

# 令和5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



障害者スポーツ文化センターラポール上大岡



# 令和5年度お客様満足度調査の概要

## 1 実施期間

令和6年3月1日(金)から3月31日(日)まで

## 2 調査内容

別紙のとおり(無記名)

## 3 回答数

197通



## 令和5年度お客様満足度調査の内容



# 令和5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、よろしくお願い申し上げます。

実施期間：令和6年3月1日(金)から3月31日(日)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 新型コロナウイルス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。					

### 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「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5年度お客様満足度調査の結果

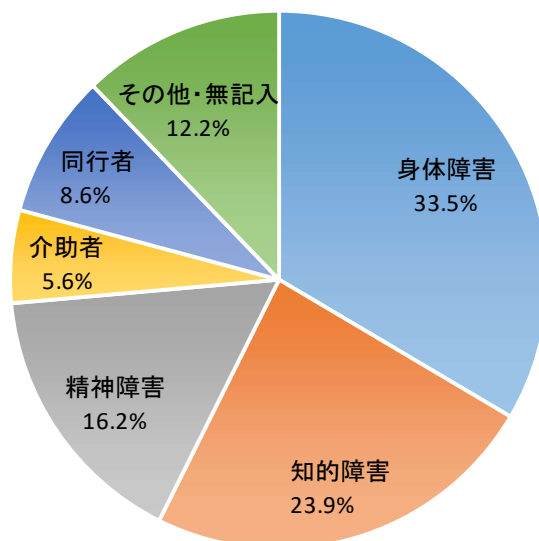


## 1回答者の属性

### (1) 障害者手帳等

(N = 197)

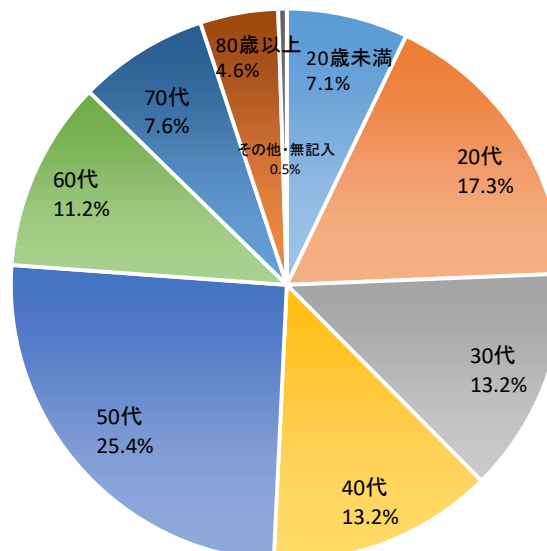
身体障害	66人 (33.5%)
知的障害	47人 (23.9%)
精神障害	32人 (16.2%)
介助者	11人 (5.6%)
同行者	17人 (8.6%)
その他・無記入	24人 (12.2%)



### (2) 年齢

(N = 197)

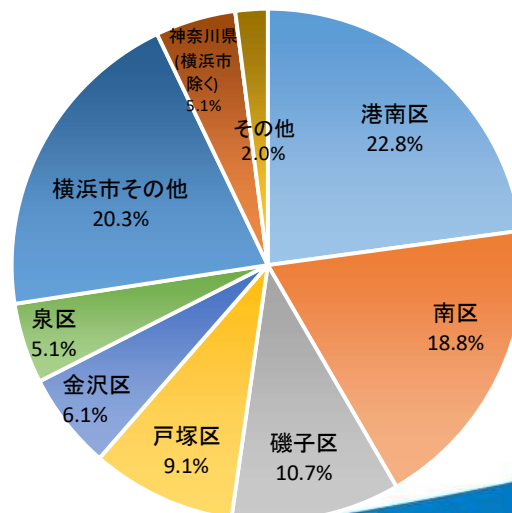
20歳未満	14人 (7.1%)
20代	34人 (17.3%)
30代	26人 (13.2%)
40代	26人 (13.2%)
50代	50人 (25.4%)
60代	22人 (11.2%)
70代	15人 (7.6%)
80歳以上	9人 (4.6%)
その他・無記入	1人 (0.5%)



### (3) 居住地

(N = 197)

港南区	45人 (22.8%)
南区	37人 (18.8%)
磯子区	21人 (10.7%)
戸塚区	18人 (9.1%)
金沢区	12人 (6.1%)
泉区	10人 (5.1%)
横浜市その他	40人 (20.3%)
神奈川県(横浜市除く)	10人 (5.1%)
東京都	0人 (0.0%)
その他	4人 (2.0%)

