

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
オーエンス泉岳自然ふれあい館 ※(株)オーエンスが運営	毎月定例の館内会議及び毎日の朝礼での接遇に関する改善事例の情報共有を行っている。	接遇に関する改善事例を共有することにより、館内の接遇能力の向上につながっている。	平成31年4月～令和2年3月
オーエンス泉岳自然ふれあい館 ※(株)オーエンスが運営	毎日の朝礼での身だしなみチェックを行っている。	職員相互のチェックにより、身だしなみが整えられ、服装に関するクレームはない。	平成31年4月～令和2年3月
オーエンス泉岳自然ふれあい館 ※(株)オーエンスが運営	電話対応時、コール音3回以内に受話器を取ること及び「施設名称」「氏名」の伝えることを全職員で実践している。	電話対応についてのクレームはない。	平成31年4月～令和2年3月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	紙芝居の配架方法を横置きから縦置きに変更した。	縦置きにすることで、しゃがみこまずに上からタイトルを一覧することができるようになった。紙芝居を多く利用する読み聞かせボランティアから紙芝居を選びやすくなったとの評価を得ている。	令和元年4月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	毎週水曜日に開催するおはなし会の参加者に対して、参加毎にスタンプを貯めることができるスタンプカードの配布を開始した。	楽しみながら継続しておはなし会に参加できる取り組みを開始したことにより、参加者の増加に繋がった。	令和元年5月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	毎週水曜日に開催するおはなし会の会場となるおはなしのへやの窓におはなし会の開催日時等をディスプレイした。また、おはなし会当日には、図書館を含む建物全体の入口エリアにおはなし会の看板を立てるようにした。	図書館利用者以外にも通行する共用エリアに向けた広報を実施したことにより、併設施設の利用者に対しても広く図書館サービスとしてのおはなし会の認知を図ることができるようになった。	令和元年5月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	カウンターにおける利用者対応を整理・効率化する取り組みとして、床面への対応待ちエリアの表示、返却優先カウンター(混雑時のみ)の設定や、カウンター上に設置する資料返却カゴの準備などを実施した。	図書等の貸出を希望する利用者や、返却を希望する利用者の動線を分けることができるようになり、利用者の待ち時間を軽減することができた。また、対応待ちエリアを指定・明示したことで、利用者に対応する順番を前後させることなく対応ができるようになった。	令和元年6月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	カウンターに杖や傘を立て掛けた際に倒れにくくなる杖・傘掛けを設置した。	利用者が貸出資料を受け取る時などに傘や杖が倒れてしまうことがなくなり、利便性が向上した。	令和元年10月
広瀬図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	新聞を読むめくる時に指を舐める利用者がいて不快であるとの意見があることから、新聞等の取扱いに関する注意喚起文を掲出するとともに、希望者には紙めくりクリームを貸与することとした。	新聞等がめくりやすくなる紙めくりクリームの使用を案内することにより、利便性の向上を図ることができるようになった。また、図書館の利用マナー向上にも繋がった。	令和2年1月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	通路沿いのメッシュフェンスを活用し、各担当からのお知らせを貼れるようにした。	展示や配布物の認知を図った。また、予約ベスト掲示と併せて資料票を貼り、活用を図った。	令和元年5月 令和2年3月
榴岡図書館 ※丸善雄松堂(株)が運営	新聞閲覧コーナーに、ページをめくるワックスを設置した	ページをめくる際に、指を舐めずに済むように設置した。利用者のマナー向上と併せ、新聞の破れも少なくなった。	令和元年9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
<p>榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営</p>	<p>利用者向けに荷物置きかごを用意した。</p>	<p>テーブル上またはいすに荷物を置く利用者が少なくなり、利用者のマナー向上に繋げるとともに、荷物を置かれていた分の席を他の利用者が活用できるようになり、利便性が高まった。</p>	<p>令和元年9月</p>
<p>榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営</p>	<p>SDGsに関する展示コーナーを作った。</p>	<p>令和元年8月に実施した展示から派生し、SDGsに関するコーナーを作成し、啓蒙を図った。今年度（令和2年度）はこれを受けてSDGsに関する展示の充実を計画している。</p>	<p>令和元年10月</p>
<p>榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営</p>	<p>利用者よりお持ち込みいただいた紙袋を資料持ち歩き用として自由に利用いただけるようにした。</p>	<p>利用者が自由に紙袋を活用するようになり、利便性が向上した。またリユースを謳うことで、エコ（SDGs）の意識向上を図った。</p>	<p>令和元年10月</p>
<p>榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営</p>	<p>当館のチラシを兼ねたブックカバーを配布した。</p>	<p>カバーをつけて資料を持ち運ぶことで、利用者のマナー向上を図った。また、カバーデザインも利用者大変好評である。</p>	<p>令和元年10月</p>
