

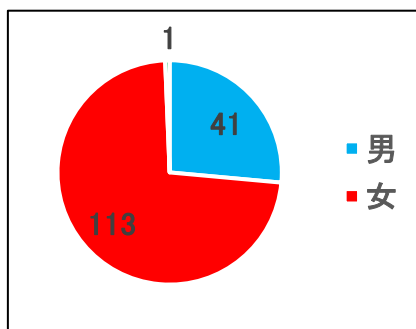
和歌山県聴覚障害者情報センター 2024年度利用者アンケート（個人）

（依頼数：473名 回答数：155名 回答率：約32%）

問1. 性別

男 女

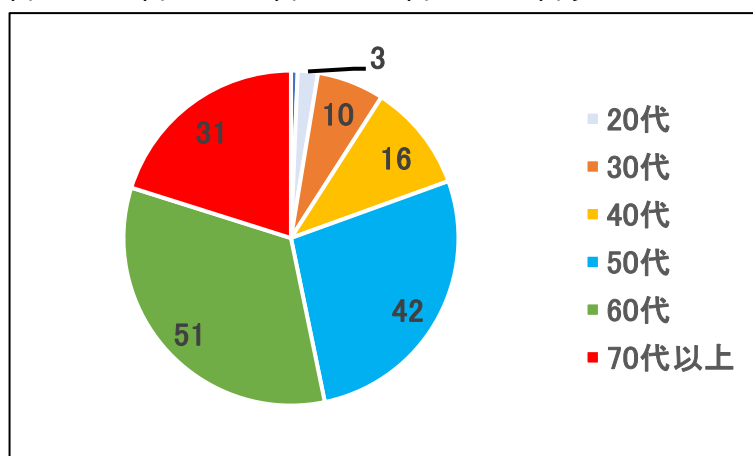
男	41名
女	113名
無回答	1名



問2. 年齢

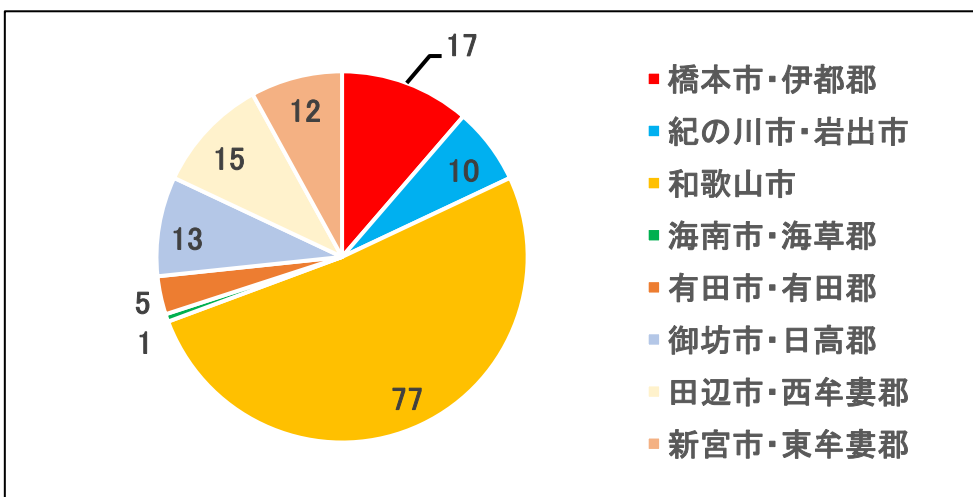
20代未満 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

20代未満	1名
20代	3名
30代	10名
40代	16名
50代	42名
60代	51名
70代以上	31名
無回答	1名



問3. 居住市町村

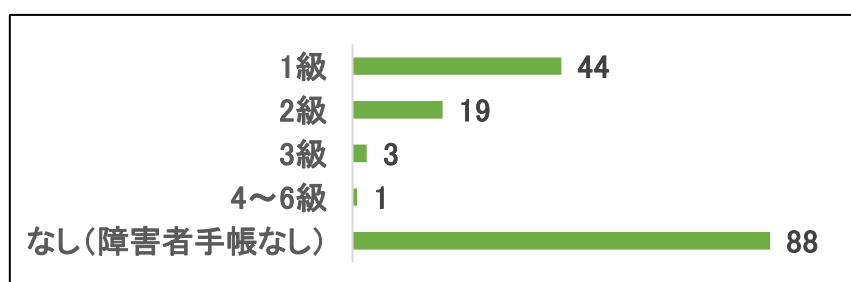
橋本市・伊都郡 紀の川市・岩出市 和歌山市 海南市・海草郡 有田市・有田郡
御坊市・日高郡 田辺市・西牟婁郡 新宮市・東牟婁郡



