

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
仙台市体育館	臨時駐車場の南側角に本日の利用団体名を記入する看板を設置した。	以前は一部の入口脇にしか看板がなかったが、増設したことにより、駐車場所がとてもわかりやすくなったとの声を頂戴している。	平成30年3月	
若林体育館	会議室、本部室等を仮設救護室として機能させるために簡易ベッド、氷のう、毛布等を用意した。	救護室として利用できる部屋を用意したことにより、もしもの場合でも安心だと好評をいただいた。	平成29年6月	
若林体育館	血圧計をロビーに設置し、誰でも計測できるようにした。	今までは、トレーニング室のみの設置であったので、競技場や小体育室利用者から好評をいただいている。	平成29年9月	
若林体育館	トレーニング講習会を、経験者には口頭での簡易講習で可能とした。	今までは、通常の1時間の講習会（予約制）のみであったが、当日窓口に来ていただいても対応可能となり、時間も5分程度なので利用しやすくなり、利用者が増えた。	平成29年10月	
若林体育館	小体育室等で使用する移動式ミラーを購入した。	ダンス等の利用者から好評をいただいている。	平成30年3月	
新田東 総合運動場	トレーニング室利用登録の仕組みを見直し、簡素化した。	利用しやすくなったと好評であり、利用人数も増えている。	平成29年4月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
新田東 総合運動場	スポーツ教室のお知らせの掲示方法について、見やすく、チラシをとりやすく工夫した。	掲示がわかりやすくなったと好評をいただいている。	平成29年4月	
新田東 総合運動場	従前より要望のあった、free-Wi-Fiを設置した。	便利になったと好評をいただいている。	平成29年7月	
新田東 総合運動場	トレーニング室窓に、遮光断熱フィルムを設置した。	眩しさが軽減され、省エネが図れた。	平成29年8月	
新田東 総合運動場	アーチェリー場における矢の紛失対策のため、アーチェリー場の両側下部に隙間を埋めるためのブロックを設置した。	矢が発見しづらいことが少なくなったと好評である。	平成30年1月	
新田東 総合運動場	アリーナ棟多目的トイレ4カ所にウォシュレットを設置した。	トイレを快適に利用できるようになったと好評である。	平成30年3月	
新田東 総合運動場	身体の不自由な方が利用しやすくなるようトレーニング室内に手すりを設置した。	安全性も高まり、利用者の方に満足いただいている。	平成30年3月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
泉総合運動場	経年劣化と反射板の錆びにより照度が落ちていた泉弓道場の安土の照明設備をLED灯へ変更した。	以前と比べかなり明るくなり見やすくなったと好評である。	平成29年7月	
泉総合運動場	武道館剣道場にベンチ（長椅子）を設置した。	付き添いの保護者の方などが腰掛けて見学ができるようになった。	平成29年11月	
泉総合運動場	トイレの置き型芳香剤を無香料の物に交換した。また、自動で噴霧する芳香機器を設置した。（6カ所）	トイレの臭いがあまり気にならなくなったとのお話をいただいた。	平成29年11月、平成30年3月	○
泉海洋センター	夏に向けて男子・女子更衣室に扇風機を設置した。	シャワーを利用後、更衣室のベンチでゆっくりとくつろげるようになったと、大変喜ばれた。	平成29年7月	
泉海洋センター	ロビーに扇風機を設置し、テーブルにうちわも用意した。	うちわを使うと心も和みゆっくりできると言われた。特に親子の利用者から喜ばれた。	平成29年7月	
泉海洋センター	体育館の照明を水銀灯からLED照明に交換した。	競技場の隅々まで明るくなり利用しやすくなったと高い評価をいただいた。	平成30年2月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
泉海洋センター	各施設の利用休止が一目で把握できるように、一覧表を作成した。	一目で休止施設が把握できるようになり、分かりやすくなったと好評だった。	平成30年3月	