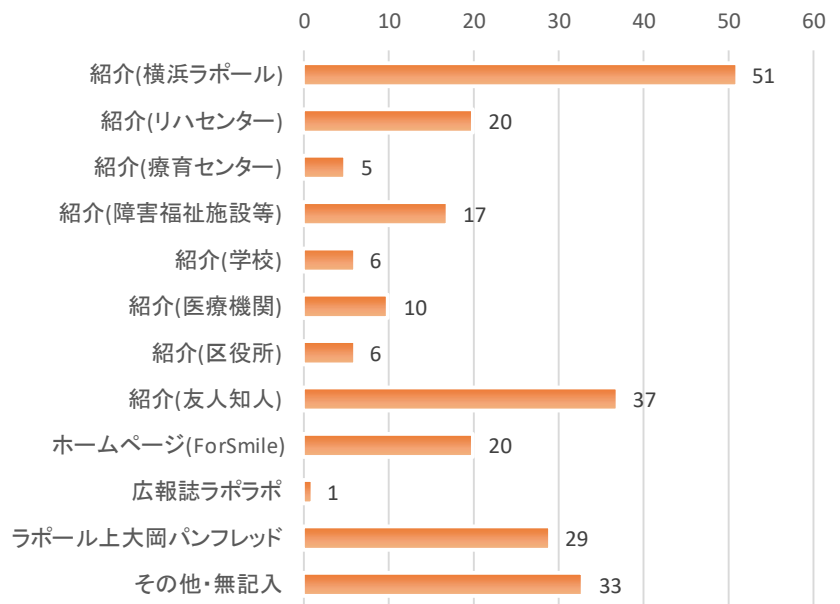


#### (4) 利用の動機

※複数回答可

(N = 235)

紹介(横浜ラポール)	51人
紹介(リハセンター)	20人
紹介(療育センター)	5人
紹介(障害福祉施設等)	17人
紹介(学校)	6人
紹介(医療機関)	10人
紹介(区役所)	6人
紹介(友人知人)	37人
ホームページ(ForSmile)	20人
広報誌ラポラポ	1人
ラポール上大岡パンフレット	29人
その他・無記入	33人



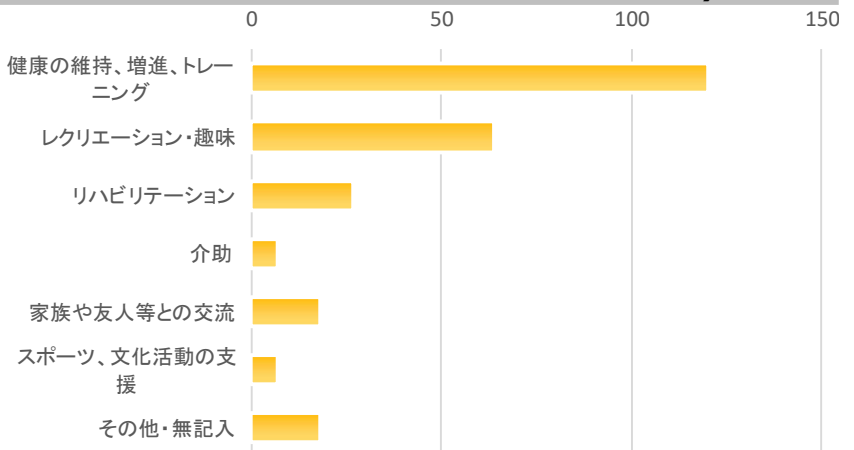
※重複回答あり

#### (5) 利用の目的

※複数回答可

(N = 261)

健康の維持、増進、トレーニング	120人
レクリエーション・趣味	64人
リハビリテーション	27人
介助	7人
家族や友人等との交流	18人
スポーツ、文化活動の支援	7人
その他・無記入	18人



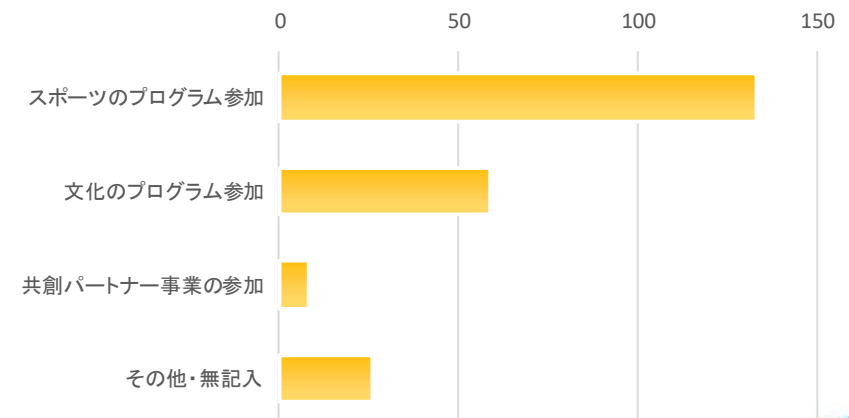
※重複回答あり

#### (6) 利用の形態

※複数回答可

(N = 226)

