

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
仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル企業が運営	敷地内主要動線の路面の段差を解消した。	西公園通りから事務室入口までの路面状況が改善され、利用者がより安全に通行できるようになった。	平成31年2月
仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル企業が運営	大ホールに障害者席を新設した。 (仙台市実施)	車椅子利用者をはじめ、障害者の観覧環境が向上した。	平成31年3月
仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル企業が運営	会議室・視聴覚室のテーブル、椅子を更新した。 (仙台市実施)	テーブル、椅子を軽量化したことで、レイアウト変更等での移動が容易になった。	平成31年3月
仙台市泉文化創造センター ※仙台市市民文化事業団・東北共立・石井ビル管理グループが運営	大ホール楽屋エリアのみだった館内Wi-Fi対応エリアを小ホール楽屋エリアまで拡大した。	利用者のネット使用環境を整備することで、より利用者の満足度を高めることができた	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
<p>仙台市宮城野区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>障がいのあるお客様や、日本語を母語としないお客様などへ、ボード上の絵を指し示すことで、話し言葉を使わずに用件を伝えることができる、絵や多国語を記載した「コミュニケーション支援ボード」や簡単に書き消しができる「筆談ボード」を設置した。</p>	<p>話し言葉を使わず要件が伝えられる手段として、安心して窓口で受付ができる一助となった。</p>	<p>平成30年4月</p>
<p>仙台市宮城野区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>センターは、デザイン意匠的に案内表示が少ないため、どこにセンターが設置されているのかわからない利用者が多かった。利用者よりの要望を受け、センター南側市道に案内板を新たに設置した。</p>	<p>案内板を設置したことにより、センターの場所がわかりやすくなり、利用者からの場所の問い合わせ件数が減少した。</p>	<p>平成30年9月</p>
<p>仙台市宮城野区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>楽屋内の鏡についている白熱球をLED電球に交換した。</p>	<p>お客様が誤って電球に触れても、電球に熱を待たないので安心してご利用いただいている。なお、LED化によって節電にもつながった。</p>	<p>平成30年11月</p>
<p>仙台市宮城野区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>受動喫煙の観点から、敷地内禁煙を実施した。</p>	<p>受動喫煙を防止し、来館されるお客様や周辺を通行する方々に安心していただけるようになった。</p>	<p>平成30年11月</p>