青葉体育館	月毎に発行している行事予定表に駐車場満車予想を掲載するようにした。	個人やサークル等で定期的に利用されている方々から、参考になるとのご意見をいただいている。	平成29年4月	
青葉体育館	トレーニング室前の男女更衣室シャワー室の照明スイッチに、室内に他利用者が残っていないかを確認してから照明を消すよう掲示を行った。	シャワー室内に利用者が残っている状態で照明が消されることがほとんどなくなり、利用者の方にも安心してご利用いただけるようになった。	平成29年12月	
青葉体育館	柔道場、剣道場男女更衣室入口ドア（開き戸）下部に足指を痛めないよう緩衝材を取り付けた。	柔道場、剣道場は裸足で利用する方が多いため、利用者にも好評を得ている。	平成30年1月	
川内庭球場	受付窓口や洗面所に、場内に咲いていた季節の花を飾った。	洗面所にいつも綺麗な花が活けてあって気持ちよいとの意見をいただいた。	平成29年4月	
川内庭球場	ジュニアや、未就学児の教室時、見学している保護者の方に、パイプいすや、暑さよけの傘やうちわの貸し出しを行った。	夏場の教室では日差しが強い為、見学の保護者の方には喜ばれた。	平成29年7月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
川内庭球場	窓口受付に外国人の方も来場するので料金や時間等、簡単な受付用語を英語版にして配布した。	外国人の方にも、予約や使用に関する基本的な内容を理解してもらえるようになった。	平成29年8月	
川内庭球場	教室や大会終了後に、撮影した集合写真やスナップ写真の掲示を行い、希望者に記念に差し上げた。	「プレー中の写真は自分たちではなかなか撮ることが無いので嬉しい」と好評だった。	平成29年10月	
川内庭球場	テニスコートで使用するS字フックの貸し出しを行った。	荷物の管理に便利だと好評いただいた。	平成29年12月	
川内庭球場	男女シャワー室のタイルの上にすのこを設置した。	すのこを敷いたことにより、シャワーを浴びた後の水切れがよくなり使いやすくなったと好評である。	平成30年2月	○
屋内グラウンド	利用者用の月極めロッカーを設置した。	重い荷物など毎回運ばなくてよくなったと利用者から好評である。	平成29年4月	
屋内グラウンド	テニス専用のオーダーオペレイ（試合進行表）を制作設置した。	テニスで使用する際に進行管理がしやすくなったと利用者から好評を得ている。	平成29年6月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
屋内グラウンド	一般公開の種目設定をしてホームページで公開した。	以前は他種目で重なりあったときに不便な時もあったが、現在は同一種目になったのでよくなった、ホームページであらかじめ使用できる種目が確認できるので便利になったと好評である。	平成29年7月	
屋内グラウンド	喫煙コーナーに設置のパイプいすをベンチタイプに換えた。	パイプいすより心地よく座れて良いと好評である。	平成30年3月	
屋内グラウンド	競技場音響設備修理および本部室の上にスピーカーを増設した。	以前は、競技場全館放送を使用時、「言葉がはっきり聞き取れない」との声があったが、改善されて聞き取りやすくなった。	平成30年3月	
秋保体育館	競技場側面出入口にツバメ侵入防止ネット（カーテンレールタイプ）を設置した。	競技場の換気のため扉を開放してもツバメが侵入して来なくなり、フンの害がなくなった。また、防球ネットとしての役割も果たしている。	平成29年6月	
秋保体育館	乳幼児用のおむつ交換台を多目的トイレ内に設置した。	おむつを交換する場がなかったことから、乳幼児を連れた利用者から好評を得ている。	平成29年9月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
秋保体育館	洋式トイレ内（多目的トイレ・男子トイレ・女子トイレにそれぞれ1箇所）に、便座クリーナー用ディスペンサーを設置した。	元々綺麗なトイレだったが、より衛生的になったと好評を得ている。	平成29年9月	
