

令和 6 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 6 年度お客様満足度調査の概要

1 実施期間

令和 7 年3月1日(土)から 3 月31日(月)まで

2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

3 回答数

205通

令和 6 年度お客様満足度調査の内容

令和6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、よろしくお願いいたします。

実施期間：令和7年3月1日(土)から3月31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
(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「情報発信サイト ラポール for Smile」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 ・共創パートナー事業の参加
(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 まんぞく	やや満足 まんぞく	どちらともいえない	やや不満 さんまん	不満 さんまん	
(1) 【スポーツ】 開催頻度・種目等 かいさいひんど しゆもくとう	5	4	3	2	1	参加 さんか 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。 さんか かた うかが						
内容について ないよう	5	4	3	2	1	参加 さんか していない
(3) 【文化】 開催頻度・ジャンル等 ぶんか かいさいひんど とう	5	4	3	2	1	参加 さんか 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。 ぶんか きんか かた うかが						
内容について ないよう	5	4	3	2	1	参加 さんか していない
(5) “参加 さんか していない”・“2 やや不満 さんまん ”・“1 不満 さんまん ”と回答された方に伺います。その理由を教えてください。 かた うかが りゆうゆ ねし						

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「情報発信サイト ラポール for Smile」や広報紙「ラポラポ」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

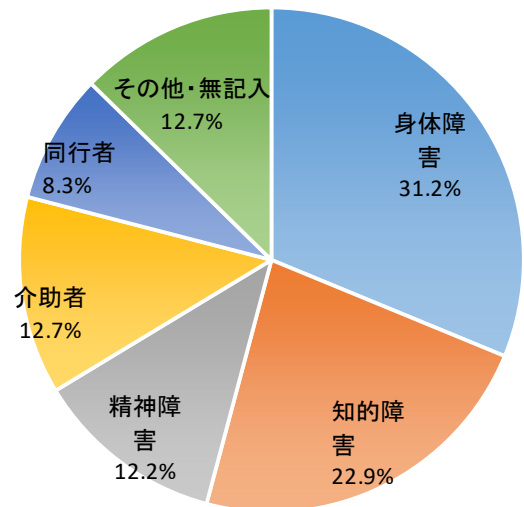
令和 6 年度お客様満足度調査の結果

1回答者の属性

(1) 障害者手帳等

(N = 205)

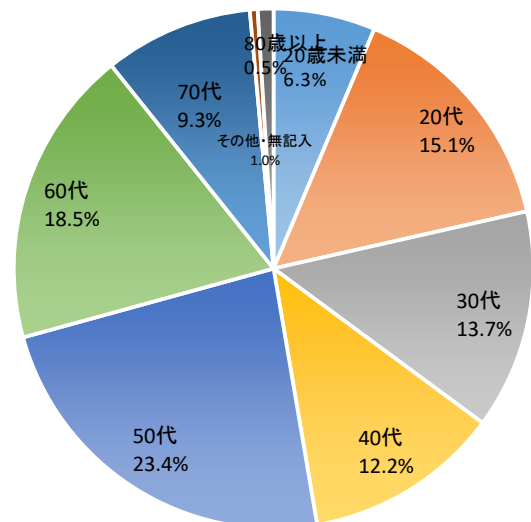
身体障害	64 人 (31.2%)
知的障害	47 人 (22.9%)
精神障害	25 人 (12.2%)
介助者	26 人 (12.7%)
同行者	17 人 (8.3%)
その他・無記入	26 人 (12.7%)



(2) 年齢

(N = 205)

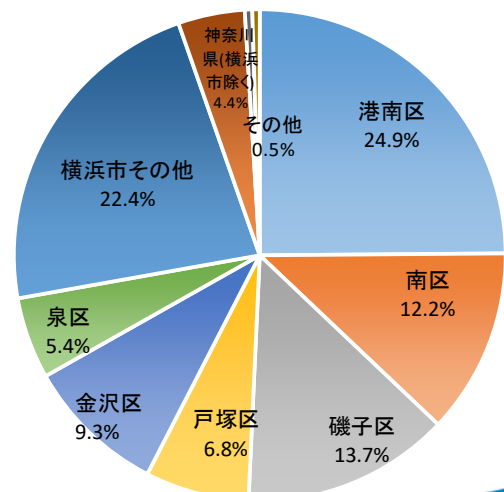
20歳未満	13 人 (6.3%)
20代	31 人 (15.1%)
30代	28 人 (13.7%)
40代	25 人 (12.2%)
50代	48 人 (23.4%)
60代	38 人 (18.5%)
70代	19 人 (9.3%)
80歳以上	1 人 (0.5%)
その他・無記入	2 人 (1.0%)



(3) 居住地

(N = 205)

港南区	51 人 (24.9%)
南区	25 人 (12.2%)
磯子区	28 人 (13.7%)
戸塚区	14 人 (6.8%)
金沢区	19 人 (9.3%)
泉区	11 人 (5.4%)
横浜市その他	46 人 (22.4%)
神奈川県(横浜市除く)	9 人 (4.4%)
東京都	1 人 (0.5%)
その他	1 人 (0.5%)



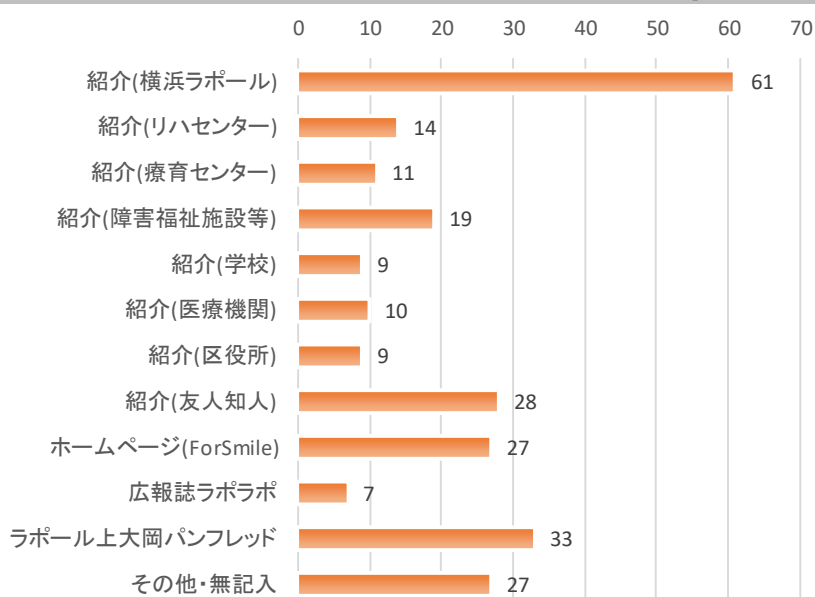
(4) 利用の動機

※複数回答可

(N = 255)

