


接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台市子育てふれあいプラザ長町南</p>	<p>「お友達同士で利用されている方たちが赤ちゃんスペースで密になっている。施設は消毒や換気などに気を付けていると感じるのに残念だ。掲示や声掛けで注意することはできないか。」という利用者さんからのご意見を受け、館内の複数箇所に掲示を行うとともに、必要に応じてスタッフから声掛けを行った。</p>	<p>掲示を見て利用者さんが気を付けてくれるようになった。また、掲示をすることでスタッフからも「距離を取ってください」と声掛けをし易くなった。</p>	<p>令和2年10月</p>
<p>仙台市子育てふれあいプラザ長町南</p>	<p>利用者アンケートにおいて、施設の印象は「大変満足」との回答も多かったが、中には「衛生面、整理面でやや不満」との記入があったことから、日頃の消毒を継続するとともに、掲示物を新しいものに張り替えるなど見直しをした。</p> 	<p>掲示物の見直しをしたことで職員が館内整備により注意をはらうようになり、利用者さんに情報が伝わり易くなった。また、ひろばで遊びながら託児室の紹介を見ることができたり、イベントの様子を掲示したりすることで利用者さんが興味を持ち託児の利用に繋がったり、職員や利用者さん同士の交流のきっかけになっている。</p>	<p>令和2年11月</p>
<p>上杉児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・乳幼児が利用するにあたって、コロナ対応の工夫を教えてほしいという問い合わせに対して館の対応を知らせた。 《密を避けて遊べる工夫》 ・ゆうぎ室…ボール遊び・コンビカー ・乳幼児室…ままごとなど ・第二クラブ室…パズル</p>	<p>・乳幼児がおもちゃを使って遊べる場所を増やすことにより、乳幼児親子が安心して来館できるようになってきている。</p>	<p>令和2年6月</p>


接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
栗生児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・男子トイレで上手に使用できない子のために、小便器の立つ位置への足形を設置した。 	・失敗が減り自信につながった。 ・清掃時間にかかる時間が短縮できた。 	令和2年11月
栗生児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・行事写真を掲示することで、利用者に見てもらい機会が増えた。	・児童クラブ利用者以外にも館の取り組みが紹介できた。 ・児童クラブの子ども同士での会話が膨らんだ。	令和2年12月
栗生児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・乳幼児の自由来館の週予定に、アスレチックの日(マット・滑り台等)車の日(各種キッズカー)を設け、乳幼児に思いきり遊んでもらう工夫をした。週予定は定期月毎に交換し、固定化しないようにし、多くの来館者に利用していただくようにした。	・課題を克服しながら発達に応じた運動量を確保できた。まねっこ遊びをするなど、乳幼児同士でのかわりが見られた。 ・定期的に曜日を交換することで、両方の活動に参加できる機会が持てた。 	令和3年1月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>田子児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・利用者駐車場出入口付近にも駐車している車があり、送迎時に駐車場に入りにくい。というご意見をいただいたため、児童館だより等で、駐車時は、必ず駐車スペースに駐車していただくよう強くお知らせをした。</p>	<p>・「子供たちの安全確保のため、」ということをお願いし、現在、少しずつ駐車場利用の仕方が、改善されてきている。</p>	<p>令和3年3月</p>
<p>中野栄児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・トイレのスリッパが脱ぎっぱなしになっていることが多かったため、置き場所がわかりやすいように表示した。</p> 	<p>・脱いだ後意識してそろえて置くようになった。そろえて置かれていないのを見つけると、きれいに直す姿が見られるようになった。乳幼児親子からも好評をいただいている。</p>	<p>令和2年5月</p>
<p>中野栄児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・図書室の出入り口が2か所あり、図書室を通り抜けて走り回るため、児童館のみならずコミュニティセンター利用者とも衝突の危険が多かった。児童クラブ利用時間のみ出入口を1か所に制限して、通り抜けができないようにした。</p>	<p>・図書室内や廊下をぐるぐる走り回ることがなくなり、廊下で遊ぶこともほぼなくなった。そのため、衝突の危険性が激減した。</p>	<p>令和2年6月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>中野栄児童館</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・遊戯室を運動遊びにのみ利用していたが、自由遊びの時間を設け遊びのコーナーを設置した。</p>	<p>・遊びの選択肢を増やし自由に選べるようになったことで、満足度が増し、落ち着いて過ごすことができるようになった。</p>	<p>令和2年12月</p>
