

平成26年度 みえ県民交流センター

施設利用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ネットワークセンターが、みえ県民交流センターの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：2014年10月1日～10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
施設団体利用者

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)「7. 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。

2014年12月

みえ県民交流センター指定管理者
みえNPOネットワークセンター

はじめに

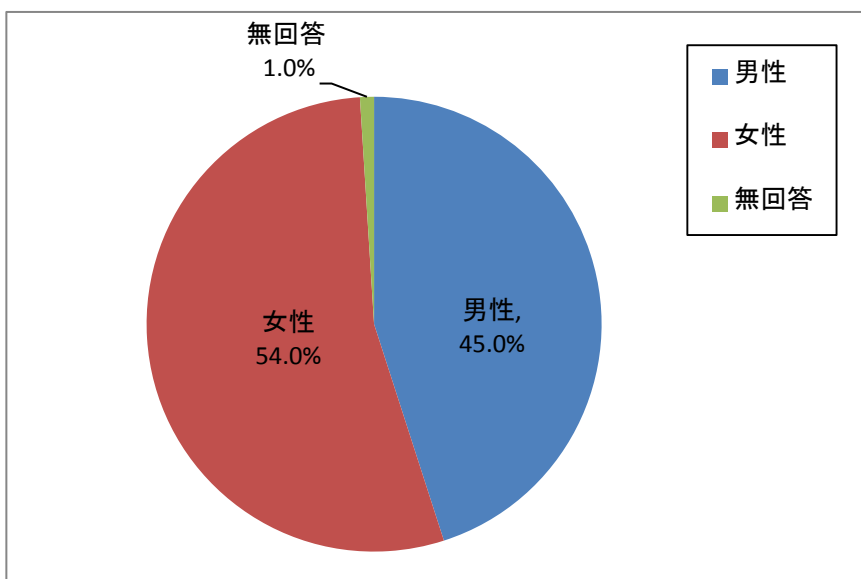
本アンケートは、平成26年10月1日から10月30日のアンケート実施期間中に、みえ県民交流センターを利用された団体の中から、任意に選んだ60団体に利用者アンケートへの協力をお願いし、302通の回答をいただきました。

アンケート調査結果

1. 回答者の属性

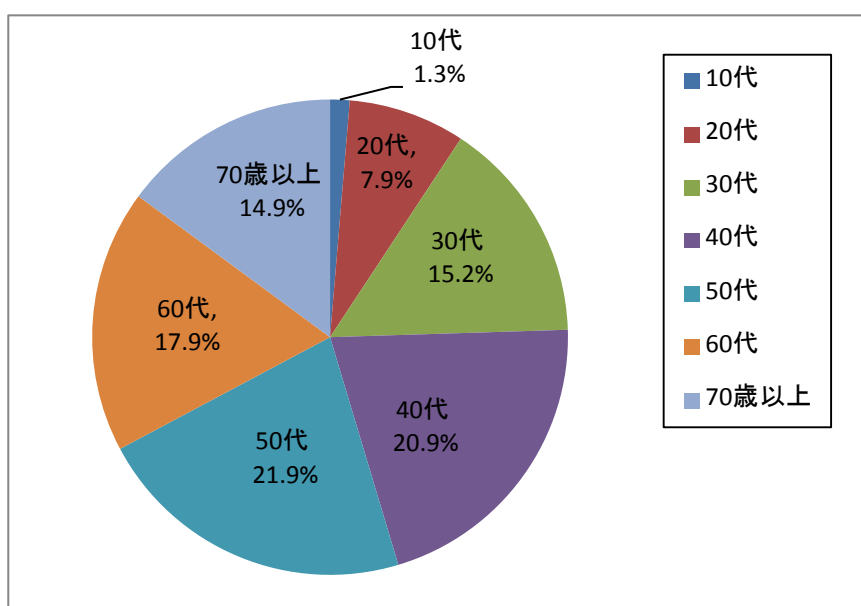
(1) 性別

性別	回答数	割合
男性	136	45.0%
女性	163	54.0%
無回答	3	1.0%
合計	302	100%



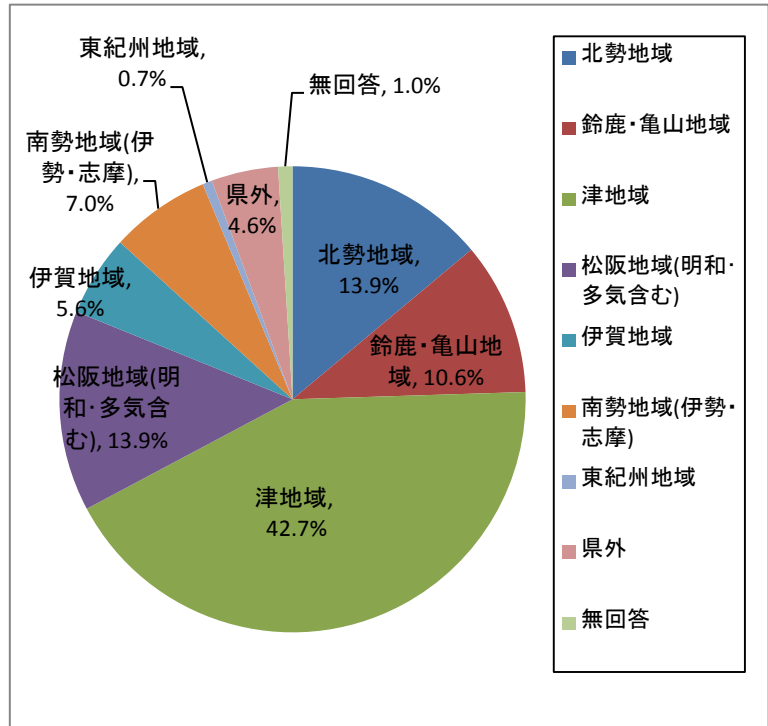
(2) 年齢

年齢	回答数	割合
10代	4	1.3%
20代	24	7.9%
30代	46	15.2%
40代	63	20.9%
50代	66	21.9%
60代	54	17.9%
70歳以上	45	14.9%
合計	302	100%



(3) 居住地

居住地	回答数	割合
北勢地域	42	13.9%
鈴鹿・亀山地域	32	10.6%
津地域	129	42.7%
松阪地域(明和・多気含む)	42	13.9%
伊賀地域	17	5.6%
南勢地域(伊勢・志摩)	21	7.0%
東紀州地域	2	0.7%
県外	14	4.6%
無回答	3	1.0%
合計	302	100%



