

市民対応

1 コミュニケーション

⇒ コミュニケーションの仕組み

一般的にコミュニケーションとは、相互の意思疎通と理解されています。つまり、ある個人又は集団がほかの個人又は集団に対して、①事実、②意思、③感情などを伝えることであるといえます。

「コミュニケーションが行われなければ組織は存在しえない」と言われるくらい組織運営において、また、仕事を進める上でコミュニケーションは重要な役割を担っています。

しかし、相手がどんな立場であるかを十分わきまえて対応しないと、コミュニケーションはうまくいきません。

それは、①人により興味や関心が異なるため、同じことを聞いても考えることが違う、②今まで得てきた知識や情報の違いにより受け取り方が違うといった理由により、人から人へと伝わっていく間に、事実（情報）が大きくゆがめられてしまうことがあるからです。

⇒ 効果的なコミュニケーション

コミュニケーションをきちんと行うには、次のことを心掛けましょう。

- 自分が何を伝えようとしているか、正確につかむ。
- 回りくどい表現を避け、簡単明瞭に要点をつかんで話を進める。
- いろいろな意味にとれるような、曖昧な言葉は使わない。
- 耳で聞いて分かる言葉を使い、同音異義の言葉はできるだけ避ける。
- 伝えたい内容はメモ、写真、図表などの資料を用い、相手が理解しやすいよう工夫する。
- 相手が分かったかどうかを、ポイントごとに確認しながら話を進める。
- 報告は、ありのままの事実を伝え、主観や感情を交えない。

また、円滑なコミュニケーションを行うには、それぞれが理解した中身をフィードバックして、お互いに確認し合うことが大切です。

⇒ 感じの良い話し方

話にはその人の知識や教養、性格といったものが表れます。私たちは、話すことを通じて自分自身を理解してもらい、相手へ自分の意思や感情などを伝えていかなければなりません。

1 表現は心を込めて

言葉には常に感情が付きまとうことを念頭に置き、不用意な言葉を使って、相手に不快感を与えたり傷つけたりしないよう心掛けることが大切です。「言葉の暴力」とも言われるように、一度、言葉で相手を傷つけてしまうと、相手はいつまでも苦しむことになります。思いやりのない言葉で相手を傷つければ、それは大きな波紋をもたらします。行き届いた言葉遣いによって相手に温かい心を伝えるよう心掛けましょう。

否定的な言葉も抵抗感を強くします。「この書類がないと手続ができません。」と「この書類をお持ちいただくと手続ができます。」とでは、相手の受け取り方もずいぶん違ってきます。また、「それはできません。」という無愛想な言い方をしないで、「申し訳ございませんが、それはお受けできないのです。」と穏やかに言うなどの心遣いが必要です。

2 相手の理解を考える

どんな内容の話でも、相手の理解の程度を考えずに話せば、意味のないものになってしまいます。できるだけ専門用語の使用は控えましょう。また、単に易しい言葉を使って話すということではなく、こちらの説明の内容を相手が理解できたかどうか重要です。

3 発音に気を付ける

聞き取れないということは、相手にとってストレスになります。正しいアクセントや明瞭な発音を心掛けましょう。特に意味を違えて受け取られないよう、はっきり発声・発音します。

4 曖昧な表現に気を付ける

曖昧な表現とは基準が不明確な表現です。曖昧な表現をした場合、聞き手は、自分に都合よく、有利に解釈する傾向があります。接遇によく使われる「少々お待ちください。」「すぐそこです。」などの言葉は、自分に都合よく解釈されますから、クレームの原因になりかねません。常にできるだけ具体的な表現を心掛けましょう。「10分ほどかかりますが、よろしいでしょうか。」「歩いて5分ぐらいです。」など目安になる時間を伝えましょう。

⇒ 上手な聴き方

“話し上手は聴き上手”と言われるように、良い話し方を心掛けるときには、良い聴き手になることが大切です。しかし、聴き上手の人は意外に少ないものです。聴き方の下手な人に共通していることは、相手の話を聴かずに自分だけ話してしまうことです。

良く聴くということは、相手の話を理解するために努力することです。ただし、全てを鵜呑みにするのではなく、客観的に分析する能力も問われます。

1 聴くことの大切さ

人間は、一般的に話すことは好きですが、上手に聴くことはなかなかできないものです。特に自分に興味のない話には耳を傾けようとしません。しかし、話を熱心に聴くことにより、相手の立場が分かるとともに、新たな発見をすることができ、相手から好感を持たれます。

人の話を聴くことは、自分の知らないことを学ぶチャンスでもあります。また、知っていると思っていることの中にも、誤解や錯覚による誤りがあるものです。「自分は正しい」という思い込みには気を付けましょう。

2 じっくり聴く

聴くときは、相手の話を最後まで聴くことが必要です。じっくり聴き、要点を押さえることにより、自分と相手の意見との相違点も分かり、正しい応答をすることができます。

3 積極的に聴く

聴くときは、耳だけでなく、口、目、体など全身で聴きます。“口で聴く”とは、タイ

ミングの良い相づちと適切な質問の事です。「そうですか。」「それで、どうになりましたか。」「といった相づちや分かりにくい部分の質問は、相手の話を引き出すのに役立ちます。

また、目は相手が話をしてることへの関心を表すための大きな働きをします。「適当に聴き流しておけばいい」と思えば、それは目に表れます。相手の話を心から聴こうとすれば、目を相手に優しく向け、タイミングよく真剣にうなずき、身を乗り出して聴こうとする姿勢になります。これが「体で聴く」ことになります。

市民からの声

対応は話をよく聴くことから始めるべき

区役所にあることを問い合わせるため電話したところ、私の話が要領を得なかったのか、電話を何回もあちこちに回されました。そして、回された先の対応は、どこも横柄で、自分の部署に関係ないとすぐにどこかに回そうとする態度でとても不愉快でした。

市民は、市役所の仕事の内容について詳しく分かりません。何かを知りたくて困って問い合わせているということを前提にして、話をよく聴いて対応してほしいです。(20歳代 女性)

区職員の対応が大変親切だった

ある手続のため区役所に行ったところ、窓口の職員が実に親切で、書類の書き方から事後の手続まで笑顔で丁寧に説明してくれました。その後、別の窓口に行くところも同じで、爽やかな気持ちで感謝しながら帰宅しました。

役所が市民のためのものであるのは当然のこと。最近はいろいろと問題が発覚して、とやかく言われていますが、悪いのはほんの一部です。多くの職員は一生懸命やっていることを、改めて感じました。(60歳代 男性)

2 身だしなみ

来庁した市民の方は、対応した職員の身だしなみから、一瞬にしてその職場全体の印象を抱くことも少なくありません。身だしなみは、仕事に取り組む姿勢や誠実さなど人柄も表すものです。職場に適切ではない格好をしていると、市民に不快感を与えるだけでなく、仕事そのものに対する不信感を与え、社会人として仕事に携わる自覚が欠如していると判断されてしまうこともあります。

