

# 令和7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





# 令和 7 年度お客様満足度調査の概要

## 1 実施期間

令和 8 年3月1日(日)から 3 月30 日(月)まで

## 2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

## 3 回答数

296 通



## 令和7年度お客様満足度調査の内容



## 令和7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8年3月1日(日)から3月30日(月)まで

回収場所：7階受付、6階トレーニング室・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。

### 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 ・ 介護人 ・ 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
(2) お住まいは	横浜市【 区 】 横浜市以外の神奈川県【 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)	健康の維持、増進、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(ボランティア活動含む) ・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 ・その他事業の参加
(7) よくご利用する施設は (複数回答可)	・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 ・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	・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 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) 駅からのアクセス(経路)	5	4	3	2	1
(3) 施設や設備の使いやすさ	5	4	3	2	1
(4) 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 ホームページや広報紙「ラポラボ」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) 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

### 7 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

### 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 センターラポール上大岡

# 令和7年度お客様満足度調査の結果

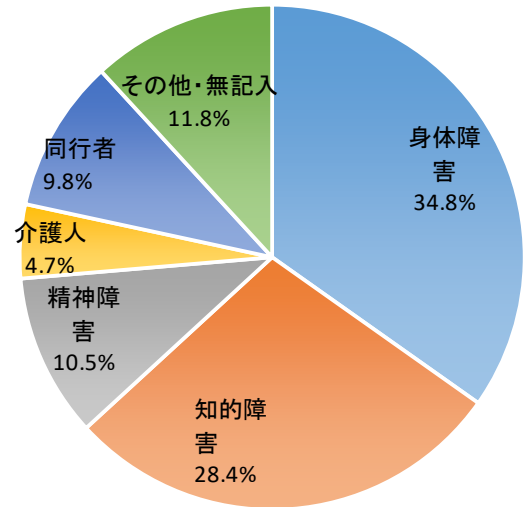


## 1回答者の属性

### (1) 障害者手帳等

(N = 296)

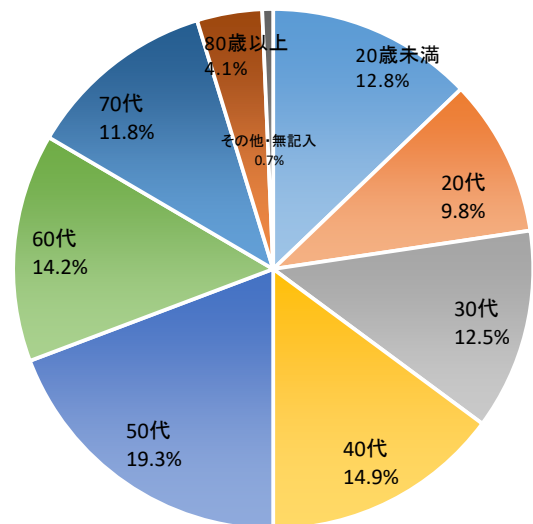
身体障害	103人 (34.8%)
知的障害	84人 (28.4%)
精神障害	31人 (10.5%)
介護人	14人 (4.7%)
同行者	29人 (9.8%)
その他・無記入	35人 (11.8%)



### (2) 年齢

(N = 296)

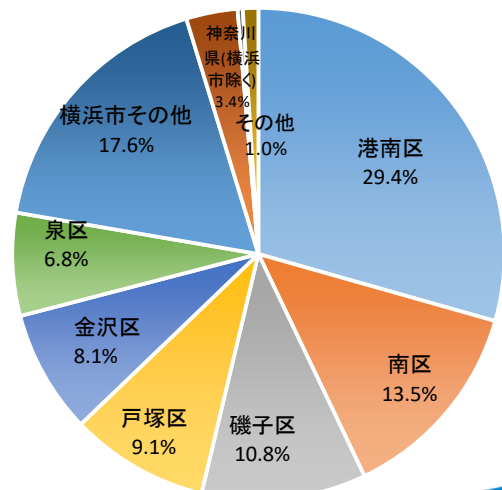
20歳未満	38人 (12.8%)
20代	29人 (9.8%)
30代	37人 (12.5%)
40代	44人 (14.9%)
50代	57人 (19.3%)
60代	42人 (14.2%)
70代	35人 (11.8%)
80歳以上	12人 (4.1%)
その他・無記入	2人 (0.7%)



### (3) 居住地

(N = 296)

港南区	87人 (29.4%)
南区	40人 (13.5%)
磯子区	32人 (10.8%)
戸塚区	27人 (9.1%)
金沢区	24人 (8.1%)
泉区	20人 (6.8%)
横浜市その他	52人 (17.6%)
神奈川県(横浜市除く)	10人 (3.4%)
東京都	1人 (0.3%)
その他	3人 (1.0%)

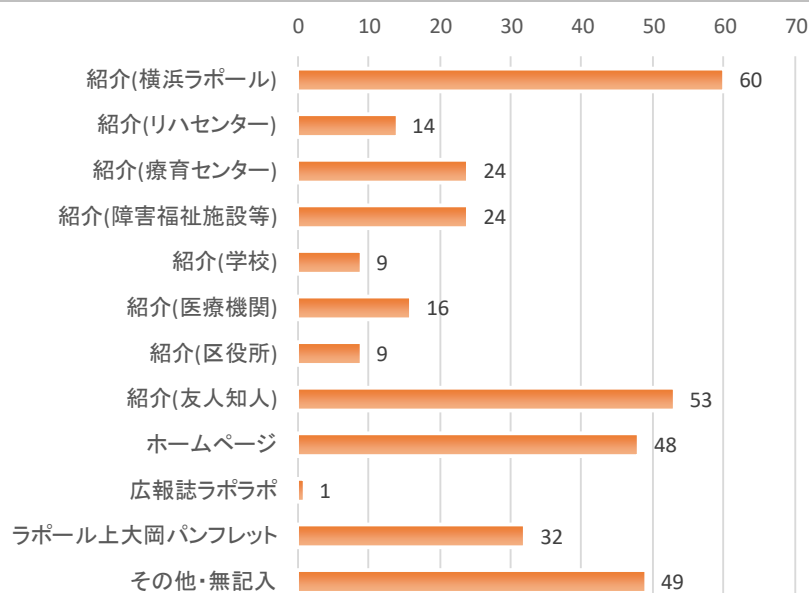


#### (4) 利用の動機

※複数回答可

(N= 339 )

紹介(横浜ラポール)	60 人
紹介(リハセンター)	14 人
紹介(療育センター)	24 人
紹介(障害福祉施設等)	24 人
紹介(学校)	9 人
紹介(医療機関)	16 人
紹介(区役所)	9 人
紹介(友人知人)	53 人
ホームページ	48 人
広報誌ラポラポ	1 人
ラポール上大岡パンフレット	32 人
その他・無記入	49 人



