

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
秋保・里センター	地域事業者からインボイス制度がわからない、何とかできないかと相談があった。	秋保温泉旅館組合、みやぎ仙台商工会秋保支部、秋保地域活性化協議会が連携し、仙台南税務署から専門員を派遣してもらい、講習会、相談会を実施した。地域事業者との連携強化が図れた。	令和5年5月26日
秋保・里センター	地域で活動している芸能保護団体、女性合唱団から、活動内容をお披露目する機会が欲しいという相談があった。	①篠笛を広める活動して「しの笛たいむ」として定期開催実施。定期演奏と体験会を実施。 ②秋保で活動している女性合唱団「コロ・アモリーノ」の無料コンサートとして、里センターで実施しているオータムコンサート内で披露する場を設置。 ③秋保教育文化振興会と連携し「芸能が紡ぐ地域の未来 ～秋保と南津島の田植踊り～」を開催し、地域文化の発信と地域交流へ協力。	①令和5年6月～11月毎月第3土曜日 ②令和5年10月8日 ③令和5年12月3日
秋保・里センター 秋保ビジターセンター	地域住民より、二口峡谷に関して知識不足ではないか、専門知識をもった職員を雇うほうがいいのではないかと意見があった。二口に増えているヒルの対策はないかという意見もあった。	二口峡谷についてのレクチャーを山岳捜索隊の副隊長である佐藤氏に実施してもらった。また、佐藤氏には二口峡谷について様々な面でアドバイスをもらう体制を構築し、ビジターセンターのイベント等にも講師として参画。ビジターセンター職員だけではなく、秋保・里センター、秋保温泉郷観光案内所のメンバーも参加し、二口の情報、知識、ヒル対策について学ぶ。	令和6年3月30日
秋保・里センター	湯元地区(温泉街)以外の地区の観光事業者から、冬季の閑散期対策として、地域で行える集客イベントはできないかと相談があった。	里センターの冬季定番イベントである「手づくりおひな様展」に合わせて、秋保地域全域を巡るスタンプラリー「あきう巡り」を実施。100店舗を超える観光施設に主旨を説明し、77施設が参画。秋保地域への誘客に努めた。おひな様展への集客も増え、13,400名の集客があった。	令和6年2月10日～3月10日
仙台国際センター	会議棟大規模改修による休館を見据え、仙台市内施設分散開催に関する提案書を作成し、ホームページにて公開した。また東北大学へ個別に持参し開催会場を探している利用者へ提案を行った。	仙台国際センターだけではなく、仙台市内公共施設を複数利用する提案書であったため、利用者からは「会議棟が休館でも開催できることが分かってほっとした」「ホームページで提案を見て相談がしたい」など、評価を頂き、また複数の分散開催が決定した。	令和5年5月～年度末
仙台国際センター	利用者から要望があった休憩用の椅子を、会議棟2階、3階に設置した。	利用者より「少しでも休める場所が増えてありがたい」と評価頂いた。	令和5年5月～年度末

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台国際センター	常温保存可能飲料(ペットボトル等)の持込料を無料とした。	利用者より「ペットボトルや缶ジュースは自由に持ち込めるようになりありがたい」と評価頂いた。	令和5年4月～年度末
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同 企業体が運営	お客様のニーズの高い教室(小学生水泳教室・幼児スイミング・春短期水泳・夏短期水泳)は、抽選による入会受付とした。	先着による申し込みは、申し込み時間内という制限があるため、仕事や都合がつかないお客様にとって、申し込みやすくなったという声をいただきました。	令和5年4月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同 企業体が運営	トレーニング室・2F会議室(サーキット教室で使用申請して利用)にエアコン設置	ご利用者の安全確保が出来る環境を提供でき、また、ご利用者からも、快適に利用できるなったとの声をいただきました。	令和5年8月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同 企業体が運営	プール内のパネルヒーターを修繕した。	低温採暖室の室温も、常に適切な温度に保たれ、よくなったという声をいただき利用者も多くなりました。	令和6年3月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同 企業体が運営	洗体槽がなくなり、シャワーまでの導線がフラットになった。	シニアのご利用者様も多く、足腰に障害を持ったご利用者には特に利用しやすくなったとお声をいただきました。	令和6年3月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同 企業体が運営	目洗い場からトイレまでの通路が防滑シートに貼り替えた。	目洗い場前からトイレに向かう際、また、更衣室に向かう際の転倒の心配がなくなり、安全の確保ができました。	令和6年3月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同 企業が運営	月に1度の「簡単ストレッチ講座」を月2回に増設した。	申込者が定員に達し、キャンセル待ちが出るようになったため、増設して、キャンセル待ちの解消をしました。	令和6年3月
今泉運動場 ※陽光セントラル共同企 業体が運営	利用者のプライバシーに配慮する取組みとして、更衣室の窓に目かくしシートを貼った。	安心して利用できる環境の維持に繋がった。	令和5年4月
