

平成28年度アンケート結果のご報告（利用者分）

アンケートへのご協力ありがとうございました。

送付数は544人、回答数は134人、回答率は24.6%で、昨年度の27.6%より少しさがりました。残念ながら、必ずしも全体の傾向を知るというレベルではありませんでした。回答率を上げていく工夫が必要です。なお、（理由・感想など）は各項目につき、お二人ずつのコメントを紹介させていただきます。

今後、さらに魅力あるセンターづくりに努めて参りますので、貸し出しの申し込みの際など、お気軽にご意見をお寄せください。

※問1と、問2の（1）～（3）は県から指定された項目です。

問1 あなたについてお聞きします

（1）性別（回答数130人）

男	70人	53.8%
女	60人	46.2%

(2) 年齢 (回答数 130人)

10歳未満	0人	0.0%
10代	1人	0.8%
20代	1人	0.8%
30代	2人	1.5%
40代	15人	11.5%
50代	24人	18.5%
60歳以上	87人	66.9%

(3) 職業 (回答数 130人)

公務員	1人	0.8%
会社員	8人	6.2%
団体職員	3人	2.3%
自営	31人	23.8%
パート・アルバイト	4人	3.1%
学生	2人	1.5%
無職	81人	62.3%

(4) 居住地 (回答数 132人)

青森市	48人	36.4%
青森市以外の市	54人	40.9%
県内の町村	25人	18.9%
県外	5人	3.8%

(5) 来館目的 (回答数 45 人)

図書閲覧・貸出	16人	35.6%
養成研修	0人	0.0%
施設利用	4人	8.9%
見学	4人	8.9%
その他	21人	46.7%

問2 視覚障害者情報センターの管理運営について

(1) 開館日や開館時間について (回答数 108 人)

大変満足	43人	39.8%
やや満足	19人	17.6%
普通	44人	40.7%
やや不満	2人	1.9%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・ デイジー図書を利用していますので日曜・祝日を忘れないようにしています。
- ・ 休日開館を考えてほしい。

(課題・対応)

- ・ センターが入っている福祉庁舎には県の出先機関の児童相談所と女性相談所があり、土・日等は閉所しています。セキュリティーの面からも土・日の開館は難し

いと考えます。

(2) センターの清潔さについて (回答数 52 人)

大変満足	18 人	34.6%
やや満足	11 人	21.2%
普通	21 人	40.4%
やや不満	1 人	1.9%
大変不満	1 人	1.9%

(理由・感想など)

- ・伺うのが楽しい。応接してくれればもっと良い。
- ・ちょっとにおいが気になります。

(課題・対応)

- ・館内の清掃には業者が入っています。今後も具体的にお話ください。

(3) 職員・スタッフの対応について (回答数 118 人)

大変満足	71 人	60.2%
やや満足	26 人	22.0%
普通	17 人	14.4%
やや不満	3 人	2.5%
大変不満	1 人	0.8%

(理由・感想など)

- ・いつも親切で丁寧で本当にありがたい。
- ・「うん」「わかった」という友達言葉ではなく、敬語でお願いします。

(課題・対応)

- ・電話が集中する時にはお待たせする場合があります。
なお、月末は図書整理日となっており、職員は図書整理の業務に集中しておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
- ・言葉遣いには今後も気をつけます。

(4) 点字・録音図書の提供について (回答数 116人)

大変満足	60人	51.7%
やや満足	22人	19.0%
普通	29人	25.0%
やや不満	4人	3.4%
大変不満	1人	0.9%

(理由・感想など)

- ・録音図書としていつも利用しています。早くて正確、ありがたいことです。
- ・子供用の録音図書が少ないように思われる。

(課題・対応)

- ・センターに蔵書がない場合は、他館からの借用も可能です。お気軽にリクエストしてください。

(5) 青い森通信について (回答数 127人)

大変満足	61人	48.0%
やや満足	26人	20.5%
普通	37人	29.1%
やや不満	3人	2.4%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・情報源としても、気軽に楽しめています。
- ・ワード文書ファイルの添付より、テキストをメールに貼り付けていただければそのまま読み上げ可能です。

(課題・対応)

- ・ホームページにもPDF版、テキスト版でアップしていますのでぜひご覧ください。
- ・今後もご要望に応じていきたいと考えます。

(6) はまなすシリーズについて (回答数 100人)

大変満足	41人	41.0%
やや満足	22人	22.0%
普通	33人	33.0%
やや不満	4人	4.0%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・ 他社の新聞記事の内容を知ることができ、話友達とのコミュニケーションのきっかけを作れる。
- ・ 記事選択に一工夫ほしい。

(課題・対応)

- ・ 今後も充実した内容にしたいと考えます。なお、カセットでご利用の方には、「青い森通信」「はまなすシリーズ」は別々にお届けしております。CDでご利用になりたい方は、デジ版「青い森通信」に収録されておりますので、そちらをご利用ください。

※印象に残る記事 (順不同)

