

# 令和 2 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ラポール上大岡



障害者スポーツ文化センターラポール上大岡



# 令和 2 年度お客様満足度調査の概要

## 1 実施期間

令和 2 年 2 月 25 日(木)から 3 月 24 日(水)まで

## 2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

## 3 回答数

128 通



## 令和 2 年度お客様満足度調査の内容



## 令和2年度 障害者スポーツ文化センター ラポール上大岡 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、よろしくお願いいたします。

実施期間：令和3年2月25日(木)から3月24日(水)まで

回収場所：7階受付、6階トレーニング・フィットネススタジオ前室アンケート回収箱

▼該当する項目・番号に○をつけてください。また記述式の部分ではできるだけ記入をお願いいたします。

### 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	・身体障害 ・知的障害 ・精神障害 ・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【 区 】 神奈川県【 市町村 】 東京都【 市区町村 】 その他【 】
(4) ご利用のきっかけ (複数回答可)	紹介【・横浜ラポール ・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】 ・ホームページ「情報発信サイト ラポール for Smile」を見て ・広報紙「ラポラボ」を見て ・ラポール上大岡のパンフレットを見て ・その他 ( )
(5) 利用目的 (複数回答可)	・健康づくり、トレーニング ・レクリエーション、趣味の活動 ・リハビリテーション ・介助 ・家族や友人等との交流 ・スポーツや文化活動の支援(ボランティア活動) ・その他
(6) よくご利用する形態は (複数回答可)	・スポーツのプログラム参加 ・文化のプログラム参加 ・共創パートナー事業の参加
(7) よくご利用する施設は (複数回答可)	スポーツ施設(・体育室 ・トレーニング室 ・フィットネススタジオ ・健康支援室 ・地域連携室 ・その他) 文化施設(・創作エリア ・多目的室/展示エリア ・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
(9) ご来所方法は	公共交通機関(・京急電鉄 ・横浜市営地下鉄 ・バス) ・自家用車(ご本人、ご家族運転) ・タクシー、送迎サービス ・徒歩、自転車、バイク ・その他

### 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・プログラム等	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

裏につづく →

(3) 文化 開催頻度・プログラム等	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
対応や支援方法等について	5	4	3	2	1

### 5 ホームページ「情報発信サイト ラポール for Smile」や広報紙「ラポラポ」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) ホームページの内容	5	4	3	2	1	見たことが ない
(2) 広報紙の内容	5	4	3	2	1	見たことが ない

### 6 ラポール上大岡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ラポール上大岡



# 令和 2 年度お客様満足度調査の結果

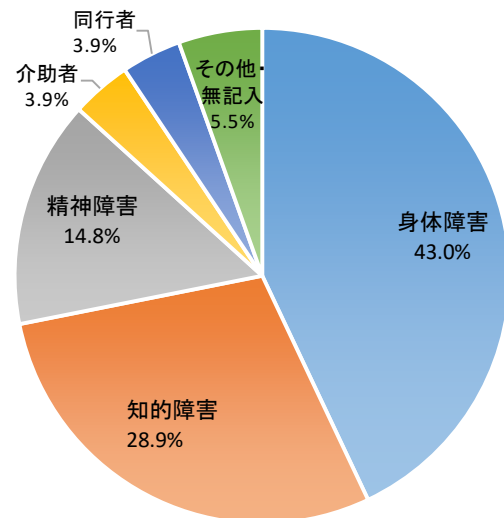


## 1回答者の属性

### (1) 障害者手帳等

(N = 128)

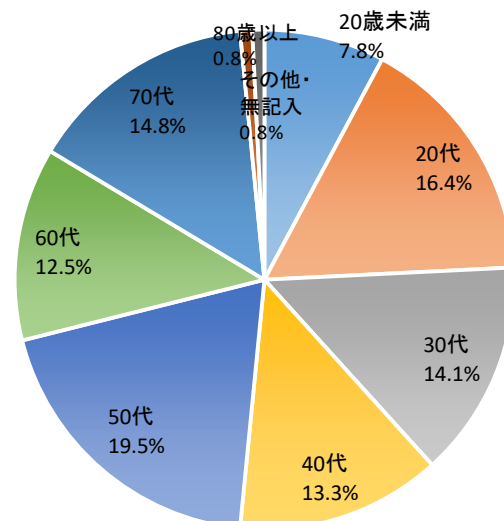
身体障害	55人 (43.0%)
知的障害	37人 (28.9%)
精神障害	19人 (14.8%)
介助者	5人 (3.9%)
同行者	5人 (3.9%)
その他・無記入	7人 (5.5%)



### (2) 年齢

(N = 128)

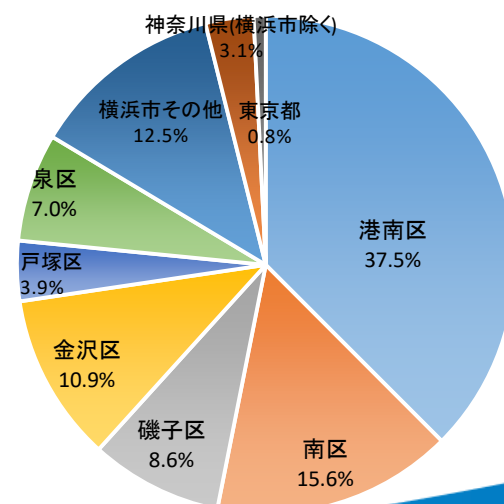
20歳未満	10人 (7.8%)
20代	21人 (16.4%)
30代	18人 (14.1%)
40代	17人 (13.3%)
50代	25人 (19.5%)
60代	16人 (12.5%)
70代	19人 (14.8%)
80歳以上	1人 (0.8%)
その他・無記入	1人 (0.8%)



