

# 令和5年度センター利用者アンケートの結果

利用者から記載いただいたことへのお答え（ご説明）

岡山県聴覚障害者センター

令和6年1月

## 1 センター利用者の満足度について

### 【利用者の意見】(1件)

(1) 警備員の対応で気になることがあった。

### 【回答(ご説明)】

- (1) 警備の方は不特定多数の人が行き交う中、利用者の安全を確保するために常に緊張して業務に従事されており、言い方や表情が少しきついと感じられることがあるかも知れませんがご理解いただきたいと思います。  
具体的な事柄があればセンターから警備の方にお伝えすることは可能です。

## 2 センターの行う各種事業について

### 【利用者の意見】「講座等について」(4件)

- (1) 手話の講座は土日が多くなかなか受講出来ない。夕方からとか平日の開講があれば嬉しいです。  
(2) 通訳者養成講座に津山から通うのは大変です。津山でも何年かおきにあると良いのだが。  
(3) 手話が学べる行事を増やしていただきたい。  
(4) 難聴者のための手話教室を増やして欲しい。平日にもあればと思う。

### 【回答(ご説明)】

- (1) 最も参加しやすい曜日ということで土日を設定しています。夕方の開催については、センター開館時間が19時までであることから実施困難と考えています。しかし、センター外実施の場合は、今年度は倉敷会場(応用課程)では、水曜日の夜間に実施しています。各会場の利用規則等の制約の中での実施になりますのでご理解ください。  
(2) 手話通訳者養成講座はセンターとセンター外で実施しており、津山では令和2年度に基本課程を、令和3年度に応用課程を実施しています。県下全域を対象にした講座開催を念頭に今後とも対応していきたいと思えます。  
(3) 養成講座以外にも「手話通訳者の集い」「しゅわの集い」「みんながきらめく手話の会」など定期的に開催していますのでご参加いただければと思います。  
(4) 予算の都合もあり現在は月1回の開催としています。予算の執行状況を見ながら可能であれば回数を増やし、その際は平日開催を考慮したいと思えます。

### 【利用者の意見】「その他」(13件)

- (1) 様々な人達が利用・学習でき、情報保障もされている。事業も様々で多岐に及んでいるが目的・根本は一つであると感じている。  
(2) 事業等の広報をSNSも活用してもっとやっていただきたい。  
(3) 色々な行事を実施しているが利用者以外の方にも広報されてはどうか。  
(4) 県北に住んでいるのでなかなか事業について知る機会がない。また、積極的に参加を働きかけられても距離的にしんどいと感じることも多い。  
(5) もっとろう者の方と気軽にふれあう機会があればうれしい。  
(6) 映画会とかがもっとあると嬉しい。その情報をHP等で注意して見ていないといけないのが高齢者には困るところだ。  
(7) 老若男女参加しやすい行事にしていきたい。あっと驚く目玉事業があれば楽しい

かも。

- (8) 手話に関する講演とか、いろいろな経験を話合う場があったら良いと思う。
- (9) ろう者に対する生活事業を情報提供したらよいかと思う。また生活の不便性をなくす取り組みを検討していただきたい。
- (10) いろいろな方が元気で笑顔でいらっしやるのを見て元気をいただいています。
- (11) センターで要約筆記者派遣事業をしていただきたい。今は岡山要約筆記クラブだけがしているので偏っていると思う。
- (12) より多くの方が集まれば良いと思う。
- (13) 生活応援グッズ2週間貸し出しできますだけではわからない。何と何が貸し出しできるのか紹介していただけると良いのだが。