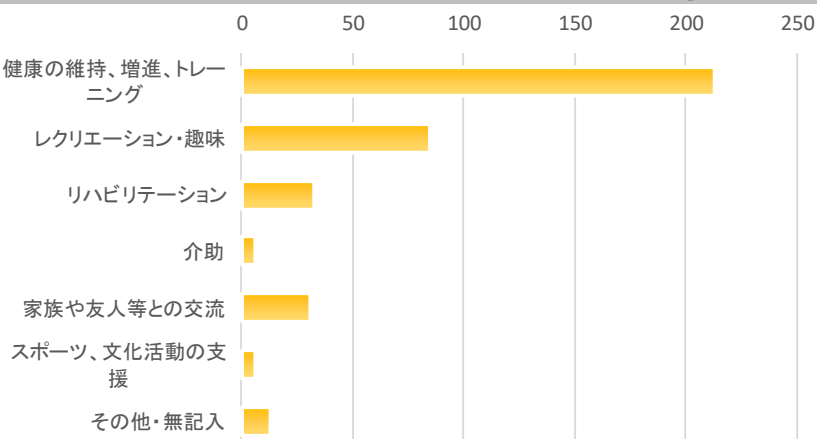
※重複回答あり

#### (5) 利用の目的

※複数回答可

(N= 387 )

健康の維持、増進、トレーニング	213 人
レクリエーション・趣味	85 人
リハビリテーション	33 人
介助	6 人
家族や友人等との交流	31 人
スポーツ、文化活動の支援	6 人
その他・無記入	13 人



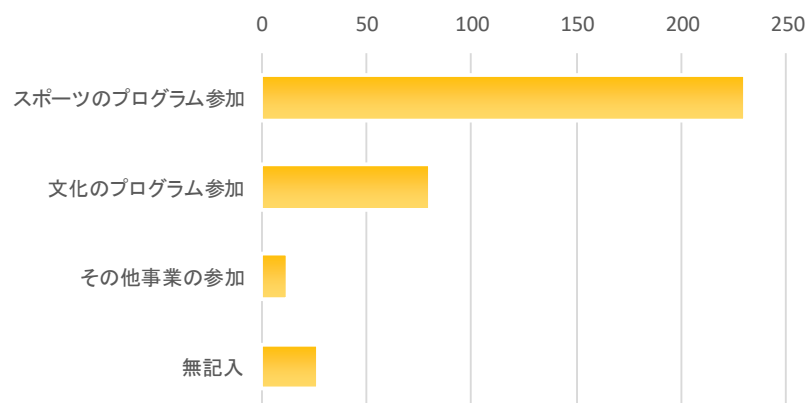
※重複回答あり

#### (6) 利用の形態

※複数回答可

(N= 350 )

スポーツのプログラム参加	230 人
文化のプログラム参加	80 人
その他事業の参加	13 人
無記入	27 人



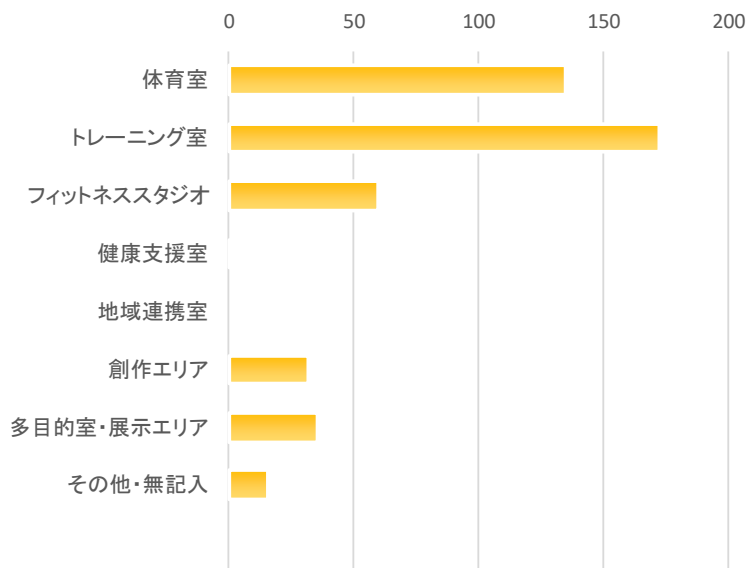
※重複回答あり

### (7) 利用施設

※複数回答可

(N = 454)

体育室	135 人
トレーニング室	173 人
フィットネススタジオ	60 人
健康支援室	2 人
地域連携室	0 人
創作エリア	32 人
多目的室・展示エリア	36 人
その他・無記入	16 人

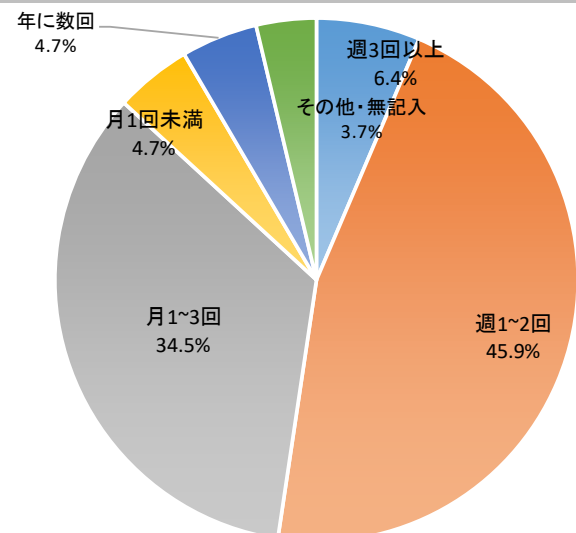


※重複回答あり

### (8) 利用頻度

(N = 296)

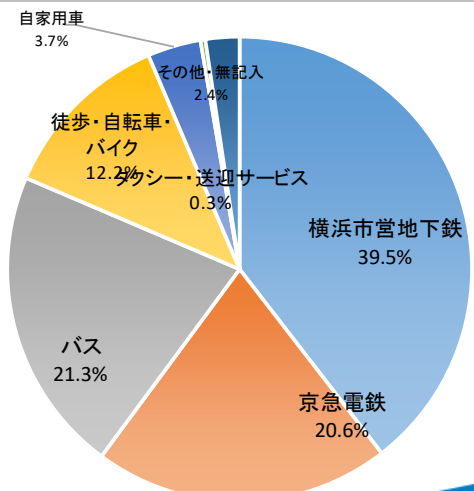
週3回以上	19 人 (6.4%)
週1~2回	136 人 (45.9%)
月1~3回	102 人 (34.5%)
月1回未満	14 人 (4.7%)
年に数回	14 人 (4.7%)
その他・無記入	11 人 (3.7%)