紹介(横浜ラポール) 61 人
紹介(リハセンター) 14 人
紹介(療育センター) 11 人
紹介(障害福祉施設等) 19 人
紹介(学校) 9 人
紹介(医療機関) 10 人
紹介(区役所) 9 人
紹介(友人知人) 28 人
ホームページ(ForSmile) 27 人
広報誌ラポラポ 7 人
ラポール上大岡パンフレッド 33 人
その他・無記入 27 人

※重複回答あり



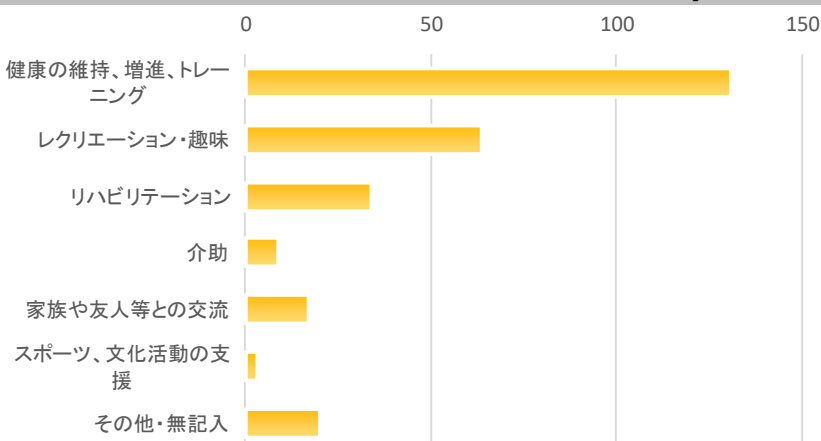
(5) 利用の目的

※複数回答可

(N = 278)

健康の維持、増進、トレーニング 131 人
レクリエーション・趣味 64 人
リハビリテーション 34 人
介助 9 人
家族や友人等との交流 17 人
スポーツ、文化活動の支援 3 人
その他・無記入 20 人

※重複回答あり



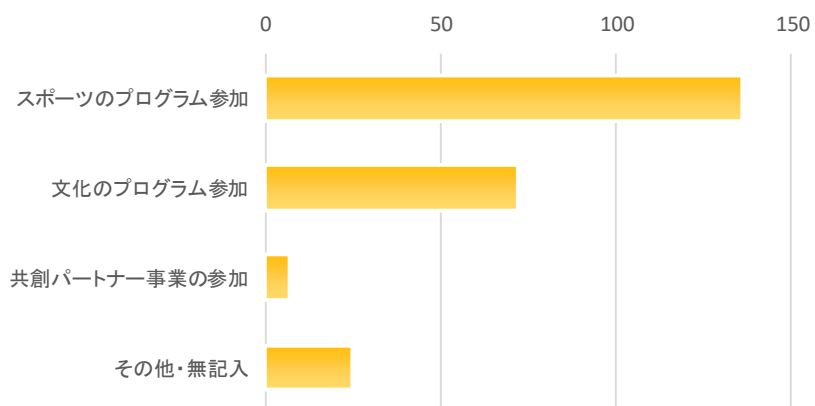
(6) 利用の形態

※複数回答可

(N = 240)

スポーツのプログラム参加 136 人
文化のプログラム参加 72 人
共創パートナー事業の参加 7 人
その他・無記入 25 人

※重複回答あり



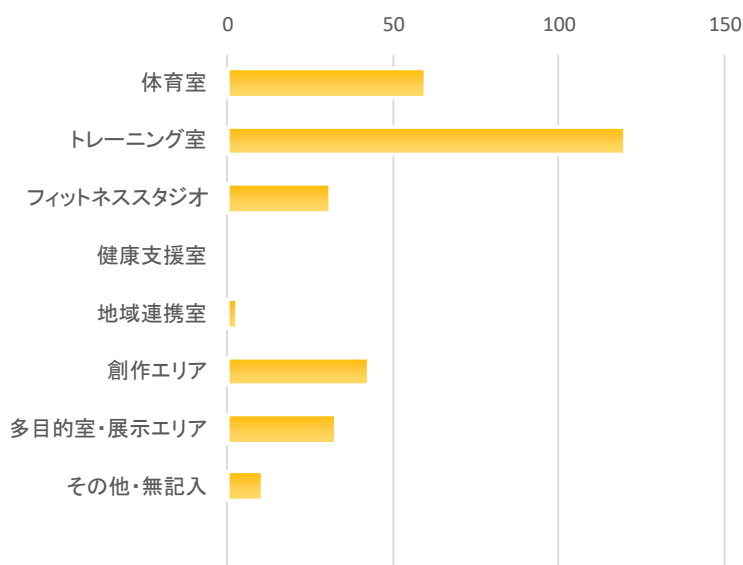
(7) 利用施設

※複数回答可

(N = 301)

体育室	60 人
トレーニング室	120 人
フィットネススタジオ	31 人
健康支援室	0 人
地域連携室	3 人
創作エリア	43 人
多目的室・展示エリア	33 人
その他・無記入	11 人

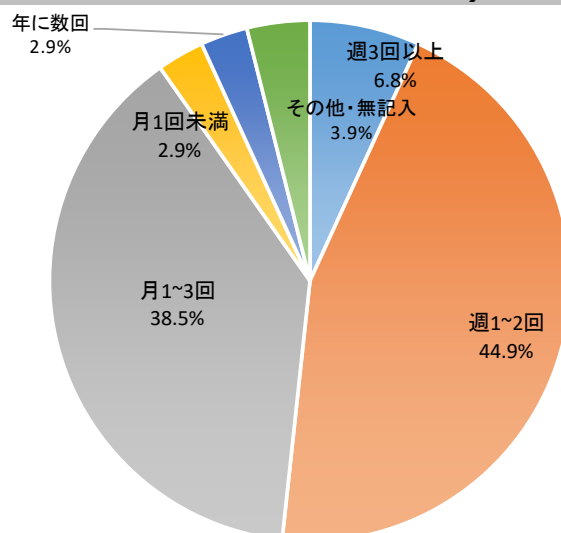
※重複回答あり



(8) 利用頻度

(N = 205)

