

令和4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。個別の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

(職員対応について)

- 1 スタッフは、全般的に素晴らしい対応をしてくれるが、若干名の方で言葉遣いがきつかったりすることがある。(複数)
 - ➡ ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見のような印象を持たれないよう職員に周知徹底いたします。
- 2 いつも感謝しかありません。
 - ➡ 励みになる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。
- 3 忙しい中での1階事務所からの折り返し電話の対応には感謝しています。
 - ➡ 感謝のお言葉をありがとうございます。引き続き、サービス向上に努めます。
- 4 ライトセンターに行った時、名前を名乗らず話し始める職員がいます。名前を名乗ってから、話し始めるようにしてほしいです。(複数)
 - ➡ 毎年頂いているご意見で、大変申し訳ございません。平素より、スタッフには必ず名乗るようにと周知しておりますが、スタッフには再度、周知徹底を図ります。
- 5 入り口で声をかけてほしい。
 - ➡ 施設入口に、常時スタッフを配置することは人員数的に難しく、事務所内のスタッフは、電話対応や事務処理を行いながら窓口にいる方の対応を行っています。
窓口にいる方にはきちんとご挨拶するよう周知しています。何かありましたらお気軽に窓口までお越しください。

(広報関係)

6 ライトセンター以外の場所での視覚障がい者のPR。

- ➡ ご意見ありがとうございます。現在、主に県内の視覚障がい関係施設、赤十字の県内施設、図書館・スポーツセンター等の公共施設等で、広報活動を行っております。いっそう、多くの方に知っていただけますよう、広報活動を展開してまいります。

7 普段、視覚障がい者と接する機会のない方とコミュニケーションやきっかけを作るための広告等あるのもいいと思います。

- ➡ ご意見ありがとうございます。一般の方への普及啓発事業として、検討させていただきます。

既存の活動としては、施設見学や福祉教室の随時開催、年に一度の施設公開「ライトセンターフェスティバル」(令和3・4年度はオンラインによる施設紹介「オンライン de ライト」配信)、県内各地で施設紹介を行う移動ライトセンター等を行っています。その他、視覚障がい者と晴眼者が一緒に活動できるクラブ活動もあります。それらについても幅広く皆さまへ知っていただけるよう、いっそう取り組んでまいります。

(コロナ対応関係)

8 いろんな制限があり使いにくくなってしまったので緩和を求めます。

コロナの対応について、県の方針に従って行っているのはわかりますが、あまりにも休館が長すぎます。もう少し利用者のために施設利用の工夫があってもよかったですのではないのでしょうか。(複数)

- ➡ 令和4年度も、7月にオミクロン株による第7波が到来、感染拡大した際は、8月2日より9月末まで、来館による施設利用の一部を停止させていただきました。停止期間にご不便をおかけいたしました。

当施設は、基礎疾患のある方や、ご高齢の方が多く利用されているため、感染防止を最優先に県の方針に基づき、随時県とも協議しながら対応してまいりました。イベントや講座等はオンライン化も導入し、参加形態の充実を図ってまいりました。ご理解の程、よろしく願いいたします。

(用具販売について)

9 スタッフの知識が全体的に無すぎです。視覚障がい用具など、もっと

勉強して下さい。白杖などを販売する気が全く無いですよね。用具購買カウンターはあれなら廃止しても良いと思います。

- ➡ ご意見ありがとうございます。ライトセンターでの用具入手を望む声に応えるかたちで特例的に一部の用具について、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すること）を行っております。視覚障がい者のための施設の職員として、視覚障がい用具について、さらに知識を深めてまいります。

10 物品販売の取扱いを増やしてほしい。

11 白杖など視覚障がい者のグッズの販売をしてほしい。

- ➡ 用具は上記のとおりあっせんとして行っており基本的に在庫を持つことが難しいために、取り扱いの種類を増やすことは困難です。事前にお電話にて、取り扱いのある物品かお問い合わせくださいますようお願いいたします。取り扱いがない場合は、別の販売店等を紹介いたします。