橋本市・伊都郡	17名
紀の川市・岩出市	10名
和歌山市	77名
海南市・海草郡	1名
有田市・有田郡	5名
御坊市・日高郡	13名
田辺市・西牟婁群	15名
新宮市・東牟婁郡	12名
大阪	4名
無回答	1名

問4. 障害等級

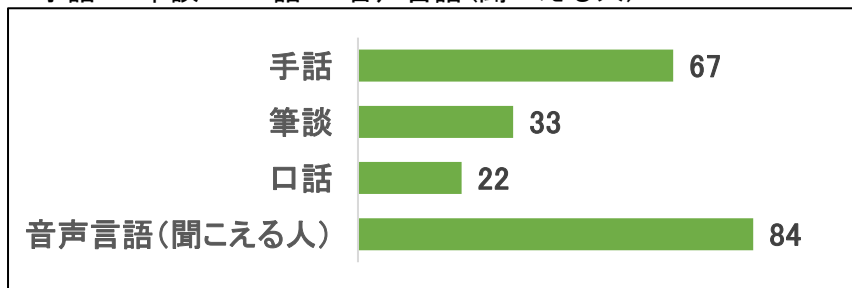
1級 2級 3級 4～6級 なし(障害者手帳なし)



1級	44名
2級	19名
3級	3名
4級～6級	1名
なし(障害者手帳なし)	88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)



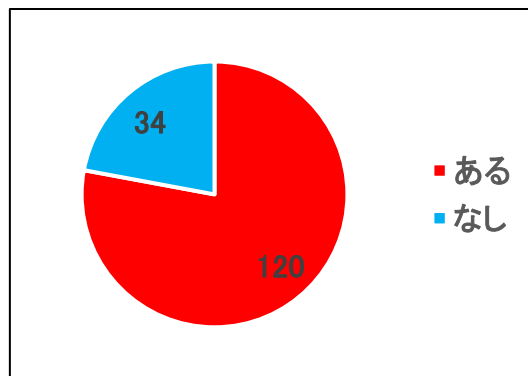
手話	67名
筆談	33名
口話	22名
音声言語(聞こえる人)	84名

その他回答：触手話

問6. センターへの来所(各事業、講座に参加も含む)

