

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
<p>仙台市大倉ふるさとセンター ※(特非)グリーンライフ東北が運営</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策として①キャンプサイトの予約を受け付ける際、1区画分空けた②各室に消毒用アルコールを設置し、来場者にこまめな手指消毒を呼びかけた③イベント開催に当たり、昼食をまたがないよう時間設定をする、1日掛かりのイベントを午前・午後の二部制に変更するなど極力事業を実施するよう内容を見直した。</p>	<p>利用者から施設利用の制限はあるが、安全・安心に利用・参加できたと好意的な意見が得られた。</p>	<p>令和2年4月</p>
<p>仙台市大倉ふるさとセンター ※(特非)グリーンライフ東北が運営</p>	<p>施設のインフォメーションボードの規格を統一し、キャンプサイトや駐車場へ設置した。</p>	<p>利用者からキャンプサイトや駐車場への導線が分かりやすくなったと好評を得ている。また、キャンプ場内の導線が確保され、他の利用者との接触が少なくなった。</p>	<p>令和2年5月</p>
<p>仙台市大倉ふるさとセンター ※(特非)グリーンライフ東北が運営</p>	<p>冬期に古民家を見学する利用者のため、休憩用のテーブルを設置したり、保温カーペットを敷いた。</p>	<p>利用者からは足元の防寒対策がなされており、施設見学や休憩がしやすくなったと評価を得ている。(特に高齢者、子ども連れの家族)</p>	<p>令和2年11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>受付を必要とするイベントにおいて、飛沫感染防止のため、感染防止用のビニールカーテンやソーシャルディスタンスを保つための足跡マークなどを施設側で提供した。</p>	<p>主催者側で準備いただくものもある中、施設内のどの貸会場でも利用できるように移動式のビニールカーテンを制作したところ、すべての団体から使用の申し出があった。イベント主催者はコロナ対策で必要以上の出費があるため、施設側で用意していることで好評を得ることができた。</p>	<p>令和2年6月～</p>

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
<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>新型コロナウイルスの対策において、利用者への説明負担が過度になる事から、ピクトグラムを用いた確認書を用意。館内の対策についての同意を得やすいよう心掛けた。</p>	<p>施設利用者は、会場側との事前の打ち合わせで確認している内容を来場者への説明する必要があり、イベント内容や用途は異なっても新型コロナ対策の基本となるところは一貫性をもって来場者に説明いただくことができている。</p>	<p>令和2年9月～</p>
<p>天文台</p>	<p>利用者から電話による問合せが多い「プラネタリウム残席数」について、ウェブサイトにてお知らせを開始した</p>	<p>利用者から残席数の把握がしやすくなったとの評価を得ている</p>	<p>令和2年8月</p>
<p>天文台</p>	<p>定例の受付ミーティングにて、研修「マスク着用でも感じの良い接客をしよう」を3回実施した</p>	<p>利用者による「来館時の施設の印象」の中で、受付スタッフの印象が最も高い評価を得ている</p>	<p>令和2年8月</p>
<p>天文台</p>	<p>イベントポスター等の印刷物について、色のシミュレーションを行い、色弱者や高齢者でも見やすいデザインを行った</p>	<p>利用者からポスターの文字や色が見難いという声はなかった職員内でメディアユニバーサルデザインの理解が深まった</p>	<p>令和2年8月</p>
<p>歴史民俗資料館</p>	<p>来館者への情報発信として9月よりTwitterを開始した。</p>	<p>休館中もTwitterを活用し、展示物の写真はもちろん数分程度の動画で紹介したりと様々な方法で館の活動をお客様へ周知・提供している。</p>	<p>令和2年9月</p>

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
<p>仙台市富沢遺跡保存館 (地底の森ミュージアム)</p>	<p>野外展示のみどころ案内表示</p>	<p>臨時休館中、野外展示「氷河期の森」を散策している皆様に、植栽植物が展示品であり、貴重な資料であることを知っていただくために、花など見ごろを迎えている植物を中心に、その名前と特徴などを紹介する表示を掲出した。来館者からは「ただ木を植えた森ではなく、2万年前の森を再現していることが分かった」「グイマツの球果など、これまで気づいていなかった珍しいものを見られた」など好評であった。</p>	<p>令和2年4月～</p>
<p>仙台市富沢遺跡保存館 (地底の森ミュージアム)</p>	<p>地下展示室みどころマップ配布</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大対策として、ボランティアスタッフによる来館者への解説活動を制限することとなった。ボランティアスタッフによる解説の代替として、遺跡の見学ポイントや遺跡の重要性などの概要をまとめたチラシを配布した。「展示が理解しやすくなった」と好評を得た。</p>	<p>令和2年9月～</p>
