

平成 29 年度お客様満足度調査結果

社会福祉法人 横浜市リハビリテーション事業団
障害者スポーツ文化センター横浜ラポール



平成 29 年度お客様満足度調査の概要

1 実施期間

平成 30 年 2 月 27 日(火)から 3 月 19 日(月)まで

2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

3 回答数

255 通

平成 29 年度お客様満足度調査の内容

平成29年度 障害者スポーツ文化センター横浜ラポール利用者アンケート

日頃より当センターをご利用いただき、誠にありがとうございます。より良い施設運営を行うため、皆様からのご意見をお聞かせいただきたく、アンケートを実施させていただきますので、ご協力のほど、よろしくお願いたします。

実施期間：平成30年2月27日(火)～3月19日(月)まで
回収場所：1階総合受付横 アンケート回収箱

▼該当する項目・番号に○をつけてください。

1 アンケートにご回答いただくあなたについて

(1) あなたは	・障害者(身体・知的・精神・未取得) ・介助者 ・同行者 ・その他
(2) 年齢	・20歳未満 ・20代 ・30代 ・40代 ・50代 ・60代 ・70代 ・80歳以上
(3) お住まいは	・横浜市 ・川崎市 ・相模原市 ・町田市 ・東京都区部 ・その他
(4) ご利用のきっかけ (複数回答可)	・広報紙ラポラポを見て ・センターのホームページを見て ・センターのパンフレットを見て ・紹介(リハセンター・療育センター・医療機関・区役所・友人知人・その他) ・その他()
(5) 利用目的 (複数回答可)	・健康の維持・増進 ・リハビリテーション ・家族・友人等との交流 ・レクリエーション、趣味の活動 ・ボランティア活動 ・スポーツ・文化活動の指導 ・介護 ・その他
(6) よくご利用する形態は (複数回答可)	・個人利用(スポーツ施設・文化施設) ・貸切利用の主催者、参加者(スポーツ施設・文化施設) ・教室、行事等参加(スポーツ・文化) ・聴覚障害者情報提供施設
(7) よくご利用する施設は (複数回答可)	・スポーツ施設(メインアリーナ・サブアリーナ・プール・フィットネス・グラウンド・ボウリング・その他) ・文化施設(創作工房・おもちゃ図書館・ホール・その他) ・聴覚障害者情報提供施設 ・その他
(8) ご利用頻度は	・週3回以上 ・週1～2回 ・月1～3回 ・月1回未満 ・年に数回

2 各プログラムについて

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	その他
(1) スポーツ 開催頻度・種目等	5	4	3	2	1	参加した ことがない
(2) スポーツプログラムに参加したことが ある方に伺います。						
内容について	5	4	3	2	1	参加した ことがない

(3) 文化 開催頻度・ジャンル等	5	4	3	2	1	参加した ことがない
(4) 文化プログラムに参加したことがある方に伺います。						
内容について	5	4	3	2	1	参加した ことがない
(5) “参加したことがない”・“2 やや不満”・“1 不満”と回答された方に伺います。その理由を教えてください。						

3 施設について

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
(1) 案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1
(2) 施設や設備の使いやすさ	5	4	3	2	1
(3) 館内の環境（清潔さ、明るさ温度など）	5	4	3	2	1

4 スタッフについて

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
対応や指導方法等について	5	4	3	2	1

5 広報紙ラポラポやホームページについて

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	その他
(1) ラポラポの内容	5	4	3	2	1	見たことが ない
(2) ホームページの内容	5	4	3	2	1	見たことが ない

6 横浜ラポールの総合的な満足度について

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
総合的な満足度	5	4	3	2	1

7 その他お気づきの点等がありましたら、お書きください。

・ご協力ありがとうございました。

障害者スポーツ文化センター横浜ラポール

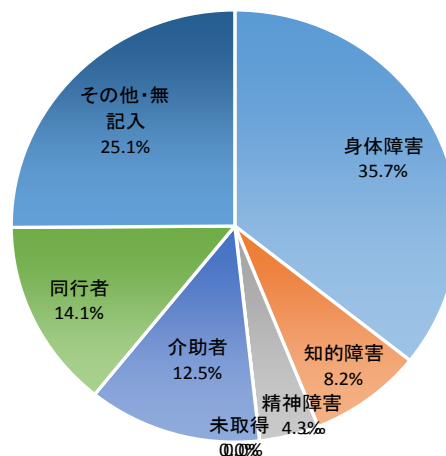
平成 29 年度お客様満足度調査の結果

1回答者の属性

(1) 障害者手帳等

(回答数 255)

