

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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
<p>仙台市子育てふれあいプラザ 長町南</p>	<p>赤ちゃん部屋のひろば側のドアを開放して情報コーナーを別の場所に移動し、充実させた。</p>	<p>兄弟で来館した利用者からは、赤ちゃん部屋にいてもひろばが見渡せるので助かるという声をいただいた。また、情報コーナーも1カ所にまとまったので、とても見やすくなったと好評を得た。</p>	<p>平成29年10月</p>	<p>○</p>
<p>小松島児童館</p>	<p>「あかちゃんごろりんスペース」「授乳スペース」「おすわり補助いす」を設置・配備した。</p>	<p>利用者から大変好評をいただいている。</p>	<p>平成29年4月</p>	
<p>鹿野児童館</p>	<p>鹿野児童館にどこから入ればよいかわかりづらいという声が来館者から時々聞こえてきたので、左右どちらから来ても見えるように児童館名の入った看板を2枚設置した。</p>	<p>来館した方から、「看板が出ていたので、どこから入ればよいかすぐわかりました」という嬉しい声が聞かれるようになった。</p>	<p>平成29年7月</p>	
<p>鹿野児童館</p>	<p>28年度の利用者アンケートの中に、「児童館で幼児に水遊びをさせてほしい」という要望があり、夏に子ども用プールに水を張って水遊びをさせる機会を設けた。</p>	<p>水遊びを目当てに多くの幼児親子が来館するようになり、児童館も賑わいをみせた。このことが、平日の来館者増加にもつながった。</p>	<p>平成29年7月 (4日間)</p>	<p>○</p>
<p>市名坂児童館</p>	<p>館内の行事等催し物の案内板を児童館入口に設置し玄関での案内と合わせて、利用しやすくなるよう改善を図った。</p>	<p>当児童館の行事等の参加者から、「今日・今週の行事等がわかり遠慮なく館内に入り易くなり、利用しやすくなった」という声が多数聞かれた。</p>	<p>平成30年4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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
市名坂児童館	地域の方々や利用者に親んでもらえる児童館を目指し、市道に面している児童館に花のハンギングを通年で飾り付け、手入れを続けた。	地域の方々や利用者に、「いつもきれいですね。通りが明るくなりました。」との声をいただき、地域の皆様にも喜んでいただいている。	平成29年4月	
旭ヶ丘児童館	事務室内の一室に設置していた授乳スペースを乳幼児専用開放している部屋の一角に移し、カーテンをひき、安心して使えるよう改善した。	乳幼児専用の部屋の一角に新たに授乳スペースを設置したことで以前よりも利用者に安心して気軽に使用していただいている。	平成30年3月～	
荒町児童館	常設しているご意見BOXからの問合せでおもちゃの返却場所がわかるように、表示・写真を掲示した。	迅速に対応したことで、ますます利用しやすくなったと評価を得ている。	平成29年11月	○
荒町児童館	乳幼児室で古くなっていたカーペットを買い替える際に、床全体を覆うサイズに変更し、保温や安全面を強化した。	より安全になり快適に過ごせると評価を受けた。	平成30年3月	○
荒町児童館	児童クラブ登録の際の新規、再度利用者への説明や問い合わせに対して職員全員が迅速な説明や対応をするように統一した説明様式を全員に配布し、均一な対応ができるようにした。	職員全体が均一な対応ができるようになり、職員間でも知識が高められ、安心、信頼を受け、苦情も受けることがなくなった。	平成29年11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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
富沢児童館	児童館の中学生の来館者に対し、利用の仕方をまとめたものを配布し、利用の方法を具体的に知らせた。利用したい時間を記入する方法をとった。	時間を記載したり、利用方法をまとめたことによって、乳幼児さんとの場所の共有や使用後のマナーもしっかりまもってくれるため、トラブルがほとんどなくなった。	平成29年4月	
原町児童館・のびすく宮城野	のびすくと児童館が一緒のため、部屋のすみ分けを行った。それに伴い、乳幼児親子用に館内掲示を見直した。	館内掲示をしたことにより、利用者が利用しやすくなったと評価を得ている。	平成29年4月	
原町児童館・のびすく宮城野	館内案内リーフレットを作り直した。	館内案内を新しくしたことにより、利用者からわかりやすくなったとの評価を得ている。	平成29年4月	
