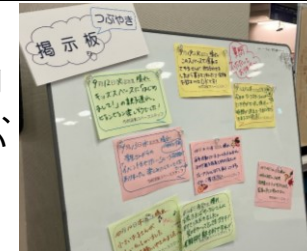


接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【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</p>	<p>フリースペース(5階交流サロン・ソロワークスペース)の机が薄暗くて作業しづらいとの声を受けて、各机にデスクライトを設置した。</p>	<p>利用者から「ソロ席の照明、スゴク良い、年を取ると文字を読むにも明るさが必要なので。また赤い印でスイッチが分かった」との声が寄せられた。</p>	<p>令和5年5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>5階貸出備品倉庫のレイアウトを変更し、利用者を取り出しやすいようにした。</p>	<p>パイプ椅子等を安全に無理なく持ち運べるようになった。</p>	<p>令和5年5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>市民活動スペースを利用する市民団体の日々の活動の様子や、イベントの告知などを行う掲示板を市民活動スペース内に設置した。</p>	<p>掲示内容をきっかけに利用者とスタッフ、利用者間でコミュニケーションが生まれるなど、市民活動スペースの活性化につながっている。</p>	<p>令和5年9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>前年度新設したオンライン配信用のコードについて、利用者が滞りなく設備を利用できるよう表示や表現を改良して視認性の高いものに更新した。</p>	<p>利用者から、オンライン配信の際に迷わず接続できるので安心して催事に臨めるという評価を得ている。</p>	<p>令和5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
エル・パーク仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	設備更新工事による臨時閉室(令和5年12月~)に伴いホールの見学ができない状況であることから、会場の使用例や設備の写真を新たに撮影し、ホームページの掲載情報を増やした。	利用者に会場設営のイメージを持っていただくことで、施設利用の検討に役立っている。	令和5年12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	耳の不自由な方への案内表示を作成、窓口に掲示した。また、希望する会話方法(筆談、アプリ等)と窓口における手続き内容を指差して意思表示できるシートを作成したほか、筆談用の電子メモパッドを窓口に用意した。	耳が聞こえない方や発話が困難な方との意思の疎通や必要事項の内容確認に役立っている。 	令和6年2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	仙台市障害企画課の当事者アドバイザー派遣事業を活用し、車椅子ユーザーからのアドバイスを受け、和室の入り口に手すりを、ひろびろトイレに物置台とゴミ箱を設置した。	環境整備により、和室やひろびろトイレが以前より安全・快適にご利用いただけている。具体的な「合理的配慮」の方法や視点を確認し、職員間で共有する機会になった。 	令和6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	施設内FREE Wi-FiのID及びパスワードの表示を、貸室利用者も見やすいよう、貸室の扉内側に掲示した。	これまではID及びパスワードを探して受付窓口まで来る利用者も度々いたが、掲示後は激減した。 	令和5年10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・ソーラ仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	図書資料の蔵書検索ができるウェブページを紹介する、QRコード付きの掲示物及びカードを作成した。	<p>利用者が自身で蔵書を検索するのに役立っている。また、これまでは蔵書検索ウェブページを口頭で案内していたが、カードを渡すことで、利用者が当該ページにアクセスしやすくなった。</p>  <p>館内の本を検索できます  http://zoshokutaku.sendai-1.jp 職員も本を探すと手伝いができます。 笑顔にお声がけください。 仙台市男女共同参画推進センター エル・ソーラ仙台</p>	令和6年1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	短時間で利用者が入替る諸室への、抗ウイルス・抗菌処理を実施した(年間を通して効果を発揮する薬剤の噴霧及び効果測定)。	衛生管理の徹底により、利用者が一層安心して利用できる環境を整備した。	令和5年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	夏場の西日が強い2Fロビーへ開閉式のブラインドを新設した。	西日による温度上昇を低減することで、大ホール利用者(主催者)の快適性が向上した。	令和5年6月
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	コンサートホール客席床の浮きを修繕した。	コンサートホール客席の床が浮いている部分があり、つまずくと転倒する恐れがあるため修繕した。原因は水分(ホール使用後に消毒用アルコールを客席に噴霧していた)と思われ、他にも浮いている部分が無いか調査したが大丈夫だった。	令和5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
