

平成28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：2016年10月1日～10月26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)「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。

2015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

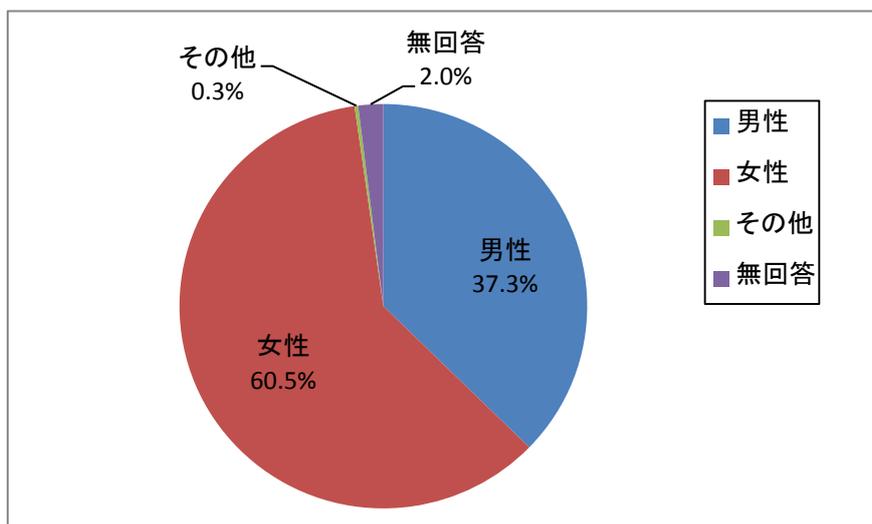
本アンケートは、平成28年10月1日から10月26日のアンケート実施期間中に、みえ県民交流センターを利用された団体の中から、任意に選んだ68団体に利用者アンケートへの協力をお願いし、354通の回答をいただきました。

アンケート調査結果（団体利用者）

1. 回答者の属性

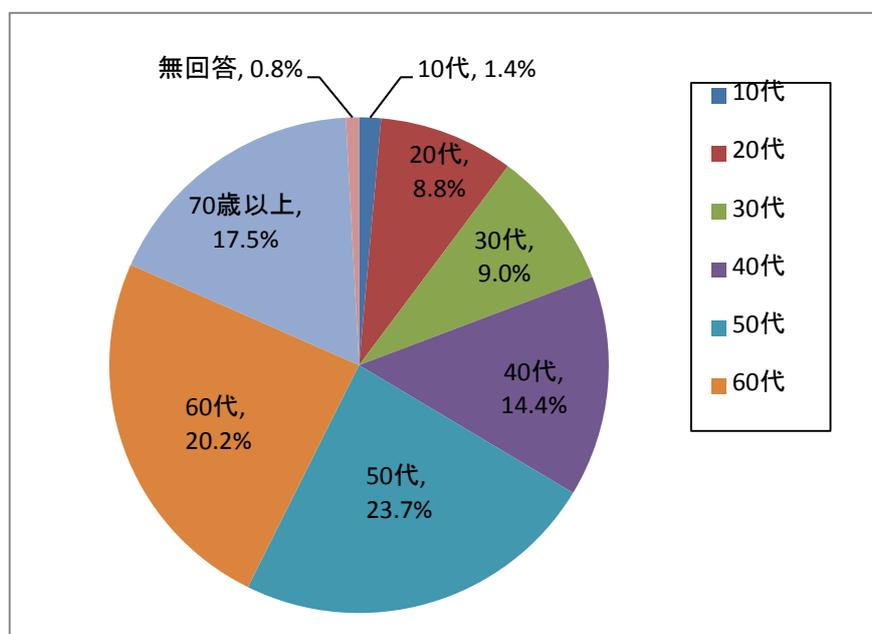
(1) 性別

性別	回答数	割合
男性	132	37.3%
女性	214	60.5%
その他	1	0.3%
無回答	7	2.0%
合計	354	100%



(2) 年齢

年齢	回答数	割合
10代	5	1.4%
20代	31	8.8%
30代	32	9.0%
40代	51	14.4%
50代	84	23.7%
60代	86	24.3%
70歳以上	62	17.5%
無回答	3	0.8%
合計	354	100%

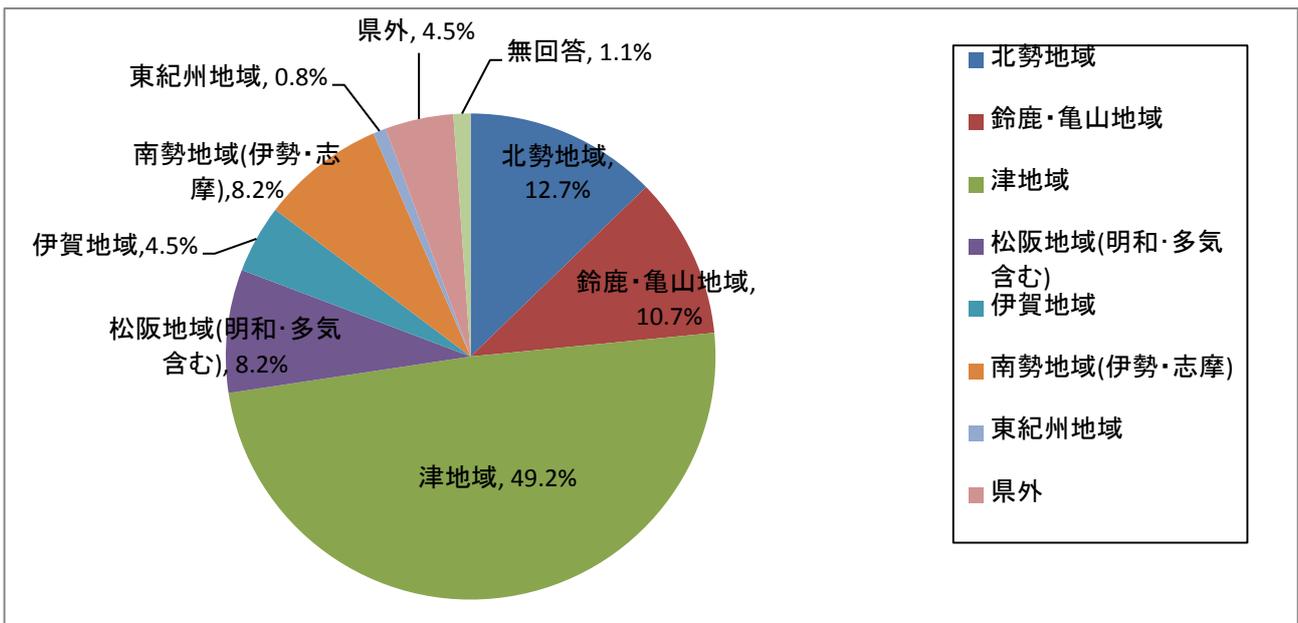


(3)居住地

居住地	回答数	割合
北勢地域	45	12.7%
鈴鹿・亀山地域	38	10.7%
津地域	174	49.2%
松阪地域(明和・多気含む)	29	8.2%
伊賀地域	16	4.5%
南勢地域(伊勢・志摩)	29	8.2%
東紀州地域	3	0.8%
県外	16	4.5%
無回答	4	1.1%
合計	354	100%

