

## 【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ない方用」と「コミプラを利用したことのある方用」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

63%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

65%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30%でした。

○利用しない理由について

55%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15%いました。また、「行ったことがないから行きづらい」、「コロナ感染防止のため」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

46%の方が「興味がない」と回答しました。

○自由記述（意見・要望等）

「利用する機会がない」とのご意見をいただきました。

(利用したことがある方 回答者：44人)

○利用について

利用事業別では、ライブラリーが20%、情報機器が36%、コミュニケーション講座が24%、ボランティア室が36%、映画上映会が20%、相談が29%でした。

○機関紙について

回答者の65%は、「良い、だいたい良い」でしたが、自由記述の中に、「情報量をふやして欲しい。」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3名ありました。

○サービスについて

「満足している」が25%、「ほぼ満足している」が45%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

「書籍関係ももう少し増やして欲しいことと、貸し出しを行っていただきたい。」「なんか殺風景な雰囲気ではいりづらい」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、聞こえる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。利用したことがある方の理由として、「土、日が休みなので困っている」といった意見があり、コロナ禍で休止している土曜開館の再開を望んでいる方がいることがわかります。

また、自由記述において要望のあった「書籍関係をもう少し増やして欲しいことと、貸し出しを行っていただきたい」等については、聴覚障害者に情報を提供する立場として、書籍の貸し出しができるよう検討し、利用者が満足してご利用できるような環境を整えたいと思

います。職員の対応に対しての項目で、「親切で明るく対応が細やかで良い」と言った大方の意見の一方、「対応がつかないひとがいる」との意見もありました。コミプラ全体として、更に職員個々の接遇対応の向上、更には事務所の雰囲気向上に向け強く改善を図っていきたいと考えま

す。今年度は、多くの若い世代の聴覚障害者がインターネットを通して回答しやすいように Google フォームによるアンケートも準備しましたが、7名の方しか回答がありませんでした。次回調査までに周知と配布の見直しを行い、幅広い世代から回答がいただけるようにしたいと思

います。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