

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

| 施設名         | 改善項目  | 改善の成果   | 実施時期    |
|-------------|---|---|---------|
| せんだいメディアテーク | 館内視聴用のヘッドフォンに、子供用のサイズを用意しました。                                       | 視聴中の資料の音が漏れないようにヘッドフォンをつけて館内視聴をしてもらっているが、小学校低学年～未就学児にはサイズが大きく、ずり落ちることがありました。小さいサイズのヘッドフォンを用意したところ、サイズの丁度良さと「専用」感が好評でした。   | 令和5年8月  |
| せんだいメディアテーク | 小型で使いやすいデジター再生機を導入し、試用機として貸出を開始しました。                                | 視覚障害以外でも、活字による読書が困難な方が簡単操作で使えること、持ち運び可能なサイズ感が好評です。デジターに興味を示された方にご紹介しています。   | 令和5年11月 |
| せんだいメディアテーク | カウンターわきの折り紙の展示に加えて、触って遊べる展示物を追加しました。                                | 正月の展示に福笑いやおみくじを用意したところ、子供たちだけでなく、家族全員で楽しんでもらえました。アニメの影響で「ひょっとこ」は特に人気がありました。「来月はなにがあるの？」などと期待も寄せられています。節分には鬼の福笑いや、ひな祭りにはおひなさまの顔出し、こどもの日には政宗兜などを準備しました。作り方を聞かれたときには、参考にした図書館の本を紹介するなど、児童書との連携も務めています。 | 令和6年1月  |
| 天文台         | プラネタリウムリニューアルに合わせて、UDトーク（コミュニケーション支援アプリ）・指向性スピーカー・プラネタリウムモニターを導入した。 | 視覚や聴覚に障害のあるお客様や外国人のお客様、小さなお子様連れのお客様などにもプラネタリウムを楽しんでいただける環境が整ったことで、そのような配慮が必要なお客様からの観覧希望の声が増加した。   | 令和5年4月  |
| 天文台         | プラネタリウムリニューアル記念番組のチケットを販売を、web予約・web決済可で行った。                        | プラネタリウムリニューアルで混雑が予想される中、確実に座席を確保したいというお客様の声にお応えできた。   | 令和5年4月  |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

| 施設名     | 改善項目   | 改善の成果   | 実施時期    |
|---------|--|---|---------|
| 天文台     | ユニバーサルデザイン対応の自動販売機を導入                        | 車椅子利用のお客様や背丈の小さなお子様でも購入が可能になった。                                       | 令和5年6月  |
| 天文台     | 施設のフリーペーパー「ソラリスト」の文字サイズを大きくした。また電子ブック版も導入した。 | 「文字が小さくて読みづらい」というお声にお応えできた。また電子ブック版の導入で施設としてSDGsの取組みにも寄与できた。          | 令和5年7月  |
| 天文台     | プラネタリウム残席数をリアルタイムで配信                         | 「残席数を知りたい」というお客様の声にお応えできた。  | 令和5年8月  |
| 天文台     | 市内小学校学習予約方法の変更                               | 先生方から好評のお声が多かった。また電話回線が塞がることもなくなったため、市民の方からの電話を受電できないという事態の改善にもつながった。 | 令和6年3月  |
| 歴史民俗資料館 | 多言語対応のため窓口にAI通訳機(ポケットーク)を配置した。               | 外国語を話す入館者への入館・展示案内等に利用し、一程の効果をj得ている。                                  | 令和5年10月 |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