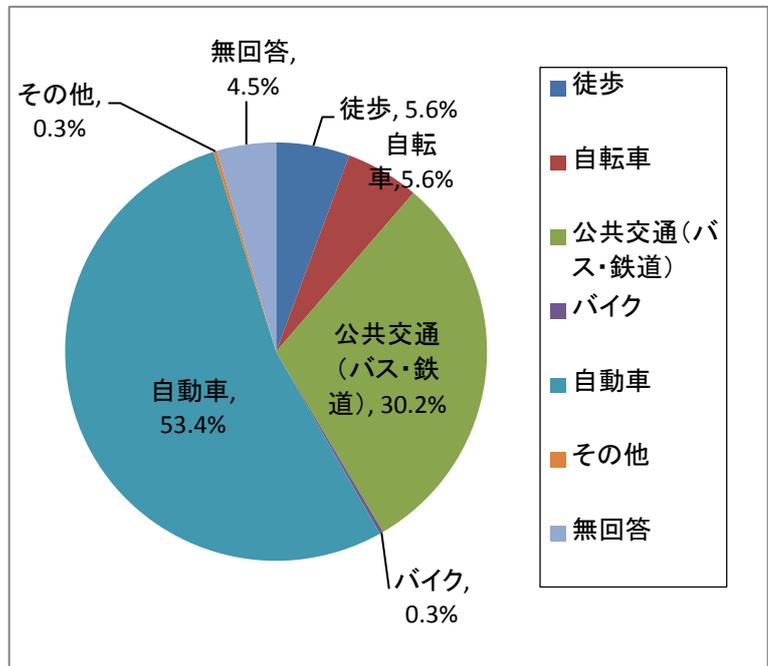
※「県外」の内訳

地域	回答数
愛知県	13
京都府	1
滋賀県	1
インドネシア	1
合計	16



(4)交通手段

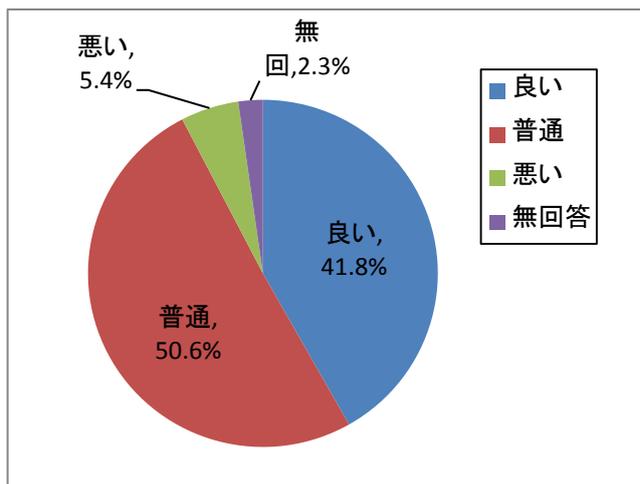
利用頻度	回答数	割合
徒歩	20	5.6%
自転車	20	5.6%
公共交通(バス・鉄道)	107	30.2%
バイク	1	0.3%
自動車	189	53.4%
その他	1	0.3%
無回答	16	4.5%
合計	354	100%



2. 施設についてお伺いします。

(1)案内表示等はわかりやすいですか？

回答	回答数	割合
良い	148	41.8%
普通	179	50.6%
悪い	19	5.4%
無回答	8	2.3%
合計	354	100%



「良い」と回答された理由

10代	迷わないから。
20代	シンプル
30代	エレベーターホールの階と建物階の表示があり良かった。
50代	掲示場所を知っているから
	comfortable & retaining 舒适和清松
	トイレがすぐ分かった。

「普通」と回答された理由

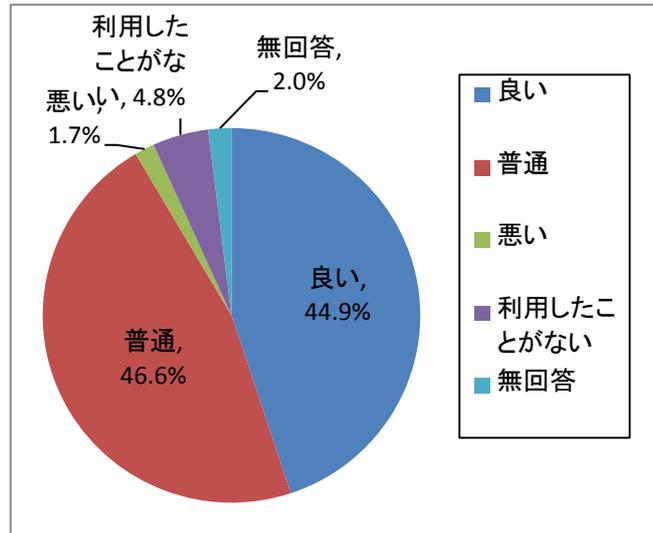
20代	マップを見ればわかる。
	少し分からない所部分があるので、エスカレーター入口とか案内がないようです。
	どこで何をやっているのか少しわかりにく。
	迷わず来れました。
30代	少し字が細かいかも……。
	何度も利用しているので買ってがわかっていて表示がわかり易いかもうわからない。
	あまり見てないので…
40代	盲ろう者なので通訳がいないとわからない。
70代	1Fに案内板があると良いのでは？
	近いから。
	エレベーターからの案内がわかりにくい。知人の案内でわかった。

「悪い」と回答された理由

20代	どこに何がよくわかりません。
	フロアの作りがいっしょで少し分かりづらい。
	分かりにくい
30代	初めてのの方に説明しづらい(駅、駐車場) よくわからない。
50代	わかりぬくい。
	わからなかった
	よく場所をたずねられるので ミーティングルーム、テーブル卓など、何も入口に書いていない。
60代	入口の表示板が小さい。
	字が小さい
	いつも迷う。

(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	159	44.9%
普通	165	46.6%
悪い	6	1.7%
利用したことがない	17	4.8%
無回答	7	2.0%
合計	354	100%



「良い」と回答された理由

10代	使いやすいから。
20代	wi-fiなどととっている。
	シンプル パソコン・延長コード
30代	テレビある
	コピー機、パソコンあるので便利です。
50代	ただ、駐車場の利用料をもう少し安くしてほしい。
	ロッカー、ポットなどいつも利用している。
	clean & brighten 干浄、明亮

