

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
(仙台市福祉プラザ) ※仙台市社会福祉協議会・東北共立グループが運営	当日中に窓口対応が終了しなかったケース、翌日以降に対応することになるケースについては、継続案件専用のホワイトボードに記入するとともに、朝ミーティングで対応状況を確認することにした。	職員間で継続案件の情報を共有し、残務内容を引き継ぎすることで、どの職員でもスムーズに窓口対応ができるようになり、利用者を待たせることがなくなった。	令和2年4月
(仙台市福祉プラザ) ※仙台市社会福祉協議会・東北共立グループが運営	館内の案内表示の一部を、わかりやすく目立つように作り直した。	利用者から、利用しやすくなったと評価を得ている。	令和2年5月
(仙台市福祉プラザ) ※仙台市社会福祉協議会・東北共立グループが運営	利用者から事前依頼があった場合、入室時刻前に職員が窓開けしておくようにした。	利用者から、安心して快適に使用できるようになったと評価を得ている。	令和2年4月
(仙台市福祉プラザ) ※仙台市社会福祉協議会・東北共立グループが運営	福祉プラザにおいては、施設利用のキャンセルによって、既に納付済みの使用料を利用団体に返す場合、令和元年度までは来館いただき現金で返金していたが、令和2年度からは希望に応じ口座振込も可能とした。(振込手数料は利用団体負担)	来館の手間が省け、また、返金までの期間が短くなり、利用者から評価を得ている。	令和2年4月
(仙台市宮城社会福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	集会室の畳が劣化し、利用者より修繕要望の声が上がっていた。大規模修繕が控えているので、あまり大掛かりな修繕は出来なかった為、防災のパンチカーペットを敷く作業を行い、対応している。	自主事業の子育てサロンの参加者やリズムダンス、ヨガサークル等の登録団体より「使いやすくなった」「身体に畳が刺さらなくなった」「綺麗になった」など好評を得ている。また、運営委員の方々からも「直してもらってよかった」との声が聞かれている。	令和2年8月
(仙台市宮城社会福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	絵本の読み聞かせをしている登録団体より、登録メンバーが不足しているとの相談を受け、宮城支部と協働し「地域のボランティア育成講座」の中で絵本の読み聞かせボランティアを要請した。	受講生のうち、3名の方が登録団体に入り活動している。	令和3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
(仙台市泉社会福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	団体が部屋を利用する際に「手指消毒剤」「アルコール除菌剤」「ふきん」をセットでお渡し、部屋の利用前後の使用を依頼した。	令和2年5月当時は手指消毒剤や除菌剤が入手困難だった為、全て用意されていて有難いと好評だった。	令和2年5月
(仙台市泉社会福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	手話教室(夜間)は毎年8回連続で行っていたが、2~3回受講すると出席率が悪くなるため、前2回を入門編・後6回を初級編とわけて募集・開講した。	入門編2回受講修了者に初級編6回も受講するか確認し、更に市政だより等で受講者を募集し開催したところ、初級編の出席率はほぼ100%となった。又テキスト代については初級編に参加する方々から頂いた。	令和2年10月～
(仙台市泉社会福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	センター主催の「生き生き楽習教室」はコロナ禍により、4月から8月は開催を自粛したが受講者あてに書面や電話で近況報告等、常に連絡をとる様に務めた。	長期間開催できない事は初めてだったが「生き生き楽習教室」が生活の中のルーティーンになっている方が殆どの為、早く再開して欲しい、連絡をとってくれて嬉しかった。との声が届いた。	令和2年5月～
(仙台市泉社会福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	手話教室(昼間・夜間)修了者にサークルを紹介	手話教室修了者(昼間・夜間)で、もっと手話を学びたいという方達にセンターで活動しているサークルを紹介。数名が入会された。	令和3年2月
(仙台市泉社会福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	2階 プレイルームを会議も出来る部屋に変更	殆ど利用のないプレイルームに机・イスを入れ会議等が出来る部屋に変更。少人数での利用団体が多くなった。	令和2年10月～
(仙台市泉社会福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	コロナ感染予防対策	センター入口の検温器設置。入口、トイレ、1階2階いたるところに手指消毒剤設置。プレイルーム、相談室にパーテーション常時設置。会議等時のパーテーション貸し出し。	令和2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
