

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横浜ラポール



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1日(火)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

82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4年3月1日(火)から3月31日(木)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) 各施設の感染予防対策 など	5	4	3	2	1

うらめん 裏面へつづく →

(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



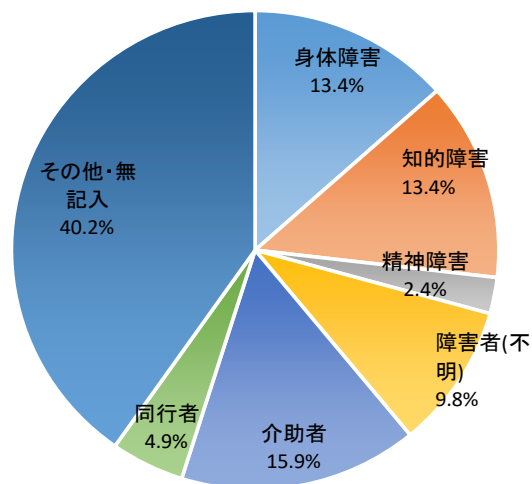
令和3年度お客様満足度調査の結果

1 回答者の属性

(1) 障害者手帳等

(N = 82)

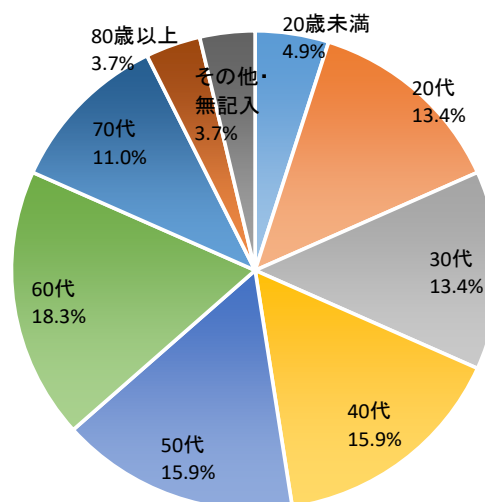
身体障害	11人 (13.4%)
知的障害	11人 (13.4%)
精神障害	2人 (2.4%)
障害者(不明)	8人 (9.8%)
介助者	13人 (15.9%)
同行者	4人 (4.9%)
その他・無記入	33人 (40.2%)



(2) 年齢

(N = 82)

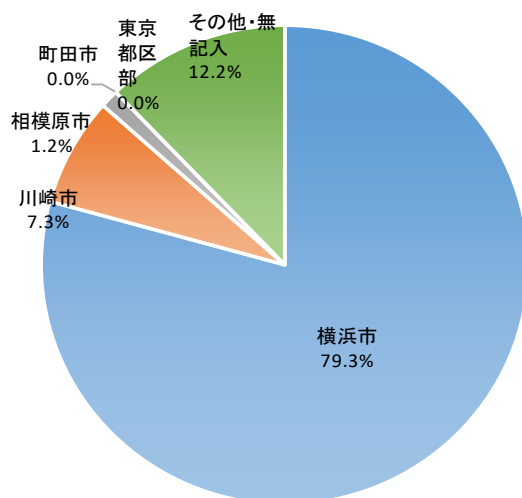
20歳未満	4人 (4.9%)
20代	11人 (13.4%)
30代	11人 (13.4%)
40代	13人 (15.9%)
50代	13人 (15.9%)
60代	15人 (18.3%)
70代	9人 (11.0%)
80歳以上	3人 (3.7%)
その他・無記入	3人 (3.7%)



(3) 居住地

(N = 82)

横浜市	65人 (79.3%)
川崎市	6人 (7.3%)
相模原市	1人 (1.2%)
町田市	0人 (0.0%)
東京都区部	0人 (0.0%)
その他・無記入	10人 (12.2%)