北中山コミュニティグラウンド	グラウンドを整備する道具を（従来の3倍幅軽量）2セット追加設置した。	利用者から、グラウンド整備の作業能率が上がったと好評を得ている。	平成29年6月	
北中山コミュニティグラウンド	近隣に配慮して、グラウンドの周りに防音マットを加工した防音壁を作った。	近隣への防音の役に立っており、近隣住民の方からも好評を得ている。	平成29年10月	
出花体育館	正面玄関の案内看板の内容を一新し、一般公開だけでなく当日の利用団体名も表示するように改めた。	利用される各団体、一般公開の利用者、共に非常に分かりやすくなったと好評を得ている。	平成29年4月	
出花体育館	下足箱前のマットをより大きな人口芝系のものに変更した。	下足する場所の面積が大きくなり広くなった為、利用しやすくなったと好評を得ている。	平成29年5月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
出花体育館	やや空気が通りづらい建物構造の為、夏の間、競技場・会議室の温度・湿度を一日3回計測、熱中症計も利用し、出入口、排煙窓等のこまめな開閉で熱中症予防に努めた。	例年よりもいい環境でスポーツができていると利用者から好評を得ている。	平成29年7月	
陸上競技場	男女更衣室に100円リターン式の鍵付き更衣ロッカーを設置した。	ロッカーの借用手続き（窓口でのカギの貸し出し等）が不要になったことにより、利用者の手続きの煩雑さが解消され、負担が減ったとお声をいただいている。 また、貴重品管理の周知徹底をしたことにより盗難も減少した。	平成29年4月	
陸上競技場	受付窓口に自動券売機を設置した。	利用時における窓口での利用券購入・金銭のやりとりがなくなり、手続きがスムーズになったと、利用者から好評である。 窓口で対応する職員の事務の効率化も図ることができた。	平成29年4月	
陸上競技場	雨天走路脇廊下に簡易ロッカーを設置し、利用者が気軽に物を置けるスペースを設けた。	利用者から使いやすくなったと好評を得ており、満足度の向上につながった。	平成29年4月	
陸上競技場	夏季において、競技場内に簡易ミストシャワーを設置し利用者が自由に使えるようにした。	利用者からは暑いときは熱中症対策になり、とても助かったと好評を得ており満足度の向上につながった。	平成29年7月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
陸上競技場	会議室に通常の机とイスのレイアウトを表示し、机等を移動した際の原状復帰の参考にしてもらった。	利用者からはわかりやすくなったと評価を得ている。	平成29年10月	
陸上競技場	積雪・凍結時はただちに施設ホームページで競技場（屋外）の状況と利用の可否について情報発信した。	利用者からは予定をたてやすくなったと評価を得ている。	平成30年1月	
今泉運動場	プール棟の身体の不自由な方のための更衣室にすのこを設置した。	着替え時等に足が濡れることが無くなり、好評をいただいている。	平成29年6月	
今泉運動場	プール棟ロビーのダウンライトを白熱球からLED電球に全数交換した。（16箇所）	館内が明るくなったと好評をいただいたほか、交換頻度も下がり環境への配慮につながった。	平成29年9月	
今泉運動場	施設駐車場及び出入口付近の路面標識を追加し、入退場経路の明確化を図った。	場内での進行方向が明確化され、スムーズな駐車場利用につながった。	平成29年10月	
今泉運動場	プール棟更衣室に設置されているシャワーヘッドを低水圧用に更新した。	水圧の弱さが改善され、快適になったと好評をいただいた。	平成30年2月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
中田 温水プール	夏期の繁忙期に、駐車場の空き状況案内や誘導を行った。	駐車場へのスムーズな入場、事故・トラブルの防止につながった。	平成29年8月	
中田 温水プール	お客様ご意見用紙への回答を掲示する為の掲示板を設置した。	利用者から問題改善の意欲が感じられると好評を得ている。	平成30年3月	