(仙台市障害者就労支援センター) ※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営	施設説明会を行う面談室で使用していたキャスター付きの椅子が、下肢障害のある方にとって使いにくいとご意見を頂いた。	キャスターのついていない椅子と交換した。椅子は軽量のものを使用した結果、下肢障害のある方にも使いやすくなった。	令和2年12月
(仙台市障害者就労支援センター) ※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営	密接を防ぐため、施設説明会の定員を10名から5名に減らした。定員を超える参加申込があった時は、個別に対応した	説明会では参加者に安心して参加してもらうことができた。また、説明会では参加できなかった方には個別で対応した結果、丁寧に説明することができ、適切に支援できるようになった	令和2年6月
(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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、センター入口に設置した非接触型体温計について、「使い方が良くわからない」「うまく検温することができない」などのご意見があったことから、体温計の取扱いに関する周知方法(図式による説明書)並びに外気温との温度差から生じるエラー防止のために設置場所の見直しを図った。また、上肢障害の方などの障害に配慮するため、積極的に利用者の検温をサポートする声かけを行った。	説明方法や設置場所の見直しの他、体温計を使用される方を見かけた場合に率先して声かけをおこない、検温をサポートさせていただくように努めた結果、「職員に手伝ってもらいスムーズに検温することができて助かった」「検温しやすくなった」などのご意見をいただくことができた。	令和2年12月
(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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、館内入口に設置していた手指用消毒用アルコールを、上肢障害の方などの障害に配慮するため、手動ポンプ式から手指をかざすだけで噴霧できる自動式に変更した。	手指消毒が衛生的にできるようになり、施設利用者及び職員から新型コロナウイルス感染症の罹患者は発生していない。結果、休館することなく事業が運営できている。また、手指の不自由な方については消毒がしやすくなった。	令和2年12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
<p>(仙台市宮城野障害者福祉センター)</p> <p>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、館内入口に設置していた来館者用体温計を、接触式体温計からサーモカメラによる非接触式体温計に変更した。</p>	<p>体温測定にかかる手間(消毒用アルコールによる消毒業務等)が無くなり、利便性が向上したと共に、誰もが簡単に検温することが出来るようになった。</p>	<p>令和3年2月</p>
<p>(仙台市宮城野障害者福祉センター)</p> <p>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>利用者から、「帰宅するためにバスを利用したいが、近隣にバス停がたくさんあり、どのバス停に行ったらよいかかわらなくて困っている」との話しを受け、センター周辺のバス停場所とバス経路がわかりやすいように案内地図を作成し、センターの受付窓口に設置した。</p>	<p>バス停までの案内地図の作成にあたっては、バス停の位置の他、バス停までの歩行距離も記載したことにより、「どこのバス停にいけばよいかわかって安心」「バス停までの距離もわかって、バス時刻に合わせてセンターを何時頃に出発すればよいのかも予想しやすくなり、乗り遅れなどの心配が減った」などのご意見をいただくことができた。</p>	<p>令和3年3月</p>
<p>(仙台市太白障害者福祉センター)</p> <p>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>館内における新型コロナウイルス感染症対策について、館内入り口に注意喚起を促す掲示物と消毒薬を設置し、入口のホールにサーモカメラと非接触式体温計を設置し検温を行った。また、貸館利用受付時に貸館の利用に関する新型コロナウイルス感染症対策の案内文を配布し、利用者への理解と協力の周知を図った。</p>	<p>検温に必要な時間が短くなり、利用にあたっての利便性が向上している。また、新型コロナウイルス感染症に関する問い合わせや意見、苦情はなく事業が行えている。</p>	<p>令和3年2月</p>
<p>(仙台市太白障害者福祉センター)</p> <p>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策の強化として、館内における消毒作業について、委託業者に消毒薬を使用した清掃を依頼した。また各居室や共用箇所について、職員で分担して利用後に消毒作業を行った。</p>	<p>施設利用者及び職員から新型コロナウイルス感染症のり患者は発生しておらず、り患者が発生したことによる休館等はなく、事業を行えている。</p>	<p>令和3年3月</p>
