

## 平成29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 ともしびショップを復活して欲しい。食事ができるようにして欲しい。
  - ➡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ができました。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。そのため、センターとして少しでも利用者の利便の向上のために月4回パン販売をお願いしていますのでご理解くださいますようお願いいたします。
- 2 体育館の温度設定について（複数）
  - ➡昨年も回答をさせていただいておりますが、利用者の安全を第一に、冷暖房を入れる基準を大幅に緩和して運用しています。夏期は特に熱中症の心配があることから利用開始時間の概ね1時間前には設備を稼働させています。暖房は体育館の容積が大きく暖気は上に上がるために暖まるまでに時間がかかります。個々による体感温度や、外気温度や設備上の問題、さらには限られた県からの予算という制約はありますが、利用者の安全を第一に運用していますのでご理解いただければと思います。
- 3 女子更衣室のパーティションを外して欲しいという要望を毎年出しているが回答も改善もされない。
  - ➡ご意見のパーティションと言われるものは、施設の設置当初からの壁となっていますので撤去は困難です。また、撤去できたとして外から更衣室内が見えてしまうことをご理解いただければと思います。なお、以前、別にご意

見をいただきご意見掲示板に回答を掲示させていただいておりましたが、更衣室にも回答を掲示させていただいております。

4 2階のトイレが故障したままになっている。

➡昨年のご意見いただき回答をさせていただいておりますがご不便をお掛けして申し訳ございません。2階の講座準備室前の女性トイレの一部ですが、流れないことがあり、複数回業者に対処しましたが状況は変わりませんでした。配管内も内視鏡で調査しましたが問題は見られず、庁舎内に埋設されている箇所の可能性があり、施設の設置者である県とも相談をしています。修理の可否および時間について現状は答えができません。ご不便をお掛けしますが、和室前のトイレをご利用くださいますようお願いいたします。

5 洋式のトイレが少ない

➡県による和式洋式の調査も行われ、各階にあるトイレで洋式がないトイレは現状無くなっております。利用頻度と洋式の設置状況から、1階のトイレを改修し、その後、地下のトイレを改修しました。1台のトイレを改修するために100万円以上の経費が掛かることから利用状況などを考慮しながら県と相談をして検討を行っております。ご理解くださいますようお願いいたします。

6 インターネットで申し込みができると助かる

➡経費的なこともあり現状はご希望に沿うことができません。ご理解くださいますようお願いいたします。

7 館内をもう少し明るくしてほしい

➡県により消費電力の削減の指示などにより一部照明を間引いていましたが、特に利用者にかかわる箇所は全灯させるようにしています。また、先日、明るくなるよう休憩ロビーの照明をLEDに改修しました。

8 玄関横にある傘立ての鍵の不備があるので点検して欲しい。

➡早速、点検させていただきました。鍵の紛失も多いことから運用方法も検討してまいります。

9 他障害者のために職員のいない更衣室やトイレにボタンを押すと職員が来てくれるような設備があったら安心できる

➡トイレには具合が悪くなった方などのための緊急呼び出しボタンは設置されています。更衣室で具合が悪くなられた場合は、お近くのスタッフまでお声がけください。

10 宿泊施設が欲しい

➡昨年のご意見をいただき回答させていただいておりますが、当センターは県の設置による施設のためご希望に沿うことはできません。

11 休憩ラウンジに冷凍食品（自販機）を置いてください。

➡当センターに設置されている自動販売機は県が設置しております。冷凍食品の自動販売機は設置業者が見つからないと県から報告を受けています。引き続き県に対して要望してまいります。

12 もう少し駐車場があると良い

➡満車になることは多くありませんが、正門入口にある駐車場もご利用ください。イベントなどで万一満車の場合は大変申し訳ありませんが、近隣の有料駐車場をご利用ください。

(職員対応関係)

