

平成 28 年度お客様アンケート

結果報告書

実施方法：アンケート方式（無記名）

実施期間：平成 29 年 2 月 20 日～3 月 20 日

回収数：388 通

アンケートにご協力いただきまして
ありがとうございました。

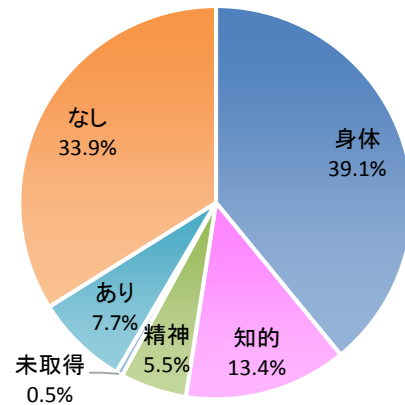
障害者スポーツ文化センター横浜ラポール

回答者属性

★ 障害手帳の有無

(N= 366)

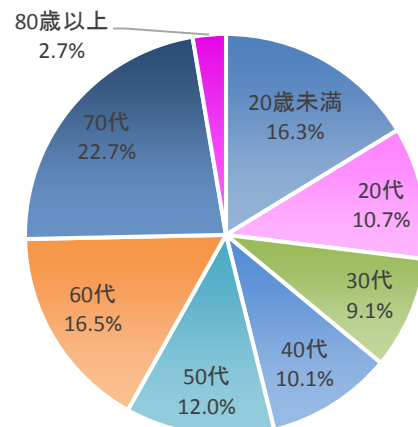
身体障害	143 人 (39.1 %)
知的障害	49 人 (13.4 %)
精神障害	20 人 (5.5 %)
未取得	2 人 (0.5 %)
あり	28 人 (7.7 %)
なし	124 人 (33.9 %)



★ 年齢

(N= 375)

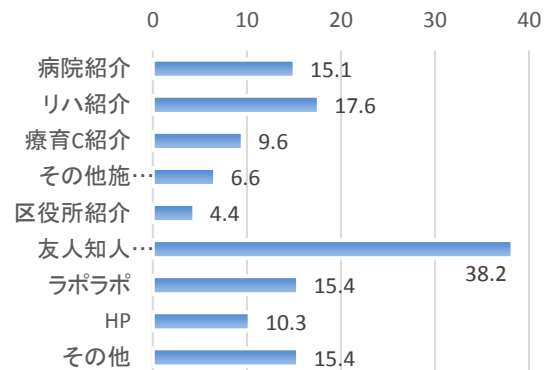
20歳未満	61 人 (16.3 %)
20代	40 人 (10.7 %)
30代	34 人 (9.1 %)
40代	38 人 (10.1 %)
50代	45 人 (12.0 %)
60代	62 人 (16.5 %)
70代	85 人 (22.7 %)
80歳以上	10 人 (2.7 %)



★ 利用のきっかけ ※複数回答可

(N= 348)

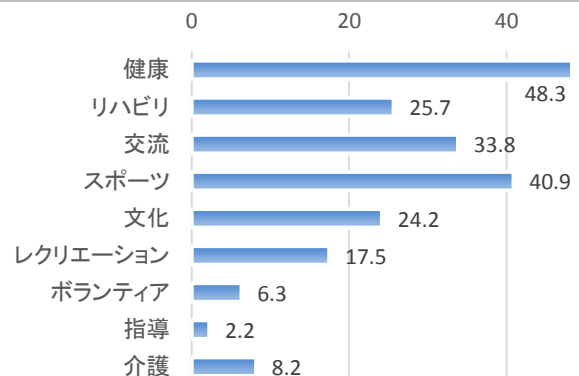
病院紹介	41 人 (15.1 %)
リハ紹介	48 人 (17.6 %)
療育センター紹介	26 人 (9.6 %)
その他施設紹介	18 人 (6.6 %)
区役所紹介	12 人 (4.4 %)
友人知人紹介	104 人 (38.2 %)
ラポラポ	42 人 (15.4 %)
ホームページ	28 人 (10.3 %)
その他	42 人 (15.4 %)



★ 利用目的 ※複数回答可

(N= 346)

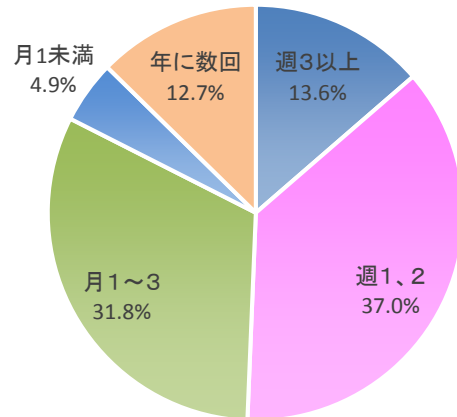
健康の維持・増進	130 人 (48.3 %)
リハビリテーション	69 人 (25.7 %)
家族・友人との交流	91 人 (33.8 %)
スポーツ活動	110 人 (40.9 %)
文化活動	65 人 (24.2 %)
レクリエーション	47 人 (17.5 %)
ボランティア活動	17 人 (6.3 %)
スポーツ・文化活動の指導	6 人 (2.2 %)
介護	22 人 (8.2 %)



