

# 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横浜ラポール





# 令和2年度お客様満足度調査の概要

## 1 実施期間

令和3年3月1日(月)から3月31日(水)まで

## 2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

## 3 回答数

66通



## 令和2年度お客様満足度調査の内容





あなたらしい笑顔のために

## 令和2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：令和3年3月1日(月)から3月31日(水)まで  
回収場所：1階総合受付横、ポニー前広場、2階創作工房  
3階おもちゃ図書館、2・3階エレベーター前 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) ・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)	・広報紙ラポラボを見て ・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・文化活動の支援 ・介助 ・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
(9) ご来所方法は	・公共交通機関(送迎バスを含む) ・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 新型コロナウイルス感染症対策について

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
(1) 利用区分のわかりやすさ・衛生対策など	5	4	3	2	1

裏につづく →



(2) “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 広報紙ラポラポやホームページ、各種SNS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
(3) Twitterの内容	5	4	3	2	1	見たことがない
(4) Instagramの内容	5	4	3	2	1	見たことがない
(5) ラポール情報発信サイト ForSmile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。

※レストラン、売店は当センターではなく他団体の経営によるものですが、いただいたご意見・ご要望は当該団体に申し伝えますので、この欄にご記入ください。

・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

# 令和2年度お客様満足度調査の結果

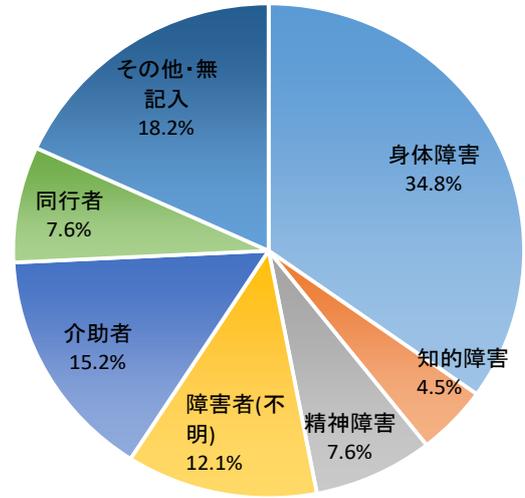


## 1 回答者の属性

### (1) 障害者手帳等

(N = 66)

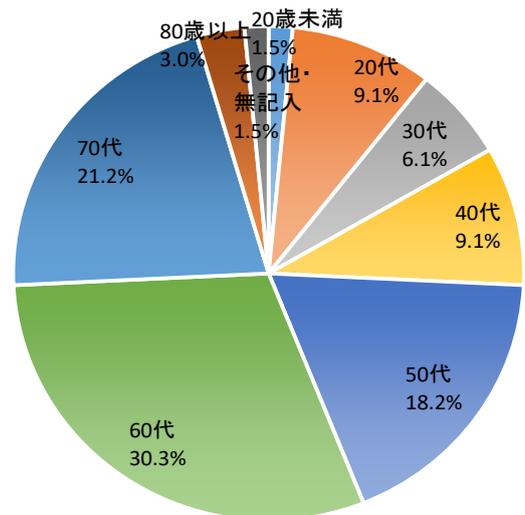
身体障害	23人 (34.8%)
知的障害	3人 (4.5%)
精神障害	5人 (7.6%)
障害者(不明)	8人 (12.1%)
介助者	10人 (15.2%)
同行者	5人 (7.6%)
その他・無記入	12人 (18.2%)



### (2) 年齢

(N = 66)