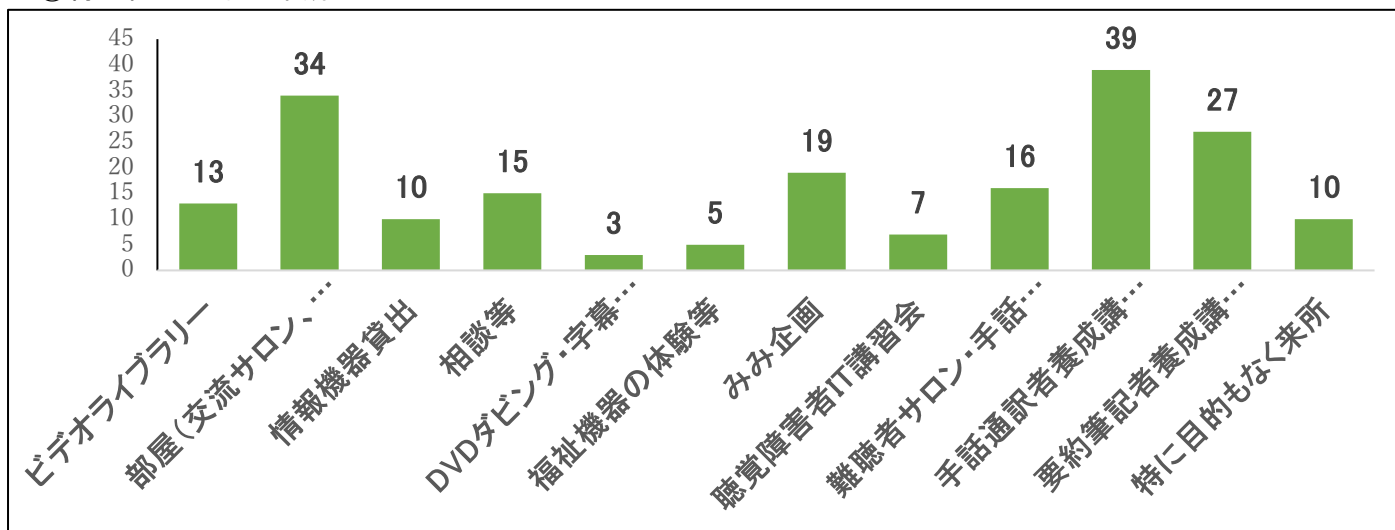
ある なし

ある	120名
なし	34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	13名	部屋貸出	34名	情報機器貸出	10名
相談等	15名	DVD ダビング・ 字幕挿入	3名	福祉機器の体験	5名
みみ企画	19名	聴覚障害者 IT 講習会	7名	難聴者サロン・ 手話教室	16名
手話通訳者養成 講座関係	39名	要約筆記者養成 講座関係	27名	特に目的もなく来所	10名

<その他>

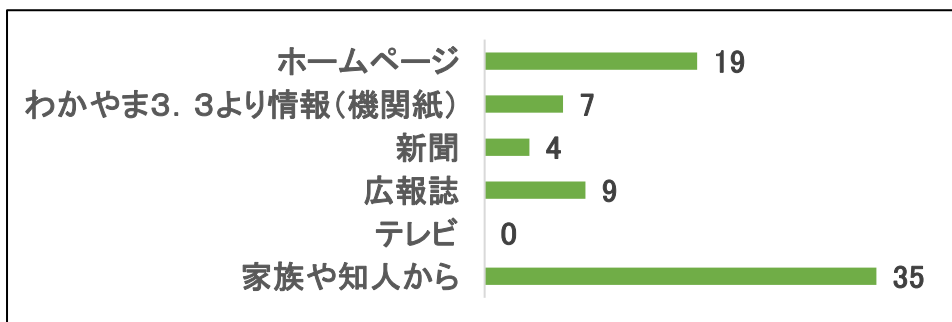
- ・会議・新聞発行作業・手話サークル・通訳関係・会費払い・要約筆記派遣関係の連絡(要約筆記者として)
- ・聴覚障害者協会事務所に行くについて・手話通訳登録のため・手話通訳士養成講座関係
- ・盲ろう通介関連、手話レベルアップ講座・見学で来所

問8. 各事業に意見・要望・期待すること

- ・⑩ロールプレイングなど楽しかった。・⑦日帰りバスで楽しめる所・体力を作るためには参考がほしい
- ・⑪ 夏はエアコンがきつくととも冷えた。・⑨楽しく参加させていただきます
- ・要約筆記について。情報保障をする側が情報を保障されていないことが常態化していると思います。所長から文書を出して、改善していただきたいです。
- ・経験を積み重ねたいので、通訳依頼が欲しいです。
- ・水曜日、誰か1人いて欲しい。通訳後の聴き取りをして欲しい。通訳に対しても相談窓口を作って欲しい。通訳後の聴き取りを年に何度か聴き取りをして欲しい。
- ・⑩ステップ2から3への可否通知をもう少し早く出してほしい。
- ・①サロン場所でビデオライブラリーを見たい(時間制限などを設けて)。
- ・ライブラリー、見たいドラマを注文したけど、なかなか入ってこなかった。職員さんが何かやってるか？分かりません！
- ・映画のラインナップが古いので若い人にも借りやすいように充実化して欲しい。ビッグ愛1階のイベント時に福祉機器体験会や聴覚障害のことをしてもらおうや簡単な手話のイベントを企画して頂き、聴覚障害者情報センターを知って頂くような活動をお願いします。
- ・防災グッズを増やしてほしい
- ・パソコンを学びたい