### (3) 居住地

(N = 128)

港南区	48人 (37.5%)
南区	20人 (15.6%)
磯子区	11人 (8.6%)
金沢区	14人 (10.9%)
戸塚区	5人 (3.9%)
泉区	9人 (7.0%)
横浜市その他	16人 (12.5%)
神奈川県(横浜市除く)	4人 (3.1%)
東京都	1人 (0.8%)

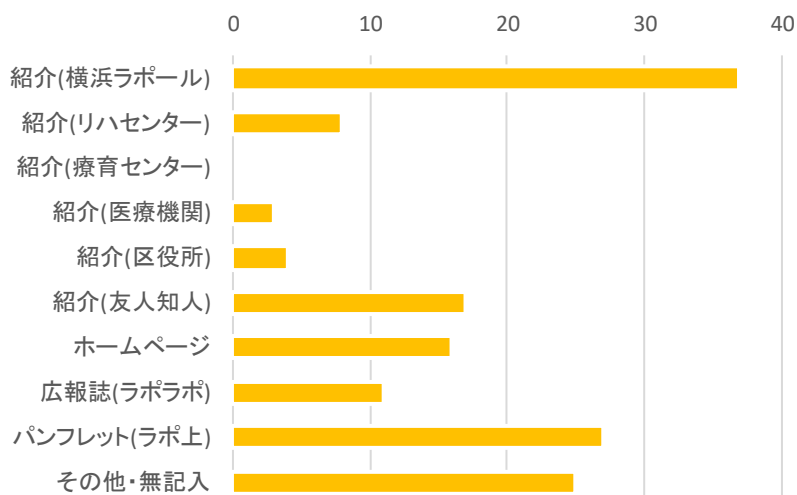


#### (4) 利用の動機

※複数回答可

(N = 148)

紹介(横浜ラポール)	37人
紹介(リハセンター)	8人
紹介(療育センター)	0人
紹介(医療機関)	3人
紹介(区役所)	4人
紹介(友人知人)	17人
ホームページ	16人
広報誌(ラポラポ)	11人
パンフレット(ラポ上)	27人
その他・無記入	25人



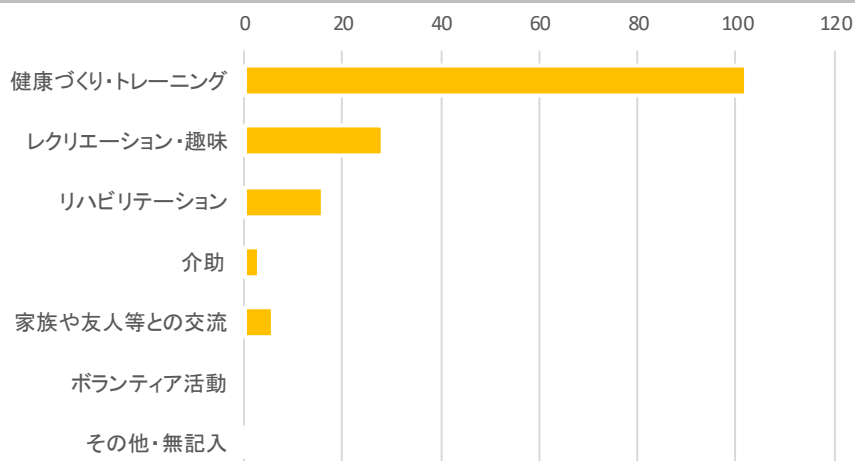
※重複回答あり

#### (5) 利用の目的

※複数回答可

(N = 156)

健康づくり・トレーニング	102人
レクリエーション・趣味	28人
リハビリテーション	16人
介助	3人
家族や友人等との交流	6人
ボランティア活動	0人
その他・無記入	1人



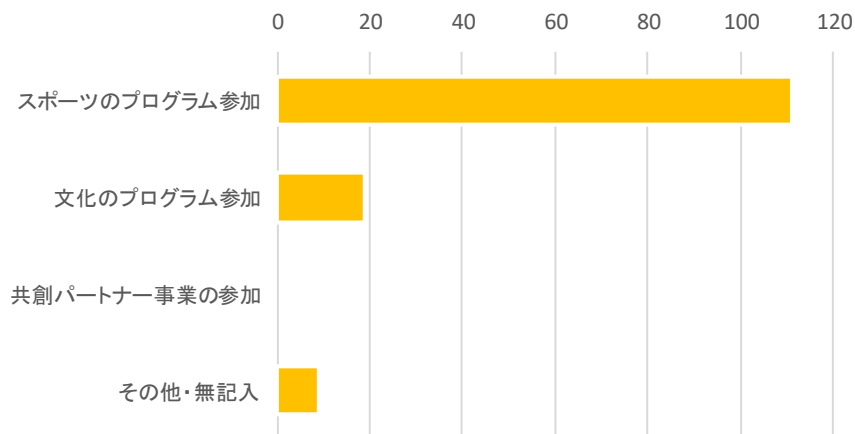
※重複回答あり

#### (6) 利用の形態

※複数回答可

(N = 139)