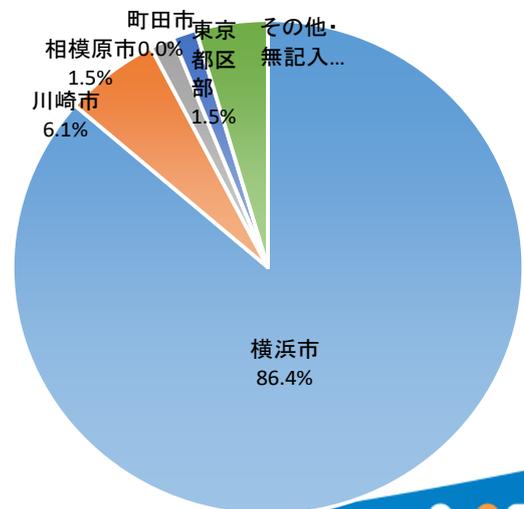
20歳未満	1人 (1.5%)
20代	6人 (9.1%)
30代	4人 (6.1%)
40代	6人 (9.1%)
50代	12人 (18.2%)
60代	20人 (30.3%)
70代	14人 (21.2%)
80歳以上	2人 (3.0%)
その他・無記入	1人 (1.5%)



### (3) 居住地

(N = 66)

横浜市	57人 (86.4%)
川崎市	4人 (6.1%)
相模原市	1人 (1.5%)
町田市	0人 (0.0%)
東京都区部	1人 (1.5%)
その他・無記入	3人 (4.5%)

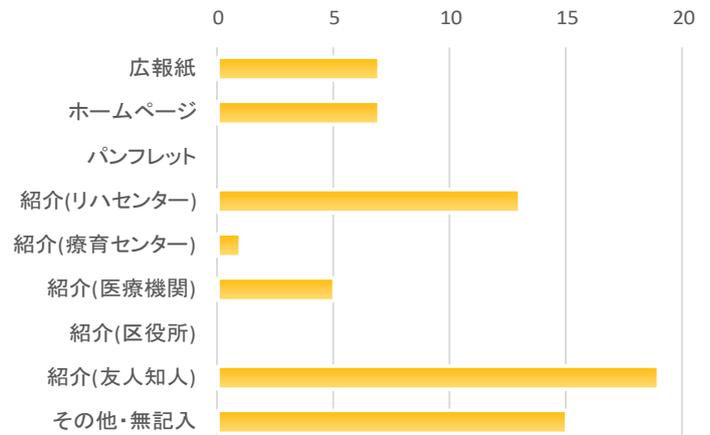


#### (4) 利用の動機

※複数回答可

(N = 67)

広報紙	7人
ホームページ	7人
パンフレット	0人
紹介(リハセンター)	13人
紹介(療育センター)	1人
紹介(医療機関)	5人
紹介(区役所)	0人
紹介(友人知人)	19人
その他・無記入	15人

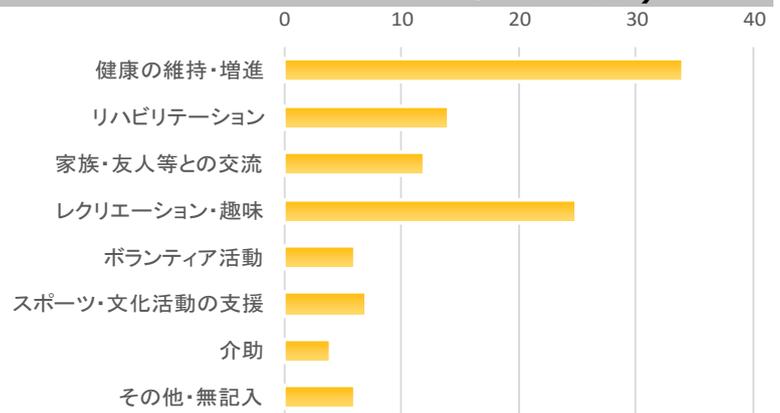


#### (5) 利用の目的

※複数回答可

(N = 108)

健康の維持・増進	34人
リハビリテーション	14人
家族・友人等との交流	12人
レクリエーション・趣味	25人
ボランティア活動	6人
スポーツ・文化活動の支援	7人
介助	4人
その他・無記入	6人

