

# 令和3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3年度お客様満足度調査の概要

## 1 実施期間

令和4年3月2日(水)から3月31日(木)まで

## 2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

## 3 回答数

100通



## 令和3年度お客様満足度調査の内容



## 令和3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、よろしくお願いたします。

実施期間：令和4年3月2日(水)から3月31日(木)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 ・入所又は通所している障害福祉施設 ・学校 ・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「ラポラポ」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3年度お客様満足度調査の結果

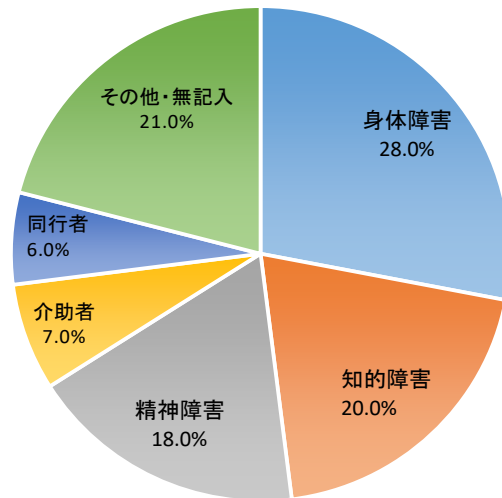


## 1回答者の属性

### (1) 障害者手帳等

(N = 100)

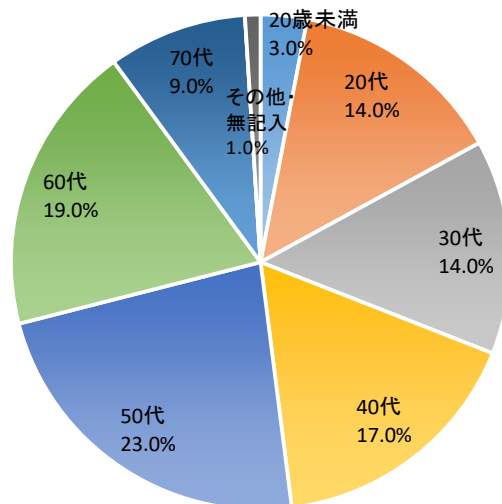
身体障害	28人 (28.0%)
知的障害	20人 (20.0%)
精神障害	18人 (18.0%)
介助者	7人 (7.0%)
同行者	6人 (6.0%)
その他・無記入	21人 (21.0%)



### (2) 年齢

(N = 100)

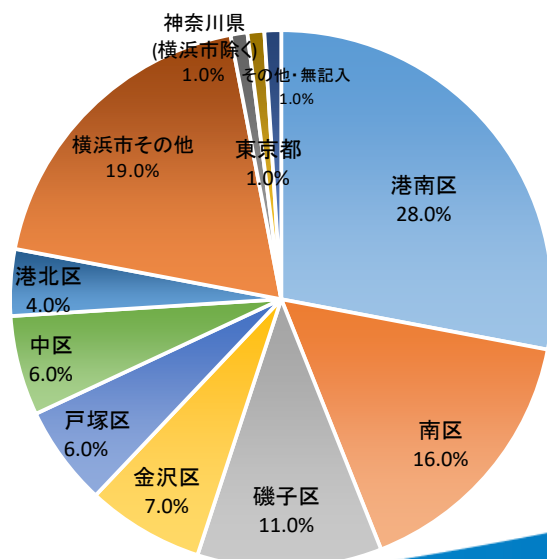
20歳未満	3人 (3.0%)
20代	14人 (14.0%)
30代	14人 (14.0%)
40代	17人 (17.0%)
50代	23人 (23.0%)
60代	19人 (19.0%)
70代	9人 (9.0%)
80歳以上	0人 (0.0%)
その他・無記入	1人 (1.0%)



### (3) 居住地

(N = 100)

港南区	28人 (28.0%)
南区	16人 (16.0%)
磯子区	11人 (11.0%)
金沢区	7人 (7.0%)
戸塚区	6人 (6.0%)
中区	6人 (6.0%)
港北区	4人 (4.0%)
横浜市その他	19人 (19.0%)
神奈川県(横浜市除く)	1人 (1.0%)
東京都	1人 (1.0%)
その他・無記入	1人 (1.0%)



