

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台国際センター ※青葉山コンソーシアムが運営	本施設エントランスのデジタルサイネージにて、近隣施設（宮城県美術館、仙台市博物館等）の情報を掲載し、来館者の利便性向上と回遊促進を図った。	ちょっとした時間で見学に行ける施設や周辺施設の情報を取得でき便利であったと利用者から好評であった。	2019年4月
仙台国際センター ※青葉山コンソーシアムが運営	本施設エントランスのデジタルサイネージにて、仙台国際センターHPとの連動企画「杜都旅（mori trip）」を開始。市内の名所や散策スポットを紹介する「ふらり散歩日和」、仙台の祭りやイベントを紹介する「賑わい仙台」、仙台の名産や食を紹介する「味わい道しるべ」の3コンテンツで来館者に情報発信し、回遊促進を図った。	来館した際にタイムリーな情報を取得でき、コンテンツも豊富なので観光や食事の際に役立ったと好評であった。	2019年7月
仙台国際センター ※青葉山コンソーシアムが運営	せんだい青葉山交流広場・駐車場において、縁石乗り上げによる自動車事故等の防止と歩行者の安全を担保するため、縁石除去工事及び各所への赤色反射ポールを設置した。	工事施工後、縁石乗り上げ事故の報告はない。	2020年3月
仙台国際センター ※青葉山コンソーシアムが運営	せんだい青葉山交流広場・駐車場において、駐車場への入庫・出庫ルートを明確にし、渋滞を防ぐためバリカーへ車両ルートの誘導掲示を実施した。	駐車場内での導線交錯がなくなり、スムーズな入庫・出庫が可能になった。	2019年10月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同企業体が運営	成人水泳 4泳法教室の新設	夜間帯の利用者からの要望が多かった成人水泳教室を新設することで、お客様のニーズに応えられました。継続率も高く好評の声をいただいています。	令和元年4月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同企業体が運営	ピラティス教室の増設	週に火曜日クラス1本の実施のところ、キャンセル待ちのお客様が多く、木曜日の同時期のクラスを増設し、キャンセル待ちの解消ができました。また、同時間の開催で、振替えもできる教室として、好評をいただいています。	令和元年4月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同企業体が運営	小学生水泳教室 初級クラスの増設	小学生水泳キャンセル待ちの解消ができました。	令和元年7月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同企業体が運営	トレーニング室について クロストレーナーマシンの新規2台入れ替え	有酸素系マシンの新規マシンの入れ替えにより、トレーニング室の利用増に貢献できました。 （R1.10月～R2.2月の前年比 月平均115%）	令和元年10月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同企業体が運営	高温採暖室の座面から冷気が出て、座っていると尻が冷える。改善してほしい。	座面の基礎部分の劣化が激しく、全改修工事をするには大規模修繕になり、長期期間を要するため、自作の改善策を取りました。 （座面の沈下でできた隙間にポリプロピレン製スノコを詰めて、添え木を打ち込み改善）	令和2年1月
今泉運動場 ※陽光セントラル三井物産F共同事業体が運営	プール棟ロビー及び採暖室の照明器具（水銀灯、蛍光灯）をLED照明に改修した。	施設が明るくなり快適にご利用いただけるようになったほか、電力使用量が削減され環境へ配慮した取り組みができた。	令和2年2月
秋保体育館 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	男子・女子洋式トイレに温水洗浄便座を設置いたしました。	利用者から衛生的で安心して利用できると高い評価を頂きました。	令和元年5月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
秋保体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	コロナウイルス感染予防の為、受付窓口に飛沫飛散防止シートを設置いたしました。	利用者から迷いなくなり安心して職員と会話ができるようになったと好評を頂きました。	令和2年3月
中田温水プール ※陽光・三井物産F・ルネサンスグループが運営	トレーニング機器の使い方を記載した簡易マニュアルを作成しどの職員でも均一に利用者に使用方法を説明できるようにした。	利用者から説明・接遇対応に係わる苦情等が少なくなった。	令和元年7月
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	室内履きを履き替える必要がなく、そのまま使用できる大きなトイレスリッパを設置。	室内履きの履き替えの必要がなくなり、トイレ利用がスムーズにできるようになったと好評を頂いた。	令和元年4月
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	プール更衣室の個室シャワーに荷物置きとしてカゴを設置。	タオル等の置き場に困っていたが、荷物を置ける場所が明確になり置きやすくなったと好評を頂いた。	令和元年4月
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	地域業者と連携し駐車場のライン引きを行った。	導線が確保でき混雑が解消された	令和元年6月
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	体育館内の利用状況次第で会議室の入場をピロティから行い、入り口を分断した。	バスケットボール等の利用時はプレイを一時止めて会議室の入場をしていたが、止めることなく入場可能となった。	令和元年4月
