

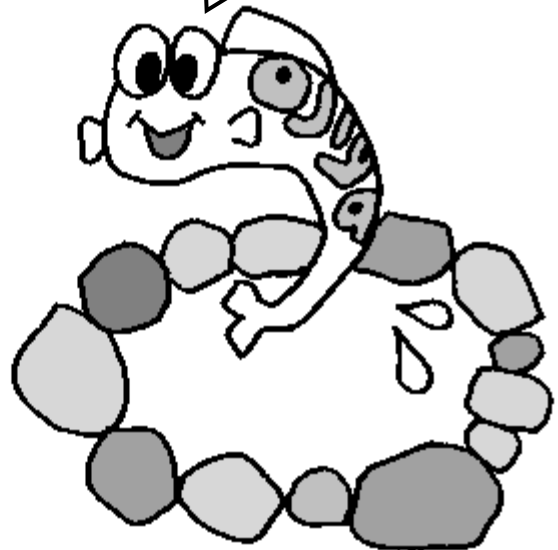
めざせ！

もう一度訪れたいくなる市役所

じゃあ一緒に
見に行こうよ！










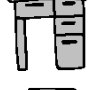


接遇って
なんだろう？

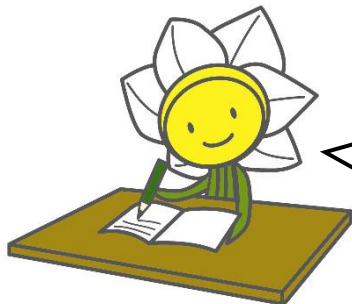


イメージキャラクター
ずいせんちゃん

小千谷市職員接遇ガイドブック

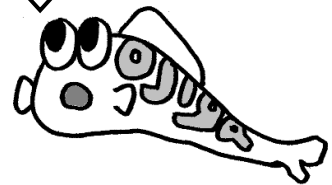
目次

	はじめに	1
	あいさつ編	3
あ <small>うい</small>	言葉づかい・話し方・聴き方編	6
	服装（身だしなみ）編	11
	窓口編	16
	電話編	21
	ビジネスマナー編	25
	クレーム（苦情）対応編	29
	職場の環境整備編	32
	資料編	33
	チェックポイント編	39



よ〜し、
流れにそって
見てみましょう！

いっぱいあって
迷うなあ . . .



☆はじめに

「もう一度訪れたいくなる市役所」にしよう！

私たち職員の多くは、「接遇」は心得ている、うまく実践している、と考えているかもしれませんが。しかし、残念ながら市民から職員の対応の仕方について苦情をいただくことがあります。「接遇」を知識として心得ていても、実際に実践できているのかを、もう一度相手の立場で見直してみませんか。

わがまち小千谷が明るくいつまでも住み続けたいまちであるために、市民の皆様と職員との信頼関係はとても大切です。

接遇とは、「いたわりと真心」をもってお客様と接することです。（市民の皆様をはじめとして、私たちが接する全ての方を「お客様」と表現します。）

まず初めに「笑顔であいさつ」をすること、そして一人ひとりの職員が相手の立場で考え、「自分自身が市の窓口である」という自覚を持って行動することが、お客様との信頼関係を築く第一歩ではないでしょうか。

接遇向上推進チームでは、このガイドブックを親しみやすいものとするために、オリジナルイラストを取り入れ、市民の方々が日常使うことが多い小千谷の方言の解説なども掲載しました。

さあ、今日からこのガイドブックを活用して「もう一度訪れたいくなる市役所」を目指しましょう！

- ◆ 「明るいあいさつ」で「明るい職場づくり」！
～職員の心の余裕が接遇マナーの向上につながります。
- ◆ 「職員の対応が良い」と評価していただくお客様の割合 90%以上を目標とします！
（過去のアンケート結果は次ページに掲載。）
- ◆ 毎年、「接遇向上推進月間」を定めます！
～継続して接遇向上の実行確認を行います。



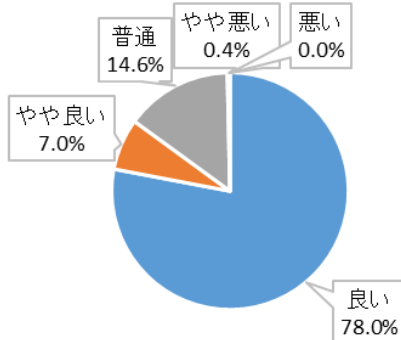
■「市職員の接遇などに関するアンケート」結果

◎実施概要

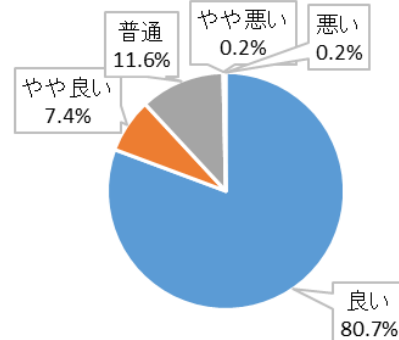
- ◆平成28年度 実施期間：9月7日（水）～27日（火） 回答者数：554人
- 実施場所：市役所本庁各課、分庁舎（商工観光課）、市民会館、図書館、総合体育館、勤労青少年ホーム、市民の家、健康センター、ガス水道局、消防署

◎アンケート集計結果

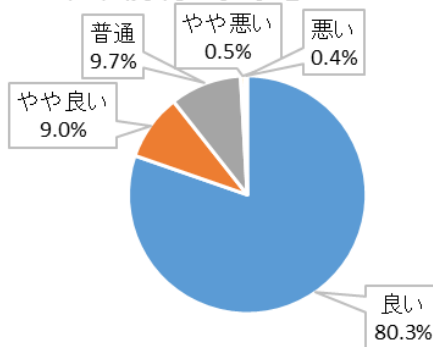
(1) 服装やみだしなみについて



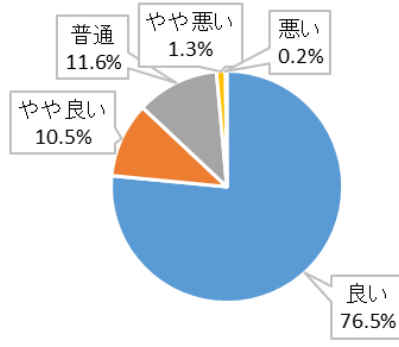
(2) 言葉づかいについて



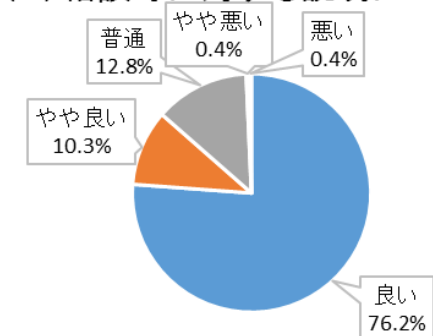
(3) 親切・丁寧さについて



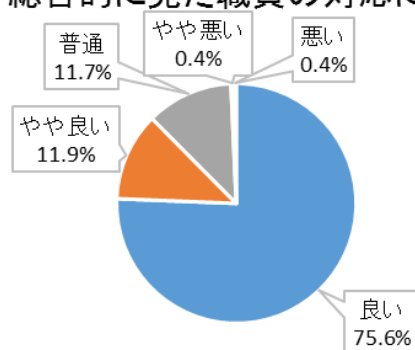
(4) 迅速さについて



(5) 相談等に対する説明について



(6) 総合的に見た職員の対応について



◎アンケートでいただいたご意見の中から（抜粋）

- ・服装が少しラフな感じがする。
- ・声が小さく聞き取れない。
- ・笑顔がない。
- ・誰に声をかけていいかわからない。声をかけづらい。
- ・混んでいると、声をかけないと気付いてもらえない。
- ・階段や廊下などですれ違ったときに挨拶がない。

☆ あいさつ 編

～あいさつは、職場を明るくし、より良い人間関係を築く第一歩です。
あいさつから、スムーズなお付き合いを始めましょう！～

■ 心のこもったあいさつで、明るく声をかけましょう！

お客様より先に声をかけ、心のこもったあいさつを行うことが、スムーズな対応につながる最初の一步です。

窓口に限らず、廊下などですれ違うお客様にもあいさつをしましょう。

よく知らない人だから、相手が見ていないからと省略せず「自分から声をかける」を心がけましょう。

◎ 午前 10 時頃までは「おはようございます！」
それ以降は「こんにちは」「いらっしゃいませ」
etc . . .



■ 「笑顔」と「アイコンタクト」を忘れずに . . .

笑顔で明るく、相手の目を見てあいさつしたら、それにお辞儀を添えましょう。
タイミングとしては、相手に声をかけ、笑顔を見せてから頭を下げしてお辞儀をするのが良いでしょう。



例えば朝だったら . . .