スポーツのプログラム参加	133人
文化のプログラム参加	59人
共創パートナー事業の参加	8人
その他・無記入	26人



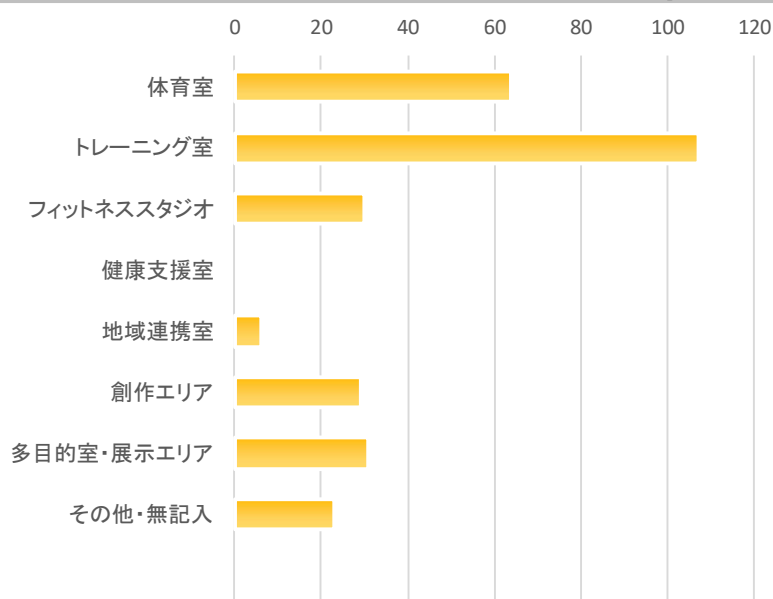
※重複回答あり

### (7) 利用施設

※複数回答可

(N = 290)

体育室	64人
トレーニング室	107人
フィットネススタジオ	30人
健康支援室	0人
地域連携室	6人
創作エリア	29人
多目的室・展示エリア	31人
その他・無記入	23人

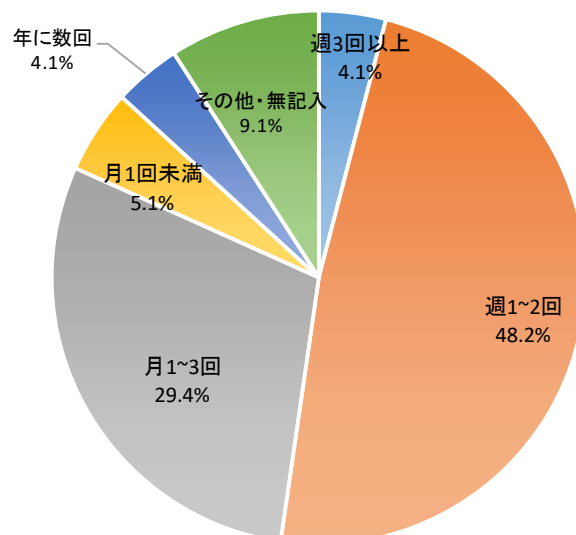


※重複回答あり

### (8) 利用頻度

(N = 197)

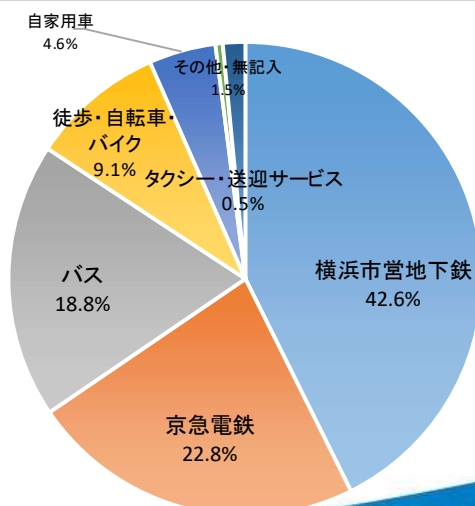
週3回以上	8人 (4.1%)
週1~2回	95人 (48.2%)
月1~3回	58人 (29.4%)
月1回未満	10人 (5.1%)
年に数回	8人 (4.1%)
その他・無記入	18人 (9.1%)



### (9) 来所方法

(N = 197)

横浜市営地下鉄	84人 (42.6%)
京急電鉄	45人 (22.8%)
バス	37人 (18.8%)
徒歩・自転車・バイク	18人 (9.1%)
自家用車	9人 (4.6%)
タクシー・送迎サービス	1人 (0.5%)
その他・無記入	3人 (1.5%)

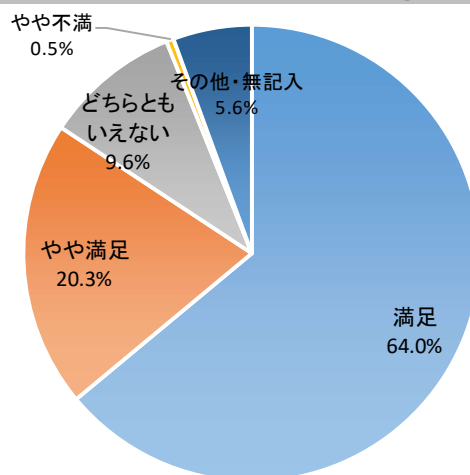


2 新型コロナウイルス感染症対策について

(1) 各施設の感染予防対策

(N = 197)

満足	126 人 ( 64.0% )
やや満足	40 人 ( 20.3% )
どちらともいえない	19 人 ( 9.6% )
やや不満	1 人 ( 0.5% )
不満	0 人 ( 0.0% )
その他・無記入	11 人 ( 5.6% )

