

# 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横浜ラポール



# 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31日(火)まで


## 2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

## 3 回答数

132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8年3月1日(日)から3月31日(火)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	・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
(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「ラポラボ」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、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)	・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【 スポーツ施設・文化施設 】 ・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) ・徒歩、自転車、バイク ・自家用車(ご本人、ご家族運転) ・タクシー、送迎サービス ・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	参加してない
(3) 【文化】 開催頻度・ジャンル等	5	4	3	2	1	参加してない
(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	参加してない
(5) “参加してない”・“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) 広報紙「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

### 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

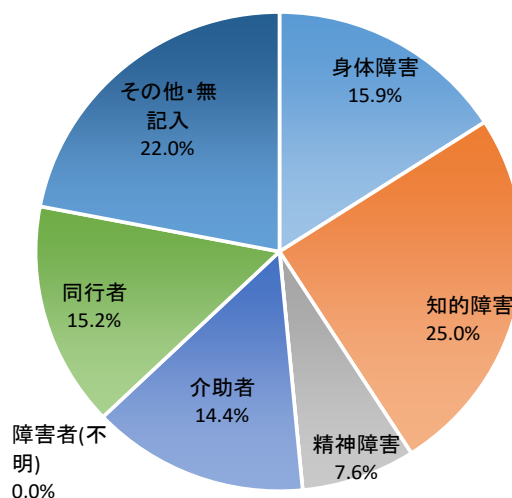
# 令和7年度お客様満足度調査の結果

## 1 回答者の属性

### (1) 障害者手帳等

(N = 132)

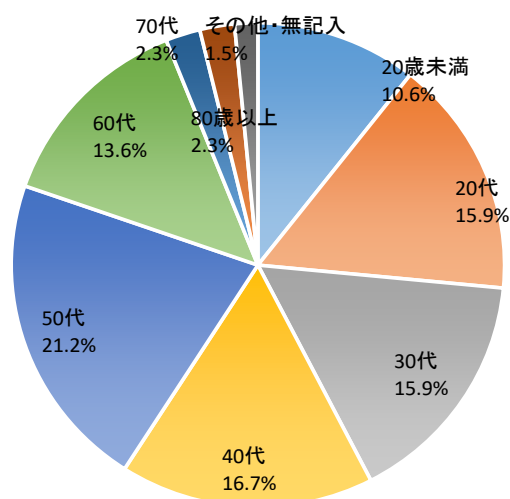
身体障害	21人 (15.9%)
知的障害	33人 (25.0%)
精神障害	10人 (7.6%)
障害者(不明)	0人 (0.0%)
介助者	19人 (14.4%)
同行者	20人 (15.2%)
その他・無記入	29人 (22.0%)



### (2) 年齢

(N = 132)

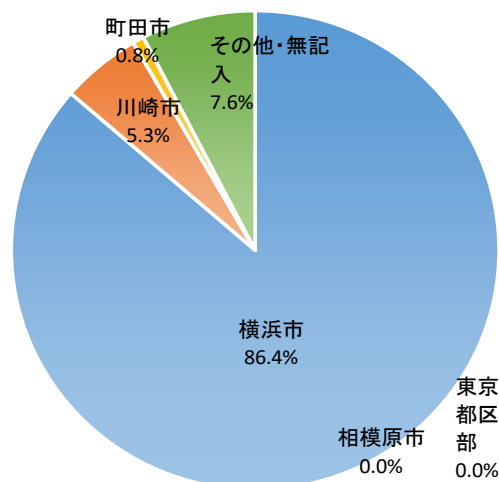
20歳未満	14人 (10.6%)
20代	21人 (15.9%)
30代	21人 (15.9%)
40代	22人 (16.7%)
50代	28人 (21.2%)
60代	18人 (13.6%)
70代	3人 (2.3%)
80歳以上	3人 (2.3%)
その他・無記入	2人 (1.5%)



### (3) 居住地

(N = 132)

横浜市	114人 (86.4%)
川崎市	7人 (5.3%)
相模原市	0人 (0.0%)
町田市	1人 (0.8%)
東京都区部	0人 (0.0%)
その他・無記入	10人 (7.6%)

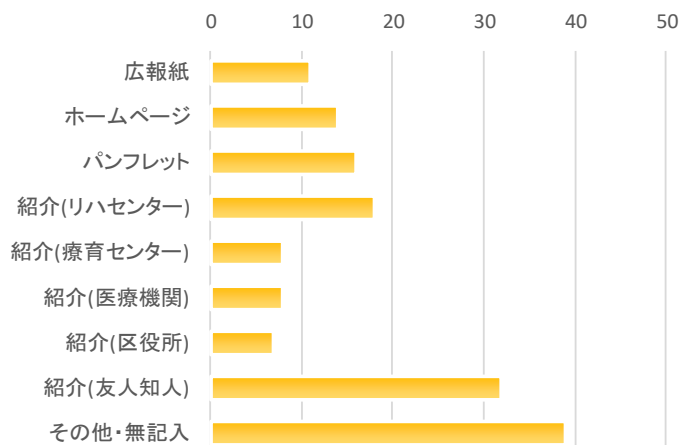


#### (4) 利用の動機

※複数回答可

(N= 153)