「深浦の漁師の家で食べるご飯」

「iPS細胞関連等、最新治療法の臨床やその経過、費用に関すること」

「ねぶた、三社大祭など県内ニュース」
 「中年よ大志をいだけ」「はるえ食堂」
 「盲人の電車事故、盲導犬の事故」
 「温泉宿、特徴ある食堂のメニューの紹介」

(7) 目の見えない方、見えにくい方のための福祉展
 について（回答数68人）

大変満足	29人	42.6%
やや満足	12人	17.6%
普通	17人	25.0%
やや不満	7人	10.3%
大変不満	3人	4.4%

(理由・感想など)

- ・プレクストークの説明を聞いてよかった。
- ・ゆっくりと話ができなかった。

(課題・対応)

- ・今後ご意見をお寄せください。
- ・来年度は9月10日（日）弘前市のヒロロで開催する予定です。
- ・なお、県立盲学校と八戸盲学校では、目の見え方で困っている人のための展示・体験・相談会として、県内

各地で「愛・Eyeライブラリー」を開催し、センター職員も参加しておりますので、お近くで開催の際にはぜひお出かけください。

(8) ふれあいの集いについて (回答数49人)

大変満足	18人	36.7%
やや満足	11人	22.4%
普通	11人	22.4%
やや不満	8人	16.3%
大変不満	1人	2.0%

(理由・感想など)

- ・参加者自己紹介に時間をかけて行ったことはとてもうれしく、満足。午後の話し合いもまたいい雰囲気、興味深い集いでした。
- ・地区ごとの懇談はあまり意味がなかったように思います。なぜならば地区の会員とのふれあいは年間を通じての行事で数回ありますので、この日は他地区との交流がほしかったです。

(課題・対応)

- ・否定的な意見が18%ありました。内容等については、今後、さらに検討したいと考えます。なお、表彰

と三者（利用者・奉仕員・職員）の交流というねらいから、福祉展（福祉機器等の利用体験、視覚障害への理解・啓発、地域住民との交流等のねらい）とは別に開催したいと考えます。

（９）センター全体の満足度について

（回答数 102 人）

大変満足	43人	42.2%
やや満足	31人	30.4%
普通	24人	23.5%
やや不満	4人	3.9%
大変不満	0人	0.0%

（理由・感想など）

- ・ 所長ともどもスタッフ全員明るく接してくださり、話しかけやすいです。
- ・ センターをはなれる時は残っている人にきちんと引継ぎをして、はなれると後の人も安心だと思います。去る人はいいけれど残った職員たちが気の毒です。「あの人が受け取ったのですからわかりません」と言われた時は本当にがっかりしますから。

(課題・対応)

- ・引継ぎについては申し訳ありませんでした。今後は、さらに情報の共有に努めたいと考えます。月1回の定例会では、利用者や奉仕員の皆様からのご意見についても話題にしていますので、お気軽にお寄せください。

問3 センターの管理運営についてお気づきの点

※5人の方のコメントを紹介させていただきます。

- ・各市町村の福祉事務所（福祉課）との連携がもっとスムーズであればいいと思います。縦割りではなく、横のつながり、たとえば私の住んでいる市では、情報センターのことさえ教えてもらえませんでした。これは住んでいる市の福祉課に言うべき事かも知れませんが、障害者が自ら情報を集めなければならないというシステムになっているような・・・。
- ・センター運営委員会の状況を公表してほしい。
- ・他県からの利用者にも丁寧に対応して下さりとても助かっています。
- ・1 アンケートの回答率アップを図るにはイベントに参加しない方向け用の設問もあればどうでしょうか。

- 2 センターの業務内容をご案内する文面があっても良いのでは。図書の貸し出しだけのイメージが強いので。
 - 3 行政の窓口、眼科、町会などにセンターの紹介用チラシ配布
 - 4 耳の新聞で定期的に紹介
- ・利用者と利用者がもっともっと連絡をとりあうといいのではと思います。

(課題・対応)

- ・多くのご意見をお寄せいただき、感謝申し上げます。点字図書館時代の、図書の貸し出しや製作及び奉仕員の養成等に加え、視覚障害者情報センターとしての情報提供が求められて来ました。今後とも、スタッフ一同、皆様のご理解とご協力により、さらに充実したサービスに努めていきたいと考えます。
- ・今後も、いろいろな機会を通じて、関係機関等に出かけ、センターの啓発を図っていきたいと考えます。また、各視覚障害者団体の研修会等にセンター職員が出向き、情報交換をしていくことも必要ではないかと考えます。

- ・センターの利用登録者は県内の身体障害者（視覚）手帳所持者の、13%に過ぎません。県内の眼科医等を訪れた患者さんに、医療・教育・福祉関係機関を紹介するリーフレットを配布し相談窓口を紹介していく、『青森県版スマートサイト』のリーフレットが出来上がりました。センターを知っていただく機会となり、登録利用者の掘り起こしにつながるものと考えます。
- ・センター運営委員会の様子は青い森通信の中で紹介していきます。

※暮らしの中での工夫や便利な道具について、たくさん紹介いただきました。4月からの青い森通信で何度かに分けて紹介していきたいと考えます。