

令和2年度 窓口サービスアンケートの集計結果について

令和2年10月に実施しました窓口サービスアンケートの市民センター全体の結果は次のとおりです。今年度は「良い」と「まあ良い」を合わせると99.4%と、前年度と同様に高い評価をいただきました。

一方で、「館内の案内表示のわかりやすさ」「あいさつや声がけ」については、「少し悪い」「悪い」という評価が目立ったことから、初めて来館される方にもわかりやすい案内表示や、職員の接遇向上を図り、利用者の方にご満足いただけるよう職員一同心がけてまいります。

また、いただいたご意見やご提案につきましても真摯に受けとめ早急な改善に努めるなど、これからも皆様に利用したいと思っただけのようサービスの向上に取り組んでまいります。ご協力ありがとうございました。

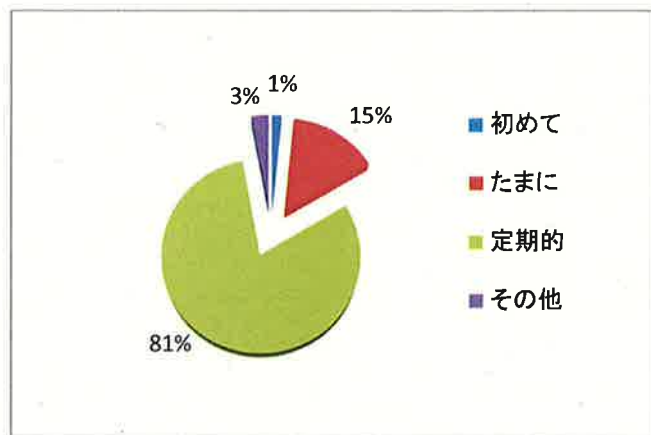
【実施状況】

- 実施期間 令和2年10月1日～令和2年10月31日
- 実施館数 54館 （参考：令和元年度 54館）
- 総回収枚数 1,576 枚 （参考：令和元年度 1,332枚）
（1館あたり平均 29枚）

