

## 平成28年度利用者満足度調査 個別意見に対する回答

利用者満足度調査にご協力いただきありがとうございました。また、貴重なご意見を多数いただき感謝申し上げます。個別なご意見やご要望に対し、主なものに回答させていただきます。

### 利用者満足度調査 総務課所管分

#### (施設・設備関係)

- 1 入口が暗い・明るくして欲しい。  
➡以前は、節電の要請のために正面玄関の照明を一部消灯しておりましたが、現在は全灯するようにしています。
- 2 肢体不自由児者も和室を利用したい。  
➡ライトセンターは視覚に障害のある方のための施設ですが、和室を含め講習室などもご利用いただけます。詳しくは総務課までお問合せください。
- 3 宿泊施設が欲しい。お風呂施設が欲しい。  
➡ライトセンターは県が設置した視覚障害がある方のための利用施設ですので、ご希望に沿うことは困難です。
- 4 体育館の温度設定を柔軟にしてもらいたい。  
➡利用者の安全第一に、冷暖房を入れる温度など基準を設けて運用しています。  
しかしながら、体育館は容積も大きいことや空調の設備上、すべての皆さまのご希望に沿うことができないこともありますのでご理解くださいますようお願いいたします。
- 5 駅とライトセンターの間で送迎が欲しい。  
➡限られた予算（県からの指定管理料）の中では困難です。ご理解くださいますようお願いいたします。
- 6 センターの入口を複数にして欲しい。

➡危機管理上や、建物の物理的な構造から実現は困難です。ご理解くださいますようお願いいたします。

7 ともしびショップを復活して欲しい。

➡以前、県がともしびショップを設置し、休憩ロビーで軽食喫茶できました。しかしながら、営業的に困難であることから撤退となり、県およびライトセンターでも各所に呼びかけを行いました。結果的に困難とのことでした。その後、ともしびショップの場所もマッサージ室に改修されていますので、ともしびショップの復活は困難です。ご理解くださいますようお願いいたします。

8 施設利用予約を2か月前からとして欲しい。

➡ライトセンターは視覚障害者のための施設として、予約開始日は利用団体により異なっております。詳しくは総務課までお問合せください。

9 2階女性用トイレが故障したままなので修理して欲しい。

➡長い間使用できずご迷惑をおかけしております。再三業者にも確認してもらったのですが、建物に埋設されている配管自体の問題ということで修理するには建物を掘り起こすなど大規模な工事が必要とのこと。県に対し状況は報告しておりますが、現状修理は困難な状況です。お手数をお掛けして申し訳ありませんが、同じ階の和室前のトイレなどをご利用くださいますようお願いいたします。

10 2階に自動販売機を設置してもらいたい。ラウンジに自動販売機を増やしてもらいたい。

値段を安くして欲しい、メニューを増やして欲しい

➡所内の自動販売機は、県が設置をしています。2階は設備上の関係で難しいですが、休憩ロビーは内容により県に要望することは可能と思いますので、具体的なものがありましたら総務課までご連絡ください。

