

福祉情報コミュニケーションセンターご利用者アンケート集約結果

- ・実施期間:令和3年12月1日～12月12日(12日間)
 - ・調査方法:次の3種類の方法により実施(各階 EV ホール等 6 箇所に設置の「ご意見箱」で回収)
 - ① アンケート用紙を1階エントランス及び各階 EV ホールに設置
 - ② 各種講習会等で参加者に配付
 - ③ 各センター(盲ろう、視覚、聴覚)窓口での配付
 - ・回答総数: 54 枚(人)
 - ・結果概要:次のとおり
 - ・20歳代から80歳代まで、幅広い年齢層の方に利用されている
 - ・40～70歳代の利用が多く、最もご利用が多い年齢層は60歳代
 - ・利用目的は研修、講習会等参加の利用が圧倒的に多い
 - ・利用フロアは会議室のある4階が最も多く、次いで3階の聴覚障がい者支援センターが多い
 - ・スタッフの接遇については「とてもよい」「よい」を合わせて72.2%と評価されたが、「態度」「情報の提供」について、それぞれ5.4%の方からご意見をいただいた
 - ・施設、設備についても「とてもよい」「よい」を合わせて77.8%と評価されたが、改善すべき点として「案内」「EV」「トイレ」等、ご意見もいただいた
 - ・管理、運営については「あまりよくない」「わるい」「無回答」を合わせて16.7%で、改善すべき点として「休館日」や「利用時間」等について、ご意見をいただいている
 - ・総合評価としては「とてもよい」「よい」を合わせて70.4%であった
- ※なお、いただいたご意見に対する回答については、最後にまとめて掲載しています。

1. ご利用された方(あなた)についてお答えください。(該当するものに☑)

① 年齢層について(※割合は小数点第2位以下四捨五入(以下同じ))

20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	無回答	計
0人	5人	4人	8人	10人	15人	10人	2人	0人	54人
0%	9.3%	7.4%	14.8%	18.5%	27.8%	18.5%	3.7%	0%	100%

② 性別について

男性	女性	無回答	その他	計
15人	39人	0人	0人	54人
27.8%	72.2%	0%	0%	100%

③ どちらからお越しですか

大阪市	堺市	大阪市、堺市を 除く大阪府内	大阪府外	無回答	計
12人	1人	40人	0人	1人	54人
22.2%	1.9%	74.1%	0%	1.9%	100%

④ 来館方法について

電車	車	その他	無回答	計
44人	10人	0人	0人	54人
81.5%	18.5%	0%	0%	100%

⑤ ご利用目的について(※複数回答可)

会議出席	研修、講習会等参加	相談	その他	無回答	計(※)
8人	38人	6人	9人	0人	61人
13.1%	62.3%	9.8%	14.8%	0%	100%

【その他にいただいた内容】

- ・見学
- ・講師として
- ・読書が趣味なので、共に読書を楽しめたら幸い

⑥ ご利用フロア・行先(※複数回答可)

4階	3階	2階	1階	その他	無回答	計(※)
34人	17人	9人	6人	0人	0人	66人
51.5%	25.8%	13.6%	9.1%	0%	0%	100%

3階のうち、聴覚障がい者支援センター 13人(19.7%)

その他 4人(府身協、こめっこ、難聴協、障大連、大精連、育成会)(6.1%)

2階のうち、母子・父子福祉センター 9人(13.6%)

点字図書館 0人(0%)

1階のうち、盲ろう者等社会参加支援センター 3人(4.5%)

視覚障がい者支援センター 3人(4.5%)

⑦ ご利用は初めてですか？

初めて	2回目以上	無回答	計
25人	28人	1人	54人
46.3%	51.9%	1.9%	100%

⑧ 障がいの有無

あり	なし	無回答	計
23人	30人	1人	54人
42.6%	55.6%	1.9%	100%

⑨ 障がいの種類(⑧で「あり」と回答された方のみ/※複数回答可)

視覚	聴覚・言語	上肢	下肢	内部	精神	知的	その他	無回答	計(※)
4人	14人	0人	3人	1人	0人	2人	1人	0人	25人
16.0%	56.0%	0%	12.0%	4.0%	0%	8.0%	4.0%	0%	100%

【その他にいただいた内容】

・両ひざ、右股関節

⑩ 介助者同伴か否かについて

同伴あり	同伴なし	無回答	計
8人	38人	8人	54人
14.8%	70.4%	14.8%	100%

2. 接遇についてお答えください。(該当するものに☑)

①スタッフの接遇はどうですか？

とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい	無回答	計
24人	15人	9人	0人	1人	5人	54人
44.4%	27.8%	16.7%	0%	1.9%	9.3%	100%

②改善するとすれば何を改善すべきですか？(※複数回答可)

なし	態度	知識・専門性	情報の提供	相談体制	その他	無回答	計(※)
37人	3人	1人	3人	1人	6人	5人	56人
66.1%	5.4%	1.8%	5.4%	1.8%	10.7%	8.9%	100%

