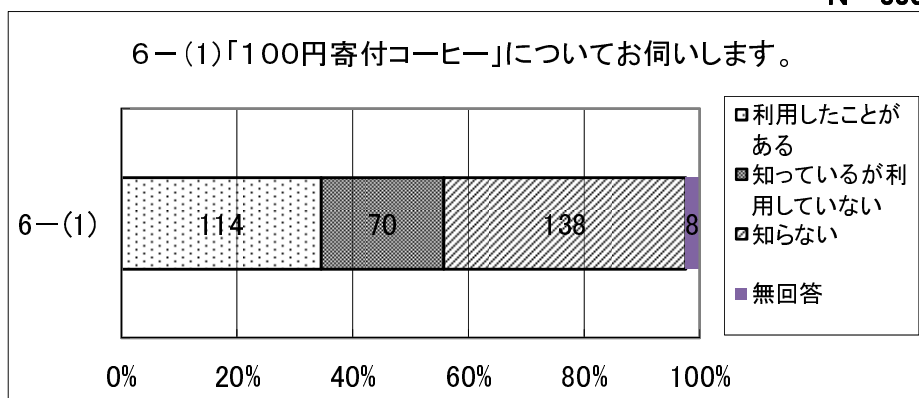


6. 2011年から始まった新しいサービスについてお伺いします。

(1)「100円寄付コーヒー」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	114	34.5%
知っているが利用していない	70	21.2%
知らない	138	41.8%
無回答	8	2.4%
合計	330	100%

