

令和5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5年度お客様満足度調査の概要

1 実施期間

令和6年3月1日(金)から3月31日(日)まで

2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

3 回答数

142通



令和5年度お客様満足度調査の内容

令和5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いたします

実施期間：令和6年3月1日(金)から3月31日(日)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

▼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	5	4	3	2	1
(2) “2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。					

裏面 へつづく→

3 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	
(1) 【スポーツ】 開催頻度・種目等	5	4	3	2	1	参加していない
(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	参加していない
(3) 【文化】 開催頻度・ジャンル等	5	4	3	2	1	参加していない
(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	参加していない
(5) “参加していない”・“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。						

4 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

5 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

6 広報紙ラポラポやホームページ、各種SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）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) 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) X(ツイッター)やインスタグラムの内容	5	4	3	2	1	見たことがない
(4) ラポール情報発信サイト フォースマイルの内容	5	4	3	2	1	見たことがない

7 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

8 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

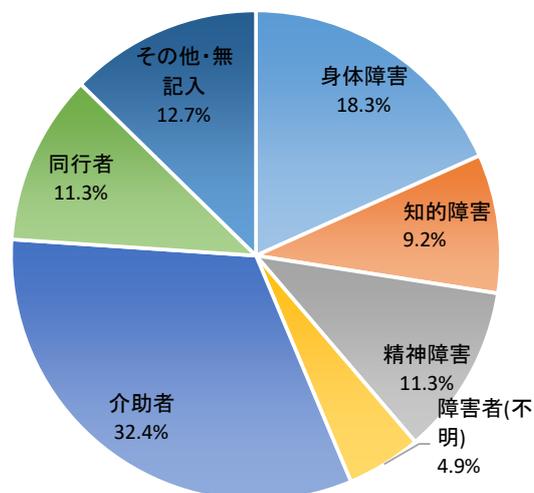
令和5年度お客様満足度調査の結果

1 回答者の属性

(1) 障害者手帳等

(N = 142)

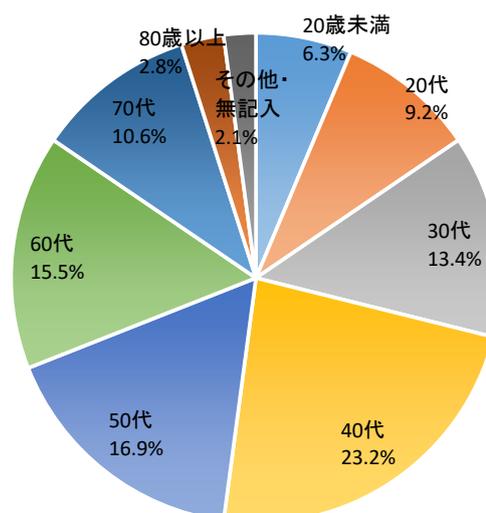
身体障害	26人 (18.3%)
知的障害	13人 (9.2%)
精神障害	16人 (11.3%)
障害者(不明)	7人 (4.9%)
介助者	46人 (32.4%)
同行者	16人 (11.3%)
その他・無記入	18人 (12.7%)



(2) 年齢

(N = 142)

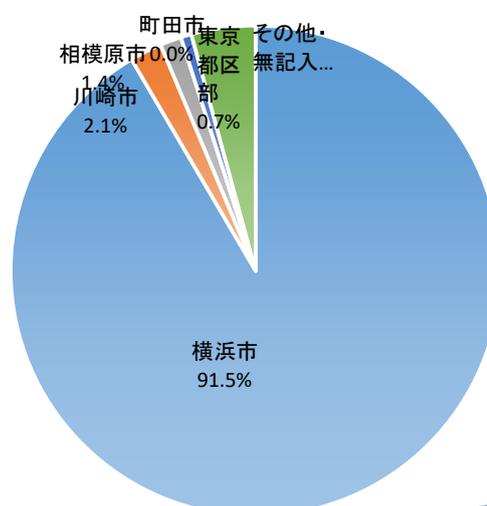
20歳未満	9人 (6.3%)
20代	13人 (9.2%)
30代	19人 (13.4%)
40代	33人 (23.2%)
50代	24人 (16.9%)
60代	22人 (15.5%)
70代	15人 (10.6%)
80歳以上	4人 (2.8%)
その他・無記入	3人 (2.1%)



(3) 居住地

(N = 142)

横浜市	130人 (91.5%)
川崎市	3人 (2.1%)
相模原市	2人 (1.4%)
町田市	0人 (0.0%)
東京都区部	1人 (0.7%)
その他・無記入	6人 (4.2%)

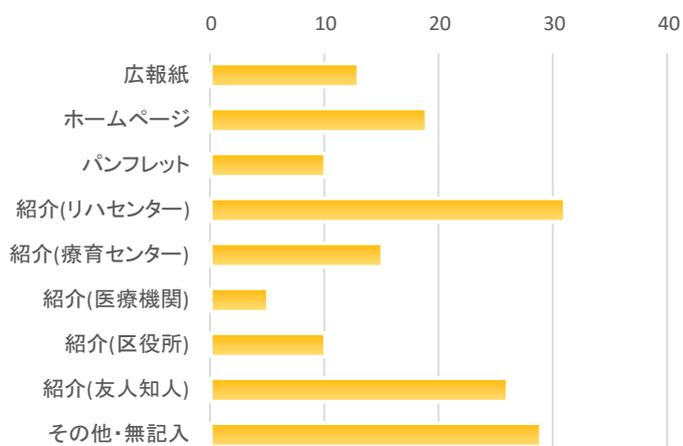


(4) 利用の動機

※複数回答可

(N= 158)

