

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	月1回、昼休み休憩時間に1階ロビーで開催しているミニコンサートで、ゆったりとくつろいでいただけるように、お茶などをお出しすることにした。	これまでは観覧スペースで一旦立ち止まっても去っていく方も多かったが、腰かけてコーヒーやお茶をのみながら、ステージを見ていく方が増えている。利用者より好評をいただいている。	平成30年4月
仙台市福祉プラザ	1階ロビーの庭園側ガラス面に沿って待合せ用のテーブルと腰掛けを新たに設置した。	待合せや時間調整などをする利用者に重宝されており、1階ロビーに賑わいが出てきた。	平成30年6月
仙台市福祉プラザ	二番丁大通りに面した日本庭園の扉を修繕し、日中に開放することにした。(老朽化のため、閉切にしていた)	これまでは庭園に人影をみることはまれであったが、扉を開放してからは、足を止めて庭園を眺めていたり、東屋で休憩している姿をしばしば見かけるようになった。	平成30年8月
仙台市福祉プラザ	来館者に当日の催事情報やお知らせ等の情報を提供するため、1階ロビーにデジタルサイネージを設置した。従来、印刷物(感熱紙)を貼り出していた。	「見やすくなった。」、「わかりやすくなった。」など、利用者より好評をいただけており、カウンター窓口で催事情報を尋ねられることが少なくなった。	平成30年11月
仙台市福祉プラザ	利用者の要望により、お茶道具セット(ポット、茶わん、茶こぼし)におしぼり、台布巾を加えて、貸し出すことにした。	「きれいに使えるようになって、気持ちがいい。」、「手間が省けて楽になった。」など、利用者より好評をいただけており、清潔に便利に使用していただけるようになった。	平成31年2月
仙台市障害者就労支援センター	施設内の資料閲覧コーナーのパンフレット・広報誌等を新着順に並べていたものを、利用者が探しやすいように、福祉サービス、労働機関、相談機関などに分類してまとめて配架した。ファイリングしている広報誌等は種別ごとにファイルの色分けして、利用者が一目で分かるように綴った。	職員が来所者の要望に応じた的確に案内できるようになるとともに、利用者が自分ですぐに目的の資料を見つけられるようになり、利用者サービスが向上した。	H30.10

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
<p>亀岡老人福祉センター（指定管理者：社会福祉法人元気村）</p>	<p>お風呂利用者から、脱衣所内のイスを増やして欲しいとの要望があり、積み重ねが出来るイスを3脚購入・設置した。</p>	<p>背もたれの無いスタック可能な丸椅子を設置した。使用後はスタックしてもらうことにしたので狭い脱衣所でも利用できるようになったと好評。</p>	<p>平成30年4月</p>
<p>亀岡老人福祉センター（指定管理者：社会福祉法人元気村）</p>	<p>お風呂の入浴時間が分からず、長湯になってしまう利用者があるため、浴室内に防水壁掛け時計を男女毎設置した。</p>	<p>入浴時間が良くわかるので長湯しないで済むようになったとの感想を頂いた。また、長湯を抑制する効果もあり、安全な入浴に役立っている。</p>	<p>平成30年6月</p>
<p>亀岡老人福祉センター（指定管理者：社会福祉法人元気村）</p>	<p>夏期は1階の各部屋がかなり暑くなり、扇風機を増やして欲しいとの要望があった。そこで、壁掛け式の扇風機を各部屋に設置し、従来の床置き式と併用してもらうことにした。（利用者の要望はエアコンの設置である）</p>	<p>壁掛け式扇風機の設置によって、多少の暑さ軽減に役立っているとの感想が寄せられた。</p>	<p>平成30年7月</p>
<p>亀岡老人福祉センター（指定管理者：社会福祉法人元気村）</p>	<p>曜日により駐車できない車が増えつつある。利用者の要望があり、センター庭の藤棚の下を整理して軽乗用車1台分の駐車スペースを作った。</p>	<p>利用者からはありがとうのお話を頂いた。また、この藤棚下の駐車スペースは方向転換にも利用できるため、利用者がそれぞれ都合のよい利用をすることが出来るようになった。</p>	<p>平成31年3月</p>
<p>大野田老人福祉センター</p>	<p>センター内で活動している各種趣味の教室・各種愛好会や各種講話の様子を写真にて専用コーナーを設けて掲示している。利用者の方々が視覚で活動内容や雰囲気を知りやすく確認できるように配慮した。</p>	<p>年度ごとに更新しているため、参加している利用者の方々の意識の高揚とモチベーションの維持に繋がっている。また、新規に参加を考えている利用者の方々からは、大変分かり易いと評価を得ており、参加者増加に結びついている。</p>	<p>平成30年4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