(施設について)

12 施設のメンテナンスを定期的に行ってほしい。

老朽化による修繕を早く実施してほしい。(複数)

- ➡ 神奈川県ライトセンター指定管理基本協定書に基づき施設メンテナンスを定期的に行っておりますが、竣工後30年以上経過しており、突発的にさまざまな不具合が発生しております。小さな不具合であればライトセンターで速やかに対処できますが、経費が高額なものについては、県が修繕を行うことになっているため、修繕までに時間を要する場合があります。

利用者の皆さまが当センターを安全に利用できるよう、施設保守に努めますので、ご理解、ご協力くださいますようお願いいたします。

13 暖房が無くて寒い。(複数)

- ➡ 県による空調設備の大規模改修工事の際は、ご不便をおかけいたしました。工事は令和5年2月に終了しております。(メールマガジン等でお知らせ済み)

14 入り口の照明が暗い。

- ➡ 県による入口照明LED化工事が令和4年12月に行われ、終了しております。

- 15 お風呂の設備があったらいい。
➡ 施設設置者である神奈川県へ要望は伝えさせていただきます。
- 16 自動販売機を2階にも置いてほしい。
➡ 自動販売機の設置は、神奈川県が行っています。センター内には1階に2台の自動販売機が設置されており、増設は難しいと思われていますが、要望として県へ伝えさせていただきます。
- 17 コロナ前に1階休憩室に設置されていた、電子レンジが撤去されていてとても不便です。(複数) 遠方から通う方や、作業が終日になる方は、食事を摂らざるを得ません。これからの季節使用出来ればとても助かります。ご検討をよろしくお願いいたします。
➡ コロナ感染拡大防止のため、飲食を不可とする期間があり、電子レンジも使用停止とさせていただいておりました。現状、電子レンジについては利用できるようになっていきます。
- 18 トイレにウォシュレットを付けてほしい。
➡ 一部のトイレを除きウォシュレットを備えております。現在、すべてのトイレにウォシュレット機能を追加するよう県と調整中です。受付にてウォシュレット付きトイレのご案内をさせていただきます。
- 19 プールを再開してほしい。(複数)
誰(役職や部署)と何回神奈川県と交渉したのか具体的にメルマガなどで発信して欲しい。
➡ プールの扱いについては、施設設置者である県が対応することになっています。利用者の皆さまからの要望として複数回伝えております。
今後のプールの扱いについては、昨年度行われた「神奈川県ライトセンターの事業に関するあり方検討会」により今後県が判断することになります。

(その他)

- 20 平日の日中は利用できないので、仕事が終わってから行っても利用できるようにしてほしい。
➡ 過去の利用状況や皆さまからのニーズを基に県と協議を重ねてきた結果、効率的な施設運営を優先し、現在に至っております。

祝日は開館しておりませんが、土日は開館しておりますので、ぜひご利用ください。

21 もう少し駅に近いといい。送迎バスを運行してほしい。主要な駅からの直通バスが欲しい。(複数)

➡ 当施設の運営費では、送迎バスの運行は不可能です。ご理解の程、宜しくお願いいたします。

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)

22 少し年配のスタッフも入れていただきたい。

➡ ご意見ありがとうございます。現状、60 代以上のスタッフが職員数の約 40%となっています。幅広い年齢構成で職員配置を行えるよう、引き続き、考慮してまいります。

23 スタッフ？とはだれを指すのですか。パート職員？正規職員？ボランティアスタッフ？ボランティアの方が企画運営したり、手伝っていることが多く、受付や監視業務のパートの職員さん等、直接障がい者と触れ合う方々は熱心で頭が下がります。正規職員の方は名前もよくわかりません。仕事内容も知りません。メルマガの内容も少なく署名もありません。県のコロナ情報の再掲が多く、独自の情報、企画が少なく、県の施設とは思えません。スタッフという聞き方は、利用者にとってボランティアさんを思い浮かべますので、次回の調査では運営側の赤十字とボランティアスタッフとはっきり分けた設問にしていきたいと思います。