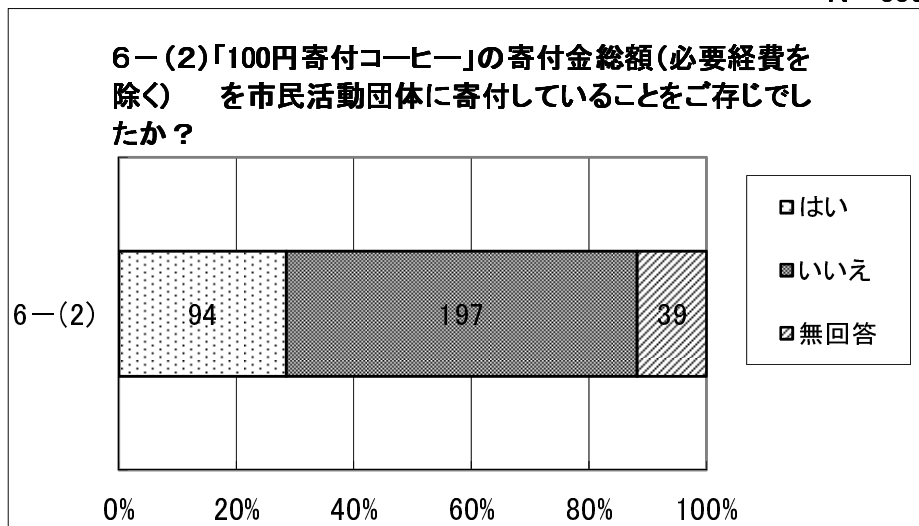
N = 330



(2)「100円寄付コーヒー」の寄付金総額(必要経費を除く)を市民活動団体に寄付をしていることをご存じでしたか？

回答	回答数	割合
はい	94	28.5%
いいえ	197	59.7%
無回答	39	11.8%
合計	330	100%

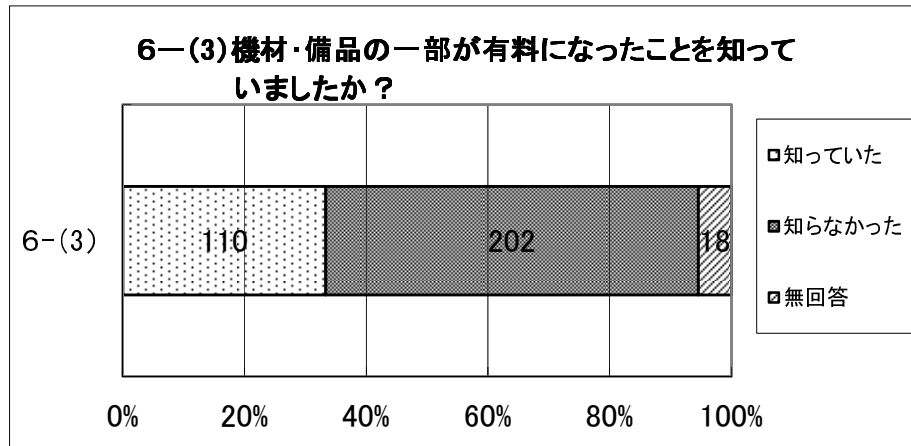
N = 330



(3)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	110	33.3%
知らなかった	202	61.2%
無回答	18	5.5%
合計	330	100%

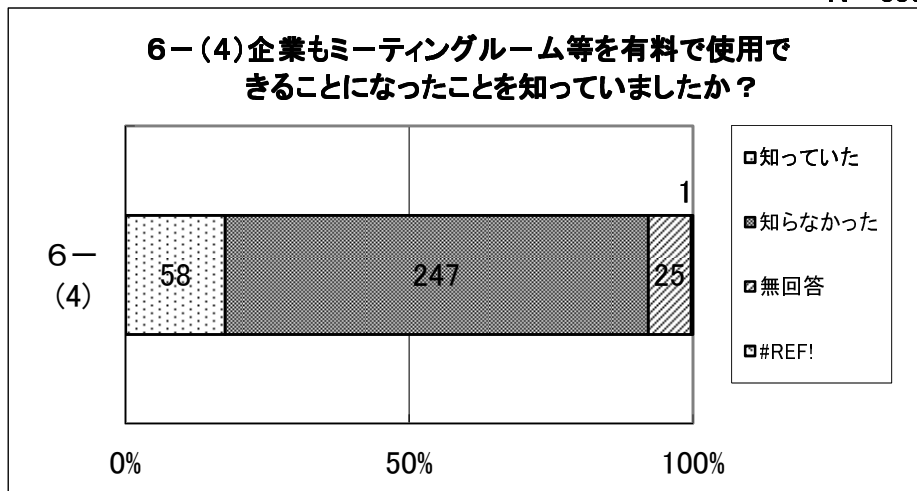
N = 330



(4) 企業もミーティングルーム等を有料で利用できること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	58	17.6%
知らなかった	247	74.8%
無回答	25	7.6%
合計	330	100%

N = 330

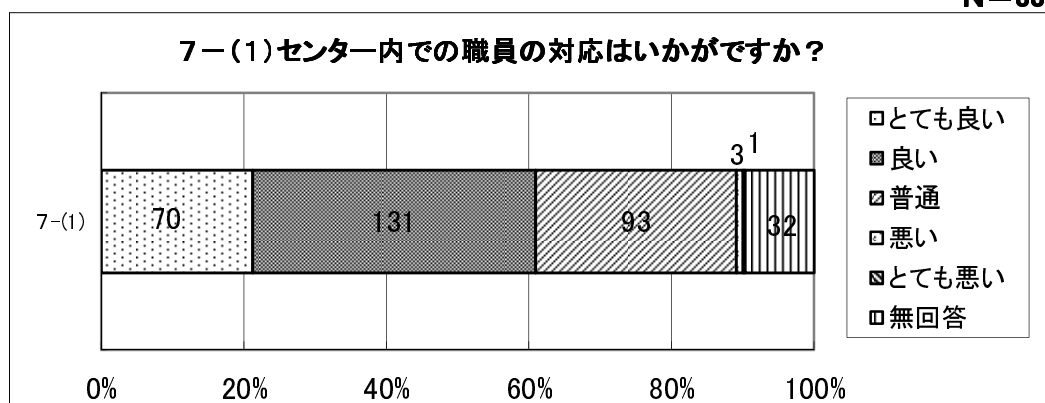


7. 職員の対応についてお伺いします。

(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	70	21.2%
良い	131	39.7%
普通	93	28.2%
悪い	3	0.9%
とても悪い	1	0.3%
無回答	32	9.7%
合計	330	100%