「おはようございます」の「 ます」のあたりから頭を下げましょう。
頭を上げたら、もう一度相手の目を見ます。このアイコンタクトがとても大切です。

■ 職員の間でもあいさつを忘れずに

- ・出勤したら 「おはようございます」
- ・外出時は 「〇〇へ行ってきます」
- ・外出する人へ 「行ってらっしゃい」「気をつけて」
- ・帰庁した時は 「ただいま帰りました」「ありがとうございました」
- ・帰庁した人へ 「お疲れさまでした」「お帰りなさい」
- ・離席する時は 「〇〇課へ行ってきます」
- ・退庁する時は 「お先に失礼します」「おやすみなさい」
- ・退庁する人へ 「お疲れさまでした」



「ご苦労さまでした」というあいさつは、目上の人が目下の人に「ごくろうであった」などという言葉からきていとされています ご注意ください！

■ 職場をオ・ア・シ・スで和やかに♪

オ : おはようございます。おそれいます。お願いします。

ア : ありがとうございます。

シ : 失礼いたします。少々おまちください。

ス : すみません。



～ 階段を下りている時に、下からお客様が上がってきたら・・・～

相手がもうすぐ自分と同じ高さまで上がってきそうな時は、その場で待ち、同じ目線であいさつをします。

踊り場がある時は、先にそこまで下りて行き、相手が踊り場に上がってくるのを待ってあいさつをします。

どんな時でも「あいさつやお辞儀は目線を合わせて」が基本です。

◎あいさつが返ってこなくても気にしない♪




自分からあいさつしても、気付かれなかったり無視されたりして、とても悲しい気持ちになることがあります。しかし、気にすることはありません。

あいさつは自分からするもの♪。自分からあいさつできた時点で100点満点なのです。自信を持ってあいさつしましょう。

■ お辞儀の種類

お辞儀には、上体の傾け方で「会釈」「普通礼」「敬礼」の3種類があります。

- ◎基本：①相手と目線を合わせる。
 ②両足(かかと)を揃え、正しい姿勢で立つ。
 ③あごを引いて、上体を腰から倒す。
 ④一旦止めてから、ゆっくり上体を起こす。
 ⑤相手と目線を合わせる。

	会釈 (15度)	普通礼 (30度)	敬礼 (丁寧なお辞儀 / 45度)
			
状況	<ul style="list-style-type: none"> 廊下などでお客様とすれ違うとき 用件をうけたまわるとき 	<ul style="list-style-type: none"> お客様を迎えるとき、応対するとき 会議室等に入出入りするとき 	<ul style="list-style-type: none"> お礼や感謝の気持ちを伝えたいとき お詫びするとき お客様を送りだすとき
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 上体を腰から折るように15度傾ける (指先を揃え男性は脇、女性は腰を曲げると同時に両手を軽く前に重ねる) 静止：1拍 目線は相手の襟元 (5mぐらい先) 	<ul style="list-style-type: none"> 上体を腰から折るように30度傾ける (指先を揃え男性は脇、女性は腰を曲げると同時に両手を軽く前に重ねる) 静止：2拍 目線は相手のウエスト (3mぐらい先) 	<ul style="list-style-type: none"> 上体を腰から折るように45度傾ける (指先はひざ頭の上におく) 静止：3拍 目線は相手の靴 (足元) お詫び等は60~90度傾ける (最敬礼)
言葉	<p>「かしこまりました」 「少々お待ちくださいませ」 etc</p>	<p>「おはようございます」 「いらっしゃいませ」 「お待たせいたしました」 「失礼いたします」 etc</p>	<p>「ありがとうございました」 「大変申し訳ございません」 etc</p>

☆ 言葉づかい・話し方・聴き方 編

～また相談しに来よう！そんなお客様との出会いのために～

■ 言葉はコミュニケーションの基本です。

お客様に、こちら側の意思を十分に理解してもらい、気持ちよく用件をすませてくださいのために「明るく、やさしく、はっきりと、心を込めて」を心がけましょう。

■ クッション言葉、使っていますか？

お客様の用件を伺った後や手続きを進める際、また相手の意に添えない時などにクッション言葉をタイミングよく入れ、言葉の響きをやわらげましょう。

『少々お待ちください』 『大変お待たせいたしました』 『おそれいりますが』
 『申し訳ございませんが』 『お忙しいところ』 『お手数ですが』 『あいにく』
 『差し支えなければ』 etc...



■ こんな言葉づかいしていませんか？

誤	正
誰ですか（自分側）	担当者名はお分かりですか
どなたですか（相手側）	どなた様ですか
名前は	お名前を伺ってよろしいでしょうか
何のようですか	どのようなご用件でしょうか
急ぐんですか	お急ぎでしょうか
ちょっと待ってください	少々お待ちくださいませ
今見てきます	ただいま見てまいります
すぐ来ます	ただいま参ります
席にいません	席を外しております
分かりました／いいですよ	かしこまりました／承知しました
出来ません	いたしかねます
分かりません	分かりかねます
すみません／ごめんなさい	申し訳ございません
こちらから行きます	こちらから参ります／伺います
来てもらえませんか	お越し願えませんでしょうか
そう伝えます	そのように申し伝えます
後で電話します	後ほどお電話させていただきます
はあ、何ですか？聞こえませんが(電話)	おそれいります、お電話が遠いようですが

■ 言いまわしのポイント

◎ 否定や断りの表現は肯定形に

「分かりません」と言うよりは、
「分かりかねます」と表現しましょう。
たとえば・・・「クッション言葉＋肯定形＋代案」で
「申し訳ございませんが、私では分かりかねますので、ただいま係の者を呼んでまいります。少々お待ちください。」 etc



◎ 指示・命令は使わず依頼形に

「〇〇してください」ではなく、
「〇〇していただけますでしょうか」と表現しましょう。
たとえば・・・「クッション言葉＋依頼形」で
「おそれいりますが、〇〇していただけますでしょうか。」 etc
こんな使い方も
「おそれいりますが、もう一度お願いできますか」
「お手数ですが、〇〇をお願いできますか」

■ こんな言葉には、気をつけて！！



◎ 曖昧な印象を与える言葉

「多分」 「一応」 「~と思う」 「まあね」 「ちょっと」 「じゃあ」
「とりあえず」

◎ 癖になっている言葉

「えー」 「えーと」 「あの一」 「ああ」 「うん」 「はあー」

◎ 否定的な言葉

「できません」 「わかりません」 「知りません」 「無理です」 「無駄です」
「いりません」 「不可能です」 「ありません」

◎ コミュニケーションを分断してしまう言葉

「つまり」 「とにかくね」 「だから」 「でも」 「しかし」 「いや」
「あのねえ」

■ 敬語の種類

敬語には、「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の3種類があります。

◎尊敬語：相手の動作や状態を敬語で表現することによって、相手に敬意を表す言葉。

◎謙譲語：話し手自身の動作を低く言うことで、相手に敬意を表す言葉。

(尊敬語以上に敬意が強くとはいえます)

◎丁寧語：表現を丁寧にすることによって、相手に敬意を示す言葉。

敬語を上手に活用し、円滑なコミュニケーションを築きましょう。

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申す	言います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	伺う	聞きます
書く	お書きになる	お書きする	書きます
行く	いらっしゃる	参る 伺う	行きます
来る	お越しになる お見えになる おいでになる	参る 伺う	来ます
する	なさる	いたす	します
いる	いらっしゃる	おる	います
食べる	召し上がる	いただく	食べます
待つ	お待ちになる	お待ちする	待ちます
わかる	—	承知する かしこまる	わかります

(注意) ①二重敬語に気をつけて!

例：お越しになられる ⇒ 「お越し」は尊敬語なので「れる」は不要です

②動詞が続く場合は、最後の言葉を敬語に。

例：お喜びになって帰った ⇒ 喜んでお帰りになった

③相手に謙譲語は使わない。

例：お客様が参りました ⇒ お客様がお見えになりました



■ 話し方のポイント

①内容を整理して順序よく話す。

事実を軸に、あいまいな言葉は使わず簡潔にわかりやすく話しましょう。

②ゆっくりと落ち着いて、誠意を込めて話す。

緊張をすると、つい早口になってしまいます。リラックスして、ゆっくりと丁寧に話しましょう。

③肯定形で話す。

反対意見を述べるときも「なるほど、そういう見方もありますよね。では・・・」と肯定形で話すことでスムーズな会話が生まれます。

④一方的に話さない。

自分の意見だけを言うのではなく、会話のキャッチボールをしましょう。

⑤明るい声と笑顔で話す。

穏やかな雰囲気話すことで、相手にとっても話しやすい雰囲気を作ることができます。



■ 聴き方のポイント

①相手の気持ちを最後まで聴く。

話のポイントを素直に聴こうとすることが大切です。途中で話の腰を折らず、最後まで聴きましょう。

②効果的なあいづちを打つ。

常に相手に注意を払っていることを、態度や声に出して示す事で、相手に安心感を与えることができます。

「そうですね」「なるほど」など効果的にあいづちを打ち、または話の内容を復唱し意思疎通を図りましょう。

③メモを取る。

大切な内容を忘れないように、メモを取りましょう。

メモを取ることで「あなたの話をしっかりと受け止めています」という態度を示すこともできます。





■ 方言のあれこれ・・・。

お客様との対応中に「今何て言ったのかな？」と悩んだ経験があるという人も多いのではないのでしょうか。

小千谷に伝わることば、そう！方言です。地域によっても違いがあり、難しさもありますが、古くから人々の心をつないできた大切なことばです。

方言を無理に使うのではなく、お客様のことば、そして気持ちを聴き取るには、知っておきたいアイテムの一つではないのでしょうか？

ここで、ほんの少しですが「おっちゃんしょのことば」を掲載してみました。

あっちえねえかの（暑いですね）	さぶなつたのう（寒くなりましたね）
いいがんに（いいのに）	かせがっしゃるの（一生懸命ですね）
そーいが？（そうなんですか）	そいがら、そいがらすけ（そういうこと、そういうことだから）
なじだね（どんな具合ですか）	だんだんまた（いつもいつも）
ほんにの（本当にね）	あちこたね（大丈夫、心配ない）
おごつた（困った、大変だ）	おらおごつたー（まあ大変だ）
くたぶれる（疲れる）	さっきな（先ほど、少し前に）
どーつでえ（道理で、なるほど）	こないさ（このあいだ）
なじょうも（どうぞ）	なあーしの（どういたしまして）
それくっさ（それこそ）	あっぎやっぎやあ（あら一意外、期待はずれ）
だあども（だけれども）	おっこうこう（驚き、失敗時にあげる言葉）
だんだんが（だから）	こればっかしゃ（これはこれは、こればかりは）
こっげん（こんな）	んだてがんに（そうだというのに）
おめえ（あなた）	おめえさん（あなた）＜丁寧語＞
おめえがた（あなたがた）	おめえさんがた（あなたがた）＜丁寧語＞

