

# 平成 30 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





# 平成 30 年度お客様満足度調査の概要

## 1 実施期間

平成 31 年 2 月 26 日(火)から 3 月 18 日(月)まで

## 2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

## 3 回答数

294 通



## 平成 30 年度お客様満足度調査の内容



# 平成30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：平成31年2月26日(火)から3月18日(月)まで  
 回収場所：1階総合受付横 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・未取得) ・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・文化活動の指導 ・介護 ・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

## 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・種目等	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

(3) 文化 開催頻度・ジャンル等	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
対応や指導方法等について	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

### 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。

・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



# 平成 30 年度お客様満足度調査の結果

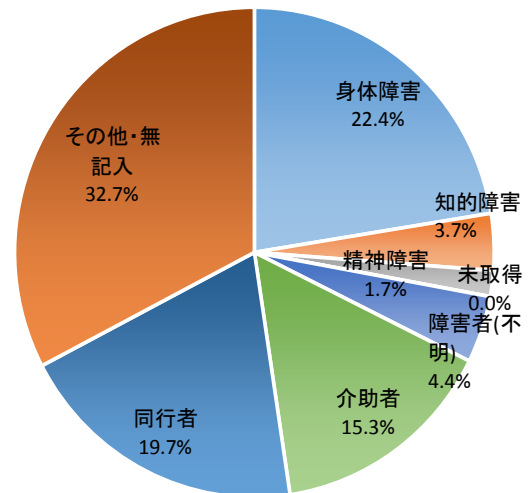


## 1回答者の属性

### (1) 障害者手帳等

(N = 294)

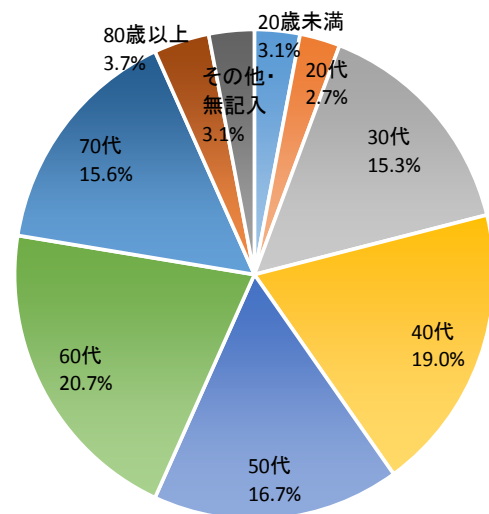
身体障害	66人 (22.4%)
知的障害	11人 (3.7%)
精神障害	5人 (1.7%)
未取得	0人 (0.0%)
障害者(不明)	13人 (4.4%)
介助者	45人 (15.3%)
同行者	58人 (19.7%)
その他・無記入	96人 (32.7%)



### (2) 年齢

(N = 294)

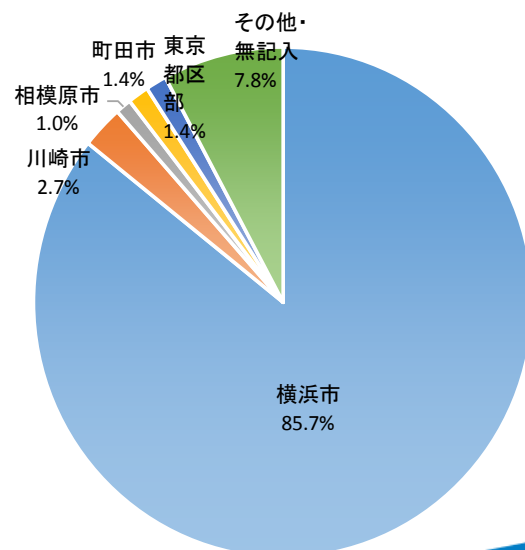
20歳未満	9人 (3.1%)
20代	8人 (2.7%)
30代	45人 (15.3%)
40代	56人 (19.0%)
50代	49人 (16.7%)
60代	61人 (20.7%)
70代	46人 (15.6%)
80歳以上	11人 (3.7%)
その他・無記入	9人 (3.1%)



### (3) 居住地

(N = 294)

横浜市	252人 (85.7%)
川崎市	8人 (2.7%)
相模原市	3人 (1.0%)
町田市	4人 (1.4%)
東京都区部	4人 (1.4%)
その他・無記入	23人 (7.8%)

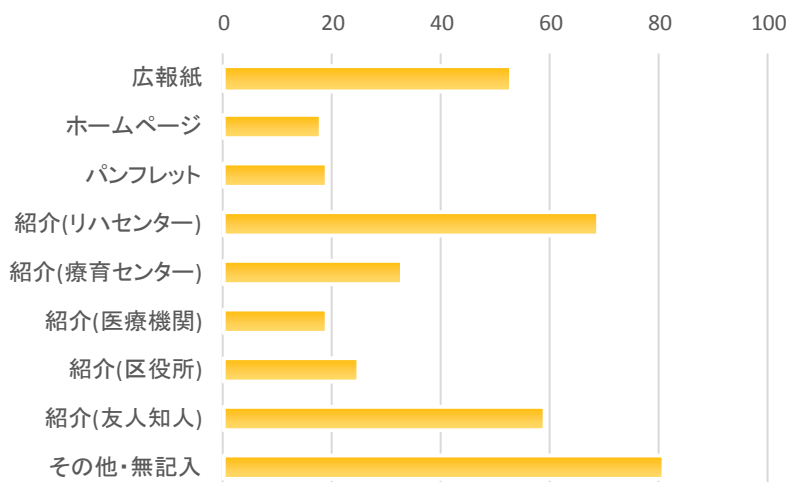


#### (4) 利用の動機

※複数回答可

(N = 376)

広報紙	53人
ホームページ	18人
パンフレット	19人
紹介(リハセンター)	69人
紹介(療育センター)	33人
紹介(医療機関)	19人
紹介(区役所)	25人
紹介(友人知人)	59人
その他・無記入	81人