また、価格も県により定められていますので、要望を県に伝えさせていただきます。

11 インターネットが使用できなくなったことが遺憾。なんとしても使用できるようにお願いしたい。

- ➡昨今のウィルスなど、インターネットのセキュリティーから大変申し訳ありませんが、自由に使えるインターネット回線は停止させていただきました。なお、休憩ロビーには県が無線W i f iを設置していますので（ソフトバンクW i f i別途契約など必要です。詳しくは総務課までお問合せください。）そちらをご利用いただくなどお願いいたします。
- 12 共生社会を望むのであれば、視覚障害者の施設は時代遅れだと感じる。誘導ブロックがあつて当たり前の現状は過保護に思うし、施設内に誘導ブロックが施され過ぎと感じる。
- ➡さまざまなお考えの方がいる中で、施設内の誘導ブロックが少ないので増やして欲しいという要望をいただくこともありますし、今回のように多すぎるといふご意見もございます。ライトセンターは、視覚障害者の歩行訓練を行う施設でもあり、その訓練のために誘導ブロックを使用するという目的もあります。
- ライトセンターも県の施設として「ともに生きる社会」を目指していますので、お互いに理解しあえるよう引き続き努力してまいります。
- 13 電子レンジの台数を増やして欲しい。
- ➡使用状況や設置状況などを確認させていただき検討させていただきます。
- 14 トイレの荷物かけフックの位置が高すぎで大変。もう少し低い場所に設置すると使いやすい。
- ➡以前も同様のご意見をいただき確認をしたことがありますが、身体が接触しケガをする危険性があつたことから見送らせていただきました。
- 15 休憩室に小さな音量でBGMを流して欲しい。
- ➡ご利用の皆さまのご要望やご希望が異なりますので現状では難しいです。
- 16 体育館を個人で利用させてもらいたい。
- ➡体育館は規模も大きく、現状は団体のみの利用とさせていただいております。
- ただし、たとえば冷暖房を使用しない季節で、団体の利用がない日など個人利用ができないか検討したいと思います。
- 17 ボタンを押すと各場所がわかる音声案内が流れる館内表示板があると良い。
- ➡どのようなものが、どのような方法で、どれくらいの予算で設置できるかな

ど調べてみたいと思います。

### (職員対応関係)

- 18 受付の対応が良くない。職員の愛想がない。  
➡利用者に気持ち良く感じていただけるよう、職員に注意および指導を行いました。
- 19 利用者にもっと話しかけてもらいたい。  
➡業務中はなかなか手が離せないことがあります、できるだけ利用者の皆さまとコミュニケーションをとれるよう心掛けて参ります。
- 20 職員の対応が良いので気持ちよく利用できる。  
➡ありがたいご意見ありがとうございます。一人でも多くの皆さまにこのようなご意見をいただけるよう職員一同努力してまいりたいと思います。
- 21 休日に職員がいないと心細いときがある。  
➡勤務の都合上土日は職員が減りますが、センター内に職員が不在なことはありませんのでご安心ください。何かご不安なことがありましたら、事務局までお声がけください。

### (その他)

- 22 祝祭日も開館して欲しい。  
ライトセンターの開館日や利用時間は県との定めによるものです。限られた予算のなかで祝祭日を開館することは現状では難しい状況です。ご理解くださいますようお願いいたします。
- 23 夜間を再開して欲しい。  
➡以前から、利用状況やご利用いただいている皆さまのニーズなどを県とも協議を重ね現在に至っております。夜間をご利用いただいた方々には大変申し訳ありませんが、効率的に施設運営を行うことが、今は求められています。ご理解くださいますようお願いいたします。
- 24 ライトセンター創設から日本赤十字社がかかわっているのだから、今後も日赤で運営してもらいたい。  
➡ありがとうございます。日赤と視覚障害者支援の関わりは、昭和25年から

の歴史があります。歴史に甘んじることなくこれからも引き続き努力してまいります。

25 満足度調査に「満足」「不満」のどちらでもないという項目がないことが不満。

➡利用者満足度調査は県との定めにより実施しています。今回から県の指示により「満足」と「不満」の間にあった「普通」という項目がなくなりました。一人でも多くの利用者の皆さまに「満足」をいただけるよう職員一同引き続き努力してまいりますので、よろしく願いいたします。