★ 利用頻度

(N= 308)

週3以上	42 人 (13.6 %)
週1、2	114 人 (37.0 %)
月1～3	98 人 (31.8 %)
月1未満	15 人 (4.9 %)
年に数回	39 人 (12.7 %)



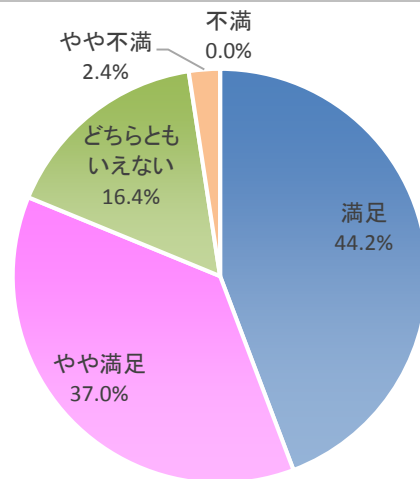
結 果

1. 各プログラムについて

(1) スポーツプログラムの開催頻度・種目等

(N= 165)

満足	73 人 (44.2 %)
やや満足	61 人 (37.0 %)
どちらともいえない	27 人 (16.4 %)
やや不満	4 人 (2.4 %)
不満	0 人 (0.0 %)



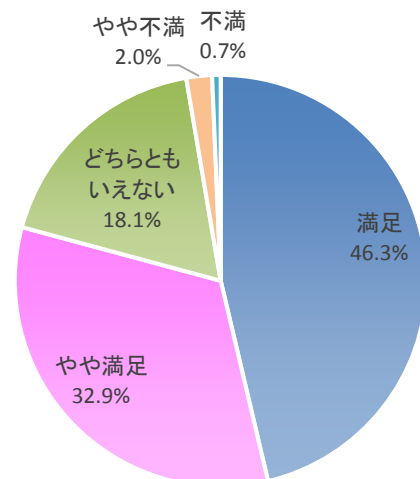
※参加したことがない 160 人

【その理由について】 スポーツ・文化共通

- ・参加したがない
- ・日程が合わない
- ・年齢制限があったため
- ・個人利用・団体利用のみ
- ・内容および参加の仕方がわからない など

(2) 参加したことがある方に伺います。スポーツプログラムの内容について (N= 149)

満足	69 人 (46.3 %)
やや満足	49 人 (32.9 %)
どちらともいえない	27 人 (18.1 %)
やや不満	3 人 (2.0 %)
不満	1 人 (0.7 %)



(3) 文化プログラムの開催頻度・ジャンル等

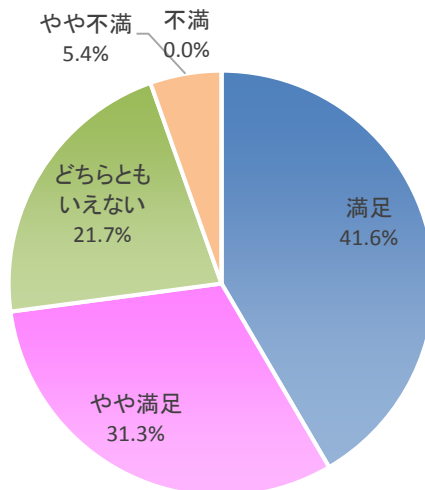
(N= 166)

満足	69 人 (41.6 %)
やや満足	52 人 (31.3 %)
どちらともいえない	36 人 (21.7 %)
やや不満	9 人 (5.4 %)
不満	0 人 (0.0 %)

※参加したことがない 98 人

【その理由について】 スポーツ・文化共通

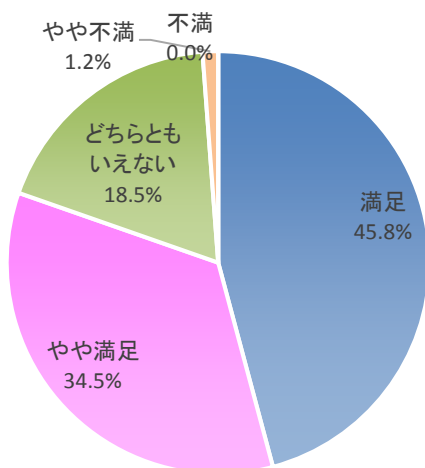
- ・参加したがない
- ・日程が合わない
- ・年齢制限があったため
- ・個人利用・団体利用のみ
- ・内容および参加の仕方がわからない など