スポーツのプログラム参加	111人
文化のプログラム参加	19人
共創パートナー事業の参加	0人
その他・無記入	9人



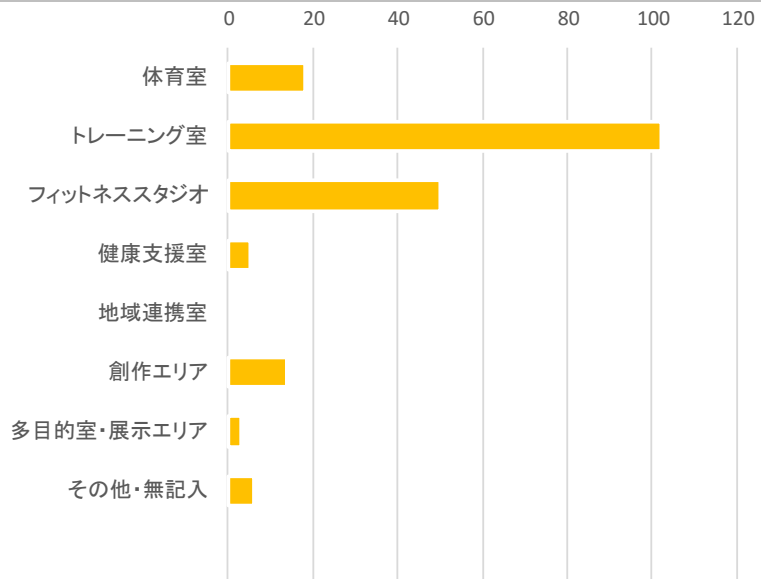
※重複回答あり

### (7) 利用施設

※複数回答可

(N = 198)

体育室	18人
トレーニング室	102人
フィットネススタジオ	50人
健康支援室	5人
地域連携室	0人
創作エリア	14人
多目的室・展示エリア	3人
その他・無記入	6人

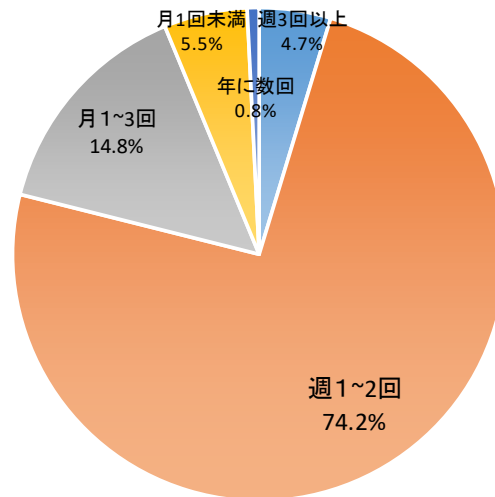


※重複回答あり

### (8) 利用頻度

(N = 128)

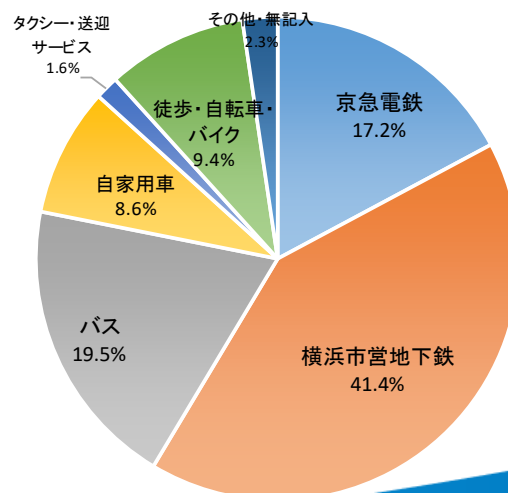
週3回以上	6人 (4.7%)
週1~2回	95人 (74.2%)
月1~3回	19人 (14.8%)
月1回未満	7人 (5.5%)
年に数回	1人 (0.8%)



### (9) 来所方法

(N = 128)

京急電鉄	22人 (17.2%)
横浜市営地下鉄	53人 (41.4%)
バス	25人 (19.5%)
自家用車	11人 (8.6%)
タクシー・送迎サービス	2人 (1.6%)
徒歩・自転車・バイク	12人 (9.4%)
その他・無記入	3人 (2.3%)

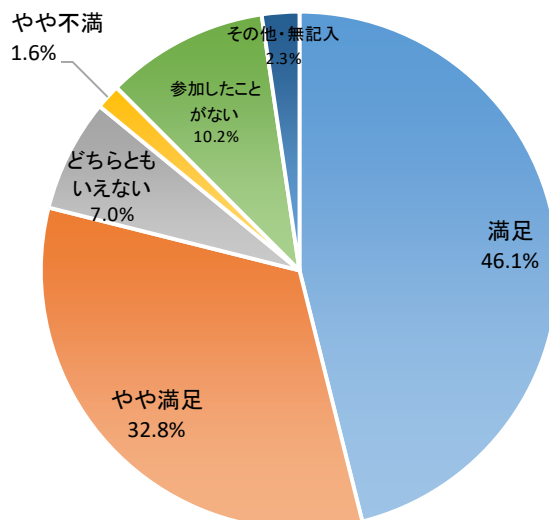


## 2 事業等について

### (1) スポーツ・頻度やプログラム

(N = 128)

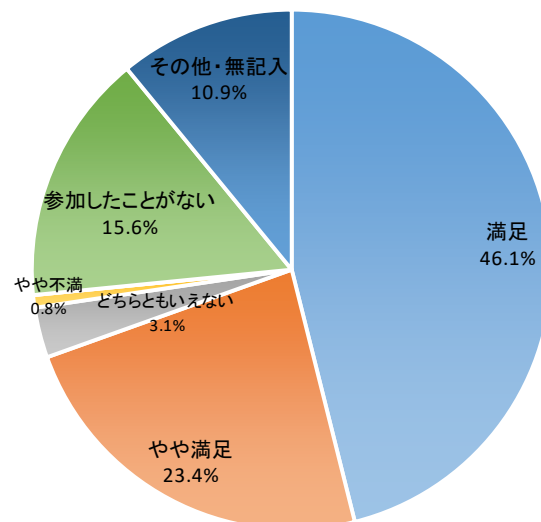
満足	59人 (46.1%)
やや満足	42人 (32.8%)
どちらともいえない	9人 (7.0%)
やや不満	2人 (1.6%)
不満	0人 (0.0%)
参加したことがない	13人 (10.2%)
その他・無記入	3人 (2.3%)