小鶴老人福祉センター	入浴設備がない為かあまり積極的に受けようとしなかったバイタル測定について、実施場所をそれまでの医務室からエントランスホールの受付に近い位置に移した。	入館受付直後にこちらから積極的に声掛けすることでより気軽に受けられるようになったため測定を受ける人が大幅に増えた。	平成30年10月
小鶴老人福祉センター	wifi利用のための無線LAN中継器をより性能の高いものに更新した。	wifiを利用できる範囲が増え、現在ご利用の方々には好評である。	平成31年2月
小鶴老人福祉センター	相談事業についてなんでも対応することとして、パソコンやスマホ、タブレットの使い方まで個別に対応している。	主にインターネットを利用して利用者の情報収集に協力するケースが多く利用の方とのコミュニケーションの機会が増えている。新規にスマホ利用を始めた方の相談も増えている。	平成31年1月
泉中央老人福祉センター	慢性的な路上駐車に対する地域の苦情が多く、利用者への呼びかけやチラシの対策も期待した結果がなかったが、仙台市にも問題の解決に尽力いただき2～3月にかけて駐車場を増設（14台）していただいた。	3月の運用から利用者への呼びかけを繰り返した結果、6月になり（運用3ヵ月目）路上駐車も見られなくなり、地域からも駐車場増設した仙台市に好意的な意見が寄せられた。引き続き路上駐車がないよう日々見回りを継続中。	平成31年2月
泉中央老人福祉センター	センターの表札が経年劣化（錆による）が激しく来館者が全く読めない。初めての来館者も探しやすいよう職員で錆を落とし塗り替え誰でもわかるようにした。	日頃から見ていた利用者も多かったようで「見やすい」の声多数、また初めての来館者も迷うことなく来れている。	平成30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
泉中央老人福祉センター	上記駐車場工事の前、指定管理料でできる範囲での駐車場の増設工事を実施した。	2台分の工事で路上駐車の手減には繋がらないが、センターの取組みは利用者からも評価いただいた。	平成30年8月
泉中央老人福祉センター	門扉土間が劣化によりひび割れからコンクリートが欠け始め危険な状態となったため、事故が起きる前に修繕工事を実施した。	歩いてくる利用者に「安心して歩けるよ」との声を多数いただいた。	平成30年8月
泉中央老人福祉センター	風呂水の濁りが利用者より指摘されており、タンク内塗装で一定期間効果あるとのことで作業を実施した。	濁りがなくなり利用者からも「気持ち良く利用できる」との声を多数いただいた。但し、一年後、塗装面の剥がれを確認するなど、引き続きメンテナンスを行う。	平成30年7月
泉中央老人福祉センター	駐車場の白線が消えてきたので新たに白線を引く。	一部の利用者から「また塗ってくれてありがとう」の声をいただいた。	平成30年5月
仙台市高砂老人福祉センター	開館時の入館受付について、窓口が混雑し入館票の記入が大変であるといった意見が寄せられた。そこで、開館時間前に併設の高砂市民センターと共有している玄関ロビースペースに入館票と筆記具を常備するようにした。	入館票を窓口の限られたスペース以外で、開館前から記載できるようになったことで、窓口の混雑が緩和され利用の流れがスムーズになった。また、以前は窓口の混雑を理由に入館票を書かない利用者がいたが、今回の試みにより入館票を書く利用者が増えマナーアップにもつながった。	H30.11

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
郡山老人福祉センター	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が多く通るお風呂に行く廊下の壁に、「フォトギャラリー」と称して「センター主催事業」、「併設児童館との共催事業」、「趣味の教室」、「季節の行事」、「愛好会」、「ボランティア育成講座」、「老福の送迎サービス」や、利用者が撮影した風景写真等を掲示して、利用者にセンターの活動内容を紹介しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター来館者の中には、お風呂のみの利用や1事業のみの参加という方もあり、この「フォトギャラリー」をとおしてセンター内の他の事業を知って参加される利用者様が出てきています。 また、「老福の送迎サービス」のように新たなサービスや、事業を紹介することで、サービスや事業への参加が少しずつ増えています。併設施設や近隣施設等との共催事業についても紹介することで、利用者へ参加のきっかけとなっています。 	平成31年2月
(台原老人福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室、洗い場のシャワー前に洗面器、タオルを置いて場所取りしている利用者がおり洗い場が使用できないことがあるとの声があったため、洗い場中央部に洗面器やタオルを置くための棚を設置した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・棚を設置した事で、場所取り入浴する利用者がほほいなくなり、利用者から、洗面器やタオルで洗い場を占有したまま入浴する利用者がほほいなくなり、洗い場を使用するため順番待ちをすることがなくなったとの声がある。 	平成31年1月