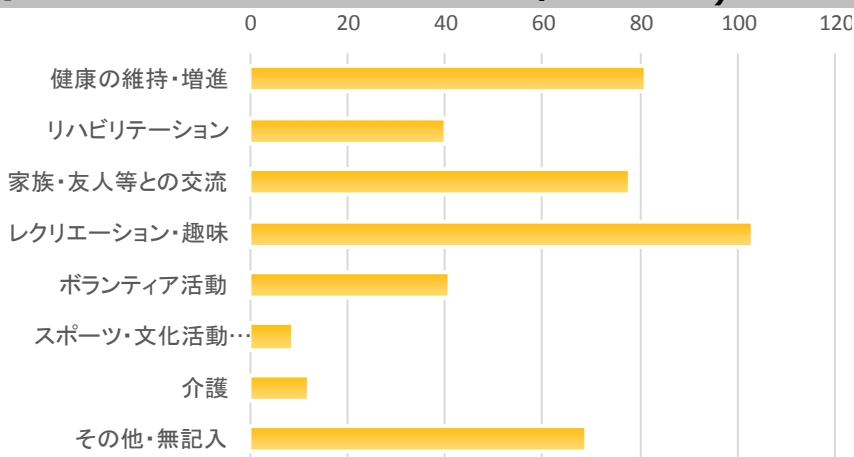


#### (5) 利用の目的

※複数回答可

(N = 433)

健康の維持・増進	81人
リハビリテーション	40人
家族・友人等との交流	78人
レクリエーション・趣味	103人
ボランティア活動	41人
スポーツ・文化活動の指導	9人
介護	12人
その他・無記入	69人

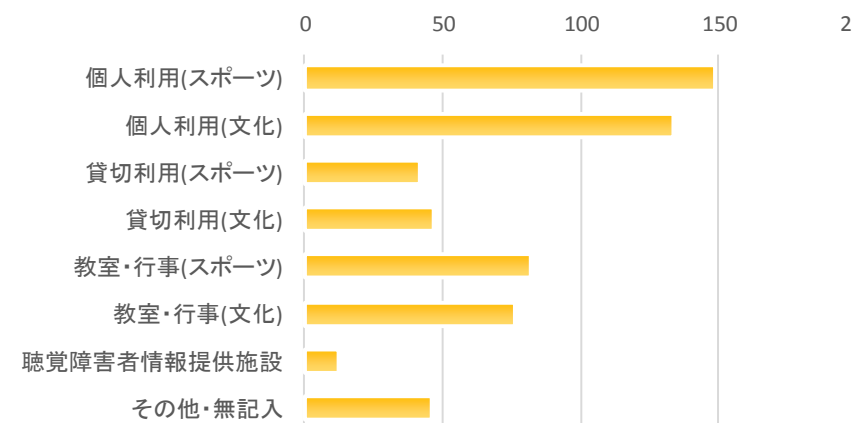


#### (6) 利用の形態

※複数回答可

(N = 588)

個人利用(スポーツ)	149人
個人利用(文化)	134人
貸切利用(スポーツ)	42人
貸切利用(文化)	47人
教室・行事(スポーツ)	82人
教室・行事(文化)	76人
聴覚障害者情報提供施設	12人
その他・無記入	46人

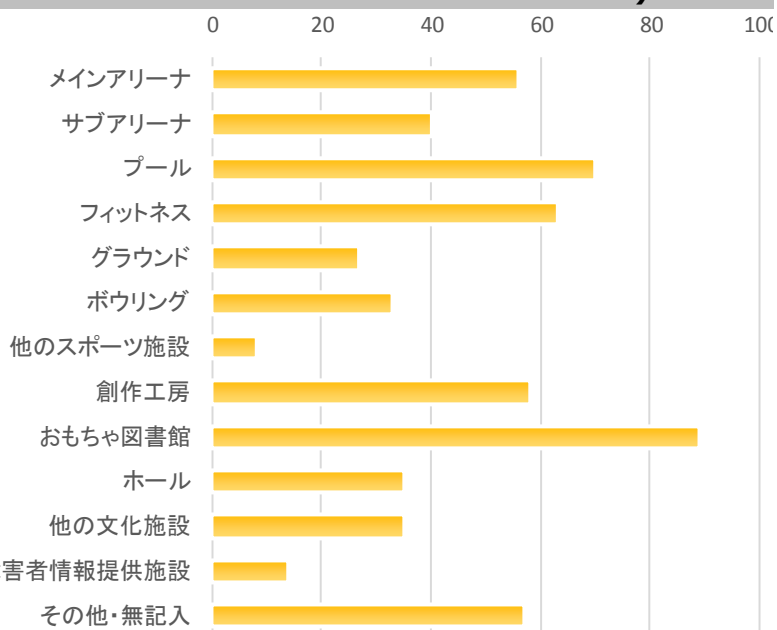


### (7) 利用施設

※複数回答可

(N = 585)

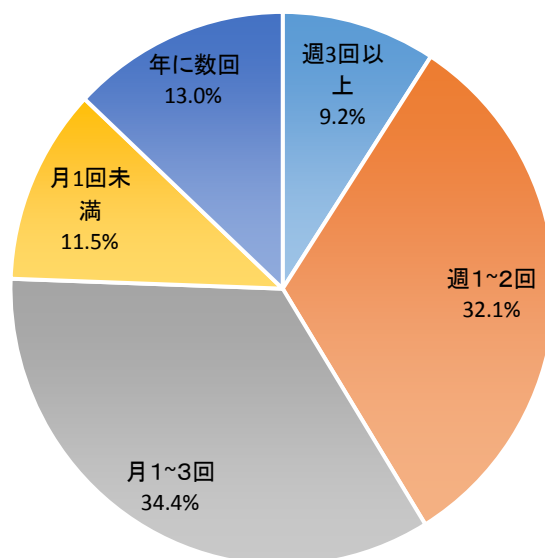
メインアリーナ	56人
サブアリーナ	40人
プール	70人
フィットネス	63人
グラウンド	27人
ボウリング	33人
他のスポーツ施設	8人
創作工房	58人
おもちゃ図書館	89人
ホール	35人
他の文化施設	35人
聴覚障害者情報提供施設	14人
その他・無記入	57人