### (9) 来所方法

(N = 296)

京急電鉄	61 人 (20.6%)
横浜市営地下鉄	117 人 (39.5%)
バス	63 人 (21.3%)
徒歩・自転車・バイク	36 人 (12.2%)
自家用車	11 人 (3.7%)
タクシー・送迎サービス	1 人 (0.3%)
その他・無記入	7 人 (2.4%)

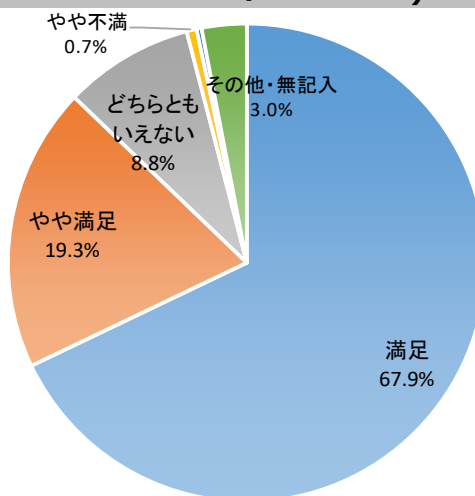


## 2 感染症対策について

### (1) 各施設の感染予防対策

(N = 296)

満足	201 人 ( 67.9% )
やや満足	57 人 ( 19.3% )
どちらともいえない	26 人 ( 8.8% )
やや不満	2 人 ( 0.7% )
不満	1 人 ( 0.3% )
その他・無記入	9 人 ( 3.0% )

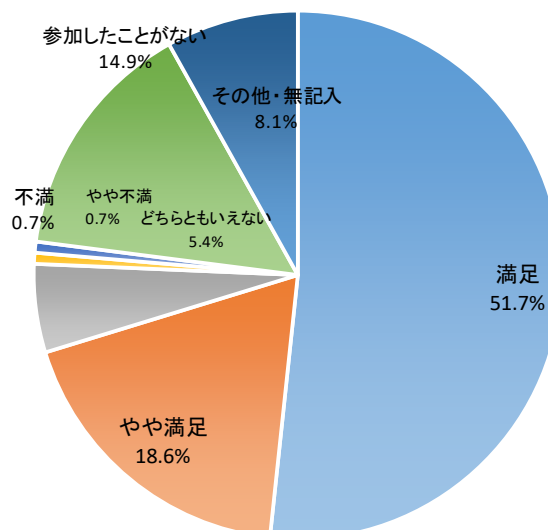


## 3 事業等について

### (1) 【スポーツ】開催頻度・種目等

(N = 296)

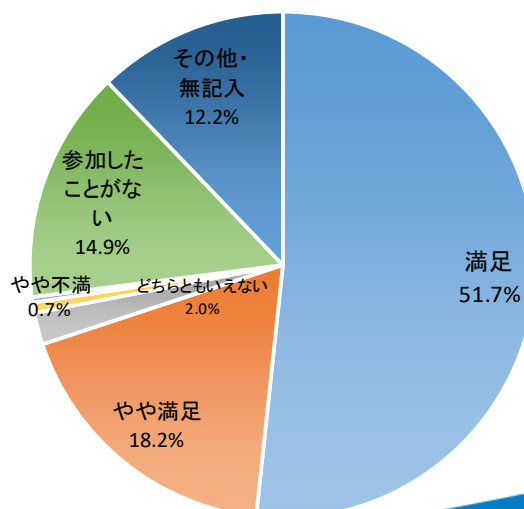
満足	153 人 ( 51.7% )
やや満足	55 人 ( 18.6% )
どちらともいえない	16 人 ( 5.4% )
やや不満	2 人 ( 0.7% )
不満	2 人 ( 0.7% )
参加したことがない	44 人 ( 14.9% )
その他・無記入	24 人 ( 8.1% )



### (2) 【スポーツ】内容

(N = 296)

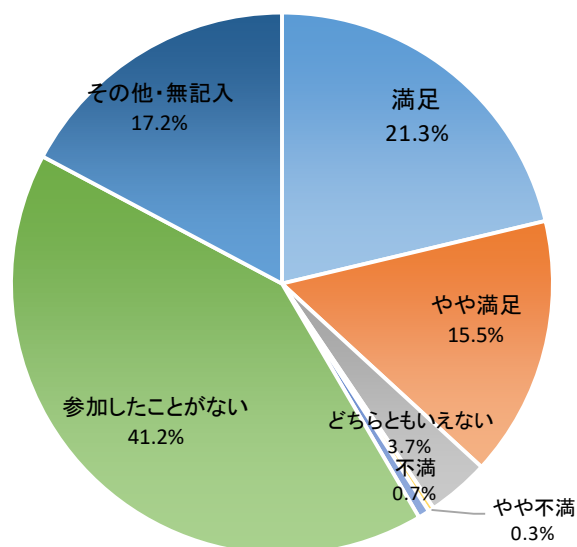
満足	153 人 ( 51.7% )
やや満足	54 人 ( 18.2% )
どちらともいえない	6 人 ( 2.0% )
やや不満	2 人 ( 0.7% )
不満	1 人 ( 0.3% )
参加したことがない	44 人 ( 14.9% )
その他・無記入	36 人 ( 12.2% )



### (3)【文化】開催頻度・ジャンル等

(N = 296)

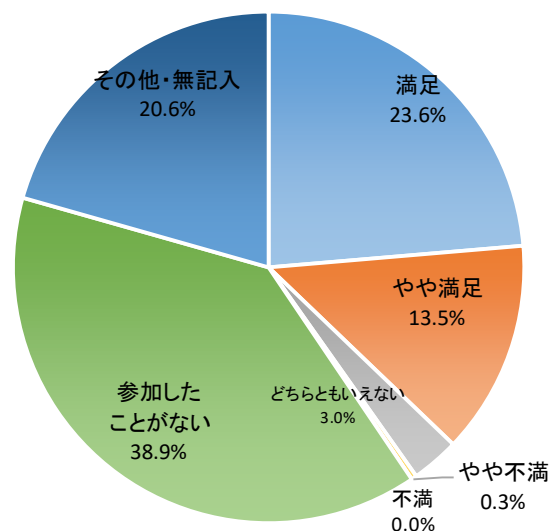
満足	63人 (21.3%)
やや満足	46人 (15.5%)
どちらともいえない	11人 (3.7%)
やや不満	1人 (0.3%)
不満	2人 (0.7%)
参加したことがない	122人 (41.2%)
その他・無記入	51人 (17.2%)