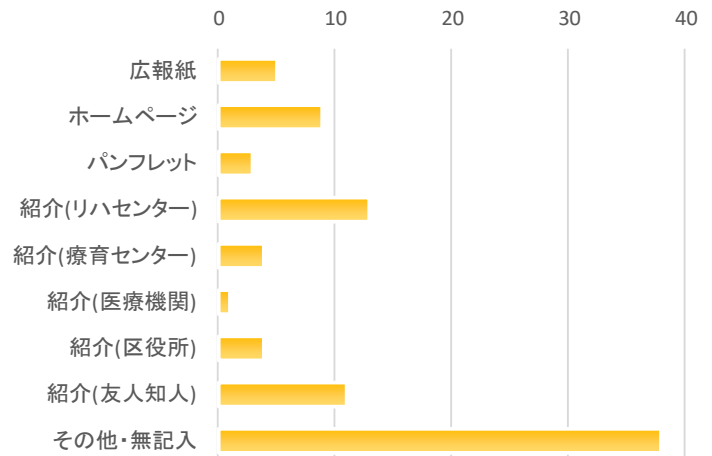


(4) 利用の動機

※複数回答可

(N = 88)

広報紙	5人
ホームページ	9人
パンフレット	3人
紹介(リハセンター)	13人
紹介(療育センター)	4人
紹介(医療機関)	1人
紹介(区役所)	4人
紹介(友人知人)	11人
その他・無記入	38人

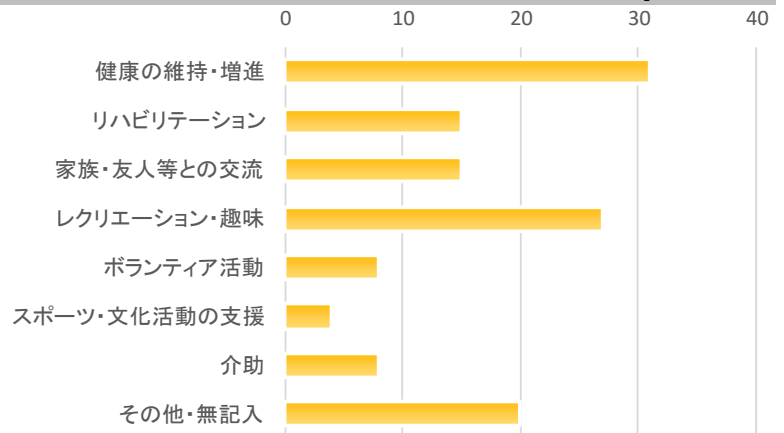


(5) 利用の目的

※複数回答可

(N = 128)

健康の維持・増進	31人
リハビリテーション	15人
家族・友人等との交流	15人
レクリエーション・趣味	27人
ボランティア活動	8人
スポーツ・文化活動の支援	4人
介助	8人
その他・無記入	20人

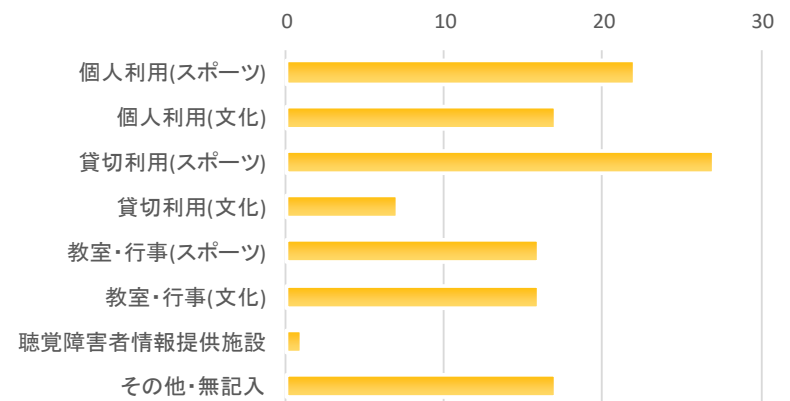


(6) 利用の形態

※複数回答可

(N = 123)

個人利用(スポーツ)	22人
個人利用(文化)	17人
貸切利用(スポーツ)	27人
貸切利用(文化)	7人
教室・行事(スポーツ)	16人
教室・行事(文化)	16人
聴覚障害者情報提供施設	1人
その他・無記入	17人

