

5

「窓口対応における人権」(人権全般)

実践する場面

- ①対象者 行政職員等
- ②所要時間 90分

活動のねらい(ポイント)

- ①行政職員として必要な人権感覚(固定観念や偏見の払拭)を養う。
- ②だれにとっても優しい窓口対応について考える。

準備するもの

資料1の絵カードの入った白い封筒、資料2の解説カードの入った茶色の封筒、絵カードの拡大判、ワークシート、せんべい

進め方(展開例)

時間	学習の流れ(活動・内容)	留意事項	備考(資料等)
導入 20分	<p>◆学習の確認(5分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修会のねらい ・日程 ・参加体験型学習における約束 <p>◆アイスブレイキング(15分)</p> <p>「わたしのペアは？」</p> <ul style="list-style-type: none"> ①絵カードまたは解説カードのどちらか一方のカードを受け取る。 ②声を出さずに、絵カードをもつ人は相手となる解説カードをもつ人を、解説カードをもつ人は相手となる絵カードをもつ人を探し、ペアをつくる。 ③相手と思う人が見つかったら、前から席に着く。 ④絵と解説が一致するかを確認する。 ⑤感じたことを数人が発表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・[参加体験型学習の約束]の内容を伝える。 ⇒P.5の4-(5) ・参加者が奇数の場合、ペアになるように、運営側から1人ワークに参加する。 ・ペアが見つからなくても、5分程度で確認に入る。 ・参加者が感じたことをもとにファシリテーターがまとめる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・資料1の絵カードの入った白い封筒 ⇒P.36 ・資料2の解説カードの入った茶色の封筒 ⇒P.37 ・資料1の絵カードの拡大判 ⇒P.36
<ul style="list-style-type: none"> ・声を出して話せないもどかしさやコミュニケーションの大切さ。 ・身振り、手振りも重要な伝達の方法であること。 ・思いこみがあると正確には情報を伝えられないことや受け取れないこと。 			
	<p>◆アクティビティ1(20分)</p> <p>「わたしの大切なおせんべい」</p> <ul style="list-style-type: none"> ①各グループの机の上に並べられたせんべいから1人1枚取り、裏面の番号を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・4~5人のグループで行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・せんべい(1枚ずつ袋に入ったせんべい)

時間	学習の流れ（活動・内容）	留意事項	備考（資料等）		
<p>展開 65分</p>	<p>②番号が見えないようにせんべいを戻し、並べ直された中から初めに取ったせんべいを選び、裏の番号を確かめる。</p> <p>③探し当てられなかった理由を発表する。 （例）・じっくり見ていなかった。 ・どれも同じように見えた。</p> <p>④新たに手にしたせんべいの特徴を見つけて名前をつける。</p> <p>⑤せんべいを戻し、並べ直された中から、名前をつけたせんべいを選び、裏の番号を確かめる。</p> <p>⑥つけた名前と探し当てられた理由や感想をグループごとに話し合う。</p> <p>⑦グループで出た意見を全体に発表し、共有する。</p>	<p>・選んだものがどれかわからないようにランダムに並べ直す。</p> <p>・ファシリテーターが2～3人指名して感想を聞く。</p> <p>・再びせんべいを回収し、ランダムに並べ直す。</p> <p>・理由や感想を生かしてファシリテーターがまとめる。</p>	<p>いをグループの人数より2～3枚多く準備する。豆やごまの入ったせんべいのほうが使いやすい。）</p>		
<p>・「せんべい」はみな同じものという思いこみをしていたが、よく見ると違いがあるということに気づく。 ・人もそれぞれ違いがあるので、個性をとらえ、一人ひとりをよく知ろうとすることが大切である。</p>					
<p>◆アクティビティ2（35分）</p>					
<p>「あなたならどうする」</p>					
<p>①事例を読み、行動の原因とその対応を各自で考え、ワークシートに書く。</p> <p>②グループごとに話し合う。</p> <p>③グループで出た意見を全体に発表し、共有する。</p>					
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>考えられる原因（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耳が不自由 ・書かれた言葉の意味がわからない（含む外国籍の方） ・説明がわかりにくい ・文字が書けない ・個人情報があ、り、書きたくない </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>その対応（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ジェスチャー、筆談、手話で説明する ・絵や図を使って説明する ・ゆっくり丁寧に話す ・聞き取って書く ・書ける範囲で書くように伝える </td> </tr> </table>				<p>考えられる原因（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耳が不自由 ・書かれた言葉の意味がわからない（含む外国籍の方） ・説明がわかりにくい ・文字が書けない ・個人情報があ、り、書きたくない 	<p>その対応（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ジェスチャー、筆談、手話で説明する ・絵や図を使って説明する ・ゆっくり丁寧に話す ・聞き取って書く ・書ける範囲で書くように伝える
<p>考えられる原因（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耳が不自由 ・書かれた言葉の意味がわからない（含む外国籍の方） ・説明がわかりにくい ・文字が書けない ・個人情報があ、り、書きたくない 	<p>その対応（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ジェスチャー、筆談、手話で説明する ・絵や図を使って説明する ・ゆっくり丁寧に話す ・聞き取って書く ・書ける範囲で書くように伝える 				
<p>・行政の担当者として、日ごろから、相手の立場に立って、その人に必要なことやその人の考え、気持ちがわかる想像力や、共感的に理解する力を磨くことが大切である。 ・相手のことを思いやりながら、考えや気持ちを豊かに表現して伝え合い、分かり合うコミュニケーション能力を磨くことも大切である。</p>					
<p>◆ふりかえり（10分）</p>					
<p>①今日の学習で気づいたこと、考えたことをワークシートに書く。</p> <p>②書いたことを発表する。</p>					
<p>まとめ 5分</p>	<p>◆まとめ（5分）</p> <p>・ファシリテーターの話聞く。</p>	<p>・活動のねらい（ポイント）をおさえる。</p>			

アイスブレイキング「わたしのペアは？」

絵カード



※必要数複写して切り離し、1枚ずつ白い封筒に入れる。

解説カード

<p><small>あか</small> 赤ちゃんを<small>だ</small>抱いている えりか さん</p>	<p><small>あか</small> 赤ちゃんをおぶっている ちはる さん</p>
<p>バドミントンをしている すぎぞう さん</p>	<p>テニスをしている しょう さん</p>
<p><small>いぬ</small> <small>さん</small> <small>ぼ</small> 犬と散歩をしている はるか さん</p>	<p>ジョギングをしている ちあき さん</p>

※必要数複写して切り離し、1枚ずつ白い封筒に入れる。

アクティビティ2 「あなたならどうする」ワークシート

こんな時あなたはどうしますか？

事例

施設の会議室を利用した方が鍵を返しに来ました。そこで、「使用報告書を書いてください。」とお願いし、書き方を説明しましたが、なかなか書いてくれません。

なぜ書いてくれないのだと思いますか？

どう対応すればよいでしょうか？

◆ ふりかえり

今日の学習をふりかえって、気づいたこと、考えたことを書きましょう。