### (8) 利用頻度

(N = 262)

週3回以上	24人 (9.2%)
週1~2回	84人 (32.1%)
月1~3回	90人 (34.4%)
月1回未満	30人 (11.5%)
年に数回	34人 (13.0%)

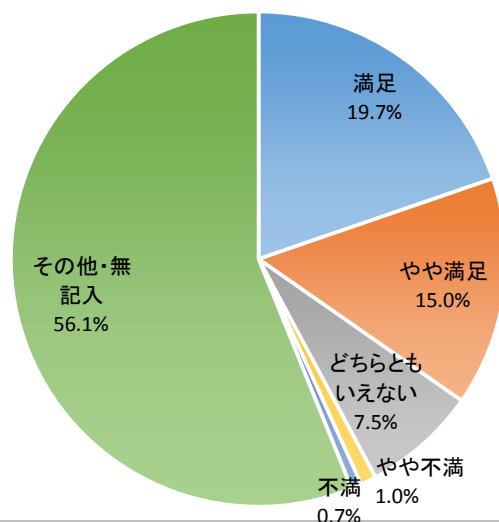


## 2 事業等について

### (1) スポーツ・頻度や種目

(N = 294)

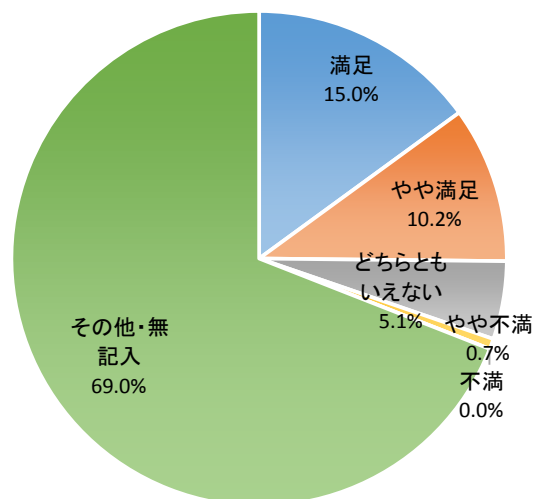
満足	58人 (19.7%)
やや満足	44人 (15.0%)
どちらともいえない	22人 (7.5%)
やや不満	3人 (1.0%)
不満	2人 (0.7%)
その他・無記入	165人 (56.1%)



### (2) スポーツ・内容

(N = 294)

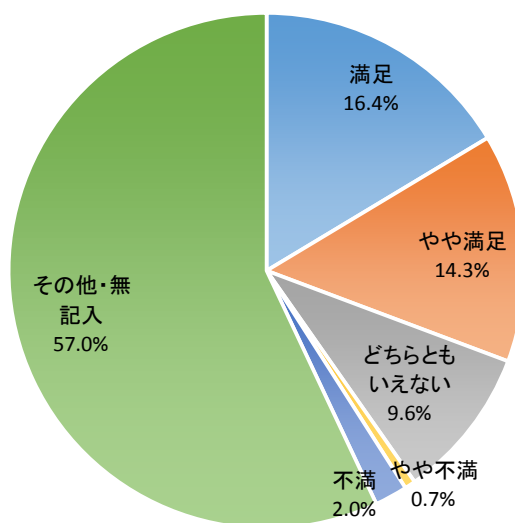
満足	44人 (15.0%)
やや満足	30人 (10.2%)
どちらともいえない	15人 (5.1%)
やや不満	2人 (0.7%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	203人 (69.0%)



### (3) 文化・頻度やジャンル

(N = 293)

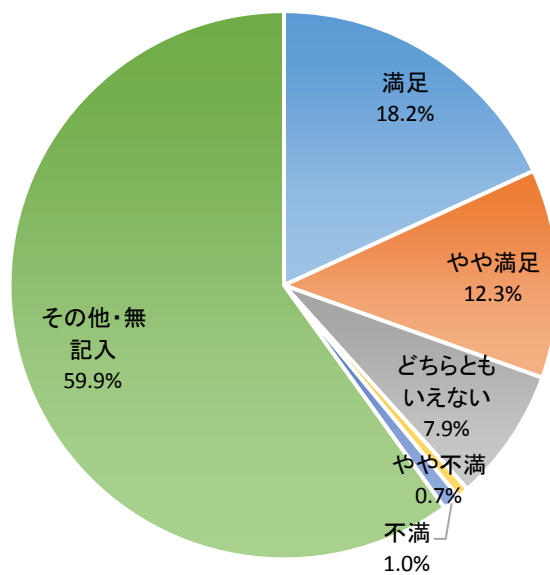
満足	48人 (16.4%)
やや満足	42人 (14.3%)
どちらともいえない	28人 (9.6%)
やや不満	2人 (0.7%)
不満	6人 (2.0%)
その他・無記入	167人 (57.0%)



(4) 文化・内容

(N= 292 )

満足	53 人 ( 18.2% )
やや満足	36 人 ( 12.3% )
どちらともいえない	23 人 ( 7.9% )
やや不満	2 人 ( 0.7% )
不満	3 人 ( 1.0% )
その他・無記入	175 人 ( 59.9% )

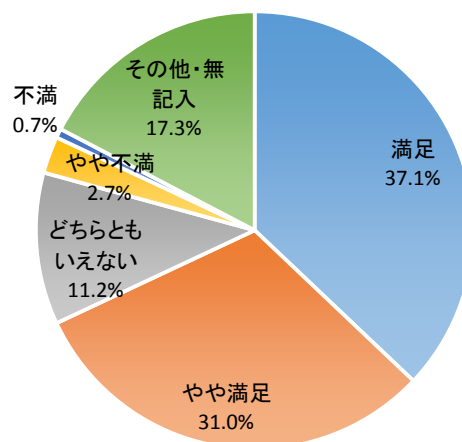


### 3 施設について

#### (1) 案内表示

(N= 294 )