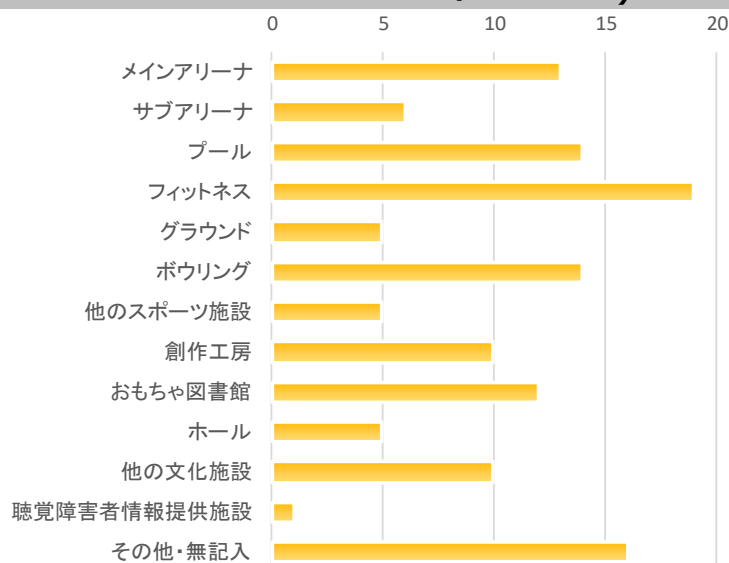


(7) 利用施設

※複数回答可

(N= 130)

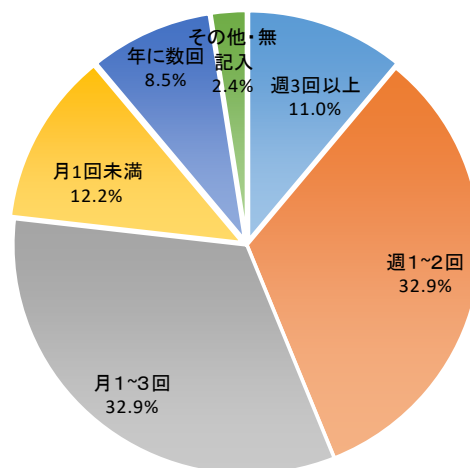
メインアリーナ	13人
サブアリーナ	6人
プール	14人
フィットネス	19人
グラウンド	5人
ボウリング	14人
他のスポーツ施設	5人
創作工房	10人
おもちゃ図書館	12人
ホール	5人
他の文化施設	10人
聴覚障害者情報提供施設	1人
その他・無記入	16人



(8) 利用頻度

(N= 82)

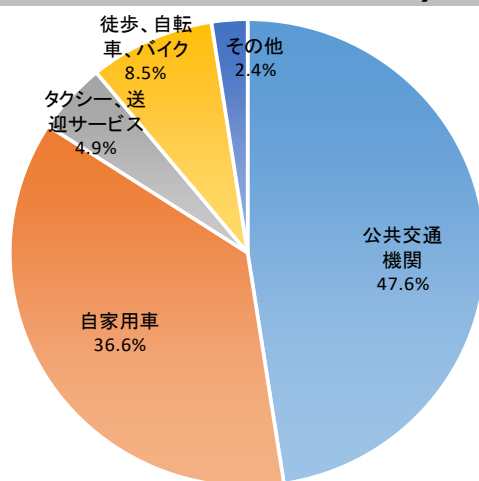
週3回以上	9人 (11.0%)
週1~2回	27人 (32.9%)
月1~3回	27人 (32.9%)
月1回未満	10人 (12.2%)
年に数回	7人 (8.5%)
その他・無記入	2人 (2.4%)



(9) 来所方法

(N= 82)

公共交通機関	39人 (47.6%)
自家用車	30人 (36.6%)
タクシー、送迎サービス	4人 (4.9%)
徒歩、自転車、バイク	7人 (8.5%)
その他	2人 (2.4%)

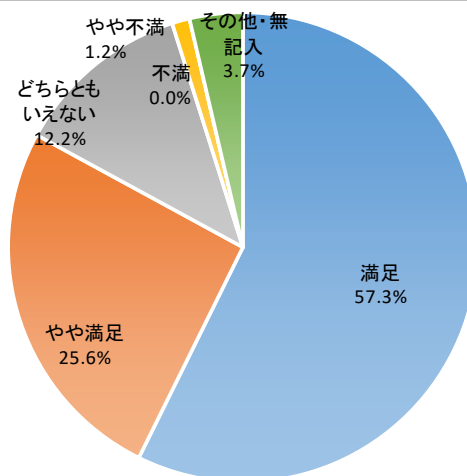


2 新型コロナウイルス感染症対策について

(1)各施設の感染予防対策など

(N= 82)