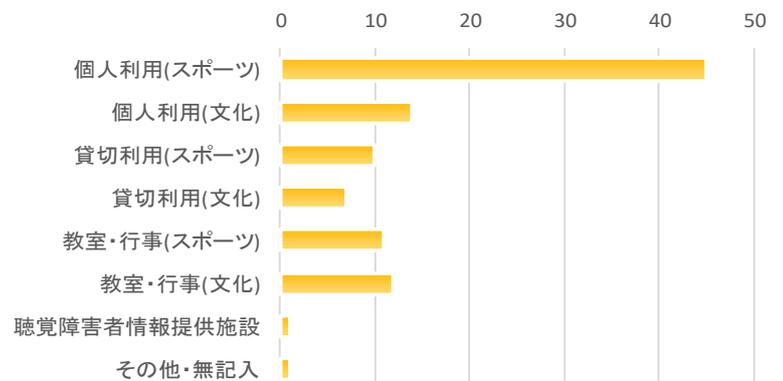


#### (6) 利用の形態

※複数回答可

(N = 101)

個人利用(スポーツ)	45人
個人利用(文化)	14人
貸切利用(スポーツ)	10人
貸切利用(文化)	7人
教室・行事(スポーツ)	11人
教室・行事(文化)	12人
聴覚障害者情報提供施設	1人
その他・無記入	1人

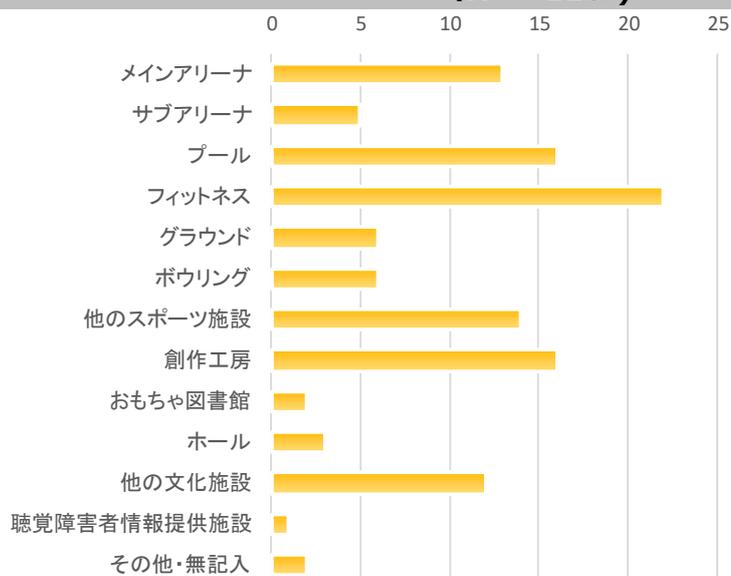


### (7) 利用施設

※複数回答可

(N= 118)

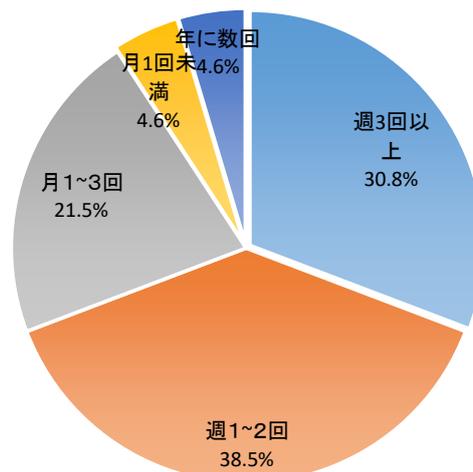
メインアリーナ	13人
サブアリーナ	5人
プール	16人
フィットネス	22人
グラウンド	6人
ボウリング	6人
他のスポーツ施設	14人
創作工房	16人
おもちゃ図書館	2人
ホール	3人
他の文化施設	12人
聴覚障害者情報提供施設	1人
その他・無記入	2人



### (8) 利用頻度

(N= 65)