今泉運動場 ※陽光セントラル共同企 業体が運営	プール繁忙期に向け、水分補給用ボトル置き場を増設した。	置き場所を分散させることによりスムーズな利用が出来るようになった。	令和5年7月
今泉運動場 ※陽光セントラル共同企 業体が運営	プール更衣室出入口の足ふきマットを厚手のものに変更した。	更衣室の床濡れが改善された。	令和6年3月
若林日辺グラウンド ※陽光セントラル共同企 業体が運営	クラブハウス出入口に泥落としマットを置いた。	クラブハウス内に砂や土が入りづらくなり、清潔な利用環境維持に繋がった。	令和5年4月
秋保体育館 ※(公財)仙台市スポーツ 振興事業団が運営	長袋グラウンド・馬場グラウンドの整備用コートブラシを更新した。	利用者から整備しやすくなったと好評いただいた。	令和5年4月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
秋保体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	馬場グラウンドのバックネット支柱の塗装とネットの張替えを行った。	利用者の安全と利用環境が整備された。	令和6年3月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	駐車場誘導時に、職員から利用者に積極的に二言挨拶をするよう改善した。	利用者とのコミュニケーションがより充実し、安心感、楽しみを持って施設をご利用していただけるようになった。	令和5年4月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	ポスター掲示箇所が少なかったため利用方法が行き届いていなかった。プール利用及びトレーニング室利用方法ポスターの掲示箇所を増やした。	掲示箇所を増やすことにより、利用者へ広く周知することができた。	令和5年4月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	トレーニング室利用者が、ストレッチマット使用時に、重ねて置いてあるマットを下の方から抜いて使用する方がいた。利用者が使用したマットを衛生的に管理した方が良いと職員が気づき、週1回の天日干しを実施した。	毎日の消毒の他に、週1回のマットを天日干しすることによってより衛生的に使用していただけた。	令和5年4月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	下半身のマシンが少ないため、ゴムチューブとエクササイズバンドを設置した。その利用を促進するためにポスターを掲示した。	ゴムチューブ、エクササイズバンドに興味の無かった方からもポスターを参考に興味を持ち、トレーニングをされる方が増えた。	令和5年5月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	トレーニング室の器具の半円型ストレッチ器具を、利用者が使いやすいよう設置位置を変更した。	利用していただく機会が増えた。	令和5年5月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	駐車場での安全確保のため、ポスターを設置し利用者へ注意を促した。	幼児や児童の道路への飛び出しや、駐車場内での危険を回避できた。	令和5年6月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	トレーニング室に2種類のトレーニング方法の(筋力トレーニング、シェイプアップトレーニング)ポスターを毎週内容を更新し掲示した。利用者へ常駐職員から声掛けや持ち帰り用に縮小したものを設置した。	利用者の目的に応じて、効果的なトレーニング方法が分かるとの評価をいただいた。内容が良いとの意見から、持ち帰る方も増えた。	令和5年6月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	夏季には、はじめて施設を利用される方が増えます。その利用者に向けて利用方法の分かりやすいポスターを作成し受付前に掲示した。	いままで利用されたことのない方にも、わかりやすく、安心して利用いただける環境を整えることが出来た。	令和5年7月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	耳の不自由な方への対応として、受付に来られた時や、トレーニング室利用の際にホワイトボードを活用し筆談で案内やコミュニケーションを行った。	利用者が、気軽に相談できる環境を整えることができた。	令和5年7月
中田温水プール ※イトマンアシックスイオングループが運営	常駐職員がトレーニングマシンの正しい使用方法を利用者に伝えたいと考え、ラミネートした冊子を作成し、配布した。	職員に詳しく聞く機会などが無かった利用者からも、わかりやすいとの声をいただき、マシン使用時に活用している方もいた。	令和5年7月
鉤取球場 ※イトマンアシックスイオングループが運営	毎週1回グラウンド確認と同時に、備品倉庫の清掃及び整理整頓を実施した	利用者に気持ちよく利用してもらえることができた。	令和5年11月
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	更衣室からプール室までの外部に面した通路の室温が低く、特に冬場はプール室との温度差が大きくなるため空調の機械設定を見直した。	設定見直し後以降は寒いといった利用者からの意見は上がらず、利用者の満足度が向上した。	令和6年2月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	屋外倉庫の床が老朽化により不安定な状態であると利用者から意見があったため、合板で補強した。	補強してもらったことで安心して利用できますと利用者から感謝された。	令和5年11月