※「県外」の内訳

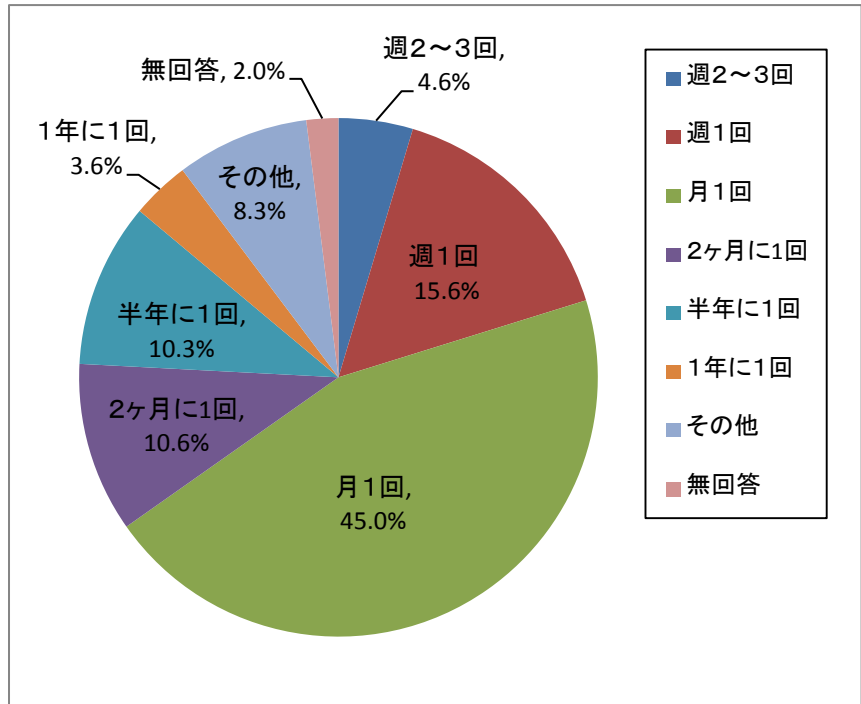
地域	回答数
愛知県	6
岩手県	1
静岡県	1
京都府	1
奈良県	1
神奈川県	1
無回答	3
合計	14

(4) 利用頻度

利用頻度	回答数	割合
週2～3回	14	4.6%
週1回	47	15.6%
月1回	136	45.0%
2ヶ月に1回	32	10.6%
半年に1回	31	10.3%
1年に1回	11	3.6%
その他	25	8.3%
無回答	6	2.0%
合計	302	100%

※上記「その他」の回答内訳

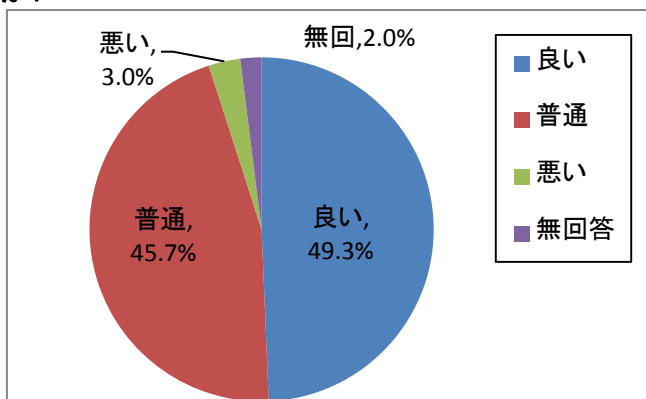
初めて	11
週5回	1
月1回～2回	1
月2回	3
月2回～3回	2
月3回	1
年数回	1
年に2、3回程度	1
不定期	1
無回答	3
合計	25



2. 施設についてご意見・ご感想をお伺いします。

(1)案内表示等はわかりやすく設置されていますか？

回答	回答数	割合
良い	149	49.3%
普通	138	45.7%
悪い	9	3.0%
無回答	6	2.0%
合計	302	100%



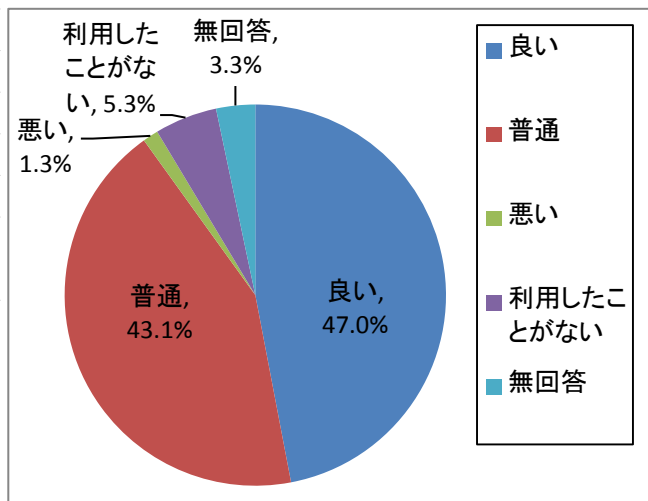
※「普通」「悪い」と答えられた方にお伺いします。

今後どのような表示等を望まれますか。

室温の調整。
面接に見える方が、三重県外でたまたま近郊に見える方の為分かりにくいとの言葉多い。
もう少しメリハリをつけた表示。
ふだんあまりイシキして見てない。
会議室の部屋が少し分かりにくいかも…もう少し大きめの表示だとうれしい。
小さい字→大きく字を！
矢印等
韓国語で表示してほしい。
3階上がって迷ってしまうのでは…？
案内がわかりづらい。1, 2, 3, 4, 5…
字を大きく。
東ウイングとか南ウイングとかわかりづらい。
字が小さい。
日本語を読むことや話すことができない外国人のために、英語表記の案内などがあれば便利かもしれません。
日本語表示にローマ字なり分かりやすい言葉で。
どこにあるのか知らない。
いつも同じ場所を使用させているので特に問題はないです
もう少し大きくてわかりやすい(目につきやすい)といい。
案内表示板の存在があまり印象に残っていません。
今日の項目の表(特に字が)もう少し大きいといいのでは。
トイレの場所をわかりやすく表示してほしい。
ポスター等が掲示されていて、うもれている。
少し見にくい。
もう少し行間を開けて欲しい。
表示ボードが少しわかりにくい。
掲示板を大きく
字を大きく、人間の目線上又は範囲で。
もう少し字が大きくなると良いかと思えます。
駐車場からエレベーターで来る時、4階からと5階からの案内をもう少しわかりやすく(アンダーラインを引く等)
あまり気にしていませんので、よくわかりません。

(2) 施設の設備や備品は充実していますか?