➡ 本調査における「スタッフ」とは、正規・非正規の雇用形態問わず、当施設で雇用している者について、一律に使用しております。(ボランティアは含みません。) 以前は「職員」という表現をしておりましたが、正規職員のみを指すのではと、利用者からご指摘を受けたことから「スタッフ」へと変更しております。ご理解の程、宜しくお願いいたします。また、ご指摘のように感じられることのないよう、すべてのスタッフが、等しく、サービス向上を心掛けてまいります。

メルマガの内容や情報量につきましても、ご意見をありがとうございます。作成スタッフ一同、内容の改善・充実を図ってまいります。

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 現在、日点ではテレビダイジーを作成しています。大変よい企画だと思っ
ていますが、残念ながらNHKに限られています。

民放局のドラマなどでも音声ガイドのついた良い放送が沢山あります。

ライトセンターで民放局のテレビダイジーの作成事業を立ち上げてくれ
ると嬉しいです。

新規事業を企画することは仕事量の関係などで大変なことは理解できま
すが、ダイジー作成を縮小してもチャレンジして頂きたいと思います。

一般図書のダイジー作成は、全国の図書館で行なわれてサピエにアップさ
れていますので、ライトセンターでは少し事業を縮小しても利用者に影響は
少ないと考えます。

従って、他の図書館で手掛けていない事業にチャレンジして頂きたいので
す。よろしくをお願いします。

➡ ご意見ありがとうございます。テレビダイジーに関しては、テレビ局か
ら音源の提供を受けて製作するもので、テレビ局以外にも、そのドラマの
制作会社への許諾など、法律的に大変複雑な事情があります。また他の業
務との兼ね合いもあり、現状、ライトセンターが製作することはできませ
ん。

2 シネマダイジーの紹介が欲しいとのことでしたので、目録をご紹介します
ました。

➡ ライトセンターではシネマダイジーの製作をしておりませんので、サ
ピエ上にあります情報を提供させていただくことになります。ご希望があ
りましたら、図書館へご連絡ください。

(図書館利用について)

3 電話で図書(ダイジー)を借りられるのは非常にありがたい。今後も利用で
きる限りは利用していきたい。

➡ 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。

- 4 図書館がなくなるかもしれないという噂があったが、そうなってしまったら非常に困る。無くさないでほしい。図書館は非常に必要だと思っている。
- ➡ 現在、ライトセンターでは図書館が縮小またはなくなるという話は一切ございませんので、ご心配なく、引き続きご利用ください。
- 5 2022年6月から、ライトセンターに登録し、プレクストークや、便利なアプリを紹介してもらって、また本が読める喜びをかみしめ、生活が便利に豊かになって、ライトセンターさんには感謝しています。
- ➡ いつもご利用いただき、ありがとうございます。今後も利用者の方々に有益な情報を発信し、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。
- 6 コロナ禍において、ライトセンターで借りる本が、心を保つ原動力になったので、感謝しています。
- ➡ いつもご利用いただき、ありがとうございます。今後も利用者の方々に有益な情報を発信し、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 依頼したデイジーを毎回楽しみに待っています。
- ➡ 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。
- 8 特になし。図書が読めて、人生が豊かになっています。
- ➡ 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。
- 9 難病にかかり、平常心を保つのでいっぱい、いっぱいの日々でしたが、デイジー図書の存在を知り、自分には本があった、本が助けに来てくれたと救われました。
- ボランティアさんや皆さんに支えられて、奇跡だと思っています。皆さんに感謝しております。
- ➡ 図書がお役に立っているとお言葉、ありがとうございます。今後も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。
- 10 図書館について、他館から取寄せる図書の到着が遅いので、はやくなる

