

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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
福祉プラザ	11階に入居団体職員や来館者の方々、誰でも自由に休憩したり昼食がとれるようにするための「休憩・交流スペース」を設置した。マガジラックを設置し、福祉図書コーナー増設をした。	利用者や入居団体職員から、休憩・交流スペースとして活用しやすいと好評である。	平成29年4月	
福祉プラザ	利用者アンケート等から、座卓の掃除用に布きんを設置して欲しいという希望があり設置した。	意見を反映していただけたと評価を得ている。また、綺麗に使用をしていただけるようになった。	平成29年10月	○
福祉プラザ	聴覚障害者への迅速な対応とコミュニケーションの手段として、ブギーボードを取り入れる。	ブギーボード（電子メモパッド）を使用することで確認しやすくなった。聴覚障害者の方からも好評である。また、聴覚障害支援者の方からも、わかりやすいと購入先等を尋ねられることがある。	平成29年10月	
福祉プラザ	利用者アンケート等から、ウォシュレットを設置して欲しいという希望があり設置した。	意見を反映していただけたと評価を得ている。また、トイレが使用しやすくなったと好評である	平成30年1月	○
福祉プラザ	利用者アンケート等から、会議等で使用したいのでWi-Fi設置して欲しいという希望があり設置した。	意見を反映していただけたと評価を得ている。また、会議やふれあいホールイベントに活用されている。	平成30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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
障害者就労支援センター	<p><相談スペースのプライバシーの確保> 「パーテーションと植木」で仕切っていた2つの面談スペースの間仕切りを「書棚」に代えて、隣室が完全に見えないようにした。</p>	<p>個室の空間が確保され、安心して相談をしていただけるようになった。</p>	<p>平成29年12月</p>	
障害者就労支援センター	<p><相談者が入室しやすい入口への改善> センター入口正面に設置していたカタログスタンドを別の場所へ置き換えて、開放的な雰囲気をつくった。</p>	<p>入口が開放的な空間となり、動線も分かりやすくなったため、誰もが気軽にセンター内に入室していただけるようになった。</p>	<p>平成29年12月</p>	
障害者就労支援センター	<p><興味を引く掲示への改善> 催事で制作したもの（A1用紙に「あなたにとってはたらくとは？」をテーマに参加者が付箋に書き込み張り付けてあるもの）を掲示して、来客者の掲示物への関心を高めた。</p>	<p>立ち止まってご覧いただけるようになったことで、他の掲示物やパンフレットにも目を向けていただけるようになり、理解啓発の効果が上がった。</p>	<p>平成29年12月</p>	
障害者就労支援センター	<p><相談者のプライバシーの確保> 所内で流すBGMの選曲を工夫して、他の相談者の声を聞き取りにくくした。</p>	<p>窓口カウンターでの面談時や受付対応時、話す内容を他者に聞き取りにくい環境になり、来客者が気軽に話をしていただけるようになった。</p>	<p>平成29年12月</p>	
障害者就労支援センター	<p><ホームページにおける視覚障害者の情報保障の改善> ホームページに掲載しているPDFの周知案内チラシについて、同じ内容のテキスト版も併せて掲載し、視覚障害のある方が情報を得やすい環境にした。</p>	<p>視覚障害のある方への情報保障がアクセス数の増加につながり、これまで以上に広くセンター行事を知っていただくことができたようになった。</p>	<p>平成29年10月</p>	

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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
亀岡老人福祉センター	センター玄関ロビーに気軽に集える「いこいの暖話コーナー」サロン亀岡”を設置しました。	送迎バスを待つ間や休憩時間に利用者同士が気軽に雑談が出来るようになりました。	平成29年7月	
亀岡老人福祉センター	玄関ロビーのパンフレットコーナーを35ポケットから100ポケットに拡充しました。	多くの情報を収めることが出来るようになりました。	平成29年6月	
亀岡老人福祉センター	駐車場の車止めにつまづき、転倒しかける方がいらっしまったため、より目立つように駐車場の車止めを黄色に塗装しました。	つまづく方はいらっしやらなくなりました。 	平成29年8月	