【全体結果】

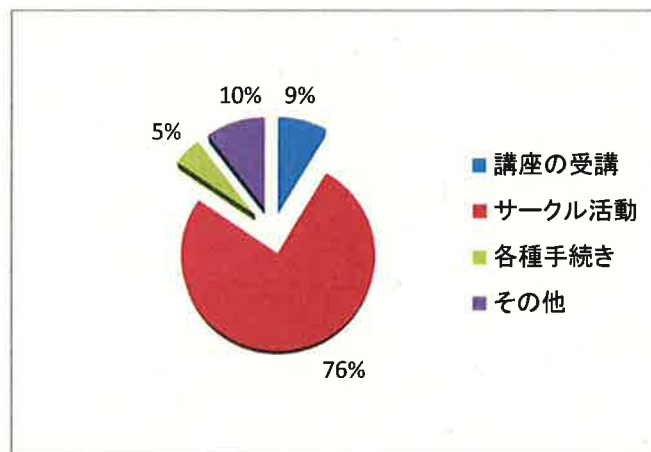
【1】利用頻度

	回答数	割合
初めて	25	1.6%
たまに	230	14.8%
定期的	1,251	80.7%
その他	45	2.9%
計	1,551	100.0%

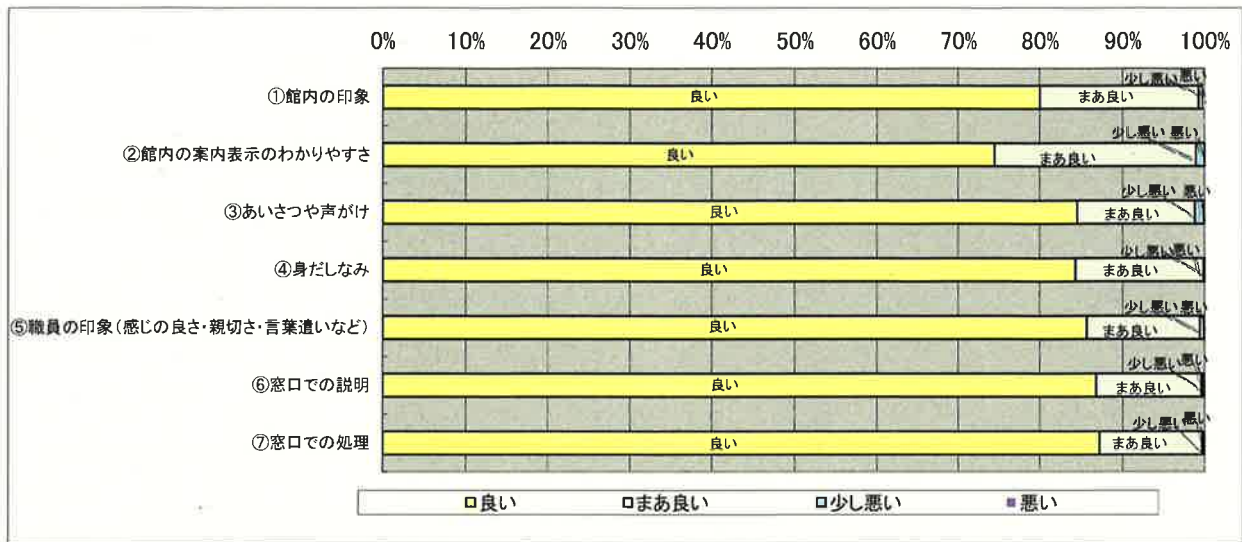


【2】来館目的(複数回答あり)

	回答数	割合
講座の受講	138	8.5%
サークル活動	1,244	76.1%
各種手続き	84	5.1%
その他	168	10.3%
計	1,634	100.0%



【3】センターで受けた印象について



回答数

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声かけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目計
良い	1,255	1,167	1,327	1,333	1,332	1,124	1,124	8,662
まあ良い	302	384	225	246	214	166	161	1,698
少し悪い	8	16	17	2	8	4	3	58
悪い	3	0	1	0	1	1	1	7
計	1,568	1,567	1,570	1,581	1,555	1,295	1,289	10,425

割合

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声かけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目
良い	80.0%	74.5%	84.5%	84.3%	85.7%	86.8%	87.2%	83.1%
まあ良い	19.3%	24.5%	14.3%	15.6%	13.8%	12.8%	12.5%	16.3%
少し悪い	0.5%	1.0%	1.1%	0.1%	0.5%	0.3%	0.2%	0.5%
悪い	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

