

令和3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、回答させていただきます。

利用者満足度調査 総務・経理係所管分

(対応について)

- 1 事務所受付は来館者が最初に職員と顔を合わせるので、明るく朗らかな対応をしていただきたい。
 - ➡ ご助言ありがとうございます。今後も来館される皆さまに気持ちよく利用いただけるようスタッフ一同努めてまいります。

- 2 いつもお世話になりありがとうございます。特になし。今まで通りでよいです。
 - ➡ 嬉しいお言葉ありがとうございます。今後も気持ちよく利用いただけるよう取り組んでまいります。

(用具販売について)

- 3 ライトセンター内で点字用紙の販売はできないでしょうか。
 - ➡ ライトセンターでは、一部の点字用紙をあっせん（日本点字図書館などから購入したものを原価でお譲り）しております。在庫確保等の状況から全ての点字用紙の取扱は難しいため、ご希望の点字用紙をあっせんしているか当センターへ事前にお電話にてお問い合わせください。

(コロナ対応関係)

- 4 コロナ感染対策と称してすぐに利用停止してしまうのはいかがなものか。ウイズコロナの時代に反している。

視覚障がい者が安心して集まれる場所なのに、どうしてもっと開館する方向で考えることができないのか？（複数回答）

 - ➡ 新型コロナウイルス感染症の対応については、国や県の方針などに基づき、その都度県と協議を行い対応させていただいております。ライトセンターの来館者は、基礎疾患のある方やご高齢の方も多いため

に感染防止には最大限留意することが必要となります。利用者の皆さまにはご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。

(その他)

5 ライトセンターから入る着信番号がバラバラで、どこからかかって来たのか分からなくて困る。

➡ 当センターから電話発信する際、電話交換機が空いている回線の番号を自動的に振り分けるために起きる事象であり、発信番号の指定ができない仕様となっております。利用者の皆さまにはご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

6 過去に利用した時、お手洗いがきれいではなかった。便座にトイレットペーパーが挟まっていたので、改善して欲しい。

➡ ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。定期的に巡回し、点検・清掃を行っておりますが、またそのようなことがございましたらスタッフにお知らせください。

7 施設全体が薄暗いので、もっと明るくしてほしい。(複数回答)

➡ 照明器具の増設については、設備・経費的に大掛かりになることから、施設設置者の神奈川県に対し、要望を出しております。引き続き、要望として挙げてまいります。

8 オンラインDEライトはとても良かったので、今後も継続していただきたい。

➡ 嬉しいご感想をありがとうございます。新型コロナ感染拡大を受け、本年度も参集型のライトセンターフェスティバルは中止とし、「オンラインdeライト」を配信する予定です。

9 大船、上大岡、横浜、桜木町など大きな駅からライトセンターを経由するバスの運行を希望。どこのバス会社でもよい。がんセンター、運転免許センター等公共施設の循環バスの運行を要望(いろいろな人が利用できる)

➡ 現状、ライトセンター最寄りの二俣川駅は、横浜駅より急行電車で約11分と、ご意見にあるような大きな駅ともアクセスがよいため、そのようなバスの運行は難しいと思われま。

二俣川駅から当センターまでは、相鉄バスが運行しています。相鉄線

「二俣川駅」北口から、「運転免許センター循環」に乗車し「ライトセンター前」で下車してすぐです。約 15 分おきに運行していますので、ご利用ください。(バスの所要時間約 5 分)

利用者満足度調査 情報提供係所管分

(運用に対するご意見)

1 ライトセンター便りの内容がマンネリ化して内容に面白みがない。ネットが普及しているため、ライトセンター便りも txt ファイル形式にし、読みたい項目を選択できるようにしていただきたい。※ なお、点字版のセンター便りを廃止する必要はない。

➡ ご意見ありがとうございます。内容について、ご興味のあることや掲載してほしいことがございましたら、具体的にお知らせください。今後、内容を検討する際の参考にさせていただきます。txt ファイルについては検討させていただきます。