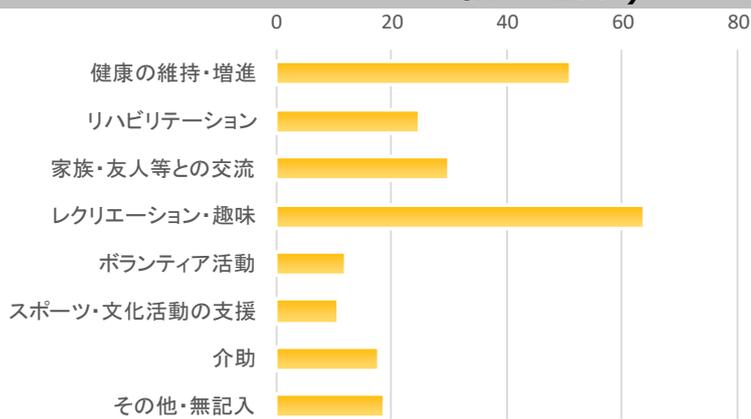
広報紙	13人
ホームページ	19人
パンフレット	10人
紹介(リハセンター)	31人
紹介(療育センター)	15人
紹介(医療機関)	5人
紹介(区役所)	10人
紹介(友人知人)	26人
その他・無記入	29人

**(5) 利用の目的**

※複数回答可

(N= 230)

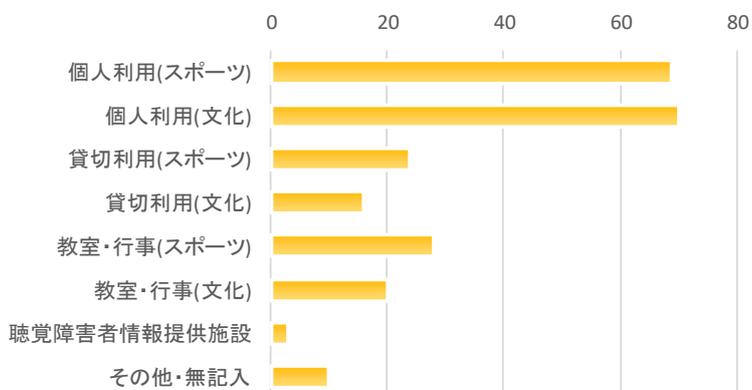
健康の維持・増進	51人
リハビリテーション	25人
家族・友人等との交流	30人
レクリエーション・趣味	64人
ボランティア活動	12人
スポーツ・文化活動の支援	11人
介助	18人
その他・無記入	19人

**(6) 利用の形態**

※複数回答可

(N= 240)

個人利用(スポーツ)	69人
個人利用(文化)	70人
貸切利用(スポーツ)	24人
貸切利用(文化)	16人
教室・行事(スポーツ)	28人
教室・行事(文化)	20人
聴覚障害者情報提供施設	3人
その他・無記入	10人

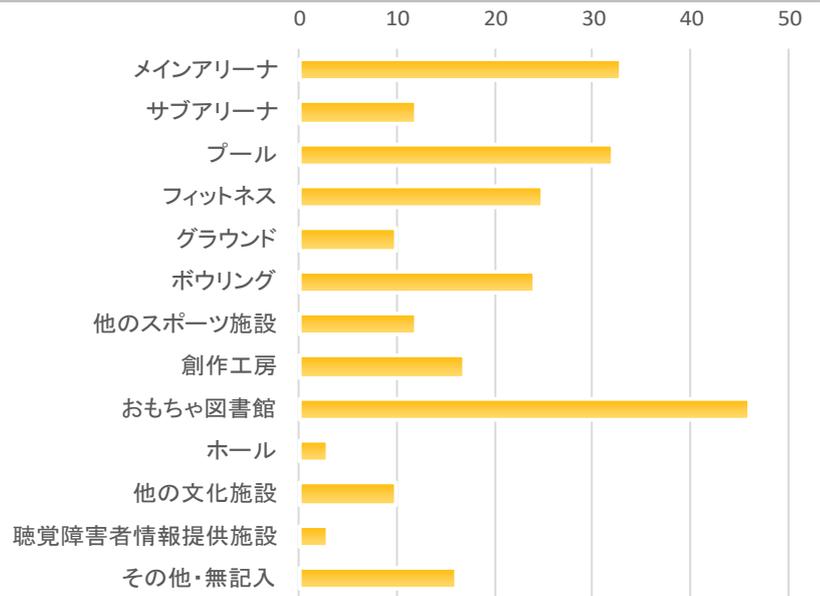


(7) 利用施設

※複数回答可

(N = 243)

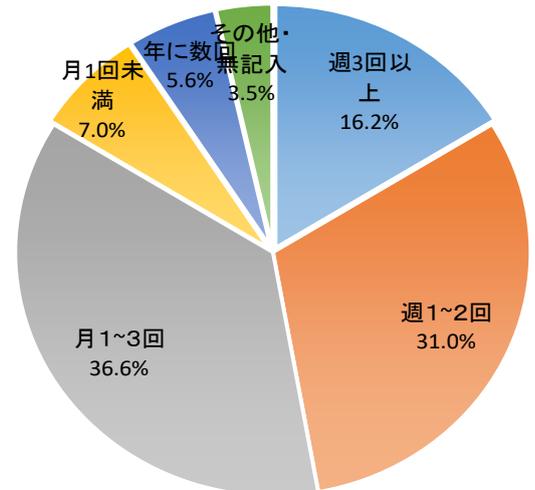
メインアリーナ	33人
サブアリーナ	12人
プール	32人
フィットネス	25人
グラウンド	10人
ボウリング	24人
他のスポーツ施設	12人
創作工房	17人
おもちゃ図書館	46人
ホール	3人
他の文化施設	10人
聴覚障害者情報提供施設	3人
その他・無記入	16人



(8) 利用頻度

(N = 142)

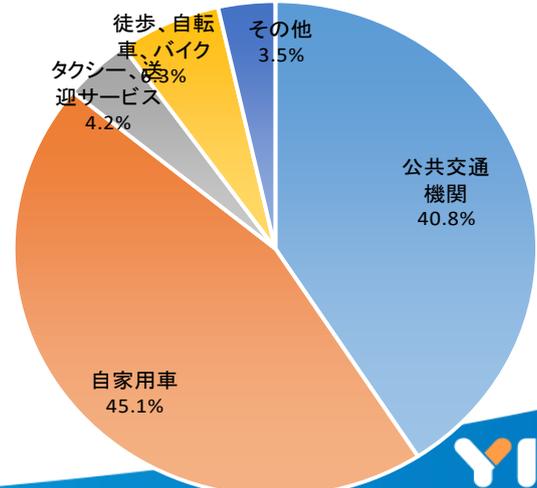
週3回以上	23人 (16.2%)
週1~2回	44人 (31.0%)
月1~3回	52人 (36.6%)
月1回未満	10人 (7.0%)
年に数回	8人 (5.6%)
その他・無記入	5人 (3.5%)