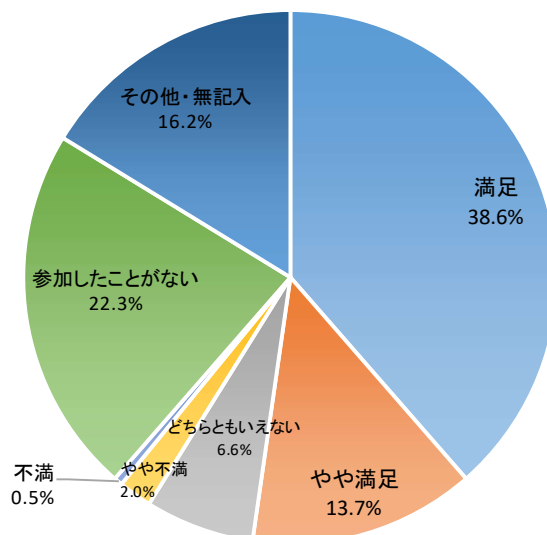


3 事業等について

(1) 【スポーツ】開催頻度・種目等

(N = 197)

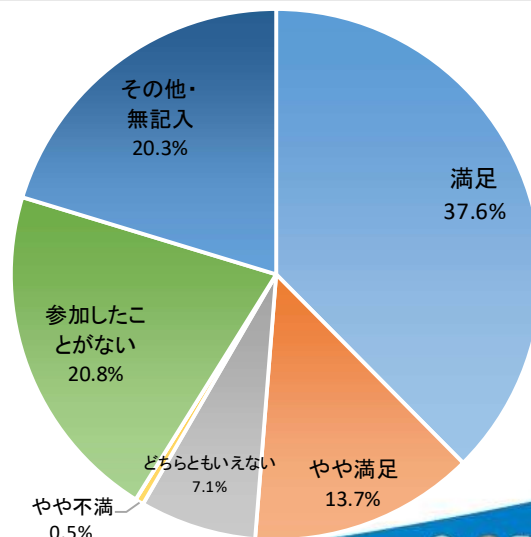
満足	76 人 ( 38.6% )
やや満足	27 人 ( 13.7% )
どちらともいえない	13 人 ( 6.6% )
やや不満	4 人 ( 2.0% )
不満	1 人 ( 0.5% )
参加したことがない	44 人 ( 22.3% )
その他・無記入	32 人 ( 16.2% )



(2)【スポーツ】内容

(N = 197)

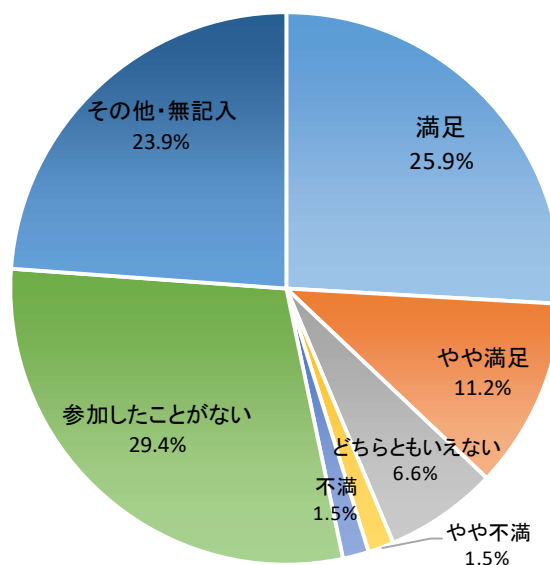
満足	74 人 ( 37.6% )
やや満足	27 人 ( 13.7% )
どちらともいえない	14 人 ( 7.1% )
やや不満	1 人 ( 0.5% )
不満	0 人 ( 0.0% )
参加したことがない	41 人 ( 20.8% )
その他・無記入	40 人 ( 20.3% )



### (3)【文化】開催頻度・ジャンル等

(N= 197)

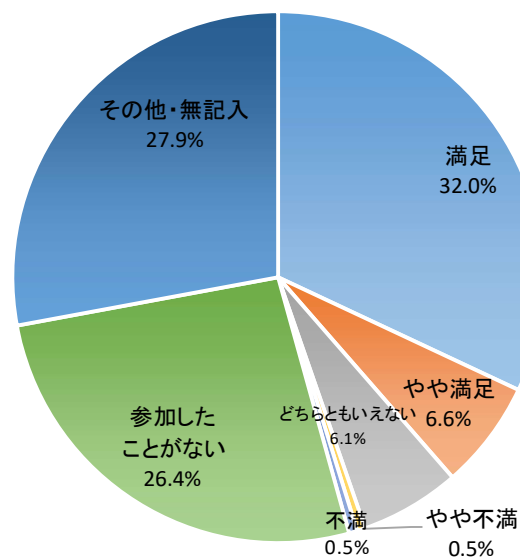
満足	51人 (25.9%)
やや満足	22人 (11.2%)
どちらともいえない	13人 (6.6%)
やや不満	3人 (1.5%)
不満	3人 (1.5%)
参加したことがない	58人 (29.4%)
その他・無記入	47人 (23.9%)



### (4)【文化】内容

(N= 197)

満足	63人 (32.0%)
やや満足	13人 (6.6%)
どちらともいえない	12人 (6.1%)
やや不満	1人 (0.5%)
不満	1人 (0.5%)
参加したことがない	52人 (26.4%)
その他・無記入	55人 (27.9%)

