

## 平成30年度 窓口サービスアンケートの集計結果について

平成31年1月に実施しました窓口サービスアンケートの市民センター全体の結果は次のとおりです。今回は「良い」と「まあ良い」を合わせると98.9%という前年度並みの高い評価をいただきました。

一方で、「館内の印象」「館内の案内表示の分かりやすさ」「窓口での説明」「窓口での処理」については、「少し悪い」「悪い」にやや評価が集まっていたことから、なお一層、館内の案内表示の見直しや窓口でのお客様対応の改善を図り、利用者の方にご満足いただけるよう職員一同心がけてまいります。

また、いただいたご意見やご提案につきましても真摯に受けとめ早急な改善に努めるなど、これからも皆様に利用したいと思っただけのようサービスの向上に取り組んでまいります。ご協力ありがとうございました。

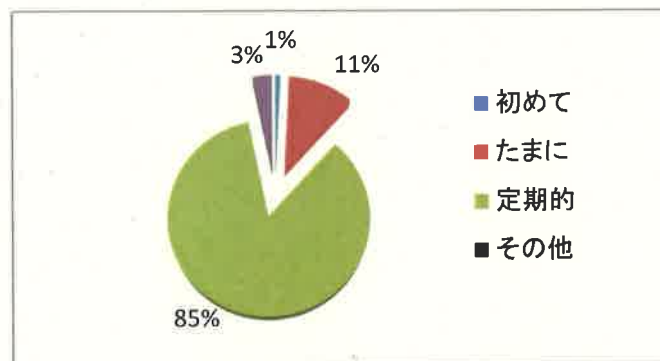
### 【実施状況】

- 実施期間 平成31年1月5日～平成31年1月31日
- 実施館数 52館 （参考：平成29年度 53館）
- 総回収枚数 1,390 枚 （参考：平成29年度 1,445枚）
- 1館当たり平均回収枚数 26枚 （参考：平成29年度 27枚）