(9) 来所方法

(N = 142)

公共交通機関	58人 (40.8%)
自家用車	64人 (45.1%)
タクシー、送迎サービス	6人 (4.2%)
徒歩、自転車、バイク	9人 (6.3%)
その他	5人 (3.5%)

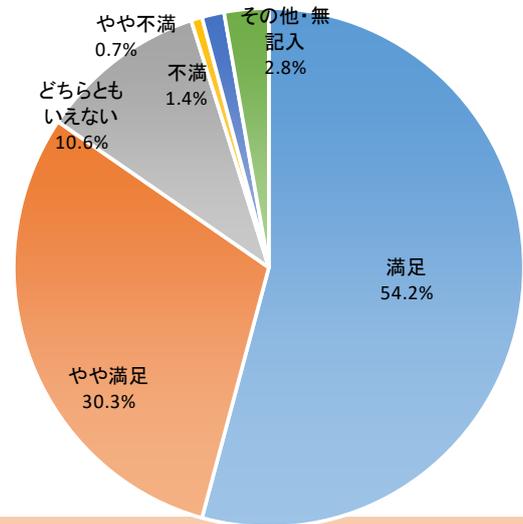


2 新型コロナウイルス感染症対策について

(1)各施設の感染予防対策など

(N= 142)

満足	77 人 (54.2%)
やや満足	43 人 (30.3%)
どちらともいえない	15 人 (10.6%)
やや不満	1 人 (0.7%)
不満	2 人 (1.4%)
その他・無記入	4 人 (2.8%)

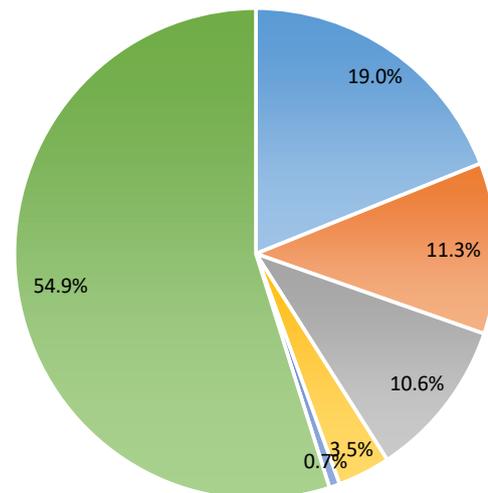


3 各プログラムについて

(1)スポーツ・頻度・種目等

(N= 142)

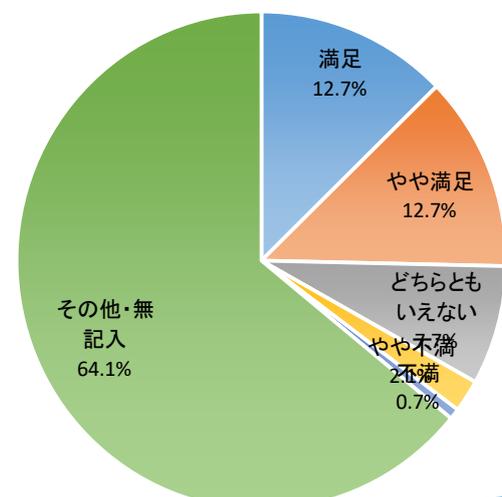
満足	27 (19.0%)
やや満足	16 (11.3%)
どちらともいえない	15 (10.6%)
やや不満	5 (3.5%)
不満	1 (0.7%)
その他・無記入	78 (54.9%)



(2)スポーツ・内容

(N= 142)

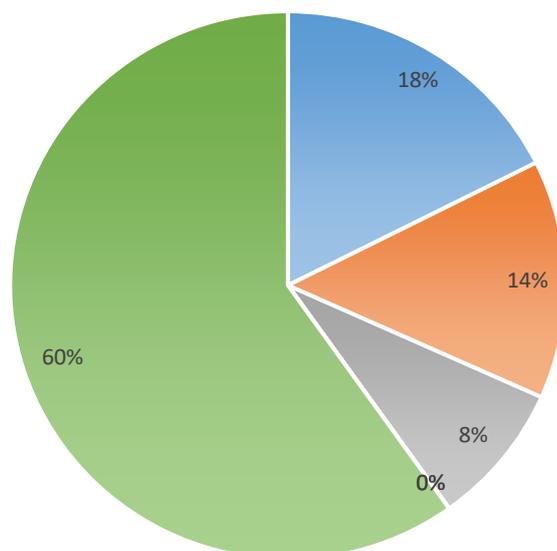
満足	18 人 (12.7%)
やや満足	18 人 (12.7%)
どちらともいえない	11 人 (7.7%)
やや不満	3 人 (2.1%)
不満	1 人 (0.7%)
その他・無記入	91 人 (64.1%)



(3) 文化・頻度やジャンル

(N = 142)

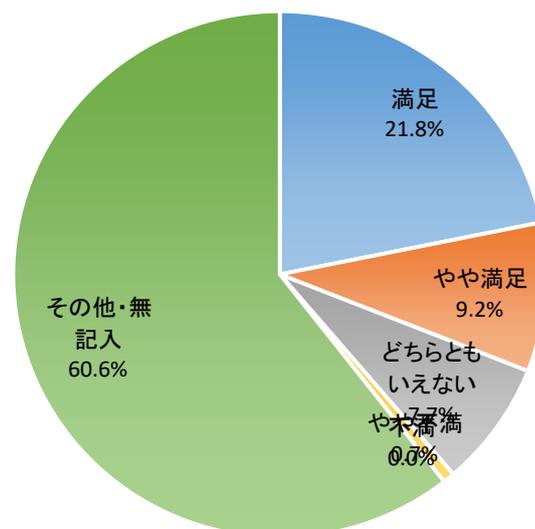
満足	25人 (17.6%)
やや満足	20人 (14.1%)
どちらともいえない	12人 (8.5%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	85人 (59.9%)