### (4)【文化】内容

(N = 296)

満足	70人 (23.6%)
やや満足	40人 (13.5%)
どちらともいえない	9人 (3.0%)
やや不満	1人 (0.3%)
不満	0人 (0.0%)
参加したことがない	115人 (38.9%)
その他・無記入	61人 (20.6%)

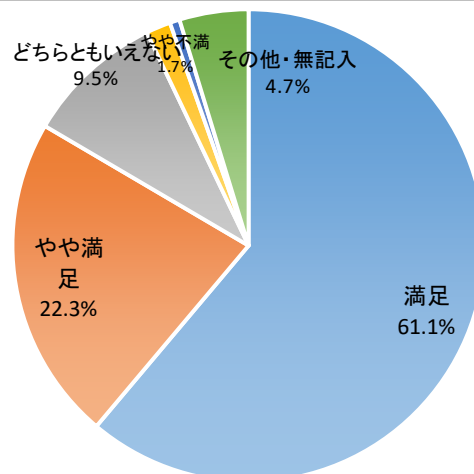


## 4 施設について

### (1) 案内表示

(N= 296)

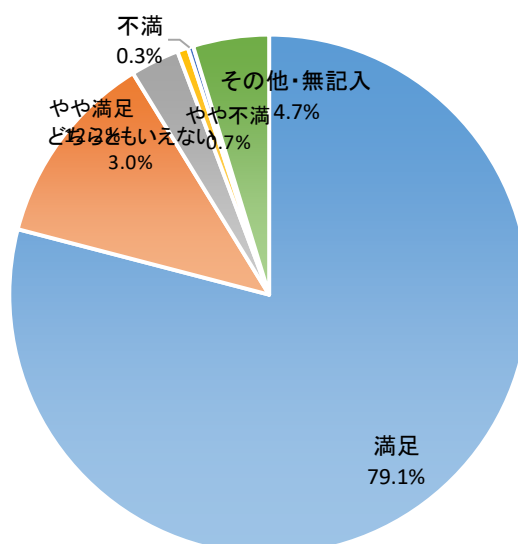
満足	181人 (61.1%)
やや満足	66人 (22.3%)
どちらともいえない	28人 (9.5%)
やや不満	5人 (1.7%)
不満	2人 (0.7%)
その他・無記入	14人 (4.7%)



### (2) 駅からのアクセス(経路)

(N= 296)

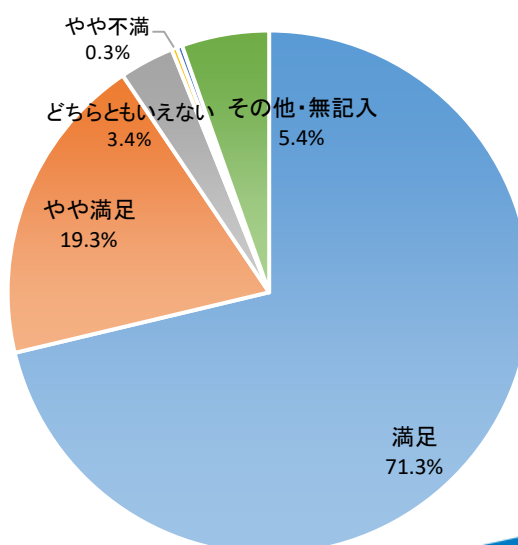
満足	234人 (79.1%)
やや満足	36人 (12.2%)
どちらともいえない	9人 (3.0%)
やや不満	2人 (0.7%)
不満	1人 (0.3%)
その他・無記入	14人 (4.7%)



### (3) 施設や設備

(N= 296)

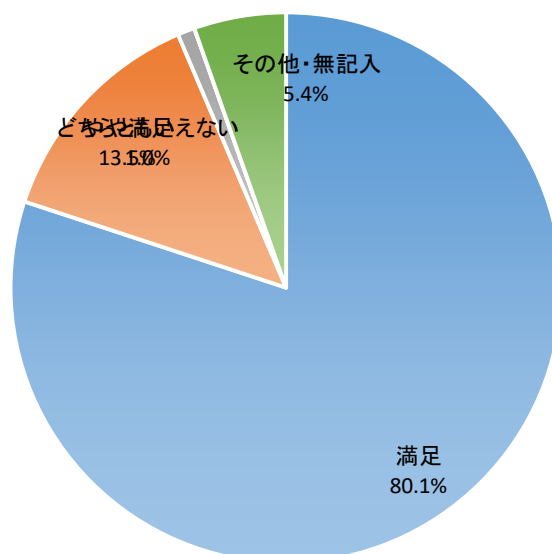
満足	211人 (71.3%)
やや満足	57人 (19.3%)
どちらともいえない	10人 (3.4%)
やや不満	1人 (0.3%)
不満	1人 (0.3%)
その他・無記入	16人 (5.4%)



#### (4) 館内環境

(N= 296 )

満足	237 人 ( 80.1% )
やや満足	40 人 ( 13.5% )
どちらともいえない	3 人 ( 1.0% )
やや不満	0 人 ( 0.0% )
不満	0 人 ( 0.0% )
その他・無記入	16 人 ( 5.4% )

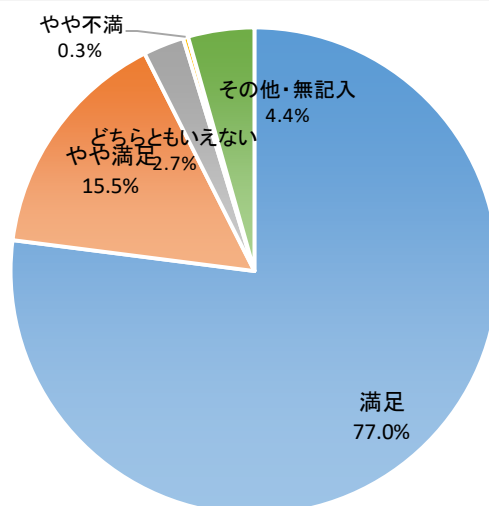


### 5 スタッフについて

#### (1) 対応や支援方法

(N= 296 )

満足	228 人 ( 77.0% )
やや満足	46 人 ( 15.5% )
どちらともいえない	8 人 ( 2.7% )
やや不満	1 人 ( 0.3% )
不満	0 人 ( 0.0% )
その他・無記入	13 人 ( 4.4% )

