

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>・年に数回、東南アジア系の若者が多数来館する催しがある。その時、トイレの緊急呼出しボタンを水洗ボタンと間違えることが頻発したため、わかりやすい英語標記とイラストの案内表示を取り付けた。</p>	<p>・施設の意図が利用者に伝わり、緊急呼出しボタンの押し間違いがなくなった。</p>	<p>令和4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>・生理用品が突発的に必要になる状況に備えて、女子トイレに生理用品を施設で配布している旨を掲示した。(配布場所は事務室)</p>	<p>・これまでのところ申し出はないが、安心して利用していただけている。</p>	<p>令和4年10月</p>
<p>仙台市障害者就労支援センター ※社会福祉法人仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>利用者が来所時に入りやすい雰囲気を作るため、利用者が作成した貼り絵を季節に応じて掲示した。</p>	<p>「緊張していましたがリラックスできる雰囲気で安心してサポートを受けられそうな場所だと思いました」等お声を頂いた。</p>	<p>令和4年6月</p>
<p>仙台市障害者就労支援センター ※社会福祉法人仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>利用者が来所した際は、素早く対応する等受付対応時の接遇方法について、共有する機会を作った。</p>	<p>アンケートに「入り口はたくさんの人が見えて、大きな声を出さないといけなくて毎回緊張しますが、いつも丁寧に話を聴いて下さり、気持ちを軽くして頂き有難いです」等のご意見を頂き、6項目を5段階評価で集計しているアンケートでは全項目516件中、「大変満足」と「満足」を合わせて473件(91.7%)という評価を得られた。</p>	<p>令和4年10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が運営</p>	<p>施設備付けのプロジェクター(投影機)が故障し、施設開設から20年が経過しているため部品もなく修理不能の状態となっていた。貸館利用者から利用できず不便とのご意見があったため、新たにプロジェクターを購入して利用者に貸出できるようにした。</p>	<p>貸館利用者から、プロジェクターが使えるようになり、分かりやすく便利になったとの声をいただいた。</p>	<p>令和4年7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が運営</p>	<p>利用者向けに掲示している自立訓練事業、入浴事業、相談支援事業、生活介護事業の利用契約書、重要事項説明書がそれぞれの活動室に掲示されていた。それらを1つのファイルにまとめて1階ロビーのパンフレットスタンドに設置し、掲示板に設置場所を表記して、利用者がセンターの事業内容等を確認しやすいようにした。</p>	<p>各事業の契約書等を1つにまとめてロビーに掲示したことにより、各事業の利用者以外の方も契約書等を閲覧できるようになり、それらを綴っているファイルを閲覧する利用者が時々見られるようになった。</p>	<p>令和4年10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が運営</p>	<p>発達障害者や高次脳機能障害者などが集中して活動ができるように、パーテーションを購入し、それを使用して大部屋の作業室を個室化することで、利用者が訓練や活動に参加しやすい環境を整備した。</p>	<p>自立訓練事業の利用者が訓練や活動に参加しやすく、集中して取り組めるようになった。</p>	<p>令和4年12月</p>
<p>仙台市若林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>利用者からのご意見で、貸館居室の消毒用アルコールの設置場所が分かりにくい、手が届きにくいなどの不具合があったことから、全居室を点検し、設置場所の改善を図った。</p>	<p>消毒用アルコールの設置場所を改善した結果、利用者が設置場所に気づきやすくなり、車いす利用者も手が届きやすくなった。</p>	<p>令和4年12月</p>
<p>仙台市若林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>高次脳機能障害者や認知機能障害者などへの合理的配慮の一環として、事務室窓口に障害特性に応じた文字カードや絵カードを設置し、利用者への情報保障など、コミュニケーション環境の向上に務めた。</p>	<p>自立訓練(生活訓練)をご利用される方や相談者などの窓口対応において、ご用命が伺いやすくなり、担当部署や担当職員に速やかに取り次ぐことができるようになった。</p>	<p>令和4年12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>聴覚障害者からのご意見で「まず挨拶から手話でしてみましょう、という気持ちで表して頂けたらうれしいです」を受け、手話の職員研修を実施し、聴覚障害者に手話で挨拶を実施することにした。</p>	<p>手話で聴覚障害者に挨拶をしたとき、笑顔で喜ばれ、会話量が増えた。その後、左記のようなご意見はいただいていない。</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