広報紙	11人
ホームページ	14人
パンフレット	16人
紹介(リハセンター)	18人
紹介(療育センター)	8人
紹介(医療機関)	8人
紹介(区役所)	7人
紹介(友人知人)	32人
その他・無記入	39人

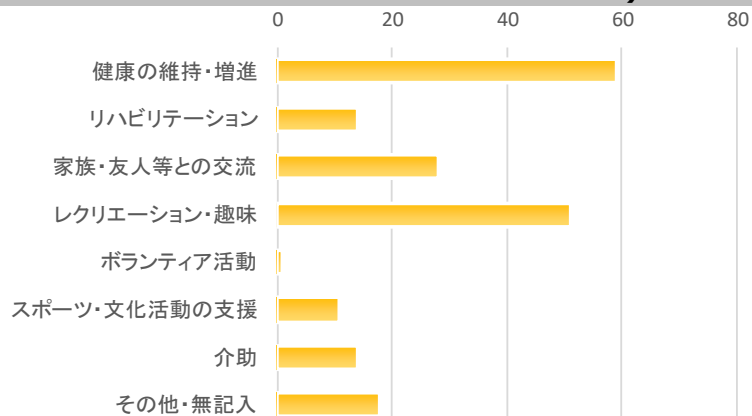


#### (5) 利用の目的

※複数回答可

(N= 196)

健康の維持・増進	59人
リハビリテーション	14人
家族・友人等との交流	28人
レクリエーション・趣味	51人
ボランティア活動	1人
スポーツ・文化活動の支援	11人
介助	14人
その他・無記入	18人

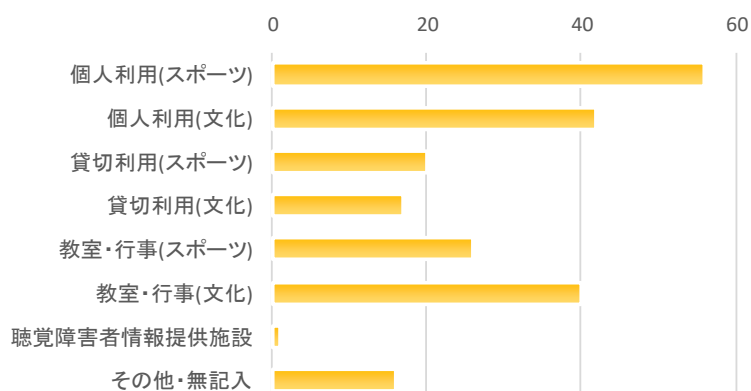


#### (6) 利用の形態

※複数回答可

(N= 218)

個人利用(スポーツ)	56人
個人利用(文化)	42人
貸切利用(スポーツ)	20人
貸切利用(文化)	17人
教室・行事(スポーツ)	26人
教室・行事(文化)	40人
聴覚障害者情報提供施設	1人
その他・無記入	16人

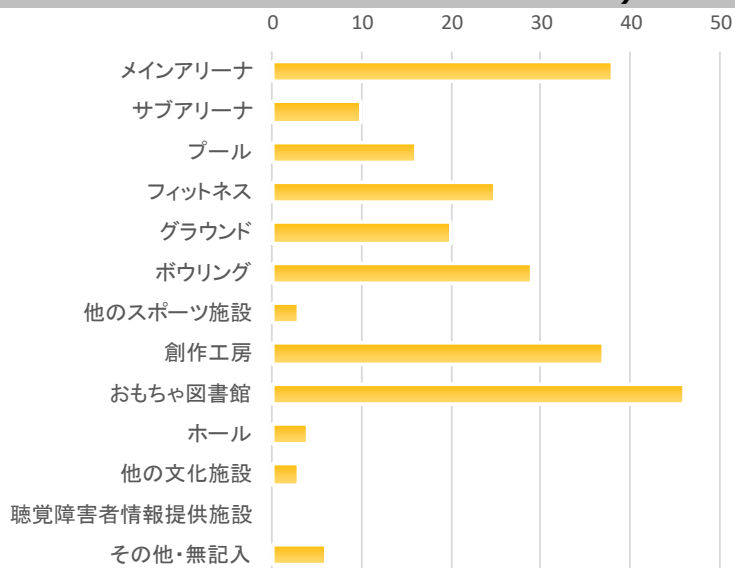


### (7) 利用施設

※複数回答可

(N= 237)

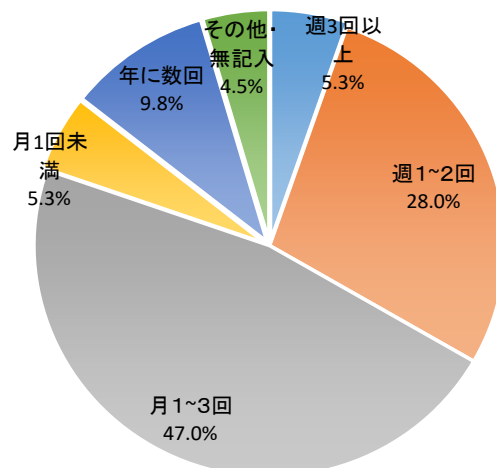
メインアリーナ	38人
サブアリーナ	10人
プール	16人
フィットネス	25人
グラウンド	20人
ボウリング	29人
他のスポーツ施設	3人
創作工房	37人
おもちゃ図書館	46人
ホール	4人
他の文化施設	3人
聴覚障害者情報提供施設	0人
その他・無記入	6人