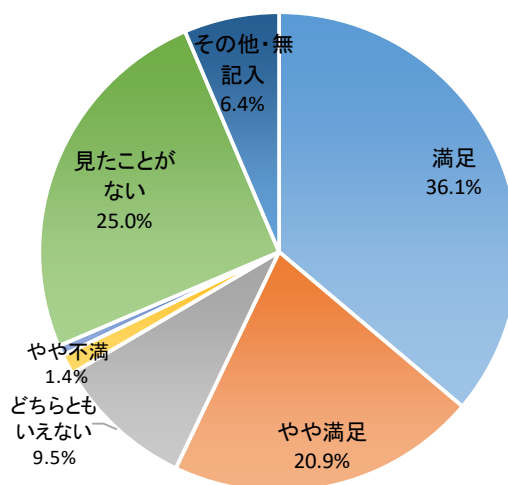


## 6 広報

### (1) ホームページ

(N= 296 )

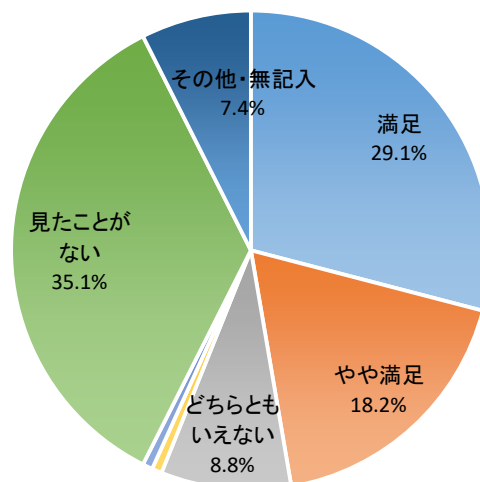
満足	107人 (36.1%)
やや満足	62人 (20.9%)
どちらともいえない	28人 (9.5%)
やや不満	4人 (1.4%)
不満	2人 (0.7%)
見たことがない	74人 (25.0%)
その他・無記入	19人 (6.4%)



### (2) 広報誌

(N= 296 )

満足	86人 (29.1%)
やや満足	54人 (18.2%)
どちらともいえない	26人 (8.8%)
やや不満	2人 (0.7%)
不満	2人 (0.7%)
見たことがない	104人 (35.1%)
その他・無記入	22人 (7.4%)



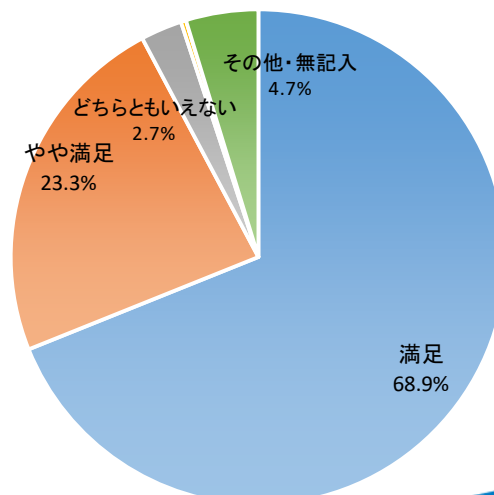
## 7 総合評価

### 総合評価

(N= 296 )

満足	204人 (68.9%)
やや満足	69人 (23.3%)
どちらともいえない	8人 (2.7%)
やや不満	1人 (0.3%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	14人 (4.7%)

平均得点(5点満点) **4.69点**



## 【総評等】

### 1 回答者の属性について

- ・身体(34.8%)、知的(28.4%)、精神障害(10.5%)で約 7 割強を占めておりますが、横浜市の障害者手帳発行数比、身体(51.0%)、知的(20.7%)、精神障害(28.3%)に比べると、知的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。
- ・年齢は 20 代未満 から、80 代まで、さまざまな年代の方が当センターのプログラムへの参加目的でご来館されています。
- ・港南区民のご利用が全体の約 3 割を筆頭に、南、磯子、戸塚、金沢等の京浜急行電鉄、横浜市営地下鉄の沿線区からのご利用の方が約 7 割強を占め、南部地域に根差したセンターであることが分かります。
- ・上大岡駅に直結している土地であることから、約 8 割を超える方が公共交通機関を利用してご来館されています。

### 2 感染症対策について

- ・感染症対策に配慮しながら、プログラムの増枠や定員の拡大に取り組んでまいりました。その結果、8 割強の方から「満足」「やや満足」とのご回答をいただいております。今後も安心して施設をご利用いただけるよう、職員一同、一丸となって感染症対策をはじめとした安全な環境づくりに努めてまいります。

### 3 事業等について

- ・スポーツ事業、文化事業共に、無記入や「参加した事がない」が多数見られます。今後も適宜事業を見直し、より内容の充実プログラムの展開やその広報に力を入れてまいります。

### 4 施設について

- ・約 8 割強の方が「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

- ・9 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、ご満足いただけるよう、日々精進してまいります。