### 【全体結果】

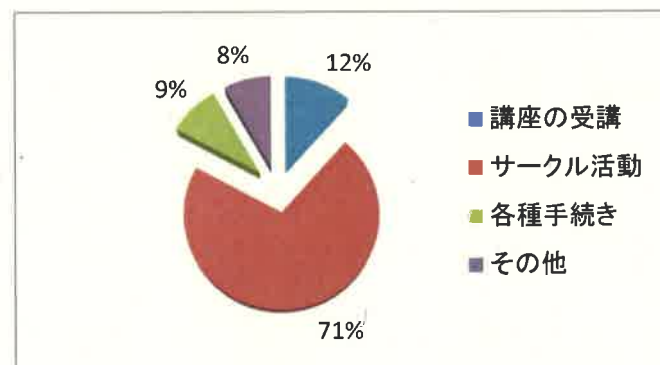
#### 【1】利用頻度

	回答数	割合
初めて	11	0.8%
たまに	146	10.9%
定期的	1,143	85.1%
その他	43	3.2%
計	1,343	100.0%

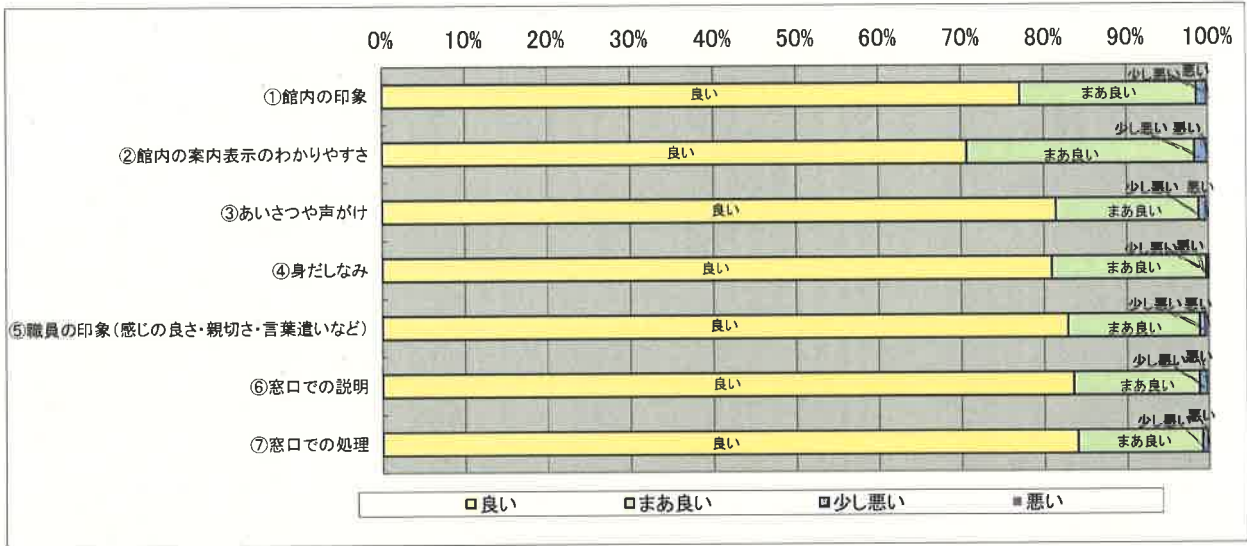


#### 【2】来館目的(複数回答あり)

	回答数	割合
講座の受講	175	11.6%
サークル活動	1,080	71.4%
各種手続き	135	8.9%
その他	123	8.1%
計	1,513	100.0%



【3】センターで受けた印象について



回答数

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声がけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目計
良い	1,062	967	1,123	1,113	1,135	958	957	7,315
まあ良い	296	379	240	259	220	176	173	1,743
少し悪い	17	20	12	4	10	11	7	81
悪い	2	2	4	0	5	2	2	17
計	1,377	1,368	1,379	1,376	1,370	1,147	1,139	9,156

割合

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声がけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目
良い	77.1%	70.7%	81.4%	80.9%	82.8%	83.5%	84.0%	79.9%
まあ良い	21.5%	27.7%	17.4%	18.8%	16.1%	15.3%	15.2%	19.0%
少し悪い	1.2%	1.5%	0.9%	0.3%	0.7%	1.0%	0.6%	0.9%
悪い	0.1%	0.1%	0.3%	0.0%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(参考)平成29年度割合

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声がけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目
良い	78.4%	71.7%	82.1%	81.7%	83.6%	84.7%	84.9%	80.8%
まあ良い	21.2%	26.9%	16.8%	17.9%	15.7%	14.6%	14.6%	18.4%
少し悪い	0.3%	1.2%	1.1%	0.3%	0.7%	0.7%	0.5%	0.7%
悪い	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## 平成30年度 市民センター事業運営懇話会 実施状況