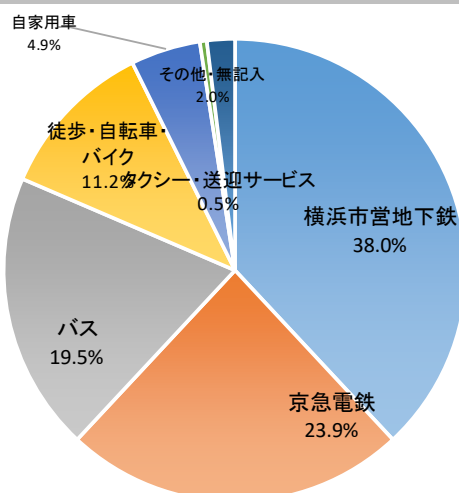
週3回以上	14 人 (6.8%)
週1~2回	92 人 (44.9%)
月1~3回	79 人 (38.5%)
月1回未満	6 人 (2.9%)
年に数回	6 人 (2.9%)
その他・無記入	8 人 (3.9%)



(9) 来所方法

(N = 205)

京急電鉄	49 人 (23.9%)
横浜市営地下鉄	78 人 (38.0%)
バス	40 人 (19.5%)
徒歩・自転車・バイク	23 人 (11.2%)
自家用車	10 人 (4.9%)
タクシー・送迎サービス	1 人 (0.5%)
その他・無記入	4 人 (2.0%)

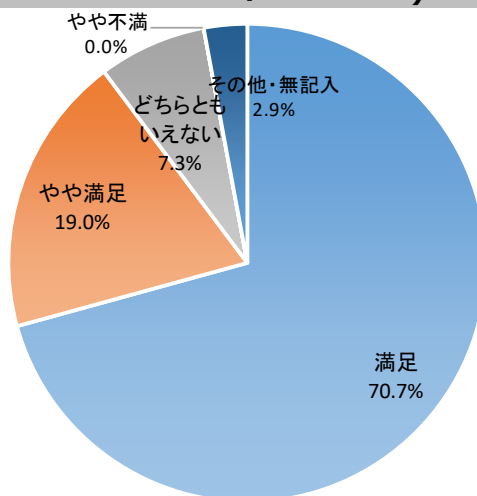


2 感染症対策について

(1) 各施設の感染予防対策

(N = 205)

満足	145 人 (70.7%)
やや満足	39 人 (19.0%)
どちらともいえない	15 人 (7.3%)
やや不満	0 人 (0.0%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	6 人 (2.9%)

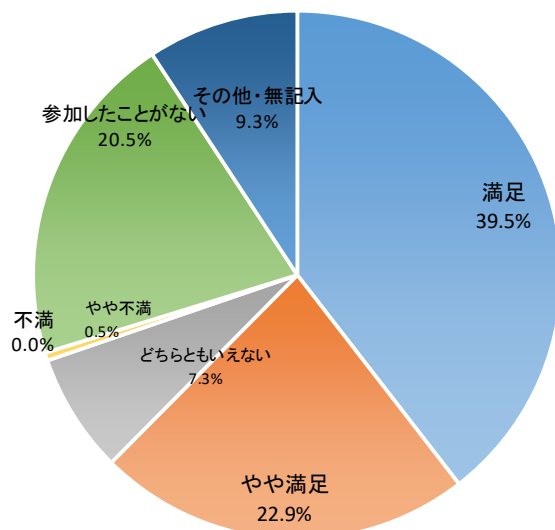


3 事業等について

(1) 【スポーツ】開催頻度・種目等

(N = 205)

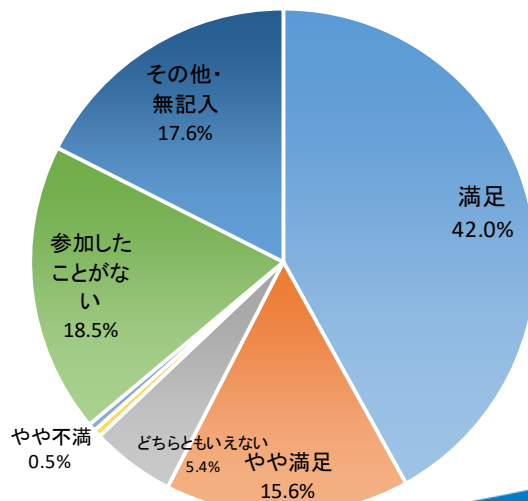
満足	81 人 (39.5%)
やや満足	47 人 (22.9%)
どちらともいえない	15 人 (7.3%)
やや不満	1 人 (0.5%)
不満	0 人 (0.0%)
参加したことがない	42 人 (20.5%)
その他・無記入	19 人 (9.3%)



(2) 【スポーツ】内容

(N = 205)

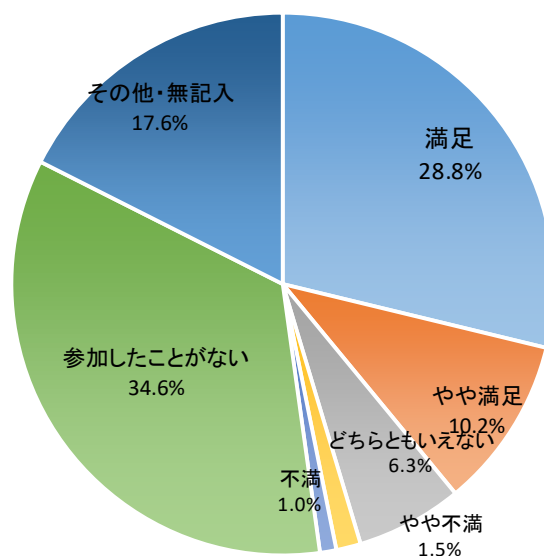
満足	86 人 (42.0%)
やや満足	32 人 (15.6%)
どちらともいえない	11 人 (5.4%)
やや不満	1 人 (0.5%)
不満	1 人 (0.5%)
参加したことがない	38 人 (18.5%)
その他・無記入	36 人 (17.6%)



(3)【文化】開催頻度・ジャンル等

(N = 205)