外見は、職員である「あなた」という人間に関する多くの情報を発していると自覚してください。相手は、外見を一つの手がかりとして、職員である「あなた」とどのように向かい合うべきなのかを判断します。身だしなみは、時に言葉より雄弁に「あなた」の中身を語ります。価値観が多様化している現代において、身だしなみの基本原則は、どのような状況であっても周囲に不快感を与えない清潔感の漂う身なりです。基本原則を守ったうえで、自分らしさを加え、好感を持たれる工夫が必要です。身だしなみは「自分がどう思うか」ではなく「相手がどう感じるか」が大切です。

3 言葉遣い

接遇においては、正確に情報をやり取りするために、話し方や聴き方に特に気を配ることが必要です。特に、上司や同僚と話すとき、市民と接するときなど、その場に応じた適切な言葉の使い分けも大切です。

⇒ **敬語の種類** (平成 19 年「敬語の指針」(答申) により、敬語は現在 5 種類に分類されています。)

種類	特徴	対象
尊敬語	相手に対して直接敬意を表す言い方	市民、来客者、上司、先輩、年長者、目上の人、心理的に上の人
謙譲語	自分がへりくだることにより、相手に間接的に敬意を表す言い方	自分、身内（市民に対して、役所内部の人は身内に当たる。）
謙譲語Ⅰ	行為が向かう先の人物を立てる言い方	
謙譲語Ⅱ（丁重語）	自分の行為を相手に対して丁重に述べる言い方	
丁寧語	話し相手に対して言葉遣いを丁寧にし、敬意を表す言い方	話を聴いてくれる人全般
美化語	ものごとを、美化して述べる言い方	物や事柄

※ 敬語を正しく使うためには、相手と自分がどんな関係かを把握することが重要です。

普通の言い方を 3 つの敬語に使い分けると次のようになります。

普通の言い方	尊敬語	謙譲語	丁寧語
① する	なさる	いたす	します
② いる	いらっしゃる	おる	います
③ 言う	おっしゃる	申す	言います
④ 聴く	お聴きになる	承る	聴きます
⑤ 来る	いらっしゃる おいでになる	伺う	来ます
⑥ 見る	ご覧になる	拝見する	見ます

※ 尊敬語と謙譲語の使い分けには特に注意すること！

1 対 1 の会話の場合は、その行為をするのが自分であるのか相手であるのかを見極めることが大切です。それさえ分かれば使い分けはそう難しくありません。

⇒ 窓口・接客で使われている敬語

1 敬語になっていない例

悪い例	良い例
「5 番窓口で聴いてください。」	「5 番窓口でお聴きになってください。」 「5 番窓口でお尋ねください。」
「ご主人が死なれて…」	「配偶者の方がお亡くなりになって…」
「これではダメなんですよ。」	「恐れ入りますが、ここを直していただけますか。」
「これでいいですよ。」	「こちらで結構で（ございま）す。」
「ここに名前を書いてもらえませんか。」	「こちらにお名前をお書きいただけますか。」
「何か用ですか。」「何でしょうか。」	「どのような御用件でしょうか。」

悪い例	良い例
「まだ受付をしていない方は、…」	「まだ受付のお済みでない方は、…」
「はい、ここでやっています。」	「はい、こちらです。」 「はい、こちらで受け付けております。」
「誰に用ですか。」	「誰」に当たる人が、 役所内部の人の場合： 「どの者をお呼びしましょうか。」 相手側の人の場合： 「どなたに御用ですか。」
「どうぞ入ってください。」	「どうぞお入りください。」
「そこの椅子にかけてお待ちください。」	「そちらの椅子におかけになってお待ちください。」
「ちょっと、…」 「あのですね、…」 「あの、…」 (呼びかけの言葉)	「恐れ入りますが、…」 「失礼ですが、…」
「僕がやります。」	「私がいたします。」
「私が教えます。」	「私から御説明します。」

2 謙譲語を尊敬語のつもりで使っている例

悪い例	良い例
「あの窓口で伺ってください。」	「〇番の窓口でお聴き（お尋ね）になってください。」
「おりましたら3番窓口まで…」	「いらっしゃいましたら3番窓口までお越しください。」
「いつ参られますか。」	「いつおいでになりますか。」 「いつお越しいただけますか。」
「用紙をいただきましたか。」	「用紙をお受け取りになりましたか。」
「納税いただく方はこちらへ…」	「納税なさる方はこちらの方へ…」
「こちらにいたしますか。」	「こちらになさいますか。」
「いつでもお申し出ください。」	「いつでもおっしゃってください。」

⇒ 市民の方の呼び方

一般的に、相手方を指すときは、「〇〇（姓）様」を基本とします。

しかし、職員が市民の方にお声掛けする場面では、本人を間違いなく呼ぶ必要がある場合や、市民の方のプライバシーを守る必要がある場合、相手の名前が分からない場合など、様々な状況が想定されます。

例えば、税や国民健康保険料を徴収する係では「お客様」と呼ばれることに違和感を覚える市民の方が少なからずいらっしゃいます。一方、戸籍住民課の窓口で離婚届を提出しに来た市民の方の中には、「〇〇（姓）様」と呼ばれるのを好まない方もいらっしゃるでしょう。

業務内容によってふさわしい呼び方は異なるので、職場の先輩や上司に確かめながら、相手の立場や考え方に寄り添い、その場の状況に応じて適切な呼び方をするよう心掛けましょう。

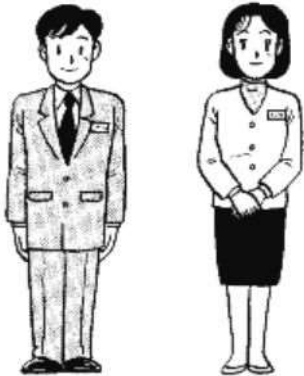
4 基本動作

出会いの第一印象というものは、非常に大切な意味を持っています。

初対面の方は、相手の表情や態度、動作、言葉遣いなどから「この人は一体どんな人間だろうか」ということを感じ取ろうとします。

相手に爽やかな印象を与える立ち居振る舞いを身に付けることが大切です。

【立つ】



- ・視線はまっすぐよりやや下に落とす
(相手が男性の場合は、ネクタイの結び目を見ると良い)
- ・あごをひき、視線はやや下に
- ・背すじをまっすぐにピンと伸ばす
- ・腕は肩の力を抜いて脇に付け、手は指先をそろえてももに付ける、又は前に組む
- ・両足のかかとをそろえ、つま先を少し開く

