

指導者実習資料14～16

第5章「クレーム対応」「2 クレーム対応のロールプレー」を指導する。

2 クレーム対応 のロールプレー 【90分】

○（**発言**）クレーム対応のポイントを踏まえた上で、クレームを受けたときの対応についてロールプレーを行う旨話し、各ロールプレーの状況設定についての説明、ロールプレーの実施、講評という流れでロールプレーを進める旨説明する。

○（**参照・説明**）シート42「クレーム対応のロールプレー観察ポイント」を参照させ、説明する。

（ロールプレーのサイクル）

（**説明**）実施するロールプレーのシートを参照させながら、ロールプレー実施のねらい、状況設定、ロールプレーの流れ、観察のポイントを簡単に説明する。（2分）

↓

○（**実施**）ロールプレーを実施する。（5分程度）

↓

○（**配付・講評**）実施したロールプレーの住民役メモを職員役及びその他の研修参加者に配付し、職員役の演技について講評する。自らの演技について演者の感想を聞いたり、演技について他の参加者の意見を求めながら講評してもよい。（5分）

◆クレーム対応のロールプレーは5つ用意されている。そのうち3つを実施する。その3つのロールプレーを指導者実習14、15、16とする。

◆各ロールプレーの講評については、配付されたシート32「電話対応のロールプレー観察のポイント」を参考にするとよい。

○ **（実施）** 最初のロールプレートのサイクルについては、指導者実習 14 に当たる研修参加者が指導する。

○ **（講評）** 本来の指導者が、指導者実習 14 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

○ **（実施）** 最初のロールプレートのサイクルについては、指導者実習 15 に当たる研修参加者が指導する。

○ **（講評）** 本来の指導者が、指導者実習 15 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

○ **（実施）** 最初のロールプレートのサイクルについては、指導者実習 16 に当たる研修参加者が指導する。

○ **（講評）** 本来の指導者が、指導者実習 16 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

◆ **指導者実習 14**

はここから始まり、ここで終了する。(15分)

◆ **指導者実習 15**

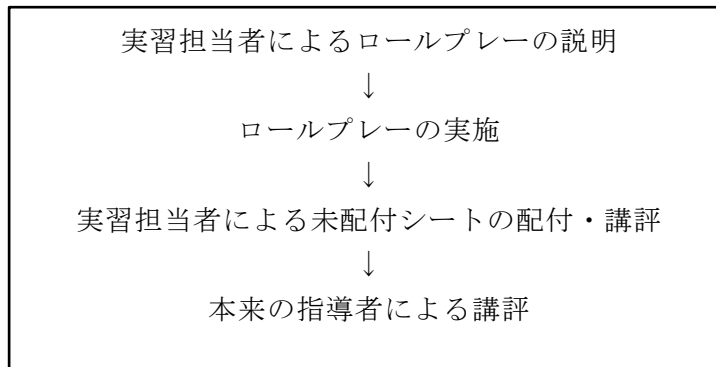
はここから始まり、ここで終了する。(15分)

◆ **指導者実習 16**

はここから始まり、ここで終了する。(15分)

【指導する際の留意点】

- ロールプレートの説明に当たっては、割り当て、状況設定について研修参加者に誤解がないか、また、小道具など用意すべきものが用意されているか確認する。
- 指導者実習は次のような流れになる



- 研修参加者によるロールプレートの実施時間は5分程度を予定しているので、あまりに長くなったときには途中であっても打ち切る。
- 職員役の研修参加者に対する講評については観察ポイントに基づいて行うが、時間の制約もあり指摘する事項は2、3点でよい。指摘する場合には、良かった点と改善が望まれる点の両方を挙げる。