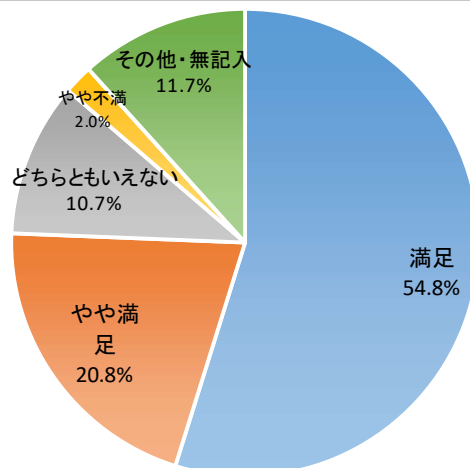


#### 4 施設について

##### (1) 案内表示

(N= 197)

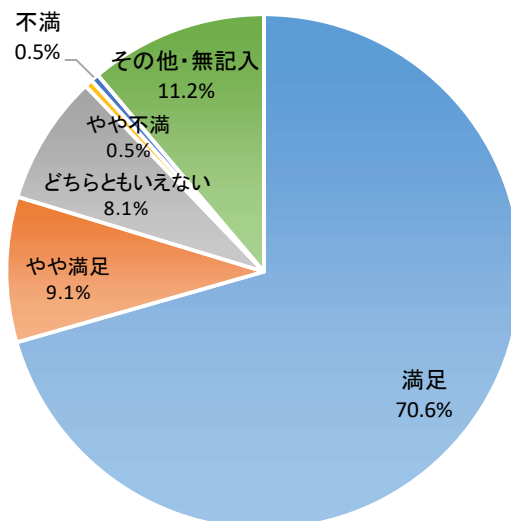
満足	108人 (54.8%)
やや満足	41人 (20.8%)
どちらともいえない	21人 (10.7%)
やや不満	4人 (2.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	23人 (11.7%)



##### (2) 駅からのアクセス(経路)

(N= 197)

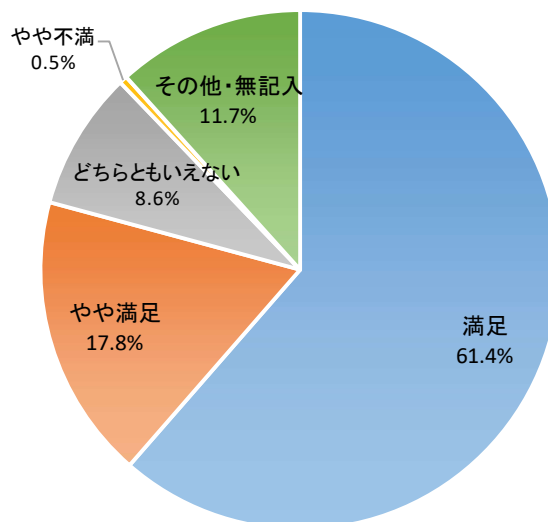
満足	139人 (70.6%)
やや満足	18人 (9.1%)
どちらともいえない	16人 (8.1%)
やや不満	1人 (0.5%)
不満	1人 (0.5%)
その他・無記入	22人 (11.2%)



##### (3) 施設や設備

(N= 197)

満足	121人 (61.4%)
やや満足	35人 (17.8%)
どちらともいえない	17人 (8.6%)
やや不満	1人 (0.5%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	23人 (11.7%)

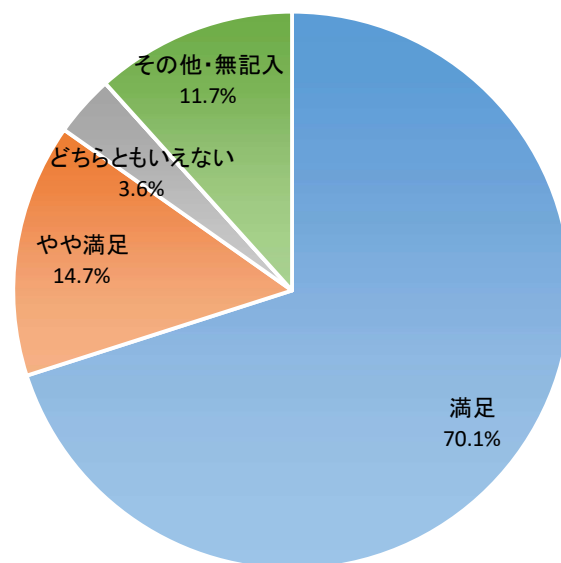




#### (4) 館内環境

(N= 197)

満足	138人 (70.1%)
やや満足	29人 (14.7%)
どちらともいえない	7人 (3.6%)
やや不満	0人 (0.0%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	23人 (11.7%)

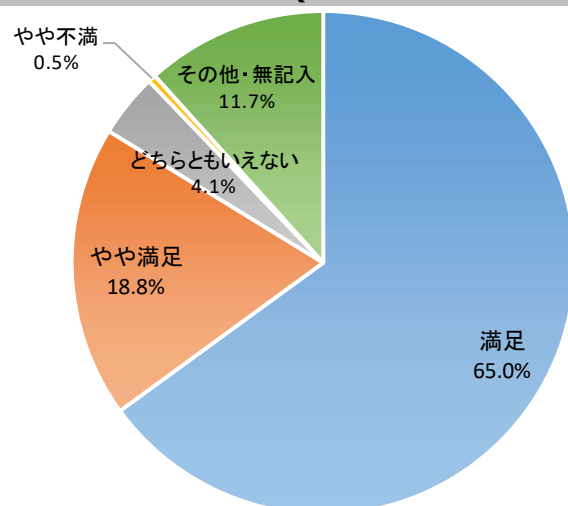


#### 5 スタッフについて

##### (1) 対応や支援方法

(N= 197)