【座る】

<事務椅子>



- ・背すじをまっすぐに伸ばす
- ・膝の間は、こぶしふた握り分あける



- ・背すじをまっすぐに
- ・猫背にならないように
- ・膝頭をきちんと付けて
- ・両足をそろえて垂直に

<ソファ>



- ・視線はやや下に落とす
- ・背と椅子の間は、こぶしひとつ握り分あける
- ・両手は少し内側に向くように、膝の上に置く

【おじぎ】

1 会釈

「おはようございます。」「失礼します。」といった朝夕の挨拶や、通路で上司とすれ違ったときなどの軽なおじぎです。

- ・上体を倒す角度～15°
- つま先から1.5mくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

・素早く下げて、すぐ戻す。



<会釈>15°

2 敬礼

「お待たせいたしました。」など、来客者に接するときの挨拶で使う、丁寧なおじぎです。

- ・上体を倒す角度～30°
- つま先から1mくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

・素早く下げて、心もちゆっくり戻す。



<敬礼>30°

3 最敬礼

「ありがとうございました。」「申し訳ございません。」など、感謝・お詫びのときの最も丁寧なおじぎです。

- ・上体を倒す角度～45°
- つま先から60cmくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

・素早く下げて、1・2・3と数えるくらいでゆっくり戻す。



<最敬礼>45°

5 電話応対

いつでもどこでも気軽にかけられる電話は、手軽で便利なものです。

しかし、無神経な電話のかけ方や受け方をして、相手に迷惑を掛けたり、用件が正しく伝わらなかったりということも少なくありません。

電話は、声のみによるコミュニケーションです。

「見えない窓口」である電話の応対には、面接による接遇以上の慎重さが求められます。

☞ かけ方

1 十分な準備

- 相手の番号・会社名・名前などを確認します。
- 用件はあらかじめメモをします。
- 必要な資料・書類は必ず手元に置きます。
- メモ用紙と筆記用具を用意します。



2 相手が出たら

- 相手を確認します。
「〇〇会社様（〇〇様のお宅）でしょうか。」
- こちらを名乗り、挨拶をします。
「札幌市役所（〇〇区役所）〇〇課〇〇係の△△です。いつもお世話になっております（又は、おはようございます）。」
- 名指し人（話をしたい人）の氏名を告げます。
「恐れ入りますが、〇〇様をお願いいたします。」

3 名指し人が出たら

- 挨拶をしてから用件を話します。
- 用件は要領よく手短かに話します。
- 数字や固有名詞は間違いのないように、大事な点は繰り返します。
- 途中で切れたら、かけた方からかけ直します。

4 終わりの挨拶

- 終わりの挨拶も忘れずにします。
「どうぞよろしくをお願いいたします。」
「失礼いたします。」
「〇〇様によろしくお伝えください。」



☞ 受け方

1 呼び出し音が鳴ったら

- できるだけ早く取ります。
- 3回以上鳴ったら「お待たせいたしました。」の一言を添えます。
- 挨拶は明るくします。
「はい、札幌市役所（〇〇区役所）〇〇課〇〇係の△△でございます。いつもお世話になっております。」

2 先方確かめる

- 先方が名乗らなかったら、「失礼ですが、どちら様でしょうか。」と尋ねます。

3 用件を聴き取る

- メモを取ります。
- 用件は必ず復唱します。
「・・・でございますね。」
- 話の内容をよく聴き、担当が違う場合は相手にその旨を告げ、担当部局を確認した上で電話を回します（たらい回しにしないように）。電話を回すときに、用件を担当部署にしっかりと伝え、相手に2度同じ説明をさせないように心掛けましょう。

4 挨拶をして切る

- 挨拶をします。
- 相手が切るのを待って静かに受話器を置きます。

☞ 取次ぎのケース

1 取次ぎを頼まれたら

「△△でございますね。少しお待ちください。」

（保留をして）『〇〇様から××の件でお電話です。』

※ 送話口を手で押さえただけで取り次ぐのはやめましょう。こちらのやり取りが相手に聞こえます。

2 名指し人が出られないとき

(1) 電話中

「ただいま△△は電話中でございます。後ほどこちらからお電話いたしましょうか。」

(2) 外出中

「あいにく△△は外出中でございますが、〇時頃戻る予定です。」

3 伝言

- 相手方の用件を要領よく、的確にメモを取ります。
- 自分の名を、電話の相手方に告げます。
「私は〇〇と申します。△△が戻りましたら、××の件申し伝えます。」

6 来客対応

私たちは、職場の様々な場面で多くの人と接する機会があります。

廊下や階段、エレベーターなどどんな場所で出会っても、相手に失礼にならないよう、さりげない気配りをすることが大切です。

➡ 廊下・階段でのマナー

1 廊下で

(1) 来客者・上司とすれ違うとき

- 壁際に寄りましょう。
- すれ違うときに一礼しましょう。
- 上司が一人のときは、会釈程度で構いません。

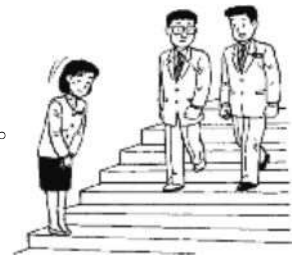
(2) 来客者・上司を追い越すとき

- 原則として、追い越すのは失礼になります。
- 急ぐときは「失礼します。」と声を掛けて静かに通り過ぎましょう。



2 階段で

- 端に寄って立ち止まりましょう。
- (来客者・上司が降りてきたときは) 2～3段上まで近づいた所で一礼しましょう。
- (来客者・上司が上がってきたときは) 同じ段まで来られたときに一礼しましょう。
- 上司が一人のときは、会釈程度で構いません。



➡ エレベーターでのマナー

エレベーターを操作するときには、次のことに気を付けましょう。

1 来客者や上司と一緒にいるとき

- 基本的に来客者に先に乗っていただきます。
- 降りるときには、来客者や上司を優先し、自分は一番最後に降ります。

2 他の人と乗り合わせているとき

- 無視をしたり、ジロジロ見たりしてはいけません。
- 「どうぞ」「お先に」などの声を掛けます。
- 来客者が乗ってきたときは、「何階にいらっしゃいますか。」と尋ね、ボタンを操作します。

■エレベーターは、あなた一人のものではありません！■

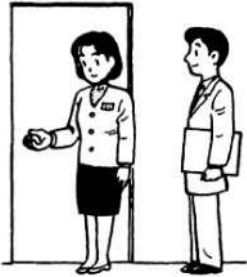
- ◆ 大声での私語や甲高い笑い声は厳禁です（他の人の迷惑になります。）。
- ◆ 仕事の話は控え目に。書類を開けて見るのも慎みましょう（守秘義務や個人情報保護に留意）。
- ◆ 大きな荷物があるときは、混んだエレベーターに乗らずに、次のエレベーターや階段を使いましょう（相手の立場に立つ。）。
- ◆ 来客にエレベーターの操作をさせることがないよう、職員が率先して操作しましょう。