「普通」と回答された理由

20代	空調や明かりもちょうどよく、テキストも豊富で良いと思います。
50代	CDプレイヤーがあると尚有難い。
	イベント情報コーナーの電灯、空調の調整がしづらい。
70代	発言が聞きとれない時あり。マイクがあると良い。

「悪い」と回答された理由

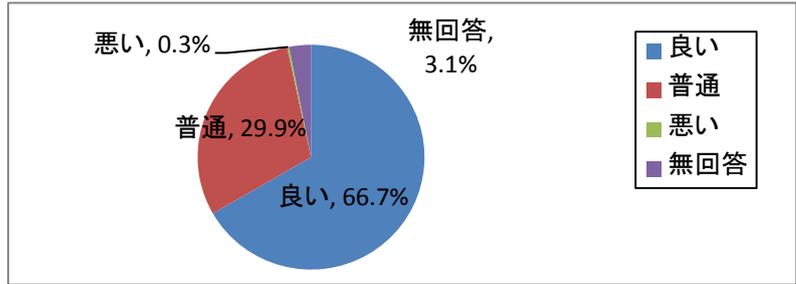
20代	プロジェクターが良いものがほしい
30代	パソコン、プリンター
40代	ペンが出なかつたりします。(ホワイトボード用の)
50代	机の足がゆがんでぐらぐらしていたりする。ミーティングルーム
70代	ゴミ積設置

「利用したことがない」と回答された理由

30代	何があるのか知らないなので、何をどう利用できるか見当がつかない。
-----	----------------------------------

(3)施設の利用時間(9時開館・22時閉館)は利用しやすいですか？

回答	回答数	割合
良い	236	66.7%
普通	106	29.9%
悪い	1	0.3%
無回答	11	3.1%
合計	354	100%



「良い」と回答された理由

10代	なかなか22時まで空いているところない
20代	シンプル
	長い・無料 GOOD! 遅い時間まで使える良い。
30代	夜10時まで利用できるのはいいと思います。
	22時までしていてくれるのはありがたい。 夜10時まで利用できるのはいいと思います。
40代	遅い時間まで開いているのがありがたい。
	通勤時、帰宅時共に利用出来るから
	22時閉館も9時開館も珍しく仕事後に寄りやすい 夜遅くの活動も可能だから
50代	daytime & nighttime 白天和晚上
	朝早くから遅くまでされている所で便利なので素晴らしいです。
	各自のライフスタイルに合わせて、利用しやすいのでは フリー 時間をあせらなくて良い。
70代	利用しやすい時間
	生活リズムに合っています。

「普通」と回答された理由

50代	できれば8時半から開けてほしい。
	朝10時からイベントをするときは、8:30だとありがたい。 準備のため、9時前の上場を認めて欲しい。
60代	特に不便を感じた事がない
	できれば開館は8:30にして欲しいです。
	開館時間を8:30からにしてもらえると、ありがたい。 朝8:30～or8:45から入れるともっと良い。

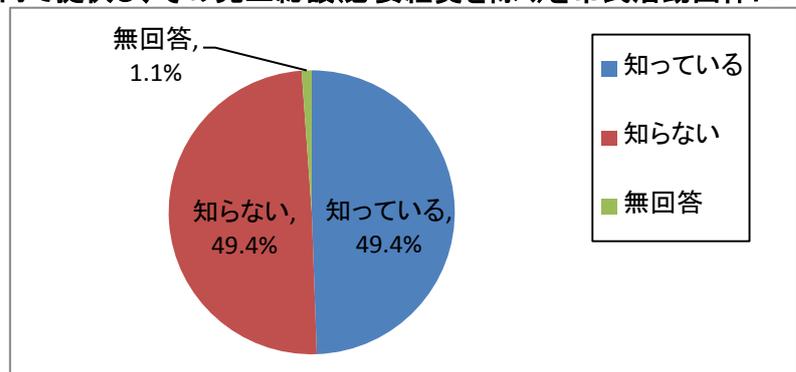
「悪い」と回答された理由

10代	もっと遅くまでやってくれた方がうれしいから。
20代	もっと時間を伸ばしてほしい
60代	朝は8:30～開館して欲しい

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100円で提供し、その売上総額(必要経費を除く)を市民活動団体に寄付していることをご存知ですか？

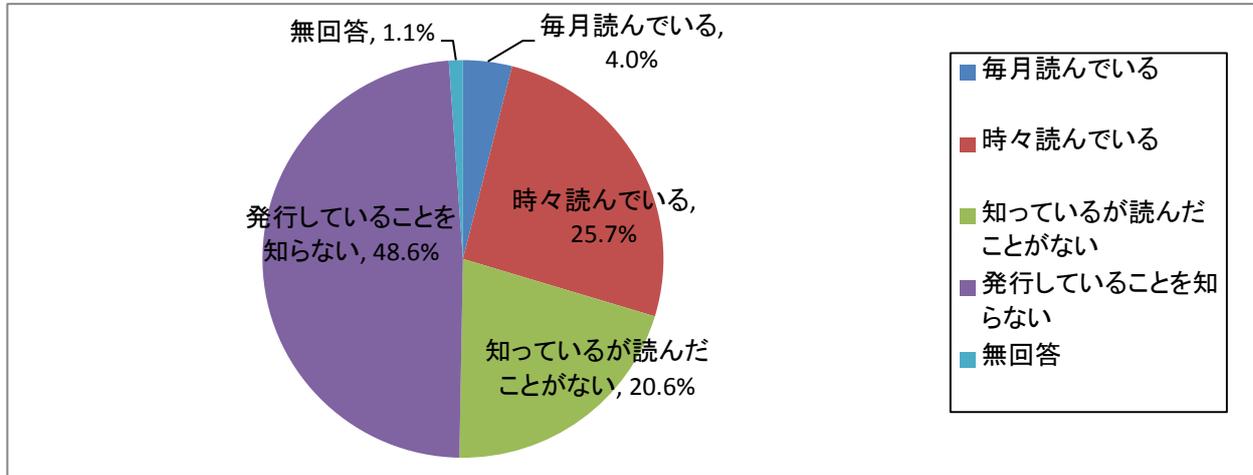
回答	回答数	割合
知っている	175	49.4%
知らない	175	49.4%
無回答	4	1.1%
合計	354	100%



4. 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【READER】についてお伺いします。

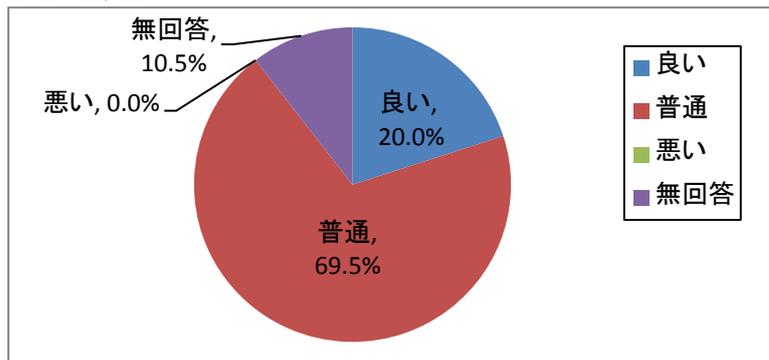
回答	回答数	割合
毎月読んでいる	14	4.0%
時々読んでいる	91	25.7%
知っているが読んだことがない	73	20.6%
発行していることを知らない	172	48.6%
無回答	4	1.1%
合計	354	100%