(4) 文化・内容

(N = 142)

満足	31人 (21.8%)
やや満足	13人 (9.2%)
どちらともいえない	11人 (7.7%)
やや不満	1人 (0.7%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	86人 (60.6%)

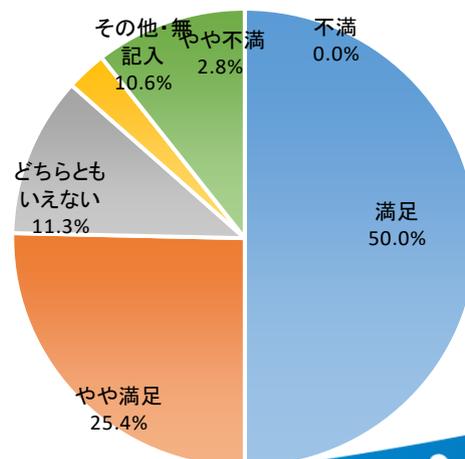


4 施設について

(1) 案内表示

(N = 142)

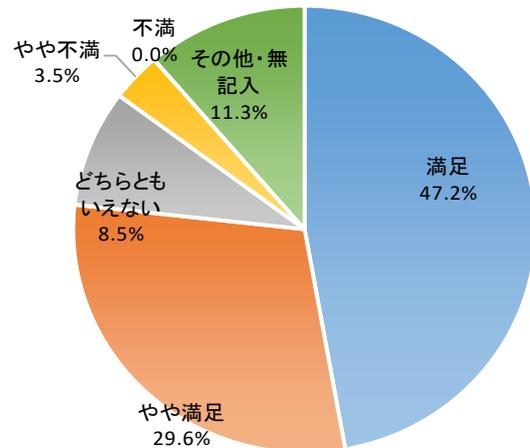
満足	71人 (50.0%)
やや満足	36人 (25.4%)
どちらともいえない	16人 (11.3%)
やや不満	4人 (2.8%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	15人 (10.6%)



(2) 施設や設備

(N= 142)

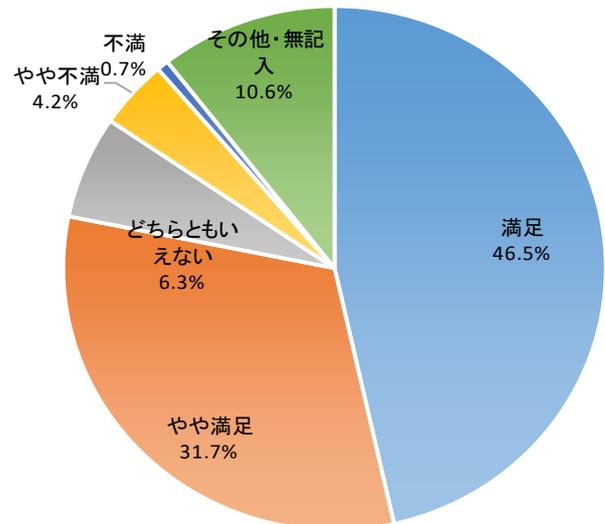
満足	67人 (47.2%)
やや満足	42人 (29.6%)
どちらともいえない	12人 (8.5%)
やや不満	5人 (3.5%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	16人 (11.3%)



(3) 館内環境

(N= 142)

満足	66人 (46.5%)
やや満足	45人 (31.7%)
どちらともいえない	9人 (6.3%)
やや不満	6人 (4.2%)
不満	1人 (0.7%)
その他・無記入	15人 (10.6%)

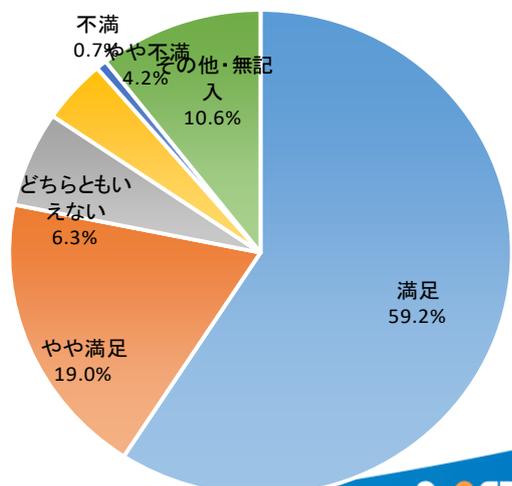


5 スタッフについて

(1) 対応や支援方法

(N= 142)

満足	84人 (59.2%)
やや満足	27人 (19.0%)
どちらともいえない	9人 (6.3%)
やや不満	6人 (4.2%)
不満	1人 (0.7%)
その他・無記入	15人 (10.6%)

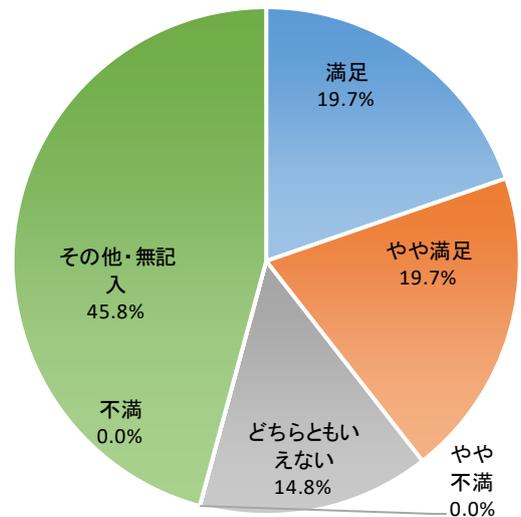


6 広報

(1) 広報紙 ラポラボ

(N= 142)