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



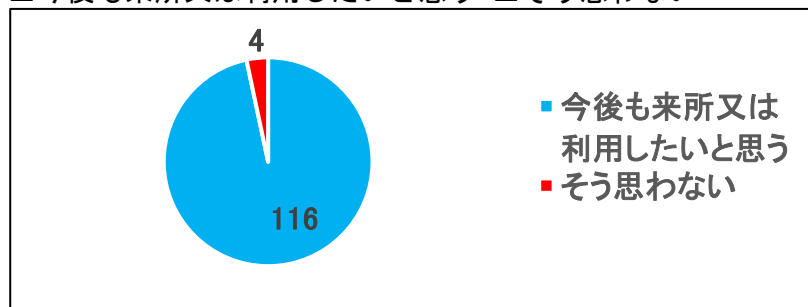
ホームページ	19名
わかやま3. 3より情報(機関紙)	7名
新聞	4名
広報誌	9名
テレビ	0名
家族や知人から	35名

<その他>

- ・県聴覚障害者協会・難聴者協会・手話サークル・養成講座・仕事関係・通訳業務・学習・研修により
- ・橋本市の要約筆記講習会（初心者向け）を受講したから。・携帯で調べた・県の公式LINE
- ・協会へ行ったらついでに寄ってしまう。・役員の方々から情報を頂いて、点字図書館へついでに寄った。
- ・ビッグ愛移転以前から知っている・手話関係者・職員が連れてもらった

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



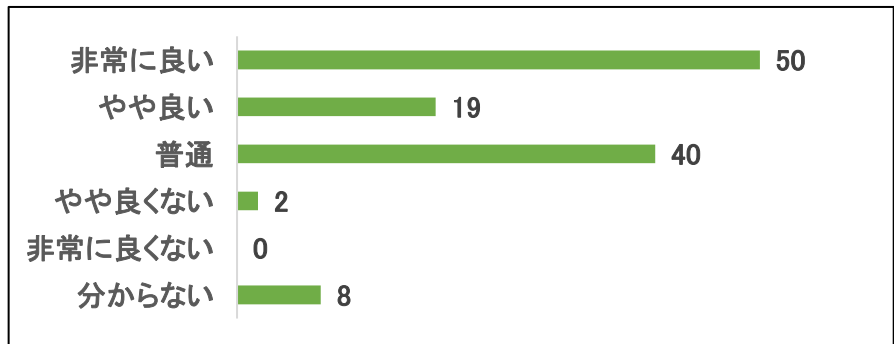
今後も来所又は利用したいと思う	116名
そう思わない	4名

問11. 問10で②を回答した理由

- ・市高齢部の会議のために貸してほしい・行く機会ない・和歌山市聴覚障害者協会部屋に使う欲しい
- ・歩行困難のため（以前、電車で行ったけど、今は難しい）

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	50名
やや良い	19名
普通	40名
やや良くない	2名
非常に良くない	0名
分からない	8名