といいなど。郵便事情もライトセンターのコロナ対応もよく知っています。

➡ ご存知の通り、郵便事情が変更となってから発送から到着までに日数がかかるようになり、ご迷惑をお掛けしております。

お急ぎの場合は、サピエ図書館の利用案内やお手伝いを支援係とも行っておりますので、ご活用ください。

11 図書館について 入職したての方々は、もう少し、しっかり勉強してもらいたい。利用者の目になって、要望をくみ取ってもらいたい。意識をしっかり持ってもらいたい。まあ修業のための時間が必要だということはわかっているが・・・。

➡ 貴重なご意見ありがとうございます。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、不慣れなスタッフが対応する場合もございます。ご不便をおかけしますが、ご了承いただければ幸いです。

12 コロナ禍で出かけられない分、家にこもっていても本を読めるので、ストレスなく過ごせています。

➡ ありがとうございます。今後も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。

13 人気サピエが10タイトルになったことは選択肢が増え嬉しい。

➡ ご意見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情報を発信してまいります。

(プライベートサービスについて)

14 来館してSDカードへの取り込み(デジタル図書等)を試してみたい。

➡ プライベートサービスとして承っておりますので、事前にご連絡の上、ぜひお越しください。また、取り込み方など、機器操作についてのご相談も承っておりますので、併せてご利用ください。

15 サピエを利用しておりますので、ライトセンターの図書館の在り方を検討すべきだと考えます。蔵書製作に力を注ぐのも必要ですが、レファレンスの充実やテキストの部分コピーの配信など、直接利用者へのサービスの強化をはかる必要を感じます。

➡ ご意見ありがとうございます。テキストの部分コピーの配信は著作権法

に抵触する恐れがあるため困難です。必要な資料等がございましたら、プライベートサービスとしてお申し込みください。

利用者満足度調査 支援係所管分

(センター全体の利用)

- 1 何かあったらその都度お願いしています。クラブ活動もしています。
 - ➡ センターのご利用ありがとうございます。これからも忌憚のないご意見をお聞かせください。

- 2 ライトセンターのある場所は自宅から距離があり、また自分の年齢も上がったことで行事やサークル等の参加が難しいが、なくてはならない存在で頼りにしています。
 - ➡ 励ましのお言葉ありがとうございます。これからも、視覚障がい者の支えとなる施設であり続けるよう努めてまいります。

- 3 施設利用料がないのはありがたいです。スタッフの皆さんには本当にお世話になっています。いろいろなイベントも楽しみにしています。プールが再開しますように。
 - ➡ ご利用ありがとうございます。プールが再開できず残念ですが、引き続き、皆さまに愛される施設であるよう努めてまいります。

- 4 ライトセンター内に利用者、職員が使うことのできる Wi-Fi を設置してほしい。コロナ禍で改めて Wi-Fi が注目されたような気がします。オンラインクラブ活動などができるよう学校でいう校内無線 LAN Wi-Fi が設置されることを期待します。
 - ➡ ご意見ありがとうございます。Wi-fi は県が1階休憩ロビーに設置しておりますが、ソフトバンクとの契約が必要なものになっております。広く利用いただけるようなWi-Fiについては、セキュリティの観点からコンビニなどでも撤去が進んでいるなど設置することは困難です。ご理解くださいますようお願いいたします。

- 5 ライトセンターはとても楽しい施設です。トレ室は一般とは異なり、自身のペースでトレーニングを満喫することができる。スポーツ担当の職員は皆、笑顔が素敵です。その他の職員でも、電話でたわいない話をしていても気持ちをきちんと理解されており、親身になって聞いて下さることに感謝の気持ちでいっぱいです。

- ➡ 励ましのお言葉ありがとうございます。これからも、利用者の皆様に安心してご利用いただけるよう努めるとともに、皆様のお話を親身に伺うことを心がけます。

(利用制限等)

