

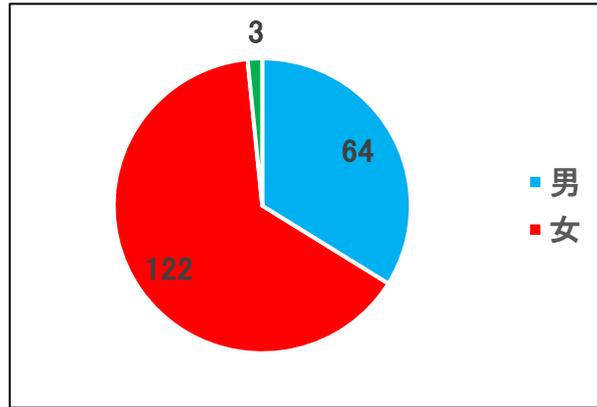
和歌山県聴覚障害者情報センター 2022年度利用者アンケート

(依頼数：609名 回答数：189名 回答率：約31%)

問1. 性別

男 女

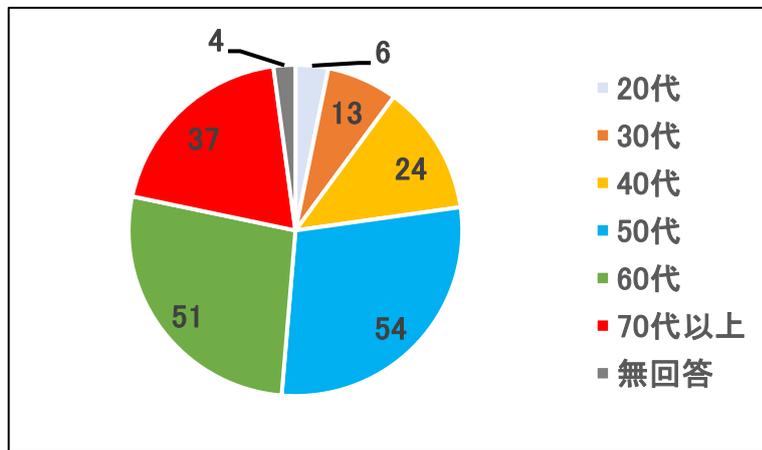
男	64名
女	122名
無回答	3名



問2. 年齢

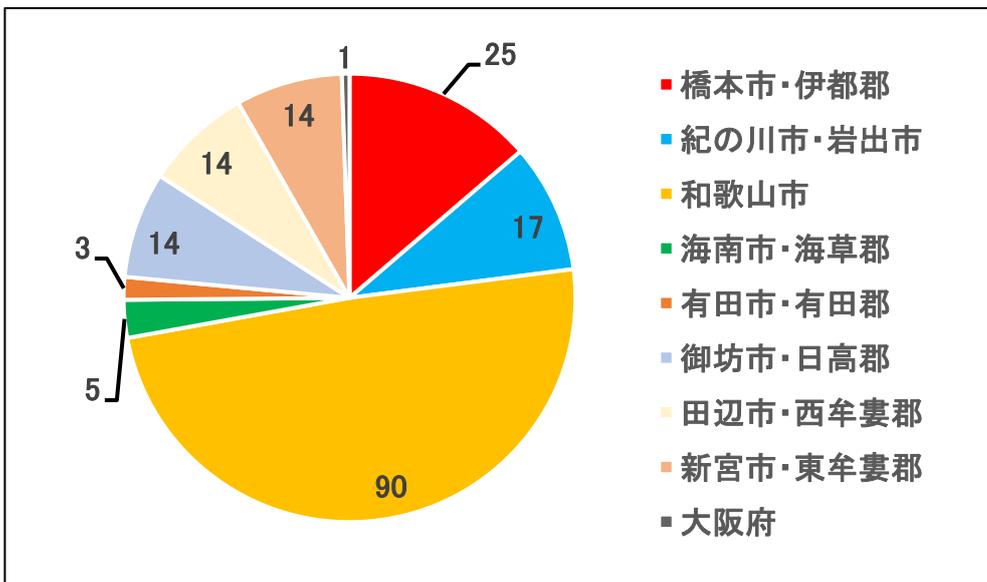
20代未満 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

20代未満	0名
20代	6名
30代	13名
40代	24名
50代	54名
60代	51名
70代以上	37名
無回答	4名



問3. 居住市町村

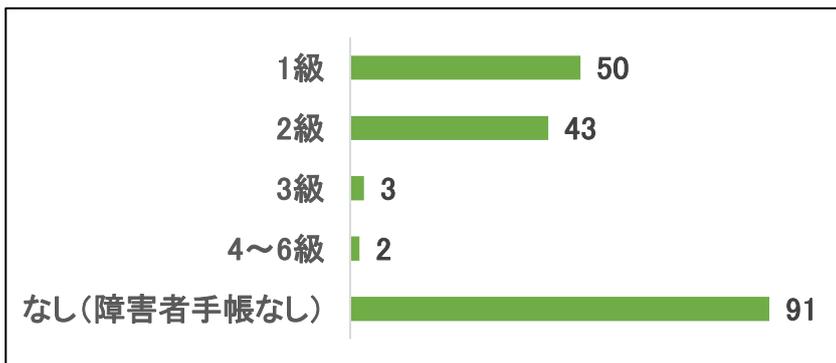
橋本市・伊都郡 紀の川市・岩出市 和歌山市 海南市・海草郡 有田市・有田郡
御坊市・日高郡 田辺市・西牟婁郡 新宮市・東牟婁郡 意思疎通支援派遣依頼担当者



橋本市・伊都郡	25名
紀の川市・岩出市	17名
和歌山市	90名
海南市・海草郡	5名
有田市・有田郡	3名
御坊市・日高郡	14名
田辺市・西牟婁群	14名
新宮市・東牟婁郡	14名
大阪府	1名

