

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	地下駐車場入庫待ち対策。駐車場開場時間前に、入庫待ちのお客様の車列が生じ、隣接する泉図書館駐車場の利用に支障をきたすことがしばしばあった(車列が邪魔で駐車場に入れない)。駐車場管理人が入庫待ち車両をバックさせる等誘導し対応。利用者からは「面倒」との意見をいただいていた。改善策として駐車場閉場時、入口から離れた位置に「地下駐車場をご利用のお客様はこの位置より前に出ないでください」と表記したカラーコーンを設置。	入庫待ちのお客様に車両をバックしてもらう等のお手間をかけることがなくなった。また、泉図書館駐車場の利用に支障をきたすことがなくなった。	令和6年5月
市営住宅	介護と仕事に関するセミナー受講 介護に関する実態や公的な支援体制を学ぶことにより、地域包括支援センターとの連携などについて考察。入居者対応の方法論、知識として活用できることをスタッフ間で共有した。	地域包括支援センターと相互に連絡を取る事例が増えた。漏水対応で連絡のつかない入居者や支援が必要と思われる入居者について問合せをしたり、逆に、修理や安否確認に関する問合せを受けたりするケースが増えた。これにより適時対応できる事例も増えた。	令和6年5月
市営住宅	障害者差別解消法の勉強会 不当な差別的扱いの事例や合理的な配慮の提供について、社内資料を元にスタッフ全員で勉強会を実施。	言葉が不自由で電話でのコミュニケーションが難しい方、歩行困難な方への配慮など身近な事例を学んだことにより、関連した苦情等は発生しなかった。	令和6年6月
市営住宅	カスタマーハラスメント研修をスタッフ全員で受講。	2023年に続き、社内で企画実施。理性的な理解と知識の獲得により、スタッフの冷静な対応と心理的な負担の軽減が図られた。各自に求められる適切な対応の自覚を促し、接遇水準の維持向上が図られた。	令和6年11月