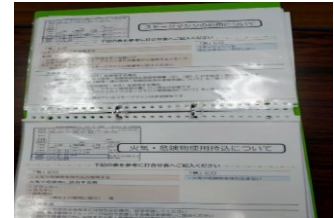


接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【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	貸室使用時に必須だった承認書の提示を不要とし、団体名が確認できれば、使用時間・使用室名などをサポートセンターで把握している情報より口頭で確認して鍵をお渡しするように改善した。	これまでは、使用申込の手続きをした人以外が鍵を借りる場合や使用承認書を会計処理の都合で持参できない場合、利用者が事前に使用承認書をコピーしたりして、鍵を借りる人に渡しておく必要があったが、団体名を名乗るだけになったので、事前コピーなどが不要になっただけでなく、鍵のお渡しがスムーズとなり、混雑する時間帯などでの待ち時間短縮につながった。 利用者からも負担が減ったと感謝の声があった。	令和6年4月
エル・パーク仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	6階ホールの利用に先立って行う打ち合わせにおいて、聴覚障害のある利用者に十分な情報を伝えられるよう、補足資料(打合せ表の記入例等)を作成した。	意思の疎通や必要事項の内容確認がスムーズになり、打合せ時間の短縮にもつながった。 	令和6年10月
エル・パーク仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	市民活動スペースの利用時に記入いただく利用票の提出については、職員への直接手渡しのみであったが、さまざまな事情を鑑み、回収ボックスを設置することとした。	直接職員に手渡すことが難しい場合でも、気軽に提出してもらえるようになった。 	令和6年12月
エル・パーク仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	和室1・2にそれぞれ姿見を1台追加し、各部屋で常時2台使用できるようにした。	着付け目的での利用の場合、1台では足りないことが多く、追加希望の都度、倉庫から共用の姿見を貸し出していたが、持ち出しの際、他の利用者との接触や転倒による破損等の懸念があった。改善後は、利用者の手間が減ったと同時に、安全に利用いただけるようになった。	令和7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 ※(公財)せんだい男女共 同参画財団が運営	市民活動スペースの椅子(スタッキングチェア)を増やした(43脚→53脚)。	利用人数が多い場合、以前は通常利用の椅子(スタッキングチェア)に加えて、背もたれがない補助椅子を貸し出していた。改善後は、利用団体の希望人数どおりに、安心して利用いただけるようになった。	令和7年3月
エル・ソーラ仙台 ※(公財)せんだい男女共 同参画財団が運営	耳の不自由な方への案内表示を作成、窓口に掲示した。また、希望する会話方法(筆談、アプリ等)と窓口における手続き内容を指差しで意思表示できるシートを作成したほか、筆談用の電子メモパッドを窓口を用意した。	耳が聞こえない方が来館した際に、意思の疎通や必要事項の内容確認に役立っている。 	令和6年7月
エル・ソーラ仙台 ※(公財)せんだい男女共 同参画財団が運営	託児室(貸室)に利用者が自由に使える消毒セットを配置した。	利用者自身が気軽に消毒できるようになり、子どもと一緒に安心して利用いただけるようになった。 	令和6年10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 ※(公財)せんだい男女共 同参画財団が運営	センター入口前に設置しているデジタルサイネージの表示内容・レイアウトを更新。貸室やオープンスペースの写真を入れ、初めての来館者でもどのような施設かが分かりやすいように工夫した。	入口前で館内の様子を伺ったり迷ったりする利用者が減少した。また、オープンスペース、特にキッズコーナーがあることの周知につながった。 	令和6年12月
エル・ソーラ仙台 ※(公財)せんだい男女共 同参画財団が運営	女性相談（面接相談）でよくある質問について記載した「説明シート」を作成。相談室の机の上に設置し、面接相談前に目を通していただくようにした。	個人情報保護の厳守や相談でできることなどについて事前に伝えることで、相談者が安心して相談を開始できるようになった。 	令和6年12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 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	相談窓口カウンター脇に待合席とテーブルを設置した。	面接相談の予約や講座申込みで混雑した際、椅子に座って待機できるようになった。また、カウンセリングが終わった後のアンケートへの記入について、不便がなくなった。 	令和7年1月
エル・ソーラ仙台 ※(公財)せんだい男女共同参画財団が運営	貸室に配置している附帯設備の操作マニュアルを刷新。機材の写真を最新のものに差し替えたほか、配信ができる部屋では手順を新たに明記した。	利用者から設備機器に関する問い合わせが減少したほか、職員が使用方法を説明する際に役立っている。	令和7年2月
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル企業が運営	短時間で利用者が入れ替わる諸室への、抗ウイルス・抗菌処理の実施 (年間を通して効果を発揮する薬剤の噴霧及び効果測定)	衛生管理の徹底により、利用者が一層安心して利用できる環境を整備した。	令和6年4月