### (2) スポーツ・内容

(N = 128)

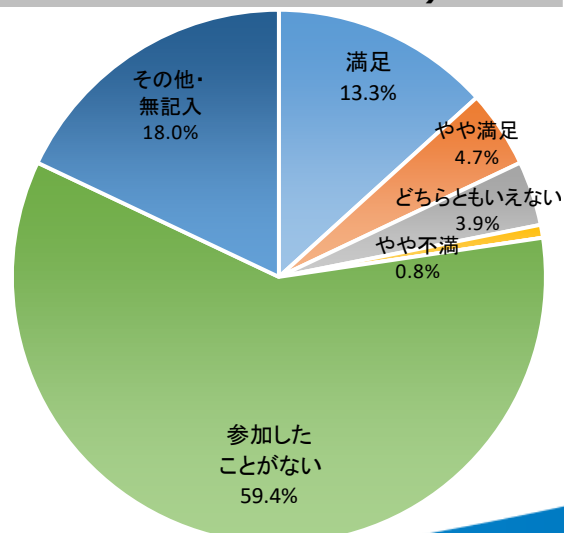
満足	59人 (46.1%)
やや満足	30人 (23.4%)
どちらともいえない	4人 (3.1%)
やや不満	1人 (0.8%)
不満	0人 (0.0%)
参加したことがない	20人 (15.6%)
その他・無記入	14人 (10.9%)



### (3) 文化・頻度やプログラム

(N = 128)

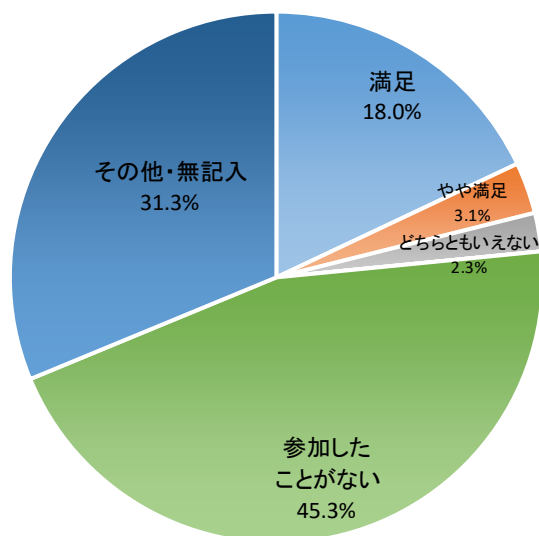
満足	17人 (13.3%)
やや満足	6人 (4.7%)
どちらともいえない	5人 (3.9%)
やや不満	1人 (0.8%)
不満	0人 (0.0%)
参加したことがない	76人 (59.4%)
その他・無記入	23人 (18.0%)



#### (4) 文化・内容

(N= 128)

満足	23人 (18.0%)
やや満足	4人 (3.1%)
どちらともいえない	3人 (2.3%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
参加したことがない	58人 (45.3%)
その他・無記入	40人 (31.3%)

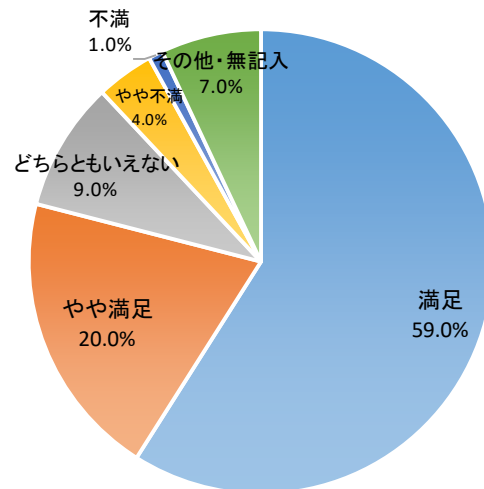


### 3 施設について

#### (1) 案内表示

(N= 100)

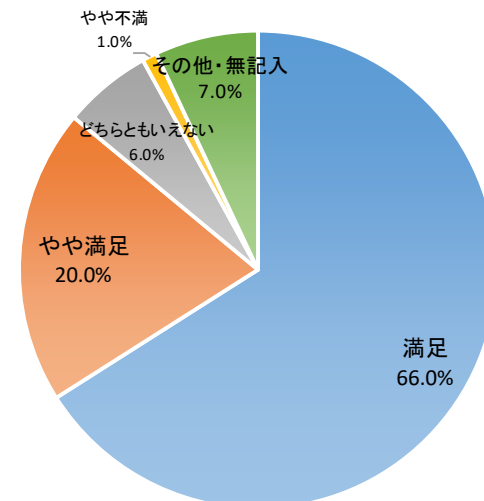
満足	59人 (59.0%)
やや満足	20人 (20.0%)
どちらともいえない	9人 (9.0%)
やや不満	4人 (4.0%)
不満	1人 (1.0%)
その他・無記入	7人 (7.0%)



#### (2) 施設や設備

(N= 100)

