

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
市民活動サポートセンター ※指定管理者:NPO法人 せんだい・みやぎNPOセンター	利用者アンケートで、「貸室申込の際に毎回使用目的を書くのが面倒」との意見があったことから、毎回同じ目的で利用する定期利用団体(毎週、毎月利用など)については、口頭で使用内容を確認した上で、申込書には「定期利用」の記入で済むように対応した。	令和4年度実施の利用者アンケートでは、同様の記述(毎回の記入が面倒など)がなくなった。	令和4年4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	市民活動支援事業(貸出用ロッカー等)への利用申込方法を、前年度までは来館、郵送またはファックスのみとしていたが、メールでの申込もできるように変更した。	手続きしやすくなったと利用者からの評価を得ている。	令和4年4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	オンライン配信の需要に応え、配信用コードを新たに設置し、利用者の持込機器との接続を容易にした。また、配信時の留意点を記した確認シートや配信のための補助資料を活用し、事前に使用希望内容の把握・説明に努めることで、使用当日に滞りなく設備を利用できるよう工夫した。	オンライン配信を確実に実施できる利用者が以前より増え、利用者から安心して催事に臨めるとの声をいただいている。	令和4年4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	利用者からの要望があり、ワークステーション内に文具(のり、定規、セロテープ等)及び機器説明書を設置した(ハサミやカッター等の刃物は事務室から貸出)。	各団体の作業に活用されている。	令和4年4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
エル・パーク仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	利用者より授乳室の場所が分からない、存在を知らなかったとの声があり、授乳室の案内表示を市民活動スペースの他、5階女性用トイレ(おむつ交換台周辺)にも掲示した。	必要な方への情報が届きやすくなり、利用が増えた。 	令和4年10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	奥まった場所にある部屋の利用に際し、利用者の動線に沿って案内板を設置できるよう、5階貸出案内板を3台から5台に増やした。共用・各部屋用案内板にマグネットバーを設置し、掲示が容易に行えるようにした。	会場までの道順に迷う参加者が減ったと好評を得ている。	令和4年12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	施設ホームページのエル・ソーラ仙台蔵書検索システムに「新刊検索」と「新着検索」ができる機能を追加した。	「新着図書のラインナップを知りたい」という利用者からの声に応えることができたようになった。 	令和5年2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	貸室に備え付けの音響設備がオンライン配信に対応していなかったため、利用者がオンラインを利用する際に音声トラブル等が発生していた。対応できるよう貸室の一部(大研修室)の設備を改修した。	利用者からは「オンライン配信によるイベントや会議をスムーズに実施できるようになった」「配信に必要な機材を持ち込む必要がなくなった」など、好評を得ている。	令和5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
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル企業が運営	有料駐車場2階3階のエキスパンション部凹凸の補修を実施した。	利用車両通行時の安全性の向上。	4月
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル企業が運営	準会員として加入している定禅寺通街づくり協議会が開催する定禅寺通クリーンアップに参加した。	美化活動により街づくり活性化事業へ貢献した。	5月・7月・9月・12月
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル企業が運営	ホール棟地下の「ひろびろトイレ」前通路にLED照明を新設し、明るく分かりやすくすることで障がい者の方々をはじめ利用者が安全に使用できる環境を整備した。	安全性、視認性の向上。	11月
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル企業が運営	経年劣化が著しかった視聴覚室の音響機器を更新し、音響環境を整備した。	機器整備による利用者満足度の向上。	12月
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル企業が運営	地下階段に取り付けてある点字プレート10か所に浮きがあり怪我が想定されることから薄型に改善した。	安全性の向上。	12月
