

青森県視覚障害者情報センター利用者の皆様へ

一般社団法人 青森県視覚障害者福祉会

平成 29 年度青森県視覚障害者情報センターの管理・  
運営に関する利用者アンケートの調査結果について

青森県視覚障害者情報センターをご利用の皆様、平素はセンターをご利用いただき、誠にありがとうございます。また、このたびは、アンケート調査にご協力いただきまして厚くお礼申し上げます。

一般社団法人青森県視覚障害者福祉会では、平成 27 年度から平成 31 年度まで、青森県から指定管理者としての指定を受け、「青森県視覚障害者情報センター」(以下「情報センター」という。)の管理運営を行っています。

この指定管理者制度は、公の施設の管理に関する権限を民間事業者等の指定管理者に代行させる制度です。

さて、本アンケートは、情報センターの利用者の方々

を対象として、施設の管理状況、職員の対応状況及び事業の実施状況などサービス全般について調査し、業務の改善及びサービスの向上に役立てることを目的として、毎年実施するものです。

今回も、多くの方々から貴重なご意見やご要望をいただき、ありがとうございました。調査結果につきまして、別添のとおりご報告いたしますが、ご質問等がございましたら、ご連絡くださいますようお願い申し上げます。

なお、このアンケートの結果につきましては、青森県に報告するとともに、情報センターのホームページでも公表いたします。

## 平成29年度アンケート結果のご報告（奉仕員分）

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266人、回答数は147人で、回答率は55.2%と半数以上の方から回答を得ることができました。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、研修や来館の際など、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146人）

男	12人	8.2%
女	134人	91.8%

(2) 年齢 (回答数 146人)

10歳未満	0人	0.0%
10代	0人	0.0%
20代	1人	0.7%
30代	1人	0.7%
40代	7人	4.8%
50代	30人	20.5%
60歳以上	107人	73.3%

(3) 職業 (回答数 145人)

公務員	3人	2.1%
会社員	5人	3.4%
団体職員	1人	0.7%
自営	5人	3.4%
パート・アルバイト	18人	12.4%
学生	0人	0.0%
無職	113人	77.9%

(4) 居住地 (回答数 143人)

青森市	49人	34.3%
青森市以外の市	75人	52.4%
県内の町村	13人	9.1%
県外	6人	4.2%

(5) 来館目的 (回答数 71人)

図書閲覧・貸出	0人	0.0%
養成研修	11人	15.5%
施設利用	0人	0.0%
見学	1人	1.4%
その他	59人	83.1%

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 112人)

大変満足	11人	9.8%
やや満足	8人	7.1%
普通	92人	82.1%
やや不満	1人	0.9%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・利用状態からみて妥当だと思えます。
- ・土日祝日の休みの仕事をしている場合は奉仕員が施設を利用できない。

(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70人)

大変満足	32人	45.7%
やや満足	7人	10.0%
普通	30人	42.9%
やや不満	1人	1.4%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・ 公共施設としての「きれいさ」を保持しているように思います。
- ・ トイレのスリッパの着脱が面倒だと感じています。

(課題・対応)

- ・ 館内の清掃には業者が入っています。スリッパの着脱は、衛生面からのご協力をお願いします。

(3) 職員・スタッフの対応について (回答数125人)

大変満足	81人	64.8%
やや満足	22人	17.6%
普通	22人	17.6%
やや不満	0人	0.0%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・いつも丁寧に説明をしていただき、わかりやすく、よいと思います。
- ・電話で名前を名乗らない人がいる時があるのは、いかななものかと思う。

(課題・対応)

- ・今後も、ていねいで迅速な対応に心がけたいと考えます。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。

(4) 地域研修会について (回答数94人)

大変満足	35人	37.2%
やや満足	38人	40.4%
普通	19人	20.2%
やや不満	2人	2.1%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・センターの方から、直接、新しい情報や留意事項などを聞くことができる数少ない機会なので、毎回学ぶことが多いです。

- ・研修会後の話し合いの時間がちょっと足りなかった感じがします。(点訳)

(課題・対応)

