

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                                 | 改善項目   | 改善の成果  | 実施時期                   |
|-------------------------------------|--|--|------------------------|
| 仙台市福祉プラザ<br>※仙台市社会福祉協議会・東北共立グループが運営 | 講演会をネット配信したり、ズーム会議を開催するケースが増えていることから、貸出用ケーブルや変換アダプタを準備した。また、標準的な貸出用具一式を貸出カゴにまとめてすぐに渡せるようにするとともに、貸出物品一覧表を添えて必要物品を一目で確認できるようにした。 | ・利用者の要望に迅速に対応できるようになり、窓口で待たせることがほとんどなくなった。           | 令和3年7月                 |
| 仙台市福祉プラザ<br>※仙台市社会福祉協議会・東北共立グループが運営 | 図書コーナーに貼り出している図書分類表、図書分類番号見出しが古くなっていたので、わかりやすいように手作りで更新した。   | ・利用者の図書レファレンスに迅速に対応できるようになり、快適に気持ちよく利用していただけるようになった。 | 令和3年7月                 |
| 宮城社会福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営    | 感染防止の観点から、施設内での飲食ができない状況が続いていたため、施設を終日利用する方々から飲食についての要望が多く寄せられたため、屋外にテントを張り、オープンスペースを設置した。                                     | 利用者からお昼のために一度帰らなくても済むようになり、大変好評を得ている。                | 終日利用団体がある日             |
| 宮城社会福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営    | 感染防止の観点から、入浴時間を区切り1回につき3名の予約制としていたが、空いている時間帯については、急遽来所された方でも入浴できるように改善した。  | 時間を間違って来館された方や予約を取り忘れていた方等から、入浴することができ大変助かると好評を得ている。 | 通年                     |
| 泉社会福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営     | 視覚障害のある方の利用に備え、配慮すべき点など、職員研修を開催し確認した。  | 職員の視覚障害への理解を深めることにつながり、利用者の方からも特段の改善要望等なく利用いただいている。  | 令和3年10月～令和4年2月にかけて7回開催 |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                             | 改善項目   | 改善の成果  | 実施時期      |
|---------------------------------|--|--|-----------|
| 泉社会福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営 | 新型コロナウイルス感染予防のため、施設利用者に対し消毒チェック表を用いて、利用後の設備消毒の協力を呼び掛けた。また利用後は消毒チェック表の提出を求めた。 | 利用者の方々の感染予防の意識を高め、これまでクラスターを発生することなく利用していただくことができた。  | 令和3年4月～通年 |
| 泉社会福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営 | 仙台市管理のカーブミラーに添架標識を設置、また既存施設案内表示板の修繕を行った。                                     | 泉区七北田字菅間36-13南側のY字路にあるカーブミラーへ矢印標識を設置。また泉区七北田字菅間42-1の北側(T字路)に設置している既存の案内表示板について、施設名を修正して新しいものに交換したところ、利用者が迷わずに施設まで来るようになり、問い合わせの電話が減った。 | 令和4年3月    |
| 泉社会福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営 | 駐車場の区画について、施設近く(西側)にあった公用車用駐車区画6台分を利用者用駐車区画に変更した。                            | 施設近くの駐車スペースを公用車用から利用者用に変更することで利便性の向上を図った。利用者からは駐車場所から建物まで近くなってよかったと評価いただいた。  | 令和3年4月    |
| 泉社会福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営 | 2階研修室(和室)の入り口にある段差(板間)に、滑り止めとしてのシートを敷いた。                                     | 利用者からは、より安心して和室の出入りができると評価いただいた。   | 令和3年11月   |
| 泉社会福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営 | 2階料理実習室の鍋釜保管場所について、ワイヤーラックを購入し風通し良い場所に変更した。                                  | 利用者からは、鍋釜がよく乾燥され清潔に感じ、気持ちよく利用できるようになったと評価いただいた。  | 令和3年5月    |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                                       | 改善項目   | 改善の成果  | 実施時期   |