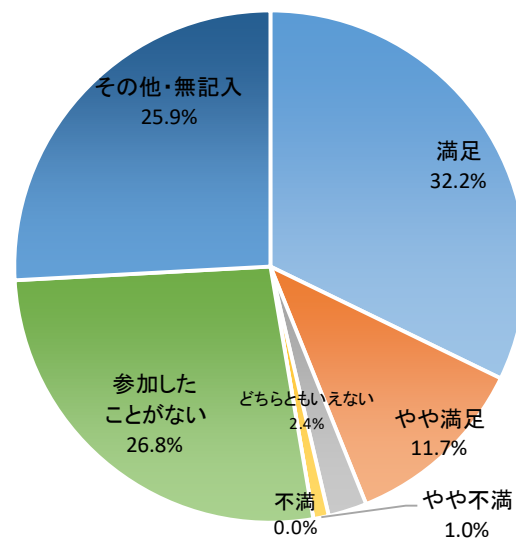
満足	59 人 (28.8%)
やや満足	21 人 (10.2%)
どちらともいえない	13 人 (6.3%)
やや不満	3 人 (1.5%)
不満	2 人 (1.0%)
参加したことがない	71 人 (34.6%)
その他・無記入	36 人 (17.6%)



(4)【文化】内容

(N = 205)

満足	66 人 (32.2%)
やや満足	24 人 (11.7%)
どちらともいえない	5 人 (2.4%)
やや不満	2 人 (1.0%)
不満	0 人 (0.0%)
参加したことがない	55 人 (26.8%)
その他・無記入	53 人 (25.9%)

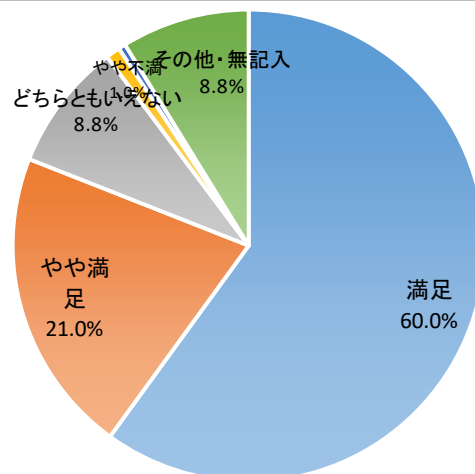


4 施設について

(1) 案内表示

(N= 205)

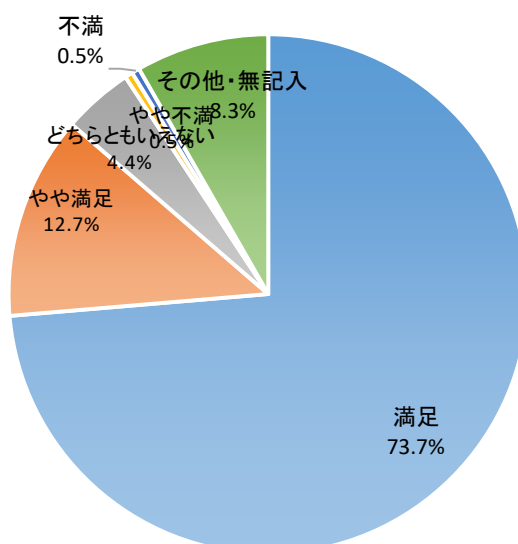
満足	123 人 (60.0%)
やや満足	43 人 (21.0%)
どちらともいえない	18 人 (8.8%)
やや不満	2 人 (1.0%)
不満	1 人 (0.5%)
その他・無記入	18 人 (8.8%)



(2) 駅からのアクセス(経路)

(N= 205)

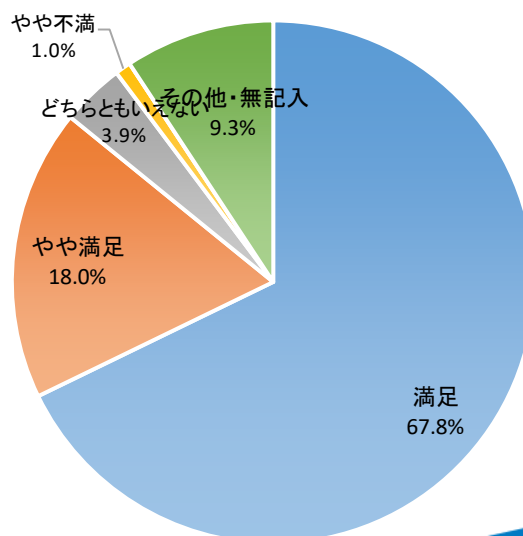
満足	151 人 (73.7%)
やや満足	26 人 (12.7%)
どちらともいえない	9 人 (4.4%)
やや不満	1 人 (0.5%)
不満	1 人 (0.5%)
その他・無記入	17 人 (8.3%)



(3) 施設や設備

(N= 205)

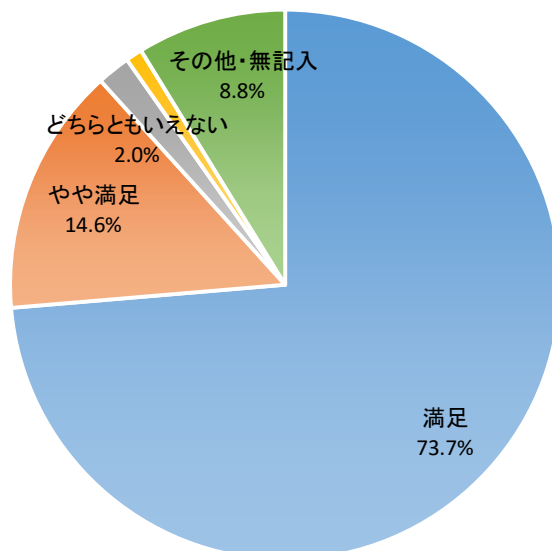
満足	139 人 (67.8%)
やや満足	37 人 (18.0%)
どちらともいえない	8 人 (3.9%)
やや不満	2 人 (1.0%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	19 人 (9.3%)



(4) 館内環境

(N= 205)

満足	151 人 (73.7%)
やや満足	30 人 (14.6%)
どちらともいえない	4 人 (2.0%)
やや不満	2 人 (1.0%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	18 人 (8.8%)

