

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
仙台市民会館	AEDを施設事務室内から屋外入口付近に移設した。	屋外に設置することにより、早朝・夜間等の開館時間外でも近隣住民をはじめとした市民がAEDを使用することができるようになった。	平成29年4月	
戦災復興記念館	学習用パンフレットの「戦中・戦後の暮らし」を作成し、館内に配架している。	主に修学旅行で訪れた小中学生を対象に作成し、資料展示室等での学習に活用してもらっている。	平成29年4月	
泉文化創造センター (イズミティ21)	会館利用者用喫煙所を、正面玄関に近い屋外から会館の裏手に当たる小ホール脇廊下非常口（常時×）付近に移動し、更に最寄りの泉中央公園歩道に煙が流れないようパーテーションを設置しました。	会館利用者や通行人の受動喫煙を心配する声が複数ありましたが、改善後は無くなったことが成果だと受け止めています。	平成29年4月	
市民活動サポートセンター	弱視の利用者から、トイレの入り口表示がわかりにくいとのこと指摘があり、色の濃淡・明暗がはっきりとして、大きく目立つ表示に切り替えた。	弱視以外の方からも、トイレの表示がわかりやすくなったとのこと意見をいただいた。	平成29年8月	
市民活動サポートセンター	交流サロンの1テーブルの定員を6名にしてほしいという利用者アンケートの声を受け、施設改修に合わせて6人がけのテーブルを4テーブル設置した。	6人がけのテーブルが頻繁に利用され、活用されている。	平成30年2月	


接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
市民活動サポートセンター	市民活動団体が持ち込んだポスターの掲示が、5階ロッカーの奥の壁面で利用者から見えにくいという利用者アンケートの声を受け、施設改修に合わせて、掲示位置を3階情報サロンの壁面に変更した。	3階情報サロンの利用者や、3階貸室の利用者の目に触れやすくなった。	平成30年2月	
市民活動サポートセンター	交流サロンのテーブルを2台つなげて使いたいという要望を受け、施設改修に合わせて、交流サロン内に移動可・複数台使用可のテーブル席を新設した。	テーブルを移動したり、2台つなげて作業をしたり、利用者の希望する使用方法に柔軟に対応できるようになった。また、利用票に「テーブルを移動して外の景色をながめながら作業ができ、気持ちよく使えました」との声が寄せられた。	平成30年2月	○
市民活動サポートセンター	交流サロンの全テーブルに電源コンセントが欲しいとの声を受け、施設改修に合わせて、交流サロンの全テーブルに電源コンセントを設置した。	利用票や利用者アンケートに「全席で電源コンセントが利用でき便利になった」「Wi-Fiと電源コンセントで作業効率があがった」などの声が複数寄せられた。	平成30年2月	○
市民活動サポートセンター	施設改修で交流サロンのカーペットを明るくしたり、ホワイトボードを新しくするなど、全体的に利便性と快適性を向上させた。	利用票に「快適な環境になった」「明るい雰囲気で作業が進む」「学生の利用が増え、活気が出て良い」などの声が複数寄せられた。	平成30年2月	
市民活動サポートセンター	施設改修後、5階交流サロンの時計がみづらくなつたとの意見を受け、時計を見やすい位置に付け替えた。	利用時にお渡ししている利用票に「見やすい位置に時計がついて助かりました」とのコメントが複数寄せられた。	平成30年2月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
市民活動サポートセンター	施設改修後、5階交流サロンに設置されたロールスクリーンのひもに高齢者が絡まる事例が発生し、事故につながるおそれがあったことから設置業者に改善を指示し、ロールスクリーンのひもを人が絡まらない位置にとめられるようにした。また、施設見回り時に、ひもの状態を確認するようにした。	その後、ひもに絡まる事例は発生していない。	平成30年2月	
宮城野区文化センター	文化センター有料駐車場からセンターまでの道路の途中に横断歩道がなく、歩行者が斜め横断をするなど危険な場面が多かったため、斜め横断の危険性を喚起するため文化センターまでの横断歩道を渡る安全な経路を示す看板を設置した。	歩行者にとって危険な状況だったが、横断危険と文化センターへの経路を示す看板を設置することで歩行者が安全な経路を通ることが多くなり斜め横断が少なくなった。 	平成29年4月	
宮城野区文化センター	体育館で卓球を行う利用者から卓球のラージボール用のネットが欲しいとの声が多かったのでラージボール用のネットとそれを取り付ける支柱を設置した。	ラージボール用の支柱を購入したことで、卓球の利用者が通常のボールとラージボールの二つのパターンで利用できるようになった。 	平成29年6月	○
宮城野区文化センター	区民広場に昨年度ベンチを設置し、利用者や歩行者の憩いの場となっていたがさらに利用者や歩行者がくつろげる空間にするためベンチにパラソルを設置した。	ベンチにパラソルを設置したことにより利用者や歩行者がよりくつろいでもらえるようになり人がさらに集まる空間になった。 	平成29年6月	
宮城野区文化センター	ロビーに4人で利用できるテーブルを設置していたが勉強をするなど一人で座る人が目立っていたためテーブルを小さいものに替え、数を増やしてより多くの人にロビーで座ってもらえるようにした。	催事がある日などにロビーで座れない人が催事開始まで立って待っていることが多かったがテーブルを変えて数を増やしたことにより催事開始まで座って待てる人が増えた。 	平成29年7月	