## 利用者満足度調査 情報提供課所管分

- 1 他館の図書を依頼した際に貸出中か否かすぐに分かるとうい。
  - ➡サピエ図書館のオンラインリクエスト機能では、先方の図書館が処理したタイミング（その図書館が休館日だと翌日処理となる等）でしか貸出OKか予約かわかりません。お電話で相談いただければ、すぐに先方の図書館に連絡し、確認できたら折り返しお返事しておりますので、お気軽にお問い合わせください。
- 2 借りた本の題名がわからなくなるので、ライト側で工夫して分かるようにしてもらいたい。
  - ➡図書館では、個人情報保護のため、すでに返却された図書の履歴はデータが残りません。貸出中の図書はわかりますので、続きが聞きたい場合などは、貸出中にお問い合わせいただければと思います。  
貸出履歴を残さない個人情報保護の定義については、どの図書館も日本図書館協会「図書館の自由に関する宣言」に基づいております。詳しい内容を知りたい方は、ライトセンター図書館か日本図書館協会(03-3523-0811)までお問い合わせください。
- 3 デイジー図書で最近翻訳物が多いので和書をもっといれてほしい。
  - ➡翻訳物のデイジー図書は、某出版社の社会貢献として、多数の寄贈をいただいておりますので、ライトセンターだよりで紹介させていただいております。読書は大変個人的なもので、翻訳物の図書も人気があるのは事実です。今後もさまざまな分野を紹介するよう努めます。和書で、ご希望の作家などいましたら、検索して提供していきますので、今後ともよろしく願います。
- 4 親切的な対応だが、1人くらいきつい口調の人がいる。
  - ➡不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後そのようなことがないように、職員には指導してまいります。今後の対応に十分気をつけてまいります。
- 5 平塚在住、地域の公共図書館にライトのノウハウを指導してほしい。
  - ➡神奈川県では視覚障害者情報提供施設と神奈川県立図書館で組織する神奈川県視覚障害者情報提供施設連絡協議会があります。そこで、毎年公共図書館に向けての研修と情報交換を行っております。また、個々に相談に応じて

います。これからも公共図書館との連携を深めていきたいと思いをします。

- 6 拡大読書器のモニターの高すぎたり画面に映り込みなどがあり、改善がなされない。拡大読書器は見学者用の展示物なのか。
  - ➡ 1階休憩ロビー、3階閲覧資料室の拡大読書器の前に、上下可動式のイスを置きました。ご利用中に不都合などがありましたら、職員にお声がけください。
- 7 図書館の開館時間が9時までだとありがたい。
  - ➡ 図書館の開館時間は県との協定により定められております。ご希望に沿うことができずに申し訳ありません。
- 8 録音図書依頼後出来上がるまでの待ち時間が長すぎます。
  - ➡ 大変申し訳ありません。ライトセンター図書館では、リクエストされた図書を製作しておりますが、リクエストが多いため、その数は毎月数十冊にのぼり、依頼を受けてもすぐに製作にとりかかることが出来ない状態です。しかも、重複製作はしないため、全国の図書館で製作しないリクエストの図書を製作することになり、専門書等の製作が多く、時間がかかっております。今後も製作のスピードアップ、ボランティアのスキルアップ等努力していきますので、よろしく願いいたします。  
(ライトセンター日より6月号「閲覧室日より」でリクエストの制限等のお願いを掲載済み)
- 9 ライト製作の図書は興味あるものがなく借りない。
  - ➡ ライトセンター製作図書は利用者からのリクエストによって製作しております。読書は個人的なものです。全国の図書館で役割分担をし、重複製作をしないで製作しておりますので、ご希望の図書がありましたら取り寄せてお送りします。ぜひご利用ください。
- 10 「懐かしきオハイオ」はやや音が小さかった。内容が良かったので少々残念。
  - ➡ この図書は1994年に製作した音源を使用してデイジー版を製作しました。当時の録音技術や状況により、音源マスター自体の状態が悪くなく、どうしても音量の調整がつきませんでした。申し訳ありません。今後、古い音源については、できるだけ聞きやすいように調整してまいります。
- 11 センターだよりの図書の紹介をもっとゆっくりにしてほしい。  
センターだよりの朗読のテンポがもう少し速いと聴きやすくなると思う。

