

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4年11月11日～12月17日（37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、母子）窓口での配付

・回答総数： 90枚（人）（前回 R4.3実施 55枚）

（結果概要）

- ・20歳代から80歳代まで、幅広い年齢層の方が利用している。
- ・40～60歳代の利用が全体の7割。次いで30代が13.6%となっている。
- ・男女別では、女性が多く全体の85.6%となっている。
- ・利用目的は研修、講習会、会議等に参加の利用が9割以上となっている。
- ・利用フロアは会議室のある4階が最も多く、全体の約5割である。
- ・スタッフの待遇については「とてもよい」「よい」を合わせて 67.8%（前回60.0%）
- ・施設・設備については、「とてもよい」「よい」を合わせて 80.0%（同78.2%）
- ・管理運営については、「とてもよい」「よい」を合わせて 62.2%（同56.3%）
- ・総合評価については、「とてもよい」「よい」を合わせて 72.2%（同72.7%）

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	9人	16人	23人	30人	7人	2人	1人	90人
0.0%	2.2%	10.0%	17.8%	25.6%	33.3%	7.8%	2.2%	1.1%	100.0%

② 性別について

男性	女性	無回答	その他	計
13人	77人	0人	0人	90人
14.4%	85.6%	0.0%	0.0%	100.0%

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
18人	8人	57人	7人	0人	90人
20.0%	8.9%	63.3%	7.8%	0.0%	100.0%

④ 来館方法について

電車	車	その他	無回答	計
81人	5人	4人	0人	90人
90.0%	5.6%	4.4%	0.0%	100.0%

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(※)
17人	68人	1人	5人	0人	91人
18.3%	73.1%	1.1%	5.4%	0.0%	97.8%

【その他にいただいた内容】

ひとり親家庭住宅資金申請

講座の講師

盲ろう者を手引き後、チケットと報告書を渡しに来た。

ボランティア活動

音訳ボランティア

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(※)
59人	2人	29人	9人	0人	0人	99人
59.6%	2.0%	29.3%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%

⑦ ご利用は初めてですか？

初めて	2回目以上	無回答	計
26人	60人	4人	90人
28.9%	66.7%	4.4%	100.0%

⑧ 障がいの有無

あり	なし	無回答	計
13人	73人	4人	90人
14.4%	81.1%	4.4%	100.0%

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(※)
3人	9人	0人	1人	1人	1人	1人	1人	0人	17人
3.3%	9.8%	0.0%	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	0.0%	18.5%

【その他の内容】

知的障がい者の保護者

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
6人	58人	26人	90人
6.7%	64.4%	28.9%	100.0%

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
34人	27人	23人	0人	0人	6人	90人
37.8%	30.0%	25.6%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%

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(※)
68人	2人	1人	5人	0人	1人	13人	90人
75.6%	2.2%	1.1%	5.6%	0.0%	1.1%	14.4%	100.0%

【その他にいただいた内容】

安全性

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
44人	28人	11人	2人	0人	5人	90人
48.9%	31.1%	12.2%	2.2%	0.0%	5.6%	100.0%

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
62人	15人	13人	90人
68.9%	16.7%	14.4%	100.0%

【改善すべき点にいただいた内容】

駐車場少ない

駐車場が少ない

ゴミ箱が無いので不便だった。

入口に案内や受付がわかりにくかった。

盲導鈴を付けて欲しい

落とし物はどこへ行けばよいか

スクリーンの開閉が自動になるとよい

故障は・・・？

入りにくい

駐車場がすくない

この程度の内容でアンケート用紙にするのは？もう少し意義のある内容にするのはどうでしょうか。

駐車場を増やしてほしい

海外では、点字がわかる盲者、わからない盲者にも施設の構造がわかるように立体地図が美術館に設置されるなどの工夫があった。日本も海外のバリアフリーがどうなっているのか知った方が良いと思う。例えばシンボルマークも触れる方が盲者にはわかりやすいと思う。言葉、手話だけの説明では限界がある。