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	市民広場の木製ベンチの一部を更新した。	木製ベンチは、経年劣化でささくれが発生するなどしていたため、公園用硬質プラスチックと再生木材を原材料としたベンチに一部交換した。少しでも安心して過ごせる環境になった。	令和5年5月
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	ひろば点字ブロック浮きを修繕した。	つまずかないようになり、安心して施設をご利用いただけるようになった。	令和5年8月
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	有料駐車場精算機インボイス対応を行った。	10月から始まった適格請求書保存方式(インボイス制度)に併せて、11月に有料駐車場のシステムを更新し、領収書に適格番号を印字できるように改修した。10月から機器更新までは事務室で手書きで対応した。	令和5年11月
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	タブレット端末の活用に取り組んだ。	タブレット端末を導入し、施設の写真や動画、料金表PDFなどのデータを入れ、打合せ等で言葉や図面だけではなく、写真や動画、PDFで案内できるようになり、お客様に好評をいただいている。	令和6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
若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	体育館でバレーボール等の球技利用の利用者のために、ボール用の空気入れを購入、事務室に配備した。	利用者から好評の声を頂戴している。	令和5年10月
若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	体育館内のバレーボールの得点板は古くて重いものだったが、キャスター付きの軽量なものに更新した。	利用者から使いやすくなったとお声を頂戴している。	令和5年12月
若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	体育館南側の非常ドア、排煙窓からの外光が眩しいとのご意見を受け、窓ガラスに遮光シートを貼付した。	利用者から眩しさが無くなり使いやすくなったとお声を頂戴している。	令和5年12月
若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	別棟の貸室について、平成29年の開館以来実施していなかった空調設備の清掃及びエレメント交換を実施した。	空調機の異音が生じていたところもあったが、利用者から、静かになったと好評の声を頂戴している。	令和6年2月
若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	体育館内の掃除用具が大き過ぎるとのご意見を受け、小さいサイズの掃除用具を用意した。	利用者から使いやすくなったとお声を頂戴している。	令和6年1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>太白区文化センター ※(公財)仙台ひとまち交流財団が運営</p>	<p>館内に配架しているチラシ等の持ち帰り用に、再利用の封筒をインフォメーションに設置した。</p>	<p>お客様に封筒を活用していただくとともに、リサイクルにも関心をもっていただくことができた。</p>	<p>令和6年3月</p>
<p>太白区文化センター ※(公財)仙台ひとまち交流財団が運営</p>	<p>文化センターと併設施設も含めた館内の情報を発信するために、デジタルサイネージを導入し、1階エントランスに設置した。また、その場で表示された情報を保存できるように、QRコードも併せて表示した。</p>	<p>お客様に複合施設全体の情報を発信することができた。</p>	<p>令和6年3月</p>
<p>広瀬文化センター ※(公財)仙台ひとまち交流財団が運営</p>	<p>センターでは、年間をとおして季節を楽しめる館内外の装飾などを行い、明るく親しみやすく、入館しやすい施設を目指して「賑わい空間創出事業」を実施している。 当事業においては、従前、展示のみの実施が多かったが、今年度は展示とともにワークショップや自由工作コーナーを実施し、こうした期間に職員が参加者と触れ合い、作り方や完成した作品について楽しく会話するなど、参加者によりお楽しみいただける雰囲気づくりを行い、実践をとおした職員の接遇向上に取り組んだ。</p>	<p>親子連れで立ち寄っていただく方々が多く、「是非、また開催してほしいです。クリスマスイブにも関わらず、スタッフの皆さんにも大変感謝しています♡」、「親子ともども楽しめました。」など、多くのご意見をいただくことができ、職員の接遇向上につながっているものと捉えている。 また、昨年度に引き続き、今年度も展示及びワークショップにご参加いただいた親子連れの方に、職員からお声がけしたところ、「覚えてくれていたんですか!」とお言葉をいただき、大変嬉しそうに話してくれた。こうした対応を積み重ねたことで、実際にお声をかけていただくことができ、成果としても向上につながったものと捉えている。</p>	<p>令和5年4月</p>