西山児童館	小学校の夏季休業期間中における乳幼児親子の利用に配慮し、毎週月曜日午前中、乳幼児親子対象にビニールプールと遊戯室の開放を行った。	乳幼児親子の児童館利用につながった。	平成29年7月～8月	
南小泉児童館	1階に南小泉児童館、2階に若林のびすくのある複合施設のため、利用者にとっては両施設の乳幼児の予定が一括して把握できる行事予定が必要であると判断し、1階児童館脇の掲示板に児童館・のびすく両施設の月行事予定を掲示するようにした。	乳幼児親子は、施設に来館するとすぐに行事予定版に目を通し、それぞれ興味のある行事を選択するなど、それぞれの施設が目指す子育て支援をより効果的に推進することができた。	平成29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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
八幡児童館	以前は週に限られた曜日のみだった児童館の図書の出借日を月～土曜日に拡大した。	特に乳幼児親子の図書貸し出しが増え、来館者増につながった。	平成29年4月	○
貝ヶ森児童館	おむつを交換する際、個室か隠れる場所が欲しいとの要望を受け、回りから見えないようにパーテーションを設置した。	利用者からは、以前よりは良くなったと評価を得ている。	平成29年3月	○
東部児童館	毎週火・木に実施していた幼児向けの15分の行事を毎週火・木・金曜日に増やした。 毎週月曜日の「体育館で遊ぼう」幼児対象の時間を1時間から2時間に拡大した。	利用者から参加しやすくなったと評価を得ている。	平成29年4月	
田子児童館	利用者が来館した際の職員による出迎えと館内案内の徹底を行った。	利用者から大変雰囲気良く利用しやすいと評価を得ている。	平成29年4月	
田子児童館	電話対応の際に記入する電話受付簿を「日付」「受け手」「誰から」「内容」「転記・伝達チェック」という項目ごとに一目でわかるように改善した。また、こちらから連絡した場合は朱書きして区別することで、折り返しの連絡の際に職員誰でも対応できるようにした。	児童クラブの電話連絡の確認に役立っている。また、児童館からの連絡を朱書きすることで、相手先不在の場合の折り返し電話の際に、どのような内容で連絡したのかが分かりやすく、電話を受けた職員が誰でも対応できるようになった。	平成29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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
岡田児童館	「手洗い場所に乳幼児用の踏み台があれば、小さな子が蛇口に手が届きやすくなるのではないか。」との利用者からの提案があり、幼児用の踏み台を設置した。	水飲み場の使いやすさの改善つながった。	平成29年12月	○
沖野児童館	乳幼児のおむつ替えのスペースが独立していなかったため、ひろびろトイレ内におむつ交換台を設置し、利用しやすいように館内に案内表示を掲示した。	おむつ替え時の不安や問い合わせがなくなった。また、他の利用者への配慮の必要性がなくなり、双方が快適に利用していただけるようになった。	平成30年2月	
鶴が丘児童センター	掲示板の広報物に関して、見やすさを心がけ、屋外広報物（センターだより）は拡大して掲示した。	離れていても、掲示物が認識できるためか、足を止めて見ていく方が増えた。企画行事等参加人数も増加した。	平成29年6月	○
七北田児童センター	利用者からのアンケートにより、行事の様子のわかる写真の掲示をもっと増やしてほしいとの要望があったため、掲示を増やした。	館内掲示用に行事内容のレポートを写真を交えて紹介し、小学生も自分の参加した行事の写真を見て色々感想を伝えてくれるようになった。	平成29年12月	○
館児童センター	乳幼児親子から、イベントがない日も手遊び等をしてほしいと要望があった。イベントがない日が週2日あるので、来館者の状況を見極め、声をかけながら必要に応じて手遊びや体操を実施するようにした。	実際は「今日はお友達と遊びたいので、体操などはしなくてもいいです」と言われることもあり、利用者のその時の状況に合わせて実施している。利用者がその日、児童館でどう過ごしたいかに合わせて行うことができている。	平成29年11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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
館児童センター	乳幼児親子から、大型遊具を出す日以外にも、もう少し遊具を増やしてほしいという要望があったため、トランポリンとお絵かき、折り紙ができるスペースを設置した。	トランポリンを毎日設置していることは、利用者にとっても喜んでいただいている。折り紙ができるスペースにテーブルも合わせて設置したことで、乳幼児の親同志のコミュニケーションの一助となっている。	平成29年11月	○