

令和元年度 窓口サービスアンケートの集計結果について

令和元年6月～7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99.1%と、前年度に引き続いて高い評価をいただきました。

一方で、「館内の案内表示の分かりやすさ」「あいさつや声がけ」「職員の印象」については、「少し悪い」「悪い」という評価も若干いただきましたことから、なお一層、館内の案内表示の見直しや、職員の接客向上を図り、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。

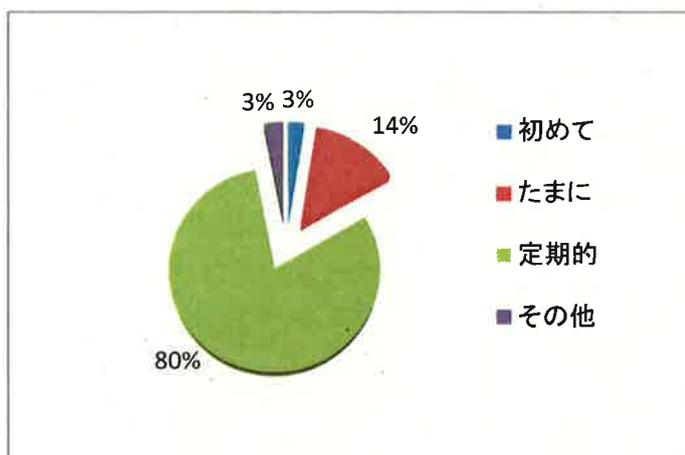
【実施状況】

- 実施期間 令和元年6月11日～令和元年7月5日
- 実施館数 54館 （参考：平成30年度 52館）
- 総回収枚数 1,332枚 （参考：平成30年度 1,390枚）
（1館あたり平均 24枚）

【全体結果】

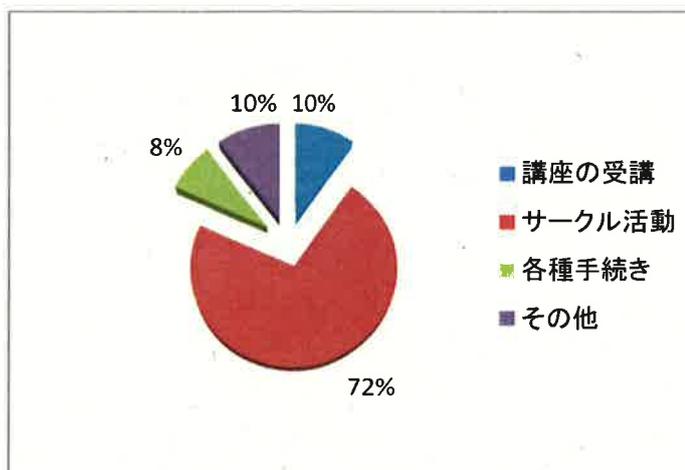
【1】利用頻度

	回答数	割合
初めて	33	2.6%
たまに	184	14.1%
定期的	1,046	80.3%
その他	39	3.0%
計	1,302	100.0%

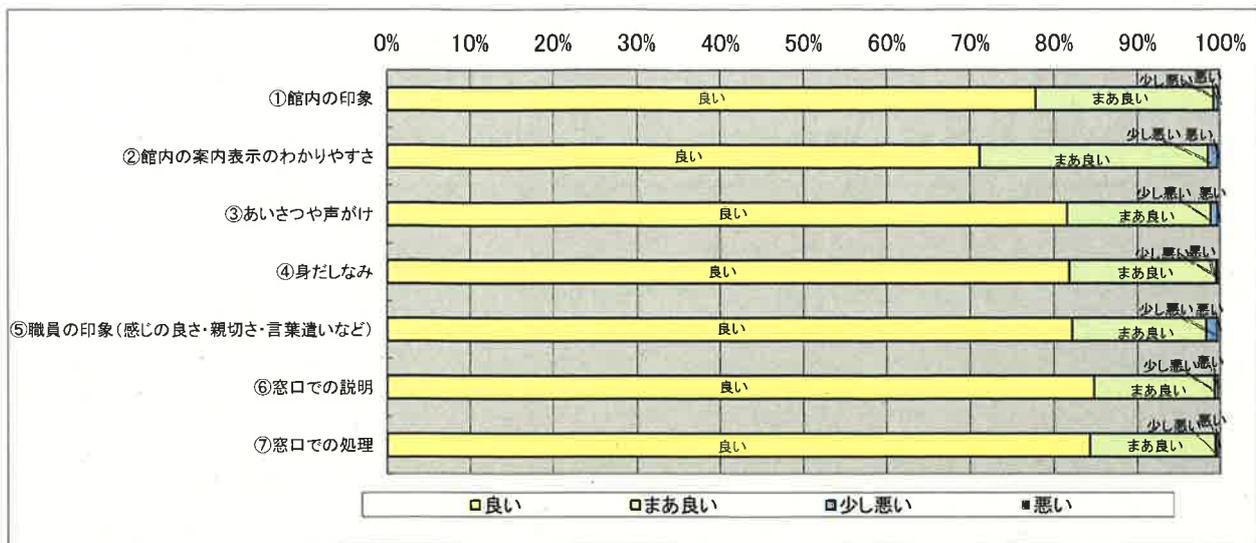


【2】来館目的(複数回答あり)