|---|--|--|--------|
| 仙台市障害者就労支援センター<br><br>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営  | 定期的に職員向け手話講座を開催し、聴覚障害の対応に手話でご挨拶できるようにした。   | 聴覚障害の手話ができる方が来所した際に、挨拶などを手話で行うことで関係性の構築の一助となっている。  | 令和3年4月 |
| 仙台市障害者就労支援センター<br><br>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営  | 利用者が来所時に入りやすい雰囲気を作るため、季節の飾りつけなどを行った。   | 利用者の方から雰囲気が明るくなりましたね等のお声を頂いた。  | 令和3年6月 |
| 仙台市宮城野障害者福祉センター<br><br>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営 | 利用者に分かりやすいバス停地図と時刻表の掲示<br>当センターは、交差点に面しており、バス路線が3系統ありバス停も系統ごと3箇所に分かれていて分かりづらく、利用者からバスに関して尋ねられることが度々あった。そのため、玄関の見えやすい場所に、バス停の地図と時刻表を掲示して、利用者の利便性向上を図った。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から、バス停やその時刻について尋ねられることが少なくなった。</li> <li>・数人の利用者から「分かりやすくなった」との声があった。</li> </ul> | 令和3年7月 |
| 仙台市若林障害者福祉センター<br><br>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営  | 新型コロナウイルス感染症対策として、館内の共用部分、貸館部屋等の消毒を徹底するため、消毒記録を作成し、館内の感染予防や清潔保持に努めた。   | クラスターを防止し、日々、センターを利用していただく方に安心してご利用いただけた。  | 令和3年4月 |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                                   | 改善項目   | 改善の成果   | 実施時期                   |
|---------------------------------------|--|---|------------------------|
| 仙台市太白障害者福祉センター<br>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営  | コロナウイルス感染予防策として、貸館利用者に対し、窓口受付時に感染予防の周知文と消毒する道具をお渡しし、活動終了後に部屋の消毒の協力をお願いし、感染予防の徹底を行った。 | 貸館利用者において、感染者を発生することなく、事業が行えている。  | 令和3年4月                 |
| 泉障害者福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営      | 視覚障害のある方の利用に備え、配慮すべき点など、職員研修を開催し確認した。  | 職員の視覚障害への理解を深めることにつながり、利用者の方からも特段の改善要望等なく利用いただいている。   | 令和3年10月～令和4年2月にかけて7回開催 |
| 泉障害者福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営      | 新型コロナウイルス感染予防のため、施設利用者に対し消毒チェック表を用いて、利用後の設備消毒の協力を呼び掛けた。また利用後は消毒チェック表の提出を求めた。         | 利用者の方々の感染予防の意識を高め、これまでクラスターを発生することなく利用していただくことができた。   | 令和3年4月～通年              |
| 泉障害者福祉センター<br>※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営      | 新型コロナウイルス感染予防対策及び夏季の環境改善のため、ロビーにサーキュレーターを設置した。                                       | 利用者来館時間帯に作動させ、空気を循環させるようにした。利用者の方々が新型コロナウイルス感染予防対策を直接目にできることで、センターの取り組みがわかりやすく安心できるとの声をいただいた。               | 令和3年4月～通年              |
| 仙台市なかよし学園・仙台市あおぞらホーム<br>※(社福)なのはな会が運営 | 建物周辺の歩道部分が雨や雪が降ると滑りやすく危険であり、対応が必要であった。   | 雨や雪などの天気の悪い日には、玄関付近にはマットを敷くなどの対応を行ったり、滑りやすく危険であることについて、注意を促すポスターを建物の外壁に添って数カ所掲示した。そのため、注意して歩くことで滑ることはなくなった。 | 令和4年2月～                |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                                | 改善項目  | 改善の成果   | 実施時期          |