#### 【回答(ご説明)】

- (1) 聴覚障害者センターは、手話通訳者・要約筆記者の養成や派遣、聴覚障害者用 DVD の製作や貸出、相談事業、その他聴覚障害者の福祉増進に関する事業を実施しています。また、最近では ICT 技術を活用した遠隔通訳や電話リレーサービスの普及等にも力を入れています。聴覚障害者の福祉の向上や社会参加と自立を促進できるよう頑張っ参りたいと思います。
- (2) イベントや講座等の広報はセンターHP のお知らせコーナーやセンターだよりで実施しています。内容によっては、聴覚障害者福祉協会等の関連団体にも広報をお願いすることがあります。SNS を使用すればプッシュ型の広報で、よりスピーディーに情報提供できるようになると思いますので検討してみたいと思います。
- (3) センター記念行事(ふれあいフェスティバル)や文化講演会など一般の方にも参加を呼びかける場合は、岡山県等にもご協力いただき記者発表するなどの方法で広報していきたいと考えています。
- (4) センターHP のお知らせコーナーを見ていただければと思います。市町村の障害福祉課にご照会いただいても情報入手できると思います。また、行事やイベントはセンターでの開催が基本ですので県北からの参加は大変だと思います。現在、手話通訳者養成講座はセンターとセンター外で実施していますが、それ以外の行事に関しても県下全域を対象にした事業実施を念頭にその対策を考えて参ります。
- (5) 各地域の手話サークルやセンター事業を上手に利用して、ろう者と交流できる機会を増やしていただければと思います。
- (6) 映画上映会、文化講演会、ろう高齢者交流会など楽しく参加出来る行事を今後も計画・実施して参ります。現状、センターの広報媒体は HP とセンターだよりしかないのですが、できる限り早くお知らせするように努めるとともに、行事によってはマスコミや関連団体(聴覚障害者福祉協会など)への広報依頼を実施したいと思います。
- (7) のびのびこどもひろば、ろう高齢者交流会、文化講演会、映画上映会、自立支援事業など老若男女が楽しめる行事を実施していきたいと思います。目玉事業としては5年に一度開催するセンターふれあいフェスティバルが思い当たりますが、いろいろ工夫を凝らしながら楽しい事業・内容を考えていきたいと思います。
- (8) 毎週木曜日に開催しているみんながきらめく手話の会には是非参加していただきたいと思います。ろう者の方や手話に興味のある方が一堂に集まり、手話を介した楽しい交流会になっています。
- (9) 自立支援事業では「口腔ケア講習会」「JR 乗車券等自動販売機の操作方法講習会」「腸活で健康寿命を延ばそう」などのタイムリーなテーマを取上げて、講演会・研修会等を実施していますので、是非参加していただきたいと思います。また、センターでは相談事業を実施

しており、具体的な困った事柄があれば手話通訳者が相談に応じて解決いたします。

コロナ感染症が出始めた時期には、センターHPで相談先やワクチン注射に関する情報を、発出するように努めました。今後とも、生活に役立つ有益な情報を発信できるようにしてまいります。

- (10) センターをご利用いただきありがとうございます。今後ともどんどんどご利用いただいで楽しく交流をしていただければと思います。
- (11) 現状はマンパワーの制約もあり派遣業務を委託していますが、直営方式であれ委託方式であれセンターが実施していることに違いはありませんので、何か問題がありましたら具体的な事柄を教えていただきたいと思います。
- (12) コロナの影響で令和2～3年度は利用者が激減しましたが、4年度以降は利用者数も徐々に回復してきました。ライブラリや平日の研修室・会議室は比較的空いていますので、どんどんどご利用いただきたいと思います。センターでもたくさんの人に利用していただけるよう有益な楽しい行事を考えていきたいと思っています。
- (13) 貸出が出来る生活応援グッズ一覧（写真入り）をHPに掲載していますのでご利用していただきたいと思います。

### 3 施設・設備の状況について

#### 【利用者の意見】「施設について」(2件)

- (1) いつも気持ちよく使わせていただいている。
- (2) 倉敷市在住であるが聴覚障害者センターを知らなかった。もっとアピールしたらよいと思う
- (3) 高齢部に関する資材・道具・資料などの保管場所がない。
- (4) 専門部（青年、女性、高齢部）の各部屋があれば良い。
- (5) 夏場エアコンの効きが悪い。
- (6) 便座がつめたい。

#### 【回答(ご説明)】

- (1) お褒めの言葉をいただきありがとうございます。センター開設して18年が経過して施設・設備面でも老朽化が気になるのですが、利用者の方に気持ちよく使っていただけるよう、総合管理室にもご協力いただいて環境整備に努めていきたいと思っています。
- (2) 高齢難聴や中途失聴の方が聴覚障害者センターのことを知らないという声があり、障害者手帳取得時などの機会に手渡していただくための広報用チラシを作成して、各市町村、福祉事務所、身体障害者更生相談所へ配布したところです。記念事業（ふれあいフェスティバル）や文化講演会など一般の方も対象にした事業なども利用して、幅広くセンターのPRをしていきたいと思っています。
- (3) (4) きらめきプラザは現在、スペースの確保が非常に困難な状態です。各部が保有する活動に必要な資材・道具・資料などの保管に関しては、その都度センターにご相談いただき可能な範囲で対応するしか方法がありませんのでご理解いただきたいと思います。
- (5) エアコンはきらめきプラザ全館で集中管理されていますので室内温度を自由に調整することが出来ないのですが、状況に応じて総合管理室に一時的に室内温度を下げていただくようにいたします。また、扇風機も活用するなど暑さ対策を講じていきたいと思っています。
- (6) トイレ等の共用部分の管理は、きらめきプラザ全体に関することですので、総合管理室にご意見をお伝えします。

### 【利用者の意見】「設備について」(5件)

- (1) 機器の貸し出し予約がネットからできれば嬉しい。
- (2) Wi-Fi の導入をお願いしたい。
- (3) テーブルが重くて動かしにくい。イスも汚れが目立ちだした。