<p>岡田児童館</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・利用者の一部から、門口(駐車場)から児童館玄関までの経路がわかりづらいのではないかと指摘があった。直ちに門口(駐車場)から玄関までの間に、8つの案内板を設置した。</p>	<p>・設置後、利用者・来館者から、玄関までの経路が非常に分かりやすくなったと評価されている。</p>	<p>令和2年6月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>南小泉児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、利用者のソーシャルディスタンスを保つため、手洗い場と事務室前廊下に、動物やキャラクターの足跡を貼り、足跡とキャラクターを掲示した。</p> 	<p>・乳幼児親子、小学生ともに利用者が足跡とキャラクターを照らし合わせて楽しみながら、ソーシャルディスタンスを保っている。</p> 	<p>令和2年4月</p>
<p>七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・サテライトの植栽や花壇の整備をした。その際グリーンカーテン設置。</p>	<p>・植栽の枝に絡んでいたトゲのある蔦を選定したり花壇整備をしたため、付近を児童が安全に通れるようになった。また、花壇に花を植えることで、児童が自然の植物に触れる良い機会ともなった。グリーンカーテンも作り暑さ対策に効果があった。</p>	<p>令和2年4月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・チラシ設置スペースが少なく、利用者がチラシを見づらい状況だったため、ラックを3段に改造し設置個所を増やした。	・チラシの設置スペースを増やしたことで、チラシが重ならず見やすくなった。利用者に地域の情報をより良く提供できるようになった。	令和2年4月
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・館庭に日影がないため、日差しが強い日の日除けとして、砂場の上にサンシェードを設置した。	・サンシェードの下は日影ができるため、日差しが強い日でも、あまり暑さを感じずに砂場外遊びを楽しむことができた。	令和2年6月
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・駐車場から児童館入り口までの通路が、砂利が減り雨天時は水たまりになって歩くのが大変だったため、砂利を補充して、均した。	・雨天時も水が溜まらなくなった。そのため、利用者が通路を通りやすくなった。	令和2年11月
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・午前中の乳幼児親子が利用する時間帯、手洗い場に踏み台を置いていたが、踏み台の滑り止めのためにマットを敷いた。	・踏み台が滑らなくなり、小さい子も安全に水道を利用できるようになった。	令和2年12月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・午前中の乳幼児親子が利用する時間帯、小さい子が水道の蛇口まで手が届かないため、水道用ラセンカンを取り付けた。	・水道用ラセンカンで蛇口が伸びたため、小さい子が踏み台に乗ると蛇口まで手が届くようになった。保護者がだっこしなくても良くなり、親子共に手洗いが楽にできるようになった。	令和2年12月
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・本館・サテライトの水飲み場の水量を調整できるように、水道の三角ハンドルをレバーハンドルに交換した。	・本館・サテライト共に、蛇口を上向きにした時にハンドルをひねりすぎて、水がシンクからこぼれる事があったが、レバー式のハンドルをつけて水量を調整することで、水の出しすぎがなくなった。また、節水にもつながる。	令和2年12月
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・遊戯室の倉庫の扉に隙間があり、乳幼児が指を入れたがり、怪我をするおそれがあるため、指挟み防止のため、隙間が見えないように布をかけるようにした。	・以前は、乳幼児さんが気になって扉の隙間に手を入れていたが、改善後はそのような姿は見られない。事故防止につながった。	令和2年12月
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・遊戯室と集会室の間のパーテーションの止め具がむき出しで危険なため、発砲スチロールカバーを付けた。	・以前は、止め具付近で活動する時は注意が必要だったが、カバーが付いてからは止め具付近でも安心して活動できるようになった。止め具に直接ぶつかることがなくなるため、事故防止につながった。	令和3年1月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・遊戯室のヒーターガードが鉄製のため、ぶつかった時の事故防止のため発砲スチロールカバーを付けた。	・遊んでいてぶつかった時に、カバーがクッションになり衝撃が和らぐため、事故防止につながった。	令和3年1月