- 13 1階の受付職員が視覚障害者の前で黙って立っているのが驚いた。名前を言ってくれないといるかどうか分からない。  
➡ご意見のように感じられることがないよう職員に周知徹底いたします。
- 14 スポーツ受付は挨拶があるが施設入口のスタッフは挨拶もない。  
➡スポーツ受付は、スポーツ利用の受付を常に行うためにスタッフが常駐しています。一方、施設入口は、事務所で電話対応や事務処理を行いながら窓口にした方の対応を行っています。いらした方には挨拶をしっかりとるように周知していますので、何かありましたらお気軽に窓口までお越しください。
- 15 スポーツのスタッフで爪を長くしている職員がいる。  
➡確認し注意指導します。
- 16 センター長の声を聴いたことがないし名前も知らない。  
➡新任のスタッフはセンターだよりでお知らせをさせていただいております。なお、「声」についてはセンターだより録音版で声出しするなど検討を行います。
- 17 電話をした際にこちらから「こんにちは」と言ったのに返事がなく無視されたように感じた。その後の職員の対応も悪かった。  
➡電話対応は非常に重要なものと考えておりますので、職員に周知徹底をおこないました。
- 18 話しかけるときは名前を名乗って欲しい。声掛けがない。(複数意見あり)  
➡電話対応時も含めて名乗るように周知していましたが、再度職員に周知徹底を図りました。
- 19 役所的  
➡県立の公の施設としてさまざまな規則などに則り、公平性を保った運営を行っておりますが、できる範囲でできるだけ利用者のご希望に沿った対応を心掛けたいと思います。
- 20 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。

21 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が、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。

22 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。

(その他)

23 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、担当スタッフまでお声がけください。

24 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。

25 夜間も利用できると良い。土日だけでも17時以降も開館して欲しい。

➡サービス向上と限られた県からの予算の中で効率的な施設運営を行うために、平日は午後1時から利用となっていたプールを午前10時からとするなど、対応を行っております。また、土日の夜間を開館することは現状では困難です。ご理解くださいますようお願いいたします。

26 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。

27 休憩ロビーで食事をしていたら、年配女性4~5人と30~40代くらいの男性とでパン販売に来て「そこをどいてください」と言われ食事中なのにテー

ブルを動かされた事が 2 回あった。不愉快になりそれからライトに行っていない。今後はパン販売は禁止にしてほしい。ライトがどのような対応をしたかパン販売の日に行ってチェックするつもりだ。

- ➡ 不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。パンを販売している業者に本件について伝えさせていただきました。また、前日にパン販売に使用する机に目印を置くように対応を改めました。なお、パン販売は利用者からの要望もあり業者に依頼して行っているものですのでご理解くださいますようお願いいたします。

28 アンケートについて、図書館とスポーツの項目しかないのはいかがなものか？より良いサービスを目指すのなら用具を含む総務、相談係のサービス状況などの項目があって良いはずだ。

- ➡ 利用施設として利用が多い図書館とスポーツ施設利用について個別の項目で調査を行っております。調査項目についてはより分かりやすく、回答しやすい項目になるように引き続き検討してまいります。

29 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。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 「閲覧室だより」の本の紹介の中で、タイトルの漢字が想像していた漢字と違うことがある。珍しい漢字やあて字がある場合にはその漢字についての説明もあると嬉しい。
  - ➡必要に応じて説明も入れるようにいたします。利用者によっては説明が多すぎると読みづらい、聞きづらいという方もいらっしゃいますので、漢字の詳細などについてお知りになりたい時は図書館までお問い合わせください。
- 2 点字プリンターのメンテナンスをこまめに（マイクロ単位のずれで読みづらい）。
  - ➡点字プリンターにつきましては定期的なメンテナンスを行っております。今後はプリント後の確認を強化するようにいたします。
- 3 誘導ボランティアの方が異性であってもトイレに入る際にはもっと協力してほしい。海外旅行等の付き添い誘導ボランティアを再開してほしい
  - ➡誘導ボランティアのグループへ要望をお伝えします。
- 4 健康に関するデージー図書をもっと増やしてほしい。政治経済分野のデージー図書を増やしてほしい。
  - ➡ライトセンター図書館では、利用者からのリクエストで図書を製作しております。また、全国で製作されたデージー図書をお調べし、貸出いたします。具体的な書名やお読みになりたい内容をご相談ください。
- 5 高齢の音訳者なのか声に張りが無い、若い音訳者を増やしてほしい。音量が本により違う。
  - ➡録音図書の質につきましては、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においてもよりよい資料の提供に努めます。ボランティア対象の研修会も回数を増やしています。
- 6 個人情報の問題があるのかもしれないが、視覚障害者図書館なので、借りた内容履歴を残してほしい。過去に借りた本を何回も借りてしまうのを防ぎたい。図書の借用履歴が分かるようにしてほしい。