※「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	21	20.0%
普通	73	69.5%
悪い	0	0.0%
無回答	11	10.5%
合計	105	100%



「良い」と回答された理由

50代	many enough 足句多多
-----	------------------

「普通」と回答された理由

20代	READERが目立ちわかりやすい。
30代	一般的な情報誌のあつさでよいと思う
40代	細かくてわかりにくいところがある。難しい字も読みにくい。
50代	どこのボランティアセンターの発行物も同じだから ボラ情報多い
60代	字が小さく読みづらい

「悪い」と回答された理由

なし

「無回答」の意見

なし

②紙面の中で興味のあるコーナーは何ですか？

10代	団体紹介。
30代	infomaitonコーナー
40代	グルメ、障害者に関する情報。 イベント案内。
50代	新規設立団体の活動内容 助成金、いろんな団体・人の紹介 organised 整齊
60代	三重ぐるり 量があまり多くても読みにくい ボランティア、地産地消 インフォメーション ボランティアのガイドコーナー 助成金紹介コーナー。団体活動紹介。 ボランティア。
70代	各団体の活動紹介 活動団体の紹介

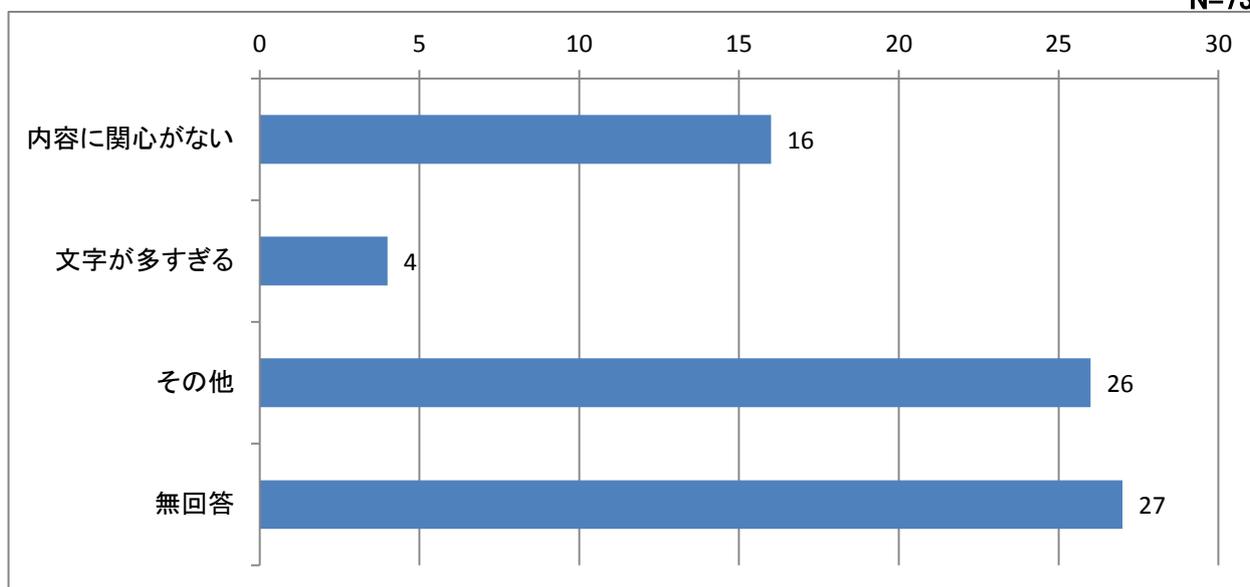
③今後どのような記事や内容を望みますか？

30代	誌自体が知られていないのもっと幅広い場所へ設置をお願いします。 特に考えつかない
50代	各団体の活動 現在の方針で良い
60代	津のボランティア(すべて)の連絡先、活動場所。

※「知っているが読んだことがない」と答えられた方は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	16	21.9%
文字が多すぎる	4	5.5%
その他	26	35.6%
無回答	27	37.0%
合計	73	100%

N=73

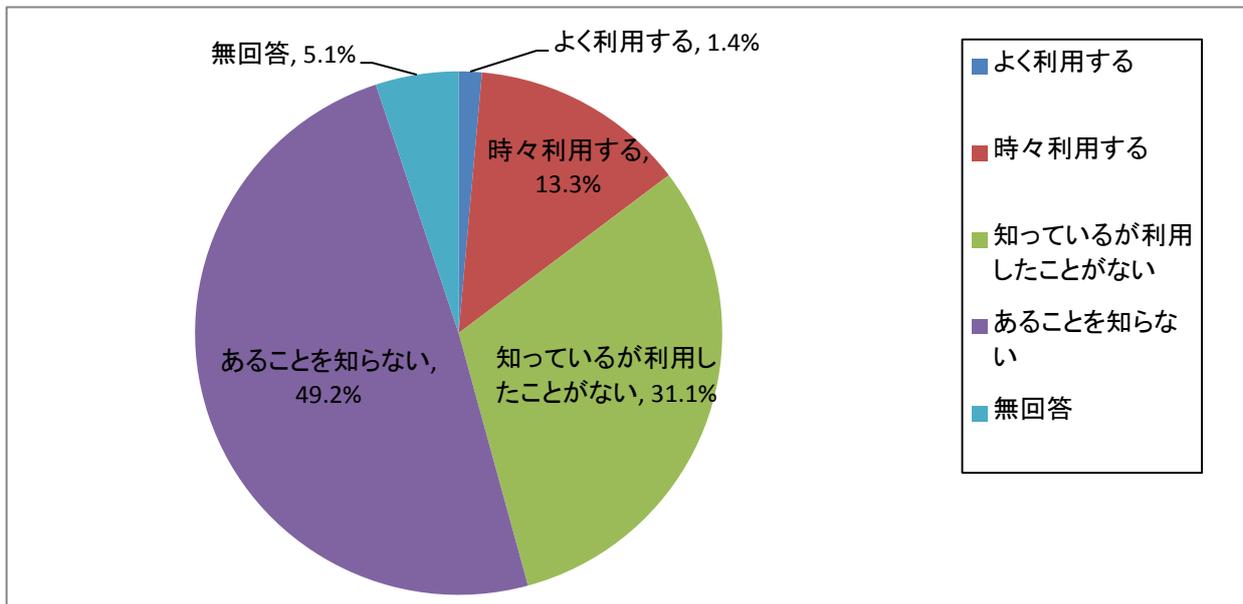


※「その他」の回答内訳

20代	どんな雑誌か知らない。
	時間がない。
40代	身近にない。
50代	時間がない。たまに助成金情報を探すくらい。
	手にとろうという気がしない。
	手にとる機会がない
	見て素通りしていました。
	手にとる暇がない
	どこにあるか知らない。
60代	時間的制約。
	興味ある内容がないため時間を割くにためらいがある。
	手にとることはない
	タイミングがあわない
70代	時間が足りない。
	時間がありません。