問4. 障害等級

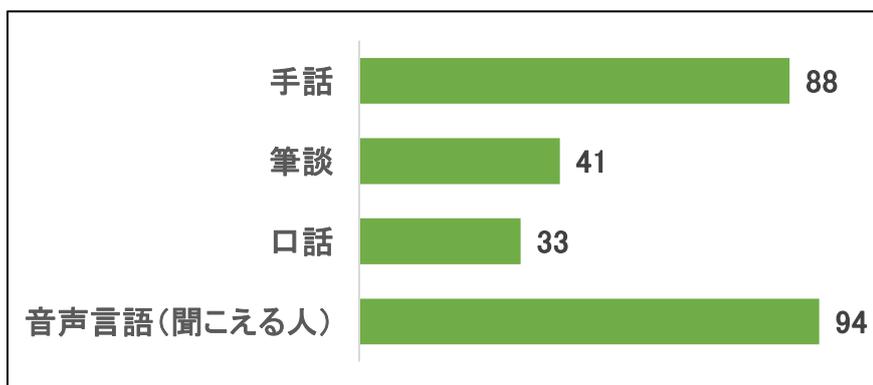
1級 2級 3級 4～6級 なし(障害者手帳なし)



1級	50名
2級	43名
3級	3名
4級～6級	2名
なし(障害者手帳なし)	91名

問5. 主なコミュニケーション方法(複数回答可)

手話 筆談 口話 音声言語(聞こえる人)



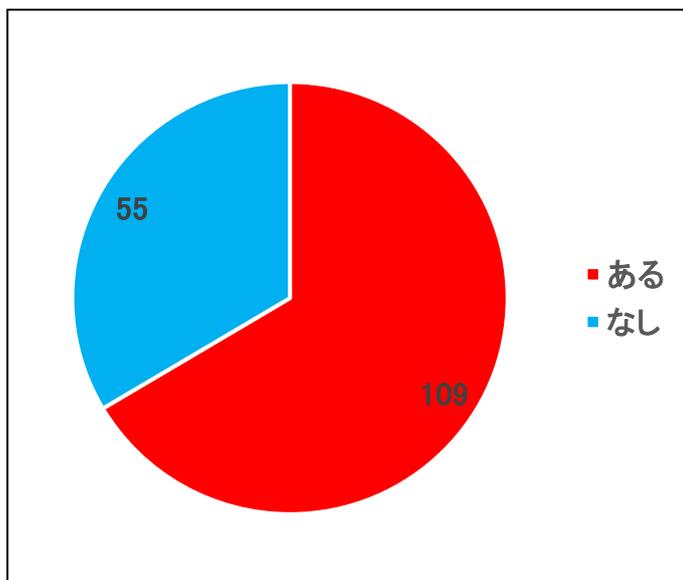
手話	88名
筆談	41名
口話	33名
音声言語(聞こえる人)	94名
無回答	1名

<その他>
・触手話

問6. センターへの来所(各事業に参加、意思疎通支援者派遣依頼も含む)

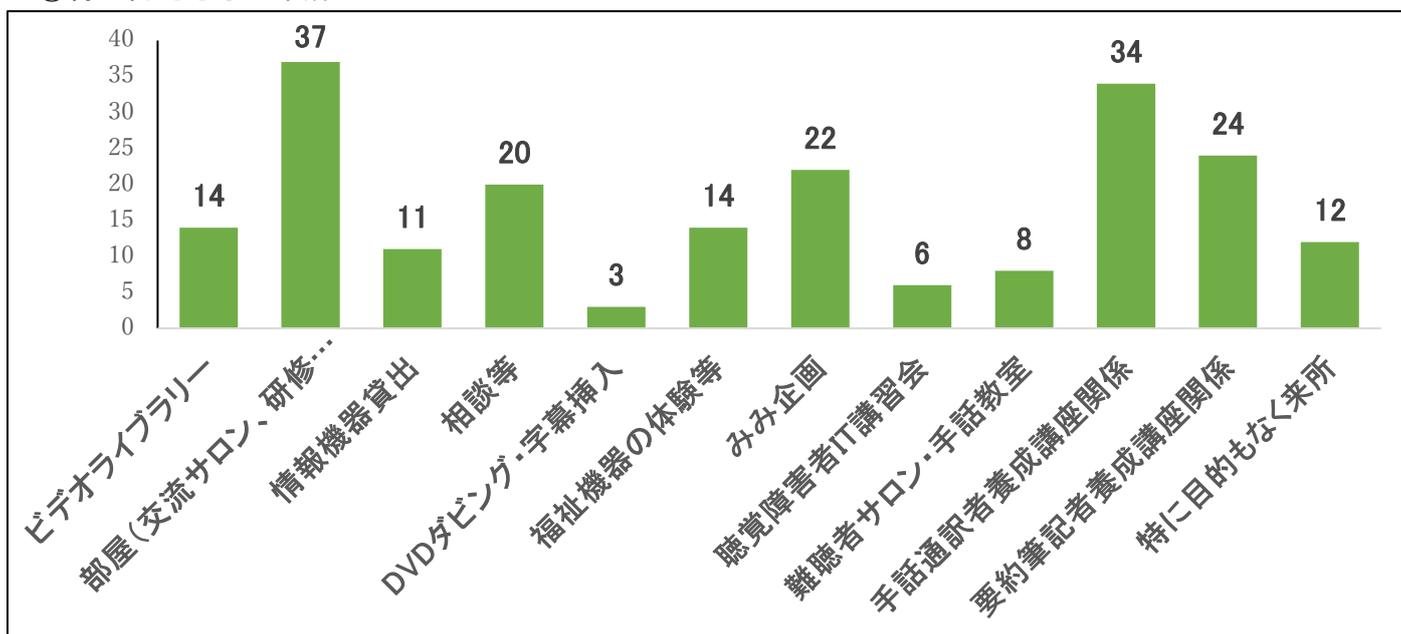
ある なし

ある	109名
なし	55名



問7. 来所・利用の目的(複数回答可)

- ①ビデオライブラリー
 ②部屋(交流サロン、研修室)貸出
 ③情報機器貸出
 ④相談等
⑤DVD ダビング・字幕挿入
 ⑥福祉機器の体験等
 ⑦みみ企画
 ⑧聴覚障害者 IT 講習会
⑨難聴者サロン・手話教室
 ⑩手話通訳者養成講座関係
 ⑪要約筆記者養成講座関係
⑫特に目的もなく来所