(4) 参加したことがある方に伺います。文化プログラムの内容について

(N= 168)

満足	77 人 (45.8 %)
やや満足	58 人 (34.5 %)
どちらともいえない	31 人 (18.5 %)
やや不満	2 人 (1.2 %)
不満	0 人 (0.0 %)

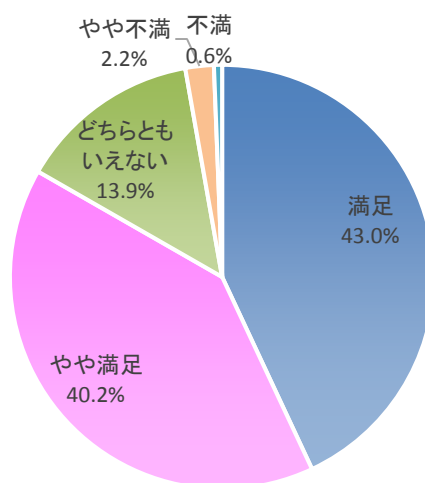


2. 施設について

(1) 案内表示のわかりやすさ

(N= 323)

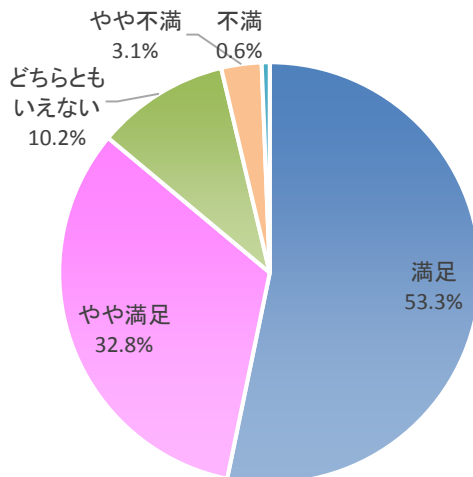
満足	139 人 (43.0 %)
やや満足	130 人 (40.2 %)
どちらともいえない	45 人 (13.9 %)
やや不満	7 人 (2.2 %)
不満	2 人 (0.6 %)



(2) 施設の設備の使いやすさ

(N= 323)

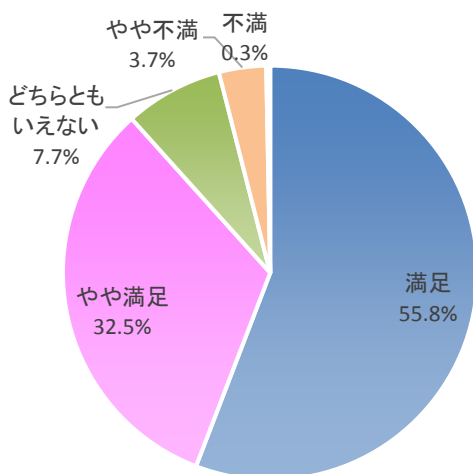
満足	172 人 (53.3 %)
やや満足	106 人 (32.8 %)
どちらともいえない	33 人 (10.2 %)
やや不満	10 人 (3.1 %)
不満	2 人 (0.6 %)



(3) 館内の清潔さ

(N= 326)

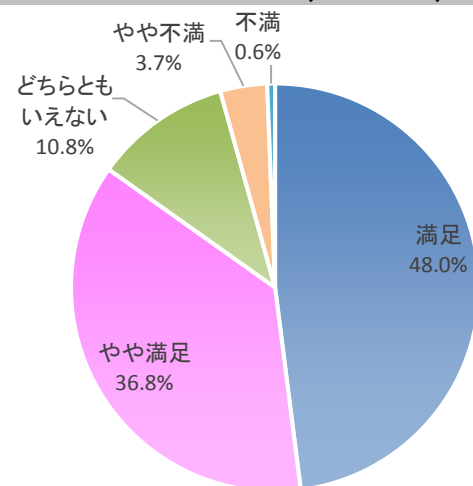
満足	182 人 (55.8 %)
やや満足	106 人 (32.5 %)
どちらともいえない	25 人 (7.7 %)
やや不満	12 人 (3.7 %)
不満	1 人 (0.3 %)



(4) 館内の快適さ(明るさ・室温等)

(N= 323)

満足	155 人 (48.0 %)
やや満足	119 人 (36.8 %)
どちらともいえない	35 人 (10.8 %)
やや不満	12 人 (3.7 %)
不満	2 人 (0.6 %)