2 以前、図書館に電話をしたのに事務室にかかって、しかも図書館につないでもらえず、改めてかけ直さなければならなかった。なぜか？

➡ 図書館直通の電話が多数同時にかかってきた場合などに、電話の設備上、事務所での電話対応になる場合があります。その場合は図書館へ電話を回すことができないこともあるため、図書館にかけ直していただくようお願いをしております。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解くださいますようお願いいたします。

なお、できるだけお待たせすることがないように、電話は次のとおりダイヤルイン（直通電話）となっております。

図書貸出	045 (364) 0022	点字・録音図書などの貸出などについて
相談訓練	045 (364) 0024	歩行訓練や各種相談訓練について
スポーツ関係	045 (364) 0025	スポーツ事業について
ボランティア関係	045 (364) 0024	各種講座、ボランティア活動について
総務・会計	045 (364) 0023	施設見学・用具のあっせんについて

(図書館利用について)

3 電話で話す際、早く事を終わらせたいという雰囲気でお話される方がいらっしゃるのでは、利用者の気持ちを尊重していただきたい。

何らかの理由で電話をやむなく切らなくてはならない時はその内容を十分に説明していただきたい。

➡ ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。スタッフは利用者お

一人おひとりの気持ちを尊重し、電話対応させていただいておりますが、より多くの方々の電話に対応したいとも思っております。気持ちよく電話を終わらせられるよう気を付けたいと思います。

4 図書館で録音図書を借りることができなければ、失明してからの生活がどんな悲惨なことになっていたかと思うと、心から感謝いたします。

➡ 感謝の言葉をいただきありがとうございます。引き続きお一人でも多くの方に満足いただけるようスタッフ一同努力してまいります。

5 主にサピエを利用。音声の声質、読み方などで好みの図書館があったりするが、楽しく利用しています。

➡ ありがとうございます。今後もサピエを通じて読書を楽しんでいただけるようスタッフ一同努力してまいります。

6 苗字を名乗るだけで、すぐに認識してもらえ、難しい本も探してくれて、電話でお話するだけでうれしくなるので、どうかコロナ禍でも図書館を閉めないでほしい。

➡ 感謝の言葉をいただきありがとうございます。引き続きお一人でも多くの方に満足いただけるようスタッフ一同努力してまいります。

7 製作依頼していた点訳本が選書委員会を通過して、完成して、きょう届きました。うれしくて、思わず電話しました。いつも、返却期限を延ばしていただいたり、本当にお世話になっていて、感謝しかありません。

➡ 感謝の言葉をいただきありがとうございます。利用者の方々からのニーズに応じて蔵書の製作をしたいと考えておりますので、また製作図書のご要望をいただけますと幸いです。

8 図書の返却期間をもう少し長くできないか。仕事を持っている関係上、借用期間内に読み切れない事がある。

➡ 貸出期間は蔵書の場合、手元に届いてから 20 日間とお願いしております。但し、次に予約している方がいなければ、更に 20 日間の延長が可能ですので、図書館までご連絡ください。

9 製作リクエストが通りにくくなった。

➡ ご意見ありがとうございます。

製作のリクエストについては、製作の候補にさせていただき、選書委員会に

諮らせていただいております。選書の候補には3回まで残ります。より幅広いジャンルでの製作ができるようにするための体制やルールですので、ご理解いただきますようお願いいたします。

10 新しい作家さんの時代小説のラインナップがそろうともっと良いと思います。

- ➡ ご意見ありがとうございます。様々なジャンルの蔵書を製作するため、皆さまからのご要望を受付けております。ご希望の作家や時代小説がございましたら、図書館までご連絡くださいますようお願いいたします。

11 これまで通り、デジタル図書の貸出をお願いします。

- ➡ いつもご利用いただきありがとうございます。引き続きお一人でも多くの方に満足いただけるようスタッフ一同努力してまいります。

12 読書が大好きなので、自称図書館のヘビーユーザーです。いつもとても感謝しています。

- ➡ 感謝の言葉をいただきありがとうございます。引き続きお一人でも多くの方に満足いただけるようスタッフ一同努力してまいります。

(対面朗読サービスについて)

13 対面朗読サービスを復活させてほしい。

14 対面朗読は密になることはないため、通常に再開していただきたい。

- ➡ 対面朗読サービスについては、オンラインと来館にて2021年12月より再開しております。来館いただく場合は、利用者とボランティアの間にアクリル板を設置し、感染防止対策を講じた上で実施しております。依頼は実施希望日の1週間前まで受け付けています。お申し込みは図書館までお願いいたします。

