

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
仙台市福祉プラザ	各貸室に既成カレンダーを掛けていたが、1年間の休館日を一覧できるように、1枚ものカレンダーを作製して掛けることにした。	利用者より、わかりやすいと好評を得ている。	令和元年4月
仙台市福祉プラザ	1階ロビーに貼り出している館内案内が変色して見づらくなっていたので、配色、デザインを考慮して作り直した。また、貸室の鍵を貸し出す場所やWiFiを利用できるスペースも書き加えて、初めての来館者でも利用しやすいように工夫した。	利用者より、利用しやすくなったと好評を得ている。	令和2年5月
仙台市福祉プラザ	大広間の座卓は長年の使用により折り畳み脚部の作りが緩んで、利用者より「ぐらついて、使いづらい。」との苦情があったので、脚部がしっかりした物に更新した。	利用者より、使いやすくなったと好評を得ている。	令和元年7月
仙台市福祉プラザ	福祉図書コーナーの視聴覚資料試聴用モニターは旧型（ブラウン管タイプ）で、利用者より「映りがよくない。見えづらい。」との苦情があったので、液晶製品に更新した。	利用者より、見やすくなったと好評を得ている。	令和2年3月
仙台市障害者就労支援センター	リーフレットを新しくし、手に取りやすいサイズや利用対象者毎にサービス内容を分けるレイアウトに変更し、初めて利用する方等に対しての説明資料として使用した。	口頭説明に加え視覚的な情報を提示することで、来所者の相談に適切な対応ができ、サービスの向上につながった。	令和元年9月
仙台市障害者就労支援センター	面談室での会話が隣の面談室に聞こえないよう、オーディオの配置や音楽の音量を変えた。	隣の面談室の会話が聞こえず、会話の妨げにならない程度の音量で相談に集中できる環境になった。	令和2年2月
亀岡老人福祉センター	女性の利用者から折り畳み椅子を収納するのに棚に持ち上げるのが大変であるという意見があったため、木材で収納枠を作成し、廊下に設置した。	以前は収納部屋の2段の棚に折り畳み椅子を収納していたが、廊下に収納枠を設置したことにより、女性の利用者でも簡単に収納が出来るようになった。木枠のため、折り畳み椅子が崩れることがなく安全も確保された。	令和2年2月
仙台市葛岡斎場	個人利用者(死産、胎児等)からの問合せに対して、職員によって知識や経験等に違いがあり対応に差があったことから、個人利用者用の受付マニュアルを作成し、均一な案内、サービス提供をできるようにした。	受付マニュアルの作成により職員間の知識や経験の平準化が図られ、初めて斎場を利用する個人利用者にも確かな利用案内ができ、火葬当日のトラブルがなくなった。	平成31年4月
仙台市葛岡斎場	利用者アンケート用紙をこれまでの2箇所設置に加え、待合室全20室にアンケート用紙を備え付けた。	利用者が意見や苦情等を寄せやすい環境を整えたことから、利用者アンケート枚数が増え、業務改善等が図られた。 ※平成30年度アンケート用紙59枚回収→令和元年度80枚回収	令和元年5月
仙台市葛岡斎場	苦情等の対応の際に、職員間の対応にバラつきが出ないよう平準化を図るため、「苦情等対応マニュアル」をリニューアル作成し、全職員が習熟に努めると共に、外部講師による「接遇・クレーム対応研修」を実施した。	マニュアル等の作成により職員間の知識や経験の平準化が図られ、的確で安定した対応ができるようになったことから苦情やトラブル等がなくなった。	令和元年5月
仙台市葛岡斎場	新型コロナウイルス感染症への対応として、職員には、アルコール等による手指の消毒、咳エチケットはもとより、マスクの着用を義務付け、手すり等の消毒など、様々な対策を講じ、利用者サービスの安定・継続を図った。	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、斎場業務を通常どおり継続した。	令和2年3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
仙台市葛岡斎場	新型コロナウイルス感染症への対応として、葛岡斎場事業継続計画(BCP)で計画していた、新型インフルエンザ対応編をいち早く準備し、マスク、消毒剤、感染防護衣など、感染防止資器材の配備と備蓄に努めた。	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、斎場業務を通常どおり継続した。	令和2年3月
仙台市泉社会福祉センター	成人向けの講座が多かったが、親子吹矢教室や親子で茶道体験会を開催した	幅広い年代の方に泉社会福祉センターの存在と役割を広報でき、また吹矢・茶道に興味を持って頂けた。	(吹矢) 令和元年9月 令和2年1月 (茶道) 令和2年2月
仙台市泉社会福祉センター	センターまつりでは当センターで活動されている団体の「団体紹介コーナー」を設け掲示した。	各団体の活動状況やメンバー募集などを多くの方に周知して頂けた。	令和元年10月
仙台市泉社会福祉センター	センターまつりでは休憩場所を1階と2階にの2か所に増設した	いままで休憩場所がなく苦労したが、ゆっくり休憩できた。仲間と一緒に休憩でき、とても良かったと好評だった	令和元年10月