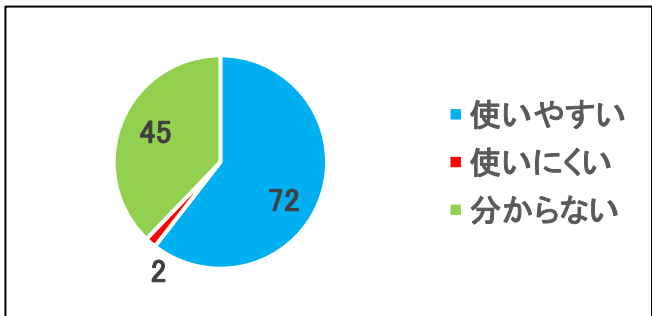
問13. 問12で④、⑤を回答した理由

- ・入りづらい雰囲気 あいさつしても反応がない・横柄な対応をされた

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	72名
使いにくい	2名
分からない	45名

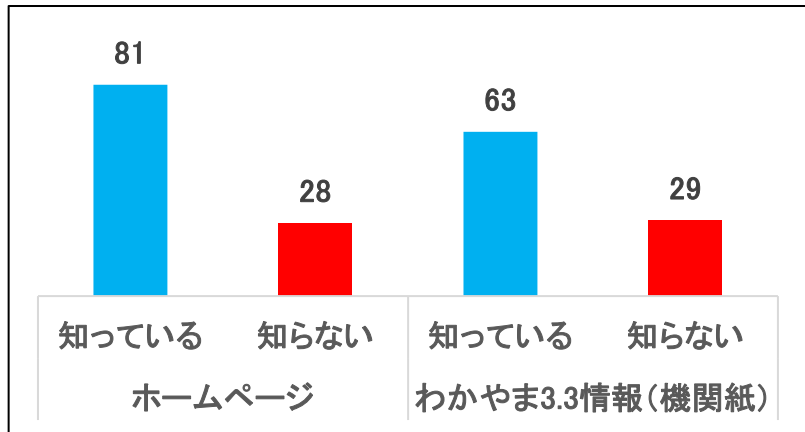


問15. 問14で②を回答した理由

- ・使い方申し込みの仕方がわからない・サロンがごちゃごちゃしてる
- ・センターに入りやすい環境を。光のイルミネーションなどで演出を。

問16. センターから発信の認知度

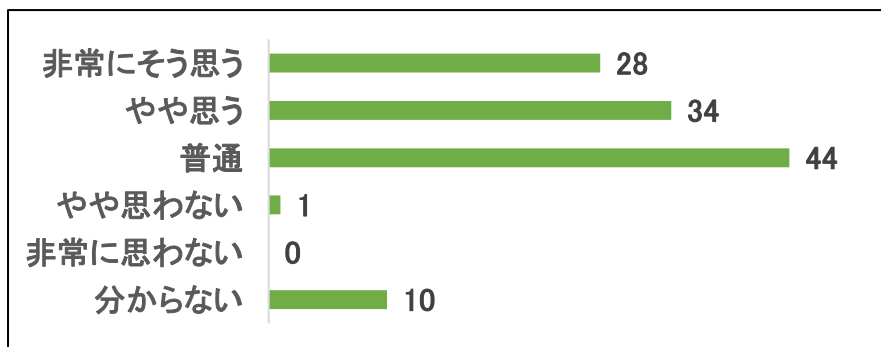
ホームページ：知っている 知らない わかやま3.3より情報（機関紙）：知っている 知らない



ホームページ	
知っている	81名
知らない	28名
わかやま3.3より情報	
知っている	63名
知らない	29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



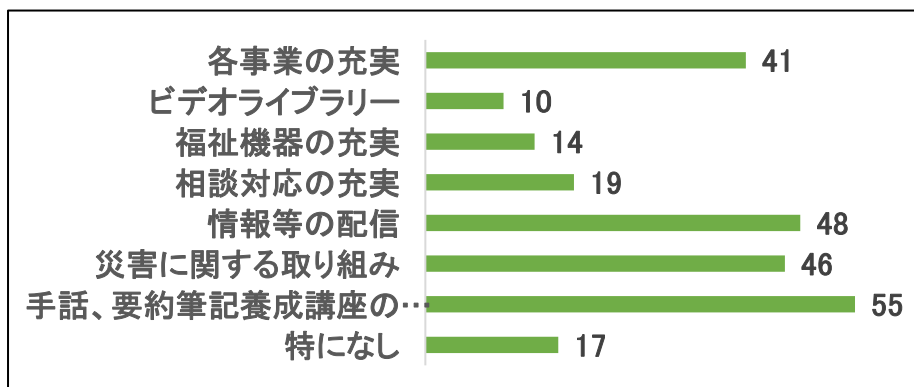
非常にそう思う	28名
やや思う	34名
普通	44名
やや思わない	1名
非常に思わない	0名
分からない	10名

問18. 問17で④⑤を回答した理由

- ・所長の留守が多すぎる

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



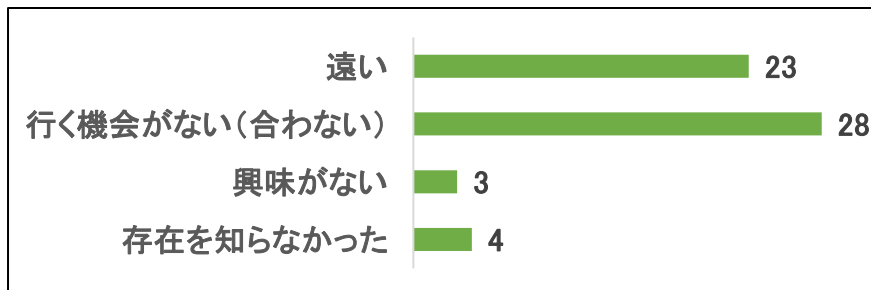
各事業の充実	41名
ビデオライブラリー	10名
福祉機器の充実	14名
相談対応の充実	19名
情報等の配信	48名
災害に関する取り組み	46名
手話、要約筆記養成講座の充実	55名
特になし	17名