N=330



※「とても良い」の理由

※「良い」の理由

- ・人によって対応に

※「普通」の理由

- ・部外者への挨拶が足りない

※「悪い」理由

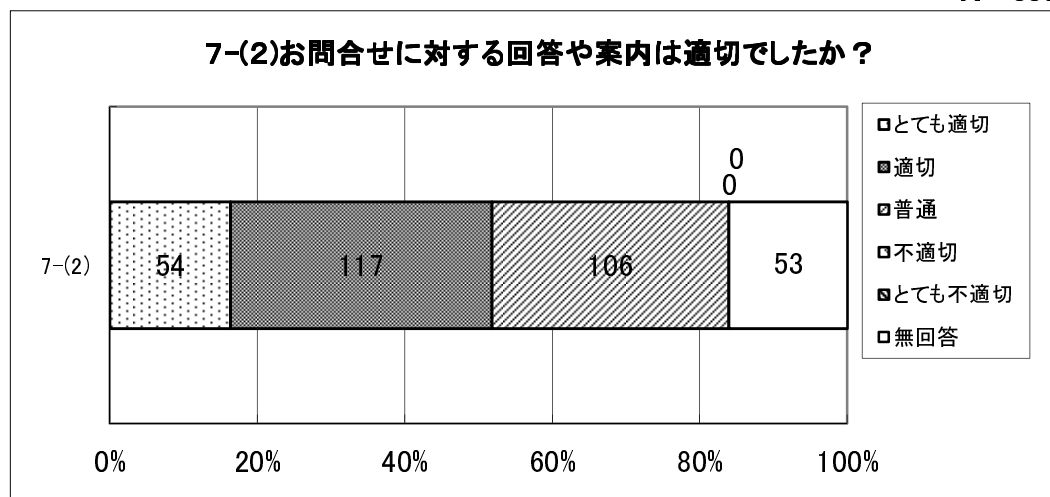
- ・対応の態度
- ・以前知らずに給湯室を使おうとしたらきつく注意された。

※その他意見(無効、無回答等の記述意見)

- ・対応してもらってないので分からない
- ・接点なし
- ・どうとも特別なし
- ・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	54	16.4%
適切	117	35.5%
普通	106	32.1%
不適切	0	0.0%
とても不適切	0	0.0%
無回答	53	16.1%
合計	330	100%



※「とても親切」の理由

※「親切」の理由

・人による

※「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)

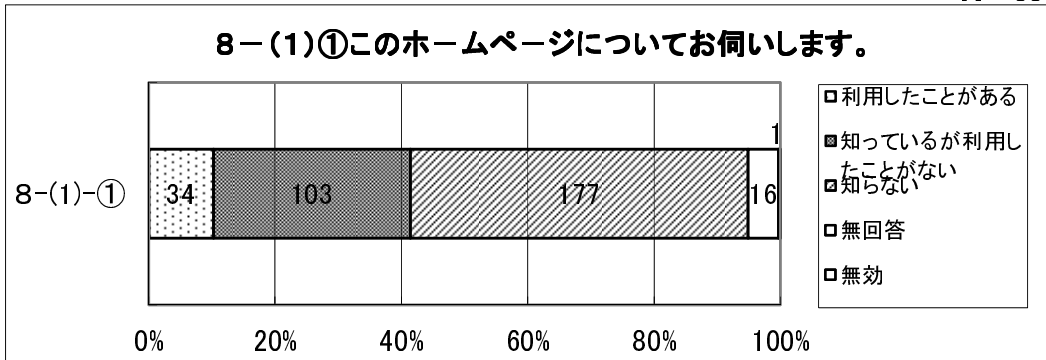
- ・どうとも特別なし
- ・問合せすることがなかった
- ・わからない

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	34	10.3%
知っているが利用したことがない	103	31.2%
知らない	177	53.6%
無回答	16	4.8%
無効	0	0.0%
合計	330	100%