- ➡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。また、相談担当では借りた本を記録しておくための機器の紹介等も行っておりますので、ご相談ください。
- 7 サピエでダウンロードできるものは、ライトでダウンロードして貸し出せないでしょうか。他館に手配してライトに到着→ライトから利用者に貸出発送→利用者からライトに返却→ライトから他館に返送、という手間が省けるのではないのでしょうか。
- ➡ライトセンター図書館には毎日多くの利用者から貸出依頼が来ております。他の図書館で所蔵しているものも多く、全てのご依頼に対してダウンロードし、貸出すとなりますと、CDにダウンロードした後に装丁をする作業も含め、他の図書館に手配してお送りするよりも時間がかかると見込まれます。利用者の皆さまに一番最短でお届けできることを考慮し、現在はこの方法を取らせていただいております。
- 8 様々な図書館製作の録音図書を利用しているが、ライトセンターの図書は聴きやすい。
- ➡ありがとうございます。今後もボランティアのスキルアップ等努力していきますので、よろしくお願いいたします。
- 9 時代物のデジタイズ図書を増やしてください。ライト製作デジタイズに文学作品を増やしてほしい。
- ➡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。また、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、今後ご希望の小説がありましたら製作または取り寄せてお送りします。
- 10 新刊図書をたくさん紹介して頂いて感謝です。
- ➡ありがとうございます。今後もサピエ図書館での人気図書を含めてご紹介していきたいと思っております。
- 11 設問2は質問内容がおかしい。全国の図書館でやりくりして製作している事は知っているし、どこで製作していても読みたい本を読んでいるだけな



ので製作したところは関係ない。録音については意味をとらえて読んでほしい。

➡録音図書の質につきましては、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においてもよりよい資料の提供に努めます。ボランティア対象の研修会も回数を増やしています。

12 誘導を頼む時、出来るだけ利用者が住んでいる近辺に居住の人を選んでほしい。

➡誘導ボランティアのグループへ要望をお伝えします。

13 前日依頼した図書は届き、2日前に依頼した図書は届かずなので、郵便事情であるなら、どこの郵便局に問合せたらよいか等々についてきちんと答えてほしい。スタッフの対応にも問題あり。

➡郵便事情によりお届けが前後してしまうことは、まれにあるようです。数日経っても届かない等ございましたら、こちらでも出来る限りお調べいたしますので、ご相談ください。スタッフの対応につきましては、今後の対応に十分気をつけるよう指導してまいります。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

14 センターだよりの新刊紹介コーナーに点訳者、音訳者の名前を入れてほしい。

➡新刊紹介コーナーは図書を紹介するコーナーのため、点訳者等の名前は入っていません。お知りになりたい場合は図書館までお問合せください。

15 蔵書の録音室が朝一番でも消しゴムのカスなどがあり汚いのですが、いつ掃除をしているのでしょうか。

➡開館前に録音室の清掃を行っていますが、後に使用する方が気持ち良く録音活動ができるように皆さまのご協力もお願いいたします。

16 デイジー図書をもっと増やしてほしい。

➡ライトセンター製作の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。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、全国の図書館で製作しないリクエストの図書を製作しています。そのため、専門書等の製作も多く、時間がかかり新刊案内でご紹介す

るデージー図書数が少ない場合もございます。全国の図書館も含めて貸出いたしますので、ご相談ください。

17 問合せの内容を聴取し汲み取りながら色々な本を探してくれるので感謝しています。

➡ありがとうございます。検索技術を含め、スタッフのスキルの向上に努めてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

18 図書貸出期間を1か月位にしてほしい。

➡図書館間での貸出期間につきましては、全国的組織（全国視覚障害者情報提供施設協会）の申し合わせにより決められております。延長をご希望の場合は次の予約者がいない場合などに限り承ることも出来ますので、貸出期間内にご連絡ください。

