

施設利用者アンケート結果

【回答方法】 アンケート用紙及びインターネット（Web フォーム）による回答

【期 間】 2025年11月1日～2025年12月25日

【回答件数】 138件

1) 回答者の概況

○性別：女性が多数（女 119、男 14、回答控え 5）

○年代：50代（38）、60代（35）、70代（28）が中心。40代（21）も一定数

○地域：高松市が大半（101）。丸亀市・さぬき市・観音寺市・坂出市が各6件前後続く

○交通手段：自動車利用が圧倒的（108）

○利用目的（複数選択）：

手話講座・学習会 74、会議 29、サークル活動 31、若葉の会 13、

DVD等貸出・返却 10、相談 5 など（重複計上）

2) 満足度サマリ（4段階：1=不満, 2=やや不満, 3=やや満足, 4=満足）

全設問の平均値（単純平均）は 3.40/4.00 と概ね良好であるが、設問間で差がみられる（下表）。

設問	平均
② 利用時間	3.59
① 職員の対応・態度	3.54
③ 予約のしやすさ	3.48
⑨ センターだより	3.46
⑥ 施設の清潔感	3.45
④ 学習会や行事の内容	3.41
⑩ 総合満足度	3.37
⑧ ホームページ	3.31
⑦ 設備の充実度	3.25
⑤ 行事のPR/申込方法	3.15（相対的に低め）

以下は、アンケート自由記述欄に記載されたご意見・ご要望を編集し、現時点での対応状況と今後の取り組みについて整理したものです。

※ご意見の意図を損なわないよう留意しつつ、内容を目的別に簡潔にまとめています。

1. 予約・申込（オンライン／QRコード／メール／FAX／確認）

■ 利用者からの重要意見（要約）

- ・施設利用や行事への申込方法がネット・QRコード／FAX／紙でバラバラ。統一してほしい。
- ・FAX申し込みしかない行事が困る。スマホ・PCで申し込みたい。
- ・ネット申込後、本当に申し込めているのか不安になる（返信がない／遅い）。
- ・ネット申込の際にメールアドレスの受信設定変更が必要で手間。
- ・行事案内が遅い、または届かない／見逃す。
- ・リマインドメールがあると安心。

■ ご意見への対応状況と今後の取り組み

- ・申込方法の整理
フォーム・FAX・申込書持参など、複数の申込方法に対応しつつ、案内時に利用可能な方法を分かりやすく明記します。
- ・ネット申込の安心感向上
既存の自動返信に加え、開催前のリマインドメールの導入を検討します。
- ・メール受信トラブルの軽減
通知メールアドレスを共通化し、受信設定に関する案内を改善します。
- ・内部運用の統一
申込受付やメール通知の手順を標準化し、職員間で運用のばらつきが出ないようにします。

2. 日程・時間（平日/夜/振替/告知/オンライン）

■ 利用者からの重要意見（要約）

- ・平日夜・土日など、参加しやすい時間帯を増やしてほしい
- ・複数会場の“同日開催”をやめ、振替できる日程にしてほしい
- ・講座案内・日程表の更新が遅い／見逃しやすい
- ・案内が届かない（情報が遅い／届かない）、更新されていない、HPを見ても気づけない、という声が複数。
- ・オンライン開催（または一部オンライン併用）を希望
- ・講座の資料・行事プリントが遅い
- ・スタンプ管理など、受講計画を立てにくいという具体的な指摘が見られる。

■ ご意見への対応状況と今後の取り組み

- ・手話奉仕員・通訳者養成講座に関する意見が多数を占めており、参加しやすい日程、受講計画を立てやすい仕組みづくりなどについては、今後手話奉仕員・通訳者養成講座を

担当する各委員会等で検討する。

3. 情報提供／センターだより／HP／SNS

■ 利用者からの重要意見（要約）

- ・「センターだより」が印象に残らず、見つけにくい／思い出せない。
- ・HPが見にくい（文字が小さい、背景が明るい、写真が暗い）。
- ・センターと協会のHPが似ていて区別しづらい。
- ・行事情報の公開量が少ない／見つけにくい。
- ・SNS（LINE／Instagram）の定期投稿を希望。
- ・どこに何があるか、目的の情報に到達しづらい。

■ ご意見への対応状況と今後の取り組み

- ・Webサイトの全面リニューアル
現在計画中的のリニューアルにおいて、いただいた意見をもとに、UI（見やすさ）／デザイン／情報の配置（情報構造）を改善します。
- ・情報の探しやすさの向上
行事情報の掲載方法や導線を見直し、「どこに何があるか分かりにくい」という課題を改善します。
- ・センターだよりの分かりやすさ向上
タイトル・配置・公開場所を見直し、気づきやすい形で提供します。
- ・SNSの活用検討
Instagram・LINE等の定期的な発信も検討し、行事情報の周知／新着情報の見える化を強化します。