- 6 他にない視覚障がい者利用施設という点からも視覚障がい者が休むことなくできるだけ通えるように、センターがもっと積極的に係わりあってほしい。(何か月も通えないため、障がい者の生活面、体力面に大きな影響を及ぼしている。)

- ➡ 新型コロナウイルス感染防止のため長い間ご不便をおかけしていましたが、現在は、感染拡大に留意してスポーツ施設は予約制にて利用を再開しております。ご利用をお待ちしております。

- 7 コロナによっていち早くセンターを閉鎖し、他施設が利用再開してもまだ、閉まったままであった。県の方針であると説明を受けたが、他施設とこれほど差があるのは納得できない。クラブ活動はその主催者の判断にまかせて利用可能としているはずだが個人の判断での利用が出来なかったことも不満である。同様に利用可能としてほしかった。視覚障がい者はライトセンターを心から頼りにしているのでどんな状況でも開いてほしい。

- ➡ 当センターの利用者の方々の中には基礎疾患をお持ちの方や高齢の方が大変多くおられる関係で、その都度県とも協議を行いながら対応を決定してまいりました。長い間ご不便をおかけしていましたが、現在は、感染拡大に留意しつつ、全ての利用を再開しております。

- 8 視聴覚室をもとの定員で使いたい。

- ➡ 新型コロナウイルス感染防止のため長い間ご不便をおかけしていましたが、視聴覚室をはじめ、全室の定員を元に戻しましたので、ご利用ください。

(教室、講座関連)

- 9 新型コロナの問題があるし、ボランティアさんも不足しているので、やむを得ないかもしれないが、もう少しいろいろな教室があったり、予約なしでも行けるようになったらいいなと思う。

➡ ご意見ありがとうございます。新しい教室や行事も企画してまいりますのでご参加ください。ただ、当センターの利用者の中には、基礎疾患をお持ちの方、高齢の方が多くおられることから、新型コロナウイルス感染が完全に収束したと判断できるまでは予約制を続けてまいります。ご不便をお掛けいたしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。

10 今もって調理室が使えないことが大変不満である。視覚障がい者にとって、調理は大変重要で、自分で作れる工夫を教えていただけることは大事である。一日も早く使えるようにしてほしい。水泳教室もできれば月に2回は行ってほしい。アクアビクスのようなものもどこかでやってほしい。

➡ 新型コロナウイルス感染防止のため長い間ご不便をおかけしていましたが、調理室の利用を再開しておりますのでご利用ください。また、アクアビクスに代わる「健康水中運動教室」を県立スポーツセンターにて行っておりますので、ご参加ください。

11 利用者さんもボランティアさんも高齢化しているし、コロナのために運動不足になっている人も多いと思うので、介護予防に重点を置いた活動をしていただきたい。

そのためには、例えば理学療法士さんを講師にストレッチ教室などが良いのではないかと。歩行訓練士さんと理学療法士さんとの連携も考えていただけたらどうか。一般の高齢者も、足腰と同時に目が不自由になることが多い。しかし、リハビリテーションの分野はそれぞれ縦割りで動いているのが残念に思う。理学療法士や作業療法士などの養成校の人たちに、視覚障がい理解やロービジョンケアを知っていただくための福祉教室を行っていただきたい。

➡ ご意見ありがとうございます。参考にさせていただきます、新しい行事等も企画してまいりますので、ご参加ください。また、多業種の方々向けに視覚障がいについて知っていただくための福祉教室を今後も引き続き行ってまいります。

12 長い期間プールが使えない、クライミングウォールが使えないことに対する不満。若い視覚障がい児（者）に対応するプログラムが少ない。作業所終了後の平日、休日の余暇支援プログラムがあるとよい。スキー、水泳など、視覚障がいに特化したプログラム希望、必要時、外部団体指導プログラムのサポートを入れてはどうか。