📌 ドアの開閉

来客者を部屋に案内し、扉の中へ招き入れる場合は、次の点に注意しましょう。

1 手前開き

(1) ノブを右手で握って開ける。



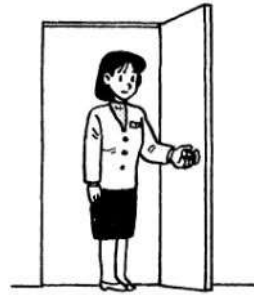
(3) ドアを開けたまま案内する。



(2) 入口の右側に立つ。

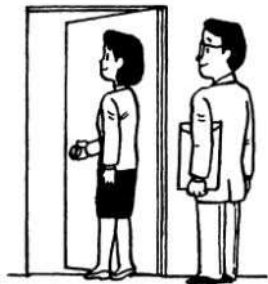


(4) 最後に部屋に入り、後ろ向きに左手で閉める。

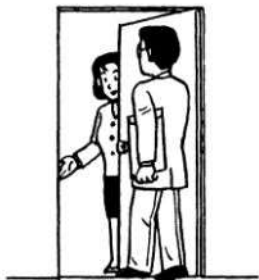


2 押開き

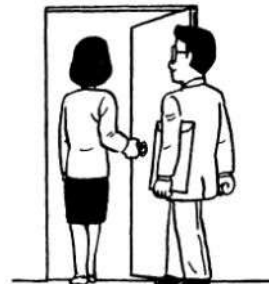
(1) ノブを右手で握って押し開ける。



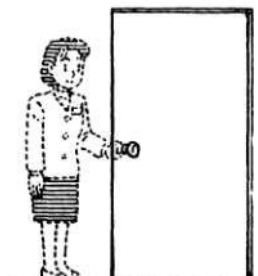
(3) 部屋に入ってから案内する。



(2) 開けながら部屋に入る。



(4) 左手でドアを閉める。



※ 廊下を案内するときは、相手に廊下の中央を歩いてもらい、自分はその斜め前を歩くようにします。

名刺の扱い方

1 名刺の準備

- 名刺は名刺入れに入れます（財布や定期入れには入れない）。
- 取り出す際に、スムーズに相手に渡せるようにします。
- 切らさないように注意します。

2 名刺の渡し方

- 名刺入れから名刺を出し、相手を読みやすい向きに変え、両手で胸の高さに持ちます。
- 所属と氏名を名乗り、名刺を相手の胸の高さに差し出します。
- 同時に交換する場合は、右手で自分の名刺を渡し、左手で相手の名刺を受け取ります。

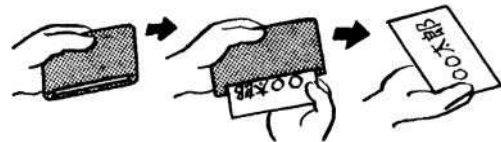


【正しい例（同時交換の場合）】

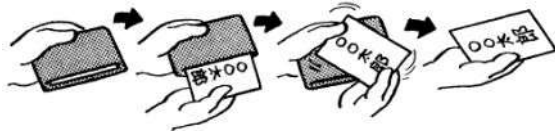
たて名刺の場合



よこ名刺の場合



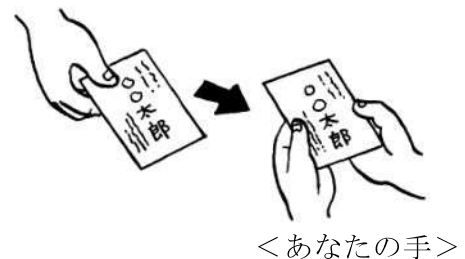
【悪い例】



※ 相手に差し出した際に自分の氏名がわかるよう、あらかじめ名刺の向きに注意する。

3 名刺を差し出されたら

- 「頂戴します。」と、会釈しながら両手で受け取ります。 <来客者の手>
- 名前を復唱します。
「〇〇会社の△△様でいらっしゃいますね。」



■名刺の扱い方の心得！■

- ◆ 名刺はその人の顔と同じです。
- ◆ 氏名・社名・社章などに指を重ねて持つてはいけません。
- ◆ 名刺を持った手を、腰より下に下ろすのはタブーです。

📌 お茶の出し方

来客者にお茶を勧めるのは、暑さ、寒さの中をわざわざ訪ねてみえた人に対して、「どうぞ一息入れてください」というねぎらいの気持ちからです。心を込めてお出しすることが大切です。