満足	128人 (65.0%)
やや満足	37人 (18.8%)
どちらともいえない	8人 (4.1%)
やや不満	1人 (0.5%)
不満	0人 (0.0%)
その他・無記入	23人 (11.7%)

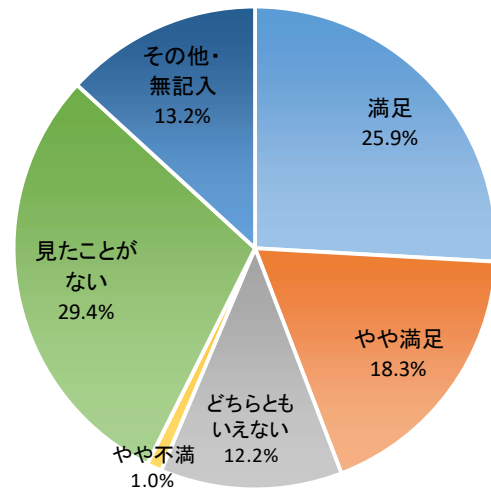


## 6 広報

### (1) ホームページ

(N= 197 )

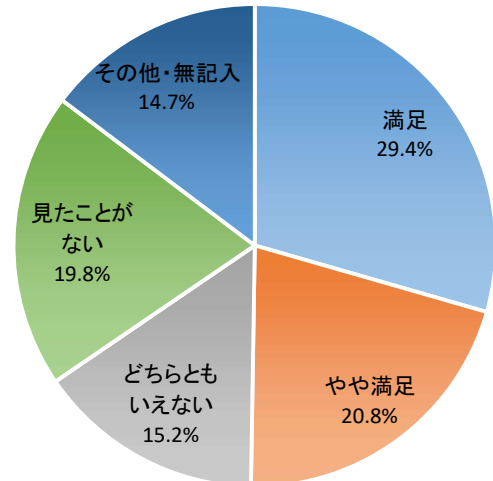
満足	51 人 ( 25.9% )
やや満足	36 人 ( 18.3% )
どちらともいえない	24 人 ( 12.2% )
やや不満	2 人 ( 1.0% )
不満	0 人 ( 0.0% )
見たことがない	58 人 ( 29.4% )
その他・無記入	26 人 ( 13.2% )



### (2) 広報誌

(N= 197 )

満足	58 人 ( 29.4% )
やや満足	41 人 ( 20.8% )
どちらともいえない	30 人 ( 15.2% )
やや不満	0 人 ( 0.0% )
不満	0 人 ( 0.0% )
見たことがない	39 人 ( 19.8% )
その他・無記入	29 人 ( 14.7% )



## 7 総合評価

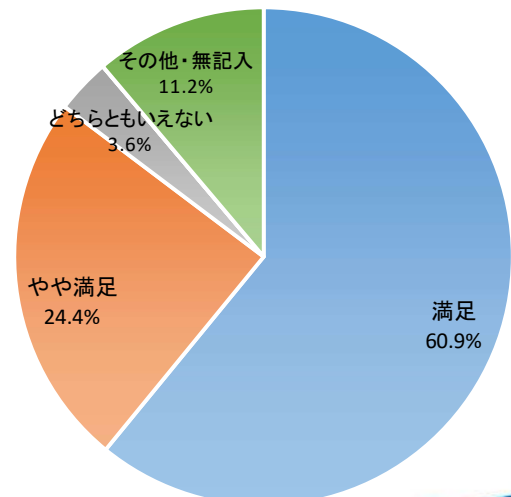
### 総合評価

(N= 197 )

満足	120 人 ( 60.9% )
やや満足	48 人 ( 24.4% )
どちらともいえない	7 人 ( 3.6% )
やや不満	0 人 ( 0.0% )
不満	0 人 ( 0.0% )
その他・無記入	22 人 ( 11.2% )

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(33.5%)、知的(23.9%)、精神障害(16.2%)で約 7.5 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(54%)、知的(20%)、精神障害(26%)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来館されています。

・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、8 割を超える方が公共交通機関を利用して来館されています。

### 2 新型コロナウイルス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、8 割を超える方が「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、ご満足いただける様、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5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.事業に関する事>