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・幼稚園帰りの幼児が敷地内に入り、砂場の横の砂利置き場で遊び危険であったため、砂利の周囲にバリケードを設置した。	・三角コーンとトラバーに加えて、目立つバリケードを設置したことで、幼児が敷地内に入ることが減り、危険回避できた。	令和3年3月
七郷児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・時間の進み具合が目に見えて分かりやすいように、「時っ感タイマー」を購入し、児童クラブ滞在時間に活用した。	・時間の進み具合が目に見えてわかりやすいため、一人帰りの児童がタイマーのメモリの減りを確認するなど、児童クラブ利用児童が自分で時間を把握しやすくなった。	令和3年3月
西多賀児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・利用者用の荷物掛けフックが廊下壁面に2列設置されていたが、上部列が高い位置にあったため、一部を廊下の別の壁面の低い位置に設置し直した。	・児童や、幼児の手の届きやすい高さとなり、利用しやすくなった。	令和2年7月
西多賀児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・上記の外した荷物掛けフックのところに、新たに掲示板を設置した。	・掲示スペースが増えたことで、利用者へのお知らせなど示しやすくなった。	令和2年7月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
湯元児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・館庭の草刈りや花壇の周囲の柵の交換(ブロックから木製へ)を行い、環境整備を進めた。 	・ブロックから木製の柵にしたため、子どもたちの遊びの安全につながっている。また、子育て支援クラブの方々や利用者から「整美されていますね。」と声をかけていただき、環境整備が進むきっかけになっている。	令和2年7月
黒松児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・幼児が靴を脱ぎ履きしやすいように、背もたれのある椅子を置くようにした。	・座るたびに音がするので、子どもたちも喜んで靴を脱ぎ履きするようになった。 ・ビニール製なので、消毒しやすい。	令和2年7月
黒松児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・乳幼児対象の広場の内容を充実させた(設定と遊具の種類と数を増やした)。	・コロナ禍で平日の午前中しか遊べないという制約のある中、毎日飽きずに様々な設定の遊びを楽しむ親子の姿が見られている。	令和2年7月
根白石児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・Webページの利便性の向上について「利用者アンケート」において、乳幼児親子が本児童館について情報を得る時にWebページを利用していることがわかったために改善を行った。	・Webページの「お知らせ」に、「乳幼児コーナー」を独立して設け、さらに、以下のような案内項目、「にこにこクラブ」(各種行事の案内)、「お知らせ」(利用にあたっての注意点)、「キッズスマイル」(自由参加の行事のお知らせ)、「さくらクラブ」(子育て支援クラブについての情報)などの情報を提供することにより、乳幼児親子が児童館の情報をより理解しやすいように工夫した。	令和3年3月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>将監児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・新型コロナウイルスの影響による自由来館の制限等についての情報を館外の掲示物を作成し定期的に掲示した。</p>	<p>・乳幼児親子等から、利用可能な日時がわかりやすくなったとお声をいただいている。</p>	<p>令和2年4月</p>
<p>将監児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・新型コロナウイルスの感染予防のため乳幼児親子の遊ぶスペースを以前より広げた。</p>	<p>・遊べるスペースが広くなり、安心して遊ぶことができている。</p>	<p>令和2年6月</p>
<p>将監西児童館 ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・館庭に置いていた花植えのプランターを、歩道を通行する方から見える場所に移した。</p>	<p>・一緒に植栽した子どもの保護者やバスを待つ方から、「きれいだね」と声をかけられるようになった。一緒に植栽したボランティアの方の活動を紹介する機会にもなった。</p>	<p>令和2年7月</p>
<p>泉ヶ丘児童センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>・『児童センター』と、わかりやすい表示がなかったため、道路側のフェンスに『泉ヶ丘児童センター』と子どもたちと職員とでペンキ塗りをして看板を設置した。</p>	<p>・道を歩く人にも児童センターだとわかりやすくなり、また子どもたちからも『自分たちの児童センター』という気持ちが強くなったと喜ばれた。</p>	<p>令和2年12月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