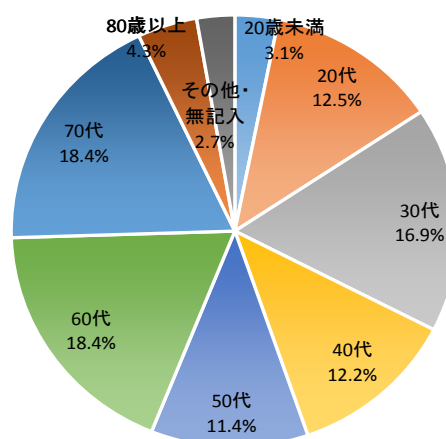
身体障害	91人 (35.7%)
知的障害	21人 (8.2%)
精神障害	11人 (4.3%)
未取得	0人 (0.0%)
介助者	32人 (12.5%)
同行者	36人 (14.1%)
その他・無記入	64人 (25.1%)



(2) 年齢

(回答数 255)

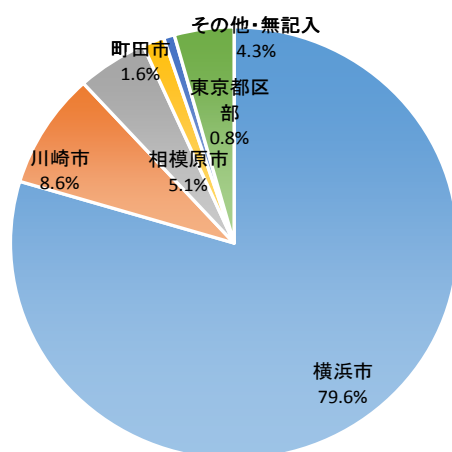
20歳未満	8人 (3.1%)
20代	32人 (12.5%)
30代	43人 (16.9%)
40代	31人 (12.2%)
50代	29人 (11.4%)
60代	47人 (18.4%)
70代	47人 (18.4%)
80歳以上	11人 (4.3%)
その他・無記入	7人 (2.7%)



(3) 居住地

(回答数 255)

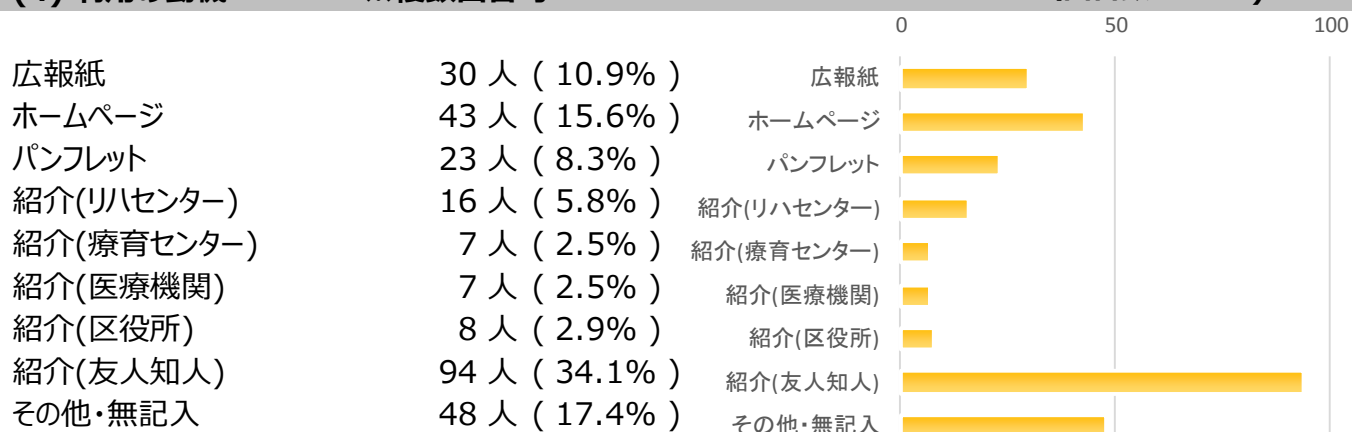
横浜市	203人 (79.6%)
川崎市	22人 (8.6%)
相模原市	13人 (5.1%)
町田市	4人 (1.6%)
東京都区部	2人 (0.8%)
その他・無記入	11人 (4.3%)