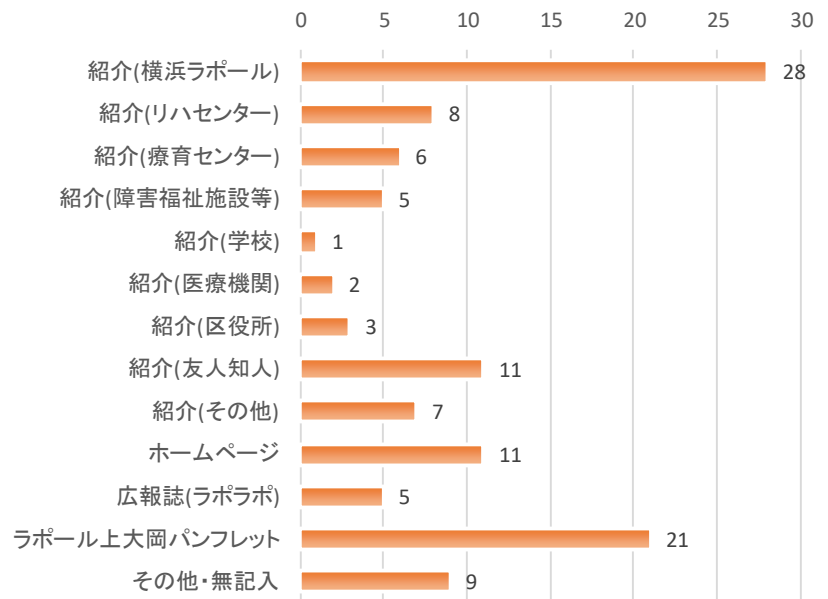
#### (4) 利用の動機

※複数回答可

(N = 117)

紹介(横浜ラポール)	28人
紹介(リハセンター)	8人
紹介(療育センター)	6人
紹介(障害福祉施設等)	5人
紹介(学校)	1人
紹介(医療機関)	2人
紹介(区役所)	3人
紹介(友人知人)	11人
紹介(その他)	7人
ホームページ	11人
広報誌(ラポラポ)	5人
ラポール上大岡パンフレット	21人
その他・無記入	9人

※重複回答あり



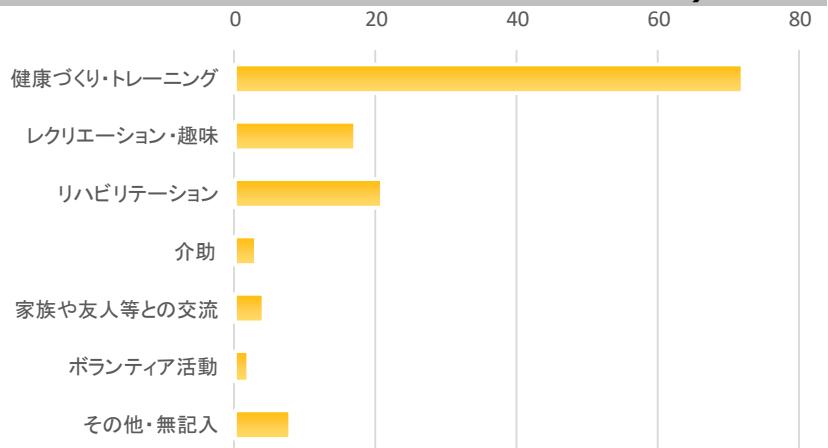
#### (5) 利用の目的

※複数回答可

(N = 127)

健康づくり・トレーニング	72人
レクリエーション・趣味	17人
リハビリテーション	21人
介助	3人
家族や友人等との交流	4人
ボランティア活動	2人
その他・無記入	8人