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

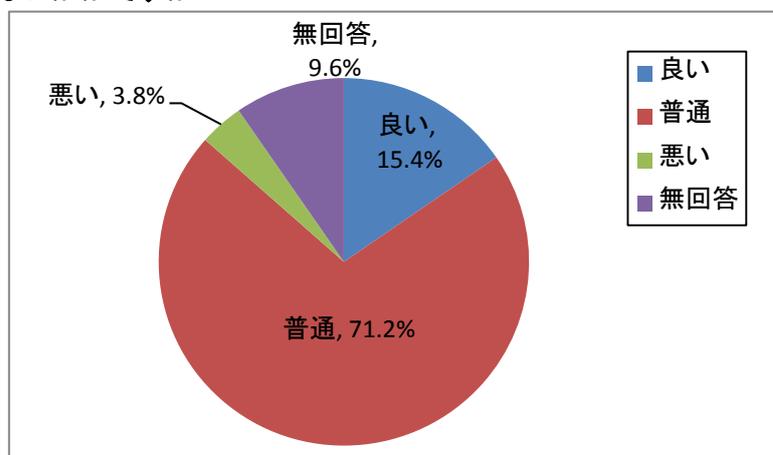
回答	回答数	割合
よく利用する	5	1.4%
時々利用する	47	13.3%
知っているが利用したことがない	110	31.1%
あることを知らない	174	49.2%
無回答	18	5.1%
合計	354	100%



※「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	8	15.4%
普通	37	71.2%
悪い	2	3.8%
無回答	5	9.6%
合計	52	100%



「良い」と回答された理由

50代	fine & nice	好和嬉欢
-----	-------------	------

「普通」と回答された理由

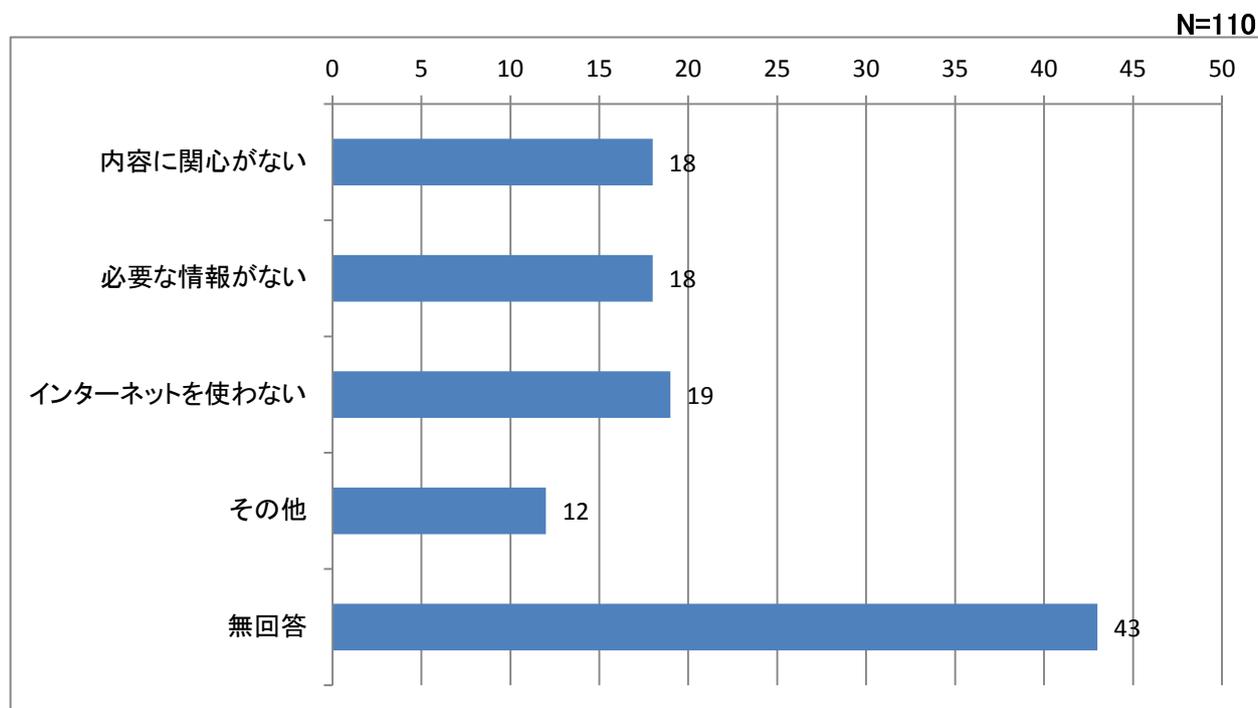
なし

「悪い」と回答された理由

なし

※「知っているが利用したことがない」と答えられた方は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	18	16.4%
必要な情報がない	18	16.4%
インターネットを使わない	19	17.3%
その他	12	10.9%
無回答	43	39.1%
合計	110	100%



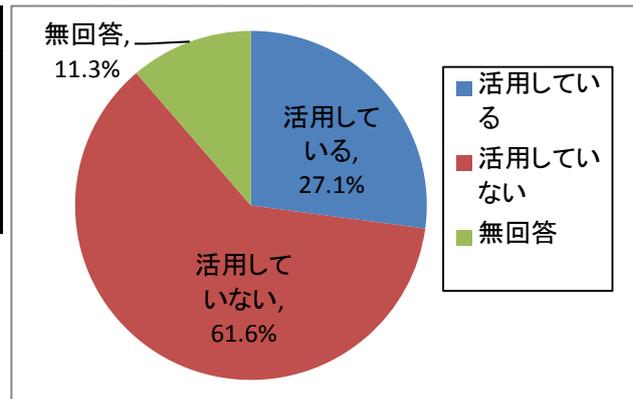
「その他」の回答意見

30代	必要とする行事などが、今までなかった。
50代	もっと身近に感じていることから
60代	余裕がない
	どのような活動をしてみえるのかわからない
70代	利用する時間がない
	地元の活動の中で情報交換できている 鈴鹿のため、こちらへはあまり来ない為

(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	96	27.1%
活用していない	218	61.6%
無回答	40	11.3%
合計	354	100%