回答	回答数	割合
良い	142	47.0%
普通	130	43.1%
悪い	4	1.3%
利用したことがない	16	5.3%
無回答	10	3.3%
合計	302	100%



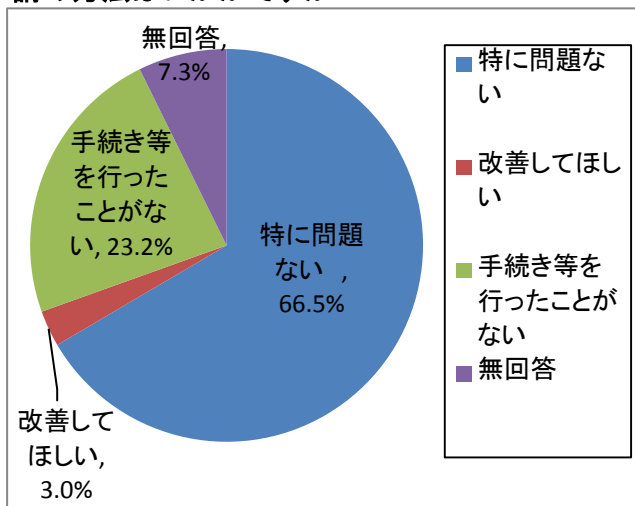
※「普通」「悪い」と答えられた方にお伺いします。

今後どのような設備や備品を望まれますか。

あまり使ったことがないので、よくわからない。
ホワイトボードペンいつも出ない。
マジックペンが書けなくなっている、常に朝一番にチェック下さい。
赤マーカーがインク切れ
夏 冷房があまり効いていないのが少し困ります。
施設が暑い。
外との温度差、暑いです。
あつい うすぐらい。
夏は暑い！
磁気ループ装置、OHC。
OHC(実物投影機) 補聴援助装置。
磁気誘導ループを入れていただけることを望みます。
補聴援助装置。
無線LANがあったらいいなあ。
赤外線ループ。
磁気誘導ループ
プロジェクター、延長コード。
DVD(字幕付き)の貸し出し。
人の話がよくわかるようなもの(マイク?)
電光掲示板での字幕サービス。
みえ市民活動ボランティアセンターイベント情報コーナーの電気をつける所が遠い。
新しい機器がほしい。
トイレ。
トイレがキレイ。
トイレの便座除菌液(?)トイレトペーパーに吹き付けて使うもの。
トイレの除菌がない。
ウォータークーラー。
コーヒーメーカー新しくしては?
主催者側の方が準備してくれるので、よくわかりません。
内容がよくわからない。
調査する内容を他に替え、充実して下さい。毎回同じ内容を問われるのはいかがなものか?

(3)施設の設備や備品を利用する際の手続きや申請の方法はいかがですか？

回答	回答数	割合
特に問題ない	201	66.5%
改善してほしい	9	3.0%
手続き等を行ったことがない	70	23.2%
無回答	22	7.3%
合計	302	100%



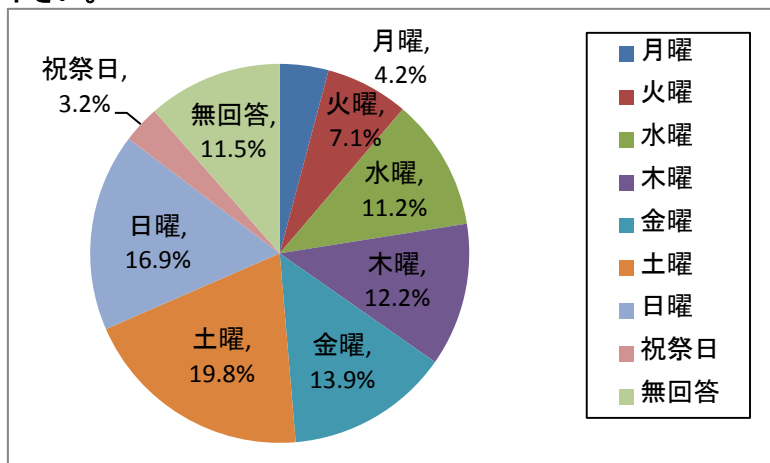
※「改善してほしい」と答えられた方は、具体的にどのような点の改善を望まれますか？

ミーティングルームを使う理由については、特にもうけない方が良いでしょう。
部屋の使用状況や予約状況などインターネットでみられるようにしてほしい。
ネット予約できると便利
もう少し簡単にしてほしい。
プロジェクター、スクリーン、PCなどを低料金で貸し出すなど また音響設備の安定。
全ての製品点検を毎月1回やるように。
当団体の事務局に任せてあるので具体的は知らない。

(4)施設の利用日や利用時間についてお伺いします(複数回答可)

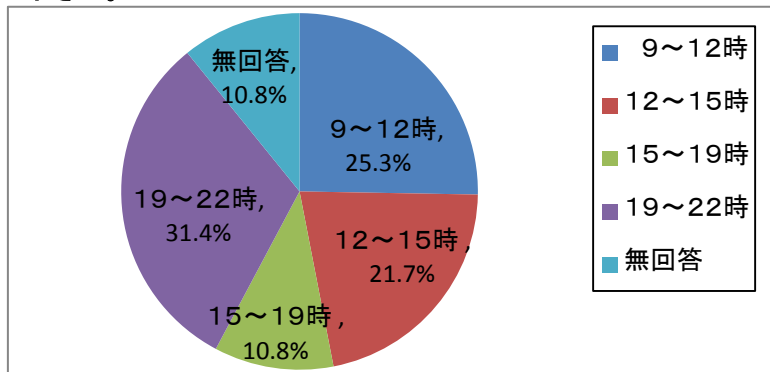
①よく利用される曜日にチェックして下さい。

回答	回答数	割合
月曜	17	4.2%
火曜	29	7.1%
水曜	46	11.2%
木曜	50	12.2%
金曜	57	13.9%
土曜	81	19.8%
日曜	69	16.9%
祝祭日	13	3.2%
無回答	47	11.5%
合計	409	100%