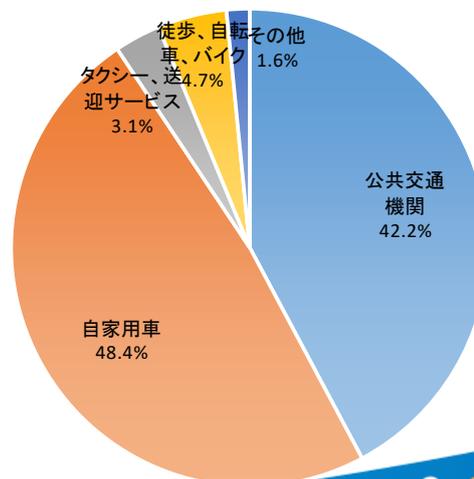
週3回以上	20人 (30.8%)
週1~2回	25人 (38.5%)
月1~3回	14人 (21.5%)
月1回未満	3人 (4.6%)
年に数回	3人 (4.6%)



### (9) 来所方法

(N= 64)

公共交通機関	27人 (42.2%)
自家用車	31人 (48.4%)
タクシー、送迎サービス	2人 (3.1%)
徒歩、自転車、バイク	3人 (4.7%)
その他	1人 (1.6%)

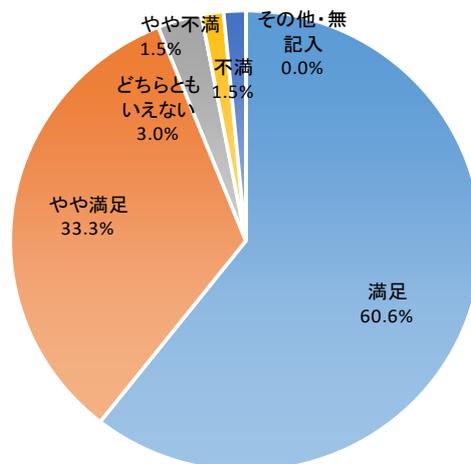


## 2 新型コロナウイルス感染症対策について

### (1) 利用区分の分かりやすさ・衛生対策など

(N = 66)

満足	40 人 ( 60.6% )
やや満足	22 人 ( 33.3% )
どちらともいえない	2 人 ( 3.0% )
やや不満	1 人 ( 1.5% )
不満	1 人 ( 1.5% )
その他・無記入	0 人 ( 0.0% )

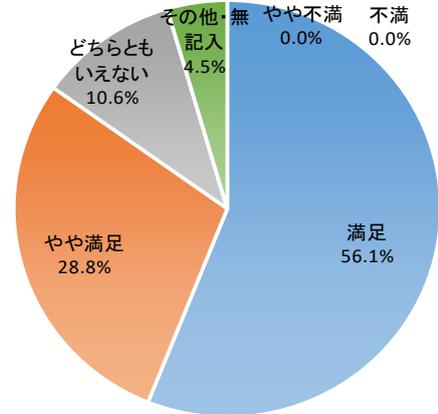


### 3 施設について

#### (1) 案内表示

(N= 66)

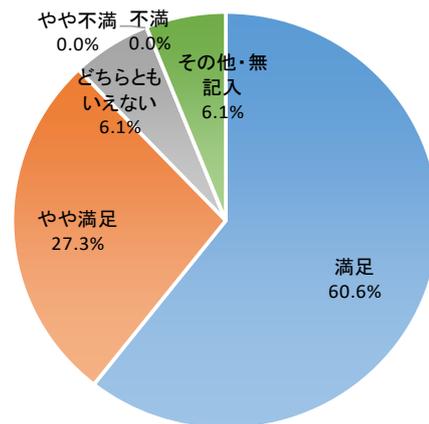
満足	37人 (56.1%)
やや満足	19人 (28.8%)
どちらともいえない	7人 (10.6%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	3人 (4.5%)



#### (2) 施設や設備

(N= 66)

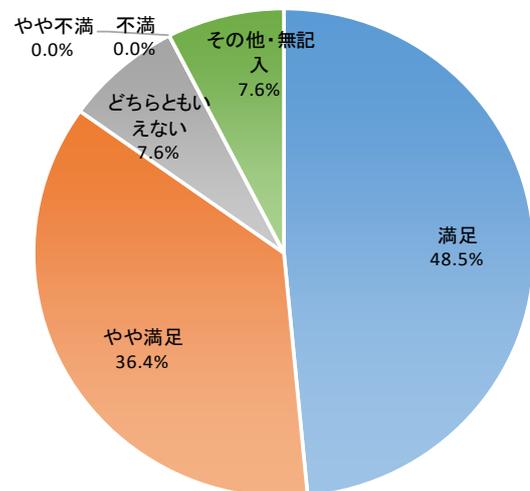
満足	40人 (60.6%)
やや満足	18人 (27.3%)
どちらともいえない	4人 (6.1%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	4人 (6.1%)