「活用している」と回答された理由

30代	出かけた先に似たような関連チラシがあるので、情報源としている。 たまに気になるものがあれば利用の際に頂く位。 NPO活動やボランティアの情報を活用している
40代	情報が多い。 この周辺のチラシがほとんどある。有難い 早く着いた時に…
50代	チラシを置かせてもらったりします。 many enough 句多多 最近
60代	総文でのコンサート等のお知らせを見ている。 参考になる。 情報収集。 図書コーナーの利用させていただいています 日本語指導に必要な図書を利用
70代	いろいろな情報で活動に役立つ。 関心なし。

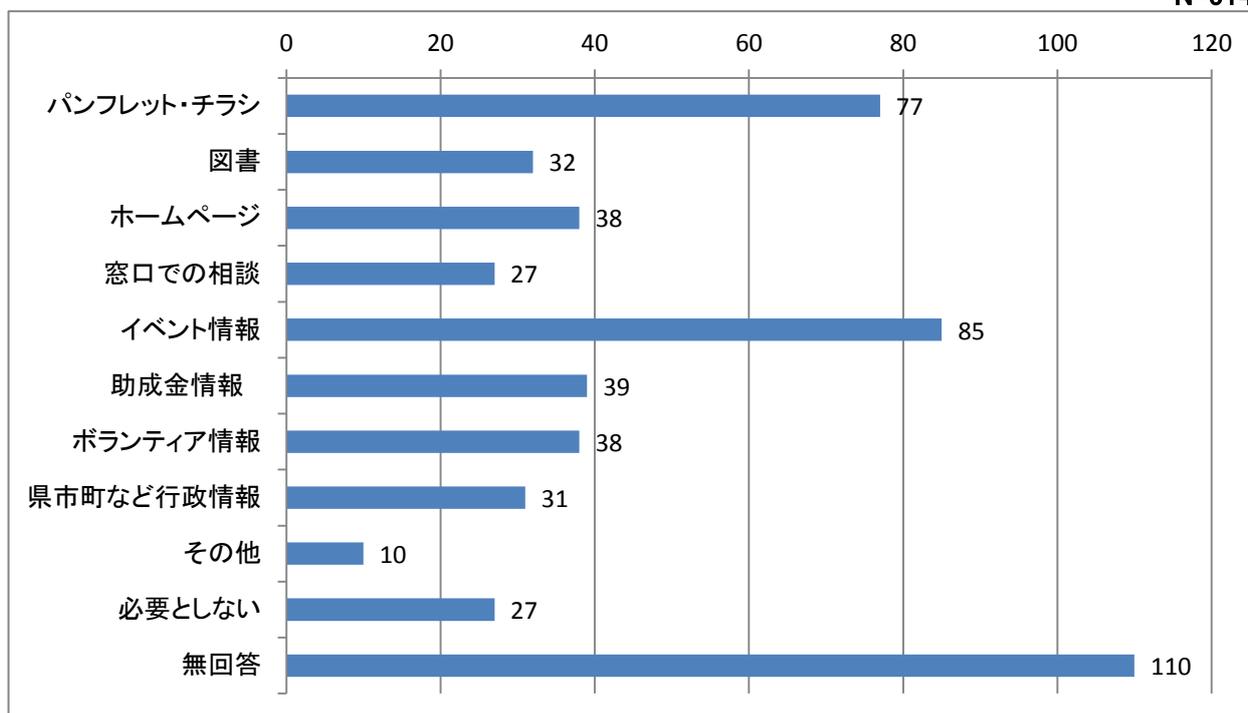
「活用していない」と回答された理由

20代	多すぎる 会社の会議で部屋しか利用したことがない
30代	あまり来たことがない 初めて来ました。
40代	ある事が知らなかった。 みるきかいが少ない
50代	あまり来ない センター利用し始めて聞かないから。又、利用頻度も低い。 時間がなくて帰りを急ぐため。 話し合いに参加するだけ ゆっくり見ている時間なく、申し訳ないです。 手に取るまでには至りません。存在は知っています。 時々並んでいるものには見ているが、活用するまでにはしていない。 通りすがりの人しか訪れないから、駐車場にお金をとるので最悪。
60代	ここに来たのが2回目であります 内容に関心がありませんでした。 とくに必要はない。但、情報があることは良いことですから、充実していただきたいと思います。
70代	とくに必要がありません。

②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	割合
パンフレット・チラシ	77	15.0%
図書	32	6.2%
ホームページ	38	7.4%
窓口での相談	27	5.3%
イベント情報	85	16.5%
助成金情報	39	7.6%
ボランティア情報	38	7.4%
縣市町など行政情報	31	6.0%
その他	10	1.9%
必要としない	27	5.3%
無回答	110	21.4%
合計	514	100%

N=514



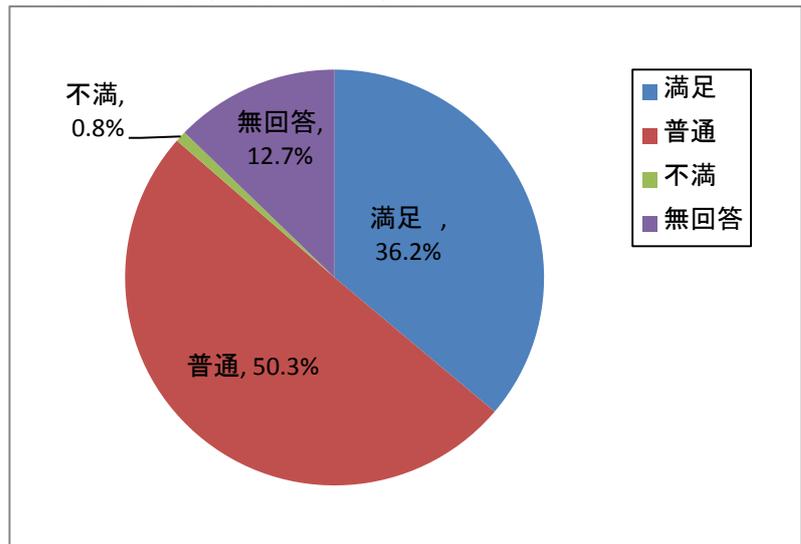
※「その他」の回答意見

20代	良くわからない。
30代	英語で説明文がほしい。
40代	細かい文字が読めないのでメールでほしい。
50代	no idea yet 駐車場利用者の無料化。
60代	わからない。 拡大文字の情報
70代	NPOすべての活動記録報告。

5. 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	128	36.2%
普通	178	50.3%
不満	3	0.8%
無回答	45	12.7%
合計	354	100%



「満足」と回答された理由

20代	担当者の方々が優しく丁寧な対応をして下さるので。
	ちょうどよい。
	時間が長い
	無料で集まりやすい(立地)
40代	無料で使えるから。
50代	all is enough 都句多了
70代	良いふんいきです。