	回答数	割合
講座の受講	145	10.0%
サークル活動	1,044	71.8%
各種手続き	118	8.1%
その他	147	10.1%
計	1,454	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
良好	1,028	939	1,080	1,077	1,074	935	927	7,060
まあ良い	283	363	230	233	212	160	166	1,647
少し悪い	7	15	11	4	17	5	4	63
悪い	2	3	3	2	4	2	2	18
計	1,320	1,320	1,324	1,316	1,307	1,102	1,099	8,788

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
良好	77.9%	71.1%	81.6%	81.8%	82.2%	84.8%	84.3%	80.3%
まあ良い	21.4%	27.5%	17.4%	17.7%	16.2%	14.5%	15.1%	18.8%
少し悪い	0.5%	1.1%	0.8%	0.3%	1.3%	0.5%	0.4%	0.7%
悪い	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

令和元年度 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	青中懇話会	学校や地域団体、子育て機関、企業との情報交換の場を設け、地域課題について話し合った。また市民センター事業についての紹介をした。	6月20日 1月23日	2	25
柏木	柏木地域懇談会	担当地域内の児童館や小中学校、地域団体との懇談会では、各々の事業等について情報交換を行うとともに、センター事業をよりよくするための提案等を伺い、また、地域情報を共有した。	7月5日 9月20日 11月22日	3	15
北山	地域懇談会	市民センター事業や施設管理への理解促進を図り、地域課題を把握するため懇談会を実施した。	6月18日 11月9日	2	25
福沢	福沢懇談会	地域の住民や諸団体との懇談を通して地域の問題を捉え、それを活性化するための意見や要望を交換することで市民センター事業や運営に反映させた。	6月8日 1月31日	2	22
旭ヶ丘	旭ヶ丘地域懇話会	5月と1月に地域の町内会、教育施設、各種団体等の参加を得て、市民センターの講座実施方針を説明した。また、それぞれの団体や旭ヶ丘地域の抱える課題について情報交換をした。	5月23日 1月23日	2	32
三本松	三本松地域懇話会	市民センター利用者から要望・意見等を収集し、問題・課題を共有した。第2回目は、新型コロナウイルス感染症防止のため中止した。	7月6日 【中止】 3月7日	1	10
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、地域団体との意見交換及び情報交換を行った。	6月21日 9月28日	2	43
水の森	水の森懇話会	地域の各団体や利用者と広く意見を交換し、事業運営に理解を深めてもらうとともに地域課題や利用者ニーズを把握した。	5月30日 6月5日 1月30日	3	31
貝ヶ森	地域懇話会	連合町内会、各学校及び地域諸団体との懇談会を年2回開催し、事業報告と情報交換を行った。	9月27日 2月14日	2	34
中山	懇話会	地域住民・地域団体、利用団体、学校関係者などとの懇談。地域住民や利用者により市民センター活動内容や、利用方法を理解してもらった。また、利用者からの意見をうかがい、市民センターの運営改善を図った。	7月20日 2月26日	2	24
折立	折立市民センター懇談会	町内会長や地域の各団体の代表、小中学校長等が参加し、市民センター事業を紹介しながら意見交換を行った。また、地域での課題についても情報共有した。	4月24日 12月10日	2	61
木町通	木町通市民センター運営懇話会	地域の関係諸団体の代表者や利用者から市民センター事業や施設運営にあたっての意見や助言を得て、事業企画や運営に反映した。	5月21日 2月18日	2	30
広瀬	ひろせ懇話会	文化センターと共催し、町内会、学校、児童館、地域団体、施設利用者の方々と事業運営に関する意見交換を行い、地域課題や学習ニーズなどを共有した。第2回目は、新型コロナウイルス感染症防止のため中止した。	7月2日 【中止】 3月10日	1	28
宮城西	宮城西地域懇談会	上愛子小学区町内会等、管内学校関係との懇談会を開催した。地域課題、地域ニーズを把握し、今後の市民センター事業や施設運営の参考とした。	7月16日 1月29日 2月22日	3	67
大沢	大沢地域懇談会	市民センター、各児童館の地域づくりや学習の取り組みについての説明や、事業についての要望の聞き取り、地域課題についての情報交換等を行った。第2回目は、新型コロナウイルス感染症防止のため中止した。	6月27日 【中止】 3月3日	1	19
落合	地域懇話会	町内会や各種団体へ市民センターの事業成果報告を行い、情報交換を実施した。	12月11日 1月24日	2	35