#### (3) 館内環境

(N= 66)

満足	32人 (48.5%)
やや満足	24人 (36.4%)
どちらともいえない	5人 (7.6%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	5人 (7.6%)

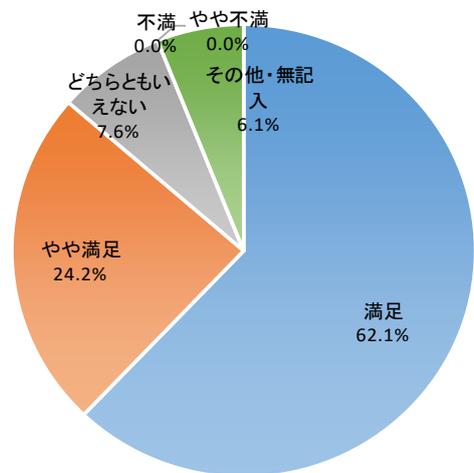


#### 4 スタッフについて

##### (1) 対応や支援方法

(N= 66)

満足	41人 (62.1%)
やや満足	16人 (24.2%)
どちらともいえない	5人 (7.6%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	4人 (6.1%)

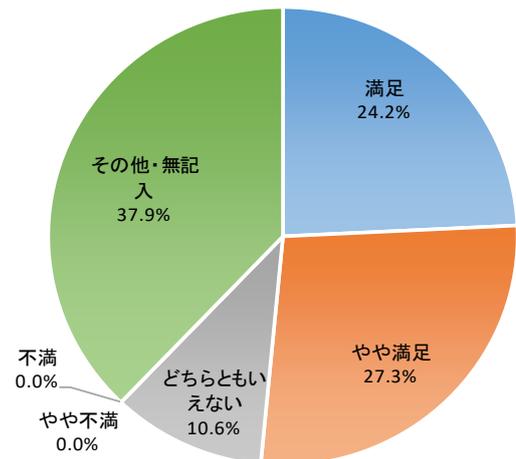


#### 5 広報

##### (1) 広報紙

(N= 66)

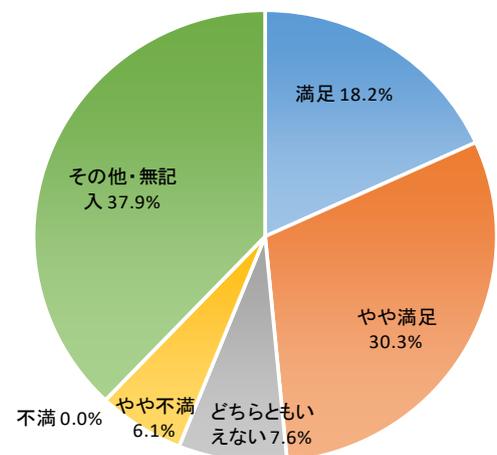
満足	16人 (24.2%)
やや満足	18人 (27.3%)
どちらともいえない	7人 (10.6%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	25人 (37.9%)



##### (2) ホームページ

(N= 66)

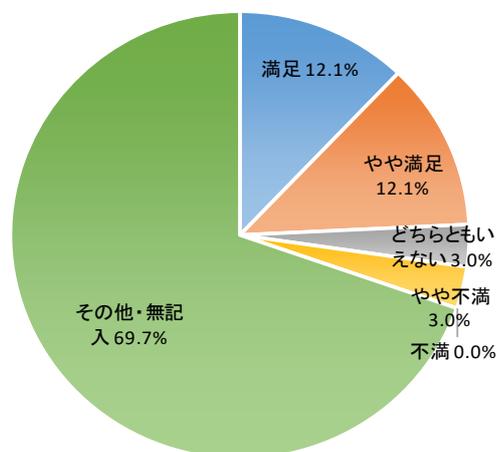
満足	12人 (18.2%)
やや満足	20人 (30.3%)
どちらともいえない	5人 (7.6%)
やや不満	4人 (6.1%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	25人 (37.9%)



