説明力・聞く力向上～円滑なコミュニケーションのために～ 　　 事前課題

所属　　　　　　　　　　名前

本研修では住民対応における説明スキル向上のため、ご自身の部署に来庁された方（住民、業者等）の問い合わせに、その場で答えるという実習を行っていただきます。そのため、実習の際に相手役として問い合わせ内容を考えてもらうグループメンバーに、あなたの部署の情報が分かるよう、以下のシートに記入をお願いいたします。

**本シートは事前に記入の上、当日２部印刷してお持ちください。**

①所属部署を教えてください。

|  |
| --- |
|  |

②あなたが普段担当している仕事内容を教えてください。

|  |
| --- |
|  |

③どのような問い合わせが多いですか？

|  |
| --- |
|  |

④過去に、説明に困った問い合わせや苦情・要望はありましたか？

　※概要で結構ですので、あればご記入ください。

|  |
| --- |
|  |

説明スキル向上～相手に応じた伝え方・聞き方を学ぶ　　　　　　 ※記入例

所属　　　　　　　　　　名前

本研修では住民対応における説明スキル向上のため、ご自身の部署に来庁された方（住民、業者等）の問い合わせに、その場で答えるという実習を行っていただきます。そのため、実習の際に相手役として問い合わせ内容を考えてもらうグループメンバーに、あなたの部署の情報が分かるよう、以下のシートに記入をお願いいたします。

①所属部署を教えてください。

○○市　市民課　市民係

②あなたが普段担当している仕事内容を教えてください。

戸籍謄本や住民票などの各種証明書の発行や、移動があった場合その手続に関すること／印鑑の登録及び証明／通知カード及び個人番号カードにかかる諸届の受理に関する業務　など。

③どのような問い合わせが多いですか？

①住所地＝本籍地だと勘違いしている方から、本籍地がないにもかかわらず証明書を発行したい

という問い合わせ

②印鑑証明の発行には印鑑登録カードが必要なのだが、「身分証明書ではダメなのか？」

という問い合わせ

③発行した証明書が、実際に必要なものと違ったので、正しいものを送りなおしてくれないか？

という問い合わせ

④過去に、説明に困った問い合わせや苦情・要望はありましたか？

　※概要で結構ですので、あればご記入ください。

子の住民票を取るために、隣の家に住んでいる親が来所された。

「なぜ、親が自分の子の住民票を取れないのか？それはおかしい」、と言われてしまった。

別住所の者は住民票を取ることができないと住基法で決められていると説明し、家族であっても委任状が必要であることや、本人が来れなくても郵送請求できることなど伝えたが、なかなか理解していただけなかった。