吉成	地域懇談会	地域の町内会関係者等と、災害時の対応や連携の在り方について意見交換を行った。	11月7日 2月7日	2	46
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、地域で活動する団体と情報収集や意見交換を行い、市民センターとして取り組める地域課題やニーズを把握した。	6月13日 2月14日	2	35
高砂	高砂市民センター懇話会	管内町内会との懇話会、活動サークルとの懇話会を通して、地域課題の収集と共有、市民センターへの要望など幅広い内容の話し合いを行った。	5月11日 11月16日	2	20
岩切	岩切地域懇談会	地域活動団体との懇談会、岩切地区公所団体等との意見交換会を行った。	11月21日 2月22日	2	31
鶴ヶ谷	鶴ヶ谷市民センター懇話会	町内会など地域諸団体と市民センター利用サークルを対象とした懇話会を開催し、市民センター事業の取組方針等を説明し、意見・要望や地域課題の把握に努め、市民に寄り添った管理・運営に反映した。	5月30日 11月16日	2	37
榴ヶ岡	榴ヶ岡市民センター地域懇談会	町内会や地域の団体、サークル、センター利用者と意見交換をし、市民センター事業について理解を深めていただいた。また、地域の情報をうかがい、地域ニーズや課題について共有した。	10月25日 11月22日	2	20
東部	東部市民センター地域懇話会	地域の町内会長や諸団体、管内学校関係代表、市民センター利用団体を対象として、市民センターの事業について意見交換し要望を聞き取った。	6月25日 2月15日	2	25
幸町	幸町市民センター地域懇談会	市民センターの事業について前年度の反省と次年度の方針を説明するとともに、当年度の大規模修繕工事について説明と質疑応答を行った。(大規模改修工事のため1回の実施)	6月27日	1	17
田子	田子市民センター懇話会	地域団体や利用者、近隣小・中学校・高校との懇談を通して、地域課題の把握や地域情報の収集と共有をし、課題解決に向けた事業企画等に反映した。	5月24日 7月13日	2	25
福室	地域懇談会	市民センターの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を行った。	4月20日 3月25日	2	23
若林区中央	若林区中央市民センター事業懇談会	地域内の問題や課題について情報交換するとともに、市民センター事業を紹介し理解を求めた。1回目は管内の学校や教育関係者、町内会長などが参加し、2回目は子育て支援団体の会議に出席し、意見交換を行った。	6月21日 12月17日	2	21
七郷	七郷地域懇談会	午前・午後とで2回開催予定であったが、新型コロナウイルス感染防止のため中止した。	【中止】 3月2日	-	-
荒町	荒町市民センター地域懇談会	近隣の学校や地域の方達、東北学院大学の方に来ていただき、地域情報の交換や学院大新キャンパスの工事進捗状況について情報を共有した。第2回目は、新型コロナウイルス感染防止のため中止した。	6月7日 【中止】 3月1日	1	14
六郷	市民センター懇談会	市民センター運営について町内会や利用団体から忌憚のない意見を伺い、施設設備やサービスの改善につなげた。2回目の会では、家庭健康課と連携し、地域の健康問題について協議した。	6月5日 2月27日	2	47
若林	地域懇話会	市民センターの活動状況や利用状況を報告した。出席者から様々な意見や要望を聞き、市民センターの学習ニーズや、地域課題を把握した。	2月26日 2月28日	2	26