### (3) Twitter

(N= 66)

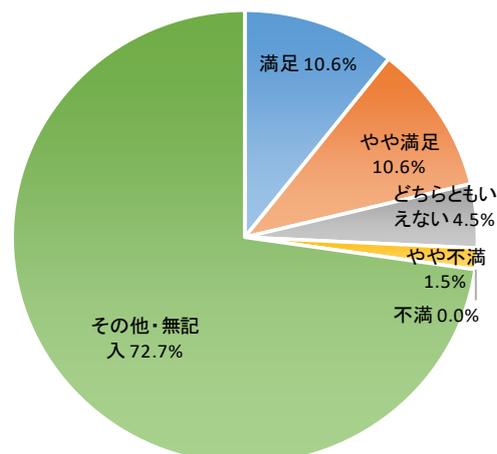
満足	8人 (12.1%)
やや満足	8人 (12.1%)
どちらともいえない	2人 (3.0%)
やや不満	2人 (3.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	46人 (69.7%)



### (4) Instagram

(N= 66)

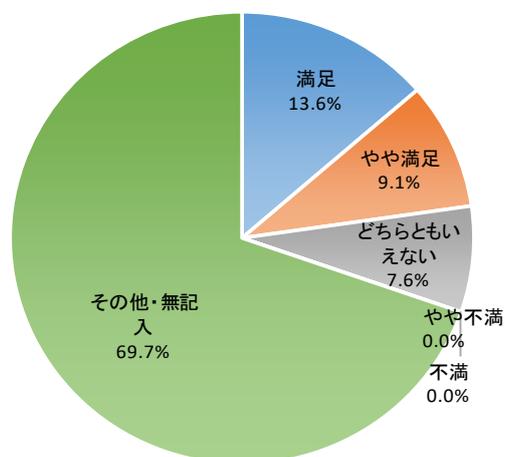
満足	7人 (10.6%)
やや満足	7人 (10.6%)
どちらともいえない	3人 (4.5%)
やや不満	1人 (1.5%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	48人 (72.7%)



### (5) ForSmile

(N= 66)

満足	9人 (13.6%)
やや満足	6人 (9.1%)
どちらともいえない	5人 (7.6%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	46人 (69.7%)



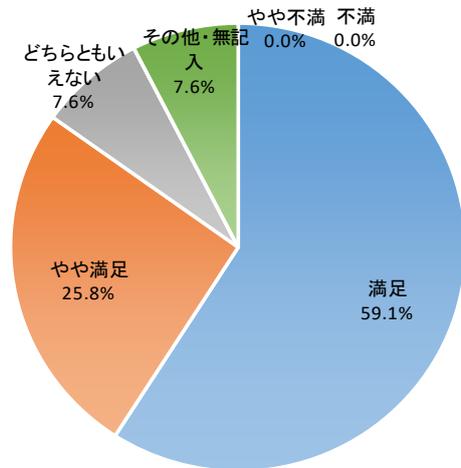
## 6 総合評価

### 総合評価

(N= 66 )

満足	39 人 ( 59.1% )
やや満足	17 人 ( 25.8% )
どちらともいえない	5 人 ( 7.6% )
やや不満	0 人 ( 0.0% )
不満	0 人 ( 0.0% )
その他・無記入	5 人 ( 7.6% )

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、知的、精神障害と、その介助者・同行者で約 8 割を占めており、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 86%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あることも事実です。

#### 2 新型コロナウイルス感染症対策について

・利用区分の設定、利用人数の制限等、様々な制約の中での運営でしたが、9 割の方が「満足」「やや満足」という結果となりました。これからも安心感を持って施設を利用していただけるよう、職員一同一丸となり感染防止に努めてまいります。

