

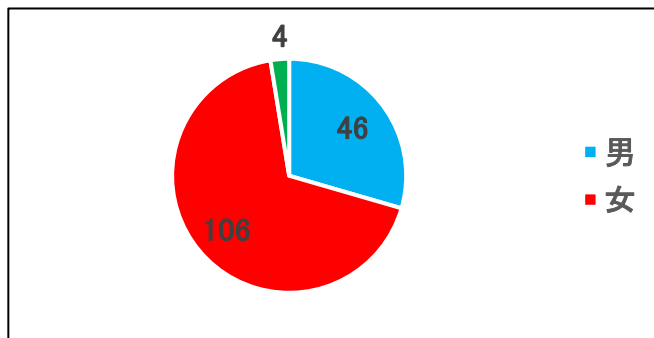
和歌山県聴覚障害者情報センター 2023年度利用者アンケート（個人）

（依頼数：512名 回答数：156名 回答率：約30%）

問1. 性別

男 女

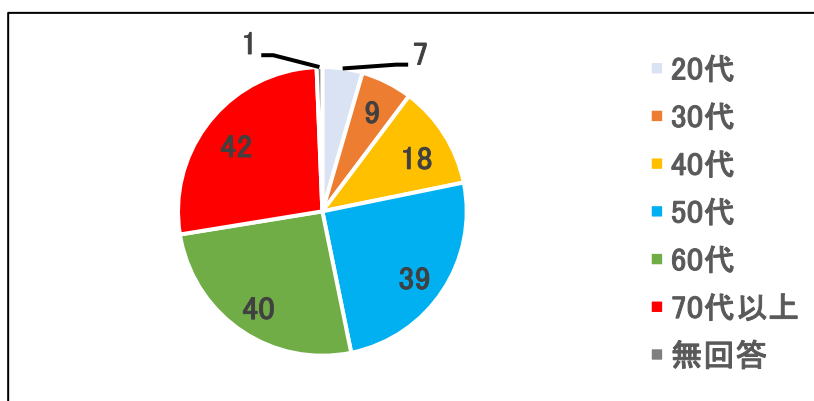
男	46名
女	106名
無回答	4名



問2. 年齢

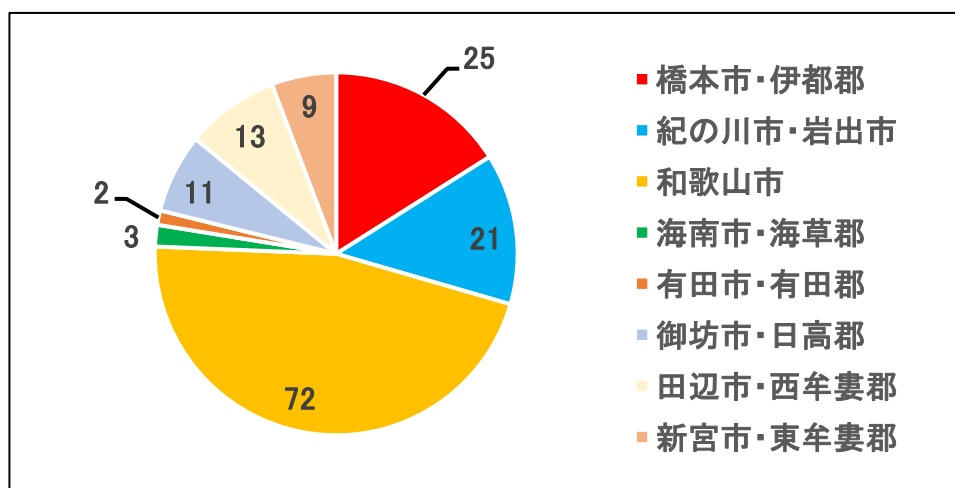
20代未満 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