仙台市泉社会福祉センター	泉社会福祉センター利用団体登録のチラシを作成した。	利用するための登録方法や利用できる施設や備品が分かり易くなり、チラシを手取る方が増えた。	令和元年10月
仙台市泉社会福祉センター	手話講座を8回～10回の連続講座を開催しているが、短時間でも手話の入門として学べるよう、社会人向けと学生向けに「すぐに役立つ手話講座・1日編」を開催した。	いままで手話に興味はあったが時間がなく、連続で参加する事に躊躇していた方が手話講座に参加する事によって手話への裾野が広がった。	(社会人) 令和元年11月 (学生) 令和元年12月
仙台市泉社会福祉センター	受付窓口に「ベル」を置いた	お待たせすることなく接客できる様になった。	令和2年3月
仙台市泉社会福祉センター	調理実習室にフローリングワイパーやほうき・塵取り等を置いた。	利用後の清掃が楽になったと喜ばれ、以前より綺麗に清掃していただけるようになった。	令和2年3月
仙台市宮城野障害者福祉センター	3階男子トイレ(小便器)が、尿によって床が広範囲に濡れてしまい、尿臭や汚れがひどい状態になることが頻繁であった。このことから、小便器前にトイレ用の吸水シートを設置した。	トイレ用吸水シートを設置したことにより、尿による広範囲の床濡れや汚れを防止することができた。また、利用者も便器から尿がこぼれないように注意して利用していただけるようになり、トイレの衛生環境を向上させることができた。	令和2年2月
仙台市太白障害者福祉センター	施設のパンフレットや各種研修会等の案内を、センター内に掲示コーナーを設置しているが、来館者に分かりやすいように、見出しの他に色を付けて、一目でわかる様な掲示に工夫した。	窓口で「〇〇の案内はありますか？」のような問い合わせが職員にあっても、探しやすくなり待たせることが少なくなったように思われる。また掲示コーナーで掲示物を探し回る来館者を見ることが少なくなったと思われる。	令和2年3月
仙台市泉障害者福祉センター	団体向けに利用登録に関する案内チラシを作成した。	利用するための登録方法や利用できる施設・備品についてわかりやすく記載をしたことで多くの方に手に取って頂き、理解を深めてもらうことができた。	令和元年10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
仙台市泉障害者福祉センター	センターまつりにおいて、休憩場所を1階と2階の2ヶ所に増設した。	これまで休憩場所がなかったため、増設したことにより来所者にゆっくりと休憩をしてもらうことができた。参加者同士と一緒に休憩ができてとても良かったと好評だった。	令和元年10月
仙台市泉障害者福祉センター	受付窓口に呼び出し用ベルを設置した。	来所者が来た際、事務所内の職員を呼ぶために使用していただいた。来所にすぐに気づくことができ、待たせることなく対応できるようになった。	令和2年3月
仙台市若林障害者福祉センター	・事務室の窓口に透明なカーテンを設置し、新型コロナウイルス感染症予防を実施した。	事務室の窓口対応が、来館者と職員共に安心して実施できるようになった。	令和2年3月
上飯田たんぽぽホーム	進路先の保育所、幼稚園、施設等へ訪問し、情報伝達や懇談を行うことで、各関係機関との連携を図った。	進路先との相互理解を深められ、対象児のスムーズな引継ぎができた。また、保護者の安心にもつながり、地域からの相談も増えた。	令和元年7月
上飯田たんぽぽホーム	季節に応じて、廊下に冷暖房器具を設置した。	各部屋以外の場所の温度調整にも配慮したことで、保護者からの苦情が減少した。	平成31年4月
西花苑たんぽぽホーム	保護者が分離中の子どもを観察するため、冬季は暖房設備のない廊下等に簡易暖房機やマット、膝掛等を用意する。	廊下の寒さが軽減され、保護者がより積極的に分離中の子どもの様子を観察できた。	令和元年12月
西花苑たんぽぽホーム	家庭のニーズに応じて、対象児の一時預かりや療育中のきょうだい児の預かりを実施する。	保護者が安心して通院やきょうだい児の学校行事に参加することができた。また、対象児に向き合い集中して療育に参加することができた。	平成31年4月
西花苑たんぽぽホーム	親子通園、施設内分離、単独通園及び毎日通園と隔日通園の対象を明確にする。	目的や手段、支援のスケジュール等を丁寧に説明することで理解を得ることができた。	平成31年4月
児童発達支援センター（社福）なのはな会が運営	年度始めに法人内幼児施設において児童発達支援センターの目的と福祉施設における接遇についての全職員研修を行った。さらに初任者を対象として法人内で「社会人としてのマナー」について研修を行った。	職員は挨拶、言葉づかい、対応にさらに気配りが見られるようになった。利用者家族からは対応について好感をもって受け止められている。	令和元年4月
児童発達支援センター（社福）なのはな会が運営	地域支援について相談受付、勉強会、見学会をお知らせするチラシを作り関係機関と卒園児の進路先に配布した。	見学会には保健師さんと近隣の保育所職員の参加があり、児童発達支援センターの役割について理解していただいた。参加者はまだ少ないが、チラシをとおして地域支援の取り組みを関係機関に周知することができた。	令和元年7月