(4) 利用の動機

※複数回答可

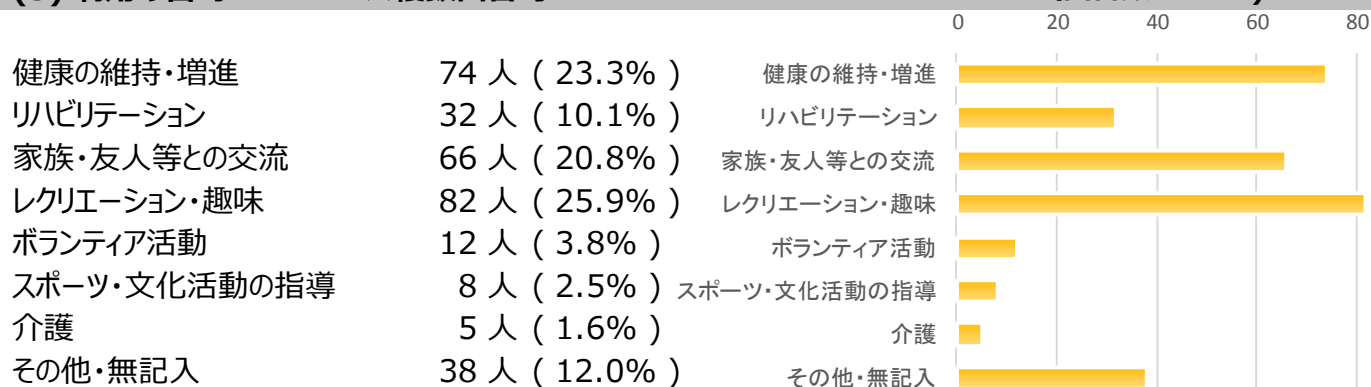
(回答数 276)



(5) 利用の目的

※複数回答可

(回答数 317)



(6) 利用の形態

※複数回答可

(回答数 303)

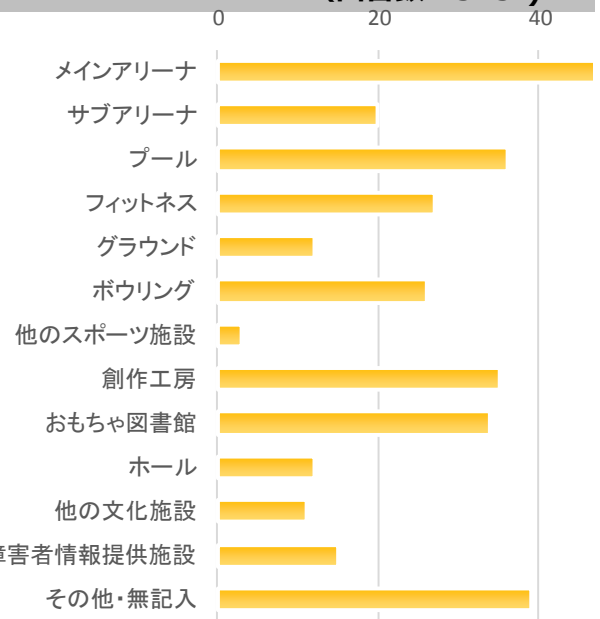


(7) 利用施設

※複数回答可

(回答数 323)

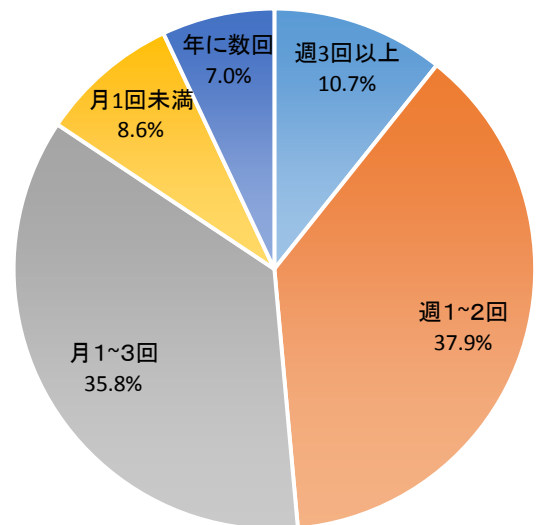
メインアリーナ	53人 (16.4%)
サブアリーナ	20人 (6.2%)
プール	36人 (11.1%)
フィットネス	27人 (8.4%)
グラウンド	12人 (3.7%)
ボウリング	26人 (8.0%)
他のスポーツ施設	3人 (0.9%)
創作工房	35人 (10.8%)
おもちゃ図書館	34人 (10.5%)
ホール	12人 (3.7%)
他の文化施設	11人 (3.4%)
聴覚障害者情報提供施設	15人 (4.6%)
その他・無記入	39人 (12.1%)