館名	事業名	事業の主な内容	実施日・期間	回数	延参加者
青葉区中央	青中懇話会	学校や地域団体、子育て機関、企業との情報交換の場を設け、地域課題について話し合った。また市民センター事業について紹介した。	6月28日 1月24日	2	47
柏木	柏木地域懇談会	市民センターの学区の小中学校（八幡小学校・通町小学校・三条中学校）や地域で活動している主な団体の方々から現況の把握を進めるとともに、市民センター業務についての理解を深める場として行った。	7月6日 11月22日	2	16
北山	地域懇談会	市民センター事業や施設管理の理解促進を図り、地域課題を把握するため懇談会を実施した。夜間講座を開催してほしいとの要望を踏まえ、次年度は医学講座を実施することとなった。	6月6日 11月10日	2	27
福沢	福沢懇談会	1回目は市民センターまつり参加団体と、2回目は4児童館の懇談会を開催し、それぞれテーマに即した情報交換を行った。事業の連携にも結び付いている。	6月2日 1月29日	2	22
旭ヶ丘	旭ヶ丘地域懇話会	5月と11月に地域の町内会、教育施設、公共性のある団体等や有識者の参加を得て、市民センターの講座実施方針の説明や進捗状況を報告し、意見交換を行った。各団体の顔の見える関係づくりにもつながった。	5月24日 11月22日	2	26
三本松	三本松地域懇話会	地域団体、市民センター利用者などと意見交換の場を設け、市民センター事業、運営について意見を収集し、より良い運営につなげ、得られた学習ニーズや地域課題を市民センター事業に反映させるために実施した。	6月23日 3月2日	2	17
片平	片平市民センター懇話会	当年度事業計画の周知と協力要請、関係団体の課題や市民センターに求めることの情報交換を実施した。2回目は五橋中学校の近隣館と連携し、防犯をテーマに開催した。	5月30日 1月24日	2	33
水の森	水の森懇話会	地域の各団体や利用者と広く意見を交換し、市民センターの事業運営に理解を深めてもらうとともに、地域課題や利用者ニーズ把握を図ったほか、地域行事等のすり合わせを行った。	6月1日 6月5日 1月25日	3	24
貝ヶ森	地域懇話会	市民センターの事業運営に役立てることを目的に開催し、連合町内会、各学校及び地域諸団体の持つ様々な課題を共有した。	9月28日 2月15日	2	29
中山	懇話会	市民センターとしてコミュニティづくりを支援するため、より実効性のある事業を企画・実施し、地域課題の解決につなげることを目的に、地域関係団体・関係機関と意見交換を行った。	6月16日 2月2日	2	27
折立	折立市民センター懇談会	平成30年度の市民センター・児童館事業の紹介と、学校や地域諸団体が抱える課題などについて意見交換を行った。	4月25日 11月30日	2	41
木町通	木町通市民センター運営懇話会	地域住民や市民センターを利用している団体と地域課題、地域特性について情報交換し、市民センター事業及び運営について広く意見を聞き、事業企画に活かした。	5月22日 2月27日	2	35
広瀬	ひろせ懇談会	広瀬文化センターと共催し、町内会、学校、児童館、地域団体、利用者の方々に市民センターと文化センター事業を説明し、事業に関する意見交換を行った。また地域課題やニーズなどの情報を共有した。	6月29日 3月8日	2	35
宮城西	宮城西地域懇談会	上愛子小学区町内会等、管内学校関係との懇談会を開催した。地域課題、地域ニーズを把握し、今後の市民センター事業や施設運営の参考となる情報を得ることができた。	7月17日 2月28日	2	55
大沢	大沢地域懇談会	町内会長、地域団体、学校等と地域課題やニーズについて意見交換・情報交換を行った。	5月31日 2月22日	2	45

落合	地域懇話会	地域の各種団体との情報交換、市民センター事業の報告・説明を行った。地域のコミュニケーションを活性化し、把握した地域ニーズを市民センター運営に役立てた。	12月7日 1月25日	2	35
吉成	吉成・南吉成 地域懇談会	平成30年度から、対象を市民センター利用団体から地域諸団体に変え開催した。色々な意見を頂き、市民センターの意義や運営に関し情報共有を図ることができた。	11月7日 2月15日	2	31
宮城野 区中央	宮城野区中央市 民センター地域 懇談会	町内会や管内学校、地域で活動する主な団体と情報収集や意見交換を行い、地域課題や現況を共有し、今後のセンター事業の参考とした。	6月22日 2月20日	2	38
高砂	高砂市民センタ ー懇話会	参加者よりサークル活動支援や講座について、指定避難所としての施設の安全管理について等活発な意見交換が行われた。特に講座の内容については参加者からニーズを伺い、次年度事業に活かすことができた。	5月12日 11月10日	2	50
岩切	岩切地域懇談会	市民センター利用サークルとの懇談会、岩切地区公所団体等との意見交換会を行った。	6月22日 11月22日 2月21日	3	31
鶴ヶ谷	鶴ヶ谷地域懇談 会	町内会連合会や地域諸団体、センター利用団体などと地域課題の意見交換を行うとともに、センター運営等についての意見交換を行った。	5月30日 11月17日	2	45
榴ヶ岡	榴ヶ岡市民セン ター地域懇談会	町内会や地域の団体やサークル、センター利用者と意見交換、情報交換をし、センター事業について理解を深めてもらった。また、地域の情報を収集し、地域ニーズや課題について共有した。	10月19日 11月30日	2	20
東部	東部市民センタ ー懇話会	地域住民によるコミュニティづくりや地域課題の共有を図るため、情報交換や意見交換を行った。地域づくりや生涯学習への参加や利用促進について理解を深めて頂き、市民センターがこれまで培ってきた地域の応援団として顔の見える関係や立ち位置をより深めて理解してもらう機会となった。	6月19日 2月2日	2	26
幸町	幸町市民センタ ー地域懇談会	市民センター事業・運営への理解・協力を頂くための話し合いの場とし、地域住民や利用団体、さらに小中学校、各種団体の声を反映させていくための情報交換ができた。	6月27日 2月27日	2	32
田子	田子市民センタ ー懇話会	地域団体や利用者等との懇談を通して、地域課題の把握や地域情報の収集、共有化を図り課題解決に向けた事業企画等に生かした。また運営への理解と市民参画の促進へつなげた。	5月25日 7月14日 3月2日	3	50
福室	地域懇談会	市民センターの事業を紹介しながら、運営方法等について、地域内の町内会や学校・諸団体などと広く意見交換の場を持ち、事業に反映させた。平成30年度は新任の小学校校長と地域の顔合わせという意味も込めて実施した。	4月21日 2月14日	2	27
若林区 中央	若林区中央市民 センター事業懇 話会	地域住民や利用団体、さらに地域内の企業、各種団体を対象に情報交換を行い、地域課題の把握や情報の共有化を図り、市民センターの事業運営や企画事業に反映するための意見交換を実施した。	10月6日 3月6日	2	11
七郷	七郷地域懇話会	市民センター事業の方向性と概要を説明するとともに、地域の動向と各町内会の現況・課題を共有する場として町内会長との懇話会を開催した。また、市民センター利用説明会兼利用者懇話会を開催し、利用についての理解を深めた。	2月1日 2月2日	2	33
荒町	荒町市民センタ ー地域懇談会	1回目は平成29年度事業の報告や今年度事業の紹介をし、意見要望を伺いながら地域情報の交換をした、2回目は子どもの安全安心を共通の課題に持つ近隣の市民センターと共催して、情報交換を行った。	5月31日 1月24日	2	31
六郷	市民センター・ 児童館合同運営 懇談会	市民センター運営について町内会や利用団体から忌憚のない意見を伺い、施設設備やサービスの改善に活かした。	6月7日 2月2日	2	25