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル企業が運営	大ホール2F客席・手摺の新設 (落下防止及び歩行補助)	大ホール来場者、特に高齢の観客が多い催事利用者から安全性が向上したと評価を得ている。	令和6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
トークネットホール仙台 (仙台市民会館) ※東北共立・陽光ビル 企業体が運営	ロビー電源(コンセント)の型変更	開館以来の「三口コンセント」から一般的な平行コンセントに変更したことで、利用者より利便性が向上したと評価を得ている。	令和6年4月
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	和室のふすま張替え	和室のふすまの汚れや破れがひどくなってきたため張り替えた。	令和6年6月
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	有料駐車場精算機における新紙幣の対応	有料駐車場精算機(2台)について新紙幣(主に新千円札)対応に改修した。	令和6年7月
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	市民広場の木製ベンチの一部更新(継続)	木製ベンチは、経年劣化でささくれが発生し、児童がケガをする事例が発生していた。令和5年度から公園用硬質プラスチックと再生木材を原材料としたベンチに順次交換している。(木製ベンチは令和7年5月に全て撤去した)	令和6年11月
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	受付アクリル板の有孔増設	受付窓口のアクリル板の有孔の数が足りず、利用者、職員共に声が聞き取りづらかった。穴の数を倍に増やし、さらに大きく削ったことにより聞き取りやすくなった	令和6年12月
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	駐車場の白線引き直し	ホール主催者が駐車する場所や、有料駐車場の一部の白線が経年で見えづらくなっていたため、引き直した。	令和7年3月
若林区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交 流財団が運営	若林区中央市民センター別棟会議室において、机を原状復帰するための目印を設置した。	併設する若林区中央市民センター別棟会議室において、机を原状復帰する際に目印が無いためわかりにくいという指摘があったが、床に目印をつけたところ、適切に原状復帰されるようになった。	令和7年3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
太白区文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	41階エントランスロビーに、「テーブル」を増やすとともに、裏紙を使用した「メモ紙」や「鉛筆」をテーブルに設置した。	設置したテーブルは、市民端末やコピー機の使用時、また、荷物の整理時などに使用されている。お客様からも、テーブルを置いたことでロビーが明るくなったと好評である。また、昨年から置いている使用済み封筒と合わせて、メモ紙や鉛筆も活用されている。	令和6年6月、9月、11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	楽楽楽ホールの舞台上で光回線を使用できるように、回線の敷設とホールの舞台袖(演者が待機する場所)にコネクタを設置する工事を行った。	テレビの同時中継等で有線の光回線を要する場合は、1Fの光回線盤から2F楽楽楽ホールまで、回線工事を行う必要があった。今回の工事により、その都度回線工事の必要が無くなり、ホール主催者の利便性が向上した。	令和6年12月
広瀬文化センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	当文化センターでは、年間をとおして季節を楽しむ館内外の装飾などを行い、明るく親しみやすく、入館しやすい施設を目指して「賑わい空間創出事業」を実施している。 令和4年度までは展示のみの実施が多かったが、令和5年度は併設する広瀬市民センターとの共催で、展示とともに自由工作コーナーやワークショップを開催し、会場で職員が参加者と触れ合い、楽しく会話するなど、実践をとおして職員の接遇向上に取り組んだ。 令和6年度は、当事業の実施回数を大幅に増やし、月1回程のペースで実施することで、参加者と触れ合う機会を増やし、職員の更なる接遇の向上に取り組んだ。また、実施回数を増やし、触れ合いなどをとおしてより楽しんでいただける機会を増やし、来館者の満足度の向上に取り組んだ。	ワークショップ等の期間中、職員は参加者への声掛けを心掛けた。特に児童が懸命に作り上げた作品を褒めることをきっかけとし会話につなげるほか、保護者に対し児童のワークショップでの様子や、児童の成長や子育ての会話などを通じてコミュニケーションを図ってきたが、令和6年度は実施回数を大幅に増やしたことで会話の機会も増し、更なる接遇の向上につながった。 また、参加者からは「子どもと大人が関われる機会ができて良かったです。」「図書館に行くのが楽しみになりました。」「色々な折紙の折り方(しかも小さな子でも簡単に折れる)が知れて良かったです。とても楽しかったので、ぜひ続けて下さい!!」「図書館に来る度に、子どもが楽しみにしています。なかなか子どもと一緒に工作をすることもできないので、親としても楽しく有難いと思っています。これからも是非続けてほしいです。」「毎回楽しく利用させて頂いています。ありがとうございます。」「などのご意見を数多くいただいております。来館者の満足度の向上にもつながったと捉えている。	令和6年4月～