#### 3 施設について

・約 8 割の方が満足、やや満足とご回答されております。令和 2 年で竣工 28 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

・約 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、ご満足いただけるよう日々精進してまいります。

#### 5 広報について

・約 7 割の方が、各種 SNS を見ていない、と回答されております。無回答も多数だったことから、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】

# 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 事業に関する事】

No.	内容	回答内容
1-1	もっとSNSのせんでんがんばってほしいです。私もいいねしてるのでがんばってほしい！！時間あればFMヨコハマのもせんでんしてます！！なにかたすけたいぐらいおうえんしてるので ラポールさんおうえんしてます。	あたたかい応援メッセージ、大変ありがたく存じます。今後ともスタッフ一同、利用者の皆様が笑顔で過ごせる場所を提供できるよう、日々精進して参りたいと思います。何卒、よろしく願いいたします。
1-2	陶芸がやりたい	現在、陶芸についてはお客様とスタッフの安全に配慮するため、教室を中止しておりますが、状況が整い次第再開していく見込みです。創作工房での個人で行う陶芸についてはご利用いただけます。ご不明な点がございましたらスタッフまでお声がけください。
1-3	高次脳のセミナーをお願いしますと複数のスタッフさんに伝えました。医療が進んでくこれから、今まで亡くなった命が救われるようになってくので高次脳人口は増えてきます。誰がいつなってもおかしくない障害なので、早いうちから知っというて欲しいし、理解してほしいし、当事者もどーゆー障害が知れるのは助かるはず！ 必要ない涙をへらしていきたい。自分だけつらいと1人で落ちこんでひきこもってほしくないから。高次脳こーえんやってほしいです。メガネさんおねがいします。みなさんおねがいします。	貴重なご意見ありがとうございます。セミナー開催については、他の企画との調整をして課内で検討していきたいと思っております。

【2 スタッフに関する事】

No.	内容	回答内容
2-1	スタッフの皆さんが積極的に挨拶をして下さるようになりました。	センターご利用ありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、今後ともスタッフ一同力を合わせて運営してまいります。
2-2	創作工房の方へ やさしい笑顔と声がけをおねがいします。一部の人がだけど	不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。スタッフの応対等につきましては、適切な指導を努めてまいります。
2-3	コロナ禍、おつかれさまです。職員の皆さまに感謝。特に受付。	センターご利用ありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、今後ともスタッフ一同力を合わせて運営してまいります。
2-4	いつも親切ていねいな対応ありがとうございます。	センターご利用ありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、今後ともスタッフ一同力を合わせて運営してまいります。
2-5	いつも放課後デイサービスの活動で利用させていただいています。コロナ禍で満足に発散できない日々が続く子どもたちも、数時間だけでも思い切り遊ぶことが出来て、みんなラポールが大好きです。ありがとうございます。手続きでいつも迷惑をかけてしましますが、スタッフの方が親切にしてくださいととても助かっています。これからもよろしく願いします。	センターご利用ありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、今後ともスタッフ一同力を合わせて運営してまいります。
2-6	コロナ対応ありがとう。安心して利用できます。感謝！	センターご利用ありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、今後ともスタッフ一同力を合わせて運営してまいります。
2-7	職員の方々も親切で、設備等も使いやすく、大変感謝しています。	センターご利用ありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、今後ともスタッフ一同力を合わせて運営してまいります。