②よく利用される時間帯にチェックして下さい。

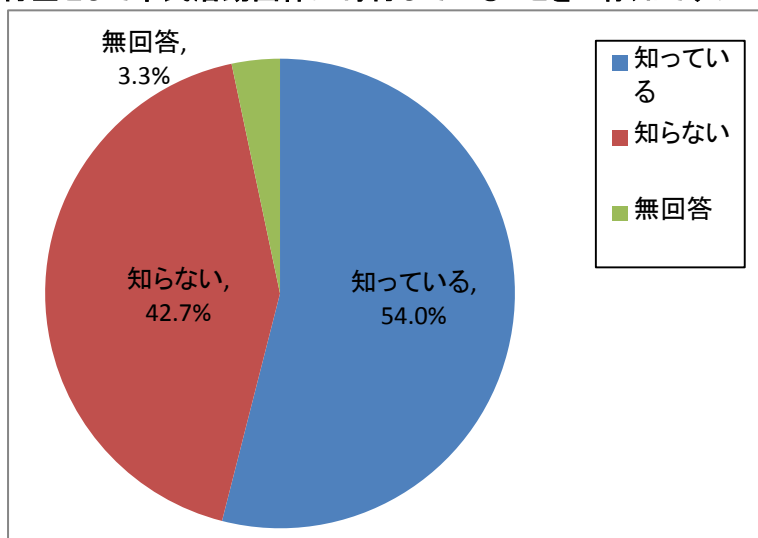
回答	回答数	割合
9～12時	91	25.3%
12～15時	78	21.7%
15～19時	39	10.8%
19～22時	113	31.4%
無回答	39	10.8%
合計	360	100%



3. コーヒー寄付金についてお伺いします。

カフェコーナーではコーヒー等を提供することにより、100円寄付をいただいております。その、寄付金総額(必要経費を除く)を、コーヒー寄付金として市民活動団体に寄付していることをご存知ですか？

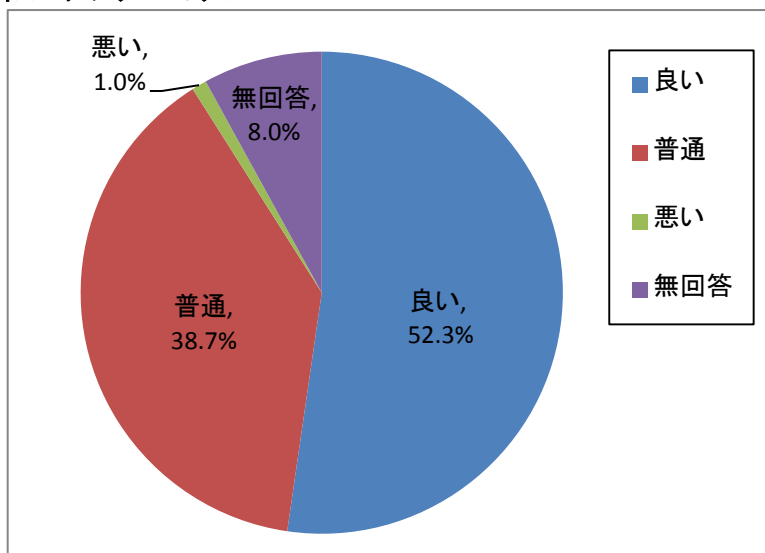
回答	回答数	割合
知っている	163	54.0%
知らない	129	42.7%
無回答	10	3.3%
合計	302	100%