N=330

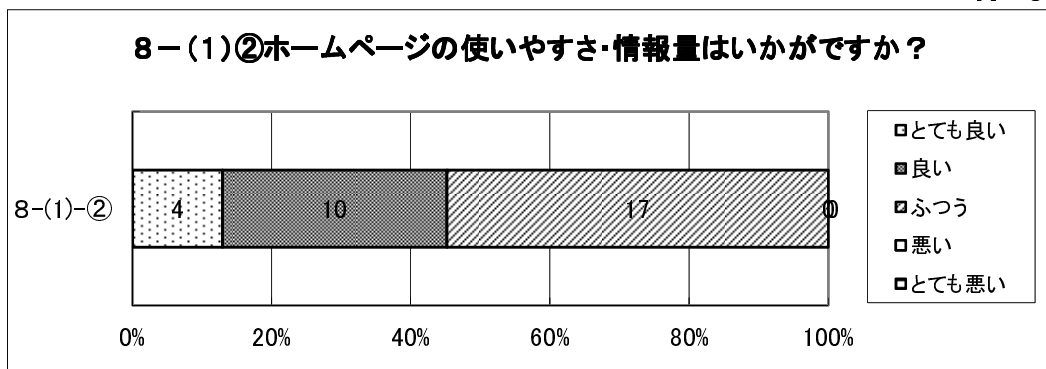


※「利用したことがある」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

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	4	11.8%
良い	10	29.4%
ふつう	17	50.0%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
無回答	3	8.8%
合計	34	91%

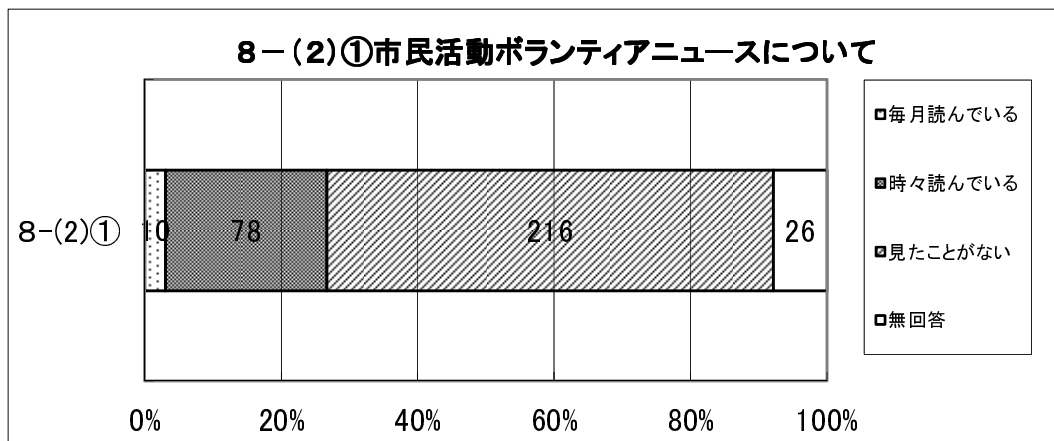
N=34



(2)①『市民活動・ボランティアニュース』についてお伺いたします。

回答	回答数	割合
毎月読んでいる	10	3.0%
時々読んでいる	78	23.6%
見たことがない	216	65.5%
無回答	26	7.9%
合計	330	100%

