

コンシェルジュ3周年 懇親会 皆さんの声

於) 越谷市市民活動支援センター 平成28年11月29日

参加者 団体(個人参加を含む) 16団体、総計32名

グループごとの話し合い内容

No.1

- 知恵袋のHistoryを聞いて、初めて仕組みとやっている事が理解できた。
- V連のボランティア相談も同じように相談者は少ない。
- ただ知恵袋の場合は結論が出せない(責任が生じる)ので中途半端な感じがする。行政の様にたらい回しにしないように気を付けなければならない。
- ここまでやってきてもし、止めてしまうのはもったいない。
- コンシェルジュとネットワークが理解されていない。

No.2

- チラシを見ている人に声を掛ける。
- ぽっぽ広場などイベントに来ている人に合わせたチラシを選んで渡す。
- 「食事指導」などの興味有りそうな情報を用意する。
- 現在の知恵袋の時間帯では、本当に相談したい人たちに対応できていない。夜間相談や電話相談などの工夫もしたらどうか。
- デジタル化した現代での対面相談は貴重。
- ただ待っているのではなく、もっと工夫がいるのでは。
- 何をしているところか、一般の人にはわからない。
- PR月間などを作る。
- 継続したおかげで得たものは大きい。
- ヒマだ・ムダだともいわれるが、センターを立ち上げた頃の苦労は大変だった。それに比べれば。
- もっと違った方法もあるだろうが、今あることが大事。継続こそ力。
- 人間らしく生きていくためには、つながることが大事、もっと声を掛けあおう。
- コンシェルジュのある携帯やパソコンメールをもっと活用してメールでの受付を検討したらどうか
- メールアドレスを持ち、時間外も受付できるようにする。
- メールチェックをし、返信は3日以内にできるといい。
- 知恵袋は訪ねる人はまだ多くはないが、支援センターの中にあって、市民が担当していることに意味がある。
- 新しい講座があったときには、情報をキャッチして伝えることが必要。
- まだ知名度が低い。自分で宣伝しないとイケない。支援センターも知恵袋も「知る月間」(仮称)を設けるといい。
- 広がりは遅いが、少しずつ知られてきてはいる。継続することが大事。
- 「暇ね、むだね」という言葉をやめよう。自分の光っているものを生かそう。
- 個人を尊重しよう。草の根だということを認識しよう。つながっていよう。
- どんな人も人間として生きましよう。
- 意味がわからないという人もいるが、必要と思う人もいる。その人のためにする。
- よろず相談を強調するといい。

No.3

- さらなる工夫と努力が必要
- 当番社から積極的な挨拶を含めた声掛けが必要。
- 知る、学ぶ、コミュニケーション秘術の自己研鑽が必要。

- ・当番の人の得意分野を表示したら。
- ・何かに役立ったと感じられることを目指す。
- ・評価はこれからなので継続が必要。
- ・特に市民活動支援センターとの協働が必要。

No.4

実情を把握

- ・週3日 各々午前午後各3時間 年間約900時間 延300コマのコンシェルジュ
- ・コンシェルジュを素通りして、支援センターや観光物産コーナーの窓口に戻る来訪者も多い。
- ・それにしても相談件数が少ない。その中の数件は、コンシェルジュ自身がこの時間を利用して打合せしたのもある。

コンシェルジュをして思った事、知恵袋ネットワークを発展させるために何をしたら良いか？(順不同)

- ・知恵袋ネットワークの活動実態のPR方法を工夫する。→ 一般市民による知名度が低い
- ・5階の支援センターには市民活動団体の関係者の来訪者が多いが、一般市民の利用者は非常に少ない
- ・3階、4階は多くの市民が来訪しているが、5階の支援センターまで足を運ぶ市民は少ない。
- ・1階の掲示板、3階や4階のエレベーターホールに広告することで、5階の支援センター迄、足を運ばせる為のPR方法を工夫する。
- ・コンシェルジュ側も、一般市民が気軽に利用したいと思えるような雰囲気作りが必要
- ・コンシェルジュ自身の工夫 → 笑顔で、こちらからの声掛けも大切
- ・現状の「何でも相談を受けます」のような相談窓口ではなく、話題性の高い、興味を引くよう分野/テーマを決めて相談者が集まり易い工夫も必要 → 例えば年金相談、子育て相談、イベント開催の悩み相談等々etc
- ・コンシェルジュが同じ顔ぶれ→コンシェルジュのなり手が不足→新顔が数ない、若手が少ない
- ・世代交代が必要 → コンシェルジュのなり手を増やす方法は？
- ・相談者が少なくゼロの時が多々あり、手持ち無沙汰でコンシェルジュとして3時間座る事が苦痛、との声もある。新顔のコンシェルジュは来なくなる
- ・コンシェルジュ自身の打ち合わせや、会合の場として使用することで、手持ち無沙汰を回避する方法もある。

No.5

- ・コンシェルジュのことをほとんど知らずにデスクに入ったが為になった。
- ・支援センターの場所を知らない人が多いので、年配の人が多く訪れる3階の年金センターにポスターを掲示したらどうか。
- ・コンシェルジュデスクに来て団体に入会した方もいた。
- ・デスクに座ったら声掛けが大事。
- ・支援センター登録団体の活動分野が分かりづらい。チラシコーナーに掲示されている分類ではわからない。
- ・支援センター登録団体の活動分野は、支援センターのHPを見ればわかるが、パソコンを使いこなせない人がいるので、もう少しわかりやすい資料はないか。
- ・相談されて分からないときは支援センターの窓口案内している。
- ・デスクに入るときは、知人に声をかけて呼んでいる。そのことで支援センターなどを知ってもらえ、口コミで広げることができる。