<p>(仙台市太白障害者福祉センター)</p> <p>※(社福)仙台市障害者福祉協会が運営</p>	<p>施設が主要道路から奥まった場所に位置していることから、新年度を迎えるにあたり、新規採用職員や異動してきた職員を含め全職員が初めて利用する方等にわかりやすく説明することを心がけて対応した。</p>	<p>利用者から「親切に道順をおしえてもらい助かった」と評価が得られた。</p>	<p>令和2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
(泉障害者福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	感染予防対策として作業室や食堂にアクリル板を設置した。	食堂や作業室では対面で座るため、アクリル板を設置することで利用者の感染予防につながった。	令和2年4月
(泉障害者福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	貸館の利用者に対し、受付で利用規定を説明することで感染予防に努めた。	感染予防に伴う利用規定の説明、掲示をすることで利用者に部屋の使い方の理解を深めてもらった。	令和2年4月
(泉障害者福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	館内にサーキュレーターや空気清浄機を設置した。	感染予防対策として換気を徹底するために設置した。雨天で窓があまり開けられない状況の際も空気の入れ替えを行うことができ感染予防につながった。	令和3年3月
(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議会が運営	館内における新型コロナウイルス感染症対策について、館内の手指消毒用のアルコール噴霧器を設置しているが、手が不自由な方は、使用が困難な様子が見られたため、手動(押下方式)から自動(センサー式)にした。	・手をかざすことで消毒できるので、手が不自由な方は消毒しやすくなった。 ・アルコール噴霧器を触れなくても消毒できるため、衛生面が向上した。	令和2年11月
(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議会が運営	館内における新型コロナウイルス感染症対策について、館内入口に注意喚起を促す掲示物と消毒薬を設置し、入口のホールにサーモカメラと非接触式体温計を設置し検温を行った。また、貸館の各部屋に新型コロナウイルス感染症対策案内と消毒薬を設置し、利用者への理解と協力の周知を図った。	・新型コロナウイルス感染症に関する問い合わせや意見、苦情はなく事業が行えている。 ・サーモカメラ設置により、検温にかかる時間が短くなり、利便性が向上した。	令和2年4月 (サーモカメラ: 令和3年2月)
(仙台市立町たんぼぼホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	玩具の電池切れや絵本の破損をチェックするため、毎月点検日を設ける。	電池切れによる玩具の不具合がなくなった。 また、玩具や絵本の破損によるけがや誤飲を未然に防ぐことができ、安全面にも効果があった。	令和2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
(仙台市立町たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	保護者がミーティングで使用する部屋に、付き添いの乳幼児が使用した玩具を入れる箱を用意した	乳幼児は玩具をなめることが多いため、使用済みの玩具を毎回消毒することで清潔に使用でき、保護者からは安心して使うことができるとの評価を得ている。	令和2年10月～
(仙台市大野田たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	在籍年数に応じて単独通園など療育内容の工夫を継続して行った。	在籍年数に応じた支援を提供することで、保護者が次集団に向けて子供の姿をより把握することができた。	令和2年4月～
(仙台市田子西たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	新型コロナ感染拡大防止対策として、手指消毒、検温、玩具消毒、換気をこまめに行い、空気清浄機、パーテーションを設置するとともに、保護者にはフェーズが変わるごとに予防対策について説明を行った。また、基礎疾患を持ち感染不安による長期欠席者等には手作りおもちゃを送付するなど定期的に連絡をとった。	感染予防対策を徹底したことで、利用者から安心して通えるとの評価を得られた。基礎疾患により、感染への不安が大きかった親子も第一次緊急事態宣言が明けてからは継続通園が可能になった。ホームから感染者の出現はなく、職員家族からの感染も最小限に留まっている。	令和2年4月～
(仙台市田子西たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	育児支援機関への訪問支援やサロンの開催は、心理士(地域相談員)と保育士の二人体制で行った。	複数の職種と経験値から、より具体的なアセスメントと助言を行うことができ、互いのスキルアップにもつながった。	令和2年4月～
