

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル 企業が運営</p>	<p>事務室受付カウンターへの飛沫飛散防止シート 設置</p>	<p>新型コロナウイルス感染症をはじめとする、感染拡大防止策の拡充。</p>	<p>令和2年4月</p>
<p>仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル 企業が運営</p>	<p>会議室等の表示板(施設名・催事名)を更新し、 利用者の進行方向から見えるよう改善した。</p>	<p>施設名・催事名の視認性向上。</p>	<p>令和2年4月</p>
<p>仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル 企業が運営</p>	<p>経年劣化が進んでいた特別会議室の壁紙・カー ペットの更新</p>	<p>室内環境美化による利用者満足度の向上。</p>	<p>令和2年5月</p>
<p>仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル 企業が運営</p>	<p>関係者駐車場入口・路面凹凸補修工事</p>	<p>利用者が通行する際の安全性の向上。</p>	<p>令和2年6月</p>
<p>仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル 企業が運営</p>	<p>手指消毒用アルコールの増設、及び非接触型へ の変更</p>	<p>新型コロナウイルス感染症をはじめとする、感染拡大防止策の拡充。</p>	<p>令和2年8月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル 企業体が運営</p>	<p>ピアノ用鍵盤クリーナー導入</p>	<p>新型コロナウイルス感染症をはじめとする、感染拡大防止策の拡充。</p>	<p>令和2年8月</p>
<p>仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル 企業体が運営</p>	<p>各施設における換気の励行、共用部を含めた高頻度接触部位の重点清掃実施</p>	<p>新型コロナウイルス感染症をはじめとする、感染拡大防止策の拡充。</p>	<p>通年</p>
<p>仙台市民会館 ※東北共立・陽光ビル 企業体が運営</p>	<p>施設の鍵、受付カウンター、受付椅子、事務用品等の使用ごとの消毒清掃</p>	<p>新型コロナウイルス感染症をはじめとする、感染拡大防止策の拡充。</p>	<p>通年</p>
<p>戦災復興記念館</p>	<p>来館者に対して施設職員全員があいさつすることを徹底し、利用者の心地よい環境づくりと防犯面から見た安全性向上を図った。</p>	<p>防犯面への意識・安全性向上に加え、来館者に気持ちよく施設を利用していただくことができ、その結果として利用者アンケートにも「気持ちよく利用できた」という感想を頂戴できた。</p>	<p>令和2年4月</p>
<p>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</p>	<p>①利用者アンケートや直接窓口等での利用者からの要望により、備品等の改善を行った。</p>	<p>開館当初から配置している長机や和室の座卓等の備品を、軽量で利用しやすいものに更新し市民から好評を得ている。</p>	<p>令和3年3月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>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</p>	<p>②新型コロナウイルス感染拡大防止を目的に、利用者への助言や貸出用備品の補充や施設の改善を行った</p>	<p>利用者が密にならないための会場レイアウトについての助言等を行ったほか、貸出用のアクリルパーテーションや表示等の備品の準備、換気のために開放する窓に網戸を設置するなど、市民から安心して利用できるとの評価を得ている。</p>	<p>令和2年4月～</p>
<p>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>吹き抜け階段を上り下りする時の軋み音についてご指摘があり、音を鳴らなくするための調整を行った。</p>	<p>階段を上り下りする度に「ギンギン」鳴る音を怖いと感じていたお客様がいらっしゃることがアンケートから分かり、修繕を行った。音が鳴らなくなったことで、安心して通行いただいている。</p>	<p>令和2年4月</p>
<p>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>コンサートホール客席前室とシアターホール客席最後部の壁面(吸音ボード)は、通常の壁面に比べ強度が弱いことから、破損している箇所が多くあった。お客様が手を触れてケガをすることも考えられたため、壁の張替えを行った。</p>	<p>壁の張替えを行う際、裏側に支えを入れ強度を強くする改修も行った。よって、壊れにくくなったことに加えて、吸音ボードの機能も取り戻し、美観もよくなりお客様に気持ちよくご利用いただいている。</p>	<p>令和2年8月</p>
<p>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>コンサートホール楽屋側の出演者用個室トイレは、男性用、女性用共に一つしかなく、数が少ないことについて、以前よりご意見があった。利用者アンケートから、2つ設置されているシャワー室が全く利用されていないことが分かったため、1つを男女共用の個室トイレに改修した。</p>	<p>トイレの数が増えたことについて、リピーターのお客様はすぐお気づきになり、大変好評を得ている。</p>	<p>令和2年8月</p>
<p>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>区民広場に設置している視覚障害者用の点字ブロックが破損し、浮いた状態になっていた。また、児童館脇スロープの床面に、ひび割れによる段差があった。いずれも歩行者がつまづく危険等が予測できたことから、補修工事を行った。</p>	<p>補修工事を行ったことで、お客様や近隣住民の方々が安心して通行できるようになり、事故の発生を未然に防ぐことができた。</p>	<p>令和3年1月</p>

