

コンシェルジュから、改善提案！

コンシェルジュをやっていて気付いた！

- 行先を探している人は、まず案内掲示板を見て探す傾向がある。
→ ☞ **案内は、掲示板の近くにまとめて掲示したらどうか！**
- 区役所や福祉事務所以外の部署は、担当課がわかりにくい。
→ ☞ **代表的な手続きは、カウンターに大きく案内表示をしたらどうか！**
- 静岡庁舎は、高齢者や身体が不自由な方がタクシーを待つ場所が無い。
→ ☞ **御幸町側の入口にベンチなどがあるといい！**
- “茶木魚”の場所がわからない人が多い。
→ ☞ **庁舎の入口などに目立つ看板を置いたらどうか！**
早速、設置していただきました！



市民目線で目配り
をしています！



市民対応に関する「市民の声」を紹介します。

日々、多くの声が寄せられています。
みなさんは、市民に寄り添った対応ができていますか？

Good!

- ☺ 職員の方が、親切丁寧に時間をかけて対応してくれました。とても気持ちよく、和らぎました。
- ☺ 何度質問をしても、嫌な顔をせず、柔らかい言葉で説明してくれました。本当に感謝です。
- ☺ 手続きが多々あり疲れていましたが、職員の方がとてもやさしい声で対応してくれたので、気持ちがよかったです。

Bad!

- ☹ 窓口に行ったが、職員が誰も気付かず、隣の課の方が気付き、対応してくれました。
- ☹ 職員に書類の不明点等を質問しましたが、名前も名乗らず、挨拶もせず、高圧的な態度が大変不快でした。
- ☹ 市役所へ相談に行ったのに、冷たい対応。こちらは心配で聞いているのに、寄り添う気持ちが感じられませんでした。

これからもコンシェルジュ通信を通じて、
職員全体へ🔥「おもてなしマインド」を熱伝導🔥させていきます🎵