➡ ご意見ありがとうございます。参考にさせていただき、新しい行事も企画してまいりますので、ご参加ください。

13 宿泊を伴うイベントがなくなってしまった！センター職員の有志と、利用者の有志で実行委員会を立ち上げて宿泊イベントを計画しても楽しいかも！コロナが終息していなくても、テーマ別懇談を Zoom と対面で開催してはいかがだろうか！

➡ ご意見ありがとうございます。参考にさせていただきます。

14 Zoom での講演会配信、アイフォンの使い方の基礎からの講習、新しい福祉機器の紹介・体験、便利グッズ紹介。

➡ ご意見ありがとうございます。これからも視覚障がい者にとって有益な内容でミニ講座を実施してまいりますので、ご参加ください。

15 百均等の便利グッズをミニ講座で紹介してほしい。いろんな老人施設をミニ講座で紹介してほしい。

➡ ご意見ありがとうございます。これからも視覚障がい者にとって有益な内容でミニ講座を実施してまいりますので、ご参加ください。

16 これからもズームによるオンラインの講座を増やしてほしい。場所は離れているのであまりライトセンターに行くことができないのでオンラインでのものがあれば遠いところに住んでいる人も利用できると思うから。

➡ ご意見ありがとうございます。オンラインのメリットも生かした行事を実施してまいりますので、ご参加ください。

17 スクリーンリーダーの使い方についての教室を開催して欲しいです。また、各種ナビの使い方の教室があると嬉しいです。

➡ ICT 関連の講習会についてご意見を参考に企画してまいります。なお、個別の相談には随時対応しておりますので、お気軽に、まずお電話でご相談ください。

18 人気のあるプログラムは月に 1 回ではなく数回行ってもよいのではな
いか。

➡ ご意見ありがとうございます。各行事の実施回数につきましては、他の行事等とのバランスを見つつ企画してまいります。

19 プールの故障で、神奈川県立スポーツセンターを借用できるようになったが、まだ月1回の水泳教室のみ。以前のように、プール関係の教室の再開を願う。

➡ 当センターのプールが使用できないためにご不便をおかけして申し訳ございません。県立スポーツセンターのプールでの教室を月2回に増やし、水泳教室とともに健康水中運動教室も始めましたのでご参加ください。

(LCサロンについて)

20 発言する人が限られているように思う。発言を躊躇している人がいるように感じるので、司会進行者リードで、発言を指名制などにはいかがか。

➡ ご意見ありがとうございます。公平に発言の機会を差し上げるよう配慮に努めます。なお、LCサロンには「皆さんのお話を聞いていたい。それを参考にしたい」という方も参加しておられることを申し添えます。

21 LCサロンにZoomでしか参加したことがないので、施設については回答できませんが、利用するときはよろしくお願いします。

➡ LCサロンへのご参加ありがとうございます。今後、機会がありましたら来所でのご利用もお待ちしております。

(相談・訓練について)

22 歩行訓練について。何人かの訓練士がいると思うが、利用者が訓練士を選ぶことが出来ると良い。(相性などがあると思う。以前、この施設で訓練を受けたことがある。自身の態度に問題があったかもしれないが、2度の室内歩行訓練のあと更に申込もうとしたところ、もう終わりですと言われ訓練を打ち切られた。)

➡ 歩行に限らず、訓練のスタッフは、状況に即した担当の体制を取っており、ご希望に添えない場合もあります。担当者は、適宜利用者と話し合いながら訓練を進めておりますが、訓練の目標変更や終了に関しては、言葉の行き違いが無いようスタッフに周知いたします。