ビデオライブラリー	14名	部屋貸出	37名	情報機器貸出	11名
相談等	20名	DVDダビング・字幕挿入	3名	福祉機器の体験	14名
みみ企画	22名	聴覚障害者IT講習会	6名	難聴者サロン・手話教室	8名
手話通訳者養成講座関係	34名	要約筆記者養成講座関係	24名	特に目的もなく来所	12名

<その他>

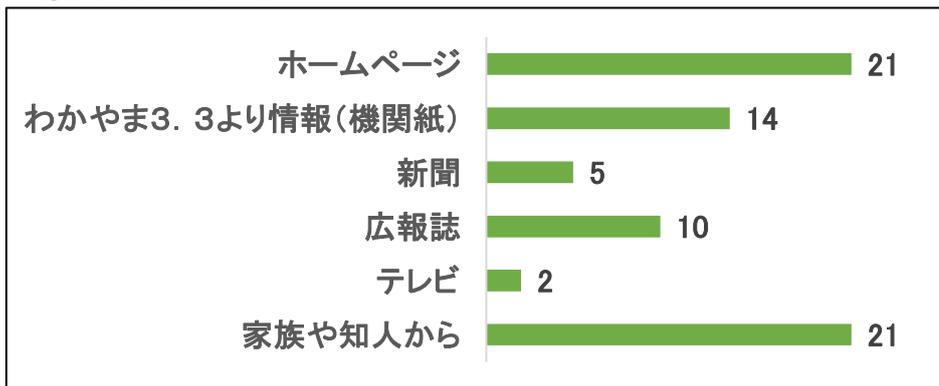
- ・手話通訳、要約筆記派遣関係 ・派遣報告書等の提出 ・研修会 ・手話通訳活動に関する用事

問8. 各事業に意見・要望・期待すること

- ・⑥福祉機器の見本を増やしてほしい ・手話講座を増やしてほしい。 ・⑨楽しく参加しています。
- ・養成講座において、実習の時間を増やしてほしい ・①いろいろなビデオを揃えて欲しいです
- ・⑦⑧開催した報告は掲載されているが、開催のお知らせも「新着情報」で載せてほしい。⑨も開催する日時、場所を「新着情報」で掲載してほしい。
- ・⑨難聴者の手話やサロンでもっと要約筆記をとると思う。ある程度手話が分かれば先生の言うこともわかるかと、分からない人の方が多くいると思うから。
- ・遠隔手話通訳サービスを利用するときの通訳担当の後ろを壁などにして後ろが見えない方がいいと思います。後ろに人がいると気になります。
- ・福祉機器の貸し出しの申し込みに行くときの時間を延長してほしい。平日仕事があるまたは土曜日に行けないときがあるので仕事帰りに寄れる時間も受付できてたら助かります。延長が厳しい場合の方法も検討していただけたら。(例えば申込書をFAXして後日に取りに行くまたは担当が不在であれば代理で受け付けするなど。借りる順番に申し込みが遅れると後になってしまったりするので)

問9. 情報センターを知ったきっかけ

- ①ホームページ
 ②わかやま3. 3より情報（機関紙）
 ③新聞
 ④広報誌
 ⑤テレビ
 ⑥知人や友人から



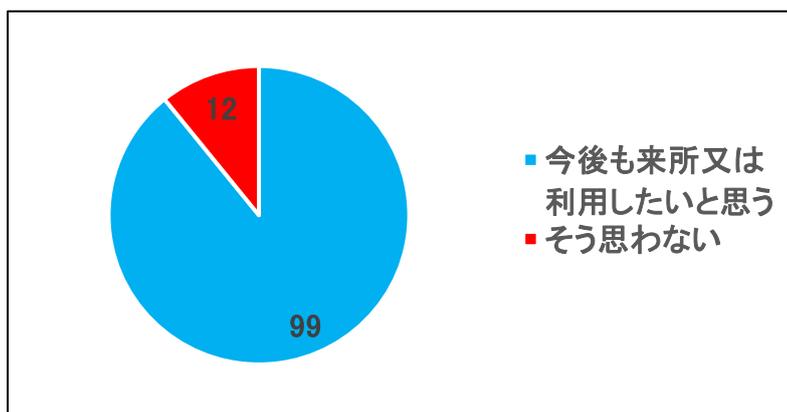
ホームページ	21名
わかやま3. 3より情報(機関紙)	14名
新聞	5名
広報誌	10名
テレビ	2名
家族や知人から	21名

<その他>

- ・各種養成講座、講習会などを受講してから
- ・協会活動を通して
- ・移転前から知っていた（設立から）
- ・手話講座や手話サークルなど
- ・和難協から

問10. 今後も来所の予定

- 今後も来所又は利用したいと思う
 そう思わない



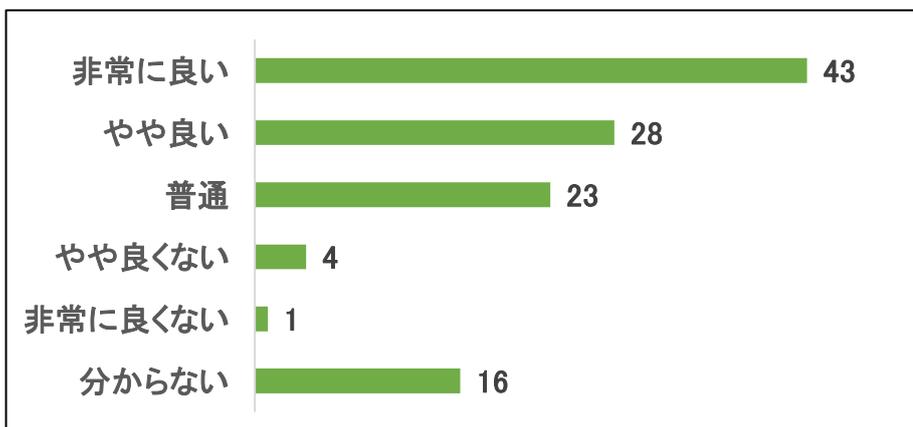
今後も来所又は利用したいと思う	99名
そう思わない	12名

問11. 問10で②を回答した理由

- ・講座や研修以外で行くことはないと思うから。
- ・遠い。交通不便
- ・入りづらい
- ・必要な時は利用するが、遠いから気軽に利用しにくい。
- ・おもしろくないから

