【公表様式2】

生涯学習支援センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	いつもお世話になっております。ありがとうございます。	いつもご利用ありがとうございます。今後も皆様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
2	忘れ物のときに、親切に対処していただきました。	

	ご意見・ご提案	改善策
1	エアコンがきき過ぎて寒い、各部屋ごとにしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。冷房につきましては、各階一括管理されております。各部屋ごとに調整できるエアコン設置につきましては、施設設置者である仙台市に要望してまいります。
2	通風口のふたをつけてください。	通風口は空調の役目もありますので、塞いでしまうことはできませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。
3	洋式トイレの数を増やしてほしい。	ご意見いただきありがとうございます。トイレを安心して快適に使用していただくために、現在和式のものを洋式に改修が進むように、施設設置者である仙台市に要望してまいります。
4	5階待合室の「座いす」が低すぎる。これでは子供用だ。立ち上がるのに高齢者は一苦労。時代的にかなり以前の設備ではないのか・・・	ご不便をおかけして申し訳ございません。古い設備の交換については順次検討し、施設設置者である仙台市に要望してまいります。
5	創作室の新しい緑のイス、おしゃれでステキなのですが作業机に対してやや低いです。以前のパイプ椅子も借りられるとうれしいです。	ご不便をおかけして申し訳ありません。今後、作業机に適切なイスの配備ができるように努めてまいります。
6	掲示板の位置が1F→5Fになり、掲示物の有効性が感じられなくなった。利用者の目線になっていないのではないか。	ご意見いただきありがとうございます。これまで1階ロビーに配置していたサークルインフォメーションボードにつきましては、サークル情報を求めて窓口へいらっしゃるお客様も多いことから、より対応しやすいように5階窓口付近に移動いたしました。概ね好評をいただいているところではありますが、今後もお客様がサークル情報を入手しやすい環境整備に努めてまいります。

（公財）仙台ひと・まち交流財団

7	窓口の職員の方について、感じのいい方がいる反面、感情的、攻撃的になる方がいて驚き怖いです。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。お客様への接客接遇については全職員でもう一度見直し、より一層、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
8	R2年10月15日改定の事業要求水準にある゛顔の見える関係づくり゛を満たしていない。担当者がいないからわからないといわれることが多い。変わって上司の方が説明してくれることもないので、対応も、組織も教育も落胆するレベル。ぜひ4Fの図書館のサービスを見習って欲しい。これは窓口の個人の問題ではないと思う。仙台市のあり方が悪い。60もの市民センターを一括で指定管理させるやり方。競争もなく(候補がそもそも1社)惰性で税金を垂れ流しているのではないか。(図書館は民間3社競合)改善意識が足りず、利用者側のあきらめを待っている感じ。本当に残念。	ご不便をおかけして申し訳ありません。お客様にご迷惑が掛からないように、全職員で情報を共有し、担当が不在でも対応できるように努めてまいります。また,市民センター60施設の指定管理者として、これまでの運営の中で蓄積した経験やノウハウを共有し、仙台市とも協議を行いながら、よりよいサービスの向上に努めてまいります。

高砂市民センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	いつもきれいで使いやすいです。	ご利用ありがとうございます。これからも職員一同、皆様に快適にご利用いただけますように努めてまいりますので、よろしくお願いします。
2	年に何度か、お世話になってました。 今後ともよろしくお願いします	
3	職員さんの対応は、いつもとても良く感じています。	
4	午後からの使用時等、食事されているところにお伺いしますが、心良く対応いただき感謝しております。	

