

## 指導者実習資料 4

第3章「面接応対」『2 窓口応対』における、「窓口応対の基本」に関する質問・討議・まとめを行う。

### 2 窓口応対 【90分】

[窓口応対の基本]  
(20分)

シート23の配付・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4に当たる研修参加者が指導する。

○（発言）具体的な面接応対としてまず窓口応対について考える旨話す

○（質問）次の質問をする。

・・窓口応対にあたっては、どのような点に特に留意したらよいでしょうか。

○（回答・板書）数名の参加者から回答を発表させ、板書する。

－窓口応対の留意点についての回答例－

- ・ 明るく応対する
- ・ 住民が何を求めているかをよく聞く
- ・ 丁寧、親切的な応対を心掛ける
- ・ 公正性を損なわないようにする

○（配付・説明）シート21「窓口応対の流れ」を配付し、説明する。

◆指導者実習4  
はここから始まる。（15分）

◆指導者実習4  
はここで終了する。

- （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「相手に配慮した応対」の説明を補足する。

#### 【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。
- 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21に書かれた方向で討議をまとめる必要はない。
- シート21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。