### 6 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、ホームページを中心に広報活動を行うとともに、当サイトの存在についての周知を強化してまいります。

## 令和7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。

※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	高校生までで終わってしまうプログラムは、同じような内容で継続してもらえたらと思います	高校生までとさせていただいているプログラムにはフレッシュエアロビックとボクシングのペアクラスがあります。 エアロビックに関しましては神奈川県エアロビック連盟が主催するプログラムをご紹介させていただいております。ボクシングにつきましては、ご本人のみの参加となりますが初級・中級教室にご参加いただけますようお願い申し上げます。
1-2	とても助かっております、気分屋な子供にも配慮してもらっております、カメラームの映像が飛びがちなのがなんとかできると嬉しいです。 エンジョイスportsの日数が減るのが残念です	カメラ映像につきましては、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。状況を確認し、改善いたします。 ご指摘の通りエンジョイ！Sportsは今年度、月2回から1回に変更させていただきました。代わりにSports体験教室を5月から実施いたしますので、ぜひご参加ください。
1-3	ボクササイズを参加しやすい土日祝の時間帯を増やしてほしい	現在、ボクシングエクササイズは月1回（年間12回）実施しております。そのうち4回は金曜日の夜に、その他8回は土日祝に実施させていただいております。回数・時間帯につきましては多くの方々に参加できるように指導者と相談し決めております。ご要望は今後の参考とさせていただきます。
1-4	文化活動はもう少し色々な種類があった方が良く、卓球は希望人数に対してワクが少ないので増やしてほしい、 スポーツも開催日数を増やしてほしい、軽食・カフェの場所がほしい	文化活動やスポーツプログラムの内容・実施回数につきましては、今後の拡充に向けて検討してまいります。特に卓球の参加枠につきましては、現状の運営状況を踏まえ、ご要望として今後の参考とさせていただきます。また、食堂・カフェ等につきましては、本施設単独での対応が難しい内容も含まれるため、関係部署と共有のうえ、今後の参考とさせていただきます。
1-5	希望者には体力測定の結果を参考にして、トレーニング広場での具体的なメニュープログラムを個別に作ってほしい。	体力測定を希望される方には、年4回実施している、体力測定会のプログラムに参加して頂いています。測定終了時にスポーツ指導員が測定結果の説明とトレーニングなどについての提案をさせて頂いています。もし、体力測定会の参加が難しい場合は別日での測定を調整しますので、スポーツ指導員にご相談ください。
1-6	利用3年ほどになり卓球はなかなか予約取るのが大変なのでスタッフ人員増加し、参加人数増加してほしい。 内容も試合形式など基所から教えてもらう週や時間をつくったり、変化進歩がほしい。 もうすこしバラエティが増やしてほしい文化メニュー 8Fの食堂を再開、カフェ他があると最高です。マージャン教室他あると良いです	卓球の予約やプログラム内容につきましては、ご不便をおかけしている点も含め、今後の運営の参考とさせていただきます。 また、文化メニューの充実や食堂・カフェ等につきましては、本施設単独での対応が難しい内容も含まれるため、ご要望として関係部署と共有のうえ、今後の参考とさせていただきます。 今後ともよろしくお願いたします。
1-7	卓球は参加したい人が多いため、予約がなかなかとれないので回数を増やすか1回当たりの参加者を増やしてほしい。 卓球のイベントにコーチ（横浜市卓球協会、国際卓球の人）を入れてほしい	卓球の予約が取りづらい状況につきましては、多くの方にご参加いただいている現状を踏まえ、ご要望として今後の運営の参考とさせていただきます。 また、コーチの配置につきましては、ハマビック出場を目指す教室において、横浜市卓球協会の指導者による指導を実施しております。いただいたご意見も踏まえ、今後のプログラム運営の参考とさせていただきます。 今後ともよろしくお願いたします。
1-8	とても良い環境なので障がい者が安心してスポーツ、文化プログラムに参加できていると思います	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしくお願いたします。

1-9	<p>絵画の広場に参加していますが、近ごろ人数が増えてきてしまっ集中しづらくなってしまい、参加しようか迷うことがあります（キャンセルしようか）日曜日以外もやってくれるといいなあと思うこともあります</p>	<p>「絵画の広場」についてはご迷惑をお掛けし申し訳ございません。「絵画の広場」ご希望の方は非常に多く、過去において、午前みのプログラムを午後にも追加して増設いたしました。また、定員も当初は17人だったところ、現在は午前は22人、午後は20人として運営しております。ご指摘のとおり、参加人数は現在が限界であると考えており、これ以上増やすことは予定しておりません。作品の制作中、集中できないとのご意見ですが、作業環境をできる限り一緒に考えていきたいと存じます。よろしければ、プログラム時間内でスタッフまでお声を掛けていただければ幸いです。</p>
1-10	<p>月曜の祝日もプログラムやってほしい。</p>	<p>ラポール主催のスポーツプログラム以外にも、団体主催のプログラムを実施しております。日程や内容などの詳細は指導員までお問い合わせください。</p>
1-11	<p>いつも子供と楽しく参加しています。本人達のレベルに合わせた参加しやすい内容や、企画をありがとうございます。環境設定も充実していてありがたいです。中高生のプログラム（特にスポーツ系）も今後増えとうれしいです</p>	<p>中高生のプログラムとして今年度よりスポーツ体験教室（隔月第4土曜日）を実施します。またスポーツ広場（隔月第2・4月曜日）も中高生が参加しやすいプログラムとなっております。ぜひご参加ください。</p>
1-12	<p>明るくてとてもよい施設です。土日にもっといろいろなプログラムがあればいいと思います。</p>	<p>ラポール主催のスポーツプログラム以外にも、団体主催のプログラムを実施しております。日程や内容などの詳細は指導員までお問い合わせください。</p>
1-13	<p>小学生向きのスポーツあそびが今期2回/月から来期1回/月になってしまうのが残念です。 球技あそびは4年生からなので参加できません。 土曜日に月2回運動あそびができる前提でデイを土曜日に入れなかったなど、こちらの都合なのですが あったのでどうしよう・・・と思っている所もあります。 今期はスタッフさん内容とてもすばらしい時間をすごせました、ありがとうございました</p>	<p>ご指摘の通り、エンジョイ！スポーツあそびは今年度より月2回から1回に変更させていただきました。 隔月ではありますが、小学校3年生以下の方もご参加いただける外部施設を使用したプログラムを計画しております。募集が始まりましたら、お知らせさせていただきますので、ぜひご参加ください。</p>
1-14	<p>もっとおとなむけのプログラムがあつたらいいな。とくに土日のプログラムがあるといいとおもいます。たいきょけんあるといいな。</p>	<p>ラポール主催のスポーツプログラム以外にも、団体主催のプログラムを実施しております。日程や内容などの詳細は指導員までお問い合わせください。現状の運営状況を踏まえ、ご要望として今後の参考とさせていただきます。</p>
1-15	<p>社会人向けの利用できる時間帯or土日祝の活動（スポーツ）がもう少しあるといいと思います。 上級者向けのスポーツがあるといいなあ..(バレーボール)</p>	<p>ラポール主催のスポーツプログラム以外にも、団体主催のプログラムを実施しております。日程や内容などの詳細は指導員までお問い合わせください。 施設が狭いため(上級者向け)バレーボールの実施は困難です。</p>
1-16	<p>フェリスとコラボしていただきありがとうございました。TDTさんの作品が興味深かったです！ 風のリズムという作品も不思議なみりよくがあつてよかったです！</p>	<p>この度は、「#芸術交差展2026」にご来場いただきありがとうございます。ご今後も皆さまにご満足いただけるプログラムを提供できるよう努めてまいります。</p>
1-17	<p>どのかたもじょうずにかけててびっくりした</p>	<p>この度は、「#芸術交差展2026」にご来場いただきありがとうございます。今後も皆さまにご満足いただけるプログラムを提供できるよう努めてまいります。</p>
1-18	<p>はじめて来ました。駅員さんに教えて頂き場所すぐわかり、受付の方もしんせつでゆっくり見ることが出来ましたありがとうございます。 皆さんの絵に感動しています。がんばって下さい。楽しくすごして下さい。</p>	<p>この度は、「#芸術交差展2026」にご来場いただきありがとうございます。今後も皆さまにご満足いただけるプログラムを提供できるよう努めてまいります。</p>