(仙台市田子西たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	ホーム職員が定期的に行っている保護者勉強会資料をスライドにまとめ直し、視覚的にわかりやすくした。	要点や写真・イラストによる具体例など、視覚化、コンパクト化されたことでグループワークの時間をより多く取ることができ、保護者の発言機会が増えた。	令和2年5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
(仙台市上飯田たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	感染症対応に関する研修を受講すると共に、関連情報や対応マニュアル等を1つのファイルにまとめ、職員がいつでも確認できるようにした。	検温や視診による健康チェック・手洗いや手指消毒、マスク着用など感染予防に力を入れるようになった。 また、こまめな換気や使用後の玩具、物品の消毒等の環境整備への意識も高まった。	令和2年4月～
(仙台市上飯田たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	地域の関係機関との連携の維持を図った。	前期はコロナ禍のため、訪問による地域支援活動を見合わせた。地域相談員を中心に、地域の関係機関と電話連絡等で情報交換を行い、連携を維持することができた。 後期は、コロナも落ち着き、連絡を取り合っていた地域の関係機関の職員や保護者からの研修会や相談会の講師依頼も増え、地域支援活動の範囲が広がった。	令和2年4月～
(仙台市西花苑たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	就学前療育の場として年中、年長児の単独通園と毎日通園を保障した。	生活リズムの確立や身辺自立の習慣化、体力増進等に効果がみられた。	令和2年4月～
(仙台市西花苑たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	緊急時の一時預かりや、療育中のきょうだい児の預かりを実施した。	保護者が安心して通院やきょうだい児の学校行事への参加が可能になった。また、対象児に集中して向き合い療育に参加することができた。 好評を得ている。	令和2年4月～
(仙台市西花苑たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会が運営	利用者全員の検温、手指消毒と施設内、送迎車の除菌作業を毎日徹底して実施した。	職員の感染予防に対する意識が高まったとともに、利用者から「安心して施設を利用できる」との評価を頂いた。	令和2年4月～
(仙台市なのはなホーム) ※(社福)なのはな会が運営	肢体不自由児と乳児のきょうだいがおむつ交換する場所がないため、おむつ交換の場所が必要という要望があり、おむつ交換台を設置した。	肢体不自由児と乳児のきょうだいが、衛生的に安全におむつ交換をすることができるようになった。	令和2年6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
(仙台市なのはなホーム) ※(社福)なのはな会が運営	来訪者に対して玄関で検温を行い体温、所属を記入してもらいう受付表を整備した。12月よりサーモカメラも整備した。	検温がスムーズに行われ、来訪者を記録として残し管理することができた。	令和2年4月 令和2年12月
(仙台市なのはなホーム) ※(社福)なのはな会が運営	駐車場混雑時に車両移動することがあるため、利用者の車種、ナンバーを登録しておき移動車両がわかるようにした。	移動車両の持ち主がすぐにわかり、駐車場の利用がしやすくなった。	令和2年4月
(仙台市なのはなホーム) ※(社福)なのはな会が運営	地域の福祉事業所連絡会に参加し、コロナ禍でもできる活動として地域の清掃活動を行った。	清掃活動を通して、挨拶を交わすなど、地域の皆さんに事業所について知ってもらう機会になった。	令和3年3月
(仙台市なかよし学園) ※(社福)なのはな会が運営	・AEDを導入し、杜の都ハートエイドにも登録しBLS研修を実施し取り扱いについて学んだ。	・重篤な基礎疾患がある児をはじめとする利用児の保護者より、緊急時の対応や体制ができたことで安心感があると評価を受けた。	令和2年4月～
(仙台市あおぞらホーム) ※(社福)なのはな会が運営	・契約や重要事項説明の際にこれまでの保護者の意見の中で、わかりにくいと思われる部分の説明(防災や感染対策等)に対し、行事予定などとすり合わせながら具体的取り組みを説明した。	・防災訓練などの意味や頻度が伝わったことにより、保護者の方々が積極的に訓練に参加をしてくださった。	令和2年4月～