|------------------------------------|---|---|---------------|
| <p>仙台市サンホーム<br/>※(特非)グループゆうが運営</p> | <p>保護者の個性も多様化しており、理解度の把握が必要になっている。説明などを実施後受け止め方を確認したり、説明内容が十分理解されていない場合はメモを配布するなど、個々の状態像に即した工夫を試みている。</p> | <p>理解不十分なための忘れものや認識のずれによるトラブルが減少した。アンケートでも丁寧な説明や対応をねぎらう声が聞かれた。</p>                                | <p>令和3年4月</p> |
| <p>仙台市サンホーム<br/>※(特非)グループゆうが運営</p> | <p>保護者自身が特性を持ち、生活しづらさを抱えている場合は、心理士の専門的な相談を随時受け入れられるよう体制整備を図った。</p>  | <p>リスクの高いケースについては定期的なモニタリングを実施することによりリスク低減につながっている。</p>   | <p>令和3年4月</p> |
| <p>仙台市サンホーム<br/>※(特非)グループゆうが運営</p> | <p>保護者のメンタルヘルス疾患やパーソナル障害の疑いのある事例の対応については、対応法の研修を受けて、職員間で伝達研修を行いながら対応している。</p>                             | <p>接し方や言葉遣い一つでトラブル発生につながることもあるので、慎重で丁寧かつチームでのかかわりを実施したことにより、信頼関係構築につながり、やり取りもスムーズになったケースがあった。</p> | <p>令和3年4月</p> |
| <p>仙台市サンホーム<br/>※(特非)グループゆうが運営</p> | <p>新採用者については、教育係やメンター係を任命し、OJTでの教育を実施した。また、一般的な接遇、電話対応のわかりやすい参考書を常備し、自己研鑽できる体制づくりを開始した。</p>               | <p>新人のフォローアップにも日々心掛けているため、保護者や外部からの電話対応に関するクレームはなかった。</p>   | <p>令和3年4月</p> |
| <p>仙台市サンホーム<br/>※(特非)グループゆうが運営</p> | <p>職員間の知識や経験値の違いについては、互いに補完的な役割を果たせるよう、クラスの担当スタッフのメンバー編成を工夫している。</p>                                      | <p>クラス内での良好な関係性構築を日頃から努力しており、児童や保護者へのマイナス的な影響はでていない。人材育成を考慮したメンバー配置により、スタッフの療育の質の向上にもつながった。</p>   | <p>令和3年4月</p> |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                             | 改善項目   | 改善の成果   | 実施時期   |
|---------------------------------|--|---|--------|
| 仙台市サンホーム<br>※(特非)グループゆうが運営      | 家族参観などでは、普段利用していない家族が入り口に戸惑う姿もあったことから、駐車場の案内や分かりやすい掲示を作成した。                            | 迷わずにたどり着ける方が増え、イベントの開始時間の大幅なずれを未然に防止できるようになった。気軽にサンホームを訪問できる家族が増えてきた。 | 令和3年4月 |
| 仙台市袋原たんぼぼホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 園のスケジュールを早めに知りたいとの希望があったため、スケジュールの変更等を早めにお知らせするようにした。                                  | 早目に予定が分かり、他の予定を立てやすくなったと評価を得ている。                                      | 令和3年4月 |
| 仙台市袋原たんぼぼホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | コロナ感染に対して不安を感じている家庭もあったため、オモチャ消毒、アクリル板の設置等、感染防止対策を徹底した。また、行事の際に登園時間をずらす等して密にならないよう努めた。 | 感染対策をしっかりしていることで保護者・子どもが安心して通うことができ、コロナ感染はなかった。                       | 令和3年4月 |
| 仙台市立町たんぼぼホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 発達に関する書籍を定期的に購入し、母親文庫を充実させた。   | 保護者の視野が広がり、お子さんへの理解が深まった。   | 令和3年4月 |
| 仙台市立町たんぼぼホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 在籍年数に合わせ、療育内容の工夫をした。   | 在籍年数3年目の児童を対象に単独通園を行うことで、卒園後の次集団への移行がスムーズになった                         | 令和3年4月 |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                              | 改善項目  | 改善の成果  | 実施時期    |
|----------------------------------|---|--|---------|