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
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	リハーサル室には、ミーティングチェア50脚に対し、専用台車が2台設置されていた。台車1台に椅子25脚を積んで収納することから、高さがあり利用しづらい状態だったため、台車を1台増やすことで改善を図った。	椅子50脚を3台に分けて積むことができるようになり、利用がしやすくなったと大変好評を得ている。	令和3年2月
若林区文化センター	利用者がインターネット経由で和室2と3、セミナー室AとBを同時に申し込みができず要望が寄せられていた件について、仙台市に要望し、和室2+和室3、セミナー室A+セミナー室Bが同時に申し込みができるように改善につなげた。	インターネットから左記の申し込みが可能となった。	令和2年10月
若林区文化センター	施設内において「ごみ減量推進委員会」を組織し、毎年度、環境保護への推進につながるよう取組んだ。	昨年度に引き続きごみの分別、省エネルギーに配慮した運営を心掛けた。ごみや仕様エネルギーを削減できた。その結果、環境に対する配慮を認められ、仙台市環境配慮事業者「エコにこマイスター」の継続承認申請が令和3年4月1日に承認された。	令和3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	・長年に渡る要望にお応えして、トイレの和式便座を洋式に順次改修している。	利用者から使用しやすくなったとの評価を得ている。	令和3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	・舞台設備として重要性の高い舞台映像カメラをデジタル化し、利用者の利便性を図った。	画像が飛躍的に良くなったことにより、利用者の方から好評を得た。また、高画質での記録保存が可能となった。	令和2年8月



接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>広瀬文化センター</p> <p>※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営</p>	<p>新型コロナウイルス感染症ガイドラインの改訂都度、減免や取消料の取扱いなど指示いただき、ご利用の皆様にはHPや館内掲示で周知を図っておりますが、お客様が容易に情報収集できない場合もあるため、窓口で資料を用意して電話対応時の説明内容とするとともに、窓口申込や利用日等の来館時には手渡しにより配付を行い、運営状況の更なる周知が図れるよう取り組んだ。</p>	<p>資料を備え配付することで、情報提供の内容に大きなバラツキがなくなり、資料を受けとられた皆様からも、状況が分かる、とお声をいただいた。</p>	<p>令和3年3月</p>
<p>(仙台市市民活動サポートセンター)</p> <p>※特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンターが運営</p>	<p>オンラインでの相談対応や取材活動などでの利用を見込んで、Zoomのアカウントを取得した。</p>	<p>希望者に対し、オンラインによる相談対応を行うことができた。また、新型コロナウイルス感染症の拡大状況に応じて、予定していたイベントをオンラインでの開催又はオンラインを併用した開催にスムーズに切り替えることができ、参加者の方に安心して参加していただくことができた。</p>	<p>令和2年9月</p>
<p>(仙台市市民活動サポートセンター)</p> <p>※特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンターが運営</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策のため、卓上用パーティーを希望者に貸出している。</p>	<p>貸室や交流サロンの利用者において、利用者間での感染症対策に活用されている。</p>	<p>令和2年10月</p>
<p>(仙台市市民活動サポートセンター)</p> <p>※特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンターが運営</p>	<p>市民活動団体の情報発信を支援するため「市民活動イベント掲示板」を開始し、受け付けた市民活動団体のイベントチラシを市民活動サポートセンターホームページ上に掲載している。また、団体の希望に応じて、各連携施設へチラシ発送も継続して実施している。</p>	<p>市民活動団体の主な情報配架先である公共施設の臨時休館、利用休止が相次ぐなか、情報発信支援を継続することができた。また、ウェブによる情報発信が不得手であったり、ウェブ媒体を持たない団体に対し、ウェブ上での情報発信支援にもつながった。</p>	<p>令和2年10月</p>