<その他>

- ・盲ろう者との交流企画
- ・パソコン講座を設けてほしい

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	28名
興味がない	3名
存在を知らなかった	4名

<その他>

- ・あることは知っていましたが、どんな所なのか知りませんでした。今回のアンケートでそれがわかりました。(HPを見ました)

問21. ご質問やご要望など

- ・講習会修了後の研修は、「支援してくれているんだ」と、励みになります。
 - ・駐車場の拡大
 - ・AIの勉強会を開催してください。
 - ・手話を学ぶ聴者も気楽に伺いやすい場所になって欲しい
 - ・水曜日も開館してほしい。
 - ・イベントなど、興味を引くものがあれば、参加してみたいです。
 - ・場面通訳試験の待機中に手話辞典を見ていた人がいました。最初に受験する方と平等ではないと思います。
 - ・全職員が気持ちの良い対応をしてくれるので、深く感謝しています。これだけ関わっているのに、嫌な思いをしたことが一度もないです。一部の要約筆記者にだけ伝わっていることがないように、全要約筆記者への発信を意識してくれたら、助かります。
- ①毎年派遣されている現場について、経験したことがある要約筆記だけが知っていることがないようにできたらと考えています。依頼書で説明があればよいのですが、その具体的な内容がどういうものをさしているのか、センター側が把握するのは難しいので仕方がないのかもとも思います。
- ②パソコン機材のスケジュール管理も、Friends 9のサークル管理サイトで行っています。Friends 9のメンバー全員が、本当に派遣登録されているのか（派遣登録されていないメンバーがFriends 9に含まれていないのか）、派遣登録者は全員 Friends 9のメンバーなのか、私にはわかりません。機材の棚のカギ番号なども、センターからの発信が良いと思います。
- ・年金制度や税金など普段から関わりの深いものや制度が聴覚障害者とどう影響するのか、備えておくべきことは？などの講演会やイベントがあれば来所者が増えるかなと思います
 - ・毎年このようなアンケートをされていますが、どんな要望があって、その要望に対してどのように善処されたのか、周知していただきたいです。
 - ・相談部屋を作って欲しい。通訳に対しての投書箱を作って。
 - ・ホームページの充実、手話通訳や要約筆記が付くイベントの情報発信をもっとして欲しい
 - ・昭和、令和どちらが良いか？ なつかしい昔の経験や思い出を話し合い？ 手話元気会

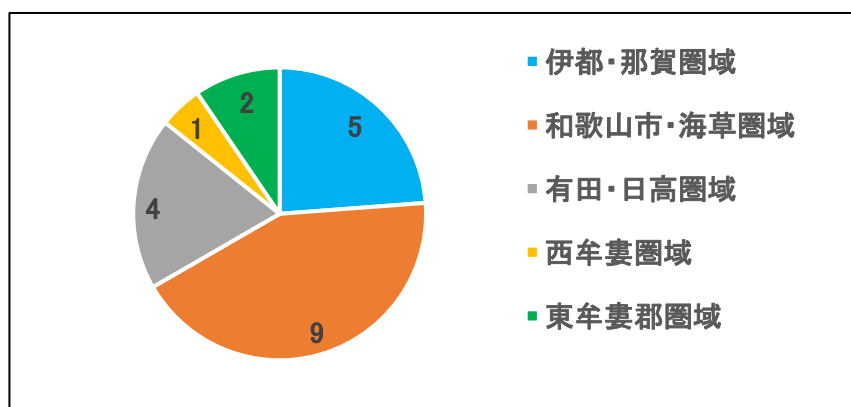
和歌山県聴覚障害者情報センター 2024年度利用者アンケート

(意思疎通支援派遣依頼 関係担当者)

(依頼数：50団体 回答数：21団体 回答率：約42%)