◆おらばさんとこに、こって前に役所から書類が届いたんだども、どこやったかわからなくなつてそお。家中あっちゃこっちゃさがしたんだども、めっからんかったんだが、手続きできるろっかのう？

⇒ 家のおばあさんの所に、だいぶ前に役所から書類が届いたんですが、どこへしまったのかわからなくなつてしまい、家中あちらこちらと探したけれど見つかりませんでした。手続きはできますか？

◆おっこっこう、こればっかしゃ、書くとこ間違えてしもうたてえ。

⇒ あっ失敗、これは大変、書くところ間違えてしまったよ。

◆なんたらそお、めえ悪なつたらちっこい字がようめえんくてそお。

⇒ 何しろ、目が悪なつたら小さい字が良く見えなくてねえ。



大切にしたいね♪
おっちゃんしょのことば

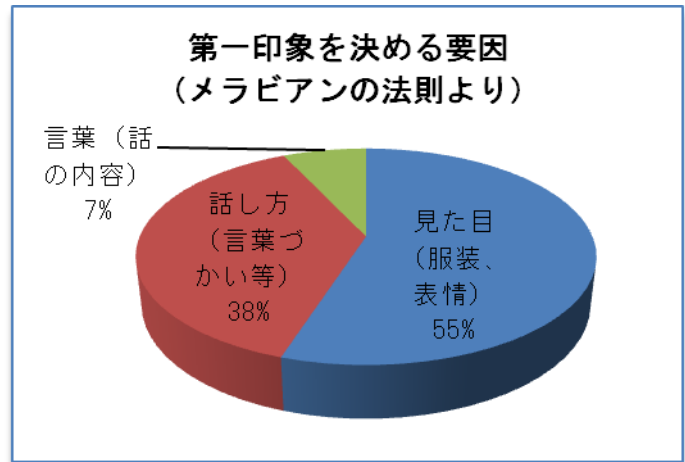
いかがでしたか？方言にも丁寧語や目下の人に言う言葉等、さまざまな使い方があるようです。奥が深いですね・・・。

☆服装（身だしなみ）編

～第一印象は“見た目”が大切！チャンスはほんの一瞬です～

■ 第一印象は“見た目”で決まる！

第一印象は、出会って数秒のうちに決まると言われています。右のグラフ（メラビアンの法則）にもあるように、第一印象を決める要因として、仕事の主役であるはずの「言葉」は、たった7%の割合しか占めていません。第一印象で大きな割合を占める“見た目”すなわち「服装」や「身だしなみ」は重要なポイントです。



さらに、「初頭効果」といって、第一印象で「感じが悪い」「だらしない」と思われてしまうと相手の記憶に先入観として残ってしまい、いくら丁寧な対応をしても、後からその印象を修正することは難しくなってしまいます。

より良い接遇を心がけるには、まずは服装・身だしなみに気を配ることはとても大切なことです。

■ 服装・身だしなみの基本

◎身だしなみとは「身をたしなむこと」

職場での服装は、周囲に対する敬意や誠意の表れともいえますので、お客様に不快感を与えないように身なりを整えることが何より重要です。仕事がしやすく、市職員としての信頼が得られるような服装・身だしなみを心がけましょう。



◎身だしなみと「おしゃれ」は別物

個性を生かした服装はとても魅力的ですが、いわゆる“ファッション＝おしゃれ”と混同しないように気をつけましょう。「この服装で出勤して大丈夫かな？」と迷った時は、職場では着用しないほうが賢明です。プライベートとの区別がつかない服装にならないように気をつけましょう。



次ページから、男性・女性の具体的な服装・身だしなみについて解説します

■ 服装・身だしなみのポイント（男性編）

◎基本となる服装

- ◆スーツ又はジャケット（カーディガン可）、ワイシャツ、ネクタイ着用。
- ◆ワイシャツの下は、下着やTシャツを着用し、濃い色のものや柄物は避ける。
- ◆ズボンのすそ丈は、靴の甲にのり少したるみが残るくらいの長さで。（靴のかかとがみえる程度）
- ◆同じスーツを連続着用するとスーツの形がくずれやすいので、しわの無いようチェックを忘れずに。

◎クールビズの期間は

- ◆襟のついたシャツ又はポロシャツを着用。
 - ・ポロシャツを着用の場合は、襟を立てないこと。
 - ・すその長いポロシャツは、ズボンの中に入れること。
- ◆ネクタイは省略可。

◎冬期間は

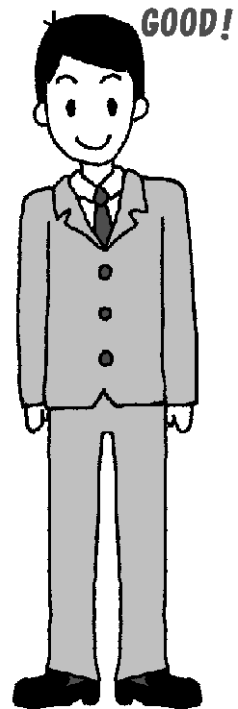
- ◆寒さ対策は大切ですが、フリースなどカジュアルすぎるものは避けましょう。

◎靴、靴下

- ◆靴は動きやすく、シンプルなデザインのものを着用。
（スーツの色に合ったものを選び、汚れや型くずれはないかチェックを）
- ◆靴を着用する。
- ◆靴下はスーツ、靴の色に合わせ、ダーク系（グレー、紺、黒、茶系など）のものを。
素足は不可。

◎身だしなみ（髪・ひげ・つめ など）

- ◆髪
 - ・髪は清潔第一！伸びすぎに注意を。
 - ・色の基本は「自然色」で。
- ◆顔
 - ・ひげは伸ばさず、きちんと剃る。（鼻毛のチェックも忘れずに！）
- ◆爪
 - ・爪は短く整え、清潔に。



■ 服装・身だしなみのポイント（女性編）

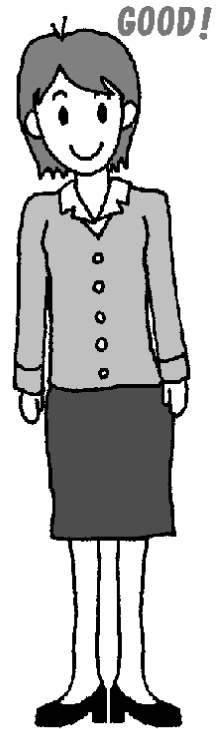
◎基本となる服装

（上着）

- ◆シャツやブラウスの柄は、無地、ストライプ、ドット(水玉)などや小さな花柄等で。
- ◆お辞儀をした時に胸が大きく開いてしまうようなデザインや背中が見えるものは避ける。
- ◆色は、派手な色を避け下着が透けないもので。
- ◆首元がよれてなく、首周りが大きく開いていないものを。

（スカート、パンツ等）

- ◆スカート丈は、お辞儀をしたときや腰をかけたとき、階段を上るときのことを考えて着用を。（極端に丈が短い、長いものは避ける）
- ◆パンツ等は、7分丈以上。（短パンは不可）
ただし、色合いやジャケットの使用でカジュアルにならないよう工夫すること。
- ◆股上の浅いものは、背中が出やすいので避ける。
- ◆体のラインが強調しすぎないものを着用する。（レギンス、スキニーは不可）
- ◆色は、派手な色を避ける。



◎クールビズの期間は

- ◆ポロシャツを着用の場合は、襟を立てないこと。
すその長いポロシャツは、ズボンの中に入れること。
- ◆ノースリーブやキャミソールのみは不可。

◎冬期間は

- ◆寒さ対策は大切ですが、フリースなどカジュアルすぎるものは避けましょう。

◎靴など

- ◆靴は動きやすく、シンプルなデザインのものを用。 （ヒールの部分の皮がはがれていたり、かかとが磨り減っていないかチェックを）
- ◆靴を着用する。
- ◆色は、服装と調和のとれた色とし、派手な色は避ける。
- ◆ヒールの高さは、高くても5cm程度までのものを。 （ヒールが高すぎると歩きにくく、足や腰にも悪影響です）
- ◆ストッキング、タイツ、靴下の色は服装と調和のとれたもので。 素足は不可。（フットカバー等は避ける。）



