

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（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545人、回答数は143人、回答率は26.2%で、昨年度の24.6%より少し上がりましたが、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。回答率をさらに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139人）

男	72人	51.8%
女	67人	48.2%

(2) 年齢 (回答数 140人)

10歳未満	1人	0.7%
10代	1人	0.7%
20代	1人	0.7%
30代	5人	3.6%
40代	12人	8.6%
50代	22人	15.7%
60歳以上	98人	70.0%

(3) 職業 (回答数 135人)

公務員	4人	3.0%
会社員	9人	6.7%
団体職員	2人	1.5%
自営	30人	22.2%
パート・アルバイト	5人	3.7%
学生	2人	1.5%
無職	83人	61.5%

(4) 居住地 (回答数 139人)

青森市	46人	33.1%
青森市以外の市	64人	46.0%
県内の町村	22人	15.8%
県外	7人	5.0%

(5) 来館目的 (回答数 48人)

図書閲覧・貸出	18人	37.5%
養成研修	0人	0.0%
施設利用	3人	6.3%
見学	5人	10.4%
その他	22人	45.8%

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 110人)

大変満足	42人	38.2%
やや満足	12人	10.9%
普通	53人	48.2%
やや不満	2人	1.8%
大変不満	1人	0.9%

(理由・感想など)

- ・電話で申し込むと要望を聞いてくれて送ってくれるので大変助かっています。
- ・土日開館してほしい。

(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 53 人)

大変満足	20人	37.7%
やや満足	5人	9.4%
普通	27人	50.9%
やや不満	1人	1.9%
大変不満	0人	0.0%

(理由・感想など)

- ・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 117 人)

大変満足	70人	59.8%
やや満足	16人	13.7%
普通	26人	22.2%
やや不満	2人	1.7%
大変不満	3人	2.6%

(理由・感想など)

- ・いつもていねいに聞き入れてくれるのでありがたいです。言葉かけもうれしいです。
- ・一見親しげではあるが緊張感に欠けるのではないか、馴れは慎むべきかと思う。

(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 112人)

大変満足	52人	46.4%
やや満足	23人	20.5%
普通	31人	27.7%
やや不満	2人	1.8%
大変不満	4人	3.6%

(理由・感想など)

- ・デイジーを知る前まではラジオばかり聴いていた。知ってからはすっからはまってきている。

- ・郷土資料や県内にゆかりのある著者の作品の充実を期待しています。

(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 124人)

大変満足	54人	43.5%
やや満足	30人	24.2%
普通	36人	29.0%
やや不満	2人	1.6%
大変不満	2人	1.6%

(理由・感想など)

- ・行事についての月のカレンダーがついていて便利です。
- ・利用者の暮らしの工夫や便利グッズの紹介コーナーを設けるなどして利用者同士の交流の場を作っていただきたいと思います。

(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 83 人)

大変満足	38人	45.8%
やや満足	24人	28.9%
普通	18人	21.7%
やや不満	2人	2.4%
大変不満	1人	1.2%

(理由・感想など)

- ・ グルメや温泉情報など楽しみに聞かせていただいております。
- ・ もっと大人向けの記事も入れて欲しい。

(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、デイジー版「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)

「丸山あずささんの川柳の記事」

「南部のじゅうねん餅について」

「ピコ太郎って何だ？」

「障害等級の中身の変更のお知らせ」

「視覚障害者関連の記事」

(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38人）

大変満足	15人	39.5%
やや満足	5人	13.2%
普通	12人	31.6%
やや不満	5人	13.2%
大変不満	1人	2.6%

(理由・感想など)

- ・青森市へ足を運べなかった方々が来場できるのはとてもありがたく、センターの存在を広めるきっかけにもなったかと感じます。今後も他の市での開催をご検討いただきたく存じます。
- ・会場が分かれたので把握しにくかった。

(課題・対応)

- ・今後ご意見をお寄せください。
- ・来年度は9月8日（土）八戸市のラピアで開催する予

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29人)

大変満足	15人	51.7%
やや満足	3人	10.3%
普通	4人	13.8%
やや不満	3人	10.3%
大変不満	4人	13.8%

(理由・感想など)

- ・出席者紹介、返事だけだったがまとまりがあってよかった。
- ・点字本や録音物が出来るまでの過程を聞いたり要望をお伝えしたりそれらに対するの答えをうかがったり、本当の意味での交流の場に戻してほしいと願っています。

(課題・対応)

- ・否定的な意見が23%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、内容をさらに工夫していきたいと思えます。

(9) センター全体の満足度について

(回答数109人)

大変満足	49人	45.0%
やや満足	29人	26.6%
普通	26人	23.9%
やや不満	4人	3.7%
大変不満	1人	0.9%

(理由・感想など)

- ・おかげさまで読書に親しむ多くの情報を得ることができ、生活に潤いをそして社会参加にも役立て心から感謝いたしております。
- ・「青い森通信」で、2か月ごとの当センターの貸出合計件数やどんなのが人気貸出ベスト本なのかを載せるのは、いかがでしょうか。

(課題・対応)

- ・「青い森通信」の内容の工夫に努めていきたいと思います。

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。

- ・弱視の方が必要とする情報等にももっと力を入れてください。
- ・この回答率の低さが「ナンセンス」とどうして静かにしているのだろうか。センターもだんだん「上から目線」になり読者との間の意識に開きが出てきていると思うのは私の年寄り感情だろうか。もっと密着した形を望むのはわがままな心だろうか。
- ・視覚障害者を職員に採用して下さい。
- ・私は目がよかった時はセンターの存在に気がついていなかったと思います。目が悪くなっちはじめてセンターのことを教えてもらいました。病院の待合室等にセンターの存在をアピールするポスター等を貼って普段からセンターのことを多くの人に知ってもらえたらもっと利用者が増えると思います。
- ・現在は視覚障害者の間でもスマートフォンやタブレット端末などを利用している人が増えてきています（私も利

用しています。)それに伴い、ツイッターやフェイスブックといったSNS利用者も増えています。そこで提案です。今後、ツイッターやフェイスブックなどで情報を発信して頂くことはできないものでしょうか？SNSで情報を発信していくことにより、広く情報センターの存在を知っていただくことが出来るだけでなく、視覚障害者や点字についての啓発の場にもなるかと思えます。

(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。また、センターのホームページもリニューアルしました。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。

※「おすすめしたい図書とその理由」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ます。