問1. 地域

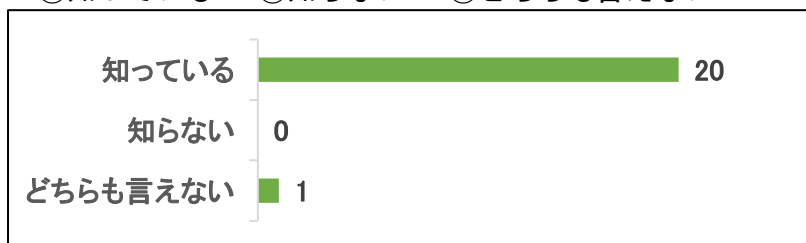
- ①伊都・那賀圏域 ②和歌山市・海草圏域 ③有田・日高圏域 ④西牟婁圏域 ⑤東牟婁郡圏域



伊都・那賀圏域	5名
和歌山市・海草圏域	9名
有田・日高圏域	4名
西牟婁圏域	1名
東牟婁郡圏域	2名

問2. 情報センターの事を知っていますか

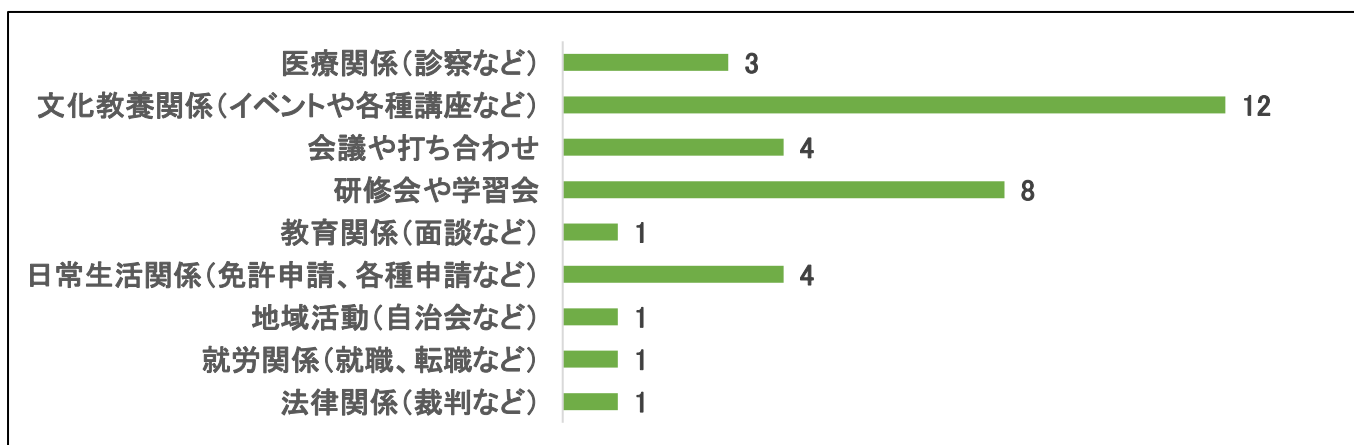
- ①知っている ②知らない ③どちらも言えない



知っている	20名
知らない	0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)



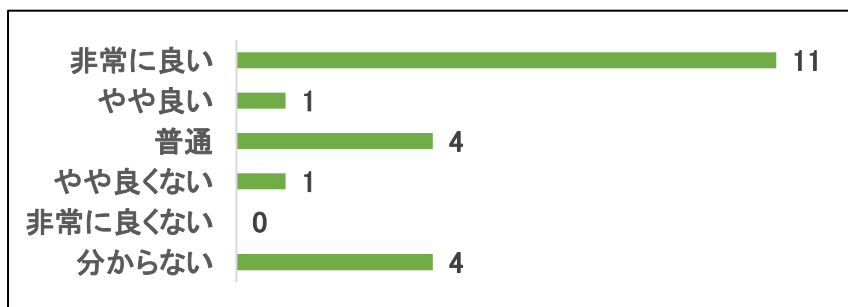
医療	文化教養	会議や打ち合わせ	研修会や学習会	教育	日常生活	地域	就労	法律
3名	12名	4名	8名	1名	4名	1名	1名	1名

<その他>

- ・手話通訳士関係・県議会定例本部会議・今年度はまだ依頼していない。

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	11名
やや良い	1名
普通	4名
やや良くない	1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