葛岡温水プール・水の森温水プール・鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	夏休み期間・冬休み期間・春休み期間に簿ポールプールを常設	家族利用時に好評をいただいた	令和5年3月～4月 7月～8月 12月～1月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	受付・更衣室内に「杖置き」を設置	高齢利用者の利便性が改善された	令和5年7月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	多目的更衣室に着替え収納袋を用意	多人数での利用時の利便性が改善された	令和5年10月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	フロントに「メダカ」「クワガタ」を展示	来館者との会話のきっかけづくりになった	令和5年7月～8月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	多目的更衣室のシャワー部にパーティションを追加	多目的更衣室でシャワーを使うとロビーまで漏れ出していた水が改善された	令和6年3月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	更衣室ドアの修繕を実施	開閉できない状況だったのがスムーズに開閉できるようになった	令和6年3月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	シャワーカーテンの交換	快適になったとお褒めの声をいただいた	令和6年1月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	ドライヤーの交換	快適になったとお褒めの声をいただいた	令和6年2月
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	窓が曇ってしまい水泳教室の様子が分からない。	空調の稼働時間を変更。定期的な結露のふき取りを実施。	令和5年10月
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	復興住宅の住人より第二駐車場(立て看板付近)の「公道へ出る際、木々が多く走行車が見えにくい」とご要望があった。	木々の伐採を実施。	令和5年10月
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	更衣室まで移動する際は非常に寒く、風邪をひきそうになった。	輻射暖房の稼働時間を見直した。また、空調の設定も変更し温風が入りやすくなった。	令和5年11月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	シャワーの温度が低い。	設定温度の変更。少しシャワーを出してから使用していただくよう呼びかけ。	令和6年1月
出花体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	多目的室にフィルムミラーの設置	自主事業の参加者や一般の利用者が、自分の姿を確認しながらスポーツ等に取り組めるようになりました。	令和5年12月
出花体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	フリーWi-Fi環境の整備	施設利用者が無料でインターネットを利用できるようになりました。	令和6年3月
泉総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	各大会・行事等への駐車場割り当て区画が確認しやすいよう、プール跡地駐車場アスファルト路面等に表示を行いました。	利用者からは駐車するスペースが分かりやすくなったというご意見をいただき、主催者からは参加者へ案内しやすくなったとのご意見をいただきました。	令和5年4月
泉総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	泉サッカー場西フィールド観覧席に熱中症予防対策として取り外し可能な簡易的日よけを設置しました。	泉サッカー場西フィールドには日ざしをよける場所がないので利用者に好評でした。	令和5年7月
泉総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	他施設での盗難事件にともない、トレーニング室内に無料鍵付き小物入れロッカーを設置しました。	利用者の目が届く範囲に小物入れロッカーがあるので安心感が増したというご意見をいただきました。	令和6年1月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台市泉海洋センター ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>区分時間使用の抽選会にて、抽選方法を抽選棒からタブレット端末を使いデジタル化することで効率化を図りました。□</p>	<p>参加者から抽選会の時間短縮になって良かったというお声をいただきました。</p>	<p>令和5年5月</p>
<p>仙台市泉海洋センター ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>ロビーに設置している自由に閲覧できる書籍を更新しました。</p>	<p>競技場利用前後の利用者や教室の送り迎えで待っている保護者等から新たな書籍が加わったと好評です。</p>	<p>令和5年10月</p>