N=330

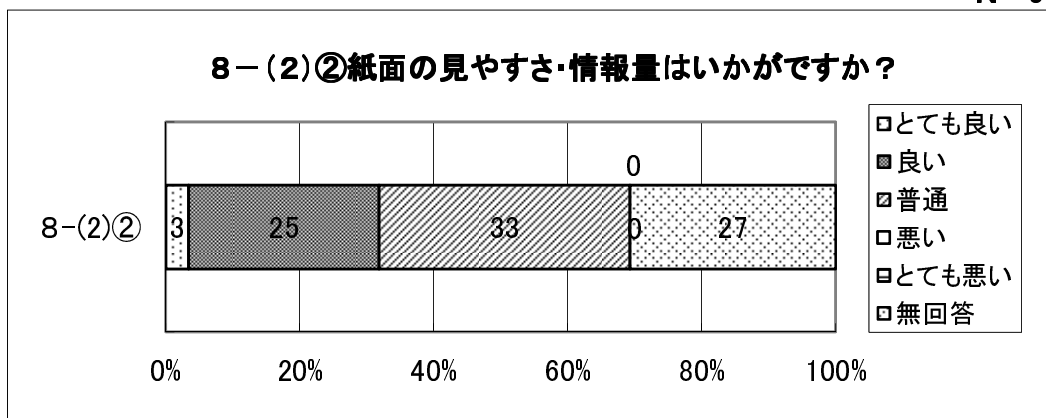


※「毎日読んでいる・時々読んでいる」と答えられた方は、下記②にもお答えください。

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	3	3.4%
良い	25	28.4%
普通	33	37.5%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
無回答	27	30.7%
合計	88	100%

N=97



※「とても良い」の理由

※「良い」の理由

・県内各市のものと比べて良いです。

※「普通」の理由

・あるのは知っているが、最近読んでいない。

※「悪い」の理由

※「とても悪い」の理由

※「その他」の意見

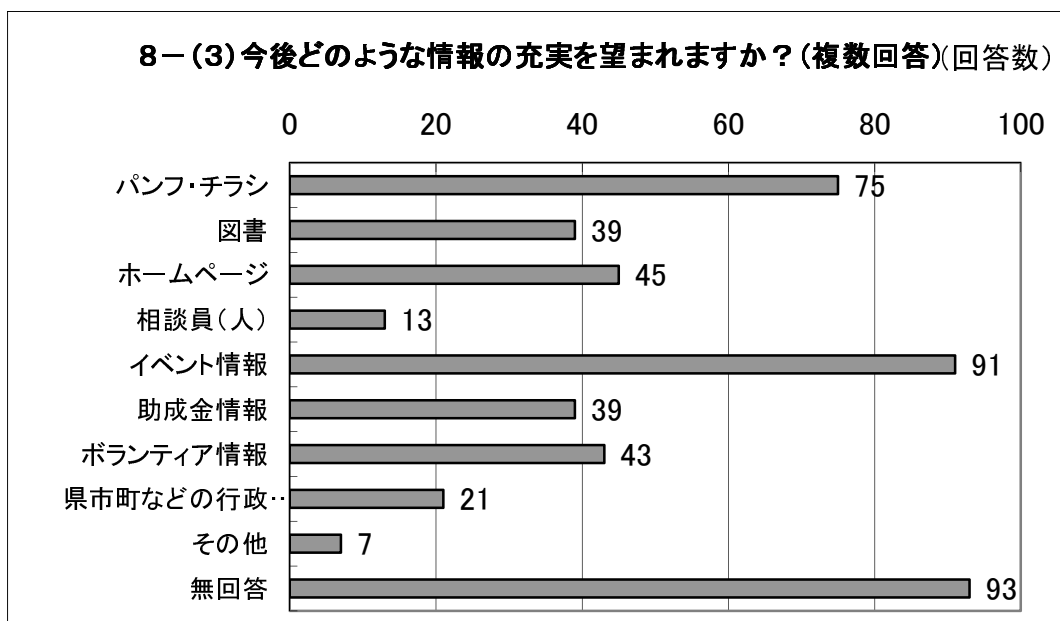
・あまり印象が……

・判断するほど読んでいない

8-(3) 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	75
図書	39
ホームページ	45
相談員(人)	13
イベント情報	91
助成金情報	39
ボランティア情報	43
県市町などの行政情報	21
その他	7
無回答	93
合計	466