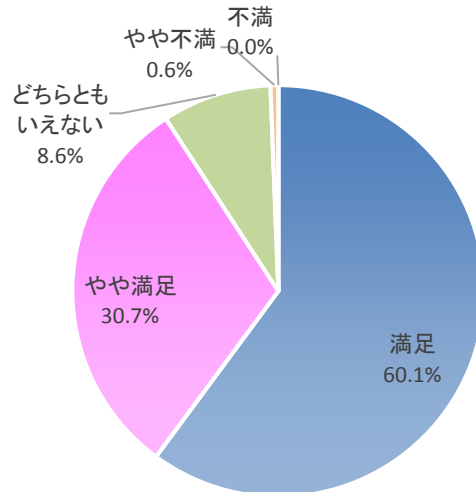


3. スタッフについて

(1) 対応・身だしなみ等について

(N= 326)

満足	196 人 (60.1 %)
やや満足	100 人 (30.7 %)
どちらともいえない	28 人 (8.6 %)
やや不満	2 人 (0.6 %)
不満	0 人 (0.0 %)

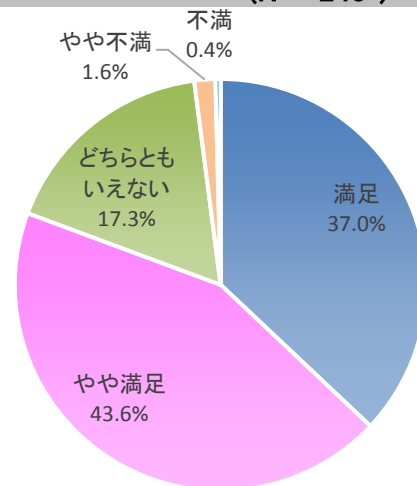


4. 広報紙ラポラボやホームページについて

(1) ラポラボの内容について

(N= 243)

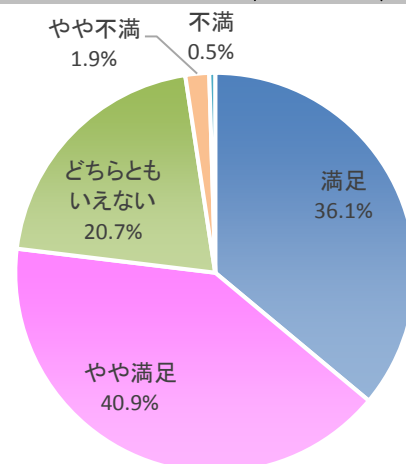
満足	90 人 (37.0 %)
やや満足	106 人 (43.6 %)
どちらともいえない	42 人 (17.3 %)
やや不満	4 人 (1.6 %)
不満	1 人 (0.4 %)



(2) ホームページの内容について

(N= 208)

満足	75 人 (36.1 %)
やや満足	85 人 (40.9 %)
どちらともいえない	43 人 (20.7 %)
やや不満	4 人 (1.9 %)
不満	1 人 (0.5 %)

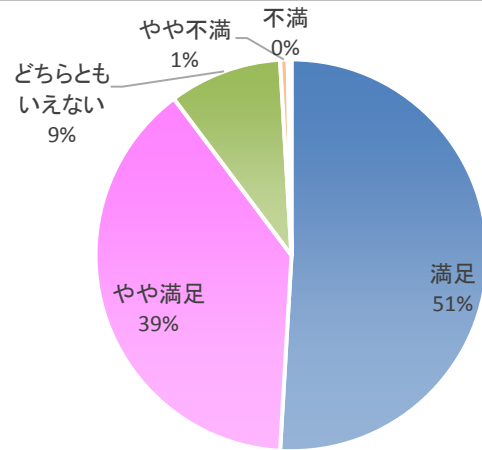


5. 横浜ラポールの総合的な満足度について

(1) 総合的な満足度

(N= 322)

満足	164 人	(50.9 %)
やや満足	125 人	(38.8 %)
どちらともいえない	30 人	(9.3 %)
やや不満	2 人	(0.6 %)
不満	1 人	(0.3 %)