令和2年度 市民センター事業運営懇話会 実施状況

館名	事業名	事業の主な内容	実施日・期間	回数	延参加者
青葉区中央	青葉区中央市民センター地域懇話会	主催事業の紹介やコロナ禍でのお互いの状況、課題の共有や市民センターへの意見要望を聞いた。感染症拡大の状況に対応し、年1回の開催とした。	7月29日	1	18
柏木	柏木地域懇話会	第1回は学校、児童館との懇話会で新型コロナウイルス感染症対策の現状と今後の連携について、第2回は地域の子どもたちとかかわりの深い地域団体を対象に今後の連携等について情報交換を行った。	9月25日 11月20日	2	9
北山	地域懇話会	地域住民や地域諸団体等からの意見・要望や地域課題などを把握・共有することで、事業運営に役立ち地域づくりの拠点機能を発揮する機会となった。	6月17日 1月9日	2	16
福沢	福沢懇話会	管内の3連合町内会長、役員との懇話会と管内の4児童館館長、主任との懇話会を実施した。地域の様子を直接聞くことができたこと、当館の活動を理解してもらったことなどで有意義な会になった。	7月20日 1月27日	2	20
旭ヶ丘	旭ヶ丘地域懇話会	地域の町内会、教育機関、各種団体等と新型コロナウイルス感染対策を含め各団体の現状や課題、市民センターの事業実施状況等について情報交換を行った。	7月16日 3月4日	2	34
三本松	三本松地域懇話会	地域団体(町内会)と地域課題などについて意見交換を行った。	11月28日	1	7
片平	片平市民センター懇話会	市民センターの事業紹介及び実施報告、協力依頼、並びにコロナ禍における地域団体との情報交換を行い、連携事業の見通しについて共通理解を図った。	7月3日 12月11日	2	29
水の森	水の森懇話会	1回目は主な利用団体代表者と、2回目は主な地域団体の代表者と令和元年度の事業等の報告や令和2年度の事業計画について意見交換を行った。	6月5日 6月25日	2	25
貝ヶ森	地域懇話会	貝ヶ森・国見連合町内会の年間行事が全て中止になり、国見小・第一中에서도外部の方を交えての会合が全て見送られたことを受けて中止とした。	【中止】 9月～2月	-	-
中山	懇話会	関係する地域諸団体や学校関係者から、市民センターに関する意見を伺い、また、コロナ禍での各団体の取り組みを共有することで、顔の見える関係作りができた。	2月17日	1	18
折立	折立市民センター懇話会	町内会長や地域の各団体の代表、小学校長等が参加した防災訓練終了後、コロナ禍における市民センターの利用について説明し意見交換を行った。	3月11日	1	33
木町通	木町通市民センター運営懇話会	学校関係者、各町内会関係者をはじめ参加団体から市民センター事業や施設運営についての意見および助言をいただいた。また、コロナ禍における各団体の取り組みなどを含め情報共有を行った。	8月4日 3月2日	2	35
広瀬	ひろせ懇話会	1回のみで開催だったが、今年度初顔合わせの方々が多く、顔の見える関係をつくる機会となった。地域団体のコロナ禍の活動状況を情報共有できた。	2月19日	1	11
宮城西	宮城西地域懇話会	コロナ禍で上愛子小全区懇談会と教育関係者情報交換会は中止し、利用者懇話会のみ実施した。	2月27日	1	8
大沢	大沢地域懇話会	市民センター、各児童館の学習の取組についての説明、事業についての要望や意見交換、地域課題や地域の学習ニーズについての情報交換、地域資源についての情報交換を行った。	2月18日	1	19

落合	地域懇話会	町内会や各地域施設、団体、利用者の方に市民センターの事業成果報告と情報交換会を行った。	12月11日 12月19日	2	29
吉成	地域懇話会	町内会関係者を対象に、コロナ禍での感染防止対策など、お互いに情報を共有した。また、市民センターが補助避難所としての機能を有すること、市民センターの役割などもご理解いただいた。	12月2日	1	5
宮城野区中央	宮城野区中央市民センター 地域懇話会	町内会や管内学校、地域諸団体が一堂に会し、情報収集や意見交換を行い、地域とのつながりが強化できた。併せてセンター事業への意見提案も挙げられ、今後の事業運営に役立つ機会となった。	10月28日 2月4日	2	24
高砂	高砂市民センター 地域懇話会	例年2回開催しているが、少人数で1回のみで開催とした。市民センターをよくご利用いただく方々を対象に開催し、施設管理や開催講座についての意見を伺った。	5月16日	1	7
岩切	岩切市民センター 懇談会	地域課題や地域づくりについて、町内会をはじめ地域の諸団体や市民センターを利用している方々と情報交換を行い、事業に反映する方向性を見出す機会とした。	11月25日 2月18日	2	18
鶴ヶ谷	鶴ヶ谷市民センター 懇話会	町内会をはじめ、地域諸団体、利用団体の参加を得て、市民センター事業の概要を説明するとともに地域課題や市民センターへの要望等を把握して事業へ反映するため開催した。市民センターまつりの開催の協議にあたり、懇話会での意見を反映した。	6月25日 2月26日	2	28
榴ヶ岡	地域懇談会	1回目は市民センター利用9団体、2回目は地域活動7団体との懇談を行い、市民センターの事業説明、地域課題の共有、施設利用の改善点などを確認した。	6月20日 11月20日	2	16
東部	東部市民センター 地域懇話会	地域住民によるコミュニティづくりや、地域課題の共有を図るための情報交換や意見交換を行った。また、地域に開かれた市民センターとして、生涯学習や地域づくりに取り組んでいる状況について説明した。	7月10日 2月16日	2	23
幸町	幸町市民センター 地域懇談会	新型コロナウイルス感染症の影響で、4月の予定を延期し、11月に開催した。改修工事後初の懇談会として、センターの概要と令和2年度の事業計画を中心に報告した。	11月10日	1	13
田子	田子市民センター 懇話会	サークルなどの市民センター利用者、地域関係者の参加で、2回開催した。市民センターの運営状況や新型コロナウイルス感染症対策などについてご意見をいただき、情報交換を図った。	7月3日 11月27日	2	31
福室	地域懇談会	市民センター事業を紹介しながら、運営方法等について、地域内の町内会や学校、諸団体などと広く意見交換の場を持った。	7月9日 2月18日	2	26
若林区中央	若林区中央市民センター 事業懇話会	地域のニーズの把握や市民センターを魅力あるものにするために地域住民や市民センター利用者から意見を伺う場を設けた。	9月5日 2月18日	2	21
七郷	七郷地域懇話会	町内会長などの地域関係者に市民センターの事業の説明を行うとともに、地域の現状や課題について意見交換をした。感染対策として、開催回数を減らす、出席者を絞る等の対応を行った。	3月2日	1	10
荒町	地域懇談会	例年センターフェスティバルに参加していた団体を対象にコロナ禍における活動について情報交換をするとともに、令和3年度のフェスティバル開催についての意見交換をした。	10月25日	1	15