◎身だしなみ（髪・化粧・つめ など）

◆髪

- ・髪は清潔第一！
- ・色の基本は「自然色」で。
- ・華美な髪飾りは避けましょう。

◆顔

- ・化粧は、自然な仕上がりを心がけナチュラルに。

◆爪

- ・マニキュアは、透明か、淡いピンク系などなるべく肌色に近いものを。
- ・爪は短く整え、清潔に。

◆装飾品

- ・ピアスやネックレスなどの装飾品は、華美でないものであれば可。
- ・職場環境にあった着用を心がけましょう



◎職場でのノーメイクは・・・



- ◆人と接するときは、化粧もマナーの1つです。
 - ・清潔感のあるお化粧で、相手に良い印象を与えるよう心がけましょう。

（紫外線によるダメージを防ぐためにも、メイクはとても重要です♪）

■ 服装・身だしなみのポイント（共通編）

◎スーツまたはジャケットの着用時は、前ボタンを留めましょう。

一般的にスーツ着用時、ボタンを開けてよいのは座っている時だけといわれています。立っている時や歩いている時には、前ボタンは留めることを心がけましょう。

◎マスクについて

- ◆マスクの色や柄は、不快感のある派手な色や柄は避けて清潔感のあるものを着用しましょう。

◎名札について

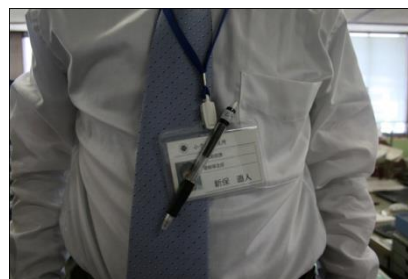
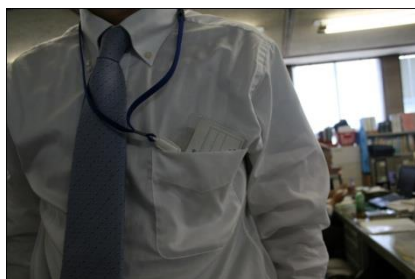
- ◆「名札」は、お客様にとって市職員であることを識別できる重要なツールです。
- ◆仕事中は名札を着用することが原則ですが、作業や保育に支障のある場合は外すことができます。

いま一度名札チェック！

絶えずお客様を意識して対応できるよう心がけましょう！

① ポケットにはさんでいないかな？

② ペンではさんでいないかな？



◎出勤時の服装について

出勤時の服装も、その人の印象を決めるものです。出勤後に作業服等に着替える場合でも、出勤時は短パンやサンダルなどのラフな服装は避けましょう。

◎貸与作業服、ジャージ等について

現場での作業が中心となる職場では、貸与されている作業服やジャージが通常の服装となっているところもあります。これらについても、仕事中に着用する服装として気を配りましょう。

◆つねに清潔を心がけよう！

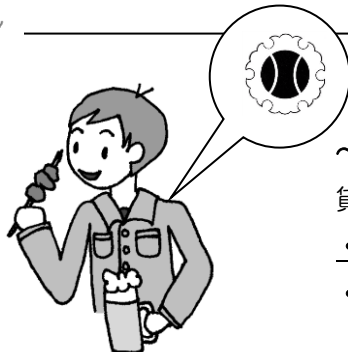
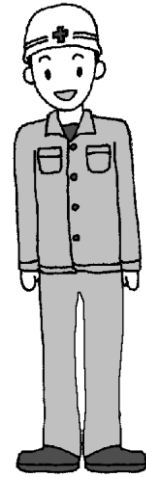
- ・汚れた場合はすぐに着替えるようにしましょう。
- ・自前で予備を用意する場合は、職場で着用するものですので、周りの職員の着ているものと調和のとれたものを選ぶようにしましょう。

◆着崩さずにしっかりと着用しよう！

- ・上着の前ファスナーはしっかりと閉じよう！
とくに作業服は、「作業時に自分の身を守る衣服」です。
上着の前ファスナーを開けばなしにしていると、裾が機械等に挟まれて思わぬケガにつながる可能性があります。
- ・作業服の袖のボタンはしっかりと留めよう！
- ・夏服の作業服について
 - ①上着の裾をズボンから出したままにしないこと。
 - ②作業服の下のTシャツやポロシャツは可ですが、作業服を脱いだ時にだらしなくならないように。
- ・フリースの着用について
寒さ対策は大切ですが、フリースのみの着用は不可です。
必ず上着を羽織りましょう。

◆危険箇所では、ヘルメット着用のこと。

- ・着用時は、あご紐をきちんと留めること。



～ 作業着で飲みに行かない！～

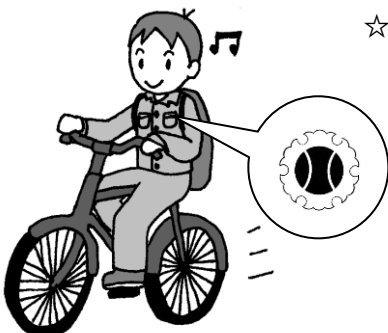
貸与されている衣服は、職務のために支給されているものです。

・市のマークの入っている作業服での飲み会は厳禁です！

・作業服での通勤も控えましょう。

・昼休み時も、作業服での外出は控えましょう。

☆退庁後は、衣服も気持ちも仕事モードから切り替えて、リフレッシュして出かけましょう！



☆窓口編

～職員一人ひとりが市役所の「顔」、市役所のイメージづくりはあなた次第！～

お客様は、市民の方、市外の方、業者、外国人など様々です。毎週のように足を運ばれる方もいれば、初めて訪れる方もいます。初めて訪れる方は“役所の手続きは何かと難しい”と、不安に感じている方が私たちの想像以上に多いようです。

お客様の用件を的確に把握して、スムーズにご案内をすることで、お客様の不安を取り除き、気持ちよく用件を済ませて頂けるように配慮しましょう。



■ 窓口対応の基本

①お出迎え

◎名札はきちんとつけていますか？

- ◆名札は、職員であることを表す重要なツールです。また、お客様は、“どの課の職員が対応してくれているのか”気になっているものです。名札はいつもきちんと着用しましょう。

→詳しくは「服装（身だしなみ）編」（P11）へ

◎まずは積極的にあいさつ！

- ◆朝10時頃までは「おはようございます」その後、「こんにちは」など。明るい声で！

→詳しくは「あいさつ編」（P3）へ



◎お客様がカウンターの前に立ち止まったら、すぐに自席から立ち上がってご用件を伺いましょう！

- ◆常にカウンターの前の状況に気を配りましょう。
- ◆お待たせした時は、「お待たせいたしました」と一言添えましょう。

◎迷っている様子のお客様には積極的に声をかけましょう！

- ◆案内板を見ているお客様
 - ◆周りを見渡しているお客様
 - ◆廊下で立ち止まっているお客様 など
- 「何かお探しですか?」「どちらにご用ですか?」など、積極的に声をかけて用件を伺いましょう。

②用件の確認



◎お客様のご用件を伺う

～「本日は、どのようなご用件でしょうか？」

- ◆相手の身になって、まずは話を聴きましょう。
(先入観念は捨てる！)
- ◆用件を正確に把握し、相手が何を求めているか理解しましょう。
(復唱(オウム返し)することで、用件の内容を確認。)
- ◆必要に応じて、メモを手元に置いておくとよいでしょう。

③内容の判断



◎自分の課(係)の内容か、他課(係)の内容か、素早く判断する。

- ◆日頃から、他課や自分の課の他係の仕事内容を把握しておく。
- ◆自分で判断できないときは、上司や周囲の職員などに確認する。

◎他課(他係)に引き継ぐ場合、二度手間・たらいまわしに注意！

- ◆誤った部署へ案内しないように、他課に引き継ぐ場合には必要に応じて内線電話などで事前に確認する。
- ◆庁内では、原則としてその窓口まで直接お客様をご案内する。
- ◆お客様から伺ったお話の内容は、確実に担当者に引き継ぐ。
お客様に同じ内容を二度も伺うことのないように！

④用件の処理・ 回答など

◎相手をお待たせしないように迅速・的確に。

- ◆お客様を立たせたままお待たせしない。
(例)「お掛けになってお待ちください」などの声がけを忘れずに。
- ◆専門用語などはなるべく避け、分かりやすい表現を心がける。
- ◆一般的・定型的な業務は、マニュアルを作成して備え付けておくなど、担当者が不在のときでもお客様をお待たせしないようにする。
- ◆処理・手続きに時間がかかりそうな時は、あらかじめ具体的な所要時間をお知らせする。
(例)「〇〇分ほどお時間がかかりますが、よろしいでしょうか」
- ◆書類などは、顔見知りの方でも丁寧に必ず両手で受け渡しをする。
- ◆最後に、お客様のご希望の用件が満たされているかももう一度確認する。