4. ビデオ制作・貸出（DVD／オンライン視聴）

■ 利用者からの重要意見（要約）

- ・遠方からの来館が難しく、郵送返却ができると助かる。
- ・オンライン視聴（配信）ができればもっと活用しやすい。
- ・聞こえない人向けの学習DVDは、解説があると分かりやすい。
- ・聴覚障害者がDVDを借りに来ることへのハードルが高い。

■ ご意見への対応状況と今後の取り組み

- ・郵送返却への対応
DVDの返却は郵送でも可能です。特に聴覚障害者の方は「聴覚障がい者用ゆうパック」を利用することで返送料が無料になります。HPでも周知します。
- ・オンライン視聴の課題整理

オンライン配信は著作権や契約条件の制約が大きく、現時点では導入が難しい状況です。

- ・当センター制作作品の活用拡大
センターが制作した学習用 DVD（解説（解答例）の字幕表示あり）については、これまで通り期間限定の YouTube 配信を実施します。

5. 設備・備品／環境（時計／音響／空調／受付スペース）

■ 利用者からの重要意見（要約）

- ・時計が壊れている／見えづらい。
- ・音響設備の調整が難しく、使い方が分からない。
- ・エアコンが効かない時間がある。
- ・受付やテレビ電話（ビデオ通話）のスペースが使いにくい。

■ ご意見への対応状況と今後の取り組み

- ・アナログ時計の設置
非常文字表示装置の故障により時計が表示されないため、暫定的にアナログ時計を設置済み。
- ・音響設備の使いやすさ向上
操作が分かりやすくなるよう、機器の調整方法や案内表示、簡易マニュアルの整備を進めます。
- ・空調環境の見直し
一部時間帯で効きにくいとの意見を踏まえ、設定や運用方法を確認し、改善に努めます。
- ・受付・ビデオ通話スペースの改善
利用しづらいとの声があるため、より使いやすくなる方法を検討します。

6. 会場・アクセス／安全（駐車場／照明／植栽／段差）

■ 重要意見（要約）

- ・駐車場が狭い・少ない・出し入れしづらい。
- ・夜間、駐車場～入口の動線が暗くて危険。
- ・通路の木や枝が車に当たる、段差で車が擦る。
- ・雑草が多いなど、外構の管理が気になる。

■ ご意見への対応状況と今後の取り組み

- ・通路まわりの安全確保（剪定対応）
通路の木や枝が車に当たるとの指摘を受け、剪定をしました（2026/03/06）。

- ・ 駐車場環境の改善検討

「狭い・停めにくい・出し入れしづらい」といった物理的な課題について、可能な範囲で改善の検討を進めます。

- ・ 夜間照明の改善検討

聴覚支援学校駐車場～聴障センターの動線（プール横）が暗いとの意見をふまえ、実現可能な対策について今後も検討を継続します。

- ・ 外構の安全確認

雑草や外構の安全性に関わる箇所について定期的に点検し、必要に応じて改善を行います。

7. トイレ／衛生（洋式化／照度）

■ 重要意見（要約）

- ・ 洋式トイレが少ない（特に女性から多数）。
- ・ トイレが暗い／清潔感が弱い。

■ ご意見への対応状況と今後の取り組み

- ・ 照明（明るさ）の改善

アンケート期間中に全館 LED 化工事を実施し、トイレ内の照度については改善済みです。

- ・ 洋式トイレの増設について

洋式化の要望が多いことを踏まえ、今後の設備更新や改修の際に、洋式トイレの増設・入替を検討します。

- ・ 清潔感の向上

トイレの明るさ改善に加え、より衛生的で利用しやすい環境づくりを進めます。

8. 中途失聴・難聴者、要約筆記関連（中途失聴・難聴／要約筆記／ヒアリンググループ）

■ 重要意見（要約）

- ・ ヒアリンググループ（磁気誘導ループ）を 2F にも設置してほしい。
- ・ 難聴・中途失聴者向けの事業が少ない。
- ・ 要約筆記の情報が見つからない／派遣の将来が不安。
- ・ 手話中心の活動に偏りすぎて、難聴者の支援が不足しているという声。

■ ご意見への対応状況と今後の取り組み

- ・ ヒアリンググループの利用環境

2F への常設は設備上の制約があるため、必要に応じて携帯型ヒアリンググループをご利用いただけるよう、案内を強化します。

- ・中途失聴・難聴者向け情報の見やすさ改善

現在、中途失聴・難聴者や要約筆記に関する情報は、各関係団体の HP へのリンクが中心となっています。今後は、利用者が迷わずアクセスできるよう、掲載場所や構成を見直し、情報への到達しやすさを改善します。

施設利用者アンケート自由記述欄の取扱いについて

皆さまからいただいたご意見はすべて確認し、聴障センター運営協議会にて改善策の検討に活用しています。

公開にあたり、以下の方針で編集を行っています。

類似意見は、趣旨を変えない範囲で集約し要約して掲載しています。

個人や特定団体の識別につながる記載、誹謗中傷を含む記載、意味の判読が困難な記載については、掲載を控えています。

このような編集方針は、回答者のプライバシー保護と公開情報の正確性確保のために行うものです。ご理解をお願いいたします。