【その他にいただいた内容】

- ・マイクを手渡す度に消毒液で拭いていただいているが、できればその都度新しい綿(面)で拭いていただくと、なおよいと思う
 - ・会場に来た時に、たずねたいことがあっても窓口がどこか分かりにくい
 - ・見た目に「スタッフ」とわかるようにしてほしい
- ほか

3. 施設・設備についてお答えください。(該当するものに☑)

① 施設・設備の印象はどうか？

とてもよい	よい	ふつう	あまり よくない	わるい	無回答	計
28人	14人	6人	4人	1人	1人	54人
51.9%	25.9%	11.1%	7.4%	1.9%	1.9%	100%

② 改善するとすれば何を改善すべきですか？(複数回答可)

改善すべき点は 特になし	改善すべき点あり (内容は下記参照)	無回答	計
30人	18人	6人	54人
55.6%	33.3%	11.1%	100%

【改善すべき点にいただいた内容】

- ・フロアの案内図を廊下や各室内に掲示してほしい、トイレ避難経路など
- ・案内標識がわかりにくく、配達の方が困っていた
- ・どこの部屋で会議、行事があるのかわかりづらい！
- ・1階の電子掲示板あるけどコロコロと変わってわかりづらい
- ・EV 扉にガラスが欲しかった
- ・EV に緊急時の装置あればよし
- ・EV で階の表示に「○」があればよかった、「①」「②」の方がハッキリしてよい
- ・トイレにペーパータオルがほしい
- ・トイレの男性用便器ヨコに荷物用フックを付けてほしい
- ・便座除菌クリーナーを備えてほしい
- ・障害者も多く利用するので障害の特性に配慮がほしい
- ・駐車場、駐輪場が少なすぎる
- ・4Fの部屋が臭い
- ・OHP を使ってパソコンの使用方法を説明していただければありがたい
- ・4F会議室のパーティションが重たい
- ・リモートは各々により、家に設備の有る、無しがあって難しい
- ・各部屋でパワーポイントやプロジェクター、スクリーンを使用できるようにしてほしい ほか

4. 管理・運営についてお答えください。(該当するものに☑)

① 管理・運営方法についての印象はどうか？

とてもよい	よい	ふつう	あまり よくない	わるい	無回答	計
13人	20人	12人	2人	0人	7人	54人
24.1%	37.0%	22.2%	3.7%	0%	13.0%	100%

② 改善するとすれば何を改善すべきですか？(※複数回答可)

なし	利用 料金	利用 時間	手続き	減免 条件	休館日	その他	無回答	計(※)
30人	5人	3人	3人	2人	7人	8人	10人	68人
44.1%	7.4%	4.4%	4.4%	2.9%	10.3%	11.8%	14.7%	100%

【その他にいただいた内容】

- ・WIFI 環境が必要
 - ・夜になると自動ドアが閉まること
 - ・日祝も利用できるようお願いしたい
 - ・オープン以来数か月経過したが、EVの内部の壁におそらく各階案内をはめ込む予定のところがいまだに何も表示されていない。業者に依頼しなくても職員がパソコンで作成可能だと思う。来館者への親切な案内の一つにオープン当初から気配りすべきではないかと思う。折角新しい施設がオープンしたのにその「心」が入っていないのは残念。
- ほか

5. 総合評価についてお答えください。(該当するものに☑)

とてもよい	よい	ふつう	あまり よくない	わるい	無回答	計
17人	21人	6人	3人	0人	7人	54人
31.5%	38.9%	11.1%	5.6%	0%	13.0%	100%

【いただいたご意見】

- ・初めてで通訳を受けて半分位わかった、これから何度も来たらきっとすべて理解できると思う。
- ・個人的な意見:初級から中級に移る時、私は点訳ソフト(エデュタ 2、WinBess99)の紹介、使用例が非常に少なかった。その為、自分自身でネットで調べ取り入れてきた。今もエーデルを試行錯誤で練習中なので、それ等の使用法の手引きがあれば、初級の終りの時にでも、きっちりと指導していただけたならありがたいです。

いただいたご意見に対する回答

※以下に記載した以外にもご意見等をいただきましたが、内容的に、具体的でないものや、会議等の主催者に個別に申し出るべきものは回答していませんので、予めご了承ください。

【接遇】

区分	ご意見	回答
接遇	・マイクを手渡す度に消毒液で拭いていただいているが、できればその都度新しい綿(面)で拭いていただけると、なおよい	会議等の主催者に注意喚起を促してまいります。
	・会場に来た時に、たずねたいことがあっても窓口がどこか分かりにくい	当センター全体に関する問い合わせは、1階盲ろう者等社会参加支援センター事務室(以下、「盲ろうセンター事務室」という。)にお願いします。また、会議・研修等に関する問い合わせは、各主催者をお願いします。
	・見た目に「スタッフ」とわかるようにしてほしい	各センターの職員は名札を着用することとなっておりますので、改めて周知徹底してまいります。

