

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>仙台市福祉プラザ ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>・施設(調理実習室)の窓が強風で破損した事例を踏まえ、強風時は管理課より防災センターへ連絡をし、利用者へ鍵を貸し出す際に、窓の開閉を行わないように案内依頼をすることになった。</p>	<p>・安心して施設を利用していただけに考えている。</p>	<p>令和5年4月</p>
<p>仙台市福祉プラザ ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>・体調不良者の対応用として、氷嚢(3個)を購入した。</p>	<p>・体調不良者が発生した際に、速やかに氷嚢を貸し出すことができた。</p>	<p>令和5年7月</p>
<p>仙台市福祉プラザ ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>・施設(東側入口)の風除室にあるホワイトボードに、「本日の展示ロビーの催事」コーナーを新設し、施設(展示ロビー)の催事情報を掲示した。</p>	<p>・来館者に催事情報に興味をもってもらい、来場の促進ができていると考えている。</p>	<p>令和5年12月</p>
<p>仙台市福祉プラザ ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>・福祉図書コーナーにあるDVD視聴コーナー(1席)に、使用方法のサイン「おひとり様1日1回30分以内」を設置した。</p>	<p>・占有使用を避け、多くの来館者に利用していただけに考えている。</p>	<p>令和5年12月</p>
<p>仙台市福祉プラザ ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>・本会から東北学院大学土樋キャンパスへ向かう通路の入口に、サイン「鉢合わせにご注意」の掲示、床面に足型入り止まれステッカーの添付、上方部にミラーの設置をした。</p>	<p>・歩行者に歩く速度を緩めていただき、通路を安全に通っていただけていると考えている。</p>	<p>令和6年2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
<p>仙台市福祉プラザ ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>・地下鉄に向かう通路が「夜間暗いので明るくしてほしい。」という要望が以前からあり、人感センサーライト(2個)を購入し、設置した。</p>	<p>・安心して施設を利用していただけに考えている。</p>	<p>令和6年2月</p>
<p>仙台市福祉プラザ ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>・施設(託児室)の臭気対策として、空気清浄機と消臭器を購入し、設置した。</p>	<p>・安心して施設を利用していただけに考えている。</p>	<p>令和6年2月</p>
<p>宮城社会福祉センター</p>	<p>貸室予約について、先着順の方式を改め、センターで申込を集約し、利用希望団体が公平に利用できるよう振り分ける方式とした。</p>	<p>先着順の時には、申込開始日に開所時間前から施設前に並んで予約を取りに来る状況で、炎天下など気候によっては体調を崩す恐れもあった。変更後は、申込開始日に並ぶこともなくなり、利用回数も公平性を保てるようになった。</p>	<p>令和5年6月から通年</p>
<p>仙台市障害者就労支援センターはたらポート仙台</p>	<p>来所者がお帰りになる際は、職員は自席で起立して挨拶し、お見送りすることを行った。</p>	<p>面談後、相談者家族から「帰りに他の職員さんが立ち上がってお辞儀してくれてありがたかった」と声をいただいたほか、アンケートにおいて「あいさつ等キチンとされて気持ち良かったです」と評価いただいた。</p>	<p>通年</p>
<p>仙台市障害者就労支援センターはたらポート仙台</p>	<p>就労継続支援A型及びB型支援事業所のリーフレットをそれぞれ区ごとに整理をして、閲覧しやすくした。</p>	<p>来所した方から「整理されていて見やすい」とご意見をいただいた。</p>	<p>令和6年1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
<p>仙台市宮城野障害者福祉センター (社福)仙台市障害者福祉協会</p>	<p>貸館利用団体からフリーWi-Fi設備の要望をいただいた。</p>	<p>令和5年度のWi-Fi費用の予算措置により、令和5年12月にホームルーター(Wi-Fi)を設置した。Wi-Fi環境を整備し、各室に利用の表示を行うことにより、施設の利便性向上と施設利用者のサービス向上を図り、利用者から便利になったとの声をいただいた。</p>	<p>令和5年12月</p>
<p>仙台市宮城野障害者福祉センター (社福)仙台市障害者福祉協会</p>	<p>貸館利用団体より、「冬季期間にコートかけがなく不便」との声を受けた。</p>	<p>令和5年度予算で3階にある研修室他4室にパイプハンガーを設置した。車いす利用者も利用可能なよう高さが2段の物を購入し、利便性向上を図った。</p>	<p>令和5年12月</p>