20代未満	0名
20代	7名
30代	9名
40代	18名
50代	39名
60代	40名
70代以上	42名
無回答	1名



問3. 居住市町村

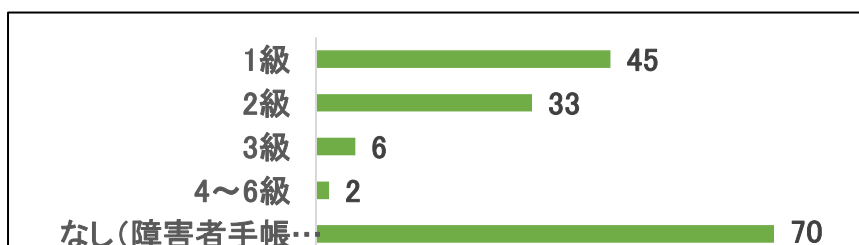
橋本市・伊都郡 紀の川市・岩出市 和歌山市 海南市・海草郡 有田市・有田郡
御坊市・日高郡 田辺市・西牟婁郡 新宮市・東牟婁郡



橋本市・伊都郡	25名
紀の川市・岩出市	21名
和歌山市	72名
海南市・海草郡	3名
有田市・有田郡	2名
御坊市・日高郡	11名
田辺市・西牟婁郡	13名
新宮市・東牟婁郡	9名

問4. 障害等級

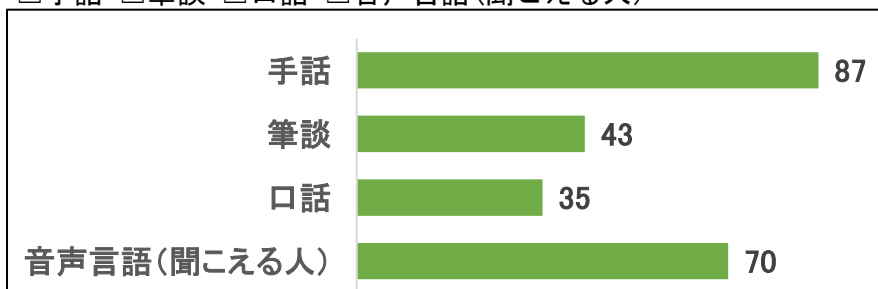
1級 2級 3級 4～6級 なし(障害者手帳なし)



1級	45名
2級	33名
3級	6名
4級～6級	2名
なし(障害者手帳なし)	70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	87名
筆談	43名
口話	35名
音声言語(聞こえる人)	70名

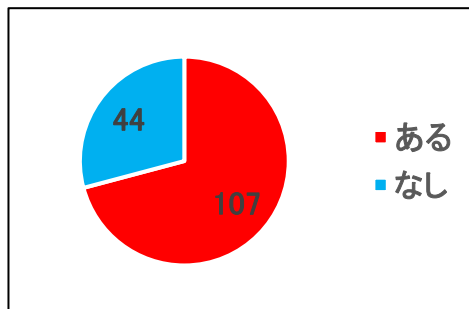
<その他>

・身振り・要約筆記

問6. センターへの来所(各事業、講座に参加も含む)