問12. 来所、電話やチャット等の対応

- ①非常に良い
 ②やや良い
 ③普通
 ④やや良くない
 ⑤非常に良くない
 ⑥分からない



非常に良い	43名
やや良い	28名
普通	23名
やや良くない	4名
非常に良くない	1名
分からない	16名

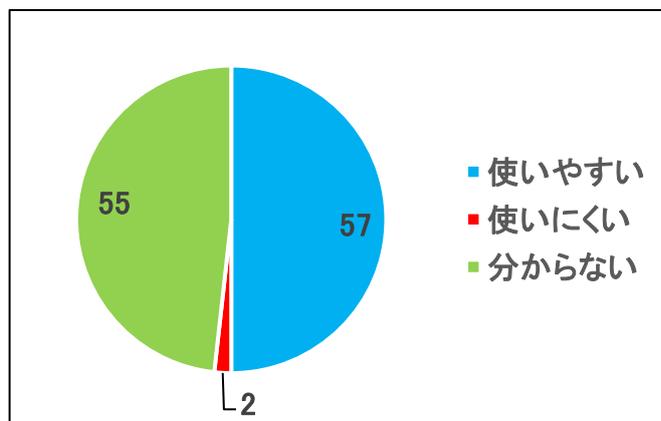
問13. 問12で④、⑤を回答した理由

- ・ 入りにくい。声をかけにくい ・ 人により電話対応が良くない人がいる
- ・ センターの事務室に入っていても、職員は知らん顔で、「こんにちは」の一言もない。
- ・ 電話の場合は特に相手の顔が見えません。より丁寧な対応が必要だと思います。

問14. サロン室の使いやすさ

①使いやすい ②使いにくい ③分からない

使いやすい	57名
使いにくい	2名
分からない	55名



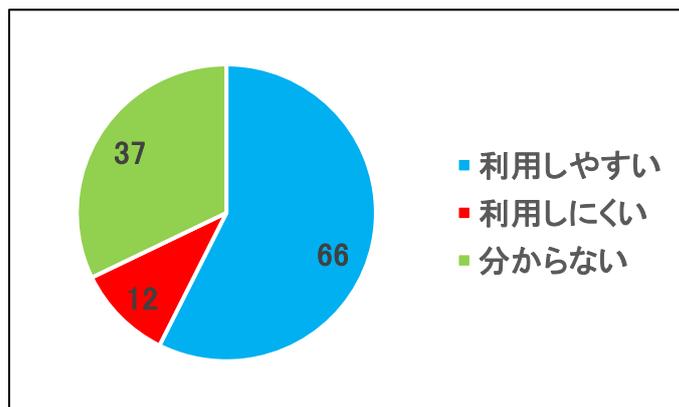
問15. 問14で②を回答した理由

回答なし

問16. 開館時間

①利用しやすい ②利用しにくい ③分からない

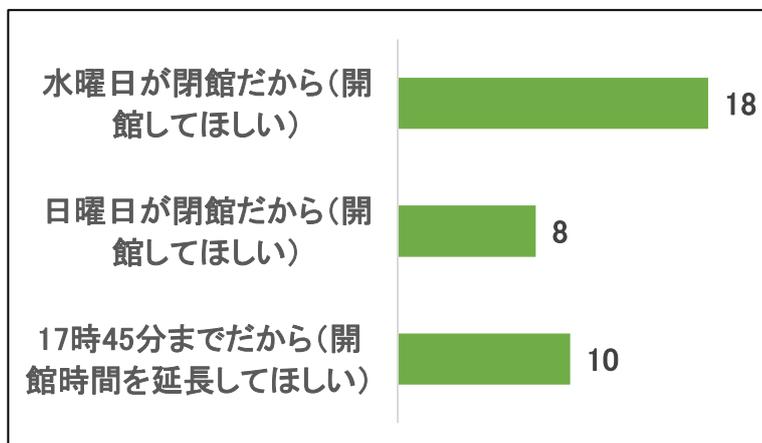
利用しやすい	66名
利用しにくい	12名
分からない	37名



問17. 問16で②を回答した理由(複数回答可)

- ①水曜日が閉館だから(開館してほしい) ②日曜日が閉館だから(開館してほしい)
- ③17時45分までだから(開館時間を延長してほしい)