【施設・設備】

区分	ご意見	回答
案内等	・フロアの案内図を廊下や各室内に掲示してほしい、トイレ避難経路など	建物全体の案内図は、正面玄関自動扉の入ったところに設置しています。また、各階案内図は各階エレベータホールに設置していますので、ご確認ください。避難経路については、全ての廊下の天井部の随所に避難誘導灯を設置しておりますので併せてご確認ください。
	・案内標識がわかりにくく、配達の方が困っていた ・場所がわからなかった	案内板等のわかりにくい点などについて、ご意見をお聞かせ下さい。(1階盲ろうセンター事務室にお申し出ください。)
	・どこの部屋で会議、行事があるのかわかりづらい!	昨年10月21日から1階エントランスにあるデジタルサイネージ(電子掲示板)に「本日の催し物」を表示しています。ご確認ください。
	・1階の電子掲示板あるけどコロコロと変わってわかりづらい	パソコンや簿記などの各種案内が数種類あるため、5秒間表示としておりましたが、ご指摘を踏まえ10秒間表示としました。

区分	ご意見	回答
EV	・EV 扉にガラスが欲しかった	EV 内での異変等は、監視カメラで確認できるため、EV 扉のガラスは不要と考えています。
	・EV に緊急時の装置あればよし	EV内には、緊急呼び出しボタンや監視カメラなどが設置されており、また地震等の非常事態発生時には、最寄りの階に到着後に停止する機能があります。
	・EV で階の表示に「○」があればよかった、「①」「②」の方がハッキリしてよい	・建物の設計等に係る問題ですので、ご理解をお願いします。
トイレ	・トイレにペーパータオルがほしい ・便座除菌クリーナーを備えてほしい	今後とも、利用者の皆様のご意見を聴きながら検討してまいります。
	・トイレの男性用便器ココに荷物用フックを付けてほしい	今後とも、利用者の皆様のご意見を聴きながら検討してまいります。
	・トイレ非常ボタン。カバーがあると嬉しい、子供がうっかり押して迷惑かけるのがつらい	緊急時に素早く簡単に押す、引くができる構造になっています。 ご理解をお願いします。
	・フタが欲しい ・障害者も多く利用するので障害の特性に配慮がほしい	・建物の設計等に係る問題ですので、ご理解をお願いします。 ・障がい特性に応じた配慮について、気になる点がありましたら、1 階盲ろうセンター事務室にお申し出ください。
会議室等	・4Fの部屋が臭い	新築のため、オープン当初は、塗料等のおい気が残っていることがあったと思われませんが、次第に減少するものと思われれます。 気になるようでしたら、1 階盲ろうセンター事務室にご相談下さい。
	・4F会議室のパーティションが重たい	4階の会議室は天井が高く、パーティション自体も遮音性を高めるため分厚く、操作性が悪くなっています。 ご理解を願います。
	・各部屋でパワーポイントやプロジェクター、スクリーンを使用できるようにしてほしい	共用会議室で、附帯設備のプロジェクターやスクリーンを利用することは可能です。(別途利用料金が必要です) 但し、パソコンは利用者の持ち込みとなりますので、持ち込まれるパソコンにインストールされているパワーポイントをご使用ください。

区分	ご意見	回答
駐車場等	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場のスペース増えてほしい ・駐車場、駐輪場が少なすぎる ・駐車場がいっぱいな時は困る ・駐車できるところがもう少しあると嬉しい 	<p>センターの駐車場は4台分しかありませんので、歩行困難な方の駐車優先としています。</p> <p>お越しいただく際は、できる限り公共交通機関をご利用いただくか、周辺の有料駐車場をご利用いただきますよう、ご理解とご協力をお願いします。</p>

【管理・運営】

区分	ご意見	回答
管理・運営	<ul style="list-style-type: none"> ・WIFI 環境が必要 	<p>各会議室には無線 LAN 設備を設置しております。ご利用の際は 1 階盲ろうセンター事務室にご相談下さい。</p> <p>また、センター全体のフリーWiFiについては設置しておりません。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・夜になると自動ドアが閉まること 	<p>当センターは、警備上の問題から夜間は、正面自動扉横の通用口を利用していただくこととなっておりますので、ご理解とご協力をお願いします。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・日祝も利用できるようお願いしたい 	<p>日祝は休館日のため原則、会議室の利用はできませんが、利用の目的・内容等によって事前に知事の承認を得て利用できる場合がありますので、1 階盲ろうセンター事務室に、ご相談ください。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・オープン以来数か月経過したが、EVの内部の壁におそらく各階案内をはめ込む予定のところがいまだに何も表示されていない。業者に依頼しなくても職員がパソコンで作成可能だと思う。来館者への親切な案内の一つにオープン当初から気配りすべきではないかと思う。折角新しい施設がオープンしたのにその「心」が入っていないのは残念。 	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>すぐに対応させていただきました。</p>