

公務員の心構えと服務規律

1 はじめに

市民との信頼関係を築いていくためには、職員一人一人が誠意を持って、より良い市民対応を心掛ける必要があります。また、市民から望まれる職員像を常に意識し、職務中のみならず勤務時間外の私生活においても公務員としての立場を認識しなければなりません。

2 市民との信頼関係を築くために

市民対応とは

私たちは、たくさんの人と接しながら仕事を進めています。仕事をしていく上では、きちんと間違いなく処理するだけではなく、気持ち良く相手を迎え、言葉を交わし、良い印象を持ってもらうことが大切です。

ここでは、お互いが気持ち良くスムーズに目的を果たすための方法や心構えを学びます。



市民の期待に応える

市役所を訪れたり、電話で問合せをする市民は、何らかの手続きや相談など、明確な目的を持っています。さらに、「早く用事を済ませたい」「親切・丁寧な対応を受けたい」「分かりやすく説明してほしい」など様々な期待を抱いています。

目的が達成される過程で、雰囲気が良い、気が利くといった職員の対応は、市民に満足感や感動を与えます。時には要望に応じられないこともあるでしょう。そのような時も思いやりを持って対応することが、市民からの信頼に繋がります。

市民からの声

職員の親切・丁寧な窓口対応に感謝

先ほど、高齢の母と一緒に保険年金課の窓口で手続きをしたのですが、対応してくれた職員がとても親切・丁寧で、お礼が言いたくて電話しました。

最近は個人情報の縛りで「教えられません」とつっけんどんな対応をされることが多い中、その職員は個別の内容ではなくとも、細かく丁寧に介護保険料の段階などを説明してくれました。おかげさまで、疑問が解決し、何度も区役所に行かなくてすみました。

(年代不詳)

市民対応の基本

1 私が市役所の代表です

私たちの話すことや市民に対する姿勢は、そのまま市役所の姿勢として相手に受け取られます。実際に接した職員の評価によって、市役所全体のイメージが決まると言っても過言ではありません。

「市民と接しているとき、職員一人一人が市役所の代表である」という責任感を持って、市民対応していくことが必要です。

2 相手への思いやりが大切です

良い接遇を行うためには、相手を思いやり、温かく受け入れる姿勢が大切です。

そのためには、相手の立場を尊重・理解し、親身になった優しい心配りが不可欠です。

3 実行することが重要です

接遇には、「よく知っている」けれども「実行していない」ことが多いものです。

いくら接遇の大切さを理解していても、実践しなければ何の意味もありません。

接遇は、継続して実行し、自分のものとして身に付けていくことが大切です。

市民からの声

一言を添えた対応がとても良かった

札幌へ転入してきたので、区役所のいくつかの窓口で手続きをしたのですが、大変丁寧な対応でした。ある窓口では「何かお困りのことがあれば、いつでもいらしてください」と一言。こんな言葉を添えられると、「何かあったら相談に行ってみよう」という気持ちになります。また、「市民のために仕事をしよう」という職員の気持ちも伝わってきました。

市民にとって、役所へ行くのは面倒なことで気が引けるもの。このように、ちょっとした言葉を添える対応をどんどん広めてほしいと思います。(60歳代)

丁寧な対応を心がけてほしい

区役所のとある職員の対応が不愉快でした。その職員は、きちんとやるべき仕事はしていただいているのですが、こちらの話を途中で遮るように「分かりましたから」などと話されます。窓口が混んでいるので、急いで対応していることは理解できますが、こちらの話をしっかり聞き、丁寧な対応を心がけていただきたいものです。(年代不詳)

職員の言葉遣いに疑問

区役所から通知が届いたため、その担当課に電話をしました。

対応した職員は、親しみを込めて使っているのかもしれませんが、「～だね」とか「～だよ」などの友達に話すかのような言葉の使い方が、私はとても不快に感じられました。また、その職員は名前を聞いても結局名乗りませんでした。

このような対応には、公務員としての自覚が全く感じられません。市民対応の言葉遣いをしっかり研修で学んでほしいです。(40歳代)