1-19	おちつきのない子供たちが安心して参加できるので、とてもたすかっています。子供たちもたのしんでいます。 フライングディスクを上大岡でできるとうれいです	フライングディスクにつきましては小学生以下を対象としたプログラムになりますが、毎月第2土曜日に実施しております。中学生以上の場合は、参加者の利用状況にもよりますが、スポーツ広場というプログラムで実施することができます。また外部施設を使ってフライングディスクを行なうプログラムを計画中なので、ぜひ参加ください。
1-20	①トレーニングを利用している者です。私は終了時間30分前にトレーニングを終えています。 「はまちゃん体操」をトレーニング後のストレッチとしてプログラムに組み込んで欲しいと思いました ②HPからカンタンに予約ページまで行けるようにして欲しい。トレーニング室の時間もすぐそのページに行けるようにして欲しい。 トップページからだとアクセスが難しい	①トレーニング広場開始時に実施している、「はまちゃん体操（立位編）」は運動の内容や強度を考慮して、準備体操の目的で実施しています。整理体操については、ご自宅でも取り組める内容として、スタジオの床に掲示している、座位や床でのストレッチを推奨しています。ですが、スタジオ内でトレーニングをされている方に影響がなければ、「はまちゃん体操（立位編）」のDVDを再生することは可能です。ご希望される場合は当日のプログラム担当スタッフにご相談ください。 ②ホームページの予約画面への導線が分かりづらかったとのこと、ご不便をおかけしました。 今後はよりスムーズにご利用いただけるよう、案内方法の改善を検討してまいります。
1-21	美術展へのアンケートや作者へのメッセージが伝えられたらうれしいな～ こおいう見もらえる場所があるから描くモチベーションになってとてもありがたい 感謝してます、みんなの作品やここでの会話に刺激もらってまた描けるぞー↑今後もどうぞ続けて下さい。私もゆっくりだけど描くー生きるー	この度は、「#芸術交差展2026」にご来場いただきありがとうございます。今後のプログラム検討の際にぜひ参考にさせていただきます。
1-22	芸術交差点で来館させていただきました。私も絵を描くので良い刺激になりました。ありがとうございました	この度は、「#芸術交差展2026」にご来場いただきありがとうございます。今後も皆さまにご満足いただけるプログラムを提供できるよう努めてまいります。
1-23	上大岡にもぬり絵ができる場所をつくって下さい	今後のプログラム検討の際にぜひ参考にさせていただきます。
1-24	①気になる人のために消毒の対応があるとよい ②二つの失語症プログラムがまぎらわしい	①消毒対応については、今後の運営改善の参考とさせていただきます。 ②『土曜クラブ』と『土曜の広場』の2つのプログラムにつきまして、分かりにくい点があり申し訳ございません。両プログラムは失語症の方を対象に、会話やゲーム等を通じて交流を楽しんでいただく内容ですが、『土曜クラブ』は2年間の同じ参加者の固定制、『土曜の広場』は毎回の申込・抽選制という点が大きな違いとなっております。混同を招かないよう、プログラム名称の改善も含め、今後検討してまいります。

【2 スタッフに関する事】

No.	内容	回答内容
2-1	まちがえて他の人の物をロッカーに入れようとすると7階のスタッフにきつく怒られる。なんでウソをつくのときびしくいわれる。他の人の物や忘れ物がかもしもきがえることういしつにおいてあったら7階に忘れ物をとどけるようにきびしくきつくいわれた。まちがったことをすると7階のスタッフのひとにきびしくきつくめちゃくちゃ怒られる。まちがったことをすると7階のスタッフのひとがめっちゃくちゃこわい。いちど他の人のたべものをロッカーにしまっしまい7階のスタッフにロッカーをしらべられてきびしくきつく怒られた。	皆様に安心して気持ちよくご利用いただけるよう、当センター内で発生した事象に対しては適宜必要なお声掛け、対応を取らせていただく場合がございます。ご理解のほどよろしくお願いたします。

2-2	有料プログラムご担当の方の対応が違いすぎます。どのスタッフでも同じような対応を望みます。 なぜ女性スタッフがずっとおひとりなのでしょう？この女性スタッフが一番適格ですばらしいご対応です	体操系の有料プログラムはラポール開設時から、プログラム終了時に講師と指導員で反省会などを行い、講師が主導でプログラムを行えるように取り組んでまいりました。現在、講師の障害理解・対応の技術も向上してきたことから、指導員は最小のサポートでプログラムを運営するようになっております。もし、可能であれば対応の違いについて具体的に教えて頂ければ幸いです。内容を確認し、改善に取り組みたいと思います。
2-3	スタッフと接しやすい	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします。
2-4	いつも親切でとてもいいです。これからもとてもお願いします。	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします。
2-5	高圧的な言い方や紛失物に問い合わせた際に結果的にラポールに落としていたが、「あなたが持っているに違いない」と決めつけてきた受付の奥にいる職員に不快な思いをしたが、それ以外のスタッフはとても優しい。	このたびは、スタッフの対応によりご不快な思いをおかけし、まことに申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた件につきましては真摯に受け止め、今後このようなことがないようスタッフへの指導・教育を徹底してまいります。また、そのような中でも他のスタッフに対する温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。いただいたご意見をもとに、より安心してご利用いただける環境づくり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	有料ロッカーを設置してほしいです	有料ロッカーの設置につきましては、館内のスペースに限りがあるため、現時点では新たに設置する予定はございません。
3-2	食事できる場所 ゆっくり休憩できる場所があると良い	館内のスペースが限られていることから、飲食スペースを設けることが難しい状況です。ご不便をおかけしますが、近隣の商業施設の共有スペース又は飲食店等をご利用ください。
3-3	エレベーター降った時（毎回同じエレベーターではないので）案内があると助かる	現在、6・7・8階のエレベーターホールに誘導サイン付きカーペットタイルの設置を予定し、業者と調整を進めております。今しばらくご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
3-4	運動後のシャワーはありがたかったです。 洗い流し、次の人がすべらない様気をつけたなら少々のセッケンを使いたい、 顔や頭がわきがくさい様で心配だから。ここの施設の存在がたいへん私にはありがたいです、体操もわかりやすく好です！	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします。また、シャワーのご利用につきましては、シャワールームの数に限りがあるため、混雑緩和および滞在時間短縮の観点から、石鹸やシャンプーのご使用はお控えいただいております。ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。
3-5	11F資料室の利用者などが気軽に立ち寄れるカフェスペース（障害者が働く場所等）があったらいいなと思います	カフェスペース等につきましては、本施設単独での対応が難しい内容も含まれるため、関係部署と共有のうえ、今後の参考とさせていただきます。
3-6	トイレのアルコール消毒液が補充されていない所があるので、よろしくお願いします	アルコール消毒液は現在、多目的トイレのみに設置しております。今回ご指摘の箇所については補充いたしました。今後の利用状況を踏まえ、設置方法については引き続き検討してまいります。
3-7	ロッカーに点字が貼ってあるかどうか？！今日キーとロッカー番号で少し迷った	ロッカーの取っ手の上に点字を貼付しております。お困りの際は、お気軽にお近くのスタッフまでお声掛けください。