※重複回答あり



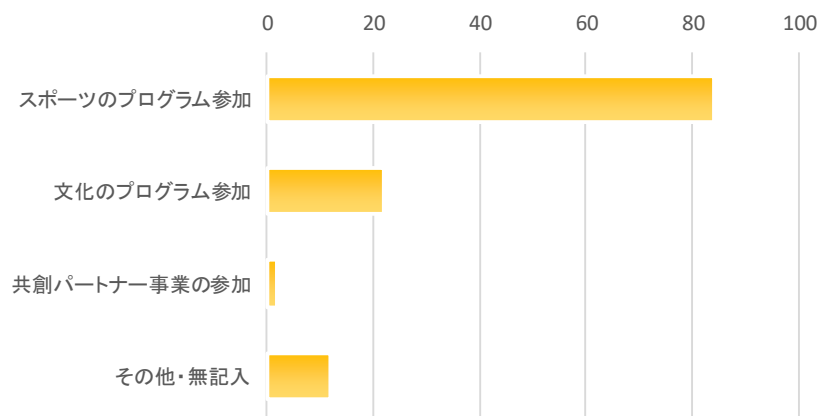
#### (6) 利用の形態

※複数回答可

(N = 120)

スポーツのプログラム参加	84人
文化のプログラム参加	22人
共創パートナー事業の参加	2人
その他・無記入	12人

※重複回答あり

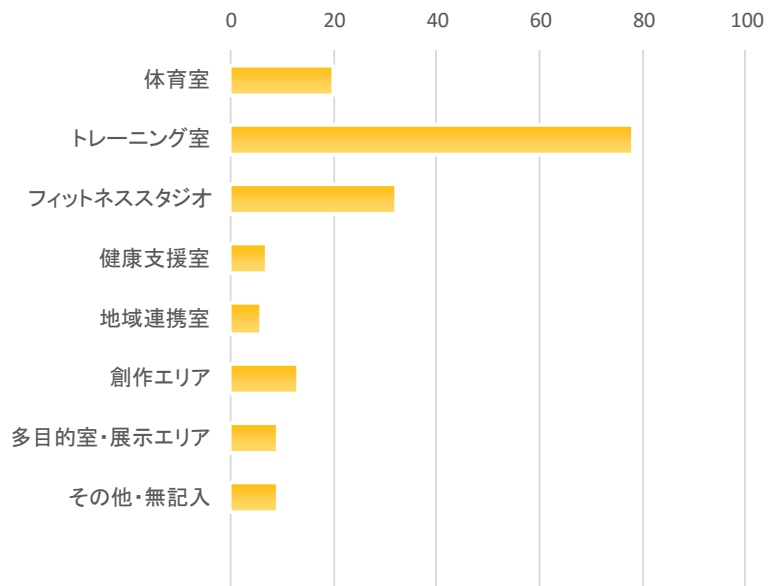


### (7) 利用施設

※複数回答可

(N = 174)

体育室	20人
トレーニング室	78人
フィットネススタジオ	32人
健康支援室	7人
地域連携室	6人
創作エリア	13人
多目的室・展示エリア	9人
その他・無記入	9人

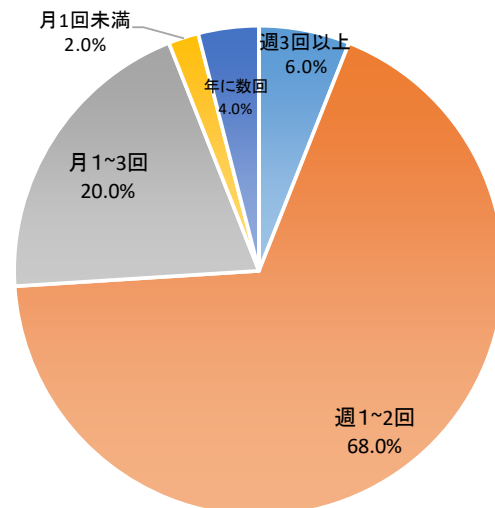


※重複回答あり

### (8) 利用頻度

(N = 100)