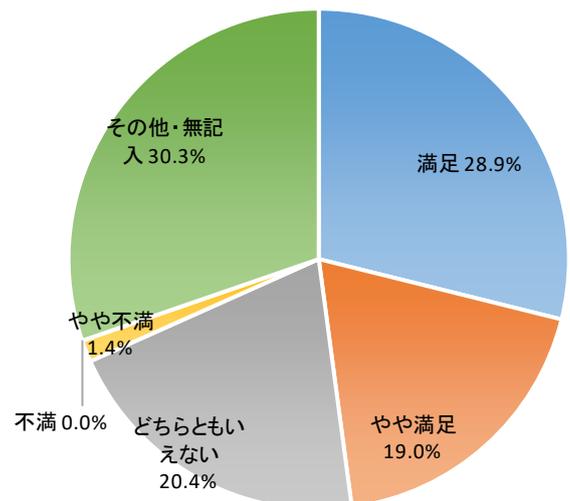
満足	28人 (19.7%)
やや満足	28人 (19.7%)
どちらともいえない	21人 (14.8%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	65人 (45.8%)



(2) ホームページ

(N= 142)

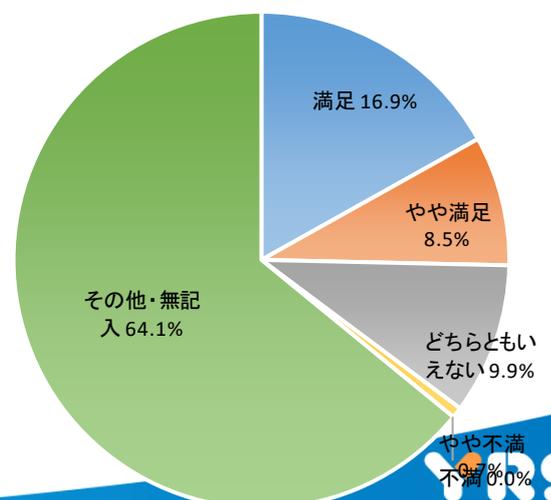
満足	41人 (28.9%)
やや満足	27人 (19.0%)
どちらともいえない	29人 (20.4%)
やや不満	2人 (1.4%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	43人 (30.3%)



(3) ツイッター、インスタグラム

(N= 142)

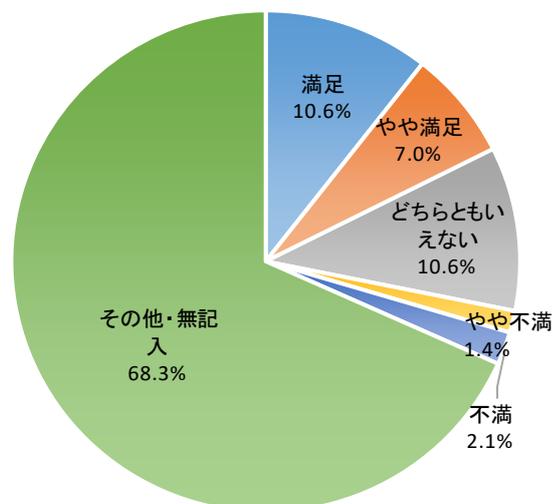
満足	24人 (16.9%)
やや満足	12人 (8.5%)
どちらともいえない	14人 (9.9%)
やや不満	1人 (0.7%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	91人 (64.1%)



(4) ラポール情報発信サイト フォースマイル

(N= 142)

満足	15人 (10.6%)
やや満足	10人 (7.0%)
どちらともいえない	15人 (10.6%)
やや不満	2人 (1.4%)
不満	3人 (2.1%)
その他・無記入	97人 (68.3%)

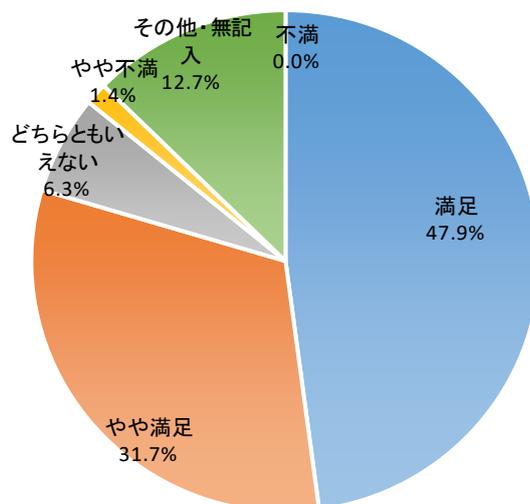


7 総合評価

総合評価

(N= 142)

満足	68人 (47.9%)
やや満足	45人 (31.7%)
どちらともいえない	9人 (6.3%)
やや不満	2人 (1.4%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	18人 (12.7%)



平均得点(5点満点)

4.44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。
- ・横浜市民のご利用が約9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あります。

2 新型コロナウイルス感染症対策について

- ・新型コロナ感染症流行後の利用緩和の実施や利用区分の設定、利用人数の制限など様々な条件の中で運営でしたが、約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 各プログラムについて

- ・「その他・未記入（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。

4 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。これからも適正な施設の維持管理に努めてまいります。

5 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。今後もお満足いただけるようスタッフ一同力を合わせて精進してまいります。

6 広報について

- ・約6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、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5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、多岐にわたるご意見、ご要望等をいただきまことに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するもの、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。