- ・私の知る範囲ではわからないため・特に問題を感じないから・言葉遣いがとても丁寧です
- ・今年度依頼をしていないため・派遣依頼の手続きから当日まで丁寧に対応いただいたため。
- ・いろいろな状況に応じて細やかに気がつき、適切に対応していただいているところです。
- ・別の施設が担当していることでも、知らないと言わず丁寧に説明してくださった。
- ・問い合わせ時や急遽派遣依頼が必要となった場合でも、いつも丁寧なご対応をいただいた為。
- ・迅速に対応いただけるため。・電話やキャンセルの際にも丁寧に対応いただきました。
- ・申請者の都合による急な申請にも柔軟にご対応くださっているため。

問6. ご質問やご要望など

- ・今後とも、引き続きよろしくお願いします。

令和6年度当センターに対するアンケート（個人）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) 要約筆記について。情報保障をする側が情報を保障されていないことが常態化していると思います。所長から文書を出して、改善していただきたいです。(きこえる人)

当センターとして、資料請求はしていますが、いただけない場合があります。今後も引き続き、資料をいただけるように、催促していきます。

(2) 水曜日、誰か1人いて欲しい。通訳後の聴き取りをして欲しい。通訳に対しても相談窓口を作って欲しい。通訳後の聴き取りを年に何度か聴き取りをして欲しい。

原則として休日は水曜、日曜、祝日となっており、ご理解ください。
気になることがあれば、いつでもご連絡ください。

(3) ⑩ステップ2から3への合否通知をもう少し早く出してほしい。

スケジュールの関係もありますが、合否通知を早めに知らせるよう努めます。

(4) ライブラリー、見たいドラマを注文したけど、なかなか入ってこなかった。職員さんが何かやってるか？分かりません！

聴力障害者情報文化センターに皆様のご要望のドラマや映画などを提起しておりますが、ご希望に叶わない場合がございます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

(5) ①サロン場所でビデオライブラリーを見たい(時間制限などを設けて)。

サロン室に視聴用スペースがございます。センター開館中はいつでもご覧できますので、ご遠慮なく、申し出ください。

●【問13. 問12で④、⑤を回答した理由】

(1) 入りづらい雰囲気 あいさつしても反応がない・横柄な対応をされた

さらなる丁寧な対応をするよう努めます。

●【問15. 問14で②を回答した理由】

(1) 使い方申し込みの仕方がわからない

HPから申請書をダウンロードして申請（FAX またはメール）もしくは来所された際、使用申込書に記入お願いいたします。

●【問21. ご質問やご要望など】

(1) 場面通訳試験の待機中に手話辞典を見ていた人がいました。最初に受験する方と平等ではないと思います。

試験の運用を検討いたします。

(2) 毎年このようなアンケートをされていますが、どんな要望があつて、その要望に対してどのように善処されたのか、周知していただきたいです。

HP（センターについて）に掲載しています。

(3) 相談部屋を作って欲しい。通訳に対しての投書箱を作って。

当センターに相談室がございますので、積極的に利用をお願いします。
通訳に対してのみならず、センターに対して投書箱を設けるよう進めます。

(4) ホームページの充実、手話通訳や要約筆記が付くイベントの情報発信をもっとして欲しい
さらなる情報を提供できるように取り組みます。

(5) 全職員が気持ちの良い対応をしてくれるので、深く感謝しています。これだけ関わっているのに、嫌な思いをしたことが一度もないです。一部の要約筆記者にだけ伝わっていることがないように、全要約筆記者への発信を意識してくれたら、助かります。

①毎年派遣されている現場について、経験したことがある要約筆記だけが知っていることがないようにできたらと考えています。依頼書で説明があればよいのですが、その具体的な内容がどういうものをさしているのか、センター側が把握するのは難しいので仕方がないのかもとも思います。

②パソコン機材のスケジュール管理も、Friends 9のサークル管理サイトで行っています。Friends 9のメンバー全員が、本当に派遣登録されているのか（派遣登録されていないメンバーがFriends 9に含まれていないのか）、派遣登録者は全員Friends 9のメンバーなのか、私にはわかりません。機材の棚のカギ番号なども、センターからの発信が良いと思います。

温かいコメントありがとうございます。
要約筆記に関する運用を改めて、周知いたします。