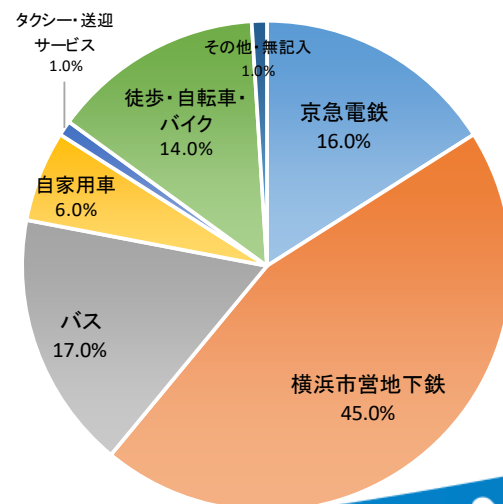
週3回以上	6人 (6.0%)
週1~2回	68人 (68.0%)
月1~3回	20人 (20.0%)
月1回未満	2人 (2.0%)
年に数回	4人 (4.0%)
その他・無記入	0人 (0.0%)



### (9) 来所方法

(N = 100)

京急電鉄	16人 (16.0%)
横浜市営地下鉄	45人 (45.0%)
バス	17人 (17.0%)
自家用車	6人 (6.0%)
タクシー・送迎サービス	1人 (1.0%)
徒歩・自転車・バイク	14人 (14.0%)
その他・無記入	1人 (1.0%)

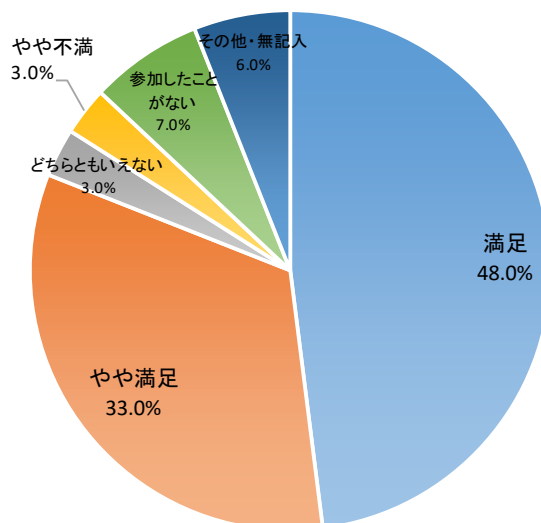


## 2 事業等について

### (1) スポーツ・頻度やプログラム

(N = 100)

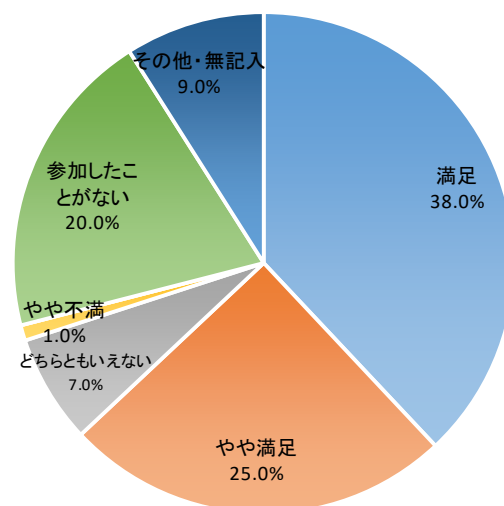
満足	48人 (48.0%)
やや満足	33人 (33.0%)
どちらともいえない	3人 (3.0%)
やや不満	3人 (3.0%)
不満	0人 (0.0%)
参加したことがない	7人 (7.0%)
その他・無記入	6人 (6.0%)



### (2) スポーツ・内容

(N = 100)

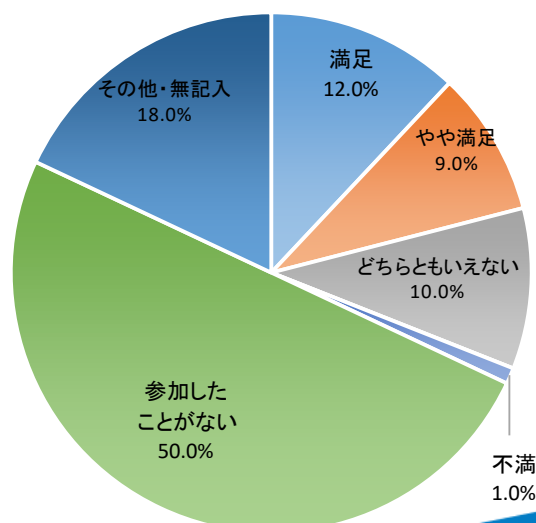
満足	38人 (38.0%)
やや満足	25人 (25.0%)
どちらともいえない	7人 (7.0%)
やや不満	1人 (1.0%)
不満	0人 (0.0%)
参加したことがない	20人 (20.0%)
その他・無記入	9人 (9.0%)