亀岡老人福祉センター	業務用ごみは収集時にナイロンネットを掛けておいたが、カラスがネットからごみを引きずり出し、中のごみが散乱することがあったため、センターの廃材を利用して業務用ゴミ収集BOX（手作り）を設置しました。	カラスによる被害はなくなり、清潔な状態が維持できるようになりました。	平成29年6月	
泉中央老人福祉センター	利用者からのご意見をいただき、ひろびろトイレに物を置ける台を設置しました。	利用者の反応も好意的なものが多く、「利用者目線で対応いただき感謝します」との声を多数いただきました。	平成29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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
沖野老人福祉センター	イベント案内を置いているラックに見出しを付けて、どの施設から配布された案内かを分かりやすくした。	以前に比べて催し物の案内が見つけやすくなったとの声を頂いている。	平成29年6月	
シルバーセンター	貸出施設用VGA変換アダプターの準備	パソコン等からの映像出力端子の多様化に対応できるよう変換アダプターを用意して、VGA端子のないパソコンだけではなくスマートフォンからも映写できるようになった。	平成29年9月	
シルバーセンター	ひろびろトイレの曇りガラス部改善	ひろびろトイレの曇りガラス部を人影が分かりづらいように改善した。なお、利用時は照明が点くため、利用中かどうかは確認できるようにしている。	平成29年11月	
シルバーセンター	西口広場へのテーブルベンチの設置	シルバーセンター西口整備によってできた広場は、2本のケヤキの木陰にもなり、休憩スペースとして利用されるようになった。	平成30年3月	
シルバーセンター	照明のLED化	計画的に全館LED化を進めている。従来の照明よりも玉切れの不安が少なくなり、結果として利用される方へのサービス向上につながっている。	平成30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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
葛岡斎場	和室待合室通路に設置している荷物置き場を利用者が腰掛けできるように補強しました。(6か所)	利用者や葬祭業者の方からの苦情がなくなりました。足の弱い方から喜ばれています。	平成29年8月	
葛岡斎場	照明器具を順次LEDに移行しています。	特に、トイレ周辺が明るくなったとの声をいただいています。	平成29年5月 7月	
葛岡斎場	場内案内板をリニューアルしました。(2か所から4か所に増設)	字が大きく見やすい、わかりやすいとの声をいただいています。	平成29年8月	○
葛岡斎場	喫煙所に木製イスを設置しました。	会葬者は高齢な方が多く、喜ばれています。	平成29年9月	
宮城社会福祉センター	男風呂更衣室内に足ふきマット(4ヶ所)を敷いていました。マット以外の場所が滑るとの指摘があり、人工芝3枚を敷き室内をカバーしました。	利用者からは、人工芝を敷くことにより、「滑らなく足ざわりも良くなった」と、評価を得ています。	平成29年7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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
宮城社会福祉センター	夏期の真夏日（8日間）に麦茶、冷水を風呂利用時間に合わせ提供した。	利用者からは、「湯あがりいただき、冷たくて美味しい」と好評でした。	平成29年6月～8月（真夏日の8日）	
泉社会福祉センター	玄関に大型の台車の他に、軽量の小型の台車を設置した。	用途に合わせて使い分けができ、便利との声をいただいている。	平成30年3月	
泉社会福祉センター	受付窓口の横に、荷物置き用のテーブルを設置した。	受付用紙の記入時に便利との声をいただいたほか、荷物を床に置かないことにより、忘れ物が少なくなった。	平成30年3月	
泉社会福祉センター	ロビーに季節に合わせて、七段のひな人形や七夕、クリスマスツリーを飾った。	大きな飾り物は、利用者の方や地域のお子様に季節感を感じることが出来て良いなど、好評をいただいた。	平成29年7月	
泉社会福祉センター	駐車場に照明器具を追加設置した。	駐車場から施設まで安全に移動できるようになった。	平成29年4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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
泉社会福祉センター	女子トイレ全部に、消音装置を取り付けた。	利用者の方々から好評をいただいた。	平成29年4月	
泉社会福祉センター	ベビーベッドの布団一式を新しくした。	乳幼児の衛生環境が良くなったと、好評をいただいた。	平成29年7月	