	ご意見・ご提案	改善策
1	照明が暗い	ご不便をおかけして申し訳ございません。ご指摘の通り、受付前の照明が間接照明で暗く、ロビーの照明が間引き点灯になっており、全体に暗く感じられていると思います。構造的な問題によるもので、現在改善できない状況です。令和6年秋頃から大規模改修に入る予定であり、照明もその時すべてLED化され、明るくなる予定です。今しばらくお待ちください。
2	夏のエアコンが効かないのはひどい（ホール）	ご不便をおかけして申し訳ございません。ホールにはエアコンが備え付けられておらず、夏場は大変な高温になる場合が多くなっております。ご不便をおかけしますが、窓・ドアの開放と水分補給・休憩を適切に行って頂きながらご使用下さい。なお、猛暑の場合は、使用の中止を含め、過度な運動を控える等の処置により、熱中症の発生防止に努めて頂ければ幸いです。

岩切市民センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	親近感が持てます。言葉遣いが丁寧です。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後もみなさまに快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
2	戸惑う事があっても丁寧に教えて頂いています。	
3	窓口対応とても対応はすばらしいです。 とても丁寧です。	
4	新しい職員でとても気持良く通ってます。今年のまつり楽しみに期待します。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。職員の励みになり、一層の精進につながります。 おかげさまで「岩切市民まつり」無事に開催できました。ありがとうございました。

	ご意見・ご提案	改善策
1	新しい建物にしてほしい。	ご要望ありがとうございます。仙台市では公共施設の長寿命化を進めており、当館の建替えはまだ先のこととなりそうです。皆さまに永く快適にご利用いただけるよう努力してまいりますので、これまで以上のご愛顧をお願いいたします。
2	調理室にクーラー欲しいです。夏はとても暑いですから。	ご要望ありがとうございます。調理実習室は南側に面しており、今年の酷暑では一層暑さが厳しくなっています。 クーラーの設置につきましては、施設設置者である仙台市に要望は伝えてまいりますが、現状では設置してある扇風機を使用してご利用いただきますようお願いいたします。
3	図書室のレイアウトに関して。新刊書の展示場所が読書スペースと重なっているので読書している人がいる時は気兼ねしていまう。	ご意見ありがとうございます。限られたスペースですが、図書ボランティアの皆さまと相談し、図書室内の配置を検討してまいりたいと存じます。
4	卓球台、1台でも新しくしてほしいです。	ご要望ありがとうございます。当館には9台の卓球台があり皆さまから大切にご利用いただいておりますが、いずれも経年的な劣化が進んでいます。卓球台の更新につきましては、施設設置者である仙台市に要望してまいりたいと存じます。

鶴ケ谷市民センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	日頃からお世話になり、感謝しています。	いつも当市民センターをご利用いただき大変ありがとうございます。今後も職員一同、心を込めて皆様方が気持ちよくご利用いただけますよう努めてまいりたいと思います。 これからも何かお気づきのことがございましたら、ご意見を戴きたいと思いますのでよろしくお願いいたします
2	いつもありがとうございます。	
3	夜間利用することが多いですが、とてもお気づかいいただいて助かっています。	

	ご意見・ご提案	改善策
1	近くて綺麗な施設なので大変助かっています。予約が取りづらいですが、人気の施設なので仕方ないです。	いつもご利用いただきありがとうございます。 また、予約が取りづらい点につきましては、ご不便をお掛けして申し訳ありません。予約につきましては2ヶ月前の10日から通常の予約ができます。倍率は高いのですが、抽選の申し込みは3ヶ月前の16日～末日まで申し込みができます。また、条件がございますが地域優先へご登録いただくと3ヶ月前からの予約も可能です。予約に関してご不明な点がありましたらお気軽に職員へお声がけください。
2	新聞がラウンジ内に置いていない	ご意見いただきありがとうございます。 新聞につきましては、閲覧用としてラウンジへ常設しておりませんが、閲覧希望の際は窓口へお声がけいただければ貸し出しを行っております。お気軽にご利用いただきますようよろしくお願いいたします。
3	今夏、猛暑が続くようなので、高齢者などへ市民センター利用を案内してはいかがでしょうか？	ご意見いただきありがとうございます。 貴重なご意見をもとに、早速「市民センターだより」へ暑い日の市民センターロビー利用を地域の方へご案内させていただきました。