1 準備

湯飲み茶わんと茶たくを別にして、お茶を入れる。ふきんはお盆の端に。



2 ノック

ドアをノックする(ドアが開いていても必要)。



3 部屋に入る

軽く会釈して部屋に入り、後ろ向きでドアを閉める。



4 一礼

正面を向き一礼する。
お盆は、胸の高さより下にしない。



5 用意

サイドテーブルにお盆ごと置き、茶わんと茶たくを組む(湯飲み茶わんのふちに指をかけない)。

サイドテーブルがない場合は、お盆を持ちながら片手でも出しでも良い。



6 お茶を出す

席順に従い来客者から出す。
来客者から遠いほうの手で茶たくの横をしっかり持ち、もう片方の手をふちに添え、「どうぞ。」と言う。



7 退室

お盆は左脇に抱えるように持ち、軽く会釈する。



7 いろいろな席次

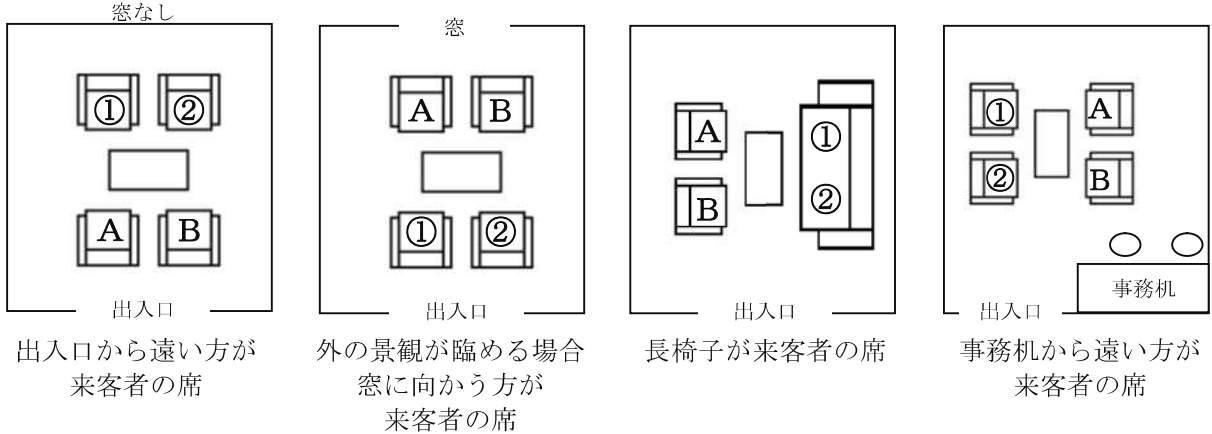
応接室や会議室など、人が集まって座るところには、必ず席次があります。

席次は、誰がどこに座るかを示す順番で、上座から地位の高い順に座っていきます。

自分が座るとき、相手を案内するとき、この席次を知らないと相手に対して失礼に当たる場合があります。

📎 応接室で

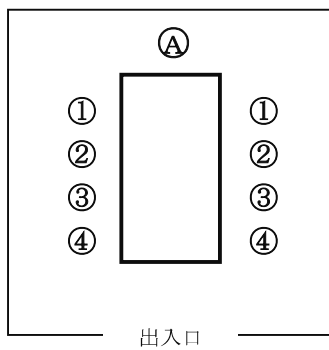
来客者の席・・・①、② 職員側の席・・・A、B



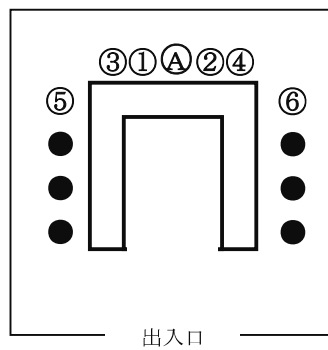
📎 会議室で

Aは議長席、①から順に地位の高い人の席

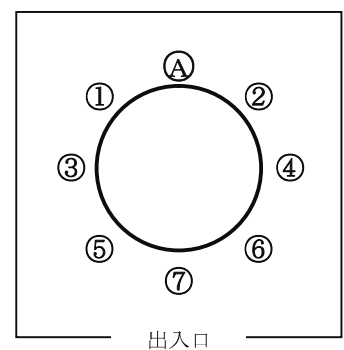
【対面型A】



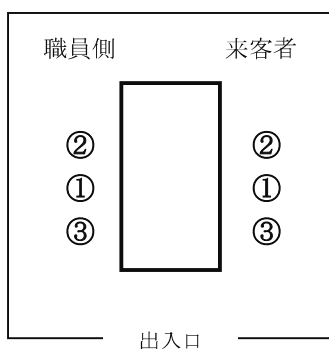
【コ型】



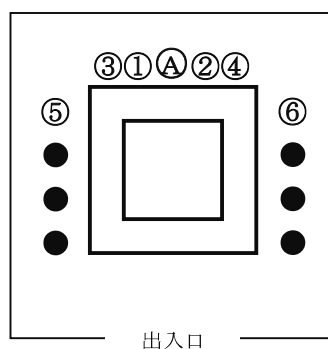
【円卓型】



【対面型B】



【口型】



8 ビジネスメールの基本

Eメールは、遠く離れた相手にもすぐに届き、また、データファイルを添付することや、やり取りの記録を残しておくことができる便利な通信手段です。

しかし、簡単に送受信ができてしまうからこそ、使うときには注意しなければならない点もあります。Eメールの特性を理解して適切に使うことが仕事の場面では求められます。

⇒ 基本的な構成

ビジネスメールはいわばビジネス文書です。「誰に対して」「何を伝えたいのか」を意識し、言葉遣いや内容がふさわしいものかどうかにも注意する必要があります。

1 宛先

送り先のアドレスを入力します。送信先が正しいか、漏れがないか、アドレスが間違っていないか等を確認します。

また、アドレスの入力フォームには種類があります。TO（宛先）、CCに指定したアドレスは、他の受信者にも見えるため、本人から事前に公開の承諾を得ていない限りは、個人情報（メールアドレス）の漏えいになります。利用する際は十分に注意しましょう。

【アドレスの入力フォームの種類】

種類	用途
TO(宛先)	直接連絡を取りたい相手に対して利用します。
CC (カーボン・コピー)	TO(宛先)に指定した相手と同時に報告・情報共有したい場合に利用します。
BCC (ブラインド・カーボン・コピー)	一斉送信の際、他の受信者にアドレスが見えないようにする場合に利用します。BCCメール受信者のアドレスは、他の受信者に表示されません。

2 件名

件名は、表題のようなものです。冒頭には「報告」「相談」「連絡」「依頼」「通知」など、趣旨が分かる文言を記載します。また、受信した相手が、件名をみただけでEメールの内容が具体的に把握できるよう、分かりやすい件名とします。

〈良い例〉【通知】自治研修センター避難訓練の実施について（参加者各位）

〈悪い例〉ご相談（←具体的な内容が不明）

自治研修センター〇〇です（←受信トレイの差出人を見れば分かる）

3 テキスト

(1) 相手の名前を1行目に

誰に対して発信しているのかを明確にします。万が一宛先を間違えた場合でも、受信者は、1行目を確認したときに誤りに気付くことができます。

(2) 本文

用件が明確に相手に伝わるよう、簡潔な文章を心掛けます。また、パソコンの画面上で読みやすいよう、体裁を整えます。

- ・ 1文を短めに、簡潔に用件を書きます。
- ・ 1行の文字数は30～35文字くらいが適当です。
- ・ 3～5行くらいを目安に空白行を差し込みます。

(3) 署名

本文の最後に、発信者の連絡先を「署名」として入れます。所属、氏名、電話番号やEメールアドレスなど、名刺に記載されているような内容が一般的な「署名」です。

⇒ 送信前の確認

一度発信したEメールの内容を訂正するには、大変な労力を要します。Eメールを送信する前には、全体に目を通し、誤りがないかどうか確認する習慣を付けましょう。

＜確認する項目＞

- 送信先のアドレスは正確か。
- 件名は用件を具体的に表しているか。
- 文章は簡潔で用件がきちんと伝わるか。
- 誤字や脱字はないか。
- 誤解される表現はないか。
- 返信の場合、不必要な引用がないか。

⇒ ビジネスメールのマナー

仕事を円滑に進めるためには、Eメールを使うときも、相手に正確に情報を伝え、お互いに気持ち良くやり取りするための気配りが必要です。

1 機種依存文字は使わない

人によってEメールを受信する環境は様々です。半角カタカナや○付き数字などの「機種依存文字」は、受け取る側のパソコンで正確に表示ができず、文字化けを起こしてしまう危険性があります。

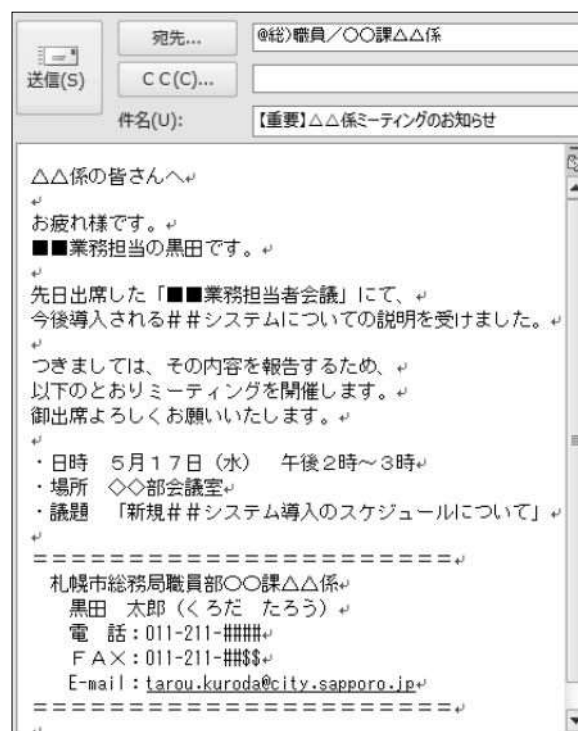
【機種依存文字の一例】

分類	例	代替手段
半角カタカナ	アイウエエオオツ	アイウエエオオツ
丸付き数字	① ② ③	(1) (2) (3)
ローマ数字 ※アルファベットを組み合わせて対応	i ii iii iv ix I IV IX	i ii iii iV iX (アルファベット小文字) I I V I X (アルファベット大文字)
カッコ付き文字	(株) (有) (財) (代)	(株) (有) (財) (代)
単位標記	キロ cm リットル m ²	キロ cm リットル 平方メートル
元号	昭和 平成 令和	昭和 平成 令和
半角の中点、句読点	・、。	・、。
その他	TEL	電話