3 市民対応の流れ

市民対応は、「出会いの挨拶」に始まり「別れの挨拶」で終わりますが、一般的には次の5段階に分けて考えることができます。

1 第一段階：出会い＝快く接する

- 気持ちの良い出会い（明るい表情・態度）にする。
- 相手に注意を集中する。
- 迅速に対応する（相手を待たせない。）。



2 第二段階：用件を聴いたり話したりする

- 相手の言うことをよく聴き、用件を早く正確に把握する。
- 相手の感情の動きや態度に注意し、話を最後まで聴く姿勢を持つ。

3 第三段階：内容を判断する

- 担当する仕事の場合 ～すぐできる仕事かどうか。時間はどのくらい掛かるか。
- 担当ではない仕事の場合 ～どうすれば用件に対応できるのか。別の担当部署を案内する場合には、丁寧に引き継ぐ。併せて、必要な書類等を確認し、相手にきちんと伝える。
- 対応方法について自分で判断がつかない場合は、上司や同僚等にきちんと確認する。

4 第四段階：判断に基づいて対応する

- 手続に時間がかかる場合は、「お急ぎのところ申し訳ございませんが、あと〇〇分ほどお待ちいただけますか。」と前もって伝える。
- 上記手続が終了した際、必ず「大変お待たせいたしました。」と声を掛ける。

5 第五段階：締めくくり

- 「御不明な点はありませんか。」「ほかに御用はありませんか。」などと確認する。
- 気持ちの良い別れを心掛ける。（「お疲れ様でした。」「お気をつけてお帰りください。」等の声かけ）
- 自分の対応の仕方を振り返ってみる。

市民からの声

手続きに来た市民の目線に立って考えて

区役所でAの手続きを済ませ、関連するBの手続きへ案内されましたが、その窓口は順番待ちの人で混み合い、30分ほど待たされました。

ようやく私の順番が呼ばれましたが、席に着くなり職員に「この手続きには〇〇証明書が必要。証明書を取得してから並び直すように」と言われたのです。こんなに待たされた挙げ句、また初めから待たなければならないのかと思うと、腹が立ちました。

窓口は違って関連する業務なのだから、次の窓口の手続きに必要な書類くらい最初の窓口で案内してくれてもいいのでは。自分の仕事の範疇だけではなく、市民の立場で考えて各部門がもっと連携して対応してほしいものです。（30歳代）

■市民対応のポイント！■

- ◆ 笑顔で対応しましょう。
- ◆ 正しい敬語や言葉を使いましょう。
- ◆ 要点をつかむよう、相手の話を積極的に聴きましょう。
- ◆ 早めに切り上げようとせず、丁寧に対応しましょう。
- ◆ 役所言葉や専門用語を使わず、分かりやすい言葉で説明しましょう。
- ◆ 市民が二度手間にならないよう気を付けましょう。
- ◆ 名札を着用しましょう。
- ◆ 業務に必要な専門知識を身に付けましょう。
- ◆ 自分が担当する業務だけではなく、他部署の業務についても常に意識をし、共に働く「協働」の視点を持って、仕事に取り組みましょう。
- ◆ 常に相手の立場に立って考えましょう。

4 人権についての理解

「人権」とは、「全ての人々が生命と自由を確保し、それぞれの幸福を追求する権利」あるいは「人間が人間らしく生きる権利で、生まれながらに持つ権利」です。国際連合では昭和 23 年に、人権及び自由を尊重し確保するため、「すべての人民とすべての国とが達成すべき共通の基準」を「世界人権宣言」として採択しました。この宣言は国際人権規約など具体的に条約化され、日本もそのいくつかを批准しています。

日本国憲法においても、人種・信条・性別・社会的身分などで差別されないとする、法の下での平等など、多くの種類の人権が基本的人権として定められました。人権は、侵すことのできない永久の権利として、憲法で保障されています。

私たち公務員は、憲法尊重擁護義務（憲法第 99 条）を負う存在であり、常にこのことを念頭において職務を遂行することが重要です。ここでは特に、男女の人権とアイヌ民族の人権、障がいのある人への理解について取り上げます。

■国が掲げる「人権課題17項目」■

女性、子ども、高齢者、障がいのある人、部落差別(同和問題)、アイヌの人々、外国人、感染症、ハンセン病患者・元患者やその家族、刑を終えて出所した人やその家族、犯罪被害者やその家族、インターネット上の人権侵害、北朝鮮当局によって拉致された被害者等、ホームレス、性的マイノリティ、人身取引、震災等の災害に起因する人権問題