※同様の内容のご意見につきましては、1つにして回答させていただきました。

【1 事業に関する事】

No.	内容	回答内容
1-1	子どもに障がいがあり、普通のイベントや教室への参加が難しかったが、ラポールを知って水泳を教えてもらったり、クラシックのコンサートも気がねなく参加ができて、大満足です。イベントもチェックして、いろいろ経験させてあげたいと思いました。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
1-2	出来れば室内陸上やって欲しい	設備などの問題から、今のところ室内での陸上競技プログラムについては予定しておりませんが、相談等はできますのでお声がけください。
1-3	中学生の参加プログラムを作ってほしい！まじで！どこもやってなくてこまっている!!! レストランふかつしょうよ。おねがい	中学生が参加できるプログラムはありますので、ご相談ください。レストラン再開につきましては、今後も担当する横浜市と協議していきます。ご理解とご協力のほどお願いいたします。
1-4	視覚障害者向けのイベントが少ないように思えますが…	貴重なご意見ありがとうございます。センター主催の事業については様々な方が参加できるイベント等の充実を図ってまいります。
1-5	コロナ前のラポール祭を開催してもらえたら、また参加したいです。	昨年度横浜ラポールでは、10月初旬に全館イベントとして、「ラポールの日」を開催しました。今年度については、準備が整い次第ホームページ等でお知らせいたしますので、ご確認いただければと思います。
1-6	障害者が参加できるスポーツの教室なく、又運動不足になりやすいので、卓球教室を毎週できると嬉しいです。又全身使う体操を間の第二、第四にあればハビリにうれしいです。	様々な教室・プログラムを実施しています。広報誌ラポラポやホームページラポール情報発信サイト「ForSmile (https://www.yrsrapport.or.jp/)」へ掲載しておりますので、ご覧ください。
1-7	時々、麻雀教室(施設)、作ってほしいです。	ご意見ありがとうございます。施設の問題等ありますが今後検討させていただきます。
1-8	ダンス@ラポール毎月あるとうれしいです	ダンス@ラポールにお越しいただきありがとうございます。施設の空き状況により行っている事業のため不定期での開催になってしまうことご了承ください。できるだけ多く開催できるよう検討して参ります。

【2 スタッフに関する事】

No.	内容	回答内容
2-1	長い事利用させて頂き有りありがとうございます。ラポールに来ると気持ちがホットします。何時も有りありがとうございます。スタッフの皆様にかんしゃします。これからも利用させて下さい。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
2-2	スタッフのみなさんが、いつもやさしく気持ちよく対応してくださり感謝です。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
2-3	おもちゃ図書館・ボウリングのスタッフの皆様、いつも温かく迎えていただき、感謝申し上げます。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもスタッフ一同お待ちしております。
2-4	受け付けの対応 もう少し ていねいに分かりやすくお願いします	ご意見ありがとうございます。スタッフ一同で共有し引き続きサービス向上に努めてまいります。
2-5	スタッフさん(青・白ジャージ)が笑顔もなく、明るくなく、あいさつもなく、スポーツに来てるのに、気持ちが上がりません。スタッフさんによってはとても高圧的で、イヤな顔をする方もいて、嫌です。紺のジャージで受付などしているスタッフさんはとても、皆さま、対応が良くて気持ち良いです。見習ってほしい。	ご意見ありがとうございます。スタッフ一同で共有し引き続きサービス向上に努めてまいります。
2-6	用があってある指導員さんを立てつづけに呼び出してもらった時、受付の女性に「また○○ですか？」と言われて傷ついたことがある。かなり前のことだが、今でも忘れられなくてしんどい お忙しい中何度も会って下さった指導員さんには感謝申し上げます。すみません。ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。スタッフ一同で共有し引き続きサービス向上に努めてまいります。

【3 施設に関する事】

No.	内容	回答内容
3-1	・自動販売機が高い。値下げ交渉をお願いします。	ご意見は設置元にお伝えします。
3-2	気軽に利用できるのととてもありがたく助かっています。うちの子供は自閉症なので一般的な施設だと、他の方に迷惑がかかることがあるのでこういった施設があると本当に助かります。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
3-3	おもちゃを借りれるのがありがたいです。スタッフの方々も優しいので居心地が良いです。おもちゃ図書館のおもちゃがロッカーごとに分けて置いてあるので、視覚障害の子どもにとっても確認しやすく良いと思います。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
3-4	おもちゃ図書館、とても助かります。駐車場もとてもありがたいです。子供が体を動かせる遊び場があるととても来ます。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
3-5	子どもと行く場所が限られてくる現在、おもちゃ図書館・駐車場完備はとても助かります。今後も定期的に通おうと思います。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
3-6	地下駐車場の暗さが気になる	既存の照明を照度が高く消費電力が少ないLED照明に順次更新しておりますのでご理解のほどよろしくお願いたします
3-7	6才自閉症の息子がおもちゃ図書館を利用させていただいています。定形発達の子が多い公園や有料の遊び場でいざらい事が多く、こちらではとても安心して過ごさせています。これから小学生になるのでおもちゃ図書館では他の赤ちゃんに(とびはねたり走ったり)こわい思いをさせてしまう事が出てくるので年に何回かでよいので少し大きな子向けの遊びの時間があるとうれしいです。(スポーツや工作は理解がむずかしいので、遊びの場・居場所がほしいです)	おもちゃ図書館をご利用いただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に今後検討させていただきます。なお、体を動かすイベント等もありますので、ラポール情報サイト<ラポールforSmile>をご覧くださいか、スタッフにお気軽にご相談ください。
3-8	おもちゃがいつもキレイで子どもが使いたい玩具がたくさんでよかったです。いつも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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
3-9	もうちよい、色々なマシンをふやしてほしい	横浜ラポールでは、障害のある方やトレーニング初心者の方でも安全にご利用いただけるようにフィットネスルームのマシン器機を厳選させていただいています。マシンの選択は今後も検討していきます。ご理解ご協力のほどよろしくお願いたします。
3-10	いつもよくして下さってありがとうございます。個人利用が多いのですが大会があってアリーナが使用できないことを利用当日にカウンターの案内で知ったりするので、もっと前から館内に大きくやホームページに記載して欲しい。学生なので主に土日利用していますが(日よのプールは午後の個人利用が出来ないので)午後も利用したいです。	横浜ラポールをご利用いただきありがとうございます。個人利用のできない施設と日時をロビーのデジタル掲示板とホームページに掲載しておりますので、ぜひご覧ください。プールは個人利用と団体利用を調整して時間帯を設定させていただいています。ご不明な点等ございましたらお問い合わせください。