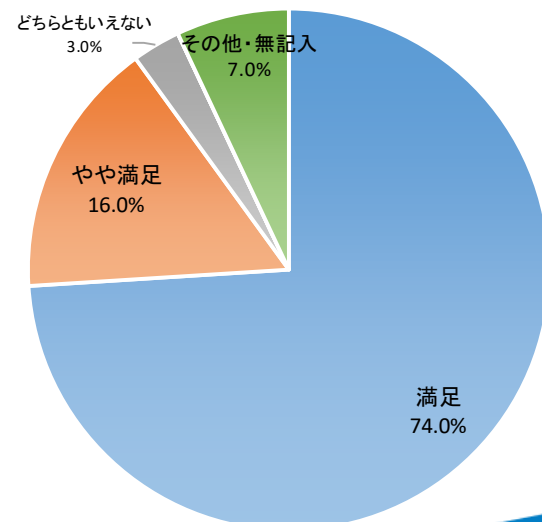
満足	66人 (66.0%)
やや満足	20人 (20.0%)
どちらともいえない	6人 (6.0%)
やや不満	1人 (1.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	7人 (7.0%)



#### (3) 館内環境

(N= 100)

満足	74人 (74.0%)
やや満足	16人 (16.0%)
どちらともいえない	3人 (3.0%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	7人 (7.0%)



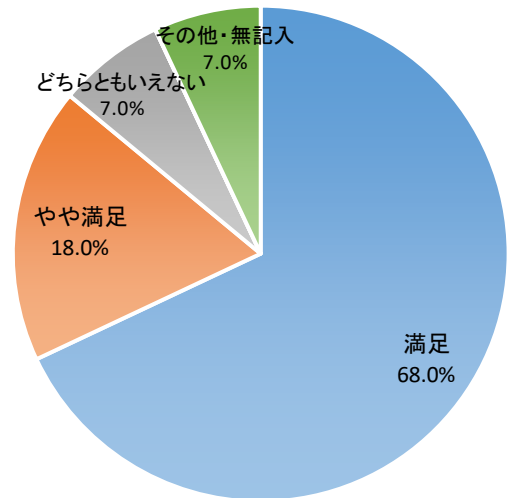


## 4 スタッフについて

### (1) 対応や支援方法

(N= 100)

満足	68人 (68.0%)
やや満足	18人 (18.0%)
どちらともいえない	7人 (7.0%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	7人 (7.0%)

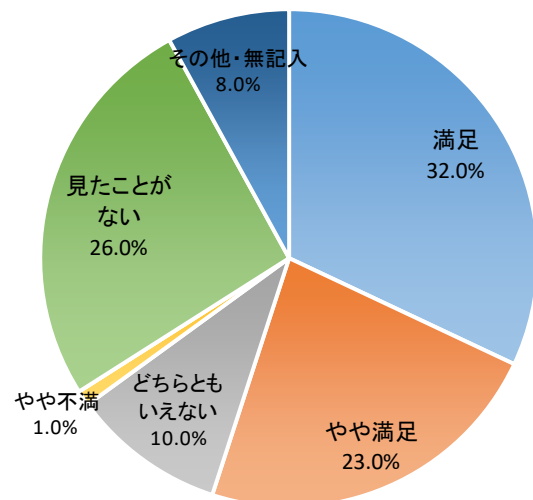


## 5 広報

### (1) ホームページ

(N= 100)

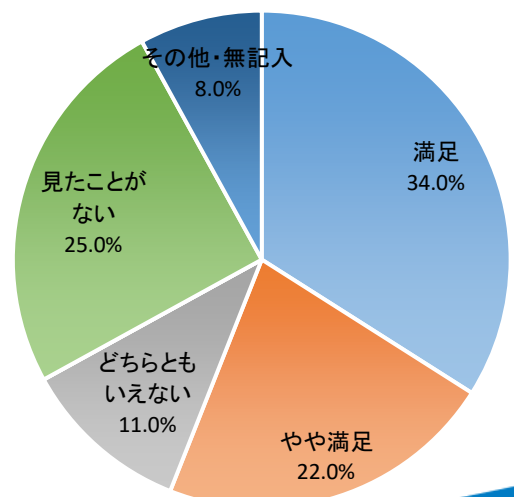
満足	32人 (32.0%)
やや満足	23人 (23.0%)
どちらともいえない	10人 (10.0%)
やや不満	1人 (1.0%)
不満	0人 (0.0%)
見たことがない	26人 (26.0%)
その他・無記入	8人 (8.0%)



### (2) 広報誌

(N= 100)

満足	34人 (34.0%)
やや満足	22人 (22.0%)
どちらともいえない	11人 (11.0%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
見たことがない	25人 (25.0%)
その他・無記入	8人 (8.0%)



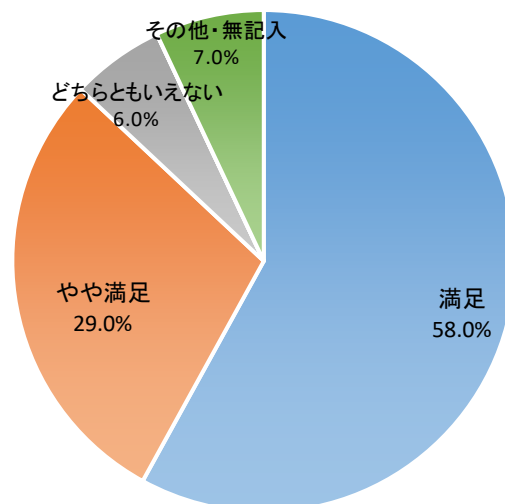
## 6 総合評価

### 総合評価

(N= 100 )

満足	58人 ( 58.0% )
やや満足	29人 ( 29.0% )
どちらともいえない	6人 ( 6.0% )
やや不満	0人 ( 0.0% )
不満	0人 ( 0.0% )
その他・無記入	7人 ( 7.0% )

平均得点(5点満点)                    4.56 点



### 【総評等】

#### 1 回答者の属性について

・身体(43%)、知的(28.9%)、精神障害(14.8%)で約 9 割を占めておりますが、横浜市の障害者手帳発行数比、身体(66%)、知的(21%)、精神障害(13%)に比べると、知的、精神障害の方の利用が相対的に多いことが顕著であると言えます。