水曜日が閉館だから	18名
日曜日が閉館だから	8名
17時45分までだから	10名



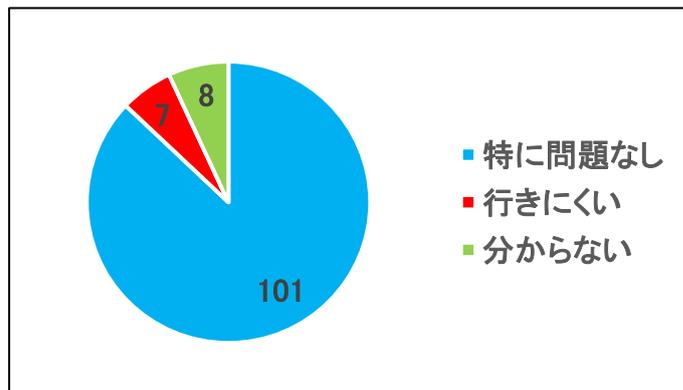
<その他>

- ・ 利用しやすいと回答していますが、時間だけ延長を検討していただきたいです。

問18. 交通アクセス

□①特に問題なし □②行きにくい □③分からない

特に問題なし	101名
行きにくい	7名
分からない	8名



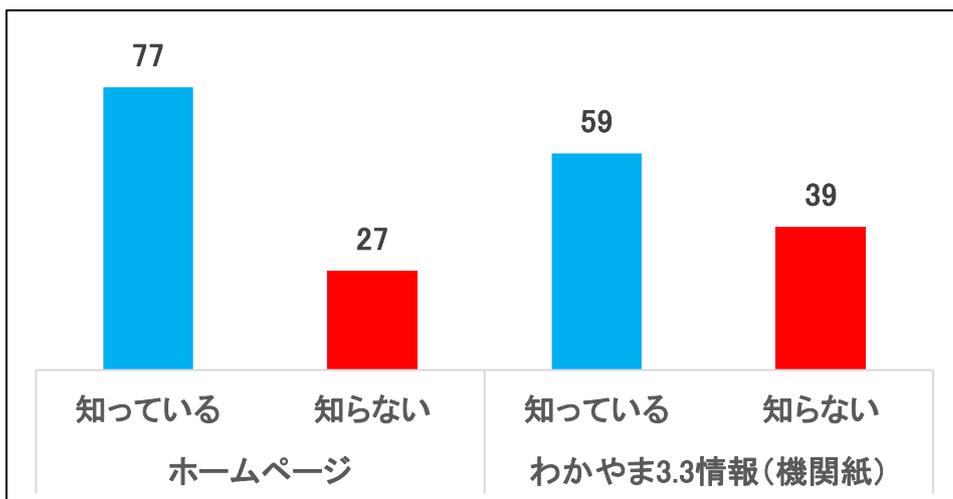
問19. 問18で②を回答した理由

- ・ 自宅、駅、バス停から遠い ・ 駐車場が有料なのは負担
- ・ 私のように自転車、バイクの人には良いが、バスの人には行きにくいと思う。
- ・ 自転車で行っているが、雨の日はいけないし、自転車に乗ることが出来なくなった時のことが気になる。

問20. センターから発信の認知度

ホームページ：□知っている □知らない

わかやま3.3より情報(機関紙)：□知っている □知らない



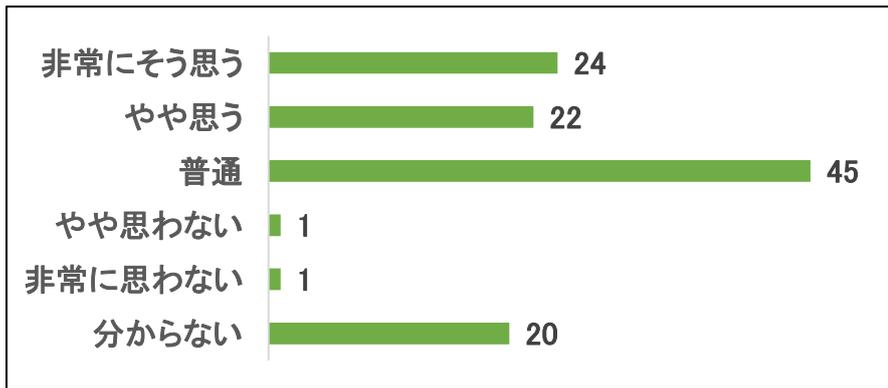
ホームページ	
知っている	77名
知らない	27名
わかやま3.3より情報	
知っている	59名
知らない	39名

問21. ホームページ、わかやま3.3より情報(機関紙)に対する意見

- ・ 全国へ和歌山の情報を発信してってください。 ・ 機関紙の発行回数を増やしてほしい
 - ・ 発行された日が分からない。各種 SNS があればと思う。 ・ 機関紙の動画を撮影してください。
 - ・ ホームページは、字幕付き映画の上映日のお知らせだけではなく、もっといろいろな情報を載せてほしい。
- 例、手話通訳や要約筆記がつく講演会やイベントの情報やセンターが実施している事業のお知らせ。
他府県のホームページを見ると、たくさんの情報が更新されている。
- ・ 利用につながるので、意思疎通支援サービスが提供される講演や行事の告知をしてほしい。
 - ・ ホームページにあるスケジュール表が見れない。見れるようにしてほしい。トップに電話・FAX 番号が載ってるが、開館時間もあるといいと思う。

問22. サービスに対する満足度

①非常にそう思う ②やや思う ③普通 ④やや思わない ⑤非常に思わない ⑥分からない



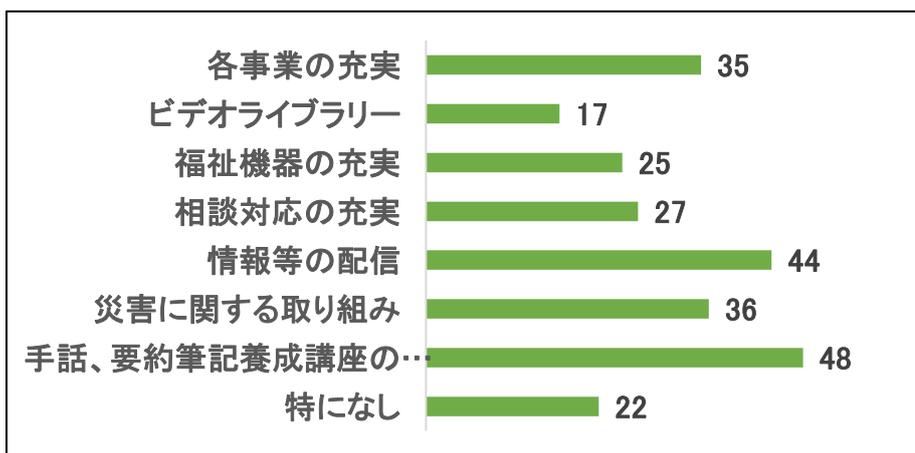
非常にそう思う	24名
やや思う	22名
普通	45名
やや思わない	1名
非常に思わない	1名
分からない	20名

問23. 問22で④⑤を回答した理由

・通訳者養成講座について、もっと充実させてほしい。

問24. 期待・求める役割(複数回答可)