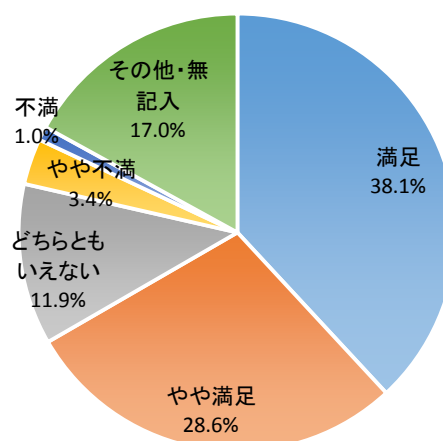
満足	109 人 ( 37.1% )
やや満足	91 人 ( 31.0% )
どちらともいえない	33 人 ( 11.2% )
やや不満	8 人 ( 2.7% )
不満	2 人 ( 0.7% )
その他・無記入	51 人 ( 17.3% )



#### (2) 施設や設備

(N= 294 )

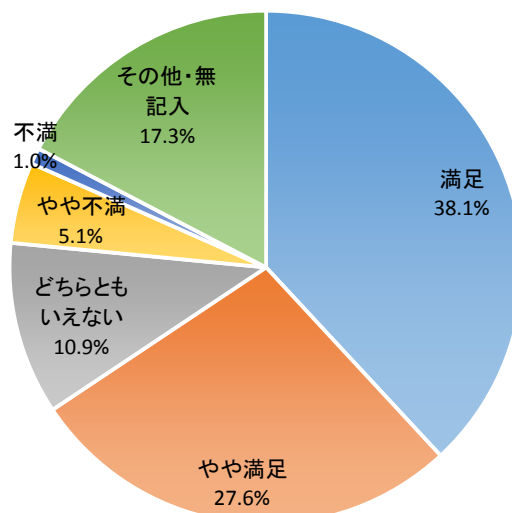
満足	112 人 ( 38.1% )
やや満足	84 人 ( 28.6% )
どちらともいえない	35 人 ( 11.9% )
やや不満	10 人 ( 3.4% )
不満	3 人 ( 1.0% )
その他・無記入	50 人 ( 17.0% )



#### (3) 館内環境

(N= 294 )

満足	112 人 ( 38.1% )
やや満足	81 人 ( 27.6% )
どちらともいえない	32 人 ( 10.9% )
やや不満	15 人 ( 5.1% )
不満	3 人 ( 1.0% )
その他・無記入	51 人 ( 17.3% )



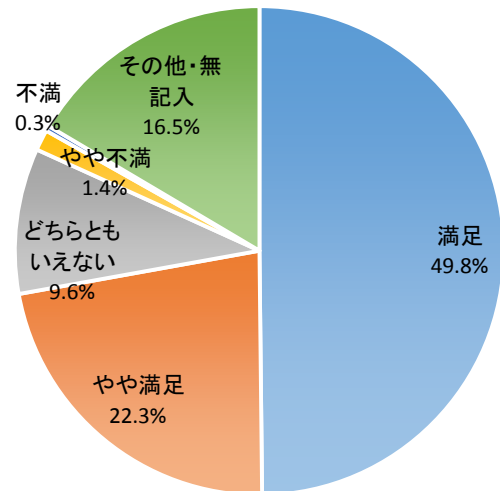


#### 4 スタッフについて

##### (1) 対応や指導方法

(N= 291)

満足	145 人 ( 49.8% )
やや満足	65 人 ( 22.3% )
どちらともいえない	28 人 ( 9.6% )
やや不満	4 人 ( 1.4% )
不満	1 人 ( 0.3% )
その他・無記入	48 人 ( 16.5% )

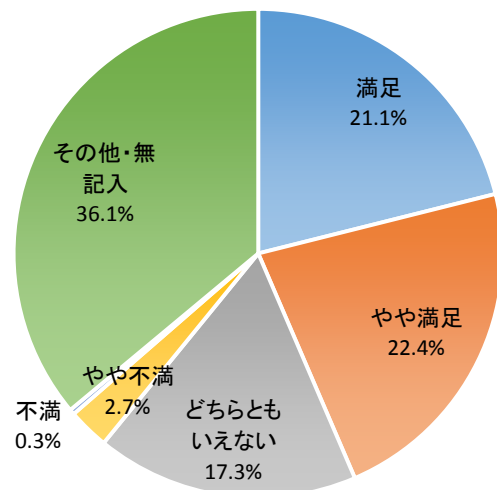


#### 5 広報

##### (1) 広報紙

(N= 294)

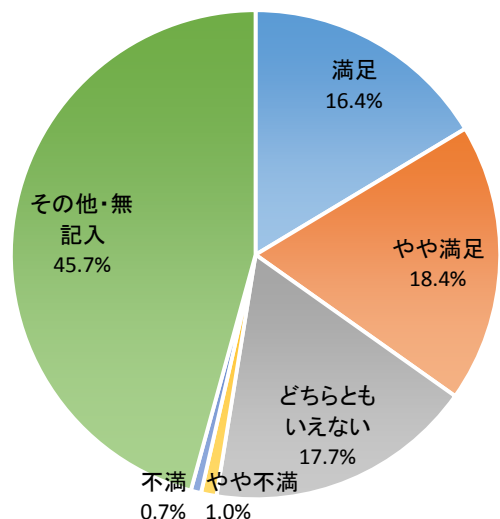
満足	62 人 ( 21.1% )
やや満足	66 人 ( 22.4% )
どちらともいえない	51 人 ( 17.3% )
やや不満	8 人 ( 2.7% )
不満	1 人 ( 0.3% )
その他・無記入	106 人 ( 36.1% )



##### (2) ホームページ

(N= 293)

満足	48 人 ( 16.4% )
やや満足	54 人 ( 18.4% )
どちらともいえない	52 人 ( 17.7% )
やや不満	3 人 ( 1.0% )
不満	2 人 ( 0.7% )
その他・無記入	134 人 ( 45.7% )



