

【ま と め】（回答者 111人）

調査方法は昨年同様とし、「コミプラを利用したことがない方用」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：29人）

- コミプラを知っているか、知らないかについて
69%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
76%が当事者団体を通して知った方で、次に家族や友人で知った方が14%、ホームページで知った方が4%でした。
- 利用しない理由について
50%の方が自宅から遠いということです。次に利用しなくても困らない方が28%、利用できる内容が分からない方が22%いました。

コミプラのことを「知らない」と回答された方（31%）のうち、

- コミプラに行きたい（利用したい）かについて
67%の方が「利用したいとは思わない」と回答し、理由として自宅から遠いこと挙げた方が半数を占めました。
- 自由記述（意見・要望等）
「利用したいけど交通が不便」など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：82人）

- 利用について
利用事業別では、ライブラリーが30%、情報機器が29%、コミュニケーション講座が34%、ボランティア室が23%、映画上映会が26%、相談が34%でした。
- 機関紙について
回答者の68%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5名ありました。
- サービスについて
「満足している」が19%、「ほぼ満足している」が60%でしたが、「不満」、「とても不満」も5名ありました。
- 意見、要望（自由記述）について
「遠すぎて行く事が、困難です」「ハローコミプラについてですが、国や県の聴覚障害者に関する施策や情報について、解説などを行って欲しい」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、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

利用したことがある方の中で、「平日のみの開館なので、仕事をしている人にとって利用する機会がない」「土日開館すると利用しやすくなります」といった意見がありました。4月より土曜開館を再開したことを知らない利用者が多くいると思われま

また、国や県の聴覚障害者に関する施策の分かり易い解説を機関誌に掲載してほしい、ホームページの内容を充実してほしいという意見や、「堀米さんの土曜開館の話（YouTubeによる手話動画）」が良かったという意見もありました。ホームページや機関誌を通して情報をアクセスしようとする利用者の存在を意識しながら、「聴覚障害者情報提供施設」として、聴覚障害者に関わる施策等の手話動画による解説など、ホームページや機関誌の充実を図りたいと思

ライブラリーについては利用したことのない方から、「ネットで見れるから」「Amazon プライムやNetflix に字幕が付いている」という理由の記述がありました。インターネットや情報通信技術の目まぐるしい進歩により、聴覚障害者が見たいときに字幕付きの映画等を見ることができるようになってきました。この状況の中で、当施設のライブラリーを利用するメリットを積極的にPRしていかなければならないと感じています。

職員の対応に対しては、「障害者の身になって対応してくれる」と記述されているように概ね「大変良い、良い」の評価をいただいている一方、5名の方が「あまり良くない。悪い」と回答していただいています。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

今年度も引き続き、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を準備しました。昨年度より多い21名の方々からの回答をいただきました。しかし、21名のうち50代以上の方が62%を占め、30代以下の回答者が24%と少ない結果となりました。また、本調査のすべての回答者をみると、50代以上が81%を占めており若い世代からの回答が依然として少ないです。次回の調査までに周知と配布の見直しを改めて行い、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。

最後に、今回のいただいた多くの意見、要望を含む課題について、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、利用者満足度の更なる向上につなげていきたいと思