若林	地域懇話会	地域で活動している諸団体に市民センターの活動状況等を紹介し、理解を深めていただくとともに、市民センターの事業や講座、施設利用等に関する意見等を把握し、今後の市民センター運営の参考とした。	2月6日 2月14日	2	32
沖野	沖野地区懇話会	地域住民との懸案事項の共有や情報交換、意見交換を行い、市民センターと児童館の事業説明等を行った。	8月31日 12月1日	2	32
太白区中央	太白区中央市民センター事業懇話会	「学校・商店街・町内会等の関係者」「諸団体・サークル団体等の代表」との懇話会を開催。市民センター事業・運営等に関する要望、地域情報・課題等について意見交換を行った。	6月27日 11月14日	2	26
生出	生出地区「地域活性化懇談会」	生出市民センターの事業内容を地域の方々に知っていただくことと地域課題を共有することを目的に2回開催した。新たな地域課題や今後の地域づくりに有益な話し合いが出来た。	12月11日 2月16日	2	18
中田	中田市民センター「気軽に話し合う会」	事業運営や地域課題についての提案や要望等の意見交換、次年度の各教育機関・地域団体の年間行事日程のすり合わせ及び調整を行った。	12月8日 2月27日	2	15
西多賀	西多賀地域懇談会	市民センターの運営及び地域課題（高齢化・福祉等）について、地域の各種団体の参加を得て、意見・情報の交換を行った。	6月15日 1月24日	2	54
八本松	八本松市民センター懇話会	地域の住民や市民センターを利用して活動している団体の代表の方々から、八本松地域の課題や地域特性、市民センターの運営等についてご意見を伺い、センター運営に活かすことを目的に開催した。	6月19日 2月14日	2	29
八木山	八木山気軽に懇話会	地域の町内会、センター利用サークル・団体、地域の学校関係・連合町内会を対象に、春に2回、秋に1回、意見・改善提案等の提言を頂く懇談会を開催した。	6月28日 6月30日 11月30日	3	41
山田	地域懇話会	1回目は、学校、保育所、児童館など教育関係者を対象に開催し、地域課題や情報の共有化をはかり、連携事業について検討した。2回目はセンター利用サークルを対象に開催し、センターへの要望等について伺うとともに理解を得た。	4月24日 12月8日	2	23
茂庭台	地域懇談会	学校関係者、町内会関係者、地域団体と地域課題の発掘、把握、解決に向け意見交換を行った。	6月22日 1月25日	2	43
東中田	東中田地域コミュニティ懇話会	市民センターと児童館の事業や活動等を多くの方に紹介し、センターの機能を知っていただいた。各団体からは活動紹介や現状報告をしてもらい、情報交換の場とした。	5月31日 2月21日	2	47
柳生	柳生・西中田地域懇話会	地域諸団体や小・中学校等との懇談を通して児童館、併設市民センター事業等の取組みや地域等の課題を把握、共通理解を通じて、相互の事業に反映しながら課題解決に向けての講座を展開した。	7月13日 2月15日	2	32
富沢	富沢市民センター懇話会	地域ニーズや課題を把握し、市民センターの事業運営に反映させることを目的に、地域住民との懇談会を開催した。1回目は地域内の町内会長、2回目は当市民センターを利用しているサークルを対象に情報交換を行った。	7月7日 3月6日	2	24
秋保	地域懇談会	秋保市民センターから遠方となる地区において実施した出前講座の終了後に懇談会を開催し、町内会役員及び地域住民と地域課題等に関する意見交換を行った。	8月2日 10月21日 1月27日	3	153
泉区中央	泉区中央市民センター地域懇話会	地域団体対象と施設利用団体対象に2回実施した。それぞれから館運営や事業に関して直接意見や要望を聞くことができた。	11月2日 11月30日	2	32
根白石	地域懇話会	第1回を「泉西部地区連合町内会・泉区ふるさと支援担当課の懇談」、第2回を「センターまつり実行委員会反省会」に合わせて開催し、地域住民のご意見を伺った。	4月17日 11月29日	2	41