宮城野障害者福祉センター	男子トイレの脱臭剤が交換されていないというご指摘をいただいたことから、トイレ点検表を作成し、1日3回定時点検を行うよう改め、トイレ環境の改善に努めた。	トイレの定時点検に努めたことで、トイレの衛生面など、環境の改善が図れた。	平成29年5月	○
宮城野障害者福祉センター	多目的トイレの水洗操作方法について、操作説明の表示があることに気付かず、困ってしまう場合があるため、表示数を増やしてもらいたいという要望があり、操作方法の説明書きを写真付きのものに変え、表示数を増やした。	利用者からは、表示が見やすく、また分かり易くなったとのことを見をいただいた。	平成29年6月	
宮城野障害者福祉センター	貸館居室内線電話機の設置場所が高すぎるため、車いす利用者にとって使いづらいというご意見があったことから、各居室の内線電話機の設置場所を変更した。	車いす利用者だけではなく、高齢障害者等、その他利用者にとっても内線電話機が使いやすくなり、施設設備環境の改善を図ることができた。	平成29年7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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
宮城野障害者福祉センター	弱視のある利用者から、トイレの男女表示が細くて分かりにくいとのご意見をいただき、改善要望があったことから、弱視の方がトイレの男女区別が分かりやすくなるように、大きく白黒反転でトイレ表示を作成し、改善した。	利用者からは表示が見やすくなり、助かったとのご意見をいただいた。	平成29年10月	
宮城野障害者福祉センター	貸館利用者から、冬場、居室のエアコンが効きにくく、寒いので改善してもらいたい旨の要望があり、エアコンの機械調整やシステムの変更を行った。また、体温調節が難しい方々への配慮として、各貸館居室にブランケットを常備した。	エアコンの機械調整の他、運転スケジュール等の設定を見直し、変更したことで、暖房効果を上げることができた。また、ブランケットについては、特に女性利用者から好評の声が聞かれている。	平成30年1月	○
宮城野障害者福祉センター	サウンドテーブルテニスを行う視覚障害のある利用者から、卓球台からこぼれたボールを探し拾うことが大変であるため、こぼれたボールが拾いやすくなるようなコートスクリーンなど、なにか改善できる方法を考えてもらいたい旨の要望があったため、テニス台を囲うネットを作成し、準備した。	利用者からは、テニス台からこぼれたボールが散乱しなくなったことで、ボールを探す手間が減り、楽になったとの好評を得ている。	平成30年1月	
太白障害者福祉センター	午前中に行っているトイレの清掃後に、利用者より「汚れているので対処してほしい」との指摘があったことから、トイレ点検表を作成の上、トイレ内に掲示し、午前中の清掃に加えて午後に職員の間検を行うようにした。汚損の時には、その都度清掃を実施している。	汚損の状態を放置することがなくなったため、利用者からの指摘等はなくなった。	平成29年8月	○
太白障害者福祉センター	視覚に障害のある利用者より「トイレの男女の区別がつきにくい」との声があったことから、当事者に意見を求めながら視覚的に分かり易い掲示物を掲げた。	掲示物の作成に当たっては、障害当事者本人のほか、当事者団体にも意見を求めながら進め、掲示後の利用の際には、「見やすくなり分かり易くなった。自分以外でも見やすくなったのではないか。」との声を頂いた。	平成30年2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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
泉障害者福祉センター	玄関前に設置している滑り止めマットを従来より2枚増やし4枚にしました。	転倒事故の防止につながり、安心して通行できると利用者から好評を得ています。	平成30年3月	
泉障害者福祉センター	玄関に設置している車椅子を、取り扱いやすい軽量のものに変更しました。	従来のものより使いやすく、乗り心地がよいと利用者から好評を得ています。	平成29年12月	
若林障害者福祉センター	トイレの清掃後、何人かの利用によりトイレが汚れていることがあったことから、トイレに点検票を掲示し、その点検票に沿って1日3回職員が点検し、汚れている場合は、清掃するようにした。	トイレの汚れについて指摘されることがなくなり、アンケートに「トイレがとてもきれい」と好評を得るようになった。	平成29年8月	○
若林障害者福祉センター	当センター内の喫茶は玄関から離れており、開・閉店状況が分かりにくい、と指摘を受けたことから、玄関に開・閉店状態を掲示した。	玄関で喫茶の開・閉店状況が分かるようになり、利用しやすくなった。	平成30年1月	○
