

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>トークネットホール仙台 (仙台市民会館)</p> <p>※東北共立・陽光ビル企業が運営</p>	<p>コンサート等の各種公演について、公式HPの「催事案内」欄に当該イベントページのリンクを貼った。</p>	<p>公式HP閲覧者が、公演の詳細や、チケット購入方法等の情報に直接アクセスできるようになった。</p>	<p>令和3年7月</p>
<p>トークネットホール仙台 (仙台市民会館)</p> <p>※東北共立・陽光ビル企業が運営</p>	<p>会議室にインターネット用光回線を整備した。</p>	<p>コロナ禍で増加しているオンライン会議・研修等にご活用いただいた。</p>	<p>令和3年12月</p>
<p>トークネットホール仙台 (仙台市民会館)</p> <p>※東北共立・陽光ビル企業が運営</p>	<p>来場者整理用ベルトパーテーションの導入。</p>	<p>催事主催者に貸出し、来場者のソーシャルディスタンスの確保、検温、消毒等の円滑化に役立てていただいた。</p>	<p>令和4年1月</p>
<p>トークネットホール仙台 (仙台市民会館)</p> <p>※東北共立・陽光ビル企業が運営</p>	<p>利用者の入替が頻繁な、事務室・諸室に長期間効果の持続する除菌・抗菌処理を施工。</p>	<p>従来の清掃作業と合わせることで、利用者がより安心して利用できる施設を提供した。</p>	<p>令和3年4月～ 令和4年3月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台市泉文化創造センター</p> <p>※仙台市市民文化事業団・東北共立・石井ビル管理グループが運営</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止を目的に、利用者への助言や貸出用備品の補充や施設の改善を行った。</p>	<p>利用者が密にならないための会場レイアウトについての助言等を行ったほか、貸出用のアクリルパーテーションや消毒用スプレーガン等の備品を整備し、市民から安心して利用できるとの評価を得ている。</p>	<p>令和3年4月～</p>
<p>仙台市宮城野区文化センター</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>原ノ町駅舎前スロープ周辺のコンクリート床面に、ひび割れによる段差があった。施設を利用するお客様や、通勤・通学で駅を利用する方達が多く行き交う場所であり、歩行者がつかずく危険等が予測できたことから、補修工事を行った。</p>	<p>ひび割れ箇所だけではなく、浮きが生じている部分も含めて補修工事を行ったことで、お客様や近隣住民の方々が安心して通行できるようになり、事故の発生を未然に防ぐことができた。</p>	<p>令和3年7月</p>
<p>仙台市宮城野区文化センター</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>ホールの搬入口には、搬入用の大きな台車しか設置されていなかった。お客様が手荷物をまとめて楽屋に運ぶ時などに苦労している様子だったため、小さい台車を購入して設置した。</p>	<p>小さい台車は操作しやすいようで、多くのお客様に活用いただいている様子が見受けられる。また、お客様アンケートでも「使いやすい」とのお声をいただいている。</p>	<p>令和3年12月</p>
<p>仙台市宮城野区文化センター</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>図書館南側入口につながる階段は、階段幅の広い直進階段になっている。その降り口には、雨水の侵入を防ぐための5cm程度の段差があるため、色を付けて注意を促していた。しかし、段差につまずき階下まで落下する事故が過去に数件発生していたことから、階段中央部に手すりを設置した。</p>	<p>階段中央部に手すりを設置したことで、利用されるお客様が安心して階段を上り下りできるようになった。また、既存の手すりが周囲の壁や階段と同系色であったため、違う色合いの手すりを選択したことで、咄嗟の時でも手すりが認識できるようになり、事故防止につながっている。</p>	<p>令和3年12月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市宮城野区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	ホールの附帯設備であるコンサートグランドピアノが、金属疲労と使用頻度の高さが原因で、高音部の弦が切れることが続いた。ホールの催事に影響を及ぼしかねない状態だったため、切れやすくなっている高音部の弦の貼り替えを行った。	コン서트グランドピアノは、有料催事やコンクール、販売を目的とした録音等で使用されることが多い。当館には1台しかないことから、高音部の弦を張り替えたことで、お客様に安心してお使いいただけるようになった。	令和4年2月
仙台市宮城野区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	屋外に設置している施設案内図が、紫外線等の影響による変色やひび割れで読めない状態になっていたため、貼り替えを行った。	貼り替えにあたっては、駐車場や駐輪場の案内に表記や着色を加えた。初めて来館した方にも分かりやすいよう案内図を変更したことにより、特に自転車駐輪場にバイクを停める方が少なくなった。	令和4年3月
仙台市若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	リハーサル室の音響拡声装置を利用する際に、スマートフォン(iphone)を接続しての出力を要望するケースが増えており、iphone接続用のライトニングケーブルを準備、貸与することとした。	ダンスで使用する音楽の再生メディアとして、iphoneを使用する利用者が増えており、利用者からも、一層利用し易くなったと概ね好評である。	令和3年5月
仙台市若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	体育館の南側のドアの摺りガラス部分から日が入り、眩しいという意見が寄せられていたので、該当部に日よけの段ボールを張りつけた。	利用に支障の出る眩しさは改善された。	令和4年2月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	体育館の器具庫内について、バドミントンやバレーのポールが雑然と置かれている状況があったが、仙台市に要望し、これらを収納するラックを配備した。	ポール類が整然と収納できるようになり、利用者からも好評である。	令和4年3月
仙台市若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	第3,4会議室のテーブルの位置を決める目印が欲しいという意見が寄せられていたので、床面にビニールテープ目印をつけた。	利用者がテーブルを整頓しやすくなった。	令和4年3月
仙台市太白区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	新型コロナウイルス感染症対策のため、受付カウンターにパーテーションを設置したところ、お互いの声が聞こえづらくなってしまったため、パーテーション用会話補助器を設置した。	受付の対応時にお客様とのやり取りにおける聴き取りづらさの解消につながった。	令和4年1月
仙台市太白区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	3階男子トイレに和式便座があるが、高齢者の利用が多いこと、お客様の要望があることから、ウォシュレットタイプの便座と交換し、女子トイレにも同タイプの便座を導入した。	3階の会議室を利用したお客様から他の階へ行くことがなくなり、使用しやすくなったとの声をいただいた。	令和4年3月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例



