

## 【まとめ】

調査方法は昨年同様とし、「コミプラを利用したことの無い方用」と「コミプラを利用したことがある方用」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方 回答者：35人)

- コミプラを知っているか、知らないかについて  
86%の方が「知っている」と回答しました。
- コミプラを知ったきっかけについて  
59%が当事者団体を通して知った方で、次にホームページで知った方が19%でした。
- 利用しない理由について  
46%の方が自宅から遠いということです。次に内容を知らない方が25%いました。また、「必要としているのがない」、「平日しかやっていないのでいけない」等のコメントをいただきました。

\*以下は「知らない」と回答された方

- コミプラに行きたい(利用したい)かについて  
この質問の回答者が4人だけでしたが、「いずれ行きたい」の回答をいただきました。
- 自由記述(意見・要望等)  
レンタル店や携帯のアプリにもないようなDVDだったら利用したいという意見がありました。

(利用したことがある方 回答者：74人)

- 利用について  
利用事業別(回答の延べ利用者73名)では、ライブラリーが30%、情報機器が17%、コミュニケーション講座が25%、ボランティア室が15%、映画上映会が12%、相談が1%でした。
- 機関紙について  
回答者の91%は、「良い、だいたい良い」でしたが、自由記述の中に、「内容が物足りない。」という意見もいただきました。
- 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4名ありました。
- サービスについて  
「満足している」が33%、「ほぼ満足している」が59%でしたが、「不満」も4名ありました。

○意見、要望（自由記述）について

「アンケート自体がおおまか過ぎる。もう少し突っ込んだ質問があってよいと思う。」「情報機器の貸出事業について、周知が足りないのではないか。」等の意見がありました。

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ます。

しかしながら、利用したことのない方の理由として、「平日しか開館していないので利用できない。」といった意見もあり、土曜開館の周知不足が窺えます。

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

それから、自由記述において要望のあった「レンタル店や携帯のアプリのもないようなDVDだったら利用したい。」については、番組制作も含め、魅力ある貸出事業ができるよう検討したいと思ひます。

また、「アンケート自体がおおまか過ぎる。」については、調査項目等を含め、次回調査までに見直しを行い、よりサービス向上に繋がるアンケートとなるようにしたいと思ひます。

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いと思ひます。