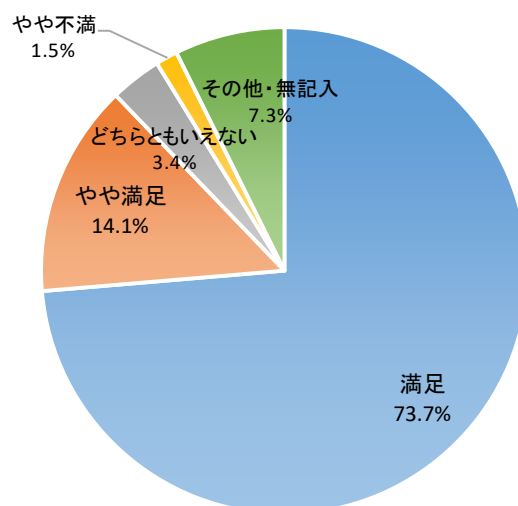


5 スタッフについて

(1) 対応や支援方法

(N= 205)

満足	151 人 (73.7%)
やや満足	29 人 (14.1%)
どちらともいえない	7 人 (3.4%)
やや不満	3 人 (1.5%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	15 人 (7.3%)

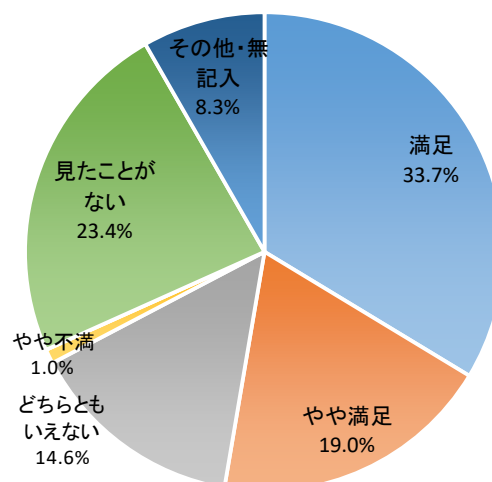


6 広報

(1) ホームページ

(N= 205)

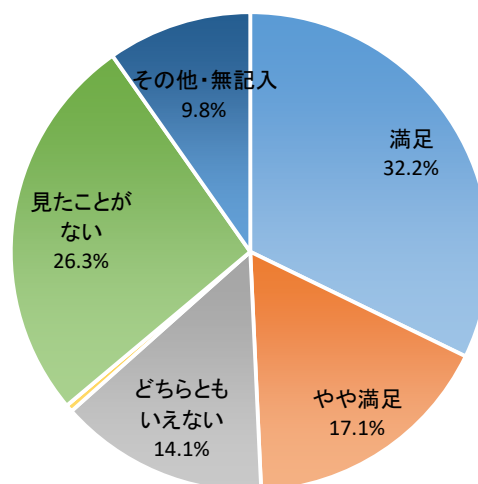
満足	69 人 (33.7%)
やや満足	39 人 (19.0%)
どちらともいえない	30 人 (14.6%)
やや不満	2 人 (1.0%)
不満	0 人 (0.0%)
見たことがない	48 人 (23.4%)
その他・無記入	17 人 (8.3%)



(2) 広報誌

(N= 205)

満足	66 人 (32.2%)
やや満足	35 人 (17.1%)
どちらともいえない	29 人 (14.1%)
やや不満	1 人 (0.5%)
不満	0 人 (0.0%)
見たことがない	54 人 (26.3%)
その他・無記入	20 人 (9.8%)



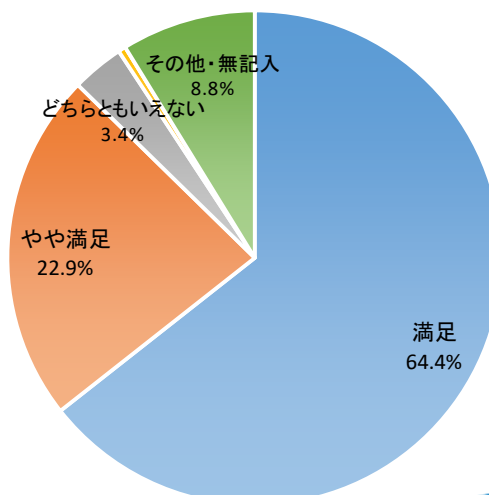
7 総合評価

総合評価

(N= 205)

満足	132 人 (64.4%)
やや満足	47 人 (22.9%)
どちらともいえない	7 人 (3.4%)
やや不満	1 人 (0.5%)
不満	0 人 (0.0%)
その他・無記入	18 人 (8.8%)

平均得点(5点満点) **4.66 点**



【総評等】

1 回答者の属性について

- ・身体(31.2%)、知的(22.9%)、精神障害(12.2%)で約 6.6 割を占めておりますが、横浜市の障害者手帳発行数比、身体(52.6%)、知的(20.4%)、精神障害(27.1%)に比べると、知的、精神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利用されています。
- ・港南区民のご利用が全体の約 2 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利用されています。

2 感染症対策について

- ・感染対策しながら、プログラムの増枠・定員拡大などをしましたが、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 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いれてまいります。