(台原老人福祉センター) ※(社福)仙台市社会福祉協議会が運営	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃利用している老人福祉センターの活動であれば、ボランティアとして協力してみたいとの利用者の声を受け、季節に応じた館内装飾や行事等に利用者が参加できるようにした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご自分の趣味や特技を生かし主体的にボランティア活動を希望する利用者に対して、当センターがボランティア活動の場を提供することで、「花を植えられてよかった」とか他の利用者にも満足してもらえたとの声があった。 	平成30年11月
シルバーセンター	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの暖房便座、ひろびろトイレのシャワートイレ改修 	<ul style="list-style-type: none"> 兼ねてから利用者から要望が多かった事項であり、特に冬季において暖房便座設置は、施設の快適利用に繋がり好評である。 	平成30年12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
宮城社会福祉センター	登録団体相互の活動内容を理解するため、活動内容を紹介するパネルを作成し館内に掲示した。また登録団体の交流の場として、地域支えあい講座を開催した。	お互いの活動を知る機会となり、活動内容や入会についての問い合わせが増えた。またセンター事業への協力、地域活動への参加など登録団体の活動範囲も広がった。	H30年6月
泉社会福祉センター	料理実習室の調理用具を、利用者のニーズにあわせ購入しました。	利用者から大変喜ばれました。	H30.11
泉社会福祉センター	視覚障害者の方から自動販売機に点字表示のご希望があり、センター利用の点字サークルに相談依頼し、ボランティアで点字表記して頂きました。現在も商品の入れ替えにも対応して頂いています。	視覚障害者の方から好評だっただけでなく、点字サークルの方からも「とても楽しい」とおっしゃって頂き、ボランティア活動の場の提供が出来ました。	H31.2.
泉社会福祉センター	1階ロビーの模様替えやイスやテーブルの配置換えを適時行っています。	配置換えをする事によって、今までロビーをご利用していなかった方達もちょっとした会議や資料作りに活用されています。	H30.5
泉社会福祉センター	本会泉事務所より、本の寄贈があり「図書コーナー」を設けました。	貸し出しノートを置き、2週間程度の貸し出しに対応しており、多くの方にご利用頂いています。	H31.3

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
泉社会福祉センター	センターまつりやぬくもりの里コンサートの写真を1階ロビーに掲示し、参加した方も参加できなかった方も見れる様にしました。	今まで参加できなかった方にも雰囲気が変わり、また参加された方達にも大変好評でした。	H30.10
仙台市宮城野障害者福祉センター	3階男子トイレの尿臭と床染みがひどいとのご意見をいただいたことから、日常清掃に加えて尿臭や床染みを除去する薬品を用いた清掃を行うよう改善を図った。	薬品を用いた清掃により、尿臭や床染みを除去ことができ、利用者から尿臭などのご意見は出されなくなった。	平成31年1月
仙台市宮城野障害者福祉センター	居室にエアコンの操作方法について掲示されているが、文字が多く分かりにくいので、簡単に分かるものにしてもらいたい旨の要望があり、エアコン操作にかかる案内掲示をより分かりやすいものに改めた。	利用者から、エアコンの操作方法が見やすく、分かりやすくなったとのご意見をいただいた。	平成31年3月
仙台市宮城野障害者福祉センター	3階喫煙所の出入口ドアの立てつけが悪く、床にドアが擦れる擦過音がひどいので改善していただきたいとの要望があり、ドア及び床面の調整を行い、擦過音を解消した。	ドアの擦過音を解消し、利用者もスムーズにドアを開閉できるようになった。	平成31年3月
仙台市太白障害者福祉センター	ヘルプマークを周知するポスターを館内に掲示して、センターで配布を行った。	区役所等に赴かずに受け取ることが出来、障害のある方への利便性を図ることが出来た。また、広くヘルプマークの周知を図ることができた。	平成31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、内容に応じた分類を行い、且つ見出しを付けて掲示するようにした。	掲示コーナーで掲示物を探し回る来館者を見るのが少なくなった。また、窓口で「〇〇の案内はありますか？」のような問い合わせを受けることが少なくなった。	平成30年12月