2 ファイルを添付するときは事前に確認を

受信側の通信環境を確認せず、ファイルを添付したEメールを送信することは失礼に当たります。受信者側でEメールの容量やファイル自体の受取を制限している場合もあるので、事前に相手の了解を得る、圧縮をかけてから添付する、などの心配りが必要です。

【庁内向けEメール文例】



なお、本市の送受信可能なEメールサイズは、イントラメールの場合は6MB、外部メールの場合は4MBとなっています*。

※「イントラネット利用ガイドライン」参照。ガイドラインに沿って正しく利用しましょう。

3 初めての連絡にEメールを使用しない

知らない人から突然Eメールが送られてくるのは、誰にとってもあまり気持ちの良いものではありません。初めて連絡する相手の場合は、最初に電話を入れるなどし、事前に了解を得てから送信するのがマナーです。

トラブル処理にEメールは使わない

Eメールは即時性に優れますが、無機質なイメージからトラブル処理には向いていないとされています。誠意ある対応をするには、直接会う、まずは電話をかけるなどの対応をすべきです。

5 できるだけ早く返信する

Eメールに限ったことではありませんが、対応を要する案件にはできるだけ早く返信をしましょう。一説には24時間以内に返信をするのがビジネスマナーといわれています。時間が掛かる場合には、まずは受信したことだけでも返信しておきます。

また、外勤や出張、休暇等により、長時間不在にする場合は、メールソフトの機能を用いて、いつまで不在にするか、代わりに対応できる職員の連絡先等を自動応答で返信するように設定しておくとう良いでしょう（当該機能は、庁内の相手のみ有効です。）。

6 見られて困る内容はEメールでは送信しない

Eメールの仕組みだけでは、データのやり取りは暗号化されないため、中身の機密は守られていません。

そのため、他人に見られては困る内容については本文記載とせずに、暗号化された添付ファイルで送信するなどの対応が必要です。イントラネット利用環境では、電子メールソフトウェアOutlookの追加機能により、外部メールの添付ファイルは自動的に暗号化されます。

なお、本市では、市民の個人情報等の重要な情報を外部に持ち出すことを原則禁止しており、Eメールであっても同様です。情報資産をEメールに添付して送信する際は、暗号化するだけでなく、事前に課長の許可を得る等、イントラネット利用ガイドライン（前述）に沿った利用が求められます。

※イントラメールの添付ファイルを暗号化する場合は、ファイル暗号化ソフトを使いましょう。

<http://web.intra.city.sapporo.jp/downloads/fsoft/attachecase.html>

7 Eメールにも落とし穴がある

誰にでも瞬時に送付できるEメールは大変便利なツールですが、完璧なものではありません。まれにサーバの不具合等によりきちんと送信されないこともありますし、また、受信側がメールを見落とすことも考えられます。電話と違って直接伝えられないからこそその落とし穴があるのです。重要な案件や期限のあるものについては、Eメールのやり取りだけにせず、併せて電話するなどの対応をしましょう。

仕事の基礎知識

1 社会人としての心構え

⇒ 基本的な心構え

「社会人」とは、学校や家庭などの保護から自立して実社会で生活する人のことをいいます（三省堂 大辞林）。社会人としての自立には、主に次の3つが求められます。

1 経済的自立

労働の対価としての給料を得て、収入に応じた生計を立てることで、仕事で得た収入をどう使うかは個人の自由ですが、予期せぬ出費にも対応できるよう、適切な配分を考えながら計画的に使うことが大切です。

2 自己管理

社会人として仕事をするに当たっては、自分の健康状態や時間の管理を適切に行い、生活のリズムを正しく保つことが大切です。また、身体の状態だけでなく、自分の心の声にも耳を傾け、過度のストレスを溜めないようにすることも自己管理に含まれます。

3 自己責任

「自己責任」とは、自分の言動、選択、判断の全てに責任を持つことです。例えば、上司から仕事を命じられた場合、その仕事の進め方を自ら考え判断した上で遂行するので、当然その結果にも責任を持たなければなりません。

⇒ 仕事に取り組む姿勢・意識

1 組織目的を忘れないこと

行政の組織目的は、住民の福祉の増進を図ることであり、そのために必要な役務（サービス）を提供することです。常に住民サービスを第一に意識しなければなりません。

2 全体の中で自分の仕事を理解すること

まず、全体の仕事の仕組みを把握し、仕事がどのように分担され、どのように流れているかを理解しておく必要があります。その中で、自分の仕事の位置付けや目的、方針などをしっかり理解し、その進め方を自分のものにすることが大切です。

3 問題意識を持ち積極的に取り組むこと

少しでも早く仕事を覚え、遂行できるように努力する積極性が職場では期待されます。また、仕事をする中で常に問題意識を持ち、必要に応じて改善しながら仕事に取り組む姿勢が望まれます。

4 実務能力を身に付けること

一般的な知識だけあっても、事務処理をスムーズに進められるわけではありません。実務能力を高めるには、専門知識や事務処理のノウハウなどを身に付ける必要があります。

⇒ 組織とは

アメリカの経営学者であるチェスター・バーナードによると、「組織」は、以下の3つの要素を満たす、人の集まりであるとされています。

1 共通目的（組織目的）

組織全体の共通目的を認識した上で、各部門そして各自に割り当てられた仕事の具体的な目的を認識しなければなりません。

2 貢献意欲

組織人には、組織目的の達成に貢献しようとする意欲が不可欠です。

3 意思疎通（コミュニケーション）

仕事を円滑に進める上で、組織内外の人たちとコミュニケーションを図り、人間関係を良好に保つことが大切です。そのためには、相手の立場、考え、感情を理解し、価値観の違いを越えて多様性を受容する心構えが必要です。

⇒ 組織の中の個人

組織は、人間の生活に必要な物やサービスを生産する仕組みですが、単にそれだけではありません。人間を育てるという大変大きな側面も持っています。

人は誰でも、組織の中で自己実現を図ることができます。組織には多様な仕事や様々な個性の人がいて、その中で仕事の達成感を味わったり、人間関係の大切さを学んでいったりするのです。

⇒ 組織における人間関係の大切さ

社会や組織の中では、多くの人の協力のもと仕事が行われています。良い人間関係を築けば、職場のチームワークも高まり、仕事も効率的に進みます。しかし、市民との信頼関係と同様に、職員同士の人間関係も一朝一夕にでき上がるものではありません。