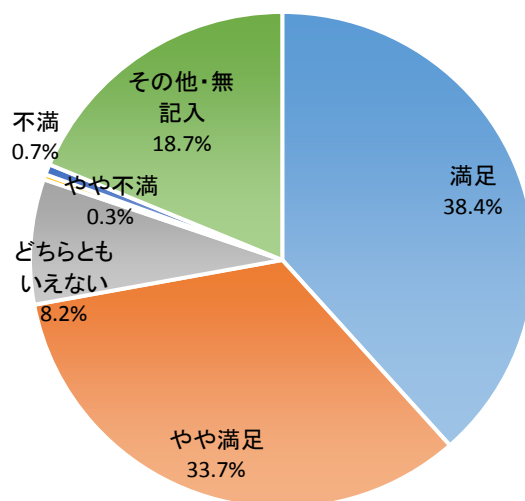
## 6 総合評価

総合評価

(N= 294 )

満足	113 人 ( 38.4% )
やや満足	99 人 ( 33.7% )
どちらともいえない	24 人 ( 8.2% )
やや不満	1 人 ( 0.3% )
不満	2 人 ( 0.7% )
その他・無記入	55 人 ( 18.7% )

平均得点(5点満点) 4.34 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 7 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 85%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 事業等について

・「参加したことがない」等と回答した方がスポーツ文化とともに、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。

#### 3 施設について

・概ね 7 割の方が満足、やや満足とご回答されております。平成 31 年で竣工 27 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

・概ね 7 割の方が満足、やや満足とご回答されております。今後も、ご満足いただける様、日々精進してまいります。

#### 5 広報について

・約 4 割の方が、広報紙、又はホームページを見ていない、と回答されております。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】

# 平成 30 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	ぶーるだいすき	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。
1-2	ラポールまで遠いので、相鉄沿いでの開催があると嬉しいです	どのような行事の開催をご希望かなど、もう少し詳しいお話を聴かせください。スポーツ関係は、スポーツ課、文化関係は文化事業課までお願いいたします。
1-3	最近人が近くなった様に感じられます。私は区役所から紹介されたのですが、最近はそのような活動がないのでしょうか？たくさん利用者さんが集まってほしいものです	広報誌「ラポラポ」やホームページ等にて、センターに関するさまざまな情報を配信しておりますが、より多くの方が来ていただけるよう、今後とも案内して参ります。
1-4	出来れば室内陸上競技なら有がたい	設備などの課題から、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、ご希望の種目などご意見をお聞かせください。
1-5	初めての卓球教室。皆様がやさしさのかたまりです。自分もこのやさしさを大切にしたい。ありがとうございます。	センター主催の教室にご参加いただき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。
1-6	年間スポーツプログラム案内をまた作成してほしい	ご意見ありがとうございます。プログラムの案内についてはよりわかりやすい冊子の作成を検討中です。ご不便をおかけしますが、できるだけ早くご案内できるよう努めます。
1-7	スポーツ時間プログラムに参加しようとしたら愛好者のサークルのメンバーではないので参加できませんと言われてしまいました。スポーツも文化もだれでも参加できるようにしてほしいです	ラポール主催の時間系プログラム（ボッチャ、フライングディスク）については原則どなたでもご参加頂けますのでお申込みください。
1-8	昼休みなどラジオ体操などいいな～	団体利用の皆さまのご都合もあり、今のところ実施しておりません。各施設での実施は難しいと考えておりますが、受付前モニターの活用などを積極的に検討してまいります。
1-9	スポーツ（特に卓球）の教室が土曜や日曜にもあると非常にうれしい。就労している人は土日が休みが多いと思う。書道は楷書、行書、草書が書けたらカッコいいと思う	ご意見ありがとうございます。就労している方や、学齢期の子どもたちを対象とした週末のプログラムについてはスポーツ課としても積極的に検討中です。条件が整い次第実施していきたいと考えています。また、書道に関しては、毎年秋に実施しています「ラポール美術展」内で体験コーナーを設けています。ぜひご参加ください。
1-10	和室で茶道、立礼式をやっていただきたい。足の不自由な方や車いすの方も参加できる教室だと大変嬉しいです。（立礼式のカルチャーセンターはどこも満席です）	和室で立礼式の茶道を行うのは、床が畳のため開催が困難です。ご理解ください。なお、簡易な立礼式であれば、センター内で活動しているサークルがありますので、ご興味がありましたら、文化事業課障害者文化活動相談担当までお願いします。
1-11	創作工房でもう少しプログラムがあると参加しやすい。陶芸でないもの、当日参加できることなど	ご希望のプログラムなど、もう少し詳しいお話を聴かせください。文化事業課自己啓発事業担当までお願いいたします。
1-12	工作広場、子どもたちがとても喜んでいて良かった	センター主催の教室にご参加いただき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。
1-13	ゲームやパズルをもっとふやしてください	ゲームにつきましては、適宜更新等を行っておりますが、展示するスペースに限りがありますので、ご理解ください。
1-14	工作広場を楽しみにしています。これからも続けてください。お楽しみ会も！！	センター主催の教室にご参加いただき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。
1-15	さいしよに車がでたのがふしぎだと思いました	映画会「嘘八百」の冒頭部分の事かと思えます。ご来場いただきありがとうございました。

No.	内容	回答内容
1-16	おちゃわんの色が黒だったのがふしぎだと思いました	映画会「嘘八百」で出てくる陶器の事かと思います。ご来場いただきありがとうございます。ありがとうございました。
1-17	本日は楽しかったです。有難うございました	センター主催の教室にご参加いただき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。
1-18	バリアフリークッキング、たのしかった、もとやいたいです	センター主催の教室にご参加いただき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。
1-19	料理きょう室楽しいです	センター主催の教室にご参加いただき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。
1-20	バリアフリークッキングなど、京急の方でもっとやってほしい	バリアフリークッキングは、京急沿線では年1回フォーラム南太田にて開催しております。
1-21	お皿の焼成代が割高に感じます	当センターの焼成料金に関しましては、上肢障害者等が作陶の過程で通常より多く粘土を使わざるを得ない場合があるのを考慮し、市中で行われている質量計算でなく体積計算とさせていただいております。このことから、薄手かつ軽量の作品は、市価より割高になる場合もありますので、ご理解ください。
1-22	息子が大事にしているおもちゃを直していただきました。ボランティアの皆様は頭が下がります。いつまでもお元気に活躍なさってください	センター主催の事業にご参加いただき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。
1-23	長男（小学1年）もおもちゃ図書館にしてみたいとの要望があり、月に何度かでも利用できる日ができればいいなと思います	おもちゃ図書館のご利用は、障害がないお子さんについては、原則未就学児の方までとさせていただいております。小学生以上の方につきましては、おもちゃ図書館前に数は少ないですが、ゲームやおもちゃで遊べるスペースを設けておりますので、そちらをご利用ください。