満足	47人 (57.3%)
やや満足	21人 (25.6%)
どちらとも いえない	10人 (12.2%)
やや不満	1人 (1.2%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無 記入	3人 (3.7%)

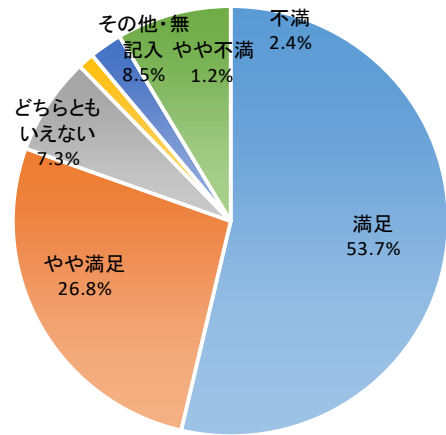


3 施設について

(1) 案内表示

(N= 82)

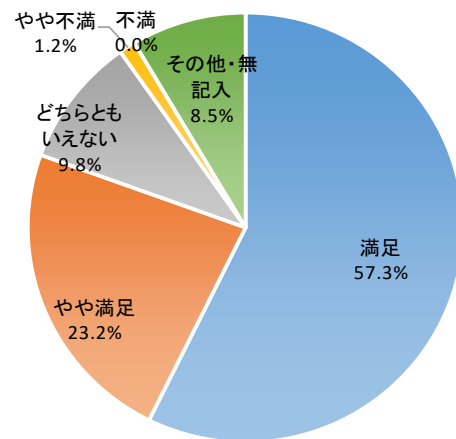
満足	44 人 (53.7%)
やや満足	22 人 (26.8%)
どちらともいえない	6 人 (7.3%)
やや不満	1 人 (1.2%)
不満	2 人 (2.4%)
その他・無記入	7 人 (8.5%)



(2) 施設や設備

(N= 82)

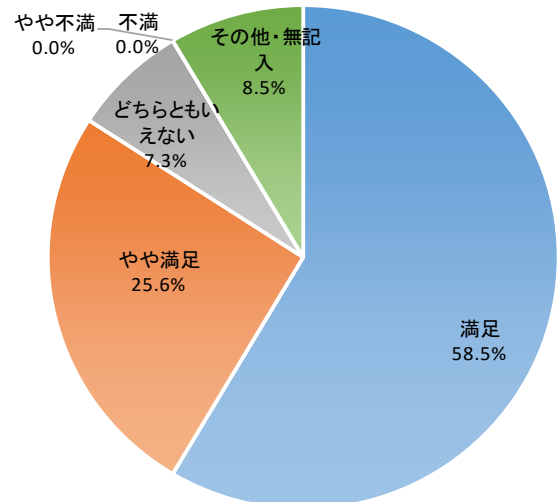
満足	47 人 (57.3%)
やや満足	19 人 (23.2%)
どちらともいえない	8 人 (9.8%)
やや不満	1 人 (1.2%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	7 人 (8.5%)



(3) 館内環境

(N= 82)

満足	48 人 (58.5%)
やや満足	21 人 (25.6%)
どちらともいえない	6 人 (7.3%)
やや不満	0 人 (0.0%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	7 人 (8.5%)

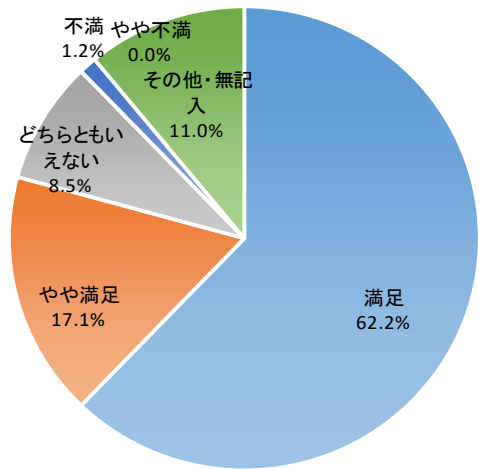


4 スタッフについて

(1) 対応や支援方法

(N= 82)