コミュニケーションをとることで、様々な価値観や判断基準を知ってお互いを理解すれば、自ずと良い人間関係を築くことができます。

2 指示・命令

⇒ 指示・命令の受け方

1 積極的な態度で

呼ばれたらすぐ「はい」と元気に気持ちの良い返事をして、上司の席へ行き、指示・命令を聞きます。難しい仕事であっても安易に「できません。」と言わず、挑戦しようとする姿勢が望まれます。

6W4H

◆ When（いつ）	仕事の時期
◆ Where（どこで）	仕事の場所
◆ Who（誰が）	仕事の担当者
◆ What（何を）	仕事の内容
◆ Whom（誰に）	相手方、対象
◆ Why（なぜ）	仕事の目的
◆ How（どのように）	仕事の方法
◆ How much（いくらで）	予算・経費
◆ How many（いくつ）	数量
◆ How long（いつまでに）	仕事の期限

2 最後まで聴く

上司の指示・命令が長くなっても途中で口を挟まず、一旦最後まで「聴く」ようにします。また、疑問点も最後にまとめて質問します。

3 質問は6W4Hで

不明な点や疑問のあるところは、納得のいくまで質問することが大切です。この際、聞く事柄を6W4Hに整理して質問するようにします。

4 メモを取る

指示・命令を受ける際には、必ずメモを取ります。上司に呼ばれた際に筆記用具とメモを手取る習慣を付けましょう。指示・命令の要点をつかむためには、メモを取る際にも6W4Hを意識することが大切です。

5 自分の立場から意見を述べる

指示・命令について自分なりの考え方や意見があるときは、率直に述べ、上司の判断を仰ぐことが肝心です。このような機会を通じて、上司の大局的な判断力や考え方を吸収することができます。

6 要点を復唱する

聞き漏らしや誤解がないかを確認するためにポイントを復唱します。

3 仕事の進め方

⇒ 仕事の段取り

仕事を上手に進めるには、自分で作業の計画を立てます。これを仕事の段取りともいいます。段取りのポイントは次のとおりです。

1 仕事をリストアップする

今自分がすべきことや、その仕事を完成させるのに必要な作業を全てリストアップします。このとき、5分～10分といった「すき間時間でできる作業」もリストアップしておけば、すき間時間を有効活用しながら、効率的に仕事を進めることができます。

2 作業時間を見積もる（余裕を持って見積もること）

その作業を終えるのに必要な時間を見積もります。不確定要素が入ってくることも考えて余裕を持って見積もりましょう。実際に余裕が出たら、それはすき間時間として活用します。

3 優先順位を決定する

リストアップをした仕事について、緊急度・重要度で優先順位を付けます。

仕事は、求められる期限までに終わらせなければなりません。期日を約束した相手が市民などの場合、その期日を守らなければ強い不信感を招くこととなります。仕事をする上では、時間に対する意識や時間の管理が大変重要です。

また、重要かつ緊急な仕事を優先するのはもちろんですが、重要度が高い仕事は、緊急度が低いうちから計画的・継続的に手掛けることが大切です。

4 スケジュールを組み立てる

最後に「いつ、どの段階で、どの作業をするのか」を決めます。近いものは具体的に、先々のことは大まかでも良いでしょう。定期的に、自分の立てたスケジュールの進捗状況を確認し、必要に応じて修正をしながら仕事を進めます。

4 報告・連絡・相談

組織において一旦指示を受け、自分に任された仕事を実行するに当たっては、仕事の「ホウレンソウ」が重要なキーワードになります。「ホウレンソウ」とは報告の「ホウ」、連絡の「レン」、相談の「ソウ」を略した言葉で、仕事の基本といわれるものです。

「指示」と「報告」「連絡」「相談」は、仕事を円滑に実行するための重要なポイントになります。

⇒ 報告の仕方

1 命令系統に従って

報告は、仕事を命じた上司に直接します。

2 タイミングを外さずに

時期を外した報告は、ほとんど価値がありません。上司が必要としているときに行っても、報告の価値があるのです。また、仕事が長期に及ぶときや初めて手掛ける仕事ときは、進捗状況などを随時中間報告することが大切です。

上司にとって報告が大変重要なのは、報告によって仕事全体の流れをつかみ、必要に応じて進行を組み立て直すことができるからです。

3 結論を先に

上司が求めるのは、命じた仕事の結果がどうなったのかということです。報告は、「結論→理由→経過」の順で、簡潔明瞭に表現します。

4 事実に基づいて

報告の内容は、事実に基づいた正確なものでなければなりません。また、事実と自分の主観的な意見や感想とを明確に分けて報告します。内容が曖昧だったり、事実と主観とが混在したりする報告では、上司が判断を誤ってしまう危険性があります。

5 マイナス情報ほど早く

思わしくない状況になったとき、周囲に失敗したと思われたくないと考えてしまったり、周りに迷惑をかけないように自分で処理するしかないと抱え込んでしまったりしがちです。

しかし、このような場合は、速やかに上司へ報告することが大変重要です。上司にとっては、事態がより悪化する前に次の手を打つことができますし、上司の助言や指導により、自分で考えていた解決策以外の選択肢を検討する、視野拡大の機会にもなります。

6 必要に応じて文書で報告

内容が複雑なものや、保存する必要があるものは、文書で報告します。

⇒ 連絡・相談

「いつ、何を、誰（どこ）に」連絡する必要があるのかを常に考えておかなければなりません。案外忘れやすいのが、関係部局への連絡です。仕事を円滑に進めたり、情報を共有するために、連絡は必要不可欠なものなのです。

また、判断や処理に迷うとき、状況に変化が生じたときなどは、自分だけで解決しようとせず、早めに上司や先輩に相談し、その知恵を借りることが大切です。

⇒ 「ホウレンソウ」を怠ると・・・

私たちは、札幌市という組織の一員として「市民の安全と安心を守る」ために働いています。普段から適切に「報告」「連絡」「相談」がされていないと、情報を共有することができず、組織として正しい判断をすることができなくなります。

「ホウレンソウ」ができていなかったばかりに組織対応が遅れ、「市民の安全と安心」を脅かす大きな事故が発生してしまうかもしれません。そうなれば、仕事を進めていく上で不可欠な市民の信頼を一瞬のうちに失ってしまうのです。

5 問題意識と仕事の改善

⇒ 仕事のPDCA

仕事は、一般的に「PDCAサイクル」に従って進められます。すなわち、PLAN（計画）、DO（実行）、CHECK（検証・評価）、ACT（改善・見直し）というプロセスを循環させて仕事を遂行します。

1 仕事の指示を受け、目的・目標・内容を把握する

上司から指示・命令された仕事の目的、目標、内容をよく把握します。

2 計画を立てる（PLAN）

仕事の結果の良し悪しは、計画（手順の立案、段取り）の立て方に左右されます。どの仕事を先にするか、どんな手順ですか、何を準備すればよいかなど、綿密な計画を立てることが大切です。

