

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台国際センター	入館者の体温を計測するサーマルカメラ5台を入退場口に設置し、来館者の新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に努めた。	来館者からは「安心して施設を利用できる」などと好評だった。	令和2年8月～令和3年3月31日
仙台国際センター	非接触式電子体温計10台の無料で貸出し、来館者の新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に努めた。	来館者からは「安心して施設を利用できる」などと好評だった。	令和2年8月～令和3年3月31日
仙台国際センター	感染症対策消耗品(アルコール消毒液、マスク、除菌用ウェットティッシュ、マイクカバー)を催事主催者に無償提供し、来館者の新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に努めた。	来館者からは「安心して施設を利用できる」などと好評だった。	令和2年11月～令和3年3月31日
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同企業体が運営	トレーニング室の熱中症対策に為、前年購入のスポットクーラーに加え、冷風扇を新設。	「トレーニング室が暑い」という声に応えられた。	令和2年6月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同 企業体が運営	簡易用マスクを常備し、マスクを忘れた利用者へ 無料提供した	対象者は数名でしたが、「利用せずに帰宅するところを回避できて良 かった。」と感謝された。	令和2年6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 初級クラス増設	小学生水泳教室のキャンセル待ちの解消が出来ました。	令和2年6月
根白石温水プール ※ウェルネス・同和共同 企業体が運営	プール内のトイレを洋式化に更新工事をした	女兒の「和式用トイレの仕方が分からない」との声に応えられた。	令和2年10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	駐車場の外灯を水銀灯からLEDランプに改修し た。(2箇所)	駐車場内や施設への動線が明るくなり、より安全に利用できるよう になった。環境負荷の低減にも寄与できている。	令和3年2月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>今泉運動場</p> <p>※陽光セントラル三井物産F共同事業体が運営</p>	<p>感染症予防対策の為に設置している手指消毒剤の近辺や更衣室洗面台などにペーパータオルを置いた。</p>	<p>衛生的に施設利用が出来ること好評である。</p>	<p>令和2年4月</p>
<p>秋保体育館</p> <p>※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>体育館正面玄関前の階段に危険防止の為手すりを設置した。</p>	<p>冬季間も安心して階段の利用が出来るようになったと利用者から好評をいただいた。</p>	<p>令和2年6月</p>
<p>秋保体育館</p> <p>※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営</p>	<p>玄関靴履き替え場所に、幼児・高齢者用に椅子を設置した。</p>	<p>幼児の親御さんや高齢者から床に座らずに履き替えが出来るようになったので楽になったと評価をいただいた。</p>	<p>令和2年8月</p>
<p>中田温水プール</p> <p>※陽光・三井物産F・ルネサンスグループが運営</p>	<p>受付窓口の混雑を緩和するため、施設利用同意書を記入する机・椅子を設置しました。</p>	<p>窓口での待ち時間が解消され利用者から好評を得ています。</p>	<p>令和2年12月～</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
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	毎月の定例打合せのときに、お客様からのご意見用紙について話し合い職員同士で対応について共有するように改善しました。	職員が統一した対応をとれるようになりました。	令和2年9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	自主事業開催時や混雑時にスタッフの更衣室巡回を増やしました。	更衣室が清潔に保たれ、苦情の件数が減少しました。	令和2年4月～
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	プールサイドにラックを設置し、荷物置き場を増設。	ラック(4段)を設置したことにより荷物を置くスペースが増え、荷物も密になる事無く利用することができるようになった等の好評を頂いた。	令和2年4月
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	プール身障者室のロッカーをバリアフリーロッカーに交換	車いす利用者が正面から楽にロッカーをご利用いただけるように配慮。	令和2年12月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
宮城広瀬総合運動場 ※TM共同事業体が運営	会議室に空気清浄機の設置	密になりやすい会議室に空気清浄機を設置し、利用者から安心して利用できると好評をいただいた。	令和2年12月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	・トレーニング機器の入れ替えを実施した。	・以前に比べ使いやすいとの評価を得ている。	令和2年4月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	・コロナ禍において利用者が安心・安全に運動ができるよう、パーティションをトレーニング室内に設置した。	・安心して利用できるとの評価を得ている。	令和2年5月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	・コロナ禍において来館者が安心・安全に利用ができるよう、窓口近辺に飛沫対策のビニールシートを設置した。	・安心して利用できるとの評価を得ている。	令和2年5月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