☞ 男女の人権

憲法には男女同権・平等の理念が明記されており、昭和60年の「男女雇用機会均等法」や平成11年の「男女共同参画社会基本法」の制定など、法制上は男女平等原則の確立が進められてきました。しかし、固定的性別役割分担意識にとらわれた制度や慣行が今なお根強く残っており、家庭や職場において様々な男女差別を生む原因にもなっています。

また、男女といった従来の性のあり方にとらわれない性的マイノリティについての社会的認知も進んでおり、性の多様性への理解が求められています。

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、明確にする。
- 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つ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。配慮が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きできません。」と「この書類をお持ちいただくと手続きができます。」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、それはお受けできかねます。」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。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ということです。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ことです。「そうですか。」「それで、どうなりましたか。」「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いることへの関心を表すための大きな働きをします。「適当に聞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)

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)

2 身だしなみ

来庁した市民は、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」（文化審議会答申）により、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 聞く	お聞きになる	承る	聞きます
		伺う	
⑤ 来る	いらっしゃる	参る	来ます
	おいでになる		
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番窓口で聞いてください。」	「5番窓口でお聞きになってください。」 「5番窓口でお尋ねになってください。」
「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。」
「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。」

悪い例	良い例
「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。」	「〇番の窓口でお聞き（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。」

市民の呼び方

札幌市では、相手方（市民）を呼ぶときは、「〇〇（姓）さん」を基本とします。

しかし、職員が市民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。

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。

市民からの声

市民を「お客様」と呼ぶのはおかしい

先日、市税事務所に行ったら、税の納付相談窓口で、滞納者を「お客様」と呼んでいて、違和感を覚えた。（20歳代）

コラム ～外国人とのコミュニケーション～

皆さんは、札幌市にどれくらいの外国人が住んでいるか、知っていますか？

答えは、札幌市政史上最多となる約21,000人（2024年12月1日現在）。近年、札幌で暮らす外国人が急増しており、今後も増加傾向が続くと予想されています。また、その出身地は約130カ国・地域にのびります。

では、外国人に制度の説明などをするとき、何語で伝えれば良いのでしょうか。

札幌市では行政情報の多言語発信に取り組んでいますが、全ての言語を網羅することは、現実的ではありませんよね。

実は、簡単な日本語であれば、意思疎通できる外国人が多いことがわかっています。そこで皆さんに知ってほしいのが、「やさしい日本語」です。

☞ やさしい日本語とは

難しい言葉を平易な言葉に言い換える、文章の構造を簡単にする、ルビを振るなどして、日本語理解が不十分な外国人にもわかりやすくした日本語のことです。

<例>

日本語	やさしい日本語
公共交通機関でお越しく下さい	電車 ^{でんしや} や バス ^{ばす} で 来 ^き てください
市役所内は禁煙です	市役所 ^{しやくしよ} の 中 ^{なか} で たばこ ^{たばこ} は 吸 ^す えません
どうぞおかけください	座 ^{すわ} って ください
手続きに関する書類はお持ちですか	必要 ^{ひつよう} な もの ^{もの} は 持 ^も っていますか
こちらの欄に連絡先をご記入ください	ここ ^{ここ} に あなたの 電話 ^{でんわ} 番号 ^{ばんごう} を 書 ^か いてください
ごみの収集日は地区ごとに決められています	ごみ ^{ごみ} を 出 ^だ す日 ^ひ は 住 ^す む場所 ^{ばしよ} で 決 ^き まっています

☞ やさしい日本語の作り方

- ・伝えたい情報の優先順位をつけ、余分な情報はカットする
- ・複数の意味を持つ言葉はなるべく使わない
- ・一文を短くして、ゆっくり、はっきり話す
- ・文書の場合は漢字にルビを振り、言葉の区切りに空白を入れる

※札幌市では「やさしい日本語ガイドライン」を作成していますので参考にしてください。



やさしい日本語
ガイドライン

以上のようにいくつかのポイントはありますが、大切なのは、相手の立場に立って、どのような配慮や工夫が必要なのかを考えることです。

また、やさしい日本語には、「易しい」と「優しい」の二つの意味が込められており、外国人だけではなく、子どもや高齢者、障がい者とのコミュニケーションにも活用が期待されています。