泉障害者福祉センター	利用者より、洋式トイレにウォシュレットを取り付けてほしいとの要望があり、改修を行った。	利用者より、座りやすく使いやすくなったとの声をもらった。	H31.3
泉障害者福祉センター	視覚障害者の方から自動販売機に点字表示のご希望があり、センター利用の点字サークルに相談依頼し、ボランティアで点字表記して頂きました。現在も商品の入れ替えにも対応して頂いています。	視覚障害者の方から好評だっただけでなく、点字サークルの方からも「とても楽しい」とおっしゃって頂き、ボランティア活動の場の提供が出来ました。	H31.2.
仙台市若林障害者福祉センター	利用者アンケートで、「駐車場が狭い」、というご意見を受け、当センター駐車場の混雑時、職員による公用車の移動、来館車の誘導を行い、駐車スペースを有効利用するようにした。	駐車スペースに関する苦情は、現在まででていない。	平成31年1月
仙台市若林障害者福祉センター	当センター喫茶スペースで販売する団子を「買いたい時に買えない」というご意見を受け、在庫が無くなり次第、次回入荷の日時を掲示するようにした。	左記団子の売り切れに関する苦情は、現在までに出ていない。	平成31年1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
仙台市若林障害者福祉センター	当センターの駐車場にゆずりあい駐車場(1台分)を設置した。	内部障害等の目に見えない障害のある方が、玄関近くに駐車できるようになった。	平成31年3月
仙台市若林障害者福祉センター	当センターにて、ヘルプマークを配布するようになった。	当センターに来館する方は、区役所等に行かなくとも当センターで受け取れるようになった。	平成31年3月
立町たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	清掃の不足部分があり汚れが残っていたため、汚れが気になる部分を職員で確認し、職員の掃除分担を見直して改善した。清掃委託業者に、保育室などの床の消毒をしてもらうことにした。また、ハンドソープなどの入れ替えを毎回清掃時に確認して実施した。	清掃分担を見直し、清掃委託業者に床の消毒をしてもらうことで、清掃が行き届き保護者からの指摘がほとんどなくなった。	平成30年4月～
立町たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	職員の対応についての指摘があったため、園内研修や、日々の反省等で保護者・子供の様子を職員が共有し対応の仕方を統一した。	タイムリーに保護者の思いを聞き取り、職員間で対応の仕方を検討し、統一したことで、年度内には職員の態度についての指摘は出ておらず、対応について感謝の声をいただいた。	平成30年4月～
大野田たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	職員の対応に関しては、職員間の情報共有、連絡体制の強化を徹底した。	職員間の連絡体制を強化することで、連絡助言への苦情をうけることはなくなった。	平成30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
大野田たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	一時預かり、きょうだい児の療育への参加については、保護者のニーズに合わせた対応をおこなった。	その都度対応したことで、利用した保護者から好評を得た。	平成30年4月～
田子西たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	床座位等で過ごすことの多いクラスの部屋にカーペットを敷いた。	足元の寒さが軽減した。	平成31年3月
田子西たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	保護者からの相談に応じやすくするために、各クラスに相談内容と希望日、希望する職員を記入できる「相談申込書」とポスターを掲示した。	相談内容にマッチする職員を配置しやすくなり、相談がタイムリーでスムーズになった。	平成31年3月
田子西たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	保護者からの相談に対応するため、OB保護者による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に好評だった。	平成30年9月～ 平成31年3月
田子西たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	児童の進路先との引き継ぎに使用する「移行支援シート」を作成した	これまで引き継ぎは口頭のみで行っていたが、ホームでの支援を画像を入れて紹介することで、継続が必要と思われる支援や保護者の方の思いをわかりやすく伝えることができ、進路先の施設からも高評価を受けた。	平成31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