### (8) 利用頻度

(N= 132)

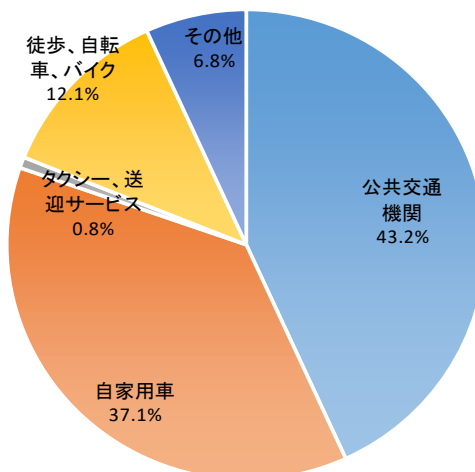
週3回以上	7人 (5.3%)
週1~2回	37人 (28.0%)
月1~3回	62人 (47.0%)
月1回未満	7人 (5.3%)
年に数回	13人 (9.8%)
その他・無記入	6人 (4.5%)



### (9) 来所方法

(N= 132)

公共交通機関	57人 (43.2%)
自家用車	49人 (37.1%)
タクシー、送迎サービス	1人 (0.8%)
徒歩、自転車、バイク	16人 (12.1%)
その他	9人 (6.8%)

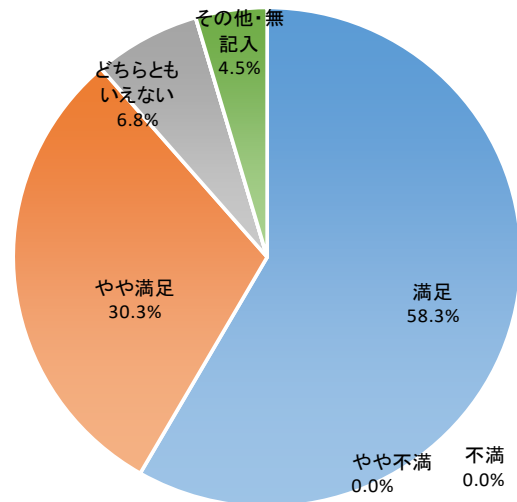


## 2 感染症対策について

### (1)各施設の感染予防対策など

(N= 132 )

満足	77人 ( 58.3% )
やや満足	40人 ( 30.3% )
どちらとも いえない	9人 ( 6.8% )
やや不満	0人 ( 0.0% )
不満	0人 ( 0.0% )
その他・無 記入	6人 ( 4.5% )

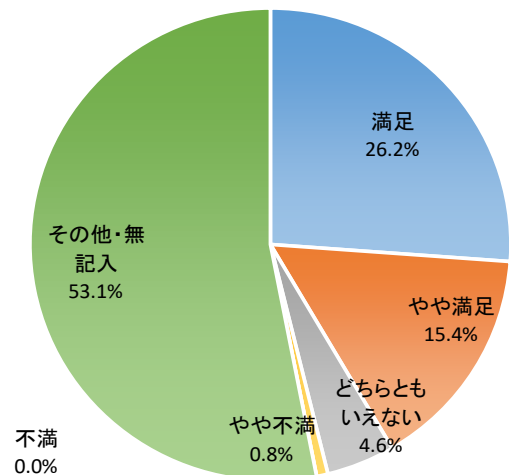


## 3 各プログラムについて

### (1)スポーツ・頻度・種目等

(N= 130 )

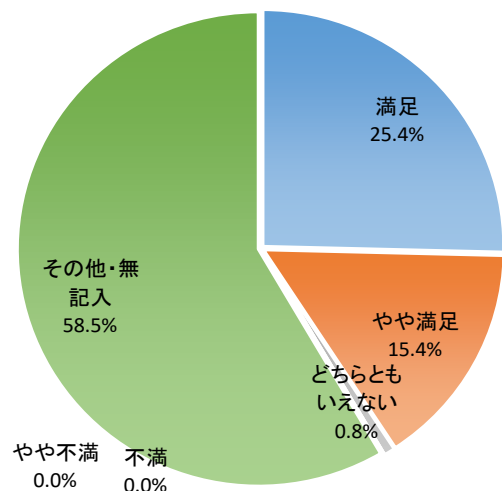
満足	34 ( 26.2% )
やや満足	20 ( 15.4% )
どちらとも いえない	6 ( 4.6% )
やや不満	1 ( 0.8% )
不満	0 ( 0.0% )
その他・無 記入	69 ( 53.1% )



### (2)スポーツ・内容

(N= 130 )