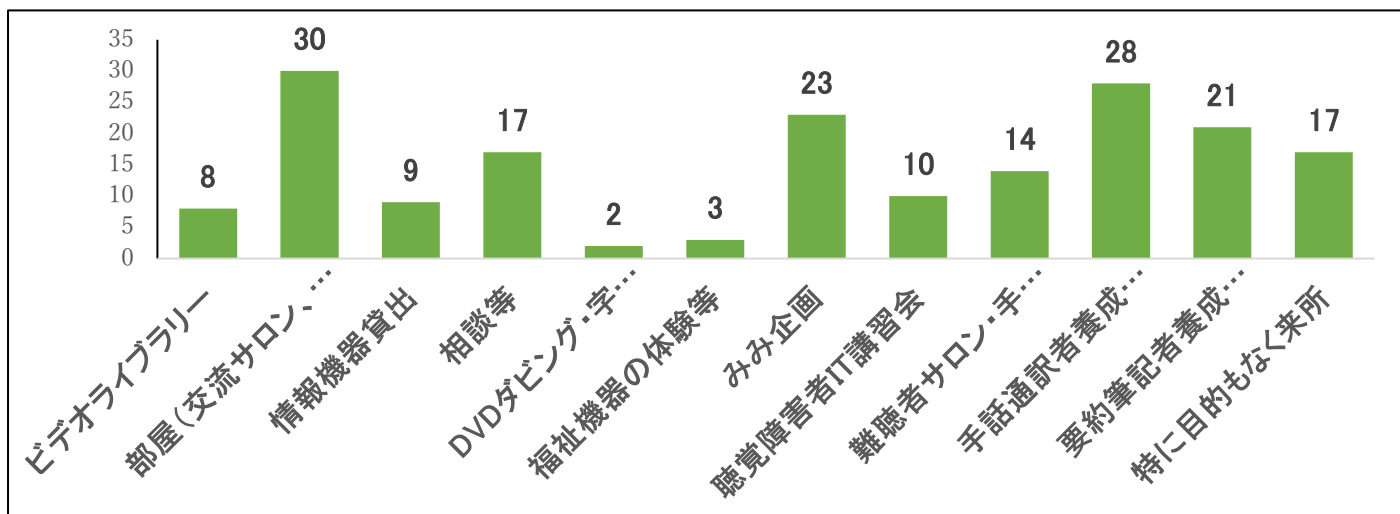
ある なし

ある	107名
なし	44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	8名	部屋貸出	30名	情報機器貸出	9名
相談等	17名	DVD ダビング・字幕挿入	2名	福祉機器の体験	3名
みみ企画	23名	聴覚障害者 IT 講習会	10名	難聴者サロン・手話教室	14名
手話通訳者養成講座関係	28名	要約筆記者養成講座関係	21名	特に目的もなく来所	17名

<その他>

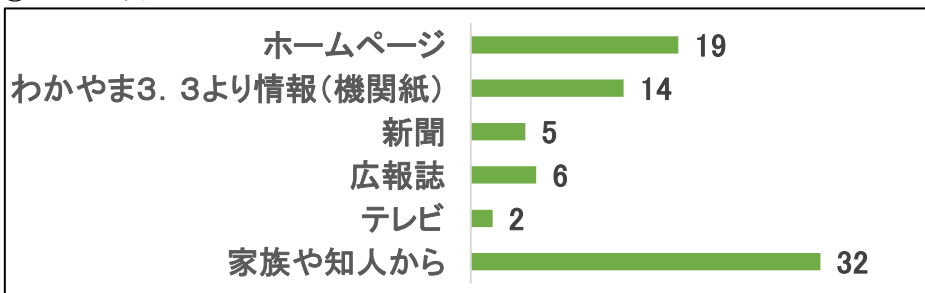
- ・意思疎通支援派遣業務関係(報告書提出など)・土対策講座・会議・仕事関係で・電話
- ・要約筆記指導者基礎研修の件で伺いました。・字幕電話の説明、スポーツ企画
- ・手話奉仕員養成講座関係、盲ろう関連・面接、手話の本購入のため

問8. 各事業に意見・要望・期待すること

- ・⑪周囲の人に要約筆記者という仕事について、PRし、養成者講習の受講を勧めたいと思っています。
- ・動画（アニメや映画、教養など）入っているタブレット借りれたらいいなと思っています。
- ・養成講座の開講を夜間にも実施して欲しい。若い人も参加しやすいため。
- ・⑪受講生用の機材の設置に時間がかかる場合や、難聴者講師との打ち合わせが必要な場合は、講師料に含めてほしい。（プロジェクターの設置をセンターで行い、講師が自分のパソコンを立ち上げ、線をつなぐだけなら不要。）とくに、難聴者講師に講座前に来てもらうよう依頼したときは、申し訳ないと感じた。講座の流れから、打ち合わせが必ず必要だったので、仕方がなかった。
- ・要約筆記派遣業務関係（1）統一試験合格者を増やすための取り組みの意味も含めて、研修の充実に期待したい。
- （2）オンラインでの報告書提出について、スマホでの作成時、途中保存できると助かる。
- （3）センター・利用者・要約筆記者で、話し合う機会があれば、よりよい制度になると思う。運営委員会を設置しているところもあると聞いている。また、手話通訳者とも、同じ情報保障者として関わることもあるので、話し合いたい。以上については、優先順位は低いと考えている。派遣が要約筆記者のみとなる時期に、体制を整えたいと思っている。
- ・⑤DVD ダビング・字幕挿入の詳細もホームページ載せてほしいです。時間（分）・料金など。
- ・防災用グッズつけてほしい・⑩手話通訳者養成の内容充実
- ・⑩手話通訳者養成講座を受講しました。必須講義があることを、知らないまま、たまたま腰痛で休んだ日が、講義の日でした。その日が必須講義だとわかっていれば、送迎してもらって2時間だけでも受講できたなと思っています。必須講義の日は、一目でわかるように、違う色や目印、開講式の時にこの日とこの日は、必須講義があることを知らせたいと思いましたが、できませんでした。
- ・⑩について、お忙しい中、各種事業に取り組んでくださいますありがとうございます。講座のさらなる周知、講座運営の充実に期待いたします。
- ・手話通訳派遣 派遣後の意見を出せる様にして欲しい。通訳の人が提出してる報告書みたいなもの、こんなことがあった！などの声を聴いて欲しい。
- ・みみの企画の講師が聞いて参考して良いと思います。・⑫職員の質の向上
- ・手話教室に通っています。今の先生がすごくわかりやすく、楽しいです。4月から変わらないでほしいです。小藪先生には続けて教えてほしい。
- ・⑪ 実習の回数を増やしてほしい・⑦土曜開催も配慮してほしい・⑦旅行の行先の希望を聞いてほしい