平成29年度 お客様アンケート
自由記述欄

【施設（全体）に関すること】

内 容	ラポールより
近所にこのような施設があり、ありがたく思っています。	ラポールをご利用いただきまして、ありがとうございます。今後とも、皆様に気持ち良くご利用いただけるよう、職員一丸となって取り組んでまいります。
20年以上利用させていただき、筋力も付き本当にありがとうございます。	
ありがとうございました。これからいろいろよろしくお願ひいたします。	
いろいろなかたがいてとってもいいです。ゆうきがもらえます。	
現状のサービスを維持していただけるようお願ひします。	
当事者団体の会合、イベント等でラポールを利用させていただいています。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。損傷の著しいアームバンドにつきましては、適宜、更新してまいります。もし、お気付きの点がございましたら、総合受付にて交換させて頂きますのでお知らせください。
アームバンドのマジック面がきかないものとか、糸くずが付着してきれいにくっつかないので、一度見直しをお願いします。	
一般利用者の料金が500円は高い。介護軽減、または予防の観点から考えれば一般でも70歳以上は300円にするとかの区分を設けたほうがよい。	当センターは、条例により空いていれば障害者以外の方でもご利用できますが、その料金は複数の施設を数回にわたって利用しても1日500円となっております。決して、高いものではないと思われれます。
4月1日から送迎バスの時刻が変更になりますが、今まで通りにしてください。	ご心配をお掛けし申し訳ございません。バスのダイヤ改正につきましては、厚生労働省からバス運転者の労働条件改善を図るために出された「バス運転者の労働時間等の改善基準のポイント」により、運転4時間のなかに10分の休憩を3回確保しなければならず、このため新横浜駅行の時刻を5分遅らせざるを得ませんでした。ご理解ください。
4月よりバスの時間が15分→20分になるとのことですが、今までと同じではダメなのでしょうか	
送迎バス、寒い時は特に5分前には来てほしいです。	
グラウンドへの出入り口がわかりにくい	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。分かりやすい掲示等を検討いたします。
3FのWCの場所がわかりづらかったです。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。分かりやすい掲示等を検討いたします。
障害者用トイレを増やしてほしい	スペースの関係でこれ以上の設置が難しい状況です。ご了承くださいますようお願い申し上げます。
トイレに手の乾燥機を設置してほしい。	ハンドドライヤーは雑菌が繁殖し、衛生的に問題があると考えているため、設置は考えておりません。ご了承下さいますようお願い申し上げます。
トイレがもう少しきれいになっているとよい。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。清掃の徹底を図ります。
トイレトペーパーが薄く取りにくいので切り刃を荒目に研究をお願いできないか。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。トイレトペーパーがとりやすくなるよう多目的トイレのホルダーを検討いたします。今しばらくお待ちくださいませ。
利用者のトイレ手洗いが出来ていない人がいる。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。手洗いの励行を働きかけて参ります。
各施設を予約制にしてほしい。(出来るかどうかがいともわからない)	大変申し訳ございませんが、詳しいお話をお聞かせください。管理・文化事業課までお願いいたします。
募金箱を設置してほしい。	大変申し訳ございませんが、詳しいお話をお聞かせください。管理・文化事業課までお願いいたします。

内 容	ラポールより
利用者団体とラポールで、利用の点で話し合う機会を持って、もっと利用しやすくしてほしい。	横浜ラポールでは、運営委員会の設置、および館内アドバイザーの配置を行い、利用者の方々との意見交換を行っています。 また、ご意見は随時受け付けておりますので、お気軽に職員までお声掛けください。
自転車で来ていますが、電動のため、タイヤの大きさから自転車置き場のタイヤはめるところに入らない。	ご不便をお掛けし、申し訳ございません。現在、駐輪場については、課題として認識をしております。今後、土地・建物の所有者の横浜市と調整しつつ、見直しを進めてまいりますので、お待ちください。
冬休み、正月は楽しむところがありません。ラポールがあいているといいです。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。当センターの開所日等は、横浜市の条例等で定められており、年末年始は休館日となっておりますのでご理解ください。

【スポーツ施設に関すること】

内 容	ラポールより
プールが使いづらい。もっと自由に遊べる日があると嬉しい。プールの更衣が父親、母親で分かれているといい。	多くの方々が多様な目的で使用されていますので、全てを同時に対応する事が出来ません。「水遊び」を目的にされる場合は、「フリースペース」が確保されている時間帯に来館されると宜しいと思われまます。コースの運営状況は1カ月前には予定表を配布していますので、ご参照ください。また、プールの更衣につきましては、詳しいお話をお聞かせください。
プール更衣室、車いす利用者で異性介助のためベッドのある部屋を利用しますが、ベッドのまわりの壁のところざらざらで利用者のひざ、ひじが当たった時にすりむいてしまいそうです。ベッドの高さから60cm位でいいのです。素材を貼っていただけませんか。	クッション素材の保護材を貼る等検討したいと思っておりますので、よろしければ詳しいお話をお聞かせください。
プールのシャワー。特に入ってすぐのシャワーをあびない人が多い。団体の人に多く見受けられる。	ご心配をお掛けし、申し訳ございません。団体の利用者は、一度プール内に集合・体操して入水される事がありますので、シャワーを浴びる前にプールサイドに集まる事があります。ご指摘のようなシャワーをあびずに入水する方がいらっしゃる様であれば、スタッフまでお知らせください。ご協力をお願いしてまいります。
プールのシャワーが1つ使用すると冷たく、3つ使用して適温になるのはもったいない？ように思います	温水がシャワーまで届くまでは、大変申し訳ございませんが、お待ちいただきますようお願い申し上げます。
プールのシャワーの水温が低すぎる。「適温」というものがある！特に障害者施設にあっては不満強い！	
シャワーの水温調整が不満です。	
プールの水が汚い	ご心配をお掛けし、申し訳ございません。平成28年度に循環機器を入れ替え、最新のシステムを導入し、水質も基準を満たしておりますが、お気づきの点がございましたら、お知らせください。
プールの団体貸切用のヘルパーを新しくしてほしい。小学生用の小さいのを備え付けてほしい。	ご不便をお掛けし、申し訳ございません。検討いたします。
プールの階段(?) 一番下の段が高くて足が上がらない人がいます。もしご一考いただければと。	ご不便をお掛けし、申し訳ございません。現在、このことにつきましては、課題として認識をしております。今後、解決方法等調整してまいりますので、お待ちいただければと思います。
卓球のコートが狭い。ドライブしかできない。カットマンを排除する施設なのか。	当センターの卓球につきましては、日々、多くの障害のある方にご利用頂いております。広さを確保しますと、プレーできる人数に制約ができてまいりますので、広さに関してはご理解頂きたいと思っております。
卓球の「Nittaki」防球フェンスの修理をお願いできないか。	今後、老朽化したものから、順次更新してまいります。が、数量も相当あり、経費も多額になることから、時間を要することをご理解ください。