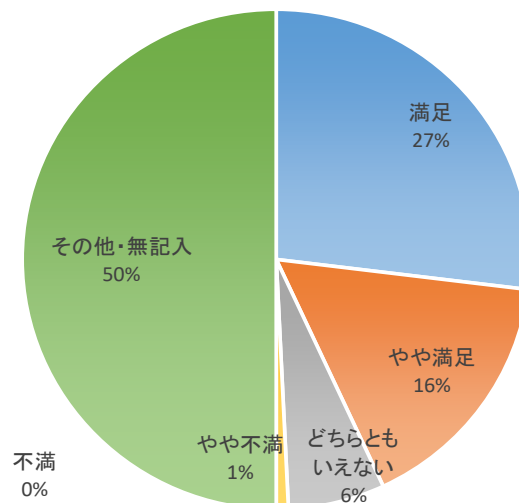
満足	33人 ( 25.4% )
やや満足	20人 ( 15.4% )
どちらとも いえない	1人 ( 0.8% )
やや不満	0人 ( 0.0% )
不満	0人 ( 0.0% )
その他・無 記入	76人 ( 58.5% )



### (3) 文化・頻度やジャンル

(N= 130)

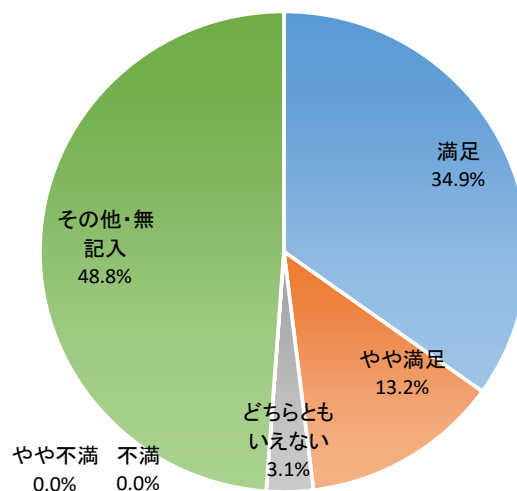
満足	35人 (26.9%)
やや満足	21人 (16.2%)
どちらともいえない	8人 (6.2%)
やや不満	1人 (0.8%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	65人 (50.0%)



### (4) 文化・内容

(N= 129)

満足	45人 (34.9%)
やや満足	17人 (13.2%)
どちらともいえない	4人 (3.1%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	63人 (48.8%)

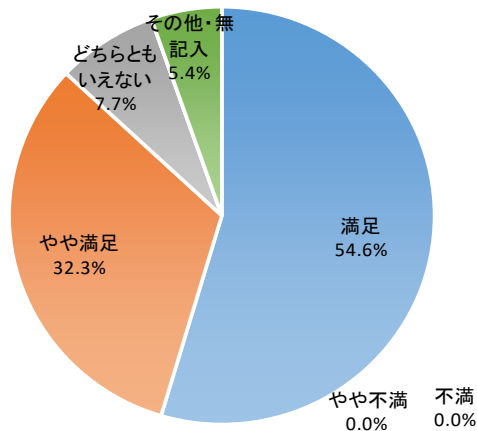


#### 4 施設について

##### (1) 案内表示

(N= 130)

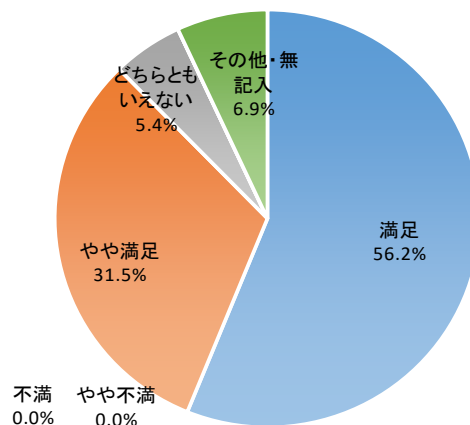
満足	71人 (54.6%)
やや満足	42人 (32.3%)
どちらともいえない	10人 (7.7%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	7人 (5.4%)



##### (2) 施設や設備

(N= 130)

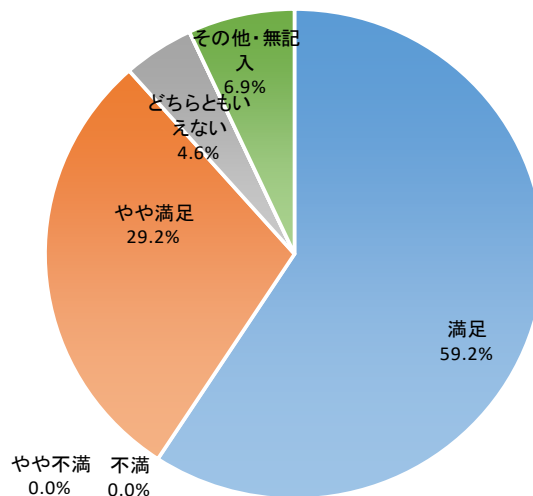
満足	73人 (56.2%)
やや満足	41人 (31.5%)
どちらともいえない	7人 (5.4%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	9人 (6.9%)