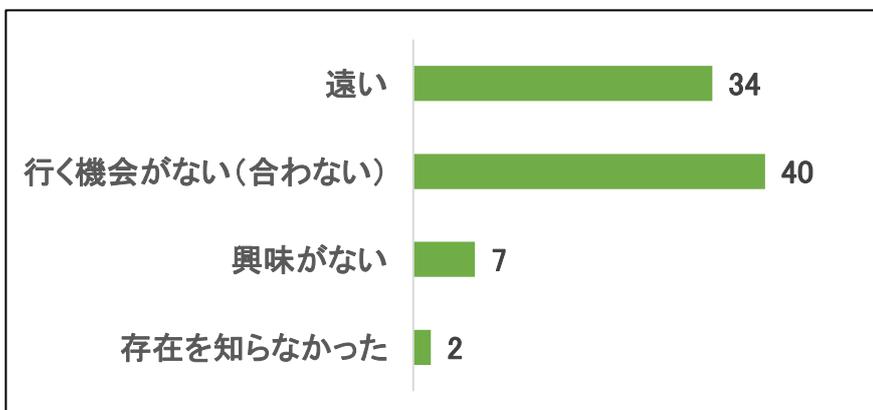
①各事業の充実 ②ビデオライブラリー ③福祉機器の充実 ④相談対応の充実 ⑤情報等の配信
⑥災害に関する取り組み ⑦手話、要約筆記養成講座の充実 ⑧特になし



各事業の充実	35名
ビデオライブラリー	17名
福祉機器の充実	25名
相談対応の充実	27名
情報等の配信	44名
災害に関する取り組み	36名
手話、要約筆記 養成講座の充実	48名
特になし	22名

問25. 来所・利用しない方へ その理由は何でしょうか。

①遠い ②行く機会がない(合わない) ③興味がない ④存在を知らなかった



遠い	34名
行く機会がない	40名
興味がない	7名
存在を知らなかった	2名

<その他>

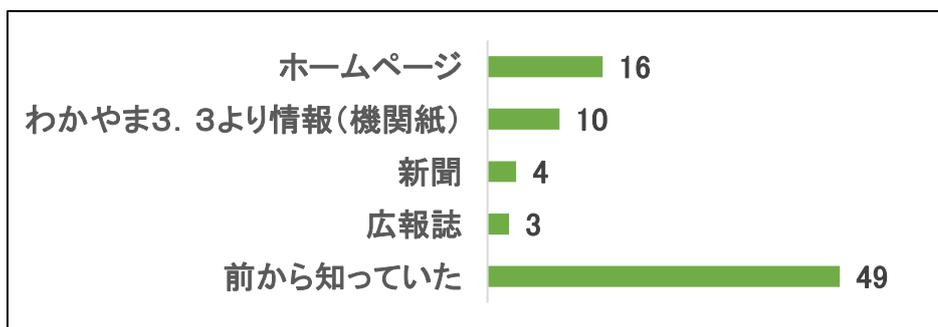
・足が不自由で出づらくなった。 ・行く用がなかった

問26. ご質問やご要望など（意思疎通支援派遣依頼担当者以外の方）

- ・現場へ派遣する意思疎通支援者の経験値や人数など一考してほしい。
- ・県立施設の役割を考えて事業をしてほしい。馴れ合いな雰囲気を感じられる。今の時代、アンケートで性別を問うのはどうか。その他は記述式ではなく、無回答などで選択できるようにしては。答えたくない方もいるのでは。
- ・センターの奥にろう者しかいないとき、どうしたらよいか分からない。中まで入るしかなかった。しかも、私は手話が分からない。
- ・パソコンのやり方が分からないので、サポート支援派遣依頼がお願いできますか？
- ・休館の対応（昨年度、対応を考えると回答あったが、あまり変わってない）
- ・協会もあって行きやすい。福祉機器やライブラリーなど生で見ることができる。雰囲気も暖かく感じる。

問27. 情報センターを知ったきっかけ

- ①ホームページ ②わかやま3. 3より情報（機関紙） ③新聞 ④広報誌 ⑤前から知っていた



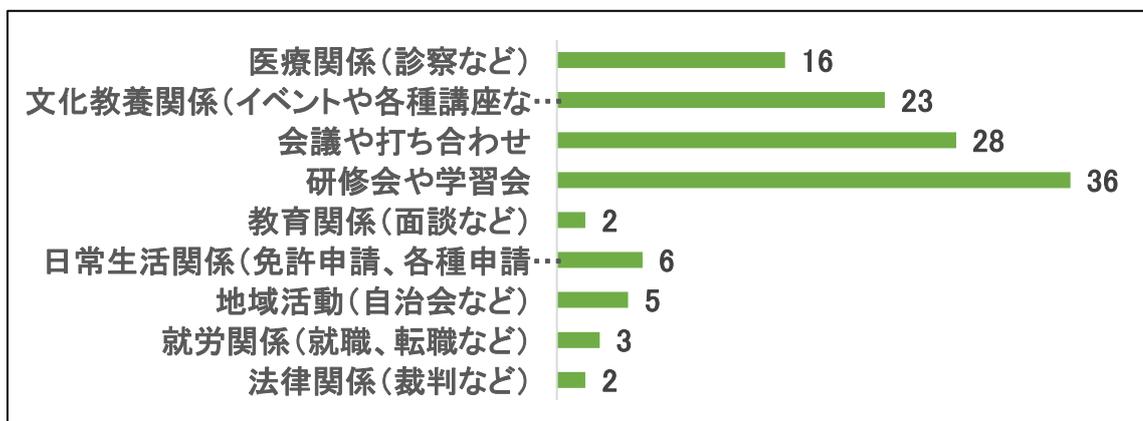
ホームページ	16名
わかやま3. 3より情報（機関紙）	10名
新聞	4名
広報誌	3名
前から知っていた	49名