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



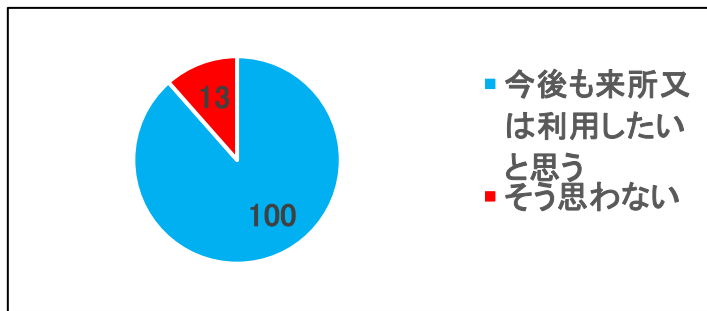
ホームページ	19名
わかやま3. 3より情報（機関紙）	14名
新聞	5名
広報誌	6名
テレビ	2名
家族や知人から	32名

<その他>

- ・仕事関係・手話通訳・要約筆記養成講座の受講で知りました。・以前より・サークル・和歌山市役所にて。
- ・協会活動関係・会議に利用してる関係で知った。・見学等（加入団体の企画・養成講座など）
- ・中途難聴者協会・難聴者協会に入会し、情報弱者と言われ要約筆記を知り、手話を知ってから。

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



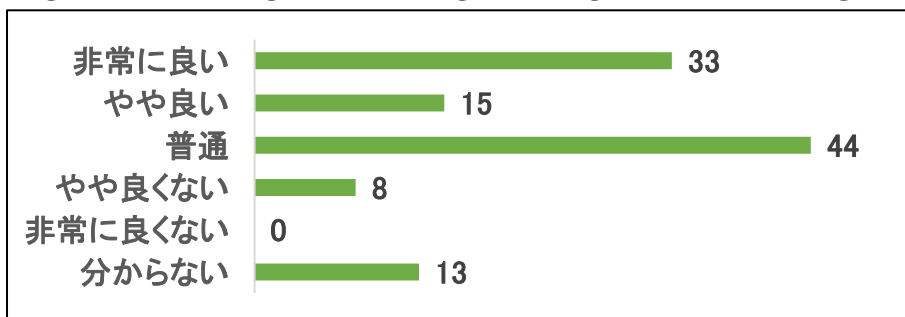
今後も来所又は利用したいと思う	100名
そう思わない	13名

問11. 問10で②を回答した理由

- ・ 様々な会議を利用したいです。・ 福祉機器についての相談など・ 利用する機会がない
- ・ 電話やビデオ通話で解決・ 対応できるから・ 出迎える雰囲気
- ・ 遠距離で時間に余裕がないので すみません。・ 遠方のため、交通網不便。

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	33名
やや良い	15名
普通	44名
やや良くない	8名
非常に良くない	0名
分からない	13名

