

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
せんだいメディアテーク ※（公財）仙台市市民文化事業団が運営	利用の少ないビデオテープを閉架資料とし、空いたスペースにDVD・CDを適度に分散して配架するように変更した。	資料が見やすい高さがあると好評で、「こんな資料があったとは気が付かなかった」「余裕のある配架でかえって資料が増えたように見える」とのご意見をいただいた。	令和4年3月
せんだいメディアテーク ※（公財）仙台市市民文化事業団が運営	CDのケースに点字シールを貼り、タイトル・アーティスト名を表示するようにした。	今までは、目の不自由な方がCDを複数枚借りた場合、プレイヤーにセットするまで何のCDかわからないということがあったが、これで解消された。	令和4年3月
仙台市天文台 ※（株）仙台天文サービスが運営	スタッフサポーター（ボランティアスタッフ）が、障害者理解研修を受講した。（正規スタッフは以前に受講）	実際に障害をお持ちの方を講師に招いての研修会を受講したことで、障害のある方の目線で施設の利用のしにくさなどを実感し、今後の活動で活かしていくきっかけを得た。	令和3年11月
仙台市天文台 ※（株）仙台天文サービスが運営	トイレの手洗い場に、子ども用の踏み台を設置した。	蛇口位置が高く、自力での手洗いが難しかった幼児の助けとなっている。	令和4年3月
仙台市天文台 ※（株）仙台天文サービスが運営	カフェに、子ども用の椅子を設置した。	小さなお子様でも、飲食がしやすい状況になった。	令和4年3月
仙台市天文台 ※（株）仙台天文サービスが運営	カフェに、視覚障害者向けの点字メニューを導入した。	視覚障害者の利用は多くはないが、どんな方でも利用しやすい環境整備の一貫として実施した。	令和4年3月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市天文台 ※(株) 仙台天文サービスが運営	インフォメーションカウンターに、お客様用の手荷物置き台を設置した。	チケット購入時に、バックやリュックを置く場所に困るお客様が多かったが、設置したことで改善し、好評を得ている。	令和4年3月
オーエンス泉岳自然ふれあい館 ※(株)オーエンスが運営	風除室へのコインロッカー移動。	玄関ホールの奥にあったコインロッカーを風除室に移動した。以前はコインロッカーを使用するために靴を脱ぐ必要があったが、風除室へ移動したことによって、下足のまま利用できるようになり好評を得た。	令和3年5月
オーエンス泉岳自然ふれあい館 ※(株)オーエンスが運営	大食堂出入口（2ヶ所）への表示設置。	大食堂の出入口が東西に2か所あり、利用者への説明が難しかったため、「東口」「西口」という表記をそれぞれに設置した。利用者からは分かりやすくなったという声を頂けた。	令和3年7月
仙台市歴史民俗資料館 (公財) 仙台市市民文化事業団が運営	受付に手荷物を置くための机を設置した。	入館時に手荷物から財布を探したり、杖を置いたり、必要なものを探すときに役立っている。	令和3年9月
仙台市富沢遺跡保存館 (地底の森ミュージアム) ※(公財) 仙台市市民文化事業団が運営	野外展示のみどころを紹介	臨時休館中、野外展示「氷河期の森」を散策している皆様に、植栽植物が展示品であり、貴重な資料であることを知っていただくために、花など見ごろを迎えている植物を中心に「ビンゴでさんさく！氷河期の森の春」を行った。来館者からは、森を楽しく見学するきっかけになると好評であった。	令和3年4月～5月
仙台市富沢遺跡保存館 (地底の森ミュージアム) ※(公財) 仙台市市民文化事業団が運営	館内外の表示を追加し、内容も分かりやすいものへと改善	来館者からの苦情を受けることが少なくなった。	令和3年5月～

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市広瀬図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	乳幼児向け絵本の背表紙に、「さがし絵」や「うたあそび」等のジャンルを示すマークの表示を行った。	絵本がジャンルごとに整理されて資料が探しやすくなった。	令和3年5月
仙台市広瀬図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	「本屋大賞」の受賞候補作一覧を作成し、新着資料棚及びカウンターに常備した。	芥川賞及び直木賞に加えて一覧を作成したことで、話題の図書に関する情報提供を一層充実させることができた。また、一覧をカウンターにも常備したことで、予約を希望する利用者への対応が的確・迅速に行えるようになった。	令和3年5月
仙台市広瀬図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	雑誌のバックナンバーを収める棚に、雑誌がよじれた状態で横倒しになることを防止する支えを設置した。	雑誌が横倒しになることがなくなり、利用者が雑誌を選びやすくなった。よじれた状態で長く保管されることによる資料の傷みの防止にもつながった。	令和3年5月
仙台市広瀬図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	子どもの読書支援に関する資料を集めた本棚を「本の道しるべ」としてリニューアルした。	読書論や読み聞かせ、ブックトークに関する本などに加えて、おはなし会などで活用できる小道具の作り方をまとめた本など、関連資料を一つの棚にまとめたことで、子どもの読書支援に関する資料や情報をワンストップで提供できるようになった。	令和3年5月
仙台市広瀬図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	新聞の過日版について、ひと綴りにする期間を半月から10日間（月の1/3ずつ）に変更した。	同じ綴りに対する閲覧希望が重なる状況を抑制できたほか、一束の嵩や重量が小さくなったことで資料を利用しやすくなり、利用者の利便につながった。	令和3年6月
仙台市広瀬図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	児童書コーナーの本棚に設置している主題表示に、その主題を示すイラストを追加した。	文字による主題表示にイラストが加わったことで、その場所にある図書の主題や内容を子どもがイメージしやすくなった。また、統一感のあるイラスト表示により、児童書コーナーの親しみやすさが増した。	令和3年11月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市広瀬図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	チラシ等の広報物を設置するチラシラック等について、一部を図書館内の視聴覚コーナーに移設するとともに、各ラックに設置するチラシ類の整理を行った。	図書館の入口近くに集中して設置されていたチラシラックの設置場所が分散したことで、図書館入口の動線が広くなり、利用者の利便につながった。また、視聴覚コーナーには音楽関係のチラシを配置するなど、ラックの設置エリアに応じて配置するチラシ等を分類・整理することで、利用者ニーズとイベント情報等をマッチングすることができた。	令和3年12月