### (3) 文化・頻度やプログラム

(N = 100)

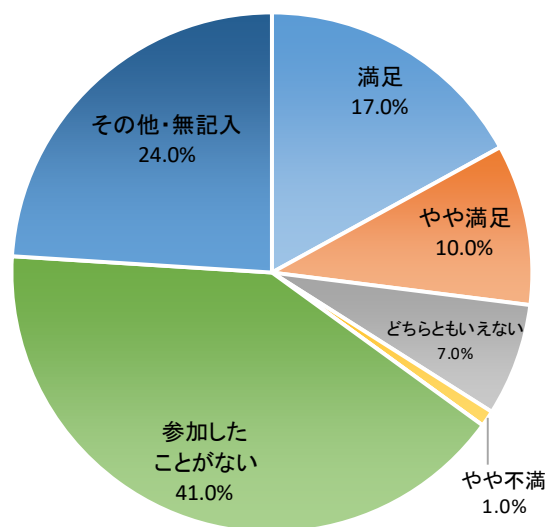
満足	12人 (12.0%)
やや満足	9人 (9.0%)
どちらともいえない	10人 (10.0%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	1人 (1.0%)
参加したことがない	50人 (50.0%)
その他・無記入	18人 (18.0%)



(4) 文化・内容

(N= 100 )

満足	17 人 ( 17.0% )
やや満足	10 人 ( 10.0% )
どちらともいえない	7 人 ( 7.0% )
やや不満	1 人 ( 1.0% )
不満	0 人 ( 0.0% )
参加したことがない	41 人 ( 41.0% )
その他・無記入	24 人 ( 24.0% )

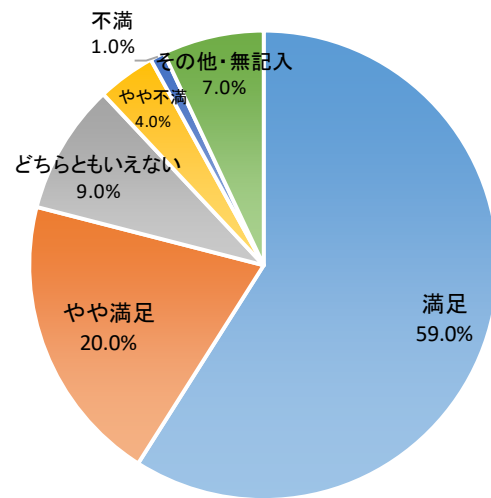


### 3 施設について

#### (1) 案内表示

(N= 100 )

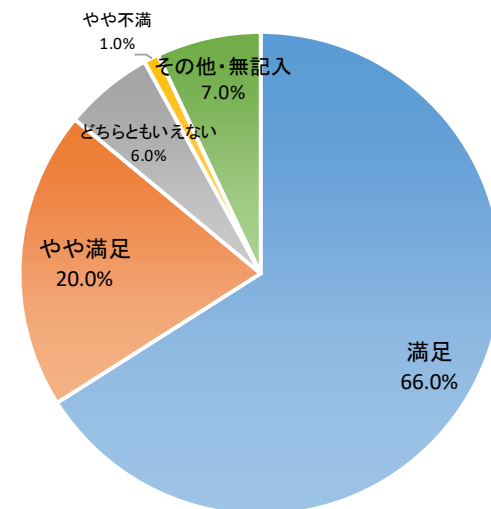
満足	59人 (59.0%)
やや満足	20人 (20.0%)
どちらともいえない	9人 (9.0%)
やや不満	4人 (4.0%)
不満	1人 (1.0%)
その他・無記入	7人 (7.0%)



#### (2) 施設や設備

(N= 100 )