(例)「必要なものは、これで揃いましたでしょうか？」





◎クレーム（苦情）の場合は…。

時としてクレーム（苦情）に対応する場面があるかと思いますが、冷静に、かつ真摯に対応する必要があります。

→詳しくは「クレーム（苦情）対応編」（P34）へ

⑤お見送り

◎帰られる時も、まだ接遇は続いています。最後まで気を抜かずに！

◆忙しい中、わざわざ市役所までおいていただいたことに、感謝の気持ちを表しましょう。

（例）「ありがとうございました」、「お疲れさまでした」、
「お気をつけてお帰りください」など、お礼の言葉を。

◆「ご苦労さまでした」とは言わない！

→ 上から目線の言葉です。



窓口でお客様と対応中には、周囲の職員はその妨げにならないように気を配りましょう。

※周囲の職員同士で話をする必要がある場合には、窓口から離れる、声のトーンを落とす、などの配慮が必要です。

私語は言うまでもなく厳禁です。



■ こんなときは…。

時には、お客様に合わせてより配慮をした対応が必要になる場合があります。スムーズに的確な対応ができるように心がけましょう。

◎高齢者の方には

◆いつも以上に丁寧に、ゆっくりと大きな声で話す。

◆省略語・外来語（ヨコ文字）はなるべく避ける。

◆申請が複数の課にわたる場合は、状況に応じて最初の受付課に職員が出向くなど、臨機応変に対応しましょう。

◆立ったままでは辛そうな場合は、近くのイスなどにおかけいただいで対応する。

◆窓口に老眼鏡を置いている場合は、いつもきれいに手入れをしておきましょう。



◎障がいのある方には

- ◆障がいのある方に進んで声をかけて、どんなお手伝いが必要か要望を確認しましょう。
- ◆必要に応じて、絵、図、写真を使って説明します。
- ◆相談内容を把握することが難しい場合は、本人の理解を得た上で、複数の職員で対応します。
- ◆順番を待つことが苦手な方には、周囲の理解を得た上で、手続き順を入れ替えて対応しましょう。
- ◆筆談ができるように、窓口にはメモ用紙を備え付けておきます。(聴覚障がいの方)
- ◆体調に配慮し、必要に応じていす等に案内し、職員が窓口から出て対応しましょう。(内部障がい・肢体不自由・難病の方)
- ◆行政用語など難しい言葉は、分かりやすい言葉に置き換えるなど、注釈をつけます。(知的障がいの方)
- ◆「小千谷市障がい等を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」を確認しましょう。

◎外国人の方には

日本にお住まいの方は、多少なりとも日本語が分かる場合があります。日本語が分からない場合でも、ジェスチャーなどを交えて積極的にコミュニケーションを図るようにしましょう。

- ◆やさしい日本語で、ゆっくり丁寧に話します。
- ◆省略語や方言などは使わないようにしましょう。
- ◆尊敬語や謙譲語を使うよりも普通の話言葉の方が伝わりやすいことがあります。
- ◆外国語で話す場合は、文法にこだわらず、単語の羅列でも理解していただける場合もあります。



こんなことしていませんか？

大声で笑う



保留ボタンを
押さない



たらい回し



電話をガチャン！と置く



他にもこんなこと
していませんか・・・？



☆電話編

～一人ひとりが市役所の代表。あなたの「声」だけが頼りです！～



電話は、相手の見えない接客対応です。声、言葉遣いに人柄、誠意などが表れます。また、電話では1トーン声が低く聴こえがちです。ハキハキと、明るい声で対応しましょう！

■ 電話の受けかた

①名乗る

- ◎ 3コールまでに電話をとりましょう。
- ◎ 「小千谷市役所〇〇課 〇〇 (名前) でございます。」と自分の名前を名乗る。



「もしもし」はNG!

- ◆ 朝 10 時頃までは「おはようございます」
- ◆ 呼び出し音が3回以上鳴った場合は「お待たせしました」
- ◆ メモの用意を忘れずに！

②あいさつ & 相手の確認

- ◎ 「いつもお世話になっております」など

- ◆ あいさつは相手より先に！
 - ① 相手が名乗られなかった場合
「失礼ですが、どちらさまでいらっしゃいますか？」
 - ② 相手のお名前が聞き取りにくい場合
「恐れ入りますが、お電話が少々遠いようですので、もう一度お願い出来ますでしょうか？」

③用件の聴取 & 確認

- ◎ 話の要所では、“あいづち”をうつ。
「はい、そうですね」、「かしこまりました」、「承知いたしました」など
- ◆ あいづちは、“あなたの話をしっかり聴いていますよ”というサイン。
- ◆ 話のポイントをメモし、復唱して確認する。(5W1H)

④用件の処理・回答など

- ◎ 相手をお待たせしないように迅速・的確に。

- ① 自分の担当用件の場合
→ 要点をハッキリとわかりやすく明示すること (5W1H)
- ② 課内の他の人への用件
- ③ 他課への用件

→ 「電話の取り次ぎかた」(P27)へ

⑤終わりの
あいさつ

◎ 「よろしくお願いいたします」、「ありがとうございました」、
「失礼いたします」など

◆ 「〇〇課の〇〇(名前)が受け賜りました」と一言添える
と良い。

◆ 相手が電話を切ってから、静かに受話器を置く。

■ 電話のかけかた



こちらの都合で相手の時間をさくことになります。
短時間で済ませられるよう事前準備をしっかりと行いましょう。

◆ 相手の電話番号の確認

◆ メモの用意、資料等の用意、用件の確認

①名乗る

◎ 「(おはようございます)
小千谷市役所〇〇課〇〇(名前)と申します。」

◆ 朝10時頃までは「おはようございます」

②あいさつ&
相手の確認

◎ 「いつもお世話になっております」など
「恐れ入りますが、〇〇様をお願いします。」
「恐れ入りますが、〇〇様はご在宅でしょうか？」

③用件を伝える

◎ 「〇〇の件でお電話させていただきました。
今、お時間よろしいでしょうか？」

◆ 5W1Hに基づき、要領よく話す。

④終わりの
あいさつ

◎ 「お忙しい中ありがとうございました。失礼いたします。」

◆ 心の中で2秒数え、静かに受話器を置く。



■ 伝言メモ（例）

◎伝言メモには5W1Hに基づき、要点を簡潔に記入しましょう。

さんへ	月	日	時	分	受信者
□電話がありました			□来訪されました		
用 件					
□電話をいただきたい (Tel () () () 時頃に)					
□また電話をします () () () () 時頃に)					
□電話のあったことを伝えてください					
□もう一度来訪します () () () () 時頃に)					
伝 言 内 容					

5W1Hとは・・・

◆When いつ

◆Where どこで

◆Who 誰が

◆What 何を

◆Why なぜ

◆How どのように

■ 電話の取り次ぎかた

◎課内の他の人へ取り次ぐ場合

◆在席の場合

「〇〇ですね、少々お待ちくださいませ。」

取り次ぐ相手に聴き取った内容の要点を伝えます。

※内部の人に対して敬称はつけない。

○：課長の〇〇 ×：〇〇課長

◆不在の場合

「申し訳ございませんが、〇〇はただいま××のため席を外しております。△時頃戻る予定になっておりますので、戻りましたらこちらからお電話を差し上げましょうか？」

⇒「恐れ入りますが、お電話番号をお聴かせください。」

⇒「私、〇〇課の××と申します。確かに承りました。」

◆伝言を頼まれた場合

「私、〇〇課の××と申します。確かにこの旨申し伝えます。」

※伝言メモを記入し、念のため口頭でも伝えましょう。

◎他課の人へ取り次ぐ場合

「〇〇課〇〇係の担当におつなぎします。
少々お待ちください。」



「お回しします」はNG!

- ◆転送する前に、転送先の課名、係名を伝える。
- ◆相手の用件内容を正確に把握し、適切な課へ転送する。
たらい回しにならないように!
- ◆聴き取った話の要点を正確かつ簡潔に伝える。
- ◆トラブルが起きた時のため、転送する際には必ず自分の所属、氏名を名乗りましょう。
- ◆取り次ぎを受けた場合
「大変お待たせいたしました。〇〇課××でございます。△△の件でよろしいでしょうか。」

◎その他

◆相手を待たせる場合

「ただいまお調べいたしますので、このまま少々お待ちいただいてよろしいでしょうか。」

「お調べて〇分後に折り返しお電話差し上げます。よろしいでしょうか。」

※1分以上待たせる場合は、折り返し電話する。

◆クレーム（苦情）電話の場合

- ・誠意を持って、相手の話を最後まで聴きましょう。
- ・相手の用件内容を確認します。（5W1Hを忘れずに）
- ・即答できない場合はその旨を伝え、いつどのように返答するかを伝えます。
- ・自分で判断しかねる場合は上司へ相談しましょう。

→詳しくは、「クレーム（苦情）対応編」（P34）へ



◆業者等から職員個人の電話番号照会があった場合

電話番号照会は個人情報保護の点から、回答はしてはいけません。

どうしても職員と連絡が取りたいという場合には、相手の電話番号を聴き、職員からかけ直させる旨伝えましょう。

◆悪質な電話への対応について

- ・要件に感じられない旨を説明し、丁寧に電話を切ることも大切です。
- ・何度も悪質な電話を掛けてくる方に対しては、内容・日時・対応時間を詳細に記録しましょう。
- ・中には、妥当な訴えの内容の場合があるため、まずは真摯に対応しましょう。

☆ ビジネスマナー 編

～社会人としては知っておきたい仕事上の礼儀作法。

身につけて、気持ちのよいコミュニケーションを図りましょう～



■ お客様のご案内

会議等の用務で市役所に来たお客様をご案内する際、声をかけながら歩くなど、相手に心遣いをしながらご案内しましょう。

◎廊下・階段

- ◆お客様の歩調に合わせ、2・3歩斜め前を歩きましょう。
- ◆曲がり角では、「こちらでございます」と声をかけると、お客様も分かりやすいでしょう。
- ◆近道でもトイレ前の通路は通らないでのご案内しましょう。