【2 スタッフにかんする事】

No.	内容	回答内容
2-1	利用者サンダル×でも職員は履いている。スタッフの髪の色で変な人がいる。ボウリングが壊れることが多い。直しに来る人歩いてくる、早く来て欲しい。挨拶しない人がいる。	プールのサンダルは、長時間監視を行っている職員の脚保護のため、プール内専用として使用していますのでご理解ください。また、スタッフの身なり、応対等につきましては、適切な指導に努めてまいります。特に身なりにつきましては、指導の範囲を超えた強制はいたしかねますので、ご理解をお願いいたします。なお、危険防止の為、スタッフがセンター内を走るとは、緊急の場合を除き原則として行いませんので、ご理解ください。
2-2	アルバイトに金髪や派手な化粧、ネイルのひとがいます。スポーツ施設なのでさわやかなスタイルが望ましい？	スタッフの身なり、応対等につきましては、適切な指導に努めてまいります。特に身なりにつきましては、指導の範囲を超えた強制はいたしかねますので、ご理解をお願いいたします。
2-3	スタッフの人で天気やさんが多い	スタッフの応対等につきましては、適切な指導に努めてまいります。
2-4	先生やスタッフの皆はよくしてくれて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。今後とも事業の充実を図ってまいります。
2-5	あるバイトの女性は男の人にはいい感じに挨拶をしますが、女性にはすれちがっても挨拶しない。感じが悪い。	スタッフの応対等につきましては、適切な指導に努めてまいります。
2-6	いつも楽しく利用させて頂き、スタッフのお陰と感謝しています	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。
2-7	総合のスタッフ、障害者の対応を少し配慮して、健常者と一緒に行わないでください。あと、雨の日はグラウンドの使用を中止を判断してください。芝生はできて、濡れて風邪をひいたり、ケガもしたら事故した自己責任をさせない	総合受付につきましては、改善してまいりたいと思いますので、もしよろしければ、もう少し詳しいお話をお聴かせいただけませんか、管理運営課総合受付担当までお願いいたします。 屋外グラウンド利用中止の判断は、安全性を考慮して、天候の状況と地面のコンディションで判断しております。運動中の健康管理に関しては個々にご事情があるかと思っておりますので、個人・団体利用の皆さまの自主的な判断によるご利用をお願いします。
2-8	いつもありがとうございます。感謝！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。
2-9	積極的にアプローチしていただけるので助かります	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。
2-10	受付の方はみなさん、対応は親切です。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。今後とも事業の充実を図ってまいります。
2-11	横浜ラボールの皆さんいつも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。今後とも事業の充実を図ってまいります。
2-12	スタッフの皆さんがとても親切で過ごしやすいです。障害者同士（orスタッフ交えて）の交流会（お話）のような企画もあると良い	障害者同士の交流会は、一部の障害の方を対象に実施しておりますが、全ての障害を網羅するには至っておりませんのでご理解ください。また、昨年度は、ライブや演劇の終演後、文化事業課担当職員のお話も行いました。
2-13	おもちゃ図書館の利用ばかりですが、スタッフさんも親切で穏やかなので楽しく利用	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 施設にかんする事】

No.	内容	回答内容
3-1	プール更衣室（個室）の天井の換気口の汚れが気になる	ご心配をお掛けし申し訳ございません。清掃の徹底を図ることといたします。
3-2	トイレを障害者にもっとやさしく（寝たきりの人の着替えetc）。トイレのレバーが障害者に使いづらい	トイレの構造上、着替えスペースの設置や、レバーの移設等は難しいですので、ご理解ください。
3-3	工房室の近くの障害者トイレの背もたれをはずして。カテールを使いづらい。ウォーキングのところが窓が時々閉まっている。明るいほうが良いので開けて。	トイレの背もたれは排便時の座位の姿勢保持が必要な方のために設置しておりますので、ご理解ください。 また、ウォーキングコースの窓の開閉につきましては、メインアリーナにて行われている競技等の実情に応じ、開閉させていただいておりますが、体育館内において必要な照度は保持できておりますので、ご理解ください。
3-4	多目的のトイレがいつ利用してもくさい	ご心配をお掛けし申し訳ございません。清掃の徹底を図るとともに、芳香剤設置も検討いたします。
3-5	予約がとりにくい。ホール前のロビーが狭い、売店が小さい	予約が取りにくいことにつきまして、施設名、時間帯など、もう少し詳しいお話を伺えないでしょうか。管理運営課施設予約担当までお願いいたします。また、ロビーや売店が小さい件につきましては、建物の所有者の横浜市に伝えました。
3-6	プール更衣室で、水着をゆすぐために5分以上水を出しっぱなしにしている人がいて不愉快。押すとしばらく水が出て勝手に止まる蛇口にしては？地下駐車場がたばこ臭くて嫌です。	ご心配をお掛けし申し訳ございません。節度ある使用を呼びかけるポスターを掲示し、マナー向上を図ります。また、地下駐車場は全面禁煙となっております。タバコ臭いとのことですが、いつ、どこでなど、もう少し詳しいお話をお聴かせください。管理運営課設備担当までお願いいたします。
3-7	地下グラウンド前の駐車スペースの電気が（出口側、バス駐車場）18時以前はついていません	環境保護の立場から、当センターでは節電を実施しておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。なお、既存の照明を消費電力が少ないLED照明に順次更新しておりますのでよろしくお願いいたします。
3-8	トイレにペーパータオルがないことが多い	現在、管理上の問題(盗難等)から、ペーパータオルは設置していませんのでご理解ください。
3-9	更衣室をもう少し広く使いやすくできないか	建物の構造上広く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、改善できるのであれば、検討致しますので、詳しいお話をお聞かせください。
3-10	駐車場でまだよく逆走行している車を見かけるので、路面にもう少し表示があれば？	ご心配をお掛けし申し訳ございません。路面表示を追加致します。
3-11	3F、ベビーベッドがほしい、食事やゲームコーナー、もう少し明るく。授乳室がほしい	建物の状況から、ベビーベッドやゲームコーナーの設置は難しいことをご理解ください。なお、お食事は2・3階のエレベーター前や2階プールギャラリー、1階ロビー等でお摂りください。
3-12	全ての車イストイレにベッドを設置してほしいです	多目的トイレにはそれぞれの条件に応じてベビーベッド、おむつ替え台、折り畳みベッドが設置されているため、ベッドの設置は難しい状況です。ご理解ください。
3-13	館内の時計の時刻を合わせて。プール、バスの時間ギリギリに。5分くらい差があることも。	大変申し訳ございません。出来る限り正確な時刻となるよう努めます。
3-14	卓球はスペース内におさまるように通路まで拡大しないで欲しい！車イスで通路が通りにくい。指導員にまん中のフリースペースやバスケットの所を通るように言われたが、利用者がいけば通りにくい危険	ご不便をおかけして申し訳ありません。卓球エリアの出入り後、通路エリアにフェンスがはみ出さない様に利用者にお声掛けをさせていただきます。また、利用場所への案内につきましては、利用状況に応じたご案内を心がけて行きます。
3-15	館内外含め禁煙ぜひお願いします。	健康増進法の改正に伴い、法律の範囲内で規制を強化してまいりますが、現在、特例が認められておりますので、完全禁煙は予定していません。