【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市広瀬文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	施設内においてWi-fiが利用可能となったが、お客様からの利用可能な場所やアクセスポイント、接続先等の確認があった際、職員の理解度によって対応時間がまちまちであったことから、簡易な設置図面を作成して受付に配置し、全職員がスムーズに対応できるよう改善した。	職員が迷うことなく設置場所やアクセスポイント、接続先を説明できるようになり、お客様にスムーズに案内できるようになった。	令和4年3月
仙台市市民活動サポートセンター ※NPO法人せんだい・みやぎNPOセンター	交流サロンの利用者よりWi-fiが接続できないとの苦情が出ていたため、市民活動と無関係の動画閲覧などの自粛を求める掲示をするとともに、Wi-fiの機器入れ替えを行い、接続環境を改善した。	令和3年4月～9月の交流サロンでのWi-fi利用率(利用件数に占めるWi-fi接続利用件数)が44%であったのに対し、改善後の令和3年10月～令和4年3月のWi-fi利用率は53%に増加した。利用者からも、オンラインミーティングに役立ったなどの感想があった。	令和3年9月
エル・パーク仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	コロナ禍においてイベント開催時にオンライン配信を行う利用者が増加したことから、配信のための必要情報を記載した書類を作成し、貸室の使用希望者へ説明及び確認を行うようにした。	事前に準備内容を確認することにより、オンライン配信を確実にできる利用者が増えた。	令和3年7月






接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>エル・パーク仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営</p>	<p>複合ビルである141ビルに当施設が入居していることから、物品の持ち込みや配達において搬出入用エレベーター利用が必要であることを利用者に説明する資料を作成した。</p>	<p>貸室の使用申込時に活用することで、利用者の理解と協力が得られやすくなり、物品の持ち込みや配達荷物の受け取りを利用者がスムーズにできるようになった。</p> 	<p>令和4年1月</p>
<p>エル・パーク仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う施設の一部利用休止期間中においても、打合せスペースやワークステーションを事前予約制で提供し、各団体の活動を支援した。打合せ人数に合わせて組み合わせが可能なテーブルを導入し、アクリルパネルの併用も推奨し、スペースを有効活用できるようにした。</p>	<p>各団体の打ち合わせ等に活用されている。</p> 	<p>令和3年4月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
エル・ソーラ仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	エル・ソーラ仙台図書資料スペースの蔵書の貸出・返却を、姉妹館のエル・パーク仙台でもできるよう、機器・システムを整備した。	エル・パーク仙台での財団主催イベント開催時等に会場展示した関連図書を、参加者にその場で貸出することができるようになった。 	令和3年4月
エル・ソーラ仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に留意しながら、市民交流・図書資料スペースの利用を一部再開した。利用の際は受付での利用票記入と検温の協力をいただいたが、初めて来館した利用者にも分かりやすいよう表示や導線を工夫した。	来館者にスムーズに利用いただいている。  	令和3年6月