<p>榴岡図書館 ※丸善雄松堂（株）が運営</p>	<p>背表紙に配架場所を知らせるシールを貼った（展示1、シリーズ）</p>	<p>展示1については、これまでの丸いシールから「展示1」と入ったシールに貼りかえることで、配架ミスをなくし、かつ利用者が資料を見つけやすいようにした。また、海外文庫のシリーズものを、文庫コーナーとは別に配置し、「シリーズ」シールを貼ることで、配架ミスをなくし、かつ利用者が資料を見つけやすいようにした。</p>	<p>令和2年1月</p>
<p>若林図書館 *（株）ヴィアックスが運営</p>	<p>大活字本冊子体目録の設置</p>	<p>パソコンが使用できない利用者目線に立ち、近年利用者が多い大活字本の冊子体目録を作成し設置した。問い合わせすることなく資料が探せることで、よく利用していただいている。</p>	<p>令和元年5月</p>
<p>若林図書館 *（株）ヴィアックスが運営</p>	<p>各カウンターに杖・傘のストッパーを設置</p>	<p>杖を使用する利用者が多いため、すべてのカウンター前に設置した。カウンター利用時に杖を床に落としたりすることがなくなり、以前より利用しやすい環境づくりを進めた。</p>	<p>令和元年5月</p>
<p>若林図書館 *（株）ヴィアックスが運営</p>	<p>児童書架吹抜け部分の照明の修繕</p>	<p>利用者から暗いと指摘があった、児童書架吹抜け部分の照明の一部を修繕し、館内の読書環境を整備した。利用者が滞在しやすい環境づくりを進めた。</p>	<p>令和元年6月</p>
<p>若林図書館 *（株）ヴィアックスが運営</p>	<p>YA（ヤングアダルト）コーナーの配架場所の変更</p>	<p>利用機会の少ない中高校生の利用促進を図るため、YA（ヤングアダルト）コーナーの資料の配架場所を変更した。利用者の目線に立ったサインの設置などに努め、利用しやすい環境づくりを進めた。</p>	<p>令和元年8月</p>
<p>若林図書館 *（株）ヴィアックスが運営</p>	<p>利用者の負担軽減策の推進</p>	<p>子どもや高齢者などの利用者の負担を軽減し利便性を向上させるため、資料の持ち運びに利用するブックカートを購入し、利用に供した。好評で、よく利用していただいている。</p>	<p>令和2年2月</p>
<p>若林図書館 *（株）ヴィアックスが運営</p>	<p>新刊図書配架場所の変更</p>	<p>新刊図書専用のディスプレイラックを購入し、これまでの新刊コーナーの場所を変更し、より目立つ場所に設置し直した。資料が探しやすく、手に取りやすくなったと好評で、利用の増加が見込める。</p>	<p>令和2年3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
大倉ふるさとセンター ※(特非)グリーンライフ東北が運営	該当なし。		
メディアテーク	授乳室の模様替えを行った	全体的に真っ白でシンプルな部屋だったので、壁やベンチの足元に切り紙などを貼り、カラフルで楽しい感じの雰囲気を作ったところ、利用者にも併設する児童書コーナーの職員にも好評だった。	R2年2月
メディアテーク	毎月の特集コーナーや、郷土資料をライブラリーの中央部分に展示した	それまでは壁沿いに展示していたが、あまり目立たなかったのかそれほど利用は多くなかった。今回、両面展示が可能な可動棚を購入し、ライブラリーの中央にある書架の延長上になるように設置したところ、利用者の動線に入るようになったためか、よく手に取られるようになった。	R2年2月
メディアテーク	新型コロナウイルス感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>消毒液の設置（各階1か所その他、1階は東西南北、通用口にも設置）</li> <li>来館者対応箇所への感染防止フィルム設置（1、2、7階カウンター、5、6階ギャラリー主催者受付用、職員通用口）</li> <li>会議室利用者に、換気したことをお伝えするパーテーション、張り紙の設置</li> </ul>	R2年1月～
天文台 ※(株)仙台天文サービスが運営	「飲み残しを捨てる場所が分からない」との利用者の声や、飲料用スタンドに飲み残しを廃棄されるケースもあり、衛生的にも悪かった。これらを解消する目的で、飲み残し廃棄用のゴミ箱を設置した。	設置後、衛生面と廃棄分別も細分化され、利用者の利便性も、維持管理側の運用も向上した。	平成31年4月
天文台 ※(株)仙台天文サービスが運営	大型駐車専用スペースに一般車両の駐車も多発しており、駐車場管理面での対応に苦慮する事もあった。	構内に駐車エリア区分け表示が1ヶ所あるものの、見えづらく来館者に対しての周知が認識されづらい事も原因の一つではあったことから、大型車専用駐車スペースに表示を設置した。この効果により、各車の駐車位置の明確化が図れた。	令和元年6月
歴史民俗資料館	毎朝の朝礼や毎月の打合せで接遇に対する課題や来館者からの苦情や要望を報告し、改善策に取り組んだ。	榴岡公園の桜の開花状況、「御衣黄（桜）」の場所の問合せ等に受付ですぐに対応できた。また公園内での捨得物にも対応し、必要に応じ最寄り交番に届け出ている。	平成31年4月
歴史民俗資料館	館内にエレベーター等がない点をホームページと案内掲示板に明示した。	来館前に当館が文化財でエレベーター等を設置できないことを周知でき、来館後にエレベーターがないことへの苦情等は出ていない。	令和元年11月
仙台市富沢遺跡保存館	芝生広場や野外展示利用時の注意事項を明示した表示を、敷地入口と芝生広場入口部に増設した。	注意事項（遊具の使用やペットの同伴など）に該当する利用事例が、ほとんど見られなくなった。	平成31年4月
福沢市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・鍵の受渡簿の項目が多すぎて記入に時間がかかるとのご意見を受け、予め団体名と部屋名を印字した様式へ変更した。	・鍵の受渡の際に最少限の記入で済むため好評を得ている。	平成31年4月
折立市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・部屋名の表示は部屋の前に行かないと分からなかったため、大きな表示を作成し、部屋の入口の廊下天井から吊り下げた。また、エレベーター内に各階の部屋名を表示した。	・利用者にとって分かりやすい表示となり、窓口への問合せも少なくなった。	令和元年6月