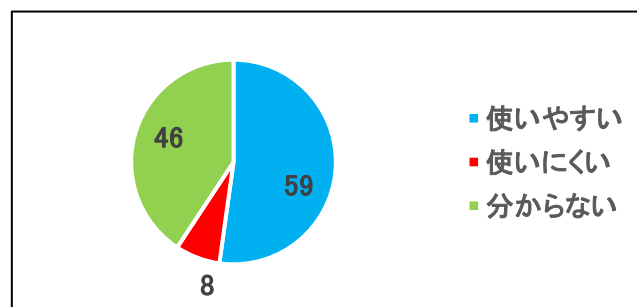
問13. 問12で④、⑤を回答した理由

- ・ 出た方の電話対応・ 対応にムラがある・ もう少し柔らかく丁寧な対応が必要
- ・ 以前、問い合わせで電話した際、電話口の女性の対応があまり良くなかった。
- ・ お休みの日でも、チャット対応だけでもしてほしい

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	59名
使いにくい	8名
分からない	46名



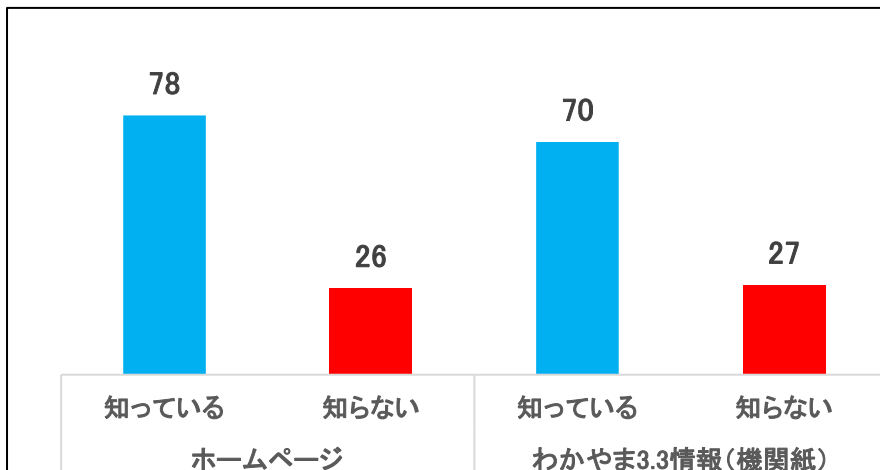
問15. 問14で②を回答した理由

- ・ 使っていいのかわからず遠慮がち・ 個室がなくて、相談など行っても知人に会ったりしてしまう。
- ・ 入りにくい雰囲気がある・ 利用しづらい、呼ばないと来ない等対応があまり良くないと思います。
- ・ いつ行っても難聴者は入りにくいと言われる。私はそんなことないと思っていますが、他の人に聞くと難聴者は声が大きく事務所にの人に悪いと。