根白石 温水プール	トレーニング室利用者証の発行窓口が根白石温水プールである方を対象に、緊急連絡先の聞き取りを実施した。	万が一利用者が体調不良となった際に、緊急連絡先に連絡することが出来るようになり、利用者の安全強化につながった。	平成29年9月	
宮城広瀬 総合運動場	予約状況を二ヶ月分掲示した。	翌月のスケジュールを掲示したことによりお客様から『予約したい』とのご連絡が増え、よりたくさんの方への施設周知ができた。	平成29年4月	
宮城広瀬 総合運動場	グラウンドにスポーツベンチを設置した。	グラウンド利用者から好評をいただいた。	平成29年9月	
宮城広瀬 総合運動場	会議室に冷房を設置した。	いままで冷房がなかった為、大変好評である。	平成29年10月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
宮城広瀬 総合運動場	自主事業（スポーツ教室等）のweb申し込みを開始した。	葉書を買う・出す手間が省け、楽になったと好評をいただいている。	平成30年3月	
葛岡 温水プール	施設利用パンフレットを新たに写真付きのものに更新した。	写真付きとなったことで、分かりやすいと好評を得ている。	平成29年9月	
葛岡 温水プール	プールサイドが暗いというご意見あり、新たに照明工事を行い、照度を確保した。	夜間でも明るくなり、良い雰囲気となったとご意見もいただいた。	平成30年3月	
鶴ヶ谷 温水プール	プール監視員の交替の時間を20分単位から15分単位に変更し、更衣室巡回の頻度を高めた。	利用者により安心してご利用頂ける環境になった。	平成29年4月	
鶴ヶ谷 温水プール	広告等の掲示物の設置箇所に種類ごとの見出しをつけ、見やすくした。	情報が分かりやすくなったと好評をいただいた。	平成29年4月	
鶴ヶ谷 温水プール	七夕飾りなど、季節の飾りつけを実施した。	七夕では200枚以上の短冊を書いてもらうなど、お客様に楽しんでいただき、季節感があって良いとお声をいただいた。	平成29年7月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
鶴ヶ谷 温水プール	ドライヤーの設置場所を、壁掛けから新たに設置したドライヤー置場に変更した。	壊れにくくなるとともに、子どもも取りやすい高さとなりお客様に好評だった。	平成29年7月	
鶴ヶ谷 温水プール	隣接する建物の駐車場とプール駐車場が分かりづらいとの声があったため、「プール駐車場は左側のみ」の看板を複数設置した。	近隣駐車場へ誤って停めるトラブルがなくなった。	平成29年8月	
鶴ヶ谷 温水プール	ロッカー内の靴入れトレイを一部撤去した。	ロッカー内が広く使いやすいとお声をいただいた。	平成29年12月	○
鶴ヶ谷 温水プール	観覧スペースの椅子を増やした。	見学される保護者様がより多く座って見学できるようになった。	平成30年2月	
鶴ヶ谷 温水プール	裸で置いていた予備トイレットペーパーを入れるボックスを設置した。	衛生的で気持ちよく使えるとお声をいただいた。	平成30年3月	
水の森 温水プール	ロビー・更衣室の掲示物を利用者の確認しやすい位置へ移動した。	情報が分かりやすくなったと好評を得ている。	平成29年4月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
水の森 温水プール	シャワー室にタオル置きを設置した。	使いやすくなったと好評を得ている。	平成29年4月	
水の森 温水プール	七夕飾りを実施した。	親子や友達同士で楽しむ他、スタッフと利用者の交流の機会となった。	平成29年7月	
水の森 温水プール	駐車場に障害者用臨時駐車場を設置した。	使いやすくなったと好評を得ている。	平成29年7月	
水の森 温水プール	男女更衣室に扇風機（壁掛け）を設置した。	夏場の熱中症対策に効果的だった。	平成29年8月	
水の森 温水プール	女子更衣室ドライヤーの台数を増やした。	お客様から混雑時にも待ち時間が短くなったと好評をいただいた。	平成29年10月	
水の森 温水プール	更衣室からプールへ繋がる通路に空調機を設置した。	お客様から該当の通路が以前よりも寒くなくなったと好評をいただいた。	平成30年3月	○