- 23 iPhone、PC などの使い方について問い合わせた時に、教える側は良く知っていることなので、早口で説明しがちだが、初心者はそのスピードについていけないので、ゆっくり丁寧に説明してほしい
- ➡ 分かりにくい説明をして申し訳ございませんでした。早口や耳慣れない用語の使用などを避けるよう充分注意してまいります。
- 24 今年の春に視覚障がいの手帳の交付を受けました。最初はショックでしたがだいぶ慣れました。行政の紹介で初めてライトセンターを利用しました。いろいろなサービスを教えてもらえました。白杖は購入して、初めて行くところなどで活用しています。遮光眼鏡の申請もしました。パソコン教室も1度参加しました。興味はありますが当面間に合っているので読み上げソフトは先延ばしにしました。これからもよろしくお願ひします。
- ➡ 順調に生活の質を高めておられるとのこと、担当者として嬉しく思います。これからもお気軽にご相談ください。
- 25 訪問によるスマホや歩行指導の充実を願ひます。県に一つの施設ですから、出前サービスと申ひますか、訪問指導などの取り組みを増やさないで、横浜周辺の利用者にしかサービスを提供できないと思ひます。
- ➡ 県内でスマートフォン、歩行その他訓練を行う場合、必要に応じて訪問しておりますので、まず電話でご相談ください。
- 26 視覚障がい者が日常生活で使うことの多い道具類(爪切りなど)の情報だけでなく、現物を集めておいてあると、購入する前に手に取って確認できるので、ぜひ検討してほしい。
- ➡ 予算上の制限はありますが、視覚障がい者向けの便利グッズや福祉機器類のサンプルをなるべく多数常備するよう努めておりますので、まず電話でお問合せください。

(スポーツ関連)

- 27 藤沢の県民プールは自宅からは遠いので行きづらい。また、一般のプールなどは、ボランティアさんやヘルパーさんがどこまで付き添うのか、場合によっては水着に着替えることを求められることがあるようなので、二の足を踏んでしまう。できれば視覚障がいでも一般の区のスポーツセンターがもっと利用できるようなったらいと思ひます。

➡ 当センターでは、視覚障がい者が地元のプールやスポーツ施設を利用できるように、施設側に働きかけを行ったりスタッフ向けに誘導法を伝達したりしておりますので、ご利用を検討している施設がございましたら当センターにご相談ください。

28 ジョギングコースに屋根があれば良いと思う。夏の暑い時も雨の時も利用できるのでは。

➡ ご意見ありがとうございます。参考にさせていただきます。

29 スポーツ担当のスタッフは気配りができておられ、とても接しやすく・話しやすい！

➡ 励ましのお言葉ありがとうございます。利用者の安全をはかりつつ、明るくお声掛けするように心がけてまいります。

30 フライングディスクやボッチャ・ローリングバレーなど、障がいの有無や種別に関係なくできるスポーツの体験会をしてほしい。（複数）

➡ ご意見は参考にさせていただきます。なお、ボッチャとフライングディスクにつきましては、年度内に施設行事、ボランティア行事として複数回、実施いたします。

31 更衣室を利用できるようにしてほしいです。（複数）

➡ コロナ禍、更衣室は換気が悪く、ご利用には慎重を期しています。更衣室は、一度に4人を限度としご利用いただいておりますが、ロッカーの利用は、個人でスポーツ施設を利用する方に限らせていただいております。なお、団体利用時等、着替えにお時間を要するときは、別のお部屋をご用意するよう配慮させていただきます。

32 マスクなしでスポーツをしたい。

➡ マスク着用につきましては、現在は任意となっております。

33 体育館は使いやすい。

➡ 体育館のご利用ありがとうございます。介助ボランティアの皆様と連携しつつ、安全で楽しい運動環境を提供できるよう、今後とも努めてまいります。

利用者満足度調査 製作・ボランティア係所管分

(デジタイズ図書について)

1 デジタイズの音声小さくてボリュームを上げて聞こえないことがありました。そのようなことのないように製作していただきたいです。

➡ 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、より良い録音図書製作ができるよう心掛けてまいります。

2 録音図書について、感情移入しすぎの音訳は聞きづらい。録音図書の音量が、一冊のデジタイズ図書の中でも一定でないことがある(後から追加変更もの?) ことを改善してもらいたい。

