

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
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	小学校1年生にも読みやすい図書(物語)が判別しやすいように色シールを貼付した。	利用者からの問い合わせが多い低学年向けの図書(物語)が容易に判別できるようになり、職員側からの図書案内が的確に実施できるようになった。また、利用者自身が図書を選ぶための目印になるものとしても色シールを案内できるようになった。	平成30年6月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	タッチパネルOPAC(資料検索機)に付属させているキーボードの高さを調節するための台を作成・設置した。	タッチパネルOPAC(資料検索機)の画面との高さの違いによるキーボードの使いにくさが解消された。	平成30年7月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	利用登録や更新等の手続きを受付した際、申請者に渡すための受付カードを整備した。	登録・更新等の処理が完了した際、受付カードの番号で申請者に声掛けすることができるようになり、手続き完了までの流れが効率化された。一時的に館外に出ていた申請者を探して、職員が無駄な時間を費やすこともなくなった。	平成31年1月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	館内南西の一般閲覧テーブル近くに設置されている書架の最上段に、地震発生時の揺れを検知して資料の落下を防止するバーを設置した。	参考図書など大型の資料が多い書架であることから、利用者の安全を考慮して使用を控えていた、最上段の使用を再開することができた。地震発生時等の利用者の安全を確保しつつ、より多くの資料を配架することができようになった。	平成31年3月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	閉架書庫前に立ち入り禁止表示を複数設置した。	表示を大きく、また足元と、大人の目線の高さに複数表示することで、打合せ時やおはなし会時等の立ち入りがなくなりました。	平成31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
若林図書館 ※(株)ヴィアックス が運営	掲示パネル「国分小泉屋敷絵図」解説資料の作成、配架した。	掲示のみだった「国分小泉屋敷絵図」と、現在の地図を対応させた解説資料を作成し、手に取れる位置に配架した。	平成30年4月
若林図書館 ※(株)ヴィアックス が運営	新聞閲覧コーナーに紙めくりクリームを設置した。	共有財産である図書館資料を、気持ちよく閲覧できる環境づくりに役立てている。	平成30年4月
若林図書館 ※(株)ヴィアックス が運営	出前おはなし会を推進した。	依頼を受けて実施していた出前おはなし会が好評であったことから、のびすく若林では隔月で開催することになり、従来の図書館、のびすく若林それぞれの利用者が、お互いの施設を利用するという効果を生むことができた。	平成30年4月
若林図書館 ※(株)ヴィアックス が運営	利用者用キーボード式OPACのマニュアルを作成した。	タッチパネル式OPACとは使用方法が異なるキーボード式OPACの全館共通のマニュアルがなく、利用者からの問い合わせも多かったことから、独自にマニュアルを作成、利用者の手に取れる場所へ設置した。	平成31年2月
若林図書館 ※(株)ヴィアックス が運営	児童書コーナーの子ども用トイレの洋式化した。	館内子ども用トイレの1か所を洋式トイレに改修、利便性を図った。	平成31年2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
若林図書館 ※(株)ヴィアックス が運営	館内サインの刷新した。	館内サイン（書架の表示や案内掲示物）のデザインやフォントを統一することで視認性を高め、併せて落ち着いた雰囲気づくりに役立てている。	平成31年2月
若林図書館 ※(株)ヴィアックス が運営	書架の増設と配架場所の変更を行った。	YA（ヤングアダルト）コーナー、一般展示コーナー、に書架を増設し、大活字本などそれぞれ資料の配架場所を変更した。利用者の目線に立った配置により資料が探しやすく、手に取りやすくなり、利用の増加が見込まれる。	平成31年2月
若林図書館 ※(株)ヴィアックス が運営	テーマ展示コーナーの充実させた。	毎月更新していた展示コーナーの展示期間を長くし、一つのテーマで最低2か月は展示し、利用者の関心に応えるよう内容と資料の充実を図った。従来の1か月という展示期間では短く、テーマを深く掘り下げられないという声もあったが、展示資料の質・量と展示期間の相乗効果で、利用の増加が見込まれる。	平成31年3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>せんだいメディアテーク ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>利用者（弱視者）より、トイレの男女表示が「小さく」「高い位置」にあるため、間違いやすいというご指摘があり、既存の表示に加え、扉中央に表示を追加した。</p>	 <p>※扉中央に表示を追加した状況。利用者からは「見やすくなりました。パッチリです。ありがとうございます」とのお礼の言葉をいただいた。</p>	<p>平成31年1月</p>
<p>せんだいメディアテーク ※(公財)仙台市市民文化事業団が運営</p>	<p>利用者（弱視者）より、エスカレーターの進行方向が分からない、とのご指摘があり、進入口の方に表示を敷設した。</p>	 <p>※進入口に矢印の表示を敷設した状況。改善前に比べ、来館者の動きがスムーズになった。</p>	<p>平成31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
仙台市天文台 ※(株)仙台天文サービスが運営	トイレにお子様用の便座が無く、お子様が便器に落ちたり便座に挟まる事象も起きていたため、ベビー用スタンド型補助便座を各トイレに設置した。	危険回避に繋がった。	平成30年6月
仙台市天文台	展示物の一部にオーナーサポーター資金にて、点字による表示を追記した。	視覚障害者向けイベントや視覚支援学校の天文台学習で活用した。	平成30年9月
柏木市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者の忘れ物（手袋やハンカチなど）を常設展示するようにした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市民センター利用時に忘れ物に気づく方が増え、返却までの時間短縮、返却率の向上につながった。</li> </ul>	平成30年4月
柏木市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>• コルクボードを利用し、ポスター・チラシの展示スペースを広げる工夫をし、より多くの生涯学習に関する情報を提供した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 必要な情報が目につきやすくなり、チラシを手取る方が増えた。また、利用者からのお問い合わせ対応もよりスムーズに行えるようになった。</li> </ul>	平成30年4月
柏木市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 既存の館内表示が利用者の目線より高い位置にあり分かりにくかったため、利用者が見やすい位置に案内を追加表示した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 来館者にとって分かりやすい表示となり、窓口への問い合わせが少なくなった。</li> </ul>	平成30年4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
青葉区中央市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>2階ロビーには図書コーナーがあるが、利用者が落ち着いて読書をするスペースがなかったため、机とイスを設置して読書スペースを作った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゆっくりと読書するスペースができ、図書コーナーを目的に来館する利用者が増えた。</li> </ul>	平成30年7月
青葉区中央市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>インフルエンザや風邪が流行する時期に、手指消毒液を目立つ場所に移設し、来館者に使用を促す掲示を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消毒液を使用する利用者が増え、館内の衛生面の向上につながった。</li> </ul>	平成30年11月