「普通」と回答された理由

60代	利用する機会が少ない。
50代	やや遠い(自宅から)。
	駐車場とりすぎ代金!!
	駐車場の利用割引があるとうれしい。

「不満」と回答された理由

なし

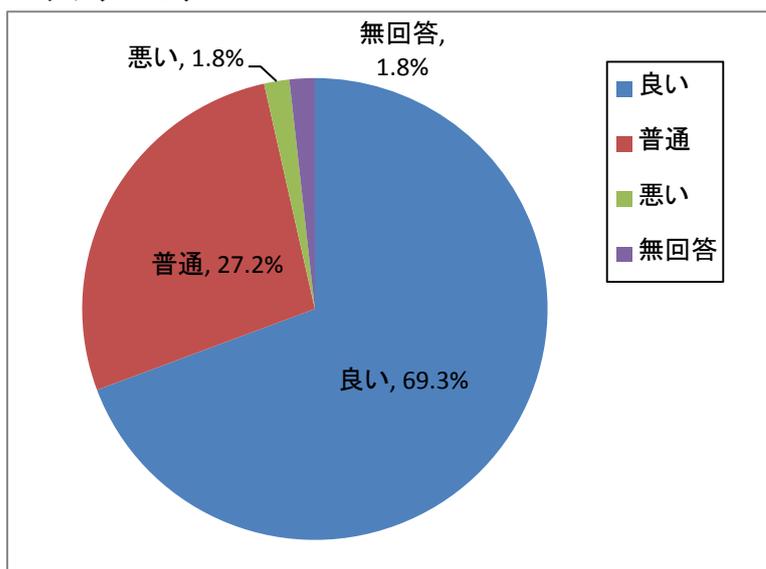
6. その他センターについてご意見等ございましたらお聞かせください。

20代	どうもありがとうございます。 無料の駐車場がほしい。
30代	アスト津3階の生涯学習関係の資料コーナーや自習コーナーがあるのがよい。滋賀県内にも欲しいくらいです。
40代	耳が不自由なので、目でわかる字幕で出るような機械をつけてほしいと思います。何か起きた時(災害など)役に立つからと思います。 室内が暑い。 いつもありがとう 研修のため四日市から来館しました。普段は全く利用しませんのですみません。 会議やイベントでスペースを使えるのは、非常にありがたいです。 机の設置位置のシールをもうすこし濃くしてください。
50代	2にも書きましたが、駐車場が無料ならありがたい。無理なら1h100円で500円上限が希望です。 ネットカフェや、空港のソファのみもの付きネットルームが値下げ傾向にあるのにこの、古いPCは、機器の償却もう済んでいそうなのに、何年も値段すえおきなのは解せない。 いつも休日を含め優しく丁寧に接していただいている。感謝です。 小さな団体などの力になって下さい 駐車場代を安くしてほしい 手話ができるスタッフがほしい。 ミーティングルームをお借りして、机等の配置を変更した時に現状復旧図だけではわかりにくいです。床に印をつけてほしい。 県内のメンバーが集まって会議するのに最適な場所です。いつもありがとうございます。。 クルマなしで成り立たぬ三重で駐車場料とるな、と思っていて…… 名古屋や大阪なら判るが、積極的に利用する気になる訳がありません。
60代	周辺の方々に話し声がめいわくにならない程度に。 会議や学習会に使い勝手よくありがたいです。 いつも御世話になって、ありがとうございます。 寄付の出来るカフェ等があると嬉しい 湯沸かし器も使えるように設定温度(できれば熱湯)を挙げて頂きたい
70代	各催しのチラシを置く場所を広げてください。 使いやすくてよい。よく利用させてもらっています。ありがとう! 何より小さな会議を行う場所として交通の便もよくBEST。今後もよろしく。(BUT 駐車代金がバカにならない) ありがたく思っています。 私は四日市在住ですが、センターのように気軽に集まれる場所はありません。その点、駅のとなりにあり、たいへん素晴らしい施設だと思います。これからも、住民サービスのために続けて下さい。
無回答	フリースペースの利用時、机は空いているのにイスがない事がある。(特に日本語を教えている方の利用時)→対応して下さい。

7. 最後に、本日窓口で利用手続きをされた方にお伺いいたします。

(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	79	69.3%
普通	31	27.2%
悪い	2	1.8%
無回答	2	1.8%
合計	114	100%



「良い」と回答した理由

40代	いつも丁寧でわかりやすい
	笑顔で話してくれて印象がとてもいいです。
50代	all is kind 都很良
70代	親切です。

「普通」と回答した理由

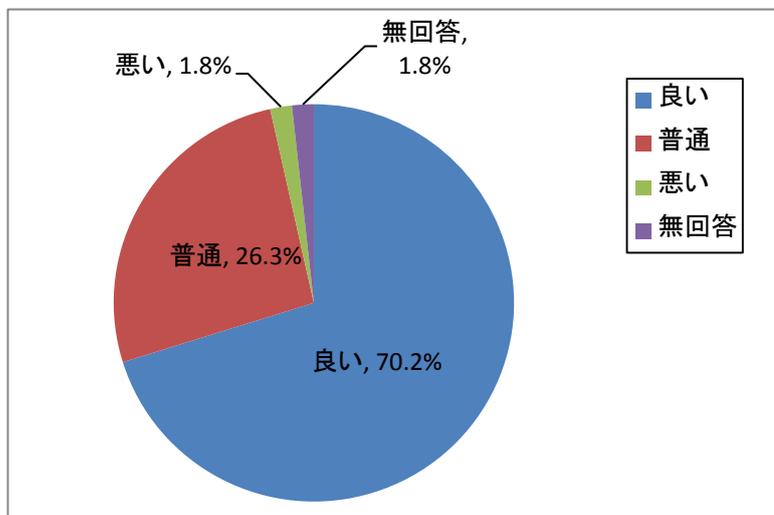
なし

「悪い」と回答した理由

50代	時々大変ぶっきらぼうで恐いです。いろんな人、困っている人にもっといねいに。
	ほとんどの人は丁寧だが、わかりにくい用語を使う人もいるし、返事をしない人もいる。