(8) 利用頻度

(回答数 243)

週3回以上	26人 (10.7%)
週1~2回	92人 (37.9%)
月1~3回	87人 (35.8%)
月1回未満	21人 (8.6%)
年に数回	17人 (7.0%)

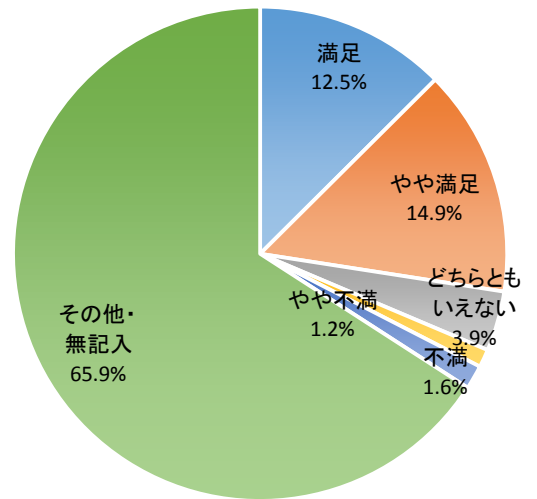


2 事業等について

(1) スポーツ・頻度や種目

(回答数 255)

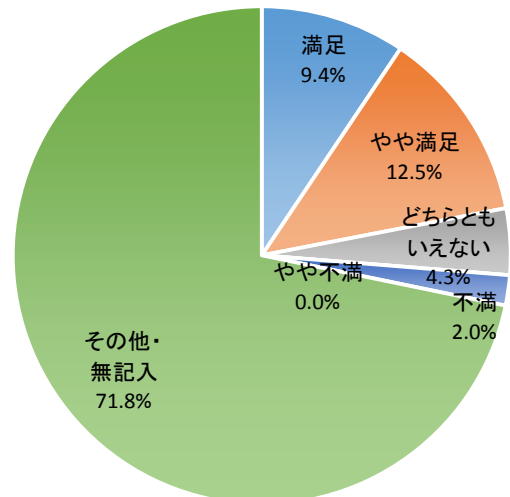
満足	32人 (12.5%)
やや満足	38人 (14.9%)
どちらともいえない	10人 (3.9%)
やや不満	3人 (1.2%)
不満	4人 (1.6%)
その他・無記入	168人 (65.9%)



(2) スポーツ・内容

(回答数 255)

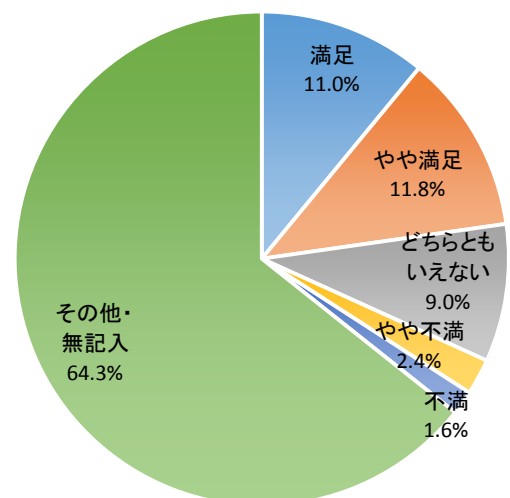
満足	24人 (9.4%)
やや満足	32人 (12.5%)
どちらともいえない	11人 (4.3%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	5人 (2.0%)
その他・無記入	183人 (71.8%)



(3) 文化・頻度やジャンル

(回答数 255)

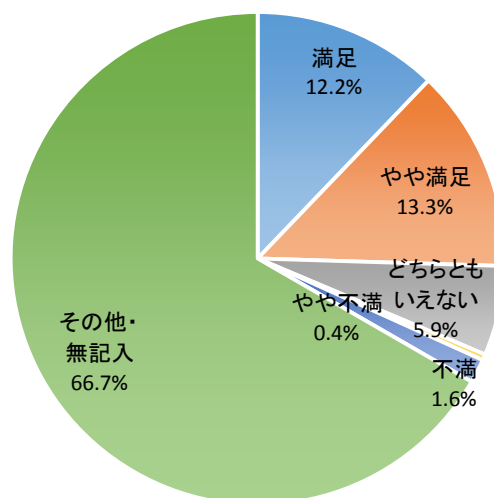
満足	28人 (11.0%)
やや満足	30人 (11.8%)
どちらともいえない	23人 (9.0%)
やや不満	6人 (2.4%)
不満	4人 (1.6%)
その他・無記入	164人 (64.3%)