コロナ禍で仕方ないかもコミュニケーションとれるように

自転車置き場がいっぱいでおけない時がある

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
27人	29人	26人	1人	0人	7人	90人
30.0%	32.2%	28.9%	1.1%	0.0%	7.8%	100.0%

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(※)
63人	2人	0人	1人	1人	1人	2人	20人	90人
70.0%	2.2%	0.0%	1.1%	1.1%	1.1%	2.2%	22.2%	100.0%

【その他にいただいた内容】

盲ろう者のチケットと報告書を入れるポストが欲しいです。

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
30人	35人	16人	0人	0人	9人	90人
33.3%	38.9%	17.8%	0.0%	0.0%	10.0%	100.0%

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】（※特にありませんでした。）

区分	ご意見	回答
接遇	安全性	今後とも、利用者様の安全性の確保を最優先事項として心がけてまいります。

【施設・設備】

区分	ご意見	回答
施設・設備	駐車場少ない	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。 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。
	駐車場が少ない	
	ゴミ箱が無いので不便だった。	ゴミ箱については、1階の給湯室、2階から4階においてはエレベーターホールに設置しておりますので、ご利用ください。
	入口に案内や受付がわかりにくかった。	総合案内板は、玄関入り口を入ってすぐの正面に設置されております。総合受付は、正面入って右後る側の管理事務室でおこなっております。よりわかりやすくするための表示について、検討いたします。
	盲導鈴を付けて欲しい	当センターの正面玄関前には、盲導鈴の装置が設置されておりますが、近隣住民との合意がなされておらず、今のところ可動が難しい状況です。今後とも、多くの方々のご理解が得られるよう努めてまいります。
	スクリーンの開閉が自動になるとよい	4階のホワイエの窓には、電動のスクリーンが設置されておりますが、会議室内のスクリーンについては、手動となっておりますのでご了承ください。
	駐車場がすくない	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。 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。
	この程度の内容でアンケート用紙にするのは？もう少し意義のある内容にするのはどうでしょうか。	今回のアンケートは、当センター全体の接遇や施設・設備の状況並びに管理運営に関する基本的な事項について、利用者の方々からご意見をお伺いし、今後の運営に活かしていくために実施したもので有意義なものと考えております。

<p>駐車場を増やしてほしい</p>	<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。 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けますよう、ご理解とご協力をお願いします。</p>
<p>海外では、点字がわかる盲者、わからない盲者にも施設の構造がわかるように立体地図が美術館に設置されるなどの工夫があった。日本も海外のバリアフリーがどうなっているのか知った方が良いと思う。例えばシンボルマークも触れる方が盲者にはわかりやすいと思う。言葉、手話だけの説明では限界がある。</p>	<p>正面玄関エントランスに設置している総合案内板や各階のエレベーターホールに設置されている案内板には、墨字表記の他、点字表記がなされ、触地図も設置されています。今後とも様々な障害のある方が安心して利用できる施設となるよう、バリアフリーの最新情報などにも気を配りながら、心がけてまいります。</p>
<p>コロナ禍で仕方ないかもコミュニケーションとれるように</p>	<p>当センターの施設特性として、あらゆる人のコミュニケーション確保について常に配慮してまいります。</p>
<p>自転車置き場がいっぱいでおけない時がある</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありません。自転車置き場が混雑しているときは、係員が整理し多くの方が利用できるよう努めます。また、それでも置き場所が無い場合は、建物側の庇の下を臨時的駐輪場として活用してまいります。</p>

【管理・運営】

区分	ご意見	回答
<p>管理・運営</p>	<p>盲ろう者のチケットと報告書を入れるポストが欲しいです。</p>	<p>チケットと報告書は原則郵送か事務所へ持参してください。報告書はメールでの提出も可能です。時間外ややむを得ない場合に限り、当センター玄関横に設置している大障協(1階盲ろう者等社会参加支援センター)の郵便受けへの投函を認めております。</p>