	内容	回答内容
1-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニングを2回一度ととれるとうれしいです。いまは1回だけです</li> <li>・トレーニングの予約が1/週しかとれない（人が増えて）。せめて2/週とれるようにしてほしい。</li> </ul>	センターをご利用いただきありがとうございます。より多くの方にご利用していただきたいので、すべてのプログラムで、お一人様一予約にて受付けております。ご理解のほどよろしくお願いたします。なお、当日も人数に余裕がある場合はご参加できる可能性がございますので、お気軽にお問い合わせください。
1-2	平日プログラム少し遅い時間だと助かります。	センターをご利用いただきありがとうございます。どのプログラムが平日遅い時間にご希望でしょうか。今後の運営に活かしたいので、詳しいお話を聞かせただけでないでしょうか。恐れ入りますが、7階受付までお願いいたします。
1-3	いつも楽しく参加させていただきありがとうございます。4月から中学生になるので体操（エンジョイスports、ジャンプ）に参加出来なくなるコトがとても残念です。実年齢としては中学生ですが本人の理解や成長はまだまだゆっくりです。せめて中学生のうちにはエンジョイスportsやジャンプに参加させていただけたらいいのになあとおもっています。知人も同じ様なことを言っていました👉ぜひご検討おねがい致します!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	センターをご利用いただきありがとうございます。ラポール上大岡で使用している大型遊具は、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や他プログラムへの参加が可能となります。詳細につきましては、お手数ですが、スポーツ課までお問い合わせください。
1-4	トレーニング室 予約不要にしてほしい。（土・日予約が取りにくいため）	センターをご利用いただきありがとうございます。各施設には上限人数が決まっているのに加え、手狭な施設の特性上、各プログラムおひとり様1つずつのご予約制で運営しております。ご理解のほどよろしくお願いたします。
1-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週通いたい予約ができない時は残念。</li> <li>・週2で利用したいが…できるのか??</li> </ul>	センターをご利用いただきありがとうございます。当センターでは、プログラムごとに予約回数の上限を設けておりますが、一週間をととしての利用回数等の制限は特に設けておりませんので、ぜひご利用ください。
1-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月2回以上のトレーニング広場を行っています。</li> <li>・いつも利用してます。かいがのあいだにしよどうやります。</li> <li>・毎回とても楽しく参加させて頂いてます。</li> <li>・コロナ後、未就学児が参加できるプログラムがなかなか見つからなかったけど大好きなプラレールで遊べる場があってよかった。ここなら上手に遊べなくても先生や他の親もやさしくて気軽に来れます！</li> </ul>	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いたします。

1-7	中高生対象のプログラムを増やしてほしい	センターをご利用いただきありがとうございます。どういったプログラムご希望でしょうか。今後の施設運営に活かしたいので、詳しいお話をお聞かせいただけませんか。恐れ入りますが、7階受付までお願いいたします。
1-8	トレーニング室のダンベルがもう少し豊富にあると嬉しいです。	ご意見ありがとうございます。トレーニング室内のダンベルなどの備品は設置場所が限られている為、必要最小限のものを設置させて頂いております。設置については検討が必要になりますが、具体的にどのようなものをご希望されているかスタッフまでご意見を頂ければ幸いです。
1-9	いろいろな作品展があれば見学に来たいです。	ご意見ありがとうございます。作品展の情報につきましては当センターの情報発信サイト「ラポールForSmile」にて掲載しておりますのでご覧いただければ幸いです。現状はラポール内での作品展に関する情報のみですが、今後は市内の様々な障害者の作品展等の情報を掲載していく予定ですのでよろしくお願いいたします。
1-10	トランポリンの開催回数が増えるとうれしいです	ご意見ありがとうございます。昨年度までのプログラム（スポーツあそび、ジャンピング）を統合し、令和6年度からは土曜日のプログラムを月2回、金曜日夕方のプログラムを月2回の計4回開催しておりますので、ぜひご参加ください。
1-11	PC・タブレットの教室	ご意見ありがとうございます。ラポール上大岡ではPC・タブレットの教室は行っておりませんが、新横浜の横浜ラポールでは年に4回程度「パソコン・スマホ・タブレット相談会」を実施するほか、横浜市身体障害者団体連合会が横浜ラポール内で、パソコン講習会を主催しております。（電話：045-475-2060）機器の操作方法や障害に応じたパソコン周辺機器のご案内等様々な相談ができる場となっておりますのでぜひご活用ください。
1-12	トレーニング広場の予約がとりにくい 金曜日とってしまうと月よりのエアロとセットでとれなくなる人が多い	ご不便をおかけして申し訳ございません。より多くの方にご利用していただきたいので、すべてのプログラムで、お一人様一予約にて受付けております。なお、当日も人数に余裕がある場合はご参加できる可能性がございますので、お気軽にお問い合わせください。
1-13	ピラティス教室・料理教室があるとよい（病気を抱えている方が多い為）。	貴重なご意見ありがとうございます。今後のニーズによっては検討させていただきます。