19 ボランティアの頑張り、図書館の優しい対応に感謝している。録音雑誌の読み手にバラツキがあるのでレベルが同じだと良い。

➡録音図書の質につきましては、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においてもよりよい資料の提供に努めます。ボランティア対象の研修会も回数を増やしています。

20 録音図書が口調がきつかったり、暗い読みだったりする。録音図書で朗読が良いと思う人と良くない人がいる。

➡録音図書の質につきましては、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においてもよりよい資料の提供に努めます。ボランティア対象の研修会も回数を増やしています。

21 ライトシネマはなぜ終わってしまうのですか。

➡音声解説付きDVDを体験していただくためにはパソコンが必要となりますが、古い機種でないと動作せずセキュリティの観点から使用が困難になったこと。もう一つは副音声を借用していた日本点字図書館も貸出を終了したことによります。なお、シネマデージーは図書館で貸出を行っておりますので、ご希望がありましたらご連絡ください。

## 利用者満足度調査 支援課所管分

- 1  どこの受付の対応にも人によって対応が違うので不公平の無い様にしてほしい。  
➡スタッフに対するご意見ありがとうございます。不快に思われる対応がありましたことをお詫び申し上げます。
  
- 2  3年に1回で良いので横浜トリエンナーレのように、夏季にはお祭りのイベントを開催してほしい。LC サロンを平日だけでなく土曜日も開き回数を増やしてほしい。土曜は13:00~15:30 希望。スポーツスタッフの関、浜田、田原、荒巻さん方の迅速な対応に感謝している。使用施設以外の職員と話ができずにもどかしい。気軽にざっくばらんに話しかけてもよいのであればとても嬉しい。  
➡貴重なご意見として参考にさせていただきます。
  
- 3  「Let's エンジョイスポーツ」の開催は隔月の第2土曜だが、できれば第1、第3土曜にも開催してほしい。  
➡「Let's エンジョイスポーツ」は、奉仕団が実施しているものですので、ご意見を伝えさせていただきます。
  
- 4  いつも体育館を利用させていただきありがとうございます。  
➡感謝のお気持ちはスポーツ係スタッフに伝えさせていただきます。ありがとうございました。
  
- 5  ウオーキングマシーンを早く治してほしい。また、増やしてほしい。忍者EX、7月8月も開催してほしい  
➡ランニングマシンは高価なため、ライトセンターの予算で購入することは非常に厳しく今のところ新規購入を確約することはできません。忍者EXの7月、8月開催については、ご意見として承ります。
  
- 6  音楽祭に出演したり、点字を習いたい。  
➡音楽祭については、ライトセンターだよりやメールマガジンで出演募集していますし点字指導のご要望は相談指導係まで直接、お問い合わせください。

- 7 拡大読書器購入等を行政へ申請する際の代行をしてほしい。役所に置いてある助成一覧表の案内を配ってほしい。
- ➡補装具並びに日常生活用具の申請につきましては、各自治体で異なる運用を行っています。それに加えて、個々人の家族構成や収入の状況に応じて申請に関する条件が変わります。そのため、当センターが申請を代行することはありません。ただし、拡大読書器に限らず、行政への申請には購入希望品目の見積書と製品内容が書かれた資料が必要です。当センターでは業者のご紹介を行うとともにご自身で見積書等の取り寄せが困難な場合には、ご相談に応じます。
- 8 クラブイベント(1年に1度)は、体育館使用の場合は、時期を考慮してほしい。
- ➡あくまでも、クラブの体育館予約については、2カ月前の1日からが原則となっております。イベントの内容によりそれ以上の準備期間が必要でなかつ、視覚障害者にとって有益な行事であれば施設長の判断を仰ぎますのでご相談ください。
- 9 携帯の操作を教えてほしい。誘導ボランティアの方が異性であってもトイレに入る際にはもっと協力してほしい。海外旅行等の付き添い誘導ボランティアを再開してほしい
- ➡携帯電話、スマートフォン、タブレット等につきましては、既にお持ちの機器で基本操作がわからずお困りの点がある場合、個別に操作法の訓練を行っています。当センターにある 아이폰やアイパッドの体験もできます。お気軽にご相談ください。なお、体験には事前予約が必要です。異性による誘導でトイレまで行かれた場合、多目的トイレを利用いただくとボランティアの方でも十分な案内が出来ると思います。また、女性用・男性用トイレを使用する場合、周囲に晴眼者がいるときは、声を掛け合ってご協力いただくか、職員に声をお掛けください、ご案内します。
- 10 視覚障害者向けの最新器具や用具情報をセンターだよりに掲載してほしい。
- ➡貴重なご意見として参考にさせていただきます。
- 11 仕方がないと思うが1時間しか利用できないのが不満。視覚障害者、他障害者の為に職員のいない更衣室やトイレなどに、ボタンを押すと職員が来てくれるような設備があったら安心。
- ➡ライトセンターは視覚障害の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。申し訳ありません。