<p>北中山コミュニティグラウンド ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>グラウンド利用者に、日除けタープと大型扇風機の無料貸出を行いました。</p>	<p>利用者からは休憩の際、日よけと風がある場所ができるようになったと好評を頂きました。</p>	<p>令和5年7月</p>
<p>仙台市屋内グラウンド ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>スケートボードフラットパークを整備し、気軽にスケートボードを行えるようレンタル物品も備え供用開始した</p>	<p>年間約500人の方々に利用していただくことができた。</p>	<p>令和5年5月</p>
<p>仙台市屋内グラウンド ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>スケートボードフラットパークの路面が濡れている際に水切りワイパーを使用し早く乾燥させ使用可能になるよう対応をおこなうこととした。</p>	<p>安全な環境を速やかに提供できるよう心掛けるようになった。</p>	<p>令和5年5月</p>
<p>仙台市屋内グラウンド ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>駐車場入り口に掲示していた閉館時間案内を見やすく改善した。</p>	<p>わかりやすくなったと好評である。</p>	<p>令和5年9月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市屋内グラウンド ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	自主事業テニス教室において使用するボール数を増やし効率的に指導を受けられるよう改善した。	待ち時間が短くなり効率的になったと好評である。	令和5年9月
仙台市屋内グラウンド ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	自主事業で使用しているヨガマットを更新した。	材質がよく使いやすくなったと好評である。	令和5年10月
仙台市体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	河北新報夕刊「健やかエクササイズ」(毎週木曜日掲載)	当館スポーツ指導員によるエクササイズを写真入りで掲載し、自宅でも気軽に運動ができるプログラムを紹介しています。11月からはQRコードを通して動画でも視聴できるよう工夫し、読者からも好評を得ています。スポーツを全くやらない高齢者が夕刊で情報を知った方も多く、毎週記事を楽しみにしているとの声も聞かれます。	令和5年9月 (継続中)
仙台市体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	ホームページの視認性等の向上のため一部ページを改修	ニュースポーツ借用の運用変更に伴い、図を多く取り入れたページに変更しました。新たに導入したFAXでの申込も好評で、多くの方からご利用をいただいております。 ※変更ページ: ニュースポーツ、物販、おでかけプログラム	令和6年1月
仙台市体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	「ハイキュー!!」映画上映に伴うMOVIXとのコラボ	アニメ登場人物の等身大パネルの設置やキーワードリレーの実施協力等を行い、来館者の増加にも繋がりました。	令和6年3月
仙台市体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	感染症対応における当日参加型教室の予約制を廃止	混雑緩和のため事前予約制で実施しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い、従来の予約不要の当日申込・参加が可能な方法に戻しました。	令和6年10月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	週1回のペースで行事予定表を更新すると共に、SNSでも情報を発信しました。	一般開放種目が事前にわかり利用しやすくなりました。	令和5年4月
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	ホームページをリニューアルしました。	ウェブアクセシビリティ対応、障害者向けページ等を設け、より見やすくなりました。	令和6年3月
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	会議室の机を車椅子の方が利用しやすいものにするため新たに購入しました。	一般の方も含め利用しやすくなりました。	令和6年2月
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	トレーニング機器を新しい機種に更新しました。	より安全に快適に利用できるようになりました。	令和5年4月
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	ひろびろトイレに設置されているオムツ交換台を、車いす利用の方も着替え等に利用できるベットタイプに変更しました。	快適に利用できるようになりました。	令和5年5月