➡ 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、ライトセンターの図書は、利用者の皆さま自身が本の世界を想像していただけるように心掛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、より良いデジタイズ図書製作ができるよう心掛けてまいります。

3 録音図書について、音訳者と本の内容があってなくて聴いていて頭に入ってこない時がある。

➡ 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、より良いデジタイズ製作を心掛けてまいります。

4 図書の製作管理をしっかりしてほしい。完成予定日を過ぎたものは進行状況を確認し、3か月以上遅れる場合は、完成予定日を変更した上、会員からのお知らせに遅れる旨を書き込むこともしてしかるべきかと思う。

➡ いつもご利用ありがとうございます。現在、完成予定日が6か月以上遅れる場合は「サピエ図書館会員からのお知らせ」で周知させていただくとともに、予約されている方に対しては連絡させていただいています。いただいたご意見はスタッフ間で共有し、より良い図書製作ができるよう心掛けてまいります。

5 カセットテープからデジタイズにしたもの（旧音源）は、聞きにくい。音が飛んだりする。

ライトセンターのものではないが、他県（日点）の男性の朗読者のもので聞きにくい人のものである。芝居がかっていたり、語尾が聞き取れなかったりする。

➡ いつもご利用ありがとうございます。ライトセンターでは、旧音源の劣化を確認しながら、可能な限りデジタイズに変換しています。しかしながら、調整が難しい状況がありますことご了承ください。

6 デジタイズ図書について、音訳者の年代と蔵書内容の組み合わせに配慮することは可能？

➡ いつもご利用ありがとうございます。いただいたご意見はボランティアと共有し、より良いデジタイズ製作ができるよう心掛けてまいります。

（ボランティアについて）

7 コロナが流行りだしてからボランティアさんも減ってしまっている。このままでは将来が心配だ。

ライトセンターの活動やボランティア不足の現状を Twitter で発信していただきたい。

➡ いつもご利用ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮し、やむなく令和2年度、3年度はボランティア養成講座の開催を制限しましたが、令和4年度から講座も再開し、令和5年度も入門講座をはじめとした各種専門講座を開催する計画です。今後とも、効果の高い広報を心掛け、ボランティアの養成に努めてまいります。

8 今年度から作業ボランティアを始めたばかりなので、何が良くて何が良くないのかは分かりませんが、一つ希望を書かせていただくと、仕事をしている人もボランティアの専門講座を受けられ、また、仕事をしながらでもボランティア活動が出来るようなシステムを構築して欲しいです。

今月から作業ボランティアの再開、宜しく願いいたします。

➡ ライトセンター事業へのご協力ありがとうございます。

ボランティア養成講座については、入門講座から始まり、各種専門講座となりますが、ライトセンター全事業での調整の上、日程を決めさせていただいています。そのため、ご希望に添える日時の講座とならない場合もあることをご理解ください。ただ、専門講座修了後は、自身の活

動可能な時間で調整できるボランティア活動もありますので、ご協力よろしく願いいたします。

9 IT サポートのかたの対応とスキルが素晴らしいです。ありがたいと思います（複数）

➡ いつもご利用ありがとうございます。このたびいただいたご意見は、IT サポートに携わるボランティアやスタッフの励みになり、大変うれしく思います。

ご意見は、IT サポートボランティアの皆さんにもお伝えします。引き続き、皆さまに満足いただけるよう、心掛けてまいります。

(その他)

10 新型コロナウイルス感染拡大対策を十分に行っていただき、ありがとうございます。これからも、センターとしての機能を発揮していただき、視覚障がい者へのサービス提供の拠点として愛され親しまれるライトセンターであり続けていただきたく、ライトセンターと車の両輪としてのボランティアの立場として関わらせていただきます。

➡ ライトセンター事業へのご協力ありがとうございます。ライトセンターの事業はボランティアの協力がなくては成り立ちません。時代とともに変化する利用者のニーズに応えられるよう尽力しますので、ご協力よろしく願いいたします。