沖野	沖野地区懇話会	8月に児童館と共催で、主催事業に関わる関係機関の長をお呼びして事業企画内容を説明し、協力を求めた。また、各機関での取組みを共有し、意見交換を行った。第2回目は、新型コロナウイルス感染防止のため中止した。	8月30日 【中止】 3月10日	1	18
太白区 中央	太白区中央市民センター地域懇話会	各団体向けのテーマを設定し、課題やニーズ・地域情報等について「学校関係者・商店街・諸団体」「町内会等関係者」を対象に懇話会を開催した。	6月25日 11月13日	2	31
生出	生出地区懇話会	連合町内会会長をはじめ各地域団体の長と小中学校の校長に参集いただき、8月と2月に開催した。市民センターの事業について知ってもらい、ニーズを把握するとともに、地域の課題を参加者の間で共有した。	8月12日 2月15日	2	29
中田	中田市民センター「気軽に話し合う会」	事業運営や地域課題についての提案や要望等の意見交換、次年度の各教育機関・地域団体の年間行事日程のすり合わせ及び調整を行った。	9月28日 2月14日	2	16
西多賀	西多賀地域懇談会	生涯学習事業の企画に反映すべく地域の学習課題や地域課題について、意見・情報の交換を行い、地域の活性化とよりよいコミュニティづくりに努めた。	6月21日 12月17日	2	42
八本松	八本松市民センター懇話会	地域住民や、市民センターを利用している団体の方々から広くご意見をうかがい、市民センター事業の感想、地域の情報などをお話いただき、相互理解を深めるとともに、市民センターのより良い運営に役立てた。	6月11日 2月13日	2	35
八木山	八木山気軽に懇話会	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・地域団体との懇話会を実施し、市民センター運営の改善・事業展開に繋げた。	7月30日 7月31日 12月17日	3	34
山田	地域懇話会	1回目は、学校、保育所、児童館など教育関係者を対象に開催し、地域課題や情報の共有を図り、連携事業について検討した。2回目は、市民センター利用サークルを対象に開催し、要望等についてうかがった。	4月25日 12月7日	2	37
茂庭台	地域懇談会	学校関係者、町内会関係者、サークル関係者及び地域団体と地域課題の発掘、把握、解決に向け意見交換を行った。第2回目は、新型コロナウイルス感染防止のため中止した。	7月3日 【中止】 2月28日	1	25
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、地域団体から現状について情報提供いただくと共に、市民センターの事業や運営への意見をうかがった。	6月21日 2月21日	2	31
柳生	柳生・西中田地域懇話会	市民センターや併設の児童館の役割や主催事業の紹介と、開催に向けての協力を依頼するとともに、要望や意見を収集した。また、地域諸団体が地域情報等の意見交換をすることで地域課題の共有を図った。	6月11日 【中止】 2月28日	1	11
富沢	富沢市民センター懇話会	地域内の各町内会、諸団体及び市民センター利用サークルの代表者を対象に、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た懇話会を行った。	7月6日 12月20日	2	25
秋保	地域懇談会	地域で活動する団体を対象に、市民センターの活動報告を行い、市民センター事業についてご理解をいただいた。また、各団体が抱える問題や地域課題などについても参加者間で共有した。	10月24日 1月25日	2	139
泉区 中央	泉区中央市民センター地域懇話会	第1回目は学校関係者、各団体、町内会関係者などによる意見交換会を、第2回目は市民センター利用団体やサークルなどの関係者による意見交換会を行った。	6月5日 11月22日	2	31
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、地域課題を共有し解決策を探った。また、市民センターの活動への意見を吸い上げて、新たな事業の展開に繋げた。	4月17日 11月28日	2	41

南光台	南光台市民センター懇談会	町内会及び地域団体、市民センター利用サークルへの事業説明と情報共有の場を設け、地域課題や地域ニーズを把握する機会とした。	7月9日 7月12日	2	44
黒松	地域懇話会	管内の町内会や社会福祉協議会、学校関係団体の代表者が集まる場を設けて、課題の共有と解決に向けた意見交換・情報交換を行い、市民センター事業に反映させた。	7月2日 11月22日	2	10
将監	将監地域懇談会	地域活動団体、市民センター利用団体及び将監地域の小・中学校関係者に対し、市民センターの事業の概要を説明するとともに、地域及び団体が抱える課題の把握及び情報交換を行った。	6月20日 10月16日 1月25日	3	38
加茂	地域懇談会	市民センター運営や地域づくりに活かしていくために、地域団体や地域の方と情報や意見の交換を行うとともに、市民センターに対する要望・意見等をうかがった。	2月22日 2月28日	2	34
高森	高森地域懇談会	地域の関係各所や講座参加者と、地域の課題や活性化などについて意見交換を行った。	6月21日 12月13日 2月8日	3	19
松陵	地域懇談会	市民センターの事業や施設運営について説明を行い、今後の運営についての理解を得た。また、町内会や諸団体等関係者の方と地域の課題・要望等についての情報交換を行った。	6月1日 1月12日	2	52
寺岡	寺岡・紫山地域懇談会	市民センター事業を継続発展させるために、地域住民や市民センター利用団体と意見交換をして、地域情報・地域課題、また市民センターへの要望や評価を収集した。	7月30日 9月1日	2	29
長命ヶ丘	長命ヶ丘市民センター地域懇談会	地域内の団体や機関が集まる機会を通して活動状況や課題等について意見交換を行い、情報の共有を図るとともに、市民センターの運営や事業の改善の資とした。	8月22日 2月28日	2	35
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。	5月31日 12月7日	2	36
桂	桂地域懇談会	地域課題として、少子高齢化に伴う高齢者への支援や地域と子どもの繋がりを深める方策について意見交換を行った。	7月26日 3月3日	2	22
南中山	地域懇談会	地域の町内会の役員や子どもに関わる団体の役員等の方々から、市民センターの事業「学びを通じた人づくり」「地域づくりに繋がる人づくり」などについて様々な意見情報交換を行った。	5月24日 11月13日	2	14