| 仙台市大野田たんぽぽホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 卒園児の進路先に訪問し移行支援を行った。                                  | 他の関係機関との連携が密になり、スムーズに移行できた。また、訪問先で、卒園児以外の児童の相談を受けることもあり、早期に地域相談へとつなぐことができた。                | 令和3年4月  |
| 仙台市大野田たんぽぽホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 地域の関係機関の職員を招いての懇談会を開催した。                              | 懇談会を通して、児童発達支援センターがより身近な存在であることを周知することができた。  | 令和3年12月 |
| 仙台市田子西たんぽぽホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 子育て支援機関への定期訪問箇所を増やした。                                 | 近隣の保育園と子育て支援室から定期訪問を依頼され、ケース検討会、個別相談やサロンを共催しながら、発達特性に応じた対応を一緒に考え、支援者や保護者の不安への対応力を高めている。    | 令和3年5月  |
| 仙台市田子西たんぽぽホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 個別避難計画作成に向けた勉強会を行い自助について考える機会を設けた。                    | 各家庭の居住地域や発達特性に応じた災害時(コロナ自宅待機期間を含む)の配慮と備えについて共有ができた。  | 令和3年10月 |
| 仙台市田子西たんぽぽホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 近隣幼稚園・保育園職員に向けた講演会・ケース検討会を開催し、発達障害への理解と適切な対応について共有した。 | 行動の原因を探り適切な環境を調整することや関わりでの言動について振り返り、今後の対応を考えるためシートに記入しながら支援者同士の意見交換ができる機会を作り、共有を図ることができた。 | 令和3年12月 |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                              | 改善項目  | 改善の成果   | 実施時期   |
|----------------------------------|---|---|--------|
| 仙台市上飯田たんぽぽホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 児童や保護者の情報を職員全員に周知させるため降園後、全体反省の時間を設けた。(不参加者にはノートに記載したものを読んでもらう) | 全員で情報を共有することで、統一した対応をすることができ、職員間に円滑なコミュニケーションが生まれた。               | 令和3年4月 |
| 仙台市西花苑たんぽぽホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 清潔保持のため、清掃終了後、最終確認をし、汚れ等がないよう努めた。                               | 気持ちよく部屋を使用できると評価を得ている。  | 令和3年4月 |
| 仙台市西花苑たんぽぽホーム<br>※(社福)仙台はげみの会が運営 | 近隣の保育所や幼稚園の情報をまとめ、自由に閲覧できるようにした。                                | 進路を考える際に参考になったと評価を得ている。   | 令和3年4月 |
| 仙台市なのはなホーム<br>※(社福)なのはな会が運営      | 新型コロナウイルス感染症の状況に応じて、対応・感染対策を文書で家族に配布して取り組んできた。                  | 状況の変化に迅速に対応するために、保護者に理解いただき対策に取り組むことが出来た。                         | 通年     |
| 仙台市なのはなホーム<br>※(社福)なのはな会が運営      | 職員研修と合同で地域の支援者向け研修を開催した。  | 幼稚園、保育園など様々な職種の支援者の方に参加いただき研修を通して、情報交換の機会ともなり、地域の中で連携をすすめることが出来た。 | 令和3年6月 |



接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                                       | 改善項目   | 改善の成果  | 実施時期           |
|---|--|--|----------------|
| <p>仙台市なのはなホーム<br/>※(社福)なのはな会が運営</p>       | <p>地域で遊び場のない親子に対して、在園児が降園した後を利用して、園庭開放を行った。</p>  | <p>新型コロナウイルスの影響で、外でのあそび場のない親子にとっては、自由に遊ぶことができる場のひとつになった。また、発達に心配を抱えている親子にとっては遊ばせながら気軽に相談することが出来る場になっている。</p> | <p>通年定期開催</p>  |
| <p>仙台市葛岡斎場<br/>※仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループが運営</p> | <p>新型コロナウイルス感染症の流行が拡大する中、BCP(新型インフルエンザ編)を基本方針とし、仙台市及び葬祭業者の方々と連携協力し、ご遺族や会葬者の方々が安全・安心して利用できるよう感染防止対策の徹底を図った。</p> | <p>故人とご遺族の永遠の別れの施設として、利用者のサービス低下を招くことなく、斎場業務を通常通り継続した。</p>   | <p>令和3年4月</p>  |