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル企業が運営	1階ロビーにデジタルサイネージを設置し映像による市民会館の歴史や施設紹介、自主事業等の情報を市民に発信し憩いの場としての環境を整備した。	利用者サービス、情報発信の向上。	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
<p>(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</p>	<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、諸室に無料で使用できるサーキュレーターを設置した。</p>	<p>諸室には窓が無く、使用内容や人数によっては、空調設備による換気と併用することでより効果的に換気が行えるため、お客様に活用いただいている。</p>	<p>令和4年4月</p>
<p>(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</p>	<p>第3会議室において、強風で雨の時に、窓枠上部から雨が室内へ漏れ出すことがあった。いろいろ対策してきたが一向に雨漏れが収まらず、建設会社に相談して、屋上部分から詳しく調査してもらい雨が侵入する経路を特定でき、修繕した。</p>	<p>会議室を利用のお客様にも、安心してご利用いただけるようになった。また、電気設備をはじめ他の機器類に影響が出る前に修繕することができた。</p>	<p>令和4年7月</p>
<p>(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</p>	<p>みんなの広場の歩行者用点字ブロックにひびが入ったものがあったので修繕した。</p>	<p>白杖を使われている方にも安心して施設をご利用いただけるようになった。</p>	<p>令和4年9月</p>
<p>(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</p>	<p>有料駐車場精算機で、新しい500円硬貨が使えなかったのが、業者に依頼し読み取りセンサー等を交換して使えるようにした。</p>	<p>以前は新しい500円硬貨を事務室で両替して対応していたため、お客様にとって手間だったが、今後は時間のロスもなく使いやすくなった。</p>	<p>令和4年10月</p>
<p>(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</p>	<p>複数の利用者から、ヤマハのピアノ(コンサートホール1台、音楽室1台)の白鍵カバー(薄く白い板)が剥がれると報告を受けた。ヤマハ側で無償で修理してもらった。</p>	<p>安心してピアノをご利用いただけるようになった。</p>	<p>令和4年11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>若林区文化センター</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>文化センターの敷地内の植栽が近隣住宅にはみ出してご迷惑にならないよう、近隣のお宅へご連絡の上、予め職員が剪定作業を行った。</p> <p>同様に、敷地内東側に植えられた針葉樹が枯れ落ちたものが、近隣住宅の雨どい等に溜まらないよう、定期的に枯葉の回収処分作業を行った。</p>	<p>施設ご利用者でもある、地域住民の皆様とのスムーズなコミュニケーションにつながった。</p>	<p>令和4年11月</p>
<p>太白区文化センター</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>非常時に備えて毛布等を準備していたが、新型コロナウイルス感染症のまん延により、一度使用すると消毒や洗濯が必要になるため、使い捨てのアルミブランケットを準備した。</p>	<p>具合が悪くなったお客様にご利用いただくことができた。また、救急車で搬送された場合等に、お客様から返却していただく必要がなくなった。</p>	<p>令和4年5月</p>
<p>広瀬文化センター</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>広瀬文化センターが施設管理を行っている広瀬市民センターには、乳幼児親子が無料で、自由にご利用いただけるプレールームが備えられているが、より利用しやすく、ホッとしながら楽しんでいただき、継続利用していただける空間づくりに向けて、職員間で意見交換を行った。</p> <p>プレールームには、職員が常駐していないことから、まずは自由に手に取り、ご利用いただける絵本の一新や、玩具の増設を行い、併せて、専用のラックを複数台備え、清潔感の向上も図ることとした。</p> <p>また、利用向上に向けての担当職員を新たに置き、季節に応じてお雛祭りや豆まきなどの豆知識を職員手作りで作成し、掲示を開始することなど、市民サービスの向上に取り組んだ。</p>	<p>ご利用の保護者からは、「絵本等とともに新たに備えた数種類の「かるた」や、「音の出る絵本」など、自宅には無い絵本等も新鮮で、親子で楽しんで利用している」、というご意見をいただくことができた。</p> <p>また、日常的に巡回して整理整頓に努め、使用した玩具等を入れる専用カゴを設置したことで、清潔な利用に協力いただけていることが伺え、成果として得られていることを感じている。</p>	<p>令和4年4月～</p>