<その他>

- ・県聴障協会
- ・手話奉仕員養成講座
- ・知り合いから聞いたから

問28. 利用目的（複数回答可）

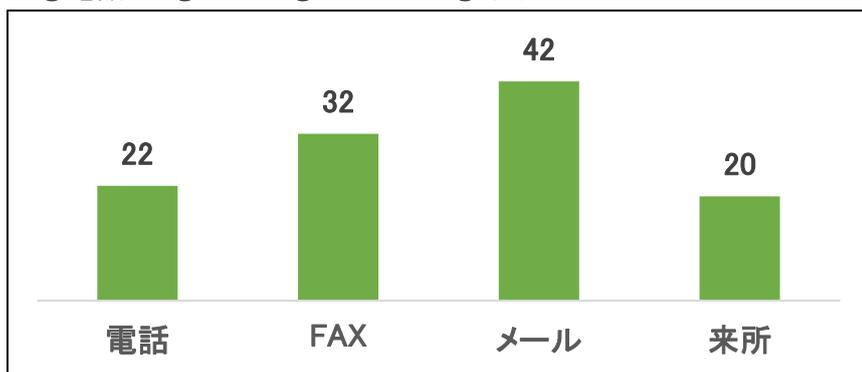
- ①医療関係（診察等） ②文化教養関係（イベントや各種講座等） ③会議や打ち合わせ
- ④研修会や学習会 ⑤教育関係（面談等） ⑥日常生活関係（免許申請、各種申請等）
- ⑦地域活動（自治会等） ⑧就労関係（就職、転職等） ⑨法律関係（裁判等）



医療	文化教養	会議や打ち合わせ	研修会や学習会	教育	日常生活	地域	就労	法律
16名	23名	28名	36名	2名	6名	5名	3名	2名

問29. 依頼方法

①電話 ②FAX ③メール ④来所



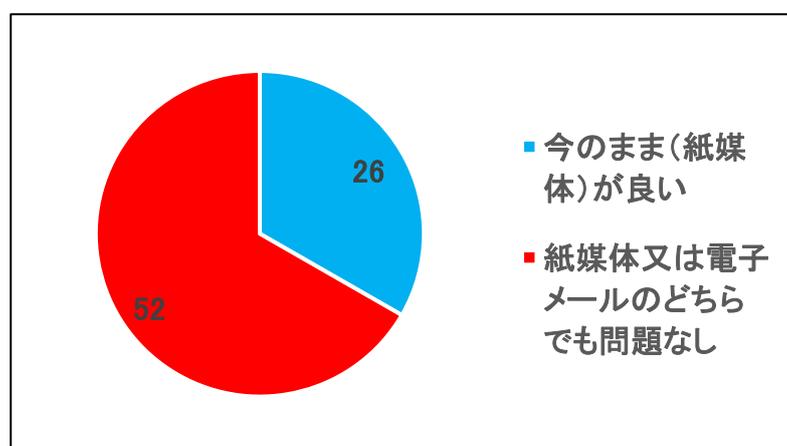
電話	22名
FAX	32名
メール	42名
来所	20名

<その他>

・チャット (Skype など)

問30. 将来的に派遣関連の書類を電子メールで進めようと検討中。電子メールでも問題ないか。

①今のまま (紙媒体) が良い ②紙媒体又は電子メールのどちらでも問題なし



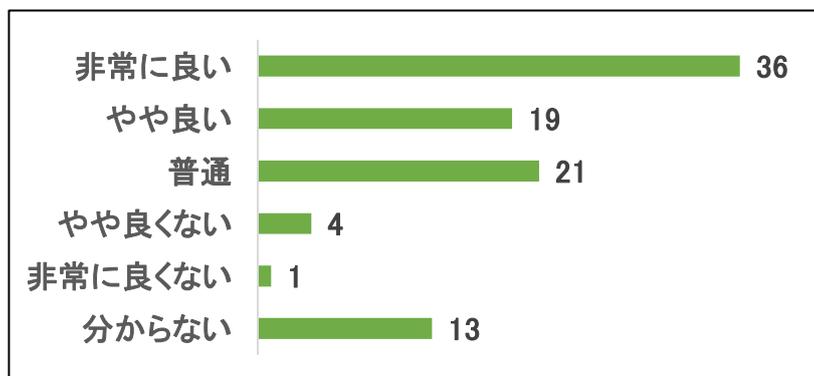
今のままが良い	26名
どちらでも問題なし	52名

<その他>

- ・PC、スマホとも利用可能。
- ・電子メールに受信に気付くのが遅い時もある。
- ・電子メールの方が助かる。
- ・ケースバイケースではないでしょうか。

問31. 職員の対応

①非常に良い ②やや良い ③普通 ④やや良くない ⑤非常に良くない ⑥分からない



非常に良い	36名
やや良い	19名
普通	21名
やや良くない	4名
非常に良くない	1名
分からない	13名

問32. 問31で④⑤を回答した理由

- ・職員によってよい人とそうでない人がいる
- ・依頼内容説明ない
- ・丁寧さ、ソフトさが足りないと思う。
- ・対応に不愉快な思いをしたことがある。人により態度が変わる。

問33. ご質問やご要望など（意思疎通支援派遣依頼担当者）

・いつもありがとうございます。すごく丁寧に手話や要約をしていただけてとてもうれしいです。しかし、予算の関係で、オンラインでの撮影時の価格を少し下げただけであればもっとお願いしやすいと思っています。

- ・水曜日に来る資料を受け取れなくて困ることがある。
- ・資料に関しては紙の方が便利であることもあるが、依頼と報告はメールでよいと思っている。
- ・三重同様メールにて内容を知らせて打診してほしい。
- ・派遣依頼は、内容も知らせてほしい。日にちと場所しか言わないので、何の通訳か分からないのは返事のしようがない。講演会なのか研修会なのか。そのテーマも。個人の場合は、医療関係、地域関係、終了関係など依頼時に知らせてほしい。また、手話通訳を依頼してきた個人団体と打ち合わせしたことは、通訳者に情報として伝達してほしい。

電話の対応が横柄、上からの目線、とよく聞く。通訳試験に合格して間もない人に依頼する場合は、依頼を受けることに不安がいっぱいなので、その気持ちを汲み取った依頼をしてほしい。コーディネーターの一言でやる気にもなるし、気持ちが失せることもある。