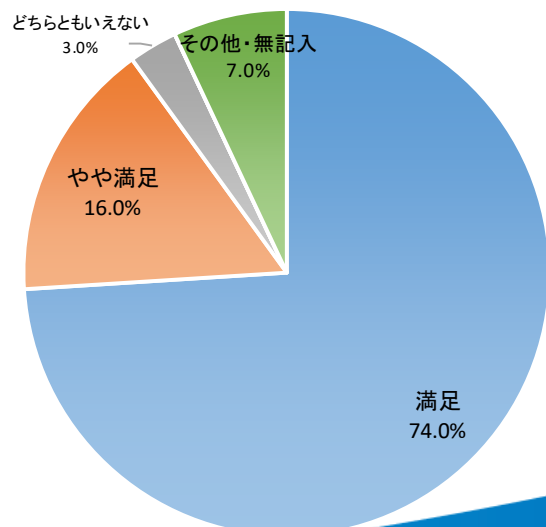
満足	66人 (66.0%)
やや満足	20人 (20.0%)
どちらともいえない	6人 (6.0%)
やや不満	1人 (1.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	7人 (7.0%)



#### (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%)



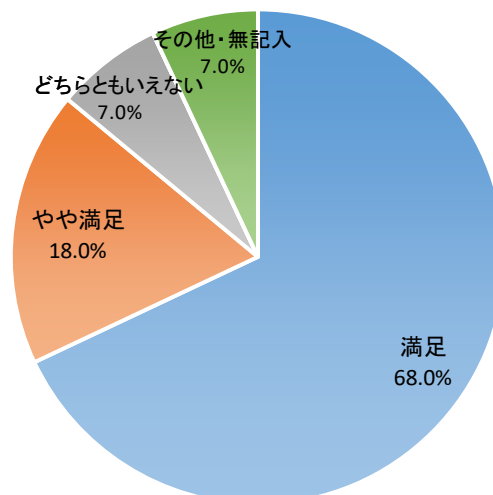


## 4 スタッフについて

### (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%)

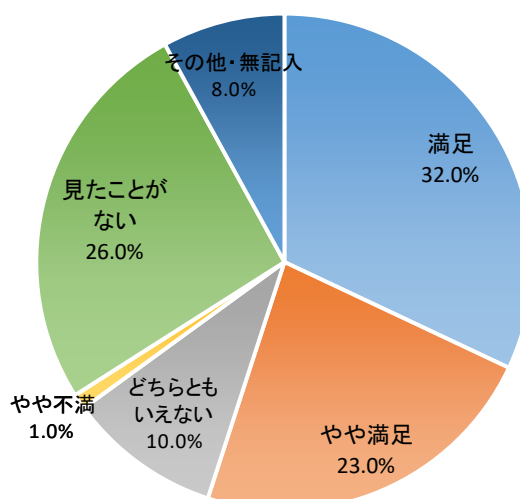


## 5 広報

### (1) ホームページ

(N= 100)

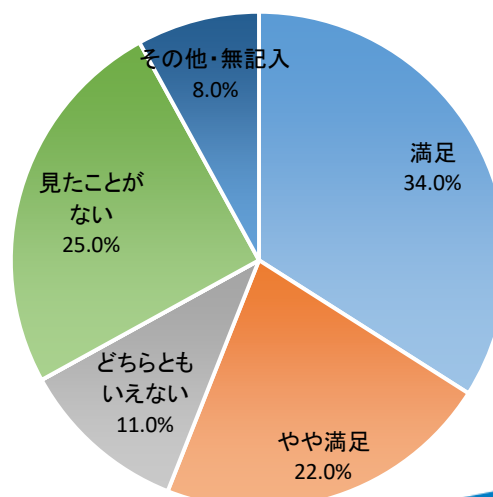
満足	32人 (32.0%)
やや満足	23人 (23.0%)
どちらともいえない	10人 (10.0%)
やや不満	1人 (1.0%)
不満	0人 (0.0%)
見たことがない	26人 (26.0%)
その他・無記入	8人 (8.0%)