問16. 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

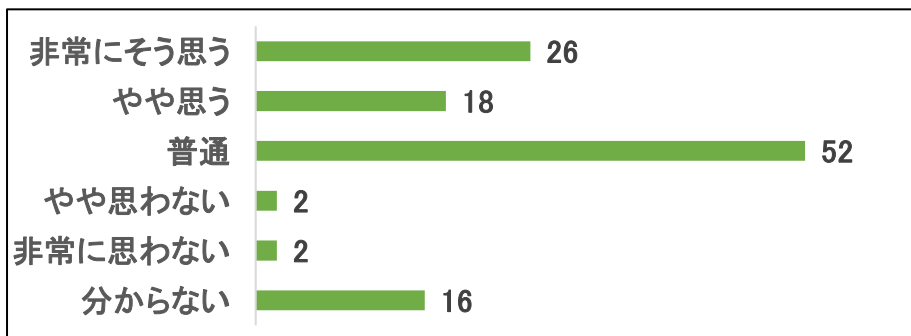
わかやま3.3より情報(機関紙)：□知っている □知らない



ホームページ	
知っている	78名
知らない	26名
わかやま3.3より情報	
知っている	70名
知らない	27名

問17. 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



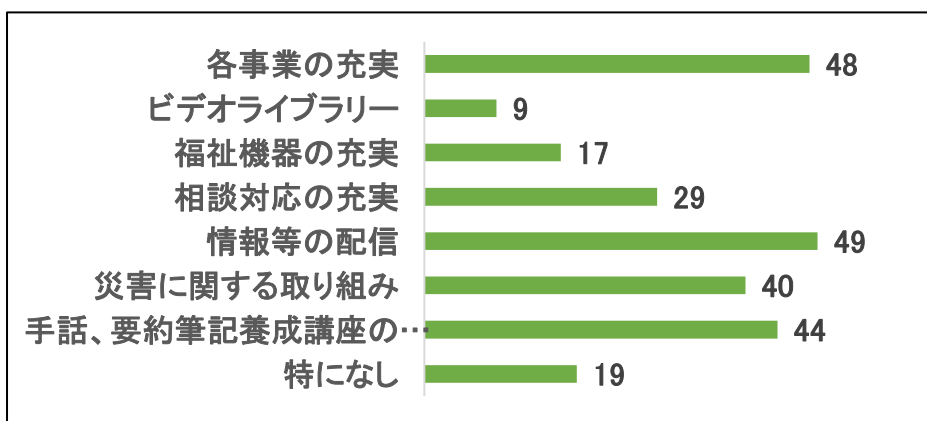
非常にそう思う	26名
やや思う	18名
普通	52名
やや思わない	2名
非常に思わない	2名
分からない	16名

問18. 問17で④⑤を回答した理由

・ 職員の対応

問19. 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



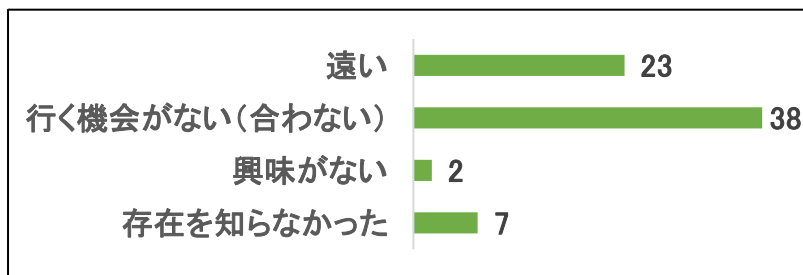
各事業の充実	48名
ビデオライブラリー	9名
福祉機器の充実	17名
相談対応の充実	29名
情報等の配信	49名
災害に関する取り組み	40名
手話、要約筆記養成講座の充実	44名
特になし	19名

<問19その他>

・ 仕事の日が合わない・どの団体にも加盟していない個人への情報発信の充実。LINEなどの活用

問20. 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	23名
行く機会がない	38名
興味がない	2名
存在を知らなかった	7名

<その他>

- ・来所ににくい雰囲気がある
- ・自宅からのバスが廃止になり不便になったが、難聴者サロン・手話教室はたのしいので、利用します。

問21. ご質問やご要望など

- ・サロン室でビデオライブラリーを見たい。・このサービスに紀南があれば良いなあ
- ・センター職員は、とてもよくしてくれているので深く感謝しています。ありがとうございます。
- ・災害対策本部や手話通訳育成が十分に安心するように働きかけてください。
- ・和歌山方言の手話のDVD 見ました。和歌山方言手話の単語数が少なすぎる。もっと作って欲しいです。昔の手話だけでなく、若者の手話も知りたいので取り組んでほしいです。
- ・書類や荷物を届けるだけといった些細な用事の際に路上駐車状態になるのが気が引けるので、短時間は無料で駐車できるようにしてもらえないか…。
- ・いつもお世話になっております。お忙しい中、各種事業に取り組んでくださいますありがとうございます。令和6年4月から改正障害者差別解消法が施行され、貴センターの役割もさらに重要になるかと思えます。ぜひ県内の各団体とさらに連携を深められ情報発信くださいますことを期待いたします。
- ・これから全国ろうあ者大会やデフリンピックなど大きな事業が予定されていますが、周りでは知らない人が多いです。聞こえる人に対しても手話や聴覚障害の理解を広めるいい機会だと思えます。
- ・利用者アンケートの結果が翌年どこに反映されているのかわからない。
- ・情報センターに行っても職員が変わっていたり、職員採用をもっと公表してほしい、うち内で決めないでほしい情報センター内でどんな事業をやってるか？分からない。
- ・養成講座を終了した者です。受講中、体調不良でお休みが多い中、情報センターの方々には親身になってサポートしていただきました。ありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。
- ・3月で市駅行のバスがなくなるのそうなので、不便なくになりますが電車に乗換えて行きたいと思っています、手話の小藪先生やめさせないで下さい。
- ・災害時の避難所でのサポート体制等の対応について、どのような対応、対策に取り組んでいるのか周知できていない。年始早々の地震災害のヒナン所において、聴覚障害者に対してどのような対応をなされているのか分からないので、自分たちの立場で考えると不安が大きい。対応、対策の内容を周知してほしい。
- ・どこの県も難聴者の高齢化で若い人がいません。要約筆記者は毎年講座を開き、何人かは増えていきます。若い人たちが来て、世代交代ができています。ですが、難聴者協会には若い人がいません。市役所でも補聴器を付けた人が働いていますが、協会に入ることはないです。難聴者協会に魅力がないと言えば、それまでですが、情報センターのサロンに新しい難聴者が来られます。センターの力で難聴者の掘り起こしという呼びかけできませんか？ 個人情報で難しいかもしれませんが、よろしくお願いいたします。