児童発達支援センター（社福）なのはな会が運営	北仙台地区にある福祉施設や団体が集まり連合団体を結成した。今年は、団体としての水の森市民センターまつりに参加した。「あなたのまちのふくし事業所案内」として各事業所をお知らせする掲示と、あそびコーナーやワークショップなど行った。	地域の方に地域の中にどんな団体や事業所があるのか知っていたくことができた。	令和元年8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
児童発達支援センター 仙台市なかよし学園	・給食のメニューや食形態に対する問い合わせがあり、クラス担任が栄養士に聞いて応えたり、試食会を開催して栄養士から直接話を聞く機会を設けた。	・問い合わせの多いメニューについてはレシピ集を発行したり、試食会で細かい食形態の違いを実際に食べてみることで保護者の給食に対する理解が深まった。	令和元年7月
児童発達支援センター 仙台市なかよし学園	・子どもや保護者が利用する玄関にアルコール消毒を準備をしていたが、どこにあるのかわかりにくいという指摘を受け、設置場所を目につきやすい場所へ変更し来訪する家族が使用しやすいようにした。	・場所が明確になったことで、スムーズにアルコール消毒を行えるようになった。	令和2年2月
児童発達支援センター 仙台市なかよし学園	・駐車場が狭いため出入りが心配との要望を受けて職員が駐車場に立ち誘導を行った。	・職員が誘導をし、混み合わないよう時間差を作ったり、クラスごとに場所を変えたりしたため、特に混乱なく駐車場を利用することができた。	令和2年3月
仙台市あおぞらホーム	トイレに、未就学きょうだいが使用できる子ども用便座の設置の希望があった。	保育に参加するご家族が使用するトイレに子どもの用の取り付け便座を常備したことで、未就学きょうだい児が安心して利用できるようになった。	令和2年4月
仙台市あおぞらホーム	母親の待機部屋の畳が、古くなり部屋を使用すると衣服に井草がついてしまうので使いつらいという指摘があった。	和室の畳を14年ぶりに畳替えし、衛生的に使用できるようにした事で、保育中に待機しているご家族が安心して過ごすことができるようになった。また同行している乳児も安心して畳の上で過ごすことができるようになった。	令和2年6月
仙台市あおぞらホーム	子ども達の弁当を保管する場所の狭さや弁当箱を洗浄するシンクの狭さなどの指摘があった。	和室シンクのサイズ変更は不可能だったため、弁当を安全に保管できるようこれまで薬品管理に使っていた大型冷蔵庫を弁当保管用に変更し、弁当を保管していた中型冷蔵庫を薬品管理へ変更した。またシンクについては、これまで使用できていなかったシンクを開放し2か所のシンクで弁当箱の洗浄などができるよう環境改善をしたことで、夏場も安心して弁当保管や、衛生管理ができるようになった。	令和2年7月
仙台市サンホーム	3月療育後期に向けて、アンケート調査を実施して、保護者の療育についてのニーズや改善点を確認した。	保護者が感じている療育についての不安や心配、不満を把握することができた。中にはスタッフへの誤解や認識のずれも生じていたことから、丁寧に面談して対応することで誤解が解消した。それ以降、関係性もよくなり後半期の療育を進めることができた。	令和元年10月
仙台市サンホーム	保護者自身が配慮を要する場合は、キーパーソンとなるスタッフを配置して、信頼関係構築につとめた。	保護者との信頼関係が徐々に強まり、保護者自ら支援を求めるなど保護者がエンパワメントされてきた。	令和2年3月
袋原 たんぽぽホーム	保護者から入園説明会の時期を早めてほしいとの希望があり、アーチルと調整し見学から説明会までスムーズに実施できるようにした。	早めにアーチルと連絡を取り合うことで、入園までの見通しが分かりやすくなった。入園説明会から入園日までの日にちが長く取れたことで、保護者の準備期間ができた。	平成31年4月～
袋原 たんぽぽホーム	個別活動日に、別の家庭より午後までの活動の希望が寄せられたため、プレイルームの開放を行った。	プレイルームの開放を実施したことで、午後までの活動が保障され子どもが満足して遊ぶ時間が確保できた。	平成31年4月～
袋原 たんぽぽホーム	年度途中のクラス再編時に職員の変更を最小限にすると共に、全職員で子どもの把握に努めた。	会議の実施などをもとに施設全体で子どもの把握に努めたことで、どの職員でも対応ができるようになり、子どもや保護者の対応を充実させることができた。	令和元年5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
健康増進センター（公財）仙台市健康福祉事業団が運営	<ul style="list-style-type: none"> 健康づくり支援プラントレーニングについて、利用者の利便性を考慮し、予約不要とした。 	<p>一日あたりの平均利用者が39.6人から42.9人に増加した。また、受付時間の短縮にもつながった。</p>	平成30年9月
//	<p>出前講座の内容の充実と、プログラムのラインナップを見直した。</p>	<p>実施団体数が42団体から62団体に増加し、また、実施時に健康増進センターのPRをすることで、センターの利用者増につながった。</p>	平成30年4月