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	野球場の医務室にエアコンの増設。	野球場利用者で熱中症などの体調不良者が出た場合に、適切な室内環境を保ちながら救護できるようになった。	令和元年8月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	アームヘルパーの無料貸し出しの実施	小さなお子様も安心してプールをご利用頂けるほか、監視員としても溺れるリスクがへり互いに良い提案ができた。	令和元年5月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	更衣室内のドライヤー増設	男女更衣室に電圧の可能な限りドライヤーを設置大変好評を頂きました。	令和元年7月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	更衣室内洗面台に髪の毛等がすぐ拭き取れるようウェットテッシュを設置	タオルより使いやすく、使い捨ての為、抵抗なくしようできると好評	令和元年12月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	更衣室が寒いのご意見が多数あった為プール場内の温風を更衣室へ送風	格段に更衣室内の温度があがったと好評を頂きました。	令和元年12月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	トレーニング室にラックを設置 アルコールボトルとペーパータオルを置き、 いつでも利用者が使用できるように設置。	利用前に消毒ができること、特に女性の方から好評	令和元年12月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	プール出入口に取水マットの設置	更衣室の床濡れが少なくなり、好評をいただいた。	令和元年5月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	更衣室入口にスリッパ用げた箱の設置	入口のスリッパの散乱が無くなり、好評をいただいた。	令和元年5月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	更衣室内脱水機配置変更	シャワー室から近い位置に移動させ、更衣室を濡らすことなく脱水が可能となり、好評をいただいた。	令和元年8月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	ドライヤー設置個数の増設	電気回路の増設工事を行い、ドライヤーの個数を増設させた。順番を待つお客様が減り、好評をいただいた。	令和元年10月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	トイレ個室に消臭剤の設置	清掃の強化に加え、消臭剤を個室に設置することで気持ちよくご利用いただける環境となった。	令和元年11月
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	下駄箱での靴の履き間違い、紛失予防の為、 下駄箱前にビニール袋を設置。ビニール袋に 入れてロッカー内に持込みを推進。	靴の履き間違い、紛失が無くなった。	令和元年7月
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	一般の方への無料講座として、「栄養講座」 や「健康講座」を実施した。	プール以外でのイベントとして、「栄養、運動、休養」の3本柱で講座を企画し好評でした。	令和元年7月・10月
出花体育館 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	夏季期間において競技場、ロビーの温度が高くなるため計3台大型の扇風機を設置した。 また、WBGTの値に留意しつつ職員による利用者への声掛けを積極的に行い利用者の熱中症予防に努めた。	利用者から快適に利用できるようになったと好評をいただいた。 熱中症の発生も一件のみに留める事ができた。	令和元年8月
出花体育館 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	会議室窓側が隙間風により寒くなりやすかったため、窓に防寒シートを貼り付けて暖房設備と併用した。	一般利用者や自主事業参加者から今年は寒さを感じにくくとても過ごしやすくと大変好評をいただいた。	令和元年12月
高砂庭球場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	看板が経年劣化により一部読みにくい箇所があったため、新しい看板に付け替えた。	利用者から看板が見やすくなったと好評をいただいた。	令和2年1月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
泉総合運動場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	トレーニング室スクワット用シャフトをより重い荷重に耐えられるものに変更しました。	シャフトのしなりを気にせず、より荷重をかけてトレーニングができるようになったと好評です。	令和元年10月
泉総合運動場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	競技場夜間一般公開の運用方法を変更しました。	混雑も緩和され、受付方法もわかりやすくなり、利用しやすくなったと好評です。	令和2年1月
泉総合運動場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	2F会議室のイス（69脚）を交換しました。	以前のイスに比べると軽く、安定感を増したと好評です。	令和2年3月
泉海洋センター ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	ロビーに設置している子供向け本を、新たに購入しました。	利用者より、子供が待ち時間を楽しく本を、読みながら過ごすことができるかと好評です。	令和元年9月
泉海洋センター ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	駐車スペースのラインを少し広めに引き直しました。	安全に駐車しやすくなったと、利用者より好評を得ています。	令和2年2月
北中山コミュニティグ ラウンド ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	和室の障子、ふすまを張り替えた。その際障子の柄は、無地からさくらの柄が透けて見えるものに交換しました。	利用者から、「きれい」「雰囲気良かった」など、好評の声をいただきました。	令和元年5月