立町たんぽぽホーム	活動中に在籍児、きょうだい児どちらも見るのが大変との意見があり、職員体制を工夫し、きょうだい児の預かりを実施した。	保護者の負担が減ったことで保護者が在籍児の療育に専念しやすくなり体力的な負担が減ったことで、感謝の言葉が多く聞かれた。	平成29年4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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
立町 たんぽぽホーム	玄関ホールに暖房がないことから廊下の寒さが指摘されていた。一階廊下に電気ストーブを冬期に設置した。	廊下の寒さが軽減され施設内分離の際、廊下で保育室の様子を見る保護者が、集中して子どもの様子を見ることができた。玄関ホールで行う紙芝居の貸し借りや支度などが安心して実施できるようになった。	平成29年12月	
大野田 たんぽぽホーム	今までは、緊急時のみ預かりを行っていたが、母親の都合等での預かりにもできるだけ対応した。	慣れた職員のため安心して預けられ、家庭の用事も済ませられるとあって保護者から大変好評である。今後は、ニーズにとこまで対応していけるかが課題である。	平成29年4月	
大野田 たんぽぽホーム	在籍数が多く、他のホームのように毎日登園は現状では難しいので、前期だけであるが、フリースペースを作り自由に登園し遊ぶことができる環境を作った。	お子さんにとって毎日通うことで生活のリズムを作ることができたと毎日通いたい保護者からは好評である。在籍者数が少ない前半はできるが、後半は在籍数が増えるので如何に利用者に理解して頂くか検討したい。	平成29年4月	
田子西 たんぽぽホーム	活動の合間に時間を決め、トイレ使用を心がけることでスムーズに使用できるようにした。	トイレ時間を決めることで混雑が解消され、利用者が快適に活動することができた。	平成29年4月	
田子西 たんぽぽホーム	暖房器具を増設することで、快適に活動に参加出来るようにした。	冬期時、暖房器具を増設したことで過ごしやすくなったとの声がかかれた。	平成29年4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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
田子西 たんぽぽホーム	連絡助言について、職員間での連絡体制を強化し、クラスを超えて連絡を行い、保護者に対応することを徹底した。	職員間の連絡体制を強化することで、連絡助言の苦情を受けることはなくなった。	平成29年4月	
田子西 たんぽぽホーム	緊急一時預かりについて、在籍児、きょうだい児の預かりをその都度確認し、対応した。	利用者からの預かり申し出に対してその都度対応したことで、預かりの評価を得ることが出来た。	平成29年4月	
田子西 たんぽぽホーム	衛生面について、各クラス消毒用タオルを設置し、活動後等に保護者の協力のもと清潔保持に努めた。	衛生的な環境が保たれ、その後苦情を受けることはなかった。	平成29年4月	
上飯田 たんぽぽホーム	保護者よりきょうだい児支援、親子分離時間、緊急一時預かりを望む声が多く、ニーズに対応するため、できる範囲内で受け入れた。	きょうだい児支援、親子分離時間、緊急一時預かりを充実させたことで、保護者の負担の軽減につながった。	平成29年4月	
西花苑 たんぽぽホーム	重症心身障害児の保護者を対象とした研修の機会を積極的に設け、子どもへの理解や対応について学んだ。	外部の研修に保護者と職員が一緒に参加することで学びを共有し。進路選択においても保護者の要望が取り入れられた。	平成29年7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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
西花苑 たんぼぼホーム	集団活動の他、個々に関わる個別活動を通して子どもの姿を保護者と確認する時間を設けた。	1人当たりの個別活動の回数は限られたが、個別活動で確認できたことを集団の中でも生かせる療育内容の工夫につながった。また、保護者の理解も広がった。	平成29年5月	
なのはなホーム	年度初めに法人内幼児施設の研修において接遇に関する研修を行い、全職員で改善に取り組んだ。	接遇に関する意識を全職員でもつようになり、接遇面での向上につながっている。	平成29年4月	
なのはなホーム	入園前の見学や外部施設との連絡会などの際に、当園を分かりやすく知ってもらうために簡単なパンフレットを作り配布している。	入園前の見学者には、当園がどんなところでどんなことをするのかなど、見学とともにパンフレットを用いて説明することで分かりやすかった。また、外部の関係機関との話し合いの中で活用することで、当施設を理解してもらうことができた。	平成29年4月	