令和4年度当センターに対するアンケート回答に対して、考え方・今後の取組み

●【問8 各事業に意見・要望・期待すること】

(1) ⑦⑧開催した報告は掲載されているが、開催のお知らせも「新着情報」で載せてほしい。⑨も開催する日時、場所を「新着情報」で掲載してほしい。

HPやSNSなどに情報提供や周知するよう取り組みます。

(2) ⑨難聴者の手話やサロンでもっと要約筆記をと思う。ある程度手話が分かれば先生の言うこともわかるかと、分からない人の方が多くいると思うから。

中途失聴・難聴者協会の意見をまとめていただき、当センターとの建設的な意見を交わしながら進めていきたいのでご協力ご支援をお願いします。(現在、要約筆記者を配置しています)

(3) 遠隔手話通訳サービスを利用するときの通訳担当の後ろを壁などにして後ろが見えない方がいいと思います。後ろに人がいると気になります。

レイアウト変更などを取り組みます。

(4) 福祉機器の貸し出しの申し込みに行くときの時間を延長してほしい。平日仕事があるまたは土曜日に行けないときがあるので仕事帰りに寄れる時間も受付できてたら助かります。延長が厳しい場合の方法も検討していただけたら。(例えば申込書をFAXして後日に取りに行くまたは担当が不在であれば代理で受け付けするなど。借りの順番に申し込みが遅れると後になってしまったりするので)

事前に連絡または予約していただければ対応いたします。

●【問13. 問12で④、⑤を回答した理由】

- ・電話対応が良くない人がいる。
- ・センターの事務室に入っていても、職員は知らん顔で、「こんにちは」の一言もない。
- ・電話の場合は特に相手の顔が見えません。より丁寧な対応が必要だと思います。

マナー研修会などを開催に取り組みます。また、来訪者に気付けられる環境を作るよう取り組みます。

●【問21. ホームページ、わかやま3. 3より情報（機関紙）に対する意見】

ホームページは、字幕付き映画の上映日のお知らせだけではなく、もっといろいろな情報を載せてほしい。

例、手話通訳や要約筆記がつく講演会やイベントの情報やセンターが実施している事業のお知らせ。

他府県のホームページを見ると、たくさんの情報が更新されている。

利用につながるので、意思疎通支援サービスが提供される講演や行事の告知をしてほしい。

ホームページにあるスケジュール表が見れない。見れるようにしてほしい。トップに電話・FAX番号が載ってるが、開館時間もあるといいと思う。

さらなる情報提供をできるように取り組みます。

HPのトップに開館時間などの情報を載せました。

●【問23. 問22で④⑤を回答した理由】

- ・通訳者養成講座について、もっと充実させてほしい。

厚生労働省が定められたカリキュラムに基づき指導していますが、充実した内容を指導できるよう講師団と協議していきます。

手話言語を第一とするろう講師を増やし、手話で聴く（長時間）環境を工夫していきます。

●【問26. ご質問やご要望など（意思疎通支援派遣依頼担当者以外の方）】

- (1) 現場へ派遣する意思疎通支援者の経験値や人数など一考してほしい。

人数は派遣に関する要綱に基づき進めています。派遣の内容に応じて経験値等を考慮した上で配置調整をしています。しかし、同日・同時に数カ所へ派遣することもあり、経験値だけで配置できない場合もありますので、ご理解いただきたいです。

人材育成の取り組みの一環として、当センターの事業（一部）に派遣をお願いしています。聴覚障害者に求められている人材育成に取り組み続けます。

- (2) 県立施設の役割を考えて事業をしてほしい。馴れ合いな雰囲気を感じられる。今の時代、アンケートで性別を問うのはどうか。その他は記述式ではなく、無回答などで選択できるようにしては。答えたくない方もいるのでは。

誤解を与えないよう気をつけます。

情勢を鑑み、アンケートの内容を見直します。

- (3) センターの奥にろう者しかいないとき、どうしたらよいか分からない。中まで入るしかなかった。しかも、私は手話が分からない。

フラッシュ受信器など光で知らせることができる環境を整えるよう検討します。

- (4) パソコンのやり方が分からないので、サポート支援派遣依頼がお願いできますか？

一度、お問合せください。

●【問32. 問31で④⑤を回答した理由】

- ・職員によってよい人とそうでない人がいる
- ・依頼内容説明ない
- ・丁寧さ、ソフトさが足りないと思う。
- ・対応に不愉快な思いをしたことがある。人により態度が変わる。

マナー研修などを受けて、さらなる丁寧に対応するように努めます。

コーディネーター研修で学んだことに基づいて進めているため、ご理解ください。なお、和歌山県内のコーディネーターに共有できるように努めたいと思います。

●【問33. ご質問やご要望など（意思疎通支援派遣依頼担当者）】

- (1) 水曜日に来る資料を受け取れなくて困ることがある。

依頼先に速やかに資料をいただくよう促し続けます。

- (2) 資料に関しては紙の方が便利であることもあるが、依頼と報告はメールでよいと思っている。
三重同様メールにて内容を知らせて打診してほしい。

2023度より、ワークフローシステムを導入し、依頼と報告はシステムで実施しています。また、他県の状況を確認します。

(3) 派遣依頼は、内容も知らせてほしい。日にちと場所しか言わないので、何の通訳か分からないのは返事のしようがない。講演会なのか研修会なのか。そのテーマも。個人の場合は、医療関係、地域関係、終了(労働??)関係など依頼時に知らせてほしい。また、手話通訳を依頼してきた個人団体と打ち合わせしたことは、通訳者に情報として伝達してほしい。

コーディネーター研修で学んだことに基づいて進めているため、ご理解ください。

(4) 電話の応対が横柄、上からの目線、とよく聞く。通訳試験に合格して間もない人に依頼する場合は、依頼を受けることに不安がいっぱいなので、その気持ちを汲み取った依頼をしてほしい。コーディネーターの一言でやる気にもなるし、気持ちが失せることもある。

電話対応は相手の顔が見えない分丁寧に対応など努力しています。

通訳者試験合格後の初めての通訳依頼は全ての原稿が揃うところに配置、ベテラン通訳士とご一緒にいただいています。派遣後の報告書を持参された際、感じたことも含め報告を受け、アドバイスをしています。電話対応も含めマナー研修会を開催し、今まで同様以上に相手の気持ちを考えて接していきます。