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	・ソーシャルディスタンスステッカーを床面に設置した。	・密接を避ける事ができるとの評価を得ている。	令和2年5月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	・子ども用便座をトイレに設置した。	・小さなお子様でも利用しやすくなったとの評価を得ている。	令和2年7月
葛岡温水プール ※TM共同事業体が運営	・ロビーの利用制限により歓談用の椅子を撤去しているが、足の良くない方向けに靴の脱ぎ履き専用のベンチを設置した。	・とても助かっていると評価を得ている。歓談用ではない為、今後も状況を確認しつつ運用予定。	令和2年9月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	・子ども用便座をトイレに設置した。	・小さなお子様でも利用しやすくなったとの評価を得ている。	令和2年4月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	・コロナ禍において来館者が安心・安全に利用ができるよう、窓口近辺に飛沫対策のビニールシートを設置した。	・安心して利用できると利用者からの評価を得ている。	令和2年5月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	・ソーシャルディスタンスステッカーを床面に設置した。	・密接を避ける事ができるとの評価を得ている。	令和2年5月
水の森温水プール ※TM共同事業体が運営	・職員により窓口の対応が違ってしまったり、差があつたりする事を改善する為の接遇研修を本社から支給された資料を元に実施し、均一な対応ができるようにした。	・社員であってもパートナー(アルバイト)であっても、日常範囲での窓口業務に関して対応に差が出難くなり利用者からお声をいただく事が減った。	令和2年6月
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	プール用車いすの入れ替え	車椅子が新しくなり、使いやすくなったと好評を得た。	令和2年4月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	子ども用便座をトイレに整備	小さなお子様でも利用しやすくなったと好評を得た。	令和2年4月
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	ソーシャルディスタンスステッカーを床に設置	ソーシャルディスタンスを取りやすくなり、安心な施設提供ができた。	令和2年6月
鶴ヶ谷温水プール ※TM共同事業体が運営	近隣ショッピングセンター駐車場との契約	近隣ショッピングセンター駐車場と契約し、2時間まで無料で利用できるようにした。施設の駐車場不足の解消になった。	令和2年7月
出花体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	夏季期間において昨年に続き競技場に大型扇風機を2台増設した。	コロナ禍でマスク着用の利用者もおり、WBGTの値に留意しつつ利用者への声かけを行い、利用中の熱中症予防に努めた。利用者から快適に利用できたと好評いただいた。マスク着用の中で熱中症の発生もなかった。	令和2年7月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
出花体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	シャワーブースに荷物置き場を設置した。	タオルや着替えなどを持ち込めると大変好評をいただいた。	令和2年7月
出花体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	競技場器具庫内のレイアウトを変更した。	器具庫内の配置を整理した事で利用しやすく便利になったと好評である。	令和2年12月
出花体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	駐車場外灯の水銀灯をLEDに交換した。	照明が明るくなったことで利用者より好評をいただいた。今後、電気代の節約にもつながる見込み。	令和3年3月
高砂庭球場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	トイレ(更衣室)棟の入口前に砂利を敷設した。	入口周辺の土が靴に付着して靴もトイレも汚れやすかったが改善され好評である。	令和2年11月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

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	事務室・テニスコート受付に記入用の長机を設置しました。	手荷物などを置くことができ、記入もしやすくなったと好評です。	令和2年4月
泉総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	ひろびろトイレ、エレベーターは奥まった場所であり確認しづらかったので、案内表示を追加しました。	以前よりもひろびろトイレ、エレベーターの存在を確認しやすくなったというご意見をいただきました。	令和2年5月
泉総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	1Fロビーに下駄箱を増設しました。	利用者からは靴を置く場所が確保しやすくなったと好評です。	令和2年7月
泉総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	コロナ対応同意書を記入する際、日付・時間が確認できるよう時計を設置しました。	同意書記入の際、日付・時間が確認しやすくなったと好評です。	令和2年9月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

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	携帯用翻訳アプリ搭載機を配備しました。	外国人利用者への説明に役立てました。	令和2年12月
泉総合運動場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	体育館棟2階に自動販売機があることが分かるよう大きく掲示をしました。	屋外からも確認できるので、自動販売機が存在が来館者にわかりやすくなりました。	令和3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	スポーツ教室の申込方法は、電話申込先着順とされていたが、仕事で電話できないこともあることから、インターネット・往復ハガキでの申込方法も追加しました。	参加申込しやすくなったと好評です。	令和2年4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	来館した利用者へ、すこしでも心が和んでいただけるよう手作りで、七夕の笹飾と短冊コーナーを設置しました。	夏の風物詩である、七夕飾りに心が和んだと好評でした。	令和2年7月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