4. 職員の対応についてお伺いします。

(1) 職員の言葉遣いや口調は丁寧でわかりやすいですか？

回答	回答数	割合
良い	158	52.3%
普通	117	38.7%
悪い	3	1.0%
無回答	24	8.0%
合計	302	100%



「良い」と回答した理由

ていねいとわかりやすい。

丁寧でよかったです。

あまり職員の方と話をしないので。

話した事がないので不明。

「普通」と回答した理由

かんたんな手話を。

来ないのでわからない。

職員と接することが無いので分からない。

接しないので、よくわかりません。

そこまで多く接したことがありません。

「悪い」と回答した理由

耳マーク置いていただいているけど筆談してもらったことがない。

筆談をお願いしたい。

「無回答」で回答した理由

会話していない。

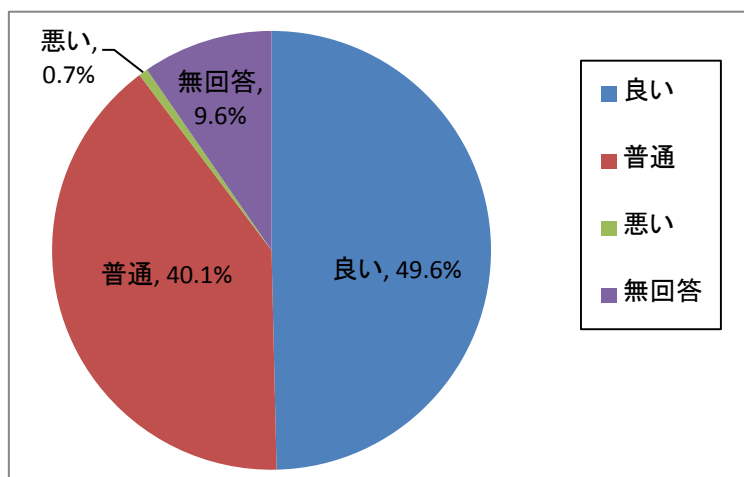
話した事がないので分からない。

直接接した事がないので分かりません。

すいません よくわかりません。

(2) 職員の対応は適切で迅速ですか？

回答	回答数	割合
良い	150	49.6%
普通	121	40.1%
悪い	2	0.7%
無回答	29	9.6%
合計	302	100%



話したことがないので不明。

会議で利用しているのでも直接職員の方と接する時がありません。

接しないので、よくわかりません。

「悪い」と回答した理由

感じが悪い人が1人いる。

「無回答」で回答した理由

来ないのでわからない。

会話していない。

話した事がないので分からない。

当方がまちがったことをしていたのを注意されたのですが、その言い方が、親切でなく腹が立った。

すいません よくわかりません。

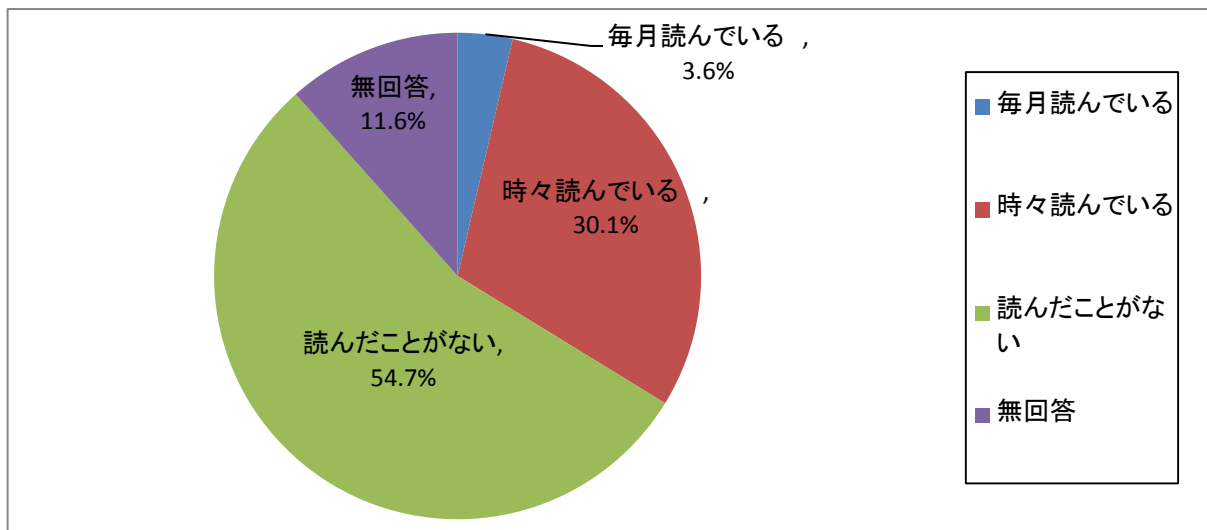
もっと笑顔がほしい。

職員と接することが無いので分からない。

5. 当センターが提供しているサービスについてお聞かせください。

(1)『みえ市民活動・ボランティアニュース』についてお伺いします。

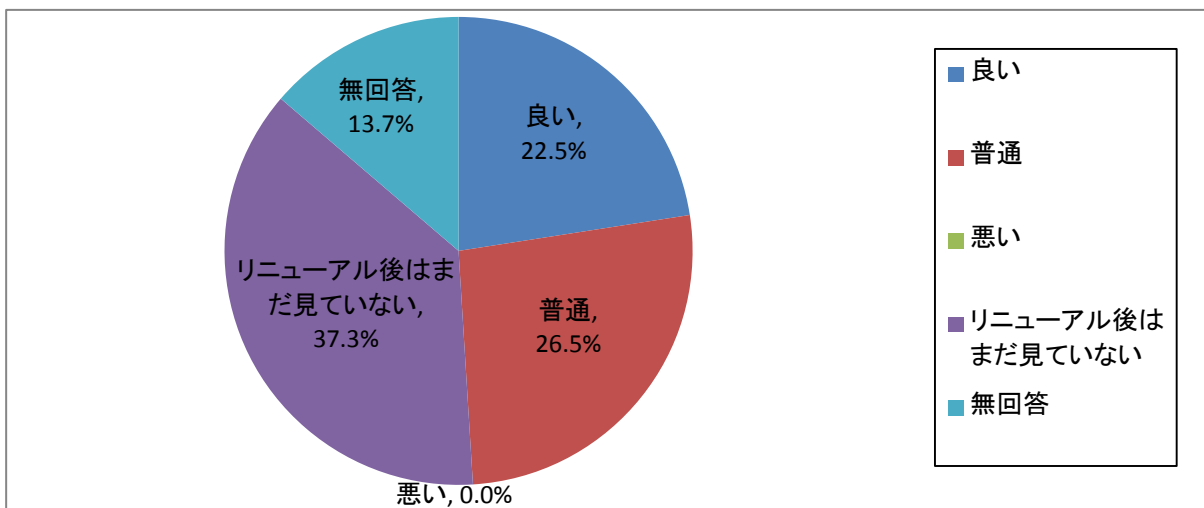
回答	回答数	割合
毎月読んでいる	11	3.6%
時々読んでいる	91	30.1%
読んだことがない	165	54.7%
無回答	35	11.6%
合計	302	100%



※「毎月読んでいる」「時々読んでいる」と答えられた方にお伺いします。

①今回8月号より「READER」として、全面リニューアルしましたが、リニューアル後の紙面の見やすさ・内容・情報量はいかがですか。

回答	回答数	割合
良い	23	22.5%
普通	27	26.5%
悪い	0	0.0%
リニューアル後はまだ見ていない	38	37.3%
無回答	14	13.7%
合計	102	100%



②どんな記事や内容があれば、読んでみたいと思いますか？

「良い」と答えた意見

なし

「普通」と回答した理由

他のボランティアグループの活動状況等。講習会、勉強会の案内。

「悪い」と回答した理由

字が小さくて読めない。

「リニューアル後はまだ見ていない」と回答した理由

ボランティアに参加できる事について。

ボランティアの紹介記事。

興味ある催しや、展示などあれば行きたいのでぜひ読んでみたい。

イベント系の内容とか。

「読んだことがない」と回答した理由

なし

※「読んだことがない」と答えられた方にお伺いします。

なぜ読んだことがないか、その理由を教えてください(複数回答可)

回答	回答数	割合
内容に関心がない	11	6.3%
自分たちの活動に関係ない	7	4.0%
必要な情報がない	0	0.0%
文字が多すぎる	2	1.1%
発行していることを知らなかった	118	67.0%
その他	14	8.0%
無回答	24	13.6%
合計	176	100%