接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
(仙台市市民活動サポートセンター) ※特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンターが運営	市民活動サポートセンターが主催する講座やトークイベントなどの動画を配信するため、YouTubeチャンネル「サポセンちゃんねる」を開設した。	講座やトークイベントなどの様子を記録し発信することで、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点などから来館が難しい方にも、ご覧いただけるようになった。	令和3年3月
(仙台市市民活動サポートセンター) ※特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンターが運営	オンラインの利用増加を見込んで、各貸室に有線LANを配備した。	特に、市民活動シアターでの有線LAN利用の問い合わせや利用希望があり、活用されている。	令和3年3月
エル・パーク仙台	スタジオホールのロールバックスタンド(階段状客席)の側面等に目印用の蓄光テープや反射テープを貼りました。	客席部分の階段には既にテープを取り付けていましたが、裏方のスタッフや業者が出入りする部分にも追加しました。本番中に消灯しても段差が見えやすくなり、より安全に利用できるようになりました。 	令和2年5月
エル・パーク仙台	新型コロナウイルス感染症対策として、飛沫防止用のアクリルパネルを導入し、6階ホール利用者に貸し出しを行いました。	演台や受付への設置等、各種イベントに活用されています。 	令和3年1月



接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
エル・パーク仙台	セミナーホールの音響・映像機器の操作マニュアルを改訂しました。	初めて施設を利用する方や操作に不慣れな方にも分かりやすくなりました。 	令和3年1月
エル・パーク仙台	貸室の「使用変更申込書」・「使用取りやめ申出書」の様式を複数予約の変更や取りやめに対応できるように更新しました。	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため変更や取りやめが増える中、利用者が複数枚の用紙に記入する手間を省くことができました。 	令和3年2月
エル・ソーラ仙台	新型コロナウイルス感染症対策として一早く、洋服用ハンガーラックや透明ビニールシートで作ったついたてを設け、受付窓口の飛沫防止策を講じました。	アクリルパネルの入手・設置前に迅速に対応し、来館者や職員の飛沫感染リスクを軽減することができました。 	令和2年4月

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【市民局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
エル・ソーラ仙台	新型コロナウイルス感染症対策として、飛沫防止用のアクリルパネルや消毒液を設置しました。	各諸室、市民交流スペースの利用者に活用されています。 	令和2年11月
エル・ソーラ仙台	大研修室および研修室の音響機器の主電源を、目に入りやすい位置に変更しました。	初めて施設を利用する方や操作に不慣れな方にも分かりやすくなりました。 	令和3年2月
エル・ソーラ仙台	大研修室および研修室の音響・映像機器の操作マニュアルに、よく使う機能のみに絞って使い方を示した簡易版を作成しました。	初めて施設を利用する方や操作に不慣れな方にも、分かりやすくなりました。 	令和3年2月
エル・ソーラ仙台	貸室の「使用変更申込書」・「使用取りやめ申出書」の様式を複数予約の変更や取りやめに対応できるように更新しました。	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため変更や取りやめが増える中、利用者が複数枚の用紙に記入する手間を省くことができました。 	令和3年2月