この計画の段階で、事前に関連部門と調整を行うことが必要な場合もあります。

3 計画に沿って実行する（DO）

責任を持って仕事を進めます。そして、常に進捗状況に気を配らなければなりません。

また、必要があれば関連部門や関係者と仕事の進め方について調整します。上司へ中間報告することも大切です。

4 検証・評価する（CHECK）

計画の達成度合いをチェックし、成功・失敗要因などを分析します。

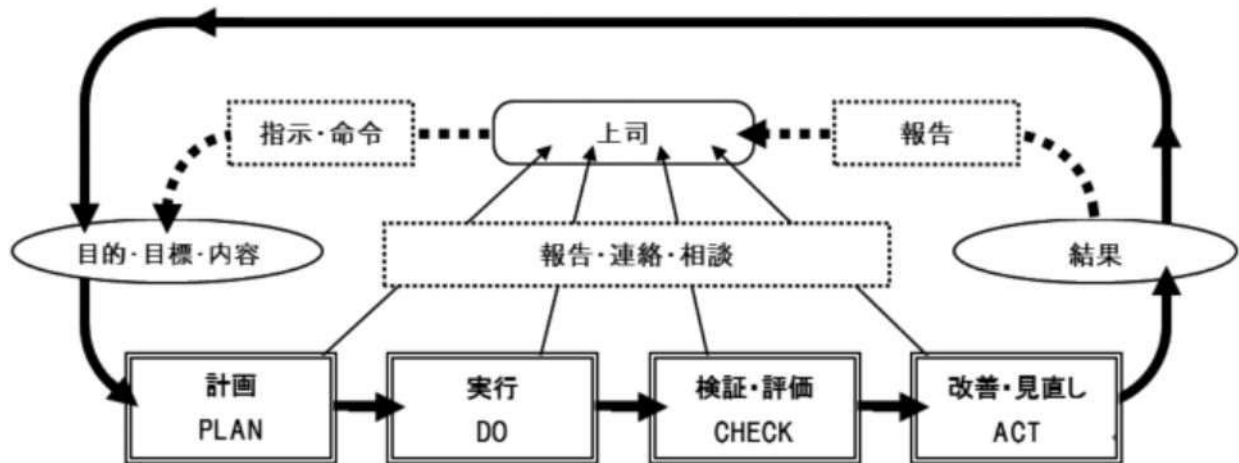
5 改善・見直し（ACT）

改善すべき点があれば速やかに修正します。この場合、仕事のマニュアルについても、手直しすべき点がないかを点検しておきます。これらは、次の仕事の計画立案に活かすことができます。

6 結果を上司に報告する

指示・命令を受けた上司に仕事の結果を伝えます。

【PDCAサイクル】



【日常業務の中のPDCA例～文書を作成する場合】

- PLAN 必要事項の整理（目的、伝える情報、発送する相手など）
- DO 作成開始（パソコンで文章を書く、体裁を整える。）
- CHECK 読み直す（誤字に気付く、つながりが悪い文章が見つかる。）
- ACT 修正して発送し、次の仕事に向けて文書ハンドブックを読む。

⇒ 仕事の改善

仕事はできるだけ少ない労力、手段、費用で、より大きな効果を上げるように努めなければなりません。そのためには、絶えず仕事の改善を心掛けることが必要です。そして、その第一歩は、問題意識を高く持つことです。

⇒ 問題こそ財産

職場では、「問題がないこと自体が問題である。」と言われます。それは、「本当は問題があるのに気が付いていない。」「何か問題はないかという目で仕事を見ようとしなない。」ということの意味しています。問題から逃げては、進歩も発展もありません。問題意識や改善意識は、日々の業務を通じて、市民感覚を持ち続けながら仕事を振り返ってみることの繰り返しによって養われます。

⇒ 問題解決とは

「問題」という言葉の使われ方は様々です。「疑問」「異常」「事故」そして「課題」などの意味で使われます。どれにも共通しているのは、「目指すべき状態」と「現状」の間にギャップがあることです。したがって、「問題とは目指すべき状態と現状とのギャップであり、問題解決とはこのギャップをなくすことである。」と定義されます。

⇒ 問題の種類

1 発生型問題（見える問題）

現に今、目の前でギャップが生じているというタイプの問題です。例えば、課題を達成していない状況や、あるべき姿から逸脱している状態が当てはまります。

2 向上型問題（探す問題）

目標を現在より高く置くことによって、意識的にギャップを作り出すというタイプの問題です。方法を改善することや、体制を強化することなどが当てはまります。

3 企画型問題（創る問題）

新しい目標を設定する問題であり、将来の問題を予想して取り組む、あるいは変化を先取りする問題です。機会の創出問題、危機の回避問題等があり「創る問題」「目標志向型の問題」といえます。

⇒ 問題解決のプロセス

1 問題の発見

次のような視点から現状を見極める必要があります。

- 基準から逸脱していることはないか。
- 関係者の間で対立が生じていることはないか。
- もっと良くなる方法はないか。
- 今当然とされている水準を超えて考えるべきことはないか。
- 将来のために何かすることはないか。

2 原因の追求、情報収集

通り一遍の原因追求では、真の原因を見落とすことがあります。問題発生の原因の、そのまた原因は、というように根本的な原因を追求することが肝心です。

3 問題解決後に目指す状態（ストレッチ目標）の設定

努力をすれば実現可能なやや高め目標であることが大切です。

4 解決案の策定

一つの問題を解決するためには、いろいろな観点に立った複数の解決案をつくり、それらの長所・短所を総合的に比較して、最も望ましい解決案を選択することが重要です。

⇒ 仕事の改善のポイント

- 1 正しく = 求められている水準を正しく把握し、正確に処理することです。
- 2 早く = 処理時間を短縮する、又は時間内での処理量を多くすることです。
- 3 安く = 費用対効果を念頭に、ムダな経費をかけず効果を上げることです。コスト意識が極めて重要です。
- 4 楽に = 仕事の仕方を工夫して、苦勞を減らすことです。

6 仕事に必要な能力

社会人基礎力

社会を取り巻く環境の変化により、「基礎学力」「専門知識」に加え、それらをうまく活用していくための「社会人基礎力」を身に付けることが今まで以上に重要となってきています。

「社会人基礎力」とは、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」の3つの能力と12の能力要素から構成されており、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」として、経済産業省が2006年から提唱しています。

【3つの能力と12の能力要素】

前に踏み出す力（アクション）

～一歩前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力～



主体性

物事に進んで取り組む力

働きかけ力

他人に働きかけ巻き込む力

実行力

目的を設定し確実に行動する力

考え抜く力（シンキング）

～疑問を持ち、考え抜く力～



課題発見力

現状を分析し目的や課題を明らかにする力

計画力

課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力

創造力

新しい価値を生み出す力

チームで働く力（チームワーク）

～多様な人々とともに、目標に向けて協力する力～



発信力

自分の意見を分かりやすく伝える力

傾聴力

相手の意見を丁寧に聴く力

柔軟性

意見の違いや立場の違いを理解する力

状況把握力

自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力

規律性

社会のルールや人との約束を守る力

ストレスコントロール力

ストレスの発生源に対応する力