・また、年齢も 20 代未満 から、80 代以上まで、さまざまな障害者が当センターのプログラムご参加目的でご利用いただいていることが分かります。

・港南区民のご利用が全体の約 40%を筆頭に、南、磯子、金沢、戸塚、泉区等の京浜急行電鉄、横浜市営地下鉄の沿線区からのご利用の方が約 80%を占め、南部地域に根差したセンターであることが分かります。

#### 2 事業等について

・スポーツ事業は「満足」、「やや満足」が 8 割近くありますが、文化事業は無記入や「参加した事がない」が多数見られます。引き続き文化事業の充実とその周知・広報に力をいれて参ります。

#### 3 施設について

・概ね 7 割の方が満足、やや満足とご回答されております。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

・8 割以上の方が満足、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

・ホームページ、広報誌どちらも「見たことがない」や無記入が多数見られます。広報戦略はセンター運営に於いて大変重要なものであることから、今後、昨年度からはじめた「情報発信サイト」を中心に広報活動を行うとともに、そして当サイトの存在についての周知を強化してまいります。

## 【参考】

# 令和2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

このたびの満足度調査にあたり、たくさんのご意見、ご要望等をいただきありがとうございました。

実現可能なもの、物理的、財政的な制約等で実現するのには時間を要したり、実現自体が難しいもの、それぞれではありますが、限られた人員・予算の中で、最大の効果が得られるよう業務を行ってまいりますので、何卒ご理解・ご協力の程をお願い申し上げます。

< 1 事業にかんする事 >

	内容	回答内容
1-1	ホームページ内容が薄い。	ご指摘のとおり、横浜市リハビリテーション事業団のホームページは、簡略なご案内にとどめております。(http://www.yokohama-rf.jp/rapport/kamioooka/index.html) 詳細のご案内は、情報発信サイト「ラポール For Smile」にありますので、そちらをご覧ください。(https://www.yrsrapport.or.jp/)
1-2	トレーニングメニューの変更を希望する場合の方法。	ご利用の際、6階スタッフまでお声がけください。
1-3	肩を柔らかくしたいのですが、どうしたらいいでしょうか。	ご利用時に具体的な方法等お伝えできればと思います。お気軽に6階スタッフまでお声がけください。
1-4	体育館のプログラムがあれば参加したいです。トレーニング室のマシンを増やしてください。	令和3年度4月より体育室を使用しての新規プログラムがスタートしております。詳しくは受付でチラシをご確認いただくか、スタッフまでお声がけください。 またトレーニング室の広さや新型コロナウイルス感染拡大予防の関係上、今のところマシン増設の予定はございません。ご理解のほどよろしくお願いたします。マシンを使用しないトレーニング方法もご案内できますので、6階スタッフにご相談ください。
1-5	週にもう1日運動できる日があると良い。	当センターでは、利用回数等の制限は特に設けておりません。運動種目もいくつかご用意しておりますので、プログラムをご予約の上、ぜひご利用ください。またご不明な点がありましたらお気軽にスタッフまでお声がけください。
1-6	スポーツの他の種目も行いたい。	令和3年度4月より新規プログラムがスタートしております。詳しくは受付でチラシをご確認いただくか、スタッフまでお声がけください。
1-7	ポッチャを週2回行いたい。	大変申し訳ございませんが、他プログラムと施設の都合上、ポッチャ（みんなとスポーツ!!!）増枠の予定はございません。当センターではポッチャ以外にもスポーツプログラムを実施しておりますので、よろしければご検討ください。
1-8	トレーニング広場でマシンの使い方を指導してほしい。	お気軽に6階スタッフまでお声がけください。
1-9	新しいエアロバイク少しお尻が痛いのが残念。クッションが改良できたらと思っています。が、毎回大満足で通わせていただいています。ありがとうございます。	いつもご利用ありがとうございます。エアロバイクの座面に関しては、クッションや滑り止めマットの貸し出し等で対応させていただいておりますので、お気軽に6階スタッフまでお声がけください。また、いい案がありましたらお伝えいただくと幸いです。
1-10	身体を動かす事が苦手ですスポーツプログラムには興味を示さないうです。しかし、トランポリンだけはやってみたくと言います。是非成人向けのトランポリンプログラムをお願いします。	ご要望ありがとうございます。現在使用しているトランポリンは耐荷重に制限があるため、おとな（成人）の利用はできません。一人用（家庭用）トランポリンの使用も含め今後、興味を持っていただけるような成人向けプログラムを開催できるよう検討してまいります。
1-11	とても落ち着いた雰囲気なので、聴覚感覚過敏のある娘も利用しやすく気に入っています。今後もいろいろな企画を期待しています。	いつもご利用ありがとうございます。令和3年4月より新規プログラムもスタートしております。それぞれの方に合ったプログラムをご案内することもできますので、お気軽に6階スタッフまでお声掛けください。
1-12	いつもわかりやすい指導感謝しております。私的には午前中のプログラムが多くあるとありがたいです(無理とは思いますが)	いつもご利用いただきありがとうございます。令和3年度4月より、トレーニング広場をはじめ、体育室を使用した新規プログラムもスタートしております。平日午前中のプログラムもございますので、お気軽に6階スタッフまでお声がけください。
1-13	午前中のスポーツプログラムを増やしてほしい。定員拡大してほしい。コロナ禍での開所はありがたい。	いつもご利用いただきありがとうございます。令和3年度4月より、トレーニング広場をはじめ、体育室を使用した新規プログラムもスタートしております。平日午前中のプログラムもございますので、お気軽に6階スタッフまでお声がけください。 なお、定員につきましては新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から人数を制限してのプログラム実施とさせていただいております。ご理解のほど、よろしくお願いたします。

