

【まとめ】

調査方法は昨年同様に、「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。

また、今回は聴取内容を「利用したことがある方」について、内容をサービス毎に個別に聞きました。全体で152名より回答（利用したことがない方52名・利用したことがある方100名）をいただきました。

(利用したことがない方 回答者：52名)

- コミプラを知っているか、知らないかについて
83%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
80%の方が、ろう協会等当事者団体を通して知った方で、他に家族やホームページで知ったという人もいました。
- コミプラの内容（サービス）を知っているかについて
69%の方が内容を知っていましたが、31%の方は内容をあまり知らないとの回答でした。
- 利用しない理由について
42%の方が自宅から遠いのでとの回答で、他は25%の方が利用しなくても困らない、22%の方が内容がわからないとのことでした。

*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
この質問の回答者は9名だけでしたが、8名の方が興味がない、1名が「今度行ってみたい」との回答でした。
- 自由記述（意見・要望等）
見出しとか、若い人に興味がある呼びかけが必要。本の貸し出しをして欲しいとの意見がありました。

(利用したことがある方 回答者：100名)

- ライブラリー（ビデオやDVDを借りる）について
ビデオやDVDを借りたことがある方28%、ない方72%でした。
- *借りた人の中で
 - ・見たいものが借りられた（予約も含む）41%、なかったら他のもの、借りなかったが59%でした。
 - ・貸し出し期間は90%の人がちょうど良かったです。

- * 借りたことがない人で理由は
 - ・家のテレビの字幕、レンタル店で借りる人が56%、見たいものがない32%でした。
- 情報機器を借りたことがあるか
 - ある人が37%、ない人が63%でした。
 - 借りた人の中で、役に立ったと感じた人が88%でした。
- 生活相談を利用したことがあるか
 - ある人が20%、ない人が80%でした。
 - * 相談した人の中で、相談して良かったと思う人が58%でした。
 - * 相談したことがない人で理由は
 - ・相談したい内容がない、相談出来る相手がいるが59%でした。
- 他に利用したいサービスは何か
 - コミュニケーション講座31%、ボランティア室貸し出し25%、字幕入り映画上映会40%でした。
- 機関紙「ハロ-コミプラ」について
 - 80%の方が良いでした。内容についても、毎回楽しみにしているとのこと。
- ホームページについて
 - 見やすいが41%でしたが、52%の方が見たことがないとのことでした。
 - 新しい情報が少ないとの意見もありました。
- 職員の対応について
 - 90%の方が良いとのこと。意見としては、「気持ちよく対応してくれる」「にこやかに挨拶してくれる」との記述がありました。
- コミプラの室内について
 - 97%の方が綺麗になっているとのこと。意見としては清潔感があり、整理整頓が出来ているとのこと。
- 全体のサービスについて
 - 91%の方が満足しているとのこと。理由として、リクエストに対して丁寧に対応していただき有り難く思うとの意見がありました。
- 意見、要望（自由記述）について
 - 本の貸し出しをして欲しい。書籍や資料のコピーをお願いしたい。以前の行事には参加し満足していたが、今は高齢で参加出来ず残念であるとの意見もあり。

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。

今回、初めてサービス別にアンケートを実施した中で、必要に迫られなければDVD、情報機器、相談もない事が浮き彫りになったが、各サービスの利用状況と共に課題、個別意見も聴取出来たので、今後よく分析したうえで、サービスの向上に繋げていきたいと思えます。

コミプラを利用したことのない方でも、コミプラの存在やサービス内容を知っている方も多いため、何故利用に結びつかないかも精査し、サービスも含め、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えます。

自由記述において要望のあった、図書の貸し出しをして欲しい、遠くへ行けない、情報機器が無いのでDVD、ホームページが見られない等の情報弱者への対応も含め、いただきました多くの意見・要望が、コミプラへの期待そして課題と考え、今後、関係機関、県当局と協議し、可能な限り善処していきたい。今後とも利用者の接遇に細心の注意をはかりながら、利用者満足度の向上につなげていければと考えています。