接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
宮城野区文化センター	区民広場の花壇に看板の取付と新しい花の植え替えを行った。	<p>広場の花壇に新しい花を植え、児童館の子どもたちと作成した看板を設置することで利用者や歩行者の目を楽しませ人が集まる空間になった。</p> 	平成29年10月	
宮城野区文化センター	1階エレベーター前エントランスから、図書館へ続く階段のステップ部分が見えづらいことから、一部ステップの先端部分にオレンジ色の塗装を行い見えやすくした。	階段のステップが見えやすくなり、安全に昇り降りができるようになった。	平成29年10月	
宮城野区文化センター	加湿器をホール楽屋に設置しました。	特に音楽関係で使用になるお客様にご活用いただいています。	平成30年1月	
宮城野区文化センター	パトナホールとパトナシアターの二つのホールのバックヤード部分が一部共用になっており分かりづらいことから、楽屋周りからホールまでお客様が迷わないように、ホールごとに色分けをしてサインを新設しました。	ホール主催者やお客様が迷わずスムーズに移動できるようになりました。	平成30年2月	
若林区文化センター	ホール等の専門設備の操作方法について、館内で職員への研修を実施した。	これまで専門的知識を有していなかった職員も、お客様の疑問に即時お応えできるようになり、お客様へのサービスの質が向上、職員のスキルアップにもつながった。	平成29年	

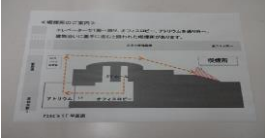


接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
太白区文化センター	業務が交代制であっても確実に引継ぎができるよう、「業務日誌」で未実施の案件等を明確化し、連絡機能の強化を図りました。	利用者からの問合せやサービスに係る情報の共有化に留まらず、「業務日誌」で未実施の案件等を明確にした上で業務にあたるようにしたことで、職員間での対応に差が生じることも無くなり、サービスの向上につながりました。	平成29年5月	
太白区文化センター	月1回開催する定例打ち合わせで、事前に職員が「提案シート」を提出し、日常業務の改善について職員全員が協議することで、組織的に市民サービスの改善に取り組みました。	日常業務の中で職員が疑問に思ったこと、改善すべきことを「提案シート」に書いて自ら提案し、全体で協議することにより、職員がより主体的に業務に取り組むことができるようになった。	平成29年10月	
エル・パーク 仙台	チラシ設置台に、ジャンル別の表示を作成しました。	チラシが探しやすくなり、利用者より評価を得ています。 	平成29年9月	
エル・パーク 仙台	セミナーホール利用者に貸し出すホワイトボード用のペンは他の貸室同様1種類でしたが、会場の広さを考慮し、太字用のペンを貸し出すようにしました。	会場の後方からも見えやすくなり、利用者より評価を得ています。	平成29年12月	
エル・パーク 仙台	ヨガ等で使用できる貸出用マットの他に、和室等、土足禁止の部屋で使用する専用マットを新たに設置しました。	清潔な状態で貸し出せるようになり、利用者には好評です。 	平成30年1月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
エル・パーク 仙台	セミナーホール内の机を更新し、老朽化していた机の入替を行いました。その際、市民活動スペースと他の貸室の机と椅子の状態も見直し、入替を行いました。	以前に比べ、机が軽く移動しやすくなり、利用者には好評です。	平成30年2月	
エル・パーク 仙台	Free Wi-Fiが利用可能な共用スペースのみパスワードを掲示していましたが、利用可能なホール等にも掲示しました。	利用者の利便性につながりました。 	平成30年3月	○
エル・パーク 仙台	市民活動スペース内の団体予約席の表示を大きくしました。	より見やすくなって分かりやすくなり、利用者からの評価を得ています。	平成30年3月	○
エル・ソーラ 仙台	毎月テーマを変えて図書の紹介をする「ピックアップ図書」の展示コーナーを、入口付近に配置しました。	目につきやすい場所に配置したことで、利用者の興味を引きやすくなり、図書を手に取り読まれる方が増えました。	平成29年5月	
エル・ソーラ 仙台	市民交流・図書資料スペースに、エル・ソーラ仙台で活動している施設ボランティアを紹介する展示コーナーを設けました。	施設ボランティアの活動が広く認知されることで、利用者間での席の譲り合いや、混雑時の席移動の声掛けがしやすくなりました。 	平成29年6月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
エル・ソーラ 仙台	問合せが多かったAERビルの喫煙場所について、表示を作成しました。	場所が視覚的に分かりやすくなり、利用者からの問合せ件数が減りました。 	平成29年7月	
エル・ソーラ 仙台	事業実施にあたり託児利用者に配布する、緊急時対応についての説明文を作成しました。	緊急時の対応について把握してもらうことで、安心して子どもを預けていただけるようになりました。 	平成30年1月	
エル・ソーラ 仙台	館内の臭いが気になるという利用者からのご意見を受けて、スプレータイプや置き型の消臭剤を設置しました。	臭いに関するご意見が減りました。利用空間をそれまでより快適なものにすることができました。	平成30年1月	
エル・ソーラ 仙台	託児室の利用者に扉前に掲示してもらう「使用中」の札を、これまで鍵の貸出時に渡していましたが、あらかじめ扉前に設置し、使用時に掲示する方式に変更しました。	利用者が窓口から受け取り、返却しなければならないものが減り、楽になったとの声をいただきました。 	平成30年3月	
エル・ソーラ 仙台	破損等の不具合があった貸室の椅子を、全て更新しました。	安全にご利用いただけるようになりました。	平成30年3月	