

## 第6章 よりよい接遇をめざして(170分)

### 1 事例研究 【145分】

○(発言) この章ではよりよい接遇を実現するための実践について考える旨、そのためにまず行政サービスのあり方、望ましい接遇について考えるため事例研究を行う旨話す。

◆事例研究は5つ用意されている。指導者養成コースではそのうち3つを実施する。

#### 〔事例研究1〕 (55分)

○(説明・実施) 選んだ**事例研究シート(シート〇〇-1)**を参照させ、次の順序で事例研究を行う旨説明し、実施する。

◆最初の事例研究は本来の指導者が指導する。各事例研究にはそれぞれ課題が2つずつ設定されていて、残りの2つの事例の4つの課題の指導を指導者実習17～20とする。

・個別研究(5分)

各人に事例を黙読させ、事実関係などを把握させる。

・グループ討議(25分)

事例に提示された2つの課題について研修参加者を4つ程度のグループに分けて討議させる。

・全体討議(15分)

いくつかのグループに討議結果を発表させ、それに基づき全体で討議する。

◆討議結果を発表させるので、発表者をあらかじめ組めておくように指示する。

◆発表は、全グループにさせる必要はない。発表しないグループの意見は全体討議の中で引き出す。

○(配付・説明) 実施した**事例研究の考察点のシート(シート〇〇-2)**を配付し、上記の討議を踏まえ、課題の考察ポイントについて説明する。  
(10分)

◆ここまでは本来の指導者が指導する。

〔事例研究2〕  
(45分)

○(参照・説明) 指導者実習17に当たる研修参加者が**事例研究シート(シート〇〇-1)**を参照させ、次の順序で事例研究を行う旨説明する。

・個別研究(5分)

各人に事例を黙読させ、事実関係などを把握させ、課題について検討させる。

・全体討議(25分)

個別研究の検討結果を課題1(実習17)及び課題2(実習18)に分けて何人かの研修参加者に発表させ、その発表に基づき全体討議を行う。

○(実施) 事例研究シート(シート〇〇-1)について個別研究を行わせる。(5分)

○(全体討議) 事例研究シートの課題1について何人かの研修参加者に発表させ、その発表に基づき全体討議を行い、課題1についてまとめる。  
(15分)

○(全体討議) 指導者実習18に当たる研修参加者が事例研究シートの課題2について何人かの研修参加者に発表させ、その発表に基づき全体討議を行い、課題2についてまとめる。  
(10分)

○(配付・説明) 実施した**事例研究の考察点のシート(シート〇〇-2)**を配付し、課題の考察ポイントについて説明する。(10分)

◆指導者養成コースの**指導者実習17**はここから始まる。(20分)

◆指導者実習ではグループ分けはせず、全体一本で、個別研究→全体討議の流れで行う。

◆**指導者実習17**はここで終了する。

◆指導者養成コースの**指導者実習18**はここから始まる。(20分)

◆指導者実習18に当たる研修参加者は課題1及び課題2の両方の考察ポイントを説明する。

◆**指導者実習18**はここで終了する。

【事例研究3】  
(45分)

○(講評)本来の指導者が、指導者実習17及び18を行った研修参加者の指導ぶりについて講評し、必要に応じて事例研究の考察ポイントについて補足説明する。(5分)

○(参照・説明)指導者実習19に当たる研修参加者が事例研究シート(シート〇〇-1)を参照させ、次の順序で事例研究を行う旨説明する。

・個別研究(5分)

各人に事例を黙読させ、事実関係などを把握させ、課題について検討させる。

・全体討議(25分)

個別研究の検討結果を課題1(実習19)及び課題2(実習20)に分けて何人かの研修参加者に発表させ、その発表に基づき全体討議を行う。

○(実施)事例研究シート(シート〇〇-1)について個別研究を行わせる。(5分)

○(全体討議)事例研究シートの課題1について何人かの研修参加者に発表させ、その発表に基づき全体討議を行い、課題1についてまとめる。(15分)

○(全体討議)指導者実習20に当たる研修参加者が事例研究シートの課題2について何人かの研修参加者に発表させ、その発表に基づき全体討議を行い、課題2についてまとめる。(10分)

◆指導者養成コースの**指導者実習19**はここから始まる。  
(20分)

◆**指導者実習19**はここで終了する。

◆指導者養成コースの**指導者実習20**はここから始まる。  
(20分)

○(配付・説明) 実施した事例研究の考察点のシート(シート〇〇-2)を配付し、課題の考察ポイントについて説明する。(10分)

◆指導者実習20に  
当たる研修参加者  
は課題1及び課題  
2の両方の考察ポ  
イントを説明する。

◆**指導者実習 20**  
はここで終了する。

○(講評) 本来の指導者が、指導者実習19及び20を行った研修参加者の指導ぶりについて講評し、必要に応じて事例研究の考察ポイントについて補足説明する。(5分)

## 2 実践への決意 【25分】

○(発言) よりよい接遇を実現するためには、まずできることから実践することが重要であり、皆さんに実践への決意を述べていただく旨話す。

○(実施) シート54「実践への決意」に、毛演習終了後、自ら実践しようと思うことを1つ記入させる。(5分)

○(回答) 研修参加者全員(1人約1分)に実践の決意を述べさせる。

○(発言) 上記参加者の実践の決意に触れつつ、ぜひ実践してほしい旨話す。