接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【都市整備局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
仙台市泉中央駅前駐車場	朝の入庫待ちの改善。 利用者・泉警察署より、朝の時間帯で入庫順番待ちが発生し、溢れた車両が車道に長蛇の列になっているとの指摘有。混雑時のみ（主に平日の7:45-8:30）だが、管理室スタッフが発券機の前に立って、入庫補助を実施。	本対応（駐車券発券・定期券投入補助）により入庫待ち渋滞緩和につながった。泉警察署より、渋滞緩和に対してお礼の言葉を頂いた。 また、利用者（特に運転に自信のない方・高齢の方）より、「発券がスムーズで楽になった」、「設備への接触等の不安がなくなり、安心して利用出来る」等のお言葉をいただけた。	令和5年12月
市営住宅	入居者からの苦情原因を相手側に求めたり、自身に求めすぎるなどし認識にばらつきがあるため、カスタマーハラスメント研修をスタッフ全員が受講した。クレームを知り、ハラスメントの加害・被害両面を抑止、スタッフのレベルアップと心理的負担の軽減、入居者への接遇品質向上を図った。	苦情やカスタマーハラスメントを理論的に理解することにより、スタッフが過剰なストレスを受けたり、また過剰反応をすることが軽減された。 弊社の対応に因する苦情については社内基準に基づき指導を行うことにより、接遇品質の底上げ効果が見られた。	令和5年9月
市営住宅	高齢者、特に認知症が疑われる入居者対応に苦慮する機会が経常的に発生するため、認知症サポーター養成講座口座の全員受講した。 認知症を知り、理解することで、思い込みや独善的な認識による対応の防止を図った。	認知症を正しく理解することにより、高齢者の多い入居者対応を正しい知識に基づいて対応できるようになった。	令和6年1月
市営住宅	普通救急救命講習の全員受講。 指定管理者スタッフとして最低限期待される急な傷病者への適切な対応を行う訓練を実施した。	災害や高齢者などの急病等に対応する知識と技能をスタッフ全員が受講することにより、全体的な対応能力の底上げが認められた。 尚、能力維持のため、3年内の再受講を事業所の運営方針と定めた。	令和6年1月