(2) 職員の対応は適切で迅速ですか？

回答	回答数	割合
良い	80	70.2%
普通	30	26.3%
悪い	2	1.8%
無回答	2	1.8%
合計	114	100%



「良い」と回答した理由

40代	いつも遅くまでありがとうございます。
50代	feeling is good 感覚还良
70代	丁寧です。

「普通」と回答した理由

50代	普通といえば普通。でも迅速とはいえない。
-----	----------------------

「悪い」と回答した理由

30代	時々厳しいなと感じることがあります。
50代	やさしく接してください。特に何か失敗したりすると大変いやな態度をとる人がいます(女の人)。

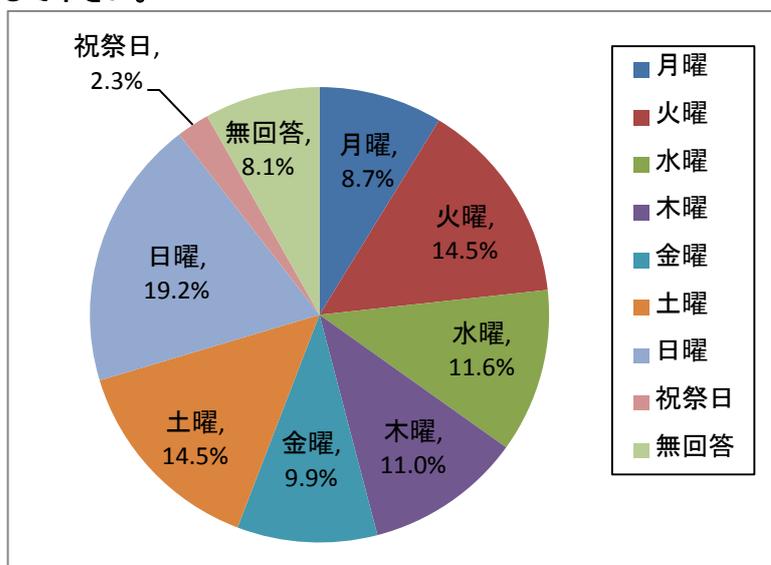
「無回答」で回答した理由

なし

(3) 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)

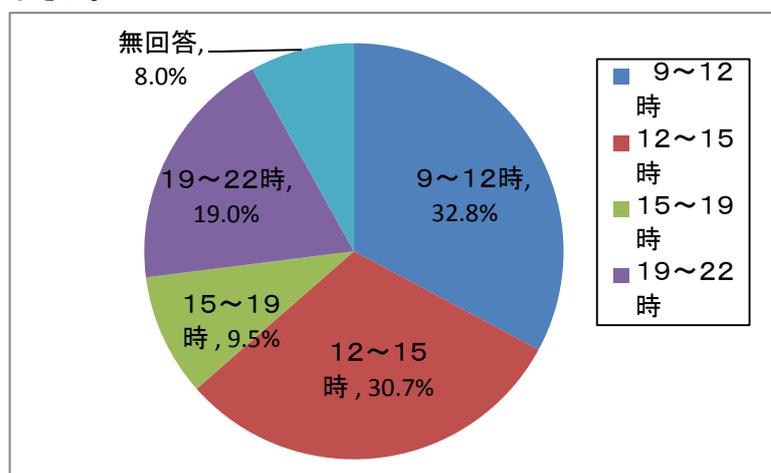
① よく利用される曜日にチェックして下さい。

回答	回答数	割合
月曜	15	8.7%
火曜	25	14.5%
水曜	20	11.6%
木曜	19	11.0%
金曜	17	9.9%
土曜	25	14.5%
日曜	33	19.2%
祝祭日	4	2.3%
無回答	14	8.1%
合計	172	100%



② よく利用される時間帯にチェックして下さい。

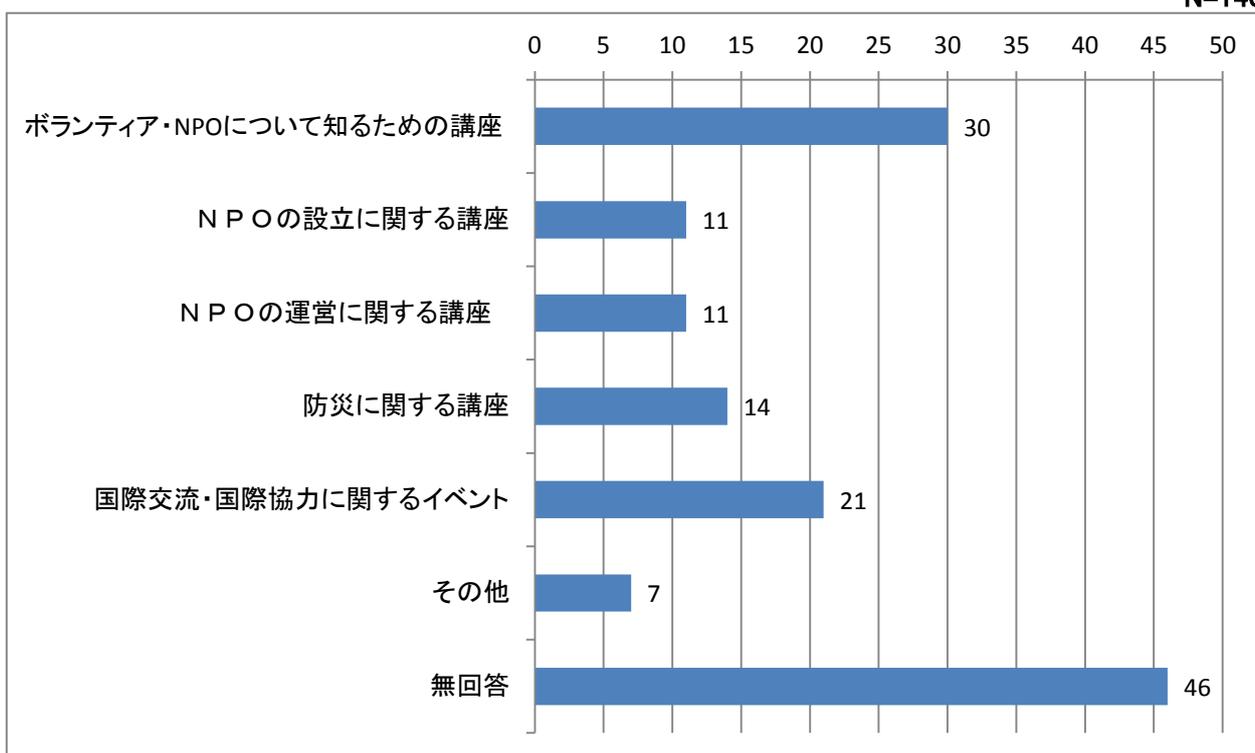
回答	回答数	割合
9～12時	45	32.8%
12～15時	42	30.7%
15～19時	13	9.5%
19～22時	26	19.0%
無回答	11	8.0%
合計	137	100%



(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が、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	割合
ボランティア・NPOについて知るための講座	30	21.4%
NPOの設立に関する講座	11	7.9%
NPOの運営に関する講座	11	7.9%
防災に関する講座	14	10.0%
国際交流・国際協力に関するイベント	21	15.0%
その他	7	5.0%
無回答	46	32.9%
合計	140	100%

N=140



※「その他」の回答意見

40代	フラワーアレンジ、手芸など、体験教室・日本人外国人含む
50代	NPO以外の福祉・格差是正関連の事業体の方の講座。
	特になし、自分の活動で手一杯
	きもの& 仕事を探す、求職、無職の人向けの就職紹介。
70代	参加することを考えない。
	特にありません。(県外在住)