##### (3) 館内環境

(N= 130)

満足	77人 (59.2%)
やや満足	38人 (29.2%)
どちらともいえない	6人 (4.6%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	9人 (6.9%)

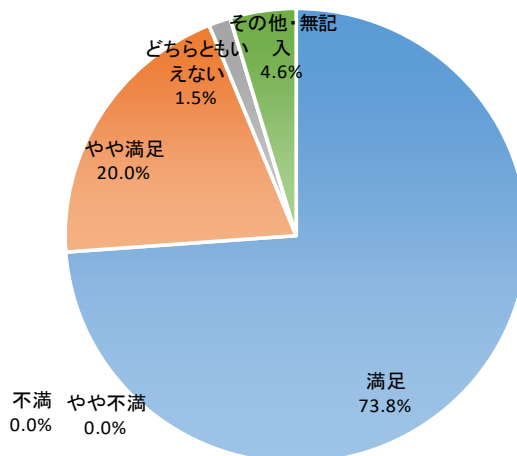


## 5 スタッフについて

### (1) 対応や支援方法

(N= 130)

満足	96人 (73.8%)
やや満足	26人 (20.0%)
どちらともいえない	2人 (1.5%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	6人 (4.6%)

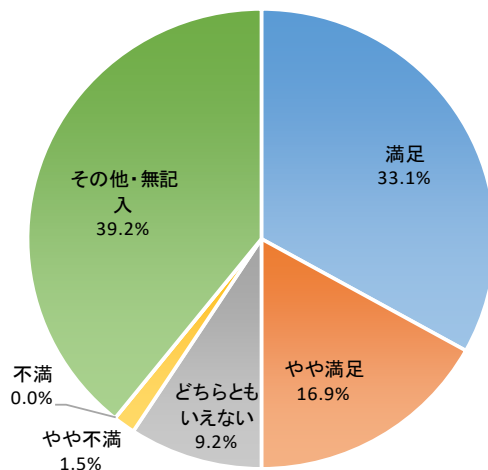


## 6 広報

### (1) 広報紙 ラポラポ

(N= 130)

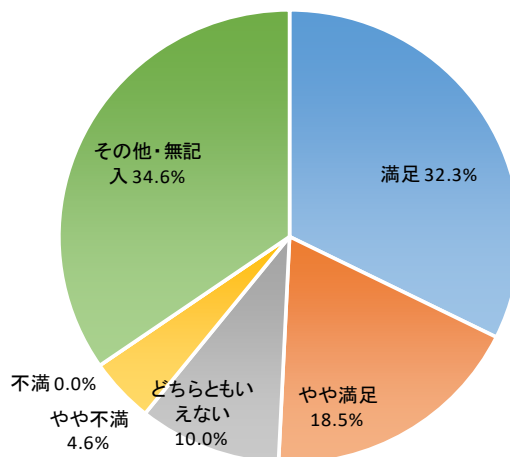
満足	43人 (33.1%)
やや満足	22人 (16.9%)
どちらともいえない	12人 (9.2%)
やや不満	2人 (1.5%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	51人 (39.2%)



### (2) ホームページ

(N= 130)

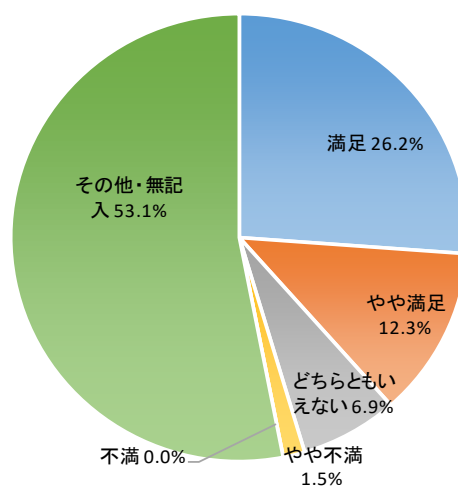
満足	42人 (32.3%)
やや満足	24人 (18.5%)
どちらともいえない	13人 (10.0%)
やや不満	6人 (4.6%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	45人 (34.6%)



### (3) ツイッター、インスタグラム

(N= 130)

満足	34人 (26.2%)
やや満足	16人 (12.3%)
どちらともいえない	9人 (6.9%)
やや不満	2人 (1.5%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	69人 (53.1%)

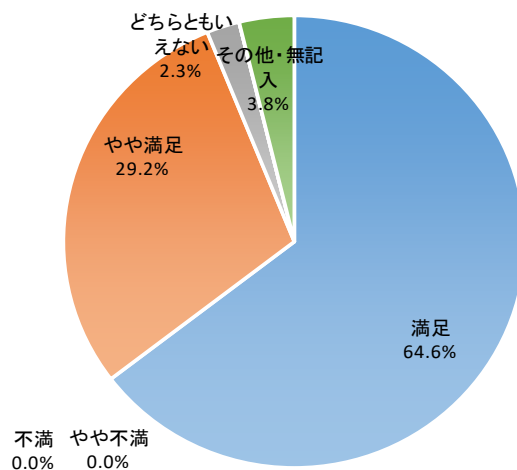


## 7 総合評価

### 総合評価

(N= 130)

