

## 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2月 15 日～2 月27日(13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: 101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
  - ・30～60歳代の利用が多く、最もご利用が多い年齢層は50歳代
  - ・男女別では、女性が圧倒的に多く約 6.7 倍の利用があった
  - ・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77.2%と評価されたが、「情報の提供」について、6.9%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 88.1%と評価されたが、改善すべき点として「トイレ」についてのご意見を多数いただいた
  - ・管理、運営については「とてもよい」「よい」を合わせて68.4%でと一定評価を頂いたが、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 83.2%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	2人	18人	28人	30人	16人	6人	1人	0人	101人
0%	1.9%	17.8%	27.7%	29.7%	15.9%	5.9%	1.0%	0%	99.9%

#### ② 性別について

男性	女性	無回答	その他	計
13人	88人	0人	0人	101人
12.9%	87.1%	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
27人	2人	60人	12人	0人	101人
26.7%	1.9%	59.4%	11.9%	0.0%	100%

④ 来館方法について

電車	車	その他	無回答	計
93人	3人	5人	0人	54人
92.1%	3.0%	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(※)
3人	95人	2人	4人	1人	105人
2.9%	90.5%	1.8%	3.8%	1.0%	100%

【その他にいただいた内容】

- ・研修会サポート
- ・今後のために
- ・講習会等の講師

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(※)
57人	44人	20人	8人	0人	0人	129人
44.2%	34.1%	15.5%	6.2%	0%	0%	100%

⑦ ご利用は初めてですか？

初めて	2回目以上	無回答	計
16人	83人	2人	54人
15.8%	82.2%	2.0%	100%

⑧ 障がいの有無

あり	なし	無回答	計
13人	86人	2人	54人
12.9%	85.1%	2.0%	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(※)
7人	4人	0人	1人	0人	0人	1人	0人	4人	17人
41.2%	23.5%	0%	5.9%	0%	0%	5.9%	0%	23.5%	100%

【その他にいただいた内容】

・特になし

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
13人	86人	2人	101人
12.9%	85.1%	2.0%	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
50人	28人	19人	0人	0人	4人	54人
49.5%	27.7%	18.8%	0%	0%	4.0%	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	態度	知識・専門性	情報の提供	相談体制	その他	無回答	計(※)
78人	0人	1人	7人	2人	4人	10人	102人
76.5%	0%	1.0%	6.9%	2.0%	3.9%	9.8%	100%

【その他にいただいた内容】

- ・日曜日も開館してほしい
- ・お手洗いの便座を拭く用にアルコールが欲しい
- ・自動販売機を設置してほしい
- ・閑散としていてあたたかさ足りない気がする

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
63人	26人	9人	1人	0人	2人	101人
62.4%	25.7%	8.9%	1.0%	0%	2.0%	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)

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
72人	14人	15人	101人
71.3%	13.9%	14.9%	100%

【改善すべき点にいただいた内容】

- ・エレベーター・階段・非常口等の案内板
- ・火災報知器とつけてほしい
- ・盲導犬がほしい
- ・便座クリーナーの設置
- ・お手洗い内、除菌液がほしい(便座クリーナー)
- ・トイレに便座を拭くクリーナーがあると良いと思います
- ・4Fトイレのカーテン(どこを触ったらいいのかわかりにくい)
- ・トイレのカーテンは要らない
- ・4Fのトイレはなぜカーテンになったの？不潔っぽい
- ・4F女性トイレのドアがカーテンにかわっている。なぜかわったのか分からないので、説明書きがほしい。
- ・昼トイレの清掃と使いたい時が重なり不使な時があります
- ・売店(食べ物)がほしい
- ・観葉植物を置いてみる
- ・まだそんなに利用していないので分からない

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
35人	34人	30人	0人	0人	2人	101人
34.7%	33.7%	29.7%	0%	0%	2.0%	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(※)
74人	8人	5人	3人	1人	6人	0人	14人	111人
66.7%	7.2%	4.5%	2.7%	1.0%	5.4%	0%	12.6%	100%

【その他にいただいた内容】

- ・日祝も利用できるようにしてほしい
- ・利用料金を安くしてほしい
- ・日曜、祝日も開館して欲しい
- ・土・日の貸館(室)を望む

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
51人	33人	13人	0人	0人	4人	54人
50.5%	32.7%	12.9%	0%	0%	4.0%	100%

### 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、予めご了承願います。

#### 【接遇】

区分	ご意見	回答
接遇	・自動販売機を設置してほしい	自動販売機は、1階エレベーター前に2台設置しております。
	・閑散としていてあたたかさが足りない気がする	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。

#### 【施設・設備】

区分	ご意見	回答
案内等	・エレベーター・階段・非常口等の案内板	各階案内図は各階エレベーターホールに設置しておりますので、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。
	・盲導鈴がほしい	玄関入口、エレベーター、トイレ等に音声案内システム「シグナルエイド」を設置しています。送受信機については、館内利用時に必要な方に貸出ししています。1階盲ろう者等社会参加支援センター事務室にお越しください。
	・火災報知器とかつけてほしい	火災報知器は設置しております。加えて、各階廊下及び一部事務室に「緊急情報表示設備」を備えており、音響だけでなく、視覚でも確認できるようになっております。
	・売店(食べ物)がほしい	館内(会議室)においては原則飲食禁止となっておりますので、特に必要はないと考えております。ご理解をお願いします。
	・観葉植物を置いてみる	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。

区分	ご意見	回答
トイレ	・便座クリーナーの設置	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。
	・お手洗い内、除菌液がほしい(便座クリーナー)	
	・トイレに便座を拭くクリーナーがあると良いなと思います。	
	・4F トイレのカーテン(どこを触ったらいいのかわかりにくい)	4Fのトイレ(男性用・女性用共)当初から扉が無く、特に、女性用トイレについては、「入りにくい」、「ホワイエから丸見え」等の苦情やご意見が多数寄せられたため、扉の設置も検討しましたが、扉の構造物が視覚障がい者の方の通行に支障となる恐れがある事、また、大掛かりな工事で工期も長期となり、利用者の方々の大きな支障となることからカーテンを設置しました。ご理解をお願いします。
	・トイレのカーテンは要らない	
	・4F のトイレはなぜカーテンになったの？不潔っぽい	
	・4F 女性トイレのドアがカーテンにかわっている。なぜかわったのか分からないので、説明書きがほしい	
・昼トイレの清掃と使いたい時が重なり不使な時があります	日常清掃については、毎日1階から4階まで順次清掃しております。 申し訳ありませんが、重なった場合は他の階のトイレをご利用頂きますようお願いいたします。	

【管理・運営】

区分	ご意見	回答
管理 ・運営	・日祝も利用できるようにしてほしい	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。 土曜日については、午前9時から午後5時までご利用頂けます。
	・日曜、祝日も開館して欲しい	
	・土・日の貸館(室)を望む	