3-8	トイレがきれい	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしくお願いいたします。
3-9	料金の支払いのボタンの横に子供プログラムの印がついてあり、わかりやすかったです。	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしくお願いいたします。
3-10	ロッカーがせまく着替えにくい（人が増えてきたので大変）はまちゃん体操がとてもいい	このたびはロッカーのご利用に際し、ご不便をおかけし申し訳ございません。スペースに限りがあるため、ご利用の際は譲り合ってお使いいただけますようご協力をお願いいたします。 また、「はまちゃん体操」についてお褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も皆さまにご満足いただけるプログラムを提供できるよう努めてまいります。
3-11	腹筋を鍛えるトレーニング器具があると嬉しいです	現在、マシンの設置スペースの関係で腹筋のマシンの設置は行えていません。マシンの購入・入替時などに設置の検討をさせて頂ければと思います。
3-12	マスクを必須に	マスク着用については、政府の方針に基づき、現在は個人の判断に委ねられております。そのため、当センターとして一律に着用を必須とする予定はございません。皆さまに安心してご利用いただけるよう、引き続き適切な環境づくりに努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3-13	ごくごくまれに有酸素運動器具の調子が悪くなる	マシン使用中の不具合については指導員までお声掛けください。
3-14	予約がとりにくいことがある。利用枠をもっと増やしてほしい	予約が取りにくい状況についてはご不便をおかけしておりますが、施設規模も鑑み、現時点では利用枠の拡大は予定しておりません。今後の運用状況やご利用状況を踏まえながら、より良いサービス提供に向けて検討を続けてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3-15	7F⇔6Fの階段ののぼりおりした後トレーニング室行く時やエレベーターに乗って7Fに降りた時の7Fの受付に行く時が毎回迷います。階段ののぼりおりした後どちらが地域交流室側でどちらがトレーニング広場かとてもわかりにくい。あきらかにわかるようどっちにトレーニング広場側の通路かわかるとよい。エレベーターを降りた時ははたを目印にしているがそれでも迷う。栄養士さんが相談にのってくれているからぎりぎりトレーニング広場にこれている。もっと来れるようになりたい	①現在、6・7・8階のエレベーターホールに誘導サイン付きカーペットタイルの設置を予定し、業者と調整を進めております。今しばらく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センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしくお願いいたします。
3-16	ロッカーに棚みたいなものがほしい。（着替えるとき置きたい）	更衣室内のシャワー室前に棚をご用意しておりますので、お着替えの際はそちらをご利用ください。
3-17	市営地下鉄駅にアクセス案内がなかった	アクセス方法につきましては、当施設のホームページ内「交通アクセスについて」にてご案内しておりますので、お手数ですがご確認くださいませと幸いです。（ <a href="https://yrf.jp/rapport/kamioooka/access">https://yrf.jp/rapport/kamioooka/access</a> ）
3-18	こういう施設があるのがわからなかった	ラポール上大岡の存在をご存じなかったとのこと、情報発信が行き届かず申し訳ございません。より多くの方に知っていただけるよう、今後も周知方法の改善に努めてまいります。

【4 広報に関する事】		
No.	内容	回答内容
4-1	見えないのでやっているプログラムがわからない もっと紹介してくれたら参加できるのがあるかも	視覚障害がある方にとってプログラム内容が分かりづかったとのご指摘、真摯に受け止めております。より分かりやすくお伝えできるよう、案内方法の改善や紹介の充実を検討してまいります。 興味を持っていただけるプログラムに出会っていただけるよう、今後も取り組んでまいります。
4-2	①ラポール上大岡の予約のページが見つかりにくいです。 ②古武術に学ぶ体の使い方甲野善紀先生（武術研究者）から転倒の予防、転倒しても傷をしないテクニック、正しい姿勢を学びたいです。	①ホームページの予約画面への導線が分かりづかったとのこと、ご不便をおかけしました。今後はよりスムーズにご利用いただけるよう、案内方法の改善を検討してまいります。 ②現状の運営状況を踏まえ、ご要望として今後の参考とさせていただきます。
4-3	ホームページがリニューアルされて、予約画面までの導線が一時わからなくなった時がありました。プログラム内容は満足しています！	ホームページリニューアル後の予約画面への導線が分かりづかったとのこと、ご不便をおかけしました。今後はよりスムーズにご利用いただけるよう、案内方法の改善を検討してまいります。 プログラム内容にご満足いただけたとお言葉は、スタッフ一同の励みとなっております。
4-4	HPリニューアルしてから予約までの導線が分からなくて手間どってしまいます。	ホームページの予約画面への導線が分かりづかったとのこと、ご不便をおかけしました。今後はよりスムーズにご利用いただけるよう、案内方法の改善を検討してまいります。
4-5	メールアドレスを登録して、お知らせ（イベント告知）などほしい	メールアドレスをご登録いただき、イベント等のお知らせを受け取りたいとのご要望、ありがたく拝見しました。より便利に情報を受け取っていただけるよう、情報の届け方について改善を検討していきたいと思います。

【5 その他】		
No.	内容	回答内容
5-1	いつもお世話になります。生活にうるおいを得るにはラポールは不可欠と感じています。これからもよろしくおねがいします	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします。
5-2	いつも細やかな対応に感謝しています、本人家族により添って対応してくださる事に嬉しく暖かさを感じます、ありがとうございます	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします。
5-3	本人がとても楽しく通わせていただいています。やりたいことをじっくり、本人のペースでやることのできるプログラムの提供をありがとうございます。いつも、先生方に優しく見守っていただき、安心しています。ありがとうございます。	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします。
5-4	ストレッチをすると自身の体調がよくなる事があります。ストレッチメニューを増やしていただけると嬉しく思います、座位、立位以外にも。気軽に接して頂いて助かっています。皆様（職員さん）お身体ご自愛してください	スタジオで掲示しているストレッチメニューは、皆様がご自宅などでも一人で実施できる内容となっております。ストレッチのメニュー数が増えるとも内容を覚えるのが難しくなってしまう方もいらっしゃいます。新しいストレッチの紹介をご希望される場合は、トレーニング広場を担当している指導員にご相談ください。
5-5	駅チカでこのような福祉施設とサポートを頂ける環境に感謝しています	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします。