青葉区中央市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>ロビーにある公衆電話は、掛ける相手が非通知番号拒否の設定にしてある場合、電話料が戻らない状態となっており苦情が多かったため、公衆電話利用の際は窓口に声をかけていただくよう掲示をし、その都度職員が説明を行うこととした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公衆電話をスムーズに使用していただけるようになった。</li> </ul>	平成30年12月
中山市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>和室1の長机は、これまで押入れに立てて収納していたが、出す際に危険との声があった。そこで、6台は押入れから出して、部屋の中に積み重ねて置くようにし、押入れは職員のみが開閉するようにした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>長机を押入れの外に出したことで出し入れの手間がなくなり、長机を使用しやすくなった。置く場所も表示したことで後片付けのしやすさにつながった。</li> </ul>	平成31年2月
宮城西市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>第1会議室、第2会議室ともに机の配置は教室形式であったが、小規模の会議時には「口」の字形式で利用する団体が多かったため、第2会議室のほうを「口」の字形式に固定した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小規模の会議時に、机の配置替えをすることがなくなり、利用者から好評を得ている。また、机を動かす頻度が減ったので、机のキャスターの痛みも少なくなった。</li> </ul>	平成31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
木町通市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階入り口に傘立てを設置していたが、場所が分かりにくいためか、濡れたままの傘を5階の部屋まで持ち込む利用者が多かったことから、傘立てを5階のエレベーターを降りた目の前に移動した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>濡れた傘を持ったまま移動することがなくなり、床も濡れず滑る危険性が減った。また、傘立てがエレベーターの前にあることから、帰りに忘れる利用者も少なくなった。</li> </ul>	平成30年5月
木町通市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務室にあったテーブルをロビーに出して、来館者に自由に利用してもらうようにした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前はソファと低いテーブルを利用していたが、打ち合わせや書き物をする利用者からは便利になったという声が寄せられた。</li> </ul>	平成30年4月
田子市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>冷房設備がない多目的ホールを利用する運動サークルの熱中症対策のため、多目的ホールに近い市民活動室を、利用者がいないときに限り冷房を入れてクールダウンのために提供した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>わずか数分でも体を冷やすことで、冷房設備がない多目的ホールでの活動の疲れを和らげるため、感謝されている。</li> </ul>	平成30年7月
柳生市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>サークルインフォメーションボードを、体育館入口からより目立つ市民センター入口に移設した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サークルインフォメーションボードを目にとめる利用者が増え、問い合わせが増えた。</li> </ul>	平成30年5月
泉区中央市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホール前に設置している自動販売機の場所がわかりづらかったため、玄関ホールに案内表示を設置した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホール利用以外の方にも場所がわかりやすくなり、多くの方にご利用いただけるようになった。</li> </ul>	平成30年10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
根白石市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホールにある卓球用フェンスの片づけ方が利用者によってまちまちであったため、器具庫への収納方法をイラストつきで示した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が片づけやすくなり、また使用の際にもスムーズに取り出せるようになり好評を得ている。</li> </ul>	平成31年2月
黒松市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・靴の取り違い防止のために、注意喚起の掲示を見やすい場所に追加するとともに、手元で管理できるように靴袋を設置した。また、靴箱の靴に名前等を書いた紙を入れて持ち主が特定できるよう、名刺大の用紙とマジックも併せて設置した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善前に多かった靴の取り違いが、改善以降起こらなくなった。</li> </ul>	平成30年11月
高森市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1階ロビーに「館内案内板」を新たに設置し、使用室等の場所を分かりやすくした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者からの、使用室等の場所の問い合わせが減少した。</li> </ul>	平成30年9月
高森市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・靴の履き間違いが多発したため、靴箱の番号を大きく、見やすくした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・靴の取り違いが減少した。</li> </ul>	平成31年3月
高森市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール器具庫内入口付近に棚を設置し、卓球、バレーボール、バドミントン用具を出し入れしやすくした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の方々から、使いやすくなったと好評を得た。</li> </ul>	平成31年3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
高森市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階掲示板を「高森絆ギャラリー」として地域住民の方々に開放した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の方の作品を展示し、好評を得ている。また、ギャラリーに関して多数の問い合わせをいただくなど、地域住民の皆様に興味関心を持っていただいている。</li> </ul>	平成31年3月
松陵市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階ロビーのチラシコーナーを訪れる方が多いことから、見やすく配架するために目的別に閲覧できるカタログラックを増設した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>チラシの場所について、問い合わせを受ける事が少なくなった。</li> </ul>	平成31年3月
長命ヶ丘市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民センターに併設している泉図書館長命ヶ丘分室の開館日の表示が分かりにくいとの意見を受け、表示を改善した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>泉図書館長命ヶ丘分室の開館日、休館日が利用者の方に分かりやすくなり好評を得ている。</li> </ul>	平成31年2月