

指導者実習資料 17～20

第6章「よりよい接遇をめざして」『1 事例研究』を指導する。

1 事例研究 【145分】

[事例研究1] (55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、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。

○（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。

・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）

討議結果を発表させ、それに基づき全体で討議する。

○（配付・説明）実施した事例研究の考察点（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。

◆事例研究として5事例が用意されており、そのうち3つを実施する。

◆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、残る2つの事例の4つの課題を指導者実習17～20とする。

◆討議結果を発表させるので、発表者を予め決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。

◆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こと。
 - ・ 全体討議 (25分)
個別研究の検討結果を課題1 (実習 17) と課題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こと。
- **(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 (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。

[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こと。
 - ・ 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)

◆ **指導者実習18**

はここで終了する。

◆ **指導者実習19**

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19**

はここで終了する。

◆ **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）

【指導する際の留意点】

- 事例研究の個別研究では、事実関係でわかりにくいところがあれば質問を受ける。
- 事例から読みとることができない事実関係についてはどうするかとの質問を受けた場合には、与えられた条件だけで検討するか、事実を仮定して検討する旨（Ａの場合であれば・・・、Ｂの場合であれば・・・）回答する。
- １つの事例を課題ごとに２人で分担することになるので、分担する実習項目を確認したうえ、具体的な討議の進め方やまとめ方など留意すべき点の打合せを行う必要がある。

例１：課題１の討議の際には、課題２で取り上げる議論には入らない。

例２：課題１の討議についてまとめる際は、事例研究の考察点のシート（シート〇〇－２）に軽く触れる程度に止めるものとし、課題１と２を合わせた本格的なまとめは、課題２を分担する実習担当者がシートを配付して、課題１と課題２のそれぞれの考察ポイントを踏まえ事例全体として行う。