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

- ・8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、「情報発信サイト」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 6 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の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	もし料理教室があったら参加したいです	ありがとうございます。料理教室につきましては、現在横浜ラポールで開催しております。詳細につきましては①情報発信サイト「ラポール ForSmile」(https://www.yrsrapport.or.jp/)や②広報誌ラポラポ(http://www.yokohama-rf.jp/rapport/rapporappo/)をご確認ください。尚、ラポール上大岡では料理教室を開催する為の施設がない為、開催の予定はございません。ぜひ横浜ラポールでの参加をご検討いただければ幸いです。
1-2	スポーツとかやりたい	具体的にどのようなプログラムの開催頻度をどの程度増やすことを希望されているか、もう少し詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。恐れ入りますが、近くのスタッフまでお願いいたします。
1-3	もっと運動内容を増やしてほしい	トレーニング室・スタジオは、待機スペースが少ないこと、更衣室も広くないことから利用時間・定員を設けてプログラムを運営させて頂いております。トレーニング広場の予約を廃止した場合、トレーニング室や更衣室に混雑が生じ利用者の皆様が満足に利用できないと予想されます。昨年度から、トレーニング広場の利用状況を調査し、マシンの増設と令和7年4月1日からプログラム定員数を増やしています。ご理解をおねがいいたします。
1-4	トレーニング室の予約を週1回ではなく2～3回予約出来てほしい	トレーニング広場の予約を複数日可能にした場合、新規利用の方の予約が取りづらくなることから、より多くの方がご利用いただけるように、他プログラムと同様に都度予約とさせて頂いております。令和6年度のトレーニング広場の利用状況を調査し、マシンの増設、令和7年度4月1日からプログラム定員数を増やしております。また、当日のキャンセルなどで空きが生じた場合は、当日の予約も可能ですので是非ご利用ください。(予約の空き状況の確認・予約は、携帯電話のWEB予約が便利です)
1-5	子どもに障害の事を話していないので募集のちらしを見せ辛いです	当センターの目的として、ご本人が障害を認識し、スポーツ、レクリエーション、文化活動を通じて、健康づくりや社会参加の促進をはかることで、社会参加ができるようになることを目指しております。現時点ではまだ難しいかもしれませんが、ご不安な点がありましたらお近くのスタッフまでお気軽にお声掛けください。
1-6	スポーツ文化プログラム共に楽しく参加させていただいております。子どもに合わせた支援や見守りをしてくださるので今後も色々なプログラムに参加させていただきたいです	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願いいたします。
1-7	ブラレールのイベントが4月から月2回の開催になって良かったです。日曜日の開催もスケジュールが合わせやすく良いですが付添が1人に対して1人ではなく、2人までにしてほしいです。0歳の赤ちゃんがいるので1人で子供を2人みるのは大変なので	ご意見ありがとうございます。付添者の人数につきましては、原則1名とさせて頂いておりますが、ご相談いただければ2名にすることも可能です。お申し込み時にその旨をお伝えいただけますようお願いいたします。ただし、付添者が複数名になった場合でも、ブラレールの組み立ては一組分のスペースでの実施でお願いしておりますので、ご了承ください。これからもブラレールの広場にぜひご参加いただければ幸いです。
1-8	ジムとかいかとてんらんかいなどはすべてまんぞくでした	ありがとうございます。今後もご利用の皆さまに更なるご満足をお届けできるよう努めて参ります。

1-9	もう少し開催頻度を積極的にした方がいい。何に開催したときにこれをとかいい方が良いとかをいくつか知らせるとか、頻度の問題なのでどんどん積極的にしたいなあと思う	具体的にどのようなプログラムの開催頻度をどの程度増やすことを希望されているか、もう少し詳しいお話をお聞かせいただけないでしょうか。恐れ入りますが、近くのスタッフまでお願いいたします。
1-10	土日休日の大人向けをふやしてほしい	①文化プログラムでは、2025年5月より隔月になりますが、大人向けの工作プログラムを新設いたしました。この他にも子ども・大人関係なくご参加いただけるプログラムもご用意しておりますので、ぜひご参加いただければ幸いです。 ②スポーツプログラムとしては、団体主催のプログラム（旧共創パートナー事業）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。
1-11	月に一度絵の広場毎回楽しく参加させていただいています。絵を描ける場所が見つかりうれしく思っています、長く続けていけると思っています	ありがとうございます。『毎回楽しく参加している』『絵を描ける場所が見つかり嬉しい』といった温かいご感想をいただき、大変嬉しく思います。ご自宅とは違った雰囲気の中、アドバイザーも常駐している環境はご利用者の皆さまに大変好評をいただいております。これからも引き続き絵画の広場にご参加いただければ幸いです。
1-12	脳性まひに特化したプログラムがあれば参加したいです	①ご意見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。 ②当センターでは障害種別に特化したプログラムの開催はしておりませんが、個々のペースで取り組みやすいようにプログラムを展開しています。お気軽に指導員までお問い合わせください。
1-13	初めて介助者として来させていただきました。素敵な作品が展示されていて心が和みました	ありがとうございます。芸術交差展では、毎年10月に横浜ラポールで開催されている「ラポール美術展」の出展作品の中から選ばれた作品を展示しており、大変好評をいただいております。ぜひラポール美術展と併せて次回の芸術交差展にもご来場いただけたら幸いです。
1-14	予約が郵送で確定するのですぐにわからないものもあるのでメールでわかると助かります	ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。プログラムの当落通知につきましては、メールでお送りしたいと考えておりますが、一部のご利用者の方におかれましては、メールアドレスを登録されていない、またはご提供を希望されない場合があり、そのため現状では当落通知方法をメールに変更することが難しい状況でございます。ただし、今後も当落通知方法については検討を続けて参ります。
1-15	現在中学生なのですが、体操系のプログラムで参加できるもの（本人が楽しめるかんたんなもの）が少ないのが少々残念です。小学生のころのようなプログラムがあったらいいなと思います。なので今は体操系は未参加でさみしいです	大型遊具は、小学生規格となっており、安全性を第一に考えプログラムの対象も「小学生」とさせていただいております。中学生になりましたらトレーニング室の利用が可能となります。中学生以上も参加できる新設のプログラムについては、お気軽に指導員までお問い合わせください。
1-16	子供がお世話になっています、毎回参加するのを楽しみにしておりますので、引き続きよろしくおねがいします	いつもご利用ありがとうございます。今後もご利用者の皆さまに更なるご満足をお届けできるよう努めて参ります。
1-17	皆様の絵と出会えたこと感謝 ありがとうございます。	ありがとうございます。芸術交差展では、毎年10月に横浜ラポールで開催されている「ラポール美術展」の出展作品の中から選ばれた作品を展示しており、大変好評をいただいております。ぜひラポール美術展と併せて次回の芸術交差展にもご来場いただけたら幸いです。