(4) 文化・内容

(回答数 255)

満足	31 人 (12.2%)
やや満足	34 人 (13.3%)
どちらともいえない	15 人 (5.9%)
やや不満	1 人 (0.4%)
不満	4 人 (1.6%)
その他・無記入	170 人 (66.7%)

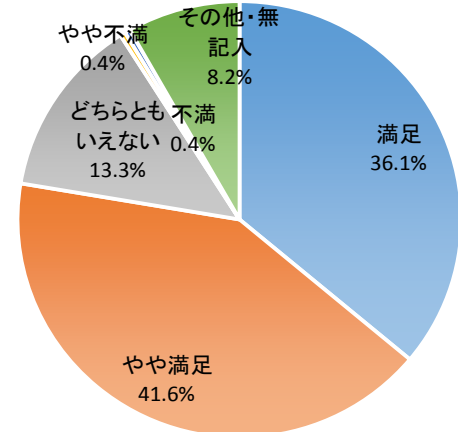


3 施設について

(1) 案内表示

(回答数 255)

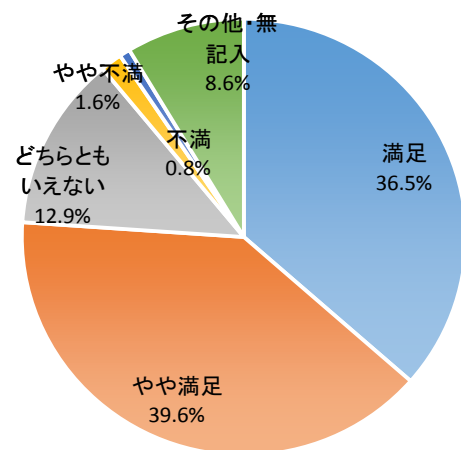
満足	92人 (36.1%)
やや満足	106人 (41.6%)
どちらともいえない	34人 (13.3%)
やや不満	1人 (0.4%)
不満	1人 (0.4%)
その他・無記入	21人 (8.2%)



(2) 施設や設備

(回答数 255)

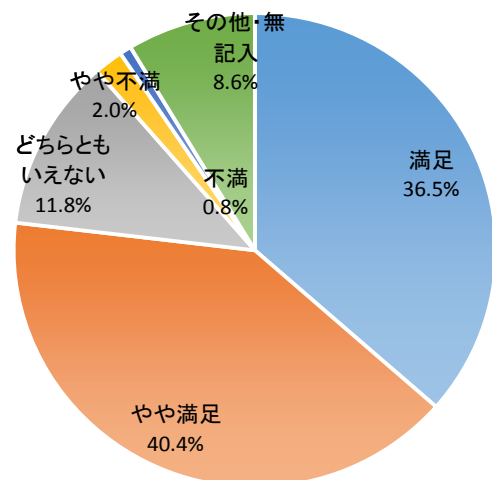
満足	93人 (36.5%)
やや満足	101人 (39.6%)
どちらともいえない	33人 (12.9%)
やや不満	4人 (1.6%)
不満	2人 (0.8%)
その他・無記入	22人 (8.6%)



(3) 館内環境

(回答数 255)

満足	93人 (36.5%)
やや満足	103人 (40.4%)
どちらともいえない	30人 (11.8%)
やや不満	5人 (2.0%)
不満	2人 (0.8%)
その他・無記入	22人 (8.6%)

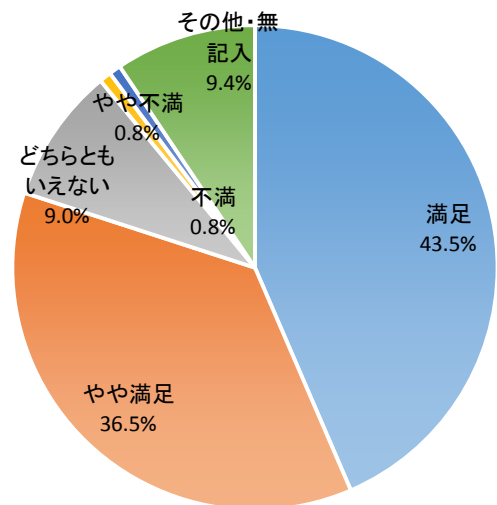


4 スタッフについて

(1) 対応や指導方法

(回答数 255)