◎エレベーター

- ◆乗る前に「〇階へご案内いたします」と行き先を告げましょう。
- ◆エレベーターの到着を待つ際には、扉の脇に立ち、乗っている人が降りたら、その後にお客様、目上の職員が乗ります。
- ◆エレベーターを操作する際は、次のどちらかの方法で行います。
 - ①自分が先に乗り、「開」のボタンを押してお客様を招き入れる。
 - ②外のボタンを押してドアが閉まらないようにし、お客様に先に乗ってもらう。
- ◆案内するお客様以外の方が乗ってきたら、「何階ですか？」と声をかけましょう。
- ◆エレベーターが着いたら、「開」ボタンを押し、お客様に先に降りてもらいましょう。

◎会議室等

- ◆部屋の前に着いたら「こちらでございます」と言い、3回ノックをして部屋へご案内します。
- ◆お客様を上座の席に進め、席に着いたら、「少々お待ちくださいませ」とおじぎをして退室すると、案内終了です。上司を呼びに行きましょう。



会議室等のドアの開き方によって変わります！

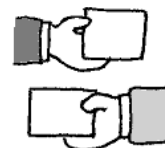
外開きのドア → ドアを開け、お客様を先に通します

内開きのドア → ドアを開けて先に入り、お客様を招きいれます。

■ 名刺交換

ビジネス上のお付き合いで、名刺交換をする場面があります。

いただく名刺はお客様自身を表すものですので、失礼のないように扱きましょう。



◎ 順番

- ◆ 通常、訪問者から先に差し出します。複数の時は目上の者から先に名乗り差し出します。

◎ 名刺を受取るとき

- ◆ 両手で「頂戴いたします」と一言添え、丁寧に受取りましょう。
- ◆ 名刺入れがあれば、その上でいただくとよいです。
- ◆ 受取った名刺は、すぐに名刺入れにしまわず面会や会議中は机の上に置きます。



いただいた名刺は、相手の座っている順に置くと、氏名と顔が覚えやすいです！

◎ 名刺を渡すとき

- ◆ 会議室等に通され待っている場合、相手が部屋に入ってきたら、すぐに立ち上がり歩み寄りましょう。
- ◆ 相手を読みやすいように名刺の向きを変え、名乗りながら渡します。
- ◆ 相手の胸の高さで両手、または、名刺入れを持っている場合は右手で持ち、左手を添えて渡しましょう。



名刺はあなた自身の顔です。

名刺を持つ手は、なるべく文字にかからないようにしましょう！



◎ 同時交換をするとき

- ◆ 相手が差し出した名刺の上に重ならないように、低めに右手で差し出します。
- ◆ 左手で名刺を受取り、渡し終えた右手を添えるとよいでしょう。

◎ 扱い方

- ◆ 自分の名刺は、すぐに取り出せる場所にしまっておきます。
- ◆ 退席する時は、いただいた名刺は名刺入れへ。なければ上着ポケット等へしまう。
- ◆ 名刺を持っていない、忘れた場合は、お詫びしフルネームを名乗りましょう。

◎ 名刺の取り次ぎについて

- ◆ 受付などで名刺を差し出され、取り次ぎの依頼を受けた場合はお預かりし、相手の会社（役所）名・お名前を復唱して確認します。
- ◆ お預かりした名刺は、取り次ぐべき職員に手渡します。（いただいた名刺は、原則としてお返しする必要はありません。）応対の際に改めてお客様から名刺を差し出された場合は、そのまま再度受け取ります。

■ 席順

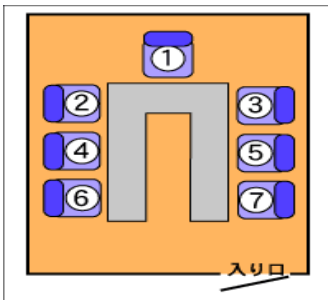
席順は目上の人に対しての「敬意」を表すものです。目上の人を「上座」にご案内しますが、会議等、さまざまな状況で変わりますので、その度、役職に応じた対応をしましょう。

◎会議室等での席順
① 議長がいる場合は、議長が上座
② 上座は、入口から一番遠い席（入口が見える席・部屋の奥）
③ 議長に近い方がより上座
④ 会議等主催者は、下座（入口に近い方）に座ることが多い
⑤ 議長がいない場合は、入口より遠い側の真ん中が上座

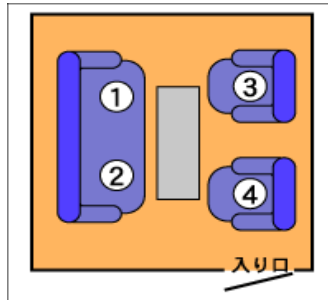


◎応接室等での席順
① 入口から遠い席が上座
② 一人掛けイスと二人掛けイスが両方ある場合、二人掛けイスが上座
③ 長いテーブルに3名つく場合は、中央の席が上座

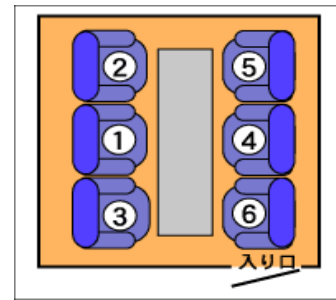
基本1



基本2



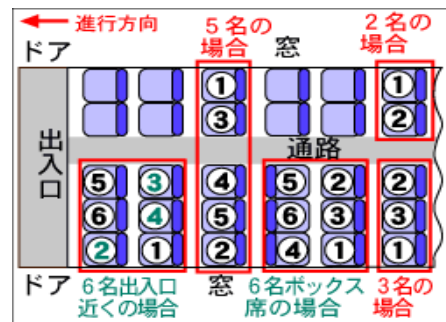
基本3



車の席順




電車の席順



■ お茶の出し方

お茶は、わざわざ来ていただいたお客様の喉を潤し、落ち着いていただくおもてなしの心の表れです。おいしいお茶を入れるように心がけましょう。

～お客様が席に着いてから5分以内にお出ししましょう～

お茶の準備 ↓ お茶を入れる ↓ 会議室等へ入室 ↓ お茶を出す ↓ 退室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 茶碗にひび割れや汚れがないか確認 ・ 量は7～8分目が目安 ・ 3回ノックをし、「失礼します」と言って入り一礼する →ノックやあいさつは会議の妨げにならないよう配慮しましょう ・ 役職の高い順からお茶を出す →お客様の上座から下座、次に応対者の上座から下座へ配る ・ お客様の右側から右手で、「どうぞ」と一言添えて ・ 絵柄のある茶碗のときは絵柄を来客へ向ける ・ お盆は表を外側に向けて抱え、軽く会釈をして下がる 	
---	---	---

■ お客様のお見送り

◎見送り方

- ◆ 何度も頭を下げるより、一度丁寧におじぎをします。
- ◆ お客様が見えなくなるまで、お見送りをするとより丁寧です。



■ その他のビジネスマナー

◎携帯電話



- ◆ 勤務中はマナーモードに設定し、自席での私用電話は避けましょう。
- ◆ 運転中は通話禁止です。車を安全な場所へ停車させてからかけ直しましょう。

◎訪問時

- ◆ 事前の予約をとりまします。
- ◆ 短時間で用件が済むよう、事前の準備をしっかりと行っておきましょう。
- ◆ 約束の時間を厳守しましょう。万が一間に合わない時は、必ず連絡をいれ、到着予定時刻を伝えます。



◎公用車の運転時

- ◆ 交通ルールを守りましょう。
(シートベルト、スピード、一時停止、横断歩道での歩行者優先など)
- ◆ 駐車時はアイドリングストップを心がけましょう。
- ◆ 車を離れるときは必ず施錠をし、文書や貴重品を車内に置いたままにしないこと。
- ◆ 他人の敷地内や玄関・ガレージなどの入り口前などに勝手に駐車しないこと。



☆クレーム（苦情）対応編



～まずはじっくり話を聴く。事実関係をしっかり確認し、誠意を持って対応しましょう～

窓口や電話でクレーム（苦情）をいただくことがあります。クレーム（苦情）は、お客様からの「貴重な意見」として受け止めましょう。

私たち市役所職員には、

- ◆お客様からの意見や要求に対して、法令や決まりごと、社会の常識、秩序に合わせて公平に判断して対応すること
- ◆いただいた貴重な意見を日常業務に活かしていくということが求められています。

■ クレーム（苦情）対応のプロセス

①用件を聴く

- ◆相手の立場になって用件をしっかり聴きましょう。
- ◆共感を示しながら話を聴きましょう。（「あいづち」を打つなど。）
- ◆十分な時間を取って、落ち着いて対応すること。



急いでいる印象を与えないこと。また、感情的に対応してはいけません。

②内容を確認する

- ◆必ずメモを取りましょう。（5W1H）
- ◆用件やクレームの内容を確認・整理をし、相手が何を求めているのかを理解しましょう。
- ◆内容を理解したら、確認のため補足質問を投げかけましょう。