北中山コミュニティグ ラウンド ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	何もなかった植栽地を花壇に変え、隣接施設の仙台ローズガーデン等から花種を仕入れ、来所者が景観を楽しめるようにしました。	小中学生の利用者の保護者の方々、地域利用者の方々、仙台ローズガーデンの施設職員等、様々な方から「きれい」「いいですね」という好評の声をいただきました。	令和元年11月
北中山コミュニティグ ラウンド ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	利用者が気持ちよく利用できるよう、植栽や清掃に力を入れました。特に植栽管理は、1年通して60回以上行い、美観の維持に努めました。	北中山CGと境界を接する住民の方から、「きれいにしてありがとうございます」との声をいただきました。	令和元年4月から 令和元年12月
北中山コミュニティグ ラウンド ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	週に2回程度グラウンドの整備を行い、不陸地の整正に努めました。	グラウンド利用者から、「いつもきれいにしていただきありがとうございます」等、非常に好評の声をいただいています。	令和元年4月から 令和2年3月
仙台市屋内グラウンド ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	利用者が人工芝にラインを引いた場合、使用後にそのラインパウダーを消す作業をプランで行っていたが、時間と労力が掛かるため、水を入れて使用できる噴霧器を購入設置した。	利用者が簡単に短時間で、しかもきれいにラインを消せるようになった。	令和元年11月
仙台市屋内グラウンド ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	開館から20年が経過し、利用方法や料金についての情報が古くなったため、新規利用者を含め、最新の情報を与えられるようにパンフレットを新規作成した。	利用方法や料金について、最新の館の情報がわかりやすくなり、施設見学者や新規利用者にとって利用しやすくなった。	令和元年12月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台市体育館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>トレーニング室・軽運動場等利用者が、トイレを利用する際に使用する専用スリッパを設置した。</p>	<p>室内用シューズに履き替えた後の土足混合エアートイレ使用時のために、室内用シューズのまま履ける大きめのスリッパを設置しました。便利になったと好評です。</p>	<p>令和元年8月</p>
<p>仙台市体育館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>熱中症予防のため、トレーニング室とプールの更衣室に扇風機を設置した。</p>	<p>快適だと利用者から好評を得ています。</p>	<p>令和元年8月</p>
<p>仙台市体育館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>ストレッチマット付近に消毒用アルコールを設置した。</p>	<p>ストレッチマットを次に使用する方のために、消毒用のアルコールを設置した。気持ちよく使えるようになったと好評を得ました。</p>	<p>令和元年10月</p>
<p>若林体育館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>ロビーのチラシ等配布棚を増設し、スポーツイベントとその他文化系に分けて設置するようにした。</p>	<p>分かり易くなったと好評です。</p>	<p>令和元年7月</p>
<p>若林体育館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>小体育室の北側前面に遮光カーテンを設置した。</p>	<p>時間帯による眩しさもなくなり、利用しやすくなったことと、競技にも使用できるようになったと好評です。</p>	<p>令和2年1月</p>
<p>若林体育館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>トレーニング室内のストレッチマットを新たに購入した。</p>	<p>床の固さや冷たさを感じなくなり、ストレッチしやすくなったと好評です。</p>	<p>令和2年2月</p>
<p>青葉体育館 仙台市武道館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>屋外ピロティ通路での利用者による喫煙および夜間閉館後のスケートボードによる騒音について近隣より情報提供がありました。掲示物による注意喚起を行うことにより改善を図りました。</p>	<p>その後、喫煙や夜間閉館後の騒音に関する問題は提起されておらず、一定の効果は得たと考えています。</p>	<p>令和元年7月</p>
<p>青葉体育館 仙台市武道館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>利用者の方々がランニングマシン操作盤上にスマホを置き使用している状況に対して、安全面を考慮し6台すべてにスマートフォンフォルダーを設置した。</p>	<p>トレーニング中の危険防止および利便性が向上し好評です。</p>	<p>令和元年7月</p>
<p>青葉体育館 仙台市武道館</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>近隣有料駐車場マップの更新を行い来館者へ情報提供を行った。</p>	<p>近隣情報を最新に保つことに留意しながら、周辺住民の皆様に来館者車両による違法駐車や迷惑駐車によるご迷惑をおかけしないよう対応できている。今後はホームページへの掲載も実施していきたいと考えています。</p>	<p>令和2年3月</p>