榴ケ岡市民センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	いつもお世話様です。気持ちよく使わせていただいています。	温かいお褒めの言葉ありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう職員一同、一層努めてまいります。
2	冷暖房は完璧です。楽しく部屋を利用しています。	
3	季節ごとの色々な飾りつけ、ありがとうございます。職員の皆様の笑顔に癒されます。	

	ご意見・ご提案	改善策
1	近日、変更になった「駐車場」の事で困っています。今迄も駐車スペースが狭くて不安だったのに、もっと少なく限られた台数しか止められなくなり、後に来た人は入る事が出来なくなります。 ①後に来た人は、同サークルの車の前に止めて出入りしやすい状態にする。 ②「障害者用スペース(優先者用スペースと記してはいかがでしょうか?)に一時止めさせてもらい、使用する際は、速やかに移動する。 等々の意見を留意させて頂きたいと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。駐車場の利用に関しては、時間をかけて丁寧に進めていくつもりでしたが、周知期間と説明が足りませんでした。大変申し訳ございません。当センターの駐車場は、5台分の駐車スペースしかありません。駐車スペース以外の場所は、駐車場を安全に使用するためのスペースであるとともに非常時に緊急車両が使用する場所・歩行が困難な方の車が駐車する場所であると考えております。皆様の安心・安全のために、ご理解とご協力をお願いいたします。
2	Pが5台だけ、駐輪場の隣の軽車両は稼働していない様子、不要にしか見えません。Pを増やすよう希望します。	ご不便をおかけして申し訳ございません。センターの自動車は、出納業務で銀行に行く場合やセンターだよりの配布などで、ほぼ毎日使用しております。また、榴岡公園の駐車場は、公園緑地協会の駐車場も含めて公園利用者のためのもので、市民センターの利用のために便宜を図ることは難しいとのことでした。近隣の駐車場のマップを作成しましたので、是非ご利用ください。
3	常時駐車しているセンターの車を移動してもらえると、私達利用者は助かります(センターで車を保有する意図がわかりません)。もしくは、榴ケ岡公園の駐車場を使用できるなどの策を講じてもらえませんでしょうか。	
4	トイレを少し修繕してほしいです。	ご意見いただきありがとうございます。点検をし対処しておりますが、不具合があった場合すぐお知らせください。
5	「掲示物」、資料が多すぎて、選ぶのが大変だ。	ご意見いただきありがとうございます。分かりやすいように掲示・配架するように心掛けます。

東部市民センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	いつも、親切に対応していただいています。	いつも、ご利用いただきありがとうございます。これからも、ご来館いただく皆様に、気持ちよくご利用いただけるようセンター職員一丸となって、気持ちの良い対応を心がけてまいります。出来る限り、ご要望に沿った対応を丁寧に進めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
2	予約の時、便宜を図っていただき、ありがたく思っています。	
3		

	ご意見・ご提案	改善策
1		
2		
3		

幸町市民センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	他の市民センターはたまにしか利用しないので，雰囲気等忘れてしまいがちですが，幸町は清潔感や解放感，親しみやすさがあると思います。	いつもご利用いただき，ありがとうございます。今後とも皆様に快適にご利用いただけるように一層努めてまいります。
2	いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。	
3	領収書を準備してくれるようになり，良かった。	
4	皆さんとても感じが良く話しやすいです。	
5	いつも皆さん，挨拶してくれます。お世話になっています。ありがとうございます。	
6	また利用したいです。	