1-14	利用者があいさつできないのは仕方ないと思っているので4月からメニューが増えること楽しみにですが、トレーニング広場、木、金曜日にもう1こま増やしてほしいです。無料なので！よろしく願いいたします。	いつもご利用ありがとうございます。令和3年度4月よりトレーニング広場の開催日程が一部変更になっております。水曜・木曜の午後枠が増設となっておりますので、ご都合がよろしければご利用ください。何かご不明な点がございましたら、お気軽にスタッフまでお声がけください。
1-15	できればトレーニング広場の時間帯がもう少し多くなると嬉しいです	いつもご利用ありがとうございます。令和3年度4月よりトレーニング広場の開催日程が一部変更となり、平日昼間の時間帯が新設されております。何かご不明な点がございましたら、お気軽にスタッフまでお声がけください。
1-16	身体を動かす事が好きなのでスポーツプログラムを主に参加させていただいています。勤務終了後に利用させていただいているので文化プログラムに参加する余裕がないです。	センターをご利用いただきありがとうございます。もしご都合が合いましたら、文化プログラムの参加お待ちしております。
1-17	予約が取れない事があるため夜間、日曜日の利用時間延長、プログラムの充実してほしい。	具体的に、どのようなプログラムで時間延長や充実をご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-18	利用時間を増してほしい。	具体的に、どのようなプログラムで時間延長をご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-19	プログラムの予約方法がTELだけでないといのですが…仕事があって予約できない場合があり、TEL出来る時には人数いっぱいまでメ切になっている場合もあるので…スタッフの方々は皆さんよく指導して下さっていますが、利用者人数が多い時はどうしても忙しそうなので、声をかけにくくなってしまいます。	現在、一部のプログラムでインターネット予約を承っております。具体的方法につきましてはお手数ですが、お問い合わせいただけますようお願い申し上げます。また、予約可能なプログラムは、順次拡大していく予定ですので、もう暫くお待ちください。 なお、職員にご用がある場合は、どうぞお気軽に声をおかけください。時間帯によっては、他のお客様の関係等でお待たせざるを得ないこともございますが、できるだけ迅速に対応するよう努めますので、どうぞよろしく願いいたします。
1-20	もっと回数多くしてほしい。	具体的に、どのようなプログラムで回数追加をご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-21	もっとプログラムを増やしてほしい。	具体的に、どのようなプログラムで増加をご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-22	利用毎の次回予約だと埋まっている事が多い、週1〜2回が限度になってしまう。平日の早い時間帯も増やしてほしい。	具体的に、どのようなプログラムで回数追加をご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-23	日にちの都合が合わない。	具体的に、当センターのどのようなプログラム参加ご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-24	日中の時間帯のプログラムを増やしていただきたい。	具体的に、どのようなプログラムで回数追加をご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-25	予約をもっと入れたいので1回につき1回ではなく1週間のうち可能な日など予約可能にしてほしい。	より多くの方にご利用していただきたいのですべてのプログラムで、お一人様一予約をお願いしております。ご理解のほどよろしく願いいたします。
1-26	やりたいプログラムができれば参加したい。	具体的に、当センターのどのようなプログラム参加ご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-27	新横浜みたいに参加できる回数を増やしてほしい。	具体的に、どのようなプログラムで回数追加をご希望か詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-28	平日日中の予約が取りにくい。	具体的に、どのようなプログラムで予約が取れにくいお話しをお聞かせいただけないでしょうか。7階受付までお願いいたします。

1-29	文化の事を知らない。	7階受付入り口のチラシラックやラポール情報発信サイト「ラポール For Smile」( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/">https://www.yrsrapport.or.jp/</a> )にて、文化事業をはじめとした施設の情報発信を行っておりますので、ご覧いただけましたら幸いです。
1-30	文化は夜間に利用できないから。	ご意見ありがとうございます。現在のところ、夜間開催の文化プログラムの予定はありませんが、今後のニーズによっては検討させていただきたいと思っております。ご理解のほどをよろしくお願いたします。
1-31	文化の情報が自分に届いてない。	7階受付入り口のチラシラックやラポール情報発信サイト「ラポール For Smile」( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/">https://www.yrsrapport.or.jp/</a> )にて、文化事業をはじめとした施設の情報発信を行っておりますので、ご覧いただけましたら幸いです。
1-32	文化に興味があかない。女性向けな感じが強い	文化プログラムでは女性の方だけではなく、多くの男性の方にも参加していただいております。様々なプログラムをご用意しておりますので、ご参加お待ちしております。詳しくはスタッフまでお尋ねください。
1-33	文化は参加方法がわからない。	ご興味のある文化プログラムがございましたら、電話・FAXの他、直接受付窓口にてプログラムの申し込みが可能です。定員を超える申込があった場合は抽選となり、参加の可否については後日郵送にてご連絡いたします。ご不明な点がございましたら遠慮なく、スタッフまでお尋ねください。
1-34	中学生でも参加できるのなら文化も参加したいです。	文化プログラムの多くは、中学生も参加可能です。詳しくはチラシ・HPをご覧ください。是非お申込みください。お待ちしております。
1-35	文化で左手だけで参加できるプログラムがあれば参加したい。	参加可能なプログラムをご提案したいと思いますので、障害の状況など、詳しいお話を聞かせただけでないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-36	子供が参加できる絵のプログラムがほしい。落ち着いて取り組める子なので大人と一緒に参加できる幅を増やしてほしい。	ご意見ありがとうございます。現在行っている「絵画の広場」というプログラムは、高校生以上を対象とさせていただいておりますが、今後参加対象の年齢幅を拡大もしくはお子さま対象の新しい絵画のプログラムの実施も検討しておりますので、7階受付入り口のチラシラックやラポール情報発信サイト「ラポール For Smile」( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/">https://www.yrsrapport.or.jp/</a> )をチェックしていただければ幸いです。
1-37	文化は時間があわない。	具体的に、どのような日時に開催をご希望か詳しいお話を聞かせただけでないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-38	絵具の使い方が勉強になりました。	ありがとうございます。今後も、みなさまに楽しく取り組んでいただけるようスタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いたします。
1-39	文化の事は知らなかった。	7階受付入り口のチラシラックやラポール情報発信サイト「ラポール For Smile」( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/">https://www.yrsrapport.or.jp/</a> )にて、文化事業をはじめとした施設の情報発信を行っておりますので、ご覧いただけましたら幸いです。
1-40	文化はまだよく知らない。これから参加するか	7階受付入り口チラシラックやラポール情報発信サイト「ラポール For Smile」( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/">https://www.yrsrapport.or.jp/</a> )にて、文化事業をはじめとした施設の情報発信を行っております。文化へのご参加お待ちしております。
1-41	文化は日時が合わない。	具体的に、どのような日時に開催をご希望か詳しいお話を聞かせただけでないでしょうか。7階受付までお願いいたします。
1-42	やりたい文化プログラムができれば参加したい	具体的に、当センターのどのようなプログラム参加ご希望か詳しいお話を聞かせただけでないでしょうか。7階受付までお願いいたします。

