

# コンシェルジュ通信

令和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！

## KPT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。



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



みんなで意見を出して、  
まとめて、発表！



これからも  
継続！

## Keep やってよかった、うれしかった

総合案内との連携  
助け合う気持ちが good！

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！  
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 困った、わからなかった

次は気を  
付けよう

間違っ案内をしない  
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…

さらに  
挑戦！

## Try 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！

市民対応で、  
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？

説明者側

青空の下、芝生の上を  
5人の人が走っていて…

画面の右下に  
5人の影が…



青空と芝生それぞれが  
占める割合はどれくらい？

人物の大きさは？

目隠し側

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

日々の  
市民対応でも  
意識して  
みましょう

コミュニケーションの大切さを実感するワークでした！

# 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

文化財課  
松原 草太さん



総務課  
法月 桃華さん

健康づくり推進課  
田中 和輝さん



## 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



生活支援課  
小林 寛子さん

## 清水庁舎

児童生徒支援課  
大石 千愛さん



戸籍住民課  
吉田 溪太さん

障害者支援課  
浅倉 亜未さん



あたたかい市民対応のリレーをありがとうございます！  
引き続き職員コンシェルジュ事業にご協力をお願いします。

発行 総務局市長公室広報課広聴係（内線）81-2148  
総務局人事課人材育成係（内線）81-2166