内 容	ラポールより
メインアリーナ暖房・冷房が不適切な時があるが、指導員さんにもお願いしても、なかなか対応してくださらない。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。センターの空調は、推奨温度で運転していますが、冷房から暖房、暖房から冷房への切り替え時期に、外気の状態に対応できない場合がありますのでご理解ください。
アリーナの利用するときに広い所を使えるかを表記してほしい。	総合受付、又はホームページにて、団体貸切の状況をご確認ください。団体利用が無い時間帯にご利用いただけます。
ウォーキングコースの車いすでの走行をメインアリーナにいる職員が注意しないのはなぜ？走行禁止と伝えてくれないと、利用者同士ではケンカに発展する。必ず走行禁止にしてほしい。注意しない(見て見ぬふり)するならば走行可にしたほうが良いと思う。	ウォーキングコースでは、「走る」行為と、「競技用車椅子」でのご利用は、危険防止の為禁止させて頂いております。お気づきの点がございましたら、スタッフまでお知らせください。
フィットネスルームにジャンプする機器があればいいかな	自重で可能なトレーニング(ジャンプなど)に関しては、機器なしで可能と考えています。屋外グラウンド、又は地下グラウンドをご利用ください。
フィットネスルームでのストレッチするところを休憩所と勘違いして話し込んでいる輩が最近多い。注意してほしい。	トレーニングの合間に休息する場合もあり、認めていますが、他の利用者の妨げになるようであれば、譲って頂けるように声をかけますので、よろしく願いいたします。
1人でテニスをやりに来たとき、練習相手をしてほしい。	申し訳ございませんが、練習ボランティア等の配置はしておりません。
テニスボールの交換を早く行ってほしい。	今後、古いものから、順次更新してまいります。数量も相当あり、経費も多額になることから、時間を要することをご理解ください。
男子更衣室の出入口のドアが開きっぱなしです。修理をお願いします。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。スライド部の部品の点検交換の予定です。
男子更衣室のドライヤーを公共物なのにもかかわらず口に靴下を突っ込んで風を当てて乾かしたり、臀部に風をあてたり、自分のもののように使っている輩がいた。不衛生でそんな光景を見た後に気持ち良く使う気にならないので、注意書きなどを張り出してほしい。	ご心配お掛けして申し訳ございません。その様な行為をみかけましたら、スタッフが注意いたしますので、お手数ですがご連絡ください。
女子更衣室の温度調整(夏場の冷房がとにかく寒すぎる)	全館の温度調整に合わせていますので、部屋個別の対応が難しい状況です。
プールの入口と更衣室の時計があっていないので、バスの時間で焦ってしまいます。少し気を付けていただければと思います。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。調整いたします。
団体でプールを利用させていただいています。団体予約会の申込みに年2回用紙をもらいに来るのが大変です。インターネットで受付できないでしょうか。抽選会の申込用紙の配布期間が短いので用紙だけでもプリントアウト出来れば助かります。郵送も可能ですよ。	市内障害福祉関係団体優先予約に関しましては、当センターで定期的な練習を希望する団体に対して、受付しておりますので、ご来所時にお受け取り頂ければと思います。なお、代人のお受け取りや郵送での申込書の請求できますのでご活用ください。

【文化施設に関すること】

内 容	ラポールより
いつもおもちゃ図書館を利用させていただいています。おもちゃのラインナップや部屋の広さ、雰囲気がとても気に入っているようで毎週水曜日の午後はラポールの日！と楽しみにしています。	ラポールをご利用いただきまして、ありがとうございます。今後とも、皆様に気持ち良くご利用いただけるよう、職員一同取り組んでまいります。
おもちゃ図書館には大変お世話になっております。	
おもちゃ図書館をいつも利用していますが、もう少し広いと子供をおもいきり遊ばせられるなと思っています	ラポールをご利用いただきまして、ありがとうございます。おもちゃ図書館ではスペースの関係上、体を使った遊びは困難ですが、ラポールグラウンド等スポーツ施設のご利用もご検討ください。
いつもおもちゃ図書館を利用させていただいています。ありがとうございます。幼児が体を動かせる場所もあればなと思います。	
自閉症の好むタイプのおもちゃが少ないと思います。	どのようなおもちゃをご希望でしょうか？おもちゃのリクエストもできますので、スタッフまでお気軽にお声をかけてください。