満足	111人 (43.5%)
やや満足	93人 (36.5%)
どちらともいえない	23人 (9.0%)
やや不満	2人 (0.8%)
不満	2人 (0.8%)
その他・無記入	24人 (9.4%)

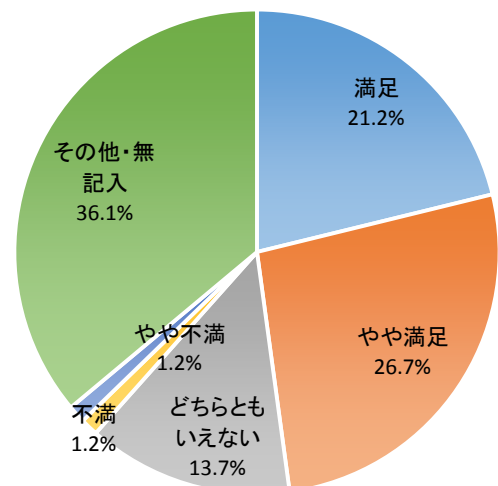


5 広報

(1) 広報紙

(回答数 255)

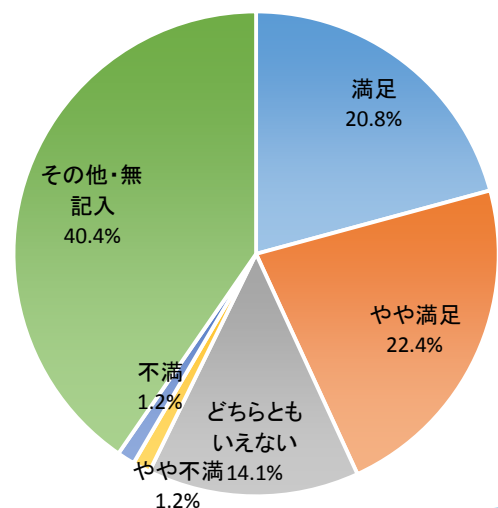
満足	54人 (21.2%)
やや満足	68人 (26.7%)
どちらともいえない	35人 (13.7%)
やや不満	3人 (1.2%)
不満	3人 (1.2%)
その他・無記入	92人 (36.1%)



(2) ホームページ

(回答数 255)

満足	53人 (20.8%)
やや満足	57人 (22.4%)
どちらともいえない	36人 (14.1%)
やや不満	3人 (1.2%)
不満	3人 (1.2%)
その他・無記入	103人 (40.4%)



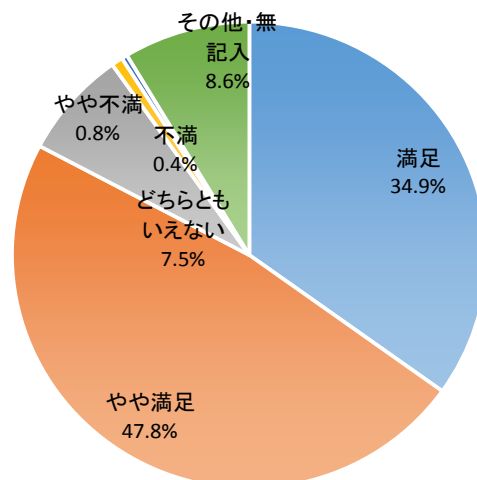
6 総合評価

総合評価

(回答数 255)

満足	89 人 (34.9%)
やや満足	122 人 (47.8%)
どちらともいえない	19 人 (7.5%)
やや不満	2 人 (0.8%)
不満	1 人 (0.4%)
その他・無記入	22 人 (8.6%)

平均得点(5点満点) 4.27 点



【総評等】

1 回答者の属性について

・身体、知的、精神障害と、その介助者・同行者で 4 分の 3 を占めており、年齢も 20 代未満から、80 代以上まで、さまざまな障害者とその介助者・同行者が、さまざまな目的で当センターをご利用いただいている事が分かります。

・横浜市市民のご利用が約 8 割となっておりますが、川崎市、相模原市等近隣の市区町村からのご利用も多いことも事実です。

2 事業等について

・「参加したことがない」等と回答した方がスポーツ文化ともに、6~7 割を占めております。今後、障害者スポーツや文化活動の裾野の拡大を視野に事業の内容や、広報方法の見直しも必要となって来ます。