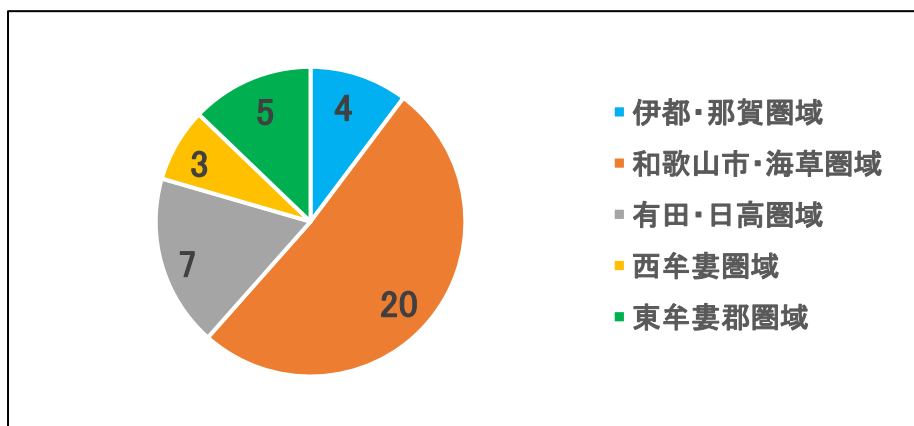
和歌山県聴覚障害者情報センター 2023年度利用者アンケート

(意思疎通支援派遣依頼 関係担当者)

(依頼数：50団体 回答数：38団体 回答率：約76%)

問1. 地域

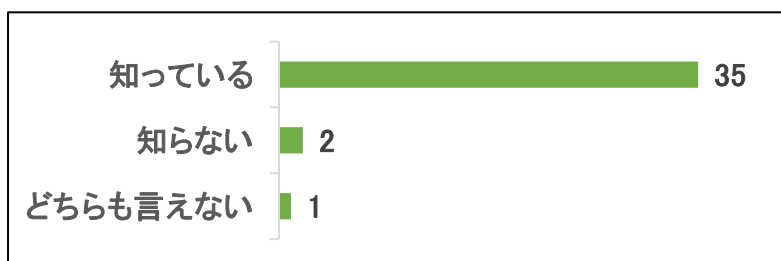
- ①伊都・那賀圏域 ②和歌山市・海草圏域 ③有田・日高圏域 ④西牟婁圏域 ⑤東牟婁郡圏域