<p>川内庭球場</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>利用者の方の忘れ物を保管するだけでなく、ガラス戸のケースに並べて、随時確認できるようにした。</p>	<p>どこに忘れたのか、紛失したのか定かでないときに、目にすることで、あきらめていたものが見つかって良かったとの声をいただき喜ばれています。</p>	<p>令和元年11月</p>
<p>川内庭球場</p> <p>※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>シャワーを浴びた後に靴を履くとき、靴べらがあると履きやすいとの要望あり設置した。</p>	<p>更衣室の入り口に靴べらを設置、靴が履きやすくて便利になったと好評です。</p>	<p>令和2年2月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
川内庭球場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	事務室から貸し出ししていたドライバーを更衣室に常備した。	いつもだとわざわざ事務室迄借りにいかなければならなかったが、常備されて大変便利になったと好評です。	令和2年2月
新田東総合運動場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	ランニングコースに少々段差が発生し、シニアの方が走りにくい状況になったため、職員で段差を埋めてスロープ風に改修した。	走りやすくなったと好評を得られた。	令和元年8月
新田東総合運動場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	大型車両が駐車場に入場する時に、普通車用入口に入ってくるため、北側入口（大型用）から入場する誘導看板を設置した。	北側入口からスムーズに入場してくれるようになった。	令和元年11月
仙台市陸上競技場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	授乳・おむつ替えスペースの設置	利用者から好評を得ている	令和元年4月 （※H30から実施）
仙台市陸上競技場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	小学生用陸上競技用具の貸し出し開始 （走り高跳び一式） （ジャベリックボール ※当事業団所有）	利用者から好評を得ている	令和元年4月
仙台市陸上競技場 ※（公財）仙台市スポーツ振興事業団が運営	高温日の熱中症対策として、ロビー・雨天走路へ扇風機設置	利用者から好評を得ている	令和元年7月
茂庭庭球場 ※（株）金魂が運営	喫煙コーナーを移動しました	以前は東屋付近に喫煙コーナーがあり、煙がコートに流れていくことがありましたが、それが無くなりました。	令和2年3月
日辺グラウンド ※陽光セントラル三井物産F共同事業体が運営	希望者に対してライン引き用石灰の預かりを実施した。	利用の都度石灰を運搬する負担がなくなった。またクラブハウス内で保管することで他の利用者による無断使用もなくなった。	令和元年4月～
仙台文学館 *（公財）仙台市市民文化事業団が運営	文学館から台原森林公園への経路は遊歩道となっており、風化や自然災害等で歩道の陥没等が発生し、歩行に支障をきたすため修繕が必要。	陥没箇所の土盛りや階段の修理を行い、歩行者の安全を確保した。	令和元年5月
仙台文学館 *（公財）仙台市市民文化事業団が運営	文学館の南側住宅で敷地境界線を越えて草・笹等が生い茂り、住人の方に悪影響（苦情）をおよぼしている。	苦情をいただいた方を含めご近所の方にご挨拶をし、早急に草刈り作業を行い環境の改善に努めた。	令和元年7月
仙台文学館 *（公財）仙台市市民文化事業団が運営	文学館入り口店舗の屋根に草木が被さり、また、駐車場の法面に草木が生い茂り、来観者に悪影響を及ぼしている。	文学館の美観維持のため草木の伐採を行い、環境美化の整備に努めた。	令和元年9月2回

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台文学館 * (公財) 仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>お客様より、敷地内の看板に自転車の表示があるものの原付の表示がなく、どこに置けば良いかとのこと指摘が多々あり改善。</p>	<p>自転車と原付の駐輪場の案内表示を分かりやすく改善した看板を設置した。</p>	<p>令和元年9月</p>
<p>仙台文学館 * (公財) 仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>来館者・歩行者の安全を確保するため、敷地内の危険樹木の伐採・折れ枝撤去。</p>	<p>倒木や枝折れの落下等による危険を事前に回避することができた。</p>	<p>令和元年10月</p>
<p>仙台市青年文化センター ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>1階エントランスに文庫（ブックトラック）を新設しました。</p>	<p>来館者に、指定管理者や関連する文化情報について、より理解を深めていただく機会を提供するため、「知の広場づくり」事業の一環として、「サラダ文庫」を設置しました。開催中のイベントに合わせて月替わりで資料をご紹介することで、来館者が知的満足を得ることができる環境を整備し、好評を得ました。</p>	<p>令和元年12月</p>
<p>仙台市青年文化センター ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>SENDAI free wi-fi の運用を開始しました。</p>	<p>平成27年度に施設一部エリアに導入したWi-Fiサービスについて、新たにSENDAI free wi-fi を導入しました。Wi-Fiサービス利用可能エリアが拡大したことにより、来館者の利便性が大幅に向上し、更なる好評を得ました。</p>	<p>令和元年12月</p>
<p>仙台市青年文化センター ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>車椅子設置場所を追加しました。</p>	<p>来館者が利用可能な貸出用車椅子について、これまでの1階正面玄関風除室に加え、地下1階有料駐車場の風除室への設置を開始しました。これにより、お車で来館される施設利用者の利便性が向上しました。</p>	<p>令和元年12月</p>