<p>仙台市泉障害者福祉センター ※社会福祉法人仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>レクリエーション器具の貸出事業について、貸出物品の種類を増やし、泉社会福祉センターの登録団体や地区社協サロンの活動支援に努めた。</p>	<p>以前から貸出要望が多かった器具を新たに貸出リストに追加し周知したことで、泉社会福祉センターの登録団体や地区社協サロンの活動に活用していただいた。</p>	<p>令和4年11月～通年</p>
<p>仙台市泉障害者福祉センター ※社会福祉法人仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>視覚障害のある方の利用に備え、音で人の出入りが分かるように鈴の取付を行った。また照明の設置や自動販売機等の点字の更新などを行い、施設内の環境改善に取り組んだ。</p>	<p>以前よりも利用しやすくなったとの声を頂き、事故等なく安全にご利用いただけた。</p>	<p>令和4年4月～通年</p>
<p>仙台市泉障害者福祉センター ※社会福祉法人仙台市社会福祉協議会が運営</p>	<p>新型コロナウイルス感染予防のため、感染状況を考慮しつつ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や換気の協力を呼び掛けた。</p>	<p>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。</p>	<p>令和4年4月～通年</p>
<p>仙台市サンホーム ※特定非営利活動法人グループゆうが運営</p>	<p>虐待予防委員会(身体拘束適正化委員会)での方針を受けて、サンホーム内で事前理解を得ておいた方よい事項、安全目的の保育室の鍵設置、姿勢保持目的の椅子ベルトやテーブルの使用等について、説明書きを作成して入園時オリエンテーションで説明している。</p>	<p>事前の説明を各保護者に丁寧に伝達して了承を得ることで、不適切な行為や環境への意見、苦情などはなく経過した。</p>	<p>令和3年4月～</p>
<p>仙台市サンホーム ※特定非営利活動法人グループゆうが運営</p>	<p>虐待予防委員会(身体拘束適正化委員会)での方針を受けて、児童につける愛称については家庭のものを参考にするため、フェイスシートに「愛称」記載欄を追加した。</p>	<p>事前の説明を各保護者に丁寧に伝達して了承を得ることで、不適切な行為や環境への意見、苦情などはなく経過した。</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
<p>仙台市サンホーム ※特定非営利活動法人グループゆうが運営</p>	<p>職員間の情報提供や対応のバラツキ、新人の接遇については、キーパーソンとなる職員とペアリングし、日々学べる環境や人材育成が可能になる体制づくりに配慮した。</p>	<p>チームアプローチを通して、保護者への不適切な対応や言葉遣いなどの訴えはなかった。また、トラブル、ケガなどの事故を未然に防ぐことにもつながった。</p>	<p>令和2年4月～</p>
<p>仙台市サンホーム ※特定非営利活動法人グループゆうが運営</p>	<p>療育時の保護者への説明や関わりについては、事前にクラスミーティングを実施し、受け答えに差がないよう情報共有している。特に経験値が浅い職員については、必ずベテランスタッフや主任がフォローできるよう日頃からサポート体制を強化している。</p>	<p>小さな行き違いや認識のずれが生じたケースは1件あったが、すみやかに主任やリーダースタッフ、園長がサポートして、誤解を解く介入を試みた。訴えを聞く窓口を一本化して、丁寧な対応を実施することができ、解決をみた。それ以外は、小さな疑問・質問、不安な表情など、日頃のコミュニケーションを意識したことにより大きなトラブルは生じなかった。</p>	<p>令和2年4月～</p>
<p>亀岡老人福祉センター ※社会福祉法人元気村が運営</p>	<p>男女共用トイレを男女別使用に変更</p>	<p>女性からは、「音」を気にしないのでできるので大変良い。と感謝の言葉をいただいています。(男性は少し不便になりましたが、協力をして頂いています)</p>	<p>令和4年4月</p>
<p>亀岡老人福祉センター ※社会福祉法人元気村が運営</p>	<p>センター祭りで利用者の発表風景をビデオ撮影し、映写会を行いました。</p>	<p>自分の発表をビデオで見ることが出来てよかった。これからの練習の励みになる。と感謝されました。</p>	<p>令和4年11月～12月</p>
<p>小鶴老人福祉センター ※社会福祉法人杜の村が運営</p>	<p>春夏秋冬、ハロウィン、ひな祭り、端午の節句、クリスマス等季節、節目に応じ、館内一部に装飾を施した。</p>	<p>館内が、明るくなり利用者同士、職員とも話題が弾み、コミュニケーションが更に図られ、雰囲気がとてもよくなりました。</p>	<p>R4年度随時</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