No.	内容	回答内容
3-16	受動喫煙、屋外に喫煙場所があり、教室の窓開放時タバコ煙の影響あり。禁煙又は部屋（囲う）設置を願います。	現在、新たな喫煙場所を検討中ですが、喫煙所周辺の部屋については、窓の開放はせず、空調での気圧管理を徹底するのの一つの方法として考えております。
3-17	ボランティアで介助時、集中する場合、障害者トイレの数が少なく不自由。	建物の構造上、これ以上トイレを設置することが難しい状況ですのでご理解ください。
3-18	ろうかが暗くて展示物とかみえない（2F）。トイレのフラッシュバルブ、せんめん所のじゃぐちなど旧式で使いにくい。アンケートがむずかしくて意味がよくわからない	環境保護の立場から、当センターでは節電を実施しておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。なお、既存の照明を消費電力が少ないLED照明に順次更新しておりますのでよろしくお願いたします。また、当センターは、築25年を超しているため、一部旧式の設備がありますが、新しい設備に替えるよう、横浜市に要望してまいりますので、併せてご理解ください。なお、アンケートの内容が分かりづらい場合、スタッフへ声を掛けてくださいますようよろしくお願いいたします。
3-19	照明が暗め（駐車場など）。食堂とても美味しい。小さな子供と一緒にだと2食注文しますが、多すぎるのもう少し安めのメニューなどがあるとありがたい。スタッフの方々はとても親切	環境保護の立場から、当センターでは節電を実施しておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。なお、既存の照明を消費電力が少ないLED照明に順次更新しておりますのでよろしくお願いたします。なお、食堂に関する趣旨につきましては、運営している企業組合ワークスコープ・キュービックに伝えました。
3-20	プールの更衣室の空調が、冬期とても暑い	当該施設の冬季の空調につきましては、送風と切り換えながら運転し、温度調整を試みてまいります。
3-21	創作工房にたばこのにおいが入ってくる。受動喫煙の害もあるので敷地内全面禁煙にしてほしい	ご心配をおかけし申し訳ございません。現在、全体的に喫煙場所を見直しておりますが、健康増進法の特例が認められておりますので、完全禁煙は予定しておりません。
3-22	車イス利用の方が多くわりにトイレが使いにくそう。表示はよく書いてあるので、使い方に問題があるのかもしれないが丈夫な作りはできないのでしょうか？プールの更衣室ドア付きの所がもっとほしい（混んでいるから）	大変恐縮ですが、トイレの使い方については、もう少し詳しいお話を伺お聞かせください。なお多目的更衣室の増設については、建物の構造上、これ以上の設置は難しい状況です。
3-23	トイレのオムツ替えシートが3Fにもあるとよい！今は多目的トイレにて利用している	建物の状況から、トイレ内へのベビーベッドの設置は難しいことをご理解ください。引き続き、多目的トイレに折り畳みベッドをご利用いただけますようお願いいたします。
3-24	駐車場に柱が多くて見づらい。休日は混むので大変	耐震強度を保つための構造となっております。ご理解と徐行のご協力の程、よろしくお願いいたします。
3-25	ポーリングもガーターなしでできるところがよい。おもちゃ図書館も材質が木で上手に配置してありよい。床に行先の表示が見やすく、さがしやすかった	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。
3-26	2, 3さい位の子が遊べるトランポリンやブランコ、アスレチックジムがあるといい	トランポリンやブランコ、アスレチックジム設置につきましては、大規模な改修となるため、建物の所有者の横浜市に伝えました。
3-27	おむつ替えスペースがあると便利です	3階自動ドア側多目的トイレ、及び2階手動ドア側多目的トイレにベビーベッドが設置されております。そちらをご利用ください。
3-28	3Fのろうかが暗い感じがします。プールの多目的更衣室シャワーのあたりがきたない（臭いがします）	環境保護の立場から、当センターでは節電を実施しておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。なお、既存の照明を消費電力が少ないLED照明に順次更新しておりますのでよろしくお願いたします。ご指摘いただいたプール多目的更衣室シャワー周辺につきましては、清掃を徹底することいたします。
3-29	プールの多目的着替え室にドライヤーがあるととても助かります	多目的更衣室にはシャワーがあり、感電の可能性が高いためドライヤーの設置を見送らせていただいておりますのでご理解ください。
3-30	照明が暗いです	環境保護の立場から、当センターでは節電を実施しておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。なお、既存の照明を消費電力が少ないLED照明に順次更新しておりますのでよろしくお願いたします。