- ➡さまざまな意見をありがとうございます。利用者によって感じ方が違いますが、内容が伝わる聴きやすい録音を目指して、職員も技術向上に努めてまいります。
- 12 図書製作がセンターの要だと思うので、たくさんサピエにアップしてほしい。（週刊現代も）質の良い録音図書や雑誌を製作し全国の人が利用出来るようにしてほしい。
- ➡週刊現代は毎週サピエ図書館に音声データをアップしておりますので、ぜひご利用ください。また、テープしかない図書のデジタイ化も進めて、全国の利用者にお届けできるよう努力します。
- 13
- \* ライト所有の物ではないが、デジタイに傷がついていたり、なまりがひどくて聞きづらい物がある。
  - \* 再生できないデジタイ図書がたまにある。
  - \* サピエ導入で利用者から早く読みたいとの要望が多くなっている為か図書の完成を急ぐ傾向にあるようですが、正確さの面でおろそかにならないか心配。
  - \* 他館取り寄せの図書はナンバリングがしていないのでシリーズ物の何番目かわからなくなる為利用者がわかる工夫をして考えてほしい
  - \* 録音図書の全国の朗読の質が良くなるといい。
  - \* 図書館の重複製作はしないというルールはおかしい。それぞれ朗読のニュアンスの違う図書があってもいい。
  - \* 他館のデジタイはなまりがきつい。
  - ➡全国的組織（全国視覚障害者情報提供施設協会やサピエ事務局）の録音担当部署に意見として上げるほか、全国の会議、大会等においても伝え、またライトセンターも意識してよりよい録音資料を提供します。
- \* 色々な雑誌を読んでいるが、朗読に適切な「間」が欲しい。知らない間に次の記事に進んでいて頭も体もついていけない時がある。
  - \* 録音図書・雑誌とももう少し明るく歯切れよく。
  - \* センター製作の雑誌でつまらなく聞こえるものがあるので明るく読んでほしい。
  - \* 図書はよく考えて読まれているが、もう少し場面を考えて読んでほしい物もある。
  - \* ライト製作なのか他館製作のデジタイなのかわからないが、感情を込めすぎていると読みにくいし、文章の切れ目で次のタイトルをすぐに読ん

でいるものが多いので間をあけてほしい。

- ➡ご意見ありがとうございます。これらの意見は毎年図書を製作していただいているボランティアに伝え、勉強会を多く開催して、スキルアップを図っております。ご期待に添えるよう録音技術の底上げをしていきます。また、全国の図書館の録音図書への意見も技術的な内容が多いことから、ライトセンターにとどまらず、全国レベルでの技術向上を目指します。

14 ライト製作の点字図書でたまに点が抜けていたりする。

- ➡申し訳ございません。プリンターの不具合で抜けてしまうことがありますので、定期的にプリンターの調整をし校正も徹底します。

15 新刊を依頼する際、製本を依頼しないといけないのが面倒。

- ➡点字図書はサピエ図書館の利用が増え、現物での貸出が激減したこと、コスト面の考慮、書庫の収納の限界等の理由により、依頼してからプリントアウトする方法をとっています。依頼された図書は、なるべく早くお手元にお届けするようにしますので、ご理解をお願いします。

16 図書事務室に非常勤しかいない日があるがそのような日こそリーダーがフォローに上に来てほしい。詳しくなくてもいい、いるだけで非常勤も元気が出るし利用者が納得する。

- ➡どの部署も少ないスタッフのなかでやりくりしている状態です。ご理解いただければと思います。

17 \*コールセンターなみの雰囲気な対応の図書貸出職員はとても良いと思う。

\*図書の届くのも早いし対応がとてもいい。他館にも登録しているがライトセンターばかりに頼む。

- ➡ありがとうございます。より良い対応ができるように心がけます。

#### (ボランティア活動への要望・意見)

18 \*一泊旅行のサポートを増やしてもらいたい。

\*「在援」のサポート回数を増やしてもらいたい

\*ボランティアや代表に連絡した際の対応には早く要件を終わらせたがつっていると取れる方がいるが、問い合わせ側の気持ちになってほしい。

- ➡神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団に伝えます。

19 ボランティア室にコートや荷物が置ける場所がほしい、廊下でもいい、冬

は特に置く場所に困る。

- ➡各活動場所に移動されるため、設置の予定はありません。  
また、廊下は多くの視覚障害者が歩くため、設置の予定はありませんので、ご理解ご協力をお願いします。

20 年に何回かに分けて拡大図書や触図の研修会を開いてもらい習得したい。

- ➡ありがとうございます。拡大図書は製作をまだ開始したばかりで、マニュアルもなく、研修会までは至っておりませんが、神奈川県拡大写本連絡協議会において拡大図書の製作検討、勉強をしております。いずれ近いうちに研修会を開ければと思います。触図は特殊点訳講座の中で数年に1回開催しております。機会があればぜひ受講してください。