なかよし学園	通園バスでの安全面を再度確認	再度、通園バスの安全確認を行い、子どもによってチャイルドシートのベルトを肩からするのが感覚的に嫌な子もいます。押さえつけても解決することではないので、肩を外している子の近くには職員が座るようにした。少しずつ声をかけながらきちんとベルトができるように取り組んでいきたい。	平成30年3月	
あおぞらホーム	保護者勉強会を増やしてほしい	29年度は2カ月に1回程度の園長の勉強会を実施 30年度から保護者の知りたい事を聞きながら法人内部や外部と連携し実施。	平成29年4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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
サンホーム	説明資料の「しおり」に、必要な項目を追加し、説明情報に不足がないよう工夫を行った。	説明の不足を防ぐことが出来た。今後もアンケート等の意見にそって、不足部分を追加していきたい。	平成29年4月	
サンホーム	専用の相談室がないため、遊戯室と多目的室双方に机とイスを配置して、いつでも対応できるよう改善した。	相談スペースが確保されたことで、保護者からのタイムリーな相談に応じることが可能となり、サービスの向上につながった。	平成29年4月	
サンホーム	通園回数を増やしてほしいという要望は、毎年頂く課題であるため、3クラス稼働前の4月から6月に個別療育の時間を新たに設けた。	個別療育の時間を設け、個別のプログラムを通じたアセスメントを実施したことで、同席の家族と子どもの得意や理解しやすい伝え方への配慮等の情報共有がより深まった。	平成29年4月	
サンホーム	園庭の整備が完了しておらず、使用できない期間があった。近くの公園で外遊びを実施し、限られた条件下での療育環境の整備に努めた。	園庭での遊びの代替として、近くの公園での活動を行ったが、園庭よりも広いスペースでのびのびと活動することができた。限られた環境下でも最大限の療育を実施することができた。	平成29年6月	
サンホーム	段ボール等で応急的に段差解消の工夫をした。	段差が解消されたことで、子どもがつまづいてケガをする可能性を低くすることができた。	平成29年4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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
サンホーム	室内空気のアセトアルデヒド濃度の基準値以上対策として、療育前・療育後に保育室のロッカー扉を全部開け、毎日換気をして揮発性有機化合物の除去に努めている。また8月に室内濃度測定を実施し、数値削減の検査結果を利用者に言葉と書面で知らせ、共有した。	検査結果は徐々に改善しているが、今後も対策を継続して安心して通園していただけるように配慮したい。	平成29年6月	
サンホーム	床の冷たさについてサーキュレーターにより室温内の空気を攪拌し室温を一定にした。またホットカーペットやジョイントマットを必要に応じて利用し、床の直接の冷たさの緩和を図った。	個別療育の時間を設け、個別のプログラムを通したアセスメントを実施したことで、同席の家族と子どもの得意や理解しやすい伝え方への配慮等の情報共有がより深まった。	平成30年1月	
袋原たんぽぽホーム	OB保護者によるメンター相談サロンを開催した	共感性の高く敷居の低い相談が可能となり、利用された保護者の方から「先の見通しが持ちやすくなった」「たくさんの参考になるアドバイスがもられた」「勉強になった」「気持ちが楽になった」等の感想が寄せられ好評だった。	平成29年9月～平成30年3月	
袋原たんぽぽホーム	保護者勉強会でリーフレットを使用し、まとめたものをリーフレット第2号「学びの手帖」として発行した	保護者の方がお子さんの成長を書き込める欄を設けたことで、記入しながらお子さんの状況を整理し、お子さんの発達特性の理解を深めることができた。	平成29年6月～平成30年3月	
袋原たんぽぽホーム	児童の進路先とに引き継ぎに使用する「移行支援シート」を作成した	これまで口頭のみで行っていた引き継ぎを、ホームで行ってきた支援を画像を入れて紹介し、継続が必要と思われる支援や保護者の方の思いを分かり易く伝えることが出来、進路先の施設からも高評価を受けた。	平成30年2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	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
袋原 たんぽぽホーム	ペーパータオルを取り出しやすいストッカーに変え数を増やした	ペーパーが取り出し易くなり、衛生面も保たれ、数を増やしたことで順番待ちが軽減された	平成29年4月	
健康増進 センター	参加者間の「利用者カード」（以下、「カード」）の取違いを防ぐため、カード管理方法を見直した。（名札を改良してカードを中に入れられるようにし、運動中も自己管理できるようにした。）	退出時、カードを探す手間と取違いが無くなった。	平成29年7月	