No.	内容	回答内容
3-31	施設の明るさが全体的に暗い。もう少し照明を明るくした方が利用者の方も安全に使うことができますと思います。おもちゃ図書館の方々に親切に対応して頂いています	環境保護の立場から、当センターでは節電を実施しておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。なお、安全性を確保するために、既存の照明を消費電力が少なくより明るいLED照明に順次更新しておりますのでよろしくお願いいたします。
3-32	3 F の廊下の明かりが暗い。以前視覚障害者のために明るくする様言われたが最近では暗い様に感じる	以前にもお話ししたかもしれませんが、環境保護の立場から、当センターでは節電を実施しておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。なお、既存の照明を消費電力が少ないLED照明に順次更新しておりますのでよろしくお願いいたします。
3-33	プールの修理で使用できない期間が長すぎます	皆様に安全にご利用いただくため関係各部門との調整に時間を要しましたのでご理解ください
3-34	料理コーナーを使用した際、換気扇のフィルターがないため、ほごりが落ちてきた。設置をお願いしたい	料理コーナーの換気扇につきましては定期的に清掃を実施しておりますが、フィルターの設置が可能かどうか構造面を含め確認をまいります。
3-35	創作工房の調理室を使い易くしてほしい。広くしてほしい。調理台と作業台をせめて3セットずつ。水の出が悪い	施設の構造上、スペース確保が困難な状況ですので、ご理解ください。なお、水量に関しては調整させていただきます。
3-36	創作工房の照明が暗い	環境保護の立場から、当センターでは節電を実施しておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。なお、既存の照明を消費電力が少ないLED照明に順次更新しておりますのでよろしくお願いいたします。
3-37	おもちゃ図書館の床に敷いてあるマットが波うっているのが気になります	ご指摘に基づきご対応させていただきました。今後も何かありましたらご連絡ください。
3-38	おもちゃ図書館の床がボコボコ波うっているのが気になります	ご指摘に基づきご対応させていただきました。今後も何かありましたらご連絡ください。
3-39	おもちゃ図書館とても子どもたちが楽しそうでした。安全で工夫されたものが多くあってよい。配置などもよく工夫されていました	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。

#### 【4 広報にかんする事】

No.	内容	回答内容
4-1	急にプールが利用できなくなった時、駐車場入り口のお知らせの字が小さくて車の中からはとても読みにくかった。字を大きくして。コンビニがましい	ご迷惑をお掛けしてすみませんでした。今後のサイン表示につきましては、気を付けて参ります。また、コンビニ開設の件につきましては、建物の所有者の横浜市に伝えました。

【5 その他】

No.	内容	回答内容
5-1	docomo電波入りづらい、急ぎ困る。アンテナ付けて欲しい	お手数ですが、通信事業者までお問い合わせください。
5-2	いつもラポールに来てくれて、うれしかったです。プールは初めて	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。
5-3	男子ですが、いつロッカーがこわされるのかと、いつも心配です	ロッカーの扉はフィルムを貼り強化しておりますので、安心してご利用ください。
5-4	送迎バスの新横浜駅への到着をもう少し早目にして欲しい。家までのバスの発車時刻に余裕がない時等、前の人が降りるのに時間がかり、バス停まで走ったりして危険な思いをする。	駅前の交通状況等により、定時運行が難しい場合もございますので、時間に余裕をお持ちになり、お急ぎの場合は一本前のバスをご利用なさるなどのお願いを致します。
5-5	年末年始等長い連休の時途中 1 日やってほしい	年末年始以外の連休につきましては、通常どおり開館しております。なお、年末年始の開館日を増やすことは、横浜市の規則を改正しなければならず、大変難しいことをご理解願います。。
5-6	お弁当を扱ってほしい	売店を運営している、公益財団法人横浜市身体障害者団体連合会に伝えました。
5-7	近くにコンビニがあったらいい	近隣のコンビニは、労災病院の中にございます。
5-8	コンビニを入れてほしい（売店は品数が少なすぎます）	コンビニ開設の件につきましては、建物の所有者の横浜市に伝えました。
5-9	2 Fのレストラン、手話ができる人がいてほしい。注文の時何を言っているのか分からない。	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。
5-10	駅からのバスが良く分からない。ドリンク自販はおいてる？ 入り口においてほしい	駅からのバスがよく分からない、との事ですが、どこの、何が分からないなど、もう少し詳しいお話をお聴かせください。管理運営課バス担当までお願いいたします。 また、飲料水の件につきましては、お手数ですが、自販機を運営している、公益財団法人横浜市身体障害者団体連合会(当センター3階)までお問い合わせください。
5-11	楽しく活動させていただいています。満足です	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。
5-12	ラポールのバスの柱の時刻表がなれない人だと見つけれなかった	ポケットカレンダーや広報誌にも時刻表を掲載しております。そちらもご利用ください。
5-13	ラポールの外側の歩道（川治い）に鳥が落としものをして白くなっていることがあり気になります。不衛生だし、極端に言えば病気のもとです。時にはきれいにされるようですが、いつもきれいだとうれしいです	立木の枝が歩道にせり出している事が原因と考えられますので、植栽の剪定を依頼をします。
5-14	いつも気持ちよく利用してもらっています。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。今後とも事業の充実を図ってまいります。
5-15	子コちゃんのギモン係→係長、課→課長、センター→館長？（センター長じゃない？）	当センター運営法人、横浜市リハビリテーション事業団の職名として、「館長」を使っております。

※ この他、「お客様満足度調査」と趣旨は異にいたしますが、当センタースタッフの方から、業務についてのご意見・ご要望を数件承りましたが、別途適切に対応することといたします。