### (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%)



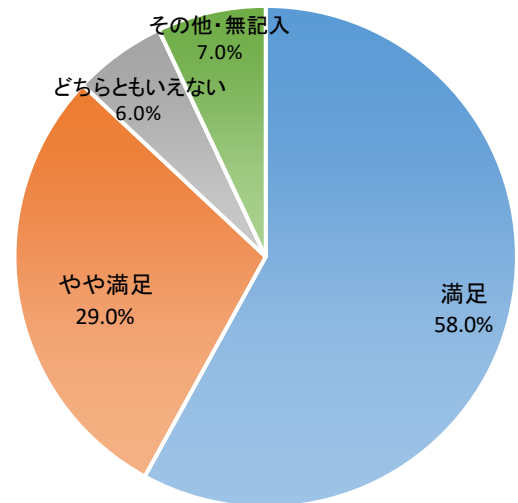
## 6 総合評価

### 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(28%)、知的(20%)、精神障害(18%)で約 7 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(57%)、知的(19%)、精神障害(24%)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、年齢は 20 代未満 から、70 代以上まで、さまざまな年代の方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 30%を筆頭に、南、磯子、金沢、戸塚等の京浜急行電鉄、横浜市営地下鉄の沿線区からのご利用の方が約 70%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 8 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、「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>

No.	内容	回答内容
1-1	午前中のプログラムがもう少しあるととてもありがたいです。	具体的に、どのようなプログラム開催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。恐れ入りますが、7階受付までお願いいたします。
1-2	このしせつのがあまり知られていないのがざんねん。病院とかにも知られてない。	たくさんの方に知っていただきますようこれから一層、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> )を中心に広報活動に力を入れてまいります。
1-3	さおりは続けてほしいです。	さをり織り体験会は、令和4年3月に実施した作品展「#芸術交差展」内のイベントの一つとして開催しましたが、今後も同様に作品展や大きなイベントと併せての開催を予定しております。また、横浜ラポールでの開催も予定しておりますので、ぜひ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> )よりイベント案内欄をご覧くださいと幸いです。
1-4	大人が参加出来るポッチャ等が土・日にあると良い。	大変恐縮ではございますが、他プログラムの実施の都合上、ポッチャ（みんなとスポーツ!!!）の土日実施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。
1-5	ダーツがやりたい！	今後のニーズによっては検討させていただきます。ご理解のほどよろしくお願いたします。
1-6	定期プログラムもホームページから直接申込できると良いと思います。	令和4年度4月より一部インターネットでご予約できるプログラムが増えましたので、ぜひご利用ください。
1-7	予約がムズかしく週1の運動になってしまう	具体的に、どのような点が難しいのか詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。恐れ入りますが、7階受付までお願いいたします。
1-8	文化のプログラムを増やしてもらえたら嬉しい。	随時プログラム数は増やしておりますが、ご参考までに具体的にどのような内容の文化プログラムをご希望かお話をお聞かせいただけないでしょうか。恐れ入りますが、7階受付までお願いいたします。
1-9	週に2度くらい参加できると嬉しい。	当センターでは、プログラムごとに予約回数の上限を設けていますが、一週間をとおしての利用回数等の制限は特に設けておりませんので、ぜひご利用ください。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。
1-10	トレーニングの予約がとれず、プログラムに参加しにくい	各施設には上限人数が決まっているのに加え、より多くの方に利用していただきたいので、各プログラムおひとり様1つずつのご予約制で運営しております。ご理解のほどよろしくお願いたします。

1-11	ポッチャのクラスがあれば良いと思う。	金曜日(祝日除く)の10:30~12:00に開催している「みんなとスポーツ!!!」ではポッチャも行っていますので、ぜひご参加お待ちしております。
1-12	絵や作品を上手に作成して公開したい。	当センターでは様々な内容の文化プログラムをご用意しておりますので、ぜひご参加いただいて絵や作品の創作スキルを磨いてみませんか?また、皆さまの作品を展示させていただく機会をラポール上大岡・横浜ラポール共にご用意しておりますので、そちらへのご出展もぜひご検討ください。
1-13	文化プログラムの開催日時や内容を把握していない	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。またご不明点がございましたらお気軽にスタッフまたは7階受付までお越しください。