やさしい日本語を使って、日本人も外国人も、誰もが安心して暮らせる社会の実現を目指しましょう！

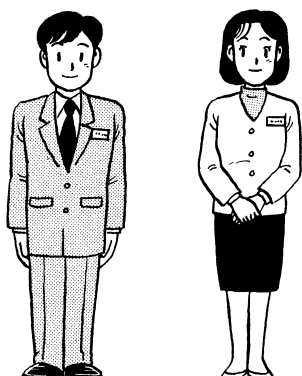
4 基本動作

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。

初対面の人、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】



- ・あごをひき、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)
- ・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＞

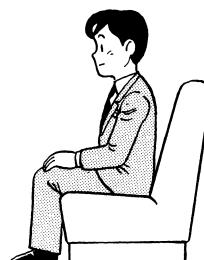


- ・背すじをまっすぐに伸ばす
- ・膝の間は、こぶしふた握り分あける



- ・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いおじぎです。

- ・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。



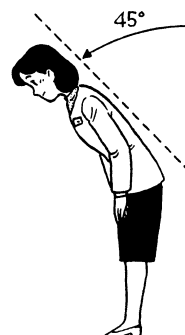
＜敬礼＞30°

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 電話対応

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」である電話の対応には、対面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などの挨拶）。」
- 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。」

2 先方を確かめる

- 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。
- （先方を確かめてから）「いつもお世話になっております。」

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転送します（たらい回しにしないように）。電話を転送するときには、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。』

※ 外部の人に対して内部の職員のことを指すときは、上司であっても「さん」などの敬称や「課長」などの役職は付けません。

※ 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。

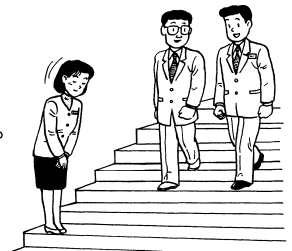
(2) 来客者・上司を追い越すとき

- 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、自分が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！■

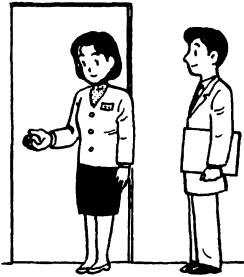
- ◆ 大声での私語や笑い声は厳禁です（他の人の迷惑になります。）。
- ◆ 仕事の話は控え目に。書類を開けて見るのも慎みましょう（守秘義務や個人情報保護に留意）。
- ◆ 大きな荷物があるときは、混んだエレベーターに乗らずに、次のエレベーターや階段を使いましょう（相手の立場に立つ。）。
- ◆ 来客者にエレベーターの操作をさせることがないよう、率先して操作しましょう。