伊都・那賀圏域	4名
和歌山市・海草圏域	20名
有田・日高圏域	7名
西牟婁圏域	3名
東牟婁郡圏域	5名

問2. 情報センターの事を知っていますか

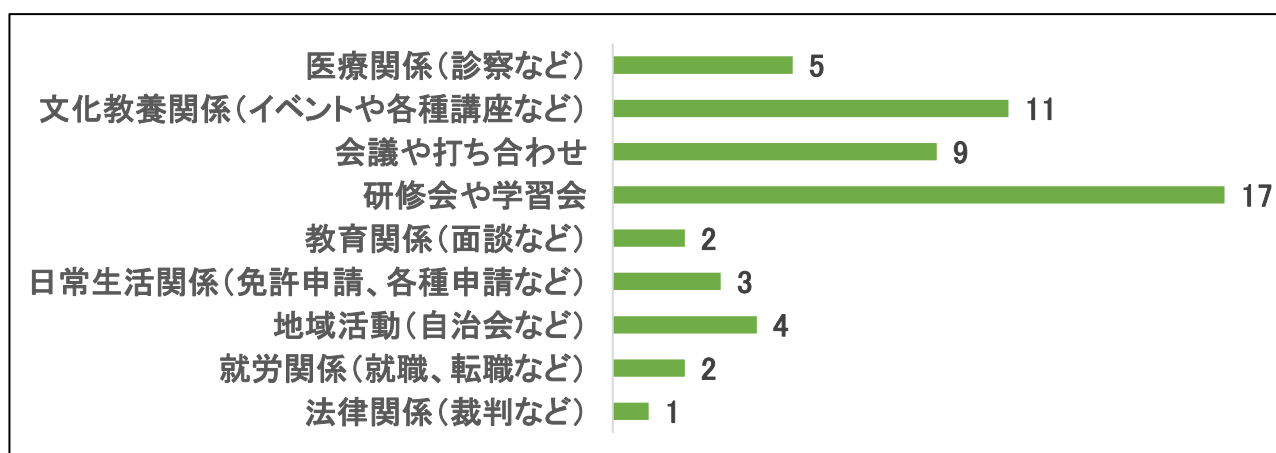
- ①知っている ②知らない ③どちらも言えない



知っている	35名
知らない	2名
どちらも言えない	1名

問3. 依頼の種類(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)



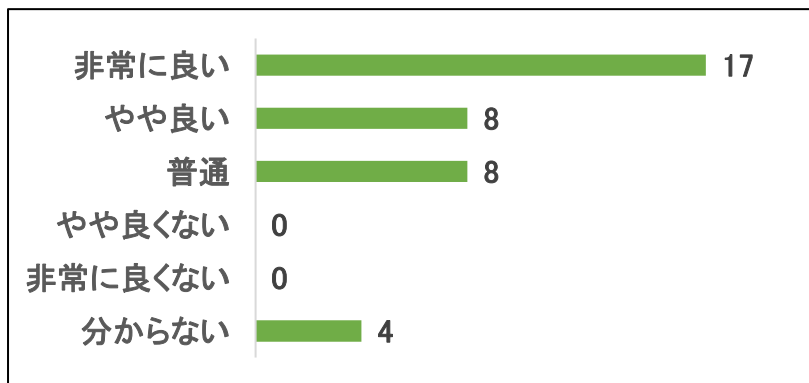
医療	文化教養	会議や打ち合わせ	研修会や学習会	教育	日常生活	地域	就労	法律
5名	11名	9名	17名	2名	3名	4名	2名	1名

<その他>

- ・スポーツイベント、式典、試験

問4. 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	17名
やや良い	8名
普通	8名
やや良くない	0名
非常に良くない	0名
分からない	4名

問5. 問4を回答した理由

- ・申請するのみでほとんど関わりがないためわからない。・急遽の事態にも対応してくださったから
- ・いつもご丁寧に対応ありがとうございます。登録方法もメールなどで相談させていただきました。

問6. ご質問やご要望など

- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・配信に関しての手話、要約筆記の料金が高いと感じた。
- ・セキュリティの都合上、フォームでの回答ができませんでした。
- ・奉仕員養成講座の講師講習会を和歌山県のセンター主催で、可能であれば平日に開催していただきたい。平日に講師が出来るよう講師を多数育成していただき、平日も講師派遣がスムーズな状況にしていきたい。
- ・来年度からGoogleフォームで回答の事。その時はメールにて依頼し、URLを送っていただきたい。
- ・当日対応いただく手話通訳等のお名前等を事前に教えてほしいです。(派遣決定のお知らせが頂けるとありがたいです) イベントや講座の周知にご協力いただけると、聴覚に障害のある人も参加しやすくなると思います。派遣の流れやルール等をまとめて公表して頂けると、イベント運営の役に立つと思います。

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。