<p>仙台市宮城野障害者福祉センター (社福)仙台市障害者福祉協会</p>	<p>当センター入口に設置しているパンフレットスタンドに沢山の広報誌やチラシが入っており、見にくいとお声をいただいた。</p>	<p>センター入口のパンフレットスタンドを新たに購入し、乱雑に置かれていたパンフレットやチラシを見やすくインディックスで見出しを付け、整理した。来館者が気軽に手に取り、持ち帰れるようになったとお声をいただいた。</p>	<p>令和5年8月</p>
<p>仙台市若林障害者福祉センター</p>	<p>貸館利用者から、駐車場がうまっており、駐車ができなく不便であるとのご意見をいただいたため、一台でも多く貸館利用者が駐車場を利用できるようにセンター公用車の駐車場所や駐車方法を変更した。</p>	<p>駐車台数に限りがあるため対応が難しいが、可能な限り貸館利用者が駐車することができるようにするなど、施設利用の利便性向上に関して、職員の意識強化につながった。</p>	<p>令和6年3月</p>
<p>仙台市若林障害者福祉センター</p>	<p>貸館利用者から、チラシなどの施設案内地図が分かりにくいというご意見をいただいたため、案内地図を見直し、変更を行った。</p>	<p>施設の案内地図が分かりやすくなったとの感想をいただくことができた。また、分かりやすい地図なので、サークルの参加希望者に配布していきたいというお話をいただいた。</p>	<p>令和6年3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
<p>仙台市太白障害者福祉センター ※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>○敷地駐車場の前向き駐車 近隣住民より長町南コミュニティ・センターに敷地内の駐車向きを可能な範囲で前向き駐車するよう依頼があり、当センター、児童館で共有し、各利用者に可能な方は、前向き駐車していただくよう声掛けをした。 ※敷地の駐車場に後ろ向きで駐車すると、近隣の民家に排ガスが流入する。</p>	<p>敷地内駐車場に前向きで駐車していただけるようになり、近隣住民からの声は聞かれなくなった。</p>	<p>令和5年9月</p>
<p>仙台市太白障害者福祉センター ※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>○Wi-Fi設置 パソコンサークル(貸館団体)や利用者アンケートでWi-Fi設置の要望があり、貸館部屋の一部に簡易Wi-Fiを設置した。</p>	<p>パソコンサークル(貸館団体)より、「インターネット検索ができるようになり活動がしやすくなった」との感想が聞かれた。また、在宅障害者・一般市民向け事業のスマートフォン教室では、Wi-Fi接続の実演が出来て、参加者から「Wi-Fiが利用できるようになった」等の感想が聞かれた。</p>	<p>令和5年12月</p>
<p>仙台市なかよし学園</p>	<p>市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。</p>	<p>支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)</p>	<p>令和6年2月～</p>
<p>仙台市あおぞらホーム</p>	<p>市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。</p>	<p>支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)</p>	<p>令和6年2月～</p>
<p>仙台市サンホーム</p>	<p>令和5年度の仙台市障害児通園施設協議会(通称市連協)のワーキンググループにて、11児童発達支援センター共通の紹介リーフレットを作成し、アールからの移行時に活用してもらうようにした。写真を多く取り入れ、楽しい場所であることを協調する工夫を凝らした。</p>	<p>令和6年度から本格配布となり、まだ成果は見えにくいですが、センター共有のサービス提供における資料として有効活用ができるようになった。センターの楽しい雰囲気を写真で示しているのので「いってみようかな」と思えるモチベーションアップにつながるよう期待している。</p>	<p>令和5年3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	家族懇談会や卒園児懇談会などにおいては、あらかじめ駐車場利用のための誘導係を設置し、初めての来園においても戸惑わず、かつ事故の内容に努めている。	駐車場の数が限定されているため、特に収納しきれない車についての誘導が必要になるので、タイムリーな誘導により、イベント開始時間を遅くせずに済むようになった。	令和5年4月
仙台市サンホーム	数か所の入り口があるので、迷わないように明確な表示に追加・修正した。	複数の出入り口があるため、初めての見学者などが迷ってしまうことが多々あったが、明確な表示により、スムーズに玄関から入れるようになった。	令和5年4月
仙台市サンホーム	保育所(園)や幼稚園に卒園児の引継ぎやフォローアップ訪問をするなどの機会が多いことから、勤務年数の浅いスタッフを中心に名刺の渡し方などのマナー講座を実施した。	地域相談員に限らず、保育士等が保育(園)や幼稚園への訪問が多くなってきたり、療育見学者対応も増加したこともあり、社会人としてのマナー講座は大変役立った。	令和5年10月