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（ノブが左側の場合）

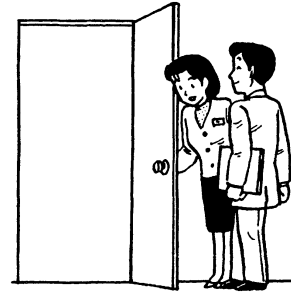
(1) ノブを右手で握って開ける。



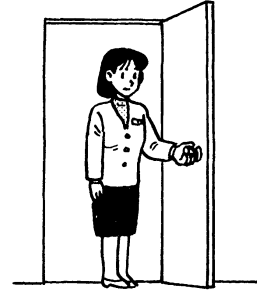
(3) ドアを開けたまま案内する。



(2) 入口の右側に立つ。

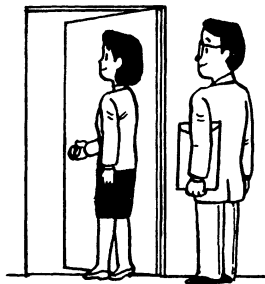


(4) 最後に部屋に入り、後ろ向きに左手で閉める。

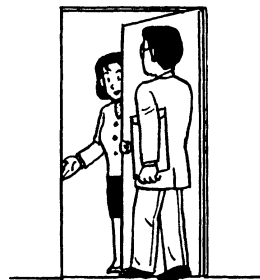


2 押開き（ノブが左側の場合）

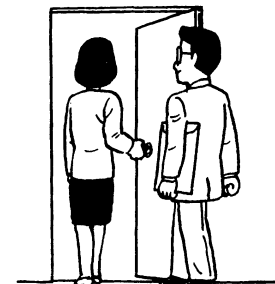
(1) ノブを右手で握って押し開ける。



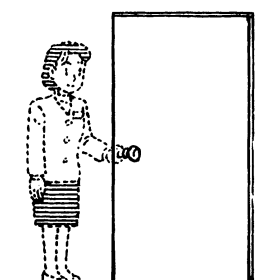
(3) 部屋に入ってから案内する。



(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。

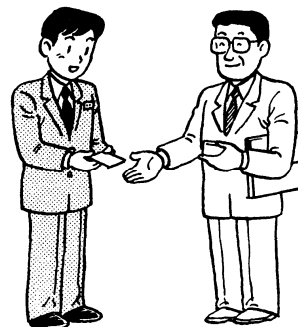
名刺の扱い方

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しょう。

2 名刺の渡し方

- 名刺入れから名刺を出し、相手が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。

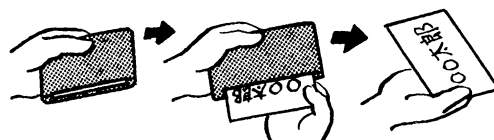


【正しい例（同時交換の場合）】

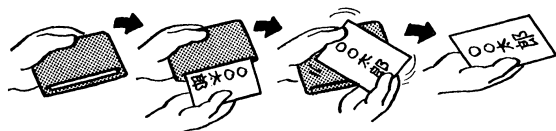
たて名刺の場合



よこ名刺の場合



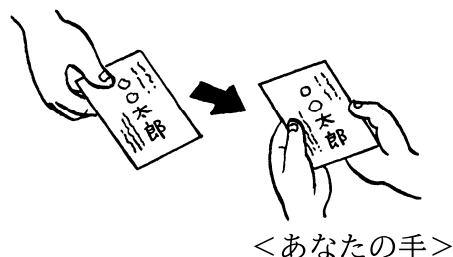
【悪い例】



※ 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。
- 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、腰より下に下げてはいけません。

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）。



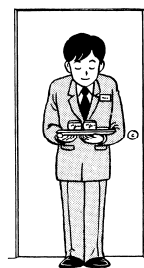
3 部屋に入る

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

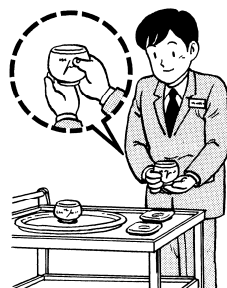
正面を向き一礼する。
お盆は、胸の高さより下にしない。



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。）。

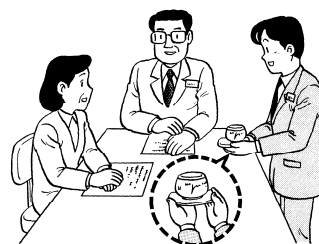
サイドテーブルがない場合は、お盆を持ちながら片手で出しでも良い。



6 お茶を出す

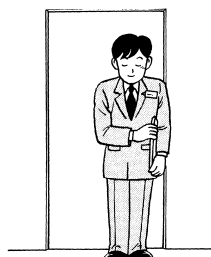
席順に従い来客者から出す。

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

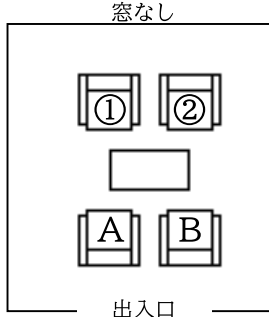
応接室や会議室など、人が集まって座るところには、必ず席次があります。

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。

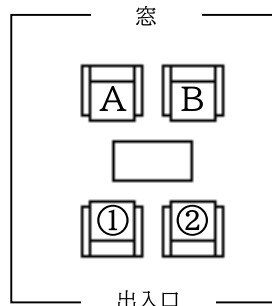
自分が座るとき、相手を案内するとき、この席次を知らないと相手に対して失礼に当たる場合があります。