満足	84人 (64.6%)
やや満足	38人 (29.2%)
どちらともいえない	3人 (2.3%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	5人 (3.8%)



平均得点(5点満点)

4.65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 感染症対策について

- ・新型コロナ感染症流行後、様々な感染症に注意しながらの運営でしたが、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、4～6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きます。

### 4 施設について

- ・約9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9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

- ・全体からすると満足度が低く、「見たことない」や「無記入」が多数見受けられます。広報戦略はセンター運営に於いて重要なものであることから、掲載情報の工夫を行うなど分かりやすい情報発信に取り組んでまいります。

## 【参考】

# 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、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	出来れば室内陸上競技が有れば嬉しい。	室内での陸上競技の実施につきまして、メインアリーナやサブアリーナの構造及び安全面の観点から、陸上競技を実施できる環境を整えることは難しい状況です。何卒ご理解ご協力賜りますようお願い申し上げます。
1-2	<b>【金曜スポーツタイム】</b> ・金スポが毎週あるので満足です。 ・金曜スポーツに通い始めたばかりですが、楽しいです！毎日通っています。	金曜スポーツタイムにご参加いただきありがとうございます。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運営してまいります。
1-3	<b>【おもちゃ図書館】</b> ・おもちゃ図書館は優良なおもちゃが、いつも色々と変わりながら、使えて大変有意義です。通園きょうだい児保育で助かります。 ・Instagramで一般開放の有無を確認して、利用しています。赤ちゃん連れで利用できる施設が少ない新横浜に於いてありがたい存在です。 ・いつもおもちゃを月1回おかりしています。子どもたちの活動や生活が充実し、とてもありがたく思っています。 ・いつも丁寧に対応いただき感謝しております。今後も利用者のニーズに合わせたおもちゃの借入を希望しております。利用者へ向けてイベントやチラシの紹介もしています。 ・おもちゃの貸し出しやおもちゃ病院で、いつもお世話になってます。お借りしたおもちゃのいくつかは、子どもたちのお気に入りになり、楽しく遊んでいます。振動するもの音(声)が出るもの、ビックブックはうちの事業所で大人気です。デージー図書も子供たちやスタッフにも大人気でした。 ・おもちゃ図書館の玩具がきっかけで活動の選択肢が増えたり、毎回どんな玩具を借りてきてくれるか等、子どもたちの楽しみが増えました。	おもちゃ図書館をご利用ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。

1-4	<p>【創作工房】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クリスマスの工作でツリーを作ったもの とても気に入って 何度か工作室に来て作っていました。(5才男)</li> <li>・アトリエ(居場所)として使用できて、とてもありがたく思っています。スタッフの方々が親切で、ほんとうに感謝しています。</li> </ul>	<p>創作工房やイベントにご参加いただきありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。</p>
1-5	<p>一般開放日におもちゃ図書館を利用しています。色々なおもちゃがあり楽しいです。今度利用できるコンサートがあればいいと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おもちゃ図書館をご利用ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。</li> <li>・コンサートについては、令和8年4月よりラポールシアターが営業を開始し、コンサートやライブ等の事業を開催しておりますので、ホームページのイベント一覧や配架しているチラシをご確認いただき、ぜひご参加ください。</li> </ul>
1-6	<p>失語症の取り組みをやめないで下さい どうか、お願いします</p>	<p>失語症の方へのプログラムはラポール上大岡で実施していますので、ぜひご参加ください。</p>
1-7	<p>㊥ようびにもイベントを企画してほしい</p>	<p>平日や土日祝日にも事業を開催しています。ホームページのイベント一覧及び定期プログラム一覧のページや、当施設に配架しているチラシをご確認いただき、ぜひご参加ください。</p>
1-8	<p>ユニホックだけががんばってやっています 月曜日9：30からやっています</p>	<p>ご利用ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。</p>
1-9	<p>えの具や水を使うので、手ふきタオル、ぞうきんがあると便利だと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「手ふきタオル」については、感染症予防のため、各自でご用意いただいております。引き続きご理解ご協力の程よろしく申し上げます。</li> <li>・「ぞうきん」については、創作工房内にご用意しています。場所がご不明な場合は、創作工房のスタッフがご案内できますので、お気軽にお声掛けください。</li> </ul>

【2 スタッフに関する事】		
No.	内容	回答内容
2-1	いつもありがとうございます。楽しく利用させていただいています。スタッフの方々最高です。	ご利用ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。
2-2	<p>【スポーツ関連】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ講座ご担当スタッフの方々の細かいご対応（栄養ご担当の方も）が、ありがたく、楽しく運動ができています。次年度も継続できれば、うれしく思います。</li> <li>・お陰さまで、動かなかった体の部分が動くようになって、筋力もつきました。筋力とストレッチができるようになると勤務が肉体的に楽に行えます。あと、スタッフの方々が老若男女親切にして下さるので、この上ない居場所です。</li> </ul>	スポーツ施設のご利用及びスポーツ講座にご参加いただき、ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。