- ・点訳・音訳等日々の奉仕活動に感謝申し上げます。疑問などについては、日頃よりお気軽にご相談ください。今後も、他地域の情報の共有に努めながら、点訳・録音図書の製作技術の向上を目指し、研修会の内容を工夫していきたいと考えます。

(5) ふれあいの集いについて (回答数27人)

大変満足	7人	25.9%
やや満足	9人	33.3%
普通	7人	25.9%
やや不満	3人	11.1%
大変不満	1人	3.7%

(理由・感想など)

- ・利用者の方と直接交流ができてとても参考になり、楽しくもあった。
- ・イ「ふれあいの集い」といいながら、表彰式の感が強い。
- ロ テーブルの組分けは、地域毎の方が、ふれあいの意味があるのではないだろうか。



(課題・対応)

- ・時間や内容等については、今後、さらに検討したいと考えます。

(6) 奉仕員だよりについて (回答数 131人)

大変満足	32人	24.4%
やや満足	51人	38.9%
普通	47人	35.9%
やや不満	1人	0.8%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・図書製作コーナーがとても参考になる。
- ・今までの「奉仕員だより」に固執せず、新しいスタイルへの移行は認められるが、奉仕員個人あるいはその団体等の活動、考え方等がさらに興味ある「たより」になるのではないかと思考する。

(課題・対応)

- ・年1回発行しています。今後も、奉仕員の方々に役立つ情報提供に努めたいと考えます。センターのホームページもご覧ください。

(7) センター全体の満足度について（回答数126人）

大変満足	32人	24.4%
やや満足	51人	38.9%
普通	47人	35.9%
やや不満	1人	0.8%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・何か問い合わせても親切である。
- ・「奉仕員」という言い方に、当初から違和感をもっている。戦時中のイメージがある。何かもっといい呼称がないものか。

(課題・対応)

- ・他県での状況を把握してお知らせしたいと思います。

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。

- ・自分は市の広報を通して奉仕員の存在を知ったが細かく見ない人もいると思う。一般に知らない人が多いと思う。公的機関に足を伸ばす事も少なくないが現市役所がアウガに一部移転もしているし、一般の人が訪れ

る場所にポスターやチラシで告知しても良いのではないかと思う。県の施設ではあるが市の施設（アウガ）に紹介するコーナーがあっても良いのではないか。

- ・ 奉仕活動の様子、利用者の声などを発信する工夫があればいいと思います。（広報、ホームページなど）興味をもった人が調べられるような。
- ・ 若い奉仕員を増やすなら、平日の日中の講座ではなく、土日に行うのはどうでしょうか。
- ・ 音訳者は校正後センターに提出した段階で終了となり、その後どのようにデイジー編集され利用者さんに届くのかが見えません。又、自分の音訳した作品がどう受け入れられているのか知りたいと思います。（利用者の声の情報がほとんどない）
- ・ 利用者さんの感想を聞くことができれば？もっと励みになり、他の方へもすすめられると思います。

#### （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。限られた予算とスタッ

フではありますが、今後とも、皆様のご理解とご協力により、さらに充実したサービスを目指したいと考えます。なお、「視覚による表現の認識に障害のある方(活字による読書が困難な方)」も、地元の公共図書館に申し込むと、録音図書が借りられるようになりました。

- ・退職予定教職員説明会で奉仕員募集のチラシを配布しています。今年度は東青地区の他に、弘前、黒石でも配布しました。奉仕員の開拓につながるものと期待しています。
- ・センターの録音室と研修室は、使用予定がなければ利用できますので、お問い合わせの上、ご利用ください。今後も、地元の奉仕団体の皆様のご協力を得ながら、録音が可能な公的機関等を見つけていきたいと考えます。
- ・平成27年度から、青森県総合社会教育センターに青森県視覚障害者情報センターのPRブースが常設されています。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。
- ・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、ホームページにアップしています。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。

※皆様から「調査に便利なインターネットのサイト」について、たくさんご紹介いただき、ありがとうございました。紹介いただいたサイトについては、「奉仕員だより」で紹介します。

また、「活動していてよかったこと」についても、今後の奉仕員募集の案内に反映します。