

指導者実習資料 3

第3章「面接応対」『1 相手に配慮した応対』における、訪問者に対する配慮が足りないと感じた例、配慮不足の状況が生ずる理由に関する質問・討議・まとめを行う。

1 相手に配慮し

た応対

【25分】

シート19の実施、シート19の説明が終了。

次のところからこの欄の最後に記述されている本来の指導者による講評の前までを指導者実習3に当たる研修参加者が指導する（15分）。

○（発言・質問）住民が役所の窓口に来たときの
みが接遇ではなく、役所までの地図、役所の入り口に掲示する各階案内図、窓口のカウンターや椅子の配置、ホームページなども大切な接遇である旨話し、次の質問をする。

・皆さんの役所、職場、又は他の役所、職場において、その施設、設備、窓口の環境、ホームページなどの点で不親切だな、不便だな、訪問者に対する配慮が足りないなと感じたことがありますか。それはどのような例ですか。なぜ、そのような配慮不足の状況が生じたと考えますか。

○（回答・板書・討議）参加者の回答を板書し、配慮不足の状況が生ずる理由について討議する。

ー上記質問に対する回答例ー

- ・役所までの地図がわかりにくい
- ・玄関に案内窓口がない
- ・公衆電話がない
- ・トイレの場所がわかりにくい
- ・エレベーターがない庁舎なのに、高齢者が多く訪れる部署が3階にある
- ・エレベーターが遅い
- ・ホームページの情報が古い

◆指導者実習3

はここから始まる。（15分）

◆左記の地図などは例示なので、他の例を用いてもよい。

◆指導者自らが配慮不足と感じた具体例を述べて、参加者の発言を促してもよい。

－配慮不足の状況が生ずる理由の**回答例**－

- ・庁舎に勤務する職員には当然のことで、来訪者のことまで配慮が行き届かない
- ・予算がない
- ・住民が何を要望しているか把握していない
- ・住民をお客様と考える意識が低い
- ・ほんの一部の住民の要求まで満たすことは不可能

○（**配付・説明**）シート２０「**住民が満足する対応**」を配付し、説明する。

○（**講評**）本来の指導者が、指導者実習を行った研修参加者の指導ぶりについて講評するとともに、必要に応じてシート２０「相手に配慮した対応」の説明を補足する。

◆**指導者実習 3**
はここで終了する。

【指導する際の留意点】

- 質問の表現は、上記のとおりでなくてもよい。自分で表現を言い換えたり、補足して、研修参加者が何を答えたらよいのか迷うことのないようにする。上記の例では、配慮不足の具体例とそうした状況が生ずる理由を一緒に質問しているが、分けて質問してもよい。
- 研修参加者から回答が出ない場合には、研修参加者が質問の意味を理解していない可能性があるので質問を言い換える。それでも回答が出ない場合には、どのような回答をしたらよいのかのヒントを与えるために、指導者が回答の例を一つ挙げるとよい。
- 板書はポイントだけでよい。研修参加者の回答を聞くことよりも板書に夢中になってはいけない。
- 上記の回答例は、質問に対する回答を示したのではなく、予想される回答の例示にすぎない。したがって、無理に回答例のような回答を出させる必要はない。
- 研修参加者による討議は、質問に対する回答を導き出すことがねらいではないので、無理にシート２０に書かれた方向で討議をまとめる必要はない。
- シート２０を説明する際には、そこに書かれたことは一つの考え方であり、唯一の正解というわけではないことに留意する。