【3 施設に関する事】		
No.	内容	回答内容
3-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・偏食があるので、持ちこみ食をたべさせたいな—と思っても電子レンジがないため難しい(つめたいものをたべない) 電子レンジをおいで下さい。</li> <li>・立ってオムツを替えられるスペースがない(商業しせつにあるような) トイレを利用したが、べんきに手をつこんだり、はいまわったりして非常に困難。おもちゃで気をひいても目にはいらず…試着室みたいな、囲われて他の物がない場所があると助かる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子レンジの設置につきましては、衛生上と使用上の注意の管理が難しいため電子レンジ、ポットの設置はしておりません。ご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。</li> <li>・立ってオムツを替える際は、3階多目的トイレ内のフィッティングボードの他、1階の広さ1畳程の多目的トイレをご使用いただけます。</li> </ul>
3-2	<p>【食堂・売店について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階の食堂(レストラン)を復活させて欲しいです！！(土日にお弁当もないので・・・)</li> <li>・食堂復活or売店が充実してくれると大変ありがたい。</li> <li>・レストランを再開してもらいたい。</li> <li>・日曜、祭日食堂がやっているか、売店の品ぞろえを増やしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・売店の充実については、ご記入いただいた内容を売店を運営する横浜市身体障害者団体連合会にお伝えします。</li> </ul>
3-3	トイレの手洗いの水が細かくて、介助に時間がかかる	トイレの手洗いに関しまして、場所が分かりかねますが、2階和室近くのトイレについては、お湯が出にくいがございます。職員が都度対応しますので、手洗いの水が細かい場合はお近くの職員までお声掛けください。
3-4	プールや更衣室のシャワールームでのシャンプーの使用は、これからだめになってしまうのでしょうか？	シャンプー・ボディーシャンプーのご利用について、使用時の混雑が予測されるため、以前より使用をご遠慮いただいております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
3-5	プールがなおのを待っています。	プールに関しては天井工事が終了し、令和8年4月より営業を開始いたしました。ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。
3-6	土日10:00～14:00のバスが1時間に3本あると嬉しいです。	労基法や添乗員確保の観点や、運行ルールの観点から、ダイヤ増加は難しい状況です。ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんが、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。

【4 広報に関する事】		
No.	内容	回答内容
4-1	健常者にももっとラポールを知ってもらえるインフォメーションがあると良いと思います。	貴重なご意見をありがとうございます。インフォメーションの一環としてホームページを改修いたしました。今後も健常者の方にもラポールを知っていただけることを目標に、内容を検討し努めます。
4-2	ホームページとラポラボのたげんごたいおうをしていただけるとうれしいです	ラポールホームページには多言語対応がありませんが、スマートフォン及びパソコンのブラウザに翻訳機能がございますので、そちらをご活用ください。
4-3	HPが分かりづらくなってしまいました。	閲覧支援ツールの追加等、従来より見やすいホームページを意識して作成しました。ホームページの分かりづらくなった点につきまして、ご意見がありましたら総合受付までお気軽にお声掛けください。

【5 その他】		
No.	内容	回答内容
5-1	バス内の水分補給を可、として欲しいです。子供向けイベントを増やして欲しい、食堂を復活させて欲しい、リサイクル（バザー）コーナーがあるとよい、	<p>・バス内の水分補給については、急発進急停止をする恐れがあり、他の利用者の方にかかる恐れや床が濡れる恐れがあります。シートが濡れた場合はバスの運行自体ができなくなります。バス内の水分補給や飲食はご遠慮いただきますよう、引き続きご理解ご協力をお願いいたします。</p> <p>・子供向けイベントについては、工事により閉鎖していたラポールシアターが令和8年4月より営業を再開し、子ども向けのイベントも開催しています。ホームページのイベント情報や定期プログラムや、配架しているチラシをご確認いただき、ぜひご参加ください。</p> <p>・レストラン再開については、今後も担当する横浜市と協議してまいります。</p> <p>・リサイクル(バザー)のコーナーについては、以前はラポールの祭典でリサイクル（バザー）のコーナーを実施していましたが、事業内容が変更しリハセンターと合同開催になり開催目的に変更が生じたため、大変恐縮ながら当面は難しい状況です。</p>
5-2	発達障がいのある子の居場所として、とても大切な所だと思っておりますので、これからもつづいてほしいです。	ご利用ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。
5-3	日・祝もあいていてありがたいです。	ご利用ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同努めてまいります。
5-4	必要な方に使用できる施設であってほしい	必要とされる方が快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。具体的なご要望等あれば総合受付までお声かけいただき、お伝えいただくと幸いです。
5-5	▲▲(駅名)にあるしょうがいしゃのお菓子をつくる●●(施設名)というものです。SNSとかは、しゃしんやどうがなどはダメなのですみません。	<p>ご利用ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただけるよう、今後もスタッフ一同取り組んでまいります。</p> <p>※施設名が特定できる状況でしたので、情報を伏せて記載させていただきます。</p>