15 対面朗読で利用者が朗読ボランティアを指名できたら嬉しい。※ ただし、ボランティアの都合が悪い時は他のボランティアでもよい。

- ➡ ご意見ありがとうございます。ボランティアの指名は原則受けられないことになっております。ボランティアを探していただく際にご希望としてお伝えはしますが、ご希望に添えない場合があることをご了承ください。

利用者満足度調査 支援係所管分

(相談・訓練関係)

- 1 コロナ禍が終息したら、パソコンの講習会などに参加したいです。
 - ➡ パソコンは個別に学習していただけるように、主に IT サポートボランティアの人たちが教えてくださいます。予約が必要ですので支援係宛てお電話ください。
- 2 コロナ下でももう少し施設利用やイベント、訓練などの活動をしてほしい。
 - ➡ 相談訓練、スポーツの個人利用等、予約制ではありますが、随時行っております。電話で予約してご利用いただけますよう、よろしく願いいたします。

(スポーツ施設利用について)

- 3 体操のイベントに参加した際、見えなくても動作がわかるようにもう少し工夫されればよいなと思いました。
 - ➡ 言葉での説明と介助による案内をしていますが、オンラインではなかなか伝わらないこともあるかもしれませんし、対面でも更に分かりやすい説明方法などを工夫すべく、研鑽を積んで参ります。
- 4 スポーツの担当者が一人ひとりに対応できる人数がいるとより利用しやすくなる。
 - ➡ 現在、感染防止への配慮から1度に予約できる人数を2名とし、なるべくお一人おひとりにスタッフが付くようにしておりますが、スタッフの人数が限られていることから少し離れた所にいる場合もあります。皆さまが安心して運動できるよう安全確認を常に行いますので、引き続きご利用ください。
- 5 卓球室が少し狭いコロナウイルスが収束したら、元に戻るのかが不安。
 - ➡ 多目的室1を臨時の卓球室としているためご不便をおかけしております。新型コロナウイルスの感染が収束するまで譲り合ってご利用ください。

(イベント、講座など)

- 6 春または秋に1日を使ってセンターでの体育祭を開催してはどうだろうか。

- ➡ ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、新企画も取り入れて参りますので、ご参加ください。
- 7 外泊を伴ったイベントがほとんど無くなってしまったので、将来的には開催できるようにしていただきたい。
- 例えば、箱根へ行っての林間行事、伊豆半島へ行っての臨海行事とか！イベントの計画には実行委員会を設けてセンター職員の数人と利用者の数人が集まって計画すると面白そう。
- ➡ ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、新企画も取り入れて参りますので、ご参加ください。
- 8 いつもお世話になり、ありがとうございます。
- コロナ終息後に、オセロゲーム会、サウンドボッチャ会をお願いしたいです。百均等、千円以下の便利グッズを、Zoom ミニ講座で紹介してください。
- ➡ ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、新企画も取り入れて参りますので、ご参加ください。
- 9 パソコンの無料ソフト「マイクロソフトナレーター」「NVDA」の使い方の基本的な講座を、ライトセンターのYouTube チャンネルや Zoom でも良いので定期的に開催してほしい。
- ➡ ご意見ありがとうございます。YouTube での動画配信も含めて、オンラインでの講習会や懇談会等を更に増やして参りますので、ご参加ください。
- 10 早くコロナ禍の前のような日常が戻って、ライトセンターのいろいろな行事に参加したいと思っている。
- ➡ 新型コロナウイルスの感染が収束に向かい安心して大勢の方にご利用いただけるようになることを、スタッフ一同も切望しております。その節はご利用をお待ちしております。
- 11 オンライン (Zoom) を介した教室、セミナーが増えたことで自分としては参加できる機会が増えた。コロナが収束した後もオンラインによる参加は継続してほしい。(用具紹介を希望)
- ➡ 用具紹介を含め有益と思われる情報提供や軽運動、サロンなど、オンラインでできることを引き続き行い、新企画も増やして参りますので、ご参加ください。