折立市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・和室1の座卓は押し入れに横に重ねて収納していたが、安全に出し入れできるように座卓を立掛けて収納するようにした。	・出し入れがしやすくなり、利用者に好評を得ている。	令和元年7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
高砂市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・入り口からトイレへの案内表示が無かったため、ひろひろトイレ、親子トイレ、2階トイレの案内をそれぞれ掲示した。	・初めて施設を訪れた方からも分かりやすいと好評を得ている。	令和2年1月
七郷市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・体育館の更衣室のシャワーを利用するにあたって脱衣かごを置いてほしいとのご要望があったため、シャワー室脇に脱衣かごとともに荷物置場を設置した。	・利用者からシャワー室が使いやすくなったと好評を得ている。	令和元年7月
七郷市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・体育館で使用するネット(バドミントン・バレーボール用)を取り出しやすくするため、箱を購入し、表示を付け整理整頓を行った。	・取り出しやすくなったと同時に、片付けやすくなり、利用者から好評を得ている。	令和元年9月
七郷市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・施設案内図を分かりやすく改善し、正面玄関に設置した。	・施設についての窓口への問い合わせも少なくなり、利用者から好評を得ている。	令和2年1月
荒町市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・敷地内の自販機の場所が分かりにくく問い合わせも多かったため、案内表示を追加した。	・主にホール利用者から聞かれることが多かったため、ホール入口付近に貼ったところ、利用者にとって分かりやすくなり、お問合せも減った。	令和2年1月
沖野市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・冬に、利用者がバレーボール用ボールやバドミントン用ボールを運搬・使用する際に、手が冷えると申し出があったため、ボール付近に軍手を用意し、自由に利用いただけるようにした。	・手が冷えなくてよい、と好評を得ている。	令和元年12月
茂庭台市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・2階のトイレの表示が無い場合、不便とのご意見があったため、案内表示を設置した。	・利用者から「わかりやすくなった」「使いやすくなった」との評価を得ている。	令和元年9月
柳生市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・和室1、2の畳に座れない利用者向けに椅子を用意した。	・茶道サークルのお茶席をはじめ、多くの方にご利用いただいている。	令和元年7月
根白石市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・ロビーにある利用案内板の表示が見づらく、使用室と利用時間が分かりにくかったため、テープを使い部屋ごとに色分けして見やすくするように工夫した。	・利用者から、とても見やすく分かりやすくなったと好評を得ている。	令和元年6月
南光台市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・曇り対策として、特に東側に窓がある部屋の暗幕、ブラインドを朝もしくは前日から閉めておき、日差しによる室温上昇を抑えている。	・室温上昇を抑える効果が見られ、利用者に快適にご利用いただけるようになった。	令和元年6月
南光台市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・ホール非常口から陽が差し込み、眩しくてボールやシャトルが見づらいとのご意見が複数の利用団体からあったため、遮光カーテンを設置し、必要に応じて使用できるようにした。	・多くの団体にカーテンをご利用いただいている。	令和2年3月
黒松市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・玄関で靴履き替え時につかまる所がほしいという利用者からのご意見を受け、靴箱横に手摺りを設置した。	・手摺りを利用することで転倒の危険リスクが回避され、靴を履き替える時にふらつくことがなくなった、と利用者から好評を得ている。	令和元年8月
加茂市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・市民活動室に設置してある印刷機の枚数カウンタが小さく見えにくいので、ルーペを設置した。	・利用者から、カウンターが見えやすくなったと好評を得ている。	令和元年9月
加茂市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・駐車場に、衝突防止用ポールを設置した。	・駐車場をより安全にご利用いただけるようになった。	令和2年2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
長命ヶ丘市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・ホール器具庫の収納、片付けの仕方がよく分からないとのご意見を受け、物品の収納位置、収納の仕方等の写真を貼り付け、分かりやすく表示した。	・利用後、決まった場所に使用した物品等を収納していただけるようになった。また、利用者から、収納しやすくなったと好評を得ている。	平成31年4月
長命ヶ丘市民センター ※(公財)仙台ひと・まち交流財団が運営	・2階の部屋への案内や玄関ホールでの段差の注意喚起などを、分かりやすくカラーで表示した。	・利用者の目に留まりやすくなり、より分かりやすく、また安全にご利用いただけるようになった。	令和元年5月