満足	51 人 (62.2%)
やや満足	14 人 (17.1%)
どちらともいえない	7 人 (8.5%)
やや不満	0 人 (0.0%)
不満	1 人 (1.2%)
その他・無記入	9 人 (11.0%)

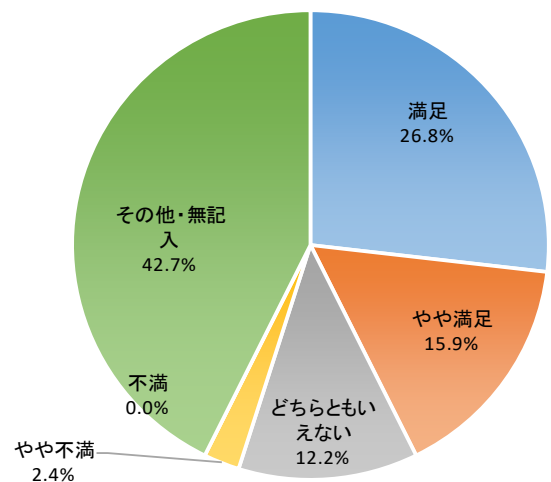


5 広報

(1) 広報紙

(N= 82)

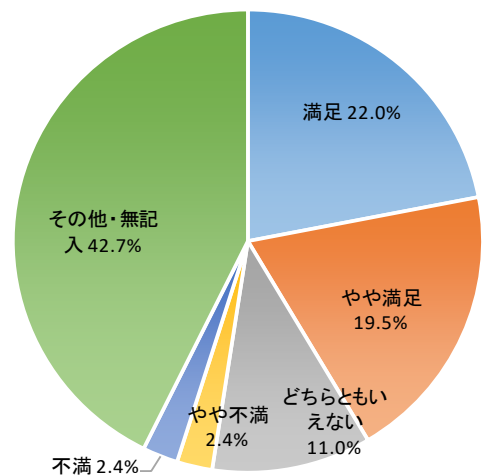
満足	22 人 (26.8%)
やや満足	13 人 (15.9%)
どちらともいえない	10 人 (12.2%)
やや不満	2 人 (2.4%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	35 人 (42.7%)



(2) ホームページ

(N= 82)

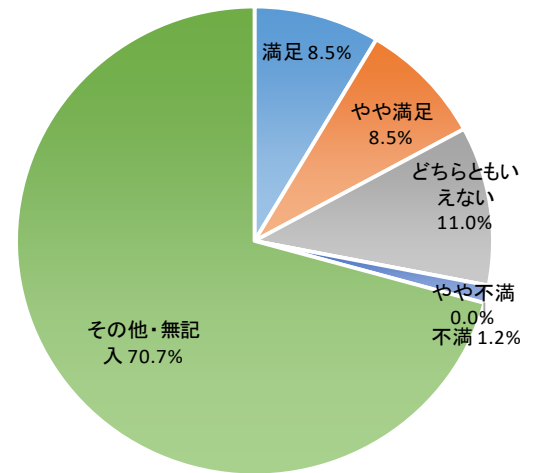
満足	18 人 (22.0%)
やや満足	16 人 (19.5%)
どちらともいえない	9 人 (11.0%)
やや不満	2 人 (2.4%)
不満	2 人 (2.4%)
その他・無記入	35 人 (42.7%)



(3) Twitter

(N= 82)

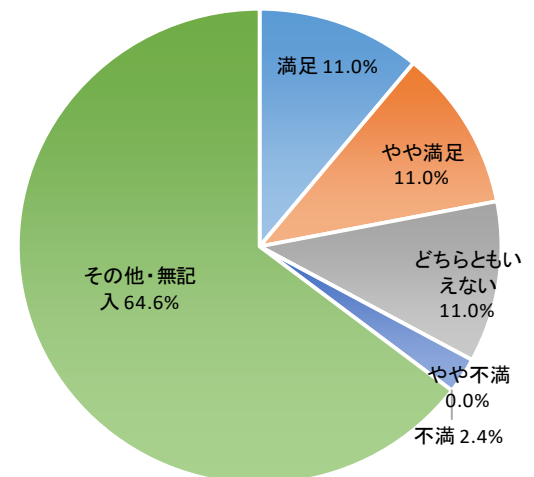
満足	7人 (8.5%)
やや満足	7人 (8.5%)
どちらともいえない	9人 (11.0%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	1人 (1.2%)
その他・無記入	58人 (70.7%)