< 2 スタッフにかんする事 >

	内容	回答内容
2-1	トレーニング室のホワイトボード前に男性スタッフがじっと立っているのが邪魔です。又、終了時間前だからと勝手に名前を消すのも不快です。	不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。スタッフへの指導を行い、今後このようなことの無いよう努めてまいります。
2-2	初めてのマシンの使い方や注意点なども詳しく教えてくださいました。	いつもご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
2-3	スタッフの方がフレンドリーで安心して子供を任せて運動させていただけます。ありがとうございます。	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
2-4	子供の運動不足解消目的で利用しておりますが、いつもスタッフの方々が親切にして下さり大変助かっております。今後も継続して活用させていただきたいです。コロナ禍で大変かとは思いますが、よろしくお願いいたします。	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
2-5	いつもお世話になりありがとうございます。色々制限が多く今まで行っていた所に行かなくなり、上大岡にラポールができて本当に良かったと思いました。指導員さんやスタッフの方々も熱心でありたいです。これからもよろしくお願い致します。	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
2-6	本人1人で利用させていただいています。丁寧な対応をしていただいているので本人も不安になることもなく利用日が楽しみのような感じです。いろいろとお手間をおかけして申し訳ありませんがよろしくお願い致します。	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
2-7	スタッフの方々のやさしい対応ありがとうございます。クリーンスタッフの方が更衣室に無言で入ってくる又は暖簾越しに覗くので、一声かけて入ってきてほしいです。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。清掃委託事業者への指導を行い、今後このような事がないよう努めてまいります。

< 3 施設にかんする事 >

	内容	回答内容
3-1	親(介助者)も一緒に利用できるよくなると思います。駐車場の割引ができるとありがたいです。	現在、新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から、ご利用の方を障害者ご本人に限らせていただいております。今後の感染状況に応じ、ご利用対象の方を判断させていただきますので、ご理解ください。 また、駐車場割引につきましては、今のところ導入する予定はございませんので、よろしく願いいたします。
3-2	6Fトイレの洗面台にペーパータオル、ブラシがないのはなぜですか。	新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から、入館前に手洗い、うがいをしていただきたく、現在7階の男子・女子トイレにはペーパータオルやブラシ等を設置しております。必ず入館の際は7階受付を通っていただいておりますので、設置は7階男子・女子トイレのみとさせていただきます。ご理解のほどよろしく願いいたします。
3-3	7Fにはあるのに6Fの自販機には温かい飲料がない。	自動販売機を運営している名倉商店にお伝えしました。
3-4	多目的更衣室 消灯までの時間が早い、点くまで時間がかかる。	ご不便をおかけして大変申し訳ございません。省エネの観点から多目的更衣室では人感センサーを用いた照明を使用しております。そのため、更衣室内でしばらく動かないと消灯する場合がございます。またこの件につきましては詳細な調査をしたいと考えておりますので、どちらの多目的更衣室かご教授いただけませんでしょうか。お手数ではございますが、7階受付までお願いいたします。
3-5	受付の階が分かるように表示案内してほしい(エレベーター等)	2階オフィスタワーロビー、4階オフィスタワー入口、低層階エレベーター内にラポール上大岡7階受付と表示させていただいております。ご確認いただければ幸いです。よろしく願いいたします。
3-6	駅からスムーズに行ける(エスカレーター、エレベーター)が、案内表示がない。初めて訪れた時にセンターに着くまでに駅から迷った。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 つぎのホームページにてご案内しておりますので、ご確認いただくと幸いです。 ( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/access/">https://www.yrsrapport.or.jp/access/</a> )
3-7	他のスポーツ施設を知らないなので比較ができませんが、私は全て満足しております(スタッフも含む)	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
3-8	トレーニング中でも必ずマスクを装着させて下さい。	運動を行う際にマスクを着用する場合、十分な呼吸ができなくなるリスクや熱中症になるリスクが指摘されているため、マスクの着用は義務付けておりません。これは、スポーツ庁からの通達に基づくものです。また、障害特性によりマスクの着用が困難な方もいらっしゃることも併せてご理解いただきますようお願い申し上げます。