| <p>仙台市葛岡斎場<br/>※仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループが運営</p> | <p>新型コロナウイルス感染症に感染したご遺体を火葬するため、仙台市と綿密な協議を重ね、ご遺体を円滑に搬入、火葬できるよう体制を整えた。</p>                                       | <p>故人とご遺族の永遠の別れの施設として、新型コロナウイルス感染症に感染したご遺体83体の火葬を行った。</p>  | <p>令和3年4月</p>  |
| <p>仙台市葛岡斎場<br/>※仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループが運営</p> | <p>職員によって収骨業務に若干の違いが見受けられたことから、マニュアルどおりの収骨となるよう「収骨業務技術習熟研修」を行った。</p>   | <p>職員間の収骨業務を平準化することができ、収骨業務の向上につながった。</p>  | <p>令和4年1月</p>  |
| <p>仙台市葛岡斎場<br/>※仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループが運営</p> | <p>新型コロナウイルス感染症の蔓延や清潔保持のため、トイレ便座の除菌クリーナーを設置した。</p>   | <p>利用者からトイレが清潔的に使用できるとの評価を得ている。</p>  | <p>令和3年11月</p> |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                            | 改善項目   | 改善の成果  | 実施時期   |
|--------------------------------|--|--|--------|
| 健康増進センター<br>※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営 | 3階運動エリアの情報コーナーを拡充し、催事案内のチラシや健康情報を分かりやすく掲示した。                         | 見やすく手に取りやすい場所に設置したことで利用者から好評を得ている。   | 令和3年4月 |
| 健康増進センター<br>※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営 | 1F共有ロビー座席の距離を保ちつつ配置変更し、個々の視線が気にならないようにした。                            | ソーシャルディスタンスを確保しながら、ロビー利用時の会話や干渉を避けるよう工夫した。   | 令和3年5月 |
| 健康増進センター<br>※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営 | 利用者からの声を反映し、3Fトラック周回時に水筒やペットボトルが置けるラックを増設した。                         | こまめな水分補給のための利便性が向上した。熱中症予防の啓発にも有効である。  | 令和3年6月 |
| 健康増進センター<br>※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営 | 障害者と付き添い者に、使用物品を消毒するための用具の個別セットを貸し出し、手順書の掲示と説明を行うことで自身での消毒作業が可能になった。 | 利用者自身での使用物品消毒が定着しているが、これまで障害者については、職員が作業を行っていた。利用者による都度の消毒と職員による定期消毒がより徹底された。利用者は協力的であり、職員の健康指導に掛ける時間が増加した。          | 令和3年6月 |
| 健康増進センター<br>※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営 | 殺菌線消毒ロッカーを設置した。  | ロッカーキーについては、消毒薬液による洗浄を行っていたため作業と乾燥に数時間を要したが、紫外線殺菌は数分間であるため、ロッカー使用が効率化し、職員の作業も軽減した。また、洗浄出来ない物品(血圧計マンシエット等)の殺菌が可能になった。 | 令和3年6月 |

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【健康福祉局】

| 施設名                            | 改善項目                | 改善の成果   | 実施時期    |
|--------------------------------|---------------------|---|---------|
| 健康増進センター<br>※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営 | 券売機に照明器具を設置した。      | 手元・足元や近隣空間が明るくなり、利用券購入時の小銭が確認しやすくなる等の利便性や足元の安全性が向上した。 | 令和3年11月 |
| 健康増進センター<br>※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営 | ひろびろトイレに非接触自動石鹸機を設置 | 利用者の感染可能性要素を削減し感染症予防にプラスとなった。                         | 令和4年3月  |