- 12 自宅はデスクトップPC所有なのでライトに持参できない為自宅で教えてほしいのですが、交通費支払いのみで対応してくれないでしょうか。
  - ➡ご自宅のパソコンについて、視覚的なサポートが必要な場合、在宅者援助ボランティアの方が訪問サポートできる場合があります。また、センターから職員が訪問できる内容もありますので、相談指導担当あて、まず、お電話ください。
  
- 13 シャワーを晴眼者も使いたい。
  - ➡ライトセンターは視覚障害の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。ただし、クラブ活動や視覚障害者の介助でスポーツ施設を利用する場合は例外です。
  
- 14 体育館の利用がなく空いている場合にはクラブ以外であっても借用できないか。
  - ➡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、予約可能日数等は利用団体により異なります。詳しくはお問い合わせください。
  
- 15 障害者優先のトレーニングルームであっても使用していない時にはボランティアにも利用させてほしい。
  - ➡ライトセンターは視覚障害の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。
  
- 16 設問8を「不満」にしたのはクラブ利用で部屋を取る際、時々希望の部屋が取れない為。
  - ➡ライトセンターの部屋使用率は、非常に高いため、クラブの利用であっても予約できない場合があります。センター行事やボランティア講座等と重なって、クラブの定例日でも予約できず、ご迷惑をお掛けすることがあるかも知れません。どうしても、同じ日で調整出来ないときは、別の日に入れていただくなどご協力をお願いします。
  
- 17 体育館にあるバスケのボールに適度な空気を入れてほしい。新しいボールが補充されるとありがたい。
  - ➡それぞれの器具等の使用頻度や消耗具合及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

します。

- 18 卓球台が非常に古い。新しい台を購入する予算を検討してください。  
➡それぞれの器具等の使用頻度や消耗具合及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
- 19 月2回の予約数を増やしてほしい（少ない）。  
➡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、予約可能日数等は利用団体により異なります。詳しくはお問い合わせください。
- 20 日常生活用品の紹介する教室を増やしてほしい。発表会の時間をもう少し長くしてほしい。プールを年中無休に。日帰りバス旅行を増やしてほしい。コンサート、落語寄席などをやってほしい。二俣川駅周辺に100店舗以上の店が入り、様変わりするようだが、工事終了後の駅周辺の店舗紹介等詳しい情報をセンターだよりで特集を組んでほしい。又発着の電車の行き先やダイヤ改正も含めてお願いしたい。他希望として「いちご狩り」など気軽に参加できるイベントを開催してほしい。  
➡貴重なご意見として参考にさせていただきます。
- 21 ライトの体育館はバスケットボールがやり易い。  
➡感謝のお気持ちはスポーツ係スタッフに伝えさせていただきます。ありがとうございました。
- 22 スポーツスタッフに、上から目線の人がいる、加齢によりスムーズに動けない時もあるので理解してほしい。  
➡スタッフの対応でご不快の思いをされたことがあったとのこと、大変申し訳ございません。今後、スタッフ教育をさらに行うとともに個々のスタッフの意識を高めるよう努めてまいります。

以上、平成29年度の利用者満足度調査の主な個別意見などに対して回答いたします。今後とも一人でも多くの利用者の皆さま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。何卒よろしく願いいたします。