内 容	ラポールより
戸塚療育センターに子どもが通っておりますが、新横浜まで行くのは大変なので、戸塚や上大岡あたりにおもちゃ図書館ができたらいいなと、皆で話しております。おもちゃ図書館を京急沿いにも作ってほしい。	ラポールをご利用いただきまして、ありがとうございます。ラポールから遠い地域の皆様にも、便利で快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。またご要望は横浜市にも申し伝えます。
おもちゃ図書館が充実していて驚きました。一般の人にも開放してくださっているのがすごいと思います。	ラポールをご利用いただきまして、ありがとうございます。今後とも、皆様に快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。また、おもちゃのリクエストもできますので、スタッフまでお気軽にお声をかけてください。
おもちゃ図書館に置いてあるおもちゃが古い(キャラクターなど)でつまらないです。	
創作工房の料理室がもう少し広いといいと思います。料理スペースが使いにくい。フォーラムあざみ野のように調理台があるとよい。	スペースおよび予算の都合上、拡張や大規模な改修は困難ですが、皆さまにより使いやすくなるよう検討してまいります。お困りのことがあれば、詳しくお話を伺えればと思います。
キッチンがもう少し使いやすいつくりになってほしい。オープンちょっと小さい。	

【スポーツ事業に関すること】

内 容	ラポールより
せめて室内陸上競技を実施してほしい。	ラポールでは室内に限らず陸上競技を行うことは、スペースの問題、実施体制の確保等から、難しいのが現状です。ご理解ください。
月2回軽スポーツ(金曜)なくなるのは残念です。卓球はある程度グループが決まっているためやり始めの方は入りにくい為。	センターのスポーツ部門として、これから更に取組みを強めていかなければならない競技種目の振興や地域における障害者のスポーツ活動の充実等を進めていくためには、プログラム等の見直しが必要な状況です。このような中、「卓球の時間」を終了させて頂きましたが、それについての説明は、やや唐突で、かつ、不十分な面がありました。大変申し訳ありません。「卓球の時間」は終了とさせて頂きますが、「卓球教室」「卓球交流会」「フェスタ卓球の日」「横浜パラ卓球大会」等は予定通り実施して参ります、また日常的なメインアリーナにおける卓球の活動もこれまで通りご利用になれますので、そちらのご活用をどうぞご検討ください。なお、ご利用にあたっての心配事などがありましたら、スポーツ課事業推進担当までお声を掛けください。
障害者になり身体が不自由ですがやっと卓球という楽しみをみつけました。もっと卓球のプログラムを増やしてほしい。卓球の時間が無くなるのは残念です。	
卓球の時間が無くなるのが残念	
かねてより初心者水泳教室に参加したいと希望しているのですが、毎年同じ曜日なので参加できません。時には曜日を変えていただけませんか。初心者と上級者の曜日を交代させていただいてもよいのです	指導者を派遣して頂いています協会と指導者ご本人のご予定で実施しています。ご理解頂きたいと思ます。
水泳教室で自分の泳ぎをビデオで見て、悪いところを直したいと思います。ビデオを考えていただきたいです。	スポーツ練習において、ビデオ撮影、分析、解説等を行うには、現在の人員、予算上難しい状況ですので、ご理解ください。
以前やっていた卓球のオレンジリーグを復活してほしい。月1でなくてもよいので。3か月に一回か。	卓球記録会、卓球交流会でその役目を担っておりますので、ご参加をお待ちしております。
卓球教室 3サイクルより4サイクルを希望(20分くらい延長)	参加される方の状況を総合的に判断して、実施しています。ご希望の時間ですと、待ち時間が長くなり、学習効果が薄れてしまうことが予測されますので、現状のとおりとさせて頂きます。ご理解ください。
バレーボール講座が平日あれば参加したい。	平日に球技等一定人数の参加を要する講座を実施することは、難しい状況です。ご理解ください。

内 容	ラポールより
上級卓球の抽選にはずれる。もう少し定員を増やしてほしい。	指導者に対して受講者の数を決めています。定員を増やすことは、指導を受ける時間の減少になってしまいますので、増加の予定はありません。
競技レベルの分け方に不満がある。	大変申し訳ございませんが、詳しいお話をお聞かせください。スポーツ課事業推進担当までお願いいたします。
精神障害者のバスケットボールサークルがあれば嬉しいです。	大変申し訳ございませんが、精神障害者のバスケットボールチームの状況は把握しておりません。