## 利用者満足度調査 支援課所管分

### 1 施設の利用停止について

\*プール工事中の為にトレーニング室が使用できなかったのが残念。注意書きを出す等の対策をしてトレーニング室は開いてほしかった。

\*プールが又休みなので設問8の施設については「不満」をつけました。プールをできるだけ長く利用したい。1年のうちで2か月の使用不能期間は長すぎる。

\*プールも休みっぱなしで不満。

\*修理の為なので仕方がないのだが、去年も今年の冬もプールだけでなくトレーニング室まで2か月も使用できず、運動不足を他で解消する方法もなく残念だった。

➡この度の工事では、ご利用いただく皆さまがプール塗料の影響で具合が悪くなる可能性も否めなかったため、県と業者と協議を行い、やむを得ず地下1階の出入りを禁止とさせていただきます。

一日でも早く利用再開が出来るよう工事を主管する県や業者にも随時伝えてきたところです。ご不便をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

### 2 7月8月に水泳教室や水中運動教室などを開いてほしい。

➡ご利用の皆さまからの要望もあり、単発ではありますが、夏季期間にもプール関係教室等を開催させていただいております。利用状況なども含め検討させていただきます。

### 3 教室について

\*ラジオ体操を覚えたいので、数回に分けて(全〇回で)講習会を開いてほしい。

\*忍者EXは他の曜日にもあればもっと利用者が参加したいと思っているので残念。

\*ひばりエクササイズはとても楽しかった。ぜひ又企画してほしい。

\*各種行事があり楽しいができればスポーツ参加イベントを増やしてほしい。

\*ロービジョン、ケアなどの講演会や研修会等企画してほしい。

\* 아이폰指導の様なサービスをもっと色々増やしてほしい。パソコンのトラブル時に対応できる体制がほしい。

\*着付け教室、メイク教室があるといい。

- \*手作りパン教室を開いてほしい。
- \*プール、講習会、ゲーム等で健常者と一緒に過ごせる時間を増やしてほしい。
- \*近辺で良いのでハイキングのような遠足行事を増やしてほしい。  
外泊を伴った旅行の計画を立てて欲しい。
- \*ライトのお餅つきを毎年楽しみにしている方々が沢山いるので、今後も是非続けてほしい。
- \*家庭や外出先においても食事の際に食べ物をこぼした時の対処の仕方についてレクチャーしてほしい（まず何をしたらよいか等）。
- \*イベント等が晴眼者の発案のみで運営されて利用者の意見が反映されていないように思う。
- \*利用者ニーズに合った教室やイベントの企画の開催。
- ➡「利用者満足度調査」のアンケート結果や各種教室の参加者のご意見なども参考にしつつ、視覚障害者からの相談内容や指導訓練の傾向も併せて行事を企画しております。  
ご希望やご要望などがございましたら引き続きお寄せくださるようお願いいたします。

#### 4 スタッフに関する意見

- \*スポーツについて～昔から利用しているがやはり若いスタッフがいいので新卒職員の配属はないのか。
- \*スポーツについて～現場にいるスタッフは職員ではないそう、意見や色々な思いをどこで聞いてもらえるのか。スポーツは若い職員がいると頑張れる。
- \*最近トレーニングルームが静かな気がする。ボランティアが入っていたころはもう少しにぎわっていた。利用者がこのほうが良いなら問題はないが。
- \*スポーツ職員⇒明るく笑顔で挨拶出来ない人が数名いる。以前は若い人がたくさんいて活気があったが今はない。
- \*私たちには優しいが、大きな声で命令したり偉そうな指示が聞こえて耳障り（スポーツ）。スポーツ施設の年上の職員がいや。年配職員は感じが悪い。
- \*スポーツの教え方が丁寧で分かりやすく親切。通いやすい場所で運動できるので助かる。職員と視覚障害者との会話を聴いていると楽しそうだと思います。
- \*声掛けがなされていてとても安心だが、心配りがもう少しほしい。
- \*卓球台の出し方がわからなかったり困った事があるので台を出す際には

