

【ま と め】

今回は、調査方法を変更し、「コミプラを利用したことの無い人用」と「コミプラを利用したことがある人用」の2パターンを用意して実施しました。

(利用したことがない)

○コミプラを知っているか、知らないかについて

ろう者では、62%が知っているという回答がありましたが、中途失聴・難聴者では回答者全員が知らないという結果でした。

○コミプラを知ったきっかけについて

ろう者では当事者団体を通して知った方が100%でした。

○利用しない理由について

63%の方が自宅から遠いということです。他は「興味なし」、「行く機会がない」でした。

○コミプラに行きたい(利用したい)かについて

ろう者は、回答者全員が「興味がない」ということでした。中途失聴・難聴者は「内容を知りたい」、「いずれ行きたい」の回答をいただきました。

(利用したことがある)

○利用について

利用事業別(回答の延べ利用者49名)では、ライブラリーが23%、情報機器が14%、コミュニケーション講座が16%、ボランティア室が12%、映画上映会が16%、相談が19%でした。

○機関紙について

回答者の82%は、「良い、だいたい良い」でしたが、「あまり良くない」「読んだことがない」も18%ありました。

○職員の対応について

概ね「大変良い、良い」の評価をいただきましたが、「あまり良くない」の評価も1名ありました。

○サービスについて

「満足している」が44%、「ほぼ満足している」が50%でしたが、「不満」も1名ありました。

○自由記述について

他県の情報提供施設では、「職員同士必ず手話を使用しているので、コミプラも実施してほしい」と「利用者アンケートの問題と解答を発表してほしい」等がありました。

以上、今回も調査は、ろう者、中途失聴・難聴者を対象とし、健聴者を除いて実施しました。

アンケート結果では、お褒めの言葉もいただき、総合的には「概ね満足」の評価をいただいていると思われます。

しかしながら、コミプラをよく知らない方もおり、特に中途失聴者・難聴者においてはコミプラの周知が特に必要と思ひます。

コミプラを知ってもらふこと、そして、サービス面でも、より利用者のニーズにちえられるよう一層の努力をしていきたくと思ひます。

それから、自由記述において要望のあつた「職員同士の手話の使用」については、ケースバイケースの対応をしていますが、利用者には不快感を与えないよう気をつけたいと思ひます。

また、「アンケート調査の公表」については、今回分からコミプラのホームページにアップする予定です。

いただきました多くの意見、要望も含め課題について、可能な限り善処するとともに、利用者との接遇に細心の注意をはかり、利用者満足度の向上につなげていきたくと思ひます。