N=466

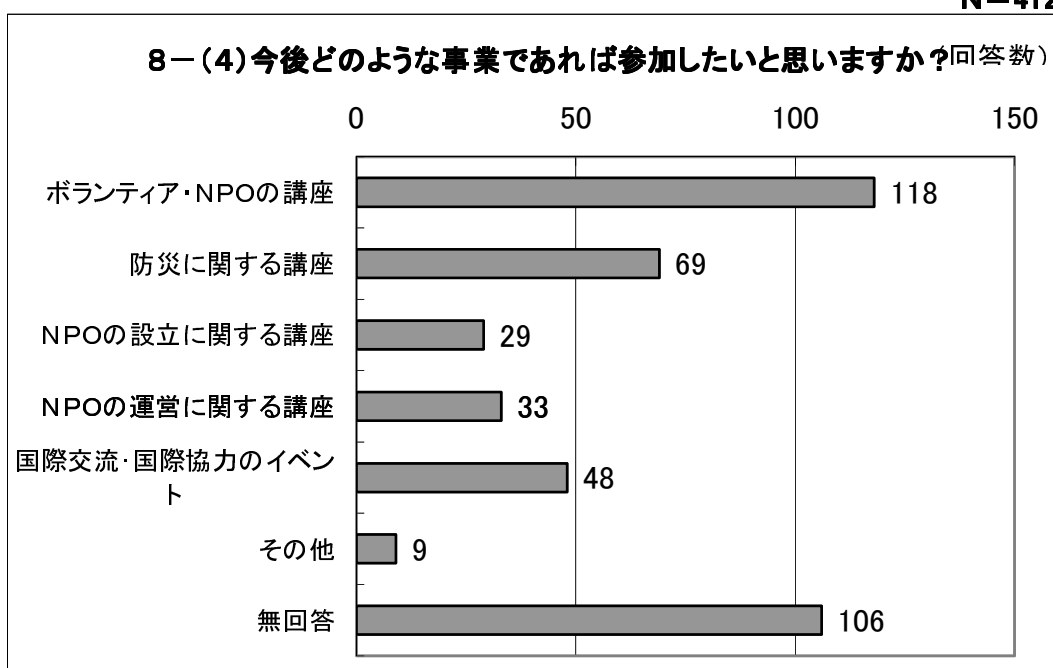


(4) みえ県民交流センターでは、県民のボランティア参加のきっかけづくりや社会貢献意識の啓発・アピールを目的に、事業を実施しています。

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	118
防災に関する講座	69
NPOの設立に関する講座	29
NPOの運営に関する講座	33
国際交流・国際協力のイベント	48
その他	9
無回答	106
合計	412

N=412



※その他意見

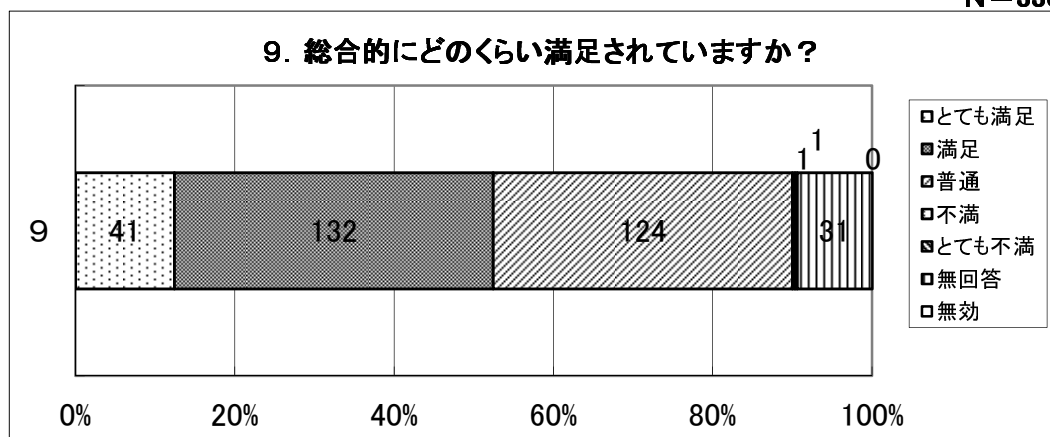
- ・まちづくり
- ・回答を求めながら、もっと具体的な対象項目が必要。
- ・SB、ソーシャルビジネスに関して。
- ・参加する予定がない。