(仙台市サンホーム) ※(特非)グループゆう	保護者の多様性に配慮して対象の理解度やとらえ方を大切に、さまざまな伝達や説明時には、口頭のみならず必要時メモを渡す、実物を見せる、繰り返して説明する、砕いた表現で説明するなど、確実な伝達方法とどう伝わったかの確認を心掛けた。	スタッフ伝達や説明が保護者に十分理解されていない、あるいはズレて伝わってしまったなどの場面が軽減した。その結果、繰り返しの補足説明や修正を少なくなった。また、職員の保護者アセスメント力も向上したことで、保護者とのすれ違いが少なくなり、結果的に早期に信頼関係が構築しやすくなった。	令和2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) ※(特非)グループゆう	特性やメンタル支援を有する保護者については、その心情や困難さに配慮して、柔軟でかつ丁寧な個別的な関わりを実践し、状況を引継ぐ(口頭や記録)ことで一貫したチーム支援を行うようにした。	異なるスタッフの対応による、伝達の2度手間を防いだり、伝わっていないという苦情が生じなくなった。また、担当者外が対応しても内容の把握がしやすく、スタッフ間の業務負荷(精神的なストレス)も軽減した。	令和2年4月
(仙台市サンホーム) ※(特非)グループゆう	アレルギー対応においては、段階的な状態把握シートを作成して、誰もが同一の対応と確実な実践ができるようにした。	アレルギー対応シートを見える化し、手順を示し、全体周知したことで、スタッフ個々が流れを確認でき、ダブルチェックしながら行動できるようになった。	令和2年4月
(仙台市サンホーム) ※(特非)グループゆう	地域相談の件数の増加に伴い、曜日を固定して(火曜日)の相談窓口を設定し、確実な窓口対応時間を確保し、地域の相談者に周知した。	相談日を設定したことで、「相談しても良い日があるんだ」と保護者の相談するハードルが下がり、窓口がある安心感をもたらし、実際にその曜日に相談の電話が入ることが増えた。折り返しの電話も少なくなり、ダイレクトに相談しやすくなった。	令和2年4月
(仙台市サンホーム) ※(特非)グループゆう	新型コロナウイルス感染予防対応についての理解と協力を求める際は、リーフレットを作成し、かつ全員に同一内容で説明するようになった。	同一内容、同一説明を行うことで、その場の説明時に質問も受けやすく、誤解も少なく、解釈の間違いも修正しやすいため、より保護者の理解と協力を促すことができるようになった。一貫した説明を心がけた結果、不満や不公平感の訴えは生じなかった。	令和2年4月
(仙台市袋原たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会	保護者から、玩具の種類や設定遊びの内容についてももっと工夫してほしいとの声があったため、自由遊びで使用する玩具を増やした。(製作・購入)	自由遊びで使用する玩具を購入、製作したことでバリエーションが増え、子供たちも感触遊び等に、より興味を持って参加することができた。	令和2年4月～
(仙台市袋原たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会	保護者から、職員同士で情報の共有ができていないことがあるとの声があったため、毎日、療育活動後に職員会議を行い情報共有を徹底した。	当日のうちに情報共有することで、行き違いや連絡ミスが減り、担任以外の職員も全利用者の情報を把握することができた。	令和2年4月～
(仙台市袋原たんぽぽホーム) ※(社福)仙台はげみの会	保護者から、職員の人数が足りていないのではないか、職員が多忙で対応が不十分な事があるとの声があったため、クラス編成と職員体制について、見直した。また、可能な限りきょうだい児の対応も行った。	クラス編成及び職員体制を見直したこと(コロナ対応も含め、クラスを細分化し、クラス職員数を増やした)で、利用者にも目が行き届きやすくなり、活動を不安視する声もなくなった。きょうだい児を連れてきている家庭の負担も軽減した。	令和2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の拡大が予見された時期から、BCP(新型インフルエンザ編)を基本的な対処方針とし、仙台市及び葬祭業者の方々と連携協力して、ご遺族や会葬者の方々が安全安心して利用できるよう感染防止対策の徹底を図りました。	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、斎場業務を通常通り継続した。	令和2年4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	感染したご遺体を火葬することを想定して、ご遺族や会葬者、葬祭業者の方々及び職員の安全を確保するために、仙台市と綿密な協議を重ね、ご遺体を円滑に搬入できるよう体制を整えました	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、斎場業務を通常通り継続した。	令和2年4月
(健康増進センター) ※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営	非常用設備としてエアストレッチャーを追加装備した。	エレベーター停止時においても、歩行困難者の搬送手段が確保された。	令和3年3月
(健康増進センター) ※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営	運動エリアの西日対策として、窓の一部に日除けスクリーンを設置した。	運動時の眩しさが軽減された。	令和3年2月
(健康増進センター) ※(公財)仙台市健康福祉事業団が運営	地震が頻発しており、安全対策として通路にあたる男性更衣室壁面の鑑(約6.7㎡)を飛散防止フィルムで防護した。	被害を未然に防ぎ、利用者と避難通路の安全を確保した。	令和3年3月