(4) Instagram

(N= 82)

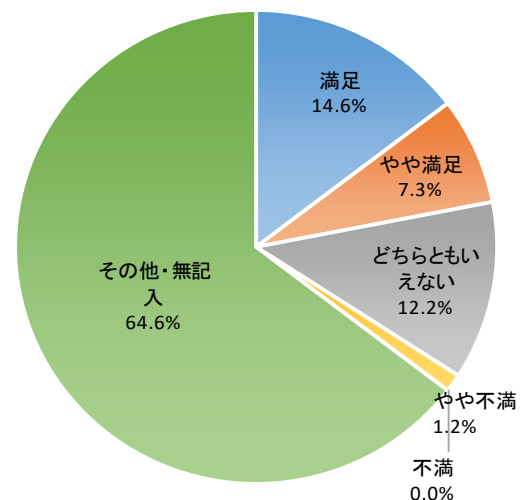
満足	9人 (11.0%)
やや満足	9人 (11.0%)
どちらともいえない	9人 (11.0%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	2人 (2.4%)
その他・無記入	53人 (64.6%)



(5) ForSmile

(N= 82)

満足	12人 (14.6%)
やや満足	6人 (7.3%)
どちらともいえない	10人 (12.2%)
やや不満	1人 (1.2%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	53人 (64.6%)



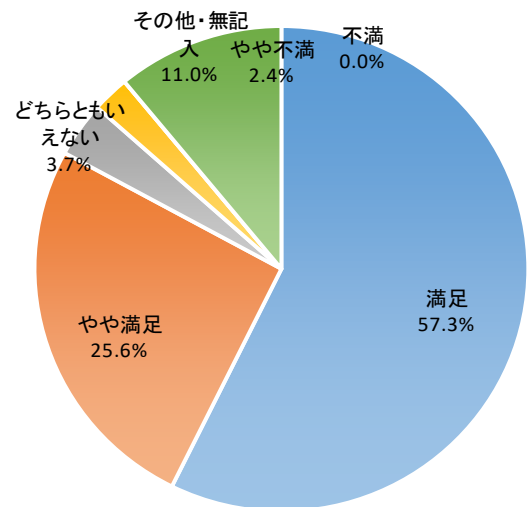
6 総合評価

総合評価

(N= 82)

満足	47 人 (57.3%)
やや満足	21 人 (25.6%)
どちらともいえない	3 人 (3.7%)
やや不満	2 人 (2.4%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	9 人 (11.0%)

平均得点(5点満点) **4.55 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80%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ります。

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、8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4年で竣工30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3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 事業に関する事】

No.	内容	回答内容
1-1	ラポール杯など実施して欲しい 例えば陸上	新型コロナウイルス感染症により、大会やイベントが中止や延期となっている状況が続いておりますが、新たな種目の記録会などの企画も、順次進めてまいります。
1-2	横浜ラポールシアターのステージでスタインウェイのピアノを弾かせていただき、大変貴重な体験をすることができ、本当にありがとうございました。スタインウェイから響く和音の一つずつの美しさに魅了されました。ぜひまたの機会を願っております。このような機会を設けていただき、心から感謝申し上げます。とても音色が豊かで良かったです。また行きたいです。	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ので、またご利用ください。
1-3	息子（32才） 3才くらいから通っています。ラポールは、私達家族にとって、オアシスのような存在です。月に一度、フィットネスへ親子で通っていますが、重度知的障害者への運動についても、指導・提案して頂く機会があればと思います。是非お願いしたいです。	多くの皆様の運動・スポーツの機会を提供させていただけるように、各施設にアドバイス・指導ができる職員を配置しております。お気軽にお声掛けください。また、スポーツプログラムなどの企画も進めております。参加条件などもございますので、お問い合わせいただければと思います。