- 12 ライトセンターでイベントがあっても、パソコン等が必要となり、参加することが出来ないのが寂しい。
- ➡ コロナ禍でもできることとしてオンラインによる行事を始めました。対面で実施可能なことは引き続き行いますが、Zoom の操作練習などご希望がありましたら、随時お受けしておりますので電話でご予約ください。
- 13 私は人見知りをしないため、もっとセンター職員とのコミュニケーションを自然体で関わりたいと思う。
- ➡ センターのご利用ありがとうございます。スタッフからも明るくお声かけしてまいります。
- 14 もう少し近くにも施設が欲しい。
- ➡ 新型コロナウイルス感染の収束状況にもよりますが、「移動ライトセンター」等の行事を一層増やしたいと考えております。現在はオンラインを活用したイベントを実施しておりますので、ご利用ください。

利用者満足度調査 製作・ボランティア係所管分

(デージー図書について)

- 1 より多くの本が音訳されるように願っています。
 - ➡ いつもご利用ありがとうございます。
これからも、新しい図書を楽しみにお待ちしております。そのため日々製作に取り組んでまいります。
なお、ライトセンターでは、皆さまから図書製作のリクエストを受付けておりますので、ご希望の本がございましたら、図書館までご連絡くださいますようお願いいたします。

- 2 音訳図書で男性より女性が読まれている図書が聞きやすい。
 - ➡ いつもご利用ありがとうございます。
ご意見の範囲では、ライトセンター製作の図書か、他館製作の図書か判断できませんが、いただいたご意見はボランティアと共有し、より良いデージー雑誌ができるよう心掛けてまいりたいと思います。

- 3 蔵書の録音は淡々と読んでほしい。感情をこめられると聞きづらいので
 - ➡ いつもご利用ありがとうございます。
ご意見の範囲では、ライトセンター製作の図書か、他館製作の図書か判断できませんが、ライトセンターの図書は、読み手が想像した世界を聞き手に提供する朗読とは異なり、利用者自身が本の世界を想像していただけるように心がけて製作しています。
いただいたご意見はボランティアと共有し、より良いデージー雑誌ができるよう心掛けてまいりたいと思います。

- 4 デージー利用。シリーズもののタイトル読みのあとに、○番目や○巻目、○号目などを、できるだけ入れてほしい。
 - ➡ いつもご利用いただきありがとうございます。
デージー図書を製作するときは、タイトル等読まなければいけないもの、読み方、読む順序に決まりがあります。
可能な範囲で対応させていただきますが、皆さまが希望されるとおりにならない場合もありますのでご容赦ください。

5 製作上の段階があるかと思うが、リクエストした蔵書製作のスピードをあげてほしい。

➡ ボランティアの方々には、一人に負担がかからないよう、役割を分担して製作していただいています。

サピエ図書館の決まりで、全国どの施設であっても、製作の着手から基本的に1年以内に完成させるように期日が設けられています。(人気や話題の図書は半年以内。)

楽しみにお待ちになっている方々のために日々製作に取り組んでおりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

6 録音ボランティアのみなさんのエネルギーと、卓越した技術に感服しております。音訳デイジーをゆっくり聞いていると、一つのドラマを見ているかのように、こんな楽しい時間を持てるのなら、視覚障がい者になってもよかったと思えます。

➡ いつもご利用いただきありがとうございます。

このたびいただいたご意見は、製作に携わる者の励みになり、大変うれしく思います。

引き続き、皆さまに読書を楽しんでいただけるよう、関係者一同努めてまいります。

7 録音の質が10年位前とくらべるとやや低下した気がする(音質・音訳者とも)

➡ ご意見ありがとうございます。

ご意見の範囲では、ライトセンター製作の図書か、他館製作の図書か判断できませんが、ご指摘の点については録音図書製作に携わるボランティア等と共有し、より良い図書の製作ができるよう心掛けてまいりたいと思います。

8 これからも、生活に潤いをもらえる録音図書をお願いします。

➡ いつもご利用ありがとうございます。感謝の言葉をいただき大変うれしく思います。

これからも一人でも多くの皆さまに満足していただけるよう努力してまいります。

