

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		次のように対応させていただきます
1	利用者がいるときは駐車場南側出入口を開放してもらいたい	駐車場が交差点に面しており、通り抜けによる事故防止のため時間により南側出入口を閉鎖しています。ご理解をいただきたいと思います。
2	(夜間に)裏口から駐車場へ行く通路が暗く不安に感じた	建屋全体の問題なので、管理者に伝え検討いたします。
3	トイレに手の乾燥機があるとありがたい	建屋全体の問題なので、管理者に伝え検討いたします。

◆職員に関すること

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	養成講座の時間について相談したが強く断られた。不満である	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員の対応についてはマナー研修などを通して改善して参ります。
2	(手話学習の)一番身近な目標と感じている	気持ちの引き締まるご意見ありがとうございます。継続して接客、手話技術等の研鑽に努めて参ります。

◆情報提供に関すること

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	【聴情だより】 字が小さくて見にくい	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。
2	【ホームページ】 HPの更新が少し遅い	最新情報を掲載できるよう更新に努めます。
3	【ホームページ】 「手話を始めたい」と思ったときの情報が少ない もう少し内容を充実して欲しい	本年は内容をリニューアルさせていただきました。手話初心者に向けての内容も検討します。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		次のように対応させていただきます
1	【手話通訳者養成講習会】 指導にばらつきがある(講師からの指摘)	講習会内容については、聴覚障害者協会とも連携して内容について随時検討しています。講師によるばらつきが無いように研修等を強化して参ります。
2	【手話通訳者養成講習会】 自宅から遠い	参加人数、講師数の関係で、各地での開催は難しい状況です。ご理解いただきたいと思います。
3	【手話通訳者養成講習会】 基礎的な知識が学べスキルアップにもつながり、とてもやりがいを感じている	内容についてはまだ改善の余地があると思いますが、より充実した内容となるようにして参ります。

◆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	特になし

次のように対応させていただきます

◆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】 日本語の勉強が良かった もっと(回数を)増やして欲しい
2	【中途失聴者・難聴者のためのコミュニケーション教室】 覚えた手話を次の日に忘れてしまう

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、引き続き検討して参ります。
ご意見を参考に、印象に残るような内容となるよう、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】 会社で困るので相談して良かった

次のように対応させていただきます
合理的配慮が必要な場があれば、ご遠慮なくご相談ください。会社や社会の意識改革にも積極的に貢献いたします。

◆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】 夏が来る前の暑いときに冷房が使えない、対応を考えて欲しい
2	【施設関係】 老朽化になりつつある 全体的に手狭に感じる
3	【施設関係】 施設の場所がもう少し南側にあれば良いと思う
4	【施設関係】 施設の存在をもっと広くアピールして欲しい 健聴者も利用したり情報を得る場所にますますなっていって良いと思います
5	【その他】 施設は古いですが、職員の態度や明るさにはとても満足している 利用しやすい良い施設だと思う 聴覚障害者支援に関わる者としてとても重要な施設と考える

次のように対応させていただきます
ご迷惑おかけいたしました。一昨年度より各室個別の冷房を設置しております。使用の前に温度確認をしていますが、暑い場合などはご遠慮なくお申し出ください。
ご指摘のとおり見た目の老朽化がございますが、建物自体は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えます。
貴重なご意見ありがとうございます。管理者へ参考意見としてお伝えしたいと思います。
県民のみなさんへの認知については、まだまだ改善の必要がございます。継続課題として取り組んでいきたいと思えます。
当センターは、ご利用される方みなさんのご意見により運営されております。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。