【2 スタッフに関する事】

No.	内容	回答内容
2-1	①人によるが、スタッフやボランティアでいじわるな人がいる。他の方は、たいてい親切。②レストランであんみつを頼んだ時、カンテンがカビくさく、後でおなかをこわした。③売店で買ったものを温められる電子レンジがあると良いと思う	①スタッフの対応等につきましては、引き続き適切な指導に努めてまいります。 ②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、回答をいただきました。 【回答】日頃より2階レストラン・ふれあいショップキュービックをご利用くださり誠にありがとうございます。お客様の当レストランへの貴重なご意見ありがとうございました。ご利用の際に何かあった際にはその時にお申し出いただけますと幸いです。今後も多くのお客様に満足していただけるお店を目指して努力してまいります。またのご来店をお待ちしております。 ③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へ伝え、回答をいただきました。 【回答】電子レンジ及びお湯のポット等は、安全管理面から導入の予定は今のところありません。ご不便をお掛けして申し訳ございません。

【3 施設に関する事】

No.	内容	回答内容
3-1	2年前のラポール並に充実願います。	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。
3-2	多目的トイレを使いやすく、増やして欲しい	多目的トイレの増設は施設の構造上困難なものとなりますので、ご理解ください。なお、「多目的トイレを使いやすく」の部分につきまして、どのような点を改善すると使い勝手が良くなるか、もう少し詳しいお話を伺えないでしょうか。管理運営課施設担当までお願いいたします。

3-3	3階の女子トイレに「お子さんがドアのカギいじる場合は上のカギを閉めてください」と書いてある所で、上のカギがとれている所があるので、上のカギつけなおした方がいいかと思えます。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。上の鍵が取れている箇所と、取れかけている箇所を確認し、近日中に修理対応いたします。
3-4	ランニングは地下グラウンド使えることができなくてかなしかったですが、新横浜公園等で走りやすくなって安心しました。地下グラウンド利用再開してほしいです。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。ガイドランナーの部品落下の危険性があるため、地下トラックとガイドランナーの使用を中止しております。安全の確認が取れ、再開の目途がたちましたら、ホームページ等でご案内いたします。ご理解のほどお願いいたします。
3-5	おもちゃ図書館というわりには、新しい本が無い。発達障害関連本の最新の入荷希望。	おもちゃ図書館（トライブラリー）は親子で、たくさんのおもちゃの中から好きなものを選んで自由に遊ぶことができ、家でも遊べるように貸し出しをするところのため、貸し出しの主体はおもちゃになります。本も貸出していますのでご要望がある場合はスタッフにお声がけください。
3-6	今後もラポールを利用しようと思えます	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。
3-7	これからもラポール利用したいと思えます	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。
3-8	いつも花壇の花にいやされています。花の名前など分かるものがあると良いと思えます。	花壇は、公益財団法人横浜市知的障害者育成会 ワーキングセンターに委託して整備していただいております。今後、花の名前と写真を2階花壇前に掲示していただきます。
3-9	①2階3階のエレベーター前ホール、トイレにも消毒液を置いて欲しい。 ②たいていのスタッフは優しいが、職員、ボランティア共に故意に制限する人がいる。意地悪な人がいる。職員でもいろいろ権限を使って制限する人がいる(2階)。③ボランティアでもPC指導など、本人がスマホやマウスが使えないが、何かと理由をつけて怒って結局何も教えてもらえない事が何回もありあきらめた(3階)。せっかく来て他の職員は親切なのに、悲しい気持ちで帰り残念です。④売店で買ったものを温められる電子レンジ、カップ麺に入れるポットなどがあればもっと利用できると思えます。	①手指からの新型コロナウイルスの除去には、流水と石けんを使った丁寧な手洗いが最も有効であるため、トイレへのアルコール消毒液の設置は行っておりません。各階施設の出入口にはアルコール消毒液を設置しておりますので、そちらをご利用ください。 ②スタッフの対応等につきましては、引き続き適切な指導に努めてまいります。 ③3階でPC相談会等の講座を開催している、公益社団法人横浜市身体障害者団体連合会へ伝え、回答をいただきました。 【回答】ご不快な思いをさせて申し訳ございません。パソコン相談を担当するボランティアといただいたご意見について情報共有し、今後は対応に気をつけるよう徹底します。もし、また同じようなことがありましたら3階身体連事務所にお知らせください。相談室は月10回程度開催しています。現在予約制になっておりますが、今後もお気軽にご相談にお越しいただければ幸いです。 ④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へ伝え、回答をいただきました。 【回答】電子レンジ及びお湯のポット等は、安全管理面から導入の予定は今のところありません。ご不便をお掛けして申し訳ございません。