すぐに説明をしない！すぐに反論をしない！
相手の用件を誤解する恐れがあります。



さあ、いざ対処となりますが…



どのようなクレームでも、自分の担当ではない場合でも、まず
‘お詫びの言葉’をお伝えしてからお話を聴きましょう。

③自分の課（係）の問題かどうか

◎担当課（係）以外の場合

- ◆電話であれば、一旦切って担当課（係）を探し、こちらから掛け直します。相手を待たせるのは長くても1分です。
- ◆担当課（係）にお連れするか、担当者に来てもらいます。
- ◆何度も同じ質問をしないように、用件のメモを担当者に渡します。

◎担当課（係）としての対応

- ◆事実関係を確認し、解決策を示します。
- ◆わかり易い説明を行うよう努めましょう。「条例・規則で決められているので・・・」の様な言い方は避けましょう。
- ◆即答できない場合はその旨を伝え、いつどのように、返答するかを伝えます。
説明は誠意を持って、粘り強く、根気よく！



1人の職員が対応して解決しない場合は、必ず同僚・上司に相談し2人目の職員が同席して対応しましょう。

④最後に

- ◆改めてクレームに対するお詫びの言葉を述べましょう。
- ◆貴重な意見をいただいたことに対してのお礼の言葉を添えましょう。



再発防止のための取組み

- ◎トラブルとなった原因を分析し、改善を図りましょう。
 - ◆こちらの対応に誤りがあれば、改善策を検討します。
 - ・ルールの改善
 - ・事務のやり方の見直し など
 - ◆こちらの対応に明らかな誤りがなかったとしても、同様のトラブルや誤解を招くことがないよう職場内で改善の必要性を再確認しましょう。

こんな場合は!?

「キミでは話にならない。課長・市長に代ってください!!」のような場合があります。

そんな時・・・

まずは、「担当の私がお話を伺います」など、なるべくあなたが出来る範囲で対応してみましょう。

それでも納得していただけない場合は、段階的に代わっていきましょう。

◎職場内でクレーム（苦情）に関する情報の共有化を図りましょう。

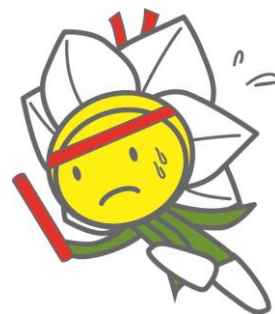
次ページに掲載の「お客様からのクレーム（苦情）受付票」などを活用しましょう。

◎いただいた貴重な意見を日常業務に活かしましょう！

■クレーム（苦情）対応のチェックリスト

項 目	自己点検	改善策
相手の立場になって用件をしっかりと聴くことができたか。	・はい ・いいえ	
誠意のこもった、わかり易い説明を行うことができたか。	・はい ・いいえ	
トラブルの原因を分析し、再発防止のための改善策を図ったか。	・はい ・いいえ ・対応中	
職場内でクレーム（苦情）情報の共有化を図ったか。	・はい ・いいえ ・対応中	

課 長	課長補佐	係 長	係 員



お客様からのクレーム（苦情）受付票

受 付	日 時	平成 年 月 日 午前・午後 時 分
	受付課 (場 所)	
	お客様情報	(住所) (氏名) (連絡先)
	内 容	
	対応期限等	平成 年 月 日 (終了: 年 月 日)
	受付者	(所属) (氏名)

対 応 ・ 処 理	日 時	平成 年 月 日 午前・午後 時 分
	対応・調査者	(所属) (氏名)
	経過・結果 (概 要)	
	補足事項	

☆ 職場の環境整備 編

～必要なものが「いつでも 誰でも すぐ使える」ために～



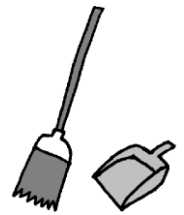
■ 5S活動を行おう！！

整理・整頓・掃除された職場は、気持ちよく、仕事もはかどりますよね♪

整理整頓を行うことにより、職場をよく見るようにもなり、業務の効率化や新たな問題点の発見などの目を養うことができる！といわれています。

さあ！みんなで5S活動にチャレンジしよう☆

- ①整理（Seiri）：必要なものと不要なものを区別し、不要なものを捨てること。
- ②整頓（Seiton）：決められた物を決められた場所に置き、いつでも取り出せる状態にしておくこと。
- ③清掃（Seisou）：掃除をし、職場を清潔に保つこと。
- ④清潔（Seiketsu）：上記の3Sを維持すること。
- ⑤躰（Shitsuke）：決められたルール・手順を正しく守る習慣をつけること。



■ 長時間自席を離れる場合は、パソコンの電源を切りましょう！

◎小さなところから省エネを始めよう！



■ 公用車の使用後は、きれいにしましょう。

◎みんなが使う車です。汚れたら掃除をして返しましょう。

■ 食べ物、飲み物等にも気配りを。

◎湯呑み・缶・ビン・ペットボトル・水筒等、お客様の目にふれないよう配慮し、飲み終えたらすぐに所定の場所へ片付けましょう。

◎ドリップコーヒーは、昼休みを除き禁止です。

◎昼食時に自席でカップ麺を食べるのは禁止です。談話室を利用してください。

昼食後、換気などで食べ物のにおいがこもらないように配慮しましょう。

◎昼休み以外は、机の上に食べ物を置くことのないよう注意しましょう。

◎机の上の整理整頓を心がけましょう！

■ 市役所と外部施設は、敷地内禁煙です。

◎平成31年4月1日から、敷地内禁煙です。



敷地内禁煙

☆資料編

～気持ちよく仕事をしていくために、一人ひとりが守りましょう～

■ 職場の規律とエチケット

◎勤務時間の厳守

◆始業時刻（8：30）は、登庁時刻ではなく業務を始める時刻です。

始業時刻5分前には席につき、仕事ができるようにしましょう！

勤務時間・・・ 8：30～12：00、13：00～17：15

休憩時間・・・ 12：00～13：00

◎出勤簿、休暇簿

◆朝、登庁したら必ず出勤簿に押印しましょう。また、休暇は前日の正午までに届け出ましょう。

（例）年次休暇の取得時間の考え方

①午前中半日（8:30～12:00）の年休を取得する場合・・・ 4時間

※4時間休の場合 13:30まで連続して取得も可能

②午後から半日（13:00～17:15）の年休を取得する場合・・・ 5時間

※5時間休の場合 11:15から連続して取得も可能

③午後の13：15～17：15の年休を取得する場合・・・ 4時間

④午前、午後と**断続する**年休を取得する場合

10:00～11:30（1時間30分）・・・ 2時間

16:00～17:15（1時間15分）・・・ 2時間

（注：通算して3時間とはならない。）

⑤午前、午後と引き続く年休を取得する場合

10:30～15:00（3時間30分）・・・ 4時間

◎その他

◆備品、用品は大切に！

事務用品、事務機器等は大切にし、無駄にしないようにしましょう。

また、破損・汚損した場合は、必ず主管課に報告しましょう。

◆エコオフィスに心がけよう！

電気・ガス水道の使用、電話・コピー機の使用などは、「コスト意識」を持って経費節減に努めましょう。

・パソコンの電源及び電気（照明）は、こまめに電源を切る。

・両面コピーやリサイクルできる書類の分別の励行。



◆歯磨きもエチケットを守って

職場はみんなで使う場所です。歯磨きは洗面所で行い、自席や談話室、給湯室では行わないようにしましょう。

◆インターネットの使用について

私用での使用は禁止されています。公私の区別をきちんとつけましょう。

◆離席、外出するとき

職場のデスクは仕事の拠点です。常にそこに自分がいることが組織上も実務上も前提となっています。

席を離れるときは、必ず同僚・上司に告げて行きましょう。また、外出するときには、上司の許可を得てから出かけましょう。自動車で行くときは、必ず免許証を携帯し安全運転に心がけましょう。

◆時間外勤務の命令

時間外勤務命令については、係長に勤務の理由・終了予定時間を告げるとともに、原則として所属長から事前に決裁を受けましょう。

22時を超えて勤務を行わなければならないことが見込まれる場合は、事前に総務課職員係へ連絡してください。

なお、照明については必要箇所以外は点灯しないようにしましょう。

◆ノー残業デー！

毎週水曜日はノー残業デーです。退庁時間になったら速やかに帰りましょう。特別に時間外勤務を行う場合は、事前に総務課職員係へ連絡してください。

◆地球とあなたの健康デー（ノーマイカーデー）の実施！

通勤に自家用車を使用している全職員が対象です。地球温暖化の原因となるCO₂排出量を抑制し、環境意識の醸成を図りましょう。

■ セクシュアル・ハラスメント

職場におけるセクシュアル・ハラスメントは、職場環境を悪化させ、業務の遂行を阻害する行為であり、ひいては市民サービスの低下につながりかねません。

また、信用失墜行為等に該当し、懲戒処分の対象にもなりますので注意しましょう。

◆セクシュアル・ハラスメントとは

「不快に感じる性的な言動」・・・視線を浴びせる行為、性的な発言、身体への接触、性的な暴行、容姿・年齢・結婚等の話題など、受け手が不快に感じればセクハラの対象になります。

【職場のセクハラ集】

- ・ 人事などを条件に性的な誘いをかける。
- ・ 地位を利用し、食事やデートにしつこく誘う。
- ・ 接待の席でお酌やデュエットを強要する。
- ・ 性的魅力をアピールする服装を強要する。
- ・ 性別によって差別的な扱いをする。
- ・ 抱きついたり胸や尻に触ったりする。
- ・ 性的な冗談をしつこく言う。
- ・ 職場にヌードカレンダーなどを貼ったりする。