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	ホールの壁紙の塗装を行い、ワックスがけなど、ホールの清潔感を向上させました。	利用者から、「きれい」「雰囲気が良くなった」など、好評の声をいただきました。	令和2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	昨年度から隣接施設の仙台ローズガーデン等から花種を仕入れ花壇を整備していましたが、さらに花壇を増設させて来所者が景観を楽しめるようにしました。	窓口にいらっしゃる方、散歩の方、地域利用者の方々、様々な方から「きれいですね」「いいですね」という好評の声をいただいています。	令和2年4月～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	利用者が気持ちよく利用できるよう、植栽剪定や清掃に力を入れました。特に植栽管理は、除草26回、枝打ち11回、美観の維持に努めました。また、週に2回程度グラウンドの整備を行い、不陸地の整正にも努めました。	利用者、北中山コミュニティグラウンド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」「今日のグラウンド状態最高だねえ」という好評の声をいただきました。	令和2年4月～12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	コロナ対策にて、受付窓口の遮蔽シートや打合せ席のスクリーンを設置しました。	多少声が聞き取りにくい事もありますが、設置は必須と考えます。	令和2年4月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
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	携帯用翻訳アプリ搭載機を配備しました。	外国人利用者への説明に役立てました。	令和2年12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	競技場にて、個人用に貸し出すパイプ椅子を設置しました。	利用者から休憩等に使用でき便利だと好評です。	令和3年1月
仙台市体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	動画配信で運動プログラムを提供しました また、オンラインでも教室を実施しました	新型コロナウイルス感染症対策で、休館中にも自宅にいながら運動できる機会を提供しました	令和2年4月～
仙台市体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	携帯用翻訳アプリ搭載機を配備しました	観光客のニーズに応えられるようになり、外国人への説明に役立てました	令和2年12月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	研修室に車いす対応可能な机を設置しました	バリアフリー化を進め、誰でも使いやすい備品にしました	令和2年8月
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	シャワー室にハンドソープを設置した。	今まで手洗い消毒はトイレにしかなかったが、コロナ禍でシャワー室にもハンドソープを設置したことにより、消毒ができると好評である。	令和2年10月
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	携帯用翻訳アプリ搭載機を配備した。	外国人利用者への説明に役立てた。	令和2年12月
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	スリッパを新しく入れ替えた。	古くなり不衛生だったが、新しくなったことにより衛生的になった。	令和3年3月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
若林体育館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	スリッパに履き替えるためのマットを新しくした。	古くなり不衛生だったが、新しくなったことにより衛生的になった。	令和3年3月
青葉体育館 仙台市武道館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	施設独自設置の「ご意見箱」への投稿に関する回答について運用を見直した。(投函者への直接回答を基本にしていたため氏名や連絡先の記入を回答の条件としていたが、投函者が特定されない範囲で回答を館内掲示する運用へと変更した)	利用者の意見、管理運営に関する施設の考え方をオープンに伝える一助となる。	令和2年7月
青葉体育館 仙台市武道館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	デジタルサイネージを導入し見やすくわかりやすい案内を心掛けるようにした。	きれいで見やすくタイムリーな案内が可能となり利用者サービス向上の一助となっている。	令和2年12月
青葉体育館 仙台市武道館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	携帯用翻訳アプリ搭載機を配備した。	外国人利用者への説明に役立てた。	令和2年12月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
青葉体育館 仙台市武道館 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	「トレーニング室にダンベルを備えて欲しい」という声がトレーニング室利用者アンケートで聞かれた意見の中で最多であった。	次年度になるがダンベルを設置することとした。	令和3年5月
川内庭球場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	コロナ感染予防対策として、これまで窓口で行っていたテニスネットのハンドルの受け渡しを止め、開館時と閉館時に職員で対応することとした。	ハンドルの受け渡しをなくすことで多人数によるハンドルへの接触機会が減り感染予防につながった。	令和2年4月
川内庭球場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	修繕工事により駐車場の台数が減少した為、混雑度合いにより駐輪場を臨時駐車場として案内し、駐輪場は新たにコーン等で囲い支障のない場所に設置して対応した。	数台分ではあるが、駐車台数が増えたことにより、混雑時緩和対応につながった。	令和2年8月
