

顧客満足度アンケートへの対応

～皆様の声で、施設は変わります！～

◆施設に関すること

利用者の皆様からの要望事項	
1	暖房を十分にしたい
2	電話通訳が見られてしまう。 パーテーションなど見えない工夫をしたい
3	無理は承知ですが、月曜日休館ではなく交代制にして毎日開館がよい

次のように対応させていただきます

福祉プラザ全体の空調は他の所属で管理していますが、センターの会議室等には単独のエアコンを昨年度設置したので、臨機応変に対応して参ります。

限られたスペースのため、十分に整備できません。個別にお部屋を利用いただくなどで対応いたします。

労働問題等にも関わり、すぐには結論出せませんが、ご意見をいただき、検討をしていきたいと思っております。

◆職員に関すること

利用者の皆様からの要望事項	
1	・職員は手話を覚えて欲しい
2	・事務所の対応も良く、気持ちよく利用させてもらっている。

次のように対応させていただきます

学習を重ね、コミュニケーションに不備の無いよう心がけていきたいと思っております。

継続して快適な環境をご用意できるよう努めて参ります。

◆情報提供に関すること

利用者の皆様からの要望事項	
1	【聴情だより】 ・休館日を大きな字ではっきり書いて欲しい。 ・内容的に興味を持てる記事がない。
2	【聴情だより】 ・聴情だよりの存在を知らなかった
3	【ホームページ】 ・若い人にも興味を持てるような内容にして欲しい。

次のように対応させていただきます

ご指摘内容について改善をしていき、利用者の皆さんに有意義な情報を提供できるよう努めます。

ご利用される方への十分な広報をしたいと思っております。

新年に向かい、リニューアルさせていただきました。今後とも様々なご意見、ご指摘をお願いいたします。

◆手話通訳に関すること

利用者の皆様からの要望事項	
1	【手話通訳者等派遣事業】 ・夜間緊急時の対応が心配。 ・手話通訳者の数が少ない。
2	【手話通訳者養成講習会】 ・昼の講習があると助かります。
3	【手話通訳者定例研修会】 ・グループ発表した後時間がないのにコーディネーターが感想を言う。目的が分からない。

次のように対応させていただきます

夜間緊急対応は消防署と連携して対応をとっております。また、開館日の21時までは職員が在中していますので、ご連絡ください。手話通訳者不足は全国的な傾向で、当センターも苦慮しております。可能な限り対応していきたいと思っております。

講習は厚労省のカリキュラム以上の時間を設定していますが、講師の確保等で複数回の講義を開催することは難しく、限られた時間の範囲で効果的な講習となるよう検討して参ります。

内容についてはまだ改善の余地があると思っておりますが、より充実した内容となるよう検討して参ります。

◆要約筆記者・奉仕員に関すること

利用者の皆様からの要望事項	
1	【要約筆記者派遣事業】 ・講演会にパソコン要約筆記があるとうる者もわかりやすい

次のように対応させていただきます
今後とも、利用者の皆さんに満足していただけるよう努めて参ります。

◆聴覚障害者に関すること

利用者の皆様からの要望事項	
1	【ろうあ者成人学級】 ・国語教室勉強をしたい。 ・医療介護保険の内容勉強したい。

次のように対応させていただきます
ご意見を参考に、満足していただける内容となるよう、引き続き工夫していきます。

◆相談事業に関すること

利用者の皆様からの要望事項	
1	【聴覚障害者相談事業】 ・専門機関につながるような知識が心配。
2	【就労支援事業】 ・(自分が)自営業者なので仕事を回していただければ支援事業になるかも。

次のように対応させていただきます
専門技術やネットワークについて、研修等を充実させて対応を向上させ、不安なくご相談に伺えるよう研鑽していきます。
貴重なお申し出ありがとうございます。就労相談の際の参考にさせていただきます。

◆その他(自由記入欄)

利用者の皆様からの要望事項	
1	【施設関係】 ・駐車場が狭く不便。 ・駐車場の南側が夜も開いていると入りやすい
2	【施設関係】 ・夏の夜のエアコンが入るようになり助かった。 ・全体的に老朽化が見られる。
3	【職員関係】 ・職員から挨拶されると気持ちよさを感じる
4	・多くの方々が障害を持ち、一般の人と変わらぬ生活を送れるよう支援協力いただき大変満足しております。もっと自分もがんばらないと感じております。 ・ろうあ者の福祉向上、情報提供等、すごく便利でありがたい施設です。ろうあ者や通訳、関係者にとって必要な場所です

次のように対応させていただきます
ご迷惑おかけしています。道路西側にも駐車場がございますのでご利用ください。南側出入口は車両の通り抜けによる事故防止のため閉鎖しております。ご理解ください。
一昨年センター独自でエアコンを整備しました。建物自体は古いですが、耐震などの問題はございません。ご利用にあたりご不便があれば改善していきたいと思っております。
貴重なご意見ありがとうございます。職員個々の自覚を一層高めていきたいと思っております。
当センターは、聴覚障害者の方のみならず、ご利用される方みなさんの生活向上に寄与できるよう努めて参りたいと思っております。貴重なご意見を心に留め、より一層ご利用しやすい施設にして参ります。