※「その他」の回答内訳

目にする機会が少ない。

字が小さい。

がいじんですので、かんじよみません。

日本語読めないから。

漢字が読めない。

他市民なので。

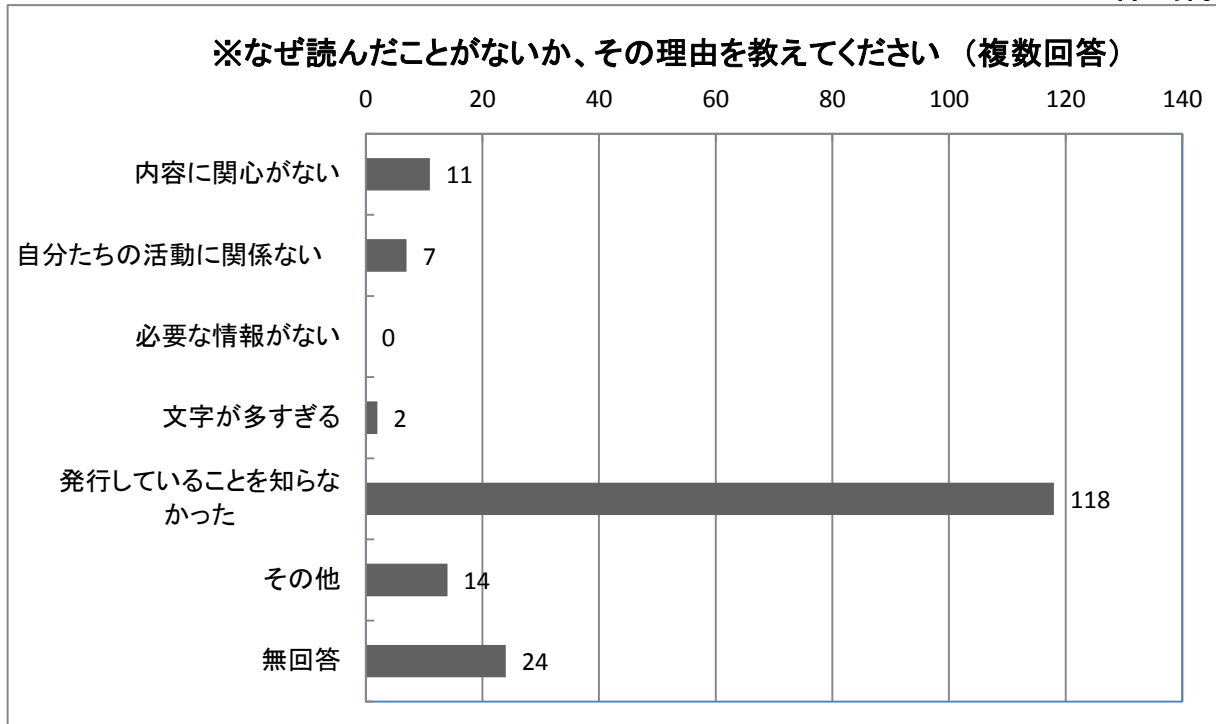
読んでみようと思ったが…

気にしたことがない。

アスト以外のどこで読めるか知らない。

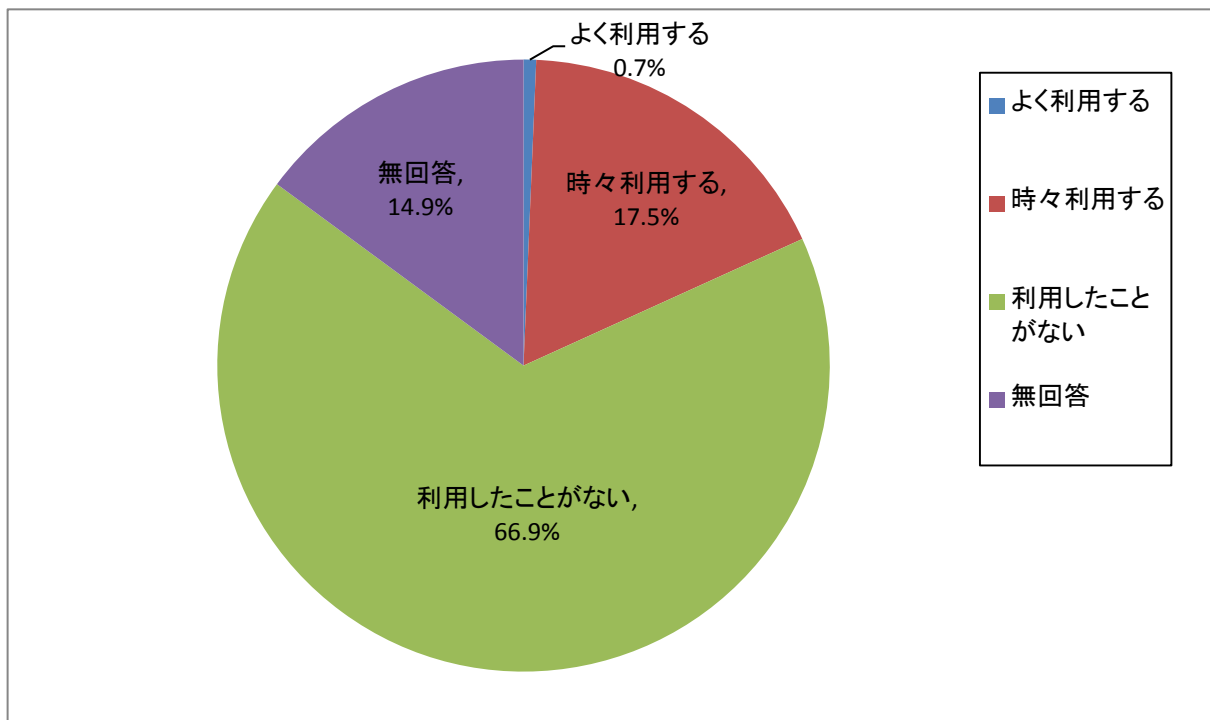
飛び込みで入ってくる為、気が付かなかった。

地元(桑名地区)にない。



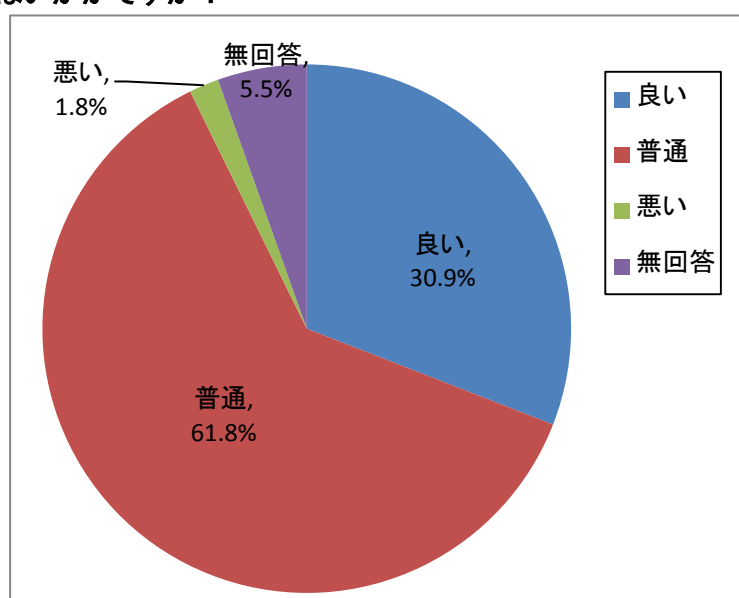
(2) みえ市民活動ボランティアセンターのホームページについてお伺いします。

回答	回答数	割合
よく利用する	2	0.7%
時々利用する	53	17.5%
利用したことがない	202	66.9%
無回答	45	14.9%
合計	302	100%



※「よく利用する」「時々利用する」と答えられた方にお伺いします。
 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
良い	17	30.9%
普通	34	61.8%
悪い	1	1.8%
無回答	3	5.5%
合計	55	100%