<2.施設にかんする事>

No.	内容	回答内容
2-1	階段の手すりがほしいです。体重計をトレ広以外でも使える様にしてほしいです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。上下階の移動に関しましてエレベーターもありますので、そちらも合わせてご利用ください。なお、階段の手すりの件につきましては建物のオーナーである横浜市に伝えさせていただきます。体重計につきましては他プログラムの参加時でもお貸しできますので、気軽に体育指導員までお声かけていただけたら幸いです。
2-2	更衣室がもうちょっと広い方がいい。レストランをやってほしい。	更衣室の拡充及び、レストランの運営事業者の選定は建物のオーナーである横浜市の担当となりますので、その旨伝えさせていただきます。
2-3	エレベーターを降りて右か左か?一瞬迷います。「受付→」があれば嬉しいです。	ご不便おかけして申し訳ございません。施設内の案内表示は順次増設いたしますので、しばらくお待ちください。
2-4	子供の介助で来ていますが、親子で参加できるようになると嬉しいです。駐車券の割引券を発行していただけると嬉しいです。	現在、スポーツ部門で、一部、親子で参加できるプログラムを実施しております。詳しいことはお問合せいただければと思います。また、駐車場の割引につきましては、現時点で予定はございません。大変恐れ入りますが、公共交通機関または近隣の有料駐車場をご利用ください。
2-5	トイレに便座除菌スプレー等を設置してほしい。	便座除菌クリーナーは、各階の多目的トイレに設置されていますので、そちらをご利用くださいますようお願いいたします。
2-6	トレーニング室に秒針有の時計があると良い。横浜ラポールで同意していないのに写真を撮られた。事前に同意をとって欲しい。	トレーニング室に秒針有の時計につきましては、現在のところ設置の予定はございませんが、タイマーの貸出を行っていますので、そちらで秒単位の管理をしていただければと思います。また横浜ラポールで同意なしでお写真を撮られたとの事、大変申し訳ございませんでした。詳しいお話を聞かせていただきたいので、恐れ入りますが、7階受付までお越しください。
2-7	シャワーが使える様にしてほしい。	新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から、今のところシャワーをお貸しする予定はございません。ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
2-8	・開所時間が伸びると良い。 ・ロッカーに点字がついていると良い。	当センターの開館時間は、横浜市の条例等にて定められていますのでご理解ください。また点字表記につきましてご不便おかけし、申し訳ございません。随時拡充させていただきますのでしばらくお待ちください。
2-9	①利用階が6階と7階にあるのが少々手数ですが、それ以外は満足です。 ②常時利用出来ればもっと利用しやすいのですが。	施設の特性上プログラムの予約制で運営しておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

<3.スタッフにかんする事>

No.	内容	回答内容
3-1	スタッフの方々の優しい声かけ、ご指導ありがとうございます。昨年4月からの有料プログラムもとても安価で内容が深く楽しんでおります。更衣室で着替えていると清掃の方が入口のカーテンをのぞき無口で出て行きます。ドキッとするので、せめて何か声かけをお願い致します。(年配の女性の方は声かけがあります。)	いつもご利用いただきありがとうございます。不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。清掃スタッフへの指導を行い、今後このような事がないよう努めてまいります。
3-2	色々プログラムとがあり、ありがたいです。サポート面でも感謝してます。オススメものとかもっとアピールすれば良いと思います。受付の方、ステキです。(対応など)	お褒めの言葉ありがとうございます。これからもラポール上大岡をご利用いただきますよう、よろしく願いいたします。

<4.その他>

No.	内容	回答内容
4-1	交通機関入り口やビル 1 Fなどから案内があると見つけ易いかも。	ご不便をおかけし申し訳ございません。当センターは「ゆめおおかオフィスタワー」に入居しておりますので、「ゆめおおかオフィスタワー」を目印にお越しください。 またホームページにて上大岡駅から当センターまでのご案内をしていますので、そちらもあわせてご確認くださいませ幸いです。 ( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/access/">https://www.yrsrapport.or.jp/access/</a> )
4-2	周囲と連携をとって下さい。	ご意見ありがとうございます。「周囲」について詳しいお話をお聞きたいので、お手数ではございますが、7階受付までお越しください。

