

合和5年 10 月発行 Vol.22

令和5年9月5日 第1回 振り返り会議を実施しました!

〈PT で振り返り

8月までの活動を KPT 法で振り返り、 今後に生かす気づきを得ます。



Keep やってよかった、うれしかった

混み合う総合案内に並んでいる市民に積極的に声をかけた!

総合案内との連携 助け合う気持ちが good!



KPT 法:やってきたことを振り返り 次のアクションを決定していく

ご案内をした市民が、帰り際にお礼を言いに来てくれた!

Problem

用った、わからなかった



間違った案内をしない ためにも必要な時間です。

声をかけたけど案内を断られてしまった… 案内に時間がかかってしまった…



みんなで意見を出して、 まとめて、発表!

もっと工夫できそう、これからやってみる

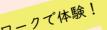
窓口まで付き添ってくれる 頼りになる存在!

現在実施している市の事業について情報収集する! 上の階まで付き添うなど、総合案内ができないことを積極的に行う!

ブラインド・トーク

ブラインド・トーク(目隠しをした人に対し、示された画像を説明) を行うことで、相手に伝えることの難しさを実感します。

相手が言いたいことの 意図がわからない…



ワークで体験!

市民応対で、

このような経験はありませんか?

わかりやすく説明した つもりだけど 伝わったのかな?



青空の下、芝生の上を 5人の人が走っていて…

說明音卿

画面の右下に



人物の大きさは

国際し側

言葉が通じていても、話が伝わっているとは限りません。

相手のことをわかったつもりにならず 相手の言葉を聴き、わからないところを訊く

コミュニケーションの大切さを実感するワークでした!

日々の 市民

応対

でも 意識して みましょう

職員コンシェルジュ 6 期生 (全 27 名) のご紹介♪



生涯学習推進課 八田 真代さん





総務課 法月 桃華 さん





静岡庁舎

下水道建設課 武田 優奈 さん





交通政策課 城守 匠 さん



地域総務課 岡野 充 さん

駿河区役所

生活支援課 伊藤 晃伸 さん





清水庁舎

生活支援課 小林 寛子 さん

> 児童生徒支援課 大石 千愛 さん



戸籍住民課 吉田 渓太 さん

> 障害者支援課 浅倉 亜未 さん