◆もし、セクハラを受けたら

- ・具体的な事実関係を記録する・・・いつ、どこで、どのような内容か。
- ・仲間で行動する・・・同じ状況、被害にあっている人がいれば、話し合っ
て一緒に行動する。
- ・嫌なことは、相手に対して明確に意思表示をする。
- ・相談する・・・上司や同僚、職場の相談窓口（総務課職員係）などに
相談しましょう。

■ **パワー・ハラスメント**

セクシャル・ハラスメントと同様に、職場全体のモラルとメンタルヘルスを低下させる恥ずべき行為です。

ハラスメントが与える心の痛手は、行為者が思いもつかないほど深いものだということを職場の全員が認識しておきましょう。

◆パワー・ハラスメントとは

法令上の定義はありませんが、一般に「職権などのパワーを背景にして、本来の業務の範疇を超えて、継続的に人格と尊厳を侵害する言動を行い、それを受けた就業者の働く環境を悪化させ、あるいは雇用について不安を与えること」を指すといわれています。

【職場のパワハラ集】

- ・人前で大声でどなる。
- ・「死んでしまえ」「給料泥棒」などの暴言を吐く。
- ・些細な失敗を執拗に非難する。
- ・人事評価に響くぞと脅す。
- ・机を激しく叩く、書類を投げつけるなどの威圧的な行為をする。
- ・合理的な理由もないのに、仕事を全く与えない。
- ・発言を無視する、会議に参加させないなどして、職場内で孤立させる。

◆もし、パワハラを受けたら

セクシャルハラスメントと同様に対応しましょう。

■ **メンタルヘルス**

経済情勢と産業構造の変化を背景に、働く人々の心は、ますます不安定になっています。

心の疾病は今後も増加することが予想されます。この問題は、特別な人の問題でなく、誰にでも起こり得る問題として非常に重要となってきます。

知識だけでなく、あなたが悩んだ時、悩んでいる人を見つけた時、行動を起こしてください。

◆ 第一にセルフケア

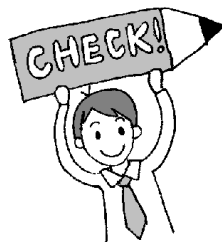
労働者自身がストレスや心の健康について理解し、自らのストレスを予防、軽減することをセルフケアといいます。

◆ 次のステップは相談

メンタルヘルスに関する相談は、プライバシー保護のため総務課職員係を窓口としますが、健康管理委員会委員で衛生管理者の保健師と一緒に相談を受けます。

また、本音を話せないようであれば、ためらわずに専門医に相談しましょう。

◆ 「メンタルヘルスガイドブック（発行：小千谷市健康管理委員会）」を確認しましょう。



早めの受診と休養で、元気の回復を

■ パソコンでのVDT作業の基準

VDT（Visual Display Terminals）作業とは、パソコンでディスプレイを見ながらキーボードを操作し、文書作成やデータ入力、修正、作図を行うことです。

◎ 作業時間帯等

一連の作業時間が1時間を超えないようにし、疲労の蓄積を防止するため他の作業を組み込むなどの工夫をし、かつ、一連続作業時間内において1～2回程度の小休止を設けましょう。

◎ VDT機器等

ディスプレイは、文字・図形の大きさ・背景の色彩等が見やすく読み取りやすいもの、キーボードは使いやすいものにしましょう。

◎ 作業時の正しい姿勢



◎その他

必要のない時は、こまめに電源を切るようにしましょう。
公私の区別をはっきりさせ、適切な使用に努めましょう。



■ 交通事故、飲酒運転等の防止

◎交通事故の防止

◆安全運転の確保

運転（自転車を含む。）に際しては、関係法規を遵守のうえ常に良好な体調を保持し、十分な安全運転と余裕を持った慎重な運転に心がけること。

◆適切な事故処理

交通事故が発生した場合や交通違反をした場合は、公務内外を問わず、速やかに所属長に報告するとともに、警察署へ届け出をして適切な事後処理を行うこと。

なお、交通事故の場合は「事故発生報告書」を提出すること。

◎飲酒運転の撲滅

飲酒運転は、公務全体あるいは職員全体の信用を失墜させる行為であることから、厳罰をもって対処しているところであり、飲酒したときは絶対に運転（自転車も含む。）しないこと。

なお、飲酒した翌日でも「酒気帯び運転」となることがあるので、自分の体の状態に特に注意を払い、運転を避けるなど適切な措置を講ずること。

・運転するなら酒を飲まない。	・酒を飲んだら運転しない。
・運転する人には酒をすすめない。	・酒を飲んだら運転させない。

◎飲酒による不祥事の防止

職場における懇親会、忘新年会等は、職員間の親睦と融和を深め、また明るい活気ある職場づくりのためのコミュニケーションの機会であるが、絶対に飲酒による不祥事を起こすことのないよう職員間で注意すること。

◆職場内飲酒の禁止

職場内においては、勤務時間の内外を問わず飲酒はしないこと。

◆健康管理への配慮

過度の飲酒は、心身の健康に重大な障害をもたらす、不祥事の原因ともなりがちなので注意すること。

■ 汚職事件の防止

◎公務員秩序の確立

全体の奉仕者としての自覚を高め、一部の人の利益や個人の利益のために行動することがないように厳しく自重すること。

◎利害関係者との接触

職務上の利害関係のある者との飲食・旅行等、市民の疑惑を招くような行為は、理由のいかんを問わず絶対に行わないこと。

◎贈答品の受領拒否

職務上の利害関係のある者（業者）からの贈答品は、理由のいかん・金額の多少を問わず絶対に受け取らないこと。やむを得ず受領した場合は、直ちに返品する等の措置を必ずとること。



参考文献等

《参考》（小千谷市例規類集 第4編 人事）

◇職員の服務規律について

- ・小千谷市職員服務規程
- ・小千谷市職員の勤務時間、休暇等に関する条例及び規則

《参考図書》・・・総務課所蔵

◇市町村職員研修テキスト

地方公務員新任職員研修テキスト 小林節夫（学陽書房）

◇地方自治行政

ファーストステップ 新任職員研修研究会 小林光男（学陽書房）

◇職員相談員・セクハラ相談員必携

職員からの相談実務のてびき 職員相談研究会（日本人事行政研究所）











◇国家公務員とメンタルヘルス 人事院職員福祉局

◇働く人の新メンタルヘルス 山岡昌之（社会保険出版社）

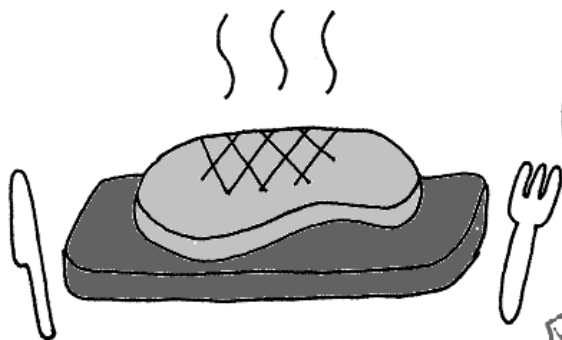
☆チェックポイント編

～最後にもう一度、自己の総チェックをしてみましょう～

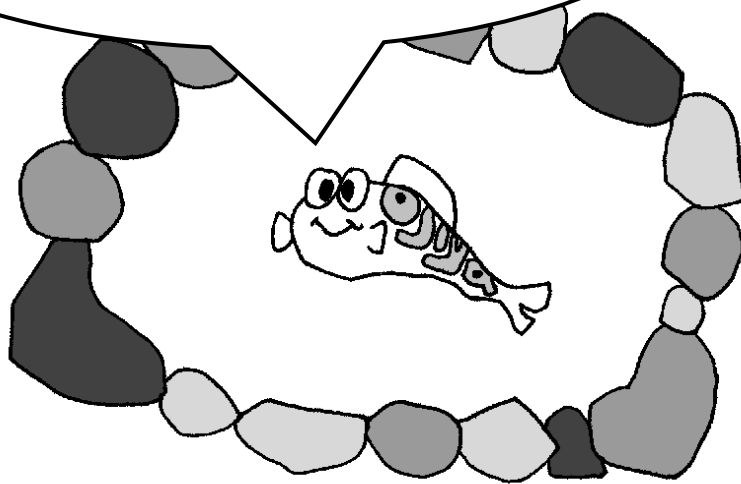


 身だしなみに気をつけていますか？
 名札は正しく付けていますか？
 あいさつは笑顔でできていますか？
 お客様に積極的に声をかけていますか？
 ゆっくり、はっきり相手に伝わるように話していますか？
 相手の気持ちを最後まで聴いていますか？
 呼び出し音の3回以内に受話器をとっていますか？
 てきぱきとスムーズに取り次ぎ、対応ができていますか？
 職場の整理整頓はできていますか？
 『もう一度訪れたいくなる市役所』となりましたか？

おぢや産！
「せつ牛」^{ぎゅう}！？



なるほどね♪
よ〜くわかったよ。
また行ってみようかな！
とまあえずは、ひと休み…



小千谷市職員接遇ガイドブック

編集／接遇向上推進チーム

発行／小千谷市総務課

平成22年10月作成

令和3年4月改正

また
見てね♪