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	フリーWi-Fiを設置することと、プロジェクターを用意し利便性の向上を図りました。	通信機器関連が充実し好評です。	令和6年3月
青葉体育館・武道館 (公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	武道館の出入口に椅子を設置した。	靴を脱ぎ履きしやすくなったと好評をいただいた。	令和5年8月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
青葉体育館・武道館 (公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	駐車場の事前精算機の横に手荷物を置く台を設置した。	便利になったと好評をいただいた。	令和6年3月
川内庭球場 (公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	熱中症対策としてコート内の日除けテントを交換した。	利用者から、直射日光に当たることなく、休憩がとれると好評をいただいた。	令和5年8月
新田東総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	各申込用紙や登録用紙等を卓上レターケースに整理し、体育館事務室の窓口付近に設置した。	利用者が受付で一声掛けることなく各用紙を手にとることが出来るようになったことで、手続き時間の短縮につながった。	令和5年5月
新田東総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	施設予約や使用料支払いに関して、対応数が少なく特殊な対応等が必要となる処理について、施設独自のレアケース事例集としてまとめ、共有した。	対応経験がない稀なケースでも、事例集を共有したことにより、施設内の対応能力が上がり、お客様をお待たせすることが減った。	令和5年6月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
新田東総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	スケートボードパークに、BGM用のスピーカーを設置した。	BGMやラジオ放送を流すようにしたことで、利用者から賑やかになって良いと好評を得ている。	令和5年6月
仙台市陸上競技場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	公園内を散歩等する人のためにベンチを設置した。	陸上競技場利用者を含む公園利用者の利便性向上につながった。	令和5年5月
仙台市陸上競技場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	会議室でのプロジェクター利用者に対して、貸出用として新たにスクリーンを購入した。	スクリーンを持ち込んだり、壁に映し出す必要が無くなり、利便性向上につながった。	令和6年3月
仙台文学館 ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営	施設案内、常設展の内容について、英語、中国語、韓国語のパンフレットを作成した。	多言語化することで外国人の来館者も施設を利用しやすくなった。	令和6年3月
仙台市青年文化センター ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営	クッキングルームの備品の更新と拡充を行った	利用者アンケートの意見を反映し、古くなった備品の入れ替えと、要望のあった、どんぶりやポウルなどを追加し、利用者から好評をいただいている。	令和6年1月
仙台市青年文化センター ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営	施設管理職員(主に貸館受付業務を担当している職員)を対象とした、舞台技術職員による舞台技術習得のための研修を実施した。	窓口での説明や、諸室での音響操作補助、ホールを安全に管理するための知識を習得した他、舞台技術職員と連携を高めることにより、サービスの向上を図ることができた。	令和6年2月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台市青年文化センター ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>施設ホームページの表示システム等を仙台市の定めるウェブアクセシビリティガイドラインに沿った内容に改修した他、スマートフォンやタブレット端末などの多様な端末での表示に対応できるように、表示のくずれや表のレイアウト修正を行った。</p>	<p>アクセスの主流となっているスマートフォンやタブレット端末への表示に対応することで、利用者の利便性が上がった他、視覚や聴覚に障害のある利用者へ「合理的配慮」を提供することができた。</p>	<p>令和6年3月</p>
<p>仙台市青年文化センター ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>地下2階駐車場に設置している防災センター直通のインターホンを、来館者がより利用しやすくなるよう、館内入口に通じる階段側に移設した。</p>	<p>一般利用者が地下2階駐車場から館内に入館するためのルートは階段しかないため、車いす利用者や脚の不自由な利用者の障害となっていた。インターホンの設置場所を移設したことで来館者が利用しやすくなり、警備員に直接連絡を取ることがより容易になったため、サポートが必要な来館者への「合理的配慮」の提供の向上につながった。</p>	<p>令和6年3月</p>