<p>仙台市縄文の森広場</p>	<p>多様な市民サービス機会の提供</p>	<p>臨時休館期間は、縄文時代の技術や植物に関してfacebookを通じて情報を発信し、積極的に記事の投稿を行った(4月12件、5月13件、6月9件)。 また、コロナウイルス感染症拡大を契機に立ち上がった全国的な取り組みである「おうちミュージアム」には、起ち上げ初期から参画し(4月24日から登録)、動画の撮影・編集を館職員が行い、計8本の動画を投稿した。再生回数も300～900回で、自宅でも学習できる環境を提供でした。 また、対面・オンライン併用の市民向け講座を開催し、多様な視聴環境を提供し、全国各地からの参加があるなど、利用者の幅を広げることができ、今後も継続してほしいとの意見を多く頂いた。</p>	<p>令和2年4月～</p>
<p>広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営</p>	<p>職員を対象とする接遇研修として、「図書館員が学ぶ認知症サポーター養成講座」を企画した。図書館における認知症当事者への対応を学び、全職員が認知症サポーターとしての認定を受けた。</p>	<p>図書館における具体的な場面を題材として、認知症当事者に対応する際の基本的な考え方を学ぶことができた。認知症当事者が図書館に来館した際の対応に生かすことができる。</p>	<p>令和2年7月</p>

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	月替わりで実施している視聴覚資料のテーマ展示コーナーについて、視聴覚エリア外からでも展示コーナーの位置や展示テーマが視認できる表示を追加した。	普段は視聴覚資料の貸出を受けない利用者にも、視聴覚資料の展示テーマを知らせることができるようになった。利用者の教養や楽しみのニーズに応えながら、視聴覚資料の利用促進を図ることができた。	令和2年7月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	一般書の新着図書お知らせコーナーにおいて、新着図書の帯を掲示する際に、通し番号を付けるようにした。	利用者が新着図書の予約を希望する際、職員に対して書名でなく番号で希望図書を伝えることができるようになった。利用者の利便を図ることができ、窓口対応時間の縮減にもつながった。	令和2年12月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	タッチパネル型の蔵書検索端末にタッチペンを備え付けた。	「タッチパネルの感度が良くない」という利用者意見に対応した。指による操作よりも快適に操作を行えるようになった。	令和3年3月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	ブックカートを新規に購入し、利用者貸出用の台数を4台から6台に増やした。また、個々のブックカートを、その状態(汚損の有無等)により、利用者貸出用と業務用に明確に区分した。	利用者貸出用のブックカートを増やしたことで、来館者の多い曜日や時間帯においても台数不足に陥ることなく、希望する利用者への提供を行えるようになった。また、状態の良いブックカートを利用者貸出用に指定したことで、気持ちよくブックカートを利用してもらえるようになった。	令和3年3月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	新聞・雑誌閲覧席の椅子を、向かい合わないように並べ替えた。	新型コロナウイルス感染拡大防止対応への一環として実施した。館内での感染は確認されなかった。	令和2年4月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	館内チラシラックに、どの施設からのお知らせかわかるように表示をつけた。	ラックが整備されたことで美観が保たれるようになった。	令和2年4月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	「今週のオビ」に資料票を追加した。	予約受付時の対応がスムーズになり、利便性が向上した。	令和2年5月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	防犯用の掲示物デザインを新しくした。	館内の美観を保つとともに、利用者のマナー向上を図った。	令和2年6月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	児童書の書架を一部入れ替えた(「こわいおはなし」コーナー→「SDGs」「防災」「防災」コーナー→「こわいおはなし」)	今年度展示の中心としているSDGsについて、展示のみでなくコーナーとして常設設置することで、SDGsの啓蒙を図った。	令和2年6月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	定例おはなし会を、館内のおはなしのへやでの実施から、生涯学習支援センターの協力により、同施設和室での開催に変更した。	新型コロナウイルス感染拡大防止対応への一環として実施した。より広くかつ換気できる会場で実施することで、おはなし会における感染は確認されなかった。	令和2年7月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	メール便回送箱設置位置に、行き先表示を添付した。	他館含め回送ミスが見受けられたので、表示や各資料をチェックする機構を設置した。受け渡し時にチェックできるようになり、ミスがなくなった。	令和2年9月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	個人情報一時保管用BOXを、カウンター内机上からカウンター下に変更した。	各業務端末の近くに保管BOXを移動したことで、次の利用者への対応がスムーズになったとともに、BOX内の申込書の確認をとりやすくなった。利用者の利便性が向上するとともに、個人情報の管理が一層徹底された。	令和2年9月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	閉架書架の資料の配置を変更するとともに、一部を開架書架に配架した。	職員が閉架書庫の資料をより短時間で探せるようになったことで、利用者への資料提供がスムーズになった。また開架フロアに資料を移動させることで、資料が利用者の目に届きやすくなった。	令和2年12月
