

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
メディアテーク ※公益財団法人仙台市 市民文化事業団が運営	貸出カウンターの飛沫防止カーテンとカーテンの間に、仙台七夕の七つ飾りを飾った。	飛沫防止カーテンにより無機質だったカウンターが華やかになった。街中の七夕飾りとも合わさって、利用者の七夕祭りへの気分を盛り上げる助けになった。	R4年8月
メディアテーク ※公益財団法人仙台市 市民文化事業団が運営	2階バリアフリーカウンターを中心に、実際にさわることのできるバリアフリー機器や音声資料・点字資料の常設展示を開始した。	実際に手で触れたり、耳で聞くことができるので、子どもたちも興味を示している。特に、見学などで来館された他県の図書館員やボランティアの方から「参考にしたい」「写真を撮らせてほしい」等の反響が多い。	R4年11月
メディアテーク ※公益財団法人仙台市 市民文化事業団が運営	2階映像音響カウンターの下に、貸出の際の荷物の一時置き場所として、長机を設置。	高めのカウンターなので、腰高で幅が広めの長机は荷物置きに丁度良いと好評。また、利用者がカウンター上に荷物を置かなくなったことで、掲示物やチラシラックのスペースを広げることができた。	R4年11月
メディアテーク ※公益財団法人仙台市 市民文化事業団が運営	地震などの災害の際、DVDよりもCDのほうが書架から滑り落ちやすく、危険であることから、利用者の安全とCD自体を守るため、CDの書架に落下防止テープを貼付。	書架を揺らしても、以前のように動くことがなくなり安定感がある。	R5年1月
天文台 ※株式会社仙台天文サー ビスが運営	配慮が必要なお客様の対応方法について職員で研修の機会を持った。	研修で得た知見を日々の接客に活かしている。特に、実際に高齢者や妊婦の状況を装備をつけて体験したことで、それぞれのお困りごとに気づき、今まで以上にお客様の目線に立った接客を行うことができるようになった。	2022年9月、10月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
天文台 ※株式会社仙台天文サービスが運営	赤ちゃん連れの親子を対象としたプラネタリウム投映(ベビープラネタリウム)を実施。	赤ちゃんが泣いてしまうこと等を心配し、これまでプラネタリウム観覧をあきらめていた層へも観覧の機会を提供でき、好評を得た。(観覧者数:258名)	2022年11月
天文台 ※株式会社仙台天文サービスが運営	コインロッカー更新時に大型スーツケース対応の製品を導入した。	大型スーツケースを持ってこられた方が利用できるようになり利便性が向上した。	2023年3月
オーエンス泉岳自然ふれあい館 ※(株)オーエンスが運営	・施設リーフレットと古民家の小道具やリーフレットへの英語表記追加	・施設リーフレットの英語版を作成した。外国人利用者に好評を得ている。 ・古民家で展示している小道具類の説明板への英語表記の追加や古民家を説明するリーフレットの英語表記を追記した。外国人利用者に好評を得ている。	令和4年5月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	図書館入口近くのチラシ等を設置するエリアについて、女性向け雑誌を多く設置している棚の上に、泉図書館作成のマタニティブックリストや生理用品の配布に関するチラシなどを設置することとした。	図書館の入口近くのチラシ等設置するエリアについて、利用者ニーズとチラシ等情報のマッチングを図ることができた。	令和4年5月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	主に乳児向け絵本などを配架している「おはなしのへや」の間口上部に、中に配架されている絵本のテーマを示すアルファベットを表示するようにした。	おはなしのへやの中に配架されているためにサインが見つけにくく、場所を聞かれることも多かった乳児向け絵本の配架場所が探しやすくなった。また、関連する問い合わせも減少した。	令和4年10月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

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	おはなしのへやの中に配架している生活に関する絵本について、「行事」・「衛生」・「食育」・「防災・防犯」・「乗り物」・「集団生活」の6つの主題に該当する絵本に色シールを貼付して分類した。	生活に関する絵本がまとめて配架されているだけでなく、主だった主題と色シールを紐づけて分類したことで、利用者が絵本を選びやすくなった。	令和4年10月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	図書館の入口に当月及び翌月の休館日を一覧できるお知らせを常時掲示することとした。	利用者が図書館の休館日を確認しやすくなった。特に問い合わせの多い毎月の館内整理日も含む2か月分の休館日をまとめて確認できるようにしたことで、休館日に誤って来館してしまう状況の抑止に繋がった。	令和5年1月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	カラーボックスを導入し、展示コーナーを増設した。	展示コーナーを増設することで、利用者の興味関心をひき、利用者に「新しい分野の本」に出会える機会を創出した。	令和5年1月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	利用者から「事務室の声が気になる」とのご意見をいただき、事務室に防音カーテンを設置した。	開架フロアへの声漏れを防ぐことで、利用者が落ち着いて利用できる環境を整えた。	令和5年3月
若林図書館 (株)ヴィアックスが運営	配架資料の確認と書架の追加	「文庫本が汚い」「汚れた本はさわりたくない」といった意見を受けて、汚損・破損資料の買い替えや修理・補修、書庫等に複数所蔵している場合は入れ替えを行うなどして、快適な読書環境を図った。またブックトラックや書架を追加し、新着図書等を展示することで、資料の貸出増加につながった。	令和4年4月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

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	乳幼児親子への読書支援の拡充	来館型のおはなし会とは別に、前年度より非来館型のおはなし会として、オンラインによるおはなし会を開催している。コロナ禍という理由だけでなく、来館が難しい乳幼児親子に対しても読み聞かせの楽しさを伝える機会を拡充できた。併せて、図書館利用の増加にもつながった。	令和4年8月
東部市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	熱中症予防のため、夏場は体育館に扇風機を準備してほしいとご意見をいただいたので新たに1台大きい扇風機を設置した。	以前から設置していた1台に加え大きい扇風機を設置した。計2台を設置することで熱中症予防になった。	令和4年8月
幸町市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	卓球ネットを新しいものにしてほしいとご意見をいただいたので新たに卓球ネットを購入した。	4台分の卓球ネットを新しいものに更新し、利用者に快適に利用いただけるようになった。	令和5年1月
六郷市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	トイレの荷物掛けが高くて届かないので低くしてほしいとご意見をいただいたので通常の荷物掛けより低い位置にフックを取り付けた。	各階すべてのトイレの個室にフックを新たに取り付け、荷物掛けとして利用してもらえるようになった。	令和4年7月
東中田市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	会議室、調理室前のスリッパ履き替え場所が分かりづらいとご意見をいただいたので履き替え場所の表示を増やし、履き替える場所も分かりやすい場所に移動した。	スリッパに履き替える場所が分かりやすくなり、利用者がスムーズに履き替え出来るようになった。	令和4年7月