六郷	市民センター懇談会	当地区の中堅層に集ってもらい、市民センターをハブとした市民活動を構築する話し合いを企画したが、震度5強の地震が開催予定日前日に起こり、余震の心配もあることから急きょ中止とした。	【中止】 3月21日	-	-
若林	地域懇話会	コロナ禍における活動状況を知ってもらうことのほか、参加団体の活動の様子をアンケートをもとに発表してもらい情報交換をした。	2月26日 3月2日	2	18
沖野	沖野地区懇話会	コロナ禍のため、関係機関全体に集まっていただく従来の形では実施しなかった。代わりに、事業毎に事業関係者と直接意見交換を行った。	【中止】	-	-
太白区中央	太白区中央市民センター地域懇話会	コロナ禍におけるこれからの地域活動の進め方について、町内会、学校関係者、商店街、諸団体等と意見交換を行い、情報収集、共通認識を得ることができた。	10月28日	1	19
生出	生出市民センター運営懇話会	地域団体の代表者との懇談を通し、市民センターの事業運営に対し理解と協力を得て、より良い地域づくりを行うために地域課題や情報の共有を図った。	3月6日	1	16
中田	中田市民センター「気軽に話し合う会」	第1回地域事情意見交換会(出席者:中田公民館運営協力委員会他)。第2回「洪水時の避難について」(出席者:保育所、近隣の施設、連合町内会役員)。第3回「地域連携行事に関する情報交換会」(出席者:近隣学校、各施設等)。	10月6日 10月8日 2月26日	3	30
西多賀	西多賀地域懇談会	管内各町内会、社会福祉協議会、老人クラブなどの地域団体と小中学校、地域包括支援センターの出席で開催し、コロナ禍における諸団体の取り組みを知ることができた。	1月27日	1	22
八本松	八本松市民センター懇話会	1回目は6月開催予定を9月に延期し、利用サークルとの情報交換を行った。2回目は2月に実施して、町内会や地域諸団体との情報交換会を実施した。	9月15日 2月9日	2	31
八木山	八木山気軽に懇話会	より良い市民センター運営を図り、今後の事業展開につなげるべく、市民センター利用団体・サークル、八木山・八木山南地区町内会、学校関係者、地域団体等との懇話会を実施した。	11月27日 11月28日 12月15日	3	36
山田	地域懇話会	地域の教育関係者や市民センター利用者との意見交換会を企画した。市内のコロナウイルス感染状況を踏まえ、参加者の安全等を考慮し中止を決定した。	【中止】 4月～12月	-	-
茂庭台	地域懇話会	市内の感染状況等を考慮し、中止を決定した。	【中止】 7月3日	-	-
東中田	東中田地域コミュニティ懇話会	市民センターの事業を多くの方に紹介し、センターの機能等について理解を得るよう努めた。また、変化していく管轄地域の地域課題や地域資源について、出席者から意見や情報をいただいた。	6月18日 1月28日	2	23
柳生	柳生・西中田地域懇話会	柳生市民センター・児童館の令和元年度の事業実績と令和2年度の事業計画の説明を行った。また、地域内の他児童館の状況や地域の方々の市民センターに対する要望などについて情報交換ができた。	6月19日	1	26
富沢	富沢市民センター懇話会	地域ニーズや課題を把握して、市民センター事業に反映させることを目的として、地域内の各町内会長及び市民センター利用サークルの代表者を招き懇談を行った。	7月4日 12月4日	2	16
泉区中央	泉区中央市民センター地域懇話会	市民センター利用団体やサークル等の関係者による意見交換、学校関係者、各種団体、町内会関係者による情報交換、意見交換会を開催した。	6月30日 7月31日	2	23