	ご意見・ご提案	改善策
1	夏は暑い。エアコンが欲しい。	ご意見ありがとうございます。今年は例年にない猛暑となり，熱中症警戒情報で「危険」レベルとなる日もありました。ホールのエアコン設置については，仙台市へ要望は伝えてまいりますが，設置されるまでは，ホール内に設置してある熱中症計を参考に，無理のない範囲でご利用いただきますようお願いいたします。
2	卓球台に傷がついていて，ボールのバウンドが変わる。	ご意見ありがとうございます。昨年までに卓球のサポートとネットを更新しました。卓球台の更新につきましては，施設設置者である仙台市に要望してまいります。ご不便をおかけしますが，ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3	広い部屋にほうきが1本しかないので，2本あると助かります。	ご意見ありがとうございました。1階会議室にほうきを2本設置しましたので，ご利用ください。なお，2階には，和室1に掃除機があるほか，給湯室の清掃用ロッカーに掃除機，ほうき等がありますのでご活用ください。
4	汗を床にこぼすので，モップがあるとありがたいです。	ご意見ありがとうございました。会議室の掃除用ロッカーに簡易モップを設置しましたので，ご利用ください。

田子市民センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	和室使用時に貸出マットやテーブル助かりました。ありがとうございました。	いつもご利用いただきありがとうございます。今後もご入用の際はお気軽にお申し付けください。
2	交通は便利。分かりやすい。	いつもご利用いただきありがとうございます。センターとしても．分かりやすいご案内や地図等の表示に努めていきたいと思います。
3	ホールをいつも楽しく使用させていただいています。何かとご配慮ありがとうございます。	いつもご利用いただきありがとうございます。今後とも皆さまに気持ちよくご利用いただけるように努めてまいります。

	ご意見・ご提案	改善策
1	卓球台をもう少し増やしてほしい。	ご意見をいただき誠にありがとうございます。多目的ホールは，様々な種目でたくさんの方々にご利用いただいています。現在使用いただいています，サークルや団体の使用頻度等を総合的に鑑みながら今後の必要備品を検討して参ります。
2	市民センターまつりが2月なので，春か，秋だとうれしいです。	ご意見ありがとうございます。市民センター単独で決めていくことが難しいので，いただきましたご意見を「たごっ子まつり実行委員会」等でお伝えさせていただきます。
3		

福室市民センター　市民の皆様からのご意見に対する改善策

令和5年7月～8月に実施した窓口サービスアンケートの際に，市民の皆様からいただいたご意見・ご提案を元に，下記のような改善策を実施いたしました。
貴重なご意見・ご提案をいただき，ありがとうございました。

	お褒めのことば	お礼
1	いつも応対がよく、気持ち良く利用させていただいております。	温かいお言葉、ありがとうございます。職員一同、これからも努力して参ります。よろしくお願いいたします。
2	今年度異動してきた職員の方々、新しい環境の中、ご苦労様です。いろいろとお願いすることが多いと思いますが、よろしくお願いいたします。	
3	いつも親切に対応していただき、ありがとうございます。和室利用の際、椅子等準備していただいたとのこと、会員（足が痛い）が大変喜んでいました。今後ともよろしくお願いいたします。	

	ご意見・ご提案	改善策
1	枯れた花が飾られていて見た目が良くなかった。	ご意見いただきありがとうございます。暑い日が続き、管理が行き届かず、申し訳ありませんでした。定期的な管理を心がけます。
2	説明することが統一されていない。	ご不便をおかけして申し訳ございません。窓口対応での情報共有化を徹底いたします。ご不明の点は今後ともご指摘ください。
3	玄関の日の丸はやめてほしい。	いつもご利用いただき、ありがとうございます。玄関の日の丸に関しましては、設備を有する市の施設では掲揚することになっております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
4	冷房があったらいいなあ。	いつもご利用いただき、ありがとうございます。今年は例年になく暑い夏で、冷房がほしい日が多々ありました。冷房・温水洗浄便座については、施設設置者である仙台市に要望を伝えてまいります。また、ゴミ箱に関してですが、市民センターはゴミ持ち帰りをお願いしております。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
5	トイレにウォシュレットがほしい。体育館に冷房がほしい。普通ゴミ箱の設置をしてほしい。	