手伝ってもらえると有難い。

- ➡スタッフに対するご意見ありがとうございます。また、不快に思われる対応がありましたこととお詫び申し上げます。スタッフ一同、安全第一を考え、引き続き利用者の皆さまに楽しくご利用いただけるよう努力してまいります。
- 5 職員にはいつも感謝ではあるが、プール使用者の介助者として受付開始時間が15分前では足りない。教室のスポ介の集合は10分前が決まりなので5分しかなく更衣室の状態によっては不可能、クラブ員の介助や誘導をしたくてもできない。入水時に問題があるのであればプールサイド待機でいいので検討願います。
- ➡介助者の15分前入場については、ご意見をいただきプール系スポーツ教室の介助ボランティアの受付入場時間及びプール系クラブ員の受付入場時間を30分前から改めさせていただきました。
- 6 教室の中止や利用停止などの連絡について
- \*スポーツ施設等の中止連絡が来るのが当日の9時半過ぎになるが、もっと早い時間に連絡をくれないと自宅を出てしまう為早目にほしい。
  - \*スポーツ行事等すべてのイベントは掲示だけでなくホームページ、センターだより等にも情報公開がほしい。
  - \*ランニングマシーン等の故障発生には速やかな対応を。
- ➡教室の休講や施設の利用停止については、出来る限り早急にご連絡するよう努めておりますが、突然の機器の不具合が起きたときは業者と改善策を検討したり、県と相談する場合もあるため、連絡が遅れてしまう場合があります。誠に申し訳ございません。
- なお、時間に余裕のあるスポーツ施設の休止案内などは、随時ライトセンターだよりでお知らせしています。
- また、突然の機器の故障や不具合により急きょ施設利用が出来なくなった場合、メール配信とホームページにより随時お知らせしております。
- 教室やイベントのお知らせなどもお送りしているので、メール配信へのご登録をぜひお願いいたします。
- 施設を臨時に休止する場合、予約制のスポーツ教室や行事の参加者には、個別に連絡させていただいております。
- 7 プールからあがると更衣室の室温が低く寒くてたまらない。
- ➡地下更衣室の室温は定期的にスタッフが確認し調整を行っておりますが、

トレーニングルームと共用であるため、プール利用をされた方には、室温が低いと感じられる場合もあるかも知れません。ご理解くださいますようお願いいたします。

- 8 体育施設の備品をきれいにしてほしい。ボールを磨いて欲しい。体育館の床をきれいにしてほしい。体育館の床が滑りやすい。

➡月に一度、施設整備日を設け体育館やプールなどのスポーツ施設の点検や備品の清掃を行っておりご指摘の点については、再度、スタッフに周知させていただきました。体育館の床については、随時、状況により清掃と滑り止め加工を施していますが再度確認させていただきます。

- 9 資材について

\*バスケットボールのボールを年に2、3個でいいので新しい物に買い替えてもらえると有難い。

\*クライミングシューズのサイズと数もふやしてほしい。

\*クライミング用の靴をもう少し増やしてほしい。

\*卓球台が古いので新しくしてほしい。卓球室に置いてあるボール拾いのアミが破けていて使用不可。

\*STTルーム ①台が古い。 ②床が動く。

\*地下更衣室のロッカーが以前のロッカーより使いづらい。更衣室が狭い。ロッカーの数が少ない。荷物置場に困る。

\*卓球室や体育館でも同様に椅子の下に置くようにはしているが参加者が多いと置き場所がない。

\*調理室のお皿など無いものを補充してほしい。

➡それぞれの器具等の使用頻度や消耗具合および安全を第一に優先順位を定め、新規購入並びに更新等を行っております。ご理解くださいますようお願いいたします。

- 10 1月のSTTライトセンター杯で初戦敗退の人は敗者復活戦があるとの事で会場に行った所、私や他数名の名前がなく敗者復活戦がなかったのだがどういう事か。

➡トーナメント1回戦の敗者が「復活戦」に回るという解釈で大会を運営したため、シードにより2回戦から出場した選手が「復活戦」に参加することができないことが起きてしまいました。申し訳ありませんでした。次回大会では、大会要項を見直し全ての選手が楽しく充実した大会になりますよう改

めさせていただきます。

- 11 歩行訓練で自宅訪問してもらい相談や指導を受けたがとても丁寧で良かった。バス旅行の付き添いも良かった。  
▶お褒めの言葉をいただき、スタッフにとっても非常に励みになります。ありがとうございました。