「良い」と回答した理由

ポルトガル語ありますから。

「普通」と回答した理由

利用者の目的によってもう少しみやすくしてほしい。

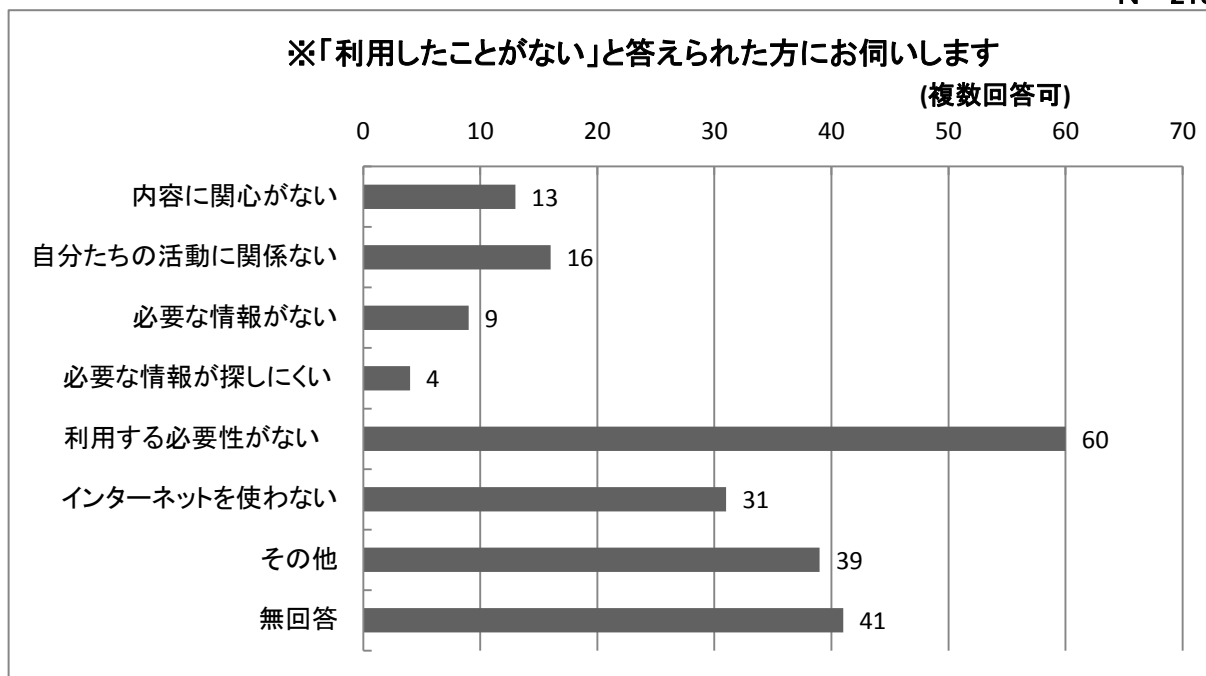
「悪い」と回答した理由

なし

※「利用したことがない」と答えられた方にお伺いします。

なぜ利用したことがないか、その理由を教えてください(複数回答可)

回答	回答数	割合
内容に関心がない	13	6.1%
自分たちの活動に関係ない	16	7.5%
必要な情報がない	9	4.2%
必要な情報が探しにくい	4	1.9%
利用する必要性がない	60	28.2%
インターネットを使わない	31	14.6%
その他	39	18.3%
無回答	41	19.2%
合計	213	100%



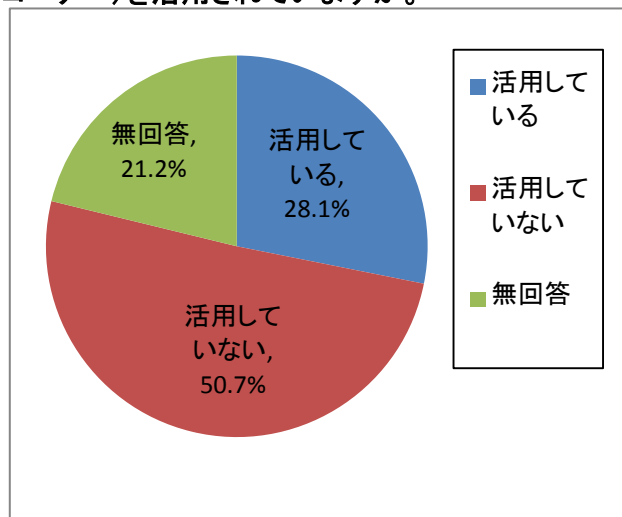
※「その他」の回答意見

ホームページがあると知らなかった。	知らない。
使わなくてもセンター利用に支障ないので…	ホームページの存在を知らなかった。
メールはするがパソコンの使用は分からないので。	知らなかった。
ホームページがある事を知らなかった。	ホームページ自体知らなかった。
ホームページをしらなかつたです。	知らなかった。
日本語読めないから。	ある事を知らなかった。
知らなかった。	コンピューターが壊れています。
知らなかった。	特にみる必要はない。
他市民なので。	見ようみようと思いつつ利用していません。
知らない。	知らない。
あまりパソコンであれこれ見ない。	知らなかった。
有ることを知らない。	電活ですませられるから。
今後利用したい。	知らなかった。
あること自体知らなかった。	どのようなものかわからない。
知らなかった。	知らなかった。
知らない。	知らなかった。

(3)このセンターの情報についてお伺いします。

①設置している情報(チラシ・パンフレット・図書コーナー)を活用されていますか。

回答	回答数	割合
活用している	85	28.1%
活用していない	153	50.7%
無回答	64	21.2%
合計	302	100%



「活用している」と回答した理由

新聞の切りぬきはべんり。
チラシ・パンフレット類はざっと見て必要そうなものをもっていきます。
情報(県内の)の入手のため。
気になったものを見ている。
海外その他の最新情報を入手しているから。
日本語教室の教材として利用。
地図などかりています。
活動に興味があるため。

「活用していない」と答えた理由

月に2~3回の利用なので、日常的にこれない。
知らない。
必要がない。
サービスを受ける目的で来ていないから。
忙しくて内容に参加する時間がないのです。
時間がない。
なかなか来ることがないから。
月に一度、夜間の利用なのでゆっくり拝見する時間がありません。