1-18	石原陸郎展、ラポール美術展へ来ました。石原さんの個展また開催してほしいです、以前に出されてた作品もまた見たかったです	ご来場ありがとうございました。今後もラポールで石原陸郎さんの個展を開催することがありましたらぜひご来場いただけますと幸いです。又、ラポール以外の会場で開催される際も、当センターの情報発信サイト「ラポールForSmile」にて情報を掲載する場合がありますので、ぜひチェックしていただければと思います。
1-19	りくろーくんの個展へのメッセージカード？アンケート？用紙が欲しかった。〇〇もオメデトー。羊たちをどのように描いているのかとても気になった。写しみて描いてるのかな？ふわふわふわふわやさしーえキラキラだけれど強い絵！今までにない色使いもあってしんせんでした。またみせてねSariちゃん子	ご意見ありがとうございます。個展へのメッセージカードにつきましては、今後ぜひ検討させていただきます。今回はこちらのアンケートに作者へのメッセージをお書きくださりありがとうございました。いただいたメッセージはラポールから作者へお伝えいたします。
1-20	もっと情報を発信してほしい。とても良い施設なのに利用者が少ないと思います。一般の人にも門扉を広げて良いのでは（当然ですが障害者優先です）	対外的な周知については、今後より一層各方面に発信できるよう努めていきたいと思っています。 なお、当センターの広報媒体は次のとおりです。 ・広報誌 ラポラポ： http://www.yokohama-rf.jp/rapport/rapporappo/ ・情報発信サイト ラポールForSmile： https://www.yrsrapport.or.jp/ ・おもちゃ図書館(Instagram)： https://www.instagram.com/rapport_toylibrary/ ・ハマパラ(X)： https://x.com/RAPO_hamapara?t=4H0gSfRIw1MSXLSm3pNzSw&s=09 特に、情報発信サイト ラポールForSmileでは、ラポール上大岡・横浜ラポール両施設のプログラム・イベント案内や、イベント報告等を日々発信しておりますので、ぜひご覧いただければ幸いです。 また、今年度より障害団体による施設利用も順次開始しているため、一般開放については、障害のある方の利用に影響がないか、館内のオペレーション等を含め確認し、今後慎重に検討させていただきます。
1-21	素敵な作品ありがとうございました	ありがとうございます。芸術交差展では、毎年10月に横浜ラポールで開催されている「ラポール美術展」の出展作品の中から選ばれた作品を展示しており、大変好評をいただいております。ぜひラポール美術展と併せて次回の芸術交差展にもご来場いただけたら幸いです。
1-22	先着順で予約が取れない事が増えてきた気がします。定員数や日数がもう少し増えればと思います	①ご意見ありがとうございます。予約が取りにくい状況となっておりますこと、大変申し訳ございません。今後のプログラム見直しの際にぜひ参考にさせていただきます。 ②令和7年度より、みんなと卓球やスポーツあそびの広場などの新規プログラムを実施しています。内容につきましてはお気軽に指導員までお問い合わせください。
1-23	トレーニング広場の予約がとりにくいことがあるので、定員を増やしてほしい。例えば前半後半を分けるなど	トレーニング広場の実施時間は、トレーニング室・スタジオの大きさや機器数、更衣室の大きさなどを加味して、過度な混雑がなく、皆様が安心・安全に快適に利用できるように設定しています。 昨年度からマシンの増設、予約枠を増やなどで皆様が予約を取りやすいように努めています。ご理解をお願いします。

1-24	家族でジャンピングは本当にお世話になっています	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願いいたします。
1-25	重度の子どもが中学生以降も参加できそうなプログラムを作っていたけると嬉しいです（トランポリンなど）	大型トランポリンは小学生規格となっており、安全性を第一に考え対象を「小学生」とさせていただいております。エアトランポリンや一人用のエクササイズトランポリンは成人でも使用可能です。中学生以上がお気軽にご参加いただける新規プログラムもございますので、ぜひご検討ください。
1-26	横浜市民のため。今後とも益々質の高いプログラムとアドバイスをお願いしたい。体力テスト（年二回？）実施されていますが・・・（解読不能）	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願いいたします。

【2 スタッフに関する事】

No.	内容	回答内容
2-1	よくないことをやるとラポール上大岡7階の男性職員がこわい。ほかの人が食べ物を買って買い物袋にいれているかいものぶくろが自分の物ではないものをロッカにいれるとないという困ることがおきるとラポール上大岡職員がさがしてくる7階の男性職員にこれはまずいでしょとすぐしかられ怒れる。自分がラポール上大岡の7階の男性職員にたべものをがはいったかかいものロッカの中をみられてぶくろさきまではここにありましたよというラポール上大岡の7階の男性職員に見つかり、ロッカの中をみせてといわれみせたらこれはまずいことだよ、なんですぐにウソをつくのラポール上大岡7階の男性職員にきつく怒られしかられる。自分の物ではない物を7階の受付にとどけるやくそくができないんだったらお母さんとそうだしなきゃいけないラポール上大岡7階の職員に自分の物ではない物をロッカに入れるのをやるならもうラポール上大岡をやめてもらいますと7階の男性職員にいわれた	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いたします。
2-2	受付の方々の笑顔とあいさつ、季節行事ごとの切り絵可愛い作品に癒されています。スポーツ女性指導員おひとり異動されたまま女性指導員が増えないのはなぜでしょうか 平日午前昼過ぎの有料プログラムは女性（高齢）の利用者が多く男性指導員では話しにくいとの声を聞きました 昨今の物価高ですが有料プログラムは料金据え置きご対応願いたいです 楽しく利用させて頂いております。来年度も楽しみです よろしくお願い致します 文化の大人が参加する種類が少ない、あっても参加人数8名をAMPと二回に増やせないでしょうか 利用者が多くなり抽選もぜんかいはずれたひとを優先にしてほしいです	①センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願いいたします。また、女性指導員についてですが、異性の職員でも話しかけやすい雰囲気作りに努めてまいりますので、お気軽にお声掛けください。また、利用料につきましては、横浜市と連携し、公平なご負担を皆様をお願いしておりますのでご理解いただけますと幸いです。 ②ご意見ありがとうございます。文化プログラムでは、2025年5月より隔月になりますが、大人向けの工作プログラムを新設いたしました。今後の申込状況によっては、開催枠の増加等を検討させていただく場合もあります。又、抽選方法につきましては、過去の参加状況にかかわらず、公平性を保つため、今後も一般的な抽選方式を継続させていただきたく存じます。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。工作プログラム以外にも、子ども・大人関係なくご参加いただけるプログラムもご用意しておりますので、ぜひそちらにもご参加いただければ幸いです。

