

### 第3章 面接対応(150分)

#### 1 相手に配慮した対応 【25分】

○(発言) 第3章では接遇の一つの場面として、職員が実際に住民と直接相対する面接対応について検討することとし、具体的には窓口対応と窓口以外の対応について考える旨話す。

○(参照・実施) シート19「これは何に見えますか」を参照させ、イラストが何に見えるか質問する。

○(配付・説明) 指導補足資料2を配付して、シート19のイラストが何に見えるか説明する。そして、人は固定観念をもちやすく、いったん固定観念をもつと、その是正は困難で、適切な対応の妨げになることがある旨話す。

○(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、又は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。それはどのような内容ですか。なぜ、そのような配慮不足の状況が生じたと考えますか。

◆時間がない場合には、シート19のすべてのイラストではなく、いくつか実施すればよい。

◆イラスト6、7については何に見えるか複数の参加者に質問し、多くの人がこれらのイラストに描かれている人物に対し固定観念を持っていることを説明してもよい。

◆指導者養成コースの**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。

○（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。

－配慮不足の状況の回答例－

- ・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

－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「住民が満足する対応」の説明を補足する。

◆**指導者実習3**は  
ここで終了する。

## 2 窓口対応 【80分】

### [窓口対応の基本] (20分)

○（発言）具体的な面接対応としてまず窓口対応について考える旨話す。

○（質問）次の質問をする。

・窓口対応に当たっては、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。

ー窓口対応の留意点についての回答例ー

- ・明るく対応する
- ・住民が何を求めているかをよく聞く
- ・丁寧、親切な対応を心掛ける
- ・公平性を損なわないようにする

○（配付・説明）シート21「窓口対応の流れ」を配布し、上記の回答に言及しながら説明する。

○（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21「窓口対応の流れ」の説明を補足する。

○（参照・説明）ここで、シート40「クレーム対応メモ」を参照させ、説明し、クレーム対応については第5章で検討するが、休憩時間などを利用して第5章開始時までにシート40に記入しておくように話す。

◆指導者養成コースの**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。

◆記入について研修参加者から質問を受けた場合には、指導補足資料3「クレーム対応メモ記入例」を参考にして答える。

**〔窓口対応のロールプレー〕**  
(60分)

○ **（発言）** これから窓口対応についてのロールプレーをいくつか行う旨話し、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22「ロールプレーにあたって」及びシート23「窓口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、ロールプレーの状況設定、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の演者の感想を聞いたり、演技についてほかの研修参加者の意見を求めながら講評してもよい。(5分)

○ **（実施）** 最初のロールプレーについては、本来の指導者が上記ロールプレーのサイクルを指導する。

○ **（実施）** 次のロールプレーのサイクルについては、指導者実習5に当たる研修参加者が指導する。

◆窓口対応のロールプレーは5つ用意されている。指導者養成コースでは、その中から3つを選び実施する。最初のロールプレーは本来の指導者が指導し、残りの2つを指導者実習5及び6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23「窓口対応のロールプレー観察ポイント」を参考にするとよい。

◆仮にシート26のロールプレーを実施したときには、参考シート6「障害のある人に対する望ましい対応」を参照させてもよい。

◆ここまでは本来の指導者が指導する。

◆指導者養成コースの**指導者実習5**はここから始まり、ここで終了する。(15分)

○（講評）本来の指導者が、指導者実習 5 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

○（実施）次のロールプレーのサイクルについては、指導者実習 6 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 6 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

### 3 窓口以外の 応対 【40分】

○（発言）窓口における応対だけが接遇ではなく、住民との応対すべてが接遇であり、ややもすると窓口業務に従事したことがない職員が住民に対応するときに不適切な応対がみられることがある旨話し、これから窓口以外の応対について考えていく旨発言する。

### 〔応接時の着席 順(位置)と来客 案内マナー〕 (5分)

○（発言）参考シート8「応接時の着席順（位置）と来客案内マナー」を参照させ、説明する。

### 〔窓口以外の応 対のロールプレ ー〕 (30分)

○（発言）これから窓口以外の応対についてロールプレーを1つ行う旨話し、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。

◆指導者養成コースの**指導者実習6**はここから始まり、ここで終了する。(15分)

◆窓口以外の応対のロールプレーは2つ用意されており、そのうち1つを実施する。これを指導者実習7とする。

### (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、ロールプレーの状況設定、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の演者の感想を聞いたり、演技についてほかの研修参加者の意見を求めながら講評してもよい。(5分)

○ **(実施)** ロールプレーのサイクルを、指導者実習7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7を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

### [正しい名刺交換]

(5分)

○ **(説明・実施)** 正しい名刺交換について説明した後、研修参加者全員を起立させ、2人1組にして(研修参加者総数が奇数の場合には一つの組は3人にする)、相手と名刺交換をさせる。

### 3 まとめ 【5分】

○ **(説明)** ロールプレーなどを踏まえて面接対応のポイントを再度説明し、この章全体のまとめとする。

◆ 講評については、配付されたシート23「窓口対応のロールプレー観察ポイント」を参考にするといよい。

◆ 指導者養成コースの**指導者実習7**はここから始まり、ここで終了する。(15分)

◆ 参考シート7「正しい名刺交換」を参照させ、説明する。

◆ 単なる説明の繰り返しにならないように特に重要と思われるポイントを強調する。