3 施設について

・概ね 4 分の 3 の方が満足、やや満足とご回答されております。平成 30 年で竣工 26 周年ですが、これからも適正な施設の維持管理に努めてまいります。

4 スタッフについて

・概ね 8 割の方が満足、やや満足とご回答されております。今後も、ご満足いただける様、日々精進してまいります。

5 広報について

・約 4 割の方が、広報紙、又はホームページを見ていない、と回答されております。今後の情報発信のあり方について、再度見直す必要があります。

【参考】

平成 29 年度お客様満足度調査自由意見欄とセンターの考え方について

【事業にかんする事】

内容	回答内容
料理教室に参加できてよかった。レパートリーを増やしたい（簡単なメニューで）	料理教室へのご参加ありがとうございます。簡単な料理のレパートリーを増やしたいとのご要望、講師陣にも伝えます。今後も講師陣と相談し、簡単に作れる様々なメニューを考えてまいります。ぜひまたご参加ください。
障害者だって料理を学びたいと思います。バリヤフリークッキングがあって良かったと思います。	センター事業にご参加いただきありがとうございます。今後とも事業の充実を図ってまいります。
糖尿病にふさわしい料理が知りたいです。毎月1回土日の2日間料理教室があると良いです。	誠に残念ですが、医療機関ではないため疾患の治療に関する栄養・食事の教室は開催することができません。保健所や病院等で糖尿病教室を開催している場合もありますので、必要に応じてお問い合わせください。
プールのコース割りを考えてほしい。フィットネスの器具を占領している人をなんとかしてほしい。	プールのコースはその時間の利用状況に応じ、安全面を最優先に変更をしています。すべての方のご要望に沿えず申し訳ございませんがご協力をお願いいたします。フィットネスルームのマシンを占有している方には、スタッフからお声かけするよう、なお一層の注意を払います。
水泳のプログラムは毎年ほとんど同じであり魅力を感じない。面白さがないのであまり参加しようと思わない。その割りに料金が安い。	水泳教室の一般的なこととしてお答えさせていただきますが、初心者向けの教室では、安全なプール利用を前提とした指導となるため、多少退屈なメニューとならざるを得ない可能性があります。一方、上級者や選手向けの教室では、水泳協会による指導が中心であり、技術及び記録の向上のためのメニューですので、必ずしも「面白いプログラム」とは限りません。また、参加費につきましても、一回あたりに換算しますと、相当低廉な価格に抑えてありますので、ご理解ください。
できれば室内陸上競技があれば有難い。ハマピックの参加者の数を増やしてほしい。	センターの屋内スポーツ施設は、陸上競技を行う仕様になっておりませんので、屋内陸上競技の実施は難しい状況です。また、ハマピック参加者の増加については、周知方法の見直し等を試みて参ります。
ハロウインのイベントがとても楽しかったので、行事のお祭りが色々あると嬉しいです。	センター事業にご参加いただきありがとうございます。今後とも事業の充実を図ってまいります。
料理教室の先生や皆様に会うのを楽しみにしております。	