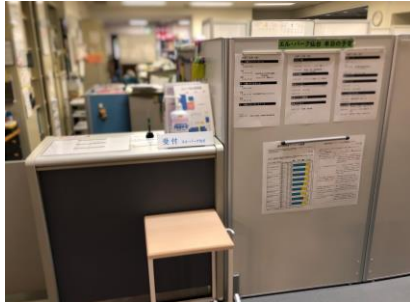

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市宮城野区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	区民広場で自転車走行をしないよう促す注意看板を設置した。	区民広場の通路へ注意を表示したバリカーを設置して危険防止への取り組みをアピールしたことにより、区民広場内を自転車で走行する方が以前に比べ減少し、安全への意識が高まった。	平成30年11月
仙台市宮城野区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	2階、3階の階段わき空きスペースに、以前1階ロビーで使用していたテーブルと椅子を設置した。	催事がある日など座れなかった方や静かに過ごしたい方の利用が増え、増設した席が有効に活用された。	平成31年2月
若林区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	繰り返し利用するお客様については施設利用時の注意事項の説明を省略していたが、メンバーの入れ替わり等で注意事項が伝わっていないケースがあったため、トラブルを未然に防止するためにも、繰り返しの説明を怠らないようにした。	施設利用時の注意事項をあらためて説明することで、利用者にも再度認識していただき、スムーズな利用につながっている。	平成30年4月
若林区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	感染予防対策として、正面玄関入口にマスクと消毒ハンドジェルを備え、来館者に提供している。	どちらも良く消費されており、利用者に好評である。	平成30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
若林区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	設備工事による休館を利用し、月1回の休館日ではなかなかできなかった備品の手入れ（楽屋座布団の洗濯、ポットの洗浄・交換等）を行った。	利用者に気持ちよくお使いいただいている。	平成31年1～2月
太白区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	開館当初から利用者案内として、使用してきた1階の電光表示盤を、液晶画面で表示案内する「サイネージ」に変更改修した。	文化センター施設、市民センター施設を別々に液晶画面で表示することで、視認性が向上した。また、利用者からも「見やすくなった」と好評を得ており、利用者サービスの向上につながった。	平成31年2月
太白区文化センター ※（公財）仙台ひと・まち交流財団が運営	施設共用の洋式トイレについて、来館者より要望があり、ウォシュレット便座への改修を行った。	他館のウォシュレット便座の状況を調べたところ、ウォシュレット便座導入の館が多かったことから、当施設の地下1階と1階のひろびろトイレの洋式トイレをウォシュレット便座へ変更改修し、利用者の利便向上を図った。	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
<p>エル・パーク仙台 ※（公財）せんだい男女共同参画財団が運営</p>	<p>受付窓口のレイアウトを変更し、当日利用者と貸室申込等の手続きをする来館者との動線を分け、来客を知らせるチャイムや待合席を設置しました。また、当日の貸室一覧表や、手続きの所要時間と早めの来館を促す案内を掲示しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 当日利用者への鍵の貸出等を、待たせることなく対応できるようになりました。</li> <li>• 混雑解消のために積極的なご案内ができるようになり、また、混雑時にはベンチで順番にお待ちいただくことにより混乱なく対応できるようになりました。</li> <li>• 主催者以外の来館者が、自分で会場を探しやすくなりました。</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>	<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
エル・パーク仙台 ※（公財）せんだい男女共同参画財団が運営	センターが入居するビルの前に午前10時前に入館できる案内を設置しました。	・仙台三越開店（午前10時）前の入館口がわかりやすくなりました。 	平成31年3月
エル・パーク仙台 ※（公財）せんだい男女共同参画財団が運営	市民活動スペースのキャスター付きの椅子を安定性の高いものに入れ替えました。	・キャスター付きでない椅子に変更したことにより、転倒の危険性が減りました。	平成31年3月
エル・ソーラ仙台 ※（公財）せんだい男女共同参画財団が運営	市民利用用コピー機の原稿読み取り設定を自動読取から横向き固定に変更しました。	自動読取では、原稿を置くのがずれるとうまく印刷できない、新聞や図書資料など不定形な原稿の印刷が難しい、という意見が寄せられていました。原稿読取を横向きに固定したことにより、使いやすくなったという声をいただいています。	平成30年6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
エル・ソーラ仙台 ※（公財）せんだい男女共同参画財団が雲煙	キッズコーナーにベビーカー置き場の表示をしました。	<p>利用者がベビーカーを置く場所に迷うことがなくなりました。</p> 	平成31年1月
エル・ソーラ仙台 ※（公財）せんだい男女共同参画財団が運営	新聞のバックナンバーの置き場所を変更しました。	<p>今までは新聞のバックナンバーは新聞の閲覧台の下部にあったため、閲覧者がいると取り出しにくいという意見がありました。そこで置き場所を変更し、自由に取り出せるようになりました。</p>	平成31年2月
エル・ソーラ仙台 ※（公財）せんだい男女共同参画財団が運営	市民交流スペースのレイアウトを変更しました。	<p>施設利用者アンケートで要望が多かった一人でも利用しやすい席、グループで利用しやすい席を設置するなどのレイアウト変更を行いました。さらに利用しやすくなったなど好評を得ています。</p> 	平成31年2～3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
エル・ソーラ仙台 ※（公財）せんだい男女共同参画財団が運営	貸室の入り口に部屋名のプレート表示を付けました。	貸室の利用者や参加者が部屋の場所を探しやすくなりました。 	平成31年3月