仙台市サンホーム	行事等では、普段登園しない家族が来園する機会が多いため、保護者とスタッフの違いを分かりやすくするため、サンホーム職員と分かるTシャツを着用している。	母子通園ということもあり、初めて来園する家族が、保護者なのかスタッフなのか区別できないこともある。おそろいの職員のブルーTシャツの活用で間違えることがなくなった。	令和5年4月
仙台市サンホーム	見学などの来園者については、感染予防はもとより、プライバシーへの配慮など、利用者の不利益にならないよう事前リーフを配布して説明している。	療育の見学者も増加し、サンホームの役割や機能を理解してくださる方の増えた一方で、利用児童や保護者の個別情報の保護について厳守していくことが重要である。あらかじめ配慮してほしいことを明確化し、リーフレットを配布し、説明することで確実に周知できる手段となっている。	令和5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
仙台市サンホーム	動画の録画を導入して、保護者勉強会の補講として活用し、利用者に公平に勉強会の提供を実施している。	児童の突然の体調不良による欠席が絶えないため、毎回の保護者勉強会において全員参加は難しい。確実に欠席者に療育内の時間で録画視聴をしてもらうことで公平な勉強会を提供できるようになった。	令和5年4月
仙台市サンホーム	一般道路に面している施設敷地内の花壇に将監児童館と合同で季節ごとに植栽を実施している。近隣の方が自主的に協力してくれる庭になり、心地よく楽しめる場所になっている。	地域の方々を含めた協働の花壇は、児童館の子どもたちの活動の場でもあり、地域の方々とのふれあい体験の場にもなっている。以前は雑草が繁殖して外虫も多かったことから外観のみならず、衛生的な環境の整備にもつながった。	令和5年5月
仙台市サンホーム	市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。	支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)	令和6年2月～
仙台市袋原たんぽぽホーム	市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。	支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)	令和6年2月～
仙台市立町たんぽぽホーム	市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。	支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)	令和6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
仙台市大野田たんぽぽホーム	市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。	支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)	令和6年2月～
仙台市田子西たんぽぽホーム	市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。	支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)	令和6年2月～
仙台市上飯田たんぽぽホーム	市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。	支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)	令和6年2月～
仙台市西花苑たんぽぽホーム	市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。	支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)	令和6年2月～
仙台市なのはなホーム	市内にある11ヶ所の児童発達支援センターがセンターの概要や支援内容等について記載した共通のリーフレットを作成し、利用を検討している保護者への説明にリーフレットを活用することで、センター利用の目的や内容を分かりやすく伝えられるようにした。	支援内容や児童発達支援センターの概要、市内のどのセンターでも共通の支援を受けられることを伝えられるようになることで、保護者が児童発達支援センターについてイメージしやすくなる。と考える。 (年度末にリーフレットが完成したため、成果についてはまだつかめていない)	令和6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
亀岡老人福祉センター	階段壁面に「階段ギャラリー」を設けました。絵画や版画などの複製品を下に解説文を付けて、展示しています。不定期ですが、入れ替えを行っています。	<p>利用頻度が一番高い2階大広間に入る時に見て行きます。多少の教養向上につながれば幸いです。</p> 	通年
小鶴老人福祉センター(社福)杜の村運営	冷房設備の代わりに、各窓際に朝顔、ゴーヤ等のグリーンカーテンを設置し、猛暑による熱中症の危険を改善した。	日差しを遮る効果もあり、更には花や実がなる楽しさもあり、涼しさだけでなく、利用者の癒しや草花の成長を楽しむといった精神的情緒的な安定による成果が得られた。	春～初秋にかけて
小鶴老人福祉センター(社福)杜の村運営	冷房設備の代わりに、遮光シートを設置酷暑を改善した。	強烈な日差しを防ぎ、利用者のセンターでの日中の活動が快適になった。	同上