3-10	プールの個人利用が出来ない月がHPに掲載がない時がありました。	横浜ラポールでは新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴い、密の回避や消毒作業の徹底等を行う関係で、区分ごとのご利用にご協力をお願いしております。個人利用できない施設と日時につきましては、横浜ラポールのホームページ (http://www.yokohama-rf.jp/rapport/) の「お知らせ」欄に掲載していますので、ご確認ください。ご不明な点は、お近くのスタッフまでお気軽にお声掛け下さい。
3-11	おもちゃ図書館、工房のスタッフさん、いつもありがとうございます。おもちゃの検索が外からもできるとありがたいです。	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。おもちゃの検索については今後検討させていただきます。
3-12	いつもたくさんのおもちゃを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。
3-13	いつもプールを利用しますが、着替えに30分位かかります。(車椅子使用のため) 自分では着替えは出来ません。介護者に100%お世話になります。にもかかわらず、受付を2人同時にしてほしい。との話にいつも困っています。	多目的更衣室の数も限られており、ご不便をお掛けし申し訳ございません。ご事情重々拝察いたしますが、お時間に余裕をもってご来館いただき、安全面の観点からも、介護人の方と共にご入館いただきますよう、ご理解のほどお願いいたします。
3-14	HPにシアターの予定をあげてほしい。混雑をさけるため。	新型コロナウイルスの影響で通常通りの施設運営が難しいことから、施設の予約状況を掲載しておりませんでした。この度、横浜ラポールホームページ(http://www.yokohama-rf.jp/rapport/)内、「予約可能日確認」にて、貸切施設の予約状況をご確認いただけるよう仕様を戻しました。シアターの予約状況もご覧いただけますので、ご確認ください。
3-15	おもちゃを自宅から調べられるようにしてほしい。借りたいおもちゃの有無を知りたい。	センターご利用ありがとうございます。今後検討させていただきます。
3-16	おもちゃの貸出はうれしいです。もっと広いと良いですね。	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。

【4 その他】

No.	内容	回答内容
4-1	コロナが早く収束して元の生活に戻る事を願っています。	ご利用ありがとうございます。皆さまに安心してご利用いただけるよう、職員一同、引き続き感染防止対策に万全を期して取り組んでまいります。
4-2	雨が降っても、いつでも使用させていただけて、とても助かってます。ありがとうございます。	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。
4-3	ラポールで楽しくえがおでやっています。	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。
4-4	売店で買ったおにぎりやお弁当をあたためる電子レンジがあればいいと思います。カップめんやスープに入れるポットのお湯があるといいと思います。コピーや飲み物ももっと安い所があるのでもっと安くして欲しいです。お願いします。	売店（コピー機含む）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へ伝え、回答をいただきました。 【回答】電子レンジ及びお湯のポット等は、安全管理面から導入の予定は今のところありません。ご不便をお掛けして申し訳ございません。仕入れの数量や利益率の関係から大量仕入れのできる他店に比べ高い価格設定となっております。安い価格設定に向けて努力しておりますが、販売数量の少ない売店では困難であることをご理解いただけますようお願い申し上げます。
4-5	売店でスイカなどICカードを使えるようにしてほしい	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へ伝え、回答をいただきました。 【回答】現在のレジは電子マネー決済に対応しておらず、レジの変更が必要となります。ご不便をお掛けしますが、対応可能なレジはリース料が高額になるため、今のところ売店の経営状況などから導入に至っていないことをご理解ください。
4-6	レストランのメニューに、カロリーcal、塩分表示等々があると、助かります。	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、回答をいただきました。 【回答】日頃より2階レストラン・ふれあいショップキュービックをご利用くださり誠にありがとうございます。お客様の当レストランへの貴重なご意見ありがとうございます。カロリー表記等に関しましては順次対応を検討しております。今後も多くのお客様に満足していただけるお店を目指して努力してまいります。またのご来店をお待ちしております。
4-7	これからもラポールぜんかんごりようします。	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。

