

## 【まとめ】（回答者 88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40人）

- コミプラを知っているか、知らないかについて  
65%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  
53%が当事者団体を通して知った方で、次に福祉課や社協で知った方が15%、ホームページで知った方が5%でした。
- 利用しない理由について  
38%の方が利用しなくても困らない、次に自宅から遠い方が20%、利用できる内容が分からない方が15%いました。

コミプラのことを「知らない」と回答された方（35%）のうち、

- コミプラに行きたい（利用したい）かについて  
25%の方が「利用したいとは思わない」と回答し、理由として利用しなくても困らな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）  
「困らない、家族がいるので大丈夫」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：48人）

- 利用について  
利用事業別では、ライブラリーが22%、情報機器が2%、コミュニケーション講座が29%、ボランティア室が6%、映画上映会が37%、相談が12%でした。
- 機関紙について  
回答者の50%は、「良い、だいたい良い」でしたが、「あまり良くない」が14%の回答者があり、その中で、「いらぬ」という意見もいただきました。
- 職員の対応について  
半分以上「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22%ありました。
- サービスについて  
「満足している」が10%、「ほぼ満足している」が52%でしたが、「不満」も2名ありました。
- 意見、要望（自由記述）について  
「ハローコミプラ紙に、活動報告（連絡）だけではなく、聴覚障害者に関する国県の情報、施策についても伝えてほしい。」と、昨年度に引き続いて、聴覚障害に関する情報発信を求める意見がありました。

以上、今回の調査も昨年度に引き続き、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、サービス全体として「概ね満足」の評価をいただいていると思われま

す。ライブラリーについては利用したことのない方から、「インターネット」や「テレビで十分」という理由の記述がありました。また、「借りに行くのが面倒」といった記述もありました。当施設のライブラリーを利用するメリットのPRだけではなく、貸出手続きの利便性を工夫し、利用者が気楽に貸出手続きができるシステムにしていく必要があると考えます。そして、「機器を持っていない」という方がいることから、DVDプレイヤーを貸し出すことができる情報機器貸出事業の利用を提案するなど、ご自宅に機器がない方でもライブラリーを利用できるよう工夫しなければなりません。これが、団体が利用を占めている情報機器の貸出に対して、個人利用者の拡大につながることにもなります。

情報機器の貸出で役に立たなかった理由として、「年齢的に必要ない」、「使い方が分からない」との記述がありました。貸出に来られたときに使い方を教えていますが、実際に使ってみないと利用につながらないと考えています。高齢者を含む聴覚障害者を対象に、コミプラの貸出機器の使い方や音声認識アプリなどのICT機器の使い方を学習する講座の開催などの取り組みを行い、情報機器の貸出の利用者を拡大していきたいと思

います。昨年度に引き続き、国や県の聴覚障害者に関する情報や施策を機関誌に掲載してほしいという意見をいただきました。また、半数近くの方がホームページを見ていないとの回答があり、ホームページを見た方の中には「順序が分かりにくい」という記述がありました。聴覚障害に関する情報を掲載するだけでなく、誰が見てもわかりやすいホームページの構成を改めて見直すことを含め、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、ホームページや機関誌の充実を図りたいと思

います。また、ホームページを通して、利用したことがない方を含む県民に広くコミプラの事業を知っていただく機会を工夫してまいります。職員の対応に対しては、「頼れる。笑顔で対応してもらえる」と記述されているように過半数の方が「大変良い、良い」の評価をいただいている一方、22%の方が「あまり良くない」と回答していただいています。「知らない職員がいるから」との記述がありましたが、来訪された利用者に対して、コミプラ全体で親身になって対応するなど、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く

と考えます。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