仙台市若林図書館 (株)ヴィアックスが運営	マナーアップの推進。	「本の汚れが目立つ様に思う」といった意見を受けて、マナーアップを促す葉の配布や図書館だより、図書館カレンダーでのお願い、貸出頻度の高い雑誌にステッカーを貼付するなど呼びかけを行った。これを継続することで、マナーアップ向上のきっかけとなった。	令和3年5月
仙台市若林図書館 (株)ヴィアックスが運営	YA（ヤングアダルト）の利用促進を図るため、「YA通信」を創刊。	図書館の利用機会が少ない中高校生の利用促進を図るため、YA（ヤングアダルト）向けの情報紙を創刊した（年4回発行）。毎回テーマを決め、関連本を紹介するとともに、図書館内のおすすめ本紹介コーナーにも展示することで、資料の貸出増加につながった。	令和3年6月
仙台市若林図書館 (株)ヴィアックスが運営	乳幼児親子への読書支援の充実。	来館型のおはなし会とは別に、非来館型のおはなし会として、オンラインによるおはなし会を開催した。新型コロナウイルス感染症の感染状況に影響されず開催できるということで、読み聞かせの楽しさを伝える機会が拡大した。併せて、図書館利用の増加にもつながった。	令和3年11月
仙台市若林図書館 (株)ヴィアックスが運営	仙台市図書館ホームページの二次元コードを若林図書館発行の情報紙に掲載。	コロナ禍の中、突然図書館が臨時休館になるといった情報を迅速に、かつ的確に把握するうえで、ホームページの閲覧は必要不可欠となっている。そこで、ホームページにアクセスしやすいよう、当館で発行する情報紙（3紙）に、ホームページの二次元コードを掲載し、図書館情報が手軽に得られるようにした。	令和4年2月
仙台市榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	児童書の「SDGs」「防災」のコーナーについて、一緒だったコーナーを切り分けて、それぞれ独立したコーナーにした。また児童書の洋書のコーナーを拡大した。	「SDGs」「防災」「多読」に関するコーナーを拡大、資料の拡充によって、利用者の啓蒙を図った。	令和3年7月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	コミュニケーションボードを作成し、記載台に設置した。	日本語や発語が苦手な利用者にも、気軽にご利用いただけるようになった。	令和3年9月
仙台市榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	児童書コーナーの差込み札と見出しの一部を新しくした。	資料が探しやすくなり、併せて美観が保たれるようになった。	令和3年9月
仙台市榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	開架フロアの書架の棚の補修を行った。	書架側面に発生した隙間を塞ぎ、金具での補強を行ったことで、利用者にも安心して利用いただけている。	令和3年10月
仙台市榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	サーマルカメラを設置し、利用を促した。	新型コロナウイルス蔓延防止のため、出入口付近にサーマルカメラを設置したことで、発熱による感染者の早期発見に貢献している。	令和3年11月
仙台市榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	カウンター内職員用椅子を新しくした。	椅子の一部に利用者から見える位置での破損があったものを補修しながら使用してしたが、新規購入することで美観が保たれ、職員も安全に使用することができるようになった。	令和4年3月
仙台市榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営	児童用のパスファインダーを作成し、配布した。	SDGsに関する児童用のパスファインダーを作成・配布し、利用者の啓蒙を図った。	令和4年3月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
中山市民センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	和室の掃除機があまり吸えない状態だとご意見をいただいたので新しいものを購入した。	掃除機があたらしくなり多くの利用者に使ってもらえるようになった。	令和3年10月
宮城西市民センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	ホールに温湿度計を設置してほしいとご意見をいただいたので温湿度計を設置した。	ホールに温湿度計を設置したことにより利用者の熱中症予防にもなった。	令和3年10月
生涯学習支援センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	トレーニング室に鏡がないので設置してほしいとご意見をいただいたので鏡を設置した。	トレーニング室に鏡を設置したため利用者から使いやすくなったとの声をいただくようになった。	令和3年11月
六郷市民センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	コロナ禍ということもあり体温計があるとよいとのご意見をいただいたので非接触型の体温計を玄関入口に設置した。	玄関入口に非接触型の体温計があるので来館者が来館の際に利用し、コロナウィルス感染症予防にもつながった。	令和3年10月
泉区中央市民センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	ホールの靴箱の上にもっと目立つように「上靴に履き替える」等の表示があった方がよいとご意見をいただいたのでホール前の壁に案内を表示した。	ホールの靴箱の上に表示を行ったためホール利用者が上靴を履き替えずにホールに入ってしまうことがなくなった。	令和3年10月
根白石市民センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	館内に靴泥を落としてしまうので靴の泥落としの場所が欲しいとご意見をいただいたので玄関前に泥落としマットを設置した。	来館者が館内に入る前に泥をおとしてくれるようになり館内に泥が落ちることが減った。	令和3年10月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
桂市民センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	ホールの入口のドアのストッパーがあると便利とのご意見をいただいたのでストッパーを設置した。	ホール入口のドアをストッパーを使って開放できるようになったため換気のため開放して使用する利用者が増えた。	令和3年10月