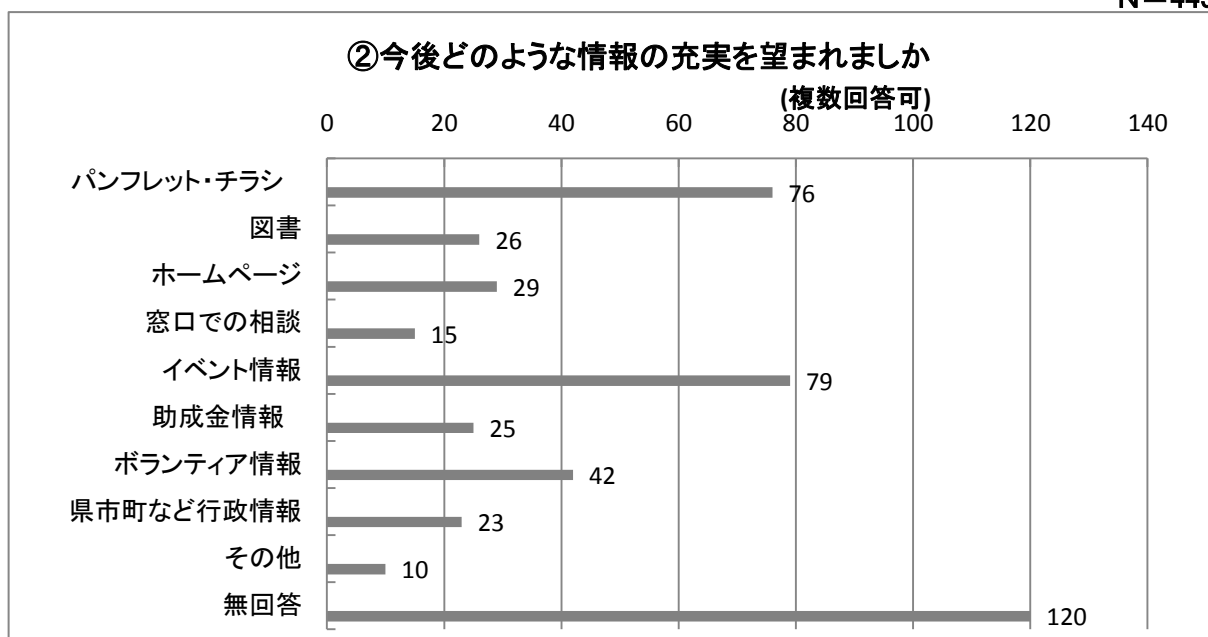
「無回答」で回答した理由

なし

②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	割合
パンフレット・チラシ	76	17.1%
図書	26	5.8%
ホームページ	29	6.5%
窓口での相談	15	3.4%
イベント情報	79	17.8%
助成金情報	25	5.6%
ボランティア情報	42	9.4%
县市町など行政情報	23	5.2%
その他	10	2.2%
無回答	120	27.0%
合計	445	100%

N=445



※「その他」の回答意見

国際交流。

よくわからない。

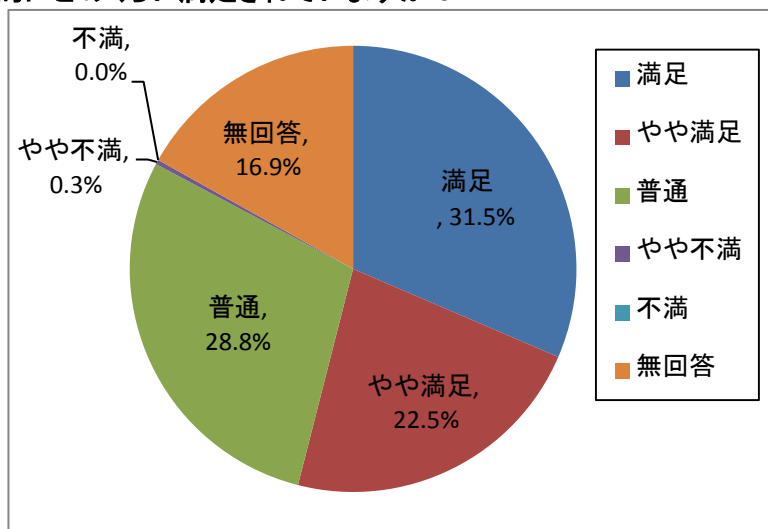
「場」の提供はとてたすかっています。

市外から来るので、何を答えたらいいのかわからない。

6. 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
満足	95	31.5%
やや満足	68	22.5%
普通	87	28.8%
やや不満	1	0.3%
不満	0	0.0%
無回答	51	16.9%
合計	302	100%



「満足」と回答した理由

立地的にも利用しやすい。
駅に近く利用しやすいのと、無料のこと。
位置的に便利。
小さな活動団体にとってはとても有り難いです。
きれい。
無料で利用させていただいている。
無料で使用させて頂く事が出来感謝致します。
私は会議・集会にこの空間を利用していますので使いやすさ(手続や値段)さえ保障されていれば、あとのサービスは不要です。
電源が充実している。
不満点がないため。
会場をお借りできてありがたいです。
整理がされていてきれいな様子が落ちつく。

「やや満足」と回答した理由

当団体として使っているし、駅付近だし、満足です。
手話ができる職員設置を求めています。
駐車場の駐車料金補助が欲しい。
色々な方が利用され安心感がある。

「普通」と回答した理由

このあたりで、こういった施設が少ないから。
あまりまだセンターについて知らないため。
トイレが暗い。洋式にしてほしい。
現在の利用状況の中では特に不満はありません。

「やや不満」と回答した理由

手話ができる人いない。

「不満」と回答した理由

なし

7. そのほか センターについてご意見等ございましたらお聞かせください。

気持ちよく利用していますが、たまに会議をうるさいという利用者がみえます。本来の趣旨を理解してもらうよう掲示等があってもよいのでは…
空調が少しものたりないです。でもいつも、親せつに対応してくださって本当にありがとうございます。
無料の駐車場があるとうれしいです。
駐車場を安く！
みんなやさしくていっしょけんめにてつたいますのでころからかんしゃしています。ありがとうございます。
ObRIGAdO！
いすがかたいのでおしりがいたい 長時間はしんどい。
みなさんお世話になって本当にありがとうございます。
定期的に行われる勉強会に参加しました。「広報」という1つのテーマで企業やNPOがゆるーく集えるのはすごく良いと思いました。
ついでに利用ですが、となりがやかましい時があり、ついでにが空いている時は無料のハンイとしていただき利用させていただきたいです。
日本語対応の準備はとても大事。スペースを学びの場として使わせて頂いてとても感謝しています。またお世話になっているボランティアの方々にも感謝しています。
いつも快適に使わせて頂いてます。ありがとうございます。
みえ県民交流センターの業務内容がよくわかりません。PRが必要かと思います。国際交流センターの性質も持ち合わせているのでしょうか？当センターにて自由に外国人と話せるスペース、機会もあればと思っています。
今使用している部屋で卓上卓球を行うことは可能ですか。レクレーションの一つとしてできたら、とても楽しくなりそうだから。可能でないなら、仕方ないと思いますが。条件付きでも可能ならよろしく願います。
とても良い施設なので、利用されないともったいないと思います。もう少し宣伝したらいかがでしょうか？
会議の場所を提供してくれれば十分と思っている。
チラシをもっと置けるように、何とかスペースを広げて下さい。
がんばってください。
団体にお金がないので大いに助かっています。大変有難く思っております。
毎月1回会議のために来るので、あまり当センターのことは考えていませんでした。