西花苑たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	家庭のニーズに応え、一時預かりを実施した。	慣れた場所、慣れた職員が対応することで、子どもも保護者も安心して通院やきょうだい児の学校行事への参加することが可能になった。	平成30年4月～
西花苑たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげみの会が運営	地域の行事に積極的に参加したり、地域向けのイベントを開催することで、地域の関係機関との連携体制を構築した。	地域に児童発達支援センターの認知度を高めることができた。	平成30年4月～
仙台市なのはなホーム ※(社福)なのはな会が運営	隣接する北仙台コミュニティセンターと共有する入口道路のアスファルトに巾30cmの穴があき、通行の邪魔になっていたところをアスファルトを購入して職員が修繕した。	両施設とも安全に通れるようになった。	平成30年12月
仙台市サンホーム ※(NPO)グループゆうが運営	駐車場に接するフェンスに、幼児が手を挟んだり通り抜ける可能性のある隙間が見つかったため改修工事を行い、怪我や飛び出し防止等の予防を行った。	・来館者が隙間に体を挟む可能性や飛び出しの防止に繋がり、安心して利用していただけるようになった。	平成30年10月
仙台市サンホーム ※(NPO)グループゆうが運営	身近にいる発達障害児を育てた経験や診断時の心境などを聴きたいという要望があったので母子分離の時間に講話を実施した。	障害の受け止めが難しく、とても悩んでいた時期だったことからタイムリーな講話ができた。また、勉強会で当事者たちのお話でも大変好評であった。	平成30年11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
<p>仙台市サンホーム ※(NPO)グループ ゆうが運営</p>	<p>母子分離の時間や回数を増やしてほしいという意向の中には、ストレスフルで子どもと向き合うことがつらいという保護者もいたことから、保護者の精神状態に応じて母子分離の機会を設けるなど個別対応を実施した。</p>	<p>メンタルヘルスの波があり、保護者の状況に応じた対応を柔軟に行うことで療育への安心感や負担の低下に努めることができた。保護者の体調により欠席することが少なくなった。療育時間内での必要時の母子分離の個別対応については、全体に事情説明を実施したため不公平感などの苦情はなかった。</p>	<p>平成30年11月</p>
<p>袋原たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげ みの会が運営</p>	<p>利用保護者より、入園前にアーチルで聞いた説明と違うことがあると指摘を受けることがあったため、入園前のアーチルとの情報共有の強化に努めた。</p>	<p>入園前にアーチルの初期療育グループに当ホーム職員が参加することで、利用保護者に必要に応じてホームの紹介など食い違いのない説明ができた。初期療育参加後や利用者のホーム見学後には再度アーチルと連絡を取り合い情報の共有する流れができた。</p>	<p>平成30年5月～</p>
<p>袋原たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげ みの会が運営</p>	<p>ひろびろトイレのベットでは、壁との間に隙間があるため、子供が落ちてしまう心配があることからベビーベットを設置した。安全面に配慮し、職員も付き添った。</p>	<p>安全の確保と保護者の負担軽減につながった。</p>	<p>平成30年4月～</p>
<p>袋原たんぽぽホーム ※(社福)仙台はげ みの会が運営</p>	<p>子供の食事に母が丁寧に付き添えるよう、母子の昼食時間を別々に設定した</p>	<p>子供の食事の準備や介助等、保護者が落ち着いて対応できるようになった。また、保護者は別時間に別室で昼食をゆっくり摂ることができ、息抜きになっている。他の母と情報交換する時間になっている等の好評を得ている。</p>	<p>平成30年9月～</p>
<p>健康増進センター（公財） 仙台市健康福祉事業団が運営</p>	<p>・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>	<p>一日あたりの平均利用者数が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>	<p>平成30年9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
健康増進センター（公財）仙台市健康福祉事業団が運営	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。	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。	平成30年4月