3-11	障害児が遊べる遊具をラポールにこそ設置していただきたい。インクルーシブ公園が新たにできましたが、健常児が各遊具を占有しているので、障害児が楽しく遊べるような環境ではありませんでした。ラポールに障害児のための遊具があれば、周囲を気にせず、楽しめると思います。	遊具の設置については安全管理及び限られた施設運営の観点から設置の予定はありません。なお、知的・発達障害児を対象とした運動プログラム、「運動あそび広場」と「スポーツ広場」を行っています。「運動あそび広場」では運動あそび用の遊具を活用して基礎的な運動を行うスペースを設けていますのでご利用下さい。詳しくは、横浜ラポールホームページをご覧ください。
3-12	メインアリーナのどこからでも時間がわかるように入口側にも時計を置いて欲しい	横浜ラポールをご利用いただきありがとうございます。 現在メインアリーナに設置してある時計につきましては、専用の電気配線がされている時計となります。メインアリーナのような大きな施設に時計を設置する場合は、時計の視認性及び施設の安全管理上、同様の時計が必要です。 そのため、配線が必要となることから、あらたな時計の設置は困難な状況です。 ご理解ご協力のほどよろしくお願いたします
3-13	レストランを開設して欲しい。	レストラン再開につきましては、今後も担当する横浜市と協議していきます。 ご理解ご協力のほどお願いたします。
3-14	トイレ(多目的)を増やして欲しい	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。
3-15	一般の人も、早い時間から使用できるようにしてもらいたい。フィットネスに、内転筋、外転筋の筋トレの機械を入れてほしい。できれば、ルームランナーも入れてほしい。	横浜ラポールでは、障害のある方やトレーニング初心者の方でも安全にご利用いただけるようにフィットネスルームのマシン器機を厳選させていただいています。以前に設置していたルームランナーは、経年劣化による摩耗が見られました。また、ルームランナーを使用する上で安全管理上の課題もあったことから、撤去することとなりました。ご理解のほどお願いたします。
3-16	旧食堂のまえのいすとテーブルがおいてありますが、旧食堂を利用する時のジャマになります。もっと少なくしてください！	施設内の限られたスペースを有効活用するにあたり、現在の配置となっております。いただいたご意見をもとに今後検討してまいります。
3-17	2階廊下の照明をもう少し明るくしていただきたい(写真作品を展示しているので)	館内の照明につきましては、順次照度の高いLED電球に入替をおこなっています。廊下の照明については、順次対応する予定です
3-18	午後12時～1時を利用できるようにしてほしい	午後12～1時は、施設の清掃及び施設点検の時間となります、ご理解ご協力のほどよろしくお願いたします。
3-19	ゴキブリの駆除がされておらず、たまに出る。プールの壁修理期間に使用できるプールについて、若しくは代替措置があれば定めていただきたい。ご教示下さい。送迎バスが終バスに間に合うよう設定してもらいたい。	ゴキブリの駆除については日頃より定期清掃の実施及びゴキブリ駆除用品を設置して対応しておりますが、新型コロナ後の利用緩和により食べ物のごみの量が増えている関係もあり、ゴキブリが出やすくなっている可能性があります。引き続き環境整備に努めてまいります。 工事期間中のプール利用については、現在代替案を検討中です。準備が整いましたらお知らせいたします。 送迎バスについては、ラポールの開館時間に合わせて設定しております。ご理解ご協力のほどよろしくお願いたします。

3-20	電子レンジ、ポットがあると嬉しいです。	衛生上と使用上の注意の管理が難しいため設置はしておりません。ご理解ご協力のほどよろしくお願いたします。
3-21	メインアリーナの個人利用で空き状況がわからないので、随時わかるように一覧(黒板)などを表示してもらえると嬉しいです。できれば予約制。インターネットからもわかる様に。(Xなど利用する)	メインアリーナの貸切状況はホームページとロビー掲示板でお知らせしています。障害の特性上、ネット予約が難しい方もいるため、多く方にご利用いただけるよう当日の先着順とさせていただきます。SNSの活用はご意見を参考にさせていただきます。
3-22	4Fをつくってください。おんせんしせつです。ろてんぶろ、大浴場、あわぶろ、ジャグジーいろいろつけてください。	建物の構造上設置することは出来ませんが、使いやすさにつきましては、ご要望をお聞きし、改善できるようであれば、検討致しますので、詳しいお話をお聞かせください。
3-23	最近ポッチャーのやる人が多くなり左側のコート団体が半部分しか使用してあと半分空いている時ポッチャーの人達に借してほしい午後30分しか出来ない時がある。	左側のコートは団体利用で貸出をしています。その為、個人利用と区画をわけておりますのでご理解ご協力のほどよろしくお願いたします。
3-24	メインアリーナの個人利用のルールが不明確な部分(5分前受付)、貸切などがあり困った事が何度かある。明文化して頂けるとスタッフの方も困らないと思う。	ご不明な点がございましたらお近くのスタッフまでお気軽にお問い合わせください。貸切はロビー掲示板でお知らせしています。
3-25	以前は使えた、バスケットエリアが、使用していない時にも使用出来ないの、多くの方が、時間を掛けて来ているのにもかかわらず、30分程度の使用で帰宅する事となり、多くの方が不満を口に出している。なんとかならないのか。	施設の予約状況にもよりますので、皆様が公平に使用できるよう、今後も施設運営をおこなっていきます、ご不明な点がございましたらお近くのスタッフまでお気軽にお問い合わせください。
3-26	プール利用時にバリアフリー更衣室を使用するのですが、車イスが多く置かれているスペースとバリアフリー更衣室の間の扉がとても重いです。もう少し軽い扉に代えて頂ければ幸いです。プールの空間の「空気の温度」をもう少しあげて欲しいです。フィットネス前の通路など、最近照明を代えたところがとてもまぶしく疲れます。もう少し照度の低い照明にして頂けたら。スタッフの皆さん素晴らしく、施設を利用して気持ちいいです。いつもありがとうございます。フィットネスを利用したいのですが、障害の特性上(下肢・上肢障害で車イス使用)、フィットネスにある器具はほとんど使うことができません。以前、展示会で体験し、使用感が良かった「バランストレーナーバロ」を是非、フィットネスに設置して頂けたらと思います。参考までに資料を添付させていただきます。	①扉については、プール内の気圧の関係上、扉が開きづらくなっています。当センターは築32年を超しているため、一部旧式の設備がありますが予算等の関係上、優先順位をつけ、更新をしていきます。 ②プールの空温については、高温になると、熱中症の危険性もあるので、室温水温ともに約31℃に設定しています。 ③フィットネス前の通路照明については、消費電力が少ないLED照明に順次更新しております。 ④フィットネスの機器については、トレーニング初心者の方でもご利用しやすいようマシン器機を厳選させていただきます。各種マシン導入については今後も検討していきます。ご理解ご協力のほどよろしくお願いたします。
3-27	ぼうはんカメラを増してほしい！ エントランスに！！スマホをぬすまれたため！	大変恐縮ですが、いつ、どこで、どのようになど、もう少し詳しいお話を伺わせて下さい。