根白石	地域懇話会	地域で活動している町内会や団体、市民センターを利用している地域住民が広く意見を交換し、地域課題や解決策を共有することを目的に開催した。また、参加者に市民センター事業等への理解を深めてもらうとともに、参加者から伺った意見を今後の事業展開へ繋げるための情報交換を行った。	7月9日 11月20日	2	20
南光台	南光台市民センター地域懇談会	担当エリア内の町内会、学校、地域の団体や主な利用団体との話合いの場で、市民センターについての説明と地域課題や地域ニーズを伺う機会を2回に分けて設けた。	10月22日 10月29日	2	35
黒松	地域懇話会	新型コロナウイルス感染症への不安から、当初予定していた形ではなく、老壮大学の運営委員会・町内会連合会の定例会の場を借りて実施した。	10月1日 12月1日	2	22
将監	将監地域懇談会	地域の学校PTA関係者を対象にコロナ禍における活動状況や課題について話し合いを行った。	1月30日	1	5
加茂	地域懇談会	1月23日に加茂・上谷刈地区、2月20日に虹の丘・みずほ台地区の地域諸団体等の方との懇談会を実施し、市民センターや地域の情報・課題等について情報共有を図った。	1月23日 2月20日	2	35
高森	高森地域懇談会	地域の課題やニーズを把握し、市民センターの運営に生かすことを目的に、懇談会を行った。	10月22日 11月28日 2月27日	3	27
松陵	地域懇談会	管轄の2地区で実施予定だったが、向陽台地区は中止、松陵地区は規模を縮小して実施した。	11月20日	1	3
寺岡	寺岡・紫山地域懇談会	市民センターの運営や事業に反映させるために懇談会を実施し、地域住民や利用者の意見・評価・要望などを確認した。	9月6日	1	25
長命ヶ丘	長命ヶ丘市民センター地域懇談会	地域の団体、関係機関、利用サークル、利用者との意見や情報を交換することで市民センターとして取り組むべき課題を把握するとともに、市民センターへの理解を高めるため懇談会を実施した。	7月29日 2月5日	2	39
松森	松森・鶴が丘地域懇談会	地域の団体や機関の代表者と活動状況や課題について情報交換を行った。令和2年度は、回数増や少人数での実施などを試みた。また、サークル活動に関わっている方や講座の受講生などから広くご意見を伺う機会とした。	11月5日 11月6日 12月8日 12月15日	4	47
桂	桂地域懇談会	懇談会を通して各団体の活動情報や地域課題、住民の状況、地域資源等について意見交換を行い、得られた情報を活用して各団体の連携を深め、市民センターの業務改善に生かした。	6月27日 2月20日	2	22
南中山	地域懇談会	コロナ禍において地域で様々な活動を制限している中、新型コロナウイルス感染症の収束が見定められないため中止とした。	【中止】	-	-