<2.施設に関する事>

	内容	回答内容
2-1	握力測定器とかいれてほしい。	ご意見ありがとうございます。握力計に関しては、トレーニング室をご利用時に貸出可能でございます。もしご希望でしたら、お気軽にスタッフまでお声かけ下さい。
2-2	<p>・いつもいい対応ありがとうございます。施設もキレイなので気持ちよく利用させていただいてます！</p> <p>・めっちゃいい施設。リスペクト。</p> <p>・気持ちよく使用させていただいています。</p> <p>・新しいマシンなどもあり、どこかのスポーツクラブより満足できて来館するのが楽しいです。</p> <p>・気持ちよく使用させていただいています。</p> <p>・2年通ってしてもまんそくします。これからもころしくおねがします。ラポール上大岡、さいこうです。</p> <p>・ひっこしてあまりラポール（新横）行かなくなった（不べん、ヘルパー、予定本人、外出不可）</p>	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしく願いいたします。
2-3	予約システムがもう少し改善できるのでは？とか思ったりしています。	センターをご利用いただきありがとうございます。今後の運営に活かしたいので、詳しいお話をお聞かせいただけませんか。恐れ入りますが、7階受付までお願いいたします。
2-4	遠方から来所する場合、駅から移動する際の表示がほぼなく迷子になってしまった。何度来ても迷う。	ご不便をおかけして申し訳ございません。つぎのホームページにてご案内していますので、ご確認くださいと幸いです。 ( <a href="https://www.yrsrapport.or.jp/access">https://www.yrsrapport.or.jp/access</a> )
2-5	時計が見えない所がある→ずらしてほしい（6番マシンから見えない） 2：10体操に気付けない。	ご意見ありがとうございます。トレーニング室の時計につきましては、現在のところ移設の予定はございませんが、ハマちゃん体操が始まる際は分かりやすいお声がけをするよう努めますので、よろしく願いいたします。
2-6	簡単な案内図があると嬉しい。（似たようなつくりでわかりにくい）予約の当日（か前日）に確認のメールがほしい。	どういった案内図がご希望でしょうか。お渡しできる場合がございますので、7階受付までお願いいたします。また予約確認メール(リマインドメール)に関してはシステム上厳しいので、予約時に受信するメールを活用していただけたら幸いです。
2-7	<p>・アイスの為にプールを頑張ってる トレーニング子供の気持考えて</p> <p>・7階のアイスを運動後によく購入させて頂いています。この度、撤去となりとても悲しく思います。また再開される事をお待ちしています。</p>	ご意見ありがとうございます。大変恐縮ではございますが、売上低迷により令和6年3月をもちまして、7階氷菓子の自動販売機を撤去いたしました。氷菓子につきましてはお近くの小売店でお買い求めください。
2-8	<p>・プールがほしい。</p> <p>・プールがあったらなお良い。</p>	センターをご利用いただきありがとうございます。あいにプールを設置するのはスペース的に大変困難ですので、ご理解いただけますようお願いいたします。

<3.スタッフに関する事>

	内容	回答内容
3-1	<ul style="list-style-type: none"><li>・スタッフの方の対応が素晴らしいです</li><li>・ありがとうございました。</li><li>・いつも親切に対応していただいて、有難く思っています。</li></ul>	センターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるように、スタッフ一同力を合わせてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。



<4.その他>

	内容	回答内容
4-1	回数の増加を希望。時間スタートを10時開始を希望します。	センターをご利用いただきありがとうございます。具体的にどちらの回数と開始時間でしょうか。今後の運営に活かしたいので、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、7階受付までお願いいたします。
4-2	トレーニング施設なのに私服を着用して運動目的の人間に文句を言う人もいます。ジャージ等のウェアを着用しない人の利用を禁じるべき。もし他にも運動を通して自立したい人はいるのに阻害していると思う	ご意見ありがとうございます。トレーニング室では、動きやすい服装でお願いしておりますが、障害の特性などによりお着がえが困難な方はジャージなどを着用していない場合がございますので、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。また、ご不安な事やお気づきになった事がございましたら、できるだけ、その場でスタッフまでお気軽にお声掛けくださいますようお願いいたします。
4-3	ハマちゃんたいそうをするときはうごくのってじゆうですか？たまにかわいい人がくる。・ふきんをちゃんとするとおなかが痛くなる・利用者の人の口が悪い・ふきんしておなかがつて痛くなる・だれかにすぐになにかいわれるとハラがたちカベヤキんぞくにイライラして頭をガンガンぶつけてしまう かっこいい人がいる・すぐにいたずらをするとおまえがやったんだらうといわれる・すぐいたずらをするとおまえがやったんだらうとうたがわれる。・ペットボトルのキャップをはずしたのおまえがやったんだらうとうたがわれ 足がつるとこむらがえりいってくる。みたいな痛くなる。いたずらしちゃだめだらうと悪い口でいってくる。	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、7階受付までお願いいたします。
4-4	家族・保護者の交流会、というのはありますか？本人の付き添いで来ているだけなので、家族や医療関係者との交流があれば良いと思います。	ご意見ありがとうございます。ラポール上大岡で開催している家族・保護者の交流会はございませんが、横浜市内には多くの当事者団体や、家族団体があり、情報交換、交流活動等を行っておりますので、お手数ですが直接お問合せいただきますようお願いいたします。
4-5	おかしでブラウニーナッツ入りやりたいです。	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、7階受付までお願いいたします。
4-6	・スタッフの異動は仕方ないと思いますが、慣れた方々が2名同時は寂しいです。・スタッフの方々は変わらずにご配慮ありますが、介助同行の方が更衣室で利用者と一緒に腰掛けのまま話をしている、を見掛けます。もう少し周りに配慮をいただきたいと思います。2024年度もよろしくお願い致します。	スタッフの異動にご理解いただきありがとうございます。皆さまに安心してご利用していただけるよう、スタッフも日々最大限の注意を払っておりますが、時々まで目が行き届かないこともございますので、もし、不安を感じるような場面がありましたら、できるだけ、その場でスタッフまでお気軽にお声掛けくださいますようお願いいたします。