小鶴老人福祉センター(社福)杜の村運営	各和室出入り口、段差解消の為に板(ミニスロープ)設置し、段差による躓き、転倒による危険を改善した。	利用者の躓きや爪先の負傷がなくなり、安心安全にセンター内を歩行移動できるようになった。	随時

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
小鶴老人福祉センター(社福)杜の村運営	植栽、剪定等より、長年伸びっぱなしで経過しているセンター敷地内の草木を整理した事により環境が改善された。	採光や風、空気に流れと景観が整い、防虫効果も増し、利用者にとっても喜ばれた。	随時
泉中央老人福祉センター	・危険木の伐採 敷地内の樹木16本の伐採。枯れた枝が利用者車両に落下したことで他に落下の恐れがある24台分の利用を中止。伐採作業後は駐車場を開放する。	5月、新型コロナウイルスの5類移行に伴い当センターも来館者が急増し駐車場が満車になる日も増えたが、その前に伐採できたことで「駐車できない」クレームを未然防止できた。また、常連の利用者もこの状況を見ており早期に作業できたことに喜びの声を多数いただく。	令和5年4月
泉中央老人福祉センター	・フリールールの開放 新型コロナウイルスの5類移行後の利用制限解除としてフリールートを個人利用として開放する(食事の制限も解除)。	5類移行以前から個人利用の再開の声は多数ありましたが、特に囲碁・将棋の方の利用が始まる。また昼食を利用する方もおりその数が増えています。コロナ禍は時間制限もあり利用しづかったことが5類移行後に改善でき「昔のセンターに少し戻った」との声を多数いただいています。	令和5年5月
泉中央老人福祉センター	・利用者と花壇づくり 花いっぱいセンターづくりを利用者と取り組んでおり昨年以上に花壇作りを行うとともにプランターにも多数の花苗を植えた。	夏以降次々花が咲き多くの利用者から感謝と労いの言葉を多数いただいた。	令和5年5月
泉中央老人福祉センター	・涼み処 涼み処開設に合わせて場所をつくりました(フリールーム隣接廊下)。椅子の配置、BGMを流し気軽に利用できる場所にする。フリールームが混んでいる(囲碁・将棋など)時があり「混みあって利用できない」との声に応えました。	「気兼ねなく利用できる」「涼しくて良い」など喜んでいただいた。	令和5年7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
泉中央老人福祉センター	<p>・敷地内駐車場案内版設置 新規利用者が増えセンターの駐車場(4カ所に分散している)を説明する必要性から手作りの立て看板等多数制作し表示した。</p>	<p>設置場所については利用者から直接意見を聞きながら何度か場所を変え多くの利用者から「わかりやすい」と評価いただけるようになった。</p>	令和5年10月
仙台市葛岡斎場	<p>これまでの濃紺色の制服は、収骨及び収骨後の炉台清掃時に、炉台保護材に使用している白色粉が制服に付着して「汚い」(利用者アンケートから)という指摘や不快を与えることから、白色粉が目立たないスモークグレー色の制服に変更した。</p>	<p>スモークグレー色の制服は、汚れが目立ちにくいこと、落ち着いた色調で斎場にふさわしいという高評価を得ている。斎場利用者アンケートにも否定的な意見はなく、以前のように不快感を与えることがなくなった。</p>	令和5年4月
仙台市葛岡斎場	<p>空調設備は経年劣化による冷暖房能力低下により、「暑い・寒い」の苦情が多く寄せられていたが、令和5年8月に更新された。</p>	<p>更新によって、夏も冬も快適な環境になり、利用者や職員からも過ごしやすくなったという声があがった。</p>	令和5年8月
仙台市葛岡斎場	<p>葬祭業者との意見交換会で指摘された西側駐車場の屋根のかかっている部分への車椅子での移動で段差があつて急に止まってしまう危険なので段差修繕工事を行った。</p>	<p>利用者の安全性と利便性を考え、修繕をすることで、西側駐車場で車椅子を利用する皆様の安全・安心を得ることができた</p>	令和5年10月
仙台市葛岡斎場	<p>西側第1駐車場「出口」表示が、ロータリーに設置してある大きな表示と重なり、出口の経路が分かりにくいという指摘があり、「出口」表示を移設した。</p>	<p>「出口」表示を西側第1駐車場出口に移設することで、分かりやすくなり苦情も無くなった。</p>	令和5年10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
仙台市葛岡斎場	2階待合室の椅子とテーブルの更新を令和元年度から年次計画で行い、令和5年度で完了した。	椅子やテーブルが新しくなることで部屋の雰囲気も明るく落ち着いて感じになり、利用者からも好評である。また、これまで使用していた椅子を炉前ホールに設置することで、高齢の利用者の休憩に活用でき、喜ばれている。	令和5年12月
健康増進センター	障害者健康づくり運動教室の広報チラシの文章にふりがなを振った。	様々な障害のある方に対し、情報を分かりやすく伝えることができた。	令和5年4月
健康増進センター	教室毎に作成している障害者健康づくり運動教室のチラシの他、全教室一覧にしたチラシを新たに作成した。	各教室の会場や時間、内容について分かりやすくなり、自分に合った教室を選択しやすくなった。	令和5年5月
健康増進センター	健康・体調管理を行うための血圧計を増設した。	測定の待ち時間が短縮され、混み合う時間帯が解消された。	令和5年5月