南光台	南光台市民センター懇談会	町内会や地域団体、学校、市民センター利用サークルとの話し合いの場を設け、更に地域に根ざした市民センターを目指し、地域課題や地域ニーズを把握した。	10月17日 10月19日	2	34
黒松	地域懇話会	地域の意見が反映されたより良い市民センター事業のために、青少年健全育成と地域防災訓練をテーマに、地域関係団体等との意見交換、情報交換の場を設けた。	11月16日 11月21日	2	33
将監	将監地域懇談会	将監地区のまちづくり・人づくりに関わる団体や学校関係者が一堂に会し、相互の活動や現状の課題について話し合い・情報交換を実施した。	12月12日 2月16日	2	16
加茂	地域懇談会	市民センター運営や地域づくりに活かしていくために市民センター利用サークルや加茂・上谷刈地区各種団体、虹の丘・みずほ台地区各種団体と地域の課題・問題等について情報・意見の交換を行った。	7月7日 1月25日 2月2日	3	58
高森	高森地域懇談会	地域の課題やニーズを把握し、市民センターの運営に生かすことを目的に、町内会をはじめ地域の諸団体や市民センター利用団体等と懇談会を行った。	6月22日 10月6日 12月11日	3	36
松陵	地域懇談会	担当エリアの町内会をはじめ地域諸団体等関係者の方と地域の課題・要望等についての情報交換を行った。また、松陵市民センターの事業や施設運営について改めて理解をいただき、今後の市民センター運営の資を得た。	6月2日 1月6日	2	52
寺岡	寺岡・紫山地域懇談会	地域住民や利用者と地域情報や地域課題について情報交換を行い、顔が見える関係づくりが進んだ。	7月7日 9月2日 3月9日	3	35
長命ヶ丘	長命ヶ丘市民センター地域懇談会	地域の諸団体が抱える問題などを把握することで、市民センターとして取り組むべき課題を見つけ、解決策を講じることができた。	8月28日 12月20日	2	31
松森	松森・鶴が丘地域懇談会	地域内の団体や関係機関の集まる機会を通して活動状況や課題などについて意見交換を行い、情報共有を図るとともに必要に応じて開催事業へ反映させた。	5月25日 12月2日	2	38
桂	桂地域懇談会	地域課題として、地域団体の事業を推進する新しい担い手不足や、少子化に伴う地域と子どもとのつながりを作ることの難しさ等について意見交換を行った。	7月24日 2月26日	2	22
南中山	地域懇談会	市民センターが「学びを通じた人づくり」「地域づくりにつながる人づくり」を進められるよう、地域町内会や子どもに関わる各主体と意見交換を行った。	5月11日 11月14日	2	14