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充実	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら7月には定例おはなし会を再開した。その後、感染拡大防止の状況を確認しながら、赤ちゃんおはなし会、ヤギさんおはなしかい、出前おはなし会と順次再開し、読み聞かせの楽しさを伝える機会を拡大した。また、おはなしの部屋内に「子育て支援」コーナーを設けるなど、乳幼児親子に安心して利用していただける憩いの場を提供し、資料の貸出増加にもつながった。	令和2年7月
若林図書館 *(株)ヴィアックスが運営	マナーアップの推進	「本の汚れが気になる」、「本が大切にされていないと感じる」といった意見を受けて、マナーアップを促すしおりの配布や図書館だよりによる呼びかけ、貸出頻度の高い雑誌へのステッカーの貼付などを行い、マナーアップ向上の推進に努めたことで、図書館利用者に関心を持っていただく機会を創出することができた。	令和2年11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	YA(ヤングアダルト)コーナーのレイアウトの変更並びに新刊本紹介書架の設置	利用機会の少ない中高校生の利用促進および資料の活用を図るため、YA(ヤングアダルト)コーナーの資料の配架場所を変更するとともに、図書館入口に専用の展示コーナーを設けたり、新刊図書紹介用のディスプレイラックを購入し設置した。また、サインも目立つよう工夫したデザインとし、利用しやすい環境づくりに努めた。YA(ヤングアダルト)以外の年齢層の利用者にも好評で、資料の貸出増加につながった。	令和3年3月
若林図書館 *(株)ヴィアックスが運営	高齢者サービスの充実	高齢者をはじめとする通常の本の文字が読みづらい方向けに大活字本を収集しているが、新たに書架を購入し、配架場所を拡大した。また、個人全集の配架も書架を購入し拡大した。探しやすくなったと好評である。	令和3年3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	・はじめての来館された方からトイレの場所がわかりにくかったとのご意見に、掲示物を整理し、トイレの案内表示をわかりやすく掲示した。	・表示を整理したことにより窓口などで職員への問い合わせがなくなった。	令和2年10月
福沢市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・授乳スペースやおむつ替えができる多目的トイレ等があると助かるとの声に、以前からあった授乳やおむつ替えのスペースのご案内をA4サイズからA3サイズにかえてわかりやすい掲示とした。	・以前よりも使用頻度が高くなり、使いやすくなったとの声をいただくようになった。	令和2年10月
折立市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・トイレの便座が冷たいとのご意見に、暖房便座が付いている便器については季節に応じた温度に設定することとした。	・便座が冷たいという声は聞かれなくなった。	令和2年10月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【教育局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
折立市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・時々、駐車場が満車で停められないことがあるとのご意見に、車でお越しの方へは譲り合っのご利用を呼びかけた。	・使用後に速やかに退館していただくようになり、満車で停められないという声は少なくなった。	令和2年10月
榴ヶ岡市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・パンフレット・チラシ等の配置のレイアウト、掲示物を含めて見直しを、とのご意見をいただき、掲示期間や配置期間を見直すとともに配置の仕方を工夫し、統一感のある掲示を心がけるよう努めた。	限られたスペースを有効的に活用し、見ていただきやすい掲示になった。	令和2年11月
加茂市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・別館の流しの水を飲めるようにしてほしいとのご要望に令和2年12月に工事を行い、水質検査の結果、飲料用としてお使いいただけるようになった。	・別館の水道が飲料用として使えることになったため、本館へ水を汲みに来る手間が省けるようになったとの声をいただいた。	令和2年12月
寺岡市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・トイレで運動靴のまま履けるスリッパがあると良いとの声に、男女各1足ずつ購入し、トイレに設置した。	・運動靴から履き替える手間が省け、楽になったとの声をいただいた。	令和2年11月