【施設にかんする事】

内容	回答内容
一般の方々がラポールに気軽に入ってほしいな。	当センターは、障害者とその他の方の交流も設置目的の一つですので、それを達成できるように精進してまいります。
館内が暗いと思うことがあります。	当センターは横浜市の方針のもと、温暖化対策推進等のための『通年の省エネ』に努めております。その取り組みとして、照明は最小限に間引きさせて頂いておりますので、ご理解ご協力をお願い致します。
受動喫煙防止の点から敷地内全面禁煙にしてほしい。	敷地内全面禁煙は最終目標ですが、まずは、喫煙場所を他の利用者が不快に感じない個所に限定する方向で検討致します。
トイレに便座拭き、音姫をつけてほしい。できれば暖房便座。	便座拭きはメンテナンスの問題もあるので中期的な検討課題とさせていただきます。音姫は女子トイレに平成30年度導入を目指します。暖房便座は導入済ですので宜しくお願いします。
トイレ洋式が少ない。食事のスペースがほしい。館内暑い、地下寒い。	数年前に、トイレの洋式化工事を実施しております。また、残念ながらセンター内が手狭なため、これ以上の喫食スペースを設けることは難しいです。館内が、暑いとの事ですが、具体的にいつ(夏季、冬季など)、どこの部屋が暑いかなどもう少し、詳しいお話をお聞かせください。管理・文化事業課設備担当までお願いします。なお、地下には空調設備がありませんので、ご了承ください。
館内がどの施設も暑い。駐車場との温度差が激しい。	館内が、暑いとの事ですが、具体的にいつ(夏季、冬季など)、どこの部屋が暑いかなどもう少し、詳しいお話をお聞かせください。管理・文化事業課設備担当までお願いします。なお、地下には空調設備がありませんので、ご了承ください。
食事スペースがもうちょっとほしいです。	大変、残念ながらセンター内が手狭なため、これ以上の喫食スペースを設けることは難しいです。なお、グループにて、貸切り団体登録をすれば、小会議室などをご利用する事ができます。
子供たちとごはんを食べるスペースを増やしてほしい。	
メインアリーナの照明が暗い	
メインアリーナの照明が暗すぎる(照度不足)	
卓球の練習場所が暗い。	スポーツ施設の基準を基に運営しておりますが、角にあたる部分など一部照明を追加するよう設定変更いたします。
もう少し走り回れる所があるとうれしい	個人では、ご利用できるスペースはございませんが、グループにて、貸切り団体登録をすれば、サブアリーナなどをご利用する事ができます。
サブアリの掃除機を交換してほしい。プール更衣室の見守り、見回りを定期的に時間ごとにしてほしい。	サブアリーナの掃除機は、一時的に他の施設のものに交換いたしました。が、早急に購入し使いやすいものにさせていただきます。また、プール更衣室の見回りは定期的に実施しておりますので、宜しくお願い致します。
プールやフィットネスは曜日や時間帯によってはハビリの方も多く知的障害で多動の息子には使いづらい面もあります。地下グラウンドは比較的空いていて助かります。	混雑時における施設のご利用につきまして、ご理解、ご協力ありがとうございます。 時間や曜日によって大変混雑する場合がありますが、混雑状況を総合受付で掲示しておりますのでご利用ください。また、今後もお困りのことがありましたらスタッフまでお声かけください。
半期に1度の優先予約会で受付に書類を出す必要と書類配布期間が短く日程によって受付しに来なくてはなりません。期間を長くするか、ネット申し込みを検討してほしい。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。書類の配布期間を現在の1か月間から1か月半に延長する予定です。郵送での書類お届けと受け取りも引き続き実施してまいりますのでご利用ください。
おもちゃ図書館の終了時間を17:00までにしてほしい。	おもちゃ図書館では16時以降、室内及びおもちゃの安全点検、不足品調査、清掃等を行っておりますのでご利用はできませんが、おもちゃ図書館前のロビーでゲームや絵本で遊ぶことができますし、おもちゃの貸出もすることができます。詳しくはお問い合わせください。
料理台の移動空間があるとうれしい。	大変、申し訳ございませんが、もう少し詳しいお話を伺えないでしょうか。管理・文化事業課創作工房担当までお願い致します。

【スタッフにかんする事】

内容	回答内容
相手の立場でものを考えることをしてほしい（リストバンドの不携帯について）	リストバンドを携帯していない人がいないよう、引続き徹底して参ります。
バイトの人達がやる気のない態度が見られる	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。より一層気を引き締めてスタッフの指導・管理に努めさせていただきます。

【広報にかんする事】

内容	回答内容
イベントなどいつ何があるかわかりにくい。募集が終わってたりすると探しにくいことがある（HPなどで）	今後、ホームページの利便性向上について検討してまいります。
ホームページを見てくださいとのことですがPCを持っていない人は理解できません。	広報紙「ラポラボ」にセンターの情報がまとめられておりますので、そちらをご覧くださいければと思います。
障害者が参加できる又は見れるイベント情報がまとまって見れない。貸切主催のイベント一覧がHP等で見れば利用者の利便性が向上すると思います。	今後、ホームページの利便性向上について検討してまいります。 なお、貸切団体主催行事等の公開につきましては、その団体ごとに意向がことなりますので、現在のところ公開する予定はございません。

【その他】

内容	回答内容
売店を充実させてほしい。	運営者の公益社団法人横浜市身体障害者団体連合会に伝えました。
手話講座を増やしてほしい	手話講座は、横浜市聴覚障害者協会等の当事者団体が、横浜市委託事業及び団体自主事業として実施されていますのでお問い合わせ方いただければと思います。
全国主要都市に1ヶ所このような施設があれば良いと思う。	都道府県、政令指定都市には同等の施設を設置している自治体もございます。
すきです	センターご利用ありがとうございます。今後とも事業の充実を図ってまいります。
楽しく使わせていただいています	
職員の皆様の努力を感じられます	
いつもおもちゃ図書館を利用させて頂いています。有難うございます。	
いつもありがとうございます。子供と楽しく利用させてもらっています。	
いつもありがとうございます。障害者の人用の施設なのでほっとして癒されます。	
いつもありがとうございます。	
お礼	