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
水の森 温水プール	プールサイドの防滑処理をした。	お客様から滑りにくくなったと好評をいただいた。	平成30年3月	
茂庭庭球場	受付窓口の机に、ビニールのカバーを設置し、書き物をしやすくした。	利用者から書面を書きやすくなったと感想をいただいた。また、机とカバーの間に注意書きやお知らせを挟むことができるので、情報の周知にも利用している。	平成29年4月	
茂庭庭球場	コートにある休憩用の椅子の数を増やした。	大人数のグループの利用者に好評である。	平成29年6月	
茂庭庭球場	窓口に老眼鏡を設置した。	書類を書いて頂く時など、ご年配の方に好評である。	平成30年2月	
仙台文学館	監視カメラを録画機能を備えた機種に変更した。	不慮の事故等に備え、警備保安上の改善・向上につながっている。	平成29年4月	
仙台文学館	「SENDAI FREE Wi-Fi」が全館で使用できるようにアクセスポイントを整備した。	利用者の利便性を高めたと共に、統一ネットワーク「ファイブゼロジャパン」を運用できるようにし、災害対策も実施した。	平成29年4月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
仙台文学館	敷地内に松喰い虫による被害を受けた樹木があり倒木の可能性も考えられ危険なので、これらの樹木を事前に伐倒した。	倒木や枝折れの落下等の危険を事前に回避できた。	平成29年6月	
仙台文学館	仙台文学館入口へのブリッジが歩行者に識別しやすいように、また、誤って車両が進入しないように蛍光テープで表示した。	利用者から入口の表示がわかりやすくなったとの評価を得ている。	平成29年7月	
仙台文学館	さまざまな悪意のある攻撃から館内ネットワークを保護するため、現状を補完する統合セキュリティシステム装置(UTM)を設置した。	ネットワークのセキュリティが強化され、個人情報等の流出防止等に役立っている。	平成29年8月	
仙台文学館	トイレサインの改善	「障害者差別解消法」が施行されたこともあり、今まで以上に合理的配慮に取り組んだ。今回は特に弱視者・色弱者の方々を意識し、ガイドブック等を調査・参考にして大きさ・コントラスト・目線の高さに配慮して作成した。ブログ等にも取り上げられ高く評価された。	平成29年12月	
仙台文学館	Googleストリートビューの導入	館内や敷地の様子が鮮明な画像で立体的に360度で見ることができるので、文学館のイメージが文字や写真だけより具体的に伝わるようになった。また、Google検索やGoogleマップとも連携しているので認知度向上にもつながっている。	平成30年1月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

局等名： 文化観光局

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	窓口サービスアンケートの指摘により改善した場合に○を記載
青年文化センター	自転車置場で放置自転車と思われる車両が散見されていたため、一定期間の告知を行った上で、当該車両の処分等の対応を行いました。	施設利用者のための駐輪スペースを確実に確保し、美観維持の効果もありました。	平成29年9月	
青年文化センター	会館南側の道路に面した敷地内にけやき4本の植栽があるが、各々の根元の柵内に音楽ホールを持つ当館にふさわしい、楽器を想起させる「ヴィオラ」の花を植えました。	来館者(特に高齢者層)から「とても綺麗だ。」という評価をいただいております。また地域のにぎわいづくりのひとつとして、地域との連携の役割を果たしました。	平成29年10月	
青年文化センター	エッグホールは椅子・机常設の施設だが、利用者が必要に応じてレイアウトを変更可としている。 各機の配置位置が分かるように、床面に位置決めのためのマーキング(色違いの小さなカーペットを敷設)しました。	利用者は、催事終了後の慌ただしい時間の中で、短時間で的確に会場の現状復帰ができるようになったと評価されました。	平成30年1月	