【3 施設に関する事】

No.	内容	回答内容
3-1	デジタルサイネージが（土）なのにオフになっております。利用者が多いのに残念です。オン・オフの曜日・時間が決まっているのでしょうか。	2月27日～3月10日まで、サイネージシステムトラブルの為、業者へ調査を依頼しておりました。調整中の貼り紙の掲示が遅れてしまったため、ご心配をおかけしましてまことに申し訳ございません。今後もサイネージの運用につきましては、注意してまいります。
3-2	テニスコートについて、他のグループと一緒にならずにプレイできるようになるとありがたい。コートが増施されると嬉しい。	ご意見ありがとうございます。より多くの方にご利用頂けますよう、現在混雑時は利用人数によりコート半分でご利用頂いております。コート増施は今のところ予定はございません。ご理解くださいますようお願いいたします。
3-3	この施設があり、とつてもありがたく、うれしいです。	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。
3-4	コロナウイルスが終わったら、元の場所にしてほしい。例えば、フィットネスダンベル。	現在、フィットネスルームでは、利用者の皆様の安全第一を優先し、感染拡大防止のために貸出備品を制限させていただいております。感染リスクの収束後、貸出備品含めて、より充実したトレーニング環境を整備させていただき所存です。何かとご不便をお掛けいたしますが、ご理解とご協力の程、よろしくお願いいたします。
3-5	Wi-Fiを全館で利用できるようにして下さい。	wi-fiは、貸切施設(ラポールボックス・大会議室・小会議室・和室・ラポール座)の利用環境向上のために設置させていただいております。今のところ全館対応の予定はございません。ご理解くださいますようお願いいたします。
3-6	創作工房にけむりが入ってきて困っていた。喫煙所を撤去していただきありがとうございます。	喫煙所が近くにあったため、煙が入ってきてしまう結果となり申し訳ございませんでした。今後ご利用の皆様が気持ちよく過ごせるよう努力していきますので、よろしくお願いいたします。
3-7	売店があいている時間が少ない。	売店を運営している、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。
3-8	なかなか良く運用されていると思います。なんかホッとします。一般のプールですと、やはり子供は目立ちますし、ここ来ると皆と一緒の気分になります。	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。
3-9	前の様な利用になる様をお願いします。	現在、新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴い、段階的に利用を再開させていただいておりますが、密の回避や消毒の徹底等を行う関係で、通常の開館とは違う運営を実施せざるを得ない状況です。皆さまに安心してご利用いただけるよう、職員一同感染防止対策に万全を期して取り組んでおります。ご理解のほどお願いいたします。
3-10	室温が少し高いような気がします。	新型コロナ対策により換気を行っていた関係で通常より高めの温度設定としておりました。今後は換気と室温のバランスを取りながら、ご利用の皆様が気持ちよく過ごせるよう工夫して参りますので、よろしくお願いいたします。

【4 広報に関する事】

No.	内容	回答内容
4-1	コロナ禍の状況では、Webを通じた情報発信が大切かと思うのですが、発信が遅い。また1年たった現在も対応、対策にあまり進歩がみられないと思います。	感染拡大状況に合わせて運営を変更しなければならない現状において、従来のホームページの仕組みや運用では都度の対応が難しい状況となっております。今後、ほかのSNS等の活用を含めホームページの運用方法を検討してまいります。なお、昨年度より「ラポール情報発信サイト ForSmile」( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/">https://www.yrsrapport.or.jp/</a> )にて、施設のお知らせや各種イベントのご案内、動画配信等を行っております。こちらも併せてご覧いただけましたら幸いです。

【5 その他】

No.	内容	回答内容
5-1	レストラン まずい 高い	レストランを運営している企業組合ワーカーズコープ・キュービックに伝えました。
5-2	レストランの営業が土・日も14:00になっていて入れなかったです。ランチ後の営業を願います。	レストランを運営している企業組合ワーカーズコープ・キュービックに伝えました。
5-3	レストランが昔よりおいしくなったと友人から聞いた。	レストランを運営している企業組合ワーカーズコープ・キュービックに伝えました。
5-4	そばで天婦羅が無くなったのでメニューに入れて欲しいです。	レストランを運営している企業組合ワーカーズコープ・キュービックに伝えました。
5-5	ロッカー室で、健常者と思われる方々が、複数人ベンチに座り長話して、障害者が、居場所がなく立って待ちわびてる時がある。受付で「障害者に気を使って」と声かけして下さい。	ご意見いただきました点、ならびにコロナ感染防止対策に伴う密回避を合わせて、声掛けしてまいります。今後もお気づきの点がございましたら職員へお声掛けください。