5-6	<p>【健常者のご利用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健常者の利用は、昔のように自由にできなくなるのはさみしい。</li> <li>・一般利用の人も使えるように早くなってほしい！ よろしくお願ひします。</li> </ul>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。健常者の方のご利用について、今後も検討して参ります。</p> <p>現在は、障害がない方の個人利用については、施設・時間・曜日の条件がありますがご利用いただけます。スポーツ施設は月曜から木曜の19時～21時はフィットネスルーム・ボウリングルーム・地下グラウンド（アーチェリー場を除く）をご利用いただけます。文化施設ではおもちゃ図書館は月曜日・火曜日の午前中は利用可能です。</p> <p>また、一般のグループ・団体での貸切利用が可能な施設もありますので、詳しくはスタッフ又はホームページでご確認ください。</p>
5-7	<p>プール使用ができなかったため利用することがなかなかありませんでした。そんななか、団体のメールボックスの申込がされていないというお手紙がとどきました。例年、お知らせが(申込みの) 郵送されてくるので今年もそうだとばかり思っていました、今年は、ラックに立てかけてあったそうですが、3回ほど見回したのですが気が付きませんでした。せめて、継続の団体で申込していない団体には、電話連絡して下さるか、メールボックス室内に、申込みの告知ポスター等あれば気がついたと思います。気が付かなかったのはこちらのミスですが、いきなり、め切すぎてから申込まれてないので荷物を撤収するようにというお手紙がとどいたら悲しいです。</p>	<p>団体ロッカーのメールボックスの使用に関して、例年募集要項には下記の内容を掲載しておりますが、今後もより分かりやすい周知方法について検討してまいりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。</p> <p>「募集期間は毎年1月下旬から2月下旬としており、募集に関するお知らせは掲示物及びホームページにて行っております。団体ごとの個別通知は行っておりませんので、申し込み忘れにはご注意ください。」</p> <p>また、申し込みに関する周知につきましては、ロッカー入り口への案内掲示も行っています。</p> <p>いただいたご意見を踏まえて、掲示方法や案内の見やすさを今後も検討及び改善に努めます。</p>
5-8	<p>ロッカーの次年度申しこみは、ロッカー入り口にもっと大きく見えるようにお願いします。</p>	<p>ロッカー申込につきまして、ロッカー入口に案内の掲示とホームページにてご案内を行っておりますが、十分に伝わらなかった点につきましてお詫び申し上げます。いただいたご意見を踏まえて、掲示方法や案内の見やすさを今後も検討及び改善に努めます。</p>
5-9	<p>2/28(土)浜身連ジパングの更新で来ました。親切に対応してもらえて、うれしかった。</p>	<p>ご利用ありがとうございます。ご記入いただいた内容につきまして、横浜市身体障害者団体連合会にお伝えします。</p>
5-10	<p>いつも楽しくあそばせてもらってます。ありがとうございます。</p>	<p>ご利用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、今後もスタッフ一同取り組んでまいります。</p>
5-11	<p>いつもありがとうございます。元気とhappyパワーをいただいています ◎T.Yより</p>	<p>ご利用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、今後もスタッフ一同取り組んでまいります。</p>

5-12	<p>(障がいの出方なのか)周囲の人に対して、失礼な呼びかけや、暴言と思える発言をして、雰囲気悪くする人がいます。スタッフから注意して、やめて欲しいと思っています。一般社会でダメな事は、ラ・ポールで許すべきではないと考えています。参加者の心得のようなものを示していく事も必要かなと考えます。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、検討してまいります。</p>
5-13	<p>支払いもネットや振込みだと助かります。</p>	<p>インターネットや振り込みによるお支払いにつきましては、当施設の予約手続きの都合上難しい状況です。ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんが、何卒ご理解ご協力をお願いいたします。またお支払いの際に当施設に来所いただくのが難しい場合は現金書留によるお支払いも可能ですので、総合受付まで窓口か電話でご相談ください。</p>
5-14	<p>【予約のキャンセル料について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プール団体利用していますが、4か月前から予約するのにキャンセルしても戻らないのは不満です。せめて1か月前までは代金もどるようになってほしい。</li> <li>・4ヶ月前に予約をしてキャンセルをする時に料金が発生しないようにしていただきたい。せめて1ヶ月前からキャンセル料の発生を希望します。</li> <li>・予約のでんわをするのに大変です。キャンセルしたら、返金なしはおかしい。今は、どこでも3日～1週間前まではキャンセル料はないのに。キャンセルしたしせつは別の団体がついたら料金払うのにおかしいです</li> <li>・利用施設のキャンセルは、せめて3ヶ月前までは、代金を返金してほしいです。</li> </ul>	<p>横浜ラポールをご利用いただきありがとうございます。当センターは横浜市の施設であり、横浜市障害者文化センター条例において利用料金等が制定されております。その条例に従って運営しておりますので、ご理解の程お願いいたします。</p>
5-15	<p>いつもありがとうございます。校舎職員も子どもたちも毎日楽しみにしています。</p>	<p>ご利用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、今後もスタッフ一同取り組んでまいります。</p>