### 【回答(ご説明)】

- (1) コミュニケーション機器等の貸出は利用登録者に制限していることから、現状は登録者であることの確認後に申請書の記入をしていただいています。ネット予約の場合、登録者確認事務が困難になりますので、利用登録者以外からの申請などの事故が予想されます。しかし、利用者の利便性を考えた場合、ネット予約は取り組まなければいけない課題だと考えています。
- (2) 現状、研修室や会議室で Wi-Fi の個人利用は出来ませんが、関係団体がパソコン研修会を開催するなど、Wi-Fi 環境が必要な場合は使用できるようにいたしますので、その都度ご相談いただきたいと思います。なお、(全館の) Wi-Fi の設置に関してはこれまでも岡山県やきらめきプラザ総合管理室へ要望しているところです。センター独自では実施困難ですので引き続き要望してまいります。  
(R 5 年 1 2 月 総合管理室からの連絡)  
「R5.12.4 に 301 会議室に Okayama Free Wi-Fi を設置。50 人まで同時接続が可能。ただし、情報収集等の短時間の利用を想定しており、オンライン会議等の長時間接続はできない。また、有線によるネット環境整備は、301 会議室、401 会議室、7 階会議室全てで利用可能になる予定。利用は、会議室利用申込時にしていただく予定。」
- (3) 机はロック状態をフリーにすれば割とスムーズに動かすことが可能です。イスの汚れに関してはご指摘のとおりで改善の必要性を感じています。利用者の方に気持ちよく使用していただけるよう環境整備に努めてまいります。

### 【利用者の意見】「その他」(12件)

- (1) きらめきプラザは様々な種類の事務所があるので分かりやすくしていただきたい。
- (2) 1 階に掲示しているチラシやポスター等は期間が過ぎたものの更新や確認をこま目にしていただきたい。
- (3) カップコーヒーの自販機の導入をお願いしたい。
- (4) 1 階のトイレが玄関から遠く女性用・男性用がわかりにくく迷うことが多い。
- (5) 料理や趣味を楽しめる多目的室があればよい(福祉文化会館が閉鎖するため)。
- (6) 館内に月曜日にもオープンしているレストランがあればありがたい。
- (7) 月曜日にも食事と珈琲が楽しめるよう営業していただきたい。
- (8) 立派な施設なのでたくさんの方が利用できれば良いと思う。
- (9) DVD を使うデッキが少ないと思われる。
- (10) 盲ろう者なので部屋が暗いときに通訳が見えない。スポットライトがあればありがたい。
- (11) ライブラリの棚がガタガタで動かない。奥のビデオが取り出しにくい。
- (12) 駐車場がもう少し広ければと思う。

### 【回答(ご説明)】

- (1) きらめきプラザはエレベータ前などに「全館のご案内」等の案内板が設置されていますので、ご利用いただきたいと思います。また、聴覚障害者センターに来ていただければご案内

いたします。

- (2) ご意見を管理している総合管理室にお伝えいたします。
- (3) 自動販売機は1, 2, 3, 7Fに設置しています。カップコーヒーは販売していないようですが、1階の喫茶きらめきでカップコーヒーを購入できます。
- (4) トイレ等の共用部分の管理は、きらめきプラザ全体に関することですので、総合管理室にご意見をお伝えします。
- (5) センター内の研修室や会議室での火気使用は禁止されているために残念ながら料理はできません。趣味であれば、例えば、手芸クラブなどがセンターを利用して活動しておられますのでご利用いただきたいと思います。
- (6) (7) 残念ながら月曜日は1階の喫茶きらめきが営業しておりません。ご意見は総合管理室にお伝えします。なお、蛇足かもしれませんが、徒歩5分のところにファミリーマートやローソンがありますので代替いただければと思います。
- (8) お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後とも利用者の方に気持ちよく利用していただけるよう環境整備等に努めてまいります。
- (9) DVD デッキはライブラリに3台、研修室に1台、会議室に2台、貸出用（きらめきプラザ内に限る）が1台あります。現在まで DVD デッキが不足したという経験がないので追加購入の予定はないのですが、ご不便をおかけしている場合は個々に対応いたしますのでお知らせいただければと思います。
- (10) 部屋が暗く通訳が見えない場合は個別に対応いたしますので、お知らせいただければと思います。
- (11) ご指摘ありがとうございます。スライド棚の不具合を確認いたしましたので早急に対応いたします。
- (12) 駐車場の利用に関しては、きらめきプラザ全体のことであり、総合管理室にご意見をお伝えします。なお、駐車場の使用に関しましては、センターとしてはできる限り公共交通機関を利用させていただきたいと考えていますので可能な範囲でご協力いただきますようお願いいたします。