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	41	12.4%
満足	132	40.0%
普通	124	37.6%
不満	1	0.3%
とても不満	1	0.3%
無回答	31	9.4%
無効	0	0.0%
合計	330	100%

N=330



※「とても満足」の理由

- ・きれいで利便性もあり、とてもありがたい。
- ・便利な所で使い易いと思います。

※「満足」の理由

- ・ここに来ている人は知っていますが、一般にはあまり認知されていない。
- ・使用料をとらない事。
- ・無料である事。
- ・無料だから
- ・環境位置が便利でよい。
- ・駐車場利用の補助があると更に利用しやすいです。

※「普通」の理由

※「不満」の理由

※「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	
20代	・とてもいねいに対応してくださり、施設も使いやすい。 ・一般に開放しているスペースは利用者にとってありがたいので、これからも続けてください。
30代	・受付の責任者の方々がとても対応がよい。 ・ありがとうございました。
40代	
50代	・ミーティングルームが無料のため、とても助かっています。ありがとうございます。 ・無料なので助かります。 ・いつ来ても館内が清潔で良いなと思っている。
60代	・この様なセンターが三重県内にも少しでも出来る事を願っています。 ・特に不満もなく利用させてもらっています。
70代 以上	・この様な施設は大変意義がある。 ・グリーンカレッジみえでいつもお世話になっています。ありがとうございました。 ・国際交流の場として使い易い所として良い施設と思う。 ・交通の便がよい事が助かります。 ・職員の皆様今後も頑張ってください。 ・駅の近くで便利……継続されて行くことを願っている。

◆改善してほしいこと・要望

10代	
20代	・「学生の学習不可」と机の上に置かれているのですが、学生が学習のために利用できる場は用意されていないのですか？ ・キッズスペース ・暖房がききすぎて暑いです。
30代	・オープンスペースの中でお仕事されているので、こちらの声が邪魔になっているかが心配です。いつもすみません。予算上難しいのですが、ガラス張りにしたら良いナーと思います。 ・東紀州との接点がありませんでした。距離もありますが、改善できるとも感じています。 ・駐車場が高い
40代	・駐車料金が低い。駐車料金は無しがいい。
50代	・ついたてのようなものがあれば良いと思う。
60代	・ゴミ箱がないのは違和感を持ちます。 ・ミーティングルームは隣の声が大きく聞こえる会が隣に有る時があり、その対策が出来ないか。 ・何をしている施設か広く報じることが努力を希望します。 ・広々とした開放的なスペースで月1回会に参加できありがたく思います。たまに隣のグループと接近し声が混線したことがあり困りました。 ・以前はパソコンが無料で使えたのに、このごろ使えないので、使えるようにして欲しい。 ・アスト津のどこに何があるかわかりにくい(パンフ)。電話もわかりにくい。案内表示をわかりやすく工夫できないものでしょうか。 ・駐車場を安くする。
70代	・組織として責任体制が少しあやふやな感じがする。 ・このセンター利用者の車について。駐車場利用を考えて欲しい、松阪市民センターの実例を参考にしてみてください。 ・駐車場の割引などがあるとうれしいが。－無理かな

◆その他

40代	・アンケート項目が多すぎます。
70代	・アンケート意義あり。 ・全く何も知らず御免なさい。今後は考えます。