川内庭球場 ※(公財)仙台市スポーツ振興事業団が運営	大規模修繕によるトイレの改修に伴い、古くなったサニタリーボックスを新しくした。	清潔感があり気持ちよく使用できると好評である。	令和3年2月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
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	温水プールの夏季供用期間において、プールの混雑情報を施設ホームページにて適時お知らせした。	混雑中、満員などがWEBで確認できるので便利であると好評でした。	令和2年7月19日～8月25日
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	トレーニング室ランニングマシンの間にパーティションを設置し飛沫感染予防を図った。	有酸素運動をする際に、隣に利用者が走っていても安心してランニングができると好評でした。	令和2年6月1日～令和3年3月31日
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	有料駐車場の駐車可能台数を増加した。スケートボードパーク・野球場の近くに普通乗用車サイズの駐車区画11台分を増設しました。	駐車台数が増えたことにより、駐車場や周辺な道路等の混雑状況の緩和に貢献できた。	令和2年6月1日～令和3年3月31日
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	携帯用翻訳アプリ搭載機を配備した。	外国人利用者への説明に役立てた。	令和2年12月～令和3年3月31日

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
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	機械式駐車場ゲート開閉における駐車カード利用の廃止 (※出庫の際の駐車カード利用を廃止し、センサー感知で自動的にゲートオープンする仕組みに変更)	利用者からは、カードの受け取りもなく利便性が飛躍的に向上し、またコロナ禍において接触も減ることで安心であると大好評を得ている。	令和2年5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	トレーニング室設置に伴う防犯カメラおよび緊急呼び出しボタン設置	利用者からは安心であると好評を得ている。	※平成30年度11月より実施
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	競技場玄関(自動ドア出入口)に人感センサー付きお知らせチャイム設置	来場者を素早く察知し、待たせることなく窓口対応することで市民サービスの向上を図ることができた。	令和2年6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	携帯用翻訳アプリ搭載機を配備	外国人利用者への説明に役立てた。	令和2年12月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
茂庭庭球場 ※(株)金魂が運営	今まではテニスの窓口が茂庭荘の売店と一緒に なっていましたが、パーテーションを準備し、テニ ス用窓口単独とした。	売店客とテニス利用者が混雑することなく、テニス利用者がスムーズ に手続きを行えるようになった。	令和3年2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	感染症予防対策の為に設置している手指消毒剤 の近辺や更衣室洗面台などにペーパータオルを 置いた。	衛生的に施設利用が出来ると好評である。	令和2年4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	夏期においてクラブハウス外で大型のサーキュ レーターを稼働させた。	体感気温が下がり、熱中症予防に効果的である。	令和2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2年10月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台文学館＊（公財）仙台市市民文化事業団が運営	遊歩道の電球が切れて見えにくいとのご指摘があり改善	LED照明に切り替え、歩行者の安全を確保した	令和2年9月
仙台文学館＊（公財）仙台市市民文化事業団が運営	敷地内1階から2階の外階段下のブロックが一部盛り上がり、来観者及び歩行者に支障をきたしているため修繕	歩行者の危険を事前に回避することができた	令和2年12月
仙台文学館＊（公財）仙台市市民文化事業団が運営	宮城交通バスターミナルの駐車場に倒木があり、伐採してほしいとの要望（宮城交通→仙台市）	文化振興課と協議し、危険木伐採を委託	令和2年7月
仙台文学館＊（公財）仙台市市民文化事業団が運営	昨年の台風19号の法面崩落箇所の補修工事に支障があるため木の伐採要請。（宮城交通より）	文化振興課と協議し、支障木伐採を委託	令和2年9月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【文化観光局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<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>コロナ禍のなか安心・安全な館利用ができるよう、コロナウイルス感染症対策の取り組みを充実させました。</p>	<p>サーマルカメラ・非接触型体温計・レジスクリーン・消毒液等の感染症防止品の利用者への無料貸し出しを行った。 ・サーマルカメラについては簡易に取扱えるよう利用者向け説明書を作成</p>	<p>令和2年4月～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>コロナ禍のなか安心・安全な館利用ができるよう、貸出し施設の換気に関するデータをとりまとめ公開しました。</p>	<p>コロナ対策として、空調や換気設備の運用見直しを行ったほか、貸出し施設の45か所について換気に関するデータをとりまとめ、施設ホームページにデータを公開しました。 利用者の皆様の安心・安全な館利用のための参考となる他、当館の安全性について、対外的に説明する資料として高い効果が見込まれます。</p>	<p>令和3年1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>舞台技術研修を実施しました。</p>	<p>窓口サービス向上をねらい、ホール窓口受付担当職員を対象に実施しました。 窓口での説明や諸室での操作補助、ホールの安全管理等の業務レベルが向上し、お客様へのサービス向上が見込まれます。 今後も実施継続を予定し、更なる向上をめざします。</p>	<p>令和3年1月</p>