2-3	スタッフの方が親切でありたいです。トレーニング広場を利用しています。自分のペースで運動ができるのがよいです。ほかのトレーニングジムを利用していましたが健康な人ばかりなので（そう見えます）のろのろしていると迷惑をかけてしまうのでおちつきませんでした。同じグループの人たちが占領していたりしていました。スタッフの皆さんは全員丁寧に対応して下さり感謝しています	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願いいたします。もし、不安を感じるような場面がありましたら、スタッフまでお気軽にお声掛けください。
2-4	一般の公園や遊びの場（有料）にトラブルナシで行く事がむずかしく（イヤイヤやぶつかり）なってきたのでとても助かります。こちらでもスタッフさんの手を多くかりてしまう時もあるようですが心から感謝しています	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願いいたします。もし、不安を感じるような場面がありましたら、スタッフまでお気軽にお声掛けください。
2-5	スタッフがすばらしい	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願いいたします。
2-6	スタッフも十色居て優しい人は優しくて教え方も親切！中には意地悪な人も居た！	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願いいたします。また、意地悪なスタッフの対応とのことですが、具体的にいつ、どのような事があったか、詳しいお話を伺えないでしょうか？ 管理運営課までお知らせください。

【3 施設に関する事】

No.	内容	回答内容
3-1	帰りが8F 文化の時は 8Fでキー返却で帰れると迎えにこなくてすむので助かります	ご意見ありがとうございます。ご利用者の皆さまの入退館管理は7階の受付にて一括で行っております。その為、プログラム参加会場に関わらず必ず7階の受付にお立ち寄りいただきますようお願いをしております。ご不便おかけし大変申し訳ございませんが、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3-2	トレーニング室は時間フリー希望	トレーニング室・スタジオは、待機スペースが少ないこと、更衣室も広くないことから利用時間・定員を設けてプログラムを運営させて頂いております。トレーニング広場の予約を廃止した場合、トレーニング室や更衣室に混雑が生じ利用者の皆様が満足に利用できないと予想されます。昨年度から、トレーニング広場の利用状況を調査し、マシンの増設と令和7年4月1日からプログラム定員数を増やしています。ご理解をおねがいたします。
3-3	エレベーターが閉まるのが早い	当センターの土地及び建物の区分所有者である横浜市に、ご意見があったことを伝えました。
3-4	施設内の食堂が再開すると良いと思います。できれば障害者の働く場になればいいと思います	レストラン部分は、ウイリング横浜を管轄する横浜市健康福祉局地域支援課が管理しておりますので、ご意見があった旨、伝えました。
3-5	室内ばきを置いておけたらいいと思う。握力低下の後遺症ありのためスポーツ参加費用無料化するよう検討してほしい	大変多くの方(令和7年3月期、トレーニング広場の利用実人数は約360人)にご利用いただきかつ、設置場所もないため、室内履き等を保管できる個人ロッカーの設置は予定しておりません。なお、利用料につきましては、横浜市と連携し、公平なご負担を皆様をお願いしておりますのでご理解いただけますと幸いです。

3-6	雨具をかける物がほしい（更衣室内に）天候が悪い日のOpen Closeの表示がわかりにくい（TELが来たときの時間が遅く、向かっていく途中でTELがあった）卓球ボッチャのクラブチームを作ってほしい（無料）	①車いすの通行の妨げとなるため、更衣室内への衣類掛けの設置は予定しておりません。ご不便をお掛けし申し訳ございませんが、ビニール袋等をご持参いただき、ロッカー内での保管をお願いいたします。 ②気象警報等発令時の開催中止連絡についてのご意見でしょうか。当センターは、特別警報が発令された場合は全てのプログラムは中止、また、その他の気象要因等で皆様の安全確保が困難と予測される場合は、状況に応じて中止を決定する場合もございます。中止が決まった段階で、ホームページ等でお知らせいたしますので、ご理解のほどお願いいたします。 ③卓球・ボッチャに限らずクラブの設立については、利用者の皆様方が主体となり設立・運営する際に、アドバイスさせていただければと思いますのでスポーツ指導員までお問い合わせください。
3-7	トレーニングルーム利用についてお互いに譲り合いしてくれるような心がけをしてもらえればと思います。ですが知的障害者もいる事でなかなか難しい問題だと思っています	トレーニング広場では、皆さまが安心・安全に、気持ちよくご利用いただけるようにスムーズな交代や譲り合いをお願いしております。機器の利用交代でお困りの場合は、常駐している体育指導員が調整させていただきますのでお声掛けください。
3-8	ラポールヨコハマの創作室のように毎日自由に参加できる所がほしい（15分から60分くらいで紙工作やねんど工作など）お弁当を食べる場所が欲しいなあ	①単独の施設である横浜ラポールに対し、ラポール上大岡はゆめおおかオフィスタワーのテナントの一つとなる為、施設の使い方について大きく制限があります。その為、横浜ラポールの創作工房のようにいつでも自由にご来館いただくことが出来ず、施設利用希望者は、事前に何かしらのプログラムへ必ず予約していただいた上でご来館いただくことになります。横浜ラポールとラポール上大岡で施設の利用方法が異なり、ご不便をおかけしておりますこと、大変申し訳ございません。これからも引き続きラポール上大岡をご利用いただければ幸いです。 ②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。
3-9	またトレーニングひろばにいきたい	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。
3-10	トレーニングマシンがもう少し種類があると良い	トレーニングマシンは、ご利用の皆様が安心・安全に利用できる機器とスペースを考慮し選定し設置しています。具体的な機種などございましたら体育指導員へお声掛けください。
3-11	free wifiを設置希望	当センターは館内のスペースが限られていることから、皆様に譲り合ってご利用いただいております。ロビーやトレーニングマシン上での必要以上の滞留を防ぐため、Wifiの設置は予定しておりません。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
3-12	室内エアフローが排気ばかり（？） トレーニングマシンで休んでいるような人をよく見かける	トレーニング広場では、皆さまが安心・安全に、気持ちよくご利用いただけるようにスムーズな交代や譲り合いをお願いしております。機器の利用交代でお困りの場合は、常駐している体育指導員が調整させていただきますのでお声掛けください。
3-13	トレーニング広場の予約がとりやすくなってほしい	昨年度からマシンを増設し、予約枠を増やして皆様が予約を取りやすいように努めています。ご理解をお願いします。

【4 広報に関する事】

No.	内容	回答内容
4-1	今後ホームページで広報誌を見てみたいと思います	広報誌に関心をお寄せいただき、ありがとうございます。 横浜ラポールのホームページでは、広報誌「ラポラポ」を掲載しております。 また、情報発信サイト「ラポールForSmile」でも各種イベント案内を掲載しておりますので、是非併せてご覧ください。 【広報誌ラポラポ】 http://www.yokohama-rf.jp/rapport/rapporappo/ 【ラポールForSmile】 https://www.yrsrapport.or.jp/