泉中央老人福祉センター ※宮城県高齢者生活協同組合が運営	敷地内枯れ木の伐採	倒木、枯れ枝の落下など利用される方への危険が回避された。	令和4年5月
泉中央老人福祉センター ※宮城県高齢者生活協同組合が運営	敷地内全面草刈り	敷地全般がすっきりした。害虫や蛇などの発生がなくなり利用者から安心できるとのい評価をいただくとともにその後もその維持に努めている。	令和4年6月
泉中央老人福祉センター ※宮城県高齢者生活協同組合が運営	大広間照明修繕	LEDに変え従来より明るくなった。	令和4年7月
泉中央老人福祉センター ※宮城県高齢者生活協同組合が運営	事務所と脱衣室漏電のため応急工事	利用ができるようになった。	令和4年9月
泉中央老人福祉センター ※宮城県高齢者生活協同組合が運営	トラロープ張替え	非常に見やすくなり安心して駐車できるようになった などの声をいただきました。	令和4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
泉中央老人福祉センター ※宮城県高齢者生活協同組合が運営	屋上暖房系統配管修繕工事	温水循環暖房機が復旧し暖房機能が維持された。	令和5年1月
泉中央老人福祉センター ※宮城県高齢者生活協同組合が運営	給湯管漏水修繕工事	風呂の利用が再開された。	令和5年3月
沖野老人福祉センター ※社会福祉法人仙台市社会事業協会が運営	利用者からの要望を受け、ドライヤーを1台増設した。	以前より待ち時間が少なくなったと好評の声を頂いている。	令和4年5月
沖野老人福祉センター ※社会福祉法人仙台市社会事業協会が運営	夏季、大窓を解放する際、風通しの良さと小動物除けを兼ねて緑のネットを掛けた	とても涼しいし日当たりも良いと好評の声を頂いている。	令和4年6月
仙台市葛岡斎場 ※仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループが運営	新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬が急増(403件)する中、葬祭業者と連携し感染防止対策を徹底して行った。	ご遺族のお気持ちに最大限寄り添った対応をすることができるとともに、二次感染を防ぐことができた。	令和4年度中

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>仙台市葛岡斎場 ※仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループが運営</p>	<p>アンケートで多数の指摘があった携帯電話の感度が悪い状態を2階ロビーにWi-Fiを設置することで改善した。</p>	<p>携帯電話の感度不良が改善され、利用者から好評を得た。</p>	<p>令和4年8月</p>
<p>仙台市葛岡斎場 ※仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループが運営</p>	<p>国道からの入口や葛岡墓園内での斎場への案内表示の不備が指摘されていたが案内板を設置することで改善された。</p>	<p>利用者が迷うことなく来場することができるようになり、場所の問合せの電話が減少した。</p>	<p>令和5年3月</p>
<p>仙台市葛岡斎場 ※仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループが運営</p>	<p>東西2階廊下の木製ベンチの座面修繕を行った。</p>	<p>アンケート等で指摘があった部分の修繕を行い待合時の不満の解消ができた。</p>	<p>令和5年3月</p>
<p>健康増進センター ※公益財団法人仙台市健康福祉事業団が運営</p>	<p>施設利用アンケート設置個所を増設するとともに期間を定めてアンケートへの協力を積極的に呼びかけ、より多くのアンケートを回収した。</p>	<p>多くのアンケートを回収することができ、要望や意見を、施設運営やサービスの向上の参考とすることができた。 (令和3年度 6件 → 令和4年度 207件)</p>	<p>令和4年11月</p>
<p>健康増進センター ※公益財団法人仙台市健康福祉事業団が運営</p>	<p>2階トイレ表示の掲示について、掲示位置、大きさ、色など配慮したものを新たに設置した。</p>	<p>利用する障害者団体等からトイレの場所について聞かれることが無くなった。</p>	<p>令和4年12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 ※公益財団法人仙台市健康福祉事業団が運営	各講座等の電話申込時、受付表がそれぞれに保管されており、対応に時間が掛かっていたため、申込表を1冊にまとめた。	受付時に探す手間が減り、受付対応の時間短縮に繋がった。	令和4年4月
健康増進センター ※公益財団法人仙台市健康福祉事業団が運営	ウォーキングマップのコースが一覧で見られるよう、ラミネートしたものを掲示した。	見やすく手に取りやすくなったため、利用者から好評を得ている。	令和4年7月
健康増進センター ※公益財団法人仙台市健康福祉事業団が運営	施設利用事業において、活動量や運動継続意欲の向上を目的に、楽しみながら参加できる音楽を活用した集団プログラムを提供した。(ちょいトレスタジオ)	トレーニング機器利用の混雑緩和と運動の選択肢が増えたことにより、利用者から好評を得ている。	令和5年1月