【4 その他】

No.	内容	回答内容
4-1	楽しく利用させて頂いています。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
4-2	おもちゃ図書館でいつも楽しく過ごしています。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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
4-3	スケスケの競技水着の着用は、県条例や公然わいせつという罪にあたるのかかわらず、退出または出禁にしないのは何故でしょうか。不気味で利用者としては怖く、嫌です。虐待にあたることです。	市民利用施設であるので、子供から大人まで、また異性も利用している中で、皆様に気持ちよくご利用いただくために、水着等を含めた利用方法について、利用に問題がある方にはお声がけしています。
4-4	コロナ以前は、抽選会があり、半年分の予約が(メインアリーナ)可能であったが、今は3ヶ月前に電話予約のうえ、抽選になっており、なかなか当選しないので利用頻度が減ってしまっている。電話予約はやりにくいのでネット予約でもできるようにしてもらいたい。	電話での予約申込について、ご不便をおかけしております。団体施設利用の公平性を保つこと、利用者増加に伴う利便性を向上させるため、現在オンライン予約システムの導入を検討しています。予約から利用、退館まで、皆様に快適にご利用いただけるスポーツ・文化施設の実現を目指し、調整を進めてまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。
4-5	・利用予定日にどんな催しがあるかが少しわかりづらい。・安心して利用できる場所なので、できれば以前あったレストランを復活してほしい。声出ししてしまう人も外でご飯食べられると楽しさが増えると思います。	様々な教室・プログラムを実施しています。広報誌ラポラポやホームページ、ラポール情報発信サイトForSmile (https://www.yrsrapport.or.jp/)に掲載しておりますので、ご覧ください。 レストラン再開につきましては、今後も担当する横浜市と協議してまいります。 ご理解とご協力のほどお願いいたします。
4-6	いつも静かで、冬場の空調も暖かくとても快適に過ごせます。創作工房に立ち寄に息子は何か作るのが気に入っているようで、マラソン練習した後の帰り立ち寄るのが気に入っています。素敵な時間を提供して下さり有難うございます。	温かいお言葉ありがとうございます。これからも気軽にお立ち寄りください。スタッフ一同お待ちしております。
4-7	受付部？うら？電話がずっとなりっぱなしが気になる。夕18:00以降だから、とらないのでしょうか？？ 中学生の教室をふやしてほしいです。	受付の電話については、電話応答専任の人員を配置しておりませんので、他の対応をしている場合等の際は電話にでることができません。ご理解のほどよろしく願いいたします。 中学生も参加できる教室等もありますので、ラポールの情報サイト<ラポールfor Smile>をご覧くださいか、スタッフまでお気軽にお問い合わせください。
4-8	いつもありがとうございます。 また利用させていただきます！	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
4-9	自販機に点字の表示をしてほしい	ご意見は設置元にお伝えします。

4-10	プール 整理券配布に4/6~からなるようですが、いつも10時のバス(送迎)できているので、もう少し工夫してほしい。必ず9時20分にこないとプールに入れないのではどうかと思います。9時40分~10時50分まで、ずっといる人は全員ではありません。10時のバスで到着後プールに入るところには、プールからでる人が多数いるので、入れかわりができるようにしてほしい	ご意見ありがとうございます。プールの整理券については、混雑緩和と安全管理上、各回60人を上限に配布しており、上限未達の場合は時間内においても整理券の配布をおこなっております。なお、1日のうち、各時間帯いずれか1回のご利用とさせていただきます。途中の時間帯に入水した場合も、各時間帯の終了時間は厳守となりますのでよろしくお願いいたします。
4-11	施設の予約抽選について、抽選に外れても、キャンセルがでたら、くり上げ当選にしてほしいです。	施設の予約抽選については、現状のシステムでは繰り上げ当選等の対応が困難です。予約状況をご確認いただきお申込みいただけますようお願い致します。
4-12	いろいろ作品作りのしかなかったです。	ご利用いただきありがとうございます。これからも色々な作品を作ってください。
4-13	リハセンターと医療センターの間のモニュメントの高い位置の時計がいつも時間が合っていないくて、気分悪い。時計がこわれているならいっそ針をはずしてほしい。	赤いモニュメントの時計については、管理しているリハセンターにご意見お伝えしました。
4-14	いつもお世話になっております。毎月様々なおもちゃをお借りし、子どもたちの素敵な笑顔を見ることができています。ありがとうございます！今後ともよろしくお願いいたします。	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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
4-15	精神障害者にもっと配慮が欲しいです。	スタッフの対応等につきましては、対応研修や引き続き適切な指導に努めてまいりますが、どのような状況だったか詳細を教えてくださいませんか。
4-16	ホッとして、安心してやすらぎながら、少しずつ前に進めています。希望があります。本当にどうも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、今後もスタッフ一同力を合わせて運営してまいります
4-17	限られたスペースで多くの方々が利用していますので、時間制限や待機etc.譲りあうことは大切ですが、その際にもうすこし臨機応変の考えや動きをしていただけるとありがたいです。	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が、どのような状況だったか詳細を教えてくださいませんか。