▶ 応接室で

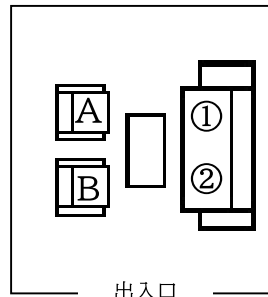
来客者の席・・・①、② 職員側の席・・・A、B



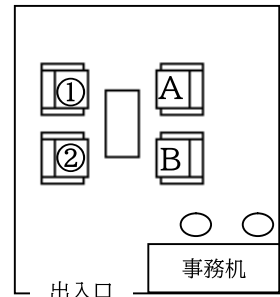
出入口から遠い方が
来客者の席



外の景観が望める場合
窓に向かう方が
来客者の席



長椅子が来客者の席

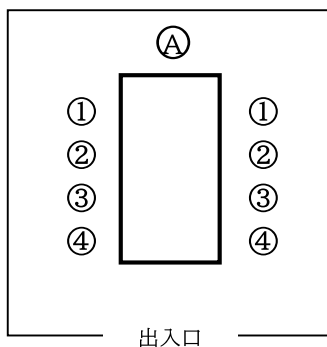


事務机から遠い方が
来客者の席

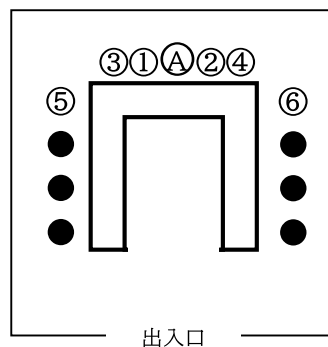
▶ 会議室で

④は議長席、①から順に地位の高い人の席

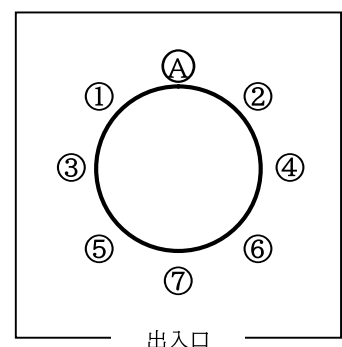
【対面型A】



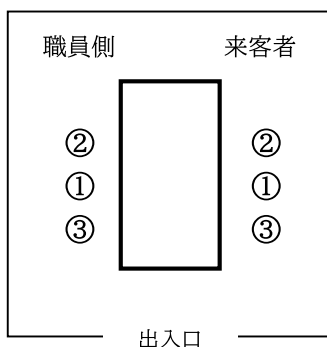
【コ型】



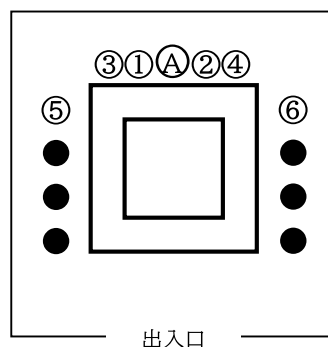
【円卓型】



【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、言葉遣いや表現が市の発信するメールとして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。T O（宛先）、C C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。

【アドレスの入力フォームの種類】

種類	用途
T O（宛先）	直接連絡を取りたい相手に対して利用します。
C C (カーボン・コピー)	T O（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。
B C C (ブラインド・カーボン・コピー)	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。B C C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、件名を見ただけで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】職員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）

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。

【庁外向けEメール文例】

	差出人(M) ▾	jichikensyu@city.sapporo.jp
	宛先(T)	abcd@sapporo.co.jp
	CC(C)	
件名(U)		【重要】お打合せ場所の御連絡

株式会社〇〇〇〇
 △△△様
 いつもお世話になっております。
 札幌市職員部◇◇課□□係の黒田です。
 先日は、お忙しい中、貴重なお時間をいただき、ありがとうございました。
 次回のお打合せについて、以下のとおり御連絡いたします。
 御出席くださいますよう、よろしくお願いいたします。
 ・日時 5月17日(水) 午後2時～3時
 ・場所 札幌市役所本庁舎7階 A 会議室
 (札幌市中央区北1条西2丁目)

 札幌市総務局職員部◇◇課□□係
 黒田 太郎(くろだ たろう)
 住所:〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目
 電話:011-211-####
 FAX:011-211-\$\$\$\$
 E-mail:tarou.kuroda@city.sapporo.jp

<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、転送の場合、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。

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、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。