| 施設名                   | 改善項目  | 改善の成果   | 実施時期    |
|-----------------------|---|---|---------|
| 広瀬図書館<br>※丸善雄松堂(株)が運営 | 一般書の「本の情報コーナー」に掲示している帯を掲示している図書の一覧表を作成・設置し、館内で自由に使うことができるようにした。                 | 帯を見て気になった本を予約する際など、一覧表を見ながら資料を検索することができるようになった。   | 令和5年4月  |
| 広瀬図書館<br>※丸善雄松堂(株)が運営 | 一般書書架側面の分類表示について、ピクトグラムを使用した新しい表示に切り替えたほか、書架正面側や背面側からも表示内容が視認しやすいよう表示自体に傾斜をつけた。 | 表示のデザインにピクトグラムを取り入れたことで、各分類の図書の内容がイメージしやすくなった。表示自体に傾斜をつけたことで、利用者動線からの視認性が向上し、本を探しやすくなった。        | 令和5年6月  |
| 広瀬図書館<br>※丸善雄松堂(株)が運営 | 絵本や児童書に分類や内容に応じて添付している色シールやマーク表示の内容を、利用者にも分かりやすい形で掲示することとした。                    | 図書館職員の管理用途が主であった色シール・マーク表示の内容を利用者にもお知らせしたことで、内容に応じた本の探しやすさを向上させることができた。                         | 令和5年10月 |
| 広瀬図書館<br>※丸善雄松堂(株)が運営 | 館内に設置している蔵書検索端末(OPAC)について、子ども向けの資料検索操作ガイドを作成・設置した。                              | OPACを使った本の探し方を平易な内容で説明するガイドを設置したことで、子どもたち自身が端末を操作して本を探すことができるようになった。                            | 令和5年10月 |
| 榴岡図書館<br>※丸善雄松堂(株)が運営 | 男子トイレの和便器を洋便器化した。   | 日頃からある利用者からの要望や意見を、生涯学習支援センターとパルシティ協議会に伝え働きかけを行ったことで、男子トイレの和便器を洋便器化し、様々な世代の利用者が安心して利用できるようになった。 | 令和6年3月  |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

| 施設名                                       | 改善項目   | 改善の成果  | 実施時期           |
|---|--|--|----------------|
| <p>榴岡図書館<br/>※丸善雄松堂(株)が運営</p>             | <p>建物1階にある返却ポストの表示を、目立つように変更した。</p>  | <p>日頃からある利用者からの要望や意見を、生涯学習支援センターとパルシティ協議会に伝え働きかけを行ったことで、返却ポストの表示を目立つようリニューアルし、返却ポストの場所を分かりやすくすると同時に、周囲への榴岡図書館の認知度を高めた。</p>               | <p>令和6年3月</p>  |
| <p>若林図書館<br/>(株)ヴィアックスが運営</p>             | <p>YA世代への読書・学習支援の拡充</p>  | <p>事業のない土日祝日に、視聴覚室を学習スペースとして開放している。図書館資料の閲覧に限らず試験勉強等にも開放することで、学校や家庭以外の居場所としての図書館利用の増加につながった。</p>   | <p>令和5年8月</p>  |
| <p>若林図書館<br/>(株)ヴィアックスが運営</p>             | <p>閲覧席の新設</p>  | <p>新聞閲覧コーナー、児童向け郷土資料コーナーに、それぞれ閲覧席(4席分)を新設した。従来の閲覧席とは異なる、短時間の調べものや資料閲覧利用の傾向が見られ、利用者層の拡充につながった。</p>  | <p>令和6年3月</p>  |
| <p>(田子市民センター)<br/>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p> | <p>多目的ホール利用者より、高齢者も多くトイレを使用する時の運動靴の履き替えに負担を感じるとのご意見をいただき、靴を履いたままでも履ける大きいサイズのスリッパを設置した。</p> | <p>トイレに大きいサイズのスリッパを設置したことで、履き替えの必要がなくなったと利用者から好評を得ている。</p>   | <p>令和5年6月</p>  |
| <p>(六郷市民センター)<br/>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p> | <p>体育館のパイプ椅子は大型台車と器具庫の棚に収納されており、利用しづらい状態だった。前年度に引き続き小型台車を追加で設置し、台車に収納できるようにした。</p>         | <p>全てのパイプ椅子を小型台車に収納できるようになったことで、利用者からは会場設営がスムーズにできるようになったと大変好評である。また、器具庫の空いた棚には、窓口で受け渡しをしていた卓球用具やバレーボールネットを置けるようになり、受付時の混雑解消にもつながった。</p> | <p>令和5年12月</p> |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

| 施設名  | 改善項目   | 改善の成果   | 実施時期           |
|--|--|---|----------------|
| <p>(南光台市民センター)<br/>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p> | <p>ホール利用者より、利用時の室内温度等を確認できるようにしてほしいとのご意見をいただき、室内用温度湿度計を設置した。</p> | <p>ホールに室内用温度湿度計を設置したことで、利用中の体調管理に役立つと利用者から好評を得ている。</p>  | <p>令和5年11月</p> |
| <p>(桂市民センター)<br/>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>   | <p>利用者より、玄関で靴を履き替える時に座れる場所がほしいとのご意見をいただき、新たにベンチを一脚設置した。</p>      | <p>丸椅子は以前から数脚設置していたが、高齢者や乳幼児親子の利用も多いことから、落ち着いて靴の履き替えができるよう、下駄箱前にベンチを一脚設置した。多くの利用者からとても助かるというお声をいただいた。</p> | <p>令和5年6月</p>  |