【文化事業に関すること】

内 容	ラポールより
音楽・映画、年に2回。いろいろ計画してほしい	音楽会は年2回、映画は年1回継続的に実施させていただいております。その他様々なジャンルの物を企画しています。ホームページ、広報紙にてご確認ください。
字幕付映画、どんどんやってほしい。日本物もやってほしい。	引き続き検討させていただきます。ラポールで実施する映画は邦画を中心に実施しています。ホームページ、広報紙にてご確認ください。
昔の時代劇を見たい。	配給があるか確認し、検討させていただきます。
母と暮せばの映画を見させていただき、ありがとうございました。心にしみるよい映画でした。また映画会を上演していただきたいと思いました。	ご参加ありがとうございました。様々な上映可能作品から選定させていただき今後も映画会を実施していきますので、是非ご参加ください。ホームページ、広報紙にてご確認ください。
また料理教室に来たいです。(3件)	ご参加ありがとうございました。今後も皆様にご満足いただけるよう実施してまいります。
京急線でも料理教室をやってほしい。	料理教室へのご参加ありがとうございました。料理教室は非常に人気があり、多くの方々またラポールから遠い地域の皆様にもご満足いただけるような方策を検討してまいります。
料理教室を増やしてほしい。	
食事のほかに、パンやケーキ教室もやってほしい。茶道や書道も興味があります。	6月・7月・9月のバリアフリークッキングでは、パン作りをします。ぜひご検討ください。また、茶道、書道については自主グループのご紹介ができると思いますので、文化担当までご相談ください。
料理教室の担当をさせていただいていますが、参加者の皆さんが楽しんで作り食べていらっしゃる姿が教える側の立場としても嬉しく元気もらっています。食はとても大切なことです。参加者の皆さんの元気にもつながっていきますね。	講師の方でしょうか。文化事業へのご協力ありがとうございます。事業への参加を通して、障害のある方の暮らしの質が向上するきっかけとなれば良いと思います。ラポールでの様々な人との交流も意義深いものだと思います。
民謡をやりたい。(だくてんの歌)	大変申し訳ございませんが、詳しいお話をお聞かせください。文化担当までお願いいたします。
文化事業はもう少し開催頻度を増やしていただけたらと思います。	具体的にどんな事業をご希望でしょうか。文化担当までお話をお聞かせください。

【スタッフに関すること】

内 容	ラポールより
いつもスタッフの皆さまには丁寧に接していただき、感謝しております。	お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。今後とも皆様にご利用いただけるよう、職員一丸となって取り組んでまいります。
スタッフの方も色々と勉強不足、思いやり不足の方を見かけることがある。その時はとても残念。	職員はじめスタッフ一同、より一層障害理解を深め、皆様楽しくご利用いただけるよう努めてまいります。

内 容	ラポールより
先日フィットネスの機器について(歩行器、自転車)の介助があまりにも不親切なので係の方と話し合っただけです。その時は受け入れてもらわなかったのであきらめましたが、その後利用者さんからフィットネスの係の方が親切になったと喜んでられるのを聞きました。素早い対応に感謝しております。建物や器具が良くてもスタッフの心ひとつで全然違いますね。心あるラポールになりますように。	職員はじめスタッフ一同、より一層障害理解を深め、皆様に楽しくご利用いただけるよう努めてまいります。

【その他】

内 容	ラポールより
ケガをした場合の保険はどうなるのか知りたい。	どういったケースでケガをされたかにより、扱いが変わってまいります。詳しいお話をお聞かせください。
子どもに偏食があり、レストランのメニューに食べられないものがなかった。できたら、うどんやラーメンなどもメニューに加えてほしい。	運営事業者である企業組合ワーカーズコープ・キュービックレストラン、及び横浜市へ申し伝えます。
レストランが高い。ワンコインランチがほしい。	
レストランの本日の定食がすぐなくなってしまう	
ラポールの食堂の値段が高いです。もうちょっと学生に優しい値段にしてほしいです。	
お弁当を置いてほしい(レストランが作ってもよいと思う)	運営事業者である公益社団法人横浜市身体障害者団体連合会、及び横浜市へ申し伝えます。

【総評】

- ・各項目にて「満足」「やや満足」との回答が約8割と多く、総合的な満足度では約9割の方に満足いただいています。
- ・特にスタッフの対応・身だしなみ等については、9割以上が「満足」「やや満足」との回答で、満足度が高いことがわかりました。
- ・スポーツ事業および文化事業については、ご参加いただいた方に満足いただいているものの、「参加したことがない」との回答数も多く、PRを強化するとともに幅広い方々にご参加いただけるよう取り組んでまいります。
- ・自由記述欄では多くのご指摘をいただきました。今後の改善に向け、検討してまいります。今後も皆様にご利用いただけるよう職員一丸となって取り組んでまいります。