

「局内研修」の実施に向けて 研修ファシリテーションスキルを学びました

今回新たに、振り返り会議（第2回 11/26 開催）の中に
「研修の講師としてのファシリテーションスキルの習得」を盛り込みました。

★ 研修ファシリテーターの心構えは、「参加者中心の信念」を持つこと！
研修の主役は講師（自分）ではなく、「参加する職員」。

★ 研修の「準備のコツ」

全体でひとつのストーリーになるように構成を考えよう！
資料ごとに説明時間を決め、練習で時間感覚をつかんでおくが良い。

★ 研修の「目的」と「ゴール」をしっかりと認識すること！

【目的】：職員が“おもてなしマインド”について考えるきっかけになること！

【ゴール】：その上で、職員がそれぞれの職場で適切な行動がとれること！



振り返り会議で学んだことを活かして…
さあ、いよいよ研修です！

コンシェルジュが、職員のみなさんにお伝えします！



- 👉 コンシェルジュの役割・事前研修で学んだこと
- 👉 コンシェルジュの体験談
- 👉 自分ができるおもてなしを考え、行動すること



コンシェルジュによる局内研修スタート！

▶ 全職員へ「おもてなしマインド」を波及します！ ◀

各コンシェルジュのオリジナリティあふれる研修がスタートしました！

清水区



市民の方からの「ありがとう」は、想像以上に嬉しいです！

総務局



財政局



コンシェルジュをきっかけに、ハートフルな体験をしました！



独立機関・会計室・
議会事務局

職員のみなさんの「心」に届くよう、コンシェルジュが精一杯講師を務めます！



駿河区

コンシェルジュの役割や活動内容を紹介します！

葵区



自分ができる「プラスアルファのおもてなし」を考えてみましょう！

環境局



コンシェルジュは、特別なことをしているわけではありません！

参加者の感想（一部抜粋）

- 自分の意識を変えるだけで、「市民に寄り添った対応」ができる！
日頃からの意識を変えてみようと思いました。
- 実情に即した実践的な内容で、興味を持って聞くことができました。
多くの経験談は、自分の肥やしになります！
- 今後は、庁舎内で困っている市民の方がいないか目配りをして、積極的に声を掛けていきたいです！