泉ヶ丘児童センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・子育て支援クラブに協力してもらい、利用者用駐車場に駐車ラインを引き、駐車場の看板を設置した。	・駐車スペースがはっきりしたので車を止めやすいと利用者から喜ばれた。また、それまで多かった無断駐車も減ってきている。	令和2年5月
鶴が丘児童センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・本館大規模改修工事に伴いプレハブ使用になったが、変更となった駐車場や入口までの誘導を分かりやすく掲示した。入り口前の階段に、利用が難しい方は職員が補助する旨を掲示した。館庭利用ができなくなったことから、ホールの遊具を充実させた。	・利用者が迷うことなくプレハブを利用することができた。ホールの新しい遊具を多くの乳幼児親子が利用し好評だった。工事中の不便さを感じることなく利用することができた。	令和2年7月
長命ヶ丘児童センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・玄関上がりロスノコを滑りやすい木製から安全・衛生面に考慮したプラスチック製に変えた	・幼児や小学生低学年の子ども達が、滑ったりつまずくことが大幅に減った	令和3年3月
将監児童センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・真夏の炎天下、園庭で遊ぶ子どもたちのために、涼を得るためのミストを設置した。	・子どもたちの身体のクールダウンに役立った。	令和2年7月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
虹の丘児童センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・駐車場に歩車分離の白線(点)を引いた。(児童クラブの児童が登館時に駐車場を通る動線になっているため)	・児童が白線の内側(建物側)を歩くようになり、安全性を高めることができた。	令和3年3月
松陵児童センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・幼児の手洗い場に、いつも自由に利用できる登り台を設置した。	・コロナ禍で、手洗いや消毒が欠かせない毎日、幼児が自分から台にあがり、手を洗うようになった。また、「きちんとできたね。」と、我が子をほめる保護者の姿も増えた。	令和2年4月
松陵児童センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・授乳する母親の授乳室として、支援室を活用できるように整備した。	・授乳する場があることで、乳幼児親子さんが、気兼ねなく行事に参加したり、時間を気にすることなく児童センターを利用することができるようになった。	令和2年4月
小松島児童館 ※(特非)MIYAGI子どもネットワークが運営	・親子室と図書室に家庭用エアコンを各1台設置した。	・ 昨年の夏は大変暑く、更にコロナ禍ということもあり熱中症予防と3密回避という観点から、適切な環境を設定することができたと考える。また、来館者の皆さんからも「助かりました。」との声をいただいた。	令和2年1月(冷房としては7月から)

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
原町児童館のびすく宮城野 ※(特非)MIYAGI子どもネットワークが運営	・のびすく利用が予約制であることや保護者が館内に入館できない為、風除室に簡易的に情報コーナーを設置した。	・予約なしの方や保護者も館内外の情報が得られるようになった。	令和2年4月
原町児童館のびすく宮城野 ※(特非)MIYAGI子どもネットワークが運営	・のびすく閉館中、支援の必要な子育て家庭、相談を受けていた家庭等に「近況伺い電話」をして支援が途切れないようにした。 (件数 約80件)	・コロナ禍であることから行動制限中の乳幼児保護者からは喜ばれ、再開時の利用に繋がった。	令和2年4・5月
原町児童館のびすく宮城野 ※(特非)MIYAGI子どもネットワークが運営	・行事の工夫。 1日だけの行事ではなく、参加人数の分散化として一回の参加人数を決め、週単位で実施した。	・予約制で利用制限がある中、週単位開催の行事にすることで利用者が参加し易くなった。	令和2年7月
仙台市富沢児童館 ※(特非)仙台YMCAファミリーセンターが運営	・コロナ禍で乳幼児親子の方々の「じどうかんだより」の配布に時間差がでてきたため、ブログの活用と申し込み時期を随時申し込みから統一することにした	・申し込みに平等性ができたため、地域の方々に広く利用していただけるようになった	令和2年6月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【子供未来局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市富沢児童館 ※(特非)仙台YMCAファミリーセンターが運営	・乳幼児親子の遊具の衛生面で心配な利用者の方々のために、各部屋に消毒セットを置くようにした	・アンケートに施設利用の安心感があるという報告があった	令和2年4月